

진로진학상담교사 자격 연수교재

직업윤리

교육과학기술부

MINISTRY OF EDUCATION, SCIENCE AND TECHNOLOGY



국제화·세계화·정보화를 특징으로 하는 21세기는 변화의 시대, 무한경쟁의 시대라고 불리고 있다. 우리가 직면하고 있는 많은 변화와 도전 속에서 시급히 해결해야 할 과제들이 산적해 있지만, 무엇보다도 인간가치의 상실과 같은 가치관의 문제는 우리의 삶 자체를 위협하면서 공포와 고통으로 우리에게 다가오고 있다.

산업기술의 발전과 정보화의 진전은 풍요로운 삶과 컴퓨터피아와 같은 희망찬 미래의 꿈을 갖게도 한다. 그러나 새로운 기술의 발전은 새로운 윤리적 문제를 낳게 되었으며, 정보화의 진전과 국제화의 거대한 변화의 물결은 새로운 경제활동의 패러다임과 정치·법률·경제·문화 등 이질성에 기인된 제반 문제들을 사회정의를 향한 다양한 요구들 앞에 현실적으로 수용되게 하고 있다.

오늘날 자신이 습득한 전문지식과 기술을 올바르게 사용하지 못하고 오히려 사회악을 빚어내는 경우를 우리는 흔히 보아왔다. 확고한 직업윤리의 토대 없이 전문지식이나 기술만을 습득하는 것은 사회적으로 볼 때 위험천만한 일이 된다. 따라서 모든 직업인들에게는 사회구성원의 한 사람으로서의 바람직한 직업윤리관을 갖추는 것이 시급한 과제가 아닐 수 없다.

이 책은 이와 같은 문제의식에서 출발해서 배움에 길에 있는 학생이나 현재 직업에 종사하고 있는 사람들로 하여금 갖추어야 할 바람직한 마음가짐과 자기직업에 대한 긍지와 보람을 갖고 사회적 역할을 충실히 수행할 수 있기를 바라는 마음에서 인간과 직업 그 자체에 대한 철학적이고 근원적인 의미를 탐색하고 직업 활동에 대한 구체적인 윤리적 지침을 제공할 수 있는 이론적 기틀을 마련하고자 하였다.

따라서 이 책은 단순한 직업교육의 차원을 넘어 윤리학적인 모색을 위해 보다 깊이 성찰해 보아야 할 과제들이 많이 있다는 사실에 주목하면서 사회변화와 인간생활, 직업윤리의 기초, 직업윤리관의 형성과 발전과정, 윤리성의 판별기준, 자본주의경제체제하에서의 윤리성, 개방화·세계화의 진전과 윤리경영, 기업윤리, 환경윤리, 전문직의 직업윤리, 윤리적인 경영활동, 바람직한 직장생활, 직장생활과 대인관계 문제를 급변하는 사회 환경과 인간 삶의 질의 향상이라는 두 차원에서 근본적으로 검토해 보았다.

아무쪼록 이 책이 경제적 격동기에 처한 요즈음의 방황하기 쉬운 젊은이들과 직장인들에게 조금이라도 도움이 되어 유능한 직업인으로서 성공적인 삶의 길잡이가 되었으면 하는 소망이 간절하다.

2010. 12. .

윤 대 혁 씀

차례

직업 윤리

제 1장 사회변화와 인간생활

| | |
|--------------------|---|
| 1. 급변하는 사회 | 3 |
| 2. 직업능력의 변화 | 6 |
| 3. 비전 : 무한한 삶의 에너지 | 7 |
| 가. 비전이란? | 7 |
| 나. 비전은 어떻게 구성되나? | 8 |
| 다. 비전을 어떻게 세울 것인가? | 9 |

제 2장 직업윤리의 기초

| | |
|------------------|----|
| 1. 직업윤리란? | 13 |
| 2. 인간의 삶과 직업 | 14 |
| 3. 바람직한 직업선택 | 16 |
| 4. 현대사회에서의 직업 활동 | 17 |
| 5. 직업윤리의 기본적 성격 | 19 |

제 3장 직업윤리관의 형성과 발전과정

| | |
|------------------------|----|
| 1. 전통사회와 직업윤리 | 25 |
| 2. 근대 자본주의사회와 직업윤리 | 27 |
| 가. 루터의 직업소명의식 | 27 |
| 나. 켈빈의 금욕적 직업윤리 | 29 |
| 다. 프로테스탄티즘의 윤리와 자본주의정신 | 31 |
| 라. 금욕적 직업윤리 | 32 |
| 3. 현대사회와 직업윤리 | 34 |
| 4. 기업윤리의 변천 | 36 |
| 가. 세디의 연구 | 36 |
| 나. 월턴의 연구 | 37 |
| 다. 헤이와 그레이의 연구 | 37 |
| 5. 한국기업의 발전과 기업윤리 | 39 |

제 4장 윤리성의 판별기준

| | |
|------------------------------------|----|
| 1. 정태적 접근법 | 45 |
| 가. 동기, 행위, 결과 기준 접근법 | 45 |
| 나. 공리적·권리적·정의적 추론에 의한 접근법 | 47 |
| 다. 인간본성윤리(human nature ethics) 접근법 | 48 |
| 라. 기타 요인을 고려한 접근법 | 49 |
| 2. 동태적 접근법 | 50 |
| 3. 윤리적 절대주의와 상대주의 | 53 |
| 가. 윤리적 절대주의 | 53 |
| 나. 윤리적 상대주의 | 54 |

제 5장 자본주의 경제체제하에서의 윤리성

| | |
|---------------------------|----|
| 1. 자본주의경제체제의 우월성 | 59 |
| 2. 자본주의경제체제의 특색 | 60 |
| 가. 사유재산제도의 확립 | 61 |
| 나. 자유로운 경제활동 | 61 |
| 다. 상품교환 내지 시장경제 | 61 |
| 라. 노동력의 상품화 | 62 |
| 3. 자본주의사회에서의 기업 활동 | 62 |
| 4. 사회적 책임에 대한 견해 | 65 |
| 가. 기업의 사회적 책임에 대해 찬성하는 견해 | 65 |
| 나. 기업의 사회적 책임에 대해 반대하는 의견 | 67 |
| 5. 사회적 책임을 위한 윤리경영기법 | 69 |
| 가. 기업윤리코드의 사용 | 69 |
| 나. 윤리위원회의 구성 | 69 |
| 다. 연간 보고서의 강화 | 70 |
| 라. 이해관계자집단과의 커뮤니케이션 | 70 |
| 마. 사회적 비용정보시스템 구축 | 71 |
| 바. 사회감사제도 도입 | 71 |

제 6장 개방화·세계화의 진전과 윤리경영

| | |
|---------------------------|----|
| 1. 윤리 환경의 변화 | 75 |
| 2. 윤리경영을 선도하고 있는 기업들 | 77 |
| 3. 개방화·세계화의 진전과 New Round | 78 |
| 가. GR(Green Round) | 79 |

| | |
|---|-----------|
| 나. BR(Blue Round) | 82 |
| 다. TR(Technology Round) | 82 |
| 라. CR(Competition Round) | 82 |
| 마. ER(Ethics Round) | 83 |
| 4. 21세기는 윤리경영의 시대 | 84 |
| 5. 부패라운드(Corruption Round)의 전개와 대응전략 | 86 |
| 가. 부패라운드의 전개배경 | 86 |
| 나. 기업윤리실천 캠페인의 목적 | 87 |
| 다. 부패라운드(CR) 대응전략 | 87 |

제 7장 기업윤리

| | |
|--------------------------------|-----|
| 1. 기업윤리의 인식 | 95 |
| 2. 기업윤리의 개념 | 97 |
| 3. 기업윤리의 성격 | 101 |
| 4. 기업윤리의 특징 | 103 |
| 5. 사회적 이슈로서의 기업윤리 | 103 |
| 6. 비윤리적인 기업행동의 유형과 발생이유 | 106 |
| 가. 윤리적으로 문제가 되는 기업행동의 유형 | 106 |

제 8장 환경윤리

| | |
|-------------------------------|-----|
| 1. 생활환경과 삶의 질 | 113 |
| 가. 국가적 문제로서의 환경오염 | 114 |
| 나. 환경오염에 대한 비판 | 115 |
| 다. 환경오염 방지를 위한 책임과 대책 | 116 |
| 2. 환경오염의 유형과 원천 | 119 |
| 가. 식품오염 | 119 |
| 나. 대기오염 | 120 |
| 다. 수질오염 | 121 |
| 라. 해양오염 | 123 |
| 마. 토양오염 | 124 |
| 바. 폐기물 오염 | 125 |
| 사. 소음오염 | 125 |
| 아. 생태계의 파괴현상 | 126 |
| 3. 국가경제와 환경마인드 | 126 |
| 4. 환경악화 및 환경정화의 비용 | 127 |
| 5. 환경오염과 건강 | 129 |
| 6. 환경문제 해결을 위한 윤리적 실천과제 | 130 |

제 9장 전문직의 직업윤리

| | |
|---------------------|-----|
| 1. 전문직이란? | 135 |
| 2. 전문직의 윤리기준과 방향 | 135 |
| 3. 종교인의 윤리 | 139 |
| 가. 종교와 인간생활 | 139 |
| 나. 종교와 사회변동 | 141 |
| 다. 종교와 정치 | 142 |
| 라. 종교와 문화 | 143 |
| 마. 종교와 윤리 | 143 |
| 바. 종교와 노동과 경제 | 143 |
| 사. 종교인의 자기반성 | 144 |
| 4. 공직자의 직업윤리 | 146 |
| 가. 공직자 직업윤리의 개념 | 147 |
| 나. 공직자의 기능과 윤리의 중요성 | 148 |
| 다. 공직자의 행동규범 | 151 |
| 라. 공직자의 바람직한 윤리의식 | 154 |
| 5. 언론인의 직업윤리 | 155 |
| 가. 언론인의 직업윤리란? | 155 |
| 나. 신문·방송과 직업윤리 | 156 |
| 6. 간호사의 직업윤리 | 160 |

제 10장 윤리적인 경영활동

| | |
|-------------------------|-----|
| 1. 윤리적인 경영활동의 의미 | 165 |
| 2. 종업원의 권리와 의무 | 166 |
| 가. 종업원의 권리 | 166 |
| 나. 종업원의 의무 | 171 |
| 3. 공익신고제 | 174 |
| 가. 이론적 근거 | 174 |
| 나. 공익신고의 요건 | 177 |
| 4. 조직과 종업원의 균형이론 | 178 |
| 가. 조직의 종업원에 대한 유인의무 | 178 |
| 나. 종업원의 조직에 대한 공헌의무 | 178 |
| 다. 조직과 종업원 간 선의지를 통한 균형 | 179 |
| 5. 윤리적인 마케팅활동 | 179 |
| 가. 윤리적 제품관리 | 179 |
| 나. 윤리적 가격관리 | 187 |
| 라. 윤리적 광고관리 | 193 |

| | |
|------------------------|-----|
| 6. 정보화시대의 윤리문제 | 197 |
| 가. 정보화의 제문제 | 197 |
| 나. 정보공개 | 199 |
| 다. 프라이버시보호 | 209 |
| 라. 사이버공간에서의 윤리문제 | 213 |
| 마. 컴퓨터범죄 | 214 |
| 바. 해킹(hacking) | 215 |

제 11장 바람직한 직장생활

| | |
|-----------------------------|-----|
| 1. 직장인으로서의 자기성찰 | 221 |
| 가. Id(원초아) | 221 |
| 나. Ego(자아) | 222 |
| 다. Super-ego(초자아) | 222 |
| 2. 성공적인 직장생활 | 224 |
| 가. 경영자의 기대 | 224 |
| 나. 경영관리자의 충고와 조언 | 231 |
| 다. 작업생활의 질과 바람직한 작업태도 | 234 |
| 3. 가정생활과 직장생활의 균형 | 237 |
| 4. 여가 및 여가활동 | 239 |

제 12장 인간관계와 커뮤니케이션

| | |
|-----------------------------|-----|
| 1. 활기찬 직장생활 | 243 |
| 2. 바람직한 인간관계의 필요성 | 244 |
| 3. '만남'의 관계와 '스침'의 관계 | 248 |
| 가. 만남의 관계에로의 발전 | 250 |
| 나. 마음의 창문 | 251 |
| 4. 인간관계의 형성과 발전 | 253 |
| 가. 첫 인상(印象) 형성 | 253 |
| 나. 상호 기대감의 형성 | 254 |
| 다. 심리적 계약의 준수 | 255 |
| 라. 신뢰감의 형성과 영향력 행사 | 255 |
| 5. 인간관계를 어렵게 만드는 요인들 | 256 |
| 6. 커뮤니케이션 | 260 |
| 가. 커뮤니케이션의 의의 | 260 |
| 나. 커뮤니케이션의 과정과 구성요소 | 261 |
| 다. 커뮤니케이션의 형태 | 267 |
| 라. 커뮤니케이션의 장애요인 | 270 |
| 마. 효과적인 커뮤니케이션의 기법 | 272 |

사회변화와 인간생활

제 1 장

1. 급변하는 사회
2. 직업능력의 변화
3. 비전 : 무한한 삶의 에너지

1 급변하는 사회

오늘날의 환경변화는 과거 어느 때보다 심각하고 절실하게 다가오고 있다. 생활양식, 직업의식, 의식구조, 가치관, 태도, 소비자의 욕구, 기술변화, 정부의 정책, 기업의 경영전략, 경쟁 여건 등 우리 주위를 둘러싸고 있는 이 모든 것들은 엄청나게 변화하고 있다.

인간은 누구나 변화하는 환경 속에서 삶을 살아가고 있기 때문에 변화하는 사회 환경을 올바르게 인식하고 적응해 나가지 않으면 아니 된다. 환경 변화를 모르고 살아간다는 것은 마치 산위에서 바위덩어리가 자신을 향해 굴러오고 있는데 이를 모르고 있는 것과 같다. 또한 환경변화에 적응하지 않고 맞서거나 환경을 역행하려는 것은 계란으로 바위를 부수려는 행위와도 같다.

인류 역사는 새로운 문명의 탄생역사라 할 수 있을 만큼 새로운 문명은 지속적으로 출현해 왔으며 앞으로도 계속 출현할 것이고 우리 인간은 나타나는 새로운 문명에 적응하면서 삶을 이어갈 수밖에 없다. 그런데 이러한 새로운 문명의 출현들이 인류의 운명을 전환시키는 도화선이 되곤 하였다.

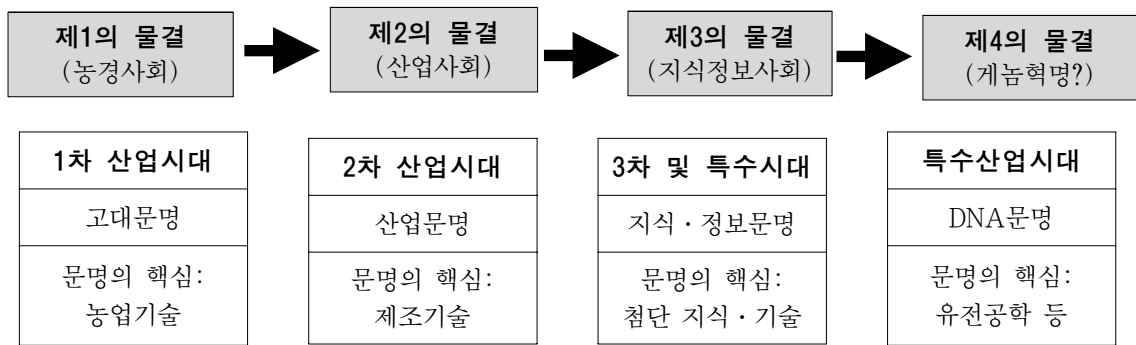
우리는 역사를 통해 문명과 문화를 바꾸면서 적응하지 못한 민족과 나라는 멸망하거나 역사의 뒷전으로 사라져 버린 사실을 잘 기억한다.

자신의 문화와 문명을 지키지 못하고 역사 속으로 사라져버린 국가와 민족이 얼마나 많았던가? 예컨대 마야문명, 중남미의 인디오, 중국의 소수민족, 동남아의 소수민족, 아프리카의 미개민족, 북극의 에스키모족 등등.....

미래학자 엘빈 토플러(A. Toffler)는 오늘날 급격한 사회변화가 진행되고 있는데 이는 산업주의의 종언과 새로운 문명의 출현을 뜻한다고 예견하고 있다. 새로운 문명은 새로운 사고, 공식, 도그마(dogma), 이데올로기 등의 현실적 적응력과 사회적 타당성을 상실하게 한 혁명적인 것으로서 새로운 가치관이나 기술, 새로운 생활양식이나 커뮤니케이션 등의 부침 속에서 그 모습을 분명히 해가고 있다. 이 새로운 문명의 출현은 농업의 시작에 따라 일어난 '제1의 물결'과 산업혁명에 의한 '제2의 물

결'에 이은 이른바 '제3의 물결'의 시대의 시작을 의미한다.

'제1의 물결'에 의한 농업혁명은 수천 년에 걸쳐 서서히 전개되었고, 산업혁명에 의한 '제2의 물결'의 변혁은 겨우 300년 밖에 안 걸렸는데, '제3의 물결'은 향후 30년 내 완결될 것이라고 하여 환경변화가 더욱 가속화 될 것임을 예견하였다. 그러나 우리 곁에는 이미 '제4의 물결'이 다가오고 있다.



〈그림 1〉 인류문명의 변천

〈자료〉 Alvin Toffler, The Third Wave, 1980.

〈그림 1〉에서 보는 바와 같이 인류는 수 만년 이상 수렵, 어로, 채취에 의존하여 유랑생활을 하여왔다. 그러나 농업기술이 발달함에 따라 정착생활을 할 수 있는 농경사회라는 문화를 형성하게 되었는데 이때 농업기술의 충격을 적극 수용하고 발전시켰던 국가와 민족은 융성한 반면 그렇지 못한 국가와 민족은 역사의 뒷전으로 사라져 버렸다.

3~4천년 후 산업혁명에 의한 공업기술을 바탕으로 한 '제2의 물결'이 밀려 왔을 때에도 변화의 충격을 잘 수용하고 발전시킨 국가와 민족은 융성했고, 그렇지 못한 국가와 민족은 역사의 뒷전으로 전락할 수밖에 없었다.

이후 2~3백년이 지나 '제3의 물결'이 밀어 닥쳤다. 이는 첨단기술과 지식 그리고 정보의 힘이 지배하는 '지식기반사회' '정보화 사회'의 도래를 의미하는데 이러한 충격을 잘 수용하고 발전시키는 국가와 민족은 크게 번영하고 있는 반면 그렇지 못한 국가와 민족은 쇠퇴와 몰락을 길을 걸을 수밖에 없다.

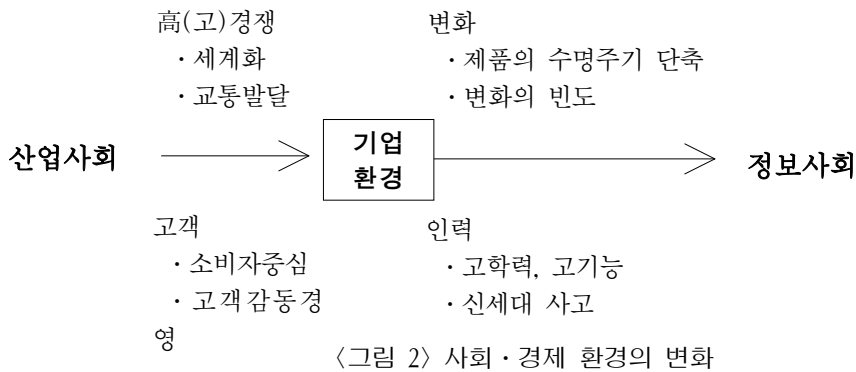
엘빈 토플러는 '제4의 물결'은 이후 20~30년 후면 나타날 것이라고 예언한 바 있다. 그러나 이미 우리에게서 현실화되고 있다. 생명공학, DNA에 의한 게놈(GENORM)¹⁾혁명이 바로 그것들이다.

21세기가 되면서 나타난 많은 사회·경제 환경의 변화 중 가장 큰 변화는 전 세계

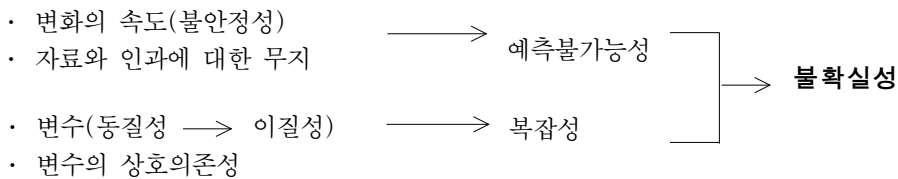
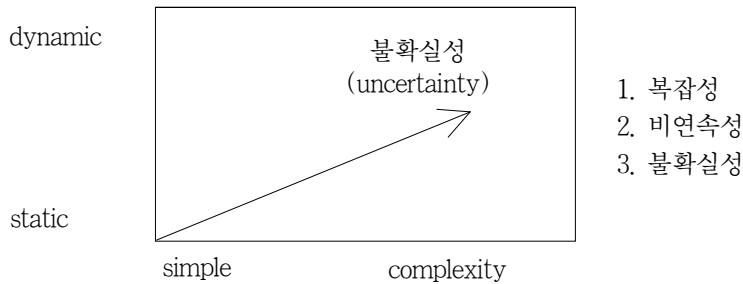
1) '게놈(genome)'이란 '유전자(gene)'와 '염색체(chromosome)'의 합성어로서, 생물의 염색체 속에 담긴 유전정보 전체를 의미. 유전자 지도 '게놈'의 모든 것을 담고 있음.

가 개별국가 단위에서 광역단위로 묶이고 있다는 점이다. 즉, EU단일시장에 대응하여 나타난 북미권의 NAFTA(미국의 자본, 캐나다의 자원, 멕시코의 노동력)나 일본을 중심으로 한 AFTA가 바로 그것이다.

이러한 사회·경제 환경의 변화를 요약하여 그림으로 나타내 보면 그 내용은 다음과 같다.



또한, 이러한 환경변화의 성격은 다음과 같다.



- ▷ 질적 변화 : 환경변화의 방향을 예측하기 어렵다는 것을 의미한다.
(국제화·정보화·성숙화·기술혁신, 다양화·다변화·복잡성 등)
- ▷ 양적 변화 : 환경변화가 사회·경제에 미치는 영향의 정도를 파악하기 어렵다.
- ▷ 시간적 변화 : 제품수명주기의 단축, 컴퓨터 및 통신기술 등의 급진적인 혁신 등으로 시간적인 변화는 점점 빨라지고 있다.

2 직업능력의 변화

고든 서어(Gordon Sir)는 깜깜한 방에서 거꾸로 고정된 병 안에 여러 마리의 꿀벌과 파리를 집어넣은 후 위에서 밝은 불빛을 비출 때 꿀벌과 파리 중 어느 것이 먼저 병에서 탈출하는지에 대한 실험을 하였다. 그 결과 꿀벌은 모든 출구는 밝은 곳에 있어야만 한다는 논리적인 사고에만 집착하여 굶어 죽을 때까지 위로만 날았고, 파리는 빛의 논리를 무시하고 이리 저리 날아다니다가 2분도 못되어 탈출에 성공하였다.

이 실험을 통해 사람들의 행동과 사고의 한 단면을 발견할 수 있다. 우리의 삶 속에서 수단이 목적에 묶이고, 행동이 통제되고, 앞선 행동, 과거의 경험이 뒤의 행동, 현재의 행동을 제약하고 논리가 탐색을 지배하는 일들이 얼마나 많은가?

21세기에는 신지식이 요구되는 사회이다. 신지식이란 부가가치를 창출할 수 있는 지식을 말한다. 부가가치를 창출할 수 없는 지식은 아무리 좋은 지식이라도 죽은 지식이다.

환경의 변화는 새로운 지식(knowledge), 새로운 기술(technology), 새로운 능력(ability)을 요구한다. 농경사회에서는 농사기술, 산업사회에서는 공업기술, 지식·정보사회에서는 신지식, 게놈혁명시대에는 DNA기술을 구비하지 않으면 능력을 상실하게 된다. 직업능력은 환경변화에 따라 변화되어야 한다.

2000년 2월 인간 게놈 지도가 발표된 후 선진국들 간에는 “유전자 제국주의”라는 말이 생길 정도로 정부와 기업들이 총력전을 펼치고 있다. 한 조사 연구 결과에 따르면, 현재 한국의 신물질 탐색기술 수준은 미국의 25%, R&D에 대한 투자는 미국의 0.8%, 안정성 평가 기술수준은 미국의 30%, 일본의 5% 수준인 것으로 평가되었다.

한편, 바이오시장의 규모는 매년 32%를 상회하고 있는 추세다. 1990년 44억\$, 1995년 238억\$, 2000년 540억\$, 2010년 2,100억\$로 예상하고 있다.

여기서 바이오산업의 부가가치 규모를 살펴보면, 고빈혈치료제(EPO)의 경우 1g=67만\$, 항암보조제 1g=54만\$ 정도이다. 우리나라의 256KD램 반도체 1g=360\$임을 감안하면 바이오산업의 고부가가치는 참으로 대단하다고 할 수 있을 것이다.

3 비전 : 무한한 삶의 에너지

가. 비전이란?

짐 콜린스의 연구에 의하면, 명확한 비전(vision)을 가진 기업(3M, 존슨&존슨, HP, P&G, Sony, Motorola, Nordstrom 등)들은 64년간 1불을 투자했을 때 6,356불의 수익을 얻었다. 동종 산업의 비교 기업군에 동일한 1불을 64년간 투자했을 때 955불의 수익을 얻었다.

그리고 하버드대학에 재학 중인 학생들을 대상으로 설문조사를 한 연구결과를 보면, 84%의 학생은 명확한 목적, 목표, 비전이 없었다. 13%의 학생은 목적, 목표, 비전이 있었지만 특별히 기록해 두지는 않았다. 3%의 학생은 명확한 목적, 목표, 비전이 있었고, 그것을 기록해 두었다.

몇 십 년 후 학생들의 생활상황을 다시 조사했더니 3%의 학생들의 수입은 97%의 학생들의 수입을 합한 것 보다 10배나 많았다.

비전(Vision)이란

- ① 향후 되고자 하는 뚜렷한 그림
- ② 향후 존재하기를 희망하는 분명한 미래상
- ③ 언젠가 실현될 현실
- ④ 비전은 이상과 현실을 연결시켜 주는 매개 역할을 한다.
- ⑤ 조직에 있어 비전이란 조직구성원 모두의 소망이고 꿈이다.
- ⑥ 비전은 공상이나 상상의 산물이 아니라 구체적인 자료와 정보를 종합하고 분석한 끝에 만들어진다.
- ⑦ 비전은 이성의 눈으로 실현가능성을 확인할 수 있을 때 나타난다.

이와 같이 비전은 길가는 나그네에게 있어 밤하늘의 북극성과도 같고, 동서남북의 방향을 알려주는 나침판과도 같다.

디즈니랜드(Disneyland)를 세운 월트 디즈니(Walt Disney)는 딸과 함께 공원 나들이를 하는 중 우연히 자신의 사업에 관한 구체적인 구상을 하기 시작 했다. 유쾌해야 할 공원 나들이에서 불결함과 쓰레기, 종업원들의 불친절, 부모들에게는 지루하기 짝이 없는 공원을 경험하였고, 할리우드를 방문했을 때는 여행자들이 눈요기 거리에 목말라 하는 것을 감지하였다.

이러한 경험이 몇 차례 반복한 끝에 1948년 미키 마우스 공원(Mickey Mouse Park)이라고 불리게 된 공원이 계획된 것이다.

샘 월튼은 10센트 짜라 잡동사니를 취급하는 소매상인에 불과했지만 그는 최고의 세일즈맨이 되어 미국 유통업계를 지배하였다.

그는 경영(행동)은 합리적인 머리로, 비전은 따뜻한 가슴으로 매일같이 약진을 준비하고, 무엇인가를 개선할 것을 결심하면서 나타난다. 실수를 두려워하지 않고 잘 못된 것을 알면 곧 그것을 잊어버리고 다른 방향으로 전환한다.

빌 클린턴은 가난과 가정폭력, 어머니의 술한 재혼으로 얼룩진 성장기 등 불행으로 장식된 과거사를 지닌 인물이다. 그러나 꿈이 컸던 그에게는 그 어려움이 오히려 채찍이 되었고, 미국의 대통령이 되게 한 오기가 되었다. 샘 월튼과 클린턴의 공통점은 아칸소 주의 시골뜨기 출신이라는 점, 순전히 노력과 긍지로 리더의 자리에 올랐다는 점이다.

지금까지 다른 사람들이 생각해내지 못했던 비전을 제시하려고 노력할 필요는 없다. 비전이란 누구나 실현하고 싶어 하고 희망하는 것들이기 때문이다.

나. 비전은 어떻게 구성되나?

1) 핵심가치와 믿음(core values and beliefs)

경영이란 비전과 목표를 달성하기 위해 주어진 기간 동안 계획을 세우고, 계획을 실천하기 위해 자원을 배분하고, 예산을 편성하고, 통제하는 활동을 말한다.

- 핵심가치와 믿음은 행동으로 표출된다.
- 비전은 근본적으로 변하지 않는 철학과 원칙이다.
- 조직의 핵심가치 그리고 그에 대한 믿음이 비전을 만들어 낸다.
- 핵심가치는 경영이념이나 철학과 연결되며, 조직구성원들의 행동지침을 제공하고, 유대감을 강화시킨다.

현대의 행동주의, 삼성의 완벽주의, 선경의 패기, LG의 인화·단결, 대우의 합리성, 효성의 안전·온정주의, IBM의 고객서비스, 마쓰시다정신, 도요다의 Global 10, 혼다의 Hondatism 등은 널리 잘 알려진 기업의 핵심 가치들이다.

2) 목적(purpose)

목적이란 존재이유다. 자신이 무엇을 해야 하고 어디로 가야 하는지를 나타낸다.

3) 행동규범(doing)

이는 단기적인 사명을 완수하기 위한 행동의 기준이다. 공식적인 행동규범에는 법령, 규정, 규칙, 윤리강령, 행동준칙, 선언문 등이 있고, 비공식적인 행동규범으로는 관례, 선례, 관습, 비공식적 역할기대 등이 있는데 이들은 조직문화 속에 녹아 있다.

4) 사명(Mission)

사명이란 비전을 달성하기 위해 조직이 수행해야 할 단기 목표이다. 목적과 사명은 어떻게 다를까? 목적은 결코 도달할 수 없는 별과 같다. 별을 향해 나갈 때 거쳐 가는 산들은 사명이다. 목적지인 별을 향해 나갈 때 집중하고 에너지를 쏟으면서 어떤 산에 오른다. 하지만 정상에 오르면 또 다시 별이 보이고 다시 올라갈 다른 산을 찾는다.

정상을 오르기 위해 집중하고 에너지를 쏟는 과정은 사명을 달성하는 행위이다. 다시 말해 하나하나의 사명을 달성해 가면서 목적을 향해 한 걸음 더 닦아서 고 핵심가치와 믿음을 실현시켜 나간다.

인생의 목표를 확립하고 행동한다는 것은 목적지를 정확하게 이해하고 출발하는 것이다.

다. 비전을 어떻게 세울 것인가?

우리의 꿈(vision)과 태도와 행동은 패러다임(paradigm)으로부터 나온다. 패러다임이란 '세상을 보는 방식'을 뜻한다. 이때 보는 것은 눈으로 본다는 의미가 아니라 "지각하고, 이해하고, 해석하는 의미"에서 세상을 보는 것을 의미한다.

패러다임은 안경과 같아서 인생에서 사물을 보는 방식에 영향을 미친다. 따라서 우리는 패러다임을 통해 자신의 비전과 가치를 다루게 된다. 인간은 머릿속에 수없이 많은 사고의 지도(틀, 패러다임)를 가지고 있다.

- 사물을 있는 그대로 나타내는 사고의 지도(실제)
- 사물이 어떠해야 하는지를 나타내는 사고의 지도이다(가치)

사물을 보는 방식은 사고하고 행동하는 방식의 근원이 된다. 사람들은 각자 경험의 렌즈를 통해 자기 식으로 사물을 보기 때문에 패러다임은 옳든 그르든 우리의 태도와 행동의 원천이 되는 것이다.

올바른 원칙에 입각한 패러다임을 통해 사물을 보는 것은 다른 생활중심의 패러다임을 통해 사물을 보는 것과는 완전히 다르다. 원칙중심의 생활에 동반하는 지혜와 삶의 정확한지도, 즉 사실에 대해 과거와 현재를 정확하게 파악하고 미래를 예측할 수 있는 능력에서 나온다. 영원불변하는 원칙에 삶의 중심을 둔다면 성공적인 삶을 살아가는 데 필요한 기본적인 패러다임을 창조하게 될 것이다.

고대 이집트의 위대한 천문학자인 프톨레마이오스는 “지구가 우주의 중심”이라고 주장했다. 그런데 코페르니쿠스는 태양이 우주의 중심이라고 주장하면서 패러다임의 전환을 가져왔다.

물리학에서 뉴턴학설은 상당히 정확한 패러다임이었고, 오늘날 공학의 기본이 되고 있다. 그 후 과학계에서는 자연현상에 대한 정확한 예측과 설명을 가능케 하는 아인슈타인의 상대성이론이 과학계의 혁명을 가져왔다. 헝가리의 제멜바이스와 프랑스의 파스퇴르의 세균이론이 나오기 전에는 산모와 신생아의 사망률이 높았다. 전쟁으로 인해 사망하는 사람보다 질병에 의해 사망하는 사람이 훨씬 많았다. 그러나 세균이론이 나온 이후 질병의 원인이 무엇인지 이해함으로써 의학계의 혁명을 가져 왔다.

오늘날 전 세계를 지배하는 미국의 힘이 어디에서 나왔을까? 수세기 동안 인류는 정부에 대한 전통적 개념은 왕권신수설이었다. “국민에 의한, 국민을 위한, 국민의 정부”라는 아브라함 링컨의 패러다임의 변화가 미국을 변화시키지 않았던가?

[토의 문제]

1. 21세기 인간 삶은 어떻게 변화될 것인가?
2. 변화하는 환경에 적응할 수 있는 새로운 지식(Knowledge) · 기술(Skill) · 능력(Ability)은 어떻게 만들어질까?
3. 비전창조에 대한 구체적인 방안이나 전략을 탐색해 보자.

직업윤리의 기초

제2장

1. 직업윤리란?
2. 인간의 삶과 직업
3. 바람직한 직업선택
4. 현대사회에서의 직업 활동
5. 직업윤리의 기본적인 성격

1 직업윤리란?

인간이 사회생활을 함에 있어 마땅히 지켜야 할 행위규범으로서 법, 도덕, 관습, 종교 등의 규범이 있듯이 직업적 활동을 수행함에 있어서도 마땅히 지켜야 할 규범으로서의 직업윤리가 존재한다. 우리가 직업윤리의 문제를 올바르게 전개하고 확립하기 위해서는 무엇보다도 직업자체에 대한 체계적인 올바른 개념정립과 직업에 임하는 자세와 태도 및 직업의 사회적 역할과 책임 등의 문제를 복합적으로 다룰 수 있어야 한다.

직업윤리(professional ethics)란 “급료를 받고 생활을 유지하기 위하여 자기의 적성과 능력에 따라 한 가지 일에 종사하는 지속적인 사회활동 속에서 마땅히 행하여야 할 도덕적 의리”라고 말할 수 있다. 따라서 대부분의 사람들은 직업윤리를 논의할 때 올바른 직장생활에 관련된 제반 교육이나 바람직한 대인관계 훈련, 취업관련 정보의 제공이나 효과적인 직무수행 등의 문제를 연상하면서 직장의 개념, 직장 내에서의 대인관계 및 베버(M. Weber)의 이론을 중심으로 자본주의의 정신과 직업소명의식 및 천직(天職)의 개념을 중점적으로 설명하려는 경향이 있었다.

그러나 직업윤리 교육이 단순히 직장생활에서 직면하게 되는 현실적인 제반 문제의 해결에만 국한된다면 그것은 직업윤리(vocational ethics)의 문제라기보다는 하나의 직업교육(vocational education)의 문제일 것이다.

직업윤리 교육에서는 적어도 인간과 직업(job) 그 자체에 대한 철학적이고 근원적인 의미를 탐색하고 직업 활동에 대한 구체적인 윤리적 지침을 제공할 수 있는 이론적 기틀이 제공될 수 있어야 한다. 단순한 직업교육의 차원을 넘어 직업에 관한 윤리학적인 모색을 위해서는 아직도 보다 깊이 성찰해 보아야 할 과제들이 많이 있다는 사실에 주목하면서 우리는 교직윤리를 비롯하여 법조윤리, 의료인의 윤리, 기업인의 윤리, 노사간의 윤리, 언론인의 윤리, 종교인의 윤리 등의 문제를 급변하는 사회 환경과 인간 삶의 질(quality of life)의 향상이라는 두 차원에서 근본적으로 재검토해 볼 필요가 있을 것으로 본다.

우리가 인간의 행위를 문제 삼을 때, ‘무슨 일을 하느냐’와 더불어서 그 일을 ‘어떻게 하느냐’를 묻지 않으면 안 된다. 그것은 인간행위에 대한 전체적인 평가는 어떤

일을 하느냐의 문제보다도 그것을 얼마나 올바르게 성공적으로 수행하느냐의 윤리적인 측면의 문제가 평가에 더 큰 영향을 미치고 있기 때문이다.

2 인간의 삶과 직업

인간은 무슨 일(work)을 어떻게 하면서 살아가느냐에 따라 그 사람의 삶의 질이 달라진다. 인간의 삶에 핵심적인 부분을 차지하고 있는 직업적 활동은 성공적인 삶과 밀접하게 관련되어 있기에 우리는 직업의 의미를 정확하게 이해하고, 직업에 대한 올바른 자세와 마음가짐으로 올바른 직업윤리를 확립해야 하는 것이다.

일이라는 개념 속에는 기본적으로 경제적 의미로서의 직업(job)이라는 개념과 사회적 조명의 대상이 되는 노동(labor), 그리고 업무라는 뜻으로 새겨지는 직무상의 일(business)등이 포함된다. 그리고 일의 상대적 개념인 여가(leisure)나 놀이(playing), 단순직(occupation)과 전문직(profession) 등과 같은 개념들도 전체적으로 조망되어 일에 대한 일련의 개념을 형성하게 된다.

인간은 누구나 그의 행동에 의해서 평가받고 그가 행하는 일의 내용에 따라 학생, 교수, 의사, 예술가, 기술자, 종교인 등으로 구분되어지며, 어떠한 행동을 하느냐에 따라서 칭찬이나 혹평을 받기도 한다. 그리고 때로는 이러한 행동에 대한 인지결과가 사랑, 증오, 시기, 질투 등의 씨앗이 되기도 한다.

인간의 행동 가운데 가장 주된 것은 직업적 활동이다. 인간은 잠자는 시간을 제외하면 거의 대부분의 시간을 직업적 활동에 소비한다. 이처럼 직업적 활동이 인간 행동의 가장 중요한 부분이고 삶의 핵심적인 과정에 위치하기 때문에, 그 사람의 직업을 알면 우리는 쉽게 그 사람이 현재 어떠한 일을 하고 있고, 과거에는 무엇을 했으며 앞으로는 어떻게 살아갈 것인지를 짐작할 수 있게 된다. 그러므로 우리는 직업에 대해서 보다 신중하고 철저히 준비하면서 올바른 선택을 위한 지혜를 가져야 한다.

직업이란 말은 원래 직분을 의미하는 직(職; vocation · profession)과 생업을 의미하는 업(業; occupation · business)이 합쳐서 이루어진 단어이다. 직업을 표현하는 영어 단어들은 제각기 독특한 뉘앙스를 지니고 있어 쉽게 사용되는 범위를 이해할 수 있다. 예컨대, vocation은 신의 부름이라는 종교적 의미를 지니므로 천직이나 소명을 뜻하고, business는 영리적 사업을 뜻하며, profession은 비영리적인 전문직을 표현하고, occupation은 실제적이고 경제적인 색채가 강한 표현이다. 그러나 우리말 직업의 경우에는 이를 모두 포괄하는 함축적 의미로 사용되고 있어 직업이라는 단

어의 의미를 정확하게 밝혀보기란 쉽지 않다. 따라서 그 외연(外延)을 미리 정리해 볼 필요가 있겠다.

일반적으로 직업이란 급료를 받고 생활을 유지하기 위하여 자기의 적성과 능력에 따라 한 가지 일에 종사하는 지속적인 사회활동이라고 개념을 정의할 수 있으나 보다 구체적인 의미는 다음과 같다.

첫째, 직업은 지속적인 공헌(contribution)을 통해 경제적 보상을 받는 일로서 보상의 내용이나 명목이나 형태는 크게 문제되지 않는다. 이러한 기준에 따라서 일반적으로 자원봉사자의 활동이나 가정주부의 가사노동, 군복무 중인 군인, 아르바이트하는 학생의 경우에는 직업에서 제외되고 있다.

둘째, 직업은 수행하는 활동이 사회적 유용성(utility)을 지닌 일이어야 한다. 다시 말해 사회적 도덕성을 인정받지 못하는 반사회적인 일이나 반인륜적인 일들을 ‘일삼는’ 경우는 온당한 의미에서 직업이라고 부를 수 없을 것이다. 예컨대 밀수·매춘·걸식행위·절도·도박·고리대금업자·악덕 임대업자 등은 직업으로 인정하지 않는다.

셋째, 직업은 성인이 자율적 의사에 따라 수행하는 일이다. 현행 근로기준법에서는 미성년자의 직업을 원칙적으로 제한하고 있으며, 법률에 의한 강제노동이나 반 자율적인 활동으로 수입을 올리는 경우에도 이를 직업으로 보지 않는다.

넷째, 직업 활동에는 정신적·육체적 노동이 수반되어야 한다. 예컨대 노동의 제공을 수반하지 않는 이자소득, 배당소득, 임대소득이나 연금 및 각종 사회보장 제도에 따라 얻게 되는 수입은 위의 기준을 모두 충족한다 하더라도 직업으로 보지 않는다.

이상의 기준들이 직업과 비 직업을 규정할 수 있는 절대적인 기준은 아니지만, 이를 사회통념에 따라 적용한다면 대부분의 경우에는 직업과 비 직업을 구분하는 기준으로서 사용할 수 있을 것이다.

인간 삶에 있어서 직업 활동은 왜 필요한가? 인간이 직업을 가지는 이유와 의미는 무엇인가? 이러한 질문에 대한 대답은 일반적으로 “생계유지를 위해서” 아니면 “돈이 필요하니까”라고 대답한다. 인간은 직업활동을 통해서 생존에 필요한 재화를 획득하고 물질적·정신적·문화적 풍요를 누리며 삶의 보람과 긍지를 갖게 된다. 뿐만 아니라 인간은 직업활동을 통해서 소속감과 성취감을 느낄 수 있고 사회적 욕구를 충족시킬 수도 있다. 이처럼 직업은 그 사회의 존립과 성장·발전을 위해 요구되어지는 제 역할을 분담하여 수행하는 활동으로서 사회적인 공헌의 수단인 것이다.

따라서 인간은 직업 활동을 통해서 사회적인 지위나 권력이나 명예를 얻게 된다.

이러한 측면에서 직업 활동을 하지 않는 사람은 그 사회의 구성원으로서 자기에게 주어진 의무를 다하지 못하는 부끄러운 삶을 살아가고 있다고 보아야 할 것이다.

직업 활동은 인간에게 고통과 스트레스를 주기도 하지만, 때로는 기쁨과 즐거움을 주기도 하며 생활의 보람과 긍지를 느끼게도 한다. 인간은 직업 활동을 통해서 자신의 능력과 소질을 발휘할 수 있고 직업이라는 장(場)을 통하여 일하는 과정에서 만족감과 성취감을 얻을 수 있으며 사회적 욕구나 존경욕구 및 자아실현의 욕구도 충족시킬 수도 있다. 그리고 자기혁신도 가능케 한다. 이러한 점에서 우리는 직업이 지닌 창조적 가치를 발견하게 된다.

이상에서 논의한 직업의 경제적 가치나 사회적·윤리적 가치 및 창조적 가치는 조화를 이룰 수 있어야 한다. 만약 이들 가치가 조화되지 않거나 어느 것 하나가 결여된다면 지속적인 직업 활동은 불가능하게 된다. 따라서 이들 가치는 중요한 직업선택의 기준이 되기도 하며 사회의 직업구조나 직업과정 자체가 지향해야 할 목표가 되기도 한다.

3 바람직한 직업선택

직업은 우리 삶의 핵심에 위치하고 있으므로 직업을 선택함에 있어서는 신중히 생각하고 대처해야 함은 아무리 강조해도 지나침이 없을 것이다. 인간은 제각기 삶의 방식이나 가치관, 인생관이 다르기 때문에 직업선택의 기준을 객관적으로 정형화시킨다는 것은 매우 힘든 일이겠으나 직업선택 시 일반적으로 지켜야 할 보편적인 원칙들은 다음과 같이 제시해 볼 수 있겠다.

첫째, 자신이 원하는 직업을 선택해야 한다. 자신의 삶은 그 누구도 대신할 수 없으며 자신의 인생을 다른 사람에게 맞출 수도 없다. 그러기에 부모·스승·친구·가족들의 소망이나 충고를 참조할 수는 있겠으나 맹목적으로 따르거나 순종해서는 안 된다. 어디까지나 선택의 결정은 자신의 자율적인 판단에 따라 이루어져야만 한다. 인간은 자신이 소망했던 일이나 하고 싶은 일을 할 수 있을 때, 보다 큰 만족과 보람을 느낄 수 있으며 강한 성취감과 자발적이고 능동적인 직무수행도 가능하게 된다.

둘째, 자신의 적성에 맞는 직업을 선택해야 한다. 인간은 수행하는 직무가 자신의 적성과 소질에 맞고 능력이 뒷받침 될 수 있을 때에는 직무수행 자체로도 기쁨과 즐거움을 느낄 수 있을 뿐만 아니라 직무에 더한층 몰입될 수 있고 성

취감이나 자아실현욕구의 충족도 가능하게 된다.

셋째, 자신의 능력과 현실적인 여건을 감안하여야 한다. 이러한 점을 고려하지 않고 직업을 선택하였을 경우, 대부분의 사람들은 긴 직업활동 속에서 중도에 좌절하는 경우가 많기 때문이다.

넷째, 경제적·사회적·창조적 가치를 얻을 수 있는가를 고려해야 한다. 이는 직무만족이나 성취감 그리고 생활의 보람과 삶의 질에 밀접한 관련이 있기 때문이다.

다섯째, 장래성이 있어야 한다. 현대사회는 다변성·다양성·불확실성을 특징으로 하고 있어 장래를 예측하기란 매우 어렵다. 그러나 긴 안목을 가지고 정치·경제·사회·문화적인 변화를 주시하면서 사회적 수요나 직업 환경 등의 변화를 고려하여 직업을 선택할 수 있어야 한다.

이상과 같은 선택의 원칙들을 현실적으로 적용시키는 데는 많은 문제가 있을 수 있다. 왜냐하면 모든 사람들이 이러한 기준에 부합되는 만족스러운 직장을 얻기란 현실적으로 불가능할 뿐 아니라 자신의 능력을 충분히 갖추는 데도 현실적인 한계가 있을 수 있으며, 우리 사회의 취업문턱은 아직도 너무나 높기 때문이다.

그러나 자신 및 직업의 다양성과 변화가능성에 대해서 깊이 생각해 볼 필요성은 있을 것이다. 취업이 어렵다고 하여 아무데나 별 생각 없이 발을 들여놓게 되면 예기치 못한 일들로 상당한 구속을 받을 수밖에 없을 것이고, 그렇게 되면 자신이 원하는 직업을 선택할 기회는 그만큼 적어지게 되는 것이다.

이상에서 논의한 바와 같이 직업문제에 있어서는 지나치게 원칙만을 고집하는 것도, 그렇다고 현실에 생각 없이 휩쓸려 가는 것도 모두가 바람직한 일은 되지 못할 것이다. 따라서 우리는 마음의 여유를 가지고 지혜롭게 현실에 대처할 수 있는 자세를 확립해 나가야 할 것이다.

4 현대사회에서의 직업 활동

직업 활동 자체에서 생활의 즐거움과 삶의 보람을 느끼며 자신의 일에 몰두하는 모습이야말로 이상적인 직업인의 모습일 것이다. 이와 같은 상황에서는 자발적이고 능동적인 직무수행은 물론 창의력과 자기혁신도 가능하게 된다. 그러나 많은 사람들은 직업 활동 자체에서 별 의미를 발견하지 못하고, 의욕상실과 무기력감에 빠져 단지 생계유지의 수단으로서 마지못해 직업 활동을 하고 있을 뿐이다. 이러한 인간소

외현상은 직업 활동에서 직업의 참다운 의미(경제적·사회적·창조적 의미)를 발견할 수 없을 때 나타나게 된다.

현대사회의 산업구조는 2·3차 산업이 중심이 되어 있고, 자본을 바탕으로 하는 사업이 대거 등장함으로 인해, 노동의 상품화 현상이 일반화되기에 이르렀다. 고용 노동은 본질적으로 고용주가 일의 내용이나 방법 및 시간을 제한하고 관리하는 종속노동인 것이다. 이러한 종속은 경제적인 측면에만 그치는 것이 아니라, 인간적인 측면을 비롯한 생활전체로 확대되기 때문에 구속이 많고 부자유스러운 가운데서 노동자가 주체성과 자발성을 발휘할 여지는 거의 없게 된다. 고용계약이 자유롭게 이루어지고 제한과 구속을 스스로 선택한 것이라는 점에서는 별 문제가 없는 것처럼 느껴지기도 한다. 그러나 노동을 생존의 수단이라는 측면에서 보면, 노동은 사회적으로 자본에 종속되어 있다. 우리가 노동의 대가로 임금을 받고 있지만, 그 임금에는 노동자들이 생산한 가치가 그대로 주어지지 않는다. 가치자체가 수요와 공급의 법칙에 지배되는 시장가치에 의해 결정되고 그것도 잉여가치를 남기며 분배되기 때문에, 소득에 있어서도 자기 것을 갖지 못하게 된다. 여기에서 현대자본주의사회의 구조적인 소외의 모습이 발견된다.

현대산업사회에서는 기술문명이 발달됨에 따라 인간의 노동은 기계화되고 상품화되었다. 기계화는 인간을 고된 육체적 노동으로부터 해방시켰지만, 다른 한편에서는 직무를 세분화시켜 단조로움과 권태를 야기 시켜 창의성을 떨어뜨리고 인간소외 현상을 초래하였다. 그리고 생산시스템의 자동화는 노동력보다는 기계설비가 중시되고 인간이 기계에 적응해야만 하는 결과를 초래하고 말았다. 이처럼 무미건조한 기계적 작업이 직업 활동의 중심을 이루게 되면, 인간은 일 자체에 대한 무의미감·무목적성·무력감 등을 느끼는 인간소외현상을 경험하게 된다.

현대사회의 또 하나의 특징은 조직화에 있다. 조직화된 현대사회에서의 인간은 마치 기계의 톱니바퀴처럼 움직여야 하는 왜소한 존재로 전락되고 말았으며, 인간의 노동은 조직적인 협동체계 하에서 이루어지고, 협동시스템을 유지·발전시키는 형태로 제공되고 있다. 뿐만 아니라 협동시스템의 효율성을 확보하기 위해 관리와 통제를 위한 여러 가지 장치가 마련되었다. 이러한 가운데서 구성원은 자발성과 창의성을 발휘하기보다는, 표준화된 행동양식에 따라 직무를 수행하고 직업 활동에 대한 적응을 강요받는다. 그리하여 자신의 개성이나 소질은 무시되고 조직의 생리에 따라 자신의 모습과는 멀어져 가는 소외현상을 경험하게 된다.

인간소외는 이상과 같은 직업구조나 노동형태 뿐만 아니라 직업에 임하는 자신의 태도로부터 비롯된다. 직업과 노동에 대한 올바른 인식이 없으면 직업선택이나 직업

활동에 대한 진지성도 상실된다. 우리가 직업을 선택할 때 자신의 개성이나 소질은 무시하고 보수만을 유일한 척도로 직업을 선택한다면 이는 처음부터 자아실현과는 거리가 멀어지게 된다.

삶의 핵심과정인 직업 활동을 즐겁고 보람되게 하려면, 무엇보다도 인간성이 회복될 수 있도록 사회의 직업구조나 노동형태를 개선하지 않으면 안 된다. 이를 위해 자본주의 경제체제나 자동화·조직화를 포기하는 극단적인 방법으로 문제를 해결할 수는 없다. 직무의 효율성을 확보하면서 직업생활의 질을 높일 수 있는 방안을 강구해야 한다.

고용노동이 야기하는 인간소외의 문제는 고용조건을 개선함으로써 상당부분 완화될 수 있다. 임금·노동시간·작업환경·인사제도 등은 국가적인 차원에서 법적인 조치를 할 수도 있고, 노동조합운동을 통해 점진적으로 개선해 나갈 수도 있다. 또한 새로운 경영기법을 도입하여 작업방식이나 노동시간을 자유롭게 하고 종업원지주제를 도입하여 생산수단을 공유하거나 경영참가제도를 통한 자발성과 주인의식을 갖게 할 수도 있다.

기계노동에서 비롯된 권태나 무력감은 직무내용의 질적인 변화나 작업방식을 다양화시켜 해소해 나갈 수 있다. 즉 직무를 교환하거나(job rotation), 직무의 범위를 확대하거나(job enlargement), 직무내용을 다양하게 구성함으로써(job enrichment), 권태나 무력감은 극복될 수 있다.

현대사회에서의 직업 활동이 인간소외 문제를 야기 시킨다고 해서 직업활동을 하지 않고 삶을 살아갈 수는 없다. 따라서 우리는 직업활동이 인간에게 적합하도록 직무활동의 구조나 형태를 개선할 수 있는 현실적인 방안을 탐색해 보는 것이 필요하리라 본다. 그러나 직무활동은 직무자체의 구조와 생리가 있어 직무의 모든 부분을 인간에게 적합하도록 만들 수는 없으므로 이러한 부분에 대해서는 직무에 대한 인식과 태도의 전환을 통해 극복할 수밖에 없을 것이다.

5 직업윤리의 기본적 성격

직업윤리는 이미 앞에서 살펴보았듯이 문자 그대로 직업에 관한 윤리를 다루는 분야다. 물론 여기에는 바람직한 직장생활을 위한 올바른 행동규범이나 자세를 다루고 는 있지만, 이것이 결코 사용자나 고용주의 입장에서 직장인에게 요구하는 사항들을 일목요연하게 정리해 놓거나 그 사항들을 잘 지킬 수 있는 요령이나 방법을 의미하

지는 않는다. 이러한 점은 직업이 생계유지를 위한 수단으로서의 경제활동과 사회적 역할 분담이라는 의미 이외에 보람되고 행복한 삶의 목적을 위해 자아를 실현할 수 있는 가장 중요한 통로라는 사실을 통해서 이미 밝힌 바 있다.

그런데 과연 인간의 품성은 가르칠 수 있는 것인가? 이와 같은 문제는 직업윤리에서 뿐만 아니라 교육의 성과를 평가하는 데에도 중대한 의의를 지니고 있다. 오늘날 교육을 많이 받은 사람일수록 훌륭한 인격을 갖추어 이웃과 사회에 봉사하기보다는 그 배운 지식과 기술을 가지고 자신의 이익과 쾌락을 추구하는 경향이 두드러지게 나타나고 있다. 이러한 현실 속에서 결코 지나칠 수 없는 문제가 직업윤리의 문제이다. 과학기술이 고도로 발달하고 사회가 산업사회에서 정보사회·지식기반사회로 급진전됨에 따라, 물질적인 풍요로움과 편리함이 증대될수록 인간성의 회복과 도덕성의 함양이 더욱더 절실하게 요구되고 있다.

“인간은 아는 만큼 느낄 뿐이며, 느낀 만큼 보인다” 그리고 “사랑하면 알게 되고, 알면 보이나니, 그때 보이는 것은 전과 같지 않으리라”는 말이 있다. 그리고 ‘먹어 보고’ ‘만져 보고’ ‘들어 보고’ 아는 것과 같이, 보는 것은 아는 것의 기초다. 그리고 알면 더 많은 것을 보게 된다. 또한 보고 알면 사랑(실천)하게 되고, 그러면 더 많은 것을 보고 알게 된다(이론).

이와 같이 보고 아는 것(이론)과 실천은 부단히 상승작용을 하면서 발전한다. 즉 보는 것의 고유한 본질은 ‘보면서 해명하는 것’이고, 그것은 자아를 실천하는 첫 걸음이다.

따라서 우리는 사회를, 역사를, 세계를 올바르게 구체적으로 보고 알도록 노력해야 한다. 그렇게 가르치고 배워야 한다. 물론 그것이 즉시 혹은 언제 실천으로 나타날지는 아무도 예측할 수 없다. 그러나 사회의 현실과 역사의 진실 속에서 종교·문학·예술에 대한 이해의 지평이 확대된 자는 스스로를 자제하고 남에게 악하거나 아름답지 못한 행동을 할 수 있는 가능성이 그렇지 못한 사람보다 훨씬 적을 것이다. 만약 이러한 전제가 부정된다면 어떠한 교육도 성과가 없을 것이며 따라서 배우고 가르칠 필요도 없다.

여기서 중요한 문제는 머릿속에 지식으로 받아들여 고개를 끄덕이는 차원이 아니라, 가슴과 온 몸으로 뼈저리게 느끼고 공감하는 생생한 체험의 차원이다. 이러한 체험만이 처음에는 어색하고 힘들더라도 실천에 옮길 수 있는 용기가 발생하며, 그 반복된 실천을 통해 지식은 지혜로 자리 잡을 수 있을 것이다.

직업윤리도 마찬가지다. 국제협력 속에서도 무한경쟁을 해야 하는 시대를 맞아 생산성제고와 경쟁력강화를 위해서뿐만 아니라 현대사회의 직업인으로서, 민주사회의

시민으로서 시급히 요청되는 교육이지만 오늘날 대학에서는 형식적 교양과목으로 간주되고 있는 경향이 있다. 직업윤리의 부재는 곧 사회윤리의 부재이며, 이러한 상황에서는 우리 사회가 안팎으로 당면하고 있는 과제를 보다 효과적으로 해결할 수가 없다.

[토의 문제]

1. 직업윤리와 직업교육의 차이점은?
2. 현대사회에서의 직업은 어떤 의미를 갖는가?
3. 직업을 선택함에 있어 고려해야 할 사항은 무엇인가?
4. 직업윤리의 기본적 성격에 대해 토의해 보자.

직업윤리관의 형성과 발전과정

제3장

1. 전통사회와 직업윤리
2. 근대 자본주의사회와 직업윤리
3. 현대사회와 직업윤리
4. 기업윤리의 변천
5. 한국기업의 발전과 기업윤리

제3장 직업윤리관의 형성과 발전과정

전통사회에서는 직업을 단순히 사회의 한 구성원으로서 맹목적인 봉사와 희생이라는 측면에서 이해하였으나 근대시민사회에서는 개인의 소질과 능력을 발휘하고 개인의 자아실현의 욕구를 충족시켜 가는 과정으로 보게 되었다. 따라서 자유로운 직업의 선택은 개인의 정당한 기본 권리로서 주장하기에 이르렀다. 베버(M. Weber)는 이러한 변천과정을 유기적 직업윤리와 금욕적 직업윤리로 설명하고 있는데 오늘날의 직업윤리는 이러한 변화과정을 거쳐 형성되었다고 볼 수 있다.

1 전통사회와 직업윤리

원시사회는 혈연중심의 공동체로서 거의 모든 경제활동이 자급자족으로 이루어졌다. 그러나 원시사회 이후 전통적인 봉건사회에서는 개인의 신분이 직업에 의해 결정되었는데 귀족은 영주나 기사로서 활동하였고, 상민들은 농업·상업·수공업에 종사하였다.¹⁾ 우리나라도 전통적인 사회에서는 신분에 따라 사(士)·농(農)·공(工)·상(商)의 직업이 서열에 따라 평가되었으며 이들 중 관료가 가장 높은 직업으로 선망의 대상이 되었고 상민들은 대부분 농업·상업·공업에 종사하였다.²⁾ 전통사회에서 농업은 가장 중요한 생산직으로서 상민들의 직업 중에서는 가장 높게 평가받았는데 이는 농민 중에는 상당수가 공사노비들과 조선 후기의 몰락한 양반들이 포함되어 있었기 때문이기도 하다.

전통사회에서 직업의 의미는 생계를 유지하기 위한 생업이라는 의미가 아니라, 신하가 관직으로서 맡은 일을 의미하는 것이었다. 즉, 관료적 사회질서 속에서 관리로서의 직분 그리고 나아가서는 평민으로서의 분수를 의미하는 경향이 현저하였다.

이와 같이 동서양의 전통사회는 개인의 자각과 권리가 실현되기 이전의 전체주의

1) 김태길, 삶과 일, 정문사, 1986, pp. 149-152.

2) 관료 중에서도 무관보다는 문관을 높게 평가하였고, 관직으로 진출할 수 있는 신분을 양반이라 칭했다. 양반은 지체나 신분이 높은 상류계급의 사람으로서 세습적으로 문관이나 무관이 될 자격이 있는 계급을 의미하고, 문관을 동반, 무관을 서반이라고 했다. 이는 임금에게 하례할 때 문관은 동쪽, 무관은 서쪽에 줄을 나열한데서 연유된 말이다. 이기백, 한국사신론, 일조각, 1981, pp. 209-221.

사회였으며³⁾ 전체주의 사회에서는 일반적으로 사회전체가 하나의 유기체로 간주되고, 개인은 이 유기체를 구성하는 하나의 요소에 지나지 않았다. 이러한 전체주의 사회관에 기초해서 나타난 것이 바로 신분의 윤리였다. 각 개인이 직업에 충실 하는 것이 사회에 봉사하는 길이고, 더 나아가 인간으로서도 바른 길이라고 믿었던 것이다.

그러나 전통사회의 직업은 세습적이었기 때문에 직업선택의 자유가 극히 제한되었고 개인의 특성과 능력발휘는 무시된 채 전체적인 역할분담과 사회봉사만이 강조되었다.

막스 베버(Max Weber)는 이러한 직업윤리를 자본주의 사회의 금욕적 직업윤리와 구별하기 위하여 유기적 직업윤리라고 했다. 다시 말해 유기체가 생존하고 성장하기 위해서는 그 유기체의 모든 부분들이 제각기 맡은 바의 기능을 충분히 발휘할 수 있어야 하는 것처럼, 각 개인이 맡은바 직업에 충실할 때 사회는 유지되고 발전된다는 것이다.

이와 같은 전통사회의 유기적 직업윤리를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 개인은 자신의 소질이나 능력과는 무관하게 직업을 통해서 사회에 봉사하고 헌신해야만 한다. 왜냐하면 전통사회에서의 개인은 사회를 구성하는 하나의 세포로 간주되기 때문이다.

둘째, 직업은 숙명적인 신분에 따라 세습되는 것으로 직업의 변동은 거의 허용되지 않았고, 허용된다 하더라도 그것은 사회 전체의 변화에 따라 이루어진 것만을 허용하였다.

셋째, 직업은 전통적인 방식에 따라 수행되어 하고, 개인의 창의성과 능력의 발휘보다는 윗사람에 대한 복종이 중시되었다. 다시 말해 직업 활동에서는 개인의 소질과 적성여부 보다는 개인에게 부여된 업무를 잘 수행하여 그가 속한 집단에 충성을 다 하는 것만이 요구되었던 것이다.

넷째, 신분질서의 유지를 위한 제도적 사회규범으로서 청백리정신은 청렴결백의 윤리의식을 지닌 신분윤리로서 뿐만 아니라 유기적인 직업윤리의 관점에서 볼 수도 있을 것이다.⁴⁾

이상에서 살펴본 바와 같이 서구사회에서는 “일하기 싫으면 먹지도 말라”는 보편적인 사고가 노동을 인간의 당연한 의무로 받아들이게 하였다. 그러나 우리나라 전통사회에서는 이와 같이 노동의 신성함을 주장하는 글은 그 어디에서도 찾아 볼 수

3) 전체주의(Totalitarianism)란 개인주의에 반대되는 말로 개인의 모든 활동은 전체의 준령과 발전을 위해 바쳐야 한다는 이념 하에 국민의 자유를 억압하는 사상 및 체제를 의미한다.

4) 진교훈, 전제논문, p. 293.

없다.⁵⁾ 즉, 우리나라의 전통사회에서는 직업별 윤리는 존재하지 않았고, 두레나 장인정신 그리고 청백리정신과 같은 직업일반 윤리만이 존재하였음을 알 수 있다.

2 근대 자본주의사회와 직업윤리

근대 자본주의사회의 태동은 중세 봉건사회의 경제적 모순에 의해 근대 자본주의가 출현하였다는 유물사관에 입각한 마르크스(Marx)의 이론⁶⁾과 베버(Max Weber)의 ‘프로테스탄티즘의 윤리와 자본주의 정신’에서 주장한 이론으로 설명할 수 있는데 베버는 근대 자본주의는 켈빈주의(Calvinism)라는 종교적 윤리의 부산물로서 출현하였다고 보았다.

가. 루터의 직업소명의식

종교개혁자로 널리 알려진 루터(Martin Luther; 1483~1546)는 신학자인 동시에 언어학자, 정치학자, 과학자, 역사가, 교육자, 사회학자의 재능과 조건을 갖추고 있다.⁷⁾

루터가 처음 ‘소명(vocation)’이라는 말을 사용하기 시작한 것은 수도원의 삶이 악한 것으로 판단되기 시작하면서, 1521년에 발표한 「수도원의 맹세에 관하여(De Votis Monasticis)」라는 글 속에서 처음으로 세상의 직업문제를 제기하였다. 물론 이때 소명이라는 의미는 ‘복음의 선언’을 내포하고 있다. 복음을 통하여 인간들은 하나님⁸⁾의 자녀들이라고 부름(the calling)을 받는다. 그 말은 또 각자가 농부로서, 장인으로서, 또 각각의 직업인으로서 하는 일을 의미하는 말로 사용하였다.

모든 사람은 자기의 위치(stand)와 직책(office)에 의해서 크리스천의 지상과업 또는 노동개념을 가지게 되는데, 이것은 신의 명령과 사랑과 이성에 합치되어야 한다. 만약 그렇지 못할 때 「수도원의 맹세」는 악을 행하는 허위의 맹세일 수밖에 없다고 하였다. 크리스천의 복음에 성실하지 못한 맹세는 어떤 이유에서든지 간에 논의되어서는 안 된다고 하였다.

5) 진교훈, 직업윤리 일반의 방향에 관한 연구, 철학사상의 제 문제, 한국정신문화연구원, 1983, p. 287.

6) 마르크스는 19세기 중엽 혁명적 사회주의를 제창하였는데 그의 철학적 기초는 유물론적 변증법이다. 그의 역사관이나 사회관은 계급투쟁의 이론을 전개한 유물사관이고, 정책은 사유재산을 폐지하고 모든 생산수단을 사회화하며 무산계급 사회의 실현을 주장하였다.

7) E. G. Schwiebert, Luther and his Times(St. Louis: Concordia Publishing House, 1950), p. 2.

8) 하나님이란 기독교신앙에서 유일신을 지칭하는 말이며, 이는 범신론적인 개념에서 신을 지칭하는 하느님과 구분된다.

인간은 태어나면서 신의 의지를 거역하고 자신의 욕망을 추구하여 타락한 죄인이 되었지만, 예수그리스도의 은총과 사랑으로 십자가의 구속을 통해 죄로부터 해방되었다. 이러한 인간은 이제 신에게 자유롭게 봉사하며 직업 활동을 통해 새로운 관계를 형성할 수 있게 되었다는 점에서 루터는 모든 직업이 하나님의 소명에 의한 것이라는 직업소명의식을 주장하였으며, 후일 종교개혁의 핵심주제의 하나가 되기도 했다. 다시 말해 인간은 복음을 통해 하나님의 자녀로 부름(the calling)을 받고, 하나님께서 각 사람에게 부여한 자신의 일에 열심히 봉사하고 충성하는 일 이야말로 가장 거룩한 예배요 찬송이라는 믿음을 갖게 하였다.

그래서 루터는 구약성서의 십계명에 대한 적극적 해명을 통해 신앙생활(제1계명에서부터 제4계명까지) 뿐만 아니라 일상생활(제5계명에서부터 제10계명까지)에서 인간이 지켜야 할 의무와 책임을 다음과 같이 설명하고 있다.

첫째, 인간은 하나님의 사랑과 섭리를 깨닫고 그의 뜻대로 살아가려고 노력해야 함을 강조한다. 탐욕을 버리고 자기의 분수를 지켜 자족할 줄 아는 검소한 생활을 요구했는데, 이와 같은 ‘근면’, ‘절제’, ‘청렴’은 청교도의 생활신조와 윤리 규범이 되었다.

둘째, 인간은 자신이 하고 있는 일을 하나님께서 부여한 사명으로 알고 최선을 다해야 함을 역설하고 있다. ‘일하기 싫으면 먹지도 말라’는 성서의 가르침으로 직업의 귀천의식을 없애고, 모든 직업을 필요에 따라 두루 발달하게 하여 분업과 전문화를 촉진시킬 수 있었다. 뿐만 아니라 검소한 생활로 저축이 증대되고, 기술혁신의 의욕을 불러일으켜 서구 자본주의 발전의 원동력이 되기도 하였다.

셋째, 사유재산제도가 인간의 본능, 존엄성 그리고 사회정의의 측면에서 정당한 제도임을 알려 주고 있다. 다른 사람의 재산이나 소유물을 탐내거나 도둑질해서는 안 된다는 계명은 곧 모든 사람이 수고하여 모은 재산에 대해 정당한 소유권을 보장하고 있다고 볼 수 있다.

넷째, 부자는 항상 사랑의 정신으로 가난한 사람들에게 가진 것을 나누어주어야 함을 가르쳐 주고 있는데, 이는 현대사회의 당면과제 중의 하나인 분배와 형평의 문제를 해결할 수 있는 대안을 제시하고 있기도 하다.

루터의 종교개혁은 낙후된 독일 농민을 바탕으로 인간은 누구나 성직자를 통하지 않고서도 하나님과 직접 교통할 수 있다는 만인제사의 복음신앙, 하나님의 절대주권, 죄의 회개, 하나님과 이웃에 대한 사랑이라는 개인적 차원의 양심과 영혼을 강조

하였다. 다시 말해 하나님의 계율에 따라 열심히 일하고 살아가는 자는 이미 믿음을 가진 자이며, 따라서 하나님의 백성으로서 직분을 수행하고 봉사하는 자로서 의로운 구원을 받는다는 것이다. 그의 이러한 사상은 ‘이마에 땀을 흘리며 생활에 헌신하면서 구원을 묵묵히 기다린다’는 근대적 의미의 소명적 직업관을 전개하였다.

루터의 종교개혁이 이윤의 추구와 상업적 발전을 부정하고, 기존의 정치권력에 대해 보수적이었음에도 불구하고, 자신 외에는 어느 것에도 의존하지 않고 생산 활동에 전념하면서 세속적 생활에 경건하게 헌신한다는 이러한 소명적 직업관에서 근대 사상으로서의 면모를 발견할 수 있게 된다.

나. 켈빈의 금욕적 직업윤리

켈빈(J. Calvin: 1509~1564)의 종교개혁은 루터의 종교개혁과는 달리 비교적 상공업이 발달한 프랑스나 스위스의 신흥 부르주아 시민계층을 바탕으로 종교를 통해 개인의 생활뿐만 아니라 교회와 국가사회에서 적극적이고 급진적으로 개혁을 이루려는 국제적 운동으로 발전하였다.

켈빈은 수도원에서 신을 경배하는 차원에서 벗어나 세속적 생활과 직업을 통해 신에게 예배하고 찬송하는 일에 더 깊은 종교적 의미를 부여하였다. 따라서 노동이 고통과 저주의 대상이나 낮은 단계의 일상생활로부터 하나님께 영광을 돌리며 예정의 확신을 줄 수 있는 근거로 대두됨으로써 자본주의적 프로테스탄트의 노동윤리로 자리 잡게 되었다.

또한, 켈빈은 종교적 일과 세속적 일을 구분하는 가톨릭에 반대하여, 모든 신앙인의 노동과 직업은 신생활 뿐만 아니라 평신도도 성직자 못지않게 그리스도 예수 안에서 소명을 갖는다고 주장하였다.

켈빈은 루터의 주장에 진일보하여 세속적 직업에 보다 깊은 종교적 의미를 부여하는 것은 예정론에 근거한다. 켈빈에 따르면 인간의 멸망과 구원은 인간의 능력과 공로에 의해서가 아니라 절대적인 하나님의 주권과 은혜로 구원받는다는 것이다. 그런데 어떤 사람이 구원받을 백성으로 예정이 되어 있고 어떤 사람이 멸망 받는 백성으로 예정되어 있는지는 외적으로 분명히 알 수는 없다. 그렇다고 불안하고 나태한 생활로 지새울 수는 없다. 확실한 증거는 없어도 이 세상에서 하나님께 영광을 돌리는 독실한 신앙생활을 해야만 구원을 받았다는 확신을 가질 수 있다.

그 결과 “일하기 싫은 사람은 먹지도 말라”는 사도 바울의 훈계를 좌우명으로 나태하거나 시간을 낭비하는 일, 심지어 휴식마저도 내일의 노동을 위한 준비가 아닐

경우에는 엄격히 금지하였던 것이다.

근면·정직·절제는 삶의 목표와 표어가 되었고, 그렇지 못한 생활은 종교적 죄악으로 지탄의 대상이 되었다. 또한 정직한 상거래를 위해 다음과 같은 명백한 규칙도 마련하였다.

첫째, 통상적인 시장가격 이상으로 팔거나, 다른 사람이 그 상품을 사용할 기회를 가졌을 때 그 상품의 대가 이상으로 판매해서는 안 된다.

둘째, 기술 등이 부족하여 자신의 상품에 손실을 입었을 때 그것을 자신의 잘못이나 시련으로 여겨야 하며, 따라서 그것을 다른 사람에게 전가해서는 안 된다.

셋째, 해상재난 등으로 손실을 입은 경우, 그것은 설비에 의한 손실이다. 그래서 그 손실을 남에게 전가함으로써 자신의 마음을 편하게 만들어서는 안 된다. 왜냐하면 결코 손실을 입지 않으려면 모든 섭리에 어긋나서는 안 되기 때문이다. 그러나 상품이 부족한 경우, 가격을 인상할 수 있다. 왜냐하면 이 때 그것은 그 상품에 대한 신의 수단이지, 그 개인의 수단이 아니기 때문이다.

넷째, 자신의 상품에 대해 판매가격 이상을 요구해서는 안 된다. 종교개혁 이전에는 물질적 부를 획득하는 것을 종교적 교리나 신앙생활과는 무관한 세속적인 것으로 간주하고 죄악시해왔다. 그러나 켈빈은 근검·정직·절제를 통해 그리고 합리적이고 창조적인 직업 활동에 자발적으로 참여함으로써 부를 획득하는 것이 하나님께 영광을 돌리 수 있는 신앙인의 정당하고 신성한 의무와 책임임을 강조하였다. 즉 사유재산은 부도덕한 것이 아니라 하나님이 주신 은총이자 정당한 대가이기 때문에 어느 누구도 침범할 수 없는 신성한 것이다. 다른 사람들의 노동의 성과를 남용하거나 착취하는 것은 죄악이며, “하나님의 축복이 일하는 자의 손에 있다. 하나님은 분명히 게으른 자가 빵을 먹는 것을 저주 하신다”고 하면서, 직업이 없이는 인간이 인간다울 수 없다고 강조하였다. 그래서 노동과 직업이 인간에게 내려진 저주가 아니라 하나님의 부름을 받은 소명이 되었으며, 먹고살기 위한 삶의 단순한 수단과 방편에서 부유하거나 풍족하더라도 보수나 이익에 얽매이지 않고 근면하게 일해야만 하는 종교적 행위로 승화되었다.

이상에서 살펴 본 켈빈의 금욕적 직업윤리는 서구 자본주의가 지속적인 성장과 발전을 거듭할 수 있는 정신적 기초가 되었을 뿐만 아니라, 종교·정치·문화·경제·사회 전반에 걸친 시민의식의 근거가 되기도 하였던 것이다.

다. 프로테스탄티즘의 윤리와 자본주의정신

베버(M. Weber)는 자본주의가 서구사회에서 발전할 수 있었던 조건이 무엇인가를 분석하였다. 그는 『프로테스탄티즘의 윤리와 자본주의정신』에서 서구의 독특한 문화적 속성으로 합리성·체계성·조직성·합법성을 들고, 이러한 속성들이 종교개혁의 운동을 통한 세속적 금욕생활과 직업윤리에 의해 조성되었다고 파악하였다.

베버의 주장에 따르면, 무제한의 탐욕은 자본주의와 무관하며, 오히려 자본주의는 이러한 비합리적 충동을 억제하는 최소한의 절제인 것이다. 즉 자본주의는 탐욕의 산물이 아니라, 합리적으로 자본을 축적하고 사업을 경영함으로써 지속적으로 새로운 이윤을 창출해 가는 것이다.

경제가 단순히 먹고사는데 그치는 자연적 욕망충족 차원의 경제나 정치적 기회와 비합리적 투기의 활용을 지향하는 모험적 자본주의에서와는 달리, 엄밀하게 예측된 토대 위에서 합리화되며 예측과 분별력을 갖고 추구되는 경제적 성공을 지향한다는 점이 자본주의경제의 기본특성이다.

베버는 이와 같이 근대자본주의의 정신을 추적해 가는 가운데 그 주도세력, 즉 기업가·자본가·숙련노동자·고도기술자 등이 대부분 프로테스탄트들이었으며, 자본주의가 크게 번성하였던 지역에서 종교개혁이 우호적으로 받아들여졌다는 점에 주목하였다.

또한 기술의 연구와 상공업의 원활한 활동을 위해 설립된 근대적 교육기관에 프로테스탄트의 출신비율이 훨씬 높았으며, 프로테스탄트들은 수공업공장에서 오랜 세월 안정된 직업훈련을 통해 장인(匠人)이 되기보다 고도의 숙련노동이나 관리로서 수행능력을 연마하기 위해 대규모공장에 집결하였다는 사실에 주목하였다.

이러한 인구변동과 경제 지리에 따른 역사적 통계자료를 바탕으로 베버는 근대자본주의와 종교개혁, 특히 칼빈주의 사이에 긴밀한 상관관계가 있음을 파악하였다.

베버는 부단히 지속적이며 체계적인 세속적 활동이야말로 최고의 금욕적 수단인 동시에 구원을 받은 자와 그의 신앙심에 대한 가장 확실하고 분명한 증거였으며, 이러한 칼빈주의는 근대자본주의의 정신과 생활관을 확장하기 위한 가장 강력한 버팀목이었다고 분석하였다.

이러한 베버의 주장은 서구 자본주의정신을 파악하는데 새로운 시각을 열어 지기도 하였지만, 그 이론에 대한 다양한 비판들도 있다. 예컨대 칼빈주의가 전통적인 공정가격제도에 집착하고 자유경쟁을 배척하며 자본주의적 영리활동에 대해 뚜렷이 적대적 태도를 취하였음을 간과하였다. 또한 종교개혁이 자본주의정신의 형성에 기여한 것은 분명하지만, 산업혁명을 이룩한 과학기술이 발전할 수 있었던 토대나 부

르조아 시민계급의 형성 등을 배제함으로써 프로테스탄트의 종교를 위주로 너무나 단순화하였다는 주장도 있다. 혹자는 자본주의의 발전을 통해 교회가 스스로 적응하고 동화해가려는 노력 가운데 종교의 발전이 이룩된 측면도 있다고 주장한다. 더구나 프로테스탄티즘의 종교가 초기 자본주의정신에 끼친 영향은 지속된 것이 아니라 종교적 권위의 퇴조와 함께 종교적 제재를 받지 않는 경제욕구가 보편화됨으로써 자본주의의 발흥이 가능할 수 있었다는 것이다.

이상에서 논의된 내용을 종합적으로 정리해 보면, 청교도정신에 입각한 생활양식은 다음과 같은 경제적인 효과를 유발할 수 있었다.⁹⁾

첫째, 금욕적인 생활은 소비를 억제하였다. 청교도들은 사치를 경멸하며 감각적인 향락을 거부하면서 근검절약을 중요한 미덕으로 여겼는데 이는 중세 귀족들의 낭비적 생활에 대한 반향으로서 청지기로서의 직분이라는 관념에서부터 비롯되었다.

둘째, 직업소명의식은 노동을 신성시함으로서 저축을 촉진시켜 결과적으로는 자본을 축적하게 만들었고 열성적인 직업생활을 고무시켜 생산성을 높였다. 뿐만 아니라 부를 경멸했던 종래 전통적 기독교 윤리로부터 벗어나 부의 축적과 이윤의 획득에 정당성을 부여받게 되었다. 따라서 청교도적인 생활의 실천이 있는 곳에서는 합리적이고 경제적인 생활양식이 강화되었던 것이다.

셋째, 청교도들에게 있어서 이윤이란 소명을 충실하게 실천한 자에게 신이 내린 은총이었다. 그러나 이러한 이윤은 개인적인 이익을 위해서는 사용될 수 없었다. 왜냐하면 자본가는 단지 신의 은총에 의한 심부름꾼이며, 자본을 증가시키고 사회 전체의 이익을 위해서 자본을 활용하는 것이 주된 의무로 간주되었기 때문이다. 또한, 청교도들은 노동을 신에 대한 봉사로 생각했기 때문에 인간은 신의 은총을 위해 끊임없이 노력하면서, 쾌락의 추구나 자기 탐닉을 배격하고, 모든 이윤을 박애주의 정신에 입각하여 사용할 것을 강조하면서 개으름과 태만을 모든 악의 원천으로 보았다.

라. 금욕적 직업윤리

베버에 의하면 금욕적 직업윤리는 유기적 직업윤리와 같이 국가에 봉사하는 직업윤리로서 동일한 의미를 가지나, 국가에 대한 헌신이 자발적이라는 점에서 차이가

9) Kemper Fullerton, "Calvinism and Capitalism" The Harvard Theological Review, 1928, pp. 163-191. Robert W. Green, ed., Protestantism and It's Capitalism The Weber Thesis and It's Critics(Boston : D. C. Heath and Company, 1959, 이동화 역, 프로테스탄티즘과 자본주의, 종로서적, 1975, pp. 23-49.

있으며, 일과 노동은 고통과 괴로움만 주는 것이 아니라 보람과 행복을 주며 자아실현을 할 수 있게 한다는 윤리의식을 깊게 뿌리내리게 하였던 것이다.¹⁰⁾ 이와 같은 금욕적 직업윤리와 유기적 직업윤리의 특징을 비교해 보면 그 내용은 다음과 같다.

첫째, 금욕적 직업윤리는 집단 및 사회와 같은 인간적 질서의 유지에 목표가 있는 것이 아니라 신의 창조물인 인간의 사명인 것이다.

둘째, 인간이 자기 직업에 헌신하기 위해서는 무엇보다 금욕이 필요하다. 나태함, 향락에 대한 욕구, 소비욕구 등 여러 가지 일상생활의 유혹들은 인간의 연약함에서부터 비롯되는데 이러한 욕망을 스스로 억제하는 것이 바로 금욕인 것이다.

셋째, 유기적인 직업윤리는 전체와 부분, 그리고 개체와의 고정적인 관계를 형성하지만, 금욕적 직업윤리에서는 개인은 자유롭게 직업이나 집단을 선택할 수 있을 뿐만 아니라 자유롭게 바꿀 수도 있다. 따라서 직장생활 속에서 개인의 위치는 능력과 업적에 의하여 결정된다.

넷째, 금욕적인 직업생활은 결코 쉬운 일이 아니다. 그러기 때문에 어떤 일을 성취했을 때의 기쁨은 그 경지에 이르기까지의 모든 노고를 보상하고도 남음이 있어야 한다.

이러한 금욕적 직업윤리는 근대적 시민사회의 윤리로서 가장 합리적이고 건전한 자주적인 직업윤리라고 할 수 있겠다. 특히 부와 기술을 통해 자본주의 경제를 발전시켜야만 되는 현실에서는 가장 절실하게 요구되는 직업윤리가 아닐 수 없다. 그러나 이러한 금욕적 직업윤리를 기독교 문화가 발달하지 않은 나라에서 적용하기란 그리 쉽지는 않다. 하지만 우리나라를 비롯한 동양 사회에서도 산업화 과정에서 이러한 금욕적 직업윤리의 정신을 본받아 기업윤리가 나타났다. 다시 말해 기업 내 모든 종업원이 평등하다는 생각이나 신용과 정직에 높은 가치를 부여하여 이를 기업이 실천함으로써 기업을 사회에 유익한 제도로서 인식하게 만들었고 이러한 바탕 위에서 기업은 오늘날과 같이 발전할 수 있었던 것이다. 따라서 우리는 이러한 금욕적 직업윤리를 우리의 전통윤리와 현실에 맞게 적용시킬 수 있는 새로운 직업윤리의 확보방안을 강구해 보아야 할 것이다.

10) 김후영, 직업윤리, 1995, 도서출판 양명각, p. 142.

3 현대사회와 직업윤리

현대사회에서는 직업의 종류에 따라 사회적 지위에 차이가 나타나는 것은 아니다. 그러나 직업 내에서의 지위에 따라 개인의 사회적·경제적 지위가 결정된다고 볼 수 있다. 다시 말해 직업의 다양화와 전문화가 동시에 일어나면서 직업별 사회적 인정이나 소득격차에 따라 종래와 같은 신분적 근거에서의 계급과는 다른 직업상의 신분체계가 형성되고 있는 것이다.

또한, 현대산업사회는 소득, 교육, 생활수준의 향상과 더불어 개인들에게 폭 넓은 선택의 자유를 제공하고 있지만, 한편에서는 치열한 경쟁도 유발시킨다. 따라서 개인은 모두 타인과의 분업관계에서 맡은 일을 제대로 수행하여야 하고 만약 그렇지 못하면 타인에게는 물론 더 나아가 사회경제 전체에까지 영향을 미치게 된다. 이러한 관점에서 볼 때 현대산업사회에서는 직업윤리의 필요성이 더욱 강조되어야 할 것이다.

현대인의 직업생활은 특별한 경우를 제외하고는 거의 대부분 직장이라고 하는 일터에서 이루어진다. 우리사회를 지탱하고 있는 크고 작은 모든 직장은 하나의 조직체로서 나름대로의 목표를 지니고 있다. 이러한 조직의 목표는 직장인 모두가 맡은 바 자신의 역할과 책임을 성실히 수행함으로써 달성할 수 있게 된다. 자신에게 맡겨진 직무를 수행하면서 그 일을 자기 삶의 목표로 받아들이느냐, 그렇지 않으면 하나의 노역으로 보느냐에 따라 얻어지는 보람이나 행복감의 정도는 달라진다.

이상적인 직장은 직장의 목표와 구성원 개인의 목표가 일치하는 상황일 것이다. 따라서 현대사회에서의 직장은 구성원들의 개인적인 욕구를 최대한 충족시켜 줄 수 있는 여건과 동기부여에 대한 노력을 아끼지 말아야 한다. 그리고 구성원들은 자신의 욕구충족을 극대화시킬 수 있는 직장을 만들기 위해 최선의 노력을 경주해야 할 것이다.

현대사회에서 이상적인 직장을 만들기 위해 요구되는 윤리덕목으로는 다음과 같은 것들을 들 수 있겠다.

첫째, 직분의식이 필요하다. 직분의식이란 타인과의 관계 속에서 내가 상대방에 대하여 하여야 할 일을 자각하고 그것을 자기의 소명으로 받아들이는 의식과 태도를 의미한다.

직분의식이 강한 사람은 직장생활 속에서 내가 타인을 위해 무엇을 해야 하는가를 먼저 생각한다는 점에서 봉사와 희생정신의 기초가 된다. 오늘날 많은 사람들이 자신의 이익만을 위해 수단과 방법을 가리지 않고 행동하고 있

는 비인간화되어 가는 사회생활 속에서 이러한 직분의식이야말로 믿음과 신뢰사회를 구축할 수 있는 토대가 될 수 있을 것이다.

둘째, 책임의식이 필요하다. 현대사회에서는 개인에게 많은 선택의 자유를 보장하고 있지만, 그 자유는 사회규범과 질서의 테두리 안에서 가능하다. 자본주의 사회에서 사유재산을 개인이 자유롭게 사용, 수익, 처분할 수 있는 권리가 법률적으로 보장되어 있다 하더라도 그것은 어디까지나 사회공공의 복리나 질서를 해치지 않는 범위 내에서만 가능하다.

셋째, 장인정신이 필요하다. 오늘날 현대사회에서는 대량생산체제가 확립되면서 모든 제품이 표준화·기계화되었고, 도제제도나 장인도 점차 사라지고 있는 추세이지만, 지난날 장인들이 가지고 있었던 직업정신만은 소중히 여기지 않을 수 없다. 자신이 하고 있는 일을 예술과 도(道)의 경지로까지 승화시킬 수 있는 직업정신을 가지고 직업생활을 영위하는 사람과 자신이 맡은 직무에 정성을 다하는 사람들이 많으면 많을수록 그 사회는 경제적·문화적으로 크게 발전하지 않을 수 없을 것이다. 자신이 하는 일을 통해 스스로의 인간됨을 완성시켜 나가려 했던 장인정신이야말로 우리가 배우고 계승·발전시켜 나가야 할 소중한 직업정신이 아니겠는가?

넷째, 명예심이 필요하다. 명예란 도덕적 존엄에 대한 자각으로서 이것이 다른 사람에게 승인되고 존경과 상찬(賞讚)되는 일을 말한다. 현대인들은 이러한 명예에는 관심을 접어두고 실리만 있으면 수단과 방법을 가리지 않는 비윤리적이고 과렴치한 행동을 선택하는 경우가 많다.

민주사회에서는 불명예를 수치로 생각하는 문화풍토의 조성이 사회발전의 선결과제가 된다. 직업에 대한 명예심은 그 일을 하기 위해서 내가 존재한다는 확신이다. 직업에 대한 사명감이나 소명의식이 직업을 더욱 명예롭게 만들며, 자신이 하는 일에 정성을 기울이고 최선을 다하게 한다. 우리는 직장생활 속에서 상호 명예를 존중하고 귀중하게 여기는 풍토를 조성해 나가야만 할 것이다.

다섯째, 직업에 대한 귀천의식이 없어야 한다. 직업에 대한 편견과 차별의식이 존재하는 사회에서는 이상적인 직장생활이 영위될 수 없다. 아직도 우리사회에는 관준민비(官尊民卑)의 사상이나 사(士)·농(農)·공(工)·상(商)의 차별의식과 같은 불합리한 편견이 남아 있음을 부인할 수는 없다. 직업은 사회구성원의 한 사람으로서 역할을 분담하는 것이라는 자각을 갖고 있는 사람은 흔치 않다.

자신의 능력과 적성을 고려하여 직업을 선택하고 투철한 장인정신으로 각자의 역할과 임무를 성실히 완수하고자 할 때, 우리의 삶의 질은 보다 향상될 수 있을 것이고 바람직한 직업윤리의 정착도 가능하게 될 것이다.

여섯째, 금욕정신이 필요하다.

서구사회를 발전시킨 자본주의 정신을 한마디로 표현하기란 어렵겠지만, 일찍이 브렌타노(L. Brentano)는 영리추구에 대한 욕망을, 쏘바르트(W. Sombart)는 기업가정신·시민정신·합리주의를, 그리고 베버(M. Weber)는 금욕적 근면을 자본주의 정신의 원동력으로 보았다. 이러한 자본주의 정신이야말로 우리에게 건전하고 합리적인 직업윤리관을 갖게 하는 토대가 될 수 있을 것이다.

4 기업윤리의 변천

경영이념이나 기업목적의 변화에 따라 기업역할과 기업윤리가 어떻게 발전되는가에 관한 몇몇 연구결과를 살펴보기로 한다.

가. 세디의 연구

세디(S. P. Sethi)¹¹⁾는 기업역할과 기업윤리의 발전과정을 사회적 의무, 사회적 책임, 사회적 반응의 세 단계로 구분하여 설명하고 있다.

첫째, 사회적 의무(social obligation) 단계는 기업이 다만 이미 부과된 경제적·법적 제약에만 소극적으로 반응하는 기업행동의 단계이다. 그러므로 이 단계에서는 법적·경제적 기준에서 기업의 정당성을 찾으려고 하며, 따라서 법규의 준수를 중요시한다. 또한 기업의 사회적 참여를 외부압력에 따라 기업이 수동적으로 수행하는 것으로 여긴다. 그러므로 이 단계에서는 오직 이윤을 극대화하는 것이 사회의 기대에 부응하는 일이며 기업의 윤리적 의무라고 보는 것이다.

둘째, 사회적 책임(social responsibility)의 단계는 기업이 다만 법적·경제적 제약에만 반응하는 단계를 넘어서, 변화하는 사회규범과 가치관에 적응하면서

11) S. P. Sethi, "Dimensions of Corporate Social Performance," California Management Review(1975), p. 63; 최중태, 기업의 목적과 책임, 삼화인쇄, 1984, p. 144.

사회적 요구와 기대에 부응하는 기업행동의 단계이다. 그러므로 이 단계는 기업에 대한 사회의 요구와 기대가 법적으로 규정되기 전에 미리 그에 부응하는 것이 바로 기업의 사회적 책임이며 윤리적 의무라고 보는 단계라고 할 수 있다. 셋째, 사회적 반응(social responsiveness)의 단계는 기업이 사회적 압력과 요구에 수동적으로 부응하는 단계를 넘어서, 사회에서 기업이 해야 할 바람직한 역할이 무엇인지를 스스로 찾아서 능동적으로 수행하며, 사회문제의 해결에 적극적으로 참여하는 단계이다. 그러므로 이 단계는 기업활동과 직접 관련하여 제기되는 사회문제뿐만 아니라 기업이 효율적으로 해결할 수 있는 사회문제라면 앞장서서 창조적으로 리더십을 발휘하는 것이 바로 기업의 책임이고 윤리적 의무라고 보는 단계라고 할 수 있다.

나. 월턴의 연구

월턴(C. Walton)은 기업역할과 기업윤리의 변화과정을 엄격모형, 가계모형, 판매자모형, 투자모형, 시민모형, 예술모형과 같은 연속선상에서 설명하고 있는데 월턴의 모형의 특징을¹²⁾ 요약해 보면, 엄격모형은 전통적인 기업관에 입각하여 이윤극대화의 추구를 강조하는 모형이다. 그러므로 이 단계에서는 이윤추구를 기업의 본질적 기능 내지 윤리적 의무라고 보는 것이다. 가계모형은 이윤추구에 부가하여 고용, 개인의 소득과 권리 등 종업원에 대한 책임과 인사정책 등을 강조하는 모형이며, 판매자모형에서는 소비자에 대한 책임을 추가하여 강조한다. 소비자의 기호, 이익, 권리 등을 존중하는 소비자 중심경영을 기업의 윤리적 책임과 의무로 보는 것이다. 투자모형에서는 기업의 장기적 존속과 이익을 위한 투자를 책임으로 보며, 시민모형에서는 기업은 권력에 걸 맞는 책임과 윤리적 의무를 지고 있다고 본다. 예술모형은 물질적 가치를 넘어서 문화적 가치의 실현에 기여하는 것이 윤리적 의무라고 보는 모형이다. 이 중에서 가장 소극적인 행동이 엄격모형이고, 가장 적극적인 행동이 예술모형이며, 나머지 네 가지 행동은 중간수준의 모형이 된다.

다. 헤이와 그레이의 연구

헤이와 그레이(R. Hay & E. Gray)는 기업역할과 기업윤리의 변화를 이익극대화 경영, 수탁경영 그리고 생활의 질 경영의 세 단계로 구분하여 설명하고 있다.¹³⁾

12) T. J. Zenisek, "Corporate Social Responsibility : A Conceptualization Based on Organizational Literature," Academy of Management Review, Vol. 3, No. 4, 1979, p. 361.

첫째, 이익극대화 경영단계는 기업이 순수한 사적이익만을 추구하는 단계로, 이 단계에서는 이익극대화가 기업의 유일한 목표가 된다. 그러므로 이 단계에서는 될수록 이익을 많이 획득하는 것이 곧 기업의 사회적 책임의 수행과 윤리적 덕행이 되는 것이다.

둘째, 수탁경영단계는 기업이 순수한 사적이익뿐만 아니라 이해관계자 집단의 이익도 함께 고려하게 되는 단계이다. 이 단계에서 경영자는 소유자뿐만 아니라 기업의 모든 참여자에 대해서 책임을 지는 수탁자로서, 기업의 이익과 이해관계자집단의 이익을 균형 있게 고려하는 것이 윤리적 의무가 된다.

셋째, 생활의 질 경영단계는 기업이 모든 사람의 생활의 질을 향상시킬 윤리·도덕적인 의무를 지니게 되는 단계이다. 이 단계는 순수한 사적 이익의 극대화만을 추구하는 첫 단계와 이해관계자집단의 다양한 요구를 조화시키는 둘째 단계를 넘어서 사회의 이익까지를 고려하고 부(富)보다도 인간을 중시하는 단계이다.

따라서 경영자는 직접적인 이해관계자뿐만 아니라 사회일반에 대해서도 책임을 지는 이른바 생활의 질의 경영이 요청되는 단계라고 할 수 있다.

이러한 헤이와 그레이의 단계별 기업역할과 기업윤리의 변화를 요약하여 나타내 보면 그 내용은 [표 2-1]과 같다.

<표 2-1> 헤이와 그레이의 단계별 기업역할과 기업윤리

| 단계 | 제1단계 | 제2단계 | 제3단계 |
|--------|----------------------|--------------------------|----------------------------|
| | 이익극대화 경영 | 수탁 경영 | 생활의 질 경영 |
| 경영이념 | 나에게 유익한 것은 국가에도 유익하다 | 내 기업에 유익한 것은 국가에도 유익하다 | 사회에 유익한 것은 기업에도 유익하다 |
| | 돈과 부가 가장 중요함 | 돈과 부가 중요하지만 인간도 중요하다. | 인간이 돈과 부보다 더 중요하다. |
| 경영목표 | 순수한 사적 이익 | 사적 이익과 공헌자의 이익 | 계몽된 사적 이익, 공헌자의 이익, 사회의 이익 |
| | 극대 이윤추구 | 만족이윤 추구 | 이윤은 필요하다 그러나... |
| 경영자 책임 | 소유자만을 위함 | 소유자, 고객, 종업원, 기타 공헌자를 위함 | 소유자, 공헌자 및 사회일반을 위함 |

자료 : R. Hay and E. Gray, "Social Responsibilities of Business Managers," Academy of Management Journal(1974), p. 42.

13) R. Hay and E. Gray, "Social Responsibilities of Business Manager," Academy of Management Journal (March 1974), pp. 135~143.

5 한국기업의 발전과 기업윤리

자본주의가 비교적 늦게 도입된 우리나라의 경우는 선진국 자본주의의 일반적 발전과정이나 속성과는 다른 특징을 가지고 있다고 할 수 있다. 즉, 우리나라는 선진 산업국들이 밟아온 자본주의의 역사적 진화과정을 거치지 않고, 자립경제의 달성이 라는 역사적 대명제 아래 국가가 주도권을 갖고 강력한 경제개발 의지와 힘을 기반으로 국민경제의 개발을 주도해 왔다는 특징을 지니고 있는데, 이러한 정부의 의지는 계획적 경제개발로 나타나게 되어 이른바 국가자본주의 혹은 계획적 자본주의를 이룩했다고 볼 수 있다.¹⁴⁾ 그리하여 우리나라 경제는 과거 30여 년 간에 이른바 ‘한강의 기적’이라고 불릴 정도로 눈부신 고도성장을 이루어 왔다. 그러다가 이제 1990년대에 들어와 내외환경과 여건의 불리한 변화로 성장속도가 둔화되면서 급기야는 1997년 말 유동성부족으로 인한 외환위기(IMF사태)까지 초래하였으나 2000년대에 들어서면서 그 해결의 실마리를 찾게 되었다.

우리나라 기업은 주로 대내적으로는 가족주의적 경영방식을 채택하고, 대외적으로는 정부의존형 성장전략을 통해 오늘날의 성장을 이룩했다고 할 수 있다. 보다 구체적으로 우리나라 기업의 성장·발전단계를 크게 1945년 광복 이후부터 1961년까지 근대적 형태의 기업이 형성되기 시작한 형성기와 1962년부터 1976년까지 3차에 걸친 정부주도의 5개년 경제개발정책에 따라 기업이 고도성장을 이룩한 성장기, 1977년부터 1986년까지 제4·5차 경제개발계획이 시행되는 동안 성장기반을 견고하게 하여 경제안정기반의 정착을 이룩한 발전기, 그리고 제6차 5개년 경제개발계획이 실시되기 시작한 1987년 이후 오늘날까지의 조정기의 네 단계로 구분할 수 있다.

물론, 20세기 초반 한말의 개화기에 선진화된 서구 문물제도에 접하게 됨으로써 자본주의가 도입되고 소규모나마 우리나라 기업이 설립되기 시작한 시기를 도입기로 볼 수도 있겠으나 여기서는 논외(論外)로 하기로 한다.

제1단계 성장기는 광복 이후 6·25의 혼란기를 겪으면서 귀속재산의 불하와 외국 의 원조에 의지하여 우리나라 기업이 그 모습을 갖추기 시작한 요람기로, 이때 기업의 지향은 전쟁으로 파괴된 시설의 복구와 생산의 증대에 초점을 맞추었다고 볼 수 있다. 따라서 이 시기에는 아직 기업윤리를 고려할 만한 겨를이 없었다고 보아야 하겠다.

그 후 한국기업은 1962년까지 시행된 제1·2차 경제개발계획 동안에 산업발전의 기틀이 되는 전력·석유 등 에너지 공급원의 확보, 기간산업과 사회간접자본의 확충

14) 신유근, 한국의 경제, 박영사, 1992, pp. 87~88.

등을 목표로 한 정부주도형·수출지향형으로 일컬어지는 경제성장을 이룩하였다.

이리하여 우리나라 기업은 정부주도 하의 외자도입, 월남전쟁 특수경기 등의 경영 외적 요인에 의해 성장하기 시작했다. 이어서 제3차 경제개발계획이 시행된 1970년대는 수출증대에 의한 국제수지의 개선, 기업집단 위주의 경제성장, 중화학공업의 확충 등에 중점을 둔 경제성장정책에 힘입고, 금융모체와 종합상사제도의 활용, 중동건설 붐에의 편승 등을 통해 오늘날의 재벌기업들이 크게 성장할 수 있었다.¹⁵⁾

이렇게 우리나라는 대외지향적 고도성장정책에 힘입어 1970년대 후반에는 수출지향적 대외의존형 공업국이 되어 대만, 홍콩, 싱가포르와 함께 이른바 '아시아의 네 마리 용'이라 불리는 신흥공업국(NICS)으로 성장했다. 이 시기의 우리나라 기업의 경영이념 혹은 지향하는 목표는 생산증가와 시장확대에 초점을 맞추게 되었다고 할 수 있다. 따라서 이때의 기업윤리는 소극적·수동적 성격을 띠고 있다고 할 수 있을 것이다.

제4차, 제5차 경제개발계획이 실행된 1977년부터 제3단계의 발전기에 접어들게 되었는데, 1970년대 후반에 들어서서 정치·사회적 혼란으로 한국경제는 마이너스 성장을 기록하기도 했으나 1980년대 중반부터 저유가·저금리·저달러 가치라는 소위 3저 현상으로 활기를 되찾아, 1987년에는 사상 처음으로 국제무역수지면에서 43억 달러의 흑자를 기록하는 등 한국은 급성장공업국(FICS)이라는 표현이 걸맞다는 주장이 나올 정도로 발전하였다. 그리하여 창업한지 30, 40년밖에 안 되는 한국의 대기업들이 세계 우수기업들과 어깨를 견주며 경쟁할 수 있을 정도로 성장·발전하였다. 그러므로 이 시기의 경영이념이나 경영지향은 시장 확대와 고객중심에 주안점을 두게 되었다고 볼 수 있다. 이 시기의 기업윤리는 보다 적극적이고 동태적인 성격을 띠게 되었다고 할 수 있다.

제6차 5개년계획이 시작되고 이른바 6·29선언으로 정치·경제·사회적으로 민주화의 소용돌이가 일어난 1987년 이후의 제4단계에 접어들어서는 특히 IFM사태 이후 기업의 사회적 책임과 윤리성 문제가 사회적으로 크게 부각되었고, 세계화·개방화가 촉진되어 국경 없는 무한경쟁의 시대에 돌입하게 되었다.

이렇듯이 한국기업은 이른바 5高현상, 즉 고임금과 고원자재 값에 따른 고원가와 경쟁의 세계화에 따른 고경쟁, 그리고 정보통신기술의 급격한 발달에 따른 고변화와 인력개발 투자의 확대에 따른 고지가(高知價) 및 정부의 각종 보호조치의 해제와 이해관계자집단들의 자주화에 의한 고자율(高自律) 등의 5高현상과 그린라운드(Green Round)의 부각에 따른 자원과 생태계의 보전에 관한 사회적 관심과 압력이

15) 신유근, 한국의 경제, 박영사, 1992, pp. 22~26.

높아진 격변과 도전의 국면을 맞이하여 이른바 조정기에 들어갔다고 할 수 있다.

그리하여 오늘날의 경영지향은 생활의 질 향상과 환경 및 자원의 보전에 중점을 두는 방향으로 변화되지 않을 수 없게 되었고, 기업윤리는 대중적·사회적인 성격을 띠게 되었다고 할 수 있다.

[토의 문제]

1. 현대사회에서 직업소명의식이 갖는 의의와 중요성은 무엇인가?
2. 프로테스탄티즘이 자본주의 발전에 미친 영향은?
3. 이상적인 직장을 만들기 위한 윤리덕목에 대해 토의해 보자.
4. 물질의 풍요로움을 창조하는 활동과 삶의 질을 향상시키기 위한 활동 간에는 어떤 차이가 있을까?
5. 기업발전 단계에 따른 윤리성의 문제를 논의해 보자

윤리성의 판별기준

제4장

1. 정태적 접근법
2. 동태적 접근법
3. 윤리적 절대주의와 상대주의

제 4 장 윤리성의 판별기준

직업생활 속에서 우리는 흔히 윤리적 딜레마에 직면하게 되는데, 그때마다 의사결정이나 행위의 윤리성을 신속하게 판별할 수 있는 기준이 필요하게 된다. 그러나 개개의 상황에 적용될 수 있는 윤리적 판별기준을 제시하기란 쉬운 일이 아니다. 그러므로 본 장에서는 직업이나 직장생활에서 행위의 윤리성을 판별하는 여러 기준 중에서 일반적이고 보편적인 기준을 정태적 접근법과 동태적 접근법으로 구별하여 고찰하기로 한다.

1 정태적 접근법

정태적 접근법에는, 첫째 동기, 행위, 결과 기준접근법, 둘째 공리적·권리적·정의적 추론에 의한 접근법, 셋째 인간본성 윤리접근법, 넷째 기타 요인접근법 등이 있다.

가. 동기, 행위, 결과 기준 접근법

이는 동기나 행위 그리고 행위의 결과를 윤리성의 판별기준으로 삼는 접근방법이다.

1) 동기주의

동기주의란 행위의 동기를 중시하여 행위를 하게 된 동기를 윤리성의 판별기준으로 삼는다. 즉, 어떤 행위를 하느냐보다 어떤 마음, 어떤 동기에서 행위를 하느냐를 윤리성의 판단기준으로 삼는 것이다. 결과가 아무리 타인과 사회에 도움이 되는 행위일지라도 그 동기가 순수하지 못하고 바람직하지 못한 경우라면 그런 행위는 윤리적인 행위가 되지 못한다는 것이다. 예를 들어, 수재의연금이나 불우이웃 돕기 성금을 내는 경우, 그것이 생색을 내기 위해서 하는 것이라면 그것은 윤리적으로 바람직한 행위가 되지 못한다는 논리이다.

2) 행위주의

행위주의는 윤리이상주의라고 할 수 있는 것으로서, 행위자체에 초점을 맞추는 경우를 생각해 볼 수 있다. 이는 행위자체를 윤리성의 판별기준으로 삼는 경우이다. 마치 성서를 읽기 위해 촛불을 훑치는 행위가 정당화될 수 없듯이, 직장 생활에 있어서도 그 목적 또는 기대되는 결과가 아무리 바람직하고 직장이익에 부합될 만한 것일지라도, 그 수단이 되는 행위 자체가 부도덕하고 비윤리적이려면 그런 행위는 비윤리적이라는 것이다. 이것은 목적이 수단을 정당화시킬 수 없다는 윤리적 명제에 근거한 것으로 볼 수 있다.

예를 들어, 회사자금을 불법적인 방법으로 빼내서 자선사업에 회사하는 행위나, 경쟁회사의 기밀을 불법적으로 빼내는 행위 또는 기업의 이윤추구를 위해 소비자를 기만하는 행위 등이 이 경우에 해당된다고 볼 수 있겠다.

이 접근법은 요컨대 어떤 행위의 옳고 그름을 그 동기나 결과를 기준으로 하여 판별하는 것이 아니라, 해야 할 일과 하지 말아야 할 일, 그 자체를 기준으로 해서 판별하는 것이다. 그러나 이 경우 보편적인 원칙에 대한 확실한 근거를 제시하는 것이 현실적으로 곤란하다는 한계를 지닌다고 하겠다.

3) 결과주의

윤리성의 판별기준으로서 공리주의 또는 결과주의를 생각할 수 있다. 이는 행위의 결과에 초점을 맞추어 윤리성을 판단하는 기준이다. 즉, 어떤 행위가 가져올 결과 혹은 효익(效益)을 윤리성의 판별기준으로 삼는 접근법이다.

아무리 동기가 순수하고 그 수단이 정당한 것일지라도, 바람직하지 못한 결과를 가져올 경우라면 그러한 행위는 윤리적인 것이 못한다는 것이다.

다시 말해 비록 좋은 동기에서 출발한 행위라도 그것이 집단이익과 사회적 공동선(共同善)에 부정적인 결과를 가져오는 것이라면, 그것은 윤리적인 측면에서 볼 때 바람직하지 못하다는 것이다.

예컨대 기업의 유지·발전을 위한 최소한의 이윤확보조차 소홀히 하면서 자선사업에 계속적으로 회사함으로써 궁극적으로 기업의 존속 자체를 위태롭게 하는 행위를 예로 들 수 있겠다.

그런데, 이러한 접근법은 행위의 윤리성을 그 결과의 효익만을 기준으로 해서 판단하기 때문에, 실제상황에 그대로 적용하기에는 한계점을 지닌다. 왜냐하면 행위 가운데는 결과를 고려해 보기 이전에 벌써 그 자체가 비윤리적인 것이 있

을 수 있고, 다른 한편, 궁극적으로 집단이나 조직, 사회에 유익한 결과를 가져오는 행위라면 그 행위 자체의 비윤리성은 문제가 되지 않는다는 논리, 다시 말해서 결과가 수단을 정당화시킨다는 논리가 성립될 수도 있기 때문이다.

나. 공리적·권리적·정의적 추론에 의한 접근법

1) 공리적 추론에 의한 접근법

공리적 추론은 공리이론 또는 비용이득분석법이라고도 하는 것으로, 전체적인 실익을 기준으로 하는 접근법이다.¹⁾ 즉, 직업 활동이나 직장생활에서 의사결정이나 정책 혹은 행위의 결과적인 이득과 비용을 비교해서 이득이 클 경우, 그것은 ‘최대다수의 최대이익(the greatest good for the greatest number)’을 가져온 것이므로 윤리적인 것이고, 만일 비용이 크면 그것은 비윤리적인 것이라고 판단하는 것이다.

여기서 이득이나 비용은 세 가지 범주, 즉 생산량, 판매량, 수익 등과 같이 정량적으로 나타낼 수 있는 경제적 측면의 것과 사회일반의 가치관, 생활의 질, 생태계 등에 영향을 미치는 사회적 측면의 것, 그리고 종업원의 사기, 심리적 만족, 노동의욕, 조직분위기 같은 인간적 측면의 것이 있을 수 있는데, 이런 세 가지 측면에서의 이득과 비용을 분석·비교해서 이익이 많으면 윤리적이라고 판단하고, 비용이 많으면 비윤리적이라고 판단하는 접근법이다.

이러한 공리적 추론에 의한 접근은 손익의 정확한 측정, 특히 인간적 측면과 사회적 측면에서의 이득이나 비용을 정량적으로 정확하게 측정하기가 어렵다는 단점과, 최대다수의 최대이익만을 추구할 경우 고령자나 장애인, 배우지 못한 사람 등을 소외시키고 저버리는 결과를 가져올 수 있다는 한계점을 지닌다고 볼 수 있다.

2) 권리적 추론에 의한 접근법

다음으로 권리적 추론은 권리이론이라고도 하는데, 이것은 개인이나 집단이 의무에 상응하여 자기의 이익을 추구할 자유롭고 평등한 권리를 갖는다는 원칙에 입각한 것이다. 개인이나 조직의 의사결정이나 행위가 개인이나 조직의 목표와 기본적인 인권, 즉 생존권, 선택권, 자유, 존엄성 등을 존중하고 보장하는가의

1) T. L. Beauchamp, and N. E. Bowie, *Ethical Theory and Business*(3rd ed.) (Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1988), pp. 21~51.

여부를 윤리성의 판별기준으로 삼는 접근법이다.

그런데 이 접근법은 노사 간, 남녀 간, 그리고 다국적기업의 경우에서 볼 수 있는 자국민과 타국민 사이의 경우처럼, 둘 이상의 권리가 상충될 때, 그것을 조화시키기가 매우 어렵다는 한계점을 지닌다. 그러나 이러한 한계점에도 불구하고 현실적으로 인권의 보호와 인간존엄성의 존중은 개인이나 조직행위의 윤리를 판단하는 중요한 기준으로 삼을 수 있다.

3) 정의적 추론에 의한 접근법

정의적 추론은 정의이론이라고도 하는데, 이것은 혜택과 부담은 공평하게 분배되어야 하고, 규칙과 법률은 공정하게 적용되어야 하며, 경쟁은 공정한 규칙에 따라 이루어져야 한다는 원칙에 근거한 것이다. 그럼으로 조직 활동에서는 활동의 혜택이나 부담이 조직구성원과 이해관계자집단에게 공평하고 공정하게 공유되는지의 여부를 윤리성의 판별기준으로 삼는 접근법이다. 물론 여기서 공정하고 공평한 공유가 반드시 균등한 공유를 의미하는 것은 아니다.

앞에서 살펴본 공리적 추론은 이득이나 비용의 총계가 어느 쪽에 더 많은가를 기준으로 삼는데 비해서, 정의적 추론에서는 이득이나 비용이 공정하고 공평하게 분배되고 부담되는지를 기준으로 삼는다. 그런데 이 접근법은 공정과 공평의 정도를 정확하게 판정하기가 어렵다는 한계점을 지닌다고 할 수 있다.

이상에서 살펴본 공리적 추론, 권리적 추론, 정의적 추론은 모두가 각각의 장·단점을 지니고 있으므로 실제 상황에서는 세 가지 접근법을 보완적으로 함께 적용하는 것이 바람직하리라고 본다.

다. 인간본성윤리(human nature ethics)접근법

이 접근법은 의사결정 또는 행위나 태도가 인간의 본성 혹은 양심에 부합하는가의 여부를 윤리성의 판별기준으로 삼는 접근방법이다.²⁾ 그러므로 이 이론에 의하면 인간의 본성 혹은 양심에 부합하는 행동이 바로 윤리적 행동이라는 것이다.

따라서 이러한 논리를 조직시스템에 적용해 보면, 조직구성원들이 그들의 본성에 부합하는 행위, 다른 말로 하여 양심적인 행위를 할 때 결국 그 행위는 윤리적인 행위라고 할 수 있다는 것이다. 이러한 접근방법은, 인간의 본성 혹은 양심은 천부적으

2) T. Donaldson and P. H. Werhane, Ethical Issues in Business : A Philosophical Approach(2nd ed.) (Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1983), pp. 7~21.

로 선하다는 그리스도교적 사상 혹은 맹자의 성선설 사상에 입각한 것 이라고 해석할 수도 있다.

라. 기타 요인을 고려한 접근법

이는 위에서 살펴본 윤리성에 대한 판별기준 외에 여러 가지 다른 요인을 고려하여 접근하는 방법이다. 예를 들면, 먼저 사회·문화적 요인을 고려해 볼 수 있다.

직업윤리라는 것은 일반적으로 사회에서 통용되는 윤리적 규범을 직업 활동에 적용한 것이므로 직업 활동에서 의사결정이나 행동의 윤리성은 그 조직이 운영되고 있는 특정 사회의 가치기준에 따라 판정되기 마련이다.

따라서 직업 활동이 이루어지는 그 나라, 그 사회의 사회·문화적 특성과 그 시대에 일반적으로 공유되고 인정된 가치관이나 사회적 규범을 마땅히 고려해야 할 것이다. 이렇게, 직업 활동의 윤리성은 사회적으로 공유된 가치관이나 규범을 기준으로 판단된다는 사실을 감안할 때, 사회의 전반적 가치의식이 어떠한 방향으로 변해서 직업윤리의 기준에 영향을 미칠 것인가를 예측하고 평가하는 활동이 요청된다고 하겠다.

다음으로는 그 나라의 법적·제도적인 규정을 고려해 볼 수 있다. 물론, 윤리의 영역이 법규의 영역보다 광범위하기 때문에 법규가 윤리성을 완벽하게 규정할 수는 없다. 즉, 법규라는 것은 직업윤리의 모든 부분을 다 포괄하지 못하고 최소한의 요건만을 제시할 뿐이다. 이렇게 윤리적 직업 활동은 법적 규정을 지키는 것 이상의 것이고, 따라서 준법이 직업 활동의 윤리성을 완벽하게 보장해 주지는 못한다고 할 수 있다. 이런 측면에서 보면 법규의 준수, 혹은 합법성은 직업윤리의 필요조건일 뿐이지 충분조건은 되지 못한다고 할 수 있다. 그러나 일반적으로 법규를 준수한다는 것은 윤리적 활동의 한 방법으로 인식되고, 또한 법규는 직업 활동의 윤리적 판별기준으로 널리 받아들여지고 있으므로, 사회일반은 직업 활동에서 윤리원칙과 법규, 이 양자 모두를 중시하고 준수하기를 바라는 것이다.

그런데 여기서 유의할 것은, 현실적으로 직업 활동 중에는 법률이 제시하는 행위 규범 내에서는 합법적이지만 윤리의 측면에서는 바람직하지 못한 행위, 곧 비윤리적인 행위가 있을 수 있고, 반면에 명시된 법규에는 위반되지만 윤리적 측면에서는 바람직한 행위 곧 윤리적인 행위가 있을 수 있다는 점이다.

2 동태적 접근법

직업윤리 판별기준의 동태적 접근법으로 윤리적 판단 과정론을 들 수 있다. 윤리적 판단은 다국적인 활동을 전제로 하는 직업 활동의 경우에는 법규나 문화적 배경 혹은 사회적 가치가 서로 다르기 때문에 윤리적 판단은 특히 어렵게 된다.

그리고 현실인식의 차이 때문에 윤리적 판단이 달라지는 경우도 있다. 이러한 경우는 일반적인 상황에서도 흔히 있을 수 있는 것으로, 예를 들어 두 사람의 가치관은 같더라도 그들이 파악하는 현실의 모습이 다를 때 윤리적 판단도 달라질 수 있는 것이다.

이러한 여러 가지 어려운 상황에서 조직구성원이 올바른 윤리적 판단을 내리는 데 도움이 될 수 있는 이론 중의 하나가 바로 윤리적 판단 과정론이다.

이것은 상황론적 기반에서 윤리문제를 다루는 일련의 해결과정을 제시하는 이론인데, 그 중의 하나로 헨더슨(V. E. Handerson)의 연구를 들 수 있다. 그는 우선 상황윤리라고 하는 개념에서 출발하고 있다.

상황윤리란 문자 그대로 상황에 따라 윤리의 내용이 달라진다는 것으로서, 예를 들어 정직이라는 윤리덕목도 상황에 따라서는 달리 이해될 수 있다는 입장이다.

이러한 상황 윤리적 입장에서는 윤리에 대한 미리 확정된 답이 없으므로 윤리적 판단을 돕는 구체적인 과정을 반드시 만들어야 한다는 것이다. 그래서 헨더슨은 목표, 수단, 동기 및 결과라는 네 가지를 윤리적 판단과정으로 설명하고, 이 과정에 따라 심사숙고하여 의사결정을 하면 높은 수준의 윤리를 유지할 수 있을 것이라고 주장하고 있다.

이러한 네 가지의 과정과 관련하여 특히 고려해야 할 점들을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 목표의 측면에서 모든 결정에 앞서 자신이 추구해야 할 목표는 하나만이 아니라 목표의 다양성을 고려해야 하고, 관련자의 중요성을 망각하지 말아야 한다. 즉, 모든 목표가 조직이나 자신만을 위한 것이 되어서는 안 되고, 조직과 직접·간접으로 관련을 맺고 있는 여타의 집단에 대한 목표도 고려해야 하며, 다수의 목표를 세웠을 경우에 그것들이 동시에 추구될 수 있는 성질의 것인지 아닌지를 잘 판단해서, 만일 목표들이 양립될 수 없는 것이면 일부는 포기하고 일부만을 선택하도록 해야 한다.

둘째, 수단의 측면에서는 수단을 선택함에 있어서 우선 관련자들이 그 수단을 정당한 것으로 받아들일 것인가 하는 관련자의 수용가능성을 고려해야 하고,

수단이 목표달성을 위해 효과적인 것인가 하는 목표달성의 가능성을 검토해야 하며, 수단을 평가함에 있어서는 그 수단이 과연 목표의 핵심적인 부분에 관련된 것인가, 아니면 지엽적 부분에 관련된 것인가의 여부를 고려해야 한다. 셋째, 동기의 측면에서는 개인이나 조직만을 위한 동기는 장기적으로 보아서 아무에게도 이롭지 못하다는 것을 인식하고, 자신의 동기가 이기적인 것인가 아니면 바람직한 결과를 많은 사람들과 공유하려는 공동체적인 것인가를 생각해 보아야 한다. 그리고 오늘날 개인의 종교적 신념이나 가치관이 경영자를 통하여 기업경영에 반영되는 경향이 점점 늘어나고 있으므로 이러한 가치 지향적 동기도 반드시 고려해야 한다.

넷째, 결과의 측면에서는 행위의 결과가 어떠한 효익을 얼마만큼 가져올 것인지를 평가함에 있어서는, 특히 어느 시점을 기준으로 하여 평가할 것인가 하는 평가의 시기를 고려해야 한다. 왜냐하면 행위의 성격에 따라 결과를 평가해야 할 바람직한 시점이 달라지기 때문이다. 행위의 결과가 자신에게 미치는 영향에 못지않게 여타 관련자들에게 미치는 영향도 신중히 고려해야 하고, 그 파생효과도 고려해야 한다.

오늘날 기술의 발전과 사회구성원 간의 상호의존성의 증대, 기업규모의 확장, 국제화 등으로 인하여 경영자의 행위가 초래하는 파생효과가 점점 커지고 있다. 헨더슨이 제시한 이러한 과정은 윤리적 판단을 위해 요구되는 고려사항들을 체계적으로 묶어 놓은 것으로, 이에 따른다고 해서 반드시 최적의 결정에 도달하리라는 보장은 없을 것이다. 다만 이러한 과정을 밟아가며 의사결정을 함으로써 윤리 문제에 대해 많은 통찰을 하게 될 것이며, 윤리적 가치판단을 보다 수월하게 할 수 있을 것이라는 점에서 윤리적 판단과정론의 의의를 찾을 수 있을 것이다.

이상에서 고찰한 직업 활동의 윤리적 판단기준을 [표 4-1]과 같이 정리해 볼 수 있다.

<표 4-1> 직업 활동의 윤리성 판별기준

| 접근방법 | 고려사항 및 기준 |
|---------|---|
| 정태적 접근법 | 행위의 동기, 행위자체, 행위의 결과 이득·실익, 권리·인권, 정의·공정성 인간의 본성·양심, 인간본성 윤리 사회·문화적 요인, 법규, 환경, 업종, 규모 |
| 동태적 접근법 | 목표·수단·동기·결과, 윤리적 판단 과정론 |

일부 구성원들이 비윤리적인 행동을 하더라도 집단이나 조직 전체가 비판을 받고 집단이나 조직에 대한 신뢰성(credibility)은 떨어지기 마련이다. 그렇게 되면 윤리와 연관된 집단이나 조직이미지가 전반적으로 흐려져서 전체가 불신당하고 피해를 보게 된다.

오늘날에는 남을 불신하는 경향이 두드러지게 많다. 현실적으로 주요 사회기구들인 정부·정치단체·교육기관·종교단체·노동단체·기타 이해집단 뿐만 아니라 기업까지도 차이는 있으나 모두 불신의 대상이 되고 있다.

이들 기구의 구성원까지도 불신당하고 있다는 것은 사회가 그들을 신뢰하지 않는다는 뜻이다. 그 중에서도 기업의 신뢰성은 그래도 상대적으로 높은 것으로 여러 연구조사에서 나타났다. 이른바 ‘경제가 금메달감이라면 정치는 동메달감도 못 된다’ 등의 말은 기업·기업인·경영자 등이 적어도 정치·정치단체·정치인 등보다는 일반대중의 높은 신뢰를 받고 있음을 가리킨다. 그렇더라도 일반대중에게 비치는 기업의 신뢰도는 바람직한 수준 이하에 머물고 있다. 이익 동기나 이익-손실제도와 같은 기업의 특성을 대중이 이해하지 못하거나 기업행동에 대한 정보부족, 오도된 정보, 오해와 편견적인 지각 등 때문일 수도 있다. 그러나 또 다른 이유는 기업에 대한 불신감을 불러일으킬만한 상황이 일어나서 언론매체에 보도되고 또 구전되고 많은 소비자들이 기업이나 상인과의 거래관계에서 불쾌한 경험을 갖고 있기 때문이기도 하다. 그 결과 규모나 업종 그리고 경영의 효율성과 윤리성에 상관없이 전체 기업이 매도되는 경향이 있다.

그러한 상황 하에서 기업과 그 경영자는 지속적으로 윤리적인 판단을 해야만 하는 입장에 놓여 있다. 의사결정을 하고 집행할 때마다 그 결정과 집행이 경제적·기술적으로 타당성이 있는가? 뿐만 아니라 윤리적인가 비윤리적인가를 계속 판단해야 된다는 뜻이다.

타의에 의해서보다는 자의로 그렇게 하는 것이 바람직하다. 의사결정과 그 집행이 윤리적일수록 집단이나 조직전체 및 특정 집단이나 조직에 대한 신뢰도가 높아지고 결과적으로 윤리적인 집단의 이익성과 성장·발전에 보탬이 되기 때문이다. 특정 기업의 윤리성과 이익실적·주가 등 사이에는 높은 상관관계가 있다고 몇몇 연구조사가 밝히고 있다.

기업과 경영자의 윤리성 여부를 판단할 때 대중을 포함한 사회는 그들의 위선적 발언이나 기업광고 등이 아닌 실행에 바탕을 둔다. 사회의 눈에 특정 기업체가 어떻게 비치는가는 그 기업체에 현재 종사하는 임직원, 그 기업체와 거래하고 있는 또는 거래를 고려하는 기업들, 그 기업체의 상품을 구매하는 기존 고객과 잠재적 고객, 그

기업체에 취업을 고려하는 인재들, 공개기업일 경우에는 그 주주와 주가 등에 상당한 영향을 미친다.

그래서 윤리적인 기업으로 비칠수록 특정 기업체의 경영실적과 그에 의한 성장·발전에 긍정적으로 보탬이 되는 것은 물론이다.

더욱이 우리가 21세기를 향해 나아감에 따라 사회와 기업은 더욱 밀착될 것이므로 기업의 실적은 그러한 경향에서 창출되는 사회적 필요에의 대응력 정도에 따라 결정될 것이다. 즉, 사회에 대한 기여도에 따라 기업의 이익과 성장이 결정될 것이라는 뜻이다. 그리고 현재나 앞으로도 기업체가 비윤리적인 행동을 하게 되면 반드시 그에 상응하는 대가를 지급하게 된다는 점은 변하지 않을 것이라고 분명히 말해 둘 수 있다.

3 윤리적 절대주의와 상대주의

윤리에 관하여 논의함에 있어서는 윤리규범을 어느 시대, 어느 누구에게나 타당성을 갖는 선형적 법칙으로서, 영원불변한 것으로 보는 윤리적 절대주의와, 시대와 사회가 변함에 따라 윤리의 규범도 변한다는 윤리적 상대주의가 있다.

가. 윤리적 절대주의

윤리적 절대주의 또는 절대론적 윤리설은 시대와 장소를 초월하여 절대불변의 기준과 원칙이 있다는 입장인데, 이는 기독교 사상 혹은 플라톤의 이데아(idea)설에 근원을 두고 있다. 인류 역사를 관통하여 변하지 않는 원칙으로 지켜야 할 윤리적 기준 혹은 법칙이 선천적 혹은 선형적으로 주어져 있다고 보는 입장을 취한다.

인간사회의 불완전한 도덕체계의 배후에는 참되고 완전한 절대적 윤리가 존재한다는 것이다. 물론, 윤리·도덕적 규범은 시대적 상황이나 문화적 배경 혹은 지역에 따라 다를 수 있다는 것을 부인하지는 않지만, 인류 역사를 관통하는 불변의 윤리적 근본원리가 존재한다고 보는 것이다. 즉, 윤리는 시대와 장소에 따라 해석과 적용이 유연성과 융통성을 가질 뿐이지 근본원리 자체가 변하는 것은 아니라고 보는 것이다.

그런데, 이러한 원칙에 입각한 절대주의적 접근방법은 윤리를 위한 윤리의 권위를 강조하는 나머지, 자칫 현실적인 사회생활에 적용하기에는 어려움이 제기될 수도 있다. 그러므로 만일 그렇게 완벽한 윤리적 실천이 현실적으로 불가능할 경우에는 차

선택을 모색해야 할 것이다. 여기서 차선택이란 윤리적 상대주의나 타협주의와는 다른 차원에서 윤리원칙을 시대상황에 맞게 해석하고, 그것을 실천할 수 있는 현실적으로 타당성이 높은 대안을 말한다.

나. 윤리적 상대주의

윤리적 상대주의 또는 상대론적 윤리설은 19세기 말에 스펜서(H. Spencer)에 의해 이론체계가 성립된 것으로, 윤리적 문제에 관하여 상황적이고 개인적인 입장을 중시한다. 즉, 윤리적 상대주의는 윤리성의 판단은 개인의 가치관이나 사회의 문화와 전통, 시대와 장소, 그리고 상황에 따라 달라져야 한다는 상황을 강조하는 입장이다.

이러한 상대적·상황적 접근법은 전통적 윤리관, 즉 절대론적 접근법의 획일적이고 엄격한 주장을 반박하고, 윤리적 현실에 주목하여 인간의 개별성과 독자성을 강조한다는 면에서는 나름대로의 타당성이 있다고 보겠다. 그러나 지나치게 상황을 강조하게 되면 윤리를 주관적인 것으로 간주하게 되어 결과적으로 보편적 윤리판별기준이 모호해지고, 극단에 이르면 모든 윤리적 판단은 개인적인 판단에 맡기게 될 것이다. 그리하여 기업윤리도 개인의 윤리적 판단에 의존하게 된다는 논리가 성립하게 된다.

윤리적 가치판별의 기준이 불변적이라기보다는 시대와 상황에 따라서 달라지는 유동적 성격을 지니고 있기 때문에 시간과 장소를 초월한 보편적 기준을 설정하기가 어렵다고 해서, 이러한 윤리적 상대주의를 전적으로 인정하게 되면, 윤리의 본질인 규범성을 상실하게 되어 개인이나 조직이 전체사회의 이익을 희생해 가면서 자기의 이익만을 극대화하려는 행동을 규제할 수 없게 될 것이다. 그리하여 결과적으로 경영활동에서의 의사결정에서 도덕적 판단을 배제하게 되거나 자기기만적 합리성에 빠지게 되며, 나아가서는 행위에 대한 평가 자체가 불가능하게 될 위험이 있다.

그러므로 비록 시간이나 장소를 초월한 보편적 기준을 갖기는 어렵다 하더라도 어떤 사회든지 특정문제에 대한 기본적인 합의가 존재한다는 점과 상이한 원칙의 존재가 진정한 기준의 존재를 부정하지 못한다는 점, 그리고 일정수준의 윤리적 기준이 존재한다는 것이 사회일반의 경험이나 신념과 일치한다는 점에서 우리는 사회의 기본적인 윤리기준을 가질 수 있다고 본다.

따라서 기업 활동에 있어서는 윤리적 절대주의와 상대주의의 입장을 모두 포괄하는 것이 바람직하다고 본다. 기업과 전체사회의 관계에서는, 윤리란 보편적인 것이고 누구에게나 공통되는 것이라는 절대주의적인 입장이 중요하겠지만, 기업 그 자체

가 변화하는 환경에 창조적으로 적응해 나가야 한다는 측면에서는 상대주의적인 관점도 또한 소홀히 할 수 없기 때문이다. 그러므로 윤리원칙을 기업행위에 적용함에 있어서, 원칙적으로 전통적인 사회규범이나 관습 혹은 문화적 특성을 존중하는 입장에서 시대적 상황에 걸맞게 신중히 해석하고 적용하는 지혜가 필요하다고 본다.

[토의 문제]

1. 바람직한 윤리성의 판별기준을 정립하기 위한 구체적인 방안은?
2. 호혜의 원칙과 공감의 원칙에는 어떤 차이가 존재할까?
3. 윤리적 절대주의와 윤리적 상대주의에 대해 심도 있게 논의해 보자.
4. 윤리성의 판단기준과 근거에 대해 토의해 보자.

자본주의 경제체제하에서의 윤리성

제5장

1. 자본주의경제체제의 우월성
2. 자본주의경제체제의 특색
3. 자본주의사회에서의 기업 활동
4. 사회적 책임에 대한 견해
5. 사회적 책임을 위한 윤리경영기법

1 자본주의경제체제의 우월성

자본주의란 이윤을 목적으로 하는 자본이 지배하는 경제체제로 생산수단의 사유화와 자유주의 이념 아래 생산수단을 소유한 자본가와 노동을 제공하는 노동자가 자유로이 결합하여 영리를 목적으로 생산하고 판매할 수 있는 사회조직을 말 하는데, 자본주의의 발달은 자유경쟁과 자유주의에 의한 생산력 증대, 풍요로운 물질생활이라는 긍정적인 결과를 가져오기도 했지만, 한편에서는 빈부의 격차, 자원의 낭비, 경제 불황, 실업자 발생, 독점기업의 횡포 등의 부작용도 초래하였다.

이와 같은 자본주의는 플라톤의 「국가론」에서 처음으로 등장하여 존 로크(J. Locke)와 아담 스미스(A. Smith) 등에 의해 그 틀이 만들어진 민주주의와 몇 세기 동안 함께 성장과 발전을 거듭하면서 비슷한 역사적 환경을 가진 인간 철학의 산물인 것이다.¹⁾

따라서 세계의 모든 국가들은 민주주의를 표방하고 있으며, 자본주의를 거역하던 절대왕정이나 독재국가에서마저도 정치적으로는 민주주의를, 경제적으로는 자본주의를 선택하지 않을 수 없는 것이 오늘의 현실이다.

경제학자 프리드먼(M. Friedman)은 스미스가 제시한 경제 원리를 중시하여 자본주의의 길로 나간 국가들은 자유와 번영을 누리게 되었고, 마르크스가 제시한 경제 원리를 중시하여 공산주의의 길로 나간 국가들은 혁명과 투쟁과 통제의 생활을 하면서 가난을 면치 못하고 있기 때문에 세계의 모든 나라가 지향하게 될 사회가 자본주의경제체제라고²⁾ 주장하고 있다. 이와 관련하여 루단스(F. Luthans) 등은 사회주의는 몰락해 가고 있는 반면에 자본주의는 꽃피어 가고 있다고 하는가 하면, 다니엘 벨(D. Bell)은 「이데올로기의 종언(1996)」을 통해 공산주의의 대내적 모순과 갈등을 예리하게 비판한 바 있고, 커크랜드(R. I. Kirkland)는 ‘사회주의의 죽음(the death of socialism)’을 선언하고³⁾ 있다. 드러커(P. F. Drucker)도 사회주의는 이미 시대착

1) F. Luthans et als., Social in Business(Macmillan, 1990), p. 67.

2) 송병락, 마음의 경제학, 박영사, 1989, p. 104.

3) R. I. Kirland, "The Death of Socialism," Fortune(1998).

오적인 것이 되어 버렸고 점차 자본주의로 회귀하고 있다고⁴⁾하였다.

이 같은 자본주의경제체제의 우월성 때문에 공산권국가들이 최근에 와서 국호, 국기, 국가 또는 당명까지 바꾸어 가면서 근본적으로 변신해 가고 있다. 폴란드, 헝가리, 유고 등의 동구권에서 일어나기 시작한 역사적인 대변혁은 공산주의의 종주국인 구소련에서도 공산혁명 70년 만에 연방공화국(USSR)을 해체해 가면서까지 자본주의로의 변신이 이어졌으며, 아시아에서도 “검은 고양이(정치체제)든 흰 고양이든 쥐(경제발전)만 잡으면 최고”라는 등소평의 사상(1962)은 중국공산당 제14차 전국인민대표자대회에서 당헌개정을 통해 자본주의경제체제의 기본원리인 시장경제를 보장하기에 이르렀고 이 지구상에서 마지막 공산국가로 낙인 될 북한에서도 최고인민회의 상설회의에서 ‘외국인투자법’, ‘합작법’ 및 ‘외국인기업법’ 등을 채택함으로써 부분적으로 자본주의를 수용해 가고 있다.

이와 같은 우월성을 지니고 민주주의의 필요조건이 되어 세계를 지배하고 있는 자본주의는 오늘날에는 수정된 소위 수정자본주의로서 초기 자본주의의 문제점을 극복하기 위해 기업과 더불어 탄생하여 성장·발전하고 있다. 그러므로 자유주의를 받아들인 국가일수록 번창하고 부강한 국가가 되었다. 다시 말해 기업우위의 국가일수록 자본주의의 정도를 따르고 그런 국가일수록 번창하고 부강한 국가가 되었다.

한 사회의 발전은 경제발전에 의존하고 경제의 발전은 기업의 생성과 성장 및 발전에 의존한다는 주장은 적어도 자본주의경제체제 하에서는 진리임이 입증되고 있다. 그만큼 기업은 자본주의경제의 가장 기본적이고 중요한 기관이다. 기업 없는 자본주의는 생각할 수조차 없다. 최근에 와서는 공산주의체제 하에서마저도 기업을 인정하기 시작하고 있다.

2 자본주의경제체제의 특색

기업 활동의 무대가 되는 자본주의경제체제의 기본적인 특징은 ① 재산의 소유, 사용 및 처분이 소유자의 재량에 의해 자유롭게 이루어질 수 있는 제도를 의미하는 사유재산제도와 ② 경제생활을 영위함에 있어서의 의사결정이 자유롭게 행해짐을 의미하는 경제적 자유에 있기 때문에 그만큼 기업 활동에는 어려움이 따르게 된다. 따라서 자본주의경제체제의 특색을 구체적으로 정리해 보면 그 내용은 다음과 같다.

4) P. F. Drucker, The New Realities(Harper & Row, 1989), p. 176.

가. 사유재산제도의 확립

과거 봉건사회나 절대주의시대에서는 개인의 사유재산은 많은 제약을 받았으나 자본주의경제제도 하에서는 사유재산보장의 원칙이 확립되었다. 이리하여 자기가 소유하는 재산의 소유권과 자유처분권이 제도적으로 보장되었으며, 소위 사유재산 신성불가침이 개인의 권리로 보장되기에 이르렀다. 이리하여 자기의 근로를 통하여 재화와 부를 소유할 수 있게 되었으며, 이러한 재화와 부를 소유하고 이를 효율적으로 사용해서 재산의 축적이 가능한 경제활동의 자유가 보장되게 되었다. 물론 오늘날에는 공공복리의 목적을 위해서 사적 소유의 제한 또는 금지가 부득이 하게 최소한도로 가해지는 경우도 없지 않으나 원칙적으로 사유재산은 보장되고 있다.

나. 자유로운 경제활동

자본주의경제제도의 가장 핵심이라고 할 수 있는 것은 경쟁적 경제활동의 보장이다. 따라서 자본주의경제제도 하에서는 개개인에게 일체의 경제활동의 자유가 보장되고 있는 사회이다. 이러한 경제활동의 보장은 중세 봉건사회에서나 또 그 이전의 역사적인 발전과정에서 존재했던 경제체제나 사회주의경제와 근본적으로 구별되는 점이다. 개인의 경제적 자유화라는 것은 영리활동의 자유, 직업선택의 자유, 소비선택의 자유 등을 말한다. 특히 자본주의경제제도는 오늘날 개인의 성장·발전의 필수적 요인이 되는 직업선택의 자유가 보장된다는 점에서 우리들이 가장 소중히 보존해야 할 가치가 있는 사회라고 말할 수 있다.

다. 상품교환 내지 시장경제

사유재산제도와 경제활동의 자유가 근간으로 되어 있는 사회에 있어서는 모든 재화와 용역이 상품으로 생산되며, 이윤추구의 목적으로 시장에서 매매되는 것이다. 이러한 교환경제와 시장경제 하에서는 항상 소비자가 필요로 하는 사람들의 심판에 의해 상품의 가치가 결정되고 있기 때문에 스스로 질적 향상이나 개선의 노력이 없으면 낙제품이 되고 만다. 그리고 이러한 낙제품은 상품 간의 경쟁에서 이윤저하 내지 손실을 초래하여 자연도태 하게 된다. 따라서 기업가나 근로자들의 자기개선의 노력은 한시라도 늦출 수가 없으며 이것이 부단하게 요구 되는 사회인 것이다. 이러한 예는 오늘날 시장경제의 원리를 부정했던 사회주의경제의 몰락이 왜 일어났는가를 생각해 보면, 이 원리가 지니고 있는 뜻이 얼마나 큰 것인가를 쉽게 짐작하게 된다.

라. 노동력의 상품화

영리활동의 자유는 재화와 부의 축적을 통해 생산수단을 지배하게 되는 기업자본가와 노동자를 출현케 하였다. 노동자는 자신의 노동을 노동시장에 상품으로 제공하고, 기업가는 이 노동을 매입해서 생산활동을 하게 된다. 그렇기 때문에 자본주의경제제도 하에서는 이와 같은 자유노동자와 기업자본가의 존재를 전제로 해서 성립하는 경제질서이다. 그런데 기업가와 노동자는 각기 자유인이라는 데 그 특색이 있다. 이러한 자유인이 산업의 특정목적을 위해서 자유의사와 자유계약에 따라 노사관계가 성립하고 있는 것이다.

현대산업사회의 노사관계는 바로 산업사회의 발전 여부를 결정짓게 되는 관계라고 말할 수 있다. 이와 같은 자본주의경제 하에서 기업의 지배자인 자본가와 영리기업에 노동을 제공하는 노동자의 이해는 강·약자 간의 관계에서 시작해서 원활한 일치를 보이기 시작할 때까지는 서구에서 약 100여 년의 과정을 거쳐서 비로소 가능해지기 시작했다. 바로 노사 간의 강약관계나 대립관계는 기업가나 노동자 양자 모두에게 손실을 초래한다는 것을 깨닫기 시작하여, 노사관계의 합리적인 정립을 위해 많은 노력과 개선과 전진이 있어 왔다.

그러나 이러한 노력과 개선은 완성된 것이라기보다는 일종의 미완성작품으로 보고, 이를 위해 노사 간의 바람직한 관계정립의 방향모색이 되어야만 한다. 따라서 노사관계는 어느 일방적인 힘에 의해서가 아니라 쌍무적인 의무가 뒤따라야만 되는 것이며, 이의 성공에 이바지할 새로운 노사문화의 정착을 위해 경영자나 종업원 모두가 힘써야 할 것이다.

21세기 세계화·개방화시대에 대응하는 산업평화의 정착을 위해서는 정부의 역할과 개입을 줄이고 노사자치를 강조 하면서 노·사간의 불신을 털어내고 상호 신뢰와 존중의 관계를 형성할 수 있어야 한다. 그리고 노사관계를 분배중심에서 생산중심으로 전환시켜 고용안정과 경쟁력제고를 위한 새로운 협력적인 노사문화를 확산시켜 나가야 할 것이다.

3 자본주의사회에서의 기업 활동

자본주의경제체제 하에서는 사유재산제도가 법률적으로 보장되고 자유로운 영리활동이 보장되며 자유경쟁체제가 확립되어 있다. 따라서 기업활동은 적자생존의 원

리에 따라 수행되고 있다. 그 결과 전형적인 자본주의 국가인 미국의 경우에 있어서도 기업이 생존하는 데는 많은 어려움이 있다는 사실을 알 수 있다.

그린버그와 바론(J. Greenberg & R. A. Baron)이 제시한 미국기업의 생존비율에 관한 조사에 의하면 기업이 5년간 생존하는 경우는 38%에 불과하고 25년간 생존하는 경우는 10%에 불과했다.⁵⁾ 즉, 대규모화하여 높은 이윤을 올리는 성장 기업이 있는가 하면, 파멸하여 자취를 감춘 기업도 있고, 새로운 사업영역으로 다각화하는 기업이 있는가 하면 그렇지 못한 기업도 많다.

최근 미국의 풍요를 상징하던 많은 간판기업들이 ‘과거의 영광은 미래의 영광을 보장하지 못 한다’는 교훈을 남기고 점차 사라져 가고 있다. 일본의 경우에도 100년 전 100대 기업에 속했던 기업으로서 현재 건재한 기업은 2개밖에 되지 않으며 창업 후 10년 이상 생존한 기업의 비율도 30%가 채 되지 못하고 있다. 우리나라의 경우도 마찬가지다. 창립 당시 13개 그룹기업으로 출발한 ‘전국경제인연합회’가 30년이 지난 지금 그 속에 포함된 그룹기업은 3개밖에 되지 않는다.

‘21세기위원회’의 전망에 따르면 1970년대 우리나라 10대 재벌 가운데서 1980년까지 이를 유지한 재벌은 7개 정도이고, 1980년에서 1990년까지의 기간 중에도 비슷하게 나타났다. 그리고 1990년의 10대 재벌 중에서 2010년에는 3~5개 정도가 남게 될 것이라고⁶⁾ 전망하였다.

이처럼 자본주의경제체제 하에서는 창업이 자유롭고 모든 개인과 기업들이 치열한 무한경쟁체제 속에서 자유로운 경제적 활동을 통해 때로는 성장·발전하고 때로는 쇠퇴하게 된다. 특히, 1970년대의 오일쇼크 이후 근년에 와서 기업의 실패율이 전 세계적으로 매우 높게 나타나고 있다.

급변하는 새로운 환경에 대한 적응이 어려워질수록 생존을 위한 경쟁은 더욱 치열해지고 경쟁에서의 공정성 확보를 위한 게임의 룰은 더욱 절실하게 요구된다.

아담 스미스가 자유무역을 주장한 이래 국가 간에도 공정한 경쟁의 룰(rule)을 확보하기 위해 많은 노력을 경주해 왔다. 우리가 잘 알고 있는 관세 및 무역에 관한 일반 협정(GATT : General Agreement on Tariffs and Trade), 케네디라운드(Kennedy Round), 동경라운드(Tokyo Round), 세계무역기구(WTO : World Trade Organization)의 출범, 그린라운드(Green Round), 블루라운드(Blue Round), 테크노 라운드(Techno Round), 경쟁라운드(Competitive Round) 등은 모두 기업이나 국가 간에 행해지는 경제활동 속에서 자유와 공정이라는 경쟁원리를 확립하고자 하는 데 그 목적이 있었다. 자본주의경제체제 하에서는 이와 같은 경쟁원리를 따르지 않고서는 어떤 경제

5) J. Greenberg & R. A. Baron, Behavior in Organizations, 4th(Allyn & Bacon, 1993), p. 623.

6) 21세기위원회, 미래전망 : 2020년의 한국과 세계, 동아일보사, 1992, p. 148.

활동이나 기업 활동을 성공적으로 수행할 수 없다. 최근의 한 조사연구에 의하면 21 세기의 성공적인 경영자에게 요구되는 가장 중요한 행동특성은 무엇보다도 기업을 어디로 이끌고 가야 할 것인가에 관한 비전감각(visionary sense)과 높은 도덕성과 기업윤리성의 확립이라고 주장하였다.

자본주의경제체제 하에서 기업의 사회적 책임(social responsibility of business)은 그 성격이나 내용이 시대와 기업환경의 변화에 따라 동태적으로 변하고 있는 것이 일반적이다. 그래서 국가가 경제적으로 발전하고 민주화를 거듭하여 대중여론이 중요하게 부각될수록, 사회가 기업에게 요구하고 기대하는 책임수준은 높아지는 경향이 있다. 현재 우리나라 기업들은 사회적 책임의 측면에서 바로 이러한 상황에 직면해 있다고 본다. 1929년 제1차 경제공황이 발생했을 때, 미국에서 처음 등장한 기업의 사회적 책임이란 용어가 우리나라에서 거론되기 시작한 것은 경제개발과 기업의 발전이 본격적으로 이루어지기 시작한 1960년대부터이다.

그 후 기업의 사회적 책임에 대한 논의가 점증적으로 활발해지는 단계를 거쳐서, 그 이행을 기업에게 촉구하는 경향이 서서히 증가하게 되었다. 그러다가 최근으로 올수록, 대규모화를 거듭하고 사회의식이 높아지고 있는 기업들과 경영자들에게 사회적 책임을 더욱 잘 이행하라고 촉구하는 사회각계의 다양한 언동이 점점 더 거세지고 있다.

모든 규모, 업종, 업태의 기업에게는 사회체제의 구성원으로서 어떤 형태나 내용이든 사회적으로 책임성 있는(socially responsible) 행동을 해야 할 책무가 분명히 있다. 그렇지만 우리 모두는 현실적으로 기업의 사회적 책임을 논의·촉구할 때 등, 영세 상인이나 소규모기업보다는 규모가 큰 기업과 주로 연관시키는 경향이 짙다.

또 사실상, 규모가 커서 노출이 잘 돼 널리 알려져 있고, 소비대중의 생활수준 향상과 유지에 밀접한 제품이나 서비스를 대량으로 생산·판매하고 있고, 공공이익에 영향을 미치는 바가 큰 기업일수록, 사회적 책임을 다하라는 요구를 상대적으로 많이 받고 있다. 그런 기업일수록 상대적으로 사회적 책임을 성실하게 이행하고 있는데도 여전히 더 많은 요구를 받고 있는 것은, 사회 전체에 미치는 기업들의 영향이 막대하기 때문일 뿐만 아니라, 선량한 기업들에게 바라고 거는 일반 대중의 기대 역시 대단히 크기 때문이 아닌가 하고 해석해 볼 수도 있다.

한편, 위와 같은 사회각계의 언동에 대한 기업들의 견해와 반응은 다음과 같이 다양하다. 사회적 책임을 수행하려 하여도, 그것이 정확히 무엇을 뜻하고, 어떤 내용으로 구성되는지를 알 수 없어서 수행하지 못한다는 기업도 있다. 막연하나마 대중관계나 장기이익 등에 도움이 된다는 생각으로, 사회적 책임을 스스로 정의하여 수행

하면서 널리 선전하는 기업도 있다. 기업의 고유한 경제적 책임만 수행하면 됐지, 이른바 사회적 책임까지 수행할 필요는 없다고 주장하는 기업도 있다.

최근에는 개인, 가정, 교육기관, 노동단체, 정부기관, 지방자치단체 등이 사회에 대해 책임져야 할 사항에 대해서까지 기업 보고 책임을 지라는 주장이 팽배한데, 만일 그런 주장들을 곧이곧대로 따르다가는 그렇지 않아도 국내외환경의 불리한 변화 때문에 경영에 많은 어려움이 산재하고 있는데 사회적 책임까지 증가한다면 앞으로는 기업경영이 거의 불가능하게 될지도 모른다는 반응도 있다.

이와 같이 개념적으로도 명확히 정립하기가 어려워 애매하고 막연한 성격을 띤 기업의 사회적 책임을 기업들과 그 경영자들이 과연 어떻게 이해하고, 어느 한도까지 수용하고 수행해야 할 것인가 등에 대해 논의해 보기로 하자.

4 사회적 책임에 대한 견해

이상에서 설명한 바와 같은 내용의 사회적 책임에 대해서, 모든 학자와 기업인·경영자가 찬성하고 이를 따르는 것은 아니다. 기업의 사회적 책임에 대해서는, 기업이 사회에서 수행하는 기능과 역할을 어떻게 보느냐에 따라, 긍정적으로 생각하는 사람들과 부정적으로 생각하는 사람들로 나누어져 있다. 그러나 현재의 추세는 사회적 책임 측면을 긍정적으로 생각하는 사람들이 다수임을 미리 밝혀 두고자 한다.

가. 기업의 사회적 책임에 대해 찬성하는 견해

1) 규범적 관점

사회에 대해 기업이 고유한 경제적 기능 이외에 사회적 책임까지 수행해야 한다고 생각하는 사람들은, 그에 대한 가장 큰 이유로 기업의 활동으로 인해 발생하는 사회의 문제점은 기업이 해결해야 한다는 생각을 갖고 있다. 이들의 주장에 따르면, 기업 활동도 한 요인이 되어 사회에는 공해·산업재해·부의 불평등한 분배 문제가 발생하고 있는데, 이러한 문제들은 부분적으로나마 기업 활동에 의한 부정적 부산물이므로 그 지분에 한하여 기업에게 해결해야 할 책임이 있다는 것이다.

즉, 정부·사회단체 등으로부터 법률적인 제재와 압력을 받기 이전에, 기업이

스스로 책임을 통감하고 이러한 문제들을 시정하려는 노력을 하는 것이 바람직하며 또한 당연하다는 것이다. 즉, 기업 활동으로부터 파생되는 사회의 문제점은 기업 스스로가 해결하는 것이 사회적·윤리적 관점에서 볼 때 당연하며 또 최소한의 책임이라는 것이다.

현대사회에서 기업은, 특히 대기업은 인적자산, 자본, 기술, 경영능력 등이 가장 풍족한 조직체이다. 그러므로 기업이 야기시키는 지분의 사회적 문제를 해결하는 것뿐만 아니라, 일반적인 사회문제 및 사회의 불만족 부분을 해소시키려는 사회적 노력을 돕는데 기업이 자원을 사용하는 것은 사회적 강자가 사회적 약자를 돕는다는 인도적인 견지에서라도 바람직하다고 생각하는 사람들이 많다.

2) 전략적 관점

기업의 사회적 책임에 대해 찬성하는 측에는 사회적 책임을 다하는 것이 장기적으로 기업에 유익하므로, 기업으로서는 사회적 부담을 흔쾌히 받아들여야 한다고 생각하는 사람들도 포함되어 있다. 사회적 책임을 다하는 기업들은 자사제품의 소비자들인 대중들에게 좋은 이미지를 심어줌으로써, 장기적으로 기업에 해로울 것이 없다는 것이다. 좋은 대중관계를 유지함으로써 불매운동 등을 회피할 수 있고, 넓은 고객층을 확보할 수 있다는 장점이 있다. 또한 기업이 선도적으로 사회문제를 해결할 경우에, 법률적 규제와 사회적 통제에 의한 비용을 절감할 수 있다는 장점도 있다.

예를 들어, 기업이 술선해서 공해방지시설을 설치하는 경우에 소비자단체, 환경보호단체 등의 압력이나 반기업운동을 사전에 방지할 수 있고, 환경오염방지법에 의거한 정부의 처벌 등도 회피할 수 있다. 그리고 기업의 사회적 이미지를 제고할 수 있으므로, 기업이 지출한 비용에 비해 더 큰 매출이익 등의 증대효과를 거둘 수 있다. 반면, 기업이 사회적 책임을 소홀히 하게 되면, 소홀히 함으로써 잠정적으로 절약된 비용보다 훨씬 더 많은 각종 비용을 장기적으로 부담하게 된다. 사회적 책임의 수행은 지역사회와 좋은 관계를 맺게 하므로, 인력수급이나 경영 관리 등의 측면에서도 기업에게 도움이 된다. 지역사회에서 좋은 기업이미지를 구축하고 있으면, 그 지역의 우수한 인력을 채용하는 데 유리하며 종업원의 자부심을 증가시켜 이직률이나 결근율도 낮아지므로 인력관리에 유리한 점이 많다.

기업이 사회적 책임을 수행하는 것은, 사회에 대한 기업의 영향력을 증대시키기 위해서도 필요하다는 주장도 있다. 모든 사회적 관계에서 영향력을 행사하기 위해서는 이에 상응하는 책임이나 의무의 수행이 따라야 하는 것이 일반적이기

때문이다. 이런 현상은 개인 간의 관계에서도 당연한 것으로 되어 있다. 오늘날 기업 활동은 정부, 국회, 소비자단체, 각종 이익단체 등으로부터 많은 규제나 압력을 받으면서 이루어지고 있다. 그런 가운데서 기업이 보다 능동적이고 활동적으로 기업 활동을 전개하기 위해서는 규제기관이나 압력집단에게 좋은 이미지를 심고 또 영향력을 행사할 필요도 있는 것이다. 그러므로 기업은 영향력 행사를 위하여 사회가 필요로 하는 사업들을 적극적으로 후원하고, 이를 통해 사회에 대한 영향력을 증대시켜, 기업환경을 개선하도록 해야 한다.

나. 기업의 사회적 책임에 대해 반대하는 의견

기업이 사회적 책임을 수행하는 데 대해 회의적으로 생각하는 사람들도 많다. 기업은 본질적인 경제활동만을 충실히 수행하는 것이 사회에 더 큰 도움이 된다는 것이 그들의 주장이다. 기업의 사회적 책임에 반대하는 주장을 종합하면 다음과 같다.

1) 본질적 기능인 경제활동의 저해

기업의 고유한 경제활동을 중시하는 학자들이나 기업인들은 자유경쟁체제 하에서 기업의 임무는 경제적 효율성을 달성하여 사회의 복지를 증진시키는 것이라고 생각한다. 그러므로 기업은 본질적인 경제적 활동을 충실히 하는 것이 가장 바람직하고 사회적 활동은 정부나 사회단체에 맡기는 것이 보다 효율적이라는 것이다.

기업이 사회적 책임을 수행하기 위해 사회적 활동을 확대하게 되면, 많은 비용을 지출해야 하고, 경영자는 기업경영 이외에도 많은 시간과 노력을 투입해야 하고, 주주에 대한 배당을 낮추고, 종업원의 임금이나 복지의 향상을 가로막고, 소비자에게는 가격상승이라는 불이익을 준다는 것이다.

일반대중은 사회에 대한 기업의 봉사를 거저 생기는 것으로 착각하지만, 이에 따른 비용은 모두 사회의 부담으로 전가된다는 것이 기업의 경제활동을 중시하는 이들의 주장이다.

기업의 본질적 기능을 중시하는 학자들과 기업인들이 가장 우려하는 바는, 기업의 사회적 책임수행이 경제의 효율성을 해친다는 점이다. 기업은 기업 활동의 결과로 발생한 이익을 생산 활동에 재투자하여 더 큰 이익을 창출함으로써 사회를 경제적으로 풍요롭게 만드는 것이 가장 바람직한데, 사회적 책임수행을 위한 비용지출은 생산 활동에 대한 투자를 감소시킨다는 것이다. 생산 활동에 대한 재

투자의 감소는 기업의 경쟁력을 약화시켜 장기적으로 사회에도 손실이 된다는 주장이다. 특히, 우리나라와 같이 해외시장 의존도가 높은 나라의 경우, 기업의 사회적 책임 비용 지출이 적정수준을 넘으면 국제경쟁력을 상실케 하는 결과도 초래한다는 사실이다. 실제로도 이런 현상인 나타나고 있다.

2) 다원사회에 대한 위협

기업이 사회적 책임을 수행하는 것을 반대하는 학자들 중에는 기업의 사회적 활동으로 인해 나타나는 결과를 우려하는 사람들이다. 이런 학자들의 주장에 의하면, 기업은 인력·경제력·보유자원·기술 등의 측면에서 볼 때 이미 사회적으로 거대한 조직이 되어서 오래 전부터 국가나 사회에 큰 영향을 미치고 있다. 세계적인 다국적기업들은 오래 전부터 웬만한 국가의 GNP보다 큰 규모의 매출액을 실현하고 있으며, 세계 여러 나라에서 정부와 사회에 큰 영향을 미치고 있다.

우리나라의 대기업들도 사회에 미치는 영향이 이미 지대함은 독자들도 잘 알고 있을 것이다. 그런데 사회적 책임을 수행한다는 명목 하에 이러한 대기업들이 정치·사회·문화 등 많은 분야에 걸쳐 영향력을 확대하면, 다양한 사회적 가치들이 기업의 획일적인 사고방식에 의해 잠식당하는 결과를 초래할 우려가 있다. 심한 경우에는 기업국가처럼 기업에 의해 국가 전체가 좌우되는 상황이 초래될 수도 있다는 것이다.

3) 사회문제 해결에 대한 기업의 능력과 비용의 문제

기업의 사회적 책임수행에 대해 반대하는 또 다른 사람들은 기업의 사회적 문제해결능력이나 사업상의 수완은 뛰어나지만, 사회문제까지 해결할 능력을 갖고 있지 못하다는 것이다. 1960년대와 1970년대 초반에 미국정부는 기업의 주도하에 비영리적인 사회재개발 및 빈민문제 해결에 기업의 자원과 인력을 활용하려는 계획을 수립하여 시행한 적이 있었다. 그러나 이 계획은 시행과정에서 나타난 사회문제 해결의 부진과 국내 및 국제적인 기업경쟁력의 약화로 중도에 포기할 수밖에 없었다. 그 이유는 경영자들이 철학적·정서적·사회적 업무에 미숙하여 사회문제를 제대로 해결하지 못했고, 사업의 비영리적 특성으로 인해 경제적 효율성도 달성하지 못한데 있었다. 더욱이 기업가를 '이익을 추구하는 자'로 취급하여 신뢰하지 않는 사회일각의 비판적인 사고방식도 이 계획을 실패로 몰고 갔다.

앞에서 살펴본 바와 같이 기업의 사회적 책임에 대해서는 학계와 업계 내부에서도 서로 엇갈린 주장을 하고 있다. 그리고 기업이 사회적 책임을 수행한 결과

로 나타나는 성과에도 긍정적인 것과 부정적인 것이 공존하고 있다. 그런 가운데서도 업계는 환경변화를 감안하여 앞으로 사회적 책임에 대해 더 큰 관심을 기울여야 할 것으로 본다.

한편, 사회구성요소들은 요즘과 같이 기업들에게 거의 모든 사회문제를 '만병통치'식으로 해결하도록 비상식적이고 자기책임 회피적으로 요구할 것이 아니라, 기업이 수행해야 할 사회적 책임의 적정하고 합리적인 내용과 범위에 대한 대체적인 합의를 먼저 이루어야 한다. 그리고 나서 기업에게 사회적 책임을 다하도록 요구해야 할 것이다.

5 사회적 책임을 위한 윤리경영기법

사회문제의 해결은 사회구성원 조직 전체의 노력이 필요하기 때문에 사회구성원인 기업이라는 조직체도 문제를 정면으로 받아들여 적극적으로 대처하지 않으면 안 된다. 이제 기업은 사회적 책임의 주체로서 사회에 참가하지 않으면 안 되는 것은 말할 필요도 없으며, 단순히 도의적인 문제로만 보는 종래의 사고방식 형태로 참가하는 것이 아니라 경영에 있어서 근본적으로 가치관을 바꾸어 대처하는 경영기법이 요청된다.

기업이 사회에 대해서 열린 존재로서 자신의 행동이 사회적 요구에 합치한다는 것을 선언하고 밝히기 위해 이용하고 있는 경영기법들을 살펴보기로 하자.

가. 기업윤리코드의 사용

기업윤리코드란 기업이 사회적 책임을 기업의 윤리로서 인식하여 조직구성원들이 어떤 윤리적인 딜레마에 직면할 때 이들을 가이드하기 위한 목적으로 준비된 문서이다. 미국의 경우, 주요 기업들의 3/4 정도가 이 기업윤리코드를 갖고 있다.

유럽기업들의 경우는 단지 40%만이 기업윤리코드를 갖고 있으며, 그 내용도 정치적·문화적 그리고 사회적 차이 때문에 국가별로 상당히 다르다.

나. 윤리위원회의 구성

미국 ERC(Ethics Resource Center)의 조사에 따르면 포춘지가 선정한 1,000개 기업 중 약 1/3 정도의 기업들이 윤리위원회를 구성하고 있다고 한다. 윤리위원회란

조직구성원들이 그들의 직무과정에서 직면하게 되는 윤리적인 문제를 해결하는데 도움을 주고, 이에 필요한 정책을 설정하는 데 책임을 지는 그룹을 지칭한다. 일반적으로 이 위원회는 톱 매니지먼트(Top Management) 또는 CEO(최고 경영자) 출신의 임원으로 구성된다.

다. 연간 보고서의 강화

종래의 연간 보고서(Annual Report)는 기업의 매출액, 이익률 등 주로 기업의 재무제표나 경제지표를 중심으로 작성되었다. 그러나 때로는 기업의 사회적 책임을 스스로 밝히는 노력의 하나로써 '사회적 책임 활동보고'라는 항목을 추가하여 연간 보고서를 발간하게 되는데, 사회적 책임 활동의 구체적인 내용은 다음과 같다.

- 공해·환경문제 : 기업의 공해·환경문제에 대한 조직·설비 등 환경기준의 명시와 그 달성도, 공해방지기술의 연구개발체제, 자원의 재활용노력, 원료전환노력, 공장정화노력, 지방자치제와의 협력체제 등
- 지역사회문제 : 지역주민과의 대화노력, 지역에 대한 고용기회의 제공, 병원, 의료시설의 개방, 후생시설의 개방, 지역교육기관에의 재정보조, 지역사회문화의 보존·육성에의 협력, 지역개발에의 협력 등
- 대국민 사회경제문제 : 국가의 경제정책목표에의 협력내용, 교육기금의 설치와 그 실적, 문화제 활동의 주최, 폐기물화된 자사제품의 회수노력 등
- 소비자문제 : 상품의 안정성 확보를 위한 연구개발체제와 그 성과, 서비스실시 확대, 불만처리확대, 상품의 성능개선 설명, 상품가격변동 설명 등
- 종업원문제 : 종업원의 교육·능력개발 등에 대한 실천, 노동조건, 고령 노동자 문제, 노사협력의 확대, 복지후생설비, 여가이용확대 등

라. 이해관계자집단과의 커뮤니케이션

기업, 소비자 및 지역사회 상호 간의 의사소통을 도모하는 부서를 구성하여 그것을 총괄한다. 예컨대, 지역사회 담당직원을 채용한다든지, 소비자에 대한 기업이념을 정확히 전달하여 소비자로부터 상품, 서비스에 관한 불만 등을 접수하여 그것을 처리하기 위해서 소비자 담당직원을 채용한다. 또한 지역사회의 발전에 없어서는 안 될 각종 시설의 정비와 지역녹화문제 등에 적극적으로 협력하기 위하여 기업은 자

신뿐 아니라 해당지역에 있는 타기업과 협력하여 지역주민, 학식과 경험이 있는 사람, 종업원 등을 포함한 위원회 등을 만들어 그곳에서 의견교환을 통하여 문제를 발굴하고 해결하는 대화의 광장을 마련한다.

마. 사회적 비용정보시스템 구축

21세기 경제사회에서는 기업의 사회적 책임을 위한 설비투자과 신기술 연구개발비, 상품의 안정성 확보를 위한 연구개발비 등 '기업의 사회적 책임비용'이라고도 부를 수 있는 비용지출의 증가가 예상된다. 따라서 이러한 사회적 책임을 수행하기 위한 필요비용을 경영과정에 흡수하여 기업본질을 강화해야 한다. 이 경우 가장 효율적인 방법을 결정할 수 있도록 비용(cost)정보시스템의 구축이 선행되어야 한다.

바. 사회감사제도 도입

기업들이 그들의 재무적 활동을 구체적으로 기술하며 보고하는 회계감사의 제도를 확장한 경영기법으로서, 기업들 스스로 사회적 활동을 체계적으로 기술하여 회계와 연결하여 보고하는 사회감사제도는 기업의 사회적 책임을 스스로 밝히는 가장 훌륭한 경영기법이라 할 수 있다.

예컨대, AICPA(미국공인회계사)는 1965년에 기업이 '대중에 대한 사회책임'의 개념을 도입할 것을 제창하였다. 그러나 아직까지 사회감사는 시행단계의 수준을 벗어나지 못하고 각 기업들이 독특한 회계방식을 이용하여 회계적 표시 내지 회계적 보고형식수준에 머물고 있다. 그러나 글로벌시대를 맞이하여 기업의 사회감사제도는 본격적으로 도입될 것으로 예상된다.

[토의 문제]

1. 자본주의경제체제의 우월성에 대해 토의해 보자.
2. 기업의 사회적 책임이 대두된 배경과 찬·반론에 대한 자신의 견해는?
3. 21세기 윤리적인 경영활동이 중시되는 이유는 무엇일까?

개방화·세계화의 진전과 윤리경영

제6장

1. 윤리 환경의 변화
2. 윤리경영을 선도하고 있는 기업들
3. 개방화·세계화의 진전과 New Round
4. 21세기는 윤리경영의 시대
5. 부패라운드(Corruption Round)의 전개와 대응전략

제 6 장 개방화·세계화의 진전과 윤리경영

최근 윤리성과 관련된 문제가 사회와 기업경영의 중요한 이슈로 대두되고 있다. 이제는 소액주주운동, 사외이사제도 등이 일반화됐고, 많은 기업들이 윤리강령을 선포하였다.

최근 전국경제인연합회가 윤리경영과 불법 정치자금 지급을 거부하는 성명서를 발표했고, 산업자원부는 '기업의 윤리경영체제 강화 방안'을 수립해 구체적인 활동 계획을 발표했다. 또 2003년 5월에는 공무원윤리강령이 법제화되었다. 왜 이렇게 윤리성이 문제시되고 있는가? 그것은 한마디로 국내외에서 사회·경제 환경이 크게 변화하고 있기 때문이다.

1 윤리 환경의 변화

1997년 말 IMF구제금융 요청과 관련한 대기업의 연쇄부도, 대우그룹의 분식회계 등 비리사건을 거치면서 지배주주와 경영진에 의한 기업지배가 일반주주와 사회의 이익에 반한다는 인식이 확대되면서 이를 개선하자는 여론이 형성되었다. 그리고 근로자들도 '삶의 질'을 중시하고, '자랑스러운 직장'을 선호하게 되면서 기업윤리의식이 직원의 사기에 큰 영향을 미쳤다.

기업측면에서도 부실공사에 의한 성수대교 붕괴, 폐놀 유출사건 등을 겪으면서 비윤리적 행위로 인한 손실이 기업의 존립을 위협할 정도로 막대하다는 것을 인식하게 됐다. 특히 2003년 1월 발효된 부패방지법과 '부패방지위원회'의 출범, 동년 5월 시행된 '공직자윤리강령'은 공직자는 물론 정부와 거래하는 기업의 불법 부패행위에 대한 처벌을 규정하고 있어 개별 기업들이 윤리경영을 실천해야 할 필요성은 더 한층 강조되고 있는 추세다.

한편, 세계무역기구(WTO)의 출범과 더불어 국제거래 무역환경이 개선되는 과정에서 무역장벽은 완화되고, 각 부문에서 시장개방이 확대되어 세계경제는 점차 국경 없는 무한경쟁의 시대로 전개되고 있다.

새로운 통상 이슈에 대한 다자간 협상에서 논의되고 있는 중점사항은 뇌물방지과 부패문제인데 최근에는 지역주의 경향의 심화 속에서 새로운 윤리문제(CR)로 나타

나고 있다.

EU(유럽연합), NAFTA(북미자유무역협정), AFTA(아세안자유무역지대), APEC(아태경제협력기구) 등 지역경제 블록이 1994년 1월부터 발동하였고, WTO출범에 의한 자유무역주의 채택 및 지역주의가 상호 병존하고 있다. 지역주의로 인한 무역 창출효과가 무역전환효과보다 큰 경우에는 시장경제발전에 기여하게 되므로 이러한 지역주의는 용인하는 것이 사실이다.

이러한 국제기구들을 중심으로 일어나고 있는 변화의 구체적인 내용을 살펴보면 다음과 같다.

- 첫째, 1999년 5월부터 모든 OECD회원국은 외국에서의 뇌물행위도 각기 국내법에서 처벌받도록 하는 ‘외국공무원 뇌물방지법’을 채택했고, 국제거래와 투자의 전제가 되는 투명경영을 제도화한 기업지배구조 개선을 권고하고 있다.
- 둘째, 세계은행에서는 기업지배구조준칙을 지키지 않는 기업은 불이익을 당할 것이라고 선언하고, 세계은행 소속 국제금융공사(IFC)가 기업지배구조가 투명한 한국 중소기업에 투자하기 위해 ‘기업지배구조펀드’를 조성했다.
- 셋째, 이렇게 국제적으로 윤리경영의 필요성이 강화됨에 따라 OECD에서는 ‘국제기업의 원칙’을 발표했고, 국제상공회의소에서는 ‘기업광고의 원칙’을 정하고 있다. 또 다국적기업의 모임인 CRT는 ‘기업의 원칙’을 제정해 준수를 권고하고, 민간단체에서도 국제적 노무관리표준을 제정해 시행하고 있다.
- 넷째, 국제표준화기구(ISO)에서 ISO9000, ISO14000처럼 국제표준 기업윤리 강령을 제정하기 위해 노력하고 있다. 국제기구들이 심도 있게 논의하고 있는 비윤리적 부패행위의 구체적인 내용을 보면, ① 뇌물제공, ② 탈세행위, ③ 외화도피, ④ 환경오염, ⑤ 허위광고, ⑥ 비자금조성(정경유착자금조성), ⑦ 허위·과대광고, ⑧ 주가조작, ⑨ 체불임금(저임금 착취), ⑩ 부당노동행위, ⑪ 환경파괴(공해배출) 등이다.

이와 같이 오늘날에는 국내·외 환경이 윤리수준을 강화하도록 변화하고 있다. 따라서 21세기에는 윤리성이 커다란 경쟁력으로 등장하고 있는 것이다.

2 윤리경영을 선도하고 있는 기업들

기업윤리의 범위는 경쟁자와의 공정한 경쟁에서부터 환경문제까지 매우 다양한데, 이를 각각의 이해관계자와 추구하는 가치이념을 중심으로 정리해 보면 [표 6-1]과 같다.

〈표 6-1〉 기업윤리의 가치이념과 문제들

| 구 분 | 추구하는 가치 | 기업윤리에서 취급해야 할 문제들 |
|------|---------|--|
| 경쟁자 | 공정한 경쟁 | 불공정한 거래(카르텔, 담합), 지적재산권 침해, 덤핑, 거래선 제한·차별, 기업비밀 침해, 뇌물제공 등 |
| 고객 | 성실, 신의 | 결함상품, 유해상품, 허위·과장광고, 정보은폐, 과대 효능·성분 표시 등 |
| 투자자 | 공평, 형평 | 내부자거래, 분식결산, 시세조작, 인위적 시장조작, 기업지배 행위 등 |
| 직원 | 인간의 존엄성 | 고용차별, 성차별, privacy침해, 작업안전, 단결권, 회사이익 우선 등 |
| 지역사회 | 기업 시민 | 산업공해, 산업재해, 산업폐기물 불법처리, 공장폐쇄 등 |
| 정부 | 엄정한 책무 | 탈세, 뇌물, 부정 정치헌금, 보고의무위반, 허위보고, 감사활동 방해, 공무 방해 등 |
| 국제관계 | 공정한 협조 | 덤핑, 돈 세탁, 유해물 수출, 공해방지시설 미비, 법규악용, 정치개입 등 |
| 지구환경 | 공생관계 모색 | 환경오염, 자연파괴, 산업폐기물 수출입, 지구환경관련규정 위반 등 |

〈표 6-1〉에서 보는 바와 같은 윤리성의 문제를 잘 지키는 기업은 ‘좋은 (선한) 기업’이고, 일반적으로 장기성장하는 기업이다.

최근 이러한 ‘좋은 기업’을 지향하면서 성공하고 있는 사례가 많다. 유한양행, 유한킴벌리 등은 윤리경영을 잘 실천하고 있는 기업으로 평판이 높다. LG, SK 등도 투명경영을 위해 윤리강령을 운영하는 등 여러 가지 제도를 갖고 있다.

삼성전자는 내부감사를 강화하고 비윤리적 기업관행을 제거하기 위해 임원 6명을 포함한 52명을 처벌하는 등 최근 대대적이고 공개적으로 윤리경영을 실천하고 있으며, 삼성의료원의 의사와 간호사는 환자로부터 사례를 받지 않아 신선한 충격을 주고 있다.

한국에 진출해 있는 외국계 회사인 애보트·HP·보디숍 등도 윤리적으로 정평 있는 회사들이다. 존슨 앤 존슨은 세계적인 윤리기업으로 평판이 높아 「포춘」지에 ‘세계에서 가장 믿을 수 있는 기업’으로 선정됐고, 환경보호와 현지문화를 중시하는 화장품 체인 보디숍도 수년 만에 세계 30여 국가에 2,000여 개의 소매점을 낼 수 있었다.

포스코와 같은 업종인 미국의 US Steel은 이사회 직속 감사실에서 기업윤리의 집행을 엄격히 감시하고 있고, 총회꾼 사건으로 고충을 겪은 일본의 고베제강은 윤리적으로 거듭나기 위해 강력한 윤리프로그램을 준비 중이다.

한편, 윤리경영의 원칙을 위반해 큰 타격을 입은 회사도 많다. 우리나라의 삼풍백화점 사고, 한보의 몰락, 대동은행의 파산 등은 모두 윤리적 경영결정을 잘못된 것이 중요한 원인이었다.

최근에는 일본 최대의 유명한 우유회사 '유키지루시(雪印)식품'이 우유포장 검사를 소홀히 한 책임을 회피하고, 식품 원산지와 유효기간을 속이다가 소비자로부터 철저히 외면당해 사건발생 불과 2개 월 만에 파산하는 사태가 벌어져서 일본 업계에 커다란 충격을 주었다.

3 개방화·세계화의 진전과 New Round

21세기에는 세계경제가 새로운 환경으로 전개되고 있는 가운데 우리나라 경제는 불가피하게 국제화를 지향하지 않으면 안 되게 되었다. 국제화시대는 경제운용의 세계화뿐만 아니라 기업도 세계화를 이룩하지 않고서는 생존할 수 없다.

오늘날 e-Business의 활성화는 정보화를 촉진하여 국제수준의 평등화가 요청되고 있다. 이제 선·후진국 경제는 국제화시대를 넘어 생산과 유통 그리고 마케팅의 많은 부분을 세계 도처에서 직접 추진하는 글로벌경영전략(Global Management Strategy)으로 이루어지고 있다.

21세기에는 세계 각국에 현지법인을 설립하여 현지에서 직접 생산·판매하는 새로운 국제경영이 비약적으로 확대될 것이다. 따라서 새롭게 등장하는 국제적인 문제를 해결하고, 국제적 규범을 준수하는 기업윤리의 필요성이 제기되고 있다. 이제 기업은 투명한 경영으로 국제적 규범을 준수하고, 윤리경영을 실천하여 국제경쟁력을 갖추지 않으면 안 된다.

더욱이 세계화·국제화의 진전과 더불어 기업의 현지화가 확대되고 있는 가운데 WTO와 OECD 등 세계적 무역기구 및 선진국 경제협력개발기구 등이 새로운 국제적 장벽과 규범을 내놓고 있어 우리 기업들은 생존을 위한 산업구조와 기업 구조조정을 하지 않으면 안 되게 되었다.

새롭게 전개되고 있는 New Round는 무역의 새로운 규제와 장벽을 쌓고 있다. 즉, 환경문제를 무역과 연계시키는 GR, 노동문제와 무역을 연계시키는 BR, 기술문제와

무역을 연계시키는 TR, 경제문제의 공정경쟁과 무역을 연계시키는 CR, 그리고 기업윤리와 무역을 연계시키는 ER 등이 있다.

이러한 5R의 새로운 장벽, 도전, 규제에 대응하기 위한 생존전략차원에서 뿐만 아니라 세계경제수준의 평등화와 글로벌경영을 실현하기 위한 국가전략차원에서도 국제 윤리경영의 필요성은 더욱 절실하게 요청되고 있다.

가. GR(Green Round)

그린라운드(GR)는 환경문제를 무역장벽에 연계시켜 환경상계관세 부과나 수출입제한 등의 조치가 뒤따르게 된다. 이에 따라 철강·금속·석유화학·피혁 등 각종 산업공해를 배출하는 산업이나 제품들은 이로 인해 큰 타격을 받을 것이며, 수출품의 생산원가가 증가하기 때문에 환경기술개발과 에너지절약형 고부가가치산업으로의 산업구조를 조정하지 않으면 국제경쟁력을 상실하여 생존의 위협을 받게 될 것이다.

1) 환경문제와 무역전쟁

브라질의 아마존강 유역의 열대 우림지역(selvas)은 세계에서 가장 울창하게 숲이 들어서 있는 곳이다. 이 지역은 지구에 산소를 많이 공급해 줌으로써 '세계의 허파'라고 한다.

세계에서 가장 빛이 많은 브라질은 이 지역의 개발을 통하여 국가를 발전시킬 계획을 세웠다. 그러나 미국과 일본, EC 등에서는 브라질 정부의 셀바스개발을 강력하게 반대하고 있다. 개발을 위하여 울창한 숲의 나무를 베어 낸 후 농경지나 목장, 도시를 건설하면 세계의 산소 공급량은 매우 많이 줄기 때문이다.

선진국의 개발반대론자들은 "환경문제는 발생지역이 어디든 특정 국가의 문제가 아니라 지구 전체의 문제이며, 지구의 환경을 보호하는 것도 어느 한 특정 국가의 문제가 아니라 지구 전체의 문제이다"라는 생각을 갖고 있다. 이들은 매년 15% 정도의 산소를 지구에 공급해 주는 셀바스의 개발을 반대할 수 있는 권리가 자신들에게 주어져 있다고 생각한다.

이에 대하여 브라질 정부는 환경보전의 중요성은 인정하지만, 셀바스지역에 대한 개발을 강행하고 있다. 아울러 브라질 정부는 미국, 일본, EC 등의 국가가 꼭 셀바스를 지키고 싶어 하면 브라질 정부의 부채를 탕감해 주고, 셀바스가 제공하는 산소 사용료를 내야 한다고 주장하고 있다. 이미 지구의 환경을 오염시켜

가며 산업화를 이룩한 선진국의 요구에 밀려 산업화와 개발정책을 포기할 수는 없다는 주장이다.

GR이라는 말은 미국의 상원의원 맥스 보커스에 의하여 처음 사용되었다. 그는 1991년 10월, "UR협상에서 환경 규정에 대한 개념이 충분히 정립되지 않고 있는데, 다음 번 관세와 무역에 관한 일반협정(GATT)의 협상에서는 환경문제가 주제가 되어야 한다. 다음 GATT협상이 열리면 환경문제에 초점을 맞추기 위하여 그린라운드로 부르기를 희망한다"고 말하였다. 그는 미국의 경제력을 바탕으로 이 협상을 미국이 무역과 환경을 연계하여 주도하기를 희망한다고 주장했다. 당시에는 UR협상이 한창 진행 중이었기 때문에 그의 주장이 즉각 받아들여지지 않았다.

1992년, 브라질의 리우데자네이루에서 열린 지구 정상회담에서는 개발도상국가들의 강력한 반대로 환경문제를 무역과 연계시키는 선언이 채택되지 않았다. 하지만 1994년부터 본격적인 GR협상에서 미국정부는 의지를 분명히 하였다. 그러나 중국 같은 나라는 이러한 미국과 같은 선진국의 입장에 대하여 공공연하게 반대하고 있으며, 많은 개도국들도 중국의 입장을 지지하고 있다.

지구의 환경보호를 명분으로 한 무역규제는 미국 등 앞선 환경기술을 가지고 있는 선진국들이 자국의 경제적 이익을 위하여 이용할 가능성이 크다는 문제점을 갖고 있다. 선진국들은 많은 자본과 앞선 기술로 이미 환경산업도 고도로 발달되어 있다. 미국 등의 선진국들은 엄격한 환경기준을 적용 받는 자기 나라 산업의 경쟁력을 높이기 위하여 개발도상국들에게도 자기 나라의 환경기준을 강요하고 있다. 그 기준에 맞추기 위해서는 개도국들은 새로운 환경 관련 기계류의 수입과 비싼 로열티의 지급, 특허사용료 지급 등의 경제적 부담을 짊어져야만 한다.

자신들이 오염시킨 지구의 환경을 보전하는 것은 선진국에서 책임을 져야 할 문제이다. 선진국이 참으로 지구의 환경보전에 관심을 갖고 지구의 환경오염을 줄이려고 한다면, 환경산업기술과 기계 등 관련 제품을 비싸게 팔려고 하기보다는 개도국들에게 값싸게 공급해야 할 것이다. 국민 1인당 에너지 소비량만 비교해도 선진국은 개도국의 10배가 넘고 있다. 그럼에도 불구하고, 힘의 논리가 앞서는 국제사회에서 선진국이 환경오염에 대한 책임을 져야 한다는 주장이 받아들여질 가능성은 거의 없다. 오히려 선진국에 의한 환경오염의 피해를 입고 있는 개발도상 국가들이 부담을 크게 될 가능성이 더 크다.

2) 한국경제와 그린라운드

우리나라 역시 브라질과 마찬가지로 개발과 환경보전의 모순에 빠져 있으며, 선진국의 환경보전 요구를 받고 있다. 우리나라는 브라질보다 심각한 처지에 놓여 있다. 수출의존도가 매우 높은 우리나라는 선진국의 요구를 무시하기가 어려운 처지이다. 선진국은 자신들의 요구를 관철시키기 위하여 경제력을 바탕으로 무역제재의 방법을 동원하려 하고 있기 때문이다. '신한국 창조'라는 구호 아래 새롭게 도약하려는 우리 민족 앞에 새롭게 닦친 시련이 아닐 수 없다. UR의 파고가 밀려 온 1994년부터 환경문제를 무역과 결부시키는 그린라운드의 태풍이 또다시 우리나라를 엄습해 오고 있다.

미국이나 일본시장 등에 대한 무역의존도가 매우 높은 우리나라는 선진국의 요구에 따르지 않을 수 없다는 데 GR협상의 심각성이 있다. 우리나라의 상품을 수입할 때 자기들이 정한 기준보다 공해를 더 많이 유발한 상품이라면 그만큼 관세를 더 물리도록 하겠다는 것이 GR의 골자이다. 그들의 주장에 대비하지 않으면 우리나라 경제는 심각한 타격을 입게 될 것이다.

이미 우리나라는 환경보전과 관련하여 큰 영향을 받고 있다. 1993년 6월, 멸종 위기에 처한 야생 동·식물 종의 국제거래에 관한 협약(CITES)에 가입해 생약을 원료로 하는 국내 제약회사가 피해를 입었다. 오존층 파괴의 주원인이 되는 프레온가스(CFCs)의 사용을 규제하기 위하여 1989년에 발효된 몬트리올의정서에 의하여 자동차나 냉장고에 사용되어 오던 프레온가스를 줄여야 하는 등 직접적인 영향을 이미 받고 있다. 온실효과 등 지구온난화의 주원인이 되는 이산화탄소의 배출방지를 목적으로 한 기후변화협약도 1994년 4월부터 발효되었다. 석유와 석탄 등 화석연료에 대한 의존율이 높은 우리나라의 경제는 다시 한 번 타격을 받게 될 것이 예상된다. 물론 보다 쾌적한 삶의 질을 높이기 위한 환경의 보전은 절대 필요하다. 그 뿐만 아니라 국가경쟁력을 높이기 위해서도 환경의 보전은 꼭 필요하다.

현재 우리나라의 환경기술은 국제수준에 크게 못 미치고 있다. 미국, 일본, EC 등의 환경기술수준을 100으로 할 때, 우리나라의 기술수준은 수질정화기술 85%, 프레온가스 대체물질 개발기술 40~50%, 이산화탄소제거기술 20~30%, 폐기물 소각기술 20% 정도에 불과하다고 한다. 이러한 기술격차를 빨리 줄이기 위한 정부와 업계의 노력이 필요하다. 물론 우리 국민 스스로도 환경보전을 위한 작은 실천이라도 앞장서는 자세를 가져야 한다.

나. BR(Blue Round)

노동라운드(BR)는 노동여건과 근로기준을 무역거래에 연계하려는 다자간 협상으로서 국제사회가 규정한 근로조건을 준수하지 않는 나라에서 생산된 제품에 대해서는 국제교역을 제재하겠다는 것이다. 다시 말해 선·후진국을 막론하고 최저 임금이나 체불임금, 부당노동행위 그리고 15세 이하의 소년·소녀공의 불법노동행위 등과 노동관련법의 미비 등을 국제적 수준에서 규제하는 것을 말한다. 따라서 저임금착취, 체불임금행위나 노동조합 및 노동관계조정법 제81조에서 규제되어 있는 부당노동행위 및 차별임금행위 등을 하지 말아야 한다.

한편, BR는 선진국이, 노동의 기본권이 유린되고 있는 개발도상국, 신흥공업국에게 제재를 가해 무역경쟁력을 회복하려는 의도가 깔려 있다는 비판을 받고 있기도 하다.

다. TR(Technology Round)

테크노라운드(TR)는 과학, 기술정책 내용을 무역규제에 연계시키려는 다자간 협상으로서 OECD가 중심이 되어 추진하였고, 개도국의 기술개발 견제, 선진국의 기술보호가 목적인 신국제기술 규범을 말한다. 즉, 국가간 과학기술정책의 조화를 위한 규범제정이나 과학기술인력의 자유로운 이동, 연구개발의 독창성, 그리고 국제기술 표준화 규범의 제정 등을 목표로 하는 기술규제부문을 의미하며, 선진기술의 모방, 도용, 악용, 남용 등을 방지하여 특허권, 저작권 등을 침해하는 국가나 기업과 정부의 기술지원 등을 규제하는 것은 물론 무역행위까지 금지시키는 강력한 규제조치를 의미한다.

테크노라운드(TR)는 e-Business시대, 디지털 경제시대, 인터넷 비즈니스시대에 보다 강력한 장벽이 될 것으로 예상된다. 정부와 기업은 이러한 기술장벽 때문에 기술혁신체제를 구축하고 기술개발의 세계화를 추진하고 있다. 따라서 정보기술의 선점은 향후 국제경쟁력을 갖추는 기본조건이 될 것이다.

라. CR(Competition Round)

경쟁라운드(CR)는 일명 규제라운드라고도 하는데, 경쟁정책과 공정거래의 보장을 무역거래에 연계시키려는 다자간 협상을 말한다. 이는 정부의 경쟁정책과 무역정책간의 상호작용을 검토하여 실질적인 시장접근 가능성을 증대시키려고 하며, 경쟁을

저해하는 각종 규제를 개혁하고, 국제적 표준을 정하여 자유롭고 공정한 경쟁을 저해하는 국내의 각종 경쟁조건을 개선하는 데 목표가 있다. 독점과 과점체제의 남용과 오용, 정부규제, 불공정거래행위 등과 시장점유율의 조정, 생활필수품과 편의품, 사치품 등 국가전략 및 군수산업 등 독과점제품, 독과점정책과 제도 등은 국제거래에서 철저히 규제한다는 것을 의미한다.

불완전경쟁은 소비자 후생 감소와 독점자의 초과이윤을 증대할 뿐 아니라 경제적 효율성마저 저해한다. 또 불완전경쟁으로 인한 시장실패를 시정하기 위한 정부개입은 오히려 시장집중도를 높이고 이익집단의 형성 등을 통해 비민주적이고 불공정한 경제 질서를 창출하는 원인이 되고 있다.

그러나 해당 국가의 역사적·사회적 배경에 따라 매우 광범위한 문제가 산재해 선진국과 개도국 간에 일률적인 경쟁규범을 적용하는 것은 상당한 부작용을 야기할 우려가 있다. 따라서 CR은 일단 제한국가들을 대상으로 쌍무적 협상 또는 APEC, EU 등 역내 무역국 간의 협력의 형태로 진행될 가능성이 크다.

마. ER(Ethics Round)

윤리라운드(ER)는 비윤리적인 기업의 제품이나 서비스를 국제거래에서 규제하려는 다자간 협상을 말한다. OECD의 외국공무원 뇌물방지협약이 1992년 2월 발효되고, 기업경영의 투명성과 투자자의 형평성을 위하여 OECD의 기업지배원칙이 1999년 5월에 채택되어 기업활동과 외자조달에 많은 영향을 미친 것이다.

미국이 1995년부터 국제경쟁력차원에서 추진해 온 윤리라운드(ER)의 구체적인 목표는“비윤리적인 방법으로 원가를 절감시켜 제조한 제품의 국제 간 거래는 ‘불공정 거래’에 해당되기 때문에, 기업윤리강령이 있고 윤리를 실천하는 기업의 제품만 국제거래가 되도록 하자”는 것이다.

이것을 위해서 OECD에서는 2000년 국제공통의 기업윤리강령을 발표하고, 각국의 기업들은 이에 준하는 기업윤리강령을 제정토록 하고, 국제거래에서 제품의 품질(ISO 9000), 제품의 환경관리정도(ISO 14000)와 함께 제조업자의 윤리수준이 국제거래의 요건이 되도록 하기 위한 준비를 하고 있다. 이 『국제공통윤리강령』은 강제규정은 아니지만 여기에 동조하지 않는 나라 또는 기업은 국제거래에서 특히 미국에 의해서 차별을 받을 것이다.

한 나라의 부패행위는 탈세수준, 외화도피, 정경유착, 비자금조성, 뇌물수수 방관행위, 허위·과대광고, 가격조작, 주가조작행위, 부당한 금융관행, 공해배출, 환경과

괴행위 등을 들 수 있다.

이러한 부패행위를 자행하는 기업을 국제거래에서 규제하려는 시도가 윤리라운드(ER)이기 때문에 이제 비윤리적 기업으로 낙인이 찍히면 무역거래는 물론이고 어느 나라에서나 기업행위, 경영활동, 사업 활동 등을 할 수 없게 된다.

1999년 2월 부패라운드 결과로 외국공무원 뇌물협약이 발효되었고, 동년 5월 OECD의 기업지배원칙이 채택되었다. 이로 인해 기업경영의 투명성문제, 투자자의 형평성문제, 협정의 집행문제 등이 대두되고 있다. 기업지배원칙은 ① 주주의 권리, ② 주주의 평등한 대우, ③ 기업지배 하에서의 이해관계자의 역할, ④ 정보공개 투명성, ⑤ 이사회 역할 등에 관한 것이다.

4 21세기는 윤리경영의 시대

오늘날 기업윤리가 사회에 중요한 이슈로 등장한 이유는 무엇일까? 현대사회에는 기업을 둘러싼 수많은 이해관계자집단이 존재하며, 기업과 관련된 사회적·경제적 이슈들이 증대하고 있다. 특히 한국기업은 기업윤리적인 측면에 존재하는 여러 가지 문제점으로 인하여 그 주요한 역할에도 불구하고 일반대중의 비판의 대상이 되어 왔다.

우리 사회는 해방 이후 오늘에 이르기까지 자유민주주의와 시장경제체제를 지향해 왔지만, 제대로 실행할 만한 경제적·정신적 토대를 가지지 못한 것도 사실이다. 자유민주주의와 시장경제체제는 구성원들에게 많은 자유와 권리를 부여하지만, 동시에 규율의 준수와 그에 따르는 책임을 요구하게 되며 아울러 공정한 경쟁을 요구하게 된다. 따라서 학연, 지연, 혈연, 인맥 등 경쟁원리와는 본질적으로 거리가 먼 환경요인에 의해서 경쟁이 제한되는 관행과 제도는 타파되어야 한다.

한국의 도덕적 현실을 놓고 볼 때, 우리 사회의 각계각층이 윤리적 삶을 기본적인 과제로 삼아야 된다는 것은 분명해진다. 근본적으로 절차적 정의를 준수하지 않는 기업 활동을 방치하는 것은 시장경제체제의 자기모순을 심화시키는 결과를 낳을 뿐이다. 따라서 우리는 기업이 윤리적으로 운영되는 것을 연구하기 위한 기업 윤리의 필요성이 요청된다.

21세기 기업경영에서 윤리가 중요한 이슈로 등장하고 있는 이유는 무엇일까?

첫째, 미래학자들은 향후 펼쳐질 미래사회를 고도로 발달한 기술과 정보통신산업이 주도하는 정보화 사회, 지식기반사회로 예측하고 있다. 여기서 미래사회를 주도할 기술(technology)이 잘못 쓰여 질 경우에는 인류에게 엄청난 재

난을 줄 가능성이 있으므로 고도의 기술(high technology)을 통제할 수단으로써 '기업윤리'를 중요한 개념으로 다루고 있는 것이다. 또한 이들은 공산주의의 몰락과 함께 종식된 냉전시대 이후 새로운 세계질서 구축을 위하여 전 세계인에게 보편적으로 적용 할 수 있는 '범세계 윤리'에 대하여 논의하고 있다. 둘째, 선진국들은 '기업윤리'를 국가의 기반시설로 인식하고 있으며 여기에서 선진국의 건전한 경쟁력이 나오는 것으로 생각된다. 경제선진국들의 모임인 OECD에서 '국제상거래 뇌물방지'협상을 마무리 짓고 이제는 '윤리 인프라(ethics infrastructure)'에 대하여 논의하고 있다. 이제 세계경제 무대에서는 건전하고 공정한 경쟁시장이 펼쳐지는 것이다.

셋째, 세계적인 우수한 언론사를 회원사로 두고 지구촌 언론의 공통 관심사와 인류 보편적 과제를 공동 취재하는 「World Media Network」는 21세기 세계 흐름을 주도할 127개의 Power를 지닌 백악관, 다국적기업, 국가주의, 국민주의를 대신하여 미래에는 자본의 황금시대에 매머드 자본을 소유한 '기업 Power,' 'Green Peace'를 중심으로 한 초국가적 '시민 Power,' 'Global Media'를 소유한 '초정부 Power,' Global 문화레포트를 구가하는 '소비 Power'가 등장하여 세계를 주도할 것으로 예측하였다.

이들은 지금의 세계를 Power의 세대교체가 진행되는 시기로 파악하여 미래 기업에 대한 전망 및 역할에 있어 앞으로는 정부가 국가의 권력중심으로부터 밀려 나고 위의 Power Group이 사회를 주도하게 될 것이며, 특히 기술, 지식, 정보, 그리고 자본을 소유한 '기업 Power'가 인류에게 상당한 영향을 끼치게 될 것으로 예측하고 있다.

이러한 시대에 세계를 시장으로 하는 미래 기업은 국가, 인종, 문화 등의 다양성을 포함하고 인류에게 지도력을 발휘할 수 있어야 하며, 이를 위하여 미래기업은 인류복지증진과 새로운 세계질서에 기여할 수 있는 '기업철학과 기업윤리'를 필수적으로 정립하여야 한다.

이러한 내용의 논의가 다양한 국제모임에서 범세계 윤리(global ethics)와 기업 윤리(business ethics)를 중심으로 활발히 진행되고 있다.

위와 같이 '기업윤리'를 매우 중요한 개념으로 다루는 세계적인 움직임, 특히 선진국들을 중심으로 하는 세계경제가 국제교역시장에서 '부패방지 라운드'를 활발하게 추진하는 상황은 모든 국가에게 '기업윤리'를 필수적으로 갖추지 않으면 생존할 수 없는 상황으로 몰고 있다. 이러한 시대적 상황에서 펼쳐지고 있는 21세기를 '윤리의

시대(the era of ethics)’라고 보는 것이다.

우리나라도 이제는 선진국들이 강력히 추진하고 있는 것처럼 모든 국가 구성조직이 조직윤리와 실행시스템(compliance system)을 신속히 갖추어야 한다.

조직윤리란 국가를 구성하는 모든 조직이 ‘윤리적이고 합법적인 활동(ethical and legal activities)’을 해야만 하는 ‘윤리실행시스템 구축과 실천’을 말한다. 이를 통하여 우리 사회는 윤리와 준법, 그리고 절차적 정의(procedural justice)와 신뢰기반을 갖추어야 할 것이다.

5 부패라운드(Corruption Round)의 전개와 대응전략

가. 부패라운드의 전개배경

21세기에는 해외무역거래에서의 어떠한 뇌물제공 등 부패행위는 자유자본주의 시장질서의 파괴자로 간주된다. 미국은 1976년부터 해외부패행위법(Foreign Corruption Practice Act, U.S.A.) 등을 통해서 외국에서의 뇌물행위는 비록 현지국에서 문제를 삼지 않는다 하더라도 미국 국내법에서 처벌하도록 하고 있다.

그러나 대부분의 개도국이나 후진국가에서는 외국에서의 뇌물행위는 국내법에서는 문제가 되지 않아 각종 사회부조리가 만연하게 되는 원인이 되기도 한다. 따라서 지구촌시대의 심각한 부패행위인 외국에서의 뇌물행위는 국내법에서 처벌하도록 하자는 소위 부패라운드(Corruption Round)가 미국의 주도 하에 OECD에서 시작되어 그 결과로 “국제거래에 있어서의 외국공무원 뇌물방지협정”(Convention of Bribery of Foreign public officials in international Transaction)이 수년간의 협상 끝에 1992년 2월 15일에 발효되었고, 우리나라도 1998년 12월 28일 이 협정에 의하여 「국제거래에 있어서의 외국공무원 뇌물방지법」이 제정·공포되었다.

윤리라운드(ER)를 주도하고 있는 미국에서는 상무성 주관하에 “좋은 국제기업 활동 프로그램”(Best Global Practice Program)을 통하여 모든 기업이 가져야 할 기업 윤리모델을 제공하고 정보제공, 교육, 자문안내 등을 활발히 하고 있다. 95% 이상의 미국기업이 윤리강령을 가지고 있고, 실무자들의 모임인 “윤리임원협회”(Ethics Officers Association)가 활발한 활동을 하고 있으며, 자문·교육기관이 40여 개, 900개의 대학에서 기업윤리강좌가 개설되어 있고 기업윤리 전공 석사과정이 개설되어 있다.

다가올 기업윤리시대를 맞이하여 일본기업들은 「經團連」을 중심으로 1997년 11월 부터 대기업을 중심으로 「기업윤리실천센터」를 설립하여, 일본경영윤리학회의 협조를 얻어서 월간지“경영윤리”를 발행하는 등 활발한 움직임을 보이고 있다.

이러한 변화에 대응하여 우리나라에서도 전경련은 1999년 2월에 새로운 기업 윤리강령을 발표하고, 몇몇 대기업에서는 활발한 기업윤리 프로그램을 실시하고 있고, 학계에서는 30여 개 대학에 ‘기업윤리’강좌가 개강되어 있으며, 1998년 10월 15일 한국기업윤리학회가 창립되었고, 3월 26일에는 제1회 학술발표회를 개최한 바 있다.

이제 기업윤리가 21세기 기업의 새로운 강력한 경쟁력으로 등장하고 있다. 우리 정부와 기업도 여기에 대비하기 위하여 정부, 업계, 기업 및 학계가 합심하여 ‘기업윤리실천 캠페인’을 추진하여야 한다.

나. 기업윤리실천 캠페인의 목적

기업윤리실천 캠페인의 목적은 기업윤리를 각 기업에서 ‘대외홍보용’이 아니고 구체적으로 실천하기 위한 ‘대내실천용’이라야 하며, 이러한 대내 실천성을 생각하여 기업윤리 캠페인의 구체적인 목적에는 다음과 같은 내용이 포함되어야 할 것이다.

첫째, 국제적으로 강조되고 있는 부패라운드(CR)에 관련된 정보를 수집·전달해야 한다.

둘째, 기업에게 기업윤리가 필요하고 장기적으로 이익이 된다는 것을 인식시켜야 한다.

셋째, 각 기업에서 ‘기업윤리실천 프로그램 도입계획’을 작성하는 데 도움을 주어야 한다.

넷째, 기업윤리에 관한 교육을 실시하여야 한다.

다섯째, 기업 내의 기업윤리프로그램의 실천을 장려·지원한다.

다. 부패라운드(CR) 대응전략

1) 업계차원에서의 대응전략

기업윤리실천 캠페인을 위해서는 전경련, 경총련, 대한상의, 중소기업협동조합 등이 업계에서 가장 지도적 역할을 해야 한다. 먼저 기업을 대표하는 업계에서 회원업체를 위한 활동을 전개하여야 한다. 그 구체적인 내용은 다음과 같은 것이 포함되어야 한다.

① 정보수집

기업윤리 관련 국·내외의 동향 정보부터 수집·분석하여야 한다. 즉, 국제뇌물 방지협정의 진행상황, 윤리라운드의 추이 및 선진국의 기업윤리활동에 관한 정보를 수집·분석하여 이것을 회원업체에 제공하는 활동이 필요하다.

② 계몽활동

특별 강연회, 세미나, 연찬회 등을 수시로 개최하여 회원사에게 21세기에는 기업윤리가 대외적 구호에 그치지 않고, 국제화·개방화시대에 기업경쟁에서 생존하기 위한 주요한 경쟁력이라는 것을 인식시키고, 동시에 기업윤리수준의 향상은 기업의 장기적 발전을 위하여 유익한 부가가치이고 기회손실을 감소시키므로 기업 윤리수준의 향상이 필요하다는 것을 인식시키는 활동이 필요하다.

③ 회원사의 기업윤리 프로그램 지원

이러한 교육결과로 회원사에서 기업윤리 프로그램을 도입하기 위한 준비가 되면, 요청에 의하여 회원사의 기업윤리 프로그램 도입계획 작성을 지원해 주고, 기업윤리강령 및 종업원 행동지침 초안작성을 도와주고, 그 다음에는 윤리담당 임원과 일반 종업원의 기업윤리관련 교육을 지원해 줄 필요가 있다.

④ 기업윤리실천 장려

회원사의 기업윤리실천 프로그램을 장려하기 위하여 수시로 회원사의 기업윤리 실천 사례 토론회를 주최하여 실무경험을 교류시키도록 하고, 연 1회 기업윤리 우수업체를 선정하여 이를 표창함으로써 기업윤리 관념이 확산되도록 하여야 한다.

⑤ 기업윤리센터의 설립 운영

위와 같은 활동을 수행하기 위하여 이 업무를 담당할 '기업윤리센터'를 설립하여 부회장 직속으로 운영하는 것이 바람직하다. 총무, 인사 관할 담당부서에서 이 업무를 겸할 수도 있다.

2) 기업차원에서의 대응책

기업윤리는 기업차원에서 실천되어야 한다. 따라서 업계의 지원 아래 각 기업이 구체적인 활동을 하여야 한다.

① 최고경영자의 신념

가장 중요한 것은 기업의 최고경영자가 “기업윤리는 새로운 부가가치이고, 새로운 국제경쟁력이고, 기업윤리수준이 높으면 장기적으로 기업에 이익이 된다”는 확신을 가져야 한다. 경쟁환경의 변화, 타기업의 예, 강연회, 업계 토론회 등이 이러한 확신을 갖게 하는 데 도움이 될 것이다.

② 기업윤리강령과 종업원 행동준칙의 명문화

최고경영자의 확신이 서면 그것을 「기업윤리강령」 및 종업원들을 위한 구체적인 「행동준칙」의 형식으로 발표하여 종업원들의 행동의 표준이 되도록 하여야 한다. 이러한 행동강령에는 윤리성 판단의 기준과 위반했을 때의 책임소재와 벌칙을 명확히 하여야 한다.

③ 기업문화로서 기업윤리의 정착

다음에는 「기업윤리강령」이 종업원의 행동문화로 정착되어 뿌리내릴 수 있도록 노력하여야 한다. 이것을 위해서는

첫째, 회사의 각종 경영목표 수립과 종업원들의 활동 성과목표 책정 및 평가에 기업윤리의 준수정도를 반영시키는 제도를 도입하는 것이 필요하다.

둘째, 이러한 내용을 알리고 실천방법을 토의하기 위하여 기업의 윤리강령과 종업원행동지침에 관한 임원 및 종업원 교육을 정기적으로 실시하는 것이 필요하다.

셋째, 이러한 활동을 통하여 회사 내에 윤리에 대한 의식과 ‘윤리적 행동’이 기업문화로 정착할 수 있도록 각종 활동을 전개하여야 한다.

④ 기업윤리실천의 지도, 감사, 평가

기업에서 실제로 이러한 기업윤리프로그램을 집행하기 위해서는 ‘기업윤리 담당부서’를 설치할 필요가 있다. 기업윤리 담당부서의 임무는 첫째, 기업윤리실천 관련 종업원의 문의와 상담에 응하고, 정기적으로 ‘윤리감사’를 실시하고, 실천상태를 파악할 필요가 있다. 이 감사결과를 바탕으로 회사의 기업윤리 프로그램의 실천 결과를 평가하고 필요한 조정을 해 나갈 수 있을 것이다.

이러한 활동을 위하여 ‘기업윤리 담당임원’을 임명하여야 한다. 그리고 사장 또는 부사장을 책임자로 하는 ‘기업윤리위원회’를 설치하여 기업윤리 관련 기본방침과 정책을 총괄할 필요가 있다. 그리고 기업윤리활동을 먼저 대내적으로 종업원 상대로 홍보하고, 그리고 대외적으로 홍보함으로써 대외적으로 실천의지를 표명하는 것도 기업윤리 담당부서의 임무가 된다.

3) 정부차원에서의 대응책

따라서 정부는 이러한 업계의 노력을 뒷받침할 수 있는 구체적인 활동을 추진하여야 하는데, 그 구체적인 내용은 다음과 같다.

① 부패라운드(CR) 전담팀의 구성

정부는 부패라운드(CR) 관련 제반문제를 담당할 태스크포스 팀(Task force Team)을 구성하여 이들로 하여금 기업윤리관련 정보수집 및 협상대책을 마련케 하고, OECD의 기업윤리 협상실무를 담당하게 하는 것이 좋을 것이라 생각된다.

② 정보제공 및 홍보활동

정부는 부패라운드(CR) 관련 정보 및 외국의 기업윤리관련 정보를 수집하여 국내기업들에게 제공하여, 윤리라운드에 기업들이 대비하도록 지원해 주어야 한다.

동시에 '부패라운드'의 진행결과 및 시작되고 있는 '윤리라운드'에 관한 정보와 각 기업의 대응전략에 관하여 홍보하는 활동이 필요하다.

③ 윤리실천 우수기업의 표창

기업이 '기업윤리프로그램'을 도입하고, 기업윤리강령과 종업원행동준칙을 제정하고, 이를 교육하고 실천하도록 권고하며, 기업윤리실천 우수기업체를 선정하여 '기업윤리상'을 표창하는 것도 윤리경영 확산에 많은 도움이 될 것이다.

4) 학계차원에서의 대응책

학계에서는 '기업윤리'를 학문으로서 새롭게 인식하고 연구·교육하는 데 많은 노력을 투입해야 한다. 특히, 윤리경영에 대한 연구와 교육 및 자문활동은 학계 차원에서 수행하여야 할 시대적 사명이라 생각한다.

① 연구과제

윤리경영의 중요성이 점증하는 오늘날에는 무엇보다 기업윤리의 실천적 문제에 관한 새로운 연구가 필요하다. 윤리경영의 실천에 도움이 될 연구과제로서는 다음과 같은 것을 생각할 수 있다.

- 기업윤리에 대한 경영자의 신념, 경영자의 기업윤리관에 관한 연구
- 기업윤리수준과 기업이익과의 상관관계에 관한 연구
- 기업윤리수준의 자산적 가치에 관한 연구

- 기업윤리 성공사례 개발
- 기업윤리교육의 효과에 관한 실험적 연구
- 인사관리, 마케팅, 생산관리, 재무관리, 정보관리, 다국적기업, 환경 등 각 기능별 기업윤리에 관한 연구
- 기업윤리에 관한 각국의 비교·연구 등

이러한 연구활동을 수행할 수 있도록 각종 문화재단이나 정부의 적극적인 지원활동이 필요하다.

② 교육활동

최근 증가되고 있는 기업의 사회적 책무와 도덕성에 대한 정부와 시민단체의 요구 및 감시 증대와 OECD의 반부패라운드 등 국내외 환경의 급속한 변화로 인해 더 이상 기업의 투명성과 도덕성을 갖추지 못하면 생존할 수 없는 시대적 상황이 도래하였다.

이에 기업경영자들은 고객, 주주, 협력업체 등과의 신뢰를 바탕으로 한 기업발전 을 이루기 위하여 윤리규범을 제정하고 윤리경영의 실천의지를 보이고 있다. 따라서 대학에서는 실무차원의 기업윤리교육을 강화하여야 하는데, 그 구체적인 방법으로는 다음과 같은 것을 생각할 수 있다.

- 학부 및 대학원에 기업윤리 강좌 개설
- 대학 경영학과의 각 전공과목에 1~2장은 해당분야의 기업윤리 취급
- 한국적 기업윤리 사례 및 교재개발
- 대학에서 실시하는 최고경영자 과정 등 경영자 교육에 기업윤리 강의의 도입

③ 자문활동

이러한 연구활동과 교육활동을 통해 습득한 경험을 바탕으로 기업에 대하여 기업윤리 관련 자문활동을 강화하여야 한다. 학계 또는 자문기관에서 실시할 수 있는 자문활동에는 다음과 같은 사항이 포함될 수 있을 것이다.

- 기업윤리 프로그램 도입계획 작성
- 기업윤리 강령, 종업원행동준칙 작성
- 기업윤리교육
- 기업윤리를 고려한 경영계획 작성
- 기업윤리감사 실시
- 기업윤리 프로그램의 집행 결과의 평가

[토의 문제]

1. 윤리성이 인프라스트럭처(infrastructure)로서 강조되고 있는 이유는?
2. 바람직한 경영자의 윤리관에 대한 자신의 견해를 말해 보시오.
3. 윤리수준의 제고가 경제발전에 미치는 영향에 대해 토의해 보자.
4. 부패라운드의 동향과 대응전략에 대한 자신의 견해를 피력해 보시오.

기업윤리 제7장

1. 기업윤리의 인식
2. 기업윤리의 개념
3. 기업윤리의 성격
4. 기업윤리의 특징
5. 사회적 이슈로서의 기업윤리
6. 비윤리적인 기업행동의 유형과 발생
이유

1 기업윤리의 인식

요사이 언론매체에는 윤리적으로도 암시하는 바가 많은 내용이 빈번히 실리고 있다. 정치·사회적으로 혼란과 불확실성이 증가하고 있고 경제는 난국(위기)에 처해 있는 데도 '정치와 시국안정은 진공관시대의 수준을 벗어나지 못하고 있다'라든지 요사이의 사태에 대해 '누구보다도 정치인들은 스스로 창피한 줄 알아야 한다'는 등 정치권에 대한 거센 비판이 그 예이다.

또 '사회의 각 분야는 책임감과 중심을 잃은 채 방황과 갈등의 시대를 맞고 있다.' '경제모범국가로 알려져 온 우리의 강점은 어디로 갔는가, '남미의 아르헨티나·브라질·칠레의 이른바 'ABC코스를 밟지 말아야 한다'는 등의 지적과 경고도 나오고 있다. 그리고 각계각층은 '제삿 다하기로' 전환해야 한다, '땅에 떨어진 도덕성을 회복해야 한다' 등의 외침과 공익광고도 나오고 있다. 양심·도덕·사회적 의식 및 책임 등과 직결되는 기업 및 경영자윤리(business and management ethics)에 대한 논란도 위와 같은 맥락 속에서 일어나고 있다고 본다.

돌이켜 보건대, 우리나라 기업들은 1960년대부터 1980년대 중반까지 성장위주의 정책적 뒷받침을 받으면서 고도성장의 대로를 달려 왔다고 볼 수 있다. 그러다가 1987년의 소위 6·29선언을 전후하여 정치·경제·사회적으로 민주화의 소용돌이가 일어나면서 성장위주 기업경영의 여러 가지 병폐가 표출되었고, 1997년 말 IMF 사태를 맞으면서 기업의 윤리성과 사회적 정당성에 대한 의문과 비난의 소리는 크게 증폭되어 기업의 윤리성 문제가 사회적으로 크게 부각되었다고 볼 수 있다.

이처럼 기업윤리에 관한 사회적 관심이 일찍이 볼 수 없었던 높은 수준으로 고조된 원인은 여러 가지가 있겠지만, 그 중에서 특히 다음과 같은 것들을 지적할 수 있다.

첫째, 기업의 규모가 커지고 사회전반에 걸친 영향력이 증대됨에 따라 기업의 사회성이 비례적으로 증가되었다.

둘째, 사회전반의 생활수준과 의식수준이 높아짐에 따라 사람들이 생활의 질을 추구하게 되고 자연과 환경의 보전에 대한 관심과 요구가 증대되었다.

셋째, 기업의 윤리적 경영활동과 사회적 역할수행에 대한 사회전반의 요구와 압력이 커졌다.

넷째, 기업의 핵심자원이 물자에서 인간으로 바뀌게 되어 물자중심의 경영에서 인간중심의 경영으로 이행하게 됨에 따라 기업구성원의 윤리의식 제고의 중요성이 더욱 증대되었다는 사실을 지적할 수 있다.

이제 기업의 윤리적 경영이라는 문제는 도의심이나 시혜(施惠)의 차원을 넘어서 기업 자체의 존속과 발전의 필요조건이라는 차원에서 인식하지 않으면 안 되게 되었다. 결국 이것은 기업이 사회의 규범과 가치관 및 여론을 적극적으로 수용해야 할 당위성이 증대되었음을 의미하는 것이기도 하다.

그러나 우리나라의 기업들은 선진국 기업들이 장기간에 걸친 산업화과정에서 밟아 온 경영가치관의 변천과정을 거치지 못했고, 또한 공익과 사익의 조화라는 문제에 대한 사회적 학습이 제대로 이루어지지 못했다. 따라서 기업의 경제적 목적과 비경제적 목적 간의 상충관계를 조정할 수 있는 준거체계를 미처 마련하지 못한 상태에서, 사회의 복지와 공동선(共同善)의 증진에 적극적으로 공헌할 것과 높은 수준의 윤리성을 유지할 것을 사회로부터 강력히 요청받고 있는 실정이라고 할 수 있다. 다시 말하면 기업의 사회성 증대에 따른 공익성·공공성과 본래의 영리성·수익성을 어떻게 조화시키느냐가 중요한 과제로 등장하고 있는 것이다.

기업윤리가 사회적 관심사로 대두된 것은 미국에서 1950년대 이후 사회가 물질적으로 풍요로워지고 일반시민의 의식수준이 높아짐에 따라 사람들이 삶의 질을 추구하게 되면서부터라고 볼 수 있다. 그런데, 역사적으로 볼 때 기업윤리가 하나의 독립된 학문분야로서 본격적으로 연구되기 시작한 것은 그리 오래 되지 않아서 다른 학문분야에 비해 그 역사가 상대적으로 짧은 편이라고 할 수 있다. 즉, 기업윤리는 1960년대에 들어와서 일즈(R. Eelles), 바움하트(R. C. Baumhart), 맥가이어(J. W. McGuire), 바텔즈(R. Bartels), 데이비스(K. Davis) 등에 의해서 본격적으로 연구되기 시작하여 하나의 독립된 학문분야로 발전하였다.⁷⁾

이렇듯 기업윤리의 역사는 일천하기 때문에 연구의 대상이나 방법도 아직은 명확히 정립되지 못한 실정이다. 또한, 학자에 따라서는 기업윤리와 유사한 용어를 혼용하는 경우도 없지 않는데, 여러 가지 유사한 용어가 혼용되고 있는 이유 중의 하나는 이 방면의 연구가 학문적 관점에서 비롯된 것이 아니라 현실적 중요성에서 시작되었기 때문에 상대적으로 개념의 엄밀성이 등한시된 결과라고 할 수 있다.

7) R. Eelles, The Meaning of Modern Business(New York : Columbia Univ., 1960).

2 기업윤리의 개념

실용적인 성격을 띤 기업윤리를 논의할 때는 상식적인 선에서 머물러야 한다고 전문가들은 말한다. 또 기업윤리는 시대와 상황에 따라서 동태적으로 변하고, 나라가 발전할수록 기업에게 사회가 기대하는 윤리기준(ethical standard)이 이상형(what ought to be)쪽으로 높아진다고 한다. 현재 우리나라에서 기업윤리가 그러한 시대와 상황에 있다고 보는데, 위의 두 가지 점이 기업윤리를 개념적으로 설명하고 이해하는 것을 어렵게 만든다. 기업윤리는 일반적 의미의 윤리라는 용어에서 연유되었기 때문에 기업윤리의 개념을 확실하게 파악하기 위해서는 먼저 윤리란 무엇인가에 관한 개념의 정의가 필요하다.

사람은 누구나 윤리 또는 도덕이라고 하는 사회적 규범 속에서 삶을 영위하고 있다. 이웃과 더불어 사는 사회에서⁸⁾ 윤리·도덕적 규범을 지키지 않을 경우, 사람은 양심의 가책을 받을 뿐만 아니라 사람들로부터 비난을 받게 된다. 이렇듯이 윤리는 마치 물과 물고기의 관계처럼 우리 인간의 사회생활과 밀접한 관계를 맺고 있기 때문에 예로부터 윤리는 철학, 신학, 교육학, 사회학 등 여러 인문·사회 과학의 중요한 관심사 내지 연구대상이 되어 온 것이다. 그러므로 윤리는 그러한 여러 학문의 입장에 따라 강조점을 달리하여 논의할 수 있을 것이다.

그러나 일반적으로 윤리는 생각과 말, 그리고 태도와 행위의 옳고 그름이나 선하고 악함을 판별해 주는 원칙 내지 판단기준의 체계라든지, 사회생활에서 사람과 사람 사이의 관계를 규제하는 규범의 총체라고 정의된다. 나아가서 보다 실천적인 성격이 강조되어, 인간행위가 마땅히 어떠해야 하겠는가에 관한 도덕적 원리 내지 가치체계 혹은 인간복지와 공동선(共同善)을 증진시키는 데 요구되는 행위를 밝히는 규범이라고 정의되기도 한다.⁹⁾ 이것은 결국 현대사회가 요구하는 윤리에는 실천을 위한 도구적 행위까지도 포함시켜야 한다는 것으로 이해할 수 있다.

윤리는 이러한 실천적·동태적 성격에 더하여 사회적 산물이라는 성격도 지닌다. 윤리는 개인의 내면적인 양심과 가치관에 관련된 것이기 때문에 사회의 영향을 받지 않는다고 흔히 생각하기 쉽지만, 윤리는 인간의 사회생활 안에서 사회적인 기대나 관습에 의해 학습되어 경험적으로 생긴 역사적 산물이며 사회적 산물이라고 할 수 있다. 즉, 윤리는 사람들의 생각과 말과 행위가 사회적 규범에 일치 되느냐를 판

8) 여기서 이웃과 더불어 사는 사회란 공존과 공영을 바탕으로 생각하고 행동하는 사회를 지칭한다.

9) V. E. Henderson, "The Ethical Side of Enterprise," Sloan Management Review(Spring 1982), p. 38; 鈴木辰治, 現代社會の經營と、理(東京: 文眞堂, 1992), p. 131

단하는 기준이기 때문에, 특정 사회나 조직의 관습이나 가치관의 영향을 많이 받는다고 볼 수 있다.

요컨대, 윤리란 인간이 사회생활을 올바르게 영위할 수 있도록 질서를 확립해 주는 것, 혹은 사람이 사람답게 살아가기 위해서 마땅히 행하거나 지켜야 할 도리와 이치이며 인간사회의 가장 기본적인 규범이라고 할 수 있다.

기업은 사회라고 하는 큰 시스템의 한 하위시스템으로 인식할 수 있다. 그러므로 기업윤리라는 것은 사회에서 일반적으로 통용되는 윤리적 규범을 기업에 적용한 것으로 보아야 한다. 그러므로 위에서 살펴본 윤리에 관한 일반적이고 보편적인 정의에 입각할 때, 기업윤리는 기업활동에서의 의사결정이나 행동 또는 태도의 옳고 그름이나 선하고 악함을 판별해 주는 기준 또는 이상적인 행동강령이나 행동규범을 의미하게 된다. 이렇게 기업윤리는 기업경영이라는 특정 상황에 적용되는 응용윤리의 하나인 것이다.

보다 구체적으로 이러한 기업윤리에 대한 정의는 연구시각에 따라 다양하게 이루어지고 있는데, 바움하트(C. R. Baumhart)는 기업윤리란 주주, 근로자, 타기업, 소비자 등 이해관계자집단과 밀접하게 연관된 기업 의사결정의 옳고 그름 또는 선하고 악함에 관련된 문제이며, 아울러 의사결정의 과정과 그 결과에 관련된 것이라고 했다.¹⁰⁾ 또한 그는 기업윤리를 사회가 일반적으로 기대하고 또 받아들일 만한 기업 행동에 관한 불문율이라고 했으며, 도널드슨(T. Donaldson)은 기업윤리를 기업이 부담해야 하는 도덕적 책임, 기업의 도덕적 행위를 위한 최소한의 기준 혹은 도덕적 역할을 수행하기 위한 책임의 체계로 규정하였다.¹¹⁾ 그리고 신유근(1992)은 기업윤리란 기업경영이라는 상황에서 나타나는 행동이나 태도의 옳고 그름이나 선과 악을 체계적으로 구분하는 판단기준 또는 이를 연구하는 것을 의미한다.

고¹²⁾ 하였다.

요컨대, 기업윤리라는 것은 기업이 정당하고 공정하며 정의롭게 경영활동을 수행하도록 인도해 주는 지침 혹은 준칙이며, 기업이 계속하여 존속·발전하기 위해서 마땅히 행하거나 준수해야 할 도리 또는 규범이라고 할 수 있다.

그러므로 기업에서의 의사결정이나 행동이 경제원칙에만 따르지 않고 윤리적인 판별기준에 따라 이루어지고, 법규를 지키는 수준 이상으로 공정하고 정당하며, 사회의 가치기준에 맞는 것일 때 그 기업은 기업윤리를 지키고 있다고 말할 수 있게 된다.

10) R. C. Baumhart, An Honest Profit : What Business Say about Ethics in Business(N.Y.: Holt Rinehart and Winston, 1968).

11) 유장선 역, 기업윤리, 법문사, 1990, p. 247.

12) 신유근, "기업윤리와 경영교육," 한국의 기업윤리, 세경사, 1992, p. 27.

보다 구체적으로, 기업경영활동에 있어서 사회에 해를 끼치지 않고, 비도덕적인 종업원이나 경쟁자로부터 기업을 보호하며, 또한 사용자의 부당행위로부터 종업원을 보호하고, 기업구성원으로 하여금 자기의 윤리적 신념에 따라 행동할 수 있도록 허용하는 경우, 그것을 윤리적 기업행위라고 할 수 있는 것이다.

보부상(褌負商)은 전통사회에서 시장을 중심으로 행상을 하면서 생산자와 소비자 사이에서 교환경제를 매개하였던 전문적 상인으로 보상(褌商: 물건을 보자기에 싸서 머리에 이거나 등에 지고 팔러 다니던 여자행상)과 부상(負商: 물건을 지게에 지고 팔러 다니던 남자행상)을 총칭하는 명칭이다.

부상의 기원은 고대사회로부터 비롯된 것으로 보이는데 부상단(負商團)이 조직된 것은 조선 초로 조정에서는 국가대사나 국난위기 때 이들을 수시로 사역하였고 보상조직의 경우 전국적 조직이 형성된 것은 1879년 발표된 한성부완문에서 찾아볼 수 있다.

보부상은 일종의 상인조합임에도 불구하고 이익사회의 요소보다는 신의를 생명으로 결합한 공동사회의 성격을 기반으로 삼고 있다는 점에서 특이하다. 보부상들은 상도의를 비롯한 예의와 정조를 귀중하게 여기면서 서로 존중하는 정신을 잊지 않았다. 이러한 시각과 인식의 바탕 위에서 보부상의 활동 이념은 충의와 신의를 생명선으로 삼았으며, 본업인 상행위에서 신의를 위배하였을 때에는 상도의를 위반한 것으로 보았다. 만일 동료 중에서 상업에 실패하여 자본이 없는 사람이 발생하면 술선수범으로 자본을 융통해 준 반면 폭리를 취하거나 사기를 감행하여 상도의를 어기는 사람이 있으면 벌칙을 적용하여 엄중하게 단속했던 것이다. 그리고 행상의 상거래에서 금전이 관련된 회계 관계는 도의에 어긋나지 않도록 각별히 주의하였고 금전관계를 명확하게 처리하여 훗날에 실패가 없도록 항상 경계하였던 것이다.

보부상은 나름의 규율로 그들이 품속에 지니고 다니던 채장(신분증)의 앞면에는 소속임방과 성명이 기재되어 있고 뒷면에는 ① 물망언(勿妄言) ② 물패행(勿悖行) ③ 물음란(勿淫亂) ④ 물도적(勿盜賊)의 4대 계명이 적혀 있어 행실의 도덕적 기틀로 삼고 있었다. 이러한 보부상들의 도덕적 상업의 전통은 오늘날 윤리경영의 내용과 맥을 같이하는 것으로 오늘날 우리에게 그 교훈을 주고 있는 듯하다.

조선일보의 『이규태 코너』에 의하면, “재(財)가 재(嶺)를 넘으면 재(災)가 된다”는 것이 옛날 우리나라 상인들의 윤리정신인 상도(商道)라고 하였다. 즉, 돈을 많이 번 사람이나 돈을 많이 벌려는 사람의 윤리가 바로 재(嶺)라는 것이다.

이 윤리정신은 상업 활동을 할 때 상인이 윤리라는 경계선을 넘게 되면 재앙을 맞게 된다는 선악(善惡) 내지 옳고 그릇된 행동(right and wrong behavior)의 일반적

인 지침인 동시에 경고의 뜻을 담고 있다. 이것은 오늘날에도 일반적인 기업윤리규범으로서 실용가치가 있다고 본다.

또한 그에 의하면, 옛날 서울의 육의전(六矣廛)¹³⁾ 상인들은 「都中道」라는 윤리요강(code of ethics)인 「五禁三勸」을 따랐다고 한다. 오늘날에도 어느 정도 적절성이 있는 것으로 보이는 「五禁」은 다음과 같은 내용을 뜻하였다고 한다.

- ▷ 금난전(禁亂廛) : 한 가지 전문 업종(신발이면 신발, 포목이면 포목) 이외에 업종을 늘리거나 영세 상인의 업종을 침해하는 행위를 금하는 것.
- ▷ 금매점(禁買占) : 매점매석을 금하는 것.
- ▷ 금낙가(禁落價) : 가격덤핑을 금하는 것.
- ▷ 금유객(禁誘客) : 남의 단골손님을 빼앗는 것을 금하는 것.
- ▷ 금세도(禁勢道) : 정경유착으로 이윤을 노리는 것을 금하는 것.

그러나 우리가 논의하는 기업과 기업인·경영자 등의 행동요강(code of conduct)에 적용되는 윤리적 기준은 「五禁」이나 삼강오륜보다는 서유럽의 가치관에 더 가깝다고 본다.

유럽사회에서 말하는 윤리는 개인간·집단간 그리고 개인과 집단간의 관계를 규정짓는 것으로서, 가장 중요한 바탕은 형평의 개념(concept of equity)이다. 형평의 개념이란 원래 ‘정직하게 살고 남을 해하지 않으며 모든 사람에게 당연히 갚아야 할 빚을 갚는 것’을 뜻했다. 그러나 이 개념이 윤리뿐만 아니라 법 체제(legal system)의 바탕을 이루면서 공명정대 내지 공정성(fairness), 정의(justice) 그리고 정직한 거래와 처신(honest dealings) 등의 뜻까지 포함하고 있다. 이것이 특히 영·미 계통의 국가에서 사회윤리의 근간을 이루고 있고 그들의 기업윤리 역시 그것에 바탕을 두고 있다.

하버드 비즈니스 리뷰誌(1987년 9월~10월호)에 실린 기업윤리에 관한 글 중에서 최우수작으로 선정되어 1987년도 기업윤리賞을 받았던 “윤리적인 경영자들은 스스로 자신의 규칙을 만든다(Ethical Managers Make Their Own Rules)”의 저자인 캐드버리卿(Adrian Cadbury)은 “나는 윤리라는 단어를 우리 인간이 지키면서 살려는 행동의 지침이나 규칙(the guidelines or rules of conduct)이란 뜻으로 사용한다”라고 말한 바 있다. 그는 또 경영자들의 의사결정에는 윤리가 중요한 부분을 차지함으로써 상업(경제)적 판단과 윤리적 판단을 잘 혼합시켜 의사결정을 해야 한다고 말

13) 육의전의 각 전들은 저마다 도가(都家)라는 사무실과 도중(都中)이라는 일종의 동업조합을 조직하였다. 조합원을 도원(都員)이라 하고, 도원에 의한 선거로 선출된 임원을 도령위(都領位)·대행수(大行首)·수령위(首領位)·부령위(副領位)·차지령위(次知領位)·별임령위(別任領位) 등의 상공원(上公員)과 실임(實任)·의임(矣任)·서기(書記)·서사(書寫) 등의 하공원(下公員)으로 구분하여, 상공원은 의결기구 역할을 하고, 하공원은 실무를 맡았다.

한 바 있다.

따라서 필자는 기업윤리를, 기업이 사회 속의 한 조직으로서 그 사회에서 활동함에 있어서 마땅히 지켜야 할 도리, 또는 기업경영이라는 상황에서 이루어지는 구성원들의 의사결정이나 행동 또는 태도에 관한 도의적 가치로서, 그들의 의사결정이나 행동 또는 태도의 옳고 그름을 판별하는 규범으로 파악하고자 한다.

이웃과 더불어 사는 민주사회에 있어서 기업은 그 영향력이 크면 클수록 그만큼 사회성이 증가되어 사회의 다양한 요구와 가치의 실현에 기여하지 않을 수 없게 되고, 그에 따라서 기업의 윤리성은 더욱 강조되는 것이다.

3 기업윤리의 성격

기업윤리는 나름대로의 독특한 성격을 지니고 있는데, 그 중에서 특히 다음과 같은 점을 지적할 수 있다.

첫째로 지적할 수 있는 것이 가변성이다. 기업윤리는 시대와 상황에 따라 동태적으로 변화하며, 그러한 변화는 사회가 기대하는 이상형의 방향으로 점차 그 수준이 높아져 간다는 사실이다.

둘째로 기업윤리는 일반법규와는 달리 강제적 구속력 내지 집행력이 없다는 점을 들 수 있다. 본시 윤리적 명령이라는 것은 인격과 주체성을 지니는 인간 각자에게 내재하는 양심적·내적 명령이기 때문에, 그 명령에의 복종 여부는 각자의 자유의지에 맡겨져 있는 것이다. 그런 의미에서 윤리는 국가권력이라는 외부의 힘에 의해 강제됨을 원칙으로 하는 법률과는 본질적으로 다른 것이다. 같은 맥락에서 기업윤리는 강제적 구속력과 집행력이 없다고 할 수 있다.

셋째로 기업윤리는 그 자체의 암시적 혹은 묵시적 성격으로 인하여 구체적인 기준이나 지침을 제공하지 못하는 한계성을 지니고 있다는 점이다. 기업에 있어서의 윤리문제는 거의 대부분이 종업원과 관련되는 것이고, 그 나머지는 고객 및 사회공동체와 관계되는 것들이다. 그리고 21세기 기업경영에서는 환경, 제품의 안정성, 종업원의 건강, 기업기록의 안전보장, 주주의 이익, 작업장의 안전 등의 문제가 특히 중요한 윤리적 이슈가 될 것이다.¹⁴⁾

14) W. C. Frederick, J. E. Post and K. Davis, Business and Society : Corporate Strategy, Public Policy, Ethics, 7th ed.(N.Y.: McGraw-Hill, 1992), p. 55.

기업경영에 있어서 윤리상의 문제가 야기되는 원인 내지 이유는 여러 가지가 있을 수 있는데, 그 중에서 특히 기업구성원의 이기심과 이윤확보를 위한 치열한 경쟁, 그리고 기업목표와 개인 가치관의 상충 및 전통적 문화나 가치관의 상이함을 중요한 이유로 들고 있다.

기업경영에서 윤리문제가 야기되는 이유와 윤리문제의 성격을 요약하여 나타내면 그 내용은 [표 7-1]와 같다.

〈표 7-1〉 기업경영상의 윤리문제

| 발생이유 | 윤리문제의 성격 | | 지배적 사고·논리 |
|-----------------|----------------------|----------------|--------------|
| | 개인이익과 타인이익의 문제 | 자기이익중심 (이기주의) | |
| 기업구성원의 사리사욕 | 개인이익과 타인이익의 문제 | 자기이익중심 (이기주의) | 개인적 이익에의 집착 |
| 사회전반의 치열한 경쟁 | 사회이익과 타사 이익의 문제 | 손익계산 위주 (실리주의) | 경쟁자 제압에의 집념 |
| 기업목표와 개인가치관의 상충 | 경영자의 관심과 구성원의 가치관 문제 | 권위주의적 (전체주의) | 명령과 복종의 논리 |
| 문화·가치관의 상이 | 기업이익과 상이한 전통·가치관 문제 | 민족중심적 (민족주의) | 옳고 그름에 대한 독단 |

〈자료〉 W.C. Frederick, J. E. Post and K. Davis, Business and Society: Corporate Strategy, Publish Policy, Ethics, 7th ed.(N.Y.; McGraw-Hill, 1992), p. 55.

〈표7-1〉에서 보는 바와 같이 현실적으로 기업경영에서 윤리성의 문제가 야기되는 이유는 다음과 같이 정리할 수 있겠다.

첫째, 기업구성원 개인의 가치관이 바람직하지 못할 경우, 그는 자기의 사리사욕을 자기의 이성과 양심 또는 기업과 사회의 이익에 앞세우게 되는데, 이러한 논리적 이기주의자의 이기심이나 명예욕구, 승진욕구,功名심 등이 윤리상의 문제를 일으키게 되는 것이다.

둘째, 치열한 경쟁상황에 처하게 되면 기업은 이윤확보를 위해 흔히 비윤리적 행위를 하게 된다. 기업구성원에게 이익증대를 위한 지나친 압력을 가하여 그들로 하여금 경쟁자들도 다 그렇게 하니까 나와 우리 기업도 그렇게 하지 않을 수 없다는 심리를 불러일으키기도 하고, 비윤리적 행위를 기업 활동에서의 필요악쯤으로 여기게 하기도 한다. 그리하여 결과적으로 수단·방법을 가리지 않는 비윤리적 행위를 유발시키게 되는 것이다.

셋째, 기업목표가 구성원의 가치관과 상충되는 경우에도 윤리상의 문제가 야기 된다. 즉, 기업에서 구성원이 윤리적 신념상 받아들일 수 없는 목표를 추구하거나 그러한 방법을 사용하는 경우에도 윤리적 갈등이 야기되고 문제가 생

긴다.

넷째, 다국적기업이나 세계기업의 경우처럼 문화적 전통이나 가치관 혹은 윤리표준이 자국과 다른 나라, 다른 사회에서 기업활동을 할 경우에도 매우 곤란한 윤리적 문제가 야기되기도 한다.

4 기업윤리의 특징

기업윤리의 특징을 간단히 설명하거나 정의하기란 대단히 어렵다. 기업윤리는 법률과 같이 정부가 제정할 성질의 것도 아니며 강제집행력을 가질 수도 없다. 따라서 기업윤리는 애매하지만 일반적으로 받아들여지는 사회윤리를 기업에 적용한 것에 불과하다.

그러므로 기업윤리는 사회가 일반적으로 용납(accept)하고 기대(expect)하는 기업행동에 관한 불문율(unwritten or customary law)에 불과하다.

이와 같이 기업윤리는 불문율의 성격을 띠고 있으며, 명시적(explicit)이기보다는 암시적(implicit)인 성격을 띠고 있다는 점에서 그 특징을 찾을 수 있다. 그러므로 어떤 행동이 명확히 윤리적이라든가 또는 비윤리적이라고 잘라서 판단할 수 있는 구체적인 기준 내지 지침을 제공하지는 못한다. 다만 일반적인 기준·규칙·규범만을 제공할 뿐이다.

이와 같이 애매한 성격을 띠고 있는 것이 기업윤리의 특징임에도 불구하고 우리 사회에서 기업윤리를 논의하고 기업들에게 윤리요강을 만들고 지키라고 압력을 가하는 데에는 실행적인 차원에서 문제점이 있으나 기업들이 그런 방향으로 노력하지 않을 수 없는 것이 오늘의 현실이다.

5 사회적 이슈로서의 기업윤리

과거와는 달리 오늘날에는 기업 전체의 윤리수준이 대단히 높아졌다고 본다. 대규모기업일수록 그리고 제조 기업일수록 특히 더 그렇다. 그럼에도 불구하고 기업 윤리가 하나의 사회적 이슈로서 계속 대두되고 있고, 이에 대해 기업계가 긍정적인 반응을 보이고 있는 이유는 무엇일까?

첫째, 과거와는 달리 오늘날 기업이나 기업경영자가 의사결정을 할 때는 의사결정

자체의 경제적 합리성뿐만 아니라 그 배후에 깔린 윤리적 판단까지도 중요시해야 한다고 사회가 바라고 기대하기 때문이다.

기업은 사회제도의 일부이니 만큼 제대로 된 기업인들과 경영자들은 주요 의사결정의 경제적 측면을 그 사회적 귀결(social consequences)로부터 고립시킬 수 없다는 것을 잘 알고 있다. 그러므로 그런 경영자들이 제한된 정보를 가지고 제한된 시간 내에 의사결정을 할 때에 그 결정의 경제적·사회적 귀결에 대해 최선을 다해 평가하고 결론에 도달하려고 노력하는 것은 그들 스스로도 윤리적 판단을 중요시하는 것으로 보아야 한다.

둘째, 국민경제에서 기업이 차지하는 역할·기능·비중 등이 확대되고 있어서 기업이 사회전반에 미치는 영향 역시 증대되고 있기 때문이다. 특히 영향력이 막강한 대기업들의 경우 그 소유·경영권이 소수의 대주주에게 집중되어 있어 그러한 힘이 바람직하지 못한 방향으로 작용할지도 모른다는 사회의 우려도 기업윤리를 제고하도록 하는 계기가 되고 있다.

셋째, 투기꾼들과 일부 기업이나 기업인이 몰지각하게 방임주의적이고 반사회적인 행동을 해오거나 정경유착의 혐의를 받아온 것으로 인해 기업 전체가 비윤리적 행동을 일삼는 것같이 매도되는 경향이 있어서 정통성을 지닌 기업계는 이제 스스로 정화하고 기업윤리를 제고해야 할 처지에 있다.

넷째, 많은 기업들과 최고경영자들은 공개적으로 기업의 윤리성·도덕성을 논의하고 논리적인 비판과 제의를 받아들이며 실천으로 옮기는 등 사회의식이 높아지고 성숙되어 있다는 데서도 그 이유를 찾아볼 수 있다.“기업의 윤리성 확보를 위해서는 기업 스스로의 도덕성 회복과 함께 국민들의 철저한 비판이 있어야 한다. 기업윤리가 회복될 때 기업에 대한 비판이 사라진다”는 소신이 최고경영자들의 높아진 사회의식과 성숙도를 단적으로 반영한다고 본다.

다섯째, 기업들은 경영다각화·대형화·국제화 등의 전화(轉化)과정을 거듭하고 있어 점증적으로 전문가정신(professionalism)을 발휘하는 전문경영자들에 의해 경영되고 있다. 이들이 받은 교육·의식구조·가치관 등이 옛날의 소상공인과 달라서 개인적 이득이나 기업체 이익만을 위해 마구 행동할 수 없게 윤리의식이 성숙되어 있기 때문이다. 사회 역시 전문경영자들이 소상공인과 같이 행동하는 것을 용납하지 않기 때문이다.

여섯째, 윤리적인 기업일수록 성장과 발전이 보장된다. 반대로 말하면 비윤리적인 기업이나 경영자들이 스스로 쇠퇴를 초래함을 뜻한다. 경영자들의 올바른 사고와 신조 및 연구조사에 의해 밝혀진 실증도 기업윤리의 논의와 제고를 고

무시하고 있다. 또한 그렇게 하지 않고서는 기업에 대한 일반대중의 불신감을 씻어 버리고 기업의 이미지를 개선시키기 어렵기 때문이다.

일곱째, 요사이 우리나라에서는 어느 분야나 과제를 막론하고 전혀 다르게 전매특허나 낸 것처럼 애매한 말로만 민주화·민족·통일·민생 그리고 윤리성과 도덕성까지 강조하면서 설익은 지식과 편견으로 논리와 설득력이 결여된 일방적인 주장으로 어떤 체제나 집단 또는 기구의 의사결정과 행동을 마구잡이로 매도하는 등 매우 유감스러운 현상이 벌어지고 있다.

기업과 그 윤리성에 대한 매스 미디어의 보도, 출판물에 실린 글, 일부 정치인과 이익단체의 발언 등에서도 위에 지적한 현상과 같거나 비슷한 패턴을 발견할 수 있다. 그 중에는 이념적 또는 기타 이유로서 기업뿐만 아니라 자유기업제도 자체에 대해서까지 비판하고 더 나아가서 붕괴시키려는 무리도 있는 것으로 본다. 이들 세력의 득세를 막고 자유기업제도를 건전하게 유지·발전시키기 위해서도 기업계는 기업윤리를 제고할 필요가 있을 것이다.

오늘날 기업경영에서 윤리경영에 대한 요구와 압력이 가중되고 있는 것은 다음과 같은 이유에서 비롯되었다고 볼 수 있다. 즉 현대기업은 윤리경영을 실천함으로써,

- (1)기업의 경쟁력을 제고시켜야 한다.
- (2)사회적 가치를 창조하는 기업이 되어야 한다.
- (3)사회의 일원인 시민기업이 되어야 한다.
- (4)근로생활의 질(Quality of Working Life)을 향상시켜야 한다.
- (5)환경친화적인 기업경영을 해야 한다.
- (6)건전한 기업지배구조를 가져야 한다.
- (7)자유시장경제체제를 유지·발전시켜야 한다.

오늘날 윤리경영이 중시되고 있는 것은 위에서 언급한 일곱 가지 요인 외에도, 21세기 기업환경변화에 대응하기 위한 기업의 사회적 신뢰회복을 위한 노력과 뇌물방지법의 영향, 기업지배구조에 대한 인식의 변화, 비윤리적 행위로 인한 손실개선 등과 같은 국내 경영환경 변화에서 뿐만 아니라 세계무역기구(WTO)의 출범, 그린라운드(GR), 공정경쟁(부패)라운드(CR), 윤리라운드(ER) 등에 대처하기 위한 노력에서도 인식할 수 있다.

6 비윤리적인 기업행동의 유형과 발생이유

선한기업이 되기 위해서는 다음과 같은 조건을 갖추고 있어야 한다.

- 사회적 가치창조가 기업의 근본목적이 되어야 한다.
- 종업원을 비용으로 인식하지 않고 자산으로 인식하는 인간성 기업으로서 복지향상에 기업목적을 두어야 한다.
- 환경친화적인 기업으로서 Reduce, Reuse, Recycle, Recreate 등이 실천되어야 한다.
- 이익을 중요시하는 기업으로서 재무제표, 환경보고서, 윤리감사보고서가 정직하게 만들어져야 한다.
- 시민기업으로서 사회적 책임을 다하는 기업이 되어야 한다.

가. 윤리적으로 문제가 되는 기업행동의 유형

기업경영에서 윤리문제가 개입되는 기업의 대외적 행동은 다양하고 많을 것이다. 그 중에서 가장 빈번하고 심각한 유형은 지나친 선물·사례금과 뇌물, 불량품과 규격미달 제품의 생산·판매, 불공정한 가격행위, 부정직한 광고·관촉, 불공정한 계약조건 및 계약불이행, 생산·공급·가격의 담합행위, 탈세, 음성적 정치헌금과 정경유착, 환경오염행위, 비업무용 부동산 투기 등일 것이다.

윤리적으로 문제시되는 기업행동 유형을 구체적으로 제시해 보면 다음과 같다.

<기업 활동의 윤리성>

근로조건

- ①고용차별 ②인사비리 ③성희롱 ④부당노동행위 ⑤작업장환경
- ⑥노사관계

환경침해

- ①산업폐기물 ②환경오염(수질오염, 대기오염, 토양오염, 해양오염)

소비자권익침해

- ①불량품 제조 ② 허위정보유출 ③허위과대광고

□ 정경유착

- ① 불법정치자금제공 ② 과대접대비 ③ 정부로부터의 특혜 ④ 뇌물수수
- ⑤ 비자금 ⑥ 촌지제공

□ 불투명성

- ① 무자료거래, 탈세 ② 주식위장분산 ③ 접대비/공금유용
- ④ 불법거래/불법영업 ⑤ 돈 세탁 ⑥ 지적재산권침해 ⑦ 분식회계
- ⑧ 변칙 상속/증여 ⑨ 정보은폐/비실명거래

〈기업활동의 공정성〉

□ 재벌규제

- ① 지주회사 행위제한 ② 기업결합 제한 ③ 출자총액제한 등
- ④ 부당내부거래 금지 ⑤ 독과점 지위남용금지

□ 부당한 공동행위의 제한

- ① 가격/판매조건 ② 상품종류/규격제한 ③ 생산, 출고제한
- ④ 타사업자활동제한 ⑤ 거래지역/거래상대 제한

□ 불공정 거래행위 금지

- ① 불공정 거래행위 ② 불공정하도급 거래행위 ③ 재판매 가격유지행위
- ④ 부당한 표시 및 광고

〈기업지배구조의 건전성〉

□ 이사회기능의 정상화

- ① 대주주의 경영간섭 정도 ② 그룹차원에서의 의사결정
- ③ 이사회 구성, 결의방법 ④ 이사회 개최일수, 결의

□ 사외이사제도의 정착

- ① 선임, 수 ② 추천절차 ③ 경력 ④ 보수, 활동상황

□ 소수주주의 보호

- ① 이익배당 ② 장부열람권의 행사 ③ 주주총회 참석, 발언권
- ④ 대표소송의 활용

□ 회계, 업무감사의 투명성

- ①회계담당자의 윤리의식 ②외부감사 보고 내용 ③감사의 선임, 경력, 활동
④감사위원회제도 채택 ⑤감사심리결과

□ 기업재무상태의 건전성

- ①부채비율 ②악성부채 ③사채발행 상황 ④부동산투자상태

이러한 유형의 비윤리적인 기업행동이 발생하는 직접적인 이유는 다음과 같다.
첫째, 크게는 전반적으로 낮은 정치·사회윤리, 기업의 법률적 환경, 말로만 떠들어대는 민주화와 사회정의의 구현, 공정한 게임규칙을 어기는 사회적 풍조의 만연
둘째, 일부 기업의 소유권과 경영권의 불충분한 분리에 따른 대주주의 소유권 자적인 행동
셋째, 기업들이 단기실적주의를 강조하는 경향
넷째, 경쟁업체들이 그렇게 하니까 우리 기업도 그것을 따라야 한다는 경쟁적 압력
다섯째, 임직원이 이성과 양심보다 그리고 사회와 기업체의 이득보다 사리사욕을 앞세우는 사례
여섯째, 기업체나 대주주 등에 대한 지나친 충성심
일곱째, 비윤리적인 행동일지라도 회사에 도움이 되는 것은 상사가 너그럽게 보아주거나 칭찬해 줄 것이라는 부하들의 가정
여덟째, 목적을 달성하고 실적을 올리라는 부하들에 대한 상사의 압력(대주주의 전문경영자에 대한 압력 포함)
아홉째, 뇌물을 주는 행위 등이 비윤리적인 것을 알고 있지만 우리나라에서는 기업을 영위하는 하나의 수단으로 생각하는 사회적·문화적 풍조
열째, 윤리적으로 규범을 보이고 윤리기준을 만들어 지키도록 부하들을 교육시키고 감독해야 할 책임이 있는 경영자들의 실패
마지막으로 경상계열 대학 및 대학원에서 기업윤리교육을 전적으로 등한시해 왔다는 사실 등을 들 수 있다.

선물과 뇌물의 구분

- 돈이나 물건을 받고도 잠이 잘 오면 그것은 선물이고, 그렇지 못하면 뇌물이다.
- 언론에 보도된 후 뒷탈이 나면 그것은 뇌물이다.
- 현직에서 자리를 옮겨도 받을 수 있는 것이라면 그것은 선물이고 현재의 위치 때문에 받을 수 있는 것이라면 그것은 뇌물이다.

[토의 문제]

1. 오늘날 윤리경영의 실천이 경쟁력제고로 이어지는 이유는 무엇일까?
2. 현대사회에서 기업의 역할과 책임은?
3. 선한기업이란 구체적으로 어떤 기업을 지칭하는가?
4. 선한기업이 될 수 있는 조건은 무엇인가?
5. 윤리경영의 당위성과 중요성에 대해 토의해 보자.

환경 윤리 제8장

1. 생활환경과 삶의 질
2. 환경오염의 유형과 원천
3. 국가경제와 환경마인드
4. 환경악화 및 환경정화의 비용
5. 환경오염과 건강
6. 환경문제 해결을 위한 윤리적 실천과제

환경문제는 대기오염, 수질오염, 토양오염, 해양오염, 방사능오염, 소음, 진동, 악취 등이 인간의 삶과 생태계에 피해를 주는 제 문제들로서 양적으로나 질적으로 그 어떤 문제와도 차원이 다르다.

경제활동의 궁극적인 목표가 풍요로운 물질생활과 인간 삶의 질을 향상에 있다고 본다면, 오늘날의 환경오염이나 파괴현상은 이러한 차원을 넘어 이제는 심각한 생존의 문제가 되고 말았다.

제2차 세계대전 이후 세계 각 국은 경쟁적이고도 무분별한 개발정책을 통해 지속적인 경제성장을 이룩해 왔다. 급진적인 산업화, 도시화, 대량생산과 소비활동 등으로 지구환경의 오염과 파괴현상은 급속히 확산될 수밖에 없었고, 그 결과 지구의 온난화현상, 오존층의 파괴, 산성비, 각종 질병과 기상이변 등의 문제가 야기되어 이제는 인류의 생존마저 위협하는 지경에 이르게 되었다.

이러한 환경문제는 발생 원인이 복잡하고 다양하여 그로 인한 피해와 영향의 정도를 정확히 파악하기가 매우 어렵다. 그리고 일단 파괴된 환경을 원상태로 복구하는데는 많은 시간과 비용이 소요될 뿐만 아니라 원상회복이 불가능한 것도 있다. 따라서 환경문제는 사전에 철저하게 예방하는 것이 가장 효과적일 것이며 이를 위해서는 환경윤리의 확립이 절실하게 요청된다.

1 생활환경과 삶의 질

우리 인간의 삶의 질(quality of life or living) 내지 복지(welfare)는 ① 물질적인 생활수준의 향상, ② 정치·사회적인 안정과 질서의 확립, ③ 정신·문화·사회적인 행복뿐만 아니라, 생활환경의 쾌적성(amenity) 정도에 따라 결정된다는 사실을 명심할 필요가 있다.

경제성장에 힘입어 우리 국민이 소비하는 다양한 제품과 서비스는 양적으로 계속 증가하고, 질적으로도 향상되고 있어서, 국민의 물질적 생활수준은 계속 향상중이다.

그러나 향상되는 생활수준이 또는 그것에 더하여 정치·사회적 안정화 등이 곧 ‘삶의 질’의 향상을 뜻하는 것은 아니다. 왜냐하면, 이미 심각한 환경오염의 문제를 해결하지 않고서는 생활환경이 개선되지 않아 우리의 삶의 질은 도저히 향상될 수 없기 때문이다.

가. 국가적 문제로서의 환경오염

한동안 우리는 공업화를 통한 고도경제성장이라는 물량적인 성장만을 중요시하여 왔다. 그 과정에서 발생하는 환경오염의 문제는 그리 심각하게 생각지 않았었다. 그러다 보니 환경오염을 방지하려는 노력과 투자 역시 대단히 미흡했었다. 그 결과로, 오늘날 우리의 경제와 소비대중의 생활수준은 중진국의 수준을 넘어 선진국 수준으로 접근하고 있는데도, 급속한 공업화·도시화 등으로 인한 자연의 파괴와 수질, 대기, 토양 등의 심각한 오염은 전국적으로 급속히 확산되고 있는 실정이다.

“죽은 개천과 강”, “산성비와 눈”, “허용기준을 초과한 분진 및 유독가스 배출” 등 환경오염의 심각성을 나타내는 표현은 날이 갈수록 더욱 빈번히 언론매체 등에 등장하고 국민의 입에 오르내리고 있다. 또 쓰레기와 폐기물은 여기저기 더 많이 쌓여가고 있고, 들과 산 역시 더 많이 파괴되고 있어서, 자연의 균형 내지 생태적 균형은 점점 더 파괴되고 있다. 그 불가피한 결과는 생활환경의 점증적인 악화이다. 생활환경의 악화는 우리 인간에게 각종 피해를 주고 또 우리 인간을 불안하게 만들고 있다. 강이나 바다의 물고기와 기타 수산물이 공장·가정 등에서 흘러 들어온 오염물질로 인해 오염되거나 죽어버리고, 그것을 먹은 인간이 또한 오염되어 불치의 병을 앓게 되는 등의 사례가 늘어나고 있는 것이 바로 그 실증이다.

악화되는 환경오염이 생활환경에 미치는 악영향에 대해 소비자, 일반대중, 사회단체, 정부, 기업 등이 심각히 우려하기 시작한 것은 오래 전부터이다. 그러나 아직은 어느 누구도 우려하는 만큼 생활환경의 악화방지 및 개선에 필요한 각종 조치를 충분히 취하지 않고 있다. 그런 관계로 2000년대에 들어와 가장 심각한 국가적 문제는 환경오염의 문제이며, 이는 국가적 차원에서뿐만 아니라 이제는 전 인류가 공동노력을 통해 대처해 나가지 않으면 아니 될 문제로까지 발전되고 말았다.

그러므로 우리는 삶의 질을 향상시키기 위해서도 개인, 가정, 기업, 정부 등 모든 차원과 측면에서 생활환경의 보호와 정비를 통하여 그 쾌적함을 향상시키는데 전력투구하지 않을 수가 없다. 생활환경을 보호한다는 것은 산업화, 도시화, 과학적 영농 등에서 비롯되는 환경오염이 인간에게 주는 신체적, 정신적, 물질적 피해를 방지·

시정하고 또한 인간을 환경오염을 수반하는 불안으로부터 보호하는 것을 뜻한다.

그리고 환경오염과 공해(public nuisance)는 흔히 같은 뜻으로 사용되고 있다는 것과 환경오염은 반드시 공해를 발생케 한다는 것을 우리는 유념할 필요가 있다.

나. 환경오염에 대한 비판

오늘날 개인, 교육기관, 언론기관, 각종 업종·업체·규모의 기업, 사회단체, 정부 기관 등은 모두가 환경을 오염시키고 있어서, 모두가 비판을 받아야 마땅하다. 따라서 이들 모두는 환경오염을 방지하고 생활환경을 개선하는데 각기 책임을 지고 할 일을 해야 할 것이다.

환경오염의 원천 중에서 기업은 흔히 가장 큰 원천으로 지적되고 있다. 그리고 환경오염의 방지와 해소에 성의와 투자가 부족하다는 등의 비판도 가장 많이 받고 있다. 당연히 비판을 받아야 할 불법적이고 무책임한 행동을 하고 있는 기업들이 존재하는 한 이러한 비판에는 정당성이 있는 것이다.

그러나 기업만이 비판의 대상이 되어서는 안 된다. 일반대중은 물론 적지 않은 사회단체나 기관까지도 환경오염을 제품을 생산·판매하는 기업에만 잘못 연결시키려는 경향이 있는데 이는 분명히 잘못된 생각들이다.

예컨대 자동차는 대기오염을 일으키는 주요 원인의 하나로 지적 받고 있다. 각종 자동차가 공기를 오염시키고 있는 것도 사실이다. 그런데 자동차에 의한 공기오염의 책임은 자동차 소유자, 운수업체, 자동차 제조업체, 정유회사, 석유제품 유통업체, 해당정부기관, 국회 등에도 그 책임이 있음을 지적하지 않을 수 없다. 왜냐하면 자가용 소유자와 운수업체는 대기오염을 최대한 방지할 수 있을 정도로 자동차를 충분히 정비하지 않은 상태로 운영하고 있고, 제조업체는 대기오염을 방지하는데 충분치 않은 공해방지 장치를 갖춘 자동차를 생산하지 않고 있고, 정유회사는 탈황시설 등을 충분히 갖추지 않고 석유제품을 생산하고 있고, 일부 석유제품 유통업체와 무허가 업체는 불법 제조한 정유를 판매하고 있고, 관계정부기관은 관계 현행법령을 공정하게 강력히 집행하지 않고 있고, 국회는 대기오염 방지에 충분할 정도로 관계 법률을 강력하게 개정하지 않는 등 범죄적인 과실 및 낭비적인 정치놀음만 일삼고 있기 때문이다.

또 다른 예로서 핵발전소, 화력발전소, 화학공장, 강철공장, 합섬공장, 제지공장, 염색공장, 피혁공장 등은 그들이 생산하는 제품이나 활용하는 원료자재·생산 공정 등만을 고려하여 오염산업이라고 비난받는 경우가 많다. 물론 이들 공장이 특히 수질

과 대기를 오염시킬 가능성은 높다. 핵발전소는 방사능오염까지 일으킬 가능성이 있다.

과학기술의 발전이 미흡했던 몇 십 년 전에는, 그런 공장들이 거의 예외 없이 환경을 오염시켰던 것이 사실이다. 그러나 첨단적인 과학기술이 날로 발전하고 있는 오늘날에는 올바른 원료나 재료, 생산 공정을 활용하고, 오염방지시설을 제대로 갖추고, 또한 가동하는 등 오염방지에 최선을 다한다면, 환경오염을 최소한으로 방지할 수 있다. 그런데도 위와 같은 공장과 여타 공장들의 일부가 환경을 오염시키고 있는 것은, 주로 해당기업들과 그 경영자들 양심의 문제이지 생산하는 제품이나 서비스 자체 때문에 자동적으로 오염이 발생하는 것은 아니다. 따라서 생산제품만을 또는 업종·업태만을 보고 환경을 오염시킨다고 특정기업을 비판하는 것은 반드시 옳다고 할 수 없다. 그러나 전반적으로 볼 때, 가내공장을 운영하는 영세업자로부터 대규모 첨단공장을 경영하는 대기업에 이르기까지, 기업전체는 환경오염의 크고 작은 요인의 하나로서 비판을 면할 수는 없다. 모든 오염에 대해서가 아니라 특히 산업오염에 한해서는 비판을 면할 수 없다.

다. 환경오염 방지를 위한 책임과 대책

1) 기업의 책임과 범법사례

기업 활동이 환경오염을 발생시키는 주요 요인의 하나임에는 틀림이 없다. 따라서 기업은 환경오염을 감소시키고 방지하는 자기지분의 진지한 노력을 하고, 또한 가시적인 성과를 올려야만 한다. 그렇게 하지 않을 경우, 자기지분에 한하여 사회에 대한 책무(accountability)를 도저히 면할 수 없다.

그런 관계로 생활환경을 보호·정비하는 등의 환경오염대책을 세우고, 철저히 이행하는 것은 오늘날의 기업에게는 중요한 사회적 책임의 하나이다. 각종 오염물질의 대부분은 산업화에 따른 필요악이기보다는, 기업을 포함한 모든 사회구성원의 과실에 의한 축적된 결과라고 볼 수밖에 없기 때문이다.

1977년에 공포되고 1990년에 불충분하나마 강화된 환경보존 관련법에 의해, 기업이 배출하는 오염물질의 농도가 배출허용기준을 초과할 때에는, 규제와 처벌을 받게 되어 있다. 이 법을 집행하는 정부 주무부서도 국에서 청으로, 그리고 환경부로 승격되었다. 그렇지만 환경보존법은 환경오염을 효과적으로 방지할 수 있을 만큼 충분히 강화되어 있지 않고, 또 환경부 등의 감시체계도 엉성한 것이 현실이다.

이러한 현실 속에서 기업이 환경보존관련법을 어긴 실례를 몇 가지 들면 다음

과 같다. 폐수배출시설 및 공업용수 정화시설 등 폐수가 발생하는 시설은 사전에 허가를 받고 설치해야 함에도, 이를 위반하고 공장을 가동한 업체가 상당수에 이른다. 법의 감시가 소홀함을 틈타 공해방지시설을 갖추지 않아 적발된 업체도 많다.

그리고 오염방지시설을 설치하고도 가동하지 않거나 불법오염 배출설비를 설치한 사실이 적발된 업체도 많다. 잔디와 나무에 허용치의 몇 배에 달하는 살충제와 비료를 뿌려서 오염된 물을 상수도원으로 그대로 흘려보내 적발된 골프장들도 많이 있다. 호화로운 호텔과 사무실 빌딩 중에도 폐수정화시설을 제대로 갖추지 않아 적발된 사례도 상당히 많다.

대부분의 영세업자로부터 일부 대기업에 이르기까지 환경보존법을 어기고 있는 다양한 사례는 신문 등에서 얼마든지 찾아 볼 수 있다. 그들의 일부만이 범법행위가 적발되어 처벌받고 있다. 참으로 심각한 사회문제가 아닐 수 없다.

2) 정부측의 문제점과 대책

기업에 의한 환경보존관련법 위반은 환경보존에 대한 기업측의 책임감과 윤리의식의 결핍에서 비롯된 것도 있지만, 정부측에 책임이 있는 제도적 미비 및 모순에서 비롯된 것도 많다. 정부측의 문제점을 지적하면 다음과 같다.

- ① 사업체 단속에 '사각지대'가 있다는 점이다. 오염물질의 배출량에 따라서 환경처와 지방자치단체가 해당 업체들을 나누어 단속하도록 되어 있는데, 오염물질 배출량 측정이 서로 달라 양쪽의 단속대상에서 함께 누락되는 사례가 적지 않다. 또 무허가업소 및 관공서 등도 단속의 사각지대로 지적되고 있다. 단속과 처벌에서 벗어나 있는 한, 그들은 환경오염을 되풀이할 것이다.
- ② 법으로 정해진 오염허용표준 치가 높아서 환경오염을 실제로 방지할 수 없다는 것도 문제점이다. 법을 준수해도 기업은 환경을 오염시키게 되기 때문이다.
- ③ 위반업체에 대한 처벌이 너무나 관대하다는 것도 문제점이다. 환경오염에 대한 처벌이 너무 가볍다는 뜻이다. 이것은 공해방지시설을 설치·가동하는 것보다 부과금(벌금)을 내는 것이 더욱 경제적이 되게 만든다. 그래서 일부 기업은 단속 때마다 자주 적발되어 처벌을 받고 있으나, 단속과 처벌의 요식 행위만 되풀이될 뿐, 오염행위는 근절되지 않고 있다.
- ④ 오염방지시설 설치에 대한 정부의 자금지원 등 정책적 지원이 미비한 것도 문제점이다. 특히 자금력이 부족한 중소기업에 대한 오염방지 자금의 제공이 미흡하다.

- ⑤ 단속요원의 부족 및 비리도 문제점이다. 단속대상업체 수에 비해 단속요원이 너무나 부족하고 일부는 부패하여 철저한 정밀단속은 아직 요원한 실정이다.
- ⑥ 예컨대 상공부와 환경처 사이 등 정부 내 이견으로 환경보존에 대한 강력한 법적·행정적 조치가 이루어지지 못하고 있는 것도 문제이다.

3) 기업측의 대책

정부측의 개선해야 할 제도적 미비와 모순이 비록 존재해도, 얼마간의 비용을 절감하기 위해 기업이 생활환경을 적정 이상으로 오염시키는 반사회적인 행위를 하게 되면, 결과적으로 기업자체에 손실을 초래하게 마련이다. 비록 소수일지라도 그런 기업이 있다는 것은, 기업전체의 이미지를 흐려놓게 마련이어서, 기업전체의 활동에 심각한 제한과 제약을 초래할 가능성마저 높다.

기업이 환경오염방지 시설을 갖추려면, 물론 적지 않은 투자를 해야 한다. 그 시설을 운영하는데도 적지 않은 비용을 지출해야 한다. 그러한 투자자체는 성격상 직접적으로 생산활동과 이익에 기여하지 않고 회계상 비용만 발생케 한다. 그래서 일부 기업은 단기적 안목에서 그러한 투자를 회피하려는 경향이 있다.

그런 경향은 특히 장기적인 안목에서 볼 때 큰 잘못이다. 왜냐하면, 환경오염 시설을 철저히 갖추고 운영하는 기업일수록, 매출액, 이익, 시장점유율 등의 신장률이 상대적으로 높다는 사실이 미국 등 선진국에서 실시된 여러 연구조사에서 밝혀졌기 때문이다. 우리나라에서도 조사해 보면 이와 유사한 결과가 나올 것으로 믿는다.

또 미국 등지에서는 우수기업일수록 그 최고경영자(CEO; Chief Executive Officer)가 최고환경관리자(Chief Environmental Officer)로서의 역할과 기능을 스스로 맡아 잘 수행하고 있다. 이는 우리 기업들과 최고경영자들이 본 받아야 할 일이다. 즉 우리 기업들과 최고경영자들도 다음과 같은 이유로 참된 이기적 합리주의를 추구해야 한다는 뜻이다.

그러려면, 환경오염방지사설을 철저히 갖추고 양심적으로 운영하는 등 기업은 다음과 같은 실증을 국민 대중에게 보여 주어야 한다.

- ① 해당기업은 선량한 기업시민으로서 윤리적인 그리고 인간존중의 경영을 통하여 사회적 책임을 다하고 있음을 국민 대중에게 실증으로 보여주어야 한다.
- ② 소비대중의 복지향상을 염두에 두고 생활환경을 보호·개선하면서, 안전한 제품과 서비스를 생산·판매하고 있음을 소비대중에게 행동으로 증명해야

한다.

- ③ 그러한 실증은 해당기업, 제품, 상표 등의 이미지를 제고시켜, 그 결과로 해당기업에 대한 소비대중의 호의적인 반응이 제품과 서비스의 구매 증대로 나타나기 때문이다. 그러므로 기업은 장기적인 계속기업(going concern)의 관점에서 이윤극대화의 목표를 실현하기 위해서도 환경오염방지에 철저할 필요가 있다.

그러면 기업은 단독으로 환경오염의 방지에 1차적인 책임을 져야 하겠지만, 정부의 더 많은 개입과 지원 역시 반드시 필요하다. 예컨대, 미국에서 기업은 대체적으로 총 시설투자의 10% 정도까지를 공해방지 시설에 투입하고 있다. 그만큼을 투자하더라도 기업이 단독으로 산업공해를 해결하기는 어렵다는 것이 미국 기업 계와 정부의 생각이다. 한국기업의 공해방지시설투자 비율은 훨씬 낮다. 그러므로 한국 정부는 더욱 더 기업의 산업공해방지 노력을 지원하고 또 공해문제 해결에 개입해야 할 것이다.

2 환경오염의 유형과 원천

가. 식품오염

환경오염의 한 유형인 식품오염 내지 식품공해란, 대량소비를 위해 대량생산된 식품에 인체에 유해한 원료나 자재를 사용하거나, 각종 첨가물을 넣어 건강을 해치는 유해불량식품 전체를 일컫는 말이다.

식품공해는 정부기관의 인·허가를 받았건 안 받았건, 식품표준을 지키건 안 지키건, 규모가 크건 작건 간에, 식품을 생산·판매하는 어떤 형태의 사업자 내지 기업에 의해 발생하는 것이라고 말할 수 있다. 그런데 대부분의 유해불량식품은 무허가이거나 비양심적인 사업자에 의해 생산·유통되고 있는 것으로 믿어지거나, 허가를 받고 합법적·양심적으로 운영하는 기업까지도 매도되거나 의심받고 있는 잘못된 오늘날의 현상도 문제이다. “안심하고 먹을 수 있는 식품이 없다”는 많은 사람이 내뿜는 극단적인 표현이 그러한 현상을 잘 반영해 준다.

그러한 상황에서 특히 도시 소비대중의 압도적 대다수가 대기, 수질, 소음, 쓰레기 오염보다 식품공해를 가장 심각한 생활환경오염 문제로 인식하고 있다. 소비대중이

실제적인 또는 잠재적인 식품공해 물질로서 가장 예민한 반응을 보이는 것은 방부제, 색소, 산화방지제, 인공감미료, 표백살균제, 유화제 등 화학물질로 된 식품첨가물이다.

우리가 매일 소비하는 식품의 50% 이상이 가공식품들이다. 그런데 가공식품에는 예외 없이 식품첨가물이 들어간다는 사실을 감안할 때, 소비대중이 유해식품에 대해 우려하는 것은 당연한 것이라 하겠다.

가공되지 않은 생식품인 채소, 과일, 곡물, 해산물, 육류 같은 식품들 중에도 오염된 것이 없다고 단정할 수는 없다. 살충제, 제초제 그리고 오염된 공기, 물, 토양에 의해 오염된 것은 분명히 있기 때문이다.

유해성 식품이 범람하면서 비례적으로 확산되는 경향이 있는, 이른바 “건강식품” 중에도 분명히 불량 내지 유해성 식품이 포함되어 있다. 그런데도 그 일부는 상용 식품으로서의 안정성 검사는 차지하고 주의사항조차 표기되지 않은 채, 과대·허위 광고를 통해 만병통치약으로 둔갑되어 판매되는 것도 있다.

이와 같은 유해 불량식품이 유통되고 있는 근본적인 원인은 다음과 같다.

- ① 무허가를 포함한 일부 식품업체를 운영하고 있는 업주들의 사회적 책임 및 윤리·도덕성이 결여되어 있기 때문이다. 즉, 양심이 없거나 부족해서 그렇다는 뜻이다.
- ② 유해 불량식품을 수거, 폐기, 공시하는 제도가 미비한 데도 문제가 있다.
- ③ 유해 불량식품을 생산·유통하는 업체들과 범법자들에 대한 감시체계가 엉성하고 처벌기준이 엄격하지 않은데도 원인이 있다.
- ④ 식품의 원료나 재료의 유해성 여부를 판단하고 제조과정에서 발생하는 유해 불량식품을 적발하는 정부기관의 능력부족과 부패성에도 원인이 있다.

나. 대기오염

대기오염(air pollution)이란 공기를 마음대로 호흡할 수 없고, 호흡자체가 건강에 위협을 주고 있는 상태를 의미한다. 다시 말해 인간의 산업활동에 의해 발생한 물질이 대기로 확산되어, 그 물질의 농도와 존속시간이 인간 및 동식물의 생활을 방해하고 있는 상태를 뜻한다.

역사적으로는 1948년 미국의 드노라 대기오염사건, 1952년 영국의 런던 스모그사건 등이 단기적·국제적 대기오염으로 유명한데, 모두 역전층(逆轉層) 아래에서 황산화물이나 부유입자 물질이 정체하여 발생하였다.

대기오염의 발생원인은 화산폭발, 산불, 각종 유기물의 분해과정에서 발생하는 자연적인 것과, 도시폐기물, 쓰레기나 폐기물 소각장, 화력발전소, 자동차매연 등과 같이 일상생활을 통해서 발생하는 인위적인 것으로 구분할 수 있다. 과거 대기오염 물질은 석탄의 연소산물이었으나, 최근 공업생산규모의 거대화와 대도시화에 따라 석유의 연소산물이 주를 이루고 있다.

오늘날 대표적인 대기오염 물질로는 이산화탄소, 질소산화물, 일산화탄소, 탄화수소, 부유입자성 물질 등이 있는데, 우리나라에서 대기오염을 유발시키는 아황산가스, 일산화탄소, 중금속 등 매연가스와 분진의 배출량은 각종 공장 등 생산시설이 전체의 절반 정도를 차지하여 가장 많고, 그 다음으로 주택, 자동차, 건물, 화력발전소, 아파트 등이 대기오염을 많이 유발시키고 있다. 대기에 배출되는 오염물질을 통제하고 최소화하기 위해 다음과 같은 몇 가지 방법을 활용할 수도 있을 것이다.

첫째, 오염물질을 배출하지 않는 석유류 제품, 태양에너지, 핵에너지 등 연료와 동력 및 기계시설을 확대 활용하고, 또 새로운 무공해 에너지 개발을 촉진시킨다.

둘째, 자연 상태를 파괴하지 않는 신제품과 생산 공정을 개발하고, 정상 이상으로 대기를 오염시켜 생활환경을 파괴하는 제품의 생산을 중단시킨다.

셋째, 환경관련법을 강화시켜 매연, 가스, 분진 등 허용 표준을 강화하고, 이를 준수하도록 하며, 기업, 사회단체, 정부기관 등이 대기오염 시설의 설치와 가동을 철저히 감독·감시한다. 그리고 수질오염, 폐기물오염, 소음오염의 경우에도 동일한 조치를 취해야 할 것이다.

넷째, 대기오염지표를 일기예보처럼 발표하여 대기오염에 대한 경각심을 일깨워 준다. 일반적으로 대기오염 지표는 아황산가스 등 6개 환경인자를 토대로 오염의 정도를 100까지 퍼센트(%)로 환산하여 1~20은 건강상 「양호」, 21~40은 「보통」, 41~60은 「나쁨」, 61~80은 「매우 나쁨」, 81~100은 「위해」 등 5단계로 설정해 발표하게 된다.

다. 수질오염

수질오염(water pollution)이란 물이 천연적으로 갖고 있는 물리적, 화학적, 생물학적 또는 세균학적 특성이 상호 연관된 자연적, 인위적 요인에 의하여 분화함으로써 물 이용상의 지장을 초래하거나 환경의 변화를 야기하여 수중생물에 영향을 주는 상태로 변하는 것을 의미한다. 이는 좁게는 주로 사람이나 동물의 배설물에 의하여 병원성 미생물 또는 기생충 등이 인체에 수인성 감염증을 일으키거나 공중보건 상

유해를 일으키는 등 수질이 악화되는 것을 의미한다. 넓게는 자연적 또는 인위적으로 수중에 부패성 물질, 유독성물질 및 부유 물질 등의 이(異)물질이 혼입(混入)됨으로써 생활, 농업, 공업, 수산업 등의 용수목적에 맞게 사용할 수 없는 상태를 의미한다.¹⁵⁾

수질오염을 일으키는 가장 큰 원인은 도시에 있는 독립주택, 아파트단지, 사무실, 빌딩, 공장, 가축사육장 등으로부터 배출되는 생활오수, 산업폐수, 축산폐수 등의 하수오물이다. 하천에 유입되는 도시의 하수오물은 몇 십만, 몇 백만 시민의 집합된 배출 물이므로, 크고 작은 각종 공장들이 배출하는 폐수보다도 양적으로는 몇 배나 많다. 그러나 도시 하수오물의 오염도는 상대적으로 낮다.

반면에 공장폐수는 상대적으로 제한된 수의 크고 작은 공장들이 집중적으로 배출하는 것으로서, 특히 중금속, 화학약품, 폐기유 등이 많이 포함되어 있어서 수질을 많이 오염시키고 있다.

매연가스와 분진, 농촌, 골프장 등에서 사용하는 비료, 살충제, 제초제 등, 가축의 오물, 양어장의 오물, 행락객과 낚시꾼이 함부로 버리고 간 오물과 쓰레기, 공장폐기물의 매립 등도 수질을 오염시키는 중요한 원천들이다.

이러한 수질오염은 가정용수, 농업용수, 공업용수를 오염시키고 부적합하게 만든다. 그 결과로 용수공급의 부족을 초래하고 농수산물과 공산품까지 오염시켜 인간의 건강을 해치고 생태계를 파괴하는 등 우리 국민 모두를 피해자로 만들고 있다.

따라서 수질오염을 최소화하기 위해서 다음과 같은 몇 가지 방안을 제시해 보고자 한다.

첫째, 도시, 공업단지, 아파트단지, 광산, 공장, 농장, 골프장, 빌딩, 세차장, 주택 등 각 수준에서 현대적인 하수처리시설을 확대 설치하고, 끊임없는 개선노력과 양심적으로 운영할 수 있도록 환경윤리확립을 위한 의식개혁을 범국민적으로 전개한다.

둘째, 현재 수질오염을 발생시키는 원료, 재료, 제품, 기계시설, 생산공장의 사용을 지양하고, 오염을 최소화하거나 방지할 수 있는 대체상품을 개발하여 사용하고 판매한다.

셋째, 물을 경제적으로 활용하면서 그 오염을 방지할 수 있도록, 정수시설을 확대 설치하고, 정수한 물의 활용을 확대시킨다.

넷째, 수질오염 허용표준을 강화하고, 환경관련법을 강화하여 강력히 집행한다.

다섯째, 수질정화 식물의 재배를 인위적인 확대 실시하여 자연정화능력을 향상시

15) 환경부, 환경백서, 1996, p. 168-184.

킨다. 예컨대 개구리밥, 쯤 개구리밥, 부레옥잠, 미나리 등은 전국 어디서나 흔히 볼 수 있는 식물들로 여름철에 왕성하게 번식하고 있는 수질정화능력이 탁월한 식물들이다.

라. 해양오염

해양오염은 우리의 일상생활에서 발생하는 오수·분뇨, 산업활동에서 발생하는 산업폐수, 영농활동에서 사용하는 비료·농약 등의 각종의 화학물질과 축산폐수, 대규모 간척사업 등의 개발사업에서 발생하는 토사 등의 오염물질이 하천과 강을 통하여 해양으로 유입되는 육상원인과 선박·해양시설에서 발생하는 오·폐수, 해저자원개발, 해난사고에 의한 기름유출 등으로 인한 해상원인, 그리고 방사성 물질과 산성비 등과 같이 대기로부터의 오염물질의 강하에 의하여 발생한다.

이 중에서 가장 주된 오염원인은 육상원인 오염물질로서 해양오염의 약 80%를 차지하고 있으며, 한강, 낙동강, 금강, 영산강 등을 통하여 유입되고 있다. 이와 같이 해양은 인간활동의 결과로 발생하는 오염물질의 최종처리장으로서의 기능과 식량자원의 공급원이라는 서로 상반된 기능을 유지하고 있으며, 이러한 기능은 해양의 자정능력 한계 내에서만 유지가 가능하다. 특히, 우리나라 연안의 경우 많은 섬으로 둘러싸여 있고, 리아스식 구조로 폐쇄성 연안이 많아서 비록 적은 양의 오염물질이 유입되더라도 쉽게 오염되고 있다. 최근 해상을 통한 물류이동이 증가함에 따라 매년 300여건의 해양 기름유출사고가 발생하고 있으며, 유조선의 대형화로 대규모 오염사고가 빈발하고 있다. 해양오염의 결과는 해양생물의 멸종을 가져온다. 우리나라에서 적조발생은 오랜 옛날부터 있었던 것으로 기록되어 왔다.¹⁶⁾

적조의 발생원인은 아직까지 충분히 밝혀지지 않은 부분도 있지만 대체로 다음과 같은 요인이 복합적으로 작용하여 발생하고 있다고 볼 수 있다.

- 첫째, 하천폐수의 유입에 의하여 질소, 인등의 영양염류가 많아질 때,
- 둘째, 충분한 일사량으로 광합성 작용이 활발해져서 조류가 대량으로 발생할 때,
- 셋째, 철분, 구리, 망간 등의 미량금속이나 유기물질의작용 및 수온, 염분, 수소가 온농도(PH) 등이 적합할 때,

16) 이조실록을 보면 1403년 8월과 10월(태종 3년)에 경남 기장, 고성, 거제연안 및 진해만 일대에서 해수가 적색으로 변하면서 고기가 떼죽음을 당했다는 기록이 있고, 1412년에는 순천연안에서, 1423년에는 거제도 연안에서, 1928년에는 마산 앞 바다에서 해수가 붉게 변하여 고기가 죽었다는 기록이 있다. 과학적으로 조사 연구된 기록은 국립수산진흥원에 의해 보고된 1961년 10월 진동만 적조발생이 최초라 볼 수 있으며, 1970년대부터는 유해조류에 의한 광역·장기성 적조로 변화되어 왔다. 특히 1995년에는 경남 통영에서 발생하여 남해안 전역과 포항 등 동해남부까지 확산된 대규모 적조로 어업에 큰 피해를 주었다. 환경부, 환경백서, p. 225.

넷째, 무풍상태가 계속되어 해수교환이 없을 때 발생한다. 특히 바다가 고요할 때 번식된 프랑크톤이 분산되지 않고 집적하기 때문에 적조가 심하게 발생한다. 최근에는 해상교역량이 증가함에 따라 새로운 적조생물이 나타나 전 세계적으로 확산되는 추세에 있다. 최근 5년간의 상황을 살펴보면 남해안 대부분의 연안에서 거의 매년 적조가 발생하고 있어 환경기초시설의 확충과 어장정화 및 오염퇴적물 준설 등이 시급한 과제로 대두되고 있다.

마. 토양오염

토양은 암석이 물, 바람, 공기, 생물 등의 작용에 의하여 형성되었으며, 그 조성은 소석, 모래, 점토 등의 무기질과 동식물에서 유래된 유기질로 구성되어 있다. 토양은 흡착작용, 미생물에 의한 분해작용 등에 의하여 각종 오염물질을 분해하여 정화하는 기능을 갖고 있다.

그러므로 병원균도 특별한 것 이외에는 자정작용에 의하여 비교적 빠르게 사멸한다. 그러나 중금속과 같이 분해되지 않는 오염물질이나 발암물질(PCB)과 같이 난분해성의 물질로 오염된 경우에는 자정작용에 의한 정화가 불가능하게 된다.¹⁷⁾

토양오염의 원인은 농약에 의한 경우, 생활하수에 의한 경우, 산업폐수에 의한 경우, 그리고 방사성 물질에 의한 경우, 폐비닐 등으로 분류할 수 있다. 토양의 오염은 분해되지 않고 오랫동안 잔류하는 물질로서 농작물의 생육을 저해하고, 사람의 건강에 나쁜 영향을 주는 중금속, 석유류, 농약, 발암물질, 기타 독성물질(CN, Phenol) 등 11개 항목을 토양오염 물질로 지정¹⁸⁾, 관리하고 있다. 우리나라 토양은 대체적으로 농산물재배 제한기준에 비추어 볼 때 안전하다고 볼 수 있으나, 토양오염도 조사항목 중 카드늄의 전체 평균오염도를 보면 자연함유량에 비하여 1.1배로 다소 높게 나타나고 있다. 특히 금속광산의 주변지역은 환경문제를 소홀히 했던 1970년대 이전에 분진과 광재 등 각종 오염물질이 오염방지시설을 거치지 않은 채 배출되어 주변토양에 장기간 축적되었기 때문에 영농지역, 일반생활지역의 토지보다 3.0배 정도 높게 나타나고 있다.¹⁹⁾

17) 김낙주·신국환, 환경과학총론, 동화기술, 1993, p. 347.

18) 환경부, 전계서, p. 327.

19) 환경부, 전계서, p. 329.

바. 폐기물 오염

폐기물오염이란 고체의 폐기물과 쓰레기 때문에 발생하는 오염을 말한다. 고체의 폐기물과 쓰레기에는 가정에서 나오는 연탄재와 각종 쓰레기, 각종 사무실의 쓰레기, 공장의 산업폐기물과 쓰레기, 길거리·산·들·개천·강·바다에 인간이 몰상식하게 버리는 담배꽂초, 깡통, 비닐봉지와 포장, 음료수 병, 제품껍질 등 많은 종류가 포함된다.

이러한 쓰레기는 생활환경을 불쾌하게 만드는 것을 넘어서 대기·수질 등의 오염을 발생시키고, 유해식품의 한 요인이 되기도 한다는 점에서 큰 문제가 아닐 수 없다.

다른 공해의 경우와 마찬가지로 쓰레기 공해의 해결도 일반대중, 소비자, 기업, 사회단체, 정부기관 등의 교양 있고 양심적인 행동과 협력에서 찾을 수밖에 없다. 쓰레기를 함부로 버리지 않는 것으로부터 부족하고 고가인 자원을 쓰레기에서 회수하여 재활용하는 것, 재생 불가능한 찌꺼기의 쓰레기를 오염 없이 처리해 버리는 것 등까지 그렇다고 본다.

사. 소음오염

소음오염은 대도시일수록 심각하다. 대기, 수질, 폐기물오염이 환경기준치를 빈번히 초과하는 것과 마찬가지로, 특히 대도시에서 생활하는 사람들은 밤낮 없이 환경기준치를 초과하는 소음에 시달리고 있다. 최근에는 소음공해가 주택지, 병원, 학교 등 상대적으로 조용해야 할 지역에서도 발생하고 있을 뿐만 아니라 공업단지지역과 중소도시에서도 부분적으로 나타나고 있다.

소음오염은 자동차 등의 교통소음이 가장 큰 요인이고, 다음이 건설공사장의 기계소리 및 공장의 시끄러운 소리 등이다. 때로는 교양이 부족한 사람들의 시끄러운 소리도 소음공해를 일으킨다. 따라서 오늘날 대도시에 거주하는 사람들은 소음성 난청, 청각장애, 수면장애, 정신적인 피로 등의 많은 피해를 받게 되는 것이다.

가정, 공장, 수송 등에 동력기계를 많이 활용함에 따라 발생하는 소음오염은 오늘날의 과학기술로서는 가장 해결하기 까다로운 문제로 인식되고 있다. 소음이 적은 자동차의 생산, 대중의 복지를 염두에 둔 자동차의 운행, 건설공사장의 기계소리의 축소, 공장 등 소음발생업소의 도시 외각이나 공업단지로의 이전, 일반시민의 교양 있는 언동 등이 소음오염을 감소시키는 상식적인 방법들이다. 그러나 이런 방법들을 실천에 옮기는데 열중하는 일만 남았다.

아. 생태계의 파괴현상

환경부의 생태계 조사단에 의하면 현재까지 알려진 우리나라의 생물종은 동물이 약 18,145종이고, 식물은 6,826종이다. 따라서 동식물의 종은 24,971종이다. 그런데 동물 중에는 포유동물 93종 중에서 20%가, 조류 371종 중의 13%가 멸종위기에 처해 있고, 담수어류의 19%, 양서류의 60%, 파충류의 45%도 위기상태에 처해 있다.

이는 지난 20여 년 동안 택지, 공장부지, 도로건설 등으로 산림면적의 3%가 감소한데다 대기오염물질과 산성비의 영향으로 동식물의 생존력이 커다란 위협을 받고 있다는 것을 의미한다. 만약에 현재와 같은 속도로 동식물의 서식지가 훼손될 경우, 동식물의 다양성이 해마다 1%씩 감소하여 2014년경에는 20% 이상의 동식물이 멸종해서 생태계가 회복 불가능한 상태에 빠질 것으로 예상되고 있다.²⁰⁾

3 국가경제와 환경마인드

21세기는 환경의 시대이고 환경 친화적인 경영만이 기업의 생존과 발전을 보장할 수 있게 된다. 그러면 오늘날 기업경영의 중심과제로서 환경문제가 왜 등장하게 되었는가?

첫째로는 지금까지 잘못된 인식을 이끄는 경제 계산방식이 사용되어 그것에 대신하는 새로운 생물학적 이해와 접근방식이 확립되지 못한데 큰 원인이 있다.

국민총생산량(GNP)의 산출에 사용되는 국제적으로 인정된 국민경제 계산방식에는 재화, 서비스의 총생산액에서 공장설비의 감가분(減價分)을 빼다. 그러나 침식에 의한 표토의 소실, 산성비에 의한 산림파괴, 지구상의 생명을 지키는 오존층의 감소라는 자연자본의 감가는 계산에 포함시키지 않았다. 그 결과 정부가 이용할 수 있는 경제 계산방식은 경제발전을 현저하게 과대평가한다. 현실을 반영하고 있지 않기 때문에 이 계산방식은 환경 파괴적으로 경제정책을 이끌게 된다.

눈에 보이는 증거나 나라마다의 조사, 위성관측데이터는 많은 나라에서 산림이 감소하고 있는 것을 나타내고 있다. 이와 비슷하게 목초지의 노화가 진전되고 있는 것을 보인 통계자료도 단편적이다. 표토에 피복면적의 감소와 밀접하게 관련하고 있는 것이 표토의 손실이다. 생산활동에 있어서 토양은 극히 중요한 역할을 해내고 있음에도 불구하고 그 증감상황을 정확하게 파악하기 위한 전 세계적인 데이터시스템이

20) 동아일보, 1994. 9. 8.

아직은 존재하지 않는다.

또 기존의 생물학적 계산방식은 환경용량의 한계가 돌파되는 시기를 경고할 수도 없다. 우리들은 방목지가 노화하기 시작했을 때 비로소 가축수가 지나치게 많음을 안다. 생물학적 계산방식은 아직 단편적이다. 매년 어느 정도의 동·식물의 종이 없어지고 있는 것인가는 불분명하다. 지구상의 식물자원의 전 세계적 목록이 존재하지 않기 때문에 지구상에 도대체 어느 정도의 생물종이 생식하고 있는지를 알기조차 하지 못한다.

우리는 산림이 감소되기 시작했을 때 비로소 산림을 지나치게 벌채한 것을 깨닫게 된다. 어획량이 지나치게 떨어졌을 때 비로소 생선을 지나치게 포획했음을 안다. 지속 가능한 생산량에 대한 정보가 결여되고 있으므로 정부는 이들 자연시스템에 과잉이용을 방지하고 그들의 점진적인 파괴를 허용해 왔다.

이와 같은 경제 계산방식의 결함과 생물학적 계산방식의 불비(不備)는 결과적으로 경제를 지탱하는 환경시스템에 광범위한 노화와 파괴를 초래한다. 지난날의 환경 파괴적인 경제활동은 오늘날 농경지·임야·목초지·어장의 생산성저하, 유해폐기물 처리장의 정화비용의 급증, 암·기형 동식물의 출산과 같은 선천성이상·알레르기·천식 그 외의 호흡기 계통의 질환, 의료비증대, 그리고 기아의 만연이라는 형태로 우리들에게 되돌아오고 있다.

4 환경악화 및 환경정화의 비용

많은 나라에서 인구증가, 환경악화, 깊어지는 빈곤이 상호 작용하여 악순환을 견고 있다. 1992년 세계은행의 세계개발보고에 의하면 저소득 49개국에는 총 8억4천6백만 명의 인구가 살고 있는데, 해마다 GNP는 줄어들고, 예외 없이 농경에 의존하는 국가들이며, 인구증가와 산림·목초지·경작지의 광범위한 노화를 경험하고 있다.²¹⁾

런던 왕립협회와 미국의 과학아카데미의 성명이 지적하고 있듯이 만약 지금 이후에도 급속한 인구증가가 계속되고 경제활동패턴에 변혁이 가해지지 않는다면 인류의 거의 1/6이 직면하고 있는 생활수준의 저하를 역전시키는 것은 불가능할지도 모른다. 이것이 얼마나 어려운 과제인가가 지금 확실해지고 있다. 실제에 있어서 발전을 후퇴로 되돌려 놓고 마는 인구압력과 환경악화가 2000년대에 한층 확대되고 인

21) World Bank, *World Development Report 1992*, New York: Oxford University Press, 1992.

류의 더욱 많은 부분을 포함시킬 우려가 크다.

대부분의 사람들은 오래 전부터 계속되는 환경악화가 중대한 경제적 비용을 일으키는 것을 직관적으로 이해하고 있었다. 유감스럽지만 우리들은 이제 겨우 최근 몇 가지의 개별적인 연구에서 정보를 끌어 모아 환경악화의 전 세계적인 경제영향을 어렵게나마 이제 파악하기 시작했다. 이러한 연구 중에서 특히 중요한 것은 유럽에 있어서 대기오염과 산성비가 산림에 미치는 영향, 세계의 건조지대에 있어서 토양의 노화가 축산업과 작물 산업에 미치는 영향, 미국에 있어서 지구온난화의 경제효과, 러시아에 있어서 환경오염이 건강에 미치는 영향에 대한 각 연구들이다.

이들 연구보고서와 각종 데이터는 1950년대 이래 5배로 성장한 세계경제와 26억 인에서 55억 인으로 증가한 세계인구가 생물적 시스템의 용량과 자연시스템의 폐기물 처리능력의 한계를 돌파하기 시작했음을 나타내고 있다.

많은 나라에서 경작지·목초지·산림·어장의 생물로의 요구가 이들 자연시스템의 지속 가능한 산출량을 웃돌기 시작하고 있다. 지속 가능한 산출량의 한계를 한번 돌파해 버리면 자연자본을 소비함에 따라 자원 그것이 축소해 간다. 과잉 방목, 산림 벌채, 과잉경작, 수산물의 남획은 바야흐로 혼란 광경이 되었다. 모든 나라가 어떤 형태로는 환경자원의 소위 적자재정 운영을 하고 있다고 하겠다.

이처럼 오늘날 세계가 경험하고 있는 환경적자에 부각되어 환경정화를 위한 거액의 청구서가 산적하고 있다. 예컨대 미국의 유해발암물질 처분소를 정화하기 위한 추정비용은 대충 7,500억 달러에 이르며, 이것은 연방예산의 약 1/4에 해당한다. 또 노르웨이에서는 몇 십 년이나 걸친 무책임한 투기결과로서 유해발암물질을 버리는 곳으로 되어버린 장소가 국내에 약 700개소나 있다는 것이 전국조사에서 확인되었다.

이것을 모두 정화하는 데에는 거의 30억~60억 달러라는 막대한 비용이 필요하다고 하여 노르웨이를 망연자실하게 하고 있다.

미국과 노르웨이가 직면해 있는 이러한 환경정화비용이 다른 선진공업국에 비하여 예외적으로 크다고 생각해야만 할 이유는 전혀 없다. 세계 전체에서 매일 천만 톤 이상의 유해발암물질이 만들어지며, 더구나 그 대부분은 무책임한 방법으로 처분되고 있기 때문에 환경정화비용은 상상할 수 없는 금액에 이른다. 처분장을 정화하지 않는다면 유해발암물질이 지하 석수 층에 스며드는 것을 그대로 방치하는 것이 된다. 환경정화비용을 지출하든지, 부풀어 오른 의료비용을 지불하든지 어떤든 사회는 그 대가를 지불하지 않으면 안 된다.

유해발암물질에 가해져 핵 발암물질도 인간의 건강을 위협한다. 원자력발전소를 가진 나라들의 정부는 핵 발암물질을 안전하게 처리하기 위한 시스템을 고안하는

것을 게을리 해 왔다.

오늘날 대부분의 원자력발전소는 사용이 끝난 연료를 발전소 부지내의 냉각수 풀장에 저장하고 있다. 핵 발암물질의 안전한 처리와 핵 발암물질을 만들어 내는 원자력발전소의 안전한 폐로 조치에 어느 정도의 비용이 소요될지는 아직 아무도 계산한 적이 없다. 핵 발암물질에 따른 건강문제에 대항하는 일은 핵 유산의 일부로서 후세에 넘겨지려 하고 있다.

여기에 관련하여 몇몇의 군사대국들은 핵 병기제조시설이 주변지역에 방출하고 있는 방사성 발암물의 위협에 직면해 있다. 미국에서는 콜로라도주의 록키 후락츠나 사우스 캐롤라니아주의 사바나리바 등 몇 개의 널리 알려진 시설을 포함한 국내의 모든 핵 병기제조시설을 정화하는 데에 대략 2천억 달러의 비용이 든다.

극히 조잡한 방법으로 방사성 발암물질이 관리되어 온 구 소련에 있어서는 환경정화비용이 이것보다 훨씬 방대한 것이 될 것이다. 문제는 환경정화비용의 형태로 지불하는가? 그렇지 않으면, 주변지역의 증대하는 건강비용의 부채로 지불 하는가 이다.

이 수십 년 간의 세계가 안고 있던 환경적자와 부채는 막대한 금액에 이르고 각국의 경제적 채무가 작게 보일 정도이다. 아마 더 중요한 점은 경제적자와 환경적자의 차이가 종종 간과되고 있는 일이다. 경제의 부채는 우리들이 서로에게 빌려주고 빌려 받는 것에 의해 생긴다. 빌리는 사람이 있으면, 반드시 빌려주는 사람이 있다. 돈이 손에서 손으로 옮겨질 뿐이다. 그러나 환경의 부채는 특히 자연자본의 불가피한 파괴나, 감소를 초래하는 환경부채는 장래 세계손실과 불건강한 형태로 밖에 변제될 수 없을 것 같다.

5 환경오염과 건강

모든 사회가 환경오염의 대가를 지불하게 되었다. 자외선 량의 증가에 더해 유해 화학물질이나 방사능에 의한 대기, 물, 토양의 오염은 인간의 건강에 악영향을 미치며 의료비용을 증대시킨다. 세계보건기구(WTO)와 유엔환경계획(UNEP)이 공동으로 정리한 도시의대기의 질에 관한 평가보고서에 의하면 전 세계에서 6억 2500만명의 사람들이 화석연료 사용에 의한 유해한 정도의 산화유황에 노출되어 있다. 전 인류의 1/5에 해당하는 10억 인구의 사람들이 건강을 해칠 우려가 있는 수준의 모든 종류의 대기오염물질에 노출되어 있다. 미국에 대한 어떤 연구는 대기오염은 건강비용의 증대와 생산성의 저하를 통하여 미국의 연간 400억 달러의 손실을 초래했다고 계

산하고 있다.²²⁾

민주화에 의한 기밀이 해제된 불가리아의 통계조사는 중공업지대의 주변주민의 천식 율이 다른 지역의 9배에 달하고 있음을 보이고 있으며, 피부질환은 7배, 간장병은 4배, 신경계질환은 3배이다.²³⁾

유럽 최대국가인 러시아가 공포한 새로운 데이터는 유해한 화학·유기물질에 의한 오염이 인간의 건강에 미치는 가공할만한 피해를 강조하고 있다. 러시아의학아카데미 회장 블라드미르 포크로브스키(Vladimir pokrovsky)가 1992년 10월의 기자회견에서 발표한 솔직한 말은 세계에 충격을 안겨주었다. “우리들은 이미 향후 25년간의 고뇌를 선고받고 있다.”라고 그는 말했다. “오염의 영향이 새로운 세대에 미치고 있다. 소련경제는 국민의 건강을 희생으로 하여 발전했다. 러시아의학아카데미가 발표한 통계자료에 의하면 신생아의 28%가 선천성 이상증세가 있다. 음료수의 1/2, 식량공급의 1/10이 오염되어 있음으로 학령기 아동 55%가 어떤 형태이든 간에 건강에 문제를 안고 있다.”

이 아카데미는 특히 불길한 것은 25~40세의 사람들의 병과 젊은이의 사망이 증가하고 있는 것이라고 하고 있다. 이러한 것들이 중복되어 러시아의 평균수명은 저하하고 있다. 장래 진료비용을 증대시킬 것이라는 다른 한가지 요인은 오존층의 파괴이다. 미국환경보호서(EPA)의 의학전문가는 1991년 초에 오존층 파괴 페이스의 예측이 수정받은 것에 의해 향후 50년 간의 미합중국내의 피부암 추정 사망자 수에 다시 20만 명이 추가된다고 계산하고 있다. 세계 전체로는 몇 백만 명의 죽음을 의미한다. 인류가 일찍이 경험한 일이 없는 대량의 자외선에 노출되는 세계에서는 백내장의 발생수도 극적으로 증가할 것이다. 오존층 파괴에 따른 그 외의 건강에 대한 악영향으로 면역 기능의 저하에 의한 감염증세의 증가가 예상된다.

6 환경문제 해결을 위한 윤리적 실천과제

오늘날 환경문제에 대한 관심은 그 어느 때 보다도 고조되고 있으나, 실천적인 면에서의 노력은 아직 초보적 단계에 머무르고 있다. 환경문제 해결을 위한 윤리적인 실천과제의 근본적인 원인은 자연환경에 대한 인간의 잘못된 인식에서부터 출발한다고 볼 수 있는데, 이러한 잘못된 인식을 극복하고 환경문제를 해결하기 위해서는

22) *The Health Costs of Air Pollution*, New York : American Lung Association, 1985.

23) Josh Friedman, *Bulgaria's Deadly Secret*, Newsday, April 22, 1990.

다음과 같은 노력이 필요하다.

첫째, 자연환경에 대한 잘못된 인식을 바로잡아야 한다. 인류가 당면한 모든 문제를 과학기술이 해결해 주리라는 ‘기술적 메시아주의’는 모든 문제를 인간중심으로 생각하게 하였다. 그 결과 자연환경은 단순히 인간생활의 대상으로만 간주되었고, 자연적 삶의 보존을 위한 인간의 능력은 과대평가 되어 자연 본래의 가치를 제대로 인식하지 못하였다.

동시에 기계적 관념들을 통해 자연을 공격하고 있는 기술이해에서도 잘못을 범하여 왔고, 그것이 가져올 부수적 결과들도 간과하고 말았다. 모든 문제를 기술로 해결할 수 있다는 잘못된 생각과 기술진부와 자연보존 사이의 목표 갈등 문제에 대해서도 별다른 관심을 두지 않았다. 경제성장을 위해서는 어느 정도의 환경파괴는 감수해야 한다는 경제성장론자들의 사고는 모든 생물에 대한 경외라는 윤리적 기초를 무너뜨리고 말았다. 따라서 자연환경에 대한 윤리적·철학적 대안들이 먼저 제시될 수 있어야 할 것이다.

둘째, 생존을 위한 기본욕구는 ‘내적 한계’를 충족시키면서도 지구상의 자연생태계에 대한 ‘외적 한계’를 침해하지 않는 새로운 자연보존제도의 형성이 필요하다. 이것은 참으로 인간의 삶의 터전을 가꾸려는 지구촌 모든 사람들의 적극적인 관심과 참여로서 이루어질 수 있는데, 이를 위해서는 환경문제에 대한 공동체 구성원 모두의 윤리적 자각이 요구된다. 하지만, 개인 차원의 문제인식만으로 모든 문제가 해결될 수 있는 것도 아니다. 예컨대 공장폐수나 대기오염·해양오염·토양오염 등의 문제는 시민단체들의 참여를 유도하는 사회운동이나 법적·제도적인 사회 윤리차원에서 접근할 때 가능한 것들이다. 따라서 환경문제 해결을 위한 보다 효과적인 방법을 개인윤리 및 사회윤리의 상호 보완적 차원에서 모색해야 할 것이다.

셋째, 자연환경에 대한 교육을 통해 환경에 대한 올바른 인식을 갖게 하여야 한다. 자연환경은 그 자체로서도 존재이유가 충분함을 모두가 깨닫게 될 때 비로소 자연환경의 보존이 가능하다. 인간의 삶은 자연생태계의 일부이며, 자연환경의 파괴는 곧바로 인간생존의 위협이 된다. 따라서 인간에 의한 자연의 지배와 착취가 종식되어야만 인간과 자연의 관계는 조화로울 수 있다.

넷째, 자연환경의 문제는 단순한 환경오염의 문제가 아니라 인간의 삶과 직결되는 인간생존의 문제이기 때문에 생명존중운동이나 인간성 회복운동의 차원에서 고려되어야 한다.

이러한 인식을 바탕으로 하여 환경 친화적인 삶의 방향과 구체적인 방안을 모색하고 실천해야 한다. 건강한 자연환경과 환경 친화적인 공동체적인 삶만이 인류의 미래를 보장할 수 있기에 오늘을 살아가는 우리들에게는 자연환경에 대한 윤리적 인식과 실천이 더욱 절실히 요청되고 있는 것이다.

[토의 문제]

1. 기업활동이나 경제활동의 궁극적인 목표는 무엇인가?
2. 환경친화적인 경영이란?
3. 환경오염의 발생원인과 개선방안에 대해 논의해 보자.
4. 인간 삶의 질을 향상시킬 수 있는 구체적인 방안에 대해 논의해 보자.
5. 경제발전과 생존차원에서 환경문제에 대한 각자의 견해를 피력해 보자.

전문직의 직업윤리

제 9 장

1. 전문직이란?
2. 전문직의 윤리기준과 방향
3. 종교인의 윤리
4. 공직자의 직업윤리
5. 언론인의 직업윤리
6. 간호사의 직업윤리

1 전문직이란?

「Profession」은 「직업」이란 뜻이며, 전문직은 「Learned Profession」 즉 「학문적 직업」, 「지적직업」이라 하여 일반적인 직업과 구별하여 전통적으로는 법률가, 의사, 공무원, 성직자 등의 분야를 전문직으로 인정하여 왔다.

그러나 오늘날과 같이 사회가 복잡하여지고 업무가 분업화, 세분화되면서 다양한 직업이 생겨나고 복잡화됨에 따라 각각의 직업분야에서는 고도의 전문성을 요구하게 되었다. 일반적으로 전문직은 고도의 전문적인 교육을 거쳐 일정한 자격, 면허를 획득하여 전문적인 지식, 기술을 독점적·배타적으로 사용할 수 있는 직업이라고 정의할 수 있다.

현대사회에서의 직업의 범주가 이처럼 넓어지고, 다양화·세분화되어짐에 따라 이제 직업은 전문적인 것, 준 전문적인 것, 반 전문적인 것, 기능적인 것, 비 기능적인 것 등으로 구분되어 지고 있다.

그런데 오늘날 우리사회에서 전문직은 성장 직업인 동시에 유망 직업이다. 사회발전의 가속화에 따라 전문직의 수요는 꾸준히 늘어나고 있을 뿐만 아니라, 직업적 활동의 전망이 좋아 사회적으로 크게 선호되고 있다.

직업은 개인이 수행하는 사회적 활동의 근간을 이루는 것이기 때문에 직업에 대한 개인들의 가치관, 태도는 사회발전을 크게 좌우한다. 21세기는 전문직업의 사회이다. 지식이 세분화되고 전문적 지식의 직업적 중요성이 크게 늘어남에 따라, 이제 전문직도 다종다양해 지고 전문직 종사자의 수가 크게 늘어나면서 사회적 영향도 갈수록 증가하고 있다. 따라서 전문직에 필요한 바람직한 직업윤리의 정립을 모색해 보고자 한다.

2 전문직의 윤리기준과 방향

사회적으로 전문직은 직업의 특성상 일반 직업에 비해 높은 수준의 윤리기준이 요구되고 있다. 왜냐하면 전문직에 종사자들이 제공하는 ‘독점적 지식과 기술’은 그 성

격상 일반 고객들이 쉽게 이해하거나 접근할 수 있는 것이 아니다. 따라서 전문적 지식이나 기술을 이용해서 ‘비윤리적 방법과 수단’으로 부당한 이득을 추구할 경우, 전문성이 없는 일반 고객들로서는 속수무책일 수밖에 없다. 또한, 이러한 전문직에 의한 비윤리적 행위는 전문성을 가지고 있는 국가공무원이나 소비자 단체 등의 시민단체들에 의한 감시와 규제를 통해서도 효과적으로 대응하기란 매우 어려울 뿐만 아니라, 한계가 있기 때문이다.

타율적인 규제는 대개 ‘소 잃고 외양간 고치는 식’이 되기 일쑤다. 그리고 ‘비윤리적 행위’라고 여겨질 수 있는 많은 문제들을 간과해 버리는 경우가 많다. 따라서 전문직에 의한 비윤리적 행위에 대한 규제는 전문직에 종사하는 사람들 스스로에 의한 ‘자율적 규제’를 제도화하는 것이 가장 바람직하고 효과적이 될 수 있다. 게다가 국가는 드러난 범법행위에 한하여 법적 규제를 가하고 시민단체 등의 감시기능을 강화한다면 그 효과는 더욱 크게 될 것이다.

그러므로 전문직은 자율적인 직업조직이나 동업조합(의사협회, 변호사협회 등)을 결성하여 윤리강령을 제정하여 실천하거나 보다 적극적으로 자체 내의 윤리위원회나 징계위원회를 운영함으로써 구성원들의 비윤리적인 행동을 규제하고 있는 것이다.

이와 같이 전문직은 그 성격상 개인적인 차원에서나 조직의 차원에서나 높은 수준의 윤리기준을 실천하지 않으면 안 되고, 그것을 위해서 엄격하고도 효율적인 규제를 위한 제도의 발전에 노력하지 않으면 안 된다. 그러나 때로는 전문직의 조직 활동이 자율적인 규제보다는 직업적 집단이기주의에 치중하는 경우가 있다. 최근 의약 분업실시 문제와 관련하여 자신들의 활동영역을 늘리기 위한 약사협회나 의사협회 대 정부간의 갈등과 집단행동은 그 대표적인 예가 되고 있다.

현실적으로 전문직 종사자들은 이러한 자율규제제도가 이상적으로 구비되어 잘 운영되고 있다고 하더라도 다음과 같은 다양한 종류의 윤리적 갈등을 경험하게 된다.

첫째, 전문직 종사자들 간에 발생하는 갈등이 있다. 전문직 종사자들은 대체로 동일한 이해관계를 가지고 강한 응집력을 기본으로 하여 동업조합을 결성하고는 있지만, 그들 자신들의 관계는 항상 경쟁관계에 놓여 있다. 따라서 각자가 더 많은 고객유치와 수입확대를 위해서 경쟁은 피할 수 없게 되어 있다. 그러므로 비윤리적인 행위도 이루어질 수 있으며, 그 폐해는 궁극적으로 고객에게 전가되게 되는 것이다.

둘째, 전문직업인의 경우에는 고객에 대한 서비스를 비합리적으로 혹은 비윤리적으로 왜곡시키는 경우가 있을 수 있다. 예컨대 과잉진료나 과잉처방의 경우

전문지식이 없는 환자들로서는 이러한 사실을 정확하게 알 수 없을 뿐만 아니라, 설령 알 수 있다고 하더라도 이에 대처하여 사실을 입증하기란 매우 어렵다. 우리사회는 아직도 소비자의 권익을 보호할 수 있는 법적·행정적 제도들이 미비하여 전문직업인에 의한 부당한 행위의 방지가 효과적으로 이루어지지 않고 있다.

셋째, 전문직업인들은 자신이 소속되어 있는 조직(병원, 회사, 대학 등)의 집단이익을 위해 고객이나 사회의 이익을 희생시키게 되는 윤리적 갈등을 경험하기도 한다.

예컨대 자신이 고용되어 있는 회사의 이익을 위해 변호사가 산업재해를 입은 근로자들에게 불리한 판결이 내려지도록 노력한다든지, 세무사들이 자신들에게 보수를 지불하는 회사의 탈세문제에 법률적으로나 기술적으로 자문을 하는 등 전문직의 공신력과 직업적 위신을 추락시키는 사례들을 우리는 종종 보아왔다.

넷째, 전문직업인들은 자신이 소속된 조직의 집단이익과 사회전체의 이익간의 갈등을 경험하기도 한다. 예컨대 특정 전문직에 종사할 수 있는 인원을 충원하여 전문직종사자의 수를 확대하면 일반 대중들은 보다 저렴하고 질 높은 서비스를 제공받을 수 있다. 이와는 반대로 전문직 종사자의 수를 지나치게 제한하는 경우 기존 전문직업인들은 기득권과 직업상 위세를 유지하고 경쟁압력도 회피할 수 있지만 일반 대중에 대한 서비스 개선을 위한 노력은 상대적으로 소홀하게 될 가능성이 높아진다.

이상에서 논의된 바와 같이 전문직업인의 비윤리적인 자율권의 행사는 사회적인 영향이 매우 강하여 사회적인 이슈가 되고 있다. 따라서 이하에서는 전문직업인의 바람직한 직업윤리의 정립을 위한 기본방향을 검토해 보고자 한다.

첫째, 전문직업인의 윤리문제는 타율적 규제의 필요성은 어느 정도 인정하지만, 기본적으로는 자율규제가 우선되어야 한다. 다시 말해 자율규제가 전문직업인의 윤리성 정립에 중추적인 역할을 담당해야하고, 국가나 시민단체 등에 의한 타율적인 규제는 보완적인 성격의 기능으로 한정될 필요가 있다. 타율적인 규제를 아무리 강화시킨다 해도 복잡하고 전문적인 직업 활동을 일일이 파악하는 것은 불가능할뿐더러 의도하는 효과도 얻을 수 있을지 의문이다. 이러한 점에서 자율적 규제의 능력을 신장시킬 수 있는 방안이 강구되어야 한다. 전문직업인들 스스로가 높은 윤리의식과 사회적 책임의식을 내면화하

는 것이 무엇보다 우선되어야 할 것이다.

따라서 지나친 물질적 성공이나 출세를 지향하는 가치관을 대신하여 봉사 지향적인 가치관들을 자각하고 윤리의식을 내면화(internalization)할 수 있는 방안이 교육과정과 충원과정에서 모색되어야 할 것이다. 오늘날 한국의 전문직 교육은 입시제도, 교육방법, 교육과정 등에서 직업윤리의 교육을 실제로 외면하고 있다고 해도 지나친 표현은 아닐 것이다. 또한 전문직의 충원 제도의 결함으로 인해 전문직의 교육과정 등도 크게 왜곡되어 있는 것도 사실이다.

둘째, 전문직업인들을 고용하고 있는 조직들의 지나친 영리추구 본위의 경영방식이 개선되어야 한다. 전문직업인들이 아무리 고매한 윤리의식을 가지고 있다 하더라도 전문직업인을 고용하고 있는 조직들이 전문직의 공공성과 사회성, 윤리성을 바르게 인식하지 못하고 상업주의적 영리추구나 비용의 논리로 경영을 한다면 피고용자의 신분인 전문직업인 개인으로서는 조직의 요구에 따라 비윤리적 행위를 할 수밖에 없는 상황이 초래될 수 있기 때문이다.

셋째, 전문직업인들은 공신력을 높이기 위해서 자신들의 전문성제고에 노력해야 한다. 그리고 윤리강령의 준수 등 자율규제를 철저히 실행할 수 있어야 한다. 자율규제를 엄격하게 실행하지 않으면 정부나 시민단체의 간섭을 받게 될 뿐만 아니라 전문직 조직의 자율적 능력의 함양에도 역기능적으로 작용하게 될 것이다.

넷째, 전문직에 종사하는 개인이나 조직은 공익을 위한 봉사를 실천할 수 있어야 한다. 개인적인 차원에서는 물론이고 조직적인 차원에서도 공익을 위한 봉사자로서의 역할을 자발적으로 수행하지 않으면 안 된다. 전문직 조직은 이익집단의 성격을 가지고 있기 때문에 사회봉사를 위해 의식적으로 노력하지 않으면 집단이기주의에 빠져 사회로부터 신뢰와 존경을 잃을 수 있다. 따라서 전문직에 종사하는 개인이나 조직은 전체 사회의 환경문제, 인권문제, 복지문제 등 공공문제에 적극적인 참여와 관심을 가져야 할 필요가 있는 것이다.

마지막으로 전문직업인들은 자신들의 직업적 활동과 무관한 개인윤리나 생활윤리의 차원에서도 보다 엄격하고 차원 높은 윤리의식을 가짐으로써, 전문가로서의 존경과 신뢰를 받을 수 있는 인품을 지녀야 할 것이다.

3 종교인의 윤리

가. 종교와 인간생활

현대를 살아가는 사람이라면 그 누구라도 수천 년 동안 이어져 온 종교를 생각하지 않을 수 없을 것이다. 과학과 문화가 발달해서 생활이 편해졌고 인간의 지식과 지혜가 과거에 비해 비교할 수 없을 만큼 증진되었다고 하더라도 완전히 종교를 떠나서 살아갈 수는 없는 것처럼 보인다.

종교는 무엇보다도 인간이 인간 이상의 초인간적인 신성한 힘의 존재를 믿음으로써 시작되었다. 그것은 때로 인격적인 존재로 생각되기도 하였지만, 또 때로는 비인격적인 존재로 생각되기도 하였다. 어떤 경우에는 그 두 가지가 겹쳐서 그중 어느 하나가 보다 더 근원적인 자리를 차지하는 것으로 이해되기도 하였다.

종교는 인간이 무력함을 자각하는 것과 때를 같이하여 나타나는 현상이다. 인간의 역사를 더듬어 보면 인간이 인간의 힘을 크게 믿고 자신에 넘쳐 있을 때, 인간은 종교를 경시하거나 경멸하는 경향을 나타내 왔음을 알 수 있다. 종교의 양상은 이렇듯 인간 자신의 인간의 힘에 대한 자각이 어떠한 상태에 있는가 하는데 따라 달리 나타났었다는 사실을 지적할 수 있다. 서양에서는 휴머니즘이 대두하는 르네상스 이래 인간이 과학기술을 발달시키고 산업문명을 일으키면서부터 종교적 관습을 퇴색시켰고, 동양에서도 삼강오륜, 인간관계의 질서유지에 더욱 관심을 많이 돌렸던 유교에서는 인간의 종교적 태도를 약화시켰다.

종교를 정의함에 있어서 그리스도적 입장에서 있던 학자들은 종교를 신과 인간사이의 관계로 보고 그것을 신에 대한 신앙과 복종·예배의 관계로 해석하였다. 그리고 그들은 이러한 관계를 유지하는 생활에 있어서 필요한 이론, 즉 교의(敎義)와 의식, 계명, 및 교회조직 등 제반 체계를 형성하고 유지하는 문제에 지대한 관심을 쏟아 왔다. 서양의 문화가 서양의 경제력·군사력의 증대와 더불어 전 세계에 막대한 영향력을 행사하게 됨에 따라 서양문화의 기초가 되었던 기독교는 세계인류의 생활을 규율하는 하나의 강력한 지도적 원리로서 군림해온 지 오래다.

그러나 제2차 세계대전 이후 이러한 경제적·군사적 체제의 점진적인 붕괴는 세계 인류의 종교관을 점차 바꾸지 않으면 안 되는 국면으로 몰고 왔다. 세계 인류사에는 오직 유일한 종교의 패턴만이 있는 것이 아니라, 매우 다양한 유형이 있음을 인정하지 않을 수 없게 되었고, 이제는 서양의 종교학자들마저도 종교를 다시 정의하지 않을 수 없는 판국에 이르렀다. 그래서 이제는 종교를 「인간이 그 인간 스스로

를 개선시키는 데 있어서의 궁극적인 관심이자 수단』이라고 정의하는데 큰 이론을 제기하지 않게끔 되었다.

과연 많은 동양인의 정신생활을 오랜 시기에 걸쳐 지배해온 불교는 성불이라는 이상을 통해 인간이 그 범용한 현실을 근본적으로 개편하여 차원 높은 새로운 인간으로서 탈바꿈하는 데에 두었던 것인데, 이제 그러한 이상이 종교의 목표로서 정당한 평가를 받기에 이르게 되었다.

현대는 산업화·정보화의 거센 물결이 세계의 구석구석에 파급되는 일대 전환의 시대이다. 아직도 산업화·정보화의 수준과 정도가 일률적으로 어디에서나 동등한 상태에 있지는 않다. 그러므로 아직도 세계의 도처에는 높은 차원의 종교 이해와 더불어 여전히 낮은 차원의 원시적 종교관이 뒤범벅이 되어 혼재하고 있는 것이 현실 정이다.

낮은 수준의 원시적 종교관에서는 이론과 의식과 제도·윤리의식 등에 있어서 미신적이고, 폐쇄적인 경향이 없지 않다. 한편, 이러한 경향은 이른바 세계종교라고 불리는 대다수의 기성종교 단체 안에도 그대로 남아 있어 현대의 수준 높은 종교의식을 가진 사람들로 부터 빈축과 혐오의 대상이 되고 있다. 아직도 차원 높은 종교 이해에 도달한 사람들은 조직화되지 않은 소수의 엘리트로 남아 있는 것 같은 느낌이다.

공산주의는 종교, 특히 기독교가 그 본래의 이상에서 멀어지고 그것을 외면함에 따라 생긴 사회적 반동이라고 보는 견해들이 있다. 니콜라이 베르디아예프 같은 사람의 주장은 그 대표적인 것이다. 오늘 이 세계의 인간들은 대체로 물질의 힘과 과학 기술의 힘을 외곺으로 만능시하는 사고방식에 젖어 있다. 그리고 그들은 인간의 의·식·주의 물질적 생활만 충족하고 따라서 인간이 감각적으로 만족을 누리면 그것으로써 인간은 행복해진다고 믿는 것이다. 이러한 허황한 꿈에서 깨어날 줄 모르는 것이 현대인들이다.

그러나 아직도 세계의 선각자들 사이에서는 인간의 정신적 수련의 절대불가결성을 확신하는 사람들이 많다.

종교는 한 개인의 내세의 행복을 추구하는 그러한 차원에서가 아니라, 이러한 현실적·사회적 차원에서 인간을 변혁시키는 관심이요 수단으로서 신봉되고 생활화되어야 할 것이다.

나. 종교와 사회변동

현대사회는 기술혁신에 수반하는 공업화의 영향 아래 크게 달라지고 있다. 즉 공업화는 대기업의 도시집중을 가져오며, 그와 함께 촌락으로부터 다수의 인구가 도시로 집중한다. 도시 이주자는 의지할 곳도 없이 고독한 도시생활 속에서 텔레비전이나 라디오 등 매스컴의 영향을 받으며 남의 눈치나 살피고 하면서 뚜렷한 자아를 상실한 대중이 되어 간다.

이러한 현대사회의 변동에 따라 종교도 변화하고 있다. 우선 이전에 종교에 포함되었던 종교예술·여행·경기·학교교육, 나아가서는 사회사업 등이 종교로부터 독립한다. 이것들은 대중문화가 되거나 레저 산업에 흡수되면서 공공화(公共化)한다. 바로 종교의 세속화이다. 이리하여 그 활동의 몇 가지를 마치 손발을 잘리듯이 박탈당한 기성종교는 사회변화의 강력한 힘에 놀라 그 대책에 고민한다. 가장 일반적인 대책은 사회의 변화를 교의에 비추어 긍정하고 교단조직을 관료화하거나 대중포교의 방법을 채용함으로써 사회변동의 흐름에 부응해 가는 방법이다. 그러나 사회변동이 낳은 새로운 시대에는 새로운 종교가 필요해 진다. 예언자적인, 혹은 초자연적인 능력을 지닌 종교적 지도자가 사회변동에 대처할 수 없는 기성종교의 모순을 예리하게 파헤치고 신흥종교를 만들어 낸다. 시대의 흐름에 부응한 신흥종교는 자기의 생활방침마저 상실한 대중에게 새로운 가치관을 제공한다. 이 가치관이 실제로 진행 중인 사회변동에 대한 지렛대의 구실을 하는 것이다. 또한 새로운 종교의 가르침이 현대의 사회변동과는 전혀 다른 새로운 변동을 일으키는 수도 있다. 그러나 새로운 종교가 체제 내에서의 모순 처리의 역할을 하는 것에 불과한 경우도 많다. 이렇기 때문에 종교가 혁명의 에너지는 될 수 없다고 하여 마르크시즘에서는 종교가 사회모순을 혁명에 호소하지 않고 빈곤자의 마음을 달리 갖도록 함으로써 체제 내에서 처리해버린다고 한다. 그러므로 종교는 지배자에 의해 사회통제의 수단으로 사용되기 때문에 종교는 아편이란 주장을 하였고 나아가 무신론 및 반종교운동을 전개시켰던 것이다.

그리고 오늘날에는 기술만능·과학만능의 시대가 됨에 따라, 초자연적이라든지 신의 은총 없이 주로 인간의 노력에 바탕을 두고 사회를 개혁하려는 세속주의가 대두하고 있다. 이에 의하여 종래의 초자연적인 절대자를 중심으로 한 세계관에서 인간 중심의 세계관으로 대체되기 시작한다. 달리 말하면, 인간의 관심이 내세에서 실제로 자기들이 생활하는 현세로 옮겨진다고도 하겠다. 이러한 세속화 현상의 결과 종교에 대한 무관심의 태도가 증가한다. 그리고 한편에 있어서는 종교적 지도자나 종

교교단이 세속적 활동에도 종사할 수 있도록 되어버린다. 그리고 다른 한편에 있어서는 종래 종교와 결부되었던 종교예술이 독자적인 예술로서 종교에서 분리되거나, 학교경영·자선사업 등도 공공기관의 손에서 행해지게 되는 것이다.

다. 종교와 정치

종교와 정치의 관계는 세 가지로 생각할 수 있다. 첫째는 종교와 정치가 불가분으로 결부되고 있을 경우의 문제, 둘째로는 정치권력에 의해 종교가 이용되고 있을 경우의 문제, 셋째는 정치권력에 대한 종교적 반항의 문제이다.

- ① 종교와 정치가 합치한 형태는 제정일치(祭政一致) 또는 신정일치(神政一致)라고 부른다. 이 경우에는 정치적 지도자가 종교적 지도자를 겸하고 또한 종교에 부응하여서 정치를 한다.
- ② 정치권력에 의한 종교 이용은 정치와 종교가 일단 분리된 국가에서 행해진다. 이 경우에는 국가권력이 국가통합의 수단으로서 가장 적합하다고 생각되는 종교를 국교 또는 준 국교로서 공인하고 정치적으로나 경제적으로나 보호를 받는다. 그리고 그 대상으로서 종교로 하여금 국가목적 달성에 협력하도록 하는 것이다. 그리고 국가가 신앙의 자유를 보장하는 입장에서 특정종교를 국교·준 국교로까지는 하지 않는다 해도 각 종교를 교묘한 종교행정 아래에 사회통제의 도구로 하여 이용하는 수도 가끔 있다.
- ③ 정치에 대한 종교의 반항은 특히 기독교·불교·이슬람교 등 보편종교에 현저하다. 정치는 국민으로 하여금 국가에의 충성을 요구함에 대하여 보편종교는 신자로 하여금 국가의 범위를 초월한 절대신, 자연의 법에 대한 충성을 요구한다. 그 결과로 보편종교의 신자는 필연적으로 자기 신앙과 상반되는 국가정책에 대하여 혹은 국교에 대하여 반항하게 된다.

이런 종교 신자가 국가이해에 바탕을 둔 전쟁에 반대하여 인류애의 입장에서 평화운동을 일으키거나 종교정당을 만들어 국가권력에 대항하는 등의 일을 한다. 한편, 특히 동양의 여러 종교의 신자에게 있어서는 정치권력의 압력에서 피하여 신비주의적 운동에 종사하는 경우도 있다.

라. 종교와 문화

문화는 상징으로써 표명되는 인간의 생활양식을 말한다. 그것은 사회구성원에 의하여 분유·학습·전달된다.

종교는 그 근원적인 종교경험을 상징을 써서 외적으로 표명하고 객체화함으로써 처음으로 사회구성원의 공유물로서의 성격을 지닐 수 있다. 그럴 경우 종교경험은 상징화의 과정에서 시가(詩歌)·문학·예능·연극·음악·건축·회화 등의 형태를 취하는 수가 많다. 그렇기 때문에 이러한 문화는 종교와 밀접한 관계를 지니며 발달하여 왔다. 또한 종교윤리나 도덕이 일상생활의 규범으로 되어 있는 경우가 많다.

그리고 종교는 자칫하면 무미건조에 빠지기 쉬운 나날의 생활에 대해, 순례라든가 경기 등 레크리에이션의 수단까지 제공했다. 그러나 종교가 세속화됨에 따라 종교예술·종교윤리·순례나 경기 등이 종교와는 분리한 독립된 예술·도덕·여행 등이 되는 것은 어쩔 수 없는 일일 것이다.

마. 종교와 윤리

종교윤리란 종교의 교의에 바탕을 둔 개인의 일상생활에서의 행위나 인간관계의 본연에 관한 규범을 말한다.

종교적 성격이 박약한 것은 도덕이라고 부른다. 특히 보편종교는 일정한 종교윤리를 지니는 것을 큰 특징으로 한다. 기독교에서는 「정성을 다하여 하나님을 섬기고」 또한 「자기를 사랑하듯 그대의 이웃을 사랑할 것」을 주장하며, 형제애에 바탕을 둔 인간애의 중요성을 강조한다

또한 불교에서는 악을 응징하고 선을 권하며, 특히 살생·도둑·간음·거짓말·아침·욕설·잔소리·탐하는 것·노여움·사견(邪見) 등 열 가지 악업(惡業)을 금하고 있다. 그밖에 우리나라에서는 이러한 종교윤리 이상으로 유교윤리의 영향이 강하게 작용하고 있다고 하겠다.

바. 종교와 노동과 경제

생산 활동인 노동은 사회생활에서 불가결의 것이나 고통을 수반하는 경우가 많다. 종교는 이러한 노동에 대하여 종교적 의미를 부여하고 이에 따라 노동자가 오히려 기꺼이 노동에 종사할 수 있도록 한다.

『구약성서』 속에서 볼 수 있는 노동신성의 사상, 『주어진 노동에 전념하고 사치를 삼가는 것이 신으로부터의 구원을 확신하는 길』이라는 프로테스탄티즘의 윤리, 현 세에서의 고통스런 노동에 온힘을 다함으로써 내세에서 선을 얻을 수 있다는 불교의 윤회사상에 따른 윤리 등은 이의 대표적인 것이다.

그리고 종교와 경제의 관계는 교단재정, 종교와 기술, 직업윤리의 세 가지로 생각할 수 있다.

첫째, 교단재정은 신자의 기부·포교 등 종교 활동에서의 얻는 수입 및 여러 수익 사업으로부터 발생된 이익금으로 충당된다. 그리고 일반적으로 교단재정은 종교의 세속화가 되지 않으며 종교적 지도자의 권력이 크고 더구나 세속사회의 특권계급과 결부되는 경우에는 윤택하다고 하겠다.

둘째, 종교는 수렵·어로·목축·농업 등의 기술과 직접 관계를 갖는 경우가 많다. 이러한 생산기술과 병용되는 종교의례를 생산의례라고도 한다. 사람들은 생산기술을 지장 없이 발휘해도 우연히 돌발하는 재해를 방지하기 위해 기술과 병행하여 종교의례를 갖는다. 말할 나위도 없이 이러한 의례는 직접 생산과 결부되지 않는다. 그러나 생산의례를 시행하는 것이 확신을 갖고 생산 활동에 종사하고 생산 활동에 수반하기 쉬운 정서적 불안을 진정시키는 구실이나 생산 집단을 통합시키는 구실을 하고 있음은 물론이다.

셋째, 종교윤리, 특히 직업윤리는 직업이나 노동에 종교적 의미를 주고 적극적으로 자기 직무나 노동에 전념시키는 구실을 한다. 이러한 직업윤리를 내면화하고 그것에 따라 사회활동을 하는 사람들에 의해 경제의 발전이 초래됨은 베버 이후 수많은 사회학자에 의해 밝혀진 바이기도 하다.

현대사회에는 수많은 직업이 병존하며 각 개인이 자기에게 부여된 직무를 충실하게 이행함으로써 사회생활이 운영되는 형태를 취한다. 종교는 이러한 직업에 대하여 각자의 교의에 비추어 종교적 의미를 부여하고 있다. 그리고 각 개인이 직무에 충실하게 노력하도록 동기를 부여하고 있는 셈인 것이다. 이러한 직업에 관한 종교적 의미 부여를 일반적으로 직업윤리라고 부른다. 그러므로 직업윤리는 경제생활에 대한 종교적인 의미 부여인 경제윤리와 불가분의 관계에 있다고 하겠다.

사. 종교인의 자기반성

성서에는 부패하고 타락한 소돔과 고모라 성에 의인(義人) 열 사람만 있어도 그 성을 멸하지 않겠다는 말이 있다. 사회가 부패하고 타락해도 종교만은 제자리를 지

킬 수 있어야 하지 않겠는가? 우리가 마땅히 지켜야 할 행위규범에는 법, 도덕, 관습, 종교 등의 규범이 있지만, 이 모든 규범을 초월하여 존재하는 것은 종교규범이다. 그러기에 종교인에게 요구되는 윤리성은 그 차원을 달리하고 있는 것이다.

따라서 오늘날 종교와 종교인들은 종교 본연의 참 모습을 회복하고, 현실적 종교 체제가 갖고 있는 책무에 부응하기 위해서 어떠한 종교적 윤리를 실천해야 할 것인가를 이제 검토해 볼 필요가 있겠다.

첫째, 오늘날 종교인들은 종교의 진리를 머리와 입으로만 외칠 것이 아니라 마음과 행동으로 실천에 옮겨야 할 것이다. 종교의 진리를 개인적인 생활에서뿐만 아니라 교계의 기관과 기구들의 운영에서도 분명하게 보여 주어야 할 것이다. 다시 말해 신자 한사람 한사람이 세상의 빛이 되고 소금이 되어야 할 뿐만 아니라 기관들 역시 그 운영과 관리에 있어서 세상 기관들의 빛이 되어야 한다는 것이다.

둘째, 오늘날 종교인들은 좀더 분명한 사회적 의식을 가져야 한다. 한국교계 특히 교계의 지도층 인사들 가운데 심각하게 문제가 되는 것 중의 하나는 사회의식을 결여하고 있다는 점일 것이다. 이것이 종교인들과 종교계의 지도자들로 하여금 사회문제를 취급하고 판단함에 있어서 오해를 범하게 한다.

사회의를 결여한 종교인들이 범하기 쉬운 두 가지 중대한 잘못이 있는데, 그 하나는 문제의 사회적 원인을 보지 못하기 때문에 문제의 해결을 낙관시키고 개인에 대한 종교적 설교나 도덕적 설득이면 문제가 간단하게 해결되리라고 믿는 안이한 감상주의에 빠진다는 점이고, 또 다른 하나는 자신들이 사회악과 부정에 얼마나 깊이 말려들어 있는지를 깨닫지 못하기 때문에 자기기만과 위선에 떨어지기 쉽다는 점이다.

악과 불의가 구조화된 사회에서는 종교인도 직접 악을 범하지는 않을지라도 사악하고 불의한 사회제도와 구조에 대한 협조자요 공범자인 것이다.

셋째, 오늘날 봉사기능은 자선이나 구제와 같은 방법에 의해서가 아니라 구원적인 사회치유에 의해서 수행해야 한다. 다시 말해 교회와 종교인은 사회구원의 책임을 적극적으로 수행하지 않으면 안 된다는 말이다. 물론 종교의 고유한 근본적인 기능은 개인구원에 있다. 종교가 과학과 근본적으로 다른 점은 종교만이 인간의 인격혁명의 기능을 가지고 있다는 점이다. 불의하고 부패한 사회가 스스로 달라져 깨끗하고 정의로운 사회가 될 수는 없다. 달라진 사회적 이념을 생각해낼 수 있고, 거듭난 선한 사람이라야 사회를 선하게 운영할 수 있는 것이다.

그렇다고 해서 종교인 개인이 선택되면 사회도 자동적으로 선하게 된다는 식의 단순한 낙관주의에 빠져서는 안 된다. 인간의 사회적 관계에 있어서는 집단이기주의가 강력하게 작용하기 때문에 종교적 설교나 도덕적 설득으로는 지극히 제한된 효과밖에 얻을 수 없다.

그러기 때문에 종교인들은 사회구원의 책임을 수행하기 위해서 전 세계가 조직된 하나의 기구로서 그 가진 힘을 계획과 전략을 가지고 조직적이고도 효과적으로 동원하고 활용하여야 한다는 사실에 대해서 자각할 필요가 있다.

이렇게 말하는 것은 교회가 정당을 조직하거나 정당에 정치자금을 지원하는 일과 같은 활동을 해야 한다는 말은 아니다. 물론 기독교인도 하나의 시민으로서 정당에 가입할 수도 있고, 정당을 조직할 수도 있다. 그러나 하나의 기구로서 교회가 성서의 진리에 입각해서 진리를 증언하고 사회의 부조리를 비판하며, 정치적 권위가 그것이 본래 맡은 바 본연의 책임과 사명을 옹기 수행하도록 비판하고 권고하는 책임과 사명을 수행할 수 있어야 한다는 것이다. 그리고 이러한 책임과 사명의 수행은 개개의 기독교인의 호소나 설득만으로는 별로 효과가 없고, 교회전체가 하나로 뭉쳐서 힘을 집중적으로 발휘할 때만이 가능한 것이다.

4 공직자의 직업윤리

우리사회는 최근 남북정상회담, 남북장관급회담, 남북이산가족의 상봉 등 남북관계가 급진전하고 있고, IMF이후 경제위기를 극복하기 위한 경제주체들의 몸부림 즉, 조직개혁과 혁신, 구조조정, M&A, 새로운 노사관계의 정립 등 새롭고 복잡한 환경들이 우리를 힘들게 하고 있다. 이처럼 조국통일과 국가발전이라는 민족의 대과업을 수행해야 하는 중요한 시점에서, 국내외적으로 많은 혼란을 겪고 있으며 이러한 와중에서도 난국 극복의 주체가 되어야 할 공직자들의 크고 작은 사건들이 계속되어 국민들의 정부에 대한 불신감이 팽배되고 있다.

이에 국회차원에서는 ‘국회의원윤리강령’ 및 ‘국회의원윤리실천규범’을 제정하여 시행하고 있고, 정부에서는 청와대에 ‘특명사정반’을 구성하여 운영하고 있고, 검찰에 특수 부서를 설치하는가 하면, 감사원, 총리실 등에서도 별도의 대책을 세우는 등 공직사회의 고질적인 부조리 제거를 위하여 많은 노력을 하고 있다.

기업 측에서도 ‘기업윤리헌장’을 제정했고 심지어 언론기관에서도 ‘기자윤리강령’

을 채택하는 등 일찍이 사회지도층의 윤리문제가 지금처럼 크게 부각된 적이 없었다.

미국의 경우에도 워터게이트(Watergate)사건 이후 공직자 윤리에 관한 관심이 고조되어 마침내 공직자윤리법이 제정되었던 사실이 있다.

따라서 공직자의 직업윤리문제가 다른 어느 때 보다도 중요하다는 인식 하에 공무원의 바람직한 행동규범을 중심으로 이에 대한 논의를 가져 보고자 한다.

가. 공직자 직업윤리의 개념

공직자의 직업윤리란 협의로는 공직자의 직무수행에 부정부패가 없는 상태를 의미하고, 광의로는 공직자가 직무를 수행할 때 있어 마땅히 지켜야 할 도리를 뜻한다. 즉, 모든 공직자가 직무를 수행함에 있어서 마땅히 지켜야 될 것으로 사회적으로 기대되고 있는 마음가짐, 직무수행 정신·기질을 말하는 것이다.

이러한 윤리의 문제는 결국 사람의 문제이며 그 내용 또한 사람에 따라, 형편과 처지에 따라 다소간의 차이를 보이게 된다. 그러므로 일반시민의 윤리, 자유직업인의 윤리, 민간조직이나 공직자의 직업윤리 등으로 구분될 수 있는 것이다.

또한, 사람이 무엇을 어떻게 해야 하는지를 규정하는 윤리는 당위적·가치적 개념이며, 규범 또는 행동기준의 체계라고 할 수 있고, 다양한 가치와 행동규범의 질서를 내포하는 윤리체계는 매우 복잡하며, 윤리체계가 추구하는 추상적이고 일반적인 목적가치가 사람들의 실천적인 행동에 기준을 제공할 수 있으려면 연속적인 구체화의 단계를 거쳐야 한다.²⁴⁾

윤리와 비슷한 용어에는 도덕, 규범, 가치, 책임, 부패 등이 있다. 도덕은 어떤 이성의 관념의 체계에 속하는 것이 아니라 인간사회의 일반적인 생활양식의 풍습에서 유래하는 문화적 산물이라는 점에서 윤리와 유사하다. 또한 규범은 사회적 혹은 개인적으로 수용 가능한 묵시적 기준이라 할 수 있으며 윤리와 같은 수준에서 파악될 수 있다. 가치는 관념세계에서만 일어날 수 있는 것으로서 주관적이며, 동기를 유발시킬 수 있는 힘이 있는 개인의 지각·마음·의식의 기능을 말한다.

책임은 일반적으로 이해할 수 있는 "responsibility"와 업무수행의 결과에 대한 책임을 묻는 것으로 이해되는 "accountability"가 있다. 전자는 책임사항이나 책임의 내용으로 이해할 수 있고, 후자는 지시된 기준에 따라 책임사항을 수행하고 권한을 행사하는 의무로 설명하고 있다. 그리고 부패란 공직자의 직업윤리가 준수되지 않을 때 나타나는 하나의 병리현상에 해당된다고 볼 수 있으며, 이를 요약해 보면 일반적

24) 오석홍, 인사행정론, 박영사, 1997, pp. 561-565.

가치로부터 공직자에서의 윤리·도덕·의무가 파생되며 이를 확보하기 위하여 공직 책임이 요청되고 책임을 고취하기 위하여 감시와 통제가 필요한 것이라고 하겠다.

나. 공직자의 기능과 윤리의 중요성

현대 국가에서 공직자가 수행해야 할 주요한 기능²⁵⁾은 다음과 같다.

첫째, 사회 안정화 기능이다. 전통적으로 정부는 법과 질서의 유지·공공사업·과세징수 등과 같은 대내적인 활동과, 외교활동·국방 등과 같은 대외적인 활동을 수행한다.

둘째, 국민형성의 기능이다. 정부는 국민적 상징을 통하여 국민적 일체감을 높이고, 지역적·정치적 이익보다 국가정책이나 국민적 가치를 우선시킴으로써 국민적 통일성을 촉진시키고, 교육·종교·문화활동에 대한 적극적인 지원을 통하여 민족적 주체 의식을 고취시킴으로써 국민적 사회화에 기여하고, 자립적 성장, 공정한 분배, 광범한 정치참여 및 개인의 자아실현 등을 통하여 국민생활의 질적 향상을 도모하려고 한다.

셋째, 경제 관리의 기능이다. 정부는 국민경제에 대한 관리책임을 지고 있다. 특히 개발도상국에 있어서는 정부가 경제발전의 주도적인 역할을 담당하고 있으며, 이러한 경제적 역할은 혁신적인 사회변동에 대응하여 더욱 강화되고 있다. 정부가 수행하는 대표적인 경제관리기능에는 보조금·기술제공 등 원조의 제공, 국민경제의 규제, 사업의 운영, 국민경제에 관한 기획과 안정화의 기능 등이 있다.

넷째, 사회복지의 기능이다. 정부는 보건·후생시설의 확충 및 효과적인 운영, 의료보험, 국민연금 제도의 실시 및 효율적 운영, 의무교육의 강화, 공공주택 사업 등 사회복지기능을 수행하여야 한다. 따라서 복지국가란 최소한의 인간다운 생활이 보장되는 국가임을 뜻한다고 할 수 있다.

다섯째, 환경관리 및 통제의 기능이다. 오늘날 정부는 자원의 보호·보전, 국토개발계획의 수립 및 추진, 각종 환경오염의 방지 등과 같은 환경통제의 기능을 수행하여야 한다.

이상에서 살펴본 공직자의 기능을 수행함에 있어 유의할 사항은 다음과 같다.

① 공익과 사익에 대한 개념을 명확히 구분하고 사익의 추구는 억제해야 한다.

25) 박연호, 행정학개론, 박영사, 1998, p. 23.

- ② 비윤리적인 행위에 대해서는 일반인에 대한 규제보다 엄격해야 한다.
- ③ 직무상의 권한은 국가발전과 공익 실현의 수단으로 사용해야 한다.
- ④ 행정 및 행정권의 확대를 민간이나 동료 등이 원한다고 해서 이를 행정수요로 착각해서는 안 된다.
- ⑤ 새로운 정책을 결정에 이해관계자의 참여를 억제해서는 안 된다.
- ⑥ 직무를 수행함에 있어 관료적 이익과 결부된 거짓말을 해서는 안 된다.
- ⑦ 전문 직업인으로서의 직무수행 태도뿐만 아니라 국민에게 봉사하는 기본자세를 확립해야 한다.
- ⑧ 적극적이고, 창의적이고, 혁신적인 직무수행 자세를 가져야 한다.

오늘날 공직자들은 과거와 같이 대규모 관료제의 톱니바퀴와 같은 존재가 아니라 국가의 주요한 정책을 입안하고 집행하는데 있어 상당한 재량권을 행사하고 있다.

담당공무원의 성공적인 직무수행은 행정의 효율성뿐만 아니라 국가발전에도 직결된다. 최근 여러 가지 이유로 공직자에 대한 책임성에 대한 신뢰문제가 자주 논의되고 있고, 공직자의 윤리성에 대한 일반국민의 신뢰가 위기에 처해 있는 것도 사실이다.

또한 행정의 모방성, 형식성, 공직자들의 발전능력부족, 공익보다는 개인적 편익중시, 운영상 자율권 등을 특징으로 하는 개발도상국에서는 공직자들이 상당한 권력을 자신의 이익을 위하여 종종 행사하고, 부정부패가 일반화되어져 가는 것이 심각한 문제로 지적되고 있다.

오늘날 대부분의 국가에서 공직자의 역할과 재량권은 지속적으로 확대되고 있으나, 아래와 같은 공직자의 직업윤리를 저해하는 사례 또한 줄어들지 않고 있다.

① 부정행위

상당수의 공직자들이 횡령·사기·수탈 등에 의한 부정행위를 자행하고 있으며, 특히 개발도상국에서는 공직자의 부패가 중대한 사회문제로 되어 있다.

② 비윤리적 행위

공직자는 복무규정과 법률의 조문에 위배되지 않고, 형사상 소추되지 않으면서도 공복으로서의 직업윤리에 배치되는 심각한 행동을 할 수도 있다. 또한 이익을 위하여 행동할 수 있는 허점이 법에 있는 것도 사실이다.

③ 법을 무시하는 행위

공직자가 법적 권한이 없이 행동하거나 법률을 위반하는 경우가 있다.

④ 부하에 대한 불공정 대우

공직사회에서 기관장이 소속직원에 대하여 불공정한 인사조치를 취하는 경우가 있다. 예컨대 무능하다는 이유로 해직되었으나 사실은 상관에 대한 노골적인 비난이나 뇌물상납을 하지 못한 경우 등이다.

⑤ 법의 정당한 절차위반

행정기관이 외부 관계자에 대하여 적법절차에 위반되는 결정을 내리고, 시민과의 접촉에 있어서 공평하게 행동하지 않는 경우가 빈번하다.

⑥ 입법의도 무시

공직자가 법률적으로 하자 없이 행동하고 적법절차를 밟았다고는 하나, 법제정의 의도를 존중하지 않거나, 의사결정에 의해 불이익을 당하는 사회집단의 의견을 고려하지 않는 경우가 있다.

⑦ 직무수행 능력의 부족

공직자가 직무수행 능력이 없으면 국민이 피해를 당하고, 행정기관이 맡은 바 직무를 수행하지 못하면 그 책임을 이행하지 않는 것이 된다.

⑧ 실책의 은폐

공직자가 중대한 과오나 실책을 은폐하려고 획책하거나 관계자에게 협조하기를 거부하기도 한다.

⑨ 적극성의 결여

공직자가 적극적으로 정책결정을 하지 않고, 자신의 재량권도 행사하지 않는 경우가 있다. 이와 같은 행위는 공직자가 집행하는 법을 찬성하지 않고 있거나 기본적으로 적극성이 결여되었기 때문이다.

이와 같은 점들을 감안할 때 공직자에 대한 통제 및 직업윤리의 확립은 그 중요성을 아무리 강조해도 지나침이 없을 것이다.

오늘날 국가 행정기능이 양적으로 확대되고 질적으로 급변하면서 공직자가 국민 생활에 많은 영향을 미치게 되었다. 또한, 공직자는 광범위한 재량권과, 자원배분에 대한 권한을 행사할 수 있게 됨으로써 권력의 비대화에 따른 부패의 가능성이 많게 되었다. 그리고 공권력의 증대는 더욱 많은 가치판단을 요구하게 되었으며 이에 대한 합리성 확보를 위하여서는 그들의 윤리관에 의지할 수밖에 없다.

따라서 공직자의 확고한 직업윤리의식을 정립하지 않고서 기술문제나 능률문제를 다루는 것은 무의미할 뿐만 아니라 위험한 일이기도 하다. 모든 국가에서 공직자의 윤리의식을 향상시키기 위해서 부단한 노력을 경주하고 있는 것도 바로 이러한 이유이며 공직자의 직업윤리가 행정연구의 중심과제가 되고 있는 것도 바로 이 때문이다.

우리나라 공직자는 다른 국가의 공직자와는 달리 급진전되는 남북관계, IMF이후 경제난극복을 위한 과정 속에서 나타나고 있는 집단이기주의, 노사분규, 사회 각층의 욕구분출 등 많은 갈등과 어려움 속에서, 이를 슬기롭게 극복하고 평화적인 조국통일을 이룩해야 하는 민족적 사명을 띤 세계유일의 분단국 공직자로서 분단국가의 특수성과 일반적·보편적 특수성을 동시에 고려하여야 하는 어려운 과제를 지니고 있는 것으로 사료된다.

다. 공직자의 행동규범

공직자에 대한 윤리적 기대를 규정하는 공직자의 행동규범은 크게 공식적인 것과 비공식적인 것으로 나누어 생각해 볼 수 있다. 공식적인 규범에는 법령, 규칙, 윤리강령, 선언문 등이 있고, 비공식적인 규범에는 선례, 관습, 비공식적 기대 등이 있다.

우리나라는 공직자의 행동규범이 자율적으로 준수되도록 조장하는데 그치지 않고 중요한 것을 법으로 규정하여 의무화하고 있는데, 국가공무원법에서 공무원의 법적 의무로 규정한 내용을 살펴보면 다음과 같다.

① 취임선서 의무

공무원의 취임선서 내용을 보면 “나는 국민전체에 대한 봉사자로서의 책임과 조국의 번영을 이룩하는 영광스러운 길잡이임을 깊이 자각하고 법령 및 직무상의 명령을 준수·복종하며 창의와 성실로서 맡은 바 의무를 다할 것을 엄숙히 선서합니다.”라고 되어 있다. 즉, 이 선서의 내용은 국가발전의 선도자적 역할, 국민전체에 대한 봉사, 명령에 대한 복종, 충실한 직무수행을 강조하고 있는 것으로 요약된다.

② 성실의무

공직자는 국민전체의 이익을 위한 봉사자로서 공익을 위하여 법을 지키며 자기가 맡은 직무를 성실하게 수행하여야 한다. 성실의무는 모든 의무의 원천이 되는 기본적인 의무로서 인간이 지녀야 할 가장 소중한 가치의 하나이며 어떠

한 일을 하든지 항상 몸에 지녀야 할 귀중한 덕목인 것이다. 따라서 성실의무는 공직자의 행동을 규제하기 위한 규범이라기보다는 공직자가 마땅히 지향해야 할 행동지표로 보는 것이 타당할 것이다.

③ 복종의무

공직자는 직무를 수행함에 있어서 소속상관의 직무상의 명령에 복종하여야 한다. 공직자는 계층구조 속에서 직무를 수행하기 때문에 위계질서를 명확하게 하여 근무기강을 확립해야 한다. 그런데 상관의 명령이 위법이거나 행정규범과 상충될 때 복종하지 않은 공직자를 어떻게 보호하여 공직윤리를 향상시킬 것인가 하는 문제가 제기될 수 있다.

④ 직장이탈금지

공직자는 소속상관의 허가 또는 정당한 사유 없이 직장을 이탈하지 못한다. 이 규정은 보다 좁은 의미로서 출근부의 날인, 외출·출장기록부에 자기소재를 항상 기록 표시할 의무를 포함하게 된다. 그리고 수사기관이 현행범이 아닌 공직자를 구속하고자 할 때에는 사전에 그 소속기관의 장에게 통보하여야 한다. 직장이탈을 금지하는 규범은 직무를 충실히 수행하고 직장내의 질서를 유지해야 한다는 규범을 보완하는 것으로 이해된다.

⑤ 친절·공정의 의무

공직자는 국가에 대한 봉사자로서 민간인으로서의 봉사자라는 뜻을 갖고 있다. 따라서 공직자는 국민의 복지향상을 위해 친절하고 공명정대한 봉사를 하여야 할 법적 의무를 지닌다. 친절·공정의 의무는 단순한 도덕적·윤리적인 의무가 아니다.

⑥ 비밀엄수의 의무

공직자가 공공업무를 수행함에 있어서 알게 된 사실이나 비밀은 재직 중에는 물론이고 퇴직 후에도 엄격히 보존해야 할 책임이 있다. 이는 직무상의 기밀로 규정된 비밀을 지키라는 뜻으로 해석하면 된다. 그러나 오늘날 민주국가에서는 상충되는 다른 요청으로 인해 쟁점화 되고 있는 경우가 많다. 국민전체의 안위나 조직 내 질서유지, 고객의 이익과 인권의 보호 등을 위해서 비밀유지의 필요성이 인정되지만, 한편, 국민의 알 권리와 언론자유 그리고 국민에 의한 행정통제의 요청 등을 어떻게 조화롭게 절충시켜 나갈 것인가가 당면한 과제가 되고 있다.

⑦ 청렴 의무

공직자는 직무와 관련하여 직·간접적으로 사례, 향응, 증여 등을 수수할 수 없으며, 직무상의 관계 여하를 불문하고, 그 소속상관에게 증여하거나 소속공무원으로부터 증여를 받아서는 안 된다. 이 의무를 위반하게 되면 공직자는 징계사유가 될 뿐만 아니라, 형사상의 증·수뢰죄를 구성하게 된다.

⑧ 영예 등의 수령규제

공직자가 외국정부로부터 영예 또는 증여를 받을 경우에는 대통령의 사전 허가를 받아야 한다.

⑨ 품위유지의 의무

공직자는 국민의 공복으로서 직무의 내외를 불문하고 그 품위를 손상하는 행위를 하여서는 안 된다. 깨끗하고 단정한 용모를 갖출 것은 물론이고, 언행에 있어서도 공직자로서의 어긋남이 없어야 한다. 이는 공직자의 체면·위신·신용을 유지하기 위한 것이므로, 공직자는 국민의 공복으로서, 국민전체에 봉사자로서의 직책을 다 함에 손색이 없는 인품을 지녀야 한다는 뜻이다.

⑩ 영리업무 및 겸직금지

공직자는 공무이외의 영리를 목적으로 하는 업무에 종사할 수 없다. 그리고 소속기관장의 허가 없이 다른 직무를 겸직할 수도 없다. 이 조항은 공직자의 충실한 직무수행과 이익추구로 인한 공적피해를 막기 위한 규범이라 하겠다. 공직자가 영리업무에 종사하게 되면 권력남용이나 불법을 저지르기 쉽고 공무에 전념할 수도 없게 된다.

⑪ 집단행위의 금지

공직자는 노동운동이나 기타 공무이외의 일을 위한 집단행동을 할 수 없다. 그러나 노무에 종사하는 철도노조원이나 체신노조원은 예외이다. 따라서 공직자는 단결권, 단체교섭권, 단체행동권과 같은 노동3권을 포기해야 한다.

⑫ 정치운동의 금지

공직자는 정치적 중립을 지켜야 하며, 정당 기타 정치단체의 결성에 관여하거나 이에 가입할 수 없다. 그리고 선거에서 특정인을 지지하거나 반대하기 위한 행동을 해서도 안 된다.

그리고 공직자의 충성의무에 관해서는 공무원 법규에 별도의 조항을 두고 있

지는 않으나 공직자의 국가에 대한 충성의무는 지극히 당연한 것이라 사료된다.

라. 공직자의 바람직한 윤리의식

21세기의 공직자는 우리사회가 바라는 조국의 평화통일과 국가발전이라는 막중한 임무를 성실히 수행할 수 있어야 한다. 그러기 위해 공직자가 가져야 할 바람직한 윤리의식을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 청백리의 모습이 요구된다. 이는 공직자의 청렴성이 가장 중시된다는 뜻이다.

둘째, 인본주의적 요소가 강조되어야 한다. 우리나라 공직사회는 지난날 권위주의에 사로잡혀 약한 자에게는 군림하고 강한 자에게는 비굴할 정도로 아첨하는 작태를 보여 왔다. 새 시대에는 인권을 존중하고 모든 사람을 동등하고 평등하게 대해주는 기본자세를 갖추어야 하겠다.

셋째, 형평성을 강조해야 한다. 공직자는 시민을 대할 때 항상 공정성과 형평성을 잃지 않아야 한다. 모든 공무가 사회적 지위와 신분에 관계없이 공평하게 처리될 수 있을 때 우리사회는 밝고 건강한 사회가 될 수 있다.

넷째, 강한 책임감이 요구된다. 무책임한 언행은 공직자의 신뢰를 상실하게 만든다.

다섯째, 주인의식이 요구된다. 이는 자기 삶에 대한 주인의식은 물론이고, 소속된 직장과 일터에서 자긍심을 가지고 직무수행에 성실하게 임하는 기본적인 생활자세가 확립되어 있어야 한다는 것이다.

여섯째, 자기분수를 알고 지킬 줄 아는 지혜가 요구된다. 공직자는 분수에 맞는 생활을 해야 하고, 축재와 사치 그리고 과소비와 같은 분수에 어긋나는 행동을 해서는 안 된다.

일곱째, 높은 윤리의식과 윤리적 행동이 요구된다. 무도덕 무규범성은 윤리의식의 상실에서부터 비롯된다. 우리사회의 부정과 부조리를 척결하기 위해서는 무엇보다도 공직자의 높은 윤리의식이 필수적이라 생각된다.

여덟째, 강한 직업소명의식이 요구된다. 공직에 대한 자긍심을 가지고, 공직을 천직으로 여기면서 국민을 위해 봉사하는 기쁨으로 생활할 수 있는 자세가 필요하다.

5 언론인의 직업윤리

21세기는 정보화사회이다. 정보화사회에서는 누가 필요한 정보를 보다 신속·정확하게 그리고 보다 많은 양의 정보를, 확보하고 관리하고 이용할 수 있는냐에 따라 개인의 성공과 삶의 질이 다르게 된다. 다시 말해 이는 우리의 삶의 환경을 조성하는 정보를 창출하고 제공해 주는 언론 혹은 매스미디어가 얼마나 양질의 정보를 생산하고 공급하느냐에 따라 우리의 삶의 질이 결정된다는 뜻이다.

우리가 언론인의 직업윤리에 관심을 가지는 이유도 바로 여기에 있다. 언론 또는 매스미디어의 능력과 양식은 이제 우리의 삶의 질을 좌우하는 중추적인 역할과 기능을 담당하게 되었다.

가. 언론인의 직업윤리란?

언론인의 직업윤리란 사회공기로서의 언론이 공적 과업을 수행함에 있어 준수해야 할 규범체계라 할 수 있다. 따라서 언론인의 직업윤리는 조직으로서의 언론매체가 준수해야 할 규범인 동시에 전문적인 직업인으로서의 언론인 개개인의 직무수행상의 규범이기도 하다. 우리는 여기서 언론조직이 전문인 조직이며, 또한 규범조직이라는 점에 유의할 필요가 있다. 왜냐하면 규범조직이란 통제와 복종의 관계가 공통된 규범과 가치관에 입각한다는 점 때문이다. 따라서 규범조직으로서 언론 전문인의 조직은 일의 자율성이 생명이다. 그러므로 언론인의 직업윤리의 준수는 타율에 의한 통제를 요청하고자 하는 것이 아니라 자율적 통제에 의해 사회적 책임을 다해 줄 것을 기대하는 것이라 하겠다. 사실상 일 그 자체에서 오는 충족감과 일에 대한 관심과 참여는 전문직의 경우 자율에 의해서만 극대화 될 수 있는 것이다.

다시 말해 조직차원에서의 언론윤리는 사회적 공기로서의 언론이 공적과업을 수행함에 있어서 준수해야 할 규범체계이며, 언론의 기본적 가치체계의 확립을 의미하는 것이고, 언론인 개인차원에서의 언론윤리는 언론인의 행위가 옳고 그른 것, 선하고 악한 것, 또 책임 있고 없는 것을 스스로 판단할 수 있도록 어떤 행위의 규범을 제시하는 것,²⁶⁾ 또는 언론인의 사회적 역할과 연관된 가치지침 내지 행동지침으로서 기본적으로 신문이든 방송이든 간에 뉴스보도를 담당하는 기자들의 행동지침들²⁷⁾

26) 이광재, 언론윤리의 개념과 그 발전에 관한 역사적 고찰, 현대사회와 언론의 자유, 팽원순 교수 회갑기념 논문집, 서울: 나남, 1989, p. 256.

27) 김학수, 언론윤리와 한국 언론 변동활동, 서울: 서강대학교 언론문화연구소, 1991, p. 12.

과 연관되어 있다고 설명할 수 있다. 그러나 언론인 개인으로서의 윤리를 강조하는 개념이나 조직으로서의 윤리를 강조하는 개념 모두 궁극적으로는 언론행위로 귀결된다고 할 때 언론윤리는 언론인과 언론조직을 망라하는 언론행위에 있어서의 가치 기준이자 도리이며 도덕규범의 총체라고 정의될 수 있을 것이다.

나. 신문·방송과 직업윤리

현대사회에서 신문과 방송의 영향력은 절대적이다. 오늘날 신문과 방송이 수행하는 가장 중요한 기능은 우리의 일상생활환경에서 일어나는 일들을 알려주는 보도의 기능과 그러한 일들이 지니고 있는 의미를 해설해 주거나 논평하는 기능일 것이다. 다시 말해 언론은 지식과 정보를 제공하고, 문화를 전달하고 보전하며 또한 문화의 확산과 변화를 주도하기도 한다. 뿐만 아니라 교육, 사회화(socialization), 오락, 선전, 광고, 등의 기능도 수행하며 이로 인해 여러 가지 역기능도 나타나고 있다. 또 우리는 이 같은 언론의 기능을 통해서 우리의 삶을 영위하고 있는 현실을 인식하게 된다.

1) 신문과 직업윤리

신문은 신문자체가 지닌 공공성에 비추어 볼 때, 마땅히 높은 품격과 긍지가 요구되며 저급한 행동이나 그 유인이 되는 행동은 일체 용납되지 않는다. 신문인은 그 양식으로서 신문윤리강령을 채택하고 이에 충실하여 사회적 요구에 부응하여야 한다.

신문인에게 신문윤리강령의 준수 의무를 부과하고 있는 가장 주된 이유는 신문 자체가 지닌 사회공기로서의 중요성 때문이다. 여기서 한국신문윤리위원회가 준칙으로 삼고 있는 신문윤리강령의 내용을 요약 정리해보면 다음과 같다.

첫째, 보도와 평론의 태도

- ① 보도와 평론의 분리, 집필자의 성명을 밝히지 않고 개인의 의견을 삽입하지 않는다.
- ② 미확인 사실을 보도할 때는 미확인임을 명시하고 과대보도하지 않을 의무, 비공식적이고 사적인 담론은 공공이익에 절대로 필요하지 않는 한 보도를 하지 않을 의무
- ③ 사실보도 및 사실왜곡을 하지 않을 의무
- ④ 재판의 판결에 영향을 주는 취재 평론을 하지 않을 의무

- ⑤ 사실과 다르거나 부정확한 보도를 즉각 정정할 의무

둘째, 독립성

- ① 특정 청탁 등의 압력 배제
- ② 정치상의 선입견 또는 개인 또는 기관단체의 이익을 위해 고의로 사실을 과장, 감쇠를 하지 않을 의무
- ③ 종교, 종파를 부당하게 공격하여 종교상 증오와 분규 야기를 하지 않게 할 의무
- ④ 내외의 국가원수의 명예의 존중

셋째, 타인의 명예와 자유

- ① 공공이익을 위함이 아니고는 개인의 명예를 훼손하는 보도·평론을 해서는 안 된다.
- ② 공공의 이익에 관련되지 않는 한 개인의사생활을 보도 또는 논평해서는 안 된다. 공공의 이익과 대중의 호기심은 엄격히 분리되어야 한다.
- ③ 공직자 또는 기관단체에 대해 부당하고 저열한 표현을 하는 공격금지
- ③ 형사사건을 보도함에 있어 피고인의 유죄의 판결을 받을 때까지는 무죄라는 원칙을 엄수해야 한다.
- ④ 미성년자 또는 피고인 및 능욕을 당한 부녀자의 성명과 사진 공개해서는 안 된다.
- ⑤ 비판받은 자에게 지면에서 변명의 기회를 제공해야 한다.

넷째, 품격

- ① 신문인은 품격을 유지하여야 한다. 특히 강자에 영합하는 모든 언동을 피해야 하며 물질적·정신적임을 막론하고 뇌물을 요구하거나 받아서는 안 된다.
- ② 신문인에 대해서는 품격이 유지될 수 있는 적절한 조건이 조성되어야 한다.
- ③ 취재대상이 되는 개인 또는 기관단체에 대해 필요한 예의를 지켜야 하며 특히 취재내용을 제공한 자를 보호해야 한다. 따라서 취재내용의 기사화 여부에 관한 언약은 이를 피해야 하되 만일 기사화하지 않음을 언약한 경우에는 그것이 공공의 이익에 절대적으로 필요하지 않는 한 이를 지켜야 한다. 또 신문인은 기사 출처의 비밀을 지켜야 하며 전직 후라도 이 원칙을 지켜야 한다.
- ④ 출판물의 내용 표절금지 등을 들 수 있다.

- ⑤ 기사는 출입하는 곳에서 취재 자유보장을 위한 것 이외의 목적으로 결속되어서는 안 된다.

2) 방송과 직업윤리

현대사회에서 방송의 영향력은 신문에 비해 보다 신속하고 강하며 영향력의 범위 또한 광범하다. 이러한 이유로 우리나라에서는 1981년 3월 30일 방송심의 규정을 제정·공포하였는데, 여기에서는 방송에 관한 주요 결정사항들을 규정하고 있다. 따라서 구체적인 방송심의규정을 요약하여 정리해보면 그 내용은 다음과 같다.

첫째, 보도방송에 관련된 내용

- ① 보도방송에 불필요한 객담이나 억양으로 뉴스를 허위, 과장 또는 왜곡함으로써 시청자나 청취자의 오해를 불러일으키지 않도록 할 의무
- ② 뉴스보도에서 주관적인 표현이나 해석을 하지 않아야 할 의무
- ③ 특정 단체나 개인을 비방하거나 중상 또는 인신공격 하는 표현은 쓰지 아니할 의무
- ④ 찬반의 주장이 대두될 경우 어느 한쪽을 비호하거나 강조하거나 회피하지 않을 의무
- ⑤ 이해가 상충되는 공공문제는 다각적으로 취급하여 편중보도를 하지 않을 의무
- ⑥ 미확인 보도는 신중하게 다룰 의무
- ⑦ 사실보도라 할지라도 사회악을 유발할 내용이나 이를 비방·조장할 우려가 있는 것은 이를 예방차원에서 취급해야 할 의무
- ⑧ 미성년자, 범죄피의자, 욕을 당한 부녀자의 주소공개는 시, 군, 면, 동까지만 공개할 의무, 교육·종교 등의 기관 명은 밝히지 않을 의무
- ⑨ 뉴스의 취급은 공안과 공익에 유의하여 사회질서와 국민생활 안정을 우선적으로 배려할 의무
- ⑩ 시청자나 청취자가 경악, 불안 또는 불쾌감을 느낄 수 있는 자극적인 표현을 피할 의무

둘째, 사회교양방송에 관련된 내용

- ① 점·유사종교·수상이나 관상학·독심술·최면술 등에 관한 주제취급은 신중을 기할 의무

- ② 부인병 등 상담에서 방송의 품위 손상을 하는 직설적인 표현을 하지 않을 의무
- ③ 지역감정을 유발·조장·자극하는 표현이나, 직업의 귀천을 암시하는 표현을 하지 아니할 의무
- ④ 특정인의 추행이나 추태를 확대 과장하여 묘사하지 아니할 의무

셋째, 연예·오락방송에 관련된 내용

- ① 역사물을 소재로 한 방송극은 미래 지향적인 계도역할을 할 수 있도록 묘사한다.
- ② 방송극에서 상업홍신소의 업무가 마치 개인의 프라이버시(privacy)를 조사할 수 있는 것처럼 묘사해서는 안 된다.
- ③ 무대 소도구 사용에서 상표, 상호, 전화번호, 주소, 공공기관 명 등을 부당하게 밝히는 일로 특정인에게 이익이나 불이익을 주어서는 안 된다.
- ④ 미풍양속을 해치는 퇴폐적인 오락풍조는 이를 조장하여 다루지 아니한다.
- ⑤ 게임프로그램 진행담당자는 게임진행규칙을 준수토록 유도한다.
- ⑥ 코미디 소재에 있어서 상대방의 언행, 술수를 공격함으로 만족감을 얻거나, 가장의 무기력하고 비굴한 모습이나 행동을 부각시키는 일은 하지 않는다.

셋째, 음악방송에 관련된 내용

- ① 전승해 오는 민요라 해도 저속, 퇴폐적인 민요, 가요는 방송선곡에서 신중을 기한다.
- ② 외국가요는 가사, 창법, 선율 등 작품 전체에서 풍기는 품위 등이 우리 사회의 통념과의 조화를 고려하여 선곡한다.

넷째, 광고방송에 관련된 내용

- ① '씨엠송'에 있어서 광고가사에 기존선율을 인용해서 방송하지 아니한다.
- ② 광고모델에서 외국인 모델 사용은 주체성을 해치는 것이어서는 안 된다.
- ③ 안내광고는 공익성이 결여된 것이어서는 안 된다.

이상에서 살펴 본 바와 같이 우리나라의 언론윤리는 각 매체 영역별로 자율적 통제기구나 또는 심의위원회 등을 통해 매체별 윤리기준을 제공하고 있다.

이러한 자율적 통제장치로 마련된 윤리강령이나 실천요강 가운데서 가장 먼저 제정되었고 모범이 되는 것은 앞에서 살펴본 신문윤리강령과 그 실천요강이라

할 수 있다. 이 윤리강령과 실천요강은 1957년 4월 7일 신문의 날을 맞아 선포, 채택된 것으로 한국 신문편집인 협회가 제정한 것이다. 그 후 한국 일간신문 발행인 협회(현, 한국신문협회), 한국통신협회, 한국기자협회 등 언론단체들이 추가 채택하였다. 이 강령과 요강은 그 뒤 다른 매체의 윤리강령이나 실천요강의 기본 틀이 되었다는 점에서 의의가 크다고 하겠다. 따라서 이 강령과 요강은 한국언론 윤리의 기준이라고 보아도 잘못은 아닐 것이다.

마지막으로 엄격한 것으로 잘 알려진 <워싱턴 포스트>지의 보도기준 및 윤리를 정리해 보면 다음과 같다.

첫째, <워싱턴 포스트>는 언제 어디서나 가능하면 이해상충이나 이해상충의 인상을 피할 것을 천명한다. 우리는 이 문제에 관한 엄격한 정책을 채택하고 있으며 이 정책이 사기업의 세계에서 관행적으로 통용되는 것보다 훨씬 더 엄격하다는 것을 알고 있다.

둘째, 우리는 우리의 비용을 우리 자신이 지불한다. 우리는 뉴스 원(源)으로부터 선물을 받지 않는다. 우리는 무료여행도 받아들이지 않는다. 선물불가 규정에 대한 예외는 최소한의 것이고 명백한 것에 한한다.(예를 들면 식사초대). 공중에게 무료가 아닌 어떤 행사에도 무료로 입장하지 않는다. 유일한 예외는 기자석과 같은 일반 공중에게 판매되지 않는 좌석의 경우이다. 가능할 때는 언제나 그러한 좌석에 대해서도 요금을 지불한다.

셋째, 우리는 상급자의 허가 없이는 <워싱턴포스트>외의 누구를 위해서도 일하지 않는다. 정부와의 결탁은 가장 혐오스럽다. 기업이나 금융시장을 보도함에 있어서 이해상충을 피하기 위해 기업 및 금융을 담당하는 직원은 그 부서의 장에게 자신의 증권소유를 공개해야 한다. 편집국의 어느 부서에서 일하든 기자나 편집자는 <워싱턴포스트>를 위해 보도나 편집을 할 때 이해상충 관계에 있을 수 있거나 그렇게 보이는 금융에 대한 이해 관계를 해당 부장에게 공개해야 한다. 부장은 자신의 금융상황을 편집국장에게 공개해야 한다.

6 간호사의 직업윤리

오늘날 현대사회에서는 인간 삶의 질의 향상이 무엇보다 중시되면서 간호에 대한 사회적 요청이 크게 증대되고 있다. 최근 간호사들의 역할과 활동영역이 크게 확대

되면서 사회 속에서 간호사의 존재의의도 더욱 커지고 있다. 이제 간호사들은 단순히 병원이나 의사의 지시를 그대로 따르는 수동적인 존재가 아니라 타인들의 건강과 생명에 관련되는 중요한 결정에 참여해야 하는 처지에 놓이게 된 것이다.

그러나 간호사들은 자신들이 처한 현실 속에서 당면하는 도덕적 문제에 대해 개별적이거나 상식적 또는 감정적 차원에서 대처하고 있는 실정이다. 따라서 복잡하고 심각한 문제들에 직면하게 되면 많은 갈등과 무력감마저 느끼는 경우가 많다. 이와 같은 현실을 감안해 보면 간호사들의 적극적인 도덕적 논의가 시급하다고 판단된다.

지금까지 간호사들의 상식적인 윤리관이나 양심 그리고 간호사윤리강령 등이 행동규범으로 작용해 왔다. 그러나 이러한 개인의 윤리관이나 양심이 전문적인 간호사 직무에 행동규범으로 적용되기에는 미흡한 면이 많았다. 다시 말해 상식적인 윤리관이나 양심은 너무 개별적이거나 주관적이며 간호사윤리강령 또한 그 내용이 지나치게 포괄적이고 일반적인 것이어서 실제 간호사의 직무수행을 위한 구체적인 행동지침으로서는 부족한 점이 많았다. 따라서 간호사들이 현실적으로 당면하고 있는 제 문제들을 바르게 해결하고, 마땅히 수행하여야 할 의무를 제대로 수행하기 위해서는 실제적인 행동규범이 될 수 있는 간호윤리의 모색이 절실하게 요구되고 있는 것이다.

간호사의 직업윤리를 바르게 이해하기 위해서는 간호에 대한 이해가 전제되어야 한다. Dolan(1963)에 의하면 원시시대에 여성의 역할은 가족과 부족을 위하여 음료수와 음식을 마련하는 일, 주거환경을 위생적으로 관리하는 일, 질병의 전파를 막는 일, 질병 발생 시 치료를 받도록 주선하는 일, 불구를 예방하는 일 등이었다고 하는데 이는 전통적인 간호업무와 일치하며 많은 간호학자들이 간호의 본질로서 제시하는 내용과도 일치함을 볼 때 간호의 본질은 인류역사의 시작과 더불어 여성의 역할을 그 모태로 하고 있다고 볼 수 있다.

간호는 추상적이고 복합적인 개념으로 내용이 포괄적이므로 한 마디로 정의하기란 어렵다. 역사적으로 볼 때 가장 오래되고, 가장 기본적인 간호개념은 모성애적 본능에 의한 보살핌과 보호, 양육이라고 할 수 있다. 간호(nursing)를 한자로는 보살피고 보호한다는 의미에서 볼 간(看), 보호할 호(護)자를 쓴다. 또한 영어로는 간호를 nursing이라 하는데 이는 먹이다, 기르다, 양육하다 등의 의미가 포함된 nurture에서 유래되었다. 이러한 기본적인 간호개념은 시대와 사회적 변천, 그리고 건강에 대한 사회적 요청의 변화 및 간호 이론의 발달에 따라 점점 포괄적인 개념으로 변화, 확대되었다. 따라서 오늘날 간호의 개념 속에는 인간을 위한 봉사 혹은 인간을 돕는다는 의미가 내포되어 있으며, 전인적인 개별화된 간호를 지향하고, 간호의 비인간화와 간호부재를 초래하는 모든 비인격적 체계를 거부한다.

간호에 대한 개념 정의는 학자에 따라 다소간의 견해를 달리하고 있으나 대한간호 협회에서는 ‘간호란 모든 개인, 가정, 지역사회를 대상으로 하여 건강의 회복, 질병 예방, 건강유지와 증진에 필요한 지식, 기력, 의지와 자원을 갖추도록 직접 도와주는 활동이다’라고 정의하고 있다.

Florence Nightingale은 ‘간호는 과학이고 예술이며 전문적 직업이다’라는 근대 간호학의 기초를 확립하였다.

간호의 본질은 변함이 없으나 간호의 기능은 시대를 달리하면서 그 내용 또한 변하고 있다. 따라서 현대적 의미에서 간호란, 인류를 위한 봉사를 기본적인 사명으로 하고 모든 사람의 건강유지 및 증진을 위해 안전한 환경을 조성하고 간호대상자인 인간의 전체, 즉 그들의 육체적·정신적·정서적 또는 사회적·영적인 모든 면에서 그들을 돌보고 위로하고 평안하게 도와주며 그들의 치료와 회복을 위해 다른 의료·보건에 종사하는 사람들과 협조하며, 그들의 질병예방과 보건교육까지도 실시하는 것이라고 할 수 있겠다. 모든 사람 즉, 환자는 물론 건강한 사람들도 일생을 통해 더욱 건강하고 행복하게 살도록 돌보고 도와주는 것을 의미하는 것이다.

간호는 인간을 대상으로 한다는 점에서, 그리고 여성, 특히 어머니들의 모성애적 본능과 기독교적 박애정신에 의해 가족을 돌보고 보호하고 양육한 것으로부터 비롯되었다는 점에서 인본주의 전문직으로서의 특징을 지닌다. 그러므로 간호는, 인간을 사랑하고 인간의 생명과 존엄성과 권리를 존중하는 인본주의 이념과 윤리를 중요시 하며, 인간의 건강 증진과 질병 예방, 인간회복 및 고통경감을 위해 의무와 책임을 다하는 것을 궁극적 목적으로 한다. 즉, 인간을 총체적이며 자율적인 존재로 이해하며, 개별화된 간호와 참되고, 인간적인 간호, 혹은 인간성 회복을 돕는 양질의 간호를 제공하기 위해, 간호의 수단이나 방법보다 간호를 제공하는 간호사의 간호이념, 가치, 신념에 의한 목적을 더욱 중요시한다. 그 이유는 간호지식과 기술은 간호 제공을 위한 도구로 사용될 뿐, 간호사의 목적에 따라 그러한 지식과 기술이 간호를 위해 유익하게 사용될 수도, 혹은 유해하게 사용될 수도 있기 때문이다.

◆ **나이팅게일 선서(Nightingale Oath)**

나는 일생을 의롭게 살며 전문 간호직무에 최선을 다할 것을 여러분 앞에 선서합니다. 나는 간호의 수준을 높이기 위하여 전력을 다하겠으며, 간호하면서 알게 된 개인이나 가족의 사정은 비밀로 하겠습니다. 나는 성심으로 보건의료인과 협조하겠으며, 나의 간호를 받는 사람의 안녕(安寧)을 위하여 헌신하겠습니다.

[토의 문제]

1. 전문직 종사자에게는 왜 보다 높은 윤리성이 요구되어야 하는가?
2. 전문직 종사자의 윤리수준과 위험성에 대해 토의해 보자

윤리적인 경영활동

제 10 장

1. 윤리적인 경영활동의 의의
2. 종업원의 권리와 의무
3. 공익신고제
4. 조직과 종업원의 균형이론
5. 윤리적인 마케팅활동
6. 정보화시대의 윤리문제

1 윤리적인 경영활동의 의의

오늘날 경영환경은 크게 변화하고 있다. 새로이 요청되고 있는 경영활동의 기본방향은 ‘윤리적인 경영정책과 전략’이라고 요약할 수 있다.

지난날 의식주를 해결하기 위한 집단주의, 가부장주의, 권위주의적인 경영관리 환경에서부터, 경제수준의 향상에 의한 개인주의, 평등주의, 합리적 설득에 의한 경영관리환경으로의 변화에 따라 경영관리의 기본정책이 바뀌어야 한다.

그리고 윤리적 판단기준으로는 전통적으로 ‘공리주의’가 많이 적용되었었다. 이것은 이익극대화를 기업목적으로 하고, 그것을 위하여 종업원이 공헌해야 하며, 합법적이면 그만이고, 일반적 사업관행을 따르면 된다는 사고방식이다. 그러나 변화하는 시대에 적용해야 할 윤리판단기준은 ‘의무론’이라야 한다.

다시 말해 사회에 공헌하는 기업만이 존재할 수 있고, 종업원은 이익창출을 위한 수단이 아니고 종업원의 복지향상 그 자체가 기업의 목적이라야 하며, 법조문의 수준을 넘어서 법규의 정신을 준수해야 하며, 일반적 사업관행이라도 사회적 가치기준에 맞지 않으면 거부해야 한다.

따라서 새로운 시대의 윤리적인 경영활동의 기본방향은 ‘공리주의’가 아닌 ‘의무주의’적 입장이라야 하며, 종업원을 기업의 이윤창출을 위한 수단으로 보는 재래식 입장에서 종업원의 자기실현을 기업목적과 조화를 이루도록 하여야 한다.

이러한 윤리적 경영정책, 즉 종업원을 수단으로 보지 않고 목적으로 보는 경영정책을 위해서 경영자는 ① 종업원의 인권을 인정해야 하고, ② 종업원의 권리와 의무를 이해하며, ③ 내부고발을 제도화해야 하고, ④ 이것에 기초를 둔 윤리적인 경영정책과 전략을 강구해야 한다.

2 종업원의 권리와 의무

가. 종업원의 권리

윤리적인 입장에서 보면, 회사와 종업원의 관계는 평등한 사회계약이라고 보고, 종업원의 당연한 권리를 이해하고 인정하고 한 걸음 더 나아가서 종업원의 권리를 찾아서 보호해주는 새로운 개념이 필요하다. 따라서 종업원은 다음과 같은 권리를 가져야 한다.

1) 일할 권리

종업원은 노동계약에 따라 일할 권리가 있다. 이것은 부당하게 해고당하지 않으며, 부당하게 승진을 거부당하지 않아야 함을 의미한다.

오늘날 종업원은 본인의 의지와 상관없이 기업의 경제적 이유(불황, 감원, 기구 축소, 폐업 등)로 해고당하기가 일쑤이고, 비리 때문에 해고되기도 하며, 비능률을 이유로 해고되기도 한다. 특히 비능률이나 무능을 이유로 한 해고의 경우에는 종업원입장에서 납득하기 어렵다.

종업원이 납득할 수 없는 해고가 발생하면, 기업과 종업원 간에 복잡한 문제가 발생함은 물론 구성원의 사기와 생산성 및 기업에 대한 충성심에도 적지 않은 나쁜 영향을 미치게 된다.

따라서 경영자는 부득이한 사유로 해고를 해야 할 경우에는 상당한 시간적 여유를 두고 해고를 통지해야 한다. 그리고 당사자가 납득할 수 없는 해고의 경우에는 적절한 절차에 따라 자신의 견해를 밝히고 재심을 요구할 수 있는 제도적 장치도 마련되어야 한다.

이러한 인사정책은 해고당하는 본인을 위해서만이 아니고 근무 중인 종업원에게 회사의 윤리적인 인사정책을 보여줌으로써 안심하고 열심히 일하도록 하는데 큰 효과가 있다.

2) 정당한 보상을 받을 권리

종업원이 제공한 노동에 대한 정당한 보상과 평등한 대우를 기대하는 것은 당연하다. 물론 여기에서 말하는 평등이란 절대적인 평등이 아니라 위험감수와 능력에 의한 평등을 의미한다. 그런데 여기에는 두 가지 문제가 있다.

첫째는 기업주와 종업원 간의 관계이다. 종업원이 받는 임금 또는 봉급은 계약에 의한 정액급여로 기업의 경영성과와는 무관하다. 극단적으로는 기업이 경영성적이 좋지 않아 영업 손실이 발생하여도 임금은 계약대로 지급되어야 한다. 그러나 기업주는 영업성과에 따라 수입이 증가하기도 하고, 감소하기도 하며, 경우에 따라서는 개인재산까지도 불입해야만 한다.

다시 말해 종업원의 급여는 위험성이 전혀 없는 확실한 것이고, 기업주의 수입은 위험성이 있는 불확실한 수입이라는 점이 다르다. 따라서 수입의 절대금액이 다른 것은 당연하다. 또한 기업주와 종업원의 수입의 차이는 사업가로서의 능력 이외에 위험감수능력 때문에 차이가 생긴다. 이러한 급여와 수입의 차이는 종업원이 인정하여야 하고, 그러한 이해가 생기도록 경영자는 노력하여야 한다.

둘째는 종업원 간 급여의 차이이다. 급여는 전통적으로 남녀 간, 교육수준, 업무상 책임의 정도 및 근속년수에 따라서 차등을 두어오고 있는데, 앞으로는 이 모두를 능력기준으로 재조정하는 것이 바람직할 것이다. 특히 남녀 간, 교육수준에 의한 임금차이(일반적으로 생산직과 관리직의 차이로 나타난다)는 항상 문제가 되고 있는데, 윤리적인 이유에서 뿐만 아니라 경제적인 이유에서도 이러한 차이는 감소되어야 한다.

3) 사생활을 보호받을 권리

프라이버시(privacy)의 문제는 퇴근시간 이후와 근무시간 중의 프라이버시로 구별하여 생각할 수 있다.

첫째, 퇴근시간 이후 종업원은 자유롭게 시간을 이용할 권리가 있다. 종업원들은 출근하여 근무시간이 종료될 때까지는(오전 9시~오후 6시) 회사를 위해서 자기시간을 바치지만, 퇴근시간 이후에는 본인의 자유의사에 따라 정치활동, 사회활동, 취미생활, 교육, 자선활동, 수익사업 등에 시간을 쓸 수 있다. 물론 그러한 활동이 반사회적이거나 파괴적이어서는 안 되며, 특히 수익사업을 할 경우에는 그것이 종업원이 근무하는 회사의 이익과 상치되어서는 안 된다.

둘째, 종업원은 근무시간 중에도 프라이버시를 가질 권리가 있다. 직무에 관계되지 않는 개인 신상에 관한 질문에는 답하지 않을 권리가 있고, 정당한 이유 없이 개인사물함을 수색 당하지 않을 권리가 있으며, 업무에 관계

되는 이외의 정보는 인사기록카드에 기재되는 것을 거부할 권리가 있고, 또 기재된 자료는 정당한 이유 없이 외부에 누출되지 않기를 바랄 권리가 있다.

따라서 경영자는 종업원 사물함 검색조건 및 인사기록자료 외부공개조건 등을 명시하여 사전에 종업원과 합의해 두는 것이 좋다. 예컨대 사물함 속에 불법적인 물건을 감추고 있다고 의심할 만한 타당한 이유가 있을 경우, 또는 범죄수사를 위해 수사당국으로부터 수색영장이 제시된 경우 등은 이러한 경우에 해당된다.

그리고 우리나라 특정 기업에서 도난방지를 위해 실시하고 있는 종업원의 몸수색은 종업원의 인권과 관련시켜 자주 논의가 되었는데 최근에는 점차 개선되고 있는 추세다. 미국에서는 작업감시를 위한 카메라 녹화, 거짓말 탐지기 사용, 약물검사 및 AIDS질병검사와 프라이버시 권리와 관계가 활발하게 논의되고 있다.¹⁾

소망스럽기는 이러한 프라이버시 침해활동이 없어져야 하겠지만, 기업활동의 성격상 꼭 필요한 경우에는 ① 영업활동과 직접 관계가 있는 부분에 대해서만 실시하고, ② 사전에 종업원의 양해를 구하고 자발적인 협력을 얻도록 해야 하며, ③ 그러한 테스트 결과는 인사비밀로서 공개하지 않아야 한다.

사생활 권리에 관련된 또 다른 문제로서 직장 내 성희롱(sexual harassment)에 관한 문제가 있다.

직장 내 성희롱이라 함은“사업주, 상급자 또는 근로자가 직장 내의 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 다른 근로자에게 성적인 언어나 행동 등으로 표현하거나 또는 이를 조건으로 고용상의 불이익을 주거나 또는 성적 굴욕감을 유발하게 하여 고용환경을 악화시키는 것을 말한다”라고 규정하고 있다(남여고용평등법 제2조 제2항, 1999. 1. 6). 이 법에 근거하여 노동부는 「직장 내 성희롱 예방지침」(1999. 1. 22)을 발표하였다. 이 지침에는 ‘성희롱’을 신체적 접촉, 언어적 표현 및 그림으로 제시 등 세 가지로 분류하여 예시하고, 그 예방조치로 사업주는 교육과 홍보 및 제도상의 장치를 해야 하며, 가해자는 처벌해야 하고, 피해자에게는 불이익을 주어서는 안 되고, 위반하였을 경우에는 벌금을 부과하도록 되어 있다.

1) Richard T. De George, Business Ethics, 3rd ed.(New York : Macmillan Co., 1990), pp. 340~346.

4) 안전한 작업장을 요구할 권리

기업은 건강에 해가 없는 작업장을 제공하여야 하며, 종업원은 안전한 작업장을 요구할 권리가 있다. 따라서 기업은 작업장 안전에 관한 법규를 준수해야 할 의무가 있다. 이러한 작업장 안전에 관한 문제는 다음과 같은 세 가지를 생각할 수 있다.

첫째, 작업환경이 건강에 미치는 위험에 관한 정확한 정보를 사전에 제공하여 종업원들이 대비할 수 있게 하여야 한다.

둘째, 작업장의 위험정도에 따라 임금수준을 적절하게 달리하여야 하는데 일반적으로 이를 위험수당이라고도 한다.

셋째, 작업환경이 위험한 줄 알면서도 다른 대안이 없을 경우에는 위험수당을 받지 못해도 종업원은 할 수 없이 그 직장에서 일하게 되는 경우가 많은데 이것은 윤리적으로 문제가 되고, 또 작업능률과 생산성 면에서 회사에게도 이롭지 못하다.

5) 근로생활의 질 향상에 대한 권리

근로생활의 질(Quality of Working Life : QWL)이란 종업원이 자기의 작업 방식 결정에 영향을 미쳐서 자기가 원하는 작업이 되게 함으로써 직장생활에 보람과 긍지를 느끼게 하고 그것을 통해서 최대한의 종업원만족(employee satisfaction)을 얻도록 하는 프로그램을 말한다. 노동계약은 일방적으로 경영자측에서 정한 것을 종업원이 받아들이는 계약인데 반해서 QWL은 종업원이 원하는 것을 경영자측이 받아들이는 것이다. 이는 생산된 제품을 소비자가 구매해야 하는 판매(selling)와 소비자가 원하는 것을 생산하여 제공하는 마케팅(marketing)과의 차이와 같다. 다시 말해 노동계약은 경영자 위주의 사고방식이고, QWL은 종업원 위주의 사고방식이다.²⁾

6) 외부활동을 자유롭게 할 수 있는 권리

종업원이 퇴근시간 이후에는 자유의사에 따라 회사의 간섭을 받지 않고 개인 활동을 할 수 있는 권리가 있는데 여기에는 정치활동도 포함된다. 그러나 이 중에는 ① 회사에서 적극 금지해야 할 일, ② 가급적이면 자제시켜야 할 일, ③ 관여하지 않아야 할 일, ④ 권장해야 할 일, ⑤ 적극 지원해야 할 일 등으로 구분된다.

2) I. Bluestone, "Labor's Stake in Improving the Quality of Working Life," 1983. in Hoffman-Moore, Business Ethics, 2nd ed. (New York : McGraw-Hill Publishing Co., 1990), pp. 350-355.

① 금지해야 할 일

회사가 금지해야 할 일에는 불법적인(밀수, 도박 등) 행위나 파괴적인 일(간첩, 국가전복 음모 등)로서 이들은 개인이 책임져야 할 형사문제이기는 하나, 만약 종업원이 이에 관련되어 세상에 알려질 경우 회사는 명성에 치명적인 손상을 입는다. 따라서 이러한 행동은 하지 않도록 회사가 적극 금지시켜야 한다.

② 자제시켜야 할 일

종업원이 퇴근 후 타 회사에서 근무하든지, 별도의 수익사업을 하는 경우에는 종업원의 피로와 스트레스를 가중시켜 근무시간 중의 업무성과에 지장을 초래할 수 있고 또 회사의 이익에 상치될 수도 있기 때문에 이를 자제시켜야 한다. 이에 대한 구체적인 방법으로는 근무계약이나 윤리강령 등에 규정할 수도 있을 것이다.

③ 관여하지 않아야 할 일

합법적인 정치활동이나 사회문제(핵 반대, 반전운동 등)에 대해서 회사는 관여 하지 않아야 한다.

④ 권장해야 할 일

건전한 오락과 취미를 위한 활동(운동, 사진, 바둑, 문학 등)은 근무시간 중의 스트레스 해소와 인간관계에 도움이 되므로 회사에서는 권장을 해야 한다. 구체적인 방법으로는 정보제공, 상품제공, 임원의 동참, 사보에 홍보 등의 방법을 생각할 수 있다.

⑤ 적극 지원해야 할 일

종업원의 윤리수준 향상과 윤리적인 기업으로서의 이미지 향상에 도움이 되는 활동(불우한 이웃돕기, 양로원 봉사, 고아원 봉사, 환경보호, 쓰레기 분리수거운동, 애향심 향상 등)은 회사가 적극 지원해야 한다. 구체적인 방법으로는 정보제공, 관계 기관과의 연락 주선, 통근버스 등 회사의 장비 제공, ×××회사 후원회 등 회사의 명의 제공, 임직원의 참여 등을 생각할 수 있다.

7) 단체행동을 할 수 있는 권리

민주국가의 노동자들은 자신들의 권익보호를 위해 노동조합을 결성하고 단체행동을 할 수 있는 권리가 있다. 국제노동기구(International Labor Organization : ILO)에서도 이 권리는 적극적으로 인정하고 있다.

국제화·세계화·개방화시대에는 기본적인 노동권을 인정하고 준수하지 않으면 대내·외적으로 압력을 받게 되고, 국제시장에서 적극적인 활동을 할 수 없게 된다. 따라서 경영자는 근로자들이 노동조합을 결성하고 단체행동을 할 수 있도록 노동 3권을 인정해야 할 뿐만 아니라, 한 걸음 더 나아가 종업원에 대한 노동조합의 영향력을 기업의 윤리강령 준수와 근로생활의 질 및 생산성 향상에 활용하도록 노력해야 한다.

그러자면 기업경영 자체가 민주적이어야 하고, 경영성과를 투명하게 공개해야 하며, 종업원의 이해를 구하고, 회사의 장애에 중요한 영향을 미치는 기업정책 결정에는 종업원의 의사가 반영되도록 하여야 한다.

이상에서 경영자 입장에서 종업원의 권리에 관한 내용을 살펴보았다. 종업원의 권리문제에 관한 경영자의 바람직한 기본적인 태도는 다음과 같다.

첫째, 종업원의 권리를 인정해야 한다.

둘째, 가급적 종업원의 사회적 활동은 권장해야 한다.

셋째, 그 속에서 종업원의 권리와 회사의 이익을 일치시켜주는 방법을 모색하여 'win-win' 전략을 수립한다.

나. 종업원의 의무

1) 복종의무

종업원은 기업활동과 관련한 상사의 명령에 복종하여야 한다. 어떤 일을, 언제, 어디서 해야 하는가는 상사가 결정한다. 종업원은 지시하는 방법대로 작업을 해야 하고, 명령대로 전근을 가야 한다. 이런 경우에는 상사가 시키는대로 하는 것이 회사에 충성하는 것이다. 하지만, 상사의 명령이 직무와 관련 없거나(예컨대, 개인 심부름), 비윤리적이거나(예컨대, 허위광고), 불법행위(예컨대, 마약거래, 탈세용 장부작성 등)일 경우에는 복종하지 않아도 된다.

그러나 현실적으로 종업원이 기업 활동과 관련 없는 명령이나 비윤리적인 지시를 받은 경우에는 많은 갈등과 고민을 하게 된다. 이러한 고민과 갈등은 종업원의 사기는 물론 충성심에도 크게 영향을 미친다. 따라서 경영자는 이와 같은 문제를 '기업윤리강령'에 규정하여 모든 조직구성원들이 지키도록 하여야 한다.

2) 충성의무

회사에 대한 종업원의 충성에는 피동적인 충성과 자발적인 충성이 있다. 먼저 피동적인 충성은 상사가 명령하는 대로 복종하는 것을 의미한다. 이때 '어떻게 하는 것이 회사에 대한 충성이냐'라는 것은 명령하는 상사가 결정한다.

한편, 자발적인 충성이란 회사가 손해를 당하게 될 것이라고 판단되는 사실을 인지한 종업원이 회사이익을 보호하기 위하여 취하게 되는 작위의무를 뜻한다. 예컨대 절도범이 회사의 재산을 도적질하고 있는 것을 발견했을 때에는 이를 저지시키거나 경찰에 신고해야 할 의무가 있고, 경쟁회사의 사원이 부당하게 자기 회사에 불리한 행동을 할 때에는 이를 못하게 하거나 보고해야 할 의무가 있다.

그런데 이러한 충성을 하려다가 자신이 불이익을 당할 경우에라도 회사에 충성할 의무를 져야 하는가?

예컨대 특정 부서에서 근무하는 김××대리는 계산착오로 회사가 손해를 보게 되었음을 인지한 경우, 김××대리에게는 자발적 조치를 취해야 할 의무가 발생한다. 그러나 직속상사인 박××과장은 이의 시정을 거절하였다. 이때 김××대리에게는 부장에게 보고해야 할 의무가 있는가 라는 문제가 발생한다.

부장이 김××대리의 보고를 접수하고 칭찬할 수도 있지만, 오히려 직속상사를 제치고 명령계통을 무시하였다고 하여 불리함을 당할 수도 있다. 이때 김××대리는 보고해야 하는 회사에 대한 충성의 의무와 직속상사의 명령에 복종해야 할 의무 사이에서 고민을 하게 될 것이다.

예상되는 손실이 극히 적을 경우에는 오히려 명령체계의 유지를 위해서 명령체계를 무시한 보고를 하지 않도록 하는 것이 좋을 것이다. 단, 예상되는 손실이 중대한 경우에는 상사에 대한 복종의 의무보다도 회사에 대한 충성의 의무가 앞서야 한다. 따라서 얼마나 큰 손실이 '중대한 손실'인가라는 문제에 대해서는 '종업원 행동강령'에 명시하는 것이 바람직하다.

3) 영업비밀보호의무

종업원은 회사의 영업에 관한 비밀을 지킬 의무가 있다. 그런데 무엇이 영업에 관한 비밀이며, 어느 정도의 비밀을 지켜야 하며, 얼마나 오랫동안 지켜야 하는가 등에 대해서는 이론이 있다.

가) 영업비밀의 구성요건

종업원에게 비밀을 지킬 것을 요구할 수 있는 '영업비밀'이 되려면 다음과 같은

요건을 갖추어야 한다.

첫째, 정보의 보안을 위하여 특별한 조치를 취하고, 특별히 허가받은 사람만이 그 정보에 접근이 가능한 경우, 그것은 종업원이 지켜야 할 영업비밀이 된다.

일반적으로 보안이 요구되는 정보에 접근할 수 있는 종업원은 주의를 받거나 비밀보장 서명을 하도록 되어 있다. 그러나 누구나 쉽게 접근할 수 있고, 알 수 있는 정보는 비밀이 아니기 때문에 보안의무는 발생하지 않는다.

둘째, 상당한 비용과 노력과 시간을 투자하여 개발한 정보는 영업비밀에 속한다. 이런 정보는 회사에서 특별히 보안조치를 하는 것이 상례이며, 종업원은 그 비밀을 지켜야 한다.

셋째, 특정 정보가 경쟁자에게 노출되면 경쟁적 지위에 영향을 미칠 수 있으면 그것은 영업 비밀에 속한다. 그러나 자기회사에만 필요하고 다른 회사에는 전혀 불필요한 정보는 영업비밀이 아니다.

<표 10-1> 종업원이 준수해야 할 영업비밀

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. 특별히 보안조치를 하고 있는 정보2. 상당한 비용과 시간과 노력을 투입하여 개발한 정보3. 자사의 경쟁적 지위에 영향을 미칠 수 있는 정보 |
|--|

나) 영업비밀의 관리

종업원의 영업비밀 준수에 관한 의무는 원칙적으로 윤리적·도덕적 의무이다. 따라서 윤리적 차원에서 영업비밀을 준수하는 것이 가장 바람직하다. 그래서 종업원의 윤리의식을 제고시키는 것이 선행되어야 하는데 이를 위해서는 다음과 같은 몇 가지 조치들이 필요하다.

첫째, 제품에 관한 정보보호를 위해 사용해 온 가장 보편적인 방법은 특허를 통하여 보호하는 방법이다. 그러나 특허를 얻기 위해서는 정보를 공개하여야 하고, 상대가 내용을 조금만 수정·변경하면 특허의 보호를 받을 수 없다는 취약점도 안고 있다.

그런데 코카콜라의 성분에 관한 영업 비밀은 특허등록이 되어 있지 않고서도 가장 오랫동안 지켜져 내려오고 있다.

둘째, 영업 비밀을 취급하거나 접근할 수 있는 종업원을 대상으로 특별계약을 통해 비밀유지에 관한 규정을 들 수 있다. 규정의 주요 내용은 유지해야

할 비밀의 범위와 비밀을 지켜야 할 기간(예컨대, 퇴사 후 2년 간) 등인데, 만약 퇴사 후 2년 이내에 다른 회사에 입사할 수 없다든지, 아니면 경쟁회사는 퇴사한 종업원이 제공한 정보를 이용할 수 없다는 등의 계약이나 법적 조치는 일반적으로 법의 보호를 받을 수 없다.

셋째, 특별한 영업비밀의 경우에는 예외적으로 회사가 퇴사한 직원에게 상당 기간 자문수당이나 특별퇴직연금 등을 지급하면서 영업 비밀을 보호하기도 한다.

3 공익신고제

공익신고 또는 내부자고발(whistle blowing)³⁾이란 기업 활동이 비윤리적이거나 사회적으로 유해하다고 판단될 때, 기업 내의 현직 종업원이 직속상사를 뛰어 넘어서 윗사람에게 그 내용을 보고하든지(내부고발), 또는 대외적으로 매스컴이나 정부의 관련기관에 그 정보를 알리는 행위(외부고발) 또는 대리 신고를 말한다.

공익신고제는 회사에 반역행위인가 충성행위인가, 윤리적인가 비윤리적인가, 고발할 윤리적 의무가 있는가 없는가, 어떤 경우에는 공익신고를 해야하고 어떤 경우에는 해서는 안 되는가 등에 관한 논의가 많다.

가. 이론적 근거

공익신고제에 대한 찬·반 양론을 보면, 일반적으로 업계에서는 반대하는 입장이고, 시민단체나 소비자운동단체 또는 민권운동가들은 찬성하는 입장이다. 그리고 학자들은 그 중간에서 각기 조금씩 다른 입장을 취하고 있다.

1) 반대하는 견해

공익신고제(내부자고발)에 대한 대표적인 반대론자로 GM의 로세(James M. Roche) 회장을 들 수 있다. 그는 내부자고발은 분명한 반역행위이고, 기업 활동에 불신과 불화를 일으켜 자유시장제도를 파괴하려는 행위라고 맹렬히 비난했다.

로세 회장의 주장에 따르면, 내부자고발은 용감하지도 않고 칭찬과 보호를 받

3) whistle blowing은 축구경기 도중에 반칙을 하면 호각(whistle)을 불어서(blow) 위반사실을 공개한다는 의미에서 유래한 단어이다. '내부자고발'이라는 부정적인 의미를 퇴색시키기 위해 최근에는 '공익신고제'라는 용어를 쓰고 있다.

아야 할 것이 아니라, 비난받아야 하고 용서할 수 없는 일이다.

노만 보위(Norman Bowie)는 그의 저서 「기업윤리」에서“내부자고발은 고용주에 대한 일목 명료한 의무(prima face duty)를 위반한 것이다”라고 주장한다. 보위에 의하면 직업인에게는 자기의 고용주나 회사를 비난해서는 안 되는 충성의 의무가 있다. 물론 이것은‘일목 명료한 의무’이므로 공공이익을 위하여 더 높은 차원의 임무가 있으면 그 임무가 우선되어야 한다는 것을 인정하지만, 그래도 ‘내부자 고발은 반역이다’라는 명제가 보위(Bowie)주장의 출발점이다.

“내부자고발은 심판도 아니고 코치도 아니면서 경기를 중단시키려고 하는데 그는 자기 팀에 대해서 반칙선언 호각을 불었으므로 충성심의 위반이 된다. 그는 자기동료와 거래선에게 특별한 의무가 있다. 회사에 대해서 충성서약을 했을 수도 있고 비밀을 지키겠다고 약속을 했을 수도 있다. 그래서 공공이익에 대한 충성을 위하여 동료와 거래선에 대한 충성을 저버린 것이 된다.”

2) 찬성하는 견해

미국의 소비자 운동가 네이더(Ralph Nader)는“기업의 사회적 책임감을 증대시키기 위하여 내부자고발은 보호를 받아야 할 뿐만 아니라 더 나아가서 적극적으로 장려되어야 한다”고 주장하였다.

일반적으로 업계는 공익신고제를 반대하는 입장이지만, 반드시 그런 것은 아니다. 1992년 말에 일본생산성본부에서 대기업 경영자 636명, 노동조합 대표 150명을 대상으로 실증 분석한 연구결과를 보면, 경영자 중 26%는 찬성하고 찬성하는 이유로서, 회사의 비윤리적인 행위를 허용할 수 없거나(9%) 공익신고제가 회사와 종업원 전체에게 도움이 된다(14%)고 보기 때문이다. 그리고 노동조합 지도자들은 그보다도 훨씬 진보적이어서 46%가 공익신고제에 찬성하고, 그 이유도 회사와 종업원 전체에게 이익이 되기 때문에 공익신고제를 찬성한다는 사람이 28%나 되었다.

내부자고발(whistle blowing)이란 운동경기 때에 반칙행동이 있으면 호각(whistle)을 부는 것(blow)을 뜻한다. 그런데 문제는 자기 팀(team)이 반칙을 했다고 호각을 부는 데 있다. 기업이라는 조직은 운동 팀과는 다르다. 운동 팀에 대한 충성은 경쟁에 이기려는 것인데, 운동경기는 이겨도 사회에 해가 되는 것은 아니고, 영향을 받는 사람도 많지 않다. 그리고 도덕적으로도 문제가 없다.

그러나 기업의 무조건적인 이윤추구는 기업의 규모 때문에 그 영향력이 대단하여 사회전반에 크게 영향을 미친다. 다시 말해 기업의사결정에 크게 관여하지

않는 사람도 그 기업활동에 의해서 크게 영향을 받게 된다. 즉, 의사결정에 참여하지 않고 그 영향만을 받는 것은 모순이다.

그리고 회사에 대해 충성해야 한다는 주장에 대해서도 긍정하기 어렵다. 회사를 충성의 대상으로 만들려면 회사에게 도덕적 위치를 부여해야 하는데 그럴 가치가 없고 그럼으로써 오히려 회사 종업원의 위치를 격하시켜야 한다.

종업원이 회사에 충성할 의무가 있다고 생각하는 사람들은 사람과 회사의 도덕적 차이를 구별하지 못하기 때문일 것이다.

왜 기업은 충성의 대상이 되지 못하는가? 이에 대한 답을 얻기 위해서는 무엇이 충성의 대상이 되는가를 생각해 볼 필요가 있다. 충성의 대상은 이념인가, 집단인가, 개인인가? 이 문제에 대해서 철학자들은 세 그룹으로 나누어진다.

첫째, 이상주의자들의 주장에 의하면 충성이란 인간 이상의 어떤 생각이나 추상적인 실체에 대한 헌신이라고 한다.

둘째, 공리주의자들은 충성은 개인에게만 할 수 있고 그것은 양자(충성의 대상과 충성할 사람)의 관계에 의하여 변할 수도 있다고 한다.

셋째, 중간론자들은 충성이란 이상주의자들이 말하는 것처럼 초인간적인 존재를 그 대상으로 하는 것은 아니지만 그래도 양자를 연결시키는 중요한 관계이고 다른 관계로 바꿀 수 없다고 한다.

래드(Ladd)에 의하면 충성심이란 군주와 부하, 부모와 자식, 친구와 친구 등 두 사람 사이의 관계에서 생긴다. 따라서 일반적으로 충성의 대상은 사람이나 사람의 집단이 된다. 예컨대 가족, 소속 팀, 조직 등은 충성의 대상이 된다.

따라서 회사란 마음속에 있는 상징적인 존재이기 때문에 충성의 대상이 될 수 없다. 물론 회사 내 어떤 특정 개인에게 충성을 할 수는 있다.

오늘날 자유세계에서 기업이란 ① 제품이나 서비스의 생산과 ② 이익의 창출이라는 두 가지 일을 한다. 이 중에서도 이익창출이 첫 번째 임무이다. 이익이 없는 기업은 존재할 수 없으므로 이익이 없는 제품이나 서비스는 이익을 창출하기 위한 목적으로 쓰인다. 기업의 종업원들은 서로 돕기 위해 모인 것이 아니고 노동을 분담하여 이익을 창출하기 위해서 모인 것이다. 흔히 회사는 가족과도 같다고 표현하지만 이는 틀린 말이다. 가족은 말썽만 부리는 자식도 무조건 보호한다. 또 가족을 위한 충성은 보수를 바라고 하는 것이 아니다. 그러나 회사는 종업원의 업무성적이 나쁘거나 더 싼 노동력이 있으면 이익창출이라는 목적을 위하여 그 종업원을 해고할 수 있다. 그리고 종업원은 보수를 받기 위해서 기업에

근무한다. 그러나 가족의 일원은 보수를 요구하지 않는다. 회사의 목적은 경제적 이익창출이고, 그러한 상업조직에는 충성심은 기대할 수 없다.

나. 공익신고의 요건

캔사스대학교의 저명한 기업윤리학자인 드조지(Richard T. De Georg) 교수는 종업원에 대한 보복행위와 고발대상행위의 중대성을 기준으로 내부자고발이 정당화될 수 있는 다음과 같은 요건을 제시하였다.

- 첫째, 회사의 기업 활동이 사회에 '중대한 해'가 될 것으로 추정되거나, 그럴 것이라는 증거가 있거나, 현재 실제로 해를 끼치고 있는 증거가 있어야 한다. 즉, 해독의 중대성 정도에 따라서 고발수준은 달라져야 한다.
- 둘째, 고발의 동기가 객관적으로 순수한 사회공익을 위한 것이어야 한다. 고발동기가 개인적으로 회사로부터 입은 피해에 대한 보복이나, 특정 경영자에 대한 사적인 원한관계가 고발의 동기라면 그것은 윤리적으로 정당화될 수 없다.
- 셋째, 회사의 경영활동이 사회적으로 해를 끼치는 것이 분명하고, 경영자도 그 사실을 알지만 회사의 단기적 이익을 위하여 이를 시정할 의사가 보이지 않을 경우에는 대외적으로 고발할 수 있다. 따라서 회사에서 잘못을 인정하고 충분히 시정할 의사가 있다는 것이 판명되면 대외적인 고발은 정당화될 수 없다.

<표 10-2> 공익신고 정당화 요건과 고발 수준

| | |
|------|--|
| [사례] | |
| 1. | 회사 창고에 기업 활동과는 상관이 없는 마약이 감추어져 있음을 발견하였음 |
| 2. | 생산과정에 쓰이는 수은이 혼합된 유해물질을 정화하지 않고 몰래 강으로 흘려보내고 있는데 그 강 하류에는 상수도 취수장이 있음. |
| 3. | 식품공장에서 인체에 해롭지만 값싼 재료를 섞어서 제품을 제조·판매함 |
| 4. | 회사에서 탈세를 위하여 2중 장부를 작성토록 명령 받았을 경우 |
| 5. | 판매경쟁을 위하여 제품성능을 과대광고를 했을 경우 |

| 의무적 고발 | 선택적 고발 | 고발불가 |
|--------|--------|------|
| 중대하다 | 사회적 해독 | 경미하다 |
| 사회정의 | 고발자 동기 | 개인이익 |
| 수정거부 | 기업의 태도 | 수정동의 |

[표10-2]에서 예시된 사례 1의 경우와 2의 경우에는 마땅히 고발하여야 한다. 이때에는 회사에 대한 충성심보다도 사회구성원인 인간으로서의 사회에 대한 의무가 앞선다. 따라서 '내부자고발'을 하여 회사 내에서 문제가 해결되지 않을 경우에는 당연히 '외부고발'을 해야 한다. 3의 경우도 마찬가지로이지만 사례 1, 2의 경우처럼 사회적 해가 심각하지 않고 또 고발 후의 보복도 생각하여야 한다. 따라서 고발은 충분히 윤리적으로 정당화될 수 있지만 종업원이 '외부고발'할 사회적 의무는 없다. 사례 4, 5의 경우는 종업원은 내부고발로 끝나야 하고, 그 이상의 문제는 기업의 책임으로 돌리는 것이 좋을 것이라 생각된다.

4 조직과 종업원의 균형이론

가. 조직의 종업원에 대한 유인의무

조직내부의 윤리적 인적자원관리는 고용관계, 즉 조직과 종업원 간 윤리를 뜻하는 것이다. 조직 내부의 윤리에 대한 판단기준은 조직의 종업원에 대한 유인(誘因)과 종업원의 조직에 대한 공헌(貢獻)이 일치되어야 한다는 균형이론(equilibrium theory)으로 설명할 수 있다.

종업원에 대한 조직의 유인(inducement)이란 종업원이 달성한 성과에 대해 조직이 최대한 제공하는 보상을 뜻한다. 여기서 보상(reward)이란 반드시 임금과 같이 경제적 보상뿐만 아니라, 종업원이 조직에서 수행한 일에 대한 조직의 대가를 총칭한다. 예컨대 상사의 칭찬, 특별 보너스, 복리후생, 종업원과 가족에 대한 조직의 배려, 경력개발과 승진의 기회, 훈련과 개발의 기회제공 등이다.

이러한 유인은 일반적으로 종업원의 업무성과에 기초하여 주어지는데 그것은 유인의 한계성 때문이다. 적어도 조직은 종업원이 한 일에 대해서만큼은 공정한 보상의 의무를 져야 한다. 더구나 업무성과에 대한 공정한 보상은 종업원이 조직생활을 통해 경제적 이익을 획득함을 물론 왜 자신이 조직에서 일하고 있는지를 명확하게 깨닫도록 할 수 있다.

나. 종업원의 조직에 대한 공헌의무

조직에 대한 종업원의 공헌(contribution)이란 자신이 받은 보상에 상응하는 업무 성과를 창출하는 것을 뜻한다. 물론 공헌의무가 반드시 업무수행 성과만이 대상이

되는 것은 아니다. 조직이 자신에게 배려한 유인에 대해 조금이라도 보답하고자 하는 일련의 선의지(goodwill)를 포함한다. 예컨대 업무성과 향상을 위한 노력과 결과들로 적극적인 교육훈련에 참여하는 것이나 조직풍토에 적응하려고 하는 의지와 행동 그리고 자신의 지위에 상응하는 업무성과를 창출하려는 의지 등이다.

종업원의 공헌의지와 행동은 생산성과 직접적으로 관련되기 때문에 종업원의 조직에 대한 공헌의지가 높을수록 생산성은 증가한다. 따라서 종업원의 공헌과 조직의 유인은 상호 노력과 선의지(goodwill)를 통해 균형을 이루게 되며, 이러한 상호 간의 선의지가 존재할 때 지속적인 균형을 이룰 수 있다.

다. 조직과 종업원 간 선의지를 통한 균형

조직유인과 종업원의 공헌이 적어도 균형을 이루거나, 서로가 그 이상을 제공하려는 선의지가 필요하다. 만약 종업원의 공헌의지가 높지만, 조직의 유인이 낮을 경우 또는 조직의 유인은 높지만, 종업원의 공헌의지가 낮을 경우 서로는 불공정하다고 느낄 것이고 더 이상의 선의지는 나타나지 않는다.

조직생활 속에서의 구성원의 불만과 갈등, 노사분규 등은 조직으로부터 받는 보상에 대해 종업원이 불공정성을 느낄 때 발생한다.

5 윤리적인 마케팅활동

가. 윤리적 제품관리

마케팅활동은 여러 가지로 구분할 수 있으나 가장 보편적인 분류 방식은 메카시(E. J. McCarthy)의 마케팅 믹스(marketing mix)의 네 가지 요소, 즉 제품(product), 가격(price), 판매경로(place 또는 channel), 촉진(promotion)으로 분류하는 방식이다.

소비자의 욕구를 충족시켜 주기 위한 수단으로 사용되는 마케팅 믹스 중 가장 중요한 것은 제품(product)이다. 좋은 제품이 있어야 그것을 둘러싼 나머지 믹스전략이 구상될 수 있기 때문이다.

오늘날 기업은 소비자들에게 안전한 제품을 제공해야 한다. 그리고 제품이용에 따른 모든 위험을 공시하여 소비자들이 구매하기 전에 그것을 알 수 있게 해야 하며, 제품의 원료, 성분, 내용물 등이 포장에 명시되어 소비자들이 비교판단을 할 수 있도록

록 도와주어야 한다.

오늘날 기업의 제품전략은 ① 제품안전문제, ② 제조물책임문제, ③ 제품 모조문제 등과 같은 많은 윤리적 이슈를 내포하고 있다.

1) 제품안전문제

제품관리에 있어서 윤리적으로 문제가 되는 것은 제품 자체의 결함이나 제품이 위험하게 만들어진 경우 및 건강식품에 발생하는 위험 등과 같은 문제인데, 이에 대한 규제를 강화하기 위하여 각종 법규로서 제품안전을 요구하고 있다. 이와 같은 제품안전과 관련해서는 다음과 같은 세 가지 경우가 중점 논의되고 있다.

첫째, 제품 자체의 결함으로 인하여 안전사고가 발생하는 경우이다. 특히 어린이 장난감의 경우 이런 문제가 많이 발생하는데, 이때 제품의 결함이란 성능과 부품의 결함뿐만 아니고 디자인의 결함 때문에 어린이들이 상처를 입는 경우가 많다. 따라서 제품 자체의 결함 때문에 소비자가 피해를 보지 않도록 제품안전에 관한 윤리규정을 제정하여 시행할 필요가 있다.

둘째, 제품 자체가 위험하게 만들어진 경우이다. 예컨대 고속도로에서 제한속도가 시속 100km인데 시속 180km의 성능을 낼 수 있는 오토바이를 제조·판매하는 경우이다. 이 때문에 속도와 스티어를 즐기려는 많은 사람들이 희생을 당하고 있다.

이러한 제품에 대해서는 두 가지 상반된 견해가 있다. 즉, 사용자가 그 위험성을 충분히 알고 사용하기 때문에 위험은 사용자의 책임이고 기업에는 책임이 없다는 입장이 그 하나이다. 그러나 피해가 크면 법적으로 제재를 하지 않을 수 없게 된다. 가령 18세 미만 청소년의 사용을 금지한 다든지, 아니면 제품 자체의 사용을 전면 금지할 수도 있다. 이러한 법적 규제는 사회적 여론을 반영하는 것이기 때문에 기업에서는 정부의 이러한 규제가 나오기 전에 적절한 안전대책을 강구할 필요가 있다.

셋째, 건강에 좋다는 식품 때문에 발생하는 위험이다. 건강식품을 마치 만병통치약인 것처럼 허위·과장하여 판매하는 경우나, xx병에 특효라는 식품이 때로는 유해무익한 식품이거나, 건강에 치명적인 유해만을 가하는 식품인 경우도 있다.

그래서 제품의 안전을 보장하기 위하여 ‘품질보증’이나 ‘제품보증’을 한다. 다시 말해 기업에서는 제품의 성능이나 안전을 보증한다는 문구를 제품에 표시하거나

또는 별도의 보증서에 명시하여 제품을 판매하는 경우가 있다. 이렇게 법적으로 최소한의 안전보장을 의미하는 ‘문서보증’보다도 윤리적으로 더 큰 의의를 갖는 것은 ‘묵시적 보증’이다. 묵시적인 보증은 문서로 표시되지 않더라도 당연히 제품이 설계된 기능을 하고 또 안전할 것이라고 기대되는 수준의 안전을 의미한다. 따라서 묵시적인 보증도 문서화되지는 않았지만 마땅히 지켜져야 한다.

2) 제조물책임

제조물책임(product liability : PL)이란 제품의 결함 또는 부족한 안전성으로 인하여 사용자가 인적·물적·정신적 피해를 당했을 경우, 그 제품의 공급자가 배상을 해야 하는 제도를 말한다.

이러한 제조물책임요건이 민법상 불법행위에 대한 책임요건과 다른 점은 민법상의 불법행위에 대한 책임은 제조업자의 고의나 과실이 입증되어야 하고, 그것과 손해발생 사이에 입증할 수 있는 인과관계가 존재해야 한다. 그러나 제조물책임의 경우에는 제조업자의 고의나 과실이 없어도 제조물 자체에 결함이 있고, 그 제조물의 결함과 손해발생 사이에 인과관계가 있으면 책임을 져야 한다.

제조물책임제도는 1963년 미국에서 가장 먼저 도입하였는데, 최근 제조물책임 배상사건 발생건수가 연평균 2만 건 정도나 되며, 평균배상금도 1건당 1백만 달러 정도이다.

한편, 유럽에서는 1987년 유럽연합(European Union : EU) 각료회의에서 12개 가맹국들이 PL제도의 도입실시를 결의하였고, 이후 대부분의 회원국들은 PL제도의 입법화를 완료하여 시행하고 있다. 일본의 경우에는 1994년 6월 PL법이 공포되어 1995년 7월 1일부터 시행되고 있다. 우리나라에서도 제품결함으로 인한 소비자의 피해보상을 보장하는 ‘제조물책임법’이 2002년 7월 1일 시행되었다.

제조물책임제도(PL)와 관련된 또 하나의 문제는 ‘제품회수제도’(product recall)인데 이는 애프터서비스(after service)에서 제품을 교환해주는 것과는 다르다. 제품에 하자가 있을 경우 이를 제조·판매한 사업자가 스스로 하자 있는 제품을 수거·교환·수리·보상해 주거나 혹은 정부에서 그것을 명령할 수 있다.

그리고 제품회수제도가 갖는 특징적인 차이점은 사용자의 요구가 있을 경우에만 제품을 교환해 주는 애프터서비스와는 달리, 모든 사용자에게 제품을 수거·교환해 준다는 점이다.

〈표 10-3〉 제조물책임제도와 제품회수제도의 차이점

| 구분 | 제조물 책임제도(product liability) | 제품회수제도(product recall) |
|------|---|---------------------------------------|
| 성격 | 민사적 책임 | 행정적 책임 |
| 기능 | 사후적 손해배상 책임 | 사전적 제품회수 |
| 근거법률 | 제조물책임법 | 소비자보호법, 대기환경보존법, 자동차관리법, 식품위생법 |
| 요건 | 1.제조물의 결함이 있을 것 2.손해가 발생했을 것 3.결함과 손해의 인과관계가 있을 것 | 제조물의 결함으로 손해가 발생하였거나 손해가 발생할 위험이 있을 것 |

3) 제품모조

제품모조(product counterfeit)란 허가 없이 제품, 발명품 또는 상표를 모방하거나, 제품의 원산지를 허위로 표시하거나, 상품등록권을 침해하는 행위를 말한다. 이러한 행위는 비윤리적인 행위인 동시에 불법행위가 된다. 보다 구체적인 제품 모조행위의 사례를 살펴보면 다음과 같다.

- 첫째, 다른 회사의 제품 자체를 복사 또는 모방하는 행위
- 둘째, 상품화되지 않은 다른 회사의 발명품을 복사 또는 모방하는 행위
- 셋째, 시장에 나와 있는 다른 회사의 상표를 복사 또는 모방하는 행위
- 넷째, 제품의 원산지(Made in ×××)를 허위로 표시하는 행위
- 다섯째, 남의 상표를 도용하는 행위 등이다.

제품모조행위가 왜 비윤리적이고 불법적인가? 이에 대한 문제는 다음과 같은 두 가지 차원에서 접근할 수 있다.

- 첫째, 많은 시간과 비용을 투입하여 만들어 놓은 다른 회사의 제품, 명성, 상표 등을 아무런 노력도 하지 않고 이용하는 것은 마땅히 해서는 안될 일이며, 따라서 비윤리적인 행위로 비난받고 법적으로 규제받아야 한다.
- 둘째, 모조품이 진품과 동일하거나 흡사해서 소비자가 구별하기 어려운 경우에는 그 모조품의 판매량만큼 진품시장이 잠식당하게 된다.

상표란 제조업자가 자기의 제품을 다른 회사의 제품과 구별하기 위하여 사용하는 단어, 이름 또는 상징을 의미하는 것으로서 상표법에 의하여 등록하면 법적인 보호를 받을 수 있다. 물론 국제적인 법적 보호를 받으려면 각 나라마다 개별적으로 상표를 등록해야 한다.

세계화·개방화·국제화가 빠르게 진전되어 가고 있는 오늘날, 제품모조는 무역 거래를 방해하고, 유통질서를 손상시켜 자유경제체제에 커다란 해가 되고 있다.

따라서 이러한 행위를 금지하려는 노력이 국제적으로 추진되고 있으며, 제품 모조를 허용하고 있는 나라의 제품은 수입을 거절하거나 거액의 손해배상을 청구하게 되어 국제적으로 문제되고 있다.

이러한 문제를 체계적으로 해결하기 위하여 만들어진 것이 세계무역기구(World Trade Organization : WTO)이다.

4) 제품관리

제품안전과 제품모조는 국민의 건강에 직접 영향을 미치고 유통과 국제무역질서를 해치기 때문에 오늘날 대부분의 국가에서는 강력하게 법적으로 이를 규제하고 있다. 그러나 다음과 같은 제품들은 법적으로 규제는 하지 않지만 윤리적으로는 문제가 되고 있다.

가) 사회적으로 유해한 제품(담배, 술)

사회적으로 가장 논란의 대상이 되고 있는 제품은 담배와 술이다.

담배는 제조업자의 권유대로 사용을 해도 사용자의 건강을 해친다는 명백한 증거들이 있기 때문에 과잉사용이 문제가 되는 술과는 성격이 다르다.

미국의 담배제조업자들은 담배가 몇몇 질병과는 관련이 있지만 폐암을 유발한다는 증거는 없다고 주장하기도 하고, 담배광고는 비누광고, 세제광고와 마찬가지로 금지되어서는 안 되며, 합법적 제품이기 때문에 그 제품에 관한 정보전달을 하는 것은 침해할 수 없는 권리라고 주장한다.

그러나 제품제조업자는 사회에 대하여 두 가지 책임 있다. 하나는 자기제품이 초래하는 결과에 대해서 책임을 져야 할 의무가 있고, 다른 하나는 제품의 위험성에 대하여 사용자에게 알릴 의무가 있는데 이 의무를 지키지 않으면 소비자와 정부로부터 규제를 받게 된다.

한편, 술은 마시는 것이 문제가 되는 것이 아니고 과음하는 것이 문제가 된다. 따라서 과음을 정부에서 더 규제하기 전에 업계에서 스스로 제한을 시켜야 한다. 예컨대 술 광고를 하면서 ‘적당히 마시지 않으면 당신의 건강을 해칩니다’ 등의 문구를 광고에 삽입하는 것도 좋을 것이다.

나) 공해를 유발하는 제품과 과잉포장

아무리 유용한 제품이라 할지라도 지구환경을 오염시키는 제품은 윤리적으로 문제가 된다. 예컨대 오존층을 파괴하는 에어로솔 스프레이, 분해되지 않는 포장재를 사용한 제품, 각종 화공약품 및 세제, 병원의 의료폐기물 등이 문제가 되고 있다.

또한 최근에는 제조업자나 사용자가 마땅히 부담해야 할 비용을 다른 사람들에게 전가시키는 '외부비용'(external cost)도 윤리적으로 문제가 되고 있다. 오늘날 제조업자들이 이 비용을 수용하지 않으면 사회로부터 압력을 받게 된다. 예컨대 코카콜라 빈깡통이 지리산 천왕봉에 널려 있으면 이것은 코카콜라회사의 이미지를 나쁘게 하는 '광고물'이 되며, 자동차를 판매하여 이익은 자동차회사가 얻었는데 매연의 피해는 일반시민들에게 돌아간다면 시민들은 '배기통을 틀어막아라!'라는 요구를 할 수도 있다.

그리고 제품의 과대포장 또한 윤리적으로 문제가 되고 있는데 제품의 윤리적 포장방법은 다음과 같다.

첫째, 포장의 크기는 내용물 부피의 110~115% 이내로 한다.

둘째, 포장 재료는 쉽게 분해되는 재료 또는 재생재료를 사용한다.

셋째, 소비자가 포장을 적게 하도록 유도해야 한다.

넷째, 스프레이, 소독약 등 위험물포장은 위험표시가 뚜렷해야 한다.

다섯째, 사용 후 폐기물 회수방법을 구체적으로 명시해야 한다.

다) 계획적 구식화

제품의 계획적 구식화(planned obsolescence)란 제조업자가 의도적으로 제품의 수명을 짧게 만들어 소비자로 하여금 제품을 다시 구매하도록 하는 것을 말한다. 이러한 행위는 소비자들에게 새로운 제품을 제공할 수 있는 기회를 갖는다는 긍정적인 측면도 있지만, 과소비를 조장하고, 자원을 낭비하는 측면도 있기 때문에 환경문제 등의 관점에서 신중하게 고려하여야 한다. 그 외 추가적으로 다음과 같은 경우에는 일반적으로 윤리적 기준을 만족시키지 못한다.

첫째, 제품이나 서비스에 대한 소비자들의 불만을 무시해 버리는 경우이다. 즉, 재고품이 다 팔릴 때까지 제품개량을 하지 않는 지연 구식화, 그리고 일정기간이 지나면 주요 부품이 못쓰게 되도록 설계하는 의도적 설계 구식화 및 구제품 사용자들에게 심리적 부담을 주는 스타일 구식화 등이 이에 해당한다.

둘째, 경쟁사의 제품을 분석하여 유사품을 개발하는 경우이다.

셋째, 사소한 변화만을 추가한 제품을 과대포장하여 신개발 상품인 것처럼 인식하게 하거나 크게 달라진 제품으로 광고하고 가격을 올려 받는 경우이다.

넷째, 동일한 가격에 내용물의 양을 줄임으로써 결국 가격을 올려 받는 결과를 낳게 되는 경우이다.

이들 중에서 자유경쟁체제 하에서는 지연구식화는 문제가 안 되고, 설계구식화도 자유경쟁체제 하에서는 '내구성'을 요구하는 소비자의 수요 때문에 독점제품이 아닌 이상 제조업자가 설계개량을 지연시키기 어렵다. 문제가 되는 것은 과소비 조장과 자원의 낭비라는 관점에서 스타일 구식화가 사회적으로 문제가 되고 있다.

그러나 생활수준의 향상에 따라 개성을 추구하는 것이 소비자의 욕구이고, 또 그것이 '생활의 질'의 향상이라고 생각한다면 스타일구식화도 윤리적으로 크게 문제되지 않는다고 생각한다면 스타일구식화도 윤리적으로 크게 문제되지 않는다. 단, 자원의 낭비문제는 환경보호차원에서 사회적 논의가 있어야 할 것이다.

라) 혐오제품

교육적으로 문제가 있고, 사회적 가치관에도 위배되는 폭력장난감이나 음란비디오, 무기 등과 같은 제품은 여러 가지 사회적 물의를 일으킨다. 그런데 어떤 것이 사회적 혐오제품이나 하는 것은 견해가 다를 수가 있다. 대학생들의 기준은 대단히 유연하여 웬만한 것은 다 수용할 수 있는 반면, 노년층이나 종교인들은 일반적으로 엄격한 기준을 적용하고자 한다. 따라서 일률적인 윤리적 기준을 제시하기란 불가능하다.

이 문제에 대하여 기업의 마케팅 측면에서는 두 가지 방법으로 접근할 수가 있을 것이다.

첫째는 장난감을 좋은 목적으로 사용하도록 광고, 지도할 수 있을 것이다. 예컨대 대형 헬리콥터 또는 슈퍼맨이 홍수 또는 불타는 건물 속에 갇힌 사람을 구출하는데 활약하는 장면을 광고하고 그러한 게임을 개발하는 방법을 고려할 수 있다.

둘째는 성인용 비디오와 무기는 목표시장에 정확히 전달하고 그 이외의 다른 사람들에게는 전달이 되지 않도록 하는 유통방법을 강구한다.

5) 제품에 대한 윤리성의 평가기준

제품의 윤리성은 마케팅의도와 방법 및 결과를 기준으로 평가할 수 있다.

가) 마케팅의도

제품의 윤리성평가에 있어서 문제시되는 특성을 지닌 제품이 의도적이냐 비의도적이냐 하는 것은 중요한 기준이 된다.

이미 사용한 제품을 신제품으로 판매하든지, 진품이 아닌 것을 진품으로 판매하는 경우가 이에 해당된다. 즉, 소비자를 속일 의도가 있었다면 그것은 분명히 비윤리적인 행위가 된다.

최근 '식물섬유' 음료는 섬유질음료로서 날씬한 몸매를 갖고 싶어하는 젊은 여성들 사이에서 인기가 대단하다. 그러나 이것은 '먹을 수 있는 섬유'(dietary fiber)를 말하는데, 일본에서 '食物섬유'로 번역한 것을 국내에서는 한글로서 '식물섬유'로만 표기하여 대다수 소비자들이 '植物섬유'로 오인하게 만들고 있다.

그리고 '무설탕,' '무가당'으로 표시된 음료수의 경우, 소비자들이 달지 않을 것이라고 해석할 수 있도록 되어 있다. 그러나 실제로는 '무설탕'은 다른 당은 넣어도 설탕은 넣지 않은 것이며, '무가당'은 과즙 자체에 당은 있어도 별도로 당을 넣지 않은 것이다. 그런데 이렇게 이름을 붙이는 의도가 고의적으로 소비자를 혼동시키려는 것이라면 비윤리적이다.

나) 마케팅방법

윤리적 제품은 제품의 표시방법, 판매방법 등이 충분히 공개되어야 하고, 구매자에게 충분히 알려져야 한다. 그렇지 못하면 비윤리적인 행위가 된다. 예컨대 1994년 11월 '알지오'(RGO)는 청량음료로 허가를 받았는데, 제조업자는 '이 제품은 알콜 분해효소가 탁월한 천연생약제로 만든 숙취제거 드링크'라고 광고를 하고, '알지오'가 청량음료라는 것을 알리지 않으면 제재를 받게 된다.

다) 결과

구매한 제품이 소비자가 생각했던 것과는 다른 것을 사게 될 가능성이 있는 판매방식은 비윤리적이다. 예컨대 보험약관의 경우, 일반가입자는 계약서에 적힌 깨알만한 규칙을 다 읽을 수도 없고 읽어도 이해가 어려운 용어들로 규정되어 있다.

그래서 보험사고가 발생했을 경우 결과는 소비자를 불만족스럽게 만드는 경우가 있다.

나. 윤리적 가격관리

자본주의시장경쟁에서 기업의 가격정책은 다른 마케팅믹스 분야에 비해 가장 강한 법적 규제를 받고 있다. 기본적으로 기업 간에 공정한 경쟁을 저해하는 가격 전략은 법적으로나 윤리적으로 허용될 수 없다.

따라서 윤리적 가격은 다음과 같은 두 가지 조건, 즉 비례원칙과 공정원칙에 따라 결정되어야 한다.

첫째, 비례의 원칙이란 제품이나 서비스의 가격수준은 그것을 사용하거나 소비했을 때 얻을 수 있는 혜택의 크기에 비례해야 함을 의미한다. 그러나 다음의 경우에는 윤리적인 문제가 될 수 있다. 예컨대 생명을 구할 수 있는 유능한 외과의사가 환자에게 특별히 높은 치료비를 요구했을 경우나, 고급향수나 디자이너 시계 같은 사치품의 경우 소비자가 만족스럽게 매입할 수 있다고 해서 터무니없이 높은 가격을 받은 경우에는 윤리적으로 문제가 될 수 있다. 둘째, 공정의 원칙이란 고객에 따라서 가격이 달라서는 안 되고, 공급자에 따라 지불조건이 상이해서도 안 된다는 것이다. 그러나 실제 공정한 가격을 일률적으로 정하기란 매우 어렵다.

여기서 몇 가지 가격윤리에 대하여 살펴보고자 한다.

1) 가격결정의 윤리성

일반적으로 상품의 판매가격은 다음과 같은 기준과 마케팅전략에 따라 결정된다.

- 생산원가에 적정이윤을 계산하여 더한 가격을 판매가격으로 결정하는 방법
- 생산원가와는 상관없이 시장가격을 기준으로 판매가격을 결정하는 방법
- 시장점유율 확대를 목적으로 저가정책을 쓰는 경우
- 제품의 이미지 제고를 위해 고가정책을 쓰는 경우 등이다.

자본주의시장경제의 원리에 따라 결정되는 가격에는 문제가 없으나 높은 가격을 강요하는 것(price gouging)은 문제가 된다. 예컨대 지진, 홍수, 천재지변 등으로 물자공급이 어려울 때 생필품값을 평소보다 터무니없이 높게 받는 경우나, 입찰 시의 가격담합행위 등은 비윤리적인 행위로서 법적으로도 이를 규제하고 있다.

2) 실질적 가격인상의 윤리성

이것은 가격은 인상하지 않으면서 품질수준을 낮추거나 용량을 줄임으로써 실질적으로 가격인상의 효과를 가져오는 경우를 말한다. 예컨대 담배나 철도운임과 같이 정부의 가격제한품목일 경우 품질이나 서비스의 질을 낮추고, ‘관습가격’을 변경하기 어려운 제품의 경우에는 용량이나 품질을 낮추는 경우를 볼 수 있는데, 이러한 가격인상방법은 소비자를 기만하는 행위가 되며 비난의 대상이 된다.

3) 가격할인의 윤리성

가격할인문제는 최근 마케팅활동에서 가장 큰 사회적·윤리적 문제점으로 대두 되고 있다.

가격과괴현상이라는 빌미로 할인점, 프라이스클럽, 아웃렛점, 바겐세일점 등이 유행되면서 더욱 문제가 크다. 소비자의 신제품수용과 유행성이 높은 고가제품의 욕구에 따라 보편화되고 있는 사기세일유행, 가격할인은 정상적인 마케팅활동을 구조적으로 저해할 수 있기 때문에 문제가 아닐 수 없다.

할인판매는 특히 유행성 있는 의류에 문제가 된다. 즉, 유행성 있는 의류는 초기 고가정책을 써서 고가를 받고, 유행이 차츰 보편화되고 쇠퇴해짐에 따라 가격을 인하하는 것이 일반적이다. 경우에 따라서는 유행 초기의 가격, 예컨대 10만원보다 유행 중기는 50%(5만원), 유행 후기는 20%(2만원) 정도로 적어진다. 이때 유행 중기에 구입한 상품을 5만원에 판매하면서 ‘50% 할인!’이라고 하는 경우에는 윤리적으로 문제가 된다.

4) 가격광고의 윤리성

이 문제는 업계가 ‘가격비교광고규정’을 제정하지 않고 있어 발생하는 문제이다. 예컨대 다음과 같은 표시방법은 모두 윤리적으로 문제가 될 수 있다.

- 펜티엄급 PC 60만원! 이라고 크게 광고하면서 ‘모니터는 별도’라고 깨알만한 글씨로 표시한다.
- 은행에서 정기예금수익률을 광고하면서 복리계산기간, 예금인출조건 등은 명시하지 않는다.
- 오디오 미니 컴포넌트의 ‘12개월 무이자 할부판매 단행!’이라고 광고하는데 이것은 논리적으로 맞지 않는다. 그러면 전액 현금가격이면 이 할부가격보다 싸야 하고 따라서 그 차액만큼은 이자에 해당한다.

- ‘가장 싼 값!’이라고 소매점에서 광고를 하는데 무엇을 기준으로 가장 싼값 인지는 알 수 없다.

이러한 광고는 가격에 대한 소비자의 신용을 무너뜨리고 결국은 기업에 손해를 미칠 것이다.

5) 윤리적 가격결정의 원칙

가격의 윤리성은 업계가 공동으로 지켜야 하고, 각 기업도 가격윤리를 지켜야 한다. 이때 윤리적 가격결정의 기본준칙으로서 다음과 같은 것을 생각할 수 있다.

첫째, 소비자가 알 수 있도록 가격은 명확하게 표시한다.

둘째, 소비자가 지불하는 금액이 제품의 가치와 욕구수준에 일치하도록 인식시킨다.

셋째, 소비자 권장가격의 속임수를 배격한다.

넷째, 제품의 품질과 용량의 변화는 가격의 변화와 일치시킨다.

6) 윤리적 유통관리

자유시장경제체제에서는 유통경로상의 힘의 역학관계에서 윤리문제가 발생하게 된다. 유통과정에서 주도적 지배역할을 하는 기관을 ‘경로주장’(channel captain)이라고 하는데, 우리나라에서는 공산품의 경우에는 제조업자가, 의류품의 경우에는 백화점이나 할인점 등 대규모 소매업자가, 농산품의 경우에는 중간상인 이 ‘경로주장’의 역할을 하고 있다.

일반적으로 유통과정에서 발생하는 윤리문제는 경로주장이 자신의 힘(유통경로 지배력)을 남용하는 데서 나타난다. 예컨대 대규모 제조업자가 우월적 지위를 남용하여 유통경로를 지배하는 행위는 비윤리적이다. 이러한 힘을 이용하여 대리점의 담보물제공과 대금지불에 관한 관행이 불공정하게 이루어진다면 경쟁을 제한 하는 행위가 된다. 다음은 도매의 윤리와 소매의 윤리, 그리고 유통경로의 윤리에 대해서 살펴보고자 한다.

가) 도매의 윤리

최근 유통문제에 있어서 도매의 윤리는 크게 문제가 되지 않고 있다. 현재 생산자의 직매점과 대리점이 전체 유통물량의 약 85%를 점유하고 있으며, 자유로이 행동하는 독립도매상은 불과 15% 정도에 지나지 않는 것으로 조사되어지고

있다.

이것은 공산품의 경우 취급하는 제품의 비율을 말하는 것으로 각종 체인점(연쇄점), 편의점, 프랜차이징(franchising) 등 체인본부나 편의점본부 등이 가맹점을 통해서 유통경로를 지배하고 있기 때문에 전통적 도매상은 농산물 유통분야가 일부분을 차지하고 있다.

점차적으로 많은 가맹점을 가지고 있는 체인본부나 편의점본부는 가맹점의 개점 시 입지선정, 점포개장관련 경영지도, 상품선정 등에 협조를 해주고, 반면에 가맹점의 구입상품선정과 수량결정, 공급자의 결정, 공급가격의 결정, 대금지불방법 등에 일방적인 영향을 미치는 사례가 많다. 이 중에서 특히 문제가 되는 것은 가맹점에 공급할 상품의 선정, 공급가격의 결정 및 공급자의 결정권을 체인본부가 가지고 있다는 점이다. 이러한 역학관계에서 여러 가지 비윤리적인 문제가 발생할 수 있다.

나) 소매의 윤리

소매상의 윤리문제는 매우 심각한 수준이다. 소매점의 규모가 증가함에 따라 유통에서 차지하는 영향력도 증가하여 이제는 판매가격마저도 소매점이 결정하기에 이르렀다. 특히 농수산물, 의류, 공업제품 등 다양한 중소기업제품일 경우에는 소매점의 영향력은 더욱 크다. 이러한 상황 속에서 대규모 소매점에 의한 비윤리적인 행위가 속출하고 있는데 구체적인 내용은 다음과 같다.

첫째, 상품을 선정하고 구입하기 위하여 납품업자와 구매계약을 하는데 여러 가지 비윤리적인 일이 생긴다. 예컨대 구매부서의 직원들이 납품업자로부터 금전적 혜택을 받을 수도 있고, 대금지불조건을 소매업자에게 일방적으로 유리하게 할 수도 있고, 팔고 남은 상품의 반품조건을 소매상에게 유리하게 하여 납품업자에게 강요할 수도 있다.

둘째, 매장면적을 배정하는 과정에서도 비윤리적인 행위가 나타날 수 있다. 중소기업에서 제품을 선전하려면 유명백화점의 매장에 출품하는 것이 가장 효과적인 방법이다. '유명백화점에 납품하는 제품'이라는 사실 하나만으로도 소매점 판매에는 큰 도움이 될 수 있다. 따라서 유명백화점 매장면적 획득을 둘러싼 비윤리적인 문제가 발생할 소지가 많게 된다.

셋째, 소매점의 세일가격광고는 자주 윤리적 문제를 일으킨다. 세일가격에서 표시하는 할인율은 무엇을 기준으로 하고 있는지 불분명하며, 고의로 높은 할인율을 주장한다. 독점규제 및 공정거래법에서는 상당한 기간 동안

해당 백화점에서 판매한 가격 또는 가격을 최근에 변동했으면 변동된 최저가격을 기준으로 할인율을 표시하도록 되어 있다.

그러나 실제로는 ‘소비자 권장가격’을 기준으로 할인율을 표시하거나, 상품이 시장에 처음 출시되었을 때 고의로 높게 판매한 가격을 기준으로 할인율을 표시하는 경우가 있다.

다) 판매원의 윤리

판매원은 최종소비자와 밀착되어 있기 때문에 윤리적 문제가 더욱 중요하다. 예컨대 ‘세일은 오늘이 마지막 날입니까?’라고 묻는 소비자에게 10일 후에 더 큰 세일이 있다고 말해야 하는지? 또 자동차를 수리하면서 중고부품을 사용하고서 소비자에게는 ‘순정품을 사용했겠지요?’라고 물으면 어떻게 대답해야 하는지?

이러한 경우에 이들의 행동과 소비자의 눈에 비친 판매원의 이미지는 바로 회사와 제품의 이미지가 된다. 이런 의미에서 판매원은 소비자에게 회사를 대표하는 ‘대사’가 된다.

여기서 판매원의 윤리가 어려운 몇 가지 이유를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 판매원은 현지에서 혼자 판매활동을 하고 있기 때문에 문제가 발생하게 되면 자신의 판단에 따라 해결할 수밖에 없다. 예컨대 TV 판매원에게 ‘TV에 사용된 부품이 모두 국산품입니까?’라고 물었을 때 ‘일부는 개발도상국 제품입니다’라고 대답해야 하는지 상사와 상의할 수도 없다.

둘째, 판매원의 판매성과가 승진과 봉급에 직접 영향을 미칠 경우, 2일 후면 새로운 상품이 도착하는 줄을 뻔히 알면서도 ‘재고가 이것 뿐이니 구매해두는 것이 좋다’고 소비자에게 말해야 하는가? 후일 그 사실이 알려지면 고객과의 관계가 어떻게 되는가 등의 문제가 발생한다.

이러한 판매원의 행동이 바로 회사의 이미지에 직결되는 것이다. 그러면 판매에서 윤리적으로 문제가 발생하기 쉬운 부문은 어떤 부문일까?

첫째, 판매원이 회사를 떠나서 고객을 찾아다니면서 많은 비용을 쓰게 되는데 이 중에 판매를 위하여 쓴 ‘공적 비용’과 판매와는 관계없이 개인적으로 쓴 ‘사적 비용’의 구별이 잘 되지 않는 경우가 많다.

회사의 휴대전화를 이용하여 친구나 가정에 장시간 통화하기도 하고, 회사 자동차를 이용하여 가족 나들이를 하기도 한다.

둘째, 고객과의 관계에서 보다 심각한 윤리적 문제가 발생할 수도 있다. 판매원의 윤리적 문제가 발생할 가능성이 높은 부문은 ① 판매할당량 달성을 위하여 거래처에게 재고량이 현재 있는 것밖에 없으니 사두라고 권유하는 경우, ② 고객이 필요로 하는 이상의 기능을 가진 고가상품을 권유할 경우, ③ 납품기일을 지키지 못할 줄 알면서도 납품약속을 하는 경우, ④ 제품의 기능만 과장해서 말하고 결점은 숨기는 경우, ⑤ 거래처 회사구매 관계자에게 뇌물을 주는 경우 등이다.

셋째, 경쟁사와 직접 거래관계는 없지만 다음과 같은 경우에는 간접적으로 경쟁사와 윤리문제가 발생할 수 있다.

- ① 비교를 통하여 경쟁상품을 비방해서는 안 된다. 경쟁사의 상품과 직접 비교는 가급적 피하고, 판매상 꼭 필요하면 과학적 실험자료 등을 제시하여야 한다.
- ② 경쟁사제품에 고의로 흠을 내 놓고서는(예컨대 고의로 힘껏 누르든지, 고의로 과부하시키든지 하는 행위) 그 제품이 나쁘다고 말하거나 인식시키는 것은 비윤리적이다.
- ③ 비윤리적인 방법으로 경쟁사의 제품에 관한 정보를 수집하는 경우이다. 최근 유행되고 있는 벤치마킹은 우리 회사가 지향하는 목표회사를 정해야 하고, 그 회사에 관한 정보를 체계적으로 수집해야 하는데 이때 비윤리적 방법은 피해야 한다.
여기서 정보관련 수집방법에 있어서의 윤리적인 판정기준을 살펴보면 다음과 같다.
- ④ 판매장려금이 판매원 개인별로 지급될 경우, 동료와의 사이에 비윤리적 문제가 발생할 수 있다. 동료 판매원의 고객을 가로챌 수도 있고, 판매지역을 침범할 수도 있다.
- ⑤ 판매활동과정에서 중요한 회사정보를 친분관계나 사적 이익을 위해 이용할 수도 있다.

라) 판매원 윤리성 판정기준

Laczniak-Murphy(1993)가 제시한 판매원 윤리성을 판정하는 기준을 보면 다음과 같다.⁴⁾

첫째, 의도나 실행방법 및 결과가 비윤리적이면 그 행위는 비윤리적이다.

4) Laczniak-Murphy, Ethical Marketing Decision(Boston : Allyn and Bacon, 1993), pp. 203~204.

둘째, 중대한 부정적(좋지 못함) 결과를 가져오는 행동은 비윤리적이다. 예컨대 구매자에게 불필요한 물건인줄 알면서도 그 물건을 판매한 행위나 돈이 없는 학생에게 월부로 비싼 물건을 판매한 행위, 부모 동의 없는 미성년자에게 휴대폰을 판매한 행위 등은 비윤리적이 된다.

셋째, 고의는 아니더라도 행동의 결과 '중대한' 부정적 결과를 초래한다면 그 행위는 비윤리적이다. 예컨대 병원에 동물실험용으로 판매한 약품을 사람에게 사용하고 있다는 사실을 알았을 경우 그 병원에는 그 약을 더 이상 판매하지 말아야 한다.

그러나 사소한 부정적 결과를 가져오는 행위에 대해서는 비윤리적인 행위로 볼 수 없다.

마) 판매원의 윤리성 제고 방안

판매원의 윤리성을 제고하기 위한 방안은 다음과 같다.

첫째, 회사는 판매원 행동강령 또는 영업사원 행동강령, 판매원 행동준칙을 제정하여 이를 준수하도록 한다.

둘째, 정상적인 판매활동으로 가능한 범위 내에서 판매원의 판매량 목표를 설정한다. 수단과 방법을 가리지 않고 무리하게 판매의 목표량을 달성하도록 요구해서는 안 된다.

셋째, 최종소비자와 접촉하는 종업원에게는 현장에서 발생하는 윤리문제를 해결할 수 있는 비상연락망을 구축하여 상사와 상의하고 지시받을 수 있도록 한다.

넷째, 회사는 영업활동 속에서 비윤리적 문제가 발견될 때에는 더 큰 문제가 발생하기 전에 예방할 수 있는 적극적 조치를 취해야 한다.

이와 같은 판매의 윤리성 문제는 의도적이든 비의도적이든 결과가 비윤리적이면 회사는 손해를 입게 된다. 따라서 판매원의 비윤리적 행동을 사전에 예방할 수 있는 교육훈련을 정기적으로 실시해야 한다.

라. 윤리적 광고관리

오늘날 광고에 대한 윤리성의 문제는 대부분 광고내용과 관련된 문제들이다. 광고내용이 사실무근인 허위광고(deceptive advertising)나 소비자들에게 구매를 강요하

거나 그런 방향으로만 유도하는 오도광고(misleading advertising)는 비윤리적이다.

광고에서 표현의 명확성과 진실성은 매우 중요하다. 이것이 장기적으로 보면 기업 전체의 이미지를 제고할 수 있는 방법의 하나이기도 하다. 소비자만족은 제품의 실제품질과 소비자들의 사전기대와의 차이에 의하여 결정된다. 그런데 과대 광고나 허위광고로 소비자들의 사전기대가 높아지면 제품품질이 아무리 좋아도 소비자가 실망하기 쉽다. 한 번 실망한 소비자를 다시 고객으로 만들기란 매우 어렵다. 따라서 허위광고는 비단 비윤리적일 뿐만 아니라 영리목적을 달성하는 데도 도움이 되지 않는다.

광고에 대한 윤리성 논쟁에는 갈브레이스(Galbraith, J. K.)의 광고비판론⁵⁾ 하익본(Hayek, F. A. Von)의 광고옹호론⁶⁾ 레비트(Levitt, T.)의 광고윤리론⁷⁾ 등이 유명하다.

1) 광고에 대한 비판

오늘날 광고는 다음과 같은 몇 가지 비판을 받고 있다.

- 광고는 거짓말을 하고 과장한다.
- 광고는 어린이들에게 나쁜 영향을 준다.
- 광고는 어린이를 건전한 가치관을 갖도록 교육하는 대상으로 취급하지 않고 소비자로 취급한다.
- 광고는 인간에게 한없는 욕망을 불어넣는다.
- 광고는 사회도덕에 나쁜 영향을 미친다.
- 과잉광고는 광고공해를 일으키고 자원을 낭비한다.

2) 광고에 대한 옹호

광고옹호자들은 다음과 같은 몇 가지 점에서 옹호하는 소리를 높이고 있다.

- 광고는 객관적인 뉴스나 정보만을 전달하는 신문보도나 소비자정보지와는 다르다. 이러한 점을 소비자들이 이해하지 못하고 광고를 규제하려는 것은 잘못이다.
- 광고는 소비자의 생활수준향상과 자아실현에 기여한다.
- 광고과잉이라지만 광고를 찾는 사람도 많다. 의학잡지, 컴퓨터잡지 등 전문

5) John Kenneth, Galbraith, "The Affluent Society, in Hoffman-Moore," ed., Business Ethics : Readings and Case in Corporate Morality, 2nd ed.(New York : McGraw-Hill Publish Co., 1990), pp. 438~442.

6) Hayek, F. A. Von, "The Non-Sequitur of the Dependence Effect," in Hoffman-Moore(1990), op. cit., pp. 442~445.

7) Theodore Levitt, "The Morality of Advertising," in Hoffman-Moore(1990), op. cit., pp. 442~452.

잡지에 실린 광고는 거부감을 느끼지 않는다.

- 광고는 소비촉진 → 생산증대 → 생산원가 하락과정을 통해서 소비자가격을 인하시키는 데 기여한다.

3) 광고윤리성의 판정

광고의 윤리성 판정이론에는 공리론(utilitarianism)과 의무론(duty-based theory)이 있다.

가) 공리론

이 이론에 의하면 오늘날의 소비자사회에서 광고는 제품소비를 촉진하는 효과가 광고의 사회적 비용보다 더 크기 때문에 광고는 나름대로 가치가 있다고 본다.

광고는 대량시장에 호소하여 많은 소비자의 생활향상에 기여한다.

광고업계의 입장에서 보면, 광고가 싫으면 소비자가 상품을 구매하지 않을 것이고 그러면 광고주는 손해를 볼 것이므로 광고의 과잉과 내용문제는 스스로 해결될 수 있다고 주장하기도 한다.

나) 의무론

광고를 할 때에는 시청자를 수단으로 이용하여 기업의 경제적 목적을 달성하려고 해서는 안 되고, 시청자의 이익향상 그 자체가 목적이라야 한다고 보는 것이 의무론의 입장이다. 즉, 광고에 의하여 전달되는 정보가 소비자의 선택을 돕고, 소비자의 문제해결을 도와주고, 소비자의 목적달성에 도움이 된다면 그러한 광고는 윤리적이라고 본다. 광고를 할 때에는 소비자를 기만해서는 안 되고, 경쟁자의 아이디어를 표절했어도 안 되며, 매체를 속여서도 안 된다.

미국광고업자협회(American Association of Advertising Agencies, 2000)는 광고에 관한 법규를 준수하는 것은 물론, 높은 광고윤리수준을 유지하고 실천한다.

특히 다음과 같은 내용이 담긴 광고를 그 사실을 알면서 제작하지는 않는다.

첫째, 그림이나 언어에 의한 과장 또는 허위, 오도하는 용어의 사용

둘째, 관계자의 진의가 아닌 증언

셋째, 오인할 수 있게 하는 가격광고

넷째, 전문가 또는 과학자의 실용성에 관한 성명을 왜곡하거나 불충분한 증거에 의한 주장

다섯째, 미풍양속을 해치거나 소수민족에게 부정적인 영향을 주는 그림 또는 말

라) 광고주의 윤리

광고주는 광고를 보고 ① 합리적으로 판단할 능력이 없는 어린이를 대상으로 하는 광고, ② 노인층을 대상으로 하는 광고, ③ 시장을 잘 모르는 사람 등을 목표로 하는 광고는 윤리성이 문제될 수 있다.

예컨대 합리적인 판단능력이 없는 어린이들을 대상으로 어린이용 출판물에 껌, 과자, 문방구, 장난감, 컴퓨터게임 등을 광고하든지, 대학생을 상대로 한 술, 사냥총, 오토바이광고 등은 윤리성에 문제가 있다. 업계에서는 광고는 해로운 것이 아니고 어린이용 광고라도 어린이가 보지 않으면 그만이라는 주장을 하는데, 이런 주장은 사회적으로 지지를 받지 못한다.

최근 노인층을 상대로 한 광고는 주로 건강식품, 관광여행, 실버타운(노인전용 아파트), 금전신탁 등인데, 이들은 노인층이 많은 관심을 갖고 있는 상품으로서 광고에 과장, 허위가 발생하기 쉽다.

따라서 광고주는 광고방법, 광고내용, 광고를 보는 소비자 등 이해관계자의 이익에 부응하는 진실광고, 사실광고 등에 표적을 두고 미풍양속에 위배되는 문구나 그림을 광고에 사용하지 말아야 한다. 이런 점에서 광고윤리강령은 매우 중요한데 여기서 한국광고주협회의 광고주윤리강령을 보면 그 내용은 다음과 같다.

첫째, 광고주는 광고를 통해서 기업의 품위를 지키며, 광고내용에서 진실되고 유익한 정보를 소비자에게 주어야 한다.

둘째, 광고주는 소비자의 입장과 의견을 광고활동의 판단기준으로 삼으며, 소비자의 비판을 능동적으로 수용한다.

셋째, 광고주는 허위, 표절, 비방 등의 표현을 통하여 소비자나 경쟁사에 피해를 주지 말아야 하고, 오직 창의력을 바탕으로 한 광고표현을 위해 최선을 다한다.

넷째, 광고주는 경쟁사와 공정하고 자유로운 선의의 경쟁을 하며, 광고와 관련된 업무를 통하여 상호협력하며 기업의 발전을 위해 노력한다.

다섯째, 광고주는 광고거래를 함에 있어서 일방적 기준의 거래를 지양하고 효율적 광고활동을 위해 상호 노력한다.

여섯째, 광고의 책임은 광고와 관련된 모든 이에게 있으며 그 일차적인 책임은 광고주가 진다.

일곱째, 광고주는 광고의 발전을 위하여 활동하고 광고주의 권익을 스스로 지키며, 공동이익을 추구한다.

6 정보화시대의 윤리문제

가. 정보화의 제문제

사회 전반적으로 정보화가 진행되면서 생활의 질이 향상되고 보다 우수한 성능의 제품과 양질의 서비스가 제공되는 등 많은 긍정적인 측면이 있는가 하면, 다른 한편으로는 정보화의 진전이 다음과 같은 여러 가지 문제를 야기하기도 한다.

1) 사생활의 위협

정보화시대에 있어서 사생활은 새로운 의미를 가진다. 그것은 자신의 활동·습관·건강·재무 등에 대한 정보의 사용을 통제하는 개인의 권리이다. 사생활 침해의 문제는 기존 언론매체와 관련되어 개인의 기본권 보장 측면에서 다루어져 왔다. 그러나 언론매체가 다루는 기사나 프로그램이 개인의 사생활을 침해하는 경우에도, 그 빈도나 정도는 커다란 사회문제로까지 확산될 위험이 적지 않았다.

미국에서는 신용정보회사와 관련된 개인의 권리와 공공기관의 활동정보에 대한 시민의 권리를 관장하는 법안이 있다. 그러나 사적 조직의 개인에 대한 정보 수집은 규제를 사용하는 것은 심각한 사회적 문제를 일으킨다. 정보화가 급속히 확산되면서 정부, 언론, 그리고 기업들이 개인에 대한 정보를 체계적으로 광범위하게 수집하여 관리하고 있다. 이는 바람직하게는 정부의 對국민서비스, 기업의 고객서비스 차원에서만 활용되어야 하지만, 개인에 대한 정보가 개인의 동의 없이 외부로 유출되는 경우 그 개인에게는 심각한 피해를 입힐 수도 있는 위험이 존재한다.

따라서 이러한 개인의 사생활 침해 행위를 보호하기 위한 법적 규제에 필요성이 제기되고 있다. 사생활 침해에 관한 권리는 자신에 관한 정보를 남에게 제공하는 것에 대한 통제뿐만 아니라, 남에게 제공되고 난 후에도 통제할 수 있는 보다 포괄적이고 총체적인 권리로서 확대되고 있다. 결국, 당사자가 동의하지 않거나 모르는 사이에 자신에 관한 정보가 확산되지 못하게 하는 ‘타인의 접근통제’ 및 자신에 관한 잘못된 정보를 확인하고 시정하는 ‘정확성의 통제’ 권리가 사생활 침해에 대한 권리의 기초가 된다.

정보관리의 과정상 사생활이 침해될 가능성은 정보수집, 정보유지, 정보의 사용 등 3단계로 나누어 볼 수 있는데, 사생활 보호차원에서 각 단계별로 고려해야 할 사항을 정리해 보면 다음 [표 10-4]와 같다.

〈표10-4〉 단계별 사생활 보호

| 정보의 활용 단계 | 사생활 보호 차원에서 고려사항 |
|-----------|--|
| 정보수집 단계 | <ul style="list-style-type: none"> · 수집정보의 범위, 방법, 보유기간 명시 문제 · 정보주체의 사전 동의 문제 |
| 정보유지 단계 | <ul style="list-style-type: none"> · 개인정보의 안정성, 정확성, 최신성, 적절성의 확보문제 · 정보주체의 자기정보 열람, 정정 청구권 문제 · 정보 및 비밀유지 대상 정보의 구분 문제 |
| 정보사용 단계 | <ul style="list-style-type: none"> · 보유기관 외부로의 정보 유출 문제 · 개인 및 법인에 의한 정보도용 및 처벌 문제 |

2) 부정확한 정보에 따른 피해

정보화를 통해 정보가 만들어지는 경우 일반인은 정보의 생성과정을 검토하고 확인할 수 있는 기회와 능력이 없기 때문에 제공되는 정보를 막연히 믿을 수밖에 없다. 그러나 이렇게 제공되는 정보가 의도적이든 비의도적이든 제공되는 정보 자체가 부정확하다면 그 정보를 이용하는 기관이나 사람은 피해를 입게 된다. 예를 들면, 공인회계사가 상장기업의 결산을 고의적으로 과장하여 발표하는 경우 증권시장에서 투자자는 부정확한 정보로 인해 투자의 손실을 보게 될 수 있다.

3) 정보에의 공평성 접근

최근에 정보기술이 급격히 발전하고 있지만, 정보를 다루는 기술이나 정보에의 접근방법, 그리고 정보에 대한 접근기회는 모든 사람들에게 공평하게 제공되지 않는다.

조직 내에서도 정보에 대한 접근 권한이 없는 사람은 그런 권한이 있는 사람에 비해서 업무에 대한 만족도나 권한과 책임에 있어서 상대적인 처벌을 받을 수 있다. 정보사회에서 정보의 중요성이 증대될수록 정보에 대한 공평한 접근이 보장되지 않으며 국가 간, 지역 간, 개인 간의 공평한 경쟁이 보장될 수 없다. 이로 인해 불평등한 권한이 주어지는 개인, 기업, 그리고 국가는 피해를 받을 수 있다.

4) 정보의 소유권 보호

정보는 어떤 자료들을 모아 필요한 형태로 가공 처리한 것으로 정의할 수 있다. 정보는 경우에 따라서 기업의 전략적 경쟁무기도 되며, 조직활동을 영위하는 기본적인 자원이 되기 때문에 당연히 이를 수집하고 가공한 당사자의 소유가 된다. 따라서, 소유권을 가진 사람은 정보의 사용과 조작에 대한 배타적인 권리를 가져야 하며, 이러한 권리가 법적·제도적으로 보호되어야 한다.

나. 정보공개

1) 정보공개의 의의

정보화사회에서는 정보의 대량생산 및 집중관리로 인한 인간생활의 병폐와 무의미성을 초래할 수도 있다. 또한 정보기술의 지속적인 발전은 인간관계를 기계에 의존케 하는 경향이 강하여 인간의 권리와 의무를 도외시킬 우려도 낳게 된다. 따라서 현대사회는 인간이 정보를 생산·활용하고 가치 있는 개체로 만들기 위해서는 무엇보다도 정보 자체를 올바르게 분석·파악해야 하는데 이의 첫 단계가 바로 정보공개인 것이다.

정보는 국민의 것이라는 전제 하에서 국민으로 하여금 개인의 인간다운 삶과 주체로서의 생활을 영위할 수 있도록 정보의 이용권을 보장해 주어야 한다. 다시 말해 대부분의 정보가 공문서 형태로 처리되기 때문에 공적 기록은 공공재산(公共財産)이라는 인식하에 구성원에게 완전히 공개되어 조직활동에 이해와 감독을 할 수 있는 주체적인 생활이 보장되어야 한다.

민주주의 내지 효율적인 경영관리가 제대로 이루어지려면 국민과 정부간, 조직과 구성원 간의 정보의 소통이 자유롭게 되어야 한다. 국민이 주인의식을 가지고 국가활동에 참여하기 위해서는 충분한 정보를 입수할 수 있어야 하고, 또한 국가는 정책수행과정에서 국민의 적극적 지지와 신뢰를 얻을 수 있어야 한다. 따라서 정보공개는 국민의 '알 권리의 핵심'을 이루며, 기본적 인권 특히 행복추구권 내지 질 높은 생활을 향유하는 데 절대적인 선행조건이 된다는 점을 간과해서는 안 된다. 따라서 정보공개는 다음과 같은 세 가지 측면에서 접근할 수 있을 것이다.

첫째는 국민의 '알 권리'에 대한 접근이다. 즉, 국민이 알고자 하는 측면에 대하여 아무런 장애를 받지 않고 정보를 분석하기 위한 접근의 권리라고도

해석할 수 있다.

둘째는 민주주의의 구체적 실현에 대한 접근 논리이다. 민주주의는 모든 사람에게 개방되어 있다. 국민은 국가를 위해, 국가는 국민을 위해 아무런 제재가 없어야 한다. 이러한 개방 논리의 표방하에 국가에 대한 신뢰성을 확보하고 행정의 투명성과 지속성을 확보하게 된다.

셋째는 참여체제의 구축이다. 정보공개는 누구나 원하는 정보를 취득할 수 있는 제도를 말한다. 정보공개는 국민 개개인의 청구에 의해서 이루어지기도 하지만 일반 국민들로부터 국가활동에 대한 적극적 참여 체제를 구축하는 계기를 만들어 낼 수도 있다. 이런 제도를 통해서 '알 권리'가 달성되고 민주주의제도가 자리잡게 된다. 또한 참여로 인해서 효과적인 정보를 제시하고 그 정보를 보호받기도 하며 그 내용과 법적 효과 까지도 간접적 지원을 얻게 되는 측면도 있다.

그러나 정보공개는 무한정으로 이루어지는 것이 아니다. 즉, 국가나 사회 및 조직에 해(害)를 끼칠 수 있는 정보는 자율적 제한을 두어야 한다. 즉, 정보는 그 자체가 가치성을 가지고 있기 때문이다. 다시 말하면 정보공개 그 자체가 목적이 아니라, 정보의 합리적이고 바람직한 사용 및 정당하게 유익을 줄 수 있는 범위와 정보 사용자의 적법성과 공공의 책임성이 확보된 상태에서 진정한 정보 공개가 이루어져야 한다.

진정한 정보공개제도는 정보의 자유로운 흐름을 통하여 정보소유 희망자에게 알 권리를 보장하여 주는 것이며 정확하고 가치 있는 사실들을 소유할 수 있도록 보장하여 주는 제도적 장치를 뜻한다.

2) 정보공개 원칙

가) 정보의 속성으로 본 원칙

① 합리성(合理性)

합리성이란 정책형성과정이나 집행과정 등 목표달성을 위해 취해야 할 바람직한 행동규범을 의미하는 것으로 이는 어떤 상황에서든지 객관적이고 타당성이 있으며 과학적이고 논리적인 것을 뜻한다. 수단이나 방법 등이 특정한 개인이나 목적에 부합되는 것이 아니라 전체에 부합되어 공명정대(公明正大)한 이념을 도출해야 한다.

사이몬(H. A. Simon)은 합리성이란 대체로 어떤 가치체계 속에서 선호된 행동대안(그 행동이 초래하는 결과는 그 가치체계에 의해서 평가됨)의 선택과 관련 되는 것이라고 규정하고, 어떤 목적과 누군가의 가치에 따라 합리성이 판단된다고⁸⁾보았다.

정보공개에 있어서 합리성이란 객관적이고 목적에 부합되는 바람직한 사실의 공개라고 볼 수 있는데 이는 정보를 요구하는 개인이나 단체가 요구한 정보와의 일치성을 갖게 되는 것을 말하고 있다. 이성에 입각한 정보공개 요구와 법 절차와 규칙 등에 의한 공개는 민주정치에서의 가장 중요한 이념이며 신뢰의 기초가 된다.

② 공정성(公正性)

공정성은 합리적으로 정보가 외부에 공시되었을 때 나타난다. 공정성은 공개성을 원칙으로 해서 법질서의 유지는 물론 제반 법적 요구행위가 정의의 차원에서 실행될 때 공정성이 있다고 판단된다. 그러나 보다 엄격히 말하면 정보공개와 법적 권리, 책임 및 제반 효과까지도 공개적으로 알려질 때 진정한 의미에서의 공정성이 확보되었다고 볼 수 있을 것이다.

③ 명확성(明確性)

정보공개는 명확성이란 공개된 자료가 정확하게 이해될 수 있어야 함을 의미한다.

④ 책임성(責任性)

책임성은 수단과 방법 및 효과, 법적 구속력에까지 본인에 의하여 보장되는 경우를 말하는데 정보공개에 있어서 책임은 공포된 자료에서 파생되는 사항에 대하여 주인의식을 갖는 것이라 할 수 있다.

사회민주주의 국가에서는 국가원리에 입각한 국가활동 만을 강조하기 때문에 책임성이란 일방적일 수 있지만, 다원주의 국가에서는 공평하고 평등한 정보사용의 원리를 가지고 있기 때문에 그 책임성은 쌍방적일 수 있다. 정보공개는 감독과 통제 및 사용기준에 있어서 사회공익차원의 책임성이 강하고 사회 전체의 공동발전에 상호조화원리가 적용된다. 따라서 정보공개는 공개를 위한 원칙을 강조하고 있는 것이 아니라 공개됨으로써 파생되는 공공윤리나 공공책임 및 공공의 기회균등을 확보해야 한다.

8) H. A. Simon, Administration Behavior(New York : The Macmillan Co., 1957), p. 75.

또한 정보공개에 대한 책임성을 국민의 권익보호 측면에서 더욱 접근할 수 있는 데 민주제에 의한 개인정보의 공개로 인한 개인의 권리 침해사례로 인한 개인의 기본권적인 사실의 누출이 증대된다면 국가의 책임성은 파괴되는 것이며 국가 정보활동에 대한 책임 있는 대책이 강구되어야 한다.

따라서 정보사회에 있어서 공적으로 공개된 자료에 대해서는 해당 기관이 적극적으로 보호를 해야 할 것이며, 공개된 절차에 준거하여 공개활동이 이루어져야 한다. 또한 비정부활동에도 관련정보들이 공개됨으로써 이들에 대한 공공활동의 보호 및 책임성 있는 기준들이 제시되어야 한다.

⑤ 적정성(適正性)

적정성은 공개되는 자료와 내용이 양이나 질적인 면에서 일정한 기준을 지니고 있어야 한다는 것을 의미한다. 공개된 내용이 터무니없이 진실을 외면한다든가 허위의 사실이 제시되었을 때는 또 다른 정보공개에 요구가 파생될 수 있다.

또한 요구한 정보내용이 해당자에게 적절한 표현과 전달방법으로 제시가 되어야 할 것이다. 특히 중앙집권적 정보공개는 일방적으로 유리한 정보를 공개하기도 한다. 따라서 경제주의와 민주주의원칙에 벗어난 공개행위는 그 적정성 면에서 생산성을 저하시키는 결과를 초래할 수 있다.

또한 정보의 독점은 정보소유와 이용의 격차를 파생시킬 수도 있고 그것은 권력과 정보의 편중과 밀착 현상으로 진정한 정보공개가 이루어질 수 없다. 따라서 정보를 공개하거나 정보를 이용해야 할 당사자들 사이에서는 정보의 적정성에 대한 많은 문제가 야기될 수도 있다.

⑥ 신뢰성(信賴性)

신뢰성은 개개인의 심리적 속성으로 개념화를 하는 경향이 크다. 많은 사회학자들은 신뢰를 상호 주관적이거나 체계적인 사회적 실재로 다루고 있다. 즉, 신뢰는 고립된 개인이 아니라 사람들과의 관계를 원활히 하고 사회가 제대로 기능하게 해 주는 전제조건 내지 토대가 된다는 것이다. 정보공개에 있어서 신뢰성은 서로가 상대적인 성격이 강하다. 즉, 공개를 요구하는 측과 공개를 하는 측의 쌍방관계라 할 수 있다. 따라서 정보공개에 대한 신뢰를 제대로 파악하기 위해서 공개의 역할 수행자인 정부와 그 신뢰도를 평가하는 국민 간의 관계를 파악해야 되며 그 매개변수로서 정보를 잘 분석해야 한다.

그러나 여기서는 일단 정보 그 자체만을 한정할 때 정보이용자가 납득할 만한

진실성과 공정성을 가지고 있어야 신뢰성이 높다.

캠벨(D. T. Campbell)은 어떠한 사물이나 상태에 대해 개인이 내적이고 지속적으로 갖는 특유의 반응방향을 신뢰성⁹⁾이라 보았으며, 알포트(G. Allport)는 자신이 관계를 맺고 있는 모든 대상이나 상황에 대한 개인의 반응에 지시적 또는 역동적 영향을 끼치는 것으로 경험을 통해 조직화된 신경, 정신적 준비 상태를 신뢰라고¹⁰⁾ 보고 있다.

따라서 정보공개는 공개상에서 파생되는 사항들을 보고 듣는 과정에서 믿음과 감정, 정서의 형태적인 대응정신을 말하고 있다.

나)정보의 제도적 관점에서의 원칙

① 정보 청구의 원칙

정보의 공개가 활성화되기 위해서는 주민의 알 권리의 보장, 또는 정부의 알릴 의무를 명시적으로 규정하는 정보공개법 등을 포함하는 제도적 장치의 마련이 필요하다. 우리나라는 정보공개법의 제정이 진행 중에 있으나 헌법에 회의의 공개(50조)와 재판의 공개(109조)를 의무화하고 국민주권주의와 표현의 자유(21조), 국민의 인간다운 생활을 할 권리(34조), 인간의 존엄과 가치 및 행복추구권(10조) 등을 볼 때 정보를 간접적으로나 명시하고 있다. 이와 같이 정보의 공개는 정보를 요구하는 대상자에게는 정보의 청구권이 주어진다. 다만 그 정보를 사회의 건전한 발전과 안녕(安寧)을 위해서 청구해야 함은 두 말할 나위도 없다.

② 법적 존엄성의 원칙

정보공개는 제도적으로 보장받아야 한다. 정보공개는 민주정치의 일환으로서 국민에 의한 정치적 필수요건으로 지적되고 있다.

국민이 국가에 대하여 올바르게 국정에 참여하고 정확한 정치적 판단을 내리기 위해서는 공개에 대한 법적 보호장치를 수립해야 한다. 또한 정부의 견제기구인 국회를 통하여 공개의 남발을 방지하고 능률적으로 통제하기 위해서 정부가 보유하고 있는 정보에 대하여 정보공개 요구조항과 공개, 공표, 열람, 공고, 보고, 제출 등에 대한 법적 존엄성을 지켜야 할 것이다.

9) D. T. Campbell, "The Indirect Assessment of Social Attitude," Psychological Bulletin, No. 47, pp. 15~38.

10) H. J. Eysenck, The Psychology of Politics(London: Routledge & Kegan Poul Ltd., 1957), p. 13.

③ 국민주권 표현의 원칙

정보는 국민을 상대로 존재한다. 다음에 국가 이외의 기관, 타국가와의 관계가 2차적으로 대두된다. 국민이 요구하는 정보는 국민주권의 차원에서 공개가 되어야 하고 국민의 의사표현에 대한 민주적 원리를 충분히 수용해야 한다. 정부가 소유하고 있는 정보에 대하여 일방적으로 유도, 은폐, 남용은 국민에 대한 권력 행사의 일환으로 사용되어 왔기 때문에 정보공개에 대한 국민 주권의 표현은 민주주의의 고유한 이념에 속하는 것이다.

따라서 국민주권 범주에 속하는 정보공개는 국민의 다원적인 이해관계를 국정에 합리적으로 반영하고 정부와의 의사소통을 원활하게 하며 신뢰성을 확보하는 계기가 될 수 있다.

행정정보가 사실상 국민의 재산임에도 불구하고 집권층의 소수 또는 일부에 의한 독점에 따라 행정활동에 비공개가 조성되고, 그로 인해 특권과 치부를 향유하는 집단이 생기고, 나아가서는 행정의 부정부패 그리고 부조리가 자행되는 현상이 발생하게 된다. 더욱 심각한 일은 행정정보가 공개되지 못함으로 인하여 현실적으로 나타난 제반 행정활동이 올바른지 또는 국민을 위한 것인지에 대한 판단조차 할 수 없게 될 위험에 처해 있다는 것이다.

④ 정보의 주체성의 원칙

정보공개는 국민생활의 손익문제와 연계되어 있다. 따라서 정보는 그 자체가 확실한 내용만을 가지고 있어야 하고 정보의 자의적 해석이라든가 관련 사안에 따라 변동되어서는 안 된다. 특히 경제정보에 관한 것이라든가 국제정보에 관한 내용 등은 사실 그 자체를 소유하고 있어야 한다. 어느 누구에 의해서 비합법적으로 가공된다거나 개인의 이익에 따라 변화된다면 정보의 주체성은 사라진다. 또한 정보는 그 자체가 가치를 소유하고 있기 때문에 구매하려는 대상자에게 정확한 경로를 통하여 전달되어야 한다.

따라서 정보는 공개를 통하여 비합리적인 요소나 위협적인 요소를 제거하거나 축소시킬 수 있고 국가에 대한 적극적인 참여와 신뢰도를 향상시킬 수 있다.

⑤ 사회변동 적응성의 원칙

정보는 미래 상황에 대처하기 위해 현재의 사실을 가공해야 한다. 즉, 쓸모 있는 사실들만을 가려내어 앞으로 다가올 사회 상황에 대처해야 하며, 불확실하게 닥쳐올지도 모르는 상황에 적응하기 위해서 분석능력, 관리능력, 대응능력도 향상 시켜야 한다. 또한 변동에 적응하기 위해서 전문적 지식이나 기술 등

에 대하여 상호 교류를 추진해야 하며 제도적 장치의 마련도 필요하다. 정보공개는 사회변동을 수용할 수 있는 의미를 내포하고 있다. 즉, 대상자가 무엇을 원하는지 공개된 사항으로 어떤 정책을 수립하는지 또는 제도적 장치를 통해 다양한 국민의 이해관계를 조정, 통제할 수 있는 능력이 향상된다고 할 수 있다. 따라서 정보공개제도의 적절한 활용은 사회의 여러 문제를 해결하는 데 크게 기여하게 되며 민주적 자율통제를 확보할 수 있게 된다.

다) 정보사회와 정보공개원칙

산업기술의 발달로 정보사회가 정보혁명으로 특징지어지는 현실에서 정보공개가 중요시되는 이유는, 첫째 정보가 현사회를 움직이는 원동력이 되고 있으며, 둘째 사회발전을 예측하는 지침을 제공할 수 있으며, 셋째 정보공개는 국민 모두의 의견수렴과 피드백(feedback)을 할 수 있는 참여의욕을 높여 줄 수 있고, 넷째 정보 통신기술의 발달로 국제관계, 정치, 사회체계의 변화를 가져올 수 있다는 점이다.

정보사회에서 정보환경은 개별성, 협력성, 다방면성, 그리고 직접성에 의해 정치참여가 보다 활발히 이루어질 가능성이 높고 그에 따라서 체제의 민주성 확보 기능, 시민의 이익 표출적 기능, 인간교육적 기능, 체제유지기능 등을 가지고 있는 정치참여의 민주성, 효율성, 그리고 교육적 효과를 동시에 제고(提高)시켜 주게 될 것이다.¹¹⁾

그러나 정보화사회에서는 정보구입력, 정보식별력, 정보수집력 등으로 구성된 정보력의 양극화현상이 초래되어 제반 정보력이 사회의 계층층에 공평하게 분배되지 않고 소수의 사람에게 집중됨으로써 참여적 민주주의 발전을 저해하고, 급기야는 입헌적 민주제는 유명무실(有名無實)하게 될 위험성도 있다. 따라서 정보공개가 제도적으로 확립되어야 할 필요성이 대두한 반면 공개된 사회에서는 정보의 정확성 문제가 야기된다.

국민들은 국가에 대하여 알 권리를 최대로 주장하여 정보를 획득하려고 하는 반면 국가로서는 어떤 정보를 공개해야 하는지가 최대의 쟁점이 될 수 있다. 정보사회에서 정보공개는 민주적 질서를 유지하는 범위 안에서 이루어져야 한다. 국민 스스로가 정보 판단을 해야 함은 물론이지만 국가가 제공하는 정보에 대하여 국민과 협조체제를 이루어야 할 것이다. 즉, 정부가 정보의 주체성을 확보해야 하며 국민으로 하여금 자율적 통제를 향유할 수 있도록 하는 것이 정보사회

11) 노규형, “情報社會에서의 政治..與,”情報社會와 民主發展, 通信開發研究院, 1988, 6, pp. 29~30.

의 관건이다. 그러나 정보사회에서는 열려진 사회를 지향하기 때문에 정부에서 필요로 하는 정보는 정부에서 통제할 수 있는 제도적 장치가 마련되어야 하고, 정보수집, 보관, 처리의 과학적인 기법들을 동원하여 철저한 관리활동을 해야 할 것이다.

3) 정보공개와 한계

가) 정보공개와 제외사항

정부기관이 보유하고 있는 정보는 원칙적으로 공개해야 한다. 정보공개에 관한 시대적 요청이나 이론적 취지로 본다면 당연한 공개사항이 될 수 있다. 그러나 모든 정보가 당연히 공개되어야 하는 것은 아니다. 정보공개는 공개청구에 의하여 공개하는 것이 원칙이다. 그러나 공개함으로써 공정성이 위해(危害)를 받는다거나 책임성이 약화된다거나 개인의 프라이버시 침해를 가져온다거나 시민에게 불이익을 주는 공개가 있다거나 정부와의 신뢰에 문제가 발생한다면 정보공개제도의 기본정신에 위배되기 때문에 정부가 보호해야 할 사항에 대해서는 제한적 공개를 해야 할 것이다.

이것은 공개원칙에 위배되지만 법규나 조례에 의해서 정보공개와 제외 사항에 대해서는 비공개로 해야 함이 옳을 것이다. 즉, 공개하지 않을 수 있는 권한과 비공개권한 및 제한적 공개원칙들을 제정해야 할 것이다.

공개원칙의 제외사항으로서 다음과 같은 것을 들 수 있다. ① 공개하지 않아도 되는 정보, ② 공개를 해서는 안 되는 정보, ③ 부분공개를 해도 되는 정보, ④ 공개정도의 판단 여부가 파악되지 않는 정보 등은 공개사항에서 적용제외사항으로 규정할 필요가 있다.

이러한 적용제외사항을 설정하는 것은 본래 보호해야 되는 합리적인 이유가 있어야 하는 것이 그 전제조건인데 조례화에 임해서는 충분한 검토를 거친 후에 이루어져야 할 것이다.

일반적으로 정보공개와 적용제외사항으로 지적할 수 있는 요소는 다음과 같다. 첫째, 제한공개이다. 이는 국가나 기관에서의 판단 여부에 의해서 설정해야 할 것이다.

둘째, 명확성이다. 즉, 적용제외사항에 대하여 명확히 규정되어 있어야 할 것이다.

셋째, 객관성이다. 즉, 객관성을 지닌 제외규정이 설정되어야 한다.

넷째, 시한성이다. 즉, 제외규정을 시간적 차원에서 보는 견해이다.

그리고 정보공개에의 적용제외 유형으로서는 다음과 같은 세 가지를 들 수 있다.
첫째, 개인의 프라이버시에 관한 정보
둘째, 법인 등의 기업비밀에 관한 정보
셋째, 공개함으로써 행정의 공정 혹은 원활한 집행에 현저한 지장을 끼칠 우려가 있는 정보 등이다.

나) 정보공개에의 한계점

① 국가 및 국방에 관한 정보

정보공개에의 가장 큰 문제는 공개함으로써 파생되는 국가존립에 관한 문제이다. 국가존립에 대한 정보공개는 나라의 안전보장과 사회질서를 위태롭게 하거나 혼란을 초래할 수가 있다. 또한 외부기관이나 국제간에 불화를 가져오거나 정책집행상에 비효과적인 양상을 보일 수 있기 때문에 이에 관련된 정보는 신중하게 다루어져야 한다. 그러나 너무 비공개만을 강조하다 보면 정보공개는 비밀주의가 되어 버리기 때문에 적용 대상과 내용, 범위 등에 관해서 법규로 제정해 놓을 필요가 있고, 사회적·국제적 환경변수를 잘 파악해야 할 것이다.

② 프라이버시에 관한 정보

정보공개에서 직접적인 당사자는 개인에게로 귀결된다. 국가정보는 대체적으로 개인에 관한 정보의 수집과 분석으로 형성되는 경우가 많다. 따라서 광범위한 국민 개개인의 정보가 산업정보나 국방정보, 정책정보 등으로 활용되기도 한다. 결국 개인은 자기에 관한 정보의 통제권을 주장하게 되고 사생활 보호 차원에서 정보의 관리가 이루어져야 한다.

③ 경제활동에 관한 정보

현대는 기업정보가 많은 비중을 차지한다. 즉, 경제활동이 그 나라의 사회를 분석하는 데 가장 적격이라고도 볼 수 있다. 경제활동은 그 나라의 발전상을 파악할 수도 있다. 국가는 국민의 생활을 책임지는 기업활동정보를 최종 관리하는 주체로서 만일 수많은 경제적 투자로 얻은 기술축적이라든가 경제적 가치 또는 사회관리제도에 필요한 지식과 기술 등이 외부로 노출이 된다면 그것은 곧 국민경제와 국민복지 및 국가기밀상으로도까지 연계될 수 있다. 따라서 경제활동으로 인해 얻는 노하우(know-how)를 얼마만큼 관리하느냐가 매우 중요하다.

④ 법령에 의해 규제된 정보

법령에 의해 공개하지 않을 수 있다거나 공개해서는 안 되는 것으로 명문화시켜 놓았을 경우는 공개의 제한을 받게 된다.

대체적으로 법령에 의해 비공개하는 정보유형은 다음과 같다.

- ㉠ 명문의 규정상 열람 외에는 사본교부가 금지되는 정보 : 소송에 관한 서류, 저작물의 복제.
- ㉡ 타목적 사용이 금지되는 정보 : 통계조사의 조사표
- ㉢ 절차의 공개가 금지되고 있는 조정 등에 관한 정보 : 건설공사 분쟁 심사 회의록
- ㉣ 개별법에 의해서 구비의무가 부여되고 있는 정보 : 지방세신고서, 지방세경정결정결재서, 정신위생감정서, 정신장애자에 관계되는 병원서류 등
- ㉤ 공개 시에 정책의 공정성에 지장을 주는 정보

이는 정보공개로 인해 정책집행의 공정성이나 적정성 확보에 문제가 발생할 경우에는 그것이 단순정보라도 공개를 하는 데 제한이 따른다. 정보공개는 되도록 공개기관과 당사자 간에 서로의 이익을 위해서 집행되어야 한다. 그러나 그러한 공정성이나 적정성은 자칫 주관에 의한 판단이 올 수가 있다. 따라서 자의적인 판단보다는 공익적인 관점에서 기준을 설정해 놓아야 한다.

다) 정보공개와 발전방향

정보공개와 방법이 아직 미숙한 현 단계에서 국민이 보다 만족스럽게 느껴지는 정보공개가 이루어지기 위해서는 보완책의 강구가 절실히 요구된다. 바람직한 정보공개와 발전방향은

첫째, 헌법상으로는 정보공개와 원칙을 인정하여 의회제도와 공개재판을 통한 정보공개가 인정되고 있지만 실정법상 명문의 규정이나 법제도가 없기 때문에 국민의 자산인 행정정보에 쉽게 접근하여 필요한 정보를 얻을 수 있도록 정보공개일반법을 도입·제정할 필요가 있다.

둘째, 행정홍보가 계몽적·행정관리적 홍보를 벗어나지 못하고 있어 정보의 상호 교류작용인 진정한 공공관계로서의 행정홍보로 전환되어야 한다.

셋째, 정보공개와 전제가 되는 공문서 및 자산관리체제의 현실이 정보공개와 목적에 맞게 운영되지 못하고 있어 관리체제의 개선이 시급하다.

넷째, 공무원 및 국민의 태도 변화 유도로서 공무원의 경우는 정보공개가 시민

에 대한 의무라는 의식을 가질 수 있어야 하고, 국민의 경우는 정보공개를 적극적으로 요구할 수 있도록 시민의식이 배양되어야 한다.

다. 프라이버시보호

1) 프라이버시의 개념

프라이버시(privacy)라는 말은 일반적으로 개인생활을 의미한다. 현대 사회에서 국가체제의 구축과 개인의 권리와 자유 등의 이념을 중시하면서 인신(人身)에 대한 보호적 차원으로 프라이버시의 중요성이 대두하게 되었다. 대체적으로 프라이버시를 기본적으로 인권사상에 기초를 두어 개인의 존엄이라는 견해와 자기보호를 제도적 차원으로 보장을 받으려는 의도하에 프라이버시권이 나타나게 되었으며 정보사회에 접어들면서 재산권 및 육체적 보호의 전통적 개념에서 사회의 제도적인 차원으로 보다 다양한 국면을 내포하게 되는 특징을 가지고 있다. 따라서 프라이버시를 간단하게 정의하지는 못하고 사회 및 인간관계, 법률적인 표현으로 나타나게 되어 시대, 문화, 사회변동에 따라 달리 정의되기도 한다.

쿨리(T. M. Cooley)는 프라이버시권은 홀로 자유로이 있을 수 있는 권리¹²⁾라고 주장했으며, 워렌(S. D. Warren)과 브랜다이스(L. D. Brandeis)는 일반적인 개인의 비밀유지권, 즉 인간 인격의 권리라고 주장하여 프라이버시에 대한 개념 설정을 시도하였다. 대체적으로 프라이버시는 자율, 개인적 이익, 정신적·심리적인 자아개념 등을 포함하는 과정으로 이해할 수 있다.

역사적으로 볼 때 프라이버시는 신체의 불가침성이었다. 그 후 법에 의하여 정신적인 자유로 보호를 받게 되면서 19세기에는 대륙법에서 순전히 주관적인 정신적 고통으로부터의 보호가 인정되었다. 한편 대륙법계통에서의 전개과정보다 좀 후발적인 영국의 보통법에서는 처음 단계로 직·간접으로 받은 신체에 대한 침해로부터 보호하고 다음 단계에서 신체 건강의 유지 및 촉진을 이루게 하며, 세 번째 단계로서 직·간접으로 사용되는 정신 및 신경에의 침해로부터 보호하며, 마지막 단계에서 정신적 건강의 유지 및 촉진을 장려함으로써 개인적 이익의 보호를 추구해 왔다. 이러한 발전과정에서의 프라이버시는 그 정점(頂點)에 위치하게 된 것이다.¹³⁾

그러한 법적 보호에서 심적인 평화와 명예, 또는 무형자산과 같은 독립 가치가

12) T. M. Cooley, A Treatise on the Law of Torts, 2nd (Chicago: Challoyhon, 1988), 방석현, 전거서, p. 580에서 재인용

13) 韓國電子通信研究所, 情報化時代에 산다, pp. 141~142.

있는 사항까지 프라이버시의 영역이 넓어졌으며 지식의 관계에서 오는 정보의 활용과 그러한 개인정보에 관한 것들이 개인과 집단, 각 기관들에까지 어떤 유형으로 적용, 형성되어 가고 영향을 미치는가 등은 총체적 프라이버시 영역으로 보고 있다.

1974년 미국 연방의회의 프라이버시법을 통하여 개인들에게 자신들에 대한 정보를 통제할 수 있는 수단들을 부여했는데 그 수단이란 첫째, 어떤 정보를 보유하고 있고 그것을 어떻게 사용하고 있는지를 알 권리와, 둘째 그 정보에 대하여 이의를 신청하고 정정할 권리들을 제시하고 있다. 아울러 이 법안들은 조직에 대하여 공평한 정보 사용의 원칙을 준수하도록 하여 개인정보의 정확성, 완전성, 그리고 특정목적을 위해 수집된 정보를 다른 목적을 위해 사용하지 못하게 하는 등 개인정보의 수집 및 사용에 대한 기준과 규정을 설정해 주고 있다.

또한 프라이버시는 사회 공공적인 관점에서 볼 때 기본인권인 존중의 이념에 입각하여 자유롭고 행복하게 살 권리를 내포하기도 하고 자기 자신에 대한 정보 흐름의 자기통제와 자신의 정보에 대하여 자신이 관리·보호해야 한다는 개인의 정보관리사항까지 최대한의 배려를 하지 않으면 안 된다.

결국 오늘날에는 프라이버시의 개념에 관해서 전통적인 '혼자서 있을 수 있는 권리,' '알려지고 싶지 않은 권리'에 덧붙여 '본래 자기 자신에 관한 정보는 자기 자신의 것이며, 자기 정보의 흐름을 알아서 그 정보에 잘못된 점이 있으면 수정할 수 있다는 자기에 관한 정보의 흐름을 통제하는 권리'라는 적극적 개념도 포함하고 있다고 본다.

2) 프라이버시의 중요성

정보를 '일정한 의도를 갖고 정리해 놓은 자료의 집합'으로 정의할 때, 개인에 관한 단편적인 자료도 특정개인이나 집단에 의해 체계적으로 수집되면 새로운 의미를 갖는 정보를 산출할 수 있게 되는 것이다. 이때, 이 새로운 정보가 개인의 사생활(私生活)에 관련된 것이고 그것이 본인의 승낙 없이 일반 대중에 공개될 경우에 그 개인의 사생활을 침해하여 불이익이 초래된다면 그것은 헌법에서 규정한 사생활보호라는 국민의 기본권 침해가 된다고 볼 수 있을 것이다.¹⁴⁾

특히 정보사회에 있어서는 프라이버시권(right of privacy)에 대한 새로운 형태의 위협에 적절히 대응하기 어렵다.

지금의 정보사회에 있어서는 경제적·정치적 이유에서 국민 개개인에 대한 정

14) 안문석, 情報體系論, 法文社, 1991, p. 398.

보를 사기업(私企業) 또는 국가기관이 수집하여 이를 활용하고 있다. 효과적인 세금의 징수, 복지, 교육 등 현대 국가의 급부기능의 확대에 따른 이유 이외에도 개인정보의 수집은 국가감시체제의 확대와도 관련이 있다. 아울러 사기업에 있어서도 신용거래, 인사관리, 고용정책 등과 관련하여 개인정보수집의 필요성이 증가하고 있다. 이와 같은 필요성의 증대는 이를 충족시킬 수 있는 컴퓨터, 과학기술의 비약적인 발전과 더불어 눈부신 발전을 하고 있다.

이때 개인에 관한 정보가 의도되지 않은 채로 밖으로 유출이 되고 명예와 자기 통제 하에 있는 사실까지도 의도하고자 하는 개인이나 단체로 유입되어 가고 있는 실정이다. 특히 재산권 행사와 산업사회에서 필요로 하는 인적 사항과 주민등록의 이동사항과 그 교부, 청구로 인해서 개인에 관한 정보들이 유포되고 있는 실정이다. 이러한 사항들이 정보사회에서 더욱 범람하고 있으며 행정부 및 조직체활동에 필요한 전산화로 인해서 사생활(私生活)의 침해 현상이 두드러졌으며 이에 대한 보호가 적극적으로 필요하게 되었다.

프라이버시가 유출되는 현상은 사회구조가 가장 큰 원인으로 지적되는 데 그 현상은 산업사회에서 정보사회로, 폐쇄사회에서 개방사회로, 단순히 보관하고 있던 상태에서 상호 교류·교환하고 있는 사회로, 국가 내부생활에서 국제교류시대로 변해가면서 이제는 사적(私的)인 인적사항이 국내 뿐만 아니라 국제간에도 유출되는 현상을 맞게 된 것이다.

사회의 정보화가 진행되어 사회생활의 모든 분야에서 정보의 역할이 크게 확대됨에 따라, 즉 정보화사회가 됨에 따라 개인의 정보일지라도 재화로서의 가치가 있다. 이러한 이유에서 개인정보는 경제활동(기업활동)에 있어서 중요성을 가지게 되었으며, 개인정보의 수집방법이 광범위하고 복잡하게 되었을 뿐만 아니라 보유하고 있는 정보도 더욱더 세밀하고 상세하게 분류되고 있다. 또한 개인정보의 이용·유통과정도 고도화되고 있다. 그러므로 개인의 생활이 편해진 것도 있지만 간과할 수 없는 심각한 문제도 발생될 수 있다.

3) 프라이버시의 침해 문제

정보사회에 있어서 개인정보의 유출은 어느 정도 당연시되고 있다. 그러나 개인의 이익과 권리를 침해(侵害)하고 인간존재의 자유를 위축시키거나 무형재산에 관한 과도한 정보의 유출은 개인의 명예뿐만 아니라 경제적 가치에까지 막대한 손해를 초래하게 된다. 그러나 개인정보에 관한 것 중 프라이버시에 관련된 개인 정보를 어떻게 특정화해서 비공개로 할 것이냐에 관한 기준이 애매모호하다.

대체적으로 프라이버시 침해사항의 요건으로서 지적될 수 있는 것은 개인에 관한 정보(사업을 경영하는 개인의 당해 사업에 관한 정보를 제공한다)로, ① 특정의 개인이 인식되거나 또는 식별될 수 있는 것, ② 개인생활 사항에 관해서 특정 개인이 인식되거나 또는 식별될 수 있는 정보, ③ 통상 타인에게 알려지고 싶지 않은 개인에 관한 정보 등을 규정하고 있는데 이러한 내용들은 표현이야 어떻든간에 내용적으로 큰 차이는 없다. 이러한 개인정보를 원칙적으로 비공개로 하고 있지만, 그 경우에 취급기준은 일반적으로 확정되어 있는 것은 아니다. 다만, 다음과 같은 사항을 포함한 정보가 프라이버시의 침해요소가 될 수 있을 것이다.

- 첫째, 의식, 사상, 종교, 인종, 취미 등
- 둘째, 심신의 상황, 병력, 체력, 건강상태 등
- 셋째, 학력, 경력, 직업, 상벌(범죄경력), 자격, 성적 등
- 넷째, 가정생활, 친족관계, 사회활동, 생활기록 등
- 다섯째, 소득, 재산상황, 거래상황 등이라 할 수 있다.

그러나 프라이버시 존재 형식에 관하여 국민의 관심이 높아지고 있으며 주민등록의 열람이나 교부로 인해서 개인정보의 누출은 점차 증대되고 있어 전산화로 인한 프라이버시 침해 정도나 양 및 범위가 의외로 확대되고 있는 실정이다.

4) 프라이버시의 보호대책

개인의 프라이버시 보호방법에 대하여 많은 수단들이 있겠지만 무엇보다도 법적 수단의 기준이 제시되어야 하는 데 몇 가지 중요한 기준을 예시해 보면 다음과 같다.

- ① 개인정보 취급기준의 설정이 필요하다.
- ② 프라이버시를 보호하기 위해서는 개인정보 취급에 관한 기준이 있어야 한다.
- ③ 자기정보에 대한 열람권, 폐기청구권, 이용목적 제한 청구권, 공개거부권 등을 내용으로 하는 자기정보통제권이 정비되어야 한다.
- ④ 개인정보의 취급의 잘못으로 프라이버시가 침해되었을 때 사후 구제를 위한 조치가 있어야 한다.

특히 행정기관이 보유하는 컴퓨터정보처리에 관계되는 개인정보의 구체적 보호조치의 내용에 대해서는 제 외국의 입법례와 OECD 이사회의 권고, 우리의 실

정 등을 참조하여 구상할 필요성이 있다. 외국의 예를 참조하면서 우리의 행정 운영 실태와 실효성 등을 고려하여 구체적인 보호조치를 마련해야 될 것이다.

라. 사이버공간에서의 윤리문제

오늘날 일상생활에서 사이버공간이 차지하는 비중은 날로 증가하고 있다. 사이버공간이 개인과 기업활동에 커다란 영향을 미치게됨에 따라 사이버공간에서의 윤리 문제가 크게 문제시되고 있다.

첫째, 인터넷 정보는 국경을 막론하고 모든 네티즌에게 무차별로 도달할 수 있고, 개인정보도 노출될 수 있기 때문에 윤리적인 문제가 자주 발생한다. 개인정보의 매매, 음란물의 유포, 중상모략, 허위소문 유포 등 많은 문제가 야기되고 있다.

둘째, 사이버공간에서 정보를 쉽게 복사할 수 있는 것도 문제이다. 따라서 정보는 처음에 수집하고 정리·조직화하는 것이 문제이지, 일단 만들어지면 인터넷을 통해 거의 무제한으로 복사될 수 있다. 예컨대 MP3에 의한 노래복사, 책, 영화, 컴퓨터 프로그램의 복사 등 이로 인해 재산권 침해문제가 자주 발생한다.

셋째, 사이버공간에서는 익명 또는 가명으로 정보를 유통시킬 수 있다. 그래서 허위정보, 주식에 대한 허위소문, 회사의 감사실에 대한 허위투서 등은 기업활동뿐 아니라 개인의 사생활에도 커다란 영향을 미치고 있다. 예컨대 음란 채팅, 소위 원조교제, 누드공개, 욕설, 폭언 등도 이러한 사이버공간의 익명성에서부터 시작되는 문제일 것이다.

넷째, 상품의 가치가 그 사용자 수에 의해서 좌우될 경우에는 MS-Windows처럼, 컴퓨터운영체계의 표준이 되고 나면, 다른 약소 경쟁제품은 사라지고 시스템의 독점이 이루어진다. 시스템이 사실상의 독점상태가 되면, 이 시스템 사용자는 포로가 되고, 여기에 독점이 형성되어 자유경쟁이 약해지게 된다.

그리고 컴퓨터 프로그램, 채팅 등에 영어가 거의 독점적으로 사용되고 있는데, 이는 중요한 컴퓨터 프로그램이 대부분 영어로 되어 있기 때문이다. 영어가 사이버공간에서의 사실상의 세계공통어로 되면서, 영어권 문화가 세계를 지배하고, 영어 원어민이 유리한 입장에 서게 되고 세계 각 민족의 언어적·문화적 다양성이 소멸되고, 각 민족어가 영어에 의해서 잠식당하는 등 언어적 불평등 문제가 심각하다.

마. 컴퓨터범죄

다른 사람의 재산을 도적질하는 것은 방법 여하를 불문하고 비윤리적이며 불법이다. 최근 컴퓨터의 이용률이 급증하면서 컴퓨터범죄를 단속하는 것도 점점 어려워지고 있다. 컴퓨터기술의 발달에 따라 범죄기술도 고도화되어 이제 관리자의 사고방식과 관리방식으로는 그러한 급속한 변화를 따라잡을 수 없기 때문에 문제로 되고 있다.

컴퓨터범죄는 컴퓨터를 이용한 자금절도, 정보절도 및 시간절도의 세 가지 경우를 생각해 볼 수 있다.

1) 자금절도

컴퓨터를 이용한 자금절도가 최근 급증하고 있는데, 이에는 외부인이 회사의 전산시스템에 접속하여 돈을 빼내는 경우가 있고, 내부인이 컴퓨터를 조작하여 자금을 빼내는 경우도 있다. 일반적으로 컴퓨터에 의한 자금도난은 회사의 관리체계가 허술함을 말하는 것이기 때문에 회사에서는 도난금액이 거액이 아닌 경우에는 대체로 외부에 알리지 않고 자체적으로 수습하려 한다.

컴퓨터범죄는 지적인 범죄이므로 대처방법 또한 범죄행위 못지 않게 지적이어야 한다. 예컨대 권총강도가 은행창구에서 돈을 강탈한 경우와 컴퓨터를 이용하여 은행의 돈을 절도한 경우와는 많은 차이가 있다. 컴퓨터절도의 경우, 첫째 범인이 절도현장에 없고, 둘째 폭력이나 무기를 사용하지 않고, 자산을 도적하면서도 신체적 위협을 가하지 않는다. 셋째, 가해자와 피해자가 서로 접촉하지 않는다.

일반적으로 이와 같은 지능범죄는 사전예방이나 사전탐지를 못하는 경우가 많다. 지난날 은행직원이 단수이자를 불법으로 횡령한 사건이나 휴면계좌의 잔액을 은행직원이 몰래 횡령한 사건 등은 모두 지능범죄의 단면을 보여주는 사건들이다.

2) 정보절도

최근 정보기술의 발전과 장비의 고성능화로 컴퓨터 전산망을 이용하여 회사의 영업비밀을 알아내고, 회사의 각종 자료를 몰래 복사하고, 기타 컴퓨터에 저장되어 있는 자료에 무단침입하여 조작하는 사례가 늘고 있다.

예컨대 어느 병원전산시스템에 한 소년이 침입하여 환자기록들을 살펴본 후 재미있게 보았다는 내용의 글만 남기고 떠났다. 이 소년은 데이터를 말살하거나

변경하지도 않았고, 병원측에 피해를 준 사실도 없다. 병원측에서 많은 노력을 하였으나 소년의 침입을 막을 수는 없었다. 이 소년의 행위는 비윤리적인 행위인가? 병원측에 정보관리가 허술하다는 경고를 주었을 뿐이니 그로 인하여 병원에서 정보관리를 강화한다면 정보침입 그 자체는 비윤리적이 아니라고 볼 수도 있다. 그러나 이 소년의 행위는 비윤리적인 행위로 보아야 한다. 왜냐하면 무단으로 다른 사람의 파일에 침입한 것은 재산권의 침해이고, 또 프라이버시를 침해하였기 때문이다.

3) 시간의 절도

공적인 업무수행을 위해 설치된 컴퓨터나 전산망을 회사의 허락을 받지 않고 사적인 용도에 사용하는 것은 컴퓨터시간의 절도에 해당된다. 근무시간 이후 회사 컴퓨터를 이용하여 사적인 전자메일을 보내고, 인터넷에 접속하여 증권시세를 조회하고, 채팅을 하고, 게임을 하는 등의 행위는 윤리적인가? 비윤리적인가?

일반적으로 컴퓨터가 회사의 재산이고 컴퓨터를 이용하는데 비용이 소요되므로 비록 근무시간 이후라도 회사의 컴퓨터를 허가 없이 사용하는 것은 비윤리적이라고 볼 수 있다. 회사 전화나 사무기기를 사적으로 이용하는 경우나 업무용 차량을 사적인 용도로 이용하는 것도 마찬가지 경우일 것이다.

이것은 빈 택시가 거리를 달리는데 손님을 태우더라도 비용이 더 발생하는 것은 아니지만 가는 길에 손님이 승차했을 경우에는 요금을 내야 하는 것과 동일한 이치다. 그러나 현실은 반드시 그렇지만은 않다. 회사의 방침에 따라 이러한 행위가 비윤리적 행위가 될 수도 있고 그렇지 않을 수도 있다.

바. 해킹(hacking)

‘해커’(hacker)는 원래 컴퓨터시스템의 내부구조와 동작원리 등에 심취하여 이를 알고자 노력하는 사람으로 컴퓨터 및 통신에 대한 뛰어난 실력을 가진 사람을 지칭하였다. 그러나 1990년대 초에는 다른 컴퓨터에 불법으로 침입하여 자료를 무단 열람, 변조, 파괴하는 등의 행위를 하는 침입자·파괴자를 함께 해커로 부르고 있다.

그리고 최근에 부르는 ‘해커’라는 용어는 인터넷을 주무대로한 가상공간에서의 많은 사이버범죄를 일으킬 수 있는 가능성이 매우 큰 사람들을 통칭하는 용어로 주로 사용되고 있다.

다시 말해 넓은 의미에서는 해커들이 저지르는 모든 불법적인 행위들을 해킹

(hacking)이라고 하지만, 좁은 의미에서는 정보시스템에서의 보안 침해사고를 발생시키는 행위들을 말한다. 해킹은 특정 전산시스템에 직접 침입해 정보를 빼내는 방식에서부터 시스템에 부하를 걸어 서비스를 멈추게 하는 방식까지 다양하다. 최근의 해킹수법으로는 특정사이트에 엄청난 양의 정보를 쏟아 부어 시스템에 과부하가 걸리도록 해서 서비스를 중단시키는 '서비스거부공격(dos, denial of service)', 상대방 정보를 빼내는 '트로이 목마' 등이 있으며 또한 컴퓨터 바이러스와 해킹의 성격이 혼합되어 둘의 구분이 모호해지고 있는 실정이다.

여기서 자주 이용되는 대표적인 해킹기법을 살펴보면 다음과 같다.

1) 취약점 정보수집

보안취약점을 알아내는 보안검색기를 이용하여 외부망에서 접근이 가능한 전자우편, finger, telnet 등 네트워크 서비스 및 취약점을 찾아내어 침입하거나 관리자 권한을 획득하는 것이다.

2) 버퍼 오버플로우 취약점(buffer overflow)

버퍼(buffer)로 지정된 공간에 지정된 양보다 더 많은 양의 데이터를 쏟아 부음으로써 시스템의 다른 영역까지 영향을 미치게 함으로써 시스템을 다운시키거나 오작동시키게 하는 공격방법이다. 최근에 많이 이용되고 있는 기법이다.

3) 사용자도용(impersonation)

다른 사람의 ID나 패스워드를 알아내서 그 사람으로 가정하여 시스템에 침입하는 방법이다. 사람들이 패스워드를 유추하기 쉽게 설정한 경우 공격대상이 될 수 있으므로 유의하여야 한다. 따라서 단순한 패스워드의 사용을 자제하여야 하며 일정기간 사용 후에는 변경하여 주는 것이 좋다.

4) 전자우편폭탄

전자우편폭탄(mail bomb)을 이용해 컴퓨터 통신시스템을 마비시키는 공격방법으로서 특정 사용자를 대상으로 대용량의 전자우편을 보내거나 적은 용량의 전자우편이라도 반복적으로 대량 발송함으로써 상대방의 시스템기능을 마비시킨다. 최근에는 다른 사람의 전자우편계정을 이용하여 광고성 전자우편을 다수의 사용자에게 보내는 스팸(spam) 메일이 사회적·윤리적으로 문제가 되고 있다.

[토의 문제]

1. 공익신고제 활성화 방안에 대해 토의해 보자.
2. 공익신고제에 대한 찬·반론에 대해 토의해 보자.
3. 정보공개와 발전방향에 대해 토의해 보자.
3. 제조물책임법이란 무엇인가?
4. 조직과 종업원의 권리, 의무, 선의지에 대해 토의해 보자
5. 기능별 윤리수준의 향상방안에 대해 토의해 보자.

바람직한 직장생활

제 11 장

1. 직장인으로서의 자기성찰
2. 성공적인 직장생활
3. 가정생활과 직장생활의 균형
4. 여가 및 여가활동

1 직장인으로서의 자기성찰

직장생활을 원만하게 유지하기 위하여 우리는 조직구성원의 한 사람으로서의 자신의 참모습에 대한 성찰을 하여야 한다. 역사를 통하여 인간성에 대한 모습을 밝히려는 많은 시도가 있어왔는데, 이들의 대부분에서 밝혀진 공통적인 것은 인간성이 다양하다는 것이다. 보다 구체적으로 말하자면 대부분의 경우에는 인간성을 이중성(dual nature)이란 말로 표현해 왔다.

선과 악, 천한 것과 고상한 것, 내면적인 것과 외면적인 것의 이중성이 바로 그것이다. 기독교 교리를 체계화시킨 사도 바울도 그의 마음속에는 항상 선과 악이 투쟁하고 있다는 고백을 한 적이 있다.

나의 참된 모습은 어떤 것인가? 어떤 모습이 가면이고, 어떤 모습이 참 나의 모습인가? 대부분의 사람들은 선(善)을 바라고, 선을 추구하며, 선에서 인간의 참모습을 찾으려 노력한다.

모세(Moses)는 최고의 선을 정의(justice)로, 플라토(plato)는 선의 본질을 지혜(wisdom)로, 그리고 예수(Jesus)는 선의 핵심을 사랑으로 보았다.

그러나 이들 선의 내용은 그것과 모순되는 인간본성 속에 있는 다른 어떤 것에 의하여 끊임없이 약화되고 있다. 그렇다면 이들 다른 어떤 것이란 무엇인가? 이에 대한 대답은 프로이드(Freud) 심리학에서 구할 수 있다.¹⁾

프로이드는 인간의 무의식 속에 존재하는 마음의 영역을 다음과 같이 세 가지로 구분하였다.

가. Id(원초아, 본능아)

인간이 태어날 때부터 가지게 되는 본능적 충동(성, 공격)의 원천으로서 리비도(Libido, 원욕)라는 영역이 있다. 이 영역은 외부의 제약이 없으면 원시적이고 본능

1) 보다 자세한 내용은 줄저, 인간관계와 커뮤니케이션, 서울: 탐북스, 2010, pp. 178-184에 있음.

적인 쾌락추구의 충동적 행동으로 욕구충족을 일삼는 영역이다. 다시 말해 Id는 원초적인 에너지 시스템으로서 유전된 주관적이고 정신적인 실체로서 현실에 대한 아무런 지식도 없고, 그 작동원리는 긴장의 감소와 쾌락추구의 원칙에 의해 지배된다. 따라서 Id는 무의식 세계의 핵으로서 성적·공격적 특성을 지지며, 퍼스낼리티(personality)의 기초가 되며, 쾌락을 극대화하고 고통을 극소화하기 위해 노력하는 에너지의 원천이라 할 수 있다.

나. Ego(자아)

Id에 브레이크를 거는 현실원리(reality principle)를 중시하는 Ego는 인간 마음의 두 번째 부분으로서 Id가 사회적으로 용인된 방향으로 행동을 하도록 허용되었을 때 나타나는 정신생활의 영역인데, 객관적 세계인 현실세계와 교호작용을 하면서 인간의 성격을 관리·통제하고, 행동이 일어나는 주된 배출구로서 Id와 Super-ego의 상충되는 용구를 통합한다.

Id가 무의식을 내포한 개념인데 비해 Ego는 의식적인 것이며 퍼스낼리티의 현실 지향적인 부분으로 현실의 원리에 의해 지배되고, 쾌락을 지연시키며, 인지적·지적 기능으로서 현실검증과 탐색을 끊임없이 한다. 이

다. Super-ego(초자아)

초자아는 전통적인 가치나 이상을 내면적으로 대표하고 있으며 쾌락보다는 완성을 지향하고 양심과 자아, 이상(ego ideal)으로 구성되어 있다. 초자아는 일반적으로 양심으로 간주되며, 감시 매카니즘이고, 퍼스낼리티에 윤리적·도덕적 차원을 추구한다. 대부분 무의식의 속하는 초자아는 이상주의적이다.

예컨대, 배고픔에 지친 사람이 남의 가게에 가서 주인 몰래 빵을 훔쳐먹으려고 자아의 영역에서 훔칠 계획을 세웠지만, 초자아의 영역에서 비도덕적인 행동을 못하게 판단을 내리면 아무리 배가 고파도 빵을 훔치는 행동을 하지 않는다. 이와 같이 초자아는 쾌락이나 현실을 위해서보다는 이상적이고 완전한 것을 원하는 퍼스낼리티의 도덕적·윤리적 기준이다.

Ego가 Id와 Super-ego간의 관계를 잘 조절해서 균형을 유지토록 할 때 그 사람은 선을 추구하고, 협동과 긍정적 사고와 행동을 유지하려는 Libido인이 된다. 그러나 Ego가 이들간의 관계에 대한 조절에 실패를 하게 되면, 개인의 성격은 Mortido인이

되어 부정적 시각을 갖게 되고 비협조적이게 된다. Libido인과 Mortido인이 갖는 성격적 특성을 정리해보면 다음과 같다.

■ Libido 인의 성격적 특성

- ① 타인을 사랑하게 된다.
- ② 타인에게 접근하기를 즐긴다.
- ③ 협동적이다.
- ④ 타인을 격려하고 칭찬한다.
- ⑤ 건설적이고 진취적인 사고와 행동을 하며 항상 활기가 넘친다.
- ⑥ 출산(procreation) 지향적이며 동정적이다.
- ⑦ 타인을 용서할 줄 안다.
- ⑧ 다른 사람에게 주는 것을 좋아한다.

■ Mortido 인의 성격적 특성

- ① 다른 사람을 미워하게 된다.
- ② 타인으로부터 회피하기를 즐긴다.
- ③ 다른 사람과 다투기를 좋아한다.
- ④ 다른 사람을 실망시키거나 결점을 들추어낸다.
- ⑤ 파괴적인 생각으로 처신하고 항상 의기소침해 있다.
- ⑥ 살인(murder)지향적이며 분노에 차있다.
- ⑦ 보복적(retaliation)이다.
- ⑧ 남으로부터 받는 것만을 즐긴다.

이상에서 살펴본 바와 같이 인간은 퍼스낼리티가 갖는 세 가지 영역 중 가장 많은 에너지가 Id에 저장되어 있을 때 그 개인은 본능적인 행동이 나타나고, 많은 에너지가 Ego에 저장되어 있을 때는 논리적이고 이성적인 행동을 한다. 그리고 많은 에너지가 Super-ego영역에 저장되어 있을 때에는 도덕과 양심에 따라 행동하게 된다.

또한, 개인은 그가 성장하면서 어떻게 자신을 키워왔느냐에 따라 Libido인 또는 Mortido인의 특성을 나타낸다. 그러므로 성장과정에서 아이들을 지나치게 억압하거나 애정결핍 상태로 자라게 해서는 안되며, 그렇다고 분별 없이 키워서도 안 된다.

퍼스낼리티가 균형적으로 성숙된 인간은 동기유발요인 추구인(motivation-seeker)이 되어 적극적으로 협동하고 창조하며, 일을 즐기는 직업인이 될 수 있다.

그러나 그 반대일 경우에는 유지요인 추구자(maintenance seeker)가 되어 비협조적이고 반항하며 현상유지에 급급해 하는 안일무사하고 소극적인 직업인이 된다. 따라서 조직구성원의 한 사람으로서 바람직한 직장생활을 위해서는 무엇보다도 먼저 자신의 참모습부터 알아볼 수 있도록 하여야 한다.

2 성공적인 직장생활

성공적인 직장생활을 위해 먼저 경영자의 기대가 무엇인지를 살펴보고자 한다.

가. 경영자의 기대

우리가 어떠한 직장을 선택할 때는 선택한 직장과의 자신의 직무에 대해 나름대로의 기대를 갖게 된다. 이에 못지않게 고용주 또한 신입사원에게 나름대로의 기대를 가지고 채용이라는 결정을 하게 된다.

여기서 쌍방 모두가 자신의 입장을 상호이익의 기회로 생각하지 않거나 상대방의 임무와 기대를 이해하지 못하게 된다면 이들 사이에서는 아마도 바람직한 직장생활을 기대하기란 어려운 것이다.

고용주—종업원 사이의 상황과 관련되는 상호이익을 생각하여 보라. 경영자인 고용주들은 소비자들이 원하고 필요로 하는 재화와 용역을 생산하고 사업을 지속시키기 위해 이익을 남기며, 그 이익으로 자신의 사업을 번창시키고 자본을 가진 새로운 투자자들을 끌어들이며 능력 있는 사람들을 채용하게 된다.

반면에 종업원들은 자기 자신과 가족을 부양하는데 필요한 소득을 제공하는 일자리를 필요로 하게 된다. 이들은 또한 자신에게 의미 있고 흥미 있는 일자리를 찾고자 하며 결국에는 일에 대한 자신의 공헌이 의미 있고 가치 있다는 느낌을 갖게 된다. 만일 사업을 하거나 기업을 운영하는데 능력 있는 직원들이 없다면, 그 사업이나 기업은 계속해서 생존하지 못할 것이다. 그렇지만 능력 있는 직원들은 사업이나 기업이 무제한의 자원을 갖지 않는다는 사실, 즉 회사가 이익을 내지 못하게 되면 자신들이 일자리를 잃게 된다는 사실을 현실적으로 인정할 필요가 있다.

고용시장의 동요나 대기업의 재정적 파산이 직원들에게 어떻게 영향을 주었는가는 최근 IMF사태 이후 일어나는 일련의 사건들로 우리는 충분히 인식할 수 있을 것이다.

경쟁력의 강화를 위해 생력화(省力化)의 일환으로 사원을 감축하고 조기 정년퇴직을 권장하는 등의 일련의 사태들은 이를 잘 설명해 주는 예라 하겠다. 이익, 손실, 소득 그리고 지출 등은 경영자와 종업원들 사이에 있게 되는 상호이익의 전체적인 순환 요소이다.

셔인 윌리엄스(Sherwin Williams)회사의 법인 이사이며 인사담당자인 스타들러(E. B. Stadler)씨는 고용에 있어서의 상호이익의 측면을 아주 간결하게 다음과 같이 요약하고 있다.²⁾

“나는 일을 하고자 하는 사람들이 개선(improvements)에 기여할 수 있다고 믿는다. 이것은 개인과 분배된 책임 모두에 있어서 그렇다. 우리 회사의 경우에 우리 모두는 각자가 이러한 개선을 조장하도록 조직구조를 가동할 의무를 갖고 있다고 느낀다. 이는 이익을 얻고자 하는 자본주의사회의 욕구와 그 맥을 같이 한다. 나는 사업세계에서 조직구성원, 미래의 직원들, 경영자 모두의 열망에 기여하는 수단이나 이익이 없을 경우에 이들의 열망이 충족될 수 있다고는 전혀 생각지 않는다.”

기업의 본질적인 목적은 유능한 사람을 얻고, 이들을 잘 훈련시켜, 적재적소(適材適所)에 배치하고, 그들에게 기업이 바라는 기대가 무엇인지를 이해시키며, 이들이 성공하도록 돕고, 자신의 업무를 책임지도록 하며, 직무수행을 통한 공헌에 대한 보상을 해주는 것이다. 이러한 원리들은 말하기는 쉽지만 실제 적용하기는 훨씬 더 어렵다. 그리고 이러한 요소들 중에서 가장 핵심적인 것은 유능한 사람을 얻는 것이다. 왜냐하면, 유능한 직원들을 발굴하지 못하면 나머지의 것들은 쓸모없는 것이 되어 버리기 때문이다.

“유능한 사람”이란 무엇을 의미하는가? 기업은 사람들의 어떤 측면을 보고서 직원을 채용하고자 하는가? 대부분의 기업들은 어떤 결과를 산출해 낼 수 있는 지적이고 다재다능(多才多能)한 사람들을 원할 것이다.

기업은 아마 교사가 학생들에게 기대하는 것과 똑같은 어떤 특성들을 직원들로부터 발견하고자 원할 것이다.

대체로 기업은 자기 자신을 원만하고 적응력이 있다고 생각하는 직원을 원한다는 것을 강조해 두지 않을 수 없다. 학업성적은 학생들이 자신의 직업에서 성공할 가능성을 평가하는데 사용되는 전체적인 인물 판단에서 중요한 부분이 되나, “사람을 대하는 기술”은 기계를 다루는 기술이나 학생의 학업성적 이상으로 중요한 부분이다. 그렇지만 대부분의 경우 학교 공부에서 성공적이었던 학생은 “사람을 대하는 기술”에서도 성공적이다.

2) 朱三煥·明濟昌 譯, 『人間關係論』, 法文社, 1987, p. 263. (E. B. Stadler가 보낸 편지를 재인용함)

그러면 새로운 직원을 채용하는데 있어서 경영자가 갖는 몇 가지 기본적인 기대에는 어떤 것이 있는지를 살펴보기로 하자.

1) 능력(competence)과 기술(skill)

직원채용과 관련된 1차적인 필수요건은 직무수행에 필요한 능력과 기술이다. 학교에서 배운 지식과 현장에서 실제로 적용하는 지식 사이에는 상당한 차(差, gap)가 있을 수 있다. 그렇다 하더라도 경영자들은 피고용인들에게서 자신이 부여받은 직무를 수행하는데 필요한 기본적인 기술을 구비하기를 기대한다. 물론 직종에 따라서는 요구되는 필수요건이 다를 것이기 때문에 기본적인 기술을 한정하기는 어렵다. 예를 들어, 법률 서기에게 요구되는 기술은 상업 미술가에게 요구되는 기술과는 다르다. 가령 법률 서기가 법률전문용어, 사업법규 등은 물론 일반적인 서기의 기술을 지녀야 한다면, 상업 미술가는 사진술, 설계기술에 관한 전문지식은 물론 일반적인 예술과 도안에 관한 지식을 지녀야 한다. 그리고 두 직종 모두에 걸쳐 나름대로의 지속적인 정교한 다듬질과 전문화가 있어야 될 것이다.

고용시장 내의 경쟁에서 일차적으로 채용되는 사람은 마땅히 갖추어야 할 기본적인 기술 이상의 것을 갖추도록 나름대로 준비를 해 온 사람들이다. 최상의 기술을 소지한 학생들은 자신의 직무를 이해할 수 있고, 또한 새로운 직무에 임해서도 자신감을 갖고 이를 수행할 수 있다.

기업이 요구하는 것은 직무수행에 필요한 기본적인 기술(raw skills)과 주어진 시간 내에 적절한 수준까지 직무를 숙달하는 능력이다. 기업은 직무에 적합한 기술수준을 요구한다. 그래서 완전히 계발된 기술을 필요로 하는 상황이 아니라면, 배운 것을 학습하고 이해하는 능력을 갖고 과오를 되풀이하지 않는 사람을 요구한다.

기술(技術)은 특정지위에 따라 다르고 직무를 완수하는 문제와 직접적으로 관련된다. 즉 조직 내의 모든 지위에는 그 업무와 직접 관련된 특정한 기술수준이 요구된다.

직무에 요구되는 필요한 기술수준을 구비하는 것과 능력의 정도는 자신의 자격증에 반영되고, 앞으로의 자신의 직무성공에 있어 디딤돌이 된다.

2) 주도성(initiative)

주도성이란 자기 스스로 강한 동기를 갖고 타인의 지속적인 감독을 필요로 하지 않으며 기대 이상으로 직무를 수행하는 사람 즉, '술선수범하는 사람(self-starter)'

에 의해 연출되는 자질(quality)을 말한다. 사업을 하거나 기업을 운영하는 사람들은 점차적으로 직장의 문제에 직면해서 도전적이고 창조적인 안목을 발휘하는 사람들을 찾고자 한다.

사업계의 지도자들과 대화를 하게 되면, 주도성에 대한 이들의 공통적인 반응은 “더 많은 피고용인들이 주도성을 발휘해 준다면 우리 모두는 더 행복하게 될 것이지요” 등과 같은 것이다.

기업은 도전적이고 기대 이상으로 직무를 수행하는 즉, 정상적인 직무수행 수준을 능가하는 사람을 찾고 있다.

주도성은 회사 내에서 개인의 장기적인 승진의 가능성을 높여 주는 가장 중요한 요인 중의 하나이다. 만일 사람들이 자기개선을 위해 주도성을 보여주고, 직무와 관련된 훈련이나 계속적인 교육을 받게 되면, 그 사람이 갖는 진로의 잠재 가능성은 자연스럽게 증대될 것이다. 또한 주도적으로 자신의 일을 만족스럽게 완성하게 되면, 그는 계속해서 성장하게 되거나 자기분야의 일에 대한 이해를 증대시킬 수 있을 것이다.

훌륭한 종업원은 직무를 잘 처리하고 있는 힘을 다해서 필요한 정보를 찾아내어 직무를 빨리 처리할 뿐만 아니라, 해결방안이 나올 때까지 문제와 끝까지 씨름하며 적절한 시기에 자신이 갖고 있는 견해를 표현한다.

승진의 기회가 왔을 때 누군가가 자신을 지목할 것이라고 기대하면서 홀로 옆줄에 앉아 있기만 하든지, 아니면 주도성을 발휘할 기회를 찾든지 하는 결정에서 어느 쪽을 선택하느냐 하는 문제는 자기 자신의 자유의사이다. 여기에서 명심해야 할 것은 주도성의 발휘가 다른 직원들을 마구 짓밟으며 입신출세(立身出世) 하라는 말은 결코 아니며, 이 보다는 오히려 자신이 일에 전념하고 나름대로의 특별한 다른 활동을 하면서 회사를 도울 수 있고 전 직원의 일반적인 작업조건을 개선할 방안을 찾으라는 말이다. 채용을 통해서 사업조직에 관여한다 함은 협동적 팀(team)의 일원이 된다는 것을 뜻한다.

그리고 협동(cooperation), 동기화(motivation), 그리고 상호의존성(dependability)은 이러한 노력에 있어 중요한 측면이다. 한 개인으로서 인간은 자신의 특정한 직무를 수행하고 체제와 조직의 전반적인 목적에 기여하게 된다. 자신의 맡은 일을 하겠다는 의욕을 갖고 타인과 효과적으로 일하며 자신에게 부여된 과업에 대하여 책임을 질 수 있게 되었다는 것은 모두가 이러한 협동, 동기화, 그리고 상호의존성이 최종적인 결과로 생성된 것이다. 자신의 직분을 이해하고 세밀한 감독을 하지 않아도 일관되게 일하며 작업장에서 융통성을 발휘하는 것은 자신의

직무수행 기록의 일부가 된다.

직장생활에서 종업원의 주도적이고 혁신적인 생각과 활동이 종업원 자신의 진로의 성공에 지대한 영향을 주게 된다는 사실은 아무리 강조해도 지나침이 없을 것이다.

3) 회사에 대한 충성심

경영자들은 회사에 대한 종업원의 충성심(company loyalty)을 기대한다. 이러한 충성심은 회사의 제복을 착용함으로써 표현되기도 한다. 농구경기를 하는 경우에 자신이 입은 통일된 운동복의 색깔을 통해서 특정한 팀의 한 구성원으로서 자신을 인식하게 된다. 직원들이 반드시 제복을 입을 필요는 없지만, 이런 제복을 입은 상태에서의 그들의 행위, 말, 행동 등은 자기회사에 대한 충성심을 돋보이게 해준다.

충성심은 말로만 하는 것이 아니라 자기회사에 대하여 긍지를 느끼지 못하고 회사와 그 회사의 생산품을 하찮은 것으로 생각한다면, 이는 자신이 인식하든 인식하지 못하든 간에 충성심이 없다는 표현에 해당된다. 이렇게 되면 자기 자신이 그 회사에 계속 머물러 있을 것인가 하고 의문을 제기하는 것은 당연한 것이다.

어떤 경우에는 충성심이 회사의 안전문제와도 직접 관련된다. 회사가 기밀을 요하는 자료를 취급하거나 연구를 수행하게 되면, 회사의 안전과 관련된 기본정책이 있게 된다. 그러나 충격적이지도, 또는 내용상 “중요한” 것으로 보이지도 않는 대화, 부서간에 오가는 메모, 또는 무심코 듣게 되는 논평 등과 같은 일상적인 사업상의 “비밀”과 직원의 충성심은 어떠한 관련성을 갖고 있는가? 불행하게도 어떤 직원들은 회사의 정보를 “누설하는” 경향이 있다. 자신의 부주의로 정보를 누설했든 아니면 자신이 중요한 요직에 있다는 것을 타인에게 과시하기 위해 누설했든 간에, 이러한 정보의 누설은 아주 나쁘게 오도되거나 회사에 손해를 입힐 수 있다.

회사내의 모든 정보를 알고 있는 것처럼 행세하거나 이러한 것을 근거로 해서 타인에게 자기를 중요한 사람으로 보이게 하려는 정신병적인 경향성은 회사에 대한 충성심의 결여를 단적으로 나타내는 것이다. 회사의 정보가 밖으로 누설되어서는 안 된다. 수위로부터 사장에 이르기까지 정말로 충성스럽고 “중요한” 직원은 회사의 정보를 타인에게 누설함으로써 자신이 중요한 요직에 있다는 것을 과시하지 않는다. 그리고 가격인하, 다른 회사와의 통합, 자동화, 기타 다른 정책 결정 등과 같은 정보를 누설하는 것이 갖는 의미는 회사정보에 대한 충성심의

윤리적인 문제라 할 수 있다.

한편, 기업의 성과는 기본적으로 구성원의 능력과 마음에 의해서 결정되는 문제라 할 수 있는 데 아무리 탁월한 능력을 소유한 종업원이라 해도 그의 마음이 부정적이고 비협조적이라면 조직이 그 사람으로부터 기대할 수 있는 성과란 거의 없을 것이다. 우리가 조직 구성원의 한 사람으로서 타인과 함께 일을 할 때에는 반드시 협동적이고 자발적인 노력을 하여야 한다. 조직에 대한 구성원의 충성심은 그의 자발적이고 협동적인 노력에 의해서 표출되며, 이러한 충성심의 강도에 따라 개인과 조직의 발전은 좌우되고 있는 것이다.

4) 적절한 용모(appropriate appearance)

사람의 인격은 용모에서부터 나타난다는 말이 있다. 대부분의 경영자는 조직 구성원들이 그 직장의 분위기와 이미지에 걸 맞는 외관을 갖추어 주기를 희망하고 있다.

현대와 같이 “마음이 내키는 대로 생활하는” 개성이 강한 사회에서는 아주 낡고 시대에 뒤떨어진 것으로 생각될지 모른다. 그리고 어떤 사람들은 사람이 일을 하는데 어떻게 보이느냐 하는 것은 중요한 문제가 아니라고 주장한다. 그렇지만, 현실적으로 “용모”는 사업을 하거나 기업을 운영하는 데 있어 단골손님이나 고객 모두에게 영향을 주는 아주 중요한 요인이 된다. 용모의 적절성이 일의 세계에서 생활양식의 중요한 부분이 되는 것과 마찬가지로, 복장과 용모의 개성화는 모든 사람들의 생활양식에 있어서 중요한 부분이 된다. 사업체에서는 적당한 복장이 있어야 한다는 태도가 완화되었지만, 경영자들은 아직도 직원들의 복장과 용모에 대한 일반적인 기준이 있어야 한다고 주장하고 있다.

경영자들은 근무하고 있는 직원들이 “회사의 이미지”를 반영한다고 느끼기 때문에, 직원들이 현명한 판단을 하여 깔끔하고 단정한 용모를 하고 직무에 임해 주기를 기대한다. 대부분의 인사정책편람을 보면 엄격한 복장규정을 설정하지 않고 있지만, 대신에 “간편한 복장”, “점잖은 복장”, “청결과 단정”, “취향에 맞는 복장”, “요란한 복장은 삼가” 등과 같이 일반적인 지침을 정해 놓고 있다.

어떤 경우에는 사람이 하고 있는 일의 형태에 따라 입어야 되는 복장의 형태가 결정되기도 한다. 공장에서 입는 복장이나 안전을 요하는 데서 입는 복장은 일부의 사람들만이 입는 것이고, 어떤 지역에서는 안전사고 예방을 위해 장발머리를 권장하며, 반면에 안전문제 때문에 보석을 몸에 휴대하는 것을 금지하기도 한다.

특정한 “최신의 유행” 형태의 복장은 어떤 형태의 직장에서는 허용되나 다른

직장에서는 전혀 허용되지 않는 경우가 있다. 그리고 자신이 거주하고 있는 지역의 위치나 도시의 상황에 따라 복장의 형태는 상당한 영향을 받게 된다. 좋은 취향을 가진 개인으로서 사람들은 또한 자기 자신과 자신이 다니고 있는 회사에 어떤 복장이 적합한가에 관해 자신의 판단력을 동원해야만 한다.

성공적인 대인관계나 직장생활을 위해 필요한 몇 가지 효과적인 복장지침을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 복장은 책임질 수 있는 수준의 좋은 취향과 자신이 일하고 있는 환경과 부합되는 적절성을 충족시킬 수 있어야 한다. 대부분의 회사에서는 주로 직원들의 훌륭한 판단에 따라 복장을 입게 하고 있다. 그러나 이는 회사가 위치한 입지에 따라 다를 수 있으며 개인의 세심한 관찰과 노력이 필요하다.

둘째, 복장과 행동은 작업환경에 부합되어야 한다. 지나칠 정도로 평상복이나 보수적인 복장을 입는 것은 자신의 전문 직업에도 도움이 되지 못하고 타인들에게도 긍정적인 영향을 주지 못한다.

셋째, 직장생활에 요구되는 복장은 작업장소와 하는 일에 적합하되 예절과 위생을 고려한 것이어야 한다. 이런 점 때문에 합리적인 업무판단이 먼저 표현되기를 기대하게 된다.

넷째, 적절한 근무 복장이어야 한다. 그리고 용모는 타인에게 거부감이나 혐오감을 줘서는 안 된다. 다시 말해 용모는 수행될 작업의 성격에 적합해야 하며 항상 단정하고 청결하며 고상한 풍취가 풍겨야 한다.

5) 태도(attitude)

태도란 “평상시에 자신의 행위나 행동에 영향을 주는 관념(ideas)의 군(群)이나 학습된 성향”이라 할 수 있는데, 이는 다른 모든 특성에 중복되어 나타나고 영향을 주고 있는 다른 어떤 특성보다도 빈번히 거론되는 특성이라 할 수 있다. 업무와 관련하여 인간이 갖는 정신적인 마음의 자세, 경향성, 그리고 태도 등은 대인관계 및 직무수행에 결정적인 영향 요인임을 잘 알고 있다.

모든 조직은 부가적인 책임을 지려는 바람을 강하게 가지고 있는 사람과 회사 내에서 직무수행의 효과성에 영향을 주는 개인적인 편견을 갖지 않는 사람을 원한다.

조직이 원하는 사람은 ① 수용적인 태도를 갖고 배우며 자신의 직무를 수행하는 사람, ② 자발적으로 직장의 규칙을 준수하는 사람, ③ 동료직원에 대한 관심

을 갖고서 그들과 동고동락하려는 사람 동일 것이다.

조직 구성원은 책임감과 전문적인 자질을 갖고 자신의 업무에 임해야 한다. 이러한 태도는 직무수행과 승진에 크게 기여한다. 또한 근면과 변화를 수용하려는 자세도 아주 중요하다. 타인과 협동하고 타인을 존중하는 태도, 업무와 관련된 높은 수준의 성실성과 윤리의식, 공동이익에 기여하는 과업수행에 있어서의 온당한 융통성 등을 발휘할 수 있는 사람이어야 한다.

인간이 갖는 태도는 자신이 수행하는 업무의 모든 영역에 영향을 미친다. 그래서 자신이 하고 있는 업무를 중요하지 않은 것으로 생각하는 태도는 자신의 업무수행, 주도성, 용모, 타인과의 관계 등 모든 영역에 반영될 것이다.

바람직한 태도 형성을 위한 지침을 소개하면 다음과 같다.

- 평소 과업수행을 함에 있어 자신은 어떤 태도를 가지고 있었는지를 상세히 기록해 보라.
- 자신의 역할을 자기 자신의 과업수행을 감독하는 것으로 생각하고, 자신의 태도, 용모, 주도성, 협동성, 의존성, 기술 등에 비추어 자신의 과업수행에 대한 평가서를 작성해 보라. 되도록이면 세부적으로 기록하고 필요하다면 구체적인 실례를 들어가면서 작성할 것.
- 이러한 절차를 통하여 자신이 배운 것을 요약해 보라.
- 자기 자신이 손님이나 고객이 된 것으로 생각하고, 자신이 대하고 있는 직원이 업무를 중요하지 않은 것으로 여긴다고 여러분이 지각한 상황을 기술해 보라.
 - 무엇이 여러분에게 그러한 인상을 주었는가?
 - 어떻게 해서 여러분은 그러한 느낌을 갖게 되었는가?
 - 자신의 경험을 다른 사람에게 이야기하고 그 사람들의 경험을 들어보도록 하라.
 - 유사점과 차이점은 무엇인가?
 - 이러한 것이 업무수행에서 태도의 중요성과 관련하여 무엇을 말해 주고 있는가를 자문해 보라.

나. 경영관리자의 충고와 조언

1) 경영관리자의 충고

경영관리자들 역시 모든 인간들이 갖는 성냄(pet peeves)이나 신경질적인 요

소를 갖고 있다. 경영관리자들은 직원들의 잘못이나 자신들을 신경질나게 하는 요소들로서 다음과 같은 내용을 지적하고 있다.

- 직원들이 만들어 낸 생산품의 질에 대한 관심의 결여
- 소극적인 정신적 태도
- 게으름
- 형편없는 몸치장과 개인적인 위생상태
- 퇴근시간까지 시계만 쳐다보는 모습

그리고 일반적으로 직원들이 범할 수 있는 가장 나쁜 모습은 ① 내가 맡은 일 이니까 할 수 없이 한다. ② 시키니까 어쩔 수 없이 한다. ③ 나의 관심분야가 아니라서 하고 싶지 않다는.....등과 같은 인상을 풍기는 모습이다.

그리고 경영 관리자들의 신경질을 돋구어주는 행동의 구체적인 예로는 ① 잡담을 해서 남을 괴롭히는 것, ② 다른 사람을 명시하는 것, ③ 남을 헐뜯는 것, ④ 승진과 관계된 헛소문을 유포하는 것, ⑤ 구질구질한 일이나 일터 등을 지적할 수 있다.

대부분의 학생, 공무원, 회사원들은 자신의 지위가 무엇이든 간에, 거의 모든 사람들은 너무나도 안이한 수단을 선택하고 있으며, 회사는 이렇게 저렇게 잘못하고 있고 행정기관은 자신들을 기만하고 있으며, 학교는 마땅히 이행해야 하는 책무를 수행하지 못한다고 말한다. 즉, “사람들은 이 모든 기관들을 구성하고 있는 각각의 사람들이 자기 자신이라는 사실을 너무나 자주 망각하고 있다. 따라서 우리 모두는 개선될 수 있는 그러한 영역을 변화시키도록 서로의 책임을 분담하고 있다는 사실을 항상 명심해야 될 것이다”라는 마지막 두 문장을 다시 한 번 읽어 보라. 이 말은 실로 우리들 모두가 각자 관계하는 기관에 대해 책임감이 있다는 것을 말해 준다. 그 어느 누구도 자기 자신이 갖고 있는 습관, 결점, 합리화, 투사 등을 변화시켜 줄 수 없다. 따라서 무엇보다도 먼저 인간은 자기 자신이 갖고 있는 이러한 측면을 인식하고 그러한 것들을 변화시키도록 하여야 할 것이다. 인간은 다른 사람들과 관계를 맺고 일하지만 책임감은 각자가 드러내는 행동을 통해 시작되고 또 종결된다.

새로운 직원들이 지녀야 할 가장 중요한 특성에 관해서 몇 명의 경영 관리자들은 다음과 같이 말하고 있다.

나는 직원들이 갖고 있는 지식과 기술을 그 사람이 어떻게 활용하느냐가 중요하다고 본다. 그리고 직원들의 능력과 지적인 수준이 어느 정도이든 간에, 이러

한 능력과 수준에 비추어 최소달성자보다는 최초달성자를 나의 참모로 삼고 싶다.

나로 하여금 보편적으로 중요한 특성을 선택하라고 한다면, 나는 자발적으로 책임감을 수용하고 부과된 업무를 완성하는 자발성(willingness)을 선택할 것이다.

사람이 성공하는 데 필요한 유일한 특성은 없다. 이보다는 오히려 지능, 기술, 협동심, 의사소통의 능력을 주도성, 성실성, 일을 잘 수행하게 하는 올바른 판단 능력에 잘 조화시키는 능력이 있어야 될 것으로 생각한다.

책임감을 갖고 일을 잘 수행해 나가고자 하는 자발성이 문제로 될 때 여러분은 그것을 어떻게 평가하겠는가? 자신의 성취수준은 어느 정도인가? 자신이 갖고 있는 능력을 활용하고 또 이를 신장시키고 있는가? 아니면 그럭저럭 자신이 성취한 것으로 만족하고 있는가? 우리는 성공의 토대 위에서 또 다른 성공이 있게 된다는 것을 알고 있다. 따라서 우리는 자신이 성취하고 이루어 온 것을 토대로 새로운 성공의 경험을 쌓아 나가야 할 것이다.

2) 구직 희망자에게 보내는 조언

“신나게” 산다는 것은 생산적이고, 인간을 초월하는 어떤 목적을 위해서가 아니라 바로 자신을 위하여 힘을 사용하고, 존재의 의미를 갖고, 인간적이란 의미이다.

경영관리자들이 구직을 희망하고 있는 사람들에게 주는 여러 가지 많은 조언을 요약·제시해 보면 다음과 같다.

- (1) 자신이 처음에 갖고 있던 진로의 목표를 확인하라.
- (2) 계속적이고 지속적인 변화에 대비하고, 자신의 직업분야에서 다른 사람과 어깨를 나란히 하거나 이들보다 앞서기 위해서는 부가적인 교육과 훈련이 필요하다는 사실을 인식하라.
- (3) 자신이 현재 하고 있는 일에서 탁월성(excellence)을 발휘하도록 하라. 즉 자신이 하고 있는 일에 최선을 다하고 긍지와 즐거움을 갖고 임하라.
- (4) 자신의 능력을 알도록 하라.
- (5) 자신의 배경에 비추어 볼 때 적절한 것으로 생각되는 분야에 취직할 수 있도록 노력하라.
- (6) 면접 시에는 정신을 차리고 자신감을 갖고 임하도록 하며 자신감을 잃지 않도록 하라. 이와 관련된 지침은 다음과 같다.

첫째, 선택을 하고, 신중하게 조사를 하고, 그리고 나서 가능하다면 학문적으로나 태도에 있어서나 경험적으로나 자신이 선택한 진로에 대해서

가능한 범위 내에서 철저하게 준비하라.

둘째, 자신의 진로나 선택이 변화될 수 있는 만큼 어느 정도의 융통성을 유지하도록 하라. 그리고 방심하지 말고 기회를 포착하라.

셋째, 무엇보다도 먼저 자기 자신, 자신의 진로, 그리고 자신의 생활에 대한 긍정적인 정신자세를 갖도록 하라.

확실히 최우선적으로 고려할 것은 구직자들이 갖고 있는 개인적인 기대일 것이다. 그러므로 구직자들은 먼저 자신이 느끼고, 하고 있고, 잘 할 수 있는 것이 무엇인지 결정해야만 한다. 구직자들은 “나는 비행기 조정사, 간호사 등이 되고 싶다”는 등의 말보다는 자신이 갖고 있는 특수한 재능, 기술, 지식을 토대로 결정해야 할 것이다. 이것은 몇 가지 점에 관해 대략적으로 열거한 것에 불과하다.

이제부터는 경제활동 속에서 요구되고 있는 여러 가지 직업활동을 고찰해 보고, 그 직업의 업무기능을 특정인이 갖고 있는 능력과 기대에 밀접하게 조화시키는 것이 논리적인 순서이다. 이렇게 하는 것은 사실상 직무명칭에 근거해 일하고, 매력 있는 분야로 이끌리고, 업무의 구성요소가 결코 인간의 강력한 소질에 의존하지 않는다는 것을 발견하기보다도 더 투사적인 것이 될 것이다. 대부분의 고용주들은 지원자들의 소질이 특정한 업무에 있어서의 성공에 도움이 될 것인지에 관하여 철저하게 알아보기를 원한다. 따라서 온전하게 사람과 일을 조화시키는 것은 고용주와 지원자 모두의 상호관심사가 된다.

이상 경영 관리자들이 구직을 희망하고 있는 사람들에게 말하고자 하는 핵심은 무엇인가? 여러분은 이들의 조언을 자신에게 어떻게 적용시킬 것인가? 여러분 자신의 업무에 적용할 기술에는 어떤 것이 있는가? 이러한 기술은 여러분이 원하는 일과 잘하는 일에 어떻게 관련되는가? 여러분은 자신이 하고 있는 일에 대해 긍지를 갖고 있는가? 이에 대한 깊은 생각과 자기성찰이 있어야 할 것이다.

다. 작업생활의 질과 바람직한 작업태도

일생을 살아가면서 근로자들은 자신의 생의 절반 이상을 직장생활에 할애한다. 그들이 직장생활에서 만족을 얻지 못함으로써 작업생활의 질의 수준(level in quality of work life)이 바람직하지 못할 때, 그의 생활의 질(quality of life)도 바람직하지 못하게 된다. 직장은 재미있는 곳이어야 하고, 보람을 안겨줄 수 있는 곳이어야 하

며, 인생을 걸 수 있는 곳이어야 한다. 특히 종업원은 자신이 일상적으로 수행해 나가야 할 직무 그 자체(job itself)에서 보람을 느낌으로써 그는 자신이 가진 심리적 성취의 만족감을 맛볼 수 있어야 한다. 중요한 것은 직무이고, 직무에서 인생을 걸지 못하면 인생은 헛된 것으로 전락되고 말 것이기 때문이다. 알베르 까뮈(A. Camus)는 일하지 아니할 때 그의 생은 타락하게 된다고(Without work, all life goes rotten) 말한 적이 있다.

작업을 즐기면서(enjoy work), 일에서 열매를 맺을 수 있을 때 인간의 생은 가치 있는 것이다. 따라서 어느 한 개인의 인생의 질, 작업생활의 질을 결정해 주는데 있어서 무엇보다도 중요한 것은 그가 담당하는 직무의 특성(job characteristics)이 그의 기대와 가치관 그리고 인생을 보장해 줄 수 있을 만큼 의의가 있는 것인가 하는 것이다.

따라서 직업활동의 선택과 개발은 한 사람의 일생 동안 계속적으로 이루어지는 과정이다. 다시 말해 자신의 부모가 바꾸었던 것보다 더 자신의 직업을 바꾸게 될지도 모른다. 그래서 요즘에는 일생 동안 6~7번 또는 그 이상으로 자신의 직업생활을 바꾸는 것이 별로 이상할 것이 없는 시대가 되었다.

“오늘날 대부분의 사람들은 힘든 일과 직장에서 자기발전을 도모하는 것을 가치 있는 것으로 믿는 것처럼 보인다. 반면에 이들은 직원으로 근무하는 것에 대해서는 만족하지 않고 그러한 상태에 계속 머무르고자 하지도 않는다. 이들은 또한 많은 것을 요구하며, 이러한 요구를 채울 수 없다고 생각되면 다른 곳에서 이를 찾으려 한다.”³⁾

이것은 「현대심리학 조사연구지」가 직업태도에 관해 내린 결론의 내용이다.

만약 어떤 이유에서든 자신이 직업을 전화시키고자 한다면, 자신이 현재 다니고 있는 직장의 인사담당부장을 찾아가서 그와 면담을 해 보라. 그래서 외부에서 다른 직장을 찾으려 하기 전에 먼저 자신이 현재 근무하고 있는 직장에서 자리를 바꾸어 볼 기회를 갖도록 하라. 대부분의 신규채용 업무를 맡고 있는 부서들은 자기네 회사의 지속적인 성공이 직원 개개인의 성공과 이들의 만족감에 의해 결정된다는 것을 잘 알고 있다.

많은 경영자들은 처음 배치된 부서에서 인내하며 일을 잘 해보려고 노력도 하지 않고 다른 부서로 옮겨가려고만 하는 종업원들을 아주 꺼려한다. 그리고 처음 배치된 부서에서 일을 훌륭히 해내지 못하는 사람이 근무하는 부서를 바꾼다고 해서 그곳에 가서 일을 잘 하리라는 보장도 없다. 그러므로 회사에 취직하고자 하는 사람은

3) Edward E. Lawler, Patricia A. Renwick, and the *Psychology Today* staff, op. cit., p. 65.

어느 직장이나 다소 자신의 취향에 맞지 않는 부분이 있다는 것을 일찍 터득할 필요가 있다.

자신의 업무를 수행하다 보면 거기에는 같이 일하고 싶지 않은 동료직원과의 문제, 욕구좌절과 불만족의 경험 등과 같이 자신이 좋아하지 않는 몇 가지 측면이 있을 것이다. 반면에 직무수행을 잘 해낸 데서 오는 만족감, 자신의 업무와 관련된 주체성 의식, 전문적으로나 개인적으로 다같이 성장할 수 있는 기회 등도 있을 것이다.

직장생활에 임하는 바람직한 생활자세에 관한 몇 가지 지침을 소개하면 다음과 같다.

- 동료직원과 더 좋은 관계를 촉진시키고, 자신의 업무로 인해 더 많은 보상을 얻을 수 있도록 자신이 변화시킬 수 있는 그러한 측면을 변화시키기 위해 인간관계에 관해 지금까지 이해한 것들을 이용하도록 하라. 자신이 맡은 첫 번째 업무나 그 이후의 업무가 자기 자신에게 만족감을 주게 될지는 알 수 없다.
- 성공할 기회를 자신의 업무뿐만 아니라 자기 자신한테서 찾으려 하라.
- 즉각적인 만족감은 기대하지 말라. 업무에서 성공하려면 자신이 일을 잘 배워야 하고, 어느 정도의 긍정적인 경험을 해야 되는 데 여기에는 상당한 시간이 걸린다. 물론 이러한 모든 것에 예외가 있다면, 그것은 황당무계(荒唐無稽)하거나 엉성한 계획에 의한 결과를 너무 성급히 받아들인 직업의 경우일 것이다.
- 어떤 형태의 “체제”가 자신에게 최고의 행복을 안겨다 주고, 어떤 체제 안에서 일을 가장 훌륭하게 수행할 수 있는지를 인식하라.
- 업무에서의 성공을 결정하는 데 있어 가장 결정적인 요인이 되는 것은 자신의 상사나 감독자라는 것을 명심하고, 가능한 범위 내에서 “최적”의 여건을 만들도록 하라. 세상에는 완전한 직업도 완전한 인간도 없다. 그러나 자신의 업무태도는 업무를 매력적이고 바람직하게 만드는 주요한 요인이 될 것이다.
- 도전할 만한 일을 찾고, 자신의 능력을 발휘하고, 자신의 업무에 대해서 최선의 노력을 경주하도록 하라. 자신이 받는 보상은 인간이 자신의 업무에 쏟는 노력의 직접적인 근거가 된다는 것을 알게 될 것이다.
- 자신이 할 수 있고 하기를 원하는 일이 무엇인가를 알아보고, 최선의 노력을 경주하여 열심히 일할 수 있는 조직이나 체제가 무엇인지를 찾아라. 그러면 기회는 온다.

결론적으로 직무에서 성공하는 길은 주로 사람을 어떻게 일에 맞추어 적재적소에 배치하느냐에 의해 좌우된다. 경영자가 갖는 기대는 상호이익의 개념에 기초한 것이는데 여기에는 여러 가지가 있다. 새로운 직원을 선발하는 데 있어 경영자가 갖는 기

대는 ① 능력과 기술, ② 주도성, ③ 협동성, ④ 동기화, ⑤ 상호의존성, ⑥ 회사에 대한 충성심, ⑦ 적절한 용모, ⑧ 긍정적인 태도 등이 있다. 사람들이 이러한 기대를 어떻게 평가하느냐는 자신의 직업적 성공에 영향을 주는 일차적인 요인이 될 것이다.

3 가정생활과 직장생활의 균형

Stephen R. Covey(2005)는 ‘성공하는 사람들의 8번째 습관’에서 조직구성원들의 직장생활에 대한 기본적인 태도를 다음과 같은 세 가지 유형으로 설명하였다.

- 첫째는 과업 중심의 생활태도로서 자신에게 부여된 과업수행을 생활의 최우선 목표로 삼고 있는 사람들이다. 이들은 과업에 대한 열정적인 몰입을 통해 상사로부터 인정을 받고 조직에서의 자신의 위상을 강화시키려고 노력한다.
- 둘째는 경력관리 지향적인 생활태도로서 이들은 자신의 야망을 실현하기 위해 요구되는 경력을 쌓는 일에 몰입한다.
- 셋째는 자신의 가치나 삶의 스타일 그리고 가족생활을 중요시 하는 사람들로써 가능한 한 편안한 직장생활을 영위하려고 노력하는 유형의 사람들이다.

직장생활에서 과업에 몰두하는 일과, 자신의 야망을 실현시키기 위해 경력관리를 하는 일 그리고 자신의 가치나 소중하게 생각하는 삶의 형태를 유지하는 일들은 결코 영립하기 어려운 것으로서 상충하는 일들이기에 우리는 직장생활에서 많은 갈등과 스트레스를 경험하게 된다는 것이다.

최근 우리 사회에서 가정-직장 균형에 대한 관심이 고조되고 있는 가장 큰 이유는 가정생활과 직장생활의 갈등으로 인해 파생되는 문제들이 사회에 미치는 파장의 범위가 넓고, 그 정도가 심각하기 때문일 것이다.

그 동안 이 분야에서 이루어진 많은 연구들이 가정-직장 생활의 갈등은 개인과 그 가족 구성원, 상관, 직장동료, 그리고 조직의 성과에 이르기까지 광범위하게 부정적인 영향을 미친다는 사실을 증명하고 있다.⁴⁾

따라서 가정-직장 생활의 갈등 내지 불균형을 해소하고 가정-직장의 균형을 이루게 되면 조직구성원들의 생활만족과 직무만족이 동시에 이뤄질 수 있을 뿐만 아니라 가정의 평화와 생활의 보람, 생산성이나 조직 유효성의 증대 등에 기대효과가 매

4) Allen, T. D.(2000), Family-supportive work environments: the role of organizational perceptions, *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 58, pp. 414-435.

우 클 것이다.

가정-직장 갈등(family-work conflict)은 가정-직장 두 생활영역에서 역할압력이 여러 가지 이유로 양립할 수 없는 경우 발생하는 역할 갈등의 한 형태이다. 과중한 직장일 때문에 가정역할 수행이 어려운 경우와 가정일 때문에 직장역할 수행이 어려운 경우에 발생하는 역할갈등인 것이다. 이러한 갈등은 직장생활과 가정생활의 적합성을 반영하는 것으로서 직장환경이 가정생활의 질(quality of family life)에 영향을 주는 관계와 가정환경이 직장생활의 질(quality of work life)에 영향을 주는 관계 사이에 개입하여 두 영역을 연계하는 중요한 개념이라고 할 수 있다.

가정과 직장에 관련된 갈등의 원인들을 살펴보면, 먼저 가정 관련 변인으로는 결혼생활, 자녀유무, 배우자의 취업여부, 부모의 동거여부, 경제문제, 가족 적응문제 등을 생각해 볼 수 있다.

이는 가족구성원들이 지니고 있는 역할개념이 일치하지 않거나 혹은 역할수행 및 역할가치의 불균형 등이 갈등을 일으키고 있기 때문이다.

한편, 직장관련 변인들은 구조적 특성과 심리적 특성의 차원에서 많이 연구되어 왔는데, 구조적특성 차원에서는 근무시간, 초과근무, 출장근무 등의 변수들이 영향을 미치는 것으로 나타났고, 심리적 특성에서는 직무특성, 업무과중, 재량권, 상사특성 등의 변수가 포함되는 것으로 나타났다. 이것들은 신체적, 정신적으로 지치게 함으로써 가정역할 기대의 충족을 어렵게 하는 부정적인 영향을 주는 요인으로 밝혀졌다. 그리고 연구자의 특성이나 연구목적에 따라 가정-직장 갈등의 변인들은 동일한 관점으로 다루어지기도 하고 때로는 서로 다른 관점에서 다루어지기도 하였다.

최근에는 여성들의 경제활동이 활발해지고 여성 경제활동 인구가 증대되면서 가정-직장의 균형문제는 기업과 연구자들의 중요한 관심사가 되고 있는데 이는 경영학보다는 가정관리학이나 심리학분야에서 보다 적극적인 관심을 보여 왔으나 최근에는 인적자원관리 영역에서도 적극적인 연구관심을 보이면서 한편으로는 서서히 일과 그 나머지 삶, 일과 여가, 또는 일과 복지 등으로 연구의 영역이 확대되고 있는 추세다.

이상에서 살펴본 바와 같이 가정-직장 균형이라는 문제는 직장생활과 개인의 삶의 질(quality of life)에 중대한 영향을 미친다고 볼 수 있다.

4 여가 및 여가활동

여가(leisure)란 라틴어 ‘리케레(licere)’와 그리스어인 ‘스콜레(schole)’에서 유래된 단어로 ‘허락하다’(to be permitted) 또는 ‘자유롭게 되다(to be free)’란 뜻으로 자유로운 선택과 충동이나 외부압박이 없음을 의미한다.

여가의 본질적 요소는 일의 구속으로부터 벗어나 자유스러운 마음을 근거로 한다는 것과 심리적으로 즐거움을 갖는 문화생활 및 사회생활의 한 요소라는 점이다. 이러한 여가의 개념은 시대에 따라, 사회계층과 직업에 따라 또는 국적과 종교에 따라 그 정의를 달리하고 있어서 여가에 대한 명확하고 보편타당한 개념을 정립하기란 매우 어렵다. 그러나 여가 또는 여가활동이란 노동에 반대되는 개념이고, 강제성·의무성이 희박한 선택적 행위이며, 정신적·정서적인 면에서 자유·즐거움·휴식 등과 관련되어 있다고 볼 수 있다.

Dunazedier(1974)는 여가란 개인이 직장이나 가정·사회에서 부과된 의무로부터 해방되었을 때 휴식, 기분전환을 위해 또는 이익과는 무관한 지식이나 능력의 향상, 자발적인 사회참여 자유로운 창조력 발휘를 위해서 자발적으로 행하는 활동의 복합체라고 정의하였고, Kaplan(1978)은 여가를 일에서 해방된 시간, 자유 시간, 자신의 시간, 자기 취미를 즐길 수 있는 시간, 휴양 등으로 정의하였다. Duahl(1985)은 오늘날 인간이 바라는 여가란 자유시간이 아니라 우리를 바쁜 일정으로부터 심리적으로 해방시켜 줄 수 있는 신에 대한 감사의 마음과 평화라고 여가의 개념을 정의하였다.

이상에서 살펴본 여가의 개념을 종합적으로 정리해 보면 여가는 “생활에서 모든 의무와 책임 그리고 생활에 필요한 활동을 제외한 나머지 자유로운 시간인 동시에 자기개발, 자기수양을 찾을 수 있는 기회”라고 정의할 수 있겠다.

현대인들은 물질문명으로 상실되어 가는 인간성을 회복하기 위하여 정신문화를 지향하는 방향으로 가치변화를 추구하고 있는데 이러한 가치변화의 일례는 삶의 보람을 노동보다는 여가에서 찾으려는 경향성에서 찾을 수 있다.

오늘날 대부분의 인류는 선·후진국을 막론하고 여가생활에 대한 중요성을 강조하고 있다. 이는 여가시간을 인간의 정신문화와 예술적 소양이나 창조적 활동의 기회로 건전하게 이용하지 못할 경우 인류의 타락과 퇴폐를 가져올 위험성이 크기 때문일 것이다. 그리하여 일찍이 선진사회에서는 여가문제를 국가의 정책적 차원에서 다루고 있을 뿐만 아니라 국민복지의 하나로 인식하여 여가생활을 보람 있게 영위할 수 있는 터전을 국가차원에서 제공하고 제도적 배려를 아끼지 않고 있다.

이와 같은 여가활동은 여가를 분류하는 기준과 방법에 따라 매우 다양한 형태로

분류되고 있는데, Orthner(1976)는 여가활동 유형을 개인 활동, 병행 활동, 결합 활동으로 분류하였는데, 여기서 개인 활동은 혼자서 하는 활동으로 다른 사람과의 관계에 직접적인 영향을 받지 않는 것으로 명상 등이 있다. 병행활동은 다른 사람과의 상호 작용을 위한 기회가 제한되어 있고, 주로 무생물을 이용하여 활동하는 것으로 TV시청, 수집, 음악 감상, 요리 등이 있다. 결합행동은 다른 사람과의 신체적 활동을 통한 활발한 상호작용이 있는 것으로서 축구, 골프, 캠핑, 카누 등 대부분의 스포츠 활동이 이에 포함된다.

초기자본주의 사회에서의 여가는 근로의 수단으로서만 인정되었고, 개인은 금욕과 근면한 근로를 통해서만 신의 축복을 받는다는 인식이 강했다. 이러한 인식이 자본주의 발전의 기틀이 되었다고 할 수 있다. 그러나 오늘날 대부분의 산업국가에서 인간의 여가시간은 인간생활에서 매우 중요하고 필수적인 요소로 간주되고 있다. 이것은 비교적 최근의 인식변화이며, 이로 인해 인간이 장시간의 노예노동에서 벗어나게 되었다고 볼 수 있다.

[토의 사항]

1. 삶의 터전으로서의 직장에 대한 자신의 견해를 피력해 보시오.
2. 여성근로자의 가정생활과 직장생활의 균형문제에 대해 토의해 보자.
3. 바람직한 직무태도란?
4. 여가의 의미와 바람직한 여가활동에 대해 토의해 보자.

대인관계와 커뮤니케이션

제 12장

1. 활기찬 직장생활
2. 바람직한 인간관계의 필요성
3. '만남'의 관계와 '스침'의 관계
4. 인간관계의 형성과 발전
5. 인간관계를 어렵게 만드는 요인들
6. 커뮤니케이션

1 활기찬 직장생활

근대산업의 특질이 집단 사회화되어 감에 따라 조직에서의 인간관계는 제반 생산을 규정하는 중심원리가 되어 가고 있다. 그러나 우리주변의 제 조직에서는 아직도 인간관계적 요인이 무시되고 다만, 인간은 경제적 기계의 톱니바퀴(a cog in economic machine)로 전락되어 조직에 있어서의 비개성화(depersonalization)의 현상을 보여 주고 있다. 그러므로 조직에 있어서 이러한 인간적 요인을 어떻게 관리하여야만 인간관계를 가장 좋은 상태로 올려놓을 수 있을 것인가 하는 것이 조직을 관리하는 사람과 더불어 우리 모두의 관심사가 아닐 수 없다.

일반적으로 조직에서 일하는 모든 사람들이 일에 대하여 열성적이고 협조적이며 또한 그들의 윗사람이나 아랫사람이 동료들 서로 아끼고 존중한다면 인간관계가 잘 되어 있다고 말할 수 있어 조직의 능률이 매우 높아질 것이다. 그 반면에 종업원들이 서로 시기하고 불화와 반목이 존재한다면 그 조직은 인간관계가 나쁘다고 말할 수 있고 따라서 능률의 저하를 면치 못할 것이다.

이와 같이 조직에 있어서의 인간적 요인(Human Factors)은 직접적으로나 간접적으로 조직의 성패를 좌우한다고 볼 수 있다.

인간은 사회를 떠나 존재할 수 없으므로 사회에 여러 가지 반응을 하고 적응하게 된다. 그래서 인간자체는 자기의 행동을 변경할 수 있는 가능성을 갖고 있어서 적응성이 있게 되는 것이다.

우리의 행동은 개체 내의 힘보다 오히려 외부의 어떤 힘의 작용을 많이 받는다. 어느 어미에서 사회의 모든 형태나 사실은 남이 하니까 따라 하는 모방성에 의하여 결정된다고 볼 수 있다. 물고기가 물을 떠나 살 수 없음과 같이 인간도 사회를 떠나 살 수 없는 존재인 것이다. 그러므로 그 사회의 규범, 관습 등의 작용에 따라서 인간 행동이 규제되는 것이다. 바로 사회화(socialization)가 되는 것이다.

맥클버 (R. M. Maclver)는 인간이 사회 속에 보다 깊이 뿌리를 박고, 그 사회 안에서 그의 사회적 관계가 점차 복잡해지고 보다 광범해지며 동료들과의 관계도 증가하고 발전하는 과정이며 이 사회화를 통해서 자기생활을 확대할 수 있다고 했다.

그리고 사회화는 타인의 요구와 그 사회의 규범과 문화에 자기 자신의 행동과의 타협이라고 할 수 있다.

이와 같이 인간은 그 사회에서 요구하는 규범과 그리고 문화, 풍속, 양식 등에 따라서 사회화가 이룩되고 그 사회화 과정에서 인간관계가 형성되는 것이다. 즉 그가 태어난 가정과 사회의 물리적인 힘에 따라야 하고, 그 사회의 전통적 가치와 법률, 종교, 관습 등의 문화 양식에 따르지 않을 수 없고, 또한 그 사회의 지도자나 매스컴에 의해서도 영향을 벗어날 수 없는 것이다. 이와 같이 개체를 둘러싸고 있는 사회적 구조(social setting), 사회적 일(social force) 그리고 사회적 과정(social process) 등에 의하여 지배되는 것은 하나의 원리로서 생각할 수 있다.

특히, 모방(imitation), 암시(suggestion), 동일시(identification), 언어(language) 같은 사회규범을 습득하는 습득 과정을 통해서 사회행동이 형성되어짐에 따라 인간관계가 이룩되는 것이다.

2 바람직한 인간관계의 필요성

인간(人間)이라는 한자가 ‘사람과 사람의 사이’를 의미하듯이 그 자체가 관계를 포함하고 있기 때문에 사람은 누구나 인간관계 없는 삶을 살아갈 수는 없다.

인간관계라는 말은 광의로는 대인관계이고 협의로는 인간 사이에 존재하는 제 문제를 의미하는 것으로 그것은 다른 사람과의 화합을 원만하게 할 수 있을까 하는 것을 의미하며 다른 사람과의 더욱 좋은 상태를 유지하기 위한 모든 내용들이라고 할 수 있다.

기독교의 성서에서는 십계명을 통해 신과 인간의 수직적 관계(제1~5계명)와 인간과 인간의 수평적 관계(제6~10계명)로 구분하여 인간관계를 중시하고 있다. 또 마틴 부버는 ‘너와 나’라는 저서를 통해 “모든 참다운 삶은 만남에서 비롯 된다”고 했고, 플라톤은 소크라테스를 모시게 된 것을 다시없는 축복으로까지 생각하게 되었다고 함으로써 누구를 만나 어떤 관계를 형성하는가가 한 사람의 삶의 질과 방향을 결정하게 됨을 알 수 있다.

환언하면 한 사람의 인생에 있어서 결정적인 변화는 ‘만남’속에서 이루어지며 실로 가까운 사람끼리는 많은 영향을 주고받게 된다.

상호 필요에 의해서 이루어지는 ‘만남’은 서로의 성장과 발전에 도움이 되는 건설적이고 생산적인 것이어야 하며 직장이라는 조직 속에서는 더욱 그러하다.

현대사회에서는 인간관계문제가 크게 대두되고 있는데 이는 사회전역에서 특정 집단의 목표달성을 위한 협동과 능률증진을 위한 생산 및 작업상의 만족 등의 근본 목적을 여하히 해결하며 목표 지향적인 협동체계(cooperative system)를 확립하느냐 하는 근본적인 목적 때문에 대단히 중요시되고 있다.

최근의 몇몇 연구에서 보면 아시아(한국, 대만, 일본)의 기업에서는 인간관계를 중시하는 조직풍토가 지배적이라고¹⁾ 나타났다. 좀더 구체적으로 말하면 이들 기업에서는 인간을 존중하는 경영, 즉 인화(人和)의 경영이 이루어지고 있으며 한국과 대만에서는 일본보다 더욱 그러한데, 이는 인간관계를 소극적인 의미에서의 '불만 요인'으로서가 아니라 '만족 요인'으로 보고 있기 때문이다.

우리는 한 인간으로 생존하기 위하여, 정체감(正體感)을 확립하기 위하여, 그리고 건전한 성격을 발달시키기 위하여 상호작용을 할 수 있는 다른 사람들과의 관계를 필요로 한다.²⁾ 다시 말해 우리는 타인들과의 만족스럽고 효과적인 인간관계의 경험을 통해서 보다 풍부하고 보다 완성된 인간으로 발달할 수 있는 것이다. 우리는 일상의 생활에서 무수한 타인들과의 관계를 맺고 있으며, 이러한 관계를 통해서 인간다운 인간으로 성장, 발달하게 되는 것이다.

출생 후 단 한 번도 다른 인간존재와 관계를 맺지 못한 채 깊은 산중에서 이리떼들 틈에 끼어 자라났던 인도의 이리아동들이 처음 발견되었을 때, 그들은 인간이었기보다는 한낱 동물에 불과했다.

이처럼 다른 인간들과의 관계는 우리로 하여금 자아의식을 가진 인간으로 성장하게 하는 동시에 어떤 유형의 인간으로 발달할 수 있느냐에 대해서도 크게 영향을 미치는 것이다.

그러므로 대인관계가 만족스럽고 효과적일 때, 바로 그런 인간관계의 경험을 통하여 우리는 한 인간으로서 바람직한 성장, 발달을 하게 될 것이다. 그러나 이와는 반대로 우리의 대인관계가 불만스럽고 비효과적일 경우, 우리의 성장, 발달은 방해받게 되는 것이다. 이처럼 우리들이 경험하게 되는 인간관계의 질과 양에 따라 우리는 독특한 자아를 형성, 발달시킬 뿐만 아니라, 개인의 정체와 건전한 인격발달에도 지대한 영향을 받게 된다.³⁾

효과적이고 생산적인 인간관계는 개인의 생존과 발달뿐만 아니라 결혼과 가정생활의 발달에도 매우 중요한 역할을 한다. 특히 산업사회의 발달에 따른 가치관의 변

1) 高時天, 韓·日·米の經營比較, 『韓日經商學會集』 第5卷, 1989, p. 19.; 市村眞一編著, 『アジアに根づく日本經學』 東洋經濟新聞社, 1988, p. 17.

2) C. H. Swensen, Jr., *Introduction to Interpersonal Relations*, Glenview, Ill.: Scott, Foreman & Co., 1973.

3) G. M. Gazda, *Human Relations Development: A Manual for Educators*, Boston: Allyn & Bacon, 1973.

화가 가정불화와 이혼율을 증가시키고 있는 오늘날 생산적인 인간관계의 필요성은 그 어느 때보다도 절실히 요청되는 것이다. 과거에는 가정이 그 가족구성원들에 대하여 여러 가지 봉사적 기능을 수행하여 왔다. 그러나 최근에 와서는 그와 같은 여러 가지 기능들 중에서 정서적 욕구의 충족, 특히 애정의 충족을 위한 기능만이 하나의 사회 기관으로서의 가정의 존재의의를 갖게 하는 유일한 기능으로 남게되었다.⁴⁾

현대인은 외부세계에서 충족시키지 못하는 정서적 욕구를 그들의 가정에서 가족 관계를 통하여 충족시키려고 한다. 그들은 사랑, 친근감, 안정감, 그리고 자기존중감 등과 같은 정서적 욕구를 불안감, 무능감, 적개심, 긴장감 등을 경험할 수밖에 없는 바깥세상에서 충족시킬 수 없기 때문에, 이와 같은 욕구를 외부 세계와는 격리된 따뜻한 안정된 가정에서나마 충족시키기를 갈망하게 된다.

따라서 잘 되면 가정 밖에서는 경험할 수 없는 만족스러운 인간관계를 발달시킬 수 있겠지만, 자칫 잘못하는 경우 상호간에 더욱 심한 욕구좌절감을 경험하게 될 우려도 큰 것이다. 그러므로 오늘날의 결혼과 가정생활의 건전한 발달을 위해서는 과거 어느 때 보다도 정서적, 사회적 욕구를 충족시킬 수 있는 가족 상호간의 효과적인 인간관계의 경험을 필요로 하는 것이다.

바람직한 인간관계의 필요성은 학교 및 사회의 여러 교육현장에서도 절실히 요청된다. 오늘날과 같이 학생 수가 증가하고 학습내용이 다양해지는 이 때, 우리는 자칫 교사와 학생, 학생 상호간의 바람직한 인간관계에 대하여 소홀히 할 가능성이 크다.

그러나 교육이란 본질적으로 하나의 사회적 과정이기 때문에 인간관계의 차원을 무시할 수 없는 것이다. 교육이란 내용의 전달이나 사실의 획득이 아니라, 타인간 존재들과 끊임없는 상호작용을 통하여 경험하는 그 무엇인 것이다.⁵⁾

Howe에 의하면, 교육에 대한 상반되는 두 가지 견해가 옛 부터 지금까지 논쟁을 벌이고 있다. 즉 그것은 ①교육을 전달(transmission)이라고 보는 견해와 ②교육을 귀납(induction)으로 보는 입장이다. 그러나 이들 두 이론적 입장은 전체의 교육 작업이 궁극적으로 의존하고 있는 교사와 학생간의 인간관계의 중요성과 그 힘을 무시하고 있기 때문에 교육의 과업을 원만히 성취시키기 위해서는 부적당하다. 이와 같이 인간들의 상호작용이란 교육에 있어서 무시할 수 없는 가장 중요한 요소인 것이다.

4) *Time*, The American Family: Future Uncertain, December 28, 1970; R. F. Winch, *The Modern Family*, New York: Holt, Rinehart & Winston, 1963.

5) G. Stanford & A. E. Roark, *Human Interaction in Education*, Boston: Allyn & Bacon, 1984.; C. H. Swensen, Jr., op. cit., pp. 212-215.

따라서 학교교육에서는 물론, 기타 여러 가지 사회 교육적 실천에 있어서도 바람직한 인간관계 발달의 능력은 교육의 효과를 높이는 데 있어서 필요 불가결한 요소가 되는 것이다.

바람직한 인간관계 발달의 능력은 기업체의 생산성을 높이는데 있어서도 매우 중요시되고 있다. 과거에는 생산성을 높이기 위해서 주로 기술적인 면의 향상에 역점을 두었다. 그러나 오늘날에 와서는 작업 자체가 인간관계 요인을 내포하고 있다는 사실을 인정하게 되므로 인간관계적 측면을 더욱 강조하기에 이르렀다.⁶⁾

사실 생산의 증가는 기업의 조직과 기술의 개선에 의해서만 이루어지는 것이 아니다. 기업이란 조직, 기술, 자본, 정보 및 인간이라고 하는 여러 가지 요소들로 구성되어 있기 때문에, 바람직한 대인관계의 발달이 기업내 구성원들의 욕구충족과 생산성을 증가시키는데 있어서 무엇보다도 중요한 것이다. 그렇기 때문에 최근에는 기업에서도 생산성을 증가시키기 위한 중요한 방법의 하나로서 대인관계 훈련 프로그램을 활용하게 된 것이다.⁷⁾

바람직한 인간관계의 발달을 위한 능력은 상담과 심리치료 분야에서도 매우 중요시되고 있다.⁸⁾

최근 정신의학과 심리학에서의 강조점이 개인 위주로부터 그 개인이 타인들과 갖게 되는 인간관계에로 옮겨진 것은 이 사실을 입증하고 있는 것이다. 정신질환은 주로 인간관계에 대한 그릇된 경험에서 일어나는 것이며, 때문에 이에 대한 치료는 보다 건설적이고 치료적인 대인관계의 확립을 통하여 가능한 것이다.

파터슨(C. H. Patterson)은 상담 그 자체를 일종의 인간관계로 보고 효과적인 상담은 효과적인 인간관계의 원리에 입각해야 한다고 강조했다.⁹⁾ 그러므로 상담과 심리치료란 바로 바람직한 인간관계의 원리의 특수한 적용에 불과한 것이다.

뿐만 아니라 효과적인 대인관계의 발달을 위한 원리와 능력은 인종적인 갈등, 종교간의 알력, 국가 간의 오해 및 기타 여러 가지 인간들이 관여하는 모든 사회분야의 문제를 원만히 해결하기 위해서도 절실히 요청된다고 보지 않을 수 없는 것이다.

6) W.G. Bennis, E.H. Schein, F.I. Steels & D.E. Berlow(Eds.), *Interpersonal Dynamics: Essays and Readings on Human Interaction*(Rev. ed.), Homewood, Ill.: Dorsey Press, 1978.; K. Davis, *Human Relations at Work* (4th ed.), New York: McGraw-Hill, 1972.

7) G. E. Parker, *An Evaluation of a Supervisory Training Course in Human Relations*, Unpublished Doctoral Dissertation, Saint Louis University, 1991.

8) C. R. Roger, E. T. Gendlin & C. B. Truax, *The Therapeutic Relationship and Its Impact A Study of Psychotherapy with Schizophrenics*, Madison: University of Wisconsin Press, 1987.

9) C. H. Patterson, Counseling as a Relationship, *Journal of Rehabilitation*, 1959, Nov.-Dec., pp. 13-15.

3 '만남'의 관계와 '스침'의 관계

우리들이 경험하는 모든 인간관계를 크게 둘로 나누어 본다면, 그것은 '만남'과 '스침'의 관계로 구분해 볼 수 있을 것 같다. 필자는 본서에서 '만남'의 관계를 바람직한 인간관계로 보고, 이와 같은 관계의 발달을 장려하려고 하는 것이다.

어떤 의미에서 모든 인간은 두 가지 측면의 '자기'를 가지고 살아가고 있다. 그 중의 하나는 있는 그대로의 자기 또는 참된 자기이고, 다른 하나는 남에게 보이기 위하여 꾸며진 자기 또는 가면을 쓰고 '...인 체'하는 자기인 것이다.

우리가 말하는 만남의 관계는 있는 그대로의 '나'와 있는 그대로의 '너'가 서로 만나서 상호작용을 하는 관계를 말하고, 스침의 관계란 나 자신의 가면과 너 자신의 가면이 만나서 무의미하게 시간과 정력을 낭비하는 피상적인 관계를 말하는 것이다.

포웰(J. Powell)에 의하면 실존주의 심리학에서 사용하는 만남(encounter)이란 두 사람 사이의 특별한 관계를¹⁰⁾ 뜻하는 것이다. 이것은 있는 그대로의 한 인간실존이 있는 그대로의 다른 인간실존과 만나서 사적으로 의미 있는 의사소통을 하는 일종의 본체론적 친교, 두 인간실존의 참된 융합을 나타내는 말이다.

예를 들어, 우리들이 일상생활에서 경험하고 있는 스침의 관계에서는 다른 사람들이 당하는 고통을 듣고 보는 경우라 할지라도 이에 대하여 별다른 감정이나 동정을 느끼지 못한 채 건성으로 대하게 된다. 그렇지만 우리가 참 만남의 관계를 경험한 멀리 있는 한 친구에게서 온 편지를 통해 그 친구가 고통을 당하고 있거나 병중에 있다는 사실을 알았을 때, 우리가 당장에 그 친구의 고통을 무조건 동참하는 경험을 하게 되는 것이다. 이처럼 있는 그대로의 내가, 다른 있는 그대로의 한 인간실존과 만남의 관계를 경험하게 될 때, 그는 더 이상 나의 이기적인 목적에 봉사하는 수단적인 존재가 아니라, 무엇인가 신비스럽고 만족스러운 친교 또는 동참의 경험을 함께 나누어 가지는 인간인 것이다.

이와 같은 만남의 인간관계를 우리는 생산적이고 바람직한 인간관계라고 부르는 것이며, 이러한 관계의 경험을 통하여 우리는 보다 자기실현을 할 수 있는 인간으로 변화해 가는 것이다.

인간은 누구나 생득적으로 만남의 인간관계를 형성·발달시킬 수 있는 가능성을 가지고 태어났다. 그래서 우리는 어렸을 때 있는 그대로의 자기로서 행동할 수 있었다. 울고 싶을 때, 있는 그대로 울 수 있었고, 웃고 싶을 때도 있는 그대로 웃을 수 있었다. 그러나 이와 같은 있는 그대로의 언행이 때때로 무시 또는 질책이라는 불쾌

10) J. Powell, *The Secret of Staying in Love*, Niles, Ill.: Argus Communications, 1984.

한 반응을 초래케 한 나머지 강화의 법칙에 따라 어느 듯 자신도 모르게 있는 그대로의 나의 느낌이나 생각을 은폐하고 남들에게 보이기 위하여, 인정받기 위하여 가식적인 자기를 형성·발달시키기에 이르렀다.

그래서 우리는 울고 싶어도 슬프지 않은 체, 두려워하면서도 태연한 체 하게 된 것이다. 그리고 성장함에 따라 주객이 바뀌어 드디어는 양자 중 어느 것이 참 자기인지 조차 구별하기가 힘들게 되었다. 이와 같은 현상을 심리학자들은 ‘자기소외’라고 부른다.

인간은 누구나가 두 가지 측면의 자기를 가지고 있으면서 타인들로부터 칭찬이나 인정을 받기 위하여 있는 그대로의 자신의 느낌이나 욕구를 억제 또는 은폐하고, 오히려 참 자신의 것들이 아닌 것을 자신의 것인 양 가장하고 있는 것이다.

이런 관점에서 볼 때, 우리는 모두 가면(面)을 쓰고 살아가고 있으며, 현대인의 인간관계란 거의 모두가 가면관계(假面關係)에 불과한 것이다.¹¹⁾ 그 결과 우리는 있는 그대로의 느낌과 생각을 나누어 가질 수 없게 되므로 상호간에 거리감을 느끼게 되고 군중 속의 외로움을 경험하게 되는 것이다.

의사거래 분석학파에 의하면, 현대인의 인간관계는 한낱 게임에 불과하다.¹²⁾ 게임에서 이루어지고 있는 인간관계는 인간중심이 아니고 의식과 상황중심의 관계이며, 이미 사회와 문화에 의하여 정해진 프로그램에 따라 판에 박힌 행동을 연출하는 것에 불과한 것이다. 때문에 이와 같은 게임의 관계는 보다 의미 있고 생산적인 바람직한 인간관계를 방해하게 되는 것이다.

조우라드(S. M. Jourard)는 ‘스침’의 관계를 역할관계로 설명하고 있는데 그에 의하면, 현대인은 역할관계에 치중한 결과로 참된 인간관계에 실패하고 말았다.¹³⁾ 사회제도의 유지를 위해서는 역할수행이 필요하다. 그러나 현대인의 병폐는 역할 자체를 역할을 수행하는 자아를 가진 인간보다 더 중시하게 된 데 있다. 따라서 현대인은 학자, 교사, 의사, 정치인, 종교지도자의 역할을 하기 위하여 있는 그대로의 참 자기를 팔아 넘겼다. 그래서 상대방을 대할 때, 존엄성을 가진 한 인간으로서 대하기보다 교수나 학자, 정치인이나 종교지도자, 즉 역할로서 대하는 것이다.

이와 같이 역할 대 역할의 관계는 우리로 하여금 스침의 관계에서 머물게 함으로 인간 대 인간의 만남의 경험을 할 수 없게 하는 것이다.

헤이(G. V. Haigh)는 현대인을 “사교적이고 인도적인 외양을 하고 있음에도 불구하고

11) T. O'Bannon & A. O'Connell, *The shared Journey: An introduction to encounter*, Englewood Cliffs, N. J. : Prentice-Hall, 1970.

12) E. Burne, *Games People play*, New York: Grove Press, 1964.

13) S. M. Jourard, *The transparent self*, New York: D. Van Nostrand, 1971.

하고 정서적으로는 타인 간으로부터 단절되어 있는 존재”로 보고 있다.¹⁴⁾

현대인은 스스로를 어떤 일에 몰두하도록 허용하지 못하며 타인과 함께 정서적으로 깊은 관계를 맺고 일할 수도 없다. 그는 주위의 세계로부터 고립되어 있다. 따라서 그는 만사에 무기력하고 무관심하다. 그는 어떤 일에 관여되기를 주저하며, 인간을 인간으로 돌보지 않는다. 현대인의 대부분의 행동은 사회에 의하여 미리 제작된 각본에 따라 움직이는 것뿐이다. 이 사회의 프로그램을 떠나서는 스스로를 하나의 공허한 유기체로 느끼게 될 뿐이다.

가. 만남의 관계에로의 발전

사람들이 참 만남의 관계를 발달시키지 못하고 스침의 관계에서 머무르게 되는 첫 번째 이유는 자기노출의 기피이고 두 번째 이유는 자기이해의 부족 때문이다.

포웰(J. Powell)은 우리들이 이와 같은 스침의 관계, 즉 가면관계 또는 역할관계를 발달시키게 된 이유에 대하여 “만약 내가 누구인지에 대하여 있는 그대로 이야기할 경우, 상대방이 나를 싫어하고 배척할까 두려워하기 때문”이라고 설명하고 있다.¹⁵⁾

그에 의하면, 현대인들은 상호간에 신뢰가 없기 때문에 자기 자신들을 더 이상 상처받지 않도록 보호하기 위하여 여러 가지 방어기제를 쓰고 있다는 것이다. 사람들이 “안녕하세요” “별고 없습니까” “만나서 반갑습니다”는 등과 같은 판에 박힌 대화를 주고받거나 제3자에 관한 험담으로 시간을 보내고 있는 한은 있는 그대로의 우리 자신을 노출하지 않기 때문에 우리는 상처받을 위험 없이 안전한 것이다.

그렇지만 우리들이 이와 같은 피상적이거나 방어기제를 통한 상호작용을 하고 있는 동안은 인간 대 인간의 만남은 불가능한 것이다. 그 결과 우리는 보다 깊은 차원의 의사소통을 할 수 없을 뿐만 아니라 우리의 정체감과 인격적 통합 감을 상실하게 되는 것이다.

사실은 사람들 모두가 진정으로 바라고 있는 것은 이와 같은 가면관계나 역할관계에서 벗어나서, 보다 깊이 있고 진실 된 만남의 관계를 발달시키는 일이다. 하지만 정직한 자기노출이 당연하게 될 위험이 너무도 강력하리라는 우려 때문에 사람들은 역할놀이를 통한 가면관계를 그대로 지속시키게 되는 것이다. 때문에 사람들은 성장, 통합, 사랑을 경험케 하는 인간관계, 즉 생산적인 참 만남의 바람직한 인간관계를 발달시키지 못하고 있는 것이다. 그 결과 사람들은 스스로의 풍부한 인간성장에

14) G. V. Haigh, "Psychotherapy as interpersonal encounter." In J.F.T. Bugental(Ed.), *Challenges of Humanistic Psychology*, New York: McGraw-Hill, 1987, pp.219-224.

15) J. Powell, *Why am I afraid to tell you who I am?* Chicago: Argus Communications, 1969.; Ibid., 1984, pp. 230-235.

도 지장을 받을 뿐 아니라, 가정, 학교, 직장 또는 기타 여러 종류의 모임에서도 귀중한 시간과 심적 에너지를 낭비함으로 생산적이지 못하는 것이다.

우리들이 타인과의 참 만남의 차원에서 인간관계를 발달시키지 못하는 다른 또 하나의 이유는 내가 나 자신에 대하여 오래하고 있으므로 진정한 나를 상대에게 보여주지 못하기 때문이다. 다시 말해서 나 자신이 나를 정확하게 평가하지 못하고 있거나 상대방이 나 자신에 대하여 어떻게 느끼고 생각하고 있는가에 대하여 올바르게 깨닫지 못한 채 그 상대방과 관계를 발달시키려 하기 때문이다.

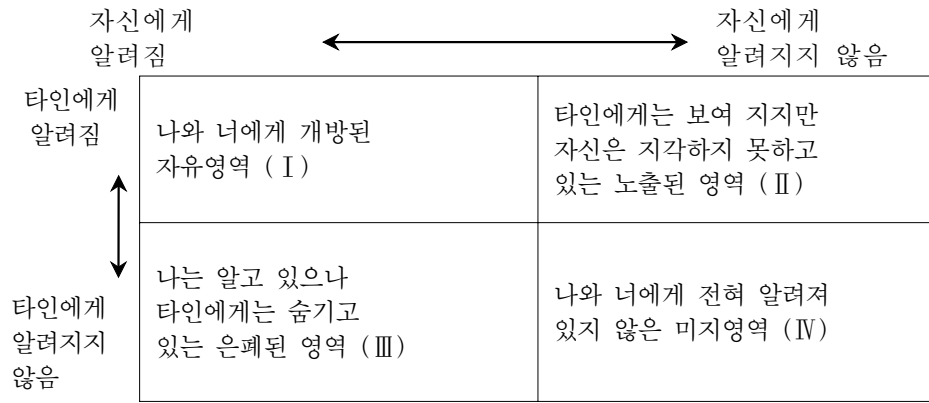
예를 들면, 실제적으로는 나 자신이 그렇게 현명하지 못함에도 불구하고 자기 스스로 현명한 줄 알고 행동하거나 자신의 언행이 상대방에게 실증을 주는 것임에도 불구하고 이를 전혀 깨닫지 못한 채 오히려 그가 자기를 좋게 보고 있는 것처럼 그릇 판단하고 행동하는 경우를 들 수 있겠다. 이와 같은 경우에는 주로 자기이해가 부족한 사람들에게서 흔히 볼 수 있다.

우리는 유치원에서부터 대학원에 이르기까지 지나치게 객관적인 지식위주의 교육을 받아왔기 때문에, 미국의 16대 대통령이 누구인지, 매슬로우의 기본적 욕구에 관한 이론이 어떤 것인지 등과 같은 자기 아닌 타인에 대해서는 상당히 많은 지식을 가지고 있다. 그러나 자기 자신에 대해서는 학습할 기회를 거의 갖지 못했기 때문에 막상 “나는 어떤 사람인가?” “나의 장점과 단점은 무엇인가?” 등에 관한 물음에 직면할 때는 망설이게 된다. 그 결과로 우리는 대인관계에서 말하거나 행동할 때 나는 무엇을, 왜 그러한 방법으로 행동하고 있는지에 대하여 잘 모르고 있다. 즉 나는 지금 상대방에게 화를 내고 있는지, 불안이나 긴장감을 느끼고 있는지, 나는 지금 상대방에게 무엇을 바라고 있는지, 나는 지금 상대방의 기대에 부응하기 위하여 말하며 행동하고 있는지, 아니면 그의 욕구에 반대하기 위하여 특정한 말과 행동을 하고 있는지, 그리고 이와 같은 나의 언행이 상대방에게 어떤 영향을 미치고 어떤 반응을 불러일으키고 있는지 등에 대하여 잘 모르고 있는 것이다.

이러한 요인들 때문에 우리는 본의 아니게 상대방에게 오해를 사거나 실증을 느끼게 하여 효과적인 관계 발달을 그르치게 하는 것이다.

나. 조하리의 마음의 창문

자기이해 및 자기노출의 두 가지 요소를 포함하여 인간관계 전반에 대한 이해에 도움을 얻기 위하여 조하리의 ‘마음의 창문’으로 불리어 지고 있는 <그림12-1>과 같은 모형을 설명해 보기로 한다.



〈그림12-1〉 조하리의 창문

자료 : J. Luft, Group Process : An Introduction to Group Dynamics, Mayfield, 1963.

사분정방형으로 도식화된 〈그림12-1〉의 모형을 보면, 우리들에게는 느낌, 생각, 행동 등이 자신과 타인에게 함께 알려져 있는 개방된 부분(Ⅰ)이 있는가 하면, 타인에게에는 알려져 있어도 자기 자신은 지각하지 못하고 있는 노출된 영역(Ⅱ)이 있고, 또 자신은 알고 있지만 타인에게에는 은폐된 영역(Ⅲ)이 있다. 그리고 마지막으로 타인과 자기 자신에게도 전혀 알려지지 않고 있는 미지의 영역(Ⅳ)도 있다.

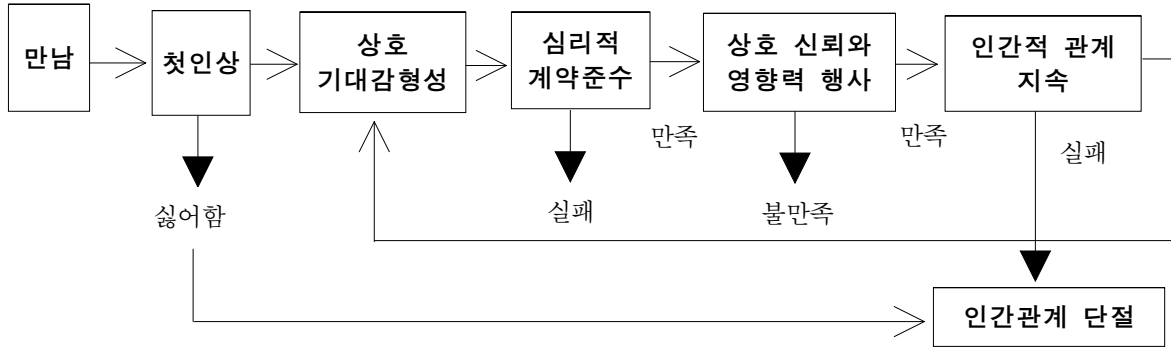
위 모형에 따르면, 바람직한 인간관계의 발달이란 Ⅱ, Ⅲ, Ⅳ의 영역을 줄이고 Ⅰ의 영역을 확장하는 것을 의미한다. 우리들 중에서 눈치가 없고 우둔한 사람으로 이해되고 있는 사람들은 Ⅱ의 영역이 넓어서 타인들이 보기에는 개선해야 할 점들이 많으나 자기 자신은 그와 같은 것을 깨닫지 못하고 스스로 잘난 체하거나 문제가 없는 체하는 등으로 자기도취적이 되어 있다. 그렇지만 어쩐지 남들과는 생산적인 관계를 발전시키지 못하는 사람이다. 자기이해가 부족한 사람의 경우에 해당한다고 볼 수 있다.

그리고 일반적으로 자기표현을 못하기 때문에 그 속에 어떠한 느낌이나 생각을 하고 있는지 알 수가 없어서 쉽사리 접근하기에 힘 드는 그러한 사람은 Ⅲ의 영역을 넓게 소유하고 있는 사람이라고 말할 수 있겠다. 그는 민감하여 자기 자신을 비교적 정확히 이해하는 하는 편이다. 그러나 스스로 이해하는 자기 자신을 수용하지 못하므로, 남에게 있는 그대로 내어 놓기를 싫어하고 주저하기 때문에 자기를 은폐하고 있는 편이다. 그 때문에 타인과의 생산적인 관계를 맺는데 지장을 받을 뿐만 아니라 일반적으로 불안해하고 긴장해 하며 자기은폐에 지나친 신경을 쓰기 때문에 자기의 기능을 충분히 발휘하여 생산적인 삶을 사는데 방해받기 쉽다.

이와 같은 사람들에게 특별히 자기노출의 용기와 훈련이 필요한 것이다. 결국 우리는 인간관계 훈련을 통하여 Ⅰ의 영역을 넓히고, Ⅱ, Ⅲ, Ⅳ의 영역을 축소함으로써 자기성장은 물론 타인과의 효과적인 관계를 형성·발전시키는데 힘써야 할 것이다.

4 인간관계의 형성과 발전

일반적으로 인간관계는 다음과 같은 일련의 과정을 거치면서 형성되고 발전한다.



〈그림12-1〉 인간관계의 발전 과정

가. 첫 인상(印象) 형성

인간관계 발전의 첫 번째 단계는 첫 인상을 형성하는 단계로써, 최초의 만남을 통하여 각자가 가지는 상대에 대한 호감의 정도에 따라 첫 인상의 이미지가 형성되는데, 상호간 호감의 정도가 높으면 대인관계는 다음의 단계로 발전할 수 있지만, 만약 호감의 정도가 낮을 경우에는 대인관계는 단절이 되고 만다.

첫인상에 영향을 미치는 요인에는 다음과 같은 것들이 있다.

- ① 육체적 특성으로서 연령, 성(性), 체격, 용모, 피부색 등.
- ② 지적 능력으로서 사고력, 판단력, 창의력, 의사소통 능력 등.
- ③ 마지막으로 Personality 특성으로서 수용성, 신뢰성, 사회성 등을 지적할 수 있겠다.

돈 바이른(Donn Byrne)의 연구에 따르면 인간은 자기와 비슷한 특성(태도, 배경, 문화, 사고 등)을 지닌 사람을 선호하게 된다. 그것은 자기와 유사한 특성을 소유한 사람을 지지함으로써 자기 자신의 신념, 인생관, 의사 결정의 정당함을 증명, 확인하는 보상을 받을 수 있기 때문일 것이다.

해롤드 켈리(Harold Kelley)는 타인의 특성에 관한 선입관이 그 정당성과는 관계 없이 타인과의 대인관계에 지대한 영향을 미친다고 주장했다. 이러한 연구들을 고찰할 때 개인이 보여주고 있는 첫 인상이 대인관계 발전에 있어서 얼마나 중요한 것인

지를 알 수 있다. 물론 호감을 주는 첫 인상이 지속적인 대인관계를 유지하여 준다는 보장은 할 수 없지만, 적어도 상대방과의 대인관계 발전의 초기 단계에서는 필수적인 요인이 된다는 것만은 부인할 수 없는 명백한 사실이라 하겠다.

나. 상호 기대감의 형성

상대방에 대한 호감적 첫 인상이 형성되고 나면, 사람들은 장기적 대인관계 유지를 위한 상호 기대감의 형성 단계로 발전한다. 조직 구성원들 상호간에 기대하는 사항들은 조직에서의 신분 보장, 친교 관계 유지(affiliation), 조직에서의 원만한 역할 및 직무 수행, 상호 영향력의 행사, 자아실현, 성취동기의 발달 등이다. 즉 신입 사원은 상급자가 친절하고 공정하게 자기를 대해 주기를 기대하며, 자기를 지지하여 주고, 자기의 욕구를 충족시켜 주길 기대하는 반면에 상급자는 신입 사원이 생산적이며, 조직에 충성심을 갖고 조직의 규범과 규칙을 준수하여 주길 기대하는 것 등이다. 상호간에 이러한 기대감이 형성되면 다음 단계로의 대인관계가 발전되는 반면, 기대감이 형성되지 못하면 상호간의 인간적 대인관계는 단절되는 셈이 된다.

가바로(Gabarro)는 대인관계에서 나타나는 일반적이고 공통적인 기대사항을 다음과 같이 열거하고 있다.

1) 개인 속성에 대한 기대

- ① 정직성 : 도덕적, 양심적 사고 및 행위 유지
- ② 동 기 : 정당한 의도와 신뢰할 수 있는 행동
- ③ 일관성 : 일관된 행위 표현 및 유지
- ④ 개방성 : 대인관계에서 정직한 자기노출
- ⑤ 신중성 : 타인에 대한 신뢰하는 마음의 유지

2) 능력에 대한 기대

- ① 기술적 능력 : 업무 수행에 필요한 전문지식 및 능력의 소유
- ② 대인관계 능력 : 효율적 대인관계를 유지할 수 있는 능력의 소유

3) 판단에 대한 기대

- ① 경영 감각 : 훌륭한 경영 의사 결정
- ② 타인 평가 : 정확한 타인 평가

다. 심리적 계약의 준수

상대방에 대한 기대감이 형성되고 난 다음, 상호간의 관계 유지는 당사자 모두 상대방의 기대감을 충족시켜 주기 위한 노력의 정도와 결과에 의하여 결정되는데 이 단계를 심리적 계약의 준수 단계라 한다. 이 단계는 상대방이 제3자의 자세가 아닌 관계 당사자로서의 적극적이며, 진실하고 정직한 행동을 통하여 다른 상대방의 기대를 충족시켜 주는 과정이다. 물론 상대방의 기대를 완벽하게 충족시켜 주지 못하는 경우가 종종 있을 수 있다. 이때는 상대방에게 적어도 “당신의 욕구를 충족시켜 주기 위하여 최대한의 노력을 하였다”는 것을 구체적으로 확신시켜 주어야 한다. 만일 확신을 시켜 주지 못한다든지 또는 상대방이 다른 상대방의 의도적 내지는 이기적 욕심에 의하여 자기의 기대가 충족되지 못하였다는 것을 느끼게 되면 양자 간의 원만한 대인관계의 유지는 매우 어렵게 된다.

키에슬러(kiesler)는 집단 구성원간의 강력한 우애는 상대방을 좋아하고 있으며, 그의 기대감을 충족시켜 주기 위한 최대한의 노력을 하고 있다는 진실된 표현을 보여주는 단순한 행위에 의하여 조성된다고 주장하고 있다.

인간관계를 성공적으로 유지하기 위해서는 상대방이 무엇을 기대하고 있는가를 정확히 알아야 하며, 또한 기대를 충족시켜 주기 위한 행위가 정직·진실하여야 하고 신뢰성이 있어야 하며, 예측 가능하여야 할 것이다. 만일 이러한 요건이 결여된다면 상대방에 대한 불만이 고조되어 갈등이 발생하고, 갈등을 해소하지 못하면 종국에는 인간관계가 단절되고 만다.

라. 신뢰감의 형성과 영향력 행사

상호간 기대사항을 충족시켜주는 빈도수가 높으면 높을수록 대인관계는 상호 신뢰 및 영향력의 행사 단계로 발전한다.

신뢰감의 형성은 진실한 대인관계 유지에 매우 중요한 요소로서, 상대방이 형성된 심리적 계약을 잘 준수할 것이라는 믿음을 뜻한다. 즉 경영자가 종업원을 채용할 때는 종업원이 부여된 업무를 성공적으로 수행하여 줄 것이며, 조직에 충성심을 가지고 성실한 자세를 갖추며, 조직의 제반 규범과 규칙을 준수하여 줄 것이라는 신념을 갖기 때문이다. 또한 종업원은 경영자와 조직이 자기의 신분을 보장하여 주며 사회적 욕구, 정신적 욕구를 충족시켜 줄 것이라는 신념을 가짐으로써 조직 구성원의 일원이 되는 것이다. 상대방을 신뢰하기 위해서는 상대방에 대한 신념을 가져야 되는

것이며, 신념은 상대방과의 관계를 유지하면서 체험한 경험에 의하여 그 농도(濃度)가 결정되는 것이다.

조 루프트(Joe Luft)에 의하면 대인관계가 원만하지 못한 것은 미지 영역(unknown area) 즉 “내가 모르는 나의 부분과 남이 모르는 나의 부분”이 큰 경우로서 그 부분이 커지면 커질수록 상대방에 대한 정확한 판단이 흐려지며, 그 결과 상대방의 현실적 기대를 정확하게 파악하지 못하여 상호간의 기대 충족이 결여되고 신뢰의 수준이 감소되어 상호간의 갈등이 증가되며 그 결과 대인관계가 원만하게 유지되지 못한다고 주장했다. 상호 신뢰와 더불어 대인관계는 양 관계자가 상호간에 영향력을 행사하는 단계로 발전한다.

영향력 행사라는 것은 대인관계 형성의 초기 단계인 첫 인상에서 상호 신뢰까지 형성되어 온 대인관계를 바탕으로 상대방의 사고, 태도 및 행위에 변화를 일으키는 것을 의미한다. 앞의 단계에서와 마찬가지로 상호간 의견을 서로가 얼마나 수용, 동의하여 어떠한 변화를 나타내어 주는지 그 정도 여하에 따라 원만한 관계 유지 그리고 지속적 관계 유지가 결정되는 것이다.

상대방의 행위 변화에 지속적으로 영향력을 행사하는 것을 우리는 리더십이라고 표현하며, 관리자의 리더십과 대인관계 능력을 중시하는 것은 조직의 목표 달성을 위하여 구성원들의 행위를 바람직하게 변화시키는데(영향력 행사) 대단히 중요할 뿐만 아니라 신입 사원의 조직 사회화에 지대한 영향을 미치거나 역할을 수행하기 때문이다.

다른 사람과 효율적으로 인간관계를 유지하지 못하는 관리자는 진실로 훌륭한 관리자가 되지 못할 것이다. 관리자의 부하와의 원만한 상호관계는 그들의 직무 수행에 필요한 동기 유발을 도와주고, 직무 수행에 필요한 지식을 제공하는데 도움을 주며, 발생한 문제를 해결하는데 도움을 줄 수 있다. 또한 다른 부서의 관리자와의 원만한 관계는 자기 부서의 효율성 제고와 부서간의 갈등 해소에 도움을 주며, 조직 전체의 원만한 운영에도 도움을 줄 것이다.

5 인간관계를 어렵게 만드는 요인들

실제로서 우리의 삶 속에서 인간관계의 관리만큼 어려운 것도 없다. 하이네의 「라자노의 노래」에서 “어째서 올바른 자가 십자가를 지고 피를 흘리며 길을 가고, 나쁜 놈들이 도리어 승자가 되어 의기양양하게 활보하는가?”하고 탄식한 것은 인간관계의 어려움을 말해 주는 단면일 것이다. 인간관계에는 방정식이 없다고 한다.

그래서 일본의 한 유명한 작가인 나츠메 쇼세기(夏目瀨石)는 그의 명작 『草枕(초침)』(구사마구라, 1964)에서 “지적(知的)으로 움직이면 모(角)가 나고, 정(情)으로 노 저으면 떠내려가고, 의(意, 배짱)로 밀고 나가면 뜻대로 안 되어 숨이 막힌다. 이력저력 세상은 살기 어렵다”고¹⁶⁾ 인간관계의 어려움을 노래한 바 있다.

인간관계를 어렵게 하는 이유는 헤아릴 수 없을 정도로 많겠지만 기본적인 것이라고 생각되는 몇 가지만 예시하면 다음과 같다.

① 사람은 제각기 다른 환경과 경험 속에서 서로 다른 욕구를 추구해 가면서 각자의 삶을 살아가고 있기 때문이다(심리학의 제1법칙, 개인차 법칙).

데이비드 리스만은 『고독한 군중』에서 “천의 창문에선 서로 다른 천의 목소리가 나온다고” 하였다. 남성의 리듬과 여성의 리듬은 다르다.

사람에 따라 로버트 테일러를 좋아하거나 클라크 케이블을 좋아할 수 있고, 칸 초네나 상송을 좋아할 수 있다. 각자 좋아하는 음성과 아름다움이 서로 다르다.

② 사람은 각자 서로 다른 가치관을 가지고 있기 때문이다. 채플린은 『Modern Times』속에서 여배우가 “인생은 희망과 용기와 돈”이라고 했듯이 무엇을 삶의 의미로 하는가는 사람마다 다르다. “물질이 있는 곳에 마음이 있다”고 한다. 기독교의 성서를 보면 장자권을 얻기 위해 아내를 팔아 버린 이야기에서부터 루터가 종교개혁을 하게 되리만큼 면죄부를 돈으로 팔았고 심지어는 열두 제자 중의 하나인 가롯 유다가 예수를 은 삼십 량에 팔았다. 이 모두는 가치관의 차이에서 온 아픔이 아니겠는가?

③ 사람은 각자가 어느 무대에서나 자기 자신을 주인공으로 생각하고 너무 사랑하기 때문이다. 이 세상에는 ‘나’만을 위해 존재하는 것은 아무것도 없는데도 각자는 자기중심의 천동설(天動說)에서 벗어나지 못하고 있다.

“동료가 없어도 자기 혼자서 해 나갈 수 있다고 생각하는 것은 잘못이다. 동료가 없으면 자기 혼자서는 해 나갈 수 없다고 생각하는 것도 잘못이다. 또한 자기가 없으면 동료가 해 나갈 수 없다고 생각하는 것은 더욱 잘못”이라는 표현이 이의 좋은 설명이 된다. 더욱이 각자가 자기만을 사랑한다면 이 세상은 어떻게 유지되겠는가?

④ ‘개인’은 ‘전체’의 한 부분이라는 사실에 대한 인식이 부족하기 때문이다. 한 사람은 가정에서도, 대학에서도, 직장에서도 저마다 구성원들 가운데 한 부분일 뿐인데도 혼자서 갖겠다거나 하겠다고 하기 때문이다. 말하자면 자동차에 소요되는 많은 부품들 가운데 어느 한 부품만으로는 아무런 의미가 없고 여타의 부

16) 後藤敏夫, 『人間關係』, 帝國地方行政學會, 1968, p. 1.; 上野一郎, 『マネジメント思想の發展系譜』, 日本能率協會, 1977, p. 199.; 삼국지에 나오는 주인공인 조조는 知로, 그리고 유비는 情으로 후계자를 선발했다고 한다.

품들과 유기적으로 연관되어 전체(자동차)의 일부가 될 때 비로소 존재가치가 있다.

- ⑤ 사람들은 제각기 자기 자신과 자신의 약점을 모르고 있기 때문이다. 소크라테스는 “너 자신을 알라”고 했지만 프랑스의 생리학자 카렐(A. Carrel)이 말하듯이 “인생 : 그것은 미지(未知)의 것”이며 자신의 약점을 더욱 잘 모르는 존재이다. 성서에 “네 눈에 들보는 보지 못하고 남의 눈의 티를 본다”고 했듯이 상대방의 약점만을 보고 그것도 크게 본다. 불교에서는 인간은 누구나 두 개의 업보를 지고 살아가야한다고 한다. 앞에 안고 가는 보따리는 타인의 업보이고, 등에 지고 가는 보따리는 자신의 업보인데 우리의 눈이 앞에만 있어 보이는 것은 언제나 상대방의 약점이나 결점의 보따리뿐이라는 것이다.

자신의 시야는 상대방의 시야보다 좁을 수 있고 각자에게는 시각의 사각 지대가 있듯이 감정의 사각 지대가 있음을 잘 모른다. 자신의 장점이 바로 단점이 될 수 있듯이 다른 사람의 단점은 바로 그의 장점이 될 수도 있다.

- ⑥ 대부분의 사람은 자기 자신에 대해서도 잘 모르지만 상대방에 대해서는 더욱 잘 모르고 있기 때문이다. 이와 관련하여 조해리의 창(Johari window)이라 불리는 의사소통 유형에 관한 이론을 원용하여 다음과 같은 네 가지 관계를 제시할 수 있겠다.

- (1) 나는 상대를 잘 알고 상대도 나를 잘 알고 있는 관계
- (2) 나는 상대를 잘 아는데 상대는 나를 잘 모르는 관계
- (3) 나는 상대를 잘 모르는데 상대는 나를 잘 알고 있는 관계
- (4) 나도 상대를 잘 모르고 상대도 나를 잘 모르고 있는 관계

아마도 인간관계를 유지하면서도 많은 경우에 사람들은 (4)에 해당하지 않겠는가?

- ⑦ 상대방에 대한 신뢰가 없기 때문이다. 상호간 신뢰감이 부족하여 마음의 문을 열지 못하고 벽을 쌓게 된다. 건전한 인간관계의 기본적인 방향은 상대에 대한 신뢰감의 형성과 유지 및 발전이다.

<표 12-2> 인간관계의 네 단계

| 인간관계의 4단계 | | 설득의 난이점 |
|-----------|---------------------------|---|
| 제1단계 | 나쁜 인간관계 (상호 적대 감정) | 선입관이 나쁘기 때문에 설득이 안 됨 (이미지 개선이 선행되어야 함) |
| 제2단계 | 보통의 인간관계 (호의도 악의도 없음) | 이해와 보증과 이익을 주면 설득이 가능하나 상당한 노력이 필요함 |
| 제3단계 | 좋은 인간관계 (신용을 해 줌) | 명분 있는 일이면 대강 설명해도 설득이 용이함 |
| 제4단계 | 가장 좋은 인간관계 (절대적 신뢰를 함) | 용건만 말하면 곧 승락함 |

- ⑧ 자기가 상대방이나 조직 또는 집단에 꼭 필요한 존재가 되지 못하고 있기 때문이다. 이 세상에는 (1)있어야 하는 사람, (2)있으나 마나 한 사람 그리고 (3)있어서는 안 될 사람이 있다고 한다. 자기 자신이 상대나 소속된 집단에서 꼭 필요한 있어야 하는 사람이 될 때 좋은 인간관계가 형성·유지될 수 있다.
- ⑨ 적당한 거리를 유지하지 못하기 때문이다. 지나치게 먼 거리에서는 인간관계가 형성도 유지도 불가능하다. 또한 상호 신뢰를 통하여 밀착된 좋은 인간관계로 발전되어야 하지만 지나치게 가까워지면 오히려 위험을 초래할 수도 있다는 점에 유념할 필요가 있다. ‘고슴도치의 딜레마’로 알려진 쇼펜하우어의 우화에 이런 이야기가 있다.
- 어느 겨울날 추위로 얼어붙을 것 같은 몸을 녹이려고 하는 두 마리의 고슴도치가 있었다. 그러나 서로 가까워지면 가까워질수록 생각과는 달리 자기의 가시가 상대방을 찌르고 또한 자기도 찔려 서로가 피투성이가 된다. 반대로 떨어지면 떨어질수록 추위를 참아낼 수 없었다. 두 마리의 고슴도치는 몇 번이고 가까워졌다가는 떨어지고 떨어졌다가는 다시 가까워지는 일을 반복하는 동안에 서로가 상처를 입지 않고 추위도 견딜 수 있는 알맞은 거리를 알게 되었다
- ⑩ 사람들은 제각기 동일한 사실 또는 현상을 다르게 지각하기 때문이다. 엄밀한 의미에서의 객관적인 세계는 있을 수 없고, 모든 사람은 주관화(主觀化)된 객관적인 세계를 지각하므로 오해나 갈등 및 오류를 범하게 되어 인간관계를 형성할 수 없거나 유지할 수 없게 된다.
- ⑪ 성숙도(maturity)가 낮기 때문이다. 성숙도가 낮을수록 자신이 승자(勝者)가 되고 상대방이 패자(敗者)가 되길 원한다. 환언하면 상대방의 희생 위에서 자신의 이익을 찾으려 한다. 자신이 그렇게 하길 원하듯이 상대방도 그렇게 하길 원한다면 양자의 관계는 어떻게 되겠는가?
- ⑫ 상대에 대한 기대감이 지나치게 높기 때문이다. 아내가 남편에 대해, 시어머니가 아들에 대해, 그리고 부모가 자식에 대해 기대감이 지나치게 높으면 실망하게 되는 경우가 많은데 이는 오히려 관계의 약화를 초래한다. 특히, 대인관계에서는 기대감에 부합되는 모습을 보이는 것이 불가능하다고 판단될 때에는 자신의 무능이나 취약점을 보이지 않기 위해 의도적으로 거리감을 두거나 멀어지려고 노력할 것이다.
- ⑬ 바람직한 인간관계의 관리 기법에 대한 이해가 부족하기 때문이다. 모든 경영 활동을 위해서는 여러 가지 경영 기법의 동원이 필요하듯이 바람직한 인간관계를 위해서도 그러하다.

6 커뮤니케이션과 인간관계

인간의 만남이 인간 상호간의 관계를 형성하는 물리적인 측면을 말해 준다면, 의사소통은 그 만남에 혼을 불어넣는 일라고 할 수 있다. 상호 주고 받는 언어와 비언어적인 의사소통 과정을 통해 우리는 만남의 성격을 규정한다. 아무리 오랜 시간 만남의 기회를 가졌다고 해도 서로가 대화와 의사전달 과정을 통해 이해하고 공유하는 부분을 만들어 내지 못한다면, 그 만남은 아무런 의미가 없다. 따라서 커뮤니케이션은 우리의 일상생활에 지속적으로 이어지고 있는 만남의 특성을 결정짓고 그 만남을 우리 삶의 일부분으로 변화시키는 과정이다.

우리는 그동안 이 중요한 커뮤니케이션을 무조건 자연스럽게, 생각나는 대로, 어려서부터 배운 대로, 우리의 생각, 느낌 및 감정 등을 주고받으면 되는 것으로만 생각해 왔다. 하지만 이 과정은 우리의 생각만큼 간단하지도 않고, 단순하게 삶의 일부분으로 접어 들 성질의 대상도 아니다. 어쩌면 우리의 인생을 위어나가는 가장 중요한 요소인지도 모른다. 따라서 여기서는 커뮤니케이션을 보다 구체적으로 이해하고, 바람직한 인간관계를 형성하기 위한 중요한 방편으로서 좀 더 나은 커뮤니케이션 기술을 탐색해 보고자 한다.

가. 커뮤니케이션의 의의

커뮤니케이션(communication)이란 용어는 라틴어의 'communus'에서 유래된 것으로 공통적으로 나누어 갖는다는 의미이며, 언어와 같은 공통적으로 이해되는 심볼(symbol)의 수단에 의해 행해지는 개념의 교환과정을 말한다.

커뮤니케이션이 한 사람을 다른 사람에게 연결시켜 주는 교량(bridge) 역할을 한다고¹⁷⁾ 볼 때 그것은 어떤 형태의 관계를 형성·유지시키는 활동이라고도 할 수 있을 것이다. 이런 의미에서 보면 삶은 커뮤니케이션의 연속을, 그리고 죽음은 그것의 단절을 의미한다고 할 수 있으며 우리 모두는 사람과 사람의 관계를 떠나서는 살아갈 수 없는 존재임에 틀림없다.

‘너’와 ‘내’가 있는 곳에는 언어적이든 비언어적이든 어떤 형태든 간에 관계 유지를 위한 커뮤니케이션이 있게 마련이다. 부자관계, 부부관계, 사제관계, 동료관계, 연인관계 등 관계가 있는 곳에는 반드시 커뮤니케이션이 있어야 하고, 그것 없이는 그 어떤 관계도 존립할 수 없음을 우리는 쉽게 경험할 수 있다.

17) R. M. Fulmer, *The New Management*, Macmillan, 1989(4th), p. 255.

보통 사람은 삶의 3/4이상의 시간을 커뮤니케이션에 바친다고¹⁸⁾ 할 때 인간 삶의 성공 여부는 커뮤니케이션을 얼마나 잘 할 수 있는가에 달려 있다고 볼 수 있을 것이다.

그만큼 커뮤니케이션은 인간생활에서 필수적이며 대인관계의 기본이 되고, 인간관계가 커뮤니케이션을 통해서 이루어지는 상호과정이기 때문에 사회적으로는 물론, 조직 내에서도 더욱 중요한 연구과제로서 인식되어 가고 있다.¹⁹⁾

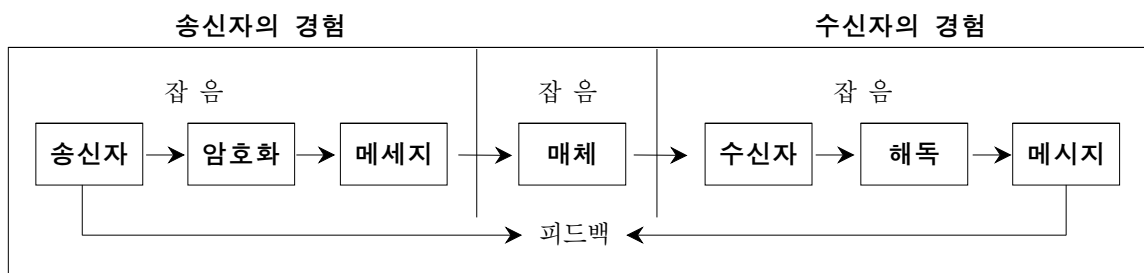
그런데 종래에는 커뮤니케이션이라고 하면 무조건 기계적인 정보의 전달만으로 이해되었다. 다시 말해 한 지점에서 다른 지점에 필요한 정보를 전달하면 그것을 곧 커뮤니케이션으로 인식했다. 하지만 커뮤니케이션은 정보의 전달 이상의 것이다.

우리가 남들에게 일방적으로 언어를 통해 우리의 의사를 전하는 것은 엄격한 의미에서 말하는 것(talking)이지 커뮤니케이션이라고 할 수 없다.

결론적으로 커뮤니케이션이란 서로 다른 이해와, 사고와, 경험과, 선호 및 교육적인 배경을 가지고 있는 당사자가 특정한 사안에 대하여 공유할 수 있는 의미와 이해를 언어 또는 비언어적인 수단을 통해 만들어 가는 과정이라고 할 수 있다.

나. 커뮤니케이션의 과정과 구성요소

개인 간에 메시지가 교환되는 과정을 나타내고 있는 <그림 6-1>에 의하면 커뮤니케이션 과정은 발신자, 코드化, 메시지, 전달매체, 수신자, 해독, 피드백 및 잡음(장애) 등 여덟 가지의 기본적 요소로 이루어지고 있다는 것을 알 수 있다. 그리고 이들 요소들은 다 같이 커뮤니케이션의 양과 질을 결정하게 된다.²⁰⁾



資料 : J. L. Gibson et als., op. cit., 1991, p. 541.

<그림 12-2> 커뮤니케이션의 과정 모델

18) F. Luthans, *Organizational Behavior*, McGraw-Hill, 1992(6th), p. 466.

19) W. V. Haney, *Communication & Interpersonal Relations*, Irwin, 1992(6th), p. 3.

20) K. H. Chung and L. C. Megginson, *Organizational Behavior: Developing Managerial Skills*, New York: Harper & Row, Publishers, 1981, pp. 192-194.

1) 송신자(sender)

송신자란 ‘생각’, ‘아이디어’, ‘의도(intention)’, ‘의미’ 또는 ‘정보’ 등과 같은 메시지를 전달하려고 하는 사람으로 ‘발신자’, ‘착상자(originator)’, ‘전달자(transmitter)’ 또는 송신자가 전달하려고 하는 생각과 의미를 수신자가 이해할 수 있는 암호를 통해서 한다는 의미에서 ‘암호를 만드는 사람(encoder)’이라는 등의 여러 가지 이름으로 거론된다.

송신자의 태도, 신뢰성 및 기타 특질 등은 커뮤니케이트(communicate)되는 대상이나 내용을 지각하고 해석하는 데 영향을 미치며 발신자의 퍼스널리티(personality) 또한 메시지가 전달되는 방법에 영향을 미치게 된다. 예컨대 민감한 사람은 커뮤니케이션 과정을 수신자의 시각에서 보게 될 것이고, 감각이 둔한 사람은 1차적으로 자신의 욕구에 관심을 가지게 될 것이다.

2) 암호화(encoding)

암호화는 메시지의 내용(생각 또는 감정)을 수신자가 이해할 수 있도록 글, 말, 제스처 등의 전달 가능한 형태로 바꾸는 과정을 말한다.²¹⁾ 다시 말해 암호화는 송신자가 전달하고자 하는 생각과 느낌을 언어(language), 어휘(words), 상징(symbol), 차트 또는 제스처 등과 같은 형태로 전환하는 구성과정을 말한다.

메시지가 수신자에게 전달되기 이전에 이루어지는 이 단계에서는 다음과 같은 두 가지 사실에 깊이 유념해야 한다.

① 언어, 어휘 또는 상징은 사실 또는 사건이 지닌 의미인데 이들은 같은 것이 아니라는 점이다. 다시 말해 송신자가 의사소통하기 원하는 대상(내용)과 사용하는 어휘나 상징 사이의 관계는 직접적인 것이 아니라는 점이다. 따라서 송신자는 사건에 관한 그의 생각을 주의 깊게 구성하고 그의 생각을 올바르게 나타낼 수 있는 어휘를 선택하여야 한다.

수신자도 같은 의미를 지닌다고 믿는 상징(어휘, 제스처)을 선택해야 한다. 메시지는 수신자에게 이해될 수 있는 형태를 지녀야 한다. 그렇지 못할 때 의사소통의 고통이 일어나고 결과적으로 원만한 대인관계가 형성·유지되지 못한다는 사실을 우리는 많이 체험하고 있다.

② 송신자가 언어, 어휘, 표정 또는 제스처 등으로 암호화하는 데 있어서(그리고 수신자가 해독하는 데 있어서) 각종 과거의 경험과 태도 그리고 준거기

21) C. L. Bovée et als., op. cit., 1993, p. 537.

준(frame of reference)이 크게 영향을 미친다는 것이다. 다시 말해 의미는 어휘에 있는 것이 아니고 사람에게 있으므로 어휘와 상징에 대한 의미는 각자의 경험과 태도에 의해 다르게 된다.²²⁾

송신자가 의도한 암호의 내용을 수신자가 얼마나 정확하게 해독할 수 있는냐의 정도는 송수신자가 과거에 가졌던 경험영역의 공통성이 얼마나 많은냐에 달려 있다. 예를 들어 문화가 다르고 언어 소통이 자유롭지 못한 외국 인과의 의사소통과 사랑하는 연인들이 눈빛(상징) 하나만으로도 충분한 의사소통을 하고 있는 사실을 연상해 보면 이를 쉽게 이해할 수 있다.

혹자는 모든 형태의 커뮤니케이션에서 암호화의 정확도를 높이기 위해 적용할 수 있는 원칙으로 다음과 같은 다섯 가지를 제시하고 있다.²³⁾

- (1) 관련성(relevancy)의 원칙 : 메시지를 관련 있고 중요한 의미를 지니는 것으로 만들고 적절한 어휘, 상징 또는 제스처를 선택하라.
- (2) 단순성(simplicity)의 원칙 : 메시지를 가능한 한 단순하게 만들고 의도한 생각과 감정이 전달되도록 단어, 상징 또는 제스처의 수(數)를 극소화하라.
- (3) 조직화(organization)의 원칙 : 이해를 촉구하기 위해 메시지를 요점 중심으로 조직화하라. 다음으로 진행하기에 앞서 메시지 속에 있는 요점(point)을 완성하라.
- (4) 반복(repetition)의 원칙 : 메시지의 주된 요점을 최소한 두 번 반복하라. 반복은 특히 어휘가 처음에 분명히 들을 수 없거나 충분히 이해될 수 없는 구두적인 커뮤니케이션에서 중요하다.
- (5) 초점(focus)의 원칙 : 메시지의 긴요한 부분, 즉 핵심적인 요점에 초점을 두라. 메시지를 분명히 하고 불필요한 구체성을 피하라. 구두적인 의사소통에서는 음조, 잠시 멈춤, 제스처 등을 바꾸어 가면서 그리고 적절한 얼굴표정을 지어 가면서 주요 요점을 강조하고, 문서적인 커뮤니케이션에서는 중요한 문장, 구절 또는 단어에 밑줄을 쳐라.

3) 메시지(message)

암호화 과정의 결과인 메시지는 커뮤니케이션의 핵심(核心)이다.²⁴⁾ 커뮤니케

22) J. F. Budd, "Is the Focus Communication on Target?" *Sloan Management Review*, 1982. 및 J. L. Gibson et als., op. cit., 1991, p. 508.

23) R. H. Lenge & R. L. Daft, "The Selection of Communication Media as an Executive Skill", *Academy of Management Executive*, 1988. 및 J. L. Gibson et als., op. cit., 1991, p. 542.

이션이 이루어지기 전에 메시지로 표현되는 목적이 있어야 하기 때문이다. 경영 관리자는 이때의 목적으로 여러 가지를 지닌다. 예컨대 타인들이 자신의 아이디어를 이해하게 하거나 타인들의 아이디어를 자신이 이해하며 또한 행동을 하는 등이다.

메시지는 언어적·비언어적인 형태(상징)로 표현되어 전달되는데 그것이 동전과 같이 양면성을 지니고 있어서 송신자가 전달한 메시지와 수신자가 받은 메시지가 반드시 같지는 않다는 데 문제가 있다. 이 같은 현실은 주로 송신자와 수신자 간의 성장배경과 관점의 차이에서 비롯된다.²⁵⁾

4) 전달매체(medium)

전달매체는 메시지를 수신자에게 전하는 수단이다. 이에는 언어적인 것만이 아니라 비언어적인 것도 포함된다. 뿐만 아니라 전화기와 컴퓨터 등 전자매체도 포함된다. 특히 최근에 와서 컴퓨터 네트워크, 전자우편 및 비디오 등을 포함하는 정보기술(information technology)을 통한 이 전자매체는 괄목할 만한 발전을 거듭하고 있다. 팩시밀리의 확산은 수평적인 정보유통을 확산시켰고, 문자만을 다루는 PC에 그래픽, LAN, 음성 및 비디오 등 멀티미디어 환경이 갖추어지면 PC를 이용한 화상회의가 열릴 수 있다. 디지털 비디오 시대의 선두주자인 대면적인 영상회의는 새로운 커뮤니케이션의 중요한 경로가 되어 가고 있다.

이들 여러 가지 전달매체 가운데서 어느 것을 선택하는가에 따라 커뮤니케이션의 효과 그리고 더 나아가 결과적으로 경영관리자의 업적이 크게 달라지므로 전달매체의 선택은 전달하고자 하는 메시지의 성격이나 내용을 고려하여 이에 부합될 수 있는 매체를 선택하는 것이 무엇보다 중요할 것이다.

5) 해독(decoding)

해독은 접수된 메시지가 아이디어, 사고 및 감정으로 해석되는 과정을 말한다. 따라서 이 해독과정은 송신자의 의미를 이해하는 과정이라 할 수 있는데 송신자의 뜻하는바 의미대로 이해되지 않으면 커뮤니케이션은 효과적으로 이루어진 것이라고 할 수 없다.

이처럼 커뮤니케이션의 과정이 완전한 것이 되기 위해서는 해독되어야 하고 그것은 해석을 통해 이해에 이르는데 이 같은 과정은 암호화의 과정에서처럼 수

24) A. J. DuBrin & R. D. Ireland, op. cit., 1993, p. 322.

25) D. Hellriegel & J. W. Slocum, op. cit., p. 635.

신자의 과거의 경험과 준거기준(frame of reference)에 크게 의존한다. 말하자면 송신자와 수신자의 경험과 준거기준이 유사할수록 공통된 의미(common meaning)를 갖게 되는 폭이 커지고 결과적으로 이해의 정도가 높아진다.²⁶⁾ 레비트(H. J. Leavitt)는 “커뮤니케이션이란 정보를 쏘서 목표에 맞추는 일(shooting information and hitting a target with)”이라고²⁷⁾ 이해의 중요성을 강조하고 있다.

6) 수신자(receiver)

수신자는 메시지를 접수하는 사람을 말한다. 그런데 메시지에 관한 지식이나 발신자와의 관계, 그리고 퍼스널리티와 같은 수신자의 특성은 메시지가 접수되고 해석되는 방법에 영향을 줄 수 있다.

7) 피드백(feedback)

피드백이란 메시지에 대한 수신자의 반응이다. 다시 말해 커뮤니케이션은 자연발생적인 것이 아니라 의도된 것이라는 관점에서 송신자의 의도(intent)대로 전달되었는가를 확인하는 과정이 피드백 과정이다. 따라서 이 과정에서 역할이 바뀌어 수신자가 송신자가 되고 최초의 송신자가 수신자가 되어 이제까지의 과정이 역방향으로 흐르게 된다. 말하자면 피드백은 일방적인 커뮤니케이션에서가 아니라 쌍방향적인 경우에 일어나는 과정이다.

일방적 커뮤니케이션이 송신자가 수신자에게 메시지(정보)를 일방적으로 보내는 것인 데 반해 쌍방향 커뮤니케이션은 수신자가 다시 송신자에게 메시지(정보)를 보내기도 하는 의사소통을 말한다. 라디오나 TV가 일방적 의사소통의 예가 되고, 전화나 대화가 쌍방향 의사소통의 좋은 예가 된다. 정보의 쌍방향 흐름은 피드백 형태를 취하기 때문에 ‘피드백 루프(feedback loop)’라고도 하고, 호환적 성격을 지니고 있어 ‘의사거래적(transactional) 의사소통’이라고도 하는데 쌍방향 커뮤니케이션에 있어서의 피드백에 관한 상대적인 비교와 중요성은 다음과 같다.

- ① 속도 면에서 보면 일방적 커뮤니케이션이 쌍방향 커뮤니케이션 보다 빠르다. 그러나 받아들이는 가능성의 정도는 쌍방향 커뮤니케이션이 높다.

26) J. R. Gordon, op. cit., 1993, p. 274.

27) H. J. Leavitt, "Communication : Getting Information from A to B" in B. Bass & S. m Deep(eds.), *Current Perspectives for Managing Organization*, Prentice-Hall, 1970, p. 290.

- ② 잘못을 감추기는 일방적 커뮤니케이션에서 더욱 용이하다.
- ③ 송신자의 권력보호가 쌍방적 커뮤니케이션에 비해 일방적 커뮤니케이션이 쉽다.
- ④ 일방적 커뮤니케이션은 계획적이고 질서정연하며 체계적이다.
- ⑤ 쌍방적 커뮤니케이션에서 보다 확실한 의사소통이 가능하다.

피드백은 무엇을 들었고, 무엇을 보았으며, 무엇을 읽었는지에 관한 기본적인 반응이다. 다시 말하면 언어적이든 비언어적이든 간에 정보가 최초의 송신자에게 피드백 되면 메시지가 어느 정도로 이해되었고 수락되었는지를 알게 된다. 쌍방적인 의사소통은 빠르지는 못하나 보다 정확함으로써 해석의 정확성을 더욱 믿게 해 준다.

대부분의 논자들은 커뮤니케이션은 이해되어야만 하는 성질의 것이기 때문에 대부분의 경우에 피드백이 될 수록 커뮤니케이션과정이 효과적이라고 주장되기도 한다. 그러나 환경적응론적 관점에서 볼 때 그것은 상황에 따라 효과적인 것일 수도 있고 그렇지 못한 것일 수도 있기 때문에 피드백이 효과적인 것이 될 수 있는 지침을 제공하고 있다. 예컨대 혹자들은²⁸⁾ 피드백이 지녀야 할 특성으로 다음과 같은 것들을 제시하면서 효과적인 피드백의 지침을 제공하고 있다.

- ① 도움이 되어야 한다. 수신자가 송신자의 정보(메시지)에 덧붙이면(add) 피드백에 도움이 된다.
- ② 평가(판단)적이기 보다는 기술적이어야 한다. 수신자가 주관에 의해 판단(평가)적이면 피드백은 비효과적일 뿐만 아니라 의사소통의 단절과 문제를 초래하게 된다.
- ③ 일반적이기 보다는 구체적이어야 한다. 그렇지 못하면 핑계거리가 되거나 이해가 덜 된다.
- ④ 적시적(timed)이어야 한다. 그렇지 못하면 효과가 감소되거나 무의미하게 된다.
- ⑤ 압도적(overwhelm)이어서는 안 된다. 메시지가 길거나 복잡하면, 그리고 특히 구두적인 메시지에서 어조가 잘못되면 비효과적인 피드백이 된다.

28) R. W. Rasberry & L. F. Lemoine, *Effective Managerial Communication*, Kent Publ., 1986, pp. 168-170. 및 D. Hellriegel & J. W. Slocum, op. cit., 1992, p. 518.

8) 잡음(noise)

잡음은 커뮤니케이션 과정에서 의도된 메시지(정보)를 방해하고 혼란을 일으키며 왜곡시키는 모든 종류의 장애 요소를 말한다. 다시 말해 잡음은 소리와 같은 물리적·환경적인 것뿐만 아니라 수신자의 감정과 태도 그리고 공포와 강력한 반대의견 등 까지도 포함된다.

다. 커뮤니케이션의 형태

커뮤니케이션의 형태는 논자에 따라 ① 구두적(verbal, oral)인 것, ② 문서적(written)인 것, ③ 비언어적(nonverbal)인 것, ④ 전자적(electronic)인 것으로,²⁹⁾ 그리고 또 다른 논자들은³⁰⁾ ① 언어적인 것, ② 비언어적인 것, ③ 청취(listening) 등으로 구분하기도 한다.

그러나 대부분의 논자들은³¹⁾ ① 언어적인 것과 ② 비언어적인 것으로 대별하고 전자를 다시 구어적(oral)인 것과 문서적(written)인 것으로 구분하여 거론하고 있다.

1) 구어적(oral)인 것

언어(word, language)를 통해서 커뮤니케이션하는 대인적(對人的)인 방법은 가장 오래된 것으로 구어적(口語的)인 방법과 문서적(文書的)인 방법으로 구분된다.

언어는 좋은 의미에서든 나쁜 의미에서든 실로 위대한 힘을 지니고 있다. 언어의 위력을 다음과 같은 시구에서도 잘 나타난다.

부주의한 말 한 마디가 싸움의 불씨가 되고
잔인한 말 한 마디가 삶을 파괴합니다.
쓰디쓴 말 한 마디가 증오의 씨를 뿌리고
무례한 말 한 마디가 사랑의 불을 끕니다.
은혜로운 말 한 마디가 길을 평탄케 하고
즐거운 말 한 마디가 하루를 빛나게 합니다.
때에 알 맞는 말 한 마디가 긴장을 풀어 주며
사랑의 말 한 마디가 축복을 줍니다.

29) S. P. Robbins, op. cit., 1994, p. 529.

30) J. A. Pearce & R. B. Robinson, op. cit., 1989, p. 559.

31) K. H. Roberts & D. M. Hunt, op. cit., 1991, pp. 237-247.
K. M. Bartol & D. C. Martin, op. cit., 1994, p. 440-442.

천만번 들어도 기분좋은 말(예 : “사랑합니다”, “미안합니다”, “고맙습니다”)이 있고 상대방에게 희망과 용기를 주는 말도 있다. 그러나 때로는 상대방에게 칼날보다 더 날카롭게 상처를 주는 말도 있다. 병은 입으로 들어오고, 화는 입으로부터 나온다고 한다. 병은 음식을 잘 못 먹어서 생기고, 화는 말을 잘못해서 생긴다는 뜻이다. 그래서 『논어』에서는 “군자는 항상 말을 조심하라”는 교훈을 준다.

인간은 이 언어를 수단으로 하는 커뮤니케이션에 공식적이든 비공식적이든 간에 75%의 시간을 바치는데,³²⁾ 가장 중시되는 개인간의 대면적(face of face) 대화를 비롯해서 연설, 전화를 통한 대화, 비공식적인 루머, 즉 포도넝쿨 및 집단토의(Brain Storming)를 위한 회의 등이 이에 포함된다. 모든 계층에서 관리자들이 많은 시간을 바치는 의사소통 중에서도 듣고 말하는 시간이 상대적으로 비교할 수 없으리만큼 많다는 점에서 구두적인 수단은 매우 중요하다.

혹자는³³⁾ 이처럼 관리자가 듣고 말 하는 데 바치는 시간은 70~80%가 된다고 했다.

2) 문서적인 것

문서적인 방법에는 크게 나누어 인적(人的)인 것(예 : 서신, 메모, 보고서 등)과 비인적인 조직차원의 것(예 : 회사의 사보, 포스터, 게시물, 매뉴얼, 간행물 등)이 있다. 구두적인 커뮤니케이션의 한계를 극복하기 위해 문자를 수단으로 하는 이 방법도 그리 쉬운 것은 아니다.

문서적인 방법은 때로는 필수불가결한 것이기는 하지만 그것은 때로는 혼란과 고통을 일으키는 경우도 얼마든지 있다. 그러나 대부분의 논자들에게³⁴⁾ 의하면 문서적인 방법은 15% 내외의 시간밖에 바치지 않는 방법이기도 하나 매우 중요한 커뮤니케이션의 방법임에는 틀림이 없다.

3) 비언어적인 것

비언어적인 방법은 언어를 사용하지 않고 말하는(speaking without words) 방법으로 이것은 언어만으로는 표현할 수 없는 메시지를 전달하는 방법이며, 언어

32) F. Luthans & J. K. Larson, "How Managers Really Communicate?" *Human Relations*, 1986. 및 L. R. Smelzer & G. L. Fann, "Comparison of Managerial Communication Patterns in Small, Entrepreneurial Organizations and Large, Mature Organizations," *Group & Organization Studies*, 1989. 및 D. H. Holt, op. cit., 1993, p. 514.

33) D. C. Cherrington, *Organizational Behavior: The Management of Individual and Organizational Performance*, Ally & Bacon, 1989, p. 563.

34) R. M. Fulmer, *The New Management*, Macmillan, 1989(4th), p. 254.
D. H. Holt, *Management*, Prentice-Hall, 1993(3rd), p. 514.

아닌 여타의 방법에 의해 보여 주는 커뮤니케이션의 수단이다. 그래서 이 방법을 ‘행동의 언어(language of behavior)’ 또는 ‘무언의 언어(silent language)’라고도 한다.

시인(詩人) 그릴파르처의 <키스>라는 제목의 다음과 같은 시구는 키스(kiss)가 무언의 설득력 있는 커뮤니케이션의 수단임을 잘 말해 준다.

손 위에 하는 것은 존경의 키스
이마 위에 하는 것은 우정의 키스
뺨 위에 하는 것은 감사의 키스
입술 위에 하는 것은 사랑의 키스
감은 눈 위에라면 기쁨의 키스
손바닥 위에라면 간구의 키스
팔과 목에 하는 것은 욕망의 키스
그밖에 하는 것은 모두 미친 짓!

한 조사 연구에 의하면 오직 7%만이 언어적인 방법에 의해 전달되었으며, 55%의 메시지는 얼굴표정과 육체언어(body language)에 의해, 그리고 38%의 메시지는 음성의 변화와 그의 강약에 의해 전달되었다는³⁵⁾ 결과를 종합하여 65%에서 93%의 의사소통이 비언어적인 방법에 의해 이루어진다고 한다.

결국 “무엇을 말하는가가 중요한 것이 아니라 그것을 어떻게 말하는가가 중요하다”는 주장에 감동하게 되며 비언어적 방법의 위력을 인정하지 않을 수 없게 된다.

이 같은 중요성 때문에 비언어적인 방법에 관한 연구는 행동과학자들에 의해 새로운 영역으로 최근에 이루어지고 있는데³⁶⁾ 이들 논자들이 제시한 구체적인 방법을 중심으로 하여서 우리는 다음과 같은 몇 가지 특징적인 사실을 발견할 수 있다.

첫째로 이들의 구체적인 방법에서는 거의 공통성을 찾을 수 없이 다양하다. 그럼에도 불구하고 혹자들은 신체적(physical)인 것과 상징적(symbolic)인 것으로, 혹자들은 신체적인 또는 상징적인 언어와 관계언어 등의 두

35) B. G. Nichols, "Listening if Good Business," *Management of Personnel Quarterly*, 1962.

A. Mehrabian, "Communication Without Words," *Psychology Today*, 1968. 및 *Nonverbal Communication*, Aldine, 1972, p. 19.

36) D. A. Level & W. P. Galle, *Management Communications*, Business Publ., 1988, p. 19.

J. L. Gibson et als., op. cit., 1991, p. 544.

D. H. Holt, op. cit., 1993, p. 637.

가지로 구분하기도 한다.

둘째로 그 어떤 구분에도 불구하고 대인적(對人的)인 의사소통에서 얼굴표정(facial expression)과 음성(vocal, verbal intonation)이 가장 주된 것들이다. 웃는 표정이 행복과 친절을 말해 주는 데 비해 눈살을 찌푸리는 표정은 불행과 불쾌를 말해 준다. 눈을 마주 쳐다보는 것은 흥미와 관심이 있음을, 그리고 그렇게 하지 않음은 무관심을 말해 준다. 그래서 많은 논자들은 얼굴표정의 의미에 관해 연구하고 있다. 한편, 음성의 적절한 사용도 효과적인 의사소통에 중요한데 이는 ① 음색, ② 음조(높·낮이), ③ 음량, ④ 음속(빠르거나 느림) 및 ⑤ 잠시 멈춤 등의 음성의 질(質)이 포함된다.

포터(G. Forter)는 음성의 강·약과 말하는 음속을 중심으로 그것들이 커뮤니케이션에 어떻게 반영되는가를 다음과 같이 설명하고 있다.

- (1) 어조(tone)가 높으면 적대감·대립감(antagonism)을, 그리고 그것이 낮으면 만족·안심(complacence)을 일으킨다.
- (2) 소리의 질이 조용하면 메시지가 더욱 분명해진다.
- (3) 소리의 양(volume)이 크면 더욱 강조된다.
- (4) 속도와 리듬에 있어서 말씨가 매우 빠르면 듣는 사람으로 하여금 싫증나게 한다. 빠른 속도, 짧은 의견의 진술(comment), 그리고 잦은 멈춤은 노여움이나 공포를 나타낸다. 너무 자주 중지하면 결정적인 의견이 없음을 의미하거나 긴장 또는 저항을 의미할 수 있다.

셋째로 얼굴표정과 눈 맞춤 그리고 동작이 정서의 유형(type)에 관한 정보를 제공하는 데 비해 거리, 자세 및 제스처 등과 같은 신체적인 것은 정서의 차도(intensity)를 말해 준다.

넷째로 이상에서 살펴본 대로 비언어적인 방법이 커뮤니케이션에서 실로 중요한 기능을 다하고 있음에도 불구하고 그것은 언어적인 방법과 마찬가지로 장·단점을 지니고 있으며, 여러 가지 문제점(한계 상황)을 지니고 있다. 무엇보다도 비언어적인 방법이 단독적으로 사용되는 경우이다.

라. 커뮤니케이션의 장애요인

바람직한 커뮤니케이션이란 일련의 과정을 거쳐 송신자가 의도한 대로 수신자에게 메시지(정보)가 전달될 뿐만 아니라 이해되어야 하는 성질의 것이다. 그러나 실

제로 우리의 가정생활이나 학교생활에서나 그 어떤 집단에서나 이 같은 바람직한 커뮤니케이션이란 실로 어렵다는 것을 체험하고 있다.

스토너(J.A.F. Stoner)는 커뮤니케이션의 장애는 의사소통의 과정이 실로 복잡하다는 데서 연유될 뿐만 아니라 인간은 본질적으로 성장배경, 욕구, 정서, 가치관 및 경향에 따라 현실(reality)을 지각하고 해석한다는 데서 연유된다고³⁷⁾ 본다.

효과적인 커뮤니케이션은 개인과 조직에 절대적으로 필요한 데도 실제로는 여러 가지 장애 때문에 그것이 상당히 비효과적이라는 데 심각한 문제가 있다.

커뮤니케이션의 장애란 송신자와 수신자 사이의 정보의 교환을 방해하는 요인인데 데이비스(K. Davis) 등은 다음과 같은 세 가지로 구분하여³⁸⁾ 논의하고 있다.

- ① 인간적인 것에 의한 장애(personal barriers) : 작업 상황에서 흔히 일어나는 이 장애에는 심리적 거리(psychological distance)를 의미하는 인간의 감정, 가치관 및 나쁜 청취습관 등이 포함된다.
- ② 물리적인 것에 의한 장애(physiological barriers) : 커뮤니케이션 환경 하에서 일어나는 장애를 의미하는 이 장애에는 외부로부터의 소리가 전형적인 것이고 기타 공간적인 거리 및 벽 등의 요인이 포함된다.
- ③ 어의(語義)에 의한 장애(semantic barriers) : 거의 모든 커뮤니케이션이 어떤 의미를 지닌 단어(word), 그림 및 육체언어와 같은 행동 등의 상징(symbol)에 의해서 이루어진다. 이때의 상징은 지도(map)가 실제적인 영토 그 자체가 아니라 그것을 기술하는 것에 불과하듯이 여러 가지 의미를 지닐 수 있고 그 중에서 어떤 의미를 선택해야 하므로 여기에서 의사소통의 장애가 일어난다.

커뮤니케이션의 장애를 세 가지로 구분하여 설명하는 대표적인 또 다른 논자로는 먼디(R. W. Mondy) 등을 들 수 있는데, 그들의 구분내용은³⁹⁾ 다음과 같다.

- ① 기술적 장애(technical barriers) : 환경적인 장애요인이라고도 할 수 있는데, 제한된 시간, 정보의 과다 및 문화적 차이 등이 포함된다.
- ② 언어적 장애(language barriers) : 이에 사용하는 어휘(vocabulary)와 같은 단어(word)의 서로 다른 의미의 어의(semantics)에서 유래되는 문제가 포함된다.
- ③ 심리적 장애(psychological barriers) : 이상의 두 가지보다 주된 장애로는 대인 관계를 포함하는 정보의 여과, 신뢰와 개방(openess), 질투(투기), 선입관, 듣고자 하는 바를 들으려고 함, 지각체계의 차이 및 잡음 등을 들 수 있다.

37) J.A.F. Stoner & R. E. Freetrom, *Management*, Prentice-Hall, 1992(5th), p. 546.

38) K. Davis & S. W. Newstorn, *Human Behavior at Work*, McGraw-Hill, 1989(8th), p. 7

39) R. W. Mondy & S. P. Premeaux, *Management*, Allyn & Bacon, 1993(6th), pp. 372-277.

마. 효과적인 커뮤니케이션의 기법

조직생활은 커뮤니케이션의 연속으로 이루어지고 있다. 커뮤니케이션을 효과적으로 하고 못하는 것은 자신에게 커다란 영향을 미치게 된다. 더욱이 비즈니스의 세계는 나날이 복잡하여지므로 커뮤니케이션의 효율화와 질적 개선이 거듭 요망되고 있다. 효과적인 커뮤니케이션의 체득과 의식적인 실천은 인간관계의 개선, 원활한 조직분위기의 조성, 기업의 안정과 성장에도 직결되는 것이다.

1) 적극적으로 경청하라

효과적인 대화능력은 자신의 의견을 효율적으로 전달하는 것 못지않게 상대방의 이야기를 정성껏 들어주는 수용의 자세가 병행되지 않으면 안 된다.

적극적인 경청이란 소리를 듣기만 하는 것이 아니라 상대방이 전달하고자 하는 말의 내용은 물론 그 내면에 깔려 있는 동기나 정서에 귀를 기울여 듣고 이해된 바를 상대방에게 피드백 하여 주는 것이다. 다시 말해 이것은 평가·의견·충고·분석·의문을 전달하는 것이 아니라 상대방이 의미하는 것 그 자체가 무엇인가를 이해하며 듣는 것을 의미한다. '경청'은 다음과 같은 세 가지의 수준으로 구분될 수 있는 데 투사적 경청이 메시지를 상호 잘 이해할 수 있는 단계이다.

- ① 최저한의 경청(marginal listening) : 대부분의 메시지가 들리지도 않고 이해되지도 않는다.
- ② 평가적 경청(evaluative listening) : 수신자가 수용되지 않는 바를 들으려고 주의 깊게 경청하며 경청이 끝나면 불완전한 메시지에 대한 반응이 일어난다.
- ③ 투사적 경청(projective listening) : 수신자가 메시지에 대한 평가를 하지 않으면서 경청하여 송신자의 관점을 이해하기 위한 노력을 한다.

그런데 사람들이 적극적인 경청을 하지 못하는 이유에는 다음과 같은 세 가지가 있을 수 있다.

첫째, 사람은 말 보다 생각을 더 빨리 한다. 보통의 사람은 1분 동안 600~700개의 어휘를 처리하면서도 125개 정도의 어휘를 말한다.

둘째, 송신자와 견해를 달리할 때나 퍼스널리티가 상이한 사람의 이야기를 경청할 때 일반적으로 감정이 어떤 메시지를 봉쇄하게 된다.

셋째, 대답을 준비하면서 경청한다.

그러나 경청은 경청자, 말하는 사람, 메시지 및 환경 등의 특성의 함수이기 때문에 효과적 또는 적극적 경청을 위한 기법이나 지침을 명확히 제시하기란 매우 어렵다.

로빈스는 효과적이고 적극적인 경청의 기법을 다음과 같이⁴⁰⁾ 제시하고 있다.

- (1) 눈을 맞추라(make eye contact).
- (2) 고개를 끄덕이며 적절한 표정을 지으라.
- (3) 주위를 산만하게 하는 행동이나 제스처를 피하라.
- (4) 질문하라.
- (5) “내가 듣기로는 당신이 말하는 바가 ……” 또는 “당신이 말하는 바는 …….” 하는 등의 표현으로 부연(paraphrase)하라.
- (6) 말하는 사람들 사이에 끼어들어 방해하지 말아라.
- (7) 너무 많이 말하지 말라.
- (8) 말하는 사람과 듣는 사람의 역할 간의 전환을 자연스럽게 하라.

듀브린(A. J. DuBrin) 등은 다음과 같은 여섯 가지를⁴¹⁾ 제시하고 있다.

- (1) 의미에 집중하라. 다시 말해 하나하나의 어휘를 경청하려고 하지 말고 전체적인 요점을 파악하도록 노력해야 한다.
- (2) 말하는 것에 몰입하라. : 생각과 사전 정보를 동원하라.
- (3) 말하는 것을 모두 경청해라. : 말이 끝나기 전에 결론을 내리지 말라.
- (4) 감정을 인정하라. : 사실 자체만을 청취하는 것은 충분히 효과적이지 못하므로 상대방의 입장에서 사실과 함께 감정을 인정하라.
- (5) 50대 50의 법칙으로 자신을 평가하라. : 이 법칙에 따르면 자신이 말하는 시간에 50% 이상을 할애하지 말아라.
- (6) 경청한 바를 요약하라.

2) 상대를 존경하고 신뢰감을 조성하라.

커뮤니케이션에 있어서 상대에 대한 예의와 존경은 무엇보다 중요하다. 존경이란 상대방의 인격과 존재가치를 충분히 인정하는 것인데, 이러한 인정은 상대로 하여금 심리적 만족감을 느끼게 한다. 상대에 대한 인격적 존중이 전제될 때 예의바른 태도가 나타난다. 그리고 상호 신뢰할 수 있는 분위기는 효과적인 커뮤니케이션을 위한 필수 조건이다.

40) S. P. Robbins, op. cit., 1993, pp. 341-343.

41) A. J. DuBrin & R. D. Ireland, *Management and Organization*, South-Western, 1993(2nd), p. 341.

니케이션의 기본이 된다. 상호간 불신의 벽이 있는 경우에는 진정한 의미에서의 커뮤니케이션은 불가능하다.

종교 지도자들이 대화나 설교를 통해 다른 사람을 쉽게 이해시키고 설득하며 경우에 따라서는 많은 감동을 줄 수 있는 것은 바로 그들에 대한 존경과 신뢰가 전제되어 있기 때문일 것이다.

경영자와 종업원 사이에 상호 신뢰감이 형성되면 대체로 커뮤니케이션의 효율은 높아진다.⁴²⁾ 일반적으로 커뮤니케이션의 질은 하위자의 판단에서 평가되며, 상위자에 대한 하위자의 인지와 관련이 깊다. 경영자가 커뮤니케이션에 대한 비판을 줄이고, 하위자와의 사이에서 이해력을 높여 나갈 때 상호신뢰성은 향상된다.

3) 장애물을 제거하라.

효과적인 의사소통을 위해서는 커뮤니케이션에 방해가 될 수 있는 장애물은 사전에 제거해야 한다. 상대방에 대한 편견이나 선입견을 버리고 편향된 주관적인 판단을 배제해야 한다. 사람들은 자신만이 가지고 있는 왜곡망(screens), 즉 자기의 가정, 가치관, 신념, 관심 등으로 인해 메시지가 왜곡될 수 있기 때문이다.

4) 피드백을 하라.

효과적인 의사소통을 위해서는 상대방의 의도나 의미를 정확하게 이해할 수 있어야 한다. 대화중 자신의 메시지가 정확하게 전달되고 있는지를 부분적으로 검토해 가면서 상호 공통된 관심과 이해의 폭을 넓혀 나가야 한다. 피드백(feedback)을 주고받으면 개방적인 인식 영역이 넓혀지고 새로운 통찰을 얻게 된다. 따라서 평소 상대방의 메시지를 청취하면서 자신의 말에 반영할 수 있는 태도를 꾸준히 개발해 나가는 자세를 확립해 나가야 할 것이다.

5) 강압이나 조작을 피하라.

일반적으로 상대방을 제압하거나 지배하기 위한 커뮤니케이션은 조직을 경직시키고 조직의 사막화를 촉진시킨다. 커뮤니케이션은 강압의 도구가 아니라 협조와 이해를 통해 조직을 활성화시키는데 초점이 맞춰져야 한다. 효과적인 커뮤니케이션이 되기 위해서는 어느 한쪽이 다른 한쪽을 일방적으로 지배해서는 결

42) K. H. Roberts and C. A. O'Reilly III, "Failures in Upward Communication in Organizations: Three Possible Culprits," *Academy of Management Journal*, June 1974, pp. 205-215.

코 아니 된다.

지위와 권력을 가지고 있는 사람은 때로 자기의 지위를 이용하여 자기가 원하는 방향으로 대화를 이끌어 가려고 한다. 그러나 사람들은 자신이 권력의 남용이나 조작적인 상황에 처해 있다는 사실을 알게 되면, 상대방을 승리와 패배의 시각에서 판단해 버린다. 따라서 커뮤니케이션은 권력싸움이 아니라 진실된 마음을 주고받는 수단이기 때문에 지위나 권력 및 권위의 사용이라는 유혹에서부터 벗어날 수 있을 때 진정한 의미에서의 커뮤니케이션은 가능하게 될 것이다.

6) 상대방을 수용하려는 자세를 가져라.

수용은 상대의 감정과 경험을 존중하고 배려하는 것을 의미하는데, 이에는 다른 사람과 함께 하려는 개방적이고 자발적인 태도가 요구된다. 조건 없이 상대방을 수용하는 것은 커뮤니케이션을 원활하게 만든다. 이러한 분위기는 서로를 존중하고 사랑하는 태도를 갖게 한다. 따라서 이러한 상호존중의 태도는 커뮤니케이션을 하는 당사자들에게 상호 진실 되고 솔직한 수용태도를 갖고 접근하게 하는 중요한 요인이 된다.

커뮤니케이션의 당사자들이 상대에 대한 판단을 지양하고, 서로를 수용하는 자세에서 상호 관심사를 자유롭게 나눌 수 있을 때 효과적인 커뮤니케이션은 지속될 수 있을 것이다.

7) 소문을 활용하라.

소문은 일종의 비공식 커뮤니케이션의 통로인데, 수동적이고 일시적이며 대면적인 특성을 가진 커뮤니케이션이기 때문에 대부분의 경우에는 공식시스템보다도 더 빠르게 의사가 전달된다. 그래서 소문은 '불길과 같이 빠른 속도로 경영자의 집무실을 거쳐 휴게실과 복도를 통과하는 과정에서 여과 된다'라고 한다.⁴³⁾

기업에 있어서 소문은 때때로 매우 효과적인 커뮤니케이션의 수단으로 사용되고 있다. 왜냐하면 소문은 직접적인 대면관계와 피드백이 이루어지므로 정보 수용자에게 강한 영향을 미칠 수 있기 때문일 것이다. 그리고 소문은 여러 가지 심리적 욕구를 충족시켜 주기 때문에 항상 어느 곳이나 존재하며, 누구도 이를 제거할 수는 없다.

43) K. Davis, *Human Behavior at Work*(New York: McGraw-Hill, 1972, p. 267.

[토의 문제]

1. 어떻게 하면 바람직한 대인관계를 형성하고 유지할 수 있을까?
2. 인간관계를 어렵게 만드는 요인은 무엇인가?
3. 직장생활과 대인관계의 중요성에 대해 논의해 보자.
4. 효과적인 커뮤니케이션기법에 대해 논의해 보자.
5. 커뮤니케이션의 장애요인과 극복방안에 대해 논의해 보자.

직업윤리 연수교재 **참여진**

□ **총괄**

교육과학기술부 과장 김환식
사무관 안경화

□ **참여자**

부경대학교 교수 윤대혁

직업윤리

발행 : 2010년 12월

발행처 : **교육과학기술부**

전화 : (02)2100-6399

※ 이 책의 판권은 교육과학기술부에 있습니다.
허가없이 무단전제 또는 복제행위를 금합니다.