

베에토벤을 죽이지 말자

안 태 형

(SK컴퓨터통신 대표이사)

캘리포니아의 모 대학교수가 의과대학생들에게 물었다.

“아버지는 매독 환자요, 어머니는 폐결핵을 앓고 있으며, 부모의 병 때문에 큰 아들은 눈이 멀었고, 둘째는 죽었으며, 셋째는 귀머거리이며, 넷째는 결핵을 앓고 있는 데, 지금 다섯째 아이를 임신하고 있다. 여러분은 이 아이를 낳게 할 것인가?”

대부분의 의대생들은 과학적이고도 논리적인 근거를 바탕으로 아이를 낳지 못하게 해야 옳다고 대답했다.

이때 교수는 말했다.

“여러분은 지금 베에토벤을 죽인 것입니다. 그 다섯째 아이가 바로 위대한 음악가 베에토벤이기 때문입니다.”

경영이란 항상 주어진 자원(인원, 물자, 정보)의 제약하에서 어느 한 대안을 선택하는 의사결정과정이라고 생각합니다.

이때 우리는 지금까지의 경험이나 보고 들은 지식에 근거하여 사고하고 결정합니다. 가끔은 과거의 경험에 비추어 쉽게 내린결정이 일을 그르친 적도 있었을 것입니다.

지금 우리의 시대는 과거의 경험의 가치보다는 얼마나 새로운 정보를 빨리 획득하고 흡수하여 미래를 예측하고 자신의 의사결정에 활용하는가가 중요해졌습니다.

농경사회는 마을의 장로가 언제 씨를 뿌려야 하는지, 언제 폭풍우를 대비해야 하는지 카운셀링하는 과거지향, 경험 위주의 사회였고, 공업화 사회는 새로운 제조방법 개발과 대량생산, 판매를 통한 Scale Merit을 누리는 현재지향, 지식위주의 사회였다고 한다면 우리가 맞이하고 있는 정보화 사회는 복잡다양한 소비자의 기호 변화, 수많은 경쟁요소들을 신속히 파악하고 예측하여 이에 대처해 나가야 하는 미래지향, 창조성 위주의 사회라고 할 수 있을 것입니다.

우리가 안다고 자신하는 것들은 얼마나 부분적이고 짧은 식견에서 비롯된 것입니까? 마음을 열고 새로운 생각, 새로운 관점에 관심을 기울여야 합니다. 보다 폭넓게 생각하고 내 생각이 반드시 옳다는 아집을 버려야 합니다.

고객의 소리에 적극적으로 귀 기울입니다.

고객만족을 외치면서도 고객의 소리에 귀 기울이려는 노력보다는 정보통신의 중요성을 이해하지 못한다느니

IT(Information Technology)에 대해 너무 모른다느니 하면서 고객을 먼저 탓하지는 않았는지요. 고객의 업무에 대한 경영지식을 얻기위해 노력하기 보다는 IT의 중용성만을 내세우지는 않는지 한번쯤 반성해 봅시다.

회사내의 사원들의 의견에 적극적으로 귀 기울입시다.

경험과 창조성이 적절히 조화될 때만 글로벌 무한 경쟁시대에서 생존할 수 있습니다. 새로운 세대의 새로운 관점에 관심을 갖고 내부고객인 사원들의 의견도 적극적으로 수용하는 Positive Listner가 됩시다.

과거의 경험과 식견을 앞세운 “조급한 判斷을 中止”하고 Zero-Based Thinking으로 돌아가 고객,직원, 그리고 더 많은 외부의 의견들을 감안하여 좀더 신중히 생각하고 행동합시다.

Paradigm Shift라는 말을 인용하면서도 아집에 얽매어 우리 자신이 마음으로 받아들이고 행동에 옮기는 것은 부족하지 않은지 생각해 봅시다.

내가 먼저 변해야 하지 않을까요?