

오감 중시 리스크 매니지먼트

요즘 리스크라는 단어가 범람하고 있으나 여전히 안전의식이 결여되어 있고, 리스크대책에 컴퓨터나 매뉴얼에만 의지하고자 하는 의식에 타고난 오감을 활용하자는 글을 발췌하여 소개한다.

1. 머리말

위험과 유사한 의미를 가지는, 리스크와 공생, 정치리스크, 신용리스크, 환경리스크, 투자리스크, 리스크분산, 리스크헤지, 리스크머니, 하이리스크, 미들리스크...라는 리스크 문자가 범람하고 있다. 가히 리스크 다발, 혼재의 시대라고 할 만하다.

이와 같은 활자의 범람이 상징하듯이, 일본 및 미국에서는 여러 가지 위험이나 리스크가 현저히 드러나고, 수 없이 발생하고 있다. 안전이 경시되며 무시되고 있기 때문일 것이다. 몇 가지를 예시해 본다.

일본에서는 요즈음 석유, 제철, 타이어, 리사이클 등과 같은 업종의 기업에서 폭발이나 화재가 잇따르고 있다. 한편, 리스크 매니지먼트(이하 RM)와 위기관리의 원조인 미국에서는 9·11

테러 후에도 안전대책이 지연되어 진척되고 있지 않다는 보고서를 공표한 싱크탱크가 있다. 그것은 정계·재계·관계·군·스포츠계·노벨상 수상자 등 다양한 멤버로 구성되는 외교관계 회의(CFR)이다. 그 테스크포스 팀이 여러 가지 사례를 모두 지적하고 있다. 또한 우주선 「콜롬비아」호의 공중분해 사고원인 중의 하나로 안전문화의 결여가 있었다는 사고조사위원회의 지적도 있다.

2. 오감을 활용하자

사람이나 조직이 위험이나 리스크에 무감각하게 되어 있는 것일까? 실제로 솔직히 위험이나 불안을 느끼고 있지만, 적시에 효과적인 방법을 강구해도 “법률 규정이 없고”, “매뉴얼에 기재되어 있지 않고”, “지시를 받지 않았고”라고 하는

것이 본심은 아닌가 생각한다. 다시 말하면 컴퓨터, 시스템, 매뉴얼 등(이하 기술이라 표현한다)이 위협이나 리스크, 또는 안전의 판단이나 결정을 하는 구조에 따랐기 때문이라고도 생각한다.

따라서 기술에 따라 했으면, 개개인이 책임지지 않고 해결되며, 당당하게 책임회피가 될 수 있기 때문은 아닌가 라는 것이다.

날마다 여러 가지 위협이나 리스크나 불안을 직시하거나, 실감하거나, 예지하고 있을 것이다. 오감으로는 심각성이나 일의 중대성을 느끼며, 인지하고 있을 것이다. 애당초, 안전이나 사고 혹은 미스나 에러는 사람의 오감에 의한 부분이 크기 때문에 좀더 오감을 중시하고, 오감에 의한 행동을 적극적으로 하는 것도 좋지 않을까 생각한다.

이미 20여년 전에, 어느 평론가는 기술이 고도화·선진화하면 할수록 반대로 인간성이 요구되고, 풍부한 감수성이 필요하게 된다고 지적하면서, 「하이테크·하이터치」라는 캐치프레이즈를 만들어 냈다. 오늘날의 RM에도 통용되는 사고나 시점이라고 생각한다.

다양한 기업의 오피스나 공장을 방문하고 느끼는 공통점이 있다. 정말로 견고하고, 겉보기에는 가장 안전할 것과 같은 건물, 그 내부에는 최신 기술의 컨베이어 라인이나 고성능 계기류, 그 조작이나 사양 설명을 위한 두꺼운 매뉴얼 등, 바로 현대 기술이 세련되게 집대성된 전시회의 양상을 보이고 있다. 어느 오피스에도 공장에도 많은 사람이 있고, 겉보기에는 매우 열심히 일을 하고 있다.

그러나 자세히 관찰해 보면, 마치 감정이 없는

로봇과 같다. 그것은 사람들이 자신의 오감을 완전히 기술에 팔아 넘기고, 기술에 의해 컨트롤되고, 로봇과 같이 행동하고 있기 때문은 아닌지. 피가 흐르는 인간의 오감으로 판단하고 사고하지 않게 되었기 때문이라고 생각한다. 이것으로는 리스크를 미연에 방지하거나 회피 또는 경감하기에 시기적절로나 방법에 있어서 적절한 것은 아니다.

어느 공장 방문시의 경험을 소개한다. 기계의 점검에 대해 질문하면, 「법정 점검은 연 2회다」라고 말한다. 설치 후 7년이 경과했기 때문에 「경년열화를 고려해서, 금년부터 점검횟수를 연 1회나 2회로 늘려서 하면 어떤지」라고 추가 질문을 해 봤다. 담당자는 「법률(법정 횟수:2회)을 준수하면 되고, 점검 횟수를 변경하는 것은 매뉴얼에 기재되어 있지 않다」라고 마치 다른 사람의 일처럼 답변했다. 「안전제일, 위협이나 불안을 느끼는 것은 정말로 없는 것인지」라고 따지면서도 똑같은 말만 되풀이하고 있다. 요컨대, 정해진 것만 실시하면 된다는 것이다. 이와 같은 사례는 유감스럽게도 오늘날의 안전대책이나 리스크대책의 현실이라고 생각한다.

3. 중대 리스크도 컨트롤하는 사람의 지능과 오감의 위대함

현대인이 만든 최고 걸작품 아폴로 로케트는 모두 수 백만 개의 부품으로 조립되고, 그 정밀도는 99.9999%라고 공표되어 있다. 그 「아폴로 13호」가 우주비행 중에 트러블이 발생하여 최악의 사태에 직면했다. 전례가 없는 만큼, 컴퓨터

로는 해결되지 않아서 사람들은 수작업으로 해결책을 이끌어 낼 수밖에 없었다. 지구에 무사귀환이 가능했던 것은 우주선과 지상 사람들과의 감정이 넘치고 냉정함을 잃지 않은 많은 사람의 지혜의 승리였다. 위기를 전부 수작업으로 극복한 것이다.

예측할 수 없는 사태의 수습, 즉 위기관리를 수작업으로 극복하는-이것은 매뉴얼에도 규정되어 있지 않았고, 컴퓨터로도 불가능한 일이었다. 무엇보다도 컴퓨터의 최종 목표는 인간의 두뇌이기 때문에, 컴퓨터는 아직 사람의 지능이나 오감에는 미치지 못했다는 것이 증명된 것이다.

그것보다도 훨씬 이전의 일본인은 자신의 오감을 구사해서, 한층 더 굉장한 것을 해 왔다. 일본의 제철소에는 중역대우인 「숙노(宿老)」라고 불리는 숙련 공원이 있다. 업무는 철광석을 용해해서 철을 만들 수 있는 용광로 내의 최적 온도를 불꽃의 색과 열을 자신의 육안과 피부로 판정하는 것이었다. “철은 국가다”를 표방하고 있던 일본의 위신과 운명에 중대한 영향을 미치게 하는 최대 리스크는, 숙련된 신의 조화라고는 해도, 사람의 오감이 컨트롤하고 있다.

나중에 컴퓨터가 도입되었지만, 숙노(宿老)의 눈과 피부는 컴퓨터로도 판별, 측정할 수 없는 미묘한 불길의 색과 열까지도 느낄 수 있었던 것이다. 세계에서 뛰어나고 최고 품질을 자랑하는 “Made in Japan” 철판 제조의 리스크대책은 살아있는 사람의 오감에 맡겨져 있는 것을 알 수 있다. 일전에 그 제철회사의 탱크 하나가 폭발했다. 진심으로 유감스러운 일이다.

해마다 RM은 기술에 대한 의존도를 점점 더 높이고 있다. 기술에 의존하면 할수록 인간의 오감은 경시되고, 퇴화하는 것이다. 그 결과 리스크나 안전에 관한 의식과 느낌도 얽어지고, 판단 능력도 저하해 간다.

4. 리스크대책에 오감을 살리자

리스크대책에는 살아있는 인간의 오감은 필요가 없어진 것인가? 오감이 중요한 역할을 맡았던 것은 옛날 이야기일까? 조금 주의해서 주위를 둘러보면, 몇 가지 사례도 있다. 그 중에 몇 가지를 예시한다.

어느 역에서나 역무원이 흠에 서서 열차 진행의 전후를 가리키고, 소리를 내어 안전을 확인하는 장면을 매일 몇 번씩이나 본다. 이중삼중의 안전시스템이 있어도 중요한 곳은 사람의 오감이 주역을 하고 있다. 농촌이나 어촌에서는, 사람들의 오감으로 판단하는 일기예보의 적중율은 놀랄 정도로 높다. 여기에서는 여전히 사람의 오감 예보가 주연이고, 과학적 예보는 아직도 조연과 같다.

또한 여러 마을에서 주민에 의한 자기책임의 “손수 만드는 리스크대책”이 확대되고 있는 것을 볼 수 있다. 신체에 대한 안전이나 위험 및 불안에 대해 행정이나 기술에 의존하지 않고 오감 중시의 손수 만들기로 대응하고자 하는 풍조이다. 그 주요한 것을 들어 보면, “히야리 지도 만들기”, “가두 감시카메라의 설치”, “말걸기 운동” 등이다.

첫번째는 자신들이 살고 있는 마을이나 지역

에서 주민이 각각 혼자서 “히야리”를 체험한 장소를 지도상에 나타내는 것이다. 중요한 점은 주민 각자의 오감을 존중한다는 것이다. 어떤 정의나 조건 등이 없기 때문에 주민이 “히야리”라고 생각한 것을 순수하게 지도상에 표시하면 되는 것이다. 게다가, 교통사고에만 한정되는 것은 아니기 때문에 여러 가지 “히야리”가 한 장의 지도에 정리되어 기재된다. 바로 오감을 살려 순수 만드는 리스크대책이다. 본래, 이와 같이 일상의 생활에 밀접한 지도는 자치체가 솔선해 만들어야 할 것이다.

두번째 가두 감시카메라의 설치에는 반드시 프라이버시 문제를 제기하는 평론가가 있다. 그러나 실제로 그 지역에 살고, 위험한 상황에 처하거나, 불안을 느끼거나 하는 것은 평론가가 아니고 주민이다. 체험이나 불안을 솔직하게 대책으로 활용하고 있는 셈이다.

세번째는 방법이나 방재의 자위 수단의 하나이다. 지역 내를 매일 왕래하는 사람들이 서로 큰 소리로 인사를 주고받는다. 서로 말을 걸기 때문에 상대방의 얼굴을 잘 알 수 있다. 의심스러운 사람을 살기 어렵게 하는 동시에, 목격자의 역할도 하는 부수적인 효과까지 있다. 무엇보다도 경비가 부가되지 않기 때문에 실행으로 옮기기 쉽다.

사람들이 인간으로서 위협이나 리스크에 대해서 오감으로 직접 전해져 온 것, 오감으로 직접 받아들인 것을 순수하게 리스크대책 형태로 하고, 또한 실행에 옮기는 리스크대책의 원점이라고 생각한다.

5. 자연생태에서도 리스크를 배운다

사람들은 원자력발전소의 주변에 화초를 심고 있다. 공기 중의 방사선 농도측정에 화초의 힘을 빌리고 있는 것이다. 인간의 오감은 아니지만, 자연의 화초가 인체가 감지할 수 없는 방사선에 반응하는 본능을 리스크 측정에 활용하고 있는 것이다.

새나 화초도 수질이나 토양의 오염정도의 리스크 정보를 나타내고 있다. 백로는 수질이나 토양이 더럽혀진 늪이나 밭 또는 습지를 좋아한다. 세이타카이와다치 풀도 그와 같은 상태의 제방이나 독이나 강가에 핀다. 사람들은 동식물을 보고, 거기를 환경오염지라고 명확하게 알 수 있다. 옛날에 탄광에서 갱내에 들어 갈 때는 카나리아를 새장에 넣어 들어갔다고 한다. 가스누출에 민감하게 반응하는 새의 특성을 리스크 판정에 이용했던 것이다.

자신과 관계 깊은 자연생태가 여러 가지 리스크나 위험정보를 가르쳐 준다. 자세한 기술을 몸에 익히고 있지 않아도 잘 알 수 있다. 매우 좋은 리스크대책이 된다.

이와 같은 리스크 정보를 참고하여 일상의 생활이나 활동에 솔직하게 활용하는 연구가 필요할 것이다.

6. 맺는 말

이렇게 보면, 우리들은 인간이나 동식물의 타고난 오감을 리스크대책에 활용하지 않고, 망각

하거나 경시하여, 복잡한 기술에만 계속해서 의존, 맹신하고 있다. 당연히 리스크에 대해서 보고, 느끼고, 받아들이는 것에 둔감하게 될 뿐 아니라, 예지능력도 대응능력도 더욱 저하되고 있다고 생각된다.

문명이 발달하면 할수록, 인간의 오감은 퇴화하고 있다고 한다. 동물도 그러해서 인간에게 사육되고 있는 중에 감각이나 본능은 서서히 퇴화한다고 한다. 예를 들면, 개의 후각은 인간의 100배라고 하지만, 인간에게 길러지는 기간이 길어지면서 그 능력은 퇴화한다고도 한다. 사냥감을 뒤쫓아가지 않아도 확실히 먹이를 받을 수 있고, 천적도 없으며, 대형 동물에게서도 습격당하지 않는 상태가 계속되면, 그 동물이 태어나면서 지니고 있던 본래의 방어본능이나 공격력이나 생존본능 등도 퇴화한다고 하는 것이다. 그렇게 되면, 이제 야생으로 되돌아 갈 수 없다는 것이다.

RM의 사고방식이나 실행자세도 다름없다고 생각한다. 눈앞의 위험한 상태를 인지하면서도, 이미 불안을 느끼고 있으면서도, “대처하는 규정이 없기 때문에”, “매뉴얼이 없기 때문에”, “지시가 없기 때문에” 그리고, 보고도 못 본체 하는 동안에 큰 사고가 일어나 버린다. 그것은「하인리히의 법칙」으로 증명되고 있다.

사고는 어느 날 어느 때 어떤 장소에서 갑자기 일어난다고 생각하기 쉽고, 또 그와 같이 정당화하기 쉽지만, 그것은 다르다. 사고는 일어날 만해서 일어난다. 규칙적인 과정을 겪고 있다. 그러한 것은 하나의 큰 사고의 배경에는 29개의 작은 사고가 있고, 29개의 작은 사고의 뒤에는

300개의 “히야리체험”이 있다는 법칙이다. 즉 「하인리히의 법칙」이다. 다시 말하면, 그 사고를 일으키기까지는 이미 29개나 되는 작은 사고와 300회나 되는 “히야리”라고 하는 과정을 실제로 해 왔다는 것이다. 따라서, 사고는 전혀 우연히 돌발적으로 일어나는 것은 아니다.

이것은 위험이나 리스크나 불안을 느끼면, 시스템이 없어도 매뉴얼이 없어도 지시가 없어도 가능한 곳부터 곧 대응하는 것이 중요하다는 것을 가르쳐 주고 있다. 오감으로 순수하게 되는 것이 중요하다고 가르치고 있다고도 생각된다.

기술의존은 위험이나 리스크나 불안까지도 남의 일로 생각한다. 그러나, 오감 중시는 위험이나 리스크나 불안도 자신의 일로 생각하기 때문에, 적절히 손을 쓸 수 있는 것이다. 천재는 잊었을 때 온다. 잊는 것으로 인재가 된다. 안전이나 위험을 잊거나 경시하거나 하기 때문에, 사고도 미스도 에라도 발생한다. 이것들은 처음부터 인재 그 자체이다.

RM에 오감을 적극적으로 활용하자. 아직도 컴퓨터는 사람의 지능이나 오감에는 미치지 못하는 것이다. ☹

— 보험매일신문(2003.10.16/20)