

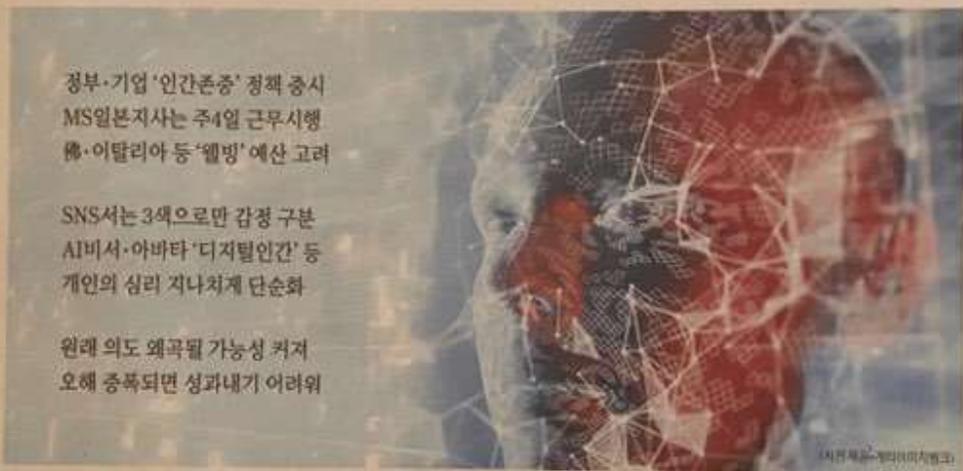
4차 산업혁명시대서 성공하려면...이기적 자아서 벗어나야

감정은 지각 과정과 사고 과정을 포함하는 심리적 과정의 산물이다. 그런데 자아중심성은 이 심리적 과정을 건설해 부적절한 감정 표현을 만들기도 한다. 우리가 가끔 마주하게 되는 비웃음이 일례다. 대개 사람은 무의식적으로 비웃은 후에 자신이 비웃고 있다는 사실을 인지한다. 그래서 머리를 좌우로 흔들거나 손으로 입을 가리는 추가 행동으로 그 비웃는 모습을 가려려고 한다. 하지만 이와 같은 행동은 효과적이지 않다. '비웃음'이 부적절하다는 것을 알기 때문에 하는 추가 행동이지만, 그 행동을 할 때는 이미 들어갈 수 없는 일을 한 후이기 때문이다.

우리는 의식적으로 비웃는 사람도 만나게 된다. 그들은 비웃는 행위를 스스로 멈추지 않는다. 오히려 비웃음에 반응하는 사람의 모습을 관찰한다. 어떤 사람은 같이 웃기도 하고, 다른 어떤 사람은 당혹스러워하기도 한다. 이렇게 비웃는 사람은 자기중심적인 태도를 재지해야 한다는 의식조차 없다. 그 대신 이런 자기중심적인 사람은 타인과 당혹스러워하는 반응에 따라 자기중심성을 더 강화시킨다.

오해의 소자를 줄이기 위해 무언 설명하자면, 자아의 존재가 나쁘다는 것을 의미하는 것이 아니다. 오히려 자아는 성공이라는 결과에 이르는 과정에서 생존을 도와주는 요소이므로 중요하다. 하지만 자아중심성은 심리적 과정에 부당한 통제할 수 없다. 우리는 자아와 마음이라는 심리적 과정 사이의 협상을 관찰하며 많은 것을 배울 수 있다. 여기서 이들의 상호 작용과 상호 의존성의 본질을 결정하는 것은 자아와 마음의 크기와 위아성이다.

오늘날 시의와 산업에서 우리는 자아와 마음 사이의 다이내믹스를 자주 유격한다. 특히 한국은 인간의 기적이라 불릴 정도의 경제 성장에도



(시계 제공=제이비시테크)

정부·기업 '인간존중' 정책 중시
MS일본지사는 주 4일 근무 시행
佛·이탈리아 등 '웰빙' 예산 고려

SNS서는 3색으로만 감정 구분
AI비서·아바타 '디지털인간' 등
개인의 심리 지나치게 단순화

원래 의도 왜곡될 가능성 커져
오해 증폭되면 성과내기 어려워

불구하고 저출산율 문제와 인구 고령화 문제를 겪고 있다. 한국 젊은 인재들은 문화 자선이 풍부한 도시들에 살지만 치열한 경쟁을 하며 생존을 위해 연애·결혼·출산을 포기하는 3포 세대가 됐다. 그래서 한국의 두뇌 유출에 대한 뉴스를 어렵지 않게 살펴볼 수 있다.

한국 정부는 이와 같은 문제를 인식하고 수년간 다양한 노력을 하고 있다. 한국 정부는 금요일 업무 시간 이후 자동으로 컴퓨터를 종료하고, 주 52시간 근무제를 도입하는 정책으로 일과 삶의 균형을 확보하도록 하고 있다. 또 어떤 규제 완화와 함께 다문화 통합을 촉진할 수 있는 창의적인 방안을 모색하고 있다. 일례로 지난해 10월 서울출입국·외국인청은 외국인 이민자에게

한국 문화와 한국 사회 이해를 높이기 위해 외국인 방송인 10명을 홍보대사로 위촉했다.

하지만 어느 나라든 정부 정책만으로 지속가능성을 제공해 이 문제를 해결할 수는 없다. 산업계 문화도 바뀌어야 한다. 최고경영자(CEO)는 인간 존중을 직장 윤리 존중만큼 심각히 받아들이야 한다. 이에 대한 근거로 마이크로소프트 일본지사 사례가 있다. 지난해 8월 마이크로소프트 일본지사는 주 4일 근무제를 시행했다. 그 결과 회의 효율성이 증가했고, 근로자의 행복감도 높아났으며, 생산성은 40% 증가했다.

여기서 한 가지 고려할 사항이 있다. 이와 같은 정책 결정은 마음과 자아로부터 어느 정도 영향을 받았는지다. 이것은 본말하기 쉽지 않다.

기업과 국가마다 접근 방식이 다르다. 대기업은 직원 복지를 보장하기 위해 '행복 총괄 책임자'를 선임하고 있지만, 일부 논쟁가는 이에 대해 냉소적이다. 대부분 국가는 정부가 사회적 행복에 직접적으로 개입하는 일에 관심을 가지고 있지 않다.

하지만 프랑스, 이탈리아, 스웨덴, 뉴질랜드는 최근 국가 예산을 수립할 때 '웰빙'에 대한 지표를 고려해 반영하고 있다.

물론 마음이 자아를 섬기기도 한다. 현재 어떤 사람의 마음이 자아의 '인질'인지를 분별할 수 있는 쉬운 방법은 사람들이 더 이상 '자아'를 섬기지 않을 때 어떠한 대우를 받는지 확인하는 것이다. 제도 개선이 없어도 규칙과 규범은 인

간의 존엄성을 지켜 준다. 심지어 어떤 사람이 제도 내에서 실패를 겪더라도 규칙과 규범은 여전히 인간의 존엄성을 제공하거나 또 다른 기회를 제공한다.

왜 이 주제가 지금 이 시기에 중요할까. 새로운 환경이 조성되고 있는데, 이 새로운 환경에서 감정 표현과 자아의 영향 관계가 복잡해지기 때문이다. 지난 몇 십 년 동안 세 가지 색으로 구성된 이모티콘이 우리 감정을 대변하고 있고, 소셜미디어 플랫폼은 누구나 광범위하게 접근할 수 있도록 열려 있으며, 더 많은 개인주의가 허용되고 있다. 오늘날 시리, 알렉사 같은 인공지능은 우리에게 좋은 하루를 보내라고 말하고 있다. 잘 알려진 스타트업은 그들만의 기술로 우리 얼굴 표정에 즉각 반응할 수 있는 사실적 얼굴을 가진 아바타인 '디지털 인간'을 개발하고 있다.

인간의 감정은 어떤 방식으로든 기술의 손에 의해 편집되거나 지나치게 단순화되거나 원래 의도와 달리 왜곡돼 전해질 수 있다. 문자로 대화를 하다 보면 오해를 하는 경우가 자주 발생한다. 조직원 개인의 심리적 과정이 자아중심성으로 인해 영향을 받아 타인에게 상처를 줄 수 있는 감정 표현까지 발생하면 오해는 더 증폭되고 조직은 성과를 내기 어려울 것이다. 그러므로 인간의 마음이 자아중심적으로 성장할 수 있도록 배울 수 있는 여지를 마련해 줘야 한다. 즉 정년 정보통신기술(ICT) 환경에서 기업과 사회의 성공을 위해 우리는 가장 먼저 우리의 마음이 '자아'와 그늘에서 벗어날 수 있도록 해야 할 것이다.



시에츠 마오 한국뉴욕주립대학교 스토니브룩 교수

Rescuing and unleashing the ego's little hostage

Emotions are generated by a process that includes the heart and mind, and sometimes the ego can complicate that process. For example, we might meet somebody who laughs egotistically and they suddenly realize it. They shake their head or put up their hands in attempts to suppress their own laughter, but it is ineffective: the heart knows that the ego's laugh is inappropriate, but it is too feeble and too late to stop anything.

Or we might meet people who laugh egotistically, and they don't even try to stop themselves. Instead they'll continue to smile, testing whether we wince or smile for them. Their heart doesn't even have a way to begin stopping their ego. Instead, their ego waits to be fed. If we give no reaction, perhaps they become disappointed, frustrated, or contemptuous. Sometimes, it seems, egos are big and hungry but fragile.

Let's be clear: having an ego is not a bad thing, as it can aid in survival on the path to success. But the ego can have a lot of unwarranted control over the heart. Much can be learned by observing the negotiations between them. It is their respective sizes and fragilities that determine the nature of the interaction and interdependency.

We are now witnessing some changing dynamics between the ego and the heart, in both industry and society. Here in Korea, in spite of its economic miracle, the birth rate is now one of the lowest in the world, and the population is aging quickly. Many elders are struggling in poverty. Young professionals now refer to themselves as a 'sampo' generation, amid struggles to compete and afford life in Korea's exciting cultural cities. Institutes and the media continually share reports about Korea's 'brain drain' and exodus of talent. Of course, Korea's government recognizes these sustainability issues, and has been making various efforts for years. Everybody knows about the policies attempting to foster greater work-life balance—shutting off government computers automatically after Friday office hours and instituting a 52-hour work week. Additionally, besides relaxing immigration restrictions, it now searches for creative ways to promote integration: last October, the Seoul Immigration Office appointed 10 foreign TV celebrities as its ambassadors to help immigrants better understand Korean culture and society.

Regardless of which country, government policy cannot deliver sustainability by itself; the business community must make cultural adjustments too. CEO's should be aware enough to admit that being respected for being human can be just as powerful as being respected for work ethic. Human Resource departments should initiate to treat its workers as humans before it treats them as resources. While it's true that many small businesses have very tight profit margins, this past August's experiment by Microsoft Japan still should offer some food for thought. With a four-day workweek, meetings were more efficient, workers were happier, and productivity jumped by 40%.

But how much of all this kind of policy-making comes from the heart, and how much comes from an ego? That's more difficult to discern. Approaches differ among companies and countries. Large global companies are adding 'Chief Happiness Officers' to ensure employee well-being, while some commentators scoff cynically. Many countries have no apparent interest in directly addressing societal happiness but recently France, Italy, Sweden, and New Zealand have all been crafting national budgets by considering metrics for well-being. Bhutan and the UAE have even created executive administration posts specifically charged with maximizing the well-being and happiness of its people. For some countries, the introduction of a similarly centralized formal institution for National Happiness may be the only way to stimulate real and lasting cultural change, even as it politicizes human emotion.

Of course, even when the heart acts, it may merely be serving the ego. One easy way to tell if a person's heart is the ego's hostage is to see how people are treated when they no longer serve that ego. The same could apply to a social system. Even if people no longer uplift that system, its rules and norms still offer those people dignity. Even when people have failed within the system, its rules and norms still offer those people dignity or hopefully even a second chance. By itself, the heart isn't supposed to disown or neglect or discount people as below human.

Why is this topic more important than ever? The broader environment for emotionality and ego has never changed so quickly and dubiously around the world. For a couple decades, tri-colored emojis have been speaking for our emotions, and for nearly as long, social media platforms have been giving virtually anybody a far-reaching voice and allowing for more individualism. Today, AI like Siri and Alexa tell us to have a good day, and well-known startups are developing 'digital humans,' realistic facial avatars that will soon respond to our facial expression with their own programming. In a way, human emotionality is ever more at risk of becoming manipulated, oversimplified, and deteriorated at the hands of technology. Doesn't the human heart deserve room to grow and learn, under its own governance? If it does, then we need to first make sure that it can escape the shadow of the ego.