

Rescuing and unleashing the ego's little hostage

4 차 산업혁명 시대에서 기업과 사회의 성공... 우리의 마음이
우선이다

Chihmao HSIEH

시에츠마오

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.

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

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.

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 제지해야 한다는 의식조차 없다. 대신, 이런 자기중심적인 사람은 타인의 당혹스러워하는 반응에 따라 자기중심성을 더 강화시킨다. 반면, 자기중심적인 사람은 반응이 없는 사람에게 실망하거나 좌절감을 느끼고, 혹은 반응 없는 사람을 경멸하기까지 한다. 이와 같은 모습을 볼 때, 자아중심적인 사람은 욕구불만적이고 취약하다고 할 수 있다.

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.

오해의 소지를 줄이기 위해 부연설명하자면, 자아의 존재가 나쁘다는 것을 의미하는 것이 아니다. 오히려, 자아는 성공이라는 결과에 이르는 과정에서 생존을 도와주는 요소이므로 중요하다. 하지만, 자아중심성은 심리적 과정에 부당한 통제를 할 수 있다. 우리는 자아와 마음이라는 심리적 과정 사이의 협상을 관찰하며 많은 것을 배울 수 있다. 여기서 이들의 상호작용과 상호의존성의 본질을 결정하는 것은 자아와 마음의 크기와 취약성이다.

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.

오늘날 사회와 산업에서 우리는 자아와 마음 사이의 다이내믹스를 자주 목격한다. 특히 한국은 한강의 기적이라 불릴 정도의 경제 성장에도 불구하고 저출산율 문제와 인구 고령화 문제를 겪고 있다. 한국의 젊은 인재들은 풍부한 문화 자산을 가진 도시들에 살지만 치열한 경쟁을 하며 생존을 위해 연애, 결혼, 출산을 포기하는 3 포 세대가 되었다. 이때문에 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 52 시간 근무제를 도입하는 정책으로 일과 삶의 균형을 확보하도록 하고 있다. 또한, 이민 규제 완화와 함께 다문화 통합을 촉진할 수 있는 창의적인 방안들을 모색하고 있다. 일례로, 지난 10월 '서울출입국·외국인청'은 외국인 이민자들에게 한국문화와 한국사회 이해를 높이기 위해 10 명의 외국인 방송인을 홍보대사로 위촉했다.

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%.

하지만, 어느 나라든 정부 정책만으로 지속가능성을 제공하여 이 문제를 해결할 수 없다. 산업계의 문화도 바뀌어야 한다. CEO는 인간 존중을 직장 윤리 존중만큼 심각히 받아들여야 한다. 인적 자원 부서는 근로자를 다른 자원과 다른 '인적' 자원으로 인식하고 인격적으로 근로자를 대해야 한다. 이에 대한 근거로 마이크로소프트 일본지사의 사례가 있다. 지난 8월 마이크로소프트 일본지사는 주 4일 근무제를 시행하였다. 그 결과, 회의의 효율성이 증가하였고, 근로자가 느끼는 행복감도 늘어났으며, 생산성은 40% 증가하였다.

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.

여기서 한 가지 고려할 사항이 있다. 이와 같은 정책 결정은 마음과 자아로부터 어느정도 영향을 받았는가이다. 이것은 분별하기 쉽지 않다. 기업과 국가마다 접근 방식이 다르다. 대기업은 직원 복지를 보장하기 위해 '행복 총괄 책임자'를 선임하고 있지만, 일부 논평가들은 이에 대해 냉소적이다. 대부분의 국가는 정부가 사회적 행복에 직접적으로 개입하는 일에 관심을 가지고 있지 않다. 하지만, 프랑스, 이탈리아, 스웨덴 및 뉴질랜드는 최근 국가 예산을 수립할 때 '웰빙(well-being)'에 대한 지표를 고려하여 반영하고 있다. 심지어 부탄과 아랍에미리트는 국민의 웰빙과 행복을 극대화하는 임무를 부여한 행정부서를 만들었다. 국민 행복 증진을 위해 중앙집권화된 공식 기관을 도입하는 방안은 인간의 감정을 정치화 할 여지가 있다. 하지만, 특정 국가의 경우, 이 방안이 실질적이고 지속적으로 문화적 변화를 유도하는 유일한 방법일 수 있다.

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.

물론, 마음이 자아를 섬기기도 한다. 현재 어떤 사람의 마음이 자아의 '인질'인지 여부를 분별할 수 있는 쉬운 방법은 사람들이 더 이상 '자아'를 섬기지 않을 때 어떠한 대우를 받는지 확인하는 방법이다. 제도의 개선이 없이도, 규칙과 규범은 인간의 존엄성을 지켜준다. 심지어, 어떤 사람이 제도 내에서 실패를 겪더라도 규칙과 규범은 여전히 인간의 존엄성을 제공하거나 또 다른 기회를 제공한다. 본질적으로 '마음'은 근로자를 인간 이하로 다루거나 무시하지 않는다.

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.

왜 이 주제가 지금 이 시점에 중요할까? 새로운 환경이 조성되고 있는데, 이 새로운 환경에서 감정 표현과 자아의 영향 관계가 불확실하기 때문이다. 지난 몇 십년 동안

3 가지 색으로 구성된 이모티콘이 우리의 감정을 대변하고 있고, 소셜 미디어 플랫폼은 누구나 광범위하게 접근할 수 있도록 열려 있으며, 더 많은 개인주의가 허용되고 있다. 오늘날, 시리(Siri)와 알렉사(Alexa)와 같은 인공 지능(AI)은 우리에게 좋은 하루를 보내라고 말하고 있다. 잘 알려진 스타트업들은 그들만의 기술로 우리의 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 왜곡되어 전해질 수 있는 위험에 더 많이 노출되고 있다. 일례로, 문자로 대화를 하다보면, 오해를 하는 경우가 자주 발생한다. 이 상황에서 조직원 개인의 심리적 과정이 자아중심성으로 인해 영향을 받아 타인에게 상처를 줄 수 있는 감정 표현마저 발생하면, 오해는 더 증폭되고 조직은 성과를 내기 어려울 것이다.

그러므로 인간의 마음이 자아중립적으로 성장할 수 있도록 배울 수 있는 여지를 마련해주어야 한다. 즉, 첨단 정보통신기술 환경에서 기업과 사회의 성공을 위해 우리는 가장 먼저 우리의 마음이 '자아'의 그늘에서 벗어날 수 있도록 해야 할 것이다.