감성으로 문 여는 휴먼 플랫폼에 서라

전미옥 중부대학교 교수

과거 컴퓨터가 없던 시절엔 조직이 컴퓨터가 해야 할 일을 했다. 특히 관료 조직은 이런 저런 형식이 있는 많은 일들을 처리했다. 정형화된 정보를 처리하기 위해서 관료 조직으로 구성되어 있었지만, 오늘날 컴퓨터의 역할을 하는 인간은 가장 일자리를 잃기 쉬운 대상이 되었다. 컴퓨터 역할은 이제 정말 컴퓨터가 하기 때문에 인간은 다른 능력과 다른 역할을 찾아야 한다. 조금 더 인간 특성에 가까운 일, 인간의 가치가 발현되는 일에 대한 고민이 필요하다.

사람과 사람을 잇는 시스템 디자인

페이스북, 트위터, 위키피디아들의 공통점은 무엇일까? IT 거물이라는 점, 수많은 사람들의 생각이나 아이디어를 표현할 수 있는 시스템을 만들었다는 점, 사람과 사람들을 잇는다는 점일 것이다. 새로운 아이디어를 제공하는 것이 아니라 수많은 지구촌 사람들이 자기 아이디어를 표현할 수 있는 장(場), 즉 '플랫폼'을 만들었다.

한국 최초의 디자이너 매칭 플랫폼 '라우드소싱'은 디자이너와 디자인이 필요한 개인이나 기업을 연결해준다. 디자인 의뢰자가 원하는 상금을 걸고 디자인 콘테스트를 개최하면 디자이너 누구나 공모전에 참여할 수 있다. 의뢰자는 수십 개의 시안을 받아보고 가장 마음에 드는 것으로 고르면서도 예산을 크게 절약할 수 있다. 라우드소싱은 디자이너가 5만 명을 훌쩍 넘었고, 지금까지 개최된 콘테스트가 5천 건 이상, 탄생한 시안의 수만 해도 18만 개가 넘는다. 세계 최고 디자인 어워드의 회장이 공모전 심사를 했을 때 '진짜 창의적이고 독창적인 디자인'이라는 극찬을 아끼지 않았다.

다양한 콘텐츠를 스마트폰 같은 디지털 기기에서 소비하는 것이 일상인데 결제 방식도 간편하고 비용도 저렴한 구독형 서비스가 인기다. 음악 스트리밍 서비스인 '멜론', '벅스뮤직', 인터넷으로 드라마나 영화를 볼 수 있는 '왓챠'나 '넷플릭스'에 이어, 책도 구독형 서비스가 나왔다. 신개념의 인터넷 서점을 표방하는 '리디셀렉트'나 '밀리의 서재'는 매달 책 한 권 가격의 월정액을 통해 수만 권의 전자책을 대여하는 서비스다. 기술의 시대가 결국 플랫폼의 시대인 것을 실감할 수 있다. 어떤 과정이나 절차를 디자인하고 계획하는 일은 사람만이 할 수 있는 일이다. 사람과 사람을 연결하고 그 안에서 새로운 일을 도모하고 아이디어를 창출하고 새로운 비즈니스로 나아가는 길목에 사람들이 서 있어야 한다.

통찰과 맥락으로 찾는 본질과 핵심 꿰뚫기

카메라는 어떻게 발명되었을까? 의외로 화가들의 고민에서 시작했다. 화가들은 어떻게 하면 대상을 더 현미경처럼 세밀하게 바라볼 수 있고 그 비율과 형태를 완벽하게 구현할 수 있을까 끊임없이 고민하던 중에 19세기 중반 원근법의 도구에서 아이디어를 얻어 발명된 것이 카메라다. 하지만 카메라가 자신들에게 독이 될 줄은 화가들도 몰랐다. 그동안 서양미술의 전통 미학이나 패러다임인 사실주의를 위협했다. 대상을 카메라보다 더 완벽하게 그려낼 수는 없었기 때문이다.

화가들은 다른 방법을 찾았다. 대상을 눈에 보이는 대로 그리지 않기 시작한 것이다. 화가들은 '마음의 눈'으로 본 것들을 그린다고 했고 그것을 추상과 표현이라고 했다. 추상과 표현은 기계가 대신할 수 없는 인간의 고유한 능력이기 때문이다. 거꾸로 추상과 표현을 통해 구현된 대상의 본질, 핵심을 파악하는 것도 감상자, 즉 사람이다. 아무리 똑똑한 컴퓨터라도 '고양이답다'라는 표현에서 그 본질을 파악하진 못한다. 인간은 고양이의 특징만을 살려 흉내도 낼 수 있지만 컴퓨터는 그런 일이 불가능하다.

본질을 바라본다는 것은 통찰의 능력이다. 핵심을 파악한다는 것은 맥락을 읽을 줄 안다는 의미다. 치열한 비즈니스 세계에서 논리와 지식만 갖춘 인재들은 이상하게 고전한다. 차라리 오랜 세월 현장에서 잔뼈가 굵은 고수들이 훨씬 위기에도 강하고 문제가 생겼을 때 이를 해결하는 방식도 남다르다. '저 사람은 안 해보고도 어떻게 알지?' '어떻게 저렇게까지 생각할 수 있지?' '어, 우리가 알고 있는 방법이 아니야. 간단한데 기막힌데' 이런 능력을 가진 사람이 있다면 자신의 잠재력을 끌어낸 직관과 통찰의 힘을 발휘한 것이다. 위대한 과학자인 아인슈타인도 '정말 중요한 것은 직관이다'라고 말했다. 지식과 논리를 중시할 것 같은 과학자가 논리력, 분석력도 아닌 '직관'을 가장 중요하다고 말했다. 모든 자료의 분석과 전망이 좋아도 어떤 일이 그대로 성공하지 못하기도 한다. 오늘은 고급정보였지만 내일이면 낡은 데이터가 된다. 따라서 지식만으로는 올바른 선택을 할 수 없다. 내면의 소리를 들어야 한다.

치열함에서 오는 내공, 느슨함에서 오는 창조성

직관과 통찰은 그냥 생기지 않는다. 직관에 근거한 실천력이 바로 '내공'인데 이것을 쌓아야 한다. '매일 아득할 정도로 많은 시간을 연습에 쏟고 나면 이상한 능력이 생긴다. 다른 선수에겐 없는 능력이 생기는 것이다. 예를 들면, 투수가 공을 던지기 전부터 그 공이 커브인지 직구인지 알 수 있게 된다. 그리고 날아오는 공이 수박처럼 크게 보인다.' 전설적인 홈런왕 행크 에런은 이렇게 구체적으로 자기 경험에서 얻은 '내공'을 설명했다.

내공은 어떤 비상상황에서 터져 나오는 설명하기 힘든 놀라운 문제해결 능력이다. 내 몸과 정신에 오랜 세월 한 분야의 경험과 실력이 쌓이고 쌓이면 어느 순간 그 응축된 힘이 튀어나와 최고의 능력을 발휘한다. 이것은 철저한 기본지식을 바탕으로 많은 사람들과 교류하고 다양한 상황 속에서 경험과 훈련을 통해 쌓이게 된다. 한 분야의 전문가가 되는데 그 분야에 10년을 몸담아야 한다는 말도 그 시간이 그 분야에서 통찰이 생기는 시간이라고 보는 것이다.

더불어 기업들은 '유대가 끈끈한 조직'에 대한 환상도 조금은 버려야 한다. 유대감이 끈끈한 팀이 가장 창조적인 결과를 내는 것이 아니라 약간 느슨하게 연대된 팀에서 더 창조적인 결과들이 나온다. 세계 최고의 두뇌 집단이라는 구글이 회식이나 야유회, 1박 세미나 같은 것을 통해서 창조적 결과물을 내는 것은 아닐 것이다. 하나의 문제에 대해서 분권화된 네트워크를 형성해서 팀원들이 자유롭게 사고할 수 있는 살짝 느슨한 조직이 되어야 한다.

모든 비즈니스나 정책의 핵심은 사람의 마음을 사로잡는 것이다. 그래서 인간의 감성적인 특징들이 발휘되는 것이 무엇보다 중요하다. 기계에서 감성을 기대할 수 없듯이 사람이 기계와 다른 가장 큰 무기는 따뜻하고 무조건 기계적으로 중립만을 지향하지 않는 것이다. 인간적인 감성을 유지할 때 공감도 생기고 연대도 생기고 집단 지성도 발휘된다. 이것들이야 말로 기계가 할 수 없는 가장 강력하고도 확실한 우리들의 미래가 아닐까.