

제 46 호 문화적 장애 2

가능성이 있는 풀이 방법이나 경로를 미리 제외시킨다는 문화적 장애는 “공대“라는 문화권에서도 흔히 볼 수 있습니다. 예를 들어 설명하겠습니다.

어느 백화점에 엘리베이터가 너무 느릿느릿하게 움직여서 고객의 불평이 많았습니다. 그래서 백화점 지배인은 이 문제를 엔지니어링 자문회사에 의뢰했습니다. 엔지니어링 자문회사는 이 문제를 해결하기 위해 엔지니어를 여섯 명이나 동원하였습니다. 엔지니어들은 열심히 엘리베이터를 분석하고 속도 증가에 필요한 힘을 계산해서 일주일만에 새로운 장치를 디자인하는 데 성공했습니다. 엘리베이터 속도를 증가할 수 있다는 소식을 접한 지배인은 기뻐합니다. 그러나 새로운 장치를 구입하는 데 필요한 예산을 보는 순간 지배인의 얼굴이 찌그러졌습니다. 돈이 너무 많이 들기 때문이지요. 어떻게 할까 망설이고 있는데 엘리베이터 담당 청소부가 단 돈 5만원만에 문제를 해결해 주겠다고 나섰습니다. 5만원이면 속는 셈 치자 하며 허락하였습니다. 청소부는 하루만에 푹푹하더니 일을 끝냈습니다. 그 후로 고객들의 불평이 없어졌습니다.

청소부가 고안한 해결책은 엘리베이터 안에 큰 거울을 달아 놓는 것이었습니다. 천천히 오르락내리락하는 엘리베이터 안에서 우두커니 서서 무료하게 시간을 보내던 고객들이 이제는 할 일이 생겼습니다. 거울 앞에 서서 머리도 쓰다듬어보고, 혹시 스타킹에 줄나간 곳 없나 살펴보기도 하고, 이빨에 고춧가루 끼었나 체크하고, 자신의 몸매에 매료되어 시간가는 줄 잊어버립니다. 오히려 “별써 다 왔나?“하면서 내리기를 아쉬워하는 사람마저 있습니다.

청소부는 물리학적 차원의 복잡한 시간 문제를 사람 심리 차원에서 간단하게 해결해냈습니다. 그 반면, 엔지니어들은 기술적 차원에서만 기술적 문제를 풀려고 했기 때문에 다른 가능성은 생각조차 하지 않았던 거지요. 문제를 기술의 시각에서 보도록 대학에서 훈련받은 결과입니다. 그리고 여섯 명이 다 같은 훈련을 받았기에 그 팀은 “모든기술적 문제는 한 단계 더 높은 첨단 기술로 풀려고 하는 문화권“을 창조하고 그 속에 일을 하게 됩니다.

교수님께서 가끔 학생들이 전문 분야를 탈피할 수 있는 기회를 만들어 주면 좋겠습니다. 얼마 전에 “환경친화적 공학“이라는 수업에서 “이 과목의 가장 중요한 내용을 요약하시오.“라는 문제를 학기말 시험에 출제했습니다. 대부분의 학생들은 학습 내용을 써내려 갔습니다. 한 학생은 글 대신 만화를 그렸습니다. 종이 한가운데에는 온갖 공해물을 쏟아내는 공장이 그려져 있고, 주변에는 깨끗한 공장을 상상하는 엔지니어들이 새로운 공장을 설계하고, 공해물을 최소화하고, 처리하는 모습을 그렸습니다. 점수를 어떻게 줄까 고민하다가, “환경친화적 공학“의 기본 방법(예방, 제어, 처리)을 완벽하게 자기 것으로 소화해 낸 학생이 “예배

서“ 만점을 쫓습니다. 엉뚱한 사고력을 존중함으로써 문화적 장애를 어느 정도 극복할 수 있다고 생각합니다.

다음 호에는 환경적 장애에 대해서 말씀드리겠습니다.

© 조벽, 1999