

침팬지와 오렌지주스

"교육 효과성을 통한 '변화(Change)'는
대고객가치의 재인식과
참여자들의 사전 교육동기를
극대화 시킬 때만이 가능한 것이다."

'역량'이란 말은 21C 들어 우리 주위에서 가장 많이 듣는 단어 중 하나가 되었다. 지식사회에서 개인(Person)을 정의하는 하나의 척도로서 기능하기도 한다. 그렇다면 역량이란 무엇이며, 왜 그렇게 중요하게 다루는 것일까? 반문 해볼 필요가 있다. 역량이란 1970년대 중반 하버드대 조직 심리학과 맥클랜드(David C. McClelland) 교수가 처음 정의한 개념으로 '특정 환경에서 주어진 문제를 해결하는 개인의 복합적인 능력'을 의미한다. 오늘날 급변하는 사회적 환경과 역동성(Dynamics)이 이러한 개인의 문제 해결 능력을 요구하게 된 것이다. 그리고 이제 개인에게 주어진 생존 과제가 되었다.

'역량'은 개인의 인지능력과 직접적인 상관관계를 가지고 있다. 학습이 성인의 인지능력을 향상시킬 수 있는가? 라는 질문은 뇌의 생물학적 기제(Mechanism)가 '학습'에 어떻게 반응하는지를 보면 도움이 된다. '가소성'(뇌가 경험으로 재 조직 된다는 가설)은 뇌기능을 이해하는 핵심 개념 중 하나이다.

심리학자들은 팔의 일부 기능이 손상된 침팬지를 두 그룹으로 나눈 재할 실험을 통해 그 기제를 밝혔다. A그룹은 팔을 올리고 내리는 훈련을 하면서 간간히 노력의 대가로 좋아하는 오렌지주스를 주었고, B그룹은 줄을 메달아 올렸다 내렸다 반복하며 의미 없는 종소리를 들려주었다. 결과적으로 A그룹의 침팬지는 팔 운동에 관련한 "대뇌피질" 영역이 기존보다 더 확대되고 팔에 근육이 생겨 재할에 성공했다. 그러나 B그룹은 뇌 영역이 오히려 축소되었으며, 물론 손상된 근육도 재생되지 않았다. 오렌지주스를 먹기 위한 침팬지의 강한 의지가 "의미 있는 동기"로 작용했기에 뇌신경을 재구조화 한 것이다. 반면 똑같은 팔 운동을 했지만 스스로 행동에 '의미'를 부여하지 않은 그룹에서는 어떤 효과도 만들어 내지 못했다.

우리의 Mission은 '글로벌 역량강화'를 기치에 걸고 교육 효과성을 통한 "변화(Change)"를 이끌어 내는 것이다. 이것은 서비스의 질을 논하기에 앞서 컨설턴트들이 대고객가치의 재인식과 참여자들의 사전 교육동기를 극대화 시킬 때만이 가능한 것이다. 따라서 어떤 가치(Value)를 담보해 낼 것인가? 라는 고민이 항상 선행 되어야 한다. ✍

Written by C.E.O 노상충(James Roh)

