인류사회 발전 지혜로서의 서비스철학

김 현 수*

목 차

요약
1. 서론
2. 서비스철학과 인류사회
2.1 인류 공통사상과 서비스철학
2.2 인류사회 역사와 서비스철학
3. 인류사회 발전역사 분석
3.1 국가사회 발전역사 분석
3.2 서비스철학적 가치 분석
4. 인류사회 발전 지혜
4.1 인류사회의 발전이란?
4.2 인간과 인간사회 한계
4.3 인류사회 발전 지혜로서의 서비스철학
5. 토의 및 과제
References
Abstract

요약

본 연구는 서비스철학이 서비스시대 인류사회의 발전원리임을 입증하기 위해 수행되었다. 상호존중의 식물적 생태계가 서비스시대 인류사회 운영원리가 되어야함을 입증하려고 시도하였다. 고대부터 현대에 이르기까지 통시대적으로 서비스철학이 인류사회 발전 지혜임을 보여주려고 하였으며, 동양과 서양 등 모든 지구공간에서 서비스철학이 인류사회 발전 지혜였음을 입증하려고 시도하였다. 또한 지구상의 모든 공간과 인간의 모든 시간 위에서 명멸한 많은 국가와 개인들의 발전 지혜에도 서비스철학이 그 중심에 있었음을 입증하려고 시도하였다. 한편 서비스철학에 위배되는 운영을 한 많은 국가와 개인, 그리고 시간과 공간에서는 발전이 더디거나 쇠퇴가 빨랐음을 입증하려고 시도하였다. 국가들의 차이는 하드웨어가 아닌 소프트웨어에 있었음을 본 연구는 보여주었다. 더 구체적으로 정신과 문화 등 소프트웨어적인것의 중심에 서비스철학이 내재되어 있었던 국가들은 인류사회에 큰 기여를 한 것으로 분석되었다. 그리스 로마와 베네치아공화국, 네덜란드공화국, 곧이어 미국과 현대 대한민국 등의 사례가 이를 입증하고 있고, 소련 등이 이를 반증하고 있다고 볼 수 있다. 전자는 국가 운영 소프트웨어가 강한 사회였고, 후자는 하드웨어가 강한 사회였다고 할 수 있다. 시민들이 자율적으로 구성하고 운영해간 국가와 상층부 주도 운영 국가의 경우는 차이가 크다. 상층부 주도는 서비스철학에 기반하지 못하고 있기 때문에 축적되는 소프트웨어적 힘이 약해서 인류사회에 지혜 축적이 약했다고 할 수 있다. 따라서 그동안의 인류사회가 이기심이 주도하는 자기중심적 동물적 생태계의 사회였다면, 지금부터의 서비스시대 인류사회는 상호존중과 자기중심이 공존하는 식물적 생태계의 사회로 변화되어야 지속적인 발전이 가능하다고 할 수 있다. 과거 인류사회에서 서비스철학이 중심이 된 사회가 더 번영하고 더 큰 유산을 인류에게 남겼듯이, 앞으로의 서비스시대 인류사회는 서비스철학이 중심이 되는 식물적 생태계의 인류사회가 되어야 함을 제안하였다. 자기 중심 소아와 공동체 중심 대아가 변증법적인 과정을 통해 팽팽한 균형을 이루는 서비스철학 기반 사회가 인류사회의 발전 지혜임을 제시하였다. 향후 이에 관련되는 심층적인 추가 연구들이 필요하다.

표제어: 인류사회, 서비스시대, 서비스철학, 인간, 지혜, 태극모델

접수일(2022년 9월 20일), 수정일(2022년 11월 15일), 게재확정일 (2022년 12월 8일)

* 국민대학교 경영대학 경영학부 교수, hskim@kookmin.ac.kr

1. 서론

서비스시대에 인류가 보다 나은 인류사회로 발전하기 위해서는 인류사회에 대한 본질적인 분석과 연구가 필요하다. 지난 수천년간의 인류사회 역사를 거시적 차원에서 분석하고, 인류사회를 장기간 번영사회로 이끌었거나 또는 단기간 존속된 사회였다고 할지라도 다음 인류사회에 크고 좋은 영향을 주었던 사회를 심도있게 분석할 필요가 있다. 이러한 사회들의 성공 메시지가 무엇인지를 분석하고, 그리고 현대 서비스시대에 주는 메시지를 도출할 필요가 있다. 또한 서비스시대의 서비스철학과 이들 성공적이었던 인류사회의 저변에 내재된 철학의 상관관계를 분석하여 반영할 필요가 있다.

규범적(Normative) 분석도 함께 수행할 필요가 있다. 인류의 공통원리가 인류사회를 번영시키는 공통원리일 수 있기 때문이다. 서비스철학은 인류 공통원리와 부합함을 선행연구에서 보였고, 서비스철학에 의한 인류사회 연구를 수행하여 인류사회가 오래도록 지속가능할 수 있는 기본 방향을 제시하였다(Kim, 2022a). 그렇다면 서비스시대 인류사회를 번영시키는 본질적인 바탕 철학은 서비스철학이 되어야 할 것이다. 이기심과 비이성성 등 인간에 내재된 본질적인 한계로 인해 서비스철학을 인류사회에 구현하는 것은 매우 어려운 과업일 수 있다. 하지만 그 길이 유일한 진리의 길이라고 확신한다면 인류는 그 길을 추구할 이성을 동시에 가지고 있기 때문에 불가능한 일이 아닐 것이다.

현대 서비스시대는 눈에 보이지 않는 무형재화와 손에 잡히지 않는 서비스의 시대다. 이 시대가 가지는 특성을 이해하고, 인류사회의 본질적인 특성을 이해할 때, 윈윈 솔루션이 가능할 것이다. 수천년간의 역사시대를 통해 인류사회의 근본 속성을 분석하고, 발전의 동인을 도출해낼 필요가 있다. 그리고 현대 서비스시대의 특징이 인류사회에 어떠한 변화를 요구하고 있는지도 분석할 필요가 있다. 서비스의 비가시성은 인류사회 전체의 패러다임을 바꾸어야 하는 주요 요인이다. 그동안 눈에 보이고 손에 잡히는 실체들을 중심으로 운영되어온 인류사회는 그 운영 패러다임의 변화가 불가피하다. 예를 들어, 인류사를 관통하였던 정복전쟁의 역사만 보아도, 정복을 통해서 눈에 보이는 토지 재물 등 각종 유형재화, 노예 노동력 등을 획득할 수 있었기에 그 과업이 국가들의 주요 이익 사업이 될 수 있었다. 그런데 현대 서비스사회에서는 단순 육체 노동력은 기계가 거의 대체하고 있기 때문에 정복전쟁을 통해 얻을 수 있는 노동력의 의미가 크게 축소되었고, 정복전쟁을 통해 획득되는 유형재화보다도 관계를 통해 획득되거나 확장되는 무형재화 비중이 훨씬 크기 때문에 정복전쟁의 가치가 매우 낮아진 상황이다. 국가간 관계에 대해서도 마찬가지고, 사람 간의 관계에 대해서도 마찬가지다.

이러한 새시대의 인류사회 운영 및 번영 패러다임을 도출하기 위해 본 연구는 제2장에서 인류공통사상과 서비스철학을 분석하고, 제3장에서 인류사회의 역사를 거시적으로 분석하여 그 성공 메시지를 도출하고, 제4장에서 서비스시대 인류사회를 장기적으로 발전시킬 수 있는 운영 원리를 제시한다. 제5장에서는 토의와 향후 과제를 제시한다.

2. 서비스철학과 인류사회

2.1 인류 공통사상과 서비스철학

먼저 인류공통사상이 곧 서비스철학임을 분석한다. 인류가 삶을 영위하는 이 세상의 공통 원리는 인류대표사상, 우주론, 생명론, 문명론, 예술론 등을 분석하여 도출되었다(Kim, 2019a). 기존 연구에서 도출된 공통원리를 요약 제시하면 아래와 같다. 인류

가 삶을 영위하는 환경인 우주의 원리, 인간 등 생명의 공통원리, 인류의 지혜인 대표사상의 공통원리는 비유비무(非有非無)론이라고 할 수 있다. 즉 우파니샤드의 브라흐만 설명개념인 neti, neti론(이것도 아니고 저것도 아니고), 주역과 원자물리학의 태극상보론, 주역의 음양대대원리, 상반상성론, 동서양 공통철학인 변증법사상 등이 제시하는 바와 같이 절대불변인 하나의 진리는 없는 것이고, 대립자들이 상호 보완하면서 발전해가는 것이다. 이는 태극 구조로 표현될 수 있다. 즉 태극을 여러 개로 구성하여 전체 진리의 모습을 나타낼 수 있을 것이다((Kim, 2019a; 2019b; 2019c; 2019d). 이러한 공통 진리를 반영한 현대 세계의 철학은 서비스철학으로서 아래 그림 <Fig. 2-1>과 같이 대립자들이 시공간에서 항상성을 유지하고 있는 태극 구조 모델로 표현할 수 있으며, 이 철학적 구조가 세상 운영 지혜 분석의 기반 모델이 된다(Kim, 2019a).

Fig. 2-1 The Structure of Service Philosophy

즉 대립존재 및 대립개념 간의 치열한 상호작용과 동태적 균형이 궁극의 진리, 도(道)가 된다. 대립자들의 상호작용 태극모델이 현대 철학인 서비스철학의 구조다. 대립자 각각이 가치를 가지지만, 반대자와의 치열한 상호 경쟁과 조화 활동을 통해서 자신의 가치를 인정받고, 함께 발전해나가는 모델이다.

또한 공통진리의 핵심은 나선형 변증법이다. 흘러가고 변해가는 모양이 직선형이 아니고 나선형이다. 즉 대립자 간의 치열한 상호작용을 통해 자신의 모순을 발견하고 해결해가면서 나선형으로 발전하는 것이 세상의 진화 모델이다. 서비스철학에서 세상의 운용모델 표현은 아래 그림 <Fig. 2-2>와 같이 나선형 발전모델로 표현할 수 있다(Kim, 2019a).

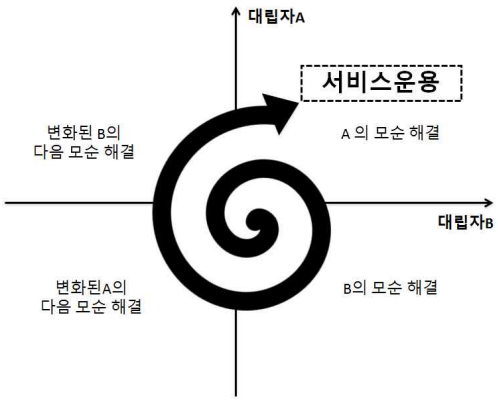

Fig. 2-2 The Flow of Service Philosophy

이와 같은 서비스철학의 구조는 수천년간 중심이 되어온 기존 철학의 중심성 구조와 달리, 비중심성이 기본구조가 된다. 최종 결과가 아닌, 흘러가고 변해가는 과정이 중심이 된다. 서비스철학은 현대 물리학과 고대 철학과 만나고 있고, 과학적 귀납적 발견과 직관적 연역적 발견이 일치해가고 있기 때문에 공통진리일 가능성이 높다(Kim, 2019b; 2019c; 2019d). 일부 한계를 가지기는 하지만 인류의 공통원리일 가능성이 높은 것이다.

아래에서 인류 역사를 거시적으로 분석하면서 서서비스철학의 역사적 역할을 확인한다.

2.2 인류사회 역사와 서비스철학

토인비는 인류 역사를 문명 단위로 거시적으로 분석한 후, 최적구간 이론을 제시하였다. 그의 중심 이론은 도전과 응전 이론인데, 도전의 크기가 적정해야 한다는 것이다. 즉 인류의 큰 문명들은 모두 자극과 도전에 대해 인간들이 응전을 하면서 발전해 왔는데, 그 자극과 도전이 너무 작아도 문명이 발전하지 않고, 그 자극과 도전이 너무 커도 문명이 발전하기 어렵다는 것이다. 자극과 도전이 적정한 구간이라야 인간이 최선을 다해서 그 도전에 대해 응전을 할 수 있었고, 따라서 위대한 문명이 탄생할 수 있었다는 것이다(Toynbee, 2016). 이는 중용이론이라고 할 수 있다. 동양 사회에서 또 고대 그리스 사회에서 중심이론이었던 중용이론이 현대 역사가의 연구에서도 인류사회의 진리로 제시된 것이다. 이 중용과 나선형 발전이론은 서비스철학의 핵심이다(Kim, 2019a).

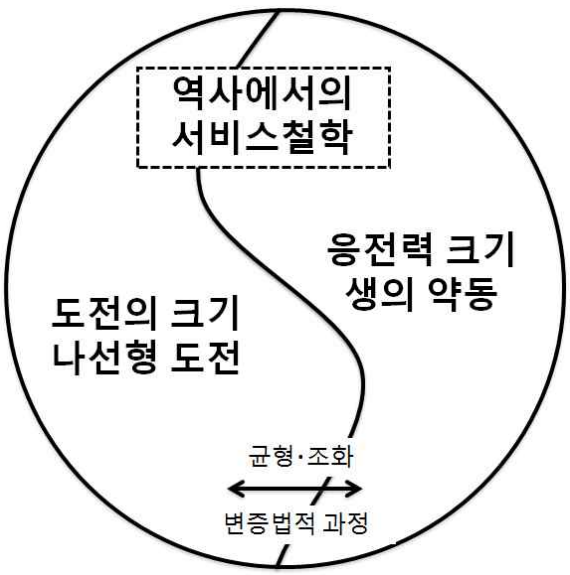

Fig. 2-3 Service Philosophy on History

위 그림 <Fig. 2-3>과 같이 문명을 이룬 집단의 경우 도전의 크기가 응전력의 크기와 적절한 균형을 이룬 경우 도전을 성공적으로 극복하며 발전된 문명으로 나아갔다. 이 과정은 일회적인 것이 아니라 나선형으로 여러 번 순환하며 발전하는 과정으로 진행되며 문명이 성장하였다(생의 약동(elan vital)으로 창조적 진화를 통해 성장). 즉 한 걸음씩 나아가도록 하는 도전이며, 한가지 일이 이루어지면 또 새로운 노력을 하게 하고, 한 문제가 해결되면 또 다른 문제가 생겨 음에서 양으로 전진하게 하는 도전이었다. 예를 들어 헬라스 문명의 경우, 미노스 문명 해체 이후 혼란과 어둠이라는 도전을 성공적으로 극복하여 촌락사회에서 도시사회로, 목축사회에서 농업사회로 발전하였다. 하지만 그 결과인 인구 증가로 새로운 도전에 직면하였다. 이 도전에 대해서도 헬라스 문명인들은 발전된 군사기구와 도시국가라는 정치적 수단을 이용하여 지중해 전역에 많은 식민도시를 건설하여 극복하였다. 이러한 도전과 응전이 그 이후에도 여러 번 나선형으로 반복 순환되면서 헬라스 문명이 발전하였다(Toynbee, 2016).

토인비의 연구보다 한 차원 더 추상화하여 동양 역사 전체와 서양 역사 전체를 비교해보아도 중용과 나선형 발전이 인류사회의 중심 원리임을 도출해낼 수 있다. 동양의 대륙문명과 서양 해양문명의 차이는 아래 표 <Tab. 2-1>과 같이 요약할 수 있다. 표에서 보듯이 수직 중심과 수평 중심 등 여러 측면에서 두 문명은 상반되는 특징을 지니고 있다.

Tab. 2-1 Difference Between East and West

동양/대륙문명	서양/해양문명
주로 내륙국	주로 해양국
농업경제 위주	상업경제 위주
수직사회 중심 (효, 충 강조)	수평사회 중심 (독립 개인 강조)
실물개념 강함	추상개념 강함
군주제 전통	민주정 전통

(Pung(2017) 참조 저자 구성)

이와 같이 뿌리에서부터 차이가 큰 두 문명이 공통적으로 중용과 중도를 핵심 진리로 받아들이고 있다는 것은 인류 사회가 동서양을 막론하고 본질은

공통적일 수 있다는 증거가 된다. 대륙문명의 대표사상인 유학의 중용 개념이나 해양문명의 대표사상인 그리스의 적도사상(무엇이든 지나치지 않게)은 인도의 대표사상인 불교의 중도이론과 함께 인간사회의 본질을 간파하게 해준다. 이는 두 대립자 간의 팽팽한 균형으로 중용을 유지하는 것이 핵심인 서비스철학과 일치한다. 즉 동서양 모두 서비스철학이 각 문명의 중심 원리라고 할 수 있다.

하지만 실제 인류사회 역사에서 서비스철학은 인간의 과도한 이기심 때문에 부분적으로 구현되어 왔을 뿐이다. 인류의 역사는 인간 이기심 발현의 역사라고 할 수 있다(Harari, 2015; 2017). 인간의 이기심이 과도하여 서비스철학이 구현되지 못한 많은 사례가 있다. 예를 들어 유럽에서 아메리카대륙, 특히 중남미 대륙을 정복한 역사는 서비스철학을 위배한 사례로 볼 수 있다. 프란시스코 피사로가 잉카제국의 무장하지 않은 황제 아타우알파를 생포하고, 8개월 동안이니 인질로 잡고 나중에 풀어준다는 약속하에 역사상 가장 많은 몸값을 받은 후 약속을 저버리고 아타우알파를 처형하고 잉카제국을 정복한 사건은 (Diamond, 1998) 세계사의 큰 사건이기도 하지만, 서비스철학을 무시한 매우 중요한 사례로 볼 수 있다. Diamond(1998)는 피사로의 승리 원인을 총과 군사기술만이 아닌 문자의 사용으로 인한 지식의 습득, 즉 인간의 행동과 역사에 대한 방대한 지식이라고 분석하였다. 이 지식을 이용하여 피사로는 함정을 만들 수 있었고, 아타우알파는 지식이 없어 함정을 예상하지 못하여 정복당했다는 것이다. 상대를 기만하는 지식이 승리의 원인이 되고, 기만 전술을 정당화하는 것은 인류 및 중남미 역사 이해에 시사하는 바가 크다고 할 수 있다. 피사로 이후 수백년이 지난 현재 중남미 상황을 보면, 비록 많은 변수가 있었지만, 서비스철학적 기반이 약한 사회는 그 발전이 더디거나 혼란스러울 가능성이 큼을 입증하고 있다고 할 수 있다. 서비스철학적 기반을 인류사회가 공유해야 할 시점이 되었다고 할 수 있다.

한편 고대 중국의 경우도 춘추시대까지는 전쟁의 형태가 서비스철학을 준수하는 형태였다고 할 수 있다. 즉 미리 전투 일시와 장소를 정하는 청전의 단계를 거친 후에, 적군과 아군이 대열을 갖춘 후에 적진으로 달려가는 치사의 단계가 된다. 상대측 전력을 모두 확인할 수 있는 평원에서 전쟁을 하였고, 인명 손실을 피하기 위해 양군에서 뽑힌 용사 두 사람의 결투로 결말을 내는 경우조차 있었다(Son, 1999). 전국시대부터는 상대를 기만하는 전략과 전술이 적극적으로 사용되었고, 이후 중국 역사는 서비스철학 기반을 회복하지 못하고 있다고 볼 수 있다.

단재 신채호는 '역사는 아(我)와 비아(非我)의 투쟁'이라고 하였다(Shin, 2006). 두 대립자 간의 경쟁이라는 서비스철학의 중요 개념 하나를 역사 정의에 활용한 것이라고 볼 수 있다. 하지만 서비스철학은 대립자 간의 투쟁에 추가하여, 아와 비아의 조화와 변증법적 발전이라는 원리가 더욱 중심이 된다. 현대의 이슬람과 기독교 등의 문명들 간의 문명충돌론은 신채호의 역사관과 유사한 이론이라고 할 수 있고, 문명충돌론에 대한 반론으로 제기되는 문명간의 협력과 동맹, 조화로운 공존 이론은 서비스철학에 더 근접하는 이론이라고 볼 수 있다. 경쟁과 조화의 팽팽한 균형이 서비스철학의 핵심이기 때문이다.

중용과 나선형 발전의 의미는 아와 비아의 투쟁을 넘어서는 영역이며, 문명의 충돌이나 문명의 조화를 넘어서는 영역이다. 전략과 전술을 넘어서는 영역이며, 지식이나 기만을 넘어서는 영역이다. 왜냐하면, 개인, 가족, 지역, 정당, 개별 국가 등의 소아를 넘어서서 공동체 전체, 사회 전체, 국가 전체, 인류 전체의 행복과 발전을 추구해야 하는 것이 인류사회의 바람직한 역사라야 하기 때문이다. 소아를 버릴 수 없는 것이 인간의 본성이므로(Harari, 2015; 2017), 이 본성을 인정하면서 대아를 취하는 거의 유일한 방안이 서비스철학적 기반을 강화하는 방향이기 때문이다. 이를 구현하기 위해서는 선행연구에서 다수 언급된 법과 제도, 문화 등과 함께 인공지능의

객관적 판단 등을 활용할 수 있을 것이다.

전략과 전술을 통하여 승리하고 발전해 온 인류 역사는 큰 문명을 낳고 많은 발전을 이루었지만, 그에 상당하는 희생을 인류사회에 요구하였다. 희생의 댓가로 이룩된 찬란한 문명을 장기적으로 유지하기 위해서는 인류사회의 철학적 방향을 재정립해야 할 것이다. 즉 서비스철학적 기반을 회복할 필요가 있다. 인류사회의 발전 지혜를 부각시켜 전 인류의 지혜로 활용할 필요가 있는 것이다. 덕성의 회복이 핵심이다. 지성이 기만전술 낳고 이는 인류의 이기심 본성을 증폭시켜 결국 인류를 파멸하게 할 위험 요인이 되고 있다고 볼 수 있다. 지성이 인류 문명을 발전시키는 동안, 상대적으로 덕성이 쇠약해져서 인류 파멸 위험이 커지고 있는 상황이다. 서비스철학 기반의 변증법적 과정에 의해 덕성을 강화하며, 덕성과 지성이 균형을 이루도록 해야 한다. 지구 자연환경논의에 추가하여 인간 덕성 파괴라는 보다 더 큰 근본 문제를 논의할 시점이 되었다. 인류사회를 구원하는 덕성을 회복하는 사상이 필요하다.

아래에서 인류사회 발전역사를 분석하고, 그 발전원리가 서비스철학에 부합함을 제시한다.

3. 인류사회 발전역사 분석

3.1 국가사회 발전역사 분석

인류역사에서 가장 장기간 강대한 제국을 운영하였으며, 또한 후대 인류 역사에 가장 큰 영향을 준 국가사회 중의 하나인 로마나, 현대 인류사회의 가장 강대한 국가이며, 인류에게 가장 큰 영향을 주고 있는 미국 등의 사례를 중심으로 분석한다. 이와 함께 로마에 큰 영향을 준 원조 서양문명국가인 그리스의 사례나 미국의 건국에 큰 영향을 끼친 네덜란드공화국의 사례도 함께 분석한다. 역사상 가장 넓은 영토를 가진 강대한 제국을 형성하였던 몽골이나, 현대사회 최강국의 하나였던 소련 등도 사례로 분석한다.

물론 로마나 미국이 이상적인 국가는 아니다. 로마와 미국이 발전 과정에서 서비스철학과 배치되는 여러 행동들을 하였고, 지금도 큰 비난의 대상이 되고 있다. 그럼에도 불구하고 이들 국가를 인류발전 사례로 분석하는 이유는, 상대적으로 타 사회보다 많은 장점, 특히 결정적인 장점을 가진 사회이기 때문이다. 인간이 살아가는 이 세상에는 인간의 비이성적 본성으로 인해 많은 비인간적인 행위들이 나타날 수 있다. 하지만 이러한 비이성성을 최대한 통제하려는 강한 의지의 인간들이 중심 역할을 하는 사회는 서비스철학이 뿌리내린 사회라고 볼 수 있다. 비이성성도 서비스철학의 일부이기 때문이다.

로마사회부터 분석한다. 베르길리우스 서사시 로마건국신화에서는 로물루스가 로마를 건국한 직후 부족한 주민을 보충하기 위해 새 도시 로마를 도망자와 망명자의 피난처로 제공했다고 한다. 그래서 곧 로마는 젊은 남자들이 넘쳐나 여자가 많이 부족하게 되었다. 로마는 잔치를 열어 사비니족 여자들을 약탈하여 혼인하였고, 이 야만적 행위에 분노한 사비니족과 로마는 네 차례의 전쟁을 하였는데, 아버지와 남편 사이를 사비니족 여자들이 중재한 후에, 로마와 사비니는 공동 통치하는 수평국가사회를 구성하였다(Kim, 2018재인용). 즉 지배-피지배 관계가 아닌 수평적 연대에 의한 최초의 국가운영이 시작되었고, 후일 2차 포에니전쟁에서 한니발에 의해 로마 전역이 초토화된 상황에서도 동맹국들이 로마를 배신하지 않고 로마편에 설 수 있었던 기반 문화를 제공했다고 할 수 있다. 그 결과 로마는 카르타고와의 긴 전쟁에서 결국 승리할 수 있었으므로, 수평적 연대의 힘이 로마를 구원하고 장기 지속가능하게 했다고 할 수 있는 것이다. 로마가 건국 초기의 수평적 연대 정신을 살려서, 정복한 국가인 속주들의 로마에 기여가 있는 유능한 시민을 지속적으로

로마시민으로 편입시키는 정책을 통해 강대한 제국을 장기간 유지할 수 있었다고 볼 수 있다. 현대 강대국인 미국도 이러한 로마의 정책을 벤치마킹한 이민 및 시민권 정책을 통해 지속 번영하는 성공을 누리고 있다고도 볼 수 있다.

미국의 경우 공식적으로는 1776년 영국으로부터 독립선언을 하면서 국가 건국을 시작하였지만, 미국의 건국정신과 미국사회 운영정신은 1620년 11월 21일 미국땅에 하선하기 전 메이플라워서약을 한 건국시조들에게 그 뿌리를 두고 있다고 할 수 있다. 자발적으로 수평한 관계에서 서약하였으며 '스스로 시민공동체를 결성하고 정당하고 평등한 법률, 조례, 법, 헌법이나 직책을 때때로 만들고 이에 복종하고 따를 것을' 서약한 것은(Ham, 2020) 미국사회 구성원의 수평적 관계를 명확하게 선언한 것이었다. 어느 누구도 지배-피지배 관계가 아니고 모두가 수평적 관계임을 강조한 것이고, 법과 규정을 만드는 지배자가 따로 있고, 복종하는 사람이 따로 있는 것이 아니고, 스스로 합의에 의해 법과 규정을 만들고, 만든 사람들 모두가 의무적으로 복종하겠다고 서약한 것이다. 수평성 등의 서비스철학이 뚜렷하게 서약된 것이라고 할 수 있다. 수평적 대등한 관계에서 자발적으로 사회를 형성하기로 한 것이며, 자발적으로 스스로 자신들을 규율하는 법제도를 만들고 복종하는 것은 서비스철학과 부합한다. 1620년과 1776년 미국의 건국정신은 네덜란드공화국의 1581년 '네덜란드 독립선언'의 영향을 받았다. 당시 스페인 지배하에 있던 네덜란드 7개 주는 '군주가 신민의 특권을 침해하고 노예와 같은 복종을 요구한다면 그는 더 이상 군주가 아니다'라고 스페인으로부터의 독립을 선언한 이후 스페인과의 80년 전쟁을 통해 독립을 쟁취하였다. 이러한 네덜란드공화국의 정신이 미국 건국시조들에게 큰 영향을 끼쳤다고 할 수 있다. 독일의 프리드리히 실러는 1788년 '스페인 통치에 대한 네덜란드 연합의 저항의 역사'를 저술하여 이들의 고귀한 자유 정신을 기렸다. '정치사에 있어 가장 놀라운 일 중의 하나는 네덜란드가 자유를 획득한 일이다. 이로써 16세기는 역사상 가장 찬란한 역사가 되었다'고 인류역사의 큰 성취를 기록하였다(Ham, 2020).

이와 같이 문명이나 국가가 장대한 업적을 남기는 요인은 하드웨어적 요소보다는 소프트웨어적 요소가 중요하였다고 볼 수 있다. 자유의 소중함에 대한 인식, 수평적 연대의 가치에 대한 인식, 이상을 실현하려는 강한 의지 등 소프트웨어적인 요소들이 위대한 국가를 건국하고, 건국한 국가를 장기 지속 가능한 발전을 할 수 있도록 한 원동력이었다고 볼 수 있다. 이는 서비스철학이라는 소프트웨어적 가치의 승리라고 볼 수 있는 것이다.

3.2 서비스철학적 가치 분석

서비스철학적 요소들 중 중요한 것은 대립자에 대한 절박함, 수평적연대, 품고있는 발전적 이상 등이라고 할 수 있다. 이 중에서 대립자에 대한 절박함은 거의 모든 문명의 공통적인 성공요인이다. 서비스철학에 의해 대립자인 도전의 크기 만큼 응전력을 키워야하기 때문이다. 토인비가 척박한 환경에서 위대한 문명이 탄생했다고 분석하였듯이, 대립자인 척박한 환경에서 살아내어야 하는 절박함이 그 사회를 위대한 문명국가로 발전시킨 것은 인류 공통 진리라고 할 수 있다.

고대 로마를 건국한 초기 멤버들은 이웃나라에서 밀려난 또는 망명한 사람들이 다수였기에 로마땅에서 생존이 절실한 사람들이었고, 그래서 사비니와의 전쟁도 승리할 수 있었고, 수평적 연대 정신에 의해 공동왕국으로 계속 발전해갈 수 있었고, 공화국 이상을 구현해갈 수 있었다고 볼 수 있다.

절박함은 베네치아공화국에서도 볼 수 있다. 바다 밖에는 생존의 수단이 없었기에 목숨걸고 바다를 지키고 무역로를 지켰고, 작은 나라임에도 불구하고

460년간 크레타를 지배하는 등 해상왕국으로 영광을 누릴 수 있었다. 베네치아는 훈족 아틸라의 침입을 피해 아드리아해 북쪽 석호내 섬으로 이주한 사람들이 건국한 공화국이다. 좁고 불안정한 주거지를 안전한 주거지로 만들기 위해 섬을 확장하는 간척사업에 백양목 말뚝 수백만개를 박으며 힘든 과정을 거쳐 생활근거지를 만들었고, 바다와 바다를 통한 무역이 유일한 생존수단이라 바다와 해상무역로를 확보하려고 혼신의 힘을 다하였다. 척박한 환경에서 살아내야한다는 절박함이 이들을 제국으로까지 성장시키고 수백년이상 번영하게 하였다.

현대 대한민국의 최근 번영도 베네치아와 유사하다고 할 수 있다. 5,000년 동안 질곡이었던 가난을 벗어나려는 절박함이 이들을 번영하게 하였다고 볼 수 있다. 우수한 교육시스템과 키워진 인재와 자유시장 개방경제시스템이 없었다면 절박함만으로는 고속성장이 불가능했을 것이다. 인구는 많은데 땅이 좁아 수출을 통해 살아야 했기 때문에 열심히 수출경제를 일으켜서 나라가 번영하게 되었으니, 가난이라는 대립자를 이겨내려는 절박함이 주요 성공 요인이었다고 볼 수 있다.

네덜란드공화국을 건국한 사람들도 절박함은 마찬가지였다. 그들이 자신들의 특권을 박탈하고 폭력적인 조세 행정을 하는 스페인 왕정의 통치로부터 독립하여 자유를 획득하려고 80년간이나 전쟁을 한 걸 보면 독립 공화국에 대한 염원이 얼마나 절실했는지 알 수 있다. 앞서 언급한 프리드리히 실러의 표현대로 '평범한 시민들이 자유라는 목표를 위해 모든 것을 희생할 각오로 단합을 하여, 결국엔 단호하고 필사적으로 중과부적의 싸움에서 전제주의의 가공할 힘에 맞서서 이를 물리치고 승리한 것'은 16세기를 찬란한 세기로 만든 위업이었다고 할 수 있다. 그런 전쟁 과정에서도 계속 번영의 역사를 쓴 걸 보면 그들의 수평적 연대 시스템과, 스페인의 질곡이라는 대립자를 이겨내려는 절박함은 후대 인류사의 모델이었다고 할 수 있을 것이다.

대립자를 이겨내려는 절박함은 미국 건국시조들에게서도 발견된다. 실질적인 미국 건국시조들인 청교도 필그림파더스의 경우, 종교박해를 피해 잉글랜드에서 처음에는 네덜란드로 가서 새 삶을 살아보려고 했으나 실패하고, 다시 잉글랜드로 돌아와서, 새로운 대안으로 아메리카 신대륙을 선택한 사람들이었다. 1620년 플리머스 항을 떠난 102명의 사람들에게 종교적 자유를 획득하려는 절박함은 대단했을 것이다. 더구나 이들은 품고 있는 이상 구현이 절실했기에, 메이플라워호에서 하선하기 전에 메이플라워 서약을 작성하여 서명하고, 아메리카 땅에 내려, 그 겨울을 지나며 절반이 아사하는 비극이 있었지만, 절박함과 높은 이상을 잃지 않았기에, 결국에는 미국 건국 시조가 된 것이다. 이들보다 앞서 1607년에 버지니아에 도착한 잉글랜드 사람들 등이 미국 건국의 시조로 불리지 않고 1620년 메이플라워 서약을 한 사람들이 미국 건국 시조로 추앙되는 이유는 그 절박함과 높은 이상과 서약정신과 수평적연대정신 등이 위대했기 때문이고, 그 위대한 정신이 오늘날의 미국으로 발전시키는 원동력이 되었기 때문일 것이다.

몽골제국을 창건한 징기스칸도 어린시절 배신이 난무하며 생존이 거의 불가능했던 환경에서 살아내려했던 절박함이 제국의 기원을 이루었던 것이니, 모든 역사를 통틀어서 대립자를 이겨내려는 절박함은 큰 문명 성취의 기반 조건이었다고 할 수 있다.

서비스철학적 요소의 또 하나의 주요 요소는 조화성이다. 역사 발전 패러다임과 조화롭게 함께가는 사회는 번성하였다. 예를 들어, 지중해 역사를 보면, 고대 지중해 중심역사에서는 지중해를 지배하면 제국이 되었다. 그래서 로마와 카르타고의 포에니전쟁이 3차까지 가면서 카르타고가 완전히 멸망하며 로마제국의 전성기가 시작되었고, 이후 476년 서로마가 망하고, 동로마제국은 남아서 이후에 이름을 바꾸어 그리스 문명 중심의 비잔틴제국으로 1000년을 더 번성하였다(6세기 유스티니아누스 대제 때는 서

로마제국 영토까지 거의 회복). 하지만, 1453년 오스만투르크 메메드2세 청년 술탄에 의해 비잔틴제국이 멸망하면서 동지중해 패권은 이슬람에게 넘어가기 시작하였고, 이후 로도스섬 기사단이 정복되고, 크레타의 베네치아 식민지가 오스만의 슐레이만 술탄 시대에 정복당하면서 동지중해 지배권을 이슬람제국이 완전히 장악하였다. 그런데 오스만투르크가 비잔틴제국 및 베네치아공화국 등과 치열하게 싸운 시간은 서지중해 서유럽에서는 대항해시대를 준비하거나 시작한 시기이므로, 동지중해 패권을 위한 투쟁은 세계 역사의 패러다임과 조화되지 못한 투쟁이었다고 볼 수 있다. 즉 지나가는 시대의 영광을 위한 투쟁이었다고 볼 수 있다. 동지중해 패권을 차지한 오스만투르크가 620년간(1299-1922)이나 강대한 제국을 유지하였지만 현대사에서 오스만투르크의 유산과 영향은 상대적으로 작다고 볼 수 있다. 이스탄불이 보여주는 공존의 문명 시현 역사 등은 매우 중요한 인류의 자산(Lee, 2019)이지만 대항해시대라는 주류 패러다임을 주도하지 못하였기 때문에 그 영향력이 작아졌다고 볼 수 있다. 근대의 인도나 중국도 마찬가지라고 할 수 있다. 중국과 인도가 각기 동양 역사의 큰 축을 이루는데, 중국은 당 금 원 청 등 이민족에게 자주 지배당하는 역사를 보였다. 인도는 아리안족의 남진 이후만 보더라도 알렉산드로스, 무굴제국, 영국 등의 이민족 지배가 자주 있었다. 역사의 주류 패러다임과 조화되지 못하였기 때문에 피지배의 역사가 길었다고 볼 수 있을 것이다.

고대 이후 동양역사에서 서비스철학이라는 소프트웨어적 경쟁력을 가진 국가가 드물게 보이는 이유는 앞서 제시한 대륙문명과 해양문명, 동양철학과 서양철학의 근본 차이에 기인한다고도 볼 수 있다. 즉 동양은 실물중심 하드웨어 국가가 중심이 되고, 서양은 추상중심 소프트웨어 국가가 중심이다. 소프트웨어가 중요해진 근대 이후의 인류 역사는 소프트웨어가 강한 서양이 주류세력으로 자연스레 부상하게 된 것으로 볼 수 있다.

서비스시대에는 서비스철학이라는 소프트웨어가 강한 국가가 융성할 가능성이 크다. 신뢰성 수평성 관계성 등 서비스철학 기반이 더욱 중요해지기 때문이다. 서비스철학 기반이 튼튼한 사회, 서비스철학 기반이 튼튼한 국가가 더욱 융성할 가능성이 크다. 메타버스와 같은 가상서비스사회 일지라도 서비스철학 기반이 융성의 토대가 된다.

동양에서 서비스철학적 기반으로 성공을 한 사례도 있다. 몽골은 '성을 쌓는자 망하고 길을 여는자 흥한다'는 노마드문명의 주류 패러다임으로 세계를 정복한 사례다. 몽골제국은 상당기간 세계를 지배하며 최초의 지구촌시대를 열었다. 중국에 건국한 원나라는 200년 가까이(1271-1368) 유지하였고, 러시아도 킵차크칸국부터 수백년간 지배하였다. 몽골제국의 특징은 개방과 다양성의 혼혈문화다. 다종교를 포용하는 다민족 공동체라는 특징이 대제국을 오래 유지한 원동력이었으며, 이 특징이 무제한 경쟁체제의 자유무역, 바다와 육지를 이은 물류기지의 제국, 다국어를 바탕으로 한 제국, 종교문제가 없었던 제국을 운영할 수 있게 하였다고 볼 수 있다(Park, 2012). 당시에는 시대를 앞선 패러다임이어서 오래 지속되지는 못하였으나, 개방과 다양성은 지구촌을 오래도록 번영시킬 현대의 주류 패러다임이 될 가능성이 있으므로, 몽골제국의 역사는 현재형이라고도 할 수 있다.

한편 소련은 '모두에게 평등한 세상을. 원하는 만큼 일하고 원하는 만큼 누린다'는 인간의 이기적 욕구에 부응하는 패러다임으로 세계의 절반을 자신의 영향력 아래 둘 수 있었다. 하지만, 이는 인간의 본성과 조화되지 못하는 패러다임이었으며, 소련은 현실과 이상의 큰 괴리를 극복하지 못하여 한 세기를 지속하지도 못하고 쉽게 무너졌다.

서비스철학적 가치를 구현한 가장 최근 사례로 대한민국을 들 수 있다. 제2차 세계대전이후 원조 수원국 후진국에서 원조 공여국 선진국으로 발전한 유일한 나라인 대한민국은 서비스철학 구현에 의해

발전한 대표적인 국가라고 할 수 있다. Kim(2022b)의 연구에서 보듯이, 대한민국은 아래 그림 <Fig. 3-1> 및 <Fig. 3-2>와 같이 대륙문명과 해양문명의 치열한 경쟁과 조화를 통해 지난 70여 년간 초고속 발전을 이루어내었다고 분석된다. 이는 서비스철학의 구조와 운용모델이 잘 적용된 전형적 국가사회 모델이라 할 수 있다.

대한민국 사례는 고대 그리스 아테네부터 이어온 서비스철학 적용 지혜의 현대적 구현이라 할 수 있다. 고대 아테네의 전성기를 이끌었던 페리클레스의 철학에서 보듯이, 정부의 형태와 국민의 문화 풍속이 서비스철학적 가치에 뿌리를 두고 있을 때, 국가와 사회는 발전한다. 페리클레스는 펠로폰네소스 전쟁 첫해 희생자를 추도하는 자리에서 아테네의 우월성이 정부의 형태와 국가의 풍속에 있다고 강조하였다(Ham, 2021). 민주주의와 적도 사상 등 아테네의 서비스철학적 가치가 아테네를 우월한 국가사회로 발전시켰다는 것이다. 후일 미국 대통령 링컨이 게티스버그 연설에서 더 구체화한 바와 같이, 죽음과 삶의 철저한 균형에 기반을 두고 있음도 서비스철학적 가치의 시현이라고 할 수 있다.

대한민국의 경우도, 같은 민족이면서 같은 자연환경과 같은 문화적 뿌리를 공유하고 있는 북한의 경우와 매우 다른 발전 양상을 보인 것은 서비스철학적 가치의 반영 때문이라고 할 수 있다. 북한의 경우 세습제를 포함하여 그 이전 시대인 조선왕조시대 대륙문명의 전통만을 많이 이어받아 발전이 거의 없었던 반면, 대한민국은 자유민주주의 시장경제 개인중시 등의 해양문명을 도입하여 전통적인 교육과 가족 중시 등의 대륙문명과 서로 치열한 경쟁과 조화를 통해 변증법적인 과정을 통해서 인류 역사에 큰 성공 사례를 시현하였기 때문에 서비스철학적 바탕이 결정적인 성공 요인이라고 할 수 있다. 즉 개인과 공동체간의 치열한 경쟁과 조화, 개방과 폐쇄간의 경쟁과 조화, 수직문화와 수평문화의 경쟁과 조화 과정을 통해 국가사회 모든 부문이 큰 발전을 이루어 낸 것이 지금까지의 대한민국 역사였다고 할 수 있다.

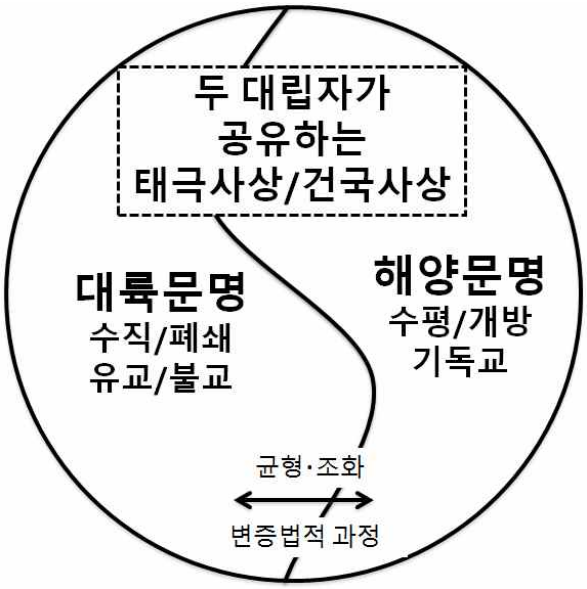

Fig. 3-1 The Philosophy of Korea Operation (Kim, 2022b)

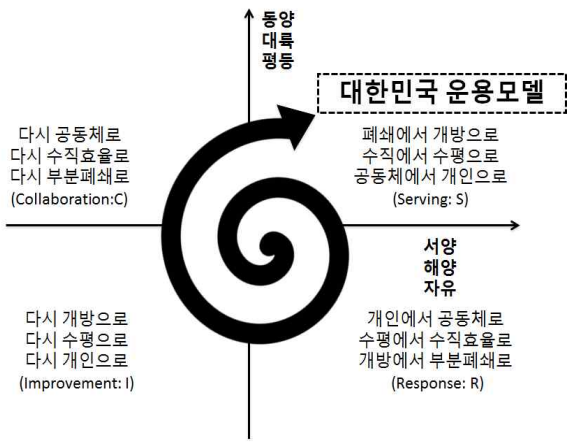

Fig. 3-2 The Operation Model of Korea (Kim, 2022b)

아래 제4장에서 이러한 여러 측면을 고려하여 서비스시대 인류사회 발전 지혜에 대해 탐색한다.

4. 인류사회 발전 지혜

4.1 인류사회의 발전이란?

인류사회의 발전을 정의하기는 쉽지 않다. 진리가 있기 어렵다는 비관적인 분석(Lee, 2021)도 있는 것을 보면, 이 주제만큼 논의하기 어려운 주제도 없을 것이다. 하지만, 어쩔 수 없는 인간 지성의 한계, 인간사회의 한계에도 불구하고 더 나은 사회를 위한 솔루션을 제시하고, 그런 사회로 발전되도록 노력해야 하는 것이 인간의 과업이라고 할 수 있다.

자유, 평등, 배려 등이 충만한 정도, 경제적으로 풍요로운 정도, 문화 향유, 삶의 질 및 행복도 증대 등 다양한 관점에서 논의가 가능하다.

제3장에서 서비스철학이라는 소프트웨어적 요소가 중요함을 제시하였다. 비록 문화가 상대적이라고는 하지만, 과도한 불평등이나 과도한 평등보다는 적정한 수준의 평등이 낫고, 과도한 부자유나 과도한 자유보다는 적정한 수준의 자유가 낫다고 할 수 있다. 토인비의 역사의 연구, 뒤르깽의 자살론, 토크빌의 미국의 민주주의 등에서 통찰된 바 있듯이, 적정 수준이란 것이 아마 있을 것이다. 그 수준을 미리 예상하거나 발견하기는 쉽지 않으나, 아마 있을 것이다. 그 수준이 중용인데, 인간의 본성상 중용에 만족하지 못하니 사회의 불안정과 혼란은 계속될 수밖에 없을 것이다. 이 혼란을 최소화하면서 지속적으로 번영하는 사회는 서비스철학이 굳건하게 뿌리내린 사회라고 볼 수 있고, 많이 혼란스럽고 단명하는 사회는 서비스철학의 뿌리가 약한 사회라고 할 수 있다. 즉 사회 전체 차원에서는 중용이 해답이지만, 개별 인간은 '더 높이 더 많이'를 추구하니 인간사회가 끝없이 불안정하고 불확실성이 높은 것이다. 개인은 자기중심적 행동을 끝없이 추구하는데, SNS 등 개인 주체적 과학기술이 발전할수록 자기중심성이 더 심해진다고도 볼 수 있다.

개별 인간들의 자기중심성, 비이성성, 행동의 불확실성 등을 고려할 때 인류사회가 어떻게 전개될지 예측하기 어렵다. 개별 국가 사회의 행위들과, 각 주체들의 광기와 집단 비이성 등을 고려한다면 어떤 예측도 진행하기 어려울 수 있다. 예를 들어 그동안 인류사회에서는 민족주의, 인종주의, 종교신념, 가족주의 등이 무수한 비극을 초래했는데, 미래의 인류사회에서 이런 비극이 되풀이되지 않는다는 보장이 없다. 그럼에도 불구하고 지금보다 더 나은(방향이 일치되지는 않겠지만) 인류사회를 위한 이론 개발을 계속해야 할 것이다.

더 나은 인류사회는 지금까지 인류역사를 통해 가장 나은 사회를 가능하게 했던 원리를 인류사회 발전 원리로 보편화하면 가능할 수 있다. 서비스철학이 뿌리내린 사회, 서비스라는 소프트웨어적 가치가 높게 형성된 사회가 가장 나은 사회를 형성했던 것이 과거 인류의 역사라고 볼 수 있다. 따라서 자유 평화 평등, 그리고 자아실현이 가능한 사회는 서비스철학에 뿌리를 둔 사회이고, 서비스철학에 뿌리를 두면 사회는 더 나은 사회로 발전하게 된다는 잠정 결론을 도출할 수 있게 된다.

인류사회 전체의 발전은 개별 국가사회의 발전과 방향이 거의 일치할 수 있다. 왜냐하면 세계는 서비스네트워크 세상이고, 현대는 서비스 중심 시대이기 때문이다. 홀로 독립적으로 존재하는 국가사회가 있기 어렵기 때문이다. 모두 서로 연결되어 있으므로, 한 국가의 운행원리가 그와 연결된 다른 국가의 운행원리와 부합해야 조화가 되기 때문이다. 따라서 인류사회의 발전이란 서비스철학을 뿌리내리는 과정이라고 볼 수 있다. 서비스철학을 개별국가들과 인류사회에 뿌리내려가는 과정이 인류사회의 발전 과정이라고 할 수 있다. 고대 그리스, 로마, 근대 네덜란드를 거쳐 현대 미국과 대한민국에 이르기까지 서비스철학을 부분적으로만 활용했음에도 상당한 성공을 국가차원에서 거둔 사례가 있으므로, 서비스철학

을 더 깊게 뿌리내리면 오래도록 행복한 인류사회가 가능해질 수 있다. 개별 인간 차원에서도, 개별 기업에서도, 개별 소규모 사회에서도 마찬가지라고 할 수 있다.

인간의 본성이 변하지 않는 상황에서 서비스철학을 깊이 뿌리내릴 수 있는 방안과 한계에 대해 다음 절에서 논의한다.

4.2 인간과 인간사회 한계

100% 완벽한 인간사회는 있을 수 없고, 또 미래는 불확실하고 영원을 기대할 수도 없으므로, 목표를 낮추는 논의가 필요하다. 유토피아로 가려고 노력하고 진행하는 과정을 중시하여 논리를 전개할 필요가 있다. 서비스철학은 과정을 중시하는 철학이므로 과정 중심으로 인간사회를 기술하고 설명할 필요가 있다.

힌두교를 오래 연구한 Lee(2021)는 진리는 없다고 단언하면서 '지금 현재 우리가 가는 세계가 벼랑 끝으로 가는 잘못된 길이라 할지라도, 이 길 반대편의 저 길이 푸른 초장이나 극락으로 연결된다고 보장할 수 없다. 그 끝도 또 다른 벼랑으로 연결되어 있다고 나는 믿는다. 이 길이든 저 길이든 모두 인간이 가는 길이기 때문이다' 라고 그의 책을 마무리하였다. 힌두교사만 아니라 인류사회의 많은 부분이 이와 유사한 결론에 도달할지도 모른다. 개인 이기심의 발휘가 좀 더 자유로워지는 미래사회에서 인간이 꾸려가는 인류사회는 더욱 불확실성이 높아질 것이다. 그럼에도 불구하고, 자신을 위해 끊임없이 더 좋은 세상을 만들어 가려고 노력을 멈추지 않는 것이 인간이다. 따라서, 발전적인 방향으로 그 이기심이 발휘될 수 있도록 인간과 인간사회의 한계에 대한 연구는 더욱 중요해진다.

인간의 한계는 역사를 통해서도 뚜렷하게 드러난다. 예를 들어, 알렉산드로스는 재물을 희망과 맞바꾸며, 정복전쟁에 성공하였지만, 그 영광을 누리지는 못했고, 한니발은 최고의 군인으로서 알프스를 넘어 칸나에 전투 등에서 로마군을 궤멸시켰지만, 카르타고 정치의 벽에 부딪치며 자마전투 패배 후 망명 중에 독배를 마시고 삶을 마감하였다. 카이사르도 알렉산드로스를 벤치마킹하며 큰 성취를 이루었지만, 부하들에게 살해당하는 비운을 겪어야 했다. 인간의 삶은 불완전하다. 선과 악이 치열하게 대립하며 공존하는 세상에서 인간이 온전하게 무엇을 이룬다는 것은 매우 어려운 일이다. 인간이 아무리 능력이 뛰어나도 자기 자신을 지킬 지혜를 갖기도 어려운 것이다. 더구나 불확실성과 운이 크게 작용하는 인간 세상에서는 더욱 그렇다.

따라서 이런 한계를 가진 인간사회에서는 완벽한 서비스철학 구현이 어렵다. 앞서 역사에서 사례를 발견하기 어려웠던 이유도 이러한 것이다. 완벽한 지혜와 진리의 구현은 인간의 영역이 아닌 신의 영역일 수 있다. 그래서 고대 그리스인의 지혜, 불교나 유교의 지혜, 토인비의 문명 역사의 연구 등을 통해 발견된 지혜 등이 '중도 중용' 이었는지도 모른다. 인간과 인간사회의 한계를 인정하는 차선의 솔루션이었을 수 있다. 서비스철학도 그러하다. 인간과 인간사회의 한계를 반영한 사상인 것이다. 인간의 본성이 변하지 않을 가능성이 크므로 모든 인간사회에서는 이것이 진리가 될 수 있다. 기업 등 새로 등장한 인류사회 부문도 마찬가지일 가능성이 크다. 기업도 인간이 모여서 운영하는 사회이기 때문이다. 아래에서 서비스철학 구현 모델을 제시한다.

4.3 인류사회 발전 지혜로서의 서비스철학

서비스철학 구현을 위해서는 인간의 삶과 인류사회 발전에 대한 서비스철학적 기반이 선행적으로 구축되어야 한다. 즉 개인들의 삶이 서비스철학이라는 소프트웨어적 가치에 기반을 두고 있을 때 인류사회에 서비스철학 구현이 가능하다. 아래 그림 <Fig. 4-1>과 같이 이기심이 충만하고 욕망을 항상 추구하

며 한계가 많은 불완전한 인간의 삶이 이타심과 절제력이 있는 이성적 삶과 균형을 이루려고 노력하는 과정이 중요하다. 이기적 욕망 추구의 삶으로 기울어진 운동장 상황에서 이타심과 절제력이 강한 삶을 강화하는 노력이 중요해진다. 이 두 힘이 인간의 내면에서 조화롭게 균형을 이루도록 노력하는 과정이 서비스철학 구현의 가장 기본적인 과정이 된다.

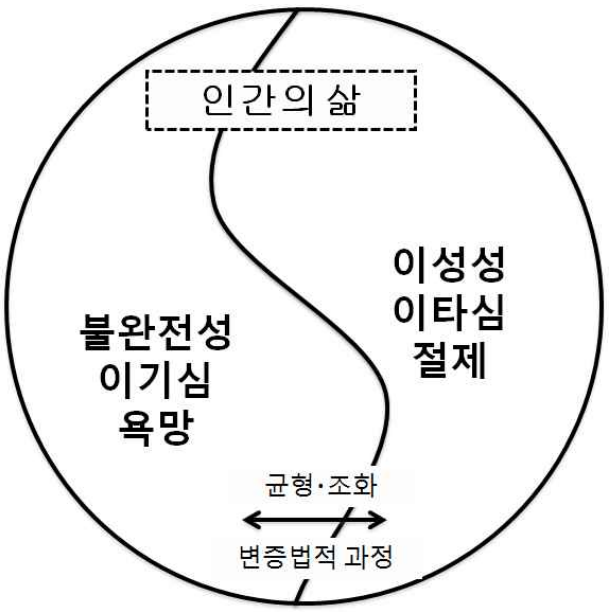

Fig. 4-1 The Balanced Life of Human Being

예를 들어 손자병법 탄생 이전이나 아메리카대륙 원주민 사회처럼(Son, 1999; Diamond, 1998; Kim, 2015) 기만이 적은 인류사회는 위 그림의 인간의 삶을 구현한 사례로 볼 수 있다. 대립되는 두 힘이 조화되어 있는 사회로 볼 수 있기 때문이다.

한편 인류사회 전체를 보면 인간이 통제할 수 없는 운과 불확실성이 큰 상황이다. 제도적 기반 구축과 인간의 덕성 함양 노력으로 운의 작용과 불확실성의 영향을 최소화하는 과정이 필요하다. 아래 그림 <Fig. 4-2>와 같이 인류사회는 본질적으로 불확실성이 큰 사회로 기울어져 있는 운동장이므로 인간의 제도화 노력에 의해 운의 작용을 최소화하여 균형잡힌 운동장으로 만들어가는 과정이 서비스철학 구현 과정이다.

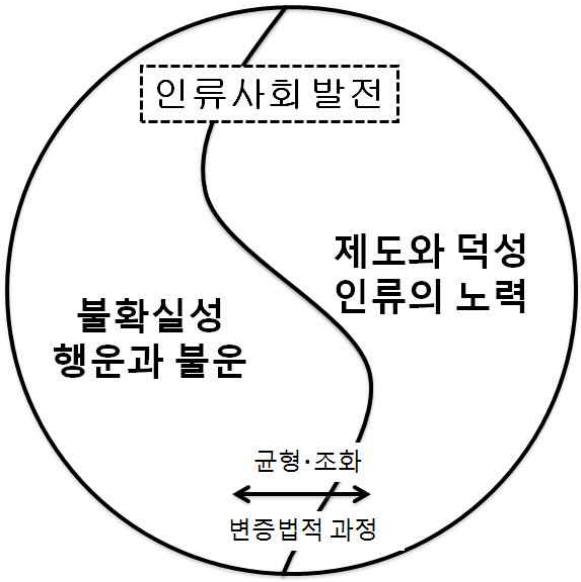

Fig. 4-2 An Operation Model of Human Beings

물론, 지금까지의 인류사회 역사도 불확실성과 운의 작용을 축소하는 방향으로 발전되어 왔다. 운에 의해 초래된 경제적 약자 및 사회적 약자에 대한 배려 제도는 지속적으로 증대되어 왔다. 공산주의와 사회주의는 물론이고 자본주의 시스템도 그 방향으로 진화되어 왔다. 하지만 인간이 제도를 만들기도 하고 운용하기도 하는데, 그 인간의 문제로 인해 의도한 성과를 내지 못하고 오히려 악화된 결과도 많이 나타났다. 위 그림 <Fig. 4-1>과 같은 서비스철학 기반의 인간 삶이 결여되었기 때문이라고 할 수 있다. 위 그림 <Fig. 4-1>과 같은 기반 위에서 위 그림 <Fig. 4-2>와 같은 제도적 기반 강화와 덕성 강화 노력이 지속된다면, 아래 그림 <Fig. 4-3>과 같은 서비스철학 시스템이 구현될 수 있을 것이다. 즉 나를 중심으로 하는 소아와 전체를 중심으로 하는 대아가 철저히 균형잡힌 시스템이 구축될 것이다. 개인과 공동체, 내 가족과 국가사회, 내 나라와 인류사회 전체가 각각 동등한 힘을 지니면서 서로 경쟁도 하고

서로 조화 노력도 하는 모델이다. 어느 한 순간에서는 어느 한 쪽의 힘이 강하지만, 다음 순간에는 그 반작용으로 다른 쪽의 힘이 강해지면서 변증법적 과정을 통해 시공간상에서는 두 힘이 철저한 균형과 조화를 이루고 있는 모델이 될 것이다. 과거의 소아들 간의 대립자 모델(예를 들어, 아와 비아 간의 대립)이 소아들의 연합인 대아를 소아의 대립자로 볼 수 있는 모델로 미래에 발전하면, 대아를 위해 일부 소아를 희생할 수도 있고, 소아를 위해 일부 대아를 희생할 수도 서비스철학 모델이 구현될 수 있다.

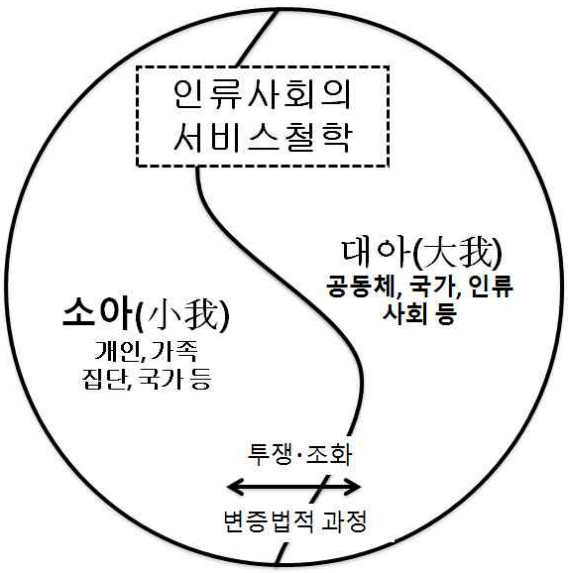

Fig. 4-3 A Service Philosophy of Human Society

이러한 서비스철학은 대한민국 태극기에도 잘 나타나 있다. 건괘나 곤괘는 현실적으로 잘 나타나지 않는 상황이고, 리괘나 감괘가 서로 경쟁하며 번갈아 조화롭게 나타나는 것이 서비스철학이 구현된 상태라고 볼 수 있다. 이를 구현하는 프로세스는 아래 그림 <Fig. 4-4>와 같이 서로가 남남이 아니고 모두가 연결된 하나의 공동체임을 인식하여 서로 협력하고 배려하고 양보하는 과정과 각자 독립적으로 자신의 목표와 욕망 추구를 위해 최선을 다하여 서로 경쟁하며 전진하는 과정이 변증법적으로 균형을 이루려고 노력하는 과정이라고 할 수 있다.

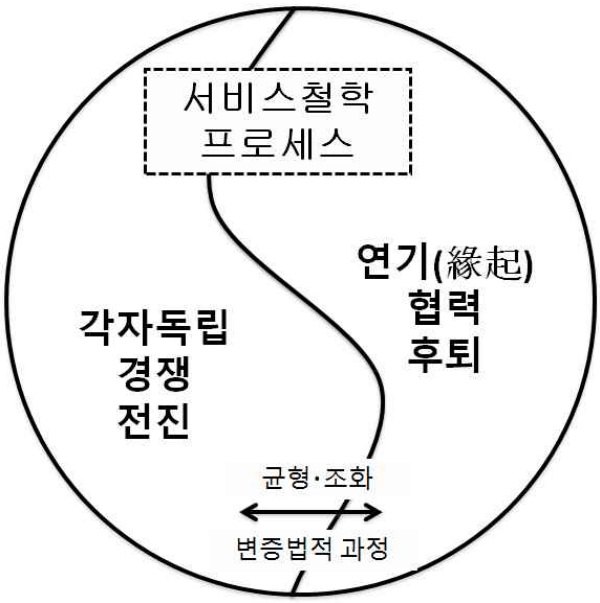

Fig. 4-4 A Process Model of Service Philosophy

5. 토의 및 과제

본 연구는 인류사회 발전 지혜로서 서비스철학을 제시하였다. 인류공통원리인 서비스철학이라는 지혜를 반영한 인류사회는 고속 발전하거나 오래 융성하였고, 그렇지 않은 사회는 발전하지 못했거나 쇠퇴가 빨랐음을 확인하였다. 개인과 기업도 그러할 수 있음을 제시하였다. 서비스시대 인류사회는 기존 인류사회와 그 운영 패러다임이 달라져야 한다. 왜냐하면 눈에 보이지 않는 무형재화가 서비스시대의 중심이기 때문이다. 현대의 주류 패러다임에 부응하는 국가사회나 개인 및 기업은 융성하고 그렇지 않은 사회는 쇠퇴할 가능성이 크다. 본 연구에서는 인류의 역사 전체에서 이러한 가설을 입증하려고 시도하였다. 서비스철학을 인류사회에 뿌리내리는 과정이 중요함을 제시하였다. 인간과 인간사회의 본질적 속성상, 이기심이 중심이 되는 인간의 본성상 서비스

철학을 뿌리내리기는 쉽지 않으므로 과정 중심 모델을 제시하였다. 서비스철학을 구현하는 과정을 중시해야 서비스철학이 깊이 뿌리를 내려갈 수 있다.

아래 그림 <Fig. 5-1>과 같은 나선형 프로세스 모델이 서비스철학에 의한 인류사회 운영모델이 된다. 경쟁에서 협력으로, 전진에서 배려 후퇴로, 독립에서 연결로 진행하다가 일정 시점에서 그 문제점이 심화되면 반대 방향으로 선회하고, 다시 일정시간 후에 그 방향의 문제점이 드러나면, 다시 반대 방향으로 회귀하면서 이전의 문제점을 개선하여 한 차원 높은 솔루션을 제시하는 나선형 발전 프로세스가 서비스철학이 구현되는 과정이다.

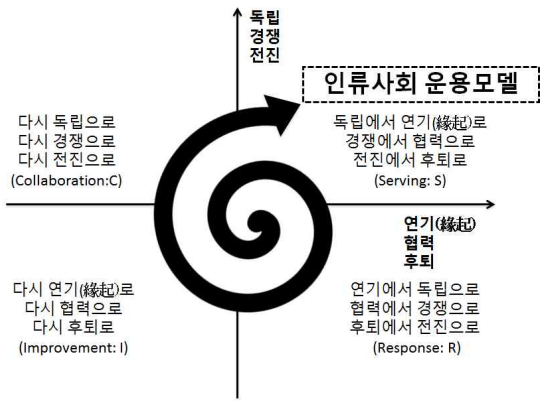

Fig. 5-1 A Service Philosophy Operation Model

이것이 인류가 장기간 지속적으로 발전할 수 있는 지혜라고 할 수 있다. 공생을 위한 이기심 통제도 중요하고 문명 발전을 위한 이기심의 추구도 중요하므로, 인간의 본성을 심도 깊게 반영하는 서비스철학 구현 최적 모델 등에 대한 후속 연구들이 필요하다.

[References]

[1] Diamond, J.(1998), Jinjun Kim Tr., *Guns, Germs, and Steel,* Munhaksasang (제레드 다이아몬드(1998), 김진준 역, 총, 균, 쇠, 문학사상)

[2] Harari, Y. N.(2017), Myungjoo Kim Tr., *Homo Deus,* Gimyoungsa (유발 하라리(2017), 김명주 역, 호모데우스, 김영사)

[3] Harari, Y. N.(2015), Hyunwook Cho Tr., *Sapiens,* Gimyoungsa (유발 하라리(2015), 조현욱 역, 사피엔스, 김영사)

[4] Ham, Jaebong (2021), *What is Politics,* H Press (함재봉(2021), 정치란 무엇인가? H 프레스)

[5] Ham, Jaebong (2020), *Making Korean I, II, III,* H Press (함재봉(2020), 한국사람 만들기 I, II, III, H 프레스)

[6] Kim, Chul (2015), *The Road of Indians,* Sechang Media (김철(2015), 인디언의 길, 세창미디어)

[7] Kim, Hyunsoo (2022a), A Servicism Model of the New Human and Education System, *Journal of Service Research and Studies,* Vol.12, No.3 Sept. 2022, pp.115-133 (김현수(2022a), 서비스주의 인간 및 교육 연구, *서비스연구,* 제12권 제3호, pp.115-133)

[8] Kim, Hyunsoo (2022b), A Case Study on Servicism: Korea's Founding and Development Wisdom, *Journal of Service Research and Studies,* Vol.12, No.2 Jun. 2022, pp.135-151 (김현수(2022b), 서비스주의 국가사례 연구: 대한민국 건국과 발전 지혜, *서비스연구,* 제12권 제2호, pp.135-151)

[9] Kim, Hyunsoo (2019a), A Study on Service Philosophy for New Economy and Society, *Journal of Service Research and Studies,* Vol.9, No.4, Dec. 2019, pp.1-17 (김현수(2019a), 신경제사회 중심사상으로서의 서비스철학 연구, *서비스연구,* 제9권 제4호, pp.1-17)

[10] Kim, Hyunsoo (2019b), A Study on the Service Philosophy of Major Western Ideology, *Journal of*

Service Research and Studies, Vol.9, No.3, Sept. 2019, pp.1-16 (김현수(2019b), 서양대표사상의 서비스철학성 연구, *서비스연구*, 제9권 제3호, pp.1-16)

[11] Kim, Hyunsoo (2019c), A Study on the Service Philosophy of Mainstream Oriental Ideology, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.9, No.2, June 2019, pp.1-15 (김현수(2019c), 동양주류사상의 서비스철학성 고찰, *서비스연구*, 제9권 제2호, pp.1-15)

[12] Kim, Hyunsoo (2019d), A Study on the Service Philosophy of Major Korean Ideology, *Journal of Service Research and Studies*, Vol.9, No.1, March 2019, pp.1-16 (김현수(2019d), 한국대표사상의 서비스철학성 고찰, *서비스연구*, 제9권 제1호, pp.1-16)

[13] Kim, Hyunsoo (2018) *New Management of Management*, Kookmin University Press, (김현수(2018), 경영의 신경영, 국민대학교 출판부)

[14] Lee, Hoesoo (2019), Saint Sophia Cathedral and the 'Spirit of Istanbul', 2019.2.14, JoongAng-ilbo (이회수(2019), 성 소피아 성당과 '이스탄불 정신', 2019.2.14, 중앙일보)

[15] Lee, Kwangsoo (2021), *Deep Reading of Hindu History - History, not Religion*, Purunyuksa (이광수(2021), 힌두교사 깊이 읽기 - 종교학이 아닌 역사학으로, 푸른역사)

[16] Park, Wongil (2012), World History of Genghis Khan and the Great Mongol Empire, 2012.4.25, Northeast Asian History Net (박원길(2012), 징기스칸과 대몽골제국의 세계사적 의미, 2012.4.25, 동북아역사넷)

[17] Pung, W. R.(2017), Park, S. K. Tr., *A History of China Philosophy*, Kkachi. (풍우란(2017), 박성규 역, 중국철학사, 까치)

[18] Shin, Chaeho(2006), Park, K. B. Tr., *Old History of Chosun*, Bibong Publisher, (신채호(2006), 박기봉 옮김, 조선 상고사, 비봉출판사)

[19] Son, M.(1999), Yoo, D. H. Tr., *Sonja's War Strategy*, Hongik Publisher (손무(1999), 유동환 역, 손자병법, 홍익출판사)

[20] Toynbee, A. J. (2016), Sajung Hong Tr., *A Study of History*, Dongseomunhwasa (토인비(2016), 홍사중 옮김, 역사의 연구 I, II, 동서문화사)

Hyunsoo Kim (hskim@kookmin.ac.kr)

Hyunsoo Kim is a Professor of Service Management at Kookmin University in Seoul, Korea. He majored in nuclear engineering at Seoul National Univeristy and acquired Master's degree in management science from the Korea Advanced Institute of Science and Technology, and received his Ph.D. degree at the University of Florida with business administration major. Currently he serves as the chairman of the Society of Service Science, and the chairman of the Korea Research Institute of Service Industry as well as the chairperson of Service Korea Initiative. Based on those experiences and knowledge on Service industry and academia, he devotes himself to the researches on Service Science and Service innovation.

Service Philosophy as Wisdom for Human Society Development

Hyunsoo Kim[1)]

ABSTRACT

This study was conducted to prove that the service philosophy is the development principle of human society in the service age. From ancient times to the present, the service philosophy was tried to show the wisdom of the development of human society in all earth spaces including the East and the West. In addition, it tried to prove that the service philosophy was at the center of the development wisdom of many countries and individuals who flickered on all space on earth and all human time. The study showed that the differences between countries were in software rather than hardware. Furthermore, it was analyzed that countries with a service philosophy embedded in the center of software such as spirit and culture made a great contribution to human society. The cases of Greece and Rome, the Republic of Venice, the Republic of the Netherlands, followed by the United States and modern Korea prove this, and the Soviet Union can be seen to disprove it. The former was a society in which state-run software was strong, and the latter was a society in which hardware was strong. There is a big difference between the case of the state, which citizens have autonomously organized and operated, and the case of the upper-level state-led operation. Since the leadership of the upper classes is not based on the service philosophy, the accumulated software power is weak, so it can be said that the accumulation of wisdom in human society is weak. Therefore, while the essence of human society so far has been a society of self-centered animal ecosystems led by selfishness, the human society in the service age from now on can be said to be a society of plant ecosystems where mutual respect and self-centeredness coexist. Just as the society centered on the service philosophy in the past human society prospered and left a greater legacy to mankind, it is suggested that the human society in the future service era should be a human society of a plant ecosystem centered on the service philosophy. Further in-depth studies related to this are needed in the future.

Keywords: Human Society, Service Age, Service Philosophy, Humanity, Wisdom, Taegeuk Model

[1)] School of Business Administration, Kookmin University, hskim@kookmin.ac.kr