

28 머리로 생각할 수 있는 최적의 방법에는 한계가 있다

- 애덤 스미스는 [국부론]에서 시장에서의 가격은 '보이지 않는 손'에 의하여 결정된다고 주장했다.

- 경영학에서는 기본적으로 경영을 집행하는 주체자의 이지적인 고찰로 가능한 한 최적에 가까운 해답을 내려는 태도를 전제로 한다. 하지만 그렇게 제안된 가격과 시장에서 자연도태 과정을 거쳐 형성된 가격 중 어느 쪽이 더 타당한지를 생각해 보면, 답은 분명히 후자다. '보이지 않는 손'은 휴리스틱에 의해 해답을 내는 일종의 지적 시스템이다.

- 경영 관리측면에서는 철두철미하게 자기 머리로 생각하는 태도가 미덕으로 여겨질지 모른다. 머리로만 생각하는 일을 어리석다고 생각하는 사람은 어쩌면 거의 없을 것이다. 하지만 모든 최적의 정답을 스스로 도출할 수 있다고 생각하는 것이야말로 지적 오만이 아닐까? 애덤 스미스는 그러한 지적 태도를 지닌 인물들을 다른 저서인 [도덕감정론]에서 '질서 체계를 신봉하는 인간'이라고 칭하며 철저히 폄하했다.

- 모든 일이나 상황의 관련성이 점차 복잡해지고 한층 더 역동적으로 변해 가는 현대 사회에서는 이지적인 톱다운 사고에 의지해 최적의 해결에 도달할 수 있다고 믿는 태도는 지적 오만을 넘어 우스꽝스럽기까지 하다. 바야흐로 최적의 해답을 최적의 접근법으로 찾으려만 하지 말고 '만족할 수 있는 해답'을 휴리스틱으로 추구하는 유연성이 필요하다.