

Gateway

Heritage is concerned with the ways in which very selective material artefacts, mythologies, memories and traditions become resources for the present.

↳

1)

The contents, interpretations and representations of the resource are selected according to the demands of the present; an imagined past provides resources for a heritage that is to be passed onto an imagined future.

↳

2)

It follows too that the meanings and functions of memory and tradition are defined in the present.

↳

3)

Further, heritage is more concerned with meanings than material artefacts.

↳

4)

It is the former that give value, either cultural or financial, to the latter and explain why they have been selected from the near infinity of the past.

↳

5)

In turn, they may later be discarded as the demands of present societies change, or even, as is presently occurring in the former Eastern Europe, when pasts have to be reinvented to reflect new presents.

↳

6)

Thus heritage is as much about forgetting as remembering the past.

↳

7)

Exercise 01

Every puddle is a sign that the water has been blocked, stopped from travelling down through the ground.

↳

8)

So if a puddle is persistent, then the first thing we can deduce is that the ground beneath the puddle is either nonporous or extremely wet.

↳

9)

This is mainly interesting when we travel through a rural area and notice that the number of puddles suddenly increases, despite there not being any more rain in that area.

↳

10)

This is a sign that the rocks beneath your feet have probably changed, even if the appearance of the mud has not changed.

↳

11)

Since the rocks are responsible for a lot of the characteristics of the soil in an area and the soil strongly influences the types of plants and animals you will find, a sudden change in the number of puddles, without a very local downpour, is a sign that the rocks, soil, plants and animals all around you will also have changed.

↳

12)

Exercise 02

Keep in mind that while coaching our children to future success, we can't forget about the present.

↳

13)

Understanding how what you are doing today benefits you today and not just somewhere down the road is an essential part of personal motivation.

↳

14)

Sometimes seeing the big picture isn't enough; in fact, the big picture can sometimes be overwhelming.

↳

15)

For example, when writing the manuscript for this book, I spent many a morning procrastinating because I could only see the big picture.

↳

16)

The big picture overwhelmed me!

↳

17)

The ability to break a goal down into manageable pieces is important to motivation.

↳

18)

When I saw that if I only did *some* work every day, I would eventually reach my goal of finishing an enormous project, I was motivated to do a little bit every day.

↳

19)

I began to enjoy the journey of writing when I saw how writing every day benefitted me today and not just at some time in the future.

↳

20)

In that sense, be careful using the big picture as motivation.

↳

21)

Exercise 03

Arturo Toscanini had a phenomenal memory as well as a phenomenal ear.

↳
22)

Once, he decided to conduct Ernest Schelling's "Impressions from an Artist's Life," and he invited Mr. Schelling himself to play solo piano.

↳
23)

During rehearsal, Maestro Toscanini — who never looked at a score during rehearsal, although he kept one on the stage — stopped Mr. Schelling and stated that he believed the pianist had omitted a G flat.

↳
24)

Mr. Schelling replied, "You are right. I did omit the G flat because I never wrote a G flat at that particular point in my original score."

↳
25)

That surprised Maestro Toscanini, so he invited Mr. Schelling to look at the score with him.

↳
26)

After looking at the score, it was Mr. Schelling who was surprised, and he said, "Mr. Toscanini, I *did* omit the G flat. In all the time I have played this piece I *always* omitted the G flat. Since the day I wrote it, I had completely forgotten it was there."

↳
27)

Exercise 04

By the end of the millennium, emotions had become such a central part of psychology's focus that many scholars viewed emotions as the motivational force guiding almost all of human behavior.

↳

28)

Today, many psychological scientists agree that any decision we make, any relationship we pursue, any *thing* we want — all these judgments, behaviors, and desires are influenced by emotion.

↳

29)

Even those decisions which, we believe, are shaped by rationality or logical principles about what is right or good are in fact more often triggered by a gut emotional response.

↳

30)

We tell ourselves that such decisions aren't driven by our emotions, and that we are relying on the mind's most sophisticated reasoning processes, but research shows that we are very good at coming up with "sophisticated" reasons to justify what we want to think, and what we want to think is almost always shaped by how we feel.

↳

31)

Exercise 05

Can you tell how a toy is made?

↳
32)

While there is certainly room and a need for some manufactured plastic in our lives, we also need to make much more room for simple, natural materials.

↳
33)

Does your children's toy selection show an adequate representation of nature? Is there wood? Cloth? Natural fibers?

↳
34)

Not only do these toys feel good to play with and connect children to the outside world, but they are also often strong enough to last a lifetime and even more.

↳
35)

I think we should consider our toy materials in the same way that people talk about whole foods: the closer to the original source, the better.

↳
36)

Can you picture your toy growing somewhere on the earth?

↳
37)

Wooden blocks, felt balls, and cotton dolls are often some of the best toy.

↳
38)

Exercise 06

A particular difficulty that attends efforts to determine the extent of cross-cultural convergence in emotional expression is the fact that cultures do not categorize emotions in the same way.

↳

39)

Marc Benamou, studying the use of affective terms to describe the expressive character of music among western and Javanese subjects, ascertained that some Javanese emotion terms did not straightforwardly correspond to Western categories.

↳

40)

This raises some doubts about how much we can trust studies that purport to compare cultures.

↳

41)

Presumably, we can assume that when Javanese subjects report expressiveness in music using words for which English-speaking subjects have no term, the two groups of subjects are not recognizing the same expressive content.

↳

42)

But more generally, we should be alert to the possibility that imperfect translations lead us to imagine greater agreement about musical expression than we would find if we had a more nuanced sense of the way the terms are used in the respective languages.

↳

43)

Exercise 07

To know whether an artistic performance succeeds or fails requires that we know what counts as success or failure in any performance context.

↳

44)

Music critics will consider a pianist's tone, phrasing, tempo, accuracy, and ability to sustain a line or build to a climax.

↳

45)

Speed and brilliance may be important considerations, which is not to say the fastest performance will be the best.

↳

46)

But behind these considerations is an unstated assumption: that it is one person's *then unaided fingers* that produce the sounds.

↳

47)

The excitement a virtuoso pianist generates with a glittering shower of notes is intrinsically connected with this fact.

↳

48)

An aurally identical experience that is electronically synthesized can never dazzle us in the same way: sound synthesizers can produce individual notes as fast as you please, while pianists cannot.

↳

49)

Built into the thrill of hearing a virtuoso is admiration for what the performance represents as a human achievement.

↳

50)

Forgery and other forms of fakery in the arts misrepresent the nature of the performance and so misrepresent achievement.

↳

51)

Exercise 08

The story of how milk became America's drink combines the perfection of industry with the perfection of consumer knowledge.

↳

52)

For example, Spencer and Blanford attribute the increase in milk drinking to “significant improvements in the quality of milk and cream sold,” which led to a “more generous use of those products.”

↳

53)

Consumers drank more milk because they had “greater knowledge of the food value of milk,” which was the result of “favorable teaching and publicity” based on important findings and research”.

↳

54)

In other words, the rise of milk consumption, according to these economic studies, is due to the increasing perfection of milk – in both quality and price – and education of consumers about this perfection.

↳

55)

The history of milk drinking becomes a history of this increased perfection through increased consumption and through a public/private promotion of the product.

↳

56)

Exercise 09

Research suggests that a person's level of self-complexity can have important consequences, particularly when people are confronted with negative events or difficulties in a given life domain.

↳

57)

Imagine learning that you did poorly on a midterm exam.

↳

58)

If you're someone who is high in self-complexity—that is, you define yourself in terms of many nonoverlapping domains (for example, student, avid skier, committed volunteer, enthusiastic fan of *Glee*) — the negativity that results from your poor exam grade is relatively contained, affecting only how you feel about yourself as a student.

↳

59)

But if you're low in self-complexity such that your identity as a student overlaps to a great extent with the few other identities you have — then the negativity associated with your poor exam grade is likely to lower your evaluations of yourself as a student as well as spill over and affect how you evaluate your other, overlapping identities.

↳

60)

In short, putting all your “self eggs” in one basket can be risky in the face of threatening, self-relevant events.

↳

61)

Exercise 10

A few year ago, the video store down the road from our house closed and moved downtown.

↳
62)

The reason for the move was that another video store had opened downtown and was already operating successfully.

↳
63)

Businesses of a particular type tend to gather together in the same part of town.

↳
64)

This is not necessarily because those areas have been designated for (say) theatres or law firms.

↳
65)

Rather it is because no one wants their competitors to gain an advantage over them.

↳
66)

If you set up your business near a competitor, you avoid losing any advantage that their location gives them.

↳
67)

You also give yourself the chance to steal customers away from them.

↳
68)

As more theatres cluster together, the area becomes known as the theatre district.

↳
69)

It is then imperative for new theatres to open in the same are or face a potential loss of patrons.

↳
70)

Exercise 11

We all know from experience that some of our dreams seem to be related to daily problems, some are vague and incoherent, and some are anxiety dreams that occur when we are worried or depressed.

↳

71)

But whatever the source of the images in our sleeping brains may be, we need to be cautious about interpreting our own dreams or anyone else's.

↳

72)

A recent study of people showed that individuals are biased and self-serving in their dream interpretations, accepting those that fit in with their preexisting beliefs or needs and rejecting those that do not.

↳

73)

For example, they will give more weight to a dream in which God commands them to take a year off to travel the world than one in which God commands them to take a year off to work in a relief camp.

↳

74)

Our biased interpretations may tell us more about ourselves than do our actual dreams.

↳

75)

Exercise 12

Customers like e-mail because it's easy to use and it gives them immediate access to organizations.

↳

76)

Most of the time, customers receive an automated response indicating that their e-mail has been received and stating when they can expect to get a response.

↳

77)

However, even automated responses need to be phrased appropriately.

↳

78)

Some years ago, a clothing company used to send out an automated reply that read, "While we cannot get back to you personally, we do appreciate your input."

↳

79)

That response didn't provide much satisfaction or a feeling of connectivity.

↳

80)

Researchers Judy Strauss and Donna Hill, in one of the first major studies covering consumer complaints sent by e-mail, found that less than half (47 percent) of the firms studied created higher customer satisfaction with their in-kind e-mail responses.

↳

81)

They found that simple things make a difference.

↳

82)

This included a fast response, an e-mail that addressed the specific problem, and an e-mail that was signed with a real person's name.

↳

83)

해석

- 1) 문화유산은 매우 선별적인 물질적 인공물, 신화, 기억, 그리고 전통이 현재를 위한 자원이 되는 방식과 관련이 있다.
- 2) 그 자원의 내용, 해석, 표현은 현재의 요구에 따라 선택되며, 상상된 과거는 상상된 미래로 전해질 수 있는 유산을 위한 자원을 제공한다.
- 3) 그것은 또한 기억과 전통의 의미와 기능들이 현재에 와서 정의된다는 말이 된다.
- 4) 게다가, 유산은 물질적 인공물보다 의미와 더 많이 관련된다.
- 5) 후자(물질적 인공물)에게 문화적 혹은 재정적 가치를 부여하고 거의 무한하게 많은 과거의 것들로부터 왜 그것들이 선택되었는지 설명해 주는 것은 바로 전자(의미)이다.
- 6) 결국, 현재 사회의 요구가 변화함에 따라, 혹은 심지어, 구 동유럽에서 현재 일어나고 있는 것처럼, 새로운 현재를 반영하기 위해서 과거가 재창조되어야 할 때, 그것들은 나중에 버려질 수도 있다.
- 7) 따라서 유산은 과거를 기억하는 것만큼 과거를 잊는 것에 관한 것이다.
- 8) 모든 물웅덩이는 물이 막혀 땅속으로 내려가는 것이 차단되었다는 표시이다.
- 9) 그래서 물웅덩이가 되풀이하여 나타나면, 우리가 첫 번째로 추론할 수 있는 것은 물웅덩이 밑에 있는 땅에 물이 스며들 수 없거나 (그 땅이) 흠뻑 젖었다는 것이다.
- 10) 이것은 우리가 시골 지역을 여행하다가 그 지역에 비가 조금도 더 오지 않았음에도 불구하고 물웅덩이의 수가 갑자기 많아지는 것을 알아차릴 때 주로 흥미롭다.
- 11) 이것은 진흙의 외관이 변하지 않았다 하더라도 여러분의 발밑에 있는 암석들이 아마도 바뀌었을 것이라는 표시이다.
- 12) 암석은 한 지역에 있는 흙의 여러 특성을 생기게 하고, 흙은 여러분이 보게 되는 식물과 동물의 종류에 강한 영향을 미치기 때문에, 국지성 호우가 없어도 물웅덩이의 수가 갑작스럽게 변화한 것은 여러분 주변 사방에 있는 암석, 흙, 식물과 동물들도 또한 변해 있을 것이라는 표시이다.
- 13) 우리 아이들을 미래의 성공을 위해 지도하는 중에, 우리가 현재에 대해서 잊으면 안 된다는 것을 명심하라.
- 14) 여러분이 오늘 하고 있는 일이 어떻게 해서 앞으로 어느 때만이 아닌 오늘 도움이 되는지를 이해하는 것은 개인적인 동기 부여의 필수적인 부분이다.
- 15) 때때로 큰 그림(전체적인 상황)을 보는 것만으로는 충분하지 않은데, 사실, 그 큰 그림은 때로는 감당하기 어려운 것일 수 있다.
- 16) 예를 들어, 이 책을 위한 원고를 쓸 때, 나는 오로지 그 큰 그림만 볼 수 있었기 때문에 여러 날의 아침을 (해야 할 일을) 뒤로 미루면서 보냈다.
- 17) 그 큰 그림이 내겐 버거웠다(감당하기 어려웠다)!
- 18) 목표를 관리할 수 있는 조각들로 쪼개는 능력은 동기 부여에 중요하다.
- 19) 만약 내가 매일 '어느 정도의' 일을 하기만 한다면 나는 결국 거대한 프로젝트를 끝낸다는 내 목표에 도달할 것이라는 것을 내가 이해했을 때, 나는 매일 조금씩 할 의욕이 생겼다.
- 20) 내가 매일 글을 쓰는 것이 어떻게 미래의 어느 시점에서만이 아니라 오늘 내게 도움이 되는지를 이해했을 때 나는 쓰기라는 여정을 즐기기 시작했다.
- 21) 그러한 면에서, 큰 그림을 동기 부여로 사용하는 데 주의하라.
- 22) Arturo Toscanini는 경이로운 귀[청력]뿐만 아니라 경이로운 기억력을 가지고 있었다.
- 23) 한번은 Ernest Schelling의 'Impressions from an Artist's Life'를 지휘하기로 했고, Schelling에게 직접 피아노 독주를 하도록 요청하였다.
- 24) 리허설을 하는 동안, 악보를 무대 위에 두기는 했지만 리허설에서는 악보를 절대 보지 않았던 거장 Toscanini는 Schelling(의 연주)을 중지시켰고 피아노 연주자(Schelling)가 G 플랫음을 분명 빠뜨린 것 같다고 말했다.
- 25) Schelling은 "당신 말이 맞습니다. 나는 나의 원래 악보에서 그 특정 지점에 G 플랫음을 쓰지 않았기 때문에 G 플랫음을 정말 뺐습니다."라고 대답했다.
- 26) 그 말은 거장 Toscanini를 놀라게 했고, 그래서 그는 Schelling에게 자신과 함께 악보를 살펴보자고 요청했다.
- 27) 악보를 보고나서 놀란 것은 Mr. Schelling이었는데, 그는 "Toscanini 씨, 나는 '정말이지' G 플랫음을 뺐습니다. 나는 이 곡을 연주할 때 마다 G 플랫음을 항상 뺐단 말입니다. 내가 그 곡을 작곡한 날 이후로, 나는 그것{G 플랫음}이 거기 있었다는 것을 완전히 잊어버렸던 것이지요."라고 말했다.
- 28) 20세기 말 무렵 감정은 심리학의 초점의 매우 중요한 부분이 되어서 많은 학자들이 감정을 거의 모든 인간 행동을 이끄는 동기 부여의 힘으로 보았다.
- 29) 오늘날, 많은 심리학자들은 우리가 내리는 그 어떤 결정이든, 우리가 추구하는 그 어떤 관계든, 우리가 원하는 그 어떤 '것'이든, 모든 이러한 판단, 행동, 욕구는 감정에 의해 영향을 받는다는 것에 동의한다.
- 30) 우리가 합리성이나 무엇이 옳거나 좋은지에 대한 논리적 원칙들에 의해 형성된다고 믿는 그런 결정들조차도 사실 직감에 따른 감정적 반응에 의해 더 자주 유발된다.
- 31) 우리는 스스로에게 그런 결정들이 우리의 감정에 의해서 유도되지 않고, 우리가 정신의 가장 정교한 추론 과정에 의지하고 있다고 말하지만, 연구는 우리가 생각하고 싶어 하는 것을 정당화하기 위해 '정교한' 이유들을 제시하는 데 매우 능숙하고 우리가 생각하고 싶어 하는 것은 거의 항상 우리가 느끼는 방식에 의해 형성된다는 것을 보여준다.
- 32) 여러분은 장난감이 어떻게 만들어지는지 아는가?
- 33) 우리의 삶에서 (기계를 이용하여 대량으로) 제조되는 플라스틱의 자리와 필요성이 분명 있지만, 우리는 또한 단순하고 자연적인 재료를 위한 훨씬 더 많은 자리를 만들 필요가 있다.

- 34) 여러분 자녀들의 각종 장난감들은 자연을 충분히 나타내어 보여 주는가? 나무가 있는가? 천은? 천연 섬유는?
- 35) 이런 장난감들은 가지고 놀기에 느낌이 좋고 아이들을 바깥 세상에 연결해 줄 뿐만 아니라, 흔히 평생 혹은 그보다 훨씬 더 오래 지속될 만큼 튼튼하다.
- 36) 나는 사람들이 자연식품에 대해 말하는 것과 같은 방식으로 장난감 재료를 고려해야 한다고 생각하는데, 원재료에 더 가까울수록, 더 좋은 것이다.
- 37) 지구 어딘가에서 여러분의 장난감이 자라고 있다는 것을 상상할 수 있는가?
- 38) 나무 벽돌, 펠트 공, 그리고 먼 인형은 흔히 가장 좋은 장난감들 중 일부이다.
- 39) 여러 문화 간에 감정적 표현이 비슷하게 되어가는 과정의 정도를 알아내려는 노력에 수반되는 특별한 어려움은 문화권에서 같은 방식으로 감정을 분류하지 않는다는 사실이다.
- 40) 서양인과 자바인 연구 대상자들의 음악의 표현 특성을 설명하기 위한 정서적인 용어의 사용을 연구하면서, Marc Benamou는 몇몇 자바어의 감정을 나타내는 용어는 서양의 범주와 바로 일치하지 않는다는 사실을 알아냈다.
- 41) 이것은 문화를 비교한다고 주장하는 연구를 우리가 얼마나 신뢰할 수 있는지에 대해 어느 정도 의심을 불러일으킨다.
- 42) 아마, 우리는 자바인 연구 대상자들이 영어를 사용하는 연구 대상자의 말에는 없는 단어를 사용하여 풍부한 음악적 표현을 말할 때, 양쪽 집단의 연구 대상자들은 같은 (감정적인) 표현의 내용을 인식하고 있는 것은 아니라고 추정할 수 있다.
- 43) 그러나 좀 더 일반적으로, 만일 우리가 각각의 언어에서 그 용어들이 사용되는 방식에 대해 더 미묘한 감각을 가진다면 우리가 아마 발견할 것(음악적 표현에 대한 일치)보다 음악적인 표현에서 더 많은 일치가 있다고 상상하도록 불완전한 번역이 우리를 유도할 가능성에 대해 유의해야 한다.
- 44) 예술 공연의 성패 여부를 알기 위해서는 어떤 공연 상황에서든지 성공이나 실패로 간주되는 것을 알아야 한다.
- 45) 음악 비평가들은 피아니스트의 악음, 악구를 구분하여 연주하기, 박자, 정확성, 그리고 멜로디를 유지하거나 최고조에 이르게 하는 능력을 고려할 것이다.
- 46) 속도의 (음색의) 맑음은 중요한 고려 사항일 수 있는데, 이는 가장 빠른 연주가 최고일 것이라는 말은 아니다.
- 47) 그러나 이런 고려 사항의 이면에는 무언의 가정이 들어 있는데, 그것은 그 음을 만들어 내는 것이 바로 한 사람의, ‘도움을 받지 않는 열 개의 손가락’이라는 것이다.
- 48) 거장 피아니스트가 찬란하게 쏟아 내는 음들도 만들어 내는 흥분은 본질적으로 이 사실과 관계가 있다.
- 49) 전자 장치를 이용하여 소리가 합성된 동일한 청각 경험은 결코 우리를 (그와) 똑같이 감탄시킬 수 없는데, 피아니스트는 여러분이 원하는 만큼 빨리 개개의 음을 낼 수 없지만, 전자 음향 합성 장치는 그렇게 할 수는 있다.
- 50) 연주가 인간의 성취임을 보여 주는 것에 대한 찬탄은 거장의 연주를 듣는 전율로 형성된다.
- 51) 예술에서의 위조와 여러 다른 형태의 속임수는 공연의 본질을 잘못 전하고 그런 이유로 성취를 잘못 전한다.
- 52) 어떻게 우유가 미국의 음료가 되었는지에 대한 이야기는 산업의 완벽성과 소비자 지식의 완벽성을 결합한 것이다.
- 53) 예를 들어, Spencer와 Blanford는 우유 섭취량의 증가를 ‘판매된 우유와 크림의 품질에 있어 상당한 향상’ 덕으로 돌리는데 그것은 ‘그러한 제품들을 더욱 아낌없이 사용’하게 만들었다.
- 54) 소비자들은 ‘우유의 식품 가치에 대한 더 많은 지식’을 가지면서 더 많은 우유를 마셨는데, 이는 ‘중요한 연구 결과와 연구에 토대를 둔 우호적인 교육과 홍보’의 결과였다.
- 55) 다시 말해, 이러한 경제 연구에 따르면, 우유 소비의 증가는 품질과 가격 측면 모두에서 향상되는 우유의 완벽성과 이러한 완벽성에 대한 소비자 교육에 기인하는 것이다.
- 56) 우유 섭취의 역사는 증가한 소비와 그 상품(우유)에 대한 공적인/사적인 홍보를 통한 이러한 완벽성의 역사가 된다.
- 57) 연구에 따르면, 한 개인의 자아 복잡성의 정도는 특히 사람들이 특정 삶의 영역에서 부정적인 사건이나 어려움에 직면했을 때 중요한 결과를 가져올 수 있다.
- 58) 여러분이 중간고사를 잘 보지 못했다는 것을 알게 된다고 상상해 보라.
- 59) 자아 복잡성이 높은 사람이라면, 즉 서로 겹치지 않는 많은 영역의 면에서 자신을 정의한다면(예를 들어, 학생, 스키를 광적으로 좋아하는 사람, 헌신적인 자원봉사자, Glee(미국에서 방영된 인기 뮤지컬 코미디 드라마)의 열정적인 팬), 형편없는 시험 성적으로부터 비롯되는 부정적 성향은 상대적으로 억제되어, 학생으로서의 자신에 대해 느끼는 기분에만 영향을 미친다.
- 60) 그러나 학생으로서의 정체성이 여러분이 가지고 있는 다른 소수의 정체성과 크게 겹칠 정도로 자아 복잡성이 낮다면, 그렇다면 형편없는 시험 성적과 관련된 부정적 성향이 번져 나가 여러분이 겹치는 다른 정체성을 평가하는 방식에 영향을 끼칠 뿐만 아니라 학생으로서의 스스로에 대한 평가를 낮출 가능성도 있다.
- 61) 요컨대, ‘자기 달걀’을 모두 하나의 바구니에 담는 것은 위험적인, 자신이 관련된 사건에 직면할 때 위험할 수 있다.
- 62) 몇 년 전에 우리 집에서 아래쪽에 있던 비디오 가게가 문을 닫고 시내로 옮겨 갔다.
- 63) 옮겨 간 이유는 시내에 다른 비디오 가게가 (이전에) 개업했는데, 이미 성공적으로 운영되고 있었다는 것이었다.
- 64) 특정 유형의 업체는 시내의 같은 지역에 함께 모이는 경향이 있다.
- 65) 이것이 반드시 그 지역이 (가령) 극장이나 법률 회사를 위해 지정되었기 때문인 것은 아니다.
- 66) 오히려 그것은 아무도 자신의 경쟁 업체들이 자신보다 우위를 점하는 것을 원하지 않기 때문이다.
- 67) 경쟁 업체 근처에서 업체를 세우면, 여러분은 그 경쟁 업체의 (지리적) 위치가 그 경쟁 업체에게 제공하는 어떤 이점도 놓치지 않게 된다.
- 68) 여러분은 또한 그 경쟁 업체로부터 고객들을 빼앗을 기회를 스스로 갖게 된다.
- 69) 더 많은 극장이 함께 모여들면서, 그 지역은 극장 구역으로 알려지게 된다.

- 70) 그렇게 되면 새로운 극장들은 어쩔 수 없이 바로 그 (동일한) 지역에 개업하거나, (그렇지 않으면) 고객의 잠재적인 감소에 직면할 수밖에 없다.
- 71) 우리는 모두 경험으로부터 우리 꿈의 일부는 일상의 문제와 관련이 있는 것 같고, 일부는 모호하고 일관성이 없으며, 그리고 일부는 우리가 걱정하고 있거나 우울할 때 꾸게 되는 불안 꿈이라는 것을 알고 있다.
- 72) 그러나 우리의 수면 중인 두뇌 속의 영상의 원천이 무엇이든지, 우리는 우리 자신의 꿈, 혹은 다른 누군가의 꿈을 해석하는 데 신중해야 한다.
- 73) 사람들에 대한 최근의 연구는 사람들이 자신들의 기존의 신념이나 필요에 맞는 것들을 수용하고 그렇지 않은 것들을 거부하면서 그들의 꿈 해석에서 편향되고 자시 본위적이라는 것을 보여주었다.
- 74) 예를 들어, 그들은 신이 그들에게 1년간 휴가를 내어 구호 수용소에서 봉사하라고 명하는 꿈보다 신이 그들에게 1년간 휴가들 내어 세계를 여행하라고 명하는 꿈에 더 큰 비중을 둘 것이다.
- 75) 우리의 편향된 해석은 우리의 실제 꿈이 하는 것보다 우리 자신에 대해 더 많은 것을 우리에게 말해줄 것이다.
- 76) 이메일은 사용하기 쉽고 고객들이 회사에 즉각적인 연락을 할 수 있도록 해주므로 고객들은 이메일을 좋아한다.
- 77) 대부분의 경우, 고객들은 자기들의 이메일이 수취되었다는 것을 말해 주는 그들이 언제 응답을 받을 것으로 예측할 수 있는지를 말해 주는 자동으로 작성된 응답을 받는다.
- 78) 그러나 자동으로 작성된 답신일지라도 적절하게 표현되어야 한다.
- 79) 몇 년 전, 한 의류 회사가 “저희가 개별적으로 답신을 해드리지는 못하지만 귀하의 의견을 정말 가치 있게 여깁니다.”라고 쓰인 자동으로 작성된 답신을 보내곤 했다.
- 80) 그 응답은 그리 많은 만족감이나 친숙한 느낌을 제공하지 못했다.
- 81) 연구자인 Judy Strauss와 Donna Hill은 이메일로 보낸 고객들의 항의를 다룬 첫 번째 주요 연구 중 하나에서 받은 것과 같은 종류의 답신에 대한 고객들의 (상대적으로) 더 높은 만족도를 이끌어낸 것은 (조사) 연구된 회사 중 절반 미만(47퍼센트)이라는 것을 발견했다.
- 82) 그들은 간단한 것들이 차이를 만든다는 것을 발견했다.
- 83) 이것은 빠른 응답, 구체적인 문제를 다룬 이메일, 그리고 실제로 사람의 이름이 서명된 이메일을 포함했다.