

감정과 설득

- 갈등 해소를 위하여

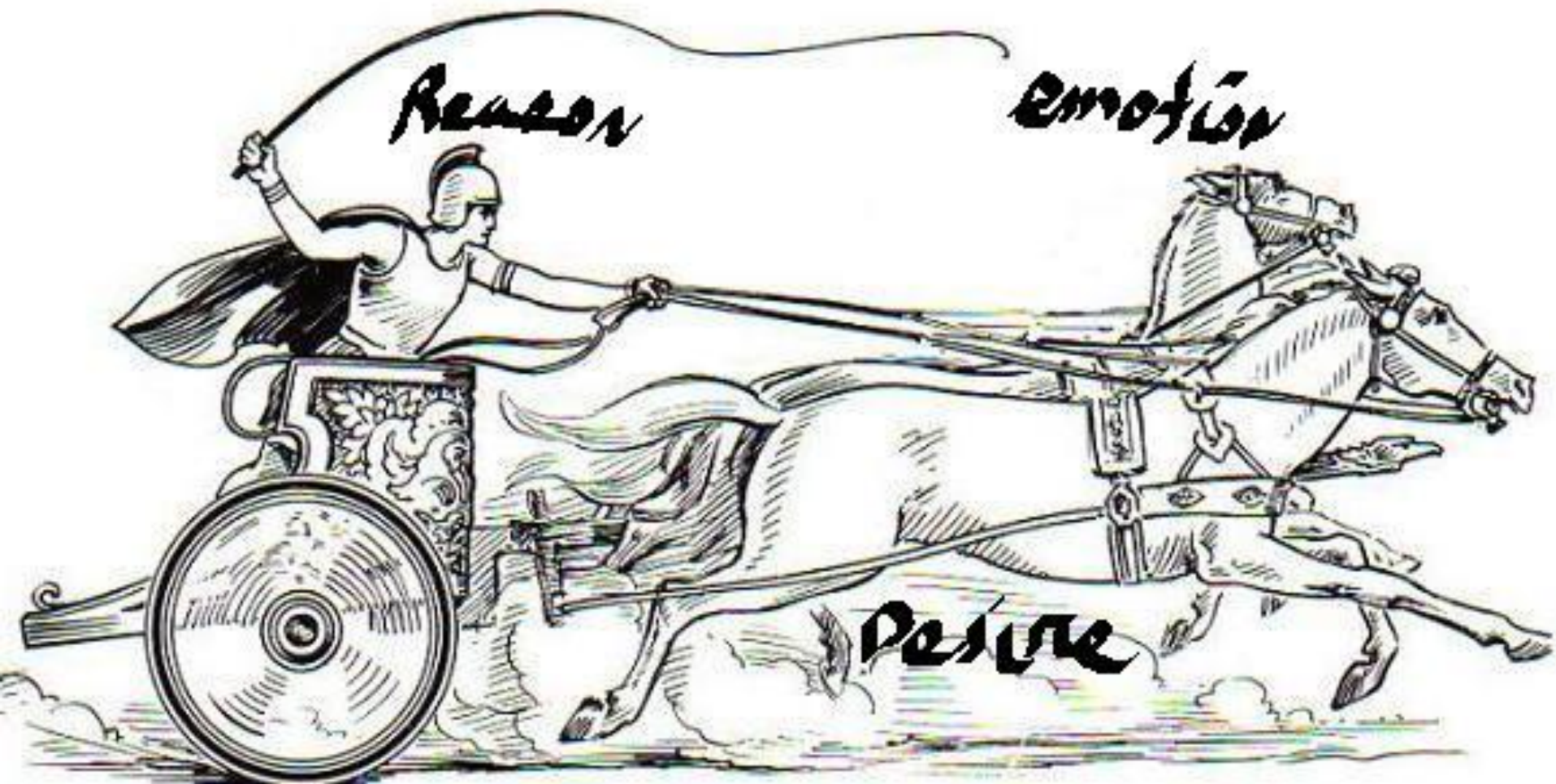
박만규(아주대학교)

마음에서 일어나는 일

- ▶ 갈등
- ▶ 욕망(욕구)

- ▶ 이성 : 욕망 실현의 도구
- ▶ 감정 : 욕망 실현의 표현

인간은 이성의 동물인가, 감정의 동물인가? (Platon)



서구사회 : 20세기초까지 이성에 대한 확신
1, 2차 산업혁명 : 과학만능주의, 이성만능주의

1차 산업혁명 증기기관



2차 산업혁명 전기 동력 대량생산





감정의 역할

감정은

- ▶ 욕망 실현의 결과(표현)일 뿐 아니라
- ▶ 욕망 실행의 원인 역할을 수행
 - ▶ 이성 활동의 승인 : 이성을 조절(반대가 아님)
 - ▶ 이성에 에너지 공급



▶ 그래도 판단은 이성이?

▶ No!

▶ 신체표지가설(somatic marker hypothesis)

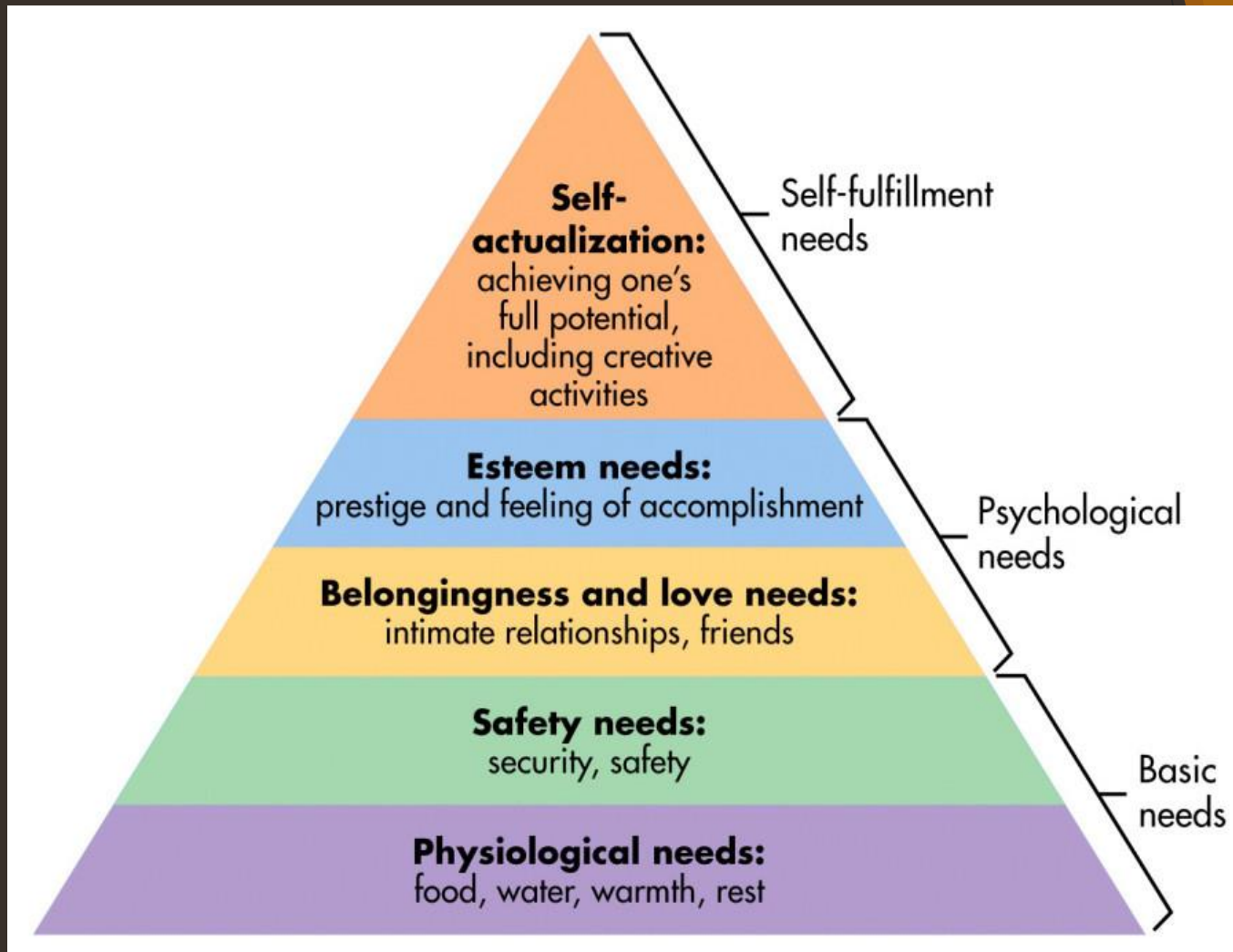
- 신경학자 안토니오 다마시오(Antonio Damasio)
- 환자의 전전두엽 피질(prefrontal cortex) 복내측(ventromedial) 부위가 손상되었음
- 다양한 실험(도박 실험, 식당 결정 실험 등) 시행
- 뇌의 일부가 손상된 환자가 의사결정 능력뿐 아니라 감정조절 능력에도 동시에 결함이 있다.
- 결정을 내릴 때 감정이 결정적 영향
- 이성은 감정의 도움 없이는 결정을 내리기 어렵다.
- 신체표지 : 반복적 상황에 쉽게 대처=기억에 감정을 저장

욕망은 왜 생길까?

- ▶ 삶의 필요(needs) 때문
- ▶ 삶에 대한 욕망 conatus : 자기 보존의 욕망
- ▶ 항상성(homeostasis) 유지 욕구
- ▶ 생리적 욕구, 안전 욕구



살게 하는 이유- 욕구



Maslow's hierarchy of needs

죽게 하는 이유

- ▶ 무력감
- ▶ 수치심
- ▶ 죄책감

한마디로

- ▶ 자기효능감 상실
= 모든 갈등의 원인

자기효능감의 두 얼굴

- '자존심' vs '자부심'

1. 자존심

▶ 정의 :

남에게 굽히지 아니하고 자신의 품위를 스스로 지키는 마음

▶ 개념 분석

- 자존심이 (상하다, 손상되다, 꺾이다, 짓밟히다)
- 자존심을 (회복하다; 허락하다, 있다, 없다)
- 자존심을 (걸다, 죽이다, 꺾다, 굽히다)
- 자존심에 상처를 입다
- 자존심이 (강하다, 세다)
- 자존심 때문에

(1) 자존심은 '얼굴'(체면)이다.

▶ 자존심

= 열등감에 빠지지 않기 위한 마음



- ▶ 자존심 (싸움, 대결, 전쟁, 경쟁, 문제)
- ▶ 자존심이 무너지다
- ▶ 자존심을 지키다

(2) 자존심은 '공격받는 성(城)'이다. 수성(守城)하라



모든 인간관계에서의 갈등의 원인 : '자존심'

➤ 내가 무시당한 느낌이 들 때의 반응 :

- ▶ "내가 만만해 보여?"
- ▶ "나 무시하지 마!"
- ▶ "나 안 늙었어."
- ▶ "내가 왕년에는..."

2. 자부심

▶ 정의 :

자기 자신 또는 자기와 관련되어 있는 것에 대하여 스스로 그 가치나 능력을 믿고 당당히 여기는 마음

▶ 개념 분석

- 자부심을 (느끼다, 갖다, 키우다, 일깨우다)
- 자부심이 (넘치다, 깃들다; 높다, 강하다, 대단하다)
- 자부심 하나로
- 자부심 때문에
- 자부심 회복

자부심은 '금지'(명예)이다.

▶ 평가 주체 : 자신

▶ 눈치(자존심) vs I am proud of you.(자부심)

자존심

자부심

| | 자존심 | 자부심 |
|------|----------------|------------|
| 개념 | 얼굴, 수성(守城) | 금지(명예)의 향유 |
| 평가주체 | 타인; 눈치(인정, 무시) | 자기 |
| 원천 | 열등감 | 자신감 |
| 즐거움 | 자기 것을 지키 | 자기 것을 베풀 |
| 비판 | 달힘 | 열림 |
| 대인관계 | 소극적 | 적극적 |

자존심 보호 전략

1. '자기 핸디캡 부여'(self-handicapping)

- ❖ '공부 많이 했니?'
 - ▶ 몸이 아팠다', '시험범위를 잘 못 알았다'
- ❖ 수능시험을 앞둔 수험생들이 가장 듣기 싫은 말 (취업포털사이트 설문결과)
 - ▶ 1위 : '지망하는 대학은 어디니?'(35.3%)
 - ▶ 2위 : '00이는 수시로 대학 갔다더라(34.8%)',
 - ▶ 3위 : '공부 많이 했니(28.0%)',
 - ▶ 4위 : '시험 잘 볼 자신 있지(25.7%)',
 - ▶ 5위 : '너에게 거는 기대가 크다(20.7%)'.

2. 안전거리 확보 (거리두기)

▶ 상대가 나를 피하면 나를 싫어하는 것?

(부하직원, 자식의) 까칠한 태도

1. 먼저 말을 걸지 않는다. (괜히 야단 맞지 않으려고)
2. 물어보면 단답형 (꼬투리 잡히지 않으려고)
3. 더 물어보면 '몰라요' : (비판 피하려고)

▶ 남 앞에 서는 것 싫어하는 이유

한국인이 질문 안 하는 이유

대인관계에서의 욕망 충족의 원칙

- 상대의 인정 욕구를 충족시켜라

1. 자존심을 건드리지 마라
2. 자부심을 충족시켜라

- 최고의 자부심 충족은 칭찬과 감사

3. 칭찬하라
4. 감사하라

- 최고의 자존심 치유는 사과

5. 사과하라

이들의 공통 키워드는 '존중'

인정 욕구 충족의 전제 : 경청과 공감

- ▶ 상대방의 말에 동의하지 않더라도 경청하라.
- ▶ 경청이 곧 동의를 뜻하는 것은 아니니까.
- ▶ 그리고 무엇보다 경청하지 않는 것은 무시를 뜻하니까.

- ▶ 공감이 고문보다 더 빠르다. (조혜정)

귀는 친구를 만들고

입은 적을 만든다

- 탈무드

공감을 안 하는 이유

1. 너무 공감해 주면 설득할 수 없지 않은가?
2. 내 잘못을 인정하는 것 아닌가?

1. 자존심을 건드리지 마라

- ▶ 도와 주고도 욕 먹을 수 있다.

상대가 난감한 요구할 때의 해결책은?

- 불만에 대해 인정, 공감하면 누그러짐
∴ 욕구 충족
- 욕구 충족이 되면 설득이 가능
- 들어줘라. 불필요한 얘기라도.

설득은

- ▶ 나의 공감과
- ▶ 상대의 결심으로
이루어진다.

최고의 설득은 설득하지 않는 것이다.

상대방이 스스로 결정하게 만드는 것이다.

내가 원하는 대로.

2. 자부심을 충족시켜라!

- ▶ 지식과시형 환자(진상 환자)

medical student syndrome

- ▶ 미네소타 주민들께, 세금을 내지 않으면 처벌을 받게 됩니다.
- ▶ → '이미 미네소타 주민 90% 이상이 납세 의무를 이행했습니다.'
 - ▶ Nudge effect 발생
- ▶ 환유 전략 : 비밀번호

3. 칭찬하라

- ▶ 서양인 : 개인주의 → 개인적 감정 (자부심)
- ▶ 칭찬 문화 발달
- ▶ 동양인 : 집단주의 → 사회적 감정 (애국심, 애사심, 충성심)
- ▶ 예법, 규율, 법도가 중요.
- ▶ 개인적 행운에 대한 반응 :
- ▶ 서양인은 "축하합니다!"
- ▶ 한국에서는 "한턱 내라"

집단공감

기업문화 형성, 경제기적의 원인

- ▶ 회식 문화 : 보상+위계
- ▶ 이벤트 문화 : 의식화, 예능화, 기억
- ▶ 쉼 때창 : 굳이 영화관에서?
- ▶ 한과 흥의 융합 문화



4. 감사하라!

고맙다는 말 한 마디에...

5. 사과하라

- '미안하다'는 말 한 마디면 끝날 일을...
- 우리는 왜 사과를 안 할까?

- 화가 날 때는?
바람직한 분노 표출 방법



결론

- 인정욕구(자존심, 자부심) 충족
- 선존후설 (선 존중 후 설득)
- 존중의 표현 : 불만의 공감, 칭찬, 감사, 사과