

예수님은 어떻게 소통하셨을까?

성경이 알려주는 소통의 지혜

정성은 (성균관대학교 미디어커뮤니케이션학과 교수)

“내가 사람의 모든 말과 천사의 말을 할 수 있을지라도, 내게 사랑이 없으면, 우리는 징이나 요란한 팽과리가 될 뿐입니다”

(고린도전서, 13장 1절, 새번역)

우리는 우리가 건네는 말이 듣는 이의 마음에 가닿아 결실을 보기를 희망한다. 하지만 쉽지 않다. 바울이 한 위의 말은 우리가 설령 천사처럼 말을 한다 해도 소통에 실패할 수 있음을 강조한다. 우리가 하는 많은 말은 실제로 징 소리처럼 공중에 흩어지고 만다. 성경은 듣는 이에 대한 사랑이 소통의 열쇠임을 알려준다. 하지만 타인을 향한 우리의 사랑은 늘 부족하다. 그래서 소통은 힘들다. 그리고 사랑한다고 소통이 꼭 잘되는 것만은 아니다. 사랑하기에 자녀에게 한 말도 공중에 흩어지기 일쑤다. 때론 의도와는 반대로 자녀의 마음에 생채기를 내기도 한다. 어떻게 하면 소통을 잘할 수 있을까?

기원전 3000년경 이집트의 파라오 후니(the Pharaoh Huni)는 어떻게 잘 소통할 것인가에 대한 제언이 담긴 책을 왕자에게 남겼다고 한다.¹⁾

이처럼 소통과 설득에 관한 관심과 탐구는 문명의 역사만큼이나 오래되었다. 소통에 대한 체계적 탐구는 기원전

500년경 아리스토텔레스 등 고대 그리스의 철학자들에 의해 시작되었다. 당시 많은 사람이 소통에 성공하는 요인으로 말의 논리성(로고스)에 주목했지만, 아리스토텔레스는 로고스뿐 아니라, 말하는 사람의 인품(에토스)과 듣는 이의 감정 상태(파토스) 또한 소통에 결정적인 역할을 한다고 강조하였다.²⁾ 20세기 대중 매체의 등장과 확산, 세계대전에서의 심리전의 경험은 소통과 설득에 관한 본격적인 연구를 촉발하였다. 그리고 80여 년간 사회과학 연구자들은 소통과 설득에 관해 다양한 지식을 생산하고 축적하였다. 20여 년간 소통에 관한 지식을 대학에서 가르치고 공부하면서 알게 된 것 중 하나는 그러한 지식의 많은 부분이 성경이 제시하는 소통의 지혜와 맞닿아 있다는 것이다. 소통은 타인과 관계하는 기본적 양식이다. 그러기에 타인과 어떻게 잘 살아갈 것이냐는 문제는 어떻게 소통할 것이냐는 문제와 긴밀히 연관되어 있다. 성경은 예수님과 하나님의 사람들이 타인과 어떻게 소통했는지를 보여주며 소통의 지혜를 전하고 있다. 그리고 이러한 지혜는 소통에 대한 과학적 지식과 연결되어 있다. 성경에 제시된 소통과 관련된 중요한 장면과 말씀을 여기에서 소개하고 이를 통해 소통에 관한 지식과 지혜를 함께 나누고자 한다.

1) McCroskey, J. C. (1972). *An introduction to rhetorical communication*. Prestice-Hall.

2) Kennedy, G. A. (2007). *Aristotle on rhetoric: A theory of civic discourse*. Oxford University Press

공감: 소통의 시작

“예수께서 그를 불쌍히 여기시고, 손을 내밀어 그에게 대시고 말씀하셨다. ‘그렇게 해주마. 깨끗하게 되어라.’”

(마가복음 1:40)

영화 <죽은 시인의 사회>의 한 장면이다. “당장 다니는 학교를 그만두고 군사고등학교로 전학 가자. 너는 하버드 대학에 들어갈 것이고 의사가 될 것이다. 난 내가 꿈꾸지도 못했던 그런 기회를 얻고 있어.” 아버지의 명령에 놀란 아들이 할 말이 있다고 하자 아버지는 말해 보라고 한다 (“Tell me what you feel? What is it?”). 아버지의 이 말 자체만 보면 별문제 없어 보인다. 하지만 소통은 말이 전부 아니다. 영화를 보면 아버지는 눈에 힘을 주고 화를 내며 으박지른다. 그 표정에는 상대방의 감정에 대한 인정이 전혀 없다. 아들은 힘없이 “없어요”라고 답한다. 소통의 실패다.

소통을 위해서는 먼저 상대방의 감정을 함께 느껴주어야 한다. 공감을 표현해 준 이후라야 마음문이 열려 설득의 기회가 생긴다. 아버지가 자리를 뜬 이후 어머니는 걱정스러운 표정으로 아들을 쳐다본다. 갑자기 아들이 이야기를 시작한다. 아버지의 논리적인 말은 아들의 말문을 닫았는데 어머니는 표정만으로 아들의 마음을 연다. 아들의 아픔을 이미 함께 느끼는 어머니의 공감능력 때문이다. 그런데 이야기를 시작하는 아들을 어머니는 쳐다보기만 할 뿐 아무 말 않는다.

공감은 상대방의 마음 문을 열어 소통을 가능하게 한다. 그러므로 공감한 후에는 서로 생각을 솔직하게 이야기하며 함께 해결책을 찾아 나가야 한다. 때론 강하게 설득해야 한다. 공감 없이는 설득으로 나아가지 못하지만, 설

득 없는 공감 또한 진정한 소통에 이르지 못한다. 영화 속에서 아버지도 어머니도 모두 아들과의 소통에 실패하였다. 좌절한 아들은 스스로 목숨을 끊는다. 소통의 실패가 참담한 비극을 초래할 수 있음을 보여준다. 소통을 잘한다는 것은 무엇인가? 공감 능력과 설득 능력을 잘 갖추어 공감과 설득을 시의적절하게 잘 수행하는 것이라고 할 수 있다. 예수님은 그런 소통자이셨다. 마가복음 1장 40절에 한센병자를 치유하시는 예수님 이야기가 나온다. 한센병자가 꿇어 엎드려 간구하자, 예수님은 그를 불쌍히 여기신다. 여기서 “불쌍히 여기다”의 헬라어 원어는 내장이 찢어질 것 같은 아픔을 뜻하는 스피랑크니조마이(σπλᾶγχνιζομαι)이다. 분명 거지꼴을 하고 있었을 한센병자를 보시고 예수님께서 더럽다고 여기지 않고 먼저 그의 아픔을 몸으로 느끼신다. 모든 소통은 공감에서 시작되어야 함을 보여준다. 그리고 예수님은 “손을 내밀어 그에게 대시며” (41절) 말씀하신다. 손을 내밀어 대는 행위는 강렬한 비구어적(nonverbal) 소통이다. 불가촉(不可觸)이라는 천형을 받은 한센병자에게 예수님께서 손을 내밀어 대실 때, 그는 마치 번개에 데듯 예수님의 사랑을 느끼지 않았을까? 수많은 한센인이 마가복음 1장 41절을 읽으면서 그들을 향한 예수님의 사랑을 번개에 데듯이 경험하지 않았을까?

예수님은 공감하고 소통하며 기적을 일으키신다. 그러나 예수님께서서는 설득이 필요하면 누구보다도 엄하고 강하게 자신의 주장을 설파하신다. 성전에서 물건을 사고파는 것을 목격하신 예수님은 “내 집은 만민이 기도하는 집”이라는 성경 구절을 주장의 근거로 제시하시고 “강도의 소굴”이라는 강렬하고 감성적인 은유를 사용하여 청중들을 설득하신다. 예수님은 공감능력과 설득능력을 지니시고, 시의적절하게 공감과 설득을 사용하시는 분이심을 알 수 있다. 우리 기독교인들은 어떻게 소통해야 할까? 현실에서 소통의 문제를 직면할 때마다 “예수님이라면 어떻게 소통하셨을까?(What would Jesus communicate?)”라고 질문해 보자. 소통에도 예수님이 답이다.³⁾

3) <한국기독교공보> 2014년 4월 26일 자 칼럼
(<http://www.pckworld.com/article.php?aid=6411473138>).

내 눈 속의 들보 보기: 귀인이론과 소통

“왜 너는 형제의 눈 속에 있는 티는 보면서 네 눈 속에 있는 들보는 깨닫지 못하느냐?”

(누가복음 6:41)

고대 그리스 때 이야기다. 변론학원 선생인 코렉스는 자기 학생인 티시에스가 수업료를 내지 않자 법정에 고소하였다. 법정에서 티시에스는 판결 결과와 관계없이 자신은 수업료를 내지 않아도 된다고 주장한다.

그 이유는 설사 그가 재판에서 지더라도 그것은 선생이 자신을 잘 가르치지 못했다는 증거가 되기 때문이라는 것이다. 이에 대해 코렉스는 만일 티시에스가 재판에서 이기면 그것은 자신이 티시에스를 잘 가르쳤다는 증거가 되므로 티시에스는 결국 자신에게 수업료를 내야 한다고 주장한다. 재판관은 나쁜 까마귀가 나쁜 알을 낳은 격이라며 둘 다 재판정에서 내쫓는다.⁴⁾

나쁜 성적을 상대방 탓으로 돌리는 태도는 티시에스와 코렉스의 이야기에만 해당하지는 않는다. 존스와 니스벳이라는 학자들이 1972년 연구에서 미국 학생들에게 시험을 망친 이유를 물었을 때, 학생들은 대개 당일 자신의 몸 상태, 교과서, 시험 문제 등 상황적 요인에서 원인을 찾았지만, 선생들은 주로 학생들의 자질에서 원인을 찾았다.⁵⁾

이처럼 자신의 행위를 설명할 때는 주로 상황에서 원인을 찾고 남의 행위를 설명할 때는 주로 그 사람의 자질에

서 원인을 찾는 것을 ‘귀인오류’라 부른다. 예를 들어, 어떤 모임에 누가 조금 늦게 오면 우리는 그 사람이 시간관념이 없는 사람이라고 쉽게 판단해 버리는 경향이 있다. 그런데 귀인오류에 관한 연구들은 설령 약속을 지키지 못한 사람이 교통 혼잡 등의 상황적 요인 때문에 늦었다고 설명해도 우리는 여전히 그의 자질에 대해 처음 내린 결론을 쉽게 바꾸지 않는다는 것이다(근본적 귀인오류).⁶⁾ 우리는 타인에게 공정하지 않은 것이다.

귀인이론 연구자들은 이 인지적 오류가 우리의 신체 구조에서 비롯됨을 밝힌 바 있다. 우리의 눈이 앞으로 향해 있어서 우리는 자신을 보지 못하고 주위 상황을 보게 된다는 것이다.

그런 결과로 자신의 행동을 설명할 때 상황에 관한 정보에 주로 의존하는 경향이 생긴다. 이에 반해, 남을 대할 때는 그 사람이 처한 상황보다 그 사람 자체에 주목하므로 남의 행동을 설명할 때는 그 사람 자체에서 원인을 찾는 결과가 생긴다는 것이다. 실제로 1973년의 스톰스의 연구에서 비디오로 촬영된 피실험자 자신의 모습을 보여주었더니 자신의 행위도 자질 중심으로 설명하는 경향이 발견되었다.⁷⁾ 그런데 현대 심리학의 이런 결과는 2000년 전 예수님이 이미 제시한 것들이다.

예수님은 “왜 너는 형제의 눈 속에 있는 티는 보면서 네 눈 속에 있는 들보는 깨닫지 못하느냐?”(눅 6:41)라고 우리의 공정하지 못한 판단을 질타하시고 그 원인이 피조물인 우리의 신체적 한계에서 기인함을 말씀하셨다.

타인의 잘못된 행위를 그 사람 탓으로 여기고 나의 잘못된 행위를 상황 탓으로 돌리는 태도는 자신을 보호하고자 하는 우리의 본능에서 기인한다. 이러한 태도는 우리의 자

4) Hinks, D. A. G. (1940). Tisias and Corax and the Invention of Rhetoric. *The Classical Quarterly*, 34(1/2), 61-69. <http://www.jstor.org/stable/636787>

5) Jones, E. E., & Nisbett, R. E. (1972). The actor and the observer: Divergent perceptions of the causes of behavior. In E. E. Jones, D. E. Kanouse, H. H. Kelley, R. E. Nisbett, S. Valins, & B. Weiner (Eds.), *Attribution: Perceiving the causes of behavior*. General Learning Press.

6) Jones, E. E., & Harris, V. A. (1967). The attribution of attitudes. *Journal of experimental social psychology*, 3(1), 1-24.

7) Storms, M. D. (1973). Videotape and the attribution process: reversing actors' and observers' points of view. *Journal of personality and social psychology*, 27(2), 165-175.

존감에는 분명 도움이 될 것이다. 모든 것을 자신의 탓으로 돌리면 어찌 살아갈 수 있겠는가?

귀인오류에 기반을 둔 소통은 타인들과의 관계를 단절시킨다. 우산을 잃어버리고 온 아이에게 “너는 어떻게 되어서 맨날 우산을 잃어버리니?”라고 그 원인을 아이의 자질 탓으로 돌린다면 아이는 절망한다. 마음 문이 닫힌다. 타인들과 자신을 연결하는 소통은 귀인오류와 반대 방향으로 가는 것이다.

다른 사람이 늦었을 때, ‘늦을 수밖에 없는 상황이 있었겠지’라고 생각하며, “혹시 오늘 길이 많이 막혔지요?”라고 물어 주면 그 사람과 공감의 연결이 형성된다. 이런 예는 비일비재하다. 그러나 이런 태도는 우리의 본능과는 잘 맞지 않기 때문에 보이기 쉽지가 않다.

자신이 피조물임을 깨닫고 하나님의 말씀에 순종하려는 근본적 변화 없이는 아마 불가능할 것이다. 오늘 “내 눈 속의 들보를 빼라”는 예수님의 명령을 다시 한 번 새겨본다.⁸⁾

친구 되기: 소통과 설득의 시작

“나는 너희를 친구라고 불렀다. 내가 아버지에게서 들은 모든 것을 너희에게 알려 주었기 때문이다.”

(요 15:15후)

선거철이 되면 다양한 설득 문구가 거리에 넘친다. 자신이 옳다고 믿는 바를 타인에게 믿게 하려는 설득은 정치 현장뿐 아니라 가정, 학교, 직장, 교회 등 사회 곳곳에서 일상적으로 행해진다. 하지만 쉽고 당연한 주장이라도 다른 사람에게 이해시키기는 매우 어렵다. 상대방이 다

른 믿음을 지녔을 때는 특히 그렇다. 이런 경우, 남을 설득하려는 시도는 오히려 상대의 기존 생각을 강화하기도 한다. 뉴콤과 페스팅거 등 심리학자들은 인지 일관성의 원리로 이를 설명한다. 한 사람이 지닌 여러 믿음은 논리적으로 서로 맞물려 평형 상태를 유지한다. 그런데 새로운 주장을 받아들이면, 기존의 평형이 깨지게 된다. 평형을 새롭게 회복하기 위해서는 여러 관련 믿음을 수정해야 한다. 이 과정이 불편하고 때로 고통스럽기에 사람들은 대개 새로운 주장을 거부한다. 처음 보는 외국 음식을 꺼리듯, 우리는 잘못된 지식이 초래할 수 있는 위험으로부터 자신을 보호하기 위해 낯선 주장이나 반대되는 주장을 경계한다. 새로운 주장에 대한 방어적 태도는 생존을 위해 필요하지만, 마땅히 받아들여야 할 새로운 지식의 수용을 방해하고 사람들 간의 소통을 어렵게 한다. 그러므로 소통과 설득을 위해서는 먼저 상대방이 쌓아놓은 방어벽을 누그러뜨려야 한다.

소통을 가로막는 방어벽은 낯선 관계뿐 아니라 서로 사랑하는 부모와 자식 사이에도 있다. 그런데 이런 방어벽을 찾기 어려운 관계도 있는데 친구 사이가 그렇다. 학교 주변을 지나치다가 삼삼오오 모여 있는 어린 학생들을 보면 소통이 무엇인지를 많이 깨닫게 된다. 그들의 수다는 막힘이 없다. 온갖 정보와 여러 감정이 쉴 새 없이 교환되고 공유된다. 그들은 대개 일정 기간 이상 놀이와 같은 즐거운 행위를 함께하다가 자연스럽게 서로 좋아하게 된 사이이다. 특별한 조건 없이 서로 좋아하면서 같은 편으로 생각하게 되고 상대방의 호의를 믿게 된다. 그런 믿음 덕분에 방어벽이 낮아져 속마음도 털어놓는 깊은 소통이 가능해진다. 그 아이들은 또한 서열을 짓지 않는다. 서열은 힘의 불균형을 초래한다. 이 때문에 서열에서 밀린 약자들은 자신을 보호하기 위해 심리적 방어벽을 쌓게 된다. 자신의 의지와 관계없이 또는 자신도 모르는 사이에 강자로부터 통제받을 수 있다고 믿기 때문이다. 친구 사이에서는 서열 없이 지극히 평등하기에 자유로운 소통이 이루어진다.

8) <한국기독교공보> 2015년 12월 14일 자 칼럼
(<http://www.pckworld.com/article.php?aid=6971794589>).

소통을 잘하려면 먼저 상대방의 심리적 방어벽을 낮춰야 한다. 방어벽을 낮추는 여러 방법이 있지만 가장 바른 길은 “친구 되기”다. 대학에서 설득을 가르치면서 학생들에게 보여주는 광고가 있다. 과일음료 광고인데 처음부터 거의 끝날 때까지 열 살 남짓한 두 친구가 평범하게 함께 노는 모습을 보여준다. 집으로 간 그들은 음료(광고상품)를 마시고, 그중 한 친구가 지쳐 소파에서 잠이 들고, 그를 본 친구는 잠든 친구를 안고 침실로 가 눕는다. 방을 나서려 할 때, 침대에 누운 친구가 말한다, “아빠, 잘 자.” 그 새 방을 나서는 친구는 아빠의 모습으로 바뀌어 있다.⁹⁾ 밤인사를 하는 아들의 표정과 인사를 받은 아빠의 표정은 깊은 소통의 아름다움을 보여준다. 이러한 소통은 아빠가 낮아져 아이의 친구가 되었기 때문에 가능했다. 몇 번을 봐도 코끝이 찡해 오는 이 광고는 어떻게 친구가 되는지도 잘 묘사하고 있다. 일상의 작은 즐거움을 함께하는 것. 우위에 서려 하지 않고 상대방을 낮게 보지도 않는 것.

광고 속의 아버지처럼, 누군가 훨씬 훌륭한 사람이 기꺼이 자신을 낮추어 친구가 되어줄 때, 우리는 그의 이야기에 마음을 열고 귀를 기울일 것이다. 그를 사랑하며 따를 수도 있을 것이다. 예수님을 만난 제자들이 그러했다. 예수님은 영적 지도자이면서도 제자들이 친구가 되는 것을 허용하셨고(요 15:14), 친히 그들의 친구가 되셨다(요 15:15). 그리고 숨김없이 아시는 모든 것을 나누셨다(요 15:15). 이렇게 2,000년도 전에 예수님은 우리가 어떻게 소통해야 하는지를 보여주셨다. 그리고 예수님은 하신 말씀들을 삶으로 사셨다. 친구를 위하여 목숨을 내놓는 것보다 더 큰 사랑은 없다(요 15:13)는 것을 가르치시고, 그 밤길로 기드온 골짜기 건너편 겔세마네 동산으로 가서 “내가 그 사람이다”(요 18:6) 말하고 자신의 목숨을 제자와 죄인인 친구들을 위해 내놓으셨다. 인류가 경험한 가장 큰 사랑이었다.¹⁰⁾

먼저 베풀기: 새로운 호혜적 관계의 시작

“남에게 마실 물을 주면, 자신도 갈증을 면한다”

(잠언 11장 25절 후반, 새번역)

짐멜과 굴드너 등 사회학자에 따르면 호혜성은 거의 모든 문화에서 발견되는 보편적인 규범이다.¹¹⁾ 호혜성은 남이 호의를 베풀 때, 이를 갚는 것이다. 보편성이 강한 규범은 대개 인간의 내면에 각인되어 무의식적으로 작동한다. 소통과 설득에서도 호혜성의 원리가 강하게 작동한다. 무료 시식 행사를 하면 품목에 따라 매출이 2배에서 6배까지 오른다는 연구결과가 있다.¹²⁾ 마중물 효과라고 불리는 이 현상은 호혜성 규범에서 비롯된다. 호혜성은 물질이나 서비스의 교환을 넘어 작동한다. 우리는 호감을 보이는 사람에게 호감을 느끼는 경향이 있는데 이는 호혜의 원칙이 호감에 작동하기 때문이다. 개인사를 공유하면서 인간관계가 깊어지게 되는데 이 과정에서도 호혜의 원칙이 발견된다. 한 사람이 개인사를 들려주면 상대방 또한 개인사를 나누게 되고 그럼으로써 둘은 더 친해지게 된다. 상대방을 설득하는 한 방법은 상대방의 설득을 먼저 받아주는 것이다. 심리학 연구는 상대방의 요청이나 설득을 먼저 받아준 후에 설득을 시도할 때 성공 가능성이 큼을 보여준다. 위 잠언 구절은 호혜성의 규범과 심리를 예리하게 통찰한 지혜의 말씀이다. 내가 물을 주면 상대방 또한 물을 주어 서로의 갈증은 해소될 것이다. 호혜를 통한 아름다운 문제해결이다. 하지만 목마른 자에게 물을 준 행위의 더 중요한 결과는 그 덕분에 새로운 호혜적 관계가 시작된다는 것이다. 이와 관련된 중요한 사

9) “It’s good to be a dad, it’s better to be a friend.”
<https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=XL43E6SbTpi>

10) <한국기독교공보> 2020년 4월 18일 자 칼럼
(<http://pckworld.com/article.php?aid=8479858468>)

11) Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review*, 25(2), 161-178.

12) 박혜민 (2003. 2. 13). 시식코너 식품 매출 7배. <중앙일보>.

회과학 연구는 미시간 대학의 로버트 액셀로드 교수가 한 '죄수의 딜레마와 호혜성에 관한 연구'이다.

죄수의 딜레마는 이렇다. 범행을 함께 저지른 두 혐의자가 경찰서에 잡혀 온다. 아직 확실한 증거가 없기에 두 혐의자 모두 범행을 부인하면 풀려날 수도 있다. 형사는 두 혐의자를 따로 심문하면서 조건을 제시한다. 만일 공범을 배신하고 범행을 실토하면 최소한의 처벌을 받게 해 줄 것이다. 그러나 다른 공범은 실토했는데 자신만 부인하면 최대한의 처벌을 받게 된다. 이때 죄수들은 동료에 협력할 것인지 배신할 것인지 선택의 딜레마에 빠지게 된다. 이때 자신과 상대방 선택의 조합에 따라 처벌의 총합이 달라진다. 둘 다 잘될 수도 있고, 한 사람만 크게 잘될 수도 있고, 둘 다 잘못될 수도 있다. 이 경우, 계산적인 죄수들은 대개 개인적 이득을 최대화하기 위해 동료를 배신하게 된다. 둘 다 계산적이어서 서로를 배신하게 되면 형사는 손쉽게 문제를 해결한다.

이런 딜레마는 정치, 경제, 기업, 인간관계 등 다양한 상황에서 발생한다. 사회과학자들은 이 상황을 단순한 게임으로 만들어 관찰했다. 두 명이 대결하는데 각자 협력 또는 비협력을 선택하고 결과에 따라 미리 정한 점수를 얻는다. 인간관계가 한 번 맺어지면 여러 번 상호작용하게 되듯이 여러 번 대결하게 하고, 어떤 전략이 더 좋은 결과를 가져오는지를 연구했다.

액셀로드 교수는 그 전략들을 컴퓨터 프로그램으로 만들어 서로 대결시켰다. 1차 대회에 14개 전략이 참여하여 두 전략이 한 번에 200번씩 서로 돌아가면서 반복해서 시합했다. 최종 누적점수가 가장 높은 우승자는 액셀로드 교수가 제출한 티포텟이었다. 티포텟은 단지 두 개의 원칙만 사용했다. 맨 처음에는 협력이었고, 두 번째부터는 호혜, 즉, 상대방이 직전에 한 선택을 그대로 돌려주는 것이었다. 첫 번째 대회의 모든 결과가 논문으로 공개되고

몇 년 뒤에 두 번째 대회가 열렸는데 이번에는 62개 전략이 참여했다. 최종 승자는 다시 티포텟이었다.¹³⁾

이 결과는 많은 학자에게 충격과 깨달음을 주었다. 첫 번째 깨달음은 인간관계에서 먼저 협력하는 것의 중요성이다. 많은 전략이 맨 처음에 비협력으로써 큰 점수를 획득했지만, 최종 결과는 처참했다. 비협력으로 시작한 전략 중에서 가장 높은 점수를 얻은 전략조차도 협력으로 시작한 전략 중 최하위 전략의 점수에 미치지 못했다. 비협력은 관계의 단절인 데 비해 먼저 협력하기는 새로운 상호 협력적 관계를 형성한다. 또 하나의 충격은 티포텟은 개별 경기에서는 한 번도 이기지 못했는데도 최종적으로는 가장 크게 성취하였다는 점이다.

이는 위 잠언 구절 전반부인 "남에게 베풀기를 좋아하는 사람이 부유해지고"의 내용과 일치한다. 인간관계는 스포츠처럼 내가 이기면 상대방이 지는 제로섬 게임이 아니고, 호혜적 관계를 통해 서로 잘될 수 있는 비제로섬 관계이다. 비제로섬 상황에서 호혜적 관계는 누군가가 먼저 선의를 베풀고, 먼저 용서하고, 먼저 귀를 기울여 상대방을 인정하는 것에서부터 시작한다.

목의 갈증은 스스로 해결할 수 있지만, 위로와 웃음과 같은 심리적 갈증은 홀로 해결할 수 없다. 남의 갈증을 먼저 풀어주어야 한다. 위로하면서 위로받고, 남을 웃기다가 웃는 모습 보며 따라 웃는다. 우리는 모두 누군가로부터 사랑받기를 원한다. 예수님은 그렇게 대접받고 싶은 대로 먼저 사랑하라고 하신다(너희는 남에게 대접을 받고자 하는 대로 남을 대접하여라-누가복음 6장 31절).

도로 받을 생각도 하지 말고 베풀라고 하신다(누가복음 6장 34절). 하지만 그럴수록 우리는 더욱 부유해질 것이다(잠언 11장 25절). 먼저 베풀면 두 사람의 사이에 하나님의 나라가 생성되고 확장되기 시작한다.¹⁴⁾

13) Axelrod, R. (2006). *The evolution of cooperation* (Revised ed.). 이경식 (역) (2009). <협력의 진화: 이기적 개인의 티포텟 전략>.

14) <한국기독교공보> 2020년 5월 20일 자 칼럼 (<http://pckworld.com/article.php?aid=8508779149&page=1>)

듣는 이 되기: 지식의 저주를 깨고 소통에 이르는 길

“약한 자들에게 내가 약한 자와 같이 된 것은 약한 자들을 얻
고자 함이요”

(고전 9:22 전반부)

사람의 마음을 말로써 얻기는 매우 힘들다. 논리적으로 타당한 말을 하더라도 동의를 얻기가 쉽지 않다. 왜 그럴까? 여러 요인이 있겠지만 그중 하나는 말하는 이와 듣는 이는 처지가 다르고, 다른 지식과 정보를 가지고 있기 때문이다. 말하는 이의 지식과 듣는 이의 지식이 차이가 날수록 소통이 실패할 가능성은 커진다.

그런 이유로 말하는 이가 해당 주제에 관해 많이 알수록 소통은 오히려 더 어려워지는 역설이 발생한다. 이를 소통을 가로막은 지식의 저주라고 한다.

지식의 저주를 다룬 대표적인 연구는 미국 스탠퍼드 대학교 엘리자베스 뉴턴이 한 실험이다. 뉴턴은 참여자를 두 명씩 짝지어 한 명에게는 문제를 내게 하고 다른 한 명에게는 답을 맞히게 했다. 출제자가 간단한 노래를 머릿속에 되뇌면서 리듬에 맞추어 탁자를 두드리면 응답자가 제목을 맞히는 게임이다. 뉴턴은 출제자들에게 게임을 설명한 후 응답자가 제목을 맞힐 확률을 물어보았는데 많은 이가 반반이라고 답했다. 그런데 실제로 답을 맞힌 경우는 2.5퍼센트에 불과했다.¹⁵⁾

사실 탁자 두드리는 소리만으로 노래 제목을 맞히기는 매우 어렵다. 하지만 이미 머릿속에 노래를 되뇌는 사람, 즉 확실한 지식이 있는 사람은 문제가 얼마나 어려운지

알지 못한다. 단순한 설명으로도 이해하리라 잘못 짐작하게 되고 소통은 실패하게 된다. 말하는 이의 지식이 오히려 소통을 가로막은 것이다. 처음 오는 사람에게 집으로 오는 방법을 알려줄 때도 지식의 저주가 소통을 방해한다. 내 머릿속에 지도가 분명할수록 처음 오는 사람의 어려움을 느끼지 못한다.

부실한 안내로 소통은 실패하고 손님은 길을 잃는다. 기업 CEO의 훈시가 일선 직원의 마음에 잘 가닿지 않는 이유, 아버지의 어려웠던 시절의 감동적인 이야기가 자녀에게 잘 가닿지 않는 이유, 유학 가서 오랫동안 공부한 목사님의 설교가 신도들의 마음에 잘 가닿지 않는 이유 중의 일부도 거기에 있다.

약한 자들의 마음을 얻기 위해 스스로 약한 자가 되었다는 바울의 고백은 지식의 저주를 벗어나는 지혜를 우리에게 알려준다. 소통은 결국 듣는 이에 의해서 결정된다. 화제는 듣는 자가 관심을 기울일 만한 것이어야 하고, 메시지는 듣는 이가 이해할 만한 것이어야 하고 듣는 자가 주장을 받아들이는 데 다른 문제나 괴로움이 없어야 한다. 그래서 마음을 얻는 소통을 위해서는 먼저 듣는 이를 잘 알아야 한다. 그들이 품고 있는 생각, 사용하는 언어를 알아야 한다. 설득과 소통 연구는 듣는 이가 지닌 지식의 내용과 수준을 미리 잘 알아 거기에 맞추어 소통해야 함을 강조한다.

바울의 소통은 더 근본적이다. 바울은 율법을 모르는 자에게는 율법을 모르는 자가 되었고, 믿음이 약한 자에게는 믿음이 약한 자가 되었다(고전 9:21-22). 듣는 자와 같이 되어 그들과 삶의 경험을 공유하며 그들과 같은 눈으로 문제를 바라볼 때 마음을 얻는 소통이 가능함을 바울은 역설한다. 바울이 수많은 사람의 마음을 변화시킬 수 있었던 이유 중 하나는 자신의 지식을 과시하지 않고 듣는 이가 되어 소통했기 때문이다.

15) Heath, C., & Heath, D. (2007). *Made to stick: Why some ideas survive and others die*. 안진환, 박슬라 (역) (2009). <1초 만에 착 달라붙는 메시지 그 안에 숨은 6가지 법칙>. 엘도라도.

예수님도 듣는 이들의 삶을 잘 아시고 그들에게 맞추어 말씀하셨다. 예수님을 따르는 무리 중에는 여성이 많았는데(눅 8:1-3), 하나님의 나라를 “마치 여자가 가루 서 말 속에 갖다 넣어 전부 부풀게 한 누룩”에 비유(마 13:33) 하시는 등 여성들의 삶을 자주 언급하셨다. 참새 다섯 마리가 두 앳사리온에 팔리는 것(눅 12:6)과 생베 조각을 낚은 옷에 붙이면 옷이 헤어지는 것(막 2:21)은 당시 여성이 아니면 알기 쉽지 않았을 것이다. 이를 통해 예수님께서 듣는 이의 지식을 바탕으로 말씀을 전하셨음을 알 수 있다. 생베 조각을 비유한 말씀 뒤에는 다른 청중과 다른 방식으로 소통하시는 장면이 나온다. 당대 지식인인 바리새인들이 예수님의 제자들이 안식일에 이삭을 자른 것을 문제시하자(막 2:23-28) 예수님은 아비아달 대제사장 시기에 다윗이 성전에 들어가 진설병을 먹은 역사적 사실(삼상 21:6)을 논거로 제시하시며 그들을 설득하신다. 지식인들에게는 그들의 방식으로 소통하셨던 것이다.

무엇보다 예수님은 귀 있는 사람이면 누구나 이해할 수 있게 말씀하셨다. 쉬운 이야기 속에 깊은 삶의 진리를 담으셨다. 누가복음 15장의 돌아온 탕자 이야기는 22절의 짧은 글이지만 마치 장편 소설처럼 읽힌다. 읽을 때마다 다른 어떤 문학작품보다 더 큰 감동을 준다. 주기도문은 7절의 짧은 기도문이지만 어떤 긴 기도문보다 하나님과 우리를 더 가깝게 한다. 듣는 이의 마음을 얻기 위해선 지식의 저주를 깨고 나와 바울처럼 예수님처럼 듣는 이와 하나 되어 쉽게 소통해야 한다.¹⁶⁾



| 저자 소개 |

정성은 교수는 서울대학교에서 서양사학을, 서강대학교와 미국 메릴랜드 대학원에서 커뮤니케이션학을 전공하였다. 미국 서일리노이 대학을 거쳐 현재 성균관대학교에서 커뮤니케이션학을 가르치고 있다. 설득 커뮤니케이션 관련 학술논문을 저술하여 여러 학술단체로부터 논문상을 받았다. 한국방송학회 <미디어심리연구회> 회장을 지냈고, 한국언론학회에서 발행하는 국제학술지 *Asian Communication Research*의 편집위원장을 맡고 있다. 경상북도 월성군에 있는 작은 마을 희망촌에서 태어나 어려서는 아버지가 전도사로 시무하시던 <성락교회>를 다녔고, 자라서는 노원구 상계동의 <생명교회>, 미국 워싱턴 <세미한 교회>, 미국 일리노이 매콤시의 <매콤한 인교회>에 출석했다. 현재 노원구 월계동의 <장석교회>에서 안수집사로 섬기고 있다.

16) <한국기독교공보> 2020년 6월 16일 자 칼럼
(<http://www.pckworld.com/article.php?aid=8546738963>)

* 이 소책자는 2022년 3월 30일 참글과디자인에서 제작하였습니다.