

꿈꾸는 사람들이 日用할 糧食



○ 사탄 팔자는 정해져 있는가?

- 걱정도 팔자라는 말이 있다. 내 생각엔 두자 밖엔 안 되는데?
- 점쟁이가 가지 말라는 길 어거지로 가는 것도 내 팔자다.
- **북한산에 오르는 길, 어딴 있지만 정상은 하나!**
- 인생은 사인곡선 (오르막, 내리막)
- 거북이가 천 년을 산다고? 다음날 죽었는데!
- 재미로 보는 오늘의 운세

책 머리에

3 - 2 = 1

셋이 먹다가 둘이 죽어도 모른다는 뜻이 아니고

三人行 必有我師 라는 뜻입니다.

셋이 지나가면 그 중에 적어도 한 분은 내 스승이 있다는 뜻입니다.

세상은 배워도 배워도 끝이 없다는 뜻이기도 하지요.

책 또는

다른 사람들의 행적이나 글은

내가 직접 경험할 수 없는 다른 세상의 면면을 간접적으로 일깨워 주는

또 하나의 훌륭한 스승입니다.

화가도 처음에는 이름난 화가가 아니었습니다.

이것 저것 열심히 따라 그리다 보니 자연히 자기만의 세상이 열린 것이지요

길은 처음부터 생겨난 것이 아닙니다.

누군가 첫발을 내딛고 다른 사람들이 믿고 따라가다 보면 생기는 것이 길입니다.

마찬가지로 훌륭한 스승을 따라 하다 보면 언젠가는 그 스승마저도 넘게 될 것입니다.

이런 것을 일러 ‘청출어람(靑出於藍)’ 이라고들 합니다.

이 자료는 제가 2010년 한 해 동안 신한은행 북부영업본부를 이끌어오면서

모으고, 줄이고, 다듬어 때론 리더그룹에게 때론 새내기 들에게 열심히 전파해 드린

세상살이 요령을 모아 엮은 것으로 읽어 보시면 도움이 되실 것으로 생각합니다.

부족한 부분은 알아서 채우고 더 잘 꾸미셔서 새로운 지혜로 재창조해주시기 바랍니다.



모쪼록 2011년 새해에는 모든 분들이 하시고자 하는 꿈 다 이루시고

歲歲年年 日日新 又日新 번창하시길 바랍니다.

감사합니다.

2011년 1월 1일

놀까지(謳鵲)

목 차

1. Reinhold Niebuhr(라인홀드 니버) 의 '기도(Prayer)' 4
2. the Secret (호주 TV프로듀서 출신 Byrne, Rhonda) 4
3. 법정스님의 '寶王三昧論 (보왕삼매론)' 강의 6
4. 첫 단추를 끼는 새내기들에게 10
5. 운세의 재해석 13
6. 어떻게 살 것인가? '심리학에의 접근 철학' 14
7. 옆구리를 쿡쿡 찌르는 'Nudge' 15
8. 프레임(Frame), 나를 바꾸는 심리학의 지혜 (서울대학교 심리학과 최인철 교수) 20
9. 서른살이 심리학에게 묻다 (김혜남 정신병원 원장) 26
10. 영업의 달인이 되는 길 34
11. 고객이란 '버르장머리 없는 어린애' 에 불과하다 35
12. 용기인가? 만용인가? 39
13. 마케팅 ABC 40
14. 이젠 은행의 개념도 바뀌어야 한다 45
15. 개미의 투자 철학 '過猶不及' 47
16. 일 잘한다 칭찬받는 법 48
17. 단순하면서도 자유자재로 흐르는 유연함 52
18. 아잔 브라흐마의 '술 취한 코끼리 길들이기' 53
19. 벤치마크의 함정 55
20. 인간관계의 Key Sentence 는 '셈하지 않는다' 이다. 56

1. Reinhold Niebuhr(라인홀드 니버) 의 '기도(Prayer)'

God,
give us grace to accept with serenity
the things that cannot be changed,

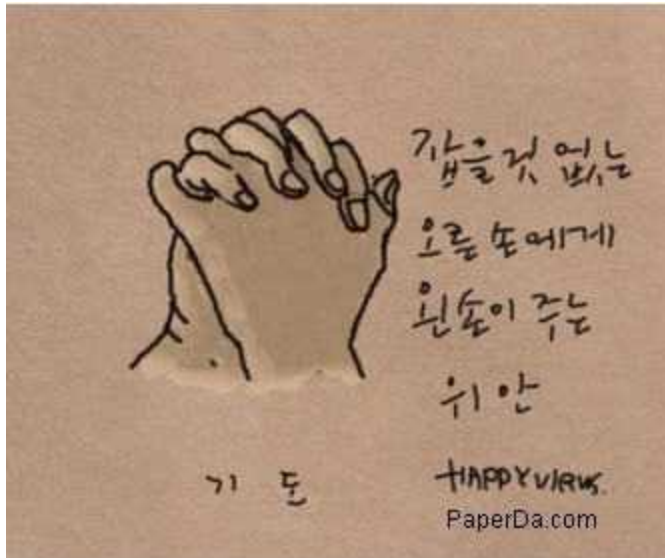
courage to change the things
which should be changed,

and the wisdom
to distinguish the one from the other.

주여,
우리가 바꿀 수 없는 것들은
맘 편히 받아들일 수 있도록 해주시옵고

마땅히 바뀌어야 할 것들은
주저없이 바꿀 수 있는 용기를,

그리고 이 둘을 분별할 수 있는
지혜를 내려 주시옵소서!



2. the Secret (호주 TV프로듀서 출신 Byrne, Rhonda)

세상에는 생각을 현실로 바꾸는 ‘끌어당김의 법칙’ 이 존재하고 사람들은 이 법칙을 이용하여 건강, 부 그리고 행복을 성취한다는 것이다. 이것은 사실이고, 법칙은 다름 아닌 성공의 비결인 셈이다.

나는 지금까지 잘 해왔고, 하고자 하는 것들은 모두가 다 잘 풀려왔어!
나는 선택 받은 사람이다. 운명아, 비켜라! 내가 간다.
이렇게 세상 일이란 내가 맘 먹고, 생각하고, 행동하는 대로 이루어 지게 되어 있습니다.

생각의 주파수가 램프에 전해지고 지니가 이 신호를 받아 소원하는 것은 무엇이든 가리지 않고 들어주는데 무엇이 걱정이십니까?

꿈은 이루어집니다.

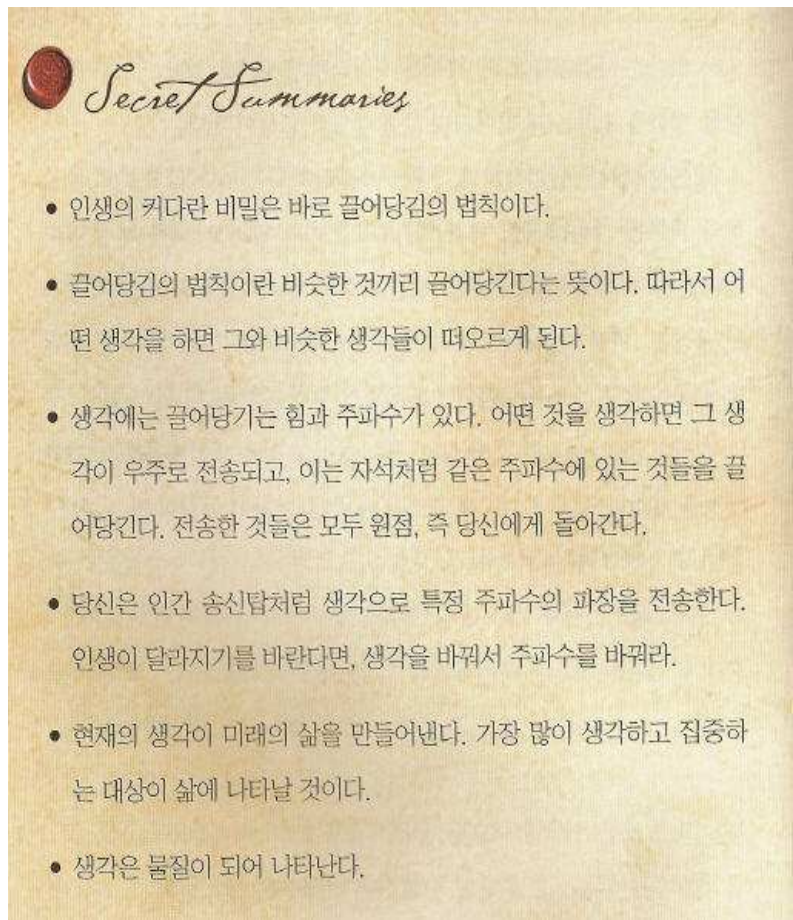
그러나 그 꿈은 목표가 되어야지 갈증만 증폭시키는 욕망이 되어서는 아니 됩니다.

체중을 줄여야지 생각하면 줄이는 것에만 집중하여 찌고 줄이고, 찌고 줄이고는 과정 즉, 줄이는 과정만 되풀이 한다고 합니다. 최종 목적지만 생각하고 그 때의 열광하는 관중을 상상하시면 됩니다. 55클럽 가입! 그것이 바로 체중을 줄이는 **Secret** 입니다.

여러분들은 ‘1등을 해야겠다’ 발버둥을 쳐서는 아니 됩니다. 1등이라 믿어야 합니다. 혹은, 1등이라는 그 당연한 목표마저도 생각에서 지워버리진 않으셨겠지요?

1등이니, 시간이니, 성공이니 하는 것들은 사실 이 세상에 존재하지 않습니다. 다만, 상대적인 비교치만 있을 뿐이지요. 허공을 잡을 수 있겠습니까? 실제인 코빼기 하고 같이 잡아야 허공도 잡히는 법입니다.

오늘 이후로 일이 술술 풀리는지, 어렵게 돌아가는지를 주의깊게 관찰해 보십시오! 진정 간절한 생각이 있다면 물살을 타고 내려 가는 것처럼 건식을 할 것이고, 반대로 물을 거슬러 올라가는 것처럼 힘들다면 그것은 생각의 주파수를 보내지 않았기 때문일 겁니다.



3. 법정스님의 '寶王三昧論 (보왕삼매론)' 강의

우리가 사는 이 세상을 사바세계라 합니다. 사바세계가 무슨 뜻입니까.

범어 산스크리트에서 온 말인데 사하다트, 사하를 중국말로 옮기다 보니까 사바가 되었는데 이 말을 우리말로 하자면 참고 견디어 나가야 하는 세상이란 뜻이에요. 참을 인(忍)자, 흙 토(土)자 인토(忍土) 즉, 우리가 사는 세계를 사바세계 혹은 '참는 땅'이라는 겁니다. 또는 감인토, 견딜 감(堪), 참을 인(忍) 자 즉 우리가 하루하루 살아나가는 것이 참고 견디어 나가는 세상이다, 이런 뜻입니다.

참고 견디면서 살아가는 세상이기 때문에 거기에 삶의 묘미가 있어요. 모든 것이 우리 뜻대로 된다면 좋을 것 같지만 세상사는 재미가 없을 거예요.

보왕삼매론은 이런 사바세계를 살아가면서 어떤 마음가짐을 갖고 살아야 할 것인가를 옛 선사들이 교훈으로 얘기한 것입니다. 말하자면 생활의 지혜예요. 또 순경계가 아니고 역경계, 삶의 거스름 속에서 터득하는 생활의 지혜, 자기 관리에 대한 일종의 처세라고 말할 수 있습니다.

이제 제가 읽고 해설하겠습니다.

첫째, 몸에 병 없기를 바라지 말라.

몸에 병이 없으면 탐욕이 생기기 쉽다.

그래서 성인이 말씀하기를 '병고(病苦)로써 양약(良藥)을 삼으라' 하셨느니라.

저를 오랜만에 본 신도나 스님들은 '아이구 스님두 이제 많이 늙으셨네요'합니다.

중이라구 안 늙는 재간이 있습니까? 부처님도 생노병사 하셨는데.

그게 우주의 질서예요. 그러나 영혼에는 생노병사가 없다고 하잖아요.

거죽은 생노병사가 있다지만 알맹이는 생도 없고 노도 없으며, 병도 없고 사도 없다는 겁니다.

그런데 여기에선 일상적인 우리를 갖고 얘기하는 겁니다.

몸에 어떻게 병이 없을 수 있습니까? 그게 유기체인데. 탈이 나는 거지요.

병을 앓을 때 신음만 하지 말고 그 병의 의미를 터득하라는 말예요.

평소에 건강했을 때 생각해 보지 못했던 일들을 앓을 때 생각해 보라는 겁니다.

이웃에게 고마움도 느껴야 하고 내가 하루하루를 어떻게 살아왔는가

내 인생을 어떻게 살아왔는가, 내 인간관계는 어떠했는가,

나는 직장에서 얼마나 성실하게 살아왔던가 하는 것을 스스로 자기 성찰할 수 있는 계기로 삼으라는 겁니다.

둘째, 세상살이에 곤란 없기를 바라지 말라.

세상살이에 곤란이 없으면 제 잘난 체하는 마음과 사치한 마음이 일어난다.

그래서 성인이 말씀하기를 '근심과 곤란으로써 세상을 살아가라'하셨느니라.

이 세상을 고해라 하겠습니까? 고통의 바다라고. 사바세계란 말은 그런 뜻이에요.

우리가 어려운 세상, 고해, 사바세계를 살아가면서 모든 일이 순조롭게 풀리기만 바랄 수는 없습니다. 어려운 일이 쌓여있는 것이죠. 곤란합니다. 어떤 집안을 놓고 보더라도 밝은 면도 있고 어두운 면도 있습니다. 어떤 개인의 인생도 그렇고. 세상살이에 곤란 없게 되면 사람들이 넘치게 돼요.

잘난 체 하고 남의 어려운 사정을 모르게 됩니다. 마음이 사치해지는 겁니다.

그래서 근심과 곤란으로써 세상을 살아가는 거예요. 자신의 근심과 걱정을 밖에서 오는 귀찮은 것으로 생각지 말라는 거예요. 자신의 삶의 과정으로 생각해야 합니다. 속제로 생각해야 해요. 우리 집안의 어떤 걱정과 근심거리가 있다면 회피해선 안 됩니다. 그걸 딛고 일어서야 해요.

셋째, 공부하는 데에 마음에 장애 없기를 바라지 말라.

마음에 장애가 없으면 배우는 것이 넘치게 된다.

그래서 성인이 말씀하기를 '장애 속에서 해탈을 얻으라' 하셨느니라.

공부라는 것은 꼭 스님이나 신도들이 정진하는 것만 뜻하는 게 아닙니다.

공부한다고 해서 학생들이 공부하고 스님들이 수행하는 것만 뜻하는 게 아니에요.

이건 이 세상을 살아가는 일이에요. 장애 없는 세상이 어딴습니까?

다 장애가 있단 말예요. 좋아서 사랑한다는 데도 삼각관계니 뭐니 해서 장애가 있잖아요.

다 장애물이 있다니까요. 장애 없는 건 아무 것도 없습니다.

스님들도 그렇고 세상 사람들도 그렇고 한 평생 세상을 살다보면 무수한 장애물 경주예요. 지금까지 우리가 이 자리에 오면서 얼마나 많은 장애물을 헤치고 왔습니까?

그러니까 인생이란 것은 장애물 경주라니까요. 아직 끝나지 않았어요.

이 장애물이. 해탈이란 뭡니까? 그런 장애물을 넘어서 안팎으로 자유로워진 상태,

안팎으로 흥분해진 상태 이걸 해탈이라고 하지요. 그러니까 장애라는 것은 해탈로

이르는 디딤돌이에요. 발판이에요. 그런 장애가 없으면 해탈도 있을 수가 없는 겁니다.

장애 없길 바라지 마세요. 장애라는 것은 다 그걸 뚫고 지나갈 수 있는 해탈의 길로 이어진 길목이기 때문에 장애를 거부하지 말고 그걸 받아들이라는 겁니다.

넷째, 수행하는 데에 마(魔)없기를 바라지 말라.

수행하는 데에 마가 없으면 서원이 굳건해지지 못한다.

그래서 성인이 말씀하기를 '모든 마군으로써 수행을 도와주는 벗을 삼으라' 하셨느니라.

마란 뭡니까? 나쁜 거예요. 잠잠하게 정진하고 싶은데 늘 졸음이 온다거나

또 공연히 망상이 일어난다거나 다 마입니다. 호사다마(好事多魔), 좋은 일에는 마가

낀다고 하잖아요. 또 도고마성(道高魔盛), 도가 높을수록 마가성한대요. 이것도

그렇습니다. 어떤 의미에서 우리의 그릇을 키우는, 우리의 기량을 키우는 소식으로

받아들여야지요. 우리가 어떤 좋은 일을 하려면 반드시 장애물이 생겨요. 그걸 회피해선

안 됩니다. 회피할 수도 없는 거구요. 그걸 딛고 일어섬으로써 새로운 기량, 새로운

의지력, 내가 지금까지 갖추지 못한 새로운 그릇이 마련되는 거예요.

집에서도 그래요. 무슨 사업하려고 하는데 부도직전에 어려운 일이 닥친다거나

또 혼사를 받았는데 엉뚱한 장애가 생긴다거나 누구나 이 사바세계에서 겪을 수 있는

일이라니까요. 그것을 겉으로만 밀어내려고 하지 말고 안으로 공공이 받아들이라는

거예요. 안에서 새기며 의미 부여를 하라는 거예요. 이것은 단순한 관념유희가 아닙니다.

소극적인 삶의 태도가 아니에요. 이건 삶의 지혜예요. 우리가 이풍진 세상을 살아가면서

가면서 어려움이 닥칠 때 그것을 어떻게 극복해야 할 것인가 할 때 이런 옛 성인들의

말씀을 의지해서 그것을 딛고 일어설 수 있어야 한다는 겁니다.

다섯째, 일을 계획하되 쉽게 되기를 바라지 말라.

일이 쉽게 풀리면 뜻이 경솔해지기 쉽다.

그래서 성인이 말씀하기를 '많은 세월을 두고 일을 성취하라' 하셨느니라.

모든 일이 너무 쉽게 되면 안 좋아요. 쉽게 이뤄지면 쉽게 무너져요. 공이 들어가야 합니다. 부실 공사라는 게 뭘니까? 정당한 과정을 거치지 않고 너무 쉽게 이뤄졌기 때문에 쉽게 무너지는 거예요. 인생도 마찬가지예요. 어려움이 있어야 해요. 어려움이 없이 자란 아이들, 이 다음에 어려운 일 있으면 그걸 극복 못해요. 그냥 아파트에서 뛰어 내린다 구요. 이게 다 고해라니까요. 사바세계, 참고 견뎌야 할 세계라니까요. 이 풍진 세상을 살아가려면 그때그때 면역을 갖춰야 해요. 일이 쉽게 되길 원하지 마세요. 모든 게 차례가 있는 겁니다. 하나의 씨앗이 땅 속에 들어가서도 사계절의 질서가 따라야 움이 트고 꽃이 피며 열매를 맺잖아요. 너무 쉽게 풀리길 원하지 마세요.

여섯째, 친구를 사귀되 내가 이롭기를 바라지 말라.

내가 이롭고자 한다면 의리를 상하게 된다.

그래서 성인이 말씀하기를 '순결로써 사귀를 깊게 하라' 하셨느니라.

친구란 뭘니까. 또 다른 나예요. 또 다른 내 자신이라고.

친구와 나를 다른 사람으로 보지 마세요. 또 다른 내 분신이라니까요.

그래 친구를 보면 그 사람을 알 수 있다고 하잖아요. 모든 인간관계가 그렇듯 믿음과 의리, 신의로써 인간관계가 이뤄져야 하는데 특히 친구지간은 그래야 해요. 믿음과 의리가 없으면 친구지간이 아닙니다. 스승과 제자, 부부간의 관계도 마찬가지예요.

모든 인간관계에는 그런 믿음과 의리, 하나 결들인다면 예절도 들어가야 해요.

친할수록 예절이 갖춰져야 해요. 예절은 뭘니까? 사람의 도리죠. 사람의 품위고.

좋은 인간관계에는 반드시 믿음과 신의, 예절로 이뤄져야 해요.

친구? 내 부름에 대한 응답이에요. 그러니까 유유상종, 끼리끼리 어울리잖아요.

친구지간에 친구를 수단으로써 자기 출세하는데 발판으로 삼지 말라는 거예요.

순결로써 사귀를 깊게 하라, 인간 관계를 두텁게 하라는 거예요.

일곱째, 남이 내 뜻대로 순종해 주기를 바라지 말라.

남이 내 뜻대로 순종해 주면 마음이 스스로 교만해진다.

그래서 성인이 말씀하기를 '내 뜻에 맞지 않는 사람들로 무리를 이루라' 하셨느니라.

요미가 있는 말이에요. 내 뜻에 맞지 않는 사람들로 무리를 이루라는 거예요.

이게 뜻맞는 사람들끼리 살아야 하는데 뜻에 맞지 않는 사람들끼리 어울리라는 게

상당히 가뭇가뭇해지는데 한 가정을 두고 생각해 봅시다. 가정에 아무 탈이 없는, 정말 서로 화합하고 화목한 가정이 이 세상에 더러 있겠지요. 많지는 않아요.

다 갈등이 있어요.

집안에 모두 효자만 있다면 좋을 것 같지만 그 집안 재미없어요. 인생을 모른다구요.

불효가 있기 때문에 효가 문제가 되는 거예요. 불효자가 있기 때문에 효의 값을 아는 거예요.

돌담을 쌓는데 똑 같은 돌은 필요가 없습니다. 큰 돌, 작은 돌, 모난 돌, 납작한 돌 다 필요하잖아요. 우리 조직사회, 이 세상도 마찬가지예요. 저마다 각기 독특한 개성이 틀린 사람들이 어울려 사는 거예요. 이때 전체적인 조화를 이룰 수 있도록 서로가 노력하면 돼요.

조화가 깨지면 그건 병든 상태이기 때문에 안 되고 자기 개성을 마음껏 발휘해서 전체적인 조화를 이룰 수 있으면 되는 겁니다. 부모들이 해야 할 일은 그거예요. 큰놈은 이런데 작은놈은 이렇더라 비교하지 마세요.

비교하면 기분 나쁜 겁니다. 다 한 몫을 할 수 있도록 가르쳐 주세요. 어디에 내놓든

사람으로서 한 몫을 하면 된다니까요. 모두가 우등생? 말도 아니지. 우등생 아닌 사람이 있으니 우등생이 있는 거지요.

여덟째, 공덕을 베풀 때에는 과보를 바라지 말라.

과보를 바라게 되면 불순한 생각이 움튼다.

그래서 성인이 말씀하기를 '덕 베풀 것을 현 신처럼 버리라' 하셨느니라.

공덕이란 공적과 덕행이지요. 한마디로 선행이에요. 선행을 베풀 때는 과보를 바라지 말라. 결과를 바라지 말라는 거예요. 과보를 바라면 장삿속이에요. 신앙생활은 공리성을 배제해야 합니다. 계약이 아니에요. 기도할 때, 요즘 수능시험 때문에 다급해진 엄마들 많지요? 결과에 집착하지 말아야 합니다. 합격이 됐든 불합격이 됐든 그 나름대로 의미가 있기 때문에 좋은 점수가 나오든 덜 나오든 결과에 집착하지 말고 그냥 최선을 다 할 뿐이에요. 내가 안 할 수 없으니깐 간절한 마음에서 기도할 뿐이지 따로 무슨 결과, 결과 갖고 따지지 말라니까요.

기도란 뭘니까? 내가 그렇게 하고 싶어서 그렇게 할뿐이에요. 결과를 바라지 말라는 거예요. 내가 간절한 마음으로 하면 간절한 메아리가 있게 마련이에요. 그게 우주의 질서입니다.

아홉째, 이익을 분에 넘치게 바라지 말라.

이익이 분에 넘치면 어리석은 마음이 생기기 쉽다.

그래서 성인이 말씀하기를 '적은 이익으로써 부자가 되라' 하셨느니라.

작은 것으로 만족할 줄 알아야 한다는 겁니다. 행복의 비결은 결코 크고 많은데 있지 않습니다. 오늘날 우리의 경제 현실이 어떻습니까? 그저 입만 벌리면 다들 경제 타령하잖아요. 하루에도 기업체들이 몇 개씩 도산되고.... 그런데 인간 생활이 경제만이 전부 아니에요. 우리가 너무 지금 그런 일에만 치우치고 있다고요. 세계의 흐름이 그러니까. 그러니까 분에 넘치게 과소비하고 있잖아요.

우리 생태계를 파괴하고 있고 오늘날 경제가 어려운 것은 일찍이 우리 그릇은 만들어놓지 않고 자꾸 욕심껏 뭘 담기만 하려고 했던 과보예요.

오늘의 불황은 우리들 마음이 그만큼 빈약하다는 증거예요. 그릇을 키우려면 눈앞의 이해관계에 매달리지 말고 덕을 길러야 합니다. 개체를 넘어서 전체를 생각해야 한다니까요.

소욕지족(少慾知足). 작은 것으로 만족할 줄 알아야 한다는 거예요. 사람은 만족할 줄 알아야 해요. 만족할 줄 알면 잘 사는 거예요. 만족할 줄 모르면 늘 갈증 상태죠.

오늘날 우리들은 무엇을 갖고도 만족할 줄 모릅니다. 그렇게 됐어요. 늘 갈증 상태예요. 작은 것을 갖고도 고마워하고 만족할 수 있어야 합니다. 그래야 넉넉해져요.

열째, 억울함을 당할지라도 굳이 변명하려고 하지 말라.

억울함을 변명하다 보면 원망하는 마음을 돕게 된다.

그래서 성인이 말씀하기를 '억울함을 당하는 것으로 수행의 문을 삼으라' 하셨느니라.

사필귀정이란 뜻인데 모든 잘 잘못은 반드시 바른 길로 돌아갑니다. 시간이 지나면 검고 흰 것이 저절로 드러나요. 진실은 감추려 해도 감춰지지 않습니다. 마치 꽃향기처럼. 그렇기 때문에 굳이 변명하려 들지 말라는 거예요. 변명하게 되면 거기서 원망하는 마음, 여러 가지 잡음이 생기기 때문에 굳이 변명하지 말라는 거예요. 시간이 지나면 다 드러난다는 거예요. 참고 견디면서 안으로 자기 자신을 살피야 합니다.

결론 삼아서 말씀드리지요.

역경을 이겨내지 못하면 자신이 지닌 생명의 씨앗을 꽃 피울 수가 없습니다.

저마다 자기 나름대로의 꽃이 있어요. 다 꽃씨를 지니고 있다고요. 그런데 역경을 이겨내지 못하면 그 꽃을 피워낼 수가 없습니다. 하나의 씨앗이 움트기 위해서는 흙속에 묻혀서 참고 견디는 그런 인내가 필요해요. 그래서 참고 견디라는 겁니다. 거기에 감추어진 삶의 묘미가 있습니다.

우리가 살아가는 이 세상이 사바세계라는 사실을 다시 한번 상기해 주시길 바랍니다. 극락도 지옥도 아니라는 거예요.

사바세계. 참고 견딜만한 세상. 여기에 삶의 묘미가 있습니다.



4. 첫 단추를 끼는 새내기들에게

우리가 세상을 살아가면서

뜻한 바를 이루기 위해서는 어떤 힘을 행사하여야 하는데 나와 직접, 간접으로 관계를 맺고 있는 사람들을 움직이는 바로 그 힘이 영향력(Influence) 이다.

영향력이 일반 소비자에게 미치면 마케팅이 되고, 조직 구성원에게 미치면 리더십이 된다. 이하에서는 새내기들이 앞으로 끊임없이 겪게 될 마케팅과 리더십 문제에 대하여 같이 고민해보고자 한다.

(1) 소비자, 즉 고객을 움직이는 영향력 '마케팅'

- 반드시 읽어봐야 할 심리학 서적
 - 설득의 심리학 (Influence), 로버트 치알디니 저
 - 화성에서 온 남자, 금성에서 온 여자 (Men are From mars, Women are from Venus), 존 그레이 저
 - 넛지(Nudge), 탈러 & 선스타인 공저
- 한양대학교 홍성태 교수 강의록
 - 소비자에 대한 이해
<http://cfile210.uf.daum.net/attach/144B4A374C75CFDF7791D7>
- 잘 팔고 돈 마니 버는 법
 - 설득의 심리학(Influence) 응용편 강의안
<http://cfile217.uf.daum.net/attach/161524104C75D16A7BB4A9>

○ 마케팅전략 강의안

<http://cfile208.uf.daum.net/attach/135FA8174B43CFEA5E6DF9>
<http://cfile229.uf.daum.net/attach/137A4B114CABDB1801998D>
<http://cfile240.uf.daum.net/attach/1334141B4CABD0394CA764>
<http://cfile219.uf.daum.net/attach/1747041D4CABD04B750A3E>

(2) 조직을 움직이는 영향력 '리더십 (Leadership)'

○ Leadership is the ability to **influence** a group of people toward the **achievement** of goals

○ 리더십의 구성 요소 : 긍정적인 영향 + 목표달성

○ 리더십의 차이를 가져오는 요인

- 개인적 특성(Character)
- 인간관계(Relationships)
- 지식(Knowledge)
- 직관(Intuition)
- 경험(Experience)
- 과거의 성공(Past Success)
- 능력(Ability)
- 망설임 없이 뭔가 해주고자 하는 용의(Willingness)

○ 리더십 배양을 위한 Guide

- 일 잘한다 칭찬 받는 법 (골드윙>지식광장>추천 게시물)
<http://cfile202.uf.daum.net/image/197B5D044CA521352B81D3>
<http://cfile237.uf.daum.net/attach/1137D90F4B43CDB6542802>
- 어떻게 살 것인가 (종합편)
<http://cfile208.uf.daum.net/attach/204281344C75D044609DB9>
- Nudge (탈러 & 선스타인 공저)
<http://cfile233.uf.daum.net/attach/177E8B1A4BB2E68A5AE693>
- 나를 바꾸는 심리학의 지혜, 프레임 (서울대학교 최인철 교수 저)
<http://cfile240.uf.daum.net/attach/204A00244B936F2460B369>
- 서른 살이 심리학에게 묻다 (정신병원 원장 김혜남 저)
<http://cfile201.uf.daum.net/attach/15607C254B936D5F2B3361>
- The Secret (Byrne, Rhonda 저)
<http://cfile233.uf.daum.net/attach/131328334C75CEA3905F69>
- 운세의 재해석
<http://cfile228.uf.daum.net/attach/1229B61C4CA3DEDE5B0E95>
- 유머경영(30년 묵은 노트 - 유머의 시작)
<http://blog.daum.net/ahnchon/17955002>
<http://blog.daum.net/ahnchon/17955003>
- 자료 축적을 위한 개인 블로그
<http://blog.daum.net/ahnchon>

< 부록 > 마음가짐(뜨거운 가슴) + 발상의 전환(Different Thinking)

○ 마음가짐(뜨거운 가슴)

기우제를 지내겠다고 산에 올라온 사람들!
 그 중 한 사람이 주변을 둘러보고 하시는 말씀,
 "기우제를 드리러 온 사람들의 마음가짐이 이래서야 어디 비가 오겠소?"
 "무슨 말씀이신지???"
 "이거야 원! 한 놈도 우산을 들고 온 사람이 없잖아!!!"

♣ Reinhold Niebuhr(라인홀드 니버) 의 '기도(Prayer)'

<http://blog.daum.net/ahnchon/17954961>

♣ 카네기 멜론대학 'Randy Pausch' 교수의 '마지막 강의 (Last Lecture)'

<http://blog.daum.net/ahnchon/17955194>

<http://serviceapi.nmv.naver.com/flash/NFPlayer.swf?vid=4DE759BB9F207329FC20633752803A4E0D32&outKey=V121070272da9dbdf724c421df5b194e892b44116a9edf32a27b3421df5b194e892b4>

○ 발상의 전환 (Different Thinking)



5. 운세의 재해석

미래를 점치는 수단에는 무엇이 있는가?

첫째, 상학(象學) 이 있다.

관상이니 수상이니 족상이니 하는 상을 보고 미래를 예측하는 수단이다.
상은 곧 자신의 마음과 행동이 짝게 배어 있으니 통계와도 같이 신빙성이 있다.

둘째, 명학(命學)이 있으니 타고난 운명은 정해져 있다고 생각하는 믿음이다.

運은 도로요 命은 자동차니 자동차의 운행이 도로에 따라 결정된다는 설이다.
도로가 곧고 고르면 주행이 빠르고 편안하다.
그러나 도로가 좋다고 항상 OK는 아니다.
자동차를 운전하는 사람의 마음 가짐이나 태도가 불량하면
음주운전이니 졸음운전이니 하는 것들이 발생해 명 재촉할 수도 있기 때문이다.

운명을 결정하는 가장 중요한 요소는 워니 워니 해도 자동차 안에 든 운전자이다.

마지막으로, 복학(卜學) 또는 점학(占學) 이다.

주(周) 代의 대표적인 易으로 주역이 바로 이에 해당한다.
이는 예측이라기 보다는 갈래 길에 들어 섰을 때 선택을 결정하는 수단이다.
그리고 易 이 말해 주듯이 세상사는 고정된 것이 아니고 늘 변하는 것이라 해석한다.

우리는 늘 선택의 기로에 선다.

그때마다 어떻게 처신을 하는가?

가장 친근한 방법이 침을 튀기는 방법이다.

어디로 가야 하나? 망연자실하다가 우린 곧 손바닥에 침을 뱉어 두 손가락으로
넵다 친다. 그래서 침이 많이 튀는 쪽으로 가곤 한다.

동전도 마찬가지다. 앞 뒤면을 정하여 던져 왼쪽, 오른쪽으로 나누고 그 결과에
따른다. 이런 선택 수단은 맞든 아니 맞든 관계없이, 우리들의 마음을 편하게
해준다. 그리고 뒤끝이 없다. 그 말은 곧, 자신이 결정하고 그 결과에 대하여
스스로 책임을 진다는 뜻이다.

그러하니 점이 맞고 안 맞고는 문제가 되지 않는다.

점이 가르쳐 주는 결과를 제 처지에 맞게 해석하고 운행하면 그만이라는 뜻이다.
운명은 이미 정해졌어! 발버둥쳐 봐야 아무 소용없다니까?

그러나 보라! 발버둥치면 소용이 있다.

소경이 동으로 가라 하건대 배알이 꼴려 서로 가는 것도 운명이다.

운명을 거스르는 것 또한 운명일진대 정해진 운명이 어디 따로 있겠는가?

제 뜻대로 운행함이 곧 운명이라는 말이다.

주역은 이렇게 가르친다.

과유불급이요, 지나친 양은 곧 음이라!

A형에도 음성적 A가 있고 양성적 A가 있다고 가르친다.

남성 肅문이 꼭차야 남자인가? 아니다!

사람에게는 남성 홀몬과 여성 홀몬이 다 같이 있는데
그 지분이 51:49 나? 49:51 이냐에 따라 남성과 여성으로 구분되는 것이다.
나이가 들어 남성 홀몬이 줄어들면 아녀자처럼 빠지기를 잘 한다거나
유순하던 마늘님이 강패처럼 돌변하여 공국을 끓여 놓는다고 하는 것들도
다 이런 연유이다.

하니, 미래를 점치고 예측하는 것들도 알고 보면 다 내가 하는 소행일 뿐이다.
정해진 운명이라기 보다는 그 해석에 따라 이렇게도 되고 저렇게도 된다는 말이다.

오늘의 운세는 없다.
하지만 오늘의 운세는 버젓이 존재하고 항상 맞다.
자동차를 운전하는 자기 자신이 그 운세란 놈을 자신의 처지에 맞게 적절히 조절해
주기 때문이다.

6. 어떻게 살 것인가? '심리학에의 접근 철학'

넛지는 말한다.
사람은 현상 유지 버릇이 있다.
그래서 **Default Value** 가 매우 중요하다.
Default Value 가 어떻게 **Setup** 되어 있느냐에 따라
인생이 뒤 바뀐다고 했다.

최인철 교수는 말한다.
사람의 운명을 결정짓는 것이 바로 'Frame' 이다.
세상을 어떤 프레임을 통하여 보느냐?
그건 매우 중요한 **Fact** 다.
핑크색 알이 박힌 선글라스를 끼고 보면 세상이 온통 핑크 빛으로 보이고
파란색 안경을 끼고 보면 하늘에 수많은 파랑새가 날고 있다고 느낀다.
Frame 은 **Default Value** 에 의하여 좌우된다.
따라서 **Default** 값을 'Yes, 긍정, 행복' 으로 셋팅해야 한다.

김혜남 원장은
흔들리는 삼십대에게 이런 충고를 한다.
니들이 하는 일은 모두가 옳다.
따라서 스스로 판단하고 느끼는대로 자신있게 하기만 하면 된다.

한편, 세상은 그리 살기가 녹녹치 않다.
그래서 자꾸 도망갈 궁리들은 하게 되는데
사실은 도망갈 곳도, 도말갈 수도 없다.
설사 도망친다고 해도 그곳 역시
또다른 하나의 도망갈 곳을 찾는 제 2의 장소일 뿐이다.

장애가 있으면 피해 갈 일이 아니라
당당하게 넘어야 한다는 뜻이다.

시냇물이 졸졸졸 그토록 아름다운 소리를 낼 수 있는 건
바닥에 장애라는 돌맹이들이 무수히 깔려 있기 때문이다.

마지막으로

론다 번(Byrne, Rhonda) 은 그의 저서 'the Secret' 에서
세상 일이란 내가 맘 먹고, 생각하고, 행동하는 대로 이루어진다.
생각의 주파수가 램프에 전해지고 지니가 이 신호를 받아 소원하는 것은 무엇이든
가리지 않고 들어주는데 무엇이 걱정인가?

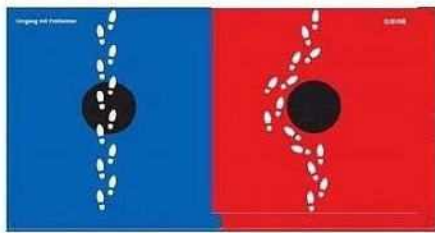
꿈은 반드시 이루어진다.

그러나 그 꿈은 목표가 되어야지 갈증만 증폭시키는 욕망이 되어서는 아니된다.
체중을 줄여야지 생각하면 줄이는 것에만 집중하여 찌고 줄이고, 찌고 줄이고는 과정
즉, 줄이는 과정만 되풀이 한다.

따라서 최종 목적지만 생각하고 그 때의 열광하는 관중을 상상해야 한다.

'55 (55Kg 여성들의 모임)클럽' 가입! 그것이 바로 체중을 줄이는 **Secret** 이라는 것이다.

문제 대처방식



7. 옆구리를 쿡쿡 찌르는 'Nudge'

○ Nudge 란 무엇인가?

리처드 탈러, 캐스 선스타인 공저 '똑똑한 선택을 이끄는 힘, 넛지(nudge)' 의
제목이기도 한 이 'Nudge' 는 본래 '팔꿈치로 슬쩍 찌르다' 라는 의미로 책의
공저자인 탈러와 선스타인은 넛지를 두고 '타인의 선택을 유도하는 부드러운
개입' 으로 새로운 개념을 제시하며 설명한다.

Nudge!

얼핏 보면 '누드지!' '너지?' 로 착각 하듯 보이는 이 용어,
어찌 보면 인간의 어설픈 면, 약점, 본성, 타성 등을 생산적으로 잘 이용하여
우리들에게 유리한 쪽으로 유도하자는 것인데, 생각하기에 따라서는 이를 불순한
생각으로 받아 들이는 사람들도 있다. 판단은 각자의 가슴에 맡겨야 할 숙제다.

○ Nudge 의 유효성

우리는 원하든 원치 않든 알게 모르게 선택 설계자가 만들어 놓은 세상 속에 살며,
얼마간은 그들이 의도하는 방향으로 행동하고 있다.

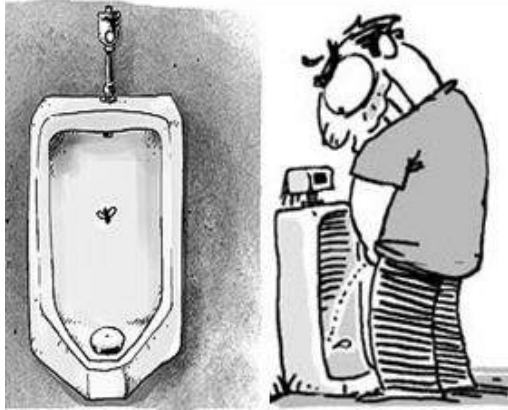
선택 설계자는 의사결정의 배경이 되는 '정황이나 맥락'을 만드는 사람이다.

그들은 법이나 무력을 통해 강요하지는 않는다.

단지 환경에 사소한 장치를 가함으로써 사람들의 행동에 변화를 가져오도록 유도한다.

예를 들어, 남자 공중화장실 소변기에 파리 그림을 살짝 그려 놓음으로써

화장실이 눈에 띄게 청결해지는 효과를 거두는 것이 이에 해당한다.



단지 급식 배열순서를 바꿔놓는 것만으로도 학교 학생들의 영양상태에 극적인 변화를 주기도 하는데 이런 것들이 바로 네티지의 힘이자 응용 아이디어라 할 수 있다.

네티지는 우리들의 일선 영업 마케팅에도 적용할 수 있는데, 고객들의 심리를 잘 이용하면 파는 우리들의 입장이나 사는 고객의 입장에서 모두가 큰 부담 없이 목적된 상품을 구매할 수 있게 돕는다. “고객님, 이번에 수익도 좋고 안정성이 우수한 좋은 상품이 나왔는데 여유 되시면 하나 들여놓으시지요?”

실험결과 ‘단순히 구매 의사를 묻는 것만으로도 구매율이 35%나 는다’ 고 하니 한번 써 먹어 볼 일이다.

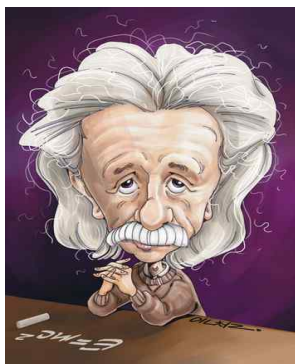
질문법은 이 밖에도 여러 곳에서 꽤 유용하게 활용되는데 ‘물으면 웅간하면 대답한다’는 사람의 심리를 이용하여 고객들로부터 필요한 정보를 얻어내고 스스로 그렇게 하겠다는 반응(약속)을 이끌어 냄으로써 예상 밖의 좋은 성과를 거두기도 한다.

○ 인간이란 대체 어떻게 생겨먹은 존재이고?

- 네티지의 세계에서 인간 - 아인슈타인 vs 호머 심슨 ?

당신은 모든 선택에 있어 비용과 편익을 컴퓨터처럼 정확하게 계산해서 행동하는 호모 이코노미쿠스 이십니까?

아니면, 당신은 이성 따윈 개나 쥐 버린 호머 심슨파 이십니까?



인간은 아마 이 둘 사이 어디쯤 일 것이다.
 인간이 합리적 선택을 하지 못하는 예들은 다음과 같다.

♣ 자동 시스템 VS 숙고 시스템

인간은 숙고 시스템으로만 작동하는 기계가 아니다,
 가끔은 합리적으로 보이지 않는 자동시스템의 도움을 받는 존재다

자동 시스템	숙고 시스템
통제할 수 없다	통제할 수 있다
노력이 필요 없다	노력이 요구된다
결합적이다	연역적이다
신속하다	느리다
무의식적이다	의식적이다
능란하다	규칙을 따른다

돌발문제 Q : 숙고시스템, 자동시스템에 관하여 풀기.
 야구방망이와 야구공을 합친 가격은 1 달러 10 센트이다.
 방망이의 가격이 야구공의 가격보다 1 달러 더 비싸다 그렇다면 야구공의 가격은?
 정답은 10 센트가 아니고 5 센트이다.

♣ 어림 감정

우리는 매우 바쁘고 복잡한 생활을 하고 있어 판단을 할 때 추측, 어림 감정을 이용한다. 예를 들면 타조 알 하나는 24 인분의 브런치가 된다.
 보통 방의 크기에 사람 10 명이 들어가면 온도가 시간당 1 도 올라간다고 생각하는 것 등이다.

♣ 기준선 설정

자신이 아는 수치로 모종의 기준선을 설정하여 적절하다고 생각하는 방향을 조정하는 것이다. 현재 얼마나 행복한가? 데이트를 얼마나 자주하는가?
 두 질문의 순서에 따라 행복의 기준선이 달라지는 것이다.

♣ 입수가능성

허리케인이나 핵전쟁, 테러, 광우 병, 악어의 공격, 조류독감 등을 얼마나 걱정해야 하는가? 이는 관련 사례들이 얼마나 쉽게 떠오르느냐를 토대로 리스크의 확률을 추정한다. 접근성과 부각성에 영향을 받게 된다.

♣ 대표성

유사성 발견 법.
 A 가 범주 B 에 속할 가능성을 판단하라는 요구를 받았을 때 사람들은 A 가 B 의 이미지 또는 전형과 얼마나 유사한지를 자문하여 그 답을 찾아낸다.

키 큰 흑인과 키 작은 유대인 중에 누가 농구선수일 가능성이 높은가? 라는 질문을 받으면 ‘키 큰 흑인’ 이 농구선수일 가능성이 크다고 답하기 십상이다.

♣ 비현실적 낙관주의

대다수의 사람들이 자신을 평균 이상이라 생각한다.
사람들은 결혼을 할 때 자신이 나중에 이혼을 하리라 예상하지는 않는다.

♣ 손실기피

사람들은 손실을 싫어한다. 현재 가지고 있는 것을 잃고 그와 상응한 가치가 있는 것을 다시 얻어도 잃은 것에 대한 아쉬움이 더 크게 남는다는 뜻이다. 행복할 때는 그 존재를 모르지만 행복을 잃고 불행에 마주쳤을 때는 엄청나게 힘들어 하는 것도 그 한 예이다.

♣ 프레임 (Framing) 과 현상유지 편향 (아무려면 어때? 발견 법)

사람들은 처음 기본적으로 셋팅되어 나오는 디폴트 옵션을 그대로 고수하는 경향이 있다. 선택을 바꾸면 더 좋은 것을 얻을 수 있을 때도 말이다.
처음부터 기본적으로 셋팅되어 있는 Default Value 를 우리는 Frame 이라고 한다. 따라서 현상유지 하기를 좋아하는 인간의 속성상 Frame 은 매우 중요하다. Frame 인 Default 값이 ‘yes’ ‘긍정’ ‘행복’ 으로 셋팅 되어 있으면 인생은 항상 환하고 즐겁게 된다.

‘100 명중 90 명 정도가 살 수 있다’ 고 하는 의사와 ‘100 명중 10 명이 죽을 수 있다’ 고 하는 의사 중 누구를 믿고 수술을 하겠는가? 당연히 90%는 살 수 있다고 할 때 수술을 선택하게 된다는 것이다.

당신이 에너지 절약을 실천한다면 연간 350 달러를 절약할 것이다.
당신이 에너지 절약을 실천하지 않는다면 연간 350 달러를 잃을 것이다.
어느 로고를 채택하는 것이 효과적일까?

♣ 사람들은 유혹에 약하다

다이어트에 좌절하고, 금연에 실패한다.
자기통제가 약한 존재들이다.

♣ 인간은 사회적 존재다.

√ 비만도 하품도 전염성이 있다.

다른 침대들이 아이 갖는 것을 목격한 침대 소녀들은 그들 자신도 임신할 확률이 높다.

학문을 추구하고자 하는 대학생들의 노력은 또래들의 영향을 받는다.
따라서 신입생 때 무작위로 배정되는 기숙사나 룸메이트는 그들의 학점에,
나아가 미래의 전망에 커다란 영향을 미친다.

- √ **집단동조** (개를 보고도 고양이라 말하는 상태)
대구 지하철 방화사건 때 심각한 연기가 나도 그들은 아무도 상황의 심각성을
인지하지 못하고 가만히 있었다.
- √ **조명효과** (모두가 나를 보고 있어요!)
티셔츠에 오물이 묻은 사실은 자신 외에 다른 사람들은 그닥 관심이 없다.
그러나 자신의 행동에는 분명한 영향을 준다.
- √ **평균경향을 알려주기**
평균적인 수준을 인지시켜 주는 것 만으로도 행동은 달라진다.
특히 평균 아래에 있는 사람들의 경우 이는 더욱 두드러진다.
“이미 90%의 사람들이 세금을 냈습니다” 라고 홍보하면 대부분의 사람들이
덜덜히 세금을 낸다. 반면 “세금을 안내시면 과징금이 나갑니다” 라고 하면
안내고 버틴다.
다른 사람들도 대부분 안내는 분위기로 인식하기 때문이다.

○ Nudge 사례

♣ **단순측정효과(Mere-measurement Effect)**

‘구매의사를 묻는 것만으로도 구매율을 35% 높일 수 있다’

‘선거 전날, 투표할 의향이 있는지 물었더니 투표율이 25% 나 올라갔다’

♣ **경로요인 (Channel Factor)**

‘Kurt Lewin’ 이라는 심리학자가 붙인 이름.

언제 어떻게 할 계획인지? 등의 구체적인 질문을 추가함으로써 영향력을
극대화하는 것

‘학생들에게 파상품 주사 접종을 독려할 때, 보건소 위치에 동그라미를 친 지도를
나누어 주면서 언제 어느 길로 가서 주사를 맞을 건지를 택하라’ 고 한 경우가
그렇지 않은 경우에 비해 9배의
접종실적 차이가 났다. 이는 보건소의 위치가 이미 다 잘 아는 위치에 있었는데도
그러했다.

♣ **완성 후 (Postcompletion) 오류의 제거**

복사를 끝낸 뒤 원본을 두고 나오는 사례, 가솔린 주유 차량에 디젤을 주유하는
사례, 현금을 찾고 현금카드를 CD/ATM 에 두고 나오는 사례 등이 **완성 후
(Postcompletion) 오류** 인데, 이들은 기능강제(Forcing function)를 통하여
제거될

수 있다. 디젤과 가솔린의 주유기 노즐 및 주유구 크기를 달리하여 오류를
예방하거나, **현금을 꺼내고 카드를 받는 절차 대신, 카드를 받고 현금을 꺼내는
방식으로 바꿔 카드를 놓고 가는 일이 없도록 예방한 사례** 등이 그것이다.

♣ 인간의 자동시스템(Automatic System) 을 이용한 교통사고 축소

- 시카고의 'Lake Shore Drive' 급커브 길에서 과속으로 인한 교통사고 빈발
→ 감속경고 표지판을 설치했으나 보지 못하여 사고를 내는 경우가 비일비재 했다.
⇒ 도로 위에 간격이 점점 좁아지는 흰 선을 그어 '속도가 점점 빨라지는 듯한 착각' 을 불러 일으켜 브레이크를 밟도록 유도한 결과 사고가 크게 줄어 들었다.

8. 프레임(Frame), 나를 바꾸는 심리학의 지혜 (서울대학교 심리학과 최인철 교수)

나 자신, 즉 인생을 바꾸는 것은
Mind = Frame 이다.

○ Case Study

먼저 카네기 멜론대학의 인기강좌 코스인 'Last Lecture' 에 초대되어 파란을 일으킨
Randy Pausch 교수의 마지막 강의를 감상 해보자.

<http://video.naver.com/2008022719365585673> (자막, 축약본)

다음으로 이와 대조되는 케이스를 음미해 보자.

세계 최고의 요리사로 명성을 얻은 **Bernard Loiseau** 이야기다.
그는 그가 운영하는 식당이 세계 유수 평가지로부터 **Absolute Best Grade (★★★)**를 받을 정도로 유명한 최고의 요리사였다.

그러나 그는 어느날 **Gaultmillau** 지가 자신이 운영하는 레스토랑 평가를 종전에 비해 약간 나쁘게 평가했다는 소식을 듣고 치명적인 상처를 받게 된다. 종전의 19 점/20 점 만점에서 17 점/20 점으로 떨어진 평가였다. (그러나 그 평가 역시 최고 등급인 ★★★ 이었다.) 그런데 때마침 다른 평가지인 **Michelin** 에서도 등급을 하향 평가할 것이라는 루머가 돌았다. 2003 년 그는 이 단 한번의 부정적 평가(실패)를 견디지 못하고 결국 자살하게 된다. 아이러니하게도 사후 **Michelin** 평가는 루머와 달리 내려가지 않고 현상을 유지했다고 한다.

위 사례에서 보는 바와 같이 두 사람 사이에는 확연한 차이가 있다.

결국, 세상일을 긍정적으로 보느냐, 단 한번의 사소한 실패에도 좌절하느냐 하는 것은 사람들의 마음 자세, 즉 프레임에 달려 있다는 것이다.

○ Happiness Formula

여기에서 우리는 다음과 같은 행복의 공식을 도출해 볼 수 있다.
(출처: The science of Happiness, Time 2005. 1. 17)

$$H = S + C + V$$

where 'H' : Happiness

'S' : Set Point
'C' : External Condition
'V' : Voluntary Actions

(강사인 최교수가 아닌 필자의 생각으로는 더욱 극단적인 Formula 가 더 적합하다고 생각되는데 그것은 $H = S \times C \times V$ 라는 것이다.)

어쨌거나 결론은 S 와 C 는 우리가 마음대로 콘트롤 할 수 없는 요소이니

H = V

말하자면 행복은 마음, 즉 Frame 에 의해 결정된다는 가설이다.

다음으로 유명한 동화 '핑크대왕' 이야기를 감상해 보자.

Percy, the Pink

그는 핑크색광이었다.

따라서 그는 그가 다스리는 나라의 모든 물건들을 핑크색으로 칠하도록 명했다.

다음으로 동식물 모두에게도 핑크색을 입혔다.

이제 모든 것이 핑크색이 되었다.

그러나 그가 하늘을 쳐다보았을 때

하늘과 구름은 핑크색이 아니었다.

그는 선지자를 찾아가 자문을 구했다.

그러자 그는 핑크색 알이 박힌 안경을 주었다.

이제 세상은 온통 핑크색으로 변했다.

이 이야기는 둘로 나누어 생각할 수 있다.

일을 함에 있어서 하나 하나 색을 칠하느냐?

아니면 발상의 전환을 통하여

색안경을 끼게 하느냐 하는 문제가 첫번째요

모든 사물은 그 본질과 색깔이 다르지만

색안경이라는 고정관념을 통해서 보면 똑 같아 진다는 것이

다른 하나이다.

다시 말해서, 세상이 아무리 아름답고 화려하다 하더라도

보는 이의 눈이 부정적이거나 백태가 끼어 있으면

검고 비뚤게 보이도록 되어 있고,

세상이 아무리 힘들고 어렵다 하더라도

보는 이의 눈이 밝고 옹골지면

세상 또한 푸르게 보일 수 밖에 없다는 것이다.

이때의 안경이 바로 Frame 이다.

이쯤에서 필자의 개똥 철학도 나와야 하겠지?

有心所作, 一切唯心造

세상이란게 그저 사람 맘 먹기에 달린것 아니겠는가?

그렇다면 선택과 의사결정에 있어서
프레임이란 녀석이 어떤 위력을 발휘하는가?
Former CEO Of 'Apple' & 'Pepsi' 인 John Scully 는 직원들에게 이렇게 지시했다.

"코카콜라가 잘 팔리는 것은 병이 여체를 닮았기 때문이라하니
코카를 이기기 위해서 우리는 (펩시콜라) 병을 어떻게 만들어야 하는지 연구해라."
그러자 직원들이 반문했다.
"매출액을 올리는 것이 목적이라면, 콜라가 잘 팔리게 할 방안을 찾아야 하는 것
아닙니까?"
그러나 그는 극구 '병'만을 고집했다.

이유인 측은?

콜라를 잘 팔리게 하는 방법을 찾으려 하면 복잡해진다.
결국 노력과 관심이 사방으로 흩어지게 된다.
그러나 병을 잘 만들려고 애를 쓰게되면 한곳에만 몰두 할 수 있게 된다는 것이다.

몰입, 정열, 그리고 무조건 한 놈만 조진다.
그것이 정답인 것이다.

결국 펩시는 해내고 만다.
콜라병이 유통되는 과정과 소비자들의 행동 패턴을 면밀히 조사하여
다음과 같은 결론을 내린다.

'사람들은 대부분 그날 사간 콜라를 당일에 모두 작살낸다.'
그리고 그 결론에 착안하여 펩시는 이후,
병을 크게 만들고
휴대하기 편하도록 병을 셋트로 묶어 대박을 터뜨린다.
우리나라 TV 프로그램 중
장기기증을 유도하는 프로그램이 있었다.
실험용 안구가 미국에서 전량 수입되는 장면을 찍고
왜 국내에는 안구가 없어 수입 될 수밖에 없느냐 하는 문제를 물었더니
대부분 유교와 불교를 숭상해온 관습 때문이라고 대답했다.

그러나 실상을 조사해보니 그것 때문이 아니었다
같은 유럽 국가들 간에도 장기기증 실적이 천차만별 이었는데
그 이유는 종교도 아니요 인종 문제도 아니었다.
다만, 사고 즉 **Frame** 이 문제였다는 것이다.

장기기증을 많이 하는 나라는
Default 값이 장기기증 이었다 한다.
즉, 태어날 때부터 무조건 장기는 기증하는 것으로 정해져 있다는 것이다.
단, 세상을 살아가면서 싫으면 취소를 해도 좋도록 되어 있단다.

처음에 셋팅된 마음 상태가
Positive 냐? **Negative** 냐? 에 따라 그 결과는
이렇게 하늘과 땅 차이란 것이다.

"빵이 반 밖에 남지 않았잖아?"
"어따메? 아직도 빵이 반이나 남았어야!!!"

장미에 가시가 있다고 불평하지 말고
가시나무에 그토록 아름다운 장미가 꽃 핏을 고맙게 생각할 일이다.

길을 청소하는 환경미화원 아저씨에게 물었습니다.
"아무도 보지 않는데 왜 이리 열심히 길을 쓸고 계십니까?"
"나는 지금 지구의 한 모퉁이를 쓸고 있습니다"
그는 비록 돈이 없고 힘들지만
언제나 표정이 밝고 행복할 수밖에 없는 것이다.

유명한 유태인 정신과 의사인 Victor E. Frankl 은
그의 저서 'Man's Search for Meaning'에서 다음과 같이 말했다.

"Everything can be taken from a man but - the last of the human freedoms
- to choose one's attitude in any given set of circumstances." (P104)

인간에게서 다른 것은 다 빼앗아 갈 수 있어도
자유 의 마지막 보루에 속하는 '살아가는 자세'를 선택할 권리 만큼은
그 누구도 빼앗아 갈 수 없다는 이야기다.

이때 마음자세라는 상위개념이 바로 **Meaning**(意味) 이다.

한달가량 남은 공연에 초대되면 가겠다는 의지를 굳힌다.
그러나 하루밖에 남지 않은 뮤지컬 공연에 초대 받은 사람은
갈 확률이 그리 높지 않다. 의미 보다는 먼저 절차를 보기 때문이다.

멀고 장기적인 것은 **Meaning** 이다.
즉, 마음이요 **Vision** 이자 **Dream** 인 동시에 **Macro** 이다.
그러나 눈앞에 있는 가까운 것은 **Process** 요, **Micro** 에 불과하다.

그러하기에 우리는 세상을
절차가 아닌 의미의 눈으로 볼 줄 알아야 한다.
절차만 보면 쉽게 포기하게 된다.
의미를 두면 희망을 갖고 대비하게 된다.

의미란 것은
머리가 상쾌하고 간결하며 높고 푸르다.
절차란 것은 웬지
부담스럽고 머리가 아프며 복잡하고 성가시다.

○ Approach to Frame

그렇다면 어떻게 행복에 이르겠는가?
후회에는 두 가지가 있다.

"괜히 했어" 하는
저지른 것에 대한 후회와

"좀 더 열심히 했더라면..." 하는
하지 못한 것에 대한 후회가 있다.

전자는 오래 가지 않으나
후자는 포르말린에 담긴 레닌의 시신처럼 오래 간다.
곱씹을수록 상처가 커진다.

따라서 후회할 거라면 해보고 후회하는 편이 낫다.
먹고 죽은 귀신이 때깔도 곱다는 말이나
이왕 죽을 바엔 껍 하고 죽자는 것이 그것이다.

"피할 수 없다면 즐겨라!"
긍정적인 마인드로 살다 보면 길이 열린다.

길을 잘 못 드는 것은 길이 없기 때문이 아니라
길이 너무나도 많기 때문이며,
메모를 하는 것은 잊지 않기 위해서가 아니라
맘 편히 잊기 위해서라는 마음 가짐이 중요하다.

부나 명예도 매 한가지이다.
부나 명예를 목적으로 삼느냐
삶에 필요한 하나의 수단으로 인식하느냐에 따라 행복지수가 달라진다.
목적으로 삼으면 노예가 되고
수단으로 삼으면 왕이 될 수 있다.

그런데 우리의 행복을 가로 막는 무시무시한 복병이 있다.
다름아닌 '비교' 이다.
남들과의 비교는 자신의 삶을 고단한 전투 인생으로 전락시킨다고 했다.
상습적인 상대 비교는 아니올시다 이다.
다만 일시적인 비교 경쟁은 필요하다.

두 가지 연구 조사결과가 있다.

긍정적인 언어를 사용하는 수녀는 오래 살고
그렇지 않은 수녀는 단명 한다고 한다.

부잣집 아들을 대학생활에 만족시키기 위해서는
천문학적으로 많은 돈이 들고 한도 끝도 없지만

어렵게 자란 대학생은
약간의 돈만 주어도 매우 만족하며
일정 수준에 이르러서는 오히려
주는 돈의 액수를 줄여도 만족지수가 올라간다고 하니
그저 놀라울 뿐이다.

이제 이러한 비밀을 이해했다면
Reinhold Niebuhr (라인홀드 니버) 를 따라

이렇게 '기도(Prayer)' 해 보자.

*God, give us grace to accept with serenity
the things that cannot be changed,*

*courage to change the things
which should be changed,*

*and the wisdom
to distinguish the one from the other.*

○ Here & Now Frame

어떻게 살(Flow) 것인가?

그 답은 '현재 하고 있는 일에 몰입하라!' 이다.

"Complete absorption in what one does", not in who you are & how you look.

그 다음으로 인생을 어떻게 품미(Savoring)할 것인가?

- ▷ 오늘이 최초의 날이자 최후의 날인 것처럼 살아라.
Live each day as if it were your first and last day
- ▷ 과거 좋았던 날들을 회상하라.
Reply happy days
- ▷ 좋은 소식은 따끈 따끈할 때 즐겨라.
Celebrate good news
- ▷ 오감으로 느껴라
Take pleasure in senses
- ▷ 아름다운 것과 탁월한 것을 지향하라
Open to beauty & excellence
- ▷ 현재의 이 순간을 빼고는 절대로 마음을 고정시키지 마라.
"Now or never" mindset



“준비하지 않으면 당혹스럽다!”

9. 서른살이 심리학에게 묻다 (김혜남 정신병원 원장)

- '역설적 초연함'이란 다른 사람이나 사물은 물론 자신의 감정과도 거리를 두는 것을 말한다. 그때그때의 감정에는 충실하나 분노, 슬픔, 외로움 등 오래 지속되면서 거칠적거리는 부정적 감정에는 초연한 태도를 취한다. 이는 그 누구와도 정서적으로 얽히는 것을 피하려는 태도이다.
- 현대의 젊은이들은 '내가 누구인가?'보다는 '내가 어떻게 보이는가?' 하는 자신의 이미지에 더 집착한다. 남들에게 강한 인상을 남기고 그들이 자신에게 반하고 호감을 갖게 하기 위해 외모를 뜯어고치고 유머 집을 외운다. 그리고 남들이 자신을 경탄의 눈으로 멋있다고 바라봐 줄 때 비로서 자신이 괜찮은 사람이라는 안도감을 갖는다.
- 자신에게 문제가 있다는 것을 알고 인정하는 것만도 대단한 일이다. 세상에 문제가 없는 사람은 없다. 그래서 정신분석의 선구자인 프로이드가 내세운 정상의 기준도 '약간의 히스테리' '약간의 편집증' '약간의 강박'을 가진 것이었다. 이것은 곧 그만큼 어떤 사람도 과거의 상처로부터 완벽하게 자유로울 수 없음을 의미한다.
- 사람은 모두 타인으로부터 자신을 보호할 수 있는 '심리적 거리'를 필요로 한다. 심리적 거리란 타인의 침입과 간섭으로부터 자신의 세계를 보호함으로써 자신의 정체성을 지키고, 자신의 내부에 있는 공격성과 파괴적인 성적 욕구가 밖으로 튀어나가 상대방을 해치는 것을 막기 위해 필요한 거리이다. 그러므로 자기정체성을 제대로 확립하지 못한 사람들은 타인과 가까워지는 것이 두려울 수 밖에 없다. 친밀감이란 자신의 정체성을 잃지 않고도 상대와 지속적으로 교감을 나누는 것을 말하는데, 그럴 자신이 없기 때문이다.

■ 프롤로그 / 인간은 노력하는 한 방향한다

○ 내 인생, 도대체 뭐가 문제인 걸까?

√ 왜 Cool 함에 목숨 거는가?

쿨한 사람은 겉으로 무관심한 척할 뿐 속으로는 다른 사람들의 사랑을 갈망하며 심지어는 그것에 좌지우지되기까지 한다. 철저하게 자기중심적인 그들은 상처받지 않기 위해 '역설적 초연함'을 가장한다. 쿨함은 현대가 낳은 슬픈 유산으로, 상처받기 두려워 악다구니를 쓰며 몰래 억누르고 있는 분노 때문에 자신을 해칠 수도 있음을 기억해야 한다.

√ 혹시 겉으로는 웃고 있지만 속으로는 울고 있는가?

씩소, 겉으로는 웃고 있지만 속으로는 울고 있는 서른 살. 부모의 보호와 간섭으로부터 벗어나 삶의 주인이 되어야 하는 독립의 나이 서른살, 그것은 희망과 가능성의 스테이지이기도 하지만 방향과 좌절, 그리고 우울에 빠져드는 나이이기도 하다. 한 세계의 끝이자 다른 한 세계의 시작인 셈이다. 독립과 의존 사이에서 갈등하고 있는 마음을 다독이고 세상 사람들에 대한 불신을 떨쳐내어 자신의 미래를 만들어 내기 위한 발걸음을 힘차게 내디뎌야 한다.

√ 무엇인가로부터 도망치기 전에 기억해야 할 것

우리는 항상 도망을 꿈꾼다. 자신이 원한 삶이든, 어쩔 수 없이 살게 된 삶이든, 현실은 언제나 도망을 꿈꾸게 만든다. 그러나 사실은 도망칠 곳도, 도망칠 수도

없다. 도망을 선택해 봤자 다다른 곳 또한 다른 하나의 도망을 꿈꾸는 곳일 뿐이다.
유토피아는 없다.
도망쳐 간 낯선 미지의 땅에서 해답을 찾기 보다는 지금 당신이 마주한 현실에서
문제를 어떻게 풀어나갈지를 고민해 보는 편이 보다 현명할 수 있다.

지옥은 자기 자신
지옥은 나 홀로인 것
그 안에 있는 것은 단지 그림자뿐
도망쳐 빠져나올 곳도
도망쳐 빠져나갈 곳도 없지
인간은 언제나 혼자

√ 이제 그만 ‘조명 효과’ 로부터 벗어나라

사람들 사이에서 내가 인기 짱? 아직도 스스로를 무대의 주인공이라고 생각하는가?
타인의 환호에 목숨 거는 사람은 늘 만성적인 공허감에 시달리게 된다. 왜냐하면
사람들의 시선은 언젠가는 떠나갈 수 있는 것이고 또 반드시 떠나가기 때문이다.
무대에 오른 주인공도 아니면서 주인공인 양 착각하는 심리현상을 조명효과
(Spotlight Effect)라 한다. 50% 정도의 많은 사람들이 나를 기억해 줄 것으로
생각하지만 사실은 8% 정도도 기억해 주지 않는 것이 현실로, ‘기억해 주기를
희망하는 관객’을 우리는 ‘상상 속의 청중(Imaginary Audience)’ 이라고 한다.
나만이 세상의 주인공이라는 생각을 버려라.
다른 사람들도 모두가 다 같은 주인공들인 것이다. 우리에게 진정으로 필요한 것은
지금 내가 튼튼한 두 다리로 이 자리에 멀쩡히 서있다는 사실에 감사하고 스스로를
사랑하는 것 뿐이다. 더 이상 타인의 시선에 목숨 거는 주인공이 되지 말고 남의
모습에 환호하는 팬이 되어야 한다.

√ 그들이 진정한 멘토를 만난 것은 결코 우연이 아니다

멘토를 만나는 건 우연히 찾아오는 해운이 아니다. 적극적으로 도움이 필요함을
남들에게 알려야만 멘토를 만날 수 있다. 그리고 멘토가 모든 것을 해결해 주지도
않는다. 멘토는 그저 곤경에 처한 나의 이야기를 들어주고 자신의 경험을 이야기 해
줌으로써 내가 어떤 행동이나 결정을 하는데 도움을 줄 뿐이다. 조언을 해주는
사람은 멘토지만 그 조언을 내 것으로 만들어 현실에 적용하는 사람은 바로
나 자신이다.

○ 서른 살, 방어 기제부터 점검해 보라

√ 왜 세상을 믿지 못하는가?

세상 사람들에 대한 기본적인 믿음, 즉 Basic Trust 는 세살 이전 엄마와의
관계에서 형성된다.
엄마와의 관계에 있어 신뢰가 형성되면 엄마가 없더라도 곧 돌아올 것이라는 믿음을
갖고 안심 하게 된다.
반대로 엄마가 눈을 마주쳐 주지 않거나 변덕스러우면 기본적 신뢰가 깨지고
잠시라도 엄마가 보이지 않으면 엄마가 영원히 사라지지 않을까 불안해 하면서
엄마와 떨어지지 않으려고 안달을 한다.
한편 세상은 Basic Trust 가 형성돼 있어도 워낙 알 수 없는 것과 믿을 수 없는
사람으로 가득 차 있어 우리를 늘 불안케 하고 있다. 따라서 사람들은 시시각각
변하는 삭막한 세상에서 사람 사이의 진정성이 과연 존재하기나 하는 건지

회의하게 된다. 그러나 다행히도 세상에는 나쁜 사람보다 좋은 사람이 훨씬 더 많으니 이를 믿고 서로 존중하고 보호하며 항상 겸손한 자세로 임하는 등 좋은 관계를 만들어 가야 한다. 우리는 모두가 상호 연결되어 있다.

√ **서른 살, 방어 기제부터 점검해 보라**

사람은 살아 있는 한 무수한 공격으로부터 자신을 보호하기 위하여 방어기제를 사용한다. 방어기제에는 미숙한 방어기제와 성숙한 방어기제가 있다. 1 차적 방어 기제로 가장 대표적인 방어기제는 억압(**Repression**)이다. 기억하고 싶지 않은 고통스런 기억을 밖으로 튀어나오지 못하도록 마음속 깊이 밀어 넣는 것이 억압이다. 그러나 억압만으로는 호시탐탐 튀어나오려는 충동을 막을 수가 없고 그리하여 다른 미숙한 방어기제들을 동원하게 된다. 미숙한 방어기제로는 투사(**Projection**; 위험한 욕망들을 상대방에게 밀어내어 남의 탓으로 돌리는 것), 투사적 동일시(**Projective Identification**; 다른 사람으로 하여금 위험한 충동을 일으키도록 유도하여 자신을 피해자로 만드는 것), 희화화(**Caricaturing**; 두려운 대상을 만화처럼 우스운 캐릭터로 만들어 두려움을 피하고자 하는 것), 회피(**Avoidance**; 위험한 상황이나 대상으로부터 안전한 거리를 유지하려는 시도), 퇴행(**Regression**; 심한 좌절을 겪을 때 현재보다 유치한 과거수준으로 후퇴하는 것= 술과 담배를 통하여 젖을 빨던 시절을 향수), 공격성의 자기 자신에게로의 전향(**Turning Aggression against the Self**; 공격성을 자기 자신에게로 돌려 자신을 파괴해 나가는 것), 부정 (**Denial**), 격리(**Isolation**), 취소(**Undoing**), 반동형성(**reaction Formation**) 등이 있다. 이들 미숙한 방어기제는 성공하기도 하지만 실패할 확률이 높고 성인이 되어 갈수록 현실에 맞지 않게 되므로 유년시절의 미숙한 방어기제를 버리고 성숙한 방어기제를 사용할 수 있어야 한다.

성숙한 방어기제로는 동일시(**Identification**; 훌륭한 사람을 닮으려고 노력함으로써 좋은 행동 모델을 배우는 것), 상징화(**Symbolization**; 파괴적인 욕망들을 그림이나 글로 표현함으로써 방출), 승화(**Sublimation**), 합리화(**Rationalization**), 대체형성(**substitution**), 이타주의(**Altruism**) 등이 있다.

√ **지금 극복하지 않으면 평생 끌려 다닐 문제**

어른이 되기 위해서는 이별해야 할 것들이 있다. 첫째, 나를 보호해 주고 사랑해 주던 따뜻한 부모님의 품과 이별해야만 한다. 둘째, 무엇이든 가능할 것만 같았던 어린 시절의 거대한 꿈과 이별해야만 한다. 다시 말하면 인간적인 한계를 깨달아야만 한다.

√ **가까워지는 것이 두려운 사람들**

누군가와 가까워지려는 소망은 자신의 가장 깊은 자아를 다른 사람과 나누려는 소망이다. 가까워지는 것을 두려워 하는 사람들은 자신이 나약하여 다른 사람에게서 버림 받을까 봐 걱정하는 사람이다. 다른 사람을 두려워하지 마라. 다른 사람도 당신과 마찬가지로 부족하고 나약하며 모순투성이 이다. 어쩌면 상대방은 당신이 먼저 손을 내밀어 주기만을 기다리고 있는지도 몰라. 그 또한 당신처럼 외롭고 힘들지만 차마 그걸 들키고 싶지 않아 당신과 가까워 지는 것을 두려워 하고 있다는 말이야! 자 이제 당신이 먼저 용기를 내어 상대방에게 손을 내밀어야지?

√ **마마걸, 마마보이가 착각하고 있는 것**

마마걸, 마마보이는 엄마와의 분리를 두려워하고 자기를 붙들어 줄 수 있는 일종의 보조자아(**Auxiliary ego**)를 필요로 하는 자녀들을 말한다. 마마보이는 엄마가 1. 아기를 제대로 돌보지 않거나 2. 너무 붙어서 아이에게 자율성 자체를 주지

않거나 3. 순전히 자기 자신의 감정에 따라 아이에게 무관심 또는 애정을 변덕스럽게 주거나 4. 중요한 것을 포기하면서 키운 대가로 자식에게서 원가(자식의 성공)를 받고 싶어하는 과정에서 생겨난다. 이들과 관련하여 요즘, 헬리콥터맘과 캥거루족 이라는 신조어도 생겨났다. 마마걸과 마마보이는 부모에게 의존하면서도 자신의 독립을 방해하는 부모에게 강한 분노를 느낀다. 자율성을 갖고 싶은 것 또한 인간 고유의 본능이기 때문이다. 따라서 그들은 엄마와 같이 있어도 행복하지 못하다. 사람이란, 부모의 몸을 빌려 태어났으되 부모와는 다른 영혼을 가진 독립된 존재이다. 부모와의 인연은 소중히 여기고 감사하되 독립된 성인으로 우뚝 서 행복하게 살아가는 모습을 보여 드리는 것이 진정 자식 된 도리이다.

√ 유능한 사람들이 특히 많이 빠지는 함정

사람들, 특히 유능하다고 하는 사람들은 흔히 상대방에게 자신의 생각을 주입하려 할 뿐 타인의 감정이나 상황은 고려하려 들지 않는다. 그러나 행복한 성인으로 살기 위해서는 서로 다른 타인끼리 다양성을 인정하며 더불어 살아가는 등 타인을 공감할 수 있어야 한다.

오늘은 문득 헤이즐넛 커피 한잔을 마시며
달려있던 가슴을 열고 감춰온 말을 하고 싶은 사람이
꼭 한 사람 있었으면 좋겠다는 생각을 합니다.
< 배은미, ‘마음을 알아주는 단 한 사람’ 중에서 >

√ 피해자 증후군을 경계하라

‘나는 과거에 상처를 입었기 때문에 지금 이럴 수밖에 없어. 그러니까 너는 나를 이해하고 내가 원하는 걸 들어주어야 해!’ 등과 같은 심리를 ‘피해자 증후군’이라고 한다. 이런 피해자 증후군은 부지불식간에 찾아올 수 있다. 우리가 이 함정에 빠지지 않으려면 다음의 세가지를 염두에 두어야 한다.

1. 과거에 아무리 고통스러운 상처가 있었다 해도, 현재 내가 하고 있는 행동 책임은 어떤 이유로도 남에게 전가할 수 없으며 스스로 져야 한다.
2. 내가 아무리 선량한 피해자라 할지라도 다른 사람에게 해를 끼치는 행동이 용납될 수 있는 것은 아니다. 그것은 그저 해서는 안될 악행일 뿐이다.
3. 자신의 행복을 외면한 채 희생만을 하려는 것은 자학적 경향으로 병적인 행동이다. 그렇다고 절대 손해보지 않고 희생을 하지 않으려 한다면 인생의 중요한 즐거움을 잃게 된다. 희생은 아무나 하는 것이 아니다. 자부심이 있는 사람만이 기꺼이 희생을 감내할 수 있으며 그 가치와 즐거움을 알게 된다.

○ 진정 내가 원하는 것은 무엇일까? - 일과 인간관계

√ 나는 왜 만족을 모르는가?

아무리 성공해도 만족할 줄 모르는 사람들은 유달리 자아이상(ego)이 높다. 그래서 이상적인 자신의 모습과는 거리가 먼 초라한 자신에 대해 항상 열등감과 수치심을 가질 수밖에 없게 된다. 권력에의 의지(Will to Power)가 인간의 본성이고 승리한 자만이 권력을 차지하게 된다. 그러나 성공은 쉽지 않다. 실패하기 일쑤다. 실패에 대한 두려움은 성공에 대한 강박관념을 낳는데, 이것이 지나치면 어디서건 경쟁을 통해 일인자가 되어야 하고 다른 사람을 짓밟고 승리해야만 인생에서 지대루 성공했다고 느낀다. 그러나 ‘만족을 모르는 사람들’은 알라! 인간은

완벽하지 못하다.

다만, 인간다움을 유지할 수 있을 뿐이다. 작은 일에 기뻐할 줄 알고, 타인을 따뜻하게 맞아주고, 서로의 부족한 면을 함께 나누고 채워 주며, 잘못을 용서하고 넘길 줄 아는 것이 인간다움이다.

자아 이상이 너무 높거나 성공 강박증에 시달려 만족을 모르는 사람들은 이러한 ‘인간다움’ 이 부족하다. 완벽이란 애당초 어떤 인간에게든 불가능한 것임을 명심하라! 완벽에 대한 강박관념을 버리고 만족의 기쁨을 열배로 즐기다 보면 성공도 따라오게 된다. 성공한 사람이 행복해지는 것이 아니라 행복한 사람이 성공도 할 수 있다는 사실을 명심해야 한다.

√ 인생을 속제처럼 사는 사람들

세상을 속제 하듯 사는 사람들이 있다. 자신이 아니면 안 되는 것처럼 세상의 모든 짐을 혼자 지고 가는 사람들, 항상 주기만 하고 받지 못하는 사람들. 그들을 움직이는 것은 자신의 감정이나 판단이 아닌 타인의 필요와 감정이기 때문에 항상 피곤하다. 하지만 애석하게도 이들 ‘천사’ 들은 노력한 만큼 인정과 대우를 받지 못한다. 스스로 무덤을 파기 때문이다. 그들은 무의식 중에 희생에 대한 대가를 요구하고, 애정을 갈구하고, 도덕적으로 우월하다는 것을 증명하고 싶어 안달을 함으로써 상대를 꿈작 못하게 한다. 이른바 공치사를 앞세운다. 상대방은 “누가 너보고 그걸 하랬냐~ 고?” 하며 반발한다. 진심으로 기쁨을 느낄 수 있는 희생이 아니라면 지금 당장 그만 두는 게 좋다.

√ 나는 왜 남에게 일을 맡기면 불안해하는가?

우리 주변에는 다른 사람을 믿지 못하고 모든 것을 직접 해야만 직성이 풀리는 사람들이 있다. 그들은 늘 마음이 편치 않고 긴장상태에 있으며 분주하다. 어쩔 수 없이 남을 시키게 되는 경우에도 그들은 언제나 좌불안석이다. 사람들은 이런 부류를 ‘남은 믿지 못하고 자신만 믿는 사람’ 으로 알고 있지만 사실은 그렇지 않다. 그들은 자기자신도 믿지 못하는 사람들이다. 만약, 당신이 이런 사람에 속한다면 한번 생각해 보라. 당신은 스스로를 믿고 있는지? 다른 사람들 또한 당신을 믿고 있는지? 사람이란 틀릴 수도, 틀릴 경우 고칠 능력도 있지만 틀릴 경우보다는 맞는 경우가 훨씬 더 많다는 사실을 믿어라. 세상은 어렵지만 나름 살만한 곳이고, 정말 그렇다.

√ 나는 지금 쓸데없이 시간만 허비하고 있는 것은 아닐까?

사람들은 때때로 지금 다니고 있는 직장에서 아까운 시간을 그냥 흘려 보내는 건 아닌지 초조해한다. “내가 할 일은 이게 아닌데...” 그러나 쓸모 없는 시간은 없다. 지금 내가 해야 할 일이 무엇인지를 찾아라. 그 답은 당신 안에 있다. 현대인은 권태로움을 견디지 못한다. 너무 성급해진 탓이다. 권태로운 시간을 두려워하지 말고 그 시간을 즐겨라. 권태가 오래가지 않는다면 후에 깨닫게 될 것이다. 그 시간이 있었기에 지금의 당신이 있을 수 있었다고 말이다.

√ 나는 왜 끊임없이 ...남과 비교하는가?

어린이날 행사의 일환으로 ‘어른들이 뭘 해주면 좋을지?’ 물어보면 어김없이 1위로 나오는 단골 메뉴가 있으니 그것은 다름아닌 “제발 비교하지 마세요!” 라고 한다. 애나 어른이나 사람들은 이렇게 비교하는데 익숙해져 있다. 말하자면 비교심리는 인간의 본능이라는 것이다. 실험결과로도 이 본능적 비교심리는 입증된 바 있다. 사람들에게 사진을 주면 영락없이 자신과 비교를 한다는 것이다. 비교의 늪에 빠지면 부작용이 발생하게

된다. 남들 눈에 잘 띄는 것에 매달리게 되고 자신이 잘하는 것에만 집중하게 된다. 금방 결과가 나오지 않는 것, 새로운 것, 더 노력해야 하는 것 등에는 눈길조차 주지 않게 된다. 이렇게 지나친 비교는 사람을 무척이나 피곤하게 만들고 비생산적인 쪽으로 내 몬다. 비교할 수 밖에 없는 인간으로 태어난 마당에 그 비교의 버릇을 또 한번 덧대려 하지 마라! 각자의 특성대로 잘 꾸려간다면 그 인생 또한 아름답고 의미 있는 일이 아니겠는가?

√ 일과 삶의 균형을 찾는 방법 네 가지

일 중독자(Workholic)는 일을 통한 자기성취감에 빠져 건강을 돌보지 않고 휴가도 미룬 채 일에만 몰두하는 사람을 말한다. 한편 일 중독자는 보통 자신이 일에 중독되었다고 생각하지 않는다.

몸에 이상이 생기고 사랑하는 사람과의 관계가 극으로 치달았을 때에야 비로소 문제가 있음을 알게 된다. 따라서 일 중독증에 빠져 삶을 망치기 전에 자신을 추스르지 않으면 안 된다.

“지친 머리로는 일을 잘 할 수 없다. 지쳤을 때는 재충전 하라!” 살아있는 모든 생명체에게는 반드시 휴식이란 것이 필요하다. 일에 몰두하는 것은 어쩌면 자기중심적인 이기의 산물인지도 모른다. 일을 통해서 만이 다른 사람으로부터 인정 받을 수 있고 사랑받을 수 있다고 믿는 것이 일 중독자들의 공통점이다.

“당신의 힘과 능력을 믿고 쉬어라. 인생은 쟁취하는 것이 아닌 즐기는 것이다.”

그리고 “당신이 모든 것을 다해야 한다는 생각도 버려라!” 당신은 슈퍼맨이 아니다. 그러므로 당신이 모든 것을 다 할 수는 없다. 스스로의 한계를 인정하고 30% 정도는 일을 줄여라.

마지막으로 “우리는 일을 하기 위해서 사는 것이 아니라 행복해지기 위해서 일을 하는 것임을 명심하라!” 일 중독자의 최대 불상사는 가족관계에서 겪는 어려움이다. 가족을 위해서 쉴 빠지게 일을 하는데 그들이 몰라준다고? 가족에게 필요한 건 돈이 아니라 당신 자신이다. 일 때문에 행복을 놓치고 있는 당신, 기억하라! 당신은 지금 행복해지기 위해서 일 하고 있다는 사실을...

√ 직장에서 가족 관계를 바라지 마라

언제는 ‘한가족’ 이라고 외쳐대다니 지각 한번 했다고 지랄이냐? 지랄이! 직장생활을 하다 보면 흔히 술자리를 통해서 ‘형님’ ‘아우’ 가 탄생하고 직장생활이 가족관계처럼 발전하기를 기대하는 경우가 많다. 그러나 직장은 혈연관계로 맺어져 있는 가정이 아니다.

일을 위하여 계약관계로 맺어진 하나의 공동체일 뿐이다. 지킬 건 지키고 해야 할 건 해야 하는 것이 본분이다. 그렇다고 돌아서면 남이 되는 것이 직장관계이므로 노력할 필요가 없다고 생각하는 것은 금물이다. 세상에는 어리석은 사람들이 있다.

‘직장에서 뺨아낼 수 있는 것은 최대한 뺨아 내고 가차 없이 튀자!’ 는 부류의 사람들이다. 언뜻 생각해보면 영악해 보일 수도 있겠으나 사실은 바보다.

우리 사회는 놀랍도록 좁다. 두, 세 다리 건너면 통하는 것이 우리네 사회이다. 원수 진 사람이 다음 직장상사의 친구가 될 수도 있고 결혼할 상대의 오빠나 누이가 될 수도 있는 것이다. 원수는 외나무다리에서 만난다고 했던가? 그리고 직장생활은 꼭 외 나무 다리가 무서워 열심히 해야 하는 것은 아니다. 현재의 직장은 다음 직장으로의 연결 고리이며 연속된 체험의 한 현장이기 때문에 무시하고 그냥 지나갈 생선가게가 아닌 것이다. 전직조회라는 것도 있으며, 집에서 새는 바가지 들에 나가면 새지 말라는 법이 없으니 어디에 가든, 어느 파트에서 일을 하든 최선을 다하지 않으면 안 된다.

형님, 아우도 좋지만 그에 앞서 자신의 책임과 본분을 다하는 것이 직장생활의 기본이며 좋은 네트워크를 구축하는 지름길인 것이다.

○ 내게도 다시 사랑이 올까? - 사랑과 결혼

√ 거절당하는 것이 두려운 사람들

“어떤 사람에게 끌리다가도 막상 그 사람이 저를 좋아하기 시작하면 갑자기 그 사람이 마구 마구 싫어져요, 이것도 병인가요? 심지어는 그 사람이 내게 접근해오면 징그러워지기까지 해요. 결국은 차버리게 되지요! 정말 내가 왜 그런지 모르겠어요” 이런 사람들은 상대가 진짜 싫어서라기보다 상대에게 버림받을지도 모른다는 두려움 때문에 선수를 치는 것이다. 이들중 일부는 상대를 계속 바꿔가며 피상적인 관계를 맺어가기도 하는데 대표적인 인물로 ‘카사노바’가 있다. 카사노바의 어머니는 젊은 남자와 바람이 나 아들을 버리고 집을 나갔다. 카사노바는 할아버지와 단둘이 살다 나중에는 이곳 저곳 떠돌아 다니며 친척들에게 의지하며 고독하게 살아간다. 그는 불우한 환경에 불만이었지만 여자들에게는 항상 따뜻하게 대했다. 어머니에 대한 그리움이 여성을 향한 열정으로 나타난 것이다. 그러나 어머니로부터 버림받았듯이 다시금 여자들로부터 버림을 받을지도 모른다는 두려움 때문에 한 여자와 지속적인 관계를 맺지 못하고 백여명의 여자를 번갈아 바꿔가며 ‘카사노바’라는 바람둥이 대명사를 만들어 낸다. 항해나 전쟁보다도 두렵고 험난한 길이 결혼이라 했다. 어찌 위험이 없으랴? 어찌 두렵지 아니하겠는가? 하지만 이들을 기꺼이 감수해내고 최소화해야 하는 것이 사랑에 임하는 우리들의 자세이며 뉘인 것을 어찌하라?

√ 왜 자꾸만 사랑을 확인하게 되는 걸까?

사랑에 눈이 멀어 확 돌아 버리는 순간! 나를 둘러싼 세상이 그토록 아름다워 보이고, 온 세상을 얻은 것처럼 기쁘고, 행복이 넘쳐흐러 미워하는 사람마저 용서할 수 있을 것 같은 바로 그 때.

그리하여 처갓집 말목에 대고 절을 하는 순간, “자기야, 나 진짜 사랑해?” 하고 묻게 되는 것은 어찌 된 영문일까? 세상에는 사랑을 뒤 흔드는 유혹이 곳곳에 도사리고 있다. 인간을 포함하여 모든 동물들은, 종족보존을 위하여 여러 상대와 짝짓기를 하도록 진화되어 왔고 그렇기 때문에 사랑의 역사를 불륜의 역사로 보기도 한다. 그 만큼 평생 한 사람만 사랑한다는 것은 결코 쉬운 일이 아니며, 사랑을 자꾸 확인 하는 것도 바로 이 때문이다. 사랑에 빠지기는 쉽다. 그러나 사랑에 머물러 있기는 매우 어렵다. 아무리 힘들고 어려워도 사랑을 믿고, 사랑하는 사람을 믿고, 그리하여 사랑의 술한 시험을 거쳐 ‘차가운 세상에 마련된 천국’ 즉 진짜배기 사랑에 머무를 수 있어야 한다. 상대의 사랑을 확인하기에 앞서 스스로에게 이렇게 질문 해 보라. “나는 정말 그를 사랑하고 있거나 한 걸까?”

√ 왜 질투를 멈추지 못하는 걸까?

사랑하면 항상 따라 다니는 것이 있다. 그건 바로 ‘질투’이다. 오죽하면 아우구스티누스가 ‘질투를 느끼지 않는다면 사랑하지도 않는 것’이라고 했을까?

“월 봐?”

“보긴 월?”

“방금, 지나가는 여자 종아리를 흘끔흘끔 봤잖아?”

“아니야! 생사람 잡기는? 그럼 아예 눈을 감고 다닐까?”

질투를 ‘사랑의 진화로 탄생한 산물’ 이라고 보는 진화론자들의 주장에 앞서 바람 피우고픈 자신의 욕망을 상대에게 투사시켜 상대가 바람을 피우지 않는데도 바람을 피우고 있다고 믿는 경우가 아닌지 되짚어 볼 필요가 있다. 대개의 의부증이 이에 속한다. 질투는 사랑의 또 다른 표현이기도 하지만, 만약 질투가 너무 심하다면 조용히 생각해 볼 필요가 있다. 혹시 자신감이 너무 없는 것은 아닌지? 사랑하게 되면 질투는 따라온다. 그렇다고 질투 때문에 사랑을 그만 둘 수는 없잖은가? 사랑은 좋은 것이다. 적당히 질투하되 상대의 진심을 믿고 자신감을 가져라. 질투 때문에 그 좋은 사랑을 잃어서야 되겠는가?

○ 심리학이 서른 살에게 들려주고 싶은 이야기

√ 마음먹은 만큼 성공할 수 있다

서른 살이 넘어 자신이 원하는 것이 무엇인지 알았다면, 꿈꾸기를 두려워 하지 마라. 당신이 진정 좋아하는 일로 성공을 하고 싶다면 그 바람을 바로 행동으로 옮겨라. 실패도 두려워 하지 마라. 꿈은 분명 이루어 진다. 가는 길이 험난하고 때로는 넘어져 다칠 수도 있겠지만 인생에 있어서 성공은 꿈꾸는 자의 몫이다. 언제 시작했느냐도 중요치 않다. 풀 포트도 있지 않은가? 일단 결정했으면 나는 새처럼, 탱크(최경주)처럼 절대 뒤돌아보지 말고 앞으로 나아가라. 마음먹은 만큼 성공할 수 있다.

√ 마음먹은 만큼 행복해질 수 있다

왜 원하는 것을 가져도 불행한 걸까? 행복의 사전적 정의는 ‘모자라는 것이 없어 기쁘고 넉넉하고 푸근한 것’ 이라고 되어 있다. 그런데 현대는 물질만능 시대로 변해 버렸다. 이제 행복은 상품화 되었고 돈을 주고 살 수 있는 것이라고 착각하게 되었다. 그러나 물질적 충족에 의한 행복은 짧고 허망할 뿐이다. 더 좋은 물건이 끝 없이 나오고 우리의 욕망 또한 한이 없기 때문이다. 진정한 행복은 원하는 모든 것을 갖는 것이 아니라, 갖고 있지 않은 것을 구하지 않는 것이다.(그리스 철학자 메네데모스) 행복은 멀리 있는 것도 영원한 것도 아니다. 마음 먹기에 따라서 우리는 행복할 수도, 불행할 수도 있다. 따라서 불행을 피하고자 애를 쓰는 것은 방법이 아니다. 불행해지지 않으려고 발버둥치다 보면 불행을 피하는데 모든 에너지를 낭비하게 되고 결국은 스스로 지쳐 불행 속에서 헤어나지 못하게 된다. 조사에 의하면 행복을 구성하는 가장 큰 요소로는 우정과 성공적인 인간관계로 나타났다고 한다.

‘시크릿’ 이란 책에서 론다 번은 수세기 동안 성공과 부를 이룬 사람들의 공통점을 조사하면서 우주에는 ‘끌어당김의 법칙’ 이 존재 한다는 사실을 발견했다.

무엇이든 적극적으로 원하고 집중하면 마침내 이루어진다는 것이다. 우리 앞에는 아직 개척하지 않은 신천지가 넓게 펼쳐져 있다. 비록 외롭고 두렵긴 하겠지만 새로운 모험과 흥분과 기대감을 갖고 이 개척지에 무슨 집을 지을지 계획을 세우고 추진해 나간다면 행복이라는 파랑새는 반드시 돌아와 그대의 기와집 처마 밑에 그림 같은 동지를 틀게 될 것이다.

√ 당신은 언제나 옳다, 그러니 거침없이 세상으로 나아가라

어떤 것이든 당신이 결정하고 판단하는 것은 다 옳다. 확신을 갖고 실패를 두려워 하지 말고, 설혹 실패하더라도 그것으로부터 배울 준비가 되어 있다면 당신의 미래는 가능성을 향해서 무한히 열려있게 될 것이다. 자신을 믿고 세상을 향해 힘찬 발걸음을 내디뎌라! 당신이 하는 것은 언제나 옳다. 어쨌든 서른 살의 나이는 아직 미완의

신천지이기 때문에 밖으로 무한히 열려 있다. 꿈과
낭만과 가능성을 맘껏 펼쳐보라. 세상을 향해 거침없이 나아가라! 지금 바로!!!

그대는 그대가 가진 그대의 노래를 부르라.
그대의 노래는 그대의 생명이다.
내일에 굴하지 말고 오늘 그대에게 주어진 시간을
흥뻑 노래하라!

밤 하늘에는 별이 찬란하고
나무 가지에는 새가 노래 부르고 있지 않은가?

노래하라! 그대의 영혼이 가르치는 그대의 노래를 부르라.

< 헬만 헛세 >

10. 영업의 달인이 되는 길

로버트 치알디니는 **Influence** (설득의 심리학) 에서
판매의 비결을 두가지로 요약하고 있다.
하나는 정당한 가격이요,
다른 하나는 호감이 가는 영업사원이라고 말이다.

쉽게 말해서,
마음에 드는 사람이 권하고
바가지를 쓰지 않는 정당한 가격이라면
고객은 흔쾌히 상품을 구매한다는 뜻이다.

정당한 가격은 이해가 간다.
그런데 호감이 가는 사람이란 대목은
매우 추상적이고 감정적이며 애매하기조차 하다.

호감이 가게 하려면 어떻게 해야 하는가?
조사결과에 의하면 그 호감이란 놈의 자격 요건이
너무 비인간적이고 불공평함은 물론 어처구니없기까지 하다.

첫째, 신체적 매력이 끌려야 한단다.
얼굴이 잘생겨야 한다는 것이다.
어리석은 인간들 같으니라구! 눈이 빼어도 단단히 빼었지...
하지만, 일단 얼굴이 잘생기면
사람들은 그가 능력 있고, 친절하고, 정직하며 머리가 좋을 거라고 넘겨짚는다고 한다.
덴장! 와꾸가 안 나오는 우리는 어쩌라고?
맘엔 안 들겠지만, 보통의 소비자들은 어쨌든 이런 방식으로 행동하고
결과론이긴 하지만 사기꾼들을 보면 대체로 허우대가 멀쩡한 놈들이 많다고 한다.

둘째, 저하고 닮은 꼴을 좋아한다고 한다.
하는 짓이 괴상한 몸짓 조차도 따라 하면 호감을 갖는다고 하니
상대가 말을 더듬으면 같이 더듬는 것도 방법 중의 하나가 아닐까 싶다.

캐주얼 차림의 고객에게는 캐주얼로,
정장차림만 고집하는 고객 앞에서는 덩치만 정장을 해야 하는 이유도 여기에 있다.
나이, 종교, 생김새, 정당, 심지어는 담배 피는 버릇에 이르기까지
유사성이 높을수록 물건을 팔 확률이 높아진다고 하니 깊이 고민해 볼 문제다.

셋째, 칭찬해주는 사람을 좋아하는단다.
이 세상 최고의 자동차 판매왕인 지라드의 말을 빌리면 이러하다.

"저는 매달 고객들에게 축하메시지를 담은 카드를 보냅니다.
그런데 축하메시지 말고 늘 하는 말이라고는 고작 '나는 당신을 좋아합니다' 뿐이에요"
어찌보면 이것이 어리석음을 넘어 한편의 싸구려 영화같아 보이지만
그 효과는 가히 상상을 초월한다고 하니 믿으시겠는가?
그러나 다시한번 생각해 봅시다.
뜬눈에 소중한 물건을 선물했다고 생각했는데 돌아오는 반응이
"부피만 컸지 원, 실속이 없네?" 라고 한다면 기분이 어떻실까요?
그 말이 비록 사탕발림일지라도 고객은 껌벅 죽는다고 하니
새겨들을 필요가 있을 것 같다.
"어머, 사모님 피부가 장난이 아니네요?"
"사모님, 이 옷이 이제야 제 주인을 찾은 것 같아요! 너무 잘 어울린다!!!"
"어머, 아드님이 어쩜 그렇게 영리할 수가 있어요?"
"해피 애가 꼭 사모님을 닮은 것 같아요! 그냥 애교덩어리라니까요?"

홍태한이가 술 한잔 마시면 늘 내게 보내오던 메시지가 있다.
"본부장님 많이 사랑합니다! 편히 주무세요!"

고구마가 익었는지 안 익었는지 알아보는 가장 좋은 방법은 바로 '젓가락으로 찌러보는 것' 이라고 합니다. 끊임없이 질문을 하세요. 여기 저기 자주 찌러보세요.

빈말도 자주하면 늙는다.
비위가 별로여서 지금까지 한마디도 않고 무덤덤하게 넘겨온 당신
이젠 Lip Service 하실 때가 되었습니다.

"사장님 오시니까 오던 비도 딱 멈추네요? 호호호!!!"

11. 고객이란 '버르장머리 없는 어린애' 에 불과하다.

< 소비자(Customer) 에 대한 이해 >

- 2010. 8. 5 (목) GLP 강의록 (한양대학교 경영학부 홍성태 교수)

○ 비즈니스, 즉 영업을 하는 사람들이 꼭 읽어보아야 할 심리학 서적

- 설득의 심리학 (Influence), 로버트 치알디니 저
- 화성에서 온 남자, 금성에서 온 여자 (Men are From mars, Women are from Venus), 존 그레이 저

○ 영향력을 행사하는 행위들

- 복종(Obedience) : 심리적 반발 수반
- 설득(Persuasion) : 교육, Propaganda (선전, 포섭)
- 순응(Compliance) : Rule of Equity, 호의/편의 제공, 빛진 기분 들게 하기, 타협
 - ※ 대가성 없는 뇌물은 없다. 뇌물 자체가 상호작용을 전제로 하는 것
 - ※ 상대방이 이유 없이 잘 해주면 뭔가 빛을 진것 같고 결국은 그 진 빛을 갖고 싶어한다.
 - ※ 타협(Compromise) 이란 DITF(Door in the face) 처럼 낯선 방문자에게 문을 열어주면 얼른 문틈에 발을 끼워 놓고 처음엔 과도한 요구를 후에 점점 낮은 수준의 요구를 함으로써 타협점을 찾아가는 기술
- 모방(Modeling) : 관찰에 의한 모방, 암묵적 모방, 말을 듣고 따라하는 모방
 - ※ 관찰에 의한 모방 : 부모, 선생님 등 우월적 지위에 있는 사람의 행동을 보고 따라 하는 행위
 - ※ 암묵적 모방 : 타인의 행위에 자신도 모르게 영향을 받는 행위, 베르테르 효과 등
 - ※ 구술에 의한 모방(Verbal Modeling) : "203호 아줌마도 우리 아이크림을 2개나 샀어요!"

○ 고객의 마음을 송두리째 움직이게 하는 공감(Empathy)

- 공감을 일으키게 하는 요소는 EQ
 - ※ 이혼을 하고 안하고는 얼마나 자주 다했냐가 아니라 사후처리를 어떻게 잘 마무리 했느냐에 달려 있다.
- IQ (Intelligence Quotient) 는 취직을, EQ (感性指數, Emotional Quotient) 는 승진을 담보한다.

○ 공감(Empathy) 이란?

- 상대방의 입장에서, 상대방의 마음을 잘 헤아리고 있는 커뮤니케이션 상태로, 상대방의 입장에서 있기는 하나 상대방과 하나가 되는 상태는 아님 아님 따라서, 공감은 상대방과 같은 심정이 되어 보는 동정(Sympathy) 과도 다름
- 공감을 하려면, 상대방이 어떤 생각을 하고 있는지를 정확히 파악하는 능력(Accurate Perception)과 그 공감적 지각상태를 상대방에게 잘 표현하는 능력(Communication) 이 있어야 함

○ 소비자(Customer) 를 보는 눈

- 고객은 성인(聖人)은 물론 성인(成人) 도 아니다.
다만, 더럽게 버르장머리 없는 어린애에 불과하다.
(Customers are badly-spoiled children)

따라서 성난 고객을 달래기 위해서는 우선 우뇌(감정)부터 가라 앉혀야 한다.

○ 공감의 효능

- 친밀감 및 호감 조성 (Social Attractiveness)
- 심신의 교감 및 신뢰감 조성 (Model for Entunement)
- 화합무드 조성 (Rapport)

※ 전 한양대 류마티스 전문의 김성윤박사는 환자들이 예약 후 보통은 3년을 기다려야 했는데, 그가 무슨 특별한 의술이나 특효약을 쓰기 때문에 그러한 것은 아니고, 정성스런 진료와 환자와의 공감 때문이었다.

남루한 차림의 시골할머니가 찾아와 엄살을 부리면 거친 손을 꼬옥 잡아주며 "아유, 이런 몸을 하고 어떻게 참아오셨나?" 그러면 할머니는 울먹이며 "오늘 아침엔 팔이 아파서 밥도 못 먹었어요!" 라고 자신의 처지를 호소한다.

이때 박사는 밖에 대기하고 있는 보호자들이 들을 수 있을 만큼 큰 소리로 너스레를 떠다. "머느리한테 맛있는 반찬도 좀 많이 많이 해달라고 하세요! 병 치료에는 잘 먹는 게 짬어!"

이 말에 할머니는 다시 찢끔하게 되고 그때 박사는 할머니에게 다가가 아픈 팔과 다리를 정성스럽게 마사지 해 준다. 그 다음 곧 좋아질 거라며 주사 한방을 놓아 준다. 행위 하나 하나가 처음 대하는 대단한 환자처럼 자상하게 대해준다.

진료 끝자락에 박사는 할머니에게 일어나 걸어 보라고 한다. 어기적 어기적 걸으면 "허리도 쪽 펴고 자신 있게 걸어 보라"고 한다.

이제 할머니는 박사와 하나가 되어 아무렇지도 않은 사람처럼 웃고 행동한다. 진료를 마치고 씩씩하게 병원문을 걸어 나오는 할머니를 보고 가족들이 기절초풍하는 것은 당연지사다.

※ 첫 여성 교정직 서기관 최효숙에 따르면 '꽃뱀도 아무나 하는 것이 아니다' 라고 한다. 그녀의 말을 들어보자.

“요즘은 나이 많고 못생긴 꽃뱀이 많아요.
언젠가는 60대 여성이 잡혀 들어왔어요.
50대쯤으로 나이보다 젊어 보이긴 했지만 미모는 별로였어요.
통 꽃뱀이라고 믿기지 않았는데 조금 꺾어보니 느끼겠더라고요.
사람의 마음을 어찌나 잘 읽는지... 또 감언이설이 대단했고요.
꽃뱀은 외모가 출중하기보다는 상대의 마음을 잘 읽고 굶어주는 재주가 탁월한 사람이더라고요. 조심해야 해요 (웃음)”

○ 공감의 과정

- 주의 기울이기 (Attending)
- 일차공감(Primary Empathy)
 - 인간의 가장 깊은 욕구는 인정받고 싶어하는 마음
 - 잘생긴 남자보다도, 돈 많은 남자 보다도, 재미있는 남자보다도 귀 기울여 줄줄 아는 남자가 최고!
 - 노무현 식 "맞습니다, 맞고요!"
- 고도공감(Advanced Empathy)

- 맞 부딪치기(Confrontation)

○ 말 이외의 공감수단 (拈華示衆의 미소, Non-verbal Attending)

- 눈 맞추기
- 표정 (Smile이 반드시 정답은 아님) : Mirroring (상대방 거울 되어주기), 이모티콘, "구래때?"
- 끄덕거림
- 귀에다 손대기
- 신체적 접촉 (마음을 열리게 하는 수단)
- 거리의 변화 (얼굴을 때로는 가까이, 때론 멀리!)

○ 고객이나 마누라는 어떤 정답이나 해결책 보다는 관심을 바란다.

그랜저 신차를 뽑았다.
기스가 날까봐 애지중지 하며 상전 다루듯 하고 있었는데
어느 날 마누라가 시장에 끌고 갔다가 그만 박아버렸다.

"여보! 나 사고 쳤어!"
"새로 뽑은 내 애마를?"
"응..."
"많이 찌그러졌어?"
"."
"누구 과실이야?"
"."
"보험회사엔 연락했구?"
"."
"그러기에 운전 좀 조심하라구 그렇게 말했건만..."
"."
"전화 끊어!"

이렇게 통화를 하고 가만히 생각하니
뭐가 잘 못 돼도 단단히 잘 못 된 것 같다. 해서 다시 전화를 건다.

"여보! 그건 그렇고 어디 다친 데는 없어?"
"차만 안 다치면 그만 아냐? 빼질..."

○ 에필로그 (Epilogue)

고객은 너른 들판에 지천으로 깔린 하얀 튜울립 속에서 유독 혼자만 불타고 있는
빨간 튜울립이고 싶어한다.

고객에게 다가가 눈높이를 맞추고 공감하라.
공감이란 어쩌면 인간 심리의 헛점을 노린 고도의 '사기술' 인지도 모른다.
눈에 콩깍지가 씌어 전혀 아닌 여인을 사랑하게 되는 것도,
씩시미도 아니요 우아미도 아닌 니기미조차 미로 착각하게 하는 것도
다 공감의 기술이 만들어 내는 묘한 조화이다.

고객이 다가오면 먼저 그의 거울이 되라.
 입을 씹룩거리는 못된 습관을 가진 사람도 상대방이 그와 똑같이 따라하면
 상대방을 내편으로 받아들이게 된단다.
 전봇대 주변에 빙 둘러서서 하냥 오줌을 갈기는 개떼처럼 한 무리가 되는 것이다.

공감을 통하여 고객이 신뢰를 보이면 바로 질문법으로 들어가라.
 "에구 에구 날도 폭폭 찌는데 코 묻은 돈 버느라고 월매나 고생이 마나쩌?"
 물으면 대답하는 것이 사람과 사람의 관계다.

일단 이런 정성으로 고객이 수중에 떨어지게 되면 그 다음 요리는
 전적으로 당신에게 달려 있다.

방카를 팔던, 탱크를 팔던, 뽀드를 팔던...

12. 용기인가? 만용인가?



13. 마케팅 ABC

▣ 마케팅 이론 맛보기

♣ 영업점 마케팅의 필요성

- 1:1 마케팅 시대의 도래
 - ♣ Mass Marketing (60년대) ⇒ Target Marketing (70년대)
⇒ 1:1 Marketing (Individual Marketing)
- IT발달에 따라 마케팅의 시간적, 공간적 제약 해소
 - ♣ 은행 업무시간 : 24시간, 365일
 - ♣ 영업장소 : 전국, 전세계 (인터넷 마케팅)

♣ 영업점 마케팅의 의의

- 시간과 시스템의 투자 대비 효율의 극대화

♣ 영업점 (리테일) 마케팅의 원칙

- 점주권 중심 영업
- 영업점별 특화 전략 기획 및 마케팅 전개
- 창구응대력 강화 및 전문 세일즈 서비스 제공
- 핵심고객에 대한 서비스 차별화
- 잠재고객 발굴 및 핵심고객 육성
- Relation Marketing 을 통한 고객이탈 방지 및 관계강화
- 고비용 구조 개선을 위한 딜리버리채널 확보

♣ 영업점 마케팅의 유형

- Relationship Marketing : VIP Center 운영
- Mass Marketing : 전단 살포, 가두 캠페인
- Target Marketing : DM, TM
- Niche Marketing : 자산가, 상장사 임직원, 전문직종 종사자 상대
(특수계층, 특수니즈)
- Database Marketing : Data Mining, CRM
- MGM Marketing : Member Get Member (다단계 판매, 인센티브)
- Direct Marketing : DM, TM, 전단지 살포 등
- Cyber Marketing : Internet, Mobile
- Process Marketing : 자금흐름 추적 ⇒ 부족자금 지원 및 잉여자금 운용

♣ 영업점 마케팅전략 수립

○ 벤치마킹

- √ 우수점포 사례 수집
- √ 영업점 시장조사 실시
- √ 구체적인 추진전략 수립
- √ 시장 선점
- √ 지속 추진
- √ **Risk Taking** ⇒ 수익 극대화
- √ 성과 평가 및 보상

○ 영업전략 수립 및 추진

- √ 실현 가능, 성과 측정 가능 구체 전략 수립
- √ 시각적 효과를 활용한 추진실적 관리
- √ 분야별 추진 담당자 지정
- √ 주간, 월간, 분기 진도분석 및 관리
- √ 공평한 인센티브 지급
- √ 전략 및 평가기준에 대한 직원 교육

○ 분야별 영업전략 수립 사례

- √ 단골고객 영업 : 관계강화, 시스템 강화, 상담력 강화
- √ Mass고객 영업 : 저코스트 채널 유도, 잠재고객 발굴 및 단골화, 수수료 수입원
- √ 대출 영업 : 부동산중개소, 건설업체 등과의 업무제휴
- √ 외환 영업 : 여행사, 이주알선 업체 업무제휴, 지정거래제도 활용

■ 영업점 마케팅 전략

♣ 영업점 마케팅의 의의

- 본부지원 시스템 마케팅 : 후방 미사일 공격
- 일선 영업점 현장 마케팅 : 지상군 육탄 공격

♣ 마케팅파워 증대를 위한 필요환경 및 요소

- 잘 짜여진 마케팅조직에 의한 체계적 활동 및 조직간 유기적 협조
- 고객의 거래정보 사전 파악
- 방문 및 상담을 위한 제반 자료 준비
 - ♣ 거래제안서
 - ♣ 이율고시표
 - ♣ 상품안내장 (세분화, 차별화)
 - ♣ 직무전결규정, 기타 의사결정 참고자료
 - ♣ 관심 유도를 위한 서비스 정보자료 : 종합 금융정보, 세무정보, 법률정보, 유머

- 동선 단축 및 마케팅 효율 극대화를 위한 지역별 마케팅 지도 작성
- 현장 거래신청 접수를 위한 서류 준비
- 마케팅활동 관리 생활화 : 마케팅계획/활동상황/습득정보/조치내용 등 종합 관리

♣ Target고객 선정 및 Data Mining

- 고객정보수집 소스 : 마케팅 DB, 은행거래 신청서, 전자어음거래 신청서, 기업구매카드가맹점등록신청서, 인터넷뱅킹신청서
 - ※ 지역 상공회의소 회원등록 명부, 지역부동산 업체 인터넷 홈페이지, 기술신용보증기금, 신용보증기금, 한국신용평가(KIS) 등
- 타겟고객 명단 : 사례

♣ 마케팅 활동 유형

- 방문마케팅
- 전화마케팅
- Fax 및 Internet (e-mail) 마케팅
- 각종 커뮤니티 및 친목단체 활동 : On & Off Line

♣ 마케팅정보의 활용 및 공유

- 부서게시판, CoP, 리더그룹 토창

▣ 영업점 마케팅을 위한 사전준비 자료 (실 사례)

- 영업점 영업활동의 비전
 - 시냇물 속의 돌맹이
- 일선 영업점 영업철학
 - Win-Win (버림의 철학)
- 영업점 마케팅 정보 채널
- 타겟고객 명단
- 마케팅 지도 (Visiting Map)
- 마케팅일정표 (마케팅활동 기록부 검용)
- 부서 전용 게시판 활용 (정보단지)
- 인터넷 홈페이지 활용 (정보수집 및 보관)
- 대고객 서비스 자료 (개정세법 안내)
- 상품 안내장 (기업 MMDA)

< 부 록 >

▣ 시냇물 속의 돌멩이

시냇물이 소리를 내는 것은
물 속에 돌멩이가 있기 때문이었습니다.

들쭉 날쭉한 돌멩이가 있기 때문에
시냇물이 아름다운 소리를 내듯이
우리의 인생도 아름다운 소리를 냅니다.

곱고 성숙한 인격은 고난의 돌멩이와
함께 해온 사람에게만 주어지는 선물입니다.

인생의 돌멩이들을 바르게 보는
우리네 삶이 되면 좋겠습니다.

▣ 영업점 (당시 둔산지점) 직원들께 드리는 글

매일 매일 반복되는 지겨운 일상업무, 손님들과의 끊임없는 전쟁,
높기만 한 실적목표...
우리들의 마음을 무겁게 짓 누르는 짐들이 너무나도 많습니다.

그렇지만 바깥 세상인들 힘들지 않은 곳이 어디 한 군데나 있겠습니까?
세상은 이를 긍정적으로 받아 들이는 사람에게는 행운이지만,
무겁게 바라보는 사람에게는 고역일 뿐입니다.
즐거운 마음으로 일 합시다. 그리고 열심히 살아 봅시다.

펼떡이는 물고기니 신바람이니 하는 것 들도 실인 즉 내 마음이 내키지 않으면
모두 허깨비일 뿐입니다. 중요한 것은 진실로 내가 하고 싶은 것을 스스로 재미있게
해 보는 것입니다. 재미있게 하다보면 나도 모르는 사이에 스타가 되어 있을 것이고
주머니엔 반가운 인센티브가 쏙쏙 불어나 있을 것입니다.

펼떡이는 물고기는 어쩌면 물이 부족하여 살고자 처절히 몸부림치는 또 다른 나의
자화상인지도 모릅니다. 신바람은 문자 그대로 운동화 짝에서 피어나는 '신바람'일
수도 있습니다. 일한 뒤의 보람이 다 꼬랑내 나는 운동화의 흔은 아닐런지요.

내가 겪어 본 바에 의하면 세상에서 가장 기분 나쁜 것은
스스로 알아서 막 하려고 하는 순간, 빨리 하라고 독촉을 받는 일이었던 것 같습니다.
따라서 잔소리를 듣기 전에 먼저 해치우는 것이 세상을 잘 살아나가는 지혜라고
생각합니다. 공격이 최선의 방어라는 말이지요.

이제는 스스로 알아서 합시다.

집에서는 사랑받는 아내요, 엄마요, 장한 아들인 내가 직장에 나와서 천덕꾸러기가
되어서야 되겠습니까? 물론 세상사란 것이 모두들 나래비 세우는 걸 좋아해서 아무리
훌륭한 사람들이 모여 있어도 또 그들을 한줄로 세우는 만능의 잣대가 있기 마련이라
서 골치가 아프기는 매 한가지지만...

그래도 내 잘난 멋에 한번 해보기는 해 봐야 겠지요.

평가도 중요하지만 보다 중요한 것은 "진정 우리가 최선을 다했는가?" 하는

점이라고 생각합니다. 종업원이 즐겁게 일하는 집은 손님이 바글바글 합니다. 종업원이 마치도 주인인 양 맘에 드는 손님이 오면 맛있는 반찬을 막 퍼줍니다. 심지어는 밥값도 깎아 줍니다. 우리 이제부터는 머슴으로 살아가진 맙시다. 주인으로 삼시다. 손님과 농담도 해보고 슬쩍 밥값도 깎아 줘 봅시다. 다음에 또 와서 먹고 가고 싶게 만듭시다. 힘든 일이 있으면 같이 고민합시다. 좋은 아이디어가 있으면 서로 나누어 가집시다. 알량한 Know-How를 보물인양 혼자만 끼고 있으면 그 것은 더이상 값진 재산이 못 됩니다. Know-How는 터득하는 순간 과감히 버려야 합니다. 남에게 주어 버려야 한다는 말입니다. 그래야 보다 Grade-Up 된 새로운 Know-How를 얻게 됩니다. 장의사만 죽어야 사는 것이 아닙니다. 아이러니컬 하게도 우리 비지니스맨 모두가 죽어야 살 수 있습니다.

▣ 영업점 마케팅에 유용한 정보 채널 (예시)

- ☞ 종합검색 www.net82.net/
- ☞ 지하정보계의 대부 start.ik.to
- ☞ 오!코리아 ieasysoft.com
 - ★ 체계적으로 정리된 분야별 TOP3 종합검색사이트
- ☞ Daum 지도
 - http://local.daum.net/map/index.jsp?t__nil_bestservice=map
 - ★ 전국 입체 전자지도
- ☞ 디지털 항공사진 지도 www.congnamul.com/bluemap/index.asp
 - ★ 서울특별시 항공사진 지도 - 우리집은 어디지?
- ☞ 중소기업청 www.smba.go.kr/
 - ★ 중소기업 정책, 지원에 관한 전반 정보 (이노비즈제도)
- ☞ 중소기업진흥공단 www.sbc.or.kr/
 - ★ 중소기업진흥에 관한 정보
- ☞ 중기청 이노비즈 (Inno-Biz) www.pandp.co.kr/inno_biz/
 - ★ 이노비즈 안내, 평가지표 Download, 신청접수 안내 등
- ☞ 소상공인지원센터 www.sbdc.or.kr/
 - ★ 중소기업청이 운영하는 소상공인 지원 정보
- ☞ 상공회의소 코참비즈 biz.korcham.net:8082/com_info/index.jsp
 - ★ 상공회의소 등록 기업정보 조회
- ☞ 기술신용보증기금 www.kibo.co.kr/main.asp
 - ★ 중소기업 신용보증서 발급 등 지원정보
- ☞ 대한민국 국회 www.assembly.go.kr/
 - ★ 현행법령, 입법예고, 개정법안, 기타 법률관련 정보
- ☞ 대법원등기인터넷서비스 registry.scourt.go.kr/start.jsp
 - ★ 부동산등기부등본 열람 등
- ☞ 대한법률구조공단 www.klac.or.kr/
 - ★ 서민들을 위한 법률구제, 법률관련 상담, 계약서 서식 등
- ☞ 국세청 홈페이지 www.nts.go.kr
 - ★ 아파트 기타 부동산 기준시가 조회, 최근 개정세법 해설 등
- ☞ 부동산114 www.r114.co.kr/
 - ★ 빠르고 정확한 부동산 시세, 매물, 기타 부동산시장 정보

※ 본 예시는 10년 전 자료이오니 단순 예시사례로만 참고 바랍니다.

- ▣ 타겟 리스트 : 별첨 Excel 자료
- ▣ 마케팅 지도
- ▣ 마케팅 일정표 (마케팅활동 기록부 겸용)

14. 이젠 은행의 개념도 바뀌어야 한다.

“Rival과 싸우지 말고 Situation과 싸워라!”

▣ 발상의 전환

은행이란 도대체 무엇을 하는 곳인가?

고객들로부터 한푼 두푼 돈을 모아 사업자금으로 운용하고 그 운용마진을 고객에게 돌려주는 전통적 자금중개 기관으로 시작하여 이제는 각종 서비스와 정보를 제공하고 대가로 수수료를 받는 종합금융서비스 제공 회사로 변모하였다.

이제는 은행의 본업이 예대마진을 추구하는 사업이 아니고 고객의 니즈에 맞는 종합서비스를 제공함으로써 고객가치를 극대화하고 그 만족의 일부를 수수료로 받는 사업으로 개념이 완전히 바뀌었다.

그런데도 우리는 여전히 은행산업 보기를 공공성을 기본으로 하는 친절 봉사의 희생양이요 도덕성의 아버지로 인식하여 스스로 모든 사고와 행동 범위를 극히 제한적으로 축소시키고 있음은 무슨 까닭인가?

이제는 그러한 인식의 굴레에서 벗어나 개성과 창조를 바탕으로 한 새로운 사업영역 개척에 앞장서야 할 때가 아닌가 싶다.

은행 매장에 커피숍이 들어서고 기여도가 큰 고객에게 열린 음악회 초대권이 제공되며 시간이 남는 이들을 위한 독서 공간이 마련된다. 아이리버의 과감한 시도처럼 포르노 배우가 예금통장을 들고 고객을 유혹할 날도 그리 멀지 않다는 확신이 들기에 지금 이런 허무 맹랑한 꿈을 이야기 해도 괜찮을 거란 생각이 들어 아이디어라기 보다는 현실적 흐름을 미리 옮기어 본다.

▣ 이야기의 배경

- 이야기의 시작은 2000년 둔산지점 근무 시절로 돌아간다.
CS평가가 별로 좋지 않았던 까닭에 뭔가 새로운 전기를 마련해 보고자 하는 몸부림이 시작되었고 그 중 하나로 직원 하나 하나의 웃는 사진을 크게 확대하여 영업장 벽면에 게시함과 동시에 고객과 은행의 **Win-Win** 전략을 직접 실천해 보겠다는 취지로 명함 뒷면에 고객의 영업 광고문을 인쇄하였고 은행상품 홍보용 게시판의 반을 할애하여 고객 회사제품을 홍보하는 광고판으로 활용했던 적이 있다. 그러나 이러한 방법은 그 효과나 영향력이 극히 제한적인 범위에 국한되었고 그 따라서 만족하기에는 뭔가 무척 아쉬운 구석이 남을 수 밖에 없었다.
- 이제 **New Banking**을 향한 대역사가 시작되었다.
채널 전략도 기존의 창구개념이 아닌 고객중심의 원포털 종합금융서비스로 바뀌었다. 이런 새로운 변혁의 시기를 맞아 은행의 역할 또한 새롭게 바뀌어

져야 한다고 생각한다. 예금과 대출을 팔고 그 마진을 즐기는 것이 은행서비스가 아니라 고객가치의 창조 내지는 극대화를 통한 부가가치의 나눔이 진정한 은행역할 모델이 아닌가 싶다.

■ 은행서비스, 어떻게 바꿀 것인가?

- 바쁜 고객들을 배려하여 주어진 업무를 마치고 빨리 돌아가시게 하는 것이 진정한 서비스인가? 아니면 은행을 찾는 고객을 웰빙 산책가 혹은 문화즐김이로 바꾸어 좀 더 오랜 시간 은행에 머물며 여유를 즐기게 하고 그러다가 생각나면 은행상품 쇼핑도 한번 더 하도록 만들 것인가?

고객이 은행에 와서 무엇을 얻고 무슨 가치를 챙겨 가게 할 것인가?
거기에 우리가 찾는 답이 숨어 있다고 본다.

■ 은행이 제공할 수 있는 최대의 서비스

- 은행업이 다른 산업과 비교하여 절대적인 우위를 차지하고 있는 것은 바로 엄청난 양의 고객정보가 아닌가 한다. 그렇다면 이 소중한 고객정보를 고객 모두가 만족하고 기꺼이 공개해도 좋다고 말할 수 있는 곳에 잘 활용할 방도는 없는 것인가? 우리 가족의 밥벌이가, 우리 가족의 건강이, 우리 가족의 레저와 행복이 모두 은행에 묶여 있다면 어떻게 될 것인가? 적어도 단골고객 관리 문제 하나는 확실히 해결되는 것이 아닐까?
이러한 생각에서 출발하여 고객과 은행을 한 몸으로 묶는 새로운 은행 역할 모델을 아래와 같이 제시해 본다.

■ 은행 하나면 모든 것이 해결된다.

- 우리 은행 구석구석을 뒤져 분야별, 아이템별 대표 최고업체를 선정한다.
☞ 한국 최고의 맛집, 가장 친절하고 싼 먹을거리 제공 음식점, 물 좋은 나이트, 민들레 영토 같은 월드클래스 쉼터, 실속있는 생활 마트, 의류점, 편의점, 모자점, 골프장, 오리농장, 꽃집, 분재원, 건축업자, 설계사, 잘나가는 철물점…… 등 등
- 정보DB (가칭 ‘한울타리’) 를 구축한다.
- 은행이 추천하는 고객에게 할인 또는 우대혜택을 줄 의향이 있는 업체를 골라 서비스 우대 제휴계약을 체결한다.
- 해당 고객의 승낙을 받은 후 은행 게시판, 인터넷 홈페이지 등에 정리된 고객 정보를 게시한다.
- 필요로 하는 고객에게 맞춤정보를 제공하고 우대제휴가 되어 있는 경우 우대권을 발급하여 준다.
- DB가 확충되고 서비스가 정착화 되면 정보제공 수수료를 받거나 단골고객화 해나가는 전략을 구사한다.
- 이제 TBS 신한은행을 거래하는 고객들은 신한은행을 떠나서는 일본 일초도

살아갈 수 없게 된다. 고객의 밥벌이가, 레저와 행복이, 종합 금융서비스를 비롯한 모든 생활이 신한은행으로 집중된다.

- 고객이 더 많은 돈을 벌게 되고 그 돈은 부메랑이 되어 신한은행으로 되돌아온다. 신한은행과 고객 모두가 행복해 진다.
- 정보는 계속 Update 하며 고객의 반응도 Feedback 해준다. 오늘의 추천 아이템(Today's Special), 세일정보, 이벤트 알리미 등도 기획하여 서비스의 질을 지속 관리한다.

15. 개미의 투자 철학 '過猶不及'



주식투자를 하기 위해서는
첫째, 투자대상 주식이 **우량**해야 하고
둘째, 일정 폭의 매력적인 **가격등락**이 있어야 한다.

그런데 이러한 조건이 모두 충족된다고 하더라도
개미(소액 개인투자자)와 **공룡**(기관투자자)은 주식투자 철학이 서로 달라야 한다.

개미는 **자신을 위해 투자**를 하고 **투자기간도 인생의 전 기간**이지만,
공룡은 **남을 대신하여 투자**하며 **투자기간도 길어야 1년, 짧으면 몇 개월**이 될 수 있는 등 상호 입장이 다르기 때문이다.

공룡은 자기 재산을 불리기 위한 투자도 있겠으나 대부분은 고객의 재산을 위탁 관리하는 형태를 취하기 때문에 손절매가 기본이고 확인이 미덕이다. 내 것이 아니니 욕만 안먹으면 그만이라는 심사다. 따라서 공룡은 다음과 같은 생각에 바탕을 두고 투자를 한다.

1. 포트폴리오를 구성하여 위험을 분산한다. (중간만 가면 땡!)
2. 주가가 기준이하로 떨어지면 손절매를 한다. (매도 덜 맞는 것이 미덕!)
3. 상승추세 확인 후 매수하고 하락추세 확인 후 매도한다. (안전 빵!)

그러나 **개미**는 공룡과 확연히 다르기 때문에 철학을 달리해야 한다고 생각한다.
(죽기 아니면 까물쓰기로 대드는 게 개미니까!)

자, 그럼 어느 성공한 **개미의 철학**을 들어 보자!

1. 개미는 **골 아프게 포트폴리오를 구성할 필요가 없다.**
잘 아는 우량 종목 한, 두 개만을 선정하여 평생동안 죽도록 패기만 하면 된다.
죽을 때까지 계속 패든지 (터무니 없이 낮은 가격으로 잡힐 때까지 하한가 주문)
아니면 죽을 때까지 기다렸다가 죽는 순간 쥐 패면 그뿐이다. (참 쉽죠 이~)
2. 개미는 무지랭이 농부나 살림살이 하는 주부가 시장을 보듯이
무조건 쌀만큼 내렸다 싶을 때 사고, 웬만큼 올랐다 싶을 때 팔면 땡이다.
(52주 최저가, 최고가의 80% 범위내에서 사고, 팔고, OK!)
아니다 싶으면 줄창 쉬며 기다리는 것이 비결이다. 개미에게는 쉬는 것도 돈이다.

어리석게 빚을내어 투자를 하지 않는 한 시간이 문제되는 법은 없다.
이런 단순 무식한 투자를 일컬어 **MIR (Monkey's Investment Rule)** 이라고도 한다.

여러 종목에 분산투자 한답시고, 이리저리 옮겨다니며 팔고 사는 짓을 반복하는 것은 증권사 밥벌이를 도와주는 미친 짓일 뿐, 결국은 쉴 틈이 없이 연중 계속 투자하는 꼴이 되기 때문에 시세등락의 \pm Sine Curve (싸인곡선)에서 보는 바와 같이 얻는 것은 없고 들락날락하는 가운데 수수료와 거래세로 대패질만 당하여 원금마저 흘러당 날리고 마는 신세가 되기 때문이다. 이를 산식으로 표현하면 다음과 같다.

$\pm a - b < 0$ (a는 주가의 등락, b는 거래세 및 수수료)

3. 마지막으로 개미는 반드시 번 만큼 빼내야 한다.

올타기는 더 더욱 안된다. 불린 콩은 반드시 되 말려야 하기 때문이다.
팅팅 분 콩을 더 불리려 욕심을 부리다간 결국은 다 썩혀 버리고 말게 된다.
그리고 제발 부탁인데, 작게 투자하라! 그래야 눈에 콩깍지가 썩지 않으니까.
(1천만원 ~ 5천만원 정도가 적당)

16. 일 잘한다 칭찬받는 법

‘골드윙 > 지식광장 > 지식만들기 Wiki 2007-10-11’

직장인들이라면 누구나 '일 잘한다'는 평가를 받고 싶어 합니다.
나름대로 자신만의 비결이 있고 열심히 하고들 계시겠지만
지금부터 제가 말씀 드리고자 하는 것은 1983년 제가 은행에 들어와
실제로 겪고 느낀 경험의 일부를 참고 삼아 털어 놓는 것이오니
헤아려 들어 주시기 바랍니다.

오늘 아침에 문득 머릿속을 스치는 단어가 있었습니다.
'인테리어'
그런데 그게 어쩐다고?
네! 바로 그것입니다. 평상시에는 그저 무심코 지나치던 그 말이 왜?
오늘은 '안에 개 있다.'로 번역되는지 저도 모르겠습니다.
'인테리어 (In 안에 Terrier 영국 테리어종 개)' '안에 개 있다'
중요한 것은 황당한 그 번역을 논하고자 하는 것이 아니고
그 생각을 지하철에서 메모지에 옮겨 적었다는 사실입니다.
언제부턴가 저는 늘 메모를 해왔습니다.
앞아서 고민한다고 절대 아이디어가 떠오르지 않습니다.
순간 스쳐 지나가는 생각에 정답이 있습니다.
그런데 지나가는 생각을 그냥 두면 곧 잊게 됩니다.
그러나 메모를 해 두게 되면 영원히 내 재산으로 남게 됩니다.

입행을 하면서 저는 스스로에게 한가지 약속을 했습니다.
남들보다 딱 한 발짝만 앞서가자.
출근도, 일도, 승진도, 그 무엇이 되었든...
그리고 나와 관계되는 자료는 무엇이든 모았습니다.
처음에는 하드카피를 했지요. 지금은 사이버 공간을 이용하지만 말입니다.
그러다 보니 자연 책도 많이 읽게 되었습니다.

남이 다 해보고 지나간 지식에 뭐 새로운 게 있겠어?
책을 왜 읽누?
책은 창의를 위한 비서가 아닙니다.
모방을 가르치는 교범이자 간접 체험의 장입니다.
시를 읽다 보니 시인이 되고, 그림을 베끼다 보니 솔거가 되는 것이라 생각합니다.
뽕잎을 먹은 누에가 왜 비단실을 토해 냅니까?
모방은 창작의 어머니이기 때문에 책을 읽어야 합니다.
자료와 정보가 축적된 다음에는 일 처리하기가 마치도 식은 죽 먹기와도 같이 쉬워집니다.

지식을 쌓게 되면 어떻게 해야 할까요?
걸어 다니는 사전이란 칭호를 받고 싶으세요?
것도 Know-How 라고 감춰두고 혼자 쓰시렵니까?
결에 'KM' 시스템이 잘 구축되어 있는데도 말입니다.

저는 이런 생각을 했습니다.
지금까지 내가 알고 있는 지식은 더 이상 새로운 지식이 아니다.
버리는 거다. 남에게 다 주는 거다.
그래야 나는 새로운 지식을 찾아 더 넓은 세계로 향해를 할 수 있다.
이제 와서 생각해 보니 그것이 바로 '버림의 철학' 이었습니다.
비우지 않으면 넘치게 됩니다.
새로운 생각을 채울 구석이 없어지게 됩니다.
마침내 그 지식은 썩고 맙니다.

행동은 자유롭되 주관을 뚜렷이 해야 하고 공치사가 없어야 합니다.
공과사는 가리되 그 기준은 누구에게 물어볼 것이 아니라 스스로가 찾아 내야 합니다.
상식은 판단에 있어 최고의 잣대이자 스승입니다.

항상 자신감과 비전을 갖고 살아가야 합니다.
모두 잘 될거야 라고 생각하는 '자기암시' '자기확신'은 매우 중요합니다.

어느 날 골프를 치러 갔습니다.
날이 어둑어둑 해지는데 라이트가 없습니다.
남은 한두 홀은 못 칠 것 같습니다.
동반 라운딩 하던 동료가 묻습니다.
"라이트가 없으면 어떡하지요?"
캐디라고 답을 줄 수가 있겠습니까? 묵묵 부답입니다.
그래서 제가 대답했습니다.
"눈에 불을 켜고 보면 되겠지요"
농담이긴 하지만 어려운 상황 속에서도 할 수 있다고 생각하면
안 될 일이 어디 있겠습니까?

덜렁거리는 것도 문제이긴 하겠으나 장고 끝에 악수 둔다는 말이 있듯이
생각은 신중하되 결정은 전광석화와도 같이 빨라야 합니다.
미적거리는 행동은 고객들로 하여금 오해를 불러 일으킬 수도 있습니다.
나아가 일이란 열심히만 한다고 결과가 다 좋은 것은 아닙니다.
일전에 임부서장 회의석상에서 행정님께서 강조하셨듯이 일은 잘해야 합니다.
발상의 전환과 함께 올바른 방법을 찾아내어 적시에 처리하는 것이 중요합니다.

'숯불 위에서 끓고 있는 냄비를 부채로 부친다고 식겠는가?'
냄비 안에서 펄펄 끓고 있는 라면을 빨리 먹고는 싶은데
뜨거워서 먹을 수가 없습니다.
급한 김에 냄비를 부쳐보나 냄비는 식을 리가 없습니다.
부채가 일구는 바람이 냄비에도 가지만
밑에서 열을 내며 타고 있는 숯불에도 그 만큼의 산소가 공급되기 때문입니다.

그럼 이 상황을 어떻게 타개해 나아가야 할까요?
그것은 아주 간단합니다.
냄비를 탁자위로 옮겨 놓고 부치면 됩니다.
한 생각 바꾸면 전혀 다른 세상이 보일 수도 있습니다.

그리고 조직은 항상 조화로와야 된다는 것이 제 소신입니다.
똑똑한 사람만 있다고 조직이 잘 굴러 가는 것은 아닙니다.
신중한 사람, 못 먹어도 고하는 사람, 잘 노는 사람, 잘 따르는 사람
이런 다양한 종류의 사람들이 어우러져야 비로소 조직이 잘 굴러 갑니다.
부서장이 성격이 급하면 부지점장은 신중한 참모가 되어야 하며
부서장이 꼼꼼하면 그 부하직원은 이리저리 일을 벌이고 다녀야 합니다.

그리고 조금 부족한 사람이 있다고 내치지는 마십시오.
적재적소가 있고 굴벙이에게도 구부릴 줄 아는 재주가 있는 법입니다.
쓰면 얼마든지 쓸 데가 있습니다. 그리고 잘 쓰면 또 스스로 알아서 발전합니다.
기회는 삼세번을 주되 최종 결정은 확고부동해야 합니다.

다람쥐 쳇바퀴 돌듯 유사한 일이 늘 반복되는 직장 생활,
짜증도 나고 스트레스도 받게 됩니다. 이럴 때는 어떻게 하시겠습니까?
시간을 벌 줄 알아야 합니다.
당장은 괴로워 죽을 것만 같습니다. 넘지 못할 산만 같습니다.
그러나 하루 밤만 자고 나면 놀랍게도 그 강도는 반으로 줄어들어 있습니다.
기억이라는 사람의 두뇌회로가 다 그런가 봅니다.
하니 급할수록 돌려 가야 합니다.
때론 조금이나마 여유를 갖고 기다려 보는 것도 방법입니다.

마지막으로 기획 잘하는 방법을 소개해드리겠습니다.

기획에는 선수가 없습니다.
수많은 훈련과 공부만이 기획의 귀재로 만들어 줍니다.
어떻게 하면 기획을 잘 할 수 있을까 늘 고민하고 노력하십시오.

기초가 되는 정보와 자료는 사전에 준비해 두십시오.
모아 둔 정보를 곁에 두고 빼오는 것이 빠르겠습니까? 아니면
뒤늦게 허둥지둥 생짜 정보를 찾아 떠나는 것이 빠르겠습니까?

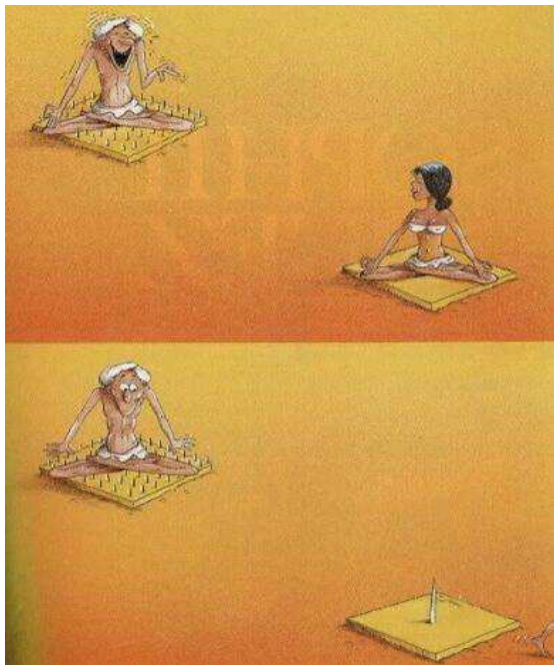
기획서를 작성하기에 앞서서는 마음 속으로 윤곽을 그려보세요
흐릿하게나마 전체 그림이 나타나면 본격적으로 작업을 시작 하십시오.
기획서는 가급적 귀납법이 아니라 연역법, 즉 두괄식으로 작성하십시오
장황하게 설명을 한 뒤 결론을 내면 시간에 쫓기는 상사가 다 읽겠습니까?
읽기도 전에 던져 버릴 확률이 매우 높습니다.

그리고 기획서는 한 장이 답입니다.
 두 장을 넘어 가서는 그 가치가 반감합니다.
 그리고 가능하면 단문으로 평이하게 써야 합니다.
 스스로 읽어 보아 이해가 가지 않는 기안문은 버리십시오.
 세 살 먹은 어린애도 알 수 있을 정도의 쉬운 말로 써야 합니다.
 잘 된 작품은 용어가 매우 쉽고 간결합니다.
 졸작은 자주 이빨에 걸리고 전문 용어로 딱칠이 되어 있거나 화려합니다.

화제나 논리의 전개 순서는 늘 규칙에 따르십시오.
 내용의 경중에 따라 전개해야 합니다
 중한 것을 앞에, 경한 것은 뒤로 배열 하십시오
 아니면 시간의 흐름에 따라 전개 하십시오.
 그리고 성과분석서인 경우에는
 잘한 것은 간단히, 부진한 것은 자세히 이실직고 하며
 반드시 해결방안을 제시해야 합니다.

사업성 분석인 경우에는
 얼핏 보아도 엉터리 사업이라는 생각이 들더라도
 처음부터 부정적 시각으로 출발하지 말고 해 볼만 하다는 긍정적 시각으로 출발하여
 문제를 분석, 결과를 도출하는 방식으로 처리하는 것이 현명합니다.
 그리고 최종적으로 부정적 결론이 나오는 경우라도
 안된다는 것만으로 결론을 내서는 아니 됩니다.
 세상에 절대 불가능한 일이란 없기 때문입니다.
 따라서 차선책 또는 대안을 제시해 주는 것이 좋습니다.

두서없이 몇몇 생각을 정리해 보았습니다.
 쓸모가 있다고 생각되시면 실무에 한번 써 먹어 보시고
 그렇지 않다 생각되시면 미련 두지 마시고 즉시 내다 버리십시오.
 감사합니다.



“진정한 고수가 되고 싶으신가요? 지금 곧 시작하십시오!”

17. 단순하면서도 자유자재로 흐르는 유연함

고즈넉한 산사에 오르니
조주선사가 지긋이 눈을 감고 앉아 있다.

두 사람의 선객이 찾아와 깨달음을 달라 청하니
조주가 한 사람에게 묻는다.

"그대는 전에 여기에 온 적이 있던가?"

"온 적이 없습니다."

"그럼, 차나 한 잔 들고 가시게(喫茶去)!"

또 다른 한 명에게 물었다.

"그대는 어쩐가, 전에 여기에 온 일이 있던가?"

"예. 온 적이 있습니다."

"그래? 자네도 차나 한 잔 들고 가시게!"

곁에서 이런 광경을 지켜본 원주스님이 끼어들며 말한다.

"스님, 전에 온 일이 없는 사람에게 차나 들고 가라 하시는 것은 그럴다 치고,
전에 온 일이 있는 사람에게조차 차나 들고 가라 하시는 것은 무슨 연유이십니까?"

그러자 조주께서 원주에게 이른다.

"원주야!"

"예"

"너도 차나 한 잔 들거라!"

"스님 그간 평온하셨습니까?"

"네놈이 누군데 날 아는 체 하는고?"

"노는 방 하나 있으면 빌려 주십사 하고요!"

"방은 뭇에 쓸려구?"

"오갈 데 없는 불쌍한 놈 엉덩이 좀 호강시켜 볼까 해서요!"

"엉덩이 호강시켜 무에 쓸려구?"

"저기 앉아 있는 것이 부처 나부랭인지 똥 작대긴지

분간조차 할 줄 모르는 이 대갈뼈기를 호강시킬 순 없잖습니까?"

"그럼, 맘에 드는 거 아무 방이나 하나 골라 잡게나!"

마조가 열심히 좌선을 하고 있는데 남악선사가 물었다.

"좌선을 열심히 하고 있는데, 무엇이 되고자 함이고?"

"부처가 되고자 함입니다."

그러자 곧 남악선사는 어디선가 벽돌을 하나 가지고 와서 열심히 갈기 시작했다.

이를 이상히 여긴 마조가 좌선을 하다 말고 물었다.

"무엇을 하시는 겁니까?"

"갈아서 거울을 만들어 볼까 한다."

"벽돌을 간다고 거울이 됩니까?"

"네놈도 좌선만 열심히 한다고 부처가 될 성 싶으냐?"

한 방 얻어 맞은 마조가 다시 물었다.

"그러면 어떻게 해야 합니까?"

"수레가 움직이지 않으면 수레를 칠 텐가? 아니면 소를 칠 텐가?"

벽돌을 갈아서 거울로 만들지 못 할진 데
도대체가 면벽 좌선은 해서 뭇에 쓸고?
차라리 세간에 나아가 똥 바가지나 들고 똥을 푸는 것이
세상을 위해 좋은 일 아니겠는가? 그 말이다.

어설픈 위선이나 자기 과시는 안 된다.
그렇다고 자기학대는 더 더욱 안 되지만 서도...
자기암시와 높은 꿈을 갖는 것과 자만과는 확연히 다르다.
준비하는 자세가 다르고 깎 찬 속이 다르다.

허영과 욕심
그리고 부질없는 알음알이도 버려야 한다 했다.
나무토막으로 멋진 코끼리를 만들려면
코끼리가 아닌 부분은 모두 깎아 버리라 했다.

기안문도, 글도, 광고 카피도
영업장에 붙어있는 상품안내 현수막도
욕심내지 말고 과감히 떼어 버려야 한다.
눈에 들어오는 한 두 개만 남겨두고...
단순하면서도
자유 자재로 흐르는 유연함
그것이 바로 막힘이 없는
사바세계의 으뜸이 아니겠는가?

18. 아잔 브라흐마의 '술 취한 코끼리 길들이기'

아잔 브라흐마

영국 런던의 노동자 계급 집안에서 기독교인으로 태어난 아잔 브라흐마는
기독교 학교를 다니고 성가대에서 활동할 만큼 신실한 신앙을 가진 청년이었다.
그러나 17 세 때 학교에서 우연히 불교 서적을 읽던 중
자신이 이미 불교도라는 사실을 깨달았다.

그는 장학생으로 케임브리지 대학에서 이론물리학을 전공했으나
인생에서 폭탄을 만드는 일보다 더욱 가치 있는 일을 하기를 바랐고,
정신적인 삶 또는 영적인 삶에 대한 열망이 그의 안에서 커져 갔다.
결국 그는 대학 졸업 후 1년 동안 고등학교 교사를 한 뒤 자신의 삶에서 몇 년을
떼어내 다른 삶을 살아보기로 결심하고 태국으로 건너가 스스로 삭발하고
수행승이 되었다.

수행승이 되고서야 그것이 그가 오랫동안 바라던 일이었다는 것을 깨닫게 되었고,
그러한 방식의 삶에 이내 편안함을 느꼈다.

어느 날 친구가 당대의 위대한 스승 아잔 차의 명성을 듣고 그곳에 가서 3일만 지내보자고 그에게 말했다. 그렇게 해서 아잔 차가 이끄는 숲 속 수행자들의 절인 왓농파퐁으로 간 그는 9년을 아잔 차와 함께 생활했다. 숲 속 수행승으로 철저한 배움의 시기를 보내고 난 후 그는 다른 제자들과 함께 호주로 가서 직접 벽돌 쌓는 일과 용접일을 배워가며 남반구 최초의 절을 세웠다.

절을 짓는 데 오랜 시간을 들여야 했던 그는 직접 고된 노동을 해야 하는 일과 속에서 “무슨 일을 하든 그 일을 힘들게 만드는 것은 그 일에 대해 생각하는 것”이라는 깨달음을 얻었다.

998 개의 똑바로 된 벽돌을 볼 것인가? 아니면 2 개의 비뚤어진 벽돌을 볼 것인가?

위에서 말한 바와 같이 아잔 브라흐마는 호주로 가서 직접 절을 지었는데 그 때 있었던 일이라고 합니다. 건물의 한쪽 벽을 정성들여 쌓았지만, 완성된 벽면을 보니 벽돌 두 장이 비뚤어지게 쌓여져 있더라는 이야기다. 그날 이후 그의 눈에는 비뚤어진 벽돌 두 장만 보였고, 찾아온 손님을 안내 할 때면 그 약점을 감추기 위해서 늘 돌아서 갔다고 한다. 그런데, 어느 날 그를 찾아 온 방문객 중에 굳이 비뚤어진 벽돌 2 장 앞쪽으로 걸어가자는 사람이 있어 할 수 없이 그렇게 하였는데 벽을 둘러 본 그 방문객이 의외로 감탄을 연발하더라는.

"매우 아름다운 벽이군요."

"아니오, 비뚤어지게 쌓은 벽돌 두 장이 벽 전체를 망쳐 놓았답니다."

"네, 잘못 쌓인 벽돌 두 장이 보이긴 합니다만, 더 없이 훌륭하게 쌓인 벽돌 998 개가 있잖습니까?"

순간 그는 말문이 막혔다고 합니다.

그날 처음으로 두 개의 실수가 아닌, 벽을 이루고 있는 998 개의 벽돌을 바로 볼 수 있었다는 것이지요.

우리는 다른 사람을 볼 때도, 그리고 자기 자신을 바라볼 때도 잘못 쌓인 벽돌 두 장에 목숨을 거는 일이 적지 않습니다.

아잔 브라흐마는 자신을 사랑하라고 말합니다.

우리가 타인보다 자기 자신에 대하여 더 비판적이고 가혹한 것은 '자신을 사랑하는 법'을 배우지 못하였기 때문이라고 말합니다.

우리가 사람을 보는 방법에는 두 가지가 있습니다.

"너는 다 좋은데 그게 영 맘에 안 들어!"

"너는 조금 멍청해 보이지만 그게 더 매력적이야!"

이제 우리는 나와 상대방의 긍정적인 면부터 바라보아야 합니다.

아름다운 장미에 가시가 돋은 겁니까?

가시투성이의 나무에 아름다운 장미가 꽃핀 겁니까?

19. 벤치마크의 함정

벤치마킹(Benchmarking)이란,
어느 특정 분야에서 우수한 상대를 표적으로 삼아 자기 기업과의 성과 차이를 비교하고,
이를 극복하기 위해 그들의 뛰어난 운영 프로세스를 배우면서 부단히 자기혁신을
추구하는 경영기법이다.

즉 뛰어난 상대에게서 배울 것을 찾아 배우는 것이다. 벤치마킹은 원래 토목 분야에서
사용되던 말이었다. 강물 등의 높낮이를 측정하기 위해 설치된 기준점을
벤치마크(Benchmark)라고 부르는데,
그것을 세우거나 활용하는 일을 벤치마킹이라고 불렀다.

도쿄이과대학에 교수로 재직 중인
일본의 '이타미 히로유키는 그의 저서 '경영자가 된다는 것'에서
경쟁자의 좋은 것을 본받아 나를 Upgrade 한다는 의미에서 벤치마킹은 필요하지만
지나치게 강조하면 의도하지 않은 역학, 즉 예기치 않은 함정에 빠지게 된다고 강조한다.

남의 강점을 답습하여 조금 나아지게 되면 안도하게 되고
거기에서 한걸음도 더 나아가지 못하고 주저앉게 된다는 것이다.
이는 마치도 주식투자를 하는 사람이 증권사 전광판만 쳐다보고 있으면 절대로 돈을
떨 수가 없으며 다이어트를 하는 사람이 매번 체중 계측을 하게 되면 1~2 Kg의 감량에
만족하여 더 이상의 다이어트 노력을 못하고 중도 하차하게 되는 것과 같은 이치이다.

이처럼 차별화로 가지 못하고 동화상태에 머무는 것을 그는 '벤치마크의 함정'이라 했다.
그저 안전하게 타인을 따라 하고자 하는 '동화성향'은 조직의 동맹경화요, 실패의
전형이라 역설하면서 그는 남이 가지 않는 뒀안길에 꽃밭이 있다고 지적했다.
결국, 조직이나 개인이 환골탈태하여 Version-up 되려면 모방(Benching)을 넘어
창조(Innovation)를 해야 한다고 가르치고 있는 것이다.

그는 또 cs와 관련해서도
단순히 곁에 드러나 보이는 고객의 Needs만 취해서는 안된다고 했다.
보이지 않는 잠재욕구, 나아가 그들이 기대하지도 생각하지도 않았던 내면의 그
무엇을 찾아내어 능동적으로 대처하여야 한다는 것이다.

진정한 일꾼은
시키지 않는데도 일을 알아서 찾아 하고
보이지 않는 행간을 읽을 줄 알며
만족할 줄 모르고 늘 지식에 배고파하되
일단 습득한 Know-how는 미련없이 버린다.
버려야 보다 큰 Know-how를 얻을 수 있기 때문이다.
그리고 결과로서 손에 쥘 작은 성공 따위엔 결코 안주하거나 자만하지 않는다.

내가 해야 할 일은 의무이나
성과를 불모로 무엇을 요구하지는 않는다는 뜻이다.

20. 인간관계의 Key Sentence 는 '셈하지 않는다' 이다

인간관계의 Key Sentence 는 '셈하지 않는다' 이다.
셈은 자기중심 또는 이기주의를 의미한다.

친구간에 득실을 계산한다면 그 관계가 얼마나 오래갈까?
직장 동료간에 일신의 영달과 손해를 따진다면 Teamwork 이 지속될까?
가족간에도 마찬가지다.
화장실을 청소하고 화장지 갈아 넣고 하는 일을 서로 미루면 어떻게 될까?
설거지도 엄마 혼자만 하고 아무도 관심을 두지 않는다면 밥상이 과연 온전할까?

자로 재지 아니하고
저울로 무게를 가능하지 않고
컵으로 계량하지 아니하면 관계는 발전한다.

하나를 더 주는 것이 사랑입니까?
그것은 셈입니다.
내가 하나 더 주었으니 나중에 갚아라!
그런 뜻이 숨어 있는 것이니까요.

진짜 사랑은 '가진 것 모두를 주고도 더 줄 것이 없어 안타까와 하는'
바로 그런 마음입니다.
거기엔 계산도 없고 숫자의 개념도 없습니다.

가시고기 또한 계산을 할 줄 모릅니다.
알에서 부화한 새끼들이 잘 자랄 수 있도록 보살펴 주는 것은 물론,
마지막엔 자신의 몸을 자식들의 먹이로 쓴다는 겁니다.
자기 희생과 봉사!
버리고 또 버리는 무소유의 실천!
그런 셈 없는 관계가 진정한 인간관계 입니다.



Love(사랑) 이란?

(아)끼고 (위)하는 것으로

- (L) Listen to You** (당신의 말을 들어주고)
- (O) Open my heart** (내 마음을 열고)
- (V) Value you high** (당신을 높이 존중하며)
- (E) Eternally be with you** (영원히 당신과 함께하리다)