

제6강 감정과 공감

학습목표

- ▶ 감정과 인지의 상호연관성을 설명할 수 있습니다.
- ▶ 본능적인 1차 감정과 인지과정을 거친 2차 감정의 차이를 설명할 수 있습니다.
- ▶ 공감력을 증진시키기 위한 방법을 이해하고 실제 코칭에 적용할 수 있습니다.

1. 감정이란

가. 감정에 대한 학자들의 입장

1) 철학자들의 관점

- 플라톤 (Plato)
 - 육체-정신 이원론
 - <파이드로스>에서 마음을 두 마리 말이 끄는 마차에 비유
 - 감정은 통제하기 힘들고, 부정적이고 파괴적이므로 이성에게 의해서 통제 받아야 함
- 아리스토텔레스 (Aristoteles)
 - 육체-정신 일원론
 - 파토스(감정, pathos)는 수동적으로 일어나는 경험임
 - 분노는 시간이 지남에 따라 사그라질 수 있지만, 증오는 사그라지지 않음
- 데카르트 (Descartes)
 - 물질-정신 이원론
 - 감정은 육체적인 현상이며 감정과 이성은 서로 영향을 주고 받음
- 스피노자 (Spinoza, Baruch De)
 - 정신-신체 일원론
 - 감정은 외부 환경에 대한 인간의 반응이며 인간의 활동력에 영향을 미침
- 흄 (David Hume)
 - 이성만으로는 정념의 노예

- 이성은 사실을 분석하고 계산적추론을 함으로써 정념이 추구하는 바를 잘 수행하게 하는 능력에 불과함
- 인간은 정념, 즉 자신의 감정이나 욕구에 따라서 자신이 추구하는 목표를 정함

■ 제임스 (William James)

- 감정은 지각에 의한 신체의 변화에 대한 느낌
- 꿈을 보면 두려워서 도망가는 것이 아니라 꿈을 보고 도망가기 때문에 두려움을 느낌
- 공포를 느껴서 본능적으로 도망가는 것

【제임스-랑게 이론(James-Ranke Theory)】

- 정서 경험은 외부 자극에 대한 신체 반응을 지각한 결과로 생김
- 자극 -> 신체 변화 -> 정서

2) 생리학자의 관점

■ 캐넌 (Walter Cannon)

- 뇌가 감정을 느끼는 것은 신체의 생리적 변화와 관계가 없음
- 시상하부가 관련되어 있을 것이라 주장

■ 바드 (Philip Bard)

- 고양이의 뇌를 피질에서부터 순차적으로 제거하는 실험을 함
- 대뇌 피질을 제거해도 감정적 반응을 보이니 시상하부를 제거하면 감정 반응을 못함
- ➡ 시상하부가 감정을 관장하는 가장 중요한 부위라고 주장

【캐넌 바드 이론】

(강의 콘텐츠 이미지 참조)

- 자극이 자율신경계의 활동과 뇌의 정서 경험을 동시에 일으킴

3) 뇌신경과학자의 관점

■ 안토니오 다마지오(Antonio Damasio)

- 감정은 1차 감정과 2차 감정으로 구분
 - 1차 감정 : 생리적인 공포 반응
 - 2차 감정 : 인지 과정을 거친 정서 반응
- 피니어스 게이지(Phineas Gage)와 엘리엇(Elliot,가명)의 연구 결과 감정은 의사결정, 판단에 큰 영향을 미침

■ 조셉 르두 (Joseph Ledoux)

- 서로 다른 감정은 서로 다른 기원을 가지며 처리 부위도 다름
- 의식적인 자각이 있는 동물에서 정서행동 시스템이 작동하면 의식적인 정서감정이 발생함
- 정서에 대한 의식적인 통제보다는 정서가 의식을 통제하는 힘이 훨씬 강함

4) 피니어스 게이지(Phineas Gage) 사례

- 철도 공사 현장 감독으로 일하던 중 폭발 사고를 당하게 된 피니어스 게이지
- 중상으로 인해 과도한 출혈과 감염이 있었음에도 불구하고, 4개월 후 현장에 복귀한 피니어스

- 일상생활에는 문제가 없었지만, 합리적인 판단 능력이 떨어지게 된 피니어스
- 결국, 떠돌이 생활을 하다가 38세에 사망
- 게이지의 주요 뇌 손상 부위

(강의 콘텐츠 이미지 참조)

- 안와전두 피질 (orbitofrontal Cortex)
 - 욕구 및 동기에 관련된 정보를 처리
 - 사회적으로 적절한 행동을 수행하도록 함
- 배외측전두 피질 (dorsolateral prefrontal Cortex)
 - 작업 기억과 주의집중에 중요한 역할을 함
 - 목표지향적 행동에 관여하고, 정보에 의거하여 논리적으로 판단함
- 복내측전두 피질 (Ventromedial Prefrontal Cortex)
 - 감정적인 정보에 의거하여 판단하는 역할을 함
 - 손상을 받으면 도덕적 문제에 대해서 냉혹하게 판단하게 됨

나. 감정의 기원

1) 1차 감정

- 태어날 때부터 타고난 감정처리 기능
- 공포반응

(강의 콘텐츠 이미지 참조)

- 처리 경로

(강의 콘텐츠 이미지 참조)

자극 -> 편도체 -> 대뇌피질 (얼굴, 사지), 시상하부 (호흡 등 내장 반응)

2) 2차 감정

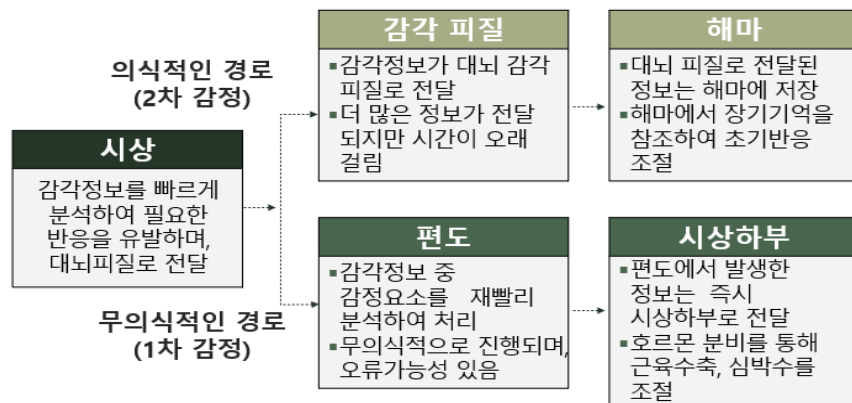
- 1차 감정의 결과로 나타나는 신체 반응 및 과거 기억의 회상을 통해 인지적 처리를 통해 생성되는 감정
- 처리 경로

(강의 콘텐츠 이미지 참조)

자극 -> 편도체 -> 복내측전두엽피질 -> 대뇌피질

3) 감정의 두 가지 측면

- 동물들의 압도적인 정서는 공포감정
- 인간은 진화를 통해 원시적(본능적) 감정처리 외에 의식적인 감정처리 체계를 가짐



4) 감정과 관련된 뇌의 영역과 기능

뇌영역	기능
편도체	<ul style="list-style-type: none"> ■ 공포 반응의 중추 ■ 내장 감각을 포함함 모든 감각이 편도로 유입되며, 자율신경을 조절하는 시상 하부나 뇌간에도 정보를 전달하여 감정 표현과 행동을 조절함
해마	기억의 중추, 기억을 떠올릴 때 과거의 감정이 재현 됨
시상하부 및 유두체	시상하부는 호르몬 분비를 통해 감정을 조절하고, 유두체는 뇌활을 통해 해마와 연결되어 기억과 감정에 관여 함
시상	감각 정보의 통로로 감정이 두드러진 자극을 편도나 후각 피질로 전달함
후각 복합체	<ul style="list-style-type: none"> ■ 후각은 감정과 기억을 담당하는 뇌에 바로 연결됨 ➡ 냄새는 감정과 기억에 직접 영향을 미치고, 무의식적으로 작용함
대상피질	격렬한 감정(사랑, 분노, 욕망)시 활성화되며 방추세포가 많이 분포 (타인의 감정에 반응함)
뇌량	좌,우뇌 사이의 감정전달을 하며, 여성의 뇌량 심경섬유 밀도가 남성보다 높음
전두엽 피질	<ul style="list-style-type: none"> ■ 변연계의 정보가 전두엽 피질로 전달되어 감정을 느낌 ■ 변연계에서 전두엽으로 올라가는 신경다발이 내려오는 신경다발보다 더 많음

【Quiz】

Q1. 감정과 관련하여 잘못된 것은 무엇인가?

- ① 꿈을 보면 두려워서 도망가는 것이 아니라 꿈을 보고 도망가기 때문에 두려움을 느낀다.
- ② 뇌와 신체기관을 연결하는 신경을 절단하고 나면 정서를 느낄 수 없다.
- ③ 1차 감정은 태어날 때 부터 타고난 감정처리 기능이다.
- ④ 2차 감정은 인지적 처리를 통해 생성되는 감정이다.

Q2. 다음은 무엇에 대한 설명인가?

신체 반응 및 과거 기억의 회상을 통해 인지적 처리를 통해 생성되는 감정

Q3. 감정과 관련된 뇌의 영역과 기능의 연결이 잘못된 것은?

- ① 편도체 - 공포 반응의 중추
- ② 시상하부 - 호르몬 분비를 통해 감정을 조절
- ③ 대상피질 - 격렬한 감정(사랑, 분노, 욕망)시 활성화
- ④ 뇌량 - 남성의 뇌량 심경섬유 밀도가 여성보다 높음

【Learning Theorem】

- ▶ 대뇌 피질을 제거해도 감정적 반응을 보이지만, 시상하부를 제거하면 감정 반응을 하지 못함. 이는 시상하부가 감정을 관장하는 중요한 부위라는 것을 의미함
- ▶ 서로 다른 감정(예, 공포, 쾌락)은 서로 다른 기원을 가지며 처리 부위도 다름. 정서에 대한 의식적인 통제보다는 정서가 의식을 통제하는 힘이 훨씬 강함
- ▶ 감정은 비논리적이긴 하지만 옳고 그름을 판단하는 데 중요한 역할을 함. 그렇기 때문에 감정을 느끼는 뇌 부위인 복내측 전전두피질에 손상을 입은 사람은 도덕적 문제에 대해 냉혹한 판단을 함
- ▶ 동물들의 압도적인 정서는 공포감정이고, 인간은 진화를 통해 원시적(본능적) 감정처리 외에 의식적인 감정처리 체계를 가짐

2. 감정과 공감

가. 감정과 코칭

- ▶ 본능적인 1차 감정은 인지적 통제가 되지 않음
- ▶ 코칭 대화 시 감정적 반응은 고객의 이슈와 관련된 것이라 볼 수 있음
- ☞ 코치는 고객 표정 변화나 몸짓 움직임을 주의 깊게 살펴보고 더 깊은 탐색을 할 필요가 있음

1) 얼굴

- 인체의 부위 중 단위 면적당 근육이 가장 많이 분포되어 있는 곳

2) 표정

- 인간의 감정은 대부분 표정을 통해 나타남
- 감정 관찰의 핵심은 표정 관찰

- 표정은 스스로 자각을 한 후에 억제하거나 통제 할 수 있지만 1차 감정은 숨길 수가 없음
- 3) 미세 표정 (Micro Expression)
- 짧은 시간 숨길 수 없는 표정

나. 공감이란?

1) 공감의 어원

- empathy
 - e:안(in) + pathy:고통 = 안에서 느끼는 고통
 - ☞ 상대방의 느낌, 감정, 사고 등을 내 안에서 느끼는 것

2) 공감의 정의

- 말하는 상대방의 정신적 상태를 고려하고, 우리 자신을 그 속에 넣어 우리 자신의 그것과 비교함으로써 이해하려고 노력하는 것 (Freud, 1905)
- 타자의 역할을 취해 보고 대안적인 조망을 취해 볼 수 있는 능력 (Mead, 1934)
- 공감적 또는 공감의 상태는 다른 사람의 내적 기준 틀(Frame of reference), 거기에 관련된 감정적 요소와 의미를 마치 자신이 그 사람인 것처럼 정확하게 지각하는 것 (Rogers, 1959)
- 나의 특수한 상황에서 타자의 관심과 이미지를 취할 수 있는 인지과정(Decety, 2004)

3) 공감의 의미

- 심리치료에서 치료와 변화의 핵심 조건(Rogers)
- 타인의 행위를 예측하고 적절한 반응으로 대처할 수 있도록 해줌으로써 대인관계에서의 상호작용을 촉진시켜 줌(Mead)

Q. 공감은 객관적인 관찰자로서 이해하려는 것과는 다르다?

공감은 사적이고 고객의 편에 서는 것

Q. 공감은 코치 자신의 주관적인 입장에서 이해하려는 것과도 다르다?

코치는 고객의 사적인 세계를 경험한 후 자신의 정서세계로 돌아와야 함

4) 공감의 4개 속성

- 이해의 차원
 - 다른 사람의 체험 내용과 마음상태를 이해하기 위해 의식화된 사고, 추상적인 개념, 판단력, 추리력을 활용하는 것
 - 어느 순간 상대의 마음에 대한 통찰이 생기면서 전체적인 이해에 도달하는 경우도 있음
- 체험의 차원
 - 체험 : 대화하는 상대방 안으로 들어가 함께 느끼는 것
 - ➡ 공감은 불가불 상대에 대한 체험을 바탕으로 성립함
 - 공감의 체험 방식
 - 정조의 일치 : 공감을 하는 사람이 공감대상이 된 사람과 동일하거나 유사한 감정적 반응을 경험하는 현상

- 코치-고객의 상호작용 : 코치와 고객의 반응이 서로 영향을 받으며 상호작용의 고리가 연속으로 이어짐
- 코치-고객의 조화로운 리듬 유지 : 코치의 반응이 고객의 문제 인식과 맞아 떨어진다는 의미

■ 행동의 차원

- 자신이 공감한 바를 구체적인 행동과 의사소통으로 표현하는 것
- 코치의 주의집중 행동, 고객의 내면 속으로 서서히 들어가는 행동, 고객의 행동에 공감적으로 개입하는 행동 등은 코치의 능동적인 공감적 태도를 보여주는 것

■ 관계의 차원

- 공감은 함께 하는 존재의 방식으로 사람들을 깊이 만나게 하며, 이 깊은 만남을 통해 사람들은 새로운 관계를 구성함
- 코치만 공감하는 것이 아니라 고객도 코치에 대해 공감하고 이 관계를 통해 함께 성장

5) 공감의 방해 요소

■ 고정 관념(stereotype)

- 특정집단이나 사회적 범주에 속한 사람들에 대해 갖는 개인의 신념
- 타인의 인상을 지각할 때 과잉 단순화되어 그 사람의 생각이나 행동을 있는 그대로 이해하지 못하게 될 수도 있음

【범주화 지각】

- 개인적 특성으로 그 사람을 이해하기보다 역할의 특성으로 그를 이해하는 것
- 타인의 역할에 구속되어 개인적 특성을 정확하게 이해하지 못하게 됨
- ➡ 역할 수용(role-taking)을 통해 타인의 처지 또는 역할에 서 봄으로써 극복 가능

6) 공감력 증진을 위한 방법

■ 상황극 하기

- 실제 그 사람의 감정, 생각, 태도를 느끼고 이해하고 행동하면서 그 사람에 대해 충분히 공감할 수 있게 됨

■ 독백 하기

- 혼자서 그 사람의 행동과 말을 따라해보는 것으로 그 사람에 대한 감정과 생각을 느끼고 이해하게 됨

■ 상상하기

- 따라하기가 힘든 상황에서 적합하며, 머릿속에서 상대방의 말과 행동을 그려보는 것

■ 감정 단어 표현하고 맞추기

- 감정은 공감의 핵심이므로, 감정을 잘 표현하고 맞추는 것은 공감력을 키우는 데 큰 도움이 됨
- 주어진 감정 단어를 표정, 몸짓으로 표현하기
- 상대방의 표정, 몸짓을 보고 감정 단어 맞추기

【Quiz】

Q1. 공감에 대한 내용으로 잘못된 것은?

- ① 우리 자신을 상대방 속에 넣어 우리 자신의 그것과 비교함으로써 이해하려고 노력하는 것
- ② 타자의 역할을 비판적 관점에서 해석하고 올바른 대안을 찾아내는 능력
- ③ 나의 특수한 상황에서 타자의 관심과 이미지를 취할 수 있는 인지과정

Q2. 다음은 무엇에 대한 설명인가?

공감을 하는 사람(코치)이 공감대상(고객)이 된 사람과 동일하거나 유사한 감정적 반응을 경험하는 현상

Q3. 아래의 빈 칸에 적절한 단어는 무엇인가?

키프(Keef)는 () (이)가 공감을 저해한다고 하였다. () (이)란 특정집단이나 사회적 범주에 속한 사람들에 대해 갖는 개인의 신념이다.

【Learning Theorem】

- ▶ 인간의 감정은 대부분 표정을 통해 나타남
- ▶ 감정 관찰의 핵심은 표정 관찰인데, 표정은 스스로 자각(인지)를 한 후에 억제하거나 통제 할 수 있음. 그러나 1차 감정은 숨길 수가 없음
- ▶ 짧은 시간 숨길 수 없는 표정을 미세 표정(Micro Expression)이라고 함
- ▶ 공감은 코치 자신의 주관적인 입장에서 이해하려는 것과도 다름
- ▶ 공감한다는 것은 고객과 일시적으로 동일시 한다는 것과 같다고 볼 수 있으나 일반적인 의미의 동일시와는 다름
- ▶ 공감을 통해 코치는 고객의 사적인 세계로 더듬어 갈 수 있지만, 일단 고객의 사적인 세계를 경험하고 난 후에는 코치 자신의 정서 세계로 되돌아 와야 함
- ▶ 공감은 4개의 속성 즉, 이해의 차원, 체험의 차원, 행동의 차원, 관계의 차원이 있음. 이 중에서 이해의 차원은 다른 사람의 체험 내용과 마음상태를 이해하기 위해 의식화된 사고, 추상적인 개념, 판단력, 추리력을 활용하는 것을 말함
- ▶ 고정 관념적 처리는 정보를 신속하게 처리하는 장점도 있지만 타인을 과잉단순화하는 문제점도 있음. 따라서 이 고정관념으로 타인의 인상을 지각할 때 과잉 단순화되어, 그 사람의 생각이나 행동을 있는 그대로 이해하지 못하게 될 수도 있음

3. 공감력 증진을 위한 상황극 시연

< 이기적인 직장상사, 어떻게 해야 할까요? >

- 코칭 시연 -

생각더하기

- 어떤 사건을 떠올리고 자신이 느꼈던 감정을 소설 쓰듯이 자세히 묘사해보시기 바랍니다.
- 공감력 증진 훈련을 실제로 해보고 훈련 전과 후를 비교해보세요. 그리고 어떤 변화가 있는지 확인해보시기 바랍니다.