



김호+ 정재승

쿨하게 사과하라

신경과학에서 경영학까지, 위기를 기회로 바꾸는 신뢰 커뮤니케이션

출간일 : 2011년 3월 7일

정가 : 14,000원

페이지 : 320쪽

《과학 콘서트》의 저자 정재승과 《설득의 심리학》 한국 유일의 코치 김호가 만나 신경과학에서부터 경영학까지, 다양한 학문의 크로스 오버를 통해 사과에 대한 전에 없는 통찰을 선보인다. 전 세계 경영석학들이 행동경제학의 중요한 이슈로 주목하고 있는 사과에 대한 최초의 과학적이고 체계적인 연구서이며, 상식을 뒤집는 사과의 놀라운 힘을 보여준다. 또한 우리 사회를 들끓게 만들었던 정치·사회문제부터 일상생활에 이르기까지 다양한 층위에서의 사과 문제들을 분석하여, 잘못과 실수로 빚어진 위기의 순간, 신뢰를 회복하고 기회를 얻는 사과의 과학적 가이드라인을 제시한다.

1. 댄 엘리얼리, 마셜 골드 스미스, 닉 스미스, 아론 라자르 등 왜 세계의 경영 석학들이 '사과'에 주목하는가?

새로운 TGIF(Twitter, Google, iPhone, Facebook)의 시대다. 정보의 공유 속도가 빨라지고 권력의 중심이 아래로 내려가는 투명성의 시대, 모든 것이 공개된다. 실수와 잘못 또한 예외는 아니다. 통제가 불가능하고 통제의 시도마저 노출되며, 변명과 거짓은 쉽게 간파당한다. 전 세계 경영석학들이 행동경제학의 중요한 이슈로 사과에 주목하는 이유가 여기에 있다. 《경제 심리학》의 댄 애리얼리, 《일 잘하는 당신이 성공을 못하는 20가지 비밀》의 마셜 골드스미스, 사과학 전문가인 철학자 닉 스미스와 정신분석의 아론 라자르 등이 위기를 극복하고 신뢰를 획득하는 가장 강력한 수단으로 사과를 꼽는다.

오바마로 대표되는 대중 앞에 고개 숙여야 할 때를 아는 새로운 리더들이 각광을 받고 있으며, 이미 세계 유수 기업들이 위기 시 사과를 통해 그 돌파구를 찾는 사례 또한 늘고 있다. 고객의 피자에 역겨운 장난을 하는 동영상 이 유튜브에 삼시간에 퍼져 곤혹을 치른 도미노 피자는 사장이 나서서 유튜브에 사과 동영상 상

올리는 똑같은 방법으로 사과를 했고, 자사에 불리한 기사 내용을 삭제해달라고 요청을 했다가 오히려 그 내용이 다시 기사화가 되어 사태를 악화시켰던 델은 블로그를 통해 세계 곳곳의 소비자 앞에 사과하는 것으로 그 해답을 찾았다.

책은 이처럼 인성의 범위를 넘어 신뢰 커뮤니케이션 기술의 핵심으로 부상한 사과에 주목하며, 동료와 부하직원과의 갈등에서부터 절체절명의 위기에 처한 기업의 회생에 이르기까지 다양한 층위에서 사과의 중요성을 입증하고 있다.

- ▶ 한국과 미국의 역대 대통령 사과 뉴스 수(20쪽)
- ▶ 사과의 중요성을 보여주는 오바마의 신뢰 리더십(16쪽)
- ▶ 가장 사과를 잘할 것 같은 기업 일반인 vs. 트위터 사용자(201쪽)

2. 《과학 콘서트》의 정재승과 《설득의 심리학》 한국 유일 코치 김호의 환상적 크로스 오버!

사과를 둘러싼 새로운 경향은 비즈니스 현장에서 작은 실수 하나로 큰 위기를 겪는 기업들을 위한 위기 커뮤니케이션 컨설팅을 해 온 컨설턴트와 기본적인 의사소통조차 실패하고 마는 인간 행동의 매커니즘을 연구하는 과학자의 호기심을 불러일으켰다. 이 책의 저자인 《설득의 심리학》 한국 유일의 코치 김호와 《과학 콘서트》의 저자 카이스트 교수 정재승이 그들이다. 두 저자는 사과의 숨겨진 힘에 신경과학과 커뮤니케이션학을 바탕으로 깊이 있는 접근을 시도했다. 사과에 대해 체계적인 과학의 시각으로 접근한 것은 국내는 물론 세계적으로도 처음 시도되는 것으로, 사과의 효과를 측정하기 위한 기발한 실험에서부터 전 세계를 떠들썩하게 만들었던 스캔들을 비롯해 우리나라 정재계, 연예계의 이슈까지 분야를 넘나들며 분석하는 과정이 흥미롭다.

2-1. 사과와 아이트래킹 연구, 혈압과 사과와 상관관계,

사과의 경제적 효용 등 분야를 넘나들며 사과의 가치를 입증하다.

책은 소송비용을 반으로 줄인 미국 의료 사고의 새로운 패러다임 ‘진실 말하기 프로그램’을 필두로, 정확히 수치화된 사과와 경제적 가치를 보여 준다(143쪽). 또한 ‘사과를 받으면 혈압이 낮아질까?’(130쪽)라는 재밌는 주제의 연구 등을 통해 제대로 된 사과의 효용성을 입증했다. 사람들이 집중을 하는 곳에 눈이 오래 머문다는 것에 착안, 우리가 사과문의 어디에 집중하는지 밝히는(170쪽) 등 여러 학문들을 결합하며 사과의 숨겨진 힘을 밝힌다.

3. 루저(Loser)가 아닌 리더(Leader)로서 사과를 구사하게 하는 사과의 과학적 가이드

책은 우리가 사과를 잘하지 못하는 이유를 두고, 사과하는 동시에 권위를 잃거나 책임감이 막중해지곤 했던 학습된 기억에 의한 방어 기제와 거짓말과 변명이 더 발달할 수밖에 없었던 진화심리학적 배경을 설명한다. 동시에 왜 <포춘>은 연봉을 올리고 싶으면 사과하라고 말했는지, 왜 미국의 의료 소송 변호사들은 의사들이 사과하지 않기를 바라는 것인지 등 사과를 새롭게 구사한 예시를 통해 사과하는 쪽이 ‘패자’ 라는 고정관념을 부수며 ‘쿨하게’ 잘못을 인정하고 새로운 도약을 약속하는 사람이 ‘승자’ 라는 것을 보여준다. 하나를 지키기 위해 백을 잃고야 마는 변명과 은폐로 점철된 사과가 아닌 하나를 잃고 백을 지키는 ‘사과의 기술’ 이 여기에 있다.

3-1. 토씨 하나, 타이밍 하나에도 진심은 왜곡된다 — 우물쭈물하지 않고 진심을 전하는 사과의 기술

책은 단언한다. ‘미안해’ 라는 말은 사과가 아니라고 두 저자는 사과의 가치를 재조명하는 것을 넘어 과연 왜 어떤 사과는 사람들을 움직이고 어떤 사과는 사람들에게 외면을 당하는지를 보여준다. 성희롱 발언으로 논란에 휩싸이고도 부인과 협박, 핑계로 일관하던 강용석 의원과 지난 2008년 우리나라를 뒤흔든 학력 위조 사건 관련자들, 조금씩 사과의 기술을 구사하고 있는 우리 기업들 등 해외 사례와 더불어 다양한 우리 사회의 사과와 관련한 이슈를 가감 없이 분석한다. 이러한 분석을 통해 사과의 내용이 갖추어야 할 문법과 타이밍, 효과적인 사과 채널 등 사과의 기술을 내놓는다. 책이 일러주는 사과의 기술을 통해 왜 우리 시대가 사과를 요구하는지 확인하는 것은 물론, 어떤 상황에서든 제대로 된 사과는 반드시 ‘떡힌다’ 는 확신을 얻게 될 것이다.

- ▶ 사과할 때 쓰지 말아야 할 3가지 표현(84쪽)
- ▶ 사과의 5W1H(251쪽)
- ▶ 최악의 사과 사례 -KFC(69쪽), 강용석 국회의원(113쪽), 모건스탠리(91쪽) 등

4. 저자 소개

김 호 || 쿨 커뮤니케이션 전문가.

전 세계 26명만 보유한 《설득의 심리학》 공인 트레이너 자격(CMCT)을 갖춘 한국 유일의 코치. 단일 PR 컨설팅사로는 세계 최대인 에델만(Edelman)에서 인턴으로 시작, 한국 법인 사장까지 역임했으며, 사장 재임 중 매년 최대 매출 기록을 갱신했다. 소셜 미디어 등장으로 투명성, 진정성이 중요해지면서 새로운 리더십

커뮤니케이션 패러다임을 ‘쿨 커뮤니케이션(Cool Communication)’으로 정의하고 2007년 THE LAB h를 설립, ‘배드 뉴스(bad news)’의 예방과 대응에 대해 커뮤니케이션 코칭을 해오고 있다.

배드 뉴스에 대응하기 위해 리더가 알아야 할 가장 중요한 쿨 커뮤니케이션 방법이 ‘공개사과’라고 보고, KAIST 문화기술대학원에서 정재승 교수의 지도로 사과와 신경과학을 연결하는 박사논문을 쓰고 있다. 여러 매체에 고정 칼럼을 연재 중이다. 블로그 hohkim.com

정재승 || 우리 시대 가장 주목할 만한 과학자.

KAIST에서 복잡계 물리학과 대뇌 모델링으로 박사학위를 받은 후, 미국 예일 의대 소아정신과와 콜롬비아 의대 정신과에서 정신질환의 신경물리학을 연구했다. 현재 KAIST 바이오및뇌공학과 부교수로 있으면서, 대뇌 의사결정과 뇌-로봇 인터페이스, 정신질환 모델링 등을 연구하고 있으며, 다보스 포럼 ‘2009 차세대 글로벌 리더’로도 선정된 바 있다.

《정재승의 과학콘서트》, 《정재승+진중권 크로스》, 《눈먼 시계공》(김탁환 공저) 등을 통해 자연과학, 인문사회과학, 예술 등을 넘나드는 방대한 지식과 그것들을 절묘하게 아우르는 유쾌한 글쓰기로 세상에 대한 새로운 통찰력을 제공하고 있다. ‘진심어린 사과’가 더 나은 세상을 만든다는 가설을 과학적으로 증명하고자, 커뮤니케이션 전문가 김호와 함께 연구하며 이 책을 썼다. 트위터 @jsjeong3