

위기협상 커뮤니케이션의 오인식과 거짓말의 문제와 위기협상 역량강화 방안*

윤민우**

〈요 약〉

이제는 위기협상에 대한 좀 더 심도 있는 논의가 전개되어야 할 시점인 것처럼 보인다. 기존 매뉴얼 식의 “이 경우에는 어떻게 하여야 한다”는 수준에서 벗어나 위기협상과 관련된 여러 분야에서 좀 더 심도 있는 이론적 논의와 경험적 분석이 있어야 할 것이며 이를 바탕으로 우리의 위기협상 분야의 역량증대를 위해 노력해야 한다.

이 글은 이러한 문제인식에 기초하여 좀 더 심도 있는 지식축적과 관련해서 위기협상분야에 기여할 수 있는 논의를 전개하려고 한다. 통상적으로 위기협상에서는 두 가지 오인식의 문제가 발생한다. 가령 같은 단어를 사용하더라도 인식의 중요한 차이가 일어날 수 있다. 더욱이 많은 경우에 협상의 주체는 의도적이건 아니면 의도치 않건 거짓 정보를 전달한다. 아직 초창기인 우리의 위기협상 분야에서는 이러한 위기협상과정에서의 소통혼란 또는 노이지에 대해서 의미 있는 논의가 이루어지지 않고 있는 것 같다. 하지만 실제 위기상황에서의 경찰과 위기자나 가해자, 난동자 등과의 소통과정에서의 소통혼란 또는 노이지는 매우 치명적인 결과를 가져올 수 있다. 때문에 이에 대한 관심이 필요하며 관련 논의는 의의가 크다. 이 글은 이러한 점을 고려하여 위기협상에서의 소통 노이지를 만들어 내는 인식과 오인식의 문제를 짚어 볼 것이다. 인식과 오인식의 개념과 소통과정에서의 의도치 않았던 영향, 그리고 이러한 지식의 활용방안에 대해 제안할 것이다.

주제어 : 위기협상, 인질협상, 인식, 오인식, 거짓말

* 이 논문은 경찰청 대테러 연구(2014년)에 실린 논문을 일부 수정한 것으로 대테러 연구가 학술지가 아니며 단순 논문자료집의 성격을 가지므로 논문의 중복게재에 해당되지 않는 것으로 경찰청 대테러 관계자의 확인을 받았음.

** 가천대학교 경찰안보학과 부교수, 범죄학 박사

목 차

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> I. 머리말 II. 이론적 논의 III. 위기협상에 있어서의 커뮤니케이션 왜곡현상 IV. 위기협상을 위한 역량강화 방안 V. 맺음말 |
|---|

I. 머리말

위기협상은 경찰활동에 있어 중요한 부분이 되고 있다. 기본적으로 경찰활동의 많은 부분은 위기상황에 대한 관리와 대응이다. 인질을 잡고 있는 인질범과 대처하는 경우, 유괴범과의 커뮤니케이션, 폭파범의 폭파위협, 살인범의 살해위협, 가정폭력 상황에서의 가해자와의 대처, 주취폭력 난동자와의 조우, 자살자에 대한 설득, 시위대와의 대처 등 많은 일상 경찰활동은 위기의 순간들에서 해당 당사자들에 대한 응대와 상황관리를 포함한다. 여기에서 경찰과 위기상황에서의 가해자나 주동자와의 커뮤니케이션 또는 협상은 매우 효과적인 경찰의 무기가 된다. 인질범과의 협상을 의미하는 인질협상이 가장 일반적이고 전형적인 위기협상에 해당하지만 많은 경찰활동은 이러한 전형적인 상황 이외에도 많은 서로 다른 형태의 인질대치 없는 커뮤니케이션이나 협상 상황이 존재한다. 위기협상은 인질협상을 포함하여 그러한 다양한 상황에서의 협상들을 모두 포함한다. 최근 들어 우리 경찰 내부에서도 경찰청 위기대응센터나 대테러 전담부서를 중심으로 위기협상에 대한 관심이 증가되고 있으며 위기협상이 경찰활동의 매우 효과적인 위기대응의 수단이 되고 있다. 아직 우리의 경우는 초창기이지만 미국 등의 위기협상의 역사가 오래된 해외에서는 이 위기협상은 경찰활동의 매우 효과적인 무기로 정착한지 오래되어왔으며 이에 대한 많은 연구와 지식, 그리고 경험들이 축적되어 왔다.

위기협상이 비록 우리의 경우 초창기이지만 빠른 속도로 자리를 잡아가는 듯하다. 이미 인천지방경찰청에서 최초로 위기협상 과정 교육을 실시한 바 있으며 전남지방경찰청에서 지난해를 두 번째로 위기협상 과정의 교육이 실시되었다. 또한 위기협상 전문 요원들을 양성하여 배출하고 있다. 한편 위기협상 관련 지식 역시 어느 정도 자리를 잡은 측면이 있다. 황세웅 교수의 경우 위기협상에 대한 여러 지식들을 담은 저서를 출판한 바 있으며 위기협상 관련 논문들 역시 생산되고 있다. 이러한 자료들은 인질협상에 대한 기본적인 이해와 지식을 소개하면서 아직 초창기인 우리나라에 위기협상의 기본적인 인프라를 구축하는데 공헌한다. 비록 해외의 지식과 경험을 발췌하여 소개하는 측면이 아직은 강하지만 그럼에도 매우 가치 있는 시도로 평가될 수 있다. 이러한 여러 경찰관들과 민간 전문가들의 노력으로 위기협상에 대한 기본적인 지식과 체계는 어느 정도 구축된 듯하다.

이제는 위기협상에 대한 좀 더 심도 있는 논의가 전개되어야 할 시점인 것처럼 보인다. 기존의 매뉴얼 식의 “이 경우에는 어떻게 하여야 한다”는 수준에서 벗어나 위기협상과 관련된 여러 분야에서 좀 더 심도 있는 이론적 논의와 경험적 분석이 있어야 할 것이며 이를 바탕으로 우리의 위기협상 분야의 역량증대를 위해 노력해야 한다. 앞으로 위기협상 분야가 개척해야 할 좀 더 심도 깊은 논의와 분석들은 여러 가지가 있을 수 있다. 이러한 방향은 경찰학과 범죄학의 틀을 넘어서 언어학, 음성학, 커뮤니케이션 연구, 게임이론, 심리학 등 여러 인접 관련 학문분야들을 포함할 것이다. 심지어는 무용학이나 연기예술 분야 같은 인간의 행동을 파악하고 그 패턴을 측정하는 분야들도 위기협상 지식의 발전을 위해 도움이 될 수 있을 것이다.

이 글은 이러한 문제인식에 기초하여 좀 더 심도 있는 지식축적과 관련해서 위기협상분야에 기여할 수 있는 논의를 전개하려고 한다. 위기협상은 기본적으로 쌍방간에 일어나는 대화이다. 여기서 대화는 단어로 이루어진 이야기로 구성되며 이는 소리를 통해 상대방에게 전달된다. 통상적으로 이 대화에서 우리는 두 가지의 중요한 사항을 암묵적으로 또는 무의식적으로 당연시한다. 하나는 두 대화의 주체가 커뮤니케이션에 사용되는 언어(즉, 단어)를 동일하게 인식한다. 그리고 또 다른 하나는 그 대화의 내용이 진실한 것이라고 받아들인다. 하지만 이 두 가지 전제는 대부분의 일상생활에서 통용되지 않는다. 가령 “민주주의”, “인권”, “폭력” 등과 같은 단어를 사용할 때, 동일한 단어를 할지라도 대화의 상대방은 서로 다르게 인식한다. 때문에 같은 단어를 사용하더라도 인식에서 중요한 차이가 일어날 수 있다. 더욱이 많은

경우에 대화의 주체는 의도적이건 아니면 의도치 않건 거짓 정보를 전달한다. 그들은 의도적으로 역정보를 전달하거나 기억의 오류가 있었거나 습관성이거나 등의 여러 이유로 거짓말을 한다. 아직 초창기인 우리의 위기협상 분야에서는 이러한 위기협상과정에서의 소통혼란 또는 노이지에 대해서 의미 있는 논의가 이루어지지 않고 있는 것 같다. 하지만 실제 위기상황에서의 경찰과 위기자나 가해자, 난동자 등과의 소통과정에서의 이 소통혼란 또는 노이지는 매우 치명적인 결과를 가져올 수 있다. 때문에 이에 대한 관심이 필요하며 관련 논의의 의의가 크다. 이 글은 이러한 점을 고려하여 위기협상에서의 소통 노이지를 만들어 내는 인식과 오인식의 문제를 짚어 볼 것이다. 인식과 오인식의 개념과 소통과정에서의 의도치 않았던 영향, 그리고 이러한 지식의 활용방안에 대해 제안할 것이다.

보다 구체적으로 이 글은 Robert Jervis(1976)가 주장하는 인식과 오인식이 야기하는 국가 행위자들 간의 커뮤니케이션 왜곡현상에 관한 이론을 위기협상의 당사자 사이에 적용하고자 한다. Jervis(1976: 48-57)는 국가 행위자들 간의 전쟁의 중요한 원인 가운데 하나가 이 의도치 않았던 소통과정에서의 쌍방 간의 서로 다른 인식이라고 주장하며 이 소통문제에 대한 해소가 전쟁을 회피할 수 있다고 본다. Jervis(1976: 28-31)에 따르면 인간은 선형적으로 이미 갖게 되는 인식과 오인식이 현상을 해석하는데 결정적인 현상을 미치게 되어 인간은 자신이 이해하는 방식으로 현상을 이해한다. 이 글은 Jervis의 이론을 적용하여 경찰협상자나 인질범이나 가해자가 갖는 선형적 인식과 오인식에 대해 살펴보고 이러한 선형적 인식들이 위기협상에 미치는 인지 왜곡현상에 대해 논의한다. 또한 이와 관련하여 유사한 문제들을 지적하고 있는 인지대본 또는 스크립트 이론이나 상징적 상호작용 이론 등도 논의를 위해 활용된다.

II. 이론적 논의

1. 인식(perception)과 오인식(misperception) 개념에 대한 이해

인식은 인간이 감각을 통하여 획득한 정보가 뇌에서 형성되는 하나의 인식 틀이다. 인간은 자신을 둘러싼 주변 환경에 대한 현실(reality)을 보거나, 듣거나, 만지거나 하는 등의 감각을 통해 인식한다. 이 과정은 다음 장에서 구체적으로 논의하겠지

만 주변현실에 대한 각 정보들이 감각을 통해 스캐닝 되어 뇌로 전달되게 된다. 뇌는 이 각 정보들을 결합하여 어떤 고유한 인식을 형성한다. 인식구축의 결과 각 개인은 자신이 갖는 고유한 어떤 인식들을 다시 주위 현실을 이해하는 핵심적인 렌즈 또는 분석틀로 활용하게 된다. 이 인식은 심지어 자기 스스로에 대해서도 형성되게 되고 이를 바탕으로 자아정체성을 확립한다. 이를 거울 자아(looking-glass self)라고 한다(Akers & Sella, 2009: 152). 즉, 내가 누군지에 대한 인식은 나를 둘러싼 주변 현실로부터 투입된 정보들의 결과물이다. 보다 쉽게 말하자면 내가 예쁘거나 똑똑하다는 인식은 내 주변의 다른 사람들이 그렇게 예기하기 때문이라는 것이다.

인식은 지속성을 가진다. 인식은 한번 형성되게 되면 지속되려고 하는 관성의 법칙이 나타난다. 각 개인은 자신이 갖는 고유한 인식들을 바탕으로 나중에 들어오는 정보들을 해석한다. 그리고 대체로 나중에 새로 투입되는 정보들은 기존의 인식을 다시 유지, 강화한다. 관성의 법칙을 따르는 경향이 있는 이 인식이 다른 인식으로 대체되기 위해서는 상당한 에너지가 필요하다. 때문에 새로운 인식이 매우 강력하거나 기존 인식에 심각한 결함이 있다는 것을 뇌가 인지하게 됐을 경우에만 이 인식의 지속성이 단절되고 새로운 대안적 인식들로 교체된다(Jervis, 1976: 117-202).

오인식은 인식 오류를 의미한다. 오인식은 자신을 둘러싼 주위 현실을 잘못 이해하기 때문이다. 오인식은 현실 자체를 인식하지 못하는 경우에도 일어나며 주위 현실을 인식은 하지만 사실과 다르게 인식하게 되는 경우에도 발생한다. 우리 주위를 둘러싼 실제 현실이 그대로 감각기관의 스캐닝을 통해 뇌로 전달되지는 않는다(Jervis, 1976: 117-202). 뇌 과학자들은 뇌가 우리를 속이고 있다고까지 이야기 하는데 뇌는 대부분의 경우에 현실을 그 자체로 그대로 인식하지는 않는다. 감각기관을 통한 스캐닝과 투입된 정보가 뇌로 전달되어 뇌가 해석하는 과정사이에 오차가 일어나며 이는 오인식의 원인이 된다. 이 오인식의 정도가 크지 않거나 우리 주변의 대부분의 다른 개인들과 인식의 차이가 그리 크지 않을 경우에는 문제가 되지 않는다. 하지만 실존하는 현실과 인식이 심각히 다르거나 다른 주변인들과의 인식 차이가 현저할 경우 이 다른 인식은 상당히 문제가 되고 오인식으로 간주될 수 있다.

우리는 통상적으로 이 오인식을 무작위적인 사건(random accident)으로 받아들이는 경향이 있지만 이는 사실과 다르다. 오인식은 무작위적인 사건이 아니며 우리 뇌가 형성하는 상당히 작위적이고 선택적인 결과물이다. 때문에 다수의 주변 개인들이 이해하는 현실과 다르거나 현실을 거짓 또는 왜곡해서 오인식하고 있더라도 우리

뇌는 이를 여전히 정당한 인식으로 간주한다. 그리고 이 오인식들을 통해 현실을 왜곡해서 이해함으로써 이 오인식이 타당함을 증명한다. 때문에 오인식 역시 지속성을 가지며 관성의 법칙에 따른다.

2. 인식(perception)과 오인식(misperception)의 형성과 지속성, 그리고 전환

인식은 감각기관이 주위 현실로부터 투입되는 정보가 들을 뇌로 전달함으로써 형성된다. 뇌는 이 전달된 정보가 들을 통합하고 비교, 분석하여 하나의 인식들을 구축한다. 이는 우리 인생의 매우 이른 시기에 일어난다. 출생과 동시에 인간은 스스로를 둘러싼 환경에 대해 파악하고 인식을 형성하는 작업을 시작하게 된다. 각각의 개별 경험들은 이 인식형성에 투입되는 주요 자료가 된다. 인지대본 이론 또는 스크립트 이론은 이러한 과정을 구체적으로 설명한다.

스크립트는 이벤트 스키마타(event schemata)라고도 알려져 있으며 인간 행동을 이해하고 실행하기 위해 필요한 절차상의 지식 구조에 해당하는 기억 구조이다. 스크립트는 아마도 실제로 현장에서 부딪힌 경험의 가장 명백한 묶음일 수 있는 개인적 경험의 결과로부터 생겨난다. 스크립트 이론에 따르면, 인간은 인지대본의 운반자이다. 인간은 개별적인 경험에 직면하게 되면 신중하고 세심한 계산과정을 거쳐 대응하게 된다. 그리고 이러한 개별적 사례의 경험들은 정보가 되어 뇌의 인식, 즉 스크립트의 형성에 활용되어 저장된다. 이후 계속되는 비슷한 상황의 일상적 과정은 익숙해지는 경험을 통해 습관화 된 반응양식의 메카니즘을 형성한다. 이 경우 대부분의 사람들은 사려 깊은 의사결정을 거치지 않고 거의 기계적으로 선택과 행동을 수행한다. 이는 스크립트가 인간의 의사결정을 기계화 일상화하고 행동을 가이드 하기 때문이다. 이를 다른 식으로 표현하면 뇌에 구축된 인식들이 우리의 의사결정과 행동을 통제하는 것이다. 이러한 경험은 누구나 하게 된다. 마치 우리가 직장이나 학교에 처음 방문할 때 상당히 숙려하고 치밀하게 의사 결정하여 이동경로와 수단을 선택하게 되지만 이후 지속적으로 자신의 직장이나 학교에 다니게 되면서는 거의 의식하지 못한 채로 집과 목적지를 왔다 갔다하는 자신을 발견하게 된다. 이는 스크립트가 우리의 외부상황 인식과 의사결정을 통제하기 때문이다(Cornish, 1994: 151-196).

이 스크립트의 형성 과정은 초기의 숙려되고 신중한 사고 과정을 거친 의사 결정과 이러한 의사결정이 습관화 또는 일상화 되는 하나의 지속적인 사이클이다. 그리고 그 습관화 된 대응은 다시 피드백 과정을 거쳐 스크립트의 지속 또는 수정에 영향을 미친다. 이러한 숙려와 잇따르는 일상화의 사이클은 음주운전이나 갑작스런 감정의 폭발에 의한 공격, 또는 병적인 도박과 같은 외관상 이해할 수 없는 것처럼 보이거나 충동적인 행위들에도 마찬가지로 적용된다(Erasmus, Boshoff, & Rousseau, 2002: 1-9).

스크립트는 개별적 개인의 고립된 경험의 반복학습으로부터 형성되거나 인간 상호간의 혹은 미디어를 통한 커뮤니케이션의 과정을 통해 생겨날 수 있다. 예를 들면 범죄자가 특정 범행의 스크립트를 형성하는데 자신의 반복적인 시도와 성공 또는 실패의 경험에서 습관화된 스크립트가 구축될 수 있다. 한편 단순히 다른 범죄자들과 범죄적인 업무 수행에 관해 대화를 하거나 또는 범죄를 다룬 영화를 보거나 이야기를 읽거나 온라인 게임을 하는 행위들을 통해서도 특정한 범죄 행동을 위한 어떤 스크립트를 구축할 수 있다(Erasmus et al., 2002: 1-9).

Cornish(1994: 174)에 따르면, 스크립트 개념은 보편적 스크립트(universal script), 메타 스크립트(meta script), 프로토 스크립트(protoscript), 스크립트, 그리고 트랙(track)과 같은 다른 수준의 추상적 개념들로 이루어진다. 이 서로 다른 용어들은 스크립트 개념이 작동할 수 있는 일련의 다양한 수준들을 나타낸다. 이처럼 개념적으로 서로 연관된 스크립트들의 집합은 가장 구체적인 사례들로부터 보다 함축적이고 보다 추상적인 스크립트의 범주들에 이르기까지 위계적으로 연결될 수 있다. 보편적인 스크립트는 가장 높은 수준의 스크립트이며 여러 개의 메타 스크립트로 이루어진다. 이러한 위계적인 순서에서, 트랙은 가장 구체적인 스크립트 수준이며 따라서 가장 낮은 수준의 추상성을 가지고 있다. 즉, 개개의 개별적인 경험들이 트랙이 되고 이 트랙들이 모여 스크립트가 되며, 프로토 스크립트는 스크립트가 모여 형성되며 메타 스크립트는 다시 프로토 스크립트의 총합이며, 궁극적으로 메타 스크립트들의 묶음이 보편적 스크립트가 된다. 이 보편적 스크립트는 가장 추상적이며 일반적인 수준에서 한 개인의 인식들이 된다.

일단 보편적 스크립트 또는 인식들이 형성되면 이 인식들이 이후에 뇌에 투입되는 정보들을 선별적으로 처리하게 된다. 즉 인식과정에서의 정보왜곡과 편향성이 일어나게 된다. 특정한 인식들을 구축한 뇌는 외부 자극을 처리하는 과정에 있어 인식

틀에 부합하거나 지속시키거나 재강화하는 증거들을 정보가로 인식하고 반대로 기존 인식들을 부정하거나 반증하는 증거들은 차단하거나 인식 자체를 거부하거나 인식들을 지지하는 증거로 왜곡하여 해석한다. 이런 과정은 지극히 합리적인 정보처리와 의사결정과정이다. 이런 편향적 정보처리를 구체적으로 예를 들면 사람들은 자신의 사상적 선호도에 부합하는 정보들을 더 잘 받아들이거나 기억하며, 선호하는 사상을 부정하는 증거들은 의식적 무의식적으로 인지하지 않거나 지지하는 증거들로 자의적으로 왜곡해서 해석한다. 흔히 진보적인 또는 친북적인 사상을 가진 사람들이 북한의 현실을 인지하지 못하거나 상반된 해석을 하는 것은 이 인지과정의 편향성으로 설명할 수 있다. 혹은 우리의 눈 역시 왜곡된 정보를 스캔닝한다. 우리는 일상생활에서 익숙한 인식체계에서 벗어난 대상은 목격하지 못하거나 목격하더라도 잘 기억하지 못하거나 우리가 익숙한 인식틀로 해석한다. 인식틀은 이러한 편향된 외부자극의 처리과정을 통해 지속성을 가지게 된다(Cornish, 1994: 151-196).

인식틀의 지속성은 인간이 외부환경과 상호작용하는데 있어 안정성을 제공하는 심리적 방어기재이다. 인식틀은 하나의 미리 자리 잡은 믿음체계(pre-existing beliefs)를 심어준다. 이 특정한 믿음체계는 외부자극의 흐름을 조절하는 필터링의 역할을 하게 된다. 믿음체계는 어떤 특정한 가정을 형성하게 되고 이 가정을 지지하는 외부자극은 뇌로 전달하고, 이 가정을 부정하는 외부자극은 감각기관의 인식을 억제하거나 인식을 하더라도 각성하지 못하도록 억제하여 뇌로 전달되는 것을 방해한다. 결국 뇌는 이 필터링의 과정을 거쳐 외부자극을 해석하고 믿음체계를 재강화하는 과정을 거쳐 형성된 인식틀을 유지한다. 인간의 의사결정과 행동이 상당한 일관성을 보이는 이유는 이 때문이다. 흥미로운 사실은 집단적 인간으로서의 조직 역시 이와 비슷한 인식틀의 지속성이 관찰된다는 점이다. 관료조직의 경직성은 이 인식틀의 지속성으로 설명될 수 있다(Jervis, 1976: 24-28, 117-119).

지속되는 인식틀은 긍정적인 역할을 한다. 불확실하고 변화하는 외부환경을 헤쳐 나가는데 안정적인 가이드 라인을 제공한다. 또한 효율적으로 외부정보처리를 가능하게 해준다. 여러 상충되는 다양한 정보들을 합리적이고 과학적으로 처리하고 해석할 수 있도록 한다. 만약 이 인식틀의 지속성이 없다면 인간은 애매모호하고 불확실한 외부 환경에 둘러싸여 의사결정과 대응에 상당한 심리적 스트레스를 받게 될 것이다. 또한 적절한 대응방법을 유지하기 어려울 것이다. 매번 새로운 외부자극을 처리하는데 매번 비용-효과 분석을 실시하고 숙려과정을 거친다면 매우 피곤하고 힘든

부담이 될 수 있다. 대부분의 일상은 비슷한 세팅에서 유사한 자극들로 가득 차 있다. 따라서 지속되는 인식들로 루틴하게 처리하는 것이 더 효율적이며 그러한 루틴한 처리에서 발생하는 부작용은 거의 발생하지 않거나 감당할 정도의 수준이다. 한편 정보처리에 있어서도 인식들이 제공하는 선행 믿음과 가정은 정보처리의 수준을 높여 적절한 대응방안을 모색할 수 있도록 한다. 이러한 가정이 없다면 여러 상충되는 정보들이 일관성 없이 뇌에 투입되어 수준 높은 분석을 방해함으로써 적절한 대응을 모색하는 것을 방해할 것이다. 인식들은 정보의 노이즈를 걸러 냄으로서 과학적이고 합리적인 외부자극 처리를 도운다(Jervis, 1976: 117-202).

오인식은 이 미리 자리 잡은 인식들의 지속성이 만들어 내는 부정적인 결과이다. 오인식이 발생하는 이유는 주변 환경이 갑작스럽게 변화하거나 서로 다른 인식들이 충돌하거나 아니면 의도적이거나 의도치 않은 정보왜곡, 즉 거짓말 때문이다. 이 경우 인식들과 상충되는 정보들이 투입되는데 기존의 인식들의 지속성은 이러한 외부 자극들을 제대로 흡수하지 못하거나 익숙한 방식으로 해석하게 된다. 이러한 과정을 통해 인식은 현실과 동떨어지거나 상충되게 되는 오인식이 나타난다. 다음의 두 사례는 이 인식들이 정보처리에 미치는 편향성과 지속성 때문에 나타나는 오인식을 보여준다(Jervis, 1976: 28-31, 181-187).

‘아프리카의 밀림지역에 사는 피그미족의 한 남자가 선교사와 함께 처음으로 여행을 했다. 그의 삶에서 처음으로 짙은 밀림지역을 벗어나 시야가 멀리 지평선에 까지 열린 오픈 공간으로 접어들었다. 대초원에서 피그미 족 남자는 수 십 킬로미터 떨어진 먼 곳에 작은 점처럼 나타나는 야생들소 떼를 보고 동행하던 선교사에게 말했다. “저것들은 뭐라고 부르는 벌레들인가?” 밀림 속에서 시야가 가까운 거리에 한정되어 먼 곳을 바라본 적이 없는 이 남자는 거리와 공간 감각을 이해하지 못했고 따라서 사물의 크기가 거리에 따라 변화한다는 것을 인식하지 못했다(Jervis, 1976: 148-150).’

‘한 미국인 관광객이 이탈리아 밀라노를 여행했다. 중고품을 파는 시장 거리를 거니 던 중 한 미술품을 파는 가게 앞에서 그림을 구경하고 있었다. 가게의 상인은 이 미국인 관광객에게 은밀히 다가와 말했다. “당신은 카를로 브리안테를 아십니까?” 당연히 미국인 관광객은 그런 사람을 모른다고 예기했다. 그러자 이 상인은 놀라면서 “당신은 르네상스 시대의 유명한 인상주의 화가 카를로 브리안테를 모르십니까! 브리안테는 이탈리아를 대표하는 인상주의 화가입니다. 당신이 보는 그 그림이 바로 그의 작품입니다.”라고 말했다. 미국인 관광객은 인상주의 화가의 작품이라

는 말에 그림의 가격을 물었다. 상인은 3,000달러라고 대답했다. 미국인 관광객이 비싸다고 하자 상인은 깎아 주겠다고 제안하며 가게 안에 브리안테의 다른 작품이 있으며 그 작품이 좀 더 크고 가치 있는 것이라고 알려주었다. 관광객은 솔깃한 마음으로 안으로 들어가 다른 작품을 구경했다. 그 작품은 밖에 놓여 있던 것보다 4배 정도 큰 사이즈였다. 가격을 묻자 상인은 10,000달러라고 대답했다. 평소 인상주의 그림에 관심이 많았던 관광객은 갑자기 인상주의 화풍의 그림을 소유하고 싶었다. 특히 프랑스 인상주의에 대해서는 많이 들어봤지만 이탈리아 인상주의 그림에 대해서는 들어 본 적이 없었기 때문에 이탈리아 인상주의 화가의 작품을 소유하게 되면 투자가치도 있을 것이라 생각했다. 그림이 마음에 들었던 관광객은 흥정에 들어갔다. 그리고 이 그림과 밖에 있는 그림을 합쳐 7,000달러에 합의를 보면 어떠냐고 제안했다. 상인은 실랑이 끝에 7,000달러에 두 그림을 파는데 동의했다. 가치 있는 그림을 우연히 이탈리아 중고시장에서 매우 싸게 샀다는 마음에 뿌듯해 했고 미국에 돌아와서 브리안테의 큰 그림을 자신의 집 거실에 걸어 두었다. 몇 달 뒤 자신의 친구 가운데 미술품 정매를 전문으로 하는 딜러를 집으로 초대하여 그 그림에 대해 자랑하는 기회를 갖게 되었다. 집에 방문했던 그 친구는 자신의 친구에게 어이없다는 듯 말했다. “이탈리아에는 인상주의 화풍이 없었다네!” 그 미국인 관광객은 인상주의에 대해 알고 있었고 이탈리아가 프랑스와 접해있기 때문에 당연히 인상주의가 이탈리아에도 있었을 것이라 유추했었던 것이다(Cohen, 1982).⁷

위의 두 사례는 인식틀이 어떻게 현실로부터 투입되는 정보를 왜곡해서 해석하는지를 보여준다. 피그미 족의 사례는 언급한 것처럼 야생들소는 새로운 종류의 벌레로 인식 되었다. 밀림에서는 한 번도 멀리까지 응시하는 경험을 할 수 없었다. 시야는 막혀있고 그 정도 사이즈의 살아있는 물체는 대부분 벌레들이었다. 때문에 이러한 반복적인 경험은 피그미 남자에게 특정한 인식틀을 형성하게 하였다. 그리고 이 남자는 대평원에서 시야에 들어 온 작은 사이즈의 생명체를 벌레로 인식한다. 들소와 이 남자 사이의 거리는 인식되지 못했다. 이 경우 기존의 환경과는 상이한 새로운 환경에 놓였을 때 인식은 오인식이 된다. 실제로 이 남자가 점점 더 들소 떼에 가까워지자 들소의 사이즈는 점점 더 크게 이 남자의 시야에 들어왔다. 이 현실에 이 피그미족 남자는 정신적인 패닉에 빠졌고 어떻게 이 기이한 생명체를 인식해야 하는지에 대해 당황하였다.

두 번째 사례에서는 미국인 관광객이 이미 형성하고 있던 프랑스 인상주의에 대

한 인식들이 이탈리아 인상주의로 전이됨으로서 오인식이 발생한다. 이 관광객이 가졌던 기존의 인식들은 다음과 같다. 인상주의는 매우 가치가 있는 그림이다. 프랑스와 이탈리아는 인접하며 비슷한 문화적 경향을 보인다. 프랑스에 나타났던 인상주의는 당연히 유사한 성격의 이탈리아에도 있었을 것이다. 때문에 이탈리아 인상주의와 카를로 브리안테라는 화가가 허구 또는 거짓말일 것이라는 가능성에 대해서는 의문을 갖지 않았다. 이 최초의 정보가 필터링을 통과하여 뇌에 인식되게 되자 그 이후의 관심은 “그림을 살 것인가? 말 것인가?” 그리고 “산다면 얼마에 살 것인가?”에 집중되었다. 일단 인식의 초점이 다음 단계로 넘어가게 되자 더 이상 현실의 진위여부는 인식되지 않았다. 진위 여부는 무의식중에 진실로 가정되었다. 대부분의 보이스 피싱이나 사기사건 등에서 이와 유사한 인식과정이 관찰된다. 사람들이 이미 형성하고 있는 기존의 인식들은 최초의 진위여부 검증과정을 건너뛰게 만들고 무의식중에 그 진위를 인정하게 만든다. 예를 들면 정부의 고위층으로부터 개발사업 등의 부동산 가격 폭등과 관련되는 어떤 고급정보가 흘러나올 것이라는 인식들은 이런 사람들이 관련사기에 쉽게 빠져들도록 하는 중요한 요인이 된다.

오인식 역시 지속되는 경향을 보인다. 인식과 마찬가지로 오인식 역시 하나의 틀이 형성되면 이는 이후의 외부자극을 처리하는데 있어 필터링 역할을 한다. 오인식은 선형적 믿음체계를 형성하며 이를 통해 가정을 구축한다. 이 가정은 지지하는 정보들을 외부로부터 받아들여 재강화하고 궁극적으로 오인식을 강화한다. 반대로 이 가정에 상충하는 정보들은 의식적 또는 무의식적으로 거부하거나 그 존재자체를 부정하거나 다른 방식으로 해석하는 과정을 통해서 거부하거나 오히려 가정을 지지하는 정보들을 받아들인다. 우리 역사에서도 이 오인식 과정에 대한 대표적인 사례가 존재한다. 임진왜란 직전에 조선에서 일본의 정세를 살펴보기 위해 파견한 두 사신 가운데 한 명은 같은 현실을 두고 일본이 조선침공의 의도가 없다는 것을 지지하는 증거라고 반대되는 해석을 한다. 이는 그가 갖고 있던 선형적 믿음이 현상을 왜곡하여 해석함으로써 자신의 오인식 체계를 강화한 경우이다.

오인식이 일어나는 이유는 외부 현실과 자신이 갖고 있는 선형적 인식들 사이의 인지부조화(cognitive dissonance)를 해소하기 위한 심리적 방어기제가 작동하기 때문이다. 현실에서 투입된 상충되는 증거들은 선형적 인식들이 타당하지 않음을 보여준다. 이 경우에 인식들의 운반자인 개인은 인식과 현실간의 부조화를 경험하고 이는 심리적 긴장 또는 스트레스로 이어진다. 이 때 심리적 방어기제가 작동한다. 자신의

스트레스나 긴장상태를 해소하기 위해 현실의 증거들에 대한 인지를 거부하거나, 사소한 것으로 치부하거나, 미래에 더 많은 상충되는 증거들이 확보될 때까지 인식을 유보하거나, 또는 인식들에 유리한 방식으로 해석하려는 경향을 보이게 된다. 이러한 과정을 통해 오인식은 지속되고 심리적 긴장 또는 스트레스는 해소된다(Jervis, 1976: 382-406).

경우에 따라서는 인식들의 전환이 일어나기도 한다. 우리는 이러한 경우를 현실에서 가끔 목격한다. 예를 들면 급진적 반정부 성향을 가졌던 정치운동가가 보수적이며 애국적인 사상을 보이는 급격한 전환이 그러한 사례이다. 이는 선형적 인식들이 상충되는 현실적 증거들에 대한 인정을 통해 오인식으로 파악되고 결국 현실적 증거들을 잘 설명할 수 있는 새로운 인식들을 받아들이고 기존의 인식들은 폐기하는 일련의 과정을 통해 완성된다. 일반적으로 기존의 먼저 자리 잡은 선형적 인식들이 새로운 대안적 인식들에 비해 우세하다. 이는 지속성이 일반적이며 인식들의 교체가 예외적인 이유이다. 하지만 잇따르는 강력한 현실적 증거들에 대한 인정과 수용은 결국에 기존 인식들이 오인식임을 인정할 수밖에 없도록 만들게 되고 궁극적으로 새로운 인식들을 받아들일 수밖에 없게 되는 결과를 만들기도 한다. 이런 인식들의 전환은 따라서 점진적 변환과정이 아니라 토마스 쿤이 제안하는 것과 같은 급격한 패러다임의 교체이다.

Ⅲ. 위기협상에 있어서의 커뮤니케이션 왜곡현상

1. 상징적 상호작용(symbolic interaction)으로서의 언어소통의 불안전성과 소통에서의 인지왜곡

둘 이상의 서로 다른 개인들이 서로 커뮤니케이션을 수행하게 되면 두 개의 서로 다른 인식들이 충돌하게 된다. 인식들의 차이가 그렇게 크지 않을 경우에 현실적으로 두 소통 주체 사이의 이해와 전달에 심각한 장애는 발생하지 않는다. 하지만 문화, 세대, 관습, 사상, 계층, 성별, 선행경험 등에 중대한 이질성이 나타날 경우 이 인식들의 차이는 심각한 커뮤니케이션의 오류와 장애가 나타날 수 있다. 즉 서로의 의사를 서로 다른 방식으로 해석하고 이해하는 문제가 발생한다. 서로가 서로를 오

인식 하는 상황이 발생하며 편향된 이해는 이 오인식을 지속시킨다.

상징적 상호작용이론은 인간의 언어사용의 불완전성을 지적한다. 각각의 개인은 멘탈 이미지라고 부르는 자신만의 고유한 의미 또는 개념을 가진다. 이 멘탈 이미지는 해당 개인이 이전에 스스로 경험한 내용의 축적물이다. 우리는 이 멘탈 이미지를 언어라는 추상적 기호에 탑재하여 상대방에게 전달하게 된다. 즉 멘탈 이미지에서 단어와 문장이라는 기호로 암호화(encoding) 과정을 거치게 된다. 이 멘탈 이미지가 탑재된 언어적 기호를 상대방은 귀로 듣는 등의 감각기관으로 스캐닝 하고 다시 자신이 갖고 있는 이전에 축적된 경험의 결과물인 멘탈 이미지를 투영하여 이해하는 과정을 거친다. 즉 암호화된 전달내용을 멘탈 이미지로 다시 전환하는 탈암호화(decoding) 과정이 일어난다. 인식들은 이 과정에서 멘탈 이미지를 언어에 탑재하는 과정과 탑재된 내용을 멘탈 이미지로 환원하는 두 개의 서로 다른 과정에 개입한다. 이 복잡한 언어 전달 과정을 살펴보면 인식들이 내용의 왜곡에 개입할 수 있는 위험 요소가 언어와 멘탈 이미지의 두 번의 전환과정에서 일어날 수 있음을 알 수 있다. 특히 커뮤니케이션 양 당사자의 인식들이 다를 경우 이 왜곡은 두 차례에 걸쳐 일어난다(Akers & Sellers, 2009: 152-156).

생텍쥐베리의 소설에 나오는 어린 왕자의 그림과 관련된 에피소드는 언어 소통의 불완전성과 인식들의 차이로 인한 오인식 가능성에 대해 보여준다. 어린 왕자는 보아 구렁이가 코끼리를 삼킨 그림을 그리게 된다. 이 그림은 어린 왕자의 경험된 멘탈 이미지를 자신이 가진 인식들로 변환시킨 하나의 기호이다. 하지만 이 그림을 보는 상대방은 모자로 인지한다. 기호화된 그림을 멘탈 이미지로 전환하는 과정에서 그 상대방이 과거의 경험에서 형성한 인식들로 이 그림을 모자로 인지하기 때문이다. 즉 양 당사자의 인식들의 차이가 오인식을 만들어 낸다. 그리고 커뮤니케이션의 왜곡이 발생한다. 이 커뮤니케이션이 정확해지기 위해서는 두 개의 서로 다른 인식들에 일치 또는 조율이 있어야 한다.

소통에서의 인지왜곡과 오인식의 문제는 형이상학적인 또는 추상적인 주제나 눈에 보이지 않는 감정 등의 주제를 다룰 때 더욱 빈번히 심각하게 나타난다. 비교적 책상, 자동차, 돈 등과 같은 매우 구체적이고 현실적으로 존재하는 물체나 주제를 다룰 경우에는 이 오인식과 소통왜곡의 문제가 상당히 줄어든다. 하지만 민주주의, 인권, 자부심, 동등한 권리 등의 추상적인 주제이거나 슬픔, 역겨움, 고통, 창피스러움 등의 감정과 관련된 주제를 소통할 경우에는 각자 다른 인식들에 기인한 소통왜

곡이 발생할 가능성이 급격히 증가하게 된다. 이러한 이유는 물리적으로 직접 관찰할 수 없는 대상의 경우 해석하는 과정이 필연적인데 이 과정에서 선형적으로 구축되는 인식들이 개입할 여지가 상당히 크기 때문이다. 바꾸어 말하면 오인식이 발생할 가능성이 그만큼 증가하게 된다.

흔히 커뮤니케이션에 있어 사람들은 소통하는 상대방 역시 자신과 동일한 인식들을 갖고 있을 것이라고 잘못된 가정을 하는 경우가 많다. 그런 가정이 없더라도 대부분은 상대방이 자신과 다른 인식들 때문에 자신이 전달한 내용을 자신과 다르게 이해할 가능성에 대해 거의 고려하지 않는다. 대개는 자신이 전달하고자 하는 내용을 자신의 의도대로 그대로 이해할 것이라고 단정한다. 하지만 이러한 가정은 많은 경우에 오류이다. 사실상 대부분의 경우에 소통의 상대방은 말하고자 하는 사람의 내용을 다르게 해석한다. 여기에는 몇 가지 이유가 있는데 근본적으로는 인식들이 다르기 때문이다.

이 몇 가지 이유는 다음의 사항들을 포함한다. 우선 지리적, 상황적 차이가 다른 해석을 만들어 낼 수 있다(Jervis, 1976: 206-209). 예를 들면 세월호 침몰사례에서 침몰 현장에 출동한 경찰 지휘관의 “급박한 상황”이라는 표현은 지리적으로 멀리 떨어져 있으면서 업무환경이라는 상황적 배경이 다른 중앙정부의 기관장에게는 다른 의미로 이해될 수 있다.

둘째, 소통에서 발생하는 시간의 차이가 다른 해석을 만들어 낸다. 1차 대전의 개전 전에 급박하게 돌아갔던 한 사례는 이에 대한 적절한 사례이다. 영국의 외무장관이었던 그레이 경은 1914년 7월 독일의 빌헬름 황제에게 독일이 전쟁에 참여할 경우에 전쟁으로 인한 참혹한 결과를 경험하게 될 것이라고 경고하는 메시지를 전달한다. 하지만 이 경고문은 러시아 군이 총동원 중이라는 사실을 독일 황제가 보고받은 이후에 도착했다. 때문에 그레이 경은 전쟁을 회피할 목적으로 경고문을 전송하였음에도 불구하고 러시아의 동원령을 통보받은 이후에 카이저 황제에게 전달되었기 때문에 독일황제가 이를 독일의 대응을 지연시키고자하는 영국의 음모로 해석하게끔 만들었다(Jervis, 1976: 208).

셋째, 소통의 양당사자 사이에 발생하는 경험의 차이가 다른 해석을 만들어 낸다(Jervis, 1976: 206-209). 이러한 소통의 오류는 앞선 피그미 족의 사례에서 잘 나타난다. 경험의 차이는 들소 떼에 대한 서로 다른 인식의 차이를 만들어 낸다. 많은 경우에 가정폭력 상황에 출동한 경찰관이 뜻하지 않는 피해를 당하는 이유는 가정폭력을

오랫동안 경험한 사람들의 경험을 정확히 인식하지 못하기 때문이기도 하다.

넷째, 소통의 양당사자 사이에 나타나는 정보나 지식의 차이가 다른 해석을 만들어 낸다(Jervis, 1976: 209-211). 흔히 서로 다른 정부나 민간기관 간에 동일한 사안에 대해 인식과 대응의 차이가 나타나는 이유는 기관들 간에 나타나는 정보와 지식의 차이 때문이다. 예를 들면 동일한 북한의 위협이나 행위에 대해서 통일부, 국정원, 국방부, 그리고 진보적 민간기관 간에 해석의 차이가 나타난다. 이는 해당 기관들이 갖는 북한에 관한 지식과 정보의 차이 때문이다. 중산층의 편견이라는 문제도 정보와 지식의 차이로 볼 수 있다. 형사사법기관 내에서도 경찰, 법원, 교정기관 간에 범죄자들에 대한 인식 차이가 존재한다. 대체로 일선에서 범죄자들을 상대해야 하는 경찰 등이 더욱 적대적이고 냉소적이며 비교적 거리를 두고 통제된 공간에서 범죄자들을 대하게 되는 법원이나 교정기관이 좀 더 범죄자들에게 우호적이다. 이는 이들 기관들 간에 나타나는 범죄자들에 대한 정보나 지식의 차이로 설명될 수 있다. 이외에도 다른 여러 소통왜곡이나 오류를 만들어 내는 여러 의식적, 무의식적 가능성들이 존재한다. 거짓말은 대표적으로 의식적으로 소통왜곡이나 오류를 만들어 내는 경우이다. 이에 관해서는 다음 장에서 보다 자세하게 논의할 것이다.

2. 거짓말의 문제

거짓말 또는 정보왜곡은 의도적으로 또는 인지하지 못하는 사이에 소통 상대방의 오인식을 만들어 내는 경우이다. 의도적인 거짓말의 경우는 메시지를 전달하는 전달자는 그 사실이 거짓이라는 것을 인지한다. 그리고 그 정보를 의도적으로 자신의 이익을 위하여 조작하는 경우이다. 반면 인지하지 못하는 거짓말은 무의식 또는 습관적인 이유로 메시지 전달자가 거짓정보를 만들어 내는 경우이다. 이 경우 앞서 언급한 인식틀의 충돌과 유사한 측면이 있다. 하지만 이 경우에는 좀 더 메시지 생성자가 정보의 왜곡을 생산해내며 거짓말의 생산과정에서 어느 정도는 인지한다는 측면에서 거짓말에 해당된다.

거짓말에 대한 이론은 연구의 초기부터 학제간의 융합연구를 통해서 이루어져왔다. 관련 학제로는 철학, 정신의학, 심리학, 의사소통학, 그리고 언어학 등과 같은 다양한 학문적 영역이다(전우병, 2005). 그리고 지난 30여 년간 법심리학 관련 분야에서 가장 활발하게 연구되고 있는 분야가 바로 거짓말의 탐지와 관련된 연구영역이라고

할 수 있다. 이처럼 다양한 학문적 영역을 아울러 연구되고 있는 이 주제는, 그러나 하나의 정립된 이론의 체계를 제시하고 있지 못하고 있다는 평가를 받고 있다.

거짓말의 탐지와 관련된 이론의 가장 기본적인 주장은 개인이 거짓말을 할 때 언어적, 그리고 비언어적 행동에서의 변화가 일어난다는 주장이다. 그 근거가 되는 것은 이에 관해서는 정서적 접근, 행동통제의 접근, 그리고 인지적 접근의 세 가지 틀에서 그 원리를 이해한다(노진아·현명호, 2008; 전우병, 2005; Depaulo, Lindsay, Malone, Muhlenbruck, Charlton, & Cooper, 2003; Ekman, 1988; Rockwell, Buller, & Burgoon, 1972; Zukerman, Depaulo, & Rosenthal, 1981). 우선, 정서적 접근의 관점은 개인이 거짓말을 할 때, 불안감, 죄책감, 두려움, 그리고 남을 속이는 데 있어서의 흥분감 등의 정서를 유발하고 이러한 감정적 변화가 자율신경계에 영향을 주어 생리적 변화를 초래한다는 것에 대해 전제한다(Depaulo et al., 2003; Ekman, 1988; Miller & Stiff, 1993; Zukerman, et al., 1981). 행동통제의 접근의 관점은 거짓행위를 감추기 위한 의도적인 행동억제의 노력이 거짓의 단서를 노출시킨다. 즉, 거짓말을 할 때 발생하는 정서적 각성으로 인해서 나타나는 긴장된 행동은 거짓말을 하는 사람에게서 거짓임을 나타내는 신호가 될 수 있다고 생각하여 오히려 거짓말을 하지 않는 것처럼 보이기 위해 자신의 행동을 통제하는 가운데, 말의 속도와 피치 등의 준언어적 행위가 변화되고, 부자연스러운 말투 등을 나타낸다(노진아·현명호, 2008; 전우병, 2005; Depaulo et al., 2003; Ekman, 1988). 또한, 거짓말을 실행하기 위해서는 복잡한 인지적 노력이 필요하다는 관점에서 인지적 접근의 이론적 주장이 전개된다. 거짓말을 하는 개인은 거짓말을 그럴 듯한 방식으로, 이야기의 순서 등에 모순 없이 해야 한다는 것에 대한 인지적 부담감으로 인해서 응답지연시간이 길어지거나, 말하는 속도가 느려지거나, 설명을 할 손동작이 현저히 감소하거나, 말을 더듬거나 말을 멈추는 등의 부자연스러운 반응을 보인다(Depaulo et al., 2003; Miller & Stiff, 1993; Rockwell, 1972).

이와 같은 거짓말과 관련되어 일반적으로 적용되고 있는 이론적 가정들에 근거하여 거짓말을 탐지하고자 하는 연구가 다양한 관점에서 지난 수십 년간 진행되어 오고 있다. 이러한 연구는 일반적으로 거짓말과 관련된 언어, 비언어, 정신생리의 측면들을 분석하는 세 가지 접근법을 통한 연구로 나뉜다(전우병, 2005). 언어적 내용분석을 위한 방법으로는 준거기반 내용분석기법(Criterion-Based Content Analysis: CBCA)이나 거짓말 내용분석을 위한 과학적 내용분석기법(Scientific Content Analysis:

SCAN) 등이 있다. 그리고 정신생리적 가정에 근거하여서는 폴리그래프기법이 널리 연구되고 사용되어왔다. 그 외에도 행동과 표정 등의 비언어적 특성을 근거로 거짓말을 탐지하려는 행동분석기법들이 널리 사용되고 있다. 특히, 비언어적 행동에서 나타나는 거짓말의 특징을 탐지하는 연구가 상대적으로 활발하게 진행되었는데, 이는 비언어적 행동이 언어적 행동보다 통제하기가 더 어렵다는 연구결과에 근거하고 있다. 관련 연구결과는 개인이 거짓말을 할 때, 목소리 톤이 높다거나, 말을 더듬거나, 시선을 회피하거나, 말실수를 하거나, 대화 간 반응의 길이가 길어진다는 등의 다수의 비언어적 행동의 특징들을 발견하였다(Depaulo et al., 2003; Vrij, 2000; Vrij & Mann, 2001; Vrij, Akehurst, Soukara, & Bull, 2004; Vrij, Edward, Roberts, & Bull, 2000). 이러한 연구결과들은 일관된 행동의 특성을 보고하고 있지는 않았고, 연구결과의 신뢰도와 타당성에 대한 평가는 지금까지도 완벽하다고 볼 수 없는 수준이다. 특히, 개인이 거짓말을 할 때 나타나는 말의 속도, 목소리의 톤, 머뭇거림, 말주저 등은 특히 자주 발견되는 현상이라는 것이 밝혀졌음에도 불구하고 (Vrij, 1998), 현재까지의 선행 연구에서는 비언어적 행동통제와 관련하여 음성분석을 통한 거짓말의 탐지를 거의 수행하지 못하였다.

IV. 위기협상을 위한 역량강화 방안

커뮤니케이션의 양 주체가 가지고 있는 인식들에 중대한 차이가 있을 수 있으며 이 때문에 양당사자 사이에 오인식이 발생할 수 있다는 것은 위기협상에 의미 있는 시사점이 된다. 위기협상은 기본적으로 인식틀이 다른 두 주체가 마주치게 되는 순간이다. 특히 많은 경우에 위기협상의 주체들은 해당 상황에서 처음으로 마주치게 되는 경우들이 많다. 그렇지 않더라도 위기협상의 주체들은 서로에 대해 생소하다. 때문에 필연적으로 서로 다른 인식틀의 충돌에서 발생하는 오인식이 문제가 된다. 만약 협상의 주체들이 상황이전에 충분한 시간적 인간적 접촉을 한 이력이 있다면 이러한 문제는 감소될 것이다. 하지만 위기협상의 경우에 이러한 이전 접촉의 이력을 기대하기는 현실적으로 어렵다. 더욱이 위기라는 상황적 요인은 이 오인식의 문제를 훨씬 증폭시킨다. 감정이 고조되거나 살상의 위협이 현존하는 등의 예외적인 상황은 오인식의 문제에 심각한 부정적 영향을 미칠 수 있기 때문이다. 이런 점에서

위기협상은 오인식의 문제를 비중 있게 다루어야 한다.

오인식의 문제를 해소하기 위해서 위기협상에서는 이 인식들의 차이를 인식하고 이러한 차이를 줄이거나 차이가 만들어 내는 커뮤니케이션의 혼란의 부정적 영향을 줄이기 위해 노력해야 한다. 이런 맥락에서 위기협상의 초기 단계는 인식들의 차이에 대한 인지와 오인식의 문제들을 파악하는 데 보다 주력해야 한다. 이를 위해서는 몇 가지 주의점이 필요할 것이다. 우선 위기협상의 초기단계에서는 가급적 협상을 통해 상대방에 대한 정보를 파악하는데 주력해야 한다. 이 정보는 주로 그 사람이 가질 수 있는 인식들을 파악하기 위해 관련된 개인적, 성격적, 기질적, 신변적 문제들과 관련된 정보들에 초점을 맞추어야 한다. 이를 바탕으로 위기협상의 상대방이 어떤 인식들을 가지는지에 관한 분석과 평가가 이루어져야 한다. 한편 초기단계에서 오인식을 줄이기 위해 서로 사용하고 있는 단어나 표현들이 같은 의미로 쓰이고 있는지 여부도 체크해야 할 것이다. 특히 물리적인 실체가 없는 추상적인 표현들은 주의 깊게 다루어야 할 것이다. 이러한 협상 초기단계의 오인식과 관련된 전략들을 구체적으로 이행하기 위해서는 가능하다면 위기협상에서 상대방이 사용하는 단어나 표현들을 기록하고 그 단어나 표현들 간의 관계를 살펴보고 프로파일하며 숨겨진 의미들을 추정하고 평가 하는 작업들이 이루어져야 할 것이다.

의도적인 오인식 생성과 관련된 거짓말에 관한 지식 역시 위기협상에 활용될 수 있다. 위기협상의 상대방은 의도적으로 거짓말을 할 수 있다. 이 경우 위기협상의 주체는 주로 거짓말의 탐지에 초점을 맞추어야 한다. 거짓말 탐지를 위한 효과적인 전략의 하나로 음성 분석의 원리를 활용할 수 있다. 거짓말을 탐지하기 위한 음성의 분석원리는 인간이 정상적인 심리상태에서 고의적이고 계획적인 거짓말을 할 때 발생하는 스트레스적 심리적 반응을 일으킨다는 전제 하에 개인의 변화되는 목소리를 측정하고 분석하여 개인의 거짓말 여부를 평가하는 것이다.

일반적으로 음성분석을 위한 변수들은 호흡, 음성의 피치(음성의 높이), 음성의 속도, 말실수, 말더듬 등의 변화와 특징을 측정함으로써 분석이 가능하다. 이러한 음성 분석은 내용분석이나 폴리그래프, 그리고 비디오녹음을 통한 시청각적인 관찰을 통한 비언어적 행동분석 등의 분석기법들이 가지고 있는 문제점들과 제한점들을 크게 개선할 수 있는 여지가 있다. 그리고 무엇보다도 현재까지 거짓말을 탐지하려는 비언어적 행동의 측면에서 높은 신뢰도와 타당도를 제공하며 일관된 특성을 보여줄 수 있는 부분이 바로 음성분석기법을 사용한 거짓말의 탐지라고 할 수 있다. 대표적

인 예를 들어, 현재 널리 사용되고 있는 폴리그래프기법이 가지고 있는 단점들과 비교하면, 폴리그래프기법은 신뢰성 있는 결과를 도출하기 위해 다수의 조건이 충족이 되어야 하는 번거로움과 어려움, 장비를 부착해야함으로 인해 발생하는 사용의 불편함, 구조화된 거짓말 탐지 질문을 사용함으로써 제한적인 검증가능성, 그리고 무엇보다 개인에 따라 거짓이 참으로 나타날 수 있다는 거짓 긍정(false positive)의 오류의 가능성이 항상 문제로 지적되어왔다(Lykken, 1974; Raskin, 1982). 더욱이 이 방법은 위기협상에서는 사용되기가 매우 어렵다. 반면 음성분석기법은 개인이 말하는 음성의 특징 및 발화행동의 변화를 기술적으로 측정하고 과학적으로 분석하는데, 특별한 검사 설비 없이 인터뷰나 면접만을 통한 녹음자료로 충분히 검사가 가능하다. 그리고 특별히 구조화된 질문지가 필요한 것은 아니기 때문에 피검자사로부터 다양한 형태의 비언어적 정보를 도출해 낼 수도 있다. 또한 음성녹음만으로 거짓말에 대한 분석을 수행할 수 있어서 피검자사의 불편을 최소화할 수 있는 장점이 있다. 검사를 위해 특별한 기구가 필요하지 않다는 점으로 인해 조사를 위한 검사자가 어떤 장소에서도 필요한 음성을 녹음하여 분석할 수 있다는 용이점이 있어 검사자의 편의를 도모할 수도 있다. 이런 특징들 때문에 현실적으로 위기협상 상황에서 활용되기에 적합하다(김시업·전우병·김경하·김미영·전충현, 2005; 노진아·현명호, 2008; Vrij, 2000; Vrij, et al., 2004; Walters, 1996).

목소리를 내어 성대가 떨릴 때 정상적인 경우라면 자연스럽게 규칙적인 떨림이 생성되는데, 정상적이지 못한 상황에서 긴장하거나 흥분한 경우라면 이러한 떨림이 정상 범위를 벗어날 가능성이 많다. 이 경우에 특정 구간 음성에 대하여 voice report를 실행시켜 지터(jitter, 단위 시간 동안의 피치 변화량), shimmer(단위 시간 동안의 강도 변화량) 등을 찾아내면 그 변칙성을 알아보기 쉽게 된다. 거짓말 상황에서 나타나는 불안감이나 스트레스로 인한 성대의 떨림이나 불규칙성을 알아보기 좋은 것이다(김지은, 2014).

앞서 언급한 것처럼, 거짓말 음성분석의 장점은 위기협상 상황과 같은 실무현장에서 활용가능하다는 점이다. 폴리그래프 등의 기타 방법은 심문이나 실험 같은 제한된 세팅에서 밖에 활용할 수 없다는 단점이 있다. 이에 반해 음성분석은 현장에서 실제적인 활용성이 매우 높고 즉각적인 적용성을 내포하고 있다. 예를 들면 이러한 분석방법은 거짓말을 효과적으로 탐지해야할 필요가 있는 위기협상 뿐만 아니라 경찰의 출동상황, 112 및 119센터 등의 위기조치 및 대응 상황 등 다양한 현장상황에서

의 활용가능성이 크다.

오인식과 거짓말에 관한 이해는 위기 대응 및 협상과정에서의 커뮤니케이션의 문제에 집중적인 노력과 관심이 요구된다는 것을 의미한다. 이러한 사항들은 크게 위기 협상이나 대응팀 구성에서 이러한 문제에 대해 분석하고 지원할 수 있는 전문 인력이 투입되어야 하는 것을 의미할 수도 있고 위기 대응에 임하는 전문 인력의 교육, 훈련 과정에 오인식과 거짓말, 그리고 커뮤니케이션에 대한 여러 이론적 경험적 사항들이 포함되어야 함을 의미할 수도 있다. 어떤 경우이건 커뮤니케이션 상의 문제가 위기대응 및 협상에 중요한 문제로 부각되어야 한다. 하지만 불행히도 국내의 경우는 지난 2007년 아프가니스탄의 인질대응사례와 2014년 리비아에서의 코트라 관장 피랍사건에서 알 수 있는 것처럼 이러한 문제에 대한 인식이 거의 없다(한국 위기관리재단, 2013). 국내의 사례에서도 아직까지는 위기대응 및 협상상황에서 오인식과 거짓말 등이 영향을 미치는 커뮤니케이션의 왜곡문제에 대한 면밀한 검토를 경찰관들이 실행하고 있는 것 같지는 않다. 또한 이 주제에 관한 전문적인 연구 역시 거의 없는 실정이다. 반면 위기대응 및 협상이 발전된 미국의 경우 커뮤니케이션에 있어서의 이러한 전문적이고 세부적인 문제점들에 대해 인식하고 이에 대한 연구와 교육, 훈련 등이 매우 중요하게 다루어지고 있다(Freshman, 2011; Morris, Larrick, & Su, 1999; Slatkin, 2005; Taylor, 2002). 이러한 점은 의미 있는 참조가 된다. 이러한 문제에 대한 체계적인 교육, 훈련과 인력의 활용과 조직구성 등이 요구된다. 또한 위기대응 관련 사건들을 데이터베이스화 하는 체계적인 작업이 요구되며 이렇게 확보된 데이터를 가지고 체계적인 연구가 수행되어야 할 것이며 이는 다시 이러한 커뮤니케이션 분야에 대한 지식의 축적과 활용으로 이어져야 할 것이다.

V. 맺음말

이 글은 위기협상에서 발생할 수 있는 오인식의 문제에 대해 지적하고, 이에 대한 주의를 환기하며, 그리고 이러한 지식을 바탕으로 위기협상에 활용할 수 있는 방안들에 대해 제안한다. 우리나라의 위기협상 분야는 아직 초기단계이다. 때문에 많은 논의들이 위기협상 시에 “무엇을 해야 하는가?” 또는 “무엇을 하지 말아야 하는가?”와 같은 매뉴얼 형태의 내용들에 집중되어 온 측면이 있다. 하지만 이제 우리나라도

이러한 사항들에 대해서는 어느 정도 역량이 구축된 듯이 보인다. 따라서 이제는 위기협상과 관련된 좀 더 심도 있고 다양한 논의들이 전개되어야 할 것처럼 보인다. 또한 이러한 논의들을 토대로 위기협상 능력을 발전시키는 문제에 대해서도 고민을 할 시점이다. 이 글에서 제안하는 내용들이 위기협상 분야의 역량강화와 발전에 기여할 수 있기를 기대한다.

앞서 언급한 것처럼, 위기협상 및 대응에 있어서 커뮤니케이션을 왜곡시키는 오인식과 거짓말에 대한 이해와 지식이 축적 되어야 한다. 이를 토대로 체계적 연구와 관련 데이터베이스 구축이 이루어져야 할 것이다. 이와 관련된 내용에 대한 교육, 훈련이 이루어져야 할 것이며 전문적 지식과 경험을 가진 인원이 위기 대응팀에 포함이 되어야 할 것이다. 이러한 일련의 시도들은 서로 유기적인 연계를 구축하면서 위기 협상과 대응의 수준을 높이는 방향으로 시도되어야 할 것이다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 김시업·전우병·김경하·전충현. (2005). 용의자의 거짓말 탐지를 위한 비언어적 단서탐색. 한국심리학회지: 사회 및 성격, 19, 151-162.
- 김지은. (2014). 음성분석에 관한 소개. Unpublished paper.
- 노진아·형명호. (2008). 거짓말의 음성 및 발화행동 특징 연구. 한국심리학회지: 일반, 27, 119-137.
- 전우병. (2005). 거짓말 탐지의 비언어적 지표탐색과 훈련효과. 경기대학교 대학원 박사학위 논문.
- 한국위기관리재단. (2013). 2007년 아프가니스탄 피랍사건 종합보고서. 서울: 도서출판 위기 관리.

2. 국외문헌

- Akers, R. L. & Sellers, C. S. (2009). *Criminological theories*. (5th ed.). New York: Oxford University Press.
- Cohen, H. (1982). *You can negotiate anything*. New York: Random House Publishing Group.
- Cornish, D. (1994). The procedural analysis of offending and its relevance for situational prevention. *Criminal Prevention Studies*, 3: 151-196.
- Depaulo, B. M., Lindsay, J. J., Malone, B. E., Muhlenbruck, L., Charlton, K., & Cooper, H. (2003). Cues to Deception. *Psychological Bulletin*, 129: 74-118.
- Ekman, P. (1988). Lying and nonverbal behavior: theoretical issues and new findings. *Journal of Nonverbal Behavior*, 12: 163-176.
- Erasmus, A. C., Boshoff, E., & Rousseau, G. (2002). the potential of using script theory in consumer behavior research. *Journal of Family Ecology and Consumer Sciences*, 30: 1-9.
- Freshman, C. (2011). Lie Detection and the Negotiation Within. *Harvard Negotiation Law Review*, 16: 263-296.
- Jervis, R. (1976). *Perception and Misperception in International Politics*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Miller, G. R. & Stiff, J. B. (1993). *Deceptive communication*. Newbury Park, CA: Sage.
- Morris, M. W., Larrick, R. P., & Su, S. K. (1999). Misperceiving Negotiation Counterparts:

- When Situationally Determined Bargaining Behaviors Are Attributed to Personality Traits. *Journal of Personality and Social Psychology*, 77(1): 52-67.
- Lykken, D. T. (1974). Psychology and the lie detector industry. *American Psychologists*, 29: 725-739.
- Raskin, D. C. (1982). The scientific basis of polygraph techniques and their uses in the judicial process. In H. D. Kimmel, E. H. Van Olst, & J. F. Orlebeke. (Eds.). *The orienting reflex in humans*, Hillsdale, NJ: Erlbaum, 587-605.
- Rockwell, P., Buller, D. B., & Burgoon, J. K. (1972). Measurement of deceptive voices: Comparing acoustic and perceptual data. *Applied Psycholinguistics*, 18: 471-484.
- Slatkin, A. A. (2005). *Communication in crisis and hostage negotiations*. Springfield, IL: Charles C Thomas Publisher, LTD.
- Taylor, P. J. (2002). A Cylindrical Model of Communication Behavior in Crisis Negotiations. *Human Communication Research*, 28(1): 7-48.
- Vrij, A. (1998). Telling and detecting lies: some future directions in research. *Forensic Update*, 54: 14-19.
- Vrij, A. (2000). Detecting lies and deceit: the psychology of lying and implications for professional fail to catch liars and how they can improve. *Legal and Criminological Psychology*, 9: 159-181.
- Vrij, A. & Mann, S. (2001). Telling and detecting lies in a high-stake situation: the case of a convicted murder. *Applied Cognitive Psychology*, 15: 187-203.
- Vrij, A. Akehurst, L., Soukara, S., & Bull, R. (2004). Detecting deceit via analyses of verbal and nonverbal behavior in children and adults. *Human Communication Research*, 30: 8-41.
- Vrij, A., Edward, K., Roberts, K., & Bull, R. (2000). Detecting deceit via analysis of verbal and nonverbal behavior. *Journal of Nonverbal Behavior*, 24: 239-263.
- Walters, S. B. (1996). *Principles of Kinesic interview and interrogation*. CRC Press.
- Zukerman, M., Depaulo, B. M., & Rosenthal, R. (1981). Verbal and nonverbal communication of deception. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology*. Vol. 14, New York: Academic Press, 1-57.

【Abstract】

The issue of misperception and lie in crisis negotiation communication and a policy proposition for the development of crisis negotiation capacity

Yun, Min-Woo

Now it is a proper time to discuss on the issue of crisis negotiation more in-depth. Thus far, studies on crisis negotiations have been mere manual style guidelines of “what to do”. More substantial and rigorous theoretical propositions and empirical studies await for the future development of crisis negotiation field.

This article contributes to the theoretical enrichment of the study of crisis negotiation field. Conventionally, two problems of misperceptions are raised in crisis negotiation. For instance, even though two parties used the same word, there can appear a substantial difference. Even worse, in many cases parties of negotiation send misinformation intentionally or unintentionally. This noise of communication can cause a serious misperception for parties of crisis negotiation including police officers, perpetrators, and hostages. However, this issue has not yet discussed in the field of crisis negotiation in Korea. This paper pointed out such important but not yet focused issue. It first discusses about the problem of perception and misperception. Next, it presents the negative impacts of such perception and misperception in crisis negotiation communication. Finally, it suggests the policy implications.

Key words : crisis negotiation, perception, misperception, hostage negotiation, lying