



가톨릭대학교
THE CATHOLIC UNIVERSITY OF KOREA

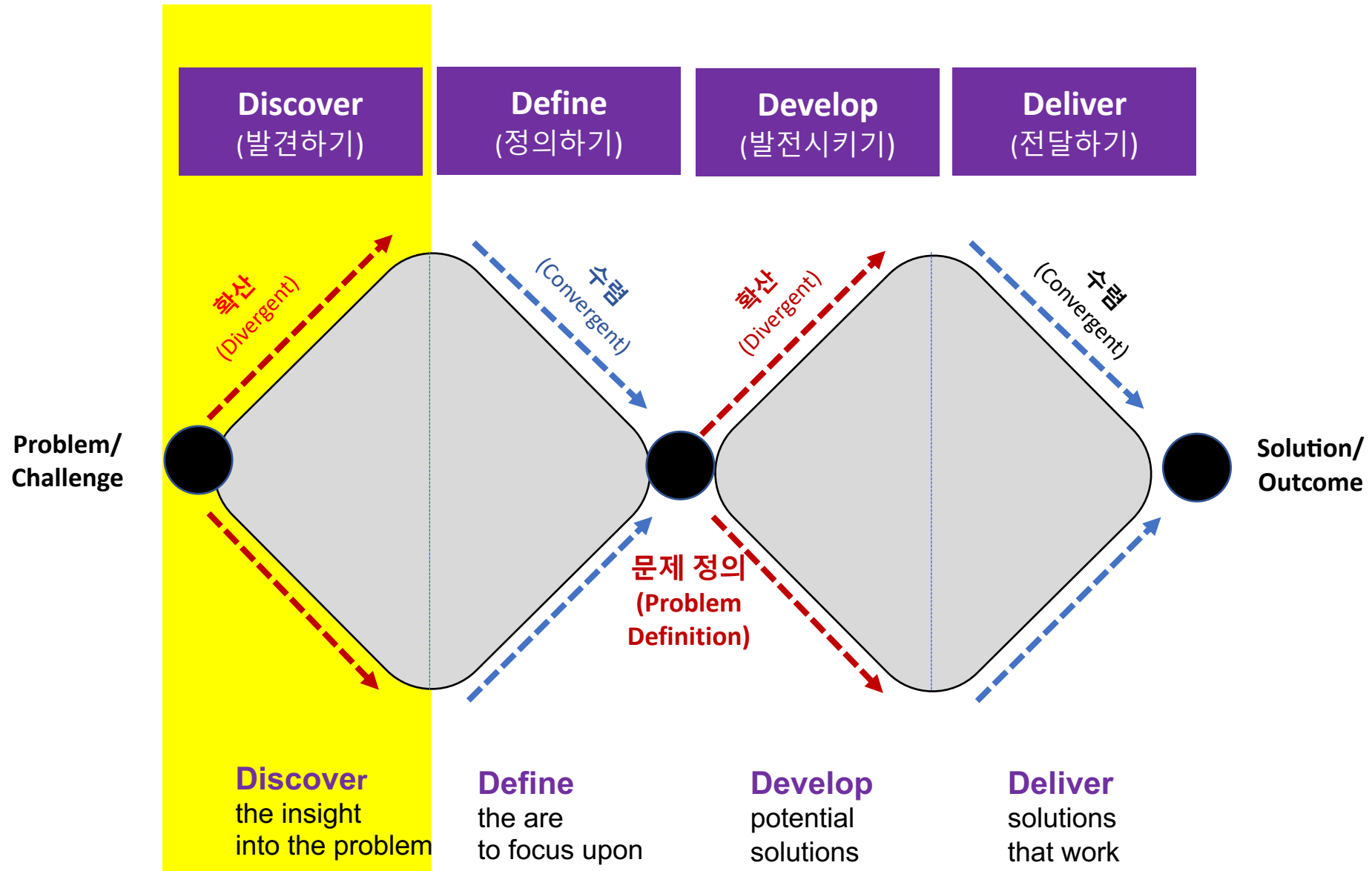
공감

Discover the insight into the problem

김혜령

가톨릭대학교. 데이터사이언스학과

서비스 디자인 프로세스 Design Council (UK)



What is **empathy**?

Empathy is **when you feel what the other person is feeling.**

When you can **mirror their expressions, their opinions, their hopes.**

(Source : IE business school)

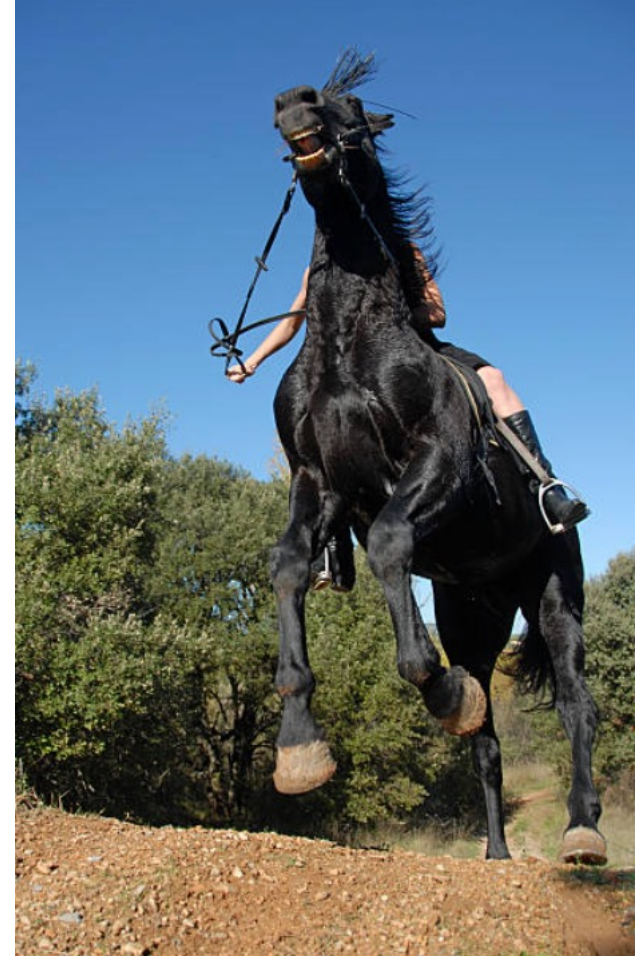
이 사람들은 왜 여기에서 거주하고 있는 것일까요?







제인 구달



말이 놀라지 않고, 다치지 않도록



Song of Myself / Walt Whitman
나의 노래 / 월트 휘트먼

Agonies are one of my changes of garment, .
고뇌는 내가 갈아입는 옷 중 하나이니,

I do not ask the wounded person how he feels,
나는 상처받은 사람에게 기분이 어떤지 묻지 않는다.

I myself become the wounded person.
나 스스로 그 상처받은 사람이 된다

공감은 감정이 아니고, **다른 사람의 관점에서 이해하고 노력하는 인지적 과정' 임.**
공감은 학습의 산물임

공감은 새로운 혁신, 비즈니스의 기회의 단초임
공감은 **문제 해결을 '결심'하게 하는 동기를 제공함.**

'내가 겪는 불편함' vs '우리가 겪는 불편함' 중 '**우리가 겪는 불편함'에 집중하게 됨**

공감 (共感, Empathy)

- 共感 : 같이 느끼다
- Empathy : **Em** (in, 안으로) + **pathy** (feeling, 감정)
 - 독일어 'Einfühlung'에서 유래
 - 타인의 열정이나 깊은 감정으로 속으로 들어 가는 것.

공감 (Empathy)	동정(Sympathy)
• 양방향이고 힘이 증폭된다.	• 일방적이고 일시적이다.
• 상대를 느끼는 것으로 상대를 깊게 이해하고 알게 되며 결국 소통을 이끌어 낸다. 적극적인 마음의 작동으로 주고받는 마음이다. 공감은 내 마음이 상대의 마음에 가서 움직이는 것이다.	• 연민과 같은 감정상태를 의미한다.
• 공감은 ‘내려 놓을 줄 알고 상대방의 시각으로 세상을 볼 줄 아는 일종의 대화 기술이다’ 공감을 표현하기 위해선 그 어떤 주관적인 생각을 표현하지 않고, ‘상대의 입장에서 어떤 일을 이해하고 느끼면서 , 그가 진정으로 원하는 것이 무엇인지를 알아야 한다	• 동정심은 자신의 눈으로 세상을 객관적으로 바라보는 감정의 일종이다. 이는 타인에 대한 연민이나 분노 등의 현태로 표출된다.

‘체인지 메이커’의 4가지 자질 중 공감 능력 (빌드레이튼, 아쇼카 설립자)

공감 능력 (Cognitive Empathy)

공감은 다른 사람의 입장이 되어서
그들의 관점에서 세상을 볼 수 있는 능력이다.
공감은 판단하려 들지 않고,
다른 사람의 감정을 이해할 수 있게 해주며,
다른 사람의 상황을 고려한
의미 있는 변화를 이끌어 낸다.

편협한 공감, 혐오

편협한 공감의 위험성.

- 공감의 반대는 '**선택적 공감**'. 내가 공감하고 싶은 것만 공감----> 차별, 혐오, 분노로 이어짐.
- 나와 내 집단에 대한 애착. 집단 정체성의 오작동 : 혐오
- 안전에 대한 집착(예: 범죄에 대한 두려움)이 난민 혐오 등으로 확산

혐오 확산의 배경

- 사회 경제적 배경
- 달라진 미디어 환경
- 정치적인 맥락
- 사회 문화적 배경

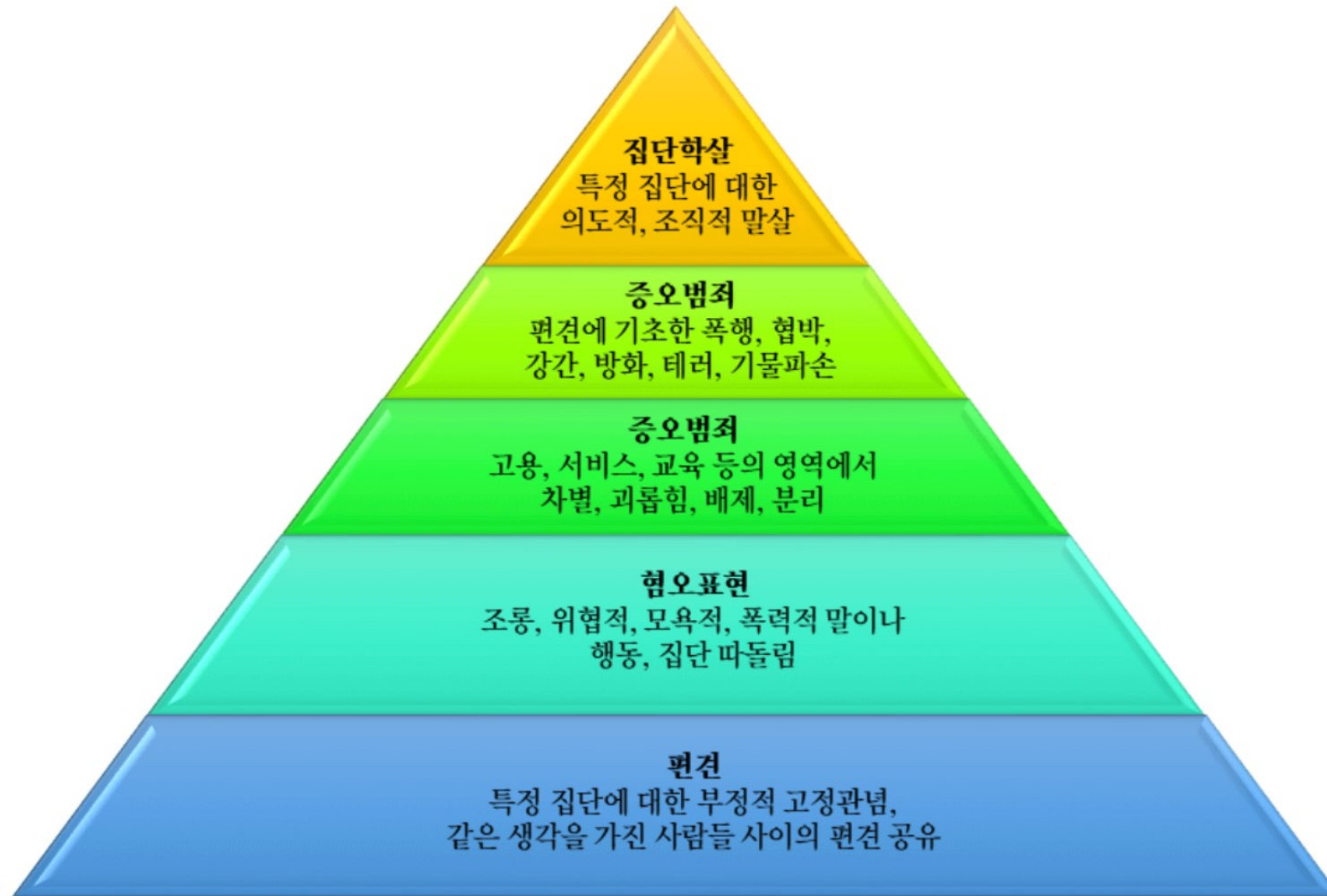


침묵의 나선 이론(Spiral of Silence Theory)

독일의 여성커뮤니케이션학자 엘리사베스 노엘레 노이만(Elisabeth Noelle Neumann, 1974/1980)이 주장한 여론 형성 이론.

여론이 형성되는 과정에서 자신의 입장이 다수의 의견과 동일하면 적극적으로 동조하지만 소수의 의견일 경우에는 남에게 나쁜 평가를 받거나 고립되는 것이 두려워 침묵하는 현상을 말함.

여론의 형성 과정이 한 방향으로 쏠리는 모습이 마치 나선 모양과 같다고 해서 붙여진 이름임. 고립에 대한 두려움과 주류에 속하고 싶은 인간의 강한 욕망이 침묵의 나선을 만듦.



민감성

How to notice more and extend our lenses?

너는 전공이 뭐니?

아프면 의사한테 가보지 그래?



소셜 로봇, 피오

하세요! =====> 해주세요!







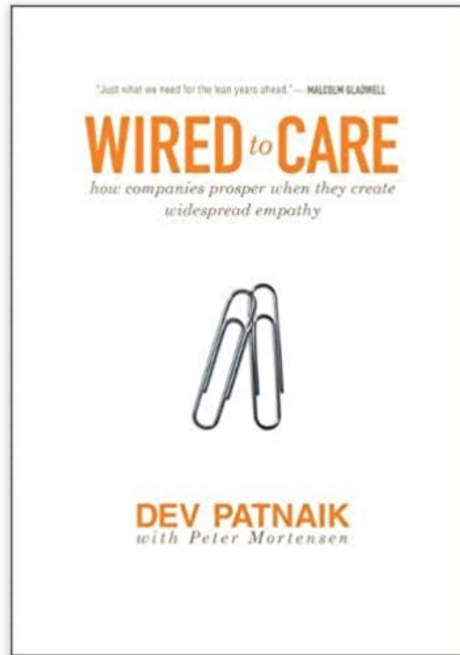
“할리 데이비슨에서 가장 놀라운 점은 어떻게 생산 현장에 있는 엔지니어부터 재무 부서에 있는 회계직원까지, 회사 내의 모든 사람들이 **자신의 고객인 오토바이족들에 대한 직관적인 이해력을 가지고 있느냐** 하는 것이다.”(24p, 와이어드, 데브 팻나이크)



공감이 발휘될 수 있는 시스템과 제도의 힘



[한글자막] 알렉산드리아 오카시오-코르테스(AOC) 의원 연설 (20200723)



기업 성장의 핵심 키워드, 고객과 공감하는 능력

“많은 기업들이 자신의 고객을 직접 만나는데 시간을 거의 할애하지 않는다”

“많은 기업이 실적과 사업의 방향성을 실시간으로 판단할 수 있는 다양한 시스템을 개발했다...그들이 획득한 정보를 ...데이터로 변환시켰다. 이런 경영 시스템이 가지고 있는 가장 큰 문제점은 사업을 하는데 가장 중요한 고객들의 감추어진 정보를 제공하지 못한다는 것이다”



우리는 문제를 알고 있는가?

“무엇이 문제인지 **안다**”고 생각하는 것이 문제

Immigrant

어떤 사람들이
모국인 자신의 나라를 떠나서
이민자의 삶을 시작하려고 한다고 생각하나요?

이슬람 친구를 둔 사람은, 이슬람 혐오를 가질 확률이 더 낮다.



[Join the Network](#)

[Contact & Press](#)

[Support Us](#)



[On Campus](#)

[Training](#)

[Resources & Grants](#)

[Explore IFYC](#)

[Interfaith America](#)



College Students Defying Division

You're part of the most religiously diverse generation our country has ever seen. That diversity isn't necessarily a good or bad thing — it's just a fact. It's how you engage with it that matters.

Differences of faith and worldview have the potential to push society apart and we see a rise in this kind of polarization around us every day. But those same differences can be actively

Students

[Interfaith Leadership Institute](#)

[Coach Program](#)

[Interfaith Leadership Video Series – online course](#)

홈리스분들과 공감하기 위해
나는 어떤 것을 시도해 볼 수 있을까?

Service designer approach empathy...

- Without judgement
- With a beginner's eyes
- With curiosity
- Optimistically
- Respectfully

서비스 디자이너의 역할

사용자를 **대변**하는 역할 (user's advocate)

문제 해결 솔루션을 바라보는 관점

공감이 발휘될 수 있는 시스템과 제도

어느 날 퇴근시간에 많은 사람들과 함께 지하철 계단을 내려가고 있습니다. 한참 내려가다가 계단 옆에 사람 하나가 쓰러져 있는 것을 발견했죠. 그 사람은 셔츠도 입지 않고 움직이지도 않는데도 사람들은 무심하게 그를 타넘고 자기 갈 길을 가고 있었습니다. **제가 무슨 일인지 알아보려 멈춰 섰더니 그제서야 다른 6명의 사람들이 쓰러진 사람 주위에 모여들더군요.** 쓰러진 사람이 영어를 할 줄 모르는 외국인이며 돈도 없이 굶주린 채 며칠간 거리를 헤매다가 쓰러졌다는 사실을 알았습니다. 모인 사람 중 누군가가 음료수와 먹을 것을 가져왔고 또 누군가는 지하철에 있는 경찰을 불러 주었습니다. 그 후 그 남자는 기력을 되찾아 다시 걸어나갔습니다. 저는 단지 그 사람이 어떤 상태인지 서서 지켜봤을 뿐인데 말이죠" **이렇듯 작은 공감의 행위가 주변을 변화시키고 세상을 밝게 하곤 한다.** 골먼이 한 일은 다만 그 사람 앞에 멈춰 서서 그에게 관심을 보이는 제스처를 취했을 뿐인데 결국 **그 자그마한 몸짓이 쓰러져간 한 사람의 목숨을 살리는 계기가 된 것이다.** 왜 행인들이 지나가다가 멈춰 그 사람을 살렸을까. 다니엘 골먼은 그 행위를 공감으로 설명했다. **사람들이 말을 하지 않아도 잠재돼 있는 공감 뉴런**이라는 '거울세포'가 멈춰서도록 자극했다는 거다.

EOD