

의심병(疑心病) (4/4/2014)

사람은 누구나 의심(疑心)을 갖고 산다. 태초에 아담과 이브도 선악과를 먹지말라는 하나님의 계명에 의심을 갖기 시작하면서 불행이 시작된다. “왜 유독 이것만 따먹지 말라는 거지?” 우리는 매사에 사물이나 사건을 대할 때 <왜? Why?>로 시작한다. 하지만 인간의 <의심>이 창의력을 낳고 생산성을 향상시키며 가치를 부가하는 원동력이기도 하다. <가치투자>의 핵심도 남들과 다른 <왜?>라는 의문에서 출발한다. 조직사회에서도 지위가 높을수록, 책임이 무거울수록 <왜?>라는 질문을 더 많이 하게 된다. 역사의 제왕들이나 독재자들도 세력이 커지는 신하들을 의심하고 견제하다가 그 <의심>이 지나쳐 <난>이나 혁명으로 권좌에서 물러나게 되는 많은 사건들이 있다. <의심>은 불확실성이다. 믿지 못하거나 확실하지 않음이 의심을 만든다. 의심이 또 다른 의심을 낳는다. 그래서 <의구심>은 의심하며 두려워하는 마음이다. 문제는 이런 의심이 지나치면 병이 된다는 것이다. <의심병>의 대표적 사례가 의부증이나 의처증 환자들이다. 내 어린 시절, 우리 동네에서 잉꼬부부로 소문난 사람이 있었다. 남편은 큰 사업가였고, 덕망높은 지역 유지였으며, 아내는 승무원 출신인 미모의 여자였다. 이들 부부가 몇달에 한번씩은 병원에 치료받으러 온다는 것이다. 그런데 올 때마다 여자의 온몸과 얼굴에 멍이 들고 만신창이가 되어 온다는 것이다. 남편이 극심한 의처증 환자라는 것이다. 그때 처음으로 의처증이라는 단어를 알았다. 여자의 말로는 남편이 말도 되지도 않는 의심을 하면서 주기적으로 폭력을 휘두른다는 것이다. 그러고서는 남편이 잘못했다고, 다시는 그러지 않겠다고 손이야 발이야 빌며 다짐을 하고 각서도 쓴다고 한다. 그리고는 여자가 원하는 것을 무엇이든 사 주며 언제 그랬냐듯이 잘 해준다는 것이다. 그렇게 산 세월이 10년을 넘는다고 한다. 우리 주변에는 생각보다 이런 <의심병> 환자가 많다.

의심은 강박증으로 해석할 수 있다. 강박증은 집착에서 시작되며, 집착은 두려움과 마음의 불안에서 시작된다. 이들 중 다수는 완벽주의자들이다. 이들이 어느 한 곳에 에너지를 과도하게 집중하면 강박장애가 되는 것이다. 강박장애는 청결에 대한 결벽증,

버리지 못하는 소유 강박증, 생각에 사로잡히는 망상장애, 일에만 집중하는 일 중독장애, 누군가가 나를 괴롭힌다는 피해 망상 장애, 남들보다 잘 나아 한다는 우월장애, 등등 의심병은 종류도 많고 증상도 다양하다.

그런데 이런 강박증의 불안 심리는 어디서부터 발생하는걸까? 심리학자들은 자신의 과거 기억 속의 아픔이나 상처로부터 발생한다고 한다. 개를 무서워하는 사람들 중에는 어린 시절, 개에게 물리거나 개로 인해 극도의 공포심을 느꼈던 경우가 많다는 것이다. 이런 사례는 사업체나 가게를 사고자 하는 나의 고객들에게서도 자주 보게 된다. 경기가 장기불황이다 보니 심리적으로 극도의 불안 상태다. 고객과 상담을 하다 보면 어떻게 사사건건 시작도 하기 전에 의심부터 할 수 있을까 의아하기도 하다. 고정관념이라 할까, 강박관념이라 할까. 물론 그 사람이나 주변 사람이 과거에 가게를 사고 팔면서 아픈 기억이나 상처가 있기 때문일 것이다. 매상을 속아서 샀다거나, 브로커의 농간에 당했다거나, 경험이 없어서 주위 사람 말만 믿고 샀다거나, 이유는 다양하다. 이유가 어쨌던, 누구의 잘못이든, 편협된 강박증으로는 현실을 정확하게 판단하거나 결정할 수 없다.

비즈니스 컨설팅 기법에 가장 초기 단계가 <현상분석>이다. 현상분석은 <왜?>로 시작한다. 이는 <문제점 도출>로 이어진다. 모든 사건의 현상에는 <문제점>이 있기 마련이다. 그 문제점에는 여러가지 <issue>가 있다. 그 중에서 가장 중요한 <핵심 이슈>들을 찾아내야 한다. 각 이슈들을 나열하고 각 <이슈>마다 <해결방안>을 마련해야 한다. 각 <해결방안>로 해결이 되지 않을 경우 어떻게 할 것인지 <처리 방안>을 준비하면 된다. 예를 들어 <issue>가 <매상>이라고 하면 <해결 방안>은 가장 확실한 방법부터 순차적으로 여러 방법을 통해 매상 점검을 하면 된다. 그런데 매상 점검을 해 보지도 않고 모든 것을 의심한다. 컴퓨터 자료도, 수입 장부도, 매출 전표도, 크레딧 카드 사용 실적도, 심지어 자신이 매일 가게에 나가 직접 확인한 자료들도 모두 의심한다. 모든 자료는 조작할 수 있다는 것이다. 이걸 국정원 비밀 정보원도 아니고, 고도의 사기 집단이 아닌 다음에야 어떻게 속인다는 것인지 알다가도 모를 일이다. 어떤 경우는 Seller 의 과거 나쁜 행적이 문제가 된다. 하지만 컨설팅을 하는 입장에서는 현상을 중시한다.

*본 저작권은 윌리칼럼 저자인 이위식씨에게 있으므로 저자의 서면 동의 없는 무단 전재 및 복제를 금합니다.

과거의 행적이나 소문, 과거의 실적은 참조 사항일 뿐, 분석의 실체는 아니다. 오히려 분석대상 중에 나쁜 Seller 는 자료를 감추거나 속이거나, 공개하기를 거부하는 사람이다. 바보같은 Buyer 는 잘못 따지거나, 분석하지도 않고, 믿고 느낌으로 사는 사람이다. 무책임한 주변사람은 자신이 전문가도 아니면서 <아니면 말고>식으로 남의 사업을 충고하는 선무당 같은 사람이다. 대부분의 주변 사람들이 가게를 못사게 하는 주요 원인은 가게를 사라고 권해서 책임을 지느니, 가게의 단점들을 이야기해 가게를 못사는 것이 책임추궁을 면할 수 있기 때문이다. 분석은 자신의 알량한 사업경험으로 하는 것이 아니다. 정확한 분석기법으로, 정량화된 숫자로 하는 것이다. 의심은 사업분석의 시작이지만, 과정은 항상 냉철하고 예리해야 한다. 내가 분석한 자료로 상대방을 설득할 수 없다면 그것은 잘못된 분석이다. 상대방을 설득할 수 있어야 성공적인 결과를 기대할 수 있다. 무턱대고 의심하고, 분석 시도조차 하지 않는다면, 당신은 <의심병> 환자일 뿐이다.