

상대의 설득으로부터 자신을 지키는 방어의 기술

I. 방어기술의 필요성

II. 방어기술 구사를 위한 준비과정

1. 목표에 집중하라
2. 넓은 시야를 확보하라
3. 상대방의 유형을 파악하라

III. 상대의 주장을 약화시키는 방어기술

1. 선례 호소하기에 대응하는 방어기술
2. 권위 호소하기에 대응하는 방어기술
3. 감정 호소하기에 대응하는 방어기술

IV. 위기를 모면하기 위한 방어기술

1. 책임성을 회피하기
2. 행위의 부정적 측면 축소하기
3. 반증 요구하기
4. 모순되는 답변 피하기
5. 자신감을 유지하기

V. 맺음말

상대의 설득으로부터 자신을 지키는 방어 기술

I. 방어기술의 필요성

설득은 양방향으로 진행된다. 우리가 상대방을 설득하려고 노력한다면, 상대방도 우리를 설득하려고 하기 때문에 설득을 위한 대화가 오고가는 과정에서 자신의 논리가 변화하거나 흐려지지 않도록 주의해야 한다. 이러한 관점에서 쇼펜하우어는 “주장이 옳음을 견지하기 위해서는 자신의 주장을 내세우고 방어하는 데 교활하고 민첩해야 한다”고 했다.¹⁾ 주장을 강력하게 밀어 붙이는 것만큼 방어를 통해 자신의 논리와 생각을 지켜내는 것이 중요하다는 의미이다.

기존의 설득 관련 문헌들을 살펴보면, 주로 화자의 생각과 주장을 논리적으로 전달하여 설득력을 높이는 방법이나, 상대방보다 우위를 점할 수 있는 수사적 기법에 관한 내용이 주를 이룬다. 반면 상대방이 다양한 수사적 공격 기술을 사용하여 자신의 주장을 강화하고자 시도할 때, 위기 상황에 현명하게 대처하고 극복할 수 있는 방법에 대해서는 상대적으로 주목하지 않는 경향이 있다.

그러나 방어기술을 익히고 이를 적절하게 구사하는 것은 매우 중요하다. 왜냐하면 방어기술은 설득을 위한 대화의 맥락을 이해하고 앞으로의 대화를 예측하는데 도움이 되기 때문이다. 방어기술 구사를 통해 집중해야 할 중요한 논점과 그렇지 않은 논점을 구별해 낼 수 있는 분별력을 기를 수 있다. 어떤 논점이 상대를 설득했는가 또는 그렇지 못했는가를 판단하여 새로운 기술들을 도입할지 여부에 대한 결정을 내릴 수 있다. 또한 상대방의 주장 중 상대적인 장점과 단점을 평가하는 것이 가능하다. 상대방의 주장에 약점이 있다는 점을 포착해내고 이를 기반으로 자신의 입장을 더욱 강력하게 내세운다면, 대화의 분위기를 반전시킬 수 있음은 물론 설득의 상황을 유리하게 이끌어 갈 수도 있다.

1) 김용규, 2007, 『설득의 논리학』(웅진지식하우스), 235쪽.

위의 논의를 바탕으로 이 글에서는 방어기술 구사를 위한 준비과정을 비롯하여 상대방의 논리를 약화 시킬 수 있는 방어기술과 위기를 유연하게 극복하기 위한 방어기술까지 살펴볼 예정이다. 장황한 미사여구로 치장된 수사법을 논리라고 착각하지 않고, 상대의 말에 숨겨진 논리적 함정을 포착하여 위기를 기회로 바꿀 수 있는 방법들을 알아보기로 한다.

II. 방어기술 구사를 위한 준비과정

1. 목표에 집중하라

설득을 통해 달성하고자 하는 목표에 지속적으로 집중해야 한다. 많은 사람들이 대화 과정에서 부수적인 내용을 갖고 논쟁을 벌이느라 원래의 목표에 집중하지 못하는 경우가 있다. 이와 같은 실수를 방지하기 위해서는 자신의 목표를 확실하게 밝히고 설득의 과정에서 목표를 자주 점검해야 한다. 상대방과 같은 맥락을 공유하고 있는지, 새로운 정보로 인해 목표를 조정할 필요는 없는지, 현재 말과 태도가 목표 달성에 도움이 되는지 여부를 계속 확인해야 한다.

오고가는 대화 내용을 자주 요약하는 것이 대화의 방향을 유지하는 데 도움이 된다.²⁾ 일정한 간격으로 들은 내용을 요약하여 정리하고 말함으로써, 의사소통의 오류를 방지하고 상대방을 존중하는 태도를 드러낼 수도 있다. 예를 들면 “~ 라는 말 씬인데 이게 맞나요?”, “~ 한다는 뜻이네요?” 라는 식으로 들은 내용을 요약하면 정보를 보다 객관적으로 정리할 수 있어 문제를 선명하게 부각시킬 수 있다.

2. 넓은 시야를 확보하라

완고한 상대방을 만나더라도 모든 문제는 풀어나갈 수 있다는 가능성에 집중해야 한다. 같은 영역에서 고민하는 것보다 문제에 접근할 수 있는 여러 가지 경로를 폭

2) 이 단락의 내용은 Diamond, S., 2011, 『어떻게 원하는 것을 얻는가』, 김태훈 역(에이트 포인트), 78쪽을 주로 참조했다.

넓게 생각해보는 것이 좋다. 모든 편견을 버리고 상대가 제시하는 이슈의 본질을 한 단계 더 넓은 관계의 영역에서 조명해보면 생각보다 훨씬 명확하고 수월한 대안들이 있기 마련이며 설득도 쉬워질 것이다.

물론 원칙을 바꾸고, 문제를 재조정하고, 가용 자원을 확대하는 등 변화를 위한 다양한 노력이 필요할 수도 있다. 특히 자신과 상대방 양쪽 모두에게 남아 있는 대안은 무엇인지 냉정하게 평가하는 작업이 필요하다. 상대방을 설득하지 못할 경우 직면할 수 있는 상황을 예상해보고, 상대방이 제안을 받아들이지 않을 경우 남은 대안은 무엇인지 살펴본다. 그런 다음 상대방이 가지고 있는 대안과 그 영향력을 평가한 후에 상대방이 양보할 수 있는 지점을 찾아낼 수 있을 것이다.

3. 상대방의 유형을 파악하라

한비자의 『세난(設難)』에 따르면 “자기의 의견을 전하여 상대방을 움직인다는 것이 어렵다는 것은 지식이 부족해서도 아니고, 말재주가 부족해서도 아니며, 담대하지 못해 말을 다 해내기 어렵다는 것도 아니다. 상대방이 적절하고 그럴 듯하다고 생각하게끔 말 하는 것이 어렵기 때문”³⁾이라고 하였다. 즉 설득의 성패는 상대의 의중을 알아채고 얼마나 거기에 맞추어 말할 수 있는가에 달려있으며 이는 결코 쉽지 않은 일임을 의미한다. 따라서 설득을 성공적으로 이끌기 위해서는 상대방의 유형을 파악하는 과정이 반드시 필요하다. 앞으로의 대화를 이끌어갈 방향과 그 내용을 구체화할 수 있기 때문이다. 이 글에서는 상대방의 유형을 단정적인가 비단정적인가, 감정적인가 비감정적인가, 개방적인가 폐쇄적인가 등 세 가지로 나누어 살펴보고자 한다.⁴⁾

(1) 단정적인가 비단정적인가

단정적인 사람은 무엇이든 빨리 결정하는 경향이 있다. 상대방의 제안을 살펴보고 받아들일 것인가 말 것인가를 그 자리에서 결정하고자 한다. 상대방이 지금 당장 어떤 결정을 내리라고 요구하지 않으면, 그 일에 대해 자신이 없기 때문에 결단을

3) 한비자, 연도미상, 『세난』 {김종명, 2002, 『설득은 밥이다』(좋은책만들기), 27쪽에서 재인용}

4) 상대방의 유형파악에 대한 내용은 Dawson, R., 2002, 『설득의 법칙』, 박정숙 역(비즈니스북스), 264-269쪽을 주로 참조했다.

재촉하지 못한다고 생각할 수도 있다. 이에 반해 비단정적인 사람들은 결정을 내릴 어느 정도의 시간을 필요로 하며 신중하게 결정을 내린다. 비단정적인 사람에게 결정을 재촉한다면 강압적이라고 여기고 저항하거나, 올바른 선택을 위해 필요한 충분한 정보를 제대로 주지 않고 일을 진행시키려 한다고 생각할 것이다.

따라서 상대방이 단정적인 인물이라면 바로 본론으로 들어가 정보를 제공하는 동시에 제안을 제시하는 것이 좋고, 비단정적인 인물이라면 시간적 여유를 충분히 주면서 친밀감부터 쌓는 것이 좋다. 그 뒤에 상대방이 원하는 정보를 모두 제공하고, 부드럽게 결정을 권유하는 것이 좋다.

(2) 감정적인가 비감정적인가

상대방이 감정적인가 그렇지 않은가의 여부는 상대방을 대하거나, 상황에 반응하는 태도 등을 통해 알 수 있다. 감정적인 사람은 상대방의 말에 적극적으로 호응하고 공감을 표시하기도 하고, 자신의 의견과 상충되는 부분이 있으면 화를 내거나 격한 반응을 보이는 경우도 있다. 이에 반해 비감정적인 사람은 상대방과의 접촉을 사업적 만남 이상으로 보지 않는다. 불필요한 말은 최소화하고 필요한 것만 언급하기 때문에 다소 차가운 느낌을 받을 수도 있다. 설득해야 할 상대가 얼마나 감정적이냐 혹은 비감정적이냐 하는 수준은 그들을 설득하는 방식과 밀접한 관련을 맺고 있기 때문에 중요하다.

(3) 개방적인가 폐쇄적인가

상대방은 개방적이거나 폐쇄적인 태도로 대화를 들을 것이다. 개방적인 사람들은 상대로부터 직접 듣거나 관찰한 내용을 기준으로 설득의 내용을 평가하고 결정을 내린다. 하지만 폐쇄적인 사람들은 이미 자신이 알고 있는 사항과 상대방의 제안을 비교하여 받아들일지 여부를 판단한다. 만약 상대방의 제안과 자신이 가지고 있는 기준이 다르면, 자신의 입장과 반대되는 소리에 절대 귀 기울이지 않고 설득할 기회조차 주려하지 않을 것이다. 따라서 폐쇄적인 사람들을 설득하기 위해서는 어떠한 사실을 증명해보이거나 직접 경험하도록 유도하는 수밖에 없다.

상대방의 유형을 파악한 뒤에는 이제 상대방이 원하는 바를 알아내야 한다. 상대방에게서 자신이 얻을 것에만 관심을 두면 설득에 실패하기 쉽다. 상대방에게 줄 수 있는 것에 관심을 갖는 것이 훨씬 더 생산적이다. 상대방이 최대한의 이익을 얻을 수 있다고 느낄 때 비로소 상대방은 적극적으로 대화에 임할 것이며 설득 역시 쉬워질 것이다.

Ⅲ. 상대의 주장을 약화시키는 방어기술

1. 선례 호소하기에 대응하는 방어기술

선례가 축적되어 사회적 동의를 획득한 정보는 상당한 타당성이 있어 상대를 빠른 시간 내에 설득하기에 매우 유용하다. 하지만 항상 완벽하게 참일 수는 없음을 명심해야 한다. 선례에 호소하는 설득 방법은 법정에서 가장 흔히 볼 수 있는데, 변호사들은 자신이 담당하는 소송 사건을 뒷받침하기 위해 기존 판례들을 찾아가며 변론을 준비한다.⁵⁾ 특히 상급 법원이 지금 자신이 맡은 사건과 비슷한 유형의 분쟁에 대해 우호적 판결을 내린 적이 있다면, 그 판결 내지 일련의 유사 판결들을 선례로 삼아 법정에서 호소할 것이다.

이러한 선례에 호소하는 상대를 방어 할 수 있는 가장 확실한 방법은 첫째, 정반대 선례를 끌어들이어 이를 확대하는 것이다. 둘째 지금 상황이 정상을 참작할 만한 사유가 있거나 중대한 차이가 있기 때문에 선례가 적용되지 않는다는 것을 보여주는 것이다. 또한 선례를 극단적으로 확대 적용할 경우 어떤 일이 벌어지는지 직접 설명해 보이는 것도 하나의 방법이 될 수 있다.

한 예로 수셋 켈로(Susette Kelo) 대 뉴런던 시(City of New London) 사건⁶⁾을 살펴보면, 뉴런던시는 재개발 계획의 일환으로 사무실 공간과 주차장을 만들기 위해 열다섯 채의 주택에 대해 국유지 수용 명령을 내렸다. 뉴런던시는 공장이 들어서면 도시 경제가 발전하고 세금 수입 기반이 강화될 것이라 기대하고 있었다. 하지만 개인 주택 소유자인 켈로와 몇몇 거주자들은 소송을 제기했다. 켈로 측이 주장한 선례는

5) 이 사례는 Capaldi, N. and M. Smit, 2007, 『창의 논리학 방패의 논리학』, 석가용 역(교양인), 81쪽을 주로 참조했다.

6) 이 사례는 Capaldi, N. and M. Smit(2007), 157쪽을 주로 참조했다.

강압적 매매나 점유에 맞서 사적 재산을 소유하고 유지할 수 있는 권리를 인정하는 것이었다. 여기에 맞서 뉴런던시의 변호인들은 반대 선례에 집중하였다. 그들은 공장부지 개발업자들을 유치하여 지역 경제를 발전시키려는 시도는 토지의 ‘공적 사용권’에 해당하므로 토지 수용이 가능하다고 주장하였다. 즉 사적 재산의 소유권을 주장하는 켈로와 주민들의 입장에 맞서 뉴런던 시는 ‘공공의 이익으로 인정받는 토지의 몰수’라는 정반대 선례를 내세워 결국 승소했다.

2. 권위 호소하기에 대응하는 방어기술

변론가들은 남들보다 탁월한 식견과 능력을 갖추고 있다고 판단되는 전문가의 권위를 빌려 자신의 주장을 강화하는 방법을 빈번하게 사용한다. 직접 경험하고 지식을 쌓는 데에는 한계가 있기 때문에 전문가의 식견과 경륜은 좋은 행동지침이 될 수 있다. 하지만 전문가에게 의존하는 것은 전문가의 발언 내용이 참인지 거짓인지를 직접 판단하는 것이 아니라, 그 발언을 한 사람이 전문가라는 사실 자체에만 의지해서 참으로 판단한다는 것이다. 따라서 맹목적으로 권위자를 신뢰하는 것은 바람직한 행동이 아닐 수 있다. 자신의 경험이나 지식이 전문가의 의견과 충돌한다면 꼭 전문가의 의견을 우선시할 이유가 없다.

영향력을 행사하려 하는 권위자들의 말에 대하여 따져 보아야 할 점은 첫째, ‘이 사람이 정말로 전문가인가?’라고 질문하며 전문가의 신뢰도를 재고해 보는 것이다.⁷⁾ 전문가의 발언을 자주 인용하는 곳이 언론이다. 방송이나 신문에서는 전문가의 인터뷰 내용을 덧붙여 보도의 신뢰도를 높이는데, 해당 전문가의 소속이나 직위를 잘 살펴보아야 한다. 또한 전문가들의 주장은 순수하게 이론적인 경우가 많기 때문에 이론과 현실 사이의 차이가 존재할 수도 있다.

둘째 전문가가 공정하게 판단하는지 물어야 한다.⁸⁾ 가장 많은 지식을, 그것도 현안 문제와 관련된 지식을 갖고 있는 전문가라고 할지라도 그들이 그 지식을 공정하게 사용하지 않을 수 있기 때문이다. 전문가의 권위를 사용하여 부당한 영향력을 행사하고 있지는 않은지 그 공정성을 검증해야 한다. 전문가가 정말로 해당 분야에 능통한 지식과 소양을 갖추었는지 생각해보고 또 어떤 근거에서 그런 발언을 하는지 다시 한번 물어볼 필요가 있다.

7) 이 단락의 내용은 최훈, 2010, 『변호사 논증법』(웅진지식하우스), 131-133쪽을 주로 참조했다.

8) 이 단락의 내용은 Cialdini, R. B., 2002, 『설득의 심리학』(21세기북스), 323-324쪽을 주로 참조했다.

3. 감정 호소하기에 대응하는 방어기술

호감, 동정심, 연민에 호소하기 등 감정적인 반응을 유발하는 상대방의 전략에 일일이 대응하는 구체적인 방어기술을 만들어 낸다는 것은 현실적으로 어렵다. 더구나 감정을 불러일으키는 요인들은 매우 다양하고 대부분은 무의식적으로 이루어지는 반응이기 때문에 일대일 대응전략이 무의미하게 느껴질 수 있다. 이때는 일반적인 접근 방법을 사용하여 종합적으로 방어하는 전략을 사용하는 것이 더 좋다.

구체적인 방법을 살펴보면 첫째, 감정을 불러일으키는 상대 또는 이슈와 설득에서 쟁점이 되는 이슈를 분리해 생각해야 한다. 우리가 주어진 상황에서 상대방을 필요 이상으로 빨리, 그리고 많이 좋아하게 되었는데의 여부를 생각해 보는 것이다. 예를 들어 당신이 새 차를 사기 위하여 자동차 판매점의 한 영업사와 흥정을 하고 있다고 가정해 보자.⁹⁾ 최종적인 자동차 구입 결정을 내리기 전에 자신에게 “내가 저 영업사를 필요이상으로 호의적으로 생각하고 있지는 않은가?”라는 질문을 던져 보고 만일 “그렇다”고 판단된다면, 이에 적당한 해결책은 영업사와 당신이 사려고 하는 자동차를 분리시켜 생각하는 것이다. 앞으로 자동차를 운전할 사람은 영업사가 아니라 바로 당신이기 때문이다. 관점을 영업사원으로부터 자동차 자체에 집중해보면 보다 객관적인 시각에서 바람직한 결론을 얻을 수 있다.

둘째 아예 국면 전환을 시도하는 것도 좋은 방법이다. 만일 상대방이 연민에 호소하는 전략을 사용한다면, 자기 나름의 전제를 보태어, 상대방의 결론과 상반되는 결론을 도출해 내는 것이다. 예를 들어 상대방이 모든 핵무기를 파괴해야 한다고 주장하면서, 히로시마 원자폭탄 사례를 예로 들고 있다고 가정해보자.¹⁰⁾ 상대방이 원자폭탄 투하 즉시 7만 명이 숨졌고, 피폭의 후유증으로 인한 사망자까지 합치면 히로시마에서 약 20만 명이 목숨을 잃었다는 등 상세한 내용의 자료를 제시하고 있다면, 청중은 고통을 겪은 사람들에게 분명히 동정심을 느낄 것이다. 이러한 호소에 대응하는 유일한 방법은 만일 미국이 원자폭탄을 보유하고 있지 않았다거나, 혹은 원자폭탄을 일본에 투하하지 않았다더라면(상대방이 주장하는 바대로), 그리고 만일 전쟁이 일본 본토를 직접 침공하는 것으로 종결될 수밖에 없었더라면(보충전제를 더해 가면서), 최소한 군인과 민간인을 포함해 양국의 희생자 수가 천문학적 수준이 되었으리라는

9) 이 사례는 Cialdini, R. B.(2002) 150-151쪽을 주로 참조했다.

10) 이 사례는 Capaldi, N. and M. Smit(2007), 285-287쪽을 주로 참조했다.

점을 지적하는 것이다. 그런 다음 ‘원자폭탄을 투하하기로 한 용기 있는 결단 덕분에 얼마나 많은 일본인과 미국인들의 목숨을 건졌던가? 원자폭탄을 사용해서 고통이 오히려 감소했을 수 있다’와 같은 방식으로, 같은 전제에서 다른 결론을 도출함으로써 국면을 전환할 수 있다.

IV. 위기를 모면하기 위한 방어기술

1. 책임성을 회피하기

설득의 과정에서 상대방이 문제의 소지가 있는 나의 행동이나 발언에 대해 공격했을 때 그 일에 대해 책임이 없음을 주장하는 방법이다.¹¹⁾ 공격받는 사람은 자신의 행위가 다른 잘못된 행위에 대한 반응적 행위였다거나 타당한 대응이었다고 주장할 수 있다. 문제가 되는 행위가 의도적이거나 계획적이었다고 공격한다면 우연성 또는 사고성을 강조하거나 자신의 행위가 좋은 의도를 가지고 행해졌다고 주장하는 것이다. 또는 자신이 정보나 통제력을 소유하고 있지 않아 직접적인 책임이 없다는 점을 강조할 수 있다.

2. 행위의 부정적 측면 축소하기

공격받을 가능성이 있는 행동이나 발언에 대해 부정적인 측면을 축소하는 방법이다.¹²⁾ 이전의 행위 혹은 발언으로 인한 문제가 발생하여 상대방에게 미칠 수 있는

11) 이 단락은 Benoit, W. L., 1999, "Acclaiming, attacking, and defending in presidential nominating acceptance addresses, 1960-1996," *Quarterly Journal of Speech*, vol. 85, pp. 247-267 {김연수, 2009, 정치적 위기커뮤니케이션 상황에서 대통령과 언론의 수사적 공격과 방어 전략 분석 연구, 연세대학교 석사학위논문, 19-21쪽에서 재인용}을 참조했다.

김연수의 논문에서는 방어적 설득 전략을 다섯 가지로 나누고 있는데, 이 글에서는 자신의 행위 부인(Denial), 수정 행위(Corrective action)의 제시, 굴욕(Mortification)의 방법을 제외한 두 가지만 살펴보기로 한다.

12) 이 단락은 Benoit, W. L. (1999), pp. 247-267 {김연수(2009), 19-21쪽에서 재인용}을 참조하였다. 김연수의 논문에서는 행위의 부정적인 측면을 축소시키는 방법을 여섯 가지로 나누고 있는데, 이 글에서는 차별화, 공격자에 대한 역공격 방법을 제외한 네 가지만 살펴보기로 한다.

공격성 혹은 피해를 줄임으로써 위기 상황의 정당화를 시도하는 것이다. 자신의 약점을 인정하고 그에 대한 책임감도 인정하지만 상대방을 더욱 존중하고 문제로 인한 피해를 축소함으로써 그 행동에 대한 부정적인 감정을 없앨 수 있다. 구체적으로 네 가지의 표현 전략이 존재한다.

첫째 ‘지지(Bolstering)전략’이다. 자신의 긍정적 특성을 연상토록 함으로써 상대방의 부정적 감정을 긍정적 감정으로 전환시키거나 긍정적 감정을 강화하는 방법이다. 둘째 ‘부정적 감정의 최소화(Minimization)전략’이다. 잘못으로 인해 일어난 부정적인 면을 최소화하여 보여줌으로써, 어떤 행위의 오류나 공격성을 처음보다 덜한 것으로 여기게 만든다면 자신의 명성에 가해지는 손상이 줄어들 것이다. 셋째 ‘초월(Transcendence)전략’은 자신의 행위를 정당화하기 위해 그 동기가 더 큰 대의명분이 있다는 사실을 밝혀 상대방의 관심을 더 높은 가치들로 이동시켜 자신의 행위를 아주 사소한 일이라고 생각하게끔 만드는 방법이다. 마지막으로 ‘보상(Compensation)전략’도 있다. 최후의 잠재적 방법으로 부정적 감정을 상쇄하기 위해 상대방의 손실을 상쇄할만한 보상을 해주는 방법이다.

3. 반증 요구하기

어떤 주장을 반증할 수 없다는 것은 곧 그 주장이 옳음을 입증하는 것과 마찬가지로. ¹³⁾ 나에게 확실히 잘못이 있다는 것을 아무도 증명할 수 없는 상황이라면 기죽을 필요가 전혀 없다. 내가 말한 것들이 비록 그 내용은 하찮다고 해도 분명히 옳으며, 상대방은 나의 주장을 반증할 수 없다는 사실을 끊임없이 반복하는 것이 좋다. 예를 들어 언론사에서 한 정치인의 뇌물 수수 의혹에 관해 보도하였다고 가정해보자. 이에 대해 보도의 당사자인 정치인이 뇌물 수수는 음모에 불과하다며 언론사에게 입증을 요구할 수 있다. 하지만 신문사의 기자가 뇌물 수수의 현장을 직접 목격했거나 이를 입증할 사진 또는 영상의 증거를 가지고 있지 않는 한, 해당 정치인의 주장이 거짓이라는 것을 입증할 수 없다. 즉 알려진 증거들이 양립 가능하기만 하다면, 양쪽 모두의 주장에 대한 반증은 불가능하다.

13) 이 단락은 Capaldi, N. and M. Smit(2007), 204-205쪽을 주로 참조했다.

4. 모순되는 답변 피하기

설득의 과정에서 질문을 적절하게 구사할 수 있다면 정보 수집은 물론 청자를 설득하는 데에도 유용하게 활용할 수 있다.¹⁴⁾ 하지만 상대방이 질문을 통해 나를 모순에 빠지도록 유도하고 있음을 깨닫는다면, 재빨리 주제를 바꾸고 주의를 딴 데로 돌리도록 해야 한다.¹⁵⁾

만일 질문의 내용이 설득의 결과를 좌우하는 결정적인 문제에 관한 것일 때, 그리고 그 문제에 어떤 식으로든 답변을 했다가는 모순으로 이어질 상황이라면, 그것의 진실성을 부인하는 대신에 차라리 그냥 그 주제에 관해서는 적절한 판단을 못하겠다고 하고 의견 표명을 자제하는 편이 더 낫다. 보통의 경우 무지를 인정하는 것이 좋은 전략은 아니다. 그러나 이런 경우에는 모순에 빠지는 것을 피하는 일이 더 중요하다.

5. 자신감을 유지하기

방어기술의 문제를 다룰 때 반드시 고려해야만 하는 부분이 상대방으로부터 공격을 당했을 때 내가 보이는 정서적 반응이다. 어떤 상황에서든 정서적 반응을 통제하고 설득에 정신을 집중해야만 한다.

수세에 몰렸다 하더라도 당황하지 않고 자신감을 잃어버리지 않는 것이 중요하다. 상대방이 나의 사기가 떨어졌다는 것을 감지한다면 곧장 자신에게 설득이 되었다고 추정하고, 자신의 주장을 굳히기 위해 더욱 거세게 몰아붙일 것이기 때문이다. 당황한 기색을 감출 수 있는 방법은 팔짱을 끼고 앉는다거나, 상대가 농담을 했을 때 다른 누구보다 크게 웃는다거나, 필기를 하되 조금씩 받아 적다가 필기를 중단해버린다거나 하는 등 유연한 상황 대처를 시도해야 한다.

14) 질문의 수사학에 대한 내용은 언론중재위원회, 2013, “질문의 수사학,” 『조정을 위한 설득과 수사의 자료』 제6호, 31-42쪽에서 살펴본 바 있다.

15) 이 단락은 Capaldi, N. and M. Smit(2007), 190-191쪽을 주로 참조했다.

V. 맺음말

이 글에서는 조정의 과정에서 상대방의 설득으로부터 자신을 지킬 수 있는 방어기술들을 조명해 보았다. 방어기술을 사용하기 전 설득의 과정을 검토하여 방어 전략을 구체화하는 단계에서부터, 상대방의 논리적인 공격에 대응하는 방법, 위기를 모면하기 위한 기술까지 살펴보았다.

상대의 주장을 무력화시키고자 자신의 생각을 전달하는 데에만 집중한다면 지나치게 경직된 면이 있을 수 있다. 그래서 상대방이 강력한 공격기술을 구사할 경우에 대한 준비태세를 갖추지 못하고 당황하게 된다. 이 글은 공격과 방어의 입장에서 조정의 과정을 살펴볼 수 있는 기회를 제공함으로써 자신의 구체적 논점 가운데 상대방에게 가장 쉽게 압도당할 수 있는 것이 무엇이며, 공격을 이겨내고 굳건히 버틴 것이 무엇인지를 가려내는 데 도움을 줄 것이다. 나아가 그때그때의 상황을 새롭게 분석할 수 있는 안목을 갖게 됨으로써, 방어를 통해 위기를 극복하고 상대를 설득할 수 있는 유리한 기회를 포착할 수 있을 것이다.