



건축심리 필드 노트 03

나의 마음 vs 우리의 마음

건축심의 난제 『설득의 법칙』 응용하여 풀기

글. 김기중 건축사사무소 가로 대표, 건축가

설계 프로세스는 감정과 이성의 끝없는 상호작용에 기반한다. 추상적 사고에 현실성이 있는지를 알려주는 것은 우리의 감정이다. 우리가 추구하는 건축의 필수적인 본질은 감정과 통찰에서 비롯된다¹. 그러다가 기쁨과 열정 속에서 내 속의 깊은 무언가가 어떤 확신을 준다. 특히 감정적인 부분을 설계 시 협력해야 하는 팀에게 전달하고 이해시키기란 쉬운 일이 아니다.

최근 진행하고 있는 건축설계 프로젝트의 통합심의회 있었다. 이 프로젝트는 진행한 지 거의 일년이 되어간다. 그 동안 인허가 담당과 꾸준히 협의를 해오고 있다. 그런데 심의에 즈음해서 갑자기 여러 가지 수정사항을 얘기하는 바람에 프로젝트 진행에 어려움이 생겼다. 심의 때 담당이 프로젝트에 대해서 여러 가지 요구사항이 있었는데 제대로 반영이 안 되어 있다는 의견이 심의위원들에게 전달되었다. 심의위원들도 관련된 내용에 대해 의견을 개진했다. 결국 이런 기조로 심의가 끝났다. 그래서 다시 심의를 받아야 할 가능성이 높고 프로젝트의 기간도 길어지고 인원도 더 투입해야 하는 상황이 발생할 것 같다. 그런데 우리 설계팀은 1년여 동안 본 프로젝트를 진행해오면서 왜 지금 시점에 이런 여러 가지 요구를 하는지 의문스러웠다. 왜냐하면 이 프로젝트는 설계공모를 통해서 선정되고 진행되는 프로젝트이기 때문에 계획을 바꾸는 일은 그리 흔한 일은 아니기 때문이다.

직원들과 대책회의를 진행했다. 클라이언트와 프로젝트팀은 재심의 때 조치사항에 대한

반영을 포함해서 더 잘 준비하자는 것과 클라이언트 측에선 공동으로 진행하고 있는 각 회사의 대표들과 만나서 지금의 사태에 어떻게 대처해야 할지 논의하자고 하였다. 이 정도가 일반적인 대책 방안일 것이다. 아마도 인허가 담당의 마음을 알 수 있다면 프로젝트에도 도움이 되고, 완공될 건축물에도 도움이 되는 방안을 만들 수 있겠지만, 타인의 마음을 알 수가 없기 때문에 필요한 해법을 쉽게 얻을 수는 없다.

지금 우리가 할 수 있는 첫 번째 방도는 왜 이런 요구가 있었는지를 알아보기 위해서 인허가 담당들과 좀 더 논의를 해보는 것일 것이다. 두 번째 방도는 가능하다면 문제를 제기했던 사람의 마음을 바꿀 방법이 있는지 알아보는 것이다. 프로젝트에 도움이 되는 방안이라면 당연히 반영해야 하지만, 이 프로젝트의 특성상 기존의 건축물과는 다른 부분에 대해서 좀 더 제대로 인정받을 수 있다면 지금과는 다른 의견이 나올 수 있을 것이기 때문이다. 세 번째 방도는 여러 요구사항을 설계 안에 반영하기 위해서 남은 시간과 인원으로 구체적으로 어떤 방식으로 진행하는 것이 가장 효과적인가에 대해서 계획을 세우고 실행하는 것이다. 여러 가지 방법에 대해 골똘히 생각하던 중, 『설득의 법칙』²에서 로버트 치알디니 교수가 제시했던 몇 가지 법칙이 지금 상황을 이해하고 해결할 수 있는 길잡이가 되리란 생각이 들었다. 지금부터 치알디니 교수가 제시했던 법칙 중에서 지금 상황에 적합한 몇 가지를 건축설계 진행과 맞춰 적용해 보면서 원인과 사태를 해결하기 위한 방법에 대해 기술해보고자 한다.

첫째는 상호성의 법칙이다.

² 『설득의 심리학』 사람의 마음을 사로잡는 6가지 불변의 법칙, 로버트 치알디니 지음, 정택수 옮김, 21세기북스, 2002

상대방이 일정 정도의 양보를 한다면, 나도 그에 상응하는 양보를 자연스럽게 하게 된다는 것이다. 한 실험에서 그림을 감상한 후 자선기부를 하는 행사에서 한 팀은 아무것도 주지 않고 한 팀은 콜라 한잔을 주었는데 놀랍게도 콜라를 받은 팀의 자선 모금액이 월등히 높았다는 것이다. 즉 상호성의 법칙이 막강한 설득의 방법이라는 것을 알 수 있다. 우리는 특히 건축가의 입장에서, 자신이 설계를 잘한다면 상대방은 그걸 알게 될 것이고, 지금 이해를 못하더라도 언젠가는 건축가의 진심을 알게 된다고 믿고 있다. 그래서인지 서비스 마인드가 좀 부족한 측면이 있다.

예전 사무소에 근무할 당시 고급 팝플렛과 카드를 만드는 회사와 일한 적이 있었는데, 그 사무소를 방문했을 때 난 속으로 많이 놀랐던 경험이 있다. 정장을 입은 직원이 골목까지 나와서 가이드하고 발렛 파킹까지 해주는 것이었다. 설계사무소에서 그런 서비스를 해주는 걸 난 어디에서도 본 적이 없다. 그 사무소는 그런 서비스가 당연한 거라고 했다. 그리고 얼마 전 우리 사무실에 고급 주택 설계를 의뢰하러 온 예비 클라이언트와 두 번째 미팅을 할 때 우리 회사 주차장에 주차 공간이 없었고 나도 전화를 받지 않아 클라이언트가 좀 고생을 했는데 그렇게 만나 미팅을 했으니 역시나 결과가 좋지 않았다. 그래서 결국 그는 우리와 설계 계약을 하지 않게 되었다. 인허가 담당과도 지속적으로 쌓아온 작은 호의의 부재에 대한 상호성의 법칙에 따라 심의가 어려워지지 않았나 생각해본다.

둘째는 일관성의 법칙이다.

일관성 없이 자신의 마음과 행동을 수시로 바꾸는 사람은 사회적으로 부정적인 평가를

받기 때문이다. 즉 자동화된 습관으로 예전과 같은 행동을 하게 된다는 것이다. 설계팀도 인허가 담당도 고정된 행동으로 일관되게 행동했을 가능성이 높다고 생각한다. 그들이 고착화된 행동을 일으키게 된 유발 기제는 루틴한 제도, 흔한 용도의 건축물, 공모 당선작에 대한 호의적인 심의 분위기, 최근 경제상황에 따른 인원 운용의 어려움 등이 유발 기제로 작동했기 때문일 것이다. 허가권자 입장에서도 일관성의 법칙이 작용했을 것이다. 현재의 사회적 지위를 갖게 만들어준 개인의 역량이나 태도, 거기에 성격까지 자기 스스로를 믿는 상황속에서 일관성의 법칙이 자연스럽게 작용했으리라 생각된다. 만일 이런 상황이라면 어차피 이 일이 일어나게 되어 있었다고 생각해야 하며, 정해진 프레임을 인정하고 이에 대비했어야 한다는 것이다.

셋째는 사회적 증거의 법칙이다.

다른 사람의 행동대로 행동한다면, 즉 사회적 증거에 따라 행동한다면 실수할 확률이 적어진다. 이 법칙은 사람이 문제의 본질이 아니라 분위기에 휘둘린다는 것이다. 그렇지만 다수의 무지 속에서 쉬운 해결책을 찾기 위해 누구나 사회적 증거를 계속 찾고 있다는 사실이다.

작년 여름에 내린 폭우로 아파트 주차장으로 물이 넘쳐 들어왔고, 관리실에서 차를 이동하라는 안내방송이 나왔다. 지하2층에 있는 차를 지하1층으로 이동하라는 것이었다. 내려가 보니 지하1층 바닥에 발목까지 물이 차 올랐고 이대로 가다간 지하2층으로 물이 흘러 들어가 심각한 문제가 생길 것 같았다. 모두 서성이면서 어쩔 줄 모르고 있었다. 이때 한 젊은이가 밀대로 입구 쪽으로 물을 밀기 시작했다. 관리실에서는 입구 쪽에 수벽 역할을

하는 장치를 했고, 이를 본 주민들이 모두 동참해서 지하1층의 물을 모두 밖으로 퍼냈다. 정말이지 순식간에 물을 치워버린 것이었다. 한 사람의 행동이 사회적 증거가 되었고 이를 본 나머지 주민들이 함께 행동했던 것이었다. 예비 클라이언트들에게는 최근의 매스컴이나 유튜브를 통해 알려진 건축가들이 사회적 증거라고 여겨지고 있는 것 같다. 아마도 자연스럽게 그렇게 생각할 것 같다. 예전에도 건축가들과 일반인들이 건축가들을 만나기가 어렵게 되어 있다는 것을 얘기한 적이 있다. 그래서인지 최근에 사적인 플랫폼이 만들어지고 있다. 개인적으로 플랫폼을 이용해서 건축가들을 연결하려는 시도는 민간보다는 협회 차원에서 진행되어야 한다고 생각한다. 심의에 문제가 생긴 데엔 사회적 증거의 법칙이 작용한다. 우리가 디자인한 주거단지는 현재 국내에 존재하지 않는다. 즉 사회적 증거를 국내에서는 찾을 수가 없는 것이다. 이런 경우 설계팀, 클라이언트, 인허가담당 관공서가 믿음을 가지고 끝까지 설계를 끌고 가는 것이 쉬운 일이 아니다. 일관되게 믿음을 가지기 위해서는 사회적 증거가 필요하기 때문이다. 그러므로 설계팀은 팀원들이 믿음을 가질 수 있도록 협의자료나 중간 성과물의 내용에서 상대방의 이해를 돕는 방향으로 노력해야 한다.

넷째는 호감의 법칙이다.

신체적으로 매력 있는 사람에게 호감을 갖게 되고 이런 사람들의 요청은 쉽게 받아들인다는 것이다. 건축설계에도 멋진 그림의 법칙이 있는 것 같다. 멋진 이미지와 실제 완공된 건물이 같지 않을 수 있지만 그럼에도 불구하고 멋진 그림을 보여줄 경우 일이 좀 더 수월하게 진행될 가능성이 높다. 그래서 많은 건축가들이 메인 투시도나 조감도를 멋지게 만들려고

노력한다. 이런 측면에서 본다면 우리가 설계하고 있는 프로젝트는 안락함이 주제인데 이 안락함은 이미지로 표현하기 참 어려운 단어라고 할 수 있다. 그러다 보니 상대방을 호감의 법칙을 사용해서 설득시키기가 어렵다. 반대로 경외감을 예로 든다면 이는 이미지로 표현하기가 안락함보다는 수월하다. 넓은 캐노피나 긴 입면 등을 사용해서 말이다. 동일한 환경에 처해 있거나 공동의 미션이나 공동의 적(賊)이 있는 경우 상호 간에 호감을 느낄 가능성이 높다. 즉 적이 아니라 동료가 되어야 한다는 것이다. 자신을 이해하지 못해서 피해를 받아본 경험으로 트라우마가 생겨 어떤 유형의 클라이언트나 인허가 관공서에 불편한 감정을 가진 건축가들이 있을 수 있다.

다섯째는 희귀성의 법칙이다.

어떤 대상을 선택할 수 있는 자유가 제한되는 경우 우리는 자유가 상실된다는 사실을 견디지 못하고 그 특권을 되찾기 위해 행동한다는 것이다.

단지계획안에서 시각적으로 개방감을 가진 넓은 마당과 포켓형으로 만들어진 작은 마당들의 집합이라는 두 가지 안이 있다고 생각해보자. 포켓형은 건축가의 아이디어와 디자인이 좀 더 심도 있게 진행되어 나온 계획안일 것이다. 거기에 비해 넓은 마당의 안은 그 동안의 여러 단지계획안과 유사한 방식으로 디자인된 안일 가능성이 있다. 넓은 마당은 입주민에게 자유를 줄 수 있을 뿐만 아니라 시각적인 개방감도 포켓형에 비해서 더 넓다. 그래서 포켓형 마당은 입주민들의 생활에 대한 자유를 제한한다고 생각할 수도 있을 것 같다. 실제로 생활하면 그렇지 않을 수도 있지만 말이다. 그래서 결국 허가권자는 포켓형 마당을 개방형 넓은 마당으로 바꾸고 싶어한다. 이런 생각이 처음에는 크지 않았는데, 시간이 지나면서 같은 의견을 가진 사람도 생기면서 점점 더 강하게 의견을 개진하기 시작한다. 그러다가 급기야 심의 때 공식적으로 반대 의견을 피력하게 된다.

결론적으로 어떤 상황이 생겼을 때 타인의 마음의 발생 원인, 마음의 내용, 마음을 바꿀 수 있는 방법 등을 알 수 있다면 우리가 설계 작업을 진행하면서 단계별로 필요한 작업에 대해서 좀 더 올바른 판단을 할 수 있을 것이다. 그렇다면 설계 안을 디자인할 때부터 최종 마무리할 때까지 좀 더 합리적인 작업이 가능할 것이다.