

“일단 사용해하시고, 마음에 안 들면 반품100퍼센트 환불가능!”

“이 서비스는 3개월간 무료입니다. 홍보기간 동안 무료로 사용해하시고, 3개월 후에는 언제든 해지 가능하십니다.”

판매자의 친절한 안내 광고를 대하면,

‘정말? 그래도 된다고?’ 하는 의심이 들 수 있다. 동시에 혹시라도 그 말이 진짜라면, 왠지 챙겨야 할 이익을 놓치는 건 아닌지 일단 쓰고 봐야 할 것 같은 압박에 마음이 결정을 향해 달려갈지도 모른다. 물론, 일단 사용한 물건을 반품하는 일은 잘 생기지 않는다. 상품이 기대 이하여도 마찬가지다. ‘광고 정도는 아니지만 뭐 나름 괜찮은 면도 있네’, ‘반품하려니 귀찮네. 몇 푼 안 하잖아’ 이런 식으로 자기를 합리화하면서 말이다.

3개월 무료 서비스도 별 차이 없다. ‘3개월 되면 반드시 해지해야지’ 마음먹었던 일은 정신 차리고 보면 이미 기일이 지난 경우가 허다하다. 그러나, 뒤늦게라도 정신을 차리고 ‘기필코 해지해야지’라고 마음먹지만, 막상 해지하려 들면 왠지 서운한 마음에 ‘한 달만 더 써 봐? 얼마 안 하는데’ 이렇게 망설이게 된다. 그렇게 끌게 된 서비스는 어느새 1년이 지나고 2년이 지나 무슨 서비스 인지는 기억도 안 나는데 돈은 계속 나가고 있다.

왜 이런 일이 일어날까?

어떤 근거와 확신으로 기업은 저런 마케팅을 하는 걸까?

인간은 이성애 근거해 합리적인 판단을 내릴 것 같지만,

왜 매번 비슷한 오류를 범할까?

더 나은 사고를 할 수는 없을까?

최대한 더 현명한 결정을 내릴 수 있는 길이 있긴 한 걸까?

사고에 관한 오류를 인지하고, 그것을 피할 수 있는 방법,

우리가 더 현명한 결정을 내릴 수 있는 길로 인도하는 지침서가 있다.

생각에 대한 필독서!

“씹킹 101” 《Thinking 101:How to reason better to live better》

더 나은 삶을 위한 생각하기 연습서이다.

(안 읽으면 손해!)

이 책은 2022년 예일대학교 렉스 히슨(Lex Hixon Prize) 교육상 수상자이자, 아이비리그 심리학과에서 한국인 최초로 정교수가 된 안우경이 말하는 우리의 삶과 나아가 이 세계를 더 낫게 만들기 위한 현명한 방법에 관한 내용을 담고 있다. 강의로 진행된 것을 책으로

펴냈는데, 대규모로 진행된 실험과 연구 결과, 역사적 사건과 대중문화 속 사례들을 통해 평소 우리가 겪는 터무니없는 사고의 오류들과 그 이유를 알려준다. 저자는 심리학적 오류와 그에 빠져드는 이유는 '생각'하는 습관, 방향과 관련이 깊다고 이야기한다. 그는 심리학의 범주에서 문제를 인식하고 해결하는 과정을 공부한다면, 우리는 지금보다 좀 더 나은 삶을 살 수 있고, 세계 역시 좋게 변화될 것이라고 주장한다.

인지심리학자인 저자는 우리가 일상에서 겪는 편견과 다양한 '사고의 오류'를 제시하고, 이에 따라 우리가 어떻게 잘못된 길로 접어드는지 사례를 통해 제시한다. 저자는 "우리의 사고 과정에서 일어나는 근본적인 오류 및 편향은 정치의 양극화, 기후 변화, 인종 프로파일링(인종이나 종교를 기반으로 용의자를 추적하는 수사 기법), 경찰 총격은 물론이고, 고정관념과 편견 때문에 생기는 거의 모든 사회 문제에 영향을 미친다."(p.18) 고 한다.

책에서 소개하는 사고의 오류는 8가지다. 유창함이 일으키는 착각, 확인 편향, 원인 찾기의 어려움, 구체적인 예의 유혹, 부정성 편향, 편향 해석, 조망 수용의 한계, 기다려야 받는 보상이 일으키는 혼선 등 이고 각각의 오류를 피할 수 있는 방법을 제시한다.

"완벽한 결과물과 마주할 때나 봉긋하게 부풀어 오른 달걀찜 또는 건강한 몸매처럼 따로 지적할 게 없는 결과물을 마주할 대면 우리는 그 과정도 물 흐르듯 매끄럽고 수월했을 거라고 착각하는 실수를 저지른다. 머리에 쓱쓱 들어오는 책을 읽고 있으면 저자가 일필휘지로 글을 술술 써 내려갔을 것만 같다."(p.31)

유창성 효과의 예다. 요리 유튜브를 보고 있으면 저 정도는 나도 쉽게 만들 수 있을 것 같지만, 막상 도전해 보면 그렇게 만만하지 않음을 쉽게 자각할 수 있을 것이다. 자각했을 때 이미 때는 늦었지만 말이다.

"사회는 여자보다 남자가 과학 분야에 더 뛰어나다고 믿고, 꾸준히 이런 믿음을 기반으로 돌아간다. 학회나 수업 시간에 남녀가 똑같이 통찰력 있는 발언을 하더라도 남성이 더 많은 칭찬을 받는다. 동일한 자격을 갖추었을 때 여성보다 남성이 직장에 고용될 확률이 더 높고 더 많은 급여를 받을 확률이 높다. 결과적으로 우리는 저명한 여성 과학자보다 저명한 남성 과학자를 더 많이 보게 되고, 이는 결국 남성이 여성보다 과학을 더 잘한다는 가설을 강력히 뒷받침하는 증거가 된다."(p.96) 확인 편향으로 인한 사회적 차원 피해의 예다.

"피나는 노력으로 성공한 사람들을 보면 재능은 부족한 노력파라고 생각하는 사람들도 많다. 내 학창 시절을 돌이켜보면 더 똑똑해 보이고 싶어서인지 시험공부를 거의 안 한 척하는, 짜증나는 친구들이 꼭 있었다. 전해지는 풍문에 따르면, 모차르트가 사망한 뒤 그의 아

내 는 모차르트가 모든 곡을 머릿속으로 작곡해 낸 천재였다는 신화를 만들려고 초기 스케치의 90퍼센트를 불태웠다고 한다. (중략) 언젠가 미켈란젤로가 시스티나 성당 천장에 그린 그림에 대해 이렇게 말했다. “이 그림에 얼마나 많은 공을 들였는지 안다면 천재라고 부를 수 없을 것이다.””(p.127-128) 원인 찾기의 어려움의 예로 제시된 일화이다. 일상생활에서 우리는 어떤 일의 원인일 수 있을 만한 요인을 한 가지 찾으면 다른 이유는 아예 존재하지 않을 거라고 선부르게 가정한다고 한다. 이것은 다른 사람의 노력을 무시하는 경우를 발생시킬 수 있다.

김보통 작가도 이와 비슷한 말을 했었다.

“재능이란, 누군가가 노력한 시간들을 인정하고 싶지 않을 때 쓰는 말”

“소고기에 관한 연구다. 지방 함량 25퍼센트라고 하면 상당히 달갑잖게 들린다. (중략) 그러나 살코기 함량 75퍼센트라고 말을 바꾸면 어떨까 둘은 정확히 똑같은 의미이지만 살코기 함량 75퍼센트인 소고기가 훨씬 더 몸에 좋을 것 같다.”(p.201)

저자는 이 실험의 예를 제시하며 당신은 이런 말장난에 절대 넘어가지 않을 자신이 있다고 생각하냐고 묻는다. 많은 사람들을 대상으로 실험한 결과는 놀라웠다고 한다. 부정성 편향이 우리의 비합리적인 결정에 지대하다는 증거는 책에 많이 제시되어 있다. 그중 재미있는 예시 하나를 더 소개한다. 우수한 성적을 받은 학생을 선발해야 하는 대학에서 입학 사정관들의 결정이다.

“균일한 성적을 받은 학생의 성적표에는 A플러스 와 A마이너스가 하나씩 있었고, 그 외에 나머지 과목은 모두 A였다. 그러니까 이 학생은 A플러스를 많이 받지는 못했지만, 가장 낮게 받은 학점도 A였다. 들쭉날쭉한 성적을 받은 학생의 성적표에는 A플러스가 훨씬 더 많았다. 총 여덟 개였다. 그런데, 아뿔싸! B플러스도 세 개나 있었다. 그래도 어쨌든 두 학생의 GPA는 같았다. 결과를 보니, 이번에도 역시나 부정성 편향이 승리했다. 입학 사정관 참가자들은 B플러스가 있는 학생보다 B플러스가 없는 학생을 선호했다. 성적표에 B플러스가 찍혀 있는 학생이 A플러스를 여덟 개나 받았는데도 말이다.”(p.206)

저자는 우리에게 이런 부정성 편향이 존재하는 이유와 이로 인해 잘못된 선택을 하게 되는 과정을 설명한다. 또한 이런 부정성 편향을 최소화하기 위해 우리가 할 수 있는 일도 소개한다.

총 8장에 걸쳐 소개하는 사고에 관한 8가지 오류 유형과 그 사례들을 읽다 보면 왠지 그동안 몰랐거나 의문이 있었던 일들에 퍼즐이 하나씩 맞춰지는 경험을 할 수 있을 것이다.

우리가 살아가면서 느끼는 불편한 심정 중에 공정하지 못한 것에 대한 불쾌감은 매우 클 것이다. “무엇보다 우리는 우리 자신에게 공정해야 한다.”, “타인에게도 지금 우리 사회가 하는 것보다는 더욱 공정해야 한다. 더 나은 사고는 덜 편향된 사고이므로 더욱 공정하다”고 저자는 말한다. 또한 “더욱 공정하고 평등한 사회를 만들어 가고 싶다면, 이미 안다고 추측하거나 넘겨짚는 대신 상대방에게 무엇이 필요하고 무엇을 원하는지 직접 물어보는 것만한 지름길이 없다.”고 저자는 다시 한번 강조하며 책을 마무리한다. 이 책은 다 읽고 나면 살짝 혼자만 알고 싶은 내용을 많이 담고 있지만, 공정한 사회를 바라는 마음으로 추천한다.

안 읽으면 손해!^^;;