

정서지능 개관 : 신경과학적 이해

장 현 갑*

1990년대에 들어와 정서지능(emotional intelligence : EI) 또는 정서지능지수(emotional intelligence quotient : EIQ 또는 EQ)라는 개념이 등장하여 인간능력에 관한 새로운 관점을 제공하고 있다. 이 개념은 1990년 예일 대학의 심리학자 Peter Salovey와 뉴햄프셔 대학의 심리학자 John Mayer가 처음으로 사용한 개념이다(Salovey & Mayer, 1990). 그러나 보다 보편적인 관심거리로 등장된 것은 1995년 Daniel Goleman이 쓴 “정서지능(Emotional intelligence)”이란 책이 공전의 베스트셀러가 되면서 부터이다. Goleman은 1970년대 중반 하버드 대학에서 심리학 박사학위를 받고 한 때 그곳에서 강의를 맡았으며, 지금은 New York Times에 뇌과학 및 행동과학 관련 전문기고가로 활동하고 있는 심리학자로서, 한때 인도에서 2년간 명상수련을 한 바 있으며, 명상과 스트레스관련 논문과 단행본을 여러 편 발표한 바도 있다. 또한 1995년 10월 9일자 “Time”지에 “당신의 EQ는 어떠한가”란 내용이 표지기사로 다루어지면서부터 “EQ”란 용어가 전 세계적으로 유행되기 시작했다. 이 개관에서는 정서지능 개념의 등장배경, 정서지능의 신경과학적 바탕 그리고 개개 정서지능 요인에 관한 생물심리학적 근거를 중심으로 개관하려고 한다.

I. 정서 지능 개념의 등장 배경

1) 부정적 의미로서의 정서

옛부터 인간의 정신을 이성(사고)과 감정(정서)으로 나누어 설명해 왔다.

*영남대학교 심리학과

2 人文研究

즉 어떤 사람은 매우 이성적이어서 냉철한 사람이며, 또 다른 어떤 사람은 매우 감정적이어서 충동적인 사람이라는 식으로 나누어보는 이분법적 견해가 있었다. 일반적으로 서양철학에서는 감정이란 혼란스럽고 통제할 수 없는 것이기 때문에 감정과 이성도 양립할 수 없는 상호 배타적인 것으로 간주했다. Leeper(1965)에 의하면 정서에 관한 이런 견해는 고대 철학자들이 인간이란 기본적으로 이성적 존재로 간주했기 때문에 정서는 가능한 낮추어 보려하거나 최소화시켜보려는 경향성이 있었기 때문이라고 하였다. 이처럼 이성이란 지적인 선택성을 의미하지만, 정서는 의미 있는 환경자극에 본능적으로 반응하는 무선택적인 것이어서, 격정적이며 혼란스러운 것이라고 생각했다.

이와 같은 감정 또는 정서에 대한 부정적 견해는 Plato와 Aristotles의 견해에서 비롯된 것이지만, 17C Descartes에 의해 최고조에 이르렀다(Strongman, 1978). Descartes는 마음의 세계와 신체의 세계를 구분한 이원론자이다. 그는 동물의 반응은 환경자극의 유입에 의해 자동적으로 나타나는 것이지만 인간의 반응은 자극과 반응사이에 이성이란 것이 개입되기 때문에 선택성을 갖는 것이 특징이라고 했다. 그의 견해에 의하면 정서란 동물정신의 흐름과 같은 것으로서 이성적 개입과는 판이한 본능적, 선천적인 것이라고 하였다. 지금까지도 정서를 쾌락추구적인 성적욕망이나 공격성과 같은 것으로 본다거나 정서는 개인에서 나타나는 급성장애와 같은 것으로 뇌의 통제를 완전 상실한 것으로 보는 견해(Young, 1961)는 바로 정서를 부정적인 것으로 보는데서 기인된 것이다.

2) 긍정적 의미로서의 정서

한편 정서를 비적용적이고, 부정적인 의미보다는 적용적으로 유용한 생물학적 기능으로 보아야 한다는 견해가 19C 후반부터 등장되었다. Darwin(1872)은 “인간과 동물에 있어서의 정서표현”이라는 저서에서 정서란 생물학적으로 적용적 의미를 갖는 것으로 동물이나 인간 모두 생존에 유리한 의미와 기능을 갖는 것이라고 강조하였다. 심리학 창시자의 한 사람인 William James(1884)는 정서에 관한 최초의 이론을 제안하였는데, 그는 정서자극에 의해 내장기나 근육에 먼저 반응이 일어나고 이어서 이 반응이 대뇌피질에 전달됨으로 정서

경험을 하게 된다는 견해를 제안하였다. 이 견해는 정서는 무통계적이고 자동적으로 일어나는 것으로 간주했던 재래의 전통적 견해와는 차이가 있다.

20C에 들어와 정서에 관한 많은 실험적 연구와 이론적 연구가 보고되었는데 그중 특히 정서가 대뇌의 통제를 받는다는 여러 이론들이 제안되었지만, 특히 90년대 이후 등장된 Rolls(1992)와 LeDoux(1996) 등의 이론들은 정서를 관장하는 신경실체를 보다 구체적으로 밝힘으로서 정서를 신경과학적 입장에서 조명할 수 있는 근거를 제공하였다.

Leeper(1965)는 정서가 행동에 부적응적, 비조정적 영향을 미친다는 재래의 견해에 강력하게 반대하면서 정서는 모든 행동을 조정하고 동기화하는데 중요한 영향을 미친다고 하였다. 또한 정서는 동기적 기능 뿐만 아니라 인지적 기능도 동시에 갖고 있어서 정보처리를 잘 할 수 있도록 하는데도 중요한 기능을 한다고 강조하였다. Mowrer(1960)는 정서는 유기체의 총체적 경제성을 유지하는데 매우 중요한 기능을 하며, 정서는 이성과 대립되는 것으로 보았던 재래의 견해에 반대하고 정서 그 자체로서 높은 수준의 지능이 된다고 강조하였다. LeDoux(1996)는 우리의 뇌는 두려움이라는 의식적인 공포를 느끼기 이전에 이미 위협성을 알아 차릴 수 있고, 이러한 위협에 대처하기 위한 각종 반응을 선도할 수 있을 만큼 정서뇌는 이성의 뇌 못지않게 인간생활의 많은 면에 개입한다고 주장하였다.

3) 정서지능의 정의와 정서지능요인

80년대에 들어와 하버드 대학의 심리학자 Howard Gardner는 정서가 지적기능을 갖는다는 개념을 제안하였다. Gardner(1983)는 인간의 지적 능력을 언어능력, 논리능력, 공간이해능력, 운동능력, 음악능력, 개인간(interpersonal) 능력과 개인내(intrapersonal) 능력과 같은 7가지 요인으로 구성된다는 다지능 이론을 제안하였다. 그는 이 요인들 가운데 개인간 능력과 개인내 능력을 합쳐 개인(personal)능력이라 불렀는데 이 능력들은 전통적인 IQ검사에서는 고려되지 않는 요인으로 정서적 능력을 포함하고 있는 것이다. 왜냐하면 개인간 능력에는 남을 이끌어가는 지도성, 우정을 나누고 유지하는 인간관계능력, 잘

등이나 분쟁을 해결하는 능력 등이 포함되어 있는 것으로서 이 능력이 높은 사람은 사람들이 일하려 하는 이유를 알고, 어떻게 하면 서로 협동하여 일할 수 있는가도 잘 안다는 것이다. 성공적인 세일즈맨, 사업가, 정치인, 교사, 의사 또는 종교지도자들은 개인간 능력이 높은 사람이다. 한편 개인내 능력이란 자기 자신의 정서 상태나 동기와 같은 마음의 내면을 잘 살필 수 있는 능력을 말하는데 이 능력이 높은 사람은 자기 자신을 보다 정확하고 솔직하게 볼 줄 아는 능력을 가진 사람으로 정서적으로 성숙한 사람이며, 자신의 정서를 잘 살피고 잘 관리하여 건강하게 잘 적응해 나가는 사람이다.

그러나 보다 구체적으로 “정서지능”이란 개념을 처음으로 사용한 경우는 1990년 Peter Salovey와 John Mayer(1990)에 의해서이다. 그들은 정서 지능을 크게 정서의 평가와 표현, 정서의 조절 및 정서의 활용으로 3분하였으며 이 3대요인 밑에 각각 몇몇 하위 요인으로 이루어 진다고 하였다(그림1). 그러나 이 정의는 정서와 사고와의 관련성에 대해서는 소홀하게 다루었기 때문에 그후에 나온 정의에서는 정서지능을 다음과 같이 수정하여 정의하였다. 즉, 정서지능이란 “정서를 정확하게 지각하여 평가하고, 표현하는 능력, 정서의 사고촉진 능력, 정서 및 정서와 관련된 지식을 이해할 수 있는 능력”이라고 수정된 정의를 제안했다(Salovey & Mayer, 1996).

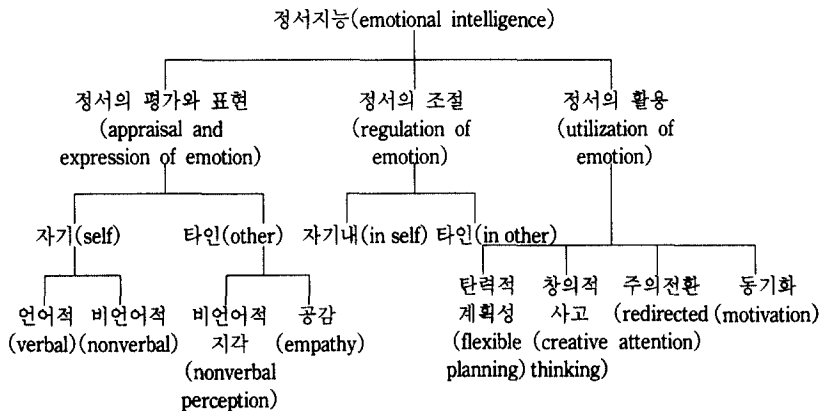


그림1. Salovey와 Mayer에 의해 제안된 정서지능의 요인

한편 Goleman(1995)은 앞서 언급한 Gardner의 견해와 Salovey와 Mayer의 견해를 포함시켜 정서 지능을 다섯가지 요인으로 나누어 설명하고 있다. 즉 첫째는 정서의 자각능력(자신의 감정을 관찰하고 이를 살피는 능력), 둘째, 정서의 관리능력(자신의 정서를 적절하게 관리할 줄 아는 능력), 셋째, 자신의 감정을 동기화시킬 수 있는 능력(목표에 충실하게 자신의 정서를 유도해 낼 수 있는 능력, 예컨대 욕구만족을 지연시키거나 충동을 조절할 줄 아는 능력), 넷째, 타인의 정서를 정확히 인지하여 공감할 줄 아는 능력(남의 감정이나 관심사를 민감하게 살피고 배려할 줄 아는 능력), 다섯째, 인간관계를 잘 할 줄 아는 사회적 기술 능력(감정표현을 잘 조절함으로써 인간관계를 보다 잘 유지 할 줄 아는 재능)으로 나누어 설명하고 있다. 이 다섯가지 요인중 자각 능력은 Gardner가 언급한 개인내 능력과 유사하며, 공감능력과 인간관계능력은 개인간 능력과 유사하다. 이러한 정서 지능을 골고루 갖춘 인물은 일찍이 동양에서 가장 성숙하고 유능한 인간상으로 才德이 兼備한 人物로 보는 견해라든가, 마음의 바탕을 바로 알고(道), 올바른 행실을 실천하는(德) 인물을 성숙한 인물로 보는 견해와 일치하는 점이 많은 것 같다.

II. 정서지능의 신경과학적 근거

1) 뇌의 진화

현생인류의 뇌는 무게로 치면 약 1300~1400g에 불과하지만, 영장류의 뇌에 비해 거의 3배나 더 무겁다. 원시 척추동물의 뇌로부터 오늘날의 인간뇌로 진화하는데는 수억년이 걸렸다. MacLean(1970)에 의하면 인간의 뇌는 진화적으로 매우 의미있는 3층의 뇌구조 발달로 나누어 볼수 있다고 했다. 즉, 가장 먼저 생긴 뇌의 층은 뇌의 가장 아래쪽에 있는 뇌간이란 구조이다. 이곳은 5억여년전에 만들어 졌으며, 이곳은 호흡, 맥박, 섭식과 같은 생명유지와 관련되는 기능을 담당하는 곳이다. 이 뇌는 파충류시대에 완성되었기 때문에 파충류의 뇌라고도 불린다. 이 뇌는 사고나 학습, 정서나 동기와는 전혀 관련 없으며 오직

생명유지가 주기능이다. 2-3억년전 삶의 형태가 물에서부터 물으로 바뀌면서 새로운 뇌의 층이 발달되기 시작하였다. 이 뇌층은 정서와 동기를 매개하는 곳으로서 변연계(limbic system)라 하며, 이 뇌는 낮은 진화수준의 포유류 즉 쥐와 같은 동물에서 두드러지게 발달되었기 때문에 포유류의 뇌라고 불리기도 한다. 이 뇌의 기능은 앞서의 뇌간과 같은 상동적 기능에서 벗어나 여러 가지 정서나 동기에 따른 탄력적 기능을 보여 주게 되었다. 진화가 더욱 진행되어 가면서 마지막 층인 뇌피질층이 발달되었다. 이 피질층은 약 5천만년전쯤에 만들어진 것으로 추측되는데 이 뇌는 추리, 판단, 상상, 언어와 같은 고등 정신 기능을 담당하며 인간의 뇌에서 가장 두드러지게 발달되었기에 인간의 뇌라고도 한다.

이 3가지 뇌부위간에는 매우 밀접한 관련을 맺고 있지만 특히 정서를 담당하는 뇌인 변연계와 이성을 담당하는 신피질과의 관계가 감정과 지성을 이해하는데 중요한 신경과학적 바탕이 된다. 최근에 들어와 신경과학적 발견이 두드러지면서 변연계 가운데 특히 정서기능에 중요한 역할을 하는 편도체(amygdala)와 사고 기능의 중추인 대뇌 피질간에 신경연결이 이루어져 있다는 사실들이 보고되어 정서지능의 신경과학적 근거가 밝혀지고있다.

2) 정서의 뇌와 이성의 뇌

최근에 들어와 정서를 통제할 수 없는 혼란스런 개념으로 보았던 Descartes 이후의 전통적 견해에 동의할 수 없다는 비판적 견해가 많이 등장하였다. 아이오와 대학의 신경과학자 Antonio Damasio(1994)는 “데카르트의 착오 : 정서, 이성, 그리고 인간뇌(Descartes' error : Emotion, Reason, and the Human Brain)”이란 저서에서 정서는 이성과 매우 밀접하게 관련되어 있기 때문에 정서가 개입되지 않는 순수한 이성은 존재할 수 없다고 했다. 그는 정서를 관장하는 뇌(변연계)와, 이성을 관장하는 뇌(신피질)사이 에 매우 밀접한 관련이 있다고 주장하였다.

또한 뉴욕대학의 신경과학자 LeDoux(1996)는 “정서뇌(emotional brain)”라는 저서에서 정서를 관장하는 변연계의 편도체와 이성의 뇌인 신피질사이

그리고 정서 자극을 증대하는 하위뇌인 시상(thalamus)사이에 밀접하게 연결되는 신경회로가 존재한다는 사실과(그림2), 나아가 편도체 가운데에서도 특히 편도체 중심핵이 다양한 정서 통제의 핵심기구가 된다는 점을 주장하였다(그림3).

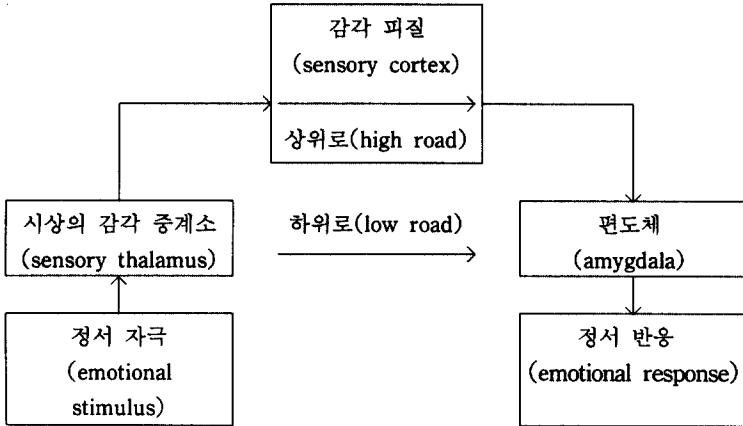


그림2. 정서자극이 편도체에 이르는 상위로와 하위로

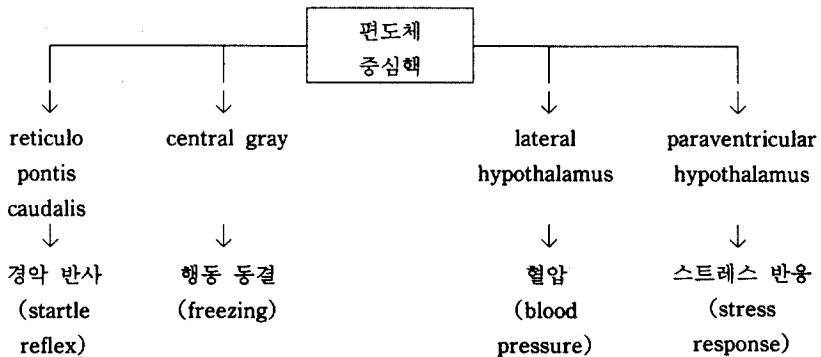


그림 3. 편도체 중심핵의 다양한 정서 반응 통제

LeDoux에 의하면 정서자극이 정서 반응을 일으키는데는 두가지 신경회로가 있다고 하였다. 즉 정서자극이 시상에서 이르면 이곳에서 단 한번의 시냅스가 이루어진 후 두 종류의 길을 거쳐 정서뇌인 편도체에 전달된다. 하위길은 시상에서 편도체로 정서자극이 바로 전달되는 빠른 길이고, 상위길은 신피질의 일차감각피질, 이차감각피질, 연합피질 등을 거쳐 정서자극의 의미를 충분히 처리한 후 편도체로 전달하는 느린 길이다. 즉 시상에서 편도체로 바로 전달하는 하위길을 거치는 정보는 조작하고 영성한 정보를 재빠르게만 전달하는 길이며, 시상에서 대뇌 신피질의 여러 영역을 거쳐 전달되는 상위길은 조작한 정서자극을 몇 단계의 정보처리과정을 거쳐 의미있는 메시지로 만들어 전달하는 길이다. 예컨대 우리가 산길을 걸어가다가 길옆에서 뱀처럼 생긴 어떤 자극을 보았다고 하자. 이때 이 자극을 보는 순간 가슴이 철렁 내려앉고, 재빨리 몸을 움츠리거나 펄쩍 뛰어서 도망가거나 하는 따위의 반응을 보인다. 이러한 반응은 바로 이 자극이 눈의 망막에 있는 시각수용기를 자극하고 이 정보가 시신경을 거쳐 시상에서 도달한 후 한 번의 시냅스를 거친 후 하위길을 통해 편도체로 전달되어온 정보에 의한 것이다. 그러나 이러한 위급반응이 일어난 후 조금 있다가 그 자극은 살아있는 뱀이 아니라 죽은 뱀이라든가, 뱀처럼 생긴 나무 막대기에 불과하다는 사실을 알게되어 침착한 반응을 보일 수 있다. 이번의 반응은 시상에서 대뇌 신피질의 여러 영역을 지나는 상위길로 전달되어온 정보에 의한 반응인 것이다.

한편 그림 3에서 볼 수 있는 것처럼 편도체는 정서 자극을 받아 정보처리한 후 다양한 정서 반응을 야기한다. 즉 앞서의 상위길, 하위길을 거쳐온 정서자극은 일단 편도체로 들어오면 편도체의 여러 하위 부위들 사이에 상호 연결 작용에 의해 정보처리가 이루어지면서 마지막으로 편도체 중심핵(central nuclei)으로 모이게 된다. 이 중심핵에서 다양한 정서 반응을 통제하는데 예컨대 이곳에서 reticulo pontis caudalis 라는 곳과 연결하여 경악반사를 일으키거나, central gray와 연결하여 행동동결반응을 일으킬 수 있고, lateral hypothalamus와 연결하여 혈압을 올리거나 paraventricular hypothalamus와 연결하여 스트레스 반응과 같은 구체적인 정서 반응을 일으키게 된다.

신피질의 연합영역과 편도체 사이의 연결에 관해서는 오래전부터 알려진 일이다. 지금부터 60여년전 Klüver와 Bucy(1937)는 편도체를 포함한 양측 측두엽을 제거한 원숭이에서 다양한 행동상의 장애가 일어남을 관찰하였다. 즉 이 동물들은 모든 유형의 감각자극에 대한 정서적 반응성이 상실되었으며, 먹을 것과 못먹을 것을 가리지 못하였으며, 타종의 동물에게도 성행동을 보이는 교미 행동의 부적절성, 사회적 우위성 상실과 사회적 철수와 같은 각종 정서 행동의 변화를 보여 주었다. 이 발견이 있는 후 편도체와 측두엽이 제거된 후 나타나는 이러한 인지적·정서적 복합적 장애를 Klüver-Bucy증후라고 불렀다. 이 증후는 원숭이 뿐만 아니라 사람에서도 발견된다고 한다. 예컨대 간질로 인해 양측 전방 측두엽이 제거된 19세의 한 남자는 가까운 인척을 알아보지도 못하고 증가된 성욕과 성적 활동을 보여주며 심한 기억 장애와 정서적 반응성의 상실도 보였다(Clarke & Brown, 1990).

3) 정서뇌와 이성뇌의 조화=정서지능

앞서 본 것처럼 신피질과 변연계(편도체)의 연결은 이성적 뇌와 정서적 뇌가 서로 연결되는 것을 의미한다. 이것은 이성과 정서가 연결되어 서로 조화를 이루게 되는 것을 의미하며, 조절된 자아기능을 수행하도록 하는 것을 의미하기도 한다. 이와는 달리 이 두 뇌사이의 기능연결이 원만치 못하면 조화로운 균형관계가 유지되지 못해 대뇌활동이 장애를 받으며 갈등과 걱정과 같은 혼란이 일어날 수 있는 것이다.

우리가 정서적으로 심한 불안 상태에 휩싸이면 정상적인 사고를 할 수 없는 것은 바로 이 두 뇌사이의 기능상 조화가 유지될 수 없기 때문이다. 이처럼 지나친 정서적 장애로 인해 생기는 지적 능력 장애는 IQ검사를 통해서도 드러나지 않는다. 평균이상의 IQ를 갖고 있지만 학업 수행에 장애를 보이는 초등학교 학생들을 대상으로 보다 자세한 신경심리학적 검사를 실시했더니 이 아이들의 전두피질 기능에 손상이 있음이 드러났다. 이런 전두피질에 손상이 있는 아이들은 지적인 잠재력을 갖고 있는데도 불구하고, 충동적이고, 불안정해하며, 자주 말썽을 일으킨다(Harden & Pihl, 1995). 이와같이 전두피질의

손상은 편도체의 통제하에 있는 각종 정서반응을 조절하지 못해 정서적 이상 행동을 초래한다. 평균이상의 지적능력은 갖고 있는 사람이 정서조절을 잘하지 못해 학업부진을 보이거나 알콜중독이나 범죄행동과 같은 각종 사회적 비행 행동을 일으키는 것은 바로 전두피질과 편도체간의 기능적 부조화에 기인될 가능성이 많다.

이번에는 가장 이성적인 의사결정에 있어서 정서의 역할을 고려해 보자. Damasio(1994)는 전전두엽과 감정뇌인 편도체 사이의 회로가 끊어진 환자들의 사례를 보고했다. 이 환자들은 IQ나 인지능력에는 장애를 보이지 않았지만 의사결정 능력은 매우 불량하였다. 이들은 정상적인 지능을 갖고 있음에도 불구하고 자신의 사업과 관련되는 일이나 자신의 개인생활과 관련되는 일 예컨대 남과 약속을 하는 것과 같은 사소한 일에서조차도 끊임없이 강박적 사고를 되풀이하였다. 이것은 편도체속에 저장되어 있는 정서기억에 대한 접근이 차단됨으로 이를 인출할 수 없기 때문이다.

정서뇌는 일상생활의 여러 정서상황속에서 어떤 일은 기꺼이 선택하여 집중하고 어떤 일은 기피하여 배제하는 따위의 의사결정에 관여하므로 이성의 뇌 만큼이나 지적기능에 중요한 역할을 한다. 또한 이성의 뇌도 통제할 수 없는 정도로 격앙된 정서상황을 제외하고는 대부분의 정서 상태를 인지하여 통제한다. 따라서 정서뇌와 이성뇌의 조화로운 관계는 가장 이상적인 지적기능을 보일 수 있는 상태라 할 것이며 이런 두 뇌 부위의 조화로운 관계가 바로 정서지능의 대뇌생리학적 바탕이 될 수 있지 않을까 생각한다.

III. 정서 지능의 구성요인

앞서 본 것처럼 정서 지능은 여러 가지 요인들로 구성되어 있는 복합적 성질을 갖고 있다. 여기서는 Goleman(1995)의 견해에 따라 정서지능을 첫째 자기 자신의 정서를 아는 능력, 즉 자각 능력, 둘째 자신의 정서를 관리할 줄 아는 능력, 셋째 자기 스스로의 동기를 부추기는 능력, 넷째 남의 감정을 읽을 줄 아는 공감 능력 그리고 마지막으로 인간관계 기술 능력과 같은 다섯가지 요인으로

대별하여 개별적 정서 지능을 비교적 자세하게 언급해 보기로 한다. 여기서 언급하는 내용의 상당부분은 Goleman의 “정서지능”에서 인용한 것임을 밝혀 둔다.

1) 자신의 감정을 아는 능력 : 자각 능력

일본에서 전해지는 한 이야기 가운데 이런 것이 있다. 즉 한 호전적인 무사가 어떤 선사를 찾아가 극락과 지옥의 다른 점을 설명해 달라고 부탁하였다. 선사는 무사를 조롱하면서 “이 얼뜨기 같은 놈아, 나는 너 같은 놈하고 시시덕거릴 시간이 없다.”라고 대답했다. 자신의 명예가 더럽혀졌다고 생각한 이 무사는 갑자기 분노가 치밀어 칼집에서 칼을 뽑아 들고서는 “당신의 무례함을 용서할 수 없으니 당장 죽여 버리겠다.”고 고함쳤다. 그러자 선사는 “잠깐, 바로 지금의 그대 마음이 지옥일세.”라고 조용히 대답했다. 격노에 차서 날뛰는 자기 자신을 정확하게 지적해 준 선사의 가르침에 놀란 무사는 칼을 칼집에 꽂고 고개 숙여 선사의 직판에 감사를 표했다. 이때 선사는 “이제 그대의 그 마음이 바로 극락일세”라고 말했다. 이 이야기는 매우 의미있는 이야기다. 즉 자신이 격정에 사로잡혀 그런 격앙된 감정을 알지 못하고 그냥 끌려가고 있는 것과, 그런 감정 상태에 사로잡혀 있다는 것을 안다는 것은 하늘과 땅 만큼이나 차이가 있다는 것이다.

흔히 “너 자신을 알라(Know Thyself).”라는 소크라테스의 명언은 자기 자신의 내부에서 일어나는 감정을 알라고 하는 뜻으로, 자신의 감정 변화를 안다는 것이 곧 자신을 알게되는 길잡이란 점을 강조한 것이다. 자기 자신의 내면 속에 일어나고 있는 미묘한 감정의 변화를 부단히 관찰해 들어간다는 것은 불교에서 번뇌 망상의 원인을 찾아가 그 자리를 끊어 버리는 수도과정의 요체이기도 하다. 부단히 자기의 마음을 살펴봄으로써 탐욕, 성냄 그리고 어리석음과 같은 3가지 마음의 독소가 솟아 나오는 원인을 알고, 이를 제어해 버림으로써 중국에는 깨달음에 이른다는 것이 불교의 가르침이다(장현갑, 1996a). 또한 자각의 과정은 내면의 감정세계를 살펴 자기의 인식을 명료화해 가는 Freud 정신분석학의 핵심내용이기도 하다.

자기 인식의 과정은 지금 일어나고 있는 정서 증추의 반응을 언어증추를 통해 확인함으로써 정서 하나 하나의 상태를 확인해 가는 심리적 과정이다. 이처럼 지금 일어나고 있는 자신의 감정 상태를 살펴 나가는 자기 관찰은 비록 감정의 홍수속에 있더라도 자기의 감정을 중립적으로 살펴 볼 수 있게 해준다. 예컨대 지금 너무나 화가 나 당장 너를 때려 죽이겠다고 하는 중이라도 잠깐 생각해 보니 비록 내가 몹시 화가나 있지만 “내가 지금 느끼고 있는 것은 단지 분노에 불과하다.”라고 느끼도록 하는 것이다. 당장 죽여 버리겠다고 할 때의 격한 감정 상태로부터 지금 나에게 일어나고 있는 감정은 단지 분노일 뿐이라고 자각한다는 것, 이것은 격한 감정에 끌려 앞뒤를 살펴보지 않고 살인하거나 흉악한 범죄를 저지른 것과 잠깐 동안 자기를 돌이켜 봄으로써 살인과 범죄를 예방할 수 있다는 것은 너무나 큰 차이이다.

“자기를 안다는 것은 자기의 마음속에서 일어나는 기분(mood)과 이 기분에 따라 생각하게 된다는 것 두 가지를 안다.”는 것으로서 이 말은 정서지능 이론을 주장한 두 사람의 연구자 가운데 한 사람인 뉴햄프셔 대학의 심리학자 Jane Mayer가 한 말이다. 자기의 마음을 살핀다는 것은 자기 내면 세계에서 일어나는 감정에 대해 판단하지 않은 채 그대로 살피는 것이다. 흔히 우리가 “이렇게 느껴서는 안돼”, “기운을 내기 위해 생각을 바꾸어야 해.” 하는 따위의 생각은 자기의 감정을 먼저 살핀 후에 나타내는 판단적인 반응이다. 자신의 감정을 알아차린 후 이 감정을 적절하게 바꿀 수 있는 능력이 바로 정서 지능이다. 만약 나의 마음속에 일어나는 감정을 알아차리려는 과정 없이 나오는 감정대로 행동한다면 이는 바로 충동적 행동으로 격정적이 되어 파괴적 결과를 초래하게 된다. 그러나 지금 나에게 일어나고 있는 감정이 노여움이란 것을 알게 되면 화난 대로 그대로 행동할 것인가 아니면 분노를 조절하면서 행동할 것인가를 선택할 수 있게 된다.

사람들이 자신의 감정에 주목하고 이를 따르는데는 다음과 같은 3가지 스타일이 있다. 즉 첫째 스타일은 자기에게 일어나고 있는 감정을 알아차린 후 잘 대처해 나가는 사람들이다. 즉 이들은 자신이 좋은 기분을 갖고 있다는 것을 알고 이런 기분은 건강을 좋게 하고 인생을 낙천적으로 살아가게 하는 활력소가

된다는 것을 안다. 반면 나쁜 기분이 일어나고 있다는 것을 알면 그러한 기분에 빠져들지 않고 헤쳐 나올 수 있게 함으로서 나쁜 감정의 악순환으로부터 해방될 수 있다. 들쭉는 감정에 빨려 들어가 버리는 형이다. 이 사람들은 부정적 감정의 격랑에서 빠져나오지 못하는 무기력한 사람들이다. 결과적으로 이들은 나쁜 감정의 굴레에서 벗어날 수 있는 아무런 대책도 없이 그냥 무기력 상태에 빠져 건강상으로도 정서상으로 심각한 장애를 보인다. 끝으로 감정을 알고 이에 따르는 수용형이다. 즉 이들은 자기에게 일어나고 있는 감정을 읽을 줄 알고 이를 받아들이지만 감정의 상태를 바꾸려고 노력하지 않는다. 수용형에는 두 가지 유형이 있는데 하나는 일반적으로 좋은 기분을 갖고 있기 때문에 이를 바꾸려고 노력하지 않는 유형과 비록 자기 자신의 감정이 나쁘다는 것을 알고 있으면서도 될 대로 되라는 식으로 방치하는 형이다. 이처럼 절망감 속에 있으면서도 아무런 변화를 일으키지 않으려는 사람들은 인생을 적극적이고 낙천적으로 살아가지 못한다.

사람들 가운데는 자기 마음속에 일어나는 감정을 전혀 느끼지 못하거나 표현하지 못하는 사람도 간혹 있다. 즉 이런 사람들 가운데는 매우 지적이고 생각도 깊으며, 유명한 의사나 변호사로 성공한 사람도 있는데 이런 사람은 어떤 감정적인 반응도 나타내지 않으며 감정을 표현하지도 않는다. 또한 이런 사람은 아내가 감정 표현을 시켜 보려고 노력해 보아도 불가능하다고 한다. 이런 사람은 “나는 나의 감정에 대해 아무말도 할 것이 없다. 나는 긍정적이든 부정적이든 어떤 감정도 일어나지 않는다.”라고 말한다. 이런 감정표현장애는 병적인 것으로서 정서 중추인 변연계와 언어 중추인 신피질사이의 신경 회로가 끊어진 경우에 잘 나타난다. 심한 간질 발작을 보이는 환자의 발작을 줄이기 위해 가끔 이 회로를 차단하는 경우가 있는데 이런 수술을 받은 환자는 자신의 감정을 말로서 전혀 표현하지 못한다. 요컨대, 정서 반응이 일어나는 변연계로부터 언어 중추에 정보를 보내 주어야 감정을 표현할 것인데 이 회로가 끊어져 버렸기 때문에 정서의 언어 표현이 불가능해진 것이다. 최근 Lane과 Schwartz(1997)는 자기 자신이나 타인의 정서를 인지하고 이를 기술할 수 있는 정서 자각 능력은 Piaget가 언급한 일반적인 인지능력의 발달과 극히 유사한 발달과정을 거쳐

발달하는 일종의 인지기술이라고 언급하였다. 이들은 이러한 정서자각의 중추가 변연계의 한 구조인 대상회전(cingulate gyrus)이라는 증거를 제시했다.

사람들 가운데는 자신의 가슴속에서 일어나는 감정을 민감하게 느끼고 이를 표현하는데 익숙한 사람들도 있다. 시인, 소설가, 작곡가, 또는 정신 치료가들은 이러한 자기 내면의 욕구나 감정 세계를 읽고 표현하는데 능숙한 사람들인 것이다. 명상과 같은 정신 수련을 많이 한 사람도 자기 자신의 마음속에 일어나고 있는 미묘한 감정 변화를 민감하게 느끼는 사람이다. 불교의 수련 가운데는 무엇보다 자기 마음속에 일어나는 미묘한 감정 변화를 감지하는 훈련을 강조하는데 참선이나 사념처(위빠사나)와 같은 수련은 바로 이러한 마음공부를 하는 과정이다. 예컨대 禪家에서 直指人心 見性成佛, 不取外相 自心返照와 같은 것은 곧 자신의 마음(감정)을 되돌려 살피는 것이 무엇보다 중요한 수도의 요체라는 점을 강조하는 것이다.

2) 자신의 감정을 조절할 줄 아는 능력

회노애락의 감정의 바다 속에 살되 한쪽으로 치우치지 않고 조화를 이루어 살아야 하는 것이 중요하다는 것은 동서양의 지혜에서 공통적으로 가르치는 말이다. 모든 감정은 나름의 가치와 의미가 있기 때문에 이러한 감정들이 서로 어울려 조화를 유지하는 것은 그만큼 우리의 삶을 풍요롭고 의미있게 해주는 것이다. 정서에 대한 반응성이 없으면 멍청하고 무반응적이거나 지나치게 냉담해져서 비인간적인 느낌이 들 수 있다. 한편 통제불능일 정도로 정서반응이 심할 경우에는 광적으로 고양된 흥분반응을 보이거나 불안감에 빠지게 되거나 분노감에 휩쓸릴 수도 있으며 발작을 일으킬 수도 있다. 요컨대 정서를 적절하게 조절해 가는 것이 정서적 안녕을 취해 가는데 가장 중요한 일이다. 정서 상태가 극단적으로 변화되거나 심한 정서 상태가 오랫동안 지속되면 심리적 안정성이 파괴된다. 유쾌한 감정이나 행복감과 같은 좋은 정서를 갖는 것은 중요한 일이긴 하지만 고통스러워하는 정서도 때로는 삶을 의미있게 하고 마음을 평정해 주는데 양호한 기능도 할 수 있다. 따라서 만족감을 얻기 위해 불쾌한 감정을 억지로 회피하려고 할 필요는 없다. 그 대신 강력한 부정적 감정에 아무런

조절없이 휩쓸려가지 못하게 하면서 가능한한 긍정적인 기분으로 바꾸어 나가도록 하는 것이 보다 중요한 일이다.

급작스런 분노감이 일어나는 경우 이를 어떻게 관리해야 하는가에 대해 살펴보자. 예컨대 당신이 고속도로에서 시속 100km로 차를 몰고 있을 때 방향, 등도 켜지 않은 차 한 대가 불쑥 끼어 들어왔다. 그때 너무나 놀란 나머지 반사적으로 “이 망할 놈의 자식” 하고 욕설이 저절로 튀어나오며 자신도 모르게 운전대를 힘껏 움켜잡으며, 금방 뛰어내려가 두들겨 패 주고 싶은 심정이 될 것이다. 동시에 이마에는 땀방울이 맺히며 심장은 박동질을 하고 안면 근육은 쩡그려질 것이다. 또한 갑자기 뛰어들어 이 차 때문에 급브레이크를 밟고 허둥대는 동안 속도가 줄어들었기 때문에 뒤따라 오던 차들이 경적을 울려대면서 야단법석을 떤다. 이번에는 경적을 울려대는 뒷차들 때문에 신경질이 나고 분노가 다시 치민다. 이렇게 연쇄적으로 화를 내는 반응과는 달리 다음과 같이 생각해 보자. “아마 갑자기 뛰어들어 저 사람은 내차를 보지 못해서 그럴 수도 있고, 아니면 급한 일이 있어 저렇게 황급하게 차를 몰지 않을 수 없었을지도 모르겠군.” 이렇게 생각하면 분노를 너그러움으로 완화시킬 수도 있고 아니면 노여움의 정도를 낮출 수도 있고 노여움의 기간도 단축시킬 수 있다. 벤자민 프랭클린은 이렇게 말한다. “이유없이 화가 나는 법은 드물다. 그러나 화가 나는 이유가 정당한 경우는 더욱 드물다.” 이 말은 적절한 이유 때문에 화를 낸다는 것은 타당한 일이지만 정당한 이유없이 화를 내는 경우가 너무 많다는 것을 경계한 말이다. 앞서 살펴본 것처럼 갑작스레 화를 낸 경우는 정서뇌인 편도체의 작용에 의한 것이다. 그러나 뒤에서 본 경우는 심피질이 개입하여 편도체의 분노 폭발을 냉정하게 합리적으로 조정한 경우이다. 이처럼 사려깊은 분노는 프랭클린이 언급한 충분한 이유가 있는 분노이며, 이것이 바로 정서 지능에 의한 것이라 할 것이다.

분노에 의해 일어나는 일련의 연쇄 폭발적 신체반응을 알아보기 위한 실험을 소개해 보자. 이 연구는 Dolf Zillmann이란 Alabama대학의 심리학자가 행한 연구이다(Zillmann,1993). 만약 분노의 발생 원인이 위협감을 느낄 때 발생하는 것이라면 위협감이 일어나는 경우를 살펴보면 분노가 발생하는 원인을 알아낼

수 있을 것이다. 위협감은 노골적인 신체적 위협에서 올 수 있을 뿐만 아니라 자존심이나 권위가 위협받을 때 보다 강력하게 발생될 수도 있다. 즉 자신이 부당하고 무례하게 취급당하고 있다거나 모욕이나 창피를 당하고 있다고 느낄 때나 또는 중요한 목표 추구가 저지 당했을 때 분노가 폭발한다. 이러한 정서 상태는 정서뇌인 변연계의 활동을 두 가지 방식으로 폭발시킨다. 즉 첫째 방식은 norepinephrine이나 epinephrine 과 같은 홀몬의 방출을 가속화하고 이에 따라 에너지가 생성되어 왕성한 활동이 일어날 수 있도록 해준다. 이런 반응 상태를 “도피 또는 공격 반응 상태”라 하며 이러한 에너지 방출은 단 몇 분 동안만 지속된다. 이러한 반응은 정서를 관장하는 뇌인 편도체의 주기능으로서 위기 사태에 신체를 효율적으로 반응할 수 있도록 해주는 반응이다. 한편 또 하나의 반응 방식은 변연계의 편도체가 부신피질을 거쳐 반응 준비성을 높여주는 것으로서, 이런 반응 준비성 증가는 앞서 본 호르몬의 반응성 증가보다 시간적으로 더 오랫동안 지속된다. 부신피질성 흥분성은 몇 시간에서 며칠동안까지도 지속되는데 이 기간동안 정서 뇌는 계속 높은 흥분성을 유지한다. 이때는 미약한 자극을 가해도 흥분이 폭발된다. 어느날 아침에 어떤 속상한 일로 화가 났을 때 그날 온종일 평소같으면 별다른 일도 아닌 사건에 몹시 신경질을 내는 것은 바로 이러한 고양된 정서상태 때문인 것이다. 다시 말해 하나의 분노 표출은 뇌속의 흥분체계를 각성시켜 보다 미약한 자극에 의해서도 쉽게 분노가 폭발될 수 있게 하는 것으로서 분노는 또다른 분노를 촉발하여 악순환되는 것이다. 한때 분노는 참는 것보다 직접적으로 표현하는 것이 건강상 더 좋다고 한 적이 있는데 이 견해가 잘못된 것이란 점이 이 연구에서 드러났다. 결국 분노를 통제하지 않고 그냥 두면 또 다른 분노를 쉽게 발생시킨다는 것을 명심해야 한다.

어떻게 하면 분노를 낮출 수 있을까? 이런 능력을 갖추고 있으면 정서를 잘 관리하는 정서지능이 높은 사람이라 할 수 있는 것이다. Williams와 Williams(1993)는 분노를 관리하는데 17가지의 전략을 언급하면서 그중 특히 중요한 것은 분노가 일어나게 된 이유를 먼저 찾아보는 것이 분노관리의 첫 관문이라고 강조하고 있다. 이어 그는 적대적인 생각을 중단하고, 관심을 바꾸고,

명상을 하고, 과잉자극을 피하며, 자기자신을 주장하는 등의 여러 단계별 전략을 소개하고 있다. Freedman 등(1986)은 분노를 관리하는데 중점을 둔 A유형 행동교정 프로그램을 실시한 심근경색 환자집단과 전통적인 약물치료만 받은 환자집단을 비교해 보았더니 A유형 행동교정 프로그램을 받은 환자 집단이 약물치료만 받은 환자집단에 비해 심장병의 재발이 유의미하게 줄어들었다고 했다. Ornish(1991)도 심장근육에 공급되는 동맥혈관이 심하게 막힌 심장병 환자를 대상으로 지방질 섭취제한과 같은 식사와 운동요법의외에 요가, 명상과 같은 스트레스 해소기법을 실시한 집단을 대상으로 조사했더니, 이 스트레스 대처집단이 수술이나 약물에 의하지 않고서도 심장병의 실제적 치유효과를 보임을 보고하였다. 이처럼 분노와 같은 정서를 잘 관리하는 것이 심장병의 예방과 재발억제에 유용하다는 연구가 최근에 들어와 많이 보고되고 있다(장현갑, 1996b).

3) 자신의 동기를 부추기는 능력

정서 지능의 세 번째 요인은 자기 자신을 동기화시키는 능력이다. 다시 말해 혼신의 힘을 다해 지치지 않고 열심히 일하며, 어떤 장애물이나 난관에 부딪혀도 좌절하지 않고 희망을 갖고 지속적으로 헤쳐 나갈 수 있는 힘이 정서지능의 한 요인이 된다. 어떤 분야에 있어서나 최고의 성취를 이룬 사람들은 훈련과 실천을 통해 어떤 어려운 일이나 따분한 일이라도 스스로 헤쳐 나갈 수 있도록 자신에게 동기를 부여할 줄 아는 능력을 갖춘 사람들이란 것이다. 즉 이들은 목표를 분명히 세우고, 도전하면 성공한다는 굳은 신념과 낙천적인 태도를 갖는 것이 특징이다.

올림픽에서 메달을 딴 사람, 세계 제 1급의 음악가, 바둑이나 장기의 명인들은 어릴적부터 긍정적, 낙천적 동기를 바탕으로 열성적·정열적으로 훈련과 실천을 통해 자신을 키워 왔다는 것이 밝혀졌다. 즉 20C에 가장 위대한 바이올린 연주자들은 5살 때부터 연주를 시작했다고 하며 세계 장기 챔피언은 7살 때부터, 1992년 올림픽에서 다이빙 부문 금메달을 휩쓸어간 중국 선수들은 4살 때부터 다이빙 훈련을 받아왔다고 한다. 이처럼 어릴 적부터 피나는 훈련을 억척스럽게

해 나가고 어떤 난관에 부딪혀도 굴하지 않고 해 나갈 수 있는 기질은 바로 정서적 기질이며 이것이 정서지능의 중요 요인의 하나이다.

정서는 어느 정도까지 우리의 사고와 계획 수립, 목표 추구나 문제 해결의 능력을 높이는 데 유익하게 작용한다. 또한 정서는 내적 정신 능력을 활용하고 인생을 어떻게 살아 가야 하는가를 결정짓는데 중요한 역할을 한다. 나아가 정서는 열정적이고 즐겁게 일하고 생활해 나아가도록 하는데도 중요한 역할을 한다. 이런 의미에서 볼 때 정서지능이야말로 우리가 갖고 있는 잠재력을 발휘하게 하는데 중요한 요인이 된다. 다시 말해 정서지능은 우리의 능력을 촉진시킬 수도 있고 이와는 달리 잠재울 수도 있는 것이다.

부정적 감정은 부정적 사고와 부정적 결과를 낳고, 긍정적 감정은 긍정적 사고와 긍정적 결과를 낳는다. 이것은 지극히 평범한 말인 것 같지만 이 말 속에는 감정이 사고를 지배하고, 사고는 행동을 지배하며, 행동은 결과를 낳으므로, 모든 행동의 저변에는 감정이 중요 원인으로 작용한다는 의미가 담겨 있다. 예컨대, 걱정이나 염려를 많이 하는 사람들에게 애매모호한 도형들을 주고 이를 두 범주로 분류하도록 했다. 그들이 이러한 분류를 하는 동안 마음속에 어떤 생각이 일어나는가를 동시에 말하도록 하였다. 이들은 “나는 이 과제를 잘 할 수 없다.”, “나는 이런 종류의 검사는 잘 하지 못한다.”와 같은 부정적인 말을 많이 했으며 이런 부정적 생각과 말을 함으로써 실제로 분류작업에 오류를 많이 보였다. 그런데 이들을 15분 동안 이완시켜 불안이 과제 수행 이전 수준으로 낮아지게 한 후에 이 과제를 다시 실시해 보았더니 별다른 어려움을 보이지 않고 잘 수행했다고 한다. 한편 불안을 나타내지 않은 대조 집단에게 15분 간 걱정거리가 생기도록 한 후 과제를 실시하였더니 평소와는 달리 이 집단에서도 과제 수행에 심한 장애를 보였다고 한다(Metzger, 1990).

앞의 경우는 불안이 과제 수행을 어렵게 한 경우이지만, 적절한 불안은 오히려 과제 수행에 유리하게 작용한다. 예컨대 시험을 잘 치뤄야겠다는 약간의 염려를 하는 학생은 준비를 많이 하여 시험을 잘 치르지만, 지나치게 심한 걱정을 하는 학생은 사고와 기억이 잘 되지 않을 뿐 아니라 시험치는 동안에도 사고의 전개가 명확하게 이루어지지 않아 시험을 망칠 수 있다. 또한 전혀 걱정을 하지 않는

사람은 열심히 공부해야겠다는 동기가 없기 때문에 시험을 잘 치지 못한다. 따라서 걱정이 너무 많아도 또는 너무 적어도 과제 수행에 어려움이 있지만 적절한 수준의 걱정은 과제수행력을 높인다.

이번에는 긍정적으로 생각하는 것이 정서 지능의 중요 요인이 된다는 점을 밝혀보자. 켄사스 대학의 심리학자 Snyder는 대학 신입생을 상대로 학점을 잘 받을 수 있다는 희망을 가진 학생과 별다른 기대를 하지 않는 학생을 상대로 첫 학기말의 성적을 비교해 보았더니 희망을 가진 집단이 낮은 집단에 비해 훨씬 높은 성적을 얻었다는 사실을 발견하였다. 이 성적 차이는 IQ에 기초하는 SAT성적으로 예견했던 차이보다 월등히 큰 것으로서 희망이라는 정서의 유무가 이렇게 큰 차이를 보였다는 것이다. Snyder에 의하면 희망을 가진 학생들은 높은 목표수준을 가지며 그 목표를 성취하기 위해 어떻게 노력해야 하는가를 잘 알고 있다. 일정한 지적 능력은 가졌음에도 불구하고 성적이 뒤떨어지는 아이들은 희망을 갖지 않았기 때문이라고 한다. 앞서 본 것처럼 희망이란 역경 속에 처한 사람들에게 위로를 주는 것 이상의 효과가 있다는 점이 최근의 여러 연구들에서 밝혀지고 있다. 즉 희망은 학교에서 우수한 성적을 얻는 것과 같이 여러 영역의 성취에 중요한 역할을 할 뿐만 아니라 직업상 겪게 되는 여러 가지 성가신 일들을 잘 수행해 나가게 하는데도 중요한 역할을 한다. 희망은 모든 것이 잘 되어 가고 또한 정당해질 것으로 간주하는 것 이상의 의미가 있다(Snyder, 1991).

사람들은 제각기 희망의 정도를 달리한다. 즉 어떤 사람은 어떠한 어려운 난관속에서도 헤쳐나올 수 있다는 희망을 가지며 어떠한 난제라도 풀 수 있는 방법이 있다고 믿는데 반해, 어떤 사람은 난관 돌파의 능력도, 기력도, 방법도 갖고 있지 않다고 생각한다. 희망을 갖는 사람들은 자기 자신을 동기화시킬 줄 알고 그 자신의 목표를 이루기 위한 방법을 찾을 수 있는 충분한 재능과 문제해결의 결정적 역할을 할 요점을 파악할 수 있는 능력을 갖고 있다. 또한 이들은 목표달성을 위해 취해야 할 방법과 버려야 할 방법을 재빠르게 판단할 만큼의 탄력적인 사고와 복잡한 과제를 보다 빠르고 손쉽게 다룰 수 있는 능력도 갖고 있다. 정서지능이란 입장에서 보면 희망을 갖는다는 것은 불안의 엄습에

휩쓸려 가는 것을 방지해 주며, 어려운 시련에 부딪혔을 때 패배적인 태도를 갖거나 우울한 상태가 되는 것을 방지해 주는 기능도 한다. 희망을 갖고 삶을 살아가는 사람들은 그렇지 못한 사람들에 비해 우울증이나 불안 신경증으로 고생하거나 또는 그 밖의 여러 정서장애로 고통받는 경우가 월등히 적다는 실증적 증거도 많다.

희망과 유사하게 낙천성이란 온갖 난관과 좌절에도 불구하고 미래의 삶은 궁극적으로 좋아질 것이라고 강력하게 믿는 신념이다. 정서지능의 입장에서 보면 낙천성은 난관에 직면하여 무기력, 무관심, 절망감 또는 우울감에 빠지게 하는 것을 막아 주는 완충 효과를 갖는다. 희망과 비슷하게 낙천성을 가지면 인생에서 여러 가지 이익을 얻게 된다. “학습된 무기력”과 “학습된 낙천성”이란 개념으로 유명한 Pennsylvania대학의 Martin Seligman교수는 낙천성이란 사람들이 그들 자신의 성공과 실패를 어떻게 해석하는가에 따라 달라진다고 했다. 낙천적인 사람은 실패란 바뀌어져야만 할 어떤 요인 때문이라고 보고 다음 번 시도에서는 그러한 요인을 바꿈으로서 성공할 수 있다고 믿는 사람들이다. 그렇지만 비관적인 사람은 실패란 나 스스로 어떻게 할 수 없는 어떤 지속적인 결점에 기인되는 것으로 생각하고 실패 그 자체를 비난한다. 이러한 해석 차이는 인생에 대해 반응해 나아가는데 엄청난 차이를 야기한다. 예컨대 직장에서 어떤 안건이 거절되었을 때 비관론자들은 다른 사람의 도움과 충고를 받아들여 새로운 계획을 마련하는 등 활동적이고 희망적으로 반응한다. 즉 이들은 좌절은 반드시 개선되어질 수 있는 것으로 받아들인다. 그러나 비관론자는 이러한 좌절을 전혀 다르게 받아들인다. 즉 이들은 이런 좌절을 개선할 수 있는 어떠한 방안도 없다고 간주함으로써 좌절에 대한 아무런 문제해결책도 제안하지 않는다. 즉 이들은 언제나 좌절을 자신의 개인적 결함 때문이라고 생각한다(Seligman, 1991).

희망과 마찬가지로 낙천성을 갖게 되면 학교 성적도 높아진다. 1984년 펜실바니아 대학 신입생 500명을 대상으로 이들에게 낙천성 검사를 실시했더니 정서지능에 근거한 낙천성 점수가 IQ에 근거한 SAT점수나 고등학교 성적보다 1학년 성적의 예언력이 더 높았다. 이 연구를 주도한 Seligman은 “대학 입시는 재능을 측정하지만 서술형 검사는 이를 측정하지 못한다. 성공을 하기 위해서는

실패에 직면하여서도 계속 버티어 낼 수 있는 능력과 이성적인 재능이 서로 결합되어야 한다. 재능 검사에서 놓치기 쉬운 것은 동기이다. 우리가 어떤 사람에 대해 알고자 한다면 그 사람이 좌절에 부딪혔을 때 계속 버티어 낼 수 있는 동기가 있는가 여부를 알아보아야 할 것이다. 내 생각으로는 지능이 일정한 수준에 이른다면 실제적인 성취란 재능뿐만 아니라 실패에 맞설 수 있는 능력과 함수 관계에 있다.”고 했다.

어떤 사람이 가장 유능한 세일즈맨이 될 수 있을까? 이를 예측할 수 있다는 연구가 나와서 주목을 끌고 있다. 즉 미국 최대의 생명보험 회사의 하나인 Met-life회사는 80년대 중반 매년 5000여명의 세일즈맨을 고용하였고, 한 사람당 교육비로 매년 30,000\$ 이상을 투입하였지만 입사 1년 이내에 반 이상이 탈락하였고, 나머지 80%도 4년 이내에 탈락하였다고 한다. 이처럼 많은 사원들이 전직하는 이유는 생명보험의 판매가 쉽지 않아 연속된 좌절을 견뎌 내지 못했기 때문이다. 그리하여 이 회사는 Seligman교수에게 그가 제안한 “인생의 성공에 있어서 낙천성의 중요성” 이론을 검증해 달라고 부탁하였다. Seligman은 이 회사에서 정규적으로 실시해 온 입사시험과 자기가 고안한 낙천성 검사를 1만 5천명의 신입 사원에게 실시한 후 몇 년간의 행적을 추적하였다. 이들 가운데 특히 입사시험에서는 점수를 낮게 받았지만 낙천성 검사에서는 우수한 성적을 보인 “낙천주의자” 집단과 입사시험에서는 매우 높은 점수를 받아 우수하게 합격했지만 낙천성 검사에서는 낮은 점수를 받은 “비관주의자”집단을 서로 비교했다. 보험 판매액을 중심으로 결과를 살펴보면 1년 후 낙천주의자 집단은 비관주의자 집단에 비해 21%나 더 많이 판매하였고, 2년 후에는 57%나 더 많이 판매하였다. 또 입사 1년 이내에 비관주의자는 낙천주의자에 비해 회사를 그만 둔 이직률이 두 배나 더 높았다.

이 두 집단이 보험 판매율에서 이처럼 차이가 난 이유는 무엇일까? 그것은 IQ의 차이가 아니라 낙천성에 바탕을 둔 정서지능의 차이에서 기인된 것이다. 모든 세일즈맨은 크건 작건 많은 좌절을 경험하지만 이런 좌절에 대한 정서적 반응이 이 과업을 계속하도록 동기화하는데 결정적 역할을 한다. 만약 거절되는 횟수가 쌓여 가면 사기는 떨어지며 새로운 보험 판매에 도전할 용기는 사라진다.

이러한 거절이 자기 자신의 결점에 있다고 믿고, 나는 더 이상 판매할 수 없다고 해석하는 비관주의자에게는 더욱 심각한 결과를 낳게 된다. 즉 그는 더욱 무기력해지고, 우울해지며 무감증에 빠지고 깊은 패배주의에 빠지게 된다. 반면 낙천주의자는 똑같은 좌절에 대해 “내가 접근했던 방법이 잘못된 것 같아.” 또는 “거절했던 그 사람은 기분이 몹시 좋지 않았던 것 같았어.”라는 식으로 해석한다. 좌절의 원인이 자기 자신에게 있는 것으로 보지 않고 좌절을 일으킨 그 상황에서 찾으려 함으로써 이들은 다음번 시도 때에는 접근 방식을 달리할 수 있다. 이처럼 비관론자의 정신상태는 절망으로 끝나지만 낙천주의자의 정신상태는 희망으로 향하게 된다.

우리는 불안이나 긴장 또는 보상이나 처벌과 같은, 외적 힘에 걸림이 없이 오직 황홀감속에서 자신의 존재조차 느껴지지 않는 무아지경의 의식경험을 하는 경우가 있다. 이러한 순수한 의식의 집중현상이 이루어지는 것을 Csikszentmihalyi(1990)는 “흐름(flow)”이라 불렀다. flow는 한가지 일에 주의가 집중되어 여러 가지 활동들이 순조롭게 진행중일 때 사람들이 느끼는 심리적 상태이다. flow는 한가지 일에 주의가 집중되어 있는 상태이며, 이때 심리적 만족감은 일의 결과에서 오는 것이 아니라 일 자체에서 온다는 것이다. flow 상태는 자기에게 주어진 과제가 평상시보다 약간 과중할 때 또는 보통 때보다 약간 더 많은 힘의 발휘가 요구되는 상황에서 나타난다. 너무 요구량이 많으면 불안이 오고 너무 적을 때는 단조로움이 온다. flow 상태에 나타나는 즐거움, 자비심, 효율성 등은 감정뇌인 변연계의 흥분이 뇌전체를 휩쓸어 가게하는 정서적 피납 상태와는 양립할 수 없는 상태이다.

佛家에서는 단의 상태를 “惺惺寂寂” 경지라 부르는데 이것은 마음이 별처럼 또렷하면서도 동시에 고요한 경지에 있다는 것을 의미한다. 이러한 무아경지는 바로 flow의 경지와 유사한 것으로 볼 수 있다. 명상의 상태때 뇌파상으로는 각성 이완 상태를 지칭하는 α 파가 특징적으로 나타나고 좌우뇌의 기능이 균형을 이루며, 대사활동률이 낮아지며, 스트레스에 분비되는 cortisol과 같은 호르몬의 분비량이 줄어든다. 이러한 명상상태를 “각성-저대사 상태(wakeful hypometabolic state)”라 부르는데 이런 상태는 두뇌가 최고의 효율성을 발휘하는

flow상태를 의미한다. 이처럼 최적 의식 상태에 잘 머물수 있는 사람이 정서 지능이 높은 사람이라 할 수 있을 것이다.

4) 다른 사람의 감정을 읽을 줄 아는 능력 : 공감

타인의 감정을 읽을 줄 아는 능력을 공감(empathy)이라 한다. 자신의 감정을 잘 표현하면 할수록 남의 감정도 잘 읽을 수 있다. 자신이 느끼는 감정을 표현하지 못하는 환자를 감정표현불능증 환자(alexithymics)라 하는데 이런 환자는 주변 사람들이 표현하는 감정을 전혀 알아 차리지 못한다. 말하자면 이 환자들은 자신의 감정을 표현하지도 못하고 남의 감정을 느끼지도 못하는 이른바 감정의 병어리인 셈이다. 정서적 표현이나 느낌과 같은 것은 말과 행동에 의해 미묘하게 짜여진 피륙과 같은 것으로서 눈에 잘 드러나지 않는 목소리의 변화, 신체 표정이나 자세의 변화, 얼굴 표정, 예절에 따른 몸자세 등의 미묘한 변화들이 서로 얽혀 있는 것이다. 이러한 미묘한 감정표현을 잘 하지 못하거나 잘 읽지 못하는 사람은 정서지능에 결함이 있는 사람이다.

다른 사람이 느끼고 있는 감정을 알아차리는 공감능력은 삶의 여러 부분에서 중요하게 작용한다. 예컨대 고객의 감정을 빨리 읽어야 할 각종 영업직에서부터 부하 직원의 사기나 감정을 보살펴야 하는 관리직, 연애 중에 있는 연인들, 아기를 키우는 엄마, 학생을 가르치는 선생님, 유권자의 감정을 살피야 하는 정치인에 이르기까지 상대방의 감정을 읽을 줄 아는 공감능력은 인생살이를 성공적으로 해나가는데 대단히 중요하다.

상대방의 감정을 읽는 것은 쉽지 않다. 왜냐하면 감정 표현은 말로서만 되는 것이 아니라 제스처, 목소리의 음조나 억양, 얼굴 표정등과 같은 비언어적 표현이 많기 때문이다. 이러한 비언어적 감정표현을 읽을 줄 아는 능력에 관한 연구가 Havard 대학의 심리학자 Robert Rosenthal 교수에 의해 이루어졌다. 그는 비언어적 감성 프로파일(profile of nonverbal sensitivity : PONS)이라는 공감검사를 개발하였다. PONS검사는 한 젊은 여자가 보여주는 몹시 싫어하는 표정으로부터 모성애를 나타내는 사랑스런 표정에 이르기까지 일련의 감정 표정이 담겨있는 비디오 테이프를 만들어져 있다. 즉 이 검사에서는 질투심에서

우러나는 분노감으로부터 용서를 바라는 장면까지를 하나의 축으로 하고, 또다른 축으로는 감사를 표하는 장면으로부터 유혹하는 장면까지를 담은 내용으로 구성되어 있다. 이런 표정장면 하나하나를 피험자에게 보여주고 이 표정이 어떤 정서상태인가를 평가하도록 하였다. 어떤 경우에는 얼굴은 볼 수 있게 하였으나 신체는 볼 수 없도록 하였고, 또 어떤 경우에는 얼굴은 볼 수 없고 신체만 볼 수 있도록 하였다. 그러므로 평정자는 비언어적 표정의 개개장면에 대해 정서를 판단해야 했다.

미국을 비롯하여 세계 80여개의 나라에서 7000여명 이상을 대상으로 PONS검사를 실시하였을 때 비언어적 표정자극에 대한 감정을 잘 읽을 줄 아는 사람들은 정서적으로 적응력이 높았고, 인기가 있었으며, 사교성이 풍부하였으며 감수성이 풍부했다고 한다. 전반적으로 공감능력은 여성이 남성보다 앞섰으며, 이 검사를 45분간 실시하는 동안 공감능력 수행성적이 잘 향상되는 사람은 이성과의 관계가 좋았다고 한다. 이러한 사실은 공감능력은 학습될 수 있다는 것과 공감능력이 향상되면, 이성과 관계를 잘 할 수 있다는 사실을 뜻하기도 한다. 1000여 명의 아동을 대상으로 실시한 한 연구에서도 PONS검사에서 높은 점수를 보여주는 학생들은 동료로부터 인기가 있었으며, 정서적으로 안정되어 있고, IQ가 높지 않더라도 학교성적이 우수하였다고 한다. 이러한 결과는 공감능력을 가진 아이들은 여러가지 면에서 선생님으로부터 사랑을 많이 받을 수 있었기 때문인 것이다.

지적인 능력이 단어나 언어에 의해 측정되어지는 것처럼 정서능력은 비언어적인 것에 의해 측정되어 질 수 있다. 커뮤니케이션 연구에서 밝혀진 가장 두드러진 사실은 정서적 메시지는 90%이상이 비언어적인 형태로 통용되고 있다는 것이다. 예컨대 불안한 사람이 나타내는 목소리나 안절부절해 하는 제스처와 같은 메시지는 어떤 의도도 없이 거의 무의식적으로 나타나는 정보이지만 이 메시지는 누구나 쉽게 알아 차릴 수 있고 반응할 수 있는 것이다. 발달심리학자들에 의하면 유아가 자기 자신이 다른사람과 다른 하나의 독립적인 존재라는 것을 알기 이전부터 공감적 고통(sym pathetic distress)을 보여 준다고 한다. 즉 출생후 3개월밖에 안된 어린아이들조차 자기 주변에 있는 아이들이

불안해 하면 자기도 덩달아 불안해 하고 또 아이들이 울어대면 자기도 따라서 울게 된다. 그러나 컷들이 지날 때 줌 되면 자기가 덩달아 느낀 불안이 자기 자신으로부터 온 불안이 아니라 다른 사람들로 부터 온 불안이란 점을 알면서도 여전히 불안해 한다. 이러한 공감적 불안과 고통은 생후 2살 반쯤 되면 사라진다. 이 때가 되면 아이들은 다른 사람의 고통과 자기 자신의 고통이 서로 다르다는 것을 알게 되고 스스로 자신을 위로할 수 있게 된다. 성격형성의 결정적 시기가 생후 6개월에서 2년 반이라는 관점에서 보면, 이 시기동안 불안해 하는 아이들을 어떻게 이해하고 다루어야 할 것인가에 대해 많은 이해를 할 수 있을 것이다. 또한 이때 어머니가 불안해 한다거나 자기를 보살펴 주는 주변 사람들이 불안해 하면 이것이 바로 어린이의 공감적 불안을 야기하게 된다는 사실을 이해해야 한다. 그러므로 불안한 어머니 밑에서 자란 자녀는 불안하게 될 것이며 온화한 어머니 밑에서 자란 자녀는 온화한 성격을 가지게 될 것이다. 한편 어린이들이 표현하는 정서가 그들 주변의 어른들에 의해 인정받고 강화된다면 표현하는 정서는 습관으로 굳어질 것이지만 반대로 인정받거나 강화받지 못한다면 정서의 표현을 멈출 뿐 아니라 다른 사람의 감정표현도 받아들이지 못하게 된다. 사랑받고 자란 아이들이 남을 사랑하고 인정할 줄 아는데 비해 사랑받지 못하고 자란 아이들은 표정이 어둡고 표현하지도 않고 남을 사랑하지도 인정하지도 않는데 이것은 바로 이런 이유 때문이다.

공감능력이 두뇌의 기능에 근거한다는 증거가 많다. 한 예로서 우측전두엽에 손상을 입은 몇몇 환자에서 매우 흥미있는 행동장애가 나타난다는 사례가 보고되었다. 즉 이 환자들은 자기 자신이 한 말은 거의 완벽하게 이해할 수 있었지만 다른 사람의 목소리 속에 내재해 있는 정서적인 의미는 전혀 이해하지 못했다는 것이다. 예컨대 남이 자기를 향해 빈정대며 말하는 “thanks”나 고마워서 하는 “thanks”나 화가 나서 하는 “thanks”의 뜻을 전혀 구분하지 못하고 모두 똑같은 중립적 의미로만 받아들인다. 그러나 이 연구가 보고된 몇 년 후 우반구의 다른 신피질 부위가 손상된 환자 7명의 사례가 보고되었는데, 위의 경우와는 대조적으로 목소리나 제스처를 통해 자기 자신의 감정을 전혀 표현할 줄 몰랐다. 그들은 자기가 느끼는 감정을 알기는 하지만 이 감정을 전달하지

못했다. 위의 환자들에서 발견된 뇌 손상 피질 부위는 정서뇌인 변연계와 매우 밀접하게 연결되어 있다는 사실이 여러 연구자들에 의해 밝혀졌다. 특히 공감능력에 관한 신경생물학적 연구를 주도한 캘리포니아 공과대학의 Brothers박사는 공감 능력의 결정적 뇌회로는 시각연합 피질과 변연계의 편도체 간의 연결이라고 주장하였다(Brothers, 1989).

원숭이를 대상으로 공감에 관한 신경과학적 연구가 많이 이루어졌다. 레서스 원숭이는 동료들 사이에 정서적 교감을 잘 하는 동물로 알려져 있다. 재미있는 실험 하나를 소개해 보자. 먼저 원숭이 한 쌍을 한 방에 넣고 어떤 특정 소리가 들려 올 때마다 발바닥에 전기충격이 가해지도록 했다. 다음에는 이 소리가 날 때마다 동물이 들어 있는 방의 벽에 붙어 있는 지렛대를 누르면 전기 충격을 회피할 수 있도록 훈련하였다. 이번에는 이 원숭이 한 쌍을 분리하여 개별 상자에 넣었으며 분리된 두 동물을 폐쇄회로 TV를 통해 서로 쳐다볼 수 있게 하였다. 두 마리 가운데 먼저 한 마리의 원숭이에게만 전기 충격과 함께 그 소리를 들려준다. 공포에 질린 동료 원숭이의 얼굴을 본 두번째 원숭이는 이 동료를 충격으로부터 구해 주기 위해 재빨리 지렛대를 눌러준다. 지렛대를 눌러주는 이 행동이 바로 공감행동인 것이다.

한무리를 지어 사는 원숭이들은 자기 동료의 얼굴표정을 관찰하여 상대방의 정서를 알아차리는 뇌중추가 있다는 흥미있는 연구결과도 발표되었다(Rolls, 1984). 예컨대, 미세한 기록전극을 신피질의 시각중추와 정서중추인 변연계의 편도체에 삽입하여, 신경세포의 활동을 기록할 수 있게 했다. 이 원숭이는 새로운 얼굴의 원숭이를 볼 때마다 먼저 시각중추의 신경세포가 흥분을 발사한 후, 잇달아 편도체의 신경세포가 흥분을 발사한다는 사실을 발견하였다. 더욱 흥미있는 발견은 시각피질에는 특정한 얼굴표정이나 몸짓에만 반응하는 특정 신경세포가 있다는 사실이었다. 예컨대, 이빨을 드러내고 으르렁 거리면서 위협을 가한다든지, 공포에 질려 얼굴을 찡그린다든지, 온순하게 몸을 구부리고 있는 표정 등과 같은 특정 표정에만 반응하는 신경 세포가 있다는 사실이다. 이 특정 신경세포들은 같은 피질에 있는 다른 시신경 세포와는 전혀 다른 친숙한 얼굴만을 인지하는 신경 세포인 것이다. 이런 사실로 미루어 볼 때, 우리의

두뇌에는 출생시부터 특정한 정서 표정에 반응할 수 있는 특정 신경 구조가 마련되어 있는 것 같다.

상대방의 정서를 읽고 이에 반응함에 있어 편도체와 시피질간에 특정 신경 회로가 중요한 역할을 한다는 또 다른 증거도 제시되어 있다. 이 증거는 야생에 살고 있는 원숭이를 붙잡아 편도체와 시피질간의 신경회로를 절단한 후, 원래 살고 있던 야생으로 되돌려 놓고 이들이 어떻게 행동하는가를 관찰한 연구 결과에서 나온 것이다. 이 신경 회로를 절단한 원숭이들은 그들의 무리에 되돌려 놓아도 음식을 찾아 먹는다는 나무를 오르내리는 따위의 일상생활을 영위 하는데는 어떤 지장도 보여주지 않았다. 그러나 이 원숭이들은 무리 속에 있는 다른 원숭이들에게 정서적으로 어떻게 대응해야 하는지에 관해 전혀 알지 못했다. 예컨대 동료 원숭이가 친근한 표정으로 접근해 올 때도 도망가 버리기 때문에 끝내는 외톨이가 되어 다른 동료들과 접촉하는 것을 기피하게 되었다.

본 연구자도 1970년대 중반부터 최근까지 20여년간 생후 21일째 젖을 땔 때부터 사춘기 또는 성숙기까지 동료들과 격리하여 외롭게 키운 생쥐를 대상으로 여러 종류의 실험을 실시한 적이 있다. 이 실험의 결과는 개별 논문이나 단행본으로 이미 발표된 바 있지만, 실험 결과를 요약하면 다음과 같다. 즉 외톨이로 자라난 동물들은 3가지 정서행동에서 두드러진 결과를 보여주었다. 첫째, 이 동물들은 행동을 절제하지 못하고 정서적으로 낯선 장면이나 친숙한 장면에서 동료 동물과 함께 자란 정상동물에 비해 2-3배 정도의 과잉 활동을 보여 주었다. 둘째, 이 외톨이 동물들은 자극에 대한 반응이 매우 민감하다. 즉 전기 충격에 대한 반응의 역치가 훨씬 낮고 조그마한 자극 변화에도 호들갑을 떨며 부서질 듯이 과민하게 반응한다. 셋째, 이 동물들은 낯선 동물을 만나면 과민하게 반응하면서 대들고 싸우거나 아니면 한쪽 구석에 웅크리고 앉아 배변반응을 보이면서 무서워한다. 이러한 정서장애 때문에 이 동물들은 조건회피와 같은 정서적 학습과제나 미로 학습과 같은 인지적 학습과제의 수행에 있어 정상군에 비해 유의미하게 뒤진다. 격리 성장 동물에서 보여주는 이러한 과잉 활동성, 과민 반응성, 과잉 공격성은 정서 활동을 적절하게 조절하지 못 한데서 온 활동장애 증후이다. 이러한 정서장애는 지적 수행을 요구하는 학

습과제의 수행을 저조하게 하고, 낯선 동물과 만나는 사회적 장면에서 적응상 심한 장애를 초래하는 것으로 보아 격리 성장 동물에서는 정서 지능의 발달이 지체될 가능성이 있음을 시사해 준다. 이러한 사실은 어린시절 동료와의 정서적 교감 경험없이 자라면 정서지능의 발달이 지체되고 그 결과로 각종 행동 장애가 일어난다는 사실을 시사한다. 본 연구자는 이러한 행동 장애가 격리 성장으로 인한 변연계 특히 편도체와 해마의 기능장애에서 기인된다는 점을 강조한 바 있다(장현갑, 1984).

이번에는 공감력의 발달이 남을 아끼고 사랑하는 이타심의 발달과 밀접한 관련성이 있다는 점을 알아보자. 앞서 살펴본 것처럼 생후 1년 남짓한 아이들은 자기 또래의 아이들이 넘어져서 울고 있는 것을 보면 마치 자기 자신이 아픈 것처럼 엄지 손가락을 빨면서 엄마의 무릎에 머리를 묻고 울먹인다. 일년이 지나면 자기 자신이 다른 아이와 다르다는 것을 확연하게 구분하기 시작하고 다른 아이가 울면 자기가 좋아하는 인형을 우는 아이에게 갖다주며 울지 말라고 위로까지 할 줄 알게 된다. 두 살쯤 되면 다른 사람의 감정과 자기 자신의 감정이 서로 다르다는 것을 확실하게 알게되며 다른 아이들이 무엇에 대해 어떤 감정을 가지는가에 대해 보다 민감해 진다.

아동기 후기가 되면 높은 수준의 공감 의식이 생기게 된다. 즉 이 때쯤 되면 아이들은 바로 지금이 아니라 시간이 좀 경과되었거나 또는 앞으로 전개될 미래 상황에 대해서도 공감의식이 발달되게 된다. 즉 사람이 살아 가는데 있어 사람이 처한 특정상황과 특정조건이 그 사람이 영속적인 불행울 가져올 수도 있다는 사실을 알 수 있게 된다. 이 때쯤 되면 빈곤하거나 억압받고 있거나 또는 의지할 곳 없는 사람들을 보호하여 불행과 부정을 없애기 위한 도덕적 신념을 갖게 된다. 연구에 의하면 보다 공감적인 인물일수록 도덕성이 높다고 한다.

끝으로 공감력이 없는 사람들, 다시 말해 남을 괴롭히고도 양심의 가책을 받지 않는 극히 잔인한 사람들에 관해 언급해 보자. 몇 년 전에 지하실에 살 인공장을 차려놓고 연쇄 살인을 행하여 세상을 놀라게 했던 지존파 사건이 있었다. 그밖에도 우리는 연일 매스컴을 통해 끔찍한 유괴 사건, 강간 사건 등을 접하고 있다. 이러한 끔찍한 범죄를 저지르는 사람들에서 발견되는 하나의 공

통점은 모두 공감의식이 없다는 것이다. 즉 범죄를 저지르는 가해자들이 피해자가 느끼는 고통을 알지 못하기 때문에 것처럼 잔혹한 범행을 저지르고도 반성하지 않고 계속 새로운 범죄를 저지르게 된다는 것이다. 실제로 강간범은 이렇게 말한다. 즉 “여자들이란 강간 당하기를 바란다.” “여자들이 강간당할 때 저항하는 것은 그냥 힘들어 하는 체 하는 연극에 불과하다.” 또 어린이를 학대하는 어른들은 “나는 아이들을 때리려고 한 것이 아니라 사랑의 표시로서 한 것이다.”, “이렇게 하는 것이 애정의 또 다른 표현 방법이다.” 이렇게 말하며, 심지어 자식에게 처벌을 잘 가하는 부모들조차 “이렇게 매를 드는 것은 좋은 훈육의 한 방법이다.”라고 말한다. 이러한 행동 모두는 피해자들이 경험하는 아픔에 대한 공감력이 없기 때문인 것이다.

최근에는 강간범에게 공감력을 높이면 행동을 개선할 수 있으리라는 프로그램이 개발되었다. 이 프로그램의 요점은 가해자가 피해자의 아픔을 알지 못해 생기는 것이므로 각종 잔인한 피해장면을 담은 비디오 필름을 가해자에게 보여주고 입장을 바꾸어 가해자가 피해자의 경우가 되었을 때 어떤 것을 어떻게 느꼈을가를 상상하게 하고, 그 느낌을 집단치료장면에서 발표하도록 하는 것이다. 다음에는 모의 범죄장면을 만들어 가해자 자신이 피해자의 역할을 하게 함으로써 피해자의 감정을 공감하도록 한다. 이렇게 가해자가 피해자의 처지를 공감하면 기존의 생각이 바뀌게 된다. 즉 강간을 당하는 피해자가 아픔을 느끼는 것이 아니라 오히려 원하는 것이라고 생각했던 기존 생각이 변해 피해자들이 심한 고통을 받게 된다는 것을 인식하게 된다. 교도소에 있는 동안 성범죄를 저지른 죄수들에게 이러한 심리치료를 실시하면 심리치료를 받지 않은 죄수들에 비해 교도소에서 출감한 후 같은 류의 성범죄를 반복할 가능성이 반으로 줄어들었다고 한다.

앞서 본 것처럼 강간이나 아동 성폭행과 같은 가해자들의 행동을 수정시킬 수 있다는 몇몇 연구가 제시되었지만, 살인범이나 기타 잔혹한 범죄를 저지른 이른바 정신병질적 성격 또는 사회병질적 성격 장애자에 대한 바람직한 치료 방법이 있다는 보고는 발견하기 힘들다. 사회병질적 장애자는 공감의식을 전혀 느끼지 못하고, 어떤 종류의 동정심도 없으며 또한 최소한의 양심의 가책도

느끼지 못하는 사람들로써 엽기적 살인, 연쇄적 살인과 같은 끔찍한 범행을 저질러 세상을 놀라게 하는 범죄자들이며, 정신의학적으로 정신병 환자로 분류한다.

사회병질적 성격장애자는 생물학적 장애의 바탕이 있는 환자이다. 예컨대 아내를 잔혹하게 때리고 학대하는 남편들을 대상으로 한 연구에서 흥미있는 결과가 제시되었다. 즉 이 남자들은 정기적으로 부인을 때리며 칼이나 총으로까지 위협한다. 이들이 이러한 냉혹하고 잔인한 행동은 화가 치밀어서 나타내는 것이 아니라 치밀한 계산하에서 이루어지는 것이다. 즉 이들은 분노가 치밀어 오르면 심장박동이 증가하지 않고 오히려 떨어지는데 이러한 반응은 정상인들과는 다른 비정상적인 반응이다. 비록 이들이 호전성이 증가하며 욕지거리를 한다 하더라도 생리적으로는 흥분하는 상태가 아니라 오히려 안정적으로 되어 간다는 것이다. 이들은 부인에게 조금씩 공포를 가중시켜 나감으로써 공포를 더욱 극대화시켜 나간다. 이런 잔인한 남편들은 아내를 때리는 일반적 남들과는 판이하게 다르다. 즉 이들은 부인만 잔인하게 때리는 것이 아니라 직장 동료와도 싸우고 술집에서도 싸우고 주변 모든 사람들과도 싸운다. 아내를 때리는 일반적인 남자들은 질투심이나 거부감 때문에 오는 분노나 자포자기에 의한 공포감과 같은 일시적 충동에 의해 폭력을 행사하지만, 이 계산적이고 잔인한 남편은 뚜렷한 이유도 드러내지 않고 폭행한다.

이러한 잔인한 사회병질적 성격 장애자가 공감력이 없는 것은 중추 신경의 장애일 가능성이 시사되고 있다. 즉 정서 뇌인 변연계와 언어 중추사이를 연결하는 신경로에 이상이 있을 것이라는 견해이다. 한 연구에 의하면 피험자에게 여러가지 뜻이 담겨있는 단어를 순간 노출기로 제시하였다. 피험자가 단어의 뜻을 알아 차리려고 애쓰고 있는 동안 뇌파를 측정한다. 개개 단어는 10분의 1초 정도 짧게 제시했는데 일반적으로 피험자들은 “의자”와 같은 비정서적 단어를 제시했을 때와 “살인”과 같은 정서적 의미의 단어를 제시했을 때 다르게 반응하였다. 즉 제시된 단어가 정서적이면 비정서적 단어의 제시에 비해 더 빨리 반응하며, 정서 단어 제시에 의한 뇌파의 반응 양상도 비정서적 단어 제시에 의한 뇌파의 파형과 차이를 보인다. 그러나 사회병질적 성격 환자는 이러한

반응에 차이를 보여주지 않는다. 즉 이들은 정서단어 제시에 의한 반응속도도 더 빠르지 않고, 뇌파의 반응 양상도 두드러지지 않다. 이것은 단어의 뜻을 인지하는 언어중추와 그 단어에 포함되어 있는 정서를 느끼게 하는 변연계와 연결하는 신경 회로가 끊어져 있다는 것을 의미한다. 한편 사회병질적 성격 장애자는 전기 충격과 같은 고통을 가해도 공포 반응을 보여주지 않는다. 즉 이들은 고통을 일으키는 자극에 대해 불안이나 공포를 보여주지 않으므로 어떤 잘못된 일을 하면 고통을 수반하는 처벌을 받을 것이라는 데 대한 두려움을 갖지 않는다. 이 처럼 이들은 스스로 고통이나 공포를 느끼지 않으므로 피해자가 느끼는 공포나 고통을 공감하지 못한다.

본 연구자는 현재 변연계의 가장 중요한 신경 구조인 편도체가 정서 학습을 하는 동안에 어떤 신경활동을 보이는가를 밝히기 위해 편도체에 전극을 심은 흰쥐를 대상으로 공포 조건화 동안 일어나는 편도체의 뇌파를 분석하는 연구를 계획하고 있다. 우리는 이 연구를 통해 동물이 공포를 느껴 심장 박동이 빨라질 때 또는 동물이 심한 공포 끝에 행동이 동결될 때 편도체에서 어떤 파형의 뇌파를 보여 줄 것인지를 알아보고자 한다. 우리는 이런 연구를 통해 정서 뇌인 변연계 그 중에서도 가장 중요한 편도체가 정서에 어떻게 관여하는지를 구체적으로 밝혀 보려고 한다.

5) 사회적 기술 : 인간 관계 능력

인간관계 능력이란 다른 사람과 얼마나 효과적으로 인간 관계를 잘 유지해 나가느냐 하는 능력을 말한다. 이 기술이 없으면 세상을 살아가는 기술이 부족하여 인간관계에서 불행이 되풀이 될 수 있다. 지적으로 매우 총명한 사람 조차도 대인관계에서 거만을 떠든다가, 남의 비위에 거슬리는 짓을 한다던가 또는 쌀쌀한 행동을 함으로서 인간 관계를 잘 유지하지 못하는 경우가 허다하다. 이러한 사회적 기술은 매력을 끌게하고, 활력을 주고, 영감을 주어 보다 관계를 돈독하게 해 주며, 설득력과 영향력을 키우며, 남을 편안하게 해 줄 수 있는 매우 유용한 삶의 기술이다.

사회적 기술 능력의 가장 중요한 면은 어떻게 자신의 감정을 잘 표현하느냐

여부에 달려 있다. 이러한 감정 표현은 문화권에 따라 차이가 있다. 예컨대 10대의 미국 인디언 소년이 할례(割禮)를 치를 때 보여주는 두려움에 가득찬 얼굴 표정 필름을 일본 학생들에게 보여 주었다. 할아버지와 아버지 등의 권위적인 인물들이 여럿 있는데서 이 필름을 보여주면 그들의 얼굴에는 아주 미약한 반응밖에 나타나지 않는다. 그러나 이들이 혼자서 이 필름을 보고 있다고 생각할 때는 (사실은 이 장면을 몰래 카메라로 촬영) 이들의 얼굴 표정은 심하게 일그러지기 시작하여 고뇌와 고통, 두려움과 역겨움으로 몹시 괴로워하는 얼굴로 바뀌었다.

정서를 표현할 때는 몇 가지 방식이 있다. 즉, 첫째는 정서의 표현을 최대한 적게, 즉 축소화(minimizing) 시키는 것이다. 이것은 앞서 본 일본 학생의 정서 표현처럼 어른과 같은 권위자 앞에서는 정서 표현을 축소화한다는 것이다. 우리 문화권에서도 어른들 앞에서는 몸을 단정히 하고 과다한 정서표현을 삼가도록 교육받는 것은 바로 이런 방식에 따른 것이다. 두 번째는 앞서와 달리 정서표현을 보다 크게 극대화(exaggerating) 시키는 것이다. 예컨대 6-7세된 어린 소녀가 얼굴을 심하게 찡그리고 엄마에게로 달려오면서 “엄마, 오빠가 나를 때려.” 할 때 보여주는 얼굴표정이 이에 속한다. 이 때는 정서표정을 극대화하는 것이 상대방에게 쉽게 공감되고 인정되며 위로받을 수 있기 때문이다. 세 번째는 자기감정을 남의 감정으로 대치화(substituting)하는 것이다. 이것은 우리나라와 같은 동양 문화권에서 흔히 볼 수 있는 일인데, 예컨대 “아니오” 라고 대답하는 것이 예의상 또는 체면상 좋지 않을 것 같아 비록 불만이 있으면서도 “예”라고 대답할 때 나타내는 표정이다. 이러한 3가지 정서 표현 방식을 얼마나 적절하게 잘 사용하며, 또 어느 때 이를 사용하는가를 잘 아는 것이 바로 정서 지능이 높은 한 요인이 된다.

우리는 이러한 정서 표현 방식을 아주 어릴 때부터 배운다. 이러한 정서 표현을 배우는 것을 예절교육 또는 정서교육이라 하는데 이 때 아이들에게 비록 불만이 있다 하더라도 불만을 노골적으로 표현하지 말라고 하며 그 대신 미소를 지으며 고맙다는 말을 하라고 가르친다. 이러한 예절교육은 관찰에 의한 모방을 통해 잘 이루어지는 사회학습의 일종이다. 예절바른 가정에서 예절바른 부모 밑에

자란 아동은 부모나 어른들의 이런 활동을 관찰하므로 예절바른 행동을 보이게 된다. 우리는 사람을 마주칠 때마다 감정적 신호를 보내며, 이 신호는 만나서 사람에게 영향을 미친다. 사회성이 높은 사람일수록 내보내는 신호를 잘 통제한다. 공손하고 예의를 갖춘 행동이란 상대방의 정서를 혼란시켜 기분을 상하게 하지 않고 마음을 편안하게 해주는 것이다. 이처럼 상호간의 의사 교환을 잘 할 수 있는 능력이 정서 지능의 한 요인이다. 흔히 우리가 “인기가 있는 사람이다.” 또는 “매력적인 사람이다.”라는 말을 할 때는 다른 사람의 감정을 잘 달래 줄 수 있는 사람을 말한다. 왜냐하면 이들은 상대방이 필요로 하는 정서적 욕구를 제때에 적절하게 채워 줄 수 있는 사람이기 때문이다. 우리는 만나서 사람마다 싫든 좋든 부단히 상대방의 정서 욕구를 채워 주어야 하기 때문에 이런 욕구를 잘 채워줄 수 있는 사람을 싫어하는 사람은 아마도 없을 것이다.

정서는 이 사람으로부터 저 사람으로 기묘하게 전파되어 나간다는 사실이 실험적으로 밝혀졌다. 한 실험을 소개해 보자. 서로 낯선 두명의 실험 지원자에게 먼저 감정(기분)평가 질문지에 체크를 하게 한 후, 실험자가 잠깐 동안 외출했다가 방에 되돌아 올 때까지 서로 얼굴을 마주보고 조용히 앉아 있으라고 한다. 2분 후에 실험자가 되돌아온 후 이들에게 다시 한 번 감정 평가 질문지를 체크해 달라고 부탁한다. 이 실험에서 두 피험자를 한 짝으로 할 때 의도적으로 한 사람은 정서 표현을 잘하는 사람으로 하고, 다른 한 사람은 정서 표현을 잘 못하는 사람으로 했다. 이 연구에서는 정서 표현을 잘하는 사람의 정서가 잘 못하는 사람에게 예의없이 전달된다는 결과를 보여주었다. 어떻게 해서 이런 신기한 일이 일어날까? 가장 그럴싸한 해답은 우리는 어떤 사람에 의해 표현되어지는 정서를 나도 모르게 무의식적으로 모방한다는 것이다. 말하자면 상대방이 나타내는 미묘한 안면 표정, 제스처, 목소리 또는 그 밖의 여러 가지 비언어적 정서 표정을 무의식적으로 받아들이고 있다는 것이다. 이러한 모방 과정을 통해 다른 사람의 감정을 받아들인 후 이를 자기 것으로 재창조한다.

두 사람이 서로 만나 대화를 나눌 때 감정 전달의 방향은 보다 적극적이고 강압적으로 감정을 표시하는 사람으로부터 보다 수동적으로 수용하는 사람쪽

으로 전파되어 간다. 한편 감정 전파에 극히 민감한 사람도 있다. 이런 사람은 선천적인 민감성 때문에 자율신경계의 활동이 쉽게 촉발되며 다른 사람의 이야기에 쉽게 감동받아 보다 쉽게 눈물을 흘리기도 하며, 또한 유쾌한 사람과 잠깐 동안만 이야기를 나누어도 금방 기분이 좋아지기도 한다. 이런 사람은 다른 사람의 감정에 의해 쉽게 영향받을 수 있기 때문에 보다 정서적인 사람 또는 보다 공감적인 사람이라 부른다.

그러면 사회적 기술과 관련된 정서지능은 어떻게 발달할까? 이런 상황을 가정해 보자. 어떤 유치원에서 아이들을 데리고 소풍을 갔는데 사내아이들이 출입 금지된 잔디밭을 가로질러 뛰어 가다가 회식이란 아이가 넘어져 무릎을 다쳐 울기 시작했다. 그런데 잔디밭의 보도를 달려가던 아이들 가운데 예준이란 아이가 넘어진 회식이에게 달려가 무릎을 쓸어주며 “나도 내 무릎을 이렇게 다쳤어.”하고 큰 소리로 말했다. 위의 예에서 볼 수 있듯이 예준이란 아이는 앞서 본 Howard Gardner의 다지능 이론으로 볼 때 대인관계 지능이 발달된 아이임을 틀림없다. 예준이는 그의 동료 친구의 아픔을 재빨리 알아차리고 그 아픔을 달래 줄 수 있는 재능을 가졌다. 비록 회식이가 넘어져 울고 있는 것을 본 사내아이들이 많이 있었음에도 불구하고 그의 아픔을 공감하고 달려와 무릎을 쓸어주면서 위로해 준 아이는 오직 예준이 뿐이었다. 이 작은 행동 하나만 보더라도 예준이는 앞으로 결혼 생활에 있어서나, 친구 관계에 있어서나, 또는 사업동료들과의 인간 관계에 있어서 좋은 관계를 잘 지속시킬 수 있는 재능을 갖고 있다는 것을 예측할 수 있다. 유치원 아이에서 보여지는 이러한 재능만 보더라도 우리는 이 아이가 장래 인생을 살아가면서 이러한 재능이 꽃피고 열매를 맺어 잘 익어 갈 것으로 예측할 수 있게 한다.

예준이에서 관찰된 대인관계 지능은 Gardner가 언급한 4가지 대인관계 지능 가운데 한 가지 요소에 불과하다. 4가지 대인관계 지능요인이란 과연 어떤 내용일까. 구체적으로 살펴보자. 첫째, 집단을 조정해갈 수 있는 능력이다. 이 능력을 지도력이라 부를 수 있는데 이 능력은 조직 성원들의 자발성을 선도하고 협동성을 북돋울 줄 아는 능력을 일컫는다. 이런 능력은 여러 특성을 가진 사람들을 효과적으로 이끌어 나가는 직업을 가진 사람들에서 두드러지는 능

력이다. 예컨대 영화 감독, 프로듀서, 군 장교, 단체의 장이나 기업체의 장들은 특히 이런 능력이 뛰어날 필요가 있다. 두 번째는 협상 능력이다. 즉 갈등을 사전에 예방하는 능력과 분쟁이 악화되어 가는 것을 해결해 내는 능력이 바로 협상 능력이다. 이런 능력을 갖고 있는 사람은 타협의 명수, 분쟁 조정의 명수라는 말을 듣는다. 이런 사람들은 외교관, 분쟁 조정관, 인계 인수 전문가 또는 중개인 등에 적성이 있는 사람들이다. 이런 능력을 가진 사람들은 어릴 때부터 아이들이 놀다가 싸움을 하면 방관하지 않고 적극적으로 나서서 싸움을 말릴 줄 아는 능력을 보이기도 한다. 세 번째는 인간적 결합 능력이다. 앞에서 보았던 예준이의 행동이 바로 이런 능력의 표현이라 할 수 있다. 즉 예준이는 다친 회식이의 아픔을 공감해 주고 어루만져 줌으로써 서로 간에 깊은 인간적 밀착을 보여주었다. 이러한 능력은 개인의 감정과 관심거리를 알아차리고 이를 연결시켜 주는 능력으로서 이런 능력을 인간관계의 예술이란 말로 쓴다. 이런 사람은 좋은 “팀 플레이어(team player)”가 될 수도 있고, 좋은 친구가 될 수 있고 좋은 사업 동반자가 될 수도 있다. 이런 사람은 유능한 세일즈 전문가가 될 수 있고 인간관리 전문가가 될 수도 있으며 좋은 선생님도 될 수 있다. 앞서 본 예준이는 또래의 다른 아이들과 잘 어울릴 수 있고 그들과 더불어 놀이도 잘 할 수 있으며 또한 이런 놀이를 할 때 마냥 즐거워 할 줄도 안다. 이런 아이들은 다른 아이들의 얼굴 표정을 헛사리 읽을 줄 알고 그들을 위로해 줄 수 있기 때문에 급우들에게 최고의 인기 있는 아이가 되는 것은 지극히 당연하다. 네 번째 능력은 사회적인 분석능력이다. 사람들이 갖는 미묘한 감정, 동기 그리고 관심 따위를 재빨리 알아차리는 감식력과 통찰력을 사회적 분석력이라 한다. 상대방이 나를 어떻게 느끼는지를 알게 되면 쉽게 인간 관계를 맺을 수 있다. 이 능력이 뛰어난 사람은 유능한 정신 치료거나 상담가가 될 수 있다. 또한 이 능력과 더불어 문학적 소질이 동시에 있는 사람은 뛰어난 소설가나 극작가가 될 수 있어 사람의 심금을 울리는 베스트셀러 작품을 쓸 수 있다.

이런 능력들을 골고루 갖고 있는 사람은 대인 관계를 잘 할 수 있는 요건을 모두 갖춘 사람으로서 인기있고, 매력적이고, 사회적으로 성공하며 경우에 따라서는 카리스마적 인물이 되기도 한다. 이런 사회적 지능을 갖춘 사람은 여러

사람들을 하나의 감정고리로 묶어 낼 수 있고, 사람들의 반응과 감정을 기민하게 읽을 수 있으며, 인간 사회에서 험사리 일어날 수 있는 여러 분쟁들을 조정하고 해결해 나갈 수 있다. 이런 사람은 대중의 말없는 감정을 표현해 줄 수도 있고 또한 목표 달성 쪽으로 집단을 끌고 가기 위해 대중의 감정을 명료하게 밝혀 줄 수도 있는 뛰어난 지도자이기도 하다.

참 고 문 헌

- 장현갑(1984). 격리성장과 행동장애. 영남대 출판부.
- 장현갑(1989). 명상과 행동의학 : 스트레스 대처를 위한 자기 조절기법으로서의 명상. 학생연구, 영남대 학생생활연구소. 21, 1-26.
- 장현갑(1996a). 명상의 심리학적 개관 : 명상의 유형과 정신생리학적 특징. 한국심리학회지 : 건강, 1, 15-33.
- 장현갑(1996b). 관상성 심장병의 심리적 위험요인과 조정법. 한국심리학회 창립 50주년 춘계심포지움, 한국인의 건강에 관한 종합 학문적 접근. 177-192.
- Brothers, L.(1989). A biological perspective on empathy. American Journal of Psychiatry, 146.1-25.
- Clarke, D. J., & Brown, N. S.(1990). Klüver-Bucy syndrome and psychiatric illness. British Journal of Psychiatry, 157, 439-441.
- Csikszentmihalyi, M.(1990). Flow : The psychology of optimal experience. Harper & Row.
- Damasio, A.(1994). Descartes' error : Emotion, Reason, and the human brain, New York : Grosset/Putnam.
- Darwin, C. R.(1872). The Expression of Emotions in Man and Animals. London : Nurray.
- Harden, D., & Pihl, R.(1995). Cognitive function, cardiovascular reactivity and behavior in boys at high risk for alcoholism. Journal of Abnormal Psychology, 104, 127-136.
- James, W.(1884). What is an emotion ? Mind, 9, 188-205.
- Gardner, H.(1983). Frames of mind : The Theory of multiple intelligence, New York : Basic Books.
- Gardner, H.(1993). Multiple intelligence : The theory in practice. New York : Basic Books.

- Goleman, O. (1995). *Emotional Intelligence*. New York : Bantam Books.
- Klüver, H., & Bucy, P. C. (1937). "Psychic blindness" and other symptoms following bilateral temporal lobectomy in rhesus monkeys. *American Journal of Physiology*, 119, 352-353.
- Lane, R. D. & Schwartz, G. E. (1997). Anterior cingulate cortex participates in the conscious experience of emotion. (personal communication)
- LeDoux, J. (1996). *The Emotional Brain : The Mysterious Understanding of Emotional life*. New York : Simon & Schuster.
- Leeper, R. W. (1965). Some needed developments in the motivational theory. In D. Levine (ed.) *Nebraska Symposium on Motivation*. University of Nebraska Press, Lincoln, Nebraska, pp. 25-122.
- MacLean, P. D. (1970). *The triune brain in evolution. Role in paleocerebral functions*. New York : Plenum.
- Mowrer, O. H. (1960). *Learning theory and Behavior*. New York : Wiley.
- Ornish, D. (1990). *Dr. Dean Ornish's program for reversing heart disease : The only system scientifically proven to reverse heart disease without drugs or surgery*. New York : Ballantine.
- Rolls, E. T. (1992). Neurophysiology and functions of the primate amygdala. In J.P. Aggleton (ed.), *The amygdala : Neurobiological aspects of emotion, memory and mental dysfunction*. New York : Wiley-Liss, pp. 143-165.
- Rosenthal, R. (1977). *The PONS Test : Measuring sensitivity to nonverbal cues*. In P. McReynolds, (ed.), *Advances in Psychological assessment*. San Francisco : Jossey-bass.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1996). What is emotional intelligence ? In Salovey, P., & Sluiter, D. (eds.) in press. *Emotional Development and Emotional Intelligence : Implications for Educators*. New York : Basic Books.
- Seligman, M. (1991). *Learned Optimism*. New York : Knopf.
- Snyder, C. R. (1991). The will and the ways : Development and validation of an individual-difference measure of hope. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60, 579.
- Strongman, K. T. (1978). *The Psychology of Emotion*. New York : John Wiley & Sons.
- Williams, R., & Williams, V. (1993). *Anger Kills*. New York : Times Books.

Zillman, D. (1993). Mental control of angry aggression. In D. Wenger, & J. Pennebaker (eds.). Handbook of Mental control, V. 5, Englewood cliffs, NJ : Prentice-Hall.

〈요약〉

본 연구에서는 최근 전세계적으로 선풍을 일으키고 있는 정서지능이란 개념의 등장배경, 이의 신경과학적 근거, 그리고 정서지능의 개념과 개별요인들에 관해 개관하였다.

전통적으로 우리는 인간의 마음을 이성적인 것(지성)과 감정적인 것(정서)으로 나누었다. 인간의 마음은 주로 이성적인 것에 의해 대표되고 이성적인 능력, 즉 지적인 능력(IQ)에 의해 평가되고 측정되는 것이라고 생각해왔으며, 감정적 반응이나 행동은 동물정신이나 통제 불가능한 부정적인 것으로 간주했다. 그러나 20C에 들어와 인간의 능력 이해에 지적인 것과 더불어 감정적인 것도 중요하다는 견해가 등장되었다. 특히 90년대에 들어와 인간의 성공, 건강, 행복등에 정서적 요인의 중요성이 강조되면서 정서지능이란 새로운 개념이 등장되었다.

정서지능은 자기자신이나 타인의 정서를 이해하고 표현하는 능력, 자기자신이나 타인의 정서를 조절하는 능력, 사고, 문제해결, 창의성 등에 정서를 유효하게 적용할 수 있는 능력 등으로 정의된다. 정서지능은 감정을 관장하는 변연계 특히 편도체와 사고를 관장하는 대뇌피질과의 연결에 의해 감정적 뇌와 사고적 뇌가 서로 연합되어 기능하는 것으로 간주할 수 있다.

우리는 정서지능의 요인을 자신의 감정을 이해하는 능력, 자신의 감정을 조절하는 능력, 자신의 동기를 부추기는 능력, 타인의 감정을 읽는 능력, 그리고 사회적 기술능력으로 나누어 개개 정서지능 요인이 신경과학적으로 어떤 바탕이 있는지를 고찰해 보았다. 아직 정서지능에 관한 연구가 초보단계에 있음으로 어떤 결론도 내릴 수 없지만, 인간능력 이해에 새로운 지평을 연 것임에는 틀림없다.