

# 인류의 귀 매혹해 온 소리는 하나의 역사이자 세계다

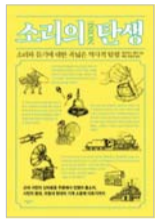
“우리는 소리를 들음으로써 표면에서 드러나는 현상 너머를 통찰하고 다른 이들의 마음에 다가가는 듯하다. 마찬가지로, 과거 인류도 소리에 담긴 미묘한 의미를 해석함으로써 기분을 조절하거나 자신과 다른 사람을 잇는 데 좋은 방향으로든 나쁜 방향으로든 도움을 받았다. 귀로 듣고 이해한 세상은 눈으로만 보고 이해한 세상과는 판이할 수밖에 없다. 귀를 기용함으로써 우리는 과거 인류의 삶을 주관적인 측면으로나 사회적인 측면으로나 더 실감나게 이해할 수 있다.”(본문 중에서)



## 소리의 탄생

데이비드 헨디 지음, 배현·한정연 옮김

다이어 커뮤니케이션학과 교수인 데이비드 헨디는 인류의 귀를 매혹해 온 소리에 대해 관심이 많다. 이번에 그가 펴낸 ‘소리의 탄생’은 고대 사면의 신비로운 주문에서 전쟁의 총성 그리고 시민의 함성 등을 다룬다. 나이가 산업혁명의 소음, 현대의 기계소음 뿐 아니라 인간의 심장 뛰는 소리까지도 예민하게 듣는다.



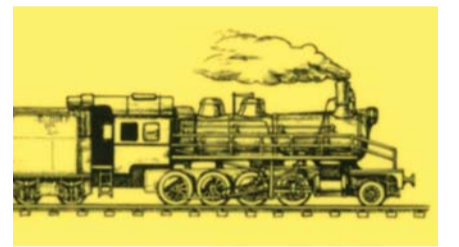
사실, 무음의 세계를 상상하는 것은 말처럼 쉽지 않다. 바람에 나부끼는 나뭇잎, 산사의 풍경소리, 천진난만한 아이들의 웃음 소리가 들리지 않는다면 세상은 무채색과 자체일 것이다. 인류의 역사를 다채롭고 풍성하게 이끌어온 것은 다른이 아닌 소리다.

선사시대 소리는 예술과 실용이 결합된 중요한 매개체였다. 흥미로운 소리가 나는

사면 주문·전쟁 총성·시민의 함성·기계 소음 등... 소리는 개인의 정체성뿐 아니라 사회 관계성 유지하는 메신저 역사는 소리·말로도 전해져...과거 소리에 귀 기울여야



지난 2011년 개봉한 ‘퍼펙트 센스’는 바이러스로 청각을 비롯한 감각을 상실한 사람들의 이야기를 그린 영화로 감각의 의미를 다양한 각도에서 조명했다.



## 한국의 프로파일링

최대호·이주현·이상경 지음

울산지역 야산에서 2000년 이전부터 2011년까지 10년 이상 원인 모를 산불이 발생했다. 현장에서 증거를 찾을 수 없어 방화인지 실화인지 판단할 수 없었다. 경찰청 과학수사센터 프로파일러(Profiler·범죄심리분석관)들이 투입돼 ‘지리적 프로파일링’ (범죄장소의 특성을 분석하고 범자를 잡으려면 어디로 가야 하는지를 파악하는 기법)을 실시했다. 범행시간대와 장소 분석해보니 직장인이 출근이 나 귀가중, 배회하던 중 벌인 계획적 방화로, 20대 젊은 연령보다는 40대 이상의 중년층일 가능성이 높았다. 한달 후 방화범이 검거됐다. 범인의 거주지와 근무지는 프로파일러들이 예측한 그대로였다.



이처럼 프로파일링(Profiling)은 심리학과 사회과학적 방법으로 사건해결을 지원 하는 수사기법의 한 종류다. 사건현장에서 혈흔이나 지문 등을 찾는 과학수사와 달리 범인의 심리와 성격, 행동유형 등을 치밀하게 분석해 범인을 검거할 수 있도록 돕는다. 한국에서는 유명형 연쇄 살인사건(2003-2004년)이 발생한 후부터 본격적으로 범죄분석팀이 제도화됐다.

‘한국의 프로파일링’은 현직 프로파일러 3명(최대호·이주현·이상경)이 실무자 입장에서 쓴 책이다. 프로파일링이 무엇이고, 프로파일러는 어떤 일을 하며, 실제 사건에서 어떤 기법을 활용해 범인 검거를 도왔는지 등 프로파일링과 프로파일러의 실체를 한눈에 보여준다. 또한 언론매체를 통해 접했던 다양한 사건들이 어떤 범인 심리분석 기법을 거쳐 검거에 이르게 됐는지 흥미롭게 읽힌다. 세 저자는 대학과 대학원에서 심리학, 임상심리나 인지심리, 법학 등을 전공하고 경찰청 범죄 분석위원으로 근무하면서 강력사건 해결에 일조하고 있다.

<공리·2만2000원>

/송기동 기자 song@kwangju.co.kr

## 서비스 브레인

김현식 지음

의사결정의 95%는 감정의 뇌가 내린다. 최근 뇌 과학이 발전하면서 소비자 행동의 비밀이 밝혀지고 있다. 소비자 행동 아래 감정, 감정 아래 욕구, 욕구 아래 감정의 뇌가 있다. 우리 행동의 대부분을 지배하는 감정의 뇌를 알아야 고객만족을 이끌어내는 ‘서비스 브레인’이 될 수 있다.



이 책은 ‘고객접점의 5단계’ 즉 따뜻한 고객맞이, 친근한 공감대 형성, 유능한 제품설명, 믿음직한 구매제안, 호감 가는 고객배움에서 고객의 ‘예스’를 이끌어내는 감정의 뇌 사용법을 알려주고 있다.

컨설팅업체의 대표직을 맡고 있는 지은이 김현식은 인생 이모작을 위해 미국 유학에서 돌아와 서비스 교육개발 프로젝트를 담당했다. 그는 변화된 환경에 맞는 새로운 프로그램 개발을 감정에 중점을 두면서 점차 감정이 고객의 제품과 서비스 구매와 만족도 향상에 거의 100% 관여한다는 사실을 알게 된다. 또 감정이 어디서 생기고 어떻게 표현되며 무엇으로부터 영향을 받는지, 그리고 각각의 서비스 행동을 해야 하는 이유는 무엇인지 등을 파악했다.

지은이는 “현장에서 느껴지는 서비스에 대한 변화 욕구는 더 뜨거웠다”고 말한다. 그는 서비스 매니저나 강사들이 가장 관심을 두는 분야를 두 가지로 압축했다.

바로 뇌 과학과 감정을 서비스 행동에 어떻게 적용할 수 있는가였다. 요즘에는 서비스 행동을 노하우 위주로 가르치거나 코칭을 하면 고객접점에 있는 서비스 제공자들이 식상해 한다고 한다. 책은 ‘서비스 브레인’이라는 새로운 서비스 프로그램으로 서비스 제공자도 즐겁고 고객의 만족도도 높일 수 있다고 주장한다.

<새책·1만9000원>

/백희준 기자 bhj@kwangju.co.kr

## 불편할 준비

이은·윤정원 외 지음

이 책의 발단은 ‘여자’라는 이유로 한 여성이 죽음으로 내몰려 했던 강남역 사건이다. 이 사건 이후 시사주간지 시사IN은 ‘불편할 준비’라는 이름의 칼럼을 연재했다. 필자인 이은(변호사), 윤정원(산부인과 의사), 박선민(국회 보좌관), 은우(작가), 오수경(자유기고가)는 지난 5월 강남역 살인 사건 2주기를 맞아 연속칼럼을 열면서 지면 밖으로 나와 독자들을 만났다.



이들은 페미니즘과 반페미니즘이 부딪치는 최전선에서 매일같이 아슬아슬한 일상을 견디며 살아온 경험담을 나눴다. 또 현장에서 체득한 생존의 법칙을 동시대 여성들에게 아낌없이 털어놓았다. 여성이라는 이유만으로 ‘언제 어디서 무슨 일을 당할지 모른다’는 불안과 공포를 느껴야 하는 현실 속에서 나를 지키며 살아남으려면 무엇이 필요하고, 어떻게 행동해야 하는지 상세한 지도와 구체적인 생존 매뉴얼을 전수한 것이다.

‘불편할 준비-페미니즘을 찾아가는 다섯 개의 지도’는 그 결과물로 나온 책이다. 페미니즘을 다룬 책들을 쏟아져 나오지만 일상에서 젠더 이슈에 부딪쳤을 때 도움을 받을 수 있는 실전서는 많지 않은 것이 현실이다.

책에는 “질에서 냄새가 나요”, “상사가 자꾸 저한테 사랑한다며 접근하려 드는데 어떻게 하나요?”처럼 어디에도 물을 수 없었던 여성들의 솔직한 질문과 그에 대한 명쾌한 답변이 담겨 있다. 지은이들은 성폭력·몸정차·글쓰기·대중문화 다섯 가지 주제를 집중력 있게 파고 들며 일상 속의 페미니즘을 찾아가고자 했다. 나아가 ‘혐오와 차별이 없는 사회’로 가기 위해 “나 자신부터 기꺼이 ‘불편할 준비’를 해야 한다”고 독자들에게 말한다.

<참연문 시사인북·1만5000원>

/백희준 기자 bhj@kwangju.co.kr

커피를 마시면 사랑이 시작된다!

채널 A 주말특별기획

# 커피야, 부탁해

용준형 김민영 채서진 이태리 길은혜 김남에 류해린 맹세향 한재우 이태운 이갑선 장광수 김동준 우정환 안운소이 김명 | 극본 서보라 이아연 연출 박수철

CHANEL | BM CULTURES | contents | 충청북도 | CFM 광주광역시 | 카페피아노 | COSTIX | WESTWOOD | WACOM | E2 | Rakuten Viki

매주 토·일 저녁 7시 40분