2025.5.26. 감정과 서비스디자인 – 에스텔 포시오

Swiss Service Design Week 2025

진행일시: 2025년 5월 26일 오후 5:00~5:30 (CEST 기준)

출처 :

https://www.youtube.com/watch?v=nCQ96KHnNBI&list=PL6UPYMR9HfgpbWrES3V_BgGtszU9Mlcll

에스텔 포시오는 몸의 움직임과 호흡을 통해 직접 인식하고 해소하는 ‘Emotional Metro’라는 감정 조절 방식을 제안한다. 그녀는 분노·슬픔·좌절에 대응하는 신체적 제스처를 통해 감정을 먼저 스스로 처리하면, 이후 타인과의 대화나 업무 상황에서도 더 평온하고 명확하게 판단할 수 있다고 강조한다. 아이들은 본능적으로 감정을 표현하고 조절하는 방식을 알고 있으며, 오히려 감정을 숨기는 법을 배운 어른들이 그 감각을 다시 배우는 것이 중요하다.

에스텔 포시오(Estelle Poscio)

엄마이자 오페라 가수, 클래식 성악 교사, 그리고 퍼스널 코치이다. 현재 그녀는 개인의 감정과 직업적 삶에서 감정을 어떻게 다룰 수 있을지를 탐색할 수 있도록 개인 맞춤형 코칭 프로그램을 통해 사람들을 지원하고 있다. 이를 위해 에스텔은 ‘감정의 지하철(Emotional Metro)’이라는 도구를 개발했으며, 이는 감정을 이해하고 다루기 위한 4개의 간결하고 실용적인 감정 지도로 구성되어 있다. 퍼스널 코치와 성악 교사로 활동하기 전, 에스텔은 유럽 전역에서 공연한 저명한 오페라 가수였다.

에스텔 포시오 소개

오늘 여러분께 특별한 게스트를 소개합니다.
에스텔 포시오(Estelle Poscio)는 오페라 가수, 클래식 성악 강사이자 퍼스널 코치입니다.
현재는 **개인 맞춤형 감정 코칭 프로그램**을 통해, 사람들이 개인적·직업적 삶에서 **자신의 감정을 어떻게 다루는지 탐색할 수 있도록** 돕고 있습니다.

그녀는 이 과정을 위해 '감정의 지하철(Emotional Metro)'이라는 이름의 실용적인 감정 지도를 만들었습니다. 이 지도는 네 가지로 구성된 콤팩트한 감정 맵입니다.
성악 코치가 되기 이전, 에스텔은 **유럽 전역에서 활동한 오페라 가수**로 명성을 쌓았습니다.
이번 세션은 그 어떤 세션보다 **창의적이고 실천적인 시간**이 될 것이며, 감정에 대해 이야기하는 것을 넘어 **직접 감정을 다루는 체험**도 포함되어 있습니다.

에스텔의 감정 여정

안녕하세요, 여러분. 저는 오페라를 부르고, 두 아이의 엄마이고, 감정과 관계를 주제로 한 코치입니다.

감정은 모든 사람에게 어려운 문제라고 생각합니다.
저도 감정을 다루는 데 어려움을 겪었던 사람입니다. 하지만 오페라 가수이자 엄마라는 **두 직업을 동시에 갖고 있다 보니**, 감정을 빠르게 그리고 깊이 있게 **다룰 수밖에 없는 상황에 자주 놓였습니다.**

무대 위에서는 **감정적으로 불안정해서는 안 됩니다.** 항상 평온하고 차분해야 하며, 두 아이를 돌보는 하루 속에서도 마찬가지입니다. 아이들이 자기 감정을 다룰 수 있도록 도우려면 **부모 스스로 감정적으로 안정되어 있어야** 하기 때문입니다.

그래서 저는 다양한 방법을 시도해 보았습니다.

- 비폭력 대화(Nonviolent Communication)
- RESP 기법 (감정을 호흡을 통해 드나드는 방식)
- 기도
- 숲 속에서 소리 지르기
- 노래로 분노와 격정 표현하기

하지만 이런 방법들을 쓰면서도, **항상 빠진 요소가 두 가지** 있었습니다.

감정 코칭에서 놓쳐졌던 두 가지

1. 자기 이해(self-understanding)의 깊이가 부족했습니다.

   예를 들어, 왜 내가 특정 사람을 그렇게 사랑하게 되고,

   왜 갑자기 공격적이고 때로는 폭력적으로 변하는지를 **정확히 이해하고 싶었습니다.**

   표면적 감정 조절만으로는 부족했습니다.
2. 재현 가능성(consistency)이 없었습니다.

   어떤 방법은 어떤 날에는 효과가 있지만, 어떤 날은 **전혀 통하지 않았습니다.**
   - 두 번 효과가 있다가 한 번은 실패하고,
   - 혹은 잠깐 효과가 있더니 바로 사라지는 방식.

저는 이런 **불안정한 방법**에 지쳤고, 감정이라는 복잡한 주제에 대해 **보다 깊고 지속적인 이해와 실천 방식**을 만들고 싶었습니다.

Emotional Metro의 창안

그래서 저는 ‘Emotional Metro(감정의 지하철)’를 만들었습니다.

먼저 이 감정 지하철의 첫 번째 카드를 보여드릴게요.

이 지하철의 **두 가지 목표**는 다음과 같습니다:

1. **나 자신과 타인에 대한 깊은 이해**
2. **적용하면 반드시 작동하는 구조**

먼저 저는 감정을 세 가지 그룹으로 나눴습니다.

- 첫 번째 그룹은 **사랑의 감정(love emotion)**
- 두 번째는 **공격성의 감정(aggressivity emotion)**
- 세 번째는 **폭력의 감정(violence emotion)**

그 다음, 각 그룹별로 감정을 **5개의 박스**로 나누었습니다.

즉, 총 15개의 박스입니다:

- 사랑: 5박스
- 공격성: 5박스
- 폭력: 5박스

그다음 단계로, **각 감정 그룹 내 박스들 사이에 연결선**을 만들었습니다.

- 사랑 그룹의 박스 간 연결,
- 공격성 그룹의 박스 간 연결,
- 폭력 그룹의 박스 간 연결.

이렇게 해서 5개의 감정 지하철 노선(metro line)이 완성되었습니다.

그리고 이 시점에서 놀라운 발견을 했습니다.

아이들은 이미 이 지하철 노선을 알고 있다는 것입니다.

아이들은 이 감정 지하철 노선을 본능적으로 사용하고 있었고,

매우 빠르게 반응하고 잘 활용하고 있었습니다.

처음에는 이 Emotional Metro를

- 저의 **오페라 가수**로서의 직업,
- 그리고 **엄마로서의 역할**을 돕기 위해 만들었습니다.

  아이들이 하루를 살아가며 감정을 잘 통과하도록 돕기 위한 것이었죠.

그런데 놀랍게도 이 Emotional Metro는 **아이들을 위한 도구가 아니었습니다.**

진짜로 필요한 사람은 **아이를 돌보는 어른**들이었습니다.

당신,

- 부모,
- 교사,
- 아이와 관계 맺는 모든 사람들.

당신이 이 방법을 이해하고,

이 **자연스럽고 직관적인 시스템을 파괴하지 않아야 할 책임**이 있습니다.

왜냐하면, 제가 어렸을 때 **제 부모는 이 감정 지하철을 직관적으로 사용하는 제 능력을 파괴했습니다.**

그리고 그들의 부모도 그들로부터 그것을 뺏었죠.

이제는 그 고리를 끊어야 할 때입니다. 어른이 다시 배워야 합니다.

원래는 알고 있었던 감정의 언어를 '다시 배우는 것(re-learn)'입니다.

이제 오늘 우리는 이 감정 지하철을 타고 여행할 겁니다.

그리고 아이들이 이미 알고 있는 **세 가지 제스처**를 함께 다시 배워보겠습니다.

준비되셨나요? 준비되셨을 거라 믿어요.

감정을 다루는 실천적 제스처

1. 분노를 다스리는 제스처

분노(anger)는 이런 감정입니다:

- 누군가에게 “싫어!”라고 말하고 싶을 때
- 누군가를 때리고 싶을 때
- 누군가에게 욕하고 싶을 때
- 겉으로는 표현 못 하지만 속에서 “젠장” 하고 있을 때

분노는 강렬한 감정입니다.

그래서 이 감정을 몸 밖으로, 땅 속 깊이 내려보내는 제스처를 사용해야 합니다.

방법:

1. 손을 배 위에 둡니다.
2. 위로 올린 후
3. **한 번에 세게, 아래로 땅 속으로 내리꽂듯이 내립니다.**

다시 보여드릴게요.

- 위로
- 아래로

  이 동작 하나로 분노를 배출합니다.

프랑스어로 말할 수도 있고,

그 순간 당신 입에서 **자연스럽게 튀어나오는 말**을 해도 좋습니다.

중요한 건, **감정의 강도를 억누르지 말고 그대로 들어가라**는 겁니다.

오페라에서는 **감정의 극단까지** 가야 합니다.

하지만 일반 사람들은 그 감정의 강도 자체를 **두려워합니다.**

왜냐하면 **그 감정을 해소할 도구를 배운 적이 없기 때문**입니다.

이제 여러분은 **그 제스처를 배워가는 중**입니다.

감정의 강도 안으로 들어가도 됩니다.

울음이 날 수도 있습니다. 괜찮습니다.

아이와 함께 하는 방법:

아이에게 이 동작을 가르칠 수도 있습니다.

아이 등이 정말 흥분했을 때,

아이 뒤에 서서 손을 잡고 **같이 위로, 아래로** 해주세요.

이 동작을 하고 나면 **더 평온해진 기분**을 느낄 수 있습니다.

“나는 화나지 않았어”라고 생각할 수도 있지만, 모든 사람은 **조금이든 많이든 분노를 품고** 살고 있습니다.

그냥 한번 해보세요.

2. 슬픔을 다스리는 제스처

혹시 지금 **약간 우울감**을 느끼고 있을 수도 있습니다.

그렇다면 이 제스처를 함께 따라 해보세요.

‘에펠탑 자세’를 만들어 봅시다.

이름처럼, **파리의 에펠탑처럼 생긴 동작**입니다.

팔을 완전히 뻗지 말고, **살짝 위로 세운 상태로 시작합니다.**

그 다음,

- **코로 숨을 들이마시며** 팔이 조금 더 올라가도록 하고
- **코로 숨을 내쉬면서** 팔을 다시 천천히 내립니다.

이렇게 함으로써,

당신 안에 응축되어 있는 슬픔을 **하늘 위로 날려 보내는 것**입니다.

왜냐하면,

그 깊고 무거운 슬픔,

- 약간 우울한 상태,
- 감정이 타버린 듯한 공허함,
- 삶 전체가 고통처럼 느껴지는 상태—

그런 슬픔은 **안으로 침잠하여 몸속에 머무릅니다.**

특히 이 슬픔은 가슴 안 어딘가에 뭉쳐 있죠.

그래서 저는 여러분에게 말합니다.

그 슬픔을 하늘 위로 날려 보내세요.

가슴 깊은 곳에 있는 그 무거움을, **팔을 통해 위로 뿜어내세요.**

자, 다시 한번 해봅시다.

1. **에펠탑처럼 팔을 들어올립니다.** (완전히 펴지 않고 자연스럽게)
2. **코로 숨을 깊게 들이마시고**,
3. **내쉬며 팔을 부드럽게 내립니다.**

들이마시고, 내쉬고.

들이마시고, 내쉬고.

이 제스처는 **단순한 슬픔**이 아니라,

- **삶이 정말 힘들다고 느껴지는 순간**,
- 가족 문제, 직장 문제, 건강 문제 등

  정말 **모든 것이 무너지는 듯한 깊은 슬픔**을 위한 것입니다.

이 제스처는 감정을 억누르지 않고, **자연스럽게 몸의 움직임을 통해 밖으로 표현**하는 훈련입니다.

3. 좌절감을 위한 제스처 – 자기 포옹 (Heart-Opening Hug)

자, 이제 **세 번째 제스처**입니다.

이건 아마 **아이들이 가장 좋아하는 동작**일 거예요.

‘포옹(hug)’입니다.

우리는 흔히 **다른 사람을 안아주려는 포옹**을 합니다.

하지만 이번엔, **자기 자신을 안아주는 법**을 다시 배워봅시다.

양팔을 벌려서, **스스로를 감싸 안으세요.**

이것은 단순한 동작이 아니라, **감정을 진정시키는 본능적 제스처**입니다.

아이들은 이미 알고 있습니다.

우리는 다시 배우는(re-learn) 중입니다.

이 포옹은 ‘심장을 열어주는 포옹(heart-opening hug)’입니다.

- 내 몸을 팔로 감싸고
- **내 마음을 여는 것처럼** 포옹합니다.

이 동작은 좌절감(frustration)에 특히 좋습니다.

아이들은 하루에 많은 좌절감을 겪습니다.

사실 어른들도 그렇습니다.

하지만 어른들은 **그걸 표현하지 않습니다.**

그저 **몸 안에 쌓아두기만** 하죠.

이제 저는 여러분에게 이렇게 말하고 싶습니다.

“여러분의 인생 속 좌절감,

그 모든 좌절을 **숨을 통해** 몸 밖으로 내보내세요.”

실습 방법:

1. 양팔로 스스로를 껴안습니다.

   이건 단순한 포옹이 아니라 ‘마음을 여는 포옹’입니다.
2. **숨을 깊게 들이쉬고**,
3. **내쉬면서** 마음속 좌절을 흘려보냅니다.

이때 **호흡이 바뀌는 순간**,

당신 몸 안의 좌절이 **빠져나가고 있다는 증거**입니다.

잠시 조용히, 침묵 속에서 이 동작을 해봅시다.

에스텔의 고백:

저는 오늘 제 안에 **조금의 좌절**이 있습니다.

- 아이들 때문도,
- 가족이나 일 때문도 아닙니다.

- **사랑하는 사람**에 대한 감정 때문입니다.

그래서 지금 이 좌절을 몸 밖으로 내보냅니다.

그렇게 하면 **머릿속이 더 조용해지고, 생각이 더 명확해집니다.**

조용한 머리는 **업무에서도, 관계에서도 더 나은 판단**을 가능하게 합니다.

지금 저는 제 호흡이 변한 걸 느낍니다.

모든 좌절감이 몸 밖으로 나간 것 같습니다.

요약 – 세 가지 감정 제스처 정리

1. **분노(Anger)**: 강렬한 감정을 땅으로 내리꽂는 동작
2. **슬픔(Sadness)**: 에펠탑 자세로 하늘 위로 날리는 호흡
3. **좌절(Frustration)**: 자기 포옹으로 마음을 열고 숨을 통해 흘려보내기

에스텔의 마지막 인사:

“여러분이 지금 더 평온하고 고요해졌기를 바랍니다.”

참가자 응답:

“그렇습니다. 정말 평온해졌습니다.

정말 감사드립니다. 진심으로 감사드려요.”

Q&A 세션

진행자:

여러분이 채팅창에 질문을 올릴 수 있도록 잠시 시간을 드리겠습니다.

그 사이에, 저는 이 세션에서 특히 인상 깊었던 몇 가지를 요약해보고 싶습니다.

무엇보다 저는 **아이들과 관련된 관찰**이 정말 흥미로웠습니다.

제가 집에서 **아이들이 이미 이 제스처들을 자연스럽게 하고 있는 모습**을 자주 봅니다.

예를 들어 분노, 좌절, 슬픔을 표현할 때 그런 동작들이 정말 나옵니다.

그리고 또 하나 흥미로운 점은,

이렇게 **본능적으로 알고 있던 감정 표현 제스처를, 어른이 되면서 잃어버린다는 점**입니다.

지금 제가 이 제스처들을 따라 하려니까,

"아, 이런 동작을 내 거실에서 혼자 하려니까 되게 어색하고 불편하다"는 느낌이 들더군요.

그건 아마 **내 몸에 대한 감각**이나,

감정을 표현하는 데 대한 억압된 태도가 있다는 반증일지도 모르겠습니다.

에스텔:

그렇죠. 그런데 상상해보세요.

길거리 한복판에서 이 동작을 한다면?

진행자:

정말 그렇습니다.

여기서 서비스디자인 실천자들에게 한 가지 강조하고 싶은 점이 있어요.

이런 제스처들은 **워크숍 준비나 진행 전에도 아주 유용하게 활용될 수 있습니다.**

- 이해관계자들과 어려운 회의를 앞두고 있거나,
- 누군가에게 짜증이 날 때,

  이런 제스처를 통해 감정을 미리 배출하고 평정심을 회복할 수 있습니다.

  정말 영감이 되는 내용입니다.

질문 1 – 감정을 표현한 후, 대화를 해야 할 경우는?

질문자 셀리나(Selena):

감사합니다, 정말 흥미로운 세션이었습니다.

들려주신 제스처들은 주로 **혼자서 감정을 몸 밖으로 배출하는 방식**으로 보입니다.

그런데 어떤 경우에는, 감정을 표현한 다음

그 감정의 대상자와 대화를 나누는 것이 중요하다고 생각합니다.

예를 들어 내가 화가 난 사람과 감정을 나누고 화해하는 경우 말이죠.

이 제스처 방식과 언어적 표현(대화)은 어떻게 함께 작동하나요?

에스텔의 답변:

정말 좋은 질문입니다.

저는 코칭에서 이런 사례를 많이 접합니다.

제 경험상, **혼자서 감정을 깊이 있게 처리하고 나면**,

그 다음에 **상대방과 대화할 때 평온한 상태**로 갈 수 있습니다.

하지만 이 감정 작업을 제대로 하지 않으면,

몸에 여전히 **잔여 감정이 남아 있고**,

그 상태로 상대와 대화하면 **말이 제대로 전달되지 않거나 감정이 격해집니다.**

그래서 저는 혼자서 감정을 충분히 다루는 것이 **훨씬 효과적**이라고 생각합니다.

이런 이유로 저는 **Emotional Metro를 4단계 카드로 구성**했습니다.

오늘은 그중 두 가지만 보여드렸지만,

실제로는 세 번째와 네 번째 단계까지 거쳐야 합니다.

이 과정은 **상대방 없이도** 가능하며, 그게 더 효율적이기도 합니다.

물론, 이전에는

- **비폭력대화(NVC)**,
- **이마고(Imago)**,
- 기타 대화 기반의 방식들이 주를 이루었죠.

하지만 **Emotional Metro는 신체 중심의 접근법**이며,

스스로 모든 감정 작업을 할 수 있다는 점에서 더 효과적이라고 믿습니다.

진행자:

네, 맞습니다.

이런 신체 기반의 감정 작업을 '준비 과정'으로 활용한 다음에

상대와의 대화에 들어가는 방식이 정말 의미 있어 보입니다.

질문 2 – 의외의 반응이 있었던 사례? 그룹 적용은 가능한가요?

질문자 레일리(Lely, 이란):

이 감정 처리 방식들을 다른 사람들이 사용할 때,

예상치 못한 반응이나 통찰이 있었던 적이 있나요?

또 이 Emotional Metro를 **특정 대상이나 맥락에 맞게 조정한 사례**가 있나요?

예를 들어 **그룹이나 공동체**에서 쓸 때요.

질문 2 – 감정 제스처, 다른 사람에게서 봤을 때 바뀐 점은? 그룹에도 적용 가능한가요?

질문:

다른 사람들이 이 제스처를 사용하는 걸 지켜보면서,

당신의 방식이 어떻게 바뀌었나요?

그리고 이 Emotional Metro는 **그룹 안에서도 사용할 수 있는 방식**인가요?

에스텔의 답변:

저는 **아이들을 관찰했습니다.**

아이들은 정말 명확했고, **모든 아이들이 같은 제스처를 동일하게** 사용하더군요.

그래서 저는 **보편적인(universal) 제스처**를 찾으려고 노력했습니다.

그리고 제가 찾아낸 이 제스처는,

적용하면 반드시 작동합니다.

딱히 다양한 반응이 나오는 것도 아니었어요.

솔직히 말씀드리면, 저는 **어른들을 관찰하지 않았습니다.**

아이들을 중심으로 관찰했기 때문에 그래요.

진행자:

우리가 백스테이지에서 나눈 대화에서 나왔던 이야기 중 하나가 기억나네요.

처음에는 “아이들은 감정을 잘 못 다루는 존재”라고 생각했지만,

사실은 그게 아니었다고 하셨죠.

아이들은 이미 제스처와 감정 조절 도구를 가지고 있었고,

어른들이 그것을 잊어버린 존재라는 걸 깨달으셨다고요.

에스텔:

맞습니다.

처음엔 이 Emotional Metro를 **아이들을 위한 도구로 만들었어요.**

그런데 지금은 **사실상 어른들을 위한 도구**가 되었습니다.

기존의 감정 관련 접근법들이 잘 작동하지 않았던 이유는,

대부분 성인을 관찰하고 그 데이터를 기반으로 설계했기 때문이라고 생각해요.

하지만 어른들은 감정을 드러내지 않아요.

감정을 감추고, 숨기고, 억누르는 데 익숙하죠.

그래서 **그들의 진짜 반응을 관찰하기 어렵습니다.**

질문 3 – 감정 관련 추천 도서가 있을까요?

질문:

감정에 대해 더 알고 싶은데,

혹시 이 주제와 관련해서 **추천할 만한 책**이 있으신가요?

영감을 받은 책이 있다면 한두 권만이라도 알려주세요.

에스텔의 답변:

이 Emotional Metro는 **매우 새로운 개념**입니다.

그래서 기존 감정 관련 책들을 읽을 수는 있지만,

지금 제가 말하는 이 방식은 책으로는 아직 없습니다.

사실 저는 **지금 책을 쓰고 있는 중**입니다.

그래서…

이 개념은 아직 책에서는 찾을 수 없어요.

진행자:

그럼 줄리아나가 그 책을 같이 쓰셔야겠네요?

에스텔:

맞아요. 줄리아나가 함께 써야죠. (웃음)

Closing Remarks / 마무리 발언

진행자:

떠나기 전에, 몇 가지 채팅 메시지를 소개하고 싶습니다.

예를 들어 테레사는 이렇게 말했습니다:

> “이 제스처는 **업무 맥락**에서도 사용할 수 있을 것 같아요.
> 어려운 일을 하기 전, 팀을 준비시키는 데 유용할 수 있겠네요.”

또 다른 분은

> “감정을 다루는 쉽고 효과적인 방식에 대해
> 알려주셔서 감사합니다.”
> 라고도 했습니다.

이 말로 마무리하고 싶습니다.

에스텔, 정말 감사합니다.

이번 주 첫 번째 라이트닝 토크였고,

30분이라는 짧은 시간 동안

- 세 가지 인사이트를 나눠주셨고,
- 세 가지 질문에 답해주셨습니다.

정말 멋졌습니다. 채팅창에서 큰 박수 보내드립니다.

에스텔:

정말 감사합니다.

함께해주셔서 감사합니다.

진행자:

좋은 하루 보내시고,

에스텔께 다시 한 번 감사드립니다.

감사합니다.