

인간관계와 의사소통

- 인간관계의 상호작용적 요인 (1)-

/어/학/교/양/학/부/
/최/윤/경/

행복과 비례하는 인간관계와 관련한 이야기..
“인간관계와 의사소통”... 무엇을 배우는가?

목차구성

1 대인지각

2 대인사고

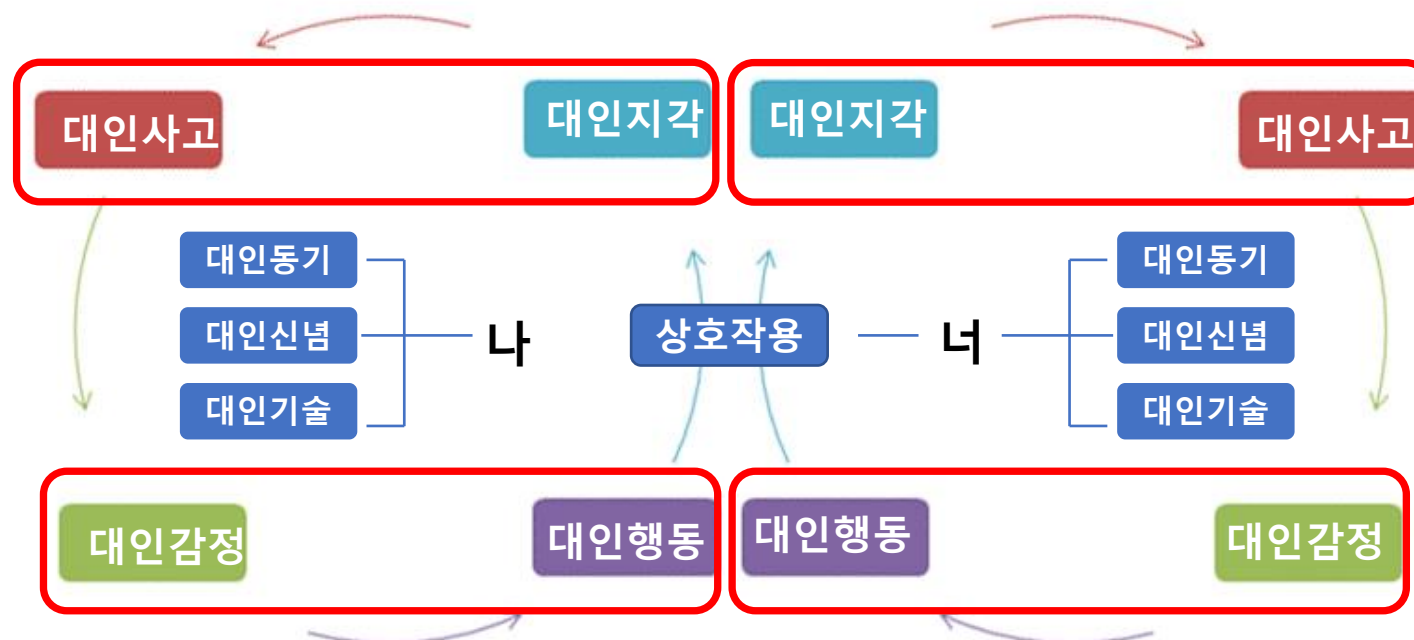
3 대인정서

4 대인행동

5 [자기적용] 탐구 및 토의

인간관계에 대한 심리학적 모델

나와 너는 각기 독특한 대인동기, 대인신념, 대인기술이라는 고유 개성을 지닌 상태에서 만나서, 언어적, 비언어적 행동으로 구성된 의사소통의 과정으로 상호작용을 하면서 인간관계를 맺고, 그 과정에서 각기 서로에 대한 여러 생각(대인지각과 대인사고)과 느낌(대인감정)을 갖게 되고, 그에 따라 행동(대인행동)하게 된다.



인간관계에 영향을 미치는 요인

1. 인간관계의 주체인 '나'의 심리적 요인
2. 인간관계의 대상인 '너'의 심리적 요인
3. '나'와 '너' 두 사람 사이에서 일어나는 상호작용의 요인

우리가 세상을 인식하는 과정



~~있는 그대로 받아들이는 수동적인 과정~~

마음을 통해 의미를 구성하는 능동적인 과정

효과적인 인식
VS
오해나 왜곡적 인식

Part 1.

대인지각

1. 대인지각

우리는 매일 사람들을 만나며 그 사람의 속성을 판단한다
그리고 그 판단에 기초해 상대방의 행동을 예측하고 나의 행동을 결정한다
이때 상대방의 속성에 대한 지각을 대인지각(Person Perception)이라 한다

1) 인상의 형성

저 사람은 누구인가?

: 저 사람은 _____이다. – 인상 형성

대인지각과 판단은 왜 하는가? : 환경을 예측, 통제하려는 욕구에서 비롯

인상의 형성 : 원만한 관계와 효과적인 사회적응을 위해서, 즉 계속되는 정보에 주의를 덜 기울이려고...



문제는 이때 **일부의 정보, 최소한의 정보만을 활용**해서 판단한다.

그 제한된 정보만을 가지고 타인의 특성이라 추론하고 그 사람에 대한 인상을 형성한다.

그 결과, 빠른 효과적인 인식을 하기도 하지만, 오해나 왜곡적 인식의 오류를 범하기도 한다.

예) **초두효과** – 먼저 제시된 정보가 나중에 들어온 정보보다 전반적인 인상형성에 강력한 영향을 미치는 효과

VS **신근성 효과** – 초두효과와 반대로 시간적으로 나중에 제시된 정보가 잘 기억되어 인상형성에 더 큰 영향을 미치는 효과

맥락효과 - 예를 들면 ‘머리가 좋다’는 것을 알기 전에 ‘성실한 사람’이라는 첫인상(똑똑하고 지혜롭다)을 가지고 있을 때와 ‘이기적인 사람’이라는 인상(교활하고 나쁘다)을 가졌을 때 머리 좋은 것은 전혀 다른 방식으로 해석한다.

1) 인상의 형성

편견과 고정관념이 주는 왜곡

이 때 편견과 고정관념은 개인에 대한 객관적 이해를 왜곡하는 주요한 원인이다.

그럼에도 불구하고 우리사회에는 개인의 얼굴 모습, 혈액형, 출신지역 등이 그의 성격이나 대인관계 방식과 관련되어 있다는 잘못된 편견이 존재한다.

특히 사회적으로 널리 퍼져 있는 편견은 다른 사람에 대한 우리의 인상형성에 영향을 미칠 수 있다.

(1) 나는 다른 사람에 대한 인상을 형성할 때 어떤 특성에 주목하는가?

(2) 다른 사람에 대한 인상형성에 영향을 미치는

나의 고정관념이나 편견에는 어떤 것들이 있는가

2) 인상형성에 사용되는 정보

관찰되는 정보에 의존하여 타인의 인상을 형성할 수 밖에 없다. 그리고 이를 통해 내면을 추정한다.

체격, 체형, 키, 몸무게, 피부색, 머리색, 건
강상태(신체적 특성)
이러한 외모에 근거해 지능, 성격같은 내면적
특성에 대한 인상 형성

예) 잘생기면 똑똑할 거라 예상하는 경우
아름다운 사람이 아닌 사람보다 좀 더 사회적으로 능력 있
고, 자기표현 잘하고, 지적으로 유능하다고 판단하는 경우

말하는 내용과 방식(말의 속도와 톤)

예) 말을 더듬고 말의 속도가 빠르며 높은 톤의 말을
하는 사람들은 성격이 급하거나 정서적으로 불안정하
다는 인상을 주는 반면, 말을 또박또박 천천히 하면
서도 조용히 말하는 사람은 침착하고 정서적으로 안
정된 사람이라는 인상.



최고급 의상, 보석, 자동차
다른 단서가 없을 경우
이를 통해 사회적 지위와 성격 특성에 대한 인상
형성

다양한 행동 내용과 행동방식

얼굴표정, 시선, 신체언어, 몸짓

* 인상형성의 차원

- 평가 차원: 좋다-나쁘다, 접근-회피(압도적-호감인가? 아닌가? 영향력이 가장 강함)
- 능력 차원: 강하다-약하다
- 활동성 차원: 적극적-소극적

3) 인상형성의 경향성

정확도가 떨어지더라도 최대한 경제적 방식으로 한정된 정보를 처리하여 인상을 형성한다 ; “인지적 구두쇠(Cognitive Misers)”

한편으로는 “투명성 착각(illusion of transparency)” 을 범하기도 한다

그래서 여러 편향과 오류를 범하며 서로에 대해 오해하기도 한다.

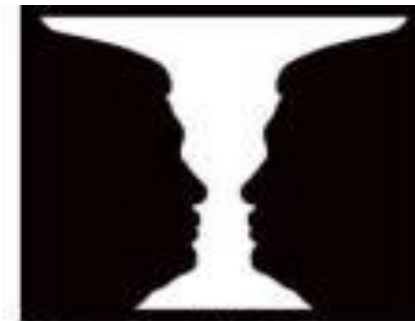
나의 생각과 의도, 감정을 타인도 다 알 것이라고 기대하는 것
예) 거짓말을 하면 들킬까 봐 불안해지는 경우

1) 핵심적 성격 특성(central traits)

- 개인의 성격특성은 다른 특성보다 인상형성의 핵심적 영향을 미침

2-1) 특출성 효과 (salience effect)

- 특출하게 부각되는 정보가 다른 정보보다 인상 형성에 더 큰 영향을 미치는 것
(전경-배경의 원리 = 게슈탈트 원리 : 사진 보기)



Gleitman, 루빈의 컵



- 효과의 영향

- ① 사회적 맥락에서 원인으로 인식된다. 그래서 이 원인적 행동을 보고 결과를 도출한다.
- ② 보통의 정보보다 특출한 정보가 더 극단적으로 평가된다.
- ③ 인상의 융집성을 높인다. 그래서 부가적인 다른 것들도 보태어진다.

보유한 정보를 활용해 직관적이고 경험적으로 쉽고, 빠르게 인지하려는 경향
분석적이고 논리적으로 찬찬히, 정확히 인지하려는 경향
(노벨상 수상자 데니얼 카너먼 연구 결과)

3) 인상형성의 경향성

2-2) 부정성 효과 (Negativity effect)

- 인상형성 과정에서 긍정적인 정보보다 부정적인 정보가 더 중요하게 취급되는 현상
- 아주 부정적인 정보가 포함되면 다른 긍정적인 가치는 거의 반영되지 않는 현상

- Why)

판단에 대한 확신감 : 긍정적인 정보를 바탕으로 한 판단 < 부정적인 정보를 바탕으로 한 판단
부정적인 인상은 변화시키기 힘든 반면, 긍정적인 인상은 쉽게 부정적으로 바뀔 가능성 有

3) 긍정성 편향(Positivity bias) - 관용효과

- 상황과 상대에 대해 대체로 긍정적으로 평가하려고 하는 경향 (편향)

- Why)

좋은 일, 좋은 사람, 좋은 일이 있을 때 자신도 기분이 좋아지므로,
스스로 그러한 환경을 형성하려고 좋게 평가하는 경향이 저절로 생기는 것이다.(본능적 능력)
그래서 좋은 일이 더 많다고 느끼게 된다.

3) 인상형성의 경향성

4) 확증적 편파 (Confirmatory bias)

- 즉각적으로 형성되는 타인에 대한 인지가설은 타인에 대해 우리의 기대를 확증하는 방식으로 영향 미침
- Why)
 - 우리는 세운 가설을 유지하려는 경향이 있어
 - 가설에 맞는 증거는 채택하고, 그렇지 않은 정보는 무시하는 경향이 있다”

5) 편견과 차별(prejudice & Discrimination)

- 편견(prejudice) : 공정하지 못하고 한쪽으로 치우친 생각이나 견해
- 차별(discrimination) : 집단으로부터 사회적으로 기피 또는 배제 당하여 불평등과 불이익을 받는 것.
- 종적, 성, 나이, 성적 지향 등에 근거하여 타인을 범주화하고
- 이에 기반한 고정관념에 근거해, 범주화된 구성원을 실제보다 더 동질적이라고 지각하는 경향

3) 인상형성의 경향성

6) 최초정보효과 (Primary effect) 와 최종정보효과 (Recency effect)

초두효과(Primacy effect)

먼저 제시된 정보가 나중에 들어온 정보보다 전반적인 인상형성에 강력한 영향을 미치는 것을 의미.

- 가장 먼저 들어온 정보가 다음의 정보를 처리함에 있어 중요한 영향을 미치는 현상
Why) 맥락효과, 주의감소설

신근성 효과(Regency effect)

시간적으로 나중에 제시된 정보가 잘 기억되어 인상형성에 더 큰 영향을 미치는 것을 의미.

- 가장 나중에 들어온 정보가 인상형성에 있어 중요한 영향을 미치는 현상
- 그렇다면 어느 것이 더 영향을 미치는가?
: 어느 것이 더 강력한지? 또한 시차도 중요하다.

4) 타인-귀인과정

귀인(歸因, attribution)이란?

- “원인 없는 결과는 없다”는 가정
- 드러난 결과(행동이나 여타의 현상들)들을 통해 그 원인을 추론하거나 개인의 성격과 같은 속성을 추론하는 현상

귀인 이유

: 상대방의 행동을 보고 그 행동의 원인이 무엇인지를 찾기 위해서.
그러나 잡다하거나, 당연하다고 느끼거나, 사소한 것에는 귀인을 찾지 않는다. 그 촉발에는 그럴 만한 이유가 있다.

언제, 어떻게 일어나는가?

: 인식하지 못하는 사이에 자동으로, 또는 의식적으로 심사숙고하여 귀인하는 경우

왜 일어나는가?

- : 과거 사건에 대해 귀인한 결과가 미래를 예측하는 데 영향을 미치기 때문에.
- : 환경을 예측하고 통제할 수 있게 도와주기 때문에.
- : 귀인의 결과가 우리의 감정, 태도 및 행동에도 영향을 미치기 때문에

4) 타인-귀인과과정

(1) 타인-귀인 과정의 촉발시기

특이한 일이 발생할 때

개인적인 증대성을 지닌 일이 발생할 때

다른 사람이 예상할 수 없는 방식으로 행동할 때

불쾌한 일이 발생했을 때

4) 타인-귀인과정

(2) 타인-귀인 과정의 경향성

똑같은 행동도 자신이 행위자일 때와 다른 사람이 그 행위를 하고 있는 것을 관찰할 때, 이유를 다르게 찾는 것.
예) 운전자 vs 보행자

자신이 하는 유별난 행동은 개성으로 보고 남들의 유별난 행동은 주책이라고 보는 경향.
이 또한 왜곡되고 편파적인 추론에 기인한 것.
예) 내로남불



자신이 어떤 행동을 할 때와 같은 이유로 다른 사람도 행동할 것이라고 상상하는 경향.
대부분 자신의 행동과 판단을 대표성을 지닌 것으로 여긴다.

타인의 불행에 대해 불행을 당한 당사자를 비난하며, 유사한 방식으로 자신이 희생될 가능성이 적다는 것을 확신하기 위해서 작동하는 경향성.
예) '뿌린 대로 거둔다', '사필귀정', '권선징악' 등과 같은 신념

4) 타인-귀인과정

(2) 타인-귀인 과정의 경향성

남이 하면 스캔들, 내가 하면 로맨스

차에 타고 있을 때는 늦게 가는 행인을 욕하고,

횡단보도를 건널 때는 뺑뺑거리는 운전자를 욕한다.

남이 천천히 차를 몰면 소심운전이고,

내가 천천히 몰면 안전운전이다.

지하철에서 남은 조금만 양보해서 한 자리 만들어 나를 앉게 해야 하고,

나는 한 사람 더 끼면 불편하니까 계속 넓게 앉아서 가도 된다.

엘리베이터를 이용할 때

남은 내가 탈 때까지 열림 단추를 계속 누르고 기다려야 하고,

나는 남이 타건 말건 닫힘 단추를 눌러 얼른 올라가야 한다.

4) 타인-귀인과정

귀인의 3차원 입체이론

- ① 일반성 : 얼마나 일반적인 행동인가?
- ② 독특성 : 행위자가 특정 대상에게만 독특하게 하는 행동인가?
- ③ 일관성 : 그 대상에 대해서 항상 똑같이 대하는가?

조건	일반성 정보	독특성 정보	일관성 정보	귀인 오늘 나를 보고 웃는 이유
1	○	○	○	나에 대한 여학우들의 일반적 호감
2	○	○	X	잘 웃지 않는 S양의 예외적 행동(상황요인)
3	○	X	X	원래 잘 웃는다/대부분 여학우는 날 좋아함
4	○	X	X	잘 웃는 S양의 예외적 행동(원인 모호)
5	X	○	○	그녀는 아무래도 나를 좋아한다.
6	X	○	X	오늘은 예외적인 날(상황 요인)
7	X	X	○	그녀는 원래 잘 웃는다.
8	X	X	X	잘 웃는 S양의 예외적 행동(원인 모호)

충분한 정보 없이 특정한 요인에
잘못 귀인하게 되면 타인의 의도를 오해하게 되고
그 결과 대인관계에 문제가 초래

4) 타인-귀인과정

함의점)

- 타인에 대한 나의 평가와 생각이 **절대적인 것이 아니라는 것**을 분명히 알아야 한다.
- 그러나 한편으로 타인이 내리는 나에 대한 평가는 완전 어불성설 또한 아니다.
원인은 내가 어느 정도 제공했음을 알아야 한다.
- 그러므로 귀인할 때, 반드시 **제대로 된 정보를 효과적으로 통합하여 결론을 내릴 때** 오류를 피할 수 있다.
- 또한 특히 긍정적인 자기 평가나 타인평가의 결과를 내릴 경우는 특별히 심사숙고하여 되돌아볼 필요가 있다.



#더 나아가기#적용

9주차 수업에 따른 상호작용 과제

- 여러분은 인상 형성에 사용되는 정보(외모, 옷차림과 치장, 언어적 기술, 비언어적 단서들 등)와 관련하여 타인과의 관계에서 인상 형성에 정보를 어떻게 판단하고 추론하여 인상 형성을 하는가?

9주차 수업에 따른 상호작용 과제

● 타인-귀인 과정의 경향성에 있어서, 자신이 좀 더 많이 하는 경향성에 대해 설명하고 이와 관련된 여러분의 대인관계 사례를 설명해 보세요.

9주차 수업에 따른 상호작용 과제

◎ 활동소감 및 나에 대해 깨달은 점, 또는 앞으로의 다짐 등을 적어보세요.

활동
소감



Thank you for your attention
감사합니다.

“본 강의 동영상 및 자료는 대한민국 저작권법을 준수합니다.

본 강의 동영상 및 자료는 인하공업전문대학 재학생들의 수업목적으로 제작·배포되는 것이므로,
수업목적으로 내려 받은 강의 동영상 및 자료는 수업목적 이외에 다른 용도로 사용할 수 없으며,
다른 장소 및 타인에게 복제, 전송하여 공유할 수 없습니다.

이를 위반해서 발생하는 모든 법적 책임은 행위 주체인 본인에게 있습니다.”