

인간관계와 의사소통

- 인간관계의 심리학적 이해 (1)-

/어/학/교/양/학/부/
/최/윤/경/

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

목차구성

1 대인동기

2 대인신념

3 대인기술

4 [자기적용] 탐구 및 토의

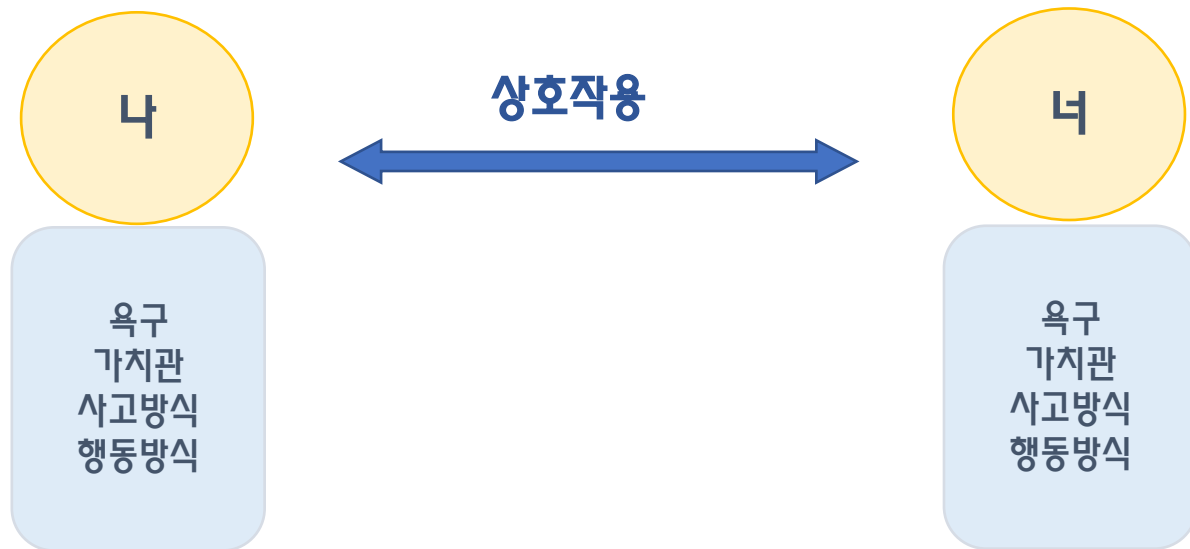
Part 1

대인동기

인간관계에 대한 심리학적 모델

인간관계는 ‘나’ 와 ‘너’ 의 만남을 통해 이루어진다.

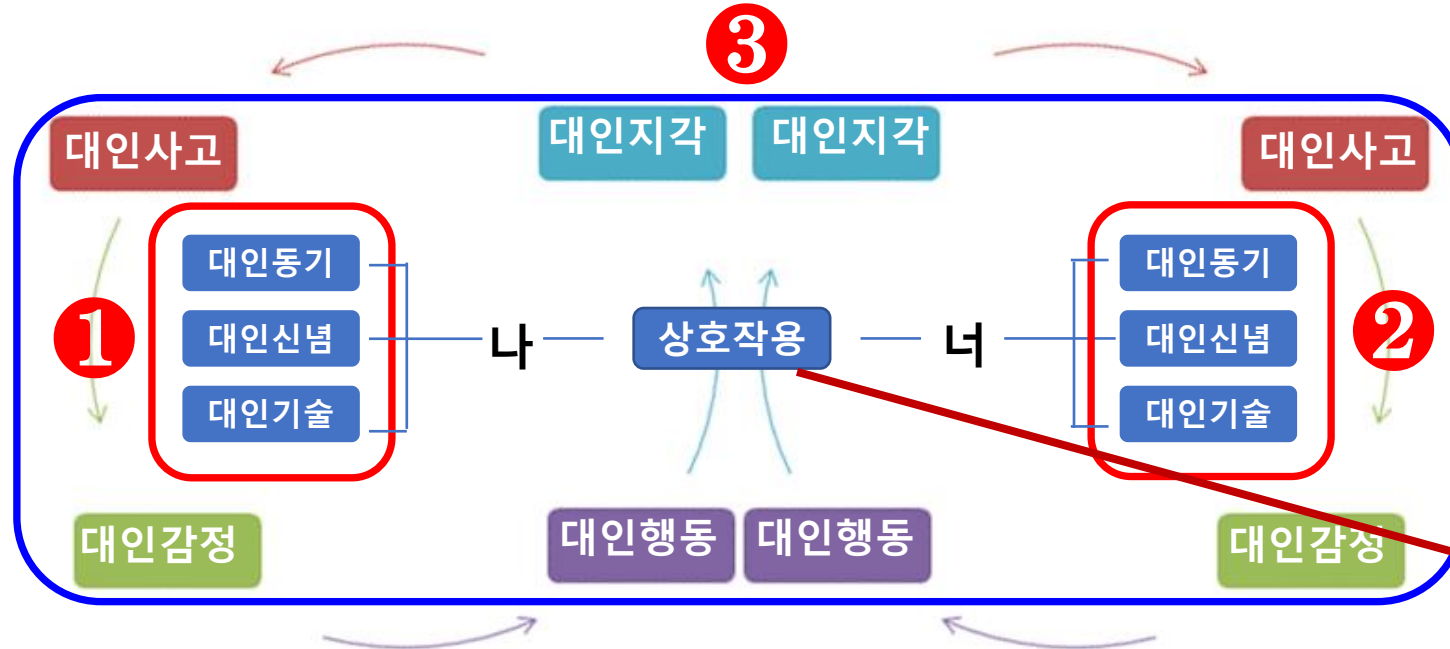
즉 서로 다른 환경에서 성장하여 각기 다른 욕구, 가치관, 사고방식 등 독특한 개성을 지닌 ‘나’ 와 ‘너’ 가 만나 서로에게 의미 있는 존재로 만들어 가는 복잡하고 오묘한 과정이다.



인간관계에 대한 심리학적 모델

인간관계는 ‘나’ 와 ‘너’ 의 만남을 통해 이루어진다.

즉 서로 다른 환경에서 성장하여 각기 다른 욕구, 가치관, 사고방식 등 독특한 개성을 지닌 ‘나’ 와 ‘너’ 가 만나 서로를 의미 있는 존재로 만들어 가는 복잡하고 오묘한 과정이다.



이러한 상호작용의 내용과 방식에 의해 인간관계의 질이 결정됨

인간관계에 영향을 미치는 요인

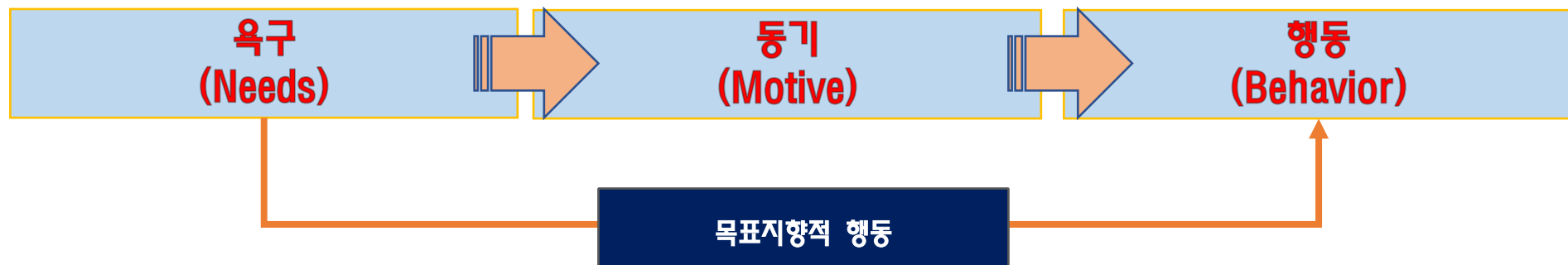
1. 인간관계의 주체인 ‘나’ 의 심리적 요인
2. 인간관계의 대상인 ‘너’ 의 심리적 요인
3. ‘나’ 와 ‘너’ 두 사람 사이에서 일어나는 상호작용의 요인

대인동기 / 대인욕구 (interpersonal motivation)

인간이 다른 인간과 관계를 맺고자 하는 이유는 무엇일까?
우리가 다른 사람과 만나서 교제를 하려는 내면적 동기는 무엇일까?
우리가 어떤 사회적 모임에 참여하는 내면적인 욕구는 무엇일까?
우리는 다양한 인간관계 속에서 어떤 욕구를 충족시키려고 하는가?

그 원천은 인간이 군집성 동물(Gregarious animal)이기 때문이다

대인욕구라고도 부르는 대인동기는 **인간관계에 임하는 개인의 내면적인 욕구**를 말함.
인간관계를 지향하도록 하고 **사회적 행동을 유발하는 동기적 요인**
인간관계에 임하는 개인의 내면적 관계 욕구로서 **사회적 행동의 원동력**

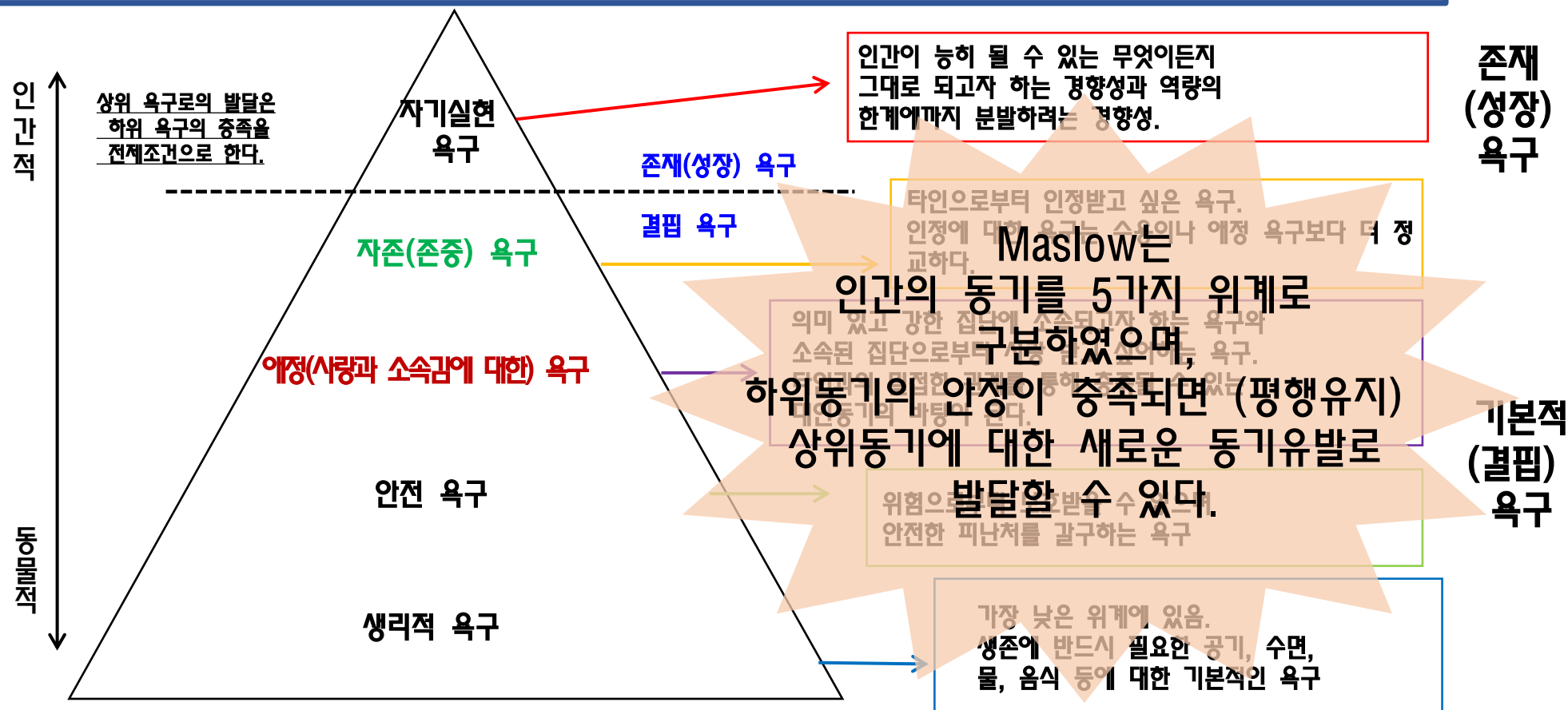


대인동기 (욕구)의 위계와 발달

미국심리학자 Abraham Harold Maslow(1908-1970) 욕구위계이론

전제) ① 인간은 무엇인가를 필요로 하는 결핍의 존재이다

② 욕구들이 충족되어야 할 순서대로 계층화되어 있다(다만 한꺼번에 다양한 욕구가 나타날 수도)
‘욕구’는 문화, 환경, 세대와 상관없이 모든 인간이 추구하는 것(잠재력)이다.



대인동기 (욕구)의 위계와 발달

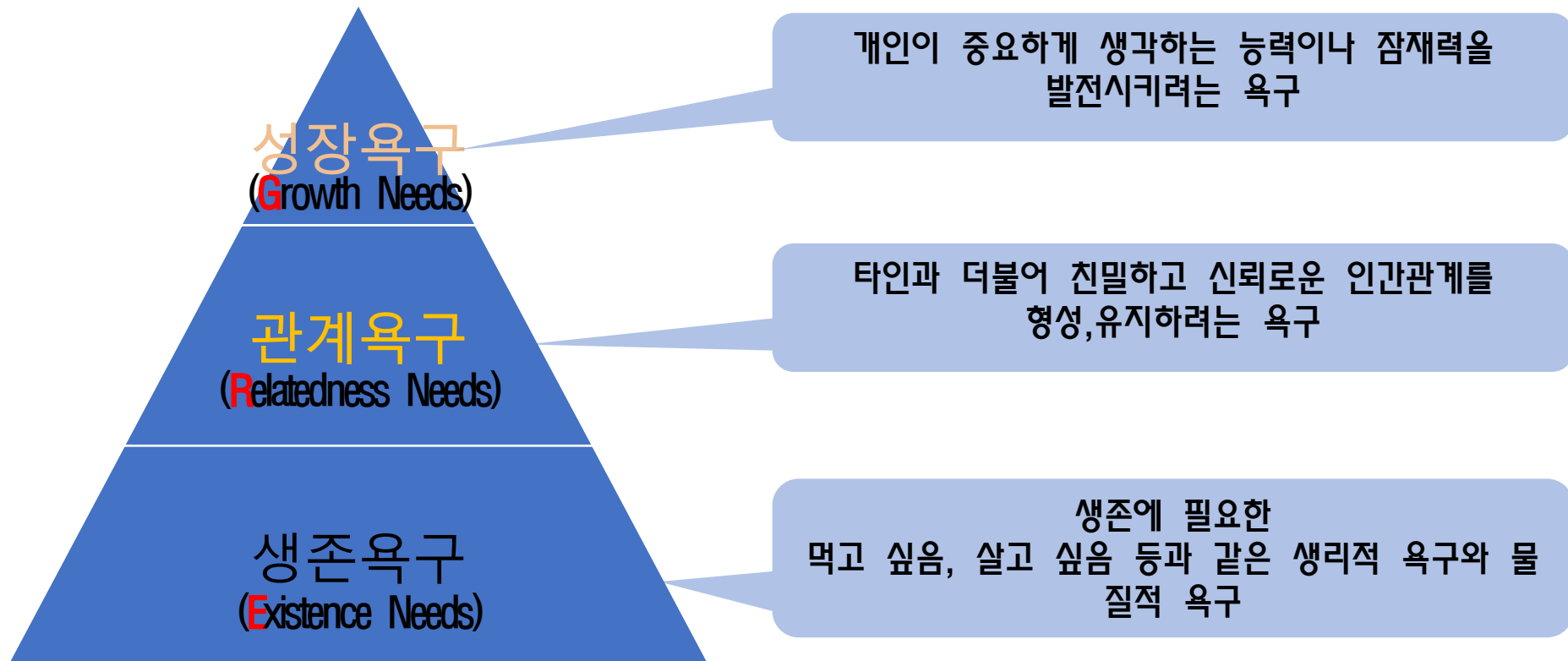
미국심리학자 C. P. Alderfer(1972)의 ERG이론

A.H. Maslow의 욕구단계이론에서 구분한 다섯 가지 욕구를 세 가지로 요약하여 단순화한 이론

욕구 간의 상호관계와 동기부여를 보다 설득력 있게 설명

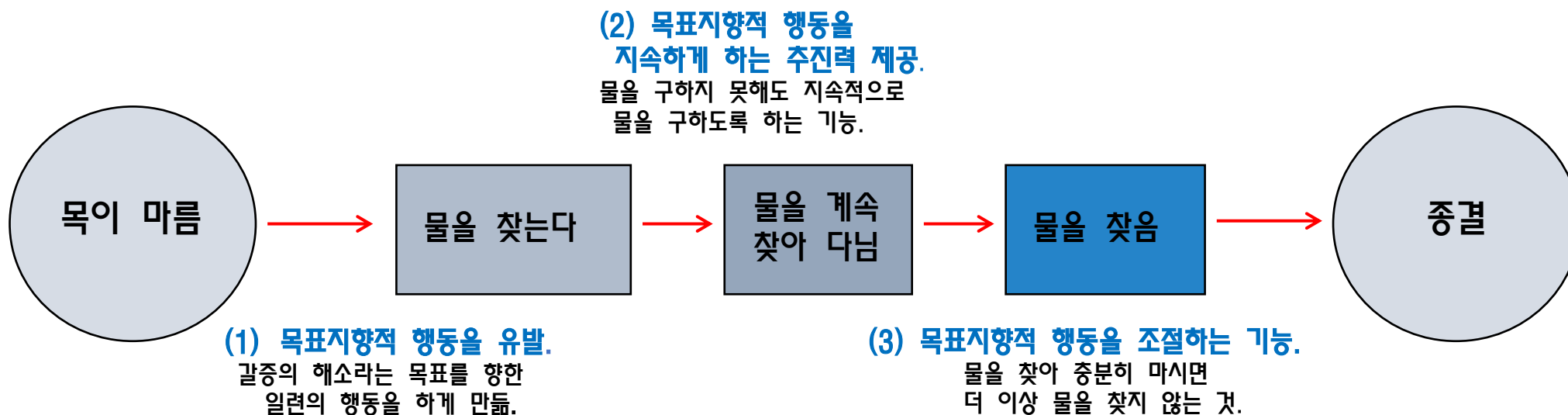
욕구가 하급단계에서 상급단계로만 진행되는 것이 아니라 때로는 반대 방향으로 역행(퇴행)할 수 있다

언제든지 필요에 따라 동기부여의 역할을 할 수 있다는 것이 ERG 이론의 핵심



욕구에서 비롯하는 동기는 **느낌과 상호작용하면서 일상생활 순간순간마다 다양하게 표현된다.**
 동기는 대체로 목표 지향적 행동을 유발(시작), 지속(하는 추진력), 조절하는 세가지 기능을 한다.
 그리고 욕구의 충족 여부에 따라 **긍정/부정적인 감정(느낌)이 발생되며, 목표가 충족되면 행동은 종결된다.**

예시 목이 말라 물을 구하는 경우





Part 2.

대인신념

대인신념(interpersonal beliefs)

대인관계와 대인행동에 영향을 미치는 개인의 신념

대인관계와 대인행동에 영향을 주는 개인이 옳다고 믿고 있는 지적인 이해나 믿음을 의미

내용

1. 인간관계의 중요성에 대한 신념이다.(삶에서 인간관계의 중요성에 대한 신념)

2. 중요시하는 인간관계의 영역이다.(가족, 친구, 이성, 직장관계에서의 중요성에 대한 신념)

3. 이상적 인간관계에 대한 신념이다.(넓은, 또는 깊이 있는 인간관계의 중요성에 대한 신념)

4. 인간관계를 맺는 방법에 대한 신념도 인간관계에 영향을 미친다.(노력 유무 등)

대인신념의 속성

대인 신념은 어릴 적 직간접적으로 경험해 왔던 인간관계에 근거하여 개인이 굳게 믿고 있는 믿음.

1. 지속적이고 비교적 일관되게 지니고 있는 사고 내용을 말한다.

수많은 대인경험을 체계적으로 추상화하여 마음 깊이 지니는 심층적, 안정적 인간관계관

2. 새로운 인간관계 상황에 대한 기대와 예측의 근거가 된다.

ex) 과거의 이성관계에서 실망을 여러 번 경험한 사람은 앞으로 만나게 될 이성도 그러할 것이라는 예측을 하게 된다.

3. 새로운 경험의 의미를 해석하고 평가하는 근거가 된다.

대인신념에 기반해 인간관계 상황에서 상대방과 주고 받는 수많은 언어와 행동을 해석하고 평가함.

과잉일반화의 오류
(예. 사람은 **모두** 계산적이다. 등)

인간관계를 방해하는 대인신념





Part 3.

대인기술

대인기술(interpersonal Skill)

인간관계를 성공적으로 이끌어 갈 수 있는 사교적 능력

자신과 타인의 권리, 요구 또는 의무를 훼손하지 않고,

개방적 교환관계 안에서 생산적으로 의사소통 할 수 있는 능력

대인기술의 특징 (Michelson, 1983)

- 1) 기본적으로 **학습에 의해 획득**
- 2) **언어적, 비언어적 행동으로 구성**
- 3) 대인기술의 **적절성과 효과성은 행위자, 상대방, 그리고 상황의 특성에 의해 결정**
- 4) 타인으로부터의 사회적 보상을 극대화함

비언어적 대인기술

비언어적 행동을 통해 자신의 의사와 결정을 표현하는 기술을 의미

비언어적 행동에 표현되는 타인의 의도와 감정을 잘 파악하는 능력도 중요

우리는 서구사회에 비해
언어적 표현보다는
비언어적 표현을 많이 사용

언어적 요소 7%

음성 요소(말의 속도, 높낮이 등) 38%

생리적 반응(자세, 몸짓, 표정 등) 55%

얼굴 표정

인간의 6가지
기본정서(기쁨, 놀람, 공포, 슬픔, 분노, 혐오)에
따른
독특한
얼굴근육 운동

눈맞춤

eye contact은
눈빛과 쳐다보는
시간에 따라
다양한 의미를 지님

신체언어

몸동작을 통한
의사표현인
body language는
의미를 더
분명하게 해준다

신체적 접촉

여러 가지 감정을
표현하는 중요한
수단

물리적 거리 공간활용

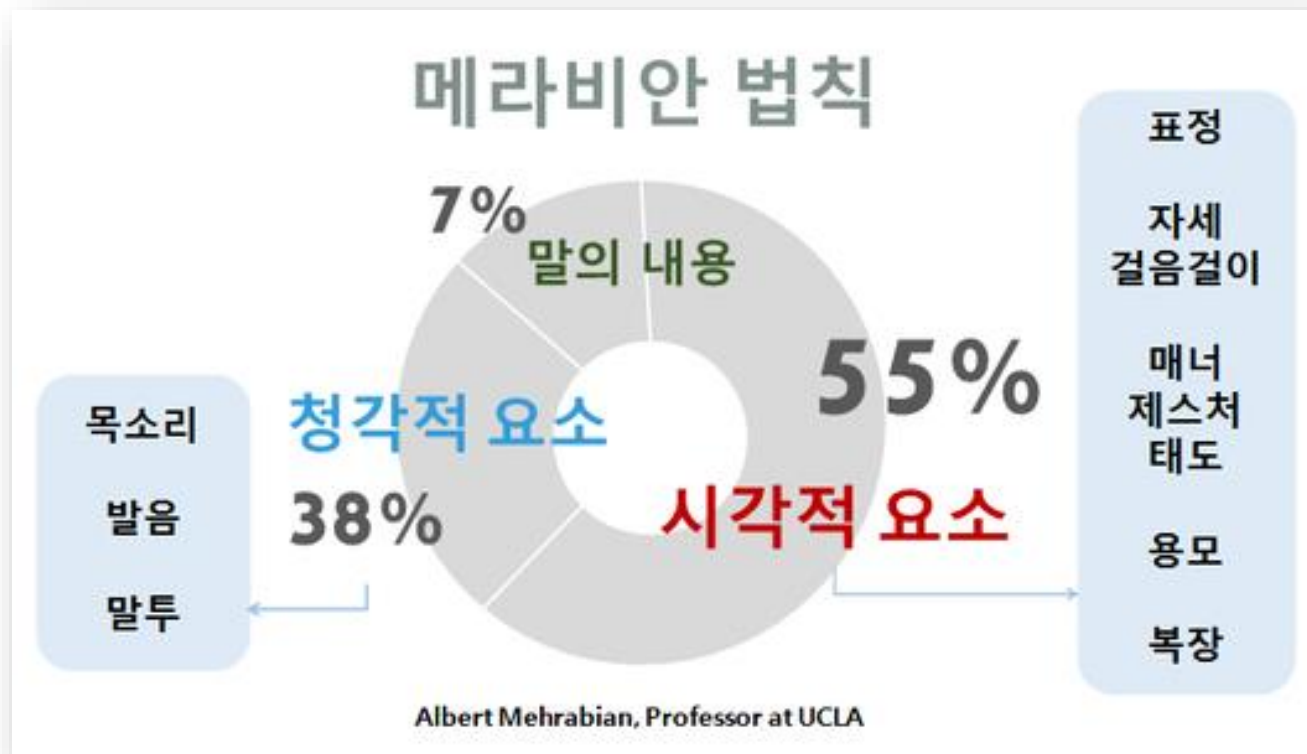
친밀감이 높을수록
사이의 거리가
좁아짐

친밀역(0~60cm)
개인역(60~120cm)
사회역(120~330cm)
공공역(330cm 이상)

비언어적 대인기술

‘메라비안의 법칙(The Law of Mehrabian)’

- 미국 UCLA 대학의 사회심리학자인 알버트 메라비안(Albert Mehrabian) 교수
- 의사소통에서 말(words)이 차지하는 비율은 불과 7%밖에 되지 않으며
그 외 93%가 비언어적 의사소통으로 이루어진다



비언어적 대인기술

비언어적 대인기술의 예시

종류		적절한 사용
시선 접촉		<ul style="list-style-type: none"> • 상대방의 눈언저리를 본다. • 가끔 눈을 마주친다.
얼굴표정		<ul style="list-style-type: none"> • 감정상태에 따라 미소를 짓거나, 찡그리거나 심각한 표정을 짓는다. • 상황에 맞는 적절한 표정을 짓는다.
자세		<ul style="list-style-type: none"> • 상대방을 향하여 편안하고 바른 자세를 유지한다. • 상대방과 적절한 거리를 유지한다.
제스처		<ul style="list-style-type: none"> • 상황에 맞게 고개를 끄덕이거나 적절한 손동작을 사용한다.
목소리	크기 높낮이 빠르기	<ul style="list-style-type: none"> • 상대방이 알아들을 수 있는 크기로 분명하게 말한다. • 자연스러운 억양을 사용하여 적절한 빠르기로 이야기한다.



#더 나아가기#적용

5주차 수업에 따른 상호작용 과제

1. 인간관계를 함에 있어 자신의 대인동기와 관련된 자신의 생각을 정리해 보세요.

2. 자신이 가진 대인신념 중 인간관계에서 도움이 되지 않는다고 느끼거나, 부정음적이라고 느끼는 신념을 찾아본다면?

3. 대인기술 중 비언어적 대인기술과 관련하여 자신이 인간관계를 함에 부족한 측면이 있다면?

5주차 수업에 따른 상호작용 과제

◎ 이번 주차 수업을 통해 배운 점 또는 느낀 점 그리고 그 과정에서 자신의 대인관계와 관련해 배운 점은 무엇입니까?

수업수강
및
기타

오늘의 생각해 볼거리

1. 자신의 대인동기와 관련하여 생각해보자.
2. 내가 가진 대인신념 중 인간관계에서 도움이 되지 않는다고 느끼거나 부정적이라고 느끼는 신념을 찾아서 정리해 보자.
3. 대인기술 중 비언어적 대인기술 관점에서 자신의 보완할 점에 대해 생각해보자.

우리의 마음에는 두 개의 저울이 있다.

남에게 줄 때 다는 저울과
남으로부터 받을 때 다는 저울
두 개의 눈금은 서로 다르다.

남에게 줄 때 재는 저울은
실제보다 많이 표시되고,
남으로부터 받을 때 재는 저울은
실제보다 적게 표시된다.

그래서 하나를 주고 하나를 받아도
항상 손해 본 듯한 느낌을 갖는다.

우리의 마음속에 있는 두 저울의
눈금 차이를 적게 할 수 있다면.....

만일 눈금 차이를 줄이는 것이 어렵다면,
남에게 줄 때는 조금 덜 준 듯이
남으로부터 받을 때는 조금 더
많이 받은 듯이 생각할 수만 있다면.....

적어도 조금은
더 받은 듯 행복을 느끼지 않을까.....

- 『생각을 바꾸면 성공이 보인다』 中-



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.”