

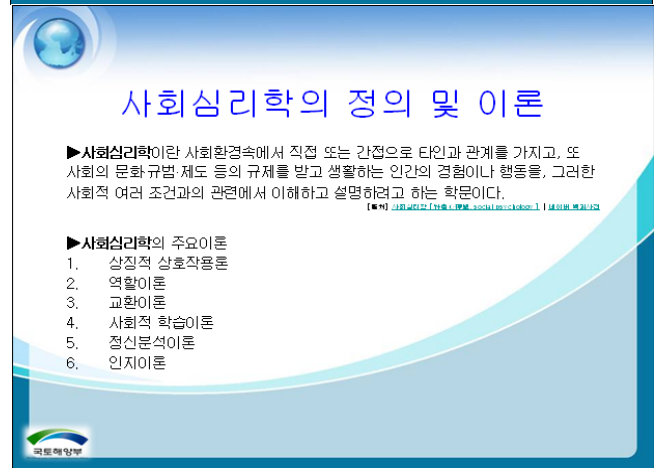
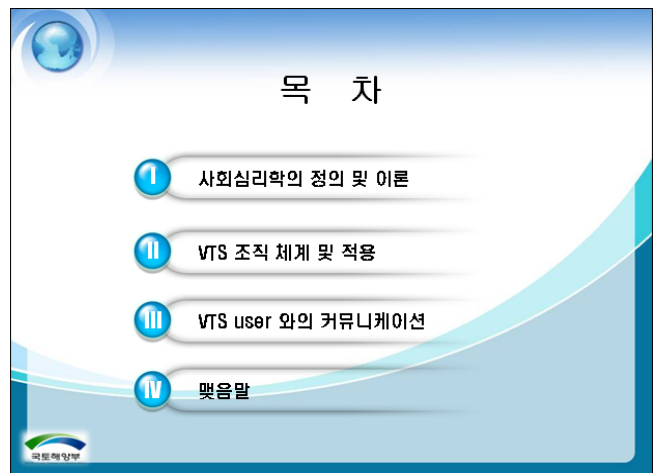
VTS와 사회심리학

† 김 재일 · 김 재수 · 정 재연

† 여수지방해양항만청 관제사 · 관제실장 · 관제사

요 약 : 사회속에서 인간은 타인과의 관계를 가지면서 사회의 문화·제도·법 등의 규제를 받고 생활하고 있다. 이러한 인간의 경험이나 행동을 사회적 조건속에서 설명하는 학문이 사회심리학이라고 할 수 있는데, VTS는 그 사회 범주의 일부분이라고 무방할 것이다. 사회심리학의 이론을 VTS에 적용함과 동시에 기본이라고 할 수 있는 커뮤니케이션, 즉 의사소통의 중요성을 부각하고 VTS가 가지는 특수한 상황을 파악하여 VTS user와 좀 더 효과적인 커뮤니케이션이 될 수 있도록 모색해 보았다.

핵심용어 : 사회심리학, 역할이론, 사회적 학습이론, 사회화, 신념과 행동, 커뮤니케이션



* 대표저자 김 재일 jaeil007bang@hanmail.net 061-650-6070

VTS에서의 사회심리학

- ▶ 역할이론 : 사회와 개인의 집합점을 역할로 보는데 이러한 역할 이론은 개인들간의 상호작용을 사회제도의 틀 속에서 이해하는 것이다.
- ▶ 개인의 역할담당자로서 역할수행능력을 전제하고 있음
- ▶ 역할의 종류
 - 규정한 역할: 지위에 있는 개인들의 기대에 개념적 강조, 사회는 분명한 규정들을 요구하고 개인의 자아와 역할수행능력은 이런 사회 규정들을 충족시키기 위해 작용
 - 주관적 역할: 지위를 가진 개인에 의한 해석의 대상, 상호작용에서 개인들의 주관적 평가를 더욱 강조
 - 시행된 역할: 결과적으로 행동에서 드러나므로 사회는 상호관련된 행동
- ▶ 사회화 : 역할이론에서 개인이 사회의 한 유용한 구성원으로서 사회적으로 규정되어 있는 역할을 성공적으로 담당하게 되는 과정
- ▶ 사회가 여러가지 역할들의 유기적인 조직체인데 개인들의 사회적 존재의의는 이러한 조직체들 속에서 역할을 담당함으로써 이뤄지는 것



쉬어가기(심리테스트)

아무도 없는 밤 한구석에 곰 인형이 혼자 앉아 있다 이 곰 인형이 혼자 앉았다고 뭐라고 했을까? 다음중에서 마음에 드는 것을 골라보자.

- A. 나는 여기 왜 있는 걸까?**
- 본능적인 직관력이 탁월하여 신체적인 지성이 발달한 사람 생각하기 전에 행동이 앞서서 사람으로 몸이 움직이지 않으면 머릿속이 정리가 되지 않는다. 경향을 바탕으로 사람을 판단하는 경향이 강하다. 문간하게 서있는 이미지로 존재감이 매우크게 느껴지는 유형
- B. 나는 누구일까?**
- 사람을 마음으로 받아들이는 감정적인 지성이 발달한 사람, 자신의 감정을 중시하며 느낌으로 사람을 판단하려고 한다. 이런 특성 때문에 주관적 판단기준에 따라 결단을 내리기 쉽다. 다른사람에게 비춰지는 자신의 모습을 중요하게 생각함 따듯하고 부드러운 이미지가 많다.
- C. 나는 앞으로 어떻게 될까?**
- 머리 지성이 발달한 사람으로 모든 사람을 머리로 생각하고 머리로 받아들이려고 한다. 추상적인 사고와 이해력이 뛰어나므로 컴퓨터와 게임을 좋아하는 사람이 많다. 단 머릿속에 머리 가지 아이디어가 동시에 떠오르기 때문에 결단을 내리기까지 오랜시간이 걸리기도 한다.



VTS에서의 사회심리학

- ▶ VTS의 조직 내에서의 역할론
- 현재 관제센터 내에서의 역할은 관제센터장, 팀장, 팀원, 운영담당, 시설담당 등으로 구분되어 있음
- 사회적 역할이론 적용시에는 이러한 개인의 역할이 중요함.
- 각자의 역할 담당을 수행하여 VTS라는 하나의 조직, 즉 사회제도와 견줄 수 있는 하나의 사회가 만들어짐
- 관제 근무시 해당업무내용 및 시간에 가장 잘 아는 사람은 근무하는 관제사 본인일
- 팀장이나 선임자 등 감독하는 사람이 있지만 해당 관제사가 그 개인의 말은 바꿀 수 있음
- 각자 개인의 분류된 역할들이 따라서 이루어지는 대신, 중첩적으로 나타나는 상호작용이 생김



VTS user 와의 커뮤니케이션

- 삼중뇌**
- . 파충류의 뇌 : 본능적영역, 생존과 번식
 - . 포유류의 뇌 : 감정적영역, 감정적 반응 및 표현
 - . 인간의 뇌 : 지성적영역, 논리적이고, 판단
- 인간의 정신**
- . 무의식 : 면역체계, 신체 자동화 반응
 - . 잠재의식 : 장기기억, 감정, 습관, 중독, 자기보호
 - . 현재의식 : 단기 기억, 의지력, 분석적 사고, 합리화



VTS에서의 사회심리학

- 이러한 개인의 역할을 상호작용론의 내용에 확대시켜서 개인(관제사)의 역할들을 식별하고 그 중요도에 따라서 그 역할을 배분하는 방법을 제공해 주고 감독할 수 있는 담당이 관제조직에서 선임자 및 팀장이라고 할 수 있음
- 다양하게 부여된 역할들을 자아에 통합시켜야만 행동할 수 있는데 이런 개인적인 노력을 기울여야 함. 관제 업무는 공적으로 수행되고 공적인 정당화가 필요한 업무라고 볼 수 있기 때문에 개인의 역할 및 자아의 발전에 부합해야 함
- 사회화 과정에서 개인의 역할 담당을 통해 자신을 객체화시켜볼 수 있음
- 역할담당은 언어를 통한 의사소통의 과정으로 이뤄지는 것, 다른 사람의 역할을 담당함으로써 자기 자신을 객관화해서 볼 수 있음.
- 준비단계-유화단계-개입단계로 역할담당과정을 나눌 수가 있음
- 다른 사람의 입장에서, 초일 관제사들의 업무 수행역할에 대한 도움이 되도록 할 수 있음



VTS user 와의 커뮤니케이션

- 신념이 바뀌면 행동이 바뀐다
- 의식과 무의식, 잠재의식적으로 생각이 결정되고 행동이 결정된다.
- 조직체계에서 시스템이 변화되면 조직원의 영향이 있겠지만 결국에 바뀌는 건 본인 자신의 의식이다
- 행동의 유연성이 필요함, 목표를 설정하고 성취하기 위한 유연성 변화
- 신경언어프로그래밍에서 말하는 시스템적으로 목적성, 민감성, 유연성이 필요함



-VTS user : 선박, 도선사, 관공선, 공사예선, 어선 등
-VTS와 user와의 커뮤니케이션

-communication(의사소통??): 언어, 몸짓이나 화상 등의 물질적 기호를 매개 수단으로 하는 정신적, 심리적인 전달 교류

-이처럼 커뮤니케이션은 상대방이 있어야 하고 타인과의 상호작용에 관련된 복합적인 의미를 지님, 일상적인 대화, 설득, 강요, 협상 등

-타인과 커뮤니케이션을 할때 상대방의 반응을 지각하며 우리 자신의 사고와 느낌을 가지면서 그에 반응함

-이런 행동들이 외부에서 눈으로 보고 귀로 듣는 것에 대한 우리의 내적반응에 의해서 촉발됨

-타인에게 집중하고 보이는 반응에 대해 무엇이라 말하고, 어떻게 반응할 것인지 생각함으로써 이루어짐. 상대방은 같은 방식으로 우리의 행동에 반응

국토해양부

-관계 설정 : 우리가 원하는 방향으로 이를 수 있도록 하기 위한 초기 단계

-상대방에 영향을 줄 수 있도록 하기 위한 관계설정에서 VTS와 user와의 관계는 이미 control(?) 및 service(?)

-처음 만나는 사람과의 대화 : 의문문(?) -이름이 무엇이나? 나이가? 고향은?

-communication이 잘 된다는 의미는 행동(바디랭귀지)이나 말투 등 논리적으로 분석할 수는 없지만 잠재의식적으로 무엇인가 통하는 느낌이 있다고 할 수 있음

-신뢰감과 친근감이 요구됨 : 친구와의 우정, 부모님과의 유대, 연인에 대한

-레포 형성이 중요한데 VTS는 기본적으로 가지고 시작함 : 그 항만에 대한 지식에 대한 우월성 및 알파와 베타 관계 설정

-예를 들어, 남성 관제사와 여성관제사의 경우 user의 입장에서 여성관제사의 경우 레포 형성이 더 쉽게 될 수 있음

국토해양부

-커뮤니케이션은 우리가 입으로 표현하는 말 자체가 아니라 그 이상을 의미함

-말은 전체 커뮤니케이션 중에서 일부밖에 차지하지 않음

-상황에 따라서 달라질 수 있지만 사람을 앞에서 말하는 경우에 신체언어(자세, 제스처, 시선 접촉 등)가 전체의 55%를 차지하고 38%는 목소리, 나머지 7%만이 내용, 즉 말이 차지한다고 함<>

-VTS의 경우에는 직접 보고 말하는 것이 아닌 VHF를 통한 목소리 및 말의 내용만을 가지고 하기 때문에 상대적으로 제약이 많음

-말이나 문(음조), 그리고 비언어 적인 부분 침묵 자체도 메시지가 전달될 수 있음을 감안해야 함

In: Ichikawa and Park, "Inference of ...Studies from Nonverbal Communication in Two Classes" in the journal of counseling Psychology, Vol. 31, 1987

국토해양부

언어 구사 사용 양식

-시각 : 분리, 컬러, 깊이, 위치, 거리, 밝기, 대조, 명확성, 동작, 속도, 숫자, 크기
-청각 : 스테레오, 낱말, 소리, 볼륨, 음조, 소리의 위치, 음색, 연속적, 소리지속시간
-신체감각 : 위치, 강도, 압력, 정도, 질감, 무게, 온도, 지속시간, 모양

감각에 기반을 둔 단어

-시각 : 보다, 초점, 상상, 직관, 풍경, 시각화, 반영하다, 분명히하다, 초점을 맞추다, 예견하다, 환상, 묘사하다, 주목하다, 경치, 보여주다, 지켜보다, 희미한, 어두운
-청각 : 말하다, 억양, 리듬, 큰소리, 톤, 화음, 소리, 단조로운, 귀머지, 명확한, 토론하다, 언급하다, 울다, 소리치다, 조화로운, 날카로운, 조용한
-신체감각 : 만지다, 조종하다, 접촉하다, 밀다, 문지르다, 차가운, 거친, 민감한
-중립 : 결정하다, 생각하다, 기억하다, 존재하다, 인식하다, 이해하다, 평가하다

⇒ VTS 업무시에 시각적인 언어 구사가 많음

국토해양부

맺음말

-개개인의 중요성을 다시 한번 인식하고 사회의 유용한 구성원으로서 각자의 역할이 중요함

-피그말리온 효과 : 긍정적으로 기대하면 그 기대에 부응하는 행동을 하게 된다

-신념을 가지고 원하는 대로 결과물이 도출되지 않을 경우에 프로그램을 달리해서 원하는 방향으로 결과물을 얻을 수 있도록 유연성을 가져야 한다

-VTS에서 커뮤니케이션은 제약이 많으므로, 각 특수한 요소를 잘 부각시켜야 함, 언어적인 면과 말이나 목소리 등

-상대와의 신뢰 형성에 있어서 의문문 보다는 진술문(statement): 부정적 내용이 아닌 긍정적인 평가

국토해양부