

인간關係論

- 인간관계의 과정
- 집단내의 역할 구조
- 집단내의 정서 구조
- 집단내의 인간관계의 유형

鄭 慶 均

<서울대학교 보건대학원교수>

인간은 사회적 동물이다. 고기가 물을 떠나서 살 수 없는 것처럼 인간도 사회를 떠나서 살 수 없다. 따라서 인간은 신체적인 생명과 더불어 사회적인 생명을 가지고 있다. 영양과 신체관리 정신관리를 잘 못하면 생명을 잃는 것처럼 인간 관계를 잘못 다스리면 사회적인 생명을 상실하게 되는 것도 당연한 이치이다.

사회생활이란 곧 “남과 더불어 산다”는 것을 의미하며, 남과 더불어 살아가는다면 「마찰」과 「협동」과 「경쟁」을 되풀이 하면서 기쁨과 슬픔을 맛보게 된다. 사실상 현대인의 대부분 질환의 근원적 원인은 정신적, 정서적 마찰로 인한 정신건강상의 결함에 연유하는 것이 많으며, 이러한 정서적 갈등은 인간관계의 결함에서 오는 경우가 태반이다. 이렇게 볼 때 인간관계의 과학적관리는 사회적인 생명 뿐 아니라 정신적, 신체적 건강과도 깊은 관계가 있다.

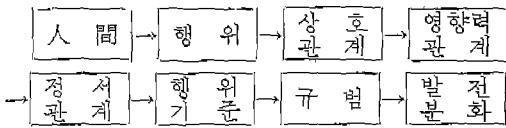
1. 인간관계의 과정 (Interaction Process)

사회는 2인 이상의 인간으로 구성된다. 그러나 단지 2인 이상의 사람이 있다고만 해서 곧 사회가 형성되는 것이 아니다. 사회가 이루어지기 위해서는 각자의 행동이 있고, 그들은 상호 접촉교섭을 하여야 하며, 그러느라면 서로 밀고 고운 정서의 교환이 있게 된다. 그러기 때문에 사회의 기본구성요소는 ① 활동(Activity), ② 상호접촉(Interaction), ③ 정서(Sentiment)의 셋으로 이루어진다. 행위의 교환과 정서의 교환이 일정기간 지속되는 적은 사회를 소집단이라고 말하며, 인간은 큰 사회의 일원이기에 앞서 소집단의 구성원이 되는 것이며, 흔히 말하는 인간관계는 이들 주변의 소집단속에서의 행위와 접촉과 정서관계를 말하는 것이다.

인간들이 일정기간 서로 행위를 나누느라면 서로 영향을 주고 받으며, 이 영향력의 교환을 통하여 상호 이해를 쉽게 하기 위한 행위의 기준이 목적 속에서 이루어지고, 이 목적된 행위의 기준들이 모여서 그 집단 특유의 규범으로 발전되면, 그 집단에 속하는 인간은 그들의 규범에 추종을 하여야 하며 여기에서의 이탈행위는 보

이지 않는 손에 의해서 통제를 받게 된다. 이러하여 어느 집단이나 어느 사회나 간에 질서와 규범이 있게 마련이며, 이런 질서와 규범은 곧 서로의 신분과 역할이 분리되고 협동되게 한다. 사람이 충실하다는 것은 곧 그 집단 속에서 자기가 처한 입장(STATUS)과 자기에게 주어진 역할(ROLE)에 충실한 것을 말하며 남의 입장과 남의 역할에 눈독을 드리고 자기 할 일(자기 역할)을 등한히 하는 것을 불충실하다고 하는 것이다.

인간관계의 과정을 요약하면 다음과 같다.



흔히 어린이들끼리 놀면서 “너는 엄마해라, 나는 아빠 할게”라는 것을 자주 보지만 이는 하나의 역할극(Role Playing)이며, 어려서부터 자기 역할을 수행하는 서툰 연습에서부터 성장하면서 그 역할극을 어느 정도 착오없이 잘하느냐에 따라 「철이 덜 나거나」 또는 「훌륭한 인격자」로 불리우는 것이다.

그런데 현대인은 하나의 소집단에 속하지를 않고 여러개의 집단에 속해야 하기 때문에 여러가지 사회활동에 참여하여야 하고, 또 여러가지 역할을 공유하고 있는 데에 커다란 갈등이 있다. 많은 인간이 여러 집단에 참여하게 될 때 그들간의 인간관계는 길게 흥미를 통하기가 어렵고 어딘지 모르게 서로 친하면서도 소원하고 나는 내 마음을 탁 털었는데 그 쪽에서는 깨일이 있는 것 같은 서운한 심정을 우리는 흔히 맛보게 되거니와, 세상에 사람은 많으며 나는 언제나 혼자있는 것 같은, 이러한 현대인의 심정을 보고 「만하임」(Mannheim)이라는 사회학자는 『군중속의 고독』이라고 일컬었다. 현대인은 이렇게 고독하다. 이것은 즉 각자가 많은 집단에서의 참여에서 오는 인간관계의 희박화와 많은 역할에서 오는 갈등의 소치인 것이다.

2. 집단내의 역할 구조

소집단 내의 인간은 각각 다음의 여섯가지 역할을 분담하게 되며, 그 역할 여하에 따라 자기

의 입장이 유지변화 되는데, 집단이 유지되기 위해서는 그 누군가가 다음의 역할을 잘라 말아야 한다.

역할의 종류

- ① 말 많이 하는 역할(High talker)
- ② 침묵의 역할(Silent member)
- ③ 지지의 역할(Supporter)
- ④ 비판의 역할(Critics)
- ⑤ 진지한 일꾼(Serious worker)
- ⑥ 농담하는 역할(Joker)

가까운 친구들이나 직장 또는 어떤 회합을 모여보아도 그들 중에는 위의 여섯가지 역할중 어느 하나를 두드러지게 하는 자가 있는데, 그들은 그런 모임의 종류가 바뀔때 따라 다른 종류의 역할을 하는 자도 있고 또 가는데 마다 고정된 역할을 맡는 특수인격유형의 소유자도 있을을 우리는 경험하고 있다.

말을 많이 하는 것도 하나의 사회적 역할이다. 사람들이 만나서 아무도 말을 않으면 그 인간관계는 유지될 수가 없다. 극도로 과묵한 남편과 역시 과묵한 아내가 낳은 자식들은 언어의 발달은 물론 인간관계도 매우 서툴게 된다. 그리고 밖에서는 과묵한 자가 집에서는 말을 많이 하거나 그 반대인 경우도 우리는 왕왕이 본다. 이는 집단 성격에 따른 자기 역할의 수행인 것이다.

⑥ 그리고 모두다 떠들어대기만 해도 그 집단은 깨어져나간다. 그러기 때문에 누군가는 침묵을 지키는 사람도 있게 마련이다. 다른 데서는 꽤 말수가 많던 사람도 어떤 경우는 입을 딱 다물고 있는 경우를 우리는 알고 있다. 침묵의 역할이 금(金)이 되는 경우가 있다.

③ 사람이 모이다 보면 흔히 고개를 끄덕끄덕하고, “옳지”, “맞아”, “그때”등 수고를 해주고 지지하는 발언과 행동을 하는 자를 우리는 보아오고 있다. 이것도 집단에서의 하나의 역할이며, 이 역할이 없으면 그 집단은 결실이 없다.

④ 친구들이 모여 사소한 얘기를 하는데도 비판을 일삼거나 억제하려는 자가있고 직장이나 모임에서도 비판하는 자는 반드시 있다. 소집단이나 큰 집단이나 간에 비판하는 자가 있는 것도

소집단역할상 하나의 사회적 역할을 수행하기 위한 것이다.

⑤ 남들이야 뭐래든 묵묵히 과업을 수행하고, 또 항상 제안을 내세우고, 열의를 보이며 모임의 뜻을 찾으려는 역할이 집단생존을 위해서 필요한 것은 말할 필요도 없다.

⑥ 물리학의 세계에서 중성자가 존재하는 것처럼 인간의 모임 속에도 이 중성자의 역할을 위하여 「조커」는 있게 마련이다. 「조커」가 없으면 그 인간집단, 인간관계는 단조롭고 지루하고 갈등이 오는 나머지 쉬 헤체될 운명에 놓이게 된다. 그런데 「조커」의 역할도 두가지가 있다. 하나는 빈정대고 꼬집어주는 투의 조커(Sarcastic wit)가 있고, 다른 하나는 익살을 부리는 「조커」(Clowning wit)가 있는데 전자의 역할을 하면 인간관계 속에서 자기의 영향력은 올라가지만 인기는 다소 떨어지는 경향이 있으며, 후자의 역할은 집단 속에서 인기는 올라가되 영향력은 내려가는 결과가 온다. 이 「조커」의 역할은 참신한 「아이디어」와 의견을 가능케 하는 연료역할이라고 일컬어지고 있다.

3. 집단 내의 정서구조

동창이나 직장이나 교향이나 심지어 가족과 일가친척간에도 인간은 모두 좋은 사람, 미운 사람과 무관심한 사람을 가지고 있다. 사람들은 만나서 접촉교섭을 하는 과정에서 누구는 좋아지고 누구는 싫어지고 또 누구에 대해서는 전혀 무관심하게 된다. 이렇게 되는 데는 물론 여러가지 이유가 있으며, 소위 첫인상에 의해서 운명이 정해지는 경우도 없지 않다. 남녀가 선을 본다고 한두번 만난 후 좋고 나쁘고를 판정하는 것을 왕왕이 본다. 그러면 이 첫인상을 지배하는 가장 중요한 요인은 무엇일까? 그것은 겉치장도 화장도 몸가짐도 물론 포함되었지만, 결정적 요인은 그 사람의 성품이 차갑다고 느껴지느냐 따뜻하다고 느껴지느냐 하는 「냉 : 온」이라는 요인이다.

어쨌던 인간관계는 미움과 사랑과 냉담의 세 갈래길에서 서로 다음과 같은 유형의 관계를 가지게 된다.

- ① 서로 좋아하는 사이
- ② 서로 미워하는 사이
- ③ 한쪽은 좋아하는데, 다른 쪽은 싫어하는 사이
- ④ 한쪽은 좋아하는데, 다른 쪽에서는 무관심한 사이
- ⑤ 한 쪽에서는 미워하는데, 다른 쪽에서는 무관심한 사이
- ⑥ 서로 무관심한 사이

『그 사람은 사회생활이 원만하다』, 또는 『그 사람은 가는데 마다 인기가 좋다』는 말은 곧 서로 좋아하는 유형의 인간관계를 많이 가지고 있다는 뜻이다. 사회적인 생명을 튼튼하고 살찌게 하는 길은 곧 위의 여섯가지 인간관계중 서로 좋아하는 관계를 많이 갖도록 노력하는 길이다. 그리고 이것은 비단 사회적인 생명만을 살찌우는 길이 아니라 정신적, 신체적 건강과도 깊은 관련이 있는 것이다. 항상 우울하고 사색하고 신경질적인 경우 남이 나를 좋아할 리도 없거나 와 또 반대로 남들이 나를 좋아하지 않거나 심지어 갈등을 일으키는 경우 그는 자연히 우울하고 신경질이 날 도리 밖에 없어서 급기야는 사회적 건강도 정신적, 신체적 건강도 해를 보게 된다. 그러므로 인간관계란 현대인의 건강을 좌우하는 관건이 된다.

4. 집단 내의 인간관계의 유형

위에서처럼 서로 좋고 나쁜 관계를 각자가 가지는데 따라 이번에는 사람들의 분파가 형성되게 마련이다. 흔히 우리 한국인은 왜 셋만 모여도 파가 갈라지느냐고 한탄을 하고 있거니와, 실은 한국 사람만 그런것도 아니고, 외국 사람도 사람이면 꼭 마찬가지고, 또 사람 뿐 아니라 들의 짐승도 새들도 반드시 분파를 형성하게 마련이다. 집단역동학의 원리에 의하면 사람이 셋만 모여도 그 속에 세가지의 인간관계의 유형이 있다는 것이다. 흔히 우리는 서로 다같이 친하던 서도 셋이 모이면 그중 한명은 어딘지 모르게 소원해지거나 또는 들이서 한명을 몰아주거나 슬슬 비꼬아주는 현상을 자주 경험하고 있을 것이다. 즉 셋만 모여도 인간관계의 유형은 세가지

가 된다.

即 ① A와 B가 더 가깝고 C가 처지는 경우, ② A와 C가 더 친하고 B가 처지는 경우, ③ 또는 B와 C가 더 가깝고 A가 처지는 경우 등이 있을 수 있는 바, 이 경우 처지는 자를 소위 「소의 될 자」(outsider)라고 일컫는다.

「카펜터」(Carpenter)라는 사회심리학자는 이러한 인간관계의 유형을 두고 자기의 공식을 도출한 바가 있다.

$$\text{Interaction Pattern} = \frac{N(N-1)}{2}$$

여기서 N은 모인 사람의 수를 의미하는데, 사람이 많이 보이면 모일수록 분파가 더 심해지고 인간관계의 유형이 더욱 미묘 복잡하게 됨을 보여주고 있다. 한 가정에 있어서도 식구가 많다면 갈등이 더 일어날 수 있는 것도 이 때문이다.

이러한 유형과 집단 내에 있어서의 개인의 입장도 다음 여섯가지 중 어느 한가지 입장에 각자는 놓이게 된다.

- ① 고립된 개인
- ② 고립된 짝
- ③ 여러 갈래의 3각 관계
- ④ 「스타」(인기 있는 자)
- ⑤ 영향력이 있는 자(지도자의 입장)
- ⑥ 자기를 좋아하는 사람의 절대수는 적지만, 그 적은 수의 사람 각각은 그 집단 속에서 인기

와 덕망이 있는 경우

이상 여섯가지 개인의 사회적 위치 중 바람직스러운 것은 두 말할 나위도 없이 제6의 입장, 또는 제4, 제5의 입장을 취할 수 있을 때에 그 인간은 사회속에서 성장이 빠르고 입신양명을 할 수 있으며 제1, 제2, 심지어 제3의 입장도 바람직스럽다고 볼 수는 없다.

특히 제2 입장인 고립된 짝의 경우는 집단을 시끄럽게 하는 경우가 허다하다. 어느 집단이나 시끄럽게 말썽 많은 사람, 뒤에서 이간질을 하거나 불평과 동요를 일삼는 사람이 있을 수 있는데, 이런 자는 그 집단 속에 적어도 자기와의 견을 같이하는 동지를 한명 쫓은 가지고 있다. 이런 경우 만일 그와 동조하는 짝을 빼어버려서 그 불평분자를 완전 고립시키지 않으면 그 시끄러움은 끝나지 않는다. 왜냐하면 자기와 동조하는 자가 단 한명이라도 있으면 스스로의 행위를 반성할 기회를 가지지 못하기 때문이다.

결론으로 인간관계란 그리 쉬운 것이 아니다. 그렇다고 또 어려운 것도 결코 아니다. 현대사회일수록 인간관계가 어려운만큼 반면 그 원리를 역이용해서 수신을 하면 도리어 쉬울 수도 있다.

인간관계를 좋게 하는 데는 여러가지 비결이 있을 수 있으나, 그 중 강조하고 싶은 것은 다음 한마디.....

『너 자신의 마음을 항상 평화롭게 하라』



「RN 교재」 안내

현재 본회에서 실시하는 영어강습의 (R.N.Review Course)교재
 “Nursing Examination” Review Book Vol. 1, 2, 3을 안내합니다.
 내 용 : 내외과, 정신과, 산소아과간호학
 가 격 : 2500원, (우송시엔 200원 첨부)