

## 한국사회의 신뢰와 불신에 관한 심리학 연구의 과제 및 제언\*

한 성 열†

고려대학교 심리학과

이 글은 본 특집호에 게재된 여덟 편의 논문을 소개하면서 현재 한국 사회의 신뢰와 불신에 대한 연구의 과제를 문화심리학적 입장에서 제안한 것이다. 한국의 전통적 문화에서 신뢰는 혈연을 기초로 맺어진 부자 관계를 중심으로 한 가족적 관계에서 배태된 것이라는 점을 밝히고 계약에 의해 맺어진 부부 관계를 기반으로 한 시장적 관계에서 배태된 서양의 신뢰와는 서로 다른 의미가 있다는 점을 밝혔다. 이런 의미에서 전통적 가족 관계가 급하게 해체되어 가는 현재 한국 사회는 불신의 사회가 아니라 신뢰부재의 사회라고 명명하였다. 그리고 앞으로의 심리학적 연구는 이런 한국적 문화의 특성을 충분히 배려한 토착심리학적 고려를 바탕으로 수행되어야 한다고 제안하였다.

주요어 : 신뢰, 불신, 한국 문화, 토착심리

---

\* 이 글은 한국심리학회 2004년도 연차학술발표대회(8월 20일-21일, 부산대학교) 중, 사회문제심리학회에서 주최한 심포지움(주제: 한국사회의 신뢰와 불신)에서 발표된 8편의 논문에 대하여 필자가 종합 토의한 내용을 수정, 보완한 것이다.

† 교신저자 : 한성열, 고려대학교 심리학과, (136-701) 서울시 성북구 안암동 5가 1번지, syhan@korea.ac.kr

“여야 간 대립이 첨예화 되면서 서로 간의 불신의 골이 깊어가고 있습니다.”

“교사와 학생, 그리고 학부모까지도 서로를 신뢰하지 못하는 가운데 교육붕괴 현상이 가속화되고 있습니다.”

“이제는 가족이나 친구도 믿을 수 없게 된 것 같습니다.”

최근 뉴스나 신문에서 이와 같은 말을 발견하는 것은 그리 어렵지 않은 일이다. 한국 사회에서 신뢰는 무너져 가고, 불신이 팽배해져 가고 있다는 것이다. 이와 같은 현상은 정치, 경제, 사회, 문화, 교육 등 모든 분야의 학자들이 공통적으로 지적하는 한국 사회의 병폐이기도 하다. 이런 지적대로라면 상호신뢰를 바탕으로 움직이고 여겨졌던 대한민국 호가 이대로 가다가 좌초되는 것은 아닌가 하는 막연한 불안감마저 든다. 서로를 신뢰하지 못하는 것을 보완하기 위해 막대한 비용을 지불해야 하는 것은 물론이고, 불신과 반목이 지속되다 보면 기존의 관계가 해체되는 것은 자명하기 때문이다. 설령 그런 일이 일어나지 않을 것이라 하더라도 신뢰를 기반으로 하는 국제사회에서 ‘대한민국은 불신 공화국’이라는 오명은 쉽게 지워지지 않을 것이라 생각된다.

Trust라는 저서로 잘 알려진 Fukuyama는 국내 일간지와와의 대담에서 한국사회의 신뢰에 대한 자신의 입장을 다시 한 번 피력하였다(매일경제, 2001). 그에 따르면 한국의 경우 가족, 친분이 있는 개인 등 1차 집단 내에서의 신뢰는 미국이나 유럽의 국가보다도 높다고 할 수 있다. 하지만 그렇지 않은 집단이나 개인에 대한 신뢰나 제도에 대한 신뢰의 경우에는 그 수준이 대단히 낮다. 지구촌 시대의 정치 경제적 관점에서 볼 때 한국이 아직까지 低신뢰사회라는 것이다

(Fukuyama, 1996).

물론 일리 있는 이야기이다. 하지만 과연 한국 사회가 Fukuyama의 지적처럼 저신뢰사회인가 하는 의구심이 생긴다. 매일 같이 일어나는 정치권의 다툼, 그에 대한 시민들의 질타와 정치제도에 대한 불신, 혈연중심의 경제체제(특히 재벌), 연고주의, 다른 집단에 대한 배타성, 교실 붕괴 현상, 가정의 파괴 등의 현상적 문제들만 보면 분명 한국사회는 저신뢰사회, 혹은 불신이 팽배한 사회라고 할 수 있을 것이다. 그러나 겉으로 드러난 현상만 보아서는 사회에서 일어나고 있는 문제의 핵심을 발견하지 못할 가능성이 높다. 신뢰와 불신에 대한 언급은 많지만 곰곰이 생각해 보면 우리는 한국 사회에서 신뢰란 무엇인가에 대한 정의조차 분명하게 가지고 있지 못하다.

그렇다면 과연 한국인에게 있어 신뢰란 무엇인가. 한국 문화권에서 신뢰라는 말은 친밀한 인간관계에 대해 이야기 할 때 빠뜨릴 수 없는 것이다(최상진, 김의철, 김기범, 2003). 한국적인 특수 친밀 인간관계에서 신뢰는 자연스럽게 수반되는 것이기 때문이다(김기범, 김미희, 최상진, 2002; 최상진, 2000). 신뢰에 대한 기존 연구들에서는 연구자들마다 다양한 방식으로 신뢰에 대해 정의하였다. 하지만 기존에 사용된 정의들은 거의 모두 서양인들이 가지고 있는 신뢰에 대한 개념을 바탕으로 내려진 것이다. 김우택, 김지희(2002)는 다양한 분야의 연구에서 사용된 신뢰의 개념을 종합하여 그 공통요인으로 상호의존성, 위협성, 취약성, 명예를 지적하였다. 하지만 이 네 가지 요인으로 한국인의 신뢰를 설명하기에는 미흡해 보인다.

서양인들이 가지고 있는 신뢰와 한국인들이 가지고 있는 신뢰에 대한 개념은 다르다. 그것은 서양과 한국, 각각에서 신뢰가 형성되는 과정에 있어서의 문화적 차이를 고려해 볼 때 보다 분

명해진다. 서양의 신뢰는 시장을 기반으로 하여 형성된 것이라고 할 수 있다. 시장은 협상과 계약을 통한 거래가 그 기본이 된다. 계약을 통해서 그들은 관계가 형성된다. 협상에 의해 체결된 계약을 잘 지키는 사람이 신뢰할 수 있는 사람이다. 그리고 신뢰할 수 있는 사람과는 관계가 지속될 것이다. 만일 계약을 어기면 관계는 단절된다. 반면에 한국의 신뢰는 가족을 기반으로 형성되었다고 할 수 있다. 한국의 가족 관계에서 신뢰는 당연한 것이다. 이것은 계약에 의한 것이라고 할 수 없다. 나의 아버지이기 때문에, 나의 아들이기 때문에 서로 신뢰하는 것이 당연한 것이다. 부자 간의 신뢰관계는 자연스럽게 사제간의 신뢰 관계로, 군신간의 신뢰 관계로 확대되어 간다.

서양에도 가족이라는 구조가 있는데 서양의 가족 간에는 신뢰가 없는 것이냐고 반문할 수 있다. 물론 그들에게도 가족 제도가 있다. 하지만 서양의 가족 구조와 한국의 가족 구조 간에는 근본적인 차이가 존재한다(Hsu, 1972). 서양의 가족 구조가 부부(夫婦)의 관계를 중심으로 하는 축을 가지고 있는데 반해 한국의 가족 구조는 부자(父子)의 관계를 중심으로 하는 축을 가지고 있다. 서양 가족구조의 중심이 되는 부부 관계의 경우 아무런 관련이 없었던 두 남녀가 만나 이루어지게 된다. 이 관계의 본질은 남편은 남편으로서의 역할을, 부인은 부인으로서의 역할을 성실히 해낼 것을 약속한 일종의 계약관계라고 할 수 있다. 서로의 역할을 제대로 수행할 경우 상호 신뢰가 구축되고, 관계가 유지될 것이다. 하지만 서로가 약속한 것을 지키지 않을 경우 관계는 단절되고 신뢰도 사라져 버리게 된다. 관계를 맺고 있는 당사자들이 계속적인 노력이나 애정을 기울이지 않으면 관계가 끊어지게 되는 것이다. 미국이나 영국의 이혼율이 높은 이유도 이

러한 계약적 관계의 특성에서 찾아볼 수 있다.

서양과 달리 한국의 가족 구조는 부자 관계를 중심으로 형성되어 있다. 최근 호주제 폐지 움직임으로 인해 변화 가능성이 있는 것은 사실이지만 아직까지 한국 문화에서 대를 잇는다는 것은 대단히 중요한 부분을 차지하고 있다. 연속성(continuity)은 부자 관계를 설명하는 가장 중요한 요소 중 하나이다. 부부 관계는 끊어질 수 있지만 부자관계는 끊어질 수 없는 관계이다. 또한 부자관계는 당사자 간에 임의로, 혹은 계약으로 맺어진 것이 아니라 운명적으로 맺어진 관계이다. 부자간의 신뢰에는 혈연이라는 사실 이외에 다른 이유가 존재하지 않는다. 아버지는 자신의 아들이기 때문에 아들을 신뢰하고, 아들은 자신의 아버지이기 때문에 아버지를 신뢰한다는 것이다.

서양과 한국의 신뢰에 대한 개념 차이는 보다 확대된 관계에서도 그대로 나타난다. 기업 조직 장면에서의 경우를 예로 들어보자. 근래에 조직에서의 신뢰에 대한 연구들이 많이 이루어지고 있다(임성만, 김명언, 2000). 하지만 대부분의 연구들이 서양에서 정의한 신뢰의 개념으로 한국 사회 내 조직에 있어서의 신뢰에 대해 설명하고자 하였다. 앞서 이야기 한 한국 사회의 문화적 배경에 대한 고려가 부족하다는 것이다. 서양의 경우 개인이 자신의 능력을 바탕으로 기업과 계약을 맺고 자신이 맡은 업무를 수행하게 된다. 자신에 대한 대우가 마음에 들지 않는다면 얼마든지 더 나은 조건을 찾아갈 수 있다. 이런 경우 개인의 입장에서 볼 때 신뢰는 기업이 약속한 급여를 정확히 지급하는 것을 의미한다. 기업의 경우에는 개인이 계약한 역할을 제대로 수행해 내는 것을 말한다.

한국 기업에서의 신뢰는 이와 다르다. ‘삼성 가족’, ‘현대 가족’ 등의 표현은 한국 내에서 기

업과 개인의 관계를 잘 나타낸다. 기업에 입사함과 동시에 한 개인은 그 기업의 가족이 된다. 단순히 고용주와 피고용인의 관계를 넘어선 신뢰 관계가 형성되는 것이다. 그러므로 부자 관계와 마찬가지로 기업은 그들의 직원을 함부로 내쫓지 않고, 직원들도 자신이 일하는 기업을 '평생 직장'으로 생각하며 충성을 다한다. 기업 전체로 보면 모기업은 여러 계열사를 소유하게 되며, 회장이 자신의 직계가족에게 기업을 대물림 하는 것이 당연해 보인다. 이것이 가족 중심의 신뢰를 바탕으로 만들어진 한국만의 독특한 경영구조인 재벌이다.

이와 같은 관점에서 한국사회의 신뢰와 불신 문제를 어떻게 바라볼 것인가. 현재 한국 사회는 불신이 가득한 사회가 아니라 신뢰의 부재 상황, 즉 신뢰의 공백이라고 할 수 있다. 우리가 살고 있는 변화된 환경 속에서 기존의 신뢰가 제대로 기능할 수 없게 되었고, 이를 대체할 수 있는 신뢰의 형태가 아직 자리잡지 못한 상태라는 것이다. 한국 사회는 새로운 환경에 적응하고 있는 것이지 자기 파괴적인 상황으로 치닫고 있는 것이 아니라는 것이다.

가족을 중심으로 한 한국 문화에서 신뢰란 가족 간의 관계에서 자연스럽게 형성된 것이다. 산업화, 근대화 이전의 한국 사회에서 이러한 신뢰 관계는 한국 사회 내의 공동체를 유지시키는데 대단히 중요한 기능을 담당하였다. 대가족제도 내에서의 효와 같은 전통적 가치관, 향토 공동체 내에서 이루어졌던 두레, 품앗이 등의 상호협력은 가족을 중심으로 하는 신뢰가 있었기에 가능했다. 그러나 한국 사회는 정치, 경제, 문화적으로 급속히 변해 왔으며, 지금 이 시간에도 이전보다 더욱 빠른 속도로 변화하고 있다. 이제 더 이상 우리의 관계의 범위는 1차 집단 수준에서

머물지 않는다. 이미 대가족제도는 구시대의 것으로 여겨지고 있고, 지역을 기반으로 하는 공동체도 와해되어 가고 있다. 또한 한국 사회 내에서는 물론 나아가 세계 방방곡곡의 사람들과 새로운 관계를 맺어가고 있다. 이런 상황에서 기존에 한국인들이 가지고 있던 가족을 중심으로 하는 신뢰는 제 기능을 담당할 수 없게 되었다고 할 수 있다. 변화의 시대, 국제화 시대를 살아가고 있는 우리 눈에 가족을 중심으로 한 신뢰는 단지 혈연, 지연 등에 매여있는 연고주의 정도로 비칠 가능성이 높다.

그런데 아직까지 우리는 새로운 시대에 맞는 신뢰의 유형을 발견하지 못하고 있다. 모두가 한국 사회에 불신이 팽배해져 있다고 한다. 하지만 한국 사회의 현재 모습은 신뢰할 수 없는, 혹은 신뢰하지 못하는 상황이 아니라 기존의 신뢰 개념과 새로운 신뢰 개념 사이의 공백이라고 보는 것이 적합하다. 다시 말하면 시대, 환경, 구조 등의 변화에 따라 가족을 중심으로 한 기존의 신뢰가 그 기능을 제대로 할 수 없게 되고, 그것을 대체할 신뢰의 모습이 아직 형성되지 않아 한국인들은 매우 당혹스러워 하고 있는 상태라고 볼 수 있을 것이다.

Hofstede(1995)는 한국 문화는 불확실성 회피(uncertainty avoidance) 성향이 높은 문화권이라고 지적하였다. 한국 문화의 구성원들은 불확실한 상황이나 미지의 상황으로 인해 위협을 느끼는 정도가 높다는 것이다. 한국 사회에서 나타나는 여러 혼란과 갈등은 신뢰의 공백으로 인한 불안으로 인한 것일 수 있다. 따라서 다양한 영역의 사회과학자들이 한국 사회의 현실을 정확히 진단하고, 사회 변화의 방향을 예측하고, 이에 따른 새로운 신뢰 개념을 제시할 필요가 있다.

이와 같은 필요성이 대두된 시기에 한국심리학회지: 사회문제에서 '한국 사회의 신뢰와 불신'

이라는 주제의 특집호를 발간하는 것은 매우 큰 의미가 있다고 본다. 과연 한국인에게 있어 신뢰란 무엇인가 하는 것을 심리학적으로 접근하여 규명하고, 신뢰가 한국인들과 한국사회에서 어떤 기능을 할 수 있는가를 밝혀냄으로써 신뢰의 공백기, 신뢰의 아노미 상태를 해결하는데 크게 기여할 수 있을 것이다. 나아가 한국 사회에서 도출된 문제를 한국적 심리학으로 풀어내야 한다는 한국심리학회 전체의 나아갈 방향을 제시하는 계기이기도 하다.

이번 특집호에 게재되는 신뢰에 대한 8편의 논문들은 그 주제에 따라 네 가지로 분류해 볼 수 있다. 첫째, 한국인의 신뢰에 대한 토착심리학적 접근(최상진, 김기범, 강오순, 김지영, 김양하(2005); 박영신, 김의철(2005)), 둘째, 조직장면에서의 신뢰 연구(김명언(2005); 구자숙(2005)), 셋째 생물학적 관점에서 본 신뢰의 기능(손정락(2005)), 마지막으로 사회적 차원에서의 신뢰의 역할(양계민, 정진경(2005); 허태균(2005); Kim & Park(2005))이다.

### 한국인의 신뢰에 대한 토착심리학적 접근

문화심리학(cultural psychology)은 포스트모던적 담론을 통해 근대성의 근거가 되는 합리적 세계에 대한 신념이 그 기반부터 해체되고, 근대성을 바탕으로 하는 제 학문 분과들의 구분을 벗어나 인간의 삶의 방식에 대한 인식방법론의 근본적 변화를 요구하는 새로운 시대의 흐름 속에서 뒤늦게 주목받고 있다(김정운, 한성열, 1998). 문화심리학적 이론을 구성하기 위해 크게 두가지 문제에 대한 인식이 중요한데, 첫째는 현재 심리학 이론들의 암묵적 전제가 되는 서구중심주의에

대한 탈피이며, 둘째는 실증주의적 과학관을 기초로 하는 자연과학적 심리학의 한계를 인식하는 것이다(김정운, 한성열, 1998). 이러한 맥락에서 최상진, 김기범, 강오순, 김지영, 김양하(2005)의 연구와 박영신, 김의철(2005)의 연구는 한국문화에서의 신뢰개념을 정립하기 위한 기초연구로서 그 의의가 크다고 하겠다. 두 연구에서 모두 한국사회의 신뢰가 대인관계에 기초하고 있음을 보여주고 있으며, 오랜 기간 같은 경험의 공유와 긴밀한 관계를 유지하면서 자연스럽게 신뢰가 우러나오게 되는 것임을 밝히고 있다.

구체적으로 최상진 등(2005)의 연구에서는 한국인이 상대방을 신뢰하는 이유가 상대의 성품, 친밀감, 오랜시간 공유 등으로 나타났으며, 상대방을 신뢰하게 된 특별한 계기가 있는지 물어봤을 때, 가장 많은 응답이 특별한 계기없이 시간이 지나면서 신뢰하게 되었다는 응답이었다. 이는 한국인의 신뢰가 오랜 시간을 함께 보내면서 자연스럽게 형성되는 정(情)이나 우리성을 근간으로 하고 있음을 보여주고 있다고 할 수 있다. 또한 최상진(2000)은 한국인의 대인관계가 행위 그 자체보다 행위 기저의 마음을 중심으로 이루어지며, 그 보이지 않는 마음에 대한 해석의 불확실성으로 인해 갈등이나 오해가 발생할 가능성이 높음을 지적하였다.

박영신과 김의철(2005)은 가정, 학교, 직장 등 한국사회를 이루는 기본단위에서 나타나는 신뢰의 붕괴현상을 점검하면서 한국인의 신뢰의식 내면에 자리잡은 토착심리를 탐구하였다. 한국인의 신뢰의식에 나타난 심리적 특성은 첫째 신뢰의 전제조건으로 '우리 관계'를 중요시 여기며, 둘째 신뢰의 이유로서 합리적 근거에 기초하기보다 정서적 유대와 인정의 교류가 중요하게 작용하며, 셋째 신뢰를 형성하는 데 있어서 능력이나 전문성보다는 성실과 정직과 같은 도덕성을

더 중요시한다는 것이다. 또한 이러한 연구결과를 토대로 앞으로의 연구과제로서 한국사회의 가족간의 높은 신뢰를 어떻게 외부로의 확장할 것인가, 합리와 정서를 조화시키면서 공과 사를 분별할 수 있는 방안은 무엇인가, 신뢰의 기준으로서 자기조절과 더불어 환경통제 및 객관적인 능력의 균형을 이루기 위해서는 어떻게 해야 하는가를 제안하였다.

심리학에서 사용하는 여러 개념들은 일상생활의 용어를 과학적 절차를 걸쳐 개념화한 것이 많다. 하지만, 이 두 편의 논문 결과에서도 분명히 드러난 것처럼, 이러한 심리학적 개념들은 개념화가 시도된 사회나 문화의 제약에서 자유롭지 못하기 때문에 한 문화에서 만들어진 개념을 다른 문화에 그대로 적용되는 데에는 여러 가지 어려움과 해결해야 할 문제가 있기 마련이다. 지금까지의 심리학의 연구들은 이 점을 간과하고, 단순한 기계적인 방식으로 용어를 번역하여 사용하는 오류를 범했다고 할 수 있다. 만약 '친구' 대신 서구문화의 'friend'를 사용할 때 과연 우리가 친구를 부를 때의 그 가슴 시원한 느낌과 끈적끈적한 살내음까지 다 담아낼 수 있을지, 그리고 그러한 용어의 쉬운 맛바꿈으로 인해 우리 마음속의 오랜 친구마저 잃게 되지는 않을까 염려된다.

### 조직장면에서의 신뢰연구

김명연(2005)은 조직구성원들이 소속조직에 대해 갖는 신뢰는 개방성, 일관성, 공정성, 관심과 배려, 조직에 대한 자부심 등 다섯가지의 기반 위에 형성된다고 보고, 이러한 조직신뢰가 구축되지 못하는 이유로 경영층의 노력부족과 이에 대한 사후합리화, 신뢰기반요소들의 제대로 실천

되지 못하고 있는 점, 그리고 중간계층의 눈치행위, 조직구성원들의 냉소주의를 지적하였다

다음으로 구자숙(2005)의 연구는 조직내에서 신뢰에 영향을 미치는 요인들을 사회문화적 환경과 같은 거시적 차원에서부터 미시적 차원까지 차례대로 살펴보고 있다. 또한 현대사회의 조직이 점차 계약적, 단기적으로 변화함에도 불구하고 신뢰가 형성될 수 있는가 하는 문제에 관해 여러 연구들(Kramer & Cook, 2004; Zolin & Hinds, 2004)과 Meryerson, Weick, & Kramer(1996)의 "속성 신뢰(swift trust)"라는 개념을 소개하고 있다.

과거의 많은 조직이론과 경영이론에서는 주로 경영층의 이성적 활동이나 조직의 합리적 구조에 관심을 가져왔다. 하지만 정보통신기술의 발달로 현대사회의 조직 환경은 급속히 변화하고 있다. 프로젝트에 따라 새로운 조직이 만들어지거나 조직간의 제휴나 결합이 이루어지기도 하고 시간과 공간의 제약을 넘어 하루 24시간, 세계 어느 곳에서도 온라인 의사소통이 가능해졌다. 이러한 변화하는 조직환경 속에서 점차 조직뿐 아니라 조직구성원들의 동기나 정서, 조직에 대한 신뢰수준이 조직의 성과를 좌우하는 중요한 변인으로 새로이 인식되기 시작하였다. 따라서 앞으로 조직신뢰에 관한 연구는 먼저 거시적 차원에서 정보사회의 변화에 적응하면서 한국문화의 잠재력을 잘 발휘할 수 있는 신뢰의 개념과 특성을 개발하는 동시에 각 조직특성과 과업에 따라 다르게 요구되고 강조되는 신뢰특성과 조직구성원의 개인자질을 찾아내려는 미시적 차원의 연구들이 함께 수행되어야 할 것이다. 또한 한국사회에서 풍부한 정보통신자원과 인적네트워크를 활용할 수 있도록 가상조직에 관한 연구(예를 들어 박원우, 1999; 최대정, 박동건, 2002)와 "속성신뢰"에 대한 연구에도 더 큰 관심을 쏟

아야 할 것이다.

### 생물학적 관점에서 본 신뢰의 기능

이상의 연구들과는 맥을 달리 하여, 손정락 (2005)은 정신-신체의 연결을 강조하는 통합의학적 관점에서 환자 자신과 의사, 치료에 대한 신념과 믿음이 건강을 되찾는 데 매우 중요한 요소임을 지적하고 있으며, 이에 대한 근거로서 플라시보 효과, 자기충족적 예언, 심리신경면역학 등을 들고 있다.

이 중, 심리신경면역학(psychoneuroimmunology)은 환경자극, 신경계, 면역계 사이의 상호작용을 연구하는 신경과학의 한 분야(Carlson, 1995)로 비교적 최근에 발전하고 있는 학문분야이다. 특히 스트레스와 같은 부정적인 환경자극이 면역계에 미치는 영향에 대한 연구가 활발한데, 부인이나 남편, 가족구성원 중 한 명이 심한 병을 앓거나 죽은 경우 다른 구성원의 면역반응이 저하됨이 보고되고 있다(e.g., Kiecolt-Glaser, Glaser, Shurtleworth, Dyer, Ogrocki, & Speicher, 1987; Schleifer, Keller, Camerino, Thornton, & Stein, 1983). 또한 만성질환자에게서 자기효능감(self efficacy)이 높을 경우 스트레스 증상이 줄어든다는 많은 연구들(한금선, 2003; Benight, Antoni, Kilbourn, Ironson, Kumar, Fletcher, Redwine, Baum, & Schneideman, 1997; Findley, Kerns, Weinberg, & Rogenberg, 1998)도 이러한 정신과 신체의 밀접한 관련성을 보여주는 것이라 하겠다.

자기충족적 예언(self-fulfilling prophecy)이란 사회학자인 Merton(1948)에 의해 제기된 개념으로(한규석, 2002에서 재인용), 다른 사람에 대해 지닌 지각자의 기대가 그 사람에게 영향을 미쳐 그 기대가 충족되는 현상을 말한다. 예를 들어 학기

초에 어떤 학생이 공부를 잘 못할 것으로 기대를 가졌던 선생이 실제로 그 학생을 공부 못하는 학생으로 만드는 것이나, 소수집단에 대한 기대와 편견, 고정관념이 실제로 그 집단 소속원들을 그렇게 행동하게끔 만드는 경우를 말한다.

이러한 개념과 연구분야는 인간의 생각과 신념이 얼마나 큰 힘을 가지고 있는지를 보여주는 것으로 신뢰에 관한 연구에서 밝혀내지 못했던 심리적 기제나 기능을 탐구하는 데에 충분히 기여할 수 있을 것이라 예상된다.

### 사회적 차원에서의 신뢰의 역할

신뢰는 이제 기업조직에서뿐만 아니라 사회적 차원에서의 각 부문에서도 중요한 관심주제로 자리잡고 있다. 먼저 양계민과 정진경(2005)의 연구는 남북한 주민의 심리적 화합과 통일을 이루기 위한 실제적인 의의를 가지고 있다. 연구결과 북한이탈주민과의 접촉경험이 권위주의 성격이나 불확실성 회피경향 등 개인적 특성에 의해 북한이탈주민에 대한 태도를 더 긍정적으로 또는 더 부정적으로 변화시키기도 하는 가능성이 있음이 증명되었다. 또한 북한이탈주민에 대해 느끼는 정서가 이들에 대한 신뢰와 수용에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과에 대해 연구자들은 정서가 인지적인 요인보다 더 은밀하고 깊으며, 무의식적이고 자동적이기 때문에 대상에 대한 인식이 변해도 정서까지 변하는 것은 많은 경험과 시간이 필요하기 때문에 북한이탈주민에 대한 편견을 없애고 심리적으로 화합을 이루는 길이 쉽지 않으며 오랜 준비기간을 통한 노력과 인내가 필요함을 강조하고 있다. 이에 따라 북한과 북한주민을 머리로 이해하는 것보다 어려서부터 북한 사람을 두려움이나 불

안감 없이 대할 수 있도록 교육적 노력을 기울이는 것이 효과적일 수 있을 것이다(정진경, 최진이, 김성민, 정진현, 2002).

다음으로 허태균(2005)은 현재 한국사회에서 나타나는 준법의식의 부재 혹은 약화에 주목하여 이를 설명하는 여러 가지 심리학적 관점을 제시하고 있다. 특히 사회인지적 관점에서 인지 부조화이론을 적용하여 교통법규와 같은 일상에서의 사소한 법규위반이 전반적인 준법의식의 약화로 이어질 수 있음을 보여주고 있다. 허태균(2005)은 이에 관한 일련의 연구들을 소개하면서 다음과 같은 시사점을 제시하였다. 첫째, 사소한 법규의 위반이 큰 법규의 위반을 쉽게 받아들이는 심리적 기반을 제공해줄 수 있다. 둘째, 사소한 법규위반행동으로 인해 야기되는 심리적인 영향은 기존에 준법의식이 약한 사람보다 강한 사람에게 더 악영향을 미친다. 이러한 점들은 결국 새로운 법률의 제정과 정책입안에 중요한 시사점을 제공한다. 즉, 불필요하거나 현실적으로 지키지 어려운 법규를 개정하거나 없애으로써 작은 위법행위를 예방하고 이로 인해 미래의 큰 위법행위를 방지하는 효과를 가져올 수 있는 것이다. 준법의식은 한국사회가 안정되고 신뢰로운 사회로 나가는데 기초가 되는 매우 중요한 자질이다. 강제성에 의존한 법치는 장기적으로 매우 위태로울 뿐만 아니라, 높은 사회적 비용을 요구하는 비효율적인 사회운영방안이며, 이와 반대로 자발적 준법행위에 따라 이루어지는 법치는 안정적일 뿐 아니라 많은 부수적인 사회이득을 창출한다(박광배, 1996). 앞으로의 연구에서는 인지적 측면뿐 아니라 개인의 성격특성과 정서적 측면, 그리고 준법의식을 높일 수 있는 프로그램의 개발에 대한 연구가 포함될 필요가 있다.

마지막으로 Kim과 Park(2005)은 북유럽과 동아시아의 비교문화연구를 통해 민주주의와 시민사

회의 문제를 분석하였다. 연구결과, 북유럽과 동아시아에서 공통적으로 자유민주주의의 기본 이념들을 지지하고 자신과 가까운 내집단 구성원을 신뢰하는 것으로 나타났으나, 북유럽에서와는 대조적으로 동아시아의 응답자들은 외집단에 대한 신뢰가 유의미하게 낮았으며, 특히 정치조직과 정부에 대한 신뢰가 낮은 것으로 조사되었다. 또한 북유럽에서는 민주적이고 관용적인 지도자를 선호하는 반면, 한국에서는 아버지와 같은 온정적이면서도 강한 지도자를 선호하였으며, 일본에서는 이와 같은 선호가 한국보다 낮게 나타났다. 김의철(2002)의 연구에서도 비슷한 결과가 나타났다. 한국사람들은 투표권, 참정권, 언론의 자유 등 자유민주주의 기본이념들을 지지하는 한편, 화목한 가정생활, 원만한 사회관계, 정부의 복지프로그램과 같은 집단주의 가치도 옹호하는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과들은 한국사회가 과거 전통적 가치를 중시하는 사회에서 현대 자유민주주의와 시장경제체제로 변화하는 과정에서 발생하는 현상으로 볼 수 있으며, 한국사회에 적합한 '한국적' 민주주의의 개발과 정착이 무엇보다 필요함을 보여주는 것이라 할 수 있다.

## 결론

한국사회에서의 신뢰와 불신의 문제를 논하기에 앞서 이루어져야 할 것은 신뢰 개념 자체에 대한 고찰이다. 이러한 개념적 고찰이 필요한 까닭은 신뢰개념의 정의에 따라 제안되는 해결방안이 각각 달라지기 때문이다. 서구사회에서 제안되고 연구되어온 신뢰의 개념은 개인의 권리와 이익에 바탕을 둔, 즉 자신의 이익을 담보한 상태에서 공동이익 혹은 비용감소를 위한 타인과의 계약적 관계에 기초한 것이다. 하지만, 전



통적으로 관계중심문화권인 한국사회에서의 신뢰는 자신의 이익과는 상관없이, 타인의 입장에서 생각하고 딱한 처지를 배려하는 이타적 관심과 공감에서 비롯된 것이다. 그러므로 서구중심의 신뢰개념을 받아들이고 이와 같은 신뢰를 구축하기 위해 제도적 장치를 마련하게 된다면, 우리 고유의 신뢰개념이 갖는 장점은 점차 사라지고 말 것이다. 따라서, 한국사회에서 현재와 미래의 사회적 자본의 근간으로서 기능해야 할 신뢰는 서구사회의 개인주의와 시장경제의 합리성에 근거한 신뢰의 무분별한 수용이 되어서는 안 되며, 또한 과거의 권위주의적이고 일방향적 의사소통구조하의 무조건적 신뢰도 아닐 것이다.

문화심리학적 관점에서 앞으로의 신뢰연구를 위한 몇가지 제언을 하면 다음과 같다. 첫째, 신뢰 개념에 관한 토착심리학적 연구가 요망된다. 한국인의 고유한 심리적 특성인 정, 인정 등은 앞으로의 신뢰사회를 이룩하는데 있어 필요한 핵심적인 심적 토대로 주목된다. 이러한 심리특성으로 야기되는 문제점을 최소화시키려는 노력과 함께 이들을 현대사회에 적합한 사회적 특성으로 개발시키려는 노력도 병행되어야 한다.

둘째, 한국사회의 관계중심문화를 고려해야 한다. 한국사회에서 개인이 사회를 바라보는 관점은 사회제도와 같이 추상적이고 일반화된 타자에 대한 시각이라기보다 실제적이고 구체적인 맥락에서 경험하게 되는 대인관계에 기초하고 있다. 이러한 문화에서 공적으로 시행되는 정책과 제도에 대한 신뢰는 그 제도를 입법하는 정치인과 법조인 등 사회공직자들에 대한 신뢰와 연계될 가능성이 높다. 따라서 공직자와 사회고위층 인사들의 엄격한 도덕성과 올바른 리더십이 갖춰질 때 한국사회의 공적 신뢰는 빠르게 증가할 수 있다. 또한 교통질서 등 일상생활에서

접하게 되는 법규에서부터 철저한 법치주의가 실현된다면, 일반시민의 준법의식도 크게 향상될 수 있을 것이다.

셋째, 한국사회의 기초단위로써 가족중심의 신뢰가 정립되어야 한다. 가족은 개인이 타인과의 신뢰를 배우는 최초의 집단이다. 부모와 자식간의 관계는 동양사회뿐만 아니라 서구심리학에서도 프로이드, 에릭슨 등 많은 심리학자들이 관심을 갖고 강조해왔다. Erikson(1950)은 아동의 심리사회적 발달의 첫 단계로써 부모 자식간의 신뢰를 개인의 심리사회적 발달의 근간을 이루는 중요한 단계로 보고 이 시기에 형성된 기본적인 신뢰 혹은 불신은 일생을 통해 지속된다고 하였다. 하지만 앞에서 살펴본 바와 같이 현대 한국사회에서의 가족구조의 붕괴는 이러한 기본적인 신뢰를 쌓을 토대가 무너지고 있음을 의미하는 것이다. 따라서 앞으로의 연구에서 가족 구성원간의 신뢰와 새로운 가족구조를 모색하기 위한 다양한 심리학적 연구가 필요하다.

넷째, 신뢰정착을 위한 연구는 장기적인 시각을 가져야 한다. 신뢰가 단기적으로 생성되기 어렵다는 것은 많은 연구에서 입증되고 있다. 특히, 한국사회에서의 대인간 신뢰는 오랜 기간을 통한 대인접촉과 친밀감을 바탕으로 생성되며 일단 신뢰가 형성되면 그 지속기간과 강도가 매우 높은 편이다. 따라서 장기적인 관점에서 볼 때 만약 경제, 교육 등의 분야에서 기본적인 생활조건이 보장되는 제도적 안전장치가 보완된다면, 그러한 방어막 안에서 조직과 사회단체들은 구성원들간의 강한 신뢰감을 바탕으로 보다 적극적이고 과감한 시도를 할 수 있고 결국에는 소극적인 조직에 비해 높은 성과를 낼 수 있을 것이다.

마지막으로, 신뢰에 관한 많은 연구들에서 공통적으로 지적하는 점은 바로 일단 신뢰가 깨어

지고 난 후에 회복하는 것이 매우 어렵다는 것이다. 더욱이 상호의존적 자아 문화권인 한국사회의 '우리' 라는 개념 속에서 창출되는 신뢰는 공사의 영역을 초월해서 나타나며 강한 정서를 수반하고 있는 한편, 일단 신뢰가 무너지게 되면 관계의 붕괴와 함께 분노와 배신감을 느끼게 되며 심한 경우 자신이 피해를 보면서까지 상대방에게 보복을 하려는 파괴적 행위로 표출될 가능성 또한 존재한다. 이러한 한국문화 속에서 대인관계가 갖는 특성을 모두 고려하여 한국인이 갖는 신뢰의 의미를 정립해 나가야 할 것이다.

### 참고문헌

- 구자숙 (2005). 조직내 신뢰: 개념화와 연구동향. 한국심리학회지: 사회문제, 11(특집호), 69-83.
- 김기범, 김미희, 최상진 (2002). 한국인의 대인관계에서의 기본도덕으로서의 의리분석: 한국인에게 진정한 친구는 의리 있는 친구인가. 한국심리학회지: 사회문제, 8(1), 79-101.
- 김명언 (2005). 조직신뢰의 유용성에 대한 불신. 한국심리학회지: 사회문제, 11(특집호), 57-67.
- 김우택, 김지희 (2002). 신뢰의 개념과 신뢰 연구의 맥락. 김우택, 김지희 (편), 한국 사회 신뢰와 불신의 구조-미시적 접근 (pp. 11-52). 서울: 도서출판 소화.
- 김정운, 한성열 (1998). 문화심리학 어떻게 할 것인가. 한국심리학회지: 일반, 17(1), 97-114.
- 매일경제 (2001, 5, 14). 후쿠야마 교수 대담-대기업 '가족경영' 버려야 생존.
- 박광배 (1996). 범법의 원인과 준법의 이유. 한국심리학회지: 사회, 10(2), 1-21.
- 박영신, 김의철 (2005). 한국인의 신뢰의식에 나타난 토착심리 탐구. 한국심리학회지: 사회문제, 11(특집호), 21-55.
- 박원우 (1999). 가상조직의 특성과 성공적 운영방안. 서울: 서울대학교.
- 손정락 (2005). 신뢰와 건강. 한국심리학회지: 사회문제, 11(특집호), 85-95.
- 양계민, 정진경 (2005). 북한이탈주민과의 접촉이 남한 사람들의 신뢰와 수용에 미치는 영향. 한국심리학회지: 사회문제, 11(특집호), 97-115.
- 임성만, 김명언 (2000). 조직에서의 신뢰: 개관. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 13(2), 1-19.
- 정진경, 최진이, 김성민, 정진현 (2001). 북한에서 온 내 친구: 아이들과 함께 하는 남북한 문화이해지. 우리교육.
- 최대정, 박동건 (2002). 가상화된 조직의 환경특성, 신뢰 및 협력행동간의 관계. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 15(2), 123-149.
- 최상진 (2000). 한국인 심리학. 서울: 중앙대학교 출판부.
- 최상진, 김기범, 강오순, 김지영, 김양하 (2005). 한국문화에서 대인관계 신뢰와 불신의 기반과 심리적 기능에 대한 문화심리학적 분석. 한국심리학회지: 사회문제, 11(특집호), 1-20.
- 최상진, 김의철, 김기범 (2003). 한국사회에서의 대인관계 속의 신뢰와 불신의 기반으로서의 마음에 대한 문화심리학적 접근. 한국심리학회지: 사회문제, 9(2), 1-17.
- 한규석 (2002). 사회심리학의 이해. 서울: 학지사.
- 한금선 (2003). 만성질환자의 스트레스 지각, 기분상태, 스트레스 증상에 관한 연구. 대한간호학회지, 33(1), 87-94.
- 허태균 (2005). 무법으로 태어나 준법을 거쳐 위

- 법으로 성장하는 이유?. 한국심리학회지: 사회문제, 11(특집호), 117-131.
- Benight, C. C., Antoni, M. H., Kilbourn, K., Ironson, G., Kumar, M. A., Fletcher, M. A., Redwine, L., Baum, A., & Schneideman, N. (1997). Coping self-efficacy buffers psychological and physiological disturbances in HIV-infected men following a natural disaster. *Health Psychology, 16*(3), 248-255.
- Carlson, N. R. (1995). *Foundation of Physiological Psychology*(3rd Edition). Allyn and Bacon
- Findley, J. C., Kerns, R., Weinberg, L. D., & Rogenberg, R. (1998). Self-efficacy as a psychological moderator of chronic fatigue syndrome. *Journal of Behavioral Medicine, 21*(4), 351-362.
- Fukuyama, Francis (1996). *트러스트: 사회도덕과 번영의 창조*. [Trust: Social Virtues and the Creation of Property]. (구승희 역). 1996. 서울: 매일경제신문사. (원전은 1995에 출판)
- Hofstede, G. (1995). *세계의 문화와 조직*. [Cultures and organizations: Software of the mind]. (차재호, 나은영 역). 서울: 학지사. (원전은 1991에 출판)
- Kiecolt-Glaser, J. K., Glaser, R., Shuttelworth, E. C., Dyer, C. S., Ogrocki, P., & Speicher, C. E. (1987). Chronic stress and immunity in family caregivers of Alzheimer's disease victims. *Psychosomatic Medicine, 49*, 523-535.
- Kim & Park (2005). Trust, relationship, and civil society in Scandinavia and East Asia: Psychological, social, and cultural analysis. *Korean Journal of Psychological and Social Issues, 11*(special), 133-161.
- Kramer, R. M., & Cook, K. S. (2004). *Trust and Distrust in Organizations: Dilemmas and Approaches*. New York: Russell Sage Foundation.
- Meryerson, D., Weick, K. E. & Kramer, R. M. (1996). Swift trust and temporary groups. In R. M. Kramer and T. R. Tyler(Eds.). *Trust in organization: Frontiers of theory and research*. Thousand Oaks, CA: Sage publication, 166-195.
- Schleifer, S. J., Keller, S. E., Camerino, M., Thornton, J. C., Stein, M. (1983). Suppression of lymphocyte stimulation following bereavement. *Journal of the American Medical Association, 15*, 374-377.
- Zolin, R. & Hinds, P. J. (2004). Trust in Context: The Development of Interpersonal Trust in Geographically Distributed Work. In R. M. Kramer and K. S. Cook (eds.), *Trust and Distrust in Organizations* (pp. 214-238). Russell Sage Foundation.

1 차 원고 접수일 : 2005. 1. 21

최종 원고 접수일 : 2005. 1. 24

## Tasks and Suggestions for Psychological Researchers on the Trust and Mistrust of Korean Society

Seongyeul Han

Department of Psychology, Korea University

The purpose of this paper is to review eight researchers on the trust and mistrust of Korean society, and to suggest the tasks of psychological researches in terms of cultural psychological perspective. In traditional Korean culture, feeling of trust is emerged from the family relationship formed by the blood ties based on father-son relation. In this respect, the meaning of trust might be different from that of western culture, which is emerged from the market relationship formed by the contract based on husband-wife relation. Now, the Korean family seems to be disorganized rapidly, so in this sense, it is suggested that recent Korean society might be the trust-absent society rather than the mistrust society. Also, it is suggested that further psychological researches must be performed in the serious consideration of the indigeneous characteristics of Korean culture.

*key words* : Trust, Mistrust, Korean culture, Indigenous psychology