

한국문화에서 대인관계 신뢰-불신의 기반과 심리적 기능에 대한 문화심리학적 분석*

최 상 진 김 기 범[†] 강 오 순 김 지 영
중앙대학교 성균관대학교 중앙대학교

한국인의 대인관계 신뢰와 불신의 형성 기반에 대한 문화심리학적 접근을 시도하였다. 신뢰와 불신에 대한 서구 문화권의 행동 중심의 합리적, 산술적 접근법이 신뢰의 문화특수적인 특성을 설명할 수 없음을 직시하고, 대인관계에서 신뢰의 이유와 기능, 불신의 이유와 기능 등의 분석을 통해 친밀한 대인관계, 즉 우리성·정 관계를 근간으로 하는 신뢰의 형성 기반을 질적인 접근법을 취하여 분석하였다. 더불어 신뢰와 불신의 형성 기반이 독립적인 차원인가 아니면 연속선상에서 양극단인가에 대한 문제에 접근하고자 했다. 분석결과, 상대방을 신뢰하는 이유는 상대방과의 오랜 친밀한 관계에서 상대방의 일관성과 정직함 등 상대방이 어떤 사람이라는 것을 그리고 그 사람의 마음을 잘 알고 있기 때문인 것으로 나타났다. 반면에, 불신의 이유는 언행이 불일치하거나 관계에서 이기적일 때, 즉 상대방을 배려하지 않을 때 등인 것으로 나타났다. 두 번째로 신뢰와 불신의 형성기반은 독립적이지도 대칭적이지도 않은 것으로 분석되었다. 또한 신뢰와 불신의 기능은 심리적 위안감(불안)이 가장 큰 것으로 나타났다.

주요어 : 신뢰, 불신, 문화, 마음, 우리성·정관계

* 이 논문은 2004년도 중앙대학교 연구비 지원으로 수행된 것임.

† 교신저자 : 김기범, 성균관대학교 심리학과 연구교수, 서울시 종로구 명륜동 3가 53, 66purple@hitel.net

원만한 대인관계의 형성을 위한 혹은 유지를 위한 중요한 요소 중 하나는 상호신뢰일 것이다. 신뢰는 자신이 상대방을 믿고 비밀스러운 이야기를 하거나 자신의 소유물을 맡길 수 있는 심리적 상태로써 원만한 관계에서 필수적이지만, 상대가 배반할 수 있는 위험 가능성도 있다. 그렇기 때문에 사회는 이러한 신뢰가 무너지는 것을 방지하기 위해 법과 제도 등의 장치를 지니고 있다(Hagen & Choe, 1998; Yamagishi & Yamagishi, 1994).

신뢰에 관한 초기의 대부분의 연구들은 개인의 심리적 역동을 중심으로 이루어졌다(이주일, 2001). 반면 최근의 신뢰 연구는 신뢰의 양상과 형성 경로에 대한 이론적, 경험적 연구가 철학, 사회학, 심리학 및 경제학 등 다양한 학문 영역으로 확산되고 있다(김우택, 김지희, 2000). 특히 최근 들어 신뢰에 관한 문화특수적인 이론 개발과 경험적 연구들이 이루어지고 있다(예를 들면, 김명언, 이영석, 2000; 김의철, 박영신, 2004; 최상진, 김의철, 김기범, 2003; Choi, 2002; Choi & Kim, 2004 등).

사회학적 관점에서의 연구들은 신뢰를 사회적 실체로 보고 신뢰를 독립적, 독립적 존재로써 개인의 속성이 아닌 집합적 속성으로 간주하고, 이를 사회적이고 규범적인 것으로 보고 있다(Lewis & Weigert, 1985). 또한 신뢰를 경제적 교환관계에서의 사회적 기대로 보고, 관계의 형성과 유지를 가능케 하는 게임의 규칙과 정당한 사회적 절차로 보기도 한다(Zucker, 1986). 사회학적 입장에서 신뢰를 개인의 심리적 성향이나 손익계산에 의한 선택뿐만 아니라, 사회 전체의 제도적 메커니즘과 관련된 사회적 실체로 간주하고 있다. 그러나 사회적 기능을 강조한 대부분의 사회학적 연구들도 결국 신뢰의 개념 자체의 뿌리는 여전히 심리적 과정에 있음을 간과하지 않는다. 또 다른 측면에서 효용계측을 중심으로 한 경제학적 입장은 신뢰를 본질적으로 합리적 효용계측의 소산으로 규정

하고 있다. 어떤 행위자가 여타 행위자와 협력할 것인가 혹은 배반할 것인가의 판단은 비용-효용의 손익계산을 거친 후 이익의 극대화라는 측면에서 이루어진다고 보았다(Doney, Cannon, & Mullen, 1998). 이렇듯 신뢰에 대한 연구는 여러 학문 분야의 학자들의 관심을 끌어왔다. 그러나 통합이 어려웠던 이유 중 하나는 ‘신뢰’에 대한 분명한 정의가 내려지지 않았기 때문이다(Choi, 2002; Bhattacharya, Devinney, & Pillutla, 1998; Hardin, 2002; Lewicki, McAllister, & Bies, 1998).

신뢰에 관한 기존의 연구들은 크게 두 가지로 분류해 볼 수 있는데, 하나는 신뢰를 믿음의 태도나 기대의 태도로 보는 것이고, 다른 하나는 신뢰를 그러한 믿음에 따라 행동하려는 의지로 보는 것이다(Doney, Cannon, & Mullen, 1998). 신뢰에 대한 주요 정의는 신뢰가 타인의 행위에 대한 기대, 혹은 타인이 특정한 행동을 할 것이라 예측하는 주관적 확률(Gambetta, 1988)로 보고 있다. 또한 ‘교환관계에 있는 당사자들이 갖는 서로의 취약성을 이용하지 않을 것이라는 상호확신’으로 정의하고 있다. 즉, 신뢰를 상호 의존성 교환 관계선상에서 발생되고 유지된다고 보고 있다.¹⁾

1) 신뢰에 관한 초기의 심리학적 관점에서 진행된 연구는 거의 대부분 분석의 초점을 개인의 심리적 역동에 맞추어 신뢰를 기대로 정의한다. Hosmer(1995)는 ‘사건의 결과에 대한 낙관적인 기대’로 정의하며, Deutsch(1958)는 신뢰를 개인이 신뢰 대상에 대해 갖게 되는 주관적 기대 내지는 태도로서 간주하고 있다. 그는 ‘기대이익보다 기대손실이 큰 불확실한 상황에 처한 개인의 비합리적 선택’으로 규정하고 있다. 결과적으로 신뢰 주체가 가지는 ‘취약성’(vulnerability)이 강조되고 있다. 그러므로 신뢰란 신뢰 주체가 손실을 입기 쉬운 취약한 상황에서 갖게 되는 결과에 대한 낙관적인 기대를 지칭하는 것으로, 자신이 손실을 입을 가능성을 고려하지 않은 상대방에 대한 믿음은 과거의 경험과 미래에 대한 예측을 근거로 하지 않는 비합리적 행위로 정의하고 있다.

특정인에 대한 신뢰는 그가 도움을 줄 것이라는 기대 내지는 적어도 해를 끼치지 않을 것이라는 주관적 판단에 의해 가능하다. 이러한 판단을 내리기 위해서 그 기준과 준거에 대해 사회구성원간의 광범위한 동의가 무엇보다 선행하여 존재해야 한다. 바꾸어 말해서 신뢰가 없다면 거래와 협상에 있어서 상대방이 해를 끼칠지 모르는 상황에 항상 대비해야 하고, 또 이러한 위협을 방지하기 위한 감시, 감독과 같은 통제 수단을 강구해야 할 것이며 이를 위한 비용 또한 증대하게 될 것이다(김지희, 2000). 왜냐하면 상호 신뢰를 모든 인간관계의 기초로 보면, 대인관계에서의 신뢰에 관한 불안정성의 확대는 인간관계와 사회관계가 안정적으로 유지되는 것에 심각한 저해 요소가 되기 때문이다.

앞에서도 언급했듯이, 최근 들어 신뢰의 문제는 사회 각계각층에서 그 관심이 증가되고 있고 특히 조직분야에서 그 중요성이 급증하고 있다(김명언, 이영석, 2000; 이주일, 2001; Dirks, 1999; Johns & George, 1998; McAllister, 1995 등). 다양한 비즈니스 관련 학문의 연구자들은 신뢰가 매매가를 낮출 수 있고, 기업 간의 관계를 촉진시켜줄 수 있으며, 경영자와 종업원간의 관계를 강화시켜 줄 수 있을 것으로 보고 있다. 더 나아가 세계화 경향은 많은 국가의 사람들을 협력 관계를 맺고, 종업원들을 고용, 관리하고, 새로운 시장에서 경쟁하게 되는 또 다른 현실에 직면하게 한다. 이러한 현실적 요구는 각 국가의 문화특수적 시각에서 상호 이해를 위해 신뢰 연구의 필요성으로 부각되기도 한다.

한국 사회에서도 역시 신뢰가 주요 화두로 등장하고 있다. 그러나 한국의 국가별 신뢰지수는 매우 낮은 것으로 나타나고 있다. 한국 사회의 신뢰 수준에 관해 Fukuyama(1995)는 한국사회가 중국식 가족주의의 영향으로 1차 집단에 대한 신뢰가 강하고 가족 내에서의 신뢰가 높게 나타나는 반면,

가족의 범위를 벗어난 개인이나 집단에 대한 신뢰와 제도에 대해서는 신뢰가 낮아 사회 전체의 전반적인 신뢰가 낮게 나타나고 있어 한국사회를 저신뢰사회로 분류하고 있다. Fukuyama가 언급한대로 한국 사회가 저신뢰 사회로서 평가되는 것은 한국의 역사적 배경과 정치적 혼란 그리고 경제적 위기의 후유증과 각종 부패와 갈등이 불신을 양산하고 악순환의 고리를 끊지 못하는 것이 하나의 원인일 수 있다.²⁾

한국인들은 학연, 지연, 혈연의 소위 우리 편 범주내의 대인관계의 틀을 설정하고 이를 통해 서로 안정적 관계라고 믿고 철저히 그 관계를 유지하고 보존하여 그 결속을 강화시키며 자기와 관련된 측근들에 대해서는 무조건적 수용과 전폭적이며 때론 과장된 신뢰를 한다(최상진, 2000; 최상진 등, 2003). 반면 그렇지 않은 관계의 사람들에게는 본질적으로 불신을 전제하고 ‘한번 지켜보자’는 식의 경향이 강하다. 한국 사회에서는 자기와 얼마나 밀접한 관계에 있는가에 따라 신뢰의 정도가 매우 다르게 작동하며 또한 관계에 미치는 영향에 큰 차이가 있다(최상진, 2000; 최상진, 김지영, 김기범, 2000; 최상진, 최수향 1990; Choi & Choi, 1994, 2001; Choi & Kim, 2003). 그러므로 신뢰의 개념을 한국문화의 시각에서 살펴보기 위해서는 먼저 어떤 문화적 규범과 가치가 신뢰의 형성을 촉진하거나 방해하는 요소인지를 찾아보아야 할 것이다. 특히 한국인의 정(情)관계 및 우리성 의식이 관계형성과 유지에 주요 요소로 작용하고 있어 신뢰의 중요한 차원이 될 수 있다.

2) 최근 국내에서 발행된 국가 투명성에 영향을 미치는 문화적 요인들과 대인 간 신뢰(김의철, 박영신, 2004; 나은영, 2001) 연구, 김명언, 이영석(2000)의 기업 조직 내에서의 부하가 상사에 갖는 신뢰와 불신의 기반에 관한 연구 및 이주일(2002)의 조직 내 신뢰와 불신에 관한 연구 등을 참고하기 바람.

따라서 개개인의 심리 기저에 복잡적이며 규정하기 어려운 심리적 요소들의 상호 작용 속에 존재하는 신뢰와 불신³⁾을 구성하는 요인들을 찾아내기 위해서는 두 개의 상반되는 현상들이 어떻게 사람들 마음 속에 자리 잡고 기능하는 지를 알아보아야 하는데, 이를 위해서는 일반인이 생각하고 느끼고 말하는 일상적 언어 속에 함축되어 있는 의미를 찾아내는 것이 우선적일 것이다(최상진 등, 2003; Choi & Kim, 2001).

한국인들은 대인관계를 형성함에 있어 가까운 사람이 된다는 것은 특별한 의미를 가진다. 특히 가족관계나 친한 친구관계, 직장에서의 긴밀한 동료 관계와 같은 우리성·정 인간관계가 전제될 때 우리성 구성원들 간의 인간관계 형태는 우리성이 전제되지 않은 사람들 간의 인간관계 형태와 질적인 차이를 갖게 된다(최상진, 2000). 따라서 한국인들은 대인 상호작용을 할 때 상대가 우리편인가 아니면 우리편 밖에 위치하는 다른 사람, 즉 ‘남’인가를 분별하여 상호작용 행동을 차별화한다. 특히 한국인의 혈연, 지연, 학연에 대한 강한 집착이 혈연 등을 벗어난 다른 개인이나 집단들에 대한 신뢰를 저해하고 오히려 불신을 조장하게 됨으로써, 사회적 신뢰 수준을 떨어뜨리는 결과를 가져온다(박찬웅, 1998; 이재혁, 1998).

우리성·정 관계는 서로 마음을 교류하는 친밀

3) 오랜 시간에 걸쳐 단계적으로 형성되는 신뢰와는 달리 불신은 단 한 순간에 발생할 수도 있다(Jones & George, 1998). Rousseau 등(1998)은 ‘불신은 상대방의 의도나 행동에 대한 부정적인 기대를 바탕으로 자신의 취약성을 수용하지 않는 심리적 상태’로 정의한다. 신뢰와 불신을 규정함에 있어서 초기에는 의도와 동기여, 최근에는 행위에 초점을 맞추고 불신을 ‘상대방이 나에게 이로운 행위보다는 잠재적으로 해를 끼치는 행위를 할 것으로 예상하는 상황, 혹은 ‘특정 개인의 능력 혹은 책임감 있는 행위를 하지 않을 것으로 기대하는 상황’으로 이해하고 있다(Lewicki, McAllister, & Bies, 1998).

한 대인관계를 지칭하는 것으로, 한국인의 대인관계심리나 사회심리는 행위 그 자체보다는 행위의 기저에 깔린 마음을 중심으로 사회적 행동이 구성된다. 한국인의 대인관계나 사회적 행동이 마음을 중심으로 이루어지며, 마음에 대한 해석이 행위의 중요한 주 결정 변인이나 매개변인으로 작용할 때 대인관계 행동이나 사회적 행동의 의미나 해석은 항상 불확실성의 위험성을 안게 된다. 마음은 직접 만질 수도 없고 볼 수도 없다. 이러한 것은 상대방은 물론 당사자도 마찬가지이다. 따라서 밖으로 나타난 행위와 그 행위가 나타난 정황으로 미루어 자신이나 상대의 마음을 추론하는 도식이 발달하게 된다. 그러나 이러한 도식이 모든 마음을 추론해 줄 수 있도록 완벽하게 발달된 것은 아니다. 마음의 해독은 많은 경우 문제된 사안별로 스스로 추론해야 하는 주관적 과제로 남게 된다. 특히 갈등적 상황이나 오해의 여지가 이미 내재해 있는 상황에서 상대의 행위를 마음으로 해석해야 하는 경우, 행위 당사자와 해석자간에 해석의 불일치가 일어날 가능성은 높다(최상진, 2000).

이러한 마음에 뿌리를 두고 친밀한 대인관계 신뢰를 형성하는 한국인의 대부분은 언어적 마음 전달과정에서 매우 소극적 양상을 보이며 상대방으로부터 확인 받으려 한다. 그리고 그러한 확인 절차는 신뢰에 관한 직접적인 표현이 아닌 한국인들만의 마음 전달 방식을 선호한다. 그렇기 때문에 내, 외집단 간에 신뢰의 차별성은 현저할 수밖에 없을 것이며 이는 자기 주변을 제외한 나머지 부분에서의 비신뢰를 전제하는 것이다. 따라서 한국인들은 친밀한 인간관계가 일단 형성된 이후에 관여된 사람들 간에 신뢰관계가 이루어진다고 믿는다(Choi, 2002). 이러한 점들을 감안하여 본 연구에서는 대인관계 신뢰 및 불신의 기반이 어떤 문화적 특수성이 있는지를 알아보고자 했다.

본 연구에서 초점을 맞추고자 하는 또다른 문제

는 신뢰와 불신의 관계이다. 신뢰는 구축하기는 상당한 시간과 노력을 요하지만 이를 무너뜨리거나 그리 어려운 일이 아니며, 무너뜨릴 의도 없이 상대방에 의해 쉽게 무너지기도 한다. 사람들은 일단 누구를 불신하게 되면 그 사람을 멀리 하는 것이 자기에게 돌아오는 해를 줄인다고 생각하기 때문에, 한 번 불신을 하게 되면 그 사람이 신뢰할 만한 사람이라는 사실을 다시 확인할 기회를 가지려고 조차하지 않는다(나은영, 민경환, 1998; Choi, 2002). 그러므로 하나의 사례가 아닌 여러 긍정적인 사례들이 누적되어야 비로소 신뢰가 쌓일 수 있는 한편, 단 하나의 부정적인 사례만으로도 신뢰는 무너져 버릴 수 있으며, 한 번 무너진 신뢰는 회복되기 어렵다. 즉, 사람들은 일단 상대를 불신하게 되면 신뢰 회복의 가능성을 더 이상 고려하지 않기 때문이다(Gambetta, 1988).

더 나아가서 사회적 불확실성이 전제되면 이것은 곧 신뢰의 존재 의의가 된다. Yamagishi 등(1994)은 이점에 대해 사회적 불확실성이 존재하지 않는 상황, 즉 상대가 당신을 속여도 상대에게 아무런 이익이 없을 듯한 상황, 혹은 상대가 생각하고 있는 것이 누설되어 버리는 상황에서는 그 상대를 신뢰할 수 있는지 여부를 생각할 필요도 없다고 한다. 즉 사회적 불확실성이 큰 상황에서, 신뢰가 필요해진다. 반대로 말하면, 상대에게 속고 이용당할 가능성이 매우 적은, 즉 사회적 불확실성이 전혀 없는 상황에서는 신뢰가 의미 있는 역할을 하지 않는다.

불신에 관한 연구들은 불신이 신뢰와 전혀 다른 기반에서 형성되는 것인가 아니면 같은 차원에서 양극단에 위치하는 것인가에 대한 논란이 있어왔다. Lewicki, McAllister와 Bies (1998)는 신뢰와 불신에 대한 연구 논문에서, 신뢰와 불신을 이차원적인 독립개념으로 규정하였다. 이러한 신뢰 연구의 후기학자들은 인간관계의 일차원적인 면과 조화

를 전제로 하는 종래의 연구들과는 구별하고 있다. 이들은 신뢰와 불신은 한 연속체의 반대쪽 끝이 아니라고 주장한다. 신뢰를 증가시키고 줄이게 하는 요소와 불신을 증가, 줄이게 하는 요소가 독립적으로 존재한다는 것이다. 이러한 요소들은 복잡한 인간관계에서의 다양한 양상의 업무 등과 개인의 다른 사람들과의 경험을 통해 발달시킬 수 있다. 인간관계에서 일반적이고 보편적인 추정도 이루어질 수 있지만, 양 당사자는 복잡한 인간관계의 다양한 양상에서의 각기 다른 경험을 하기 때문에 상대방을 믿을 수도, 불신할 수도 있는 것으로 보고 있다.

신뢰에 대한 명확한 이해가 불신의 개념이해에 선행하며, 신뢰와의 대비되는 개념으로 불신을 설명하려는 다양한 연구들은 신뢰와 불신을 교집합과 여집합의 포함, 불포함 관계로서의 분명한 선으로 구분하기가 매우 어렵다는 결과들을 제시하고 있다. 그렇다고 해서 신뢰와 불신이 혼합적 관계라고 할 수 있는가와 더 나아가 대칭적 관계 혹은 비대칭적 관계에 있다고 하는 것은 논란의 여지가 있다.

신뢰와 불신을 대칭적 구도로 보는 견해는, 신뢰가 없는 상태를 불신으로, 불신이 없는 상태를 신뢰로 간주하는데, 신뢰와 불신의 대칭성은 Gambetta(1988)의 정의에서도 반영되었고, Deutsch(1958)도 동일선상에서 '개인의 의도와 능력에 대한 정보를 근거로 하여 상대방이 자신이 원하는 대로 행위 할 것이라는 확신이 없는 상태, 즉 행위하지 않을 것으로 의심하는 상태'를 불신으로 간주하고 있다. 또한 Luhman(1979)은 신뢰와 불신을 별개의 개념이지만, 복잡성을 관리하기 위해 잠재적으로 함께 존재하는 구조로 보고 있다.

그러나 신뢰가 낮다는 것은 불신이 높다는 것, 반대로 신뢰가 높다는 것은 불신이 낮다는 것이라는 관계설정에는 논란의 여지가 있다. 김명언과

이영석(2000)은 신뢰와 불신의 근거가 동일하다는 점에서 신뢰와 불신의 대칭성을 주장하고 있으나, 이처럼 불신을 초래하는 원인을 신뢰를 불러일으키는 요인의 부재로 설명한다면, 신뢰의 근거와 구별될 수 있는 불신의 근거를 제시할 수 없다는 문제점에 봉착하게 된다. 따라서 본 연구에서는 이러한 가정이 의미하는 것과 실제 작동하는 신뢰와 불신의 형성 기반이 무엇인지 그리고 어떻게 차이가 나는지에 대해 분석해 보고자 했다.

더불어 본 연구에서는 신뢰에 대한 서구 문화권에서의 기존의 연구들과 근래에 국내에서 출판되고 있는 신뢰와 불신에 관한 연구들이 한국인들의 사회, 문화적 특성을 간과한 채 행동 중심의 접근을 시도해 왔다는 점을 고려하여, 문화심리학적 관점에서 한국인들이 행동 이면에 있는 마음이 대인관계 신뢰와 불신의 기반이 됨을 경험적으로 검증해 보고자했다.

방 법

문화심리학적 관점에서 신뢰와 불신에 관한 대학생들의 생각 및 감정 등을 알아보기 위해 개방형 설문지(open format)를 통해 자료를 수집하여 분석하였다. 일반인 심리학과 토착심리학을 포괄하는 문화심리학적 연구방법은 전통심리학에서 연구의 대상으로 삼고 있는 자극과 반응은 물론 상황과 마음을 다루고 있고, 자극 또한 문화적 자극으로 보고 있다. 이러한 자극은 일상적 삶 속에서 그 의미와 성격이 포함된 자극이며, 동시에 이러한 자극과 관련된 감정, 신념 및 행위양식을 필요나 당위의 형태로 내장하고 있다. 따라서 문화심리학에서는 일상생활 속에서 일어나는 사건을 있는 그대로 다루는 것을 중요하게 여기고, 일상적 삶의 상황 속에 문혀진 상태(contextualized)에서의

자극의 의미와 기능에 대해 연구하는 것을 지향한다(최상진, 한규석, 2000). 따라서 문화심리학의 연구방법은 그 나라 사람들의 삶의 양식과 문화의 성격에 따라 다르게 구조되어야 하고, 전통심리학과는 달리 질적이며, 해석학적인 접근이나 현상학적 접근을 시도해야 한다.

조사대상자

서울지역 대학교 학생 362명을 대상으로 조사를 실시하였는데, 남학생이 159명, 여학생이 202명이었다. 조사 대상의 연령 범위는 18세에서 29세였으며, 평균 연령은 22세였다. 조사 대상의 가족 구성 형태를 보면 핵가족이 337명(93.1%), 대가족이 23명(6.4%)으로 대부분이 핵가족의 구성원이었다. 종교의 경우, 기독교인이라고 응답한 사람이 123명(34.0%)으로 기타를 제외하면 가장 많았고, 그 다음으로는 천주교인이 62명(17.1%)이 많았다. 불교를 믿는 사람은 48명(13.3%)이었다.

조사도구 및 절차

신뢰와 불신에 대한 질문 문항들을 보면 다음과 같다. 첫째는 신뢰와 불신의 형성 요인과 관련된 질문으로, 먼저 신뢰 대상자를 머릿속에 떠올린 후 왜 그 사람을 신뢰하는지의 이유를 물었다. 또한 그 사람의 어떤 점 즉, 무엇(마음, 행동 등)을 보고 신뢰한 것인지에 대해 기술하게 하고 위의 사람을 신뢰하게 된 어떤 특별한 계기나 사건에 대해 기술하게 하였다. 불신 또한 동일한 지시문을 주고 기술하도록 하였다.

두 번째로, 신뢰와 불신의 긍정적, 부정적 기능과 관련된 질문으로, 그 사람을 신뢰하게 되어 얻게 된 좋은 점과 나뉘었던 점에 대해 기술하게 하였

다. 불신은 그 사람을 불신하게 되어 얻게 된 좋은 점과 나빴던 점에 대해 기술하게 하였다. 세 번째는 신뢰, 불신으로 경험하게 되는 정서적 반응에 관한 질문으로, 신뢰는 그 사람을 신뢰하게 되었을 때 당신은 어떤 마음(느낌, 감정)상태이었던지를 묻고, 불신은 그 사람을 불신하게 되었을 때 당신은 어떤 마음(느낌, 감정)상태이었던지를 물었다. 네 번째로 신뢰 대상자에게 신뢰의 표현을 어떻게 하는지에 대해 조사하였다.

신뢰와 불신에 관한 개방형 설문지를 사용하여 학부 강의 수강생들을 대상으로 설문지의 문항별 주의 사항을 설명하고 작성하도록 하였다. 설문지 작성에 소요한 시간은 약 50여분 정도였다.

분석방법

개방형 질문의 경우, 3명의 대학원생 연구 보조자들이 모든 문항의 응답들을 개별적으로 범주화한 후 종합 토의를 거쳐 최종 범주를 확정하고 각 범주별 빈도와 백분율을 산출하였다. 자료 분석을 위해서 대학원 재학생 3명에 의해 1, 2차 내용분석을 하였고, 1차 내용분석은 개별적으로 신뢰와 불신에 관련된 설문지에 대해 분석을 한 후 2차 내용분석에서는 3명의 1차 분석을 토대로 상호 비교하여 일치되지 않은 부분에 대한 논의를 거쳐 범주를 조정하였다. 이 단계에서는 동질성을 갖는 내용을 묶게 하였으며 유사한 단어로 표현이 되었으나 그 응답의 내용이 상이하다고 판단 될 때에 다시 논의를 한 후 재범주화의 과정을 통해 자료를 정리하였다. 이 과정에서도 3명의 협의를 통해 범주화를 확정하였다. 최종적으로 하위 범주에 따른 반응집계를 통합하여 상위 범주별 반응집계를 산출하였다.

결 과

한국인들은 대인관계에서 어떠한 요인들로 인해

표 1. 상대를 신뢰하는 이유에 대한 응답범주 및 반응

응답범주 및 유형	빈도	백분율
상대의 성품	131	38.3%
일관성	35	10.2%
언행일치	29	8.5%
정직함	24	7.0%
진실됨	22	6.4%
성품	21	6.2%
친밀감	83	24.2%
서로 잘 알고 있음	41	12.0%
비밀이 없음	22	6.4%
친한 친구	11	3.2%
사랑하는 관계	9	2.6%
오랜 시간 공유	44	12.9%
오랜 시간 함께 함	29	8.5%
오래된 친구	8	2.3%
가족관계 같음	7	2.1%
나에게 잘 해줌	36	10.6%
의지가 됨	13	3.9%
나를 믿고 신뢰함	10	2.9%
어려운 때 도움을 줌	7	2.0%
나에게 잘해줌	6	1.8%
공감대 형성	35	10.3%
공감, 교감	17	5.0%
신앙상의 이유	7	2.0%
서로 유사한 점 많음	6	1.8%
나를 이해해 줌	5	1.5%
기타	13	3.7%
무조건	9	2.5%
모르겠음	3	0.9%
기타	1	0.3%
총	342	100%

신뢰형성을 하게 되는지에 대해 분석하였다.

신뢰의 이유 분석

왜 그 사람을 신뢰합니까? 라는 그 사람을 신뢰하는 이유를 묻는 질문에 대해 응답자들은 ‘상대의 성품’(38.3%)을 보고라는 범주가 가장 많은 것으로 나타났다는데, 여기에는 일관성, 언행일치, 진실, 성품 등의 구체적 응답 내용들로 구성되어 있다. 그 다음으로, 친밀감이 24.2%로 관계에서 느끼는 정서적 측면인 것으로 나타났다. 그리고 오랜 시간 공유(12.9%)와 나에게 잘 해줌(10.3%)과 친하니까, 공감대 형성(10.3%) 등의 순으로 나타났다(표 1 참조). 이러한 범주들은 한국인의 정이나 우리성 관계의 형성 차원인 친밀감, 역사성, 아껴주기 등과 중복되고 있어 대인관계의 신뢰는 우리성과 정을 근간으로 하고 있음을 시사하고 있다.

그 사람의 어떤 점 즉 무엇을 보고 신뢰하는가에 대한 분석 결과는, 표 2에서 보는 바와 같이, 앞 질문의 신뢰하는 이유에서처럼 ‘상대의 성품’을 보고 믿는다는 응답(29.6%)이 가장 많은 것으로 나타났다. 솔직하고 진실됨 그리고 성격 및 일관성 등을 중요 요소로 보았다. 또한 나에게 대한 배려(20.9%) 중 ‘나를 소중하게 여기고 배려함’이, ‘상대방의 말’에서는 언행일치, 말과 행동 그리고 말에 책임을 진다가 중요한 요소인 것으로 나타났다. ‘상대방의 마음을 보고’로 응답한 것은 전체의 12.2%였다. 여기에는 상대의 마음 씀씀이나 마음에 따른 행동을 중시한다는 반응이 높게 나타났다.

이러한 결과는 우리성·정관계속에서 나를 아껴준다는 마음이 상대방의 말과 행동을 통해 나타날 때 상대방을 신뢰하는 이유가 되고 또한 상대방을 신뢰하는 것은 나에게 대한 마음씀씀이가 말이나 행동을 통해 일관되게 나타난다고 지

표 2. 상대방의 무엇을 보고 신뢰하는지에 대한 응답 범주 및 반응

응답범주 및 유형	빈도	백분율
성품	92	29.6%
솔직하고 진실함	33	10.6%
성격	22	7.1%
일관성 있음	11	3.5%
생각이 깊고 신중	9	2.9%
성실함	9	2.9%
강한 책임감	8	2.6%
나에 대한 배려	65	20.9%
배려	32	10.3%
이해	14	4.5%
정직함	11	3.5%
믿어줌	8	2.6%
말	53	17.0%
언행일치	39	12.5%
말에 책임을 진다	14	4.5%
다양한 측면	35	11.3%
종합적으로 판단해 볼 때	35	11.3%
마음씀	38	12.2%
마음, 마음 씀씀이	25	8.0%
마음이 편하다. 마음의	7	2.3%
안식처	6	1.9%
이타성	6	1.9%
공감대	20	6.4%
오랜 시간 같이함	10	3.2%
나와 비슷함	5	1.6%
신앙상의 이유	5	1.6%
기타	8	2.6%
총	311	100%

각될 때 형성된다는 것을 시사하고 있다.

대상자를 신뢰하게 된 어떤 특별한 계기나 사건에 대한 응답을 분석해 보면, 특별한 계기 없이 시간이 지나면서 신뢰하게 되었다는 응답이

표 3. 신뢰하게 된 어떤 특별한 계기나 사건에 대한 응답범주 및 반응

응답범주 및 유형	빈도	백분율
계기없이 시간이 지나면서	145	42.90%
특별한 계기 없다.	72	21.30%
계기없이 시간이 지나면서	59	17.46%
평소에/일상생활에서	7	2.07%
어느 시점부터가	3	0.89%
한결같음	2	0.59%
말하는 걸 듣고서	2	0.59%
내가 힘들었을 때 힘이 되어주고 걱정 해줌	69	20.41%
내가 힘든 일이 있을 때 옆에서 힘이 됨	34	10.06%
내 일을 자기 일처럼 걱정해 주었을 때	7	2.07%
나의 단점/잘못된 행동을 지적/충고/잔소리 한다	6	1.78%
친구 앞에서 눈물을 보였을 때, 친구가 눈물을 보였을 때	5	1.48%
돈을 빌려줌. 금전적인 어려움을 도와줌	5	1.48%
내가 필요 할 때	5	1.48%
내 고민을 들어줄 때	4	1.18%
끊임없이 (먼저) 연락하고 생각해줌	3	0.89%
속마음을 서로 공유 할 수 있고 비밀을 지켜줌	55	16.27%
친구가 그의 속마음/비밀을 말한 이후	14	4.14%
이야기를 나눈 후. (진지한)대화. 내면적인 이야기를 나누고 나서	10	2.96%
과묵함. 비밀을 지킴	10	2.96%
서로 비밀을 공유하고 나서	7	2.07%
약속을 지켜줘서	6	1.78%
나의 속마음/비밀을 말한 이후	3	0.89%
솔직할 때	3	0.89%
말에 책임을 질 때	2	0.59%
이타성	26	7.69%
자기도 어려우면서 나를 챙겨준다.	14	4.14%
남을 배려/용서. 착함	6	1.78%
자기 일도 아닌데 발 벗고 나설 때	3	0.89%
나를 깊이 이해함	3	0.89%
특별한 계기/사건을 통해서	21	6.21%
있다	8	2.37%
술자리를 통해	4	1.18%
싸운 후, 싸우고 화해했을 때	4	1.18%
종교상(신앙인으로서의 양심 등)	3	0.89%
헤어져 있는 동안. 떨어져 있을 때	2	0.59%
기타	22	6.51%
모름. 기억안남	22	6.51%
총	338	100%

가장 많았는데(표 3 참조), 이는 한국 문화에서 정이 함께 오랜 시간을 보낼 때 들고 특별한 사건이나 계기없이 자연스럽게 든다는 특성과 유사하다. 이러한 특성은 관계가 형성된 후에 서로를 신뢰하게 될 가능성이 있음을 암시하고 있다.

불신의 이유 분석

‘왜 불신하는가’ 라는 질문을 통해 불신의 이유에 대해 분석하였다. 응답 내용은 표 4에 제시되어 있다.

상대방을 불신하는 주된 이유로는 언행불일치가 33.7%로 가장 많았고, 다른 사람에게 피해를 주기 때문이 21.3%로 나타났다. 또한 거짓됨이 16.8%로 나타났는데, 특히 상대가 거짓말할 때 불신하게 된다고 응답하였다. 다음으로 속을 알 수가 없을 때가 10.4%, 서로 불신 및 배신함에 대해서(6.5%)의 순으로 나타났다. 상대방을 신뢰하게 되는 이유의 반응에서와 같이 불신의 이유도 상대방의 정직함을 나타내는 언행일치나 진실됨이 어긋났을 때 불신을 하는 것으로 나타났다.

그 사람의 어떤 점을 보고 불신하는가에 대한 결과는 표 5에 제시되어 있다. ‘상대방의 행동에 신뢰가 가지 않는다’가 32.8%로, ‘언어적 표현으로 거짓말과 말만 앞선다’가 25.8%로 나타났고, 행동하는 것과 마음씀이 19.1%, 이기적이며 자기중심적일 때가 15.2%인 것으로 나타났다. 단일 항목빈도로 보면, 언행불일치, 마음과 행동, 자기 중심적 등이 많은 것으로 나타났다. 따라서 거짓된 행동이나 가식적인 행동, 마음이 없는 행동 등 사람의 마음이 관여되어 나타나는 언행을 보고 불신하게 된다는 반응들이 많았다.

상대방을 불신하게 된 어떤 특별한 계기나 사건을 분석해 보면, 표 6에서 보는 바와 같이, 상대방의 언행불일치에 따른 불신과 더불어 관계

표 4. 불신하는 이유에 대한 응답범주 및 반응

응답범주 및 유형	빈도	백분율
언행불일치	104	33.7%
언행이 불일치	60	19.5%
약속 안 지키고 책임감 없음	23	7.4%
행동	21	6.8%
다른 사람에게 피해를 줌	39	21.3%
이기적 행동	43	13.9%
비밀을 안 지킴	9	2.9%
남을 흉보	8	2.6%
금전문제	6	1.9%
거짓됨	52	16.8%
거짓말을 잘함	38	12.3%
말만 앞세움	9	2.9%
나를 속임	5	1.6%
속을 알 수가 없음	32	10.4%
속을 알 수가 없음	32	10.4%
불신/배신해서	20	6.5%
배신함	17	5.5%
서로 불신	3	1.0%
기타	35	11.3%
없다.	9	2.9%
특별한 이유는 없고 그냥	8	2.6%
서서히	6	1.9%
직접 경험했음	5	1.6%
나와 가치관 등이 다름	4	1.3%
기타	3	1.0%
인상이 안 좋음		
총	309	100%

속에서 나에게 피해를 주거나, 배려하지 않을 때 불신하게 된다고 응답한 것으로 나타났다. 유목화된 범주별로 보면 행동보다는 상대방의 마음씀씀이가 불신을 가늠하는 잣대가 되고 있음을 알 수 있다.

표 5. 상대방의 무엇을 보고 불신하는지에 대한 응답 범주 및 반응

응답범주 및 유형	빈도	백분율
상대 행동	72	32.8%
언행불일치	59	19.7%
행동에 신뢰 안감	31	10.4%
가식적인 행동	8	2.7%
언어적 표현	46	25.8%
말	27	9.1%
거짓말	23	7.9%
말만 앞세움	16	5.4%
약속 잘 안지킴	10	3.4%
행동과 마음 씀	57	19.1%
마음, 행동을 보고	36	12.1%
가벼워 보임	21	7.0%
이기적/자기중심적	45	15.2%
자기중심적	35	11.8%
계산적	10	3.4%
상대의 마음을 알 수가 없음	22	7.1%
상대방 마음을 알 수가 없음	22	7.1%
총	298	100%

신뢰의 심리적 기능

대상자를 신뢰하게 되어 얻게 된 좋은 점과 나 뺀(부정적인 점 또는 손해를 보게 된 점)점에 대한 결과는 표 7에 제시되어 있다. 긍정적 기능의 경우, 전체 응답자수 356명 중에 약 3분의 1에 해당하는 95명이 속마음을 얘기 할 수 있기 때문이라는 마음공유와 관련한 항목이 단일 항목으로 가장 높은 26.7%인 것으로 나타났다. 그리고 마음 의지(26.7%), 편안함(21.3%), 좋다(11.5%)의 순이었다. 신뢰의 순기능으로 심리적 위안과 안정감 등을 들 수 있는데 이는 정의 심리적 기능(최상진, 김지영, 김기범, 2000)과 매우 유사하다.

표 6. 불신하게 된 어떤 특별한 계기나 사건에 대한 응답범주 및 반응

응답범주 및 유형	빈도	백분율
나에게 피해를 줌	121	38.41%
거짓말	47	14.92%
욕, 흥	29	9.21%
약속어겨	22	6.98%
돈 안갠구	19	6.03%
싸움, 마찰	4	1.27%
언행불일치	52	16.51%
배신	22	6.98%
불성실	8	2.54%
말만	8	2.54%
언행 불일치	7	2.22%
이중적인 모습	7	2.22%
불신을 확신함	31	9.84%
항상	17	5.40%
넘 많어	14	4.44%
타인에 대한 배려 부족	26	8.25%
자기만 생각하고 남 배려 안하는	10	3.17%
발뺏하기	6	1.90%
이간질	5	1.59%
자랑질	3	0.95%
나를 불안하게 만들어	2	0.63%
특별한 계기없음/ 서서히	24	7.62%
특별한 계기 없이	21	6.67%
알지 못하는	3	0.95%
기타	64	19.37%
없다	25	7.94%
있다	24	7.62%
기타	12	3.81%
총	318	100%

반면, 부정적 기능에 대한 질문에 대해서는 부정적 기능이 없다고 응답한 사람이 전체의 2분의 1에 해당하는 54.5%로 누군가를 신뢰하고 있으며

표 7. 신뢰의 긍정적-부정적 기능에 대한 응답범주 및 반응

긍정적 기능			부정적 기능		
응답범주 및 유형	빈도	백분율	응답범주 및 유형	빈도	백분율
마음 공유	95	26.7%	부정적 기능 없음	174	54.6%
속마음을 털어놓을 수 있음	95	26.7%	없음	174	54.6%
마음 의지	95	26.7%	서운함	56	17.5%
의지가 됨	40	11.2%	사소한 일로 실망하게 됨	32	10.0%
튼튼함	36	10.1%	너무 가까워 기분이 상할 때	15	4.7%
사람에 대한 신뢰가 생김	10	2.8%	작은 일에도 서운함	9	2.8%
내 편이 되어줌	9	2.5%			
편안함	76	21.3%	불안/걱정	32	10.0%
편안함	55	15.4%	배신당할까 불안	22	6.9%
위안과 안정감	15	4.2%	상대에 대해 불안해 함	10	3.1%
의심을 안 해도 됨	6	1.7%			
좋음	41	11.5%	대인관계의 폭이 좁아짐	22	6.9%
좋은 교제를 할 수 있음	22	6.2%	의존적	12	3.8%
좋은 기분	19	5.3%	인간관계가 좁아짐	10	3.1%
			다른 사람과 관계에서 문제됨		
귀감이 됨	18	5.1%	거절하기 힘들	14	4.4%
상대의 좋은 점을 본받을 수 있음	11	3.1%	거절하기가 힘들	14	4.4%
좋은 의견을 제시해줌	7	2.0%			
공유/공감	17	4.8%			
서로 도움을 줌	9	2.5%			
공유, 공감	8	2.2%			
기타	14	3.9%	기타	21	6.6%
긍정적 기능 없음	6	1.7%	모르겠음	11	3.4%
모르겠음	4	1.1%	기타(시간 낭비가 많음)	10	3.2%
기타	4	1.2%			
총	356	100%	총	319	100%

로 매우 만족하고 하고 있는 것으로 나타났다. 다음은 서운함(17.5%), 불안/걱정(10.0%)으로 자신의 기대에 상대가 부응하지 못할 때 실망하거나 섭섭함을 느끼고, 혹시나 배신당하지 않을까 하는 불안감을 갖고 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과

는 기존의 신뢰 연구에서 신뢰를 형성한다는 것은 배신당하거나 이용당하지 않을까 하는 취약성을 극복하는 것을 의미하였는데, 본 연구에서는 신뢰를 하는 사람에게도 이러한 감정을 경험하는 것은 신뢰관계가 불신 혹은 배신의 관계로 쉽게 전환될

표 8. 신뢰-불신으로 인한 정서적 반응 응답범주와 반응

상대를 신뢰하는 경우			상대를 불신하는 경우		
응답범주 및 유형	빈도	백분율	응답범주 및 유형	빈도	백분율
편안함	110	32.0%	분노가 치밀고 배신감이 듦	68	21.7%
편안하다	78	22.7%	배신감	26	8.3%
안정감	26	7.6%	분노	25	8.0%
안도감	6	1.7%	기분이 상함	10	3.2%
			실망감	7	2.2%
든든함	86	25.0%	안타깝고 슬픔	57	18.1%
든든함	64	18.6%	안타깝고 쓸쓸함	27	8.6%
의지가 됨	13	3.8%	가슴이 아프고 슬픔	18	5.7%
외롭지 않음	9	2.6%	이해도 됨	12	3.8%
좋은 기분	69	20.1%	불쾌함	43	13.7%
좋은 기분	40	11.6%	불쾌감	37	11.8%
만족감	16	4.7%	짜증남	6	1.9%
뿌듯함	13	3.8%			
상대방에 대해 잘해주고 싶은 마음	54	15.7%	의심/거리감	42	13.4%
상대가 긍정적으로 보임	18	5.2%	관계하기를 피함	18	5.7%
그에게 잘 해주고 싶은 마음	15	4.4%	경계심	14	4.5%
상대방의 신뢰에 대한 기대	14	4.1%	조심하게 됨.	10	3.2%
고마움/감사	7	2.0%			
의식하지 못함	14	4.1%	자기반성의 기회	31	6.7%
잘 모르겠음. 의식하지 못함.	14	4.1%	반성의 계기	31	6.7%
			불편함.	28	9.0%
			불편함	19	6.1%
			괴롭고 답답함	9	2.9%
			미움이 생김	23	7.3%
			미움	23	7.3%
			마음 편함	11	3.5%
			편안한 감정	7	2.2%
			무시하게 됨	4	1.3%
기타	11	3.1%	기타	21	6.6%
기타(두려움과 걱정)	11	3.1%	없음	17	5.4%
			기타	4	1.2%
총	344	100%	총	314	100%

수 있음을 시사하는 것이라 할 수 있다.

상대방을 신뢰하거나 불신함으로써 나타나는 혹은 경험하게 되는 정서적 반응에 대한 응답을 분석해 보면(표 8 참조), 상대를 신뢰하는 경우에는 편안함과 든든함 등 긍정적인 정서 경험을, 반면에 상대를 불신하는 경우에는 분노와 슬픔, 불쾌함, 의심 등 불신자에 대한 부정적 정서 경험을 하는 것으로 나타났다. 따라서 신뢰 관계를 형성함

으로써 경험하는 긍정적 정서는 순기능을 발휘하여 관계를 굳건하게 하게 되고, 불신자에 대한 부정적 정서경험은 사회적으로 대인관계를 멀리하는 기능을 갖게 된다고 할 수 있다.

마지막으로 상대방을 신뢰할 때 표현 방식은 어떤지 알아보았다. 표 9에서 보는 바와 같이, 대부분의 응답자들은 ‘너만 믿는다’, ‘너라면 믿을 수 있다’ 등 상대방에 대한 믿음을 표현하거나 ‘너 밖

표 9. 신뢰 대상에게 자신의 신뢰표현의 방식에 대한 응답범주와 반응

응답범주	표현유형	빈도	백분율	
믿음에 관한 표현	믿는다	62	21.1%	
	너라면 믿을 수 있다.	36	12.2%	
	나 믿지?	7	2.4%	
	나는 네 편이다	5	1.7%	
	너만 믿는다	5	1.7%	
	나도 믿는다	3	1.0%	
	믿어도 되지?	2	0.7%	
	너 아니면 누구 믿어	2	0.7%	
	너 밖에 없다는 표현	너 밖에 없다	30	10.1%
		너니까 이런 말하지	16	5.4%
역시 너다. 역시 너뿐이다		7	2.4%	
너한테 뭐든지 얘기할 수 있다		5	1.7%	
너한테 뭐든지 얘기할 수 있다		1	0.3%	
너만 알고 있어		1	0.3%	
좋은 친구라는 표현	너는 나의 베스트 프렌드야	26	8.9%	
	좋은 친구다	8	2.7%	
	넌 좋은 사람이야	4	1.4%	
	번치 말자	4	1.4%	
	우린 진정한 친구야. 너는 진정한 친구야	3	1.0%	
	우린 친구잖아	2	0.7%	
	우린 통한다	2	0.7%	
	내가 항상 옆에 있는 거 잊지마	2	0.7%	
	내가 항상 옆에 있는 거 잊지마	1	0.3%	
총	116	100%		

에 없다' 혹은 '좋은 친구다' 라는 식으로 표현하고 있는 것으로 나타났다. 이러한 표현들 속에서 두 가지 특성이 나타나는데, 첫 번째는 관계를 암시하는 것과 그 관계 속에서 '나'에게 잘해주는 사람이라는 사실을 암시한다는 것이다. 다시 말해, 상대방과 우리성 관계임을 내포하고 나를 아껴준다는 사실을 언술함으로써 상대방에 대한 믿음을 표현한다는 것이다.

논의 및 결론

서구 문화권에서는 다양한 학문 분야에서 다양한 이론과 접근의 신뢰연구가 이루어져 왔는데, 본 연구에서는 먼저 신뢰의 형성 기반이 문화마다 다를 것이라는 전제와 그 문화권에서 신뢰의 기반이 되는 토착심리적 기제가 있을 것이라는 기존의 연구들(김명언, 이영석, 2000; 김의철, 박영신, 2004, 최상진 등, 2003; Choi, 2002)에 대한 경험적 검증을 일차적인 목표로 두었다. 또한 접근 방식은 일반인들의 일상의 용어로 사용하는 신뢰라는 말이 심리학 연구에서의 신뢰 개념과 크게 다르지 않고, 일상의 언어로서의 '신뢰한다'는 말 속에서는 그 말속에 작동되는 심리적 동기, 욕구 및 기능이 함축된 문화적 개념으로서 분석이 가능하다는 전제 하에 질적인 방법으로 자료를 수집하여 분석하였다. 다시 말해, 일반인의 일상적 삶 속에서 신뢰라는 말이 무엇을 뜻하며 또한 무엇을 지칭하고, 어떤 상황적 맥락에서 그 말을 사용하며, 그 말이 일상생활에서 어떤 기능을 하는가를 문화심리학적 관점에서 분석하였다.

신뢰와 불신 기반의 문화적 의미

최상진 등(2003)의 연구에 따르면, 한국 문화에

서 대인관계 신뢰는 상대방과 나와의 관계가 얼마나 가까운가에 따라 형성된다고 했다. 한국 문화에서 관계는 얼마나 가까운가 혹은 친밀한가의 잣대가 될 수 있으며, 가깝거나 친밀한 관계는 일차적으로 가족과 친구 혹은 내집단이 된다. 한배호와 어수영(1987)에 따르면, 한국 사회에서 가족의 범위를 벗어나는 개인에 대한 신뢰가 어느 정도인지에 관한 조사에서, '사람이란 믿을 수 없으므로 사람들과 접촉할 때 조심하지 않을 수 없다'라는 문항에 응답자가 82.5%가 전적으로 찬성 또는 대체적으로 찬성으로 답하였다. 이 조사결과는 곧 한국사회에서 대인 간 신뢰가 매우 낮음을 간접적으로 보여주는 결과라 할 수 있다.

어느 사회든 가족 간의 믿음이나 신뢰는 높을 것이다. 그러나 사회 속에서 가족 이외의 사람들을 믿기 힘들다는 것은 그 사회의 규범이나 제도적 장치가 사람들로 하여금 신뢰를 형성하게 힘들게 할 수 있다는 점과 내집단 선호와 외집단 불신이라는 극단적인 신념과 사회적 규범 혹은 비공식적인 관행이 일치하지 않는데서 오는 한국문화의 이중성에 기인할 수 있다(나은영, 1999; 나은영, 민경환, 1998). 따라서 한국 사람들은 가족 구성원과 지연, 학연에 대한 강한 집착을 보이고 이와 관련이 없는 사람들에게는 불신하게 되는 악순환의 고리 속에 있다고 할 수 있다.

한국인들이 내집단, 즉 우리성 집단으로 지각되는 혹은 평가되는 사람들과 정 관계를 유지하며 신뢰를 형성하고 있다는 점은 대학생들을 대상으로 한 본 연구의 결과에서도 잘 드러나고 있다. 본 연구에서는 신뢰와 불신의 기반에 관한 문화적 특수성을 알아보기 위해 신뢰 대상자와 불신 대상자에 대한 신뢰와 불신의 이유와 계기 및 사건에 대한 질적 자료를 분석하였는데, 신뢰의 이유로는 언행일치에 따른 정직함이나 일관성 등 상대의 행동특성에 따른 성향 추론이 우선적인 것으로 나타

났고, 상대방으로부터 친밀감을 느끼거나 오랜 시간을 함께 해서 그리고 상대방이 배려한다는 것을 알았을 때 신뢰하게 되는 것으로 나타났다. 또한 상대방을 신뢰하게 된 계기나 사건은 특별한 것이 없고, 오랜 시간을 함께 공유하다보니 서로의 마음을 알게 되고 힘들 때 서로 도움이 되었다고 응답한 것으로 나타났다.

이러한 결과는 서구 문화권에서의 신뢰의 개념을 혹은 신뢰 형성의 기반을 합리적 존재로서의 인간의 계산적인 선택 행동에 초점을 맞춘 행동이론이나 교환이론 등과는 달리 내집단 혹은 외집단 등의 인지 범주에 근거한 신뢰 형성 기반과 유사하다고 할 수 있다. 이 접근은 사회 지각 및 추론 차원에서 범주화 된 내집단이나 멤버십에 근거하여 신뢰가 형성된다고 보는 것으로, 내집단 구성원들을 솔직하고, 협력적이며 신뢰할 만한 사람들로 지각한 결과로 형성되는 신뢰 개념에 초점을 맞추고 있다. 그러나 신뢰현상에 대한 인지적 접근은 필요하지만 충분한 이해를 제공해주지는 못하고 있어, 문화적 의미, 정서적 반응 및 사회적 관계 측면을 고려해야만 한다(Fine & Holyfield, 1996, Kramer, 1999에서 재인용).

또한 합리적 인지-행동 이론들은 신뢰 형성이나 결정에 있어서 정서적 영향이나 사회적 영향을 고려해야 한다고 비판을 받고 있고, 신뢰 관련 선택 행동의 사회적, 정서적 토대를 체계적으로 통합하는 방향으로 나아가야 한다는 신뢰에 관한 관계 모형 연구들이 등장하고 있다(Kramer, 1999). 이러한 측면에서 볼 때, 한국 문화에서 대인관계 신뢰 형성의 기반은 한국인들의 우리성, 정과 같은 인지적, 정서적 그리고 행동적 특성을 반영하고 있다고 할 수 있다.

신뢰와 불신의 관계

이주일(2002)은 신뢰와 불신을 유발하는 행동으로 일관된 행동-일관성 결여, 정도를 보이는 행동-정도를 벗어난 행동, 배려적 행동-무관심적 행동, 양질의 커뮤니케이션-비효율적 커뮤니케이션, 권한의 공유와 위임행동-권한의 독점과 독단으로 정리하고 있다. 반면에, Lewicki 등(1998)은 신뢰를 증진시키는 요인의 부재가 불신을 유발하는 것이 아니라, 신뢰의 증진과 몰락을 유발하는 요인과 불신을 증폭시키거나 감소시키는 요인은 동시에 존재한다는 점에서 이 둘은 독립적이며 비대칭적인 개념이라고 주장하고 있다. 또한 이들은 신뢰는 대상에 대한 긍정적인 감정과 긍정적인 태도를, 불신은 대상에 대한 부정적인 감정과 부정적인 태도를 수반하는 것으로 설명하였다.

본 연구 결과에서 상대방에 대한 신뢰는 일정 시간의 경과함에 따라 형성되지만, 상대방에 대한 불신은 상대의 언행불일치, 행동과 마음 씀씀이를 보면 알 수 있고 나에게 피해를 주었을 때 상대를 불신하게 되는 것으로 나타났다. 즉 이러한 결과를 대칭적 구조로 보는 관점에서 본다면 신뢰의 형성요인이 결여되면 불신이 형성되어야 하는데, 신뢰와 불신의 형성 요인이 대칭적이지는 않다고 볼 수 있다. 그러나 신뢰와 불신의 추론에서 상대방의 마음씀씀이가 어느 정도인가를 추론하는 과정은 대칭적인 특성이 있다. 다시 말해, 마음씀씀이가 크다면 신뢰를, 적다면 불신을 하게 되는 계기가 될 수 있다. 따라서 신뢰와 불신의 형성 기반은 대칭적인 측면과 비대칭적인 측면 모두를 함축하고 있다고 할 수 있다.

신뢰와 불신의 정적-부적 기능

신뢰와 불신의 심리적 기능 분석 결과를 보면, 부정적 기능은 대체로 없고 신뢰의 긍정적 기능과 정서적 반응은 편안한 마음, 든든함과 의지가 됨

이 중요한 것으로 드러났고, 상대방을 불신하게 되면 분노, 불쾌, 안타까움 등의 정서 등을 경험하는 것으로 나타났다. 이는 결과적으로 나의 마음을 상대가 몰라주는 것에 대한 감정적 반응들이라고 할 수 있다.

최상진(2000)은 정에 대한 연구를 통해 정으로 맺어진 인간관계의 순기능에 대한 응답 중 서로 마음을 의지할 수 있고, 어려울 때 조언이나 문제 해결책을 주고받을 수 있으며 서로 신뢰할 수 있다는 점 등을 들고 있다. 이러한 긍정적 요인들 역시 신뢰의 심리적 기능과 유사함을 알 수 있다. 또한 상호 관계속에서 서로에 대한 기대와 실제가 다른 것에 대해 한국인들은 섭섭함과 배신감을 느끼게 되는데 이는 불신의 심리적 반응과 유사한 측면이 있다.

연구의 한계점

본 연구는 몇 가지 제한점을 갖는다. 먼저 조사 대상자들을 대학생으로만 국한시켜 한국인들의 신뢰와 불신에 대한 일반화를 위한 경험적 자료로는 부족한 면이 있다. 두 번째로, 일상생활에서 혹은 사회생활 속에서 경험하는 신뢰를 질문하였는데, 대부분의 학생들은 자기 주변의 친구나 남자 혹은 여자친구들을 대상으로 많이 기술하였다. 그렇기 때문에 다양한 관계 속에서의 신뢰, 불신의 의미를 학생들로부터 충분히 도출해 내지 못했다는 점이다.

끝으로, 한국문화와 한국인에 삶 속에 공존하는 여러 의미들 중 신뢰와 불신이라는 개념의 역동적 의미를 담아낸다는 것은 대단히 복잡한 일일 것이다. 그러므로 이 연구는 그 출발점에서 시작한 연구일 뿐이다. 그러나 이러한 부분은 신뢰와 불신에 대한 면접 등을 통해 보다 구체적인 맥락에서 다양한 형태의 신뢰와 불신에 대한 통합적 연구가

진행되어야 할 것이다. 더불어 한국 문화의 사회-제도-역사적 측면을 고려한 신뢰의 형성과 불신의 팽배에 대한 다각적인 접근이 요구되어진다.

참고문헌

- 김의철, 박영신 (2004). 청소년과 부모의 인간관계를 통해 본 신뢰의식: 토착심리학적 접근. 한국심리학회지: 사회문제, 10(2), 103-137.
- 김명언, 이영석 (2000). 한국기업조직에서 부하가 상사에 대해 갖는 신뢰와 불신의 기반. 한국심리학회지: 사회문제, 6(3), 99-120.
- 김우택, 김지희 (2000). 신뢰의 개념과 신뢰연구의 맥락. 서울: 한림과학원총서 88.
- 김지희 (2000). 한국사회의 신뢰수준. 서울: 한림과학원총서 87.
- 나은영, 민경환 (1998). 한국 문화의 이중성과 세대차의 근원에 관한 이론적 고찰 및 기존 조사자료 재해석. 한국심리학회지: 사회문제, 4(1), 75-93.
- 나은영 (1999). 신뢰의 사회심리학적 기초. 한국사회학평론, 5, 68-99.
- 나은영 (2001). 국가 투명성에 영향을 미치는 문화적 요인들과 대인간 신뢰: 61개국의 자료 2차 분석. 한국심리학회지: 사회문제, 7(2), 65-90.
- 박찬웅 (1998). 신뢰의 위기와 사회적 자본. 한국사회학평론, 5호, 6-32.
- 이재혁 (1998). 신뢰의 사회구조화. 한국사회학, 제 32집(여름), 311-335.
- 이주일 (2001). 조직에서의 정서: 리더와 구성원간의 신뢰와 불신을 중심으로. 한국심리학회지: 일반, 20(1), 91-128.
- 이주일 (2002). 조직내 신뢰와 불신. 김우택, 김지희

- (편), 한국 사회 신뢰와 불신의 구조: 미시적 접근 (pp. 163-236). 서울: 소화.
- 최상진 (2000). 한국인 심리학. 서울: 중앙대학교 출판부.
- 최상진, 김의철, 김기범 (2003). 한국사회에서의 신뢰와 불신: 대인관계속에서의 신뢰와 불신의 기반으로서의 마음. 한국심리학회: 사회문제, 9(2), 1-17.
- 최상진, 김지영, 김기범 (2000). 정(미운정 고운정)의 심리적 구조, 표현행위 및 기능간의 구조적 관계 분석. 한국심리학회지: 사회 및 성격, 14(1), 203-222.
- 최상진, 최수향 (1990). 정의 심리적 구조. 한국심리학회 연차대회 발표논문집, 1-9.
- 최상진, 한규석 (2000). 문화심리학적 연구방법론. 한국심리학회지: 사회 및 성격, 14(2), 36-42.
- 한규석 (2000). 한국인의 공과 사의 영역: 공정과 인정의 갈등. 한국심리학회지: 사회문제, 6(2), 39-63.
- 한배호, 어수영 (1987). 한국 정치 문화. 서울: 법문사.
- Bhattacharya, R., Devinney, T. M., & Pillutla, M. M. (1998). A formal model of trust based on outcomes. *Academy of Management Review*, 23(3), 459-472.
- Choi, S. C. (2002). Emotional attachment as the basis of trust and interpersonal relationship from indigenous and cultural perspectives. *Paper presented at the XVI Congress of the International Association for Cross-Cultural Psychology, Yogyakarta, July 15-19, Indonesia.*
- Choi, S. C., & Choi, S-H. (1994). We-ness: A Korean discourse of collectivism. In G. Yoon, & S. C. Choi (Eds.), *Psychology of the Korean people* (pp. 57-84). Seoul: Dong-A Publishing & Printing Co., Ltd.
- Choi, S. C., & Choi, S-H. (2001). Cheong: The socio-emotional grammar of Koreans. *International Journal of Group Tensions*, 30(1), 69-80.
- Choi, S. C., & Kim, K. (2001). Naive psychology of Koreans' interpersonal mind and behavior in close relationships. *Paper presented at the International Workshop on Scientific Advances in Indigenous Psychologies: Philosophical, Cultural, and Empirical Contributions, Taipei, October 29 - November 1, Taiwan.*
- Choi, S. C., & Kim, K. (2003). A Conceptual Exploration of the Korean Self: In Comparison with the Western Self. In K-S. Yang, K-K Hwang, P. B. Pedersen, & I. Daibo (Eds.), *Progress in Asian social psychology: Conceptual and empirical contributions* (pp. 29-42). Westport, CT: Praeger.
- Choi, S. C., & Kim, U. (2004). Emotional attachment as the basis of trust and interpersonal relationships: Psychological, indigenous and cultural analysis. In B. N. Setiadi, A. Supratiknya, W. J. Lonner, & Y. H. Poortinga (Eds.), *Ongoing themes in psychology and culture* (pp. 97-113). The International Association for Cross-Cultural Psychology.
- Deutsch, M. (1958). Trust and suspicion. *The Journal of Conflict Resolution*, 2, 265-279.
- Dirks, K. T. (1999). The effects of interpersonal trust on work group performance. *Journal of Applied Psychology*, 84(3), 445-455.
- Doney, P. M., Cannon, J. P., & Mullen, M. R. (1998). Understanding the Influence of national culture on the development of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 601-602.

- Fukuyama, F. (1995). *Trust: Social virtues and the creation of prosperity*. New York : Free Press (구승희 역. 1996. *트러스트: 사회도덕과 번영의 창조*. 서울: 매일경제신문사).
- Gambetta, D. (1988). Can we trust?. In D. Gambetta (Ed.) *Trust: Making and breaking cooperative relations* (pp. 213-237). Cambridge, Massachusetts: Basic Blackwell.
- Hagen, J. M., & Choe, S. (1998). Trust in Japanese interfirm relations: Institutional sanctions matter. *Academy of Management Review*, 23(3), 601-620.
- Hosmer, L. T. (1995). Trust: The connecting link between organizational theory and philosophical ethics. *Academy of Management Review*, 20(2), 379-403.
- Jones, G. R., & George, J. M. (1998). The experience and evolution of trust: Implications for cooperation and teamwork. *Academy of Management Review*, 23(3), 531-545.
- Kramer, R. M. (1999). Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions. *Annual Review of Psychology*, 50, 569-598
- Lewicki, R. J., McAllister, D. J., & Bies, R. J. (1998). Trust and distrust: New relationships and realities. *Academy of Management Review*, 23(3), 438-458.
- Lewis, J., & Wiegert, A. (1985). Trust as a social reality. *Social Forces*, 63, 967-985.
- Luhman, N. (1979). *Trust and power*. New York: John Wiley and Sons.
- McAllister, D. J. (1995). Affect-and cognition-based trust as foundations for cooperation in organizations. *Academy of Management Review*, 38, 24-59.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393-404.
- Yamagishi, T., & Yamagishi, M. (1994). Trust and commitment in the United States and Japan. *Motivation and Emotion*, 18, 129-166.
- Zucker, L. G. (1986). The production of trust: Institutional sources of economic. In B. M. Staw, & L. L. Cummings(Eds.), *Research in organizational behavior* (pp. 55-111). Greenwich, CT: JAI Press.

1 차 원고 접수일 : 2005. 1. 5

최종 원고 접수일 : 2005. 1. 19

Cultural Approach on the Basis of Interpersonal Trust and Distrust in Korean Culture

Sang-Chin Choi	Kibum Kim	Oh-Soon Kang	Ji-Young Kim
Chung-Ang University	Sungkyunkwan University	Chung-Ang University	

The present study was to investigate the basis of trust and distrust from the perspective of cultural psychology. We conducted a qualitative approach in terms of the reason to and psychological functions of trust and distrust. We also focused on the viewpoint of the relations between trust and distrust whether they are located on the continuum or independent dimensions. A total of 362 subjects participated in this study. The results revealed that the main reason to trust was interpersonal relationship, which indicated they have known each others well. On the other hand, the reason to distrust was based on the judgement of inconsistency between words and deeds, and other's selfish behavior. Therefore, the basis of trust and distrust was not only different but also located on the continuum. In addition, the principal psychological function of trust was a psychological safety, whereas that of distrust was a psychological anxiety.

key words : Trust, Distrust, Culture, Maum (Mind), Weness · Cheong Relationship