

관제 행위의 심리 기제 분석

† 김병선, 김형준*, 김옥석*

†,* 서해지방해양경찰청 경비안전과 진도연안VTS

Analysis on mind mechanism of coastal VTS service

Kim byung sun, Kim hyung Jun, Kim ok suk

West Regional KCG, Jindo Coastal VTS

요 약 : 인간의 모든 행위가 그러하듯 VTS 관제 역시 관제사의 마음에서 시작된다. 관제의 시작이 되는 심리적 동기(마음)는 집단무의식, 공포, 책임감, 인간애로 대별되며 이들은 관제사를 각성시키고 관제 전반을 지배한다. 그 중 상위요소(책임감, 인간애)는 기본요소에 비해 보다 긍정적으로 관제 행위에 적용되므로 VTS 운영 목적인 해상교통안전 달성을 위한 효과적인 수단이 될 수 있다. 관제사가 이러한 덕성을 함양할 수 있도록 교육 과정의 개선이 필요하다.

핵심용어 : 심리적 동기, 각성, 집단무의식, 공포, 책임감, 인간애, 해상교통안전

ABSTRACT : *VTS service results from VTS watchman's mind as all other human conducts. Psychological motivations are divided into 4 factors ; collective unconscious, fear, responsibility, humanity. These motivations are beginning of VTS. Motivations awaken watchman and effect all other steps of service. Out of these motivations, higher factors ; responsibility and humanity act very positively and can be best solution for safety of vessel traffic ; the purpose of coastal VTS. Therefore, VTS officers should be educated to build up these virtues in their mind.*

KEY WORDS : *Psychological motivations, awakening, collective unconscious, fear, responsibility, humanity, maritime traffic safety*

1. 서 론

마음이 사람을 움직인다. 인간의 모든 사고와 행동은 마음의 산물이다. 휴식을 취하거나 식사를 하는 단순한 일에서부터 책을 읽거나 글을 쓰는 복잡한 작업에 이르기 까지 동기 없는 행위는 없다. 마음은 내면 깊숙한 무의식을 통해 암암리에 일상을 지배하기도 하고 분명하고 강한 신념의 모습으로 역사의 물줄기를 바꾸어 놓기도 한다. 모성애는 여성으로 하여금 육아를 가늠케 하고 사명감은 경찰로 하여금 위험한 상황에서 목숨을 걸게 하며 맹수를 두렵게 여기는 태생적 공포를 통해 인류는 무기를 만들고 과학을 발전시켰다.

마음이 관제사를 움직인다. 관제 역시 사람이 하는 일이며 그 이면엔 반드시 심리적 동기가 있다. 관제는 그냥 저냥 절로 이루어지는 것이 아니라 관제사 내면의 어떤 요소의 발현을 통해서만 현실화 되는 것이다.

본 연구에서는 관제 행위를 단계별로 개관하고 그 이면에 있는 심리적 동기를 집단무의식, 공포, 책임감, 인간애의 4가지로 대별하여 각각의 요소가 관제 행위에 어떻게 작용하고 결과적으로 해상교통안전에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 한다. 또한 이를 통해 해상교통안전에 보다 효과적인 관제사 교육 개선 방향을 가늠해 본다.

2. 관 제

일반적으로 관제 절차는 관찰 → 확인 → 정보제공(or 권고/

지시)의 3단계로 이해되나 내적 동기 없는 행위는 없으므로 본 연구는 관제 행위를 심리적 동기의 발현 → 각성 → 관찰 → 확인 → 정보제공의 5단계로 구분한다.

심리적 동기란 곧 마음이다. 마음이 발동하여 관제 업무가 시작되므로 '동기'인 것이다. 마음은 개인이 경험한 모든 것의 축적이다. 따라서 새로운 체험, 학습, 교육을 통해 변형될 수 있다. 심리적 동기는 언제나 다수의 요소가 복합적으로 작용하며 이를 통해 관제사는 각성한다.

각성이란 '정신 차리는 것'이다. 깨어있지 못한 관제사는 목전의 위험한 상황을 인식하지 못한다. 어두운 방에서 불을 켜야 비로소 사물을 식별 할 수 있듯이 관제사는 의식이 고양된 후에야 비로소 관찰할 수 있다. 각성은 일종의 정신적인 힘이며 관제 업무 전체를 이끄는 에너지다.

관찰이란 관제 설비에 의해 수집·처리된 해상 교통 상황을 관제 모니터를 통해 주시하는 것을 말한다. 즉 '보는 것'이다. 하지만 그것은 단순한 응시가 아니다. 해상 교통 사고 예방이라는 분명한 목적의식 하에 수행되는 지속적이고 적극적인 바라봄이다. 따라서 관제사의 의식적인 노력 없이는 실효적인 관찰도 없다. 관제사는 근무 시간 대부분을 관찰에 할애한다. 관제의 성공은 관찰에 달려있다.

확인 은 예상되는 해상 교통의 위험성 여부와 그 정도를 파악하는 행위를 말한다. 선박 상호간의 근접 상황이나 선박이 조우할 수 있는 항행장애물 등을 파악하는 관제 행위의 중간 단계이다. 확인은 항해 관련 법률과 지식, 관제사 개인의 조건 경험

에 근거하여 수행되는 인식 과정이다. 전 단계인 관찰이 각성 상태에서 효과적으로 수행되고 있다면 확인은 관찰과 동시에 즉각적으로 이루어진다.

정보제공은 관찰·확인을 통해 수집한 정보를 해당 선박에 전달하는 행위이다. 일반적으로 사실의 적시나 주의 환기의 형식을 취하나 상황에 따라 권고나 지시으로써 행해지기도 한다.

이상에서 살펴보았듯 심리적 동기의 발현은 관제 행위의 첫 단추이며 그로 인한 각성의 힘은 관제 업무를 지속하기 위한 동력이 된다. 이제 관제의 시작이 되는 심리적 동기를 규명해 본다.

3. 기반 동기 : 집단무의식과 공포

3.1 집단무의식

심리학자 융은 인류가 현재에 이르기 까지 오랜 경험을 통해 저장해온 모든 잠재적 기억 흔적을 집단무의식이라 정의하고 이것이 인간의 성격구조와 기능에 기초가 된다고 파악하였다. VTS 센터 역시 사람이 영위해온 소(小)사회로써 근무하는 이들의 사고와 행위가 축적되어 형성된 집단무의식이 존재한다. 이는 관제사가 특정 상황에 반응하는 행동 패턴, 관제사 공통의 기질이나 근무 자세로 설명된다. 일종의 관제 ‘문화’인 셈이다. 이 집단무의식은 관제사 개인에 내면화되어 최소한의 근무 기준으로 작용한다.

심리적 동기으로써 집단무의식은 관제사를 각성시키지 못한다. 하지만 언제나 다른 심리적 요소의 기저에서 암암리에 관제 행위에 영향을 미친다.

3.2 공포

공포는 본인 또는 타인의 사고 경험이나 관제 실패 시 받을 수 있는 불이익, 자신을 향한 동료들의 부정적 평가에 대한 두려움 등에 의해 형성된다. 공포 요소에 의해 관제사는 관제를 자신을 불안케 하는 원인을 제거하기 위한 작업으로 해석한다.

공포는 관제사를 각성시키는데 효과적이지만 이 요소에 의해 강하게 동기 부여된 관제사는 관제 서비스의 수혜자인 선박을 자신에게 근심을 안겨주는 부정적인 대상으로 인식하기 쉽고 사후 책임 면제를 위한 관제에 집중하는 경향이 있다. 또한 공포 요소는 비상 상황 발생 시 유연하고 합리적인 사고를 저해 한다. 두려움을 자극하는 외부 요소가 사라지면 공포는 동기부여의 힘을 상실한다. 달리는 말에 가하는 채찍과 같다.

관제 실패로 인한 사고의 경험이나 발생한 사고로 인해 불이익 처분을 받은 경력 있는 관제사 일수록 공포 요소의 비중이 높다. 사고 발생 후 처해지는 징계 등의 조치는 관제사 내면의 공포를 강화시킨다.

4. 상위 동기 : 책임감과 인간애

4.1 책임감

책임감은 맡은 바 직무를 완수하고자 하는 의지, 국민의 생명과 재산을 보호하는 해양경찰로써의 사명감, 종교적인 의미의 소명 의식, 해상 교통 전문가로써의 프로의식 등으로 설명

된다. 이 요소는 사고 예방을 지향한다.

책임감은 관제 행위 전반에 긍정적인 요소로 작용한다. 관제사는 공포에 의해서도, 책임감에 의해서도 각성되지만 전자가 관제사를 쉽게 지치게 하는 반면, 후자는 관제사 개인과 센터 전체에 지속적인 에너지로 작용한다. 또한 책임감 있는 관제사는 법률과 규정을 중시하여 절차에 맞는 합규적인 업무 수행을 추구한다. 단, 관제사 지위가 소실되면 동기부여 작용하지 않는다.

4.2 인간애

인간애는 인간을 지고의 가치로 여기는 인본주의, 타인의 고통과 슬픔에 공명하는 연민, 맹자가 말한 측은지심 등으로 설명된다. 인명의 수호를 지향한다.

인간애를 통해 관제사는 선박을 업무의 대상으로 인식하는 한계를 넘어 선박에 승선했을 때의 ‘사람’이 업무의 최종 목적임을 이해하게 된다. 관제사 지위를 상실하면 같이 소멸하는 책임감과 달리 인간애는 지위나 직책에 관계없이 발현된다. 인간애 요소는 그 자체로 강력한 에너지원이 되어 지속적인 관찰·확인, 효과적인 정보 제공을 가능케 한다. 따라서 인간애에 의해서 강하게 동기 부여된 관제사는 관제 업무 전반에 있어 탁월한 역량을 발휘한다.

더불어 상위 요소에 의한 관제는 건강한 해상교통문화를 조성하는 데에 이바지 한다. VTS 서비스는 최종적으로 관제사의 말(교신)으로써 행해지며 목소리에 담긴 관제사의 진심은 관제 채널을 청취하는 모든 이에게 전해지기 마련이다. 또한 VTS의 교신 내용은 선박 운항자에게 일종의 교범으로 인식되는 경향이 있어 이러한 진정성 있는 관제가 오랜 기간 행해지면 결국 그 해역의 항행 문화 자체가 성숙되는 것이다. 이는 VTS가 달성할 수 있는 최대의 성과이다.

5. 결 론

심리적 동기는 기반 요소를 바탕으로 상위 요소가 결합하여 발현되며 관제사를 각성시키고 고양된 의식을 통해 관제사는 관찰하고 확인하며 정보를 제공한다. 그 중 상위 요소는 기반 요소에 비해 개개의 해상 교통 위험 상황을 해결하는데 보다 효과적일 뿐만 아니라 그 동기가 지니는 가치는 결국 선박 운항자에게 전이되어 해상 교통 문화를 건강하게 한다.

하지만 현재 시행되고 있는 관제사 교육 과정은 관제사의 내면에 거의 주목하지 않는다. 고가의 관제 설비나 최신의 운용 시스템, 관제 지식의 습득도 중요하지만 VTS 관제 품질을 결정하는 가장 핵심적인 변수는 관제사 개인이다. 관제사가 관제한다. 관제사의 올바른 덕성 함양이 VTS 운용 목적인 해상 교통 안전 달성을 위해 가장 효과적인 방법이다.

참 고 문 헌

[1] 서울대학교 교육연구소(1995), 교육학용어사전