

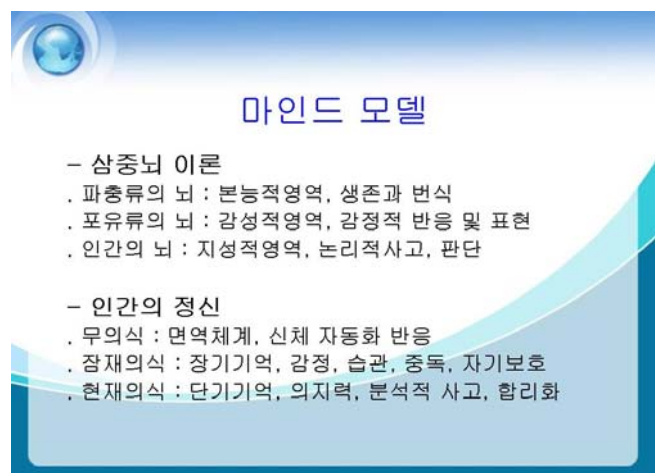
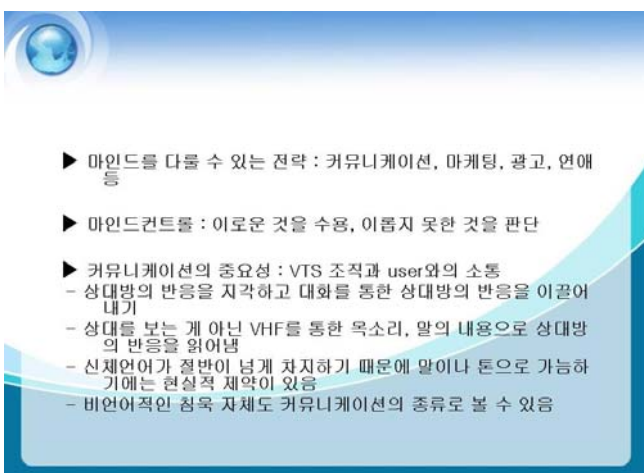
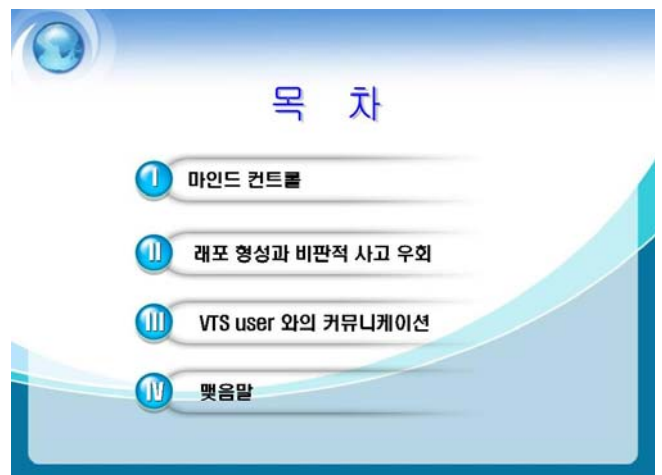
VTS와 마인드 모델에 대한 분석연구

김재일,* 김재수*

*여수 해상교통관제센터 관제사·관제실장

요약 : 상황에 따라 사회적 구조가 바뀌는 것은 우리 사회가 역동성을 띠고 있다고 할 수 있다. 어떤 조직이나 마찬가지로이지만 상호 소통하기 위해 커뮤니케이션의 중요성은 막대하다. 이러한 커뮤니케이션의 중요성은 VTS에서도 찾아볼 수 있는데, 상황을 마인드 모델에 적용시켜 VTS가 가지는 특수한 상황을 분석하고, 심리적으로 적용하여 VTSO와 user와의 관계에 좀 더 신뢰를 쌓을 수 있는 방안을 모색해 보았다.

핵심용어 : VTS, 커뮤니케이션, 마인드 모델, 밈, 레포 형성, 프레임 컨트롤,



* 대표저자 김재일 jaeil007bang@korea.kr 061-650-6070

▶ 임의 정의

- 생물의 유전자와 같이 어떤 사상이나 문화적 요소 등의 단위를 뜻함
- 유전자와 같이 자신을 복제시켜서 널리 퍼뜨리는 성질
- 미메틱스 : 믿을 활용하는 기법으로 생각이라는 것이 어떻게 구성되며, 어떻게 전파되고, 나에게 전파되는 믿을 어떻게 막는지 생각함
- VTS에서의 믿이란? : 정보제공, 지시 기타 user에게 하는 모든 언행

▶ VTS와 믿의 관계

- 관제사와 user와의 관계
- 주도권이 있는 사람이 알파, 주도권이 없는 수동적인 베타
- 믿들의 전파는 서로가 이런 관계속 속에서 항상 고정되어 있지 않고 역동적으로 움직임
- 믿을 상대방에게 전파시키고자 한다면 사회역동성을 통한 상대방의 관계에서 알파가 되어야만 믿을 쉽게 전파

▶ 알파와 베타 관계

- 알파는 비전을 가진 사람
- VTS는 시각우위형의 범주 : vision을 체크하고 자신의 그룹(user)을 지속적으로 체크
- User : 정각우위형, 보는 사람이 아닌 받아들이는 사람
- VTS에서의 믿이란? : 정보제공, 지시 기타 user에게 하는 모든 언행

▶ VTS와 user와의 관계 형성

- 래포의 형성 : 신뢰감, 친근감의 복합적 형태
- 친구나, 부모님, 연인에 대한 감정
- 의식으로는 알 수 없는 깊은 차원의 유대관계
- 신뢰감 형성이 중요

▶ 래포 형성

- Listen : 상대에게 동조하려면, 남의 이야기를 잘 듣는게 중요
- Monitoring : 상대에게 관심을 가지고 관찰하는 것
- 밥 먹고 살아가야 하는 일이니깐, 문제가 생기면 나한테 피해를 줄 수 있으니깐, (부정적 생각)
- 관심을 갖고 관찰하면 보통 깨닫지 못하는 것들을 알게 됨
- (예) 항상 들어오는 선박인데 코스가 이상하다, 외국인 선원이라서 항해에 서툴다

▶ 인간의 정신

- 무의식 : 면역체계, 신체 자동화 반응
- 잠재의식 : 장기기억, 감정, 습관, 중독, 자기보호
- 현재의식 : 단기기억, 의지력, 분석적 사고, 합리화
- ⇒ 제안(각각의 의식에 생각이나 의견을 제시)
- ⇒ 비판적 사고(의부의 제안이 잠재의식에 무작위로 영향을 미치지 못하도록 의식이 만들어낸 변화력)

▶ 비판적 사고 우회

- 비판적 사고를 구성하는 가장 기본적인 논리 : 왜(why?)
- user가 납득할 만한 예를 제시할 수 있다면 쉽게 비판적 사고를 우회, 잠재의식에 들어갈 수 있음
- VTS와 user와의 관계 : 생판 모르는 사람이 아닌 신뢰감을 줄 수 있는 협력관계 및 알파와 베타 관계
- 왜? : 관련규정에 따라야 한다, user의 안전을 위해서 권유나 지시, 관련규정을 따르지 않으면 징계(과태료 등)를 준다.
- user를 납득시키는 것 : 의미를 부여
- 여기에서 의미라는 것은 VTS가 하는 대화(단어)가 선박의 안전 위해서 하는 말이고, VTS를 의존하게 하여 VTS가 결정할 의미 받아들이는 입장

VTS user 와의 커뮤니케이션

예시) 입항 시 ETA 보고를 하지 않았을 경우

1. VTS : Korea 1호 감도있습니까?
korea 1호 : 감도 없습니다. 말씀하세요.
VTS : 항해하시느라 수고 많으십니다. 관제구역 100마일 전에 ETA보고를 하셔야 하는데 하지 않았네요. 항해 당직중에 바쁘셔서 잊어버리셨다 보네요.
korea 1호 : 아 그렇습니까? 죄송합니다. 지금 하겠습니다.
VTS : 다음번에는 잊지 말고 하시기 바랍니다. 말씀하세요.

2. VTS : korea 2호 감도있습니까?
korea 2호 : 감도 없습니다. 말씀하세요.
VTS : 귀선 ETA 보고 했습니다?
korea 2호 : 네?
VTS : ETA보고 하셨나구요.
korea 2호 : 아 안했네요? 죄송합니다. 한 줄 알았네요....
VTS : 관제구역 100마일 전에 ETA 보고 하는 거 모르십니까? 저번에도 그러신 것 같은데 왜 입항할 때마다 빼먹습니까? 지금 보고하세요!!

→ 사례1 과 비교하여 사례2의 경우 말투나 어감에서 user에게 불쾌감 및 파장을 줄 수 있음

예시) 충돌의 위험성이 있을 경우

1. VTS : Korea 1호 감도있습니까?
korea 1호 : 감도 없습니다. 말씀하세요.
VTS : 귀선이 우현변침 하셔야겠네요.
korea 1호 : 우현변침이요? 이대로 가는 게 좋을 것 같은데요.
VTS : 귀선이 현재 그 상태로 가게 되면 위험하게 됩니다. 현재 전방에 출항선이 있기 때문에....(중략)....소향선과의 거리가 너무 가까워 충돌 위험이 있습니다.
⇒ 선박에게 위험하다는 인식을 심어주는 것(의미 부여:선박의 안전) user에게 신뢰감을 준 상태, 알파의 입장

2. VTS : korea 2호 감도있습니까?
korea 2호 : 감도 없습니다. 말씀하세요.
VTS : 귀선이 우현변침 하셔야겠네요.
korea 2호 : 우현변침이요? 좌현변침하는게 좋을 것 같은데요.
VTS : 귀선 그대로 가면 위험합니다. 우현변침하세요.
korea 2호 : 우현 변침하면 우현쪽에 Buoy와 가깝고, 정박선에 지장을 줄 수 있고....좌현 변침해서 가겠습니다.
VTS : 좌현변침하시면, 더 상황이 어려워집니다. 협조를 왜 안하시는 겁니까?...

VTS user 와의 커뮤니케이션

▶ 말투와 메타

- 커뮤니케이션 상황에서 대화상의 맥락이 서로 다르면 완전히 다른 의미가 되는, 서로 오해할 수 있는 소지가 있음
- 말투(Milton)패턴 : 삭제, 왜곡, 일반화, 육하원칙 X
- 메타(Meta) 패턴 : 모든 언어구조가 명확하게 밝혀져 있는 것, 육하원칙에 의거.
- 예시)1. 어제 거기 참 좋았어
- 예시)2. 어제 저녁7시부터 9시까지 여수연 인근 식당에서 한 회식은 분위기가 화기애애하고 서로에게 술 강요하는 분위기도 없어서 참 좋았지..

▶ VTS에서의 커뮤니케이션

- IMO 표준해사통신영어에 의거 간결하고 명확하게 하여야 함.
- VTS 언어는 말투, 메타 패턴을 적절하게 사용하여 상대방이 오해할 만한 소지를 없애야 함.
- 예) 귀선 그쪽으로 가시면 위험합니다.
- VTS의 의도와는 달리 상대방이 다른곳으로 가게됨. 오해의 소지가 있음.
- 예) 귀선 현재 위치에서 계속해서 그 코스와 스피드로 가시면 전방 2시방향에 출항선과 같이 따라 입항하는 입항선과 충돌할 수 있으니 위험합니다.
- 교신이 길어지고 필요하지 않는 정보 전달될 소지가 있음. 대화의 피로도가 증가함.

- <Wanted>

감사할 줄 알고, 뜨거운 열정이 있으며, 7번 쓰러져도 8번 일어나는 그런 사람을 원합니다.

- <Hated>

어려운 일을 참을 줄 모르고, 열정이 없거나, 감사할 줄 모르는 사람은 싫습니다.

- Create your Day

Life is not about finding yourself

Life is about creating yourself

- 하루 시작전 10분간 상상하기. 오늘 하루 내세상이 어떻게 돌아갈지. 행동 하나하나를 머리속으로 그려보기

- 인수인계 전 머리속으로 상황을 그려보기