

4장. 사회생활 속의 추론과 판단

우리는 사회생활을 하면서 접하게 되는
사건에 대해 다양한 추론과 판단을 한
다. 그러한 추론과 판단은 정확한 것일
까?



1. 정보의 수집

1) 신념과 선입견의 영향

- 콜레쇼프(Kuleshov) 효과 : 사전기대에 이해 같은 장면에 대한 해석이 달라지는 것을 이용하는 것으로 남자의 얼굴 전에 죽은 여인, 노는 여자아이를 보여주었을 때 슬프거나 행복하게 보인다.<가역성 도형의 사례>

- 신념의 필요성

: 한번 받아들인 신념은 잘 바뀌지 않는다.

사례> 소방관이 모험적이거나 조심성이 있어야 한다는 사례를 보여주고 이 사례가 극히 드문 경우라고 알려줘도 사람들의 생각은 잘 바뀌지 않았다.

: 사람들이 상황을 이해하는데 도움이 되는 설명을 한번 갖게 되면 다른 설명의 타당성을 깎아 내리고 잘 받아들이지 않는다.



2) 확증적 정보탐색

- 기대나 가설에 맞는 정보를 선택적으로 수집

사례> 대학생에게 처음 만나는 사람의 성격을 알아보는 설문지를 고르게 했을 때 내향적인지를 알고자 하는 사람은 내향성을 질문하는 문항을 선택

- 자성예언 현상

사례> 사람은 자기 생각이 맞는지를 확인하는 질문을 하고, 그런 질문을 받는 사람은 긍정적인 대답을 하기 쉽다. 가령, "파티를 좋아하죠?"라는 질문에 "글쎄 가끔은?"이라고 대답할 가능성이 높다.

사례> 초등학교 학생의 지능을 틀리게 알려주었을 경우 교사의 기대로 인해 학생에 대한 태도도 달라지고 그로 인해 학생의 성적이 향상됨(피그말리온 효과)



- 사전기대가 잘못된 판단을 유도하는 경우

① 기대가 날조되었을 때

: 호남인에 대한 부정적 지역적 편견

② 사전기대가 정보수집에 미치는 영향을 인식하지 못할 때

: 호남인에 대한 편견을 객관적 근거가 있다고 생각하는 것

③ 선입견에 의한 기대를 바꿀 수 있는 정보를 접하지 못하는 것

: 경영자가 특정지역 지원자를 면접에서 거르는 것



- 표본의 편파성

: 판단을 위해 정보를 수집할 때 편파적 자료가 수집된다는 사실을 잘 모르고 알려주어도 무시한다.

사례> 교도관의 인터뷰 장면을 보게 하고 한 집단은 인간적으로 대하는 다른 집단은 짐승처럼 다루는 것으로 제시한 후 한 조건에서는 그런 사람이 드물다고 하고 다른 조건에서는 대부분이 그렇다고 이야기했을 때 사례의 대표성은 교도관에 대한 판단에 영향을 주지 않았다.

- 표본의 크기

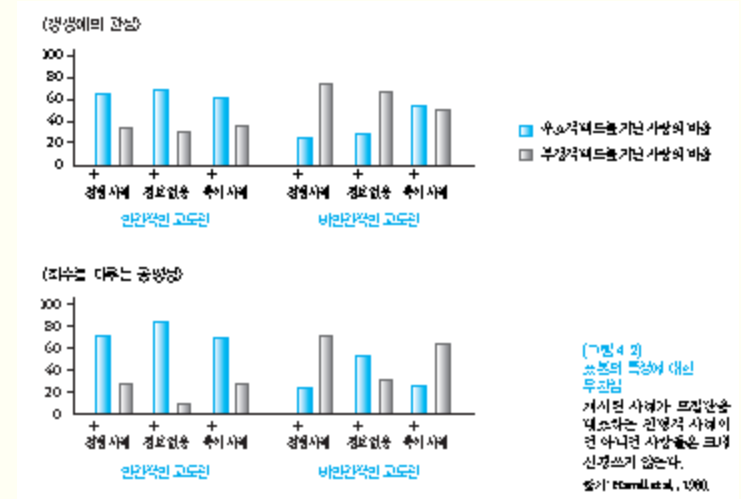
: 큰 수의 법칙에 따르면 큰 표본일수록 모집단의 특성을 잘 반영하는데 사람들은 작은 표본만으로도 자신의 판단을 확신하는 작은 수의 법칙을 따른다.

사례> 자동차의 평균수명이 15만km라는 것과 본인이 25만 km를 타고 다녔을 때?

- 사례 대 통계정보

: 통계정보와 사례정보가 있을 때 사례정보를 더 신뢰하는 경향을 보인다.

사례> 전공과목을 전체 학생의 평가(통계자료)와 몇 명의 패널이 내린 평가와 촌평을 주었을 때 사례정보를 더 믿고 확신 정도도 더 높았다.



2. 정보의 취합과정

1) 자료에 근거한 우리의 판단은 일관적이지 않다.

: 인간은 컴퓨터에 비해 일관된 판단을 하지 못한다.

: 이유

- 사전경험 : 면접관마다 다른 경험을 적용할 가능성이 있다.

- 바로 전의 판단 : 바로 전에 어떤 사람을 면접했는지에 따라서 다음 판단이 달라질 수 있다.

: 이것이 전문가시스템이 선호되는 이유이다.

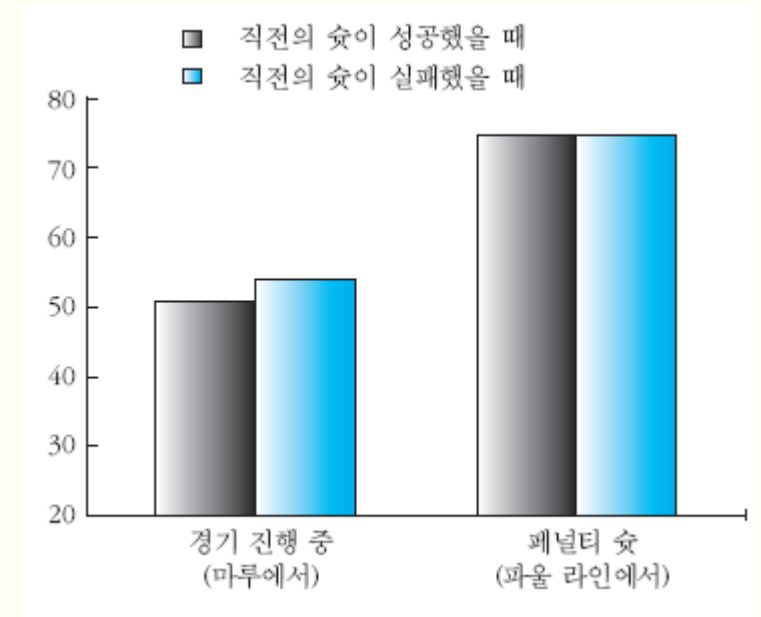
2) 사상 간의 관계파악

: 우리가 사건 간의 관계를 제대로 파악하기 위해서는 네 가지 상황을 함께 고려해야 하지만 그렇지 않은 경우가 많다.

: 인간은 사전기대에 따라 자신의 기대에 맞으면 잘 기억하고 그렇지 않은 것은 무시한다.

사례> 농구에서 달아오른 손(hot hand) 현상의 오류

		분석가의 권유	
		권유종목	비권유종목
시장가격	상승	A	B
	하락	C	D



: 상관의 착각(착각적 상관)

- 관계가 없는 두 사건 간의 관계를 관계가 있는 것처럼 생각하는 것

- 착각적 상관에 작용하는 두 요소

(1) 두 사건이 관련되어 있으리라는 사전기대

(관찰자가 가설이나 선입견을 가지고 있을 때 더 일어남)

(2) 두 사건이 피상적이라도 특성을 공유하고 있다고 생각

- 사례 > Hamilton & Gifford(1976)

: A(큰 집단)와 B(작은 집단)의 행동들 중 2/3는 좋은 행동, 1/3은 나쁜 행동으로 말해주고 시간이 지난 후 나쁜 행동이 어느 집단의 것인지 물어보면 B집단의 행동으로 판단함(소수 집단에 대한 부정적 편견의 원인).

2011년 국내 거주 외국인 및 내국인 범죄율

구 분	외국인 체류자	내국인
전체 인구	139만5077명	5073만4284명
피의자 수	2만6915명	187만9748명
비 율	1.9%	3.7%

※ 자료 = 경찰청



3. 통제감의 작용

* 사람들은 두 사건의 상관관계를 인과관계로 오인하는 경우가 많다.

사례> 구름과 비, 성행위와 임신

* 특히, 우연히 발생한 사건 중 하나가 선행했을 때 인과관계로 판단함

사례> Skinner의 미신행동, 야구선수의 미신행동

1) 통제감의 착각

: 통제할 수 없는 상황에서 자신의 행위와 결과를 연결시키는 것

사례> 기우제

: 통제감의 욕구(need for control)

사례> Langer(1975)의 연구 - 미식축구 복권번호를 스스로 선택했을 때가 배정받은 사람보다 당첨 가능성을 더 높게 판단함

: 통제감의 긍정적 효과

사례> 요양원에서 스스로 메뉴 등을 선택하도록 한 집단이 활동도 늘고 만족감도 높았다.



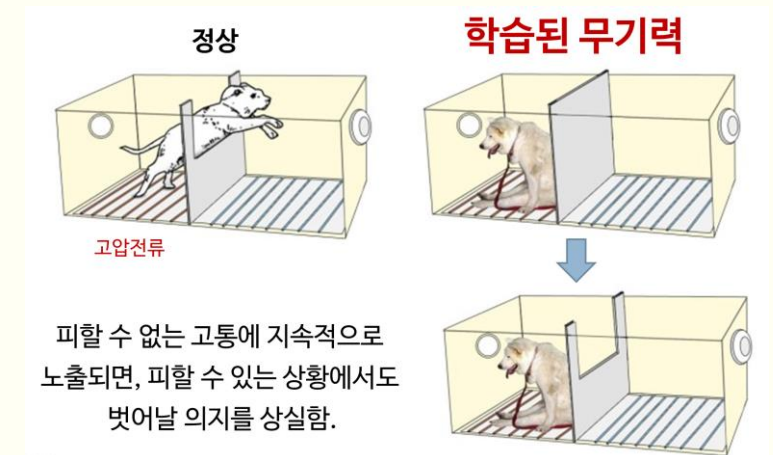
2) 통제감의 상실

- : 통제감을 상실하면 고통을 느끼고, 수행력이 떨어지고, 분노를 느끼고, 우울과 무력감에 빠지므로 상실위기에서 초기에는 통제감을 회복하고 유지하려고 함
- 사례> 점성술이나 음모론(911사건과 CIA)에 대한 믿음
- : 통제감을 느꼈던 상황을 회상할 때보다 상실했던 상황을 회상할 때 음모론을 더 신뢰하는 경향을 보임
- : 통제감 회복의 시도가 실패하면 무력감에 빠지고 우울해지는 학습된 무력감을 보이며 다음에 주어지는 과제를 쉽게 포기하는 경향을 보인다.



3) 공평한 세상 가설

- : 자신이 통제하기 어려운 사건에 대해 통제감 착각을 보이는 사람은 세상 일이 우연히 일어나는 일이 없고 당사자에게 책임이 있다고 보는 신념을 보인다.
- : 이 신념을 가진 사람은 피해자를 경멸하고 심리적 거리를 두며, 현재에 불공평한 대우를 받는 사람이 사후에는 복을 받을 것이라는 생각을 갖는 경향이 있다.
- : 이 믿음이 사회를 지탱하지만 약자를 사회구조보다 당사자 탓을 하도록 한다.



4. 도식의 활용과 결과

* 사회도식은 대상에 대한 지식과 지식간의 관계 구체적 사례를 포함한 구조화된 조직체이며 인문, 역할, 자기, 고정관념 등에 대한 사회도식이 존재한다.

1) 사회도식의 활용

(1) 선택적 주의

: 사람은 상황을 파악하기 위해 사회도식에 의해 주의를 선택적으로 기울이며 이것에 몰입하면 다른 상황에 주의를 기울이지 않는다.

사례> Habris & Simons(2010) – 흑색과 백색 셔츠를 입은 사람이 농구공을 주고 받는 것에 몰입하면 고릴라복장을 입은 사람의 존재를 인식하지 못한다.

(2) 점화

: 어떤 사회도식이 활성화되느냐에 따라서 사람이나 상황에 대한 판단이 달라질 수 있다.

사례> 방금 전에 본 긍정/부정 형용사가 사람에 대한 판단에 영향



∴ 점화는 자신이 의식하지 못하는 행동에도 영향을 미친다.

사례> 노인의 특성(주름, 고집 센, 약한 등)을 가지고 문장을 작성한 사람은 그렇지 않은 조건에 비해 걷는 속도가 느려짐

(3) 도식적 처리의 기능

가) 도식은 도식과 부합하거나 모순되는 정보의 회상을 돕는다.

(문학가가 시를 좋아하거나 클럽에 출입함)

나) 도식은 부합하는 정보를 빠르게 처리하도록 하고 모순된 정보는 느리게 한다.(그러나 많이 알고 있는 분야의 정보처리가 느릴 수도 있다)

다) 도식과 관련된 정보는 자동적으로 처리되어 부족한 정보를 보충하는 역할을 한다(내현적 성격이론, 인물도식의 영향)

라) 도식은 새로운 정보의 의미를 파악하는데 도움을 준다.
(전문가는 소리만 듣고도 고장을 알아낸다.)

마) 도식은 정서를 포함하고 있다.

(사기꾼이라는 단어는 부정적 정서를 포함하고 있다)



(4) 도식적 처리의 문제점

가) 도식에 의한 자동적 처리에 의해 점화된 편견이나 고정관념에 의해 실제자료를 왜곡하거나 복잡한 현상을 단순화하여 볼 수 있다.

사례> 지방편견에 의한 면접자 판단

나) 현재 상황에서 현저하게 부각되는 특성과 관련된 도식이 촉발된다.

사례> 편견이 있던 없던 흑인을 보면 흑인에 대한 도식이 촉발되며 시간적 여유가 있으면 편견이 없는 사람은 도식적 반응을 비편견적 반응으로 대치시킨다.

다) 상대방의 성격보다 역할과 관련된 도식이 더 쉽게 촉발된다.

사례> 상대가 내성적이라는 것보다 의사라는 것이 더 많은 정보를 분다. 동창도 명랑한 사람보다 반장을 더 쉽게 기억하는데 이것은 인물에 대한 파악이 역할로 먼저 그리고 성격으로 다음에 이루어 짐을 보여준다.

- 비슷한 유형의 사람에 대한 정보를 묶어서 저장하고 있음을 시사 하는 증거이며 유사한 관계에 있는 사람들을 혼동하게 될 가능성을 보여준다.



(5) 틀 효과

: 똑 같은 행동을 단어의 순서만 바뀌어도 사고의 틀리 바뀔 수 있다.

사례> "기도하면서 담배" vs. "담배 피면서 기도"

"생존율 90%" vs. "사망률 10%" 수술동기에 영향

가) 틀 돌리기

: 틀 효과를 가져오기 위해 연상되는 내용을 바꾸어 유리한 틀로 바꾸는 것(동성애자는 인권의 틀/반대론자는 도덕적 틀 사용)

나) 전망이론

: 사람들은 최종결과에 가치를 두기보다 현재의 위치에서 이익인지 손해인지에 관심을 둔다. 즉, 이익의 틀(A,B)에서는 확보된 이익을 중시하고, 모험을 피하는데 비해 손해의 틀(C, D)에서는 확정된 손실을 기피하고 큰 손해를 보는 모험을 추구한다.

사례> 600명을 구하는 대책

A : 200명을 구함 (72% 선택)

B : 600명 살 가능성 1/3, 모두 죽을 가능성 2/3

C : 400명 죽음

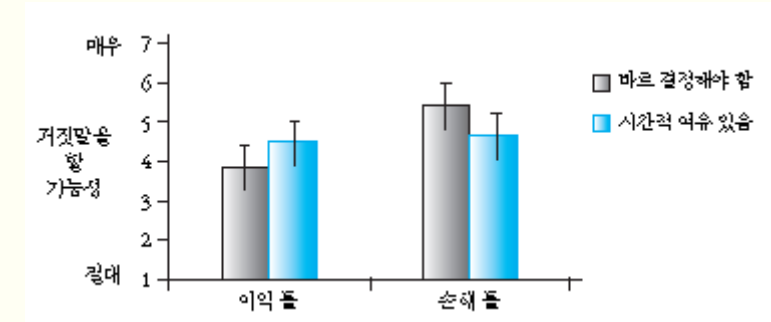
D : 아무도 안 죽을 가능성 1/3, 모두 죽을 가능성 2/3(76%)



- : 이익과 손해의 틀은 공공정책이나 비윤리적 행위에 큰 영향을 미친다.

사례> 빈곤층에 대한 복지를 재정지출 vs. 감면세액지출

사례> 쓰던 물건을 팔려고 할 때 다른 사람이 구매의향을 보였는지에 대해 거짓말을 할 가능성은 손해의 틀(못 팔 가능성이 높다)일 때가 이익의 틀(팔 가능성이 낮다)보다 높다. 그러나 가능성은 충분히 생각할 시간이 주어지면 사라진다.



(6) 판단에 대한 자신감

: 사람은 자신의 판단에 대해 지나친 자신을 가진다.

가) 스스로에 대한 판단의 정확성

: 사람들은 남보다 자신의 정서나 행위의 이유를 잘 안다고 생각하지만 사실은 그렇지 않다.

사례> 영화를 보면서 밖에서 큰 소음이 있었던 집단은 영화를 이해하는데 방해되었다고 답했지만 이해도에서 차이는 없었다.

: 사람들이 이야기하는 주관적 경험에 대한 설명은 틀릴 가능성이 크고 문제해결에도 도움이 안 되는 경우가 많으며, 자신의 경험에 대한 확신도가 높아도 믿을 만 하지 않다.

- 나) 과신현상

: 사람들은 자신이 내린 결정에 대해 지나치게 낙관적이다.

사례> 미국 우주 왕복선 챌린저호 폭발사건

사례> 전문가뿐 아니라 일반인도 뇌손상 환자의 판단에서 차이가 없었고 판단에 대한 확신도 유사하였다.

: 과신현상의 이유

- 사람들은 정보처리 시 자신의 생각을 지지하는 증거를 찾는 확증 검증 전략을 사용한다.



챌린저호 폭발 사건

다) 정당화할 수 없는 자신감

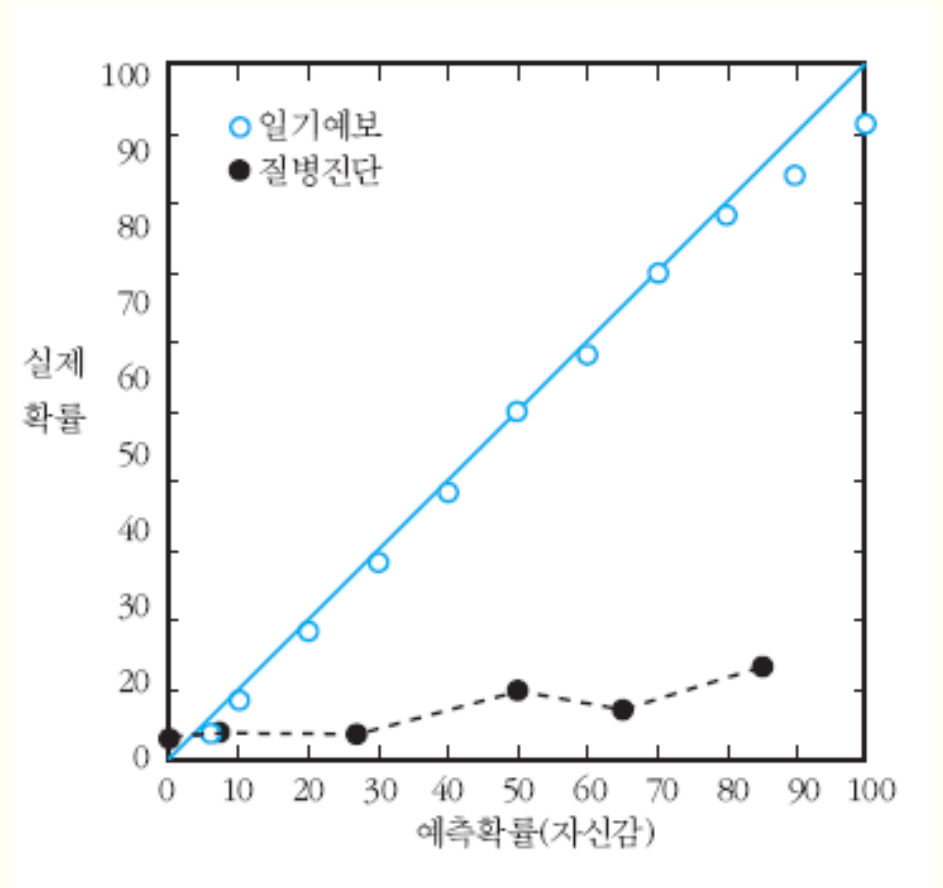
: 사람들은 판단에서 자신의 잘못을 확인하기 어렵다.

사례> 인사담당자는 자신이 뽑지 않은 사람이 일하는 것을 볼 수 없다.

: 법정에서 증인이 확신을 갖고 하는 증언이라고 확신과 증언의 정확성 간에는 상관이 높지 않으며 형사재판에서 배심원이 자신의 견해를 자신하면 변호인이 제시하는 증거를 왜곡하는 경향을 보인다.

- 라) 과신현상의 수정

- 일기예보와 같이 늘 즉각적 피드백을 받는 사람은 과신이 줄어든다.
- 판단이 틀릴 가능성을 고려하도록 하면 과신이 줄어든다.
- 행동을 할 때 발생할 수 있는 상황화를 예측해보도록 하면 과신이 줄어든다.



5. 일상의 판단은 효율성 추구: 어림법의 활용

*사람들은 매일 150개 이상의 선택을 하며 이 중 30개에서는 신중을 기한다.
사람들은 복잡하게 생각하지 않고 단순화하여 도식처리를 하거나 지름길 해결방략인 어림법을 사용한다.

1) 대표성 어림법

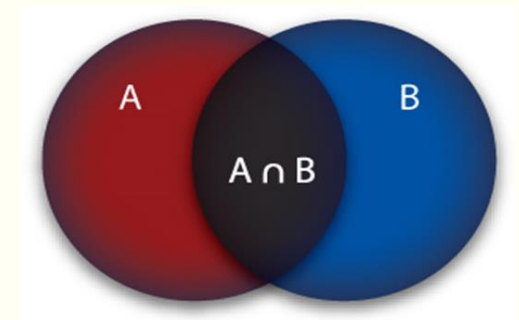
: 사람들은 어떤 사람의 특성이 비교할 범주에 대한 고정관념과 비교하여 어느 것과 더 유사한지에 의해 판단한다. 대표성 어림법이 잘못된 이유는 교집합의 오류에 의한 것이다. 즉, 두 개의 복합사건이 동시에 발생할 확률은 어느 한 사건이 발생확률보다 클 수 없다.

: 대표성 어림법이 생기는 이유

가) 사례표본의 특성이 모집단의 특성과 유사하다고 일반화하기 때문
사례 > 사물의 특성과 인간의 특성 - 인간은 유사하기 어렵다.

나) 기저율을 무시하는 인간의 추론방식에 기인(사람들은 설명하는데 적절한 도식이 있을 때는 기저율을 무시하며 자신의 판단을 더 확신)

- 홍길동은 외향적이며 총명한 27세의 남성이다. 대학에서 심리학을 전공했고 사회양극화 문제 해결에 관심을 가지고 있으며 반미시위에 가담하기도 했다.
- 홍길동의 관한 다음 진술 중 더 그럴듯한 것은?
 - (a) 홍길동은 은행원이다.
 - (b) 홍길동은 은행원이며 적극적인 사회운동가이다.



2) 가용성 어림법

: 어떤 사건이나 사물의 가용성 즉, 기억이나 상상이 용이한지에 따라 판단한다.

: 가용성에는 실제 빈도나 접촉회수, 끔찍한 정도 등이 영향을 미칠 수 있다.

사례> 비행기 사고(1억 마일 당 0.08)의 위험성을 자동차 사고(16.16명)에 비해 더 높게 생각함(언론보도의 영향)

: 생생한 정보의 효과 – 배심원들의 판단에 생생한 정보는 당장의 판단보다 미래의 판단에 더 큰 영향을 미친다.



3) 닳 내리기 효과

: 판단의 출발점을 어디에 잡느냐가 판단에 영향을 준다

사례> 한강의 길이는 500km or 5000km?

사례> 친구가 운동을 얼마나 잘 하느냐의 판단은 자기와 비교



4) 시뮬레이션 휴리스틱

: 어떤 사건의 발생가능성을 그 사건의 발생을 상상하기 쉬운 정도에 근거하여 추론하는 것

사례> 교통체증으로 비행기가 떠난 후 30분 늦은 조건과 5분 늦은 조건 중 어느 쪽이 더 화가 났을까?



6. 일상의 판단에서 작용하는 두 유형의 사고

* 일상적 판단에서 우리는 순간적으로 빠르고 자동적으로 작용하는 사고체계 1(직관적 사고로 어림법이나 도식 포함)과 느리고 의식적으로 작용하는 사고체계 2(논리적 사고)가 있다. .

1) 일상적 추론(체계 1)의 놀랄만한 적응력

: 진화심리학적 관점에서 직관적 사고는 인간의 인지능력의 한계에 대응하여 생존에 중요한 것에만 주목하고 나머지는 무시하도록 만들어진 것일 수 있다. 즉, 어림법과 직관 같은 사고체계 1은 변화무쌍한 환경 속에서 우리가 생존할 수 있도록 진화된 결과이다.

사례> 인간에게 통계나 확률은 친숙하지 않은 정보이므로 같은 상황을 확률보다 빈도로 제시되었을 때 더 정확하게 판단한다.

사례> 퍼팅에서 일반인은 짧은 시간에서 실수가 많지만 프로골퍼는 실수가 더 적었다. – 숙련된 활동은 자동적으로 이루어지며 의식수준에서 수행하면 오류가 증가한다.

〈표 4-2〉 판단 시 작용하는 두 가지 사고체계의 특징

체계 I	체계 II
빠름	느림
자동적	통제됨
노력이 불필요	노력이 필요
연상적	규칙지배적
배우기 더뎠	융통성 높음
정서가 실림	중립적

출처: Kahneman, 2004.



2) 추론능력의 향상 : 체계 1의 오류 줄이기

- : 사람들은 논리학에서 제시되는 추상적인 문제는 해결하기 어려워 하지만 일상맥락에서 유사한 문제는 잘 해결한다.

사례> Wason 카드문제(앞면에 모음이 있으면 뒷면에 짝수가 있다는 말을 확인하기 위해 두 카드를 뒤집는다면?)와 수표문제(10만원이 넘는 수표에는 이서가 되어 있다는 규칙을 확인하려면 10만원 넘는 수표를 점검하는 것) - 문제의 구조는 동일

-> 논리적으로 해결하지 않고 실용적 추론도식을 사용하기 때문이다.

3) 두 사고체계의 균형잡기

: 체계 1에 의한 판단이 오류를 일으킬 가능성이 있는 상황의 특성을 파악하여 체계 2의 사고를 하려는 의식적 노력이 필요하다.

: 체계 1의 오류를 피하려면?

- 구체적 상황에 현혹되지 말고, 사건의 발생 가능성이 높거나 낮을 때는 기저율을 생각하고, 통제감의 착각에서 벗어나도록 사건 간의 착각상관에 빠지지 않도록 하고, 평균회귀를 고려하자.

: 체계 2에 의한 합리적 판단이 항상 올바른 것은 아니다.

사례> 딸기잼에 대한 평가에서 직관적 판단이 전문가의 판단과 더 일치하였는데 이것은 자기의 느낌을 분석할 때 말로 표현하기 쉬운 요소를 분석하기 때문이다.

WASON 과제

A

B

4

7



수고하셨습니다.

궁금한 점이 있으면 질문해주세요
