

2026 노무2 GS2 주말반

경 영 조 직

이 해 선 선생님

제 6 회 최고답안

합 격 의 법 학 원

GS2기 경조 제6회 모의고사 첨삭평

[1문 분석 (배점 50점)]

1. 기본 통계

| | |
|------|--------|
| 평균 | 25.33점 |
| 중앙값 | 27점 |
| 표준편차 | 11.78점 |

2. 분위수

| 구분 | 점수 |
|--------|-----------|
| 상위 10% | 39.3점 이상 |
| 상위 25% | 34.5점 이상 |
| 상위 50% | 27점 이상 |
| 하위 25% | 16.75점 이하 |

3. 종합평가

1문은 세 문항 중 가장 높은 변별력을 보인 문항이다. 평균은 25.33점이었으나 표준편차가 11.78점으로 매우 크게 나타나 학생 간 이해도 차이가 뚜렷하게 드러났다.

특히 상위권 학생들은 35점 이상을 안정적으로 획득한 반면, 일부 학생들은 핵심 논점을 제대로 서술하지 못하여 큰 점수 차이가 발생하였다.

[2문 분석 (배점 25점)]

1. 기본 통계

평균 12.71점

중앙값 13점

표준편차 3.32점

2. 분위수

구분 **점수**

상위 10% 15.6점 이상

상위 25% 14.5점 이상

상위 50% 13점 이상

하위 25% 12점 이하

3. 종합평가

2문은 세 문항 중 가장 안정적인 분포를 보였다. 평균과 중앙값이 거의 동일하며 표준편차 역시 낮게 나타났다.

이는 대부분의 학생들이 기본 논점을 일정 수준 이상 작성하였음을 의미한다. 반면 상위권과 중위권 간 점수 차이는 크지 않아 변별력은 상대적으로 제한적이었다.

[3문 분석 (배점 25점)]

1. 기본 통계

평균 19.46점

중앙값 21점

표준편차 6.24점

2. 분위수

| 구분 | 점수 |
|--------|----------|
| 상위 10% | 24.5점 이상 |
| 상위 25% | 23점 이상 |
| 상위 50% | 21점 이상 |
| 하위 25% | 19점 이하 |

3. 종합평가

3문은 평균이 비교적 높게 형성되었으며 학생들의 전반적인 준비 수준도 양호한 것으로 나타났다.

특히 중앙값이 21점으로 높게 형성되어 다수의 학생들이 핵심 논점을 충실하게 정리한 것으로 판단된다. 다만 일부 학생들은 논점 누락으로 인해 큰 감점을 받아 점수 편차가 발생하였다.

[전체 총점 분석]

1. 기본 통계

| | |
|------|--------|
| 평균 | 57.5점 |
| 중앙값 | 58.5점 |
| 표준편차 | 15.06점 |

2. 분위수

| 구분 | 점수 |
|--------|----------|
| 상위 10% | 77.3점 이상 |
| 상위 25% | 68.5점 이상 |
| 상위 50% | 58.5점 이상 |

구분

점수

하위 25%

46점 이하

3. 종합평가

이번 시험은 평균 57.5점, 중앙값 58.5점으로 나타나 전반적인 학습 수준은 비교적 양호한 것으로 평가된다.

문항별로는 **1문이 가장 높은 변별력을 보였고, 2문은 가장 안정적인 분포, 3문은 학생들의 이해도가 비교적 높게 나타난 문항**이었다.

특히 총점 기준 상위 25% 진입점이 68.5점으로 형성되어 있으며, 70점 이상 학생들은 핵심 논점 이해와 답안 작성 능력을 모두 갖춘 상위권 집단으로 평가할 수 있다.

반면 50점 이하 학생들은 주요 개념의 암기와 논점 구조화 능력에서 보완이 필요하며, 향후 학습에서는 단순 암기보다 **논점 간 연결, 비교·분석 능력, 답안 구성력 향상에** 중점을 둘 필요가 있다.

전체적으로 이번 시험은 학생들의 실력 차이를 적절히 변별하면서도 학습 성과를 비교적 정확하게 측정한 평가로 판단된다.

| 등수 | 이름 | 점수 |
|----|-----|------|
| 1 | 신예진 | 89 |
| 2 | 김현우 | 81.5 |
| 3 | 정예라 | 79.5 |
| 4 | 서예주 | 78.5 |
| 5 | 김유민 | 75.5 |
| 6 | 정윤 | 72.5 |
| 7 | 이유리 | 70.5 |
| 8 | 강하은 | 70 |
| 9 | 김현정 | 69.5 |
| 10 | 박민정 | 67.5 |
| 11 | 박수현 | 67 |
| 12 | 김유리 | 66.5 |
| 13 | 정수정 | 63 |
| 14 | 박재우 | 62.5 |
| 15 | 양재용 | 62.5 |
| 16 | 김종영 | 61.5 |
| 17 | 박재영 | 60 |
| 18 | 이유연 | 58.5 |
| 19 | 김수현 | 54 |
| 20 | 박유원 | 54 |
| 21 | 박재연 | 53.5 |
| 22 | 권유준 | 52 |
| 23 | 정하욱 | 51.5 |
| 24 | 장하나 | 50 |
| 25 | 윤정미 | 48 |
| 26 | 정수환 | 46.5 |
| 27 | 박서빈 | 45.5 |
| 28 | 정하영 | 45 |
| 29 | 성유제 | 42 |
| 30 | 이보형 | 40 |
| 31 | 박영혁 | 38 |
| 32 | 오재연 | 37.5 |
| 33 | 곽다애 | 37 |
| 34 | 박진아 | 34.5 |
| 35 | 안다솜 | 28 |

번호 <문제 1>

I. 들어가며 : 조직구성원의 태도와 조직유효성

오프트에 따르면 태도는 어떤 대상에 대해 지속적으로
의의적 또는 비의의적으로 반응하려는 학습된 사전적
경향을 의미하는데 이러한 태도는 개인의 성격,
자각, 동기부여 등과 밀접하게 연계되어 있어 행동의
결정요인이 되므로 조직에 있어 구성원들의 행동을
예측하고 관리할 수 있는 단서로 작용한다는 데
의의가 있다.

특히 조직구성원의 직무태도는 조직성라와 직접적으로
관계되기 때문에 조직은 구성원의 태도를 측정하고
원인을 파악하여 보다 긍정적인 태도 변화를 유도시켜
개인의 직무성라를 향상시키는 것을 물론 더 나아가
조직 전체의 유효성을 제고하고자 한다.

조직행동론에서 성라와 밀접한 태도인 직무안족과
조직몰입을 연하여 이러한 태도는 조직시민행동으로

까지 이어질 수 있다. 따라서 이하에서 ① 직무안족의
결정요인과 조직성라에 대한 영향을 검토하고,
② 조직몰입의 개념과 관리방안을 살펴본 뒤,
③ 조직시민행동의 유형과 내용을 알아보고자 한다.

50

1

가

가

가

II. 물음 1 : 직무만족의 결정요인 및 결과

1. 직무만족의 개념 및 의미

사이
관
직
만
족

① 직무만족이란 개인의 직무에 대한 태도를 의미하는데 자신의 직무에 대해 가지는 태도와 감정의 총체를 의미한다.

② 만족한 사람은 i) 회사와 상사를 신임하는 조직신뢰를 보이고, ii) 회사 비위를 잘 견디며 iii) 타인과 잘 협조하고 iv) 높은 삶의 질과 직장생활의 만족을 나타내며, v) 고객만족에 긍정적 영향을 주는 때문에 직무만족의 중요성이 매우 크다고 할 수 있다.

직
만
족

2. 직무만족의 결정요인

(1) 근무여건 (작업 상황 요인, work situation)

① 직무만족의 측면 모형은 근무여건에 큰 영향을 받으며 근무여건을 세부요인 즉, 측면 (facet)으로 구분하여 각 측면에 대해 근무자가 얼마나 만족하는지를 연구하여 특정 측면에 대한 긍정적 평가가 근무자의 직무만족에 영향을 준다는 것을 발견하였다.

작
업
여
건

② 직무만족에 영향을 주는 일반적 직무만족 측면으로는 i) 능력의 활용정도, ii) 성취도, iii) 독립성, iv) 보상, v) 창의성, vi) 안정성, vii) 사회서비스, viii) 사회적 지위 등이 있다.

이것
노력
성
경
이
원!

(2) 직무특성

- ① 허즈버그 (Herzberg)의 이론에 따르면, 동기요인이 충족되면 종업원은 만족을 경험하지만 위생요인이 충족되지 못하면 불만족을 경험한다.
- ② 이에 따르면 i) 성취, ii) 인정, iii) 작업 그 자체, iv) 책임, v) 승진 등의 동기요인이 직무만족의 이미지며 직무의 핵심차원 (다양성, 통제성, 중요성, 자율성, 피드백)이 작업자에게 긍정적으로 지각될 때 높은 직무만족이 나타난다.

(3) 집단 및 조직 특성

- ① 집단응집력이 높거나, ② 집단 내 구성원 간 커뮤니케이션이 개방적일 때, ③ 조직이 분권화되어 있거나, ④ 긍정적인 조직문화 속에서 일할 때 작업자의 직무만족도가 상승한다.

(4) 개인특성

- ① 미국 미네소타 대학의 아비 교수 (Richard Arvey) 등의 24세의 일간성 쌍둥이를 대상으로 실시한 연구에 따르면, 유아기부터 다른 양육된 두 쌍둥이는 20여년간 각기 다른 환경에서 성장하긴 하였으나 각각의 직무만족도는 거의 동일한 것으로 밝혀져

유전적 요인이 동일하면 직무안정도로 동일하다는 결론을 제시하였다.

② ⅰ) 내재적 통제원치 성향을 가진 자, ⅱ) 낙천적인 성격을 가진 자, ⅲ) 연속면담이 안개된 자, ⅳ) 권위적인 자가 다른 조건이 동일한 경우 직무안정도가 높은 것을 나타냈으며, ③ 강한 내재적 통제원치 성향을 가진 자는 동기가 아닌 개인적인 이익을 추구한다면 비록 근무시간이 길고 보수가 낮아도 하려나를 기꺼이 그 일을 수행하고 강한 만족을 보이지만, 강한 외부적 통제원치 성향을 가진 자는 반복적인 단순한 일이라도 보수가 높다면 기꺼이 이를 수행하는 경향을 보인다.

8. 직무안정도와 성과 및 연구-이직률 간의 관계

(1) 독립변수로서 직무안정도

직무안정도는 작업상황의 각 측면간의 관계에서 종속변수가 되기도 하지만 그 자체가 독립변수로도 사용된다.

(2) 직무안정도와 조직성과

1) 전통적 접근 : 직무안정도 → 성과

① 호모연구는 작업동기가 높은 사람일수록 보다 많은 노력을 할 것이고, 그 결과 성과가 높아질다는 것을 발견하였다. ② 이에 대해 허츠버그의 2요인 이론은

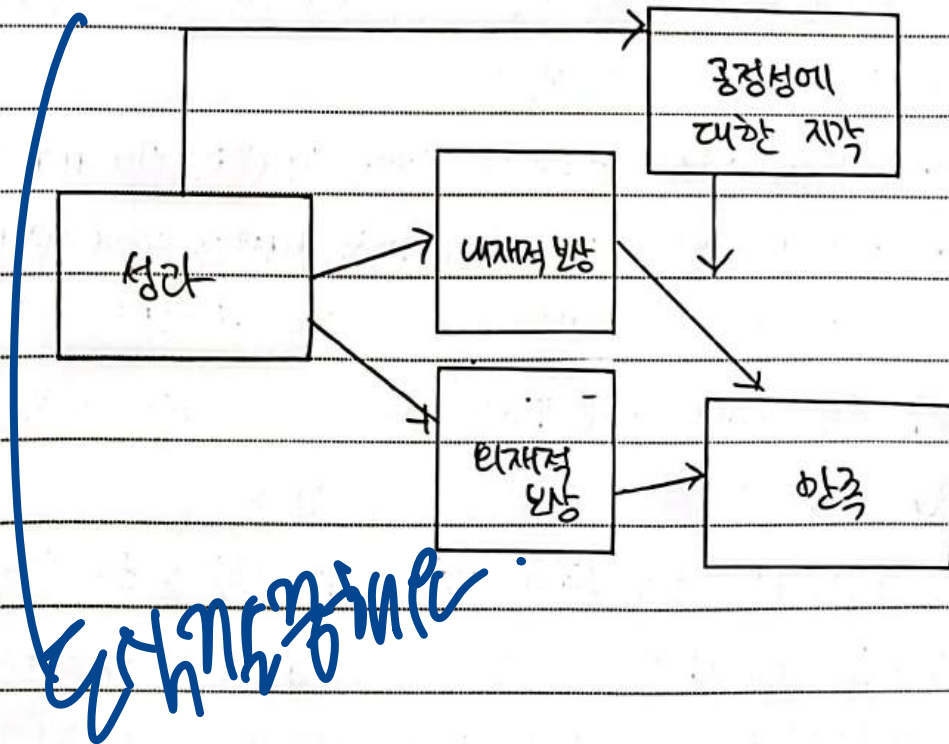
종업원의 직무안족과 성라가 정(사)의 상관관계가
외음을 입증하였다.

2) 성라 → 직무안족 관계의 주장

① 포터 (Porter)와 롤러 (Lawler)는 성라가 보상을
통해 안족에 영향을 미친다고 주장하였다.

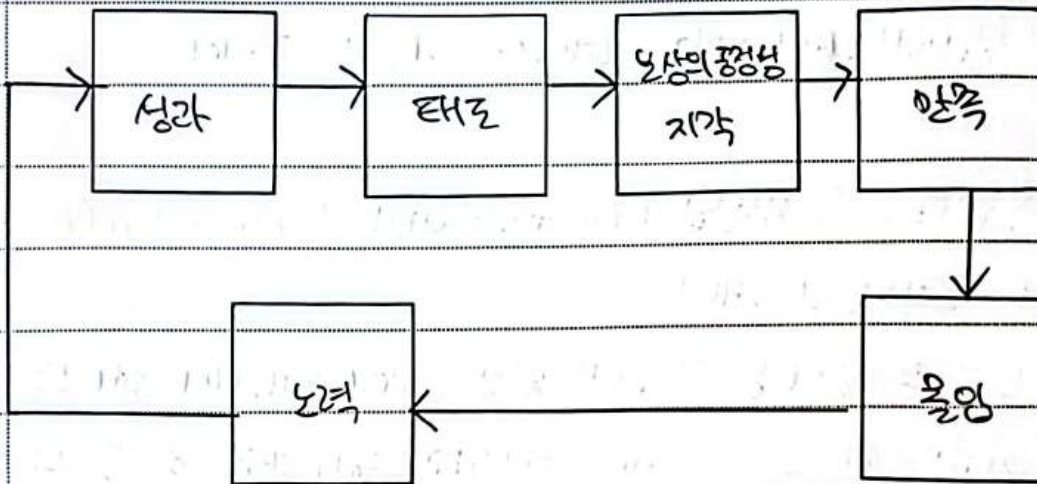
성라가 사재적 및 외재적 보상을 통해 안족에
영향을 미치는데, 이때 보상에 대한 공정성 감각이
그 관계를 조절한다고 설명한다.

② 외재적 보상과 사재적 보상 중 외재적 보상은
성라와 관련되어 외부로부터 주어지는 것이기 때문에
사재적 보상이 성라에 더 연관될 가능성이 크다.



3) 직무만족과 성라의 순환 관계의 주장

뉴스트롬^{L(Newstrom)}에 의하면 ①직무만족은 일에 대한 몰입을 가져다 주고 ②이것은 직무노력은 연결되며, ③직무노력을 성라에 영향을 미치고, ④다들성된 성라는 다시 몰입을 가져다 주는 것으로 연결된다.



(3) 직무만족과 결론 및 이직률

① 직무만족과 이직률의 관계는 반비례적이지만, 이러한 관계의 강도는 조직이나 상황에 따라 상이하다. 이는 직무에 대한 불만이 낮더라도 자리가 좋지 않거나 임금이나 평가가 침체되어 있을 경우 쉽게 이직할 수 있기 때문이다.

② 직무만족과 이직률의 관계는 이직률의 경우처럼 명확하지는 않으나 대체로 유사하게 나타난다.

4. 직무안족의 시사점

직무안족은 원인변수로 보든지 결과변수로 보든지
 변해 차이가 있으나, 핵심적인 것은 직무안족이라는
 구성원의 심리와 인식의 행동의 관계가 성과 등의
 결과로 나타난다는 것이다. 따라서 직무안족 또는
 몰입을 촉진시키는 조직 내 행동을 파악하여
 성과변수에 대한 예측이 가능한 것이다.

II. 문음 2: 조직몰입 (Organizational Involvement or Commitment)

1. 조직몰입의 개념

① 조직몰입이란 개인이 특정 조직에 대해서 애착을
 가짐으로써 그 조직에 남아있고 싶어하는 조직을 위해
 더 노력하여 조직의 가치와 목표를 기꺼이 수용하게
 되는 심리적 상태를 뜻한다.

② 부케넬 (Buchanan)에 따르면 조직몰입을 i) 조직이
 추구하는 가치와 목표를 개인이 받아들이는 <인체감
 (identification)>, ii) 개인이 직무역할에 심리적으로
 빠져들거나 몰두하는 <몰입 (involvement)>, iii) 개인이
 조직에 대해서 애정이나 애착을 가지는 <충성심 (loyalty)>
 라는 같은 하위요소를 포함한다.

카
 판
 필
 기

2. 조직몰입의 3가지 차원 - 앨런(Allen)과 마이어(Meyer)

(1) 정서적 몰입 (Affective Commitment) : 개인의 욕망, 정서적 애착에 기인

① 조직을 감정적 애착 또는 조직에 대한 감정적

유대감의 관점에서 보는 것으로, 조직구성원이

조직에 대해 느끼는 심리적 애착을 말하며,

정서적 몰입이 높은 구성원은 조직을 위해 노력을 아끼지

않는다. ② 정서적 몰입이 높은 구성원은 회사의

비전과 조직 문화에 공감하며 경쟁사의 높은 연봉

제안에도 조직에 대한 애착으로 인해 이직하지 않는다.

(2) 지속적 몰입 (Continuance Commitment) : 필요에 기인

① 개인이 조직과의 거래를 계속 유지하려는 행동적

성향을 보여주는 것으로, 거래적 몰입이라고도 한다.

거래를 구성하는 것에는 i) 작업에 투입한 시간 및 노력,

ii) 조직 내 다른 구성원들과의 관계, iii) 해당 조직에서

습득한 기술·지식 및 iv) 임금, 연봉, 지위 등의 보상이

있다. 거래적 관계에서 개인은 조직에 남아 있을

것이 더 나은 것보다 더 유리할 때 조직에 남아있으

려는 태도를 가진다. ② 지속적 몰입이 높은 경우

무관 관측으로 인해 퇴직금·연봉·승진(기회) 등의 보상이

커서 현재 떠나지 않고 계속 근무한다.

(3) 규범적 몰입 (Normative Commitment) : 책임에 기인

① 개인이 조직에 대해 어떤 의무감을 가질 때 나타난다. 한 개인이 조직에 자각함으로써 얻는 지위나 보상과 관계없이 그 조직에 계속 남아 있는 것이 옳다고 믿거나 남아 있어야 한다는 도덕적인 의무감 때문에 형성된다. ② 규범적 몰입이 높은 경우, 회사로부터 학비 지원 및 육성을 받은 것에 대한 책임감. 의무감으로 조직에 남아 기여하려 한다.

(4) 정서적 몰입의 중요성

연구에 따르면, 정서적 몰입의 효과는 지극적 몰입 또는 규범적 몰입에 비해 더 강력하다고 밝혀졌다.

지극적 몰입은 피로에, 규범적 몰입은 책임감에 기인하는 반면, 정서적 몰입은 정서적 애착과 개인의 욕망에 기인하는 양기 때문이다.

8. 조직몰입의 원인

(1) 직무수행상 경험 : 정서적 몰입의 원인

① 조직이 자신을 존중하고 배려하여 지원한다고 지각하는 <조직지원인식 (POS: Perceived Organizational Support)>

② 포용적, 보상, 승진 등 조직의 의사결정 과정이 공정하다는

<절차공정성 (Procedural Justice)>의 지각, ③ 개인의 가치관과 조직문화가 일치하는 <조직 문화에 대한 적합성 (personal - culture - fit)> 등 개인이 직무를 수행할 수 있는 환경에서 많은 경험에 의해 정서적 몰입이 형성된다.

(2) 비용-편익 계산: 지속적 몰입의 원인

- ① 지속적 몰입은 조직을 떠날 경우 발생하는 비용과 조직에 남아 있을 경우 얻을 수 있는 편익을 비교·계산한 결과 형성된다. ② 조직에 오래 근무하면서 축적된 지식, 연공, 승진기회, 조직 내 인간관계 등 조직에 대한 투자에 클수록 이탈비용이 증가하여 지속적 몰입이 높아지며 사이드-벳 (side-bet) 이론으로 설명할 수 있다.
- ③ 노동시장의 고용기회가 부족하거나 실업률이 높을수록 현재 조직에 남고자 하는 경향이 강해진다.
- ④ 반면, 개인의 직무역량과 고용가능성이 높아 다른 조직으로 이동할 수 있는 자활감이 클수록 지속적 몰입을 낮아진다.

(3) 도덕적 책임감: 규범적 몰입의 원인

- ① 규범적 몰입을 조직에 남아야 한다는 도덕적 의무감 및 책임감에 의해 형성된다. ② 이는 개인이 사회화 과정에서 내면화한 가치관과 규범의 영향을 받으며 충성심과 책임감을 충분히 여길수록 조직에 대한

의무감을 강하게 느낀다. ② 또한 개인은 조직이 제공하는
 보상에 대한 반대급부라 조직이 증성해야 한다는
 심리적 계약을 평형하게 하며 이를 준수해야 한다는
 의무감을 갖게 된다. ④ 조직으로부터 지속적인 자원과
 배려를 받을 경우 이에 보답해야 한다는 책임감 또한
 규범적 몰입을 증대시킨다.

4. 조직몰입의 결과

(1) 조직시민행동 (OCB: Organizational Citizenship Behavior)

조직몰입이 높은 구성원은 공식적인 직무 외에도 자발적으로
 조직에 기여하는 행동을 수행하게 되는데 동료들
 자발적으로 돕거나 조직의 긍정적 분위기를 유지하려는
 노력 등이 이에 해당한다.

(2) 협력행동 (Cooperation Behavior)

조직몰입된 구성원 간 상호신뢰와 공동 목표에 대한
 공감을 강화하여 두 사람 이상이 조직의 목적 달성을
 위해 서로 돕는 행동인 협력 행동을 촉진시킨다.
 조직과 개인 간 목표가 일치될수록 협력적 태도가
 유도되며 이는 부서 간 경계를 넘는 지원, 정보 공유,
 팀워크로 연결된다.

(3) 성과 달성 (Performance Achievement)

조직에 대한 몰입이 높을수록 구성원은 자신의 목표와 조직의 목표를 동일시하게 되며, 이에 따라 조직성리에 대한 주인의식 및 책임감이 고취되어 실질적 성과 향상으로 이어질 수 있다.

5. 조직몰입 증대를 위한 관리방안

(1) 정서적 몰입 증대 방안

정서적 몰입을 조직에 대한 감정적 애착과 신념감을 기반으로 한다. ① 이를 위해 팀 또는 부서 단위로 유니폼 디자인, 리고, 사무 환경 등을 구성원들과 함께 정할 수 있도록 하여 공동체로서 일체감을 형성하거나 ② 직위 보드레소, 개인적 관심을 나타낼 수 있는 사무 물리상당센터를 운영하여 정서적 유대감을 높이고, ③ 구성원을 의사결정 과정에 적극적으로 참여시키거나 권력의 가치나 철학, 비전을 공유하는 사람을 선발하여 동일시 수준을 높이는 것이 필요하다.

(2) 지능적 몰입 증대 방안

지능적 몰입은 조직을 저할 경우 발생할 경제적, 심리적 비용에 대한 인식이 반영되어 있다. ① 인사수 제도, 스톡옵션 등 성과와 연동된 금전적 보상 제도를

실시하여 조직과 개인간 이해관계를 연결시켜야 한다.

③ 또한 장기 관점에서 대한 보상 및 경력 경로 보상 등을 통해 조직 내 관료의 가치를 증대시킬 수 있다.

(3) 규범적 몰입 증대 방안

규범적 몰입은 조직에 대한 도덕적 책임감 및 의무감에 기인한다. ① 이를 높이기 위해서 구성원들이 원하는 리소스 하에 교육 훈련을 실제적으로 제공하고, ② 교육 이수 후에는 희망하는 분야로 배치 전환 기회를 부여하여 조직이 구성원을 존중하고 있다는 인상을 주는 등의 방법을 통해 조직에 대한 충성심과 책임감이 형성되는데 기여할 수 있다.

IV. 문음 3: 조직시민행동 (OCB: Organizational Citizenship Behavior)

1. 개요

조직시민행동이란 조직에 규정상으로 정해진 직무행동이 아니며 또한 그 행동에 대해 공식적으로 보상이 보장되지 않으나, 조직의 효율성과 성과를 높이는 조직구성원의 자발적인 행동을 말한다.

2. 구성요소

(1) 이타적 행동 (Altruism)

- ① 직무수행과정에서 어려움에 처한 동료들 자발적으로 돕는 행동 또는 단순한 의도적 타인을 돕는 행동을 말한다.
- ② 동료를 돕거나 빈자리를 대신 메우는 행동 등이 이에 해당된다.

(2) 양심적 행동 또는 성실성 (Conscientiousness)

- ⊕ 조직의 규정, 규칙, 규범을 양심성 있게 지켜려는 자세를 말한다. ⊖ 예를 들어 정권 지각을 하지 않고 야근 하거나, 부지런 하곤 시간낭비를 하지 않는 행동이다.

(3) 예의적 행동 또는 공손한 태도 (Courtesy)

- ⊕ 직무수행과 관련하여 타인들과의 사이에 문제나 갈등이 야기될 수 있는 가능성을 미리 막으려고 노력하는 행동이다.
- ⊖ 예를 들어 타인을 배려하곤 방해하지 않는 것이다.

(4) 신사적 행동 (Sportsmanship)

- ① 조직생활에서 자신의 불편이나 기대에 못 미치는 일이 있더라도 불평하지 않고 인내하는 상황이다. ② 상급자나 회사를 욕하거나 이들의 단점을 남에게 말하지 않는 것이 이에 해당한다.

(5) 공익적 행동 또는 공민인식 (Civic Virtue)

- ① 조직활동에 책임의식을 가지고 적극적으로 참여하는 행동이다. ② 예를 들어 조직 일에 **열심투입하고 능동적으로** 변화를 주도하는 것이다.

3. 조직시민행동 분류

- ① 조직시민행동 - 개인 (OCB-I)은 조직 내 다른 구성원들 지향하는 행동을 말하는 것으로, **이타적 행동**과 **비이타적 행동**이 이에 해당한다.
- ② 조직시민행동 - 조직 (OCB-O)은 **구성원의 행동 대상이** 조직을 향한 것으로, **양심적 행동**, **실사적 행동**, **공익적 행동**이 이에 해당한다.

<문제 1 끝>

< 문제 2 >

I. 들어가며: 지각 및 지각오류에 대한 이해

지각이란 개인이 자기가 처한 세상을 이해하기 위하여 감각적으로 획득한 정보를 선택(select), 조직화(organize), 해석(interpret)하는 과정이다. 개인은 외부환경으로부터 획득한 자극에 간헐히 반응하는 것이 아니라 이를 인지적으로 처리하고 의미를 부여한 후 행동하므로 지각은 인지과정의 핵심 요인 것과 동시에 개인의 행동형성에도 영향을 미치게 된다.

이러한 지각의 예로는 평가오류, 구성원간 갈등, 의사결정 실패 및 조직성과 저하를 증대하는 등 있는데, 특히 사람을 대상으로 이루어지는 대인 지각 과정에서는 다양한 지각오류가 발생하는데, 조직의 효과적인 인적자원관리를 위해 지각오류의 유형을 파악하고 발생원인을 이해하여 이를 최소화하기 위해 방안 마련이 필요한 것이다.

II. 지각오류의 유형

1. 근본 귀인 오류 (Fundamental Attribution Error)

(1) 개념

① 타인의 행동을 해석할 때는 상황적 요인의 영향을 상대적으로 평가하고 개인의 성격, 능력, 태도 등 내부적 요인의 영향을 상대적으로 평가하는 오류이다. ② 신입사원이 업무를

지연하였을 때 실제 원인은 교육 부족 등 일차 원인으로
이를 책임감 부족으로 평가하는 경우이다.

(2) 발생원인

타인의 행동을 관찰할 때 관찰자의 환경을 주된 그
사람에게 두는 이러한 행동을 둘러싼 배경이나
환경을 주된 지(나치)기 때문에 발생한다.

2. 행위자-관찰자 편향 (Actor-Observer Bias)

(1) 개념

① 어떤 행동에 대해 내가 행한 행동에 대해서는 인적(인성)을
타인이 행한 행동에 대해서는 외적(외부) 원인을 찾는 경향을
의미한다. ② 내가 지각하면 교통체증 때문이고 동료가
지각하면 성실성 부족이라고 평가하는 경우이다.

(2) 발생원인

이는 행위자와 관찰자의 지각적 환경이 다르기 때문에
발생하는데, 행위자가 자신 스스로에 대해 다양한
상황에서 어떠한 행동을 취했는지 잘 알고 있지만,
타인인 관찰자에 대해서는 그가 처한 상황에 대한
정확한 행위자에게 부족하기 때문에 관찰자의 행위를
그의 내적(인성)으로 귀인시킨다.

3. 자조적 편견 (Self-serving Bias)

(1) 개념

① 자신에 대한 사건이나 자신이 졌던 또는 기쁘게 여기는 일단의 성공의 원인은 외부에서 찾고, 실패의 원인은 외부에 돌리는 경향이다. ② 영입실적이 좋을 때는 자신의 공헌으로 인한 것이지만 좋지 않을 때는 형기형체 때문이라고 하는 경우이다.

(2) 발생원인

동기(동적)관점에 따르면 인간은 자조성을 높이려는 목적이 있는데 이것이 귀인에 영향을 미쳐 자조적 편견이 나타난다.

4. 통제 환상 (Illusion of Control)

(1) 개념

① 개인이 자기가 한 일에 대한 성공가능성을 객관적인 성공가능성 확률보다 높게 지각하여 어떤 일이 실패했을 때 이것이 인적 귀인임에도 내적 귀인하는 경우이다.

② 관리자가 모든 성적이 자신의 능력 때문이라고 믿고 외부환경의 영향을 과소평가하는 경우이다.

(2) 발생원인

동제 내재론자인 경우나, 동제목과 관련한 자기효능감을
 낮은 경우 이러한 경향이 더욱 기질적이다.

5. 상동적 오류 (Stereotyping)

(1) 개념

① 어떤 사람을 판단함에 있어 그 사람이 속한 집단에
 대한 선입관을 바탕으로 판단하는 것을 말한다.

② 예를 들어 '젊은 직원은 책임감이 부족하다'는 편견에
 근거하여 판단하는 경우이다.

(2) 발생원인

평가자가 피평가자가 속한 집단의 속성을 통해 그의
 특성을 추론해내려고 하기 때문에 발생한다. 복잡한
 정보를 단순화하여 인지적 부담을 줄이려는 경향과 사회적
 고정관념으로 인해 상동적 오류가 발생한다.

6. 할로 효과 (Halo Effect)

① 특정인이 가진 지명적인 특성만을 가지고 그 사람의
 모든 측면을 평가하려는 오류로 할로 효과를 대인평가에
 있어 사실을 다르게 긍정적으로 평가하는 오류이다. 이와
 반대로 부정적으로 평가하는 경우는 Horn Effect 라고 한다.

② 학벌이 위하다는 여론 영향력, 리더십, 커뮤니케이션 능력
등은 모두 획득할 것이라 평가하는 경우이다.

(2) 발생원인

인간이 인간성 잃은 인상을 형성하려는 인지적 경향으로
인해 발생한다.

7. 극한의 객관화 (Projection)

(1) 개념

① 자기 자신의 특성이나 정서상태를 다른 사람의 탓으로
돌리는 것으로 일종의 무의식적 방어기제로서 자신을
방어하는 메커니즘이다. 즉, 다른 사람에게 비난을
투시하여 자신의 귀책감이나 실패감으로부터 벗어나려는
것을 의미한다. ② 성라야박을 느끼는 관료사가 '두하직원은
나처럼 능진에만 관심 있을 것'이라고 생각하여 자신의
실수를 두하직원의 탓으로 돌리는 경우이다.

(2) 발생원인

자신의 불안, 실패감, 귀책감 등으로 부터 자신을 보호하려는
심리적 방어기제가 작동하기 때문에 발생한다.

| | |
|----|--|
| 번호 | <문제 3> |
| I. | 물음 1 : 고전적 조건화 이론과 작동적 조건화 이론 |
| | 1. 들어가며: 학습이론의 의미 및 중요성 |
| | 학습이란 직-간접적으로 경험한 결과 나타나는 비교적 영구적인 행동 또는 행동 잠재력의 변화를 의미하는데 사람들은 학습한대로 행동하기 때문에 학습은 행동의 주요 결정요인으로 의미를 지닌다. |
| | 학습 이론은 학습이 어떻게 일어나는지 그 원리를 설명하는 과학적 접근 방식인데 행동주의적 학습이론은 학습이 환경의 자극이나 행위의 결과에 의해 직접적으로 일어난다고 전제하는 이론으로, 학습이 일어나도록 여건을 마련해 주는 조건화 방식에 따라 고전적 조건화 이론과 작동적 조건화 이론으로 구별된다. 이하에서 각 이론의 주요 내용을 살펴보고 양자의 차이점을 비교해 보자 한다. |
| | 2. 고전적 조건화 (Classical Conditioning) - 파블로프 (Pavlov) |
| | (1) 개념 |
| | ① 파블로프 (Pavlov)에 의해 발표된 이론으로 조건자극을 무조건자극과 연관시켜 새로운 조건반응을 얻어내는 과정으로 학습을 설명한다. |
| | ② 왓슨 (Watson) 또한 어떤 행동을 학습시키려면 그 사물의 자극-반응 체계를 정형하여 목표하는 반응(행동)을 유발할 수 있는 적절한 자극을 제공해야 |

한다곤 극강하였다.

(2) 어른의 극단 사용

1) 파블로프의 개 실험을 통한 학습원리

개는 고기 (조건화 되지 않은 무조건적 자극) 한 보면 침을 흘리는 데 (무조건 반사), 고기를 들 때마다 종이를 (인위적인 조건화된 자극) 들려주면 나중에만 강판 물려도 침을 흘리게 (조건 반사) 된다.

2) 조건화 이전 : 무조건 자극 (고기) → 무조건 반응 (침)

학습시키거나 하는 행위를 반사적으로 유발시키는 무조건 자극이 무엇인지 자극-반응 체계를 확인한다.

3) 조건화 과정 : 무조건 자극 (고기) + 조건 자극 (종이) → 무조건 반응

새로운 자극을 무조건 자극과 결합시켜 반복적으로 제공하여 자극원에 대한 직접 경험을 증가시킨다. 이때 자극의 제공 횟수가 많을수록 학습의 효과가 높아진다.

4) 조건화 이후 : 조건 자극 (종이) → 조건 반응 (침)

무조건 자극을 제거하여 새로운 자극에 대한 새로운 반응이 나오도록 행동을 변화시킨다.

(3) 이론의 평가

① 학습을 이해하는데 유용하지만, ② 1) 자극을 통해 유발되는 행동이 단순·반복적이며 도구적(이기에 복잡한 인간 행동의 극히 일부만을 설명한다.

3. 작동적 조건화 (Operant Conditioning) - 스키너 (Skinner)

(1) 개요

① 쏜다이크 (Thorndike)는 고양이와 쥐를 이용한 실험에서 호의적인 결과 (보상)를 얻는 행동을 반복하고, 비호의적인 결과 (벌)를 얻는 행동을 반복하지 않는다는 <효과의 법칙 (Law of Effect)>를 발견하였다.

② 스키너 (Skinner) 역시 행동은 결과의 함수라고 주장하였고 결과에 의한 행동 통제를 강조하였다.

(2) 이론의 주요 내용

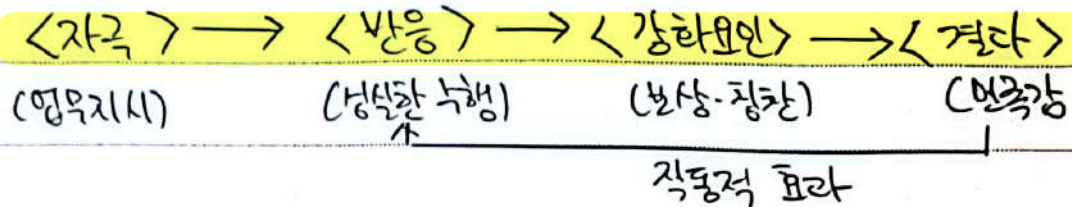
1) 스키너의 행동 분류

① 스키너는 인간의 행동을 1) 자극에 의하여 반사적으로 취하는 <반사적 행동>과 2) 원하는 결과를 위해 인위적으로 하는 행동 즉, 원하는 결과를 산출하기 위하여 환경과 교섭하면서 학습하는 <작동적 행동>으로 구분하였다.

② 인위적으로 작동을 하도록 여건을 조성해줌으로써 작동적 행동을 반복하게 하여 습관화 시키는 것이 작동적

조건화에 의한 학습방법이란 주장하였다.

2) 작동적 조건화 과정



① 작동적 학습의 핵심은 학습을 단순히 자극에 대한 조건적 반응에 의해 이루어지는 것이 아니라 인간의 행동이 $\langle \text{강화 (reinforcement)} \rangle$ 를 통해 $\langle \text{보상 (reward)} \rangle$ 를 받게 되면 그 이후에도 자발적으로 유사한 상황에서 그 행동을 반복할 경향이 있다는 것이다.

② 즉, 자극은 행동유발에 하나의 $\langle \text{단서 (clue)} \rangle$ 로서의 역할만 할 뿐이고, 학습자의 행동을 자신이 넘어뜨렸던 어떤 자극에 대한 반응 후에 나타나는 $\langle \text{결과물 (consequence)} \rangle$ 에 의해 결정되는 것이고, 행동을 어떤 자극에 의해 나타나기 보다는 $\langle \text{행동 후 나타나는 결과물에 의한} \rangle$ 것이라 할 수 있다.

(3) 이론의 평가

① i) 인간은 행동의 주체자로 제시하고 ii) 조건적 조건화에 비해 인간 행동의 상당부분을 설명한다.

② 그러나 작동적 조건화 역시 행동주의 이론으로, 행동의 원인으로 감정이나 정신상태라 같은 요소를 배제한다는 행동주의 자체의 문제를 지니고 있다.

II. 물음 2 : 양자의 차이점 비교

1. 공통점 : 행동주의적 학습이론

조건적 조건화 이론과 작동적 조건화 이론 모두 행동주의적 학습이론으로, ① 학습과정에서 외부 인지적 과정을 고려하지 않고 ② 특정 행위를 직접 유발시키는 자극이나 행동의 결과물에 대한 경험을 통해 자극과 반응 간의 인과관계를 설명하고 학습의 행위적 측면을 강조한다.

2. 차이점

(1) 학습행동 원리 : 유도된 반응 vs 스스로 일으킨 반응

① 조건적 조건화에서는 무조건 자극에서 조건자극으로의 변화에 의해 특정한 반응이 유도되지만 ② 작동적 조건화에서는 반응의 결과에 따라 보상 또는 응제가 어떠한 행동을 스스로 일으킨다.

(2) 학습의 유발 방법 : 조건 자극 vs 강화

① 조건적 조건화는 조건화 자극과 무조건 반응을 연합시켜 행동의 지속적인 반응을 유발한다. ② 하지만 작동적

조건화는 강타 개념을 증임하여 보상이 뒤따르는 행동은 그 빈도가 높아지고 처벌이 뒤따르는 행동은 그 빈도가 낮아진다는 점을 강조한다.

(3) 학습 형태 결정 요인 = 자극의 학습 vs 결과

① 고전적 조건화에서 행동의 강도 및 학습은 자극의 학습에 의해 결정되는 반면에 ② 조작적 조건화에서는 결과에 의해 결정된다.

(4) 인간관 : 자동적 vs 능동적

① 고전적 자동화에서 인간의 행동은 자극에 의해 발생하며 반사적, 능동적인 행동이지만 ② 조작적 조건화에서 인간의 행동은 자발적인 것으로 설명된다.

(5) 행위의 설명 범위 = 단순한 행동 vs 복잡한 행동

① 고전적 조건화는 인간의 단순-반복적 행동만을 설명하지만 ② 조작적 조건화는 인간의 복잡한 행동을 포함하며 인간 행동의 상당부분을 설명할 수 있다.

(6) 도박사행위

<문제 3 끝>

- 이하 여백 >

가

가

네트워크를 생각해서 매우 익숙한 답안입니다.
답안디자인: 신경써주세요. (일사불행, 목적 사이
한 칸 비우기)

개근 2등자자리 TQ
<개근>은 "도시, 풍, 그림, 하자, 부채,
예시, 영문법기, 키워드 나열" 이 전부입니다.

ex. 정서적 욕망 (affective c-) : desire)원
도시의 크기, 상인상은 상호 대역서
④ 개 부터 차분화합니다.
키워드는 개수의 < > 표시해주세요

ex. <필요 (needs) > 이 기원한다.
인사, 정감은 노동과 달리 늘어서 필요
필요 크게 쓰는 것도 중요합니다.
상인상은 "늘기" 꼭 써주세요.

파이팅 ;)

- 이하 여백 >