

갈등관리전략과 커뮤니케이션 능력이 상호관계에 미치는 영향*

장해순

(경희대학교 언론정보대학원 객원교수)

본 연구는 갈등이 커뮤니케이션을 통해 표현되고 인식되고 관리된다는 측면에서 생산적이고 긍정적인 갈등 결과를 가져오는 핵심적인 요소로 커뮤니케이션 능력을 상정하고 있다. 이러한 인식하에 본 연구는 대인적 갈등상황에서 갈등관리전략은 커뮤니케이션 능력과 어떠한 관계가 있고, 커뮤니케이션 능력은 갈등관리전략과 갈등 후의 상호관계에 어떻게 작용하는가를 밝히는데 목적을 두었다.

분석결과 첫째, 통합전략은 커뮤니케이션 능력과 정적인 상관관계를 보였고, 회피전략과 분할전략은 부적인 상관관계를 나타냈다. 이것은 통합전략을 사용한 사람들은 상대방으로부터 커뮤니케이션 능력이 있는 것으로 평가받는 반면 분할전략과 회피전략을 사용한 사람은 상대적으로 능력이 없는 것으로 지각된다는 것을 의미한다. 둘째, 커뮤니케이션 능력은 갈등 후의 상호관계, 즉 친밀감, 신뢰감, 관계만족도와 긍정적인 관계가 있는 것으로 나타났다. 이것은 상대방을 커뮤니케이션 능력이 있는 것으로 평가한 사람들은 대체로 갈등 후에 상대방에 대한 친밀감이나 신뢰감을 더 느끼게 되고 결과적으로 상호관계에도 만족한다는 것을 의미한다. 셋째, 커뮤니케이션 능력은 갈등관리전략과 갈등 후의 상호관계를 매개하는 것으로 나타났다. 이것은 갈등 후의 상호관계는 자기가 어떻게 갈등관리전략을 구사했는가에 평가에 직접적으로 영향을 받기보다는 상대방이 자신의 커뮤니케이션 능력을 어떻게 지각했느냐에 따라 달라진다는 것을 의미한다. 결과적으로 대인적 갈등상황에서 만족스럽고 생산적인 결과를 얻기 위해서는 커뮤니케이션 능력이 무엇보다도 중요하다는 것이 이 연구를 통해 밝혀졌다.

키워드: 갈등관리전략, 커뮤니케이션 능력, 상호관계

* birth0215@hanmail.net

1. 서론

1) 문제제기 및 연구의 목적

대인간의 갈등은 사람들이 관계를 형성하여 상호작용할 때 피할 수 없는 생활의 한 부분이고 불가피하게 발생하는 사회적 현상이다. 사회구성원들의 사고, 가치, 태도, 행동은 반드시 일치할 수 없기 때문에 대인적 상호작용에서 갈등은 자연스럽게 필연적으로 발생할 수밖에 없다. 이러한 필연성 때문에 갈등이 어떻게 관리되는가 하는 문제는 인간 상호작용의 성패는 물론 삶의 질을 좌우하는 핵심적인 요소이다. 그럼에도 불구하고 지금까지 갈등에 대해 현실적으로나 학문적으로 소홀히 다루어져 왔으며, 특히 갈등을 커뮤니케이션 관점에서 접근하려는 시도는 그다지 활발하게 진행되지 못했다. 실제적인 차원에서 갈등은 그동안 인간에게 파괴적인 결과를 가져다 주는 회피해야 하는 대상으로 간주되어 왔다. 갈등이 인간관계에서 필연적이고 정상적이며 본질적인 것이기 때문에 한 개인과 조직, 사회의 발전을 위해서 효율적인 관리가 무엇보다 필요하다는 인식이 확산되지 불과 얼마 되지 않았다.

갈등이란 “적어도 두 명의 상호의존적 당사자들이 그들의 목적을 달성하기 위해 양립 불가능한 목적, 부족한 자원, 상대방의 간섭을 지각하는 표현된 투쟁”이다(Hocker & Wilmot, 1993, p. 21). 이러한 정의에서 보면 갈등은 커뮤니케이션을 통해 표현되고 인식되고 관리된다(Canary, Cupach, & Serpe, 2001). 커뮤니케이션은 갈등 없이 일어날 수 있지만 갈등은 커뮤니케이션 없이 일어날 수도 관리될 수도 없다. 갈등의 결과가 긍정적인가 부정적인가는 갈등을 관리하는 방법에 의해 결정되기 때문에 커뮤니케이션 능력은 생산적이고 긍정적인 결과를 가져오게 하는 필수적인 요소인 것이다. 이러한 면에서 대인적 갈등상황에서 생산적이고 건설적인 결과를 얻기 위해서는 어떻게 커뮤니케이션을 하느냐, 즉 커뮤니케이션 능력이 관건이 되는 것이다. 적절하고 효과적인 커뮤니케이션을 하여 갈등을 관리하는 사람은 갈등

의 생산적이고 긍정적인 결과를 경험할 수 있는 기회가 증가하는 것이다 (Cupach & Canary, 1995).

이처럼 갈등과 커뮤니케이션은 불가분의 관계를 맺고 있고, 갈등관리에서 커뮤니케이션 능력이 필수적인 요소임에도 불구하고 갈등을 커뮤니케이션 관점에서 접근한 연구는 그다지 많지 않다. 이에 대한 국내에서의 학문적 관심이나 연구는 더더욱 미미한 실정이다. 우리가 갈등과 커뮤니케이션 능력이 어떻게 상호관련이 있는가를 탐색해야 하는 이유는 그것을 아는 것이 더 생산적으로 갈등을 관리하게 해준다는 데 있다. 갈등상황들은 대체로 양립 불가능한 목적에 대한 지각을 수반하기 때문에 그 상황에서 자신의 목적을 달성하면서 상대방의 기대에 부응하는 커뮤니케이션 능력이 필요한 것이다.

갈등을 커뮤니케이션과 연결시켜 접근한 이전 연구들은 대체로 갈등상황에서 '커뮤니케이션 능력모델(competence model)' 관점을 취하고 있다. 이 모델은 커뮤니케이션 능력이 갈등관리전략과 갈등 후의 상호관계(relational outcomes)를 매개한다는 입장을 취하고 있다. 이것은 갈등관리전략이 직접적으로 갈등 후의 상호관계에 영향을 미치는 것이 아니라 커뮤니케이션 능력을 통해서만 간접적으로 영향을 미친다는 것이다. 결과적으로 갈등상황에서 상호 만족스런 결과를 얻기 위해서는 커뮤니케이션 능력이 무엇보다도 중요하다 하는 것이다.

본 연구는 이러한 능력모델 관점에 기반하여 대인적 갈등상황에서 갈등관리전략, 커뮤니케이션 능력, 상호관계가 어떻게 관계를 맺고 있는가를 밝혀보기 위한 관심에서 출발하였다. 더 구체적으로 갈등관리전략은 커뮤니케이션 능력과 어떠한 관계가 있고, 커뮤니케이션 능력은 갈등관리전략과 갈등 후의 상호관계에 어떻게 작용하는가를 탐색하는데 일차적인 목적을 두고 있다. 그러나 능력모델 관점에서는 커뮤니케이션 능력을 적절성과 효과성이라는 두 가지 차원에 한정하였기 때문에 능력의 의미나 구성요소를 제한적으로 규정하고 있다. 커뮤니케이션 능력은 이보다는 더 다양한 개념정의와 구성요소를 포괄하고 있기 때문에 갈등상황에서 능력이 어떻게 작용하는가를 체계적으로 설명하기 위해서는 능력의 요인들을 다양화시킬 필요가 있

다. 따라서 본 연구에서는 여러 연구자들에 의해 핵심적인 차원으로 제시된 감정이입, 자아노출, 상호작용관리, 지지력, 표현력 요인을 추가시켜 이러한 일반적인 커뮤니케이션 능력들이 적절성·효과성과 마찬가지로 갈등관리전략과 갈등 후의 상호관계에 어떻게 작용하는가를 밝히는데 또다른 목적을 두었다. 이로써 갈등상황에서 어떠한 능력 요소가 갈등 후의 긍정적인 결과를 가져오는데 기여하는지를 밝혀낼 수 있을 것이다. 아울러 갈등상황에서 커뮤니케이션 능력의 영향력을 확장시킴으로써 기존의 능력모델을 정교화시킬 수 있는 가능성을 모색할 수 있을 것이다.

2. 문헌연구 및 이론적 고찰

1) 갈등관리전략 유형

갈등상황에서 전략이란 참여자가 대인갈등을 효과적으로 관리하기 위해 선택하는 커뮤니케이션 방법이다(Cupach & Canary, 1997). 로빈스(Robbins, 1978)는 갈등이 긍정적인 잠재력을 실현시킬 수 있는가의 여부는 갈등이 관리되는 방법에 의존한다고 강조하였다. 이것은 갈등 그 자체보다는 갈등이 어떻게 관리되는가가 중요하며 그것에 따라 갈등 후의 결과가 달라진다는 것을 의미한다. 이러한 중요성 때문에 갈등연구에서 갈등관리전략과 관련한 연구들은 중요한 한 축을 형성해 왔다. 갈등관리전략과 관련한 연구들은 이론적 논의(e.g., Kilmann & Thomas, 1975; Rahim & Bonoma, 1979)와 실제적인 척도 개발 차원에서 이루어져왔다(e.g., Putnam & Wilson, 1982; Rahim, 1983).

실라즈(Sillars, 1980)는 부부나 대학생 집단의 대인갈등을 측정하기 위해 두 가지 차원, 직접성/노출성 차원과 경쟁 차원을 기준으로 3가지 갈등전략, 즉 통합전략, 분배전략, 회피전략의 항목을 유형화했으며, 실라즈 등(Sillars et al., 1982)이 이를 토대로 정교화시켰다. 이후 세 가지 전략들은 대학생 집단이나 연인, 부부갈등을 연구하는 데 유용한 도구로서 사용되어왔다(e.g.,

Canary, Cunningham, & Cody, 1988; Canary & Spitzberg, 1987, 1989, 1990).

통합전략은 갈등결과에 만족할 수 있는 창조적이고 상호 수용 가능한 해결책을 찾기 위해 협력적인 방법을 모색하는 것으로(Cupach & Canary, 1997) 갈등에서 다른 사람의 기대를 충족시키면서 자신이 원하는 목적을 달성하는 것을 의미한다(Spitzberg, Canary, & Cupach, 1994). 따라서 공통 분야 추구, 정보 교환, 타인에 대한 이해 시도, 지지적 논평과 태도로 듣기, 상호간에 합의하여 문제 정의하기, 공정한 해결 협상하기 같은 행동으로 구체화된다(Newton & Burgoon, 1990; Cupach & Canary, 1997). 이러한 통합적 행동은 친사회적이며 대인간의 관계를 발전시키는데 도움을 준다고 볼 수 있다(Roloff, 1976).

분할전략은 다른 사람의 욕구나 관심을 무시하거나 희생시키면서 자신의 목적을 달성하려고 하는 경쟁적인 행동을 나타낸다. 통합전략과 마찬가지로 적극적으로 갈등에 접근하는 양상을 보이지만 상대방의 욕구보다는 자신의 욕구에 천착하는 경향을 띠기 때문에 그 결과는 전혀 다르게 부정적이고 비생산적이다. 이 전략은 위협, 강요, 규칙, 강압, 적개심, 협박, 개인적 비판, 흑평, 조롱, 방어, 치고 달리는 전술, 빈정거림, 경멸, 파트너의 결점 찾기, 적대적인 질문과 같은 구체적인 행동을 통해 드러난다(Cupach & Canary, 1997; Sillars, 1980). 루로프(Roloff, 1976)는 분할적 행동을 반사회적인 것으로 대인관계에 해롭다고 주장하였다.

회피전략은 통합적, 분배적 전략과는 달리 당면한 갈등문제를 다루는데 적극적으로 접근하지 않고 회피하는 행동을 말한다. 이것은 갈등 자체 부정, 간접적이고 회피적임, 주제의 전환과 회피, 애매한 진술, 부적절한 언급이나 농담 사용, 다른 사람의 부탁이나 요구를 묵인함으로써 육체적으로 혹은 심리적으로 갈등 상황에서 자신을 이동시킬 때 발생하는 것으로 간접적이고 비협력적인 전략으로 언어적, 비언어적으로 실행된다(Sillars et al., 1982; Cupach & Canary, 1997). 회피는 실행되는 상황과 방법에 따라 협력적일 수도 있고 분할적일 수도 있다. 이것은 상대방을 인정하면서 자신의 목적을 달성하는 범위에서는 협력적일 수 있으나 상대방의 행동을 방해하는 경우에는

경쟁적일 수 있는 것이다(Fitzpatrick, Fallis & Vance, 1982).

2) 갈등연구에서 커뮤니케이션 능력 모델

대인적 갈등상황에서 커뮤니케이션 능력이 어떠한 형태로 작용하는가를 다룬 연구들은 대체로 ‘커뮤니케이션 능력 모델(communication competence model)’에 기반을 두고 있다. 이 관점에서 커뮤니케이션 능력은 갈등 후의 결과에 직접적으로 영향을 미치는 중요한 요인으로 설정되고 있다. 능력모델 관점에서 갈등 연구들은 능력을 특수한 갈등 상호작용에서 커뮤니케이션 행동에 대한 상대방의 지각 혹은 평가로서 개념화한다. 사람들의 커뮤니케이션 행동은 그 자체로서 능력 있는 것이 아니라 능력있는 것으로 지각되는 범위에서만 능력있는 것이다.

갈등연구에서 적절성과 효과성은 능력의 핵심적인 구성요소로 제시되어 왔다(Canary & Cupach, 1988; Canary & Spitzberg, 1989; Canary et al., 2001; Gross, 1998; Gross & Guerrero, 2000). 스피츠버그와 쿠파치(Spitzberg & Cupach, 1989)에 따르면 효과성은 통제에서 파생되며 성공적인 목적 달성이며 적절성은 재치와 공손함 같은 것을 반영하고 사회적, 대인적 규칙이나 규범, 기대들을 위반하지 않는 것이다. 대인적 갈등상황에서 갈등당사자들은 상황적, 관계적 기대를 충족시켰을 때 적절한 것으로 지각되며 개인적 목적을 달성한 범위에서 효과적인 것으로 평가받는다. 선행연구에 따르면 대체로 긍정적이고 협력적인 방법으로 갈등을 해결하는 사람은 상대방으로부터 적절하고 효과적인 사람으로 지각되는 반면 상대방의 입장은 고려하지 않고 자신의 목적만을 달성하려는 경쟁적인 전략을 구사하는 사람은 그 상황에서 효과적일 수는 있으나 적절하지 못한 것으로 지각되었다.

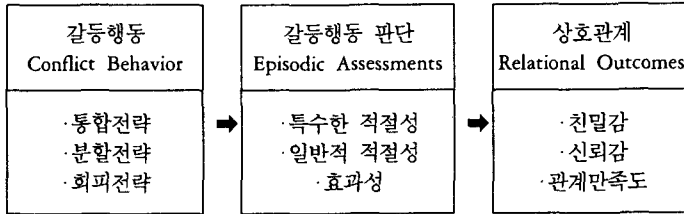
일반적으로 커뮤니케이션 능력은 대인적 갈등상황에서 세 가지 방식, 즉 선행변인, 매개변인, 결과변인으로 작용하고 있다.¹⁾ 지금까지의 연구들은

1) 능력은 사람이 선천적으로 타고나는 기질적 성향으로 간주될 때 갈등과정이나 갈등 후의 결과에 영향을 미치는 선행변인으로서 작용한다. 능력 있는 커뮤니케이터

대체로 커뮤니케이션 능력이 갈등상황에서 매개변인으로 작용한다고 밝히고 있다. 커뮤니케이션 능력이 갈등의 매개변인으로 작용할 때는 다른 사람에 의한 지각된 판단으로서 관찰된다. 능력을 갈등관리전략과 갈등 후의 상호관계를 매개하는 요인으로 상정하는 연구들은 주로 능력모델 관점에 기초하고 있다. 다음의 <그림 1>는 능력이 매개변인으로 작용하는 개념적 모델을 나타내주고 있다. 이 모델에서 갈등행동은 자기가 판단한 갈등관리전략(통합전략, 분할전략, 회피전략)으로, 갈등 에피소드에 대한 판단은 상대방이 평가한 커뮤니케이션 능력, 즉 특수한 적절성·일반적 적절성, 효과성으로, 상호관계는 신뢰감·친밀감·관계만족도로 조작화된다. 이 개념적 모델에서 보면 갈등관리전략은 커뮤니케이션 능력 판단에 영향을 미치고 다시 커뮤니케이션 능력 평가는 상호관계에 영향을 미치고 있다. 결국 갈등 후의 긍정적인 상호관계는 갈등관리전략에 대해 자신이 긍정적으로 평가했기 때문이 아니라 그러한 커뮤니케이션 행동이 상대방에 의해 능력 있는 것으로 해석되었기 때문에 나온 것이다. 따라서 갈등관리전략은 커뮤니케이션 능력을 통해서 간접적으로 상호관계에 영향을 미친다고 볼 수 있다.

는 선천적으로 몇 가지 능력을 소유하고 있기 때문에 갈등을 효과적으로 관리하는 전략을 사용함으로써 만족스런 결과를 얻을 수 있다는 것이다. 이러한 기질적 관점은 커뮤니케이션 능력을 선천적인 것으로 간주하고 상황을 교차하여 존재하는 능력으로서 개념화하기 때문에 특수한 상황이나 관계유형에 관계없이 언제나 일관되게 능력을 발휘한다고 보고 있다. 그러나 갈등은 특정한 상호작용에서 발생하는 것이기 때문에 능력이란 상황이나 대상에 따라 다르게 발현될 수밖에 없다. 이러한 면에서 이 관점은 특정한 상황에서의 상호작용을 중시하는 갈등연구에서 적절하다고 볼 수 없다. 조절변인으로서 능력은 갈등 후의 상호관계에 영향을 미치는 갈등행동, 즉 갈등관리전략과 상호작용한다. 이것은 갈등행동이 갈등 후의 상호관계에 미치는 영향이 능력에 대한 지각의 편견과 왜곡 때문에 변화될 수 있다는 것을 나타낸다. 예컨대 A라는 사람의 갈등 행동이 객관적으로는 통합적이고 협력적이었으나 이전의 갈등 때문에 B라는 사람은 A에 대해 부정적인 견해를 갖고 있어 현재의 갈등에서 A의 행동을 상대적으로 능력이 없는 것으로 지각한다는 것이다. B라는 사람이 A의 능력을 부정적으로 지각했기 때문에 갈등 후의 상호관계는 A의 생산적이고 협력적인 행동에도 불구하고 상대적으로 긍정적이지 못하다는 것이다(Spitzberg et al., 1994).

<그림 1> 커뮤니케이션 능력의 개념적 모델

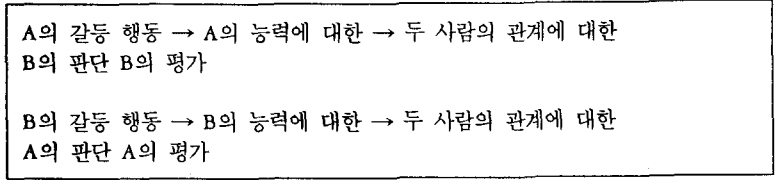


출처: Canary et al. (2001), A competence-based approach to examining interpersonal conflict: Test of a longitudinal model, *Communication Research*, 28, p. 83.

커뮤니케이션 능력이 매개변인으로 어떻게 작용하는지 그 예를 들어보면 <그림 2>에 제시한 바와 같다. A와 B는 친구 사이이다. 두 사람의 갈등상황 동안 A는 B의 갈등관리를 지각하고, 커뮤니케이션에 대한 판단을 한다. 만약 B가 적절하고 효과적으로 커뮤니케이션 했다고 A가 생각한다면 A는 B의 갈등 커뮤니케이션이 능력이 있는 것으로 판단할 것이다. A가 B를 능력 있는 것으로 평가하는 범위에서는 A는 갈등에 대해 긍정적인 결과를 얻는다. A는 B에 대하여 갈등 후에 상대적으로 좋은 감정을 느끼게 된다. 마찬가지로 B라는 사람도 갈등상황에서 A의 커뮤니케이션 능력을 평가할 것이고, A를 능력 있는 것으로 평가하는 범위에서 갈등 후에 상호관계에 만족할 것이다. A와 B라는 사람이 모두 상대방에 의해 능력 있는 것으로 지각된다면 두 사람은 갈등 후에 친밀감, 신뢰감, 관계만족도를 더 느끼게 되는 것이다(Canary & Cupach, 1997). 결국 갈등상황에서 어떤 한 사람이 자기 자신은 갈등 행동, 즉 갈등관리전략을 잘 사용했다고 평가했기 때문에 자신은 물론 상대방도 갈등 후의 결과에 만족할 것이라고 생각하지만 상대방이 느끼는 갈등 후의 결과는 오히려 상대방이 자신의 커뮤니케이션 능력을 어떻게 평가했느냐에 따라 달라진다는 것이다.

능력모델 관점은 갈등연구에서 몇 가지 이점을 제공해 주고 있다. 첫째, 갈등 상황들은 대체로 양립 불가능한 목적에 대한 지각을 수반하기 때문에

<그림 2> 갈등상황에서 능력 판단의 매개 역할



출처: Cupach & Canary(1997), *Competence in interpersonal conflict*, New York: McGraw-Hill. p. 22.

그 상황에서 커뮤니케이션 능력이 특히 필요하다. 즉 자신의 목적을 달성하면서 상대방의 기대에 부응하는 커뮤니케이션 능력이 필요한 것이다. 둘째, 갈등 행동에 대한 해석은 상황에 의해 제한받고 상황에서 도출되기 때문에 동일한 행동이라 하더라도 다른 갈등상황에서는 다른 의미를 지닐 수 있다. 갈등연구에서 능력모델 관점은 이상적인 행동들이 왜 때로는 상반되는 결과를 가져다 주고 사람들이 관계에 해롭다고 판단한 행동들이 실제 관계에서는 전혀 해롭지 않음을 설명하는데 도움을 준다. 심지어 파괴적인 갈등관리 행동들조차 때로는 능력 있는 것으로 지각될 수 있고 생산적인 행동들도 상황에 따라서는 공격적인 것으로 보여질 수 있다는 것을 말해준다(Spitzberg et al., 1994).

이처럼 갈등연구에서 능력모델은 학문적으로 중심적인 위치를 차지해 왔다. 대체로 선행연구들은 커뮤니케이션 능력이 갈등관리전략과 상호관계를 매개한다는 것을 보여주었다(Canary & Cupach, 1988; Canary & Spitzberg, 1989, Canary et al., 2001). 따라서 이 모델은 갈등에서 커뮤니케이션 또는 커뮤니케이션 능력의 중요성을 이론적 차원에서뿐만 아니라 과학적인 조사를 통해서 입증해 왔다는 점에서 평가받을 만하다. 특히 갈등을 이해하는데 ‘지각’이나 ‘상황’이라는 변수를 중요하게 다루었다는 점에서도 기여한 바가 크다.

그러나 능력모델은 갈등관리전략 → 커뮤니케이션 능력 → 상호관계 사이의 관계를 설명하는 데 한계점이 있어 보인다. 특히 능력모델에서는 커뮤니케이션 능력을 적절성과 효과성으로만 측정하였기 때문에 능력의 의미나

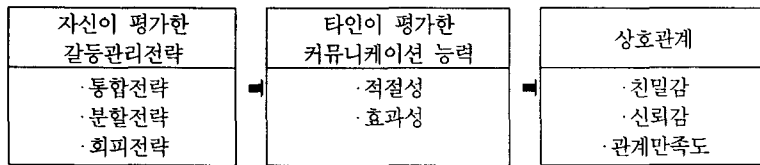
구성요소를 제한적으로 규정하고 있다. 즉 갈등상황에서 자신의 목적을 달성했느냐(효과성)와 상대방과 갈등상황을 얼마나 고려했느냐 하는 타인지향적 특성(적절성)만을 중심 변인으로 삼고 있다는 점에서 갈등상황에서 커뮤니케이션 능력이 어떻게 개입되는가를 설명하기에는 제한적일 수밖에 없다. 커뮤니케이션 능력은 여러 학자들에 의해 다양한 차원에서 논의되었기 때문에 갈등상황에서 능력이 어떻게 작용하는가를 체계적으로 설명하기 위해서는 그 구성요소를 확대시킬 필요가 있다. 특히 감정이입, 자아노출, 상호작용관리, 표현력, 지지력과 같은 능력의 구성요소들은 여러 연구자들에 의해 반복적으로 제시되어왔기 때문에 능력의 핵심적인 차원들이라고 볼 수 있다.²⁾ 더욱이 갈등상황에서 적절하고 효과적인 커뮤니케이션은 감정이입, 자아노출, 상호작용관리, 표현력, 지지력과 같은 능력을 통해서 더 긍정적이고 구체적으로 실행될 수 있다는 점에서 커뮤니케이션 능력 요인을 확장시키는 것이 타당할 것이다.

따라서 본 연구에서는 앞의 문헌연구에서의 논의를 토대로 커뮤니케이션 능력을 적절성과 효율성뿐만 아니라 감정이입, 자아노출, 상호작용관리, 표현력, 지지력과 같은 일반적인 커뮤니케이션 능력을 포함시켜 설명함으로써 능력모델이 안고 있는 한계점을 보완하였다. 구체적으로 기존 연구에서 밝혀졌듯이 한국 대학생들의 갈등상황에서도 적절성과 효과성이 매개요인으로 작용하는가를 검토해보고, 감정이입을 포함한 5개의 일반적인 커뮤니케이션 능력 역시 갈등상황에서 새롭게 매개적 특성을 갖는가를 살펴보고자 한다. 이러한 시도는 이 연구의 궁극적인 목적인 커뮤니케이션 능력이 갈등 후에 긍정적인 상호관계를 가져오게 하는 매개적 요인으로 작용할 것인가를 체계적으로 규명하고 설명하는데 도움을 줄 것이다. 또한 다른 일반적인 커

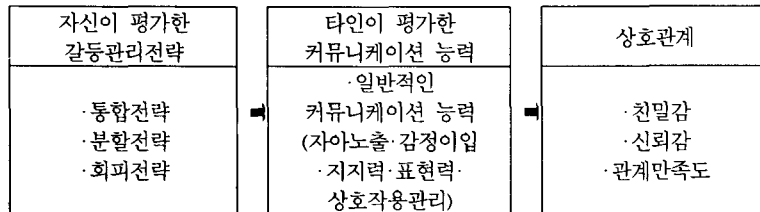
2) 켈리 등(Kelly et al., 1979)과 위만과 백런드(Wiemann & Backlund, 1980)는 감정이입 혹은 타인지향성, 상호작용관리, 행동적 융통성 차원을, 위만과 켈리(Wiemann & Kelly, 1981)는 감정이입과 통제차원을, 스피츠버과 쿠파치(1984)는 타인지향적 행동, 사회적 불안감, 표현력, 상호작용관리 차원을, 쿠리엔(Gurien, 1997)은 상호작용관리, 표현력, 즉각성, 타인지향성 차원을 여러 가지 논문에서 반복적으로 제시된 구성요소들이라고 하였다.

커뮤니케이션 능력 차원들이 적절성, 효과성과 마찬가지로 갈등 후의 결과에 직접적으로 영향을 미치는가를 탐색할 수 있게 해준다. 궁극적으로는 갈등 연구에서 커뮤니케이션 능력 개념을 확장시킴으로써 대인적 갈등상황에서 상호 만족스런 관계를 유지하기 위해서는 어떠한 능력이 필요한지를 설명할 수 있게 해준다. 이러한 한계점을 보완하여 본 연구에서는 다음과 같은 개념적 모델을 설정하였다.

<그림 3> 본 연구의 개념적 모델 I



<그림 4> 본 연구의 개념적 모델 II



3) 갈등관리전략과 커뮤니케이션 능력, 상호관계간의 관계에 대한 기존연구

커뮤니케이션 능력과 관련된 갈등연구들은 크게 두 가지 경향을 보이고 있다. 먼저 갈등관리전략과 커뮤니케이션 능력간의 관계를 다룬 연구들이고, 다른 하나는 커뮤니케이션 능력모델관점에 입각하여 커뮤니케이션 능력

(갈등행동에 대한 상대방 평가)이 갈등행동(자기가 평가한 갈등관리전략)과 갈등 후에 나타나는 상호관계(친밀감, 신뢰감, 관계만족도 등) 간을 매개하는가를 밝혀려는 연구들이다.

여러 연구들은 갈등관리전략과 커뮤니케이션 능력은 상호 관련성이 있다는 것을 밝히고 있다. 대학생들의 갈등(연인과의 갈등, 룸메이트와의 갈등)과 부부갈등 연구는 통합적 전략이 대체로 효과적이고 적절하고 일반적으로 가장 능력있는 것으로 지각되는 반면 분배적 전략은 가장 능력이 없다는 것을 발견하였다(예를 들어 Canary & Cupach, 1988; Canary, et al., 2001; Guerrero, 1994). 회피전략의 경우에는 일관된 결과가 도출되지 않았는데 대체로 회피를 하는 사람은 다소 능력이 없는 것으로 드러났다(Sillars, 1980; Canary & Spitzberg, 1987, 1989, 1990).

구체적으로 캐너리와 스피트버그(Canary & Spitzberg, 1987, 1990)의 연구에서는 통합적 전략을 사용하는 사람은 갈등상황에서 일반적으로 적절하고 효과적으로 지각되는 반면 분배적 전략을 사용하는 사람은 특수한 상황에 적절하지 못한 것으로 지각되었다. 캐너리와 쿠파치(Canary & Cupach, 1988)의 연구에서는 통합적 전략을 사용하는 사람은 특수하고(상호작용의 특수한 행동에 대한 적절성 판단) 일반적(전체적인 갈등상황의 적절성 판단)으로 적절한 것으로 평가되었으나 회피하는 사람은 효과적이지 못한 것으로 나타났다. 또한 통합적 전략은 일반적 적절성과 정적 상관관계가 있었으나 분배전략과 회피전략은 특수한 적절성과 부적 상관관계가 있었다(Canary & Spitzberg, 1989).

그로스과 쿠레오(Gross & Guerrero, 2000)는 라힘의 척도를 사용하여 갈등관리전략과 능력간의 관계를 조사한 결과 앞의 연구결과들과 유사한 결과를 도출하였다. 통합적 스타일은 일반적으로 가장 적절하고 가장 효과적인 스타일로 지각되었으며, 지배 스타일은 다른 사람에 의해 사용되었을 때 부적절한 것으로 지각되는 경향이 있었다. 복종 스타일은 일반적으로 중립적인 것으로 지각되었으나 몇몇 참여자들은 그들이 복종 스타일을 사용하였을 때 덜 효과적이고 관계적으로 적절한 것으로 자신을 지각하였다. 회피 스타일은 일반적으로 비효과적이고 부적절한 것으로 지각되었으며 타협은 관계

적으로 중립적인 스타일로서 지각되었으나 몇몇 참여자들은 그들의 파트너들이 타협적일 때 더 효과적이고 관계적으로 적절한 것으로 판단하였다.

맥킨니와 켈리(McKinney & Kelly, 1997)는 타인 지향적, 이슈 지향적 갈등 스타일은 능력 있는 커뮤니케이션, 특히 사회적 확인, 적절한 노출, 사회적 경험과 관계가 있는 반면 자기 지향적 갈등 스타일은 이러한 능력 차원들과 부정적으로 관계가 있다는 것을 발견하였다. 휠레스와 레이첼(Wheless & Reichel, 1990)은 갈등전략과 커뮤니케이션 스타일과의 관계를 조사한 결과 해결정향적 갈등전략을 사용하는 사람은 융통성있고 반응적이며 타인 지향적인 커뮤니케이션 행태를 보인 반면 통제와 회피 전략을 사용하는 사람은 그렇지 않다는 것을 발견하였다(McKinney & Kelly, 1997에서 재인용). 또한 감정이입이 갈등 상호작용에서 적절한 것으로 나타났다(Davis, 1980).

이준웅(1991)은 오락획득 전략과 의사소통 능력간의 관계를 조사한 결과 감정적 호소 등과 같은 관계적 동일시에 근거한 전략을 사용하면 감정이입 능력이 높은 것으로 평가받지만 위협과 같은 기대/결과에 예고에 근거한 전략을 사용할 경우에는 감정이입 능력이 낮은 것으로 평가받는다고 하였다. 위협 전략이나 보상 전략을 사용하면 관계적 적절성 능력이 없는 것으로 평가받지만 도덕적 호소 전략을 사용하면 반대로 관계적으로 적절한 능력을 가지고 있는 것으로 평가된다는 것을 밝히고 있다.

커뮤니케이션 능력이 갈등 후의 상호관계에 미치는 영향에 대한 연구들은 대체로 커뮤니케이션 능력이 갈등관리전략보다 친밀감, 신뢰감, 관계만족도와 같은 상호관계에 더 영향을 미치고 있다는 것을 보여주었다(Canary & Cupach, 1988; Canary & Spitzberg, 1989; Canary, et al., 2001).

또한 상대방과의 상호관계에 대한 평가와 일반적인 커뮤니케이션 능력간의 관계를 조사한 연구를 보면 사회적 경험, 사회적 침착성, 명확한 표현(Duran & Zakahi, 1988)과 말하기와 듣기 스킬(Waldo, 1984)은 대학생 집단에서 룸메이트와의 관계만족도를 설명해 주는 중요한 요인으로 나타났다. 자아노출은 매력, 친밀감, 관계만족도의 지각과 관련이 있으며(Millar & Millar, 1988) 긍정적, 중립적인 자아노출은 부정적인 자아노출보다 더 많은 커뮤니

케이션 만족도를 가져오는 것으로 나타났다(Hecht et al., 1979). 자아노출 수준도 커뮤니케이션 능력 지각에 영향을 미치는 것으로 나타났는데 대체로 과도하게 자아노출을 하는 사람보다는 중간 정도 수준으로 자아노출을 하는 사람이 일반적으로 능력이 있으며 지지적이고 행동적 융통성이 있는 것으로 지각되었다(Jones & Brunner, 1984). 감정이입도 관계만족도와 긍정적인 관계가 있는 것으로 나타났다(Davis & Oathout, 1987).

네브란(Navarn, 1967)은 행복한 결혼생활을 하는 사람들은 서로 이야기를 많이 하고, 전달된 메시지에 대해 자신의 감정을 나타내며, 광범한 주제에 대해서 이야기를 나누고, 커뮤니케이션 채널을 유지·개방하고, 상대방의 감정에 민감하며, 사적인 언어상징을 이용하고, 보완적인 비언어적 커뮤니케이션을 이용하고 있다고 지적한다. 루이스와 스페니어(Lewis & Spanier, 1979)는 2백 편이 넘는 연구를 검토한 결과 만족스러운 부부들은 상대방에 대한 인정, 상대방에 대한 긍정적 반응, 더 많은 진실한 자아노출, 효율적인 커뮤니케이션, 그리고 상대방과 상당히 많은 상호교환을 한다는 것을 발견하였다(김명혜, 1996에서 재인용). 이러한 결과는 배우자와의 관계만족도가 높은 사람들은 자아노출, 지지력, 감정이입, 표현력, 상호작용관리 능력이 있다는 것을 말해준다.

결혼생활의 만족도와 커뮤니케이션을 조사한 여러 연구자들의 결과에 따르면 행복한 부부들은 불행한 부부들보다 더 많은 긍정적이 비언어적 단서들을 제시하고, 상대방의 생각과 제안에 대해 더 많은 동의와 인정을 나타내며, 서로를 인정하고 지지할 뿐만 아니라, 더 일관성있게 비언어적 감정을 표현하는 것으로 나타났다(홍대식, 1992).

국내의 연구를 보면 이현우(1995, 1996)는 광고계에 종사하는 사람들은 갈등 후의 인간관계나 문제해결 결과가 좋을수록 자신의 커뮤니케이션 능력을 긍정적으로 평가하고 있다는 것을 발견하였다. 김현주(1998)는 TV뉴스 앵커의 메시지 전달능력과 공신력(전문성, 신뢰성, 역동성)의 관계를 연구한 결과 언어적인 메시지 전달요소와 비언어적 전달요소들은 모두 공신력 평가 차원과 의미있는 상관관계를 보였다. 따라서 공신력의 한 차원이 신뢰성과 커뮤니케이

선 능력이 관계가 있다는 것을 알 수 있다. 이처럼 친밀감, 신뢰감, 관계만족도는 커뮤니케이션 능력과 상당한 관계가 있는 것으로 밝혀졌다.

또한 몇몇 연구는 커뮤니케이션 능력 평가가 갈등전략과 갈등 후의 상호 관계를 매개하는가를 밝혀내기 위해 갈등관리전략→커뮤니케이션 능력(적절성·효과성)→상호관계의 형태로 모델을 설정하여 구조방정식 모형을 통해 검증한 결과 모델의 적합성이 인정되어 통합적, 분배적 갈등전략은 능력 평가를 통해 관계 결과에 간접적으로 영향을 미친다는 것을 밝혀내었다(Canary & Cupach, 1988; Canary & Spitzberg, 1989, Canary et al., 2001). 또한 부분상관관계 분석을 통해 커뮤니케이션 능력의 매개변인으로서의 특성을 밝혀내었다. 즉 애초에는 통합적, 분배적 전략과 관계만족도, 친밀감, 신뢰감과 상관관계가 있는 것으로 나타났으나 커뮤니케이션 능력을 통제했을 때 그 관계 정도가 감소하거나 통계적으로 유의미하지 않았다(Canary & Spitzberg, 1989). 따라서 갈등관리전략은 상호관계에 직접적으로 영향을 미치기보다는 상대방에 의해 지각된 커뮤니케이션 능력에 의해 간접적으로 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

3. 연구방법

1) 연구문제

본 연구는 대인적 갈등상황에서 갈등관리전략, 커뮤니케이션 능력, 상호관계가 어떻게 관계를 맺고 있는가를 밝히는데 목적을 두었다. 이러한 연구 목적을 구체적으로 해결하기 위해 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

다음의 연구문제들은 갈등상황에서 자기가 평가한 갈등관리전략과 커뮤니케이션 능력 사이에는 어떠한 관계가 있는지를 살펴보고자 한다.

<연구문제 1-1> 갈등상황에서 자기가 평가한 갈등관리전략과 상대방이 평가한 적절성·효과성간에는 어떠한 관계가 있는가.

<연구문제 1-2> 갈등상황에서 자기가 평가한 갈등관리전략과 상대방이 평가한 자아노출·감정이입·상호작용관리·지지력·표현력간에는 어떠한 관계가 있는가.

다음의 연구문제들은 갈등상황에서 상대방이 평가한 커뮤니케이션 능력과 상호관계간에는 어떠한 관계가 있는지를 살펴보고자 한다.

<연구문제 2-1> 갈등상황에서 상대방이 평가한 적절성·효과성과 상호관계간에는 어떠한 관계가 있는가.

<연구문제 2-2> 갈등상황에서 상대방이 평가한 자아노출·감정이입·상호작용관리·지지력·표현력과 상호관계간에는 어떠한 관계가 있는가.

다음의 연구문제들은 갈등상황에서 상대방이 평가한 커뮤니케이션 능력은 자기가 평가한 갈등관리전략과 상호관계를 매개하는지를 살펴보고자 한다.

<연구문제 3-1> 갈등상황에서 상대방이 평가한 적절성·효과성은 자기가 평가한 갈등관리전략과 상호관계를 매개하는가.

<연구문제 3-2> 갈등상황에서 상대방이 평가한 자아노출·감정이입·상호작용관리·지지력·표현력은 자기가 평가한 갈등관리전략과 상호관계를 매개하는가.

2) 주요 용어의 조작적 정의

(1) 갈등관리전략

본 연구에서 갈등관리전략이란 갈등을 적절하고 효과적으로 관리하기 위하여 선택하는 행동 목록으로 통합전략, 분할전략, 회피전략으로 구성되어 있다. 통합전략이란 협력적이고 상호 수용 가능한 방법으로 문제를 해결하는 행동을 말한다. 분할전략이란 상대방이나 상호간의 목적보다는 자신의 목적을 달성하기 위해 경쟁적이고 개인주의적인 행동을 드러내는 것을 말한다. 회피전략이란 당면한 갈등문제를 직접적이고 적극적으로 해결하지 않고 회피하는 행동을 말한다. 갈등관리전략은 대학생의 대인적 갈등상황에 적용할 수 있도록 개발된 실라즈 등(Sillars et al., 1982)의 척도를 사용하였다. 그

것은 통합적 전략(9개 항목), 분할전략(15개 항목), 회피적 전략(12개 항목)의 총 36개의 항목으로 구성되어 있으며 5점 척도로 측정하였다. 이 척도는 여러 연구자들에 의해 그 신뢰도와 타당성이 입증되었다(Canary & Cupach, 1988; Canary & Spitzberg, 1990; Canary et al., 2001). 이들 연구에서 신뢰계수는 .60에서 .91까지 나타났다. 본 연구에서는 통합전략 .74, 분할전략 .89, 회피전략 .80의 신뢰도 계수를 보여주었다.

(2) 커뮤니케이션 능력

본 연구에서 커뮤니케이션 능력은 갈등상황에서 상대방이 구사한 갈등관리전략에 대한 평가를 의미한다. 구체적인 평가의 내용으로는 적절성, 효율성, 일반적인 능력을 포함하였다. 적절성이란 갈등상황에서 대인적, 상황적 규칙에 벗어나지 않게 커뮤니케이션 하는 것을 말한다. 여기에서 일반적인 적절성은 전체 갈등상황에서 얼마나 적절한 행동을 보였는가를 평가하며, 특수한 적절성은 갈등동안에 갈등당사자들이 행한 특수한 행동에 대한 적절성 여부를 평가한다. 효과성이란 갈등상황에서 성공적으로 자신의 목적을 달성하는 것을 의미한다. 이것은 캐너리와 스피트버그(1987)의 적절성과 효과성(Appropriateness and Effectiveness) 척도를 사용하였고, 총 20개 항목(적절성 9개 항목, 효과성 11개 항목)을 5점 척도로 측정하였다. 일반적인 커뮤니케이션 능력은 감정이입, 자아노출, 상호작용관리, 지지력, 표현력 차원으로 구성되었다. 감정이입은 다른 사람의 입장에 설 수 있는 능력을 말한다. 자아노출이란 커뮤니케이션을 통해 타인에게 자신을 공개하는 것을 의미한다. 상호작용관리는 원활하고 매끄러운 상호작용 패턴을 확립하고 유지하는 것을 말한다. 지지력이란 다른 사람의 사회적 이미지를 확인하고 인정해 주는 능력을 말한다. 표현력이란 적절한 언어를 사용하여 자신을 표현하는 능력을 의미한다. 루빈 등(1991)은 이전에 논의된 능력의 구성요소들 중 공통적으로 나타나는 10가지 하부개념(자아노출, 감정이입, 사회적 긴장완화, 주장력, 상호작용관리, 타인지향성, 표현력, 지지력, 즉각성, 환경통제)을 추출하여 대인적 커뮤니케이션 능력(Interpersonal Communication Competence) 척도를 개발하였

다. 본 연구에서는 10가지 구성요소 중 갈등상황에 적용할 수 있는 5개 요인, 자아노출, 감정이입, 상호작용관리, 표현력, 지지력을 추출하여 ICC 척도를 적용하였다. 각 요인은 3개의 항목으로 구성되어 있으며 5점척도로 측정하였다.

적절성과 효과성 척도는 갈등 연구에서 신뢰도가 입증되었는데, 이들 연구에서 신뢰계수는 .72에서 .93까지 분포되어 있었다(Spitzberg & Canary, 1987, 1989; Canary et al., 2001). 본 연구에서 일반적 적절성 .75(5개 항목), 특수한 적절성 .75(4개 항목), 효과성 .88(11개 항목)의 알파 값이 도출되어 대체로 신뢰도 수준이 높다고 볼 수 있다. 감정이입, 자아노출과 같은 일반적인 능력 척도는 루빈 등(Rubin et al., 1991)의 연구에서 .55에서 .81까지의 신뢰계수를 얻어 신뢰도를 입증받았다. 본 연구에서는 감정이입 .64, 표현력 .63, 지지력 .69, 자아노출 .53, 상호작용 관리 .55로 나타나 효과성이나 적절성보다는 신뢰도가 낮게 나타났으나 대체로 신뢰도 계수가 .50 이상이면 신뢰도가 높다고 볼 수 있기 때문에(김계수, 2002) 이 연구에서 변인으로 사용하는 데 큰 무리는 없다고 볼 수 있다.

(3) 상호관계

상호관계는 갈등 후에 나타나는 결과로서 갈등당사자간의 관계 변화를 의미한다. 이것은 신뢰감, 친밀감, 만족도로 정의하였다. 신뢰감은 갈등 후에 상호간에 신뢰하는 정도를 의미한다. 친밀감은 갈등 후에 느끼는 상대방과의 연대감을 의미한다. 관계만족도는 갈등 후에 느끼는 상호간의 관계에 대한 만족도 정도를 의미한다. 신뢰감은 라젤레와 허스톤(Larzelere & Huston, 1980)이 제시한 신뢰감 척도(8개 항목)를 사용하였다. 친밀감과 관계만족도 척도는 캐너리 등(Canary, et al., 1995)의 연구에서 차용하였으며 각각 3개의 항목이었다. 이 척도들은 모두 5점 척도로 측정하였다.

친밀감, 신뢰감, 관계만족도에 대한 척도는 캐너리와 쿠파치(1988), 캐너리 등(2001)의 연구에서 .67에서 .91의 신뢰계수가 도출되었다. 본 연구에서는 친밀감의 경우 .92, 신뢰도 .85, 관계만족도 .77의 알파 값이 도출되었다.

3) 자료수집 및 분석방법

본 연구의 목적을 달성하기 위해 설문조사는 커뮤니케이션과 관련된 교양과목을 수강하는 경희대학교 학생들을 대상으로 2002년 11월 1일부터 10일간 실시되었다. 본 연구는 갈등상황에서 갈등당사자들의 구체적인 커뮤니케이션 행동을 측정하는 것이기 때문에 가장 최근(대체로 2~3주 전)의 갈등상황을 상기한 후 그 상황에서 실행한 갈등관리전략이나 커뮤니케이션 행태를 갈등당사자 한 쌍이 동시에 응답하도록 하였다. 또한 갈등대상을 친구, 선후배, 연인으로 한정하여 갈등의 대상 때문에 발생할 수 있는 응답의 편차를 줄이고자 했다. 총 200쌍의 대학생들에게 400부의 설문이 배포되었고 그중 315부가 수거되었으나 135쌍만이 갈등당사자 모두 설문에 응한 것으로 나타났다. 따라서 총 270부의 설문만이 사용 가능하였으나 이중 응답이 부실한 4명(8부 제외)을 제외하여 실제적으로 262부(131쌍)가 통계분석에 이용되었다. 조사된 설문은 SPSS 10.0, AMOS 4.01 통계 프로그램을 사용하여 처리하였다. 연구문제를 해결하기 위해 구조방정식 모형, 정준상관관계 분석, 상관관계 분석을 실시하였다. 모든 통계적 유의도는 $p < .05$ 수준에서 검증하였다.

4. 분석결과 및 논의

1) 갈등관리전략과 커뮤니케이션 능력과의 관계

<연구문제 1-1>에서 제시한 갈등상황에서 자기가 평가한 갈등관리전략과 상대방이 평가한 적절성·효과성간의 관계를 살펴본 결과 다음 <표 1>에 제시한 바와 같이 통합전략은 커뮤니케이션 능력 차원 중 효과성($r = .45$)과 가장 높은 정적인 상관관계를 보이고 있었으나 효과성($r = -.35$), 일반적 적절성($r = -.31$), 특수한 적절성($r = -.31$)과는 부적의 관계를 나타냈다. 회피적

략도 그 상관정도는 낮았으나 분할전략과 마찬가지로 특수한 적절성 ($r=-.28$), 일반적 적절성($r=-.21$), 효과성($r=-.19$)과 부적인 상관관계를 보였다. 이것은 갈등상황에서 협력적인 통합전략을 사용한 사람은 효과적이고 적절한 행동을 한 것으로 평가받으나 경쟁적인 분할전략이나 회피전략을 구사한 사람은 그렇지 못한 것으로 지각됨을 알 수 있다.

<표 1> 갈등관리전략과 커뮤니케이션 능력 간의 상관관계

능력/전략	통합전략	회피전략	분할전략
일반적 적절성	.31**	-.21**	-.31**
특수한 적절성	.17**	-.28**	-.31**
효과성	.45**	-.19**	-.35**
자아노출	.22**	-.10	-.15*
감정이입	.34**	-.11	-.28**
상호작용관리	.33**	-.04	-.27**
표현력	-.01	.11	.04
지지력	.19**	-.23**	-.27**

** $p < .01$ * $p < .05$

상관관계 분석을 재확인하고 두 변인군간의 관계정도와 독립변인군의 어떤 변인이 종속변인군의 어떤 변인을 예측하는데 얼마만한 기여를 하는지를 알아보기 위하여 정준 상관관계를 실시하였다. 그 결과 앞에서 설명한 상관관계 분석과 유사한 결과가 도출되었다. 유의수준 내에서 추출된 아이겐값 1 이상의 정준인자는 모두 2개였다. 그 상관계수는 적절성·효과성의 경우 $R_{c1} = .51(p < .01)$, $R_{c2} = .24(p < .05)$ 였으며, 일반적인 능력은 $R_{c1} = .48(p < .01)$, $R_{c2} = .23(p < .05)$ 으로 나타났다. <표 2>는 추출된 정준인자에 적재된 각 변인들의 적재치를 보여주고 있다.

<표 2>와 같이 갈등관리전략과 적절성·효과성과의 정준상관관계를 분석한 결과 정준인자 1에서 알 수 있듯이 통합전략은 일반적 적절성, 효과성과 정적인 관계를 보인 반면 분할전략은 부적인 관계를 보였다. 정준인자 2에서는 회피전략이 특수한 적절성과 부적인 관계를 가지고 있다는 것을

제시해주고 있다. 이것은 협력적이고 문제해결 지향적인 갈등전략을 사용하는 사람의 경우 전체적으로 갈등상황에서 적절하고 효과적인 것으로 평가받고 있으나 적대적이고 대립적인 행동을 보인 사람은 반대로 부적절하고 비효과적인 지각된다는 것을 말해준다. 갈등문제를 회피하는 사람의 경우 그 상황에서 부적절한 커뮤니케이션 행태를 보인 것으로 평가받았다.

이러한 연구결과들은 대체적으로 기존의 연구결과(Canary & Cupach, 1988; Canary & Spitzberg, 1987, 1989, 1990; Canary, et al., 2001; Guerrero, 1994)들을 뒷받침해주고 있다. 이것은 한국 대학생들의 갈등상황에서도 통합전략을 사용한 사람은 그 상황과 갈등상대방을 고려하면서 적절하게 커뮤니케이션하는 것으로 평가받으나 분할전략이나 회피전략을 사용한 사람들은 부적절하고 비효과적인 사람으로 평가받는다는 것을 의미한다.

<표 2> 갈등관리전략과 적절성·효과성 간의 정준상관관계

변인/정준인자	정준인자 1(Rc ₁)	정준인자 2(Rc ₂)
독립변인(갈등관리전략)		
통합전략	.87	.44
회피전략	-.46	.76
분할전략	-.76	.44
종속변인(적절성·효과성)		
일반적 적절성	.76	-.18
특수한 적절성	.58	-.80
효과성	.98	.19
정준상관계수(Rc)	.51	.24
Rc ²	.26	.06
아이겐값(Eigenvalue)	.34	.06
자유도	9	4
유의도	.000	.005

<연구문제 1-2>에서 제시한 갈등상황에서 자기가 평가한 갈등관리전략과 상대방이 평가한 자아노출·감정이입·상호작용관리·지지력·표현력 간의

관계를 살펴보았다. 그 결과 앞의 <표 1>에서 나타났듯이 통합전략은 감정이입($r=.34$), 일반적 적절성($r=.31$), 상호작용 관리($r=.33$), 자아노출($r=.22$)과 정적인 상관관계를 보였다. 또한 특수한 적절성($r=.17$)과 지지력($r=.19$)과도 상관관계가 있었으나 그 관계정도가 미약하여 거의 무시할 만한 수준이었고, 표현력과는 상관관계가 없는 것으로 나타났다. 앞에서 논의하였듯이 통합전략은 적절성과 효과성에도 정적인 상관관계를 보이고 있어 거의 모든 커뮤니케이션 능력 차원과 긍정적인 관계를 보이고 있다. 이것은 갈등 상황에서 자신이 통합전략을 사용했다고 평가한 사람의 경우 상대방에 의해 가장 커뮤니케이션 능력이 뛰어난 것으로 평가받는다 것을 말해준다.

분할전략은 감정이입($r=-.28$), 상호작용관리($r=-.27$), 지지력($r=-.27$) 차원에서 부적인 상관관계가 있었으나 자아노출($r=-.15$)이나 표현력($r=.04$)과는 상관관계가 아주 미약하거나 없는 것으로 나타났다. 따라서 갈등상황에서 공격적이고 경쟁적인 행동을 보인 사람은 자아노출과 표현력 차원을 제외하고는 모든 능력들이 상대적으로 부족하다는 평가를 받고 있음을 알 수 있다.

회피전략은 통합전략이나 분할전략과는 달리 자아노출, 감정이입, 상호작용관리, 표현력 차원에서 상관관계가 없는 것으로 나타났으나 지지력($r=-.23$)에서만 부적인 상관관계를 보여주었다. 따라서 자신이 회피전략을 사용했다고 평가한 사람들은 상대방으로부터 지지력이 떨어지고 부적절한 커뮤니케이션을 한 것으로 지각되었다. 특히 기존의 연구에서 보면 회피전략은 갈등상황이나 대상에 따라 다른 의미로 해석되는데 본 연구의 경우 적극적으로 갈등문제를 해결하지 않고 회피한 행동을 부적절한 것으로 파악하고 있었다.

갈등관리전략과 일반적 능력간의 관계를 좀 더 자세히 살펴보기 위해 정준상관계 분석을 실시해 본 결과 통합적 전략은 감정이입, 상호작용관리와 정적인 관계를 보였으나 분할전략과는 부적인 관계를 나타냈다. 회피전략은 지지력 차원에서만 부적인 관계를 보였다. 이것은 상대방과 창조적인 해결책을 찾고자 시도하는 통합전략을 사용하는 사람은 감정이입적이고 대화상황을 잘 관리하는 상호작용관리 능력이 높은 것으로 평가받는 반면 상

대방을 희생시켜서라도 자신의 목적을 달성하려고 위협이나 비난, 강압과 같은 분할전략을 사용하는 사람은 그 반대로 감정이입과 상호작용관리 능력이 낮은 것으로 평가받는다. 또한 갈등 자체를 부정하거나 부적절한 언급이나 농담 등을 사용하여 갈등을 회피하는 사람은 상대방을 인정하고 동등하게 대하는 지지 능력이 부족하다는 평가를 받고 있었다. 결과적으로 생산적인 갈등관리전략 실행은 다른 커뮤니케이션 능력보다도 효과성과 감정이입 능력을 높게 평가받는 데 기여하고 있음을 알 수 있다.

또한 커뮤니케이션 능력 차원 중에서 표현력 차원은 갈등관리전략과 아무런 관계가 없는 것으로 나타났다. 특히 회피전략과 커뮤니케이션 능력간의 관계가 다른 전략에 비해 미약한 것으로 나타났는데 이는 기존연구에서도 부분적으로 확인되었던 결과이다. 기존연구에 따르면 회피전략의 경우 커뮤니케이션 능력과의 관계가 일관성 있게 나타나지 않았으며, 관계가 있다 하더라도 그 정도가 낮은 것으로 밝혀져왔다. 이러한 결과는 기존의 연구 결과(McKinney & 1997; Davis, 1980; 이준용, 1991)를 뒷받침해주는 것으로서 갈등관리전략은 적절성과 효과성뿐만 아니라 감정이입, 상호작용관리, 지지력과 같은 일반적인 커뮤니케이션 능력과는 밀접한 연관성을 맺고 있다는 것을 보여준다.

이러한 결과들은 종합해 보면 자신이 통합전략을 사용했다고 평가한 사람은 상대방에게 적절성과 효과성, 감정이입, 상호작용관리 능력이 있는 것으로 평가받지만 분할전략을 주로 사용하는 사람은 이러한 능력이 없는 것으로 지각되며, 회피전략을 구사한 사람은 특수한 적절성과 지지능력이 없는 것으로 평가받는다. 이것은 대인적 갈등상황에서 긍정적인이고 생산적인 결과를 얻기 위해서는 회피전략이나 자신의 목적달성에만 천착하는 분할전략 방법으로 해결하기보다는 상호 수용가능한 해결책을 찾기 위해 협력적인 방법을 모색하는 통합전략이 필요하다는 것을 말해준다. 또한 그러한 통합전략은 구체적인 커뮤니케이션 행위로 발현되는 것이기 때문에 상대방이 자신을 커뮤니케이션 능력이 있는 것으로 평가할 때 가능하다는 것을 보여준다.

<표 3> 갈등관리전략과 일반적인 커뮤니케이션 능력 간의 정준상관관계

변인/정준인자	정준인자 1(Rc ₁)	정준인자 2(Rc ₂)
독립변인(갈등관리전략)		
통합전략	.86	.24
회피전략	-.39	.91
분할전략	-.79	.22
종속변인(일반적인 능력)		
자아노출	.47	-.03
감정이입	.78	.20
상호작용관리	.76	.48
지지력	.57	-.67
표현력	-.05	.46
정준상관계수(Rc)	.4828	.2315
Rc2	.2331	.0536
아이겐값(Eigenvalue)	.3039	.0566
자유도	15	8
유의도	.000	.038

2) 커뮤니케이션 능력과 상호관계간의 관계

<연구문제 2-1>에서 제시한 적절성, 효과성과 갈등 후의 상호관계를 상관관계 분석을 통해 살펴본 결과 다음 <표 4>에서 제시한 바와 같이 친밀감, 신뢰감, 관계만족도와 모두 정적인 상관관계를 보였다. 특히 적절성 차원에서 특수한 적절성보다는 일반적 적절성이 친밀감, 신뢰감, 관계만족도와 더 긍정적인 관계를 드러냈다. 따라서 갈등상황에서 상대방이 적절하고 효과적인 커뮤니케이션을 했다고 평가한 사람은 갈등 후에 상대방으로부터 더 높은 친밀감과 신뢰감을 느끼고 관계에도 만족하고 있음을 알 수 있다. 이러한 결과는 기존의 연구(Canary & Cupach, 1988; Canary & Spitzberg, 1989; Canary et al., 2001)를 재확인시켜 주는 것으로 갈등상황에서 커뮤니케이션 능력이 만족스런 갈등결과를 가져다주는 데 기여하고 있음을 보여주는 하나

의 단서가 된다.

<표 4> 커뮤니케이션 능력과 상호관계 간의 상관관계

능력/상호관계	친밀감	신뢰감	관계만족도
일반적 적절성	.38**	.43**	.36**
특수한 적절성	.27**	.32**	.26**
효과성	.37**	.37**	.39**
자아노출	.13*	.19**	.19**
감정이입	.29**	.47**	.31**
상호작용관리	.32**	.44**	.29**
표현력	-.01	-.04	-.03
지지력	.22**	.31**	.25**

** p < .01 * p < .05

커뮤니케이션 능력과 상호관계간의 관련성 정도와 상대적인 기여도를 파악하기 위해 정준상관관계를 실시한 결과 적절성과 효과성에서 1개의 정준 인자만이 유의미한 설명력을 나타냈다. 적절성과 효과성의 상관계수는 $R_c = .50(p < .01)$ 이었다. 일반적 적절성과 효과성은 친밀감, 신뢰감, 관계만족도와 높은 정적인 관계를 보여 앞의 상관관계에서 보여주었던 결과를 확인시켜 주고 있다. 즉 상대방이 갈등상황에서 일반적으로 적절하고 효과적인 커뮤니케이션 행태를 보였다고 지각한 사람은 갈등 후에 상대방에게 신뢰감과 친밀감이 더 형성되고 따라서 관계만족도도 더 높아지는 경향이 있다는 것을 설명해주고 있다.

<연구문제 2-2>에서 제기했던 일반적인 능력과 상호관계간의 관계를 살펴본 결과 이 <표 5>에서 알 수 있듯이 자아노출과 표현력 차원을 제외하고는 모든 능력 차원에서 친밀감과 신뢰감, 관계만족도가 높은 것으로 나타났다. 자아노출 역시 친밀감, 신뢰감, 관계만족도와 긍정적인 관계가 있었으나 그 관계정도가 미약하였으며 표현력과는 별다른 관련성을 보이지 않았다. 따라서 적절성, 효과성과 마찬가지로 감정이입, 상호작용관리, 지지력도 갈등 후의 상호관계를 긍정적으로 형성하는데 필요한 능력임을 알 수 있다.

<표 5> 적절성·효과성과 상호관계 간의 정준상관관계

변인/정준인자	정준인자 1
독립변인(적절성·효과성)	
일반적 적절성	.92
특수한 적절성	.67
효과성	.86
종속변인(상호관계)	
친밀감	.92
신뢰감	.83
관계만족도	.83
정준상관계수(Rc)	.50
Rc2	.25
아이겐값(Eigenvalue)	.33
자유도	9
유의도	.000

이러한 결과는 기존의 연구결과(David & Oathout, 1987; Duran & Zakahi, 1988; Millar & Millar, 1988; Meeks et al.)와 일치하는 것으로 대체로 갈등 상황에서 상대방의 입장에서 상대방의 행동을 지지해주고 인정해주면서 그 상황을 매끄럽게 관리하는 사람은 갈등 후에 상대방과 긍정적이고 생산적인 관계를 형성할 수 있을 것이다.

일반적인 커뮤니케이션 능력과 상호관계간의 관련성을 좀 더 심층적으로 분석하기 위해 정준상관관계 분석을 실시한 결과 1개의 정준인자만이 유의미한 설명력을 나타냈다. 일반적인 능력의 관계수는 $Rc = .57(p < .01)$ 이었다. 분석결과 다음 <표 6>에서 제시한 바와 같이 감정이입, 상호작용관리는 친밀감, 관계만족도와 높은 정적인 관계를 보여 상대방이 갈등상황에서 감정이입적이고 상호작용을 원활하고 매끄럽게 유지시키는 형태로 커뮤니케이션을 하였다고 평가한 사람은 친밀함과 관계만족도를 더 느낀다는 것을 알 수 있다. 이러한 능력은 신뢰감과 다소 약한 관계를 보였으며, 지지력 역시 감정이입이나 상호작용관리보다는 갈등 후의 긍정적인 상호관계에 상대적으로 기여정도가 낮았다.

결론적으로 갈등상황에서 상대방이 적절하고 효과적이며 상호작용관리

를 잘하고 감정이입적이고 지지적인 커뮤니케이션을 실행했다고 평가한 사람은 갈등 후에도 상대방에 대해 신뢰감과 친밀감을 느끼고 그 관계에 대해서도 만족하고 있다고 볼 수 있다. 특히 커뮤니케이션 능력과 신뢰감간의 상관관계가 다소 높게 나와 갈등상황에서 능력은 상대적으로 친밀감을 형성하는데 긍정적인 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다. 또한 여러 가지 커뮤니케이션 능력 중 일반적 적절성과 감정이입 능력이 갈등 후의 상호관계에 가장 영향력을 미치는 요인으로 작용하고 있다.

<표 6> 일반적인 커뮤니케이션 능력과 상호관계 간의 정준상관관계

변인/정준인자	정준인자 1
독립변인(일반적인 능력)	
자아노출	.36
감정이입	.82
상호작용관리	.77
지지력	.56
표현력	-.06
종속변인(상호관계)	
친밀감	.99
신뢰감	.66
관계만족도	.71
정준상관계수(Rc)	.57
Rc2	.32
아이겐값(Eigenvalue)	.47
자유도	15
유의도	.000

3) 갈등관리전략, 커뮤니케이션 능력, 상호관계간의 관계

갈등상황에서 자신의 자기가 평가한 갈등관리전략, 상대방이 평가한 커뮤니케이션 능력, 갈등 후의 상호관계의 인과관계성을 알아보기 위해 구조방정식 모형을 제시하고 그 모형의 적합도를 검증함으로써 커뮤니케이션 능력이 갈등관리전략과 갈등 후의 상호관계를 매개한다는 가정을 입증하고자 하였다. 구조방정식 모형은 이론적인 배경하에서 측정변수를 통한 잠재

요인을 추출한 후 관찰변인과 잠재변인과의 인과적 관계, 그 잠재변인과 다른 잠재변인과의 인과적 관계를 고찰할 수 있도록 고안된 모형이다(Bentler, 1980; 이준용, 1991에서 재인용). 따라서 갈등관리전략을 독립변인으로 하고 커뮤니케이션 능력을 갈등 후의 상호관계라는 관찰변인에 영향을 미치는 잠재적 변인으로 규정하여 그 매개적 특성을 밝히고자 하는 본 연구에 적용하는데 적절하다고 판단된다.

여기에서 모형의 적합도는 모형과 실제 공분산 자료 사이의 일치성의 정도 또는 일치도를 나타낸다. 즉 모형의 적합도는 기본적으로 표본자료의 특성과 이론적 특성이 어느 정도 일치하느냐에 대한 적합도 판단과정을 의미한다(김계수, 2002). 모형의 적합도에 평가에 대한 기준 선택은 연구자마다 다르지만 사회과학 연구에서 많이 쓰는 카이제곱(χ^2)검정,³⁾ 기초적합도(GFI, goodness of fit index),⁴⁾ 조정적합도(AGFI, adjusted goodness of fit index),⁵⁾ 원소간 평균차이(RMR, root mean square residual)⁶⁾를 적용하였다. 본 연구에서는

-
- 3) 카이제곱(χ^2)검정은 모형의 완전성, 즉 모형이 모집단 자료에 완전하게 적합하다는 귀무가설을 검정한다. 따라서 통계적으로 유의한 카이제곱(χ^2)은 귀무가설을 기각해서 모형은 부적합하다는 가능성을 시사해 준다. 그러므로 통계적으로 유의하지 않은 카이제곱(χ^2)은 귀무가설을 채택하여서 모형이 적합하다고 해석할 수 있다(강병서, 1999).
 - 4) 기초적합도는 주어진 모형이 전체 자료를 얼마나 잘 설명하는지를 나타내는 지표로 회귀분석에서 다중상관계수(R^2)와 유사한 개념이다. 이 지표는 엄격하게 다변량 정규분포의 가정을 증시하는 카이제곱과 달리 표본의 크기나 다변량 정규분포의 위반에 별로 영향을 받지 않는다. 대개 값은 0에서 1의 값을 가지며 1에 가까울수록 모형의 적합도가 높은 것이다(김계수, 2002).
 - 5) 조정적합도는 GFI를 자유도에 따라 수정한 것이다. 따라서 GFI보다 현실적인 지수로 여겨지고 있으며, 회귀분석에 조정된 다중상관계수와 유사한 개념이다. AGFI 역시 0에서 1의 값을 가지며 1에 가까울수록 모형의 적합도가 높은 것이다(이순득, 1990).
 - 6) 원소간 평균차이는 분석자료의 행렬과 미지수들에 의해 재생산된 행렬간에 원소들이 얼마나 차이가 있는가를 보여주는 것으로 0에 가까울수록 모델과 현실간에 큰 차이가 없다고 해석되고 그 모델의 적합도가 우수한 것으로 판정된다. 일반적으로 원소간 평균차이가 .05 이하이면 타당한 모델로 간주된다(이순득, 1990).

커뮤니케이션 능력의 매개적 특성을 밝히기 위해 적절성·효과성 차원과 일반적인 능력(감정이입, 자아노출, 상호작용 관리, 지지력, 표현력)을 나누어서 각각 두 개의 모델을 설정하였다.

<연구문제 3-1>에서 제시한 바와 같이 구조방정식 모형을 통해 적절성·효과성이 갈등관리전략과 상호관계를 매개하는가를 살펴본 결과 적절성·효과성이 매개요인으로 작용하고 있었다. 다음의 <표 7>에 제시한 바와 같이 갈등관리전략→적절성·효과성→상호관계 모형에서 카이제곱 42.736, 기초적합도 .982, 조정적합도 .935, 원소간 평균차이 .018로 적합도 지수가 높게 나타나 모델이 검증되었다. 이러한 결과는 기존의 연구결과(Canary & Cupach, 1988; Canary & Spitzberg, 1989, Canary et al., 2001)를 다시 한번 확인해 주는 것으로 적절성·효과성이 갈등연구에서 중요한 매개적 요인임을 알 수 있다.

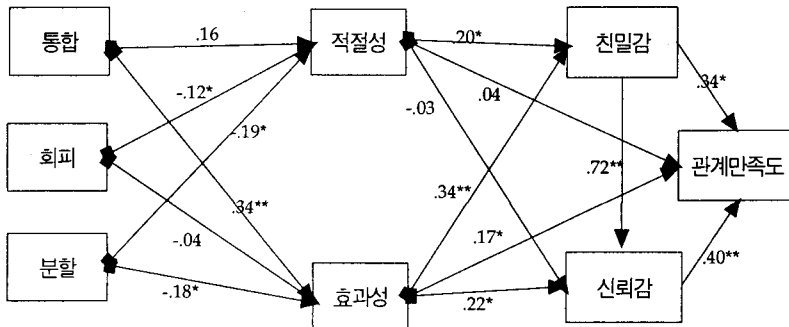
<표 7> 모델의 적합도 평가

적합도지수	적절성·효과성	일반적인 능력
카이제곱(χ^2)검정	42.736 (df=11, p= .036)	183.205 (df=53, p= .000)
기초적합도(GFI)	.982	.908
조정적합도(AGFI)	.935	.817
원소간평균차이(RMR)	.018	.077

이와 같이 모델이 검증되었기 때문에 갈등관리전략은 적절성·적절성에 영향을 미치고 이어 적절성·효과성은 상호관계에 영향을 미친다고 볼 수 있다. 즉 갈등관리전략은 적절성·효과성이라는 잠재적 변인을 통해서 상호관계에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 이것은 갈등당사자들은 갈등상황에서 자신이 전략을 좋게 사용했다고 평가하였다면 자신뿐만 아니라 상대방도 갈등 후의 결과에 만족할 것이라고 예상하지만 상대방이 자신의 갈등

커뮤니케이션을 어떻게 평가하느냐에 따라 상대방의 갈등 후의 만족도는 달라진다는 것을 설명해 주고 있다. 따라서 갈등 후의 상호관계를 결정하는 것은 바로 지각된 커뮤니케이션 능력인 것이다.

다음 <그림 5>는 모델에서 변인들간의 경로를 설명해 주고 있다. 통합 전략과 적절성, 효과성간의 경로계수가 각각 .16, .34로 나타나 통합전략을 사용할수록 적절하고 효과적인 커뮤니케이션을 행한 것으로 평가받는다고 볼 수 있다. 회피전략은 적절성(-.12)과, 분할전략은 효과성(-.18)과 약간 부정적인 관계가 있었다. 따라서 앞의 상관관계 분석에서도 드러났듯이 통합전략을 사용한 사람은 적절하고 효과적으로 커뮤니케이션을 행했다고 평가받지만 회피전략과 분할전략을 구사한 사람은 적절하지 못하고 비효과적으로 커뮤니케이션한 것으로 드러났다. 또한 적절성은 친밀감(.20)과 관계가 있었으며, 효과성은 친밀감(.34), 신뢰감(.22), 관계만족도(.17)와 정적인 관계가 있는 것으로 나타났다. 따라서 갈등관리전략은 적절성보다는 효과성에 더 영향을 미치고 다시 효과성은 친밀감, 신뢰감, 관계만족도에 영향을 미친다고 볼 수 있다. 즉 갈등상황에서 회피전략이나 분할전략보다는 통합전략을 사용한 사람은 효과적으로 커뮤니케이션을 한 것으로 지각되며, 이것은 친밀감, 신뢰감, 관계만족도를 긍정적으로 형성하는 데 기여하고 있었다.



<그림 5> 갈등관리전략·적절성/효과성·상호관계에 관한 경로모형

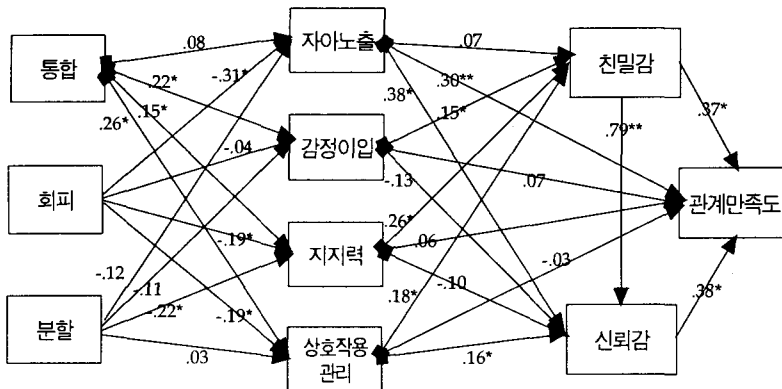
또한 <연구문제 3-2>에서 제시한 바와 같이 자아노출·감정이입·상호작용관리·지지력·표현력의 일반적인 커뮤니케이션 능력이 갈등관리전략과 상호관계를 매개하는가를 살펴보기 위해 구조방정식 모형을 실시하였다. 갈등관리전략 → 일반적인 커뮤니케이션 능력 → 상호관계간의 이론적 모델을 설정하여 검증한 결과 기초적합도는 .933으로 높게 나타났으나 조정적합도가 .768로 낮게 나타나 타당한 모델로 인정할 수 없어 원래의 모델을 수정하였다. 일반적인 커뮤니케이션 능력 중 갈등관리전략이나 상호관계와 상관관계가 없는 것으로 드러난 표현력 차원을 제외시키고 자아노출·감정이입·상호작용관리·지지력만을 투입하여 모델을 구성한 결과 카이제곱 193/205, 기초적합도 .908, 조정적합도 .817, 원소간평균차이 .077로 나타나 타당한 모델로 인정할 수 있을 만큼 적합도가 높다고 볼 수 있다(<표 7> 참조).

새로운 수정모델이 검증되었기 때문에 적절성과 효과성뿐만 아니라 일반적인 커뮤니케이션 능력, 즉 자아노출, 감정이입, 상호작용관리, 지지력도 갈등관리전략과 상호관계를 매개하는 능력의 새로운 구성요인으로 밝혀졌다. 이것은 적절성과 효과성뿐만 아니라 일반적인 능력도 갈등상황에서 중요한 영향변인으로 자리매김할 수 있는 가능성을 보여주는 것이다. 따라서 갈등연구에서 커뮤니케이션 능력모델을 정교화시키기 위해서는 커뮤니케이션 능력을 다차원적으로 접근해야 할 필요성을 제기해준다. 이는 갈등상황에서 커뮤니케이션 능력의 영향력을 제대로 파악하기 위해서는 적절성과 효과성뿐만 아니라 감정이입이나 자아노출과 같은 일반적인 커뮤니케이션 능력까지 포괄해야 한다는 것을 말해준다.

그러나 적절성과 효과성이 자아노출·감정이입·상호작용관리·지지력을 투입했을 때보다 적합도가 높은 것으로 나타나 더 좋은 모델이라고 볼 수 있다. 이는 적절성과 효과성을 투입했을 때 변인들간의 인과관계성을 더 잘 설명해 주고 있다는 것을 의미한다.

다음 <그림 6>에 나타난 바와 같이 갈등관리전략과 일반적인 커뮤니케이션 능력간의 경로계수를 보면 통합전략은 상호작용관리(.26), 감정이입(.22), 지지력(.15)과 정적인 관계를 보였으며 회피전략은 자아노출(-.31), 지

지지력(-.19), 상호작용관리(-.19)와 부적인 관계를 나타냈다. 분할전략은 지지력(-.22)에서만 부적인 관계를 보였을 뿐 다른 능력 차원과는 연관성이 없는 것으로 나타났다. 따라서 통합전략을 사용한 사람은 상대방으로부터 갈등상황에서 감정이입적이고, 지지적이며, 상호작용관리 능력이 뛰어난 것으로 평가받는 반면 회피전략과 분할전략을 사용한 사람은 이러한 일반적인 커뮤니케이션 능력들이 부족한 것으로 지각되었다는 말해준다. 또한 자아노출은 신뢰감(.38)과 관계만족도(.30)에 긍정적인 영향을 미치고 있었으며, 감정이입과 지지력, 상호작용관리 능력은 친밀감과 신뢰감을 형성하는데 다소 기여하고 있는 것으로 나타났다. 이것은 갈등상황에서 분할전략이나 회피전략 보다는 통합전략을 사용한 사람은 상대방에게 자아노출, 감정이입, 지지력, 상호작용관리와 같은 일반적인 커뮤니케이션 능력이 상대적으로 뛰어난 것으로 평가받으며, 다시 이러한 평가는 갈등 후의 친밀감이나 신뢰감, 만족만족도를 긍정적으로 갖게 하는데 영향을 미치고 있다는 것을 보여준다. 따라서 갈등 후에 만족스런 결과를 얻기 위해서는 무엇보다도 커뮤니케이션 능력이 중요하고 필요하다는 것을 다시 한번 확인해주고 있다.



<그림 6> 갈등관리전략·일반적인 커뮤니케이션 능력·상호관계에 관한 경로모형

5. 요약 및 결론

본 연구는 대인적 갈등상황에서 갈등관리전략, 커뮤니케이션 능력, 상호관계가 어떻게 관계를 맺고 있는가를 밝히는 데 목적을 두었다. 특히 갈등상황에서 적절성·효과성과 자아노출, 감정이입과 같은 일반적인 커뮤니케이션 능력 요인들이 갈등관리전략과 갈등 후의 상호관계에 어떻게 작용하는가를 밝히는데 초점을 두었다. 분석결과를 요약해보면 다음과 같다.

첫째, 갈등관리전략은 커뮤니케이션 능력과 어떠한 관계가 있는가를 알아본 결과 대체로 통합전략은 커뮤니케이션 능력과 정적인 상관관계를 보였고, 회피전략과 분할전략은 부적인 상관관계를 나타냈다. 이것은 통합전략을 사용한 사람들은 상대방으로부터 커뮤니케이션 능력이 있는 것으로 평가받는 반면 분할전략과 회피전략을 사용한 사람은 상대적으로 능력이 없는 것으로 지각된다는 것을 보여주는 것이다. 갈등관리전략에 따라 적절성과 효율성에 대한 평가가 달라진다는 결과는 기존의 연구결과를 다시 한번 확인시켜 주는 것이지만 감정이입, 지지력과 같은 일반적인 능력 또한 갈등관리전략과 밀접한 관련이 있다는 결과는 본 연구에서 새롭게 발견된 점이다.

둘째, 커뮤니케이션 능력과 갈등 후의 상호관계간의 연관성을 살펴본 결과 자아노출과 표현력 차원을 제외하고는 친밀감이나 신뢰감, 관계만족도와 긍정적인 관계가 있는 것으로 나타났다. 이것은 상대방을 커뮤니케이션 능력이 있는 것으로 평가한 사람들은 대체로 갈등 후에 상대방에 대한 친밀감이나 신뢰감을 더 느끼게 되고 결과적으로 상호관계에도 만족한다는 것을 의미한다. 커뮤니케이션 능력 중 적절성과 효과성이 상호관계에 영향을 미친다는 결과는 기존의 연구에서도 밝혀진 것으로 한국 대학생들의 갈등상황에서도 비슷하게 적용된다는 것을 확인해 주고 있다. 그러나 감정이입, 상호작용관리, 지지력과 같은 일반적인 능력이 갈등 후의 친밀감, 신뢰감, 관계만족도에 영향을 미친다는 결과는 본 연구에서 새롭게 밝혀진 사항이다. 이것은 커뮤니케이션 능력에 대한 개념정의와 구성요소를 확장시켜 연구하는 것이 필요하다는 것을 함축해주고 있다.

셋째, 커뮤니케이션 능력이 갈등관리전략과 갈등 후의 상호관계를 매개하는가를 밝히기 위해 구조방정식 모형 검증을 실시하였다. 설정한 모델의 적합도 지수가 높게 나와 검증되었기 때문에 적절성·효과성, 그리고 일반적인 커뮤니케이션 능력은 갈등관리전략과 상호관계를 매개한다고 볼 수 있다. 이것은 갈등 후의 결과는 갈등관리전략에 대한 자기 평가에 의해 직접적으로 영향을 받기보다는 상대방이 자신의 커뮤니케이션 능력을 어떻게 지각했느냐에 따라 달라진다는 것을 의미한다. 갈등상황에서 적절성과 효과성이 매개적 변인으로 작용한다는 것은 기존의 여러 연구에서도 확인되었다. 그러나 감정이입, 지지력, 상호작용관리와 같은 일반적인 능력도 매개적 변인으로서 상호관계에 영향을 미치고 있다는 결과는 본 연구에서 새롭게 밝혀진 것이다. 이러한 결과는 커뮤니케이션 능력을 확장시켜 갈등을 이해하는 것이 유용하다는 것을 설명해 주고 있으며, 여러 가지 일반적인 능력 중 어떠한 능력 구성요소가 갈등상황에서 더 영향력을 미치는가를 탐색할 필요성을 제기해 준다.

이러한 결과들을 토대로 본 연구가 지닌 학문적, 실용적 함의를 정리해보면 다음과 같다.

첫째, 갈등연구에서 커뮤니케이션 능력의 중심성을 확인하였다는 점이다. 갈등과 커뮤니케이션은 불가분의 관계에 있고, 갈등의 생산적인 관리를 위해서는 커뮤니케이션 능력이 무엇보다도 중요하다는 것을 본 연구의 발견을 통해 알 수 있게 해준다. 더욱이 한국에서 갈등과 커뮤니케이션 능력을 연결시킨 연구는 거의 이루어지지 않았기 때문에 한국적 상황에서 갈등을 학문적, 실용적 차원에서 이해하는데 도움을 줄 수 있을 것이다.

둘째, 갈등연구에서 커뮤니케이션 능력의 변인을 확장시켰다는 점이다. 기존의 연구에서는 갈등상황에서 적절성과 효과성 차원의 역할만을 검증하였지만 자아노출, 감정이입, 상호작용관리, 지지력과 같은 다른 커뮤니케이션 능력도 갈등 후의 상호관계에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 이것은 커뮤니케이션 능력의 개념을 정교화시키는데 기여했을 뿐만 아니라 갈등 후에 생산적인 결과를 얻기 위해서는 다양한 커뮤니케이션 능력이 필요하다

는 점을 시사해준다.

그러나 본 연구는 다음과 같은 몇 가지 한계점을 갖고 있다. 첫째, 본 연구는 갈등이라는 특수한 상황을 상정하고 그 대상자로서 대학생 집단을 표본으로 설정하여 조사하였기 때문에 이러한 결과를 갈등상황 전체로 일반화시키기에는 다소 무리가 따른다고 볼 수 있다. 이러한 한계점을 보완하기 위해서는 갈등상황이나 갈등대상을 다원화시켜 체계적으로 연구하는 작업이 이루어져야 할 것이다. 둘째, 본 연구는 갈등관리전략, 커뮤니케이션 능력, 상호관계라는 중요한 세가지 변인을 측정하기 위해 기존의 연구에서 타당성과 신뢰도를 인정받은 척도를 차용하였다. 그러나 그러한 척도들은 주로 서구에서 개발되어 사용되었기 때문에 한국적 상황에 적용하는데는 다소 한계가 있어 보인다. 특히 커뮤니케이션 능력은 문화적 속성을 반영하는 것이기 때문에 그러한 척도 개발이 더 필요할 것이다. 따라서 한국적 상황에 맞는 척도가 개발되어야만 더 정확한 의미 해석이 가능할 것이다. 셋째, 본 연구는 갈등상황에서 커뮤니케이션 능력만을 고려하여 그 관계성을 살펴보았다. 그러나 커뮤니케이션 능력 변인은 커뮤니케이션 스타일과 같은 다른 많은 커뮤니케이션 관련 변인들과 상관관계가 있는 것으로 밝혀졌다. 본 연구에서는 이러한 변인들을 고려하지 못했기 때문에 갈등상황 안에서 다양한 커뮤니케이션 능력 변인들이 어떠한 관계 속에서 어떻게 작용하는지를 체계적으로 다루지 못했다. 따라서 갈등상황에서 커뮤니케이션의 역할을 총체적으로 파악하기 위해서는 커뮤니케이션 관련 변인들을 다양화시켜 이를 검증하는 작업이 필요할 것이다.

◆ 참고문헌

- 김현주 (1998). TV뉴스 앵커의 메시지 전달능력과 공신력의 관계. 『광고연구』, 29권, 9-29.
- 김계수 (2002). 『AMOS 구조방정식 모형분석』. 서울: 데이터솔루션.

- 이순목 (1990). 『공변량구조분석』. 서울: 성화사.
- 이준웅 (1991). 『의사소통 능력과 갈등전략간의 관계에 대한 공변량구조 모형 검증연구』. 서울대학교 석사학위논문.
- 이현우 (1995). 광고기획자의 갈등관리 행동에 관한 연구. 『광고연구』, 29권, 9-29.
- 이현우 (1996). 갈등이라는 창을 통해 본 한국 광고인의 모습. 『광고연구』, 32권, 67-90.
- 홍대식 편역 (1992). 『인간관계의 심리: 호감, 우정, 사랑, 행복』. 서울: 양영각.
- Canary, D. J., & Cupach, W. R. (1988). Relational and episodic characteristics associated with conflict tactics. *Journal of Social and Personal Relationships*, 5, 305-325.
- Canary, D. J., & Spitzberg, B. H. (1987). Appropriateness and effectiveness perceptions of conflict strategies. *Human Communication Research*, 14, 93-118.
- Canary, D. J., & Spitzberg, B. H. (1989). A model of the perceived competence of conflict strategies. *Human Communication Research*, 15, 630-649.
- Canary, D. J., & Spitzberg, B. H. (1990). Attribution biases and associations between conflict strategies and competence outcomes. *Communication Monographs*, 57, 139-151.
- Canary, D. J., Cunningham, E. M., & Cody, M. J. (1988). Goal types, gender, and locus of control in managing interpersonal conflict. *Communication Research*, 15, 426-446.
- Canary, D. J. et al. (1995). Toward a theory of minimally rational argument: analyses of episode-specific effects of arguments structures, *Communication Monographs*, 62, 183-205.
- Canary, D. J., Cupach, W. R. & Serpe, R. (2001). A competence-based approach to examine interpersonal conflict: test of a longitudinal model. *Communication Research*, 28, 79-104.
- Cupach, W. R., & Canary, D. J. (1997). *Competence in interpersonal conflict*.

- New York: McGraw-hill.
- Davis, M. H. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy. *JSAS Catalog of Selected Documents in Psychology*, 10.
- Davis, M. H., & Oathout, H. A. (1987). Maintenance of satisfaction in romantic relationships: Empathy and relational competence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53, 397-410.
- Duran, R. L., & Zakahi, W. R. (1988). The influence of communication competence upon roommate satisfaction. *Western Journal of Speech Communication*, 52, 135-146.
- Fitzpatrick, M. A., Fallis, S., and Vance, L. (1982). Multifunctional coding of conflict resolution strategies in marital dyads. *Family Relations*, 31, 61-70.
- Gross, M. A. (1998). Conflict Management orientation, interpersonal competency, verbal argumentativeness, and verbal aggressiveness. *Doctoral Dissertation*, Arizona State University.
- Gross, M. L., & Guerrero, L. K. (2000). Managing appropriately and effectively: An application of the competence model to Rahim's organizational conflict styles. *International Journal of Conflict Management*, 11, 200-226.
- Guerrero, L. K. (1994). I'm so mad I could scream: The effects of anger expression on relational satisfaction and communication competence. the workplace: Model testing and scale development. *The Southern Communication Journal*, 59, 125-141.
- Gurien, R. A. (1997). Adaption as a measure of relational communication competence. *Doctoral Dissertation*, Santa Barbara University.
- Hecht, M., Shepherd, S., & Hall, M. J. (1979). Multivariate indices of the effects of self-disclosure. *Western Journal of Speech Communication*, 43, 235-245.
- Jones, T. S., & Brunner, C. C. (1984). The effects of self-disclosure and sex on perceptions of interpersonal communication competence. *Women's Studies in Communication*, 70, 23-37.
- Kilmann, R. H., & Thomas, K. W. (1975). Developing a forced-choice

- measure of conflict-handling behavior: The "MODE" instrument. *Educational and Psychological Measurement*, 37, 309-325.
- Larzelere, R. E., & Huston, T. L. (1980). Marital conflict: Relations among behaviors, outcomes, and distress. *Journal of Marriage and the Family*, 42, 595-604.
- Millar, K. U., & Millar, M. G. (1988). Sex differences in perceived self- and other-disclosure: A case where inequity increases satisfaction. *Social Behavior and Personality*, 16, 59-64.
- Newton, D. A., & Burgoon, J. K. (1990). The use and consequences of verbal influence strategies during interpersonal disagreements. *Human Communication Research*, 16, 477-518.
- Putnam, L., & Wilson, C. E. (1982). Communication strategies in organization conflict: reliability and validity of a measurement scale. In M. Burgoon(Ed.), *Communication Yearbook* 6(pp.629-652). Beverly Hills, CA: Sage.
- Rahim, M. A. & Bonoma, T. V. (1979). Managing organizational conflict: A model for diagnosis and intervention. *Psychological Report*, 44, 1323-1344.
- Rahim, M. A. (1983). A measure of styles of handling interpersonal conflict. *Academy of management Journal*, 26, 368-376.
- Robbins, S. P. (1978). Conflict management and conflict resolution are not synonymous terms. *California Management Review*, 21, 67-71.
- Roloff, M. E. (1976). Communication strategies, relationships, and relational change. In G. Miller(Ed.), *Explorations in interpersonal communication*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Rubin, R. B., et. al. (1991). Interpersonal communication competence: Scale development and test of a self-efficacy model. Paper presented at the 77th annual meeting of the Speech Communication Association, 1-24.
- Sillars, A. L. (1980). The sequential and distributional structure of conflict interactions as a function of attributions concerning the locus of responsibility and stability of conflicts. In D. Nimmo(Ed.),

- Communication Yearbook* 4(pp. 217-235). New Brunswick, N.J.: Transaction.
- Sillars, A. L., Coletti, S. F., Parry, D., & Rogers, M. A. (1982). Coding verbal conflicts: Non-verbal and perceptual correlates of the 'avoidance-distributive-integrative' distinction. *Human Communication Research*, 9, 83-95.
- Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R. (1989). *Handbook of interpersonal competence research*. New York: Springer-Verlag.
- Spitzberg, B. H., Canary, D. J., & Cupach, W. R. (1994). A competence-based approach to the study of interpersonal conflict. In D. D. Cahn(Ed.), *Conflict in personal relationships*(pp.183-202). Hillsdale, N. J.: Erlbaum.
- Waldo, M. (1984). Roommate communication as related to students' personal and social adjustment. *Journal of College Student Personnel*, 25, 39-44.
- Wheless, L. R., & Reichel, L. S. (1990). A reinforcement model of the relationships of supervisors' general communication styles and conflict management styles to task attraction. *Communication Quarterly*, 38, 372-387.
- Wiemann, J. M., & Backlund(1980). Current theory and research in communicative competence. *Review of Educational Research*, 50, 185-199.
- Wiemann, J. M., & Kelly, C. W. (1981). Pragmatics of interpersonal competence. In Wilder-Mott and J. H. Weakland(Eds.), *Rigor and Imagination: Essays from the Legacy of Gregory Bateson*(pp.283-297). N. Y.: Praeger.
- Wilmot, W. W. (1987). *Dyadic communication. Randon house*. 김명혜 역 (1996). 《인간 커뮤니케이션의 이해》. 서울: 나남.

(최초 원고 2003.9.1, 최종 원고 제출 2003.10.15)

The Effects of Conflict Management Strategies and Communication Competence on Relational Outcomes

Hae-Soon Jang

Guest Professor

Graduate School of Journalism & Communications, Kyunghee University

The major goal of this study is to examine the relation between conflict management strategies and communication competences and the relation between communication competences and relational outcomes of actors in conflict communication situations. Some of the major findings are as follows;

1. The integrate strategy has some positive correlation with communication competences. But escape strategy has some negative correlations with them. It means that the actors who have integrate strategy seems to be evaluated their communication competences highly and the others who have escape strategy seems to be evaluated them lowly.

2. The communication competences have some positive correlations with the relational outcomes such as variables of intimacy, trust and relational satisfaction after conflict. This means the actors evaluate others' communication competences highly intend to have more intimacy, trust and relational satisfaction after conflicts.

3. The communication competence intermediate the conflict management strategy and relational outcomes after conflict. It means that relational outcomes after conflict depend on partners' recognitions of actors communication competence.

In sort the present study demonstrates that it is important to improve communication competences in order to get some productive output in conflict interpersonal communication situation.

Key words: conflict management strategy, communication competence, relational outcomes