

갈등관리스타일에 영향을 미치는 퍼스널리티 요인*

성격 5요인(Big Five Factors), 자아존중감, 자기감시를 중심으로

장해순**

(경희대 언론정보대학원 객원교수)

한주리***

(경희대 BK21 Post-Dr. 연구원)

허경호****

(경희대 언론정보학부 교수·국제 스피치·토론연구소장)

본 연구는 청소년기의 고등학생들을 대상으로 이들의 갈등관리유형을 또래간의 관계를 중심으로 파악하고, 이같은 갈등유형이 성격 5요인, 자아존중감, 및 자기감시와 어떤 관계가 있는지 살펴보았다. 먼저 성격 5요인이 갈등관리스타일에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴본 결과 친화성, 성실성, 외향성, 개방성이 높을수록 협력전략을 더 많이 사용하는 것으로 나타났다. 반면 신경불안증이 높고, 친화성과 외향성이 낮을수록 공격전략을 더 많이 구사하는 것으로 드러났다. 성실성, 외향성, 개방성이 낮고 신경불안증이 높을수록 회피전략을 더 많이 사용하는 것으로 밝혀졌다. 또한 자아존중감과 자기감시가 청소년의 갈등관리스타일에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴본 결과 자아존중감이 높을수록 협력전략을 더 많이 사용하는 반면 공격전략과 회피전략은 더 적게 표출하는 것으로 나타났다. 자기감시 정도가 높을수록 갈등상황에서 협력전략을 더 많이 사용하는 반면 회피전략은 더 적게 행사하는 것으로 분석되었다.

주제어: 신경불안증, 외향성, 성실성, 호감성, 개방성, 자기감시, 자아존중감, 갈등관리스타일

* 이 논문은 2006년도 두뇌한국21사업에 의하여 지원되었음.

** hsjang@khu.ac.kr

*** julie9927@hanmail.net

**** drhur@khu.ac.kr

1. 문제제기 및 연구목적

인간이 살아가면서 맺는 다양한 관계 속에서 갈등은 필연적으로 발생하는 현상이다. 특히 질풍노도의 시기라 부르는 청소년기에는 그러한 갈등의 양상이 더욱 두드러진다(Alexander, 2000). 청소년기는 변화에 대한 적응문제나 심리적, 정서적 불안정으로 인해 갈등이 일어날 가능성이 많은 시기이기 때문이다. 특히 청소년기는 갈등관리능력을 학습하기 위한 가장 좋은 시기이며 청소년기에 습득한 갈등관리 기술들은 성인기의 갈등을 성공적으로 해결하는데 기초가 된다(Alexander, 2000). 우리나라 청소년들이 겪는 스트레스의 주요 원천인 친구와의 인간관계, 부모와의 관계, 학업성적으로 인한 교사와의 관계는 가장 큰 갈등의 요인이라고 한다(황정규, 1990). 특히 대인갈등은 자신의 목표 획득을 상대가 가로막는다고 생각될 때 두드러지게 나타나는데(Antonioni, 1998), 이때 사람들은 나름대로 고유한 방법이나 전략을 행사한다. 이러한 전략행사시 성격은 갈등행동을 결정하는데 매우 중요한 역할을 수행한다(Jones & White, 1985; Terhune, 1970). 즉, 갈등의 결과가 긍정적이거나 부정적이냐는 갈등을 관리하는 방법에 의해 결정되는데, 성격은 갈등관리 행동을 예측하는데 필수적 조건이 된다.

성격은 긍정적인 정서, 부정적 정서, 및 삶의 만족감 같은 주관적 안녕감에 영향을 미친다(장윤희, 2005) 개인적 특성 변인으로서 시간과 상황에 걸쳐 지속적이다. 또한 성격은 한 개인을 다른 사람과 구별해 주는 특징적인 사고, 감정 및 행동양식으로 정의할 수 있다(Phares, 1984). 욕구나 감정 등의 변수와 달리 일시적으로 변화하지 않고 지속적이고 안정적인 측면이 있기 때문에 인간 행동을 예측하고 설명하는데 적절하다(주용준, 2000). 특히 성격적 특성에 따라 인간 행동은 상이하게 나타난다(박아청, 2001). 예로서 성격은 업무성과, 팀 효율성(Neuman & Wrighe, 1999; Mount, Barrick & Stewart, 1998) 및 갈등해결 등과 밀접한 관련이 있다.

성격 5요인 모델은 그간 인간을 이해하기 위한 이론이라는 평가를 받아왔다(Barry & Friedman, 1998; McCae & Costa, 1999). 주로 친화성이 낮고, 내향

적이며, 신경불안증이 있는 사람들이 상대적으로 갈등을 더 많이 경험하는 것으로 밝혀졌다(Dijkstra, Dierendonck, Evers, & De Dreu, 2005). 또 외향적인 사람들은 대면이나 통합, 강압, 지배전략과 같은 갈등관리스타일과 정적 상관관계가 있는 반면 회피 스타일과는 부적인 상관관계가 있었다(이상엽·김병식, 1996; Kilmann & Thomas, 1975; Antonioni, 1998; Hodges, 2000).

그간 언론학 분야에서 자주 사용되어 온 성격변인으로는 자기감시와 자아존중감을 들 수 있다(예로서, 장해순·강태완, 2005; 한주리·허경호, 2004; 한주리·허경호, 2005). 이중 자기표현 혹은 인상관리와 밀접한 관련이 있는 것으로 밝혀진 성격적 특성 중의 하나가 자기감시이다. 스나이더(Snyder, 1974)에 의하면 자기검색도가 높은 사람은 사회적 적합성에 대한 염려 때문에 다른 사람들의 표현과 자기표현에 민감하며 이러한 단서들을 자기표현을 검색하는 지침으로 사용한다. 또한 우발적 상황에 적응하는 능력이 뛰어나서 누군가를 만났을 때 이러한 능력을 사용하여 자신의 행동을 조정하게 된다(마크 리어리·홍성태, 2006). 자기감시가 높은 사람들은 갈등해결을 위해 협력과 타협을 사용하는 반면 자기감시가 낮은 사람들은 지배와 회피전략을 구사한다(Warech et al., 1998)

자아존중감은 인간의 사고와 행동에 동기적 요소로 작용함으로써 정서적, 행동적, 학문적 적응의 중요한 예측자일 뿐만 아니라 많은 문제행동 및 부적응 행동의 개입여부를 결정하는 핵심변인으로 지적되어 왔다(김애경, 2003). 또한 스트레스 발생을 예방할 뿐만 아니라 스트레스 상황에서 부정적인 영향으로부터 개인을 보호하는 중요한 자원으로 보고되고 있다(Wills, 1990; 강성희, 1991). 특히 자아존중감의 높낮이에 따라 갈등, 부정적 피드백, 대인관계와 같은 상황적 단서에 반응을 다르게 한다(Brockner, Derr & Laing, 1987). 이처럼 개개인의 성격 변인들은 대인관계 및 갈등 해결 스타일 등에 영향을 미친다.

성격이 갈등관리에 미치는 영향과 그것의 중요성에도 불구하고 이를 다룬 연구는 그리 많지 않은 실정이다. 따라서 본 연구는 갈등이 가장 극적인 형태로 표출되는 시기인 청소년기의 고등학생들을 대상으로 가장 빈번하게 갈등

이 노출되는 또래간의 관계 속에서 이들의 갈등관리스타일을 파악해 보고, 이같은 갈등관리 스타일이 성격적 요인과 어떤 관계가 있는지 살펴보는 데 그 목적이 있다. 이를 통해 우리나라 청소년들의 갈등관리 유형을 점검해보고 이들의 성격을 분석해 봄으로써 청소년기에 두드러지게 나타나는 갈등현상을 지혜롭게 극복할 수 있는 방안을 모색해 보고자 한다.

2. 문헌연구

1) 갈등관리스타일

대인갈등은 상대방이 개인으로 하여금 자신들의 목표를 획득하는 것을 가로막는다고 생각될 때 두드러지게 나타난다(Antonioni, 1998). 사람들은 갈등이 발생했을 때 어떠한 형태로든 그것을 관리하려고 하며, 이때 나름대로 고유한 방법이나 전략을 행사한다. 갈등상황에서 전략이란 참여자가 대인갈등을 효과적으로 관리하기 위해 선택하는 의도적 커뮤니케이션 방법이다(Cupach & Canary, 1997). 로빈스(Robbins, 1974)는 갈등이 긍정적인 잠재력을 실현시킬 수 있는가의 여부는 갈등이 관리되거나 해결되는 방법에 의존한다고 강조하였다. 특히 청소년기 사회성 발달에 중요한 역할을 하는 친구관계를 원만히 하기 위해서도 갈등관리는 중요하다. 청소년기의 좋은 친구관계는 정신건강이나 사회적 적응과 밀접한 관련이 있으며, 심리적인 안정감을 제공하고 장차 원만한 인간관계의 바탕을 마련하는 역할을 한다. 따라서 좋은 친구관계를 형성하고 유지하는 것은 청소년기에 중요한 일이다. 여기에서 청소년들이 갈등을 효율적으로 다루는 것은 친구를 사귀고 친구관계를 유지하는데 중추적인 역할을 한다(이회영·천태복, 2005). 또한 갈등해결은 친구관계를 유지, 존속하는 데에도 중요하다(Collins & Lauresn, 1994). 결국 친구관계의 성공여부는 갈등을 어떻게 다루느냐, 즉 어떠한 갈등관리 전략을 사용하는가에 달려있다고 볼 수 있다. 또한 갈등관리 전략은 개인의 발달에 상당한

영향을 주고 있다. 이들과 청소년들은 또래 갈등의 경험을 통해 사회적 이해를 촉진시키고, 대화기술을 향상시키며, 부정적인 감정을 조절하는 방법을 학습할 기회를 제공받는다(이희영·천태복, 2005).

이러한 중요성 때문에 갈등관련 연구에서 갈등관리 유형에 대한 이론적 논의와 척도 개발이 중요한 한 축을 형성해 왔다. 조직갈등을 연구한 푸트남과 윌슨(Putnam & Wilson, 1982)은 조직 커뮤니케이션 갈등 척도(Organizational Communication Conflict Instrument: OCCI)를 개발하여 조직갈등시 구사되는 전략을 세 가지 형태, 즉 해결지향적(solution-oriented), 통제(control) 및 회피(nonconfrontation)로 범주화하였다. 실라즈(Sillars, 1980)는 부부나 대학생 집단의 대인갈등을 측정하기 위해 두 가지 차원인 직접성/노출성 차원과 경쟁 차원으로 나누고 이를 기준으로 세 가지 갈등전략, 즉 통합전략, 분배전략, 및 회피전략의 항목을 유형화하였다. 또한 알렉산더(Alexander, 2000)는 갈등 해결유형을 친구와의 갈등해결유형과 부모와의 갈등해결유형으로 구분하여 제시하였다. 친구와의 갈등해결유형은 공격전략(attack, anger), 협력전략(compromise), 회피전략(avoidance) 등 세 가지 유형으로 범주화하였다. 여기에서 통합전략은 해결지향적 전략, 협력유형과, 분할적 전략은 통제전략, 공격유형과 관련된다.

협력, 통합, 해결지향적 전략은 갈등결과에 만족할 수 있는 창조적이고 상호 수용 가능한 해결책을 찾기 위해 협력적인 방법을 모색한다(Cupach & Canary, 1997). 이 전략은 갈등에서 다른 사람의 기대를 충족시키면서 자신이 원하는 목적을 달성하는 것을 의미한다(Spitzberg, Canary & Cupach, 1994). 따라서 공통 분야의 추구, 정보 교환, 타인에 대한 이해 시도, 지지적 논평과 태도로 듣기, 상호간에 합의하여 문제 정의하기, 공정한 해결 협상하기, 중재 요청, 및 조언 구하기 등과 같은 행동으로 구체화된다(Newton & Burgoon, 1990; Cupach & Canary, 1997). 이러한 통합적 행동은 친사회적이며 대인간의 관계를 발전시키는데 도움을 준다(Roloff, 1976).

공격, 분할, 통제 유형은 다른 사람의 욕구나 관심을 무시하거나 희생시키면서 자신의 목적을 달성하려는 경쟁적인 행동을 나타낸다. 통합전략과 마찬가지로

가지로 적극적으로 갈등에 접근하는 양상을 보이지만 상대방의 욕구보다는 자신의 욕구에 천착하는 경향을 띠기 때문에 그 결과는 통합전략 사용의 경우와는 전혀 다르게 부정적이고 비생산적이다. 이 전략은 위협, 강요, 무시, 빈정거림, 파트너의 결점 찾기, 개인적 비판, 보복, 고집, 적대적 질문과 같은 구체적인 행동을 통해 드러난다(Alexander, 2000; Cupach & Canary, 1997; Sillars, 1980). 이러한 언어적, 비언어적 커뮤니케이션 외에 물건을 던지거나 상대방의 감정을 상하게 하는 행동 등을 포함한다(Alexander, 2000). 롤로프(Roloff, 1976)는 공격적 행동을 반사회적인 것으로 보고 대인관계에 해롭다고 주장하였다.

회피유형은 통합적, 분배적 전략과는 달리 당면한 갈등문제를 다루는데 적극적으로 접근하지 않고 회피하는 행동을 말한다. 이것은 갈등 자체의 부정, 진술이나 언급 회피, 자기주장 포기, 애매한 진술, 다른 사람의 부탁이나 요구를 묵인하는 형태로 실행된다(Alexander, 2000; Cupach & Canary, 1997; Sillars et al., 1982). 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) 성격 5요인(Big Five Factors)

코라사(Corasa)는 성격을 다른 사람이나 환경과의 상호관계에 있어서 개인이 가지는 특성적 자질과 적응양식이라고 설명하였다. 또 힐가드(Hilgard)는 성격을 환경에 독립적으로 적응하도록 하는 개인의 특성이나 행동양식의 전체적인 총합체라고 기술하고 있다. 따라서 성격은 환경에 적응할 수 있는 총체적이고 복합적인 개인 시스템이라고 할 수 있다(유기현, 1997).

60여년 이상 성격변인들은 사람들 간의 관계의 질을 설명하고 예측하는 연구의 초점이 되어 왔다. 성격과 관련된 많은 변인들 중에서 성격 5요인 모델(Big Five Personality Model, McCae & Costa, 1999)이 핵심적인 성격 요인

으로 사용되어 왔는데, 인간을 이해하기 위한 이론이라는 평가를 받아왔다 (Barry & Friedman, 1998). 성격 5요인에는 신경증, 외향성, 호감성, 성실성, 경험에 대한 개방성이 포함된다. 골드버그(Goldberg, 1981)는 이같은 성격요인을 정서가 혼란스러운가 혹은 그렇지 않은가(정서), 타인을 지배하는가 혹은 지배받는가(권력), 타인에 대해 애정이 깊은가 또는 적대적인가(호감성), 일을 진지하게 하는가 또는 대충하는가(일), 현명한가 또는 그렇지 않은가(지성)로 해석하였다.

신경불안증(neuroticism)은 불쾌하고 혼란스러운 정서를 경험하는 경향성을 의미한다(McCrae & Costa, 1990). 다시 말해 공포, 슬픔, 당혹, 분노 등 다양한 불쾌 감정에 대응하는 패턴을 나타낸다. 또한 신경불안증은 정서적 불안정, 불안감, 피로감, 긴장의 정도 및 환경에 대한 민감성을 의미한다. 일상생활에서는 차분하지만 의외의 상황이나 압력, 비상시, 스트레스 상황 등에서는 순간적으로 화를 내거나 여러 가지 스트레스 반응을 보일 수 있다. 신경증이 높은 사람은 걱정을 많이 하고 불안해하며 자주 우울해한다. 또한 번덕이 심하고 까다로우며 의기소침하고 화를 잘 내는 특징을 나타낸다.

외향성(extraversion)은 대인간의 온정과 사교성 및 주장성의 정도를 나타낸다(McCrae & Costa, 1990). 외향성은 타인과 상호작용을 하거나 교제하길 원하고 타인의 관심을 끌려는 정도를 나타낸다. 따라서 자기표현이나 독자적 세계를 추구하는 패턴 등이 주된 준거요소가 된다. 외향성이 높은 사람은 적극적이며 사교성이 좋고, 자기주장이 강하며, 활동적이고 주도적이며 집단 성향을 보인다(Antonioni, 1998).

친화성(agreeableness)은 타인에 대한 신뢰와 관심 및 관대한 정서를 의미한다(McCrae & Costa, 1990). 친화성은 다른 사람들과 편안하고 조화로운 관계를 유지하는 정도를 말한다. 친화성이 높은 사람은 협조적이며 관대하고 양보심과 인내심이 많으며, 타인을 세심하게 배려할 줄 안다(Barrick & Mount, 1991). 미음씨가 부드럽고 이타적인 특징을 보인다. 이에 반해 친화성이 낮은 사람은 타인에 대해 무관심하고 적대적이며, 자기중심성이 강해 질투심을 많이 보인다. 이 성격요인은 친근성(friendliness) 혹은 사회적 동조성(social conformity)이

라고 명명되기도 한다.

성실성(conscientiousness)은 성취에 대한 개인의 성실한 정도를 나타내며 (McCrae & Costa, 1990), 사회적 규칙이나 규범을 잘 지키려고 하는 정도를 말한다. 즉, 목적지향적인 자기관리 및 통제 경향을 의미한다. 성실성이 높은 사람은 성취 지향적이고 자기 동기화되어 있고 일 중심적이다. 늘 신중하고, 책임감이 강하며 일을 계획성 있게 처리하여 신뢰감을 주는 철저한 성격이다 (McCrae & John, 1992). 이들은 상호 문제 해결을 준비할 뿐만 아니라 상호 만족스런 해결책을 찾기 위해 훌륭한 일을 수행한다. 이 성격요인은 신뢰성 (dependability) 혹은 성취의지(will to achieve)라고 불리기도 한다. 이러한 성격은 목표를 세우고 세심한 분석을 통해 전략적 계획을 세우는데 유리하다.

경험에 대한 개방성(openness to experience)은 새로운 생각과 경험에 대한 접근이나 수용성에 해당한다(McCrae & Costa, 1990). 경험에 대한 개방성이 높은 사람은 지적 자극을 좋아하고 변화 및 다양성을 추구한다. 또한 창의적이며 교양이 풍부하고, 호기심이 많아 새로운 일에 도전적이며 개방적이고 지적으로 민감성을 나타낸다. 생각이 많고 자유로운 사고를 즐기며 이론을 잘 다룬다. 또한 권위나 보수에 도전하고 자신의 양심과 가치를 중시한다(Barrick & Mount, 1991).

기존의 연구에 따르면 다양한 성격유형들이 스트레스 대처양식이나 갈등 관리전략과 관계가 있는 것으로 나타났다. 연대감은 완화스타일과 긍정적인 관계가 있었으며, 복종욕구는 강제스타일과, 마키아벨리즘과 독단주의는 직면과 강제스타일과 상관관계를 보였다(Jones & Belcher, 1982; Jones & White, 1985). 친교육구는 통합스타일과 정적인 관계가 있었으며, 지배욕구가 강한 사람들은 지배와 경쟁적 스타일을 선호하였다(Jones & White, 1985; Jones & Belcher, 1982; Chanin & Schneer, 1987; 양기동, 1995). 성격과 스트레스 대처방식의 관계를 살펴보면 외향적인 사람들이 내향적인 사람들보다 문제해결 지향적, 타협적 대처방식을 많이 사용하며, 신경증적 불안성이 높을수록 스트레스 원인을 회피하거나 정서상태를 통제하려는 정서 완화적 방법을 통해 스트레스를 해소하는 경향을 보였다(McCrae & Costa, 1986; 김명준·전인

식·백연정, 2003; 배은주, 2006; 유정이, 2006; 김광은, 2004).

또한 성격 5요인과 갈등과의 연구에서 친화성이 낮고, 내향적이고, 신경불안증이 있는 사람들이 상대적으로 갈등을 더 많이 경험하는 것으로 밝혀졌다 (Dijkstra, Dierendonck, Evers, & De Dreu, 2005). 갈등관리스타일의 차이를 보면 외향적인 사람들은 대면이나 통합, 강압, 지배전략과 정적인 관계가 있는 반면 회피와는 부적의 상관관계가 있었다(이상엽·김병식, 1996; Kilmann & Thomas, 1975; Antonioni, 1998; Hodges, 2000). 또 직관형과 상관관계가 높은(심민보·김정택, 2002) 개방성은 문제 해결을 위해 적극적인 해결 방법이나 통합 혹은 타협전략을 사용한 반면 회피와는 부적 관계를 보였다(이은희·이주희, 2001; Antonioni, 1998; Hodges, 2000; Moberg, 1998). 판단형과 상관관계가 있는 성실성은 대면이나 협력전략과는 정적 관계를 보였으나 회피와는 부적 관계를 나타냈다(이상엽·김병식, 1996; 한영위·박호환, 2005; Utley, Richardson, & Pilkington, 1989; Antonioni, 1998; Hodges, 2000; Moberg, 1998). 친화성은 통합전략, 회피전략과는 정적 관계가 있는 반면 경쟁, 통제, 지배와 부적 관계를 보였다(Antonioni, 1998; Van de Vliert & Euwema, 1994; Moberg, 1998). 신경불안증은 회피전략과 정적 관계가 있는 반면 지배전략과 부적 관련성을 나타냈다(Antonioni, 1998; Hodges, 2000; Moberg, 1998). 결국 외향성, 개방성, 성실성, 친화성이 높을수록 갈등상황에서 협력스타일을 많이 사용하며, 개방성과 외향성, 성실성이 낮고 친화성과 신경불안증이 높을수록 회피스타일을 더 많이 구사하며, 외향성이 높고 친화성이 낮을수록 지배, 공격스타일을 더 많이 보여주는 것으로 드러났다.

3) 자아존중감(self-esteem)

자아존중감(self-esteem)은 자신을 중요하다고 생각하거나 성공적이고 가치가 있다고 믿는 정도를 의미한다. 또한 자아존중감은 자신을 수용, 존중하고 자신을 좋아하며 스스로를 가치 있는 인간으로 느끼는 것으로 자신에 대한 주관적인 평가를 말한다(Rosenberg, 1978). 이러한 자아존중감은 자기 자신의

존재에 대한 의미와 중요성을 인식하게 하고, 자신에 대한 긍정적인 평가를 내리게 하여 결과적으로 주어진 일이나 상황에 대해 처리할 능력이 있음을 확신하게 하기 때문에 매우 중요하다.

자이존중감은 어린 시절 중요한 사람과의 관계형성에 의해 영향을 받는데 대부분의 경우 부모의 영향이 가장 크다. 특히 청소년기는 타인이 자신을 어떻게 보는지에 대한 자의식이 강하고(Rosenberg, 1978) 이 시기의 자아정체성이 일생동안 영향을 미친다는 측면에서 긍정적인 자이존중감 형성은 매우 중요하다. 실제로 자이존중감이 높은 사람은 낮은 사람에 비해 자기 자신에 대해 긍정적이고 자신감을 가지므로 여러 측면에서 잘 적응을 하는 반면 자이존중감이 낮은 청소년들은 우울, 불안, 낮은 성취수준을 보였고(Rosenberg, 1978) 정서적 문제를 많이 겪으며(Cho & Bae, 2005), 근심이나 걱정거리들을 많이 경험하는 것으로 나타났다(Fisher, Wallace & Fenton, 2000). 국내의 연구에서도 자이존중감이 높은 사람은 낮은 사람에 비해 우울증, 불안, 스트레스 등을 덜 느껴 정신건강이 양호하며, 교우관계나 학교생활 적응력이 뛰어나고 만족하는 경향이 강하며, 반사회적 행동이나 문제행동을 적게 일으키며, 학업성취도가 높게 나타났다(예를 들어 김애경, 2001; 성선진·이재신, 2000; 이경남, 2003; 이은희·최태산·서미정, 2000). 이러한 연구결과처럼 자이존중감은 청소년의 심리적 복지수준에 영향을 줄 뿐 아니라 대인관계나 학교생활, 사회생활을 함에 있어 긍정적인 행동을 유발하는 동인으로 작용한다.

또한 자이존중감은 스트레스 혹은 갈등의 인식과 대처방법에도 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 많은 연구에서 자이존중감이 낮은 청소년들은 스트레스를 많이 경험하고, 부부갈등이나 부모와의 갈등을 많이 인식하며(김애경, 2003), 역할갈등과 역할모호성을 더 많이 느끼고(Gregson, Terry, Wendell & John, 1994), 관계갈등도 더 많이 경험하는 것으로 나타났다(Duffy, Shaw & Stark, 2000). 더욱이 자이존중감이 높은 사람들은 스트레스에 직면했을 때 문제가 생기게 된 원인에 초점을 맞추고 가능한 해결책을 모색하는 문제 중심적 대처를 자주 하는 반면 자이존중감이 낮은 사람들은 스트레스에 직면

했을 때 스트레스로 인한 정서적 불안을 잊기 위해 노력하는 정서 완화적 대처를 더 많이 하는 것으로 나타났다(송소원, 1999; 한건환·장휘숙·안권순, 2004; 한미정, 2002). 이처럼 자아존중감은 다른 퍼스낼리티 변인 중에서도 갈등의 빈도, 갈등의 원인, 갈등의 해결방식에 중요한 영향을 미친다. 대체로 긍정적이고 높은 자아존중감을 가진 청소년들은 갈등을 다소 적게 지각하고, 그러한 갈등을 긍정적으로 받아들이며 공격적인 행동보다는 문제해결적 방식으로 갈등을 관리하였다. 또한 자아존중감은 생활의 위기상황이나 어려움, 갈등상황에 부정적인 방향으로 행동하도록 자신을 동기화하기 때문에 결국에는 생활에 대한 적응력을 떨어뜨리게 된다(김영화·이정미, 2002). 따라서 청소년의 갈등과 관련한 연구에서 퍼스낼리티 변인 중 자아존중감 요인을 탐색해 보는 것은 필요하다 하겠다.

4) 자기 감시(self-monitoring)

자기 감시란 자신의 표현행동의 사회적 적절성 여부를 가리기 위해 상황적인 단서에 따라 자기를 관찰하고, 통제하며 관리하려는 경향을 뜻한다. 이러한 자기감시는 언어적 또는 비언어적인 표현을 하는 정도를 포함한다. 자기감시 성향이 높을수록 사회적으로 적절한 행동을 하는 데 대한 관심이 높으며, 자신이 행동하는데 있어 타인의 표현이나 행동을 파악하고 그에 적절하게 대응하고자 한다(Snyder, 1974). 또한 자기감시가 높은 사람은 자신의 행동이 사회생활과 대인관계에 얼마나 적절한가에 대한 관심이 많으며, 그에 따라 자신의 표출행동과 자기표현이 타인에게 어떻게 받아들여질 것인가에 민감하다. 또한 자신의 언어적, 비언어적 자기표현의 감시수단으로서 상황단서를 이용한다. 이에 비해 자기감시가 낮은 사람은 자기표현이 사회적으로 적절한가에 대한 사회적 정보에 별로 주의를 기울이지 않으며 자기표현에 대한 기술도 다양하지 못하다(양윤·서윤정, 2004). 결국 자기감시가 높은 사람들은 낮은 사람들에 비해 다른 사람에 대한 정보를 찾는 경향이 더 높으며(Snyder, 1974), 다른 사람들의 정보에 주의를 더 많이 기울이고 더 잘 기억하

며 그들의 감정을 더 잘 읽을 수 있기 때문에(마크 리어리·홍성태, 2006) 갈등상황에서 잘 대응할 수 있다.

기존 연구에 따르면 자기감시가 낮은 사람들은 상대방의 자기노출 정도에 비교적 영향을 덜 받는 반면 자기감시가 높은 사람들은 자기노출 수준이 높은 사람과 이야기할 때 자기노출 수준을 높이는 경향이 있는 것으로 밝혀졌다(Shaffer, Smith, & Tomarelli, 1982). 또한 자기감시가 높은 사람들은 협력과 타협의 방법을 더 자주 사용하여 갈등을 해결하려고 하는 경향이 있는 반면 자기감시가 낮은 사람들은 지배와 회피전략을 구사하는 것으로 나타났다(Warech et al., 1998). 이처럼 자기감시는 자기표현(self-presentation)과 가장 밀접한 관련이 있는 성격 특성이다(마크 리어리·홍성태, 2006). 갈등은 커뮤니케이션 즉 자기표현을 통해 발생하고 커뮤니케이션을 통해 관리된다는 측면에서 자기표현과 가장 연관이 깊은 자기감시 변인에 대한 관심은 필요할 것이다.

3. 연구문제 및 연구방법

1) 연구문제

본 연구는 갈등이 가장 극적인 형태로 표출되는 시기인 청소년기의 고등학교 생들을 대상으로 가장 빈번하게 갈등이 노출되는 또래간의 관계 속에서 이들의 갈등관리 스타일을 파악해 보고, 이같은 갈등관리 스타일이 성격적 요인과 어떤 관계가 있는지 살펴보는 데 그 목적이 있다. 따라서 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

<연구문제 1> 청소년의 성격 5요인에 따라 갈등관리스타일은 어떠한 차이를 보이는가.

<연구문제 1-1> 청소년의 신경불안증에 따라 갈등관리스타일은 어떠

한 차이를 보이는가.

<연구문제 1-2> 청소년의 외향성에 따라 갈등관리스타일은 어떠한 차이를 보이는가.

<연구문제 1-3> 청소년의 호감성에 따라 갈등관리스타일은 어떠한 차이를 보이는가.

<연구문제 1-4> 청소년의 성실성에 따라 갈등관리스타일은 어떠한 차이를 보이는가.

<연구문제 1-5> 청소년의 개방성에 따라 갈등관리스타일은 어떠한 차이를 보이는가.

<연구문제 2> 청소년의 자이존중감에 따라 갈등관리스타일은 어떠한 차이를 보이는가.

<연구문제 3> 청소년의 자기감시에 따라 갈등관리스타일은 어떠한 차이를 보이는가.

2) 자료수집 및 분석방법

본 연구는 청소년의 성격 요인이 갈등관리 스타일에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴볼 목적으로 진행되었다. 이를 위해 설문조사는 고등학교 학생을 모집단으로 하였다. 조사 대상으로는 서울 지역의 고등학교를 편의표본추출(convenient sampling)하는 방법을 사용했다. 가급적 남학생과 여학생의 동일한 비율을 위하여 남학교와 여학교에 각각 설문조사를 실시하였다. 조사는 2006년 11월 20일부터 27일까지 약 1주간 이루어졌으며 총 390부가 수거되었으나 이중 응답이 부실한 37부를 제외하고 실제적으로 363부가 통계분석에 사용되었다. 조사된 설문은 SPSS 11.0 통계 프로그램을 사용하여 처리하였으며 기술통계, 신뢰도 분석, 평균차 검증, 상관관계분석 및 회귀분석을 실시하였다. 모든 통계적 유의도는 $p < .05$ 수준에서 검증하였다.

이 연구 응답자들의 인구사회학적 특성을 보면 여자가 51.2%(186명), 남자가 48.8%(177명)로 거의 비슷한 분포를 보였다. 학년별로는 1학년이

36.6%(133명), 2학년 12.1%(44명), 3학년 51.2%(186명)이었다.

3) 주요변인의 측정

(1) 성격 5요인

성격 5요인, 즉 신경불안증, 외향성, 호감성, 성실성, 개방성 척도는 맥크레와 코스타(McCrae & Costa, 1992)가 개발한 NEO PI-R 요인을 이용하였다. 각 요인은 각각 12개 문항으로 구성되어 있으며 총 60개 문항으로 구성되었다. 각 문항에 대한 동의의 정도를 5점 척도(5점=전적으로 동의한다, 1점 전혀 동의하지 않는다)로 측정하였다. 신경불안증은 평소 자기 자신에 대해 “나는 쓸데없는 걱정을 하지 않는다”, “나는 자주 긴장하고 신경이 예민해진다”, “나는 사람들이 나를 대하는 태도 때문에 자주 화가 난다” 등의 문항으로 구성되어 있다. 외향성은 평소 자기 자신에 대해 “나는 주위에 사람들이 많은 것을 좋아한다”, “나는 잘 웃는 편이다”, “나는 사람들에게 이야기하는 것을 매우 즐긴다”, “나는 활동적인 장소에 있는 것을 좋아한다”, “나는 에너지가 넘치는 것 같은 느낌이 자주 든다” 등의 문항으로 구성되어 있다. 호감성은 평소 자기 자신에 대해 “나는 내가 만나는 모든 사람들에게 공손하려고 노력한다”, “나는 다른 사람과 경쟁하기보다는 협력하는 것을 좋아한다”, “나는 대체로 타인을 배려하려고 노력한다” 등의 항목으로 구성되어 있다. 성실성은 “나는 정해진 시간에 일을 끝내기 위해서 자신을 잘 조절한다”, “나는 나에게 주어진 모든 일들을 신중하게 처리하려고 노력한다”, “나는 분명한 목표를 가지고 있으며 이 목표를 위해 체계적으로 노력한다” 등의 문항으로 구성되어 있으며 경험에 대한 개방성은 평소 자기 자신에 대해 “나는 예술과 자연에서 느끼는 것들에 대해 많은 흥미를 갖는다”, “나는 외국 음식과 같이 새로운 음식을 자주 먹어본다”, “나는 지적 호기심이 많다” 등의 문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서 신경증은 .81(M=3.28, SD=0.60), 외향성은 .82(M=3.23, SD=0.59), 호감성은 .66(M=3.32, SD=0.44), 성실성은 .75(M=3.07, SD=0.47), 개방성은 .64(M=3.21, SD=0.48)의 크론바흐 알파값을 보였다.

(2) 자아존중감

자아존중감 측정에서는 로젠버그(Rosenberg, 1978)가 개발한 자아존중감 척도(Self-esteem Inventory)를 사용하였다. 이 척도는 “내가 적어도 다른 사람만큼은 가치가 있는 사람이라고 생각한다”, “전반적으로 볼 때 나는 내가 실패자인 것 같은 생각이 든다”, “나는 나 자신에 대해 긍정적으로 생각하고 있다”, “나는 나에게 좋은 점이 많이 있다고 생각한다” 등 10개 문항으로 구성되어 있으며 각각 5점 리커트 척도 상에 각 문항에 대한 동의의 정도(5점 = 전적으로 동의한다, 1점=전혀 동의하지 않는다)를 표시하도록 하여 측정하였다. 본 연구에서의 크론바흐 알파로 표현된 신뢰도는 .85($M=3.23$, $SD=0.66$)로 나타났다.

(3) 자기감시

자기감시성 척도는 Synder(1974)가 개발한 25문항의 자기감시 척도 중에서 자기감시성 정도를 가장 잘 변별해낼 수 있는 문항을 추출하여 총 18문항을 사용하였다. 문항은 “나는 정말 싫어하는 사람도 좋아하는 척할 수 있다.” “체스처 게임이나 즉석에서 연기하기 같은 놀이를 잘 못한다.” “사람과 상황에 따라 적절하게 행동하는 것이 어렵다.” “사람과 상황에 따라 나는 전혀 다른 사람처럼 행동할 때가 있다” 등과 같은 문항으로 구성되어 있으며 각 문항에 대한 동의의 정도를 5점 척도(5점=전적으로 동의한다, 1점=전혀 동의하지 않는다)로 측정하였다. 본 연구에서의 크론바흐 알파로 표현된 신뢰도는 .69($M=3.09$, $SD=0.40$)로 나타났다.

(4) 갈등관리스타일

갈등해결유형을 친구와의 갈등해결유형과 부모와의 갈등해결유형으로 구분하여 제시하였다. 친구와의 갈등관리스타일은 알렉산더(2000)가 청소년의 갈등관리 유형으로 개발한 갈등해결 척도(the conflict resolution measure: friends, parents, co-workers[CRM: FPC])를 사용하였다. 이 척도는 통합, 공격, 회피의 세 가지 요인으로 구성되어 있으며 총 35개 문항으로 되어 있다.

협력스타일은 평소 친구와 갈등이 생길 때 “그 갈등을 해결하려고 노력한다”, “갈등을 무마하려 노력한다”, “분위기를 전환하려고 노력한다”, “너무 성급하게 말하거나 행동하는 것을 자제한다”, “내 행동이 어떤 결과를 초래할지 생각한다” 등 총 16개 문항으로 구성되어 있으며 각 문항에 대한 동의의 정도를 라이커트 형 5점 척도(1점=전혀 동의하지 않는다, 5점 전적으로 동의한다)로 측정하였다. 본 연구에서 협력 전략은 .81의 알파값($M=3.18$, $SD=.50$)을 보였다. 공격스타일은 12개 문항으로 구성되어 있으며 평소 친구와 갈등이 생길 때 “친구에게 화를 내거나 소리를 지른다”, “화가 난 상태가 오랫동안 지속된다”, “화를 내며 물건을 던지거나 다른 것을 친다”, “내 주장을 굽히지 않고 끝까지 싸운다” 등으로 구성되어 있으며 각 문항에 대한 동의의 정도를 앞서와 같이 라이커트 형 5점 척도로 측정하였다. 본 연구에서 공격 전략은 .75의 알파값($M=2.41$, $SD=.54$)을 보였다. 회피스타일은 7개 문항으로 구성되어 있으며 평소 친구와 갈등이 생길 때 “그것에 대해 말하는 것을 회피한다”, “그 친구에게 좀처럼 말을 하지 않는다”, “내 주장을 포기한다”, “그 갈등이 무사히 지나가길 희망하며 아무말 하지 않는다” 등으로 구성되어 있으며 각 문항에 대한 동의의 정도를 역시 앞서와 같은 방법으로 라이커트 형 5점 척도로 측정하였다. 본 연구에서 회피전략은 .70의 알파값($M=2.86$, $SD=.66$)을 보였다.

4. 연구결과 및 해석

1) 연구문제 1의 분석결과 및 해석

청소년의 성격 5요인이 갈등관리스타일에 미치는 영향을 알아보기 위해 연구문제 1은 “청소년의 성격 5요인에 따라 갈등관리스타일은 어떠한 차이를 보이는가”로 설정하였다. 먼저 연구문제 1-1에서는 신경불안증에 따른 갈등관리스타일의 차이를 살펴보기 위해 총 12개의 문항을 합산한 후 평균을

<표 1> 신경불안증에 따른 갈등관리스타일 차이

신경증	빈도	평균	표준편차	t값	자유도	유의도	
협력전략	고	167	3.21	.52	.94	361	.35
	저	196	3.16	.49			
공격전략	고	167	2.51	.53	3.39	361	.001
	저	196	2.32	.54			
회피전략	고	167	3.02	.67	4.13	361	.001
	저	196	2.74	.64			

기준으로 하여 두 집단으로 나누었으며, 점수가 높을수록 신경불안증이 높다는 것을 의미한다. 분석결과 <표 1>에 제시한 바와 같이 신경불안증이 낮을수록 공격전략($t=3.39$, $p<.001$)과 회피전략($t=4.13$, $p<.001$)을 많이 사용하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 신경불안증과 협력전략과는 유의미한 차이를 보이지 않았다.

구체적으로 정서적으로 안정되어 있고 긴장감이나 불안감, 우울감을 덜 느끼는 학생들이 그렇지 않은 학생들보다 다른 사람의 욕구나 관심을 무시하고 회생시키면서 자신의 목적을 달성하는 경쟁적, 공격적인 갈등행동을 더 많이 보여주었다. 또한 불쾌하고 혼란스러운 정서를 더 많이 경험하는 학생들이 당면한 갈등문제를 적극적으로 다루지 않고 회피하는 행동을 더 많이 드러냈다.

이는 신경불안증이 높은 사람들은 환경이나 외부 자극에 민감하기 때문에 일상생활에서는 차분하지만 스트레스나 갈등상황과 같은 특수한 상황에서는 순간적으로 화를 내거나 낙담, 포기하는 성향 때문에 나온 결과라 볼 수 있다. 또한 다른 사람의 욕구에 민감하지 않고 사물을 부정적으로 보는 경향이 있으며 좋지 않은 경험을 자주 회상하는 특성이 있기 때문에 나타난 결과라고 보인다.

다음은 외향성이 갈등전략에 어떠한 영향을 미치는가를 알아보기 위해 연구문제 1-2는 “청소년의 외향성에 따라 갈등관리스타일은 어떠한 차이를

<표 2> 외향성에 따른 갈등관리스타일 차이

외향성	빈도	평균	표준편차	t값	자유도	유의도	
협력전략	고	183	3.29	.45	3.89	348.326	.001
	저	180	3.08	.53			
공격전략	고	183	2.36	.53	-1.98	361	.05
	저	180	2.46	.55			
회피전략	고	183	2.73	.67	-3.92	361	.001
	저	180	3.00	.64			

보이는가”로 설정하였다. 외향성도 총 12개의 문항을 합산한 후 평균을 기점으로 하여 두 집단으로 나누었으며, 점수가 높을수록 외향적인 성향이 강함을 의미한다. 분석결과 <표 2>에 제시한 바와 같이 외향성은 협력전략, 공격전략, 회피전략 모두와 유의미한 상관관계를 보여주었다. 즉 외향성이 높은 학생들은 낮은 학생들보다 갈등상황에서 협력전략($t=3.89, p<.001$)을 더 많이 사용한 반면 공격전략($t=-1.98, p<.05$)과 회피전략($t=-3.92, p<.001$)은 더 적게 행사하는 것으로 나타났다.

이는 적극적이고 자기주장이 강하고 주도적인 성향이 강한 학생들은 그렇지 않은 학생들보다 정보교환, 중재 요청, 조언 구함, 상호간에 합의하여 문제 정의하기와 같은 협력적 행동을 통해 갈등을 해결하려 한다는 것을 말해준다. 반대로 외향성이 낮은 학생들은 자신의 주관적 세계에 집착하는 경향이 강하고 타인과의 교제나 상호작용, 타인의 관심을 끌려는 정도가 약하기 때문에 갈등을 회피하거나 비생산적으로 관리하는 경향을 보여준다고 볼 수 있다.

외향적인 사람들은 다른 사람과 함께 협력할 욕구와 사회적 스킴뿐만 아니라 주장력과 신뢰감을 가지고 있다(McCrae & Costa, 1987). 또한 이들은 외부의 어떤 것에 의해 행동이 유발되고 타인이나 환경에 민감하게 반응하며 새로운 환경에 잘 적응할 뿐만 아니라 어려운 문제에 부딪히면 그것에 직접 직면하여 해결하려는 경향을 지니고 있기 때문에 이 같은 결과가 도출된 것이라 생각된다.

<표 3> 친화성에 따른 갈등관리스타일 차이

	친화성	빈도	평균	표준편차	t값	자유도	유의도
협력전략	고	171	3.29	.48	3.60	361	.001
	저	192	3.09	.50			
공격전략	고	171	2.19	.48	-7.59	361	.001
	저	192	2.60	.51			
회피전략	고	171	2.86	.67	-.19	361	.85
	저	192	2.87	.66			

친화성 요인이 갈등전략에 어떠한 영향을 미치는가를 알아보기 위해 연구 문제 1-3은 “청소년의 친화성에 따라 갈등관리스타일은 어떠한 차이를 보이는가”로 설정하였다. 친화성은 총 12개 문항으로 각 문항을 합산하여 평균을 기점으로 두 집단으로 구분하였으며, 점수가 높을수록 친화성이 높다는 것을 말해준다. 분석결과 <표 3>에 제시한 바와 같이 친화성이 높은 집단이 낮은 집단보다 협력전략($t=3.60, p<.001$)을 더 많이 사용한 반면 공격전략($t=-7.59, p<.001$)은 더 적게 표출하는 것으로 나타났다. 친화성에 따른 회피전략 간의 차이는 통계적으로 유의미하지 않았다.

세부적으로 이타적인 성향이 높고 타인을 세심하게 배려할 줄 알고 조화로운 관계를 유지하는 학생들은 적대적이며 자기중심성이 강한 학생들보다 상호 만족할 만한 방법을 통해 갈등을 해결하는 반면 무시, 빈정거림, 적대적 질문과 같은 다른 사람의 감정을 상하게 하는 공격적, 반사회적 행동은 적게 한다고 볼 수 있다.

성실성 요인이 갈등전략에 어떠한 영향을 미치는가를 알아보기 위해 연구 문제 1-4는 “청소년의 성실성성에 따라 갈등관리스타일은 어떠한 차이를 보이는가”로 설정하였다. 성실성은 총 16개 문항으로 각 문항을 합산하여 평균을 기점으로 두 집단으로 구분하였으며, 점수가 높을수록 성실성이 높다는 것을 보여준다. 분석결과 <표 4>에 제시한 바와 같이 성실성이 높은 집단이 낮은 집단에 비해 협력전략($t=3.19, p<.01$)을 많이 사용하는 반면 회피전략

<표 4> 성실성에 따른 갈등관리스타일 차이

성실성		빈도	평균	표준편차	t값/F값	자유도	유의도
협력전략	고	196	3.26	.51	3.19	361	.01
	저	167	3.09	.47			
공격전략	고	196	2.38	.54	-1.22	361	.22
	저	167	2.45	.54			
회피전략	고	196	2.80	.65	-2.23	361	.05
	저	167	2.95	.68			

($t=-2.23, p<.05$)은 상대적으로 적게 행사하는 것으로 나타났다. 성실성에 따른 공격전략의 집단간 차이는 통계적으로 유의미하지 않았다.

다시 말해 성취지향적이고 업무중심적이며 일을 신중하고 계획성 있고 철저하게 처리하는 성격을 지닌 청소년들은 그렇지 않은 청소년들과 비교하여 공정한 해결 협상하기, 상호간에 합의하여 문제 정의하기, 지지적 논평 등과 같은 창조적인 갈등해결책을 제시한다고 볼 수 있다. 또한 이들은 분명한 목표를 가지고 체계적으로 노력할 뿐만 아니라 정해진 시간에 일을 끝내기 위해서 자신을 잘 조절하는 성향을 지니기 있기 때문에 갈등 자체 부정, 애매한 진술, 언급 회피, 자기주장 포기과 같은 회피행동은 적게 표출하는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 성취욕구가 강하고 상호 문제를 해결하기 위해 준비할 뿐만 아니라 상호간 만족스런 해결책을 찾기 위해 신뢰성 있게 노력하는 특성에서 비롯된 것이라 파악된다.

개방성이 갈등전략에 어떠한 영향을 미치는가를 알아보기 위해 연구문제 1-5 “청소년의 개방성에 따라 갈등관리스타일은 어떠한 차이를 보이는가”로 설정하였다. 개방성은 총 12개 문항으로 각 문항을 합산하여 평균을 기점으로 두 집단으로 구분하였으며, 점수가 높을수록 개방성이 높다는 것을 나타내준다. 분석결과 <표 5>에 제시한 바와 같이 개방성이 높을수록 협력전략 ($t=2.33, p<.05$)을 더 많이 사용한 반면 회피전략, 공격전략과는 유의미한 관계를 보이지 않았다.

<표 5> 개방성에 따른 갈등관리스타일 차이

개방성		빈도	평균	표준편차	t값/F값	자유도	유의도
협력전략	고	170	3.25	.51	2.33	361	.05
	저	193	3.13	.49			
공격전략	고	170	2.40	.56	-.06	361	.95
	저	193	2.41	.53			
회피전략	고	170	2.80	.68	-1.77	361	.07
	저	193	2.93	.66			

지적 자극을 좋아하고 변화 및 다양성을 추구하는 학생들은 그렇지 않은 학생들에 비해 창의적이며 호기심이 많아 새로운 일에 도전적이며 개방적이고 지적으로 민감성을 나타내기 때문에 정보를 교환하고, 타인을 이해하려 하며, 지지적 논평을 제시하고 상호간에 합의를 통해 갈등을 통합적으로 해결한다고 볼 수 있다.

지금까지 성격 5요인인, 신경불안증, 외향성, 호감성, 성실성, 경험에 대한 개방성에 따른 갈등관리스타일의 집단 간 차이를 살펴보았다. 이들 성격 요인들 중 어떠한 변인이 구체적으로 갈등관리스타일을 설명하고 예측하는가를 살펴보기 위해 상관관계분석과 다변인 회귀분석을 실시하였다. 그 결과 아래 <표 6>에 제시한 바와 같이 협력전략은 신경불안증을 제외한 외향성($r=.23$, $p<.001$), 친화성($r=.21$, $p<.001$), 성실성($r=.20$, $p<.001$), 개방성($r=.13$, $p<.05$)과 정적인 상관관계가 있었다. 공격전략은 신경불안증($r=.20$, $p<.001$)과 정적인 관계를 보인 반면 친화성($r=-.39$, $p<.001$), 성실성($r=-.13$, $p<.05$)과는 부적 관계를 보였다. 개방성, 외향성과는 유의미한 관계를 보이지 않았다. 회피전략은 신경불안증($r=.24$, $p<.001$)과 정적인 관계를 나타냈으나 외향성($r=-.29$, $p<.001$), 성실성($r=-.22$, $p<.001$)과는 부적 관계를 보여주었다. 개방성, 친화성과는 유의미한 관계를 나타내지 않았다. 이는 갈등상황에서 외향적, 친화적, 성실한, 개방적인 학생일수록 협력전략을 많이 사용하며, 불안정하고 친화성과 성실성이 부족할수록 공격전략을 표출시키며, 성실성

<표 6> 성격 5요인과 갈등관리스타일의 상관관계

	협력	공격	회피	신경불안증	개방성	외향성	성실성	친화성
협력	(.81)							
공격	-.18***	(.75)						
회피	-.18***	.18***	(.70)					
신경불안증	.08	.20***	.24***	(.81)				
개방성	.13*	-.01	-.05	.02	(.64)			
외향성	.23***	-.07	-.29***	-.40***	.15**	(.82)		
성실성	.20***	-.13*	-.22***	-.37***	.32***	.39***	(.75)	
친화성	.21***	-.39***	.01	-.28***	.05	.22***	.20***	(.66)

* p<.05 ** p<.01 *** p<.001; two-tailed. () 안은 신뢰도 계수임.

이 부족하고 정서적으로 불안정하고 내향적일수록 회피하는 행동을 많이 나타낸다고 볼 수 있다.

또한 성격 5요인 중 협력전략을 가장 잘 예측하고 설명해 주는 변인이 무엇인가를 살펴본 결과, 다음 <표 7>에 제시한 바와 같이 협력전략은 친화성($r=.16, p<.001$)인 것으로 나타났다. 이는 신경증, 개방성, 외향성, 성실성 보다는 친화성이 갈등을 상호만족스럽고 긍정적으로 해결하는데 가장 큰 영향력을 미치고 있음을 말해준다. 공격전략에서도 역시 친화성($r=-.36, p<.001$)이 가장 큰 설명변인으로 나타났으며 그 다음으로 신경불안증($r=.10, p<.05$)이었다. 따라서 친화성이 부족하고, 신경불안증이 높은 청소년일수록 갈등을 공격적, 경쟁적으로 해결한다는 것을 알 수 있다. 회피전략을 가장 잘 예측해 주는 변인은 외향성($r=-.25, p<.01$)이었으며, 그 다음으로 신경불안증($r=.17, p<.01$) 요인으로 분석되었다. 이는 내향적인 성격과 정서적 불안한 학생일수록 갈등을 직접적으로 대면하기보다는 회피하는 행태를 취한다고 볼 수 있다.

<표 7> 성격 5요인이 갈등관리스타일에 미치는 영향에 대한 회귀분석

예측 변인	갈등관리전략 (표준화된 Beta값)		
	협력전략	공격전략	회피전략
신경불안증		.10*	.17**
외향성	.15**		-.25**
성실성	.11*		
진화성	.16**	-.36***	.11*
R제곱	.09	.16	.11
수정된 R제곱	.08	.16	.11
F	11.69	34.53	15.33
유의도	.001	.001	.001

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$; two-tailed.

2) 연구문제 2의 분석결과 및 해석

자이존중감이 갈등전략에 어떠한 영향을 미치는가를 알아보기 위해 연구문제 2는 “청소년의 자이존중감에 따라 갈등관리스타일은 어떠한 차이를 보이는가”로 설정하였다. 자이존중감은 총 10개 문항으로 각 문항을 합산하여 평균을 기점으로 두 집단으로 구분하였으며, 점수가 높을수록 자이존중감이 높다는 것을 말해준다. 분석결과 <표 8>에 제시한 바와 같이 자이존중감에 따라 청소년의 갈등관리스타일은 집단간 차이를 보여주었다. 구체적으로 자이존중감이 높을수록 협력전략($t=1.99, p<.05$)을 더 많이 사용한 반면 공격전략($t=-1.96, p<.05$), 회피전략($t=-3.01, p<.01$)은 더 적게 표출하는 경향을 드러냈다.

다시 말해 자신을 가치 있는 사람으로 느끼는 청소년들은 자신의 존재에 대한 의미와 중요성을 인식하고 자신에 대한 긍정적인 평가를 내림으로써 결과적으로 주어진 일이나 상황에 대해 처리할 능력이 있다는 것을 확신하기 때문에 갈등상황에서 자신의 목적을 달성하면서도 상대방의 목적을 충족시킬 수 있는 창조적인 해결책을 모색할 수 있는 것이다. 반면 자이존중감이 낮은

<표 8> 자이존중감에 따른 갈등관리스타일 차이

자이존중감		빈도	평균	표준편차	t값	자유도	유의도
협력전략	고	176	3.24	.50	1.99	361	.05
	저	187	3.13	.49			
공격전략	고	176	2.35	.54	-1.96	361	.05
	저	187	2.46	.53			
회피전략	고	176	2.76	.67	-3.01	361	.01
	저	187	2.97	.65			

청소년들은 불안해하고 성취수준이 낮으며 정서적 문제를 많이 겪기 때문에 심리적 불편함을 가져다주는 갈등상황에서 반사회적 행동이나 공격적 행동을 취할 가능성이 높은 것이다. 또한 자이존중감이 낮은 학생들은 심리적 불안감이나 스트레스를 가져다주는 갈등상황을 직접적으로 대면하기보다는 회피함으로써 해결하려고 하는 것이다.

3) 연구문제 3의 분석결과 및 해석

자기감시가 갈등전략에 어떠한 영향을 미치는가를 알아보기 위해 연구문제 3은 “청소년의 자기감시에 따라 갈등관리스타일은 어떠한 차이를 보이는가”로 설정하였다. 자기감시는 총 18개 문항으로 각 문항을 합산하여 평균을 기점으로 두 집단으로 구분하였으며, 점수가 높을수록 자기감시 성향이 높다는 것을 나타낸다. 분석결과 <표 9>에 제시한 바와 같이 자기감시가 높은 집단이 낮은 집단보다 협력전략($t=4.29, p<.001$)을 더 많이 행사하는 반면 회피전략($t=-3.70, p<.001$)을 더 적게 사용하였다. 자기감시에 따른 공격전략 간에는 유의미한 차이가 발견되지 않았다.

이는 자신의 행동이 사회생활과 대인관계에 얼마나 적절한가에 관심이 많고, 자신이 어떤 행동 선택을 하는데 있어 타인의 행동을 관찰하고 그에 적절하게 대응하고자 청소년일수록 상호간의 이익이 될 수 있는 합리적인

<표 9> 자기감시에 따른 갈등관리스타일 차이

자기감시	빈도	평균	표준편차	t값	자유도	유의도	
협력전략	고	177	3.29	.49	4.29	361	.001
	저	186	3.08	.49			
공격전략	고	177	2.37	.52	-1.30	361	.19
	저	186	2.45	.56			
회피전략	고	177	2.74	.66	-3.70	361	.001
	저	186	2.99	.66			

갈등행동을 구체화시킨다는 것을 의미한다. 그러나 사회적 상황에 별로 주의를 기울이지 않고 자기표현 동기나 능력이 약한 청소년들은 갈등상황에서 적극적으로 자신의 의견을 개진하고 상대방의 이야기를 듣기보다는 자기주장을 포기하거나 상대방의 요구를 묵인하는 행동경향을 보인다고 볼 수 있다.

5. 요약 및 논의

본 연구는 청소년들의 다양한 성격 요인이 갈등상황에서 선택하는 행동에 어떠한 영향을 미치는가를 알아보기 위해 진행되었다. 구체적으로 성격 5요인, 자이존중감, 자기감시가 청소년의 갈등관리스타일에 어떠한 영향을 미치는가를 살펴보는데 목적을 두었다. 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 청소년들은 친화성, 성실성, 외향성, 개방성이 높을수록 협력전략을 더 많이 사용하였다. 반면 신경불안증이 높고, 친화성과 외향성이 낮을수록 공격전략을 더 많이 구사하는 것으로 드러났다. 성실성, 외향성, 개방성이 낮고 신경불안증이 높을수록 회피전략을 더 많이 사용하는 것으로 밝혀졌다. 특히 친화성은 협력전략과 공격전략을 가장 잘 설명해 주는 변인이었으며, 외향성이 회피전략을 가장 예측해 주는 성격요인으로 분석되었다. 이 같은 결과는 외향성, 개방성, 성실성, 친화성이 높을수록 갈등상황에서 협력전략을

많이 사용하는 반면 외향성이 높고 친화성이 낮을수록 지배, 공격전략을 많이 행사하며, 개방성과 외향성, 성실성이 낮고 친화성과 신경불안증이 높을수록 회피전략을 더 많이 구사하는 것으로 나타난 기존의 연구(예를 들어 이은희·이주희, 2001; Antonioni, 1998; Hodges, 2000; Moberg, 1998; Van de Vliert & Euwema, 1994)와 거의 일맥상통한다고 볼 수 있다.

여기에서 타인에 대한 신뢰와 배려심 등으로 특징지어지는 친화성이 갈등을 생산적으로 해결하는데 가장 중요한 요인으로 나타났는데, 이는 다른 사람에게 협조적이고 신뢰와 관심을 표명하는 친화적인 특성은 상호 수용가능한 해결책을 모색하는 통합적, 해결지향적 전략의 요건이기 때문에 나타난 결과라 볼 수 있다. 또한 상대방에게 따뜻하고 편안하고 이야기하며 주의적, 반응적으로 듣는 커뮤니케이션 스타일이 갈등을 협력적으로 해결하는데 도움을 준다는 기존의 연구(장해순·한주리·강태완, 2006)와도 연관성이 있다. 다른 사람과 편안하고 조화로운 관계를 추구하는 친화적인 성격을 가진 사람들은 갈등상황에서 따뜻하고 지지적이며 반영적인 커뮤니케이션을 구사함으로써 갈등을 공격적, 경쟁적이기보다는 생산적, 긍정적으로 해결한다고 볼 수 있다.

또한 외향적인 성격이 회피전략과 가장 관계가 있는 것으로 나타났는데, 외향적인 사람의 경우 적극적이며 자기주장이 강하고 주도적이면서 타인과 교제하는 것을 즐기기 때문인 것으로 생각된다. 이같은 결과는 솔직하고 명쾌하게 자신의 의견을 표현하는 당당한 커뮤니케이션 스타일이 갈등을 회피하지 않고 직접적으로 표출시키는 경향이 강하다는 기존의 연구(장해순·한주리·강태완, 2006)와 연관 지어 볼 수 있다. 외향적인 성격을 가진 사람들은 앞에서도 설명하였듯이 주도적이고 적극적이기 때문에 갈등상황을 회피하기보다는 솔직하고 직접적인 커뮤니케이션 통해 관리할 가능성이 크다. 결과적으로 친화성, 외향성, 성실성, 지적인 개방성, 신경불안증과 같은 성격요인들은 갈등을 생산적으로 또는 파괴적으로 해결하는데 영향을 미치는 중요한 변인임이 확인되었다.

둘째, 자아존중감이 청소년의 갈등관리스타일에 어떠한 영향을 미치는가를 살펴본 결과 자아존중감이 높을수록 협력전략을 더 많이 사용하는 반면

공격전략과 회피전략은 더 적게 표출하는 것으로 나타났다. 이는 자신이 스스로를 가치 있는 사람으로 인정하고 수용하는 자기 신뢰감이 갈등과 같은 정서적으로 불안한 상황에서도 합리적이고 이성적인 판단과 행동을 할 수 있게 하는 중요한 요건임을 말해준다. 이같은 결과는 자아존중감이 높은 청소년들이 스트레스와 갈등을 적게 느끼고, 심리적인 갈등상태인 스트레스에 직면했을 때 문제가 생기게 된 원인에 초점을 맞추고 가능한 해결책을 모색하는 문제해결적 대처방식을 많이 사용한다는 기존의 연구(예를 들어 김애경, 2003; 송소원, 1999; 한미정, 2002)를 뒷받침해 주고 있다. 질풍노도의 시기인 청소년기에 갈등은 필연적이며, 이같은 갈등은 청소년의 사회적, 인지적, 정서적 발달을 물론 친구관계에도 중요한 영향을 미친다. 따라서 갈등을 어떻게 생산적, 합리적으로 해결하느냐가 중요한 관건이 된다. 따라서 갈등을 적절하고 효과적으로 해결하는 기본적인 토대가 되는 자아존중감을 길러줄 수 있는 다양한 교육이 이루어져야 할 것이다. 특히 자아존중감은 청소년들의 불안감, 학업성취도, 교우관계, 학교생활, 스트레스, 대인관계와 밀접한 관련(예를 들어 이경남, 2003; Rosenberg, 1978)이 있기 때문에 가정에서나 학교에서나 사회에서 이에 대한 관심이 더욱 중요하다.

셋째, 자기감시가 청소년의 갈등관리스타일에 어떠한 영향을 미치는가를 살펴본 결과 자기감시 정도가 높을수록 갈등상황에서 협력전략을 더 많이 사용하는 반면 회피전략은 더 적게 행사하는 것으로 분석되었다. 이것은 자기감시가 높은 사람들은 낮은 사람들에 비해 다른 사람에 대한 정보를 찾는 경향이 더 높으며(Synder, 1974), 다른 사람들의 정보에 주의를 더 많이 기울이고 더 잘 기억하며 그들의 감정을 더 잘 읽을 수 있기 때문에마크 리어라-홍성태, 2006) 갈등상황에서 잘 대응할 수 있다는 것을 보여준다. 이 같은 결과는 자기감시가 높은 사람들이 더 협력과 타협의 방법을 사용하여 갈등을 해결하고 자기 감시가 낮은 사람들은 지배와 회피전략을 구사하는 것으로 나타난 기존의 연구(Warech et al., 1998)를 재확인해 주고 있다. 따라서 자신이 느끼는 자신에 대한 긍정적인 평가 못지않게 자신의 표현이나 행동에 대한 상대방의 반응을 민감하게 관찰하여 그에 융통성 있게 대응하는 능력 역시 중요하다

고 볼 수 있다.

이러한 결과들을 토대로 본 연구가 지닌 학문적, 실용적 함의를 정리해보면 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 친화성, 성실성, 개방성, 자이존중감, 자기감시와 같은 퍼스널리티 성향이 갈등을 해결하는 행동양식에 영향을 미치는 중요한 변인이라는 점을 확인하였다는데 의의가 있다. 그동안 갈등과 관련해서는 성별, 연령, 학력, 문화와 같은 인구사회학적 변인이나 지위, 근무연수 등 조직관련 변인에 대한 탐색이 주로 진행되어 왔다. 그러나 본 연구는 청소년들이 가지는 심리적 속성들이 갈등을 원만하게 해결하는데 핵심적인 요건이라는 점에서 갈등을 체계적으로 설명하는데 도움을 줄 수 있을 것이다. 둘째, 갈등과 관련된 연구들은 주로 조직 안에서의 대인갈등이나 가족학에서 부부갈등, 부모-자녀 갈등에 치중되어 왔다. 그러나 본 연구는 청소년들의 또래간 대인갈등을 분석했다는 점에서 지금 사회적 문제로 부각하고 있는 청소년들의 스트레스나 반사회적 행동들을 체계적으로 이해하는데 도움을 줄 수 있을 것이다. 왜냐하면 청소년기 친구와의 관계는 사회적, 인지적, 정서적 발달을 도와주는 여러 가지 기술과 능력을 획득하는데 중요한 역할을 하기 때문이다. 이때 친구와의 관계만족도는 결국 갈등을 관리하고 해결하는 방법에 의존한다.

본 연구는 몇 가지 제한점을 지니고 있어 이를 보완할 후속연구가 필요하다. 첫째, 본 연구에서는 갈등상황에서 퍼스널리티 변인들 중 성격 5요인을 중심으로 그 관계성을 살펴보았다. 그러나 성격 5요인을 비롯한 다른 성격 관련 변인들도 갈등전략에 영향을 미칠 수 있기 때문에 후속연구에서는 이러한 변인들을 함께 고려하여 총체적이고 다차원적으로 규명해야 할 것이다. 둘째, 본 연구에서 사용한 갈등관리유형 척도 및 성격 5요인 척도는 서구에서 개발된 것이다. 본 연구에서 성격 5요인 척도 중 호감성과 경험에 대한 개방성의 크론바흐 일파값이 다소 낮게 나타난 것도 서구의 척도를 번역하여 사용했기 때문이라고 생각된다. 퍼스널리티 요인은 사회적, 문화적 특성에 영향을 받기 때문에 우리 실정에 맞는 척도가 개발되어야 할 것이다. 셋째, 본 연구에서는 청소년의 퍼스널리티와 갈등관리유형만을 조사했다. 그러나 이러한 변

인들은 개인들 간의 갈등상황이나 관계에서 갈등해결 혹은 관계만족도에 매개변인으로 작용할 수 있을 것이다. 따라서 추후 연구에서는 본 연구에서 다른 변인들을 매개변인으로 하여 관계만족도나 갈등해결에 미치는 영향을 파악할 필요가 있다.

Ⅱ 참고문헌

- 김광은 (2004). 성인 애착 유형과 요인에 따른 성격 특성 및 스트레스 대처방식. 『한국심리학회지: 상담 및 심리치료』, 16권 1호, 53~69.
- 김명준·전인식·백연정 (2003). 『성격유형과 우리의 삶』. 서울: 한국심리검사연구소
- 김애경 (2001). 부모의 갈등 및 사회적 지지와 내외통제성이 초기 청소년의 자아존중감에 미치는 영향. 『청소년학연구』, 10권 3호, 351~372.
- _____ (2001). 아동과 초기 청소년의 사회적 행동: 부모와의 의사소통, 자아존중감 및 우울과의 관계. 『아동학회지』, 22권 3호, 271~285.
- 마크 리어리·홍성태 (2003). 『자기표현의 힘』. 서울: 더난출판.
- 박아청 (1991). 『성격심리학의 이해』. 서울: 학현사.
- 성선진·이재신 (2000). 청소년의 자아존중감 및 사회적 지지와 스트레스 대처 방식과의 관계. 『학생생활연구』, 22집, 51~89.
- 송소원 (1999). 대학생의 자아존중감과 스트레스 지각수준, 스트레스 대처양식의 관계 연구. 『학생생활연구』, 12집, 1~30.
- 심민보·김정택 (2002). MBTI Form K와 NEO인성검사와의 상관연구. 『한국심리유형학회지』, 9권 1호, 1~14.
- 양기동 (1995). 개인의 욕구 강도와 갈등관리유형과의 관계에 관한 연구. 『국민대학교 경영연구소 논문집』, 1집, 261~274.
- 양 윤·서윤정 (2004). 자기일치성과 자기감시가 상표선택에 미치는 영향. 『한국심리학회지』, 5권 1호, 53~67.
- 유정이 (1999). MBTI를 통해서 본 직장인의 스트레스와 스트레스 대처방식. 『한국심리유형학회지』, 6권 1호, 107~120.
- 유태용·박재구 (1999). 신입경찰 교육장면에서 성격의 5요인 및 생활경험과 수행간

- 의 관계. 『한국심리학회지: 산업 및 조직』, 14권 2호, 115~134.
- 이경남 (2003). 아동이 지각한 어머니와의 의사소통과 자아존중감이 학교적응에 미치는 영향. 『동아대 생활과학연구논문집』, 11집, 197~214.
- 이은희·이주희 (2001). 맞벌이 직장인들의 직장, 가정의 역할갈등과 우울과의 관계에서 MBTI 성격유형(E-I, S-N)에 따른 대처방식들의 조절효과. 『한국심리학회지: 상담 및 심리치료』, 13권 3호, 199~223.
- 이은희·최태산·서미정 (2000). 남녀 청소년들의 우울에 미치는 학교스트레스, 자아존중감, 부모-자녀 의사소통 및 부모의 내재적 지원의 효과. 『한국심리학회지』, 12권 2호, 69~84.
- 이상엽·김병식 (1996). 성격유형과 갈등관리유형과의 관계를 통한 부서의 효율성 분석. 『한국행정학보』, 30권 3호, 71~88.
- 이희영·천태복 (2005). 학년 및 성별과 부모의 양육행동에 따른 청소년의 또래 갈등해결전략. 『수산해양교육연구』, 17권 2호, 228~239.
- 장윤희 (2005). 대학생의 다섯 가지(Big Five) 성격특성들과 주관적 안녕감과외 관계 연구. 『학생생활연구』, 31권, 93~107.
- 장해순·강태완 (2005). 부모-자녀 간 의사소통이 자녀의 자아존중감과 자기 효능감에 미치는 영향. 『커뮤니케이션학 연구』, 13권 2호, 104~130.
- 장해순·한주리·강태완 (2006). 『청소년의 말하기, 듣기 스타일이 또래간 갈등관리 행동에 미치는 영향』. 2006년 한국스피치커뮤니케이션학회 가을철 학술대회 발표논문.
- 한건환·장휘숙·안권순 (2004). 청소년들의 스트레스 경험, 대처방식 및 문제행동에서 자기존중감의 역할. 『청소년학연구』, 11권 3호, 385~402.
- 한미정 (2002). 대처방식, 내외통제성, 자아존중감에 따른 죽음불안의 발달적 고찰. 『한국심리학회지: 일반』, 21권 2호, 179~198.
- 한영위·박호환 (2005). Win-win 타결에 협상인의 성격과 갈등해결스타일이 미치는 영향에 관한 탐색적 연구. 『협상연구』, 11권 2호, 85~110.
- 한주리·허경호 (2004a). 아내와 남편의 의사소통 능력, 논쟁성향 및 성격과 결혼만족도의 관계. 『방송학보』 18권 4호, 148~190.
- _____ (2005). 가족 의사소통 패턴(Family Communication Pattern)과 자녀의 존중감, 자아노출, 내적 통제성 및 의사소통 능력과의 관계. 『한국언론학보』, 제49권 5호, 202~227.

황정규 (1990). 『한국 학생의 스트레스 특징과 형식』. 서울사범대학교 논총.

- Alexander, K. L. (2000). *Prosocial Behavior of Adolescence in Work and Family Life: Empathy and Conflict Resolution Strategies with Parents and Peers*. Doctoral Dissertation. Ohio State University.
- Antoninoni, D. (1998). Relationship between the Big-Five Personality Factors and Conflict Management Styles. *International Journal of Conflict Management*, 9(4), 336~355.
- Barry, B. & Friedman, R. (1998). Bargainer Characteristics in Distributive and Integrative Negotiation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 345~359.
- Brockner, J., Derr, W. R. & Laing, W. N. (1987). Self-Esteem and Reactions to Negative Feedback: Towards Greater Generalizability. *Journal of Research in Personality*, 21, 318~333.
- Chanin, M. N. & Schneer, J. A. (1987). A Study of the Relationship between Jungian Personality Dimension and Conflict-Handling Behavior. *Human Relations*, 37, 863~879.
- Cho, S. & Bae, S. W. (2005). Demography, Psychosocial Factors and Emotional Problems of Korean American Adolescents. *Adolescence*, 40(159), 533~550.
- Collins, W. A. & Laursen, B. (1994). Interpersonal Conflict during Adolescence. *Psychological Bulletin*, 115, 197~209.
- Costa, P. T. & McCrae, R. R. (1992). *NEO-PI-R Professional Manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Cupach, W. R. & Canary, D. J. (1997). *Competence in Interpersonal Conflict*. New York: McGraw-hill.
- Dijkstra, M. T. M., Dierendonck, D., Evers, A. & De Dreu, C. K. W. (2005). Conflict and Well-Being at Work: The Moderating Role of Personality. *Journal of Managerial Psychology*, 20(1/2), 87~104.
- Digman, J. M. (1990). Personality Structure: Emergence of the Five-Factor Model. *Annual Review of Psychology*, 41, 417~440.
- Duffy, M. K., Shaw, J. D. (2000). Performance and Satisfaction in Conflicted

- Interdependent Groups: When and How Does Self-Esteem Make a Difference? *Academy of Management Journal*, 43(4), 772~782.
- Eysenck, H. J. & Wakefield, J. A. (1981). Psychological Factors as Predictors of Marital Satisfaction. *Advances in Behavior Research and Therapy*, 3, 151~192.
- Filley, A. (1975). *Interpersonal Conflict Resolution*. Glenview, III: Scott, Foresman and Co.
- Fisher, C. B., Wallace, S. A. & Fenton, R. E. (2000). Discrimination Distress during Adolescence. *Journal of Youth and Adolescence*, 29(6), 679~695.
- Fitzpatrick, M. A., Fallis, S. & 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.
- Hodges, C. L. (2000). *Teamwork, Personality and Conflict Resolution Styles: Exploring Predictive Relationships*. California State University dissertation.
- Hogan, R. (1986). *Manual for the Hogan Personality Inventory*. Minneapolis: National Computer System.
- Jockin, V., McGue, M. & Lykken, D. T. (1996). Personality and Divorce: A Genetic Analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 96, 288~299.
- Jones, R. E. & White, C. S. (1985). Relationship among Personality, Conflict Resolution Styles and Task Effectiveness. *Group and Organization Studies*, 10, 152~167.
- Jones, R. S. & Belcher, B. H. (1982). Personality and the Preference for Models of Conflict Resolution. *Human Relation*, 35, 649~658.
- Kelly, E. L. & Conley, J. J. (1987). Personality and Compatibility: A Prospective Analysis of Marital Stability and Marital Satisfaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 27~40.
- McCae, R. & Costa, P. (1987). Validation of the Five-Factor Model of Personality across Instruments and Observers. *Journal of Personality and Social Psychology*,

52, 81~90.

- McCrae, R. R. & Costa, P. T. Jr. (1995). Positive and Negative Valence within the Five-Factor Model. *Journal of Research in Personality*, 28, 443~460.
- Moberg, P. J. (1998). Predicting Conflict Strategy with Personality Traits: Incremental Validity and the Five-Factor Model. *International Journal of Conflict Management*, 9(3), 258~285.
- Newton, D. A. & Burgoon, J. K. (1990). The Use and Consequences of Verbal Influence Strategies during Interpersonal Disagreements. *Human Communication Research*, 16, 477~518.
- Opt, S. K. & Loffredo, D. A. (2003). Communicator Image and Myers-Briggs Type Indicator Extraversion-Introversion. *The Journal of Psychology*, 137(6), 560~568.
- Phares, E. J. (1984). *Introduction to Personality*. Columbus, OH: Charles E. Merill.
- 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.
- Robbins, S. P. (1974). *Managing Organizational Conflict: A Nontraditional Approach*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall Management and Conflict Resolution are Not Synonymous Terms. *California Management Review*, 21, 67~71.
- Rosenberg, F. R. & Rosenberg, M. (1978). Self-Esteem and Delinquency. *Journal of Youth and Adolescence*, 7, 279~294.
- Roloff, M. E. (1976). Communication Strategies, Relationships and Relational Change. In G. Miller (Ed.), *Explorations in Interpersonal Communication*. Beverly Hills, CA: Sage.
- 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.

- Snyder, M. (1974). The Self-Monitoring of Expressive Behavior. *Journal of Consumer Research*, 8, 409~418.
- 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.
- Terhune, K. W. (1970). The Effects of Personality in Cooperation and Conflict. In P. Swingleb (Ed.), *The Structure of Conflict* (pp. 193~234). New York: Academic Press.

(최초 투고 2006.12.1, 최종 원고 제출 2007.2.6)

The Effects of Adolescent's Big-Five Personality Factors, Self-Esteem and Self-Monitoring on Their Conflict Resolution Management Style

Hae-Soon Jang

Guest Professor

Graduate School of Journalism and Communication Studies, Kyung Hee University

Julie Han

Post-Dr.

Conflict and Communication Team, Post-BK21, Kyung Hee University

Gyeong-Ho Hur

Professor

School of Journalism and Communication Studies, Kyung Hee University

The current study examined the relationships between the adolescent's conflict resolution style and Big-Five personality factors, self-monitoring and self-esteem. Firstly, results showed that adolescent's big-five personality model affects their conflict resolution styles with their friends and peer group. In detail, the higher the neuroticism was, the stronger became the attack and avoidance strategies. The higher the extraversion was, the higher became the collaborative strategy and the lower became the attack and avoidance strategies. The higher the agreeableness was, the higher became the collaborative strategy and the lower became the attack strategy. The higher the conscientiousness was, the higher became the collaborative strategy and the lower became the avoidance strategy. The higher the openness to experience was, the higher became the collaborative strategy and the lower became the avoidance strategy. The higher the self-esteem was, the higher became the collaborative strategy and the lower became the avoidance and attack

strategies. The higher the self-monitoring was, the higher became the collaborative strategy and the lower became the avoidance strategy.

Secondly, the big-five personality factors also affected the adolescent's conflict resolution styles. The extraversion, conscientiousness, and agreeableness positively affected the collaborative strategy. The neuroticism was positively related with the attack strategy, whereas agreeableness was negatively affected the attack strategy. The neuroticism and agreeableness were positively related with the avoidance strategy, whereas the extraversion was negatively affected the avoidance strategy. Limitations and suggestions for future study were discussed thereafter.

Key words: conflict management style, self-esteem, self-monitoring, extraversion, conscientiousness, agreeableness, neuroticism, openness to experience