

연령에 따른 가족관광시 갈등관리전략방안에 관한 연구

채예병^{1*}

¹동서대학교 관광경영학과

A Study on Strategic Plan for Conflict Management in Family Travel by Age

Chae, Ye-Byeong^{1*}

¹Dept. of Tourism Management, Dong-Seo University

요약 본 연구는 현 우리나라에서 가족관광시 발생하는 상이한 갈등을 중심으로 연령별 가족관광 의사결정시 갈등 관리전략요인을 확인하고자 하였다. 그럼으로써 관광심리 및 행동을 연구하는 관광학은 물론 갈등관리전략변수를 중심으로 관광산업의 진흥측면에서 연령별 갈등관리전략을 규명함으로써 가족관광의 지속적인 참여와 더 높은 관여도 및 헌신을 이끌어 낼 수 있는 기초자료를 제공하고자 하였다. 본 연구의 결과를 살펴보면, 첫째, 모든 연령층과 의사 결정자와 상충된 집단간 갈등관리전략방안으로 주변 인물들과 자신의 욕구충족을 위하여 타협전략 및 중용전략을 사용하고 있는 것으로 규명되었다. 둘째, 갈등유발시 명령에서 협상전략으로, 권위에서 민주주의전략 방식으로 주변인의 의견을 수렴하거나, 의견조율, 다수결 결정 등으로 가족관광시 발생된 갈등을 해결하고자 노력하고 있는 것으로 분석되었다. 마지막으로, 내적/대인적/구조적 제약요인 등에 대하여 적극적 문제해결을 통하여 가족관광시 발생된 갈등을 완화하려고 노력하고 있는 것으로 규명되었다.

Abstract This study attempted to identify the strategic factors of conflict management in making decisions of family travel by age focusing on the different conflicts occurred in the family travel currently in Korea. by doing this, it tried to provide the basic data that can draw out constant participation, higher involvement and commitment by identifying the strategies for conflict management centering around not only tourism studies of tourist psychology and behavior but also the strategic variables of conflict management in terms of the promotion of tourism industry. To examine the result of this study, first, it was found that in all age groups, strategies of compromise and moderation strategy to meet the needs of surrounding people and the person him/herself were used as a strategic plan for conflict management between decision-makers and conflicting groups. Second, it was analyzed that when a conflict is caused, from order to negotiation strategies; from authority to democratic strategy, they turned out to make efforts to solve the conflicts occurred during family travel by collecting the opinions of the surrounding people; tune the opinions; and make decisions by majority. Lastly, it was found that they turned out to make efforts to ease the conflicts caused during family travel through active problem-solving regarding internal/interpersonal/structural restriction factors.

Key Words : Family travel, Conflict Management, Golden mean strategy, Family democracy, Compromise

1. 서론

최근 가족관광 갈등연구에 의하면, Cosenza & Davis(1981)는 나이가 젊을수록 여행자체를 중요시한 반면

면 나이가 많은 노년층은 여행방법을 중요시 한다[8]고 밝혔으며, Schninger & Danko(1990)는 젊은 층 일수록 정력적이며 활동적인 여가를 즐긴다고 주장[18]하고 있다. 이와 더불어 Ryan(1992)은 가족이 특정 여행지를 방

본논문은 2009년도 교육과학기술부의 재원으로 한국학술진흥재단의 지원을 받아 수행된 연구임(KRF-2009-332-B-00652)

*교신저자 : 채예병(yb9926@yahoo.co.kr)

접수일 10년 08월 09일

수정일 10년 08월 27일

게재확정일 10년 09월 08일

문하러 할 때 자녀가 촉매역할 내지는 사실상의 거부권을 행사하는 것을 밝혀냄으로써 가족간 상이한 갈등을 유발하고 있음[17]을 알 수 있다.

최근 이러한 가족간 가족관광시 상이한 갈등에 대하여 Fondness(1992)는 구체적으로 “시간이 흐름에 따라 가족 의사 결정에 관계된 역할들이 변화할 것이며, 이에 따라 의사 결정 양상들을 정기적으로 관찰하여 분석해야 한다”고 주장[9]하였다. 또한, Bronner & Hoog(2008)은 다양한 사회적, 인구 통계학적인 변화가 일어나 관광객 행위 연구와의 격차를 줄이기 위하여 ‘이론적 중요성과 실질적 결과에도 불구하고, 가족 의사 결정에 대한 연구는 여전히 관광 연구에서 걸음마 단계’에 있다고 주장함으로써 가족관광시 갈등관리에 대한 연구의 필요성[4]을 제시하고 있다.

가족관광시 갈등관리에 대하여 Clulow(1993)의 주장처럼 과거에는 가족 의사결정 방법이 명령(command)에서 협상(negotiation)으로 전환[5]되고 있으며, Thornton 등(1997)은 자녀들이 부모와 교섭을 통하여 그들의 욕구를 달성하고자 함으로써 집단행동에 영향을 미치고 있음을 규명[21]하였다. Bronner & Hoog(2008)의 연구에 의하면 관광지 선택시 가족 구성원이 함께 토론하고, 토론을 위한 정보를 탐색하며, 중요한 부분은 공동 결정의 형태로 상당히 진화하고 있음을 규명[4]하였다. 이를 통하여 가장 두드러진 갈등관리전략은 중용전략(golden mean strategy)으로, 의견 교환 후 절충안을 채택(give-and-take-and-reach-a-compromise)하는 것으로 현 가족관광 의사결정시 가정 내 민주주의(family democracy)도 현격히 확산되고 있음을 시사하고 있다고 볼 수 있다. 이외 Hubbard & Mannell(2001)은 여가활동 참여와 관련하여 참여 동기가 강할수록 제약요인을 만났을 때 타협을 위해 더 많은 노력을 기울인다는 것[11]이 입증하였다.

이에 본 연구는 가족관광시 갈등관리는 관광행동에서 가족을 이해한다는 것은 관광학의 발전은 물론 관광산업의 진흥측면에서 개인의 타협전략을 알 수 있다면 이를 촉진시킴으로써 지속적인 참여와 더 높은 관여도 및 헌신(Commitment)을 이끌어 낼 수 있을 것으로 본 연구의 문제제기로 삼고자 한다. 이와 더불어 본 연구의 목적은 Blood & Wolfe(1960)에 의해 최초로 소개된 자원이론(resource theory)과 사회적 권력이론(social power theory)을 중심으로 가족 관광의사결정시 상이한 역할을 수행[2]함으로 발생하는 갈등을 갈등관리전략방안으로 Bronner & Hoog(2008)의 가족내 민주주의와 Hubbard & Mannell(2001)의 타협전략을 어떻게 수행하고 있는지를 규명하고자 한다. 이를 규명하기 위하여 Myers & Moncrief(1978)의 주장처럼 가족 의사결정 과정에는 다

양한 개인들이 관여한다는 점에서 그 형태가 다르며 더욱 복잡함으로 가족 생활 내에서의 성 역할, 사회화 과정, 그리고 구조적이고 기능적인 특징들의 영향력을 분석해야 함을 주장[13]하였다. 이에 본 연구는 가족생애주기 중 연령에 따른 제안자(initiator), 정보수집자(information gatherer), 영향력 행사자(influencer), 의사결정자(decision makers), 사용자(user)들간의 갈등관리전략방안을 확인하고자 한다.

2. 가족관광시 갈등관리전략

갈등관리(Conflict Management)란 갈등이 긍정적인 효과를 발휘하도록 갈등의 수준을 감소시키거나 증가시키는 행동[16]이라고 말하고 있으며, 이는 갈등의 결과 그 자체보다는 갈등이 어떻게 관리되느냐에 따라 갈등의 결과는 달라질 수 있다는 것을 의미한다. 따라서 갈등이 긍정적인 잠재력을 실현시킬 수 있는가의 여부는 갈등이 관리되는 방법에 의존한다[15]고 주장하고 있다.

Crawford & Godbey(1987)는 여가참여제약요인들을 특성과 작용방식에 따라 크게 내적 제약요인(Intra-personal Constraints), 대인적 제약요인(Interpersonal Constraints), 그리고 구조적 제약요인(Structural Constraints)으로 구분하여 갈등유발에 대하여 지적[7]하고 있다. 이에 Jackson & Crawford & Godbey(1993)은 일반적으로 사람들이 제약요인에 부딪혔을 때 여가활동을 계속 유지하기 위해 사용하는 타협전략은 크게 두 가지로 구분할 수 있는데, 하나는 인지적 타협(Cognitive strategies)이고 다른 하나는 행동적인 타협(Behavioral strategies)이라고 주장하면서 갈등관리 전략의 필요성에 대하여 언급[12]하고 있었다.

갈등관리 전략이란 갈등을 관리하기 위하여 취할 수 있는 갈등관리 방법으로 일반적으로 문제해결, 상위목표 제시, 자원의 증대, 회피, 무마 또는 완화, 타협, 전체적 명령, 인적 변수의 변경, 구조적 변수의 변경, 공동 적의 설정 등이 제시되고 있다[10]. Blake & Mouton(1964)은 최초로 조직내 갈등관리전략의 다차원성을 최초로 제기하였는데 대인간 갈등관리를 사람에 대한 관심의 기준으로 직면(Confrontation), 강요(Forcing), 철회(Withdrawal), 완화(Smoothing), 타협(Compromise)이라는 다섯 가지 방법으로 제시하였다. Rahim은 자신에 대한 관심과 타인에 대한 관심의 두 가지 차원을 교차하여 통합(Integrating), 지배(Dominating), 회피(Avoiding), 복종(Obliging), 타협(Compromise)이라는 다섯가지 방법의 갈등관리 척도를 개발[14]하였다.

가족 내 의사 결정 과정에서, 공동 의사 결정과 가족

구성원의 갈등을 고려한 일반적인 결정을 도출하기 위해서는 가족 내 갈등 해소 전략이 반드시 존재해야만 한다. 과거에는 가족 의사 결정 방법이 명령(command)에서 협상(negotiation)으로 전환되었다[5,4]. 1970년대에 Sheth는 가족 의사 결정 상황에 적용될 수 있는 네 가지 전략 모드를 정의[20]했는데, 그것은 문제 해결(problem solving), 협상(bargaining), 설득(persuasion), 정치(politics)이다. Sheth & Cosmas(1975)는 가정용 내구 소비재를 구입할 때는 문제 해결보다 설득이 더 빈번하게 사용[20]되었다고 보고한 반면, Davis(1974)는 가족 내 갈등 해소에 사용되는 전략으로 설득과 협상이라는 두 가지 특정 전략을 내세웠다. 즉, 가족구성원은 자신에게 유리한 구매결정을 이끌어내기 위하여 사용하는 기본적인 방법은 협상(bargaining), 인상경영(impression management), 권위적 힘의 사용(use of authority), 논리적 설명(reasoning), 감정에 대한 호소(playing on emotion), 부가적인 정보제공 등 [8, 1]으로 갈등관리를 수행하고 있다고 주장하고 있다. Bronner(2004)는 갈등 해결을 위한 몇 가지 전략을 밝히고 있다. ①교환(exchange), ②중용(give-and - take-and-reach-a-compromise), ③설득(persuasion), ④감정에 호소하기(emotion), ⑤파트너 중 한 사람이 정보를 수집하여 자신의 전문적 지식을 증명하기 위해 노력하는 내부 전문가 전략(internal expert role), ⑥설득력 있는 외부 전문가 파견 전략(external expert role), ⑦선의의 거짓말(white lie), ⑧권위주의(authoritarian), ⑨주사위 던지기(throwing a dice: 무작위적인 전략)등 몇 가지 갈등 해소 전략[3]을 제시하고 있다.

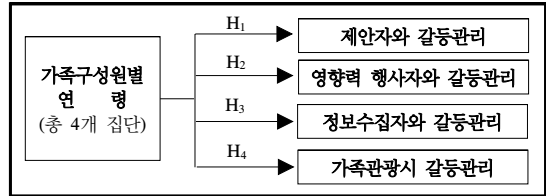
3. 연구모형 및 조사설계

3.1 연구모형 및 가설설정

본 연구의 목적인 가족관광시 의사결정자와 갈등연구를 규명하기 위하여 Rahim(1983), Schninger & Danko(1990), Ryan(1992), Fondness(1992), Bronner & Hoog(2008)등의 선행연구를 검토하였다[14,18,16,9,4]. 이와 더불어 가족관광시 상이한 역할로 인한 갈등관리전략에 대한 기초자료로 Clulow(1993), Jackson & Crawford & Godbey(1993), Hubbard & Mannell(2001), Bronner & Hoog(2008), 장호찬·라선아(2008)를 토대로 연구모형과 이에 부합하는 4개의 연구가설을 설정 [5,12,11,4,1]하였다.

본 연구의 모형을 검증하기 위한 변수의 항목은 인구통계학적 특성 7문항, 제안자와 갈등 항목 13문항, 영향

력행사자와 갈등 15문항, 정보수집자와 갈등 12문항, 가족관광시 발생할 갈등 13문항이 구성되었으며, 척도는 명목척도와 5점 리커트척도(①:매우 부정↔⑦:매우 긍정)를 활용하였다.



[그림 1] 연구모형 및 가설설정

3.2 조사설계 및 자료처리

현 가족관광시 유발된 갈등관리변수에 대한 연구가 전무한 상태임으로 본 연구의 목적을 효과적으로 달성하기 위하여 가족관광의사결정시 유발된 갈등관리 변수를 도출하기 위하여 1차 조사로 현 우리나라 관광학부에 재학 중인 대학교수 50명을 중심으로 델파이 기법(delphi technique), 전문가 표적조사(focus group interview)방법을 활용하였다. 이를 위하여 2009년 12월부터 2010년 2월까지 각 구성원별 유발 될 수 있는 갈등관리 변수에 대하여 조사 및 도출하였다. 도출된 기초변수를 중심으로 일반인이 이해하기 쉽게 조작적 정의를 거쳐 설문지를 작성한 후 이를 중심으로 실증분석을 실시하였다.

조사대상자의 기본 전제조건으로 결혼을 한 상태로 가정을 이루고 있는 대상만을 한정하여 수행하였다. 본 연구의 설문조사 지역 및 시기는 부산·경주·포항지역으로 한정하였으며, 조사시기는 2010년 4월 1일부터 2010년 4월 30일까지 총 400부의 설문지를 배포하였고, 384부가 회수되었으며, 이중 불성실하게 응답한 부를 제외한 330부를 분석에 이용하였다. 수집된 자료의 통계처리는 데이터 입력을 거쳐, 사회과학조사분석 패키지인 SPSS17.0을 활용하였다.

4. 실증분석

4.1 조사 응답자의 인구통계학적 특성

조사 대상자의 인구통계학적 특성은 [표 1]과 같이 응답자의 성별은 남자 140명(42.4%), 여자가 190명(57.6%)이었으며, 부모를 공양하고 있는 가정은 전체 응답자 중 110명으로 33.3%를 차지하고 있었다. 연령대는 40대가 99명(30.0%), 30대가 91명(27.6%), 50대 이상(22.1%) 순으로 비교적 고른 비율로 나타났다. 가족생애주기별로는

성인자녀(121명, 36.7%), 취학 후 자녀(105명, 31.8%), 자녀가 없음(50명, 15.2%) 순으로 응답하였다.

[표 1] 인구통계학적 특성

구분	분류	명	%	구분	분류	명	%
성별	남성	140	42.4	부모	예	110	33.3
	여성	190	57.6		공양	아니오	220
연령	20대	67	20.3	지난 1년 관광횟수	없음	86	26.1
	30대	91	27.6		1회-2회	151	45.8
	40대	99	30.0		3-4회	43	13.0
	50대 이상	73	22.1		5-6회	30	9.1
가족생애주기	자녀가 없음	50	15.2	주요 활동	7-8회	10	3.0
	취학전 자녀	43	13.0		9회 이상	10	3.0
	취학후 자녀	105	31.8		휴양/보양	141	42.7
	성인 자녀	121	36.7		오락/유희	32	9.7
	출가한 자녀	11	3.3		교육/학습	37	11.2
관광시기	주중	11	3.3	합 계	문화/예술	34	10.3
	주말	115	34.8		스포츠	19	5.8
	휴가	112	33.9		모험/체험	35	10.6
	자녀의 방학	57	17.3		기타	32	9.7
	공휴일	35	10.6		합 계	330	100.0
합 계	330	100.0					

지난 1년 동안 가족관광횟수로는 1-2회(151명, 45.8%)로 가장 높은 것으로 파악되었으며, 가족관광을 하지 못하고 있는 응답자도 86명(26.1%)로 상대적 높은 비율을 차지하고 있었다. 가족관광시기로는 주말(115명, 34.8%)과 휴가기간(112명, 33.9%)으로 파악되었으며, 주요활동으로는 휴양 및 보양(141명, 42.7%)로 상대적 높은 비율을 차지하고 있었으며, 교육 및 학습(37명, 11.2%), 모험 및 체험(35명, 10.6%)순으로 관광활동을 즐기고 있는 것

으로 파악되었다.

4.2 가설 검증

가설1은 ‘가족관광시 의사결정자의 연령에 따라 제안자와 갈등해결방안요인에 차이가 있을 것이다.’라고 설정하였으며, 분석결과 1.가족으로 한정(p=0.004), 2.가족회의(p=0.045), 3.배우자의견 수렴(p=0.012), 4.부모님의견 수렴(p=0.000), 5.자녀의견 수렴(p=0.000), 11.무시 및 무관심(p=0.017), 13.가족외식으로 대처(p=0.000), 14.관광비용 분담(p=0.000)에서 차이를 보임으로써 가설1은 귀무가설이 채택되었다.

전반적으로 연령에 따른 가족관광시 의사결정자와 제안자와의 갈등해결방안요인에 대하여 기술통계를 한 결과 3.배우자의견수렴(m=4.54), 5.관광시기조율(m=4.38), 4.부모님의견수렴(m=4.32), 3.배우자의견수렴(m=4.21)순으로 제안자와 갈등해결 방법으로 선택하고 있는 것으로 파악되었다. 반면, 11.무시 및 무관심(m=2.63), 12.가족관광포기(m=2.87)로 가족관광시 제안자와 갈등해결방법으로 선택하는 경우가 낮은 것으로 분석되었다.

연령별로 살펴보면, 20대부터 40대는 주변인물과 갈등해결방안을 모색하고 있는 반면, 50대 이상은 관광비용의 분담부분에서 갈등해결방안을 모색하고 있는 것으로 분석되었다. 이와 더불어 민주주의 방식으로 갈등을 해결(2.가족회의 및 5.설득 등)하고자 하는 연령은 40대와 50대 이상 높았으며, 비민주주의 방식(11.무시 및 12.관광포기 등)에서는 20대와 40대에서 높은 것으로 조사되었다.

[표 2] 연령에 따른 제안자와 갈등관리 차이검증

		20대	30대	40대	50대 이상	전체	f	p
제안자와 갈등해결방안 요소	1. 가족으로 한정(동반자)	3.85 L	3.71 L	4.54 H	3.66 L	3.98	4.560	0.004*
	2. 가족회의(타협/토의)	4.30 H	3.74 L	4.15 LH	4.41 H	4.12	2.717	0.045*
	3. 배우자의견 수렴	4.45 LH	4.18 L	4.94 H	4.53 LH	4.54	3.716	0.012*
	4. 부모님의견 수렴	4.00 L	3.57 L	5.15 H	3.92 L	4.21	13.309	0.000**
	5. 자녀의견 수렴	4.99 H	4.52 MH	3.80 L	4.19 LM	4.32	6.631	0.000**
	6. 관광시기조율(기간/휴일선호)	4.21	4.25	4.55	4.49	4.38	0.964	0.410
	7. 관광상품 변경	3.28	3.05	3.30	3.30	3.23	0.569	0.636
	8. 근거리여행결정	3.90	3.87	4.03	3.82	3.91	0.281	0.839
	9. 관광목적지변경	3.69	3.46	3.73	3.85	3.67	0.947	0.418
	10. 설득(관광 및 교육적 설득)	3.36	3.51	3.88	3.68	3.63	1.423	0.236
	11. 무시 및 무관심	2.63 LH	2.16 L	2.84 H	2.08 L	2.44	3.459	0.017*
	12. 가족관광 포기	2.87	2.65	2.84	2.30	2.67	1.558	0.199
	13. 가족외식으로 대처	3.33 L	3.03 L	3.64 L	4.38 H	3.57	7.292	0.000**
	14. 관광비용 분담(신용카드사용/자녀도움)	3.10 L	3.42 L	3.66 L	4.59 H	3.68	8.804	0.000**

주1) 1) 전혀 아니다 ↔ 7) 매우 그렇다 주2) *P(0.05, **p(0.000에서 유의함
주3) L(low)<H(high)는 Duncan Grouping시 집단의 차이를 나타냄

[표 3] 연령에 따른 영향력자와 갈등관리 차이검증

		20대	30대	40대	50대 이상	전체	f	p
영향력자와 갈등해결방안요소	1. 가사노동 분담	4.79 H	4.52 H	2.92 L	2.90 L	3.75	26.214	0.000**
	2. 과거 여행경험을 통한 설득	3.82	3.51	3.11	3.55	3.46	2.477	0.061
	3. 관광시기 조율 (기간/일정/휴가신청 등)	4.01	3.88	3.72	4.04	3.89	0.760	0.517
	4. 관광코스 조율 (관광목적지/근거리여행)	3.84	3.71	3.81	4.22	3.88	1.490	0.217
	5. 다수결로 결정	3.88 H	3.56 H	4.78 L	3.74 H	4.03	8.128	0.000**
	6. 배우자 의견 수렴	4.64	4.13	4.08	4.42	4.28	1.991	0.115
	7. 부모님 의견 수렴	4.42 M	3.46 L	5.06 H	3.67 L	4.18	14.670	0.000**
	8. 자녀 의견 수렴	5.03 H	4.53 MH	3.83 L	4.22 LM	4.35	6.177	0.000**
	9. 인터넷검색	5.18 H	4.80 ML	4.35 LM	4.16 L	4.60	4.647	0.003*
	10. 편안한 교통 이용	4.63	4.48	4.40	4.11	4.41	1.047	0.372
	11. 편의시설 이용	4.39	4.29	4.22	4.26	4.28	0.130	0.942
	12. 가족관광 포기	3.01	2.76	2.89	2.53	2.80	0.895	0.444
	13. 주말에 부부 여행	3.63 L	3.42 L	4.52 H	3.38 L	3.78	6.593	0.000**
	14. 함께 할 수 있는 이벤트 선정	3.70	3.48	3.27	3.49	3.47	.826	0.481
	15. 예방접종	3.39	3.32	3.42	3.30	3.36	0.085	0.968
	16. 관광비용 분담(신용카드사용/자녀도움)	3.54 L	3.46 L	3.15 L	4.42 H	3.60	7.162	0.000**
	17. 최소인원확정(등반자)	3.69	3.35	3.03	3.27	3.31	1.816	0.144

주1) 1) 전혀 아니다 ← 7) 매우 그렇다 주2) *P<0.05, **p<0.000에서 유의함
 주3) L(low)<H(high)는 Duncan Grouping시 집단의 차이를 나타냄

[표 4] 연령에 따른 정보수집자와 갈등관리 차이검증

		20대	30대	40대	50대 이상	전체	f	p
정보수집자와 갈등해결방안요소	1. 구전활용(인맥동원)	3.49 L	3.38 L	4.37 H	4.55 H	3.96	9.806	0.000***
	2. 배우자의견 수렴	4.28	4.33	4.39	4.55	4.39	0.393	0.758
	3. 부모님의견 수렴	3.46 L	3.82 L	4.94 H	3.96 L	4.12	10.434	0.000***
	4. 자녀의견 수렴	4.94 H	3.80 L	4.44 H	4.84 H	4.45	7.494	0.000***
	5. 타 관광정보 대안제공	3.82 L	3.64 L	4.62 H	4.63 H	4.19	9.702	0.000***
	6. 전문가 자문(여행사 등)	3.61 LH	3.27 L	4.02 H	3.81 LH	3.68	3.122	0.026*
	7. 인터넷검색	5.27 L	4.32 H	5.22 L	4.66 H	4.86	5.836	0.001**
	8. 관광효과 설득	3.48 L	3.59 L	4.76 H	3.86 L	3.98	11.162	0.000***
	9. 정보수집자 의견존중(수렴)	4.39	4.37	4.22	4.23	4.30	0.241	0.867
	10. 편의시설확인	4.36	4.18	4.37	4.21	4.28	0.290	0.832
	11. 의견무시	2.33 L	2.03 L	3.36 H	1.96 L	2.48	12.191	0.000***
	12. 관광포기	2.63	2.37	2.67	2.01	2.43	2.263	0.081

주1) 1) 전혀 아니다 ← 7) 매우 그렇다 주2) *P<0.05, **p<0.001, ***p<0.000에서 유의함
 주3) L(low)<H(high)는 Duncan Grouping시 집단의 차이를 나타냄

가설2는 ‘가족관광시 의사결정자의 연령에 따라 영향력과 갈등해결방안요인에 차이가 있을 것이다.’라고 설정하였으며, 분석결과 1.가사노동 분담(p=0.000), 5.다수결로 결정(p=0.000), 7.부모님 의견 수렴(p=0.000), 8.자녀의견 수렴(p=0.000), 9.인터넷검색(p=0.003), 13.주말에 부부 여행(p=0.000), 16.관광비용 분담(p=0.000)에서 차이를 보임으로써 가설2의 귀무가설이 채택되었다.

전반적으로 연령에 따른 가족관광시 의사결정자와 영향력자와의 갈등해결방안요인에 대하여 기술통계를 한 결과 9.인터넷검색(m=4.60), 10.편안한 교통 이용(m=4.41), 8.자녀 의견 수렴(m=4.35), 11.편의시설 이용 대하

(m=4.28)순으로 영향력자와 갈등해결 방법으로 선택하고 있는 것으로 파악되었다. 반면, 12.가족관광포기(m=2.80)와 17.최소인원 확정(m=3.31)등으로 가족관광시 영향력자와 갈등해결방법으로 선택하는 경우가 낮은 것으로 분석되었다.

연령별로 살펴보면, 1.가사노동 분담, 8.자녀의견수렴, 인터넷검색부분에서는 20대와 30대에서 갈등해결방법으로 선택되어지고 있었으며, 40대에서는 7.부모님의견 수렴 및 5.다수결 결정, 13.주말 부부여행 순으로 갈등해결방안을 모색하고 있었다. 반면 50대 이상은 6.배우자의견 수렴 및 16.관광비용분담 및 11.편의시설 이용으로 갈등

[표 5] 연령에 따른 가족관광시 갈등관리 차이검증

		20대	30대	40대	50대 이상	전체	f	p
가족관광시 갈등해결방안 요소	1. 배우자의견 수렴	4.22 L	4.26 L	4.68 LH	4.90 H	4.52	3.236	0.022*
	2. 부모님의견 수렴	3.52 L	3.64 L	4.45 H	4.11 LH	3.96	4.512	0.004*
	3. 자녀의견 수렴	3.88	3.77	4.16	4.37	4.04	2.030	0.109
	4. 관광비용 증대	3.40 L	3.29 L	4.09 H	3.88 H	3.68	6.444	0.000**
	5. 세부일정 의견 조율(대화/타협)	4.13	4.00	4.23	4.51	4.21	1.680	0.171
	6. 무관심(무시)	2.24	2.11	2.48	2.22	2.27	0.843	0.471
	7. 관광일정 변경	3.43	3.24	3.67	3.56	3.48	1.123	0.340
	8. 다수결 결정	3.73 L	3.75 L	4.75 H	4.03 L	4.11	6.846	0.000**
	9. 스스로 기분전환	3.46 L	3.45 L	4.14 H	3.53 L	3.68	3.125	0.026*
	10. 여행을 번갈아 진행	3.12 LH	3.18 LH	3.66 H	2.74 L	3.21	4.091	0.007*
	11. 향후 자녀를 두고 부부여행	3.75	3.40	3.89	3.70	3.68	1.032	0.379
	12. 현지정보 수집 활용	3.88	3.45	4.06	3.82	3.80	2.200	0.088
	13. 관광중도 포기	2.16	2.37	2.78	2.22	2.42	2.286	0.079
	14. 선물축소	3.12	3.09	3.48	3.04	3.20	1.199	0.310
	15. 비상약 구비	3.70 L	3.51 L	4.31 H	4.73 H	4.06	8.003	0.000**

주1) 1) 전혀 아니다 ↔ 7) 매우 그렇다 주2) *P(0.05, **p(0.000에서 유의함
주3) L(low)<H(high)는 Duncan Grouping시 집단의 차이를 나타냄

[표 6] 가족생애주기에 따른 갈등관리 분석 결과

		갈등해결요인			
		제안자 갈등해결요인	영향력자 갈등해결요인	정보수집자 갈등해결요인	가족관광시 갈등해결요인
연령에 따른 갈등해결방안 요인	전체 집단	3. 배우자의견 수렴 6. 관광시기조율 5. 자녀의견 수렴 4. 부모님의견 수렴	9. 인터넷검색 10. 편안한 교통 이용 8. 자녀 의견 수렴 11. 편의시설 이용 대화	7. 인터넷검색 4. 자녀의견 수렴 2. 배우자의견 수렴 9. 정보수집자 의견존중	1. 배우자의견 수렴 5. 세부일정 의견 조율 8. 다수결 결정 15. 비상약 구비
	20대 가정	5. 자녀의견 수렴 3. 배우자의견 수렴 2. 가족회의 4. 부모님의견 수렴	9. 인터넷검색 8. 자녀 의견 수렴 1. 가사노동 분담 6. 배우자 의견 수렴	7. 인터넷검색 4. 자녀의견 수렴 9. 정보수집자 의견존중 10. 편의시설확인	1. 배우자의견 수렴 5. 세부일정 의견 조율 3. 자녀의견 수렴 12. 현지정보 수집 활용
	30대 가정	5. 자녀의견 수렴 6. 관광시기조율 3. 배우자의견 수렴 8. 근거리여행결정	9. 인터넷검색 8. 자녀 의견 수렴 1. 가사노동 분담 10. 편안한 교통 이용	9. 정보수집자 의견존중 2. 배우자의견 수렴 7. 인터넷검색 10. 편의시설확인	1. 배우자의견 수렴 5. 세부일정 의견 조율 3. 자녀의견 수렴 8. 다수결 결정
	40대 가정	4. 부모님의견 수렴 3. 배우자의견 수렴 6. 관광시기조율 1. 가족으로 한정	7. 부모님 의견 수렴 5. 다수결로 결정 13. 주말에 부부 여행 10. 편안한 교통 이용	7. 인터넷검색 3. 부모님의견 수렴 8. 관광효과 설득 5. 타 관광정보 대안제공	8. 다수결 결정 1. 배우자의견 수렴 2. 부모님의견 수렴 15. 비상약 구비
	50대 이상 가정	14. 관광비용 분담 3. 배우자의견 수렴 6. 관광시기조율 2. 가족회의	16. 관광비용 분담 6. 배우자 의견 수렴 11. 편의시설 이용 대화 8. 자녀 의견 수렴	4. 자녀의견 수렴 7. 인터넷검색 5. 타 관광정보 대안제공 1. 구전활용(인맥동원)	1. 배우자의견 수렴 15. 비상약 구비 5. 세부일정 의견 조율 3. 자녀의견 수렴

주) 가족생애주기별 가족관광시 갈등유발요인 평균을 중심으로 4위까지 기술

해결방안을 선택하고 있는 것으로 조사되었다.

가설3은 ‘가족관광시 의사결정자의 연령에 따라 정보 수집자와 갈등해결방안요인에 차이가 있을 것이다.’라고 설정하였으며, 분석결과 1.구전활용(p=0.000), 3.부모님의견 수렴(p=0.000), 4.자녀의견 수렴(p=0.000), 5.타 관광정보 대안제공(p=0.000), 6.전문가 자문(p=0.026), 7.인터넷

검색(p=0.001), 8.관광효과 설득(p=0.000), 11.의견무시(p=0.000)에서 차이를 보임으로써 가설3의 귀무가설이 채택되었다.

전반적으로 연령에 따른 가족관광시 의사결정자와 정보수집자와의 갈등해결방안요인에 대하여 기술통계를 한 결과 7.인터넷검색(m=4.86), 4.자녀의견 수렴(m=4.45), 2.

배우자의견 수렴(m=4.39), 9.정보수집자 의견존중(m=4.30)순으로 정보수집자와 갈등해결 방법으로 선택하고 있는 것으로 파악되었다.

반면, 11.의견무시(m=2.48)와 12.가족관광포기(m=2.43) 등으로 가족관광시 정보수집자와 갈등해결방법으로 선택하는 경우가 낮은 것으로 분석되었다.

모든 연령층에서 7.인터넷검색을 가장 큰 갈등해결방안으로 제시하고 있었다. 반면 연령별로 살펴보면, 20대 및 30대에서는 9.정보수집자 의견존중 및 10.편의시설 확인 및 4.자녀의견수렴 및 3.배우자의견수렴으로 갈등해결방안으로 모색하고 있었다. 40대에서는 3.부모님의견수렴 및 5.타 관광정보 대안제공 등으로 갈등해결방안을 제시하고 있었으며, 50대 이상에서는 4.자녀의견수렴 및 5. 타 관광정보 대안제공, 1.구전활용 등으로 의사결정자와 갈등해결을 수행하고 있는 것으로 파악되었다.

가설4는 ‘가족관광시 의사결정자의 연령에 따라 가족관광시 갈등해결방안요인에 차이가 있을 것이다.’라고 설정하였으며, 분석결과 1.배우자의견 수렴(p=0.022), 2.부모님의견 수렴(p=0.004), 4.관광비용 증대(p=0.000), 8.다수결 결정(p=0.000), 9.스스로 기본전환(p=0.0026), 10.여행을 번갈아 진행(p=0.007), 15.비상약 구비(p=0.000)에서 차이를 보임으로써 가설4의 귀무가설이 채택되었다.

전반적으로 가족관광시 발생된 갈등해결방안요인으로 1.배우자의견 수렴(m=4.52), 5.세부일정 의견 조율(m=4.21), 8.다수결 결정(m=4.11), 15.비상약 구비(m=4.06)순으로 갈등을 해결하고자 하는 것으로 분석되었으나, 6.무관심(m=2.27) 및 13.관광중도 포기(m=2.42)등으로 가족관광시 갈등해결방법으로 선택하는 경우가 낮은 것으로 분석되었다.

모든 연령층에서 1.배우자의견수렴이 갈등해결방안요인으로 작용하고 있었으나, 20대와 30대에서는 3.자녀의견수렴이 상대적으로 높은 갈등해결방안으로 작용하고 있었다. 반면, 40대에서 50대 이상은 1.부모님의견 수렴에서 갈등해결방안을 모색하고 있었으며, 특히, 15.비상약구비부분에서도 타 연령층에 비하여 갈등해결방안으로 삼고 있는 것으로 분석되었다. 특히, 40대에서는 8.다수결 결정 및 5.세부일정 조율 등 민주주의적 방식을 선택하고 있었으며, 비 민주주의적 방식인 6.무관심 및 13.관광중도 포기 등 동시에 갈등해결방안으로 삼고 있는 것으로 파악되었다.

5. 결론

본 연구는 현 우리나라에서 가족관광시 발생하는 상이한 갈등을 중심으로 연령별 가족관광 의사결정시 갈등관

리전략요인을 확인함으로써 관광심리 및 행동을 연구하는 관광학은 물론 갈등관리전략변수를 중심으로 관광산업의 진흥측면에서 연령별 갈등관리전략을 규명함으로써 가족관광의 지속적인 참여와 더 높은 관여도 및 헌신(Commitment)을 이끌어 낼 수 있는 기초자료를 제공하고자 하였다.

이에 본 연구는 다음과 같은 결론을 도출할 수 있었다. 첫째, 모든 연령층과 의사결정자와 상충된 집단간 갈등관리방안으로 주변 인물들과 갈등해결방안을 적극적으로 모색하고 있는 것으로 분석되었다. 이는 Thornton et(1997) 및 Bronner & Hoog(2008)의 연구결과를 뒤받침하는 것으로 주변인물과 자신의 욕구충족을 위하여 타협전략 및 중용전략을 사용하고 있는 것으로 규명되었다. 이에 20-30대는 자녀의견수렴으로 갈등해결방안으로, 40대는 배우자 및 부모님의견수렴, 50대 이상은 배우자 및 자녀의견수렴으로 갈등을 해결하고자 하고 있었다.

둘째, clulow(1993) 및 Bronner(2004), Bronner & Hoog(2008) 등의 연구의 결과와 마찬가지로 갈등유발시 명령에서 협상전략으로, 권위에서 민주주의전략 방식으로 주변인의 의견을 수렴하거나, 의견조율, 다수결 결정 등으로 가족관광시 발생된 갈등을 해결하고자 노력하고 있는 것으로 분석되었다. 마지막으로, 타 연령층에 비해 20-30대는 가사노동의 분담, 40대는 주말부부여행 등으로 갈등해결방안을 모색하고 있었다. 50대 이상은 관광비용의 분담 및 비상약 구비 등으로 가족관광시 갈등해결방안으로 제시하고 있는 것으로 파악되었다. 이는 sheth(1974) 및 Crawford & Godbey(1987) 등의 연구결과와 유사하게 내적/대인적/구조적 제약요인등에 대하여 적극적 문제해결을 통하여 가족관광시 발생된 갈등을 완화하려고 노력하고 있는 것으로 규명되었다.

이에 본 연구를 통하여 첫째, 관광학 측면 즉, 관광객 행동론 이해측면에서 가족관광시 발생된 가족연령별 의사결정자와 각 구성원들간 상이한 갈등관리전략요인을 규명하였다. 이는 많은 영역에서 가족 민주주의 즉, 협상과 교섭과 타협전략 등이 증가함으로써 하고 있는 추세임으로 가족관광 의사결정에 있어서의 이런 흐름을 분석하는 것은 이론적, 실제적 다른 학문의 영역과 접목하여 부분적이고 전문적인 이해를 돕는 교차 학문적 차원에서 관광현상을 올바르게 관찰, 분석, 개념정립 등과 일반화를 통해서 체계화가 가능해질 것으로 기대된다. 이와더불어 가족 의사결정 과정에는 다양한 개인들이 관여한다는 점에서 그 형태가 다르며 더욱 복잡할 수 있다. 또한 가족 구성원 간의 상호작용을 고려해야 할 필요성도 제기된다. 따라서, 관광산업의 진흥을 위하여 관광마케팅 및 광고 전문가들은 구매 결정에 영향을 미치는 가족 구

성원들의 갈등요소와 갈등관리전략을 이해하는 것이 관광상품 개발, 가격 결정, 홍보 채널 선택에 중요한 변수로 작용한다고 생각한다.

참고문헌

[1] 장호찬·라선아. “관광객행동론”, 한국방송통신대학교 출판부, 2008.

[2] Blood, R. D. & D. M. Wolfe, “Husbands and Wives”, New York: The Free Press. 1960.

[3] Bronner, A. E. "Family decision making and advertising", Admap, 39(5), 2004.

[4] Bronner, Fred & Hoog, Robert de. "Agreement and Disagreement in Family Vacation Decision-Making", Tourism Management 29. 2008.

[5] Clulow, C. "New families? Changes in societies and family relationships", Sexual and Marital Therapy, 8(3), 1993.

[6] Cosenza R. M. & Davis, “Family Vacation Decision Making Over The Family Life Cycle: A Decision and Influence Structure Analysis”, Journal of Travel Research 20. 1981.

[7] Crawford, D. W., & Godbey, G., "Reconceptualizing barriers to family leisure", Leisure sciences, 9, 1987.

[8] Davis. H. L., & Rigaux, B. P. "Perception of Marital roles in Decision Processes". Journal of Consumer Research 1(1), 1974.

[9] Fondness, D., "The impact of family life cycle on the vacation decision making", Journal of Travel Research, 31(2), 1992.

[10] Gibson, J. L., Ivancevich, J. M. & Donnelly, J. H. Jr., "Organization: Behavior, Structure, Process. Texas", Business Publication, 2002.

[11] Hubbard, J. & Mannell, R. C., "Testing competing models of the leisure constraint negotiation process in a corporate employee recreation setting", Leisure Sciences, 213, 2001.

[12] Jackson, E. L., Crawford, D. W., & Godbey, G., "Negotiation of leisure constraints". Leisure Sciences, 15, 1993.

[13] Myers, P. B., & Moncrief, L. W., "Differential leisure travel decision-making between spouses". Annals of Tourism Research, 5(1), 1978.

[14] Rahim, M. A., "A measure of styles of handling interpersonal conflict". Academy of Management Journal, 26(2), 1983.

[15] Robbins, S. P., "Conflict management and conflict resolution are not synonymous terms". California Management Review, 21, 1978.

[16] Robey, D., "Designing Organizations: A Macro Perspective", Homeward, Illinois: Richard D. Irwin, 1982.

[17] Ryan, C., "The Child as a Visitor", World Travel and Tourism Review, 1992.

[18] Schaninger, C. M. and W. D. Danko, "Attitudinal and Leisure Activity Differences Across Modernized Household Life Cycle Categories", Advances in consumer Research 17 (Spring), 1990.

[19] Sheth, J. N., "A theory of family buying decisions". In J. N. Sheth(Ed.), Models of buyer behavior, New York: Harper & Row, 1974.

[20] Sheth, J. N., & Cosmas, S., "Tactics of conflict resolution in family buying behavior". Faculty working paper, No. 271, College of Commerce and Business Administration, University of Illinois at Urbana Champaign, 1975.

[21] Thornton, P. R., Shaw, G. & Williams, A. M., Tourist Group Holiday Decision-Making and Behavior: The Influence of Children. Tourism Management, 18(5), 1997.

채 예 병(Chae, Ye-Byeong)

[정회원]



- 1995년 2월 : 경기대학교 관광경영학과 졸업(석사)
- 2002년 8월 : 경기대학교 관광경영학과 (관광학 박사)
- 1975년 1월 ~ 2000년 4월 : 한국관광공사 인사부장, 조사편찬실장, 감사실장 등 역임
- 2005년 3월 ~ 현재 : 동서대학교 관광경영학과 조교수

<관심분야>

관광마케팅, 관광자원 및 관광정책 등