

# 대인 갈등, 사회적 스트레스, 의사소통이 모바일 메신저 사용자의 외로움에 미치는 영향에 관한 연구

임명성

삼육대학교 경영학과 부교수

## The Effect of Interpersonal Conflict, Social Stress, and Communication on Loneliness of Mobile Messenger Users

Myung-Seong Yim

Associate Professor, Department of Business Administration, Sahmyook University

**요약** 본 연구는 스마트폰을 통해 의사소통하는 사용자들이 느끼는 외로움에 미치는 선행변수를 도출하기 위해 수행되었다. 특히, 관계적 특성, 사회적 특성, 의사소통 특성 등을 반영하여 3가지 특성이 외로움에 미치는 영향을 실증적으로 분석했다. 분석 결과는 다음과 같다. 첫째, 갈등 해결 능력을 대인 간 갈등과 외로움에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 사회적 스트레스는 대인 간 갈등, 의사소통 피로감, 외로움 등에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 의사소통 부족은 갈등 해결 능력과 외로움에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로, 의사소통 피로감은 외로움에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 개인이 느끼는 외로움을 감소시키기 위해서 자신과 타인 간의 관계 속에서 발생할 수 있는 갈등을 현명하게 해결할 수 있는 능력을 지속해서 향상할 필요가 있으며, 타인과의 관계 형성에 대한 두려움이나 부담감을 떨쳐버릴 필요가 있다는 것을 알 수 있다.

**주제어** : 외로움, 의사소통 부족, 의사소통 피로감, 사회적 스트레스, 대인 갈등, 갈등 해결 능력, 융합연구

**Abstract** The ultimate aim of this work is to explore the antecedents that affect the loneliness felt by users who actively communicate through smartphones apps. To do this, three characteristics including individual, relational, and communication characteristics that can affect loneliness and the effects of these characteristics on loneliness are empirically analyzed. The research results are as follows. First, we found that conflict resolution ability had a significant effect on interpersonal conflict and loneliness. Second, social stress was found to have a significant effect on interpersonal conflict, communication fatigue, and loneliness. Third, lack of communication was found to have a significant effect on conflict resolution ability and loneliness. Finally, we found that communication fatigue had a significant effect on loneliness. These results are interpreted that in order to reduce the loneliness, it is necessary to continuously improve the ability to wisely resolve conflicts that may arise in the relationship between oneself and others. In addition, it is necessary to reduce the fear or burden of building relationships with others.

**Key Words** : Loneliness, Lack of communication, Communication fatigue, Social stress, Interpersonal conflict, Conflict resolution ability, Convergence research

\*Corresponding Author : Myung-Seong Yim(msyim@syu.ac.kr)

Received July 17, 2021

Accepted October 20, 2021

Revised August 13, 2021

Published October 28, 2021

## 1. 서론

대면 상호작용이 제한되어버린 지금, 우리는 외로워져간다. 자유 안에 또 다른 구속을 경험하고 있는 오늘날의 인류는 전 세계 2억 명이 넘는 COVID-19 감염자가 말해주듯 항상 긴장 속에 살아야 하며, 누군가를 만나는 것이 극도로 꺼려지는 만남의 빈곤에서 벗어나지 못하고 있다. 비대면이 일상이 되었다고는 하나 인간에게는 항상 대면에 대한 그리움이 커져만 간다. 서울시가 2020년 4월 만 18세 이상 서울시민 1,000명을 대상으로 여론조사를 한 결과, 10명 중 7명은 COVID-19 확산 이후 Corona Blue<sup>1)</sup>를 경험한 것으로 조사됐다<sup>2)</sup>. 최근 2주간 Corona Blue를 경험한 적이 있느냐는 질문에 67.2%가 그렇다고 답했다. 이 중 19.7%는 자주 느꼈다고 대답했다.

미국인들도 COVID-19가 확산된 이후 우울증을 느끼는 사람이 늘었다<sup>3)</sup>. 2020년 기준 우울증을 겪고 있는 성인인 3명 중 2명꼴(61%)로 나타났다. 비슷하게, Shrira et al.[1]이 이스라엘 거주 60세 이상 성인 277명을 대상으로 수행한 연구에 따르면, COVID-19로 인해 외로움, 우울, 불안이 심해진다는 것을 발견했다. 즉, COVID-19가 미치는 가장 큰 정신적 부작용은 외로움이다[1].

외로움은 고령자에게 국한된 것은 아니다. 우리나라 20대 청년들의 2020년 상반기 우울증 진료 건수는 93,455건으로 2019년에 비해 28.3%가 증가했다<sup>4)</sup>. 즉 외로움은 특정 연령대가 아니라 전 연령층에서 관측된다. 한국건강증진개발원이 전국 만 20세~65세 이하의 성인 남녀 1,031명을 대상으로 조사한 결과에 따르면, 전체 응답자의 40.7%가 Corona Blue를 '경험했다'고 응답했다<sup>5)</sup>. 따라서, 물리적 방역뿐만 아니라 심리적 방역이 필요하다.

모바일 메신저는 인간이 느끼는 외로움을 해소하기 위한 수단으로 사용되어왔다. 최근 연구에 따르면, 20대 성인 중 외로움을 많이 느끼는 사람들이 잠들기 전 타인

과의 소통이 가능한 앱 사용에 많은 시간을 소비하는 것으로 나타났다[2].

의사소통 도구로써 모바일 메신저에 대한 인간의 의존도는 더 높아지고 있다. 콜 포비아(call phobia<sup>6)</sup>)를 겪는 사람들에게 모바일 메신저는 대면이나 음성통화를 하지 않고도 소통할 수 있는 핵심 도구이다. 취업포털 '커리어'가 조사한 결과, 직장인 336명 중 91.11%가 전화 공포증을 느낀다고 응답했다<sup>7)</sup>. 비슷하게, 2019년 잡코리아와 알바몬이 성인남녀 1,037명을 대상으로 '콜 포비아 현황'을 조사한 결과에 따르면, 성인 10명 중 5명은 전화로 음성통화 하는 것에 두려움을 느끼고 있는 것으로 나타났다<sup>8)</sup>. 콜 포비아를 겪는 가장 큰 이유는 '메신저 앱-문자 등 비대면 의사소통에 익숙해져서 (49.2%)'라는 답변이 가장 많았다. 이처럼 모바일 메신저를 통한 의사소통은 현대인에게 중요한 의사소통 수단이자 소통의 대체 수단이기도 하다. 그래서 많은 현대인은 소통에 있어서 모바일 메신저를 선호한다. 2019년 잡코리아의 조사에 따르면, 성인남녀들이 가장 선호하는 의사소통 방식은 '문자-메신저(44.0%)'가 가장 높았다.

본 연구는 우리의 의사소통에 있어서 모바일 메신저에 대한 의존도가 높아진 상황에서 모바일 메신저의 사용으로 인해 발생할 수 있는 부정적 요인(외로움)에 영향을 미칠 수 있는 요인들을 탐구하고, 부정적 요인을 어떻게 감소시킬 수 있는지를 규명하고자 한다. 이를 위해 문헌 연구를 통해 도출한 모바일 의사소통과 밀접하게 관련되는 3가지 요인인 개인적 특성(사회적 스트레스), 관계적 특성(대인 간 갈등, 갈등 해결 능력), 의사소통 특성(의사소통의 부족, 의사소통 피로감)을 반영한 요인들을 기반으로 연구모형을 구성하고 실증적으로 규명하고자 한다. 이러한 시도는 모바일 메신저의 사용으로 인해 충족되지 않은 사회적 욕구의 부정적 영향을 감소시킬 방법을 규명할 수 있는 융합적 연구라고 판단된다. European Science Foundation<sup>9)</sup>에 따르면, 융합 연구는 다학제적 연구(multidisciplinarity), 학제간 연구(interdisciplinarity), 교차제적 연구(crossdisciplinarity), 초학제적 연구(transdisciplinarity) 등 4가지로 구분된다.

1) 최근에는 코로나-19가 장기화하면서 Corona Blue를 넘어서 Corona Red, Corona Black이라는 용어를 사용하기도 함. 본 용어들은 COVID-19가 장기화하면서 사람들이 일상에서 외로움과 우울감, 불안감 등의 부정적 감정을 호소하는 현상을 의미함

2) 한국경제, (2020.04.17). "우울해요" 서울시민 10명 중 7명 '코로나블루' 경험.

3) 조선비즈, (2020.05.14). "외로움 달래주는 사업이 뜬다"...美 격리자 겨냥 채팅앱·상담 서비스 인기.

4) 한국교원대학교신문, (2020.09.28). 코로나보다 무서운 병, '외로움'.

5) 한국건강증진개발원, (2020.10.14). 국민 40.7%, 코로나19로 우울 불안 경험했다. 보도자료.

6) call phobia: 통화를 불편해하는 현상, 단순히 전화를 피하는 것뿐 아니라 전화가 오거나 통화 전 필요 이상으로 긴장하는 현상. 심한 경우 전화가 와도 일부러 받지 않는 사람들도 있을 정도

7) 이데일리, (2019.09.24). 전화가 무서운 사람들.

8) 안전저널, (2019.10.25). 성인 10명 중 5명 '콜 포비아' 겪어.

9) European Science Foundation. (2011). European Peer Review Guide: Integrating Policies and Practices into Coherent Procedures, www.esf.org.

본 연구는 모바일이라는 기술 환경, 모바일 사용자의 행동인 의사소통, 의사소통의 심리적 결과라는 3가지 분야를 복합적으로 반영하기 때문에 교차제적 연구이다.

## 2. 이론적 배경

대인 관계는 인간의 근본적 욕구를 충족해 주며, 관계를 형성하고 유지하는 것은 인간의 본질적 동기이다[3]. 자기 결정성 이론(theory of self-determination)에 따르면, 인간은 상호 연결성의 욕구 혹은 친밀감이라는 기본적 욕구를 충족하기 위한 동기를 가진다[3]. 하지만, 사회적·상호작용 욕구가 충족되지 못하면 외로움이라는 부작용이 발생한다.

외로움은 누구나 느낄 수 있는 경험이자 개인의 느낌 및 지각을 반영하는 복합체이며, 사회적 관계에 있어서 친밀감의 결핍으로 인해 발생하는 고충과 부정적 감정이다[4,5]. 외로움을 이해하기 위해서 외로움을 유발하는 원인을 설명해주는 메커니즘이 필요하다[4]. 본 연구에서는 개인적 특성(사회적 스트레스), 관계적 특성(대인간 갈등, 갈등 해결 능력), 의사소통 특성(의사소통 부족, 의사소통 피로감)을 기반으로 외로움에 영향을 미치는 요인을 규명하고자 한다.

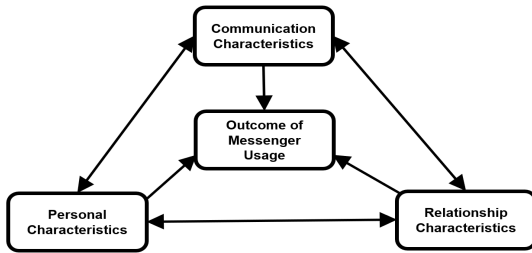


Fig. 1. Research Framework

### 2.1 관계적 특성: 대인갈등

갈등 관리 능력은 대인관계 역량 중 하나이며, 대인 관계를 유지하는 데 있어서 중요한 역량이다. Mohr and Spekman[6]는 비즈니스 파트너와의 관계 만족에 영향을 미치는 요인으로 갈등 해결 능력을 제안했다.

갈등이란 상충하는 목표, 방향성, 가치관을 가지는 타인이 자신의 목표, 방향성, 가치관을 실현하는 데 방해가 된다고 인지된 정도를 말한다[7]. 갈등은 개인과 집단의 성과, 집단 구성원들의 만족에 부정적 영향을 미친다[8].

선행연구에 따르면 대인 갈등은 심각한 조직 비용이

자, 구성원의 스트레스원(stressor)이다[9]. 대인 갈등은 구성원과 조직의 안녕, 분노, 문제 유발, 잦은 업무 스트레스와 같은 유해한 영향을 미친다[9]. 반면, 갈등은 중요한 문제에 직면하게 되었을 때, 공통의 목표를 명확히 해주고, 개인의 분노를 잠재워주며, 상호 이해에 도달할 수 있게 해주기도 한다[10]. Jehn and Mannix[8]는 집단 내에서 업무 갈등이 발생하면 개인보다는 집단이 우선되기 때문에 갈등을 통해 의견이 수렴되어 의사결정 품질이 향상된다고 보았다. 즉 갈등을 통해 사람들은 본인에게 주어진 어려움을 해결할 방법을 함께 찾을 수 있다[7]. 또한, 갈등 경험은 긴장감 감소, 갈등 확산 방지, 의사소통 두려움 감소, 상호주체성 향상, 친밀한 관계로 발전, 개인 간 관계의 목표 명료화에 기여한다[11]. 하지만, 개인이 화와 분노를 동반하는 갈등에 빠지게 되거나 갈등을 효과적으로 관리하지 못할 경우, 이미 맺고 있는 관계에 해로운 영향을 미칠 수 있다[11]. 따라서, 갈등을 현명하고 조화롭게 해결하는 능력이 필요하다. 갈등 해결 능력이 뛰어나면 갈등 상황에서 서로 협력하여 만족할 만한 해결책에 도달하는 것에서부터 시작하여, 타인이 특정한 해결책을 수용하도록 만들 수 있다[6].

### 2.2 개인적 특성: 사회적 스트레스

스트레스를 독립변수로 개념화할 때, 스트레스와 심리적 고충 간의 관계는 핵심적이다[12]. 그 이유는 스트레스와 건강 간의 관계에 영향을 미치는 사회적 속성을 통제함으로써 허위 관계를 예방할 수 있기 때문이다[12].

스트레스 모형(Social Stress Model)에 따르면 집단에서 발생하는 높은 수준의 심리적 장벽은 스트레스원에 지나치게 노출되거나 사회심리학적 자원에 접근이 제한적이기 때문이다[13]. 스트레스와 스트레스원은 다르다. 개인에게 도전이 되거나 방해가 되는 외적 환경 조건을 스트레스원이라고 한다[12]. 반면, 스트레스는 외적 조건과 개인적 특성(개인의 욕구, 가치관, 인식, 자원, 기술) 간의 불일치로 발생하는 내적 자극이다[12].

Aneshensel[12]에 따르면, 만성적 스트레스는 삶의 목표 달성이 어려울 때, 투입된 노력 대비 대우가 불공정하다고 느낄 경우, 과도한 환경적 요구가 주어질 경우, 역할 기대에 혼란이 발생한 경우, 자원이 부족할 경우 등 다양한 상황에서 발생한다. 만성적 스트레스가 발생하면 주어진 역할 수행과 대인관계 유지에 어려움을 겪는다[12].

### 2.3 의사소통 특성: 소통 결여와 피로감

애착 이론(attachment theory)에 따르면, 의사소통은 타인과의 관계에서 있어서 핵심이다[14]. 의사소통은 상호 간에 교환되는 정보의 가치를 인식하게 해주며, 타인과의 관계에 활력을 불어넣는다[6]. 의사소통은 의사소통 품질, 타인과 정보교환 정도, 활동 참여의 세 가지 측면을 반영한다[6].

의사소통은 인간의 삶에서 외로움의 감소에 유의한 영향을 미친다[15]. 조직 관점에서 의사소통은 조직의 성공에 핵심이다[6]. 파트너와의 협력을 통해 원하는 목표를 달성하기 위해서 파트너와 효과적인 의사소통이 필수이다[6]. 따라서, 외로움은 개인적 변수인 동시에 조직적 특성을 반영하고 있다[16].

의사소통은 갈등의 핵심이다[10]. 업무 현장에서 의사소통 스트레스원이 갈등을 유발하고, 스트레스를 대처하는 방법 및 관리 방법에도 영향을 미친다[7]. 정직하고 개방적인 의사소통은 타인과 친밀한 관계로 발전시켜준다[6]. 반면, 개인이 자신의 감정(예. 화)을 제대로 표출하지 못하면 갈등이 증가한다[11].

### 2.4 온라인 의사소통과 외로움

외로움은 객관적이지 주관적 의미를 모두 포함한다[16]. 본인이 외롭다고 느낀다면, 혼자됨(aloneness), 고립감(isolation), 소외됨(alienation), 고독(solitude), 사회적 지원 결여(lack of social support), 우울감(depression)과 같은 용어와 연관하여 생각하기도 한다[16]. 외로움이 이러한 용어들과 감정적 상태의 측면에서 유사하기는 하나, 외로움은 고유한 잠재개념으로 사용된다[16]. 외로움은 혼자 있다는 이유로만 유발되는 것이 아니라, 필요한 관계가 부재한 상태가 병존하는 경우 발생한다[16]. 즉 외로움은 고립됨, 단절됨, 소속되지 못한 느낌을 모두 포함한다[16]. 외로움은 개인의 사회적 인식을 왜곡할 뿐만 아니라 대인 간 행동에도 영향을 미친다[16]. 외로움을 느끼는 사람은 적대감, 부정적 사고, 우울감, 불안감이 증가하고, 인지된 통제력이 부족하다고 느끼며, 협동심도 부족하다[16].

Costa et al.[17]은 온라인 의사소통이 외로움을 유발할 가능성이 높다는 점을 발견했다. Hu[18]의 연구에 따르면, 온라인 채팅 이후에 외로움이 증가하는 것으로 나타났다. 또한, 외로움의 수준은 대면 소통 이후보다 온라인 채팅 이후에 더 높게 나타났다[18]. 외로움과의

관계는 모바일 메신저 사용만 연관되는 것이 아니라 다른 미디어도 외로움과 밀접하게 관련된다. Yao and Zhong[19]은 지나친 인터넷 사용 그리고 건전하지 못한 인터넷 사용이 외로움을 증가시킨다는 것을 발견했다. 또한, 그들은 온라인을 통한 가족 그리고 친구와의 의사소통이 외로움을 감소시키지 못하며, 오프라인 상호작용을 대체하는 효과적인 수단이 되지도 못한다는 것을 발견했다[19]. Morahan-Martin[20]도 외로움이 지나친 인터넷 사용의 부산물이라고 지적했다. 인터넷을 많이 사용하는 사람들은 오프라인 관계보다 온라인 관계에 더 많은 투자를 하게 되고 결국 이러한 행동은 외로움을 증가시킨다[20].

외로움을 많이 느끼는 사람들은 온라인이 제공하는 다양한 관계 형성 기술들을 통해 다양한 온라인 상호작용 행위에 몰입하게 될 가능성이 크다[20]. 문제는 온라인 상호작용에 지나치게 몰입하여 발생하는 미디어에 대한 의존도이다. Chory and Banfield[21]는 비디오 게임 및 텔레비전 의존도와 관계 유지 전략 활용 간의 관계를 탐색했다. 그들의 연구 결과에 따르면, 높은 수준의 미디어 의존도는 관계 유지 전략 활용(능력) 수준을 낮추는 것으로 나타났다[21]. 즉 반사회적 콘텐츠나 미디어를 적극적으로 활용할 경우 관계 유지 능력이 감소할 수 있다[21]. 이처럼 다양한 미디어와 인터넷을 기반으로 하는 관계 형성 매체들을 통한 소통은 외로움과 밀접하게 연관된다.

## 3. 연구모형 및 가설

### 3.1 관계적 특성

사회적 기술은 대인 관계와 개인의 안녕(well-being)에 핵심이다[11]. 뛰어난 사회적 기술을 가진 사람은 긍정적인 관계를 경험하는 반면, 사회적 기술이 부족한 사람은 외로움과 같은 심리사회학적 문제에 취약하다[11]. 즉 사회적 기술이 결핍된 사람은 대인 간 갈등과 같은 스트레스 유발 환경에 대한 대처와 관리에 능숙하지 못하며 외로움을 경험할 가능성이 크다[11].

나빠진 대인관계로 인터넷 중독 행위를 보일 수 있으며, 그로 인해 타인과의 상호작용 시간과 기회가 줄어들 가능성이 크고 실생활에서 대인관계가 더 나빠질 수 있다[22]. 즉 외로움은 악화된 대인 관계의 잠재적 결과물이다[22]. 따라서, 다음의 가설을 수립할 수 있다.

**Table 1. Information of Respondents**

Criteria				Criteria			
	Criteria	n	%		n	%	
Gender	Male	115	46.75	Age Groups	20s	203	82.52
	Female	129	52.44		30s	26	10.57
	Missing	2	0.81		40s	12	4.88
Education	High School	31	12.60		50s	3	1.22
	in 2yrs College	6	2.44		Missing	2	0.81
	2yrs College	20	8.13		Messenger Usage(times/day)		28.77
	in 4yrs Univ.	168	68.29	Number of Messenger friends you contact		211.78	
	4yrs Univ.	12	4.88	Smartphone usage(hour/day)		5.12	
	in Graduate	2	0.81	Number of phone numbers stored on phone(AVG.)		237.14	
	Master Degree	3	1.22	Number of phone numbers memorized		10.85	
	Missing	4	1.63	Number of people you think you're close to.		31.22	
Total		246	100	Contact more than once a year.		19.45	

가설 H1a : 갈등 해결 능력은 대인 간 갈등에 음(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H1b : 갈등 해결 능력은 외로움에 음(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H2 : 대인 간 갈등은 외로움에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.2 개인적 특성

스트레스는 타인과 목표, 동기, 선호도에서 서로 의견이 상충하는 관계 속에서 발생한다[23]. 의사소통은 스트레스 상황 혹은 불안감 유발상황에 더 어려워진다[24]. 스트레스와 불안감은 내적 혹은 외적 위협에 대한 일반적 반응이며 의사소통의 복잡성을 증가시킨다[24]. 스트레스와 불안감은 사고, 인식, 학습에 영향을 미치며, 궁극적으로 집중력 감소, 기억력 감소, 인식 왜곡, 혼란을 유발할 수 있다[24]. 따라서, 다음의 가설을 제시할 수 있다.

가설 H3a : 사회적 스트레스는 대인 간 갈등에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H3b : 사회적 스트레스는 의사소통 피로감에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H3c : 사회적 스트레스는 외로움에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.3 의사소통 특성

Karsay et al.[23]은 실증 분석을 통해 지나친 혹은 강압적 스마트폰 사용이 스트레스에 유의한 영향을 미치지 못한다는 것을 발견했다. 또한, 스마트폰 사용이 외로움에도 아무런 영향을 미치지 못한다는 점을 발견하였다[25]. 반면, 자기 공개 수준이 낮을 경우 지나친 스마트

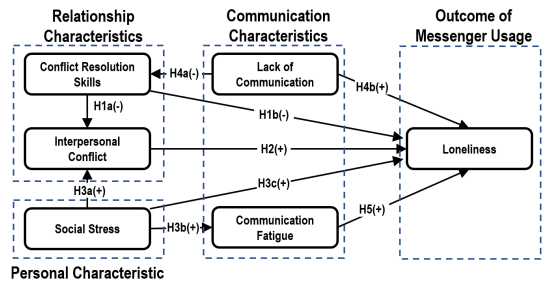
폰 사용이 스트레스에 유의한 영향을 미친다[25]. 온라인 상에서 자기 공개 수준이 높을 경우 스트레스는 감소한다[25]. 또한, 자기 공개 수준이 높을 경우 외로움도 감소한다[25]. 따라서, 다음의 가설을 제시할 수 있다.

가설 H4a : 의사소통 부족은 갈등 해결 능력에 음(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H4b : 의사소통 부족은 외로움에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 H5 : 의사소통 피로감은 외로움에 양(+)의 영향을 미칠 것이다.

지금까지 제시한 가설을 모형으로 도식화하면 Fig. 2와 같다.



**Fig. 2. Research Model**

## 4. 연구결과

### 4.1 자료 수집 및 측정 도구

본 연구는 제안한 모형의 검정을 위해서 설문기법을 활용하여 필요한 데이터를 수집했다. 설문에 사용한 측정항목은 선행연구에서 신뢰성이 확보된 지표를 차용한 후 본 연구에 맞게 내용을 수정했다.

Table 2. Results of Exploratory Factor Analysis

	Factor						Communality	
	1	2	3	4	5	6	Initial	Extraction
Conflict1	.158	.041	<b>-.640</b>	-.020	-.054	.280	.588	.529
Conflict2	-.021	-.094	<b>-.881</b>	-.012	-.078	-.096	.685	.761
Conflict3	.144	.083	<b>-.638</b>	-.004	-.016	.040	.563	.514
Conflict4	-.114	.008	<b>-.815</b>	.003	.084	-.046	.635	.655
Conflict6	-.015	.050	<b>-.606</b>	.031	.069	-.107	.508	.417
Loneliness2	<b>.670</b>	.023	.010	-.080	.058	-.123	.628	.562
Loneliness3	<b>.744</b>	-.120	-.034	.000	.175	-.093	.696	.646
Loneliness4	<b>.689</b>	-.044	-.099	-.034	.128	-.093	.667	.614
Loneliness5	<b>.756</b>	.098	-.032	-.029	-.060	-.032	.668	.646
Loneliness6	<b>.780</b>	-.024	-.007	-.162	.012	-.078	.746	.738
Loneliness8	<b>.760</b>	.085	-.077	-.011	-.002	.070	.753	.676
Loneliness9	<b>.673</b>	.101	-.014	.045	-.058	.044	.657	.476
Loneliness10	<b>.725</b>	.122	.067	-.027	.009	.006	.716	.601
LackCom4	-.011	.046	.029	<b>-.853</b>	-.038	-.043	.748	.733
LackCom5	.065	.006	.001	<b>-.925</b>	.012	.088	.838	.888
LackCom6	.012	-.044	-.006	<b>-.892</b>	.061	-.015	.816	.818
ConflictResol1	-.045	.007	.070	.073	.017	<b>.703</b>	.522	.546
ConflictResol2	-.018	-.015	-.022	-.095	-.043	<b>.789</b>	.582	.602
ConflictResol3	-.160	.047	.014	.072	.094	<b>.652</b>	.575	.503
SocialStress1	.036	<b>.854</b>	-.008	.003	-.047	.057	.828	.763
SocialStress2	.166	<b>.784</b>	.014	.008	.092	.142	.865	.810
SocialStress3	-.082	<b>.878</b>	-.044	-.102	.036	-.041	.822	.778
SocialStress4	-.063	<b>.934</b>	.029	-.024	.023	.039	.846	.837
SocialStress5	.015	<b>.840</b>	-.006	-.029	-.039	.059	.738	.733
SocialStress6	-.003	<b>.795</b>	-.055	.063	-.001	-.124	.760	.642
SocialStress7	.151	<b>.680</b>	.016	.048	.034	-.053	.739	.549
Fatigue1	.176	-.059	.011	.037	<b>.671</b>	.167	.704	.561
Fatigue2	.216	-.058	.095	.043	<b>.698</b>	.125	.701	.612
Fatigue3	-.168	.082	-.042	-.032	<b>.822</b>	-.120	.626	.646
Fatigue4	.014	.086	-.077	-.100	<b>.657</b>	-.041	.600	.514
Eigenvalue	8.852	3.823	2.835	2.339	1.855	1.735		
% of Variance	<b>29.508</b>	12.742	9.450	7.797	6.182	5.783		
Cumulative %	29.508	42.251	51.700	59.497	65.679	<b>71.462</b>		
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) and Bartlett's Test								
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.						.830		
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square					5323.113		
	Degree of Freedom					435		
	Significance					0.000		

Extraction Method:  
Principal Axis Factoring

Rotation Method:  
Oblimin with Kaiser  
Normalization

외로움은 Russell[26]의 연구에서 8개의 항목(Conbach's  $\alpha=0.9244$ )을 차용했다. 외로움은 “나는 의지할 사람이 별로 없다.”, “나는 혼자 남겨진 느낌이 든다.” 외에 6개의 항목을 사용하여 측정했다. 의사소통 부족은 Atkin et al.[27]의 연구에서 3개의 항목(Conbach's  $\alpha=0.9289$ )을 차용했다. 의사소통 부족은 “나는 이전 보다 주변 사람들과 진지한 이야기를 나누는 횟수가 줄어들었다.”, “나는 이전보다 주변 사람들과 진지한 이야기를 나누는 시간이 줄었다.” 외에 1개의 항목을 사용했다. 의사소통 피로감은 Fisk et al.[28]의 연구에서 4개의 항목(Conbach's  $\alpha=0.8236$ )을 차용했다. 의사소통 피로감은 “모바일 메신저에서 주고 받는 대화가 진부한 경우가 많다.”, “모바일 메신저에서 주고 받는 대화가 반복되는 경우가 많다.” 외에 2개의 항목을 사용

했다. 갈등 해결 능력은 van Deursen et al.[29]의 연구에서 3개의 항목(Conbach's  $\alpha=0.7929$ )을 차용했다. 갈등 해결 능력은 “나는 갈등 당사자와 함께 문제를 해결하려고 노력하는 편이다”, “나는 갈등 당사자를 설득하려고 시도하는 편이다.” 외에 1개의 항목을 사용했다. 대인 간 갈등은 Yim[30]의 연구에서 5개의 항목(Conbach's  $\alpha=0.8427$ )을 차용했다. 대인 간 갈등을 위한 측정항목들로 “나는 사람들과 심리적 긴장감이 자주 발생하는 편이다.”, “나는 주변 사람들과 감정적 갈등이 자주 발생하는 편이다.” 외에 3개를 사용했다. 사회적 스트레스는 van Deursen et al.[29]의 연구에서 7개의 항목(Conbach's  $\alpha=0.9453$ )을 차용했다. 사회적 스트레스는 “나는 주변 사람들이 나를 어떻게 생각할지 염려된다.”, “나는 주변 사람들이 나에게 대한 부정적 이미지를

가지고 있을까봐 걱정된다.” 외에 5개의 항목을 사용했다. 각 항목집단의 신뢰성(Cronbach's  $\alpha$ )은 일반적 기준인 0.7 이상의 값을 갖는 것으로 나타났다[31,32].

설문의 배포는 서울 소재 2개 대학, 경기도 소재 1개 대학, 지방 소재 1개 대학에서 학부생, 대학원생, 직원을 대상으로 배포했다. 대학별 100부씩 총 400부를 배포하였고, 290부가 수거되었다. 수집된 설문 중 불성실한 응답을 한 44부를 제외하고 246부를 분석에 사용했다.

#### 4.2 응답자 특성

응답자들의 하루 평균 스마트폰 사용 시간은 약 5.12 시간으로 많은 시간 동안 스마트폰을 사용하고 있다는 것을 알 수 있다. 메신저 사용 횟수(1회 접속 시 사용 시간 무관)는 하루 평균 약 28.77회로 다른 앱에 비해 사용 빈도가 높은 것으로 나타났다. 모바일 메신저를 통해 연락하는 친구 수는 평균 211.78명으로 나타났다. 자신의 스마트폰에 저장된 연락처(전화번호) 수는 평균

237.14명으로 나타났다. 이는 전화번호에 저장된 대부분의 사람과 메신저로 연락하고 있는 것으로 해석할 수 있다. 자신이 친하다고 생각하는 사람의 수는 평균 31.22명이었고, 1년에 한 번 이상 연락하는 사람의 수는 19.45명이었다.

흥미로운 점은 암기하고 있는 전화번호 수가 평균 10.85개로 본인이 친하다고 생각하는 30명보다 더 적은 사람들의 연락처를 암기하고 있는 것으로 나타났다. 이는 가족과 친한 친구 중 일부의 전화번호만 암기하고 있는 것으로 해석할 수 있다. 그뿐만 아니라, 친하다고 해서 전화번호를 암기하고 있는 것은 아니라는 것도 알 수 있다. 반면, 잘 연락하지 않은 사람이라도 전화번호를 받으면 쉽게 삭제하지 않는 것을 알 수 있다. 심지어 모바일 메신저에서도 오랫동안 연락하지 않은 사람이라도 하더라도 정리하지 않고 그냥 보관하고 있는 것을 알 수 있다.

Table 3. PLS Crossloading Analysis

	Interper Conflict	Conflict Skill	Comm. Fatigue	Lack of Comm.	Loneliness	Social Stress	Item Reliability	t statistics	Sig.
Conflict1	<b>0.7559</b>	0.0494	0.1045	0.1141	0.3220	0.3408	0.5714	19.1955	0.0000
Conflict2	<b>0.8279</b>	-0.2348	-0.0016	0.0988	0.1898	0.1625	0.6854	23.0983	0.0000
Conflict3	<b>0.8127</b>	-0.1105	0.1084	0.1166	0.3441	0.3614	0.6605	34.485	0.0000
Conflict4	<b>0.8027</b>	-0.1157	0.0962	0.0627	0.1901	0.2213	0.6443	22.9928	0.0000
Conflict6	<b>0.7031</b>	-0.1882	0.1071	0.0555	0.2166	0.2111	0.4943	16.0702	0.0000
ConflictResol1	-0.1324	<b>0.8508</b>	0.0261	-0.1775	-0.1453	0.0387	0.7239	16.6064	0.0000
ConflictResol2	-0.0202	<b>0.7369</b>	0.0016	-0.0504	-0.0804	0.0677	0.5430	8.1728	0.0000
ConflictResol3	-0.1384	<b>0.8908</b>	0.0408	-0.2000	-0.1930	0.0725	0.7935	22.9517	0.0000
Fatigue1	0.0910	0.1096	<b>0.8121</b>	0.0965	0.3481	0.1529	0.6595	24.1153	0.0000
Fatigue2	0.0012	0.0863	<b>0.8373</b>	0.0880	0.3612	0.1365	0.7011	25.0499	0.0000
Fatigue3	0.0913	-0.0549	<b>0.7794</b>	0.0974	0.2171	0.1322	0.6075	17.7315	0.0000
Fatigue4	0.1707	-0.0481	<b>0.7990</b>	0.2121	0.3590	0.2297	0.6384	25.3406	0.0000
LackCom4	0.0990	-0.2314	0.1007	<b>0.9139</b>	0.3070	0.1260	0.8352	54.119	0.0000
LackCom5	0.1353	-0.1470	0.1751	<b>0.9541</b>	0.4085	0.1713	0.9103	105.7699	0.0000
LackCom6	0.0987	-0.1884	0.1653	<b>0.9388</b>	0.3588	0.0998	0.8813	87.073	0.0000
Loneliness2	0.2320	-0.1877	0.3446	0.3483	<b>0.8000</b>	0.3073	0.6400	28.7709	0.0000
Loneliness3	0.2470	-0.2126	0.4253	0.2808	<b>0.8169</b>	0.2288	0.6673	32.8983	0.0000
Loneliness4	0.3270	-0.1914	0.3708	0.3016	<b>0.8097</b>	0.3011	0.6556	25.4506	0.0000
Loneliness5	0.3063	-0.1187	0.2782	0.3232	<b>0.8254</b>	0.4247	0.6813	25.8832	0.0000
Loneliness6	0.2618	-0.2490	0.3284	0.4309	<b>0.8661</b>	0.3080	0.7501	49.1505	0.0000
Loneliness8	0.3498	-0.0740	0.3224	0.2762	<b>0.8345</b>	0.4425	0.6964	30.5422	0.0000
Loneliness9	0.2582	-0.0688	0.2632	0.2093	<b>0.7164</b>	0.3699	0.5132	16.2377	0.0000
Loneliness10	0.2162	-0.0862	0.3205	0.3002	<b>0.7994</b>	0.4088	0.6390	25.2814	0.0000
SocialStress1	0.3073	0.0620	0.1235	0.1010	0.3551	<b>0.8834</b>	0.7804	57.3166	0.0000
SocialStress2	0.3206	0.1248	0.2939	0.1423	0.4772	<b>0.8998</b>	0.8096	60.0518	0.0000
SocialStress3	0.3426	-0.0001	0.1607	0.1825	0.3480	<b>0.8812</b>	0.7765	53.2412	0.0000
SocialStress4	0.2653	0.1076	0.1575	0.1111	0.3261	<b>0.9063</b>	0.8214	66.943	0.0000
SocialStress5	0.3060	0.0943	0.1185	0.1165	0.3434	<b>0.8719</b>	0.7602	48.4169	0.0000
SocialStress6	0.3177	-0.0145	0.1325	0.0727	0.3163	<b>0.8332</b>	0.6942	35.9755	0.0000
SocialStress7	0.2675	0.0282	0.2253	0.1258	0.4052	<b>0.7960</b>	0.6336	28.2575	0.0000

Table 4. Correlation Analysis and Reliability

	Mean	Std. Deviation	Interper Conflict	Conflict Skill	Comm Fatigue	Lack of Comm	Social Stress	Loneliness
Interper Conflict	2.2000	0.86047	<b>0.782</b>					
Conflict Skill	5.1802	1.12749	-0.131*	<b>0.829</b>				
Comm Fatigue	3.9938	1.24709	0.116	0.030	<b>0.807</b>			
Lack of Comm	2.8374	1.42532	0.101	-0.165**	0.168**	<b>0.936</b>		
Social Stress	3.8225	1.52765	.327**	0.069	0.185**	0.139*	<b>0.868</b>	
Loneliness	2.6416	1.25218	.308**	-0.175**	0.375**	0.377**	0.432**	<b>0.810</b>
Cronbach's alpha			0.843	0.793	0.824	0.929	0.945	0.924
Composite (Factor) Reliability(CR)			0.887	0.867	0.882	0.955	0.955	0.938
Average Variance Extracted(AVE)			0.611	0.687	0.652	0.876	0.754	0.655

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). / \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

The diagonal values (in bold) are the square root of AVE while other values are the correlation between the respective constructs

### 4.3 탐색적 요인 분석 및 공통방법편의

EFA(Exploratory Factor Analysis)를 통해 요인 구조를 파악하기 전에 수집된 데이터가 EFA를 수행하기에 적합한지 파악하기 위해 특성을 평가했다[33].

정량적 특성은 수집된 데이터의 수가 요인 구조를 도출하기에 적정한가를 살펴보는 것으로서 절대적 기준과 상대적 기준이 있다[33]. 절대적 기준에 따르면, 요인 분석을 위한 최소 표본은 100개이다[34]. 상대적 기준은 관측변수의 수 대비 표본의 수를 나타내는 것으로서 5:1이 최소 표본 기준이다[33]. 본 연구에서는 30개의 관측변수가 사용되었기에 최소 표본 수는 150개이며, 분석에 246개의 표본이 사용되었기에 기준을 충족했다.

정성적 특성은 수집된 데이터를 통해 적절한 요인 행렬을 도출할 수 있는지를 평가하며, KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 데이터 적합성과 Bartlett 검정을 통해 확인한다[33]. 본 연구에서 KMO는 0.830으로 높게 나타났다. Bartlett 검정의 유의수준은 0.000으로 나타났다. 따라서, EFA를 수행하기에 적합하다고 볼 수 있다.

EFA의 요인 추출 기법은 PAF(Principal Axis Factoring), 요인 회전은 Oblimin with Kaiser Normalization, 요인 보유 기준은 적재값이  $\pm 0.6$  이상이고  $\pm 0.4$  이상의 교차요인이 없으며, Eigenvalue가 1.0 이상인 요인을 선정하였다[35]. 또한, 추출된 요인의 총 분산이 60% 이상을 기준으로[36], 6개의 요인을 추출했다.

연구자가 CMV(Common Method Variance)를 고려해야 하는 이유는 CMV가 인위적으로 상관관계를 상향 혹은 하향시킬 수 있기 때문이다[38]. CMV의 영향을 평가하기 위해 Harman의 단일 요인 검정(single-factor test)을 사용했다[37]. 본 분석을 위해 모든 관측변수를 EFA에 포함해야 한다[37,38]. 본 기법

은 요인 회전 전 해(solution)에서 첫 번째 요인이 전체 분산의 50% 이상을 차지할 경우 CMV가 문제가 된다고 본다[38]. 본 연구에서 가장 많은 분산 설명력을 가지는 요인이 29.508로 나타났다. 따라서, CMV의 영향이 크지 않다고 볼 수 있다.

### 4.4 신뢰성 분석

가장 널리 사용되는 신뢰성 평가 지표는 Cronbach's  $\alpha$ 와 CR(CR, Composite Reliability,  $\rho_c$ )이다[39]. 본 값은 0.7 이상을 갖는 것이 적절하다[39,40]. Table 4를 살펴보면, 최소 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.793, CR은 0.867로 모두 기준을 충족하고 있다.

다음으로 항목 신뢰성(reliability of indicators)을 평가했다. 잠재변수는 반드시 각각의 측정지표 분산의 최소 50%를 설명할 수 있어야 한다[39]. 따라서, 절대적 표준 외생 적재값은 0.7 이상 되어야 한다[39]. Table 3에 제시된 PLS 교차요인 분석 결과에서 최소 적재값은 0.7031로 기준을 충족하고 있다.

### 4.5 타당성 분석

집중 타당성(convergent validity)은 Fornell and Larcker[41]이 제안한 AVE(Average Variance Extracted)로 평가했다. AVE는 0.5 이상 되어야 집중 타당성이 확보되었다고 본다[41]. Table 4에 제시된 AVE값을 보면 최소 AVE가 0.611로 기준을 충족하고 있다.

판별타당성(discriminant validity)은 두 가지 방법으로 평가하였는데 하나는 잠재변수 수준 평가이고 다른 하나는 측정지표 수준의 평가이다[39]. 하나의 잠재개념은 다른 잠재개념이 아니라 자신에게 할당된 측정지표와 더 많은 분산을 공유해야 한다. Table 4에서 AVE의 제곱근 값보다 큰 상관관계 계수가 존재하지 않



기 때문에 판별타당성에 문제가 없다고 볼 수 있다.

다음으로 측정지표 수준의 평가는 교차 요인을 기준으로 평가하는데, Table 3을 보면 자신의 요인에 수렴된 적재값들이 외부 요인에 적재된 값들보다 모두 크기 때문에 본 기준도 충족하고 있다.

#### 4.6 가설검정

Covariance-based SEM과 달리 PLS-SEM은 다변량 정규성 가정을 충족하지 못한 경우에 사용할 수 있다 [35]. Table 5와 같이 Kolmogorov-Smirnov와 Shapiro-Wilk의 유의수준이 0.05보다 작아 정규성을 확보하지 못했다. 따라서, 데이터의 정규성에 제약을 덜 받는 PLS-SEM 기법을 사용하여 제안 모형을 검증했다.

구조모형 분석에 앞서 잠재변수의 다중공선성(multicollinearity)을 평가했다. 공선성 평가는 각각의 항목의 분산 팽창 지수(VIF, variance inflation factor)를 계산함으로써 산출할 수 있다[39,42]. VIF는 5보다 작아야 한다[39,40,43]. 또한, Tolerance는 0.20 이상 되어야 한다[43]. Table 5을 보면 최대 VIF값은 1.187로 나타났으며, 최소 Tolerance는 0.842로 나타났다.

Barclay et al.[44]에 따르면 PLS에 적용할 수 있는 최소 표본 수는 “잠재변수 중에 가장 많은 내생 경로(inner path)를 가진 변수를 기준으로 해당 경로의 10배”가 된다. 본 연구에서 사회적 스트레스가 가장 많은 3개의 경로를 가지고 있다. 따라서, 30개가 최소 표본이다. 다음으로 통계 도구인 G\*Power v3.1.9.2를 사용하여 최소 표본 수를 구하면 89개로 나타났다. 본 연구에서 246개의 표본을 사용했기 때문에 최소 표본 수 기준을 충족하고 있다.

PLS 모형의 경우 종속변수가 최소 10% 이상의 설명력(R<sup>2</sup>)을 확보해야 한다[45]. PLS-SEM 분석 시 나타난 외로움의 R<sup>2</sup>가 0.422로 높은 수준의 설명력을 확보했다.

모형의 예측 타당성은 Stone-Geisser's Q<sup>2</sup>로 평가했

다[39]. Q<sup>2</sup>는 0보다 커야 한다[39]. Fig. 2에 표시한 바와 같이 모든 잠재변수의 Q<sup>2</sup>이 0보다 크게 나타났다.

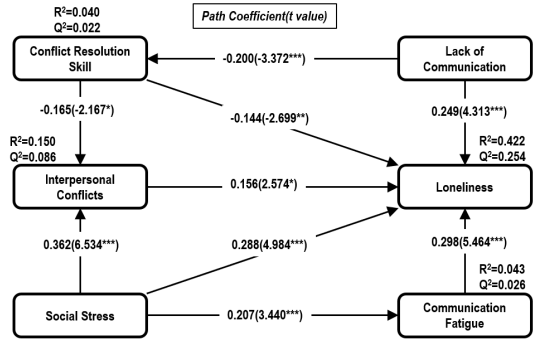


Fig. 3. Results of Structural Equation Model

다음으로 GoF(Global of Fit Index)를 살펴보았다 [46]. Wetzels et al.[47]의 주장에 따르면, GoF가 0.36 이상인 경우 적합도가 높은 것으로 간주한다[47]. 본 연구에서 GoF는 0.3399로 0.36에 근사하여 연구모형과 데이터 간에 높은 수준의 적합도를 갖는 것으로 해석할 수 있다.

PLS-SEM은 Bootstrapping 기법을 사용한다 [39,40]. 본 기법을 사용한 이유는 경로의 방향성, 크기, 유의성을 도출할 수 있기 때문이다[46]. 본 연구에서는 Bootstrap Resample을 1,000개로 설정했다. 이러한 절차를 통해 구조모형을 분석하면 Fig. 3과 Table 6과 같다.

## 5. 결론 및 함의

### 5.1 연구 요약

본 연구는 스마트폰을 통해 의사소통하는 사용자들이 느끼는 외로움에 미치는 선행변수를 도출하기 위해 수행되었다. 분석 결과를 정리하면 다음과 같다.

Table 5. Normality Tests

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk			Collinearity Statistics	
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.	Tolerance	VIF
Interper Conflict	.107	231	.000	.943	231	.000	0.864	1.158
Loneliness	.124	231	.000	.935	231	.000	-	-
Lack of Comm	.193	231	.000	.930	231	.000	0.932	1.073
Conflict Skill	.130	231	.000	.965	231	.000	0.940	1.063
Social Stress	.068	231	.012	.975	231	.000	0.842	1.187
Comm Fatigue	.083	231	.001	.980	231	.002	0.945	1.059

Table 6. Hypotheses Tests

Hypotheses	Mean	Std. Dev.	Path Coefficient	Std. Error	t value	Sig.	Result
H1a) Conflict Resolution Skill → Interpersonal Conflicts	-0.166	0.076	-0.165	0.076	-2.167*	0.0304	Accept
H1b) Conflict Resolution Skill → Loneliness	-0.147	0.054	-0.144	0.054	-2.699**	0.0071	Accept
H2) Interpersonal Conflicts → Loneliness	0.156	0.061	0.156	0.061	2.574*	0.0102	Accept
H3a) Social Stress → Interpersonal Conflicts	0.369	0.056	0.362	0.056	6.534***	0.0000	Accept
H3b) Social Stress → Communication Fatigue	0.209	0.060	0.207	0.060	3.440***	0.0006	Accept
H3c) Social Stress → Loneliness	0.289	0.058	0.288	0.058	4.984***	0.0000	Accept
H4a) Lack of Communication → Conflict Resolution Skill	-0.210	0.059	-0.200	0.059	-3.372**	0.0008	Accept
H4b) Lack of Communication → Loneliness	0.249	0.058	0.249	0.058	4.313***	0.0000	Accept
H5) Communication Fatigue → Loneliness	0.298	0.055	0.298	0.055	5.464***	0.0000	Accept

Note. \* p<0.05, \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001

갈등 해결 능력은 대인 간 갈등과 외로움에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사회적 욕구는 인간의 삶과 불가분의 관계이다. 따라서, 개인의 삶에 있어서 타인과의 관계는 지속되어야 한다. 대인 관계 속에서 갈등 해결 능력이 부족할 경우 갈등이 증가할 수 있을 뿐만 아니라 외로움도 유발할 수 있다. 즉 개인이 관계의 질을 높이기 위해서 관계 속에서 발생할 수 있는 다양한 갈등을 회피하기보다는 적극적으로 대응하고 갈등을 해결할 수 있는 능력을 길러야 외로움의 감소를 기대할 수 있다.

사회적 스트레스는 대인 간 갈등, 의사소통 피로감, 외로움 등에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 타인과의 관계 형성에 소극적이거나 관계 유지에 두려움이 많은 사람은 대인 갈등이 증가하고, 타인과의 대화를 즐기기보다는 부담으로 느끼며, 자신을 사회적으로 고립시킬 수 있다고 해석할 수 있다.

의사소통 부족은 갈등 해결 능력과 외로움에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 의사소통은 대면 의사소통과 비대면 의사소통으로 구분된다. 의사소통 부족은 대면 의사소통뿐만 아니라 비대면 의사소통의 부족도 포함한다. 의사소통의 감소는 타인과 본인 간의 관계 속에서 형성되는 부정적 갈등뿐만 아니라 대인 관계를 더 향상해 줄 수 있는 긍정적 갈등까지 회피하게 만든다. 또한, 소통이 감소는 고립감을 증가시킬 가능성이 크다. 따라서, 외로움을 낮추기 위해서 비대면 소통뿐만 아니라 대면 소통에도 적극적인 필요가 있다.

마지막으로 의사소통 피로감은 외로움에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 타인과의 소통에 피로감을 느끼면 외로움이 증가할 수 있는 것으로 해석할 수 있다. 의사소통 피로감을 느끼는 사람은 타인과의 대화 속에서 즐거움을 찾는 노력을 해야 한다. 즉 스스로 대

화를 즐길 수 있어야 외로움이 감소할 수 있다.

## 5.2 학문적 시사점

외로움의 감소에 있어서 중요한 역할을 하는 것은 사회적 기술이다. 하지만, 외로움을 낮추는 데 필요한 사회적 기술이 무엇인지에 대해서 아직 많이 탐구되지 않았다. 본 연구에서는 외로움을 감소시키기 위해서 조화로운 갈등 해결 능력, 의사소통 능력, 그리고 사회적 스트레스를 감소시킬 수 있는 능력 등이 필요하다는 것을 발견하였다는 점에서 의의가 있다.

## 5.3 실무적 시사점

관계의 기본은 소통이다. 중요한 것은 어떻게 소통하느냐이다. 사회적 고립감 그리고 혼자된다는 느낌을 감소시키기 위해서 소통이 필요하다. 원활한 소통을 위해서 타인과의 갈등에 적극적으로 대처할 필요가 있다. 자신과 타인과의 관계 속에서 발생한 갈등을 회피하기보다는 적극적으로 대처하고 이를 조화롭게 해결하는 노력을 지속해야 원활한 소통이 가능하다. 갈등을 부정적으로만 바라보는 것이 아니라 자신을 위한 긍정적 자극으로 받아들이고 이를 현명하게 해결하고자 노력해야 한다.

타인과의 관계를 두려워하거나 부담을 갖기보다는 사람들과 만남을 즐겨야 한다. 누군가에게 먼저 다가가기 어려울 때는 주변 사람의 도움을 받아 타인에게 다가가는 방법을 배울 필요가 있다. 이러한 과정에서 관계로 인한 스트레스를 감소시킬 수 있을 것으로 예상된다.

지나치게 비대면에 의존하고 대면 의사소통을 회피하거나, 소수 사람과의 소통만 지속하면 개인의 소통은 제한되며, 자신을 고립시킬 수 있다. 따라서, 온라인상의 대화뿐만 아니라 대면 소통에도 적극적으로 나설 필요

가 있다. 또한, 다양한 주제를 통해 대화를 주도해 나가는 시도도 해볼 필요가 있다. 이를 통해 대화를 하나의 즐거움으로 승화시킬 수 있을 것으로 예상된다. 이와 같은 시도는 개인을 고립시킬 수 있는 요소들을 제거하면서 대인 간 소통과 관계 형성 및 유지를 원활하게 해주며, 궁극적으로 관계의 질을 향상할 수 있을 것으로 기대된다.

#### 5.4 연구의 한계점과 향후 연구 방향

본 연구의 한계점은 다음과 같다. 첫째, 인구통계학적 특성을 반영하지 않았다. 소통은 성별, 연령에 따라 차이가 발생할 수 있다. 예를 들어, 펜실베이니아 주립대학교 의대 연구팀의 조사에 따르면, 스트레스를 받은 상황에서 여성이 남성보다 심장 건강에 더 취약하다는 것을 발견했다<sup>10)</sup>. 또한, 직장인과 대학생의 경우에도 차이가 존재할 수 있다. 따라서, 향후 연구에서 개인적 특성에 따른 차이를 규명하는 연구를 수행하면 의미가 있을 것으로 판단된다. 둘째, 응답자의 다수는 대학생 그리고 20대이다. 물론, 대학생의 경우 가족과 사회로부터 지원이 부족하고, 심지어 부모와 떨어져 살아야 하기에<sup>5)</sup>, 외로움 연구에 적합한 대상일 수 있다. 하지만, 다양한 유형의 표본이 수집되었을 경우, 집단별로 비교하는 연구도 가능할 것으로 판단된다. 셋째, 연구모형에 제시된 잠재변수들을 보면 갈등 해결 능력을 제외한 나머지 요인들은 모두 부정적 요인이었다. 2-요인 모델(two factor model)의 관점처럼 결과변수에 영향을 미치는 것은 부정적 변수뿐만 아니라 긍정적 변수도 해당한다. 또한, 결과변수에 미치는 영향에 있어서 긍정적 변수와 부정적 변수는 독립적인 역할을 한다. 따라서, 다양한 관점에서 도출한 긍정적 요인들을 추가한다면 좀 더 확장된 식견을 제공할 수 있을 것으로 기대된다. 넷째, 본 연구에서는 온라인과 오프라인상에서 발생하는 의사소통의 경계를 구분하기보다는 하나로 연결되어 있다고 가정하고 모바일 메신저 사용자의 심리적 부작용에 대해 살펴보았다. 직장-가정 갈등(Work-Home Conflict)처럼 업무공간의 경계가 모호해져서 집에서도 업무에 대한 과부하나 부담감을 느끼는 것처럼 의사소통도 오프라인과 온라인 간의 경계가 모호해지고 서로 영향을 미치는 하나의 연속선상에서 보아야 한다고 가정하고 연구를 수행했다. 따라서, 본 연구에서 사용한

변수들이 '완벽히' 모바일 메신저만을 위한 변수라고 단정 짓기 어렵다. 예를 들어, 의사소통 부족이 모바일 메신저를 사용했기 때문에 발생한 모바일 메신저상의 의사소통 부족인지, 개인의 내성적 성격이나 외부적 원인에 의해 발생한 것인지 단정 짓기는 어렵다. 따라서, 추후 연구에서는 모바일상의 의사소통 특성, 모바일 상의 부정적 영향 등 모바일 정황 특성을 기반으로 연구를 수행한다면 더 정확하게 모바일 환경의 영향을 규명할 수 있을 것으로 사료된다. 마지막으로, 분석 절차에서 CMV의 영향을 사후적으로 평가했다. 사후 평가에서 CMV의 영향이 크지 않다는 것을 규명했지만 CMV로부터 완전히 자유롭다고 단정할 수는 없다. CMV의 영향을 완전히 제거하기 위해서는 원인변수와 결과변수의 응답 대상을 다르게 하거나, 각 변수의 측정 시점을 다르게 하는 방법을 사용해야 한다. 하지만, 본 연구에서는 사후적 진단으로 CMV를 진단했다는 점에서 한계점이라고 볼 수 있다.

## REFERENCES

- [1] A. Shrira, Y. Hoffman, E. Bodner & Y. Palgi. (2020). COVID-19-Related Loneliness and Psychiatric Symptoms among Older Adults: The Buffering Role of Subjective Age. *American Journal of Geriatric Psychiatry*, 28(11), 1200-1204. DOI : 10.1016/j.jagp.2020.05.018
- [2] S. H. Jeoung & S. Y. Suh. (2020). Smartphone Application Usage Patterns in Individuals with High Bedtime Procrastination: A Preliminary Study. *Journal of Sleep Medicine*, 17(1), 49-57. DOI : 10.13078/jsm.200002
- [3] S. N. Arpin, C. D. Mohr & D. Brannan. (2015). Having Friends and Feeling Lonely: A Daily Process Examination of Transient Loneliness, Socialization, and Drinking Behavior. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 41(5), 615-628. DOI : 10.1177/0146167215569722
- [4] B. H. Spitzberg & D. J. Canary. (1985). Loneliness and Relationally Competent Communication. *Journal of Social and Personal Relationships*, 2(4), 387-402. DOI : 10.1177/0265407585024001
- [5] H. Wiseman, O. Maysel & R. Sharabany. (2006). Why Are They Lovely? Perceived Quality of Early Relationship with Parents, Attachment, Personality Predispositions and Loneliness in First-year University Students. *Personality and Individual Differences*, 40(2), 237-248.

10) 코메디닷컴. (2016.04.04.). 스트레스, 남성보다 여성에게 더 나쁜 이유.

- DOI : 10.1016/j.paid.2005.05.015
- [6] J. Mohr & R. Spekman. (1994). Characteristics of Partnership Success: Partnership Attributes, Communication Behavior, and Conflict Resolution Techniques. *Strategic Management Journal*, 15(2), 135-152.  
DOI : 10.1002/smj.4250150205
- [7] J. J. Moreland & J. Apker. (2016). Conflict and Stress in Hospital Nursing: Improving Communicative Responses to Enduring Professional Challenges. *Health Communication*, 31(7), 815-823.  
DOI : 10.1080/10410236.2015.1007548
- [8] K. A. Jehn & E. A. Mannix. (2001). The Dynamic Nature of Conflict: A Longitudinal Study of Intragroup Conflict and Group Performance. *Academy of Management Journal*, 44(2), 238-251.  
DOI : 10.5465/3069453
- [9] R. R. Wright, A. E. Nixon, Z. B. Peterson, S. V. Thompson, R. Olson, S. Martin & D. Marrott. (2017). The Workplace Interpersonal Conflict Scale An Alternative in Conflict Assessment. *Psi Chi Journal of Psychological Research*, 22(3), 163-180.  
DOI : 10.24839/2325-7342.JN22.3.163
- [10] R. Brinkert. (2010). A Literature Review of Conflict Communication Causes, Costs, Benefits and Interventions in Nursing. *Journal of Nursing Management*, 18(2), 145-156.  
DOI : 10.1111/j.1365-2834.2010.01061.x
- [11] T. J. Burke, A. Wozidlo & C. Segrin. (2012). Social Skills, Family Conflict, and Loneliness in Families. *Communication Reports*, 25(2), 75-87.  
DOI : 10.1080/08934215.2012.719461
- [12] C. S. Aneshensel. (1992). Social Stress: Theory and Research. *Annual Review of Sociology*, 18, 15-38.  
DOI : 10.1146/annurev.so.18.080192.000311
- [13] I. H. Meyer, S. Schwartz & D. M. Frost. (2008). Social Patterning of Stress and Coping: Does Disadvantaged Social Statuses Confer More Stress and Fewer Coping Resources. *Social Science & Medicine*, 67(3), 368-379.  
DOI : 10.1016/j.socscimed.2008.03.012
- [14] J. A. Feeney. (2006). Parental Attachment and Conflict Behavior: Implications for Offspring's Attachment, Loneliness, and Relationship Satisfaction. *Personal Relationships*, 13(1), 19-36.  
DOI : 10.1111/j.1475-6811.2006.00102.x
- [15] V. C. Downs & M. Javidi. (1990). Linking Communication Motives to Loneliness in the Lives of Older Adults: An Empirical Test of Interpersonal Needs and Gratifications. *Journal of Applied Communication Research*, 18(1), 32-48.  
DOI : 10.1080/00909889009360313
- [16] S. L. Wright. (2015). Coping with Loneliness at Work. In A. Shaked & A. Rokach. *Addressing Loneliness: Coping, Prevention and Clinical Interventions*. Routledge, New York: NY.
- [17] R. M. Costa, I. Patrão & M. Machado. (2019). Problematic Internet Use and Feelings of Loneliness. *International Journal of Psychiatry in Clinical Practice*, 23(2), 160-162.  
DOI : 10.1080/13651501.2018.1539180
- [18] M. Hu. (2009). Will Online Chat Help Alleviate Mood Loneliness?. *CyberPsychology & Behavior*, 12(2), 219-223.  
DOI : 10.1089/cpb.2008.0134
- [19] M. Z. Yao & Z. J. Zhong. (2014). Loneliness, Social Contacts and Internet Addiction: A Cross-lagged Panel Study. *Computers in Human Behavior*, 30, 164-170.  
DOI : 10.1016/j.chb.2013.08.007
- [20] J. Morahan-Martin. (1999). The Relationship Between Loneliness and Internet Use and Abuse. *CyberPsychology & Behavior*, 2(5), 431-439.  
DOI : 10.1089/cpb.1999.2.431
- [21] R. M. Chory & S. Banfield. (2009). Media Dependence and Relational Maintenance in Interpersonal Relationships. *Communication Reports*, 22(1), 41-53.  
DOI : 10.1080/08934210902798502
- [22] J. Hou, Y. Jiang, S. Chen, Y. Hou, J. Wu, N. Fan & X. Fang. (2019). Cognitive Mechanism of Intimate Interpersonal Relationships and Loneliness in Internet-Addicts: An ERP Study. *Addictive Behaviors Reports*, 10, 100209.  
DOI : 10.1016/j.abrep.2019.100209
- [23] N. C. Overall & J. K. McNulty. (2017). What Type of Communication during Conflict is Beneficial for Intimate Relationships?. *Current Opinion in Psychology*, 13, 1-15.  
DOI : 10.1016/j.copsyc.2016.03.002
- [24] S. A. Norton, V. P. Tilden, S. Q. Tolle, C. A. Nelson & S. T. Eggman. (2013). Life Support Withdrawal: Communication and Conflict. *American Journal of Critical Care*, 12(6), 548-555.  
DOI : 10.4037/ajcc2003.12.6.548
- [25] K. Karsay, D. Schmuck, J. Matthes & A. Stevic. (2019). Longitudinal Effects of Excessive Smartphone Use on Stress and Loneliness: The

- Moderating Role of Self-Disclosure. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 22(1), 706-713.  
DOI : 10.1089/cyber.2019.0255
- [26] D. W. Russell. (1996). UCLA Loneliness Scale (version 3): Reliability, Validity, and Factor Structure. *Journal of Personality Assessment*, 66(1), 20-40.  
DOI : 10.1207/s15327752jpa6601\_2
- [27] D. J. Atkin, L. W. Joffres & K. A. Neuendorf., (1998). Understanding Internet Adoption as Telecommunications Behavior. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 42(4), 475-490.  
DOI : 10.1080/08838159809364463
- [28] J. C. Fisk, P. G. Ritvo, L. Ross, D. A. Haase, T. J. Marrie & W. F. Schlech. (1994). Measuring the Functional Impact of Fatigue: Initial Validation of the Fatigue Impact Scale. *Clinical Infectious Diseases*, 18(Suppl 1), S79-S83.  
DOI : 10.1093/clinids/18.Supplement\_1.S79
- [29] A. J. A. M. Van Deursen, C. L. Bolle, S. M. Hegner & P. A. M. Kommers. (2015). Modeling Habitual and Addictive Smartphone Behavior: The Role of Smartphone Usage Types, Emotional Intelligence, Social Stress, Self-Regulation, Age and Gender. *Computers in Human Behavior*, 45, 411-420.  
DOI : 10.1016/j.chb.2014.12.039
- [30] M. S. Yim. (2014). How to Solve the Smart Paradox. *Journal of Digital Convergence*, 12(2), 79-88.  
DOI : 10.14400/JDC.2014.12.2.79
- [31] D. Iacobucci & A. Duhachek. (2003). Advancing Alpha: Measuring Reliability with Confidence. *Journal of Consumer Psychology*, 13(4), 478-487.  
DOI : 10.1207/S15327663JCP1304\_14
- [32] J. C. Nunnally & I. H. Bernstein. (1994). *Psychometric Theory*, 3rd eds, New York, McGraw-Hill.
- [33] M. S. Yim. (2015). Factor Analysis for Exploratory Research in the Distribution Science Field. *Journal of Distribution Science*, 13(9), 103-112.  
DOI : 10.15722/jds.13.9.201509.103
- [34] J. E. Bartlett, J. W. Kotrlik & C. C. Higgins. (2001). Organizational Research: Determining Appropriate Sample Size in Survey Research. *Information Technology, Learning, and Performance Journal*, 19(1), 43-50.
- [35] M. S. Yim. (2019). A Study on Factor Analytical Methods and Procedures for PLS-SEM (Partial Least Squares Structural Equation Modeling). *Journal of Industrial Distribution & Business*, 10(5), 7-20. DOI : 10.13106/ijidb.2019.vol10.no5.7.
- [36] J. F. Hair, W. C. Black, B. J. Babin & R. E. Anderson. (2018). *Multivariate Data Analysis*, 8th edition, Cengage Learning.
- [37] P. M. Podsakoff & D. W. Organ. (1986). Self-reports in Organizational Research: Problems and Prospects. *Journal of Management*, 12, 531-544.  
DOI : 10.1177/014920638601200408
- [38] C. M. Fuller, M. J. Simmering, G. Atinc, Y. Atinc & B. J. Babin. (2016). Common Methods Variance Detection in Business Research. *Journal of Business Research*, 69, 3192-3198.  
DOI : 10.1016/j.jbusres.2015.12.008
- [39] J. Henseler, C. M. Ringle & R. R. Sinkovics. (2009). The Use of Partial Least Squares Path Modeling in International Marketing. *Advances in International Marketing*, 20, 277-319.  
DOI : 10.1108/S1474-7979(2009)0000020014
- [40] J. F. Hair, C. M. Ringle & M. Sarstedt. (2011). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-151.  
DOI : 10.2753/MTP1069-6679190202
- [41] C. Fornell & D. F. Larcker. (1981). Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error: Algebra and Statistics. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 328-388.  
DOI : 10.1177/002224378101800313
- [42] C. M. Ringle, M. Sarstedt, R. Mitchell & S. P. Gudergan. (2020). Partial Least Squares Structural Equation Modeling in HRM Research. *International Journal of Human Resource Management*, 31(12), 1617-1643.  
DOI : 10.1080/09585192.2017.1416655
- [43] G. Cepeda-Carrion, J. G. Cegarra-Navarro & V. Cillo. (2019). Tips to Use Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM) in Knowledge Management. *Journal of Knowledge Management*, 23(1), 67-89.  
DOI : 10.1108/JKM-05-2018-0322
- [44] D. W. Barclay, C. Higgins & R. Thompson. (1995). The Partial Least Squares Approach to Causal Modeling: Personal Computer Adoption and Use as Illustration. *Technology Studies*, 2(2), 285-309.
- [45] J. J. Sosik, S. S. Kahai & M. J. Piovoso. (2009). Silver Bullet or Voodoo Statistics? A Primer for Using the Partial Least Squares Data Analytic Technique in Group and Organization Research. *Group & Organization Management*, 34(1), 5-36.

DOI : 10.1177/1059601108329198

- [46] M. Tenenhaus, V. E. Vinzi, Y. M. Chatelin & C. Lauro. (2005). PLS Path Modeling. *Computational Statistics and Data Analysis*, 48(1), 159-205.  
DOI : 10.1016/j.csda.2004.03.005
- [47] M. Wetzels, G. Odekerken-Schröder & C. van Oppen. (2009). Using PLS Path Modeling for Assessing Hierarchical Construct Models: Guidelines and Empirical Illustration. *MIS Quarterly*, 33(1), 177-195.  
DOI : 10.2307/20650284

임 명 성(Myung-Seong Yim)

[정회원]



- 2002년 2월 : 삼육대학교 경영정보학과 (BBA)
- 2004년 2월 : 한국외국어대학교 경영정보대학원(MBA)
- 2011년 8월 : 서강대학교 경영전문대학원(Ph.D.)

- 2011년 9월 ~ 2012년 2월 : 서강대학교 경영대학 대우교수
- 2012년 3월 ~ 현재 : 삼육대학교 경영학과 부교수
- 관심분야 : Side Effect of ICTs, Service Innovation
- E-Mail : msyim@syu.ac.kr