

중고등학생들의 사과에 대한 탐색적 연구[†]

오영희[‡]

덕성여자대학교 심리학과 교수

본 연구에서는 학교폭력을 예방하고 치유하기 위해서 어떻게 사과를 효과적으로 활용할 것인지에 대해서 탐색해 보았다. 보다 구체적으로 중고등학생들은 친구에게서 심각한 상처를 받았을 때 어떤 사과의 구성요소들을 원하는지와 사과의 구성요소들과 상처의 치유(분노감소, 용서, 관계회복)는 어떤 관계에 있는지에 대해서 살펴보았다. 참여자는 중고등학생 680명이었다. 연구 도구는 상처 시나리오, 사과 전 분노 척도, 사과 구성요소 척도, 상처 치유 척도, 한국인 용서 척도-단축형을 사용하였다. 연구 결과 참여자들이 심각한 상처를 받았을 때 가장 중요하다고 평가한 사과의 구성요소는 책임 인정, 후회와 공감 표현, 보상, 제발 방지 약속, 용서 요청의 순으로 나타났다. 사과 구성요소 문항들에 대한 탐색적 요인분석 결과 5개의 사과 구성요소들은 2개의 요인으로 구분되었다. 1요인은 '보상 요소' 요인이고, 2요인은 '보상외 요소' 요인으로 보상을 제외한 4가지 구성요소들이 포함되었다. 요인 점수들을 분석한 결과 참여자들은 보상 요소보다는 보상외 요인을 더 많이 원하는 것으로 나타났다. 사과의 구성요소들과 상처 치유와의 관계를 살펴보면 총 사과 요소는 분노 감소, 용서, 관계 회복 변인들과 모두 유의한 상관을 가지고 있었다. 사과 구성요소 요인별로 더 자세히 점검해 보면 보상외 요소는 모든 상처 치유 변인들과 유의한 상관이 있지만, 보상 요소는 관계 회복하고만 유의한 상관이 있었다.

주요어: 중고등학생, 학교폭력, 사과 구성요소, 용서, 관계회복

[†] 이 연구는 2017년도 덕성여자대학교 교내연구비 지원에 의해 이루어졌음.

[‡] 교신저자(Corresponding author) : 오영희, (01369) 서울 도봉구 삼양로 144길 33 덕성여자대학교 심리학과 교수, Tel: 02- 901-8305, E-mail: yhoh@duksung.ac.kr

전주 여중생 투신자살 사건(강인, 2017): 2017년 8월 27일 전주에서 한 여중생이 아파트 옥상에서 투신자살하는 비극적인 사건이 발생했다. 학생의 아버지는 학교폭력이 딸을 죽음에 이르게 한 원인이라고 주장하면서 학교폭력에 가담한 아이들의 처벌을 원했다. 그 아버지는 학교에서 화해의 자리를 마련했는데 사과를 받는 자리에서 진정성을 느끼지 못한 딸은 그 날 자해를 시도했으며 화해의 자리가 오히려 여중생에게 더 큰 고통을 주었다고 말했다.

청소년폭력예방재단, 한국YMCA 등 시민사회 단체 70여개가 참여하고 있는 학교폭력대책국민협의회에서는 매년 10월 24일을 ‘사과데이(Apple day)’로 정하고 학생·교사·학부모 등을 대상으로 학교폭력을 예방하고 치유하기 위한 용서와 화해의 운동을 전개하고 있다(오윤주, 2016). 사과데이는 사과가 풍성한 계절인 10월에 서먹한 둘(2)이 서로 사(4)과하고 화해하는 날로서, 본인으로 인해 마음 아팠을 친구나 선생님께 사과(sorry)의 편지를 써서 사과(apple)와 함께 전하는 것을 주된 내용으로 하고 있다. 현재 사과데이는 널리 퍼져 나가고 있으며 초·중·고등학교에서 계절에 관계없이 다양한 방식으로 전개되고 있다.

예를 들어 대구 선원초등학교에서는 2016년 12월 19일부터 23일까지 사과데이 행사를 진행하였다. 한 해를 마무리하면서 그동안 학교생활을 하면서 가졌던 섭섭함과 미움의 감정을 훌훌 털어버리고 사과와 화해의 마음을 전하자는 취지에서 계획한 행사에서 전교생은 평소 표현하지 못했던 마음을 엽서에 담아 사과와 함께 상대방에게 전달하였다. 이향숙 교장은 “학교생활 속에서 일어나는 작은 실수나 사소한 오해 등에 대해 먼저 사과하고 미안함과 고마움을 전달하는 시간을 통

해 긍정적인 교우관계를 형성함으로써 학교폭력을 예방하는 좋은 기회가 될 것이다”라고 사과데이 행사의 취지를 설명하였다(대구신문, 2017).

여러 시민단체와 학교에서 특히 사과를 중요하게 생각하는 이유는 사과가 학교폭력을 예방하고 치유하는 데 크게 두 가지 핵심적인 역할을 하기 때문이다. 첫째, 사과는 학생들 사이에서 발생하는 갈등해결에 큰 도움이 된다. 학생들 간에 갈등이 생겼을 때 잘못을 한 학생이 먼저 일른 사과를 하게 되면 피해자도 용서하고 화해하기가 쉬워진다. Fehr, Gelfand와 Nag(2010)가 용서에 대한 연구들을 메타분석한 결과를 보면 사과와 용서는 평균 .42의 유의한 상관을 가지고 있었다.

둘째, 보다 근본적인 차원에서 사과는 평화로운 학교공동체를 만들어서 애초에 갈등과 학교폭력이 발생하지 않도록 도와준다. 사과와 용서에 대한 연구들을 살펴보면 사과로 시작되는 용서와 화해의 과정을 거치면서 피해자와 가해자가 모두 인격적으로 더욱 성숙해지며 더 좋은 인간관계를 형성하게 되는 것으로 나타났다. 가해자가 사과를 하고 피해자가 용서하게 되면 피해자의 분노, 우울, 불안, 상처를 준 사람에 대한 집착, 충동적인 행동, 강박적인 사고와 행동이 감소하고, 희망, 자아존중감, 정서적 안정성, 분노감정의 통제, 부부와 가족 관계가 향상된다(오영희, 2007; Controneo, 1989; Enright & Fitzgibbons, 2000; 오영희, 2012에서 재인용). 뿐만 아니라 사과는 가해자의 죄책감, 수치심, 보복에 대한 두려움을 감소시켜 주고, 손상된 정체성을 회복시켜 주며, 인간관계와 사회정의를 회복시켜 준다(오영희, 2016; Darby & Schlenker, 1982; Lazare, 2004/2010). 이처럼 사과와 용서를 통해서 학생들은 인격적으로 더욱 성숙

해지고 인간관계도 향상되기 때문에 애초에 갈등과 상처가 발생할 가능성이 크게 감소하며, 더 나아가서 갈등이 생기더라도 용서와 화해가 일상화되는 평화로운 학교공동체를 만들어 갈 수 있다.

그런데 사과는 상처를 입힌 가해자가 피해자에게 단순히 “미안해. 잘못 했어”라는 말만 하면 되는 것이 아니고 가해자 자신의 행동에 대한 반성과 뉘우침, 피해자에 대한 공감, 보상, 재발 방지 약속, 구체적으로 피해자에게 용서를 요청하기 등의 복잡한 과정이 포함되어 있다(오영희, 2015a, 2015b; Lazare, 2004/2010; Worthington, 2003/2006). 김기범과 임효진(2006)의 연구에서도 가해자의 사과가 피해자의 용서에 영향을 미치는 것은 했지만, 단순한 사과가 아니라 가해자가 뉘우치고 용서받기 위해서 적극적으로 노력하는 것이 중요한 것으로 나타났다.

앞에서 인용한 신문기사에서 보듯이 학교폭력이 발생한 후에 가해자가 마지못해서 하는 형식적인 사과는 오히려 피해자에게 2차 피해를 주는 경우가 종종 발생한다. 이 사례를 보면 학교에서는 좋은 의도에서 피해자와 가해자 간에 사과하고 화해하는 자리를 마련했지만 사과의 진정성을 느끼지 못한 피해 여중생은 오히려 더욱 상처를 받고 자살이라는 극단적인 선택까지 하게 된 것이다.

그렇다면 사과란 무엇인가? 사과의 구성요소(방법)에는 어떤 것들이 있는가? 사과의 구성요소들과 상처의 치유는 어떤 관계에 있는가? 갈등과 상처를 치유해 주는 진심어린 또는 효과적인 사과에는 어떤 구성요소들이 포함되어야 하는가? 효과적인 사과에 영향을 미치는 변인들은 무엇인가?

아쉽게도 우리나라에서는 초·중·고등학생을 대상으로 하는 사과에 대한 심리학적 연구가 거의 없다. 대부분의 사과연구는 기업을 대상으로 하는 위기 커뮤니케이션 관련 분야에서 기업이 위기에 처했을 때 대처하는 방법으로 연구되어 왔을 뿐이다. 그러다 보니 사과의 중요성을 알리기 위해 시도되고 있는 사과태이는 구체적인 내용이 없이 일회성의 전시용 행사로 끝나는 경우가 많다. 더욱 우려되는 것은 오히려 사과태이 행사가 교사와 학생들에게 사과를 귀찮거나 가벼운 행위로 생각하게 만드는 부정적인 영향을 미칠 가능성도 있다는 것이다.

2003년에 제정된 「학교폭력 예방 및 대책에 관한 법률」(학교폭력예방법)에서는 가해학생에 대한 조치 유형을 1호에서 9호까지로 분류하고 있다(배원섭, 성희자, 2014). 가장 가벼운 1호는 ‘피해학생에 대한 서면사과’로서 가해 학생이 피해학생에게 그동안의 폭력행위에 대해서 서면으로 사과하고 서로 화해하도록 하기 위한 조치이다. 교육과학기술부가 만든 학교폭력 사안대응 기본지침에서는 서면사과를 통해서 가해학생이 ‘피해학생에게 진심으로 사과하는 편지를 써서 용서를 구해야 합니다’라고 명시하고 있다(교육과학기술부, 2012). 그러나 사과가 왜 필요한지 그리고 구체적으로 어떻게 진심으로 사과해야 하는지에 대해서는 구체적인 내용이 없다. 그러다 보니 형식적인 서면 사과를 받은 일부 피해자와 가족들이 더욱 분노하면서 2차 피해가 발생하는 경우가 있고, 심지어 가해자가 애초에 사과를 거부하는 경우도 발생하고 있다. 이러한 안타까운 현상이 발생하게 된 근본 이유는 학생들에게 사과의 필요성과 사과하는 방법에 대해서 미리 체계적으로 교육하지 않았기

때문이라고 볼 수 있다.

따라서 학생들이 일상생활에서 사과를 효과적으로 활용하는 것을 학습하고 그것을 통해서 학교폭력을 효과적으로 예방하고 치유하기 위해서는 사과에 대한 경험적이고 과학적인 연구가 많이 필요하며, 이 연구들을 바탕으로 해서 체계적으로 사과에 대한 교육/상담 프로그램을 개발해야 한다. 이에 본 연구에서는 우리나라에서는 처음으로 중고등학생들을 대상으로 사과에 대한 심리학적 연구를 시도하려고 한다. 먼저 사과의 다양한 구성요소들을 조사하고, 학생들이 심각한 상처를 받았을 때 어떤 구성요소들을 원하는지와, 사과의 구성요소들과 상처의 치유는 어떤 관계가 있는지에 대해 살펴보고자 한다.

사과의 정의와 다양한 사과의 구성요소들

사과에 대한 정의를 살펴보면 Darby와 Schlenker(1982)는 “사과는 바람직하지 못한 사건(예: 위반, 해로운 행동, 당혹스러운 사건)에 대한 책임과 후회를 인정하는 것”이라고 정의하였다(p. 742). Kirchoff와 Cehajić-Clancy(2014)는 사과를 더 넓게 정의해서 “다른 사람에게 잘못을 한 뒤에 화해를 하기 위해서 시도되는 갈등전환의 도구들”로 보았다(p. 431). 본 연구에서는 종합적인 관점에서 사과를 ‘한 개인이 다른 사람에게 상처(피해)를 준 후에 그 상처를 치유하고 관계를 회복하기 위해 사용하는 다양한 활동들’로 정의한다.

사과에는 다양한 구성요소들이 있는데 지금까지 여러 연구자들이 제시한 구성요소들을 요약해보면 표 1과 같다.¹⁾

표 1을 보면 사과에서 가장 기본이 되는 구성요소들은 ‘후회와 공감 표현’, ‘책임과 잘못 인정’, ‘보상’으로 볼 수 있다. ‘후회와 공감 표현’은 가해자가 상처를 준 것에 대한 죄책감과 고통을 표현하는 것으로 “미안해”라고 말하는 것이 대표적인 예이다. “나 때문에 많이 힘들고 아팠지”라고 말하면서 피해자의 고통이나 상처에 대한 공감을 표현하는 것도 포함된다. ‘책임과 잘못 인정’은 가해자가 자신의 책임이나 잘못을 인정하는 것이다. 표 1에서 ‘기타’로 분류된 설명이나 해명도 넓게 보면 여기에 포함시킬 수 있다. ‘보상’은 가해자가 자신이 준 상처(피해)를 회복시켜주기 위해서 노력하는 것으로 돈이나 선물 등을 이용하는 물질적 보상도 있고 더 많은 배려와 사랑을 주는 등의 정서적 보상도 있다. 이외에도 중요한 사과의 구성요소에는 가해자가 다시는 상처를 주지 않도록 약속하고 개선하기 위해 노력하는 ‘재발 방지 약속’이나 자신의 사과를 받아주고 용서할 것을 부탁하는 ‘용서 요청’이 포함된다고 볼 수 있다.

사과에 대한 경험적 연구들을 살펴보면 다양한 사과의 구성요소들을 측정하기 위한 도구들이 많이 부족하다. 그동안 많이 사용되어 온 측정도구는 사과 진술문을 이용하는 것이다. 즉, 갈등 상황에서 하나 또는 그 이상의 사과 구성요소가 포함된 진술문을 만들어서 비교하는 것이다. 예를 들어, Kirchoff, Wagner와 Strack(2012)는 10개의 사과 구성요소들을 비교 연구하면서 1개, 4개, 5개, 10개의 구성요소들이 포함되는 진술문을 사용하였다. 가장 최근에 이루어진 Hu 등(2018)의 연구에서도 사과는 사과 없음과 5개의 구성요소를 포함하는 사과진술문으로 구분하였다(표 1 참고).

1) 연구자에 따라서 사과의 구성요소들은 사과의 방법들 또는 사과의 전략들로 설명되기도 한다.

표 1. 다양한 사과의 구성요소들

출처: 구성요소들의 개수	사과 구성요소들					
	1	2	3	4	5	6: 기타
Olshtain & Cohen(1983): 5개	사과의 명시적 표현	책임 인정	보상 제시	재발 방지 약속		상황 설명
김호 & 정재승(2011): 6개	후회 표현	책임 인정	보상과 개선의지	재발 방지 약속	용서 요청	미안한 것을 구체적으로 표명
Chapman & Thomas (2006/2012): 5개	후회 표현	책임 인정	보상	진실한 뉘우침 (재발 방지)	용서 요청	
Fehr & Gelfand (2010): 3개	공감 표현	규범 위반 인정	보상			
Hu, Cotton, Zhang, & Jia(2018): 5개	후회 표현	잘못 인정, 책임인정	보상	재발 방지 약속		
Lazare(2004/2010): 4개	후회 표현	잘못 인정	보상			해명
Ohbuchi, Kameda, & Agarie(1989): 7개	후회 표현, 미안하다고 말함, 배려 표현	책임 인정		개선 약속	용서 요청	설명

주. Olshtain과 Cohen(1983)은 CCSARP(Cross Cultural Speech Act Realization Project)를 활용하여 범문화적으로 존재하는 사과 전략의 유형을 5가지로 분류하였다(유경애, 2013에서 재인용). 김호와 정재승(2011)은 보상과 개선 의지를 함께 언급했지만, 그들이 참고하고 있는 Chapman과 Thomas(2006/2012)의 책에서 개선 의지는 재발 방지를 위한 변화를 계획하고 실행하는 것으로 분류할 수 있다.

우리나라 대학생들을 대상으로 하는 사과 연구들도 모두 진술문을 사용하였다(이미경, 2011; 황성혜, 2014).

아쉽게도 그동안 사과의 구성요소들을 여러 개의 문항을 이용해서 객관적으로 측정하려는 시도는 거의 없었다. 예외적으로 Fehr와 Gelfand (2010)는 구성요소들을 보상, 공감 표현, 사회적 규범위반 인정으로 구분하고 각 구성요소를 구성하는 문항들을 개발하고 타당화하였다. 앞으로 사과 연구가 더욱 과학적으로 발전하기 위해서는 다양한 사과의 구성요소들을 측정하기 위한 객관적인 도구들을 개발하고 타당화하기 위한 노력이 필요하다.

사과의 효과와 사과의 효과에 영향을 미치는 요인들

사과는 어떤 효과가 있을까? 첫째, 사과는 피해자의 상처를 치유하는 데 도움을 준다. 사과는 상처를 받은 후에 피해자가 느끼는 수치심, 불만, 분노 등의 부정적 정서를 감소시켜주고, 가해자에 대한 공격성과 복수와 처벌에 대한 욕구를 없애주어서 용서하는 데 도움을 준다(오영희, 2016; Lazare, 2004/2010; Ohbuchi et al., 1989). 용서에 대한 연구들을 메타분석한 결과 사과와 용서는 .42의 유의한 상관을 가지고 있었다(Fehr et al., 2010). 둘째, 사과는 가해자의 치유에도 도움을 주는데 사과는 가해자의 죄책감, 수치심, 보복에 대

한 두려움을 감소시켜 주고, 손상된 정체성을 회복시켜 준다(오영희, 2016; Darby & Schlenker, 1982; Lazare, 2004/2010). 마지막으로 사과는 인간관계와 사회정의를 회복시켜 준다(Lazare, 2004/2010; Ohbuchi et al., 1989). Lazare(2004/2010)는 “단절된 인간관계의 화해와 복원이야말로 사과 과정의 이상적인 결과다”(p. 19)라고 주장한다. 사과는 사회 규범을 위반한 것에 대한 책임을 인정하고 보상하며 재발을 방지하는 과정을 통해서 사회정의를 회복하는 데도 큰 역할을 한다. 사람들이 용서를 반대하는 이유 중의 하나가 용서를 하면 잘못된 것을 덮어주기 때문에 정의를 실현할 수 없게 된다고 생각하기 때문이다. 그러나 가해자가 제대로 된 사과를 하게 되면 사회정의도 회복되기 때문에 용서와 화해에 큰 도움이 된다.

사과의 효과에 영향을 미치는 요인에는 사과의 정교성, 상처의 심각성, 개인의 특성, 상처의 유형 등이 있다. 첫째, 다양한 사과의 구성요소들을 많이 포함해서 사과가 정교해질수록 사과의 효과는 더 커지는 것으로 나타났다(Darby & Schlenker, 1982; Kirchhoff et al., 2012). Darby와 Schlenker(1982)는 3개의 연령집단(유치원/1학년, 4학년, 7학년)을 대상으로 가상 시나리오 실험을 통해 가해자의 의도, 동기, 사과가 위반행동에 대한 판단에 어떤 영향을 미치는지를 연구하였다. 사과 변인은 4가지 수준으로 측정하였는데, 사과 없음, 형식적 사과(“미안해.”라고 말함), 표준적인 사과(“미안해. 이렇게 돼서 마음이 아파.”라고 말함), 보상적 사과(“미안해. 이렇게 돼서 마음이 아파. 내가 도와줄게.”라고 말함)로 구분하였다. 여기서 형식적 사과는 간단한 후회 표현, 표준적인 사과는 좀 더 깊은 후회 표현, 보상적 사과는 깊은 후회표현에

보상을 더한 사과로 볼 수 있다. 연구결과를 보면 사과가 정교해질수록 참여자들의 부정적 판단은 감소해서 가해자를 덜 비난하고 덜 처벌해야 한다고 응답하였다. 반면에 긍정적인 판단은 더 증가해서 가해자에게 더 호감을 느끼고, 더 좋아하며, 더 용서한다고 보고하였다. 나이가 들어감에 따라 사과의 정교성의 영향이 더 커져서 7학년 집단은 유치원/1학년 집단보다 사과가 더 정교할수록 더 좋은 결과를 낳았다. Kirchhoff 등(2012)이 16-63살까지의 190명을 대상으로 실시한 연구에서도 사과에 더 많은 구성요소들을 포함시켜서 더 정교하게 만들수록 용서가 증가하는데, 특히 심각한 상처일수록 더 효과가 큰 것으로 나타났다.

둘째, 상처의 심각성에 따라 요구되는 사과 방법과 사과의 효과가 달라진다. Schlenker와 Darby(1981; Darby & Schlenker, 1982에서 재인용)는 피해의 결과가 더 심각하고 가해자가 더 책임이 있는 것으로 생각될수록 더욱 정교한 사과가 요구된다고 주장하였다. Ohbuchi 등(1989)도 상처가 심각할수록 피해자의 사과에 대한 욕구가 강해지고, 피해자의 분노와 공격성을 완화시키기 위해서 좀 더 광범위하거나 복잡한 사과가 필요하다고 주장하였다.

셋째, 개인의 특성이 효과적인 사과에 영향을 미칠 수 있다. Chapman과 Thomas(2006/2012)는 사람들이 사용하는 사과의 언어에는 5개의 종류가 있는데, 특히 피해자가 어떤 사과를 원하는지를 파악하고 그것에 맞게 사과해야 효과적이라고 제안한다. Fehr와 Gelfand(2010)는 자기 구성 개념에 따라 사과 방법과 효과가 달라지기 때문에 가해자는 피해자의 자기 구성 개념에 맞는 사과

방법을 사용해야 한다고 주장하였다. 그들의 연구 결과에 따르면 독립적 자기가 강한 사람에게는 보상, 관계적 자기가 강한 사람에게는 공감, 집단적 자기가 강한 사람에게는 사회적 규범위반 인정이라는 사과 방법을 각각 사용할 때 더 용서를 많이 하였다. 이미경(2011)은 의료사고 상황에서 사과와 일반적 신뢰가 분노와 용서에 미치는 영향을 살펴보았는데, 설명 조건보다는 사과 조건에서, 그리고 사과 조건에서도 일반적 신뢰가 높은 집단이 낮은 집단보다 더 분노가 감소하고 용서가 증진되는 것을 발견하였다.

마지막으로 피해자가 받는 상처의 종류도 사과 방법과 사과의 효과에 영향을 미칠 수 있다. 황성혜(2014)는 피해자에게 상처를 주는 위반사건 유형을 물질적 손해와 정서적 상처로 구분하고 위반사건 유형과 사과 유형이 용서에 미치는 영향을 살펴보았다. 그 결과 위반사건 유형과 사과 유형의 상호작용 효과만 통계적으로 유의했는데, 보상이 포함된 사과를 받은 집단은 정서적 상처를 받은 경우보다 물질적 손해를 입은 경우에 더 용서를 많이 하였다. 반면에 공감이 포함된 사과를 받은 집단은 위반 사건 유형에 따른 용서의 차이가 없었다.

연구문제

본 연구에서는 학교폭력을 효과적으로 예방하고 치유하기 위해서 어떻게 사과를 효과적으로 활용할 것인지에 대하여 경험적인 기초연구를 실시하고자 한다. 본 연구에서 구체적으로 탐색해보고자 하는 연구문제는 중고등학생들이 친구에게서 심각한 상처를 받았을 때 어떤 사과의 구성

요소들을 원하는지와 사과의 구성요소들과 상처의 치유와의 관계이다.

본 연구에서 사과는 ‘한 개인이 다른 사람에게 상처(피해)를 준 후에 그 상처를 치유하고 관계를 회복하기 위해 사용하는 다양한 활동들’로 정의한다. 그리고 사과 구성요소에 대한 연구결과들을 바탕으로 해서 사과와 관련된 다양한 활동들을 5개의 구성요소로 구분하고 다음과 같이 정의한다. 첫째, ‘후회와 공감 표현’은 가해자가 피해자가 입은 상처에 대해서 공감하고, 그것에 대한 가해자의 죄책감과 고통을 표현하는 것이다. 둘째, ‘책임 인정’은 가해자가 핑계나 변명을 하지 않고 솔직하게 상처에 대한 자신의 잘못과 책임을 인정하는 것이다. 상처나 상황에 대한 자세한 설명도 포함된다. 셋째, ‘보상’은 가해자가 자신이 준 물질적 피해나 정신적 상처를 회복시켜 주기 위해 노력하는 것이다. 넷째, ‘재발 방지 약속’은 가해자가 다시는 상처를 주지 않기 위해서 필요한 조치를 취하는 것이다. 재발 방지를 위한 개선과 변화의 시도들도 포함된다. 마지막으로 ‘용서 요청’은 가해자가 피해자에게 자신의 사과를 받고 용서해달라고 부탁하는 것이다. 각 사과 구성요소의 구체적인 예들은 부록에 제시되어 있다.

상처의 치유는 사과의 효과에 대한 연구에서 가장 많이 활용되고 있는 분노감소, 용서, 관계회복이라는 3가지 준거변인을 통해서 살펴보고자 한다. 분노 감소는 상처를 받고서 가해자에게 느꼈던 분노가 사과를 받은 후에 얼마나 감소하는지로 측정한다. 용서는 사과를 받은 후에 가해자를 얼마나 용서하는지와 가해자에 대한 부정적인 반응(정서, 인지, 행동)을 극복하고 더 나아가서 긍정적인 반응을 보이는 정도로 측정한다(오영희,

2012). 관계회복은 사과를 받고 난 후에 가해자와의 관계가 어느 정도 회복되는지로 측정한다.

앞에서 논의된 사과연구들에서 사과의 방법과 효과는 연령(Darby & Schlenker, 1982)과 상처의 유형(황성혜, 2014)에 따라 달라지는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서는 학년(중학생과 고등학생)과 상처의 유형(물질적 피해와 정서적 상처)에 따른 차이도 함께 분석해 보고자 한다.

보다 구체적으로 연구문제를 기술하면 다음과 같다:

1. 심각한 상처를 받았을 때 중고등학생들이 원하는 사과의 구성요소들은 무엇인가?

1-1. 다섯 가지 사과 구성요소들의 중요도 순위는 어떠한가? 사과 구성요소들의 중요도 순위는 상처의 유형과 학년에 따라 달라지는가?

1-2. 다섯 가지 사과 구성요소들의 활용 정도는 어떠한가? 사과 구성요소들의 활용 정도는 상처의 유형과 학년에 따라 달라지는가?

2. 사과 구성요소들과 상처의 치유는 어떤 관계가 있는가?

2-1. 사과 구성요소들과 분노 감소는 통계적으로 유의한 상관이 있는가?

2-2. 사과 구성요소들과 용서는 통계적으로 유

의한 상관이 있는가?

2-3. 사과 구성요소들과 관계 회복은 통계적으로 유의한 상관이 있는가?

2-4. 사과 구성요소들과 상처치유의 상관은 상처의 유형과 학년에 따라 달라지는가?

방법

참여자

참여자들은 총 680명으로 중학교 1학년 355명, 고등학교 1학년 325명이다. 참여 학생들은 서울과 충청도에 있는 중학교 4개와 고등학교 4개에서 임의표집 하였다. 수집된 723명의 자료 중에서 일부 누락된 응답이 있거나 불성실하게 응답한 자료를 제외해서 총 680명의 자료가 결과분석에 활용되었다. 참여자들의 인구통계학적 분포는 표 2에 제시되어 있다.

측정도구

상처(피해) 시나리오. 본 연구에 활용된 상처 시나리오는 2개로 물질적 피해와 정서적 상처를 준 사건을 다루고 있다. 사과문헌과 중고등학생 8

표 2. 참여자들의 인구통계학적 분포

구분	특성	사례 수	백분율
학년	중학교 1학년	355	52.2
	고등학교 1학년	325	47.8
성별	남자	279	41.0
	여자	401	59.0
거주지역	서울	335	49.3
	충청도	334	49.1
	기타	11	1.6

명과의 1차 예비면담을 거쳐서 중고등학생들에게 심각한 상처를 줄 수 있는 물질적 상황과 정서적 상황으로 시나리오를 구성하였다. 상처가 심각할 수록 피해자의 사과에 대한 욕구가 강해지고, 좀 더 광범위하거나 복잡한 사과가 필요하다(Darby & Schlenker, 1982; Ohbuchi et al., 1989). 이에 따라 본 연구에서는 참여자들이 사과 구성요소들을 최대한 많이 활용하는 것을 알아보기 위해 일부러 심각한 상처를 주는 상황을 만들었다.

물질적 피해 시나리오에서는 같은 반에 속한 친한 친구가 학교에서 휴대폰을 빌려갔다가 물에 빠뜨려서 쓸 수 없게 만들어 버린 사건을 사용하였다. 정서적 상처 시나리오에서는 같은 반 친한 친구가 일요일에 함께 놀자고 약속해 놓고서 갑자기 하루 전에 문자를 보내서 약속을 취소하고 다른 친구들과 영화를 보러 가는 사건을 활용하였다. 상처의 심각성 조작성 점검하기 위하여 중학교 1학년 52명과 고등학교 1학년 54명을 대상으로 예비연구를 실시하여 가해자에게 얼마나 화가 나는지를 0점('전혀 아니다')에서 9점('매우 그렇다')까지의 Likert식 10점 척도로 평정하게 하였다. 그 결과 물질적 피해는 평균 6.88(표준편차 2.03), 정서적 상처는 평균 7.33(표준편차 1.78)이어서 시나리오에서 제시된 두 가지 상처가 상당히 심각한 것으로 나타났다. 시나리오 제시는 참여자간 설계를 이용하여 각 참여자에게 1개의 시나리오만을 제시하였다.

사과 전 분노 척도. 상처의 심각성과 사과 전 분노를 동시에 측정하는 1문항으로 참여자가 상처 시나리오를 읽고 나서 피해자의 입장에서 상처를 준 가해자에게 얼마나 화가 나는지를 평정

한다. “당신은 A에게 얼마나 화가 납니까?”라는 질문에 대해서 참여자는 0점('전혀 아니다')에서 9점('매우 그렇다')까지의 Likert식 10점 척도로 평정한다. '사과 전 분노' 점수 범위는 0점-9점이다.

사과 구성요소 척도. 다섯 가지 사과 구성요소들을 측정하기 위해 본 연구자가 개발한 척도이며 두 개의 하위 척도로 구성되어 있다. 첫 번째 부분은 '사과 구성요소 활용 척도'로 사람들이 5가지 구성요소들을 얼마나 활용하는지를 객관적으로 측정하기 위한 것이다. 본 연구에서는 참여자가 상처 시나리오를 읽은 후에 본인이 피해자라고 가정하고서 각 문항에 제시된 사과 구성요소를 얼마나 원하는지를 1점('매우 그렇지 않다')에서 5점('매우 그렇다')까지의 Likert식 5점 척도로 평정하도록 하였다.

사과 구성요소 활용 척도 문항들에 대한 탐색적 요인분석 결과 참여자들이 원하는 사과 구성요소는 5개가 아니라 2개의 하위요인으로 구분되었다. 1요인인 '보상 요소'는 3개의 보상 문항들만 포함되어 있었다. 2요인인 '보상외 요소'는 보상을 제외한 나머지 4개의 구성요소들을 측정하는 문항들이 포함되어 있으며 총 12문항이었다. 최종 문항은 총 15문항이다. 요인분석 결과에 따라 사과 구성요소 점수는 해당되는 문항점수들을 합쳐서 '총 요소' 점수(범위 5점-75점으로), '보상 요소' 점수(범위 5점-15점), '보상외 요소' 점수(범위 5점-60점)라는 3개의 점수로 계산하였다.

사과 구성요소 활용 척도의 신뢰도를 살펴보면 전체 문항(15문항)의 Cronbach's α 는 .87, '보상 요소'(3문항)의 α 는 .67, '보상외 요소'(12문항)의 α 는 .88이었다. 검사-재검사 신뢰도를 구하기 위해 고

등학생 56명을 대상으로 4주 후에 사과 구성요소 활용 척도를 다시 실시하였다. 검사와 재검사에서 나온 전체 문항 점수들의 상관은 .67이었다. 사과 구성요소 활용 척도의 개발과정은 ‘절차와 자료 분석’에서 자세히 기술하였고, 각 사과 구성요소별 문항의 내용은 부록에 제시되어 있다.

사과 구성요소 척도의 두 번째 부분은 ‘사과 구성요소 중요도 순위 평정 척도’로서 5가지 사과 구성요소들의 상대적 중요도를 순위매기는 것이다. 각 구성요소의 대표적인 예를 1개씩 제시하고 참여자가 주어진 상처 시나리오 상황에서 피해자의 입장이 되어 본인이 중요하다고 생각하는 사과 구성요소를 1순위에서 5순위까지 순서대로 평정하도록 한다. 여기서 제시된 각 구성요소의 예는 다음과 같다: ① “상처(피해)를 줘서 미안하다”고 말한다(후회와 공감 표현); ② 다시는 이런 일이 없을 것임을 약속한다(재발 방지); ③ 상처(피해)를 보상해 준다(보상); “불편한 마음이 풀리면 나를 용서해 줘”라고 말한다(용서 요청); ⑤ 이번 일이 자신의 잘못과 책임이라는 것을 인정한다(책임 인정).

상처 치유 척도. 본 연구에서는 사과를 받은 후 상처가 어느 정도 치유되었는지를 알아보기 위해서 분노 감소, 용서, 관계 회복이라는 3가지 준거를 활용하였다. 첫째, 분노 감소는 가해자가 사과하기 전에 느꼈던 분노가 가해자가 사과한 후에는 얼마나 감소하는지를 보여준다. 이를 위해 사과 전 분노처럼 사과 후 분노를 1문항으로 측정하였다. ‘사과를 받은 당신은 지금 상처를 준 A에게 얼마나 화가 남니까?’라는 질문에 대해서 참여자는 0점(‘전혀 아니다’)에서 9점(‘매우 그렇다’)

까지의 Likert식 10점 척도로 평정한다. ‘분노 감소’ 점수는 사과 전 분노 점수에서 사과 후 분노 점수를 뺀 것으로 범위는 0점-9점이다.

둘째, 용서는 사과를 받은 후에 가해자를 어느 정도 용서하는지를 1문항으로 측정한다. 참여자는 ‘사과를 받은 당신은 지금 상처를 준 A를 얼마나 용서하겠습니까?’라는 질문에 대해서 0점(‘전혀 아니다’)에서 9점(‘매우 그렇다’)까지의 Likert식 10점 척도로 평정한다. ‘용서 1문항’ 점수의 범위는 0점-9점이다.

셋째, 관계 회복은 사과를 받은 후에 어느 정도 관계 회복이 되는지를 1문항으로 측정한다. ‘사과를 받은 당신은 지금 상처를 준 A와 얼마나 관계가 회복될 수 있을까요?’라는 질문에 대해서 참여자는 0점(‘전혀 아니다’)에서 9점(‘매우 그렇다’)까지의 Likert식 10점 척도로 평정한다. ‘관계 회복’ 점수의 범위는 0점-9점이다.

한국형 용서 척도-단축형. 용서를 측정하는 추가 척도로 한국인 용서 척도-단축형을 사용하였다(오영희, 2012). 이 척도는 상처를 준 가해자에 대한 피해자의 부정적인 반응(사고, 정서, 행동)이 감소하고 긍정적인 반응이 증가하는 것을 측정하는 10문항으로 구성되어 있으며 용서를 하면서 피해자 내부에서 일어나는 변화를 보다 심층적으로 측정한다. 각 문항에 대해서 1점(‘매우 그렇지 않다’)에서 5점(‘매우 그렇다’)까지의 Likert식 5점 척도로 평가하도록 되어 있다. ‘용서척도’ 점수의 범위는 5점-50점이다. 오영희(2012)가 보고한 이 척도의 신뢰도(Cronbach’s α)는 .87이고, 본 연구에서는 .84이다.

절차와 자료 분석

상처 시나리오와 사과 구성요소 척도를 개발하기 위해서 다음의 4단계를 거쳤다. 1단계는 상처 시나리오를 개발하는 단계로 사과문헌에서 나온 자료와 중고등학생 8명(중학교 1학년 4명, 고등학교 1학년 4명)과의 단체면담에서 나온 자료를 참고로 해서 중고등학생들에게 심각한 상처를 줄 수 있는 물질적 또는 정서적 상황을 담고 있는 2개의 시나리오를 만들었다. 2단계에서는 중학교 1학년 52명과 고등학교 1학년 54명을 대상으로 상처 시나리오의 심각성 조사를 점검하고, 각 시나리오 상황에서 피해자가 원하는 다양한 사과 구성요소들을 조사하였다. 3단계에서는 사과와 용서 구하기 문헌, 2단계에서 얻은 중고등학생들의 자료 등을 바탕으로 해서 사과 구성요소 활용 척도의 예비문항을 개발하였다. 사과의 5가지 방법별로 6개씩 총 30개의 문항을 만들었다.

4단계는 예비문항들에 대한 타당도를 검증하는 단계로 안면타당도와 내용타당도를 모두 점검하였다. 안면타당도를 살펴보기 위해 중고등학생 8명과 단체면담에서 사과 구성요소 활용 척도의 각 문항이 해당되는 사과 구성요소를 얼마나 잘 대표하고 있는지를 5점 척도를 이용해서 평정하도록 하였다. 내용타당도를 알아보기 위해서 용서에 대한 논문으로 박사학위를 받고 10년 이상 용서연구를 하고 있는 용서전문가 3명에게 각 문항이 해당되는 사과 구성요소를 얼마나 잘 대표하고 있는지를 5점 척도로 평가하게 하였다. 이러한 과정을 거쳐서 일부 문항은 수정하고 10개의 문항은 삭제하였다. 그 결과 사과 구성요소 활용 척도는 5개의 사과 구성요소별로 4개 문항씩 총 20

문항이 되었다.

최종 설문지는 상처 시나리오, 사과 전 분노 척도, 사과 구성요소 척도, 한국인 용서 척도-단축형, 상처 치유 척도의 순으로 구성하였다. 2017년 11월과 12월에 서울과 충청도에 있는 8개의 중고등학교에 소속된 학생들을 임의 표집 하고 교실에서 설문지를 작성하도록 하였다. 설문지 작성에 걸리는 시간은 10-15분이었다.

자료분석은 SPSS Windows 24.0을 이용하였고, 통계방법은 평균, 표준편차, 빈도분석, χ^2 , Cronbach's α , 요인분석, 분산분석, 상관분석 등을 사용하였다.

결 과

본 연구에 사용된 모든 변인에 대해서 거주지에 따른 일원분산분석을 실시한 결과 유의한 차이가 없었다. 따라서 서울과 충청도 지역 학생들의 자료를 합쳐서 결과분석에 사용하였다.

상처 시나리오에 제시된 상처의 심각성 분석

상처 시나리오에 제시된 상처가 참여자들에게 얼마나 심각한 상처를 주는지를 알아보기 위해서 전체 참여자들의 사과 전 분노 점수(범위 0-9점)의 평균을 구했더니 6.73(표준편차 1.92)으로 나타나서 상처가 상당히 심각한 것으로 나타났다. 상처의 심각성에서 시나리오, 학년, 성별에 따른 차이가 나타나는지를 알아보기 위해 사과 전 분노 점수에 대해서 삼원분산분석(시나리오, 학년, 성별)을 실시하였다. 그 결과 시나리오에 따른 주효과, $F(1, 680) = 8.78, p < .01$, 그리고 성별에 따

른 주효과가 유의하게 나타났다, $F(1, 680) = 18.79, p < .001$. 독립변인들 간에 상호작용 효과는 없었다. 시나리오에 따른 차이를 살펴보니 물질적 피해 집단(평균 6.93, 표준편차 1.78)은 정서적 상처 집단(평균 6.54, 표준편차 2.03)보다 사과 전 분노 점수가 유의하게 더 높았다. 그리고 여학생(평균 6.99, 표준편차 1.59)이 남학생(평균 6.36, 표준편차 2.27)보다 사과 전 분노 점수가 더 높았다. 이 결과는 시나리오에 제시된 상처에 대해서 물질적 피해의 경우에, 그리고 여학생의 경우에 더 심각하게 생각하고 있음을 보여준다.

다섯 가지 사과 구성요소의 중요도 순위에 대한 분석

본 연구에서는 피해자가 원하는 사과 구성요소들의 상대적 중요도를 살펴보기 위해서 참여자들에게 각 사과 구성요소의 대표적인 예를 1개씩 제시하고, 1순위에서 5순위까지 중요도를 평가하게 하였다. 1순위에서 5순위까지 평가된 사과 구성요소에 대해서 빈도분석 한 결과를 보니 각 순위에서 가장 높게 나타난 사과 구성요소가 1순위에서 나타난 사과 구성요소의 순서와 대체로 유사하였다. 따라서 결과를 좀 더 간명하게 살펴보

고, 더 나아가서 참여자들이 가장 중요하게 생각하는 사과 구성요소가 무엇인지를 알아보기 위해서 참여자들이 1순위로 평정한 사과 구성요소의 순서와 비율만을 표 3에 제시하였다.

표 3에서 참여자들이 가장 중요하다고 평가한 사과 구성요소의 순서를 살펴보면 상처 전체에서는 책임 인정(50.0%), 후회와 공감표현(27.0%), 보상(13.1%), 재발 방지 약속(6.5%), 용서 요청(3.4%)의 순으로 나타났다. 1순위인 책임 인정의 비율이 50%나 되어서 가해자가 자신의 잘못과 책임을 인정하는 것이 매우 중요한 것임을 알 수 있다.

상처의 유형에 따라 가장 중요하다고 생각하는 사과 구성요소가 달라지는지 알아보기 위해서 χ^2 분석을 실시한 결과 상처의 유형에 따른 유의한 차이가 있었다, $\chi^2(4, N = 680) = 92.09, p < .001$. 상처의 유형별로 구성요소의 중요도를 살펴보면 가장 차이가 나는 것은 보상이다. 물질적 피해에서는 보상의 중요도가 3위이고 비율도 24.1%이지만, 정서적 상처에서는 보상의 중요도는 가장 낮은 5위이고 비율도 2.6%에 불과하다.

학년에 따른 중요도 순위의 차이를 살펴보기 위해 χ^2 분석을 한 결과 유의한 차이가 없었다. 즉, 중학생과 고등학생들이 응답한 사과 구성요소

표 3. 사과 구성요소들의 상대적 중요도

상처의 유형	사과 구성요소 (%)				
상처 전체	책임 인정 (50.0%)	후회/공감 표현 (27.0%)	보상 (13.1%)	재발 방지 (6.5%)	용서 요청 (3.4%)
물질적 피해	책임 인정 (41.3%)	후회/공감표현 (30.1%)	보상 (24.1%)	재발 방지 (2.4%)	용서 요청 (2.1%)
정서적 상처	책임 인정 (58.5%)	후회/공감표현 (23.9%)	재발 방지 (10.4%)	용서 요청 (4.6%)	보상 (2.6%)

주. 1순위에 대한 빈도분석. 전체 $N = 680$, 물질적 피해 집단 $N = 333$, 정서적 상처 집단 $N = 347$.

의 중요도 순위와 비율은 유사하였다.

다섯 가지 사과 구성요소의 활용에 대한 분석

본 연구에서는 다양한 사과 구성요소의 활용을 보다 세밀하게 살펴보기 위해서 5가지 사과 구성요소별로 4개의 문항을 개발하여 총 20문항으로 구성된 사과 구성요소 활용 척도를 만들었다. 먼저 사과 구성요소 활용 척도가 어떻게 구성되어 있는지를 알아보기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인분석 결과 표본의 적합성을 알아보는

KMO(Kaiser-Meryer-Olkin) 지수는 .87로서 좋은 것으로 나타났고, 구형성 검증을 위한 Barlett 검증 결과는 요인분석을 하기에 적합한 것으로 판단되었다, $\chi^2(190, N = 680) = 4119.11, p < .001$.

척도의 적절한 요인의 수를 알아보기 위해 최대우도(maximum likelihood)방식을 활용하여 요인을 추출하였는데, 초기 고유치(eigen value)가 1 이상인 요인이 4개로 나왔다. 그러나 Scree 도표, 설명변량, 그리고 해석의 적절성 등을 함께 고려해 볼 때 2요인으로 보는 것이 적절하다고 판단되었다. 특히 보상을 제외한 구성요소들 간의 상

표 4. 사과 구성요소 활용 척도에 대한 탐색적 요인분석 결과

문항 내용(사과 구성요소)	요인 1	요인 2
요인 1: 보상 요소		
1. 상대방이 좋아하는 선물을 해 준다. (보상)	.95	.16
2. 맛있는 음식을 사주면서 화가 난 마음을 달래준다. (보상)	.65	.16
3. 상처(피해)를 보상해 준다. (보상)	.39	.21
요인 2: 보상 외 요소		
4. “다시는 상처(피해)를 주지 않게 더욱 조심하겠다.”고 말한다. (재발 방지 약속)	.20	.72
5. “나 때문에 기분이 나쁘고 화가 많이 났지.”라고 말하면서 상대방의 속상한 마음을 이해해준다. (공감/후회 표현)	.13	.68
6. “앞으로는 더 신중하게 생각하고 행동하겠다.”고 말한다. (재발 방지 약속)	.12	.65
7. “나 때문에 속상했을 것을 생각하니 마음이 아프다.”고 말한다. (공감/후회 표현)	.27	.65
8. “사과하고 싶은 내 진심을 알아주었으면 좋겠다.”고 말한다. (용서 요청)	.20	.64
9. “내가 조심하지 않아서 이런 일이 생겼어.”라고 말한다. (책임 인정)	.21	.61
10. 힘들겠지만 화를 풀어달라고 부탁한다.(용서 요청)	.24	.58
11. “내 사과를 받아주겠니?”라고 말한다. (용서 요청)	.12	.56
12. “다음부터 절대 안 그럴게.”라고 말한다. (재발 방지 약속)	.27	.55
13. “상처(피해)를 줘서 미안하다.”고 말한다. (공감/후회 표현)	.15	.53
14. 잘못을 저지른 이유를 솔직하게 말해준다. (책임 인정)	.09	.47
15. 이번 일이 자신의 잘못과 책임이라는 것을 인정한다. (책임 인정)	.04	.42
고유치	2.16	3.64
설명변량	14.40%	24.24%
누적설명변량	14.40%	38.64%

관이 높아서 해석하는 데 어려움이 많았다. 요인수를 2개로 지정하고 사각회전시킨 다음에 두 요인에 모두 높게 부하되거나 .30 이하의 요인부하량을 보이는 문항 5개를 제거하니 총 15문항이 남게 되었다. 최종문항에 대한 요인분석 결과 표 4에 제시되어 있다.

표 4를 보면 1요인은 ‘보상 요소’ 요인으로 보상을 측정하는 3개 문항으로 구성되어 있다. 1요인의 고유치는 2.16이고, 설명변량은 14.40%이다. 2요인은 ‘보상외 요소’ 요인으로 5개의 사과 구성요소 중에서 보상을 제외한 4개의 구성요소를 측정하는 12개의 문항들이 포함되어 있다. 2요인의 고유치는 3.64이고, 설명변량은 24.24%이다. 2요인은 두 요인의 총 설명변량은 38.64%이며, 두 요인의 상관은 .27이다.

이 결과는 객관식 문항들을 사용해서 학생들이

원하는 사과 구성요소들을 측정하였을 때 사과 구성요소는 5가지가 아니라, 보상과 보상외 요소라는 2요인으로 구분된다는 것을 보여준다. 이 결과에 따라 사과 구성요소 점수는 해당되는 문항들의 점수들을 합쳐서 ‘총 요소’ 점수(범위 5점-75점으로), ‘보상 요소’ 점수(범위 5점-15점), ‘보상외 요소’ 점수(범위 5점-60점)라는 3개의 점수로 계산하였다.

먼저 학생들이 원하는 요인들이 차이가 있는지를 비교해 보기 위해서 2개의 요인점수를 해당 문항수로 나눈 평균점수를 구하였다. 보상의 요소 평균 점수(평균 3.67, 표준편차 0.71)는 보상외 요소 평균 점수(평균 2.83, 표준편차 1.01)보다 더 높았는데, 대응표본 *t* 검증을 통해 차이를 검증해 본 결과 통계적으로 유의하였다, $t(679) = 19.62, p < .001$. 즉, 학생들은 보상의 요소가 포함된 사과를

표 5. 사과 구성요소 점수들에 대한 공분산분석

종속변인	독립변인	df	MS	F
총 요소	사전분노 1문항(공분산)	1	555.00	6.11*
	상처	1	1293.98	14.24***
	학년	1	308.75	3.40
	상처 * 학년	1	2.95	.03
보상 요소	사전분노 1문항(공분산)	1	2.86	.35
	상처	1	602.69	72.77***
	학년	1	37.96	4.58*
	상처 * 학년	1	23.69	2.86
보상외 요소	사전분노 1문항(공분산)	1	477.59	6.61**
	상처	1	132.67	1.84
	학년	1	130.75	1.81
	상처 * 학년	1	10.80	.15

주. 표 6을 보면 가해자가 사과하기 전에 피해자가 느꼈던 분노 점수는 총 요소 점수와 보상외 요소 점수와 유의한 상관이 있었다. 따라서 사과 전 분노 점수를 공분산으로 통제하고 나서 이원분산분석을 실시하였다. 전체 $N = 680$.

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

보상보다 더 많이 원하고 있었다.

상처의 유형과 학년에 따라 원하는 요인 점수에 차이가 있는지를 살펴보기 위해서 3가지 사과 구성요소 점수에 대한 공분산분석을 실시하였다. 표 5를 보면 총 요소 점수를 분석한 결과 상처의 유형에 따른 주효과만 유의하게 나타났다, $F(1, 680) = 14.24, p < .001$. 상처의 유형별로 평균을 비교해 보니 물질적 피해 집단(평균 53.96, 표준편차 8.99)은 정서적 상처 집단(평균 51.08, 표준편차 10.12)보다 평균이 더 높았다. 즉, 참여자들은 정서적 상처를 받았을 때보다 물질적 피해를 받았을 때 총 사과를 더 많이 받고 싶어 했다.

사과 구성요소 요인별로 더 자세하게 분석해 본 결과 보상 요소 점수에서는 상처의 유형에 따른 주효과와 학년에 따른 주효과가 나타났고, 상호작용효과는 나타나지 않았다. 보다 구체적으로 살펴보면 상처의 유형에 따른 주효과는 통계적으로 유의하였다, $F(1, 680) = 72.77, p < .001$. 평균 차이를 비교해 보니 물질적 피해 집단(평균 9.47, 표준편차 2.81)은 정서적 상처 집단(평균 7.60, 표준편차 2.96)보다 평균이 더 높았다. 또한 학년에 따른 주효과도 유의하였다, $F(1, 680) = 4.58, p < .05$. 학년별 평균을 살펴보니 고등학생(평균 8.70, 표준편차 3.16)이 중학생(평균 8.34, 표준편차 2.90)보다 더 보상을 많이 원하고 있었다. 반면에 보상 외 요소 점수에서는 상처의 유형과 학년에 따라 어떤 유의한 차이도 나타나지 않았다.

상처의 유형과 학년에 따른 차이를 분석한 결과를 요약하면 참여자들은 물질적 피해를 받았을 때 더 많은 사과를 원했는데, 특히 보상을 더 많이 원하고 있었다. 또한 고등학생들은 중학생들보다 보상을 더 많이 원하고 있었다.

사과 구성요소와 상처 치유와의 관계

사과 구성요소와 상처 치유와의 관계를 알아보기 위해서 사과 구성요소 활용 척도에서 구한 3가지 요소 점수들과 상처 치유 점수들(분노 감소, 용서, 관계 회복)의 상관을 구해 보았다. 표 6에서 보는 것처럼 가해자가 사과하기 전에 느꼈던 분노는 일부 사과 구성요소 변인들과 상처 치유 변인들과 유의한 상관이 있었다. 따라서 상관분석은 사과 전 분노 점수가 미치는 영향을 통제된 부분 상관분석을 사용하였다.

표 6에서 변인들 간의 상관계수를 살펴보면 사과의 총 요소는 분노 감소와 .14, 한국인 용서 척도와 .14, 용서 1문항과 .21, 관계 회복과 .27의 상관을 가지고 있으며, $p < .001$ 의 수준에서 모두 통계적으로 유의하였다. 사과 구성요소의 요인별로 상처 치유와의 관계를 살펴보면 보상외 요소는 상처 치유 변인들과 .14 ~ .24의 상관을 가지고 있으며 $p < .001$ 의 수준에서 모두 통계적으로 유의하였다. 반면에 보상 요소는 분노 감소와는 .03, 용서 척도와는 .00, 용서 1문항과는 .05로 상관이 없거나 매우 낮았다. 오직 관계 회복하고만 .16, $p < .001$, 의 유의한 상관을 가지고 있었다. 요약하면 사과의 구성요소들을 모두 포함한 총 요소 변인은 모든 상처 치유 변인들과 유의한 상관을 가지고 있었다. 사과 구성요소별로 상관을 점검해 보면 보상외 요소는 모든 상처 치유 변인들과 유의한 상관이 있었지만, 보상 요소는 관계 회복하고만 유의한 상관이 있었다.

사과 구성요소와 상처 치유와의 관계가 상처의 유형에 따라 다른지를 알아보기 위해서 상처의 유형별로 상관을 분석해 보았다.

표 6. 연구변인들 간의 상관, 평균, 표준편차, 문항내적일치도

	1	2	2-1	2-2	3	4	5	6
1. 사과 전 분노								
2. 사과 총 요소	.11**							
2-1 보상의 요소	.11**	.95***						
2-2 보상 요소	.05	.51***	.22***					
3. 분노 감소	.55***	.14***	.14***	.03				
4. 한국인 용서 척도	-.19**	.14***	.16***	.00	.60***			
5. 용서 1문항	-.07	.21***	.22***	.05	.47***	.51***		
6. 관계 회복	-.05	.27***	.24***	.16***	.44***	.57***	.58***	
평균	6.73	52.49	43.98	8.51	3.74	35.64	6.50	6.65
표준편차	1.92	9.68	8.55	3.03	2.23	6.94	2.01	1.92
문항내적일치도		.84	.87	.67		.84		

주. 상관계수는 사과 전 분노를 제외하고는 부분상관계수(사과 전 분노를 통제함). 전체 $N = 680$.
 $^*p < .05$. $^{**}p < .01$. $^{***}p < .001$.

표 7. 상처유형별 사과 구성요소와 상처 치유의 상관

	분노 감소	용서 척도	용서 1문항	관계 회복
총 사과 구성요소				
물질적 피해	.08	.12*	.12*	.20***
정서적 상처	.19***	.15**	.27***	.29***
보상의 요소				
물질적 피해	.11	.15**	.14*	.19***
정서적 상처	.18***	.17***	.27***	.28***
보상 요소				
물질적 피해	-.03	-.03	-.02	.08
정서적 상처	.09	.01	.08	.15**

주. 상관계수는 사과 전 분노를 통제한 부분상관계수. 전체 $N = 680$, 물질적 피해 집단 $N = 333$, 정서적 상처 집단 $N = 347$.
 $^*p < .05$. $^{**}p < .01$. $^{***}p < .001$.

표 7을 보면 물질적 피해의 경우에 총 요소는 분노 감소를 제외한 용서와 관계회복과 유의한 상관을 가지고 있었다. 정서적 상처의 경우에 사과 총 요소는 분노까지 포함해서 모든 상처 치유 변인과 유의한 상관을 가지고 있었고, 상관도 물

질적 피해의 경우보다 조금 더 높았다. 상처의 유형에 따른 차이를 사과 구성요소별로 구분해서 상관을 분석해 보니 보상의 요소는 총 요소와 같은 결과를 가져왔다. 이와는 반대로 보상의 경우는 물질적 피해의 경우에는 상처 치유 변인들과

유의미한 상관성이 없었고, 오직 정서적 상처의 경우에만 1개의 상관(보상과 관계회복)이 유의하였다. 요약하면 물질적 피해보다는 정서적 상처에서 사과 구성요소와 상처 치유 변인들 간의 유의한 상관성이 더 많이, 더 높게 나타났다. 특히 보상은 물질적 피해에서는 유의한 상관성이 하나도 없고, 정서적 상처의 경우에 관계회복하고만 유의한 상관성이 있었다.

학년에 따라 사과의 구성요소들과 상처 치유 변인들의 상관성이 달라지는지를 알아보기 위해 학년별로 상관을 구해보았다. 그 결과 중학생과 고등학생들은 유사한 상관을 보였다.

논 의

본 연구에서는 우리나라에서 최초로 다섯 가지 사과의 구성요소들을 조작적으로 정의하고, 중고등학생들이 심각한 상처를 입었을 때 어떤 사과 구성요소들을 원하는지와 사과의 구성요소들과 상처치유와는 어떤 관계에 있는지에 대해서 탐색해 보았다.

본 연구의 결과를 요약해 보면 다음과 같다. 첫째, 중고등학생들이 심각한 상처를 입었을 때 어떤 사과의 구성요소들을 원하는지는 두 가지 방법을 통해 살펴보았다. 한 가지 방법은 참여자들이 가장 중요하다고 평가한 사과 구성요소의 순서를 보는 것으로 그 결과는 책임 인정(50.0%), 후회/공감 표현(27.0%), 보상(13.1%), 재발 방지(6.5%), 용서 요청(3.4%)의 순으로 나타났다. 책임 인정이 50%나 된다는 것은 피해자는 가해자가 사과를 할 때 자신의 책임이나 잘못을 인정하는 것을 매우 중요하게 생각한다는 것을 보여 준다.

다른 방법은 객관적인 사과 구성요소 활용 척도를 이용해서 참여자들이 원하는 사과 구성요소들의 활용도를 분석해 보는 것인데 이 척도에서 사과 구성요소들은 5개가 아니라 2개의 요인으로 구분되었다. 1요인은 ‘보상 요소’로 보상 문항들만 포함되었다. 2요인은 ‘보상외 요소’로 보상을 제외한 나머지 4개의 사과 구성요소 문항들이 포함되었다. 두 요인 점수의 차이를 검증해 본 결과 학생들은 보상보다 보상외 요소를 더 많이 원하는 것으로 나타났다.

둘째, 사과 구성요소들과 상처 치유 변인들과의 관계를 요약해 보면 총 사과 구성요소는 분노 감소, 용서, 관계 회복과 모두 유의한 상관을 가지고 있었다. 사과 구성요소 요인별로 더 자세히 점검해 보면 보상외 요소는 모든 치유 변인들과 유의한 관계가 있지만, 보상 요소는 관계회복하고만 유의한 관계가 있었다.

셋째, 본 연구에서는 상처의 유형과 학년에 따라 참여자들이 원하는 사과 구성요소들이 달라지는지와 사과 구성요소들과 상처의 치유와의 관계가 달라지는지도 함께 살펴보았다. 연구 결과 학생들은 물질적 피해에서 보상을 더 많이 원하고 있었고, 고등학생보다 중학생들이 보상을 더 많이 원하고 있었다. 그리고 사과 구성요소들과 상처 치유와의 유의한 상관관계는 상처 유형에 따른 차이만 나타났는데 물질적 상처보다는 정서적 상처에서 유의한 상관성이 더 많고 상관도 더 높았다. 즉, 정서적 상처의 경우에 사과가 더 좋은 결과를 가져 왔다. 특히 보상은 물질적 피해에서는 유의한 상관성이 하나도 없고, 정서적 상처의 경우에 관계회복하고만 유의한 상관성이 있었다.

피해자가 사과할 때 다양한 사과 구성요소를

많이 사용할수록 더 많은 긍정적인 효과를 가져 온다는 본 연구의 결과는 기존 연구결과들과 일치한다(Darby & Schlenker, 1982; Ohbuchi et al., 1989). 그러나 보상의 효과에 대해서는 기존 연구들과 차이가 있다. 본 연구에서 보상은 상처 치유 변인들과 거의 상관이 없었다. 더 자세히 살펴보면 보상은 분노감소와 용서와는 거의 상관이 없고, 유일하게 정서적 상처의 경우에 관계 회복하고만 유의한 상관이 있었다. 그러나 Fehr와 Gelfand(2010)의 연구에서 보상은 용서와 .37의 유의한 상관을 가지고 있었다. 그리고 황성혜(2014)는 위반사건 유형(물질적 손해 또는 정서적 상처)과 사과 유형(보상 또는 공감표현 사과문)이 용서에 미치는 영향을 연구하였는데, 물질적 피해의 경우에만 보상의 결과가 유의하고 정서적 상처의 경우에는 사과 구성요소에 따른 차이가 나타나지 않았다.

보상의 효과에 대해서 이렇게 비일관적인 연구 결과가 나타난 이유 중의 하나는 각 연구에서 사용한 측정도구의 차이 때문일 수 있다. 본 연구에서는 피해자의 입장에서 보상을 원하는지를 3문항으로 측정하였고, 보상 외에도 다른 4가지 사과 구성요소들을 함께 측정하였다. 그리고 요인분석 결과에 따라 4개의 사과 구성요소를 합친 보상의 요소와 보상 요소의 차이를 비교하였다. 그래서 보상의 효과가 상대적으로 축소되어서 평가될 수도 있다. 이와 달리 Fehr와 Gelfand(2010)는 사과문을 활용하였는데, 참여자내 설계를 통해 각 참여자에게 보상, 공감, 사회적 규범 위반 인정 사과문을 모두 제시하고 용서와의 관계를 살펴보았다. 그래서 상대적으로 보상의 결과가 본 연구에 비해서 더 크게 나타날 수도 있다. 황성혜(2014)의

경우에는 보상을 포함한 사과문과 공감을 포함한 사과문을 측정도구로 사용하였는데, 사과문의 내용을 자세히 살펴보면 보상이 포함된 사과문에는 보상 외에도 책임 인정과 후회 표현이 포함되어 있고, 공감이 표현된 사과문에는 보상이 빠지고 책임인정, 후회표현, 공감표현이 들어가 있다. 따라서 황성혜의 연구에서는 보상이 포함된 사과문이 더 정교한 사과여서 용서와 더 관련이 있는 것으로 나타난 것일 수도 있다.

앞으로 보상의 효과에 대해서는 더 심층적인 비교 연구가 필요하다. 그럼에도 불구하고 본 연구의 결과는 보상과 다른 사과 구성요소들이 구분되며, 피해자들이 원하는 사과의 구성요소는 보상보다는 보상의 요소이며, 더 나아가서 보상보다는 보상의 요소를 포함하는 사과가 용서와 관계 회복이라는 좋은 결과를 가져온다는 것을 보여준다. 이러한 연구 결과는 학교폭력 이해당사자들(학생, 학부모, 교사 등)이 진심으로 원하는 해결 방법은 보복적 처벌이나 금전 피해 배상이 아니라 가해자의 진지한 반성과 사과라는 연구 결과(김은경, 이호중, 2006)에 대한 경험적 증거를 제공해 주는 것이다. 피해자들이 보상을 원하기는 하지만, 용서와 관계회복과 같은 근본적인 상처의 치유를 위해서는 책임인정, 후회와 공감표현, 재발 방지 약속, 용서 요청과 같은 다른 사과 구성요소를 함께 사용하는 것이 꼭 필요하다.

앞에서 기술했듯이 학교폭력에 대한 예방과 대책을 다루고 있는 학교폭력예방방법에서는 가해학생에 대한 1단계 조치로 '피해학생에 대한 서면사과'를 요구한다. 그런데 실제 학교 상황에서는 가해자가 사과를 거부하는 경우도 있고, 가해자의 무성의한 사과 때문에 피해자와 가족들이 더욱

분노하고 사태가 악화되는 경우도 생겨나고 있다. 이처럼 힘든 상황이 발생하는 이유는 학교에서 사과에 대한 체계적인 교육이 이루어지지 않았기 때문이다.

최근에는 학교폭력예방법 등을 통한 ‘처벌 위주’의 정부 대책이 오히려 상황을 악화시키며 그 결과 상처받는 학생과 학부모들이 점점 늘어나고 있다는 문제가 제기되고 있다. 특히 문제가 되는 것은 학교폭력 사안에 대한 학교폭력위원회의 심의 결과를 학교생활기록부에도 기록하게 한 현행 제도 때문에 ‘징계→불복→재심 청구→행정소송(행정심판)’의 악순환이 거듭되고 있다는 것이다(황춘화, 홍석재, 2018). 그래서 교육 전문가들은 학교폭력 예방대책의 방향을 ‘처벌 위주’에서 ‘관계회복’으로 전환해야 한다고 제안한다(김은경, 2009; 김은경, 이호중, 2006; 황춘화, 홍석재, 2018).

처벌보다는 관계회복에 초점을 두는 것은 회복적 사법이다. 회복적 사법에서는 학교폭력과 관련된 당사자들이 함께 모여서 학교폭력 때문에 생겨난 손해를 원상회복시키고, 더 나아가서 화해와 안전을 촉진시키려고 한다(Zehr, 2005/2010). 회복적 사법은 학교폭력과 관련된 당사자들뿐만 아니라 학교라는 전체 공동체의 회복까지 촉진시켜 주기 때문에 처벌위주의 응보적 사법보다 학교폭력에 대해 더욱 바람직한 접근이라고 볼 수 있다(김은경, 2009; 김은경, 이호중, 2006).

회복적 사법의 가장 핵심적인 과정은 가해자의 용서구하기, 피해자의 용서하기, 화해하기의 순서로 진행된다(오영희, 2016). 특히 사과로 대표되는 가해자의 용서구하기는 회복적 사법의 시작이며, 이후에 피해자가 용서하고 서로 화해하게 되는

촉진제로서 매우 중요한 역할을 한다. 학교폭력이 발생하고 난 후에 먼저 가해자가 잘못을 인정하고 후회하면서 진심으로 사과하면 상처를 받은 피해자도 용서하기가 쉬워지고, 이후에 서로 간에 신뢰를 회복하면서 화해를 할 수 있게 된다.

이처럼 학교폭력을 효과적으로 예방하고 치유하기 위해서 사과가 매우 중요함에도 불구하고 우리나라에서는 사과에 대한 심리학적인 연구가 거의 없었다. 본 연구는 우리나라에서 최초로 중고등학생들을 대상으로 5가지 사과 구성요소를 조작적으로 정의하고 사과 구성요소들이 어떻게 활용되는지와 사과 구성요소들과 상처의 치유는 어떤 관계에 있는지를 경험적으로 연구했다는 점에서 큰 의의가 있다.

본 연구의 결과가 주는 시사점은 학생들이 다양한 사과의 구성요소들을 함께 사용할수록 사과의 효과는 증가되며, 특히 보상보다는 보상외 구성요소들이 사과의 효과를 더욱 증진시킨다는 것이다. 따라서 학생들에게 제공하는 사과에 대한 교육/상담 프로그램에는 중요한 5가지 사과 구성요소가 모두 포함되어야 한다. 또한 중고등학생들이 상대적으로 중요하다고 평가한 사과 구성요소 1위와 2위가 책임인정과 후회/공감 표현이라는 점을 고려하면 가해자는 사과할 때 이 두 가지를 우선적으로 실행하고, 그 이후에 보상을 제공하는 것이 좋다. 그렇지 않고 가해자가 보상에만 초점을 두게 되면 피해자에게 가해자가 진정한 뉘우침이 없이 보상만 하고 상황을 빨리 덮어버리려고 한다는 인상을 주게 되어 오히려 역효과가 날 수도 있다.

마지막으로 본 연구의 제한점과 함께 추후 연구를 위한 방향을 제시해 보면 다음과 같다. 첫째,

본 연구자가 개발한 사과 구성요소 활용척도는 문제가 있다. 본 연구에서는 사과연구에서 최초로 사과의 5가지 구성요소를 객관적으로 측정하고 각 구성요소들과 상처의 치유와의 관계에 대해서 살펴보고 하였다. 그러나 사과 구성요소 활용척도에서 사과의 구성요소는 5개가 아니라 보상과 보상의 요소라는 2개의 요인으로 구분되었고, 총 설명변량도 38.64%로 작았다. 예비 연구에서 학생들에게 각 문항을 구성요소별로 분류하라고 했을 때는 구성요소들을 잘 구분했는데, 본 연구에서 학생들이 원하는 사과 구성요소들을 평정하라고 했더니 보상을 제외한 4가지 구성요소가 합쳐져서 1요인으로 나타났다. 이러한 결과는 아마도 학생들이 사과의 구성요소들을 구분할 수는 있지만, 피해상황에서 가해자로부터 다양한 사과의 구성요소들을 모두 원하기 때문에 나타난 것일 수도 있다. 앞으로 사과 연구가 활성화되기 위해서는 사과 구성요소들을 측정하는 객관적인 측정도구가 필요하기 때문에 타당한 사과 척도를 개발하기 위한 노력이 계속되어야 할 것이다.

둘째, 사과 구성요소들과 상처 치유 변인들과의 관계가 유의하기는 하지만 낮은 상관을 보였다. 사과의 모든 구성요소를 합친 총 요소 점수는 상처 치유 변인들과 .14에서 .27의 상관을 가지고 있었다. 가장 많은 연구가 되어 있는 사과와 용서와의 상관을 비교해 보면 Fehr 등(2010)의 메타분석에서 사과와 용서는 평균 .42의 유의한 상관을 가지고 있었지만 본 연구에서 사과와 용서는 .14에서 .21의 상관을 보였다. 이렇게 낮은 상관이 나타난 이유는 사과 척도의 문제, 중고등학생들의 반응의 진정성, 가상 시나리오의 사용 등으로 추측해 볼 수 있는데 이에 대해서 앞으로 좀 더 정밀

한 분석이 필요하다.

셋째, 분노 감소와 관계 회복을 측정하기 위해서 1문항만을 사용한 것도 문제가 있으며 앞으로 좀 더 신뢰롭고 타당한 척도를 사용할 필요가 있다.

넷째, 본 연구에서는 가상적인 상처 시나리오를 사용하였는데, 실제로 학생들이 현실에서 직면하는 갈등과 사용하는 사과와는 차이가 있을 수 있다. 따라서 학생들이 실제로 직면하는 갈등에서 어떻게 사과하는지를 연구할 필요가 있다.

다섯째, 본 연구에서는 자기보고식 척도를 사용하여 연구대상자들이 얼마나 솔직하게 반응했는지에 대해서는 의문이 제기된다. 특히 사과나 용서와 같이 사회적으로나 종교적으로 바람직한 특성을 측정하는 경우에는 더욱 문제가 될 수 있다. 또한 성인들에 비해서 초·중·고등학생들의 경우에는 설문지에 대한 반응이 성실하지 않은 경우가 많다. 따라서 앞으로 사회적 바람직성이나 성실하지 않는 반응의 영향을 없앨 수 있는 방법을 고안하고, 관찰이나 생리학적인 측정 등과 같은 다차원적인 연구방법을 활용하는 방안을 탐색해 보아야 할 것이다.

여섯째, 사과 구성요소와 사과의 결과에 영향을 미치는 다양한 변인들에 대한 연구가 필요하다. 예를 들어, 앞에서 사람마다 선호하는 사과 구성요소가 다르다고 하였는데, 어떤 개인의 특성이 사과에 영향을 미치는지에 대한 연구가 필요하다.

일곱째, 사과와 용서는 서로 밀접하게 연관되어 있고, 다른 다양한 개인적·상황적 변인들과도 상호작용하는 매우 복잡하고 역동적인 과정이다. 그러나 본 연구는 횡단적 연구이기 때문에 사과와 용서의 역동적이고 인과적인 관계를 탐색할 수

없었다. 따라서 앞으로 다양한 차원에서 횡단적 연구의 한계를 넘어서기 위해 노력해야 할 것이다. 이를 위해서 종단적 연구와 실험 연구 등이 필요하며, 연구대상자를 확대하여 피해자와 가해자를 모두 포함시키는 것도 필요하다.

마지막으로 본 연구의 표집은 임의표집으로 서울과 충청도에 있는 8개 중고등학교의 학생들을 대상으로 하였다. 앞으로 연구대상을 더욱 확대할 필요가 있는데 특히 요즘 초등학교부터 학교폭력이 심각해지고 있기 때문에 초등학생들을 대상으로 한 연구가 필요하다.

참 고 문 헌

- 강인 (2017, 9, 12). “딸의 죽음, 진실을 밝혀 주세요” 전 주서 옥상 투신 여중생 아버지. 뉴스스. <http://vmedia.daum.net>에서 2017, 11, 3 자료 연음.
- 교육과학기술부 (2012). 학교폭력 사안대응 기본지침.
- 김기범, 임효진 (2006). 대인관계 용서의 심리적 과정 탐색: 공감과 사과가 용서에 미치는 영향 분석. 한국심리학회지: 사회 및 성격, 20(2), 19-33.
- 김은경 (2009). 회복적 사법 실천모델의 효과성 연구: 공식소년절차 참여집단과 ‘대화모임’참여집단 간의 비교연구를 중심으로. 형사정책연구, 20(3), 239-272.
- 김은경, 이호중 (2006). 학교폭력 대응방안으로서 회복적 소년사법 실험연구(I). 서울: 한국형사정책연구원.
- 김호, 정재승 (2011). 쿨하게 사과하라. 서울: 에크로스.
- 대구신문 (2017, 1, 5). “미안해”...먼저 사과하고 학교폭력 예방하자. 대구신문. <http://www.idaegu.co.kr>에서 2017, 3, 5 자료 연음.
- 배원섭, 성희자 (2014). 학교폭력 가해학생의 조치에 대한 연구-학교폭력예방법을 중심으로. 사회과학연구, 25(4), 269-287.
- 오영희 (2012). 한국인 용서 척도 단축형의 타당화: 고등학생을 대상으로. 한국심리학회지: 건강, 17(2), 399-413.
- 오영희 (2015a). 한국 대학생의 용서구하기에 대한 조사. 청소년학연구, 22(1), 81-110.
- 오영희 (2015b). 상처의 뒷에서 행복의 꽃 피우기. 서울: 학지사.
- 오영희 (2016). 용서구하기 척도의 개발과 타당화. 한국심리학회지: 건강, 21(3), 549-569.
- 오윤주 (2016, 10, 24). ‘사과 데이’...사과주고 사과하세요. 한겨레. <http://www.hani.co.kr>에서 2017, 3, 5 자료 연음.
- 유경애 (2013). 한국 대학생들의 사과화행 인식과 평가: 공손선이 범문화적 비교 가능성의 탐색. 영어학, 13(3), 601-625.
- 이미경 (2011). 의료사고 상황에서 사과와 일반적 신뢰가 분노와 용서에 미치는 영향. 중앙대학교 석사학위 청구논문.
- 황성혜 (2014). 위반사건 유형과 사과 유형이 용서에 미치는 영향. 중앙대학교 석사학위 청구논문.
- 황춘화, 홍석재 (2018, 8, 1). 학교폭력 해결? 학폭위 때문에 되레 아이들이 멍든다. 한겨레. <http://www.hani.co.kr>에서 2018, 8, 2 자료 연음.
- Chapman, G., & Thomas, J. (2012). 5가지 사과의 언어 [*The five languages of apology*]. (김태곤 역). 서울: 생명의 말씀사. (원전은 2006년에 출판)
- Darby, B. W., & Schlenker, B. R. (1982). Children's reactions to apologies. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43(4), 742-753.
- Fehr, R., & Gelfand, M. J. (2010). When apologies work: How matching apology components to victims' self-construals facilitates forgiveness. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 113(1), 37 - 50.
- Fehr, R., Gelfand, M. J., & Nag, M. (2010). The road to forgiveness: A Meta-analytic synthesis of its situational and dispositional correlates. *Psychological Bulletin*, 136(5), 894-914.
- Hu, M., Cotton, G., Zhang, B., & Jia, N. (2018). The

- influence of apology on audiences' reactions toward a media figure's transgression. *Psychology of Popular Media Culture*. Advance online publication. doi: 10.1037/ppm0000195
- Kirchhoff, J., & Čehajić-Clancy, S. (2014). Intergroup Apologies: Does It Matter What They Say? Experimental Analyses. *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology, 20*(4), 430-451.
- Kirchhoff, J., Wagner, U., & Strack, M. (2012). Apologies: Words of magic? The role of verbal components, anger reduction, and offence severity. *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology, 18*(2), 109-130.
- Lazare, A. (2010). 사과 솔루션 [On apology]. (윤창현 역). 서울: 지안출판사. (원전은 2004년에 출판)
- Ohbuchi, K., Kameda, M., & Agarie, N. (1989). Apology as aggression control: It's role in mediating appraisal of and response to harm. *Journal of Personality and Social Psychology, 56*(2), 219-227.
- Worthington, E. L., Jr. (2006). 용서와 화해 [Forgiving and reconciling]. (윤종석 역). 서울: Ivp. (원전은 2003년에 출판)
- Zehr, H. (2010). 회복적 정의란 무엇인가? [Restorative justice]. (손진 역). 서울: Korean Anabaptist Press. (원전은 2005년에 출판)

원고접수일: 2018년 3월 10일

논문심사일: 2018년 3월 26일

게재결정일: 2018년 9월 4일

An Exploratory Study of Apologies among Middle and High School Students

Young Hee Oh

Department of Psychology, Duksung Women's University

The objective of this study was to explore how apologies can be used effectively for prevention and treatment of school-based violence among middle and high school students. More specifically, the study examined the components of apology students wanted when they are hurt seriously by their friends and how those apology components were related to healing. Criterion variables of healing were anger reduction, forgiveness and relationship restoration. The study sample consisted of 680 middle and high school students. The measures included two harm scenarios, the Anger before Apology Scale, the Apology Components Scale, the Healing Scale, and the Korean Forgiveness Scale-Short Form. Results showed that participants' evaluation of the significant components of an apology were as follows in descending order of their significance: taking responsibility, expressing remorse and empathy, offering compensation, promising forbearance, and a request for forgiveness. Exploratory factor analyses on the Apology Components Scale(ACS) suggested that the ACS had two factors. 'Compensation Component'(CC) included only offering compensation and 'Components except Compensation'(CEC) included four components. Also the students wanted more CEC than CC. Finally, the apology components were significantly correlated with all of criterion variables of healing. Closer examination on the factors related to the apology components showed that CEC had significant correlations with all criterion variables. However, CC had a significant correlation only with relationship restoration.

Keywords: middle and high school students, school violence, apology components, forgiveness, relationship restoration

부 록

각 사과 구성요소별 문항들

사과 구성요소	문항들
후회와 공감 표현	<p>“상처(피해)를 줘서 미안하다.”고 말한다.</p> <p>“나 때문에 기분이 나쁘고 화가 많이 났지.”라고 말하면서 상대방의 속상한 마음을 이해해준다.</p> <p>“나 때문에 속상했을 것을 생각하니 마음이 아프다.”고 말한다.</p>
책임 인정	<p>이번 일이 자신의 잘못과 책임이라는 것을 인정한다.</p> <p>“내가 조심하지 않아서 이런 일이 생겼어.”라고 말한다.</p> <p>잘못을 저지른 이유를 솔직하게 말해준다.</p>
보상	<p>상처(피해)를 보상해 준다.</p> <p>맛있는 음식을 사주면서 화가 난 마음을 달래준다.</p> <p>상대방이 좋아하는 선물을 해 준다.</p>
재발 방지 약속	<p>“앞으로는 더 신중하게 생각하고 행동하겠다.”고 말한다.</p> <p>“다음부터 절대 안 그럴게.”라고 말한다.</p> <p>“다시는 상처(피해)를 주지 않게 더욱 조심하겠다.”고 말한다.</p>
용서 요청	<p>“내 사과를 받아주겠니?”라고 말한다.</p> <p>힘들겠지만 화를 풀어달라고 부탁한다.</p> <p>“사과하고 싶은 내 진심을 알아주었으면 좋겠다.”고 말한다.</p>