

## 대인갈등이 관계 손상에 미치는 영향에 대한 긍정 감정의 조절효과: 조절된 매개 모형\*

오 선 영

서 용 원†

성균관대학교

본 연구는 긍정 감정이 대인갈등의 관계 손상 효과를 완화시킬 가능성을 탐색하였다. 구체적으로, 갈등에서 대립한 상대방 행동의 불공정성이 잔여감정을 통해 상대방과의 관계를 손상시키는 매개 경로를 설정하였고, 이러한 매개 경로의 강도가 긍정 감정에 의해 완화되는 조절된 매개 모형을 제안하였다. 대학생 215명으로부터 수집한 자료를 분석한 결과, 상대방 행위로부터 지각된 불공정성이 잔여감정에 미치는 영향은 긍정 감정의 수준에 따라 달라지며, 잔여감정은 지각된 불공정성과 관계 손상 간의 관계를 매개하는 것으로 나타났다. Hayes(2013)의 검증방식을 사용하여 조절된 매개 효과를 분석한 결과 조건적 간접효과가 존재하였으며, 불공정성 지각이 잔여감정을 매개로 하여 관계 손상에 미치는 간접효과 크기는 긍정 감정이 낮을 때보다 높을 때 약한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 갈등 상황에서 상대방 행동으로부터 지각된 불공정성이 갈등 이후 상대방과의 관계 손상에 미치는 영향을 긍정 감정이 완화시킬 것이라는 본 연구의 모형을 전반적으로 지지하는 결과이다. 마지막으로 본 연구의 시사점을 조직에서 팀 효과성과 관련하여 논의하였으며, 본 연구의 제한점 및 향후 연구 과제를 제시하였다.

주요어 : 갈등, 상호작용 공정성, 긍정 감정, 관계 손상, 회피, 관계 친밀도

\* 사려깊고 건설적이며 세심한 피드백을 주신 익명의 심사위원께 감사드립니다.  
이 논문은 오선영의 박사학위 논문 자료의 일부를 분석한 것임.

† 교신저자 : 서용원, 성균관대학교 심리학과/인재개발학과 교수, suh0419@skku.edu

대인갈등은 가장 빈번하게 발생하는 스트레스 사건으로 심리적, 육체적 안녕감에 영향을 미치는 주요 스트레스 요인이다(Almeida, 2005; Bolger, DeLongis, Kessler & Schilling, 1989; Feldman, Downey, & Schaffer-Neitz, 1999). 예를 들어, 1,483명의 미국 성인을 대상으로 8일 동안 매일 밤 전화 인터뷰를 실시하여 일상생활에서 발생하는 스트레스 요인들에 대한 자료를 수집한 National Study of Daily Experiences 연구에 따르면, 대인갈등은 참여자가 보고한 스트레스 요인들 중 약 50%를 차지하여 가장 높은 발생 빈도를 보였다(Almeida, 2005). 직장인을 대상으로 12주 동안 실시한 연구에서도 일터 내, 외에서 발생하는 대인관계 문제들이 심리적 안녕감을 손상시키는 것으로 확인되었다(Potter, Smith, Strobel, Strobel, & Zautra, 2002). 조직심리 연구들은 일터에서 발생하는 갈등이 직무 스트레스 요인으로 작용하고(Friedman, Tidd, Currall, & Tsai, 2000; Shirom & Mayer, 1993), 팀효과성 및 팀만족을 해치는 부정적인 결과를 초래한다고 보고하였다(De Dreu & Wiengart, 2003; De Wit, Greer, & Jehn, 2012).

조직효과성 측면에서 볼 때 대인갈등의 심각한 역기능은 갈등에서 대립한 상대방에 대해 신뢰감을 떨어뜨리고 심할 경우 관계 철회 및 단절을 가져오는 관계 손상 작용이다. 조직에서 상호신뢰에 기반한 구성원 간의 유대감은 가장 중요한 자원으로 구성원의 조직만족, 조직시민행동, 협력적 행동, 조직몰입 및 성과 등 조직효과성에 중요한 영향을 미친다(Balliet & Van Lange, 2013; Fulmer & Gelfand, 2012). 갈등 사건은 이러한 인간관계 자원을 고갈시키는 원인이 되기도 한다. 대인 간 상호작용에서 발생하는 갈등은 단순히 즉각적이고 일시적인 스트레스를 초래하는 것에 그치

지 않고, 갈등에서 대립한 상대방을 부정적으로 생각하게 하고 상대방과의 상호작용을 회피하게 하는 등 관계를 손상시키는 심각한 결과를 초래할 수 있다(Langfred, 2007).

그러나 신뢰할 수 있는 관계를 형성하고 유지하는 사람들이 갈등을 경험하지 않는 것은 아니다. 실제 조직 장면에서 사람들은 조직 적응 및 사회화 과정에서 타인과 갈등을 겪으면서 사회적 지지의 네트워크를 발달시켜 나간다. 대인간 상호작용에서 갈등은 필연적이며(Tjosvold, 2008), 공고한 사회적 지지의 네트워크는 갈등을 겪으며 진화하고, 더 신뢰할 수 있는 관계로 발전한다. 즉, 갈등이 즉각적인 부정 감정을 수반하더라도 갈등에 의해 항상 관계가 깨지는 것은 아니며, 갈등에 대한 회복탄력성(resilience)이 존재할 수 있다. 따라서 대인갈등이 반드시 관계 손상 효과를 초래하며 관계 발달에 부정적인 영향을 미친다는 단순 설명이 아니라, 갈등이 관계 손상을 일으키는 심리적 과정을 탐색하고 갈등의 관계 손상 작용을 완화시키는 요인을 확인하는 연구가 필요하다.

본 연구는 부정적 갈등 사건 이후 경험하는 긍정 감정이 갈등 사건의 관계 손상 작용을 완화시킬 가능성을 검증하고자 한다. 긍정 감정에 대한 최근 연구들은 긍정 감정이 스트레스 요인의 부정적 작용을 완화시킨다는 증거를 보고하였다(Tugade & Fredricson, 2007). 감정의 속성 중 하나는 ‘일시적인 역동성(temporary dynamics)’(Davidson, 1998)으로, 시간이 지남에 따라 감정은 변하고 나중에 일어난 사건에 의해 발생한 감정에 희석되기도 한다(Verduyn, Delvaux, Coillie, Tuerlinckx, & Van Mechelen, 2009). 지금까지 개인의 스트레스에 대한 적응과 안녕감과 관련하여 긍정 감정 경험에 기반

한 심리적 회복탄력성(resilience)에 대한 연구가 이루어져왔다(Fredrickson, Mancuso, Branigan, & Tugade, 2000). 그러나 긍정 감정의 효과를 대인 간 관계 유지 및 발달에서 논의한 연구는 없었다. 따라서 본 연구는 갈등 사건이 갈등에서 대립했던 상대방과의 관계 손상에 미치는 영향을 완화시키는 요인으로 긍정 감정의 효과를 검증하고자 한다.

요약하면, 본 연구의 목적은 첫째, 갈등 사건의 관계 손상 효과를 갈등에서 대립한 상대방의 행동에 대해 (불)공정성 평정으로 분석하고, 둘째, 지각된 불공정성이 상대방에 대한 잔여감정을 통해 상대방과의 관계 손상으로 전이되는 감정적 매개 과정을 설정하고, 셋째, 이러한 매개 과정이 긍정 감정에 의해 완화되는 조절된 매개 모형을 검증하고자 한다. 이를 통해 본 연구는 어떻게 갈등이 관계 손상을 초래하는지, 갈등의 관계 손상 작용에 대한 완충적 기제는 무엇인지를 확인함으로써 조직에서 효과적인 갈등 관리에 대한 이해의 폭을 넓히는데 기여하고자 한다.

갈등의 감정적 원천으로서의 (불)공정성 지각과 관계 손상(부정적 성격 판단, 회피 의도, 친밀감 손상)

본 연구는 갈등 사건이 초래하는 감정적 효과(emotional consequences)를 갈등 상황에서 지각된 (불)공정성으로 접근하고자 한다. 지각된 불공정성이란 타인과의 상호작용에서 자신의 감정이나 욕구가 상대방으로부터 존중받지 못한다고 느끼거나 자신의 자존감을 손상시키는 상대방의 예의없는 행동을 경험하는 것을 말한다(Mikula, Petrik, & Tanzer, 1990). 사람들은 자신이 타인으로부터 존중받을 권리가 있다고

여기고, 이러한 믿음에 위배되는 타인의 무례한 대우(disrespect)를 불공정성으로 지각한다(Miller, 2001). 일상생활에서 사람들은 절차공정성이나 분배공정성과 관련된 불공정함을 경험하기보다, 대인상호작용에서 상대방이 자신을 대하는 방식에서 불공정함을 더 많이 경험한다(Mikula, Petrik, & Tanzer, 1990).

갈등 상황에서 상대방의 행동으로부터 지각된 불공정성은 갈등의 감정적 원천으로 작용할 수 있다. 감정에 대한 인지적 평정(cognitive appraisal) 이론(Lazarus, 2006a, 2006b; Park, 2010)에 따르면, 어떤 한 사건에 대한 감정적 반응은 그 사건을 어떻게 해석하는지 즉, 그 사건에 대한 의미적 이해 과정(meaning making)을 통해 결정된다. 감정은 우리의 삶에서 무엇이 일어나고 있는가에 대한 해석과정의 결과물로, 직면한 사건을 해석하고 의미를 부여하는 인지적 과정은 그 사건이 일으키는 감정적 반응을 결정한다. 인지적 평정 이론은 두 가지 평정 과정을 제안하였다(Folkman, 1984; Folkman, Lazarus, Dunkel-Schetter, DeLongis, & Gruen, 1986; Park & Folkman, 1997). 첫째, 일차적 평정은 자기 관련성(ego involvement) 지각이다. 개인적 가치나 목표 또는 믿음 체계(belief systems) 등과 같은 자기 지식(self-knowledge)의 활성화(activation)를 통한 자기 관련성(ego involvement) 지각은 감정적 반응을 일으키는 데에 필수적인 인지적 과정이다. 둘째, 이차적 평정은 지각된 통제가능성과 관련된다. 통제가능성에 대한 평정은 직면한 문제 상황에서 예상되는 부정적인 결과를 예방하거나 회피하기 위해 상황에 적절히 대처할 수 있는 능력 및 자원을 본인이 가지고 있는가에 대한 평정이다(Folkman, Lazarus, Dunkel-Schetter, DeLongis, & Gruen, 1986). 통제가능성이 낮을 경우 문제

상황을 위협으로 지각하게 되고 이는 강한 부정 감정을 수반한다. 이러한 일차적, 이차적 평정 과정은 자동적이나 때로는 의식적일 수 있으며(Lazarus, 2006b), 독립적으로 작용하여 직면한 사건의 중요도를 결정하고, 부정 감정 발생에 영향을 미친다(Chang, 1998).

이러한 인지적 평정 이론에 기반하여 갈등 사건이 초래하는 감정적 효과(emotional consequences)를 갈등 상황에서의 (불)공정성 평정으로 접근할 수 있다. 구체적으로, 대부분의 갈등은 자신의 관점이나 의견에 대한 대립이므로 자기관련성이 높다. 만일 자기관련성이 높은 상황에서 자신의 세계관이나 태도 및 의견 등에 대한 대립을 경험한다면, 이를 자신에 대한 위협으로 인식할 가능성이 높다. 선행 연구는 사람들이 자신의 세계관이나 태도 및 의견과 대립되는 사건을 위협으로 인식하며, 대립의 정도와 정신적인 괴로움 간에 높은 상관성이 있음을 발견하였다(Lazarus & Folkman, 1984; Leary & Tangney, 2003; Koltko-Rivera, 2004; Park, 2010; Park & Folkman, 1997). 특히 사람들은 자신이 선하고 능력 있으며, 도덕적인 사람이라고 믿으며(Catlin & Epstein, 1992), 당연히 자신은 공정한 대우와 존중받을 권리를 누려야 한다고 생각하기 때문에, 이러한 믿음에 위배되는 타인의 행동을 불공정하게 인식하며, 이는 결과적으로 분노 등의 강한 부정 감정을 초래한다(Miller, 2001). 뿐만 아니라 공정성 믿음에 위배되는 상대방의 행동은 대립 상황에 대한 자기관련성을 보다 더 증폭시킬 수 있다. 최근 Johnson과 Lord(2010)는 실험 연구를 통해 불공정 처치(unfair treatment)는 자기 정체성(self-identity)을 활성화시킨다는 것을 보고하였다. 또한 지각된 불공정성은 통제 가능성에 대한 판단을 손상시킬 수 있다

(Van Prooijen, 2009). 선행 연구에 따르면, 지각된 불공정성은 자신이 환경을 통제할 수 있다는 믿음이 잘못된 것임을 암시하는 통제감에 대한 위협으로 작용하여(Janoff-Bulman, 1992), 부정적인 감정을 유발할 가능성이 높다(Frazier, Mortensen, & Steward, 2005). 따라서 갈등 사건에서 지각된 불공정성이 높을수록 대립 상황을 보다 더 자신과 관련된 것으로 느끼게 되고, 나아가 자신에 대한 심각한 위협으로 지각하여 강한 감정적 반응을 초래할 가능성이 크다.

요약하면, 대인갈등에서의 불공정성 지각은 갈등의 감정적 원천으로 작용할 수 있다. 갈등 상황에서 상대방의 불공정한 행위는 갈등 사건에 대한 인지적 평정 과정에서 중요한 상황적 정보로 입력되어 갈등 사건을 자기 관련성이 높은 가치 위반 상황 또는 통제하기 어려운 상황으로 지각하게 되고, 결과적으로 분노와 같은 강한 부정 감정을 일으킬 가능성이 높다. 이는 사람들이 불공정한 대우를 자신에 대한 위협으로 인식하고(Tyler & Lind, 1992), 불공정성 지각이 분노 등 부정적인 감정을 수반하며(Mikula, Scherer, & Athenstaedt, 1998), 강력한 스트레스의 예측변인임을 확인한 실증적 연구 결과들(Dbaibo, Harb, & Van Meurs, 2010; Judge & Colquitt, 2004)과 일관된다. 나아가 선행 연구는 불공정성 지각으로 초래된 부정 감정은 다른 감정에 비해 지속 기간이 상대적으로 긴 것이 특징임을 발견하였다(Mikula, Scherer, & Athenstaedt, 1998; Verduyn et al, 2009). 갈등 상황에서 부정적인 경험이 적절히 해소되지 못할 경우 사람들은 갈등 상황이 종료된 후에도 갈등을 회상하는 것만으로도 강한 부정 감정을 경험한다(Gayle & Preiss, 1998). 결과적으로 갈등 사건에서 상대방의 행위로부터

더 지각된 불공정성이 초래한 강한 부정 감정은 갈등 사건 이후 계속 남아 지속될 가능성이 높다. 따라서 이러한 논의에 기반하여 본 연구는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

**가설 1.** 불공정성 지각과 상대방에 대한 잔여감정은 정적 상관관을 보일 것이다.

본 연구는 갈등에서 대립한 상대방에 대한 잔여감정이 상대방과의 관계를 손상시키는 결과를 초래할 것이라고 제안한다. 관계 손상이란 부정적 사건에서 경험한 상대방의 행위를 바탕으로 상대방에 대한 성격을 판단하고 상대방에 대한 친밀감을 잃거나 상대방을 신뢰하지 못하게 되는 상태로(Baumeister, Stillwell, & Wotman, 1990), 상대방 행동을 용서하지 못하고 관계를 단절하는 회피 행동으로 나타날 수 있다(McCullough, Worthington, & Rachal, 1997). 본 연구에서는 관계 손상 효과를 갈등 사건 경험이 상대방 인물 자체에 대한 부정적인 평가에 반영되는 정도와 상대방에 대한 친근감을 손상시키는 정도, 그리고 관계 유지 및 발달 전략에서 회피 전략을 사용할 의도와 관련하여 살펴보고자 한다.

먼저 부정적 성격 평가와 관련하여, 본 연구는 잔여감정이 높을수록 상대방의 불공정 행위가 성격적 판단에 반영될 가능성이 높을 것으로 예측하였다. 사람들은 타인을 평가할 때 성향적 요인의 영향을 과대평가하고 상황적 요인의 영향은 과소평가하는 편향을 보이는데(Ross, 1977), 선행 연구는 위협과 관련된 부정적인 감정은 이러한 편향을 증폭시키고(Campbell & Sedikides, 1999; Coleman, 2013; McCarrey, Edwards, & Rozario, 1982), 이러한 감정 상태가 해석과 추론 및 판단 등의 인지적

과정에 영향을 미친다는 것을 발견하였다(Blanchette & Richards, 2010; Huebner, Dwyer, & Hauser, 2009; Pham, 2007). 분노는 비난하려는 욕망을 분출시키고, 인과 추론에서 통제할 수 없는 변인들의 역할을 간과하게 하여 합리적인 추론을 방해하며 행동의 의도성을 부각시킨다(Goldberg, Lerner, & Tetlock, 1999; Lerner, Goldberg, & Tetlock, 1998). 또한 타인의 행동에 대한 귀인추론은 행위가 발생한 상황에서 자동적으로 일어나지만, 사건 발생 후에 다시 일어나기도 하며, 이때 기억이나 상황적 정보가 일으킨 감정은 추론 과정에 영향을 미칠 수 있다(Davis, Nolen-Hoeksema, & Larson, 1998; Park, 2010; Westphal & Bonanno, 2007). 따라서 만일 갈등 상황에서 지각된 불공정성으로 인해 상대방에 대한 잔여감정이 강하게 남아있다면, 상대방의 불공정한 행위에 대해 성향 귀인이 지속될 가능성이 높음으로, 갈등 상황의 부정적 경험이 상대방의 성격 평가로 전이될 가능성이 높다.

또한 불공정성 지각으로 초래된 잔여감정은 그 대상인 상대방에 대해 회피 반응을 가져올 수 있다. 특정 행동이 강한 감정을 일으킬 경우, 이러한 경험은 기억된 잔여감정을 통해 미래 행동 선택에 영향을 줄 수 있다(Baumeister, Vohs, DeWall, & Zhang, 2007). 감정은 행위 지향적이며 어떤 행동을 촉진하는 동기적 경향성을 수반한다(Lang, 1995; Lang & Bradley, 2010). 자극의 감정적 유인가는 동기적 접근-회피 반응과 밀접히 연결되어있고, 정적, 부적 유인가는 각각 접근, 회피 반응을 자동적으로 활성화시킨다(Krieglmeyer, Deutsch, De Houwer, & De Raedt, 2010). 따라서 상대방에 대한 잔여감정은 부적 유인가를 지니므로 상대방에 대해 회피적인 반응을 보일 가능성이

크다.

마지막으로 상대방에 대한 잔여감정은 상대방에 대한 신뢰감 및 친근감 평정에 영향을 미칠 수 있다. 선행 연구는 사람들이 평가적 판단을 내릴 때, 평가 상황에서의 감정 상태가 평가에 유의한 영향을 가지는 것을 발견하였다(Schwarz & Clore, 1983). 예를 들어, Dunn와 Schweitzer(2005)는 기억 회상으로 발생한 분노가 평가 대상에 대한 신뢰감 평정에 부정적인 영향을 미치는 것을 보고하였다. 따라서 이러한 연구 결과를 고려할 때 잔여감정이 높을수록 친근감 손상을 일으킬 가능성이 높음을 예측할 수 있다.

**가설 2.** 상대방에 대한 잔여감정은 관계 손상(부정적 성격 평가, 회피 의도, 친근감 손상)과 정적 상관을 보일 것이다.

**가설 3.** 상대방에 대한 잔여감정은 불공정성 지각과 관계 손상(부정적 성격 평가, 회피 의도, 친근감 손상) 간의 관계를 매개할 것이다.

#### 긍정 감정의 완충효과: 조절된 매개모델

사람들의 감정 변화는 일상에서 경험하는 긍정적, 부정적 사건 경험과 밀접히 관련되어 있다(Diener, 1998; Fisher, 2010; Röcke, Li, & Smith, 2009). 사람들은 일상에서 일어나는 사건들을 통해 다양한 감정 변화를 경험하며, 회상된 기억에 의해 부정 감정에서 긍정 감정, 또는 긍정 감정에서 부정 감정으로의 변화를 경험하기도 한다. 이는 감정이 시간이 지남에 따라 변하는 속성을 가지고 있기 때문에 가능하다(Davidson, 1998; Eaton & Funder, 2001; Kuppens, Oravecz, & Tuerlinckx, 2010; Thagard &

Nerb, 2002). Verduyn 등(2009)은 경험 표집 연구(experience sampling study)를 사용하여 일화적 사건(episodic event) 경험이 특정 감정을 일으키며, 감정 강도는 시간에 걸쳐 서서히 약화되어 일정 기간 후 사라짐을 발견하였다. 사람들은 매일 다양한 감정을 경험하고, 이미 경험한 사건을 회상하거나 같은 상황에 실제로 다시 노출되지 않는 한, 각 감정 상태는 일정 기간 후 사라지는 것으로 나타났다.

비록 부정적 사건에서 경험한 부정 감정이 지속 기간이 긴 것을 특징으로 할지라도(Baumeister, Bratslavsky, Finkenauer, & Vohs, 2001), 실증 연구들은 부정 감정이 긍정적 사건이나 긍정 감정을 경험하는 것을 완전히 차단하지는 않는다는 것을 보고하였다(예, Wichers et al., 2007). 즉, 부정적 사건으로 초래된 스트레스가 지속되는 기간 동안에도 긍정 감정이 발생할 수 있음이 관찰되었다(Larsen, McGraw, & Cacioppo, 2001; Zautra, Affleck, Tennen, Reich, & Davis, 2005).

선행 연구는 이러한 긍정 감정 경험이 부정적 사건의 부적응적 효과를 완화시키는 보호요인(protective factor)으로 작용함을 발견하였다(Folkman, 2008; Gilbert, 2012). 구체적으로, 긍정 감정의 적응적 기능에 대한 연구들은 긍정 감정을 경험하는 것이 부정 감정으로부터의 회복을 돕는다는 것을 증명하며 긍정 감정의 취소 효과 가설(undoing effect hypothesis)을 증명하였다(Fredrickson, Mancuso, Branigan, & Tugade, 2000; Fredrickson, 2001; Moneta, Vulpe, & Rogaten, 2012). 예를 들어, Congard, Dauvier, Antonie, 그리고 Gilles(2011)가 40일 동안 수행한 연구에서 긍정적 사건에서 경험한 긍정 감정은 부정적 사건으로 발생한 부정 감정을 약화시켰다. 이러한 결과는 긍정 감정 경험이

부정 감정의 강도를 약화시키는 작용을 한다는 긍정 감정의 취소 효과(Fredrickson, 2001)를 지지하는 결과이다. 또한 Wichers 등(2007)이 쌍둥이를 대상으로 실시한 경험 표집 방법 연구에 따르면, 우울증을 겪고 있는 자매를 가진 참여자들이 유전적인 취약성으로 인해 부정적 사건에 대한 감정적 반응이 높은 경향이 있지만, 긍정 감정 경험이 이러한 감정적 반응을 완화시킴으로써 우울증에 대한 유전적인 취약성을 극복하도록 돕는 보호요인으로 작용하였다. 또한 Bylsma, Taylor-Clift, 그리고 Rottenberg(2011)는 경험 표집 방법과 하루 분석 기법(day deconstruction method)을 사용하여 우울증 집단과 정상 집단을 대상으로 연구한 결과, 모든 집단에서 긍정적 사건 경험에 의해 긍정 감정이 증가하는 것과 동시에 부정적 사건에 대한 감정적 반응이 감소하는 것을 발견하여 부정적 사건에 대한 긍정 감정의 완충 작용을 증명하였다. 이러한 연구 결과는 우울증이 부정 감정 상태를 지속시켜 긍정 감정 경험을 제한한다는 이전 연구의 주장과 대치되는 것으로, 우울증 집단에서도 긍정 감정의 완충작용이 효과적일 수 있다는 것을 시사한다. 한편, 긍정 감정의 효과는 조직에서도 유효한 것으로 나타났다. Gross 등(2011)은 부정적 사건들이 많이 발생하여 스트레스가 높은 날에 긍정적 사건을 경험하는 것은 일과 마감시의 피로감(end-of work fatigue) 수준과 부정적 상관이 있음을 발견하였다. 이는 높은 스트레스로 인한 피로감을 긍정 감정이 완화시킬 수 있음을 시사한다. 또한 Dimotakis, Scott, 그리고 Koopman(2011)은 2주 동안 실시한 일지 연구(diary study)에서 부정적 대인상호작용으로 초래된 부정 감정과 직무 만족 간의 부적 관계를 긍정 감정이 약화시킨다는 것을 보고하였

다.

본 연구는 긍정 감정이 부정적 사건에 작용하는 이러한 완충효과에 주목한다. 앞서 제안한 갈등 사건에서 지각된 불공정성과 상대방과의 관계 손상 간 감정적 매개 과정을 가정할 때, 긍정 감정에 대한 연구 결과는 갈등 상황 외적인 맥락에서 발생한 긍정 감정 경험이 갈등으로 발생한 부정 감정을 완화시킬 가능성을 시사한다. 감정에 대한 선행 연구(Gunthert et al., 2007; Verduyn, et al., 2009)를 고려할 때, 갈등 사건으로 발생한 부정 감정 역시 감정의 기본적 특성을 지니고 있기 때문에 나중에 발생하는 감정에 의해 희석되는 성질을 갖는다는 것을 가정할 수 있다. 따라서 긍정 감정 수준에 따라 갈등 사건에 대한 잔여감정의 강도가 달라질 수 있으며, 나아가 이런 변화는 갈등의 관계 손상 효과를 완화시킬 수 있다.

따라서 본 연구는 갈등 사건 이후 일상에서 경험한 긍정 감정이 갈등 사건이 관계에 미치는 손상적 효과를 조절할 것이라고 제안한다. 주목할 것은 본 연구에서 다루는 긍정 감정은 상대방과의 상호작용에서 발생한 긍정 감정을 의미하지 않는다. 선행 연구는 신뢰 회복에서 상대방의 사과가 화해(Tomlinson, Dineen, & Lewicki, 2004)나 용서(Fehr & Gelfand, 2010) 등 갈등 후 관계회복을 돕는다는 것을 발견하였다. 만일 갈등 이후 상대방과의 상호작용에서

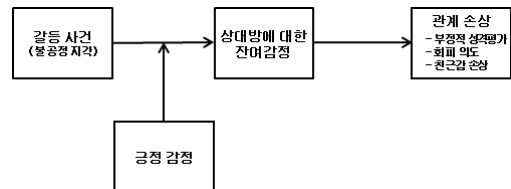


그림 1. 연구 모형

긍정 감정을 경험한다면, 이는 암묵적으로 화해적인 상호작용을 의미하므로 갈등의 잔여감정 해소가 상대방의 개입에 의해 이루어지는 것을 암시한다. 이와 달리, 본 연구는 개인이 갈등을 겪은 상대방과의 상호작용 외에서 경험한 긍정 감정이 갈등 사건의 부적 작용에 완충적인 역할을 함으로써 상대방과의 관계에서 보호요인으로 작용할 가능성을 탐색하고자 한다. 즉, 갈등과 직접적인 관련이 없는 맥락에서 긍정 감정을 경험하는 것이 갈등의 관계 손상적 효과를 완화시킬 가능성을 제안한다. 따라서 앞서 논의한 부정적 사건에 대한 긍정 감정의 완충작용을 고려할 때, 긍정 감정이 갈등에서 지각된 불공정성과 상대방 잔여감정 간의 관계를 약화시키고, 나아가 지각된 불공정성이 관계 손상 변인들에 미치는 영향을 조절할 것이라고 예측하였다(그림 1).

**가설 4.** 긍정 감정은 지각된 불공정성과 상대방에 대한 잔여감정 간의 관계를 조절할 것이다.

**가설 5.** 지각된 불공정성이 잔여감정을 매개로 관계 손상(부정적 성격 평가, 회피의도, 친근감 손상)에 미치는 간접효과는 긍정 감정 수준에 따라 달라질 것이다.

## 방 법

### 조사대상 및 조사방법

서울 소재 대규모 대학에 소속된 229명의 대학생들을 대상으로 설문 조사를 실시하였다. 연구 참여에 대한 보상으로 참여자들에게 2000원 상당의 온라인 상품권이 제공되었다.

자료 수집 방법으로 Google Document를 이용한 인터넷 설문 조사 방식이 사용되었다.

참여자들은 먼저 설문 조사 시작 시의 감정 상태를 보고하였다. 다음으로 참여자들은 최근 2-3주 동안 주변 사람들 중 어떤 사람과 있었던 갈등이나 마찰 중 가장 부정적인 사건을 가능한 생생하게 떠올리도록 지시받은 후, ‘누구’와 ‘무슨 일’로 갈등 또는 마찰이 있었는지를 기술하였다. 참여자들은 상대방과 알고 지낸 기간을 보고하였으며, 갈등 상황에서 자신이 느꼈던 스트레스와 갈등 사건에서 상대방 행동의 (불)공정성 평정 설문에 응답하였다.

이후 참여자들은 최근에 경험한 긍정적 사건을 생생하게 떠올리도록 지시받았다. 참여자들은 학업, 여가활동 및 대인관계에서 있었던 긍정적 사건을 기술한 후 그 당시 경험한 감정에 대한 설문에 응답하였다. 끝이어서 최근 2주 동안 자신이 느낀 감정 상태에 대한 설문에 응답하였다. 마지막으로, 앞서 회상한 갈등 사건에 대한 질문이 제시되었다. 참여자들은 해당 갈등 사건에서 대립한 상대방에 대한 잔여감정과 부정적 성격 평가, 회피 의도, 그리고 친근감 손상을 포함하는 관계 손상 측정 설문에 응답하였다.

### 측정도구

#### 사전 감정 상태

설문 작성 시작 시 감정 상태를 측정하기 위해 Watson과 Clark(1994)의 PANAS-X 척도를 응용하여 측정하였다. 설문 응답 시 피도료를 줄이기 위해 총 60문항에서 긍정 및 부정 감정 기본 문항들 중 10문항을 사용하여 ‘현재 기분 상태’를 Likert 7점 척도로 측정하였다.



문항의 예로는 ‘화가 난다’ ‘활력 있다’ ‘불안하다’ ‘행복하다’ 등이다. 이 중 ‘화가 난다’ 문항을 사전 분노 측정치로 사용하였으며, ‘즐겁다’, ‘행복하다’ ‘활력 있다’ ‘마음이 편하다’의 네 문항을 사전 긍정 감정 측정치로 사용하였다. 내적 신뢰도 계수(Chronbach's  $\alpha$ )는 .90이었다.

### 관계 지속 기간

갈등에서 대립한 상대방과 알고지낸 기간을 1년 미만이면 ‘개월 수’, 1년 이상이면 ‘년 수’로 응답하였다. 최종 자료 분석에서는 모두 개월 수로 변환처리되었다.

### 갈등 상황 스트레스

회상한 갈등 상황에서 당시에 느꼈던 감정을 ‘스트레스가 컸다’, ‘화가 났다’, ‘짜증이 났다’ 세 문항을 사용하여 Likert 7점 척도로 측정하였다(오선영, 서용원, 2014). 내적 신뢰도 계수(Chronbach's  $\alpha$ )는 .81이었다.

### 상대방 불공정성 평정

Gelfand 등(2002)이 사용한 공정성 평정 문항을 응용하여 상대방 행동의 불공정성 정도를 평정하였다. 구체적으로, 갈등 상황에서 상대방 행동이 어땠는지를 ‘적절하지 않았다’ ‘나를 무시하였다’ ‘부당했다’ 등 5문항을 사용하여 Likert 7점 척도로 측정하였다. 내적 신뢰도 계수(Chronbach's  $\alpha$ )는 .85였다.

### 최근의 긍정 감정 상태

Watson과 Clark(1994)의 PANAS-X 척도에서 ‘즐겁다’, ‘행복하다’ ‘활력 있다’ ‘마음이 편하다’ 네 문항을 사용하였으며, 네 가지의 감정 상태 각각에 대해 최근 2주 동안 얼마나 자주

느꼈는지를 Likert식 7점 척도로 평정하였다. 내적 신뢰도 계수(Chronbach's  $\alpha$ )는 .89였다.

### 상대방에 대한 잔여감정

앞서 기술한 갈등 사건에서 대립한 상대방에 대한 잔여감정을 오선영과 서용원의 연구(2014)에서 3문항을 사용하여 7점 척도로 측정하였다. 문항의 예는 ‘그 사람 때문에 아직도 화가 난다’ 등이다. 내적 신뢰도 계수(Chronbach's  $\alpha$ )는 .87이었다.

### 관계 손상 변인: 부정적 성격 평가, 회피 의도, 친밀감 손상

본 연구에서는 관계 손상을 부정적 성격 평가, 회피 의도, 친근감 손상 측면에서 측정하기 위해 총 10문항을 개발하여 7점 척도로 측정하였다. 척도의 신뢰도 분석을 위해 각 하위요인에서 신뢰도 계수를 산출한 결과, 부정적 성격 평가의 내적 신뢰도 계수(Chronbach's  $\alpha$ )는 .72였다. 문항의 예는 ‘이번 일에서 그가 나에게 한 행동은 그의 성격 때문이다’, ‘이번 일을 통해 그가 어떤 사람인지를 더 잘 알게 되었다’, ‘갈등이 생기면 그는 어떤 상황에서든 항상 이런 식으로 사람을 대할 것이다’ 이다. 회피 의도의 내적 신뢰도 계수는 .91이었으며, 문항의 예는 ‘그 사람과 거리를 두고 싶다’, ‘그 사람과 다시 어떤 일로든 마주치는 것을 피하고 싶다’ 등 4문항이다. 친근감 손상의 내적 신뢰도 계수는 .91로, 문항의 예는 ‘그를 더 이상 예전처럼 신뢰할 수 없을 것 같다’, ‘그가 예전만큼 가깝게 느껴지지 않는다’ 등 3문항으로 측정하였다.

분석방법

제안된 가설 모형은 지각된 불공정성이 잔여감정을 통해 관계 손상 변인에 미치는 영향이 조절변인인 긍정 감정 수준에 따라 달라지는 조절된 매개(moderated mediation) 모델이다. 지각된 불공정성이 잔여감정에 미치는 효과가 조절변인의 수준에 따라 달라지고, 결과적으로 지각된 불공정성과 종속변인인 관계 손상 간의 관계 강도가 조절변인의 수준에 따라 달라진다.

전형적인 조절된 매개 모델에서는 종속변인에 대한 독립변인의 효과가 조절변인의 수준에 따라 달라지는 상호작용 효과를 가정하지 않고, 다만 매개 과정이 조절 변인에 의해 달라진다(Muller, Judd, & Yzerbyt, 2005). 본 연구에서는 Muller, Judd, 그리고 Yzerbyt(2005)가 제안한 방법에 따라 불공정성 지각이 잔여감정에 미치는 영향이 긍정 감정 수준에 따라 달라지는지를 검증하고, 잔여감정이 종속변인인 관계 손상 변인들(부정적 성격 평가 친근감, 회피 의도)에 유의한 영향을 가지는지를 위계적 회귀 분석을 통해 검증하였다. 또한 잔여감정을 통한 매개 경로 강도가 긍정 감정의 수준에 따라 달라지는 조절된 매개효과를 검증하기 위해 Hayes(2013)가 제안한 SPSS 매크로 PROCESS 분석을 실시하였다. 마지막으로 상호작용 검증을 위한 회귀분석에서 다중공선성(multicollinearity) 등의 문제에 대응하기 위해 Aiken과 West(1991)의 제안에 따라 상호작용항을 만들기에 앞서 예언변인들을 센터링하였다.

결 과

갈등을 겪은 상대방과의 관계 지속 기간을 살펴보면, 3개월 이하의 전체 사례 중 51.2%, 4개월에서 6개월은 10.9%, 7개월에서 3년은 20.7%, 4년에서 10년은 8.3%, 11년 이상은 8.8%를 차지하였다. 수집된 자료에서 갈등 사건을 보고하지 않은 참여자, 갈등 사건과 긍정적 사건 대상이 동일 인물인 경우(6명) 그리고 극단치(outlier)(8명)를 제거한 후, 총 215명의 자료가 분석에 사용되었다.<sup>1)</sup>

측정변인들의 기술통계치와 상호상관

본 연구에 포함된 변인들 간의 상호상관 값과 내적일치도 계수(Cronbach's  $\alpha$ ), 그리고 각 측정변인의 평균과 표준편차를 표 1에 제시하였다. 지각된 불공정성은 갈등 상황에서 경험한 스트레스와 유의한 정적 상관을 보였다( $r = .55, p < .01$ ). 또한, 지각된 불공정성은 잔여감정과 높은 정적 상관을 보였으며( $r = .46, p < .01$ ), 부정적 성격 평가, 친근감 손상 그리고 회피 의도와 각각 높은 정적 상관을 보였다( $r = .40, p < .01; r = .47, p < .01; r = .35, p < .01$ ). 갈등 상황 스트레스는 잔여감정과 정적 상관이 있었으며( $r = .38, p < .01$ ), 부정적 성격 평가, 친근감 손상, 그리고 회피 의도와도 정적 상관을 보였다( $r = .21, p < .05; r = .38, p < .01; r = .23, p < .05$ ). 잔여감정은 부정적 성격 평가, 친근감 손상, 그리고 회피 의도와 높은 정적 상관이 있었다( $r = .46, p < .01; r = .79, p < .01; r = .73, p < .01$ ). 한편, 최근의 긍정 감정은 잔여감정과 부

1) 극단치 처리를 위해 SPSS(version 19) box plot과 평균값±2SD를 적용함

표 1. 측정변인들의 평균, 표준편차, 상호상관 및 신뢰도

변인	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. 성별	—										
2. 관계지속기간	-.05	—									
3. 사전 분노	.06	-.01	—								
4. 사전 긍정 감정	-.07	.06	-.27**	(.90)							
5. 불공정성 지각	-.04	.02	.06	-.10	(.85)						
6. 갈등상황 스트레스	.14*	.09	.02	-.09	.55**	(.81)					
7. 긍정 감정	-.01	.05	-.27**	.59**	-.06	-.10	(.89)				
8. 잔여감정	.21*	-.21*	.20*	-.05	.46**	.38**	-.16*	(.87)			
9. 부정적 성격 평가	.09	-.21*	.14*	-.05	.40**	.21*	-.08	.46**	(.72)		
10. 회피 의도	.12	-.26**	.12	-.02	.35**	.23*	-.13	.79**	.40**	(.91)	
11. 친근감 손상	.15*	-.28**	.10	-.04	.47**	.38**	-.10	.73**	.57**	.71**	(.91)
평균(M)	—	31.48	1.68	3.33	3.01	3.95	3.97	1.80	3.21	2.11	2.68
표준편차(SD)	—	60.75	.91	.81	1.47	1.34	.94	1.76	1.53	1.80	1.98

주 1. 대각선의 괄호 안의 값은 변인의 내적 일치도 계수임

주 2. 성별은 남자는 0, 여자는 1로 코딩함

주 3. 관계 지속 기간의 단위는 개월임, 1달 미만은 0으로 처리함

N = 215, \*p < .05, \*\*p < .001.

적 상관관이 있는 것으로 나타났다( $r = -.16, p < .05$ ).

마지막으로, 성별은 갈등 상황 스트레스, 잔여감정, 그리고 친근감 손상과 각각 정적 상관관이 있었다( $r = .135, p < .05$ ;  $r = .21, p < .05$ ;  $r = .15, p < .05$ ). 관계 지속 기간은 잔여감정, 부정적 성격 평가, 친근감 손상 그리고 회피 의도와 부적 상관관이 있는 것으로 나타났다( $r = -.21, p < .05$ ;  $r = -.21, p < .05$ ;  $r = -.28, p < .01$ ;  $r = -.26, p < .01$ ).

#### 측정모형 적합도 평가 분석

본 연구의 연구 모형에 포함된 변인들을 측

정하기 위해 사용된 문항들이 측정 문항 수준에서 측정하려는 개념을 차별적으로 잘 측정하고 있는지를 알아보기 위해 6요인 모형에 대한 확인적 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석 결과, 적합도 지수는  $\chi^2 = 377.69(df = 191)$ , CFI = .94, TLI = .93, RMSEA = .07, SRMR = .05으로 나타났다. 전반적으로 적절한 적합도 수준을 보여, 불공정성 지각, 잔여감정, 긍정 감정 그리고 3개의 관계 손상 변인들이 적절히 변별되는 것으로 나타났다. 추가적으로 관계 손상의 세 변인들이 단일 요인일 가능성과 비교하기 위해 4요인 모형에 대한 확인적 요인분석을 실시하였다. 적합도 지수는  $\chi^2 = 569.06(df = 191)$ , CFI = .89, TLI

= .87, RMSEA = .09, SRMR = .06이었다. 두 모형을 비교한 결과, 관계 손상 측정 문항들에 대해 세 개의 하위요인을 가정한 본 연구의 측정 모형이 더 나은 모형임을 확인할 수 있었다( $\Delta\chi^2(9) = 191.37, p < .01$ ). 따라서 가설 검증을 위한 분석을 실시하였다.

가설 검증을 위한 조절된 매개 모델 검증

‘불공정성 지각→잔여감정→관계 손상 변인들’의 관계 강도가 긍정 감정 수준에 따라 달라지는 조절된 매개모형을 검증하기 위해 Muller 등(2005)의 분석 방법을 이용하였다. Muller 등에 따르면, 조절된 매개 모델은 다음 두 가지 조건을 충족시켜야 한다. 첫째는 독립변인이 종속변인에 유의한 효과를 가지고, 둘째는 독립변인과 조절변인 간의 상호작용항이 매개변인에 유의한 효과를 가지는 동시에 매개변인은 종속변인에 유의한 효과를 가지는 것이다. 따라서 이러한 조건을 충족시키는지를 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 순차적으로 실시하였다. 먼저 잔여감정의 매개변인 모델을 검증하였으며, 이후 회귀분석에서는 관계 손상 변인의 종속변인 모델을 검증

하였다.

선행 연구는 성별과 관계지속기간이 대인간 갈등에서 감정적 반응과 상대방에 대한 용서와 밀접한 관련이 있다는 것을 보고하였다(Shih & Eberhart, 2010; Thompson, et al., 2005). 따라서 성별과 관계지속기간은 가설 검증 분석에서 통제 변인으로 처리되었다. 또한 조사 설문 작성 시작 시 감정 상태가 회상된 갈등 사건 자체가 갖는 분노 감정과 혼입될 가능성이 있기 때문에 사전 분노를 통계적으로 통제하였다.

잔여감정 분석

잔여감정을 종속변인으로 하는 위계적 회귀 분석을 실시하였다. 1단계에서 통제 변인의 효과를 제거하였고, 2단계에서 불공정성 지각과 긍정 감정의 주효과를 동시에 투입하였다. 3단계에서 두 변인의 상호작용항이 투입되었다. 그 결과 잔여감정에 대한 불공정성 지각의 주효과가 유의한 것으로 나타났다( $\beta = .47, p < .01$ ). 이는 가설 1를 지지하는 결과이다. 또한, 두 변인 간의 상호작용 효과가 통계적으로 유의하게 나타났다( $\beta = -.12, p < .05$ ,

표 2. 잔여감정에 대한 위계적 회귀분석 결과

단계	예측변인	b계수	표준오차	$\beta$	$\Delta R^2$
1단계	관계지속기간	-.01	.01	-.20**	.12**
	성별	.67	.23	.19**	
	사전 분노	.36	.13	.19**	
2단계	불공정성 지각	.56	.07	.47**	.22**
	긍정 감정	-.15	.11	-.08	
3단계	불공정성 지각×긍정 감정	-.14	.07	-.12*	.01*

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$  회귀계수값은 변인이 투입된 각 단계에서의 값임

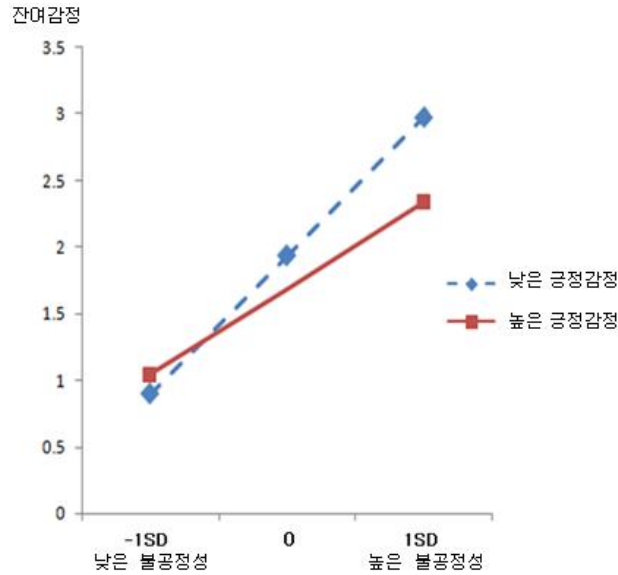


그림 2. 잔여감정에 대한 불공정성 지각과 긍정 감정의 상호작용 효과

$\Delta R^2 = .01, p < .05$ ). 이러한 결과는 긍정 감정이 불공정성 지각과 잔여감정 간의 관계를 조절할 것이라는 가설 4를 지지한다. 한편, 긍정 감정의 주효과는 유의하지 않았다( $\beta = -.08, p > .10$ ).

불공정성 지각과 긍정 감정이 잔여감정에 미치는 상호작용 효과를 해석하기 위해 단순 기울기 분석(simple slope test)를 실시하였다. Aiken과 West(1991)의 제안에 따라, 긍정 감정의 평균점을 기준으로  $\pm 1SD$  수준에서 상호작용을 해석하였다. 그림 1에서 볼 수 있듯이, 불공정성 지각과 잔여감정 간의 관계 강도는 긍정 감정이 낮을 때 보다( $\beta = .60, t = 7.05, p < .001$ ) 긍정 감정이 높을 때 약한 것으로 나타났다( $\beta = .37, t = 5.18, p < .001$ ).

#### 관계 손상 분석

먼저 부정적 성격 평가 변인을 종속변인으

로 하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 1단계에서 관계 지속 기간과 사전 분노를 통제하였다. 2단계에서 불공정성 지각과 긍정 감정을 동시에 투입하였으며, 3단계에서 이 두 변인의 상호작용항이 투입되었다. 마지막으로 4단계에서 조절된 매개 모델을 검증하기 위해 잔여감정이 투입되었다. 표 3에서 보는 바와 같이, 통제변인들의 효과를 제거한 후 2단계에 투입된 불공정성 지각은 부정적 성격 평가에 유의한 효과를 가지는 것으로 나타났다. 3단계에 투입된 불공정성 지각과 긍정 감정의 상호작용항은 부정적 성격 평가에 유의한 효과를 가지지 않았다. 그러나 잔여감정은 부정적 성격 평가에 유의한 효과를 미치는 것으로 나타났다. 이러한 회귀분석 결과를 잔여감정의 회귀분석 결과와 종합해보면, 잔여감정에 대한 불공정성 지각과 긍정 감정의 상호작용이 유의하였고 불공정성 지각과 잔여감정이 부정적 성격 평가에 대한 효과가 유의하게 나

표 3. 부정적 성격 평가에 대한 위계적 회귀분석 결과

단계	예측변인	b계수	표준오차	$\beta$	$\Delta R^2$
1단계	관계지속기간	-.01	.01	-.21**	.06
	사전 분노	.22	.11	.13*	
2단계	불공정성 지각	.42	.06	.40**	.16**
	긍정 감정	-.03	.10	-.02	
3단계	불공정성 지각×긍정 감정	-.06	.07	-.05	.00
4단계	잔여감정	.25	.06	.28**	.06**

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$  회귀계수값은 변인이 투입된 각 단계에서의 값임

타났으므로 Muller 등(2005)이 제안한 조절된 매개 모델을 확인하는 기준을 충족시킨다는 것을 알 수 있다.

보다 구체적으로 조절된 매개 모델을 검증하고자 불공정성 지각이 잔여감정을 통해 부정적 성격 평가에 미치는 간접효과 크기가 긍정 감정 수준에 따라 달라지는지를 Hayes (2013; 모형 7)가 제안한 PROCESS 매크로를 SPSS(bootstrapping 1000회 반복 추출)를 사용하여 실행하였다. 그 결과, 조건적 간접효과가 존재하는 것으로 나타났다(조절된 매개 지수 = -.04,  $SE = .03$ , 95% CI [-.099, -.002]). 높고 낮은 긍정 감정 수준(평균±1SD)에서 간접효과 크기를 비교하였을 때, 불공정성 지각이 잔여

감정을 통해 부정적 성격 평가에 미치는 간접 효과는 긍정 감정이 낮을 때( $b = .18$ ,  $SE = .06$ , 95% CI [.050, .185]) 보다 높을 때 약한 것으로 나타났다( $b = .11$ ,  $SE = .03$ , 95% CI [.079, .313]).

다음으로 회피 의도와 친근감 손상을 종속 변인으로 하여 독립적인 위계적 회귀분석을 실시하였다. 부정적 성격 평가에 대한 회귀 분석에서와 마찬가지로 1단계에서 통제 변인을 투입하였고, 2단계에서 불공정성 지각과 긍정 감정이, 3단계에서 두 변인의 상호작용 항이, 마지막으로 4단계에서는 매개변인인 잔여감정이 투입되었다.

회피 의도와 친근감 손상에 대한 회귀분석

표 4. 회피 의도에 대한 위계적 회귀분석 결과

단계	예측변인	b계수	표준오차	$\beta$	$\Delta R^2$
1단계	관계지속기간	-.01	.01	-.26**	.07*
2단계	불공정성 지각	.43	.08	.35**	.14**
	긍정 감정	-.19	.12	-.10	
3단계	불공정성 지각×긍정 감정	-.06	.08	-.05	.00
4단계	잔여감정	.79	.05	.77**	.42**

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$  회귀계수값은 변인이 투입된 각 단계에서의 값임

표 5. 친근감 손상에 대한 위계적 회귀분석 결과

단계	예측변인	b계수	표준오차	$\beta$	$\Delta R^2$
1단계	관계지속기간	-.01	.00	-.28**	.10*
	성별	.54	.26	.14*	
2단계	불공정성 지각	.64	.08	.48**	.24**
	긍정 감정	-.11	.12	-.05	
3단계	불공정성 지각×긍정 감정	-.09	.08	-.06	.00
4단계	잔여감정	.69	.06	.61**	.25**

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$  회귀계수값은 변인이 투입된 각 단계에서의 값임

결과를 표 4와 5에 각각 제시하였다. 불공정성 지각이 회피 의도와 친근감 손상에 각각 미치는 영향은 유의하였으나, 긍정 감정의 주 효과와 불공정성 지각과 긍정 감정의 상호작용 효과는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 또한 매개 변인인 잔여감정이 회피 의도와 친근감 손상에 미치는 영향이 유의한 것으로 나타났다.

불공정성 지각이 잔여감정을 통해 회피 의도와 친근감 손상에 미치는 간접효과가 긍정 감정 수준에 따라 달라지는 살펴보기 위해 앞서 설명한 Hayes의 방법을 이용하여 간접효과 분석을 실시하였다. 분석 결과, 회피 의도에 대한 조건적 간접효과가 존재하였다(조절된 매개 지수 =  $-.13$ ,  $SE = .06$ , 95% CI  $[-.255, -.001]$ ). 구체적으로, 불공정성 지각이 잔여감정을 통해 회피 의도에 미치는 간접효과 크기는 긍정 감정이 낮았을 때( $b = .57$ ,  $SE = .10$ , 95% CI  $[.364, .763]$ ) 보다 긍정 감정이 높을 때 약한 것으로 나타났다( $b = .33$ ,  $SE = .01$ , 95% CI  $[.185, .469]$ ). 또한, 친근감 손상에 대한 조건적 간접효과 역시 존재하는 것으로 나타났다(조절된 매개 지수 =  $-.11$ ,  $SE = .06$ , 95% CI  $[-.225, -.001]$ ). 잔여감정을 통해 친근

감 손상에 미치는 불공정성 지각의 간접효과 크기는 긍정 감정이 낮았을 때( $b = .49$ ,  $SE = .09$ , 95% CI  $[.321, .679]$ ) 보다 긍정 감정이 높을 때 약한 것으로 나타났다( $b = .29$ ,  $SE = .07$ , 95% CI  $[.159, .414]$ ). 이러한 분석 결과를 종합하면, 잔여감정과 관계 손상 간의 관계를 예측한 가설 2와 불공정성 지각과 관계 손상 간의 관계에서 잔여감정의 매개작용을 예측한 가설 3이 지지되었음을 알 수 있다. 또한 불공정성 지각이 잔여감정을 통해 관계 손상에 미치는 영향에 대해 긍정 감정의 완충작용을 예측한 가설 5가 지지되었음을 확인할 수 있다.

## 논 의

본 연구의 목적은 갈등 사건에서 지각된 불공정성이 관계 손상에 미치는 영향에 대해 긍정 감정의 완충작용을 검증하는 것이다. 먼저 갈등 사건이 관계 손상으로 전이되는 과정을 설명하기 위해 본 연구는 갈등 사건에서 상대방 행동을 불공정성 차원으로 평정하고, 지각된 불공정성이 잔여감정을 통해 상대방에 대

한 부정적 성격 평가, 회피 의도, 그리고 친밀감 손상의 관계 손상을 일으키는 매개 과정을 긍정 감정이 조절하는 조절된 매개 모형을 설정하였다. 연구 결과, 갈등 상황에서 대립한 상대방 행위로 부터 지각된 불공정성은 잔여 감정과 높은 상관성이 있는 것으로 나타났다. 이는 상대방의 불공정 행위에 대한 기억이 감정적 정보로 작용하여 갈등 이후에도 상대방에 대한 감정이 지속된다는 것을 시사한다. 또한 잔여감정은 부정적 성격 평가, 친근감 손상, 그리고 회피 의도와 유의한 상관성을 보였으며, 불공정성 지각이 부정적 성격 평가, 회피 의도와 친근감 손상에 미치는 영향은 잔여감정에 의해 매개되는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 갈등의 관계 손상 효과를 감정적 과정으로 설명한 본 연구의 모형과 일관되는 결과로, 불공정성 지각의 감정적 결과가 갈등 사건 이후에도 상대방에 대한 잔여감정으로 지속되어 관계 손상을 초래한다는 매개 과정을 지지한다.

무엇보다 본 연구의 결과는 긍정 감정이 불공정성 지각과 상대방 잔여감정 간의 관계를 완화시킴으로써 불공정성 지각과 관계 손상 간의 관계를 조절한다는 것을 확인하였다. 구체적으로, 지각된 불공정성이 잔여감정을 통해 관계 손상에 미치는 영향은 긍정 감정 수준이 높을 수록 약해지는 것으로 나타났다. 이는 갈등 사건에서 지각된 불공정성이 잔여 감정을 통해 관계 손상에 미치는 영향이 긍정 감정에 의해 완화된다는 본 연구의 조절된 매개 모형을 지지하는 결과로 긍정 감정 경험이 부정적 갈등 사건에서 대립한 상대방과 관계 회복에 기여할 수 있다는 가능성을 제시하는 실증적 증거이다. 이러한 연구 결과는 갈등으로 인한 잔여감정의 강도가 갈등 상황 외에서

경험한 긍정 감정에 의해 약해질 수 있으며, 결과적으로 상대방에 대한 관계 손상 효과를 경감시킬 수 있다는 것을 시사한다. 따라서 갈등 사건이 관계 손상에 미치는 영향은 갈등 상황에서 일어난 상호작용에 의해 결정될 수도 있지만, 갈등 이후 자신의 일상에서 일어난 긍정 감정 경험 등의 감정적 변화에 의해서도 달라질 수 있다는 것을 알 수 있다.

본 연구의 결과는 다음과 같은 시사점을 가진다. 첫째, 지금까지 갈등 연구에서 갈등 관리는 갈등 상황에서 대립하는 문제를 해결하기 위해 어떤 전략(협력 혹은 강요 등)을 사용하느냐와 관련된 이자 상호작용(dyadic interaction) 과정에 초점을 두었다(예, De Dreu & Beersma, 2005; De Dreu, Evers, Beersma, Kluwer, & Nauta, 2001; Dijkstra, De Dreu, Evers, & Van Dierendonck, 2009; Hempel, Zhang, & Tjosvold, 2009). 반면에 본 연구는 갈등 관리에서 갈등 상황에 초점을 두는 것이 아니라 개인이 일상에서 경험하는 감정을 강조하였다. 갈등 사건의 관계 손상 작용에 개인의 감정회복이 미치는 영향을 검증함으로써 갈등 사건의 관계 손상 효과가 갈등 사건 자체의 특성(예, 상대방 행위)이나 대립의 내용(무엇에 대한 갈등인가)과 같은 상대방과의 상호작용의 특성에 의해 전적으로 결정되는 것이 아니라 갈등 맥락 외에서 경험한 개인의 심리적 안녕감과 밀접히 관련된다는 것을 증명함으로써 갈등 관리에서 개인의 긍정 감정 경험의 중요성을 확인했다는 점에서 의의가 있다.

둘째, 앞서 논의하였듯이 스트레스와 안녕감에 대한 최근의 연구들은 부정적 사건의 영향을 완화시키는 긍정 감정의 적응적 작용에 대한 증거들을 누적해왔다. 그러나 긍정 감정이 대인 관계 유지 및 관계 회복에 미치는 영



향을 탐색한 연구는 부족한 실정이다. 본 연구 결과는 개인-내 심리적 회복이 개인-간 관계에서의 회복탄력성과 관련이 있음을 시사한다. 따라서 본 연구는 긍정 감정의 적응적 효과를 대인 관계 영역으로 확장시켰다는 점에서 의의가 있다.

셋째, 비록 선행 연구가 상호작용 공정성(interactional justice)과 감정적 반응 간의 관계를 검증하고, 불공정한 대우가 분노와 같은 감정적 반응을 초래한다는 증거들을 보고하였지만(Barclay, Skarlicki, & Pugh, 2005; Barling, Dupré, & Kelloway, 2009; Burton, Mitchell, & Lee, 2005; Ferris, Spence, Brown, Heller, 2012; Inness, LeBlanc, & Barling, 2008), 놀랍게도 어떻게 갈등 사건이 관계를 저해하는 요인으로 작용하는지에 대해 감정적 원천으로 불공정성을 다룬 연구는 거의 없다. 또한 갈등의 관계 손상 효과의 원천을 직접적으로 분석한 연구도 매우 드물다. Simons과 Peterson(2000)이 과업과 관련된 갈등에서 대립에 대한 근본적인 의도를 개인적인 공격과 같은 사적인 것으로 오귀인(misattribution)하는 것은 대인관계를 해치는 관계갈등으로의 전이를 일으킨다고 제안하였지만, 이 연구 역시 갈등이 관계 손상에 미치는 영향을 탐색하지 않았다. 따라서 본 연구는 잔여감정이 매개하는 불공정 지각과 관계 손상 간의 유의미한 관계를 확인함으로써 불공정성 지각이 관계 손상에 미치는 영향과 이에 대한 부정 감정의 매개역할에 대한 가정을 실증적으로 검증했다는 데 의의가 있다.

넷째, 본 연구 결과는 조직에서 팀워크 및 팀 효과성에 대한 긍정 감정의 효과에 시사점을 가진다. 실제 조직에서 불공정성 지각은 팀 효과성에 심각한 영향을 미친다. 상대를 존중하지 않는 공정성이 결여된 행동은 조직의 중요

한 사회적 자원인 신뢰를 손상시키고(Kramer, & Lewicki, 2010), 도움 행동을 감소시키며(Siegel Christian, Christain, Garza, & Ellis, 2012), 나아가 고의적으로 직무수행을 방해하는 보복 행동을 가져온다(Ferris, Spence, Brown, & Heller, 2012; Skarlicki & Folger, 1997). 이러한 불공정성이 팀효과성에 미치는 역기능을 고려할 때, 본 연구 결과는 개인의 긍정 감정이 불공정성 경험의 부정적 효과를 경감시킨다는 것을 발견함으로써 조직에서 지각된 불공정성의 역기능을 제어할 긍정 감정의 완충작용을 확인했다는 점에서 의의가 있다.

다섯째, 많은 선행 연구들이 사회적 지지가 스트레스 대처와 안녕감에 중요한 역할을 한다는 것을 발견하였다(김형주, 유태용, 2013; 안보배, 박세영, 2014). 예를 들어, Viswesvaran, Sanchez, 그리고 Fisher(1999)는 사회적 지지가 직장 스트레스에 의한 피로감을 감소시킨다는 것을 보고하였다. 또한, Halbesleben(2006)의 메타연구는 직장에서 얻는 사회적 지지는 직장 외 사람들로 부터 얻는 지지 보다 피로 감소와 더 높은 관련이 있음을 확인하였다. 하지만 사회적 지지의 예언 변인에 대한 연구는 매우 드물다(Bowling, Beehr, & Swader, 2005). 실제 조직 장면에서 사람들은 조직 적응 및 사회화 과정에서 타인과 갈등을 겪으면서 사회적 지지의 네트워크를 발달시켜 나간다는 점을 고려할 때, 본 연구는 갈등의 관계 손상 효과에 대한 긍정 감정의 완충 작용을 검증함으로써 감정의 회복능력과 관련된 개인차 변인들이 사회적 지지 네트워크의 예언 변인일 가능성에 대한 함의를 제공한다.

연구의 제한점 및 향후 연구과제는 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 횡단 연구 방법을 사용하여 모든 변인들을 한 시점에서 측정된 제한

점이 있다. 따라서 미래 연구는 일지 연구 방법을 사용하여 보다 실제적으로 본 연구의 모형을 검증할 필요가 있다. 일지 연구는 하루 동안 겪은 사건을 당일 기술함으로써 실제 발생한 사건에 대한 심리적 반응을 가능한 생생하게 측정할 수 있고, 단기간의 시간차로 기억 회상 시 나타나는 왜곡 현상을 통제할 수 있는 이점이 있다(Almeida, 2005; Bolger, Davis, & Rafaeli, 2003). 일지 연구 방법을 사용하여 일지를 작성한 당일에 발생한 갈등 사건과 부정 감정을 측정하고, 다음날 일지 작성을 통해 갈등 이후 발생한 긍정 감정과 전일 발생한 갈등 사건에 대한 잔여감정을 순차적으로 측정함으로써 실제 현상에 보다 근접한 방법으로 연구모형을 검증할 필요가 있다.

둘째, 본 연구에서는 대학생을 대상으로 연구를 실시하였다. 본 연구의 주요 발견을 조직 장면에서 일반화하기 위해 조직구성원을 대상으로 본 연구의 결과를 재검증하고, 나아가 다른 변인을 포함하여 본 연구 모형을 확장시키는 미래 연구가 필요하다. 조직심리 연구들은 긍정 감정이 과업수행을 증진시킨다는 것을 발견하였으며(Erez & Isen, 2002), 조직시민행동과 정적 상관관계가 있고(Kaplan, Bradley, Luchman, & Haynes, 2009), 도움행동과 지지행동 등을 촉진시켜 과업수행을 증진시킨다는 것을 발견하였다(Tsai, Chen, & Liu, 2007). 이러한 연구결과와 긍정 감정에 대한 본 연구의 결과를 고려할 때, 미래 연구에서는 긍정 감정을 촉진하는 개인적, 조직환경적 자원을 탐색할 필요가 있다. 예를 들어, 조직 구성원의 일터영성(노상충, 서용원, 2014)은 긍정 감정 경험을 촉진할 가능성이 높다. 일상에서 체험하는 삶의 의미는 긍정 감정과 밀접히 관련되어 있다(Steger & Kashdan, 2013). 따라서 일에

서 삶의 의미와 목적을 발견하는 경향성인 일터영성이 높을수록 일터에서 긍정 감정을 경험할 가능성이 높을 것이다. 또한 리더의 행동이나 팀의 분위기 역시 팀 구성원들의 긍정 감정 경험을 촉진할 수 있다. 선행 연구는 리더의 행동과 팀 규범이 팀구성원의 감정에 유의한 영향을 미친다는 것을 보고하였다(최대정, 최가영, 박동진, 2005). 또한 리더의 배려적 행동이 관계갈등의 부정적 효과를 조절하며(강규산, 탁진국, 2011), 자신의 의견을 솔직하게 말할 수 있는 심리적 안정감을 제공하는 팀 분위기는 과업갈등의 긍정적 효과를 보장하는 중요한 요인임을 발견하였다(Bradley, Postlethwaite, Klotz, Hamdani, & Brown, 2012). Cole, Walter, 그리고 Bruch(2008)는 부정 감정 표출을 자제하는 팀분위기는 팀효과성을 저해하는 행동(예, 혁신을 적극적으로 방해하는 것, 다른 팀원들을 힘들게 하는 것)이 팀수행에 미치는 부정적 영향을 조절한다는 것을 발견하였다. 따라서 리더의 행동과 팀의 심리적 안정감 및 팀의 감정조절 전략이 팀구성원의 긍정 감정 경험에 영향을 미치고 과업갈등의 건설적인 작용을 통해 팀효과성에 기여하는지를 탐색하는 것은 의의가 있겠다. 최근에 탁진국, 임그린, 정재희(2014)는 긍정 감정을 촉진하는 코칭 프로그램의 유용성을 검증하였다. 미래 연구는 이러한 코칭 프로그램의 효과를 갈등관리와 결합하여 조직효과성에 응용하는 것이 요구된다.

## 참고문헌

강규산, 탁진국 (2011). 팀내 경쟁과 팀 몰입, 팀 만족의 관계: 관계갈등의 매개효과를

- 중심으로. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 24(1), 157-181.
- 김형주, 유태용 (2013). 직무과부하가 직무탈진에 미치는 영향: 긍정심리자본의 매개효과와 사회적 지지와 성격의 조절효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 26(2), 317-340.
- 노상충, 서용원 (2014). 일터영성(Workplace Spirituality) 5요인 모형의 개념화 및 척도 개발 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 27(2), 419-447.
- 안보배, 박세영. (2014). 직장인의 자아탄력성과 사회적 지지의 지각이 직무만족과 소진에 미치는 효과: 사회적 지지 지각의 매개효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 18(3), 497-517.
- 오선영, 서용원 (2014). 갈등에 대한 마인드셋 (mindset): 관계갈등 경험이 관계친밀도에 미치는 영향에 대한 인지적 분석. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 27(2), 389-418.
- 최대정, 최가영, 박동건 (2005). 리더의 정서 표현이 팀 구성원의 정서경험에 미치는 영향: 정서규범과 정체화 수준의 조절효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 18(2), 201-224.
- 탁진국, 임그린, 정재희 (2014). 일반논문: 행복 증진을 위한 긍정심리기반 코칭프로그램 개발 및 효과성 검증. 한국심리학회지: 일반, 33(1), 139-166.
- Aiken, L. S., & West, S. G. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Newbury Park, CA: Sage.
- Almeida, D. M. (2005). Resilience and vulnerability to daily stressors assessed via diary methods. *Current Directions in Psychological Science*, 14, 64-68.
- Balliet, D., & Van Lange, P. A. (2013). Trust, conflict, and cooperation: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 139, 1090-1112.
- Barclay, L. J., Skarlicki, D. P., & Pugh, S. D. (2005). Exploring the role of emotions in injustice perceptions and retaliation. *Journal of Applied Psychology*, 90, 629-642.
- Barling, J., Dupré, K. E., & Kelloway, E. K. (2009). Predicting workplace aggression and violence. *Annual Review of Psychology*, 60, 671-692.
- Baumeister, R. F., Bratslavsky, E., Finkenauer, C., & Vohs, K. D. (2001). Bad is stronger than good. *Review of General Psychology*, 5, 323-370.
- Baumeister, R. F., Vohs, K. D., DeWall, C. N., & Zhang, L. (2007). How emotion shapes behavior: Feedback, anticipation, and reflection, rather than direct causation. *Personality and Social Psychology Review*, 11, 167-203.
- Blanchette, I., & Richards, A. (2010). The influence of affect on higher level cognition: A review of research on interpretation, judgement, decision making and reasoning. *Cognition & Emotion*, 24, 561-595.
- Bolger, N., Davis, A., & Rafaeli, E. (2003). Diary methods: Capturing life as it is lived. *Annual Review of Psychology*, 54, 579-616.
- Bolger, N., DeLongis, A., Kessler, R. C., & Schilling, E. A. (1989). Effects of daily stress on negative mood. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 808-818.
- Bowling, N. A., Beehr, T. A., & Swader, W. M. (2005). Giving and receiving social support at work: The roles of personality and reciprocity.

- Journal of Vocational Behavior*, 67, 476-489.
- Bradley, B. H., Postlethwaite, B. E., Klotz, A. C., Hamdani, M. R., & Brown, K. G. (2012). Reaping the benefits of task conflict in teams: the critical role of team psychological safety climate. *Journal of Applied Psychology*, 97, 151-158.
- Burton, J. P., Mitchell, T. R., & Lee, T. W. (2005). The role of self-esteem and social influences in aggressive reactions to interactional injustice. *Journal of Business and Psychology*, 20, 131-170.
- Bylsma, L. M., Taylor-Clift, A., & Rottenberg, J. (2011). Emotional reactivity to daily events in major and minor depression. *Journal of Abnormal Psychology*, 120, 155-167.
- Campbell, W. K., & Sedikides, C. (1999). Self-threat magnifies the self-serving bias: A meta-analytic integration. *Review of General Psychology*, 3, 23-43.
- Catlin, G., & Epstein, S. (1992). Unforgettable experiences: The relation of life events to basic beliefs about self and world. *Social Cognition*, 10, 189-209.
- Chang, E. C. (1998). Dispositional optimism and primary and secondary appraisal of a stressor: Controlling for confounding influences and relations to coping and psychological and physical adjustment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 1109-1120.
- Cole, M. S., Walter, F., & Bruch, H. (2008). Affective mechanisms linking dysfunctional behavior to performance in work teams: a moderated mediation study. *Journal of Applied Psychology*, 93, 945-958.
- Coleman, M. D. (2013). Emotion and the ultimate attribution error. *Current Psychology*, 32, 71-81.
- Congard, A., Dauvier, B., Antoine, P., & Gilles, P. Y. (2011). Integrating personality, daily life events and emotion: Role of anxiety and positive affect in emotion regulation dynamics. *Journal of Research in Personality*, 45, 372-384.
- Davidson, R. J. (1998). Affective style and affective disorders: Perspectives from affective neuroscience. *Cognition and Emotion*, 12, 307-330.
- Davis, C. G., Nolen-Hoeksema, S., & Larson, J. (1998). Making sense of loss and benefiting from the experience: two construals of meaning. *Journal of personality and social psychology*, 75(2), 561-574.
- Dbaiibo, D., Harb, C., & Van Meurs, N. (2010). Values and justice as predictors of perceived stress in Lebanese organisational settings. *Applied Psychology*, 59, 701-720.
- De Dreu, C. K., & Beersma, B. (2005). Conflict in organizations: Beyond effectiveness and performance. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14, 105-117.
- De Dreu, C. K., & Weingart, L. R. (2003). Task versus relationship conflict, team performance, and team member satisfaction: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 88, 741-749.
- De Dreu, C. K., Evers, A., Beersma, B., Kluwer, E. S., & Nauta, A. (2001). A theory based measure of conflict management strategies in the workplace. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 645-668.
- De Wit, F. R., Greer, L. L., & Jehn, K. A. (2012). The paradox of intragroup conflict: a

- meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 97, 360-390.
- Dijkstra, M. T., Van Dierendonck, D., & Evers, A. (2005). Responding to conflict at work and individual well-being: The mediating role of flight behaviour and feelings of helplessness. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14, 119-135.
- Dimotakis, N., Scott, B. A., & Koopman, J. (2011). An experience sampling investigation of workplace interactions, affective states, and employee well being. *Journal of Organizational Behavior*, 32, 572-588.
- Dunn, J. R., & Schweitzer, M. E. (2005). Feeling and believing: the influence of emotion on trust. *Journal of Personality and Social Psychology*, 88, 736.
- Eaton, L. G., & Funder, D. C. (2001). Emotional experience in daily life: Valence, variability, and rate of change. *Emotion*, 1, 413 - 421.
- Erez, A., & Isen, A. M. (2002). The influence of positive affect on the components of expectancy motivation. *Journal of Applied Psychology*, 87, 1055-1067.
- 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, 894-914.
- Feldman, S. I., Downey, G., & Schaffer-Neitz, R. (1999). Pain, negative mood, and perceived support in chronic pain patients: a daily diary study of people with reflex sympathetic dystrophy syndrome. *Journal of consulting and clinical psychology*, 67, 776-785.
- Ferris, D. L., Spence, J. R., Brown, D. J., & Heller, D. (2012). Interpersonal Injustice and Workplace Deviance The Role of Esteem Threat. *Journal of Management*, 38, 1788-1811.
- Fisher, C. D. (2010). Happiness at work. *International Journal of Management Reviews*, 12, 384-412.
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A., & Gruen, R. J. (1986). Dynamics of a successful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 992-1003.
- Folkman, S. (1984). Personal control and stress and coping processes: a theoretical analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 839.
- Frazier, P. A., Mortensen, H., & Steward, J. (2005). Coping strategies as mediators of the relations among perceived control and distress in sexual assault survivors. *Journal of Counseling Psychology*, 52, 267-278.
- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56, 218-226.
- Fredrickson, B. L., Mancuso, R. A., Branigan, C., & Tugade, M. M. (2000). The undoing effect of positive emotions. *Motivation and Emotion*, 24, 237-258.
- Friedman, R. A., Tidd, S. T., Currall, S. C., & Tsai, J. C. (2000). What goes around comes around: The impact of personal conflict style on work conflict and stress. *International Journal of Conflict Management*, 11, 32-55.
- Fulmer, C. A., & Gelfand, M. J. (2012). At what

- level (and in whom) we trust trust across multiple organizational levels. *Journal of Management*, 38, 1167-1230.
- Gayle, B. M., & Preiss, R. W. (1998). Assessing emotionality in organizational conflicts. *Management Communication Quarterly*, 12, 280-302.
- Gelfand, M. J., Higgins, M., Nishii, L. H., Raver, J. L., Dominguez, A., Murakami, F., Yamaguchi, S., & Toyama, M. (2002). Culture and egocentric perceptions of fairness in conflict and negotiation. *Journal of Applied Psychology*, 87, 833-845.
- Gilbert, K. E. (2012). The neglected role of positive emotion in adolescent psychopathology. *Clinical Psychology Review*, 32, 467-481.
- Goldberg, J. H., Lerner, J. S., & Tetlock, P. E. (1999). Rage and reason: The psychology of the intuitive prosecutor. *European Journal of Social Psychology*, 29, 781-795.
- Gross, J. J., & Thompson, R. A. (2007). Emotion regulation: Conceptual foundations. In Gross J. J. (Ed.), *Handbook of emotion regulation*(pp. 3-24). New York: Guilford.
- Halbesleben, J. R. (2006). Sources of social support and burnout: a meta-analytic test of the conservation of resources model. *Journal of Applied Psychology*, 91, 1134-1145.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. New York, NY: Guilford Press.
- Hempel, P. S., Zhang, Z. X., & Tjosvold, D. (2009). Conflict management between and within teams for trusting relationships and performance in China. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 41-65.
- Huebner, B., Dwyer, S., & Hauser, M. (2009). The role of emotion in moral psychology. *Trends in Cognitive Sciences*, 13, 1-6.
- Inness, M., LeBlanc, M. M., & Barling, J. (2008). Psychosocial predictors of supervisor-, peer-, subordinate-, and service-provider-targeted aggression. *Journal of Applied Psychology*, 93, 1401-1411.
- Janoff-Bulman, R. (1992). *Shattered assumptions: Towards a new psychology of trauma*. New York: Free Press
- Johnson, R. E., & Lord, R. G. (2010). Implicit effects of justice on self-identity. *Journal of Applied Psychology*, 95, 681-697.
- Judge, T. A., & Colquitt, J. A. (2004). Organizational justice and stress: The mediating role of work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 89, 395-403.
- Kaplan, S., Bradley, J. C., Luchman, J. N., & Haynes, D. (2009). On the role of positive and negative affectivity in job performance: a meta-analytic investigation. *Journal of Applied Psychology*, 94, 162-176.
- Koltko-Rivera, M. E. (2004). The Psychology of worldviews. *Review of General Psychology*, 8, 3-58.
- Kramer, R. M., & Lewicki, R. J. (2010). Repairing and enhancing trust: Approaches to reducing organizational trust deficits. *The Academy of Management Annals*, 4, 245-277.
- Krieglmeyer, R., Deutsch, R., De Houwer, J., & De Raedt, R. (2010). Being moved valence

- activates approach-avoidance behavior independently of evaluation and approach-avoidance intentions. *Psychological Science*, 21, 607-613.
- Kuppens, P., Oravecz, Z., & Tuerlinckx, F. (2010). Feelings change: Accounting for individual differences in the temporal dynamics of affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 99, 1042-1060.
- Lang, P. J. (1995). The emotion probe: studies of motivation and attention. *American Psychologist*, 50, 372-385.
- Lang, P. J., & Bradley, M. M. (2010). Emotion and the motivational brain. *Biological Psychology*, 84, 437-450.
- Langfred, C. W. (2007). The downside of self-management: A longitudinal study of the effects of conflict on trust, autonomy, and task interdependence in self-managing teams. *Academy of Management Journal*, 50, 885-900.
- Larsen, J., McGraw, A. P., & Cacioppo, J. (2001). Can people feel happy and sad at the same time?. *Journal of Personality and Social Psychology*, 81, 684-696.
- Lazarus, R. S. (2006a). Emotions and Interpersonal Relationships: Toward a Person Centered Conceptualization of Emotions and Coping. *Journal of Personality*, 74, 9-46.
- Lazarus, R. S. (2006b). *Stress and emotion: A new synthesis*. Springer Publishing Company.
- Leary, M. R., & Tangney, J. P. (2003). The self as an organizing construct in the behavioral and social sciences. In M. R. Leary & J. P. Tangney (Eds.), *Handbook of self and identity*(pp. 3-14). New York, NY: Guilford.
- Lerner, J. S., Goldberg, J. H., & Tetlock, P. E. (1998). Sober second thought: The effects of accountability, anger, and authoritarianism on attributions of responsibility. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 24, 563-574.
- McCarrey, M., Edwards, H. P., & Rozario, W. (1982). Ego-relevant feedback, affect, and self-serving attributional bias. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 8, 189-194.
- McCullough, M. E., Worthington Jr, E. L., & Rachal, K. C. (1997). Interpersonal forgiving in close relationships. *Journal of personality and social psychology*, 73, 321-336.
- Mikula, G., Petrik, B., & Tanzer, N. (1990). What people regard as unjust: Types and structures of everyday experiences of injustice. *European Journal of Social Psychology*, 20, 133-149.
- Mikula, G., Scherer, K. R., & Athenstaedt, U. (1998). The role of injustice in the elicitation of differential emotional reactions. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 24, 769-783.
- Miller, D. T. (2001). Disrespect and the experience of injustice. *Annual Review of Psychology*, 52, 527-553.
- Moneta, G. B., Vulpe, A., & Rogaten, J. (2012). Can positive affect “undo” negative affect? A longitudinal study of affect in studying. *Personality and Individual Differences*, 53, 448-452.
- Muller, D., Judd, C. M., & Yzerbyt, V. Y. (2005). When moderation is mediated and mediation is moderated. *Journal of Personality and Social Psychology*, 89, 852-863.

- Park, C. L. (2010). Making sense of the meaning literature: an integrative review of meaning making and its effects on adjustment to stressful life events. *Psychological Bulletin*, 136, 257-301.
- Park, C. L., & Folkman, S. (1997). Meaning in the context of stress and coping. *Review of General Psychology*, 1, 115-144.
- Pham, M. T. (2007). Emotion and rationality: A critical review and interpretation of empirical evidence. *Review of general psychology*, 11, 155-178.
- Potter, P. T., Smith, B. W., Strobel, K. R., & Zautra, A. J. (2002). Interpersonal workplace stressors and well-being: A multi-wave study of employees with and without arthritis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 789-796.
- Röcke, C., Li, S. C., & Smith, J. (2009). Intraindividual Variability in positive and negative affect over 45 days: do older adults fluctuate less than young adults?. *Psychology and Aging*, 24, 863-878.
- Ross, L. (1977). The intuitive psychologist and his shortcomings: Distortions in the attribution process. *Advances in Experimental Social Psychology*, 10, 173-220.
- Schwarz, N., & Clore, G. L. (1983). Mood, misattribution, and judgments of well-being: informative and directive functions of affective states. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45, 513-523.
- Shih, J. H., & Eberhart, N. K. (2010). Gender differences in the associations between interpersonal behaviors and stress generation. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 29, 243-255.
- Shirom, A., & Mayer, A. (1993). Stress and strain among union lay officials and rank and file members. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 401-413.
- Siegel Christian, J., Christian, M. S., Garza, A. S., & Ellis, A. P. (2012). Examining retaliatory responses to justice violations and recovery attempts in teams. *Journal of Applied Psychology*, 97, 1218-1232.
- Simons, T. L., & Peterson, R. S. (2000). Task conflict and relationship conflict in top management teams: the pivotal role of intragroup trust. *Journal of Applied Psychology*, 85, 102-111.
- Skarlicki, D. P., & Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. *Journal of applied Psychology*, 82, 434-443.
- Steger, M. F., & Kashdan, T. B. (2013). The unbearable lightness of meaning: Well-being and unstable meaning in life. *The Journal of Positive Psychology*, 8, 103-115.
- Thagard, P., & Nerb, J. (2002). Emotional gestalts: Appraisal, change, and the dynamics of affect. *Personality and Social Psychology Review*, 6, 274-282.
- Thompson, L. Y., Snyder, C. R., Hoffman, L., Michael, S. T., Rasmussen, H. N., Billings, L. S., Heinze, L., Neufeld, J. E., Shorey, H. S., Roberts, J. C., & Roberts, D. E. (2005). Dispositional forgiveness of self, others, and situations. *Journal of Personality*, 73, 313-360.
- Tjosvold, D. (2008). The conflict positive organization: It depends upon us. *Journal of*



- Organizational Behavior*, 29, 19-28.
- Tomlinson, E. C., Dineen, B. R., & Lewicki, R. J. (2004). The road to reconciliation: Antecedents of victim willingness to reconcile following a broken promise. *Journal of Management*, 30, 165-187.
- Tugade, M. M., & Fredrickson, B. L. (2007). Regulation of positive emotions: Emotion regulation strategies that promote resilience. *Journal of Happiness Studies*, 8, 311-333.
- Tyler, T. R., & Lind, E. A. (1992). A relational model of authority in groups. *Advances in Experimental Social Psychology*, 25, 115-191.
- Van Prooijen, J. W. (2009). Procedural justice as autonomy regulation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 96, 1166-1180.
- Venkataramani, V., Labianca, G. J., & Grosser, T. (2013). Positive and negative workplace relationships, social satisfaction, and organizational attachment. *Journal of Applied Psychology*, 98, 1028-1039.
- Verduyn, P., Delvaux, E., Van Coillie, H., Tuerlinckx, F., & Van Mechelen, I. (2009). Predicting the duration of emotional experience: two experience sampling studies. *Emotion*, 9, 83-91.
- Viswesvaran, C., Sanchez, J. I., & Fisher, J. (1999). The role of social support in the process of work stress: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 54, 314-334.
- Watson, D., & Clark, L. A. (1994). *The PANAS-X: Manual for the positive and negative affect schedule-expanded form*. Iowa City, IA: The University of Iowa.
- Westphal, M., & Bonanno, G. A. (2007). Posttraumatic growth and resilience to trauma: Different sides of the same coin or different coins?. *Applied Psychology*, 56, 417-427.
- Zautra, A. J., Affleck, G. G., Tennen, H., Reich, J. W., & Davis, M. C. (2005). Dynamic approaches to emotions and stress in everyday life: Bolger and Zuckerman reloaded with positive as well as negative affects. *Journal of Personality*, 73, 1511-1538.

1차 원고접수 : 2015. 04. 13

2차 원고접수 : 2015. 09. 14

최종게재결정 : 2015. 10. 19

## **The Buffering Effects of Positive Emotion on The Relationship between Interpersonal Conflict and Relationship Damage: A Moderated Mediation Study**

**Sunyoung Oh**

**Youngwon Suh**

Sunkyunkwan University

The purpose of the present research was to examine the buffering effects of positive emotion on the relationship between interpersonal conflict and relationship damage. The present research proposed the moderated mediation model in which perceived interactional injustice from the other party in conflict situations has an effect on relationship damage via residual emotion, and the strength of the mediation effect is weakened by the experience of positive emotion. Results from a sample of 215 participants showed that the strength of the mediated effects of perceived injustice on relationship damage through residual emotion was weaker at higher levels of positive emotion than at lower levels of positive emotion. These findings support the buffering effects of positive emotion on the relationship between perceived injustice in conflict and relationship damage, suggesting that the experience of positive emotion can serve as a protective factor against the negative effect of interpersonal conflict on relationship maintenance. The discussion focuses on implications of the findings in terms of conflict management, limitations and suggestions for future research.

*Key words* : conflict, interactional justice, positive emotion, relationship damage, avoidance, relationship closeness