

관계갈등 스트레스가 잔여감정에 미치는 효과에 대한 자아탄력성의 완충작용: 일기연구를 통한 갈등과 정서 경험 분석*

오 선 영

서 용 원[†]

성균관대학교 심리학과

본 연구의 목적은 스트레스 상황에서 적응적인 작용을 하는 자아탄력성이 잔여감정에 대한 관계갈등의 작용을 제한하는 성격적 요인으로 작용할 가능성을 검증하는 것이다. 구체적으로, 본 연구는 자아탄력성이 갈등 사건 이후 긍정 정서 경험을 촉진함으로써 갈등 상황에서 지각된 스트레스가 부정 정서를 통해 갈등에서 대립한 상대방에 대한 잔여감정에 미치는 영향을 약화시킬 것이라고 제안한다. 14일 동안 일기 연구를 실시하여 수집한 297개의 갈등 사건에 대해 구조방정식을 이용한 경로분석과 조절된 매개 검증을 실시하였다. 분석 결과, 자아탄력성에서의 개인차는 갈등 발생 다음날의 긍정 정서를 유의하게 예측하였으며, 긍정 정서가 높을수록 갈등 스트레스가 잔여감정에 미치는 간접효과 크기가 유의하게 낮은 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 자아탄력성이 긍정 정서 경험을 통해 관계갈등의 부정적 작용을 제한하는 관계보호적 요인으로 작용할 것이라는 본 연구의 모형을 지지하는 결과이다. 마지막으로, 조직적응과 조직효과성과 관련하여 본 연구의 시사점과 제한점 및 향후 연구 과제를 논의하였다.

주요어 : 갈등, 자아탄력성, 긍정 정서, 잔여감정, 관계손상

* 이 논문의 자료는 오선영 박사학위 논문의 일부자료임.

† 교신저자 : 서용원, 성균관대학교, suh0491@skku.edu

직장인을 대상으로 실시한 스트레스 현황 조사에 따르면, 상사와 동료와의 대인 관계가 스트레스 원인의 53%를 차지하여 연봉이나 업무량 보다 더 큰 스트레스원으로 작용하는 것으로 나타났다(KBS 뉴스, 2016). 또한 대부분의 직장인들이 상사나 동료들과 가치관에서의 차이로 스트레스를 겪으며 이는 업무 수행에 부정적인 영향을 미치고 있다고 인식하였다(잡코리아, 2017). 조직 심리학 연구 결과도 이러한 설문 조사 결과와 다르지 않다. 직장에서의 대인 갈등은 가장 빈번하게 발생하는 주요 스트레스원으로 확인되었다(Narayanan, Menon, & Spector, 1999). 선행 연구들은 부정적인 대인상호작용이 직장에서의 안녕감을 손상시키고 심리적 고통을 수반하며, 직무만족 감소와 직무철회 등의 부정적인 결과를 초래한다는 것을 보고하였다(예, 이준호, 박지환, 2011; Cortina, Magley, Williams, & Langhout, 2001; Lim & Cortina, 2005). 183개의 연구를 대상으로 한 메타 연구(Podsakoff, LePine, & LePine, 2007)에서도 갈등 관련 스트레스 요인들은 조직몰입, 직무만족과 부적인 상관관이 있으며 이직의도와 정적인 관계가 있는 것으로 나타났다.

조직효과성 관점에서 볼 때 갈등의 가장 부정적인 작용은 갈등에서 대립한 상대방과의 관계를 손상시키는 것이다(Jehn et al., 2008). 갈등은 상대방에 대한 부정적인 인식을 일으키고 상대방을 회피하게 하는 등 신뢰 발달을 저해하는 장애물로 작용한다. 조직에서 신뢰에 기반을 둔 공고한 대인관계는 가장 중요한 자원으로 구성원의 조직만족, 조직시민행동, 협력적 행동, 조직몰입과 팀성과 등에 중요한 영향을 미친다(Boies, Fiset, & Gill, 2015; Fulmer & Gelfand, 2012, 리뷰논문). 구성원 간 신뢰 관

계는 서로에 대한 불확실성이나 상처받을 수 있는 상황들을 견디고 효과적으로 해소되도록 하여 효율적으로 자원을 배분하고 정보를 교환하게 하여 팀성과에 기여한다. 그러나 구성원 간의 관계가 부정적일 경우, 서로에게 방어적인 행동을 하거나 자신의 이익만을 추구하여 조직의 목표를 위해 쓰여야할 자원을 낭비하게 되고 결과적으로 성과에 부정적인 영향을 미치게 된다(De Jong, Dirks, & Gillespie, 2016). 이러한 구성원 간의 신뢰와 팀효과성 간의 관계를 고려할 때, 갈등의 역기능은 개인 수준에서 스트레스 요인으로 작용하는 것에 그치는 것이 아니라 장기적으로 신뢰관계를 해치는 요인으로 작용하여 팀효과성에 부정적인 영향을 미칠 수 있다.

한편, 신뢰할 수 있는 관계를 형성하고 유지하는 과정에서 갈등을 경험하지 않는 것은 아니다. 구성원들이 조직 적응 및 사회화 과정에서 타인과 갈등을 겪는 것은 필연적이며, 갈등 경험을 통해 서로에 대해 배우며 공고한 사회적 지지의 네트워크를 성공적으로 발달시켜 나가기도 한다. 즉, 갈등이 신뢰 관계를 형성하는 데에 장애로 작용하기도 하지만, 갈등에 의해 항상 관계가 깨지는 것은 아니며 갈등으로부터의 회복력도 존재함을 알 수 있다. 따라서 대인 간 신뢰 관계 형성 및 발달에 미치는 갈등의 효과를 이해하기 위해서는 갈등이 신뢰에 역효과를 초래한다는 설명뿐만 아니라, 갈등에 대한 회복력을 촉진하는 심리적 자원을 확인하는 연구가 필요하다.

따라서 본 연구에서는 스트레스 상황에서 정서적 회복과 밀접히 관련된 성격적 특성인 자아탄력성(ego resilience)이 효과적인 갈등관리를 위한 심리적 자원일 가능성을 제안하고, 자아탄력성이 신뢰로운 관계 발달에 부정적인

영향을 미치는 관계갈등의 작용을 완화시키는 관계보호적인 자원으로서 작용할 가능성을 검증하고자 한다. 사회심리학 연구들은 자아탄력성이 개인의 안녕감을 위협하는 부정적인 사건에 효과적으로 대처하여 긍정적인 적응을 가져오는 심리적 자원으로 작용한다는 것을 발견하였다(Fredrickson, Tugade, Waugh, & Larkin, 2003). 조직심리학 연구들도 자아탄력성이 직무 스트레스의 부정적 효과를 완화시킨다는 것을 발견하였다(김영희, 서경현, 2011; 서경현, 최인, 2010). 예를 들어, 자아탄력성은 역할과부하와 심리적 계약 위반 간의 관계를 약화시켜 역할과부하의 부정적 효과에 대해 완충작용을 하는 것으로 나타났다(류수민, 유태용, 2015). 또한 자아탄력성이 높은 군인들은 높은 긍정 정서와 직무만족 그리고 삶의 의미를 보고하였다(유치성, 손영우, 박인조, 2016). 하지만 갈등의 관계손상 작용을 제한할 수 있는 관계보호적 요인으로 자아탄력성의 적응적 작용에 대해서 논의한 연구는 찾아보기 어렵다. 따라서 본 연구는 자아탄력성이 갈등의 관계손상 작용을 제한하는 기제로 작용할 가능성을 제안하고, 자아탄력성이 긍정 정서를 통해 갈등 사건에서 경험한 스트레스가 갈등에서 대립한 상대방에 대한 잔여감정에 미치는 영향을 완화시킬 가능성을 검증하고자 한다.

선행 연구는 갈등의 부정적 작용을 설명하는 데에서 정서적 과정을 강조하였다(예, Simons & Peterson, 2000). 하지만 효과적인 갈등 관리 역량을 알아보는 연구에서 정서 및 감정 변화 측면에서 개인의 성격적 요인의 작용을 분석한 연구는 찾아보기 어렵다. 이는 기존의 연구가 주로 단면적인 분석 방법을 사용하여 갈등 사건 발생과 이에 따른 결과를

일시에 측정하여 분석하였음에 기인한다(De Dreu & Weingart, 2003). 따라서 본 연구에서는 일기 연구를 실시하여 갈등 스트레스가 다음 날 잔여감정에 미치는 영향과 자아탄력성의 완충효과를 검증하고자 한다. 이를 통해 본 연구는 갈등이 대인관계에 미치는 부정적 효과를 완화시키는 자아탄력성의 긍정적 작용을 확인함으로써 조직에서의 갈등 관리 역량에 대한 이해의 폭을 넓히는데 기여하고자 한다.

갈등과 갈등 관리

갈등이란 두 사람 이상의 상호작용에서 생각이나 가치와 관련하여 발생하는 의견불일치로, 개인이 타인의 행위가 자신의 행위나 의도 및 기대에 부합하지 않는다고 지각하는 것을 말한다(Jehn & Mannix, 2001; Tjosvold, 2014). 갈등에 대한 조직심리학 연구들은 갈등의 내용(무엇에 대한 대립인가)에 따른 갈등 분류를 통해 갈등의 특성을 확인하였다. 일례로 Jehn(1995)은 갈등을 관계갈등과 과업갈등으로 분류했다. 관계갈등은 개인의 태도나 가치관 및 성격적 차이로 발생하는 마찰로, 적대감 등의 부정 정서를 수반해 개인 간 감정적 충돌을 일으키는 경우가 많다. 반면 과업갈등은 일에 대한 접근 방식이나 자원의 배분 및 일 처리에 대한 의사결정과정에서 발생하는, 즉 과업 자체에 관한 의견 충돌이다. 상호신뢰와 관련하여, 선행 연구는 관계갈등이 신뢰감과 높은 부적 상관성이 있음을 보고하였다(Lehmann-Willenbrock, Grohmann, & Kauffeld, 2011). Jehn 등의 연구에 따르면(Jehn, Greer, Levine, & Szulanski, 2008), 갈등 경험은 신뢰감을 감소시킬 가능성이 높고, 특히 관계갈등에 수반되는 부정 정서는 갈등의 신뢰 손상 작용을 한층

악화시킬 수 있다. 이러한 연구 결과는 감정적 충돌이 특징인 관계갈등이 관계손상적 요인으로 작용해 신뢰 관계를 저해할 수 있음을 시사한다.

한편, 갈등 관리에 대한 선행 연구들은 갈등 상황에서 대립을 어떻게 해소하는가를 중점적으로 연구하며, 갈등 해소 전략 행동을 주로 협력적 문제해결, 강요, 양보, 회피로 분류하였다(De Dreu & Beersma, 2005; De Dreu, Evers, Beersma, Kluwer, & Nauta, 2001). 실증 연구에 따르면, 갈등 상황에서 대립을 해결하기 위해 사용하는 갈등 해소 전략은 구성원의 만족과 안녕감 그리고 팀효과성과 밀접한 관계가 있다. 예를 들어, 협력적 문제해결은 갈등에서 대립한 사람들 간에 상호신뢰를 높여 팀성과에 기여하는 것으로 나타났다(Hempel, Zhang, & Tjosvold, 2009). 그러나 회피와 양보와 같은 수동적인 전략은 스트레스와 부정적인 정서를 불러오며(Dijkstra, De Dreu, Evers, & Van Dierendonck, 2009), 갈등에서 대립한 상대방에 대한 친밀감과 부정 상관이 있는 것으로 나타났다(오선영, 서용원, 2014).

그러나 이러한 선행 연구들이 갈등의 특성과 갈등 관리 행동을 확인하는 데 기여하였음에도(De Dreu, Van Dierendonck, & Dijkstra, 2004), 갈등이 대립한 상대방과의 관계에 어떤 영향을 미치는지 설명하는 데는 여전히 한계가 있다. 갈등은 다각도로 영향을 미치며, 이러한 영향은 갈등의 내용이나 갈등 해소 전략(예, 협력 또는 양보) 등 갈등 상황에서 상호작용하는 상황적 요인에 의해서 전적으로 결정되는 것이 아니기 때문이다. 사람들은 시간이 지난 후 그때 그 사건을 회상하며 과거의 이해와는 다른 사고를 하고 심지어 변화된 이해로 심정적 변화를 경험하기도 한다(Baumeister,

Vohs, DeWall, & Zhang, 2007). 이는 갈등이 상대방과의 상호작용에서 발생하기는 하지만, 그 당사자와의 상호작용을 어떻게 해석하고 정서적 및 행동적으로 어떤 반응을 보일지는 갈등 이후 개인 자신의 심리적 경험에 따라 달라질 수 있음을 시사한다. 따라서 갈등 상황에서 갈등 해소를 위해 선택한 행동 전략만을 근거로 그 작용과 갈등 관리를 설명하는 것은 갈등이 미치는 실제적 영향과 갈등 관리와 관련된 심리적 기제를 설명하는 데 한계가 있다.

사회 심리학 연구에 따르면, 개인의 심리 상태나 성격적 특성이 갈등 이후 상대방과의 상호작용에 영향을 미친다(Finkel & Campbell, 2001; Tangney, Baumeister, & Boone, 2004). 예를 들어, Finkel과 Campbell(2001)은 상대방의 부정적인 행동에 대해 다시 부정적인 행동으로 맞대응할지 또는 관계 회복을 위해 건설적인 행동으로 대응할지는 개인의 자기조절자원의 고갈된 정도에 의존한다는 것을 발견하였다. 또한 용서에 대한 최근 연구들은 개인의 욕구나 타인 지향성, 그리고 자기통제감 수준이 다른 사람의 부당한 행위를 용서하는데 영향을 미침을 발견하였다(Balliet, Li, & Joireman, 2011; Barnes, Carvallo, Brown, & Osterman, 2010; Karremans & Smith, 2010; Pronk, Karremans, Overbeek, Vermulst, & Wigboldus, 2011). 이러한 연구 결과는 관계갈등이 갈등에서 대립한 상대방과의 관계에 어떤 영향을 미칠지를 예측하는 데에 갈등 사건 이후 개인의 심리적 상태와 이와 관련된 성격적 특성을 분석하는 것의 중요성을 시사한다.

따라서 본 연구는 갈등 관리의 범위를 갈등 경험 이후 개인의 정서적 과정까지 확장하여, 관계갈등 스트레스가 갈등 사건 이후 상대방

에 대한 잔여감정에 미치는 영향에 대해 개인의 자아탄력성이 갈등의 부정적 작용을 완화하는 갈등 관리 자원으로 작용할 가능성을 검증하고자 한다. 구체적으로, 갈등에서 경험한 스트레스가 부정 정서로 이어져 대립한 상대방을 향한 잔여감정을 초래하는 갈등의 정서적 작용에 초점을 맞춰 관계갈등 사건 발생 후 자아탄력성이 긍정 정서 경험을 촉진함으로써 갈등의 부정적 작용을 완화할 가능성을 검증하고자 한다.

갈등 스트레스와 상대방에 대한 잔여감정

선행 연구에 따르면, 관계갈등은 스트레스 요인으로 작용한다(예, Ilies, Johnson, Judge, & Keeney, 2010; Tillman, Hood, & Richard, 2017). 일반적으로 사람들은 자신의 가치관, 태도 및 생각 등에 대한 대립을 자신에 대한 위협으로 인식하기 때문이다(De Dreu & van Knippenberg, 2005). 어떤 사건에 대한 스트레스 지각이 그 사건에 대해 어떻게 생각하는지, 어떻게 해석하는지와 밀접히 관련되어 있음을 강조한 인지적 평정(cognitive appraisal) 이론에 의하면, 강한 부정적 정서를 일으켜 위협으로 인식되는 사건의 주요 특성은 자신의 안위 및 자존감과 직결된다는 판단이다(Folkman, 1984; Folkman, Lazarus, Dunkel-Schetter, DeLongis, & Gruen, 1986). 사람들은 자신을 선하며 능력있고 도덕적인 사람으로 여기는 등 자신의 가치를 믿으며(Catlin & Epstein, 1992), 스스로 존중받을 권리가 있다고 여기기 때문에 이러한 믿음에 위배되는 타인의 대우를 부당하게 지각하여 강한 부적 정서를 경험한다(Miller, 2001). 대부분의 갈등은 자신의 관점이나 의견에 대한 대립이므로 자기관련성이 높게 지각되며, 만일 이

러한 자기관련성이 높은 상황에서 자신의 세계관이나 태도 및 성격과 관련하여 타인과 관계갈등을 겪는다면 이는 자신의 자존감에 대한 위협으로 인식되어 높은 스트레스를 유발할 수 있다. 이러한 주장과 일관되게, Giebels와 Janssen(2005)은 관계갈등 빈도와 스트레스가 밀접한 관련이 있다는 것을 보고하였다. 또한 Nelson, Boyer, Villarreal과 Smith(2017)는 7일 동안 수행한 일일 스트레스 조사 연구에서 서로를 비난하는 갈등이 스트레스를 유발한다는 것을 발견하였다.

또한 선행 연구는 갈등이 스트레스뿐만 아니라 심리적 안녕감에 부정적인 영향을 미친다는 것을 확인하였다(Lepore, 1992). 최근에 Wickham, Williamson, Beard, Kobayashi와 Hirst(2016)가 실시한 일기 연구는 갈등 사건이 발생한 날에 일일 안녕감이 낮아진다는 것을 보고하였다. 감정이 발화되는 초기의 강도가 강할수록 감정의 지속 기간은 길기 때문에(Verduyn, Delvaux, Van Coillie, Tuerlinckx, & Van Mechelen, 2009), 스트레스를 수반하는 갈등 사건은 그 날의 심리적 괴로움과 육체적인 스트레스 증상과 밀접히 관련되어 있다(Almeida, 2005). 특히 관계갈등은 높은 스트레스와 분노를 일으킬 뿐만 아니라, 심지어 두통이나 위장 통증 등의 신체적 증상을 초래한다(Jehn & Mannix, 2001; Meier, Gross, Spector, & Semmer, 2013).

이렇게 갈등 상황에서 경험한 스트레스가 갈등 상황 이후 일상에서 정서적 안녕감에 영향을 미칠 경우 상대방에 대한 잔여감정으로 지속될 가능성이 높다. 갈등 경험은 특정 상황에만 국한되는 것이 아니라 이후에도 사건에 대한 기억과 함께 상대방에 대한 잔여 감정으로 남아 갈등에서 대립한 상대방에 대한

인지적 판단과 상대방과의 미래 상호작용에서의 행동 선택에 영향을 미칠 수 있다(오선영, 서용원, 2014, 2015; Baumeister, Vohs, DeWall, & Zhang, 2007). 갈등 상황에서 상대방과의 상호작용으로 인해 높은 스트레스를 경험한다면, 갈등 사건에 대한 기억의 감정적 특성과 행위자인 상대방에 대한 감정은 분리되기 어렵고, 갈등 스트레스는 갈등 사건 이후 계속 남아 상대방 인물 자체에 대한 감정으로 지속될 가능성이 높다. 따라서 갈등에서 경험한 스트레스는 일상에서 부정 정서에 영향을 미칠 뿐만 아니라, 갈등에서 대립한 상대방과의 관계를 저해하는 잔여 감정으로 지속될 가능성이 높다.

따라서 이와 같은 논의에 기반하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 갈등 상황에서 경험한 갈등 스트레스와 갈등 발생일 부정 정서 간에 정적 상관관계가 있을 것이다.

가설 2. 갈등 상황에서 경험한 갈등 스트레스와 상대방에 대한 잔여감정 간에 정적 상관관계가 있을 것이며, 이 관계를 갈등 발생일 부정 정서가 매개할 것이다.

자아탄력성: 긍정 정서에 기반한 자아탄력성의 적응적 작용

라틴어 ‘resilire(다시 뛰어오르다)’에서 기원한 자아탄력성(resilience)은 역경과 시련으로부터 빠르게 회복하는 능력을 의미한다(Fletcher & Sarkar, 2013). 심리학 연구들은 자아탄력성을 사랑하는 사람의 사망이나 고난 등과 같은 중대한 역경에 효과적으로 대처하여 성공적인 적응과 행복을 이뤄내는 현상으로 정의하였다

(Block & Kremen, 1996; Leipold & Greve, 2009). 자아탄력성에 대한 초기 연구들은 현장 연구를 통해 열악한 환경을 극복하고 성공적으로 성장한 사람들의 내적, 외적인 특성들과 대처 행동을 분석하여 자아탄력성을 촉진하는 요인들에 대한 설명을 제공하는데 집중하였다(Richardson, 2002). 지난 10년 동안 스트레스와 건강(Evers, Zautra, & Thieme, 2011), 트라우마 사건들과 중대한 질병에 대한 적응(예, 하부영, 정은정, 최소영, 2014; Beasley, Thompson, & Davidson, 2003) 등의 분야에서 자아탄력성의 역할에 대한 연구들이 활발히 진행되고 있으며, 최근에는 사회 및 성격 심리, 그리고 신경과학 분야 등에서도 자아탄력성에 대한 연구들이 대두되고 있다(Van der Werff, Van den berg, Pannekoek, Ezinga, & Van der Wee, 2013).

자아탄력성을 성격적 특성으로 접근한 연구들은 자아탄력성을 부정적 사건의 영향으로부터 회복하여 성공적인 적응을 이루어내는 능력과 관련된 안정적인 성격적 특성으로 정의하였다(Asendorpf & Van Aken, 1999; Block & Block 1980; Block & Kremen, 1996). 대표적으로 Block과 Kremen(1996)은 변화하는 환경에 효과적이고 빠르게 적응하는 능력을 강조하고, 적절한 자기 조절 시스템과 긍정 정서 및 경험에 대한 개방성을 기반으로 하여 세상과 긍정적인 상호작용을 이끌어내는 능력을 자아탄력성의 핵심 요소로 정의하고 자아탄력성(ego resilience) 척도를 개발하였다. Letzring, Block과 Funder(2005)는 자아탄력성이 매우 안정적 속성을 가지고 있으며 척도 상에서 자기평가, 지인평가, 임상가 평가 간의 상관관계가 매우 높고 일관된다는 것을 확인하였다. 또한 Alessandri, Vecchione, Caprara와 Letzring(2012)은 스페인, 미국, 이탈리아 등의 여러 문화권에서 연구

를 실시하여 문화적 배경과 관련없이 자아탄력성에서의 개인차가 심리적 안녕감과 정적 상관관이 있음을 발견하였다. 자아탄력성(ego resilience)은 직면한 상황이 요구하는 통제 수준에 맞게 자신의 통제 수준을 적절하게 조절할 수 있는 적응적인 유연성에 기반하기 때문에 자아탄력성이 높은 사람들은 긍정 정서를 경험하는데 효과적이며 따라서 직면한 상황에 더 나은 심리적 적응을 보인다(Block & Block, 1980; Block & Kremen, 1996).

선행 연구들은 자아탄력성에서의 개인차가 스트레스 상황에서의 성공적인 적응을 설명한다는 것을 발견하였다(Campbell-Sills, Cohan, & Stein, 2006; Fredrickson, Tugade, Waugh, & Larkin, 2003). 예를 들어, 자아탄력성에서의 개인차는 소방공무원의 직무스트레스와 우울증간의 관계를 조절하고(최희철, 2013), 항공사 승무원의 스트레스가 직무소진에 미치는 영향을 약화시키는 요인으로 작용하는 것으로 나타났다(정민주, 박인혜, 이현정, 2013). 낮은 자아탄력성을 가진 사람들에 비해 자아탄력성이 높은 사람들은 사랑하는 사람의 사망이나 생명을 잃을 수 있었던 심각한 사고를 겪은 후 트라우마 증상을 덜 보였으며(Bonanno, 2005), 911테러와 같은 국가적 재난에도 낮은 우울증 증상을 보고하였다(Fredrickson, Tugade, Waugh, & Larkin, 2003). 최근의 메타연구에 따르면(Hu, Zhang, & Wang, 2015), 낮은 자아탄력성의 참여자들은 높은 불안과 부정 정서를 보이는 반면, 자아탄력성이 높은 참여자들은 높은 삶의 만족감과 긍정 정서를 보였다. 뿐만 아니라, 자아탄력성은 일상에서 경험하는 스트레스에서도 적응적인 것으로 나타났다. Montpetit 등(Montpetit, Bergeman, Deboeck, Tiberio, & Boker, 2010)은 자아탄력성이 하루 동안 겪은 스트레

스와 부정 정서 간의 관계를 약화시킨다는 것을 보고하였다.

이러한 자아탄력성의 적응적인 작용에 바탕이 되는 심리적 기제를 분석한 연구들은 자아탄력성이 높은 사람들이 외적인 역경이나 변화에 성공적으로 적응하도록 하는 주요 요인이 정서적 유연성에 기인한다는 것을 밝혔다. 예를 들어, Waugh 등(2008)은 fMRI(functional magnetic resonance imaging) 방법을 사용한 연구에서 자아탄력성이 높은 사람들은 자아탄력성이 낮은 사람들 보다 위협 자극에 노출된 후 위협 자극에 의해 유발된 정서적 반응으로부터 빠르게 회복한다는 것을 보고하였다. 또한 회복 기간 동안 정서 관련 부위인 전전두엽 피질에서 낮은 활성화를 보인다는 것을 발견하였다. 이러한 결과는 높은 자아탄력성을 가진 사람들의 심리적 메카니즘의 특징이 정서적 반응 후에 빠르게 기저점으로 돌아가는 전전두엽 피질 활동(insula activity)과 깊은 관련이 있는 정서적 유연성(emotional flexibility)에 기반한다는 것을 시사한다.

Feder, Nestler 그리고 Charney(2009)는 뇌이미지에 대한 선행 연구 결과들을 통합하여 자아탄력성의 작용에서 정서 조절의 중요성을 강조하였다. 예를 들어, 자아탄력성이 높은 사람들은 전두엽 피질(prefrontal cortex)의 활성화를 통해 편도체(amygdala)의 정서 반응을 조절하는데 보다 나은 능력을 가지고 있는 것으로 나타났다. 최근에 Reynaud 등(2013)은 위협 상황에 노출 빈도가 높은 소방관을 대상으로 fMRI 연구를 실시하였으며, 그 결과 위협 관련 정보를 처리하여 정서적 반응을 조절하는 편도체와 안와전두 피질의 활성화 수준이 자아탄력성에서의 개인차와 유의한 상관을 가진다는 것을 발견하였다. 이는 스트레스 상황

하에서 적절하게 정서적 반응을 조절하는 것이 자아탄력성의 적응적 작용과 밀접히 관련되어 있다는 것을 시사한다.

또한 Tugade와 Fredrickson(2004)은 자아탄력성에서의 개인차에 따라 정서 회복 과정이 달라진다는 것을 생리학적 반응을 측정하여 검증하였다. 자아탄력성이 높은 참여자들과 낮은 참여자들 모두 공개 연설을 해야한다는 지시에 대해 비슷한 강도의 높은 심혈관 반응(cardiovascular reactivity)을 보여 자아탄력성에서의 개인차와 생리학적 반응 간에 유의한 관계를 보이지 않았다. 그러나 공개 연설 위협이 제거되었을 때 높은 자아탄력성을 가진 참여자들은 자아탄력성이 낮은 참여자들 보다 빠르게 위협 반응으로부터 회복하였다. 이러한 결과는 자아탄력성에서의 개인차가 초기의 부정적인 정서 반응의 크기와 관련이 있는 것이 아니라, 부정 정서 반응으로부터의 회복력을 반영하는 정서적 유연성에서의 차이임을 시사한다.

특히 주목할 것은, 정서적 유연성에 기반한 자아탄력성이 긍정 정서 경험을 촉진하여 부정 정서의 작용을 제한하는 것으로 나타났다. 선행 연구에 따르면 스트레스 상황에서 긍정 정서를 경험하는 것은 부정 정서의 작용을 약화시켜 스트레스 상황에 성공적으로 적응하도록 돕는 것으로 나타났다(Fredrickson, Mancuso, Branigan, & Tugade, 2000). Fredrickson와 Losada(2005)는 즐거움 및 만족과 같은 긍정 정서가 분노 또는 불안과 같은 부정 정서에 수반되는 심혈관 반응과 같은 생리적 반응들을 기저점으로 돌리는 취소 효과를 가진다는 것을 발견하였다. 선행 연구는 자아탄력성이 이러한 긍정 정서의 취소효과를 촉진한다는 것을 발견하였다. 예를 들어, Fredrickson,

Tugade, Waugh와 Larkin(2003)이 실시한 전향적 연구(prospective study)에 따르면, 높은 자아탄력성을 가진 사람들은 911 테러로 인해 공포와 분노 등의 부정 정서를 느끼지만 동시에 감사와 사랑과 같은 긍정 정서를 경험하고, 이러한 스트레스 상황 중에 경험한 긍정 정서가 자아탄력성의 개인차와 우울증 증상 간의 부적 관계를 매개하는 것으로 나타났다. 또한 Ong, Bergeman, Bisconti와 Wallace(2006)는 만성적 통증에 시달리는 환자들을 대상으로 실시한 일기 연구에서 자아탄력성에서의 개인차가 하루 동안 경험한 긍정 정서 수준을 유의하게 예측하였으며 극심한 고통에서의 변화와도 높은 상관성이 있음을 보고하였다. 자아탄력성이 높은 참여자들은 하루 동안 겪은 스트레스 수준과 상관없이 높은 긍정 정서를 경험한 반면, 자아탄력성이 낮은 참여자들은 스트레스가 높은 날에 긍정 정서와 부정 정서 간에 높은 부적 상관을 보임으로써 높은 스트레스에 수반된 부정 정서로 인해 긍정 정서를 경험하는데 취약한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 자아탄력성이 긍정 정서 경험을 촉진함으로써 스트레스에 대한 반응을 조절하고, 결과적으로 스트레스로부터 회복하는 정도에서의 차이를 설명하는 것임을 시사한다.

본 연구는 이와 같이 스트레스 상황에서 적응적인 작용을 하는 자아탄력성이 긍정 정서의 취소효과를 통해 관계갈등의 부정적 작용을 완화시키는 심리적 자원으로 작용할 것이라고 제안한다. 구체적으로, 본 연구는 자아탄력성이 감정적인 관계갈등 사건을 경험한 후 긍정 정서 경험을 촉진함으로써 갈등 스트레스가 상대방에 대한 잔여감정으로 지속되는 과정에 영향을 미칠 가능성을 제안한다. 자아탄력성이 높은 사람들은 긍정 정서를 경험

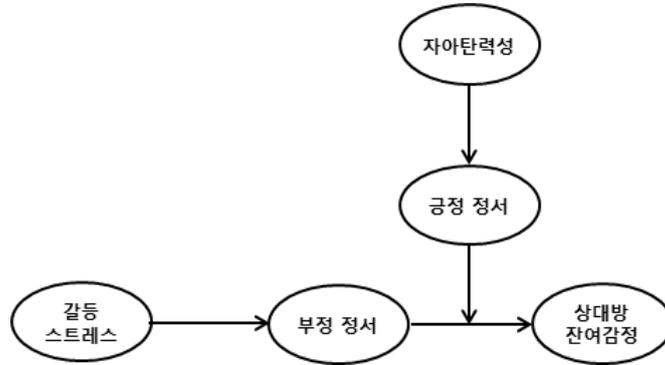


그림 1 연구 모형

할 가능성이 높기 때문에(Fredrickson, Tugade, Waugh와 Larkin(2003), 갈등의 부정 정서 작용에 대한 긍정 정서의 취소효과를 보일 가능성이 높고 결과적으로 상대방에 대해 약화된 잔여감정을 보일 가능성이 높다. 반면에 자아탄력성이 낮은 사람들은 긍정 정서를 경험할 가능성이 낮으므로, 갈등 상황에서 겪은 스트레스가 지속되어 상대방 잔여감정으로 남아있을 가능성이 높다. 요약하면, 갈등 사건을 경험한 후 자아탄력성이 높은 사람들은 부정 감정의 과급 효과를 약화시키는 긍정 정서의 적응적 완충 효과를 보이지만, 자아탄력성이 낮은 사람들은 긍정 정서를 경험할 가능성이 낮아 갈등 사건에 대한 잔여감정이 지속될 가능성이 크다. 따라서 자아탄력성에서의 개인차에 따라 긍정 정서 수준이 달라지고 갈등 스트레스가 상대방 잔여감정에 미치는 효과가 다르게 나타날 것으로 예측할 수 있다. 이와 같은 논의에 기반하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3. 갈등 스트레스가 갈등 발생일 부정 정서를 통해 잔여감정에 미치는 간접 효과의 크기는 갈등 발생 이후 경험한 긍정 정서 수

준이 낮을 때 보다 높을 때 약해질 것이다.

가설 4. 자아탄력성에서의 개인차는 갈등 발생 이후 긍정 정서 경험을 예측할 것이다.

방 법

조사대상 및 조사방법

4년제 대규모 대학에 다니는 118명의 대학생들이 연구에 참여하였다. 대인관계 네트워크가 이미 형성되어 있는 경우 일상적인 상호작용 패턴이 고착화되어있을 수 있기 때문에, 보다 다양한 갈등 사건을 수집하기 위해 대학 진학을 위해 새로운 도시에 처음으로 거주하게 된 신입생들을 대상으로 일기 연구를 실시하였다. 참가자들에게 연구 참여에 대한 보상으로 3만원이 제공되었다.

참가자들은 일기 연구 시작 전 실험실을 방문하여 연구에 대한 소개와 일기 작성에 대한 안내를 받았다. 자아탄력성은 일기 연구가 시작되기 최소 1일 전에 Google Document 인터넷 설문지를 통해 측정되었다. 14일의 일기 수집 기간 동안에 매일 밤 9시에 참가자의 이

메일로 Google Document를 이용한 인터넷 설문지가 발송되었다. 더불어 참가자들에게 취침 전 설문지를 작성할 것을 당부하는 문자메세지가 발송되었다. 만일 당일 일지를 작성하지 못할 경우(예, MT 등), 다음날 일과 시작 전에 설문지를 작성하도록 안내하였다.

일기 설문 문항은 Kahneman, Krueger, Schkade, Schwarz와 Stone(2004)의 일일 활동 분석법(Day Reconstruction Method)을 응용하여 개발하였으며, 일기 작성 당일 정서 상태와 갈등 사건, 당일 활동에 대한 보고 및 전일 발생한 갈등 사건에 대한 상대방 잔여 감정을 측정하는 문항들로 구성되었다. 구체적으로, 참여자들은 먼저 일기 작성 시작 시 현재 정서 상태를 측정하는 긍정 정서와 부정 정서 문항에 응답하였다. 이후 갈등 사건에 대한 질문이 제시되었다. 사소한 일이라도 누군가와 갈등/마찰과 같은 엇잡은 사건을 겪었다면 보고하도록 하였으며, 여러 사건이 있었을 경우 가장 부정적인 사건을 입력하도록 하였다. 갈등이 있었을 경우, 참여자들은 갈등을 겪은 대상과 갈등이 어떤 일에 대한 것인지를 기술한 후, 갈등 상황 당시 느꼈던 갈등 스트레스를 측정하는 문항에 응답하였다. 한편, 갈등이 없었을 경우에는 갈등 사건에 대한 설문 문항들 모두에 "0"을 입력하도록 하였다. 다음으로 당일 날 있었던 일들 중 대표적인 사건 또는 활동 경험을 간략하게 보고하였다. 마지막으로 참가자들은 전날 일지 작성에서 갈등 사건을 보고하였는지에 대한 질문에 응답하였다. 전날 갈등 사건을 보고했을 경우, 전날 있었던 갈등에서 대립한 상대방에 대한 잔여감정을 측정하기 위한 설문문항에 응답하였다.

측정 도구

자아탄력성

Block과 Kremen(1996)이 개발한 자아탄력성 척도를 사용하였다. 문항들 중 요인부하량이 0.3 이하인 4문항들을 제거한 후 10문항으로 자아탄력성을 측정하였다. 문항의 예는 '나는 어떤 깜짝 놀랄 일을 겪더라도 금세 그 감정을 떨쳐버릴 수 있다'이다. 내적일치도계수(Chronbach's α)는 .77이었다.

긍정 정서와 부정 정서

Kahneman 등(2004)의 설문지에서 '행복하다, 자신감 있다, 즐겁다' 세 문항을 긍정 정서 측정문항으로 사용하였으며, 부정 정서 문항으로는 '짜증난다, 우울하다, 괴롭다, 화가 난다' 4문항을 사용하였다. Likert 7점(0=전혀 그렇지 않다, 6=매우 그렇다) 척도 사용하여 측정하였으며, 내적일치도 계수(Chronbach's α)는 긍정 정서는 .85이고 부정 정서는 .88이었다.

갈등 스트레스

갈등이 일어난 당시에 느꼈던 감정을 '스트레스가 컸다, 화가 났다, 짜증이 났다' 세 문항을 사용하여 Likert 7점(0=전혀 그렇지 않다, 6=매우 그렇다) 척도로 측정하였다(오선영, 서용원, 2014). 내적일치도 계수(Chronbach's α)는 .84이었다.

관계지속기간

관계지속 기간이 용서와 관련이 있기 때문에(Thompson et al., 2005), 이를 통제하기 위해 갈등에서 대립한 상대방과 알고지낸 기간을 측정하였다. 1년 미만이면 '개월 수', 1년 이상이면 '년 수'로 측정하였다. 최종 자료 분석에는 모두 개월 수로 변환처리하였다.

상대방 잔여감정

갈등에서 대립한 상대방에 대한 잔여감정은 갈등 발생 다음날 측정되었다. 참가자들은 전날 일지 작성에서 갈등 사건을 보고하였는지에 대한 질문에 응답하였다. 전날 갈등 사건을 보고했을 경우, 누구와의 갈등인지에 대한 질문에 답한 후 상대방에 대한 잔여감정을 측정하기 위한 3문항에 Likert 7점 척도(0=전혀 그렇지 않다, 6=매우 그렇다)로 응답하였다. 문항의 예는 ‘그 사람 때문에 아직도 화가 난다’이다. 내적일치도 계수(Chronbach's α)는 .86 이었다.

분석 방법

제안된 모형을 검증하기 위해 참여자들이 완성한 일기 설문 반응 중에서 갈등 사건을 보고한 날의 일기 설문 반응과 그 다음날의 설문 반응만을 분석에 포함시켜 갈등 사건 중심으로 자료를 분석하였다. 표 1에 제시하였듯이, 갈등 사건을 보고한 날의 일기에서 갈등 스트레스와 관계지속기간, 그리고 갈등 발생일의 긍정 정서와 부정 정서, 갈등 사건을 보고한 다음날 일기에서 긍정 정서와 부정 정서 및 상대방 잔여감정 문항 반응이 분석자료에 포함되었다.

본 연구가 제안한 가설 모형을 검증하기 위해 일기 연구에서 수집된 자료와 자아탄력성 측정치를 대상으로 Mplus 6.0을 사용하여 경로 분석을 실시하였다. 모수-사례수 비율을 고려할 때(MacCallum, Browne, & Sugawara, 1996), 변인들 간의 관계를 검증하는 데에 경로 분석이 가장 적합한 분석으로 판단되었기 때문이다. 분석자료가 반복 측정치를 포함하고 있고 각 참여자에게 묶일 수 있는 점을 고려하여, 참

여자를 군집 변인으로 분석에서 처리하였다. 또한 경로 분석에 앞서 각 변인들을 측정하고 있는 문항들이 적절히 구별되고 있는지를 알아보기 위해 확인적 요인분석을 실시하여 측정 모형의 적합성을 평가하였다.

본 연구의 자료 수집 방법이 일기 연구법임을 고려할 때 자료를 분석하는데 다층분석(Multilevel analyses)이 적절하게 보일 수 있다. 그러나 본 연구의 가설 검증은 다수준 구조의 특성을 가지지 않기 때문에 다층분석은 본 연구의 자료 분석 방법으로 적합하지 않다. 본 연구는 일기 연구법에서 고려하는 개인 내에서의 반복측정치를 분석 대상으로 하지 않으며, 갈등 사건을 분석 대상으로 한다. 일상에서 발생하는 갈등 사건을 수집하고 갈등이 발생한 다음날의 정서를 측정하고자 일기 연구법을 도입하였으며 14일 동안 작성된 일기 설문 반응 중에서 갈등 사건이 발생한 날과 다음날 갈등 관련 설문 반응만을 분석에 포함한다. 따라서 다층분석은 자료 구조 특성과 검증 모형에 적합한 방법이 아니다. 대신에 모형 검증은 Mplus 6.0(Muthén & Muthén, 2010)에서 제공하는 TYPE = COMPLEX 절차를 사용하여 참여자를 군집(cluster) 변인으로 분석에서 처리하였다. Muthén과 Muthén에 따르면, 이 방법은 자료를 참여자 내에 군집처리함으로써 발생할 수 있는 자료의 비독립성(non-independence)과 자료의 비정상성에 대해 로버스트(robust) 표준오차를 적용한 최대우도법을 사용함으로써 보다 엄격한 모수추정을 제공한다. 이 방법을 적용할 경우 카이스퀘어 차이 검증이 가능하지 않음으로 대신에 Log-likelihood 카이스퀘어 차이 검증을 실시하여 모형 비교 검증을 실시하였다(Muthén & Muthén, 2010). 가설에서 제안된 조건적 간

접효과 검증을 위해 Preacher, Rucker와 Hayes (2007)의 방법을 이용하였으며, 상호작용 검증에 앞서 예측변인들을 센터링하여 상호작용항을 계산하였다.

결 과

118명의 참여자들 중 5명은 14일 중 반 이상 일기 작성에 참여하지 않아 분석에서 제외되었다. 갈등을 한 번도 보고하지 않은 15명을 제외하고 98명의 참여자들이 총 322개의 갈등 사건을 보고하였다. 이들 중 이상치를 제거한 후 297개의 갈등 사건을 최종 분석에 사용하였다¹⁾. 각 참여자가 자료조사 기간 동안 보고한 갈등 사건 빈도와 자아탄력성 간에 상관분석을 실시한 결과, 갈등 사건 발생 빈도는 자아탄력성에서의 개인차와 유의한 상관이 없는 것으로 나타났다($r = -.12, p > .10$).

측정변인들의 기술통계치와 상호상관

표 1에 제시하였듯이, 자아탄력성은 갈등 발생일의 긍정 정서와 다음날 긍정 정서와 정적 상관이 있는 것으로 나타났으며($r = .23, p < .01; r = .25, p < .01$), 갈등사건 스트레스와 갈등발생일의 부정 정서 그리고 다음날 부정 정서와는 유의한 부적 상관을 보였다($r = -.20, p < .01; r = -.14, p < .01; r = -.23, p < .01$). 또한 자아탄력성은 잔여 감정과 유의한 부적 상관이 있는 것으로 나타났다($r = -.21, p$

$< .01$). 갈등사건에서 지각된 스트레스 수준은 갈등 발생일의 긍정 정서와 부정 정서와는 각각 부적, 정적 상관을 가지며($r = -.20, p < .01; r = .37, p < .01$), 다음날 부정 정서와 잔여감정과 각각 정적 상관을 갖지만($r = .20, p < .01; r = .30, p < .01$), 다음날 긍정 정서와는 유의한 상관이 없었다($r = -.08, p > .10$). 갈등이 발생한 날의 긍정 정서는 당일의 부정 정서와 다음날 부정 정서에 각각 부적 상관을 가지나($r = -.49, p < .01; r = -.13, p < .05$), 다음날 긍정 정서와는 정적 상관($r = .34, p < .01$)이 있는 것으로 확인되었다. 갈등 발생일 보고한 부정 정서는 다음날 부정 정서와 높은 정적 상관이 있었으나($r = .34, p < .01$), 다음날 긍정 정서와는 유의한 상관이 없었다($r = -.08, p > .10$). 다음날 긍정 정서와 부정 정서 간에 높은 부적 상관이 있었으며($r = -.53, p < .01$), 잔여감정은 갈등이 발생한 날과 다음날의 긍정 정서와는 부적 상관을 가지며($r = -.18, p < .01; r = -.24, p < .01$), 갈등이 발생한 날과 다음날 부정 정서와는 정적 상관을 가지는 것으로 확인되었다($r = .33, p < .01; r = .33, p < .01$).

측정모형 적합도 평가 분석

그림 1에 제시된 연구 모형에 포함된 6개의 변인들을 측정하기 위해 사용된 문항들의 적합성을 알아보기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 분석 결과는 $\chi^2 = 277.79(df = 214)$, CFI = .96, TLI = .95, RMSEA = .03, SRMR = .06으로 나타나 전반적으로 적절한 적합도 수준임이 확인되었다. 따라서 측정 문항들이 측정하려는 개념을 차별적으로 측정하고 있는 것으로 판단하여 가설검증을 위한 분석을 실

1) 단일변량 극단치 처리를 위해 SPSS(version 19) box plot을 적용하였으며, 다변량 극단치는 표준화잔차(± 2.5)와 Log-likelihood distance influence 측정치(Muthén & Muthén, 2010)가 사용되었다.

표 1. 측정변인들의 평균, 표준편차, 상호상관 및 신뢰도

변인	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. 성별	—								
2. 관계지속기간	.00	—							
3. 자아탄력성	-.20**	.01	.77						
4. 갈등사건 스트레스	.17**	.04	-.20**	.84					
5. 갈등발생일 긍정 정서	-.06	.11*	.23**	-.20**	.85				
6. 갈등발생일 부정 정서	.05	-.01	-.14**	.37**	-.49**	.88			
7. 다음날 긍정 정서	.04	.09	.25**	-.08	.34**	-.08	.85		
8. 다음날 부정 정서	.11	-.06	-.23**	.20*	-.13*	.34**	-.53**	.84	
9. 잔여 감정	.09	-.16*	-.21**	.30**	-.18**	.33**	-.24**	.33**	.86
평균(M)	—	24.29	3.85	3.51	2.99	1.56	3.16	1.22	1.22
표준편차(SD)	—	61.47	.70	1.44	1.33	1.50	1.36	1.25	1.52

주 1. 성별은 남자=0, 여자=1로 코딩함.

주 2. 관계지속기간의 단위는 개월이고, 1개월 미만은 0으로 처리함.

N = 297, *p < .05, **p < .01.

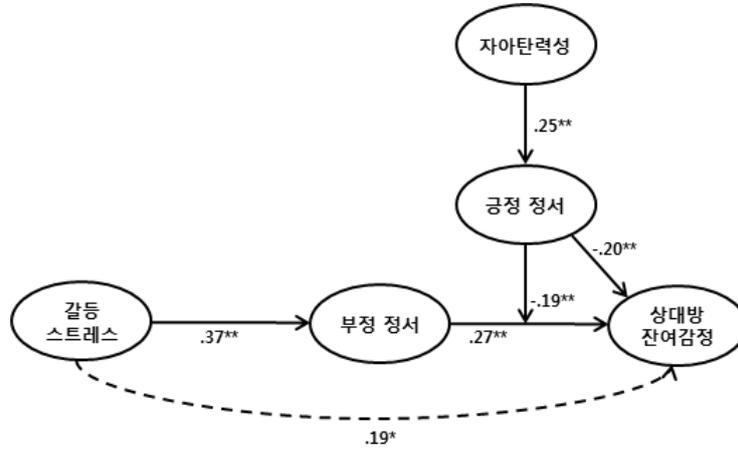
시하였다.

가설 검증을 위한 경로 분석

본 연구에서 설정한 가설을 검증하기 위해 Mplus 분석에서 자료를 참여자 수준에서 군집화 처리하여 급내상관(intraclass correlation)에 따른 표준오차를 교정하였으며, 모수 추정에서 관찰치의 비정상성과 비독립성에 엄격한 MLR(Maximum likelihood with robust standard errors)을 도입하였다. 관계지속기간이 잔여감정과 유의한 상관이 있는 것으로 나타나 경로 분석에서 예측변인으로 처리하여 통제하였다. 결과 분석을 보고하는 데 간명한 정보 제시를 위해 그림에서 관계지속기간을 생략하였다.

본 연구의 모형은 갈등 사건 스트레스가 부정 정서를 통해 상대방에 대한 잔여감정에 미

치는 영향이 자아탄력성의 작용을 통해 긍정 정서를 경험하는 정도에 따라 달라지는 조절된 매개 모형이다. 긍정 정서의 조절효과를 평가하기 위해, 먼저 부정 정서와 다음날 긍정 정서 간의 상호작용항 값을 0으로 설정한 기본 매개 모형의 적합도와 상호작용항 값을 자유추정한 조절된 매개 모형의 적합도를 비교평가하였다. 분석 결과, 기본 매개 모형의 적합도는 $\chi^2 = 22.51(df = 10)$, CFI = .85, TLI = .78, RMSEA = .07, SRMR = .06으로 확인되었다. 제안된 조절된 매개 모형의 적합도는 $\chi^2 = 13.38(df = 9)$, CFI = .95, TLI = .91, RMSEA = .04, SRMR = .05로 나타나 적합한 적합도 수준을 보였다. Mplus 6.0의 TYPE = COMPLEX 절차는 카이스퀘어 차이 검증이 가능하지 않음으로(Muthén & Muthén, 2010), Muthén와 Muthén(2010)의 제안에 따라



주 1. 제시된 계수는 표준화계수임. * $p < .05$, ** $p < .01$

주 2. 점선 경로는 연구 모형에 추가된 직접효과 경로임.

그림 2. 조절된 (부분) 매개 모형 (최종 모형)

Log-likelihood 카이스퀘어 차이 검증을 실시하여 기본 매개 모형과 조절된 매개 모형의 적합도를 비교하였다. 분석 결과, 상호작용효과를 포함한 조절된 매개 모형이 더 적합한 모형으로 확인되었다($\Delta \log\text{-likelihood}(1) = 31.91, p < .01$)²⁾.

다음으로, 본 연구가 제안한 연구 모형과 대안 모형 간의 비교를 강조한 Anderson과 Gerbing(1988)의 제안을 고려하여 갈등 스트레스와 자아탄력성이 잔여감정에 대한 직접효과 경로를 포함하는 부분매개 모형을 검증하였다. 갈등사건 스트레스와 잔여감정 간의 경로는 유의하였으나 자아탄력성의 직접효과 경로는 유의하지 않았다. 따라서 갈등사건 스트레스의 직접효과만을 포함하는 부분매개 모형을

검증하였으며 모형의 적합도는 $\chi^2 = 7.52(df = 8)$, CFI = 1.00, TLI = 1.01, RMSEA = .00, SRMR = .04로 나타났다. Log-likelihood 카이스퀘어 차이 검증을 실시하여 본 연구의 모형과 부분 매개 모형의 적합도를 비교하였다. 분석 결과, 직접효과를 포함한 모형이 더 적합한 모형으로 확인되었다($\Delta \log\text{-likelihood}(1) = 8.07, p < .01$). 이러한 결과는 갈등 스트레스가 부정 정서를 통해 상대방 잔여감정에 영향을 미칠 뿐만 아니라, 부정 정서의 매개과정 없이 상대방 잔여감정에 직접적인 영향을 미친다는 것을 시사한다.

그림 2에서 볼 수 있듯이, 최종 모형인 부분매개 모형에서 모든 경로의 표준화 계수가 모두 유의한 것으로 나타났다. 갈등 스트레스와 갈등 발생일 부정 정서 간의 관계가 유의하여 가설 1이 지지되었다. 또한 간접효과 분석 결과 갈등 스트레스가 부정 정서를 통해 상대방에 대한 잔여감정에 미치는 간접효과가 유의한 것으로 나타나 가설 2가 지지되었다

2) 자아탄력성이 갈등 발생일 긍정 정서를 통해 다음날 긍정 정서에 영향을 미칠 가능성을 포함하는 모형은 적합도가 매우 낮은 것으로 확인되었다($\chi^2 = 57.63(df = 13)$, CFI = .74, TLI = .56, RMSEA = .11, SRMR = .09).

표 2. 간접효과 검증 결과

경로	추정계수(표준오차)	95% 신뢰구간
갈등 스트레스→부정 정서→잔여감정	.10 (.03)	[.05, .16]
자아탄력성→다음날 긍정정서→잔여감정	-.11 (.05)	[-.21, -.004]

표 3. 조절된 매개 모형 검증을 위한 간접효과 검증 결과

경로	긍정 정서 수준	추정계수(표준오차)	95% 신뢰구간	Wald Test
갈등 스트레스→	높음(평균+1SD)	.05 (.02)	[.01, .09]	7.38(df=1), p < .01
부정 정서→잔여감정	낮음(평균-1SD)	.16 (.04)	[.08, .24]	

(표 2). 갈등 스트레스가 부정 정서를 통해 잔여감정에 미치는 간접효과 크기는 긍정 정서 경험 수준에 따라 달라지는지를 알아보기 위해 높고 낮은 긍정 정서 수준(평균±1SD)에서 간접효과 크기를 비교하였다. 표 2에 제시한 바와 같이, Wald test를 통해 간접효과 크기를 비교했을 때, 긍정 정서가 낮을 때 보다 높을 때 간접효과 크기가 유의미하게 약해지는 것으로 나타났다. 이는 갈등 스트레스가 잔여감정에 미치는 영향에 대해 긍정 정서의 완충작용을 지지하는 것으로 가설 3을 지지하는 결과이다. 마지막으로 자아탄력성에서의 개인차가 갈등 다음날의 긍정 정서 경험을 유의하게 예측하였으며, 자아탄력성이 긍정 정서 경험을 통해 잔여감정에 미치는 간접효과가 유의한 것으로 나타나 가설 4가 지지되었다.

논 의

본 연구의 목적은 개인의 자아탄력성이 긍정 정서 경험을 통해 갈등 스트레스가 잔여감정에 미치는 영향을 완화시키는 관계보호적

요인으로 작용할 가능성을 검증하는 것이다. 연구 결과, 자아탄력성에서의 개인차에 따라 갈등 사건 이후 긍정 정서를 경험하는 정도가 달라지고 이러한 긍정 정서 경험은 이미 발생한 갈등 사건에서 대립한 상대방에 대한 잔여감정을 약화시키는 것으로 나타났다. 관계갈등에서 경험한 스트레스는 부정 정서를 통해 상대방에 대한 잔여감정에 영향을 미쳤으며, 이러한 갈등의 부정적 작용은 갈등 사건 이후 경험한 긍정 정서 수준이 높을 때 보다 낮을 때 더 강하게 나타났다. 또한 자아탄력성에서의 개인차는 긍정 정서 경험을 유의하게 예측하였으며, 자아탄력성이 높을수록 긍정 정서의 완충효과를 통해 낮은 잔여감정을 보이는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 갈등 사건의 관계손상작용에서 자아탄력성이 적응적 기능을 강조한 본 연구의 모형을 전반적으로 지지하는 결과로, 자아탄력성이 부정적 갈등 사건 이후 긍정 정서 경험을 통한 정서적 회복을 촉진하여 갈등의 부정적 작용을 완화시키는 갈등 관리 자원일 가능성을 지지하는 실증적 증거이다.

본 연구의 발견은 다음과 같은 이론적, 응

용적 의의를 가진다. 첫째, 본 연구는 자아탄력성이 갈등 사건 이후 개인 수준에서 경험된 정서에서의 변화에 작용하여 갈등 상황에서 대립에 있었던 상대방에 대해 지속되는 감정에 영향을 미칠 가능성을 검증하였다. 갈등 관리에 대한 이전의 조직심리학 연구가 관계 갈등의 관계손상효과와 관련하여 주로 갈등 상황에서의 이자상호작용(dyadic interaction)의 특성(예, 갈등의 내용 혹은 갈등 해소 전략)을 분석하였다. 이와 달리, 본 연구는 갈등의 부정적 작용의 결과가 갈등 상황에서 벌어진 이자상호작용에 의해 전적으로 결정되는 것이 아니라, 갈등 상황 외 맥락에서 긍정 정서를 경작하는 개인의 능력, 즉 자아탄력성과도 밀접히 관련있음을 검증하였다. 따라서 본 연구는 갈등에 회복력있는 신뢰 관계를 발달시키는 갈등 관리에서 자아탄력성의 중요성을 확인했다는 점에서 의의가 있다.

둘째, 본 연구는 일기 연구 방법을 사용하여 회상된 사건이 아니라 당일 발생한 갈등 사건을 수집하였으며, 실제 현상에 맞게 시간차를 두고 다음날 긍정 정서와 잔여감정을 측정하였다. 일기 연구는 하루 동안 겪은 사건을 당일 기술함으로써 실제 발생한 사건에 대한 심리적 반응을 가능한 생생하게 측정할 수 있고, 단기간의 시간차로 기억 회상 시 나타나는 왜곡현상을 통제할 수 있는 이점이 있다(Almeida, 2005; Bolger, Davis, & Rafaeli, 2003). 따라서 본 연구는 보다 실제적으로 갈등 현상을 검증하였다는 데에서 방법론적인 의의를 가진다.

셋째, 본 연구는 자아탄력성 연구의 범위를 확장시켰다는 점에서 의의를 갖는다. 본 연구에서 발견한 긍정 정서와 자아탄력성 간의 유의한 정적 상관은 자아탄력성과 긍정 정서

간의 관계를 보고한 선행연구 결과(Tugade, Fredrickson, & Barrett, 2004)와 일관된다. 그러나 이 연구들은 부정적 사건에 직면하였을 때 개인의 긍정 정서 회복이나 안녕감 수준 등 개인의 감정 변화에 한정된다. 본 연구는 자아탄력성이 개인 내 심리적 회복뿐만 아니라, 갈등에서 대립한 상대방에 대한 잔여감정을 완화시키는 관계보호적 요인으로서 작용한다는 것을 증명하였다. 상대방에 대한 잔여감정이 신뢰 손상과 회피 의도와 밀접한 관련이 있음을 고려할 때(오선영, 서용원, 2015), 본 연구의 결과는 자아탄력성이 개인-내 안녕감과 관련하여 감정 조절에서 중요할 뿐만 아니라, 개인-간 관계에서도 유의한 작용을 할 가능성을 시사한다.

넷째, 본 연구는 자아탄력성과 상대방에 대한 잔여감정 간의 부적 관계를 증명함으로써 자아탄력성이 관계보호적 자원임을 실증적으로 증명하였다. 갈등과 관련하여 성격적 특성에 대한 선행 연구들은 주로 5요인 특성을 다루었으며(예, Bradley, Klotz, Postlethwaite, & Brown, 2013; Jiang, Zhang, & Trosvold, 2013), 자아탄력성에 대한 연구는 찾아보기 힘들다. 본 연구 결과는 개인의 긍정 정서 경험이 자아탄력성에 따라 달라지고, 따라서 부정적 갈등 사건이 상대방에 대한 잔여감정에 미치는 효과가 달라질 수 있음을 시사한다. 즉, 갈등의 부정적인 효과가 갈등의 내용과 같은 갈등 사건의 특성에 의해 결정될 수도 있지만, 개인의 자아탄력성에 따라 달라질 수 있음을 알 수 있다. 따라서 본 연구는 갈등에 대한 반응에서 자아탄력성의 작용을 증명함으로써 갈등 관련 성격적 요인을 분석하는 연구의 범위를 확장시켰다는 점에서 의의가 있다.

다섯째, 본 연구 결과는 일터에서의 갈등관

리 측면에서 시사점을 가진다. 관계갈등이 팀 효과성에 미치는 역기능을 고려할 때, 본 연구 결과는 조직에서 갈등의 역기능을 제어할 자원으로 구성원들의 자아탄력성의 중요성을 확인했다는 점에서 큰 의의가 있다. 과업갈등에 대한 선행 연구는 과업갈등이 건설적 논쟁(constructive controversy)을 통해 팀효과성에 긍정적 효과를 미치기 위해서는 감정적인 관계갈등의 부정적 효과를 제어할 수 있는 완충 조건이 필요하다는 것을 강조하였다(Bradley, Postlethwaite, Klotz, Hamdani, & Brown, 2012; Jiang, Zhang, & Tjosvold, 2013). 본 연구는 관계갈등의 역기능에 대한 완충 요인으로 자아탄력성을 확인함으로써 과업갈등의 순기능을 증진시키는 구성원의 성격적 조건에 대한 함의를 갖는다.

본 연구의 제한점 및 추후 연구를 위한 제안은 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서는 대학생을 대상으로 모형을 검증하였다. 연구의 주요 발견을 조직 장면에서 발생하는 갈등과 팀 효과성 및 조직 적응에 일반화시키기 위해 조직구성원들을 대상으로 본 연구의 결과를 재검증하는 한편 조직 변인을 포함시킴으로써 본 연구 모형을 확장하는 연구가 필요하다. 예를 들어, 자아탄력성이 관계갈등을 효과적으로 관리하여 대인관계 만족도를 높여 도움행동을 촉진시키고 조직몰입에 기여할 가능성이 크다. 선행 연구는 직장에서 대인관계 만족도는 직무만족 및 몰입 등의 조직 애착과 밀접한 관련이 있으며(Venkataramani, Labianca, & Grosser, 2013), 도움행동과 높은 상관성이 있음을 발견하였다(Bowler & Brass, 2006). 따라서 자아탄력성이 갈등 관리를 통해 도움행동 및 조직몰입 등과 같은 팀효과성 변인에 영향을 미칠 가능성을 확인하는 조직 연구가

필요하다. 특히 조직효과성과 관련하여 자아탄력성에 대한 연구가 부족한 점을 고려할 때(Luthans & Youssef, 2007), 이러한 미래 연구는 갈등 연구의 폭을 확장시킬 뿐만 아니라 조직 효과성의 예측변수를 확인하는데 기여할 것으로 기대된다.

또한 신입사원을 대상으로 조직적응 관련 연구를 진행하는 것은 의미가 있겠다. 새로운 환경에 적응하는 과정에서 갈등 발생은 필연적이다. 신입사원은 새로운 조직 및 환경에서 새로운 사람들과의 상호작용을 통해 새로운 규범과 문화를 익히는 사회화 과정을 거치게 되는데, 이런 과정에서 자신의 가치 및 사고 방식과 대립하는 상황을 경험하게 된다. 최근의 실험 연구는 기대를 위반하는 행동이 상호작용 후반에 발생할 경우 신뢰감이 회복되지만 상호작용 초기에 발생한 위반 행동으로 손상된 신뢰감은 이후 상대방의 협력적인 행동에도 쉽게 회복되지 않는다는 것을 발견하였다(Lount, Zhong, Sivanathan, & Murnighan, 2008). 이러한 연구 결과는 사회적 유대감을 발달시키는 입사 초기에 상사 및 팀구성원들과 호의적이고 존중적인 상호작용이 중요하며, 따라서 갈등에 대한 적응적인 관리가 중요함을 시사한다. 신입사원의 적응과정에서 경험하는 갈등 사건과 조직 환경적 변인들을 자아탄력성과 함께 분석함으로써 신입사원의 조직적응과 신뢰관계 발달과정에 대한 이해를 제공할 수 있을 것이다.

둘째, 본 연구의 모형을 확장하여 구성원의 갈등관리 역량을 증진시키는 데에 자아탄력성을 높이는 조직환경적 요인들을 탐색하는 연구가 필요하다. 선행 연구 결과는 개인의 자아탄력성이 안정적인 성격적 특성에만 의존하는 것이 아니라 경제적 자원이나 사회적 지지

등 환경적 조건에 따라 변화가능한 심리적 자원임을 시사한다(Bonanno et al., 2007). 최근의 연구는 변혁적 리더십과 상호존중의 조직문화가 구성원들의 자아탄력성에 기여한다는 것을 보고하였다(오선영, 노상충, 강민우, 서용원, 2015). 따라서 이러한 선행 연구 결과와 본 연구 결과를 통합하여, 변혁적 리더십과 조직문화가 구성원들의 자아탄력성을 증진시키는 환경적 요인으로 작용하여 효과적인 갈등 관리에 기여할 가능성을 검증하는 미래 연구가 필요하다. 실증 연구들은 긍정 정서가 과업수행을 높인다는 것을 발견하였다(Erez & Isen, 2002). 긍정 정서는 조직시민행동을 유의하게 예측하고(Kaplan, Bradley, Luchman, & Haynes, 2009), 도움 행동에 대한 긍정적 작용을 통해 과업수행을 증진시키는 것으로 나타났다(Tsai, Chen, & Liu, 2007). 이러한 긍정 정서의 순기능을 갈등관리 역량으로 확장하여, 긍정 정서를 촉진하는 자아탄력성 자원을 조직환경적 차원에서 탐색할 필요가 있다.

참고문헌

- 김영희, 서경현 (2011). 병원 종사자의 직무 스트레스 및 자아탄력성과 스트레스 반응 및 서비스 질의 관계. *한국심리학회지: 건강*, 16(2), 329-345.
- 류수민, 유태용 (2015). 역할 스트레스가 조직 몰입에 미치는 영향에서 심리적 계약위반의 매개효과와 회복탄력성의 조절효과. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 28(4), 723-747.
- 서경현, 최 인 (2010). 노인환자 요양보호사의 직무 스트레스원, 강인성 및 자아탄력성과 스트레스 반응. *한국심리학회지: 건강*, 15(2), 309-326.
- 유치성, 손영우, 박인조 (2016). 자아탄력성, 감정경험, 삶의 의미 및 직무만족의 구조적 관계. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 29(2), 175-201.
- 오선영, 서용원 (2015). 대인갈등이 관계손상에 미치는 영향에 대한 긍정 감정의 조절효과. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 28(4), 663-688.
- 이준호, 박지환 (2011). 집단 내 갈등과 이직 의도의 관계에서 직무만족의 매개효과: 한국과 중국 종업원들의 공통점과 차이점. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 24(1), 75-102.
- 정민주, 박인혜, 이현정 (2013). 항공사 객실승무원의 고객관련 사회적 스트레스 요인이 직무소진에 미치는 영향에 대한 연구-자기회복력의 조절효과를 중심으로. *한국항공경영학회지*, 11, 173-192.
- 최희철 (2013). 소방공무원의 직무스트레스와 우울과의 관계에서 자아탄력성의 효과. *한국사회복지교육*, 23, 69-91.
- 하부영, 정은정, 최소영 (2014). 유방암 환자의 자아탄력성과 외상후 스트레스가 삶의 질에 미치는 영향. *여성건강간호학회지*, 20(1), 83-91.
- Alessandri, G., Vecchione, M., Caprara, G., & Letzring, T. D. (2012). The Ego Resiliency Scale revised: A crosscultural study in Italy, Spain, and the United States. *European Journal of Psychological Assessment*, 28, 139-146.
- Almeida, D. M. (2005). Resilience and vulnerability to daily stressors assessed via diary methods. *Current Directions in Psychological Science*, 14,

- 64-68.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin, 103*, 411-423.
- Asendorpf, J. B., & Van Aken, M. A. (1999). Resilient, overcontrolled, and undercontrolled personality prototypes in childhood: Replicability, predictive power, and the trait-type issue. *Journal of Personality and Social Psychology, 77*, 815-832.
- Balliet, D., Li, N. P., & Joireman, J. (2011). Relating trait self-control and forgiveness within prosocials and proselves: compensatory versus synergistic models. *Journal of Personality and Social Psychology, 101*, 1090.
- Barnes, C. D., Carvalho, M., Brown, R. P., & Osterman, L. (2010). Forgiveness and the Need to Belong. *Personality and Social Psychology Bulletin, 36*, 1148-1160.
- 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.
- Beasley, M., Thompson, T., & Davidson, J. (2003). Resilience in response to life stress: the effects of coping style and cognitive hardiness. *Personality and Individual Differences, 34*, 77-95.
- Block, J. H., & Block, J. (1980). The role of ego-control and ego resiliency in the organization of behavior. In W. A. Collins (Ed.), *Minnesota symposium on child psychology* (pp. 39-101).
- Block, J., & Kremen, A. M. (1996). IQ and ego-resiliency: Conceptual and empirical connections and separateness. *Journal of Personality and Social Psychology, 70*, 349-361.
- Boies, K., Fiset, J., & Gill, H. (2015). Communication and trust are key: Unlocking the relationship between leadership and team performance and creativity. *The Leadership Quarterly, 26*(6), 1080-1094.
- Bolger, N., Davis, A., & Rafaeli, E. (2003). Diary methods: Capturing life as it is lived. *Annual Review of Psychology, 54*, 579-616.
- Bonanno, G. A. (2005). Resilience in the face of potential trauma. *Current Directions in Psychological Science, 14*, 135-138.
- Bonanno, G. A., Galea, S., Bucciarrelli, A., & Vlahov, D. (2007). What predicts psychological resilience after disaster? The role of demographics, resources, and life stress. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 75*, 671-682.
- Bowler, W. M., & Brass, D. J. (2006). Relational correlates of interpersonal citizenship behavior: a social network perspective. *Journal of Applied Psychology, 91*, 70-82.
- 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.
- Campbell-Sills, L., Cohan, S. L., & Stein, M. B. (2006). Relationship of resilience to personality, coping, and psychiatric symptoms in young adults. *Behaviour Research and Therapy, 44*, 585-599.

- Catlin, G., & Epstein, S. (1992). Unforgettable experiences: The relation of life events to basic beliefs about self and world. *Social Cognition, 10*, 189-209.
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., & Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology, 6*, 64-80.
- De Dreu, C. K. (2008). The virtue and vice of workplace conflict: Food for (pessimistic) thought. *Journal of Organizational Behavior, 29*, 5-18.
- 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., & van Knippenberg, D. (2005). The possessive self as a barrier to conflict resolution: effects of mere ownership, process accountability, and self-concept clarity on competitive cognitions and behavior. *Journal of personality and social psychology, 89*(3), 345-357.
- 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 Dreu, C. K., Van Dierendonck, D., & Dijkstra, M. T. (2004). Conflict at work and individual well-being. *International Journal of Conflict Management, 15*(1), 6-26.
- De Jong, B. A., Dirks, K. T., & Gillespie, N. (2016). Trust and team performance: A meta-analysis of main effects, moderators, and covariates. *Journal of Applied Psychology, 101*(8), 1134.
- Dijkstra, M. T., De Dreu, C. K., Evers, A., & van Dierendonck, D. (2009). Passive responses to interpersonal conflict at work amplify employee strain. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 18*, 405-423.
- Erez, A., & Isen, A. M. (2002). The influence of positive affect on the components of expectancy motivation. *Journal of Applied Psychology, 87*, 1055-1067.
- Evers, A. W., Zautra, A., & Thieme, K. (2011). Stress and resilience in rheumatic diseases: a review and glimpse into the future. *Nature Reviews Rheumatology, 7*, 409-415.
- Feder, A., Nestler, E. J., & Charney, D. S. (2009). Psychobiology and molecular genetics of resilience. *Nature Reviews Neuroscience, 10*, 446-457.
- Finkel, E. J., & Campbell, W. K. (2001). Self-control and accommodation in close relationships: an interdependence analysis. *Journal of Personality and Social Psychology, 81*, 263-277.
- Fletcher, D., & Sarkar, M. (2013). Psychological resilience. *European Psychologist, 18*(1), 12-23.
- Folkman S. (1984). Personal control and stress and coping processes: Atheoretical analysis. *Journal of Personality and Social Psychology, 46*, 839-852.
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A., & Gruen, R. J. (1986). Dynamics of a stressful encounter: cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology, 50*, 992-1003.
- Fredrickson, B. L., & Losada, M. F. (2005).

- Positive affect and the complex dynamics of human flourishing. *American Psychologist*, 60, 678-686.
- Fredrickson, B. L., Mancuso, R. A., Branigan, C., & Tugade, M. M. (2000). The undoing effect of positive emotions. *Motivation and Emotion*, 24(4), 237-258.
- Fredrickson, B. L., Tugade, M. M., Waugh, C. E., & Larkin, G. R. (2003). What good are positive emotions in crises? A prospective study of resilience and emotions following the terrorist attacks on the United States on September 11th, 2001. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84, 365-376.
- Fulmer, C. A., & Gelfand, M. J. (2012). At what level (and in whom) we trust: Trust across multiple organizational levels. *Journal of Management*, 38(4), 1167-1230.
- Giebels, E., & Janssen, O. (2005). Conflict stress and reduced well-being at work: The buffering effect of third-party help. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14, 137-155.
- 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.
- Hu, T., Zhang, D., & Wang, J. (2015). A meta-analysis of the trait resilience and mental health. *Personality and Individual Differences*, 76, 18-27.
- Illies, R., Johnson, M. D., Judge, T. A., & Keeney, J. (2011). A within individual study of interpersonal conflict as a work stressor: Dispositional and situational moderators. *Journal of Organizational Behavior*, 32, 44-64.
- Jehn, K. A. (1995). A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Administrative Science Quarterly*, 40, 256-282.
- Jehn, K. A. (1997). A qualitative analysis of conflict types and dimensions in organizational groups. *Administrative Science Quarterly*, 42, 530-557.
- Jehn, K. A., & Mannix, E. A. (2001). The Dynamic Nature of Conflict: A Longitudinal Study of Intragroup Conflict and Group Performance. *Academy of Management Journal*, 44, 238-251.
- Jehn, K. A., Greer, L., Levine, S., & Szulanski, G. (2008). The effects of conflict types, dimensions, and emergent states on group outcomes. *Group Decision and Negotiation*, 17, 465-495.
- Jiang, J. Y., Zhang, X., & Tjosvold, D. (2013). Emotion regulation as a boundary condition of the relationship between team conflict and performance: A multi level examination. *Journal of Organizational Behavior*, 34, 714-734.
- Kahneman, D., Krueger, A. B., Schkade, D. A., Schwarz, N., & Stone, A. A. (2004). A survey method for characterizing daily life experience: The day reconstruction method. *Science*, 306, 1776-1780.
- 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.

- Karremans, J. C., & Smith, P. K. (2010). Having the power to forgive: When the experience of power increases interpersonal forgiveness. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 36, 1010-1023.
- Lehmann-Willenbrock, N., Grohmann, A., & Kauffeld, S. (2011). Task and relationship conflict at work. *European Journal of Psychological Assessment*, 27, 171-178.
- Leipold, B., & Greve, W. (2009). Resilience: A conceptual bridge between coping and development. *European Psychologist*, 14, 40-50.
- Lepore, S. J. (1992). Social conflict, social support, and psychological distress: Evidence of cross-domain buffering effects. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63, 857-867.
- Letzring, T. D., Block, J., & Funder, D. C. (2005). Ego-control and ego-resiliency: Generalization of self-report scales based on personality descriptions from acquaintances, clinicians, and the self. *Journal of Research in Personality*, 39, 395-422.
- Lim, S., & Cortina, L. M. (2005). Interpersonal mistreatment in the workplace: the interface and impact of general incivility and sexual harassment. *Journal of Applied Psychology*, 90, 483-496.
- Lount, R. B., Zhong, C. B., Sivanathan, N., & Murnighan, J. K. (2008). Getting off on the wrong foot: The timing of a breach and the restoration of trust. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 34, 1601-1612.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, 33(3), 321-349.
- MacCallum, R. C., Browne, M. W., & Sugawara, H. M. (1996). Power analysis and determination of sample size for covariance structure modeling. *Psychological Methods*, 1, 130-149.
- Meier, L. L., Gross, S., Spector, P. E., & Semmer, N. K. (2013). Relationship and task conflict at work: Interactive short-term effects on angry mood and somatic complaints. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(2), 144-156.
- Miller, D. T. (2001). Disrespect and the experience of injustice. *Annual Review of Psychology*, 52, 527-553.
- Montpetit, M. A., Bergeman, C. S., Deboeck, P. R., Tiberio, S. S., & Boker, S. M. (2010). Resilience-as-process: negative affect, stress, and coupled dynamical systems. *Psychology and Aging*, 25, 631-640.
- Muthén, B., & Muthén, L. (2010). *Mplus user's guide* (5th ed.) Los Angeles, CA: Muthén & Muthén.
- Narayanan, L., Menon, S., & Spector, P. E. (1999). Stress in the workplace: A comparison of gender and occupations. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 63-73.
- Nelson, J. A., Boyer, B. P., Villarreal, D. L., & Smith, O. A. (2017). Relations between mothers' daily work, home, and relationship stress with characteristics of mother-child conflict interactions. *Journal of Family Psychology*, 31, 431-441.
- Ong, A. D., Bergeman, C. S., Bisconti, T. L., & Wallace, K. A. (2006). Psychological resilience, positive emotions, and successful adaptation to stress in later life. *Journal of Personality and*

- Social Psychology*, 91, 730-749.
- Podsakoff, N. P., LePine, J. A., & LePine, M. A. (2007). Differential challenge stressor-hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92, 438-454.
- Preacher, K. J., Rucker, D. D., & Hayes, A. F. (2007). Addressing moderated mediation hypotheses: Theory, methods, and prescriptions. *Multivariate Behavioral Research*, 42, 185-227.
- Pronk, T. M., Karremans, J. C., & Wigboldus, D. H. (2011). How can you resist? Executive control helps romantically involved individuals to stay faithful. *Journal of Personality and Social Psychology*, 100, 827.
- Reynaud, E., Guedj, E., Souville, M., Trousselard, M., Zendjidjian, X., El Khoury-Malhame, M., ... & Khalfa, S. (2013). Relationship between emotional experience and resilience: An fMRI study in fire-fighters. *Neuropsychologia*, 51, 845-849.
- Richardson, G. E. (2002). The metatheory of resilience and resiliency. *Journal of Clinical Psychology*, 58, 307-321.
- 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(1), 102-111.
- Tangney, J. P., Baumeister, R. F., & Boone, A. L. (2004). High self control predicts good adjustment, less pathology, better grades, and interpersonal success. *Journal of Personality*, 72, 271-324.
- Thiel, C. E., Griffith, J. A., Hardy III, J. H., Peterson, D. R., & Connelly, S. (2018). Let's Look at This Another Way: How Supervisors Can Help Subordinates Manage the Threat of Relationship Conflict. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 1548051817750545.
- 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.
- Tillman, C. J., Hood, A. C., & Richard, O. C. (2017). Supervisor-subordinate relationship conflict asymmetry and subordinate turnover intentions: The mediating roles of stress and counterproductive work behaviors. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 17, 169-196.
- Tjosvold, D., Wong, A. S., & Feng Chen, N. Y. (2014). Constructively managing conflicts in organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(1), 545-568.
- Tsai, W. C., Chen, C. C., & Liu, H. L. (2007). Test of a model linking employee positive moods and task performance. *Journal of Applied Psychology*, 92, 1570-83.
- Tugade, M. M., & Fredrickson, B. L. (2004). Resilient individuals use positive emotions to bounce back from negative emotional experiences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86, 320-333.
- Tugade, M. M., Fredrickson, B. L., & Feldman Barrett, L. (2004). Psychological resilience and

- positive emotional granularity: Examining the benefits of positive emotions on coping and health. *Journal of Personality*, 72(6), 1161-1190.
- Van der Werff, S. J., van den Berg, S. M., Pannekoek, J. N., Elzinga, B. M., & Van Der Wee, N. J. (2013). Neuroimaging resilience to stress: a review. *Frontiers in Behavioral Neuroscience*, 7, 39-49.
- Venkataramani, V., Labianca, G. J., & Grosser, T. (2013). Positive and negative workplace relationships, social satisfaction, and organizational attachment. *Journal of Applied Psychology*, 98, 1028.
- 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.
- Waugh, C. E., Wager, T. D., Fredrickson, B. L., Noll, D. C., & Taylor, S. F. (2008). The neural correlates of trait resilience when anticipating and recovering from threat. *Social Cognitive and Affective Neuroscience*, 3, 322-332.
- Wickham, R. E., Williamson, R. E., Beard, C. L., Kobayashi, C. L., & Hirst, T. W. (2016). Authenticity attenuates the negative effects of interpersonal conflict on daily well-being. *Journal of Research in Personality*, 60, 56-62.

1차 원고접수 : 2018. 03. 07

2차 원고접수 : 2018. 06. 30

최종게재결정 : 2018. 08. 20

The Buffering Effects of Trait Resilience on The Damaging Effects of Conflict on Residual Emotion: A Daily Diary Study of Conflict and Affect Experience

Sun-young Oh

Yong-won Suh

Sungkyunkwan University

The purpose of the present research was to examine the possibility that trait resilience can serve adaptive functions in regulating the effects of relationship damaging effects of relationship conflict stress. Specifically, the present research suggested that trait resilience facilitates the experience of positive emotion, which weakens the relationship between conflict stress and residual emotions for the other party in conflict situations. A 14-day diary study was conducted to collect relationship conflict in daily life. The results of analysis of 297 conflict events showed that trait resilience affected the level of positive emotion experienced after conflict occurrence, which significantly moderated the strength of indirect effects of conflict stress on residual emotions. These findings indicate that trait resilience can serve as a protective factor against the relationship damaging effects of relationship conflicts. The discussion focuses on implications of the findings in terms of organizational adjustment and organizational effectiveness, limitations and suggestions for future research.

Key words : conflict, trait resilience, positive emotion, residual emotion, relationship damage