韓國心理學會誌: 社會 및 性格
Korean Journal of Social and Personality Psychology
2010, Vol. 24, No. 4, 1~17

대인 간 갈등해결전략에 대한 비교문화 연구 : 한국, 일본, 미국 대학생을 대상으로*

장 수 지†
경성대학교

본 연구에서는 한국, 일본, 미국의 대학생을 대상으로 대인 간 갈등해결전략의 차이를 비교문화적 관점에서 살펴보았다. 특히 기존의 개인주의-집단주의 문화차원의 이분법적 논의에서 탈피하기 위해 동질 문화권 내의 국가와 성별에 따른 문화적 이질성에 대해서도 주목하였다. 설문조사 결과, 다음의 결과가 도출되었다. 첫째, Rahim(1983a)의 갈등해결전략 5차원 구조(회피/지배/양보/타협/통합)는 3개국에서 동일하게 나타났으나, 국가별로 각 갈등해결전략들에 대한 개념정의가 부분적으로 다르게 나타났다. 회피전략은 개인주의-집단주의 문화차원에 따라 서로 다른 의미로 해석될 수 있는 여지가 보였으며, 한국-일본 간에도 타협의 개념적 속성에서 차이가 있었다. 둘째, 갈등해결전략 사용정도는 국가별 차이가 있었다. 특히 한국은 지배 혹은 양보전략 사용이 높았으며, 미국은 타협, 통합전략 사용이 높게 나타났다. 셋째, 성별에 따라 전통적인 성역할기대에 부응하는 갈등해결전략을 더 많이 사용하는 것으로 나타났다. 이러한 결과로부터 개인주의-집단주의 문화차원의 논의에 더하여, 비교문화연구에서 동질 문화권 내의 국가별 특수성이나, 성별을 비롯한 하위문화 카테고리에 대한 학문적 고려가 필요함이 시사되었다.

주제어: 대인 간 갈등해결전략, 비교문화적 관점, 성차

우리는 일상생활에서 타인과의 의사소통 시 종종 의견의 불일치, 즉 갈등을 경험하게 된다. 갈등은 그 발생 자체를 예방하는 것도 물론 중요하지만, 갈등상황에 대한 대처방식에 따라 갈등해결 결과에 대한 만족도나 상대방과의 관계성이 달라질 수 있으므로, 상황에 적절한 갈등해결전략을 사용하는 것은 매우 중요하다. 갈등해결전략은 문화적 배경이나 개인의 성격, 그 당시의 상황 등의 다양한 요소들이 어우러져 복합적으로 양산(Oetzel & Ting-Toomey, 2003). 이 갈등해결전략의 유형에 대해서는 지금까지 많은 분류방식이 제시되어 왔다. Blake와 Mouton(1964)은 대인갈등해결의 개념적 유형화를 최초로 시도하여 철회, 문제해결, 달래기, 강요, 타협의 5가지로 구분하였으며, Thomas(1976)는 이를 재해석하여 갈등해결 국면에서의 당사자의 의도를, 타인의 관심을 만족시키고자 하는 협동성과 자기 자신의 관심을 만족시키고자 하는 공격성으로 나누어 회피, 양보, 지배, 타협, 통합으로 유형화하였다. Rahim과 동료연구자들(Rahim, 1983a; Rahim & Bonoma, 1979)은 이들의

* 본 연구는 2010학년도 경성대학교 교내 학술연구비의 지원을 받았음.
† 교신저자: 장수지, (608-736) 부산광역시 남구 대연 3동 314-79번지 경성대학교 사회복지학과,
전화: 051)663-4549, E-mail: ssujjie@hanmail.net

www.kci.go.kr

연구를 토대로 갈등해결전략 유형의 두 차원을 자신에 대한 관심과 타인에 대한 관심으로 도식화하였다.

첫 번째 차원은 개인이 갈등해결 상황에서 자신의 기대와 욕구충족을 추구하고자 하는 정도, 두 번째 차원은 상대방의 기대와 욕구를 충족하기 위해 노력하는 정도를 의미한다(Rahim, 1985). 갈등해결전략에서의 2차원 도식화는 이후 Pruitt와 Rubin(1986)에 의해 자신에 대한 관심과 상대방에 대한 관심을 축으로 하는 이중관심모형(dual concern model)으로 발전되었다(그림 1).

Rahim(1983a)은 2차원 도식화를 이론적 틀로 적용하여 갈등상황에서의 개인의 대처유형을 측정하기 위해 Rahim Organizational Conflict Inventory(ROCI-II)를 개발하였다. 그 다섯 가지 하위 갈등해결전략은 회피, 지배, 양보, 타협, 통합이다. 회피(avoiding)는 갈등상황에서 문제에 직면하지 않고, 상대방의 기대에 부응하지 않는 것은 물론 자신의 주장도 관철하려 하지 않는다. 이 전략은 갈등 자체를 최소화하였을 때 보다 유리한 경우나, 상대방과 이 상황에서 만족스러운 의견합의가 이루어지지 않을 것으로 예상될 때 주로 이용된다(Cai & Fink, 2002). 지배(dominating)는 상대방에 대한 배려보다는 자신의 주장이 관철되도록 상대방에게 강요한다. 자신과 상대방 사이에 경쟁구도를 설정하여 상대방에게 대한 위압적인 태도를 보이는 경우가 많다. 양보(obliging)는 지배와는 반대의 성격이 강하며, 자신의 기대나 만족을 추구하기 보다는 상대방의 욕구에 순응하여

상대방과의 관계를 유지하고자 한다. 타협(compromising)은 상대방의 기대치와 자신의 기대치를 조금씩 낮추도록 조정하여 합리적인 차선책을 강구함으로써 상호만족을 추구한다. 통합(integrating)은 상대방의 관심사도

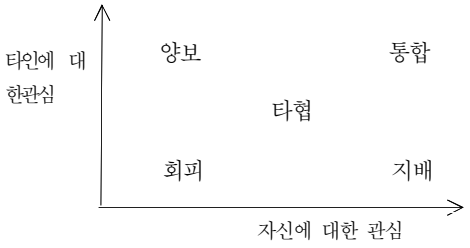

그림 1. 이중관심모형
주. 출처: Pruitt, D. G., & Carnevale, P. J., 1993

충족하면서도 자기만족을 극대화하기 위해, 개방적으로 정보를 교환하고 갈등국면의 당사자들이 협동하여 문제해결을 성취하고자 한다. 이는 대인갈등이나 조직간 갈등상황에서 상호만족을 이끌어낼 수 있고 당사자의 입장도 관철할 수 있다는 점에서 가장 이상적인 전략이라고 할 수 있다.

본 연구에서는 갈등해결전략 유형화의 이론적 틀을 제공해 준 자신에 대한 관심과 타인에 대한 관심의 두 차원이, 비교문화적 관점인 개인주의-집단주의(Triandis, 1989) 틀에서의 자기중심성-타인중심성의 차원, 그리고 성차(gender difference)의 관점에서 남성과 여성의 독립성-관계지향성의 차원과 각각 매우 유사하게 작동한다는 점에 주목하였다. 이에 본 연구에서는 갈등해결전략의 유형이 문화와 성별에 따라 다르게 선호되는지를 살펴보고자 하였다.

문화(culture)는 사회적으로 공유된 가치와 규범, 제도를 제공함으로써 사회구성원들이 다양한 상황에 직면했을 때 그 상황을 해석하는데 도움을 주며, 어떻게 행동하는 것이 적절한지에 대한 판단기준을 제공한다(Erez & Earley, 1993; Lytle, Brett, Barsness, Tinsley, & Janssens, 1995; Triandis, 1972). 비교문화적 관점에서 문화의 다양성을 설명하는 가장 대표적인 틀은 개인주의-집단주의(individualism-collectivism) 차원이다(Markus & Kitayama, 1991; Triandis, 1989, 1995). 한 사회가 개인주의적 문화인지, 집단주의적 문화인지를 알기 위해서는, 사회구성원들의 자기(self)에 대한 정의가 독립적인지 상호의존적인지, 개인의 목표와 집단의 목표 중 어느 쪽이 우선시 되는지, 교환적 인간관계와 공동적 인간관계 중 어느 쪽이 중시되는지를 아는 것이 도움이 된다(Mills & Clark, 1982). 이러한 기준에 의하면, 개인주의 문화에서는 개인의 목표나 욕구, 권리가 타인 혹은 집단의 목표나 욕구보다 우선시되며, 개개인은 자신을 독립적인 존재로 인식한다. 반면, 집단주의 문화에서는 사람들 간의 상호의존을 중시하며 개인의 필요성보다는 집단의 필요성, 책임, 의무, 목표에 더 큰 비중을 둔다.

위의 내용으로 짐작할 수 있듯, 문화적 개인주의와 집단주의의 성격을 나타내는 핵심적 개념은 각각 자기중심성(idiocentric)과 타인중심성(allocentric)이다(Triandis, 2000). 자기중심성은 타인보다는 자신의 관심, 의지와 방식을

www.kci.go.kr

중심으로 해석하고 행동하는 것과 관련이 있으며, 타인중심성은 자신보다는 타인의 관심과 방식을 기준으로 해석하고 행동하는 것과 관련이 있다. 이 자기중심성-타인중심성과 개인의 행동양식, 자기해석 혹은 자기평가 간의 관련성에 대해서는 지금까지 많은 연구들이 진행되어 왔다. Triandis(2001)의 리뷰에 의하면, 자기중심성이 높은 사람은 내적 귀인을 더 많이 하는 반면, 타인중심성이 높은 사람은 상황이나 맥락을 사용한 외적 귀인을 더 많이 하는 것으로 알려져 있다(Na & Loftus, 1998; Newman, 1993). 또한 자기중심성은 자신에 대한 긍정적 평가, 본인의 요구와 일치하는 목표를 선택하는 것과 관련이 있지만, 타인중심성은 겸손을 중요한 덕목으로 삼으며 타인의 요구와 일치하는 목표를 선택하는 경향이 있으며, 타인과의 조화를 매우 중시한다(Kitayama, Markus, Matsumoto, & Narasakkunkit, 1997). 따라서 타인중심성이 높은 문화에서는 사회구성원들이 사회적 규범을 내재화하여 소속 집단이 자신들에게 기대하는 바에 부합되게 행동하고자 하며(Bontempo, Lobel, & Triandis, 1990), 타인과 조화롭게 잘 지낼 때 자아존중감이 높아지지만, 자기중심성이 강한 문화에서는 타인과의 조화보다는 타인과의 경쟁에서 이김으로써 자아존중감이 높아진다. 또한 타인중심성은 소속 집단에 대한 소속감(ethnocentric)과 강하게 연동하므로, 내집단에 대해서는 긍정적인 반면 외집단에 대해서는 부정적인 태도를 보인다(Lee & Ward, 1998). 이러한 자기중심성과 타인중심성의 차원은 자기개념 혹은 자기해석에도 작용하는데, 자기중심성은 독립적 자기(independent self-construal), 타인중심성은 상호의존적 자기(interdependent self-construal)를 발달시킨다.

그렇다면 문화에 따라 갈등상황에서의 해결전략에 차이가 있을까? 개인주의-집단주의 문화차원과 갈등해결전략을 관련지어 보면, 개인주의-집단주의 문화의 핵심개념인 자기중심성-타인중심성의 축이 갈등해결전략 이중관심모형에서의 자기에 대한 관심과 타인에 대한 관심의 축과 매우 유사하다는 것을 알 수 있다. 따라서 자기중심성이 강한 개인주의자에게 개인적 성취는 매우 중요한 가치이므로 갈등상황에서 자신의 관심, 요구에 일치하도록 자신의 의견을 적극적으로 표명할 것으로 생각할 수 있다. 반면 타인중심성이 강한 집단주의자는 자신보다는 타인의 기대와 의지를 수용하여 조화로운 사회적 관계를 유지하는 것에 중요한 가치를 두므로, 가능한 한 상대방과의 불일치를 최소화하고 상대의 의견을 수용하는 갈등해결전략을 취할 가능성이 높을 것이다.

자기개념과 Rahim의 갈등해결전략 간의 관련성을 체면(face) 유지의 관점에서 살펴본 Oetzel과 Ting-Toomey(2003)의 연구에서는, 독립적 자기를 갖는 개인주의자는 타인보다는 자신의 체면(face)을 더 중시하므로 갈등상황에서 상대방을 압도하려는 지배적인 갈등해결전략을 더 많이 사용하였다. 반면 상호의존적 자기를 갖는 집단주의자는 타인의 체면도 중시하도록 동기화되어 양보 전략이나 회피전략을 더 많이 사용하는 것으로 나타났다. 또한 청소년의 문화성향과 교우 간 갈등해결전략 간 관계를 살펴본 국내연구에 의하면, 지배전략은 개인주의 성향과 유의미한 상관이 있었으나, 협력(통합)전략은 집단주의 성향과 더 높은 상관이 있는 것으로 나타났다(최태진, 2006). 또한 갈등상황에서 집단주의자들은 상대방과의 관계성을 저해하지 않는 갈등해결방식을 보다 선호하며, 상대방과의 갈등상황에 덜 직면하고자 하는 반면, 개인주의자들의 경우 상대방과의 갈등에 더 직접적으로 직면하여 문제를 해결하고자 하며, 분쟁이 일어날 경우 이를 해소하기 위해 소송까지도 갈 수 있다고 한다(Ohbuchi, Fukushima & Tedeschi, 1999).

미국과 일본의 비교연구에 의하면, 개인주의 문화의 미국인은 직면한 갈등상황을 두고 이를 경쟁해서 이겨야 하는 것으로 여기는 경향이 강한 반면, 집단주의 문화의 일본인은 같은 갈등상황에서 상대방과의 관계성을 고려해 갈등을 해결하고자 하는 경향이 있다고 하였다(Gelfand, Nishii, Holcombe, Dyer, Ohbuchi & Fukuno, 2001). 또한 일본인은 친한 친구나 지인과의 관계에서 미국인보다 더 회피적인 대처방식을 선호하였으며(Triandis, Brislin, & Hui, 1988), 중국인은 의견충돌이 일어날 수 있는 협상과정에서 미국인보다는 타인의 영향을 더 많이 받는 것으로 나타났다(Liu, Friedman & Chi, 2005). 이와 같은 선행연구 결과들은, 갈등상황에서 문화적 가치가 작동하며 문화 간 차이를 나타내는 핵심적 개념인 자기중심성과 타인중심성이 갈등해결전략 선택에서의 차이로 반영될 수 있음을 시사한다. 그러나 갈등해결전략에 대한 비교문화연구는 많지 않고 특히 동

www.kci.go.kr

질문화권 내의 국가들 간의 비교연구는 매우 미흡하므로 갈등해결전략에 대한 구체적인 국가별 예측은 하기 힘든 실정이다. 본 연구에서는 지금까지 여러 학자들에 의해 타인중심적 집단주의 문화로 분류되어 온 한국과 일본의 대학생과 자기중심적 개인주의 문화의 대표적인 국가로 볼 수 있는 미국의 대학생을 대상으로 국가 간 갈등해결전략 유형의 차이를 살펴보고자 한다. 특히 본 연구에서는 개인주의-집단주의 문화로 분류되는 문화 내의 하위문화 간 차이에 주목하였다. 본 연구에서 다루고자 하는 하위문화 간 비교 가운데 첫 번째는 집단주의 문화로 분류되는 한국과 일본 간의 비교이며, 두 번째는 성별에 따른 비교이다.

우선 집단주의 문화 내 국가 간 비교에 관해 언급하자면 다음과 같다. 지금까지 살펴본 바와 같이, 대부분의 연구에서 문화 간 차이를 설명하는 중심축은 개인주의-집단주의 틀이 사용되어 왔다. 한국을 대상으로 한 연구의 경우 개인주의적인 서양문화권 대 집단주의적인 동양문화권의 대비가 중심이 되어, 집단주의자인 한국인이 개인주의자인 미국인, 독일인과 얼마나 다르게 상황을 해석하고 행동하는지에 초점이 맞춰져 왔으며(Kang, 2004; 박은아, 2009), 이는 일본이나 중국, 홍콩 등을 대상으로 한 연구에서도 마찬가지이다(Gelfand 외, 2001). 한국이나 일본, 중국과 같은 동양문화권의 국가들은 서양문화권과 대립되는 집단주의 문화로 분류되어 상호 동질적인 문화로 취급되어 왔으며, 이 동양문화권 내 국가들 간의 비교연구는 매우 부족한 실정이다. 그 이유 중 하나는 국내 연구에서 해외 데이터수집의 현실적인 어려움이며, 또 하나는 심리학에서의 비교문화적 연구가 주로 개인주의 문화권의 학자를 중심으로 이루어져왔으므로, 동양문화권에 대한 구체적 이해가 결여되었을 수 있다는 점이다.

그러나 최근 들어 동양문화권 내 하위문화 간의 비교에 주목하는 국내의 심리학적 연구들이 활발히 이루어지고 있다. 특히 본 연구와 관련해서는, 자기관(self-construal)의 한중일 비교연구(한민, 이누미야 요시유키, 김소혜, 장웨이, 2009)와 성격에 관한 한일 비교연구(이누미야 요시유키, 2003)의 연구에 주목할 필요가 있다. 이들 연구에서는 서양 대 동양이라는 이분법적 전제에서 벗어나 동일 문화권 내의 문화적 편차를 자기관의 차이로 해석해 나가면서, 한국인과 일본인은 자기(self)를 사회적 맥락과 연결된 존재로 인식한다는 점에서는 공통되지만, 대인관계에서 작용하는 영향력의 방향성에서 차이가 있다고 보았다. 즉 한국인은 자신을 사회적 영향력을 발휘하는 중심적 존재로 보는 주체성 자기(subjective self)를 발달시키는데 반해, 일본인은 스스로를 사회적 영향력을 수용하는 주변적 존재로 보는 대상성 자기(objective self)를 발달시킨다는 것이다. 이와 같은 결과는 본 연구에서도 의미 있게 수용될 수 있다. 갈등해결전략과 관련하여 자신 혹은 타인에 대한 관심의 축은 자기관의 차이에 따라 연동할 것이며, 이는 갈등해결전략 사용에서의 한국과 일본 간의 의미 있는 차이를 예측하게 하기 때문이다.

본 연구의 두 번째 하위문화 비교의 관점은 성차(gender difference)에 관한 것이다. 성별은 인간의 행동을 결정짓는 중요한 요인 중 하나이다. 지금까지 많은 심리학자들은 자기개념이나 감정, 행동에서의 성차를 규명해 왔다(Cross & Madson, 1997; Eagly, 1999; Gabriel & Gardner, 1999). 이들의 공통적인 관점은 남성과 여성은 사회적으로 기대되어지는 행동양식 혹은 성격이 각각 다르다는 것이다. 즉 남성에게는 독립성에 초점을 둔 발달을, 여성에게는 상호의존성에 초점을 둔 발달을 기대한다는 것이다. 특히 Cross과 Madson(1997)은 성차에 관한 많은 실증적인 결과들이 남성과 여성 간의 자기개념의 차이를 반영한 것이라고 주장하였다. 남성은 스스로를 자율적이며 개별적 실체로 파악하는 독립적 자기를 갖고, 자신의 성취와 자기고양에 주로 관심이 있지만, 여성은 상대적으로 자신을 타인과의 연계 속에서 파악하고자 하는 상호의존적 자기를 갖고 타인과의 관계를 조화롭게 유지하는 것에 더 큰 관심을 갖는다.

이와 같은 성별에 따른 자기개념의 차이 혹은 이에 기인한 행동양식의 차이는 앞서 논의한 개인주의-집단주의 문화에서의 자기중심성과 타인중심성 차원에 의한 차이와 일맥상통한다. 이는 개인주의 문화 혹은 집단주의 문화 내에서도 성별에 따라 다른 하위문화가 존재할 수 있다는 것을 의미하며, 개인주의-집단주의 문화 간 이질성이나 유사성에 대해 논의할 때, 보다 다원적인 접근이 필요함을 시사한다.

이와 같은 연구의 한 예로, 미국, 일본 간 비교문화

www.kci.go.kr

연구에서 사회적 관계망 크기의 성차를 살펴본 秋山(2000)의 연구결과에 따르면, 미국의 경우 여성이 남성보다 현저히 큰 사회적 관계망의 크기를 갖는 반면, 일본의 경우는 그 차이가 미국보다는 크지 않았다. 秋山는 이와 같은 문화 간 차이가 문화에 따라 서로 다른 사회적 규범이 남성과 여성의 사회적 관계망의 크기를 다르게 규정하는 데 기인하고 있다고 결론짓고 있다. 남성은 여성보다 독립적 자기를 형성하는 경향이 강하여, 타인과의 조화보다는 자신의 신념과 이익을 주장하고 경쟁에서 이기는 것을 중시하는데, 개인주의 문화에서는 이와 같은 문화적 규범이 더 크게 작용할 수 있다. 집단주의 문화에서 역시 남성은 여성보다 독립적 자기를 형성하지만, 집단주의 문화규범이 전체 사회구성원에게 기대하는 바가 타인과의 조화에 관한 측면이 강하므로 집단주의 문화의 남성은 개인주의 문화의 남성보다는 독립적 자기의 형성이나 그에 따른 행동을 많이 보이지 않을 것이다. 한편 집단주의 문화의 여성에 대해서는, 상호의존성, 관계지향성을 강화시키는 여성에 대한 사회규범과 집단주의 문화규범이 동시에 작용하므로, 자신의 주장을 내세우기보다는 타인과의 조화를 추구하려는 행동양식을 취할 가능성이 매우 높을 것이다. 따라서 성별에 따른 자기개념의 차이가 갈등해결전략이라는 행동양식으로 반영됨과 동시에, 개인주의-집단주의 차원의 문화규범이 함께 상호작용하여 개인주의 문화와 집단주의 문화의 남성과 여성은 각자 갈등해결전략의 사용에서 차이를 보일 것으로 예상된다.

이에 본 연구에서는 대인 간 갈등해결전략에서의 문화 및 성별에 의한 차이가 어떻게 나타나는지 살펴보는 것을 그 목적으로 한다. 이를 위한 구체적인 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 대인 간 갈등해결전략은 한국, 일본, 미국 간에 다르게 나타나는가? 둘째, 갈등해결전략은 성별에 따라 다르게 나타나는가? 셋째, 갈등해결전략의 차이에 대한 문화와 성별의 상호작용효과는 유의미한가?

방 법

연구 대상

본 연구의 대상은 한국인 대학생 139명(남학생 55명, 여학생 84명)이고, 일본인 대학생 180명(남학생 70명, 여학생 110명), 미국인 대학생 137명(남학생 35명, 여학생 102명)이었다.

이들의 평균연령은 각각 22.48세(*SD*=2.06), 19.81세(*SD*=0.87), 20.08세(*SD*=1.07)였다. 학년은 한국의 경우 1학년 18.7%, 2학년 29.5%, 3학년 30.2%, 4학년 21.6%로 고르게 분포되어 있었고, 일본은 1, 2학년이 전체의 96%를 차지하였으며 미국은 2학년 43.1%, 3학년 26.3%, 4학년이 29.2%로 분포되었다. 연구대상자의 성별 비율은 남성 35.1%, 여성 64.9%로 한국, 일본, 미국 모두 여성의 비율이 높게 나타났다. 미국 대학생의 경우 인종에 관한 인구학적 설문을 추가하였는데, 아시아인 9명[1], 하와이 등의 원주민 1명, 흑인 18명, 백인 94명, 혼혈 6명, 기타로 응답한 학생이 7명, 무응답이 2명이었다. 일본과 미국의 경우 설문조사 실시 전에 대학 내의 윤리심사위원회(ethical review board)의 승인을 거쳤다.

측정 도구

갈등해결전략

대인관계에서의 갈등해결전략을 측정하기 위해 Rahim(1983a)이 개발한 Rahim Organizational Conflict Inventory-II(ROCI-II)을 사용하였다. 같은 해 Rahim의 논문(Rahim, 1983b)에서 기재한 요인분석 결과를 토대로, 총 35문항 가운데 5개의 각 요인별로 요인부하량이 높은 문항 3개씩을 선택하여 15문항으로 이루어진 척도를 연구 대상자에게 설문하였다. 각 문항은 5점 리커트 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=정말 그렇다)로 측정되었으며, 점수가 높을수록 그 대처전략을 많이 사용하는 것이다.

미국의 경우 원척도의 영문 문장이 그대로 사용되었으며, 한국, 일본은 한국어와 영어, 일본어와 영어 두 언어 모두에 능통한 심리학 전공 박사 2명이 각각의 언어로 번역한 후, 이를 다시 두 언어 모두에 능통한 다른 2

1) 미국 대상자 모집 과정에서, 가능한 한 유학생은 배제하기 위해 미국에서 자란 학생들로 제한을 두고 모집하였다. 또한 분석 과정에서 미국 대학생 내 아시아인 9명과 그 외 미국 대학생 간의 5가지 갈등해결전략 사용정도를 독립표본 t-test를 통해 검토한 결과, 두 집단 간의 유의미한 차이가 나타나지 않았으므로, 9명을 미국 대학생에 포함시켜 전체 분석을 실시하였다.

www.kci.go.kr

명에게 역번역 작업을 의뢰하여 번역작업의 정교함을 추구하였다. 본 조사에서는 현재 같은 대학에 다니는 사람 중 평소에 자주 연락하거나 만나는 사람 한 명을 떠올리게 하고, 그 사람과의 의견 불일치시의 대처전략에 대해 질문하였다.

의견 불일치의 대상은 전체 응답자의 93.8%가 절친한 친구 내지는 친구라고 답하였으며, 의견 불일치의 대상이 현재 같은 학년이라고 응답한 비율이 78.9%, 선배인 경우가 10.2%, 후배인 경우가 10.6%였다. 문화에 따라서는 연령이나 학년차이에 따라 대인간 권력(power) 균형이 달라질 수 있으므로(한국형사정책연구원, 2005) 이러한 효과를 고려하여 갈등해결전략에서의 문화 및 성별의 효과를 검토할 필요가 있으나, 본 연구에서는 대부분 가깝게 지내는 동년배인 대학동기에 대한 갈등해결전략이 측정되었으므로 권력균형의 효과를 크게 고려하지 않았다.

분석방법

한국, 일본, 미국 대학생의 갈등해결전략 양상에서 나타나는 차이를 살펴보기 전에, 우선 Rahim(1983a)의 갈등해결전략 5요인 구조가 3개국에서 동일하게 나타나는지를 확인하기 위해 각 국가별로 갈등해결전략 문항에 대한 탐색적 요인분석을 실시하였다. 이어 갈등해결전략 하위차원 간의 상관관계를 국가별로 검토하여 각 전략들의 개념적 특성의 차이를 유추하였다. 다음은 국가와 성별에 따라 5개의 갈등해결전략 사용 정도를 통계적으로 비교하기 위해 기술통계량 산출 및 이원배치 분산분석을 실시하였다. 통계적 분석에는 SPSS 15.0 프로그램이 사용되었다.

결 과

한국, 일본, 미국의 갈등해결전략 요인구조

Rahim이 제안한 갈등해결전략의 5개 차원이 한국, 일본, 미국인 각각에서 동일하게 나타나는지를 검토하기 위해 국가별로 총 15문항에 대한 탐색적 요인분석을 실시하였다(표 1). 요인분석 모형은 공통요인모형이었으며, 기초구조의 추출방법은 주성분분석(principal component analysis)을 사용하였으며, 직각회전방식인 베리맥스 회전으로 요인구조의 경계를 명확히 하였다. Kaiser-Meyer-Olkin의 요인분석 타당성 검증 결과, 3개 국가 모두 0.7 이상으로 나타났으므로 요인분석을 실시하는 것이 타당하다고 볼 수 있다. 스크리 검사와 더불어 고유치가 1 이상인 요인만을 추출한 결과, 3개국 모두 5개의 요인이 추출되었다. 이는 Rahim의 갈등해결전략 5개 차원과 일치하며, 원 명칭대로 각각 회피, 지배, 양보, 타협, 통합으로 명명하였다. 다만 표 1에서 보는 바와 같이, 3개 국가 모두에서 가장 높은 고유치를 획득하여 제 1요인으로 추출된 "통합"요인을 제외하고는 요인 추출의 순서는 다소 차이가 있었다.

각 요인에 대한 요인부하량은 일본인 분석에서 한 문항을 제외한 모두에서 .58이상으로 대체로 높게 나타났다. 이에 본 연구에서는 갈등해결전략 5개 차원 별 3문항에 대해 내적일치도 계수인 Cronbach α계수를 산출하였다. 각 α계수는 각 문항들이 하나의 개념을 측정한다고 보아도 무관할 정도로 충분히 높았으므로 각각 합산하여 이후의 분석에 사용하였다.

갈등해결전략 5개 하위요인 간 상관관계

다음의 표 2는 5개 갈등해결전략 점수 간의 상관관계를 3개국 전체 및 국가별로 나타낸 것이며, 괄호 안의 수치는 한국, 일본, 미국 순으로 Pearson의 적률상관계수이다. 하위요인 간 상관관계 분석을 통해 국가별로 5개 전략들의 개념적 특징을 유추해 볼 수 있다.

전체를 대상으로 한 분석에서 회피는 지배, 타협, 통합과는 부적인 상관관계, 양보와는 정적인 상관관계를 보였으며, 지배는 양보와 부적 상관관계, 양보는 통합과 정적 상관관계로 나타났다. 특히 타협과 통합은 매우 높은 정적 상관관계를 보였는데, 이는 비공식적인 친밀한 사이에서는 타협과 통합의 분화가 잘 이루어지지 않는다는 Hammock, Richardson, Pilkington과 Utley(1990)의 지적(최태진, 2006 재인용)과 유사한 맥락이라고 할 수 있다. 국가별 결과는 전체 대상 분석과는 다소 다르게 나타났다. 한국의 경우 회피와 지배, 양보와 지배 간 부적 관련성이, 일본의 경우는 회피와 양보 간의 정적

www.kci.go.kr

표 1. 갈등해결전략의 국가 별 요인분석 결과

	문항	요인명칭	한국(N=139)							일본(N=180)							미국(N=137)						
			f1	f2	f3	f4	f5	공통성	α	f1	f2	f3	f4	f5	공통성	α	f1	f2	f3	f4	f5	공통성	α
1	A와 의견이 다를 때에는 기분이 상하지 않도록 그것에 대해 말하지 않으려고 한다	회피	.20	-.18	.79	.16	-.16	.75	.76	-.05	.80	-.09	.33	-.01	.76	.83	-.06	.08	.81	.08	-.05	.67	.80
2	나는 A와의 다른 점에 대해 솔직히 이야기 나누는 것을 대체로 피하는 편이다		-.27	-.16	.80	.06	-.08	.74		-.06	.84	-.08	.16	-.10	.75		-.23	-.09	.83	-.07	.06	.75	
3	A와의 마찰을 속으로 삭여, 곤란한 상황이 되는 것을 피하는 편이다		-.19	-.10	.78	.12	.09	.67		.04	.85	-.05	.13	.06	.74		.03	-.14	.87	-.01	.16	.80	
4	내 방식이 가장 좋다고 A를 설득하려 한다	지배	-.04	.80	-.15	-.16	-.04	.69	.80	.12	-.04	.83	-.12	.01	.73	.76	.14	-.06	.06	.78	-.08	.64	.77
5	의견대립이 생길 때면 나는 내 입장이 관철되기를 요구한다		-.09	.88	-.13	-.09	.07	.80		.08	-.04	.83	.09	.01	.70		.01	.00	-.04	.87	.00	.76	
6	A가 내 입장을 이해할 때까지 내가 논의를 주도한다		-.08	.78	-.11	-.04	.07	.64		-.02	-.15	.77	-.11	.15	.65		-.23	.06	-.01	.84	.00	.77	
7	나는 대체로 A가 바라는 바에 맞추려고 한다	양보	.08	-.15	.26	.79	.01	.72	.72	.03	.22	.04	.82	.09	.72	.73	-.01	-.03	.10	-.05	.85	.73	.73
8	나는 A의 기대를 만족시키려고 노력한다		.11	.06	.14	.77	.21	.68		.22	.13	-.03	.83	.04	.76		.31	.16	.09	.09	.79	.75	
9	나는 자주 A의 제안에 따른다		.11	-.22	-.03	.74	.03	.62		-.16	.17	-.13	.68	-.15	.56		-.00	.05	-.02	-.09	.75	.57	
10	타협점을 이끌어내기 위해 A와 교섭한다	타협	.12	.01	-.09	.27	.61	.48	.68	.25	-.37	.34	.16	.39	.45	.67	.52	.58	.05	-.08	-.06	.62	.85
11	나는 대개의 경우, 답답한 상황을 타파하기 위해 타협안을 제안한다		.21	.17	-.03	.02	.78	.69		.30	-.05	.11	-.05	.81	.77		.28	.90	-.07	.05	.10	.90	
12	상황을 해결하기 위해 중용을 모색하려한다		.24	-.07	.01	-.02	.82	.74		.15	.01	.03	.00	.89	.82		.28	.89	-.10	-.02	.09	.90	
13	나는 A와 함께 문제를 해결할 수 있도록 정확한 정보를 교환한다	통합	.80	-.07	-.16	.13	.17	.72	.85	.84	.05	.01	.02	.12	.72	.84	.87	.24	-.14	-.05	.11	.84	.92
14	나는 A와 함께 서로의 기대에 부응하는 문제해결책을 찾으려 한다		.85	-.12	-.02	.05	.24	.80		.86	-.08	.16	.01	.18	.80		.88	.27	-.11	-.01	.12	.87	
15	나는, A와 함께 문제에 대한 적절한 이해가 가능하게끔 한다		.84	-.06	-.07	.17	.22	.80		.85	-.08	.05	.05	.19	.78		.88	.22	-.08	-.02	.05	.84	
	고유치		3.60	3.12	1.65	1.18	1.00			3.75	2.92	1.73	1.24	1.10			4.37	2.34	2.10	1.56	1.03		
	분산율(%)		23.99	20.82	11.03	7.84	6.40			24.99	19.47	11.53	8.26	7.11			29.15	15.59	13.99	10.41	6.90		
	KMO				.73							.76							.75				

www.kci.go.kr

표 2. 5개의 갈등해결전략간 상관관계

	회피	지배	양보	타협
회피	-			
지배	-.18***(-.32***/-.20**/.00)	-		
양보	.28***(.28**/.42***/.12)	-.12*(-.26**/-.11/-.05)	-	
타협	-.14**(-.11/-.18*/-.14)	.09(.06/.28***/-.03)	.08(.22*/-.01/.17*)	-
통합	-.13**(-.17/-.07/-.22*)	-.01(-.16/.17*/-.04)	.16**(.26**/.06/.23**)	.53***(.46***/.48***/.62***)

주. 괄호 안의 Pearson의 적률상관계수 r은 한국/일본/미국 순으로 기재됨.
***p<.001, **p<.01, *p<.05

관련성이 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 이는 한국에서 회피는 상대방에게 자신의 의견을 주장하고 강요하지 않음의 의미가 더 크고, 일본에서 회피는 자신보다는 상대방에 대한 암묵적인 순응의 의미가 보다 크다는 것을 암시한다. 또한 미국의 경우, 한국과 일본이 회피와 지배 간 부적 관련성을 보였던 것과는 달리 그 상관관계가 무상관에 가까우며, 양보와 회피도 매우 낮은 상관관계에 있는 것으로 나타났다. 이는 미국에서 회피는 Rahim이 제시한 원 개념과 유사하게 자기에 대한 관심과 타인에 대한 관심이 동시에 낮은 상태를 뜻하는 것으로 보인다. 이러한 결과는 회피전략의 경우 문화에 따라 서로 다른 의미로 해석될 수 있음을 지적한 연구결과(Kim & Leung, 2000; Ting-Toomey & Oetzel, 2001)를 지지한다.

흥미롭게도, 일본은 지배와 타협 간의 관계에서 다른 두 국가에 비해 이 두 전략 간의 정적 관련성이 더 높게 나타났으며, 양보와 타협 혹은 통합은 거의 무상관에 가까운 수치를 나타내었다. 그에 비해 한국은 타협이 지배보다는 오히려 양보와 더 높은 정적 관련성이 제시되었다. 이는 의견불일치 상황에서 상대방과의 타협점을 찾기 위해 자신의 의견을 제시하는 것 자체가 일본의 경우는 상대방을 지배하는 의사소통방식과 유사하게 작동하는 반면에, 한국은 한발 뒤로 물러서 타협점을 찾고자 한다는 점에서 상대방에 순응하는 의사소통방식과 유사하게 작동하는 경향이 있음을 알 수 있다. 이와 같은 양상은 양보와 통합 간에도 유사하게 나타났다.

미국의 경우, 5개 갈등해결전략들 간의 개념적 유사성에서 나타나는 특성은 한국-일본 사이의 간극보다 오히려 크지 않음을 알 수 있다. 단, 다른 국가에 비해 타협과 통합 간의 정적 관련성이 보다 더 높은 것으로 나타났다. 이는 갈등상황에서 서로간의 의견을 조율하여 절충안을 모색하는 의사소통방식이 상대방과의 협력과 통합으로 강하게 이어지는 교환적 인간관계의 기초가 되고 있음을 의미한다.

국가 및 성별에 따른 갈등해결전략의 차이

국가와 성별에 따라 5개 차원의 갈등해결전략 사용 정도에 차이가 있는지를 살펴보기에 앞서, 국가 및 성별에 따른 갈등해결전략 별 기술통계량을 표 3에 제시 하였다.

이어, 국가 및 성별에 따른 갈등해결전략의 차이를 통계적으로 검증하기 위해, 국가(한국/일본/미국)와 성별(남성/여성)을 독립변수로 설정한 이원배치 분산분석을 실시하였다. 표 4에서는 국가와 성별의 주효과, 국가×성별의 상호작용효과 및 Scheffe의 사후검정 결과를 제시하였다.

그 결과, 회피의 경우 국가 및 성별의 주효과와 상호작용효과가 모두 유의하지 않아, 모든 군에서 비슷한 수준의 회피전략을 사용하는 것으로 볼 수 있다. 지배전략에 있어서는 주목할 만한 결과가 도출되었다. 우선 국가의 주효과가 유의미하였는데 (F=5.39, p<.01), 특히 한국이 일본, 미국에 비해 의견불일치 상황에서 자신의 의견을 관철시키고자 하는 지배전략을 더 많이 쓰는 것으로 나타났다[2]. 또한 성별의 효과는 95% 신뢰수준에서 통계적으로 유의미하지는 않았지만, 여성보다 남성이 지배전략을 더

2) 익명의 심사자가 한국 대학생의 높은 지배전략 사용정도가 타 국가에 비해 높은 평균 연령과 관계될 수 있음을 지적하였으나, 한일미 대학생 모두 지배전략 사용정도와 연령과의 상관계수 r은 -.06~.08 사이로 거의 무상관에 가까운 것으로 나타났다.

www.kci.go.kr

표 3. 국가 및 성별에 따른 갈등해결전략 별 기술통계량

갈등해결 전략	국가	성별	N	M	SD	갈등해결 전략	국가	성별	N	M	SD
회피	한국	남성	55	8.36	2.69	타협	한국	남성	55	9.93	2.16
		여성	84	8.26	2.74			여성	84	10.96	1.82
		합계	139	8.30	2.71			합계	139	10.55	2.00
	일본	남성	70	7.96	2.89		일본	남성	70	10.10	2.29
		여성	108	8.57	2.96			여성	108	10.42	2.19
		합계	178	8.33	2.94			합계	178	10.29	2.19
	미국	남성	34	8.44	2.71		미국	남성	34	11.03	2.56
		여성	101	8.59	2.78			여성	101	11.79	1.80
		합계	135	8.56	2.75			합계	135	11.60	2.04
	합계	남성	159	8.20	2.78		합계	남성	159	10.24	2.32
		여성	293	8.49	2.83			여성	293	11.05	2.00
		합계	452	8.39	2.81			합계	452	10.76	2.16
지배	한국	남성	55	8.84	2.64	통합	한국	남성	55	10.69	2.64
		여성	101	8.32	2.83			여성	84	11.89	1.84
		합계	135	8.53	2.76			합계	139	11.41	2.26
	일본	남성	70	7.90	2.72		일본	남성	70	10.77	2..53
		여성	108	7.58	2.15			여성	108	11.32	1.94
		합계	178	7.71	2.39			합계	178	11.11	2.20
	미국	남성	34	7.88	2.84		미국	남성	34	11.41	2.56
		여성	101	7.34	2.53			여성	101	12.09	1.89
		합계	135	7.47	2.61			합계	135	11.92	2.09
	합계	남성	159	8.22	2.74		합계	남성	159	10.88	2.58
		여성	293	7.71	2.51			여성	293	11.75	1.91
		합계	452	7.89	2.60			합계	452	11.44	2.21
양보	한국	남성	55	9.65	2.21	양보	미국	남성	34	9.32	2.04
		여성	84	10.59	1.89			여성	101	9.60	2.32
		합계	139	10.22	2.07			합계	135	9.53	2.25
	일본	남성	70	9.49	2.31		합계	남성	159	9.51	2.21
		여성	108	10.18	1.88			여성	293	10.09	2.08
		합계	178	9.90	2.08			합계	452	9.89	2.19

주. 각 전략들의 평균값은 모두 3~15점의 범위를 지닌다. 전체 대상자의 각 전략 별 평균치를 보면, 회피는 8.39, 지배는 7.89, 양보는 9.89, 타협은 10.76, 통합은 11.44로 나타났다. 지배전략의 사용 정도가 가장 낮았으며, 전반적으로 타협과 통합 전략을 사용하여 상대방과의 조율과 화합을 이루고자 하는 경향이 높다고 할 수 있다.

많이 쓰는 경향이 있었다. 양보전략에서는 성별의 주효과가 유의미하여 여성이 남성보다 더 많이 양보전략을 사용하였다(F=8.65, p<.01). 양보전략에서의 국가 간 차이는 95% 신뢰수준에서는 유의미하지 않았으나, 한국이 미국보다 양보전략을 사용하는 정도가 다소 더 높은 것으로 제시되었다. 타협전략에 있어서는 국가 간 차이가 현격하여 미국이 성별에 따른 차이에서도 여성이 남성보다 이 전략을 더 많이 사용하는 것으로 나타났다(F=11.07, p<.01). 이와 유사하게 통합의 경우도 미국이 일본보다, 여성이 남성보다 통합전략을 더 많이 사용하였다(각각, F=3.38, p<.05; F=13.66, p<.001). 이 5가지 갈등해결전략 모두에서 국가와 성별의 상호작용효과는 유의하지 않았다. 다음의 그림 1~그림 5는 이원배치 분산분석의 결과를 가시적으로 제시하기 위한 것이다. 회피전략에서 한국과 미국은 남녀가 거의 비슷한 정도로 사용하지만, 일본의 경우 여성이 남성보다 더 회피전략을 많이 사용하였다. 양보전략에서 미국은 남녀가 비슷한 정도로 사용하지만, 한국과 일

www.kci.go.kr

표 4. 국가 및 성별에 따른 갈등해결전략별 이원배치 분산분석 결과

갈등해결전략	변수원	총 제곱합	df	평균제곱	F	Post Hoc
회피	국가	4.07	2	2.04	.26	-
	성별	4.99	1	4.99	.63	-
	국가×성별	10.47	2	5.23	.66	-
	오차	3544.99	447	7.93		
지배	국가	71.18	2	35.59	5.39**	한국>일본*, 한국>미국**
	성별	20.32	1	20.32	3.08†	남성>여성*
	국가×성별	1.16	2	0.58	.09	-
	오차	2950.66	447	6.60		
양보	국가	12.61	2	12.61	2.83†	한국>미국*
	성별	38.52	1	38.52	8.65**	여성>남성**
	국가×성별	3.14	2	3.14	0.71	-
	오차	4.45	447	4.45		
타협	국가	91.25	2	45.63	10.69***	미국>한국, 일본***
	성별	47.23	1	47.23	11.07**	여성>남성***
	국가×성별	10.69	2	5.34	1.25	-
	오차	1906.54	447	4.27		
통합	국가	31.45	2	15.73	3.38*	미국>일본**
	성별	63.63	1	63.63	13.66***	여성>남성***
	국가×성별	8.35	2	4.18	0.89	-
	오차	2078.22	446	4.66		

주. ***p<.001, **p<.01, *p<.05, † p<.10

본은 여성이 남성보다 더 양보전략 사용정도가 높았다. 이로써 집단주의 문화이자 유교문화권인 한국과 일본에서 자신을 낮추고 다소곳한 전통적인 여성상은 아직 한국과 일본 여성들의 사회화 덕목으로 자리 잡고 있음을 유추해 볼 수 있다. 그러나 일본과는 달리 한국 여성은 지배, 타협, 통합전략 사용도 상대적으로 높게 나타나, 한국 여성의 갈등해결전략양상이 다양하게 펼쳐지고 있음을 알 수 있다. 마지막으로 타협과 통합전략에서는 한국의 경우 남성과 여성의 차이가 다른 나라보다 더 큰 것을 알 수 있다. 한국 여성은 미국 여성만큼은 아니지만 자신의 의견을 개진해 가며 조율하고 협력하여 조화를 이루는 정도가 높았지만, 한국 남성은 3개국 중 가장 낮은 정도의 타협, 통합전략 사용정도를 보였다. 한국 남성의 지배전략 사용정도가 가장 높은 것을 고려할 때, 한국 남성은 전통적인 성역할기대에 부응하는 정도가 강하다는 것을 알 수 있다.

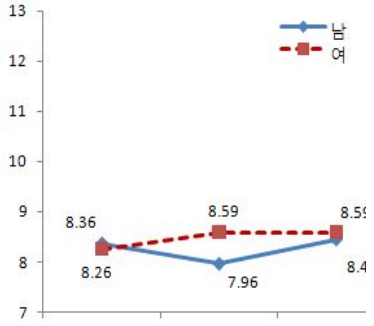

그림 2. 회피전략

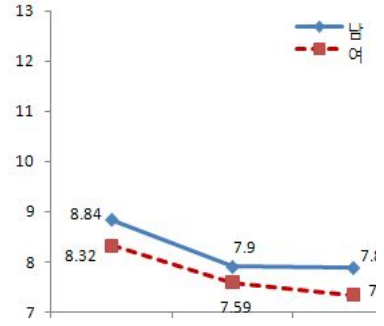

그림 3. 지배전략

www.kci.go.kr

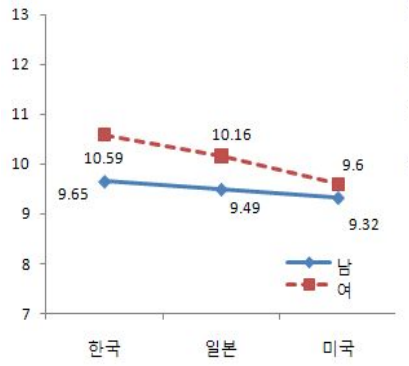

그림 4. 양보전략

그림 5. 타협전략

그림 6. 통합전략

논 의

본 연구에서는 한국, 일본, 미국 대학생을 대상으로 갈등상황에서의 대처방식의 차이점을 비교문화적 관점에서 살펴보았다. 특히 기존의 개인주의-집단주의 문화차원의 이분법적 논의를 탈피하기 위하여 동질 문화권 내의 국가와 성별에 따른 이질성에 대해서도 검토하였다.

그 결과, 3개국의 Rahim의 갈등해결전략 5차원 구조는 동일하게 나타났으나, 5개 차원 간 상관관계를 보면 국가별로 각 갈등해결전략들에 대한 개념정의가 반드시 일치하지는 않음을 유추해 볼 수 있다. 특히 회피전략은 문화에 따라 서로 다른 의미로 해석될 수 있는 여지가 보였다. 우선 개인주의 문화인 미국에서는 회피가 지배와 양보 쌍방과 매우 낮은 상관관계를 나타내어, 이중관심모형(그림 1)에서 제시되듯이 회피적 대처방식이 자신과 상대방에 대한 관심, 이익추구에 대한 동기가 동시에 낮다는 것을 알 수 있다. 이중관심모형에서는 회피전략을 문화 차이에 상관없이 보편적으로 자신과 타인의 욕구충족에 대한 관심이 저조한 것으로 보지만, 최근 이 회피적 대처방식이 문화에 따라 다르게 해석되고 수용될 수 있으므로 다면적인 개념으로 볼 필요가 있다는 주장이 제기되고 있다(Gelfamd, Erez, & Aycan, 2007). 즉 집단주의 문화에서 회피전략은 타인의 욕구와 기대충족에 대한 노력정도가 낮은 것이 아니라, 오히려 타인에 대한 배려에 기인한 것일 수 있으며(Gabrielidis, Stepham, Ybarra, Pearson, & Villareal, 1997), 회피전략은 자신보다는 상대방의 체면을 고려하는 측면이 강하므로, 타인과의 상호의존성과 매우 깊은 관련이 있다는 것이다(Oetzel, 1998). 또한 Tjosvold와 Sun(2002)는 동아시아 문화에서의 회피적 대처방식은 단순히 갈등에 직면하지 않으려는 동기에서부터, 갈등상황에서 해결자로서 제 3자를 개입시키기 위한 매우 적극적인 동기에 기초한 전략으로도 작용할 수 있다고 지적하였다.

유사한 맥락으로, 의사소통 시의 침묵(silence)에 관한 연구에서도 서양문화권에서는 침묵을 부정적으로 바라보는 반면, 동양 문화권에서는 긍정적으로 평가한다고 하였다(Kim, 2002). 왜냐하면 동양 문화권에서 침

www.kci.go.kr

묵은 하나의 의사소통전략으로 간주되어질 수 있으며, 언제 침묵할 것인지에 대해 아는 것은 의사소통능력의 기본적인 요소로 여겨지기 때문이다(Braithwaite, 1990). 본 연구에서 나타난 국가별 회피전략의 특성은 개인주의-집단주의 문화 차이에 따른 의사소통에 관한 최근의 논의를 지지한다고 볼 수 있다. 그와 동시에 한일 간의 차이도 눈여겨 볼 필요가 있는데, 그것은 일본이 한국보다 회피를 양보와 더 유사한 개념으로 인식하고 회피를 암묵적 수용과 크게 구분 짓지 않는다는 점이다. 이와 같은 결과는 일본인이 한국인에 비해 타인에게 사회적 영향력을 끼치기보다는 타인의 영향력을 수용하는 대상성 자기를 발달시킨다는 선행연구결과(한민 외, 2009)와 유사하다.

그런데 회피전략 사용에 대한 문화에 따른 차이는 회피문항에서의 의미의 모호성 혹은 Rahim의 개념화 자체의 문제에 기인한 것일 수 있다는 문제제기의 가능성에 대해서도 지적할 필요가 있다. 예를 들어 회피문항 중의 “기분이 상하지 않도록”이나 “마찰을 속으로 삭여”와 같은 표현들로 인해, 회피전략이 자신 혹은 타인을 배려한 전략으로도 볼 수 있을 것이므로, Rahim이 주장한 바와 같이 자신과 타인에 대한 관심이 모두 낮은 것은 아니라는 주장이 성립될 수도 있다는 것이다. 그러나 본 연구에서는 이와 같은 문제제기에 대해 Rahim의 자신-타인에 대한 관심의 축은 어디까지나 행동의 결과가 누구의 주장에 따르는 것인가에 맞춰져 있으며, 그 축이 그 행동결과에 내재된 동기, 즉 과정에는 초점을 맞추고 있지 않다고 보았다. 따라서 Rahim의 회피에 대한 개념화는 나름대로의 명료성과 타당성을 지니고 있다고 판단하였다. 단, 과정을 개념 속에 포함시키지 않았으므로, 이로 인해 문화에 따른 연구결과의 차이가 발생한 것으로 볼 수 있을 것이다.

이어, 5차원의 갈등해결전략 정도에 대한 국가와 성별에 따른 차이를 살펴본 결과, 한국은 남녀모두 미국과 일본에 비해 지배전략을 많이 사용하는 것으로 나타났다. 독립적 자기를 갖는 개인주의 문화의 미국인들은 경쟁에서 이기는 것에 가치를 두므로, 집단주의자들보다 자기중심성이 강한 지배전략을 더 많이 사용할 것으로 생각할 수 있으나, 본 연구의 결과는 기존의 개인주의-집단주의 문화차원의 논의와는 상반된 것이었다. 서양문화에 비해 한국사회는 연령이나 권력관계에 의한 권위적 사회 혹은 수직적 사회로 인식되어 왔으며 한국인의 의사소통에서 나타나는 권위적 성향은 주로 연령이나 권력에 의거한 경우가 많았다(김정혜, 1999). 그러나 본 연구에서 갈등국면의 상대방은 대부분 동년배인 대학동기들로 이루어져 매우 대등한 관계이며, 연령차이도 거의 없으므로 권력과 연령에 의한 권위주의로도 설명할 수 없다. 또한 기존의 개인주의-집단주의 차원에 수직적-수평적(horizontal-vertical) 차원을 더한 Triandis(1995)의 기준을 적용해 보아도, 한국과 일본은 수직적 집단주의 문화, 미국은 수직적 개인주의 문화로 대별되는 등, 본 연구의 결과는 명확히 설명되지 않는다. 이에 비추어 보았을 때, 기존의 이론적 틀로는 설명할 수 없는 한국인의 의사소통방식의 특수성이 존재한다고 생각할 수 있다. 이는 최근의 몇몇 연구들에서 기존의 이론적 틀에 입각하여 해석하기에 어려운 결과들이 제시되고 있는 것과 유사한 맥락이다. 예를 들어 미국-일본 간에 협조성의 차이가 없으며, 미국인보다 일본인의 개인주의적 성향이 더욱 강한 것으로 나타난 Takano와 Osaka(1997)의 연구결과는 개인주의-집단주의 차원의 이분법적인 논의를 벗어나 개별 문화의 고유성에 더욱 주목해야 하는 근거를 마련해 주고 있다. 한국과 일본을 비교한 Aubrey(2009)는 일본인이 사회적 상황에서 스스로의 감정을 억누르는 경향이 있지만, 한국인은 감정을 빠르고 극단적으로 전환하고 표출하는 경향이 있다고 지적하였다. 이에 비추어 볼 때, 자신의 주장을 강하게 내세우고 상대방을 압도하려는 지배적 대처태도에서 나타나는 차이는 의사소통 시 감정통제의 한일 간 차이와 크게 무관하지 않을 것으로 추측된다.

본 연구에서 한국인은 지배전략뿐 아니라, 양보전략도 미국인보다 더 많이 사용하는 것으로 나타났다. 미국인이 갈등상황에서 지배, 양보와 같은 극단적인 해결전략보다 자신과 상대방의 쌍방이익을 추구하는 타협, 통합전략을 선호한다면, 한국인은 이기거나 혹은 굴복하거나로 양극화된 수직적 해결전략을 선호하는 것으로 나타났다. 그러나 한국사회의 가치관이 급속도로 다변화되고 있고 다양한 매체를 통한 커뮤니케이션에 익숙한 젊은 세대들에게 그 특성이 더 직접적으로

www.kci.go.kr

반영될 수 있음을 고려할 때, 대학생을 대상으로 한 본 연구의 결과를 지나치게 확대해석하는 것은 지양할 필요가 있다. 한국사회의 가치관 변화를 충분히 고려하여 한국인의 갈등해결전략의 개념적 특징과 변화양상을 살펴볼 수 있는 후속연구가 필요하다.

마지막으로 본 연구에서는 개인주의-집단주의 문화차원 뿐 아니라, 동질 문화권 내에서도 성별에 따른 행동양식의 차이에도 초점을 맞추었는데, 연구결과 문화차이에 상관없이 대체로 전통적인 성역할기대에 맞는 갈등해결전략을 사용하는 것으로 나타났다. 회피를 제외한 나머지 4개 전략에서 통계적으로 유의미한 성차가 보였는데, 지배전략은 여성보다 남성이, 양보, 타협, 통합전략은 남성보다 여성이 더 많이 사용하였다. 남성성과 여성성의 개념적 핵심은 각각 독립성과 상호의존성(관계성)으로, 이와 같은 속성이 갈등해결방식에서의 자기중심성과 타인중심성에 대응된다고 보았을 때, 지배전략은 자신의 이익을 추구하고자 하는 남성적 대처방식이라고 볼 수 있으며, 양보와 타협, 통합전략은 타인에 대한 배려를 바탕으로 관계성의 조화를 도모하고자 한다는 점에서 여성적 대처방식이라고 볼 수 있다. 이는 대화 시의 반응방식, 질문방식, 충고나 문제공유 태도에서, 남성은 주로 그들의 우월성을 확립하도록 행동하고 여성들은 관계적 친밀성을 촉진시키도록 행동한다는 선행연구(Tanne, 1993)를 지지하는 결과이며, 성별에 따른 성역할 사회화의 결과라고 할 수 있다.

한편 본 연구에서 국가와 성별의 상호작용효과는 모두 통계적으로 유의미하지 않았으므로 국가와 성별의 주효과에 더 의미를 부여해야 할 것이지만, 적어도 남녀의 차이가 상대적으로 더 크게 부각되는 국가에 대해서는 주목할 필요가 있다. 한국의 경우, 다른 국가보다 양보, 타협, 통합전략의 남녀 간 차이가 더 큰 것으로 나타났다. 이는 한국인은 일본인과 미국인에 비해 남녀의 전통적인 성역할기대에 부응하는 대처전략을 선호하고 있음을 뜻한다. 유교문화권인 한국은 미국에 비해 전통적 성역할기대가 더 높을 수 있으며, 일본과의 비교에 있어서도 한국은 일본보다도 장유유서나 남녀유별과 같은 유교사상에 더 큰 영향을 받고 있으므로(Audrey, 2009) 전통적 성역할기대가 일본보다 더 높을 수 있다. 그러나 현대사회에서 전통적 유교사상만으로 한국과 다른 국가 간 갈등해결방식에서의 성별의 차이를 충분히 설명할 수 없으므로, 앞으로 다양한 관점에서 갈등해결방식에 관한 비교문화연구가 활발히 이루어져야 할 것이다.

이러한 논의를 바탕으로 본 연구의 결과를 크게 두 가지로 결론지을 수 있다. 첫 번째는 5개 차원의 갈등해결전략은 같은 행위일지라도 문화에 따라 개념적 특성이 상이할 수 있다는 것이며, 두 번째는 갈등해결전략의 사용정도는 국가와 성별에 따라 대개 유의미한 차이가 있다는 것이다. 전자의 경우, 회피전략이 고맥락(high-context) 문화와 저맥락(low-context) 문화(Hall, 1976)[3]에서 다르게 나타난다는 점에 유의해야 하며, 특히 일본인의 회피, 타협전략의 속성에 주목해야 한다. 후자의 경우, 국가와 성별에 따른 차이에 대해서는 그 해석에 주의할 필요가 있다. 갈등해결전략에서의 성차는 문화에 상관없이 남성과 여성의 독립성-상호의존성 차원을 반영하고 있는 것으로 볼 수 있지만, 국가별 차이를 해석함에 있어서는 기존의 이론적 틀을 적용할 수 있는 부분과 그렇지 않은 부분이 공존하였다. 즉 한국인이 미국인보다 양보전략을 선호하는 것은 개인주의-집단주의 문화의 자기중심성-타인중심성 차원을 반영하는 것으로 볼 수 있으며, 미국인이 한국인이나 일본인보다 타협전략을 선호하는 것 역시 개인주의 문화에서 대인관계의 속성을 교환적 관계로 보는 관점을 반영하는 것으로 볼 수 있다. 하지만 지배전략에서 남녀 모두 한국인이 일본인이나 미국인보다 더 자기주장적이고 설득적인 의사소통 방식을 취한다는 것은 기존의 비교문화적 이론 틀과는 다른 맥락에서 이해되어야 한다. 이를 위해서는 의사소통방식을 비롯한 행동뿐만 아니라, 태도나 가치 등에 관한 방대한 비교문화 데이터 축적을 통해 문화 간 차이를 설명하기 위한 이론적 정교화를 이루어나가야 할 것이다.

끝으로 본 연구의 제한점을 지적하면 다음과 같다.

3) 고맥락 문화에서는 비언어적 의사소통에 크게 의존하여 우회적이고 함축적인 의사소통방식이 많이 사용되지만, 저맥락 문화에서는 언어로 표현된 메시지 자체에 정보의 대부분이 포함되며 직설적인 의사소통방식이 많이 사용된다.

www.kci.go.kr

본 연구는 동년배 대학동기 간의 의견불일치 상황에 대한 것이므로 이 결과를 비즈니스 협상과 같이 이해관계가 성립된 경우나 선후배 혹은 직장상사와 부하 간의 경우 등의 광범위한 갈등상황에 전면적으로 적용할 수는 없다. 상대방이 권력이나 연령 등의 요소에서 격차가 있는 경우, 그 요소들의 효과를 충분히 고려해서 논의해야 할 것이다. 또한 본 연구는 비교문화적 관점에서 갈등해결전략에 접근하고 있지만, 국가 간 비교를 통한 집합적 접근만 시도했을 뿐 각 국가구성원들의 문화성향에 대해서는 고려하지 않았다. 하나의 국가에 속하는 내집단구성원들이 외집단구성원들에 비해 동질적인 문화성향을 지닌다는 것을 전제로 논의하였으므로 다소 제한적인 논의에 그칠 수밖에 없었다. 세계화의 진전에 따라 동서양 가치관의 융합, 다문화 사회로의 변모가 가속화되고 있다는 점을 고려하여, 후속 연구에서는 국가 차원의 연구와 더불어 개인 차원의 연구, 예를 들어 한 사회 내 개개인의 문화성향을 충분히 염두에 둔 연구가 이루어져야 한다.

참 고 문 헌

김정혜(1999). 국제회의에서의 한국인의 문화간 커뮤니케이션에 관한 연구: '1999 서울 NGO세계대회'를 중심으로. 이화여자대학교 석사학위논문.

박은아(2009). 문화적 자기개념(self-construal)에 따른 독특성 욕구: 한미 차이를 중심으로. 소비자 광고 심리학회 연차학술대회 논문집. 412-413.

이누미야 요시유키(2003). 한일 비교 성격론. 日本研究, 11. 103-125.

최태진(2006). 청소년의 문화성향에 따른 교우간 갈등해결전략, 한국청소년연구. 17(1), 5-31.

한국형사정책연구원(2005). 한국인의 갈등해소방식: 폭력을 중심으로. 경제인문사회연구회 협동연구총서, 05-18-05.

한민, 이누미야 요시유키, 김소혜, 장웨이(2009). 새로운 문화-자기관 이론의 국가 간 비교연구: 한국, 주국, 일본 대학생들의 자기관. 한국심리학회지:일반, 28(1), 49-66.

秋山弘子(2000). ジェンダート文化. 文化心理學: 理論と實証, 柏木惠子, 北山忍, 東洋(編). 東京大學出版會.

Aubrey, S. (2009). A cross-cultural discussion of Japan and South Korea and how differences are manifested in the ESL/EFL classroom. *Asian Social Science, 5*(5), 34-39.

Blake, R. R., & Mouton, J. S. (1964). *The managerial grid*, Gulf, Houston.

Bontempo, R., Lobel, S., & Triandis, H. C. (1990). Compliance and value internalization in Brazil and the U.S.: Effects of allocentrism and anonymity. Journal of Cross-Cultural Psychology, 21, 200-213.

Braithwaite, C. H. (1990). Communicative silence: A cross-cultural study of Basso's hypothesis. In D. Carbaugh(Ed.), *Cultural communication and intercultural contact*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.

Cai, D. A., & Fink, E. L. (2002). Conflict style differences between individualists and collectivists, *Communication Monographs, 69*(1), 67-87.

Cross, S. E., & Madson, L. (1997). Models of the self: Self-construals and gender. *Psychological Bulletin, 122*, 5-37.

Eagly, A. H. (1999). The origins of sex differences in human behavior: evolved dispositions versus social roles. *American Psychologist, 54*(6), 408-423.

Erez, M., & Earley, P. C. (1993). *Culture, self-Identity, and work*. New York: Oxford Univ. Press.

Gabrielidis, C., Stepham W. G., Ybarra, O, Pearson, V. M., & Villareal, L.(1997). Preferred styles of conflict resolution: Mexico and the United States. *Journal of Cross-Cultural Psychology, 28*, 661-677.

Gabriel, S., & Gardner, W. L. (1999). Are there "his" and "hers" types of interdependence? the implications of gender differences in collective versus relational interdependence for affect,

www.kci.go.kr

behavior, and cognition. *Journal of Personality and Social Psychology, 77*(3), 642-655.

Gelfamd, M. J., Erez, M., & Aycan, Z. (2007). Cross-cultural organizational behavior. *The Annual Review of Psychology, 58,* 479-514. (http://psych.anualreviews.org)

Gelfand, M. J., Nishii, L. H., Holcombe, K. M., Dyer, N., Ohbuchi, K., & Fukuno, M. (2001). Cultural influences on cognitive representations of conflict: Interpretations of conflict episodes in the United States and Japan. *Journal of Applied Psychology, 86*(6), 1059-1074.

Hall, E. (1976). *Beyond culture.* New York: Doubleday.

Hammock, G. S., Richardson, D. R., Pilkington, C. J., & Utley, M. (1990). Measurement of conflict in social relationships. *Journal of Personality and Individual Differences, 6,* 577-583.

Kang, K. (2004). Cross-cultural comparisons of face in interpersonal interaction between Koreans and Americans. *Speech & Communication, 3,* 262-282.

Kim, M. S., & Leung, T. (2000). A multicultural view of conflict management styles: Review and critical synthesis. In M. E. Roloff & G. D. Paulson(Eds.), Communication yearbook, 23, Beverly Hills, CA: Sage. 227-269.

Kim, M. S. (2002). *Non-western perspectives on human communication.* Thousand Oaks, CA: Sage.

Kitayama, S., Markus, H. R., Matsumoto, H., & Narasakkunkit, V. (1997). Individual and collective processes in th construction of the self: Self-enhancement in the United States and self-criticism in Japan. *Journal of Personality and Social Psychology, 72,* 1245-1267.

Lee, l., & Ward, C. (1998). Ethnicity, idiocentrism-allocentrism, and intergroup attitudes. *Journal of Applied Social Psychology, 28,* 109-123.

Liu, L. A., Friedman, R. A., & Chi, S. (2005). "Ren quing" versus the "big five": The role of culturally sensitive measures of individual difference in distributive negotiations. *Manage of Organizational Reveiw, 1,* 225-247.

Lytle, A. L., Brett, J. M., Barsness, Z. I., Tinsley, C. J., & Janssens, M. (1995). A paradigm for quantitative cross-cultural research in organizational behavior. In B. M. Staw & L. L. Cummings(Eds.), Research in organization behavior, Greenwich, CT: JAI Press.

Markus, H., & Kitayama, S. (1991), Culture and the self: Implications for cognition, emotion, and motivation. *Psychological Review, 98*, 224-253.

Matsumoto, D. (2000). *Culture and psychology: People around the world.*, 2nd Ed., Wadsworth.

Mills, J., & Clark, M. S. (1982). *Review of personality and social psychology,* Sage.

Na, E., & Loftus, E. F. (1998). Attitudes toward law and prisoners, conservative authoritarianism, attribution, and internal-external control: Korean and American law students and under-graduate students. *Journal of Cross-Cultural Psychology, 29*, 595-615.

Newman, L. S. (1993). How individuals interpret behavior: Idiocentrism and spontaneous trait infrence. *Social Cognition, 11*, 243-269.

Oetzel, J. G. (1998). The effects of ethnicity and self-construals on self-reported conflict styles, *Communication Reports, 11,* 33-144.

Oetzel, J. G., & Ting-Toomey, S. (2003). Face concerns in interpersonal conflict: A cross-cultural empirical test of the face negotiation theory. *Communication Research, 30*(6), 599-624.

Ohbuchi, K., Fukushima, O., & Tedeschi, J. (1999). Cultural values in conflict management: Goal orientation, goal attainment, and tactical decision. *Journal of Cross-Cultural Psychology, 30,* 51-71.

www.kci.go.kr

Pruitt, D. G., & Rubin, J. Z. (1986). *Social conflict,* New York: McGraw-Hill.

Pruitt, D. G., & Carnevale, P. J. (1993). *Negotiation in social conflict,* Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.,

Rahim, M. A., & Bonoma, T. V. (1979). Managing organizational conflict: A model for diagnosis and intervention. *Psychological Reports, 44,* 1323-1344.

Rahim, M. A. (1983a). *Rahim organizational conflict inventory-II: Forms A, B, & C.* Palo Alto, Cal.: Consulting Psychologists Press.

Rahim, M. A. (1983b). A measure of styles of handling interpersonal conflict. *Academy of Management Journal, 26*(2), 368-376.

Rahim, M. A. (1985). Referent role and styles of handling interpersonal conflict.. *The Journal of Social Psychology, 126*(1), 79-86.

Takano, Y., & Osaka, E. (1997). "Japanese collectivism" and "American individualism": Reexamining the dominant view. *The Japanese Journal of Psychology, 68*(4), 312-327.

Tannen, D. (1993). The relativity of linguistic strategies: Rethinking power and solidarity in gender and dominance, In Tannen, D. (Ed.), *Gender and conversational interaction.* NY: Oxford Univ. Press.

Thomas, K. (1976). Conflict and conflict management, in M.D. Dunnette(Ed.). *Handbook of industrial and organizational psychology,* Chicago: Rand McNally College Publish Co.

Ting-Toomey, S., & Oetzel, J. G. (2001). *Managing intercultural conflict effectively.* Thousand Oaks, CA: Sage.

Tjosvold, D., & Sun, H. F. (2002). Understanding conflict avoidance: Relationship, motivations, actions, and consequences. *International Journal of Conflict Manage, 13,* 143-164.

Triandis, H. C. (1972). *The analysis of subjective culture.* New York: Wiley.

Triandis, H. C., Brislin, R., & Hui, C. H. (1988). Cross-cultural training across the individualism-collectivism divide. *International Journal of Intercultural relations, 12,* 269-289.

Triandis, H. C. (1989). The self and social behavior in differing cultural contexts. *Psychological Review, 96,* 506-520.

Triandis, H. C. (1995). *Individualism and collectivism.* Boulder, CO: Westview Press.

Triandis, H. C. (2001). Individualism and collectivism and personality. *Journal of Personality, 69*(6).907-924.

www.kci.go.kr

韓國心理學會誌: 社會 및 性格
Korean Journal of Social and Personality Psychology
2010, Vol. 24, No. 4, 1~17

A Cross-Cultural Comparative Study on Interpersonal Conflict Resolution Strategies :Across Korea, Japan, and the United States

Sujie Chang
Kyungsung University

This study compares the structure and meaning of interpersonal conflict resolution strategies and the degree to which are used in three countries: South Korea, Japan, and the US. It also focuses on gender differences in the adopted conflict resolution strategies. The major findings of this study are as follows: First, five-dimensional structure of conflict resolution strategies (avoiding, dominating, obliging, compromising, and integrating) was confirmed across the three countries. However, the meaning of each strategy varied according to the country's cultural context. Specifically, the meaning of "avoiding" differed between individualist and collectivist nations. Further, the meaning of "compromising" differed between Korea and Japan. Second, the degree to which the aforementioned strategies were used differed across the three countries. The Koreans generally use the "dominating" or "obliging" strategy, whereas the Americans generally use the "compromising" and "integrating" strategies. Finally, as for gender differences, men and women used different strategies in conformance to their traditional gender roles. These results indicate that it is important to focus on the subculture of each individualist and collectivist culture.

Keywords: interpersonal conflict resolution strategy, cross-cultural perspective, gender difference

1차원고 접수일 : 2010년 9월 11일
수정원고 접수일 : 2010년 10월 26일
게재 확정일 : 2010년 11월 18일

www.kci.go.kr