

집단 간 갈등상황에서 외집단의 공감 메시지가 대상자의 분노 및 집단 간 회피의도에 미치는 영향

정진오

최훈석*

성균관대학교

집단 간 갈등상황에서 외집단 구성원으로부터 공감을 받는 것은 오히려 공감 대상자의 분노 정서를 증가시킨다는 가설을 실험 연구를 통해 검증하였다. 연구 1($N = 246$)은 회사에서 성별에 따른 차별을 경험한 남성 또는 여성 표적에게 여성(외집단) 또는 남성(내집단)이 대화 메시지를 전달하는 상황을 구성하여 메시지 전달자의 집단 소속(내집단/외집단)과 메시지 내용(공감표현/통제)에 따라 대상자의 분노 수준이 달리 나타나는지 분석하였다. 연구 결과 가설과 일관되게 외집단 구성원으로부터 공감을 받았을 때, 내집단 구성원으로부터 받았을 때보다, 해당 메시지 수신 후 분노 수준이 높았다. 반면에, 메시지에 공감표현이 없는 통제조건에서는 분노 수준에서 메시지 전달자의 내/외집단 소속에 따른 차이가 없었다. 연구 2($N = 158$)는 외집단 공감이 대상자에게 촉발하는 분노 수준이 외집단과의 상호작용을 회피하려는 의도를 예측하는 매개가설을 검증하였다. 연구 결과 내/외집단 공감이 분노 수준을 매개로 외집단 회피 의도를 예측하는 조절된 매개효과가 확인되었다. 집단 간 갈등 및 집단 간 공감과 관련된 본 연구의 시사점 및 장래연구 방향을 논의하였다.

주요어 : 공감, 공감 대상, 공감의 역효과, 집단 간 관계, 집단 간 공감

† 교신저자: 최훈석, 성균관대학교 심리학과, 서울특별시 종로구 성균관로 25-2, E-mail: hchoi@skku.edu



© 2022, Korean Social and Personality Psychological Association.
This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

공감은 타인의 입장에서 그 사람의 생각과 감정을 이해하는 일련의 인지적 및 정서적 반응을 말한다(Davis, 1983). 타인의 심리상태를 이해하는 것은 사회적 상호작용의 근본을 이루는 핵심 요소이다(Mead, 1934). 신경과학 및 인간발달에 관한 최근 연구들은 인간을 공격적이고 이기적 존재로 규정하기보다는 본원적으로 공감 능력을 지닌 존재(empathic species)로 규정하는 것이 적절함을 시사한다(Bernhardt & Singer, 2012; Keltner et al., 2010; Sabbagh et al., 2006). 이는 인간을 공감하는 종(Homo Empathicus)으로 정의하고 공감 능력이 인류 문명의 진보에 필수불가결한 역할을 했다는 주장(Rifkin, 2009)과도 맥을 같이 한다.

심리학 분야에서 공감에 관한 연구는 주로 곤경에 처한 타인에 대한 공감자의 인지적 및 정서적 반응을 중심으로 공감의 순기능을 분석한다(Batson et al., 2015; Davis, 1994). 이 방면의 연구에 따르면 공감은 해당 상황이나 사건에 대한 공감자와 공감 대상자의 인지적 중첩을 촉진하고(Preston & Hofelich, 2012), 대상자에 대한 친사회적 행동을 동기화하며(Batson, 1994; Cikara et al., 2011), 게임 상황에서 이타적 금전 배분(Klimecki et al., 2016) 및 공감자와 공감 대상자 간 애착 형성을 촉진한다(Batson & Ahmad, 2009). 또한 공감자가 공감 대상자에 대한 이해와 수용, 지지를 표출함으로써 공감 대상자가 처한 상황을 개선하는 데에도 기여할 수 있다(Paivio & Laurent, 2001). 이처럼 공감에 관한 선행연구들이 공감의 긍정적 효과를 보고하였으나, 대다수 기존 연구들은 개인이 자신과 특정 관계를 맺고 있지 않은 또 다른 개인에 대해서 공감을 경험하고 표출하는 상황을 다루었다. 따라서 공감의 발현과 표출에 있어서 대인관계의 성질이나 공감자와 공감 대상자의 집단 소속과 같은 변수들의 영향에 관한 연구는 미진하다. 공감자와 공감 대상자 간의 사회관계는 공감의 발현에 영향을 미치는 중요한 환경 요소이다(Hodges et al., 2010). 뿐만 아니라, 사회적 맥락에 따라서

개인의 사고와 행동이 크게 영향받는 동양 문화의 특징(Markus & Kitayama, 1991)과 상대방과의 관계 특성이 개인의 심리와 행동에 큰 영향을 미치는 한국문화의 특징(한규석, 최상진, 2008)을 고려하면, 공감 현상을 이해하는 데 있어서 공감자와 공감 대상자 간의 관계 특성을 분석하는 것이 중요한 과제가 된다(박찬, 최훈석, 2013). 그리고 이러한 시도는 기존 공감 연구에서 발견되는 일종의 개인중심 편향을 극복하고 공감의 사회성을 보다 충실히 반영하는 연구를 촉진할 수 있다.

이러한 배경에서 본 연구는 공감자와 공감 대상자 사이에 존재할 수 있는 다양한 사회관계 특징 중 집단 간 관계에 초점을 두고 내집단-외집단 맥락에서 발생하는 공감현상을 분석하였다. 대인관계에서 공감이 대상자의 심리적 회복에 긍정적인 영향을 미치리라는 점은 어렵지 않게 추론할 수 있으나, 집단 간 갈등 맥락에서 공감이 유발하는 효과에 관한 연구는 미진한 실정이다. 뿐만 아니라 갈등관계에 있는 집단 간 맥락에서는 공감이 항상 긍정적 효과를 유발하는 것은 아니며, 집단 간 공감의 긍정적 및 부정적 효과를 규명하는 방향의 연구가 필요하다는 주장도 제기되었다(Cikara et al., 2011). 본 연구는 최근 보고된 공감의 역효과에 관한 연구를 토대로 외집단 구성원의 공감메시지가 대상자에게 유발하는 효과를 탐색하였다. 이를 위해서 집단 간 갈등이 확인한 상황에서 외집단으로부터 공감을 받은 공감 대상자가 경험하는 분노를 외집단 공감의 역효과로 정의하고, 직장에서 성차별을 경험한 여성(남성)의 외집단 구성원인 남성(여성)의 공감 표현이 대상자에게 유발하는 분노 및 그에 따른 외집단과의 상호작용 의도를 분석하였다.

집단 간 공감

집단 간 맥락에서 공감을 다룬 기존 연구들은 곤경에 처한 사람이 공감자의 외집단에 속한

경우에 초점을 두었다(참조: Batson & Ahmad, 2009; Klimecki, 2019). 이 분야의 선행연구에 따르면 공감자가 외집단의 관점에서 그 집단이 처한 곤경과 어려움을 생각하게 되면 외집단에 대한 긍정적 태도가 촉진되고(Batson et al., 1997) 고정관념과 부정적 평가가 감소한다(Galinsky & Ku, 2004; Galinsky & Moskowitz, 2000). 또한 외집단에 대한 관점취하기는 외집단이 처한 문제 상황을 개선하는 데 필요한 사회적 지지를 촉발한다. 예를 들어, 실험에서 신체장애인의 관점을 취한 대학생 참가자들은 통제조건의 참가자들에 비해서 대학 내 장애인 시설 확충을 위한 학교 기금 사용을 지지했고(Clore & Jeffery, 1972), 소수 집단의 관점을 취한 다수 집단 참가자들은 통제조건의 참가자들보다 소수 집단 차별을 해소하기 위한 사회 운동에 참여할 의도가 높았다(Mallett et al., 2008). 이와 더불어 집단 간 공감은 외집단에 대한 유화적 정책 지지(Pliskin et al., 2014) 및 도움 행동을 촉진한다(Batson et al., 2002; Finlay & Stephan, 2000; Mashuri et al., 2013).

이처럼 집단 간 공감에 관한 선행연구에서 공감의 긍정적 효과가 관찰되었으나, 절대 다수의 연구들이 기존 대인공감 연구와 마찬가지로 ‘공감자’의 심리 및 행동의도에 초점을 두었기 때문에 그로부터 공감을 받는 사람의 심리 경험에 관해서는 추론하기 어렵다(Håkansson & Montgomery, 2003). 예외적으로 공감 대상자의 심리 경험을 다룬 일부 연구(예: Goldstein et al., 2014; Håkansson & Montgomery, 2003)는 타인이 자신의 곤경에 대해서 공감을 하면 공감자에 대해서 호감과 긍정정서가 유발되고 공감자와의 유대감이 증가하며, 그에 따라 공감자에 대한 친사회적 행동이 유발될 수 있음을 시사한다. 그러나 이 연구들은 공감자와 공감 대상자가 특정 관계를 맺고 있지 않은 상황에서 개인 대 개인으로 공감이 일어나는 상황을 다루었다. 따라서, 자기 자신 또는 자기가 속한 집단의 곤경에 대해서 갈등관계에 있는 외집단 구성원으로부터

공감을 받는 상황에서도 이러한 가정이 타당한지 규명할 필요가 있다. 특히 쌍방의 이익이 상충하여 갈등상태에 있는 집단 간에는 상대 집단에 대한 비하와 불신, 그리고 경쟁적 피해의식이 팽배함을 고려하면(Bar-Tal, 2007), 외집단 구성원의 공감이 공감 대상자에게 긍정적 결과를 유발하기 위해서는 탈범주화, 최상위 공동목표 활성화 등과 같은 추가적인 조치가 요구된다(Batson & Ahmad, 2009). 이러한 추가적인 조건이 마련되지 않는 한 외집단으로부터의 공감은 대상자에게 순기능을 유발하기 어렵거나, 오히려 의도치 않은 부정적 결과를 초래할 가능성도 있다.

공감자의 내/외집단 소속에 따른 공감의 차별적 효과

집단 간 공감에서 내집단으로부터의 공감이 대상자에게 부정적 결과를 초래할 수 있음은 공감 대상자의 주관적 보고를 조사한 일부 선행연구를 통해 추론할 수 있다. Vorauer와 Petsnik (2020)은 실험에 참여하면서 성인에게 아동을 대상으로 한 유치한 이야기를 창작하여 전달하는 민망한 경험을 한 대학생 참가자들이 자기와 유사한 경험을 한 다른 참가자로부터 공감 메시지를 받았을 때는 기분이 호전되고 자존감이 상승함을 관찰하였다. 그리고 이 관계는 공감자가 자기를 정확히 이해하고 있다는 대상자의 지각이 매개하였다. 반면에, 참가자 본인과 유사한 경험을 한 적이 없는 다른 참가자가 의도적으로 공감을 표현했을 때는 유의미한 효과가 관찰되지 않았다. 이는 공감이 대상자에게 긍정적 효과를 유발하는 데 있어서 공감자와 대상자의 지각된 유사성이 중요함을 시사한다. 이와 유사하게, Hodges 등(2010)의 연구에서 초보 엄마(new mother)인 참가자들은 다른 초보 엄마로부터 공감 메시지를 받았을 때, 미혼 여성으로부터의 공감 메시지를 받았을 때에 비해서 공감자가 자신을 잘 이해했다고 보고했다. 그리고 이 결

과는 메시지에 담긴 긍정적인 내용이나 상냥함과는 관련이 없었다. 즉, 공감 대상자에게 중요하게 작용한 요인은 공감자의 실제 이해 정도나 염려, 따뜻한 표현이 아니라 공감자가 대상자와 유사한 경험을 공유하고 있는지의 여부였다.

내집단 공감에 비해서 외집단 공감이 대상자에게 부정적 결과를 초래할 수 있음을 시사하는 보다 직접적인 증거는 공감자에 대한 공감 대상자의 호감을 다룬 선행연구에서 발견할 수 있다. Goldstein과 동료들(2014)의 연구(실험 6)에서 대학생 참가자들은 학생들의 경제적 어려움에 공감하면서 학생회비 인하를 공약하는 부유층 학생대표 후보자를 중산층 후보자에 비해서 부정적으로 평가했다. 공감자가 참가자 본인과 경제적으로 다른 처지에 있는 경우(외집단)에는 오히려 공감자에 대한 부정적 평가가 유발된다는 이 결과는 외집단 공감자의 공감이 역효과를 유발할 수 있음을 시사한다. 그러나 이 연구는 대학생들이 학생 권익을 옹호하는 학생대표후보자로부터 공감을 받는 상황을 다루었기 때문에 공감자와 공감 대상자가 속한 집단 간에 직접적인 갈등이 존재하지 않는다. 따라서, 공감자와 공감 대상자가 이해관계의 상충으로 인한 집단 간 갈등을 경험하고 있는 상황에서 외집단의 공감이 어떤 심리기제를 통해서 공감 대상자에게 부정적 결과를 초래하는지에 대해서는 추론하기 어렵다. 뿐만 아니라 이 연구는 공감자에 대한 호감을 종속변수로 측정하는 데 그쳤기 때문에, 집단 간 상황에서 공감 대상자의 후속 행동에 어떤 영향이 초래되는지에 대해서도 추가로 규명할 필요가 있다.

집단 간 갈등상황에서 외집단 공감의 역효과: 공감 대상자의 분노

본 연구에서는 집단 간 갈등상황에서 외집단 구성원으로부터 공감을 받으면(이하 외집단 공감), 내집단 구성원으로부터 공감을 받을 때(이

하 내집단 공감)에 비해서 공감 대상자가 부정적 정서를 경험하게 되고 그에 따라서 외집단에 대한 행동에도 부정적 영향이 초래될 것으로 가정한다. 이러한 가정은 다음과 같은 추론에 근거한다.

내/외집단 구분이 두드러지는 집단 간 상황에서는 공감자와 공감 대상자 모두 현재해진 사회 정체성을 토대로 해당 사건 및 상대방의 행위를 지각하고 해석할 가능성이 크다(Tajfel & Turner, 1979). 따라서 집단 간 공감 상황에서는 전반적으로 내집단과 외집단의 차이가 강조되는 인지 과정이 공감 대상자에게서 우세하게 발현될 가능성이 있다(Turner et al., 1987). 특히, 집단 간 갈등상황에서는 집단 구성원으로서의 자기-지각이 특출해짐에 따라서 개인적 정체성이 아니라 사회적 정체성에 근거한 집단-기반 정서가 우세해진다(Smith, 1993). 집단-기반 정서이론(Mackie & Smith, 2015; Smith & Mackie, 2015)에 따르면 사회적 정체성이 특출한 집단 간 상황에서 구체적으로 어떤 정서가 유발되는지는 해당 갈등상황 및 외집단에 대한 해석이 중요한 영향을 미친다. 다양한 집단-기반 정서 중 분노는 내집단이 부당한 처우를 받고 있다는 주관적 해석을 수반하며(Mackie & Smith, 2015), 갈등관계에 있는 집단의 구성원들이 외집단에 대해서 느끼는 가장 보편적인 정서이다(Bar-Tal, 2007). 사회정체성에 관한 많은 선행연구들을 통해 알 수 있듯이 집단 간 관계에서는 내집단과 외집단의 유사성보다는 차이가 강조되고 그에 따라서 외집단에 대한 부정적 고정관념이 활성화된다(Ellemers & Haslam, 2012; Turner & Reynolds, 2011). 이처럼 해당 상황에서 특출해진 외집단에 대한 부정적 고정관념은 직접적인 갈등당사자인 외집단 구성원의 공감표현에 대한 대상자의 해석을 편향시켜 오히려 부당한 차별경험과 연합된 집단-기반 분노를 유발할 가능성이 크다. 이를 본 연구에 적용하면, 여성(남성)이라는 이유만으로 직장에서 부당한 처우를 받았다고 해석되는 상황에서 그로 인해 상대적으로 이익을 누리는 외집

단에 속한 남성(여성)이 표출하는 공감은 대상자에게 집단-기반 분노 정서를 촉발할 가능성이 있다.

집단 간 갈등상황에서 경험되는 집단-기반 분노는 외집단과의 역기능적 상호작용을 예측하는 핵심 변수이다. 선행연구에 따르면 집단 간 관계에서 경험되는 분노는 외집단에 대한 적대적 행동을 동기화시키는 한편(예: Mackie et al., 2000; Meier & Hinsz, 2004; Saleem et al., 2016), 외집단에 대한 친사회적 행동이나 용서를 저해한다(Bar-Tal, 2013; Tam et al., 2007). 집단-기반 정서에 관한 일련의 연구가 시사하듯이 분노는 집단 간 관계에 부정적 영향을 초래하는 정서이다. 따라서 집단 간 갈등상황에서 외집단 구성원으로부터 공감을 받은 이후 대상자가 분노를 경험한다면 이는 공감의 역효과를 보여주는 중요한 지표가 될 수 있다. 그리고 집단 간 상황에서 경험되는 정서가 후속 행동에 강력한 영향을 미침을 고려하면(Wilder & Simon, 2008), 외집단 공감은 분노 정서를 매개로 외집단에 대한 후속 행동에도 부정적 영향을 미칠 것으로 추론할 수 있다.

연구 개관

집단 간 갈등상황에서 공감의 역효과로 대상자가 경험하는 분노와 외집단에 대한 행동 의도를 분석하기 위해 두 편의 실험을 진행하였다. 실험은 공감에 관한 많은 선행연구와 일관되게 해당 상황을 시나리오로 제시하고 참가자들로 하여금 본인이 그 상황을 실제로 겪고 있다고 상상하도록 하는 절차를 활용하여 구성하였다(예: Finlay & Stephan, 2000; Galinsky & Ku, 2004). 이 절차를 적용하여 외집단 공감의 역효과를 확인하기 위해서 남녀 대학생 참가자들에게 직장에서 업무수행능력과는 무관하게 단지 성별 기준에 의해 부당한 대우를 받은 여성(남성)에 관한 글을 제시하고 본인이 해당 상황에 등장하는

실제 인물이라고 상상하면서 글에 몰입하도록 하여 해당 상황에서 느끼는 정서를 기저선으로 측정하였다. 이후 공감조건의 참가자들은 내집단 또는 외집단 구성원이 작성한 것으로 제시된 메시지를 읽고 그 상황에서 느끼는 정서를 보고하였다. 반면에, 통제조건의 참가자들은 공감의 내용을 포함하지 않고 해당 상황을 객관적으로 진술하는 메시지를 읽은 후 정서를 보고하였다. 이 절차는 공감 대상자의 공감 후 심리경험을 연구한 선행연구(Goldstein et al., 2014)를 토대로 구성한 것이다.

연구 1에서는 직접적인 갈등 당사자인 외집단 구성원이 공감을 표현하면 대상자에게 분노를 유발함을 확인하고자 했다. 따라서 내집단 또는 외집단 구성원이 공감을 표현할 때 대상자의 정서에서 나타나는 상대적 차이를 비교하였다. 반면에, 해당 상황에 관한 객관적 진술문으로 구성된 메시지의 경우에는 메시지 전달자의 내/외집단 구분에 따른 차이가 나타나지 않을 것으로 예상했다. 연구 2는 연구 1을 반복검증하고 공감메시지를 접한 이후 정서 경험에 더해서 외집단에 대한 회피의도를 추가로 측정함으로써 내/외집단 공감과 분노 정서, 그리고 집단 간 행동의 관계를 검증하기 위해 수행하였다. 이 두 편의 실험을 통해서 다음과 같은 상호작용 가설을 검증하였다:

연구 1. 외집단 공감의 역효과: 외집단의 공감표현은 내집단의 공감표현에 비해서 메시지 수신자에게 분노를 강하게 유발한다. 반면에, 공감표현이 없는 메시지는 내/외집단 구분에 따른 수신자의 분노 수준에 차이가 없다.

연구 2. 외집단 공감과 외집단 회피 의도의 관계에서 분노의 매개효과: 외집단의 공감표현은 메시지 수신자가 경험하는 분노 수준을 매개로 외집단에 대한 회피의도를 정적으로 예측한다.

연구 1

집단 간 갈등상황에서 내집단에 비해 외집단 구성원의 공감에 공감 대상자에게 분노를 강하게 유발하는 효과가 나타나는지 확인하였다. 이를 위해 한국사회에서 빈번히 관찰되는 조직 내 갈등상황 중 성별에 따른 차별 상황을 구성하여 실험을 실시했다.

방법

연구대상 및 실험설계

본 연구는 대학 기관심의위원회(IRB)의 승인을 받아 수행되었다. 심리학 교양 강좌를 수강하는 4년제 대학교 학부생 총 246명(남성 100명, 여성 146명)이 실험참가 점수를 받는 조건으로 실험에 참여하였다. 참가자들의 평균 연령은 21.22세($SD = 1.92$)였다. 참가자들은 성별에 따라 2(내/외집단) 구분: 내집단/외집단 \times 2(메시지 내용: 공감표현/통제) 2원 참가자간 요인 설계의 각 조건에 무선 배정되었다.

절차

연구는 온라인 설문 방식으로 진행되었다. 참가자들은 한국의 조직 현장에서 빈번히 발생하는 상황에 관한 글을 읽게 된다고 안내받았고, 해당 사건을 본인이 실제로 경험하고 있다고 상상하면서 글의 내용에 최대한 몰입하도록 지시 받았다. 시나리오에는 참가자의 성별에 따라서 여성(또는 남성)이 다수인 특정 부서에 지원한 상황에서 참가자 본인이 성별로 인해 불공정한 대우를 받는 내용을 제시하였다. 구체적으로, 참가자는 본인 경력확장을 위해 회사의 직무순환 프로그램에 지원하였으나 여성(또는 남성) 직원이 이미 다수인 희망 부서에서 자신이 여성(또는 남성)이라는 이유로 탈락했고 자기보다 직무

역량이 부족한 다른 지원자가 남성(또는 여성)이라는 이유로 합격하는 상황을 경험하였다. 참가자가 경험하는 모든 상황은 3인칭 시점으로 제시되었다(예: '대망의 합격자 발표 날, 설레는 마음으로 결과를 확인했지만 당신은 B 부서가 아니라 별생각 없이 3지망으로 신청했던 부서로 발령이 났다. 그리고 뜻밖에도 B 부서에는 면접 날 만났던 여자 동기가 배치되었음을 알게 되었다.'). 이후 질문지를 이용하여 참가자가 그 상황에서 느낀 분노 수준을 측정하였다. 질문지 작성이 끝난 후 실험 조건에 따라서 네 가지 종류의 시나리오 중 하나를 참가자에게 제시하였다. 공감표현 조건의 시나리오에서는 직무 이동에 실패한 참가자에게 평소 안면이 있는 동성(내집단) 또는 이성(외집단)의 회사 선배가 공감을 표현하는 메시지를 전달하는 상황이 제시되었다. 공감 메시지는 Goldstein 등(2014)의 연구에서 사용한 공감표현 방식을 본 연구에 상황에 맞게 변형하여 대상자가 경험한 곤경과 대상자의 감정을 이해하고 공감하는 내용으로 구성하였으며, 여성(또는 남성)이 다수인 회사 상황에서 성별에 따른 역차별이 발생했음을 명시적으로 나타내는 문구로 메시지를 종결하였다. 반면에 통제조건에서는 동성 또는 이성인 선배가 공감표현 없이 회사의 제도에 관한 객관적 정보를 제시하였다. 공감표현 조건에서 참가자가 전달받은 메시지는 다음과 같다.

“○○씨 소식 들었어. 이번에 회사에서 전반적으로 균형인사를 우선으로 했더니? 알잖아, 홍보 부서는 원래 여자(남자) 직원 성비가 높고 그래서 남자(여자) 직원을 우선적으로 뽑았나 봐. 단지 여자(남자)라서 안 된다는 게 무슨 일 이래. ○○씨 괜찮아? ○○씨가 어떻게 느낄지 얼굴만 봐도 알겠네. 정말 스트레스 받고 화나는 거 나도 잘 알아. 여자(남자)에게 불리할 때도 있구나..”

통제조건에서는 다음과 같은 메시지를 전달

받았다.

“○○씨 소식 들었어. 이번에 회사에서 전반적으로 균형인사를 우선으로 했대냐? 알잖아, 홍보 부서는 원래 여자(남자) 직원 성비가 높고 그래서 남자(여자) 직원을 우선적으로 뽑았나 봐. 성비 균형배치는 고용노동부 권고사항이라서 운영감사에서 문제가 될 수도 있다고 그러대!”

이 두 번째 시나리오를 통해 두 가지 독립변수를 조작한 후 질문지를 사용하여 그 상황에서 참가자들의 사후 분노 수준을 측정하였다. 질문지에는 종속변수에 더해서 시나리오에 제시된 상황에 대한 몰입도, 인구통계변수, 그리고 참가자들의 성별사회정체성을 묻는 문항들이 포함되었다.

측정도구

시나리오 몰입도

참가자들이 시나리오에 제시된 가상의 조직 상황을 쉽게 이해하고 몰입했는지 확인할 필요가 있다. 실험 후 참가자들이 해당 시나리오에 제시된 상황을 얼마나 쉽게 상상할 수 있었는지 그 정도를 7점 척도(1점 = ‘전혀 아니다’ ~ 7점 = ‘매우 그렇다’)로 측정하였다.

분노 수준

실험 조작 전후 참가자들의 분노 수준을 측정하기 위하여 참가자들에게 분노를 포함하여 네 개의 정서 형용사(‘분노’, ‘화’, ‘짜증’, ‘불편함’)를 제시하고 해당 순간 참가자들이 각 정서를 느끼는 정도를 7점 척도(1점 = ‘전혀 느껴지지 않는다’ ~ 7점 = ‘매우 강하게 느껴진다’)로 측정하였다. 이 네 가지 정서용어는 한국인의 정서용어에 관한 선행연구에서 한국인들이 일상에서 자주 경험하는 부정 정서로 적절성이 높고 (박인조, 민경환, 2005; 한덕웅, 강혜자, 2000) 화,

짜증, 불편함은 분노와의 관련성이 높은 정서용어들이다(이준웅 등, 2008). 자료분석에는 사후 평균 분노점수(Cronbach's $\alpha = .87$)에서 사전 평균 분노점수(Cronbach's $\alpha = .84$)를 뺀 값을 종속 측정치로 사용하였다.

통계변수: 성별사회정체성

집단-기반 정서는 개인이 자신이 속한 집단에 동일시하는 정도에 영향을 받는다(Mackie & Smith, 2015). 본 실험에서 참가자들의 성별과 직접 관련이 있는 상황을 적용하였으므로 참가자들의 성별사회정체성의 효과를 통계적으로 제거했을 때에도 가설과 일관된 결과가 관찰되는지 확인할 목적으로 김금미와 한영석(2002)의 연구에서 요인계수가 큰 것으로 나타난 6개 문항을 선별하여 측정하였다(예: ‘나는 남성/여성들을 여성/남성들보다 쉽게 믿는다’, ‘내가 남성/여성이라는 사실이 나에게 중요하다’, ‘나는 여성/남성들보다 남성/여성들과 계속 함께 활동하고 싶다’, ‘앞으로 어떤 일을 하게 된다면, 남성/여성들과 함께 하고 싶다’, ‘나는 내 자신이 남성/여성이라는 사실에 긍지를 느낀다’, ‘나는 내가 남성/여성이라는 사실로 인해 삶의 의미를 더 느끼게 된다’, 1점 = ‘전혀 동의하지 않는다’ ~ 7점 = ‘매우 동의한다’). 자료 분석에는 6개 문항의 평균을 사용하였다(Cronbach's $\alpha = .80$).

결과 및 논의

본 연구의 모든 자료분석은 SPSS 26.0를 활용하였다. 본 연구에서 조사된 변수들의 기술통계와 변수 간 상관관계는 표 1에 제시되어 있다. 가설 검증 전 참가자들의 시나리오 몰입도를 확인한 결과 응답값이 중간점인 4점보다 유의미하게 높은 값이 관찰되었다($M = 5.65, SD = 0.75$), $t(245) = 34.62, p < .001$. 그리고 조건 당 사례수가 동일하지 않기 때문에 변량분석을 시행하기 전 등분산 검증을 실시하였고 분산 동질성

표 1. 조사된 변수들의 평균(표준편차) 및 변수 간 상관(연구 1, $N = 246$)

	M (SD)	1	2	3	4	5
1. 내/외집단 구분	0.48 (0.50)	-	.07	.01	-.04	.01
2. 메시지 내용	0.41 (0.49)		-	.08	.05	.03
3. 사후-사전 분노	0.01 (1.40)			-	-.00	-.15*
4. 성별사회정체성	3.91 (1.09)				-	.06
5. 시나리오 몰입도	5.65 (0.75)					-

1. * $p < .05$, ** $p < .01$
2. 내/외집단 구분: 내집단 = 0, 외집단 = 1
3. 메시지 내용: 통제 = 0, 공감표현 = 1

가정이 위배되지 않았음을 확인하였다, $F = 1.65$, $p = .18$.

통제변수인 성별사회정체성과 두 독립변수인 내/외집단 구분과 메시지 내용 간의 삼원상호작용은 유의하지 않았으므로, $p = .87$, 가설검증을 위해 성별사회정체성을 공변인으로 투입한 후 사후 분노점수와 사전 분노점수의 차이 값에 대한 이원 공변량분석을 실시했다. 분석 결과 두 독립변수의 주효과는 유의하지 않았다, $p > .19$. 반면에 가설과 일관되게 공감자의 내/외집단 소속과 메시지 내용 간의 상호작용효과가 유의했다, $F(1, 241) = 6.59$, $p = .01$, $\eta_p^2 = .03$ (표 2, 그림 1). 이에 대한 단순주효과 분석 결과, 공감표현 조건에서는 이성(외집단)이 공감을 표현했을 때($M = 0.41$, $SD = 0.19$), 동성(내집단)이 공감을 표현했을 때($M = -0.15$, $SD = 0.20$)보다,

참가자들이 분노를 강하게 느꼈다, $F(1, 241) = 4.13$, $p < .05$, $\eta_p^2 = .02$. 반면에, 공감표현이 없는 통제조건에서는 메시지 전달자가 이성(외집단)일 때($M = -0.29$, $SD = 0.17$)와 동성(내집단)일 때($M = 0.08$, $SD = 0.16$)의 분노 수준의 차이가 유의하지 않았다, $F(1, 241) = 2.48$, $p = .12$, $\eta_p^2 = .01$. 이 결과가 참가자들의 성별에 따라서 달라지는지 알아보기 위해 성별, 내/외집단 구분, 메시지 내용에 따른 삼원 변량분석을 실시한 결과 유의한 효과가 관찰되지 않았다, $p > .09$.

연구 1의 결과는 집단 간 갈등상황에서 외집단 공감은 대상자에게 분노를 유발한다는 공감의 역효과 가설과 일관된다. 업무 및 부서 배치에서의 성차별은 한국 조직에서 남녀 모두 흔히 겪는 문제 중의 하나이다(고용노동부, 2020). 따

표 2. 내/외집단 구분, 메시지 내용, 그리고 분노 수준(연구 1, $N = 246$)

	내집단				외집단			
	공감표현 조건 ($n = 49$)		통제 조건 ($n = 80$)		공감표현 조건 ($n = 53$)		통제 조건 ($n = 64$)	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
사전 분노	5.12	0.17	4.90	0.14	4.88	0.17	4.93	0.15
사후 분노	4.97	0.19	4.98	0.15	5.29	0.18	4.64	0.16
사후-사전 분노	-0.15	0.20	0.08	0.16	0.41	0.19	-0.29	0.17

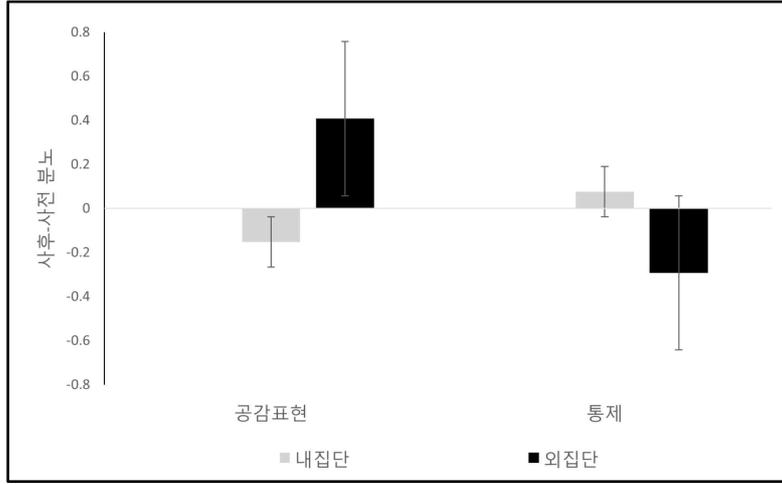


그림 1. 분노 수준에 대한 내/외집단 구분과 메시지 내용의 상호작용(연구 1)
 주. 오차막대는 95% 신뢰구간이다.

라서 비록 대학생들이기는 하지만 참가자들은 본 연구에서 제시된 상황과 관련하여 비교적 분명한 지식구조를 보유하고 있었고 해당 상황에 쉽게 몰입했을 것이라고 추론할 수 있다. 이는 첫 번째 분노유발 시나리오를 읽은 직후 참가자들이 보고한 분노점수가 높게 나타난 점과도 일관된다. 연구 1의 결과가 본 연구의 가설 1과 일관되기는 하지만, 현장의 직장인들을 대상으로 본 연구에서 가정하는 공감의 역효과에 대한 수렴적 증거를 확인할 필요가 있다. 또한, 집단-기반 정서는 특정 외집단 구성원뿐만 아니라 외집단 전반에 대한 행동경향성에 영향을 미친다 (Iyer & Leach, 2008; Kauff et al., 2017; Mackie & Smith, 2015). 연구 1에서는 내/외집단 공감 이전과 이후 대상자가 보고한 분노 수준만을 측정했기 때문에, 공감의 역효과가 후속 집단 간 행동에 어떤 영향을 미치는지 확인하는 것이 중요한 과제가 된다.

연구 2

집단-기반 정서로서 분노가 행동에 미치는 영

향을 다룬 선행연구들에 따르면 분노는 외집단에 대한 공격적 태도와 행동의도를 예측한다 (Mackie & Smith, 2015). 그리고 현장 조직처럼 부적 감정 표출에 대한 사회적 규범이 존재하는 상황에서는 집단-기반 분노가 외집단에 대한 공격으로 이어지기는 어렵고(Van Maanen & Kunda, 1989), 그 대신 분노를 유발한 외집단 전반에 대한 상호작용 회피 경향성이 우세하게 나타난다 (Hayward et al., 2017; Kauff et al., 2017). 이를 토대로 연구 2에서는 현장 조직에서 내/외집단 공감 전후 분노점수 차이를 매개변수로, 그리고 외집단에 대한 회피의도를 종속변수로 하는 매개가설을 검증하였다. 연구 1에서 공감 메시지가 없는 통제조건에서는 내/외집단 구분 따른 수신자의 분노 수준에 차이가 없었기 때문에 외집단 회피의도에 있어서도 차이가 없을 것으로 추론할 수 있다. 반면에, 내집단 공감에 비해 외집단 공감이 수신자에게 분노를 유발한다는 연구 1의 결과로부터 외집단 공감은 분노 수준을 매개로 집단 간 상호작용을 회피하려는 의도를 예측할 것으로 예상하였다. 현장 조직에서 외집단 공감이 대상자에게 촉발하는 분노가 외집단과의 상호작용을 회피하려는 의도를 예측할 것

으로 가정하고, 공감 사건 전후 분노점수 차이를 매개변수로, 그리고 외집단에 대한 회피의도를 종속변수로 하는 매개가설을 검증하였다.

방 법

연구대상 및 실험설계

최소 50인 이상 규모의 사기업 직장인 158명이 온라인 실험에 참여하였다. 참가자들은 성별, 연령이 고루 분포되도록 조사전문업체를 통해 모집하였으며(남성 86명, 여성 72명, 평균연령 39세, 연령 표준편차 11.06), 실험 참여 대가로 소정의 상품을 제공받았다. 연구 1과 달리 실제 직장인 참가자를 대상으로 하는 연구 2에서는 가외변수의 영향을 최소화하기 위해 직장 내 높은 지위에 있는 참가자들을 제외한 사원급 참가자들만을 모집했으며, 부서 이동에서 성별에 따른 역차별을 경험한 적이 있다고 보고한 참가자들은 사전에 배제하였다.

절차

연구 1과 동일하게 2(내/외집단 구분: 내집단/외집단) x 2(메시지 내용: 공감표현/통제) 참가자간 무선요인 설계를 사용하였다. 참가자들에게 제시한 시나리오는 연구 1과 동일했다. 단, 모든 참가자들이 회사에 근무하고 있기 때문에 연구에 사용한 시나리오에 대한 몰입과 조작 효과성을 증진하기 위해 참가자들이 첫 번째 시나리오를 읽기 전 본인이 현재 속한 부서(A)와 평소 순환근무 부서로 지원하고 싶었던 부서(B) 하나를 적도록 했다. 그리고 참가자들은 그 두 가지 부서(A, B)를 시나리오에 대입해가며 본인이 해당 상황에 실제로 처해있다고 상상하면서 글을 읽었다. 이후 질문지를 통해 분노 수준을 측정하고 실험 조건에 따라서 공감이 표현되거나 그렇지 않은 메시지를 포함한 두 번째 시나리오를

제시하여 그 상황에서 분노수준과 외집단에 대한 회피의도를 측정했으며, 질문지 끝에 통제변수로 성별사회정체성을 측정했다.

측정도구

시나리오 몰입도

연구 1과 동일하게 참가자들이 읽은 시나리오에 제시된 상황을 얼마나 쉽게 상상할 수 있는지 그 정도를 7점 척도(1점 = '전혀 아니다' ~ 7점 = '매우 그렇다')로 측정하였다.

분노 수준

연구 1과 동일한 네 개의 정서 형용사를 제시하고 해당 시점에서 참가자들이 각 정서를 느끼는 정도를 7점 척도(1점 = '전혀 느껴지지 않는다' ~ 7점 = '매우 강하게 느껴진다')로 측정하였다. 자료분석에는 사후 분노점수(Cronbach's $\alpha = .94$)에서 사전 분노점수(Cronbach's $\alpha = .93$)를 뺀 값을 종속측정치로 사용하였다.

외집단에 대한 회피의도

선행연구에 의하면 외집단과의 부정적인 경험은 외집단에 대한 상호작용 회피 및 논쟁 회피로 이어질 수 있다(Meleady & Forder, 2019). 또한 조직 내에서의 회피 행동은 부정적인 자극 자체로부터 멀어지려는 행동을 수반한다(Ferris et al., 2016). 이 점에 착안하여, 집단-기반 정서를 다룬 선행연구(Mackie et al., 2000)에서 외집단에 대한 부정적 행동경향을 측정한 문항들 가운데 외집단에 대한 회피의도를 묻는 2개 문항을 연구 상황에 맞게 수정하여 사용하였다. 집단 간 갈등상황에서 외집단에 대한 회피의도를 직접 물을 때 흔히 발생하는 사회적 바람직성 반응편향을 최소화하기 위해 참가자들에게 공감사건 직후 외집단인 남성/여성 직원들과 '회사에서 얼마나 가까이 지내고 싶은지(역)', '얼마나 의견충돌이 잦을 것 같은지'를 1점(전혀 아니다)부터 7점(매우 그렇다) 사이에서 답하도록 하였다(참조:

Paulhus, 1991). 자료분석은 역문항을 변환하여 두 문항의 평균을 사용하였으며(Cronbach's $\alpha = .66$), 점수가 높을수록 외집단에 대한 회피의도가 강함을 의미한다.

결과 및 논의

본 연구에서 조사된 변수들의 기술통계와 변수 간 상관관계는 표 3에 제시되어 있다. 공감 이후-이전 분노점수의 차이와 성별사회정체성 간에 약한 정적 상관이 관찰되었으며($r = .19, p < .05$), 통제변수인 성별사회정체성을 포함한 삼원상호작용은 유의하지 않았으므로($p = .48$) 연구 1과 마찬가지로 모든 분석에 성별사회정체성

개인차를 통제변수로 포함시켰다. 참가자들의 시나리오 몰입도를 확인한 결과 응답값이 중간 점인 4점보다 유의미하게 높은 값이 관찰되었다 ($M = 5.05, SD = 1.25$), $t(157) = 10.56, p < .001$. 가설 검증에 앞서 분산 동질성 가정을 검증한 결과 동질성 가정이 위배되지 않았음을 확인했다, $F = 1.14, p = .34$. 연구 1에서 관찰된 공감의 역효과를 반복검증하기 위해 사후 분노 점수와 사전 분노점수의 차이 값에 대한 이원 공변량분석을 실시했다. 분석 결과 연구 1과 마찬가지로 두 독립변수의 주효과는 유의하지 않았으며, $p > .32$, 두 독립변수 간의 상호작용효과가 유의했다, $F(1, 153) = 4.48, p = .04, \eta_p^2 = .03$ (표 4, 그림 2). 이에 대한 단순주효과 분석 결과, 공감표현 조건에서는 이성(외집단)이 공감

표 3. 조사된 변수들의 평균(표준편차) 및 변수 간 상관(연구 2, $N = 158$)

	<i>M</i> (<i>SD</i>)	1	2	3	4	5	6
1. 내/외집단 구분	0.50 (0.50)	-	.01	.04	-.08	-.19*	-.10
2. 메시지 내용	0.49 (0.50)		-	.02	.05	.13	.02
3. 사후-사전 분노	0.26 (1.11)			-	.25**	.19*	-.16
4. 외집단 회피의도	3.59 (1.10)				-	.28**	.08
5. 성별사회정체성	4.22 (0.94)					-	-.01
6. 시나리오 몰입도	5.05 (1.25)						-

- 1. * $p < .05$, ** $p < .01$
- 2. 내/외집단 구분: 내집단 = 0, 외집단 = 1
- 3. 메시지 내용: 통제 = 0, 공감표현 = 1

표 4. 내/외집단 구분, 메시지 내용, 그리고 분노 수준(연구 2, $N = 158$)

	내집단				외집단			
	공감표현 조건 ($n = 38$)		통제 조건 ($n = 41$)		공감표현 조건 ($n = 39$)		통제 조건 ($n = 40$)	
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
사전 분노	4.55	0.22	4.55	0.22	4.32	0.22	4.36	0.22
사후 분노	4.53	0.22	4.91	0.21	4.84	0.21	4.53	0.21
사후-사전 분노	-0.03	0.18	0.36	0.17	0.52	0.17	0.17	0.18

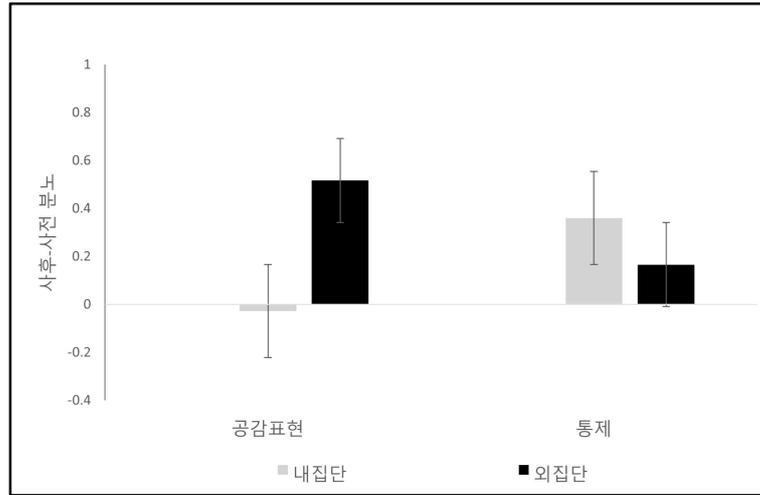


그림 2. 분노 수준에 대한 내/외집단 구분과 메시지 내용의 상호작용(연구 2)
 주. 오차막대는 95% 신뢰구간이다.

표 5. 외집단 회피 의도에 대한 조절된 매개모형 분석결과(연구 2, $N = 158$)

경로	매개효과 계수(B)	SE	95% 신뢰구간(CI) (bootstrap with bias correction)	
			LL	UL
메시지 내용 x 내/외집단 구분 → 사후-사건 분노 → 외집단 회피의도	.14	.10	.001	.381

LL: 95% 신뢰구간 하한계; UL: 95% 신뢰구간 상한계

을 표현했을 때($M = 0.52, SD = 0.17$) 동성(내집단)이 공감을 표현했을 때($M = -0.03, SD = 0.18$)보다 참가자들이 분노를 강하게 느꼈다, $F(1, 153) = 4.81, p < .05, \eta_p^2 = .03$. 반면에, 통제조건에서는 메시지 전달자가 이성(외집단)일 때($M = 0.17, SD = 0.18$)와 동성(내집단)일 때($M = 0.36, SD = 0.17$)의 분노 수준에 유의미한 차이가 없었다, $F(1, 153) = 0.62, p = .43, \eta_p^2 < .001$. 따라서 현장의 직장인들을 대상으로 한 연구 2에서도 외집단 공감의 역효과가 일관되게 관찰되었다.

내/외집단 공감이 분노를 매개로 외집단에 대한 회피의도를 예측한다는 매개가설을 검증하기

위해 SPSS PROCESS Macro v.3.5(Hayes, 2017)를 이용하여 조절된 매개모형(그림 3)을 검증하였다(외집단 = 1, 내집단 = 0; 공감표현 = 1, 통제 = 0). Bootstrapping(5000회 재표본) 방식으로 95% 신뢰구간을 산출한 결과 신뢰구간에 0을 포함하지 않아서 조절된 매개효과가 관찰되었다, [.001, .381].

연구 2는 직장인들을 대상으로 외집단 공감의 역효과를 반복검증하고, 집단 간 공감이 분노를 매개로 외집단에 대한 전반적 회피의도를 예측하는 경로를 확인하였다. 이 결과는 집단 간 갈등 맥락에서 공감메시지의 내/외집단 출처에 따라서 공감 경험 후 분노 수준이 달라지고, 이러

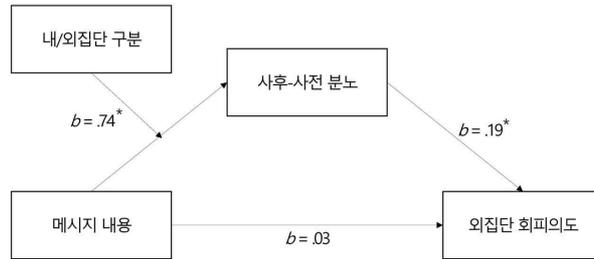


그림 3. 매개 모형 분석 결과(연구 2)

주. 모든 숫자는 비표준화 계수이며 $b = .74$ 는 독립변수와 조절변수의 상호작용 계수이다.

* $p < .05$

한 집단-기반 분노가 후속 집단 간 행동에 영향을 미침을 시사한다.

이처럼 본 연구의 가설과 일관된 결과가 관찰되기는 하였으나, 시나리오에 제시된 회사 상황에서 ‘남자/여자가 불리할 때도 있다’는 역할별 표현이 분노를 촉발하는 데 어떤 역할을 한 것은 아닌지 점검할 필요가 있다. 본 연구의 내집단 메시지에도 해당 내용이 동일하게 포함되었기 때문에 역할별에 관한 언급 자체가 결과에 체계적 영향을 미쳤다고 보기는 어렵다. 그럼에도 불구하고, 메시지 출처가 내집단인지 아니면 외집단인지에 따라서 연구자들의 의도와 다르게 참가자들이 해당 역할별 관련 내용을 달리 해석했을 가능성이 있다. 이를 확인하기 위해 실험 2와 동일한 절차로 모집된 직장인 65명(남성 31명, 여성 34명)을 대상으로 통제조건 메시지 마지막 부분에 해당 역할별 표현을 포함시키고, 참가자들을 내집단 또는 외집단으로부터 메시지를 받는 조건에 무선배정하여 추가실험을 실시했다. 만약 역할별 관련 표현이 내집단 출처에서 나왔을 때보다 외집단 출처에서 나왔을 때 메시지에 담긴 공감적 내용과는 무관하게 그 자체로 분노를 강하게 유발하는 효과가 있다면, 메시지 수신 이후 분노 수준은 외집단 조건에서 내집단 조건보다 높게 관찰되어야 한다. 추가 자료에 대한 독립 표본 t 검증 결과, 메시지 전달자가 외집단일 때와($M = -0.12$, $SD = 1.17$) 내집단일 때($M = -0.61$, $SD = 1.48$) 메시지 수

신 후 참가자들의 분노 수준에 유의한 차이가 없었다, $t(59) = 1.47$, $p = .15$. 따라서 시나리오에서 성별에 따른 역할별이 발생했음을 나타낸 표현 자체가 내/외집단 조건에 따라서 대상자들의 분노 수준에 영향을 미친 것은 아님을 시사한다.

종합논의

본 연구는 두 편의 실험을 통해 차별을 수반하는 집단 간 갈등상황에서 외집단 공감은 대상자에게 오히려 분노를 유발하는 역효과를 유발할 수 있음을 관찰하였다(연구 1, 2). 그리고 외집단 공감이 촉발한 분노는 외집단 전반에 대한 회피의도로 이어짐을 보임으로써, 집단 간 공감 연구에서 공감자의 내/외집단 소속, 대상자의 심리경험 및 집단 간 행동 간의 경로를 조명하였다(연구 2). 학술적 관점에서 볼 때, 본 연구는 대인관계 및 집단 간 관계에서 공감이 ‘공감자’의 심리 및 행동에 미치는 영향을 다룬 대다수 기존 연구들과 달리, 집단 간 공감상황에서 ‘공감 대상자’의 심리 및 행동경향성을 다루었다는 점에서 넓게는 공감에 관한 심리학 연구, 좁게는 집단 간 공감 연구의 외연을 확장하는 계기가 될 수 있다. 특히 집단 간 갈등상황에서 외집단 공감의 역효과를 관찰함으로써, 최소한 특정 상황에서는 공감이 긍정적 효과를 야기하기

보다는 오히려 의도치 않게 부정적 결과를 초래할 수도 있음을 보인 점에 의의가 있다.

본 연구는 현장 조직이나 다양한 사회적 상호작용에서 발생하는 집단 간 공감과 관련해서도 중요한 시사점을 제공한다. 최근 한국사회에서 성평등과 관련된 담론이 활성화되고 조직현장에서 성차별을 해소하기 위한 다양한 제도적 장치가 마련되고 있다. 이러한 법과 제도장치가 남녀갈등을 완화시키고 궁극적으로 성평등을 구현하는 데 도움이 되리라는 점은 의심의 여지가 없다. 또한 공감의 순기능을 보여주는 많은 선행연구들에 근거해 볼 때, 갈등관계에 있는 집단들 간에 공감의 교환이 쌍방에 대한 이해를 증진하고 화해와 조화를 촉진할 수 있다는 점 역시 크게 의문을 제기할 필요가 없다.

그러나 본 연구 결과가 시사하듯이 갈등을 수반하는 집단 간 관계에서는 공감자의 내/외 집단 소속이 대상자의 심리 및 행동에 중요한 영향을 미친다. 즉, 집단 간 갈등상황에서 외집단으로부터 받는 공감은 지지나 지원으로 해석되기보다는 오히려 부정적 정서를 유발할 수 있다. 이는 지지받는 대상자와 공감자의 관계가 공감의 효과를 조절한다는 점에서 관계조절이론(Millar & Rogers, 1976)의 관점과도 일관된다.¹⁾ 따라서 단순히 공감의 내용을 확충하고 빈도를 높임으로써 집단 간 공감이 대상자에게 순기능을 유발할 것으로 기대하기는 어렵다. 이는 특히 갈등관계에 있는 집단 간에 공감이 순기능을 발휘하기 위해서는 공감자와 대상자 간에 존재하는 내/외집단 지각을 완화하거나 해소하는 추가적인 조치가 필요하다는 주장과도 맥을 같이 한다(Batson & Ahmad, 2009). 사회 현장의 다양한 집단 간 관계에서 발생하는 갈등과 반목, 상호간의 편견을 해소하기 위해서 집단 간 공감이 필수적임을 감안하면(Bar-Tal, 2007), 본 연구의 결과는 집단 간 공감의 교환에 앞서 기존 내/외

집단 구분을 벗어나도록 하는 탈범주화나 최상위 공동목표를 중심으로 갈등 당사자의 사회정체성을 재범주화하는 작업(Gaertner & Dovidio, 2000; Wilder, 1978)이 선행될 필요가 있음을 시사한다. 이와 관련하여, 본 연구에서 관찰된 외집단 공감의 역효과를 예방하거나 해소하는 조건을 규명하는 작업이 추후 연구의 중요한 과제가 된다. 이에 더해, 사람들이 집단 간 갈등상황에서 경험하는 정서가 집단 간 행동에 중요한 영향을 미침을 고려할 때(Bar-Tal, 2007), 외집단의 공감 시도나 표현이 의도치 않게 유발할 수 있는 다양한 부정적 정서를 확인하고, 각 정서에 선행하거나 수반되는 인지적 평가와 후속 행동의 관계를 명시하는 방향으로 연구를 확장할 수 있다.

한편, 연구 1에서 메시지 전달자가 외집단인 조건에서 메시지 내용에 따른 분노 수준의 차이가 다소 극단적으로 나타났지만, 연구 2에서는 그러한 추세가 관찰되지 않았다. 마찬가지로, 연구 1에서 내집단과 외집단에서 정서민감도의 차이가 분명한 반면 연구 2에서는 그러한 경향이 관찰되지 않았다. 이러한 차이는 조직 내에서 다양한 집단 간 갈등상황을 경험하는 직장인 참가자들과 그렇지 않은 대학생 참가자들의 차이에 기인한 것일 수 있다. 즉, 직장인 참가자들은 외집단과의 경쟁이나 갈등 상황을 실생활에서 빈번히 경험하므로 전반적으로 외집단이 표현하는 메시지를 부정적으로 받아들이는 데 따른 결과일 수 있다. 이와 유사한 논리로, 비록 통계적으로 유의하지는 않지만 연구 2의 내집단 통제 조건에서 분노 수준이 상승하는 경향성을 해석할 수도 있다. 즉, 직장인 참가자들의 경우 내집단 구성원이 자신을 공감해주지 않고 객관적 메시지를 표현하는 것에 대해 오히려 분노나 실망감을 경험할 수 있다.

이러한 학술적 및 현실적 시사점에도 불구하고 본 연구는 장래 연구를 통해 해결해야 할 몇 가지 한계점을 지닌다. 첫째, 본 연구에서는 기업조직에서 발생할 수 있는 다양한 집단 간 갈등

1) 이 점을 제안해 주신 익명의 심사위원께 감사드립니다.

등상황들 중 남녀갈등이라는 특정 상황을 시나리오로 구성하여 사용했기 때문에, 본 연구에서 관찰된 외집단 공감의 역효과가 현실 세계에 존재하는 다른 집단 간 관계에서도 일관되게 관찰되는지 확인할 필요가 있다. 예를 들어 오랫동안 적대관계에 있는 집단들(예: 정치집단)이나 집단 간 지위차이가 명백하게 존재하는 상황(예: 선주민-이주민), 또는 사회에서 전반적인 차별을 경험하고 있는 피해자 집단(예: 성소수자) 등을 대상으로 외집단 공감이 유발하는 집단-기반 정서 및 그에 따른 집단 간 행동의도를 연구함으로써 본 연구에서 검증한 가설에 대한 수렴적 증거를 수집할 필요가 있다. 또한, 본 연구는 현장 조직의 업무 및 부서 배치에서 발생하는 차별은 남녀 모두 빈번히 겪는 문제(고용노동부, 2020)임을 고려하여 부서 이동 상황에서의 성별에 따른 역차별 경험을 다루었다. 그러나 한국 사회에서 여성에 비해 남성의 우월한 사회적 지위가 명백히 존재하는 상황들이 다수 존재하기 때문에 성별에 따른 차별 지각이 남녀 집단 간에 다를 수 있다. 본 연구에서 참가자 성별과 독립변수들 간의 상호작용 효과는 관찰되지 않았으나, 남녀 지위차이가 존재하는 성별 갈등상황에서 집단 간 공감의 효과를 검증하는 것도 추후 연구의 흥미로운 과제이다.

이와 유사한 맥락에서, 개인의 집단 성원권(membership)이 활성화되는 정도는 해당 집단 간 맥락에 따라 변화하므로(Turner & Reynolds, 2011), 내/외집단 지각을 유발하는 차원이 무엇인지에 따라라도 공감자에 대한 대상자의 지각이 다를 수 있다. 또한 공감자와 대상자의 내/외집단 소속에 따라 유발되는 심리적 기제로서 집단-기반 정서에 더해서 대상자가 공감자에게 지각하는 심리적 거리(Trope & Liberman, 2010)나 자신이 공감을 받고 있다는 지각(Goldstein et al., 2014)의 효과를 검증하는 것도 중요한 기여를 할 수 있다. 이를 통해 외집단 공감의 역효과를 다양한 집단 간 관계에서 관찰하고, 외집단 공감이 대상자에게 분노를 유발하는 심리적 기제를

상세화 하는 방향으로 연구를 확장할 수 있다.

둘째, 본 연구에서는 외집단 공감이 유발하는 부정적 행동으로 외집단 공감자에 대한 행동이 아니라 외집단 전반에 대한 회피 행동을 측정하였다. 이는 집단 간 상황에서 공감이 공감 사건에 결부된 당사자들에게만 특정 효과를 유발하는 것이 아니라 외집단 전반에 대한 태도에 영향을 미친다는 선행연구와 일관된다(Dovidio et al., 2010). 일련의 연구에 따르면, 집단 간 갈등상황에서 외집단에 의해 촉발된 분노는 외집단에 대한 양보와 인정을 저해하고(Bar-Tal, 2013; Halperin & Gross, 2011) 외집단에 해가 되는 정책 지지를 유발한다(Saleem et al., 2016). 이를 토대로 후속 연구에서는 외집단 공감 이후 대상자의 행동을 보다 다양하고 정교하게 측정할 필요가 있다. 또한 외집단과의 상호작용 의도를 측정하는 문항들을 확충하여 집단 간 상호작용 의도를 다양한 차원(예: 직접/간접 공격, 직면, 도움 유보)에서 분석하는 방향으로 연구를 확장할 필요가 있다.

셋째, 본 연구에서는 자기보고식 질문지를 사용하여 정서를 측정하였다. 공감에 관한 많은 선행연구들에서 자기보고식 질문지가 사용되었고, 자기보고식 측정이 개인의 정서 경험을 측정하는 데 적절한 방식이라는 주장도 널리 수용되어 있다(Robinson & Clore, 2002). 또한 만약 본 연구에서 질문지 방식으로 인한 반응왜곡이 문제를 야기했다면 연구가설과 일관된 결과가 관찰되지는 않았을 것으로 추론할 수 있다. 그럼에도 불구하고 질문지를 통한 정서측정은 반응왜곡 가능성을 완전히 배제하기 어렵다. 따라서 후속 연구에서는 요구특성의 개입을 최소화하여 공감 이전과 이후 정서를 측정하는 방식을 시도할 필요가 있다. 이 과정에서 암묵적 정서측정(예: Bartoszek & Cervone, 2017; Krieglmeier et al., 2009)이나 경험표집(experience sampling) 방식(예: Schimmack, 2003; Zelenski & Larsen, 2000)도 적극 활용하여 자기 보고식 측정을 보완할 필요가 있다.

넷째, 본 연구는 선행연구들을 토대로 공감의 인지와 정서적 측면을 모두 반영하는 언어 표현 (Hall & Schwartz, 2019)을 시나리오에 제시하였으나, 이 방법으로는 비언어적 표현을 포함하여 다양한 공감 방식을 구현하는 데는 한계가 있다. 특히 한국적 정서 표현의 중요한 특징이 신체를 통한 표현이라는 점에서(박소영, 주은선, 2019), 공감 연구에서 비언어적 표현은 중요성이 크다. 추후 연구에서는 시나리오에 영상이나 음성, 그림자극 등을 활용하거나, 실험협조자와 상호작용하는 실험 방법 등을 적용하여 본 연구를 확장할 필요가 있다. 또한 본 연구에서 사용한 시나리오가 공감 조작에 효과적임을 입증하는 자료를 확보할 필요가 있다.

결론적으로, 집단 간 갈등해소와 조화를 증진하는 데 있어서 집단 간 공감이 중요하다는 관점에서 본 연구는 집단 간 공감에서 공감자의 심리경험뿐만 아니라 공감 대상자가 경험하는 심리 및 후속 행동에 대한 연구가 중요함을 보여준다. 그리고 이를 통해 집단 간 공감의 성공을 촉진하거나 저해하는 변수들을 규명하는 작업이 학술적으로나 실용적으로 중요한 함의를 제공할 수 있을 것으로 기대된다.

저자 소개

정진오는 성균관대학교 심리학과에서 석사과정을 수료했다. 주요 연구 관심사는 집단 간 공감 및 집단 간 갈등, 집단 간 협업 등이 있다.

최훈석은 성균관대학교 심리학과 교수로 재직 중이며, 집단 과정 및 집단 간 관계를 연구한다. 최근에는 개인주의 가치와 독립적 자기의 시너지모형을 적용하여 집단 효과성, 집단 간 화해와 갈등해소, 집단에서 의(義)와 충(忠)의 발현, 개인과 집단의 공동번영 등의 주제를 연구하고 있다.

참고문헌

- 고용노동부 (2020). *고용상 성차별 사례집* [Data file]. 고용노동부, <http://www.moel.go.kr/index.do>.
- 김금미, 한영석 (2002). 차별지각과 성별사회정체성이 여성의 남녀동등추구에 미치는 효과. *한국심리학회지: 여성*, 7(2), 1-14.
- 박소영, 주은선 (2019). 한국적 정서표현의 특징에 관한 탐색적 연구. *한국심리학회지: 일반*, 38(1), 25-52.
- 박인조, 민경환 (2005). 한국어 감정단어의 목록 작성과 차원 탐색. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 19(1), 109-129.
- 박찬, 최훈석 (2013). 관계 친밀도에 따른 기대-일치 공감과 기대-불일치 공감의 효과. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 27(2), 85-105.
- 이준웅, 송현주, 나은경, 김현석 (2008). 정서 단어 분류를 통한 정서의 구성 차원 및 위계적 범주에 관한 연구. *한국언론학보*, 52(1), 85-116.
- 한규석, 최상진 (2008). 마음의 연구와 심리학: 마음의 문화심리적 분석에 바탕한 심리의 작용들. *한국심리학회지: 일반*, 27(2), 281-307.
- 한덕웅, 강혜자 (2000). 한국어 정서 용어들의 적절성과 경험 빈도. *한국심리학회지: 일반*, 19(2), 63-99.
- Bar-Tal, D. (2007). Sociopsychological foundations of intractable conflicts. *American Behavioral Scientist*, 50, 1430-1453. <https://doi.org/10.1177/0002764207302462>
- Bar-Tal, D. (2013). *Intractable conflicts: Sociopsychological foundations and dynamics*. Cambridge, UK: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9781139025195>
- Bartoszek, G., & Cervone, D. (2017). Toward an implicit measure of emotions: Ratings of abstract images reveal distinct emotional states. *Cognition*

- and Emotion*, 31, 1377-1391.
<https://doi.org/10.1080/02699931.2016.1225004>
- Batson, C. D. (1994). Why act for the public good? Four answers. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 20, 603-610.
<https://doi.org/10.1177/0146167294205016>
- Batson, C. D., & Ahmad, N. Y. (2009). Using empathy to improve intergroup attitudes and relations. *Social Issues and Policy Review*, 3, 141-177.
<https://doi.org/10.1111/j.1751-2409.2009.01013.x>
- Batson, C. D., Chang, J., Orr, R., & Rowland, J. (2002). Empathy, attitudes, and action: Can feeling for a member of a stigmatized group motivate one to help the group? *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28, 1656-1666.
<https://doi.org/10.1177/014616702237647>
- Batson, C. D., Lishner, D. A., & Stocks, E. L. (2015). The empathy-Altruism hypothesis. In D. A. Schroeder & W. G. Graziano (Eds.), *The Oxford handbook of prosocial behavior* (pp. 259-281). Oxford University Press.
<https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780195399813.013.023>
- Batson, C. D., Polycarpou, M. P., Harmon-Jones, E., Imhoff, H. J., Mitchener, E. C., Bednar, L. L., ... & Highberger, L. (1997). Empathy and attitudes: Can feeling for a member of a stigmatized group improve feelings toward the group?. *Journal of Personality and Social Psychology*, 72, 105-118.
<https://doi.org/10.1037/0022-3514.72.1.105>
- Bernhardt, B. C., & Singer, T. (2012). The neural basis of empathy. *Annual Review of Neuroscience*, 35, 1-23.
<https://doi.org/10.1146/annurev-neuro-062111-150536>
- Cikara, M., Bruneau, E. G., & Saxe, R. R. (2011). Us and them: Intergroup failures of empathy. *Current Directions in Psychological Science*, 20, 149-153.
<https://doi.org/10.1177/0963721411408713>
- Clore, G. L., & Jeffery, K. M. (1972). Emotional role playing, attitude change, and attraction toward a disabled person. *Journal of Personality and Social Psychology*, 23, 105-111.
<https://doi.org/10.1037/h0032867>
- Davis, M. H. (1983). Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, 113-126.
<https://doi.org/10.1037/0022-3514.44.1.113>
- Davis, M. H. (1994). *Empathy: A social psychological approach*. Westview Press.
- Dovidio, J. F., Johnson, J. D., Gaertner, S. L., Pearson, A. R., Saguy, T., & Ashburn-Nardo, L. (2010). Empathy and intergroup relations. In M. Mikulincer & P. R. Shaver (Eds.), *Prosocial motives, emotions, and behavior: The better angels of our nature* (pp. 393-408). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/12061-020>
- Ellemers, N., & Haslam, S. A. (2012). Social identity theory. In P. A. M. Van Lange, A. W. Kruglanski, & E. T. Higgins (Eds.), *Handbook of theories of social psychology* (Vol. 2, pp. 379-398). Sage Publications Ltd.
<https://doi.org/10.4135/9781446249222.n45>
- Ferris, D. L., Yan, M., Lim, V. K., Chen, Y., & Fatimah, S. (2016). An approach - avoidance framework of workplace aggression. *Academy of Management Journal*, 59, 1777-1800.
<https://doi.org/10.5465/amj.2014.0221>
- Finlay, K. A., & Stephan, W. G. (2000). Improving intergroup relations: The effects of empathy on racial attitudes 1. *Journal of Applied Social Psychology*, 30, 1720-1737.
<https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2000.tb02464.x>
- Gaertner, S. L., & Dovidio, J. F. (2000). *Reducing*

- intergroup bias: The common ingroup identity model*. Psychology Press.
- Galinsky, A. D., & Ku, G. (2004). The effects of perspective-taking on prejudice: The moderating role of self-evaluation. *Personality and Social Psychology Bulletin, 30*, 594-604. <https://doi.org/10.1177/0146167203262802>
- Galinsky, A. D., & Moskowitz, G. B. (2000). Perspective-taking: decreasing stereotype expression, stereotype accessibility, and in-group favoritism. *Journal of Personality and Social Psychology, 78*, 708-724. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.78.4.708>
- Goldstein, N. J., Vezich, I. S., & Shapiro, J. R. (2014). Perceived perspective taking: When others walk in our shoes. *Journal of Personality and Social Psychology, 106*, 941-960. <https://doi.org/10.1037/a0036395>
- Håkansson, J., & Montgomery, H. (2003). Empathy as an interpersonal phenomenon. *Journal of Social and Personal Relationships, 20*, 267-284. <https://doi.org/10.1177/0265407503020003001>
- Hall, J. A., & Schwartz, R. (2019). Empathy present and future. *The Journal of Social Psychology, 159*, 225-243. <https://doi.org/10.1080/00224545.2018.1477442>
- Halperin, E., & Gross, J. J. (2011). Intergroup anger in intractable conflict: Long-term sentiments predict anger responses during the Gaza war. *Group Processes & Intergroup Relations, 14*, 477-488. <https://doi.org/10.1177/1368430210377459>
- Hayes, A. F. (2017). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. Guilford publications.
- Hayward, L. E., Tropp, L. R., Hornsey, M. J., & Barlow, F. K. (2017). Toward a comprehensive understanding of intergroup contact: Descriptions and mediators of positive and negative contact among majority and minority groups. *Personality and Social Psychology Bulletin, 43*, 347-364. <https://doi.org/10.1177/0146167216685291>
- Hodges, S. D., Kiel, K. J., Kramer, A. D., Veach, D., & Villanueva, B. R. (2010). Giving birth to empathy: The effects of similar experience on empathic accuracy, empathic concern, and perceived empathy. *Personality and Social Psychology Bulletin, 36*, 398-409. <https://doi.org/10.1177/0146167209350326>
- Iyer, A., & Leach, C. W. (2008). Emotion in inter-group relations. *European Review of Social Psychology, 19*, 86-125. <https://doi.org/10.1080/10463280802079738>
- Kauff, M., Asbrock, F., Wagner, U., Pettigrew, T. F., Hewstone, M., Schäfer, S. J., & Christ, O. (2017). (Bad) feelings about meeting them? Episodic and chronic intergroup emotions associated with positive and negative intergroup contact as predictors of intergroup behavior. *Frontiers in Psychology, 8*, 1449. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.01449>
- Keltner, D., Marsh, J., & Smith, J. A. (Eds.). (2010). *The compassionate instinct: The science of human goodness*. New York, NY: W. W. Norton & Company.
- Klimecki, O. M. (2019). The role of empathy and compassion in conflict resolution. *Emotion Review, 11*, 310-325. <https://doi.org/10.1177/1754073919838609>
- Klimecki, O. M., Mayer, S. V., Jusyte, A., Scheeff, J., & Schönenberg, M. (2016). Empathy promotes altruistic behavior in economic interactions. *Scientific Reports, 6*, 1-5. [10.1038/srep31961](https://doi.org/10.1038/srep31961)
- Krieglmeyer, R., Wittstadt, D., & Strack, F. (2009). How attribution influences aggression: Answers to an old question by using an implicit measure

- of anger. *Journal of Experimental Social Psychology*, 45, 379-385.
<https://doi.org/10.1016/j.jesp.2008.10.003>
- Mackie, D. M., Devos, T., & Smith, E. R. (2000). Intergroup emotions: Explaining offensive action tendencies in an intergroup context. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 602-616.
- Mackie, D. M., & Smith, E. R. (2015). Intergroup emotions. In M. Mikulincer, P. R. Shaver, J. F. Dovidio, & J. A. Simpson (Eds.), *APA handbook of personality and social psychology* (Vol. 2, pp. 263-293). American Psychological Association.
<https://doi.org/10.1037/14342-010>
- Mallett, R. K., Huntsinger, J. R., Sinclair, S., & Swim, J. K. (2008). Seeing through their eyes: When majority group members take collective action on behalf of an outgroup. *Group Processes & Intergroup Relations*, 11, 451-470.
<https://doi.org/10.1177/136843020809540>
- Markus, H. R., & Kitayama, S. (1991). Culture and the self: Implications for cognition, emotion, and motivation. *Psychological Review*, 98, 224-253.
<https://doi.org/10.1037/0033-295X.98.2.224>
- Mashuri, A., Hasanah, N., & Rahmawati, I. (2013). The effect of out-group status and perspective-taking on empathy and out-group helping. *International Journal of Research Studies in Psychology*, 2, 3-14. 10.5861/ijrsp.2012.149
- Mead, G. H. (1934). *Mind, self, and society from the standpoint of a social behaviorist*. Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Meier, B. P., & Hinsz, V. B. (2004). A comparison of human aggression committed by groups and individuals: An interindividual-intergroup discontinuity. *Journal of Experimental Social Psychology*, 40, 551-559.
<https://doi.org/10.1016/j.jesp.2003.11.002>
- Meleady, R., & Forder, L. (2019). When contact goes wrong: Negative intergroup contact promotes generalized outgroup avoidance. *Group Processes & Intergroup Relations*, 22, 688-707.
- Millar, F. E., & Rogers, L. E. (1976). A relational approach to interpersonal communication. In G. R. Miller (Ed.), *Explorations in interpersonal communication*. Sage.
- Paivio, S. C., & Laurent, C. (2001). Empathy and emotion regulation: Reprocessing memories of childhood abuse. *Journal of Clinical Psychology*, 57, 213-226.
[https://doi.org/10.1002/1097-4679\(200102\)57:2<213::AID-JCLP7>3.0.CO;2-B](https://doi.org/10.1002/1097-4679(200102)57:2<213::AID-JCLP7>3.0.CO;2-B)
- Paulhus, D. L. (1991). Measurement and control of response bias. In J. P. Robinson, P. R. Shaver, & L. S. Wrightsman (Eds.), *Measures of personality and social psychological attitudes* (pp. 17-59). Academic Press.
- Pliskin, R., Bar-Tal, D., Sheppes, G., & Halperin, E. (2014). Are leftists more emotion-driven than rightists? The interactive influence of ideology and emotions on support for policies. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 40, 1681-1697.
<https://doi.org/10.1177/0146167214554589>
- Preston, S. D., & Hofelich, A. J. (2012). The many faces of empathy: Parsing empathic phenomena through a proximate, dynamic-systems view of representing the other in the self. *Emotion Review*, 4, 24-33.
<https://doi.org/10.1177/1754073911421378>
- Rifkin, J. (2009). *The empathic civilization: The race to global consciousness in a world in crisis*. Tarcher/Penguin Group.
- Robinson, M. D., & Clore, G. L. (2002). Belief and feeling: Evidence for an accessibility model of emotional self-report. *Psychological Bulletin*, 128, 934-960.
<https://doi.org/10.1037/0033-2909.128.6.934>
- Sabbagh, M. A., Xu, F., Carlson, S. M., Moses, L. J., & Lee, K. (2006). The development of

- executive functioning and theory of mind: A comparison of Chinese and US preschoolers. *Psychological Science*, 17, 74-81.
<https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.2005.01667.x>
- Saleem, M., Yang, G. S., & Ramasubramanian, S. (2016). Reliance on direct and mediated contact and public policies supporting outgroup harm. *Journal of Communication*, 66, 604-624.
<https://doi.org/10.1111/jcom.12234>
- Schimmack, U. (2003). Affect measurement in experience sampling research. *Journal of Happiness Studies*, 4, 79-106.
- Smith, E. R. (1993). Social identity and social emotions: Toward new conceptualizations of prejudice. In D. M. Mackie & D. L. Hamilton (Eds.), *Affect, cognition and stereotyping: Interactive processes in group perception* (pp. 297-315). San Diego, CA: Academic Press.
- Smith, E. R., & Mackie, D. M. (2015). Dynamics of group-based emotions: Insights from intergroup emotions theory. *Emotion Review*, 7, 349-354.
<https://doi.org/10.1177/1754073915590614>
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. In W. G. Austin & S. Worchel (Eds.), *The social psychology of intergroup relations* (pp. 33-47). Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Tam, T., Hewstone, M., Cairns, E., Tausch, N., Maio, G., & Kenworthy, J. (2007). The impact of intergroup emotions on forgiveness in Northern Ireland. *Group Processes & Intergroup Relations*, 10, 119-136.
<https://doi.org/10.1177/1368430207071345>
- Trope, Y., & Liberman, N. (2010). Construal-level theory of psychological distance. *Psychological Review*, 117, 440-463.
- Turner, J. C., Hogg, M. A., Oakes, P. J., Reicher, S. D., & Wetherell, M. S. (1987). *Rediscovering the social group: A self categorization theory*. Oxford, UK: Blackwell.
- Turner, J. C., & Reynolds, K. J. (2012). Self-categorization theory. In P. A. M. Van Lange, A. W. Kruglanski, & E. T. Higgins (Eds.), *Handbook of theories of social psychology* (pp. 399-417). Sage Publications Ltd.
<https://doi.org/10.4135/9781446249222.n46>
- Van Maanen, J., & Kunda, G. (1989). Real feelings. Emotional expression and organizational culture. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behaviour* (Vol. 11, pp. 43-103). Greenwich, CT: JAI.
- Vorauer, J. D., & Petsnik, C. (2020). What really helps? Divergent implications of talking to someone with an empathic mindset versus similar experience for shame and self evaluation in the wake of an embarrassing event. *British Journal of Social Psychology*, 59, 773-789.
<https://doi.org/10.1111/bjso.12338>
- Wilder, D. A. (1978). Reduction of intergroup discrimination through individuation of the out-group. *Journal of Personality and Social Psychology*, 36, 1361-1374.
<https://doi.org/10.1037/0022-3514.36.12.1361>
- Wilder, D., & Simon, A. F. (2008). Affect as a cause of intergroup bias. In R. Brown & S. Gaertner (Eds.), *Blackwell handbook of social psychology: Intergroup processes* (pp.153-172). Malden, MA: Blackwell.
- Zelenski, J. M., & Larsen, R. J. (2000). The distribution of basic emotions in everyday life: A state and trait perspective from experience sampling data. *Journal of Research in Personality*, 34, 178-197.
<https://doi.org/10.1006/jrpe.1999.2275>

1 차원고접수 : 2022. 02. 20.
수정원고접수 : 2022. 03. 31.
최종게재결정 : 2022. 05. 31.

The Role of Ingroup/Outgroup Membership of the Empathizer in Intergroup Empathy: Emotional and Behavioral Consequences on the Part of the Target

Jino Chung

Hoon-Seok Choi

Sungkyunkwan University

The current research examined the effects of the empathizer's group membership on the emotional experience and intergroup behavior intention on the part of the empathized in an intergroup conflict situation. We manipulated ingroup versus outgroup empathy using a scenario in which a female(male) target person is being empathized by an ingroup(female/male) versus outgroup member(male/female) after experiencing gender discrimination at work. We also included a control condition in which either an ingroup or an outgroup member delivered a message that did not include empathetic contents. Drawing on previous research that suggests negative consequences of outgroup empathy, we hypothesized that, as compared to ingroup empathy, outgroup empathy would lead to a higher level of anger. In a study that employed a total of 246 Korean male and female college students, we found that empathy by an outgroup member evoked a higher degree of anger than did empathy by an ingroup member. By contrast, the empathizer's group membership did not have a significant effect in the control condition. We replicated these findings in Study 2 that involved a total of 158 Korean male and female workers in business organizations. Further, we found, as expected, that the relationship between the empathizer's group membership and the target's intergroup behavior intention was mediated by felt anger after empathy. Implications of the findings in research on intergroup conflict and empathy along with directions for future research are discussed.

Keywords: Empathy, target of empathy, empathy backfire, intergroup relations, intergroup empathy