

사회적 갈등에 대한 시각에서 입장개입의 효과

김 태 준 · 이 수 원

한양대학교

본 연구는 사회적 갈등상황에서 특정 입장에 개입 또는 미개입됨에 따라 주어진 갈등을 어떻게 지각하는지를 알아보려 하였다. 입장개입 집단은 태도주체인 '사원선발제도'에 대하여 시험제도나 추천제도 중 어느 한 쪽 입장을 대변하는 역할이 주어졌으며, 입장미개입 집단은 양쪽을 중재하는 역할이 주어졌다. 연구결과, 입장에 개입될 수록 갈등상대의 역할행동을 그의 자아정체감 즉, 개인의 특성때문에 나타난 것으로 귀인하였다. 반면 입장에 개입되지 않았을 때는 갈등상대의 동일한 역할행동을 그가 맡은 역할때문에 유발된 것으로 귀인하였다. 또한 입장에 개입될 수록 역할간의 이해의 차이를 개인간의 이해의 차이로 지각함으로써 갈등 상대방에 대한 감정이 극대화 되었다. 반면 입장에 개입되지 않았을 때는 상대방의 행동을 역할간의 이해의 차이로 지각함으로써 그에 대한 감정이 중립화 되었다. 마지막으로 갈등의 해결책략이 입장개입 수준에 따라 달리 나타났다. 입장에 개입될 수록 갈등상황을 양극적으로 인식하므로서 흑백논리적으로 해결하려 하는 반면에 입장에 개입되지 않았을 때는 갈등상황에 대한 인식이 이원적이 되어 주어진 갈등을 다원가치에서 통합적으로 해결하려 하였다.

일상생활에서 사회적 갈등을 해결하는 길은 보통 세 가지 형태가 있다. 첫째 누가 힘이 있는가의 힘의 대결이다. 그 대표적인 예가 '전쟁'이라고 할 수 있다. 둘째 누가 옳은가를 판결하는 것이다. '재판'은 그 한 예가 된다. 셋째 협상태이블에 앉는 것이다. 협상은 서로 간에 공개적 싸움을 원치 않을 때, 그러나 갈등해결의 명확한 규칙이나 기준이 없을 때 이루어 진다. 여기서 "누가 옳은가"를 따지는 방법이나 "누가 힘이 센가"를 겨루는 방법은 항상 승자와 패자가 나뉘이게 된다. 즉, 승패 게임이 된다. 반면에 협상은 양편 모두가 결과에 승복하는 것으로 승패 게임이 아니다. 이런 의미에서 협상은 사회적 갈등의 해결 방법 중에서 가장 바람직한 방법으로 알려져 왔다.

그러나 협상이 사회적 갈등해결의 가장 이상적인 방법임에도 불구하고 협상이 성공하는 경우는 드물다. 또한 협상이 이루어 진다 하더라도 양편에게 주어진 자원의 확대를 통해서 분배되는 몫을 최대로 크게 만드는 통합

적 동의(integrative agreement)에 도달하는 경우는 드물다. 많은 경우에 협상자들은 그들의 몫에 대한 기대수준을 낮추는 차선의 해결방법인 분배적 동의(distributive agreement)에 만족할 수 밖에 없다.

그렇다면 협상자들은 왜 그들 모두에게 이익을 가져다 주는 통합적 동의에 도달하지 못하는 것인가? 경제학적 모델은 인간의 협상 과정의 합리성(rationality)을 가정하였다. 따라서 이 모델에서는 협상 당사자들 간에 모두가 이익을 얻을 수 있는 동의의 영역(zone of agreement)이 있을 때 통합적 동의에 도달할 수 있다고 보았다(Farber, 1980, 1981; Cross, 1969). 그러나 많은 경험적 연구들에서 협상자들은 동의의 영역이 있음에도 불구하고 동의에 실패하거나 비효율적인 협상에 도달한다는 결과가 나타났다(Pruitt와 Rubin, 1986).

그리하여 심리학적 모델에서는 이 문제를 해결하기 위해서 인간인지의 오류 가능성에 주목하고 있다. 인간

은 고정관념, 범주, 규범, 역할, 도식, 휴리스틱, 귀인 등을 사용하여 외부 환경을 이해하고 의사결정한다. 따라서 협상 장면에 대한 지각이 이들 지식구조에 의해서 영향을 받는다고 보아야 한다.

Thompson과 Hastie(1990)는 협상자들이 부정확한 판단과 오류를 범하는 이유를 다음과 같은 네 측면에서 설명하고 있다. 첫째로, 인과적 귀인편향으로서 사람들은 행동의 원인을 설명하는데 있어서 체계적인 오류를 범한다는 것이다. 이러한 유형의 귀인편향으로는 기본적인 귀인 오류(Ross, 1977), 이기적 귀인편향(Zuckerman, 1979), 공정한 세상에 대한 가설로서 나타나는 편향(Just world bias) 등을 들 수 있다. 둘째로, 자기지각 오류로서 사람들은 자신의 행동, 태도 그리고 가치를 지각하는데 있어 체계적인 오류를 범한다는 것이다. 이러한 유형의 편향으로는 개인적 성공에 대한 낙관적 추정(Weinstein, 1980), 자기판단의 정확성에 대한 과신(Einhorn & Hogarth, 1978), 허위 동의성 편향(false consensus bias; Ross, Green & House, 1977), 통제에 대한 착각(Langer, 1977), 자기중심적 편향(Ross & Sicoly, 1979) 등이다.

세째로, 타인지각 오류로서 사람들은 타인의 행동, 특성, 태도, 개인적 속성 등을 지각하는데 있어 체계적인 오류를 범한다는 것이다. 이러한 유형의 편향으로는 후광효과(Nisbett & Wilson, 1977), 태도의 동화-대비 효과(Asch, 1946), 부정 효과(Kanouse & Hanson, 1971), 긍정성 편향(Sears, 1983) 등이다. 네째로, 유용성 판단에서의 오류로서, 가치를 효과(Value framing effects; Kahneman & Tversky, 1979)와 같은 선호성 판단에서의 체계적 오류가 있다.

Thompson과 Hastie는 인간의 이같은 오류가능성이 협상장면에서 구체적으로 두가지의 오류 유형으로 나타난다고 보았다. 첫째 오류는 협상장면에서 사람들은 협상 사안들의 중요성에 대한 판단에서 자신과 상대가 같을 것이라고 생각한다는 것이다. 즉, 자신에게 중요한 것은 상대에게도 마찬가지로 중요할 것이라고 추측 한다는 것이다. 따라서 협상 사안들의 중요성에 대한 인식에서 자신과 상대가 서로 달리 지각한다는 것을 모르기 때문에, 자신에게는 중요하지 않지만 상대에게는 중요한 것을 상대에게 양보함으로써 상호이익을 얻을 수 있는 가능성이 없어진다는 것이다. 이들은 이러한 형태의 오류를 총화고정 오류(fixed-sum error)라

고 불렀다.

다른 하나의 오류는 협상 사안들 중에는 자신의 이익과 상대의 이익이 서로 배치되지 않는 그래서 협상자들 간의 이익이 완전하게 양립할 수 있는 것임에도 불구하고, 상대방의 이익과 자신의 이익은 양립될 수 없다고 가정할 때 나타나는 오류로서 이것을 비양립성 오류(incompatibility error)라고 부르고 있다.

Thompson(1990)은 최근에 협상장면에서 협상자들이 왜 이와 같은 오류를 범하게 되는가를 밝히기 위하여 경험을 많이 한 협상전문가와 협상경험이 없는 초심자 간에 어떠한 차이가 나타나는가를 보았다. 그의 연구에 의하면 경험이 있는 전문가가 초심자에 비하여 협상에서 더 통합적 동의에 이른다는 결과를 얻었다. 그렇다면 초심자에 비해 전문가가 협상을 보다 통합적으로 해결하게 하는 원인은 무엇인가? 한가지 설명은 전문가는 초심자 보다 협상 당사자들 간의 입장의 차이를 잘 지각하기 때문이라고 볼 수 있다. 예컨대, 물품 매매 장면에서 판매자로서의 입장과 구매자로서의 입장은 협상사안들의 중요성에 대하여 서로 달리 지각하게 만든다. 판매자에게는 선수금이 매우 중요하지만 품질보증기간은 별로 중요하지 않다. 반면에 구매자에게는 이와 반대라고 보아야 한다. 그에게는 품질보증기간이 선수금보다 중요하다.

그런데 협상당사자들이 자기와 상대방의 이와 같은 입장에 따른 차이를 인식하지 못할 때 오류가 나타난다고 볼 수 있다. 총화고정 오류는 앞서 본 것처럼 자기에게 중요한 것은 상대에게도 중요하다고 지각할 때 나타나는 오류이다. 비양립성 오류는 입장의 차이를 인식하면 양립시킬 수 있는 문제를 입장차이를 인식하지 못하기 때문에 양립시킬 수 없다고 생각하는 데서 야기되는 오류이다. 이렇게 볼 때 자기와 상대의 입장에 따른 이해(interest)의 차이에 대한 인식은 협상에서 나타나는 오류를 줄이기 위한 첩경이 되는 것이다. 뿐만 아니라 이같은 오류의 감소는 협상 당사자들로 하여금 통합적 동의 즉, 판매자에게는 그가 중요시하는 선수금을 주는 대신 구매자에게는 그가 중요시하는 품질보증기간을 양보하는 합의를 도출해 낼 수 있게 한다.

그렇다면 왜 사람들은 자기와 상대의 입장에 따른 이해의 차이를 인식하지 못하는 것인가? 이수원과 이해경(1992)은 이것이 협상 상대에 대한 지각에서 역할을 개인과 동일시하기 때문에 비쳐지는 현상으로 보았다.

앞의 예에서 판매자와 구매자간에 이해의 차이는 역할의 차이에서 비쳐지는 이해의 차이이다. 그런데 사람들은 이것을 개인 간의 이해의 차이로서 간주한다는 것이다. 그리하여 판매자와 구매자의 역할에 따른 이해의 차이를 인식하지 못하게 되는 것이다. 입장의 차이에서 비쳐지는 이해의 차이를 개인간 차이에서 유래하는 이해의 차이로 간주하므로써 입장에 따른 이해의 차이를 인식하지 못하는 것이다.

이들은 사람들이 왜 역할에 따른 이해의 차이를 개인간의 이해의 차이로서 간주하게 되는가를 심층적으로 분석하였다. 이들은 개인의 자아 정체감이 개인적 정체감과 사회적 정체감의 두 가지 측면으로 나뉜다고 보았다. 전자는 개인의 성격, 능력 및 신체적 특징과 같은 그 개인에게 고유한 특성들로 구성된다. 후자는 그가 속한 사회집단의 한 구성원으로서의 역할 즉, 아버지, 교수 및 남성과 같은 것들로 구성된다.

그리하여 개인은 자신의 자아정체감이 그에게 부여된 역할 즉, 사회적 정체감으로 규정될 때에는 타인의 자아정체감도 그의 사회적 정체감을 가지고 규정한다고 보았다. 자신을 구매자로서 동일시 할 때에는 상대방을 판매자로서 동일시한다는 것이다. 그리고 그렇게 사회적 정체감으로 규정한 상대방의 모습이 그의 구매자로서의 역할에서 비롯된 것이라고 보지 않고 그의 개인적 특성에서 비롯된 것이라고 생각하는 것이다. 이는 역할로서 동일시한 자신의 모습을 자신의 실제 즉, 자신의 자아정체감으로 동일시하기 때문에 역할로서 규정된 타인의 모습도 그의 실제 즉, 그의 자아정체감으로 동일시하는 것이다. 이런 의미에서 역할을 개인과 동일시하는 것은 일종의 사회적 투사이다. 개인의 자아정체감이 개인적 정체감과 사회적 정체감 중 어떤 정체감으로 동일시되는가에 따라 타인의 자아정체감도 그것으로 규정하는 현상이다.

이렇게 볼 때 개인이 자신에게 부여된 어떤 역할을 자기의 자아정체감으로 동일시하면 할수록 타인에게 부여된 역할도 그의 자아정체감으로 동일시하는 경향이 증가한다고 볼 수 있다. 즉, 개인이 어떤 역할에 개입될수록 그리고 그것을 자신의 자아정체감으로 동일시할수록 타인의 역할행동을 그의 자아정체감에서 유발되는 행동으로 보게 될 것이라고 말할 수 있다. 본 연구에서는 바로 이 생각을 검토하려 하였다. 그래서 개인이 어떤 역할이나 입장에 개입될수록 타인의 역할행동을 그

의 개인적 특성에서 비롯된 것으로 보는 경향이 커질 것이라는 가정을 검토하려 하였다. 또한 여기서 타인의 역할행동을 그의 개인적 특성에서 유발되는 행동으로 지각할 때는 그에 대한 인상평정이나 감정도 달리 지각하게 될 것이라고 보았다. 타인의 역할행동을 그가 맡은 역할 때문에 유발된 행동으로 지각할 경우에는 그에 대한 감정이 중립화하지만 그 행동을 그의 개인적 특성에서 나온 것으로 지각할 경우에는 역할에서 비쳐지는 이해의 차이를 개인간의 이해의 차이로 해석하기 때문에 그에 대한 감정이 극대화 될 것이다.

또한 이렇게 어떤 사람이 특정한 입장에 개입되어 역할의 차이에서 비쳐지는 이해의 차이를 개인간의 이해의 차이로서 지각하게 되면 갈등의 해결방식도 달라진다고 보았다. 역할에서 오는 이해의 차이를 개인간의 이해의 차이로 지각하므로써 총화고정 오류가 증가할 수 밖에 없으며, 따라서 양편의 이해를 고려하는 해결방식을 취할 수 없다. 본 연구에서는 이러한 가정들을 검토하기 위하여 피험자들을 어떤 특정 입장에 개입시키거나 개입시키지 않는 처치를 하였다. 즉, 입장 개입 처치조건에서 피험자들은 태도 주제인 '사원선발 제도'에 대한 토론에서 시험제도나 추천제도 중 어느 한 쪽 입장을 대변하는 역할이 주어졌다. 반면 입장 미개입 처치조건에서 피험자들은 서로 대립하고 있는 시험제 입장과 추천제 입장을 중재하는 역할이 주어졌다.

방 법

피험자

한양대학교에 재학 중인 학부생 127명이 본 연구에 참가하였다. 이들 피험자 중 70명이 중재자 역할에 배정되었으며, 57명이 대변자 역할에 배정되었다. 대변자 역할에 배정된 피험자 중 31명은 시험제를 지지하는 입장이며 26명은 추천제를 지지하는 입장이었다. 실험의 진행은 피험자들에게 배정된 역할에 따라 10명 내외의 소집단 별로 실시되었다.

독립변인의 조작

일반적 절차

대기실에 피험자들이 도착하면 개인의 이름을 실험 참가자 명단에 적게하고 중재자나 대변자 역할에 따라 두 집단으로 나누어 인접해 있는 두개의 실험실에 각각 배

치하였다. 피험자들에게 연구의 목적을 개인의 '의사 결정 기술'을 알아보는 실험이라고 소개 한 뒤, 간단한 조사를 거쳐 특정 주제에 대한 조별 토론이 수행될 것이라고 하였다. 그리고 토론에 들어가기 전까지 개인 간 의사소통은 타인의 의사결정에 영향을 주게 되므로 금지된다고 하였다. 이어서 피험자들에게 앞으로 있게 될 토론에서의 주제인 '사원 선발 제도'에 대하여 다음과 같은 갈등상황의 시나리오를 제시하였다.

A대학의 ○○학과에서는 갈수록 심해지는 졸업생들의 취업난 때문에 이 학과를 졸업한 후 진출하는 기관들에서 시행하는 취업시험에 대비하여 학부과정에서 시험준비를 집중적으로 실시했다. 그 학과의 교수들도 학생들의 이같은 활동에 보조를 맞추어 취업준비를 위한 교육에 열의를 갖고 지도하였다.

그러나 한편 B대학의 동일 학과에서는 교수들이 대학 교육의 근본 취지에 맞춰 학과 공부에 만 충실하도록 요구했기 때문에 학생들은 처음부터 전공 공부에 만 매달릴 수 밖에 없었다. 따라서 이 학과를 졸업한 후 진출할 수 있는 기관들에서 시행할 취업 시험에 대한 준비는 상대적으로 소홀히 할 수 밖에 없었다. 그래서 이 학과의 학생들이 학부에서 줄곧 시험준비를 해 온 지원자들 보다 실력이 뒤질 수 밖에 없었다.

그리하여 B대학의 교수들은 이 학과의 졸업생들이 진출하게 되는 기관들의 사원 선발을 주관하는 기관 협의체인 'X 협회'에 대학교육의 정상화를 위해서는 추천으로써 사원을 선발할 것을 정식으로 건의하였다. 한편 이같은 사실을 알게된 A대학의 교수들은 이를 정면으로 거부하였으며, 관례대로 전과같이 시험을 보도록 요구하였다.

따라서 이와 같은 문제를 해결하기 위하여 이번에 'X 협회'에서는 공개적인 공청회를 개최하여 각 대학들의 의견을 참고로 바람직한 '신입사원 선발제도'를 모색하게 되었다.

시험제입장 및 추천제입장 처치

피험자들을 시험제 지지자의 입장과 추천제 지지자의 입장 중 어느 한 쪽에 개입되도록 하기 위하여 피험자들에게 앞으로 있게 될 토론에서 이 시나리오에 등장하는 A대학과 B대학 중 어느 한 쪽 입장을 대변하는 역할을 맡게 된다고 하였다. 즉, 앞으로 A대학과 B대학 중 어느 한 쪽의 대변자가 되어서 여러분과 같은 처지에서 이 실험에 참가한 열 방에 있는 반대 쪽의 대변자와 토론을 벌이게 된다고 하였다. 그런데 시험제나 추천제 입장에 대한 피험자들의 개입정도를 높이기 위하여 그들의 '입장'은 열 방에 있는 토론상대의 제안을 받는 순간 결정된다고 하였다. 따라서 처음에는 A대학과 B대학 중 어느 쪽을 대변하게 될지는 미정 상태였다. 그러나 토론에 들어가기 전에 서면을 통하여 토론상대로부터 A 혹은 B대학의 입장을 지지하는 제안을 받게 되면 그때 자신의 입장은 토론상대와 반대가 되는 대학을 대변하는 것으로 결정되었다. 이때 열 방에 있는 피험자가 A대학과 B대학 중 어느 쪽을 대변할지는 실험자가 결정해 준다고 하였다. 그러나 피험자들은 A나 B대학 중 어느 한쪽의 대변자가 작성한 것으로 된 제안을 받았다. 이 제안은 봉투에 담겨져서 피험자들에게 무선적으로 주어졌다. 이때 만약 피험자들이 A대학 대변자의 제안을 받으면 B대학 대변자가 되고 B대학 대변자의 제안을 받으면 A대학 대변자가 되었다.

표 1은 실험에서 피험자들이 받은 토론상대의 제안이다. 이것은 사전에 실험자가 임의로 작성해 놓은 것이었다. 표에서 볼 수 있는 바와 같이 A대학 대변자의 제안은 시험제를 찬성하는 내용인 반면, B대학 대변자의 제안은 추천제를 찬성하는 내용이었다.

그리고 그 제안 내용이 담겨진 종이 상단에 그 내용을 제안한 사람이 A와 B대학 중 어느 쪽의 대변자인지

<표 1> 피험자들이 받은 A대학 및 B대학 대변자의 제안 내용

	A대학 대변자	B대학 대변자
제안 내용	추천제를 실시한다고 할 때, 그 학과의 모든 학생이 추천되지는 못할 것이다. 즉, 추천 만을 통해서 사람을 선발했을 때에는 추천하는 사람과의 사적인 관계가 작용할 수도 있다. 따라서 모든 사람이 자신의 능력을 똑같이 발휘할 수 있는 시험제가 실시되어야 한다.	선발제도는 교육의 근본 취지에 맞게 하는 것이 필요하다. 한번의 시험점수만으로 판단되어지는 것은 옳지 못하다. 그 사람의 인격, 성격 등을 고려하여 그동안 계속 지켜보았던 교수들에 의해 추천되어지는 것이 바람직하다.

가 표시되어 있었다. 봉투에 담겨진 제안을 받은 피험자들은 곧이어 토론상대에게 다시 자신의 제안을 하게 하였다. 이때 심사숙고 한뒤 제안을 작성할 수 있도록 충분한 시간적 여유를 주었다.

중재자 입장 처치

피험자들이 시험제나 추천제 중 어느 한 쪽 입장에 개입되지 않고 객관적이 되도록 하기 위하여 앞으로 있게 될 토론에서 A대학과 B대학의 대변자들을 중재하는 역할을 맡게 될 것이라고 지시해 주었다. 앞서 시험제나 추천제 중 어느 한 쪽으로 입장이 개입되도록 처치한 조건에서는 대변자의 역할이 실험 도중에 주어졌던 것과는 달리 여기서는 실험이 시작될 때 부터 주어졌다. 그리고 앞으로 토론에서는 A나 B 두 대학의 대변자와 중재자 3인이 한 조가 되어 토론을 벌일 것이라고 지시해 주었다. 피험자들이 받게 되는 토론 상대자의 제안은 시험제 및 추천제 입장 처치조건과 마찬가지로 A와 B대학 중 어느 한 쪽 대변자의 것이었다. 그리고 그들이 받은 토론 상대의 제안은 A와 B대학 중 어느 한 쪽 만을 먼저 받은 것이며 나머지 한 쪽은 잠시 후 토론이 시작될 때 주어질 것이라고 지시함으로써 이러한 절차를 합리화 시켰다. 나머지 실험절차는 시험제 및 추천제 입장 처치조건과 동일하게 하였다.

중속변인의 측정

중속변인의 측정은 옆방에 있는 토론상대의 제안에 대한 의견과 그 제안에 대하여 다시 피험자들 자신이 했던 제안내용 및 앞서 제시한 갈등 시나리오에 대한 의견을 질문지에 응답하게 함으로써 측정하였다.

갈등상대에 대한 귀인

피험자들이 자신의 갈등상대와 그 사람의 역할을 동일시하여 지각하는지 아니면 갈등상대와 그 사람의 역할을 분리하여 지각하는지를 알아보기 위하여 우선 피험자들이 그들의 갈등상대가 했던 행위를 어떻게 귀인하는지를 측정하였다. 즉 '당신의 토론상대가 사원선발제도에 대하여 그같은 제안을 하게 된 이유가 어디있다고 생각하십니까?'라는 질문이 주어지고 '개인적인 태도나 신념 때문이다' 혹은 '토론에서 맡은 역할이나 입장 때문이다'라고 진술된 두개의 항목에 응답하도록 하였다. 응답의 형식은 10점을 주고 위의 두가지 항목 중 타당하다고 생각되는 항목에 보다 많은 점수를 할당하도록 하여 반응항목에 대한 상대적인 비중을 측정하였

다.

갈등장면에서 등장인물의 행동 및 인상에 대한 평가 갈등 시나리오에서 등장 하는 인물들의 행동을 평가시키기 위하여 시험제 입장인 A대학 교수들의 행동 및 추천제 입장인 B대학 교수들의 행동이 얼마나 나쁜지 (1) - 좋은지 (7)를 7점 척도에서 평정하게 하였다. 이어서 그들의 인상 역시 동일한 척도 상에서 평정하도록 하였다.

갈등해결책략의 제안

피험자들이 갈등상대의 제안을 읽어보고 난 후, 그 제안에 대하여 다시 피험자들 자신은 어떻게 제안할 것 인지를 알아보기 위하여 백지에 피험자들 자신의 의견을 기술하도록 요구하였다. 피험자들이 제안한 내용은 사원 선발제도에 대한 시험제지지자의 입장과 추천제 지지자의 입장 간의 갈등을 어떠한 형태로 해결하려 하는가에 따라 이원적(duality)과 양극적(bipolarity)의 두가지 해결책략으로 분류하였다.

이원적 갈등해결책략은 사원선발제도에 대한 피험자들의 제안 내용이 시험제도가 추구하고 있는 가치인 공정성과 추천제도가 추구하고 있는 가치인 전인성을 동시에 고려하여 다원가치에서 해결책을 모색한 제안이다. 즉, 서로 반목되는 시험제도와 추천제도의 각각 장점을 살려 절충을 시도하거나 새로운 제도를 모색한 내용이었다. 반면, 양극적 갈등해결책략은 흑백 논리적인 해결책으로서 피험자들의 제안 내용이 일방적으로 시험제도 아니면 추천제도를 주장하는 제안이었다. 즉, 피험자들의 사고가 공정성 혹은 전인성 중 어느 하나의 가치에 만 구속되어서 판단하기 때문에 어느 한 쪽 제도 만이 옳은 것이고 다른 쪽은 그르다는 일방적인 주장이었다. 따라서 이 책략에서는 반목되는 두 제도의 갈등을 해결할 수 있는 절충안이나 새로운 제도에 대한 모색이 없다.

갈등장면에서 등장인물의 행동에 대한 준거차원의 측정

피험자들이 앞서 제시한 갈등 시나리오에서 시험제를 지지하는 A대학 교수와 추천제를 지지하는 B대학 교수들의 행동을 각각 어떤 준거에서 판단하는가를 알아보기 위하여 준거차원 척도를 제작하였다. 이 척도는 '사원선발제도'인 시험제와 추천제의 특성을 나타내는 4개의 신념들을 가지고 의미미분척도를 구성한 것이다. 즉, 시험제도의 가치에 해당하는 신념인 '공정하다 - 편파적이다'와 추천제도의 가치에 해당하는 신념인 '인간적

이다 - 비인간적이다가 척도의 양극을 규정하였다. 이들 신념들의 선정과정은 김태준(1987)의 연구에서 자세히 다루었다.

이렇게 4개의 신념으로 구성된 준거차원 척도에서 앞서 제시한 갈등 시나리오에서 나타난 A대학 교수들과 B대학 교수들의 행동을 각각 따로 평정시켰다. 각 신념에서의 평정은 1에서 7의 7점 척도에서 이루어졌다. A대학 교수들과 B대학 교수들의 행동에 대한 평정순서는 피험자 간에서 무선적이 되도록 하였다.

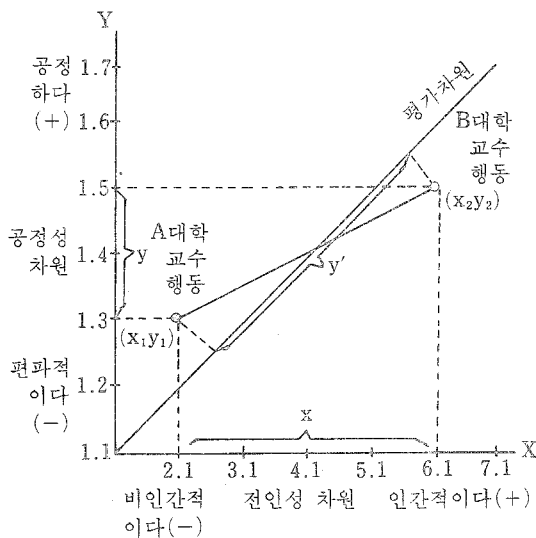


그림 1. A대학 및 B대학 교수들의 행동에 대한 준거 차원

피험자의 반응은 그림 1에서와 같이 각 차원에서의 변별값을 산출하여 분석하였다. 그림 1에서 y는 A대학 교수들과 B대학 교수들의 행동이 시험제 지지자의 준거가치인 공정성 차원에서 변별되는 정도를 나타내며, x는 추천제 지지자의 준거가치인 전인성 차원에서 변별되는 정도를 나타낸다. 그리고 y'는 그림에서 좌표점 1, 1에서 좌표점 7, 7을 잇는 선 즉, 부정적 가치를 나타내는 두개의 특성(편파적이다와 비인간적이다)과 긍정적 가치를 나타내는 두개의 특성(공정하다와 인간적이다)을 잇는 선에 A대학 교수들과 B대학 교수들의 행동을 투사시켰을 때 나타나는 거리로서, 결국 이 두 행동을 나쁘다 - 좋다의 평가차원에서 대립되게 보는 정도를 나타낸다. 각 차원에서 변별 값의 계산은 이수

원과 박영석(1988)의 방법에 따랐다.

실험 해명

설문지에 대한 응답이 끝나면 실험이 끝났음을 알려 주고, 본래의 실험 목적과 독립변인 처치를 정당화시키기 위해 위장했던 실험절차들을 설명, 사과하였다.

결 과

독립변인 조작 검증

독립변인의 처치효과를 알아보기 위하여 토론에서 시험제 지지자와 추천제 지지자를 중재하는 역할이 부여된 피험자들이 시험제나 추천제 중 어느 한 쪽을 대변하게 했던 사람들 보다 한 쪽 입장에 개입되지 않고 객관적으로 갈등장면을 인식하게 되는지를 분석하였다. 즉, 시험제 지지자의 판단준거인 공정성가치와 추천제 지지자의 판단준거인 전인성가치 모두를 가지고 앞서 제시한 갈등 시나리오에서 시험제를 지지하는 A대학 교수와 추천제를 지지하는 B대학 교수들의 행동을 판단하는가를 분석하였다.

<표 2> A대학과 B대학 교수들의 행동에 대한 집단 별 공정성과 전인성차원에서의 변별값(SD)

집 단	공정성차원	전인성차원
시험제 입장(N=31)	.32(2.41)	.55(2.16)
추천제 입장(N=26)	.15(2.13)	1.12(1.45)
중재자 입장(N=70)	.63(1.49)	1.23(1.47)

표 2는 시험제 지지자인 A대학 교수들과 추천제 지지자인 B대학 교수들의 행동에 대한 준거차원이 집단 별로 어떤 차이가 있는지를 분석하기 위하여 그림 1에 나와있는 공정성차원 변별값(y)과 전인성차원 변별값(x)을 제시한 것이다. 이때 공정성차원 변별값은 공정하다 - 편파적이다의 의미미분 척도에 대한 A대학 교수들 행동의 평정치에서 B대학 교수들 행동의 평정치를 뺀 점수이며, 전인성차원 변별값은 인간적이다 - 비인간적이다의 의미미분 척도에 대한 B대학 교수들 행동의 평정치에서 A대학 교수들 행동의 평정치를 뺀 점수이다.

표에서 볼 수 있는 바와 같이 중재자 입장 처치집단이 시험제와 추천제 중에서 어느 한 쪽으로 입장이 개입되도록 처치한 집단 보다 공정성 차원과 전인성 차원에서 모두 잘 변별하는 것으로 나타났다. 그리고 두 차원에서의 변별값을 모두 합하여 검증한 결과 시험제와 추천제 중 어느 한 쪽으로 입장이 개입되어 있는 집단들의 평균 변별값($M=1.05$, $N=57$)보다 중재자 집단의 변별값($M=1.86$, $N=70$)이 높게 나와 [$F(1, 125)=4.10$, $p<.05$] 이 사실을 뒷바침해 주었다.

따라서 피험자들을 시험제와 추천제 중에서 어느 한 쪽 입장을 대변하도록 요구했을 때 보다 양쪽 입장을 중재하도록 요구했을 때 어느 한 입장에 개입되어 있지 객관적으로 시험제와 추천제의 두 준거가치 모두를 가지고 갈등장면을 인식했다고 볼 수 있다.

갈등상대에 대한 귀인

입장의 개입수준에 따라 피험자들이 자신의 갈등상대를 어떻게 지각하는지를 분석하였다. 이를 위하여 피험자들에게 실험에서 자신의 갈등상대인 토론상대가 사원 선발제도에 대하여 자신에게 그와 같은 제안을 하게된 원인을 추론하게 하였다. 갈등상대가 그같은 제안을 하게 된 이유에 대하여 성향적 요인(개인적인 태도나 신념) 및 상황적 요인(토론에서 맡은 역할이나 입장) 중 어디에 그 원인이 있는지 10점을 가지고 두 요인에 할당하게 하였다.

<표 3> 갈등상대의 제안 내용에 대한 집단별 성향 및 상황귀인의 정도(SD)

집 단	성향 귀인	상황 귀인
시험제 입장(N=31)	6.23(1.48)	3.77(1.48)
추천제 입장(N=26)	6.31(1.78)	3.69(1.78)
중재자 입장(N=70)	4.87(1.73)	5.13(1.73)

표 3은 집단별 갈등상대에 대한 성향 및 상황귀인의 정도이다. 표에서 볼 수 있는 바와 같이 중재자 입장 처치집단이 시험제와 추천제 중에서 어느 한 쪽으로 입장이 개입되도록 처치한 집단 보다 상황귀인을 더욱 많이 하는 것으로 나타난 반면 성향귀인에서는 그 반대로

나타났다. 표에 나와있는 점수들을 가지고 처치집단 간 평균 차이 검증을 실시한 결과, 한 쪽으로 입장이 개입되도록 처치한 집단들의 평균 성향(상황) 귀인 점수 [$M=6.26$ ($M=3.74$)]와 중재자 집단의 성향(상황) 귀인 점수가 유의한 차이가 나타나 [$F(1, 125)=21.68$, $p<.00$] 이 사실을 뒷바침해 주었다. 이 결과는 피험자들이 시험제나 추천제 중 어느 한쪽 입장에 개입되었을 때에는 자신의 갈등상대와 그 사람의 역할을 동일시하여 지각하기 때문에 갈등상대가 했던 행동의 원인을 성향적 요인인 개인적 태도나 신념으로 귀인한다는 사실을 보여준다. 또한 피험자들이 양쪽을 중재하는 입장일 때에는 자신의 갈등상대와 그 사람의 역할을 분리하여 지각하기 때문에 갈등상대가 했던 행동의 원인을 상황적 요인인 역할이나 입장으로 귀인한다는 사실을 보여준다.

입장개입이 감정에 주는 효과

피험자들이 어느 한 쪽으로 입장이 개입되거나 자신의 입장을 개입시키지 않고 객관적으로 조망함으로써 갈등상대에 대한 감정이 어떻게 달라지는가를 분석하였다. 앞에서 입장개입 집단은 중재자 집단에 비해서 갈등상대의 행동을 상황보다는 성향으로 귀인하는 경향이 있다는 결과가 나왔다. 따라서 갈등상대에 대하여 성향 귀인을 하기 때문에 그에 대한 감정도 극단화될 가능성이 있다.

<표 4> A대학과 B대학 교수들의 행동에 대한 집단 별 평가차원 변별값(SD)

집 단	평가 차원
시험제 입장(N=31)	2.03(1.98)
추천제 입장(N=26)	1.60(1.12)
중재자 입장(N=70)	1.03(1.07)

표 4는 이 사실을 검토하기 위하여 그림 1에 나와 있는 방법에 따라 표 2의 자료를 기초로 하여 집단별로 평가차원 변별값(y')을 산출한 것이다. 여기서 평가차원 변별값은 부정적 가치를 나타내는 특성과 긍정적 가치를 나타내는 특성을 잇는 차원상에서 A대학 교수와

B대학 교수가 얼마나 크게 변별되는가를 나타내는 지표이다. 표에서 볼 수 있는 바와 같이 중재자집단에 비하여 왼쪽으로 입장이 개입된 집단들의 경우 평가차원 변별값이 더 크게 나오고 있다. 표에 나와있는 점수들을 가지고 집단간 평균 차이를 검증한 결과, 중재자집단의 변별값과 한 쪽으로 입장이 개입되도록 처치한 집단들의 평균 변별값($M=1.84$, $N=57$)간에 유의한 차이가 나타나 [$F(1, 125)=11.01$, $p<.00$] 이 사실을 뒷받침해 주었다. 따라서 갈등상대와 대립하여 자기가 처한 입장에 개입되었을 때에는 갈등장면을 인식하는데 있어서 입장이 개입되지 않았을 때 보다 더욱 평가적으로 인식한다고 볼 수 있다.

위의 결과와 맥락을 같이하여 중재자 입장일 때 보다는 어느 한 쪽의 입장에 개입될 수 밖에 없을 때 갈등장면을 인식하는데 있어서 평가적 감정이 극대화 된다는 결과가 갈등장면에서 등장하는 인물들의 행동이나 인상을 평가시켰을 때 나타났다.

<표 5> A대학과 B대학 교수들에 대한 행동평가 점수(SD)

집 단	행 동	
	A대학	B대학
시험제 입장(N=31)	4.19(1.38)	4.55(1.31)
추천제 입장(N=26)	3.12(1.40)	4.96(.72)
중재자 입장(N=70)	3.69(.94)	4.19(.86)

표 5는 갈등장면에서 시험제 입장인 A대학 교수들과 추천제 입장인 B대학 교수들에 대한 집단별 행동평가 점수이다. 이 점수들은 시나리오에서 등장하는 인물의 행동이 얼마나 나쁜지(1) - 좋은지(7)를 7점 척도에서 피험자들에게 평정시킨 점수이다. 표에서 볼 수 있는 바와 같이 시험제나 추천제 입장에 비하여 중재자 입장은 척도상에서 중앙치(4)에 가장 근접해 있음을 볼 수 있다. 여기서 감정의 극대화 정도는 이 점수들을 기초로 산출되었다. 즉, 이 점수들을 가지고 다시 척도의 중앙치(4)를 0으로 환산하여 그것들이 척도의 양극으로 얼마나 향하고 있는지를 측정하는 것으로 양극으로 향할수록 감정의 극대화 정도는 커지게 된다.

분석 결과, 중재자 집단보다 한 쪽으로 입장이 개입된 집단들이 A대학과 B대학 교수들의 행동평가에서

모두 감정의 극대화 점수가 크게 나타났다. 그리고 A대학과 B대학 교수들에 대하여 반응한 두개의 점수들을 합하여 검증한 결과 중재자 집단의 감정 극대화 점수($M=1.12$, $N=70$)와 한 쪽으로 입장이 개입된 집단들의 평균점수($M=2.26$, $N=57$)의 차이가 유의하게 나와 [$F(1, 125)=19.22$, $p<.00$] 이 사실을 뒷받침해 주었다.

또한 흥미있는 결과가 A대학과 B대학 교수들의 행동평가에서 시험제 입장 집단과 추천제 입장 집단을 비교하여 분석했을 때 나타났다. B대학 교수의 행동평가에서는 시험제 입장에서의 감정극대화 점수($M=1.19$)가 추천제 입장의 감정극대화 점수($M=.96$)보다 크게 나온 반면 A대학 교수의 행동평가에서는 추천제 입장의 감정극대화 점수($M=1.35$)가 시험제 입장에서의 감정극대화 점수($M=1.03$)보다 크게 나왔다. 즉, 피험자들은 시험제 입장에 개입되어 있을 때에는 시험제 지지자인 A대학 교수의 행동보다는 추천제 지지자인 B대학 교수행동에 대하여 더욱 감정이 극대화된 반면 추천제 입장에 개입되어 있을 때에는 B대학 교수의 행동보다는 A대학 교수행동에 대하여 감정이 극대화 되었다. 시험제, 추천제 입장(2)×A대학, B대학 교수행동(2)의 2원 변량분석 결과, 상호작용이 유의하게 나와 [$F(1, 55)=5.47$, $p<.05$], 이 사실을 뒷받침해 주었다.

<표 6> A대학과 B대학 교수들에 대한 인상평가 점수(SD)

집 단	인 상	
	A대학	B대학
시험제 입장(N=31)	4.19(1.01)	4.55(.85)
추천제 입장(N=26)	4.19(.85)	4.69(.74)
중재자 입장(N=70)	4.09(.78)	4.24(.62)

표 6은 갈등장면에서 시험제 입장인 A대학 교수들과 추천제 입장인 B대학 교수들에 대한 인상 평가 점수이다. 이 점수들은 앞서 기술한 행동평가에서와 같이 피험자들이 인물들의 인상을 나쁘다(1) - 좋다(7)의 7점 척도에서 평정한 점수이다. 인상에 대한 감정극대화 점수 역시 앞에서와 동일한 방법으로 산출하였다. 분석 결과, 중재자 집단이 입장이 개입된 집단들 보다 A대학과 B대학 교수들의 인상 평가에서 모두 감정이 중립

화하는 것으로 나타났다. 그리고 A대학과 B대학 교수들에 대하여 반응한 두개의 점수들을 합하여 검증한 결과 행동평가에서의 동일한 결과가 나타났다[감정 극대화 점수 - 중재자 집단: $M=.84$, $N=70$, 시험제 및 추천제입장 집단: $M=1.30$, $N=57$, $F(1, 125)=4.93$, $p<.05$].

갈등해결책략의 제안

피험자들이 갈등상대의 사원 선발제도에 대한 제안을 받아 읽어보고 난 후, 그 제안에 대하여 다시 피험자들 자신은 갈등에 대한 해결책을 어떻게 제안할 것인지를 알아 보았다. 피험자들이 제안했던 내용을 분석하기 위하여 모든 제안내용들을 처음에는 두 가지의 갈등해결책 즉, 이원적 갈등해결책략과 양극적 갈등해결책략으로 분류하였다. 그리고 이 두가지 해결책략 중에서 이원적 갈등해결책략을 제시한 제안내용들을 대안이 있는 해결책과 대안이 없는 해결책으로 다시 분류하였다. 피험자들이 제안한 갈등 해결책략의 분류 형태에 따라 그 분류항목에 속해 있는 피험자들의 제안내용 중에서 대표적인 것을 예시하면 다음과 같다.

표 8은 사원선발제도에 대한 갈등해결책략을 표 7의 예시에 따라 분류한 것으로서 각 분류항목에 속해 있는 집단 별 피험자들의 사례 수를 제시한 것이다. 표에서 볼 수 있는 바와 같이, 중재자집단의 경우에는 양극적 해결책에서 이원적 해결책으로 갈수록, 특히 대안이 없는 해결책에서 대안이 있는 해결책으로 갈수록 사례수가 증가하고 있는 반면에, 시험제나 추천제 중 어느 한 쪽으로 입장이 개입되어 있는 집단의 경우에는 사례수가 현격하게 감소하고 있다. 표에 나와있는 점수들을 가지고 갈등해결책략에 따른 중재자 집단의 사례수와 입장이 개입되어 있는 집단들의 사례수 간의 Chi-Square 검증을 실시한 결과, 갈등해결책에 따른 집단 간 사례수의 차이가 유의하게 나와 ($X^2=45.70$, $df=2$, $p<.000$), 이 사실을 뒷받침해 주었다. 따라서 입장이 개입되었을 때에 피험자들은 입장이 개입되지 않았을 때 보다, 갈등상대와 그의 역할을 동일시하여 지각하기 때문에 제도간의 갈등을 개인간 갈등으로 인식함으로써 갈등상황을 해결할 수 있는 새로운 제도를 모색할 수 없는 것으로 나타났다. 반면 입장이 개입되지 않았을 때에는 입장이 개입되었을 때 보다 갈등상대와

<표 7> 갈등해결책략의 분류에 따른 피험자들의 제안내용

분류유형	제 안 내 용
대안제시원	(당신이 제안한) '교수 추천제 신입사원 선발제도'도 좋은 의견입니다. 하지만, --중략-- 양 의견을 절충하여 대학교육의 근본취지에 맞게 기관에서 시행하는 취업시험에서의 문제를 해결하면 좋을 것 같습니다. 전공 공부만 해 온 학생들 입장도 배려한 시험을 시행하면 어떻겠습니까? 아니면, 부분적으로 시행되고 있는 '인턴 사원제도'를 확대하여 교수 추천으로 일부 채용하면 어떻겠습니까? --그러면 실력있는 사원을 더욱 많이 뽑을 수 있지 않을까요?
	당신의 의견에 전적으로 반대하지는 않습니다. 하지만, --중략-- 사원선발을 하는데 있어서 최선의 방법은 시험제와 추천제, 그밖의 그 사람의 능력이나 인격 등 여러가지 요소를 병행해서 측정함으로써 --대학에서 필요한 전인교육의 실행과 더불어 기업에서 필요한 전문 인력 양성에 도움이 되리라 생각합니다.
양극적	시험을 보는 것은 모든 사람에게 공정한 기회를 준다는 데에서 바람직 합니다. --중략-- 추천제는 교수 개인의 감정이 반영될 수 있습니다. --본 교에서 시험대비 교육을 따로하는 것은 미래를 준비하기 위한 것이지, 결코 전공공부를 소홀히 하여 시험준비에 만 몰두하는 것은 아님을 주지하시기 바랍니다.
	우리가 대학에 온 것은 공부하러 온 것이지 시험을 잘 보아서 취직하려는 것이 아니다. --중략-- 나는 대학을 꼭 취직하기 위한 과정으로 보지는 않는다. 우리는 학과 공부를 열심히 하여 그 방면에 전공인이 되어야 마땅하고 충실한 학교생활로 추천을 받는 것이 마땅하다.

<표 8> 갈등해결책략의 분류에 따른 집단 별 사례 수

집 단	분류유형	이원적 해결책략		양극적 해결책략	
		대안 제시	대안미제시	시험제 지지	추천제 지지
시험제 입장(N=31)		2	8	21	0
추천제 입장(N=26)		2	6	0	18
중재자 입장(N=70)		34	27	6	3

그의 역할을 분리하여 지각하기 때문에 개인간 갈등의 근원이 제도간의 대립에 있음을 인식함으로써 갈등상황을 해결할 수 있는 절충안을 모색하거나 새로운 제도에 대한 대안을 제안할 수 있는 것으로 나타났다.

논 의

일상생활에서 사람들은 각각 자신에게 부여된 사회적 도적 역할을 맡고 있는 대행자(agent)들이다. 마치 연극에서 연기하는 연기자들 처럼 사회의 모든 구성원들은 집단이나 조직에서 서로 상호작용 할 때 그들이 맡은 배역이 있다. 그리고 수 많은 만남에서 사람들은 서로 맡고 있는 배역을 충실히 수행하기를 바라며 그렇게 해 나가고 있는 것이다. 그러나 이러한 역할에 대한 기대는 사회적 상호작용에서는 너무도 당연시되는 것이기 때문에 사회적 지각에서 우리의 주의 밖으로 밀려나 있다. 따라서 우리는 종종 개인의 역할에서 나온 행동을 그의 성격이나 품성에서 나온 것이라고 해석하기 쉽다.

그런데 엄밀히 말하면 개인이 맡고 있는 역할은 개인이 가지고 있는 고유의 성향적인 특성과는 무관한 것이다. 그럼에도 불구하고 사람들은 갈등적인 상호작용 속에서 타인의 역할에서 나온 행동을 추론할 때 그 개인의 성향으로 환원하여 해석하는 경우가 많이 있다. 본 연구에서도 개인이 시험제나 추천제 지지자 중에서 어느 한 입장에 개입됨으로서 갈등상대의 역할행동을 그의 역할에서 나온 것이기 보다는 그의 개인적 특성에서 나온 것이라고 귀인하였다.

본 연구의 설계에서는 갈등상대가 피험자 자신과 마찬가지로 실험에서 피험자로서 참가한 대학생으로서 그가 맡은 대변자로서의 역할도 실험자가 임의로 제시한

것이라는 사실을 피험자들이 명확히 아는 상황이었다. 그럼에도 불구하고 그들이 왜 그와 같은 제안을 하게 되었는가를 물었을 때 갈등상대와 대립되는 입장에 개입된 피험자들은 그의 제안을 그의 평소 태도적 성향때문이라고 귀인하고 있다. 반면에 중재자 역할을 맡은 피험자들은 갈등상대의 제안을 그의 역할로 귀인하였다. 그러면 왜 이와 같은 현상이 나타나는가? 본 연구에서의 가정은 갈등상대의 지각에서 개인이 자신을 시험제(추천제) 대변자로서 동일시함으로써 상대방도 추천제(시험제) 대변자로서 동일시하게 되었으며 또한 그렇게 동일시된 자신의 역할을 자신의 자아정체감으로 받아들이기 때문에 상대방의 역할도 그의 정체감으로 지각하는 현상이라고 보았다.

이같은 설명을 뒷받침 해주는 결과가 피험자들의 사전태도와 그들이 맡은 역할의 일치, 불일치 여부에 따른 귀인분석에서 나왔다. 전체 피험자들 중 63명에게 자신이 토론에서 맡은 역할과 시원선발제도에 대한 평소 자신의 태도가 얼마나 일치 혹은 불일치하는가를 질문하였다. 이들 중 일치하지도 불일치하지도 않는다고 응답한 사람들을 제외하고 54명의 자료를 분석하였다. 분석결과, 자신이 토론에서 맡은 역할과 사전태도가 일치한다고 응답한 집단은 불일치한다고 응답한 집단 보다 성향귀인을 더욱 많이하는 것으로 나타난 반면 상황 귀인에서는 그 반대로 나타났다. 집단별 귀인점수들의 평균 차이검증을 실시한 결과, 일치집단의 평균성향(상황) 귀인점수[M=6.13(M=3.87), N=30]와 불일치 집단의 평균 성향(상황) 귀인점수[M=4.92(M=5.08), N=24]가 유의한 차이가 나타나[F(1, 50)=9.61, p<.01] 이 사실을 뒷받침하였다. 즉, 자신이 맡은 역할과 자신의 태도가 일치할수록 그리하여 자신의 역할을 자신의 정체감으로 동일시할수록 상대방의 역할도

그의 정체감으로 동일시하는 사회적 투사현상이 나타났다.

앞서 설명한 바와 같이, 여기서 피험자들의 평소 사전태도와 그가 맡은 역할에 대한 일치정도는 자기에게 부여된 역할에 자신을 얼마나 동일시하고 있는가를 나타내는 지표라고 할 수 있다. 따라서 자신이 맡은 역할에 동일시하면 할수록 즉, 입장에 개입되면 될수록 타인의 역할행동을 개인적 성향에서 나온 것으로 귀인한다고 볼 수 있다. 이것은 타인의 지각에서 나타나는 개인의 사회적 자기 중심성 때문이라고 볼 수 있다. 바꾸어 말하면 개인은 평소 자신이 개입되어 있는 역할이나 입장에서 추구하는 태도나 신념대로 타인의 모습을 지각하였다. 그리고 자신의 행동이 자신의 개인적인 특성인 태도나 신념에서 나왔으므로, 타인의 행동도 그의 개인적 특성인 태도나 신념에서 나왔다고 투사한 것이다.

이렇게 갈등상대의 역할행동을 그의 개인적 성향에서 유래하는 것으로 지각하게 되면 역할간 갈등을 개인간 갈등으로 보게 되기 때문에 상대방에 대한 인상이나 감정도 그 만큼 격화된다고 볼 수 있다. 상대방의 행동을 그가 맡은 역할때문이라고 보게 되면 그에 대한 감정은 그만큼 절감된다. 본 연구의 결과는 이것이 사실임을 입증하였다. 피험자들이 어느 한 쪽의 입장으로 개입되면 개인의 인식에서 감정차원이 우세하게 되어 감정이 극단화된다는 사실을 발견하였다. 즉, 피험자들이 시험제나 추천제 중 어느 한 쪽 입장에 개입되었을 때에는 주어진 시나리오에서 등장하는 인물들의 행동과 인상에 대한 감정이 극단화되었다.

이 사실은 이수원과 김태준(1990)의 연구에서도 밝혀진 바 있다. 그들은 동일학년의 고등학생들을 대상으로 하여 조작적으로 한 집단은 선배역할을, 다른 집단은 후배역할을 부여하였다. 선배역할이 부여된 집단은 주어진 사건을 기강이 서있는가 아닌가에 입각해서 판단하는 반면에 후배역할이 부여된 집단은 인격이 존중되는가 아닌가에 의해서 판단하였다. 또한, 선배에게는 기강을 확립시키는 것으로 비춰진 행위가 후배에게는 인격을 무시하는 행위로 해석되었으며, 이와 반대로 후배에게 인격을 존중하는 행위로 비춰진 것이 선배에게는 기강을 문란시키는 행위로 해석되었다. 즉, 사회제도적으로 부여된 역할에 따라 자기 중심적인 사고패턴을 보였다. 따라서 서로간의 행동을 해석하는데 있어서

감정차원이 우세하게 됨으로서 갈등이 심화되었다.

그러나 역할이 부여된 선, 후배에게 각각 상대방의 역할을 다시 경험하도록 했을 때에는 처음에 주어졌던 입장에 개입되어 사건을 해석하는 경향이 감소하였다. 즉, 역할에 대한 불일치 경험이 객관적으로 사건을 해석하게 하였다. 본 연구에서도 피험자 자신의 사전태도와 그가 맡은 역할이 불일치했을 때 갈등상대의 행동을 개인적인 성향 보다는 역할이나 입장때문이라고 귀인하였다. 여기서 피험자들의 평소 태도는 그 개인의 입장이라고 볼 수 있다. 그리하여 실험에서 자신의 입장과 불일치하는 입장을 경험했을 때에는 타인지각에서 자신의 입장을 투사하여 상대방을 지각하는 사회적 자기중심성의 경향이 감소된다고 볼 수 있다.

따라서 중재자 집단에서는 감정이 줄어들기 때문에 주어진 갈등이 개인간 갈등이 아니고 역할간의 갈등이라고 인식하게 되어 갈등의 해결이 문제해결적 성질을 갖게 된다. 반면에 입장이 개입되어 갈등상대와 감정적으로 대립하게 되면 갈등이 개인간 갈등이 되어 갈등의 해결이 문제해결적으로 되지 못한다. 본 연구의 결과에서도 중재자 집단과 입장개입 집단이 주어진 문제를 해결하는 양식에서 크게 다르다는 것이 나타났다. 즉, 중재자 집단에서 양극적인 갈등해결책보다는 이원적인 갈등해결책을 더욱 많이 제안하였으며 새로운 제도 창출을 위한 대안도 많이 마련하였다. 본 연구의 내용 분석 결과에서도 나타난 바와 같이 이원적인 해결책에서는 우선 갈등상대의 제안에 대하여 수용적인 자세를 보였다. 이때 개인은 자기의 입장에서 추구했던 가치만이 중요하지 않고 상대방의 입장에서 추구했던 가치도 중요하다는 것을 깨달은 것 같이 보인다. 즉, 새로운 인식이 생성되는 것이다. 따라서 갈등에 대한 해결방안으로서 문제해결식의 접근이 가능하게 된다. 인식의 초점을 해결해야 할 문제에 두지 갈등상대에 두지 않는다. 그리고 다가치적으로 문제해결 방안을 고안 함으로써 갈등해결 뿐 아니라 양쪽 입장이 모두 이득을 얻을 수 있는 새로운 대안을 제시하게 되는 것이다.

본 연구는 결과해석 상에서 몇가지 제한점을 가지고 있다. 우선 시험제 입장과 추천제 입장의 조작 검증에서 두 집단간의 조망의 차이가 통계적으로 유의하지 않고 경향성만이 나타났다. 즉, 전반적으로 시험제 입장 집단이 추천제 입장 집단보다 결과가 잘 나타나지 않고 있다. 이같은 결과는 피험자들에게 제시한 시나리오에

서 등장인물들의 행동에 대한 그들의 태도를 매우 나쁘다(1) - 매우 좋다(7)의 7점 척도에 평정하게 했을 때에도 나타났다. 이것을 시험제 및 추천제 입장 집단별로 비교하여 분석한 결과, 추천제 입장일 때는 시험제 지지자인 A대학교수의 행동에 대한 태도점수(M=3.12)보다는 추천제 지지자인 B대학 교수 행동에 대한 태도점수(M=4.96)가 더욱 높게 나왔다. 즉, 전자보다는 후자를 더욱 선호하는 것으로 나타났다[F(1, 55)=6.91, $p < .02$]. 그러나 시험제 입장일 때에는 이 같은 효과가 없었다. 본 연구에서 볼 수 있는 이 같은 결과들은 입장개입의 처치효과가 시험제 입장개입 집단에게는 미약했기 때문이라고 볼 수 있다.

또한 본 연구에서는 피험자들의 전반적인 성향귀인 점수와 감정의 극단화 점수간의 상관관계가 유의하게 나오지 않고 있다. 그러나 이러한 사실 때문에 갈등상대에 대한 행동을 성향으로 귀인하는 것과 상대에 대한 감정이 극단화된 것은 무관하다고 해석할 수는 없다. 무엇보다 그 원인은 집단별 사례수가 상관계수를 산출하기에는 너무 작으며 변상성 또한 작기 때문이라고 추측할 수 있다.

그밖에도 본 연구의 결과에 대한 해석에서는 다른 설명이 있을 수 있다. 즉, 입장개입이 왜 성향귀인을 증가시키는가에 대한 설명을 본 연구에서는 역할과 개인이 동일시 되기 때문이라고 하였다. 그러나 이 현상은 행위자-관찰자의 귀인 편향이론으로도 설명이 가능하다. 즉, 이 이론에서는 개인이 관찰자의 입장에 서있게 되면 타인인 행위자의 행동의 원인을 그의 성향으로 귀인한다고 주장한다. 그리고 그 원인은 관찰자의 조망에서는 지각적으로 행위자의 개인적 특성이 현저하기 때문이라는 것이다. 그러나 이 이론에는 관찰자에게 왜 행위자의 개인적 특성이 현저하게 드러나느냐에 대한 설명이 없다. 그리고 본 연구에서 중재자입장에 있던 피험자들은 관찰자의 입장에 있다고 볼 수 있다. 이 이론에 의하면 중재자들은 타인의 행동을 그의 성향으로 귀인하여야 한다. 그런데 본 연구의 결과에 의하면 중재자들은 타인의 행동을 성향으로 귀인하지 않고 상황으로 귀인하였다. 행위자-관찰자 편향이론으로는 왜 중재자들이 관찰자임에도 불구하고 타인의 행동을 상황으로 귀인했는지에 대한 설명을 하지 못한다. 따라서 중재자들이 타인의 행위를 상황으로 귀인한 이유는 행위자를 관찰자의 입장에서 지각하지만 시험제나 추천제

입장개입 집단의 피험자들과는 달리 행위자와 그의 역할을 동일시하여 지각하지 않기 때문에 행위자에 대한 성향귀인을 하지 않는다고 설명하는 것이 더욱 타당하다고 볼 수 있다.

본 연구는 사회적 갈등상황에서 개인이 갈등상대를 지각하는 과정을 분석함으로써 개인의 인식에서 새로운 사회제도가 창출되는 제도화의 과정이 어떻게 일어나고 있는가를 밝히는데 기여하고자 하였다. 그리고 개인과 역할이 분리되는 기제를 통하여 이 과정이 부분적으로 일어난다는 사실을 규명하였다. 그러나 제도화 과정에는 이같은 기제 이외에도 드러나야 할 수 많은 기제들이 숨어있다. 이러한 기제들을 밝히고 그것이 발생하는 과정을 구체화하는 것은 본 연구가 앞으로 지향해야 할 점이다.

참고 문헌

- 김태준(1987). 태도대립에서 반대입장에 대한 조망획득이 태도의 차원구조에 미치는 영향. 한양대학교 대학원 석사학위 논문.
- 이수원 · 김태준(1990). 사회적 역할이 사회적 사건지각에 미치는 영향. *한국 심리학회지*, 5권 1호, 10-23.
- 이수원 · 박영석(1988). 평가차원에서 기술차원으로: 태도의 변형생성과정. *사회심리학연구*, 4권 1호, 155-182.
- 이수원 · 이해경(1991). 역할과 개인의 분리: 역할수용의 한 기제. *대학생활 연구*, 제 9호, 81-109. 한양대학교 학생생활 연구소.
- Asch, S.E. (1946). Forming impressions of personality. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 41, 258-290.
- Cross, J. (1969). *The Economics of bargaining*. New York: Basic Books.
- Einhorn, H.J., & Hogarth, R.M. (1978). Confidence in judgment: Persistence in the illusion of validity. *Psychological Review*, 85, 395-416.
- Farber, H.S. (1980). An analysis of final-offer arbitration. *Journal of Conflict Resolution*, 5, 683-705.

- Farber, H.S. (1981). An analysis of "splitting-the-difference" in interest arbitration. *Industrial and Labor Relations Review*, 34, 66-74.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47, 263-291.
- Kanouse, D.E., & Hanson, L.R. (1971). Negativity in evaluations. In E.E. Jones et al. (Eds.), *Attribution: Perceiving the cause of behavior*. Morristown, NJ: General Learning Press.
- Langer, E.J. (1977). The psychology of chance. *Journal for the Theory of Social Behavior*, 7, 185-208.
- Nisbett, R., & Wilson, T.D. (1977). The Halo effect: Evidence for unconscious alteration of judgements. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35, 250-256.
- Pruitt, D.G., & Rubin, J.Z. (1986). *Social conflict: Escalation, stalemate and settlement*. New York: Random House.
- Ross, L. (1977). The intuitive psychologist and his shortcomings: Distortions in the attribution process. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 10). New York: Academic Press.
- Ross, L., Green, D., & House, P. (1977). The "false consensus effect": An egocentric bias in social perception and attribution processes. *Journal of Experimental Social Psychology*, 13, 279-301.
- Ross, M., & Sicoly, F. (1979). Egocentric biases in availability and attribution. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 322-336.
- Sears, D. (1983). The person positivity bias. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, 233-250.
- Thompson, L. (1990). An examination of naive and experienced negotiators. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 82-90.
- Thompson, L., & Hastie, R. (1990). Social perception in negotiation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*.
- Weinstein, N.D. (1980). Unrealistic optimism about future life events. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39, 806-820.
- Zuckerman, M. (1979). Attribution success and failure revisited, or: The motivational bias in alive and well in attribution theory. *Journal of Personality*, 47, 245-287.

The Effect of Position Involvement in the Perception of Social Conflict

Tae-Jun Kim and Soc-Won Lee

Hanyang University

This study was intended to investigate the effect of position involvement in the perception of social conflict situation. Thus, two experimental conditions were manipulated ; position involvement condition, position non-involvement condition. In position involvement condition, the subjects were given the role to represent a party, but, in position non-involvement condition, they were given the role to mediate two parties in which supported examination system or recommendation system as 'a way of incoming employee selection(attitude topic)'. As a result, in the former, they attributed their conflict partner's behavior to his disposition, but, in the latter, they attributed it to his situation. And, in position involvement condition, their affect to him was polarized, but, in position non-involvement condition, it was neutralized. Finally, in the subjects' conflict resolution strategies, position involvement condition differed from position non-involvement condition. That is, in the former, the subjects tried to resolve the conflict situation with bipolarity resolution strategies, but, in the latter, they tried to resolve it with duality resolution strategies.