

# 논쟁성향, 언어적 공격성, 커뮤니케이션 불안감이 갈등관리 방식에 미치는 영향

## The Effects of Argumentativeness, Verbal Aggressiveness and Communication Anxiety on Conflict Management Style

남궁은정\*, 김은정\*, 김인영\*\*

경희대학교 언론정보학과\*, 위덕대학교 자율전공학부\*\*

Eunjeong Namgung(ej\_namgung@hotmail.com)\*, Eun Jung Kim(kejima@hanmail.net)\*,  
In-Yung Kim(iykim@uu.ac.kr)\*\*

### 요약

본 연구에서는 논쟁성향과 언어적 공격성, 그리고 커뮤니케이션 불안감 등 커뮤니케이션 관련 변인들이 갈등관리 방식에 어떠한 영향을 미치는지 조사하였다. 총 404명의 대학생들을 대상으로 설문 조사가 이루어졌으며 연구 결과는 다음과 같다. 우선 논쟁 성향이 높은 사람일수록 갈등상황에서 통합, 경쟁, 타협 방식을 사용하며, 회피나 양보방식은 사용하지 않는 것을 알 수 있었다. 두 번째로 언어적 공격성이 높은 사람일수록 경쟁 방식을 사용하며, 회피하지는 않는 것으로 나타났다. 마지막으로 커뮤니케이션 불안감이 높으면 회피나 양보 방식을 사용하게 되며, 통합이나 경쟁은 사용하지 않는다는 것을 알 수 있었다. 본 연구에서는 이러한 결과에 대한 논의 및 함의 또한 다루었다.

■ 중심어 : | 논쟁성향 | 언어적 공격성 | 커뮤니케이션 불안감 | 갈등관리 |

### Abstract

This article examine the way in which communication-related variables such as argumentativeness, verbal aggressiveness, and communication anxiety have an effect on conflict management. Four hundred and four college students participated in this survey. The findings are as follows. First argumentativeness had positive effects on integrating, dominating, and compromising style, while negatively on obliging and avoiding style. Second verbal aggressiveness resulted in more of dominating style and less of avoidance. Third communication anxiety had positive effects on avoidance and obliging style and had negative effects on integrating and dominating style. These findings are coupled with further discussion and implication.

■ keyword : | Argumentativeness | Verbal Aggressiveness | Communication Anxiety | Conflict Management |

## I. 서론

갈등은 우리 생활 속에 항상 잠재되어 있다. 따라서 갈등에 대처하는 방식은 삶의 방향과 질을 결정짓는 중요한 요소라고 볼 수 있다. 이러한 중요성 때문에 기존

갈등연구에서는 개인이 갈등 상황에 처했을 때 반복적으로 보이는 대처 행동 유형인 갈등관리 방식(conflict management style)을 중요한 연구 주제로 삼아왔다. 이전의 갈등 연구는 크게 갈등이 발전되는 과정과 갈등을 규정짓는 구조에 대한 연구로 나뉘어 이루어져 왔으

접수일자 : 2014년 03월 27일

수정일자 : 2014년 04월 17일

심사완료일 : 2014년 05월 09일

교신저자 : 김인영, e-mail : iykim@uu.ac.kr

며, 그 중에서 갈등관리 방식은 갈등 참여자들이 지니고 있는 일관적인 특성이 갈등을 규정한다는 점에서 갈등의 구조적 차원으로 중요하게 다뤄져 왔다. 실제로 갈등관리 방식은 이성 관계[1]나 부부 관계에서의 만족감[2], 조직이나 일에 대한 만족감[3] 또는 높은 업무 조직성과[4]등 관계와 일이라는 삶의 중요한 측면과 관련이 있다.

커뮤니케이션 능력(communication competence)은 효과적으로 갈등을 관리하게 해주는 필수불가결한 조건이다[5]. 갈등은 커뮤니케이션을 통해 표현되고 인식되고 관리되기 때문이다[6]. 이처럼 갈등관리에 있어 커뮤니케이션이 차지하는 비중이 상당함에도 불구하고 둘 간의 관계를 다룬 연구는 많지 않다. 갈등을 커뮤니케이션 관점에서 다룬 몇몇 연구들에서조차 주로 갈등상황에서 커뮤니케이션 능력의 적절성과 효과성 측면에 집중하고 있다[7].

갈등상황에서 말하기, 듣기 등 개인의 커뮤니케이션 스타일에 영향을 미칠 수 있는 관련 변인으로 논쟁성향과 언어적 공격성, 커뮤니케이션 불안감을 들 수 있다. 우선 논쟁성향과 언어적 공격성은 적극적이고 단호한 형태로 커뮤니케이션 상황에 직면하려는 특성을 말한다. 따라서 이 두 가지 요인 모두가 어느 정도 언어 사용이나 태도상의 공격성을 띠는 것이 사실이다. 하지만 논쟁성향은 이슈를 다루는데 있어서 공격적이며, 언어적 공격성은 말을 듣는 사람의 인격을 공격한다는 점에서 차이가 있다[8]. 이러한 차이점은 커뮤니케이션을 건설적으로 이끌지, 아니면 파괴적으로 이끌어 갈지를 결정하게 되고, 이에 따라서 갈등관리 방식 또한 달라질 것이라고 예상해 볼 수 있다.

반면, 커뮤니케이션 불안감은 커뮤니케이션 상황에서 벗어나고자 하는 동기라고 할 수 있다. 전반적으로 커뮤니케이션을 하지 않으려고 하는 것과 더불어, 토론이나 대중 스피치, 대화 등 특정한 커뮤니케이션을 두려워하는 것이 모두 해당된다. 엘리스(Ellis)는 ‘반드시’, ‘당연히’와 같은 비합리적인 당위적 사고가 불안을 일으킬 수 있다고 보았다[9]. 커뮤니케이션 불안감 또한 커뮤니케이션을 잘할 수 없을 것이라는 자기 인식, 즉 커뮤니케이션을 ‘반드시’ 잘해야 한다는 생각에 기인하는

경향이 있다. 갈등 상황에서는 커뮤니케이션에 따라서 관계가 상당히 많은 변화를 겪게 되기 때문에, 이러한 부담감은 더욱 커지기 마련이다. 따라서 평소 커뮤니케이션 불안감을 가지고 있는 사람은 갈등 상황을 전면적으로 다루지 않고 넘어가길 소망할 가능성이 많아진다.

국내에서도 커뮤니케이션 요인들과 갈등관리 방식 간의 연관성에 대한 연구는 미흡한 실정이다. 말하기, 듣기 스타일과 갈등관리 유형과의 관계[7], 개인의 성격 요인이 갈등관리 전략에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구[10]가 시도되었지만 아직 탐색적 연구 상태에 머물러 있다. 이러한 점에서 본 연구에서는 논쟁성향, 언어적 공격성, 커뮤니케이션 불안감과 같은 커뮤니케이션 요인들이 실제로 갈등관리 방식 선택에 각기 어떠한 영향을 미칠 것인지 그 연관성을 탐색해보고자 한다. 논쟁성향과 언어적 공격성의 차이점에 근거하여 갈등상황에서 이슈에 대한 공격과 갈등 상대방의 자아에 대한 공격적 성향이 각기 어떤 갈등관리 방식 선택으로 귀결되는지를 알아보고자 한다. 또 이 요인들이 가지고 있는 적극적인 성향과 반대로, 커뮤니케이션 불안감 증대가 갈등에 직면한 사람을 얼마나 소극적으로 대응하게 하는지를 발견해보고자 한다. 이러한 발견은 건강한 관계의 유지와 발전, 나아가 행복을 위하여 개인이 함양해야 할 커뮤니케이션 성향이 무엇인지를 제안하는데 도움을 줄 수 있으리라 기대한다. 특히 본 연구자들과 같이 일선에서 학생들을 상담하고 교육하는 교육자들에게 갈등관리 관련 교육방향과 항목 선정에 도움을 줄 수 있으리라 기대한다.

## II. 이론적 배경과 연구동향

### 1. 갈등관리 방식

갈등이란 “상호의존적인 관계를 형성하고 있는 최소한 두 명 이상의 당사자들이 서로 양립 불가능한 목표를 지니고 있을 때, 각자의 목표를 추구하는 과정에서 발생하는 서로가 지닌 자원과 힘의 충돌과 상대방부터 방해로 지각하는 표현된 투쟁(p.9)”[11]이다. 갈등상황에 직면하게 되면 당사자들은 해결을 위한 압력을 받게

되는데, 이 때 갈등관리 방식은 갈등상황에서 당사자들이 이를 효과적으로 관리하기 위해 선택하는 커뮤니케이션 방법이다. 따라서 갈등관리 방식은 갈등상황에서 자신의 목표를 성취하기 위해서 성격 및 커뮤니케이션 능력 등의 개인적인 요소, 갈등 상대와의 관계성을 포함한 대인적인 요소, 집단 내 분위기, 권력관계 등의 상황적인 요소 등을 고려하여 사람들이 취하는 의도적, 전략적인 커뮤니케이션 방법이라 할 수 있다[7].

이러한 갈등관리 유형의 구분은 학자에 따라 다소 상이하다. 라힘(Rahim)은 사람들이 취하는 갈등관리 방식을 통합(integrating), 지배(dominating) 혹은 경쟁, 복종(obliging) 혹은 양보, 타협(compromising), 회피(Avoiding) 등의 5가지 방식으로 구분[12]한 반면, 푸트남과 윌슨(Putnam & Wilson)은 해결지향적(solution-oriented), 통제(control) 그리고 회피(nonconfrontation) 유형으로 유목화했으며[13], 실라즈(Sillars)는 통합(integrative), 분배(distributive), 회피(avoidance) 전략의 3가지 항목으로 갈등전략을 구분했다[14]. 알렉산더(Alexander)는 친구사이의 갈등해결 전략을 분석하며 공격전략(attack, anger), 협력전략(compromise), 회피전략(avoidance) 등 세 가지 유형으로 범주화하였다[15]. 하지만 그 구체적인 커뮤니케이션 행동의 유사성을 비교해볼 때, 통합, 협력 그리고 해결지향 유형이 서로 관련이 있는 것으로 나타났고 공격, 분배, 지배 혹은 경쟁, 통제 유형이 서로 관련되어 있으며, 회피와 양보 유형에서 유사한 커뮤니케이션 행동이 발견되는 것으로 알려지고 있다[16].

통합과 협력, 해결지향 유형은 갈등 당사자 모두 만족하고 수용할 수 있는 창조적인 갈등 해결안을 찾기 위해 서로 협력하는 특징을 지닌다. 이러한 갈등관리 방식은 양립 가능한 목적 탐색을 위한 적극적인 정보 교환, 상호 간의 합의에 의한 의사결정 그리고 상대에 대한 이해를 바탕으로 이루어진다. 따라서 이러한 갈등관리 유형은 갈등 상대와의 대인관계의 중요성이나 만족도가 높은 경우에서 발견되며, 대인간의 관계를 발전시키는데 도움을 준다[17].

한편, 공격과 지배, 통제 유형의 갈등관리 방식은 자신의 목표를 성취하기 위해서 갈등 상대의 목표나 관심

을 무시하거나 희생시키는 모습을 나타낸다. 이 유형에서는 자신의 목표성취에 초점을 둔 위협, 강요, 무시, 빈정거림, 개인적인 비판, 보복, 고집, 적대적인 질문 그리고 상대의 결점 찾기와 같은 커뮤니케이션 행동이 나타나며 심지어 상대방을 공격하는 폭력적인 행동도 관찰된다[15].

마지막으로, 회피와 복종 유형에서는 갈등을 적극적으로 직면하지 않고 이를 회피하는 특징을 보인다. 갈등 자체를 부정하거나 간접적인 방법으로 이를 회피하고, 애매모호한 표현, 주제에서 벗어난 언급, 상대방의 요구와 목표의 묵인과 같은 커뮤니케이션 행동이 나타난다[9][18]. 특히 이와 같은 갈등관리 방식은 갈등을 일으키는 문제에 직접적으로 접근하지 않고 서로 간의 부정적인 감정을 억누르기 때문에, 갈등 당사자 사이의 잠재적인 갈등은 지속적으로 존재하게 되며 따라서 갈등 상대와의 대인관계는 더욱 나빠지게 된다[18].

## 2. 논쟁성향

논쟁성향이란 커뮤니케이션 상황에서 논란의 여지가 있는 이슈들에 관해 자신의 입장을 밝히고, 다른 사람들이 취하는 입장을 압박하기 위해 언어적으로 강하게 소구하는 경향을 말한다[8]. 논쟁성향이 높은 사람들은 논쟁을 벌이는 활동을 흥미진진한 지적인 도전으로 생각하고, 이를 통해 활기와 만족감 및 성취감을 느끼며, 반면 논쟁성향이 낮은 사람들은 논쟁에 참여하는 것에 부담을 느끼고 그런 위협이 지나가야만 안도감을 느끼므로 논쟁적 상황을 가급적 회피하려고 한다[11].

이에 관한 최근의 연구들은 논쟁성향이 건설적이고 긍정적인 성향이라는 점을 증명하고 있다. 인판테(Infante)는 논쟁성향이 높은 사람들은 낮은 사람들보다 특정 주제가 주어졌을 때 더 많은 관심을 보였으며, 말을 더 많이 하면서 주장을 하고자 하는 의향이 높았으며, 전문적 지식과 역동성도 더 높은 것으로 지각되었다고 보고하고 있다[19]. 또한 논쟁성향이 높은 사람은 낮은 사람보다 타인에게 긍정적으로 지각되고 공신력의 신뢰성 영역에서도 더 우호적으로 지각되며[20], 그룹 상황에서도 더 많은 리더십을 발휘하는 것으로 나타났다[21]. 더불어 논쟁성향이 높은 사람일수록 타인

의 의견이 타당하다고 여길 때 상대방에게 설득되어 태도를 바꾸는 반면, 논쟁성향이 낮은 사람의 경우에는 태도변화에 더욱 저항적이라는 보고도 이어지고 있다[22]. 종합적으로 볼 때, 논쟁성향은 다소 부정적인 어감과는 달리 전문적 지식과 역동성을 배양하게 하고, 리더십을 발휘하게 하며, 보다 열린 마음을 갖도록 해주는 긍정적 성향이라고 할 수 있다.

### 3. 언어적 공격성

언어적 공격성(verbal aggressiveness)은 언어적 메시지들로 상대방의 입장 뿐 아니라 상대방의 자아개념(self-concept)까지 공격하는 것으로, 상대방이 자신의 자아에 대해 덜 우호적으로 느끼게 하기 위해 개인의 자아상을 언어로 공격하는 것을 말한다[23]. 언어적으로 공격적인 메시지들에는 인신공격, 능력 공격, 모욕, 비방, 괴롭힘, 조소, 모독적인 말, 위협, 외모에 대한 공격, 비언어적 상징과 같이 다양한 형태들이 있다[24]. 언어적 공격성향은 자신을 방어하려고 시도할 때, 누군가를 꾸짖을 때, 다른 사람을 괴롭힐 때, 다른 사람들로 부터 승낙을 얻으려고 노력할 때 주로 나타나며[25], 이는 상대방으로 하여금 당황, 무능, 굴욕감, 절망, 자포자기, 의기소침한 감정을 들게 하는 등 부정적인 영향을 강하게 미친다[26]. 앞서 언급한 논쟁성향이 이슈나 입장에 대한 의견피력 내지 언어적 반박, 공격을 통해 의사소통을 활성화하는 긍정적 성향을 의미한다면, 언어적 공격성은 상대의 자아를 공격하여 부정적인 감정을 유발하거나 심리적 상처를 입히는 파괴적인 성향을 의미한다는 데에 개념적 차이가 있다.

대인 커뮤니케이션 상황에서 언어적 공격성향을 드러냄으로써 얻고자 하는 목표는 상대방의 자아상에 상처를 주는 것으로[26], 이는 관계악화, 관계종료와 같은 대인관계와도 관련되어 있다. 대표적으로 결혼생활이 불행한 부부들이 논쟁시 파괴적인 행위를 초래하는 언어적 공격을 사용한다는 가트만(Gottman)의 연구[27]를 통해 언어적 공격성의 부정적 결과가 증명되고 있다. 또한 언어적으로 공격적인 사람은 타인과 소극적인 관계를 맺게 되며[28], 이들은 대인 커뮤니케이션 기술이 낮게 나타난다[29]고 보고하고 있다.

### 4. 커뮤니케이션 불안감

커뮤니케이션 불안감은 “대인간 의사소통 상황에서 다른 사람과 실제로 의사소통을 하거나 의사소통을 할 것이라고 예상할 경우 생겨나는 개인의 내적 불안이나 긴장”[30]을 의미한다. 이러한 불안은 개인의 성격적, 상황적 특성이 복합적으로 나타나는 것으로 행동에 영향을 미치는 정서적 능력의 한 측면이다[31]. 커뮤니케이션하는 동안 사람들은 다양한 언어적, 비언어적 행동으로 불안감을 드러내는데, 과도한 땀, 뻣뻣한 자세, 떨리는 목소리, 머뭇거림, 빠른 말속도, 긴장된 목소리, 눈 맞춤, 불필요한 몸의 움직임, 안절부절 못하는 모습[32] 등이 그 징후라 할 수 있다.

선행연구에서 발음, 목소리 톤, 얼굴표정, 메시지 요약 및 조직화와 같은 커뮤니케이션 능력이 커뮤니케이션 불안감과 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났으며[33], 커뮤니케이션 불안감이 높은 사람은 다양한 커뮤니케이션 상황을 회피하거나 두려워하며 수줍어하고 자발적으로 참여하지 않는 기질과 행동을 보였다[34]. 또한 커뮤니케이션 불안감이 높은 사람은 기쁨, 호의, 통제를 표현하기 위해 의사소통을 하려는 동기가 약하며[35], 정도가 심한 사람은 가능하면 의사소통 상황을 피하려 하고 다른 사람들과의 대화에서도 별로 기쁨을 느끼지 못한다고 보고하였다[36]. 그러나 이러한 불안감은 커뮤니케이션 교육에 의해 상당부분 감소한다는 실증적 연구들도 이어지고 있다[37].

국내에서는 커뮤니케이션 불안감, 갈등상황 및 두 요인 간의 상관관계를 다룬 연구가 거의 없는 실정이다. 그러나 거의 모든 사람이 상황적인 불안을 겪고 커뮤니케이션 불안감도 대상과 상황에 따라 달라지는 요인이라고 할 때, 개인이 갈등상황에 대처할 때 커뮤니케이션 불안감이 특정 방식을 선택하게 하는 요인으로 작용할 수 있음을 예측할 수 있다.

## III. 연구 방법

### 1. 연구 모형

본 연구는 대학생들의 논쟁성향, 언어적 공격성, 커뮤니케이션 불안감이 갈등관리 방식에 미치는 영향을

니케이션 불안감 등이 갈등관리 방식에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위해서 수행되었다. 이러한 관계를 모형으로 표현하면 [그림 1]과 같다.

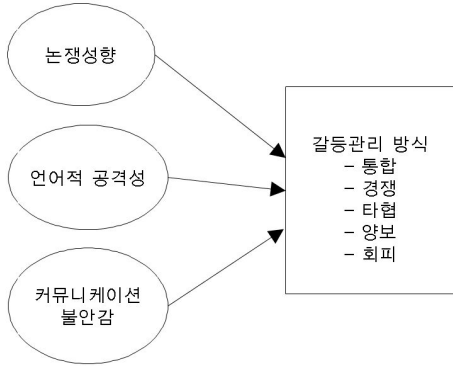


그림 1. 연구 모형

## 2. 가설 설정

앞서 논의한 바에 따르면, 논쟁성향은 적극적이며 단호한 형태의 커뮤니케이션 성향이라고 할 수 있다. 단호하다는 것은 다른 사람의 말에 반대를 하거나, 자신의 입장을 밀어붙이는 등 공격적인 모습을 보이기도 하지만, 동시에 안전한 관계를 유지하는 것을 말한다. 따라서 갈등 상황에서도 논쟁성향은 경쟁 방식 뿐 아니라 적극적으로 갈등에 대처하지만 상대방의 참여와 조율을 수용하는 통합이나 타협과 같은 방식에 긍정적으로 영향을 미칠 것이다. 반대로 논쟁성향은 문제에 대해서 적극적으로 접근하고자 하는 성향을 말하기 때문에 양보나 회피에 있어서는 부정적인 역할을 할 것으로 보인다. 따라서 다음과 같은 가설의 설정이 가능할 것으로 판단된다.

### H1: 논쟁성향은 갈등관리 방식에 영향을 미칠 것이다.

- H1-1: 갈등관리에서 논쟁성향은 통합방식의 사용에 정적인 영향을 미칠 것이다.
- H1-2: 갈등관리에서 논쟁성향은 경쟁방식의 사용에 정적인 영향을 미칠 것이다.
- H1-3: 갈등관리에서 논쟁성향은 타협방식의 사용에

정적인 영향을 미칠 것이다.

- H1-4: 갈등관리에서 논쟁성향은 양보방식의 사용에 부적인 영향을 미칠 것이다.
- H1-5: 갈등관리에서 논쟁성향은 회피방식의 사용에 부적인 영향을 미칠 것이다.

언어적 공격성은 갈등관리 방식에 있어서도 경쟁적인 방식에 정적인 영향을 미칠 것으로 보인다. 하지만 언어적 공격성은 개인의 자아상을 공격하는 언어 행위라는 점에서 상대방을 존중하거나 수용하려는 경향이 낮은 통합이나 타협에는 부적인 영향을 미칠 것이라고 예상된다. 또한 언어적 공격성은 공격적인 성향, 즉 적극적으로 커뮤니케이션하려는 성향이기에 때문에 양보나 회피에 있어서는 부적인 영향을 미칠 것이라고 예상된다. 따라서 다음과 같은 가설 설정이 가능할 것이다.

### H2: 언어적 공격성은 갈등관리 방식에 영향을 미칠 것이다.

- H2-1: 갈등관리에서 언어적 공격성은 통합방식의 사용에 부적인 영향을 미칠 것이다.
- H2-2: 갈등관리에서 언어적 공격성은 경쟁방식의 사용에 정적인 영향을 미칠 것이다.
- H2-3: 갈등관리에서 언어적 공격성은 타협방식의 사용에 부적인 영향을 미칠 것이다.
- H2-4: 갈등관리에서 언어적 공격성은 양보방식의 사용에 부적인 영향을 미칠 것이다.
- H2-5: 갈등관리에서 언어적 공격성은 회피방식의 사용에 부적인 영향을 미칠 것이다.

또한 커뮤니케이션 불안감은 커뮤니케이션 상황에 대한 스트레스를 이기지 못하고 회피하려는 커뮤니케이션 성향을 말한다. 특히 갈등 상황과 같이 고도의 긴장 상태가 수반되는 커뮤니케이션 상황에서 커뮤니케이션 불안감의 수준이 높다면, 적극적으로 갈등에 대처하고자 하는 의지가 저해될 것이다. 따라서 커뮤니케이션 불안감은 갈등관리 방식 중 적극적으로 갈등에 대처하고자 하는 통합, 경쟁, 타협 등의 방식에 부정적인 영향을 미칠 것이다. 대신에 양보나 회피와 같이 갈등에

소극적으로 대처하거나 피하려고 하는 갈등관리 방식에는 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예상된다. 이를 기초로 하여 다음과 같은 가설설정이 가능하다.

**H3. 커뮤니케이션 불안감은 갈등관리 방식에 영향을 미칠 것이다.**

- H3-1: 갈등관리에서 커뮤니케이션 불안감은 통합방식의 사용에 부적인 영향을 미칠 것이다.
- H3-2: 갈등관리에서 커뮤니케이션 불안감은 경쟁방식의 사용에 부적인 영향을 미칠 것이다.
- H3-3: 갈등관리에서 커뮤니케이션 불안감은 타협방식의 사용에 부적인 영향을 미칠 것이다.
- H3-4: 갈등관리에서 커뮤니케이션 불안감은 양보방식의 사용에 정적인 영향을 미칠 것이다.
- H3-5: 갈등관리에서 커뮤니케이션 불안감은 회피방식의 사용에 정적인 영향을 미칠 것이다.

**3. 연구 대상**

조사 대상은 서울 소재의 K와 S대, 전라도의 G대, 경상도의 D대 총 404명의 대학생으로 구성되었다. 참여자들의 인구통계학적 특성은 다음과 같다. 성별은 남자가 166명(41.1%), 여자가 238명(58.9%)이었으며, 학년별로는 1학년이 79명(19.6%), 2학년이 78명(19.4%), 3학년이 132명(32.7%), 4학년이 114명(28.3%)이었다. 전공별로는 인문계열이 99명(24.5%), 사회계열 144명(35.6%), 이공계열 62명(15.4%), 예체능계열 90명(22.3%), 기타 9명(2.2%)이었다.

**4. 측정 도구**

설문지의 각 항목은 기존의 연구에서 타당성과 신뢰성이 검증된 도구를 사용하였다. 각 문항의 동의의 정도는 리커트 5점 척도(1점 = 전혀 그렇지 않다, 5점 = 매우 그렇다)로 측정하였다.

**4.1 갈등관리 방식**

갈등관리 방식은 라힘(Rahim)이 1986년도에 개발한 Rahim Organizational Conflict InventoryII (ROCI-II) 척도를 사용하였다[12]. 이 척도는 푸트남과 윌슨

(Putnam & Wilson)[13]이나 실라즈(Sillars)[14], 혹은 알렉산더(Alexander)[15]의 갈등방식 구분보다 세분화된 다섯 가지 갈등 전략을 다루고 있다. 또한 이 척도는 갈등관리 방식에 대한 문헌에서 수차례 반복하여 사용되었으며, 타당도나 신뢰성에 있어서 충분히 검증된 바 있다[38].

이 척도는 7개의 문항씩 5개의 하위 요인으로 구성되어 총 35개의 문항으로 이루어져 있다. 이 중 통합을 측정하는 문항은 “나는 서로에게 좋은 해결책을 찾기 위해 상대방과 갈등을 일으키는 진정한 문제점을 찾아본다”, “나는 상대방과 함께 결정을 내리기 위해 내 생각과 상대방의 생각을 조화시키려고 노력한다” 등으로 이루어져 있다. 경쟁 방식은 “나는 대개 문제에 대한 나의 해결책을 고수한다”, “나는 내 생각이 받아들여지도록 상대방에게 영향력을 행사한다”등의 문항으로 구성되어 있다. 타협은 “나는 뭔가를 얻기 위해 내가 가진 뭔가를 준다”, “나는 난국을 해결하기 위해 중도를 찾아내려고 노력한다”등의 문항으로 구성되어 있다. 양보 방식을 측정하는 문항은 “나는 상대방이 원하는 것을 만족시키려고 노력한다”, “나는 대체로 상대방이 원하는 것을 수용한다” 등으로 이루어져 있다. 마지막으로 회피를 측정하는 문항은 “나는 상대방과 사이가 나빠질까 봐 갈등을 숨긴다”, “상대방과 생각이 다를 때 나는 대개 상대방에게 드러내놓고 이야기하기를 꺼린다” 등과 같은 문항으로 이루어져 있다. 각 구성요인의 신뢰도는  $\alpha=.81 \sim .69$ 까지 분포되어 있다.

**4.2 논쟁성향**

논쟁성향은 인판테와 랜서(Infante & Rancer)가 1982년에 개발한 논쟁성향(Argumentativeness) 척도를 사용하였다[5]. 이 척도는 총 20개의 문항으로 구성되어 있으며, 이 중 10개의 문항은 논쟁접근 성향, 나머지는 논쟁회피 성향을 측정하는 질문이다. 논쟁접근 성향의 질문은 “논쟁적인 이슈에 대한 토론은 나의 지적 능력을 향상시켜 준다”, “나는 논쟁할 때 활발하고 열성적이다”와 같다. 논쟁회피 성향의 문항은 “나는 논쟁 중에 상대방이 나에게 대해 부정적인 인상을 가질까 걱정한다”, “나는 논쟁을 회피하기를 선호한다” 등이다. 논쟁

성향의 점수는 논쟁집근 성향에서 논쟁회피 성향의 차를 통해 구한다. 이는 개인의 일반적인 논쟁성향이 논쟁에 접근하려는 경향과 논쟁을 피하려고 하는 성향의 상호작용에 의해 결정된다고 제시한 인판테와 랜서(Infante & Rancer, 1982)의 연구에 근거하였다[5]. 신뢰도는  $\alpha=.84$ 로 높게 나타났다.

### 4.3 언어적 공격성

언어적 공격성은 인판테와 위글리(Infante & Wigley)가 1983년에 개발한 언어적 공격성향 척도를 사용하였다[23]. 이 척도는 “상대방의 고집이 매우 셀 경우, 그의 완고함을 약화시키려고 모욕을 준다”, “상대방을 꼭 설득해야 할 때, 상대방의 성격을 비난한다”, “나는 상대방이 형편 없는 태도로 행동할 때 그를 깨우쳐주기 위해 모욕을 준다”와 같은 10개의 항목으로 구성되어 있다. 신뢰도는  $\alpha=.84$ 로 높게 나타났다.

### 4.4 커뮤니케이션 불안감

커뮤니케이션 불안감을 측정하기 위해서는 맥크로스키(McCroskey)가 1993년에 개발한 자기보고식 커뮤니케이션 불안감 척도(Personal Report of Communication Apprehension)[30]를 사용하였다. 이 척도는 총 24개 문항으로 구성되어 있으며 구체적으로 “나는 대화하는 동안 나서서 말하게 될까 두렵다”, “나는 보통 대화하는 동안 아주 뻣뻣해지고 초조해진다”, “나는 말하는 동안 생각이 혼돈되고 뒤바뀌곤 한다”, “나는 회의에서 의견을 피력해보라고 요청받을 때 침착하고 느긋하다(역산)”, “나는 그룹토론에 참여하는 것을 싫어한다” 등의 문항으로 구성되어 있다. 신뢰도는  $\alpha=.98$ 로 높게 나타났다.

표 1. 측정 변수

변수	$\alpha$	M	SD	문항수	
갈등관리방식	통합	.81	3.57	.54	7
	회피	.77	3.01	.63	7
	경쟁	.71	3.03	.52	7
	양보	.74	3.19	.54	7
	타협	.69	3.40	.47	7
논쟁성향	.84	3.25	.45	20	
언어적 공격성	.84	2.45	.63	10	
커뮤니케이션 불안감	.93	2.79	.56	24	

## 5. 분석 방법

본 연구에서는 통계처리를 위해 SPSS 15.0 버전을 사용하여 빈도 분석, 신뢰도 분석을 실시하였으며, 각 커뮤니케이션 요인과 갈등관리 방식의 관계를 알아보기 위해서 상관관계분석과 다중회귀분석을 실시하였다. 모든 유의도는 .05수준에서 검증하였다.

## IV. 결과

### 1. 논쟁성향, 언어적 공격성, 커뮤니케이션 불안감과 갈등관리 방식의 상관관계

본 논문에서는 커뮤니케이션의 변수인 논쟁성향과 언어적 공격성, 커뮤니케이션 불안감이 갈등관리 방식에 어떠한 영향을 미치는지 알아보려고 하였다. 이를 위해 우선 여기에 제시된 변수가 어떠한 상관관계를 맺고 있는지 살펴보았다.

결과를 살펴보면 통합은 논쟁성향( $r=.37, p<.01$ )과 정적인 관계를 맺고 있으며, 커뮤니케이션 불안감( $r=-.34, p<.01$ )과는 부적의 관계를 맺고 있는 것으로 나타났다. 언어적 공격성과는 상관관계가 나타나지 않았다. 경쟁은 논쟁성향( $r=.32, p<.01$ ), 언어적 공격성( $r=.37, p<.01$ )과 정적인 관계를, 커뮤니케이션 불안감( $r=-.26, p<.01$ )과는 부적의 관계를 맺고 있었다. 타협은 논쟁성향( $r=.18, p<.01$ )과 정적, 커뮤니케이션 불안감( $r=-.13, p<.01$ )과 부적으로 상관이 있었다. 양보의 경우, 논쟁성향( $r=-.24, p<.01$ )과 부적, 커뮤니케이션 불안감( $r=.24, p<.01$ )과 정적인 관계를 맺고 있었으며, 언어적 공격성은 상관관계를 나타내지 않았다. 마지막으로 회피는 논쟁성향( $r=-.45, p<.01$ ) 및 언어적 공격성( $r=-.11, p<.05$ )과 부적의 관계를 보였고, 커뮤니케이션 불안감( $r=.46, p<.01$ )과는 정적인 관계를 나타냈다.

요약하면, 논쟁성향이 높아질수록 통합, 경쟁, 타협 방식의 수준이 높아지고, 양보, 회피의 수준은 낮아진다. 언어적 공격성이 높아지면 경쟁 방식이 높아지고, 회피 방식은 낮아진다. 커뮤니케이션 불안감이 높을 시에는 통합, 경쟁, 타협의 방식은 낮아지고, 양보나 회피는 높아진다.

그러나 이러한 상관관계 분석은 이러한 변수들 간의 관련성을 보여줄 뿐, 실제 커뮤니케이션 변수들이 갈등관리 방식에 영향을 주는 것인지 인과적인 영향력을 판단할 수는 없다. 따라서 이 변수들 간의 인과관계를 확실히 알아보기 위해, 논쟁성향, 언어적 공격성, 커뮤니케이션 불안감이 갈등관리 방식에 미치는 영향력을 살펴보았다.

표 2. 논쟁성향, 공격성, 불안감과 갈등관리 방식의 상관관계

	논쟁성향	공격성	불안감	통합	경쟁	타협	양보
공격성	.06						
불안감	-.66**	.00					
통합	.37**	-.03	-.34**				
경쟁	.32**	.37**	-.26**	.20**			
타협	.18**	.01	-.13**	.65**	.18		
양보	-.24**	-.04	.24**	.23**	-.12*	.41**	
회피	-.45**	-.11*	.46**	-.13**	-.25**	.11*	.53**

\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001 양측 검정

## 2. 논쟁성향, 언어적 공격성, 커뮤니케이션 불안감이 갈등관리 방식에 미치는 영향

앞에서는 커뮤니케이션에서 중요한 역할을 하는 요인인 논쟁성향, 언어적 공격성, 커뮤니케이션 불안감이 각각 갈등관리 방식과 어떠한 상관관계를 보이는지 살펴보았다. 여기에서 더 나아가 어떠한 커뮤니케이션 요인이 갈등관리 방식에 영향을 미치는지 알아보기 위해서 다중회귀 분석을 실시하였다. 가설을 중심으로 결과를 기술하면 다음과 같다.

가설1은 논쟁성향이 갈등관리 방식에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 것이었다. 논쟁성향은 통합 방식( $\beta = .26, p < .001$ )과 경쟁 방식( $\beta = .22, p < .001$ ), 타협 방식( $\beta = .16, p < .05$ )에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1-1, 2, 3을 지지하였다. 또한 양보 방식( $\beta = -.14, p < .05$ )과 회피 방식( $\beta = -.24, p < .001$ )에 부적인 영향을 미쳐, 가설 1-4, 5를 지지하는 것으로 나타났다. 이를 보면 논쟁성향은 갈등관리 방식 중 모든 방식에 골고루 영향을 미치며, 논쟁성향은 통합, 경쟁, 타협 방식의 가능성을 높이고, 양보나 회피 방식의 사용 가능성은 줄인다는 것을 알 수 있다. 즉, 논쟁성향은 갈등에

적극적으로 대처하도록 하는 커뮤니케이션 변수라는 것을 알 수 있다.

가설 2는 언어적 공격성이 갈등관리 방식에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 것이었다. 회귀분석 결과, 언어적 공격성은 경쟁 방식( $\beta = .35, p < .001$ )에 정적인 영향을 미치고, 회피 방식( $\beta = -.10, p < .05$ )에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2-2와 가설 2-5를 지지하는 것으로 나타났다. 그 외의 방식인 통합, 타협, 양보에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타나, 가설 2-1, 3, 4는 지지되지 않았다. 이를 보면 언어적 공격성은 경쟁과 회피 방식에 편향적으로 영향을 미치는 요인이라는 점을 알 수 있고, 경쟁 성향을 높이고 회피 성향은 감소시킨다는 것을 알 수 있다. 이는 언어적 공격성이 모든 갈등관리 방식에 영향을 미치는 논쟁성향과는 다른 성격을 띠고 있음을 보여준다. 특히 논쟁성향은 협력이나 타협에도 긍정적인 영향을 미치지만, 언어적 공격성은 이러한 요인에는 영향을 미치지 않는다는 것을 알 수 있다.

가설 3은 커뮤니케이션 불안감이 갈등관리 방식에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 것이었다. 분석 결과 커뮤니케이션 불안감은 통합 방식( $\beta = -.16, p < .01$ )과 경쟁 방식( $\beta = -.12, p < .05$ )에 부적으로 영향을 미치고, 양보 방식( $\beta = .15, p < .05$ )과 회피 방식( $\beta = -.30, p < .001$ )에 정적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 3-1, 2, 4, 5를 지지하였다. 하지만 타협 방식에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 3-3은 기각되었다. 따라서 커뮤니케이션 불안감은 통합과 경쟁 방식은 감소시키고, 양보나 회피와 같은 갈등관리 방식은 증가시키는 것을 알 수 있다. 타협 방식에는 별다른 영향을 미치지 않았는데, 타협 방식은 갈등이 발생했을 경우 적당한 수준에서 처리하고 넘어가는 방식으로, 적극적인 측면과 소극적인 측면이 공존하는 갈등관리 방식이라고 볼 수 있다. 따라서 커뮤니케이션 불안감이 타협에는 뚜렷한 영향력을 보이지 않았을 것으로 보인다.

전체적으로 다중회귀분석의 결과를 보았을 때, 세 가지의 커뮤니케이션 요인이 타협( $r^2 = .03$ )이나 양보( $r^2 = .07$ ) 전략에 대한 설명력이 미흡한 것을 볼 수 있다. 이는 본 연구에서 커뮤니케이션의 성향을 공격성(적극



성)을 중심으로 살펴보았기 때문으로 보인다. 즉 타협이나 양보는 공격-회피 양극의 중간 지점 어딘가에 속하는 갈등관리 방식이기 때문에 명확한 설명력을 획득할 수 없었다는 것이다. 개념상으로도 타협이나 양보는 타 갈등관리 방식에 비해 모호한 측면이 존재한다. 라힘의 갈등관리 방식은 자신에 대한 관심과 타인에 대한 관심을 기준으로 각 방식을 구분하였는데, 타협은 가장 중간에 위치해 있다[12]. 또한 양보의 경우는 회피와 비슷한 행동 양상을 보이는데, 타인을 배려하고자 하는 동기를 가진다는 점에서 차이를 보일 뿐이다. 이런 점에서 세 가지의 커뮤니케이션 요인은 타협이나 양보를 명확히 예측할 수 없었을 것이다.

표 3. 논쟁성향, 언어적 공격성, 커뮤니케이션 불안감이 갈등관리 방식에 미치는 영향력 다중회귀분석

	갈등관리 방식( $\beta$ )				
	통합	경쟁	타협	양보	회피
논쟁성향	.26***	.22***	.16*	-.14*	-.24***
공격성	-.04	.35***	.00	-.03	-.10*
불안감	-.16**	-.12*	-.02	.15*	.30***
R <sup>2</sup>	.15	.23	.03	.07	.26
$\Delta R$	.14	.23	.02	.06	.25
F	23.78***	40.17***	4.47**	10.26***	47.07***

\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001 양측 검정  
 VIF값 논쟁성향= 1.80, 공격성= 1.01, 불안감= 1.80

### V. 결론 및 논의

본 연구를 통해 커뮤니케이션 요인, 특히 논쟁성향, 언어적 공격성, 커뮤니케이션 불안감이 갈등관리 방식에 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 각 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 논쟁성향이 높으면 통합, 경쟁, 타협 방식을 사용할 가능성이 높아지며, 반대로 양보나 회피는 하지 않을 것이라는 점을 알 수 있었다. 둘째, 언어적 공격성이 높으면 경쟁 방식을 택할 가능성이 높으며, 회피를 하지 않으려고 한다. 여타 다른 방식과는 관계가 없음을 또한 알 수 있었다. 마지막으로 커뮤니케이션 불안감이 높으면 양보와 회피 방식을 사용하게 되며, 통합,

경쟁 방식은 사용하지 않게 된다.

표 4. 가설 검증 결과 요약

가설	채택여부	채택 변수
H1: 논쟁성향은 갈등관리 방식에 영향을 미칠 것이다.	채택	통합(+) 경쟁(+) 타협(+) 양보(-) 회피(-)
H2: 언어적 공격성은 갈등관리 방식에 영향을 미칠 것이다.	부분채택	경쟁(+) 회피(-)
H3: 커뮤니케이션 불안감은 갈등관리 방식에 영향을 미칠 것이다.	부분채택	통합(-) 경쟁(-) 양보(+) 회피(+)

위의 결과를 통해서 다음과 같은 논점을 도출할 수 있다. 우선 통합이나 타협과 같은 보다 긍정적인 갈등관리 방식을 사용하기 위해서는 논쟁성향이 높고, 커뮤니케이션 불안감이 낮아야 한다는 것이다. 통합 방식은 상대에 대한 관심과 나에 대한 관심이 함께 높으며, 단호성과 협력성이 동시에 높은 경우를 말한다. 각각의 갈등관리 방식이 장단점을 가지고 있지만, 장기적이고 궁극적인 갈등 해결을 위해서는 협력의 방식을 지향하는 것이 바람직하다. 또한 회피 방식은 지금 당장 처리할 수 있는 상황이 아니거나 더욱 시급한 문제가 있을 때 유용할 수는 있지만, 결국에 한번 발생한 갈등 문제는 다시 불거지게 마련이고, 갈등이 잠재하게 되면 더욱 관리하기가 어려워지기 때문에 지양되어야 하는 방식으로 여겨진다. 이러한 측면에서 협력 방식을 이끌어내는 논쟁성향은 키우고 회피를 유도하는 커뮤니케이션 불안감은 줄일 수 있는 노력이 필요하다. 따라서 스피치나 대화 교육을 통해 커뮤니케이션에 대한 자신감과 호감을 높이며, 토론 교육을 통해 강경하면서도 건설적으로 비판할 수 있는 능력을 배양할 수 있는 교육과 훈련이 요구된다.

둘째, 논쟁성향과 언어적 공격성이 갈등관리 방식에 미치는 영향을 확인해 봄으로써 이 요인이 서로 공통점과 차이점을 보인다는 것을 알 수 있었다. 먼저 공통적인 것은 논쟁성향과 언어적 공격성이 높으면 경쟁 방식을 취하는 경향이 있으며 회피 방식은 사용하지 않게 된다는 것이다. 이는 두 요인이 모두 적극적이고 어느

정도는 호전적인 성향을 가진 커뮤니케이션 요인이기 때문이다. 하지만 차이점도 존재했는데, 논쟁성향은 모든 갈등관리 방식에 골고루 영향을 미치지 않는 반면, 언어적 공격성은 경쟁과 회피 방식에만 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 언어적 공격성은 갈등 상황에서 대인과 맞부딪히려는 성향을 보이기만 할 뿐, 타협하거나 협력하려는 여러 가지 방식에는 영향을 주지 못한다는 것이다. 선행연구에서도 이 두 요인은 공격적인 성격을 가지고 있지만 서로 다른 성향을 보인다고 결론을 내리고 있다. 본 연구를 통해서도 논쟁성향이 보다 유연성을 허용하는 커뮤니케이션 성향이라는 것을 확인할 수 있었다. 더 나아가 언어적 공격성이 논쟁성향의 부족에서 비롯되었다는 이전의 연구들과 연결시켜 보면, 논쟁성향 함양을 통해서 언어적 공격성을 감소시키고 보다 긍정적인 갈등관리 방식을 지향할 수 있게 된다는 것을 알 수 있다.

셋째 본 연구에서 다룬 세 가지의 커뮤니케이션 요인이 타협이나 양보 방식을 예측하는데는 부족하다는 점을 알 수 있었다. 타협이나 양보는 갈등관리 방식을 이해하는데 더 세분화된 이해를 제공해준다는 점에서 중요한 역할을 담당하지만, 본 연구에서 선택한 논쟁성향, 언어적 공격성, 커뮤니케이션 불안감은 이러한 갈등관리 방식을 명확히 설명해 주지 못했다. 이는 갈등관리 방식을 공격적이나, 회피적이나로만 설명하기에는 무리가 있다는 것을 보여준다. 하지만 본 연구에서 미약하지만 어느 정도의 영향력을 보여준 만큼, 추가적인 검증이 필요할 것으로 보인다.

마지막으로 논쟁성향이 우리나라 문화권에서는 한계점을 가질 수도 있다는 것이다. 이는 첫 번째 논의와 모순되는 측면이 있어 보인다. 하지만 논쟁성향이 협력이나 타협과 같은 갈등관리 방식에 영향을 미친다는 점에서 보다 긍정적인 측면을 가지고 있는 것은 사실이다. 다만 논쟁성향이 양보를 하지 않는 데 영향을 미친다는 점을 살펴보았을 때, 갈등상황에서 조화를 이루기 위해서 어느 정도 양보가 필요하다고 생각하는 우리나라 문화에서 어떻게 수용될 수 있을지 의문이다. 이러한 문제는 토론 상황에서는 그다지 주목되지 않을 수 있다. 하지만 갈등 관리는 이슈에 대한 성패를 결정짓거나,

당면한 상황을 해소하는 것에만 국한되지 않기 때문에 논쟁성향이 높은 사람이 갈등관리에 있어서는 어느 정도 한계점을 가질 수 있다고 볼 수 있다. 이 부분에 대한 한국적 상황을 고려한 후속연구가 보다 활발히 이어져야 할 것이다.

참고 문헌

[1] 광소영, 손은정, “이성 관계에서의 심리적 욕구충족에 따른 관계만족도: 자율성 정도와 갈등해결 전략의 매개검증,” 한국심리학회 연차학술대회 논문집, pp.424-425, 2007.

[2] 박영화, 고재홍, “부부의 자존감, 의사소통 방식 및 갈등대처행동과 결혼만족도간의 관계: 자기효과와 상대방 효과,” 한국심리학회지: 사회 및 성격, 제19권, pp.65-83, 2005.

[3] 홍순복, “세무조사팀관리자의 갈등관리방식이 공정성지각과 직무만족에 미치는 영향,” 한국콘텐츠학회논문지, 제13권, 제7호, pp.181-189, 2013.

[4] 박영만, 김은정, 정주섭, 강호정, “민간경호경비조직의 갈등관리방식과 조직성과의 관계,” 한국콘텐츠학회논문지, 제10권, 제9호, pp.375-386, 2010.

[5] W. R. Cupach and D. J. Canary, *Competence in Interpersonal Conflict*, New York: McGraw-hill, 1997.

[6] D. J. Canary, W. R. Cupach, and R. Serpe, “A competence-based approach to examine interpersonal conflict: Test of a longitudinal model,” *Communication research*, Vol.28, pp.79-104, 2001.

[7] 장해순, 한주리, 강태완, “말하기, 듣기 스타일과 갈등관리유형 간의 관계,” 한국방송학보, 제21권, 제1호, pp.276-310, 2007.

[8] D. A. Infante and A. S. Rancer, “A conceptualization and measure of argumentativeness,” *Journal of Personality Assessment*, Vol.46, pp.72-80, 1982.

- [9] A. Ellis, *How to control anxiety before it controls you*, New York :Partridge Green: Citadel Biblios, 2001.
- [10] 장혜순, 한주리, 허경호, “갈등관리스타일에 영향을 미치는 퍼스널리티 요인: 성격 5요인, 자아 존중감, 자기감시를 중심으로”, 한국언론정보학보, 제37권, pp.418-451, 2007.
- [11] W. W. Wilmot and J. L. Hocker, *Interpersonal Conflict*. New York: McGraw-hill, 2007.
- [12] M. A. Rahim, “A measure of styles of handling interpersonal conflict,” *Academy of management Journal*, Vol.26, pp.368-376, 1986.
- [13] L. Putnam and C. E. Wilson, “Communication strategies in organization conflict: Reliability and validity of a measurement scale,” In M. Burgoon (Ed.), *Communication Yearbook 6*. Beberly Hills, CA: Sage, 1982.
- [14] A. L. Sillars, “The sequential and distributional structure of conflict interactions as a function of attribution concerning the locus of responsibility and stability of conflicts,” In D. Nimmo (Ed.), *Communication Yearbook 4*. New Brunswick, New Jersey: Transaction, 1980.
- [15] K. L. Alexander, *Prosocial behavior of adolescence in work and family life: Empathy and conflict resolution strategies with parents and peers*. Doctoral dissertation. Ohio State University, 2000.
- [16] 장혜순, 강태완, “스피치교육이 커뮤니케이션 능력과 불안감에 미치는 영향”, 한국언론학보, 제49권, 제1호, pp.163-192, 2005.
- [17] M. E. Roloff, “Communication strategies, relationships, and relational change,” In G. Miller (Ed.), *Explorations in interpersonal communication*, Beverly Hills, CA: Sage, 1976.
- [18] 최혜진. *갈등관리 구조와 전략*, 서울: 두남, 2004.
- [19] D. A. Infante, “Trait argumentativeness as a predictor of communicative behavior in situations requiring argument,” *Central States Speech Journal*, Vol.32, pp.265-272, 1981.
- [20] E. O. Onyekwere, R. B. Rubin, and D. A. Infante, “Interpersonal perception and communication satisfaction as a function of argumentativeness and ego-involvement,” *Communication Quarterly*, Vol.39, pp.35-47, 1991.
- [21] B. Schultz, “Argumentativeness: Its effect in group decision-making and its role in leadership perception,” *Communication Quarterly*, Vol.30, pp.368-375, 1982.
- [22] Levine and Badger, “Argumentativeness and resistance to persuasion,” *Communication Reports*, Vol.6, pp.71-78, 1993.
- [23] D. A. Infante and C. J. Wigley, “Verbal aggressiveness: An interpersonal model and measure,” *Communication Monographs*, Vol.53, pp.61-69, 1983.
- [24] D. A. Infante, “Aggressiveness,” In J. C. McCroskey & J. A. Daly (Eds.), *Personality and interpersonal communication* (pp. 157-192). Newbury Park, CA: Sage, 1987.
- [25] M. M. Martin and C. M. Anderson, “Argumentativeness and verbal aggressiveness,” *Journal of Social Behavior & Personality*, Vol.11, pp.547-554, 1996.
- [26] D. A. Infante, J. D. Trebing, P. E. Shepherd, and D. E. Seeds, “The relationship of argumentativeness to verbal aggression,” *The Southern Speech Communication Journal*, Vol.50, pp.67-77, 1984.
- [27] J. M. Gottman, *Marital interaction: Experimental Investigations*. NY: Academic Press, 1979.
- [28] D. A. Infante, S. A. Myers, and R. A. Buerkel, “Argument and verbal aggression in constructive and destructive family and organizational disagreements,” *Western Journal*

of Communication, Vol.58, pp.73-84, 1994.

[29] M. M. Martin and C. M. Anderson, "Argumentativeness and verbal aggressiveness" *Journal of Social Behavior & Personality*, Vol.11, pp.547-554, 1996.

[30] McCroskey, *An Introduction to Rhetorical Communication(6th ed.)*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1993.

[31] R. B. Rubin, A. M. Rubin, and F. F. Jordan, "Effects of instruction on communication apprehension and communication competence," *Communication Education*, Vol.46, pp.104-114, 1997.

[32] B. H. Spitzberg and H. T. Hurt, "The measurement of interpersonal skills in instructional contexts," *Communication Education*, Vol.36, pp.28-45, 1987.

[33] R. B. Rubin, "The validity of the communication competency assessment instrument," *Communication Monograph*, Vol.52, pp.173-185, 1985.

[34] B. H. Spitzberg and W. R. Cupach, *Handbook of Interpersonal Competence Research*. NY: Springer-Verlag, 1989.

[35] R. B. Rubin, E. M. Perse, and C. A. Barbato, "Conceptualization and measurement of interpersonal communication motives," *Human Communication Research*, Vol.14, pp.602-682, 1988.

[36] L. C. Lederman, "High communication apprehensive talk about communication apprehension and its effects on their behavior," *Communication Quarterly*, Vol.31, pp.233-237, 1983.

[37] K. K. Dwyer and D. A. Fus, "Perceptions of communication competence, self-efficacy, and trait communication apprehension," *Communication Research Reports*, Vol.19,

pp.29-37, 2002.

[38] M. A. Rahim and N. R. Magner, "Confirmatory factor analysis of the styles of handling interpersonal conflict: First-order factor model and its invariance across groups," *Journal of Applied Psychology*, Vol.80, pp.112-132, 1995.

저 자 소 개

남궁 은정(Eunjeong Namgung)

정회원



- 2004년 8월 : 경희대학교 언론정보학과(정치학사)
- 2006년 8월 : 경희대학교 언론정보학과(언론학석사)
- 2009년 2월 : 경희대학교 언론정보학과 박사수료

<관심분야> : 조직 변화, 조직 커뮤니케이션, 대인 갈등

김 은 정(Eun Jung Kim)

정회원



- 2003년 2월 : 경희대학교 언론정보학과(정치학사)
- 2005년 2월 : 경희대학교 언론정보학과(언론학석사)
- 2007년 2월 : 경희대학교 언론정보학과 박사수료

<관심분야> : 수사학, 스피치 · 토론, 소통능력, 리더십

김 인 영(In-Yung Kim)

정회원



- 2000년 2월 : 경희대학교 언론정보학과(정치학사)
- 2002년 2월 : 경희대학교 언론정보학과(언론학석사)
- 2009년 2월 : 경희대학교 언론정보학과(언론학박사)

▪ 2013년 3월 ~ 현재 : 위덕대학교 자율전공학부 교수  
<관심분야> : 토론 · 스피치 기반 의사소통 교육, 갈등 관리와 조정