

갈등원인이 갈등수준에 미치는 영향력 분석: 쟁점요인과 매개요인의 효과를 중심으로*

임동진**

윤수재***

〈目 次〉

- | | |
|----------------------|----------------|
| I. 서론 | IV. 분석결과 |
| II. 이론적 논의 및 연구모형 설정 | V. 결론: 요약 및 제언 |
| III. 연구방법론 | |

〈요 약〉

본 연구의 목적은 공공갈등의 원인들이 갈등수준(강도)에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하고 이를 토대로 이론적·정책적 시사점을 제시하는 것이다. 이를 위해 연구가설을 설정하였고, 연구가설 검증을 위해 공무원, 전문가, NGO 관계자 165명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 사회적 불평등은 공공갈등을 일으키는 쟁점요인(이해상충, 일방주장, 목표변화)에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 둘째, 갈등쟁점요인 중 이해상충은 갈등수준에 정(+)의 영향을 미치는 반면, 일방주장은 갈등수준에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났고, 목표변화는 갈등수준에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 갈등수준에 가장 영향을 많이 미치는 요인은 신뢰부족(Beta=0.261), 절차미흡(Beta=0.254), 이해상충(Beta=0.205), 목표변화(Beta=-0.210)의 순으로 나타났다. 이는 갈등핵심요인(이해관계, 일방주장, 목표변화)보다는 갈등매개요인(신뢰부족, 절차미흡)이 공공갈등의 수준(강도)을 더 악화시킨다는 것을 의미한다. 마지막으로, 갈등매개요인이 갈등수준을 얼마나 증가(감소)시키는지에 대한 영향에 대한 효과분석 결과, 이해상충이 갈등매개요인을 통해 갈등수준에 영향을 미치는 총 효과가 0.387(매개효과=0.182)로 가장 크고, 그 다음이 목표변화로 총 효과는 -0.168(매개효과=0.042)로 나타났다.

【주제어: 갈등원인, 갈등수준, 영향력】

* 본 연구는 순천향대학교 학술연구비 지원으로 수행되었음. 또한 본 연구는 2016년 한국지방자치학회 동계학술세미나에서 발표된 논문이며, 2011년 국무총리실·한국행정연구원의 보고서 「갈등의 원인분석 및 해결방안 연구」의 일부내용을 토대로 수정·보완된 것임을 밝힙니다.

** 제1저자, 순천향대학교 행정학과 교수(djlim@sch.ac.kr)

*** 공동저자, 한국행정연구원 선임연구위원(sjyoon@kipa.re.kr)

논문접수일(2016.5.10), 수정일(2016.6.23), 게재확정일(2016.6.27)

I. 서론

갈등은 인간이 생활하는 어느 곳에서나 발생한다(Mikula & Wenzel, 2000). 갈등은 작게는 개인수준과 집단수준에서 크게는 사회와 국가수준에 이르기까지 다양하게 발생하고 있다(Carpenter & Kennedy, 2001).¹⁾ 이러한 갈등은 과거에도 그랬듯이 인류가 존재하는 한 불가피하다(Jeong, 2008). 우리나라의 경우 사회적으로 갈등문제가 대두되기 시작한 것은 1980년대 중반부터이다. 이 시기는 그 동안 권위적인 군사정부에서 억압되었던 개인의 인권과 사회문제가 민주화 과정을 거치면서 노사갈등, 환경갈등으로 나타났고 1990년대 이후부터는 지역갈등, 계층갈등, 이념갈등 등으로 다양화되고 있다.²⁾ 이런 가운데 정부가 추진하고 있는 각종 공공사업이나 정책추진과정에서도 이른바 공공갈등³⁾이 발생하고 있고, 공공갈등으로 인해 발생하는 공공사업과 정책의 지연 및 표류는 사회적으로 막대한 비용을 유발하고 있다.⁴⁾ 공공갈등이 불가피하다면 갈등을 줄이거나 저비용·고효율로 해결하기 위한 방법을 모색하는 노력이 무엇보다 시급하다고 할 수 있다.

공공갈등의 발생이 증가함에 따라 갈등의 진단 및 문제해결을 위한 갈등연구 역시 급증하여 왔다(강성철·김상구, 2004; 황기연·나태준, 2005; 이민창 외, 2005; 권영규, 2006; 박홍엽, 2006; 변성수·이재은, 2007; 하혜영, 2007; 홍성만, 2007; 장현주, 2008; 은재호, 2010; 이선우, 2011; 임동진, 2011; 임만석, 2014). 이러한 갈등연구의 급증에도 불구하고 공공갈등의 원인들과 갈등수준(강도) 간에 대한 체계적인 연구는 다소 미흡한 상태이다. 다시 말해, 기존 선행연구들이 개별 갈등사례의 갈등원인과 해결방안에 초점을 맞추고 있어서 갈등원인 중 어떠한 요인들이 갈등수준에 어떻게 얼마나 영향을 미치

1) 갈등연구 역시 개인간(interpersonal), 그룹간(intergroup), 조직간(interorganizational), 사회적(societal) 갈등을 포함한 다양한 영역에서 진행되고 있다(Thomas, 1992; Bergmann & Volkema, 1994; Seeber & Fincher, 2003).

2) 어떻게 보면 갈등은 점점 가치와 사상이 다양화·다원화되어 가는 민주주의 사회에서 당연한 것이고 우리사회도 보다 건강한 민주주의 사회로 발전하고 있다는 반증이기도 하다.

3) 공공갈등이란 공공기관이 법령 또는 자치법규를 제정 또는 개정하거나 구체적인 사실에 관하여 법령 등을 집행하는 과정 또는 정책·사업계획을 수립하거나 추진하는 과정에서 발생하는 이해관계의 충돌이다(「공공기관의 갈등예방과 해결에 관한 규정」 대통령령 제21185호).

4) OECD 27개 회원국의 사회갈등지수를 비교한 결과, 우리나라는 회원국 중 2005년에 네 번째에서 2010년에 두 번째로 사회갈등이 심한 나라로 시간이 갈수록 사회갈등이 점점 악화되고 있는 것으로 나타났다. 사회갈등에 따른 경제적 비용은 연간 82조~246조원에 이르고, 사회갈등지수가 OECD 평균 수준으로만 개선되더라도 1인당 국내총생산(GDP)이 7~21% 증가하는 효과를 나타내는 것으로 나타났다(박준, 2003).

는가에 대한 경험적인 연구는 제한적이라는 것이다.

이러한 맥락에서 본 연구의 목적은 공공갈등의 원인들이 갈등수준에 얼마나 영향을 미치는지를 규명하고 이를 토대로 정책적·이론적 시사점을 제시하는 것이다. 이를 위해 공공갈등의 원인과 갈등수준의 관계에 대한 이론적 논의를 통해 연구모형과 연구가설을 설정하였으며, 연구가설을 검증하고자 중앙정부와 지방정부에서 공공갈등 업무를 하고 있는 공무원, 갈등을 연구하는 교수 및 연구기관의 박사 등 전문가, 공공갈등 경험이 있는 비정부기구(NGO)에서 근무하는 관계자 165명을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

II. 이론적 논의 및 연구모형 설정

1. 공공갈등의 원인과 변화과정

1) 공공갈등의 원인

공공갈등⁵⁾은 정부, 지방자치단체 및 공공기관이 공공정책이나 법규제정 과정에서 이해관계자간 상호 양립할 수 없는 가치, 목표, 수단 등으로 인해 발생하여 사회·경제적으로 심대한 영향을 미쳐 정부의 개입 또는 관여를 필요로 하는 갈등을 의미한다(가상준 외, 2009; 임동진, 2010). 사실 이러한 공공갈등은 여러 가지 복합적 원인에 의해 발생하고 분류기준에 따라 다양한 방식으로 분류할 수 있다.⁶⁾ 우선은 갈등의 원인을 나열식으로 설명하는 방식으로 가장 고전적인 원인은 희소자원의 상호경쟁이다. 이는 특정 사회 내에서 사회구성원들 간에 인정되는 부, 권력, 신분 등의 희소가치나 자원이 모두에게 돌아갈 만큼 충분하지 못하여 상호 경쟁하는 과정에서 갈등이 발생한다고 보고 있다

5) 국외의 경우 공공갈등의 개념을 공공의 영역에서 발생하는 갈등 정도로 정의하고 있다. 이는 외국의 경우 공공갈등을 많은 사회갈등의 하나로 보는 반면에 우리나라의 경우 사회갈등을 다소 폭넓게 해석하여 정부가 갈등당사자이거나 관여가 필요로 하는 사회갈등을 공공갈등으로 지칭하고 있다. 예를 들어, Stephenson & Pops(1989)는 공공갈등을 '사회적 갈등이 정부의 정책결정과정의 틀(framework) 속에서 논의되고 해결되는 과정'으로 보고, Lan(1997)은 '경제, 공익, 권력의 분권화, 세계화, 빈곤 등 다양한 사회문제로 인해 발생하는 갈등을 공공부문에서 논의하는 것'으로 보고 있다. 또한 Carpenter & Kennedy(2001)는 '갈등의 주요 협상당자의 범위를 넘어서 공공에게 영향을 미치는 갈등'으로 보고, Dukes(2006)는 '현대의 민주사회에서 발생하는 여러 사회적 문제 중 공공문제에 의해 발생하는 갈등'으로 정의하고 있다.

6) 사회갈등은 둘 이상의 개인들이 이해나 목표가 양립할 수 없을 때 발생한다(Coomb, 1987; Klar, Bar-Tal, & Kruglanski, 1988; Pruitt & Rubin, 1986; Putnam & Poole, 1987). 이러한 사회갈등의 대응은 갈등을 관리하거나 해결하기 위한 어떤 과정, 전략, 행동이라고 할 수 있다.

(Dahrendorf, 1959; Coser, 1968; Pruitt & Kim, 2004). 그 다음으로는 상호 양립이 불가능한 목표나 수단의 충돌이다. 갈등이 양립 불가능한 목표나 상대방에 대한 선택을 통제하거나, 불화, 의견충돌, 사회적 적대관계를 형성하는 것에서 발생한다고 보고 있다 (Lifferer, 1965; Lulofs & Cahn, 2000; Rahim, 2002). 또 다른 갈등원인으로는 갈등당사자간의 관계의 특성에 있어서 양자의 차이에서 비롯된다는 관점이다. 이는 갈등이 자원, 신념, 가치 등의 상호차이에서 발생한다는 것이다(Deutsch, 1973). 그 외에도 상호의존성(Baron, 1984; Barki & Hartwick, 2004), 불평등성과 불공정성(Jeong, 2008), 과학기술의 한계, 법·제도의 미비, 절차상의 문제(김종호 외, 2004), 시민사회의 미성숙, 참여구조 미비와 절차적 정당성의 결여(최홍석·홍성만, 2004; 박형서, 2005) 등이 있다.

다음으로, 갈등의 원인을 위와 같이 단순하게 나열하는 방식의 설명이 아닌 갈등의 사회적·환경적·배경적 요인으로 구분하여 설명하면 ①정치적 요인, ②경제적 요인, ③사회적 요인, ④구조적 요인으로 구분이 가능하다. 우선, 정치적 요인으로 설명하자면, 공공정책이 새로이 도입되거나 변경되는 과정에서 정치적 배경 및 요인에 의해 갈등이 발생한다(Ripley, 1985). 공공정책을 수립하는 과정에서 경제적 효율성 및 사회적 합의가 아닌 정치적 상황논리로 고위직 행정관료와 전문가에 의해서 정책이 형성되는 예가 많다. 경제적 요인으로 보자면, 사회의 경제제도나 경제적 침체, 실업, 대기업과 중소기업 간 갈등이 공공갈등을 야기하기도 한다. 또한 세대간·계층간 경제사회적 불평등 역시 갈등의 원인이 되고 있다. 사회적 요인으로 설명하자면, 우리나라의 경우 1980년대 이후 급속한 민주화 운동으로 권위주의 정치체제가 해체됨으로 인해 시민 사회 구성원들의 자신의 권익과 사회적 욕구들이 표출되면서 다양한 공공갈등이 발생하고 있다. 마지막으로, 구조적 요인으로 보자면, 공공정책을 추진하는 과정에서 발생하는 이해관계의 불균형에 따른 구조적 요인에 의해 공공갈등이 발생하고 있다. 정책으로 인한 편익은 다수의 사회구성원들이 함께 공유하는 반면, 공공정책으로 인한 피해는 특정 소수에게 사익의 희생이라는 형태로 부담되는 모순이 발생하게 되어 갈등이 일어난다는 것이다(장세훈, 1997).

마지막으로, 갈등원인을 갈등의 직접적이고 핵심적인 요인으로 구분하는 방식으로 구분하면 ①이해관계 상충, ②가치·신념의 충돌, ③과도한 이해추구 및 일방적 행동, ④추구목표의 변화 및 오해(Deutsch, 1973; Lewicki et al., 2003; Kriesberg, 2003; Moore, 2003; 김종호 외, 2004; 지속가능발전위원회, 2004; 하혜영 외, 2007) 등으로도 구분할 수 있다. 위와 같이 공공갈등은 다양한 원인에 의해 발생하고 원인을 분류하는 방법과 기준에 따라 다양하게 설명되고 있다.

2) 갈등수준의 변화과정

갈등수준(강도)을 이해하기 위해서는 우선 갈등발생 이후의 갈등 변화과정(dynamics)에 대한 이해가 필요하다.⁷⁾ 1950년대 이후 갈등연구의 선구자인 Pondy(1967)는 갈등과정모델(conflict process model)에서 갈등은 ①사전 갈등사건의 여파(aftermath of preceding conflict episode), ②잠재된 갈등(latent conflict), ③인지된 갈등(felt or perceived conflict), ④발현된 갈등(manifest conflict), ⑤갈등의 여파(conflict aftermath)의 과정을 통해 갈등의 변화과정을 설명하고 있다. 이후 Thomas(1976), Fisher(1994), Robbins(2001)를 거쳐 Kriesberg(2003)는 갈등을 ①발생, ②증폭(escalates), ③완화(de-escalates), ④해결의 네 단계로 설명하고 있다.⁸⁾

Carpenter & Kennedy(1998)는 기존의 갈등 변화과정을 순환기적인 주기로 파악하지 않고, 갈등의 확산과정에 초점을 두고 이와 동시에 갈등쟁점의 변화와 갈등당사자의 심리상태 변화를 동시에 설명하고 있다. 그들의 설명에 따르면 파괴적인(destructive) 갈등⁹⁾은 시간이 경과함에 따라 갈등이 확산되고 갈등강도가 강해진다는 것이다.¹⁰⁾ 갈등쟁점 역시 변화하고, 갈등당사자들의 심리상태가 변화하게 된다. 우선, 갈등의 확산과정을 살펴보면 갈등은 다음과 같이 7단계를 거치게 된다. ①불만이 표출되면 갈등이 발생할 가능성이 생긴다. 그러면서 갈등당사자들이 형성된다. ②이러한 불만이 빨리 해결되지 않으면 갈등당

7) 갈등해결에 있어서 가장 큰 장애는 갈등당사자들이 대화를 중지하는 것이다. 갈등의 해결과정은 갈등당사자 간 신뢰를 바탕으로 갈등이 고조되는 것을 막고 우호적인 행동을 유도하는 것이다 (Carpenter & Kennedy, 1988).

8) 국내에서도 많은 학자들이 갈등발생, 갈등증폭, 갈등완화, 갈등종결 등 네 단계로 설명하고 있다(강성철 외, 2004; 주재복 외, 2006).

9) 갈등은 필수적으로 갈등당사자 간의 대립적인 요소가 존재하는데, 당사자 간의 대립으로 인해 생산적인 결과를 가져오는 것을 건설적인(constructive) 갈등이라고 한다. 이와 반대로 갈등으로 인해 비생산적인 결과를 가져오는 것을 파괴적인(destructive) 갈등이라 할 수 있다.

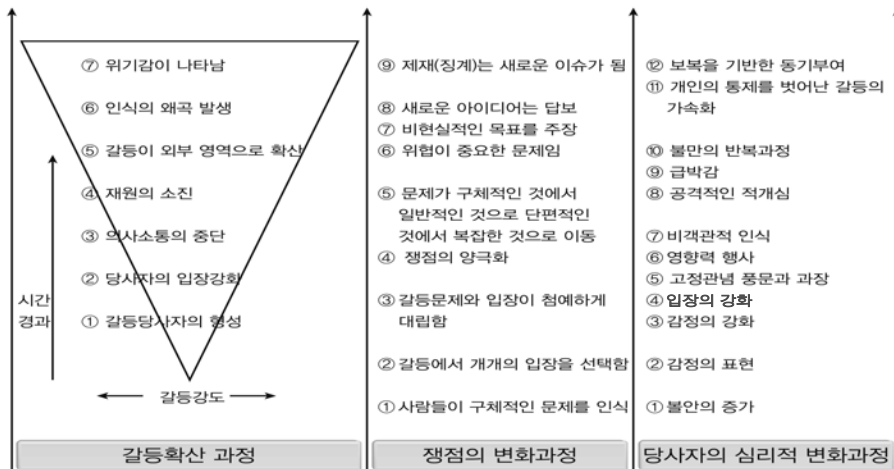
10) 국외 선행연구를 보면 공공갈등(public conflicts)이라는 용어보다는 사회갈등(soical conflicts)이라는 용어를 많이 사용하고 있다. 사회갈등의 대응에 관한 주요 선행연구의 연구분야로는 갈등관리 행동과 스타일(Blake & Mouton, 1964; Pruitt & Rubin, 1986; Rahim, 1983; Ruble & Thomas, 1976; Van de Vliert & Euwema, 1994), 신경질적(neurotic) 갈등의 대응(Horney, 1945), 절차적 선택(Carnevale & Pruitt, 1992), 전략적 선택(Carnevale, 1986; Pruitt & Rubin, 1986), 갈등의 압목적 대응(Kolb & Putnam, 1992), 힘의 전략(Falbo, 1977; Falbo & Peplau, 1980; Kipnis, Schmidt, & Wilkenson, 1980), 관계의 불만족에 대한 대응(Rusbult & Zembrodt, 1983; Rusbult, Zembrodt, & Gunn, 1982), 조직적인 행동에 대응(Farrell, 1983) 등이 있다. 위의 사회갈등의 대응에 대한 대부분의 선행연구는 이해당사자의 부정적인 감정을 관리하고자 하는 것들이다(Lawler, 1973; Rusbult et al., 1982). 일반적으로 이해당사자들의 관계갈등에 대응하는 전략들이 많이 논의되고 있다(Rhoades & Arnold, 1999).

사자들의 입장이 강경해 진다. ③갈등당사자들 내부에서 정보가 경쟁적으로 증가하면서 갈등당사자 간에는 의사소통이 중단된다. ④입장을 강화하고 갈등당사자 내부의 결속을 위해 많은 재원을 동원한다. ⑤내부의 갈등이 외부영역으로 확산된다. ⑥각 당사자들은 우위를 확보하기 위해 상대방 입장을 왜곡하거나 일방적으로 고정화시킨다. ⑦갈등의 강도는 점차 분노(anger)로 발전하게 된다. 갈등이 확산되면서 본래의 갈등문제는 점점 더 어렵게 되고 문제해결을 위해 여러 대안들이 등장한다(Carpenter & Kennedy, 1988).

다음으로, 갈등쟁점들 역시 갈등확산과정을 따라 변화하는데 구체적인 갈등쟁점의 변화 과정은 다음의 9단계를 거친다. ①사람들이 구체적으로 갈등문제를 인식한다. ②갈등에서 개개인의 입장이 선택된다. ③갈등문제와 입장이 첨예하게 대립된다. ④갈등쟁점이 양극화된다. ⑤구체적인 문제가 일반화되고, 단편적인 문제가 복잡한 문제로 변화한다. ⑥위협이 중요한 문제로 부상한다. ⑦비현실적인 목표들을 주장하게 된다. ⑧새로운 대안들이 담보 상태가 된다. ⑨제재 또는 징계가 새로운 이슈로 부각된다(Carpenter & Kennedy, 1988).

마지막으로, 갈등당사자들의 심리상태도 갈등의 확산과정과 갈등쟁점이 변화와 함께 변화하는데, 갈등당사자의 심리상태 변화과정은 다음의 12단계를 거치게 된다. ①불안이 증가한다. ②감정이 표현된다. ③감정이 강화된다. ④입장이 강화된다. ⑤풍문과 과장이 심화된다. ⑥영향력을 행사하게 된다. ⑦현상에 대한 객관적인 인식보다는 주관적인 인식이 증가한다. ⑧공격적인 적개심을 갖게 된다. ⑨급박감이 상승한다. ⑩불만은 반복과정을 거쳐 확대된다. ⑪갈등이 개인의 통제를 벗어나 가속화된다. ⑫보복을 가하고 싶은 동기가 생긴다(Carpenter & Kennedy, 1988).

〈그림 1〉 갈등수준의 변화과정



출처: Carpenter & Kennedy(1998); 임동진(2013) 재인용

2. 갈등원인과 갈등수준 간의 관계

갈등원인과 갈등수준(강도) 간의 관계에 대한 주요 선행연구로는 Ahmad(1980)와 Wilke & Ahmad(1990)가 있었고 최근의 연구로는 Ahmad(2012)의 연구가 있다. 이들 연구들은 조직내의 갈등의 변화과정을 탐색하면서 갈등원인과 갈등강도 및 해결방법 간에 차이가 있음을 보여주고 있다. 갈등원인과 갈등해결 간의 주요 연구로는 Blake & Mouton(1964), Hall(1969), Phillips & Cheston(1979), Darling & Fogliasso(1999) 등이 있다. 이들 연구는 조직 내의 갈등의 원인과 해결방법을 유형화하였고, 문화권과 공공/민간부문에 따라서도 갈등관리의 방식과 해결방식이 차이가 있음을 보여주고 있다. 갈등원인과 해결방법 간의 관계 연구에서 갈등원인을 배경요인, 쟁점요인, 매개요인으로 구분하여 분석한 연구에는 UNPAN(2002), 은재호·최진식·홍성만(2007) 등의 연구가 있다.

앞서 파괴적인 갈등수준의 변화과정에서 설명하였듯이 갈등이 발생하는 데에는 갈등의 쟁점문제가 있고 여기에는 갈등당사자가 있다. 이러한 갈등은 시간이 경과함에 따라 갈등당사자들 간의 상호작용(행위)에 의해 동태적으로 변화하며 이러한 과정을 거치면서 갈등의 수준(강도)이 강화되기도 또는 약화되기도 한다. 본 연구에서는 갈등의 원인들이 갈등수준(강도)에 어떻게 얼마나 영향을 미치는지를 파악하기 위해 갈등의 원인을 갈등의 배경요인, 갈등의 쟁점요인, 갈등의 매개요인으로 구분하여 갈등수준과의 관계를 설명하고자 한다.

먼저, 갈등의 사회적 배경요인에는 정치·경제·사회·환경적 요인 등 다양하다. 특히 사회 내에 이미 형성된 정치·경제·사회적 구조하의 불합리한 이해관계 및 자원분배의 왜곡으로 인한 사회적 불평등은 갈등을 유발하는 핵심적인 배경요인이다. 사회적 불평등은 사회갈등을 야기하는 핵심적인 배경요인이고, 갈등이 발생하면 이러한 배경요인이 갈등의 핵심원인들에 영향을 줘서 갈등수준을 강화시킨다. 기본적으로 사회갈등은 이해관계의 차이나 상대방과 동시에 욕망을 충족할 수 없는 것에서 발생한다(Rubin, Pruitt, & Kim, 1994). 사회적 불평등에 대한 인식은 반드시 사회갈등을 야기하는 핵심적이고 직접적인 요인은 아니다. 그러나 사회갈등은 불평등(부당함)에서 종종 기인하는 경우가 많다. 불평등이란 개념은 어떤 사람의 권리에 대한 개념과 함께 그러한 권리가 침해되었을 때 발생한다(Mikula & Wenzel, 2000). 사회적 불평등과 사회갈등의 관계에 대한 경험 연구는 사회불평등이 심할수록 사회갈등이 해소가 안 되고, 공정성이 증가할수록 사회갈등의 해소가 용이하다는 것을 보여주고 있다(이 건, 2015).

둘째, 갈등의 쟁점요인은 갈등사안에서 핵심적인 대립과 마찰을 야기하는 요인으로서 대부분 갈등사안의 성격에 따라 다르게 나타났다. Bakhare(2010)는 갈등의 쟁점요인을 크

계 이익갈등(interest conflicts), 정보갈등(information conflicts), 관계갈등(relationship conflicts), 구조갈등(structural conflicts), 가치갈등(value conflicts)으로 구분하고 있다.¹¹⁾ 이에 반해, Phillips & Cheston(1979)은 쟁점요인으로 모호하거나 불충분한 정보로 인한 의사소통의 부재, 부족한 자원에 대한 이해당사자간의 경쟁, 개인적 성향이나 사회적 가치의 불양립성(incompatibility)을 제시하고 있다. 다른 방식으로 구분하면, 갈등당사자 간의 이익이나 가치 등의 충돌 등으로 구분이 가능하다. 또한 일방적인 상대방 가치의 호도, 일방의 과도한 이익의 추구, 갈등현안에 대한 일방적 해석 등 일방적인 행동과 주장에서 비롯되기도 한다. 갈등의 쟁점요인으로는 갈등당사자에 대한 오해와 갈등 이해당사자의 갑작스런 목표변화로 인해 발생한다(Dwyer & Oh, 1988; Borys & Jemison, 1989). 위에서 설명한 갈등의 쟁점요인은 이익과 가치의 충돌, 일반적인 주장·행동, 당사자 간의 오해·목표변화로 인한 갈등의 내용, 상대방의 행동, 상황변화 등이라고 볼 수 있다.

마지막으로, 갈등의 매개요인은 갈등사안에서 핵심적인 대립과 마찰을 야기하는 쟁점요인들과 결부되면서 갈등의 유발뿐만 아니라 갈등의 증폭에도 영향을 미치는 요인으로 작용한다. 많은 갈등연구 중에서 신뢰부족과 갈등과의 관계를 연구한 학자들이 있다(Schaan & Bermish, 1988; Ring & Van de Ven, 1994). 이들에 따르면 갈등당사자에 대한 신뢰부족은 갈등을 증폭(매개)시키는 핵심적인 요인이다(Parkhe, 1998). 다시 말해, 갈등당사자간 신뢰는 갈등해결에 있어서 매우 중요한 요소라는 것이다. 주요 선행연구 결과를 살펴보면, 당사자 간 신뢰수준이 낮을수록 갈등해결이 어렵고(Kumar, 1996; Doz & Hamel, 1998), 해결하기 어려운 갈등의 전형적인 특징은 갈등당사자간의 극도의 불신이 있는 경우가 대부분이다(Pruitt & Olczak, 1995). 또한 상대방에 대한 불신이 증가할수록 폭력의 횡수, 가능성, 크기가 증가한다. 불신은 상대방의 행동에 대한 부정적인 기대라고 할 수 있다(Lewicki, McAllister, & Bies, 1998; Tomlinson & Lewicki, 2006). 신뢰부족에는 이해당사자간 일방의 불신, 상호불신, 언행의 불일치, 현안과 쟁점에 대한 무지 등이 여기에 해당된다. 다음으로, 참여절차의 미흡 역시 갈등을 증폭시키는 중요한 매개요인이다(Balser & Stern, 1999; Ahmad, 2012). 참여절차의 미흡에는 갈등 이해당사자 일방에 의한 타방의 참여배제, 참여의 불공정성, 일방적 추진, 참여의 비합리성, 참여의 부족, 참여절차의 부재, 참여의 대표성 부족 등이 주요한 요인으로 갈등을 새로운 국면으로 변화시킬 수 있다. 그 외에도 정보의 비대칭성, 부족, 왜곡, 차이,

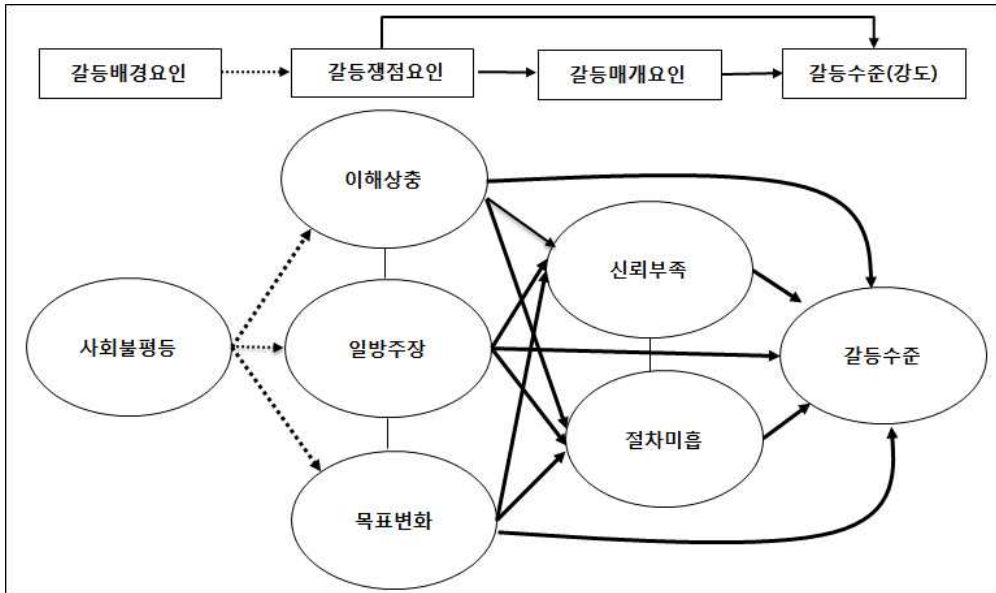
11) 이익갈등은 사람들의 욕구(needs)를 보호하거나 획득하고자 하는 행동과 감정을 의미하고, 정보갈등은 정보의 부족과 정보력에 대한 차이가 원인인 갈등을 의미한다. 구조갈등은 과정·절차·권한에 대한 생각의 차이에서 발생하는 갈등을 말하며, 가치갈등은 문화적·사회적·개인적 신념과 관점 간의 충돌이라 할 수 있다(Bakhare, 2010).

규칙의 형식화, 적절한 규정의 미비 등이 중요한 갈등유발 요인이 되고 있다.

3. 연구모형 및 연구가설 설정

위에서 논의한 주요 Pondy(1967)의 갈등과정모델(conflict process model), 은재호 외(2007)의 갈등원인 분석모형, Robey et al.(1993)의 갈등인식과 갈등해결 간 관계에 대한 연구모형(research model)을 토대로 본 연구에서는 갈등배경요인이 갈등쟁점요인에 간접적으로 영향을 미치고, 갈등쟁점요인이 갈등매개(증폭)요인을 거쳐 갈등수준에 영향을 미친다는 가정을 토대로 다음과 같은 연구모형을 설정하였다.¹²⁾

〈그림 2〉 갈등원인과 갈등수준 간 관계의 연구모형



이를 통해 갈등배경요인들이 갈등쟁점요인들에 어떠한 영향을 미치고, 갈등쟁점요인

12) 실제 갈등현상에 대한 연구를 위해 설문지를 많이 활용하고 있다. 이는 갈등을 연구함에 있어서 실험실 연구나 관찰연구의 대안으로 활용되고 있다. 갈등연구를 설문지로 한 연구로는 갈등이슈, 원인, 성과에 대한 연구로(De Dreu, Harinck, & Van Vianen, 1999; Van de Vliert, 1998), 갈등에 수반되는 동기, 감정, 인식(De Dreu & Carnevale, 2003)이 있다. 예를 들어 Pruitt et al.(1993)은 법원조정 합의과정에서 이해당사자와 합의를 어떻게 느꼈는지를 합의 직후와 6개월 이후로 나누어서 설문지를 통해 측정하였다. 측정결과, 조정과정이 공정하다고 판단할수록 장기적으로 조정합의가 성공적이라고 인식하는 연구결과도 있다.

들이 갈등매개요인과 갈등수준에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하고자 한다. 그러나 사실 현실 속에서의 갈등은 여러 가지 원인이 복합적으로 상호작용을 통해 불규칙적이고 동태적인 특징을 갖고 있다. 그럼에도 불구하고 갈등의 변화과정을 순서화·도식화하는 것은 갈등의 원인들을 보다 구체화할 수 있고, 원인변수들 간의 관계를 규명할 수 있어서 갈등원인 연구를 진일보시킬 수 있다는 판단에서이다. 연구모형을 보다 구체적으로 살펴보면 갈등배경요인으로 사회적 불평등을 설정하였다. 갈등쟁점요인으로는 이해상충, 일방주장, 목표변화 등으로 설정하였고, 갈등매개요인으로는 신뢰부족, 절차미흡으로 각각 설정하였다.

위에서 논의한 갈등원인과 갈등수준 간 관계의 연구모형을 토대로 본 연구의 연구가설을 구체화하면 다음과 같다.

연구가설 1: 갈등배경요인은 갈등쟁점요인과 유의미한 관계가 있다.

- 1-1 사회적 불평등은 갈등당사자간 이해상충과 유의미한 관계가 있다.
- 1-2 사회적 불평등은 당사자간 일방적 주장·행동과 유의미한 관계가 있다.
- 1-3 사회적 불평등은 당사자간 오해·목표변화와 유의미한 관계가 있다.

연구가설 2: 갈등쟁점요인은 갈등매개요인과 유의미한 관계가 있다.

- 2-1 갈등당사자간 이해상충은 당사자간 신뢰부족과 유의미한 관계가 있다.
- 2-2 갈등당사자간 이해상충은 참여절차의 미흡과 유의미한 관계가 있다.
- 2-3 당사자간 일방적 주장·행동은 당사자간 신뢰부족과 유의미한 관계가 있다.
- 2-4 당사자간 일방적 주장·행동은 참여절차의 미흡과 유의미한 관계가 있다.
- 2-5 당사자간 오해·목표변화는 당사자간 신뢰부족과 유의미한 관계가 있다.
- 2-6 당사자간 오해·목표변화는 참여절차의 미흡과 유의미한 관계가 있다.

연구가설 3: 갈등쟁점요인은 갈등수준과 유의미한 관계가 있다.

- 3-1 갈등당사자간 이해상충은 공공갈등의 수준과 유의미한 관계가 있다.
- 3-2 당사자간 일방적 주장·행동은 공공갈등의 수준과 유의미한 관계가 있다.
- 3-3 당사자간 오해·목표변화는 공공갈등의 수준과 유의미한 관계가 있다.

연구가설 4: 갈등매개요인은 갈등수준과 유의미한 관계가 있다.

- 4-1 당사자간 신뢰부족은 공공갈등의 수준과 유의미한 관계가 있다.
- 4-2 참여절차의 미흡은 공공갈등의 수준과 유의미한 관계가 있다.

Ⅲ. 연구방법론

1. 변수구성 및 측정방법

갈등원인들이 갈등수준(강도)에 미치는 영향력의 정도를 파악하기 위해 본 연구에서는 갈등관계자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문항목은 크게 4개 영역인 갈등배경요인, 갈등쟁점요인, 갈등매개요인, 갈등수준에 대한 문항들로 구성하였다. 설문문항에 대한 응답자들의 인식과 태도를 측정하는 방법은 리커트(Likert) 5점 척도(scale)를 활용하였다(‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점). 설문문항을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 설문문항들은 크게 보면 독립변수, 매개변수, 종속변수로 구성되었다. 독립변수는 갈등배경요인변수, 갈등쟁점요인변수로 구성되어 있고, 매개변수는 갈등매개요인변수로 구성하였고, 종속변수는 갈등수준으로 구성하였다. 각각의 요인변수들은 하위의 구성요소들과 변수들로 구성하였다. 먼저, 갈등배경(구조) 요인은 다음의 4개의 변수로 구성되어 있다: (1)계층간 불평등(V11), (2)생활격차(V12), (3)사회적 소외감(V13), (4)사회적 피해의식(V14). 다음으로, 갈등쟁점요인은 다음과 같이 8개의 하위변수로 구성하였다: (1)갈등당사자간 가치상충(V21), (2)갈등당사자간 이해상충(V22), (3)갈등당사자간 인식상충(V23), (4)일방의 상대방 가치의 호도(V24), (5)일방의 과도한 이해의 추구(V25), (6)갈등현안의 일방적 해석(V26), (7)갈등당사자의 오해(V27), (8)갈등당사자의 목표변화(V28). 갈등매개요인은 다음과 같이 7개의 하위변수로 구성하였다: (1)갈등당사자 일방의 불신(V31), (2)당사자 상호간 상호불신(V32), (3)당사자들의 언행불일치(V33), (4)참여의 불공정성(V34), (5)참여의 일방적 배제(V35), (6)참여절차의 부족(V36), (7)절차의 합리성 부족(V37). 마지막으로, 갈등수준변수는 다음과 같이 1개의 하위변수로 구성하였다: (1)공공갈등의 심각성 정도(V41). 보다 구체적인 변수명과 하위변수의 내용은 다음의 표와 같다.

〈표 1〉 변수구성과 측정방법

변수구분		변수명	조작적 정의	측정방법
독립변수	갈등배경 (구조)요인	사회적 불평등	계층간 불평등(V11)	5점 측정
			생활격차(V12)	
			사회적 소외감(V13)	
			사회적 피해의식(V14)	
	갈등쟁점 (핵심)요인	당사자간 가치·이해 상충	갈등당사자간 가치 상충(V21)	5점 측정
			갈등당사자간 이해 상충(V22)	
			갈등당사자간 인식 상충(V23)	
		당사자의 일방적 주장·행동	일방의 상대방 가치의 호도(V24)	5점 측정
			일방의 과도한 이해의 추구(V25)	
갈등현안의 일방적 해석(V26)				
당사자간 오해·목표변화	갈등당사자의 오해(V27)	5점 측정		
	갈등당사자의 목표변화(V28)			
매개변수	갈등매개 (증폭)요인	상호신뢰 부족	갈등당사자 일방의 불신(V31)	5점 측정
			당사자 상호간 상호불신(V32)	
			당사자들의 언행불일치(V33)	
	참여절차 미흡	참여의 불공정성(V34)	5점 측정	
		참여의 일방적 배제(V35)		
		참여절차의 부족(V36)		
		절차의 합리성 부족(V37)		
종속변수	갈등수준	공공갈등의 수준	공공갈등의 심각성 정도(V41)	5점 측정

2. 조사방법 및 표본집단

본 연구의 설문조사 대상은 갈등업무를 담당하는 중앙부처 및 지방자치단체 공무원, 갈등을 연구하는 전문가(교수 및 연구원), 공공갈등에 직·간접적으로 참여경험이 있는 비정부기구(NGO) 관계자를 대상으로 구조화된 설문지를 이용해 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 설문조사업체를 통해 진행하였으며, 설문조사는 2011년 7월 11일부터 8월 20일 사이에 실시되었다. 설문조사대상은 중앙행정기관과 지방자치단체에서 갈등업무를 담당하고 있는 공무원 102명, 공공갈등을 연구하는 교수 및 연구원 등 전문가 29명, NGO 관계자 34명으로 총 165명이다.¹³⁾ 이들을 설문조사 대상으로 선정한 이유는 이들

13) 본 연구는 설문조사 대상자를 선정하기 위해 공공갈등 사례로 ①용산재개발 갈등, ②한탄강댐 건설 갈등, ③제주해군기지 건설 갈등, ④사폐산 터널 갈등, ⑤밀양 765kV 송전선로 갈등, ⑥광주공항 국내선의 무안공항 이전 갈등 등 6개를 선정하였고, 위의 6개 공공갈등과 관계되어 있는 공무원, 전문가, NGO관계자를 설문조사 대상으로 하였다. 먼저, 공무원은 2011년 현재, 중앙행정기관에서

이 갈등현장에서 갈등의 내용과 특성을 잘 이해하고 있고, 이들의 경험과 인식이 일반국민이나 갈등당사자들에 비해 상대적으로 갈등현상을 보다 잘 이해하고 있다고 판단하였기 때문이다.

본 설문조사에 참여한 응답자들의 구체적인 인구사회학적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 먼저, 성별로는 남성이 57.6%, 여성 42.4%로 남성의 비중이 여성보다 약간 더 높은 비중을 차지하고 있다. 연령별로는 21~30세가 7.9%(13명), 31~40세 26.7%(44명), 41~50세 45.5%(75명), 51~60세 18.8%(31명), 61세 이상 1.2%(2명)로 40대의 비중이 가장 높게 나타나고 있다. 직업별로는 공무원 61.8%(102명), NGO관계자 20.6%(34명), 전문가(교수 및 연구원) 17.6%(29명)로 공무원의 비중이 가장 높은 비율을 보이고 있다. 공무원은 중앙공무원이 48.0%(49명), 지방공무원이 52.0%(53명)로 나타났고, 직급별로는 6~9급이 67.6%(69명)로 가장 많았고, 다음으로 3~5급 31.3%(32명)으로 나타났다. 근무연수별로는 16~20년, 21~25년이 각각 21.6%로 가장 많고, 그 다음으로 6~10년 16.7%, 5년 미만 15.7%, 11~15년 13.7%의 순으로 나타났다.

〈표 2〉 조사응답자의 인구사회학적 특성

변수명	항목	빈도 (명)	비율 (%)	변수명	항목	빈도 (명)	비율 (%)
성별 (N=165)	남성	95	57.6	공무원유형 (N=102)	중앙공무원	49	48.0
	여성	70	42.4		지방공무원	53	52.0
연령 (N=165)	21~30세	13	7.9	공무원 직급 (N=102)	3~5급	32	31.3
	31~40세	44	26.7		6~9급	69	67.6
	41~50세	75	45.5		무응답	1	1.0
	51~60세	31	18.8	공무원 근무연수 (N=102)	5년 미만	16	15.7
	61세 이상	2	1.2		6~10년	17	16.7
직업 (N=165)	갈등전문가 (교수/연구원)	29	17.6		11~15년	14	13.7
	NGO관계자	34	20.6		16~20년	22	21.6
	공무원	102	61.8		21~25년	22	21.6
				25년 이상	9	8.8	
				무응답	2	2.0	

갈등관리업무를 담당하고 있는 공무원으로 국토부, 국방부, 환경부 등의 중앙공무원 40명을 대상으로 하였고, 서울시, 제주도, 광주시, 밀양군 등 지방자치단체에서 갈등업무를 담당하고 있는 지방공무원 53명으로 하였다. 전문가(교수 및 연구원)는 위의 갈등사례나 공공갈등을 주제로 연구논문을 1편 이상 쓴 학자 29명으로 하였다. NGO관계자는 위의 갈등사례 지역에서 NGO활동을 하면서 해당 갈등사례에 직·간접적으로 참여한 경험이 있는 34명을 대상으로 하였다. 설문에 참여한 공무원과 NGO관계자는 갈등전문가라기보다는 현장에서 갈등문제를 다루고 직·간접적으로 참여하는 사람들이다. 따라서 이들을 모두 갈등전문가라고 하기에는 다소 무리가 있을 수 있다.

IV. 분석결과

1. 변수들의 타당성 및 신뢰도 분석

독립변수와 매개변수들의 판별적 타당성을 검토하기 위해 각각을 요인변수들을 대상으로 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하였다.¹⁴⁾ 요인분석 결과, 먼저 갈등배경변수인 V11~V14 변수는 하나의 요인으로 묶여졌고, 변수의 내용을 ‘사회불평등’요인으로 명명한다. 사회불평등 요인은 초기 고유값이 2.42이고, 전체변량의 60.56%로 나타났다. 이는 갈등배경변수인 V11~V14가 사회불평등 요인의 전체 변량의 약 60.56%를 설명하고 있다는 것을 의미한다. 다음으로, 갈등쟁점변수인 V21~V28 변수를 탐색적 요인분석한 결과, 3개의 요인으로 나누어졌다. 변수내용을 토대로 요인 1은 ‘이해상충’으로 명명하고, 요인 2는 ‘일방주장’으로, 요인 3은 ‘목표변화’로 각각 명명하였다. 이해상충 요인은 전체변량의 40.38%, 일방주장 요인은 전체변량의 14.80%, 목표변화 요인은 전체변량의 13.06%를 설명하고 있다. 마지막으로, 갈등매개변수 중 V31~V33은 ‘신뢰부족’으로 명명하고, V34~V37 변수는 ‘절차미흡’으로 명명하였다. 각각의 요인 설명력은 신뢰부족이 70.74%이고, 절차미흡이 52.70%로 각각 나타났다.

14) 갈등을 연구함에 있어서 설문조사를 활용하는 경우에는 설문조사와 설문항목들의 타당성과 신뢰성을 어떻게 확보하느냐가 가장 중요한 요소 중에 하나이다(Cook & Campbell, 1997; Van de Vliert, 1997; De Dreu et al., 2001). 그러나 많은 연구자들이 갈등연구에 있어서 또한 횡단면적 설문조사를 통하는 방법은 인과관계의 진단에 어려움이 있다(De Dreu & Van de Vliert, 1995). 이러한 설문조사의 어려움을 극복하는 방법은 종단면적 설문자료를 활용하거나 대상자 인터뷰 등의 방법을 활용하는 방식이다(Nauta & Van Sloten, 2003). 그럼에도 불구하고 갈등연구에 있어서 설문조사를 활용하는 경우는 이러한 한계에 대한 고려를 명확하게 인식할 필요가 있다(Nauta & Kluwer, 2004).

〈표 3〉 갈등변수들의 타당성 분석결과

항목	요인	갈등쟁점요인			갈등매개요인	
	요인1 (사회불평등)	요인1 (이해상충)	요인2 (일방주장)	요인3 (목표변화)	요인1 (신뢰부족)	요인1 (절차미흡)
V11	.760					
V12	.786					
V13	.844					
V14	.718					
V21		.674	-			
V22		.872	-			
V23		.763	-			
V24		-	.844	-		
V25		-	.619	-		
V26		-	.762	-		
V27			-	.711		
V28			-	.878		
V31					.867	
V32					.888	
V33					.763	
V34						.790
V35						.790
V36						.618
V37						.691
초기 고유값	2.423	3.230	1.184	1.045	2.122	2.108
누적백분율(%)	60.565	40.381	14.802	13.064	70.743	52.705

연구가설 검증에 앞서 독립변수, 매개변수들이 여러 복합변수로 구성되어 있어서 각 복합변수간의 내적 상관관계를 검증하기 위해서 본 연구에서는 신뢰도 분석(reliability test)을 실시하였다(〈표 4〉 참조). 신뢰도 분석결과, 갈등배경요인변수는 V11~V14 등 4개 항목을 구성되어 있는데, 4개 항목간의 내적 일관성을 나타내는 신뢰도 계수(Cronbach's α)¹⁵⁾는 0.775로 매우 높게 나타났고, 4개 항목 중 어떤 항목을 제외

15) 신뢰도 계수(Cronbach's α)의 적정수준에 대해 Nunnally(1978)는 탐색적인 연구에는 신뢰도 계수가 0.60 이상, 기초적인 연구에서는 신뢰도 계수가 0.80 이상, 중요한 결정이 요구되는 응용적인 연구에는 0.90 이상이어야 한다고 주장하고 있다. 이에 반해 Van de Ven & Ferry(1980)는 조직 연구에서는 신뢰도 계수가 0.60 이상이면 측정도구의 신뢰성에는 아무런 문제가 없다는 것이 일반화되어 있다고 주장하고 있다.

시켜도 신뢰도 계수가 낮아지지 않고 있다. 따라서 갈등배경요인 변수는 신뢰성이 매우 높다고 할 수 있다. 다음으로 갈등쟁점요인 변수는 8개 항목으로 신뢰도 계수가 0.786, 갈등매개요인 변수는 7개 항목으로 신뢰도 계수가 0.940으로, 항목간의 내적 일관성이 높게 나타나 변수들의 신뢰성이 매우 높다고 할 수 있다.

〈표 4〉 갈등변수들의 신뢰도 분석결과

구분 \ 변수	갈등배경요인 변수		갈등쟁점요인 변수		갈등매개요인 변수	
	항목의 수					
신뢰도 계수 (Cronbach's α)	4		8		7	
	.775		.786		.940	
(개별문항이 제외되었을때) Cronbach's α 값	항목	α 값	항목	α 값	항목	α 값
	V11	.735	V21	.757	V31	.927
	V12	.719	V22	.758	V32	.926
	V13	.664	V23	.754	V33	.926
	V14	.766	V24	.772	V34	.938
	-	-	V25	.764	V35	.939
	-	-	V26	.753	V36	.930
	-	-	V27	.753	V37	.930
	-	-	V28	.786	-	-

갈등요인들에 대한 가설검증에 앞서 갈등관련 변수들의 통계적 신뢰성과 타당성을 높이기 위해서는 관련 변수들에 대한 기초통계량을 검토할 필요가 있다. 먼저, 사회불평등 요인변수들 중 평균값이 3.8 이상인 변수는 '계층간 불평등(V11)' 3.89, '생활격차(V12)' 3.82로 나타났고, 이해상충 요인변수 중에는 '갈등당사자간 가치상충(V21)' 3.98, '갈등당사자간 이해상충(V22)' 3.95, '갈등당사자간 인식상충(V23)' 3.81로 나타났고, 일방주장 요인변수 중에는 '일방의 과도한 이해의 추구(V25)' 3.92로 나타났다. 신뢰부족 요인변수 중에는 '갈등당사자 일방의 불신(V31)' 3.89, '당사자간 상호불신(V32)' 4.00, '당사자들의 언행불일치(V33)' 3.82로 나타났고, 종속변수인 갈등수준 변수인 '공공갈등의 수준(V41)' 3.96으로 비교적 높게 나타나고 있다.

〈표 5〉 갈등원인 변수들의 기초통계량

갈등변수	변수명	N	평균	중앙값	표준편차	왜도	최소값	최대값
사회 불평등	V11	165	3.89	4.00	.773	-.530	2.00	5.00
	V12		3.82	4.00	.740	-.345	1.00	5.00
	V13		3.48	4.00	.760	-.358	2.00	5.00
	V14		3.72	4.00	.909	-.536	1.00	5.00
이해상충	V21	165	3.98	4.00	.745	-.509	2.00	5.00
	V22		3.95	4.00	.743	-.454	2.00	5.00
	V23		3.81	4.00	.770	-.313	2.00	5.00
일방주장	V24	165	3.72	4.00	.723	-.393	1.00	5.00
	V25		3.92	4.00	.712	-.258	2.00	5.00
	V26		3.79	4.00	.761	-.222	2.00	5.00
목표변화	V27	165	3.33	3.00	.806	-.186	1.00	5.00
	V28		3.23	3.00	.770	-.179	1.00	5.00
신뢰부족	V31	165	3.89	4.00	.834	-.686	1.00	5.00
	V32		4.00	4.00	.848	-.728	1.00	5.00
	V33		3.82	4.00	.757	-.379	2.00	5.00
절차미흡	V34	165	3.75	4.00	.754	-.317	2.00	5.00
	V35		3.79	4.00	.800	-.189	2.00	5.00
	V36		3.53	4.00	.801	-.234	1.00	5.00
	V37		3.79	4.00	.777	-.492	2.00	5.00
갈등수준	V41	165	3.96	4.00	.657	-.479	2.00	5.00

2. 연구가설 검증 및 영향력 분석

갈등요인 변수들 간의 상관관계 분석은 요인변수 간의 판별타당성(discriminant validity)을 입증하기 위해서이다. 즉, 인과관계를 검정할 요인들이 상이한 개념으로 서로 구별될 수 있음을 통계적으로 밝히기 위함이다. 요인변수 간의 판별타당성을 입증하는 방법은 서로 다른 요인변수 간의 상관계수가 1.0 이하인 경우 관련 요인변수들이 동일하지 않는 개념변수라는 것을 의미하는 방식이다. 연구모형을 이루는 요인들 간의 상관관계를 분석할 때 요인변수의 대표 값의 측정오차를 줄이고 단일차원의 구성개념의 대표성을 높이기 위해 총합척도를 이용하여 산출한다(Hari et al., 1995). 요인들의 총합척도 산출 값은 ‘변수값 계산’을 통해 산출하였다. 예를 들어 사회불평등 요인변수는 변수 V11에서 V14들의 산술평균값으로 산출되었다.

상관관계 분석결과, 사회불평등은 이해상충, 신뢰부족, 절차미흡, 갈등수준과 0.4 정도의 정(+)의 상관관계를 나타내고 있다. 요인들 간의 상관계수가 0.5 이상을 보면 이해상충과 절차미흡(0.527), 일방주장과 절차미흡(0.555), 신뢰부족과 절차미흡(0.601) 간의

관계가 상관계수가 높은 것으로 나타났다. 본 연구의 갈등요인 변수들 간의 상관관계 분석결과 구성개념들 간의 상관계수가 모두 1.0이하로 나타나 갈등요인 변수들 간의 구성개념들이 동일하지 않는 것으로 나타났다. 이는 갈등요인 변수들 간의 판별타당성이 확립되었다는 것을 의미한다.

〈표 6〉 갈등요인 변수들 간의 상관관계 분석

구성개념	사회불평등	이해상충	일방주장	목표변화	신뢰부족	절차미흡	갈등수준	평균	표준편차
사회불평등	1							3.80	0.617
이해상충	.425**	1						3.91	0.612
일방주장	.369**	.429**	1					3.80	0.576
목표변화	.283**	.391**	.384**	1				3.28	0.667
신뢰부족	.419**	.489**	.452**	.292**	1			3.90	0.684
절차미흡	.451**	.527**	.555**	.379**	.601**	1		3.71	0.566
갈등수준	.431**	.405**	.305**	.062**	.479**	.471**	1	3.96	0.657

** : 모든 상관계수는 $\alpha=0.01$ 수준에서 유의함(양쪽).

앞서 갈등요인과 관련된 연구가설을 검증하기 위해 SPSS의 AMOS 21.0 통계프로그램을 이용하여 경로분석(path analysis)을 실시하였다. 경로분석은 변수들 간의 상관관계, 공분산, 인과관계를 표시하고, 이들은 하나의 경로로 묶어 경로모형을 보여주는 분석이다(허준·최인규, 2000). 연구가설 검증에 앞서 제안된 경로모형의 적합도를 먼저 진단하여야 한다. 경로모형의 적합도를 평가하기 위해 본 연구에서는 기초부합치(goodness of fit index: GFI), 조정부합치(adjusted goodness of fit index: AGFI), 평균잔차제곱근(root mean square residents: RMSR)과 표준화된 적합도(normal fit index: NFI) 등을 사용하고 자 한다. 본 연구의 경로모형의 부합도 지수($X^2=90.359$, $df=7$, $p=0.000$, $RMR=0.058$, $GFI=0.853$, $AGFI=0.410$, $PGFI=0.213$, $NFI=0.761$, $CFI=0.766$, $RMSEA=0.269$)는 비교적 만족할 만한 수준이라고 할 수 있다.

본 연구에서는 갈등원인과 갈등수준 간의 관계에 대한 연구모형에서 도출된 연구가설을 C.R.(Critical Ratio, 일종의 t값)값을 활용하여 검증하고자 한다. C.R.값은 연구모형의 외생변수와 내생변수간의 관계(Gamma) 및 매개 내생변수간의 관계(Beta)에 대한 통합 개념으로서 경로계수의 통계적인 유의성을 검증하는 지수이다. C.R.값은 경로계수를 표준오차로 나눈 값으로, 대체로 신뢰수준 95%(0.05)에서 C.R.값이 1.96을 넘게 되면 경로계수가 0이라는 귀무가설(H_0)을 기각하여 두 변수간의 인과관계가 있다는 연구가설을 채택하는 것을 의미한다.

갈등요인 경로모형에서 도출된 연구가설의 검증결과를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 사회불평등과 이해상충의 관계에 대한 연구가설(H₁₋₁)의 검증결과, 경로계수가 0.422(C.R.=6.007)로 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이로써 사회불평등과 당사자간 이해상충 간의 유의미한 관계가 있다는 가설(H₁₋₁)은 채택되었다. 마찬가지로 사회불평등과 일방주장의 관계에 대한 연구가설(H₁₋₂)과 사회불평등과 목표변화의 관계에 대한 연구가설(H₁₋₃) 역시 경로계수가 각각 0.345(C.R.=5.086)와 0.306(C.R.=3.774)으로 통계적으로 유의한 것으로 나타나 연구가설이 채택되었다.

둘째, 이해상충과 신뢰부족의 관계에 대한 연구가설(H₂₋₁)의 검증결과, 경로계수가 0.390(C.R.=5.272)로 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이로써 이해상충과 신뢰부족 간의 유의미한 관계가 있다는 가설(H₂₋₁)은 채택되었다. 또한 이해상충과 절차미흡의 관계에 대한 연구가설(H₂₋₂)은 경로계수가 0.300(C.R.=5.333)으로 통계적으로 유의한 것으로 나타나 연구가설이 채택되었다. 마찬가지로 일방주장과 신뢰수준의 관계에 대한 연구가설(H₂₋₃)과 일방주장과 절차미흡의 관계에 대한 연구가설(H₂₋₄) 역시 통계적으로 유의한 것으로 나타나 연구가설이 채택되었다. 그러나 목표변화와 신뢰부족의 관계에 대한 연구가설(H₂₋₅)과 목표변화와 절차미흡의 관계에 대한 연구가설(H₂₋₆)은 경로계수가 각각 0.048(C.R.=0.715)과 0.092(C.R.=1.799)로 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나 연구가설을 기각하였다.

셋째, 이해상충과 갈등수준의 관계에 대한 연구가설(H₃₋₁)의 검증결과, 경로계수가 0.217(C.R.=2.673)으로 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타나 연구가설을 채택하였다. 그러나 일방주장과 갈등수준의 관계에 대한 연구가설(H₃₋₂)의 검증결과, 경로계수가 0.034(C.R.=0.390)로 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나 연구가설을 기각하였다. 반면, 목표변화와 갈등수준의 관계에 대한 연구가설(H₃₋₃)은 경로계수가 0.204(C.R.=3.164)로 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타나 연구가설을 채택하였다.

마지막으로, 신뢰부족과 갈등수준의 관계에 대한 연구가설(H₄₋₁)의 검증결과, 경로계수가 0.257(C.R.=3.479)로 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타나 연구가설을 채택하였다. 마찬가지로 절차미흡과 갈등수준의 관계에 대한 연구가설(H₄₋₂)의 검증결과, 경로계수가 0.308(C.R.=3.175)로 $p < 0.01$ 수준에서 통계적으로 역시 유의한 것으로 나타나 연구가설을 채택하였다.

위의 분석결과를 종합하면, 우선, 사회적 불평등(갈등배경요인)이 갈등핵심요인(이해상충, 일방주장, 목표변화)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다시 말해, 사회적

불평등(계층간 불평등, 생활격차, 사회적 소외감, 사회적 피해의식)이 공공갈등을 일으키는 핵심요인(갈등당사자간 이해·가치상충, 일방적 주장·행동, 오해·목표변화)에 영향을 미친다고 인식하고 있다는 것이다. 다음으로, 갈등핵심요인(이해상충, 일방주장, 목표변화)이 갈등매개요인(신뢰부족, 절차미흡)에 영향을 미치는가에 대한 연구결과는 갈등핵심요인 중 이해상충, 일방주장이 갈등매개요인(신뢰부족, 절차미흡)에 정(+)의 영향을 미치는 반면, 목표변화는 갈등매개요인에 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 또한 갈등핵심요인이 갈등수준에 영향을 미치는가에 대한 연구결과, 이해상충은 갈등수준에 정(+)의 영향을 미치는 반면, 일방주장은 갈등수준에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 목표변화는 갈등수준에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로, 갈등매개요인(신뢰부족, 절차미흡)이 갈등수준에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 갈등매개요인들이 갈등을 보다 증폭시켜 갈등수준(강도)을 높인다는 것을 의미한다.

〈표 7〉 갈등원인과 갈등수준 간의 경로관계 및 연구가설 검증결과(경로분석)

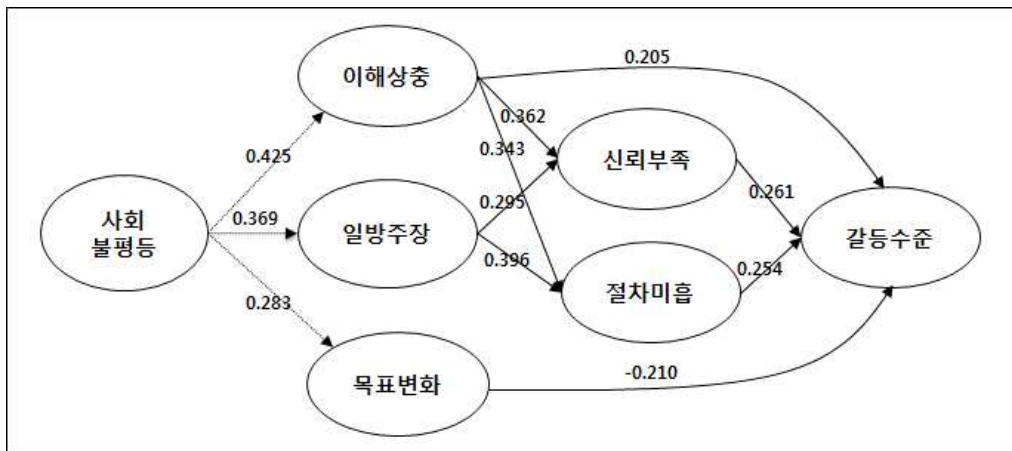
연구가설	경로관계	경로계수	표준오차	C.R.	유의도	채택여부
H ₁ -1	사회불평등→이해상충	0.422	0.070	6.007	0.000	채택
H ₁ -2	사회불평등→일방주장	0.345	0.068	5.086	0.000	채택
H ₁ -3	사회불평등→목표변화	0.306	0.081	3.774	0.000	채택
H ₂ -1	이해상충→신뢰부족	0.390	0.074	5.272	0.000	채택
H ₂ -2	이해상충→절차미흡	0.300	0.056	5.333	0.000	채택
H ₂ -3	일방주장→신뢰부족	0.338	0.079	4.303	0.000	채택
H ₂ -4	일방주장→절차미흡	0.368	0.060	6.162	0.000	채택
H ₂ -5	목표변화→신뢰부족	0.048	0.067	0.715	0.474	기각
H ₂ -6	목표변화→절차미흡	0.092	0.051	1.799	0.072	기각
H ₃ -1	이해상충→갈등수준	0.217	0.081	2.673	0.008	채택
H ₃ -2	일방주장→갈등수준	0.034	0.086	0.390	0.697	기각
H ₃ -3	목표변화→갈등수준	-0.204	0.064	-3.164	0.002	채택
H ₄ -1	신뢰부족→갈등수준	0.257	0.074	3.479	0.000	채택
H ₄ -2	절차미흡→갈등수준	0.308	0.097	3.175	0.001	채택

갈등원인들이 갈등수준(강도)에 미치는 영향력의 정도를 비교하기 위해 갈등배경요인(사회적 불평등), 갈등핵심요인(이해상충, 일방주장, 목표변화)과 갈등매개요인(신뢰부족, 절차미흡)들이 갈등수준(강도)에 영향을 미치는 요인들의 상대적 중요도를 나타내는 표준회귀계수(Beta)의 값을 비교하였다. 먼저, 사회불평등(갈등배경요인)은 갈등쟁점요

인 중 이해상충(Beta=0.425)에 가장 영향을 많이 주는 것으로 나타났고, 그 다음으로 일방주장(Beta=0.369), 목표변화(Beta=0.283)의 순으로 나타났다. 다음으로, 갈등쟁점요인이 갈등매개요인에 영향을 미치는 정도를 비교하면, 이해상충은 주로 신뢰부족(Beta=0.362)에 영향을 주고, 일방주장은 주로 절차미흡(Beta=0.396)에 영향을 주는 것으로 나타났다. 마지막으로, 갈등쟁점요인과 갈등매개요인 중 통계적으로 유의성이 있는 변수로 갈등수준에 가장 영향을 많이 미치는 요인은 신뢰부족(Beta=0.261)으로 나타났고, 그 다음으로 절차미흡(Beta=0.254), 이해상충(Beta=0.205), 목표변화(Beta=-0.210)의 순으로 나타났다. 이는 갈등핵심요인(이해관계, 일방주장, 목표변화)보다는 갈등매개요인(신뢰부족, 절차미흡)이 공공갈등의 수준(강도)을 더 악화시킨다는 것을 의미한다. 그러나 목표변화는 갈등수준을 감소시키는 것으로 나타났다. 이는 공공갈등이 당사자의 오해나 목표변화로 인해 발생하지만 신뢰부족이나 절차미흡에 영향을 주기보다는 시간이 경과함에 따라 갈등수준을 낮추는 효과가 있음을 의미한다.

위의 연구결과는 사회불평등(배경요인)이 갈등핵심요인(이해상충, 일방주장, 목표변화)에 상당히 많은 영향을 주고 있음을 알 수 있다. 또한 갈등의 쟁점요인(이해상충, 목표변화)들은 갈등수준을 증가 또는 감소시키는 것으로 나타났다. 여기에 더해 갈등쟁점요인들이 매개요인(신뢰부족, 절차미흡)들과 결합되면서 갈등의 수준을 더욱 악화시키는 것으로 나타나 갈등매개요인들을 적절히 통제한다면 갈등수준의 악화를 어느 정도 막을 수 있음을 보여준다.

〈그림 3〉 갈등배경요인, 갈등핵심요인, 갈등매개요인이 갈등수준에 미치는 영향력 비교



갈등매개요인이 실제로 갈등수준을 얼마나 증가(악화)시키는지에 대한 영향을 직·간접 효과를 포함한 총 효과를 분석한 결과, 이해상충이 갈등매개요인(신뢰부족, 절차미흡)을 통해 갈등수준에 영향을 미치는 총 효과는 0.387로 가장 크고, 갈등매개요인의 매개 효과는 0.182로 나타났다. 또한 목표변화가 갈등매개요인(신뢰부족, 절차미흡)을 통해 갈등수준에 영향을 미치는 총 효과는 -0.168이고, 갈등매개요인의 매개 효과는 0.042로 나타났다. 그러나 일방주장은 갈등수준에 영향을 미치는 수준이 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 이해상충이 신뢰부족·절차미흡(갈등매개요인)과 결합함으로써 갈등수준(강도)을 더욱 악화시키고 있음을 보여주고 있다. 이에 반해, 목표변화는 갈등수준을 낮추는데 직접적으로 기여하지만, 신뢰부족·절차미흡과 결합하면 갈등수준을 낮추기보다 오히려 약간 높이는 결과를 보여주고 있어 신뢰부족과 절차미흡이 갈등수준을 높이는데 상당한 영향력이 있음을 간접적으로 보여주고 있다.

〈표 8〉 갈등원인이 갈등수준에 미치는 효과분석

경로관계	직접효과 (Direct Effect)	간접효과 (Indirect Effect)	총효과 (Total Effect)
이해상충→갈등매개요인 (신뢰부족·절차미흡)→갈등수준	0.205**	0.182	0.387
일방주장→갈등매개요인 (신뢰부족·절차미흡)→갈등수준	0.030	0.178	0.208
목표변화→갈등매개요인 (신뢰부족·절차미흡)→갈등수준	-0.210**	0.042	-0.168

주: 효과계수는 표준화된 계수이며, **는 $\alpha=0.01$ 에서 유의한 경로계수임

V. 결론: 요약 및 제언

본 연구의 목적은 공공갈등의 원인들이 갈등수준(강도)에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하고 이를 토대로 이론적·정책적 시사점을 제시하는 것이다. 이를 위해 갈등원인을 갈등배경요인, 갈등쟁점요인, 갈등매개요인으로 구분하여 갈등수준과의 관계를 연구가설로 설정하였고, 연구가설을 검증하기 위해 공공갈등 업무와 전문지식, 경험이 있는 공무원, 전문가, NGO 관계자 165명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 본 연구의 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 갈등배경요인인 사회적 불평등(계층간 불평등, 생활격차, 사회적 소외감, 사회

적 피해의식)은 공공갈등을 일으키는 쟁점요인(이해상충, 일방주장, 목표변화)에 정(+)의 영향관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 사회적 불평등이 사회갈등의 직접적이고 핵심적인 요인은 아님에도 불구하고 많은 사회갈등의 근본적인 원인 중 하나이며, 사회적 불평등이 심각할수록 갈등해소가 어렵다는 연구결과와 맥을 같이하고 있다(Mikula & Wenzel, 2000; 이 건, 2015). 특히, 사회적 불평등은 갈등쟁점요인 중 이해상충($\beta=0.425$)에 가장 많은 영향을 미치는 것을 나타냈고, 그 다음으로 일방주장($\beta=0.369$), 목표변화($\beta=0.283$)의 순으로 나타났다.

둘째, 갈등쟁점요인(이해상충, 일방주장, 목표변화)이 갈등수준에 미치는 영향력 분석 결과, 이해상충은 갈등수준에 정(+)의 영향을 미치는 반면, 일방주장은 갈등수준에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났고, 목표변화는 갈등수준에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 이해상충이 심각할수록 갈등수준이 증가한다는 것이고, 목표변화가 증가할수록 갈등수준이 낮아지는 것을 의미한다. 다만, 일방주장만으로는 갈등수준에 통계적으로 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 갈등쟁점요인 중 갈등수준에 가장 영향을 미치는 요인은 목표변화($\beta=-0.210$)이고, 그 다음이 이해상충($\beta=0.205$)으로 나타났다.

셋째, 갈등쟁점요인(이해상충, 일방주장, 목표변화)이 갈등매개요인(신뢰부족, 절차미흡)에 미치는 영향력 분석결과, 이해상충은 신뢰부족($\beta=0.362$)과 절차미흡($\beta=0.343$)의 순으로 각각 영향을 주는 것으로 나타났고, 일방주장은 역시 절차미흡($\beta=0.396$)과 신뢰부족($\beta=0.295$)의 순으로 영향을 주는 것으로 나타났다. 이에 반해, 목표변화는 갈등매개요인에 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 이는 갈등쟁점요인 중 이해상충은 절차미흡보다는 신뢰부족에 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났고, 일방주장은 신뢰부족보다 절차미흡에 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 갈등쟁점요인과 갈등매개요인 중 통계적으로 유의성이 있는 변수로 갈등수준에 가장 영향을 많이 미치는 요인은 신뢰부족($\beta=0.261$)이고, 그 다음으로 절차미흡($\beta=0.254$), 이해상충($\beta=0.205$), 목표변화($\beta=-0.210$)의 순으로 나타났다. 이는 갈등핵심요인(이해관계, 일방주장, 목표변화)보다는 갈등매개요인(신뢰부족, 절차미흡)이 공공갈등의 수준(강도)을 더 악화시킨다는 것을 의미한다.

마지막으로, 갈등매개요인이 갈등수준을 얼마나 증가(감소)시키는지에 관한 영향에 대한 효과분석 결과, 이해상충이 갈등매개요인(신뢰부족, 절차미흡)을 통해 갈등수준에 영향을 미치는 총 효과는 0.387로 가장 크고, 갈등매개요인의 매개효과는 0.182로 나타났다. 그 다음으로 목표변화가 갈등매개요인(신뢰부족, 절차미흡)을 통해 갈등수준에 영향을 미치는 총 효과는 -0.168이고, 갈등매개요인의 매개효과는 0.042로 나타났다. 이러

한 연구결과는 이해상충이 신뢰부족·절차미흡(갈등매개요인)과 결합함으로써 갈등수준(강도)을 더욱 악화시키고 있음을 보여주고 있다. 이에 반해, 목표변화는 갈등수준을 낮추는데 직접적으로 기여하지만, 신뢰부족·절차미흡과 결합하면 갈등수준을 낮추기보다 약간 높이는 결과를 보여주고 있어 신뢰부족과 절차미흡이 갈등수준을 높이는데 상당한 영향력이 있음을 간접적으로 나타내 준다.

본 연구의 결과를 토대로 이론적·정책적 시사점을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 사회적 불평등(계층간 불평등, 생활격차, 사회적 소외감, 사회적 피해의식)이 공공갈등을 일으키는 쟁점요인(이해상충, 일방주장, 목표변화)에 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 사회적 불평등이 우리사회의 공공갈등을 악화시키는 잠재적이고 배경적인 요인임을 보여주는 것이라 할 수 있다. 사회적 불평등은 공공갈등의 직접적인 원인은 아니지만 배경요인으로 갈등쟁점을 확대시켜 갈등수준(강도)을 높이는 것으로 나타났다. 따라서 공공갈등을 해소하기 위한 방안의 하나로 사회적·경제적 불평등을 축소하기 위한 제도방안 마련이 필요하다고 판단된다. 최근 스위스 등에서 논의되고 있는 기본소득에 대한 도입 등이 이러한 사회적 불평등을 완화할 수 있는 하나의 대안으로도 검토할 수 있다.

둘째, 갈등의 쟁점요인 중 이해상충이 심각할수록 갈등수준은 증가하고, 목표변화가 증가할수록 갈등수준이 낮아지는 것으로 나타났다. 또한 일방주장은 갈등수준에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 갈등수준의 증가를 이끄는 핵심적인 요인은 이해상충이라는 것을 보여 주는 것이다. 목표변화(오해)는 갈등을 낮추는 것으로 나타났는데 이는 공공갈등이 당사자 간의 오해나 목표변화로 인해 처음에는 발생하지만 시간이 경과함에 따라 당사자 간의 오해나 목표변화는 갈등수준을 낮추는 결과를 가져오는 것으로 이해된다. 따라서 갈등을 진단하거나 해결하기 위한 방안 마련에 있어서 가장 중요한 것은 갈등당사자 간의 이해관계가 무엇인지를 정확하게 파악하는 것이다. 갈등당사자의 이해관계를 파악하기 위해서는 공공갈등이 예상되는 공공사업을 추진할 때 사전에 갈등영향분석을 적극적으로 도입·활용하는 것이 필요하다.

셋째, 갈등수준(강도)에 가장 영향을 많이 미치는 요인은 신뢰부족, 절차미흡, 이해상충, 목표변화의 순으로 나타났는데, 이는 갈등핵심요인(이해관계, 일방주장, 목표변화)보다는 갈등매개요인(신뢰부족, 절차미흡)이 공공갈등의 수준(강도)을 더 악화시킨다는 것을 의미한다. 다시 말해, 공공갈등이 이해당사자간의 이해상충으로 발생하지만, 이러한 이해상충은 상대방에 대한 신뢰부족과 절차미흡의 과정을 거치면서 갈등수준을 더욱 악화시키는 결과를 가져온다는 것이다. 갈등이 이해상충으로 발생하는 것은 어찌 보면 당연하지만, 갈등이 발생한 이후 신뢰부족과 절차미흡은 이해상충이라는 직접적이고 핵심

적인 원인이라기보다는 간접적이고 절차적인 성격을 갖고 있다. 따라서 이해관계 상충으로 공공갈등이 발생한 이후 공공갈등의 수준을 완화시키기 위해서는 어떠한 행동양식과 절차제도가 신뢰부족과 절차미흡을 야기하는지에 대해 심층적인 연구가 필요한데, 협상이나 조정·중재과정에서 갈등당사자들이 지켜야 하는 기본약속(ground rule) 등에 관한 매뉴얼을 적극 개발하여 보급하는 것도 하나의 대안이 될 수 있다.

마지막으로, 갈등매개요인(신뢰부족과 절차미흡)이 갈등수준을 얼마나 증감시키는지 를 보여주는 효과분석 결과 역시 이해상충이 신뢰부족·절차미흡(갈등매개요인)과 결합함으로써 갈등수준(강도)을 더욱 악화시키고 있음을 보여주고 있다. 이에 반해, 목표변화는 갈등수준을 낮추는데 직접적으로 기여하지만, 신뢰부족·절차미흡과 결합하면 갈등수준을 낮추기보다 오히려 약간 높이는 결과를 보여주고 있다. 이는 갈등쟁점요인보다는 신뢰부족과 절차미흡이라는 매개요인이 갈등강도를 높이는데 상당한 영향력이 있음을 보여준다. 따라서 공공갈등이 발생하면 갈등이 확대·재생산되는 과정에서 신뢰부족과 절차미흡이 많이 작용하기에 이를 극복하기 위해 갈등당사자들 간의 상호대화나 협상이 결렬되는 시점에 중립적인 제3자인 갈등조정기구(조정·중재자)를 적극적으로 개입·활용하는 것이 필요하다. 그 이유는 갈등이 당사자의 범위를 벗어나 외부영역으로 확산되면 인식의 왜곡이 발생하면서 갈등이 가속화되고 보복이나 제재의 수순으로 발전하기 때문이다.

참고문헌

- 가상준·안순철·임재형·김학린, (2009). 한국 공공분쟁의 현황 및 특징 -1990-2007-. 「한국정책학회 2009년도 하계학술대회 발표논문집」: 239-271.
- 강성철·김상구, (2004). 지방정부간 갈등연구의 경향분석: 국내의 사례연구를 중심으로. 「지방과 행정연구」, 16(1): 199-218.
- 권영규, (2006). 갈등성격과 갈등관리전략에 관한 연구-청계천복원사업에 나타난 해결과정을 중심으로. 「한국사회와 행정연구」, 17(2): 159-189.
- 김중호 외, (2004). 「환경분야 갈등 유형 및 해결방안 연구」. 서울: 한국환경정책평가연구원.
- 박준준, (2013). 제2차 국민대통합심포지엄(2013.8.21.) 발표자료. 전국경제인연합회.
- 박형서, (2005). 「국책사업 사회갈등의 원인과 특징」. 안양: 국토연구원: 6-13.
- 박홍엽, (2006). 공공갈등관리 시스템의 비교연구. 「한국인사행정학회보」, 5(1): 149-188.
- 변성수·이재은, (2007). 국가갈등관리의 효율화 방안. 「한국콘텐츠학회논문지」, 9(3): 195-203.

- 은재호. (2010). 「효과적인 갈등해결을 위한 소통방안 연구」. 서울: 한국행정연구원.
- 은재호·최진식·홍성만. (2007). 「갈등사례별 원인분석 및 대응방안 연구」. 국무조정실·한국행정연구원.
- 이건건. (2015). 사회갈등 해소 기제로서의 공정성 탐색. 「한국정책과학학회보」, 19(4): 27-51.
- 이민창·한종희·안병철. (2005). 지방정부간 갈등관리의 성패요인: 폐기물처리시설과 공항건설사례를 중심으로. 「지방행정연구」, 19(3): 71-92.
- 이선우. (2011). 원활한 갈등조정을 위한 필요조건: 경험으로부터의 교훈. 「한국정책학회보」, 20(3): 87-106.
- 임동진. (2010). 「중앙정부의 공공갈등관리 실태분석 및 효과적인 갈등관리 방안 연구」. 서울: 한국행정연구원 연구보고서.
- 임동진. (2011). 공공갈등관리의 실태 및 갈등해결 요인분석. 「한국행정학보」, 45(2): 291-318.
- 임동진. (2013). 「대안적 갈등해결방식(ADR)제도의 운영실태와 개선방안 연구」. 서울: 한국행정연구원 연구보고서.
- 임만석. (2014). 한국 공공갈등의 갈등과정분석틀 개발에 관한 연구. 「한국정책학회보」, 23(4): 91-114.
- 장세훈. (1997). 영국 공공주도정책의 현황과 전망: 공공주도의 민영화를 중심으로. 「국제문제분석」, 30: 1-60.
- 장현주. (2008). 공공갈등의 원인과 이해관계 분석-문화재관람료 징수 갈등 사례를 중심으로. 「한국정책과학학회보」, 12(3): 29-54.
- 주재복·한부영. (2006). 「갈등유형별 협력적 로컬 거버넌스의 구축방안」. 서울: 한국지방행정연구원.
- 지속가능발전위원회. (2004). 「지속가능발전을 위한 갈등관리의 현황과 과제」. 자료집.
- 최홍석·홍성만. (2004) 수자원공급의 거버넌스 변화 분석 -정책공통체에서 이슈네트워크로. 「한국행정논문집」, 16(1): 49-79.
- 하혜영. (2007). 「공공부문 갈등해결에 미치는 영향요인 연구」. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 하혜영·이달곤. (2007). 한국 공공갈등의 발생과 해결: 1995~2006년까지 갈등사례를 중심으로. 「한국정책학회보」, 16(4): 329-356.
- 허준준·최인규. (2000). 「구조방정식 모형과 경로분석」. 서울: 고려정보산업.
- 홍성만. (2008). 백두대간보존을 둘러싼 다차원 갈등과 합의형성. 「지방행정연구」, 22(4): 165-191.
- 황기연·나태준. (2005). 청계천 복원사업의 갈등관리 사례분석. 「서울도시연구」, 6(4): 169-190.
- Ahmad, A. (1980). Conflict: Source and Resolution. In Ahmad, A. (Ed.). *Management of Agricultural Research: Problems and Prospects*(pp.155-170). New Delhi, India: Allied Publishers.
- Ahmad, A. (2012). An Exploratory, Comparative Perspective on the Dynamics of Conflict in American Professional Organizations. *Journal of Applied Sociology*, 20(2): 42-64.
- Bakhare, R. (2010). The Manager and Conflict Management. *SCMS Journal of Indian Management*,

October-December: 41-57.

- Barki, H. & Hartwick, J. (2004). Conceptualizing the Construct of Interpersonal Conflict. *International Journal of Conflict Management*, 15(3): 216-244.
- Coser, L. A. (1964). *The Functions of Social Conflict*. N.Y: Columbia University Press.
- Baron, R. A. (1984). Reducing Organizational Conflict : An Incompatible response Approach. *Journal of Applied Psychology*, 69: 272-279.
- Bergmann, T. J. & Volkema, R. J. (1994). Issues, Behavioral Responses and Consequences in Interpersonal Conflicts. *Journal of Organizational Behavior*, 15(5): 467-471.
- Blake, R. R., & Mouton, J. S. (1964). *The Managerial Grid*. Houston, TX: Gulf.
- Borys, B., & Jemison, D. B. (1989). Hybrid Arrangement as Strategic Alliance: Theoretical Issues in Organizational Combination. *Academy of Management Journal*, 14(2): 234-249.
- Carnevale, P. J. D. (1986). Strategic Choice in Mediation. *Negotiation Journal*, 2: 41-56.
- Carnevale, P. J., & Pruitt, D. G. (1992). Negotiation and Mediation. *Annual Review of Psychology*, 43: 531-582.
- Carpenter, S. L. & Kennedy, W. J. D. (2001). *Managing Public Disputes: A Practical Guide for Government, Business, and Citizens' Groups*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Cook, T. D., & Campbell, D. T. (1979). *Quasi-Experimentation. Design and Analysis Issues for Field Settings*. Boston: Houghton Mifflin.
- Coombs, C. H. (1987). The Structure of Conflict. *American Psychologist*, 42: 355-363.
- Coser, L. A. (1956). *The Functions of Social Conflict*, NY: Free Press.
- Dahrendorf, R. (1959). *Class and Class Conflict in Industrial Society*, CA: Stanford University Press
- Darling, J. R., & Fogliasso, C. E. (1999). Conflict Management Across Cultural Boundaries: A Case Analysis from a Multinational Bank. *European Business Review*, 99(6): 383-394.
- De Dreu, C. K. W., & Carnevale, P. J. (2003). Motivational Bases of Information Processing and Strategy in Conflict and Negotiation. In Zanna, M. P. (Ed.). *Advances in Experimental Social Psychology*(pp. 235-291). New York: Academic Press.
- De Dreu, C. K. W., Evers, A., Beersma, G., Kluwer, E. S., & Nauta, A. (2001). A Theory Based Measure of Conflict Management Strategies in the Work Place. *Journal of Organizational Behavior*, 22: 645-668.
- De Dreu, C. K. W., Harinck, F., & Van Vianen, A. E. M. (1999). Conflict and Performance in Groups and Organizations. In Cooper, C. L., Robertson, I. T. (Eds.). *International Review of Industrial and Organizational Psychology*(pp. 376-405). Chichester, UK: Wiley.
- De Dreu, C. K. W., Nauta, A., Van de Vliert, E. (1995). Self-Serving Evaluation of Conflict Behavior and Escalation of the Dispute. *Journal of Applied Social Psychology*, 25: 2049-2066.

- Deutsch, M. (1973). *The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Process*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Doz, Y., & Hamel, G. (1998). *Alliance Advantage*. Boston: Harvard Business School Press.
- Dukes, E. F. (2006). *Resolving Public Conflict: Transforming Community and Governance*. Manchester, UK: Manchester University Press.
- Dwyer, F., & Oh, S. (1988). A Transaction Cost Perspective on Vertical Constructural Structure and Interchannel Competitive Strategies. *Journal of Marketing*, 52: 21-24.
- Falbo, T. (1977). Multidimensional Scaling of Power Strategies. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35: 537-547.
- Falbo, T., Peplau, L. A. (1980). Power Strategies in Intimate Relationship. *Journal of Personality and Social Psychology*, 38: 618-628.
- Fisher, R. J. (1994). Generic Principles for Resolving Intergroup Conflict: Constructive Conflict Management: An Answer to Critical Social Problems? *Journal of Social Issues*, 50(1): 47-66.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1995). *Multivariate Data Analysis with Reading*. Prentice Hall.
- Hall, J. (1969). *Conflict Management Survey*. Conroe, TX: Teleometrics.
- Horney, K. (1945). *Our Inner Conflict: A Conservative Theory of Neurosis*. New York: Norton.
- Jeong, H. W. (2008). *Understanding Conflict and Conflict Management*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kipnis, D., Schmidt, S. M., & Wikenson, I. (1980). Intraorganizational Influence Tactics: Explorations in Getting One's Way. *Journal of Applied Psychology*, 65: 440-452.
- Klar, Y., Bar-Tal, D., & Kruglanski, A. (1988). Conflict as a Cognitive Schema: Toward a Social Cognitive Analysis of Conflict and Conflict Termination. In Stroebe, W., Kruglanski, A., Bar-Tal, D., & Hewstone, M. (Eds.). *The Social Psychology of Intergroup Conflict*(pp. 73-83). New York: Springer-Verlag.
- Kolb, D. M. & Putnam, L. (1992). The Dialectics of Disputing. In Kolb, D. M., & Bartunek, J. M.(Eds.). *Hidden Conflict In Organizations*(pp. 63-91). Newbury Park, CA: Sage.
- Kriesberg, L. (2003). *Constructive Conflicts: From Escalation to Resolution*(2nd). Lanham, Maryland: Rowman & Littlefiled Publishers.
- Kumar, N. (1996). The Power of Trust in Manufacturer-Retailer Relationships. *Harvard Business Review*, 74(6): 92-106.
- Lan, Z. (1997). A Conflict Resolution Approach to Public Administration. *Public Administration Review*, 57(1): 27-35.
- Lawler, E. E. (1973). *Motivation in Work Organization*. Monterey, CA: Brooks/Cole.

- Lewicki, R. J., & Wiethoff, C. (2000). Trust, Trust Development, and Trust Repair. In Deutsch, M., Coleman, P. (Eds.). *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Lewicki, R. J., Saunders, D. W., Minton, J. W., & Barry, B. (2003). *Negotiation, Readings, Cases, and Exercises* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Lifferer, J. A. (1965) Managing Conflict in Organization. Proceeding of the 8th Annual Midwest Management Conference. Southern Illinois Univ Business Bureau.
- Lipsky, D. B. Seeber, R. L. & Fincher, R. D. (2003). Emerging Systems for Managing Workplace Conflict: Lessons from American Corporations for Managers and Dispute Resolving Professionals. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Lulofs & Cahn, (2000). Conflict: From Theory to action. Boston, MA: Allen and Bacon.
- Mikula, G., & Wenzel, M. (2000). Justice and Social Conflict. *International Journal of Psychology*, 35(2): 126-135.
- Moore, C. W. (2003). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*(3rd). CA: John Wiley & Sons.
- Nauta, A., & Kluwer, E. (2004). The Use of Questionnaires in Conflict Research. *International Negotiating*, 9: 457-470.
- Nauta, A., & Van Sloten, G. (2003). Successfully Dealing with Imbalance at Work. *Manuscript Submitted for Publication*.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*(Second ed.). New York: McGraw-Hill.
- Parkhe, A. (1998). Building Trust in International Alliances. *Journal of World Business*, 33(4): 417-437.
- Phillips, E., & Cheston, R. (1979). Conflict Resolution: What Works? *California Management Review*, 21(4): 76-83.
- Pondy, L. R. (1967). Organizational Conflict: Concepts and Models. *Administrative Science Quarterly*, 12(2): 296-320.
- Pruitt, D. G., & Kim, S. H. (2004). *Social conflict: Escalation, stalemate, and settlement* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill
- Pruitt, D. G., & Rubin, J. Z. (1986). *Social Conflict: Escalation, Stalemate, Settlement*. New York: Random House.
- Pruitt, D. G., Peirce, R. S., McGillicuddy, N. B., Welton, G. L., & Castrianno, L. M. (1993). Long-term Success in Mediation. *Law and Human Behavior*, 17: 303-330.
- Pruitt, D., & Olczak, P. (1995). Beyond Hope: Approaches to Resolving Seemingly Intractable Conflict. In Bunker, B. B., & Rubin, J. Z. (Eds.). *Conflict, Cooperation, and Justice: Essays Inspired by the Work of Morton Deutsch*. San Francisco: Jossey-Bass.

- Putnam, L. L., & Poole, M. S. (1987). Conflict and Negotiation. In Jablin, F. M., Putnam, L. L., Rodbers, K. H., & Porter, L. W. (Eds.). *Handbook of Organizational Communication* (pp. 549-599). Newbury Park, CA: Sage.
- Rahim, M. A. (1983). *Rahim Organizational Conflict Inventories: Professional Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Rahim, M. A. (2002). Toward a Theory of Managing Organizational Conflict. *International Journal of Conflict Management*, 13(3): 206-235.
- Rhoades, J. A., & Arnold, J. A. (1999). The Cognitive Representation of Responses to Social Conflict: The Development of an Ingegrative Taxonomy. *The International Journal of Conflict Management*, 10(4): 360-384.
- Ring, P., & Van de Ven, A. H. (1994). Developmental Processes of Cooperative Interorganizational Relationship. *Academy of Management Review*, 19: 90-118.
- Ripley, R. B. (1985). *Policy Analysis in Political Science*. Chicago: Nelson-Hall.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior*(9th ed). Upper Sadle River, NJ: Prentice Hall, Inc.
- Robey, D., Smith, L. A., Vijayasarathy, L. R. (1993). Perceptions of Conflict and Success in Information Systems Development Projects. *Journal of Management Information Systems*, 10(1): 123-139.
- Rubin, J. Z., Pruitt, D. G., & Kim, S. H. (1994). *Social Conflict: Escalation, Stalemate, and Settlement*. New York: McGraw-Hill.
- Ruble, T. L., & Thomas, K. W. (1976). Support for a Two-dimensional Model of Conflict Behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16: 143-155.
- Rusbult, C. E., & Zembrodt, I. M. (1983). Responses to Dissatisfaction in Romantic Involvements: A Multidimensional Scaling Analysis. *Journal of Experimental Social Psychology*, 19: 274-293.
- Rusbult, C. E., Zembrodt, I. M., & Gunn, L. K. (1982). Exit, Voice, Loyalty, and Neglect: Responses to Dissatisfaction in Romantic Involvements. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43: 1230-1242.
- Schaan, J.-L., & Beamish, P. W. (1988). Joint Venture General Managers in LDCs. In Contractor, J., & Lorange, P. (Eds.). (1998). *Cooperative Strategies in International Business: Joint Ventures and Technology Partnerships between Firms*. Lexington: Lexington Press.
- Stenphenson, M. O., & Pops, G. M. (1989). Conflict Resolution Methods and the Policy Process. *Public Administration Review*, 49(Sep./Oct.): 463-473.
- Thomas, K. W. (1976). Conflict and Conflict Management, In M. D. Dunnette (ed.) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago, IL: Rand McNally College.
- Thomas, K. W. (1992). Conflict and Conflict Management: Reflections and Update. *Journal of*

organizational Behavior, 13(3). 265-274.

Tomlinson, E. C., & Lewicki, R. J. (2006). Managing Distrust in Intractable Conflicts. *Conflict Resolution Quarterly*, 24(2): 219-228.

UNPAN. (2002). *Conflict Analysis and Early Response*. Draft 2-9/02.

Valser, D. B., & Stern, R. N. (1999). Resistance and Cooperation: A Response to Conflict over Job Performance. *Human Relations*, 52(8): 1029-2053.

Van de Ven, A. H., & Ferry, D. L. (1980). *Measuring and Assessing Organization*, New York: John Wiley & Sons.

Van de Vliert, E. (1997). Complex Interpersonal Conflict Behavior. *Theoretical Frontiers*. Hove: Psychology Press.

Van de Vliert, E. (1998). Conflict and Conflict Management. In Drenth, P. J. D., & Thierry, H. (Eds.). *Handbook of Work and Organizational Psychology*(pp. 351-376). Hove, UK: Psychology Press.

Van de Vliert, E., & Euwema, M. C. (1994). Agreeableness and Activeness as Components of Conflict Behaviors. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66: 674-687.

Wilke, A. S., & Ahmad, A. (1990). Conflict in Indian Science and Technology Settings: An Exploratory Survey. *Journal of Scientific & Industrial Research*, 49(August): 377-389.

ABSTRACT

An Impact Analysis of the Intensity of Conflict due to the Causes: A Focus on the Effects of Core and Mediating Factors

Dong-Jin Lim & Su-Jae Yoon

The purpose of this study is to determine the degree of conflict intensity due to causes of public conflict, and to suggest theoretical and policy implications. In order to achieve this purpose, this paper set up research hypotheses and conducted a survey of 165 people involved in public conflicts (civil servants, experts, and NGO members). The summary of this paper is as follows. First, social inequity has a positive relationship with the core factors (e.g., conflict of interest, one-sided assertion, change of goals) generating public conflicts. Second, among the core factors, conflict of interest has a positive relationship with conflict intensity, while one-sided assertion does not influence it statistically and change goals shows a negative impact on the intensity of conflict. Third, the main factors in order of importance influencing the intensity of conflict are lack of trust (Beta=0.261), insufficient procedures (Beta=0.254), conflict of interest (Beta=0.205), and change goals (Beta=-0.210). This means that the mediating factors (lack of trust, insufficient procedures) rather than the core factors in public conflicts (e.g., conflict of interest, one-sided assertion, change goals) more exacerbate the level of public conflicts. Finally, the results of analysis of the degree to which the mediating factors influence the level of conflict show that the total effect, where conflict of interest influences conflict intensity through mediating factors, is 0.357 (mediator effect = 0.182), next that the total effect of goal changes is -0.168 (mediator effect = 0.042)

【Keywords: Causes of Conflict, Conflict Intensity, Impact】