

# SNS 사용자 유형 및 이용방식과 갈등유형에 따른 갈등해결 성향 분석

이 은 주\* · 박 대 하\*\*

## 목 차

요약	3.2 조사 및 측정방법
1. 서론	4. SNS 이용에 따른 갈등해결 성향분석 연구결과
2. 이론적 배경	4.1 주요 변인에 대한 특성
2.1 SNS 사용자 유형 및 이용방식	4.2 갈등해결에 영향을 미치는 요인
2.2 SNS 사용자의 갈등 유형	4.3 가설 검증
2.3 계획된 행동이론	5. 결론 및 제언
2.4 연구 모형	참고문헌
3. SNS 이용에 따른 갈등해결 성향분석 접근방법	Abstract
3.1 연구대상 및 자료수집	

## 요약

본 논문에서는 SNS 사용자들이 SNS를 통하여 자신의 갈등을 해결하려는 성향을 보이는지 확인하기 위하여 아젠(Ajzen)의 계획된 행동이론(TPB)을 근거로 연구모형을 구성하여 SNS 사용자 유형, 서비스 이용방식, 갈등유형이 SNS 사용자의 갈등해결 의도와 성향에 영향을 미치는지 확인하였다. 연구 결과, SNS 서비스를 적극적으로 이용하는 사용자일수록, 개인과 개인 간의 갈등이 높은 사용자일수록 SNS를 통하여 자신의 갈등을 해결하려는 성향을 보인다는 것을 확인할 수 있었다.

*표제어: 소셜 네트워크 서비스(SNS), 사용자 유형, 서비스 이용방식, 갈등 유형, 갈등해결 성향*

접수일(2015년 8월 31일), 수정일(1차: 2015년 9월 23일), 게재확정일(2015년 9월 23일)

\* LG전자(주) BI팀, jml2537@naver.com

\*\* 교신저자, 고려사이버대학교 창의공학부 교수, summer69@cyberkorea.ac.kr

## 1. 서론

대부분의 사람들은 직장, 학교, 가정 등 다양한 상황 속에서 친구, 직장 동료, 가족, 낯선 사람 등 다양한 사람들과 상호작용을 한다. 상호작용에는 신뢰, 갈등, 비판, 협력 등이 포함된다[11]. 2000년대 이후 인터넷의 보편화와 함께 사람들의 관심이 기존의 TV, 신문, 라디오, 잡지 등의 매스미디어에서 인터넷, 블로그, SNS(소셜 네트워크 서비스, Social Network Service) 등의 소셜 미디어로 변화되면서 이러한 상호작용은 기존의 오프라인 문화에서 온라인 문화로 변화되었다[1]. 더불어 스마트폰, 태블릿 등 스마트 기기의 발달과 빠른 보편화로 SNS의 이용이 급증함에 따라 사람들의 상호작용 또한 SNS에서 더욱 활발해졌다. SNS에서의 개인적 이용과 지인들 및 낯선 사람들과의 상호작용은 SNS 사용자들이 가지고 있는 개인적, 사회적 스트레스나 갈등을 표출하고 해결할 수 있는 장소가 될 수 있다.

SNS의 사용동기가 개인적인 즐거움의 충족이나 정보의 획득 및 교류를 넘어서 소속감 또는 그룹규범 등 사회적인 영향력과 관련된 사항에서도 매우 높게 확인되고 있는 바[2], 이러한 범주 안에는 개인적인 갈등과 사회적인 갈등들이 내재되어 있고 이를 단순히 표출하는 것 뿐만 아니라 해결하고자 하는 성향을 보일 것으로 예상된다. 이러한 예상을 뒷받침 해줄만한 SNS와 관련된 선행연구를 살펴본 결과, SNS의 사용자들이 가지고 있는 갈등을 분석하거나 SNS 이용이 사용자들의 갈등해결에 영향을 주고 있는지에 대한 연구보다는 소셜 미디어의 영향[1], SNS의 개념 및 기능 정의[3]에서부터 시작하여 서로 다른 SNS간의 서비스 유형분석 및 상호 비교분석[4], 이용 동기[5]나 SNS 사용 의도에 영향을 미치는 요인[2]과 관련된 연구 등에 집중되어 있다.

본 논문에서는 SNS의 사용자들이 자신이 가지고 있는 개인적, 사회적 갈등을 SNS에 표출하려는 성향을 보이는지, 그리고 SNS의 사용자 유형 및 이용방식과 갈등유형별로 이러한 갈등을 해결하려는 성향을 보이

는지 확인하고자 하는 것을 목적으로 한다.

본 논문에서는 아젠(Ajzen, 1991)의 계획된 행동이론(Theory of planned behavior: TPB)[12]을 기준으로 연구모형을 설정하고 관련요인을 분석하여 SNS를 이용한 갈등해결 성향 여부를 살펴보고자 한다. 우선 SNS를 이용하는 사람들의 갈등해결 성향을 분석하고자 SNS 사용자 유형, 서비스 이용방식, 갈등유형을 중심으로 이 변인들이 SNS를 이용한 갈등해결 의도와 성향에 영향을 미치는지 확인하기 위한 구체적인 연구 가설을 다음과 같이 설정하였다.

<가설 1> SNS 사용자 유형에 따라 SNS를 이용하여 갈등을 해결하려는 의도와 성향은 달라질 것이다.

<가설 2> SNS 사용자의 서비스 이용방식에 따라 SNS를 이용하여 갈등을 해결하려는 의도와 성향은 달라질 것이다.

<가설 3> SNS 사용자의 갈등 유형에 따라 SNS를 이용하여 갈등을 해결하려는 의도와 성향은 달라질 것이다.

이러한 측면에서의 연구는 비슷한 문제를 가지고 있는 사용자들에게 알맞은 서비스를 추천할 수 있고, 페이스북이나 카카오톡과 같은 SNS 서비스 제공업체에는 사용자 유형별 이용 서비스를 적절하게 유도하여 SNS를 지속적으로 사용하도록 서비스를 구조화하고 개선하는데 일조를 할 것으로 기대한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 SNS 사용자 유형 및 이용방식

SNS 사용자의 서비스 이용방식을 중심으로 한 연구 중에는 사용자 성향 및 사용자간 친밀도 분석기법 연구에서 행위에 따른 사용자를 5가지 유형으로 분류한 연구가 있다[6]. 첫째, 활동적인 사용자(Active

user; AU)는 콘텐츠 쓰기과 읽기 행위 모두에 대해 적극적인 사용자를 의미한다. 둘째, 콘텐츠 쓰기 중심 사용자(Write-centric user; WCU)는 읽기 행위보다 콘텐츠 쓰기에 더욱 적극적인 사용자를 의미한다. 셋째, 콘텐츠 읽기 중심 사용자(Read-centric user; RCU)는 소셜 네트워크에서 관계를 맺고 있는 다른 사용자들이 작성한 콘텐츠를 읽는데 더욱 적극적인 사용자를 의미한다. 넷째, 휴면 사용자(Dormant user)는 서비스에 가입했지만 흥미를 잃어 콘텐츠 쓰기과 읽기 행위를 지속하지 않는 사용자를 의미한다. 다섯째, 미가입 사용자(Unregistered user)는 SNS에 가입하지 않은 사용자를 의미한다.

김성식(2013)은 글쓰기와 글보기의 행위 정도에 따라 커뮤니케이션에 차이가 나타난다는 점에 착안하여 SNS에서 ‘공적인 의사소통을 하느냐?’, ‘사적인 의사소통을 하느냐?’의 구분으로 SNS상의 커뮤니케이터를 주연, 조연, 시청자, 엑스트라의 4가지로 구분하였다[7].

본 논문의 목적이 SNS 사용자 유형 및 이용방식에 따른 갈등해결 성향을 분석하는 것이므로 SNS의 사용자 유형 구분 시 SNS를 거의 사용하지 않는 유형, 즉 임선규 외(2010)의 5가지 사용자 유형[10] 중 휴면 사용자와 미가입 사용자 유형은 연구모형 설계 시 제외하였다. 그리고 사용자의 SNS 이용방식은 김성식(2013)의 ‘사적인 글보기/글쓰기’와 ‘공적인 글보기/글쓰기’의 2가지 방식을 활용하였고, 임선규 외(2010)의 사용자 유형 구분에 착안하여 콘텐츠 쓰기과 읽기 중심인 ‘적극적 이용방식’과 주로 읽기 중심인 ‘소극적 이용방식’으로 나누어 연구하였다.

## 2.2 SNS 사용자의 갈등 유형

인간관계의 갈등은 안정된 사회를 형성하고 유지하는데 중요한 작용을 한다. 인간은 자신의 행복과 이윤을 추구하기 때문에 사회를 이루고 있는 각기 다른 개성을 지닌 사람들과의 충돌 및 갈등은 피할 수 없다[8].

장재문(2014)은 ‘인간관계에서 오는 갈등의 상징적

표현’ 연구에서 ‘인간관계’를 자신의 의지와는 상관없이 맺어진 관계 즉, 부모, 형제, 친척 관계와 개인적 취향 및 관심사에 의한 친구, 연인, 직장, 동호회 등의 관계로 나누었다[7]. 또한 여러 가지 인간관계 속에서 발생하는 갈등을 주체에 따라 개인의 내적 갈등, 개인과 개인의 갈등, 단체와 단체 간의 갈등으로 나누었다. 개인의 내적 갈등은 자신의 욕망과 욕구가 충분치 못함으로 생긴 갈등이며 자신이 고민하는 두 가지 목표로 하여금 하나를 포기하는 데서 오는 갈등이 이에 속한다. 개인과 개인 간의 갈등은 가족, 친척, 친구, 연인, 동료 등 서로 다른 두 사람이 추구하는 욕망이 다름에서 오는 의견 분쟁, 다툼 등이 이에 속한다. 단체와 단체 간의 갈등은 회사, 종교, 인종 차별, 지역감정, 국가 등을 들 수 있다.

본 논문에서는 최근 개인적, 사회적인 활동이 가장 두드러지는 영역 중의 하나인 SNS 역시 인간관계에 기초한 네트워크 서비스인 점을 인지하고 장재문의 갈등 유형을 도입하여 SNS에서 활동하는 사용자들의 갈등 유형을 개인의 내적 갈등, 개인과 개인의 갈등, 개인과 단체 간의 갈등 3가지로 분류하여 연구에 활용하였다. 마지막 개인과 단체 간의 갈등은 본래 단체와 단체 간의 갈등이나 이는 본 연구목적과 거리가 있어 이를 개인과 단체 간의 갈등으로 변형하여 활용하였다.

## 2.3 계획된 행동이론

계획된 행동이론(TPB)은 행동 의도로 온전히 행동을 예측할 수 없다는 피시바인과 아젠(Fishbein and Ajzen, 1975)의 합리적 행동이론의 한계를 수정하고 보완한 모델이라고 할 수 있다[9]. 아젠은 행동 의도를 행동과 주관적 규범으로 설명했던 기존의 합리적 행동이론에 ‘행동통제인식’이라는 제 3의 변인을 추가해 태도와 행동의 관계를 조금 더 정교하게 예측하고자 했다. 계획된 행동이론의 구성 요인은 다음과 같다[10].

- 1) 행동(Behavior): 행동이란 특정 행동을 수행하는 것으로 이는 사람이 사회적, 정신적, 육체적 행동을 하는 것을 의미한다. 행동에 대한 태도, 주관적 규범, 행동통제인식은 개인의 행동의도에 영향을 미치고 의도와 행동통제인식은 행동에 영향을 미친다.
- 2) 의도(Intention): 의도는 계획된 행동이론의 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제인식이 동시에 상호작용하여 행동의도에 영향을 미치고 의도는 행동에 직접적인 영향을 준다는 것이다.
- 3) 행동에 대한 태도(Attitude toward behavior): 태도란 특정한 행동에 대해 개인이 가지고 있는 신념(belief)과 이 신념에 대한 평가로 이루어진다고 보았다. 즉, 태도는 행동에 대한 신념과 그 신념에 의한 평가를 통해 결정되는 것이다.
- 4) 주관적 규범(Subjective norm): 주관적 규범은 특정 행동을 수행하도록 하거나 수행하지 않도록 하는 사회적 압력에 대한 개인의 지각 정도를 말한다.
- 5) 행동통제인식(Perceived behavioral control): 행동통제인식은 자신이 대상 행동을 실제로 얼마나 잘 수행하고 통제할 수 있는지에 대한 주관적 평가로서, 상황적인 제약 등에 의해 행위의도가 행동을 온전히 설명할 수 없다는 한계를 극복하기 위한 것이다.

이상의 개념들로 구성된 계획된 행동이론의 구조는 그림 1과 같다.

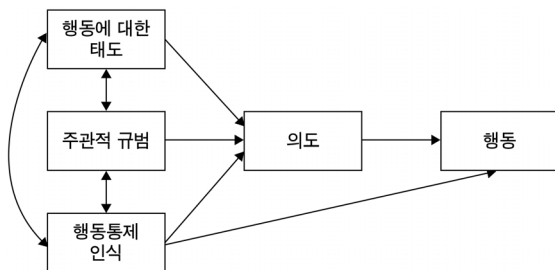


그림 1. 계획된 행동이론의 구조[15]  
Fig. 1. Structure of Theory of Planned Behavior

## 2.4 연구 모형

기존 계획된 행동이론의 평가적 신념(태도, 주관적 규범, 행동통제인식)이 연구 주제에 따라 영향력이 떨어지는 요인이 있어 본 연구에서는 본래의 변인을 SNS 사용자 유형, 이용방식, 갈등유형으로 치환하여 적용하고자 한다.

태도는 행동에 대한 신념과 그 신념에 의한 평가를 통해 결정되는 것이므로 본 논문에서 적용하고자 하는 사용자 유형이 SNS의 사용자들이 어떠한 신념을 가지고 SNS를 이용하느냐에 따라 활동적인 사용자인지, 쓰기 또는 읽기만 하는 사용자인지 그 유형을 분류할 수 있음에 따라 서로 치환이 가능하다고 판단하였다.

주관적 규범은 행동을 수행하거나 수행하지 않도록 하는 사회적 압력에 대한 개인적 지각 정도이므로 본 논문에서 적용하고자 하는 사적 또는 공적인 서비스 이용방식은 사회적 압력에 SNS 사용자 개인의 지각이 반영된다고 판단하여 서로 치환하였다.

행동통제인식은 자신의 대상 행동에 대한 통제여부로 SNS 사용자의 개인적, 사회적 갈등의 유형에는 통제 가능성을 이미 내포하고 있을 것으로 판단된다. 예를 들면 직장상사와의 갈등은 통제 가능성이 낮은 반면 친구와의 갈등은 통제 가능성이 상대적으로 높은 것과 같다. 따라서 갈등의 유형을 행동통제인식과 서로 치환하였다.

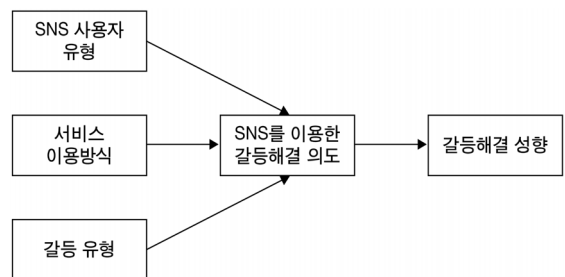


그림 2. SNS 사용자의 갈등해결 성향 분석 연구모형  
Fig. 2. Research Model of Analysis of Propensity for Conflict Resolution

계획된 행동이론을 변형된 형태로 적용하여 기본적인 변인인 행동에 대한 태도, 주관적 규범, 행동통제 인식을 사용자 유형, 서비스 이용방식, 갈등유형으로 치환하여 이를 중심으로 변인들이 SNS를 이용한 갈등 해결 의도와 성향에 영향을 미치는지 확인하고자 한다. 따라서 그림 2와 같이 연구모형을 설정하였다.

### 3. SNS 이용에 따른 갈등해결 성향분석 접근 방법

#### 3.1 연구대상 및 자료수집

본 연구에서는 서울시 영등포구와 경기도 안성시에 소재한 대기업과 중소기업의 사무직과 생산직 및 서비스직에 근무하는 만 19세 이상의 남녀 직장인들을 주 대상으로 하여 SNS 이용에 따른 갈등해결 성향을 분석하였다. 총 150부의 설문지를 배포하였으며 총 139부의 설문지를 회수하여 93%의 회수율을 보였다.

우선 SNS의 사용자 유형 및 서비스 이용방식 분류를 위하여 본인이 자주 사용하는 SNS(페이스북, 트위터, 카카오톡, 밴드 등)의 어떤 기능을 어떤 방식으로 얼마나 자주 사용하는지를 묻는 문항으로 구성하였다. 두 번째로 갈등 유형 분류를 위하여 응답자들의 일상생활 중 발생할 수 있는 개인적, 사회적인 갈등(또는 스트레스)에 대한 문항으로 항목을 구성하였다. 갈등은 구체적이기보다는 큰 범위에서 개인적인 갈등과 사회적인 갈등으로 나누고자 하였다. 개인적인 갈등의 범위는 직장에서의 갈등 유무와 가족관계, 친구관계로 한정하였고, 사회적인 갈등의 범위는 공공기관 및 국내에서 발생하는 사건에 대한 갈등으로 제한하였다. 마지막으로 SNS 사용자들이 갈등을 가지고 있을 때 SNS를 사용하여 갈등을 해결하려는 의도와 성향을 보이는지 여부를 확인하기 위하여 개인이 처한 상황과 사회적 위치 및 개인관계의 종류에 따라 설문 문항을 구분하여 구성하였다.

#### 3.2 조사 및 측정방법

조사 대상자의 SNS 사용자 유형을 구분하기 위한 설문 문항은 응답자 본인들이 자주 사용하는 SNS를 기준으로 구성하였다(예: 다른 사람들의 글을 읽는 것보다 SNS에 글을 올리는 것을 더 좋아한다).

조사 대상자의 SNS 서비스 이용방식을 구분하기 위한 설문 문항은 응답자 본인들이 자주 사용하는 SNS를 기준으로 구성하였다(예: 거의 매일 SNS에 접속한다).

표 1. 설문 문항의 구성  
Tab. 1. Summary of Questionnaires

구분	변인		문항 수
독립변인	사용자 유형	활동적인 사용자	1
		콘텐츠 쓰기중심 사용자	1
		콘텐츠 읽기중심 사용자	1
	서비스 이용방식	적극적/소극적 이용방식	13
		사적인 글보기/글쓰기	8
		공적인 글보기/글쓰기	2
	갈등유형	개인의 내적 갈등	4
		개인과 개인간의 갈등	8
		개인과 단체간의 갈등	3
종속변인	갈등해결 의도 및 성향		19
계			50

SNS 사용자의 이용방식 구분 중, ‘사적인 글보기/글쓰기’와 ‘공적인 글보기/글쓰기’를 측정하기 위한 설문 문항으로 구성하였다(예: 여행을 가거나 맛있는 음식을 먹으러 갔을 때 반드시 인증 샷을 찍어서 SNS에 올린다).

조사 대상자의 갈등 유형을 분류하기 위한 설문 문항은 응답자들의 일상생활 중 발생할 수 있는 개인적, 사회적인 갈등(또는 스트레스)에 대한 문항으로 항목을 구성하였다. 갈등은 구체적이기보다는 큰 범위에서 개인적인 갈등과 사회적인 갈등으로 나누었다(예: 직장 상사가 내 의견은 무시하고 자신의 생각만을 강요하여 힘들다).

조사 대상자의 SNS를 이용한 갈등해결 의도 및 성향 분석을 위한 설문 문항으로 구성하였다(예: 직장 동료와 안 좋은 일이 생겼을 때 SNS에 사연을 올려 다른 사람들의 조언을 구한다).

각 독립변인 및 종속변인의 질문항목에 대한 응답은 모두 리커트 척도(Likert-type scale)를 사용하여 ‘1. 전혀 그렇지 않다-5. 매우 그렇다’의 5점 척도로 측정하였다. 표 1은 설문을 구성하는 변인의 종류와 문항수를 정리한 것이다.

#### 4. SNS 이용에 따른 갈등해결 성향분석 연구결과

##### 4.1 주요 변인에 대한 특성

사용자의 3가지 유형 중, 콘텐츠 읽기중심 사용자가 76명(54.7%)으로 가장 많았고, 활동적인 사용자는 52명(37.4%), 콘텐츠 쓰기중심 사용자는 11명(7.9%)으로 가장 낮은 것으로 나타났다.

SNS 사용자의 서비스 이용방식 구분 중, 적극적 이용방식과 소극적 이용방식 구분에서는 적극적 이용방식이 81명(58.3%)으로 소극적 이용방식 58명(41.7%)보다 높게 나타났다. SNS 사용자의 사적 또는 공적인 글보기/글쓰기 구분에서는 사적인 글보기/글쓰기의 평균이 2.49(표준편차 = .811)로 공적인 글보기/글쓰기의 평균이 1.65(표준편차 = .866)로 나타났다.

갈등의 유형 중, 개인과 단체 간의 갈등의 평균은 2.68(표준편차 = .994), 개인과 개인 간의 갈등 평균이

2.47(표준편차 = .641), 개인의 내적 갈등 평균이 2.46(표준편차 = .705)로 나타났다.

SNS 사용자의 갈등해결 의도 및 성향은 전체 연구 대상의 70.5%(98명)이 낮은 것으로 조사 되었고, 29.5%(41명)가 높은 것으로 나타났다.

##### 4.2 갈등해결에 영향을 미치는 요인

연구 대상자의 일반적인 특성인 성별, 연령대, 근무기간과 종속변인인 갈등해결 의도 및 성향과의 상관관계는 모두 유의하지 않은 것으로 확인되었다. 독립변인 중 종속변인인 갈등해결 의도 및 성향에 유의한 상관관계를 가지는 변인은 서비스 이용방식이  $r = .521$ 로 가장 높은 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 그리고 서비스 이용방식의 또 다른 구분인 사적인 글보기/글쓰기( $r = .475$ )와 공적인 글보기/글쓰기( $r = .479$ ), 개인과 개인 간의 갈등( $r = .281$ ) 역시 유의한 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 독립변인 중 개인과 단체 간의 갈등( $r = .097$ )과 개인의 내적 갈등( $r = -.023$ )은 매우 낮은 상관관계를 가지는 것으로 확인되었다.

유의한 관계에 대하여 상세하게 살펴보면, 서비스 이용방식이 적극적일수록 갈등해결 성향이 높은 것으로 해석할 수 있다. 또한, 사적인 글보기/글쓰기가 많을수록, 공적인 글보기/글쓰기가 많을수록 갈등해결 성향이 높은 것으로 해석할 수 있으며, 개인과 개인 간의 갈등이 클수록 갈등해결 성향이 높은 것으로 해석할 수 있다. 표 2는 주요 변인 간의 상관관계를 나타낸다.

표 2. 주요 변인 간의 상관관계  
Tab. 2. Correlation between Major Factors

** $p < 0.01$ , * $p < 0.05$	갈등해결 성향	사용자 유형	서비스 이용방식 (적극/소극)	서비스 이용방식 (사적)	서비스 이용방식 (공적)	개인과 단체 간 갈등	개인의 내적 갈등
사용자 유형	-.142						
서비스 이용방식	.521**	-.453**					
서비스 이용방식(사적)	.475**	-.422**	.822**				
서비스 이용방식(공적)	.479**	-.271**	.648**	.500**			
개인과 단체간 갈등	-.023	.060	.029	.036	-.021		
개인의 내적 갈등	.097	.065	.093	.123	.001	.690	
개인과 개인간 갈등	.281**	.031	.211*	.177**	.167	.289*	.427**

SNS 사용자 유형, 서비스 이용방식, 갈등 유형이 사용자의 갈등해결 의도와 성향에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중 회귀분석(multiple regression)을 실시하여 분석하였다.

다중 회귀분석으로 갈등해결 의도 및 성향에 영향을 미치는 요인을 확인한 결과, 서비스 이용방식(적극적/소극적 구분), 서비스 이용방식 중 공적인 글보기/글쓰기, 갈등유형 중 개인과 개인 간의 갈등이 주요 요인으로 확인되었으며, SNS 사용자 유형과 갈등 유형 중 개인과 단체 간의 갈등, 개인의 내적 갈등은 유의하지 않은 것으로 나타났다.

SNS 사용자 유형과 갈등해결 의도 및 성향과의 상관관계는 매우 낮은 부적인 관계( $r = -0.142$ )를 가지고 있는 것으로 나타났다. 회귀분석 결과 역시 Sig.(2-tailed) 값이 .096으로 유의수준 5%에서 볼 때 두 변수간의 상관관계가 통계적으로 유의미한 관계가 아니라는 것을 알 수 있다.

서비스 이용방식 중, 사적인 글보기/글쓰기는 갈등해결 의도 및 성향과의 상관관계에서는  $r = .475$ 로 상당한 관계가 있는 것으로 나타났으나, Sig.(2-tailed) 값이 .260으로 유의수준 5%에서 볼 때 두 변인 간의 관계가 유의하지 않은 것으로 나타났다.

갈등 유형 중, 개인의 내적 갈등과 개인과 단체 간의 갈등은 갈등해결 의도 및 성향과의 상관관계에서 각각  $r = .097$ ,  $r = -.023$ 으로 매우 낮은 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 회귀분석 결과 역시 Sig.(2-tailed) 값이 각각 .755와 .185로 유의수준 5%에서 볼 때 두 변인 간의 관계가 유의하지 않은 것으로 나타났다.

갈등해결 의도 및 성향에 유의미한 영향을 미치는 요인들 중 영향력이 큰 순서는 서비스 이용방식과 서비스 이용방식 중 공적인 글보기/글쓰기, 개인과 개인 간의 갈등 요인의 순으로 나타났으며 이 요인들을 함께 보았을 때 33.4%의 설명력을 갖는다. 따라서 한 가지 요인만으로 측정된 결과보다 세 가지 요인들을 함께 고려했을 때 갈등해결 의도 및 성향에 더 큰 영향을 미치게 되는 것을 알 수 있다. 이는 SNS 사용자들

이 가지고 있는 갈등을 SNS를 통해서 해결하려는 성향이 다양한 형태로 나타나고 있음을 시사한다. 표 3은 갈등해결 의도 및 성향에 영향을 미치는 주요 요인을 나타낸 것이다.

표 3. 갈등해결 의도 및 성향에 영향을 미치는 주요 요인  
Tab. 3. Major Factors Affecting Intention and Propensity of Conflict Resolution

영향 요인	b	$\beta$	T값
서비스이용방식 (적극적/소극적)	.256	.332	3.569**
서비스이용방식 (공적 글보기/쓰기)	.148	.235	2.542**
갈등유형 (개인과 개인 간의 갈등)	.146	.172	2.388**
F	22.559		
R Square	0.334		
**p < 0.01 (N = 139)			

### 4.3 가설 검증

설문 조사를 통한 결과 및 가설 검증을 요약하면 다음과 같다.

<가설 1>에서는 SNS 사용자 유형은 콘텐츠 쓰기 와 읽기 행위 모두에 대해 적극적인 활동적인 사용자(AU)의 경우 SNS를 통해서 자신의 갈등을 해결하려는 성향을 보일 것으로 예상하였으나, 연구 결과는 유의하지 않은 것으로 확인되었다. 오히려 사용자 유형은 갈등해결 의도 및 성향과 반비례하는 결과를 보였다. 이는 SNS 사용자 중 활동적인 사용자일수록 SNS를 통하여 갈등을 해결하려는 의도 및 성향을 보이지 않는 것으로 해석할 수 있다. 연구 대상자들의 일반적인 특성들이 변인들에 미치는 영향력을 고려하여 특성별로 재분류한 후 분석해 보았다. 분석결과 성별과 연령대, 학력, 직업군, 근무기간 모두 유의미한 영향은 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 사용자 유형은 남성 또는 여성의 구분에 차이 없이 모두 갈등해결 의도 및 성향에는 영향을 미치지 않는다는 것을 의미한다. 다른 일

반적인 특성들도 이와 동일한 결과를 보였다.

<가설 2>에 대한 검증으로 SNS 사용자의 서비스 이용방식은 갈등해결 의도 및 성향에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 특히, 적극적 이용방식과 소극적 이용방식으로 구분한 서비스 이용방식이 갈등해결 의도 및 성향에 가장 크게 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. SNS 서비스를 적극적으로 이용할수록 SNS를 통하여 자신의 갈등을 해결하려는 성향을 보인다는 것을 시사한다. 또 다른 서비스 이용방식 구분 중 공적인 글보기/글쓰기 역시 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이는 공적인 글보기/글쓰기를 많이 할수록 갈등 해결 성향을 보이는 것으로 해석할 수 있다. 이러한 결과는 우리나라의 정부나 지방자치단체 등 공공기관이 주목해야 할 현상이라고 생각한다. SNS 사용자들이 우리나라 국민 전체를 대변하는 것은 아닐지라도 많은 수의 국민들의 의견이 실시간으로 반영되는 매체가 SNS임에는 의심할 여지가 없을 것이다. 이들의 불만과 의견에 귀 기울여 다수의 국민들이 혜택을 볼 수 있는 제도가 반영된다면 SNS가 좀 더 좋은 의견들이 개진되는 장이 될 수 있을 것이라 기대한다. 서비스 이용방식 중, 사적인 글보기/글쓰기는 갈등해결 의도 및 성향에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 사적인 글보기/글쓰기의 경우 SNS를 활발하게 사용할지라도 자신의 모든 개인적인 이야기를 타인에게 공개하고 싶지는 않은 사람들의 심리가 어느 정도 반영된 결과로 추측해 볼 수 있다.

<가설 3>에 대한 검증으로 SNS 사용자의 갈등 유형은 일부 유형이 갈등해결 의도 및 성향에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 갈등 유형 중, 개인과 개인 간의 갈등이 갈등해결 의도 및 성향에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 개인과 개인 간의 갈등이 높을수록 SNS를 통하여 자신의 갈등을 해결하려는 성향을 보인다는 것을 시사한다. 반면 갈등 유형 중, 개인의 내적 갈등과 개인과 단체 간의 갈등은 갈등해결 의도 및 성향에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

## 5. 결론 및 제언

본 논문은 SNS 사용자의 갈등해결 의도와 성향을 확인하기 위하여 계획된 행동이론을 근거로 연구모형을 구성하고 3가지 가설을 설정하여 SNS 사용자 유형, 서비스 이용방식, 갈등유형이 SNS 사용자의 갈등해결 의도와 성향에 영향을 미치는지 확인하였다.

본 논문의 결과를 기존 선행연구와 비교해 볼 때 가장 큰 성과는 사용자들이 SNS를 단순히 개인적인 취미나 욕구충족의 방식으로서만 사용하는 것이 아니라 자신이 가지고 있는 개인적, 사회적 갈등을 SNS를 사용함으로써 해결하고자 하는 성향을 보인다는 것을 검증한 점이다. SNS 사용자들이 가지고 있는 숨겨진 갈등에 대한 표출과 이를 해결하고자 하는 성향에 대하여 연구하고 이를 객관적으로 입증한 점은 사람들의 갈등 해결을 위해 SNS가 제공할 기능에 대한 향후의 연구에 참고가 될 수 있을 것이라 기대한다.

본 논문의 한계점과 향후 추가연구에 대한 제언을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 주된 연구대상자가 SNS를 충분히 사용할 수 있는 환경의 20대~40대 남녀 직장인이었으나 설문 결과, SNS를 활발하게 사용하지 않는 사람들이 많았다. 따라서 사용자 유형도 활동적인 사용자보다는 단순히 다른 사람의 글을 읽기만 하는 읽기중심 사용자가 많아 정확한 갈등해결 성향을 측정하기에 어려움이 있었다. 예비조사를 통하여 SNS 사용유무를 확인한 후, 조사대상을 SNS를 활발하게 사용하는 사람들로 선정한다면 갈등해결 성향에 대하여 좀 더 세밀한 측정이 가능할 것으로 판단된다.

둘째, 연구 표본에 대한 한계점이다. 분석에 사용된 설문 응답자 수가 서울과 경기 일부 지역의 139명으로 구성되어 표본의 모수가 작고 지역적인 편을 피할 수 없었다. 다양한 지역에서 좀 더 많은 표본이 수집된다면 분석에 대한 신뢰도가 높아질 것으로 기대된다.

마지막으로, 본 연구에서는 독립변인들이 종속변인에 미치는 영향을 파악하는데 초점을 두어 각 독립변



인 간의 관계는 파악하지 못했다. 분석결과에서 각 독립변인 간에 서로 영향을 주는 변인들이 있는 것으로 나타났다. 독립변인들의 매개효과 등을 고려한 연구모형을 구성하여 분석한다면 갈등해결 성향에 영향을 미치는 요인이 좀 더 상세하고 정확하게 확인될 것으로 예상된다.

## 참 고 문 헌

### [국내 문헌]

- [1] 윤영민 (2013), 소셜 미디어 시대의 인간 상호작용: 가능성과 위협, *Entrue Journal of Information Technology*, 12(1), 71-81.
- [2] 김종기, 김진성 (2011), 소셜 네트워크 서비스의 사용의도에 영향을 미치는 요인, *정보화정책*, 18(3), 25-49.
- [3] 이재현 (2013), SNS의 열 가지 얼굴, *커뮤니케이션 북스*.
- [4] 김유정 (2013), 소셜네트워크 서비스 이용에 대한 비교 연구, *언론과학연구*, 13(1), 5-32.
- [5] 양혜승, 김진희, 서미혜 (2012), 페이스북은 우리의 관계를 윤택하게 하는가?, *한국언론학보*, 56(5), 270-297.
- [6] 임선규, 송인철, 김명호 (2010), 행위 기반 소셜 네트워크 서비스 사용자 성향 및 사용자간 친밀도 분석 기법, *학술발표논문집(C)*, 37(2), 10-15.
- [7] 김성식 (2013), SNS 의사소통 유형 분류에 따른 커뮤니케이터 특성 연구, *공주대학교 대학원 석사학위논문*.
- [8] 장재문 (2014), 인간관계에서 오는 갈등의 상징적 표현, *홍익대학교 산업미술대학원 석사학위논문*.
- [9] 김재휘 (2013), 설득 심리 이론, *커뮤니케이션북스*.
- [10] 차유희 (2012), 여성 직장인의 음주행동에 영향을 미치는 요인-계획된 행동이론의 적용, *중앙대학교 대학원 석사학위논문*.

### [국외 문헌]

- [11] Daniel L. Schacter, Daniel T. Gilbert, and Daniel M. Wegner (2011), "Psychology", *Sigmapress*.
- [12] Ajzen Icek (1991), "The theory of planned behavior", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.



**이 은 주 (Eun Ju Lee)**

고려사이버대학교 학제정보대학원에서 석사학위를 취득하였고, 현재 LG전자(주) BI팀에 재직 중이다. 관심분야는 빅데이터, IoT, 클라우드 컴퓨팅 등이다.



**박 대 하 (Dae-Ha Park)**

고려대학교 컴퓨터학과에서 전산학 박사학위를 취득하고, 현재 고려사이버대학교 창의공학부 정보관리보안학과 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 클라우드 컴퓨팅 서비스, 정보보호관리체계, 네트워크 보안, 정보시스템 감리, 소셜 네트워크 보안등이며, 한국정보과학회, 한국정보보호학회, 보안공학연구회 등의 국내외 학술지에 논문을 발표하였다.

# Analysis of Propensity for Conflict Resolution According to the Types of SNS Users, Usages and Conflicts

Eun Ju Lee\* · Dae-Ha Park\*\*

## ABSTRACT

This paper proposes a making study model using Ajzen's Theory of planned behavior (TPB) and established hypothesis and then analysed propensity of conflict resolution according to the types of SNS users, usages and conflicts. The results of study, active users of SNS have propensity of resolution for their own conflicts through SNS. The users having conflicts between person and person are same with active users. The results of this study could be referenced to other researches for resolving conflicts in or between people in the future.

*Keywords: SNS(Social Network Service), Types of SNS Users, Usages, Conflicts, Propensity of Conflict Resolution*

---

\* BI Team, LG Electronics, jml2537@naver.com

\*\* Corresponding Author, Department of Information Management and Security, Professor, summer69@cyberkorea.ac.kr