

모바일 메신저 환경에서 연인 간에 일어나는 갈등에 대한 분석

Analysis of Conflicts in Romantic Relationships on Mobile Messengers

고영지

Young-Ji Koh

이화여자대학교

Ewha Womans University

youngji0201@gmail.com

정형구

Hyunggu Jung

경희대학교

Kyung Hee University

hgjung@khu.ac.kr

오유란

Uran Oh

이화여자대학교

Ewha Womans University

uran.oh@ewha.ac.kr

요약문

최근 스마트폰의 대중화로 인해 연인들의 모바일 메신저 사용량이 증가하였다. 이로 인해 연인들은 시간 간의 제약 없이 더 오랜 시간동안 연락을 할 수 있다. 하지만 텍스트를 이용한 의사소통은 음성을 이용한 의사소통에 비해 감정을 전달하기 힘들기 때문에 많은 연인들이 텍스트 의사소통의 한계로 극심한 스트레스를 받는다. 늘어난 연락 시간과 대비되어 낮은 대화 만족도는 결국 연인들의 관계에 부정적인 영향을 끼친다. 따라서 본 연구는 어떻게 연인들의 이러한 갈등을 효과적으로 관리해줄 수 있을지에 대해 탐구한다. 연애 경험이 있는 만 18세 이상, 65세 미만 성인 125명을 대상으로 설문조사 한 결과, 우리는 연인들이 가장 많이 사용하는 연락수단이 모바일 메신저임을 알아냈다. 또한 현재 연인들이 사용하고 있는 커플용 어플리케이션의 사용률 및 만족도를 조사하였을 때, 기존 어플리케이션들이 갈등 관리에 있어서는 사용자 만족도를 충족시키지 못하였음을 확인하였다. 위 결과는 모바일 어플리케이션을 통한 연인 간 갈등을 관리할 수 있는 방안의 중요성을 파악하여 연인들의 관계만족도를 높이고 더 나아가 삶의 질을 높이는 데 기여할 것이다.

주제어

컴퓨터 기반 의사소통(CMC), 모바일 메신저, 연인관계, 갈등 관리 방법

1. 서론

초고속 통신망의 구축과 데이터 전용 요금제 출현 및 스마트폰의 대중화는 모바일 메신저의 이용량을 빠르게 증가시켰다. 그 예로, 전 세계적으로 사용자가 가장 많은 WhatsApp, 페이스북 메신저 등이 있다[1,2]. 위 두 메신저의 경우, 각각 12억 명 이상의 월간 사용자 수(monthly active user, MAU)를 기록하며 지속적인 성장 패턴을 보여주고 있다[3]. 이러한 모바일 메신저의 등장은 다량의 데이터를 실시간으로 보낼 수 있게 하여 효과적인 의사소통 수단을 제공하였다. 그러나 메신저를 통한 의사소통이 대화 만족도에 부

정적인 영향을 준다는 연구 결과[4,5,6]에서도 알 수 있듯이 이러한 메신저의 특수성은 대화 참여자들 간의 갈등을 일으키는 요소 또한 가지고 있다.

갈등 원인 중 첫번째는 컴퓨터 기반의 의사소통의 경우 비언어적 의사소통의 부재로 대화 참여자 간에 오해가 발생할 수 있다는 데에 있다[4]. 모바일 메신저가 즉각적인 대화의 형태일지라도 대화 참여자가 함께 있지 않기 때문에 시각 기호, 청각 신호 등의 비언어적 의사소통이 부재할 수밖에 없다. 이는 곧 대화 참여자 간의 오해를 일으키는 요소가 될 수 있다.

두번째는 상대방이 메시지를 읽었는지에 대한 정보를 제공하기 때문에 발생하는 갈등이다[5]. 현재 대다수의 모바일 메신저에서 이러한 기능을 제공하며 이로 인해 사람들은 상대방이 메시지를 확인하고도 답장하지 않은 경우에 감정이 상할 수 있고, 상대방의 자신의 메시지를 언제 읽었는지에 대해 짐작할 수도 있다. 이처럼 사람들이 상대방의 회신이 늦어질 경우 불안감을 가지게 되는 것은 관계에 악영향을 미칠 수 있다.

마지막으로, 모바일 메신저 상에서 많은 사람들이 사용하는 이모지(Emoji)¹ 역시 사람들 간의 갈등을 일으킬 수 있다[6]. 이모지는 비언어적 표현의 한 종류이기 때문에 이모지가 가지는 부정확성은 오히려 사용자 간의 오해가 일으킬 수 있다. 또한 모바일 플랫폼에 따라 모양이 다르기 때문에 플랫폼 간 이모지의 해석의 차이가 생길 수 있다. 이러한 경우에 이모지의 사용이 결국 모바일 메신저 상에서의 대화 정확도를 낮추고 또한 대화 참여자 간의 갈등으로 까지 이어질 수 있다.

본 논문에서는 위와 같은 세 가지의 갈등 원인에 근거하여 모바일 메신저 환경에서 사용자간 발생하는 갈등에 대한 연구를 진행하였으며 그 중 연인 사이에 일어나는 오해와 갈등에 집중하였다. 이 연구를 통해 우

¹ 감정을 표현하는 유니코드의 그림 문자 처리 기술

리가 답을 얻고자 하는 연구 문제 (Research Questions)는 다음과 같다.

RQ1. 모바일 메시지가 연인들의 관계 및 갈등 발생에 어떠한 영향을 주는가?

RQ2. 모바일 메시지 상에서의 연인관계 향상 및 개선을 위한 기존 커플용 어플리케이션들의 한계점과 극복방안은 무엇인가?

위 질문들에 답하기 위해, 실제로 연인들이 메시지를 얼마나 자주 사용하는지, 메시지의 사용 여부가 연인들의 갈등에 영향을 주는지 확인하였다. 또한, 향후 개발될 커플용 모바일 메시지를 위한 설계 가이드라인을 규명하기 위해 기존 커플용 어플리케이션들이 연인 간 일어나는 모바일 메시지의 갈등을 어떻게 관리해주는 지에 대해 조사하였다.

이와 같은 사전 연구를 통해 궁극적으로는 모바일 메시지 환경에서 연인간에 일어나는 갈등을 관리할 수 있는 방안 및 연인 관계를 개선시켜 관계의 질을 올리고 더 나아가 연인들의 삶의 질을 올리는데 도움이 되 고자 한다.

2. 관련 연구

본 연구가 근거하고 있는 모바일 메시지가 연인관계에 미치는 영향에 대한 관련 연구들은 다음과 같다.

2.1 모바일 메시지가 연인관계에 미치는 영향

연인들이 사용하는 연락수단이 의사소통과 관계만족도에 미치는 영향에 대해 분석한 연구가 있다[7]. 이 연구에 의하면, 나이가 어린 연인일수록 문자를 더 많이 사용하였다. 특히, 만난 기간이 일 년 미만의 커플인 경우, 다른 비교집단에 비해 문자나 인스턴트 메시지를 적극 활용하였다. 또한 여러 연락 수단 중 문자를 이용한 의사소통이 연인의 관계만족도에 가장 강한 영향을 미쳤다. 문자를 통해 애정표현을 할 때 의사소통과 관계만족도에 긍정적인 영향을 미쳤다. 반면, 문자로 상대방에게 상처 주는 말을 하거나 상대방과 잠재적 대립가능성이 있는 주제에 대해 이야기를 할 때에는 의사소통에 부정적인 영향을 미쳤다.

또한, 모바일 폰이 연인관계에 미치는 영향에 대해 분석한 결과, 문자 혹은 통화가 남용되었을 때 오히려 갈등이 유발된다고 밝혀졌다[8]. 예를 들어, 문자와 통화를 더 오래함으로써 사람들은 상대방의 시간 및 행동을 통제하려는 기대가 더 높아졌고 이는 곧 관계만족도 저하로 이어졌다.

스마트폰의 사용이 대중화된 사회에서 연인간 모바일 메시지 사용량 증가는 불가피하다. 문자는 연인 간의

사소통 및 관계 만족도에 큰 영향을 미치기 때문에, 모바일 메시지를 긍정적인 방향으로 적절하게 사용하는 것은 연인관계에 큰 도움이 될 수 있다. 하지만 어떻게 도움을 줄 수 있을 지에 대한 연구는 미비한 실정이다.

2.2 연인들을 위한 모바일 어플리케이션 연구

모바일 어플리케이션을 이용하여 연인관계의 질을 높이기 위한 기존 연구 중, 관계 향상을 위한 커플용 모바일 어플리케이션의 또 다른 예로 ‘Love Every Day’가 있다[9]. 이 어플리케이션은 아침마다 연인들에게 똑같은 메시지를 보내고 간단한 답변을 요구한다. 만약 두 사람 모두 답변을 보내면 상대방의 답변을 보여주며 연인 사이 친밀감을 높여줄 수 있는 보너스 액티비티 (Bonus Activity)를 제시한다. 일정 기간 해당 어플리케이션을 사용한 후 연인들의 관계 스킬(know, care, share, and manage)과 관계의 질을 측정하였을 때, 관계 스킬과 관계의 질 모두 이전보다 상당히 높아지는 결과를 얻었다. 그러나 위 연구는 연인 간 관계 스킬을 높여 평상시 갈등을 예방하는데 도움을 줄 수 있지만, 갈등이 이미 일어난 상황에 갈등을 완화시킬 수 있는 방법은 제공하지 않는다. 또한, 일상 생활 속에서 연인과 관계의 질을 올리는데 초점을 두었기 때문에 연인과 모바일 메시지로 연락을 하는 도중에 해당 어플리케이션을 이용하여 갈등을 예방하고 완화하기는 힘들다.

또 다른 연구에서는 지연된 인스턴트 메시지가 연인관계에 미치는 부정적인 영향을 완화하기 위한 모바일 어플리케이션 기능을 고안하였다[10]. 첫째로, 서로의 상태를 파악하여 늦은 답장에 대한 오해를 줄일 수 있도록 대화자에 대한 스케줄 공유한다. 둘째로, 대화의 시작 지점과 종료 지점을 구분하여 문자를 보낸 사람이 답장을 더 이상 기다리지 않도록 알려준다. 마지막으로 사람들이 메시지에 내포된 상황 정보를 신속하게 해석할 수 있도록 즉각적인 응답이 필요한 메시지의 경우 발신 메시지에 특정표시를 첨부한다. 이 연구는 연인 간 지연된 문자메시지로 일어나는 갈등을 예방할 수 있어 매우 효과적이다. 하지만 이는 매우 한정된 상황 (예: 답장지연)에 대해서만 연인 간의 갈등을 방지해줄 수 있고 이미 일어난 갈등에 대해서는 직접적인 도움을 주지 못한다는 한계가 있다.

3. 상용 모바일 어플리케이션 조사

이미 연인들을 위해 많은 모바일 어플리케이션들이 개발 및 상용화되었다. 그 중 가장 사용자 이용률이 높은 대표적인 커플용 어플리케이션으로 ‘비트윈’, ‘진저 for 비트윈’ 그리고 ‘러브데이’ 등이 있다

[11,12,13]. 각 어플리케이션에서 제공하는 서비스, 강점 및 한계점을 표 1에 정리하였다.

‘비트윈’의 경우 커플용 메신저로써 사용자들이 자신의 연인과 단 둘이 소통할 수 있는 공간을 제공한다 [11]. ‘진저 for 비트윈’은 ‘비트윈’이라는 메신저의 대화 빈도수 및 키워드를 분석하여 사용자에게 맞춤형 조언(ex. 답장이 너무 느린 것 같아요) 과 추가정보(ex. OO 님(상대방)이 요즘 피곤해 하는 것 같아요)를 제공한다[12]. 마지막으로 ‘러브데이’는 연인과의 기념일 및 디데이를 계산하여 위젯으로 보여주는 기능을 제공한다[13]. 이와 같은 어플리케이션은 모두 고유한 기능들로 많은 사용자들의 사랑을 받고 있다. 하지만 아래 표 1과 같이 연인 간 갈등 예방 차원에서는 이러한 추가 정보 및 조언이 효율적일 수 있지만 이미 갈등이 발생한 경우, 갈등 관리에는 큰 도움이 되기 어렵다.

또한, 연인 관계에서 갈등이 생겼을 때 유용한 어플리케이션으로 고민을 상담해주는 ‘두 사람’과 ‘텍스트엣’이 있다[14,15]. 이 경우, 사용자가 연인 사이 발생한 고민 및 갈등을 오픈 된 장소에 올리면 다른 사용자가 댓글로 조언을 제공한다. 하지만 개방적인 공간에 자신의 사적인 이야기를 하는 것에 거부감이 있을 수 있고, 익명의 사용자의 조언은 비전문가의 조언이기 때문에 신뢰성이 낮고 역효과가 날 수 있다. ‘트로스트’와 같이 전문가에게 고민 상담을 받을 수 있는 유료 어플리케이션 또한 존재하나[16] 자신의 고민 및 갈등 상황에 대해 상세히 서술해 야하는 수고로움이 있고, 갈등이 일어날 때마다 전문가에게 상담을 신청하는 것은 금전적 부담이 될 수 있다. 또한, 빠르게 진행되는 모바일 메신저의 대화 특성 상, 전문가에게 조언을 듣고 대화를 재개하여 갈등을 관리하는 것은 비효율적일 수 있다.

상기 세 가지 경우는 이미 갈등이 발생하였을 때 갈등 관리에 도움을 줄 수는 있으나 비효율적이고 갈등 예방 기능을 제공하기는 어렵다.

4. 설문조사

본 연구는 연인들이 사용하는 연락수단과 커플용 어플리케이션 사용 현황에 대한 조사를 통해 본 연구의 효용성을 확인하고 모바일 메신저 상에서의 연인관계 향상 및 개선을 위한 기존 커플용 어플리케이션들의 한계점은 무엇인가?에 대한 답을 얻기 위하여 설문 조사를 진행하였다. 설문조사를 통해 연인관계에서 선호하는 연락수단 및 빈도와 현재 사용하고 있는 커플용 어플리케이션의 사용 지속 시기와 사용 빈도를

측정하여 실제 연인 관계 개선에 도움이 되는 모바일 메신저 어플리케이션 서비스를 파악하고자 하였다.

표 1 기존 커플용 앱에서 제공되는 기능 및 서비스

기능/서비스	비트윈	진저 for 비트윈	러브 데이
심심할 때 읽기 좋은 콘텐츠	×	○	×
연인/배우자에 대한 정보 제공	×	○	×
실제 연인관계에 도움	×	△	×
사진 저장 및 공유	○	×	×
기념일 및 디데이 확인	○	×	○
연인관계에 대한 제 3자의 조언	×	○	×
둘만의 대화공간 제공	○	×	×
유료 콘텐츠 여부	○(이모티콘 유료)	○(일부 정보 유료)	×
갈등 예방을 위한 기능	×	△(대화 분석을 통해)	×
갈등 완화를 위한 기능	×	×	×

4.1 설문응답자 기본 정보

설문조사는 결혼 혹은 연애 경험이 있는 만 18세부터 65세 이하의 성인을 대상으로 실시되었다. 자료 수집은 2018년 8월 2일부터 8월 7일까지, 총 6일간 진행되었다. 총 응답자 수는 설문 자격에 미달하는 응답자(17명)를 제외한 총 125명(남성: 46명, 여성: 137명, 평균나이: 27.71세)이었다.

4.2 선호하는 연락수단 및 빈도

기존 문헌을 바탕으로 연인 또는 배우자와 연락하는 수단으로 전화, 문자 및 메신저(카카오톡, 페이스북 메신저 등), SNS(페이스북, 인스타그램 등), 이메일, 편지 중 한 가지를 선택하도록 하였고 연인 및 배우자와 메신저로 연락하는 빈도를 측정하였다.

전체 응답자의 127명(70.2%)이 문자 및 메신저를 선택하였고 49명(27.1%)은 전화, 5명(2.8%)은 SNS를 선택하여 응답자의 대다수가 문자 및 메신저를 통해 그들의 연인 및 배우자와 소통하였다. 선호하는 연락 수단으로 가장 응답 비율이 높았던 메신저의 사용 빈도를 조사한 결과, 응답자들이 평균적으로 메신저를 사용하는 빈도는 하루에 한 두 번이 102명(56.4%)으로 가장 많았고, 가끔씩 사용한다는 응답자가 56명(30.9%)로 대부분의 응답자가 메신저를 자주 사용하지 않는 것으로 나타났다.

4.3 커플용 어플리케이션 사용률

커플용 어플리케이션의 사용 여부를 조사한 결과, 전체 응답자 중 76명(42%)이 커플용 어플리케이션을 사용한 경험이 있다고 답하였다. “현재 혹은 과거에 사용한 커플용 앱은 무엇인가요?”라는 질문에 가장 응답률이 높았던 어플리케이션은 ‘비트윈’으로 커플용 어플리케이션을 사용한 경험이 있다고 응답한 76명 중 66명(86.8%)이 선택하였다. 그 외에 ‘리브데이(17명)’, ‘진저 for 비트윈(13명)’이 있었다. “커플용 앱을 사용한 지 얼마나 되었나요?”라는 항목에 ‘1년 이상(31명)’이라고 한 응답자가 전체의 40.8%였다. 추가 분석이 필요하겠지만, 어플리케이션의 사용 지속도가 높음을 확인할 수 있었다. 어플리케이션의 사용빈도를 조사한 결과, ‘수시로 사용(27명)’이 35.5%, ‘어쩌다 가끔 필요할 때(24명)’이 31.6%로 대부분의 사용자가 높은 빈도로 어플리케이션을 사용하는 것으로 나타났다.

4.4 커플용 어플리케이션 사용/미사용 이유

커플용 어플리케이션을 사용하는 이유로는 가장 많은 응답자(32.9%)가 “심심할 때 읽어 보기 좋은 정보가 많아서(25명)”를 꼽았다. 반면, “제 3자의 조언을 쉽게 얻을 수 있어서(5명)”는 6.6%의 응답자만이 선택하였다. 또한 커플용 어플리케이션을 사용한 경험이 없는 105명의 응답자를 대상으로 어플리케이션을 사용하지 않는 이유에 대해 질문한 결과, 절반에 가까운 응답자(47.6%)가 “도움이 별로 되지 않을 것 같아서(50명)”를 선택하였다. 이를 통해 기존의 어플리케이션은 잠재적인 사용자들에게 어플리케이션의 유용성을 충분히 어필하지 못하고 기존 사용자들에게는 관

계에 대한 조언 기능을 제공하지 못하고 있음을 파악하였다.

5. 결론 및 향후 연구

설문조사를 통해 현재 연인들이 연락수단으로 모바일 메신저를 굉장히 많이 사용한다는 것을 알 수 있었다. 또한 모바일 메신저의 사용량이 증가함에 따라 메신저를 기반으로 한 갈등 역시 증가한다는 연구 결과가 있음에도 불구하고 현재 상용화된 모바일 어플리케이션 조사를 통해 연인들의 갈등을 예방하고 완화를 위한 기능은 부재하다는 한계를 확인할 수 있었다. 마지막으로, 설문조사를 통해 연인들이 자주 사용하는 연락 수단이 모바일 메신저라는 점과 다양한 서비스를 제공하고 있음에도 기존 커플용 어플리케이션에 대한 기대가 크지 않다는 점을 알 수 있었다. 향후 과제에서는 현 설문조사 결과 바탕으로 모바일 메신저 상에서 연인들의 갈등 원인에 대한 세부 의견 및 갈등의 심각성을 파악하고 현재 연인들의 갈등 관리 방법에 대해 심층적으로 분석하기 위해 인터뷰를 진행할 계획이다. 이를 토대로 별도의 장치없이 모바일 메신저 상에서 한 연인 간 갈등을 관리하는 구체적인 개선 방안을 연구할 것이며, 더 나아가, 구현을 통해 실제 이 연구가 연인들의 관계만족도를 높이고 더 나아가 삶의 질을 높이는데 기여할 수 있을 지 효용성을 검증할 계획이다.

참고 문헌

1. <https://www.whatsapp.com/>
2. <https://www.messenger.com/>
3. Statista. Most popular mobile messaging apps worldwide as of July 2018, based on number of monthly active user. <https://www.statista.com/statistics/258749/most-popular-global-mobile-messenger-apps/> October 7, 2018.
4. JB Walther. Interpersonal Effects in Computer-Mediated Interaction: A Relational Perspective. *Communication Research*. 19(1). SAGE journals. pp. 52–90. 1992.
5. Roberto Hoyle, Srijita Das, Apu Kapadia, Adam J. Lee and Kami Vaniea. Was my message read?: Privacy and Signaling on Facebook Messenger. CHI '17 Proceedings of the 2017 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems. USA. pp. 3838–3842. 2017.

6. Garreth W. Tigwell, David R. Flatla. Oh that's what you meant!: reducing emoji misunderstanding. *MobileHCI '16 Proceedings of the 18th International Conference on Human-Computer Interaction with Mobile Devices and Services Adjunct*. New York. pp. 859-866. 2016
7. Sarah M. Coyne, Laura Stockdale, Dean Busby, Bethany Iverson and David M. Grant. "I luv u :)!": A Descriptive Study of the Media Use of Individuals in Romantic Relationships. *Family Relations: Interdisciplinary Journal of Applied Family Science*. 60(2). National Council on Family Relations. pp. 150-162. 2011.
8. Robert L. Duran, Lynne Kelly and Teodora Rotaru. Mobile Phones in Romantic Relationships and the Dialectic of Autonomy Versus Connection. *Communication Quarterly*. 59(1). Eastern Communication Association. pp. 19-36. 2011.
9. Mallory Lucier-Greer, Amelia J. Birney, Teri M. Gutierrez and Francesca Adler-Baeder. Enhancing relationship skills and couple functioning with mobile technology: An evaluation of the Love Every Day mobile intervention. *Journal of Family Social Work*. 21(2). Routledge. pp. 152-171. 2016.
10. Pei-Yun Tu, Chien Wen (Tina) Yuan and Hao-Chuan Wang. Do You Think What I Think: Perceptions of Delayed Instant Messages in Computer-Mediated Communication of Romantic Relations. *CHI '18 Proceedings of the 2018 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. Canada, Paper No. 101
11. <https://play.google.com/store/apps/details?id=kr.co.vcnc.android.couple&hl=ko>
12. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.scatterlab.bxt>
13. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.wonderabbit.lovedays>
14. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.lhh.doosaram>
15. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.scatterlab.textat>
16. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.humart.trost2>