

## 의사결정 상황에서 행동과 비행동에 따라 경험하는 후회

박 지 숙

켄자스주립대학교 심리학과

양 윤<sup>†</sup>

이화여자대학교 심리학과

본 연구에서는 후회에 관한 세 가지 실험을 하였다. 실험 1의 결과 첫째, 책임이 없는 조건에서 비행동으로 인한 후회가 행동으로 인한 후회보다 훨씬 더 작았다. 둘째, 책임이 있는 조건에서는 과제중요도에 따른 후회 차이가 없었지만, 책임이 없는 경우는 과제중요도 고 조건에서 저 조건보다 더 큰 후회를 느꼈다. 셋째, 행동을 했을 때가 하지 않았을 때보다 후회가 더 컸고, 책임이 있는 경우가 없는 경우보다 후회가 더 컸으며, 과제가 중요하지 않을 때보다 중요할 때 더 큰 후회를 느꼈다. 실험 2에서는 행동/비행동에서의 후회가 개인의 통제소재(내부/외부)에 따라 차이가 있는지를 알아보았다. 그 결과 행동/비행동에 대한 주효과만 유의하였다. 그러나 실험 1과 실험 2의 결과가 반대로 나타나 실험 3을 진행하였다. 실험 3의 결과, 실험 1의 결과와 동일하게 행동을 했을 때가 비행동 때보다 후회가 더 컸다. 이런 현상은 단순히 행동과 비행동에 따라서 후회가 달라지는 것이 아니라, 의사결정 상황에서 더 정상적으로 인식되는 선택에 따라서 후회가 달라질 수 있음을 보여준다.

주제어 : 행동, 비행동, 책임, 과제중요도, 통제소재, 후회

---

<sup>†</sup> 교신저자 : 양 윤, yyang@ewha.ac.kr

사람들은 매일 마주치는 크고 작은 의사결정 문제들을 해결하는 과정 중에서도 그 결과에 따라서 다양한 감정들을 경험한다. 감정은 후속 의사결정이나 현재 진행 중인 의사결정 모두에 대해 영향을 끼칠 수 있는 중요한 변수이기 때문에 최근에 진행되는 의사결정 연구들은 감정과 관련된 것들이 많다. 후회도 의사결정과 관련된 여러 감정 중 하나로, 의사결정자가 다르게 행동했다라면 현재 상황이 더 좋았을 것이라는 사실을 깨닫거나 상상할 때 경험하게 되는 부정적이고 인지적으로 정의된 감정이다.

후회와 관련된 연구 분야에는 후회의 예측이 의사결정에 미치는 영향에 대한 연구들(Cooke, Meyvis & Schwartz, 2001; Janis & Mann, 1977; Zeelenberg, van Dijk, Manstead, van Empelen, & Reinderman, 1998c), 후회를 경험한 사람들의 후속 의사결정에 관한 연구들(Cooke et al., 2001; Inman & Zeelenberg, 2002; Larrick & Boles, 1995; Simonson, 1992; Ritov, 1996; Zeelenberg, 1999), 의사결정에 대한 결과의 피드백 유무에 관한 연구들(Zeelenberg & Beattie, 1997; Zeelenberg, 1999; Zeelenberg, Beattie, van der Plight & de Vries, 1996; Zeelenberg, van Dijk, & Manstead, 1998a), 책임과 후회의 관계에 관한 연구들(Connolly, Ordóñez, & Coughlan, 1997; Frijda, Kuipers, & ter Shure, 1989; Shefrin & Statman, 1986), 후회와 다른 부정적 감정과 관련된 연구들(Zeelenberg et al., 1998a; Zeelenberg, van Dijk, Manstead, & van der Plight, 1998b; Inman, Dyers, & Jia, 1997), 행동과 비행동(inaction) 후 후회에 관한 연구들(Gilovich & Medvec, 1995; Kahneman & Tversky, 1982) 등이 포함된다.

이렇게 후회와 의사결정에 관한 연구들은

활발하게 진행 중이지만, 아직 국내에 소개된 연구들은 많지 않다. 그리고 행동과 비행동으로 경험한 후회가 책임유무의 상황에서 어떻게 달라지는지 또는 행동과 비행동으로 경험한 후회가 중요도가 다른 과제에 따라 어떤 차이를 보이는지 등에 대한 연구는 아직 검토되지 못했기 때문에, 본 연구에서는 먼저 행동유무에 따른 후회 차이가 책임유무와 과제 중요도가 다른 조건에서 어떻게 달라지는지 살펴보고자 하였다.

또한 책임과 후회 관련 연구들을 확장하여 내외통제소재라는 개인차 변수로 책임을 느끼는 정도가 다른 집단을 구분할 경우에도, 행동과 비행동에 대해 후회를 느끼는 정도가 유의하게 달라지는지 검증하고, 아울러 통제집단에 따라서 후회하는 종류가 다른지 알아보하고자 하였다. 마지막으로 행동과 비행동에 따른 후회 차이가 시간간격이 없더라도 의사결정 과제의 특성에 따라 달라질 수 있다는 선행 연구들(Baron & Ritov, 1994; Kahneman & Tversky, 1982; Kinner & Metha, 1989)을 확인하고자 하였다.

본 연구의 목적은 의사결정 시 경험하는 후회를 몇 가지 요인에 근거하여 살펴보고자 하는 것으로, 이러한 변수들로는 의사결정의 행동요인, 상황요인, 과제요인, 그리고 개인차 요인 등을 들 수 있다. 이러한 요인들에 근거한 본 연구의 세부 목적은 다음과 같다. 첫째, 후회연구를 통해 행동요인인 행동과 비행동에 따른 후회가 상황요인인 책임과 과제요인인 과제중요도에 영향을 받는다는 것을 검증하고자 한다. 둘째, 행동과 비행동에 대한 후회 차이를 파악함에 있어서 책임을 느끼는 정도가 다른 개인특성인 내외통제소재의 영향도 함께 규명한다. 셋째, 행동과 비행동에 따른 후회의

양상이 바뀔 수 있는 조건을 의사결정 과제의 특성에 근거하여 분석함으로써, 후회에 영향을 주는 구체적 조건을 파악한다. 넷째, 다양한 의사결정 상황에 따라 경험하는 후회에 대한 이론적 배경을 제시하고, 소비자 심리에 대한 시사점을 제안한다.

#### 의사결정에서 후회의 개념과 이해

##### 후회의 개념

일반적으로 후회란 “의사결정자가 다르게 행동했다면 현재 상황이 더 좋았을 것이라는 사실을 깨닫거나 상상할 때 경험하게 되는 부정적이고 인지적으로 정의된 감정”이다. 후회를 어떻게 정의하느냐에 따라 후회를 경험하는데 필요한 선행요인들과 후회에 영향을 끼치는 다양한 요인들이 달라질 수 있기 때문에 후회의 정의는 중요하다.

초기에 후회를 연구한 학자들은 후회를 “잘못된 결정을 내린 것에 대한 심리적 반응(Bell, 1982)” 또는 “자신의 원래 결정을 바꾼 것에 대한 자책의 마음 또는 스스로를 원망하는 정도(Loomes & Sudgen, 1982)”라고 하였다. Kelsey와 Schepanski(1991)는 후회를 “개인이 선택하지 않았던 행동이 선택했던 행동보다 더 높은 수익을 보일 때 생기는 감정”으로 정의하면서 대안들 사이의 비교과정을 포함시켰다. Landman(1993)은 후회를 “불운, 한계, 손실, 죄, 단점이나 실수에 대해서 느끼는 다소 고통스러운 인지적이고 감정적인 상태”라고 정의하였다. 이 개념은 후회를 경험하는 상황도 포괄적일 뿐 아니라, 인지와 감정적 반응까지도 포함하는 추상적인 개념이라 할 수 있다.

여러 학자들의 연구결과를 종합하여 볼 때, 후회란 “적어도 둘 이상의 대안 중 하나를 선택

함으로써 발생한 결과로 인해 경험하게 되는 부정적인 감정”이라고 할 수 있다. 여기에는 선택한 대안보다 선택하지 않은 대안이 더 좋다는 전제가 필요하고, 의사결정자의 잘못된 의사결정의 결과로 경험하는 부정적인 감정이기 때문에 책임과도 깊은 관련성이 있다. 또한 후회는 의사결정의 결과를 알고 나서 경험하게 되기 때문에 결과에 대한 피드백 정도에 따라 후회 정도가 달라질 수 있다. 예를 들어, 선택된 대안에 대한 결과만 알았을 경우, 선택된 대안과 기각된 대안의 결과를 모두 알았을 경우, 결과를 즉시로 알았을 경우와 오랜 시간이 지난 후 알게 된 경우 느끼는 후회 강도가 모두 다를 것이다. 그리고 기각된 대안에 대한 정보는 직접 주어질 수도 있고, 의사결정자들의 머릿속에 있을 수도 있다. 제품을 선택한 이후, 한 두 달의 시간이 지났을 때 전에 전혀 몰랐던 정보를 접하게 되면, 사람들은 “자신이 선택했던 대안을 선택하지 않고 후에 접하게 된 더 좋은 대안을 선택했더라면”이라고 하는 반대-사실적 사고를 통해 후회를 경험하게도 된다. Tsiros와 Mittal(2000)은 지나간 대안에 대한 정보가 후회의 선행요인이 될 수 있으며, 그 정보가 없을 때보다 있을 때 사람들은 더 큰 후회를 느낀다고 하였다.

현재 후회의 정의에 근거한 다양한 연구들을 통해 후회에 선행하는 요소, 후회를 경험한 후 보이는 행동반응, 예측된 후회가 의사결정에 미치는 영향, 결과에 대한 피드백 유무가 후회 정도에 미치는 영향, 후회를 경험하는 것과 연합된 반대-사실적 사고(counterfactual thinking) 등 후회를 경험하는데 관여하는 요소를 밝히려는 시도들이 계속되고 있다.

### 후회를 경험하는 이유

경제학에서 정의하는 후회는 “선택한 대안과 기각된 대안이 갖는 최고 가치의 차이를 느낄 때 발생하는 감정”이다(Loomes & Sudgen, 1982). 인간의 절대 합리성을 전제하는 경제학에서 후회를 고려하게 된 것은 이성적인 선택 원리들이 위반되는 현상을 설명하기 위해서였다. 예를 들어, 이성적인 선택은 최대이익을 얻을 수 있는 선택이지만, 사람들은 의사결정에 뒤따르는 후회를 예측하고 이를 피하기 위해서 현재의 금전적인 득 상황을 포기하기도 한다(Bell, 1982). 이러한 경제학 관점의 후회이론은 경험적 연구들의 지지도 어느 정도 받았다(Loomes, 1988; Simonson, 1992). 하지만, 이렇게 좁은 범위의 정의는 가상의 대안을 생각할 때 생기는 후회나 과거를 되돌아보면서 느끼는 후회에 대해서는 설명할 수 없다. 게다가 선택된 대안과 기각된 대안의 최고 가치 차이를 결과적으로만 비교하기 때문에 대안들의 선택 과정의 중요성을 간과하고 있다(Gilovich & Medvec, 1995).

반면 반대-사실적 사고는 상상하는 대안을 고려하기 때문에 실제 결과가 있어야만 후회를 느낄 수 있다는 경제적 모델의 한계를 극복할 수 있다(Tsiros & Mittal, 2000). 여기서는 사건에 대한 관찰 평가가 단독으로 이루어지는 것이 아니라 일어났을 수도 있는 대안과 비교를 통해서 후회를 느끼게 된다(Kahneman & Miller, 1986). 가상으로 이루어지는 반대-사실적 사고 역시 의사결정에 영향을 끼치기 때문에 직접 경험한 후회 뿐 아니라, 예측된 후회로도 의사결정이 영향을 받을 수 있음을 설명할 수 있는 장점이 있다(Niedenthal, Tangney, & Gavanski, 1994). 뿐만 아니라, 반대-사실적 관점에서는 결정이 내려진 정확한 경로를 중

요하게 생각하므로 동일한 결과에 대한 반대-사실적 사고라 하더라도, 경로에 따라서 경험하는 후회의 수준이 달라지는 것을 선행요인으로 설명할 수 있다는 장점이 있다(Tsiros & Mittal, 2000). 반대-사실적 사고로 후회를 경험하는 데에는 현 상태와 선택된 대안에 대한 평가가 영향을 끼친다(Tsiros & Mittal, 2000).

첫째, 사람들은 현 상태에서 벗어날수록 더 많은 후회를 느낀다. 사람들은 현 상태와 태도신념을 바꾸는 것에 대한 귀인을 찾으려 한다. 따라서 바뀐 현 상태에 따른 결과에 대해서 더 높은 개인적 책임을 유발하고, 책임과 후회는 밀접한 관계에 있기 때문에 책임을 높게 경험하면 후회도 많이 경험하게 된다. 이 관점에서 볼 때 대개의 경우 행동을 해서 후회를 하는 경우 현 상태를 바꾼 것이기 때문에 비행동보다 더 큰 후회를 일으킨다고 생각할 수 있다.

둘째, 선택된 대안에 대한 평가가 영향을 끼친다. 선택된 대안의 부정적인 결과는 긍정적인 결과보다 반대-사실적 사고를 더 많이 자극한다. 이런 비대칭적인 현상이 나타나는 이유는 부정적인 감정 상태에 있는 사람들은 그 부적상태에서 벗어나기 위한 단계를 밟게 되기 때문이다. 여러 단계의 인지적 노력을 들이기 때문에 사람들은 더 많은 후회를 경험하게 된다.

### 후회와 책임

후회와 관련된 다양한 연구들은 다음과 같은 두 가지의 핵심 요소들을 가정한다. 먼저 앞서 언급한 선택대안에 대한 결과 평가와 관련된 것이고, 다른 하나는 잘못된 선택을 한 데 대해서 자신을 탓하는 감정이다(Connolly & Zeelenberg, 2002).

먼저 후회와 책임의 관계는 후회에 대한 정의에서 찾아볼 수 있다. 후회이론의 주창자인 Bell(1982)이 정의한 후회-“잘못된 결정을 내린 것에 대한 심리적 반응”-와 Loomes와 Sudgen(1982)이 정의한 후회-“잘못된 결정에 대해 자책 또는 자신을 원망하는 정도”-는 모두 책임을 후회의 핵심요소로 포함하고 있다. Kelsey와 Schepanski(1991)의 정의-“후회란 개인이 선택하지 않은 대안이 선택한 대안보다 더 좋은 결과를 보일 때 생기는 유감스러운 감정”-도 이와 비슷하다.

개념적 정의뿐 아니라 다양한 조건으로 진행된 많은 실험에서도 후회를 경험하는 데에는 책임이 필수적이라는 것이 지지되었다. Kahneman과 Miller(1986)의 연구결과에서도 사람들은 준거나 기본값으로 볼 수 있는 대안에서 벗어난 행동을 할수록 책임을 크게 느끼고 후회도 책임과 정적 상관이 있는 것으로 밝혀졌다. Shefrin과 Statman(1986)은 주식투자자와 관련된 실험을 통해서 후회와 책임의 관련성이 금전적인 문제에서도 지지되고 있음을 보여주었다. Gilovich와 Medvec(1994)의 연구에서는 응답자 중 5%미만의 사람들만이 자신의 통제 밖에 있는 사실에 대해 후회를 느낀다고 보고하여서 책임이 없는 상황에 대해서는 거의 후회하지 않는다는 것을 보여주었다. 그리고 이어진 실험에서 후회를 느끼기 위해서는 개인적 책임을 느끼는 것이 핵심요소라는 것을 입증하여 책임과 후회의 관계를 강하게 지지하였다.

동일한 연구자들의 후속연구(1995)는 회상기법을 사용해서 어떤 사건이 후회를 유발하는지 조사 분석하고, “후회를 경험하는 중심에는 개인적인 책임이 핵심요소로 들어가는 것 같다”고 결론을 내리고 있다. Roseman, Wiest,

Swartz(1994)의 연구에서도 후회는 다른 부정적 감정들과는 달리 자신의 실수로 기회를 잃어버렸다는 생각, 자책을 통해서 실수를 고치고 싶은 마음 등의 반응을 보였다. Zeelenberg 등(1998a)의 연구에서는 후회를 경험하는 원인이 의사결정자에게 있다는 것을 의사결정자의 책임기여가 높을수록 잘못된 선택에 따른 후회도 커지는 결과를 통해 입증하였다. 그리고 후회를 경험한 후에는 스스로 바람직하지 않은 결과를 없애려고써 자신이 초래한 후회를 없애려는 노력을 하는 것으로 나타났다. Zeelenberg(1999)의 연구는 선행 의사결정의 결과에 따라 책임을 느끼는 정도가 다르고 책임을 높게 느낄수록 후회도 크게 느낀다는 것을 다시 지지하였다. 이어서 이루어진 Zeelenberg 등(1998a)의 연구에서는 후회가 책임과 관련되어 있을 뿐만 아니라 개인적인 성향인 내부귀인과도 관련되어 있음을 밝히고 있다. 이 연구에 따르면 내부귀인을 하는 사람들은 더 높은 책임감을 느끼기 때문에 더 큰 후회를 경험하게 된다. 최근에 이루어진 연구도 개인적 책임을 많이 느낄수록 후회 정도도 커진다는 사실을 지지한다(Tsiros & Mittal, 2000).

위와 같이 많은 학자들이 후회와 책임의 관련성을 지지하지만, 후회를 경험하는데 책임이 꼭 필요한 것은 아니라는 주장도 있다(Connolly et al., 1997; Taylor, 1985; Solomon, 1976). 개념적 정의로는 Landman(1993)의 정의가 ‘불운’ 등과 같이 자신의 통제 밖의 사건이나 책임이 없는 문제에 대해서도 경험할 수 있는 감정이 후회라고 하였고, Simonson(1992)도 후회를 “책임 유무와는 무관하게 행동이나 비행동에 대해서 경험하는 유감스런 감정”으로 정의하여 후회와 책임을 다른 두 개의 구성으로 보았다. 실험으로는 Connolly 등(1997)의 연구에서 의

사결정 결과물을 평가할 때 후회와 책임이 관계가 없다는 것을 보여주었다. 하지만 이에 대한 Zeelenberg 등(1998a, 2000)의 반박으로 이들 사이에는 일련의 논쟁들이 있었다. 결국 이 논쟁들은 Zeelenberg 등(2000)의 연구결과로 후회는 책임을 느껴야 경험할 수 있고, 책임이 클수록 후회도 크게 느낀다는 것으로 일단락 지어졌다.

## 행동과 비행동

### 행동/비행동과 후회

사람들의 의사결정은 크게 행동을 하는 것과 하지 않는 것 두 가지로 나누어 생각할 수 있다. 예를 들어, 소비자의 의사결정에서의 행동은 제품을 구매하는 것이며 비행동은 구매하지 않는 것이다. 의사결정과 후회의 연구에서 상반된 결과들이 계속되는 부분이 바로 행동/비행동에 따른 후회 정도인데, 이 연구영역에서 가장 빈번하게 인용되는 연구가 Kahneman과 Tversky(1982)의 실험이다.

이들의 연구에서는 응답자 중 92%가 행동을 한 사람이 하지 않은 사람보다 더 심하게 후회를 느낄 것이라고 반응하였다. 사람들은 자신이 했던 행동의 결과는 이미 알기 때문에 그 행동을 하지 않았던 상황을 반대-사실적 사고를 통해 더 쉽게 재연할 수 있고, 자책과 스스로의 판단을 원망하는 감정 또한 더 쉽게 생겨서 후회를 많이 하게 된다. 반면 비행동에서의 반대-사실적 사고는 “하지 않았던 행동을 했더라면”이 되기 때문에 이런 사고는 자연스럽게 유발되기 어렵다. 그 결과 자책도 적고 후회도 덜 느끼게 된다는 것이다.

하지만 Gilovich와 Medvec(1995)의 연구에서는 반대 결과가 나타났다. 이들은 미국에서 이루어진 다양한 사전조사(Erskine, 1973; Hattiangadi,

Medvec, & Gilovich, 1995; Kinner & Metha, 1989)에서 행동하지 않은 사건에 대한 후회가 대부분이었다는 사실에 주목하고 몇 가지 조사를 진행하였다. 다양한 연령과 직업의 사람들을 대상으로 행동과 비행동 중 어떤 것에 대해 더 선호하는지 질문하고(강제선택 질문), 평소 무엇에 대해 후회하는지 질문한 후 답변 내용을 행동과 비행동으로 분류하였다. 그 결과 두 가지 질문형태 모두에서 70%이상의 사람들이 비행동을 더 후회한다고 보고하였다. 이처럼 사람들이 생을 돌아보면서 더 후회하는 사건인 비행동으로 생기는 후회와 Kahneman과 Tversky(1982)가 더 후회하는 사건이라고 밝힌 행동으로 생기는 후회 사이의 불일치가 발생한다. Gilovich와 Medvec(1995)는 이 불일치가 후회를 경험하는데 존재하는 시간에 따른 양상(temporal pattern) 때문이라고 주장하고, 이 논리를 검증하기 위해 두 학생이 후회스러운 상황을 경험하는 연구를 수행하였다.

연구결과, 76%의 학생들이 행동으로 후회하는 사람이 단기적으로는 더 후회를 많이 할 것으로, 63%의 학생들이 장기적으로는 비행동으로 후회하는 사람이 더 후회를 많이 할 것으로 응답하여, 후회를 경험하는데 시간적인 양상이 존재함을 보여주었다. 하지만 행동과 비행동에 따른 후회가 시간의 흐름에 따라서만 달라지는 것은 아니라는 것이 후속 연구들을 통해 밝혀지고 있다(Feldman, Miyamoto, & Loftus., 1999; N'gbala & Branscombe, 1997). 다음에서는 행동과 비행동에 따른 후회가 달라지는 이유는 어떤 것들이 있는지 살펴보았다.

### 행동/비행동에 따른 후회가 다른 이유

첫째, 행동과 비행동에 따른 후회가 다른

이유는 앞서 Gilovich와 Medvec(1995)가 말했던 것처럼 후회에 시간적 양상이 존재하기 때문에 단기적으로는 행동으로 생긴 후회를 비행동으로 생긴 후회보다 더 많이 하지만, 장기적으로는 행동하지 않아서 생긴 후회를 더 많이 느끼게 된다.

행동으로 생긴 후회가 시간이 지나면서 쉽게 없어지는 것은 사람들이 그 결과에서 벗어나기 위한 추후 행동들을 계속 취하기 때문이다. 반면 비행동은 현 상태의 힘의 균형을 계속 유지하게 되고, 후회스러운 결과를 해결하기 위한 후속행동도 일어나기 힘들기 때문에 비행동으로 생긴 부정적인 결과는 계속 남아 있게 된다. 반면 행동으로 생긴 후회는 심리적으로도 극복하기가 쉽기 때문에 비행동으로 생긴 후회보다 오래 남지 않는다. 행동으로 후회를 극복할 수 없을 때, 사람들은 그 사건을 통해 얻을 수 있는 좋은 점들을 찾거나 인지부조화를 극복하려는 노력을 더 많이 기울여서 문제를 해결하는 것으로 조사결과 나타났다(Gilovich & Medvec, 1995).

비행동의 후회가 시간이 지나면서 더 강하게 남는 이유는 사람들의 기억 때문이기도 하다. 사람들이 비행동을 하는 이유는 불확실한 결과에 대한 두려움 때문이지만, 이 두려움은 시간이 지나면서 소멸되고 기억에는 행동을 하지 않았다는 것에 대한 후회만 남게 된다. 따라서 행동을 하지 않은 것에 대한 분명하고 설득력 있는 이유가 없다면 나중에는 비행동에 대해 더 많은 후회를 하게 된다(Lecci, Okun, & Karoly, 1994). 게다가 사람들은 미완성되고 성취되지 못한 목표들을 완성하고 해결한 목표들보다 더 잘 기억하는 경향성(Zeigarnik, 1935)이 있으며, 현재와 시간적으로 멀리 떨어진 사건일수록 자신이 더 잘할 수 있다는 착각을

하게 된다고 한다(Gilovich & Medvec, 1995). 최근 Avni-Babad(2003)는 두 조건의 실 상황(극심한 실/덜 극심한 실)과 두 조건의 후회 측정시기(사건 직후/ 사건 1년 후)에 따른 후회를 살펴봐왔다. 그 결과 행동으로 인한 후회만이 후회 측정시기가 길면 유의하게 낮아져서 시간의 흐름에 따른 후회 양상을 지지하였다.

둘째, 의사결정 과제에서 더 정상적으로 여겨지는 것이 행동인지 비행동인지에 따라 이들 사이의 후회가 달라진다. Kahneman과 Tversky(1982)는 현 상태의 균형을 깨트리는 의사결정이 더 큰 후회를 유발한다고 하였다. 보통의 경우에는 행동이 현 상태의 균형을 깨는 것이기 때문에 행동으로 인한 후회가 비행동으로 인한 후회보다 더 크지만, 비행동이 더 정상적인 상황에서는 이 결과가 바뀔 수 있다는 것이다. 즉 행동이 비행동보다 더 변화시키기 쉽고, 행동을 취하는 것이 더 비정상적이기 때문에 더 큰 후회를 경험하는 것이라면, 반대로 비행동이 행동보다 더 비정상적인 상황에서 사람들은 때로 비행동 때문에 더 큰 후회를 경험할 수도 있다. 이 점은 후속 연구들에서도 반복 지지되고 있다(Gilovich & Medvec, 1994; Landman, 1987).

위의 연구에서는 모두 행동을 한 경우 후회가 행동하지 않은 경우보다 더 컸고, 이런 결과가 행동이 비행동보다 더 변하기 쉽기 때문에 더 강한 감정적 반응들을 유도한다고 해석한다. Connolly와 Reb(2003)의 연구에서는 의사결정 주체가 행동을 취했는지 여부보다는 이 행동이 타당화 될 수 있는 것인지 여부가 후회의 크기를 결정하는데 더 중요한 요소가 되었다. 따라서 행동이 비행동보다 더 정상적인 선택이고, 타당화 될 수 있는 이유와 근거들이 많이 있는 상황이라면 비행동으로 더 많은

후회를 경험할 수 있다는 설명이 된다. Baron과 동료들 역시 행동과 비행동 후의 후회 차이는 어떤 것이 더 당연한 것으로 받아들일 수 있는지에 따라 달라진다는 연구 결과를 밝혔다(Ritov & Baron, 1990; Spranca, Minsk, & Baron, 1991). 다른 연구들에서도 과제에 따라서 행동이 비행동보다 항상 후회를 많이 경험하는 것은 아님을 보이고 있다(N'gbala & Branscombe, 1997).

셋째, 사전 의사결정의 결과를 아는 정도에 따라서 행동과 비행동에 대한 후회가 달라질 수 있다. Zeelenberg, van den Bos, van Dijk, Pieters(2002)는 사전의 결과들이 행동을 촉진시키고 따라서 비행동을 더 비정상적으로 만들기도 한다는 결과를 제시하였다. 그들의 실험에서 의사결정 전에 결과가 나쁠 수 있다는 것을 알려주고 행동, 또는 비행동을 하게 하였을 때, 행동을 했던 사람들이 비행동 조건의 사람들보다 오히려 덜 후회하는 결과를 보였다. 이렇게 의사결정의 결과가 나쁠 것을 예상하거나, 사전 의사결정의 결과가 좋지 못했을 때는 비행동이 더 많은 후회를 느끼는데 이 현상이 비행동 효과이다(Zeelenberg et al., 2002). 반대로 사전 결과가 긍정적으로 알려지면 의사결정 때 사람들은 비행동보다 행동으로 인한 후회를 더 크게 느꼈다.

넷째, 행동과 비행동에 대한 후회가 다른 것을 행동편향으로 설명한 연구가 있다. Mosier, Skitka, Heers, Burdick(1998)은 항공기 조종사들을 대상으로 실험을 하고 그들에게서 나타나는 특징을 자동화 편향이라고 하였다. 이것은 민첩하게 정보를 찾고 처리해야 하는 의사결정 상황에서 자동화된 신호들을 휴리스틱처럼 사용해서 생기는 행동 또는 비행동을 통한 오류를 의미한다. 이 경우 자동화된 것이 행동

이면 비행동 조건에서 더 큰 후회를 하였고, 자동화된 것이 비행동이면 행동 조건에서 더 큰 후회를 보였다. Moiser 등(1998)의 연구를 바탕으로 Rosenblatt(2004)는 행동선호 경향성을 검토하였다. 그 결과, 참가자들은 규칙을 바꾸는 선택(행동)이 더 적극적이라고 생각하면서도 규칙을 바꾸지 않는 것(비행동)을 선호하는 것으로 나타났고, 비행동으로 인한 후회가 더 적었다.

Moiser 등(1998)의 실험과 Rosenblatt(2004)의 실험 결과는 동일한 원리로 설명할 수 있다. 먼저 전자는 행동하는 것이 인지적, 정서적 수고가 적은 의사결정이고, 후자는 비행동에 대한 수고로움이 적기 때문에 자연스럽게 비행동을 선호하는 것이다. 각각의 선택에 대한 후회도 이와 비례해서 생기게 된다. 다시 말해, 막연히 행동을 해서 후회를 더 느끼는 것이 아니라, 주어진 과제가 무엇이냐에 따라서 후회를 다르게 느낄 수 있다는 것을 시사한다.

#### 과제 중요도

과제중요도는 관여 문제와 유사하게 생각할 수 있다. 관여란 “개인의 고유한 욕구, 가치 및 관심에 근거한 대상에 대해 지각된 관련성” 또는 “특정 상황에서 유발되는 자극에 대한 개인적인 중요성 또는 관심”이다(Zaichkowsky, 1985). 관여는 강도에 따라 고/저로, 또는 시간적 지속성에 따라 상황/지속성으로 나누어 볼 수 있다. 이 중에서 강도에 따른 관여는 과제중요도와 유사하다. 고관여란 대상 문제나 제품에 관하여 일어나는 환기, 관심, 감정적 관심의 수준이 높은 내면의 상태를 말한다. 고관여의 경우 문제 해결이나 의사결정을 위한 정보탐색이 신중해지고 인지적 부담도 커진다.



따라서 고관여의 문제일수록 좋은 결과를 얻기 원하고, 부정적인 결과에 대한 감정적 반응도 저관여 문제에 비해 클 것으로 예상할 수 있다. 과제가 중요하다든 것 역시 과제에 대한 환기, 관심, 감정적 관심의 수준이 높고 과제를 해결하기 위한 노력과 부담도 커지고 자신에게 중요한 과제일수록 좋은 결과를 얻기 원한다. 반면 저관여는 관심의 수준이 낮기 때문에 문제 해결을 위한 정보탐색도 습관화된 절차를 밟고 인지적 정서적 부담도 적다 (Celsi & Olson, 1988).

후회는 의사결정에 의해 선택된 대안과 기각된 대안 사이에 차이가 있을 때 경험하는 부정적인 감정이고, 그 차이는 커질수록 후회는 더 크게 느껴진다(Zeelenberg et al., 1996). 따라서 과제중요도 고의 조건에서 과제중요도 저의 조건보다 더 큰 후회를 경험할 것으로 예상할 수 있다.

#### 내외 통제감

사람에 따라서는 자신이 경험하는 현상의 원인을 외부에서 찾기도 하고 내부에서 찾기도 한다. 인간의 귀인을 체계적으로 연구한 Rotter(1966)는 사람들은 자신에게 주어지는 보상이 기회, 운, 또는 개인의 변덕 때문에 생긴 것인지 아니면 자신의 성격이나 능력으로 주어지는 것인지를 학습하게 된다고 하였다. 여러 번의 상황을 통해서 귀인을 자기 자신에게 두는지, 외부의 상황에 두는지에 대한 일반화된 기대가 생기게 되고, 이것은 여러 경험을 학습한 사람마다 다르게 나타난다.

개인이 학습하게 되는 귀인에 대한 일반화된 기대 또는 신념을 Rotter(1966)는 'Locus of control'(통제소재)이라고 하고, I-E 척도(internal-

external scale)를 제작하여 사람들의 귀인성향을 내외차원으로 구분하였다. 내부통제자의 경우, 개인은 어떤 강화를 자신의 행동에 뒤따라 온 것으로 받아들이고 자신에게 일어난 사건이 자신의 행동결과로 일어났으며 비교적 자신의 영속적인 속성과 일치하고 그 사상을 통제할 수 있다고 믿는다. 즉 성공과 실패를 자기의 노력에 따른 결과라고 보게 되면 내부통제 신념을 가졌다고 할 수 있다. 외부통제자의 경우, 어떤 강화가 자신의 행동에 뒤따라 온 것이기는 하지만 전적으로 그의 행동에 의한 것은 아니라고 여기게 되며 자신에게 일어나는 사건들 간에 아무런 관련이 없다고 간주하여 그 일들을 개인이 통제할 수 없는 것으로 믿는다. Rotter(1966)가 내외통제성을 정의하고 이를 측정할 수 있는 도구를 개발하면서 내부통제와 외부통제는 다양한 학문분야의 연구에 활용되었다.

첫째, 부정적인 사건을 경험한 내외통제집단의 반응에 대한 연구들이 있다. Nowicki와 Brissett(1977)는 욕구좌절 상황에서 내부통제자가 외부통제자보다 건설적으로 반응하고 의사결정에 더 많은 시간을 소요하며 곤란을 극복하려는 경향을 더욱 더 나타낸다고 하였다. Shybut(1970)는 내부통제자가 자아강도가 높고 불만족스러운 상황에서도 욕구불만을 참을 줄 아는 능력이 외부통제자보다 크다고 하였다.

둘째, 통제소재에 따른 태도변화와 관련된 연구도 있다. Phares(1968)는 내부통제자는 인지적 부조화를 줄이는 방법으로 태도를 변화시키며, 자신의 행동이 특히 부정적인 결과를 가져올 때 책임을 크게 느끼는 반면, 외부통제자는 오히려 행동이 부정적인 결과를 가져올 때 그 책임을 외부로 돌린다고 하였다.

셋째, 내외통제 변수와 책임감에 관한 연구

들도 있다. 이미 밝혀진 관계로는 내부통제자들이 외부통제자들보다 책임감을 더 크게 지각한다(Phares & Lamiell, 1975). 같은 맥락에서 이루어진 한 연구에서는 내부통제자들은 상황에 대한 책임을 자신뿐만 아니라 다른 사람들에게도 강하게 묻기 때문에 다른 사람들을 돕고, 이해하고 동정심을 갖는데 외부통제자들보다 훨씬 인색하다는 결과를 보였다. 즉 현재 벌어진 상황은 그 상황에 참여한 사람들에게서 비롯된 것이지 운이나 우연으로 발생한 것이 아니기 때문에 구성원들이 책임을 져야 한다는 것이다(Phares & Lamiell, 1975).

책임과 귀인, 그리고 후회 등의 구성개념을 검토해 보면 사람들이 경험하는 후회의 정도는 개인의 성격과 책임유무에 따라서 달라질 수 있다고 예상할 수 있다.

#### 연구 가설

본 연구의 실험 1에서는 사건경험 직후 후회를 물어보면 행동이 비행동보다 더 큰 후회를 유발한다는 연구결과(Kahneman & Tversky, 1982; Landman, 1987)가 책임유무와 과제중요도에 따라 어떻게 달라지는지 알아보고자 하였다. 책임유무에 따라 행동과 비행동의 후회 차이를 검증한 이유는 후회는 책임이 있어야만 느낄 수 있다는 선행 연구결과(Gilovich & Medvec, 1994, 1995)들과 잘못된 의사결정으로 얻은 결과에 대해 자책하는 정도나 책임을 느끼는 정도가 커질수록 느끼는 후회도 커진다는 연구(Frijda et al., 1989; Zeelenberg et al., 1998a)에 근거한다. 또한 의사결정 과제의 중요도가 높아질수록(Zaichkowsky, 1985; Zeelenberg et al., 1996) 후회가 커진다는 선행 연구 결과들을 바탕으로 과제중요도에 따른 행동과 비

행동의 후회차이를 검증하였다.

위의 연구 결과들을 종합해 보면 다음과 같은 결과를 예상해 볼 수 있다. 먼저 책임이 있는 조건에서는 행동이나 비행동 모두 책임 수준의 영향을 받아서 후회를 크게 느끼겠지만, 책임이 없는 조건에서는 현재 상태의 균형을 깨야만 했던 행동조건에서만 후회를 크게 느낄 것으로 예상할 수 있다. 둘째, 행동에 따른 후회는 과제중요도가 낮은 조건에서만 비행동보다 유의하게 클 것이다. 과제중요도가 높은 경우 행동유무와 무관하게 높은 감정적 부담을 갖고 있기 때문에 실패에 대한 아쉬움도 클 것이고 따라서 후회도 크게 할 것으로 예상할 수 있다. 하지만 과제중요도가 낮은 경우는 행동과 비행동에 따른 후회 정도가 분명하게 구분될 것으로 예상할 수 있다. 셋째, 책임 유무에 따른 후회는 과제중요도가 낮은 조건에서만 유의한 차이를 보일 것이다. 책임이 있다면 후회는 크게 느끼겠지만, 과제가 중요할 때는 책임이 있건 없건 후회가 일어날 것이고, 과제가 중요치 않을 때는 책임이 있을 경우에만 더 후회를 느낄 것으로 예상할 수 있다. 위의 예상 결과들을 종합하여 실험 1은 다음과 같은 가설들을 설정하였다.

**가설 1.** 행동했을 때의 후회는 무책임의 조건에서만 비행동에 비해 클 것이다.

**가설 2.** 행동했을 때의 후회는 과제중요도 저의 조건에서만 비행동에 비해 클 것이다.

**가설 3.** 책임 있을 때의 후회는 과제중요도 저의 조건에서만 무책임에 비해 클 것이다.

본 연구의 실험 2에서는 책임을 느끼는 개인 성향에 따라서 행동과 비행동으로 인한 후회가 달라지는지 알아보았다. 선행연구들은

책임과 후회의 관계에 대해서는 언급을 많이 하고 있지만, 개인들의 성향 차이 때문에 생기는 후회의 차이에 대한 연구는 드물다. 따라서 실험 2에서는 Zeelenberg(1999)의 책임감이 높을 수록 후회도 높다는 연구결과와 Zeelenberg 등(1998c)의 후회가 책임감과 내부귀인과 연관되어 있다는 연구결과를 바탕으로 내외통제감을 개인차 변수로 고려하여 행동과 비행동에서의 후회 정도에 대해 다음과 같은 가설을 제시하였다.

**가설 4.** 행동상황에서 내부통제집단에서 느끼는 후회가 외부통제집단에서 느끼는 후회보다 더 클 것이다.

또한 실험 2에서는 내외통제집단에 따라서 평소에 하는 후회가 행동 때문인 경우가 더 많은지, 비행동 때문인 경우가 더 많은지 알아보고자 하였다. 내부통제집단의 사람들은 상황에 대한 통제력이 자신에게 있다고 생각하고 이미 발생한 부정적인 사건에 대해서는 극복하기 위한 다양한 대책들을 찾기 때문에(Phares, 1968), 자신이 행동한 것에 대한 후회를 하는 경우는 행동하지 않은 것에 대한 후회를 하는 경우보다 드물 것으로 예상해 볼 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 제시하였다.

**가설 5.** 내부통제집단이 평소에 하는 후회는 행동하지 않아서 후회하는 경우가 행동해서 후회하는 경우보다 더 많을 것이다.

### 실 험 1

실험 1에서는 행동을 하고 나서 후회하는 정

도와 행동하지 않아서 후회하는 정도가 다르다는 선행 연구들(Baron & Ritov, 1994; Gilovich & Medvec, 1995; Kahneman & Tversky, 1982; Kinner & Metha, 1989)과 책임을 느낄 때 후회를 더 크게 느낀다는 연구들(Frijda et al., 1989; Zeelenberg et al., 1998a) 그리고 과제가 중요할 수록 결과에 대한 감정적 반응도 크다는 연구들(Zaichkowsky, 1985; Zeelenberg et al., 1996)에 관심을 갖고 진행되었다.

## 방 법

### 실험 참가자

실험 1은 2005학년도 1학기에 개설된 심리학 관련 교양수업을 듣는 이화여자대학교 학부생 180명을 대상으로 진행하였다. 학생들은 다양한 전공의 학부 1, 2학년 학생들이 대부분이었으나 3, 4학년 학생들도 포함되어 있었다. 180명의 학생들은 수업시간 중 설문을 통해 실험에 참여하였다.

### 실험 설계

실험 1은 2(행동: 유/무) × 2(책임: 유/무) × 2(과제중요도: 고/저)의 삼원 완전무선 요인설계로 진행되었다. 참가자 180명을 위의 8가지 조건에 균등하게 무선 할당하였다.

본 실험에서 행동유무 변수를 피험자 간 변수로 선정한 이유는 다음과 같다. Kahneman과 Tversky(1982)의 두 명의 투자가 실험은 피험자 내 설계로 구성되었다. 하지만 이것은 후속연구에서 행동과 비행동을 연속으로 비교하고 후회 정도를 평정하게 한 것은 실제 사람들이

경험하는 후회 상황과 다를 뿐만 아니라 피험자 내 설계로 했기 때문에 그런 결과가 나왔다는 비판의 대상이 되었다(Connolly & Reb, 2003; N'gbala & Branscombe, 1997). 그런 이유로 Kahneman과 Tversky(1982)의 이후 이루어진 행동/비행동 후 후회 정도에 대한 많은 연구들에서 행동/비행동 변수를 피험자 간 설계로 진행하였고 본 연구에서도 피험자 간 설계로 진행하였다.

#### 독립 변수

**행동.** 행동과 비행동은 Avni-Babad(2003), Feldman 등(1999), Landman(1987), Seta, McElrey, Seta(2001), 그리고 Zeelenberg 등(2002)의 연구들을 바탕으로 행동을 하는 것과 행동을 하지 않는 것을 시나리오 상에서 조작하였다.

**책임.** 책임은 Connolly 등(1997), Cooke 등(2001), Feldman 등(1999)과, Zeelenberg 등(1998a)의 연구들에서 사용한 시나리오를 참고하여, 의사결정을 하는 주체가 본인으로 책임이 있는 조건과 의사결정의 주체가 타인이거나 어쩔 수 없는 상황이어서 책임이 없는 경우로 조작하였다.

**과제중요도.** 과제중요도는 실험대상인 여대생들에게 중요한 과제와 중요하지 않은 과제로 조작하였다. 중요도 고의 과제로는 TOEFL 점수를 잘 받는 것을 중요도 저의 과제로는 화장품 샘플을 받는 것을 사용하였다. 그 동안 의사결정에서 관련된 여러 연구들에서 수강신청(Zeelenberg, et al., 1998a), 도박(Ritov, 1996), 제품구매 상황(Simonson, 1992; Arkes, Kung, & Hutzel, 2002), 임금협상(Larrick & Boles, 1995) 그리고 생명과 직결된 의료행위에 대한 의사

결정(Asch, Baron, Hershey, Kunreuther, Meszaros, Ritov, & Spranca, 1994; Baron & Ritov, 2004) 등 다양한 과제를 사용하였다. 하지만 이 중에서 과제 중요도에 따른 후회 정도를 비교한 연구는 없었기 때문에 본 연구에서는 학생들에게 중요한 과제와 중요하지 않은 과제를 독립변수로 후회에 관한 연구를 진행하였다.

#### 중속 변수

**후회 정도.** 후회 정도를 측정하기 위해 피험자에게 “당신이 느끼는 후회의 정도는 얼마인지 표기해 주십시오.”라는 단일문항에 대해 7점 라이커트 척도(1점: 전혀 없다, 7점: 매우 높다)에서 평정하도록 하였다.

#### 실험 재료

먼저 실험에서 사용할 과제를 선정하기 위하여 중요한 과제와 중요하지 않은 과제들을 선별하기 위한 사전조사를 실시하였다. 중요한 과제로는 TOEFL 점수를 잘 받는 것, TOEIC 점수를 잘 받는 것을 제시하였고 중요하지 않은 과제로는 화장품 샘플을 받는 것, 비를 맞지 않는 것, 지하철 좌석에 앉는 것 등을 제시하였다. 이화여자대학교 학부생 80명을 대상으로 예비조사를 실시한 결과 중요한 과제로는 “TOEFL 점수를 잘 받는 것”을 그리고 중요하지 않은 과제로는 “화장품 샘플을 받는 것”을 선정할 수 있었다. 그리고 본 실험에서는 해당 과제가 중요하다고 생각하는 정도를 7점 라이커트 척도(1점: 전혀 중요하지 않다, 7점: 매우 중요하다)에 평정하도록 하였다.

책임은 기존의 의사결정 연구들(Connolly et al., 1997; Cooke et al., 2001; Feldman et al., 1999; Zeelenberg et al., 1998a)을 근거로 시나리오

오의 상황을 달리 하여 조작하였고, 이 점 역시 본 실험에서 책임을 느끼는 정도를 7점 라이커트 척도(1점: 전혀 없다, 7점: 매우 높다)에 평정하도록 하였다. 시나리오는 Gilovich와 Medvec(1995), Kahneman과 Tversky(1982), 그리고 Tykocinski와 Pittman(1998), Tykocinski, Pittman, Tuttle(1995)의 연구들을 바탕으로 실험1의 실험설계에 따라 총 8가지 종류의 시나리오를 제작하였다(부록 1 참조). 시나리오 기법에서는 몰입하는 것이 중요하기 때문에 지시문에서 “다음의 상황을 상상해 보십시오.”라고 강조하였고 설문 진행에서도 다시 한 번 강조하였다.

**실험 절차**

심리학 과목을 수강하는 참가자들을 대상으로 수업 중 집단 설문을 진행하였다. 무선으로 시나리오를 나누어 주었고, 시나리오에 답하는 방법에 대해 지시를 해 주었다. 실험에 소요된 시간은 대략 15분 정도였다.

**결 과**

먼저 책임유무 상황과 과제중요도 고/저의 과제가 제대로 조작되었는지 알아보았다. 그 결과, 책임이 있도록 조작된 시나리오를 읽은 피험자들이 느낀 책임 정도( $M=5.38, SD=1.21$ )는 책임이 없도록 조작된 시나리오를 읽은 피험자들이 느낀 책임 정도( $M=4.27, SD=1.20$ )와 유의한 차이를 보였다,  $t(179)=6.17, p<.001$ . 또한 과제중요도가 높게 조작된 시나리오를 읽은 피험자가 느낀 과제중요도( $M=6.43, SD=.93$ ) 역시 과제중요도가 낮게 조작된 시나리오를 읽은 피험자가 느낀 과제중요도( $M=3.45, SD=1.33$ )와 유의한 차이( $t(179)=17.53, p<.001$ )를 보여서 책임과 과제중요도에 대한 시나리오 조작이 잘 이루어졌다고 판단되었다.

조작 체크에 이어 실험 1에 대한 평균과 표준편차를 표 1에, 이에 대한 분산분석 결과를 표 2에 제시하였다. 표 2에서 보듯이, 행동과 책임 간에 그리고 책임과 과제중요도 간에 유의한 이원상호작용을 보였다, 행동X책임  $F(1,173)=4.01, p<.05$ ; 책임X과제중요도  $F(1,173)=12.67,$

표 1. 행동, 책임, 과제중요도에 따른 후회의 평균과 표준편차

	행동				전체		
	행동		비행동		행동	비행동	
	책임		책임				
유	무	유	무				
과제중요도							
고	5.24(1.30)	5.64(1.47)	5.00(1.34)	4.83(1.59)	5.44(1.39)	4.92(1.47)	5.18(1.43)
저	5.09(1.35)	4.28(1.40)	4.82(1.18)	2.95(1.24)	4.69(1.38)	3.89(1.21)	4.29(1.30)
전체	5.17(1.33)	4.91(1.44)	4.90(1.26)	3.93(1.42)	5.06(1.30)	4.41(1.34)	
	5.04(1.30)		4.43(1.43)				4.74(1.37)

주. 괄호안의 값은 표준편차임.

표 2. 과제중요도, 책임유무, 행동유무에 따른 후회의 분산분석 결과

분산원	자승합	자유도	평균자승	F
행동(A)	19.71	1	19.71	10.59**
책임(B)	16.89	1	16.89	9.07**
과제중요도(C)	35.75	1	35.75	19.20***
A * B	7.47	1	7.47	4.01*
A * C	.84	1	.84	.45
B * C	23.58	1	23.58	12.67***
A * B * C	.67	1	.67	.36
오차	322.05	172	1.86	
전체	422.80	179	2.35	

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

표 3. 행동과 책임에 따른 후회의 단순효과 분석결과

분산원	자승합	자유도	평균자승	F
행동 at 책임유	1.95	1	1.95	1.05
행동 at 책임무	25.06	1	25.06	13.46***

\*\*\* $p < .001$

표 4. 책임과 과제중요도에 따른 후회의 단순효과 분석결과

분산원	자승합	자유도	평균자승	F
책임 at 과제중요도 고	.61	1	.61	.33
책임 at 과제중요도 저	58.96	1	58.96	31.67***

\*\*\* $p < .001$

$p < .001$ .

두 가지 이원 상호작용이 유의하였기에 각각에 대한 단순효과 분석을 실시하였고 그 결과를 표 3과 표 4에 제시하였다. 표 3과 그림 1이 나타내듯이, 행동과 책임이 보이는 상호작용은 책임이 없는 조건에서 행동유무에 따라 느끼는 후회 정도가 유의하게 다르기 때문

에 생겼다. 그 내용을 구체적으로 보면 책임이 없는 경우, 비행동으로 느낀 후회( $M=3.93$ )가 행동으로 느낀 후회( $M=4.91$ )보다 유의하게 낮았다. 따라서 가설 1은 지지되었다. 그러나 행동과 과제중요도 간의 이원상호작용은 유의치 않아 가설 2는 기각되었다.

표 4와 그림 2에서 보듯이, 책임과 과제중요

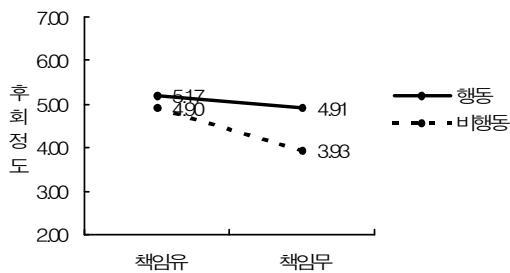


그림 1. 행동과 책임에 따른 상호작용

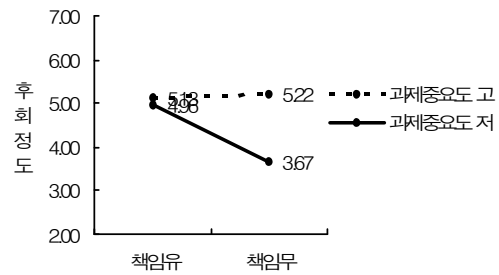


그림 2. 책임과 과제중요도에 따른 상호작용

도에 따라 느끼는 후회의 상호작용은 책임유무의 조건 때문에 생긴 것을 알 수 있다. 여기서도 구체적인 내용을 보면 책임이 없는 조건에서는 중요하지 않은 과제에 대한 후회 ( $M=3.67$ )가 중요한 과제의 후회 ( $M=5.22$ )보다 유의하게 낮았다. 따라서 가설 3은 지지되었다.

실험 1의 유의한 이원상호작용이 순차적이었기에 행동, 책임, 과제중요도에 대한 주효과도 검증하였다. 검증 결과 세 독립변수 모두 유의하였다, 행동  $F(1,173)=10.59, p<.01$ ; 책임  $F(1,173)=9.07, p<.01$ ; 과제중요도  $F(1,173)=19.20, p<.001$ . 구체적으로는 행동을 했을 때 ( $M=5.06$ )가 행동하지 않았을 때 ( $M=4.41$ )보다 후회가 더 컸고, 책임이 있을 때 ( $M=5.04$ )가 책임이 없을 때 ( $M=4.43$ )보다 후회가 더 컸으며, 마지막으로 중요한 과제일 때 ( $M=5.18$ )가 중요하지 않은 과제에서보다 ( $M=4.29$ ) 더 큰 후회를 느끼는 것으로 나타났다.

### 논 의

실험 1은 행동유무, 책임유무, 과제중요도 고저의 조건에서 느끼는 후회의 정도를 알아 보기 위해 실시되었다. 그 결과는 그동안 진행

되었던 후회에 관한 연구들을 지지할 뿐만 아니라 다양한 상황에서 느끼는 후회가 어떻게 달라질 수 있는 지에 대한 통찰을 제공한다.

먼저 행동유무에 따른 후회는 책임유무에 영향을 받는다는 것을 알 수 있다. 이론적 배경에서도 살펴보았듯이 사람들은 의사결정에 대한 책임이 있을 때, 더 많은 후회를 한다. 그리고 행동을 하면 그 행동에 대한 책임을 의사결정자 스스로 부담하기 때문에 비행동 때보다 더 많은 후회를 한다. 하지만 행동유무와 책임유무를 동시에 고려하면 책임이 없는 조건에서만 행동과 비행동에 따른 후회 차이가 유의하다는 것을 알 수 있다. 의사결정자의 책임이 강하게 있는 조건에서는 행동을 한 경우나 하지 않은 경우 모두 후회의 정도는 높았지만, 책임이 없는 상황에서는 비행동에 대한 후회가 급격히 낮아지는 것을 알 수 있었다. 물론 책임이 있는 조건에서 행동과 비행동에 따른 후회 경향을 보면, 여전히 행동을 했을 때 후회 정도가 비행동에서보다 높기는 하지만, 그 경향성은 통계적으로 유의하지 않았다.

둘째, 행동유무에 따른 후회는 과제중요도와 관계없이 행동을 한 경우에 비행동에 비해 더 큰 후회를 느꼈기 때문에, 가설 2 “행동했

을 때의 후회는 과제중요도 저의 조건에서만 비행동에 비해 클 것이다”는 기각되었다. 이 결과가 시사하는 것은 행동과 비행동에 따른 후회 차이는 과제중요도와는 무관하고 대신 책임유무와 관련되어 있다는 점이다.

셋째, 과제중요도 고/저에 따른 후회 역시 책임유무에 영향을 받는다는 것을 알 수 있다. 본 연구에서는 책임이 있는 경우는 과제중요도와 무관하게 후회를 많이 느끼는 반면, 책임이 없는 경우는 과제중요도가 저의 조건에서 과제중요도 고의 조건에 비해 후회를 적게 느꼈다. 과제중요도가 높다는 것은 그 만큼 개인이 느끼는 책임이 높고, 과제의 성취에 대한 긍정적 감정도 높을 것이며, 과제의 실패에 대한 부정적 감정도 높을 것이다. 본 실험에서 사용한 중요한 과제의 경우처럼, 자신의 잘못된 판단 때문에 TOEFL에서 높은 점수를 받지 못해서 원하던 교환학생에 선발되지 못했을 때 경험하는 후회는 매우 높을 수밖에 없다. 설혹 그것이 자신의 책임이 아니었더라도 과제중요도가 높기 때문에 후회는 책임이 있을 때보다는 낮은 정도이지만 유의한 차이는 보이지 않았다고 할 수 있다. 이때의 과제가 주택 매매나 사람의 생사와 관련된 중요도가 매우 높은 과제였다면, 그 후회의 차이는 더 적을 것으로 예상할 수 있다. 반면 중요도가 낮은 과제-본 실험에서는 화장품 샘플을 받는 것의 경우 책임이 있을 때는 후회를 느끼지만, 책임이 없다면 느끼는 후회가 유의하게 줄어들었다.

넷째, 본 연구의 행동과 비행동에 따른 후회는 기존의 연구들과 동일하다. 여러 연구들에서 행동 때문에 발생한 후회는 행동하지 않아서 발생한 후회보다 더 크다고 하였다(예. Kahneman & Tversky, 1982). 이것은 행동을 하

는 것이 행동하지 않는 것보다 더 많은 인지적 노력과 결단을 요구하기 때문이다. 사람들은 현 상태를 유지하고자 한다. 현 상태의 균형을 깨는 것이 행동을 일으키는 경우가 많기 때문에, 행동을 하면 그 만큼의 인지적, 감정적 부담을 겪게 된다(Kahneman & Tversky, 1982; Tsiros & Mittal, 2000). 따라서 현 상태의 균형을 무너뜨리는 행동을 하기로 한 의사결정이 오히려 부정적인 결과를 야기했다면 이에 대한 후회도 크다고 할 수 있다.

다섯째, 책임유무와 후회에 관한 결과도 기존의 연구들과 동일하다. 기존의 연구들은 대부분 후회는 자신이 내린 의사결정에 대해 느끼는 부정적인 감정이기 때문에 책임이 높을수록 경험되는 후회도 높다(Zeelenberg et al., 1998a, 2002). 본 연구에서도 이 사실이 검증되고 있다. 마지막으로, 과제중요도와 후회에 관한 결과는 과제중요도가 높을수록 좋지 않은 결과를 야기한 의사결정에 대한 후회는 더 높아져 선행 연구들을 지지하고 있다(Zaichkowsky, 1985; Zeelenberg et al., 1996).

## 실 험 2

실험 2는 후회가 책임과 내부귀인과 연관되어 있다는 Zeelenberg 등(1998a, 1998c)의 결과를 바탕으로 행동/비행동으로 경험되는 후회가 개인의 귀인성향에 따라 차이가 있는지 검증하고자 하였다. 앞서 언급되었듯 후회란 책임과 깊은 관계가 있는 감정이다. 개인차 변수들 중, 발생한 사건에 대한 귀인을 외부상황과 개인내부로 다르게 하는 정도를 다루는 것이 내외통제감이다. 이 경우 내부통제를 하는 사람들은 사건이 일어나는 원인을 자신에



게서 찾기 때문에 주변에서 일어나는 일들에 대해서 더 큰 책임감을 느낄 것이고, 외부통제를 하는 사람들은 사건의 원인을 외부에서 찾기 때문에 상대적으로 낮은 책임감을 느낄 것이다. 따라서 같은 상황에서라도 외부통제 집단과 내부통제집단이 느끼는 후회의 정도는 다를 수 있다고 예상하였다. 이것은 비슷한 선행 연구들에서도 지지되고 있다(Phares, 1968; Zeelenberg et al., 1998c). 아울러 통제집단에 따라서 행동/비행동에 따른 후회 중 어떤 후회를 하는지 알아보았다.

## 방 법

### 실험 참가자

실험 2는 이화여자대학교에서 심리학 관련 교양과목을 수강하면서 실험 1에 참여한 적이 없는 학부생 210명을 대상으로 실시되었다. 먼저 내부통제집단과 외부통제집단을 구분하기 위해 210명의 학부생들에게 차재호, 공정자, 김철수(1973)의 내외통제 척도를 수업 중에 실시하였다. 사분위수 결과에 따라 내부통제집단과 외부통제집단을 구분하여 84명을 선정하였다. 선정된 84명의 학부생들에게는 개별적으로 실험참여를 요청하였고, 실험참가자들에게는 연구참여 점수를 부여하였다.

### 실험 설계

실험 2는 2(행동: 행동/비행동) × 2(통제소재: 내부/외부통제)의 이원 완전무선 요인설계로 진행되었다. 내부통제집단과 외부통제집단으로 선정된 84명의 참가자들은 각 조건에 각

22명씩 무선 할당되었다.

### 독립 변수

**행동.** 행동과 비행동은 실험 1과 동일한 방식으로 행동을 하는 것과 행동을 하지 않는 것(비행동)을 시나리오로 조작하였다.

**통제소재.** 내외통제소재를 측정하기 위해서 Rotter(1966)가 제작한 내외통제성척도(Inter-External Control Scale)의 29개 문항을 바탕으로 차재호 등(1973)이 우리나라 실정에 맞게 다시 제작한 것을 사용하였다. 이 척도는 허구문항 6개를 합쳐 모두 21개의 문항으로 구성되어 있고, 피검자는 두 가지의 예문 중에서 하나를 반드시 선택하도록 되어 있다. 허구문항 6개를 제외하면 내부통제성 점수는 15점이고 최저점수는 0점이 된다. 이 도구의 신뢰도는 차재호 등(1973)에 의해서 10일 간격에 의한 검사-재검사신뢰도가 .91이고, Kuder- Richardson의 문항간 내적합치도가 .73으로 보고 된 바 있다.

### 종속 변수

**후회 정도.** 후회 정도를 측정하기 위해 각 참가자들에게 “당신이 느끼는 후회의 정도는 얼마인지 표기해 주십시오.”라는 단일 문항에 대해 7점 라이커트 척도(1점: 전혀 없다, 7점: 매우 높다)에서 평정하도록 하였다.

**후회 종류.** 내외통제 집단에 따라 평소 후회하는 사건의 종류가 다르지 알아보기 위해 다음과 같은 질문을 하였다: 당신은 어떤 종류의 사건에 대해서 더 큰 후회를 하십니까? ① 무엇인가를 하고 나서 후회한 경우 ② 무엇인가를 하지 않고 나서 후회한 경우

실험 재료

실험 2 역시 Gilovich와 Medvec(1995), Kahneman 과 Tversky(1982), Tykocinski와 Pittman(1998)의 연구들을 바탕으로 행동/비행동에 따른 총 2 가지 종류의 시나리오를 제작하였다(부록 2 참조). 나머지 한 변수는 내외통제집단이었기 때문에 시나리오를 통해 조작할 필요가 없었다. 시나리오에 사용한 과제는 시험지에 답을 작성하는 것과 관련된 것이었다. 시나리오 기법에서는 몰입하는 것이 중요하기에, 지시문에서 “다음의 상황을 상상해 보십시오.”라고 강조하였고 설문 진행에서도 다시 강조하였다.

실험 절차

실험 2는 실험참여에 대한 개별연락을 받은 참가자들이 실험실로 찾아와서 시나리오를 읽고 질문에 답하는 형태로 진행되었다. 시나리오를 읽기 전 시나리오를 상상하라는 주의사항이 제시되었고, 읽은 후에는 후회의 정도와 평소 하는 후회의 종류에 대해 표기하도록 하였다. 조사에 걸린 시간은 평균 15분이었다.

결 과

행동과 통제소재에 따라서 느끼는 후회의 평균과 표준편차를 표 5에, 이에 대한 분산분

표 5. 행동과 통제소재에 따른 후회의 평균과 표준편차

	행동				전체	
	행동		비행동		평균	표준편차
	평균	표준편차	평균	표준편차		
통제소재						
내부	4.48	1.60	5.81	1.25	5.15	1.44
외부	4.96	1.59	6.15	1.09	5.56	1.34
전체	4.72	1.60	5.98	1.17	5.36	1.39

표 6. 통제소재와 행동유무에 따른 후회의 분산분석 결과

분산원	자승합	자유도	평균자승	F
행동(A)	33.53	1	33.53	16.98***
통제소재(B)	3.52	1	3.52	1.78
A * B	.10	1	.10	.05
오차	157.98	80	1.98	
전체	194.67	83	2.35	

\*\*\*  $p < .001$

석 결과를 표 6에 제시하였다. 분석결과, 행동과 통제소재 간의 이원상호작용이 유의치 않아 가설 4는 기각되었다. 두 독립변수에 대한 주효과 검증에서 통제소재는 유의치 않았지만, 행동에 대한 주효과는 유의하였다,  $F(1,80)=16.98, p<.001$ . Zeelenberg 등(1998)의 실험에서는 내부통제경향이 높을수록 후회를 많이 느꼈다. 그러나 본 연구에서는 내부통제집단( $M=5.15$ )과 외부통제집단( $M=5.56$ )간에 차이가 없었다.

실험 2에서는 또한 내외통제소재에 따라서 평소 경험하는 후회의 종류가 다른지 알아보기 위해 피험자들에게 평소에 하는 후회의 종류를 물어보았다. 첫 번째 종류의 후회는 행동한 후 경험한 후회, 두 번째 종류의 후회는 행동하지 않아서 경험한 후회였다. 이 결과에 대해서 로지스틱 회귀분석을 실시하였다. 그 결과, 내부통제집단일수록 외부통제집단에 비해 행동을 하지 않아서 후회할 가능성이 행동해서 후회할 가능성보다 높다,  $B=1.42, p<.01$ . 이에 대한 효과 크기를 BIC 계수를 이용해 계산해 보면 공식  $BIC = Wald - \ln N$ 에 따라서 3.10 정도 된다. Raftery(1995)의 기준에 따르면 BIC가 0이상 2미만이면 작은 효과크기, 2이상 6미만이면 보통 효과크기, 6이상 10미만이면 큰 효과크기 그리고 10이상이면 매우 효과크기를 갖고 있다고 해석할 수 있으므로 통제소재가 평소 하는 후회의 종류에 대해서 보통의 효과크기를 갖고 있다고 할 수 있다.

통제소재의 로지스틱 계수(B)가 정적이고 승산비는 4.13이므로 내부통제집단일수록 행동을 안 해서 후회할 승산이 외부통제집단에 비해 약 4배나 높다는 것을 알 수 있다. 이것을 변화 백분율로 계산해 보면  $100 \times (\text{승산비} - 1)$ 의 공식에 따라 313이 되어 외부통제집단

100명당 내부통제집단 313명 정도나 행동을 하지 않아서 후회한다고 할 수 있다. 따라서 가설 5는 지지되었다.

## 논 의

실험 2는 내외통제라는 개인차 변수로 행동과 비행동에 따른 후회차이를 보고자 하였다. 하지만 본 실험에서는 내외통제집단과 행동간에 유의한 상호작용이 나타나지 않아서 가설 4 “행동했을 때 내부통제집단에서 느끼는 후회가 외부통제집단에서 느끼는 후회보다 더 클 것이다”는 기각되었다. 뿐만 아니라 내외통제집단에 관한 주효과도 유의하지 않았다.

실험 2의 결과는 Zeelenberg 등(1998a, b)의 연구에서 내부귀인을 많이 할수록 후회를 많이 하는 것으로 나타난 결과와는 다르다. 이것은 첫째, 우선 내부귀인과 후회가 보인 상관은 개인차 변수가 아닌 책임과 후회의 상관 때문에 생긴 결과로 해석할 수 있다. 주어진 상황을 더 내부로 귀인 하도록 하면 책임도 더불어 많이 경험하게 되므로(Zeelenberg et al., 1998a) 후회도 커지는 것이다. 하지만, 내외통제는 특정 상황에 대한 반응이 아니라 삶의 전반에서 이루어지는 일들에 대한 일반적인 귀인성향이다. 따라서 특정 상황에 대한 내부귀인 정도를 조절했던 Zeelenberg 등(1998a)의 실험과는 다른 결과가 나올 수 있었을 것이다. 두 번째 이유는 첫 번째 이유와 연관되어 있다. 본 실험에서 사용한 과제가 시험 상황에서 문제를 푸는 것이므로 내부통제집단이나 외부통제집단 모두 결과에 대한 책임을 자신에게 돌리는 경향이 강한 것으로 해석할 수 있다. 그리고 시나리오 상황에서 자신의 의사

결정에 따른 결과로 정했기 때문에 내부귀인을 하는 것으로도 생각할 수 있다.

행동과 비행동에 따른 결과도 실험 1의 연구결과와는 반대이다. 일반적으로 행동과 비행동에 관한 후회 차이 결과는 행동을 해서 후회한 경우가 행동을 하지 않은 경우보다 더 크게 나타났다. 하지만, 본 실험 2의 결과는 행동을 하지 않아서 경험한 후회(답을 쓰지 않아서 경험한 후회)가 행동을 해서 경험한 후회(답을 써서 경험한 후회)보다 더 컸다. 이 문제를 해결하기 위해 실험 1에서 사용한 과제와 실험 2에서 사용한 과제의 차이를 분석해 보고 두 가지 설명을 생각해 보았다.

먼저, 심적 계산이 가능한 과제와 불가능한 과제의 차이이다. 실험 1에서 사용한 과제들은 구체적인 심적 계산이 불가능한 것들이다. 심적 계산이란 조망이론을 근거로 하여 발전한 것으로 개인들이 사건을 평가할 때 그 사건에 관한 득·실을 심리적으로 계산하는 방법을 사용하는 일종의 결정 틀을 말한다(Henderson & Peterson, 1992). 시험에서 답을 써서 벌점 2점을 받은 경우나 답을 쓰지 않아서 점수를 하나도 받지 못한 경우 모두 점수 계산이 머릿속에서 가능하다. 이 문제에서 생각했던 답을 쓰지 않았다면 실제로는 그 문제에 대해 0점을 받을 뿐이다. 하지만 사람들은 자신들이 생각했던 답을 썼더라면 받을 수 있었던 6점을 잃어버린 실 상황을 심적으로 계산한다면, 현 상태를 0점으로 생각하는 것이 아니라 6점 실 상황으로 받아들일 수 있다. 그렇게 된다면 행동을 해서 얻은 결과 2점 실과 비교했을 때 행동을 하지 않아서 얻게 된 6점 실 상황이 더 부정적이기 때문에 더 큰 후회를 느낀다고 할 수 있다. 상대적으로 실험 1에서 사용한 과제들은 “TOEFL 점수 잘 받기”,

“화장품 샘플 받기”로 직접적인 심적 계산을 하기가 어렵다. TOEFL 점수와 관련된 과제에서도 막연히 “점수를 잘 받지 못했다”라고 제시하여도 심적 계산을 하기는 어려운 상황이므로 단순히 현 상태의 균형을 깨, 다시 말해, 행동해서 생긴 결과를 더 크게 후회한다고 생각해 볼 수 있다.

하지만 위의 설명에는 다음과 같은 문제가 있다. 결정적으로 Kahneman과 Tversky(1982)의 두 명의 투자자 실험에서도 직접적인 심적 계산이 가능한 과제였지만, 행동해서 느낀 후회가 행동하지 않아서 느낀 후회보다 더 크다. 이 과제는 실험 2의 상황과 동일하기 때문에 심적 계산으로 실험 2의 결과를 해석하기엔 무리가 있다. 게다가 아래와 같은 상황을 생각해 보자.

예 1: 백화점에서 마음에 드는 옷을 보았다. 그 매장에서 세일을 할지 안할지 알 수 없어서 고민하던 중 그냥 사 버렸다. 일주일 후 동일한 옷을 20%할인된 가격으로 파는 것을 보았다. 당신이 느끼는 후회감은? (행동해서 경험한 후회), 예 2: 백화점에서 마음에 드는 옷을 보았다. 그 매장에서 세일을 할지 안할지 알 수 없어서 고민하던 중 세일할 때 사려고 그냥 지나쳤다. 하지만 그 매장은 끝내 세일을 하지 않았고, 후에 매장을 다시 찾았을 때에는 원하던 옷은 이미 다 팔리고 없었다. 당신이 느끼는 후회감은? (행동하지 않아서 경험한 후회)

위의 두 가지는 모두 직접적인 심적 계산이 가능한 예들이다. 하지만 이 경우에 비행동 때문에 느끼는 후회가 행동으로 인한 후회보다 더 크지 않을 수 있다. 따라서 본 연구에서는 조금 더 설득력 있는 두 번째 설명을 제시하였다.

행동이 정상적 결정인 과제와 비행동이 정상적 결정인 과제의 차이이다. Kahneman과 Tversky(1982)는 행동이 비행동에 비해서 더 많은 후회를 유발하는 것은 많은 경우 행동하는 것이 비행동보다 훨씬 비정상적이고 더 강한 감정적 반응을 유발한다고 하였다. 따라서 대부분의 경우는 행동이 비행동보다 더 큰 후회를 일으킨다. 반대로 생각해 보면, 비행동이 더 비정상적인 경우라면 비행동으로 인한 후회가 더 클 것으로 예상할 수 있다. 실험 2의 결과도 이렇게 해석할 수 있다. 실험 2에서 사용한 과제는 시험을 치루는 상황에서 정답란을 빈칸으로 남겨둘 것인가, 잘못된 답일 경우 감점의 부담을 감수하고라도 답이라고 생각하는 것을 기입할 것인가에 대한 의사결정 상황이다. 시험상황에서는, 비록 감점이 있는 경우라 할지라도, 답을 기입하는 것이 더 정상적인 상황이므로, 행동하지 않은 것(빈칸으로 남겨 둔 것)에 대해서 더 큰 후회를 느끼는 것으로 해석할 수 있다.

실험 2에서는 또한 평소에 하는 후회의 종류를 물어보았다. 그 결과 내부통제집단일수록 행동을 하고 후회를 하는 경우가 외부통제집단에 비해 유의하게 낮았다. 내부통제집단에 속하는 사람들은 상황에 대한 통제력이 자신에게 있다고 생각하는 사람들이다(Rotter, 1966). 따라서 행동한 것에 대해서 스스로 결정한 것이기 때문에 후회를 많이 하지 않는다. 하지만, 행동하지 못한 것이라면 “내가 할 수 있었는데”라는 아쉬움이 많이 남아 후회하게 된다. 반면 상황에 대한 통제력을 외부사건들에 두는 외부통제집단들은 행동을 해서 한 후회와 행동하지 않아서 한 후회 간에 차이가 없게 나타났다고 할 수 있다.

본 연구에서는 실험 2의 결과 중 행동과 비

행동에 따른 후회 정도가 실험 1의 결과와는 상반된 것을 해결하기 위해 실험 3을 진행하였다.

### 실험 3

실험 3은 실험 1과 실험 2의 결과가 서로 상반되어 이를 확인하고자 이루어졌다. 실험 1에서는 행동에 따른 후회가 더 컸지만, 실험 2에서는 비행동에 따른 후회가 더 컸다. 이러한 상반되는 이유가 실험 1과 2에서 사용한 과제에 기인한다고 생각하고, 행동과 비행동에 따른 후회 차이에 관한 선행 연구들을 검토하였다. 그 결과 행동과 비행동에 따른 후회의 강도에 관한 연구는 대립되는 결과들이 많았다(Baron & Ritov, 1994; Connolly & Reb, 2003; Feldman et al., 1999; Gilovich & Medvec, 1995; Zeelenberg et al., 2002).

Gilovich와 Medvec(1995)는 후회의 시간적인 양상으로 이 문제를 설명하였다. 단기적으로 볼 때는 반대-사실적 사고가 활성화 되어서 행동에 대한 후회가 더 크게 느껴지지만, 행동으로 생긴 후회는 다양한 문제해결을 통해서 보상할 수 있기 때문에 시간이 지나면서 없어지게 된다. 반면 비행동으로 생긴 후회는 지나간 기회가 돌아오기 전에는 회복될 수 없는 심리적인 부담감이기 때문에 시간이 오래 지난 후에는 비행동으로 생긴 후회를 더 크게 느끼게 된다. 하지만 본 연구의 1과 2에서 보인 행동과 비행동에 대한 후회 차이는 시간적인 양상으로 설명할 수 없는 과제였다.

따라서 실험 3은 행동과 비행동에 따른 후회가 의사결정 과제 특성에 따라 달라질 수 있음을 확인하고자 진행되었다. 이를 위해 의

사결정 과제에서 정상적으로 받아들여지는 것이 행동인지 비행동인지에 따라서 행동/비행동에 따른 후회 정도가 다를 수 있다는 연구들(Baron & Ritov, 1994; Kahneman & Tversky, 1982; Kinner & Metha, 1989; Ritov & Baron, 1990; Spranca et al., 1991; Zeelenberg et al., 2002)을 근거로 하였다. Connolly와 Reb(2003)의 연구는 행동이 비행동보다 더 정상적인 선택이고, 타당화 될 수 있는 이유와 근거들이 많이 있는 상황이라면, 비행동으로 인해 더 많은 후회를 경험할 수 있음을 보여주었다. 이에 실험 3에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

**가설 6.** 비행동이 더 정상적인 결정 과제에서는 행동이 비행동보다 더 큰 후회를 유발할 것이다.

## 방 법

### 실험 참가자

실험 3은 실험 1이나 2에 참여한 경험이 없는 이화여대 학부생 40명을 무선 표집 하였다. 실험 3은 한 과목을 공통으로 수강하는 학생들을 대상으로 하지 않고, 학생들에게 개별적으로 설문에 응해주시기를 요청하여 실험참가자들을 표집 하였다. 설문에 응한 피험자들은 이화여자대학교에 재학 중인 다양한 전공과 학년의 학생들로 구성되었다.

### 실험 설계

실험 3은 행동/비행동의 일원 완전무선 요

인설계로 진행되었다. 실험 3은 실험 2의 결과와 비교하기 위해 진행되었기에 다른 변수들은 추가하지 않았다. 실험 3은 40명의 피험자들을 각 조건에 20명씩 무선 할당하였다.

### 독립 변수

**행동.** 행동과 비행동은 실험 1과 유사한 방법으로 조작되었다. Landman(1987), Feldman 등(1999), Seta 등(2001), Zeelenberg 등(2002)의 연구들과 Avni-Babad(2003)의 연구를 바탕으로 행동을 하는 것과 행동을 하지 않는 것을 시나리오 상에서 조작하였다.

### 종속 변수

**후회 정도.** 후회 정도는 실험 1과 동일하게 각 피험자들에게 “위의 시나리오의 상황에서 당신이 느끼는 후회의 정도는 얼마인지 표기해 주십시오.”라는 단일 문항을 7점 라이커트 척도(1점: 전혀 없다, 7점: 매우 높다)에서 평정하도록 하였다.

### 실험 재료

실험 3의 시나리오 역시 Gilovich와 Medvec(1995) Kahneman과 Tversky(1982), 그리고 Tykocinski와 Pittman(1998)의 연구들을 바탕으로 행동/비행동에 따른 총 2가지 종류의 시나리오를 제작하였고(부록 3 참조), 과제종류는 실험 2와 동일하게 사용하였다. 실험 1의 과제들은 모두 행동을 하지 않는 것이 자연스러운 선택이었던 반면, 실험 2의 과제는 행동하는 것이 자연스러운 맥락이었다. 이 점에 착안하여 실험 3에서는 실험 2에서 사용했던 과제를 사용하되, 한 조건에서는 실험 2와 동일하게 시나리오를 구성하고, 다른 한 조건에서는 행동하지

않는 것이 자연스러운 맥락이 되도록 시나리오를 구성하였다. 시나리오 기법에서는 몰입하는 것이 중요하기 때문에 지시문을 통해 ‘다음의 상황을 상상해 보십시오.’라고 제시하고 설문 진행에서도 재차 강조하였다.

### 실험 절차

실험 3은 실험 1, 2와 마찬가지로 피험자들에게 시나리오를 읽은 후 질문에 답하도록 요구하였다. 실험 3에서도 시나리오를 읽기 전 시나리오를 상상하라는 주의사항이 제시되었다. 각 피험자들이 조사에 소요한 시간은 약 10분 정도였다.

## 결 과

실험 3에서는 일반적인 시험 상황에서 정답란에 답을 기입하는 것과 비워두는 것 중 어떤 것이 더 정상적인지 물어보았고, 오답인 경우 감점이 있는 시험 상황에서 정답란에 답을 기입하는 것과 비워두는 것 중 어떤 것이 더 정상적인지 물어보았다. 그 결과 40명의 응답자 중 39명이 두 경우의 시험 상황 모두에서 전자가 더 정상적이라고 반응하여, 시험 상황에서는 답을 채워두는 것이 더 정상적임을 확인할 수 있었다. 실험 3의 결과가 표 7과 표 8에 제시되었다. 표 8의 분산분석 결과, 행동/비행동에 관한 주효과가 유의하였다,  $F(1,39)=7.25, p<.01$ .

실험 2에서 사용한 과제는 시험지에 답을 기입하는 것이 ‘행동’조건이고, 빈 칸으로 남겨두는 것이 ‘비행동’조건으로 행동이 더 정상적인 선택이다. 결과는 행동으로 인한 후회

표 7. 행동·비행동에 따른 후회에 대한 평균과 표준편차

		평균	표준편차
행동	행동	6.25	1.12
	비행동	4.90	1.94
전체		5.58	1.71

표 8. 행동·비행동에 따른 후회에 대한 분산분석 결과

분산원	자승합	자유도	평균자승	F
행동	18.22	1	18.22	7.25**
오차	95.55	38	2.51	
전체	113.78	39	2.35	

\*\*  $p < .01$

( $M=4.72$ )가 비행동으로 인한 후회( $M=5.98$ )보다 낮았다. 반면 실험 3에서 사용한 과제는 시험지에 답을 남겨두는 것이 ‘비행동’조건이고, 지워서 빈 칸으로 남겨두는 것이 ‘행동’조건으로 비행동이 더 정상적인 선택이다. 실험 결과는 행동으로 인한 후회( $M=6.25$ )가 비행동으로 인한 후회( $M=4.90$ )보다 높았다. 따라서 가설 6은 지지되었다.

## 논 의

실험 3은 행동해서 하는 후회가 행동하지 않아서 경험하는 후회보다 항상 큰 것은 아니라는 사실을 다시 한 번 검증하였다. 행동과 비행동에 따른 후회는 과제에 따라 다를 수 있다. 실험 2와 3의 결과해석은 주어진 맥락에서 정상적인 의사결정에 대한 후회가 적다는

이론에 근거한다(Kahneman & Tversky, 1982). 시험상황은 답을 쓰는 것을 대부분의 사람들이 정상적으로 판단한다. 따라서 실험 2의 경우 답을 비워둔 비행동 상황이, 실험 3의 경우 답을 지워서 역시 비워둔 행동 상황이 후회를 더 크게 느끼게 한다고 할 수 있다. 정상적이라는 것은 그 선택이 주어진 맥락에서 자동화된 선택이다. Moiser 등(1998)의 실험과 Rosenblatt (2004)의 실험결과와 동일하게 행동하는 것이 인지적, 정서적 수고가 적은 의사결정이면 행동에 대한 후회가 적고, 비행동에 대한 수고로움이 적다면 자연스럽게 비행동을 선호하고 비행동에 대한 후회가 적다.

실험 2와 3의 결과에 대한 또 다른 가능한 해석은 Seta 등(2001)의 해석이다. 이들은 행동이나 비행동과 관련된 실수들이 의사결정자의 원래 의도와 일치하는 상황 그리고 일치하지 않는 상황에서의 후회를 검증하였다. 그 결과 행동과 관련된 실수들이 의사결정자의 의도와 일치하지 않았다면 이것은 바람직하지 못한 결과로 평가되었고, 비행동보다 행동이 더 많은 후회를 야기했다. 반대로 행동과 관련된 실수들이 의사결정자의 의도와 일치했다면 이것은 바람직한 것으로 간주되고, 행동보다는 오히려 비행동이 더 많은 후회를 야기하는 것으로 보고되었다. 이와 마찬가지로 실험 2에서는 답을 써서 후회한 경우(행동) 의사결정자의 의도와 일치했기 때문에 답을 쓰지 않아서 후회한 경우(비행동)보다 후회를 적게 한 반면, 실험 3에서는 답을 지우지 않아서 후회한 경우(비행동)가 의사결정자의 의도와 일치했기 때문에 답을 지운 경우(행동)보다 후회를 더 적게 하는 결과를 보였다고 할 수 있다.

## 종합논의

로또 복권의 당첨 번호로 항상 같은 숫자들을 기입하는 사람이 있다고 가정해 보자. 지난 10회 동안 동일한 숫자로 로또에 응시했던 사람이 이번에는 응모하지 않기로 하였다. 하지만 너무도 안타깝게 이 사람이 기입했던 숫자들이 1등 당첨 숫자의 조합이었다면 이 사람이 느끼는 후회는 얼마나 클지 상상해 볼 수 있을 것이다. 이 이야기는 1995년 4월 영국에서 있었던 실화이다. 이 사람은 결국 엄청난 후회를 견디지 못하고 자살하였다고 한다. 만약 이 사람이 응모하지 않기로 한 것이 본인의 책임이 아니라 불가피한 상황이었다면 이 사람의 후회는 어느 정도일까? 본 연구의 결과에 따르면, 후회는 하겠지만 적어도 자살까지는 하지 않았을 수도 있다. 그리고 항상 행동을 하던 사람이 비행동을 한 것이기 때문에 이 사람에게는 로또를 응모했다가 당첨되지 못하는 것이 응모하지 않아서 당첨 기회를 놓친 것보다 후회를 훨씬 적게 느끼게 했을 것이다. 이런 사실들은 본 연구로 쉽게 검증해 볼 수 있다.

실험 1에서 행동, 책임 및 과제중요도에 따라 느끼는 후회 정도를 검증한 결과, 무책임 조건에서 비행동에 따른 후회는 행동에 따른 후회보다 유의하게 낮았고, 역시 무책임 조건에서 과제중요도가 낮을 때 느끼는 후회가 과제중요도가 높을 때보다 유의하게 낮아서 행동/비행동에 따른 후회와 과제중요도에 따른 후회가 책임의 영향을 받고 있음을 보여주었다. 이것은 후회를 경험하는데 책임이 얼마나 중요한 요소로 작용하는지 알려주는 결과이다. 책임이 높으면 후회도 많이 한다는 선행 연구들(Loomes & Sudgen, 1982; Zeelenberg et al.,



1998a; 2002)을 확장한 결과라고 할 수 있다.

의사결정자에게 책임이 있는 상황이라면 행동/비행동과 무관하게 후회 정도는 이미 높다. 반면 무책임 상황에서 비행동에 따른 후회가 급격히 낮아지는 것은 일반적인 경우 행동에 대한 책임을 비행동보다 기본적으로 더 느끼기 때문에, 무책임 조건에서의 비행동은 후회를 더 낮게 경험하는 것으로 해석할 수 있다.

과제중요도의 경우 중요도가 높다는 것은 그 만큼 개인이 느끼는 책임이 높고 과제실패에 대한 부정적 감정도 강하다는 것을 의미한다. 일반적으로 큰 시험에서 실패한 사람이 느끼는 후회와 운전면허 시험에서 실패한 사람이 느끼는 후회가 다른 것도 이 때문이다. 하지만 본 연구에서는 과제중요도와 행동/비행동 사이의 상호작용은 나타나지 않았다. 행동/비행동에 따라서 경험하는 후회가 과제중요도의 수준에 영향을 받지 않는다는 것이다. 과제중요도가 영향을 끼치지 않는다면 어떠한 과제가 행동/비행동에 따라 경험하는 후회에 영향을 끼치는가? 이에 대한 대답을 실험 2와 실험 3이 제시해 주고 있다.

실험 2에서는 행동이 정상적인 과제를, 실험 3에서는 비행동이 정상적인 과제를 선정하여 분석한 결과 예상했던 것처럼, 실험 2에서는 비행동에서 더 큰 후회를 보고하였고 실험 3에서는 행동에서 더 큰 후회를 보고하였다. 이것은 정상성을 벗어나는 의사결정일수록 의사결정자의 인지적, 감정적 노력과 부담이 많이 들어가고, 그 결과가 부정적이라면 느끼는 후회도 더 크게 느껴지기 때문이다. 가능한 또 하나의 해석은 자동화 편향이다. 과제 2에서는 언제나 행동하는 것이 자동화된 과제이고 과제 3은 비행동이 자동화된 과제이기 때문에 이러한 결과를 보이는 것이다.

실험 2에서는 또한 내부통제집단과 외부통제집단이 많이 하는 후회의 종류를 살펴보았다. 그 결과 내부통제집단은 자신들이 했던 행동에 대해서 하는 후회보다 비행동으로 후회를 하는 경우가 더 많은 것으로 나타났다. 내부통제집단은 행동해서 경험한 후회에 대해서는 자신의 의사결정으로 생긴 결과이기 때문에 스스로 문제해결을 하면서 부정적인 감정을 극복할 수 있지만, 자신이 하지 않아서 후회하는 사건은 자신이 할 수도 있었는데 하지 않아서 그런 결과가 발생하였으므로 더 큰 책임을 느끼고 자신을 원망하면서 후회를 오랫동안 경험한다고 할 수 있다.

본 연구의 시사점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 행동과 비행동에 따른 후회 차이가 책임유무의 영향을 받는다는 것을 보여주었다. 행동과 비행동에 따른 후회는 시간의 흐름과 과제의 상황특성에 따라서도 달라지지만 의사결정자의 책임유무에 따라서도 달라질 수 있음을 시사하는 것이다.

둘째, 본 연구는 행동과 비행동에 따른 후회 차이가 과제중요도와는 무관하다는 것을 보여주었다. 소비자 의사결정에 이 문제를 적용해보면, 소비자들이 제품을 구매한 후 경험한 후회와 구매하지 않아서 경험한 후회 차이는 고가제품이나 저가제품과 무관하다는 것을 시사한다. 반면 소비자들은 큰 폭의 할인제품을 구매하는 것을 구매하지 않는 것에 비해 더 정상적으로 생각할 수 있기에 큰 폭의 할인을 하는 제품을 구매할지 말지 고민하던 소비자는 제품을 구매해서 경험하는 후회가 제품을 구매하지 않아서 경험하는 후회보다 더 작을 수 있음을 시사한다. 이 부분에 관해서는 추후연구가 필요할 것이다.

본 연구의 제한점과 추후연구 과제는 다음

과 같다. 첫째, 실험 2에서 사용한 과제는 시험상황이어서 내외통제집단 모두가 의사결정에 대한 강한 책임을 느낄 수밖에 없는 상황이었다. 혹시 이런 과제상의 문제로 내외통제집단에 따른 후회감이 검증되지 않았을 수도 있다는 판단 하에 추후연구에서는 책임을 느끼는 정도가 다른 과제를 선정할 것을 제안한다.

둘째, 실험 1에서 과제중요도를 고/저로 조작하기 위해서 사용한 과제는 TOEFL에서 높은 점수를 받는 것과 화장품 샘플을 받는 것이다. 본 연구에서는 이 두 과제가 각각 고/저의 중요도를 갖는 것으로 조작되었지만, 단일차원에서 중요도를 비교할 수 있는 과제들은 아니었다. 따라서 단일차원에서 중요도를 비교할 수 있도록 과제의 상황특성을 통일하여 검증할 수 있다면, 연구를 좀더 정교화 할 수 있을 것이다. 예를 들어, 중요도 고의 과제를 임용고시 등의 개인진로를 결정하는 중요한 시험상황으로 선정하고, 중요도 저의 과제는 매달 치를 수 있는 기회가 있는 TOEIC 상황으로 선정할 수도 있을 것이다.

셋째, 후회의 개인차를 설명할 수 있는 새로운 변수들에 대해 연구한다면 후회의 개념과 특성을 이해하는데 조금 더 도움이 될 것이다. 예를 들어 후회에 개인차 변수의 영향을 알아보기 위해 Seta 등(2001)은 피험자들을 위험추구 집단과 위험회피 집단으로 나누고 이들에게 Kahneman과 Tversky(1982)의 두 명의 투자가 연구를 반복 실행하였다. 그 결과 위험회피 집단에서는 동일한 결과가 나왔지만, 위험추구 집단에서는 행동을 취해서 생긴 부정적인 결과나 비행동으로 생긴 부정적인 결과에 모두 동일하게 반응하는 양상을 보였다. 이것은 개인차라는 변수가 동일하게 후회를

느낄만한 상황에서도 부정적인 감정(후회)을 다른 정도로 경험하게 할 수 있음을 시사한다.

넷째, 추후연구에서는 사람들이 후회를 느꼈을 때 어떻게 대처하는지를 알아보는 것이 필요하다. 아울러 여러 가지 요인의 대처법 중 어떤 것이 후회를 가장 줄일 수 있는 방법인지 알아보는 것도 필요하다. 사람들은 누구나 후회를 경험할 수밖에 없다. 하지만 후회를 최소화할 수 있는 대처법을 밝힐 수 있다면, 사람들의 의사결정과 행동 과정에 도움을 줄 수 있을 것이다.

다섯째, 본 연구는 일반적인 의사결정 상황을 사용하여 후회를 검증하였고 구매상황에서는 검토하지 못하였다. 추후연구에서는 소비자 의사결정 상황에서의 후회 검증이 필요하다. 본 연구에서 사용한 행동, 책임 및 과제중요도가 복합적으로 구성된 조건을 소비자 의사결정에 적용하여 어떤 조건에서 소비자들이 가장 많은 후회를 느끼는지 알아보고, 그 이후 소비자들의 의사결정이 어떻게 달라지는지, 그리고 어떤 방법을 사용하여 후회를 없애는지 알아볼 필요가 있다.

여섯째, 추후연구에서는 예측된 후회가 행동/비행동의 정도에 어떤 영향을 끼치는지 알아보는 것도 필요하다. 특히 소비자 구매상황에서 후회를 예측하게 하였을 때, 행동/비행동의 선택빈도에 관해 알아보는 것은 마케팅이나 광고에 많이 응용될 수 있기 때문에, 추후 연구에서는 후회를 예측하게 했을 때 소비자들이 행동과 비행동 중 어떤 선택을 더 많이 하는지를 연구할 필요가 있다.

일곱째, 본 연구에서는 사람들이 후회를 경험하는 의사결정 상황의 변수들에 대하여 알아보았다. 이 변수들이 소비자 의사결정 상황에서 보이는 구매 후 부조화 과정에 포함되는

변수들과 유사하기 때문에 이 두 구성개념의 차이와 공통점에 관한 연구가 소비자 맥락에서 반드시 필요하다.

### 참고문헌

- 차재호, 공정자, 김철수 (1973). 내외통제척도 작성. 연구노트, 2(19), 한국행동과학연구소, 263-271.
- Arkes, H. R., Kung, Y. & Hutzal, L. (2002). Regret, valuation, and inaction inertia. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 87(2), 371-385.
- Asch, D., Baron, J., Hershey, J. C., Kunreuther, H., Meszaros, J., Ritov, I., & Spranca, M. (1994). Determinants of resistance to pertussis vaccination. *Medical Decision Making*, 14, 118-123.
- Avin-Babad, D. (2003). Action/inaction regret as a function of severity of loss. *Applied Cognitive Psychology*, 17(2), 225-235.
- Baron, J. & Ritov, I. (1994). Reference points and omission bias. *Organizational Behavior & Human Decision Processes*, 59(3), 475-498.
- Baron, J. & Ritov, I. (2004). Omission bias, individual differences, and normality. *Organizational Behavior & Human Decision Processes*, 94(2), 74-85.
- Bell, D. E. (1982). Regret in decision making under uncertainty. *Operations Research*, 30, 961-981.
- Celsi, R. L. & Olson, J. C. (1988). The role of involvement in attention and comprehension process. *Journal of Consumer Research*, 15, 212.
- Connolly, T., & Reb, J. (2003). Omission bias in vaccination decisions: Where's the "omission"? Where's the "bias"? *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 91(2), 186-202.
- Connolly, T., Ordóñez, L. D., & Coughlan, R. (1997). Regret and responsibility in the evaluation of decision outcomes. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 70(1), 73-85.
- Connolly T., & Zeelenberg, M. (2002). Regret in decision making. *Current Directions in Psychological Science*, 11, 212-216.
- Cooke, A. D. J., Meyvis, T. & Schwartz, A. (2001). Avoiding future regret in purchase-timing decisions. *Journal of Consumer Research*, 27, 447-459.
- Erskine, H. (1973). The polls: Hopes, fears, and regrets. *Public Opinion Quarterly*, 37, 132-145.
- Feldman, J., Miyamoto, J., & Loftus, E. F. (1999). Are actions regretted more than inactions? *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 78(3), 232-255.
- Frijda, N. H., Kuipers, P., & ter Shure, E. (1989). Relations among emotion, appraisal, and emotional action readiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 212-228.
- Gilovich, T., & Medvec, V. H. (1994). The temporal pattern to the experience of regret. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67, 357-366.
- Gilovich, T., & Medvec, V. H. (1995). The experience of regret: What, when, and why. *Psychological Review*, 102(2), 379-395.
- Henderson, P. W., & Peterson, R. A. (1992). Mental

- accounting and categorization. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 61(1), 92-117.
- Hattiangadi, N., Medvec, V. H., & Gilovich, T. (1995). Failing to act: Regrets of Terman's geniuses. *International Journal of Aging and Human Development*, 40(3), 175-185.
- Inman, J. J., Dyers, J. S., & Jia, J. (1997). A generalized utility model of disappointment and regret effects on post-choice valuation. *Marketing Science*, 16, 97-111.
- Inman, J. J., & Zeelenberg, M. (2002). Regret in repeated purchase vs. switching decisions. *Journal of Consumer Research*, 29(1), 116-128.
- Janis, I. & Mann, L. (1977). Decision making: A psychological analysis of conflict, choice and commitment. New York: Free Press.
- Kahneman, D., & Miller, D. T. (1986). Norm theory: Comparing reality to its alternatives. *Psychological Review*, 93(2), 136-153.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1982). The Psychology of preferences. *Scientific American*, 246(1), 160-173.
- Kelsy, D., & Schepanski, A. (1991). Regret and disappointment in taxpayer reporting decisions-an experimental study. *Journal of Behavioral Decision Making*, 4, 33-53.
- Kinner, R. T. & Metha, A. T. (1989). Regrets and priorities at three stages of life. *Counseling and Values*, 33, 182-193.
- Landman, J. (1987). Regret and elation following action and inaction: Affective responses to positive versus negative outcomes. *Personal and Social Psychology Bulletin*, 13, 524-536.
- Landman, J. (1993). Regret: The persistence of the possible. New York: Oxford University Press.
- Larrick, R. P., & Boles, T. L. (1995). Avoiding regret in decisions with feedback: A negotiation example. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 63(1), 87-97.
- Lecci, L., Okun, M. A., & Karoly, P. (1994). Life regrets and current goals as predictors of psychological adjustment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66, 731-741.
- Loomes, G. (1988). Further evidence of the impact of regret and disappointment in choice under uncertainty. *Economic Journal*, 92, 805-824.
- Loomes, G., & Sugden, R. (1982). Regret Theory: An alternative theory of rational choices under uncertainty, *Economic Journal*, 92, 805-824.
- Mosier, K. L., Skitka, L. J., Heers, S., & Burdick, M. (1998). Automation bias: Decision Making and performance in high-tech cockpits. *The International Journal of Aviation Psychology*, 8(1), 47-63.
- N'gbala, A. & Branscombe, N. R. (1997). When does action elicit more regret than inaction and is counterfactual mutation the mediator of this effect? *Journal of Experimental Social Psychology*, 33(3), 324-343.
- Niedenthal, P. M., Tangney, J. P., & Gavanski, I. (1994). "If only I weren't" versus "If only I hadn't": Distinguishing shame and guilt in counterfactual thinking. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67, 585-595.
- Nowicki, J. R., & Brissett, M. (1977). Internal vs external of reinforcement and reaction of frustration, *Journal of Personality and Social*

- Psychology*, 25, 35.
- Phares, E. J. (1968). Differential utilization of information as a function of internal-external control. *Journal of Personality*, 36, 649-662.
- Phares, E. J., & Lamiell, J. T. (1975). Internal-external control, interpersonal judgments of others in need, and attribution of responsibility. *Journal of Personality*, 43, 23-38.
- Ritov, I. (1996). Probability of regret: Anticipation of uncertainty resolution in choice. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 66(2), 228-236.
- Ritov, I. & Baron, J. (1990). Reluctance to vaccinate: Omission bias and ambiguity. *Journal of Behavioral Decision Making*, 3, 263-277.
- Roseman, I. J., Wiest, C., & Swartz, T. S. (1994). Phenomenology, behaviors, and goals differentiate discrete emotions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67, 206-211.
- Rosenblatt, Bonnie L. (2004). Preferences for action or inaction in decision-making. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Science & Engineering*. 64(11-B), 5840.
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal vs. external reinforcement. *Psychological Monographs*, 80. (1, Whole No. 609).
- Seta, J. J., McElrey, T., & Seta, C. E. (2001). To do or not to do: Desirability and consistency mediate judgement of regret. *Journal of Personality and Social Psychology*, 80, 861-870.
- Shefrin, H. M. & Statman, M. (1986). How not to make money in the stock market. *Psychology Today*, 20(2), 52-57.
- Shybut, T. (1970). Internal-external control, time perspective and delay of gratification of high and low strength. *Journal of Clinical Psychology*, 26, 430-431.
- Simonson, I. (1992). The influence of anticipating regret and responsibility on purchase decision. *Journal of Consumer Research*, 19(!), 105-118.
- Solomon, R. C. (1976). The passions. Notre Dame, IN: University of Notre Dame Press.
- Spranca, M., Minsk, E., & Baron, J. (1991). Omission and commission in judgement and choice. *Journal of Experimental Social Psychology*, 27, 76-105.
- Taylor, G. (1985). Pride, shame and guilt: Emotions of self-assessment. New York: Oxford University Press.
- Tsiros, M. & Mittal, V. (2000). Regret: A model of its antecedents and consequences in consumer decision making. *Journal of Consumer Research*, 26(4), 401-417.
- Tykcinski, O. E. & Pittman, T. S. (1998). The consequences of doing nothing: Inaction inertia as avoidance of anticipated counterfactual regret. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 607-616.
- Tykcinski, O. E., Pittman, T. S., & Tuttle, E. E. (1995). Inaction inertia: Forgoing future benefits as result of an initial failure to act. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 793-803.
- Zaichkowsky, J. L. (1985). Measuring the involvement construct. *Journal of Consumer Research*, 12(3), 341-352.
- Zeelenberg, M. (1999). Anticipated regret, expected feedback and behavioral decision making.

- Journal of Behavioral Decision Making*, 12, 93-106.
- Zeelenberg, M., & Beattie, J. (1997). Consequences of regret aversion 2: Additional evidence for effects of feedback on decision making. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 72(1), 63-78.
- Zeelenberg, M., Beattie, J., van der Plight, J., & de Vries, N. K. (1996). Consequences of regret aversion: effects of expected feedback on risky decision making. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 65(2), 148-158.
- Zeelenberg, M., van den Bos, K., van Dijk, E. & Pieters, R. (2002). The inaction effect in the psychology of regret. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82, 314-327.
- Zeelenberg, M., van Dijk, W. W., & Manstead, A. S. R. (1998a). Reconsidering the relationship between regret and responsibility. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 74(3), 254-272.
- Zeelenberg, M., van Dijk, W. W., Manstead, A. S. R., & van der Plight, J. (1998b). The experience of regret and disappointment. *Cognition and Emotion*, 12(2), 221-230.
- Zeelenberg, M., van Dijk, W. W., & Manstead, A. S. R. (2000). Regret and responsibility resolved? Evaluating Ordóñez and Connolly's (2000) conclusions. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 81(1), 143-154.
- Zeelenberg, M., van Dijk W. W., van der Pligt, J., Manstead, A. S. R., van Empelen, P., & Reinderman, D. (1998c). Emotional reactions to the outcomes of decisions: The role of counterfactual thought in the experience of regret and disappointment. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 75(2), 117-141.
- Zeigarnik, B. (1935). On finished and unfinished tasks. In K. Lewin(Ed.). *A dynamic theory of personality*. New York: McGraw-Hill.

## **Experienced regret caused by action and inaction in decision making**

**Jisook Park**

Kansas State University

**Yoon Yang**

Ewha Womans University

Regret is one of the feelings felt when a decision maker recognizes or imagines that current situation would have been better if one had acted differently. Three experiments in this paper were conducted to speculate some of the factors influencing regret. Experiment 1 examined how regret changed under various conditions. Analysis shows participants felt less regret by inaction than by action when there was no responsibility. They also felt more regret in higher task importance only when there was no responsibility. Experiment 2 examined whether regret caused by action or inaction showed any individual attribution disposition. There was no dispositional difference. However, as the result of experiment 1 and 2 was contradictory, we proceeded experiment 3 and concluded that inaction causes more regret than the action when the situation is normal to act while action causes more regret than inaction when the situation is normal to inact.

*Key words : action, inaction, responsibility, task importance, locus of control, regret*

부록 1. 실험 1의 시나리오(샘플)

---

**행동(유), 책임(유), 과제중요도(고) 조건:**

입학하면서부터, 당신은 교환학생 프로그램에 관심이 많았습니다. 교환학생이 되면 외국 대학에서 다양한 문화권의 사람들과 함께 공부하면서 학점을 취득할 수 있습니다. 따라서 해당 국가의 언어 실력을 키우는 데 도움이 되는 것은 물론이고, 시간을 잘 활용하면 현지 여행도 얼마든지 할 수 있습니다. 당신은 이런 기회를 절대로 놓치고 싶지 않습니다.

당신이 관심을 두고 있는 영어권 교환학생은 TOEFL 점수로 선발하고, 현재 당신이 볼 수 있는 TOEFL 시험의 기회는 5월에 있는 시험 한 번 밖에 없습니다. 이미 약 14만원의 응시료를 지불하고 시험 신청도 해 둔 상황입니다.

당신은 지난 방학부터 TOEFL을 혼자 준비해 왔습니다. 그런데 오늘 우연히 만난 친구로부터 이번 달부터 시작하는, 본교 교환학생 준비생들을 위한 TOEFL 스터디 그룹 모집공고를 듣게 되었습니다. 스터디 그룹에 속하고 싶으면 신청서를 작성해서 내일까지 제출하라고 합니다.

혼자 공부할지, 그룹으로 공부할지 고민하던 당신은 양쪽 학습법의 장단점을 따져 본 후 그룹으로 공부하는 것이 좋겠다고 결정했습니다. 그래서 당신은 신청서를 작성해서 제출하였고 그룹 멤버들과 함께 준비하며 시험을 보았습니다.

시험 결과, 당신은 별로 높은 점수를 받지 못해서 교환학생으로 선발되지 못했습니다. 반면, 당신과 실력이 비슷했던 지선은 계속 혼자서 공부를 했기 때문에, 자기 페이스에 맞게 진도를 나갔고, 그녀가 부족한 영역을 꾸준히 보완하며 시험을 준비할 수 있었습니다. 결과 점수도 매우 높아서 교환학생으로 선발될 수 있었습니다.

**행동(무), 책임(유), 과제중요도(저) 조건:**

며칠 전 메일을 확인하던 당신은 평소 선호하던 S화장품 회사에서 보낸 샘플 무료 교환권을 받게 되었습니다. 4월 8일까지 교환권을 지참하여 백화점 내 매장을 방문하면 샘플을 받을 수 있다고 합니다.

백화점은 당신이 집에 오는 길에 있습니다. 하지만 백화점 방문을 하루 이틀 미루면서 샘플을 받으러 갈지 말지 생각하며 고민하던 여러 가지 상황을 고려해 보고 샘플을 받지 않기로 결정했습니다.

반면 당신의 친구 아름이는 동일한 무료 교환권으로 샘플을 받았는데, 용량도 정품의 1/4이나 되는 꽤 많은 양이고, 사용 느낌도 매우 좋다고 합니다.

---



부록 2. 실험 2의 시나리오(샘플)

---

**행동 조건**

당신은 지금 심리학 수업의 중간고사를 보고 있습니다. 이 과목의 시험은 객관식만 50문항인데 채점 방법이 여느 시험과는 다릅니다. 빈칸으로 남겨둔 문항에 대해서는 점수가 없을 뿐이지만 오답에 대해서는 오히려 -1점의 벌점이 부과됩니다. 즉 3점짜리 문제 4개를 풀었을 때 모두 정답이면 12점, 두 문제는 정답이고 두 문제는 빈 칸으로 남겨두었다면 6점, 동일하게 두 문제만 정답이더라도 나머지 두 문제는 오답으로 기입했다면 -2점이 추가로 계산 되어서 4점이 되는 셈입니다.

문제를 풀고 있는 당신은 이 채점 기준을 잘 알고 있습니다. 하지만, 19번과 35번 문제의 경우 정답을 확신할 수는 없지만 웬지 당신이 추측한 답이 옳을 것 같은 생각이 듭니다. 답을 기입하려니 오답일 경우 감점될 수 있는 부담이 있고, 그렇다고 빈 칸으로 두자니 당신의 생각이 아무래도 옳은 것 같아서 고민이 됩니다. 그러던 당신은 결국 당신이 옳다고 생각한 답을 적었습니다.

채점 결과, 당신이 적었던 두 문제의 답이 모두 오답이었다는 것을 알게 되었습니다.

---

부록 3. 실험 3의 시나리오(샘플)

---

**비행동 조건**

당신은 지금 심리학 수업의 중간고사를 보고 있습니다. 이 과목의 시험은 객관식만 50문항인데 채점 방법이 여느 시험과는 다릅니다. 빈칸으로 남겨둔 문항에 대해서는 점수가 없을 뿐이지만 오답에 대해서는 오히려 -1점의 벌점이 부과됩니다. 즉 3점짜리 문제 4개를 풀었을 때 모두 정답이면 12점, 두 문제는 정답이고 두 문제는 빈 칸으로 남겨두었다면 6점, 동일하게 두 문제만 정답이더라도 나머지 두 문제는 오답으로 기입했다면 -2점이 추가로 계산 되어서 4점이 되는 셈입니다.

문제를 풀고 있는 당신은 19번과 35번 문제의 경우 확신할 수는 없지만 웬지 당신이 추론한 답이 옳을 것 같아서 답을 적었습니다. 답을 기입하고 나니 오답일 경우 감점될 수 있는 부담이 있고, 그렇다고 빈 칸으로 두자니 당신의 생각이 아무래도 옳은 것 같아서 고민이 됩니다. 그러던 당신은 결국 당신이 적었던 답을 그대로 둔 채로 답안지를 제출하였습니다.

채점 결과, 당신이 적었던 두 문제의 답이 모두 오답이었다는 것을 알게 되었습니다.

---