

## 성향 및 상황 조절초점과 과제수행 피드백이 소비자 감정에 미치는 영향\*

양 윤† 김 은 숙

이화여자대학교 심리학과

만성적으로 개인이 지닌 성향 조절초점과 일시적인 상황목표에 의해 결정될 수 있는 상황 조절초점을 결합하여 성공과 실패의 과제수행피드백에 따라 소비자의 감정(낙담, 초조, 즐거움, 안정)에 어떠한 차이가 나타나는지 알아보았다. 실험결과, 각 감정에서 과제수행피드백의 주효과가 나타났는데, 과제수행 성공조건보다 실패조건에서 유의하게 낙담과 초조 수준이 높았다. 반면에 과제수행 실패조건보다 성공조건에서 유의하게 즐거움과 안정 수준이 높았다. 또한 각 감정마다 성향 조절초점과 상황 조절초점의 효과가 다르게 나타났다. 낙담에서는 상황 조절초점의 영향이 더 우세하게 작용하고 있는 반면에, 초조에서는 성향 조절초점이 더 강하게 작용하였다. 즐거움도 비교적 성향 조절초점의 영향을 더 받았지만, 안정에서는 이 두 조절초점이 함께 영향을 주었다.

주제어 : 성향조절초점, 상황조절초점, 수행피드백, 감정

\* 이 연구는 2007학년도 이화여자대학교 교내연구비 지원에 의한 연구임.

† 교신저자 : 양 윤, 이화여자대학교 심리학과, yyang@ewha.ac.kr

사회심리학과 소비자행동 연구분야에서 주목을 받고 있는 조절초점 이론(regulatory focus theory)은 사람들이 지닌 목표의 유형과 그 목표를 어떻게 충족시키는지 설명하는 개념으로, 획득에 대한 접근을 나타내는 촉진초점(promotion focus)과 손실에 대한 회피를 나타내는 예방초점(prevention focus)으로 구분하고 있다(Higgins, 1997).

조절초점 이론에 의하면, 개인이 접근목표를 가지면 촉진초점으로 조절되고 회피목표를 가지면 예방초점으로 조절되는데, 이는 개인이 가진 고유특성일 수도 있고 상황에 의해 주어지는 것일 수도 있다. 즉 조절초점은 사람의 본래적 성향에 따라 명확히 구별될 뿐 아니라 제시되는 정보처리맥락에 따라 사람의 주의 및 기준이 어느 동기에 집중되었느냐에 따라서도 결정된다고 보았다(Crowe & Higgins 1997; Shah & Higgins 1997).

지금까지 조절초점에 관한 대부분의 연구에서는 조절초점을 성향적인 개인차로 측정하거나 일시적인 상황 조절초점으로 유도하여 각각 개별적인 연구를 실시하였다. 하지만 일상 생활에서 소비자는 개인이 지닌 성향과 일치하거나 불일치하는 상황 모두에 직면할 수 있다. 그 중요성에 비해 이와 관련된 연구는 아직까지 미흡한 상태이며, 소비자의 행동에 대한 이해를 증진시키기 위해서는 성향과 상황 모두를 고려한 연구가 필요하리라 생각된다.

한편 Cole와 Chan(1987)은 피드백을 개인의 행위나 반응에 대해 그들에게 주어지는 정보로 정의하며, 이는 의사소통과정의 일부이며 조절적 기능을 갖는다고 제안하였다. 즉 사람들의 수행의 양이나 질에 대하여 그들에게 정보를 제공하고자 하는 형태의 의사소통과정이 피드백이다. 이러한 피드백 제공의 효과에 대

한 연구는 현재 다양하게 이루어지고 있으며 여러 연구에서 피드백의 영향에 대해 설명하고 있다. Van-Dijk와 Kluger(2000)는 사람의 동기에도 영향을 미치는 피드백 효과가 조절초점에 의해 조절된다는 것을 실험을 통해 증명하였다. 뿐만 아니라 만성적으로 강한 촉진초점 또는 예방초점이 성공과 실패의 과제수행 피드백에 따라 즐거움과 고통 감정에서 서로 다른 종류의 감정을 경험하도록 하며 감정의 강도도 조절한다는 것이 선행연구에서 보고되었다(Higgins, Shah, & Friedman, 1997).

Higgins(1997, 1998)는 사람의 감정은 목표의 방향에 따라 결정될 수 있다고 보았는데, 목표달성에 성공하게 되면 긍정적인 감정을 느끼고 그렇지 못하면 부정적인 감정을 느끼게 된다고 하였다. 최근에는 감정의 전반적인 valence를 넘어서 개별적인 감정유형별로 접근을 시도하고 있는 연구가 많이 이루어지고 있는데(예, Zeelenberg & Pieters, 2004), 소비자의 조절초점에 따른 감정의 차이를 긍정적, 부정적 감정 측면에서 더 나아가 각 하위감정별로 살펴보는 것도 흥미로운 주제라 생각된다.

따라서 본 연구에서는 소비자 개인이 지닌 성향 조절초점과 일시적으로 유도할 수 있는 상황 조절초점을 결합하여 성공과 실패의 과제수행피드백에 따라 소비자의 각 개별감정에서 어떠한 차이가 나타나는지 알아보았다.

#### 조절초점

조절초점의 개념은 일반적으로 사람들은 쾌락을 추구하고 고통을 회피하려는 동기를 가지고 있다는 개념에 근거한다. Higgins(1997)는 쾌락주의 원리가 여러 경험적 증거들에 의해 지지되고 있지만, 인간의 포괄적인 행동을 이

해하는 데에 쾌락주의 원리 하나만으로는 충분하지 않다고 보고, 쾌락주의 원리의 단순한 주장을 넘어 실제적으로 어떠한 이유에서 사람들이 쾌락을 추구하고 고통을 회피하는지 밝혀야 한다고 주장하였다. 이러한 맥락에서 그는 쾌락주의 원리가 조작되는 두 가지 서로 다른 자기조절초점 유형을 제시하였다.

이는 사람들이 지닌 목표의 유형과 달성 방법을 설명하는 개념으로, 촉진초점은 만족스럽거나 바라던 결과(혹은 상태)를 얻기 위해 현재의 상황을 향상시키려는 목표를 지닌 상태를 의미하며, 예방초점은 불만족스럽거나 바라지 않는 결과(혹은 상태)가 발생하는 것을 막기 위하여 현재의 상황을 유지하려는 목표를 지닌 상태를 의미한다. 예를 들어 시험을 앞두고 있는 사람에게 있어 촉진초점은 시험에 합격하기를 바라는 목표이며, 예방초점은 시험에 불합격하지 않았으면 하는 목표를 의미한다.

Shah, Higgins, Friedman(1998)에 따르면, 촉진동기를 지닌 사람들은 열망과 성취를 강조하고 긍정적 결과의 존재와 부재에 초점을 맞추는 반면에, 예방동기를 지닌 사람들은 책임과 안전을 염려하고 부정적 결과의 존재와 부재에 초점을 맞춘다. 따라서 강한 촉진동기를 지닌 사람은 성취목표와 관련된 유인(incentive)에 더 동기화 되고, 예방동기를 지닌 사람은 안전 목표와 관련된 유인에 더 동기화된다. 이와 더불어 촉진동기를 지닌 사람들은 무 획득보다 획득에 대한 열망을 나타내며 예방동기를 지닌 사람들은 무 손실보다 손실에 대한 경계를 나타낸다고 한다(Idson, Liberman, & Higgins, 2000).

이러한 조절초점은 여러 연구들에서 문제의 접근방식 및 동기, 감정과 기억 등의 다양한

심리과정에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조절초점 이론에 따르면, 촉진초점과 예방초점은 서로 다른 이상적인 욕구상태를 향한 조절을 위해 서로 다른 전략수단을 사용하는데, 촉진동기를 지닌 사람들은 그들의 목표달성을 위해 접근전략수단을 사용하며, 예방동기를 지닌 사람들은 그들의 목표달성을 위해 회피 전략수단을 사용한다(Higgins, 1997).

Crowe와 Higgins(1997)는 상황적으로 야기된 조절초점이 갖는 동기효과를 알아보기 위해 참가자들이 실패를 경험한 후에 촉진과 예방 초점 조건 중 어느 조절초점 조건이 더 좋은 수행결과를 나타내는지 조사하였다. 그 결과, 예방동기를 지닌 사람들은 실수를 범하는 것을 피하기 위해 제한된 시간이 지나기 전에 과제를 그만 두는 경향이 촉진동기를 지닌 사람보다 더 강한 반면에, 촉진동기를 지닌 사람은 성취기회를 갖기 위해 더 오랜 시간동안 과제를 지속하였음을 보고하였다. 이 결과에 대해 연구자들은 예방동기를 지닌 사람은 시간이 지남에 따라 실수할 가능성이 점점 증가함을 느끼고 촉진동기를 지닌 사람들은 시간이 지남에 따라 성취할 수 있는 기회가 더 높아진다고 느끼기 때문이라 해석하였다. 즉 조절적 동기가 문제해결 과정에서 전략적 접근 방식에도 영향을 미치는 현상을 밝혔는데, 촉진초점을 지닌 사람들은 원하는 바를 성취하고자 하는 마음이 간절하여 올바른 대안을 선택하고자 하며 혹시 이러한 대안을 놓치는 오류를 범하지 않으려고 노력한다.

따라서 촉진초점을 지닌 사람들은 위험을 추구하는 편향을 보인다. 반면 예방초점을 지닌 사람들은 안전을 보장하기 위하여 늘 경계를 늦추지 않는 경향이 있어서 잘못된 대안을 제대로 기각하기를 바라며 혹시 이를 잘못 선

택하는 오류를 피하기 위해 노력한다. 따라서 이러한 사람들은 보수적인 편향을 보일 가능성이 높다. 한편 Higgins와 Tykocinski(1992)는 원하는 결과의 유무에 관한 사실은 촉진초점 성향을 가진 사람들에 의해 더 잘 기억되고, 원하지 않는 결과의 유무에 관한 사실은 예방초점 성향을 가진 사람들에 의해 더 잘 기억되는 현상을 보고하였다.

이외에도 촉진동기를 지닌 소비자와 예방동기를 지닌 소비자를 비교한 연구들에 의하면, 촉진동기(예방동기)를 지닌 소비자가 긍정적(부정적) 결과(Aaker & Lee, 2001), 광고에 대한 주관적인 감정반응(광고메시지 내용, Pham & Avnet, 2004), 쾌락적이며 매력적인 성과와 관련된 속성(효용적이며 비매력적인 신뢰성과 관련된 속성, Chernov, 2004a), 그리고 현 상태에서 벗어나려는(현 상태를 유지하려는) 행위(Chernov, 2004b) 등에 의해 더 잘 설득되었다.

이러한 조절초점은 만성적인 개인차이기도 하지만 상황에 따라 일시적으로 유도될 수도 있다고 보았다. Higgins(1996)는 개인이 가진 조절초점은 성격과 같이 잘 변하지 않는 개인차 변수로 작용할 수도 있고 일시적인 상황에 따라 변할 수도 있어, 실험적인 상황적 조작을 통해 촉진초점이나 예방초점을 야기할 수 있음을 증명하였다. 조절초점에 관한 기존의 연구들은 주로 개인의 기질적인 성향에 초점을 맞추었으나, 또 다른 연구들은 주어진 상황이나 과제에 따라 조절초점이 일시적으로 결정될 수 있음을 제안하며 개인이 처한 상황 및 대상에 따라서도 조절초점이 달라질 수 있다는 것을 보여주었다. 즉 조절초점은 사람의 본래적 성향에 따라 구별될 뿐만 아니라 제시되는 정보처리맥락이나 상황에 따라서도 결정될 수 있다고 보았다(Rose, Hur, & Pennington

1999).

### 조절적합성 효과

조절적합성 효과는 소비자가 지닌 조절초점과 외부에서 제시되는 자극의 특성과의 관계를 나타내는 개념으로, 조절적합성이 높을수록 소비자는 '옳다'라는 감정을 많이 느끼게 되어 대상을 더욱 호의적으로 평가하거나 가치를 더 높게 지각한다는 것을 의미한다(Cesario, Grant, & Higgins, 2004). 즉 사람들이 사용하는 전략 또는 정보가 그들의 조절초점에 적합할 때, 그들은 표적대상에 대해 더욱 긍정적으로 느끼며 호의적인 평가를 내리게 된다. 조절초점 이론에 관한 최근의 연구들은 소비자의 제품평가와 상표선택이 그들의 조절적 목표에 의해 영향을 받을 수 있다는 것을 증명하고 있다.

Higgins(2000, 2002)는 조절적합성이 있을 때, 사람들은 대상에 더 몰두하며 그들이 하는 선택에 대해 옳은 감정을 느낄 수 있다고 보았으며, 그 이후의 평가반응은 적합성 경험에 의해 강해질 수 있다고 주장하였다. 또한 Avnet과 Higgins(2006)는 조절적합성은 어떤 활동에서 사람들의 개입방식이 그들의 현재 목표의 방향을 지지할 때 발생하는데, 이러한 조절적합성은 소비자가 형성한 선택의 일시적 가치 또는 중요성을 변화시킨다고 제안하였다.

### 자기차이 이론과 감정

앞에서 언급한 조절초점은 Higgins(1987)가 제안한 자기차이 이론과 밀접한 관련이 있다. Higgins(1987)에 의하면, 개인이 원하는 두 가지 기본적인 자기유형으로 자신 또는 중요한 타인의 희망이나 열망을 나타내는 '이상자기' 그리고 도덕적 책임이나 의무에 대한 자신 또

는 중요한 타인의 믿음을 나타내는 ‘당위자기’가 있다. 자기차이 이론은 현재의 자기와 자신이 원하는 목표상태 간의 불일치를 감소하는 과정에서 이상 또는 당위적 자기지침에 접근하기 위한 동기를 개념화하고 있다. 즉 이 이론은 이상적 자기지침과 당위적 자기지침을 자신이 원하는 목표상태에 접근하는 동기로 보고 이 두 가지가 서로 다른 과정을 가지고 있음을 제안하였는데, 여기서 이상적 자기지침이 촉진초점을 그리고 당위적 자기지침이 예방초점을 조절한다(Higgins, 1987).

이러한 자기차이 이론에 따르면, 사람들은 자신이 원하는 목표상태와의 불일치가 서로 다른 유형의 감정반응을 일으킨다. Higgins, Bond, Klein, Strauman(1986)은 자기차이에 따라서 감정이 다르게 경험되는지를 알아보았는데, 실제자기와 이상자기 그리고 실제자기와 당위자기 간에 차이가 없는 참가자들에게서는 이상자기 또는 당위자기를 점화시켜도 낙담(dejection) 관련 감정이나 초조(agitation) 관련 감정이 증가하지 않았다. 그러나 두 자기 간의 차이가 큰 참가자들에서는 이상자기가 점화되었을 때에는 낙담 관련 감정이 증가하였고, 당위자기가 점화되었을 때에는 초조 관련 감정이 증가하였음을 보여주었다.

강혜자와 한덕웅(2005)은 이상자기와 실제자기의 차이에 의해서 낙담 감정이 나타나고 당위자기와 실제자기의 차이에 의해서 초조 감정이 나타난다는 자기차이 이론의 감정가설을 조사연구를 통해 검증하였다. 그 결과 자기차이가 큰 조건에서 낙담이나 초조를 더 높게 경험하여 Higgins의 가설이 지지되었으나, 자기차이 유형에 따라서 경험되는 감정이 질적으로 다르다는 가설은 부분적으로만 지지되었다.

나영심과 한덕웅(2005)은 자기차이 이론에서 지금까지 다루지 못한 조절초점의 조화와 갈등의 효과를 실증적으로 연구하고자 하였다. 이들은 이상적 자기지침이 점화된 조건에서는 예방 조절초점으로 틀 지워지고 과제수행에 실패하면 촉진 조절초점으로 틀 지워진 조건보다 낙담 수준이 높으며, 당위적 자기지침으로 점화된 조건에서는 촉진 조절초점으로 틀 지워지고 과제수행에 실패하면 예방 조절초점이 틀 지워진 조건보다 초조 수준이 높다는 가설을 설정하고 이를 검증하였다. 분석결과, 이상 지침이 점화된 후 이와 조화되지 않는 예방 조절초점이 짝 지어지면 낙담이 높게 나타났고, 당위 지침이 점화된 후 이와 조화되지 않는 촉진초점이 짝 지어지면 초조가 높게 나타났었다. 즉 점화된 자기지침 조건과 조화되지 않는 조절초점이 짝 지어지면 갈등을 경험하기 때문에 낙담과 초조가 모두 높아질 수 있다고 이들은 보고하였다.

이러한 조절초점 이론에 따르면, 개인이 바라는 목표상태에 도달하고자 접근하는 촉진초점을 지닌 사람들은 자신의 목표달성에 성공하면 즐거움(cheerfulness)과 관련된 감정을 경험하고, 목표달성에 실패하면 낙담 관련 감정을 경험하게 된다고 한다. 반면에 바라지 않는 목표상태를 회피하려는 예방초점을 지닌 사람들은 목표달성에 성공하면 안정(quiescence)과 같은 감정을 경험하고, 목표달성에 실패하면 초조 관련 감정을 경험하게 된다고 보고하였다(Higgins, 1998). 즉 만성적으로 강한 촉진초점 또는 예방초점이 즐거움과 고통 감정에서 서로 다른 종류의 감정을 경험하도록 하며 감정의 강도도 조절한다는 것이다.

또한 상황적으로 조작된 조절초점이 개인이 경험하는 감정유형에 영향을 줄 수 있음이 증

명되었다. Higgins, Shah, Friedman(1997)은 촉진 초점 조건에서는 과제를 성공하거나 실패하였을 때 득 있음 또는 득 없음의 측면에서 처치하였고, 예방초점 조건에서는 과제를 성공하거나 실패하였을 때 손실 또는 무손실 측면에서 조작적으로 처치를 하였다. 그 결과, 성공 후 긍정적 감정의 증가와 부정적 감정의 감소, 그리고 실패 후 긍정적 감정의 감소와 부정적 감정의 증가는 촉진처치 조건과 예방처치 조건 간에 서로 다르게 나타났다. 즐거움-낙담 관련 감정에서의 변화는 예방처치 조건에서보다 촉진처치 조건의 참가자들에게 더 컸던 반면에, 안정-초조 관련 감정에서의 변화는 촉진 처치 조건보다 예방처치 조건의 참가자들에게서 더 크게 나타났다.

이렇듯 각 조절초점이 독특한 유형의 목표 상태와 독특한 유형의 쾌락 및 고통과 관련된다는 것이 여러 선행연구 결과를 통해 설명되었다.

한편 소비자의 감정에 관한 기존의 연구들은 긍정적 감정과 부정적 감정의 전반적인 valence내에서 감정이 미치는 영향에 관심을 가졌지만, 최근에는 동일한 valence를 가진 감정이라도 소비자의 행동에 다른 영향을 미칠 수 있음을 인식하기 시작하였다. 즉 동일한 valence내에 있는 감정들이라 할지라도 개별 감정유형에 따라 다른 효과가 있을 수 있고, 다른 valence 내에 있는 감정들이라 할지라도 같은 효과를 가질 수 있음을 제안하고 있다. 이에 따라 초기의 많은 연구들이 valence에 근거하여 이루어진 반면에 최근의 연구들은 valence를 넘어서 개별 감정유형별로 접근을 하고 있다(Yi & Baumgartner, 2004; Zeelenberg & Pieters, 2004). 그리하여 감정에 관한 최근의 연구들은 단순히 감정의 긍정적/부정적 차원

을 연구하는 것보다 감정의 더 다양한 유형들에 관한 연구가 필요함을 강조하고 있다. 그 결과, valence효과를 넘어 개별 감정유형들의 효과를 조사한 연구들은 소비자의 판단과 선택, 정보처리, 결정에 있어서 개별감정들의 효과 역시 중요함을 보여주었다(Garg, Inman, & Mittal, 2005; Raghunathan, Pham, & Corfman, 2004; 조수완, 2007에서 재인용).

#### 과제수행 피드백

피드백은 여러 학자들에 의해 다양하게 정의되고 있는데, Cole와 Chan(1987)은 피드백이란 개인의 행위나 반응에 대해 그들에게 주어지는 정보로 의사소통과정의 일부이며 조절기능을 갖는다고 정의하였다. 즉 사람들의 수행의 양이나 질에 대하여 그들에게 정보를 제공하고자 하는 형태의 의사소통과정이 피드백이다. 이러한 피드백 제공의 효과에 대한 연구는 현재 다양하게 이루어지고 있으며 여러 연구들에서 피드백의 영향에 대해 설명하고 있다.

Van-Dijk와 Kluger(2000)는 사람의 동기에도 영향을 미치는 피드백 효과가 조절초점에 의해 조절된다는 것을 실험을 통해 증명하였다. 이들은 부정적 피드백을 예방초점과 일치되는 개념으로 긍정적 피드백을 촉진초점과 일치되는 개념으로 보고, 촉진초점 조건에서 긍정적 피드백을 받은 사람이거나 예방초점 조건에서 부정적 피드백을 받은 사람이 그들의 조절초점과 일치하지 않는 피드백을 받은 사람에 비해 더 높은 동기를 가질 것이라 예측하였다. 그 결과, 피드백 신호는 조절초점과 상호작용하여 동기에 영향을 미친다는 것을 발견하였다.

Roney, Higgins, Shah(1995)는 피드백 유형의 조작을 통해 조절초점에 따른 감정변화를 알아보았는데, 참가자들의 받은 과제 후 촉진초점의 특성을 가진 피드백을 받았으며 나머지 받은 예방초점의 특성을 가진 피드백을 받았다. 그 결과, 과제를 성공하거나 실패할 때 상황적으로 조작된 조절초점이 개인이 경험하는 감정유형에 영향을 미칠 수 있음을 증명하였다.

뿐만 아니라 만성적으로 강한 촉진초점 또는 예방초점이 성공과 실패의 과제수행 피드백에 따라 즐거움과 고통 감정에서 서로 다른 종류의 감정을 경험하도록 하며 감정의 강도도 조절한다는 것이 선행연구에서 보고되었다(Higgins, Shah, & Friedman, 1997).

지금까지 살펴본 여러 선행연구들과 이론들을 근거로 하여, 조절초점을 성향과 상황으로 나눠 결합한 조건에서 과제수행의 성공과 실패 피드백에 따라 각 개별 감정에 어떠한 차이가 나타나는지 살펴보았다.

#### 연구문제

Higgins(1997, 1998)는 조절초점 이론에서 사람이 추구하는 목표상태에 따라 동기나 감정 경험이 다르게 나타난다고 제안하였다. 이 이론에 따르면, 개인이 바라는 목표상태에 도달하고자 접근하는 촉진초점을 지닌 사람들은 자신의 목표달성에 성공하면 즐거움과 관련된 감정을 경험하고 목표달성에 실패하면 낙담 감정을 경험한다. 반면에 바라지 않는 목표상태를 회피하려는 예방초점을 지닌 사람들은 목표달성에 성공하면 안정과 같은 감정을 경험하고 목표달성에 실패하면 초조 감정을 경험한다고 보고하였다.

즉 만성적으로 강한 촉진초점 또는 예방초점이 즐거움과 고통 감정에서 다른 종류의 감정을 경험하도록 하며 감정의 강도도 조절한다고 주장하였다. 또한 상황적으로 유도된 조절초점 조건에 따라 긍정적 감정과 부정적 감정의 변화가 다르게 나타남을 보고하였다(Higgins, Shah, & Friedman, 1997).

지금까지 보고된 대부분의 실증연구들은 조절초점을 성향적인 개인차 또는 일시적인 상황맥락으로 조작해 별개의 독립된 연구를 실시하였다. 하지만 일상생활에서 소비자는 개인이 지닌 성향과 일치하거나 불일치하는 상황 모두 직면할 수 있다. 즉 강한 촉진초점을 지닌 소비자는 강한 촉진초점 맥락에 직면할 수도, 강한 예방초점 맥락에 직면할 수도 있다.

이와 관련하여 나영심과 한덕웅(2005)은 자기지침과 조절초점이 일치하는 방향으로 상호작용하거나 불일치하는 방향으로 상호작용하면 목표달성 실패 시의 감정이 어떻게 달라지는지를 살펴보았다. 이들은 이상자기지침(촉진초점)이 점화된 조건에서 예방조절초점으로 틀 지워지거나 또는 당위자기지침(예방초점)이 점화된 조건에서 촉진조절초점으로 틀 지워지면, 조절초점에서 갈등을 경험하기에 낙담 감정과 초조 감정이 모두 높아질 수 있다고 보고하였다. 그러나 이들의 연구는 목표달성 실패조건만을 살펴봄으로써 성공조건에 대해서는 알 수가 없었다.

앞서 살펴본 바와 같이 한 개인이 가지고 있는 조절초점은 성격과 같이 잘 변하지 않는 개인차처럼 작용할 수도 있고, 상황이나 맥락에 따라 일시적으로 변할 수도 있다. 만약 개인이 지닌 성향 조절초점과 일시적으로 유도된 상황 조절초점이 결합하게 되면 어떠한 감

정 차이를 나타낼까? 이 경우 소비자는 성향적 측면에 의해 더 많은 영향을 받게 될 것인가? 아니면 상황적 맥락에 의해 더 많은 영향을 받게 될 것인가? 이 같은 연구주제는 조절초점에 대한 심도 있는 이해를 위해 중요한 문제라 생각된다. 하지만 흥미로운 주제임에도 불구하고 아직까지 이러한 측면에서의 연구는 미흡한 상태로, 앞으로 다양한 연구가 필요한 실정이다. 그런 의미에서 본 연구는 성향 조절초점과 상황 조절초점의 결합조건에 주목하여 실험을 하였다.

먼저 본 연구에서는 개인이 지닌 성향 조절초점과 일시적으로 유도된 상황 조절초점을 결합한 조건, 즉 성향 조절초점과 상황 조절초점이 일치하거나 불일치하는 조건, 그리고 상황 조절초점을 유도하지 않은 조건에서 과제수행결과를 성공과 실패로 피드백 주었을 경우 감정에서 어떠한 차이가 나타나는지 알아보았다. 이때 각 개별 감정마다 어떠한 효과가 나타나는지 살펴보았으며, 이와 함께 소비자가 성향적 측면에 의해 더 많은 영향을 받는지 상황적 맥락에 의해 더 영향을 많이 받는지도 알아보았다.

본 실험에서는 연구가설을 설정하지 않고 대신에 각 개별감정에서 어떠한 차이가 있는지를 탐색적으로 살펴보기 위해 연구문제를 다음과 같이 제기하였다.

연구문제: 성향 조절초점과 상황 조절초점 그리고 성공과 실패의 과제수행 피드백이 낙담, 초조, 즐거움, 안정 감정에 어떠한 영향을 주는가?

## 방 법

## 연구대상

성향 조절초점척도를 통해 참가자들의 성향 조절을 측정된 후, 척도점수를 바탕으로 중위수 분리법을 이용하여 촉진초점 집단과 예방초점 집단으로 분리하였다. 조절초점 분리를 위해 선행연구에서 사용된 방법 중 하나인 상대적 강도를 이용하여 현저한 조절초점 성향을 나타내는 참가자 집단으로 각각 분리하였다(Lockwood, Jordan, & Kunda, 2002). 먼저 촉진초점 하위척도에 속한 문항들의 평균점수와 예방초점 하위척도에 속한 문항들의 평균점수의 차이를 계산한 후, 그 값들의 중위수를 구해 두 집단으로 분리를 하였다. 중앙값은 1.75였으며, 중앙값보다 큰 양수 값을 나타낸 참가자는 촉진초점 성향을, 중앙값보다 작거나 음수 값을 나타낸 참가자는 예방초점 성향을 우세하게 가진 집단으로 볼 수 있다.

분석결과, 촉진초점 집단에 84명 그리고 예방초점 집단에 84명 등 총 168명을 선정하였다. 그 다음 각 집단에 속하는 학생들에게 개별적으로 연락을 하여 실험참여 의사를 물어보고, 참여를 희망하는 학생들을 대상으로 3명 이내의 소그룹 실험을 실시하였다. 실험에 참여한 참가자들은 실험 후 소정의 답례품과 해당수업에 대한 실험참여 점수를 받았다.

## 실험설계

본 실험은 2(성향 조절초점: 촉진/예방) × 3(상황 조절초점: 촉진/예방/무) × 2(과제수행 피드백: 성공/실패)의 삼원 완전무선 요인설계이다. 168명의 참가자들은 12개 조건에 각각 14명씩 무선할당 되었다.



**독립변수**

**성향 조절초점.** 조절초점 변수는 참가자들의 성향 조절초점을 7점 척도에서 측정 한 후, 중위수로 촉진초점 집단과 예방초점 집단으로 각각 분리하였다. 성향 조절초점 문항은 선행연구에서 사용되었던 척도에 기초하였고 (Lockwood, Jordan, & Kunda, 2002), 참가자들에게 촉진초점과 관련된 문항들과 예방초점과 관련된 문항들에 대해 그들이 지지하는 정도를 응답하도록 하였다.

독립변수에서 사용할 척도를 명확하게 하기 위해 사전조사에서 Lockwood 등(2002)이 개발한 총 18개 문항의 성향 조절초점 측정척도를 이화여자대학교 학부생 119명을 대상으로 탐색적 요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석 시 공통요인모형과 단일주축분해를 사용하였다. 조절초점의 구성요인으로서 적절한 요인 수를 결정하기 위하여 누적분산비율, 스크리 검사, 그리고 해석 가능성의 기준을 사용하였으며, 초기에 구한 요인들의 의미를 명확히 해석하기 위하여 직각회전인 varimax 방식을 사용하였다. 분석결과, 2개 요인이 적출되었으며 2개 요인의 누적분산비율이 82.47%였기에 요인 1은 촉진초점, 요인 2는 예방초점으로 명명할 수 있었다. 요인부하량이 .3 이하로 낮은 한 문항(문항 12)과 두 하위요인에 중복되어 나타나 문항의 의미가 애매한 한 문항(문항 15)을 제거하여, 조절초점 측정척도를 8개의 촉진초점 문항과 8개의 예방초점 문항의 총 16문항으로 이루어진 질문지를 제작하였다. 부록에 성향 조절초점척도의 원척도 번역본을 제시하였다.

**상황 조절초점.** 상황 조절초점 조작은 Shah, Higgins, Friedman(1998)이 사용한 방법을

각색하여, 본 실험에서는 상표명 알아맞히기 과제를 제시한 후 목표를 다르게 설정해줌으로써 촉진초점과 예방초점을 일시적으로 틀화 (framing) 하는 방법을 사용하였다. 참가자들은 먼저 임의로 촉진과 예방 조절초점 조건에 할당되었으며 상표명 알아맞히기 과제의 목표에 관한 정보를 받았다. 촉진상황 조절초점 조건의 참가자들은 본 실험에 참여한 대가로 1점의 점수를 받게 되어있지만 본 과제의 수행결과에 따라 그 점수를 획득할 수도 있고 그렇지 않을 수도 있다고 들었다. 만약 참가자가 맞힌 상표명의 개수가 이전에 이 실험에 참여한 다른 학부생들의 평균 개수보다 많다면 1점을 획득할 것이지만, 수행결과가 평균 개수보다 적다면 참여 점수를 획득하지 못할 것이라 들었다. 그러므로 참가자들의 목표는 참여 점수를 획득하는 것에 초점을 맞추는 것이라 지시하였다.

예방상황 조절초점 조건의 참가자들은 본 실험에 참여한 대가로 1점의 점수를 받게 되어있지만 본 과제의 수행결과에 따라 그 점수를 잃을 수도 그렇지 않을 수도 있다고 들었다. 만약 참가자가 맞힌 상표명의 개수가 이전에 이 실험에 참여한 다른 학부생들의 평균 개수보다 많다면 1점을 잃지 않을 것이지만, 수행결과가 평균 개수보다 적다면 참여점수를 잃게 될 것이라 들었다. 그러므로 참가자들의 목표는 참여점수를 잃지 않는 것에 초점을 맞추는 것이라 지시하였다. 통제집단인 무상황 조절초점 조건에서는 상황적으로 아무런 조절 초점을 유도하지 않았다.

이 지시문은 정보적으로는 동등하지만 ‘점수획득 또는 무획득’, ‘점수손실 또는 무손실’의 가능성으로 표현되도록 틀화 되었다. 상황 조절초점이 제대로 조작이 되었는지 확인하기

위하여 질문지의 마지막에 조작체크 문항을 포함하였다.

**과제수행 피드백.** 본 실험에 사용된 상표명 알아맞히기 과제의 수행결과에 대한 피드백을 성공과 실패로 나눠 지시하였다. 참가자들은 상표명 알아맞히기 과제를 끝마친 후, 그들의 과제수행에 대해 임의로 성공 또는 실패 피드백을 받았다. 이전에 참여한 학부생들의 평균 개수와 참가자가 맞힌 상표명의 개수를 비교하여 평균보다 많이 맞혀 점수를 획득하였는지(옳지 않았는지), 평균보다 적게 맞혀 점수를 획득하지 못하였는지(옳게 되었는지) 각각 피드백을 주었다.

#### 종속변수

참가자들에게 성공/실패 피드백을 제시한 후 12가지 감정목록에서 각각 얼마나 느끼는지를 “1점 전혀 아니다 - 9점 매우 그렇다”의 9점 척도를 사용해 응답하게 하였다. 이 감정목록은 Higgins, Shah, Friedman(1997)이 사용한 것으로 낙담-즐거움 관련 감정 6가지 항목과 초조-안정 관련 감정 6가지 항목을 임의로 섞은 것이다. 낙담 관련 감정항목은 “실망하다, 낙담하다, 슬프다, 기운이 없다”로 이루어져 있으며, 즐거움 관련 감정항목은 “만족하다와 행복하다”로 이루어져있다. 초조 관련 감정항목은 “초조하다, 안절부절 못하다, 불안하다, 긴장되다”로 구성되어있으며, 안정 관련 감정항목은 “차분하다와 편안하다”로 구성되어있다.

#### 실험재료

실험조건에 따른 세 종류의 질문지를 제작하였다. 실험에 사용된 질문지에는 실험에 대

한 소개 및 유의사항, 상황 조절초점 조작 지시문(3가지 유형 중 하나), 상표명 알아맞히기 과제, 감정 측정문항, 그리고 상황 조절초점 조작체크문항으로 구성되었다.

#### 실험과제

본 실험에서 사용된 상표명 알아맞히기 과제는 흩어져 있는 27개의 음절들을 조합하여 3분 동안 총 10개의 상표명을 맞히는 것으로, 사용된 상표명들은 한국능률협회컨설팅(KMAC)에서 선정한 지난 10년간 브랜드 파워 1위를 차지한 상표들이었다. 이들은 소비자와의 지속적인 커뮤니케이션으로 오랫동안 높은 브랜드 로열티를 지닌 제품범주의 대표상표들로서, 대부분의 참가자들에게 인지도가 높은 상표명을 선정하여 과제를 수행하는 데에 큰 어려움과 개인차가 작용하지 않도록 하였다.

#### 실험절차

사전조사에서 참가자들을 성향 조절초점척도를 통해 촉진과 예방 조절초점으로 분리한 후, 각 집단의 참가자들에게 개별적으로 연락을 하여 실험참여 날짜 및 시간을 정하였다. 실험은 한번에 3명 이내의 소그룹으로 이루어졌다. 참가자들이 실험실에 도착하면, 질문지를 나누어주고 실험에 대한 간략한 소개와 실험절차에 대한 설명을 해주었다. 참가자들은 본 실험에서 상표명 알아맞히기라는 과제를 실시할 것이라 들었으며, 연습문항을 통해 이 과제의 유형에 대해 충분히 파악하도록 하였다. 참가자들이 상표명 알아맞히기 과제를 완벽히 숙지하고 나면 페이지를 넘겨 상황 조절 초점에 대한 지시문을 함께 읽어나갔다. 연구자의 추가설명과 함께 참가자들이 상황 조절

초점에 적절히 유도되도록 하였다.

그 다음 제한시간 3분 동안 상표명 알아맞히기 과제를 수행하게 하였다. 참가자들은 과제를 끝나치고 나서 본인의 수행결과에 대한 피드백을 받았다. 미리 정해진 평균 개수를 언급하며 참가자들에게 성공 혹은 실패의 피드백을 주었고, 피드백을 마친 후 질문지에 있는 감정 측정문항들에 응답하게 하였다. 참가자들이 모든 응답을 끝나치고 난 뒤 실험적 조작에 대한 간단한 설명을 해주었다. 실험에 소요된 시간은 총 20분이었다.

## 결 과

소비자 행동에 관한 기존의 연구들은 긍정적 기분과 부정적 기분에 초점을 맞추어 valence 내에서만 감정이 미치는 영향에 관심을 가져왔다. 하지만 최근에는 동일한 valence를 가진 감정이라도 소비자 행동에 서로 다른 영향을 미칠 수 있음을 인식하기 시작하였다. valence 효과를 넘어 개별적인 감정유형들의 효과를 조사한 연구들은 소비자의 판단과 선택, 정보처리, 결정에 있어서 개별적인 감정들의 효과 역시 중요함을 보여주고 있다(Garg, Inman, & Mittal, 2005; Raghunathan, Pham, & Corfman, 2004; 조수완, 2007에서 재인용). 따라서 본 실험에서는 낙담, 초조, 즐거움, 안정을 각각 분리하여 분석을 실시하였고 각 실험조건에 따라 개별감정에서 어떠한 차이가 나타나는지 살펴보았다.

### 조작체크

질문지의 마지막 단계에 나온 조작체크문항

을 통해 상황조절초점 조작이 제대로 이루어졌는지 알아보았다. 촉진초점 집단에게는 “나는 상표명 알아맞히기 과제를 할 때 1점을 획득하는 것에 초점을 맞추었다”의 문항을, 예방초점 집단에게는 “나는 상표명 알아맞히기 과제를 할 때 1점을 잃지 않는 것에 초점을 맞추었다”의 문항을 “1점 매우 그렇지 않다 - 7점 매우 그렇다”의 7점 척도에서 평정하게 하였다. 7점에 가까울수록 조작이 제대로 이루어졌다 볼 수 있는데, 촉진초점 집단( $M=5.70$ ,  $SD=1.59$ )과 예방초점 집단( $M=5.52$ ,  $SD=1.82$ ) 모두 상황조절초점 조작이 적절히 이루어졌다고 보인다.

### 낙담

낙담 관련 감정(실망하다, 낙담하다, 슬프다, 기운이 없다)에 관해 표 1에 상황조절초점, 상황조절초점, 과제수행피드백에 따른 평균과 표준편차를, 표 2에 분산분석 결과를 제시하였다. 표 2에서 보듯이, 상황조절초점의 주효과, 과제수행피드백의 주효과, 상황조절초점과 과제수행피드백의 이원상호작용이 유의하였다, 상황조절초점,  $F(2,156)=15.90$ ,  $p<.001$ ; 과제수행피드백,  $F(1,156)=282.97$ ,  $p<.001$ ; 상황조절초점 $\times$ 과제수행피드백,  $F(2,156)=3.69$ ,  $p<.05$ .

분산분석 결과, 과제수행결과를 실패로 피드백을 한 경우( $M=4.32$ )가 성공으로 피드백을 한 경우( $M=1.74$ )보다 더 큰 낙담을 보였다. 따라서 실패조건에서 낙담을 분석하여 비교하는 것이 더 정확한 결과를 얻을 수 있기 때문에 실패조건에서의 낙담을 분리하여 분산분석을 실시하였고, 표 3에 그 결과를 제시하였다. 표 3을 보면, 상황조절초점의 주효과가 유의하였다,  $F(2,78)=9.98$ ,  $p<.001$ .

표 1. 성향 및 상황조절초점, 피드백에 따른 낙담의 평균과 표준편차

과제수행피드백	상황조절초점				전체	
	촉진초점		예방초점		성공	실패
상황조절초점						
촉진초점	1.88(.95)	4.91(1.05)	2.70(1.20)	4.64(1.04)	2.29(1.14)	4.78(1.03)
	3.39(1.83)		3.67(1.48)		3.53(1.66)	
예방초점	1.73(.87)	4.93(.94)	1.32(.41)	4.38(1.26)	1.53(.70)	4.65(1.12)
	3.33(1.85)		2.85(1.81)		3.09(1.83)	
무초점	1.43(.55)	3.64(1.29)	1.41(.62)	3.43(1.25)	1.42(.58)	3.54(1.25)
	2.54(1.49)		2.42(1.41)		2.48(1.44)	
전체	1.68(.81)	4.49(1.24)	1.81(1.02)	4.15(1.27)	1.74(.92)	4.32(1.26)
	3.09(1.76)		2.98(1.64)		3.03(1.70)	

주. 괄호안의 값은 표준편차임.

표 2. 성향 및 상황조절초점, 피드백에 따른 낙담의 분산분석 결과

분산원	자승합	자유도	평균자승	F
성향조절초점(A)	.48	1	.48	.49
상황조절초점(B)	31.35	2	15.67	15.90***
과제수행피드백(C)	279.00	1	279.00	282.97***
A × B	4.03	2	2.02	2.05
A × C	2.38	1	2.38	2.42
B × C	7.28	2	3.64	3.69*
A × B × C	1.98	2	.99	1.00
오차	153.81	156	.99	
전체	2025.50	168		

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

성향조절초점과 상황조절초점의 상호작용이 유의하지 않았으나, 본 연구에서는 성향조절초점과 상황조절초점이 결합했을 경우 각 정서에 어떠한 차이가 있는지 알아보는데 그 목

적이 있기에 성향조절초점과 상황조절초점의 상호작용에 대한 단순주효과 분석을 실시하였고 그 결과를 표 4에 제시하였다. 표 4에서 보듯이, 성향적으로 촉진초점을 지닌 참가자

표 3. 실패조건에서 성향 및 상황조절초점에 따른 낙담의 분산분석 결과

분산원	자승합	자유도	평균자승	F
성향조절초점(A)	2.50	1	2.50	1.91
상황조절초점(B)	26.15	2	13.07	9.98***
A × B	.47	2	.23	.18
오차	102.21	78	1.31	
전체	1700.00	84		

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

표 4. 실패에서 성향/상황조절초점의 상호작용에 대한 단순주효과 분석결과(낙담)

분산원	자승합	자유도	평균자승	F
상황조절초점 at 촉진성향 조절초점	15.22	2	7.61	5.81**
상황조절초점 at 예방성향 조절초점	11.40	2	5.70	4.35*
성향조절초점 at 촉진상황 조절초점	.50	1	.50	.38
성향조절초점 at 예방상황 조절초점	2.15	1	2.15	1.64
성향조절초점 at 무상황 조절초점	.32	1	.32	.25

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

들은 상황조절초점에 따라 유의한 낙담을 보였다,  $F(2,78)=5.81, p < .01$ . 예방성향 조절초점을 지닌 참가자들 역시 상황조절초점에 따라 유의한 차이를 나타냈다,  $F(2,78)=4.35, p < .05$ .

구체적으로 각 성향의 참가자들이 어떤 상황조절초점 간에 유의한 차이를 보이는지 알아보기 위해 Scheffé로 사후분석을 하였다. 그 결과 촉진성향 조절초점을 지닌 참가자의 경우, 상황적으로 유도되지 않은 통제집단인 무상황 조절초점( $M=3.64$ ) 조건보다 상황적으로 촉진조절초점( $M=4.91$ )과 예방조절초점( $M=4.93$ )으로 유도된 조건에서 더 높은 수준의 낙담을 보였다. 예방성향 조절초점을 지닌 참가자의 경우, 무상황 조절초점 집단( $M=3.43$ )과 상황적으로 촉진조절초점( $M=4.64$ )으로 유

도된 집단 간에 유의한 차이가 나타났다. 그러나 각 상황조절초점에서는 성향조절초점에 유의한 차이가 없었다.

#### 초조

초조 관련 감정(초조하다, 안절부절 못하다, 긴장되다, 불안하다)에 관해 표 5에 성향조절초점, 상황조절초점, 과제수행피드백에 따른 평균과 표준편차를, 표 6에 분산분석 결과를 제시하였다. 표 6을 보면, 성향조절초점, 상황조절초점, 그리고 과제수행피드백의 주효과가 모두 유의하였다, 성향조절초점,  $F(1,156)=29.98, p < .001$ ; 상황조절초점,  $F(2,156)=3.18, p < .05$ ; 과제수행피드백,  $F(1,156)=68.77, p < .001$ .

표 5. 성향 및 상황조절초점, 피드백에 따른 초조의 평균과 표준편차

과제수행피드백	성향조절초점				전체	
	촉진초점		예방초점		성공	실패
상황조절초점						
촉진초점	2.27(1.22)	3.75(1.50)	3.75(1.41)	5.18(1.26)	3.01(1.50)	4.46(1.54)
	3.01(1.54)		4.46(1.50)		3.74(1.68)	
예방초점	2.82(.85)	3.68(1.52)	2.38(1.40)	5.02(.95)	2.60(1.16)	4.35(1.42)
	3.25(1.29)		3.70(1.79)		3.47(1.56)	
무초점	2.04(.80)	3.09(1.22)	2.80(1.06)	4.70(1.17)	2.42(1.00)	3.89(1.43)
	2.56(1.14)		3.75(1.46)		3.16(1.43)	
전체	2.38(1.01)	3.51(1.42)	2.98(1.39)	4.96(1.13)	2.68(1.25)	4.24(1.47)
	2.94(1.35)		3.97(1.61)		3.46(1.57)	

주. 괄호안의 값은 표준편차임.

표 6. 성향 및 상황조절초점, 피드백에 따른 초조의 분산분석 결과

분산원	자승합	자유도	평균자승	F	$\omega^2$
성향조절초점(A)	44.54	1	44.53	29.98***	.02
상황조절초점(B)	9.46	2	4.73	3.18*	.01
과제수행피드백(C)	102.15	1	102.15	68.77***	.04
A × B	7.65	2	3.82	2.57	.00
A × C	7.71	1	7.71	5.19*	.01
B × C	.76	2	.38	.26	.00
A × B × C	5.92	2	2.96	1.99	.00
오차	231.72	156	1.49		
전체	2415.75	168			

\*p<.05 \*\*\*p<.001

또한 성향조절초점과 과제수행피드백의 이원 상호작용이 유의하였다, 성향조절초점×과제수행피드백,  $F(1,156)=5.19, p<.05$ .

아울러 표 6에 독립변수의 처치강도에 대한

상대적인 영향력을 말해주는  $\omega^2$ 가 제시되어 있다. 초조의 경우, 성향조절초점( $\omega^2=.02$ )이 상황조절초점( $\omega^2=.01$ )보다 영향을 더 많이 주는 것으로 나타났다.

한편 과제수행결과를 실패로 피드백을 한 경우( $M=4.24$ )가 성공으로 피드백 한 경우( $M=2.68$ )보다 더 높은 초조 수준을 보였다. 따라서 실패조건에서 초조를 분석하여 비교하는 것이 더 정확한 결과를 얻을 수 있기 때문에 실패조건만을 분리해서 분산분석을 실시하였고, 그 결과를 표 7에 제시하였다. 표 7을 보면, 성향조절초점의 주효과가 유의하였다,  $F(1,78)=27.03, p<.001$ .

낙담에서와 마찬가지로, 성향조절초점과 상황조절초점의 상호작용에 대한 단순주효과 분석을 실시하였으며 그 결과를 표 8에 제시하였다. 결과를 살펴보면, 낙담과 대조적으로 초조에서는 각 성향조절초점 참가자들이 상황조절초점에 따라 유의한 차이를 보이지 않았다.

그러나 표 8에서 보듯이, 각 상황조절초점 조건에서 성향조절초점 간에 초조에서 유의한 차이를 보였다. 구체적으로 촉진상황 조절초점 조건에서는 예방성향 조절초점을 지닌 참가자들( $M=5.18$ )이 촉진성향 조절초점을 지닌 참가자들( $M=3.75$ )보다 더 높은 수준의 초조를 느꼈다. 예방상황 조절초점 조건에서도 예방성향 조절초점을 지닌 참가자들( $M=5.02$ )이 촉진성향 조절초점을 지닌 참가자들( $M=3.68$ )보다 더 높은 초조를 느꼈다. 마지막으로 무상황 조절초점 조건에서도 예방성향 조절초점 참가자들( $M=4.70$ )이 촉진성향 조절초점 참가자들( $M=3.09$ )보다 더 높은 수준의 초조를 느꼈다.

표 7. 실패조건에서 성향 및 상황조절초점에 따른 초조의 분산분석 결과

분산원	자승합	자유도	평균자승	F
성향조절초점(A)	44.66	1	44.66	27.03***
상황조절초점(B)	5.11	2	2.55	1.55
A × B	.26	2	.13	.08
오차	128.89	78	1.65	
전체	1685.56	84		

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

표 8. 실패에서 성향/상황조절초점의 상호작용에 대한 단순주효과 분석결과(초조)

분산원	자승합	자유도	평균자승	F
상황조절초점 at 촉진성향 조절초점	3.68	2	1.84	1.11
상황조절초점 at 예방성향 조절초점	1.69	2	.84	.51
성향조절초점 at 촉진상황 조절초점	14.29	1	14.29	8.65**
성향조절초점 at 예방상황 조절초점	12.56	1	12.56	7.60**
성향조절초점 at 무상황 조절초점	18.08	1	18.08	10.94**

\*\* $p<.01$

즐거움

즐거움 관련 감정(만족하다, 행복하다)에 관해 표 9에 성향/상황조절초점, 과제수행피드백에 따른 평균과 표준편차를, 표 10에 분산분

석 결과를 제시하였다. 표 10에서 보면, 과제수행피드백의 주효과와 성향조절초점과 과제피드백의 이원상호작용이 유의하였다, 과제수행피드백,  $F(1,156)=285.52, p<.001$ ; 성향조절초점×과제수행피드백,  $F(1,156)=14.90, p<.001$ .

표 9. 성향 및 상황조절초점, 피드백에 따른 즐거움의 평균과 표준편차

	성향조절초점				전체	
	촉진초점		예방초점		성공	실패
과제수행피드백	성공	실패	성공	실패	성공	실패
상황조절초점						
촉진초점	7.36(.72)	3.36(1.25)	5.96(1.68)	3.68(1.05)	6.66(1.45)	3.52(1.14)
	5.36(2.27)		4.82(1.80)		5.09(2.05)	
예방초점	7.11(1.13)	3.11(.84)	6.57(1.45)	3.61(1.04)	6.84(1.31)	3.36(.96)
	5.11(2.26)		5.09(1.95)		5.10(2.09)	
무초점	6.61(1.10)	3.18(1.07)	5.86(1.25)	3.93(1.38)	6.23(1.21)	3.55(1.27)
	4.89(2.04)		4.89(1.62)		4.89(1.83)	
전체	7.02(1.02)	3.21(1.04)	6.13(1.47)	3.74(1.15)	6.58(1.34)	3.48(1.12)
	5.12(2.17)		4.93(1.78)		5.03(1.98)	

주. 괄호안의 값은 표준편차임.

표 10. 성향 및 상황조절초점, 피드백에 따른 즐거움의 분산분석 결과

분산원	자승합	자유도	평균자승	F
성향조절초점(A)	1.43	1	1.43	1.01
상황조절초점(B)	1.51	2	.75	.53
과제수행피드백(C)	403.93	1	403.93	285.52***
A × B	2.59	2	1.30	.92
A × C	21.07	1	21.07	14.90***
B × C	4.56	2	2.28	1.61
A × B × C	.84	2	.42	.30
오차	220.70	156	1.42	
전체	4901.75	168		

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



한편 실패 피드백을 준 경우( $M=3.48$ )보다 성공 피드백을 준 경우( $M=6.58$ )에 즐거움을 더 느꼈다. 따라서 성공조건에서 즐거움을 분석하는 것이 더 정확한 결과를 얻을 수 있기에 성공조건에서의 즐거움을 분리하여 분산분석을 실시하였고, 그 결과를 표 11에 제시하였다. 표 11을 보면, 성향조절초점의 주효과가 유의하였다,  $F(1,78)=10.59, p<.01$ .

비록 성향/상황조절초점 간의 상호작용이 유의하지 않았으나, 둘 간의 상호작용에 대한 단순주효과 분석을 실시하였고, 그 결과를 표 12에 제시하였다. 표 12를 보면, 촉진상황 조절초점 조건에서만 촉진성향과 예방성향 조절초점 간에 즐거움에서 유의한 차이가 있었다,  $F(1,78)=8.59, p<.01$ . 상황적으로 촉진초점으로

유도되었을 경우, 예방성향 조절초점을 지닌 참가자( $M=5.96$ )보다 촉진성향 조절초점을 지닌 참가자( $M=7.36$ )가 더 즐거움을 느꼈다.

안정

안정 관련 감정(차분하다, 편안하다)에 관해 표 13에 성향/상황조절초점, 과제수행피드백에 따른 평균과 표준편차를, 표 14에 분산분석 결과를 제시하였다. 표 14를 보면, 안정의 경우 과제수행피드백의 주효과와 성향조절초점, 상황조절초점, 과제수행피드백의 삼원상호작용이 유의하였다, 과제수행피드백,  $F(1,156)=86.24, p<.001$ ; 성향조절초점 $\times$ 상황조절초점 $\times$ 과제수행피드백,  $F(2,156)=3.60, p<.05$ .

표 11. 성공조건에서 성향 및 상황조절초점에 따른 즐거움의 분산분석 결과

분산원	자승합	자유도	평균자승	F
성향조절초점(A)	16.74	1	16.74	10.59**
상황조절초점(B)	5.45	2	2.73	1.73
A $\times$ B	2.79	2	1.39	.88
오차	123.27	78	1.58	
전체	3782.25	84		

\*\* $p<.01$

표 12. 성공에서 성향/상황조절초점의 상호작용에 대한 단순주효과 분석결과(즐거움)

분산원	자승합	자유도	평균자승	F
상황조절초점 at 촉진성향 조절초점	4.08	2	2.04	1.29
상황조절초점 at 예방성향 조절초점	4.15	2	2.08	1.31
성향조절초점 at 촉진상황 조절초점	13.58	1	13.58	8.59**
성향조절초점 at 예방상황 조절초점	2.01	1	2.01	1.27
성향조절초점 at 무상황 조절초점	3.94	1	3.94	2.49

\*\* $p<.01$

표 13. 성향 및 상황조절초점, 피드백에 따른 안정의 평균과 표준편차

과제수행피드백	성향조절초점				전체	
	촉진초점		예방초점		성공	실패
	성공	실패	성공	실패	성공	실패
상황조절초점						
촉진초점	6.57(1.66)	4.07(1.27)	5.64(1.10)	4.21(1.53)	6.11(1.46)	4.14(1.38)
	5.32(1.93)		4.93(1.50)		5.13(1.72)	
예방초점	6.11(1.11)	4.71(1.66)	6.93(.90)	4.11(.86)	6.52(1.08)	4.41(1.33)
	5.41(1.56)		5.52(1.67)		5.46(1.60)	
무초점	5.96(1.25)	4.93(1.49)	6.36(.93)	4.57(1.19)	6.16(1.10)	4.75(1.34)
	5.45(1.45)		5.46(1.39)		5.46(1.41)	
전체	6.21(1.35)	4.57(1.49)	6.31(1.09)	4.30(1.21)	6.26(1.22)	4.43(1.36)
	5.39(1.64)		5.30(1.53)		5.35(1.58)	

주. 괄호안의 값은 표준편차임.

표 14. 성향 및 상황조절초점, 피드백에 따른 안정의 분산분석 결과

분산원	자승합	자유도	평균자승	F
성향조절초점(A)	.34	1	.34	.21
상황조절초점(B)	4.19	2	2.09	1.29
과제수행피드백(C)	140.25	1	140.25	86.24***
A × B	1.99	2	1.00	.61
A × C	1.43	1	1.43	.88
B × C	3.79	2	1.89	1.17
A × B × C	11.70	2	5.85	3.60*
오차	253.70	156	1.63	
전체	5222.75	168		

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

한편 과제수행결과를 실패로 피드백 한 경우 ( $M=4.43$ )보다 성공으로 피드백을 한 경우 ( $M=6.26$ )에 더 높은 수준의 안정을 보여주고 있다. 따라서 성공조건에서 안정을 분산분석

하여 비교하는 것이 더 정확한 결과를 얻을 수 있기에 성공조건에서의 안정을 분리해서 분산분석을 실시하였고, 그 결과를 표 15에 제시하였다. 표 15를 보면, 성향조절초점과 상

표 15. 성공조건에서 성향 및 상황조절초점에 따른 안정의 분산분석 결과

분산원	자승합	자유도	평균자승	F
성향조절초점(A)	.19	1	.19	.14
상황조절초점(B)	2.79	2	1.40	.99
A × B	11.65	2	5.82	4.15*
오차	109.61	78	1.41	
전체	3418.00	284		

\* $p < .05$

표 16. 성공에서 성향/상황조절초점의 상호작용에 대한 단순주효과 분석결과(안정)

분산원	자승합	자유도	평균자승	F
상황조절초점 at 촉진성향 조절초점	2.82	2	1.41	1.00
상황조절초점 at 예방성향 조절초점	11.62	2	5.81	4.13*
성향조절초점 at 촉진상황 조절초점	6.04	1	6.04	4.30*
성향조절초점 at 예방상황 조절초점	4.72	1	4.72	3.36
성향조절초점 at 무상황 조절초점	1.08	1	1.08	.77

\* $p < .05$

황조절초점의 상호작용이 유의하였다,  $F(2,78) = 4.15$ ,  $p < .05$ . 따라서 이에 대한 단순주효과 분석을 실시하였고, 그 결과를 표 16에 제시하였다.

표 16을 보면, 촉진성향 조절초점을 지닌 참가자들은 상황조절초점 간에 안정에서 유의한 차이를 보이지 않았으나, 예방성향 조절초점을 지닌 참가자들은 상황조절초점 간에 유의한 차이를 나타냈다. 따라서 Scheffé로 사후 분석을 실시하였고, 그 결과 예방상황 조절초점으로 유도된 조건( $M=6.93$ )과 촉진상황 조절초점으로 유도된 조건( $M=5.64$ ) 간에 유의한 차이가 있었다.

또한 표 16의 결과를 보면, 촉진상황 조절초점 조건에서는 성향조절초점 간에 유의한

차이가 나타났다. 구체적으로 촉진초점으로 상황을 유도 한 조건에서 예방성향 조절초점을 지닌 참가자들( $M=5.64$ )보다 촉진성향 조절초점을 지닌 참가자들( $M=6.57$ )이 더 높은 수준의 안정을 보였다. 예방상황 조절초점과 무상황 조절초점 조건에서는 성향조절초점 간에 유의한 차이가 없었다.

## 논 의

본 실험에서는 성향 및 상황 조절초점, 그리고 과제수행 피드백에 따라 낙담, 초조, 즐거움, 안정 감정에서 어떠한 차이가 나타나는지 살펴보았다. 먼저 피드백을 실패로 내린 조건

에서는 낙담과 초조가 유의하게 높은 수준으로 나타났다. 마찬가지로 과제피드백을 성공으로 내린 조건에서는 즐거움과 안정이 유의하게 높은 수준으로 나타났다. 따라서 보다 정확한 감정 측정을 위해 실패조건에서 낙담과 초조 관련 감정을 분석하였고, 성공조건에서 즐거움과 안정 관련 감정을 분석하였다.

낙담에서는 상황 조절초점의 주효과가 유의하였는데, 촉진성향 조절초점을 지닌 참가자와 예방성향 조절초점을 지닌 참가자들은 각 상황 조절초점에 따라 유의한 차이를 보였다. 구체적으로 상황적으로 유도되지 않은 통제집단인 무 조절초점 조건보다 상황적으로 촉진 조절초점과 예방 조절초점으로 유도된 조건에서 더 높은 수준의 낙담 감정을 보였으며, 촉진상황과 예방상황 간에는 유의한 차이가 없었다. 이는 상황으로 유도된 조절초점에 의해 낙담이 더 높게 나타난 것으로 볼 수 있다.

Roney, Higgins, Shah(1995)는 촉진성향초점을 지닌 참가자가 예방성향초점을 지닌 참가자에 비해 목표실패 후에 낙담 관련 감정이 더 많이 나타났음을 보고하였는데, 본 연구에서는 촉진성향 조절초점과 예방성향 조절초점 간에 목표실패 후 낙담에서 유의한 차이가 없었다. 이는 촉진초점 성향을 지닌 사람들뿐만 아니라 예방초점 성향을 지닌 사람들 역시 낙담 감정을 경험할 수 있다는 것을 나타낸다.

이와 관련하여 나영심과 한덕웅(2005)의 연구에서는 이상지침(촉진초점성향)이 점화된 후 이와 조화되지 않는 예방 조절초점이 상황적으로 부가되고 목표에 실패했을 때 낙담이 높게 나타났고, 이에 대해 연구자들은 점화된 자기지침 조건과 조화되지 않는 조절초점이 상황적으로 짝 지어지면 갈등을 경험하기 때문에 낙담이 높아질 수 있다고 주장하였다.

그러나 본 연구에서는 촉진성향 조절초점 조건에서 상황적으로 예방초점으로 그리고 촉진초점으로 유도된 경우들 간에 낙담에서 유의한 차이가 없었다. 다시 말해, 상황적으로 예방초점으로 유도된 경우뿐만 아니라 촉진초점으로 유도된 경우에도 낙담이 높게 나타났다.

이러한 연구결과에서의 차이에 대해 생각해 보면, 일반적으로 사람들은 어떤 목표가 주어졌을 때 목표달성에 실패하게 되면 대부분 실망스러운 감정을 느끼게 되는데, 낙담은 이러한 '목표달성 실패'라는 상황적 요인이 강하게 작용하여 조절초점에 관계없이 사람들로 하여금 비슷한 수준의 낙담 감정을 경험하게 한다고 볼 수 있을 것이다. 이 점에 관해서는 추후연구가 필요할 것이다.

초조에서는 성향 조절초점의 주효과가 유의하였는데, 낙담과 대조적으로 성향 조절초점의 영향이 더 많이 작용하는 것으로 보인다. 분석결과, 각 상황 조절초점 조건에서 성향 조절초점 간에 초조에서 유의한 차이가 있었다. 구체적으로 촉진상황 조절초점 조건에서는 예방성향 조절초점을 지닌 참가자들이 촉진성향 조절초점을 지닌 참가자들보다 더 높은 수준의 초조 감정을 느꼈다. 예방상황 조절초점 조건과 무 조절초점 조건에서도 예방성향 조절초점을 지닌 참가자들이 촉진성향 조절초점을 지닌 참가자들보다 더 높은 초조 감정을 나타냈다. 이는 예방초점 성향을 가진 사람들이 촉진초점 성향을 가진 사람들에 비해 목표실패 후 초조 관련 감정을 더 경험한다는 Higgins(1997)의 제안과 일치한다.

이와 관련하여 나영심과 한덕웅(2005)은 당위지침(예방초점성향)이 점화된 후 이와 조화되지 않는 촉진초점이 상황적으로 결합되고 과제수행에서 실패했을 때, 상황적으로 예방

조절초점이 결합된 조건보다 초조가 높게 나타났다고 보고하였다. 이들은 점화된 자기지침 조건과 조화되지 않는 조절초점이 결합되면 갈등이 일어나기 때문에 초조가 높아질 수 있다고 주장하였다. 그러나 본 연구에서는 예방(또는 촉진)성향 조절초점에 상황적으로 유도된 촉진초점이 결합된 조건과 예방초점이 결합된 조건 간에 유의한 차이가 없었다. 즉 조절초점의 상황적 조작에 관계없이 예방성향 조건이 촉진성향 조건보다 더 초조를 느꼈다.

이에 관해서는 두 가지 설명이 가능할 것 같다. 첫째, 초조의 경우, 성향조절초점과 일치하지 않는 조절초점이 상황적으로 결합될 때, 갈등이 발생하는 것이 아니라 상황에 관계없이 성향이 일관되게 영향을 더 발휘하는 것으로 보인다. 둘째, 본 연구에서는 과제실패 시 1점을 잃는 것이었지만, 이들의 연구에서는 5점을 잃는 것이었다. 연구결과의 차이가 점수의 차이에 기인한 것일 수도 있을 것이다. 이 점에 관해서는 추후연구가 필요할 것이다.

즐거움에서는 성향 조절초점의 주효과가 유의하였는데, 촉진상황 조절초점 조건에서만 두 성향조절초점 간에 유의한 차이가 나타났다. 구체적으로 촉진초점으로 상황을 유도한 경우, 예방성향 조절초점을 지닌 참가자들보다 촉진성향 조절초점을 지닌 참가자들이 더 높은 수준의 즐거움 감정을 나타냈다. 이는 목표달성에 성공했을 경우, 촉진초점을 지닌 사람들이 즐거움 감정을 더 많이 느낀다는 Higgins(1997)의 제안을 부분적으로 지지한다.

마지막으로 안정에서는 성향 조절초점과 상황 조절초점의 상호작용 효과가 유의하게 나타났다는데, 예방성향 조절초점을 지닌 사람들만 상황 조절초점에 따라 유의한 차이를 나타냈다. 구체적으로 예방성향 조절초점을 지닌

참가자들은 촉진으로 상황 조절초점이 유도된 조건보다 예방으로 상황 조절초점이 유도된 조건에서 높은 안정 감정을 보였다.

또한 촉진상황 조절초점으로 유도된 조건에서 두 성향 간에 안정에서 유의한 차이를 나타냈다. 구체적으로 촉진초점으로 상황 조절초점이 유도된 조건에서, 예방성향 조절초점을 지닌 참가자들보다 촉진성향 조절초점을 지닌 참가자들이 더 높은 수준의 안정 감정을 경험하였다. 이는 Higgins(1997)의 제안과는 다른 결과인데, 그는 목표달성에 성공할 경우 예방초점 사람들이 촉진초점 사람들보다 안정 감정을 더 높게 경험한다고 주장하였다. 하지만 본 연구에서는 과제에 성공하였을 경우, 예방초점 사람만이 안정 감정을 느끼는 것이 아니라 촉진초점 사람 역시 목표달성에 관해 안정 감정을 높게 경험할 수 있음을 보여주었다.

요약하면, 낙담에서는 상황 조절초점의 영향이 더 우세하게 작용하고 있는 반면에, 초조에서는 성향 조절초점이 더 강하게 작용하고 있음을 알 수 있었다. 즐거움도 비교적 성향 조절초점의 영향을 더 받았지만, 안정에서는 이 두 조절초점이 함께 영향을 미친다는 것을 실험을 통해 확인하였다. 즉 각 개별감정에서 성향 조절초점과 상황 조절초점의 영향이 다르게 나타났는데, 이는 전반적인 valence를 넘어서서 개별 감정유형들의 효과로 설명할 수 있을 것이다. 비록 동일한 valence를 가진 감정들일지라도 개별 감정유형에 따라 다른 효과가 있음을 알 수 있었다.

그런데 각 감정의 평균점수를 살펴보면, 즐거움과 안정에 비해 낙담과 초조의 점수가 높게 나오지 않았다. 성공 피드백의 조건에서는 예상대로 즐거움과 안정의 평균이 높게 나왔

지만, 실패 피드백의 조건에서는 낙담과 초조가 긍정적 감정보다 높게 나오기는 하였으나 그 수치가 중립 점수에 가깝다. 이에 대한 원인으로, 참여점수 1점이 참가자들에게 큰 유인이 되지 못하여 과제를 실패하여 점수를 획득하지 못하거나 잃게 되더라도 높은 수준의 부정적 감정을 이끌어내지 못하였을 수도 있다. 또한 실패 피드백을 지시 받았을 경우 사람들은 보통 자존감에 손상을 입게 되는데, 손상된 자존감을 보호하기 위해 극단적인 부정적 감정반응을 피해가며 중립적으로 부정적 감정을 평정했을 가능성도 있을 것이다.

지금까지의 논의를 바탕으로 한 본 연구의 시사점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서는 개인차이면서 상황에 따라 유도될 수 있는 조절초점을 보다 심도 있게 다루었다는 점에서 그 의의를 찾아볼 수 있다. 기존의 연구들에서는 조절초점을 성향적인 개인차 또는 일시적으로 유도된 상황변수로 각각 별개의 연구를 실시하였으나 본 실험에서는 이를 결합하여 함께 작용하는 조건에서 과제수행피드백에 따라 감정에 어떠한 영향을 주는지를 알아보았다. 그 결과를 바탕으로, 개인이 성향적으로 지닌 조절초점과 상황적 목표로 유도된 조절초점을 결합하여 긍정적 감정과 부정적 감정을 이끌어 낼 수 있음은 광고카피제작이나 마케팅 전략에 유용한 정보를 제공할 수 있을 것이다.

예를 들어, 조절초점을 시장세분화에 적용시킬 수 있을 것이다. 즉 촉진초점 소비자와 예방초점 소비자는 각기 다른 사고와 행동패턴을 보이기에 시장세분화의 한 요인으로 사용할 수 있을 것이다. 더욱이 조절초점은 소비자 개인의 성향뿐만 아니라 상황적으로도 유도될 수 있기에 성향과 상황을 효율적으로

결합한다면 조절초점의 영향을 다변화할 수 있을 것이다. 성향촉진(예방)초점 소비자가 상황적으로 촉진(예방)초점 된다면 촉진과 예방의 조절초점의 영향은 극대화될 것이고, 성향 촉진(예방)초점 소비자가 상황적으로 예방(촉진)초점 된다면 조절초점의 영향은 소비자가 처한 상황에 따라 달라질 것이다.

한편 조절초점의 유형에 따라 소비자가 드러내는 감정은 소비자가 원하는 구매목표의 달성여부에 따라 달라진다. 소비자가 자신의 구매목표를 달성했다고 보는 경우 소비자는 즐거움과 안정의 긍정적 감정을 느끼는데, 이때 성향촉진초점 소비자가 성향예방초점 소비자보다 즐거움의 감정을 더 크게 경험하며, 촉진초점 소비자와 예방초점 소비자는 모두 안정의 감정을 더 크게 경험한다. 따라서 촉진초점 소비자를 표적으로 하는 경우 구매 후에 안정과 즐거움의 감정을 강조하는 마케팅 전략을 그리고 예방초점 소비자를 표적으로 하는 경우 구매 후에 안정의 감정을 강조하는 마케팅 전략을 수립하는 것이 도움을 줄 것이다.

이와는 대조적으로 소비자가 자신의 구매목표를 달성하지 못했다고 보는 경우 소비자는 낙담과 초조의 부정적 감정을 느끼는데, 이때 상황적으로 유도된 예방초점 소비자와 촉진초점 소비자 모두 낙담의 감정을 더 크게 경험하지만, 성향예방초점 소비자는 성향촉진초점 소비자보다 초조의 감정을 더 크게 경험한다. 따라서 구매목표달성 실패 시, 해당 소비자가 낙담을 경험하지 않도록 소비상황의 조작에 신경을 써야하며 아울러 특히, 성향예방초점 소비자를 표적으로 하는 경우 구매실패에 따른 초조의 감정을 완화할 수 있는 마케팅 전략을 수립할 필요가 있을 것이다.

둘째, 본 연구결과를 통해 성향 조절초점에 따라 감정에서 차이가 나타나기도 하고 상황 조절초점에 따라 감정 차이가 나타나기도 한다는 것을 알 수 있었다. 또한 이 둘의 상호작용이 감정의 차이에 영향을 미칠 수 있다는 것을 확인하였는데, 이러한 결과를 각 개별감정의 효과와 연관 지어 생각해 볼 수 있다. 전반적인 valence를 넘어서서 개별적 감정유형들의 효과를 분석한 연구가 아직까지 많이 부족한 실정인데, 조절초점에 따른 개별적 감정 유형들의 효과를 분석하여 학문적 이해의 폭을 넓힐 수 있을 것이다.

본 연구의 제한점으로는 상황 조절초점을 유도하기 위한 목표설정 지시문에서 참여점수 1점이 어떤 참가자들에게는 큰 점수로 여겨지지 않았을 수가 있다. 모든 참가자들의 동기를 유발하기에는 큰 점수가 아니기 때문에 상황 조절초점 목표에 완전히 유도되지 않은 경우가 있었을 것이다. 따라서 추후연구에서는 이를 보완하여 다른 방법으로 상황 조절초점을 유도해 실험을 실시해 볼 수 있을 것이다. 이와 관련하여 본 실험에서 상황유도 조절초점을 조작할 때, 소비상황을 적용하지 못하였다. 추후연구에서는 점수가 아니라 선물과 같은 소비유인을 고려하는 것이 좋을 것이다.

결론적으로, 사람은 즐거움을 추구하고 고통을 회피하려 한다는 기본적인 개념에 근거하여 출발한 조절초점 이론은 소비자의 행동을 이해하고 적절한 마케팅 전략을 수립하는 데 여러 함의를 제시해 줄 수 있을 것이다.

### 참고문헌

강혜자, 한덕웅 (2005). 자기차이에 따른 우울

과 불안의 경험. 한국심리학회지: 건강, 10(3), 349-374.

나영심, 한덕웅 (2005). 자기지침과 조절초점의 불일치가 자기정서에 미치는 영향. 한국심리학회지: 건강, 10(4), 431-453.

조수완 (2007). 부정적 감정과 정보처리유형이 추론에 미치는 영향: 분노와 슬픔을 중심으로. 석사학위 청구논문. 이화여자대학교 대학원 심리학과.

Aaker, J. L. & Lee, A. Y. (2001). "I" seek pleasures and "we" avoid pains: The role of self-regulatory goals in information processing and persuasion. *Journal of Consumer Research*, 28(1), 33-49.

Avnet, T., & Higgins, E. T. (2006). How regulatory fit affects value in consumer choices and opinions. *Journal of Marketing Research*, 43(1), 1-10.

Cesario, J., Grant., H., & Higgins, E. T. (2004). Regulatory fit and persuasion: Transfer from "feeling right". *Journal of Personality and Social Psychology*, 86, 388-404.

Chernov, A. (2004a). Goal-attribute compatibility in consumer choice. *Journal of Consumer Psychology*, 13(1,2), 141-150.

Chernov, A. (2004b). Goal orientation and consumer preference for the status quo. *Journal of Consumer Research*, 31(3), 557-565.

Cohen, J. (1977). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. New York: Academic Press.

Cole, P. G., & Chan, L. K. S. (1987). *Teaching principle and practice*. NY: Prentice Hall.

Crowe, E., & Higgins, E. T. (1997). Regulatory focus and strategic inclinations: Promotion

- and prevention in decision-making. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 69, 117-132.
- Garg, N., Inman, J. J., & Mittal, V. (2005). Incidental and task-related affect: A reinquiry and extension of the influence of affect on choice. *Journal of Consumer Research*, 32(1), 154-159.
- Higgins, E. T. (1987). Self-discrepancy: A theory relating self and affect. *Psychological Review*, 94, 319-340.
- Higgins, E. T. (1996). Knowledge activation: Accessibility, applicability, and salience. In E. T. Higgins & A. W. Kruglanski (Eds.), *Social psychology: Handbook of basic principles*. New York: Guilford.
- Higgins, E. T. (1997). Beyond pleasure and pain. *American Psychologist*, 52(12), 1280-1300.
- Higgins, E. T. (1998). Promotion and prevention: Regulatory focus as a motivational principle. *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 30, pp. 1-46). New York: Academic Press.
- Higgins, E. T. (2000). Making a good decision: Value from fit. *American Psychologist*, 55, 1217-1230.
- Higgins, E. T. (2002). How self-regulation creates distinct value: The case of promotion and prevention decision making. *Journal of Consumer Psychology*, 12(3), 177-191.
- Higgins, E. T., Bond, R. N., Klein, R., & Strauman, T. (1986). Self-discrepancies and emotional vulnerability: How magnitude, accessibility, and type of discrepancy influence affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 5-15.
- Higgins, E. T., Shah, J., & Friedman, R. S. (1997). Emotional responses to goal attainment: Strength of regulatory focus as moderator. *Journal of Personality and Social Psychology*, 72(3), 515-525.
- Higgins, E. T., & Tykocinski, O. (1992). Self-discrepancies and biographical memory: Personality and cognition at the level of psychological situation. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 18, 527-535.
- Idoson, L. C., Liberman, N., & Higgins, E. T. (2000). Distinguishing gains from nonlosses and losses from nongains: A regulatory focus perspective on hedonic intensity. *Journal of Experimental Social Psychology*, 36, 252-267.
- Lockwood, P., Jordan, C. H., & Kunda, Z. (2002). Motivation by positive or negative role models: Regulatory focus determines who will best inspire us. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83(4), 854-864.
- Pham, M. T. & Avnet, T. (2004). Ideals and oughts and the reliance on affect versus substance in persuasion. *Journal of Consumer Research*, 30(4), 503-518.
- Raghunathan, R., Pham, M. T., & Corfman, K. P. (2006). Informational properties of anxiety and sadness, and displaced coping. *Journal of Consumer Research*, 32(4), 596-601.
- Roney, C. J. R., Higgins, E. T., & Shah, J. (1995). Goal and framing: How outcome focus influences motivation and emotion. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21, 1151-1160.
- Rose, N., Hur, T., & Pennington, G. (1999). Counterfactual thinking and regulatory focus:



- Implication for action versus necessity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 77, 1109-1120.
- Shah, J., & Higgins, E. T. (1997). Expectancy x value effects: Regulatory focus as determinant of magnitude and direction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73(3), 447-458.
- Shah, J., Higgins, E. T., & Friedman, R. S. (1998). Performance incentives and means: How regulatory focus influences goal attainment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(2), 285-293.
- Van-Dijk, D. & Kluger, A. N. (2000). Positive(negative) feedback: Encouragement or discouragement? *The Hebrew University of Jerusalem*.
- Yi, S. W., & Baumgartner, H. (2004). Coping with negative emotions in purchase-related situations. *Journal of Consumer Psychology*, 14(3), 303-317.
- Zhu, R., & Meyers-Levy, J. (2007). Exploring the cognitive mechanism that underlies regulatory focus effects. *Journal of Consumer Research*, 34, 89-96.
- Zeelenberg, M., & Pieters, R. (2004). Beyond valence in customer dissatisfaction: A review and new findings on behavioral responses to regret and disappointment in failed services. *Journal of Business Research*, 57(4), 445-455.
- 1차 원고 접수일: 2008. 9. 25  
수정원고 접수일: 2008. 12. 10  
게재 확정일: 2008. 12. 12

## The effect of chronic/situational regulatory focus and task performance feedback on consumer affect

Yoon Yang

Eun Suk Kim

Ewha Womans University

The purpose of this study is to examine which difference there is in consumer affect (dejection & agitation-related affect and the cheerfulness & quiescence-related affect) depending on task performance feedback in success vs. failure, by combining the chronic regulatory focus, which an individual has chronically, with the situational regulatory focus, which can be decided by a momentary goal. As results of the experiment, the main effect of the task performance feedback was indicated in common. The level in dejection-related affect and agitation-related affect was significantly higher in the condition of feedback with failure than the condition of feedback with success. On the other hand, the cheerfulness-related affect and the quiescence-related affect were indicated to be significantly higher in the case of feedback with success than the case of feedback with failure. Also, it could be known that the influence of the situational regulatory focus is functioning more superiorly in the dejection-related affect, and on the other hand, the chronic regulatory focus is functioning more strongly in the agitation-related affect. Through experiment, it was confirmed that even the cheerfulness-related affect was influenced relatively more by the chronic regulatory focus, but that the correlation between these two regulatory focuses has the effect in the quiescence-related affect.

*Key words* : chronic regulatory focus, situational regulatory focus, performance feedback, consumer affect

---

\* This work was supported by the Ewha Womans University Research Grant of 2007.

부록. 성향 조절초점 원척도 번역본

1. 일반적으로 나는 내 인생에서 부정적 사건을 예방하는 것에 초점을 맞춘다.
2. 나는 내 책임과 의무를 다하지 못할 것을 염려한다.
3. 나는 종종 어떻게 내가 나의 희망과 열망을 성취할지 상상한다.
4. 나는 종종 내가 미래에 될 수도 있는, 내가 꺼려하는 사람에 대해 생각한다.
5. 나는 종종 내가 미래에 이상적으로 되고 싶은 사람에 대해 생각한다.
6. 나는 미래에 성취하고자하는 성공에 전형적으로 초점을 맞춘다.
7. 나는 종종 내 학업 목표를 달성하지 못해 실패할 것을 걱정한다.
8. 나는 종종 내가 학업 성취를 어떻게 하면 이룰 수 있는지에 대해 생각한다.
9. 나는 종종 내게 일어날 수도 있는, 내가 두려워하는 나쁜 일들을 경험하는 내 자신을 상상한다.
10. 나는 종종 어떻게 내가 내 인생에서 실패를 예방할 수 있는지에 관해 생각한다.
11. 나는 이득을 얻는 것보다 손실을 예방하는 쪽으로 더욱 방향을 맞춘다.
12. 학교에서 지금 나의 주요 목표는 학업 성취를 이루는 것이다.
13. 학교에서 지금 나의 주요 목표는 학업 실패를 피하는 것이다.
14. 나는 내 희망, 열망을 실현하고자 나의 “이상적 자기”에 도달하기 위해 노력한다.
15. 나는 내 의무와 책임을 다하는 의무적인 사람이 되고자 노력한다.
16. 일반적으로 나는 내 인생에서 긍정적 결과들을 달성하는 것에 초점을 맞춘다.
17. 나는 종종 내게 일어날 것이라 희망하는 좋은 일들을 경험하는 나를 상상한다.
18. 전반적으로 나는 실패를 예방하는 것보다 성공을 성취하는 것에 더욱 방향을 맞춘다.