

성향 및 상황 조절초점이 행동/무행동에 대한 소비자 후회에 미치는 영향

양 윤[†]

이화여자대학교 심리학과

전 규 민

한국리서치

본 연구에서는 조절초점이 행동과 무행동에 대한 후회에 영향을 미치는가를 재검증하였으며, 조절초점은 성향과 상황 양자에 의해 영향을 받기에 이 둘을 모두 고려하였다. 연구결과, 촉진초점의 참가자는 행동보다 무행동에서 더 후회를 하였으며, 예방초점의 참가자는 무행동보다 행동에서 더 후회를 하였다. 또한 성향촉진초점을 지니면서 촉진초점 상황조작을 받은 조건에서는 행동보다 무행동을 더 후회한 반면, 성향예방초점을 지니면서 예방초점 상황조작을 받은 조건에서는 무행동보다 행동을 더 후회하였다. 성향조절초점과 반대되는 상황조절초점 조작이 이루어진 조건에서는 행동과 무행동에 대한 후회에 유의한 차이가 없었다.

주제어 : (성향/ 상황)조절초점, 행동, 무행동, 후회

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

후회와 관련되어 연구되고 있는 주제 중 하나는 행동과 무행동에 따라 경험하는 후회가 어떻게 다른가 하는 것이다. 이 주제에 대한 선행연구들은 상반되는 연구결과를 보이고 있는데, 일부 연구들은 사람들이 무행동에 비해 행동에 대해서 더 큰 후회를 경험한다는 행동 효과를 지지하는 결과를 얻은 반면(Kahneman & Tversky, 1982; Spranca, Minsk, & Baron, 1991), 다른 연구들은 행동보다 무행동에서 더 큰 후회를 경험한다는 무행동 효과를 지지하는 결과를 얻었다(Gilovich & Medvec, 1995; Zeelenberg, van der Bos, van Dijk, & Pieters, 2002).

이러한 연구결과들에 대해 Roese, Summerville, Fessel(2007)은 행동에 대한 후회와 무행동에 대한 후회는 동기 측면에서 차이가 있으며, 행동과 무행동에 따른 후회에서 대립되는 결과들은 Higgins(1997)의 조절초점을 통해 통합적으로 설명될 수 있다고 주장하였다. 반면 Zeelenberg와 Pieters(2007)는 행동과 무행동 중 어떤 것이 더 후회를 유발하는지를 결정하는 요인은 그 결정의 정당화 가능성이며, 행동/무행동에 대한 후회와 조절초점 사이의 연합은 지지될 수 없다고 주장하였다. 따라서 본 연구에서는 Roese 등(2007)의 관점에서 조절초점과 행동유무에 따른 후회의 관련성을 실험을 통해 검증하였다. 또한 조절초점과 행동유무에 따른 후회를 살펴본 선행연구들은 성향으로서의 조절초점과 상황으로서의 조절초점을 독립적으로 다루었다. 그러나 조절초점은 성향과 상황 양자에 의해 영향을 받기에 본 연구에서는 이 둘을 모두 고려하였다.

소비자의 결정과정과 그 이후의 경험 및 행동에 영향을 미치는 중요한 감정으로서 후회의 중요성이 인식되고 있으나, 아직까지 소비자 구매상황에서의 후회와 관련된 연구는 부

족한 편이며(Patrick, Lancellotti, & de Mello, 2003), 행동유무에 따른 후회 경험과 조절초점에 대한 선행연구들도 대부분 소비자 이외의 상황에서 이루어졌다(박지숙·양윤, 2007). 따라서 본 연구에서는 행동과 무행동에 따른 후회 경험을 소비자 상황에 적용시켜 검증하였다.

후회

후회는 우리 모두가 살아가면서 흔히 경험하는 감정이며, 다양한 연구자들에 의해 정의 내려졌다. 초기에 후회를 다룬 연구자들 중 한명인 Bell(1982)은 후회를 ‘잘못된 결정을 내린 것에 대한 심리적 반응’이라고 하였으며, Loomes와 Sudgen(1982)는 ‘자신의 원래 결정을 바꾼 것에 대한 자책의 마음 또는 스스로를 원망하는 정도’라고 정의하였다. 이후 Landman(1993)은 후회를 ‘불운, 한계, 손실, 죄, 단점이나 실수에 대해 유감으로 생각하는, 다소 고통스러운 감정적인 상태’라고 정의하였으며, Zeelenberg와 그의 동료들은 ‘결정자가 다르게 행동했다라면 현재 상황이 더 좋았을 것이라는 사실을 깨닫게 되거나 상상할 때 경험하게 되는 부정적이며 인지적으로 정의된 감정’이라 정의 내렸다(Zeelenberg, Beattie, van der Plight, & de Vries, 1996). 이후 Zeelenberg는 다시 후회를 ‘만약 현재의 것과 다른 것을 선택했다라면 나타났을 결과들의 비교에서 비롯되는 사후가정적 감정(counterfactual emotion)’이라고 정의하기도 했다(Zeelenberg et al., 2002). 이처럼 여러 연구자들은 다양한 관점에서 후회를 정의하였으며, 현재 심리학에서는 Landman(1993)과 Zeelenberg 등(1996)의 정의가 가장 널리 채택되고 있다.

이상의 정의들을 종합해 볼 때, 후회는 자신이 선택한 대안과 선택하지 않은 대안의 비교과정을 포함하는 부정적 감정임을 알 수 있다. 후회는 비교라는 인지과정을 포함하는 감정이며, 자신의 행동을 돌아보는 자의식적인 감정이다(Landman, 1993; Lewis, 2000). 후회가 좋지 않은 기분을 느끼게 하는 이유는 그것이 개인의 행동에서의 잘못을 암시하기 때문이다. 다르게 행동했더라면 더 나은 결과를 얻는 것이 가능했는지도 모르기에 후회는 또한 자기책망을 포함하는 감정이다(Connolly & Zeelenberg, 2002).

결정에 있어서 후회의 역할에 대한 연구들은 Bell(1982), Loomes와 Sugden(1982)과 같은 경제 선택 이론가로부터 시작되었다. 경제학의 전통적인 기대효용 모델은 선택대안의 기대되는 효용은 그 대안의 결과가 가져올 득과 실에 따른다고 가정한다. 그러나 실제로는 선택하지 않은 대안의 결과 또한 선택대안의 효용에 영향을 미칠 수 있다. 이에 따라 Loomes와 Sugden(1982)은 기존의 기대효용 모델에 후회의 개념을 포함시킨 현대 후회이론을 소개하였다. 현대 후회이론에서 선택된 대안의 효용은 그것의 기대되는 효용뿐만 아니라 비선택 대안에 대한 후회에 따라 결정된다. 현대 후회이론의 두 가지 가정은 다음과 같다. 첫째, 선택한 대안의 결과는 만약 다른 대안을 선택했더라면 얻을 수 있었던 결과와 비교되며, 결정자는 그에 따라 감정을 경험한다. 만약 비선택 대안의 결과가 더 낫다면 후회를, 선택대안의 결과가 더 낫다면 기쁨을 경험한다. 둘째, 사람들은 결정을 할 때 선택으로 인해 발생할 수 있는 감정결과들을 예상하고 고려할 수 있다. 사람들은 후회, 실망, 자기비난과 같은 부정적 감정들을 회피하고, 기쁨, 의기양

양, 자부심과 같은 긍정적 감정들을 얻으려 노력하며, 사람들의 이러한 노력이 그들의 결정에 영향을 미친다는 것이다. 따라서 사람들은 경제적 합리성을 벗어나, 후회와 같은 부정적 감정을 최소화하는 방향으로 결정을 하기도 한다(Bell, 1982; Loomes & Sugden, 1982).

이러한 현대 후회이론은 전통적 기대효용 모델과 마찬가지로 결정자들이 모든 대안들의 결과를 알 수 있으며, 그 결과에 따라 후회를 경험한다는 가정을 바탕으로 하고 있다. 그러나 현실에서 사람들이 항상 자신이 선택하지 않은 대안의 결과를 알 수 있는 것은 아니다. 하지만 이런 경우에도 사람들은 여전히 후회를 경험한다. 이것은 일어날 수 있었던 상황에 대한 정신적 시뮬레이션, 즉 사후가정 사고를 통해 가능해질 수 있다(Tsiros & Mittal, 2000).

사후가정 사고와 후회

사람들은 흔히 지나간 일에 대해 ‘만약~했었더라면’, 혹은 ‘만약 ~하지 않았었더라면’과 같은 생각을 하곤 한다. 이처럼 어떠한 사건(또는 사실, 상황)이 이미 발생한 이후에 하는 한때 가능했으나 실현되지 않았던 대안적 사건에 대한 생각을 사후가정 사고라 한다(Roese, 1997). 사후가정 사고의 형태는 ‘만약 ~했다면’에 해당하는 조건부분과 ‘~했을 텐데’에 해당하는 결과부분으로 구성된다. 즉 사후가정 사고는 현실의 상황을 조건부분이나 결과부분에서 실제 일어나지 않았던 가상의 상황으로 전환시키는 과정을 포함한다(허태균, 2001; Roese, 1997).

사후가정 사고는 그 구조에 따라서 추가형 사후가정 사고(additive counterfactual thinking)와

삭제형(subtractive) 사후가정 사고로 구분될 수 있는데(Roese & Olson, 1994), 이러한 사후가정 사고의 구조는 ‘만약 ~했다면’에 해당하는 조건부분과 관련이 있다. 추가형 사후가정 사고에서는 실제로 하지 않았던 행동이나 일어나지 않았던 사건을 마치 일어났던 것처럼 추가하여 전환시키며, 삭제형 사후가정 사고에서는 실제로 했었던 행동이나 일어났던 사건을 마치 없었던 것처럼 삭제하여 전환시킨다.

또한 사후가정 사고는 그것의 방향에 따라서 상향적 사후가정 사고와 하향적 사후가정 사고로 구분될 수 있다. 사후가정 사고의 방향은 ‘~했을 텐데’에 해당하는 결과부분과 관련이 있다. 상향적 사후가정 사고에서는 실제로 일어난 사건(또는 현실 상황)보다 주관적으로 더 좋게 평가되는 대안사건(또는 상황)을 상상하는 것이며, 하향적 사후가정 사고는 실제로 일어난 사건(또는 현실 상황)보다 주관적으로 더 나쁘게 평가되는 대안사건(또는 상황)을 상상하는 것이다.

선행연구들에서는 긍정적인 사건보다는 부정적인 사건을 경험하고 난 후에 사후가정 사고를 더 많이 한다고 보고하였으며(Roese & Hur, 1997), 또한 경험한 사건의 긍정성과 부정성에 따라 사후가정 사고의 방향이 달라진다는 결과를 얻었다(Markman, Gavanski, Sherman, & McMullen, 1993). 상향적 사후가정 사고는 부정적 사건을 경험하고 난 후에 많이 나타나며, 하향적 사후가정 사고는 긍정적 사건을 경험한 이후에 상대적으로 많이 형성되었다. 그리고 일반적으로는 상향적 사후가정 사고가 하향적 사후가정 사고보다는 더 많이 보고되는 경향이 있다(Roese & Olson, 1997).

상향적 사후가정 사고와 하향적 사후가정 사고는 감정경험에도 영향을 미치는데, 상향

적 사후가정 사고는 현실보다 더 나은 상황을 상상하여 후회와 같은 부정적인 감정을 유발하며, 하향적 사후가정 사고는 현실보다 더 나쁜 상황을 상상하므로 안도감과 같은 긍정적 감정을 유발하는 경향이 있다(Roese 1994; Zeelenberg, van der Plight, & Manstead, 1998). 특히 상향적 사후가정 사고의 불쾌한 감정, 후회의 유발과 관련된 연구가 많이 수행되었으며, 지지하는 결과들을 얻었다(Cooke, Meyvis, & Schwartz, 2001; Kahneman & Miller, 1986). 이러한 결과들을 토대로, 후회는 상향적 사후가정 사고를 통해 발생하는 부정적 감정, 다시 말해 상향적 사후가정 사고의 감정적 형태라 볼 수 있다.

앞서 실제로 하지 않았던 행동을 마치 했었던 것처럼 가정하는 추가형 사후가정 사고와 실제로 했었던 행동을 마치 하지 않았던 것처럼 가정하는 삭제형 사후가정 사고에 대해 언급하였다. 이러한 추가형/ 삭제형 사후가정 사고를 상향적 사후가정 사고와 후회 관계의 맥락에서 살펴보면, 추가형 상향적 사후가정 사고는 무행동에 대한 후회로, 삭제형 상향적 사후가정 사고는 행동에 대한 후회로 연결된다고 볼 수 있다.

행동과 무행동에 대한 후회

사람들은 자신이 어떤 행동을 했었던 것에 대해서 뿐만 아니라 행동을 하지 않았던 것에 대해서도 후회를 경험한다. 기존 연구들은 행동과 무행동에 따른 후회 정도의 차이와 관련하여 상반되는 연구결과를 보이고 있다. 몇몇 연구들은 사람들이 무행동에 비해 행동에 대해서 더 큰 후회를 경험한다는 행동효과를 지지하는 결과를 얻은 반면(Kahneman & Tversky

1982; Spranca, Minsk, & Baron, 1991), 다른 연구들은 행동보다 무행동에서 더 큰 후회를 경험한다는 무행동 효과를 지지하는 결과를 얻었다(Gilovich & Medvec 1995; Zeelenberg, van der Bos, van Dijk, & Pieters, 2002).

Kahneman과 Tversky(1982)의 연구는 행동으로 인한 후회가 무행동으로 인한 후회보다 크다는 결과를 얻은 가장 대표적인 연구이다. 이들은 이러한 결과를 규범이론을 통해 설명하였다. 규범이론에 따르면, 사람들은 규범적인 사고에 의해 발생한 부정적인 결과보다 규범적이지 않은 사고에 의해 발생한 부정적인 결과에 더 많은 후회와 책임감을 느낀다. 이들의 연구에서 사용된 시나리오에서 규범적인 사고는 주식을 팔지 않는 것이며, 이것이 기본 대안(default option)이라고 할 수 있다. 즉 사람들이 과거의 결정을 반복하는 경우와 과거의 결정과는 다른 결정을 하는 경우, 과거의 결정을 반복하는 것이 기본대안이 되어 과거의 결정을 바꾸는 것이 그것을 반복하는 경우보다 후회를 더 많이 느끼게 된다. 또한 더 나은 대안결과를 상상하기 어려운 경우보다 더 나은 대안을 상상하는 것이 쉬운 결정 후에 후회를 더 많이 느낀다고 하였는데, 위의 경우 주식을 바꾼 것(행동)의 더 나은 대안(주식을 바꾸지 않은 원래상태: 무행동)을 상상하는 것이 주식을 바꾸지 않은 것(무행동)의 더 나은 대안(주식을 바꾼 상태: 행동)을 상상하는 것보다 쉽기 때문에 행동에 대해 사후가정 사고가 더 쉽게 유발되며 따라서 후회도 커진다고 주장하였다(Kahneman & Miller, 1986; Kahneman & Tversky, 1982).

또한 Spranca 등(1991)은 사람들은 무행동 편향(omission bias)에 따라 행동하지 않은 것(omission)보다 행동한 것(commission)에 더 많은

후회와 책임감을 느낀다는 것을 밝혔다. 행동하지 않은 것은 종종 보다 신중하고 관습적인 대안의 선택인 경우가 많으며, 규범적이거나 혹은 기본 대안으로 간주되어, 이전의 경험에 기초하여 기본대안의 선택은 보다 낮은 후회와 책임감으로 연결된다고 하였다.

그러나 사람들이 행동보다 무행동에 후회를 더 많이 느낀다는 연구결과들도 존재한다. Gilovich와 Medvec(1995)은 다양한 연령과 직업의 사람들을 대상으로 자신의 삶을 돌아볼 때 어떤 일들을 후회하는지를 질문하고 응답내용을 행동과 무행동으로 분류하였다. 결과는 70% 이상의 사람들이 무행동을 더 후회하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 행동을 더 후회한다는 앞선 연구결과들과 불일치하는데, Gilovich와 Medvec(1995)은 이것이 후회의 경험에 시간에 따른 패턴이 존재하기 때문이라고 주장하였다. 그들은 실제로 실험을 통해 사람들이 단기적으로는 행동에 대한 후회가 더 크지만 장기적으로는 무행동에 대해 더 후회한다는 것을 밝혔다.

또한 Zeelenberg 등(2002)의 연구에 의하면, 사람들은 행동을 할 것인지 안 할 것인지를 선택해야하는 순간에 이전의 결과를 살펴보는 데, 만약 이전의 결과가 부정적이라면 행동을 하지 않는 것보다 행동을 하는 것이 더 규범적이라고 한다. 따라서 이러한 경우에는 행동으로 인한 후회보다 무행동으로 인한 후회가 더 커지게 된다.

한편 Seta, McElroy, Seta(2001)는 사람의 성향과 행동/무행동에 따른 후회의 관계를 살펴보는 연구를 수행하였다. 그들의 연구결과, 부정적인 결과에 대한 위험을 감수하려는 사람은 무행동에 대한 후회보다 행동에 대한 후회가 큰 반면, 부정적인 결과의 위험을 회피하

려는 사람은 행동보다 무행동에 대한 후회를 크게 느끼는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 부정적 결과에 따른 후회경험의 정도는 행동을 하였는가 안 하였는가 자체에 존재하는 것이 아니라, 행동을 하는 사람의 성향과 행동 유무의 일치성에 따라 달라진다는 것을 암시한다. 따라서 앞서 살펴본 행동과 무행동에 대한 후회와 관련한 서로 상반되는 연구결과들 또한 Seta 등(2001)의 연구가 암시하는 것처럼 다른 조절변수의 추가로 설명될 수 있는 여지가 있다.

조절초점

Higgins(1997)는 조절초점 이론에서 개인들이 지니는 목표와 그 목표의 달성을 위한 행동 유형을 설명하기 위해 조절초점이라는 개념을 사용하였다. 조절초점은 한 특정 순간에 개인의 마음속에 존재하여 주의가 집중되고 있는 준거점에 따라서 결정되는 동기적 상태를 말한다. 그는 사람들이 지니는 목표와 그 목표를 달성하기 위한 행동이 촉진초점과 예방초점의 두 가지 동기적 구조에 의하여 조절된다고 설명하였다.

촉진초점은 만족스럽거나 바라던 결과(혹은 상태)를 얻기 위해 현재 상황을 향상시키려는 목표를 지닌 상태를 의미하며, 예방초점은 불만족스럽거나 바라지 않는 결과(혹은 상태)가 발생하는 것을 막기 위해 현재 상황을 유지하려는 목표를 지닌 상태이다. 촉진초점과 예방초점은 이처럼 서로 다른 목표를 달성하기 위해 서로 다른 전략을 사용한다. 촉진동기를 지닌 사람은 현재 상황을 향상시키고자 하는 그들의 목표에 일치하도록 접근하고자 하는 경향이 있으며, 목표달성에 도움을 주는 가능

한 많은 대안을 포함하고자 하는 접근 전략수단을 사용한다. 반면 예방동기를 지닌 사람은 현재 상황을 유지하고자 하는 그들의 목표와 일치하지 않는 것을 피하려고 하는 경향이 있으며, 명백하게 적절한 대안만을 제한적으로 고려하는 회피 전략수단을 사용한다.

Crowe와 Higgins(1997)는 사람이 촉진초점을 지니고 있을 때 위험을 감수하는 편향을 보이는 반면, 예방초점을 지니고 있을 때에는 위험을 회피하는 보수적인 편향을 보이는 현상을 보고하였다. 또한 촉진동기를 지닌 사람은 열망과 성취를 강조하고, 긍정적 결과의 존재 혹은 부재에 초점을 맞추는 반면, 예방동기를 지닌 사람은 책임과 안전을 염려하고 부정적 결과의 존재 혹은 부재에 초점을 맞춘다. 따라서 촉진동기를 지닌 사람은 성취와 관련된 유인가에, 예방동기를 지닌 사람은 안전 목표와 관련된 유인가에 더 동기화 된다(Shah, Higgins, & Friedman, 1998).

이러한 조절초점은 개인의 본래적인 성향에 따라 구별될 수 있을 뿐만 아니라, 제시되는 정보처리 맥락이나 상황에 따라서도 결정될 수 있다(Crowe & Higgins 1997; Shah & Higgins 1997). Higgins(1996)는 한 개인이 가진 조절초점은 성격과 같이 잘 변하지 않는 개인차 변수로 작용할 수도 있고 일시적인 상황에 따라 변할 수도 있어, 실험적인 상황조작을 통해 촉진초점이나 예방초점을 야기할 수 있음을 증명하였다.

연구 가설

앞의 이론적 고찰에서 살펴본 행동과 무행동에 따른 후회에서의 상반되는 연구결과들은 Higgins(1997)의 조절초점 이론을 통해 하나의

이론적 틀 안에서 통합적으로 설명될 수 있다. 조절초점과 후회의 연결에 대한 연구는 조절초점과 사후가정 사고에 대한 연구에서 출발하였다. Roese, Hur, Pennington(1999)의 연구에서는 촉진초점은 추가형 사후가정 사고와, 예방초점은 삭제형 사후가정 사고와 연합되어 있다고 생각하고 실험을 진행하였다. 그 결과, 추가형 사후가정 사고는 촉진으로 틀화된 상황에서, 삭제형 사후가정 사고는 예방으로 틀화된 상황에서 더 많이 생성되었다. 이후 Pennington, Roese, Gardner(2000)의 연구에서도 반복되는 결과를 얻었다.

한편 앞서 사후가정 사고에 대한 이론적 고찰에서 후회는 현재보다 더 나은 상황을 상상하는 상향적 사후가정 사고로 인해 경험하게 되는 부정적 감정인, 상향적 사후가정 사고의 감정적 형태임을 언급하였다. 또한 삭제형 사후가정 사고는 실제로 했던 행동을 하지 않았던 것처럼 지우는 형태의 사고이며, 추가형 사후가정 사고는 실제로 하지 않았던 행동을 했던 것처럼 더하는 형태라는 것도 살펴보았다. 이러한 점들을 고려해 볼 때, 상향적이며 추가형인 사후가정 사고는 무행동에 대한 후회(현재보다 더 나은 상황을 얻기 위해서는 과거 자신이 하지 않았던 행동을 했어야 한다고 생각하는 것)로, 상향적이며 삭제형인 사후가정 사고는 행동에 대한 후회(현재보다 더 나은 상황을 얻기 위해서는 과거 자신이 했던 행동을 하지 말았어야 한다고 생각하는 것)로 연결될 것임을 예측할 수 있다. 실제 김은화와 전인수(2006)는 상향적 사후가정 사고를 많이 할수록 후회가 커짐을 실험을 통해 입증하였다.

지금까지의 논의를 종합해 볼 때, 촉진초점을 지닌 사람은 행동보다 무행동에 대해 더

후회를 경험하며, 예방초점을 지닌 사람은 무행동보다 행동에 더 후회를 경험할 것이라는 것을 알 수 있다. Roese, Summerville, Fessel(2007)은 행동과 무행동에 대한 후회는 동기적인 측면에서 본질적으로 다르며 이러한 차이는 Higgins(1997)의 조절초점 이론의 측면에서 설명될 수 있다고 설명하였다. 연구자들은 행동에 대한 후회는 회피에 집중되며 따라서 예방초점과, 무행동에 대한 후회는 접근실패에 집중되어 촉진초점과 연결된다고 주장하였다. 또한 나준희(2004)의 연구에서도 촉진초점을 지닌 소비자는 행동보다 무행동에서 더 후회하는 무행동 효과가, 예방초점의 소비자는 무행동보다 행동에서 더 큰 후회가 나타나는 행동효과가 발생한다는 것을 밝혔다.

그러나 Roese 등(2007)의 주장과 위에서 살펴본 연구결과들과는 다르게 Zeelenberg와 Pieters(2007)는 무행동과 행동 중 어떤 것이 더 후회되는가를 결정하는 본질적인 차이는 존재하지 않으며, 핵심적 요인은 그 결정의 정당화 가능성 여부라고 주장하였다. 즉 무행동에 대한 후회와 촉진초점, 행동에 대한 후회와 예방초점 간의 연합은 지지될 수 없다고 주장하였다.

본 연구에서는 앞서 살펴본 선행연구결과를 근거로 Roese 등(2007)의 입장에서 조절초점과 행동/무행동에 대한 후회사이에 특정 관계가 존재하는지를 재검증하고자 한다. 한편 조절초점은 개인의 본래적인 성향에 따라 구별될 수 있을 뿐만 아니라 제시되는 정보처리 맥락이나 상황에 따라서도 결정될 수 있다(Crowe & Higgins 1997; Shah & Higgins 1997). Higgins(1996)는 한 개인이 가진 조절초점은 성격과 같이 잘 변하지 않는 개인차 변수로 작용할 수도 있고 일시적인 상황에 따라 변할 수도 있어, 실험적인 상황조작을 통해 촉진초점이

나 예방초점을 야기할 수 있음을 증명하였다. 이상의 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설들을 설정하였다.

가설 1-1. 성향 촉진초점의 사람은 행동보다 무행동에서 후회를 더 할 것이다.

가설 1-2. 성향 예방초점의 사람은 무행동보다 행동에서 후회를 더 할 것이다.

가설 2-1. 상황 촉진초점의 사람은 행동보다 무행동에서 후회를 더 할 것이다.

가설 2-2. 상황 예방초점의 사람은 무행동보다 행동에서 후회를 더 할 것이다.

또한 지금까지 보고된 선행연구들은 조절초점을 연구하는데 있어 성향 조절초점 혹은 상황 조절초점을 각각 독립적으로 살펴보았다. 그러나 개인들은 생활하면서 본인의 조절초점 성향과 일치하는 상황에 놓일 수도 있으나 그렇지 않을 수도 있다. 만약 개인이 지닌 성향 조절초점과 개인이 놓이게 된 조절초점 상황이 대립되는 경우에는 어떠한 결과가 나타날 것인가? 이러한 문제는 조절초점과 후회의 관계에 대한 깊이 있는 이해를 위해 탐구해 볼 필요가 있다. 이에 본 연구에서는 성향 조절초점과 상황 조절초점을 동시에 적용하여 행동과 무행동에 대해 경험되는 후회에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고자 한다. 그런데 아직까지 성향 조절초점과 상황 조절초점을 함께 고려한 연구가 거의 없어서 성향과 상황이 서로 불일치하는 경우 어떠한 방향성을 보일지 예측하기가 어렵다. 따라서 구체적인 가설 대신에 연구문제를 제기하였다.

연구문제: 성향조절초점과 상황조절초점은 상호작용하여 행동과 무행동 조건에서 경험되는 후회에 영향을 미칠 것인가?

방 법

연구 대상

본 연구는 심리학 관련 수업을 수강하는 이화여자대학교 학부생 490명을 대상으로 하였다. 먼저 참가자들의 조절초점 성향을 측정한 후에 중위수에 의해 성향촉진조절 집단과 성향예방초점 집단으로 분리하였다. 우선 촉진초점 척도에 속한 문항들의 총점과 예방초점 척도에 속한 문항들의 총점을 구하여 각각의 중위수를 계산하였다. 촉진초점의 중위수는 59점, 예방초점의 중위수는 45점이었다. 이를 근거로 촉진초점 중위수 이상과 예방초점 중위수 이하의 값을 지니는 참가자를 성향촉진초점 집단으로, 촉진초점 중위수 이하와 예방초점 중위수 이상의 값을 얻은 참가자를 성향예방초점 집단으로 분리하였다. 이러한 중위수 분리를 통해 선정된 학생들 중에서 실험에 참가하기를 원하는 총 192명이 본 실험에 참가하였다. 본 실험은 4명 이하의 소집단으로 실시되었으며, 실험참가자들은 해당수업에 대한 실험참여 점수와 소정의 답례품을 받았다.

실험 설계

본 실험은 2(성향조절초점: 촉진/ 예방) X 3(상황조절초점: 촉진/ 예방/무) X 2(행동유무: 행동/ 무행동)의 삼원 완전무선 요인설계이다. 192명의 실험참가자들은 12개 조건에 각 16명씩 무선할당 되었다.

독립 변수

성향 조절초점. 실험참가자들의 성향 조절초점은 Lockwood, Jordan, Kunda(2002)가 개발한

총 18문항으로 이루어진 성향조절초점 측정척도를 양윤과 김은숙(2008)이 요인분석을 통해 16문항으로 축소시킨 측정척도를 사용하여 측정하였다. 촉진초점과 관련된 8문항과 예방초점에 관련된 8문항에 대해 참가자들이 동의하는 정도를 7점 척도에서 응답하도록 하여 중위수 분리를 통해 촉진초점 집단과 예방초점 집단으로 분리하였다.

상황 조절초점. 상황조절초점은 양윤과 김은숙(2008), Shah 등(1998)의 연구에서 사용되었던 방법을 근거로 상표명 알아맞히기 과제에서 목표를 다르게 설정해줌으로써 조작하였다. 실험참가자들은 촉진, 예방, 무상황 조절초점 조건에 무선적으로 할당되었으며, 상표명 알아맞히기 과제를 하기 직전에 각 조건에 따라서 다른 정보를 받았다.

상황촉진조점 조건의 참가자에게는 실험에 참가한 대가로 1점의 실험참여 점수를 받게 되어있으나, 과제의 수행결과에 따라 참여점수를 얻을 수도 있고 그렇지 않을 수도 있다고 알려주었다. 즉 과제에서 맞힌 상표명의 개수가 다른 실험참가자들이 맞힌 평균개수 이상이면 1점을 얻을 수 있지만, 평균개수보다 적을 경우에는 1점을 얻을 수 없으므로, 상표를 최대한 많이 맞추어 점수를 얻는 것에 초점을 맞추도록 지시하였다. 반면 상황예방초점 조건의 참가자에게는 실험에 참여한 대가로 1점의 실험참여점수를 받게 되어있으나, 과제의 수행결과에 따라 점수를 잃을 수도 있고 그렇지 않을 수도 있다고 알려주었다. 즉 과제에서 맞힌 상표명의 개수가 다른 실험참가자들이 맞힌 평균개수 이상이면 1점을 잃지 않지만, 평균개수보다 적을 경우에는 1점을 잃게 되므로, 상표를 최대한 많이 맞추어

점수를 잃지 않는 것에 초점을 맞추도록 지시하였다. 무상황조절초점 조건에서는 다른 조건과 동일하게 상표명 알아맞히기 과제를 수행했지만, 상황조절초점을 조작하는 지시문은 제시되지 않았다.

행동유무. 행동과 무행동은 박지숙과 양윤(2007), Gilovich와 Medvec(1995), Kahneman과 Tversky(1982), Seta 등(2001), Zeelenberg 등(2002)의 연구에서 사용된 기법을 근거로 시나리오를 통해 조작하였다. 실험참가자들은 행동 조건과 무행동 조건에 무선적으로 할당되었으며, 행동 조건에서는 행동을 하여서 후회가 발생하는 상황, 무행동 조건에서는 행동을 하지 않아서 후회가 발생하는 상황에 대한 시나리오를 읽게 하였다.

종속 변수

종속변수인 후회는 박지숙과 양윤(2007), Tsiros와 Mittal(2002), Zeelenberg 등(2002)의 연구를 근거로 시나리오를 읽은 실험참가자에게 “위의 상황에서 당신이 느끼는 후회는 어느 정도입니까?”라는 단일 문항을 통해 7점 척도(1점 - 전혀 없다, 7점 - 매우 크다)에서 응답하게 하였다.

실험 재료

실험 과제 제작

상황 조절초점 조작에서 사용된 상표명 알아맞히기 과제는 연습 문항과 본 문항으로 나누어 제작하였다. 개인의 상표명 친숙도 혹은 인지도가 실험상황 조작에 미치는 영향을 최소화하기 위해 대부분의 실험참가자들이 알고 있는 상표명을 선택하였다. 따라서 과제제작

에 한국능률협회컨설팅(KMAC)에서 지난 10년 연속 1위 브랜드와 산업군별 1위 브랜드로 선정된 상표들을 선택하여 과제에 사용하였다.

후회 시나리오 제작

선행연구들은 행동과 무행동에 따른 후회를 측정함에 있어서 시나리오를 주로 사용하였다. 박지숙과 양운(2007)의 연구에서는 대학생의 토폴준비, Kahneman과 Tversky(1982)의 경우에는 주식투자, Gilovich와 Medvec(1995)의 경우에는 대학생의 학교변경, Seta 등(2001)의 경우에는 축구감독의 선수교체와 관련된 시나리오를 통해 행동과 무행동의 경우에 느끼는 후회를 측정하였다. 그러나 이러한 연구에서 사용된 시나리오들은 대부분 소비자 맥락과는 관련이 없었으며, 일부 실험참가자들은 전혀 경험해보지 못한 상황이어서 시나리오에 몰입하지 못할 수도 있다고 판단하였다. 따라서 본 연구에서는 실제로 소비자가 종종 후회를 경험하는 구매상황을 선정하였다. 특히 실험참가자가 여대생이라는 점을 고려해, 실험참가자들이 친숙하고 구매경험이 있으며 한 번쯤은 후회를 경험해 보았을만한 의복구매를 선택하였다.

구매상황 선정 후에 의복구매와 관련해 행동을 하여서 후회를 하는 시나리오와 행동하지 않아서 후회를 하는 2가지 시나리오를 제작하였다. 본 실험에 들어가기에 앞서 제작된 시나리오의 타당화 작업을 실시하였다. 총 24명의 학부생들에게 행동과 무행동 시나리오의 상황에 얼마나 후회를 경험하는지를 7점 척도 상에서 응답하게 하였다. 예비조사 결과 두 가지 시나리오 모두 후회를 유발하는 것으로 나타났다(행동 $M=5.08$, $SD=1.61$; 무행동 $M=5.29$, $SD=1.75$). 본 연구에서 사용된 시나리오

를 부록에 제시하였다.

실험 절차

실험은 실험실에서 4명 이내의 소그룹으로 진행되었다. 실험참가자들은 상황 조절초점을 제외한 6개 조건에 무선으로 할당되었으며, 참가자들이 도착하면 각 조건에 맞는 질문지를 나눠주었다. 질문지는 실험에 대한 소개 및 유의사항, 상표명 알아맞히기 과제 연습문항, 상황 조절초점 조작지시문(촉진/ 예방/ 무), 상표명 알아맞히기 과제 본 문항, 시나리오(행동/ 무행동), 후회 측정문항, 조작체크 문항으로 구성되었다. 질문지를 나눠주고 실험절차에 대한 간략한 설명을 한 다음, 상표명 알아맞히기 과제의 연습문항을 실시하였다. 참가자들이 연습문항을 통해 과제수행방법을 숙지하면, 상황 조절초점 조작지시문을 읽게 하였으며, 연구자의 추가설명을 통해 상황 조절초점이 유발되도록 하였다. 그 다음에 상표명 알아맞히기 과제 본 문항을 2분 동안 풀게 하였고, 제한시간이 지나면 상표명을 다 찾지 못하였어도 다음 과제로 진행하였다. 다음에 시나리오를 읽고 시나리오가 묘사하는 상황에서 경험하는 후회의 정도를 측정하였다. 후회 측정문항에 응답한 후, 마지막으로 상황 조절초점의 조작체크를 실시하였다. 실험이 종료하면 상황조작과 연구목적에 대해 간단한 설명을 해주었으며 실험에 소요된 시간은 각 회기 당 평균 15분 정도였다.

결 과

먼저 실험에서 조작된 상황 조절초점이 제

대로 조작되었는지 알아보았다. 상황촉진초점 조건의 실험참가자에게는 ‘나는 상표명 알아맞히기 과제를 할 때 1점을 획득하는 것에 초점을 맞추었다’를, 상황예방초점 조건의 실험참가자에게는 ‘나는 상표명 알아맞히기 과제를 할 때 1점을 잃지 않는 것에 초점을 맞추었다’의 문항을 7점 척도(1점 매우 그렇지 않다 - 7점 매우 그렇다)에서 응답하게 하였다. 분석결과, 조절초점의 상황조작이 적절히 이루어졌다(전체집단 $M=5.63$, $SD=1.22$; 촉진집단 $M=5.67$, $SD=1.19$; 예방집단 $M=5.59$, $SD=1.26$).

표 1에 본 실험의 평균과 표준편차를 그리고 표 2에 분산분석 결과를 제시하였다. 표 2에서 보듯이, 상황조절초점의 주효과가 유의하였다, $F(2,180)=7.18$, $p<.01$. 구체적으로 어떤 상황조절초점에서 차이가 있는지 보기 위해 Scheffé 분석을 한 결과, 예방초점 조건에서의 후회($M=5.50$)가 무상황 조건에서의 후회

($M=4.78$)보다 유의하게 컸다. 또한 성향조절초점과 행동유무 간의 이원상호작용, 상황조절초점과 행동유무 간의 이원상호작용이 유의하였다, 성향조절초점 x 행동유무, $F(2,180) = 16.45$, $p<.001$; 상황조절초점 x 행동유무, $F(2,180)=3.27$, $p <.05$.

성향조절초점과 행동유무 간의 이원상호작용이 유의하였기에, 단순주효과 분석을 하였다. 그 결과, 그림 1에서 보듯이, 상황촉진초점의 참가자는 행동($M=4.87$)보다 무행동($M=5.48$)에서 더 후회를 느끼는($F(1,180)=6.47$, $p<.05$) 반면, 상황예방초점의 참가자는 무행동($M=4.83$)보다 행동($M=5.50$)에서 더 후회를 느꼈다, $F(1,180)=8.90$, $p<.01$. 따라서 성향조절초점에서의 가설 1-1과 1-2는 지지되었다.

상황조절초점과 행동유무 간의 이원상호작용도 유의하였기에, 상황조절초점과 행동유무의 상호작용에 대한 단순주효과 분석을 하였다. 그 결과, 그림 2에서 보듯이, 상황촉진초

표 1. 성향조절초점, 상황조절초점, 행동유무에 따른 후회의 평균과 표준편차

행동유무	성향조절초점				전체	
	촉진		예방		행동	무행동
	행동	무행동	행동	무행동	행동	무행동
상황조절초점						
촉진	4.50(1.21)	5.81(.66)	5.44(.81)	5.19(1.11)	4.97(1.12)	5.50(.95)
	5.16(1.17)		5.31(0.97)		5.23(1.07)	
예방	5.56(1.26)	5.50(1.03)	5.81(.66)	5.13(.96)	5.69(1.00)	5.31(1.00)
	5.53(1.14)		5.47(0.88)		5.50(1.00)	
무	4.56(1.53)	5.13(1.26)	5.25(1.39)	4.19(1.22)	4.91(1.30)	4.66(1.31)
	4.84(1.22)		4.72(1.40)		4.78(1.30)	
전체	4.87(1.28)	5.48(1.03)	5.50(1.01)	4.83(1.17)	5.19(1.19)	5.16(1.15)
	5.18(1.20)		5.17(1.14)		5.17(1.17)	

주. 괄호안의 값은 표준편차임

표 2. 성향 조절초점, 상황 조절초점, 행동유무에 따른 후회의 분산분석 결과

분산원	자승합	자유도	평균자승	F
성향 조절초점(A)	.01	1	.01	.00
상황 조절초점(B)	16.90	2	8.45	7.18**
행동유무(C)	.05	1	.05	.04
A x B	.70	2	.35	.30
A x C	19.38	1	19.38	16.45***
B x C	7.72	2	3.86	3.27*
A x B x C	2.51	2	1.26	1.07
오차	212.06	180	1.18	
전체	5395.00	192		

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

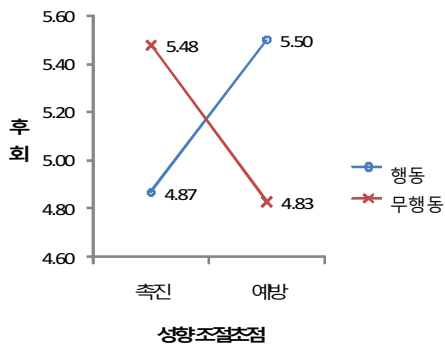


그림 1. 성향조절초점과 행동유무의 이원상호작용

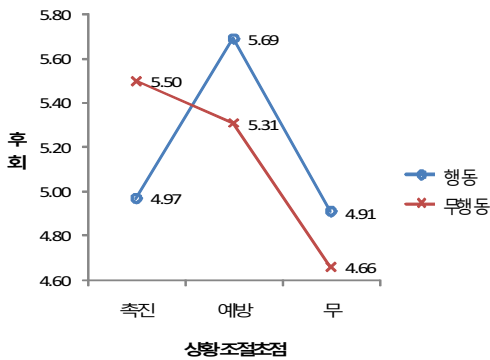


그림 2. 상황조절초점과 행동유무의 이원상호작용

점의 실험참가자가 행동($M=4.97$)보다 무행동($M=5.50$)에서 후회를 더 느껴 가설 2-1은 지지되었다, $F(1,180)=4.18, p < .05$. 그러나 상황에 방초점의 실험참가자는 무행동($M=5.31$)보다 행동($M=5.69$)에서 후회를 더 느꼈지만 그 차이가 유의하지 않아 가설 2-2는 기각되었다, $F(1,180)=2.26, p > .05$.

분산분석 결과, 삼원상호작용효과는 유의하지 않았다, $F(2,180)=1.07, p > .05$. 그러나 성향 조절초점과 상황조절초점의 결합이 행동과 무행동에 따른 후회경험에 어떤 영향을 미치는지 알아보는 것이 본 연구의 목적 중 하나이기에, 성향조절초점과 상황조절초점을 결합하여 성향/ 상황 조절초점과 행동유무에 따른 후회경험에 대한 이원분산분석을 실시하였다. 그 결과를 표 3에 제시하였고, 표를 보면, 성향/ 상황조절초점의 주효과와 성향/ 상황조절초점과 행동유무 간의 이원상호작용이 유의하였다, 성향/ 상황조절초점 주효과 $F(5,180)=2.99, p < .05$; 성향/ 상황조절초점 x 행동유무 $F(5,180)=5.03, p < .01$.

표 3. 성향-상황 조절초점과 행동유무에 따른 후회의 분산분석 결과

분산원	자승합	자유도	평균자승	F
성향-상황 조절초점(A)	17.61	5	3.52	2.99*
행동유무(B)	.05	1	.05	.04
A x B	29.61	5	5.92	5.03***
오차	212.06	180	1.18	
전체	5395.00	192		

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

성향/ 상황조절초점과 행동유무 간의 이원 상호작용이 유의하여, 단순주효과 분석을 하였다. 그 결과, 그림 3에서 보듯이, 성향촉진 초점을 지니면서 촉진초점의 상황조작을 받은 경우($F(1, 180)=14.54, p < .01$)와 성향예방초점을 지니면서 예방초점의 상황조작을 받은 경우($F(1,180)=5.62, p < .05$)에 행동유무에 따른 후회는 유의하게 달랐다. 즉 촉진성향을 지니면서 촉진상황에 놓인 실험참가자는 행동($M=4.50$)보다 무행동($M=5.81$)에서 더 후회를 경험하였으며, 예방성향을 지니면서 예방상황에 놓인 실험참가자는 무행동($M=5.13$)보다 행동($M=5.81$)에서 더 후회를 경험하였다. 이는 촉진초

점의 경우 행동보다 무행동에서 후회가 더 크며, 예방초점의 경우 무행동보다 행동에서 후회가 더 크다는 가설을 지지하는 결과이다. 또한 성향예방초점을 지니면서 조절초점의 상황조작을 받지 않은 경우에도 행동과 무행동에 따른 후회에서 유의한 차이를 보였는데, $F(1,180)=5.27, p < .05$, 역시 무행동($M=4.19$)보다 행동($M=5.25$)에서 더 후회하여 가설을 지지하였다. 그러나 성향촉진초점을 지니면서 조절초점의 상황조작을 받지 않은 조건의 경우에는 행동과 무행동에 따른 후회에서 차이가 유의하지 않았지만, $F(1,180)=1.74, p > .05$, 무행동 조건에서의 후회($M=5.13$)가 행동 조건에서의

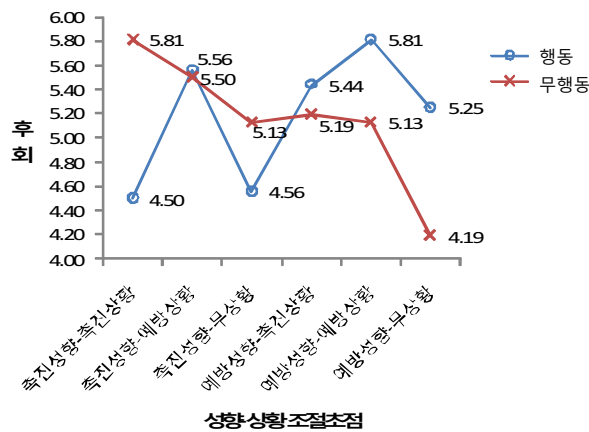


그림 3. 성향-상황 조절초점과 행동유무의 이원상호작용 그래프

후회($M=4.56$)보다 큰 경향이 있어서, 촉진초점에서는 행동보다 무행동에 대한 후회가 더 크다는 가설과 일치하는 경향을 보였다.

지금까지 살펴본 4가지 조건들은 성향과 상황의 조절초점이 일치하거나, 조절초점의 상황조작 없이 성향조절초점만 지니는 경우들이었으며 모두 가설을 지지하거나(촉진성향/ 촉진상황, 예방성향/ 예방상황, 예방성향/ 무상황), 부분적으로 지지(촉진성향/ 무상황)하는 것으로 나타났다. 그러나 성향과 상황의 조절초점이 불일치하는 경우인 예방성향-촉진상황 조건과 촉진성향-예방상황 조건에서는 행동과 무행동에 따른 후회에서 유의한 차이를 보이지 않았다, 예방성향-촉진상황 $F(1,180)=.53$, $p>.05$; 촉진성향-예방상황 $F(1,180)=.02$, $p>.05$.

한편 성향조절초점과 상황조절초점의 결합에 따른 후회경험과 관련하여 단순히 성향조절초점만을 지닌 경우보다 성향조절초점과 일치하는 상황조절초점의 조작이 이루어졌을 때 경험되는 후회가 더 커질 것이라고 예측할 수 있다. 다시 말해 촉진성향을 지닌 사람에게 촉진상황조작이 이루어진 조건(촉진성향-촉진상황)에서 경험되는 무행동에 대한 후회는 상황조작이 이루어지지 않아 촉진성향만 지닌 조건(촉진성향-무상황)에서 경험되는 무행동에 대한 후회보다 클 것이라 예측해볼 수 있으며, 동일한 원리로 예방성향을 지닌 사람에게 예방상황조작이 이루어진 조건(예방성향-예방상황)에서 경험되는 행동에 대한 후회는 상황조작이 이루어지지 않아 예방성향만 지닌 조건(예방성향-무상황)에서 경험되는 행동에 대한 후회보다 클 것이라 예측할 수 있다.

이처럼 성향조절초점과 상황조절초점이 결합됐을 때의 후회경험에 대한 좀 더 세밀한 분석을 위해, 촉진성향-촉진상황 조건과 촉진

성향-무상황 조건에서 무행동에 대한 후회, 예방성향-예방상황 조건과 예방성향-무상황 조건에서 행동에 대한 후회에 대해 각각 t 검증을 하였다. 그 결과, 촉진성향-촉진상황 조건의 무행동에 대한 후회($M=5.81$)가 촉진성향-무상황 조건의 무행동에 대한 후회($M=5.13$)보다 큰 것으로 나타났으나, 이 차이는 유의하지는 않았다, $t(30)=1.94$, $p=.06$. 예방성향-예방상황 조건의 행동에 대한 후회($M=5.81$)도 예방성향-무상황 조건의 행동에 대한 후회($M=5.25$)보다 크게 나타났으나, 역시 차이가 유의하지 않았다, $t(30)=1.46$, $p=.154$.

논 의

본 연구결과의 요약과 논의는 다음과 같다. 첫째, 연구결과 성향조절초점과 행동유무, 상황조절초점과 행동유무의 이원상호작용이 유의하게 나타나 행동과 무행동에 따른 후회가 조절초점에 따라 달라짐을 확인하였다. 단순주효과 분석결과 촉진초점의 개인은 행동보다 무행동에서 후회를 더 크게 경험하였고, 예방초점의 개인은 무행동보다 행동에서 후회를 더 크게 경험하였다. 성향조절초점에서는 촉진조건과 예방조건 모두에서 행동과 무행동에 대한 후회의 차이가 유의하여 가설 1-1과 1-2가 지지되었다. 상황조절초점에서는 촉진조건에서 행동과 무행동에 대한 후회 차이가 유의하여 가설 2-1만이 지지되었다. 그러나 실험참가자들은 사전에 성향조절초점에서 촉진과 예방집단으로 분류된 개인들이기에 촉진과 예방성향이 모두 높은 사람들이나 모두 낮은 사람들은 포함되지 못하였다. 이미 촉진성향과 예방성향으로 분리된 개인들만을 대상으로 하였

기 때문에 상황조절초점과 행동유무의 상호작용 해석에는 한계가 있기에 상황조절초점에서의 이러한 결과는 정확한 의미를 가지지 못한다고 할 수 있다.

둘째, 성향조절초점, 상황조절초점 그리고 행동유무의 삼원상호작용은 유의하지 않았다. 그러나 성향조절초점과 상황조절초점이 같이 작용하는 경우 행동유무에 따른 후회에 어떠한 영향을 미치는가를 살펴보는 것은 본 연구에서 처음 탐색적으로 시도된 것이었으며, 연구의 주된 관심사이기도 하기 때문에, 성향조절초점과 상황조절초점 변수를 결합하여 성향-상황 조절초점과 행동유무에 대한 분산분석을 실시하였고, 그 결과 이원상호작용이 유의하였다.

성향-상황 조절초점과 행동유무의 이원상호작용에 대한 단순주효과 분석결과, 촉진성향-촉진상황 조절초점 조건과 촉진성향-무상황 조절초점 조건에서는 행동보다 무행동에서 후회가 더 컸으며, 예방성향-예방상황 조절초점, 예방성향-무상황 조절초점 조건에서는 무행동보다 행동에서 후회가 더 큰 컸다. 성향조절초점과 동일한 상황조절초점의 조작이 이루어지거나 상황조절초점의 조작이 이루어지지 않아 성향조절초점만 존재하는 위의 네 가지 조건들 중 촉진성향-무상황 조절초점 조건을 제외한 나머지 세 가지 조건들에서 행동과 비행동의 차이는 유의하였다. 이는 촉진초점에서는 행동보다 무행동에서 후회를, 예방초점에서는 무행동보다 행동에서 후회를 더 크게 경험한다는 본 연구의 가설을 지지하는 결과이다. 촉진성향-무상황 조절초점 조건에서의 행동과 무행동 후회의 차이는 유의하지 않았으나 역시 행동보다 무행동에서 후회가 큰 경향이 나타나 가설의 방향과 일치하는 결과를 보였다.

반면 성향조절초점과 상황조절초점이 서로 대립되는 촉진성향-예방상황 조절초점과 예방성향-촉진상황 조절초점 조건에서는 행동과 무행동에 따른 후회에서 유의한 차이가 없었다. 이처럼 성향과 상황조절초점이 서로 대립되는 경우에 행동유무에 따른 후회에서 차이가 나타나지 않는 결과는 대립되는 조절초점의 영향이 상쇄되었기 때문임을 암시한다.

한편 성향조절초점과 상황조절초점의 결합과 관련하여 성향조절초점과 일치하는 상황조절초점의 조작이 이루어졌을 경우, 상황조절초점의 조작이 이루어지지 않은 경우보다 후회를 많이 할 것이라는 예측도 가능하다. 이를 검증한 결과, 촉진성향-촉진상황 조건의 무행동에 대한 후회가 촉진성향-무상황 조건의 무행동에 대한 후회보다 큰 경향이 나타났으며, 예방성향-예방상황 조건의 행동에 대한 후회도 예방성향-무상황 조건의 행동에 대한 후회보다 큰 경향이 나타났다. 비록 그 차이가 유의하지는 않았으나, 근접한 결과를 보였다.

이처럼 성향조절초점에 상황조절초점이 더해진 경우와 성향조절초점만이 존재하는 경우의 후회경험의 차이가 유의하지 않았던 이유는 우선 상황조절초점보다 성향조절초점이 행동유무에 따른 후회경험에 더 강력한 영향을 미친다는 해석이 가능하다. 행동과 무행동 중 어느 것을 더 후회하는지 여부가 상황보다는 성향조절초점에 의해 더 많은 영향을 받기 때문에, 성향조절초점과 일치하는 상황조절초점의 조작이 이루어진 경우 그렇지 않은 경우보다 후회가 좀 더 증가하기는 하지만 그 차이가 유의한 정도로 나타나지 않았을 수 있다. 혹은 본 연구에서의 상황조절초점의 조작이 충분히 강하게 이루어지지 않았을 가능성도

있다. 본 연구에서는 수강과목 실험참여점수 1점의 득/실 틀을 통해 상황조절초점을 조작하였는데, 1점이 강력한 상황조절초점을 유발하기에 부족하였을 수도 있고, 혹은 학생들이 민감하게 생각하는 성적을 통해 조작을 하여 불안, 불쾌, 분노와 같은 부정적 감정을 발생시켜 결과를 희석시켰을 수도 있었을 것이다.

본 연구의 의의와 시사점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 조절초점과 행동유무에 따른 후회 사이의 관계를 밝혔다. 행동과 무행동 중 어떤 것을 더 후회하는가에 대한 선행연구들은 상반되는 연구결과를 보이고 있으며, 이러한 대립되는 연구결과가 조절초점으로 설명될 수 있다는 견해에 대해서도 연구자들 사이에 의견의 불일치가 있다. 촉진초점의 사람은 무행동에서, 예방초점의 사람은 행동에서 더 후회한다는 본 연구결과는 행동과 무행동에 대한 후회가 동기적 측면에서 차이가 있으며, 조절초점과 연합되어 있다는 Roese 등(2007)의 견해를 지지한다.

둘째, 조절초점과 행동/ 무행동 후회 사이의 이러한 연결은 마케팅 전략에도 시사점을 제공할 수 있다. 촉진초점의 개인은 현상황을 향상시키는데 관심이 있으며 원하는 목표를 달성하기 위해 접근전략을 사용, 위험을 감수하기도 하며 행동보다 무행동에서 후회를 더 크게 하는 것으로 나타났다. 따라서 이러한 촉진초점의 사람에게는 제품이나 서비스가 지닌 긍정적 속성을 중점적으로 알리고 구매 기회를 놓쳤을 때 경험하게 될 후회를 환기시켜 주는 방법을 사용할 수 있을 것이다. 반면 예방초점의 개인은 실을 피하고자 하는데 관심이 있으며 그러한 목표달성을 위해 회피전략을 사용, 안정적이고 보수적인 결정을 내리는 경향이 있으며 무행동보다는 행동에서 후회를

더 크게 하는 것으로 나타났다. 따라서 예방초점을 지닌 사람에게는 제품이나 서비스의 구매결정에 수반되는 위험이 적다는 것을 인식시키는 마케팅 전략을 사용할 수 있을 것이다. 또한 소비자에게 행동이나 무행동으로 인해 경험될 수 있는 후회를 환기시키고 그에 대한 대응방안으로서 조절초점에 맞춰진 제품이나 서비스를 추천할 수도 있을 것이다.

셋째, 본 연구는 행동과 무행동의 후회를 연구하는데 있어 성향과 상황조절초점을 함께 고려하였다. 기존의 조절초점과 행동유무에 따른 후회의 연결을 살펴본 연구들은 성향조절초점, 혹은 상황조절초점을 각각 따로 살펴 보았다. 그러나 본 연구에서는 처음으로 성향과 상황조절초점을 동시에 다루었으며 행동과 무행동의 후회에 대한 이해의 폭을 넓히고, 추후연구의 발판을 마련하였다는 점에서 의의가 있다.

넷째, 결정상황에서의 후회에 관한 연구를 소비자 상황에 적용하였다. 결정상황에서의 후회의 역할과 그 중요성은 점차 부각되고 있으며, 결정에 대한 후회의 영향에 관련된 연구도 증가하고 있지만, 의외로 소비자 상황에서 결정과 후회에 대한 연구는 부족하다. 본 연구는 결정에서 행동과 무행동에 대한 후회를 소비자 맥락에 적용하여 구매와 비구매에 따른 후회를 살펴봤으며, 조절초점에 따른 행동과 무행동에 대한 후회의 차이가 구매결정에도 적용됨을 밝혔다.

본 연구의 제한점과 추후연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서는 행동유무에 대한 후회를 살펴보는데 있어 성향과 상황조절초점을 함께 고려하였다. 연구결과, 성향과 상황이 일치하는 경우에는 가설과 일치하는 방향으로 행동과 무행동에 따른 후회에

서 유의한 차이가 있었지만, 성향과 상황이 대립되는 경우에는 행동과 무행동에 따른 후회에서 차이가 유의하지 않았는데, 이는 대립되는 조절초점이 서로의 영향을 상쇄시킨 것으로 볼 수 있다. 이러한 결과는 성향과 상황 조절초점의 상호작용에 대한 설명을 일부 제공해주는 하나, 둘의 상호작용에 대해 심층적인 이해를 위해 성향과 상황조절초점이 공존할 때 어느 것이 더 강력하게 작용하는지 혹은 두 가지 조절초점의 영향력은 동일한지를 확인하기 위해서는 추후연구가 필요하다.

둘째, 본 연구에서는 실험설계에 있어 성향 조절초점의 경우 촉진초점과 예방초점으로만 분리하였다. 사전에 성향조절초점 질문지를 실시, 중위수 분리를 통해 촉진성향과 예방성향을 지닌 개인만을 추출하였기에 촉진성향과 예방성향이 모두 높거나 촉진성향과 예방성향이 모두 낮은 개인은 실험에 제외되었다. 이에 상황조절초점과 행동유무의 이원상호작용을 해석함에 있어 한계가 있다. 따라서 추후 연구에서 이들 집단을 포함한다면 더욱 정확한 해석이 가능할 것 같다.

셋째, 본 연구에서는 상황조절초점의 조작에 실험참가자가 수감하고 있는 전공강의의 실험참여점수 1점의 득/실 틀을 사용하였다. 성향조절초점에 일치하는 상황조절초점의 조작이 더해진 조건과 성향조절초점만이 존재하는 조건에서의 후회차이의 분석결과, 상황조절초점의 조작이 이루어진 경우의 후회가 더 큰 것으로 나타났으나 그 차이가 유의하지 않았다. 이러한 결과는 실제 성향조절초점이 상황조절초점보다 행동유무에 따른 후회에 더 강력한 영향을 미치기 때문일 수도 있지만, 상황조절초점이 약하게 유발되었기 때문일 수도 있다. 추후연구에서는 상황조절초점을 다

른 방법을 통해 좀 더 강하게 유발하여 이 문제에 대한 해답을 제시할 필요가 있다.

넷째, 본 연구의 실험은 하나의 제품(의복) 구매에 대한 후회를 측정하였다. 본 실험을 다른 제품이나 서비스로 확대한다면 더욱 의미 있는 결과를 얻을 수 있을 것이다.

참고문헌

- 김은화, 전인수 (2006). 사후가정사고의 영향 및 후회해소노력이 구매 후 행동에 미치는 영향. *마케팅연구*, 21(4), 165-187.
- 나준희 (2004). 소비자의 조절적 동기가 구매 후 후회에 미치는 영향. *한국심리학회지: 소비자·광고*, 5(1), 35-51.
- 박지숙, 양윤 (2007). 의사결정 상황에서 행동과 비행동에 따라 경험하는 후회. *한국심리학회지: 소비자·광고*, 8(1), 1-33.
- 양윤, 김은숙 (2008). 성향 및 상황 조절초점과 과제수행 피드백이 소비자 감정에 미치는 영향. *한국심리학회지: 소비자·광고*, 9(3), 473-499.
- 허태균 (2001). 사후가정사고의 활성화에서 조절적 동기의 역할. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 15(2), 159-171.
- Bell, D. E. (1982) Regret in decision making under uncertainty. *Operations Research*, 30, 961-981.
- Connolly, T., & Zeelenberg, M. (2002). Regret in decision making. *Current Directions in Psychological Science*. 11(6), 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.
- Crow, 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.
- Gilovich, T., & Medvec, V. H. (1995). The experience of regret: What, when and why. *Psychological Review*, 102(2), 379-395.
- 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, 1280-1300.
- 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.
- Landman, J. (1993). Regret: The persistence of the possible. New York: Oxford University Press.
- Lewis, M. (2000). Self-conscious emotions: Embarrassment, pride, shame, and guilt. In M. Lewis & J. M. Haviland-Jones (Eds.), *Handbook of emotions*(pp.623-636). New York: Guilford Press.
- 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*, 86(2), 205-218.
- Loomes, G., & Sugden, R. (1982). Regret theory: An alternative theory of rational choice under uncertainty. *The Economic Journal*, 92(368), 805-824.
- Markman, K. D., Gavanski, I., Sherman, S. J., & McMullen, M. N. (1993). The mental simulation of better and worse possible worlds. *Journal of Experimental Social Psychology*, 29, 87-109.
- Patrick, V. M., Lancellotti, M., & de Mello, G. E. (2003). Coping with it: Regret for action vs. inaction in the consumer context. *Advances in Consumer Research*, 30, 241-248.
- Pennington, G. L., Roese, N. J., & Gardner, W. (2000). Self-regulatory focus and counterfactual thought. *Unpublished raw data*, Northwestern University, Evanston, IL.
- Roese, N. J. (1994). The functional basis of counterfactual thinking. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66, 805-818.
- Roese, N. J. (1997). Counterfactual thinking. *Psychological Bulletin*, 121, 133-148.
- Roese, N. J., & Hur, T. (1997). Affective determinants of counterfactual thinking. *Social cognition*, 15(4), 274-290.
- Roese, N. J., Hur, T., & Pennington, G. L. (1999). Counterfactual thinking and regulatory focus: Implications for action versus inaction and sufficiency versus necessity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 77(6), 1109-1120.
- Roese, N. J., & Olson, J. M. (1994). The structure of counterfactual thought. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 19(3), 312-319.
- Roese, N. J., & Olson, J. M. (1997). Counterfactual thinking: The intersection of

- affect and function. *Advances in Experimental Social Psychology*, 29, 1-59.
- Roese, N. J., Summerville, A., & Fessel, F. (2007). Regret and behavior: Comment on Zeelenberg and Pieters. *Journal of Consumer Psychology*, 17(1), 25-28.
- Seta, J. J., McElroy, 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.
- 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.
- Spranca, M., Minsk, E., & Baron, J. (1991). Omission and commission in judgment and choice. *Journal of Experimental Social Psychology*, 27, 76-105.
- Tsiros, M., & Mittal, V. (2000). Regret: A model of its antecedents and consequences in consumer decision making. *Journal of Consumer Research*, 26, 401-417.
- Zeelenberg, M., Beattie, J., van der Pligt, 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., & Pieters, R. (2007). A theory of regret regulation 1.0. *Journal of Consumer Psychology*, 17(1), 3-18.
- Zeelenberg, M., van der Bos, K., van Dijk, E., & Pieters, R. (2002). The inaction effect in the psychology of regret. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(3), 314-327.
- Zeelenberg, M., van der Pligt, J., & Manstead, A. S. R. (1998). Undoing regret on dutch television: Apologizing for interpersonal regrets involving actions or inactions. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 24(10), 1113-1119.

원 고 접 수 일 : 2009. 6. 12.

수정원고접수일 : 2009. 8. 20.

게 재 결 정 일 : 2009. 8. 21.

The influence of chronic regulatory focus, situational regulatory focus, and action/inaction on consumer's regret

Yoon Yang

Department of Psychology
Ewha Womans University

Kyu Min Jeon

Hankook Research

The purpose of this study is to examine whether there is really a link between regulatory focus and regret on action/inaction or not. This study takes both chronic and situational regulatory focus into account and explores the influence of chronic and situational regulatory focus and action/inaction on consumers' regret. The results shows that promotion focused consumers regret inactions more than actions, but prevention focused consumers regret actions more than inactions. Also the results shows that regrets on action/inaction are influenced by chronic-situational regulatory focus. This study verifies that there is a association between regulatory focus and regrets on action/inaction, and that the problem of which one tends to be regretted more can be explained by regulatory focus.

Key words : (chronic/situational) regulatory focus, action, inaction, regret

부록. 본 연구의 시나리오

행동 시나리오

“당신은 우연히 친구와 백화점에 들렀다가 매우 마음에 드는 옷을 발견하였습니다. 하지만 가격도 만만치 않은데다가 곧 세일을 할지도 모른다는 생각이 들어 당신은 구매를 망설였습니다. 고민하던 당신은 당분간은 그 옷에 대한 세일이 없을 것이라 판단하고 결국 그 옷을 구매하였습니다. 며칠 후, 당신은 다른 일로 백화점을 다시 방문하였다가 당신이 구매하였던 옷이 20% 저렴한 가격에 판매되고 있는 것을 발견하였습니다.”

무행동 시나리오

“당신은 우연히 친구와 백화점에 들렀다가 매우 마음에 드는 옷을 발견하였습니다. 하지만 가격도 만만치 않은데다가 곧 세일을 할지도 모른다는 생각이 들어 당신은 구매를 망설였습니다. 고민하던 당신은 조금 더 생각해보기로 하고 일단 그 옷을 구매하지 않고 그냥 집으로 돌아왔습니다. 하지만 집으로 돌아와서도 계속 그 옷에 대해 고민하던 당신은, 며칠 후 결국 그 옷을 구매하기로 마음먹고 다시 백화점을 방문하였습니다. 하지만 그 옷은 이미 완전히 품절되어, 구매할 수 없게 되었음을 발견하였습니다.”