

## 발언의 도구성, 배려성, 및 주체와 공정성 지각

서 용 원 · 오 동 근

성균관대학교 산업심리학과

본 연구는 절차공정성 지각의 주요 변인인 발언효과에 대한 도구적 관점과 비도구적 관점을 검증하고자 하였다. 도구적 관점에 의하면 발언이 자신의 성과에 영향을 미칠 때에만 발언효과가 나타난다고 주장하는 반면에, 비도구적 관점에서는 발언내용이 성과에 영향을 미치지 않더라도 청취자가 자신의 발언에 대해 배려적이라고 지각하게 되면 발언효과가 나타나게 된다고 주장한다. 이를 검증하기 위하여 과거의 연구들과는 달리, 발언을 발언자의 유형에 따라 자기발언(self-voice)과 대리발언(vicarious-voice)으로 구분하고, 청취자의 유형에 따라 직접발언(direct-voice)과 간접발언(indirect-voice)으로 구분한 후, 직접발언을 이용하였다. 실험은 발언의 주체(2수준: 자기발언, 대리발언)×발언의 도구성(2수준: 도구적, 비도구적)×발언의 배려성(2수준: 배려, 비배려)의 세 변인 모두가 피험자간 변인인 삼원 완전무선 요인설계이며, 여기에 대리발언 효과와 비도구적 효과 및 비배려 효과를 검증하기 위한 비교집단으로서 아무런 처치도 주어지지 않은 채 과제만 수행하는 통제집단을 포함하였다. 연구결과 도구적인 조건에서 뿐 아니라, 비도구적인 조건에서도 피험자의 발언에 대해 청취자가 배려적인 경우에는 발언효과가 유의한 것으로 나타났으며, 또한 세 변인간 삼원 상호작용효과가 유의하게 나타났다. 이러한 결과는 비도구적 배려효과를 밝히고자 한 과거의 연구들이 피험자들에게서 도구성을 완전히 배제시키지 못했던 것과는 달리, 직접 발언을 사용함으로써 도구성을 완전히 배제시킨 상황에서 비도구적 배려효과를 검증했으며, 조직 장면에서 널리 활용 되는 대리발언의 효과를 처음으로 밝혔다는데 의의가 있다.

공정성은 한 사회나 조직이 효율적으로 기능하고, 그 구성원들이 사회나 조직에 대해 만족하고 몰입하는 데 필수적으로 요구되는 개념이다. 심리학자들은 공정성 지각과 관련된 원리들을 규명하기 위해 오래 전부터 다양한 접근을 시도한 바 있으며, 이들의 초기 관심사는 주로 분배 공정성(distributive justice)의 문제였다. 예컨대, 사회적 교환 관계에 있는 두 사람 간의 분배 공정성 법칙을 정의하고 있는 Homans(1961)의 사회교환 이론, 또는 Adams(1963; 1965)의 형평이론 등은 분배공정성에 관한 대표적인 개념화 작업이었다(박세영, 1988; 1993).

그러나, 이 이론들은 이익이나 성과를 주고 받는 교환 관계에 놓인 사회 구성원들이 자신들이 받은 이익이나 성과의 공정성 여부를 판단하는 기준이나 원칙이 무엇인지를 밝히고자 시도하였지만, 그러한 성과나 이익의 양을 결정하는데 사용된 절차의 공정성을 간과하고 있다는 점에서 공정성의 한쪽 측면만을 강조하고 있다. 이에 따라, 사회 심리학자와 조직 심리학자들은 공정성의 다른 한쪽 측면인 절차 공정성(procedural justice)의 문제에 보다 많은 관심을 갖게 되었다(김명언과 이현정, 1992; 서용원, 1992; 1993; 1994).

분배 공정성이 성과 배분의 공정성 또는 의사결정 결과의 공정성이라면, 절차 공정성은 그러한 의사결정이 이루어지는데 사용된 절차에 대한 지각된 공정성을 말한다. 즉, 어떤 목적을 달성하는데 있어서 사용된 수단의 공정성에 관한 심리적 지각을 의미한다. 절차 공정성에 관한 최초의 심리학적 연구는 Thibaut와 Walker(1975, 1978)가 행한 일련의 연구들에서 비롯된다. 이들의 연구에 따르면, 두 명의 분쟁 당사자들과 한 명의 제 3자(법정에서는 각각 소송 당사자들과 판사)로 이루어지는 소송 절차는 증거가 제시되고 탐색되는 과정 단계와 증거를 평가하고 결정을 내리는 결정 단계의 두 가지로 나누어지며, 이 때 분쟁 당사자들이 과정 단계에서 통제력을 많이 갖고 있을수록 판결에 더 만족하고 판결을 공정한 것으로 지각하는 것으로 나타났다. 이 연구는 공정성 지각이나 만족의 주 결정 요인으로서 성과나 결과를 강조하는 분배 공정성 이론들과 달리, 그러한 결과가 얻어지기까지 사용된 절차도 공정성 지각이나 만족에 독립적인 효과가 있음을 보여준 최초의 실증 연구로 평가된다(서용원, 1994). 또한, Lind와 Tyler(1988)의 평가에 의하면, 이 연구는 분배에 사용되는 실제 성과의 양을 증가시키지 않더라도 사용된 절차가 공정했다는 사실만으로 이해 당사자 모두의 만족을 초래할 수 있음을 실증적으로 보여주고 있다.

Thibaut와 Walker가 개념화한 과정 통제란 곧 어떤 의사결정 절차에서 최종 결정을 받게 되는 사람에게 그러한 결정이 이루어지기 전에 자신의 견해를 표현할 수 있는 기회가 제공된 정도를 의미하는 것이기 때문에 Hirschman(1970)이 주장하는 발언(voice)의 개념과 같다고 볼 수 있다. 마찬가지로 이유로, 과정 통제 효과란 최종 의사결정이 이루어지기 전에 그 의사결정의 수혜자에게 자신의 의견을 표현할 수 있는 기회가 주어지면, 의사결정 수혜자가 지각하는 절차 공정성이 향상됨을 의미하므로 Folger(1977)는 이를 발언 효과(voice effect)라고 명명한 바 있다. 발언 효과에 대한 연구들은 이후에 분쟁 해결 과정 뿐만 아니라 보상 배분 과정(Folger, 1977), 교통 위반에 단속된 시민들의 경찰관에 대한 반응(Tyler, 1987; 1989; Tyler & Folger, 1980), 교수의 학점 산출에 대한 학생들의 반응(Tyler & Caine, 1981; Tyler, Rasinski, & Spodick, 1985), 선

출직 공무원에 대한 유권자들의 평가(Tyler, Rasinski, & McGraw, 1985) 등 다양한 장면에서 관찰된 바 있으며, 이 밖에도 조직 장면으로 일반화되어 업적평가 절차의 사용에서(Greenberg, 1987; Kanfer, Sawger, Earley, & Lind, 1987), 목표설정의 절차에서(Earley, 1984; Lind, Kanfer, & Earley, 1990), 과제선택에의 참여에서(Earley & Lind, 1987), 그리고 조직내 리더십 평가(Rasinski, 1990) 등에서 보고된 바 있다. 이처럼 발언 효과는 많은 분야들에서 입증되어 왔지만, 그렇다면 발언 효과가 왜 성립하는지 그 심리적 기제에 관해서는 아직까지 명확한 설명이 이루어지지 않고 있는 실정이다.

### 발언의 도구성

발언효과의 심리적 기제에 대한 설명은 크게 도구적 관점(instrumental perspective)과 비도구적 관점(noninstrumental perspective)으로 나뉘어진다. Thibaut와 Walker(1978)의 도구적 관점에 따르면, 사람들은 자신들에게 영향을 미치는 의사결정들에 대해 일정한 통제력을 갖기를 원하는데 그 이유는 사람들은 기본적으로 자신들이 받게 되는 성과나 혜택, 또는 이익에 대해 민감하기 때문이라는 것이다. 따라서, 의사결정 과정에 발언 기회가 주어지게 되면, 이는 곧 의사결정 과정에서 자신의 입장을 어떤 형태로든지 투입시킬 수 있을 것이라고 믿게 될 확률을 증가시킨다고 보았다. 이러한 믿음 때문에 궁극적으로 발언 기회가 주어지면 그렇지 않은 경우에 비해 상대적으로 더 절차가 공정했다는 지각이 증가된다는 것이다. 도구적 설명은 결국 사람들은 자신에게 돌아오게 될 이익을 최대화하는데 관심이 있기 때문에 의사결정 과정에서 발언 기회나 또는 통제력을 갖기를 원한다는 관점을 취하고 있으며, 이러한 점에서 Lind와 Tyler(1988)는 도구적 관점의 설명을 자기 이익 모형(self-interest model)이라고 지칭한다. Brett(1986)는 도구적 설명을 직접적으로 지지하면서 발언 효과란 분쟁의 당사자들에게 최종 결정에 대한 간접적 통제력을 제공하는 의미를 갖는다고 보았다.

발언효과에 대한 도구적 관점은 많은 연구들을 통해 지지되어 왔으나, 일부 연구자들은 발언효과가 도구적 관점만으로는 다 설명될 수 없다고 생각하여,

이에 대한 대안적 설명으로서 비도구적 관점을 제안하였다. 비도구적 관점에 의하면, 사람들은 일정한 의사결정 과정에서 자신들이 견해를 피력할 수 있었다라는 사실에 대해 그것이 최종 결정에 영향을 미치든 안 미치든 상관 없이 발언 기회가 존재했었다는 사실 자체에 상징적 가치를 부여한다고 한다. 즉, 발언 기회가 있다는 사실은 절차 공정성 여부의 판단에 있어서 사람들로 하여금 가치 표현적 기능을 하게 되며, 따라서 의사결정 과정에서 당사자의 발언 자체가 최종 결정에 어떤 형태로든 영향을 미쳤는지 아닌지에 관한 문제는 사람들의 절차 공정성 판단에 필요없는 부분이라는 주장이다(Lind, Kanfer, & Earley, 1990; Tyler, 1989; Tyler, Rasinski, & Spodick, 1985).

발언에 대한 비도구적 설명이 지지되기 위해서는 결정통제 또는 도구성이 배제된 발언만으로도 공정성에 대한 지각이 증가하는가를 조사해야 할 것이다. 이에 따라, Tyler 등(1985)은 낮은 결정통제 조건에서 과정통제의 증가가 절차공정성 판단과 리더(판사, 교수)에 대한 평가에 미치는 영향을 알아보기 위하여 3 가지 연구를 실시하였다. 첫 번째 연구에서는 교통법규 위반으로 범정에 출두했던 경험이 있는 사람들에게 법정에서의 경험에 대해 전화로 인터뷰하였고, 두 번째 연구에서는 최근 강의에 대해 학생들과 인터뷰하였으며, 세 번째 연구에서는 학생들에게 과정통제와 결정통제가 각각 상/하의 조건으로 작성된 시나리오를 읽도록 하였다. 그 결과 세 연구 모두에서 낮은 결정통제 조건에서도 과정통제가 높다고 지각한 사람들은 절차가 공정하다고 평가했으며, 판사나 교수에 대해서도 호의적으로 평가하고 있었다. 이러한 결과에 대해 Tyler 등은 결정에 대한 통제감이 매우 적었음에도 불구하고 발언효과가 나타났으므로 발언에 대한 비도구적 관점이 지지되었다고 결론지었다. 그러나, 이 연구는 두 가지 측면에서 문제점을 지적할 수 있다(서용원, 1992). 첫째, 조작체크 결과 높은 과정통제 조건의 피험자들은 낮은 과정통제 조건의 피험자들보다 결정통제 또한 높게 지각한 것으로 나타났기때문에, 낮은 과정통제 조건보다 높은 과정통제 조건에서 발언효과가 크게 나타난 것이 과정통제의 높고/낮음에 의한 결과인지, 아니면 결정통제의 높고/낮음에 의한 결과인지가 불분명하다. 둘째, 이 연구는 완전히 결정통제력이 배제된 상황에서의

발언이 어떠한 영향을 미칠지에 대해서는 제시하고 있지 못하다. 실제로 이 연구에 참여한 피험자들 중 조작체크에서 자신에게 결정통제력이 전혀 없었다고 응답했던 사람은 아무도 없었다.

이밖에도 비도구적 관점을 지지하는 것으로 해석된 다른 연구들(Houlden, LaTour, Walker, & Thibaut, 1978; Tyler, 1987, 1988; Tyler et al., 1985)도 결정통제(도구성)가 완전히 배제된 발언상황을 조작하지 못했다는 한계를 지니고 있다. 이에 Lind, Kanfer, 및 Earley (1990)는 결정이 이루어진 후에 자신의 견해를 표명할 수 있는 기회를 제공받는 사후발언 조건을 만들어서, 그러한 조건에서의 발언이 절차공정성에 대한 지각을 향상시키는지에 대해 검증하고자 하였다. 이들은 학생들이 수강신청을 하는데 있어서, 과목결정 전에 미리 발언할 기회를 제공하는 사전발언(predcision-voice) 조건, 과목은 이미 결정되었지만 자신들이 듣고자 원했던 과목들은 어떤 것이었으며 이미 결정된 과목들에 대한 본인의 의견은 어떠한지를 발언하도록 한 사후발언(postdecision-voice) 조건, 그리고 아무런 발언기회도 제공하지 않은 통제(no-voice) 조건으로 발언을 조작하였으며, 종속측정치로는 절차공정성과 분배공정성에 대한 지각을 사용하였다. 연구자들은 먼저 비도구적 관점을 검증하기 위해 사전발언+사후발언 조건과 통제조건을 비교하였고, 도구적 관점에 대한 검증을 위해 사전발언 조건과 사후발언 조건을 비교하였다. 비교결과 두 비교 모두에서 유의한 차이가 나타났으며, 이러한 결과에 대해 연구자들은 발언효과에 대한 도구적 관점과 비도구적 관점이 모두 지지되었다고 결론지었다.

그러나 서용원(1992)은 두 가지 점에서 이들의 연구가 비도구적 관점을 지지하는 증거로 해석될 수 없음을 지적하였다. 첫째, Lind 등은 비도구적 발언효과를 검증하기 위하여 발언조건(사전발언+사후발언 조건)과 통제조건을 비교하였는데, 이러한 비교에서 발언조건 안에는 이미 도구적 효과(사전발언 효과)가 포함되어 있으므로 비도구적 발언효과를 검증하는 데는 부적절하게 된다. 더욱이, 사후발언 조건에 있는 피험자들이 통제조건에 있는 피험자들보다 더 많은 결정통제력을 지각하고 있었으므로, 사후발언 조건에서도 도구성이 완전히 배제되어 있지 못했다. 둘째, 발언 기회의 도구성을 완전히 배제시키기 위한

노력으로서, 사후발언이라는 독특한 개념을 사용하였으나, 사후발언이 엄밀한 의미에서의 발언과 개념상 차이가 있다는 것이다. 즉, 발언이란 의사결정 과정에서 그 결정이 어떻게 이루어져야 될 지에 대해 자신의 견해를 표명하는 것이므로, 의사결정 후의 발언이란 진정한 의미에서의 발언이라고 보기 어려우며, 또한 현실적으로도 어떤 결정이 이미 내려진 후에 사람들이 발언한다는 것은 기대하기 어려울 것이다.

결국 지금까지 살펴 본 연구들에서 발언효과에 대한 비도구적 설명을 직접적으로 지지하는 증거는 발견되지 않았다고 보는 것이 올바른 해석이라고 하겠다. 따라서 본 연구에서는 발언 기회가 도구적으로 작용할 수 있는 여지를 완전히 제거한 상황에서 발언 기회가 절차공정성 지각의 항상 효과를 초래하는지를 다루고자 한다.

## 발언의 배려성

도구적 관점이 많은 연구들을 통해 안정적으로 입증되어 온 것과는 달리, 비도구적 관점은 몇몇 연구들을 통해서만 제한적으로 입증되어 왔으며(서용원, 1992; Lind, Kanfer, & Earley, 1990; Tyler, 1985; Tyler, Ransinski, & Spodick, 1985), 이 연구들도 발언의 도구성을 완전히 제거하지 못했다는 한계를 지닌다. 이러한 한계를 극복하기 위해 Tyler(1987)는 비도구적 발언효과가 나타나기 위한 조건을 밝히고자 조사연구를 실시하였으며, 그 결과 자신들의 발언에 대해 의사결정자가 발언내용을 검토하는 배려를 보였다고 사람들이 지각하는 경우에만 발언효과가 나타날 수 있다고 결론지었다. 그러나 Tyler(1987)의 연구에서도 조작체크 결과 비배려적일 때보다 배려적일 때가 도구성을 더 많이 지각하고 있음이 밝혀졌다.

발언효과에 미치는 배려의 영향에 대한 관심이 증가하게 되고, 배려효과가 입증되게 되었지만(서용원, 1993), 배려조건의 피험자들이 비배려 조건의 피험자들에 비해 도구성을 더 많이 지각하게 되고, 이로 인하여 도구적 관점과 비도구적 관점 간에 배려효과에 대한 해석이 서로 엇갈리게 되었다. 도구적 관점에서는 청취자가 발언에 대해 배려적일 경우 발언자는 자신의 발언이 자신의 성과에 영향을 줄 것이라고 기대하기 때문에 발언효과가 증가하는 것이

라고 보는 반면에(Lind, Kanfer, & Earley, 1990; Shapiro & Brett, 1991), 비도구적 관점에서는 발언이 자신의 성과에 아무런 영향을 주지 않더라도, 청취자가 자신의 발언에 대해 배려적이었다는 자체만으로도 발언효과가 증가할 것이라고 주장한다(Tyler, 1987; Tyler et al., 1985). 그러나, 지금까지의 연구에서는 지각된 배려와 발언의 도구성을 완전히 독립적으로 조작하지 못함으로 인해 지각된 배려와 발언의 도구성이 절차공정성이나 발언자의 태도 및 행동에 미치는 영향을 구분하지 못해 왔다. 따라서, 본 연구에서는 도구성과 배려성을 독립적으로 조작함으로써 도구성이 배제된 조건에서의 배려적인 집단과 비배려적인 집단 간의 공정성을 비교하여, 순수한 배려효과를 검증하고자 한다.

## 발언의 주체

발언효과에 대한 비도구적 관점이 지지되지 못한 이유는 여러 가지로 생각해 볼 수 있겠지만, 그 중 하나는 지금까지의 연구에 사용되었던 발언이 직접 발언이 아닌 간접발언이었기 때문이라고 생각할 수 있다. 즉, 지금까지의 연구들에서는 발언을 구분하지 않고 사용하여 왔으나, 본 연구에서는 청취자의 유형에 따라 발언이 제 삼자(전달자)를 통해서 최종의사결정자나 평가자에게 전달되는 경우를 간접발언(indirect-voice)이라 하고, 제 삼자를 통하지 않고 발언자가 최종의사결정자나 평가자에게 직접적으로 발언하는 경우를 직접발언(direct-voice)이라 개념화하였다.

이러한 개념에서 볼 때, 지금까지의 실험들은 모두가 간접발언의 방식을 택하여 피험자가 실험자에게 말이나 글로 적어서 자신의 견해를 밝히면 실험자가 그것을 평가자나 최종의사결정자에게 전달하는 방식이었다(서용원, 1992; Folger, 1977; Greenberg, 1987b; Kanfer, Sawyer, Earley, & Lind, 1987; Lind, Kanfer, & Earley, 1990). 발언자가 제 삼자를 통하여 간접발언을 하거나, 서면 등을 통하여 간접적으로 발언을 할 경우에는 자신의 의견을 전달자가 제대로 전달할 지에 대해 의문을 갖게 될 수 있으며, 자신의 견해를 의사결정자가 제대로 이해했는지에 대한 피드백이 어렵기 때문에 발언효과가 떨어질 수 있다. 그로 인하여 실제로는 비도구적 발언효과가 있음에

도 불구하고, 그 효과가 감소되어 없는 것으로 나타났을 가능성이 있다.

그럼에도 불구하고 지금까지의 연구들이 간접발언을 사용한 이유는 두 가지로 생각할 수 있다. 첫째, 발언에 대한 개념속에는 직접발언과 간접발언이 구분되어 있지 않으므로, 이 두 발언을 실험설계상에서 고려하지 못하게 된 것이다. 둘째, 실험실 장면에서 직접발언을 조작하기 위해서는 최종의사결정자와 실험자가 일치해야 하는데, 그러한 경우 실험자는 피험자와 직접 상호작용하는 과정에서 모든 피험자에게 동일한 실험처치를 할 수 없게 되므로 오차의 변량이 증가하거나 독립변수 조작에 혼입이 발생하는 문제가 생기게 된다. 이러한 문제들로 인하여 간접발언을 사용하게 되었고, 그로 인하여 도구적 조건에서는 발언효과가 커서 간접발언만으로도 발언효과가 나타날 수 있었지만, 비도구적 조건에서는 그 효과가 감소되어 유의하지 않게 나타났을 수 있다. 따라서 본 연구에서는 개념적으로 직접발언과 간접발언을 구분한 뒤, 직접발언을 이용하여 도구적 조건과 비도구적 조건에서의 발언효과를 검증하고자 하였다.

뿐만 아니라, 본 연구에서는 발언자의 유형에 따라 발언의 개념을 구체화 하여 자기발언(self-voice)과 대리발언(vicarious-voice)으로 구분하였다. 여기서 자기발언이란 본인이 직접 또는 간접적으로 발언하는 경우를 말하며, 대리발언이란 본인은 발언한 적이 없지만 본인과 관련된 문제에 대해 타인(대리발언자)이 직접 또는 간접적으로 발언하는 경우를 말한다. 지금까지의 연구들은 피험자 본인이 실험자에게 발언하는 경우들만을 다루어 왔다. 그러나, 사회 장면에서나 조직장면에서 본인이 직접발언을 하는 경우 뿐 아니라, 본인이 아닌 다른 사람이 대신해서 관련된 문제에 대해 발언하는 경우들을 흔히 볼 수 있다.

대리발언은 자기발언에 못지 않게 사람들이 일상 생활 속에서 자주 경험하는 사건들 중의 하나이며, 특히 사회와 조직이 커질수록 의사결정에서 모든 구성원들의 의견을 전부 수집하거나, 모두에게 동일한 발언기회를 제공하는 것이 어려워지게 되므로, 결정에 대한 구성원들의 수용을 높이기 위한 방법으로서 자기발언을 사용하는 것이 어렵게 된다. 즉, 구성원의 수가 너무 많거나 시간이 촉박하여 자기발언을 사용할 만한 시간적 여유가 없는 경우 등에는 자기

발언의 사용이 어려워지게 되므로 대리발언을 사용하는 것이 바람직할 것이다.

물론, 대리발언이 대리발언자에 대한 본인(관찰자)의 태도와 신뢰 등의 요인에 의해 영향을 받으며, 최종의사결정자의 직접적 피드백이 부족함으로 인해 그 효과가 자기발언에 미치지 못하겠지만, 대리발언자의 발언을 관찰하는 관찰자는 그 발언내용이 자신과 관련된 것이므로 발언내용에 대해 공감하게 되고, 그로 인하여 마치 자신이 발언을 한 것처럼 느끼게 되어 자기발언보다는 약하겠지만 발언에 의한 효과가 나타나게 될 것이다.

지금까지 논의된 내용을 정리하여 가설을 설정하면 다음과 같다.

- 가설 1. 자기발언의 경우에는 대리발언의 경우보다 절차 공정성을 더 높게 지각할 것이며, 대리발언의 경우에는 통제조건(발언기회가 없이 과제만 수행하는 집단)보다 절차공정성을 더 높게 지각할 것이다.
- 가설 2. 자기발언 조건에서, 발언자의 발언이 도구적인 경우에는 비도구적인 경우보다 절차공정성을 더 높게 지각할 것이며, 발언이 비도구적인 경우에는 발언이 주어지지 않은 경우보다 절차공정성을 더 높게 지각할 것이다.
- 가설 3. 자기발언-비도구 조건에서, 배려 조건의 피험자들은 비배려 조건의 피험자들보다 절차공정성을 높게 지각할 것이며, 비배려 조건과 통제 조건의 피험자들 간에는 절차공정성에 대한 지각에서 차이가 없을 것이다.
- 가설 4. 발언의 주체(자기발언, 대리발언)와 발언의 도구성(도구적, 비도구적 조건) 및 배려성(배려, 비배려) 간에 삼원상호작용효과가 있을 것이다. 즉, 비도구적 조건에서 나타나는 배려효과가 대리발언에서보다 자기발언 조건에서 더 크게 나타날 것이다.

## 방 법

### 피험자

성균관 대학교에서 심리학 관련 과목을 수강하고 있는 학부생 185명을 대상으로 실험을 실시하였으며, 이들 중 반응 누락 및 조작체크 등을 통해 48명의

자료는 분석에서 제외되었다.

## 실험설계

발언의 주체(2수준: 자기발언, 대리발언)×발언의 도구성(2수준: 도구적, 비도구적)×발언의 배려성(2수준: 배려, 비배려)의 세 변인 모두가 피험자간 변인인 삼원 완전무선 요인설계이며, 여기에 대리발언 효과와 비도구적 효과 및 비배려 효과를 검증하기 위한 비교집단으로서 아무런 처치도 주어지지 않은 통제집단 수행하는 통제집단을 포함하였다.

## 실험재료

실험에서 사용된 과제는 단순한 자극-반응 과제로서, 피험자들은 화면 중앙에 알파벳 낱자가 제시되면 가능한 빠르게 그 알파벳에 해당하는 키를 누르도록 하였는데, 피험자가 키를 누르면 자신이 누른 알파벳이 화면에 표시되면서 맞았는지 틀렸는지에 대한 메시지와 반응 시간이 피드백된다. 실험 동안에 제시되는 알파벳의 갯수는 연습시행에 12개, 첫 번째 실험에 80개, 두 번째 실험에 80개로서, 제시되는 알파벳은 컴퓨터를 통해 무선으로 선택한 뒤, 모든 피험자들에게 동일한 알파벳이 제시되도록 하였다.

과제를 진행하는 도중 아무리 키를 눌러도 화면에 아무런 글자도 찍히지 않다가 4초 후에 '틀렸습니다'라는 메시지가 제시되는 경우가 있는데, 첫 번째 실험에서는 31, 32, 33, 42, 43, 44, 55, 56, 57, 58번째의 자극(불공정유발 자극)에서 이러한 문제가 발생하게 된다. 이러한 절차를 통해 피험자들이 실험절차에 대해 불만을 갖도록 하였고, 따라서 첫 번째 실험이 끝난 후에 발언 기회를 얻게 되었을 때 '키보드가 눌러지지 않아서 여러 개를 틀렸습니다'는 것에 대해 발언자가 발언하도록 하였다. 그러나, 만일 발언자가 이 문제 이외에 다른 문제를 발언하는 경우에는 분석에서 일차로 제외하였다. 두 번째 실험에서는 12, 13, 14, 32, 33, 34, 62, 63, 64, 65번째의 자극에서 이러한 경우가 발생하도록 하였다. 첫 번째 실험과 두 번째 실험에서 불공정 유발 자극이 제시되는 순서는 피험자들이 실험절차에 대해 문제가 있음을 직감할 수 있도록 하기 위해 실험자가 임의로 설정하였다.

## 실험절차

실험은 Turbo C를 이용하여 컴퓨터로 프로그래밍화하였으며, null modem 시스템을 이용하여 컴퓨터간 통신 및 원격제어가 가능하도록 하였다. 실험실은 진짜 피험자가 들어가게 되는 제 1실험실과 빈 방인 제 2실험실 그리고 통제실로 나뉘어져 있다. 실험실에는 컴퓨터와 스피커가 준비되어 있으며, 모니터에는 '잠시만 기다려 주십시오'라는 문구가 화면에 제시되어 있다. 실험자는 통제실에서 실험을 진행하게 되는데, 모든 지시문은 모니터를 통해 피험자에게 제시되게 되고, 동시에 실험자는 마이크를 통해 지시문을 읽는다. 먼저 실험자는 실험에 들어가기 전에 각 실험실간의 컴퓨터 연결상태를 확인하겠다는 말을 한 뒤에, 실험 참가자 명단에 적혀 있는 제 1실험실의 피험자 이름을 언급하면서, 키보드를 이용해서 아무말이나 입력을 하도록 지시한다. 피험자가 아무말이나 입력하면, 실험자는 그 메시지를 다시 읽어줌으로서 피험자들에게 자신이 키보드를 통해 입력하는 내용이 실험자에게 전달된다는 사실을 확인시켜 준다. 동일한 방법으로 제 2실험실에 있는 피험자(허구 인물로서 실제로는 존재하지 않음)의 이름을 부르면서 아무 말이나 입력하라고 지시한 뒤, 실험자는 직접 자신의 키보드를 이용해서 '안녕하세요'라고 입력을 한 후에, 다시 그 메시지를 제 2실험실의 피험자가 입력한 것처럼 읽어줌으로써 진짜 피험자에게 본인 외에 다른 실험 참가자가 한 명 더 있다고 생각하도록 만들었으며(실험에 참가한 피험자들 중 제 2실험실에서 또 다른 피험자가 같이 작업을 하고 있었다는 것에 대해 의심하는 사람은 한 명도 없었다), 또한 각 실험실의 모니터에 동일한 화면이 제시된다는 것을 알도록 하였다.

실험실 간의 컴퓨터 연결상태를 확인한 후에는 피험자의 영문 타자실력을 측정하였고, 실험에 대한 소개를 하였다. 그런 뒤, 실험결과는 모두 컴퓨터를 통해 완전 자동으로 채점처리되며, 채점결과 실험에 참가한 전체 피험자들 중 잘한 사람은 확점에 4점의 가산점을 주고, 못한 사람은 확점에 2점의 가산점만을 주겠다고 하였다. 그러나, 미리 각 사람의 영문 타자 속도를 측정하였기 때문에, 이 실험에서 잘하고 못하고가 본인이 얼마나 성실하게 열심히 했는가에 의해서만 결정될 뿐, 그 사람의 타자속도가 얼마나

빠르나에 의해서는 영향을 전혀 받지 않는다는 것을 주지시켰다. 이렇게 함으로써 피험자들이 실험에서 생기는 불공정에 대한 지각이 실험 도중에 발생하는 문제(맞게 눌렀는데도 틀렸다는 메시지가 나오는 상황) 이외의 다른 요인에 의해서 영향받지 않도록 하였다.

또한 피험자들이 자연스럽게 발언할 수 있도록 하기 위해 「한국심리학회 실험윤리위원회」 라는 이름을 사용하여, 차별적 보상을 지급하는 실험의 경우에는 실험에 참가한 사람들 중 적어도 한 사람에게는 발언할 기회를 주도록 규정되어 있다고 하는 내용의 지시문을 읽어 주었다. 이 지시문이 제시된 후 발언할 사람을 선정하기 위한 절차로서, 화면 중앙에 자신의 키보드를 누르면 본인의 숫자가 결정되도록 하여, 두 사람중 더 큰 숫자가 나온 사람이 발언자로 선택된다고 하였다. 이 때, 자기발언조건에서는 제 1실험실의 피험자(진짜 피험자)가 키보드를 누르면 '5'가 나오고 제 2실험실의 피험자(실제로는 존재하지 않음)는 '2'가 나오도록 하여 진짜 피험자가 발언자로 선택되게 하였으며, 대리발언조건에서는 반대로 제 1실험실의 피험자는 '2'가 나오고 제 2실험실의 피험자는 '5'가 나오도록 하여 진짜 피험자가 발언자로 선정되지 않도록 하였다.

## 독립변인의 조작

발언기회의 조작은 실험자가 무선으로 할당하였다. 첫 번째 실험이 끝난 후에 발언을 하도록 하였는데, 자기발언의 경우 발언 내용은 키보드를 이용하여 입력하도록 하였으며, 피험자가 실험 도중 발생한 문제(키보드 작동의 이상)에 대해 발언하게 되면, 이에 대해 실험자가 답변하였다. 각 실험 조건별 실험자의 답변 내용은 다음과 같다.

도구적×배려: (피험자의 발언내용을 다시 언급한 후) 저도 모니터를 통해 그 점을 확인했습니다. 그래서, 그 점은 채점할 때 반드시 반영하도록 하겠습니다.

도구적×비배려: 그 점은 채점할 때 반드시 반영하도록 하겠습니다.

비도구적×배려: (피험자의 발언내용을 다시 언급한 후) 저도 모니터를 통해 그 점을 확인했습니다.

다. 그러나, 모든 결과는 컴퓨터를 통해 자동 채점되므로 어쩔 수가 없습니다.

비도구적×비배려: 모든 결과는 컴퓨터를 통해 자동 채점되므로 어쩔 수가 없습니다.

대리발언 조건에서는 진짜 피험자가 발언자로 선택되었으므로, 이전의 동일한 조건에 있었던 자기발언 조건의 피험자가 발언한 내용을 실험자가 직접 입력한 후에, 그 발언에 대해 피험자가 답변했던 내용을 그대로 답변하였다. 이러한 발언절차가 끝난 후에 두 번째 과제를 실시하였고, 그런 뒤 마이크를 통해 피험자들에게 질문지를 작성하도록 하였다.

통제집단은 실험집단과 동일한 프로그램을 통해 진행되었으나, 단지 발언에 관련된 절차가 빠져 있었으며, 실험 후 실험처치를 받은 집단과 동일한 질문지를 작성하도록 하였다.

## 종속변인 측정

종속변인은 실험 후 질문지를 통해 피험자들의 절차공정성에 대한 지각과 항의행동을 측정하였다. 먼저 절차공정성은 과제를 수행한 결과가 평가되고 보너스 점수가 결정되는 과정이 공정하다고 생각하는 정도와, 그 과정에 대한 만족의 정도를 측정하였고, 항의행동은 추가적으로 항의하고 싶은 사람은 질문지 마지막 페이지에 있는 '실험부당사례 신고양식'에 항의하고 싶은 내용을 적은 후 절취선을 잘라서 실험건의함에 넣도록 하여 그 갯수를 측정하였다. 그 외에 수행량은 컴퓨터를 통해 맞은 갯수와 반응시간을 자동 측정하였다.

## 결 과

모든 문항은 Likert의 7점 척도(1: 전혀 그렇지 않다~7: 매우 그렇다)에 답하도록 하였다. 먼저, 발언의 도구성, 배려성, 및 공정성 지각 정도를 각각 2개씩의 문항을 사용하여 측정하였으므로, 이들에 대해 요인분석을 실시하였다(표 1 참조). 분석 결과 각각의 구성타당도와 신뢰도는 만족할 만한 수준인 것으로 확인되었다.

요인분석 결과를 근거로 하여, 배려 정도와 도구

표 1. 도구성, 공정성, 및 배려성 측정 문항의 요인구조와 신뢰도

문항 내용	I	II	III	$h^2$
<b>도구성 문항</b>				
당신은 당신 또는 다른 실험참가자가 실험 도중에 발언한 내용이 채점에 반영될 것이라고 생각합니까?	0.944	0.226	0.237	0.998
당신은 당신 또는 다른 실험참가자가 실험 도중에 발언한 내용을, 실험자가 채점에 반영하려 한다고 생각합니까?	0.806	0.253	0.329	0.821
<b>공정성 문항</b>				
당신은 이 실험에서 당신이 문제를 푼 결과가 평가되고 보너스 점수가 결정되는 과정이 공정했다고 생각합니까?	0.170	0.800	0.303	0.810
당신은 이 실험에서 보너스 점수가 결정되는 과정에 대해 만족합니까?	0.306	0.795	0.293	0.761
<b>배려성 문항</b>				
당신 또는 다른 실험참가자가 얘기하는 불만에 대해 실험자의 태도는 배려적이었습니까?	0.296	0.298	0.722	0.698
당신 또는 다른 실험참가자의 입장을 실험자가 충분히 이해하고 있었다고 생각합니까?	0.221	0.275	0.652	0.549
Cronbach $\alpha$	0.945	0.874	0.764	
eigenvalue	1.799	0.1551	1.287	4.637

표 2. 발언기회 지각 및 공정성 지각에 관한 평균(표준편차)

	자기발언(n=60)	대리발언(n=60)	통제집단(n=15)
자기발언 지각	5.22(1.98)	2.25(1.83)	1.07(0.26)
대리발언 지각	2.30(1.96)	4.85(2.24)	1.20(0.77)
공정성 지각	4.03(1.81)	3.46(1.58)	2.20(1.39)

성 정도를 묻는 질문들에서 한 문항이라도 실험에서의 조작과 반대의 방향으로 극단적인 답변(예를 들어, 배려적 조건의 피험자가 실험자의 태도를 묻는 2개의 문항 중 하나라도 '1(전혀 그렇지 않다)'로 답변한 경우)을 한 피험자의 자료는 최종분석에서 제외되었다. 본 실험에서는 조작체크를 위한 분석과 공정성 지각에 대한 분석 방법이 일치하므로, 이들 조작체크 문항에 대한 분석결과는 각 변인들의 효과와 함께 제시하기로 한다.

### 자기발언 효과와 대리발언 효과

자기발언에 대한 지각 정도를 알아보기 위하여 자기발언 조건과 대리발언+통제조건 간에 자기발언 기회(실험에서 발생한 문제에 대해 본인에게 발언할 기회가 있었는가?)에 대한 지각 정도에서 차이가 있는지를 사전 직교비교한 결과 유의한 차이가 있었다,  $F(1,126)=89.27, p=0.0001$ . 대리발언에 대해서는 대리발언 조건과 통제조건 간에 대리발언 기회(실험에서 발생한 문제에 대해 다른 실험참가자에게 발언할 기회가 있었는가?)에 대한 지각 정도에서 차이가 있는지를 사전 직교비교한 결과 유의한 차이가 있었다,  $F(1,126)=51.64, p=0.0001$  (평균과 표준편차는 표 2 참조). 한편, 이러한

두 비교에서 배려에 대한 지각과 도구성에 대한 지각은 차이가 없었으므로 자기발언과 대리발언의 조작은 성공적인 것으로 드러났다. 이러한 결과에 근거하여 각 집단간 공정성 지각에서 차이가 있는가를 사전 직교비교하였으며, 그 결과 자기발언 조건에 있는 피험자들이 대리발언이나 발언이 없는 조건(통제 조건)에 있는 피험자들보다 실험절차를 더욱 공정한 것으로 지각하고 있었으며,  $F(1,126)=12.58, p=0.0005$ , 대리발언 조건에 있는 피험자들은 발언이 없는 조건에 있는 피험자들보다 실험절차를 더욱 공정한 것으로 지각하고 있었다,  $F(1,126)=10.71, p=0.0014^1$  (평균과 표준편차는 표 2 참조).

### 도구적 효과와 비도구적 효과

도구적 효과와 비도구적 효과에 대한 분석은 과거 연구 결과들과의 비교를 위해 자기발언 조건에서만 실시하였다. 먼저 자기발언 조건에서 도구적 조건과 비도구적 조건 및 통제 조건 간에 도구성 지각에서 차이가 있는지를 분석한 결과, 도구적 조건의 피

1) 자기발언과 대리발언 간 공정성 지각에 관한 사전직교비교 결과에서도 유의한 차이가 있었다,  $F(1,126)=5.43, p=0.0214$ .



험자들이 비도구적+통제조건의 피험자들에 비해 자신의 발언에 대한 도구성 지각이 더욱 컸으나,  $F(1,126)=171.64, p=0.0001$ , 비도구적 조건과 통제조건에 있는 피험자들 간에는 도구성 지각에서 유의한 차이가 없었다. (평균과 표준편차는 표 3 참조). 이러한 결과에 근거하여 각 조건간 공정성 지각에서의 차이를 사전 직교비교하였다. 그 결과 도구적 조건의 피험자들은 비도구적 조건과 통제조건의 피험자들보다 실험절차를 더욱 공정한 것으로 지각하고 있었고,  $F(1,126)=45.68, p=0.0001$ , 비도구적 조건의 피험자들 또한 통제 조건의 피험자들보다 실험절차를 더욱 공정한 것으로 지각하고 있었다,  $F(1,126)=4.74, p=0.0314^2)$  (평균과 표준편차는 표 3 참조).

### 배려 효과와 비배려 효과

배려 효과와 비배려 효과에 대한 분석은 도구성의 영향을 배제하기 위해 비도구적인 조건에서만 실시하였으며, 과거 연구결과들과의 비교 및 연구결과에 대한 해석상의 문제를 피하기 위해 도구/비도구 효과에 대한 분석에서와 마찬가지로 자기발언 조건에서만 분석을 실시하였다.

먼저 비도구적-자기발언조건에서 배려적 조건과 비배려적 조건 및 통제 조건들 간에 배려성 지각에서 차이가 있는지를 알아본 결과, 배려적 조건이 비배려+통제 조건에 비해 실험자의 태도가 더욱 배려적이라고 지각하고 있었으나,  $F(1,126)=54.83, p=0.0001^3)$ , 비배려적인 조건의 피험자들과 통제 조건의 피험자들 간에는 유의한 차이가 없었다. (평균

및 표준편차는 표 4 참조). 뿐만 아니라, 이들 세 집단 간에 도구성 지각에서는 유의한 차이가 없었다. 따라서, 이러한 조작체크 분석결과를 근거로 하여 각 집단간 공정성 지각에서 차이가 있는가를 사전 직교비교하였다. 그 결과, 자신의 발언에 대해 실험자의 태도가 배려적이라고 지각한 피험자들(배려 조건)은 그렇지 않은 피험자들(비배려+통제 조건)에 비해 실험절차를 더욱 공정한 것으로 지각하고 있었으나, 실험자의 태도가 배려적이지 않다고 지각한 피험자들(비배려 조건)은 발언기회조차 주어지지 않았던 통제 조건의 피험자들과 공정성 지각에서 아무런 차이가 없었다. (평균 및 표준편차는 표 4 참조).

### 발언주체, 도구성, 및 배려의 삼원 상호작용효과

공정성에 대한 발언주체, 도구성 및 배려의 삼원 변량분석을 실시한 결과, 세 변수들간의 삼원 상호작용효과가 유의한 것으로 나타났다,  $F(1,112)=4.86, p=0.0295$  (각 조건에서의 평균 및 표준편차는 표 5 참조). 따라서, 삼원 상호작용의 출처를 알아보기 위하여 단순 상호작용효과에 대한 분석을 실시하였으며, 그 결과 자기발언 조건에서는 배려성과 도구성 간의 단순 상호작용효과가 유의한 반면에,  $F(1,112)=5.70, p=0.0187)$ , 대리발언 조건에서는 배려성과 도구성 간의 단순상호작용효과가 유의하지 않았다 (그림 1 참조).

마지막으로, 단순 상호작용효과의 출처를 알아보기 위하여 단순 단순 주효과 분석을 실시하였으며, 그 결과 도구적-자기발언 조건에서는 배려 유/무에

표 3. 도구성 지각 및 공정성 지각에 관한 평균(표준편차)

	자기발언(n=30)	대리발언(n=30)	통제집단(n=15)
도구성 지각	5.82(1.27)	2.43(1.03)	1.70(1.05)
공정성 지각	4.93(1.48)	3.12(1.66)	2.20(1.39)

표 4. 도구성 지각 및 공정성 지각에 관한 평균(표준편차)

	자기발언(n=15)	대리발언(n=15)	통제집단(n=15)
배려성 지각	5.43(1.33)	2.47(1.59)	2.40(1.37)
공정성 지각	4.23(1.50)	2.00(0.89)	2.20(1.39)

- 2) 자기발언 조건에서 도구적 조건과 비도구적 조건 간 공정성 지각에 관한 사전 직교비교 결과에서도 유의한 차이가 있었다,  $F(1,126)=27.90, p=0.0001$ .
- 3) 자기발언-비도구 조건에서 배려 조건과 비배려 조건간 공정성 지각에 관한 사전 직교비교 결과에서도 유의한 차이가 있었다,  $F(1,126)=11.33, p=0.0001$ .

의한 효과가 나타나지 않은 반면에, 비도구적-자기발언에서는 배려 유/무에 의한 효과가 유의하였다,  $F(1,112)=21.30, p=0.0001$ . 즉, 사람들은 자신의 발언이 평가결과에 영향을 미칠 것이라고 지각하는 경우

표 5. 각 조건별 공정성 지각에 관한 평균(표준편차)

		발언자 유형			
		자기발언		대리발언	
		배려 유/무		배려 유/무	
도구성		배려	비배려	배려	비배려
도구적	평균(SD)	5.23(1.56)	4.63(1.38)	4.87(1.60)	3.63(0.88)
비도구적	평균(SD)	4.23(1.50)	2.00(0.89)	3.03(0.88)	2.30(1.32)

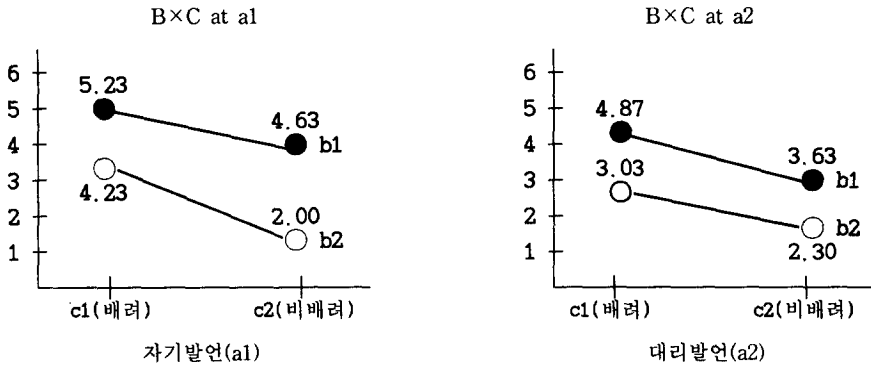


그림 1. 발언자 유형, 도구성, 배려 유/무에 따른 공정성 지각의 차이

주. A: 발언자(a1: 자기발언, a2: 대리발언), B: 도구성(b1: 도구적, b2: 비도구적), C: 배려성(c1: 배려적, c2: 비배려적)

에는 실험자가 자신의 발언에 대해 배려적인 태도를 보이든 보이지 않은 간에 실험절차가 비교적 공정하다고 지각하고 있는 반면에, 자신의 발언이 평가결과에 영향을 미치지 못할 것이라고 지각하는 경우에는, 실험자가 자신의 발언에 대해 배려적인 경우에만 실험절차를 공정하다고 지각하였고, 배려적이지 않은 경우에는 실험절차를 공정하지 않다고 지각하고 있었다.

차이가 있는가를 알아보기 위하여  $\chi^2$  검증을 실시하였다. 분석 결과 발언자 유형과 도구성에 따라서는 차이가 없는 반면에, 배려 조건과 비배려 조건 간에 유의한 차이가 있었다,  $\chi^2(1)=4.104, p=0.043$ . (평균은 표 6 참조).

## 논 의

### 발언이 항의행동에 미치는 영향

실험 절차에 대해 추가적으로 항의하고 싶은 사람들은, 질문지 맨 뒤에 있는 '실험부당사례 신고양식'에 자신의 사례를 글로 적어서 '실험건의함'에 넣도록 하여, 그 개수를 항의행동에 대한 측정치로 사용하였다. 따라서, 이러한 항의행동이 각 조건별로

자기발언 효과와 대리발언 효과: 공정성에 미치는 발언효과에 대한 지금까지의 연구들은 발언을 구체적으로 구분하지 않은 채 이루어져 왔으나, 본 논문에서는 이를 구체적으로 구분하였다. 먼저, 발언자의 유형에 따라 본인이 발언하는 경우인 자기발언과 본인이 아닌 타인이 발언을 하는 대리발언으로 구분하였으며, 청취자의 유형에 따라 평가자에게 직접적

표 6. 각 조건별 항의행동 빈도(cell 당 사례수 = 15)

	자기발언	자기발언	대리발언	대리발언	전 체
	- 도구적	- 비도구적	- 도구적	- 비도구적	
배려적	1	4	1	6	12
비배려적	4	6	7	5	22
통제집단					5

으로 발언을 하는(청취자와 평가자가 일치하는) 직접발언과, 제 삼자(전달자)를 통해 평가자에게 간접적으로 발언하는(청취자와 평가자가 일치하지 않는) 간접발언으로 구분하였다. 따라서 발언은 직접적-자기발언, 직접적-대리발언, 간접적-자기발언, 간접적-대리발언의 4가지로 분류될 수 있다. 지금까지의 발언효과에 대한 연구들이 간접적-자기발언에 대해서만 이루어졌던 것과는 달리, 본 연구에서는 직접적-자기발언과 직접적-대리발언이 절차공정성 지각과 행동에 미치는 영향에 대해 살펴 보았다.

먼저 자기발언 효과를 검증하기 위하여, 자기발언 조건과 대리발언 및 통제 조건 간(자기발언 vs. 대리발언+통제 조건)을 비교하였으며, 비교 결과 자기발언 집단의 피험자들이 대리발언 및 통제 집단의 피험자들보다 실험절차를 유의하게 더욱 공정한 것으로 지각하고 있었다. 또한 대리발언효과를 검증하기 위하여, 대리발언 조건과 통제 조건 간(대리발언 vs. 통제조건)을 비교하였으며, 그 결과 대리발언 집단의 피험자들이 통제집단의 피험자들보다 실험절차를 유의하게 더욱 공정한 것으로 지각하고 있었다. 이러한 두 결과는 자기발언효과와 대리발언효과에 대한 본 연구의 가설 1을 지지하는 결과로서, 발언효과가 자기발언이나 대리발언 모두에서 나타나지만, 자기발언의 경우가 대리발언의 경우보다 발언효과가 더 크게 나타난다는 것을 알 수 있다.

대리발언효과가 나타나는 원인에 대해서는 두 가지로 해석이 가능하다. 첫째, 대리발언도 발언의 한 형태로서, 자기발언효과와 동일한 심리적 기제를 갖지만, 단지 자신은 발언할 기회가 주어지지 않은 채 타인에 의해서 발언된 내용이 자신의 견해와 완전히 일치하는 것은 아니지만 관련된 것이므로, 자기발언의 경우보다 발언효과가 떨어지는 것이다. 둘째, 대리발언 조건의 피험자들은 본인에게 전혀 발언할 기회가 없었음에도 불구하고 통제집단의 피험자들에 비해 자기발언 기회를 더 높게 지각하고 있었다. 따라서, 대리발언효과는 타인의 자기발언효과가 전이되어 마치 자신이 발언한 것처럼 지각함으로써 나타난 효과이다. 그러나, 대리발언효과에 대한 명확한 설명을 위해서는 좀 더 많은 연구가 앞으로 진행되어야 할 것이다.

**도구적 효과와 비도구적 효과:** 지금까지 발언이

공정성 지각에 미치는 영향을 입증하는 연구들은 많이 이루어져 왔다(Lind et al., 1990; Shapiro & Brett, 1991; Tyler, 1987). 그러나, 발언이 공정성에 미치는 효과의 기제에 대해서는 아직 명확한 결론을 얻고 있지 못하다. Thibaut와 Walker(1975, 1978) 그리고 Brett(1983) 등에 의해 제안된 도구적 조망에 의하면, 발언효과는 발언이 최종 의사결정자의 결정에 영향을 주기 때문에 나타난다고 주장하며, 이와는 반대로 Tyler 등(Tyler, 1987; Tyler et al., 1985)이 제안한 비도구적 조망에서는 발언효과가 나타나는 원인이, 사람들이 말할 기회 자체에 대해 가치를 부여하기 때문이라고 주장한다.

그러나, 발언효과의 심리적 기제를 밝히고자 실시된 많은 연구들이 비도구적 조건(비도구적-배려조건)에서 도구성을 완전히 제거하지 못하였고, 그로 인하여 비도구적 발언효과가 유의하게 나타났다 하더라도, 그것이 진정한 비도구적 발언효과인지, 아니면 통제력의 착각(실제로는 결정통제가 주어지지 않았음에도 불구하고 결정통제력이 주어졌다고 착각하는 것)에 의해 도구적 효과가 혼입되어 나타난 효과인지를 명확히 입증할 수 없었다(Tyler, 1987; Tyler et al., 1985). 이러한 한계점을 극복하기 위한 시도로서, Lind 등(1990)은 도구적 발언 조건의 피험자들에게는 결정이 내려지기 전에 발언할 기회(사전발언)를 주었고, 비도구적 발언조건의 피험자들에게는 이미 결정이 내려진 후 그 결정에 대해 발언할 기회(사후발언)를 주었으며, 통제집단의 피험자들에게는 아무런 발언기회도 주지 않은 뒤, 발언이 공정성 지각에 미치는 영향을 알아 보았으며, 이들 집단들에 대한 비교를 통해 도구적 발언효과 및 비도구적 발언효과가 모두 검증되었다고 주장하였다. 그러나, 이들의 연구는 앞서서도 지적하였듯이, 첫째 사후발언이 엄밀한 의미에서는 발언이라고 보기 어렵다는 점과, 둘째 비도구적 발언효과를 검증하기 위해 발언집단(사전발언 + 사후발언)과 통제집단을 비교하였으나, 사전발언에는 이미 도구적 효과가 포함되어 있으므로 이러한 비교에서의 유의한 차이가 순수한 비도구적 발언효과에 의한 것이라고 보기 어렵다는 점과, 마지막으로 조작체크 결과 사후발언 조건과 통제집단 간에 여전히 도구성에 대한 지각에서 유의한 차이가 있었다는 점 등으로 인하여, 이들의 연구에서는 비도구적 발언효과가 명확히 검증되었다고 보기 어

려운 것이다.

그러나, 본 연구에서는 도구적 발언효과와 비도구적 발언효과를 검증하기 위하여, Lind 등(1990)의 연구와는 다른 방법으로 분석을 실시하였다. 먼저 도구적 효과에 대한 검증은 도구적 발언 조건과 비도구적+통제 조건 간에 도구성 지각에서 유의한 차이가 있는지에 대한 조작체크 분석을 실시한 후에, 공정성 지각에서 유의한 차이가 있는지를 비교하였다. 그 결과 이들 집단간에 도구성 지각에서 유의한 차이가 있었으며, 공정성 지각에서도 유의한 차이가 있었다. 이는 도구적 관점을 지지하는 기존의 연구들 및 Lind 등(1990)의 연구 결과와 일치하는 결과로서, 이를 통해 도구적 발언효과가 검증되었다. 또한 비도구적 발언효과를 검증하기 위한 방법으로는, 먼저 비도구적 발언기회를 가졌던 집단과 발언기회가 없는 통제집단 간(비도구적 조건 vs. 통제조건)에 도구성 지각에서 차이가 없는지를 비교하였고, 그런 뒤 이 두 집단간에 공정성 지각에서 유의한 차이가 있는지를 비교하였다. 비교 결과 비도구적 발언 집단과 통제집단 간에 도구성 지각에서는 유의한 차이가 없었음에도 불구하고, 공정성 지각에서는 유의한 차이가 있음이 밝혀졌으며, 이는 비도구적 발언효과가 존재함을 명백히 입증하는 결과이다. 즉, 가설 2에서 밝혔듯이, 발언효과는 발언이 도구적일 때만 나타나고 발언이 도구적이지 않을 때는 나타나지 않는 것이 아니라, 도구적일 때가 비도구적일 때보다 발언효과가 강할 뿐, 발언이 도구적이지 않은 경우에도 발언효과는 나타난다는 것이 밝혀졌다.

**배려 효과와 비배려 효과:** 도구적이든 비도구적이든 발언의 기회가 있거나 없다고 해서, 항상 발언효과가 나타나는 것은 아니다. 서용원(1992)과 Tyler(1987)는 비도구적인 발언효과가 나타나기 위해서는 최소한 청취자가 발언자의 발언에 대해 배려적이어야 한다고 주장하였으며, Shapiro(1993)는 청취자가 발언자의 발언내용에 대해 지지하거나 발언내용을 결정에 반영하지 않더라도 그 사람의 발언에 대해 배려적이게 되면 사람들은 발언기회가 없을 때보다 사용된 절차에 대해 더 공정하다고 지각하게 된다고 주장하였다. 자신의 발언에 대해 청취자가 '배려적'이라는 것이 무엇을 의미하는지에 대한 Shapiro(1993)의 연구에 의하면, 사람들은 청취자가 발언자의 의견

에 대해 질문을 한다거나 노트를 할 때, 또는 발언내용에 대해 관심을 갖거나, 동의 또는 동의하지 않는다는 등의 방법으로 자신의 견해를 밝히는 등등의 반응을 보일 때, 자신의 발언에 대해 청취자가 배려적이라고 지각하지만, 무엇보다도 중요한 것은 아직 결정이 내려지지 않은 상황이어야 한다는 것이었다. 그럼에도 불구하고, 과거 Tyler(1987)의 연구와 Tyler 등(1985)의 연구에서 결정전 발언에 대해 실험자가 배려적인 태도를 보였을 때, 비배려 조건에 있는 집단에 비해 도구성에 대한 지각이 높았다는 것이 조작체크에서 드러났고, 따라서 배려 조건과 비배려 조건 간의 발언효과에서의 차이가 순수한 배려 효과인지가 의문시 되었기 때문에, 발언효과에 미치는 배려의 영향에 대한 지금까지의 연구들(Bies, Shapiro, & Cummings, 1988; Greenberg, 1990)에서는 어떤 결정이 내려진 후에 그 결정에 대해 설명하는 방법으로 배려를 조작해 왔다.

본 연구에서도 조작체크 결과, 자기발언 조건에서 실험자의 배려적인 태도를 접한 피험자들이 그렇지 못한 피험자들에 비해 배려성 지각에서 뿐 아니라 도구성 지각에서도 유의한 차이가 있었다. 이는 배려적인 조건 안에 도구적-배려 조건과 비도구적-배려 조건이 포함되어 있기 때문에 나타난 결과이다. 따라서, 본 연구에서는 가설 3에서 예언한 바와 같이, 순수한 배려효과를 검증하기 위하여, 발언의 도구성이 완전히 배제된 조건인 비도구적-자기발언 조건에서 배려 조건과 비배려 및 통제 조건 간(배려 vs. 비배려 + 통제조건)을 비교하였다. 먼저 조작체크 결과 이들 집단간의 도구성 지각에서는 유의한 차이가 없었으나, 단지 배려성 지각에서만 유의한 차이가 있었으며, 절차공정성에 대한 지각에서도 발언에 대한 실험자의 태도가 배려적이었던 집단의 피험자들이 비배려적이거나 발언기회가 주어지지 않았던 집단의 피험자들보다 유의하게 더욱 큰 것으로 나타났다. 그러나, 발언에 대한 실험자의 태도가 비배려적이었던 집단의 피험자들과 발언기회가 주어지지 않았던 통제집단의 피험자들 간에는 도구성, 배려성 및 공정성 지각에서도 차이가 없었다. 즉, 자신의 발언이 결정에 영향을 주지 않는다 하더라도, 발언에 대한 청취자의 태도가 배려적인 경우에는 절차공정성에 대한 지각이 증가하지만, 자신의 발언에 대한 청취자의 태도가 배려적이지 않은채 발언 기회만 주어지는 것만

으로는 발언효과가 나타나지 않게 되는 것이다. 이는 발언기회가 주어진다고 해서 항상 발언효과가 나타나는 것이 아니라, 최소한 청취자가 발언자의 발언에 대해 배려적이어야 한다는 서용원(1992)과 Tyler(1987)의 견해와 일치한다.

**삼원 상호작용 효과:** 발언자의 유형, 도구성, 배려 등에 대한 사전비교결과를 통해, 각각의 변인들이 발언효과에 미치는 영향을 검증하였다. 그러나, 이러한 각각의 변인들이 갖는 주효과 이외에, 삼원상호작용 효과가 나타날 것임을 가설에서 예언한 바 있다. 분석결과 세 변인간의 삼원상호작용효과가 유의하게 나타났다. 이러한 삼원상호작용효과는 자기발언에서 발언이 도구적일 때는 배려효과가 유의하지 않은 반면에, 비도구적일 때는 배려효과가 유의함으로 인해, 자기발언 조건에서는 도구성×배려의 이원상호작용효과가 유의하게 나타났지만, 대리발언 조건에서는 이러한 이원상호작용효과가 나타나지 않았기 때문으로, 가설 4와 일치한다. 즉, 사람들은 자신이 직접 발언을 할 때 청취자가 자신의 발언내용을 평가에 반영하겠다고 하게 되면, 평가자의 태도가 배려적이든 배려적이지 않은 관계없이 그 절차를 공정하다고 지각하지만, 그렇지 않고 청취자가 자신의 발언을 평가에 반영할 수 없다고 할 때에는 청취자의 태도가 배려적일 때에만 절차를 공정하다고 지각하게 된다. 그러나, 청취자가 자신의 발언을 평가에 반영할 수 없다고 말하면서 그 태도조차 배려적이지 않을 때에는 앞에서 비배려 조건과 통제조건 간의 지각된 공정성 비교에서 볼 수 있었던듯이, 발언기회를 전혀 주지 않았을 때와 다를 바가 없었다.

**공정성 지각이 항의행동 및 수행에 미치는 영향:** 절차공정성에 대한 지각이 항의행동에 미치는 영향은 Greenberg(1987a)의 연구를 통해 밝혀졌다. 그의 연구에서, 자신의 낮은 급료가 불공정한 절차를 통해 결정된 조건에 있는 피험자들이 실험절차의 불공정함을 항의하는 행동이 다른 조건들에 비해 현저하게 많았음이 밝혀졌다. 따라서, 본 연구에서는 이러한 항의행동이 어떠한 변인에 의해 더 큰 영향을 받는지 알아보기 위하여, 각 변인별로 항의행동 수에 차이가 있는지를  $\chi^2$ 검증을 실시하였다. 분석결과 배려 조건과 비배려 조건 간 항의행동의 수(12:22)에서만

통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 그러나, 도구적 조건과 비도구적 조건 간 항의행동의 수(13:21)도 통계적으로 유의하지는 않지만, 어느 정도 차이가 있었다. 즉, 사람들은 평가절차가 불공정하다고 지각하게 되면 항의행동의 수가 증가하게 되는데, 이는 특히 자신의 발언이 평가에 반영되는가의 여부보다는, 발언에 대한 청취자의 태도가 배려적이었는가에 의해서 더 큰 영향을 받는 것으로 생각된다.

그러나, 절차공정성에 대한 지각이 수행에 미치는 영향에 대해서는 아직 명확한 연구결과가 없다. Kanfer 등(1987)과 서용원(1992)의 연구에서, 절차공정성에 대한 지각이 과제수행에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며 오히려 부정적관을 보이고 있었고, 본 연구에서도 절차공정성에 대한 지각이 두 번째 실험에서의 수행에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과에 대해 서용원(1992)은, 도구적 조건에 있는 피험자들은 어느 정도 보상에 대해 안도감을 느끼는 반면에, 비도구적인 조건의 피험자들은 자신의 발언이 평가에 반영되지 않게 되므로, 다음 수행에서 오히려 더욱 열심히 과제를 수행하기 때문이라고 결론지었다. 그러나, 수행에 미치는 효과는 실험에서 사용되는 짧은 과제수행의 결과만으로는 밝히기 어려우므로, 앞으로 절차공정성과 수행과의 관계에 대한 장기적인 연구가 이루어져야 할 것이다.

요약하면, 본 연구는 다음과 같은 면에서 그 의미가 있다고 하겠다. 먼저, 자기발언효과와 대리발언효과에 대한 검증은 몇 가지 점에서 의의를 갖는다. 첫째, 지금까지의 발언효과에 대한 연구와는 달리, 발언에 대한 개념을 세분화함으로써 발언효과에 대한 좀 더 정밀한 연구가 가능해졌다. 둘째, 직접발언을 사용함으로써, 간접발언만을 사용해 왔던 지금까지의 연구들보다 발언효과가 더욱 크게 나타날 수 있다. 따라서, 간접발언을 사용하였을 때는 나타나지 않았던 비도구적 조건에서의 발언효과가 검증될 수 있었다. 그러나, 직접발언효과와 간접발언효과와의 크기에 대한 비교가 실제적으로 이루어진 것은 아니므로, 앞으로의 연구에서는 이 두 발언효과와의 크기에 대한 직접적인 비교가 이루어져야 할 것이다. 셋째, 자기발언과 대리발언을 분류함으로써, 발언효과에 대한 적용범위가 확장되었다. 즉, 일반적인 사회적 상

황에서 본인이 직접 또는 간접적으로 평가자(또는 최종의사결정자)에게 발언을 하는 경우 뿐 아니라, 누군가가 자신을 대신해서 대리발언하는 경우도 흔히 볼 수 있다. 더욱이, 조직상황에서 임금이나 승진 등을 결정하거나 또는 노사협의회와 같은 조직의 의사결정 과정에서 최종의사결정자에게 본인이 의견을 표현할 수 있는 기회는 극히 제한적이게 되는데, 특히 조직이 큰 경우에는 자기발언을 사용하는 것이 불가능할 수 있다. 이러한 경우에 자기발언에는 미치지 못하지만 대리발언도 유의한 효과를 발휘하므로, 대리발언을 사용할 수 있을 것이다. 따라서, 의사결정 상황에서 발언기회를 제공하고자 할 때에는 시간적 제약과 그 의사결정이 조직 및 구성원들에게 미치는 영향을 고려하여 자기발언과 대리발언을 선택적으로 사용할 수 있을 것이다.

또 다른 측면으로는 발언효과에 대한 도구적 관점과 비도구적 관점이 변별적으로 검증된 데 그 의의가 있는데, 이를 위하여 발언의 도구성과 발언에 대한 배려성 변인을 사용하였다. 만일 도구적 관점이 맞다면, 발언효과는 발언에 대해 실험자의 태도가 배려적인지의 여부와는 관계없이, 도구적 조건(도구효과)에서만 나타나고 비도구적 조건(비도구효과)에서는 나타나지 않아야 할 것이다. 이와는 반대로, 비도구적 관점이 맞다면, 발언효과는 발언이 비도구적이라 할지라도 실험자가 발언에 대해 배려적인 태도를 보일 경우에는 나타나지만(배려효과), 실험자가 배려적인 태도조차 보이지 않을 경우에는 나타나지 않아야 할 것이다(비배려효과). 연구결과 발언의 도구적 효과, 비도구적 효과 및 배려효과가 모두 유의하며, 단지 비배려효과만 유의하지 않은 것으로 밝혀졌다. 이러한 결과는 비도구적 배려효과를 밝히고자 한 과거의 연구들이 피험자들에게서 도구성을 완전히 배제시키지 못했던 것과는 달리, 도구성이 완전히 배제된 상황에서 검증된 배려효과라는 점에서 그 의의가 크다 하겠다.

한편, 본 연구에서 도구적 조건에 있는 피험자들이 도구성에 대한 지각뿐 아니라, 배려성에 대한 지각에서도 다른 조건의 피험자들에 비해 유의하게 더 크게 지각하고 있었다는 점과, 절차공정성 지각이 수행에 미치는 영향을 보고자 하였으나, 그 효과가 유의하지 않았다는 점 등은 본 연구의 한계점으로 남는다.

## 참고문헌

- 김명언, 이현정(1992). 조직공정성: 평가기준과 지각된 공정성, 직무만족, 조직몰입, 직무몰입, 봉급만족과의 관계. *한국심리학회지: 사회*, 6(2), 11-28.
- 박세영(1988). 분배자, 계산의 복잡성 및 분배자의 투입량이 보상분배에 미치는 영향. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 1, 91-106.
- 박세영(1993). 종업원의 분배원칙 선호와 직무만족. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 6, 55-91.
- 서용원(1992). *Instrumental and noninstrumental voice effects on perceptions of procedural justice in a performance appraisal*. Unpublished doctoral dissertation. University of Nebraska.
- 서용원(1993). 배려적 행동특성과 지각된 불공정 크기가 발언 행동 결정에 미치는 영향. *한국심리학회 93년도 학술발표논문집*, 185-192.
- 서용원(1994). 절차 공정성 지각의 심리적 기제: 발언효과. *사회과학의 동향과 전망*, pp. 389-412.
- Adams, J. S.(1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, 422-436.
- Adams, J. S.(1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2, pp. 267-299). New York: Academic Press.
- Bies, R. J., Shapiro, D. L., & Cummings, L. L.(1988). Causal accounts and managing organizational conflict: It is enough to say it is not my fault? *Communication Research*, 15(4), 381-399.
- Brett, J. M.(1983). *Procedural justice*. Paper presented at the annual meeting of the Academy of Management, Dallas.
- Brett, J. M.(1986). Procedural justice. In R. J. Lewicki, B. H. Sheppard, & M. H. Bazerman (Eds.), *Research on negotiation in organizations* (pp. 81-90). Greenwich, CT: JAI Press.

- Earley, P. C.(1984). *Informational mechanisms of participation influencing goal acceptance, satisfaction and performance*. Unpublished doctoral dissertation, University of Illinois, Champaign.
- Earley, P. C. & Lind, E. A.(1987). Procedural justice and participation in task selection: The role of control in mediating justice judgments. *Journal of Personality and Social Psychology, 52*, 1148-1160.
- Folger, R.(1977). Distributive and procedural justice: Combined impact of "voice" and peer opinions on responses to inequity. *Journal of Personality and Social Psychology, 35*, 108-109.
- Hirschman, A. O.(1970). *Exit, voice, and loyalty: Responses to decline in firms, organizations, and states*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Homans, G. C.(1961). *Social behavior: Its elementary forms*. New York: Harcourt, Brace, & World.
- Greenberg, J.(1987a). Reaction to procedural injustice in payment distributions: Do the means justify ends? *Journal of Applied Psychology, 72*(1), 55-61.
- Greenberg, J.(1987b). Using diaries to promote procedural justice in performance appraisal. *Social Justice Research, 1*, 219-234.
- Greenberg, J.(1990). Employee theft as a reaction to underpayment inequity: The hidden cost of paycuts. *Journal of Applied Psychology, 75*(5), 561-568.
- Houlden, P., LaTour, S., Walker, L., & Thibaut, J. (1978). Preferences for modes of dispute resolution as a function of process and decision control. *Journal of Experimental Social Psychology, 14*, 13-30.
- Kanfer, R., Sawyer, J., Earley, P. C., & Lind, E. A. (1987). Participation in task evaluation procedures: The effects of influential opinion expression and knowledge of evaluative criteria on attitudes and performance. *Social Justice Research, 1*, 235-249.
- Lind, E. A., Kanfer, R., & Earley, P. C.(1990). Voice, control, and procedural justice: Instrumental and noninstrumental concerns in fairness judgements. *Journal of Personality and Social Psychology, 59*, 952-959.
- Lind, E. A., & Tyler, T.(1988). *The social psychology of procedural justice*. New York: Plenum.
- Rasinski, K. A.(1990). Contextualizing procedural fairness: Factors mediating the effect of process control on leadership evaluation in organizations. *Basic and Applied Social Psychology, 11*(4), 459-477.
- Shapiro, D. L.(1993). Reconciling theoretical differences among procedural justice researchers by reevaluation what it means to have one's views "considered": Implications for third-party managers. In R. Cropanzano(Ed.), *Justice in the workplace: Approaching fairness in human resource management*. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Shapiro, D. L., & Brett, J. M.(1991). *Comparing the instrumental and value-expressive models of procedural justice under conditions of high and low decision control*. Paper presented at the national Academy of Management meeting, Miami, FL.
- Thibaut, J., & Walker, L.(1975). *Procedural justice: A psychological analysis*. Hillsdale, New York: Lawrence Erlbaum Associates.
- Thibaut, J., & Walker, L.(1978). A theory of procedure. *California Law Review, 66*, 541-566.
- Tyler, T. R.(1987). Conditions leading to value expressive effects in judgements of procedural justice: A test of four models. *Journal of Personality and Social Psychology, 52*, 333-344.

- Tyler, T. R.(1988). What is procedural justice?:  
Criteria used by citizens to assess the  
fairness of legal procedures. *Law and Society  
Review, 22*, 301-355.
- Tyler, T. R.(1989). *Why people follow obey the law:  
Procedural justice, legitimacy, and compli-  
-ance*. New Haven, CT: Yale University  
Press.
- Tyler, T. R., & Caine, A.(1981). The influence of  
outcomes and procedures on satisfaction  
with formal leaders. *Journal of Personality  
and Social Psychology, 41*, 642-655.
- Tyler, T. R., & Folger, R.(1980). Distributional and  
procedural aspects of satisfaction with  
citizen-police encounters. *Basic and  
Applied Social Psychology, 1*, 281-292.
- Tyler, T. R., Rasinski, K., & Spodick, N.(1985). The  
influence of voice on satisfaction with leaders:  
Exploring the meeting of process control.  
*Journal of Personality and Social Psychology,*  
*48*, 72-81.

1차 원고 접수 : 1998년 3월 18일  
최종 수정본 접수: 1998년 5월 4일



# Effects of Instrumentality, Consideredness, and Agency of Voice on Perceptions of Procedural Justice

**Yongwon Suh and Dong-Kun Oh**

Department of Industrial and Organizational Psychology  
Sung Kyun Kwan University

The present study investigated whether the instrumental and noninstrumental voice enhance perceptions of procedural justice. The instrumental explanation proposes that the opportunity to exercise voice over procedures enhances perceptions of procedural justice because it increases the probability of obtaining a favorable outcome. In contrast, the noninstrumental explanation asserts that voice effects work irrespective of its influence on outcomes because the opportunity to speak one's view has symbolic value in itself. Previous studies attempted to test noninstrumental hypothesis have failed because they were not successful at manipulating noninstrumentality of the voice. Unlike them, the present study distinguished between direct-voice and indirect voice, and manipulated direct-voice. A 2(agency of voice: self-voice and vicarious-voice) x 2(instrumentality of voice: instrumental and noninstrumental) x 2(consideredness of voice: considered and nonconsidered) completely randomized factorial experiment was conducted with control (no-voice) condition. Results showed noninstrumental voice effects as well as instrumental effects, and the noninstrumental effect was shown only in conjunction with considered voice. Thus, the present study provided the first empirical evidence indicating noninstrumental voice effects and vicarious voice effects which could be utilized a lot in an organizational setting.