

기술적 설득과 평가적 설득이 태도변화에 미치는 영향

신 건 호
한양대학교 교육학과

서 론

태도변화에서 인지변화가 중요하다는 것은 일찍부터 인식되어 왔다. 태도변화 연구에서 설득문의 내용에 대한 학습의 중요성을 지적한 Hovland, Janis 와 Kelley (1953)의 학습이론적 접근이나 설득문의 내용보다 자기자신이 생성한 정보의 중요성을 강조한 McGuire (1964)의 면역이론은 이러한 입장에서 출발한 것이었다. 한 걸음 더 나아가 최근에 인지심리학의 대두는 인간의 정보처리가 수동적이 아니라 능동적이며, 주어진 정보로부터 새로운 정보를 생성하는 존재로 인간을 보게 되었다.

태도변화에서 인지변화의 중요성과 인간에 대한 새로운 이 견해는 태도변화가 개인이 새로운 정보를 생성함으로써 일어난다는 인지반응접근을 대두하게 하였다.

Petty 와 Cacioppo (1981)는 설득문을 받은 개인이 그 설득문에서 주장하는 방향대로 신념의 생성 즉 인지적 반응이 나타나느냐가 태도변화를 결정하는 것으로 보았다. 즉 이들은 태도변화가 일어나기 위해서는 신념변화를 전제하여야 하고 이 신념의 변화가 태도변화의 중계변인이 된다고 보았다.

그러나 인지반응의 생성은 모든 태도변화상황에서 일어나는 것은 아니다. 이러한 점에서 Petty, Cacioppo 와 Goldman (1981)은 태도변화접근을 크게 인지반응이 나타나는 태도변화와 인지반응이 나타나지 않는 태도변화를 구분하였다.

이들에 따르면 인지반응이 나타나는 변화는 주로 설득문 내용에 의해서 결정되고 인지반응이 수반되지 않는 변화는 주로 설득문 이외의 요인에 의해서 결정된다는 것이다. 설득문 자체에 의한 변화는 개인이 설득문의 내용에 대해 능동적인 사고를 통하여 인지적 반응을 생성함으로써 나타나지만, 설득문 이

의의 요인 즉 설득자의 전문성, 매력, 반복 등에 의한 변화는 인지적 반응을 생성하지 않고 주로 감정적인 강화의 결과로서 태도변화가 나타난다는 것이다.

이러한 인지반응의 생성에 의한 태도변화과정의 분류를 통해 Petty 등(1981)은 지금까지 태도변화 이론이나 접근들이 사용하는 가정, 용어, 강조하는 변인과 설명하고자 하는 현상 등에서 서로 차이가 있지만 태도변화는 중심통로(central route)와 주변통로(peripheral route)의 두가지 통로를 통하여 일어난다고 보았다.

먼저 중심통로에 의한 태도 변화는 설득문 자체에 대한 주의깊은 관심을 통하여 이루어지는 것을 말한다. 이 통로에 의한 태도변화에서는 설득문이 타당한 근거가 제시되어 있고 강력할 때에는 설득방향대로 인지적 반응 즉 신념생성이 나타나게 되어 태도변화가 일어나는 반면에 설득문이 의심스럽고 약하다면 설득에 저항하거나 반대하는 사고가 나타나게 되어 오히려 기존의 태도를 더욱 강화하는 결과가 초래하게 된다는 것이다.

주변통로에 의한 태도변화는 설득문 내용에 대한 심사숙고를 하지 않고 그 설득문에 부수되어 나타나는 여러가지 긍정적인 또는 부정적인 단서에 의해 일어난다.

이러한 점에서 이 두 통로에 영향을 주는 변인들도 구분되어 왔다. 먼저 중심통로에 의한 태도변화는 설득문의 내용변인과 관련된 설득문의 이해, 학습, 파지정도(Eagly, 1974; McGuire, 1968) 특정한 방향에 대한 신념의 자기생성(Tesser, 1978) 설득문에 포함된 정보의 통합과 조합(Anderson, 1971; Fishbein & Ajzen, 1975)의 정도에 의해서 나타난다고 지적되었다.

주변통로에 의한 태도변화는 설득문의 내용과 관련된 변인보다는 설득시 방해와 같은 상황적 요인(Petty, Wells & Brock, 1976), 설득자의 신뢰성, 매력(Kelman & Hovland, 1953; Mills & Harvey, 1972), 설득자의 전문성(Petty, Cacioppo, & Goldman, 1981)의 정도에 따라 나타난다고 지적되었다.

두 통로를 구분해주는 변인들의 맥락에서 볼 때 중심통로에 의한 태도변화에서는 설득문의 내용변인이, 주변통로에 의한 태도변화에서는 설득내용 이외에 변인이 주로 관계된 것으로 이해되어 왔다. 이러한 이해는 설득문이 단순한 단서의 역할을 할 수도 있고 주변통로에 의한 변화를 가져오게 할 수 있다는 것을 간과하게 된다.

Petty, Cacioppo와 Heesacker (1981)는 태도대상에 대한 관여수준과 설득문의 형태를 질문문과 평서문으로 구분하여 설득효과를 검토하였다.

이 결과 관여수준과 설득문의 형태에 의한 상호작용의 효과가 검출되어 관여수준에 따라 의문문과 평서문 형태의 설득문은 설득효과가 서로 상반되게 나타나 태도변화가 일어나는 통로가 서로 다를 수 있음을 시사하였다.

더우기 Petty와 Cacioppo(1984)는 설득문의 내용과 관련된 변인을 설득문에 포함된 의견의 질과 양으로 구분하여 설득효과를 검토하였고, 그 결과 높은 관여수준의 피험자는 설득문의 의견의 질에 의해서, 낮은 관여수준의 피험자는 설득문의 의견의 양인 설득주장갯수에 의해서 태도변화가 나타났다. 부수적으로 이들은 피험자들의 인지반응을 분석하여 관여수준이 높은 피험자는 인지반응이 나타나 이들만이 중심통로를 거쳤다고 보아 이때 설득문 의견의 질은 중심통로로, 설득문의 의견의 갯수는 주변통로에서 태도변화가 일어난다고 주장하였다.

이러한 설득문의 내용을 평서문과 의문문에 따른 분류와 질과 양의 구분이 시사하는 것은 설득문 내용도 조작에 따라 서로 다른 설득통로의 변인될 수 있음을 나타낸다. 특히 이들의 연구에서 설득의견의 질에 대한 조작은 특정설득문이 그 설득방향대로 신념을 생성시키느냐의 기준에 의해 이루어졌다. 즉, 그 설득문의 의견이 얼마나 사실적이고 태도대상과 관련하여 인지적정보를 주느냐가 질을 결정짓는 요인으로 조작되었다고 볼 수 있다. 또 다른 변인인 설득의견의 양은 설득문의 의견갯수에 의해 조작되었다. 이때의 설득효과는 설득문의 의견갯수가 단순한 단서로 작용했다고 볼 수도 있지만 단순노출효과(Zajonc, 1968)나 고전적 조건화의 입장에서 볼 때 9개의 설득주장이 3개보다 감정적 유발을 크게 시켰다고 볼 수도 있다. 이러한 감정적 유발에 의한 설득효과는 인지적 반응의 변화가 수반되지 않고 평가적 감정적 강도의 방향만 변화되는 것이라고 이해할 수 있다.

위의 관점에서 볼 때 설득주장의 내용에 의한 중심통로의 태도변화는 태도 대상에 관련된 인지적 정보를 담은 설득문을 통해서 가능하다.

다른 한편으로 또 다른 설득주장의 내용과 관련된 의견의 갯수에 따른 주변통로의 태도변화는 태도대상에 관련된 평가적 정보를 담은 설득문을 통해서 가능하다.

이러한 가능성은 실제로 지금까지 태도변화연구에서 검토되지 않았다. 그러나 이와 같은 설득문의 내용구분에 대한 새로운 하나의 시사가 제기되었다.

최근에 이수원과 신현숙(1986)은 사회적 지각에 관한 Peabody(1967)의 기술과 평가차원의 구분에 대한 생각을 태도진술문을 구성하는데 사용하였다. 이들은 지금까지 태도진술문이 주로 Peabody의 구분에 의하면 평가차원으로 진술되었다 보고 기술차원의 구분에 의한 진술문의 구성도 가능하다고 보았다. 이들은 태도진술문을 평가적 차원(좋은 특성과 나쁜 특성)에 의한 구분과 기술적 차원(일치하는 특성과 불일치하는 특성) 구분에 의해 특정 태도대상에 대해 4종류의 진술문으로 구성하였다. 이러한 이수원 등의 태도진술문의 구분에 대한 생각은 설득문의 내용을 구성하는데 다음과 같은 시사를 제공한다.

먼저 기술과 평가의 두 차원을 조합하여, 만약 태도대상을 “어른의 명령에 따르는 것”으로 했을 때 다음과 같은 설득문 내용의 분류가 가능하다. 첫째는 평가차원상에서 호의적이고, 기술차원상에서 일치하는 의견(예, 어른의 명령에 따르는 것은 좋다라는 신념), 둘째, 평가차원상에서 비호의적이고 기술차원상에서 일치하는 의견(예, 어른의 명령에 따르는 것은 나쁘다라는 신념), 셋째, 평가차원상에서 호의적이고 기술차원상에서 불일치하는 의견(예, 어른의 명령에 따르지 않는 것은 좋다라는 신념), 넷째, 평가차원상에서 일치하는 의견(예, 어른의 명령에 따르지 않는 것은 나쁘다라는 신념)의 내용분류가 가능하다.

이러한 내용의 분류는 특정 태도대상에 대한 설득시 실제로는 두 종류의 설득문으로 구분된다. 즉, 특정피험자가 기존에 갖고 있는 태도를 변화시키기 위해서는 피험자가 갖고 있는 태도와 평가적으로 반대되는 설득문의 의견과, 기술적으로 반대되는 설득문의 의견 전달이 가능하다. 앞의 “어른의 명령에 따르는 것”에 대한 설득효과의 연구라면 특정피험자가 이 주제에 대해 호의적인 태도일 때, 이 태도를 비호의적으로 변화시키기 위해 다음과 같은 설득문의 구성이 가능하다는 것이다. 먼저 피험자의 기존태도와 평가적 차원에서 대립되는 설득문 즉, “어른의 명령에 따르는 것은 나쁘다”라는 의견이 포함된 설득문이 가능하고 태도대상과 기술적으로 불일치하는 “어른의 명령에 따르지 않는 것은 좋다”라는 의견이 포함된 설득문이 가능하다. 이렇게 특정대상에 대해서 설득시 실제 사용할 수 있는 설득문의 두 구분은 평가적 설득(평가적 차원에서 대립을 일으키는 설득)과 기술적 설득(기술적 차원에서 대립을 일으키는 설득)이 된다.

평가적 설득은 평가적 대립을 통하여 태도대상에 대해 메세지 방향으로 감정상태의 유발 또는 변화에 초점을 두는 설득이다. 이에 비해서 기술적 설득은 기술적 대립을 통하여 메세지 방향으로 신념을 변화 또는 생성시키는데 초점을 두고 있는 설득이다. 다시 말해서 평가적 설득은 태도대상의 인지구조의 변화가 수반되지 않는 태도변화를 일으키고, 기술적 설득은 인지구조의 변화가 수반되는 태도변화를 일으키는 설득으로 볼 수 있다.

이러한 설득문 내용의 구분이 의의를 갖기 위해서는 평가적 설득과 기술적 설득에 의한 태도변화의 양상이 어떻게 나타날 것인가를 물음할 필요가 있다. 평가적 설득과 기술적 설득에 의해 나타난 태도변화 결과를 기존의 태도변화 연구와의 관계를 검토할 때 앞서 Petty 등(1981, 1984)이 제시한 설득의 두 통로가 상정될 수 있다.

이들이 제시한 중심통로와 주변통로의 관계된 변인들을 고려할 때, 중심통로는 인지적 정보의 수용에 의한 인지구조의 변화로서 특징지워지고 주변통로는 인지구조의 변화와는 관계없이 특정한 단서에 의한 변화로서 특징지워짐을 앞

서 지적하였다.

먼저, 평가적 설득은 특정 감정상태의 유발에 초점을 두고 있기 때문에 인지구조의 변화를 수반하는 처치가 아니며 이런 점에서 평가적 설득에 의한 태도 변화는 주변통로를 거친다고 볼 수 있다. 즉, 평가적 설득에서는 관련된 태도대상과 특성의 부정적인 또는 긍정적인 설득문의 내용에 의해서 태도의 변화가 나타나는 것으로 이때의 부정적 또는 긍정적인 메시지의 의견이 단순한 단서로 작용한다고 가정할 수 있다.

기술적 설득은 태도대상에 대한 평가적 감정을 불러 일으키기 보다는 인지적 정보를 제공함으로써 인지구조의 변화를 가져오게 하는 점에서 기술적 설득에 의한 태도변화는 인지구조의 변화를 가져오게 하는 점에서 설득의 중심통로를 거친다고 볼 수 있다. 즉, 기술적 설득은 태도대상과 관련된 정보를 처리함에 있어 새로운 신념을 생성하게 하는 것으로 가정할 수 있다.

이러한 두가지 가정의 검토를 위하여 본 연구에서는 첫째, 설득의 주변통로에서 주요변수로 지적된 설득의견의 갯수를 조작하여 평가적 설득에서는 설득의견의 갯수가 태도변화에 영향을 줄 것이고, 기술적 설득에서는 설득의견의 갯수 효과가 나타나지 않을 것이라고 예언하였다.

둘째, 기술적 설득이 태도변화의 중심통로를 거친다는 가정을 검토하기 위해 특정 태도대상에 대한 태도의 측정을 기술적으로 일치하는 방향(어른의 명령에 따르는 것에 대한 태도측정)과 기술적으로 불일치하는 방향(어른의 명령에 따르지 않는 것에 대한 태도)에서 측정하였다. 중심통로에 의한 태도변화는 인지구조를 변화시킴으로서 나타나고 이러한 인지구조의 변화에 대한 측정의 지표로 태도의 기술차원에서 측정한 두 측정치를 사용하였다. 이러한 근거는 이수원 등(1986)이 제기한 태도의 차원구조에 관한 연구에서 기술차원에 의한 진술문의 구분이 발달적으로 평가적 차원에 의한 구분보다 더 분화된 것으로 나타났다는 결과에서 시사받았다. 이러한 점에서 기술차원의 두 방향에 의한 태도측정치는 평가적 설득에서 유의한 차이가 나타나지 않고 기술적 설득에서는 유의한 차이가 나타날 것을 예언하였다

방 법

설계 및 절차

서울 시내에 있는 고등학교 1학년 학생 172명과 중학교 3학년 학생 120명, 도합 292명이 실험에 참여하였다. 실험은 2(설득문의 내용: 기술적 설득과 평가적 설득)×2(설득문의 의견 갯수: 9개와 3개)×2(태도의 측정방향: 기술차원상의 일치와 불일치 방향)의 요인 설계로 진행되었다. 피험자들은 60명 단위인 반별로 실험에 참여하였으며 이들은 8개의 실험조

건에 무선적으로 배치되었다.

먼저 모든 피험자들이 태도대상에 대한 분화수준을 측정하는 설문지에 응답하게 하였다. 이어서 설득문을 제시하기 전에 피험자에게 이 연구의 의도를 알리지 않기 위해 다음과 같은 지시문이 주어졌다.

“우리가 처음 만나는 사람에 대해서 인상을 갖게 되는 계기가 여러 가지가 있습니다. 예를 들면 그 사람의 외모나 대화, 입은 옷 등을 통하여 인상을 형성할 수 있습니다. 여기에서는 논설문을 읽고 그 논설문을 쓴 사람에 대한 여러분의 의견을 알아 보고자 합니다. 아래에 제시된 논설문은 며칠 전 어느 신문사의 논설위원이 일년간 조사하여 발표한 것으로 결론 부분만을 발췌하여 놓았습니다. 여러분이 하실 일은 다음의 글을 읽고 먼저 핵심부분에 밑줄을 친 다음 아래의 질문에 답해 주십시오”

위와 같은 지시문을 제시한 후 피험자들에게 각자의 실험조건에 따른 설득문을 전달하고 곧 바로 종속변인인 태도측정에 답하게 하였다. 태도측정이 끝난 후, 이어서 본 실험이 인상형성을 알아보기 위한 연구가 아니고 태도변화 연구였음을 알려주었다.

독립변인

설득문의 내용: 본 실험에서 태도주제는 “어른의 명령에 따르는 것”이었다. 신현숙(1985)의 연구에서 이 태도주제는 본 실험과 같은 연령집단에서 90% 이상이 호의적인 것으로 나타났다. 따라서 이 태도주제는 본 실험의 피험자들에게는 확률적으로 볼 때 모두가 찬성하는 사회적 공리가 된다. 이 주제에 대한 설득문의 내용에 의한 실험조건은 “어른의 명령에 따르는 것”에 대한 부정적 진술(P^-)로 만든 설득문을 주는 평가적 설득과 “어른의 명령에 따르지 않는 것”에 대한 긍정적 진술(A^+)로 만든 설득문을 주는 기술적 설득으로 구분되었다. 이 설득문을 구성하는 형용사들은 신현숙(1985)이 선정한 인물특성형용사의 기술과 평가차원의 평정치들을 기준으로 하여 선정되었다. 본 연구에서 사용한 기술적 설득문과 평가적 설득문은 다음 <표 1>과 같다.

<표 1>에서 보듯이 평가적 설득문과 기술적 설득문의 조작성은 평가와 기술의 차원에서만 다를 뿐 여타의 메세지내용에 영향을 주는 변인들은 통제되었다.

설득문에 포함된 의견의 갯수: 설득문에 포함된 의견의 갯수에 의한 실험조건은 9개의 의견을 담은 설득문과 3개의 의견을 담은 설득문으로 구분되었다. 9개의 의견을 담은 설득문은 <표 1>에서 보듯이 9개의 의견이 모두 포함되었고 3개의 의견을 담은 설득문은 첫째부터 세째까지 3개의 의견이 포함되었다.

태도의 측정방향: 태도의 측정방향에 의한 실험조건은 기술차원상에서 일치하는 방향에서 측정한 경우와 불일치하는 방향에서 측정한 경우로 이루

〈표 1〉 본 실험에서 사용한 평가적 설득문과 기술적 설득문의 내용

평가적 설득문(P ⁻)	기술적 설득문(A ⁺)
결론적으로 “어른의 명령이나 지시에 따르는 사람”의 성격특성은 조사 결과 다음과 같다.	결론적으로 “어른의 명령이나 지시에 따르지 않는 사람”의 성격특성은 조사 결과 다음과 같다.
첫째, 이런 사람들의 특성은 패기가 없다.	첫째, 이런 사람들의 특성은 패기가 있다.
둘째, 이런 사람들의 특성은 대부분 자신감이 없다.	둘째, 이런 사람들의 특성은 대부분 자신감이 있다.
셋째, 이런 사람들의 특성은 대부분 소극적이다.	셋째, 이런 사람들의 특성은 대부분 소극적이지 않다.
네째, 이런 사람들의 특성은 틀에 박힌 사람들이다.	네째, 이런 사람들의 특성은 틀에 박힌 사람들이 아니다.
다섯째, 이런 사람들의 특성은 짓대없는 사람들이다.	다섯째, 이런 사람들의 특성은 짓대 있는 사람들이다.
여섯째, 이런 사람들의 특성은 강직하지 못한 사람들이다.	여섯째, 이런 사람들의 특성은 강직한 사람들이다.
일곱째, 이런 사람들의 특성은 진취적이지 못한 사람들이다.	일곱째, 이런 사람들의 특성은 진취적인 사람들이다.
여덟째, 이런 사람들의 특성은 모험적이지 못한 사람들이다.	여덟째, 이런 사람들의 특성은 모험적인 사람들이다.
아홉째, 이런 사람들의 특성은 나약한 사람들이다.	아홉째, 이런 사람들의 특성은 나약하지 않은 사람들이다.

어졌다. 즉 기술차원상에서 일치하는 “어른의 명령에 따르는 것(P)”의 방향에서 태도를 측정된 경우와 기술차원상에서 불일치하는 “어른의 명령에 따르지 않는 것(A)”의 방향에서 태도를 측정된 조건이 있다.

태도대상에 대한 차원분화수준: “어른의 명령에 따르는 것”의 주제에 대한 피험자들의 기술과 평가차원의 분화수준 정도를 측정하기 위해서 신현숙(1985)의 실험에서 사용되었던 인물특성형용사의 분류과제 중 1차과제를 제외한 차원교차과제 8개 문항과 차원상관과제 8개 문항을 합쳐 모두 16문항을 사용하였다.* 16개의 분류과제에서 나타난 오답량을 기준으로 하여 16개 문항전

* 이 차원분화수준의 측정에 관해서는 신현숙(1985), 이수원과 신현숙(1986)의 실험을 참조할 것.

체에서 오답이 없는 피험자들을 차원분화수준이 높은 집단에, 오답이 1개에서 16개인 피험자들은 차원분화수준이 낮은 집단에 포함시켰다.

종속변인

본 연구의 종속변인은 의미미분법의 평가차원에 속하는 문항에서 선택한 “매우 나쁘다-매우 좋다”, “매우 반대한다-매우 찬성한다”, “매우 어리석다-매우 현명하다”, “매우 해롭다-매우 유익하다”의 4문항으로 -3에서 +3까지의 7점 척도의 반응치였다. 이 -3에서 +3까지의 척도를 1점에서 7점까지의 7점 척도로 환산하여 4문항의 평균치가 분석의 지표가 되었다.

또한 앞서 독립변인의 조직에 따른 태도의 측정방향이 기술일치(P)와 기술불일치(A)의 서로 다른 실험조건인 경우는 기술불일치(A)의 방향에서 태도를 측정하는 조건은 역점수로 환적하였다. 즉 “어른의 명령에 따르지 않는 것(A)”에 대한 태도를 측정하는 집단의 경우는 역점수를 주어 “어른의 명령에 따르는 것(P)”에 대한 태도로 환산했다.

결 과

피험자들이 각 실험조건에서 “어른의 명령에 따르는 것”에 대한 태도의 평균치를 독립변인별로 정리한 평균은 <표 2>와 같다.

<표 2> 설득문의 내용, 의견 갯수, 측정방향에 따른 태도의 평균

설득문의 내용	설득의건의 갯수	태도측정방향	평균 (표준편차)
평가적 설득(P ⁻)	9	기술일치(P)(n=41)	4.38* (1.28)**
		기술불일치(A)(n=34)	4.86 (1.08)
	3	기술일치(P)(n=39)	5.11 (1.00)
		기술불일치(A)(n=35)	4.83 (1.11)
기술적 설득(A ⁺)	9	기술일치(P)(n=36)	5.23 (1.15)
		기술불일치(A)(n=37)	4.65 (1.21)
	3	기술일치(P)(n=35)	5.05 (1.18)
		기술불일치(A)(n=35)	4.82 (1.29)

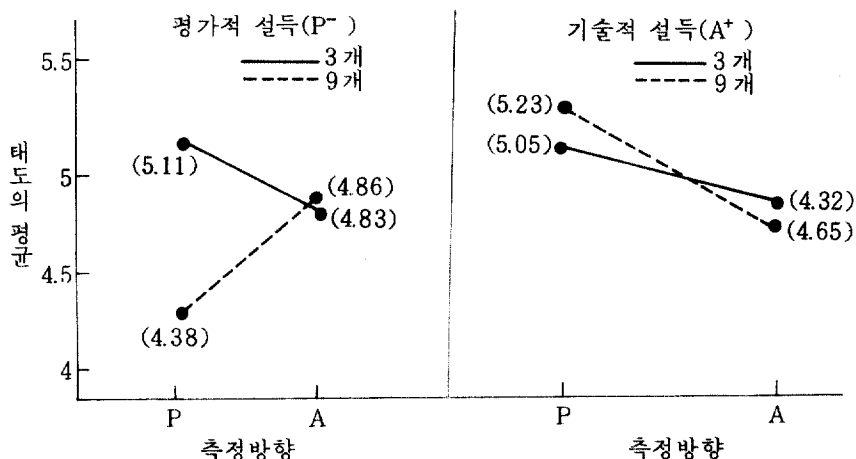
* 이 평균 점수가 낮을수록 태도 변화가 크게 일어난 것이다.

** 표준편차

앞의 서론에서 제기한 예언을 검토하기 위해 <표 2>의 결과에 기초하여 변량분석을 실시하였다.

설득문의 내용(2)×설득의건의 갯수(2)×태도의 측정방향(2)의 3원 변량분석 결과 3원 상호작용의 효과가 유의하게 나타났다($F_{(1,284)} = 4.09$, $MSe = 1.36$, $p < .05$). 이는 설득의건의 갯수×태도의 측정방향의 2원 상호작용이 기

술적 설득과 평가적 설득에서 서로 다르기 때문인 것으로 볼 수 있다. 따라서 기술적 설득과 평가적 설득의 각각의 조건에서 단순 2원 상호작용을 검토한 결과 평가적 설득문을 받은 조건에서는 유의한 차가 나타났고($F_{(1,284)} = 3.91$, $MSe = 1.36$, $p < .05$) 기술적 설득문을 받은 조건에서는 유한 차가 나타나지 않았다($F_{(1,284)} = .78$, $MSe = 1.36$, n.s.). 이것을 <표 2>에 기초하여 도식하면 [그림 1]과 같다. [그림 1]에서 볼 때 평가적 설득문을 받은 조건에서 측정수준이 기술적으로 일치하는 방향(A)의 경우 설득의견의 9개와 3개의 단순 주효과의 차이는 없었지만($F_{(1,284)} = .01$, $MSe = 1.36$, n.s.) 측정수준이 기술적으로 일치하는 방향(P)의 경우 설득의견의 9개와 3개의 단순 주효과의 차이가 나타났다($F_{(1,284)} = 7.84$, $MSe = 1.36$, $p < .01$).



[그림 1] 설득주장 내용과 갯수와 태도의 측정방향에 따른 태도의 평균

이러한 평가적 설득에서 기술적으로 일치하는 측정방향의 수준에서 유의한 차가 나타나 9개의 설득의견을 받은 집단의 태도변화가 3개의 설득의견을 받은 집단보다 크게 일어난 것으로 볼 수 있다. 이 결과는 앞서 서론에서 제기한 평가적 설득에서는 설득의견의 갯수가 태도변화에 영향을 줄 것이라는 예언을 지지하는 것이다. 또한 기술적 설득에서는 이러한 갯수에 의한 차이가 나타나지 않아 기술적 설득에서는 설득의견의 갯수에 따른 태도변화의 차이가 나타나지 않을 것이라는 예언도 지지하고 있다.

또한 설득문의 내용과 태도의 측정방향의 2원 상호작용이 6% 수준에서의 미가 있는 것으로 나타났다($F_{(1,284)} = 3.47$, $MSe = 1.36$, $p < .06$). 이는 기술적 설득과 평가적 설득에서 측정방향의 단순주효과가 서로 다르게 나타나기 때문인 것으로 볼 수 있다. 따라서 기술적 설득과 평가적 설득의 단순 주효과를 검증한 결과 평가적 설득조건에서는 측정방향에 따른 차이가 나타나지 않았고

($F_{(1,284)} = .29$, $MSe = 1.36$, n.s.), 기술적 설득조건에서는 측정방향에 따른 차이가 유의하게 나타났다($F_{(1,284)} = 4.45$, $MSe = 1.36$, $p < .05$).

이러한 기술적 설득에서 기술적으로 불일치하는 방향(A)으로 태도를 측정 한 집단이 기술적으로는 일치하는 방향(P)으로 측정한 집단보다 더 크게 태도 변화를 나타내어 기술적 설득에서는 기술차원의 두 방향에서 측정한 태도에서 유의한 차이가 나타날 것이라는 예언을 지지해주고 있다.

또한 평가적 설득에서는 태도측정방향에 따른 차이가 나타나지 않아 평가적 설득은 측정방향에 영향을 받지 않을 것이라는 예언도 지지되었다.

한편, 이러한 기술적 설득과 평가적 설득의 효과가 특정의 피험자 변인과 관계없이 위와 같은 예언이 지지되느냐의 의문이 제기될 수 있다. 본 연구에서는 이러한 의문에 대한 하나의 시사를 제공하고자 피험자내 변인인 태도의 차원 분화수준을 상정하여 이에 따른 앞서의 예언을 검토하였다.

이수원과 신현숙(1986)의 연구결과에서 발달수준이 높은 피험자는 기술과 평가 차원에 대한 인식이 분화되어 각각 분리된 차원구조를 갖고 낮은 피험자는 평가차원이 기술차원의 인식에 오염을 일으켜 미분화된 차원구조를 갖는 것으로 지적되었다. 이러한 점에서 개인의 태도차원구조를 문제삼을 때 설득문의 내용처리가 개인의 분화수준에 따라 달라짐을 가정할 수 있다.

차원분화수준이 높은 피험자들은 설득문의 내용을 처리하는데 있어 기술적 설득과 평가적 설득을 변별할 수 있는 능력이 있고 그러므로 설득의견의 갯수와 같은 단서보다는 설득문 내용 자체에 의해 태도변화가 나타난다고 볼 수 있다. 그래서 차원분화수준이 높은 피험자들은 기술적 설득에 의해 태도변화가 영향 받을 것이라고 예언할 수 있다.

차원분화수준이 낮은 피험자들은 설득문의 내용을 변별할 수 있는 능력이 부족하고 그러므로 설득문의 내용보다는 설득의견의 갯수와 같은 단순한 단서에 의해서 태도변화가 나타난다고 볼 수 있다. 그래서 차원분화수준이 낮은 피험자들은 설득의견의 갯수에 의해 태도변화가 영향받을 것을 예언할 수 있다.

이러한 예언의 검토를 위하여 차원분화수준 높은 집단과 낮은 집단으로 구분하여 앞서의 결과를 다시 정리하였다.

먼저 각 실험조건에서 정리한 차원분화수준이 높은 집단의 태도의 평균은 <표 3>과 같다.

제기된 예언의 검토를 위해 <표 3>의 결과에 기초하여 3원 변량분석을 실시하였다. 이 결과 설득문의 내용과 태도의 측정방향의 2원 상호작용의 효과가 유의하게 나타났다($F_{(1,147)} = 5.78$, $MSe = 1.10$, $p < .05$). 기술적 설득과 평가적 설득에 의한 단순 주효과를 검증한 결과, 평가적 설득에서는 태도의 측정 방향 조건에 따른 차이가 나타나지 않았고($F_{(1,147)} = 1.30$, $MSe = 1.10$, n.s.),

〈표 3〉 태도대상에 대한 차원분화수준이 높은 집단의 설득문 내용, 의견의 갯수, 태도의 측정수준에 따른 태도의 평균

설득문의 내용	설득의견의 갯수	태도측정방향	
평가적 설득(P ⁻)	9	기술 일치(P)(n=23)	4.50(1.41)
		기술불일치(A)(n=19)	5.07(1.01)
	3	기술 일치(P)(n=21)	4.82(.98)
		기술불일치(A)(n=20)	4.78(.99)
기술적 설득(A ⁺)	9	기술 일치(P)(n=22)	5.34(.75)
		기술불일치(A)(n=16)	4.45(1.12)
	3	기술 일치(P)(n=17)	5.29(.96)
		기술불일치(A)(n=17)	5.10(1.03)

기술적 설득에서는 태도의 측정방향 조건에 따른 차이가 유의하게 나타났다($F_{(1,147)} = 4.60$, $MSe = 1.10$, $p < .05$). 즉 기술적으로 불일치하는 방향(A)으로 태도를 측정 한 집단이 기술적으로 일치하는 방향(P)으로 측정 한 집단보다 더 크게 태도변화를 나타내어 차원분화가 높은 피험자는 기술적 설득에 의해 태도변화가 영향받을 것이라는 예언을 지지해 준다.

설득문의 내용과 태도의 측정의 2원 상호작용외에 어떠한 주효과와 상호작용효과도 유의한 것으로 나타나지 않았다.

다음으로 각 실험 조건에서 정리한 차원분화수준이 낮은 집단의 태도의 평균은 〈표 4〉와 같다.

〈표 4〉 차원분화수준이 낮은 집단의 설득문의 내용, 의견의 갯수, 태도의 측정수준에 따른 태도의 평균

설득문의 내용	설득의견의 갯수	태도측정방향	
평가적 설득(P ⁻)	9	기술 일치(P)(n=18)	4.24(1.12)
		기술불일치(A)(n=15)	5.60(1.14)
	3	기술 일치(P)(n=18)	4.46(.94)
		기술불일치(A)(n=15)	4.90(1.28)
기술적 설득(A ⁺)	9	기술 일치(P)(n=14)	5.05(1.61)
		기술불일치(A)(n=21)	4.80(1.29)
	3	기술 일치(P)(n=18)	4.83(1.35)
		기술불일치(A)(n=18)	4.56(1.47)

이 〈표 4〉에 기초하여 3원 변량분석을 실시한 결과 설득문의 내용과 설득의견의 갯수에 의한 2원 상호작용이 유의한 것으로 나타났다($F_{(1,129)} = 5.03$, $MSe = 1.65$, $p < .05$).

이 상호작용 결과를 설득문의 내용 즉 기술적 설득조건에서 단순 주효과 검

증결과 평가적 설득에서 설득의견의 갯수에서 유의한 차이를 나타냈고($F_{(1,129)} = 6.46$, $MSe = 1.65$, $p < .05$), 기술적 설득에서는 설득의견의 갯수에서 유의한 차이가 없었다($F_{(1,129)} = .45$, $MSe = 1.65$, n. s.). 평가적 설득에서 설득의견을 9개 받은 집단이 3개 받은 집단보다 더 크게 태도변화를 보여 차원분화수준이 낮은 피험자는 설득의견의 갯수에 의해 태도변화가 영향받을 것이라는 예언을 지지하고 있다.

논 의

앞에서 제시한 결과는 먼저 평가적 설득은 태도변화의 주변통로를 거칠 것이라는 가정에서 설정한 설득의견의 갯수가 태도변화에 영향을 줄 것이라는 예언을 지지해 준다. 또한 기술적 설득은 태도변화의 중심통로를 거칠 것이라는 가정에서 설정한 태도측정방향에 따라 태도변화가 영향받을 것이라는 예언도 지지해 준다.

이러한 본 연구의 결과를 설득문의 내용과 관련하여 기존의 연구결과들 특히 설득의 중심통로와 주변통로와 관련하여 고찰해 보고 그 의의를 살펴 보고자 한다.

앞서도 지적했듯이 설득문의 내용과 관련된 변인들은 주로 중심통로의 태도변화가 나타나고 설득문 이외의 변인들은 주로 주변통로의 태도변화로 설명하고 있다. 본 연구에서는 설득문의 내용과 관련된 요인도 주변통로에 의한 태도변화의 가능성을 나타낼 수 있다는 것을 Petty 등(1981)의 평서문과 의문문에 의한 설득문 내용조작과 Petty 등(1984)의 설득의견의 질과 양의 구분에 의한 결과에서 시사받았다. 이러한 Petty 등의 시사와 이수원 등(1986)이, 태도진술문 구성에서 제시한 평가차원과 기술차원의 구분을 설득문을 제작하는데 사용하여 기술적 설득문과 평가적 설득문의 두가지 설득문을 구성하였다.

평가적 설득문은 그 특징상 개인의 인지적 반응 즉 신념을 생성하게 하는 속성을 지녔다기 보다는 평가적 대립을 통한 감정의 유발을 시키도록 구성된 것이었다. 이런 점에서 이 설득문에서 주변통로의 중요한 단서인 설득의견의 갯수에 따른 변화가 나타난 것은 이 설득문에 의한 태도변화가 주변통로를 거친다는 가정을 확인하는 것이 된다. 그러나 기술적 설득에서는 설득의견의 갯수에 따른 태도변화의 차이가 나타나지 않아 Petty 등(1984)이 제기한 주변통로의 중요한 단서인 갯수조작의 효과가 일반화 되기에는 제한점을 갖고 있음이 지적되었다. 즉 갯수와 같은 단순한 단서도 설득문의 내용이 최소한의 요건 즉 감정적 반응을 불러 일로킬 수 있어야 태도변화의 주변통로의 단서가 될 수 있음이 지적되었다.

기술적 설득문은 그 특징상 감정의 대립을 유발시키기 보다는 기술적 대립을 통하여 개인의 인지적 반응 즉 새로운 신념을 생성하도록 구성된 것이었다. 이러한 점에서 인지구조의 변화를 측정하기에 적합한 기술차원의 두 방향에 의한 측정치를 사용하였다. 이 측정치 간에 차이가 나타나 기술적 설득문에 의한 태도변화는 중심통로를 거친다는 가정을 확인하는 것이 된다. 이러한 기술적 설득문에 의한 두 방향 측정치가 단순히 측정방향을 달리하여 나타난 결과라는 입장이 제기될 수 있지만 평가적 설득에서는 이 효과가 나타나지 않은 것에 유의할 필요가 있다.

한편 이러한 기술적 설득문과 평가적 설득문에 의한 설득문 조작이 의의를 더하기 위해서는 이 설득문이 신념의 변화에 어떠한 시사를 제공할 것인지를 논의해 볼 필요가 있다. 신건호(1986)는 태도변화에서 신념의 변화의 가능성을 누적적 이동과 교체적 이동의 두 과정으로 개념화하였다. 누적적 이동은 자신의 기존 신념을 바꾸거나 변화시키지 않고 새로운 신념을 받아들이는 것이고 교체적 이동은 자신의 신념을 바꾸거나 변화시키는 현상을 말한다. 이러한 신념변화의 양상을 태도변화의 처치기법에 따라, 또는 설득문의 내용에 따라 누적적 이동과 교체적 이동으로 나누어 볼 때 본 연구의 결과는 어떠한 의의를 갖는지를 살펴 볼 필요가 있다.

앞서 지적했듯이 평가적 설득문은 평가적 대립을 통한 감정의 유발을 시키도록 구성된 것으로 특정의 신념을 생성하는 설득문이 아니라는 점에서 이 때 나타나는 신념의 변화양상은 신념이 누적되는 변화라기 보다는 신념이 교체되는 변화가 될 가능성이 있다. 또한 기술적 설득문은 새로운 신념의 생성을 가능하도록 하는 설득문이라는 점에서 이 때 나타나는 신념의 변화양상은 신념이 누적되는 변화가 될 가능성이 있다. 물론 이러한 가능성은 앞으로의 검토를 필요로 한다.

한편, 이러한 기술적 설득에 의한 태도변화는 중심통로를, 평가적 설득은 주변통로를 각각 거친다는 결과는 특정의 태도변화와 관련된 변인들을 고려할 때 어떠한 의미를 갖는 것인가를 물음할 필요가 있다.

Cacioppo와 Petty (1981, 1983)는 설득문의 내용을 처리하는 영향을 줄 수 있는 개인차 변인의 하나로 인지욕구(need for cognition)를 상정하였다.

이 인지욕구는 Cohen, Stotland와 Wolfe(1955)와 Cohen(1957) 등이 설득시 정보처리에서 나타나는 차이를 설명하는 인지양식의 한 변수로 제기하였다. Cacioppo 등(1981, 1983)은 이 인지욕구를 측정하여 상·하집단으로 나누고 설득문의 주장의 효과를 검토하여 인지욕구가 높은 집단이 설득문의 주장의 질을 변별할 수 있기 때문에 강한 주장이 약한 주장보다 태도변화에 더 효과적임을 제시하였다. 또한 이들은 이 결과를 설득의 두 통로와 결부시켜 인

지육구가 높은 집단의 태도변화는 중심통로를, 낮은 집단의 태도변화는 주변통로를 거친다는 가능성을 시사하였다. 이러한 결과는 설득시 피험자변인이 설득의 두 통로에 영향을 줄 수 있다는 것을 지적해 준다.

본 연구에서는 이러한 Cacioppo 등의 시사에 의해 설득문의 처리에 영향을 주는 개인내 변인 중의 하나로 태도대상에 대한 차원분화수준을 제기하였다. 신현숙(1985)과 이수원 등(1986)의 기술과 평가의 차원분화수준의 기법을 이용하여 피험자들의 차원분화수준이 구분되었다. 이 결과 차원분화수준이 높다는 것은 설득문의 내용을 처리능력이 있는 것으로 보아 이들의 태도변화는 단순한 단서 보다는 보다 정교한 단서 즉 설득문의 내용에 관심을 기울여 설득의 중심통로를 거치는 것으로 나타났다. 또한 낮은 집단은 갯수와 같은 단순한 단서를 사용하는 것으로 나타나 설득의 주변통로를 거치는 것으로 나타났다.

이러한 차원분화수준에 의한 결과는 설득문의 내용을 처리하는 피험자의 능력의 개인차가 중심과 주변통로를 구분하는 변인으로 상정될 수 있다는 것을 시사하고 있다.

참 고 문 헌

- 신건호.(1986). 태도변화의 두 과정 ;태도의 누적적 이동과 교체적 이동. *한양대학교 사대논문집*, 4호, p. 75~109.
- 신현숙.(1985). 사회적 지각에서의 차원분화에 관한 발달적 연구. *한양대학교 대학원 석사학위 청구 논문*.
- 이수원·신현숙.(1986). 태도의 차원구조 ;발달적 조명. *한국심리학회지*, 인쇄중.
- Anderson, N. H. (1971). Integration theory and attitude change. *Psychological Review*, 78, 171-206.
- Apsler, R., & Sears, D. O. (1968). Warning, personal involvement, and attitude change. *Journal of Personality and Social Psychology*, 9, 162-166.
- Cacioppo, J. T., & Petty, R. E. (1982). The need for cognition. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42, 116-131.
- Cacioppo, J. T., Petty, R. E., & Morris, K. J. (1983). Effects of need for cognition on message evaluation, recall, and persuasion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45, 805-818.
- Cohen, A. R. (1957). Need for cognition and order of communication as determinants of opinion change. In C. I. Hovland(Ed.), *The order of presentation in persuasion*. New York: Yale University Press.
- Cohen, A. R., Stotland, E., & Wolfe, D. M. (1955). An experimental investigation of need for cognition. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 51, 291-294.

- Eagly, A. H. (1974). Comprehensibility of persuasive arguments as a determinant of opinion change. *Journal of Personality and Social Psychology*, **29**, 758-773.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, Mass.: Addison-Wesley.
- Hovland, C. I., Janis, I. L., & Kelley, H. H. (1953). *Communication and persuasion: Psychological studies of opinion change*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Kelman, H. C., & Hovland, C. I. (1953). Reinstatement of communicator in delayed measurement of opinion change. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, **48**, 327-335.
- Maddux, J. E., & Rogers, R. W. (1980). Effects of source expertness, physical attractiveness, and supporting arguments on persuasion: A case of brains over beauty. *Journal of Personality and Social Psychology*, **38**, 235-244.
- McGuire, W. J. (1964). Inducing resistance to persuasion: Some contemporary approaches. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 1). New York: Academic Press.
- McGuire, W. J. (1968). Personality and attitude change: An information-processing theory. In A. G. Greenwald, T. C. Brock, & T. M. Ostrom (Eds.), *Psychological foundation of attitude*. New York: Academic Press.
- Mills, J., & Harvey, J. (1972). Opinion change as a function of when information about the communication is received and whether he is attractive or expert. *Journal of Personality and Social Psychology*, **21**, 52-55.
- Peabody, D. (1967). Trait inferences: Evaluative and descriptive aspects. *Journal of Personality and Social Psychology Monograph*, **7**(4, Whole No. 644).
- Petty, R. E., & Cacioppo, J. T. (1979). Issue-involvement can increase or decrease persuasion by enhancing message-relevant cognitive responses. *Journal of Personality and Social Psychology*, **37**, 1915-1926.
- Petty, R. E., & Cacioppo, J. T. (1981). *Attitudes and persuasion: Classic and contemporary approaches*. Dubuque, Iowa: Wm. C. Brown.
- Petty, R. E., & Cacioppo, J. T. (1984). The effects of involvement on responses to argument quantity and quality: Central and peripheral routes to persuasion. *Journal of Personality and Social Psychology*, **46**, 69-81.
- Petty, R. E., Cacioppo, J. T., & Goldman, R. (1981). Personal involvement as a determinant of argument-based persuasion. *Journal of Personality and Social Psychology*, **41**, 847-855.
- Petty, R. E., Cacioppo, J. T., & Heesacker, M. (1981). Effects of rhetorical questions on persuasion: A cognitive response analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, **40**, 432-440.
- Petty, R. E., Wills, G. L., & Brock, T. C. (1976). Distraction can enhance or reduce yielding to propaganda: Thought disruption versus effort justification. *Journal of Personality and Social Psychology*, **34**, 874-884.

- Tesser, A. (1981). Self-generated attitude change. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental Social Psychology* (Vol. 2). N. Y.: Academic Press.
- Zajonc, R. B. (1968). The attitudinal effects of mere exposure. *Journal of Personality and Social Psychology Monograph*, 9 (2, Pt. 2).

ABSTRACT

The Effects of Descriptive Persuasion and Evaluative Persuasion on Attitude Change

Shin, Kun-Ho

Department of Education, Han Yang University.

This study was to examine the effects of descriptive persuasion and descriptive persuasion on attitude change. It was assumed that two different messages, that is, descriptive message and evaluative message, influence differently two basic routes to persuasion mapped by Petty & Cacioppo (1981).

This study predicted that attitude change will be made on the evaluative persuasion according to numbers of opinion, while on the descriptive persuasion according to directions of attitude measure.

Experiment was conducted by a 2(contents of message) x 2(numbers of opinion) x 2(directions of attitude measure) factorial design. The result of this study suggest that descriptive persuasion was through central route to persuasion, while evaluative persuasion through peripheral route.