

감정적 단서가 정보처리에 미치는 영향

- Petty와 Cacioppo의 모델을 중심으로 -

최 흥 국

Oxford University

감정적 요인이 정보 처리에 어떠한 영향을 미치는지 Petty와 Cacioppo의 인지축진 모델을 기준으로 살펴보았다. 자료의 수집은 14대 국회의원 선거 약 한달전에 1029명을 대상으로 현장 실험법에 의해 이루어졌다. 감정적 요인은 어떠한 방식으로 정보 처리를 할것인지에 대한 정보처리 유형의 선택에 영향을 미치며 정보가 편파적으로 처리될것인지에 대한 정보 처리의 질 과도 관련되어 있다. 즉 정보 처리자의 감정적 상태가 중립적일때는 부수변인 경로에 의존하는 경향이 상대적으로 높으며 좀 더 객관적인 정보처리를 하게된다. 그러나 내용 중심 정보 처리자의 경우에는 정보 처리자의 감정적 상태가 정보처리의 질에 (객관적 혹은 편파적) 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

1. 인지와 정서¹⁾

1960년대 부터 1980년대를 일반적으로 인지혁명기 (Periods of cognitive revolution)라고 한다. 이 시기는 인간의 모든 행동을 주로 인지적 요소에 의해 설명하고자 했던 시기이다. 정서적 요인(emotional factor)이 의사 결정과정에 미치는 영향은 중요시 되지 않았으며, Tomkins 등 소수의 심리학자를 제외한 대부분의 심리학자들이 인지의 마력에 매료되어 있을 때이다. 태도이론, 귀인이론, 정보처리이론, 인지적 부조화이론 등이 풍미한 시기이기도 하다. 1980년대 후반부터 나타난 인지 만능주의(cognitive imperialism)에 대한自省은 정서(emotion)의 위상에 대한 再考로 부터 시작되었다. Fishbein의 태도를 신념, 인지적 요소, 감정적 요소로 나누고 정서를 '인지과정(cognitive process)의 산출물(product)'로 본 견해

는 오랫동안 지지를 받아왔다. 예를 들어, 미국 국민들이 부시 대통령을 좋게 평가하는 것은(정서적인 측면) 그가 매사에 신중하고 행정부의 근무경험이 많기 때문이다(인지적 요소). 따라서 '정서'를 '평가(evaluation)'와 동의어로 보아 왔다. 1980년대 초반에 Zajonc(1980, 1984)은 정서를 인지와 독립된 개념으로 보는 주장을 폈다. Zajonc의 주장은 많은 논란을 불러 일으켰으나(예를 들면, Lazarus 1981, 1982, 1984) 정서에 대한 연구를 사회심리학의 본류에 포함시키게 되었다. 현재의 연구 동향은 인지와 정서를 서로 상호관련있는, 그러나 서로 독립적인 개념으로 이해하고 있다. 본 연구에서는 정서를 인지와는 독립적인 개념으로 보고 정서가 의사 결정과정에 미치는 영향을 살펴보았다.

2. Petty와 Cacioppo의 인지축진모델

(Cognitive Elaboration Likelihood Model)

기존의 태도변화에 관한 연구를 종합하여 재검토한

1) 본고에서는 문맥에 따라 Affect에 해당하는 용어를 '정서' 혹은 '감정'으로 표현하였다.

Petty와 Cacioppo(1981, 1986)는 정보의 처리는 내용중심경로(The central route)와 부수변인경로(The peripheral route)의 두가지 경로(route)에 의해 이루어진다고 단호화하였다. 내용중심경로는 정보의 처리나 의사결정이 정보의 내용을 중심으로 신중한 검토에 의해 이루어지는 것이며, 부수변인경로는 정보의 내용에 근거하지 않고 정보처리자가 갖고 있는 대상물에 대한 감정, 情報原의 신뢰도나 기타 특이 단서에 의존한 손쉬운 정보 처리방식을 의미한다. 두 경로의 주된 차이는 의사결정이 정보의 내용(content based)에 의존하느냐와 얼마나 熟考(effortful)하여 의사결정이 이루어지느냐이다. 의사결정시 두 경로중의 선택은 정보처리자가 접한 정보를 처리할 수 있는 능력이 있느냐와 熟考하여 처리할 만한 가치가 있느냐에 따라 정해진다. 즉 자녀의 대학 지원을 결정할 때에는 앞으로의 장래성 등 여러가지 요인을 검토하여 결정할 것이지만 매일 먹는 점심의 메뉴를 결정할 때에는 눈에 잘 띄는 입간판 등을 보고 간단히 결정할 것이다. 또한 어느 대학에 지원할 것인지를 결정하기 위해서는 대학에 대한 상당한 지식을 필요로하며 각 학과의 수업 내용과 졸업후의 진로 등에 대하여 잘 알아야 할 것이다. 즉, 남의 문제가 아닌 자녀의 문제이며(동기 부여), 대학에 대한 지식을 가져야 한다는(인지적 능력, cognitive ability)의 두가지 여건이 충족되어야 내용중심경로에 의한 정보 처리가 이루어질 수 있다. 두가지 조건중 한 조건이라도 충족되지 않으면 내용중심경로에 의한 정보처리가 이루어지지 않으며 부수변인에 의존한 정보처리가 이루어진다. 예를 들어, 대학에 대한 예비지식이 없으면(인지적 능력이 결여될 경우) ‘이웃집 사람의 이야기를 들으니 어느 대학이 좋다더라’라는 단순한 단서에 의존하게 되며, 만일 관계없는 사람의 대학 진학을 의논할 경우에는(동기 부여가 결여된 경우) 추후에 있을 가능성을 면밀히 생각 후에 의사결정을 내려주는 것보다는 ‘그애가 성실하지 않은 편이니 우선 아무 대학이라도 입학시켜 놓고 보라’는 특이 단서 하나에 근거해서 손쉽게 결론을 내리는 경향이 많을 것이다.

Petty와 Cacioppo의 이러한 견해는 Chaiken(1987) 등의 체계적 정보 처리와 단정적 정보처리(systematic and heuristic information process)로 나누는 분류법과도 대등소이하다.(본인들은 차별성을 주장하고 있다-Chaiken and Eagly, 1987)

정보의 처리 유형을, 내용을 파악하고자 하는 많은 노력이 필요한 정보 처리와 주위의 특이 단서에 의존하는 자동적이고도 노력이 필요하지 않는 정보처리로 나누는 Petty와 Cacioppo의 모델은 그 현실성 때문에 광범위한 지지를 받고 있다(Sears 등, 1991). 예를 들어 유권자들이 대통령을 뽑을 때 지금까지는 공약 내용이 가장 훌륭하고 과거의 경력이 가장 좋은 사람, 즉 면밀히 따져서 가장 적합한 사람을 뽑을 것이라는 것이 지금까지의 주된 이론적 흐름이었으나 나타난 현실은 이론과 상당히 동떨어져왔다. 대다수의 유권자들이 공약이나 적합성을 면밀히 따져보는 準科學者的 판단(naive scientist)을 하기 보다는 “인상이 좋다” “앤지 마음에 든다”와 같이 의사결정이 힘들지 않고 단순한 비내용적인 특이단서에 의해 결정이 내려진다는 것이다. 이러한 기존 이론과 현실의 괴리가 Petty와 Cacioppo의 모형에 의해 설명이 용이해진 것이다. 유권자를 내용 중심의 의사결정을 하는 사람과 외부변인에 의존하는 유권자로 나눔으로써 이들의 행동을 좀더 잘 예언하고 설명할 수 있게 되었다.

3. 객관적 정보처리와 편파적 정보처리 (The Objective and the Biased Processing)

1980년 후반에 들어 Petty와 Cacioppo의 인지 촉진 모델은 많은 연구자들에 의해 검증되고 발전되고 있다. 이들의 모델은 정보처리의 양적 차원 뿐만 아니라 객관적 정보처리와 편파적 정보처리라는 질적 차원에 의한 분류도 시도하고 있다. Petty와 Cacioppo(1986, P20)는 :

“엄격한 의미에서 정보를 객관적으로 처리한다는 것은 사람들이 본인의 신념과 관계없이 있는 그대로의 진실을 파악하고자 노력한다는 것이다. 이는 사람들이 객관적 방식으로 정보를 처리할 수 있는 능력이 있을 때와 필수불가결한 최소한의 예비지식을 갖고 있을 때에 가능하다.…… 대조적으로, 편파적으로 정보를 처리한다는 것은 좋고 나쁨의 특정한 방향으로 정보처리를 하게 하거나, 혹은 못하게 하는 것을 의미한다.”

많은 요인들이 정보를 객관적으로 혹은 편파적으로 처리하도록 영향을 미친다. 어떤 요인이 정보가 객관적으로 처리되도록 촉진하면 쟁점사항의 장점과 단점이 동시에 더욱 부각될 것이고 만일 억제시킨다면 반대의

경우가 될 것이다. 만일 어떠한 요인이 편파적 방식으로 처리하도록 하는 인지 능력(cognitive ability)에 영향을 미치면 어떤 사람의 지적 근거나 상황적 요인들이 한쪽 방향의 의견만을 지지하도록 할 것이다.

Petty와 Cacioppo의 객관적 정보처리와 편파적 정보처리의 분류법은 정보처리를 ‘하향식(Top-Down)’ 정보처리와 ‘상향식(Bottom-Up)’ 정보처리로 분류하는 것과 비슷하다. 정보처리가 공정하게 이루어지고 데이터와 같은 객관적 증거에 의지한다는 측면에서 ‘상향식’ 정보처리와 ‘객관적’ 정보처리가 비슷하며, 어떠한 지적 체계(scheme)에 의해 향후 정보처리가 유도된다는 점에서 ‘하향식’ 정보처리와 ‘편파적’ 정보처리가 유사하다(Landman & Manis, 1983).

만일 어떠한 사람이 정보의 쟁점 내용을 조심스럽게 검토해야 한다면(내용 중심처리를 하고자 한다면) 정보의 쟁점 내용을 평가할 수 있는 능력이 있어야 할 것이다. 사람들은 특정 정보에 대해서는 더 잘 처리할 수 있는 능력을 갖는 반면 어떤 정보에는 그렇지 아니하다. 또한 상황에 따라서도, 좀 더 객관적으로 정보를 처리될 수 있는지가 달라진다. 즉 인지적 능력이나 상황 변인과 같은 몇가지 요인들에 의해서 얼마나 객관적으로 처리될 것인지가 달라질 것이며 이에 따라 의사결정 정도 달라질 것이다. 지금까지의 연구는 ‘주의분산’(distraction; Petty, Wells, & Brock, 1976), ‘반복’(message repetition; Cacioppo & Petty, 1979), ‘정보수용자의 자세’(Petty, Wells, Heesacker, Block, & Cacioppo, 1983) 등이 객관적 정보처리에 영향을 미치는 변인으로 연구되어 왔다.

편파적 정보처리에 영향을 주는 요인들도 다양하다. 예를 들어 얼마나 특정 사안에 대한 지적 체계가 잘 구성되어 있느냐에 따라서 정보처리의 편파 가능성이 달라질 것이다. 지적 체계가 잘 갖추어져 있다면 객관적으로 정보가 처리되도록 촉진할 수도 있으나, 대부분의 경우는 축적된 지식이 많을수록 최초의 입장을 고수하려는 경향을 보인다. 어떤 요인들은 인지적 능력 뿐만 아니라 동기부여에 영향을 미쳐 편파적으로 정보가 처리되도록 한다. 예를 들어, 면역처치(inoculation treatment)를 한후의 정보처리는 설득에 대한 저항을 촉진하여 편파되기 쉽다(McGuire, 1964).

본 연구에서는 기존의 편파적 정보 처리를 유발하는 변인들 이외에 감정적 변인도 정보처리의 객관성 여부

에 영향을 미칠 것이라는 가정하에 현장 실험을 진행하였다.

4. 정서가 태도 형성에 미치는 영향

태도의 형성은 행동이나 감정 그리고 인지적 경험에 의해 이루어지지만 역으로 한번 형성된 태도는 다시 감정이나 행동 그리고 인지적 과정에 영향을 미치게 된다. 구체적으로 어떤 유권자가 특정 후보를 좋아하게 되는 것은 그 사람의 선거 운동에 참여했기 때문에(행동적 측면), 그 후보자의 선거 캠페인 노래가 기분을 즐겁게 해주었기 때문에(감정적 측면), 그리고 그 후보자가 내세운 공약이 마음에 들었기 때문일 수도 있다(인지적 측면). 역으로 한번 형성된 태도는 각 측면에 영향을 미치게 된다. 즉, 그 후보를 좋아하기 때문에 선거 운동에 능동적으로 참여할 것이고(행동에 영향), 후보자와의 만남에 즐거움을 느낄 것이고(감정적 측면에 영향) 그리고 후보자들의 공약을 선택적으로 기억하게 된다(인지적 측면에 영향).

Petty와 Cacioppo(1986)의 모델에서도 감정적 요인의 영향을 언급하고 있다. 그들은: “내용 중심의 정보처리를 하기 위한 동기 부여가 부족하거나 인지적 능력이 부족할 경우에는 태도는 내용과 관련된 여러가지 감정적 단서에 의해 변화되기도 한다(p10).”

이러한 사례는 주위에서 쉽게 찾아진다. 예를 들어 아주 어린 아이들은 어떤 사안에 대하여 자세히 검토할 동기도 능력도 부족하다. 따라서 그들은 단순히 ‘좋아하고 싫어함’에 의존하게 된다.

아이들이 성장해 감에 따라 올바른 의견을 갖고자 할 것이고 내용 중심의 정보처리를 할 수 있는 능력을 갖게 될 것이다. 즉, 내용 중심경로를 이용하지 않을 경우 正的 단서(positive cues)나 負的 단서(negative cues)와 같은 감정적 요인에 의존할 가능성이 높아진다. 이것이 감정적 요인이 부수 변인 경로를 사용하는 사람들에게 중요한 변인으로 취급하게 된 배경이다.

지금까지는 감정적 요인은 내용중심 정보 처리자들에게 아무 영향을 미치지 않는 것으로 이해되어왔다. 이는 감정적 요인이 부수변인 경로에서는 주요한 의사결정 요인이 되지만 내용 중심 경로에서는 주요한 결정 변인이 되지 않기 때문이다. 그러나 대상물에 대한 호감도에 따라 대상물의 평가 등 정보처리 과정이나 결과가 차이가 날 수 있다는 것을 가정하는 것은 어렵지 않

다. 감정적 요인은 두가지 정보처리 유형에 모두 영향을 미칠 것이다. 예를 들어 정보 수용자가 대상물에 대해 강한 호감을 가지고 있다면 이 태도에 반하는 메시지는 잘 수용되지 않거나 왜곡된 방향으로 이해될 것이다. 따라서 감정적 요인이 두 가지 유형의 정보 처리에 영향을 미칠 것이라는 가정이 가능할 것이다. 지금까지의 Petty와 Cacioppo의 인지 촉진 모델에 대한 많은 연구들이 감정적 요인을 부수변인 경로와 연관시켜서 연구해 왔지만 본 연구에서는 감정요인들이 내용중심 경로에도 어떠한 형태로든 영향을 미치게 된다는 가능성을 타진하였다.

정보처리 과정에 대하여 McGuire (1972)는 유용한 페리다임을 제공하였다. 기존의 설득과정인 1) 주목 2) 이해 3) 순화(yielding) 4) 저장 5) 행동의 5가지 단계를 접촉(reception)과 수용(acceptance)의 두 단계로 단순화시켰다. 본 연구에서도 McGuire의 이분법에 의해 정보처리 과정을 탐색하였다.

정보 수용자가 대상물에 대하여 갖는 감정의 강도에 따라 정보처리 방식이 달라질 것이라는 가설하에

분석 1에서는 정보처리 유형과 감정의 상태와의 관계를 연구하였다. Petty와 Cacioppo(1986)는 정보 처리자가 중립적 입장에 있다면 정보처리는 부수변인 경로에 의존할 것이라고 주장하고 있다. 따라서 본 연구에서는 감정상태가 중립적인 정보 수용자의 의사 결정이 비내용중심단서(non-content cues)에 의존하는 지를 살펴보았다.

분석 2에서는 대상물에 대한 감정의 정도에 따라 태도에 반하는 메시지의 수용비율을 검증하였다. 구체적으로 대상물에 대한 감정이 좋을 수록(나쁠수록) 정보의 처리가 편파적으로 이루어지는지를 살펴 보았다.

분석 2에서는 또한 감정적 요인이 내용중심 정보 처리자들에게도 영향을 미칠 것이라는 가설하에 감정의 정도에 따라 태도에 반하는 메시지의 수용 정도를 살펴 보았다.

방 법

1. 표본

자료 수집은 1,029명을 대상으로 2월12일 부터 19일

사이에(국회의원 선거 약 한달전) 광주 서갑 선거구²⁾에서 면접법에 의해서 이루어졌다. 표본의 추출은 행정 단위를 근거로 한 인구비례 확률 표출법을 사용했다. 표본은 성이나 나이 등 인구사회학적 특성을 잘 반영하고 있다.

2. 절차

자료의 수집은 면접법에 의한 실태 조사와 현장 실험을 병행하였다. 현장 실험에 있어서, 면접원이 메시지의 내용을 읽어 주어 McGuire의 정보 처리 과정중 reception 단계는 통제하였으며 메세지의 수용 여부는 메시지에 대해 사실로 생각하는지를 질문하여 판단하였다. 추후에 왜 그렇게 생각하는지에 대해서도 질문하였다.

3. 도구

감정 척도

감정척도(Affect thermometer)는 100점 척도로 구성되어 있으며 미국의 National Election Studies에 의해 개발되어 유권자를 상대로 한 투표행동 조사에 널리 사용되고 있는 척도이다. Brody와 Page(1973)에 의하면 이 감정척도는 아주 효과적으로 투표행동을 예언하고 있다고 주장하고 있다. 예를 들어 1984년 미국의 대통령 선거에서 감정척도와 레이건에 대한 투표율과의 상관계수는 .78, 먼데일에 대한 투표율과의 상관계수는 .71로 나타났다. 구체적인 문항은:

“○○님께서 ××후보를 얼마나 좋아하시는지를 평가하신다면 100점 만점에서 몇점이나 주시겠습니까? 여기에서 100점은 ‘매우 좋다’, 50점은 ‘보통이다’, 0점은 ‘매우 싫다’를 의미합니다.”이다.

정보처리 유형의 판단은 유권자들이 후보자를 선택할

2) 지난 14대 국회의원선거에서 광주 서갑 지역의 선거인수는 121,575명으로 민자당의 이영일, 민주당의 정상용, 국민당의 최운용, 민중당의 정봉희씨 등이 후보자로 출마하였다. 투표결과, 84,660명이 투표를 하여 69.6%의 투표율을 기록하였으며 네명의 후보자중 민주당의 정상용씨가 66,982표로 당선하였다. 또한 이외의 광주 전 지역구에서 민주당의 후보가 전원 당선되는 결과가 나타났다.

때 그들이 내세운 공약이나 정책 등의 내용(contents)에 의존하는지의 여부에 따라 판단되었다. 후보자를 선택한 이유가 공약이나 정책과 관련되어 있을 때에는 내용 중심 정보 처리자로 간주되었고 나머지는 부수변인에 의존한 정보처리자로 간주되었다. 따라서 투표의 이유들을 묻고 이에 대한 응답들을 '내용의존'과 '기타'로 분류하였다. 분류작업은 두 그룹에 의해서 진행되었는데 결과는 아주 동일하였다($r=0.99$). 두 팀간의 의견이 일치하지 않는 응답은 분류에서 제외되었다(3사례).

결 과

분석 1 : 감정요인과 정보처리유형

Petty와 Cacioppo(1986)의 모형에 의하면 정보 처리자가 중립적 입장에 있을 때 정보의 처리는 부수변인 경로에 의존한다고 보고있다. 감정요인의 정보처리에 대한 영향을 연구하는데 있어서 첫번째 분석은 정보 처리자의 감정상태에 따른 후보선택 이유를 살펴보았다. 후보선택 이유가 정책이나 공약 등의 issue와 관계되었을 경우에는 내용중심 정보처리자로, 기타의 경우에는 부수변인 정보처리자로 간주되었다.

표 1에서는 유권자들이 각 후보에 대한 호감도에 따라 정보처리 유형이 어떻게 변화하는지를 살펴보았다. Petty와 Cacioppo는 감정상태가 중립일 때는 부수변인 경로를 사용하는 경향이 높다고 주장한다. 표 1의 결과는 대상물에 대한 감정상태가 중립적일 때는(민주당 후보=민자당 후보) 감정 상태가 한쪽으로 편중되어

있을때보다 좀더 자주 부수변인 경로에 의존하게 된다는 것을 보여주고 있다($\chi^2=31.64$, $df=2$, $p<.01$).

분석 2 : 감정요인과 정보처리 방식

감정적 요인이 정보처리 방식(객과적/편파적)에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았다. 본 연구에서는 면접원이 메시지의 내용을 읽어주는 현장 실험법을 택하였기 때문에 모든 피험자들이 McGuire의 설득 단계중 '접촉'단계는 거친 것으로 간주되었다. 따라서 정보의 처리단계중 '수용'여부만이 검증되었다.

응답자

분석 2에서의 연구 목적은 의사에 반하는 메시지를 접했을때 정보처리가 감정 상태에 따라 어떻게 달라지는지를 살펴보는것이다. 메시지의 내용이 민주당 지지자들에게 불리하게 구성되어있기 때문에 본 분석에서는 민주당 후보 지지자들만을 대상으로 조사가 이루어졌다.

편파적 정보처리 여부의 판단

정보처리 여부가 편파적으로 진행되었는지 혹은 객관적으로 진행되었는지의 여부는 응답자들에게 당연시되는 내용의 메시지를 전달하고 그 메시지를 뚜렷한 이유없이 '사실이 아니다'라고 주장하는지를 살펴봄으로써 이루어졌다. 즉 뚜렷한 이유없이 메시지의 내용을 부정하는 경우에는 편파적 정보 처리자로 간주되었다.

메시지의 내용³⁾

메시지 내용의 선발은 광주지역에서 발간되는 지방지

3) 부록 1에 내용 제시됨

<표 1> 감정상태와 정보처리 유형

	투 표 이 유	
	정책공약 등 내용의존(89명)	기타(765명)
민주당 후보>민자당 후보(283명)	18.4	84.6
민자당 후보>민주당 후보(42명)	14.3	85.7
민주당 후보=민자당 후보(529명)	5.9	94.1

(‘민주당 후보=민자당 후보’은 민주당 후보후보에 대한 감정 척도 점수가 민자당 후보 후보와 같은 경우/‘민주당 후보>민자당 후보’은 민주당 후보 후보에게 더 호감을 갖는 경우 ‘민주당 후보<민자당 후보’은 민자당 후보에게 더 호감을 갖는 경우)

의 논설들을 조합하여 만들어졌다. 조합된 내용은 3명의 대학원생에게 제시되어 전원이 공감하지 않는 부분은 삭제되었다. 완성된 메시지를 다시 11명의 대학생들에게 제시하여 메시지 내용의 사실자체를 검증 받은 후 조사에 사용하였다.

<표 2> 감정상태에 따른 의사에 반하는 정보의 수용도

	단위 : %	
	수용 (456)	거부 (127)
두 후보간 호감차이 클 때 (218)	73.1	26.9
두 후보간 호감차이 작을 때 (365)	81.2	18.8

(두 후보자의 호감차이가 클 때 : 두 후보자의 감정척도 차이가 10점이 상일때, 두 후보자의 호감차이가 작을 때 : 두 후보자의 감정척도 차이가 9점이 하일때)

표 2에서는 두 후보에 대한 호감도가 비슷할 때와 차이가 클때 의사에 反하는 메시지의 수용도가 어떻게 달라지는지를 살펴 본 것이다. 메시지 표 2는 두 후보에 대한 호감도가 비슷할 때 의사에 반하는 정보의 수용도가 높아짐을 보여주고 있다(chi=4.78, df=1, p<.05). 이는 대상물에 대한 호감이 강할수록 정보처리는 편파되기 쉬움을 시사하고 있다.

<표 3> 내용중심 정보처리자의 감정 상태에 따른 의사에 반하는 정보의 수용도 변화

	단위 : %	
	수용 (152)	거부 (49)
두 후보간 호감차이 클 때 (68)	73.5	26.5
두 후보간 호감차이 작을 때 (133)	76.7	23.3

표 3은 내용 중심정보처리자만을 대상으로 분석했을 때 후보에 대한 호감 상태에 따라 의사에 반하는 정보의 수용도가 변화하는지를 살펴보았다. 내용 중심 정

보처리자의 경우는 감정 요인이 정보 수용도에 아무런 영향을 미치지 않는다. (chi=0.03 df=1, p>0.5)

<표 4> 부수변인 정보처리자의 감정 상태에 따른 의사에 반하는 정보의 수용도 변화

	단위 : %	
	수용 (147)	거부 (32)
두 후보간 호감차이 클 때 (73)	69.8	30.2
두 후보간 호감차이 작을 때 (106)	90.8	9.2

표 4는 부수변인정보처리자만을 대상으로 분석했을 때 후보에 대한 호감 상태에 따라 의사에 반하는 정보의 수용도가 변화하는지를 살펴 보았다. 부수변인 정보처리자의 경우는 두 후보에 대한 호감도가 비슷할 때 의사에 반하는 정보의 수용도가 높아지며 호감도의 차이가 클때는 수용도가 격감하고 있다(chi=11.60, df=1, p<.001). 이는 특정 대상물에 대한 호감이 강할 수록 정보처리는 편파되기 쉬움을 시사하고 있다.

표 3과 표 4를 종합하면 감정요인이 정보처리 방식에 영향을 미치는 경우는 부수변인 정보처리자의 경우에 한한다. 즉, 내용중심 정보처리자의 경우는 대상물에 대한 감정 상태에 따라 정보처리 방식(객관적/편파적)이 영향을 받지 않으나 부수정보 처리자의 경우는 감정 상태가 한 쪽으로 치우쳐 있을 경우 편파적 정보 처리를 하게 된다.

분석 1과 2의 결과를 요약하면 대상물에 대한 감정상태가 중립적일 때는(민주당 후보=민자당 후보) 감정상태가 한쪽으로 편중되어 있을때보다 좀더 자주 부수변인 경로에 의존하게 되며 부수정보 처리자의 경우는 감정 요인이 주된 정보처리의 단서가 될뿐아니라 정보처리 방식에도 영향을 미치게 된다.

논 의

본 연구에서는 감정요인이 정보처리에 어떻게 영향을 미치는지 살펴보았다. 지금까지 Petty와 Cacioppo의 인지축진 모델은 사람들의 정보 처리유형을 準 科學者

적인 입장에서 정보 처리를 하는 경우와 그렇지 않은 경우로 나눔으로서, 일반 대중의(lay people) 정보처리를 새로운 시각으로 확장하여 볼수 있게 하였으며, 이론과 현실간의 괴리를 좁히는데 기여하였다. 인지축진 모델의 장점은 꼭 필요한 경우가 아니면 사람들의 많은 의사 결정이 노력이 필요하지 않는 손쉬운 단서를 기준으로하여 이루어 진다는 것이다. 이러한 결정을 내리는데 유용한 단서중의 대표적인 것이 감정적 단서이다. 따라서 감정적 요인의 정보처리에 대한 영향은 주로 부수변인 경로를 통한 정보처리 과정과 관련하여 연구되었다. 본 연구에서는 감정적요인은 부수변인 경로에서의 판단 준거로서 역할할 뿐만 아니라 정보처리의 쉐 과정에 걸쳐 모든 유형의 정보처리에 영향을 미칠것이라는 것을 가정하고 증명하고자 하였다.

본 연구의 분석 1과 2는 감정적 변인이 어떤 유형에 의해 정보를 처리할 것인가와 얼마나 편파적으로 정보가 처리하는지와 관련되어 있음을 보여주고 있다. 즉 대상물에 대한 정보처리자의 감정상태가 중립적일 때는 내용중심인 경로에 의존하여 정보를 처리하는 경향이 감정상태가 한쪽에 편중된 사람들보다 낮으며, 또한 객관적으로 정보처리를 하는 경향이 높다. 마찬가지로 대상물들에 대한 정보처리자의 감정상태가 한편으로 기울어져 있으면 내용중심 경로에 의존하여 정보를 처리하는 경향이 상대적으로 높고 또한 편파적 정보처리를 하는 경향이 높다.

본 연구에서는 감정요인이 정보처리과정에 미치는 영향은 일종의 상황 변인처럼 정보처리의 전과정에 영향

을 미칠것이라고 가정되었다. Petty와 Cacioppo (1986)의 모델에 따르면 정보처리자의 감정 상태가 중립적일때는 부수적 정보 처리경로를 주된 경로로 사용하는 것으로 가정되었다. 그러나 표 5에서 보여주고 있는 바와 같이 내용중심 정보처리자들의 46.5%에 해당하는 사람들의 감정 상태는 중립적인 것으로 나타나고 있다. 따라서, 감정상태가 중립적인 사람은 모두 부수변인 정보처리하는 것으로 이해하는 것보다는, 감정변인은 정보처리 유형을 결정 지우는 변인이 아니라 상황 변인처럼 단순히 정보처리에 영향을 미치는 요인으로 이해하는것이 타당한듯하다. 표 5는 또한 부수변인 경로뿐만 아니라 내용중심 정보처리에 있어서도 감정적 요인은 영향을 미친다는 점을 보여주고 있다.

도표 1은 예서는 감정적 요인을 모델에 첨부한 인지축진 모델의 수정된 모습이다.

얼마나 많은 사람들이 내용중심경로를 사용하는지 혹은 부수변인경로를 사용하는지는 정보처리내용이 무엇이냐에 따라 달라진다. 감정상태가 중립적인 사람들이 부수변인 경로를 이용하는 율이 높다는 것은 인지축진 모델에서 내용중심 경로를 이용해야 하는 두가지 조건중(인지적 능력이 있고 동기부여가 있어야 한다는) 동기부여 요건이 충족되지 않기(관심이 없기)때문일 수도 있다.

<표 5> 정보처리유형과 정보처리자의 감정상태

	단위 : %	
	두후보간	호감차이
	큰 사람 (316명)	작은 사람 (713명)
정책공약 등 내용의존(94명) (The central processor)	53.5	46.5
기타(935명)	28.4	71.6

(투표이유가 '정책공약 등 내용의존'인 사람들만을 내용중심 정보 처리자로 간주하였다. 두 후보간의 호감차이가 10점 이상일 경우에 '큰 사람' 미만일 경우 '작은 사람'의 범주에 넣었다)

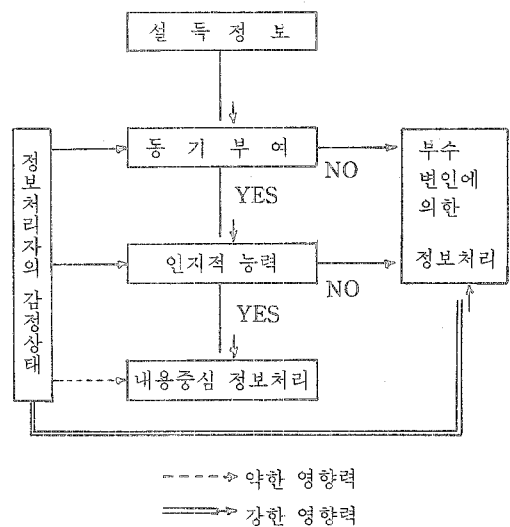


그림 1 Petty와 Cacioppo의 모델 수정

Petty와 Cacioppo의 인지측진 모델은 정보 처리의 질에 대한 연구가 미진한 편이다. 본고에서는 감정적 변인을 정보 처리의 질에 영향을 미치는 변인으로 다루어 보았다. 향후의 연구에서는 environmental pressure, 다수의 영향(influence of majority), 집단 규범(group norm) 등이 의사결정과 정애, 특히 정보 처리의 객관성에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구가 뒤 따라야 할 것이다.

참 고 문 헌

- Cacioppo, J. T. & Petty, R. E. (1979). Attitudes and cognitive response: An electrophysiological approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 97-109.
- Chaiken, S. (1986). Physical appearance and social influence. In C. P. Hermann, M. P. Zanna, E. T. Higgins (Eds.), *Physical Appearance, Stigma and Social behaviour: The Ontario Symposium* (Vol. 3). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum associates.
- Chaiken, S. & Eagly, A. H. (1983). Communication modality as a determinant of persuasion: The role of communicator salience. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45, 241-256.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1972). Attitudes and opinions. *Annual Review of Psychology*, 23, 487-544.
- Landman, J. & Manis, M. (1983). Social cognition: Some historical and theoretical perspectives. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental social psychology* (Vol. 16). New York: Academic Press.
- Lazarus, R. A. (1981). A cognitivist reply to Zajonc on emotion and cognition, *American Psychologist*, 36, 222-223.
- Lazarus, R. A. (1982). Thoughts on the relations between emotion and cognition, *American Psychologist*, 37, 1019-1024.
- Lazarus, R. A. (1984). On the Primacy of cognition. *American Psychologist*, 39, 124-129.
- 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. (1985). Attitudes and attitude change. In G. Lindzey & E. Aronson (Eds.), *Handbook of social psychology* (3rd ed., Vol. 2). New York: Random House.
- Petty, R. E. & Cacioppo, J. T. (1981). *Attitudes and Persuasion: Classic and Contemporary Approaches*, Dubuque, IA: W. C. Brown.
- Petty, R. E. & Cacioppo, J. T. (1986). The elaboration likelihood model of persuasion. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 19, pp123-205). New York Academic Press.
- Petty, R. E. Wells, G. L. & Brock, T. C. (1976). Distraction can enhance or reduce yielding to propaganda: Thought disruption versus justification. *Journal of Personality and Social Psychology*, 34, 874-884.
- Petty, R. E. Wells, G. L. Heesacker, M. Block, T. & Cacioppo, J. T. (1983). The effects of recipient posture on persuasion: A cognitive response analysis. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 9, 209-222.
- Sears, D. O., Peplau, L. A. and Taylor, S. (1991). *Social Psychology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall International, Inc.
- Zajonc, R. B. (1980). Feeling and thingking: Preference need to inferences. *American Psychologist*, 35, 151-175.
- Zajonc, R. B. (1984). On the primary of affect. *American Psychologist*, 39, 117-123.

부록 I 메시지의 내용

다음은 현 정치 구도에 관한 대표적인 주장을 발췌 요약한것입니다. 들어 보시고 선생님의 의견을 말씀해 주십시오

현재의 정치구도는 전원 야당 출신이 이지역에 당선 됨으로써 첨단 기지 건설 자금이 필요한 약 5,000억원중 500억만 지원 받는 등 지방경제가 낙후되고 호남 지역에 대한 소외 또한 호남/비호남 구도로 가속화되었다. 이에 따라 학생들의 졸업후 취업이 힘들어 지고 이고장 출신의 고위 공무원들이 승진에 지장을 받아 지역 인재 양성에 어려움을 겪고 있다. 따라서 이지역에서도 민주당 이외의 국회의원이 당선 되어야 지역 감정 등을 해결하고 궁극적으로는 우리의 한을 풀수 있을것이다.

The Influence of Affect on the Information Processing
- Based on the Cognitive Elaboration Likelihood Model -

Hong-Guk Choi

Oxford University

Based on the Petty and Cacioppo's Cognitive Elaboration Likelihood Model, the influence of affect on the cognitive process was examined. Data were collected, altogether 1209 samples, one month ahead of the 14th General Election by the one-to-one interviewing method in parallel with the field experiment. It was assumed that affect may influence on the whole process of information process, not just being served as the main cue in the peripheral processing. The strength of affect recipient holds was strongly related with the type of information processing being taken and also with the manner of information processing. If the nature of processor is neutral, people are more likely to rely on the peripheral route and the process was more likely to be biased. However, the manner of information processing for the central processor was not changed subject to the affect recipient holds.