

## 태도의 지식구조와 정보처리 양식: 이중처리이론을 중심으로\*

이 영 훈

부천대학교 유아교육과

개인이 어떤 태도대상에 대해 가지는 지식의 구조를 보면 크게 세 가지로 나눌 수 있다. 첫째는 그 대상에 대해 거의 지식을 가지고 있지 않은 경우이고, 둘째는 그 대상의 긍정적인 측면 혹은 부정적인 측면 중 어느 한쪽 측면의 지식만을 가지고 있는 경우이다. 셋째는 긍정과 부정적인 측면의 지식을 모두 가지고 있는 경우이다. 본 연구에서는 이 세 가지 지식구조에 따라 정보처리 양식이 다를 수 있음을 밝히고자 하였다. 이를 위해 세 가지 실험이 행해졌다. 실험 1, 2에서는 지식구조에 따라 정보처리 양식이 다른지를 확인하고자 하였다. 그리고 실험 3에서는 지식구조에 따른 정보처리 양식의 차이가 무엇 때문에 나타나는지를 검토하고자 하였다. 실험 1, 2의 결과 지식구조의 유형이 첫째와 둘째인 경우는 주변통로 처리를 하고, 셋째인 경우는 중심통로 처리를 함이 확인되었다. 그리고 실험 3의 결과 이러한 차이는 첫째와 둘째인 경우 이들의 태도구조가 양극적이고, 기술차원에서 판단하는 정도가 낮은 반면에, 셋째인 경우는 이들의 태도구조가 이원적이고, 기술차원에서 판단하는 정도가 높기 때문에 나타난 것을 확인하였다. 결국, 태도구조가 양극적이고 기술차원에서 판단하는 정도가 낮은 경우는 주변 통로 처리를 하고, 태도구조가 이원적이고, 기술차원에서 판단하는 정도가 높을 경우에는 중심통로 처리를 함을 확인하였다. 이러한 결과를 중심으로 태도 측정에서 양적인 측면뿐만 아니라 질적인 측면도 고려되어야 한다는 것과 태도의 질적인 발달의 가능성 등이 논의되었다.

주제어: 태도, 지식구조, 이중처리이론, 중립태도

태도의 정의에 대해서는 학자마다 어떤 측면을 강조하느냐에 따라 조금씩 다르다. 그러나 일반적으로 태도는 인지, 감정, 행동의 세 요소로 구성되어 있다고 본다(Katz & Stotland, 1959; Rosenberg & Hovland, 1960). Eagly와 Chaiken(1993)에 따르면 인지적 요소는 사람들이 태도대상에 대해 가지는 사고들을 포함하고 있으며, 감정적 요소는 사람들이 태도대상에 대해 가지는 느낌 또는 정서로 구성되어 있다. 행동적인 요소는 태도대상에 대해 사람들이 행동을 하게 하는 것이다. 여기서 인지적 형태의 평가적 반응(evaluative responses of cogni-

tive type)은 태도대상에 대한 사고들 또는 생각들이며, 이러한 사고는 종종 '신념'으로 개념화된다. 신념은 태도대상과 태도대상이 지니는 다양한 속성의 연합으로 이해된다(Fishbein & Ajzen, 1975). 인지적 평가반응은 신념을 언어적으로 진술할 때 지각되거나 추론되어진다. 이러한 인지적 평가반응은 인지, 지식, 의견, 정보를 포함하는 다양한 다른 이름으로 불리기도 한다(Eagly & Chaiken, 1993). 본 연구에서는 태도대상에 대한 신념을 기술적으로 표현한 인지적 평가반응을 '지식'이라 부르고 한다.

\* 이 논문은 연구자의 박사학위 논문을 요약 재구성한 것이다.

우리가 어떤 태도대상에 대해 가지는 지식의 구조를 보면 크게 세 가지로 나눌 수 있다. 첫째는 그 대상에 대해 거의 지식을 가지고 있지 않은 경우이고, 둘째는 긍정과 부정적인 측면의 지식을 모두 가지고 있는 경우이다. 셋째는 그 대상의 긍정적인 측면 혹은 부정적인 측면 중 어느 한쪽 측면의 지식만을 가지고 있는 경우이다. 여기서 첫째는 흔히 '잘 모름(don't know)'이나 '의견 없음(no opinion)'으로 대표되는 '비태도(non-attitude)'라는 이름으로 연구되어 왔으며, 둘째는 양가감정(ambivalence) 혹은 인지복잡성(cognitive complexity) 내지는 통합적 복잡성(integrative complexity)이 높은 사람의 특성으로 하여 연구되어 왔다. 그리고 셋째는 일반적인 태도연구에서 따로 떼어서 연구되지는 않았다.

이 세 경우는 서로 다른 것임에도 불구하고 태도 평정에서 지식을 거의 가지고 있지 않은 경우와 양쪽 측면의 지식을 모두 가지고 있는 경우가 구분이 되고 있지 않으며, 강한 태도와 관련된 연구에서는 어느 한쪽 측면의 지식만을 가지고 있는 경우와 양쪽 측면의 지식을 모두 가지고 있는 경우가 구분이 되고 있지 않다.

우선, 태도 평정에서 보면 태도대상에 대해 어떠한 지식도 가지고 있지 않은 경우나 양쪽 측면의 지식을 모두 가지고 있는 경우 중간 선택지를 둔 양극적 평정 척도(bipolar-rating scale)에서 반응하게 할 경우 모두 중립에 위치하게 된다. 이와 같은 양상은 Eagly와 Chaiken(1993)의 주장에서도 살펴 볼 수 있다. Eagly와 Chaiken(1993)은 개인의 태도가 중립적으로 나타나게 되는 경우를 대체로 세 가지로 구분하고 있다. 첫째는, 태도 대상에 대하여 아는 것이 없거나 관심이 없기 때문에 태도가 중립적이 되는 경우이다. 이 경우는 태도 대상에 대하여 아무런 감정도 갖고 있지 않은 상태를 나타낸다. 둘째는, 태도 대상에 대하여 중립적 평가 반응들만이 활성화되기 때문에 태도가 중립적이 되는 경우이다. 이 경우는 진정한 의미에서 태도가 중립적인 상태로서 볼 수 있다. 셋째는, 태도 대상에 대하여 정적 평가 반응과 부적 평가 반응이 동시에 함께 활성화되기 때문에 태도가 중립적이 되는 경우이다. 이 경우는 태도 대상에 대하여 정적 감정과 부적 감정을 동시에 함께 갖고 있기 때문에 태도가 중립적으로 나타난다. 여기서 Eagly와 Chaiken(1993)이 말하는 첫째와 셋째가

각각 태도대상에 대해 어떠한 지식도 가지고 있지 않은 경우와 양쪽 측면의 지식을 모두 가지고 있는 경우에 해당하는 것이다. 따라서 이 둘은 모두 중립태도를 보인다는 점에서 서로 구분되지 않았다. 그러나 하나는 태도대상에 대해 거의 지식이 없고, 다른 하나는 지식을 많이 가지고 있다는 점에서 서로 다르다.

한편, 강한 태도와 관련된 연구에서 보면 지식이 많을 경우 강한 태도를 지닌다고 본다. Wood, Rhodes, 그리고 Biek(1995)는 어떤 태도 대상에 대해 지식이 많을수록 그 대상에 대한 태도는 강하게 된다는 입장을 취한다. 이러한 생각은 Eagly와 Chaiken(1993)의 경우도 비슷하다. 이들은 강한 태도는 상호 연관된 신념, 감정, 행동의 세트(set)로 구성된 폭넓은 지식 구조로 이루어져 있다고 보았다. 또한, Berent와 Krosnick(1995)는 강하고 중요한 태도(자신의 욕구나 목표에 관련된 태도)는 기억 속에 많은 태도관련 지식을 조직하여 잘 구조화된 도식(schema)을 형성하고 있다고 보았다. 지식의 내용적인 측면에서 태도대상에 대해 어느 한쪽 측면의 지식만을 가진 경우는 태도 대상에 대해 자신의 태도를 지지하는 정보만을 많이 가지고 있는 경우이긴 하지만 여하튼 지식이 많은 경우이다. Biek, Wood 및 Chaiken(1993)의 연구에서 피험자들에 의해 생성된 환경 보존이라는 주제에 대한 지식 내용(신념과 이전 경험)의 93%가 피험자의 환경 보존을 찬성하는 태도를 지지하는 것이었다는 것에서 이 점이 잘 드러난다. 그리고 양쪽 측면의 지식을 모두 가지고 있는 경우는 태도 대상에 대해 긍정적인 측면과 부정적인 측면을 모두 가지고 있다는 점에서 지식이 많다고 볼 수 있다. 그런데 이들은 모두 지식을 많이 가지고 있다는 측면에서 서로 구분되지 않는다.

지식이 있다, 혹은 없다는 것은 지식의 양뿐만 아니라 기억 속에 잘 조직된 다양한 구조를 가지고 있으나, 없느냐의 문제이다. 전문가와 초보자는 지식 내용의 양적인 측면에서만뿐만 아니라 관련 정보를 얼마나 잘 조직하고 통합해 가지고 있느냐에 따라서도 구분된다(Fiske, Kinder, & Larer, 1983; Fiske, Lau, & Smith, 1990). 여기서 잘 조직된 구조라는 것은 자신의 판단 속에 내재된 정보들의 독립된 차원 또는 상관된 차원의 수로서 특정 지워질 수 있다(Judd & Lusk, 1984; Linville,

1982; Tesser, Martin, & Mendolia, 1995). 상호 독립된 차원을 많이 가지고 있으면 있을수록 그 지식은 잘 구조화된 지식이다. 반면에 지식이 거의 없거나 서로 상관된 차원을 많이 가지고 있으면 있을수록 그 지식은 잘 구조화되지 않은 지식이라는 것이다. Pratkanis(1989)는 자신의 입장을 지지하는 지식과 반대하는 지식을 개인이 모두 가지고 있는 경우를 양극적 구조(bipolar structure)로 보았으며, 반면에 자신을 지지하는 입장의 지식만을 가진 경우를 단극적 구조(unipolar structure)로 보았다. 그리고 Judd와 Lusk(1984)는 지식들이 평가적으로 일치성이 높은 경우는 이들의 태도가 극단적이며, 지식들이 평가적으로 일치성이 낮은 경우에는 이들의 태도가 덜 극단적으로 됨(moderating)을 보였다. 이러한 맥락에서 보면 태도대상에 대해 긍정과 부정 중 어느 한쪽 측면의 지식만을 가지고 있는 경우는 그들이 가지고 있는 지식들이 평가적으로 일치성이 높은 경우이고, 양쪽 측면의 지식을 모두 가지고 있는 경우는 그들이 가지고 있는 지식이 평가적으로 일치성이 낮은 경우라는 점에서 서로 다르다고 볼 수 있다.

Wood 등(1995)은 개인이 태도대상에 대해 가지고 있는 지식이 그 대상과 관련된 정보를 처리하는데 영향을 준다고 본다. 여기서 Wood 등(1995)이 말하는 지식은 단지 한쪽 측면에서만 많이 가지고 있는 경우이다. 그렇지만 지식의 구조를 포함시킨다면 지식이 정보처리에 미치는 영향은 전혀 다를 수 있을 것이다. 정보처리와 관련한 Petty와 Cacioppo(1981, 1986a, 1986b)의 정교화 개연성 모델(elaboration likelihood model: ELM)의 기본 가정은 사람들은 자신에게 중요한 문제(예: 자아관련도가 높은 문제 등)에 관한 메시지를 받으면 메시지의 내용에 주의를 기울이는 중심통로(central route) 처리를 하고, 자신에게 중요하지 않은 문제(예: 자아관련도가 낮은 문제 등)에 관한 메시지를 받으면 메시지의 내용은 아예 생각하지 않고 메시지 내용 외의 주변적인 단서들(예: 전문가나 아니냐)에 주의를 기울이는 주변통로(peripheral route) 처리를 한다는 것이다. 이 때, 중심통로 처리는 정보를 정확히 처리할 능력과 동기가 있을 때 일어나는 것으로 정교화 수준이 높고 객관적인 처리인 반면, 주변통로 처리는 동기나 능력이 없을 때 일어나는 것으로 정보의 내용이 정교하지 않게 처리되는 과

정이라는 것이다.

그리하여 Petty와 Cacioppo(1981)는 우선적으로 동기가 있어야 하며, 동기가 있다면 또한 능력이 있어야 중심통로 처리를 한다고 본다. 능력은 있어도 동기가 없거나 동기는 있으나 능력이 없을 때는 주변통로 처리를 한다고 본다. 여기서 동기와 관련된 변인으로는 메시지를 평가할 다른 사람의 존재 여부(Petty, Harkins, & Williams, 1980), 개인적 관여도(Petty & Cacioppo, 1979b), 자신의 입장과 메시지와 일치 여부(Cacioppo & Petty, 1979b, 1980b), 사후에 인터뷰 예고 여부(Chaiken, 1980) 등이다. 다시 말해, 메시지를 평가할 사람이 많을 경우 책임이 분산되어 동기가 적게 유발된다고 본다. 그리고 개인적 관여도가 낮을 때보다는 높을 때가 동기가 높게 유발되며, 자신의 입장과 일치하는 메시지보다는 불일치하는 메시지에 대해 동기가 높다고 본다. 또한, 사후에 주제와 관련해서 인터뷰를 한다고 알려주는 경우가 그렇지 않은 경우보다 동기가 높게 유발된다고 본다. 한편, 능력과 관련된 변인으로는 메시지가 반복되면 될수록 메시지 내용에 대해 생각할 기회가 커지며(Cacioppo & Petty, 1979b, 1980), 주의 산만(distraction)은 메시지에 대한 생각을 적게 하며(Petty, Williams, Harkins, & Latane, 1977), 쓰여진 메시지가 들려주는 메시지보다 자기에 맞는 속도(pace)로 처리할 수 있기 때문에 정교화를 위한 기회를 더 많이 주며(Chaiken & Eagly, 1976; Wright, 1981), 메시지가 이해할 수 없는 것일 때는 동기가 높다고 해도 메시지에 대한 처리는 야기되지 않는다(Eagly, 1974)는 것 등이다. 그런데 정보화 개연성 모델에서는 이미 형성된 태도에는 크게 관심을 갖지 않고, 새롭게 형성되는 태도에만 관심을 가졌다. 그리하여 개인이 이미 가지고 있는 지식과 같은 인지적 요인이 정보처리에 미치는 영향에 대해서는 크게 관심을 두지 않고, 주로 동기와 같은 감정적인 요인에만 관심이 집중되었던 것이다. 그렇지만 정보를 처리하는데 있어서는 인지적 요인이 중요하다. 왜냐하면 능력과 같은 인지적 요인이 있어야만 새로운 정보를 체계적이고 합리적으로 파악할 수 있는 것이기 때문이다.

태도의 인지적 요인으로 지식과 관련된 연구(Alba & Marmorstein, 1987; Wood, 1982)도 있었으나 이는 자

신의 입장을 지지하는 쪽의 지식이 '적으냐', '많으냐'의 문제로만 생각하여 연구되었다. 그러나 지식이 많다고 해도 구조적으로 다를 수 있다. 즉, 지식이 많은 경우 긍정적인 측면과 부정적인 측면 중 어느 한쪽의 지식만을 가지고 있는 경우와 양쪽 측면의 지식을 모두 가지고 있는 경우가 있을 수 있다. 그럼에도 양쪽 지식을 가지고 있는 경우를 거의 지식을 가지고 있지 않은 경우나 한쪽 지식만을 가지고 있는 경우와 같이 놓고 본 것은 문제가 된다.

Wood 등(1995)은 지식자체가 정보처리를 하는데 있어 동기와 능력을 부여한다고 본다. 이것은 지식이 거의 없는 경우는 동기와 능력이 없기 때문에 주변통로 처리를 하고, 지식이 많은 경우는 동기와 능력이 있기 때문에 중심통로 처리를 한다고 보는 것이다. 이는 약한 태도는 주변통로 처리를 하고 강한 태도는 중심통로 처리를 한다고 보는 입장(나은영, 1999)과 그 맥을 같이 하는 것이다. 왜냐하면 Wood 등(1995)은 지식이 많을수록 태도가 강하게 된다는 입장을 취하고 있기 때문에 지식이 적은 경우는 약한 태도가 되고, 지식이 많은 경우는 강한 태도가 된다. 그리하여 지식이 적은 약한 태도는 주변통로 처리를 하고, 지식이 많은 강한 태도는 중심통로 처리를 한다고 보게 되는 것이다. 이는 또한 Petty와 Cacioppo(1981)등의 생각과도 그 맥을 같이 한다. Petty와 Cacioppo(1981)의 기본적인 생각은 자아관여도가 낮을 때는 주변통로 처리를 하고, 자아관여도가 높을 때는 중심통로 처리를 한다고 보았다. 그런데 태도강도에 대한 연구들(나은영, 1998; Wood 등, 1995)은 태도강도 속에 기본적으로 자아관여도가 내재해 있다고 보았다. 그리하여 자아관여도가 낮은 약한 태도는 주변통로 처리를 하고, 자아관여도가 높은 강한 태도는 중심통로 처리를 한다고 본 것이다. 그렇다면 본 연구에서 상정한 지식이 거의 없는 경우나 양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우는 모두가 주변통로 처리를 하고, 한쪽 지식만 가지고 있는 경우는 중심통로 처리를 해야한다. 왜냐하면, 지식이 거의 없는 경우나 양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우는 이들의 태도가 중립적으로 되기 때문에 태도강도에 대한 연구(나은영, 1999)의 분류에 의하면 약한 태도 속에 포함되기 때문이다.

그렇지만 양쪽지식을 모두 가지고 있는 경우는 중심

통로 처리를 하고, 지식이 거의 없거나 한쪽 지식만을 가지고 있는 경우는 주변통로 처리를 할 가능성이 있다. 이는 양가감정에 관한 연구들에서 잘 드러난다. Maio, Bell 및 Esses(1996)는 설득 커뮤니케이션의 처리에 있어 양가감정이 강할수록 메시지의 내용을 체계적으로 처리하는 효과가 더 많이 나타남을 확인하였다. 그들은 홍콩에서 온 이주민에 대해 양가감정을 지닌 캐나다 사람들이 그렇지 않은 사람들 보다 설득 메시지를 더욱 체계적으로 처리함을 발견했다. 이러한 결과는 양가감정을 지닌 사람이 메시지의 내용에 대해 더 많이 주목할 것이라는 Gilbert, Fiske 및 Lindzey(1998)의 견해도 일치한다. 여기서 양가감정을 지닌 경우 설득 메시지의 내용에 대해 주목하거나 체계적인 처리를 한다는 것은 곧 중심통로 처리를 하는 것으로 볼 수 있다. 왜냐하면 중심통로 처리라는 것이 기본적으로 메시지의 내용에 대해 더 많이 주목을 하고, 메시지의 내용과는 관계없는 주변 단서들에 대해서는 주목하지 않는 것이기 때문이다. 따라서 양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우를 양가감정이 높은 상태로 보고, 지식이 거의 없거나 한쪽 지식만을 가지고 있는 경우를 양가감정이 낮은 상태로 본다면, 양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우는 중심통로 처리를 하고, 지식이 거의 없거나 한쪽 지식만을 가지고 있는 경우는 주변통로 처리를 한다고 볼 수 있는 것이다.

이는 기존의 지식 또는 태도강도와 관련해서 정보처리 양식에서의 차이를 보인 연구들(Wood 등, 1995; 나은영, 1999)과는 정면으로 대치된다. 이들 연구들은 약한 태도는 주변통로 처리를 하고, 강한 태도는 중심통로 처리를 한다는 것이다. 그렇지만 극단도 면에서 약한 태도라 하더라도 양쪽 지식을 많이 가지고 있는 경우는 중심통로 처리를 하고, 강한 태도가 오히려 주변통로 처리를 한다면, 이는 단지 태도가 강할 경우 중심통로 처리를 하고, 태도가 약할 때는 주변통로 처리를 한다는 생각, 다시 말해 태도 속에 기본적으로 자아관여도가 내재해 있다고 봤을 때, 자아관여도가 낮을 때는 주변통로 처리를 하고 자아관여도가 높을 때는 중심통로 처리를 한다는 생각은 한계가 드러난다고 볼 수 있다. 지식이 거의 없거나 한쪽 지식만을 가지고 있는 경우가 주변통로 처리를 하고, 양쪽 지식을 모두 가지

고 있는 경우가 중심통로 처리를 한다면 이러한 정보처리 양식의 차이는 단지 지식이 있을 경우는 중심통로 처리를 하고, 지식이 없을 경우에는 주변 통로 처리를 한다는 것으로는 설명이 불가능한 것이 된다. 이것은 태도의 인지적 요인의 하나인 지식의 구조를 고려해야만 설명이 가능한 것이다.

그렇다면 왜 양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우가 중심통로 처리를 하고, 지식이 거의 없거나 지식이 있다고 하더라도 한쪽 지식을 가지고 있는 경우에 주변통로 처리를 하는 것일까? 다시 말해 이 세 경우에 정보처리 양식에서의 질적인 차이를 가져오는 태도의 인지적 특성은 무엇인가? Tetlock(1986)은 통합적 복잡성이 높은 사람은 그렇지 않은 사람에 비해 정책을 수립하는 과정에서 보다 다원적인 사고를 하여 정책을 결정함을 확인하였다. Linville(1982)도 인지가 복잡한 사람들은 다차원적 의미공간에서 대상을 지각하는 반면에 단순한 사람들은 일차원적 의미 공간에서 지각한다고 보았다. 인지가 복잡하다는 것은 자신의 판단 속에 내재된 정보들의 독립된 차원 또는 상관된 차원의 수로서 특징 지워질 수 있다(Judd & Lusk, 1984; Linville, 1982; Tesser, Martin, & Mendolia, 1995). 상호 독립된 차원을 많이 가지고 있으면 있을수록 그 사람은 인지가 복잡한 경우이다. 반면에 자신의 판단 속에 내재된 정보가 없거나 있다고 하더라도 서로 상관된 차원을 많이 가지고 있으면 있을수록 그 사람은 인지가 단순한 사람이다. Judd와 Lusk(1984)는 개인이 평가적으로 일치하는 지식을 갖는 경우와 평가적으로 불일치하는 지식을 갖는 경우가 있음을 주장하였다. 평가적으로 일치하는 지식을 갖는 경우는 인지가 단순한 경우이고, 평가적으로 불일치한 지식을 함께 갖는 경우는 인지가 복잡한 경우가 된다. 여기서 인지복잡성의 핵심개념은 지식들의 갯수가 아니며, 지식들간의 이질성의 정도임을 알 수 있다. 그렇다면 양쪽 측면의 지식을 모두 가지고 있는 경우는 인지가 복잡한 경우이고, 지식이 거의 없거나 한쪽 측면의 지식만을 가지고 있는 경우는 인지가 단순한 경우라 볼 수 있다. 그리하여 양쪽 측면의 지식을 모두 가지고 있는 경우가 보다 다원적인 사고를 하여 메시지의 내용에 주목하고, 지식이 거의 없거나 한쪽 지식만을 가지고 있는 경우는 다원적인 사고를 할

수 없기 때문에 메시지의 내용과는 관계없이 주변적인 단서들에 주의를 기울이게 될 것이다.

그런데 지식구조의 차이는 태도에도 영향을 미친다고 보아야 한다. 왜냐하면 지식은 태도형성에서 직접적인 준거가 되기 때문이다. 태도가 지식에 준거해서 형성된다는 생각은 그 동안 기대가치이론들에서 지지되었다(Fishbein & Ajzen, 1975). 따라서 어떤 사람이 태도대상에 대해 불일치하는 지식을 가지고 있을 경우 즉, 긍정적인 측면의 지식과 부정적 측면의 지식을 공유하게 되면 그가 정적 태도와 부적 태도도 함께 공유할 가능성이 있다고 보아야 한다(이수원, 1995). Linville(1982)은 자기상이 분화되어 복잡할 때에는 자기에 대해 한 속성차원(예: 근면)에서 드러난 좋은 면을 가지고 다른 속성차원(예: 유능)에까지 일반화하지 않기 때문에 자기에 대한 평가가 중립이 되지만 단순할 때는 한 속성차원에서 드러난 좋은 면을 다른 속성 차원에까지 일반화하기 때문에 자기에 대한 평가가 극단화된다고 보았다. 이는 인지복잡성에도 같은 원리를 적용해 볼 수 있다. 즉, 인지가 단순한 경우에는 태도대상에 대한 정적 태도와 부적 태도 중 어느 한 태도로서 나머지 태도를 일반화시켜 태도가 극단적이 되지만, 인지가 복잡한 경우는 그렇지 않기 때문에 태도가 중립적이 된다고 볼 수 있다. 그렇다면 지식을 거의 가지고 있지 않은 경우나 한쪽 지식을 가지고 있는 경우를 인지가 단순한 경우라고 볼 때 이들의 태도구조는 양극적일 것이다. 반면에, 양쪽 지식을 가진 경우를 인지가 복잡한 경우라고 볼 때 이들의 태도구조는 이원적일 가능성이 있다. 즉, 한쪽 지식만을 가지고 있는 경우는 정적 태도와 부적 태도가 서로 상관이 있으나 양쪽 지식을 가지고 있는 경우는 정적 태도와 부적 태도가 서로 무관할 수 있다.

한편, Maio 등(1996)은 양가감정을 지닌 경우가 설득 메시지를 체계적으로 처리함을 보였다. 이러한 결과는 양가감정을 지닌 사람이 메시지의 내용에 대해 주목할 것이라는 Gilbert 등(1998)의 견해와 일치한다. 이들은 양가감정을 지닌 경우 혼합된(mixed) 태도로 인해 유발되는 갈등을 해결하고자 메시지의 내용에 주목한다는 입장을 취한다. 여기서 양가감정을 지닌다는 것은 인지가 복잡한 사람으로 볼 수 있다. 따라서 인지가 복잡한 경우 메시지의 내용에 대해 보다 상세히 검토하는 것은

로 볼 수 있다.

Schneider, Hastorf 및 Ellsworth(1979)는 인지적으로 단순한 사람은 불일치 정보를 처리할 때, 절감기계(discounting mechanism)를 사용하는 반면에 인지적으로 복잡한 사람은 정보간의 관계를 고려하는 관계기계(relational mechanism)를 사용할 가능성이 있다고 보았다. 여기에 대해 이수원과 이지연(1996)은 그들이 말하는 관계기제를 평가차원에서 기술차원으로서의 의미변화 기제로 대체할 수 있다고 보았다. 그리하여 인지가 복잡한 사람은 평가적으로 모순된 정보에 직면하게 되면 이를 평가적으로 해결하지 않고, 전혀 새로운 차원 즉, 기술차원에서 해결하려 한다는 것이다. 그리하여 정보간에 나타날 수 있는 모순을 피하게 된다는 것이다. 여기서 평가적 의미에 입각해서 지각할 때와 기술적 의미에 입각해서 지각할 때의 차이는 전자는 주어진 정보를 '좋다' 혹은 '나쁘다'와 같이 호오속성에 따라서 지각하는 것이다. 후자는 '생명이 존중된다' 또는 '임산부의 선택권이 보장된다'와 같이 가치 속성에 따라서 지각하는 것이다.

Petty와 Cacioppo(1981)는 사람들은 어떤 상황에서는 아주 논리적이고 합리적인 판단을 한다고 주장한다. 이는 단지 어떤 사람이 전문가이거나 매력적이어서 그 사람에게 동의하지는 않는다는 것이다. 그리하여 중심통로 처리는 아주 논리적이고 합리적인 판단을 하는 것으로 보았다. 이처럼 논리적이고 합리적인 판단을 하기 위해서는 어떻게 되어야 하는 것일까? 이는 아마도 태도대상을 평가적으로 보지 않고 기술적으로 보아야 가능할 것이다. 왜냐하면 평가적으로 보지 않고 기술적으로 보아야만 객관적이고 열린 마음을 지향하게 되어 주어진 메시지의 내용에 대해 논리적이고 합리적인 판단을 할 수 있기 때문이다.

따라서 본 연구에서는 앞서 언급한 세 가지 지식구조에 따라 정보처리 양식이 다를 수 있음을 밝히고자 하였다. 이를 위해 세 가지 실험이 행해졌다. 실험 1, 2에서는 지식구조에 따라 정보처리 양식이 다른지(연구문제1)를 확인하고자 하였다, 그리고 실험 3에서는 지식구조에 따른 정보처리 양식의 차이가 무엇 때문에 나타나는지(연구문제2)를 검토하고자 하였다.

### 지식구조와 정보처리 양식

지식구조에 따라 정보처리양식이 달라지는지를 알아보기 위하여 두 가지 실험(실험 1과 실험 2)이 행해졌다. 실험 1에서는 첫 번째 연구문제인 '지식구조에 따라 정보처리 양식에서 차이를 보일 것인가?'와 관련하여 사회적으로 쟁점이 되는 주제(대학생의 사회봉사활동 학점제)를 가지고 Petty와 Cacioppo(1984)의 방법과 유사하게 설득메시지의 질(강, 약)과 메시지의 출처(전문가, 비전문가)를 피험자간 변인으로 조작하였다. 그리하여 지식구조에 따라 정보처리 양식에서 차이를 보이는지를 확인하고자 하였다, 그런데 실험 1에서는 이미 형성되어 있는 지식구조를 중심으로 했기 때문에 태도강도나 태도대상에 관해 생각할 때 떠오르는 감정적 개입의 정도 등이 통제되지 않았다. 그리하여 나타난 결과에 다른 요인들이 개입할 가능성이 있다. 따라서 실험 2에서는 지식구조에 따른 정보처리 양식에 다른 요인의 개입을 최소화시키고자 했다. 그리하여 임의로 태도대상을 선정해서 지식의 구조를 직접 조작하여 제시하였을 때도 지식구조에 따라 정보처리 양식이 달라지는지를 확인하고자 하였다.

### 실험 1

실험 1에서는 지식구조에 따라 정보처리 양식이 다를 수 있음을 검토하고자 하였다. 그리하여 지식의 구조를 지식이 거의 없는 경우, 한쪽 지식만 가지고 있는 경우, 양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우로 나누어 정보처리 양식에서 어떤 차이를 보이는지를 검토하고자 하였다. 이와 함께 부수적으로 태도의 강도 및 감정적 개입의 정도를 측정하여 분석하였는데, 기존의 연구는 지식이 많은 경우 그들의 태도가 강해진다는 입장을 취한다(Wood 등, 1995). 그렇지만 양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우에도 태도의 강도가 강해지는지를 검토하고자 하였다. 그리고 태도강도에는 이미 내재적 관여도가 내재해 있다고 보는 입장(나은영, 1999)에 따라 지식구조에 따라 이러한 내재적 관여도가 차이가 있는지를 보자 하였다. 이 때, 내재적 관여의 정도는 감정적 개입의 정도를 측정함으로 파악하고자 하였다. Abelson(1988)에 따르면 태도대상에 대한 감정적 개입의 정도는 내재

적 관여수준의 지표가 될 수 있다. 왜냐하면 자기가 관심을 가지고 있고 중요하게 생각할수록 감정적으로 깊이 개입되어 있기 때문이다. 그리하여 지식을 단지 '적다'에서 '많다'로만 보지 않고 그 구조까지도 보았을 때 양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우에도 감정적 개입의 정도가 높은지를 검토하여 지식구조에 따른 내재적 관여의 정도를 파악하고자 하였다.

## 방 법

### 피험자

본 실험의 피험자는 한양대학교에서 정신위생 및 심리학개론(강좌명은 심리학의 이해)을 수강하는 남, 여 대학생 총 308명이었다. 이들은 집단적으로 실험에 참여하였다.

### 실험설계

본 실험의 실험설계는 3(지식구조) × 2(메시지의 출처: 전문가/비전문가) × 2(메시지의 질: 강/약) 피험자간 요인설계였다.

### 실험절차

실험은 크게 사전검사, 공격처치, 사후검사의 3단계로 행해졌다. 우선, 공격처치를 하기 1주일 전에 사전 검사가 이루어졌다. 사전검사에서는 피험자들의 '대학생의 사회봉사학점제'를 실시하는 것에 대한 지식의 구조 및 태도를 측정하였다. 공격처치는 사전 검사가 있는 지 1주일 후 행해졌는데, 여기서는 메시지의 출처(전문가·비전문가)와 메시지의 질(강·약)에 따른 4조건이 있었다. 이 4조건을 모든 피험자들에게 무선택(random)으로 부여해주었다. 그리고 공격처치가 주어지고 나서 즉시 사후 검사가 이루어졌다. 사후검사에서는 각성수준 및 태도가 측정되었다.

### 독립변인

(1) 지식구조 : 지식의 구조는 '대학생의 사회봉사활동 학점제를 실시하는 것'이 좋지 않다고 생각되는 점이나 경험을 5분 동안 진술한 숫자와 '대학생의 사회봉사활동 학점제를 실시하는 것'이 좋다고 생각되는 점이나 경험을 5분 동안 진술한 숫자를 중앙치를 중심으로

각각 피험자를 양분하였다. 여기서 본 실험의 목적 상 피험자들이 대학생의 사회봉사 학점제를 실시하는 것을 반대하는 사람들만을 분석의 대상으로 하였기 때문에 대학생의 사회봉사활동 학점제를 실시하는 것이 좋지 않다고 생각되는 점이나 경험은 '피험자들의 입장을 지지하는 쪽의 지식(자신입장 지지지식)'이 된다. 반대로 대학생의 사회봉사 활동 학점제를 실시하는 것이 좋은 점이나 경험은 '피험자들의 입장을 반대하는 쪽의 지식(자신입장 반대지식)'이 된다. 그리하여 중앙치를 중심으로 자신입장 지지지식(4개 이상)과 자신입장 반대지식(4개 이상)이 모두 많은 집단, 자신입장 지지지식(4개 이상)은 많고 자신입장 반대지식(3개 이하)은 적은 집단, 자신입장 지지지식(3개 이하)은 적고 자신입장 반대지식(4개 이상)은 많은 집단, 자신입장 지지지식(3개 이하)과 자신입장 반대지식(3개 이하)이 모두 낮은 집단의 4집단으로 나누었다. 여기서 자신입장 지지지식은 적고 자신입장 반대지식이 많은 집단은 연구목적과 맞지 않는 관계로(이 경우는 대학생의 사회봉사활동 학점제를 찬성하는 것임) 제외시켰다. 그리하여 자신입장 지지지식과 자신입장 반대지식이 모두 낮은 집단을 '무 지식 집단(97명)'으로 명명하였으며, 자신입장 지지지식은 많고 자신입장 반대지식은 낮은 집단을 '한쪽 지식 집단(49명)'으로 명명하였다. 그리고 자신입장 지지지식과 자신입장 반대지식이 모두 많은 집단을 '양쪽 지식 집단(45명)'으로 명명하였다.

(2) 메시지의 출처 : 메시지의 출처(전문가·비전문가)의 조작은 학자의 주장인지 아니면 일반인의 주장인지로 구분하였다. 공격 메시지를 전달하기에 앞서 '대학생의 사회봉사 활동 학점제는 밝은 미래를 위한 보증수표다'라는 제목 하에 일본의 히라가나 타임즈의 9월호에 게재된 글임을 밝히고, 한 집단에게는 사회학자인 미후라 교수의 글로 소개해 전문가의 글임을 조작하였다. 그리고 다른 한 집단에게는 이 글이 회사원인 이시하라 신타 씨의 글로 소개해 비전문가의 글임을 조작하였다. 글에 사용한 일부의 내용은 長谷川 勝行의 「日本人의 秘密」이라는 책에서 발췌·수정해서 사용하였다.

(3) 메시지의 질 : 메시지의 질(강·약)의 조작은 메시지의 내용이 사실적인지 덜 사실적인지에 바탕을 두고 이루어졌다. 메시지의 내용을 사실적으로 꾸미기 위

해 구체적인 수치를 제공하였으며, 덜 사실적인 것으로 꾸미기 위해 구체적인 수치의 제시 없이 ‘거의’ 혹은 ‘많은 수의 사람이’라는 말로 애매한 표현을 사용하였다. 이를 심리학을 전공하고 있는 대학원생 9명에게 어느 메시지가 설득력이 있겠는가를 선택하게 하였다. 그 결과 8명이 구체적인 수치를 제공한 메시지가 설득력이 있다고 응답하였다. 이 때 사용된 강한 메시지의 내용은 다음과 같다.

다음은 히라가나 타임즈의 9월호에 게재된 글에서 발췌한 내용입니다.

**“대학생의 봉사활동은 밝은 미래를 위한 보증수표다”**

【일본인에게 있어 일을 찾는다는 것은 곧 회사를 찾는 것이다. 「당신은 무엇을 하고 싶은가」 하고 질문하면 95%이상의 일본인은 「회사원」으로 답한다. 그리고 「도시바에 근무하고 있습니다」와 같이 회사명을 말하는 경우가 거의 90%에 달한다. 「경리입니다」라든가 「영업사원입니다」와 같이 직종으로 대답하는 경우는 5% 미만으로 거의 없다. 일본인에게는 직종보다 회사 쪽이 중요한 것이다. 사원도 청소원도 모두 「도시바의 사원입니다」라고 답한다. 회사명은 자신이 속하는 커뮤니티(공동체)의 이름으로 해석하는 것이 바람직하다. 이러한 일본인의 커뮤니티의식이 경제발전의 원동력이 되었음은 말할 나위도 없다. 세계에서 가장 긴 시간을 회사에서 근무하고도 즐거워하는 일본인을 바라볼 때는 충분히 짐작이 가는 일이다. 이러한 일본인의 커뮤니티의식은 대학생들의 사회봉사활동으로부터 비롯된 것이라고 일본인의 93%가 믿고 있을 만큼 일본사회를 이끌어온 것은 대학생의 사회봉사활동이다. 앞으로도 이러한 대학생의 봉사활동이 지속된다면 일본의 미래사회는 밝을 것이다. 「대학생의 사회봉사활동은 일본사회의 밝은 미래를 위한 보증수표인 것이다. 지속적인 노력만 기울인다면 세계 어느 국가라도 일본과 같이 될 수 있다고 생각한다】

한편, 약한 메시지의 내용은 다음과 같다.

다음은 히라가나 타임즈의 9월호에 게재된 글에서 발췌한 내용입니다.

**“대학생의 봉사활동은 밝은 미래를 위한 보증수표다”**

【일본인에게 있어 일을 찾는다는 것은 곧 회사를 찾는

것이다. 「당신은 무엇을 하고 싶은가」 하고 질문하면 많은 일본인은 「회사원」으로 답한다. 그리고 「도시바에 근무하고 있습니다」와 같이 회사명을 말하는 경우가 대부분이다. 「경리입니다」라든가 「영업사원입니다」와 같이 직종으로 대답하는 경우는 거의 없다. 일본인에게는 직종보다 회사 쪽이 중요한 것이다. 사원도 청소원도 모두 「도시바의 사원입니다」라고 답한다. 회사명은 자신이 속하는 커뮤니티(공동체)의 이름으로 해석하는 것이 바람직하다. 이러한 일본인의 커뮤니티의식이 경제발전의 원동력이 되었음은 말할 나위도 없다. 세계에서 가장 긴 시간을 회사에서 근무하고도 즐거워하는 일본인을 바라볼 때는 충분히 짐작이 가는 일이다. 이러한 일본인의 커뮤니티의식은 대학생들의 사회봉사활동으로부터 비롯된 것이라고 일본인의 많은 수가 믿고 있을 만큼 일본사회를 이끌어온 것은 대학생의 사회봉사활동이다. 앞으로도 이러한 대학생의 봉사활동이 지속된다면 일본의 미래사회는 밝을 것이다. 「대학생의 사회봉사활동은 일본사회의 밝은 미래를 위한 보증수표인 것이다. 지속적인 노력만 기울인다면 세계 어느 국가라도 일본과 같이 될 수 있다고 생각한다.】

위와 같은 메시지를 제시하고 중요하다고 생각되는 부분에 밑줄을 그어가며 자세히 읽을 것을 요구하였다. 메시지를 읽는 시간은 5분을 주었다.

**중속변인**

(1) 태도와 태도변화량 : 태도는 ‘대학생의 사회봉사 학점제를 실시하는 것’에 대한 태도를 “매우 반대한다(-4)”에서 “매우 찬성한다(+4)”의 9점 척도로 하여 사전 검사와 사후 검사를 실시하였다. 그리하여 사전검사와 사후검사에서 측정하여 이들간의 차이 점수를 태도변화량으로 분석하였다.

(2) 감정의 개입 정도 : 감정의 개입 정도는 Abelson (1988)이 추출한 “확신(conviction)”의 3요인(감정 개입, 인지적 정교성, 자아 몰두) 중 감정 개입(emotional commitment)의 정도를 나타내는 “나는 대학생의 사회봉사활동 학점제를 반대하는 일이라면 기꺼이 시간을 투자할 용의가 있다”는 문항에서 “전혀 그렇지 않다(0점)”부터 “전적으로 그렇다(6점)”까지의 7점 단극 척도로 측정하였다. 이러한 감정적 개입의 정도는 Abelson (1988)에 따르면 내재적 관여수준의 지표가 될 수 있다.



왜냐하면, 자기가 관심을 가지고 있고 중요하게 생각할 수록 감정적으로 깊이 개입되어 있기 때문이다.

결과 및 논의

(1) 지식구조 및 메시지출처에 따른 태도변화 : 먼저, 사전에 응답자들이 가지고 있는 지식을 바탕으로 태도대상에 대해 거의 지식을 가지고 있지 않은 경우(무 지식), 긍정적 측면 혹은 부정적 측면 중 어느 한쪽의 지식만을 가지고 있는 경우(한쪽 지식), 그리고 긍정적 측면과 부정적 측면의 지식을 모두 가지고 있는 경우(양쪽 지식)로 나누어 주변단서인 메시지의 출처(전문가/비전문가)에 따라 태도변화에서 차이를 보이는지를 알아본 결과는 표 1과 같다. 표 1을 토대로 태도변화량을 지식구조(3) × 메시지의 출처(2)의 2원 변량분석을 한 결과 메시지 출처에 따른 주 효과가 유의했다,  $F(1,185)=13.97, p < .01$ . 즉, 전체적으로 비전문가의 주장보다는 전문가의 주장에 의해 더 많은 태도 변화가 일어났다. 한편, 지식구조 × 메시지출처의 2원 상호작용도 유의하였다,  $F(2,185)=3.55, p < .05$ . 단순 주 효과 검증을 실시한 결과 무 지식과 한쪽 지식을 가지고 있는 집단에서 전문가와 비전문가의 주장간에 유의한 차이를 보였다(무 지식:  $F(1,185)=10.71, p < .01$ ; 한쪽 지식:  $F(1,185)=11.84, p < .01$ ). 즉, 무 지식 집단과 한쪽 지식 집단에서 전문가의 주장에서 비전문가의 주장에서 보다 더 많은 태도변화를 보였다. 양쪽 지식 집단에서는 전문가와 비전문가의 주장간에 차이가 유의하지 않았다,  $F(1,185)=.05, n.s.$

표 1. 지식구조 및 메시지 출처에 따른 태도변화량 평균(SD)

	집 단	태도변화량
무지식	전문가 주장 (N=49)	1.02*(.59)
	비전문가 주장(N=48)	.60 (.74)
한쪽 지식	전문가 주장 (N=25)	1.20 (.61)
	비전문가 주장(N=24)	.54 (.78)
양쪽 지식	전문가 주장 (N=20)	.65 (.75)
	비전문가 주장(N=25)	.72 (.74)

\* 이 점수가 클수록 태도변화가 많이 된 것임.

이것은 무 지식과 한쪽 지식 집단의 경우는 주변단서인 메시지의 출처에 주목하지만, 양쪽 지식집단은 메시

지의 출처에는 주목하지 않는다는 결과이다.

(2) 지식구조 및 메시지 질에 따른 태도변화 : 지식 구조를 무 지식, 한쪽 지식, 양쪽 지식으로 나누어 중심 단서인 메시지의 질(강/약)에 따라 태도변화에서 차이를 보이는지를 알아본 결과는 표 2와 같다. 표 2을 토대로 태도변화량을 지식구조(3) × 메시지의 질(2)의 2원 변량 분석을 한 결과 지식구조 × 메시지의 질의 2원 상호 작용이 유의하였다,  $F(2,185)=6.69, p < .01$ . 단순 주 효과 검증을 실시한 결과 양쪽 지식 집단에서만 메시지의 강·약에 따른 효과가 유의하였다(무 지식:  $F(1,185)=.02, n.s$ ; 한쪽 지식:  $F(1,185)=1.78, n.s$ ; 양쪽 지식:  $F(1,185)=15.22, p < .01$ ). 즉, 양쪽 지식 집단의 경우 약한 메시지보다는 강한 메시지에 의해 더 많은 태도변화를 보였다. 그러나 무 지식이나 한쪽 지식집단의 경우는 메시지의 질에 따른 차이를 보이지 않았다.

표 2. 지식구조 및 메시지 질에 따른 태도변화량 평균(SD)

	집 단	태도변화량
무 지식	강한 메시지(N=57)	.82*(.63)
	약한 메시지(N=40)	.80 (.79)
한쪽 지식	강한 메시지(N=26)	1.00 (.80)
	약한 메시지(N=23)	.74 (.54)
양쪽 지식	강한 메시지(N=13)	1.31 (.68)
	약한 메시지(N=32)	.44 (.67)

\* 이 점수가 클수록 태도변화가 많이 된 것임.

이상의 두 결과(지식구조와 메시지 출처에 따른 태도 변화/지식구조에 따른 메시지질에 따른 태도변화)는 무 지식과 한쪽 지식 집단은 주변통로에 의해 태도가 변화하고, 양쪽 지식집단은 중심통로에 의해 태도가 변화했음을 보여준다. 이러한 결과는 지식이 적은 경우는 주변통로 처리를 가정하고 지식이 많은 경우는 중심통로를 가정하는 Wood 등(1995)의 생각과는 달리 나타난 결과이다. 이러한 차이는 Wood 등(1995)이 지식을 단지 '적다'에서 '많다'까지의 연속체로만 구분하기 때문에 나타난 결과로 볼 수 있다. 지식을 단지 '적다'에서 '많다'까지의 연속체로 볼 경우 이들이 말한 대로 지식이 적은 경우는 약한 태도가 되고 지식이 많은 경우는

강한 태도가 된다. 그렇지만 양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우는 거의 지식을 가지고 있지 않은 경우와 마찬가지로 태도가 중립적이 될 것이다. 그리하여 지식이 강한 태도를 유지하게 한다는 이들의 견해는 맞지 않을 수 있다(적어도 극단도 면에서 그렇다). 이를 확인하기 위해 지식구조에 따라 피험자들이 기존에 '대학생의 사회봉사활동을 실시하는 것'에 대한 태도를 알아본 결과는 표 3과 같다. 이를 토대로 일원변량 분석을 한 결과 집단간 유의한 차이를 보였다,  $F(2,188)=3.91, p < .05$ . 표 3에서 볼 수 있는 것처럼 무 지식 집단이나 양쪽 지식 집단의 경우 이들의 사전 태도가 중립(5점)에 가깝고, 한쪽 지식 집단의 경우는 중립에서 벗어나 있음을 볼 수 있다.

표 3. 지식구조별 사전 태도 평균(SD)

집 단	사전 태도
무지식 (N=97)	4.94*(1.68)
한쪽 지식 (N=49)	4.29 (1.44)
양쪽 지식 (N=45)	5.11 (1.43)

\* 이 점수는 매우 반대(-4)에서 매우 찬성(+4)까지의 9점 척도에서 측정된 것을 매우반대(1)에서 매우 찬성(9)로 하여 제시한 것임. 따라서 중간점수 5가 중립태도임.

이는 양극적 평정척도에서 지식이 거의 없는 경우나 양쪽 지식을 가지고 있는 경우 이들의 태도가 모두 중립적이어서 점수 상으로는 구분이 안됨을 보이는 결과이다. 그렇기 때문에 지식이 '적다'에서 '많다'의 연속체로만 생각하여 지식이 많은 경우 강한 태도를 지닌다는 생각은 적절하지 않음을 볼 수 있는 것이다. 지식이 많다고 해도 태도가 강하지 않을 수 있는 것이다(적어도 극단도 면에서 그렇다).

한편, 태도강도에 이미 자아관여도가 내재해 있다고 보고(나은영, 1999), 감정적 개입의 정도가 내재적 관여수준의 지표가 될 수 있다는 입장(Abelson, 1988)에 따르면, 태도강도에 따른 정보처리 양식을 검토한 연구(나은영, 1999)에서 태도가 강할수록 감정적 개입의 강도가 강하고, 그렇기 때문에 강한 태도가 중심통로 처리를 하고, 약한 태도는 주변통로 처리를 한다고 본다. 그런데 양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우 태도강도에 관한 연구에서 보면 약한 태도에 포함된다. 그렇

다면, 감정적 개입의 강도는 약해야 되는 것이다. 그리고 감정적 개입의 정도가 약하다면 주변 통로를 해야하는 것이다. 왜냐하면 정교화 개연성 모델의 기본 가정이 자기에게 중요한 문제는 중심통로 처리를 하고, 자기에게 중요하지 않은 문제는 주변통로 처리를 한다는 것이기 때문이다. 그런데 본 연구의 결과는 양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우가 중심통로 처리를 하는 것으로 나타났다. 그렇다면 양쪽지식을 가지고 있는 경우 감정적 개입의 정도가 문제될 수 있다. 이를 확인하기 위해 지식구조에 따른 감정적 개입의 강도를 알아본 결과는 표 4와 같다.

표 4. 지식구조별 태도대상에 대한 감정 개입의 정도 평균(SD)

집 단	감정개입의 정도
무지식 (N=97)	.71*(1.01)
한쪽 지식 (N=49)	1.18 (1.14)
양쪽 지식 (N=45)	.69 (.93)

\* 이 점수가 클수록 태도대상에 대해 내재적 정서의 강도가 큰 것임.

표 4를 토대로 지식구조별 감정 개입 정도의 일원변량분석을 실시한 결과 집단간 유의한 차이가 나타났다,  $F(2,188)=3.97, p < .05$ . 즉, 한쪽 지식 집단이 무 지식이나 양쪽 지식집단에 비해 감정적 개입의 정도가 강했다. 무 지식이나 양쪽 지식 집단의 경우는 비슷하게 약했다. 결과적으로 감정적 개입의 정도가 높아야 기존의 정교화 개연성의 기본 가정이 확인되는 것이다. 그렇지만 본 연구의 결과는 그렇지 않은 것으로 나타났다. 다시 말해 감정적 개입의 정도가 같은 무지식 집단이나 양쪽 지식집단의 경우 앞서의 결과에서처럼 무지식 집단은 주변통로 처리를 하고, 양쪽 지식 집단은 중심통로 처리를 하였다. 이러한 결과는 감정적 개입의 정도가 내재적 관여도의 지표가 될 수 있다고 볼 때 관여수준의 차이로서 정보처리양식에서의 차이를 보는 것에도 한계가 드러나는 결과이다. 다시 말해, 이중처리이론에서는 관여도가 낮은 경우는 주변통로 처리를 하고 관여도가 높은 경우는 중심통로 처리를 한다고 가정하고 있으나, 본 연구의 결과 양쪽지식 집단의 경우는 관여도나 낮음에도 불구하고 중심통로 처리를 하고, 한쪽 지

식 집단의 경우는 관여도가 높음에도 불구하고 주변통로 처리를 하는 것으로 나타났다. 이는 관여수준의 차이로 정보처리양식에서의 차이를 설명하는데도 한계가 있음을 보여주는 결과이다.

## 실험 2

실험 2에서는 지식구조 이외의 요인이 정보처리 양식에 개입되는 것을 배제하고자 임의로 선정된 태도대상에 대해 정보를 조작하여 제공하였다(지식구조의 조작). 그리하여 지식구조를 조작했을 때도 한쪽 정보만을 가지는 경우는 주변통로 처리를 하고, 양쪽 정보를 모두 가지는 경우는 중심통로 처리를 하는지를 검토하고자 하였다. 만약, 다른 요인들이 개입되지 않았다면 태도대상에 대해 한쪽 정보만을 받은 경우는 주변통로 처리를 하고, 양쪽 정보를 모두 받은 경우는 중심통로 처리를 할 것이다.

### 방 법

#### 피험자

본 실험의 피험자는 부천대학교에서 유아교육을 전공하는 1학년 여대생 75명 및 한양대학에서 심리학 개론을 수강하는 남, 여 대학생(전학년) 91명을 포함 총 166명이었다. 그들은 각각 부정적 정보만 준 집단, 긍정적 정보와 부정적 정보를 모두 준 집단으로 나뉘어 실험에 참가하였다. 그중 응답에 누락이 있거나 불성실하게 응답한 7명을 제외시켜 총 159명이 최종 분석되었다.

#### 실험설계

본 실험의 실험설계는 2(지식구조) × 2(메시지의 출처: 전문가/비전문가) × 2(메시지의 질: 강/약) 피험자 간 요인설계였다.

#### 실험절차

실험 2는 지식구조의 조작, 사전검사, 공격처치, 사후검사의 4단계로 행해졌다. 우선, 지식구조를 조작하고 나서 그 사람에 대한 사전검사로 태도를 묻고, 이어 공격처치를 하였다. 여기서도 실험 1과 마찬가지로 메시지의 출처(전문가·비전문가)와 메시지의 질(강·약)에

따른 4조건이 있었다. 이 4조건을 모든 피험자들에게 무선(random)적으로 부여해주었다. 공격처치가 이루어진 후 즉시 사후검사를 했다. 사후검사에서도 태도를 측정하는 형식으로 행해졌다.

### 독립변인

#### (1) 지식의 구조 : 독립변인인 지식구조를 조작하기

위해 Priester와 Petty(1996)가 양가감정 연구에서 사용한 48개의 인물 평가형용사(부정적 특성 24개, 긍정적 특성 24개) 중 본 실험의 목적에 맞는 부정적 특성 16개와 긍정적 특성 16개를 선정하였다. 이들 형용사는 표 5와 같다. 이들 형용사를 가지고 부정적 특성만 8개가 있는 자극 2개, 긍정적 특성만 8개가 있는 자극 2개, 긍정적 특성과 부정적 특성이 4개씩 있는 자극 2개씩 총 6개의 제시 자극을 만들어 자극의 제시 순서에 따른 순서효과(order effect) 및 형용사의 특성에 따른 효과를 최소화 하고자 하였다. 이들 자극을 제시한 형태는 표 6과 같다. 이들 자극을 하나씩 제시하여 이러한 자극을 지닌 사람(본 연구에서는 이름을 밝힐 수 없어 편의상 가아, 나아로 명명한다고 함)의 특성을 암기하도록 하였다. 암기는 10분 동안 이루어졌다. 그리하여 부정적인 특성 정보만 준 집단, 긍정적 특성 정보와 함께 부정적 특성 정보도 준 집단으로 구분하였다. 그리하여 부정적인 특성 정보만을 받은 집단은 '한쪽 지식 집단(69명)'으로 명명하였으며, 긍정적 특성 정보와 부정적 특성 정보를 모두 받은 집단을 '양쪽 지식 집단(90명)'으로 명명하였다.

표 5. 지식구조 조작에 사용된 인물평가 형용사

부정적 특성		긍정적 특성	
· 지겹다	· 이기적이다	· 친근하다	· 공손하다
· 탐욕스럽다	· 불성실하다	· 충실하다	· 신뢰롭다
· 매너없다	· 심술맞다	· 이해심 많다	· 지적이다
· 거짓되다	· 자만심이 강하다	· 활발하다	· 친절하다
· 역겹다	· 강하다	· 책임감 있다	· 정직하다
· 자기중심적이다	· 매정하다	· 따뜻하다	· 유머러스하다
· 물인정하다	· 신뢰할 수 없다	· 사려깊다	· 현명하다
· 믿을 수 없다	· 인색하다	· 진실되다	· 명랑하다
· 버릇없다			

표 6. 제시자극의 형태

부정적 특성	
자극 1	자극 2
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 지겹다</li> <li>· 역겹다</li> <li>· 탐욕스럽다</li> <li>· 자기중 심적이다</li> <li>· 매너없다</li> <li>· 몰인정하다</li> <li>· 거짓되다</li> <li>· 믿을 수 없다</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 버릇없다</li> <li>· 자만심이 강하다</li> <li>· 이기적이다</li> <li>· 매정하다</li> <li>· 불성실하다</li> <li>· 신뢰할 수 없다</li> <li>· 심술맞다</li> <li>· 인색하다</li> </ul>
긍· 부정적 특성	
자극 1	자극 2
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 친근하다</li> <li>· 사려깊다</li> <li>· 따뜻하다</li> <li>· 이해심 많다</li> <li>· 거짓되다</li> <li>· 지겹다</li> <li>· 탐욕스럽다</li> <li>· 매너없다</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 이기적이다</li> <li>· 정직하다</li> <li>· 불성실하다</li> <li>· 유머러스하다</li> <li>· 현명하다</li> <li>· 버릇없다</li> <li>· 명랑하다</li> <li>· 심술맞다</li> </ul>

(2) 메시지의 출처 : 메시지의 출처(전문가·비전문가)의 조작은 그 사람에 대해 아주 잘 알고 옆집사람의 주장인지 아니면 그 사람에 대해 이야기를 들었다고 하는 동네사람의 주장인지로 구분하였다. 공격 메시지를 전달하기에 앞서 자극에 주어진 특성을 지닌 사람을 어제 저녁에 만났는데 실험자에게 그 사람에 대한 일화를 하나 들려주었는데 그 일화의 내용을 소개하는 것으로 조작하였다.

(3) 메시지의 질 : 메시지의 질(강·약)의 조작은 실험 1과 마찬가지로 보다 사실적으로 꾸미기 위해 구체적인 수치 등을 제공(강 조건)하였으며, 덜 사실적으로 꾸미기 위해 구체적인 수치 등의 제시 없이 ‘막연히 많다’거나 “막연히 몇 년 동안”이라는 말로 애매한 표현(약 조건)을 사용하였다. 이를 심리학을 전공하고 있는 대학생 12명에게 어느 메시지가 설득력이 있겠는가를 선택하게 하였다. 그 결과 12명중 11명이 구체적인 수치를 제공한 메시지가 설득력이 있다고 응답하였다. 이 때 사용된 강한 메시지의 내용의 예는 다음과 같다.

‘가야’는 지난 5년 3개월 동안 서울역 앞을 직장처럼 드나든다. 퇴근 후나 시간이 날 때면 늘 찾는 곳은 서울역이다. 그는 그 곳에서 집을 나와 상경한 가출 청소년들을 자신의 집으로 데리고 가서는 먹여주고 입혀주면서 설득을 하여 그들을 집으로 돌려보내는데 자신의 온 정열을 쏟고 있다.

가출 청소년의 대부분이 유흥업소 등 청소년 유해업소로 빠져들어가는 것을 보다 못해 그와 같은 일은 한다고 한다. 그가 집으로 돌려보낸 가출청소년은 모두 433명이나 된다. 그의 이러한 공로로 지난 5월 5일에는 한국청소년연구원으로부터 공로상을 받기도 했다.

한편, 약한 메시지의 내용의 예는 다음과 같다.

‘가야’는 지난 몇 년 동안 서울역 앞을 직장처럼 드나든다. 퇴근 후나 시간이 날 때면 늘 찾는 곳은 서울역이다. 그는 그 곳에서 집을 나와 상경한 가출 청소년들을 자신의 집으로 데리고 가서는 먹여주고 입혀주면서 설득을 하여 그들을 집으로 돌려보내는데 자신의 온 정열을 쏟고 있다.

가출 청소년의 대부분이 유흥업소 등 청소년 유해업소로 빠져 들어가는 것을 보다 못해 그와 같은 일은 한다고 한다. 그가 집으로 돌려보낸 가출청소년은 많다. 그의 이러한 공로로 어떤 단체로부터 공로상을 받기도 했다.

**종속변인**

**태도변화량** : 태도변화량은 이와 같은 자극의 특성을 지닌 사람에 대해 얼마나 좋아할지를 “아주 싫어한다(-4)”에서 “아주 좋아한다(+4)”의 9점 척도로 사전검사와 사후검사에서 측정하여 이들간의 차이 점수를 태도 변화량으로 분석하였다.

**결과 및 논의**

(1) 지식구조 및 메시지 출처에 따른 태도변화 : 주어진 지식구조에 따라 정보처리 양식이 어떻게 다른지를 알아보기 위해 우선, 지식구조 × 메시지의 출처(전문가/비전문가)에 따른 태도변화량을 알아본 결과는 표 7과 같다. 이를 토대로 지식구조(2) × 메시지의 출처(2)의 2원 변량분석을 한 결과 지식구조에 따른 주효과가 유의하였다,  $F(2,155)=16.39, p < .01$ . 즉, 한쪽 정보만을 받은 집단이 양쪽 정보를 받은 집단에 비해 더 많은 태도변화를 보였다.

표 7. 조작된 지식구조 및 메시지 출처에 따른 태도변화량 평균(SD)

	집 단	태도변화량
한쪽 지식	전문가 (N=34)	2.85*(1.44)
	비전문가(N=35)	1.86 (1.31)
양쪽 지식	전문가 (N=47)	1.51 (1.35)
	비전문가(N=43)	1.47 (1.30)

\* 이 점수가 클수록 태도변화가 많이 일어난 것임.

그리고 메시지 출처에 따른 주효과도 유의하였다,  $F(1,155)=4.60, p < .05$ . 표 7에서 볼 수 있듯이 비전문가의 주장에 비해 전문가의 주장에 의해 태도가 더 많이 변화하였다. 한편, 지식구조  $\times$  메시지 출처의 2원 상호작용이 유의하였다,  $F(1,155)=4.86, p < .05$ . 단순 주효과 검증 결과 한쪽 지식 집단은 전문가와 비전문가에 따른 차이가 유의하였으나,  $F(1,155)= 9.20, p < .01$ , 양쪽 지식 집단은 전문가와 비전문가에 따른 차이가 유의하지 않았다,  $F(1,155)= .02, n.s$ . 이러한 결과는 한쪽 정보만을 받은 집단은 주변단서인 메시지의 출처에 주목하지만, 양쪽 정보를 받은 집단은 주변단서인 메시지의 출처에는 주목하지 않다는 결과이다.

(2) 지식구조 및 메시지의 질에 따른 태도변화 : 한편, 주어진 지식구조에 따라 중심단서인 메시지의 질(강/약)에 따라 태도변화에서 차이를 보이는지를 알아본 결과는 표 8과 같다. 표 8을 토대로 태도변화량을 지식구조(2)  $\times$  메시지의 질(2)의 2원 변량분석을 한 결과 지식구조에 따른 주 효과가 유의하였다,  $F(1,155)=17.27, p < .01$ . 이 결과 역시 앞서의 결과처럼 한쪽 지식집단이 양쪽 지식집단에 비해 태도가 더 많이 변화하였음을 보여주는 결과이다. 이러한 결과는 태도의 면역과 관련이 된다고 볼 수 있다. 태도의 면역에 관한 연구에서 이수원과 이영훈(1987)은 ‘이담기’를 태도 대상으로 하여 피험자에게 자신의 입장을 지지하는 약한 정보를 제공하고 이를 옹호하도록 한 집단(지지적 방어 집단)과 자신의 입장을 반대하는 약한 정보를 주고 이를 반박하도록 한 집단(면역집단)이 태도변화에서 다른 양상을 보임을 확인한바 있다. 그들은 지지적 방어 집단의 경우는 그들의 태도가 양극적이어서 설득 공격에 의해 이담

기에 대한 태도와 이 안담기에 대한 태도가 모두 변화한 반면, 면역집단의 경우는 그들의 태도가 이원적이어서 이담기에 대한 태도는 변화하지 않고 이안담기에 대한 태도만이 메시지 방향으로 변화함을 보였다. 이수원과 이영훈(1987)은 이러한 현상은 면역집단이 반박적 방어과정을 통해 자신의 입장을 반대하는 경우도 있다는 것을 알게 되기 때문에 나타난다고 보았다. 결국, 양쪽 지식집단의 경우는 이들의 태도가 면역이 된 경우이기 때문에 한쪽 지식집단에 비해 태도가 덜 변화했다고 볼 수 있다.

표 8. 조작된 지식구조 및 메시지 질에 따른 태도변화량 평균(SD)

	집 단	태도변화량
한쪽 지식	강(N=28)	2.32*(1.49)
	약(N=41)	2.37 (1.44)
양쪽 지식	강(N=44)	1.93 (1.28)
	약(N=46)	1.07 (1.22)

\* 이 점수가 클수록 태도변화가 많이 일어난 것임.

그리고, 메시지의 질에 따른 차이도 유의하였다,  $F(1,155)=4.95, p < .05$ . 이를 표 8에서 보면 약한 메시지보다는 강한 메시지에 의해 태도가 더 많이 변화했음을 알 수 있다. 한편, 지식구조  $\times$  메시지의 질의 2원 상호작용도 유의하였다,  $F(2,155)=4.38, p < .05$ . 단순 주효과 검증 결과 한쪽 지식집단은 메시지의 강약에 따른 차이가 없었다,  $F(1,155)= .02, n.s$ . 그러나 양쪽 지식 집단은 메시지의 강약에 따른 유의한 차이가 나타났다,  $F(1,155)=9.19, p < .01$ . 즉, 약한 주장에 비해 강한 주장에 의해 태도가 더 많이 변한 것으로 나타났다. 이는 한쪽 지식 집단의 경우는 중심 단서인 메시지의 질은 보지 못하는 반면에, 양쪽 지식 집단은 메시지의 질을 본다는 것이다.

위의 두 결과(메시지 출처에 따른 태도변화와 메시지의 질에 따른 태도변화)를 놓고 볼 때 한쪽 정보만을 받은 경우는 주변통로 처리를 하고 양쪽 정보를 모두 받은 경우는 중심통로 처리를 함을 보이는 것으로 이는 실험 1의 결과와 마찬가지로이다. 실험 1의 결과는 사회적으로 논쟁이 되고 있는 주제를 사용하였기 때문에 이

미 지식구조에 따른 차이에 태도강도나 내재적 정서의 강도와 같은 다른 요인이 관여될 수 있었다. 그렇지만 이를 통제할 실험 2의 결과는 태도강도나 내재적 정서의 효과를 통제할 것이 된다. 그럼에도 실험 1의 결과와 함께 나타난 것은 정보처리양식의 차이가 순수하게 지식구조에 따라서 달라진다는 것을 보여주는 것이다.

### 지식구조와 인지적 특성

정보처리와 관련한 많은 연구들은 동기와 능력이 있을 때 중심통로 처리를 한다는 것을 보이고는 있지만 동기와 능력이 있을 때 왜 사람들이 메시지의 내용을 상세하게(체계적으로) 처리를 하는지는 밝히지 못하고 있다. 추단적-체계적 처리 과정을 지지해온 사람들(Eagly & Chaiken, 1993; Johnson & Eagly, 1989)도 이 점을 지적한다. 그들은 정교화 개연성 모델이 동기와 능력이 있을 때 중심통로 처리를 한다고 하는데 동기나 능력 결정 요인들(예: 자아관여나 인지욕구)이 왜 처리과정에 개입되는지를 설명하지 못한다고 지적한다. 그리하여 이 장에서는 두 번째 연구문제인 '지식구조에 따라 정보처리 양식에 차이를 보이는 태도의 인지적 특성은 무엇인가?'와 관련해서, 지식구조에 따른 정보처리 양식의 차이는 인지적 특성의 차이 때문에 나타난다고 보고 이를 확인하고자 하였다.

### 실험 3

실험 3에서는 지식구조에 따른 정보처리 양식의 차이가 무엇 때문에 나타나는지를 태도대상에 대한 개인의 인지적 특성에서 검토하고자 하였다. 여기서는 지식구조에 따라 개인이 태도대상에 대해 가지는 정적태도와 부정적 태도의 관계가 다를 수 있고, 지식구조에 따라 평가차원에서 판단하는 정도와 기술차원에서 판단하는 정도가 다를 수 있음을 검토하고자 하였다.

#### 방법

##### 피험자

본 연구의 피험자는 한양대학교에서 심리학의 이해를 수강하는 남, 여 대학생 총 164명이다. 이들은 집단적으로 실험에 참여하였다. 이들 중 본 연구에서는 설득 메

시지의 방향과 일치하는 지식(낙태를 금지하는 것의 나쁜 점)을 많이 가지고 있는 응답자를 제외시켜 141명만을 분석의 대상으로 삼았다.

#### 독립변인의 구분

독립변인으로 사용한 지식구조는 사전검사를 통해 '법적으로 낙태를 금지하는 것'에 대해 좋다고 생각하는 점이나 경험을 자유롭게 기술하여 얻어진 낙태금지에 대한 긍정적 지식의 갯수와 '법적으로 낙태를 금지하는 것'이 좋지 않다고 생각되는 점이나 경험을 자유롭게 기술하게 하여 얻어진 낙태금지에 대한 부정적 지식의 갯수를 토대로 구분하였다. 낙태금지에 대한 긍정적 지식과 낙태금지에 대한 부정적 지식을 기술하는데 걸리는 시간은 각각 5분씩으로 제한시켰다. 측정된 지식의 숫자를 바탕으로 각각에서 중앙치를 중심으로 3개이하의 지식내용을 기술한 경우를 지식이 적은 집단, 4개 이상을 기술한 집단을 지식이 많은 집단으로 구분하였다. 그리하여 첫째, 법적으로 낙태를 금지하는 것에 대한 긍정적 지식과 부정적 지식이 모두 적은 집단 둘째, 긍정적 지식은 많고 부정적 지식은 적은 집단 셋째, 긍정적 지식은 적고 부정적 지식이 많은 집단 넷째, 긍정적 지식과 부정적 지식이 모두 많은 집단으로 구분하였다. 여기서 첫째는 태도대상에 대해 지식이 적은 경우가 되고, 둘째와 셋째는 한쪽 지식만을 가지고 있는 경우가 되며, 넷째는 양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우가 된다. 그런데 본 연구에서는 설득 메시지의 방향과 일치하는 지식(낙태를 금지하는 것의 나쁜 점)을 많이 가지고 있는 셋째를 제외시킨 나머지 집단만을 분석의 대상으로 삼았다. 여기서 첫째와 넷째는 이들의 태도가 중립이 되어야 한다. 그리하여 이들의 태도를 알아본 결과 첫째는 9점 척도에서 5.06, 넷째는 4.83으로 중립(5점)에서 벗어나지 않았다. 그리하여 태도대상에 대해 지식이 적은 첫째를 '무 지식 집단(43명)'으로 명명하였으며, 낙태금지에 대해 긍정적 지식은 많고 부정적 지식은 적은 둘째를 '한쪽 지식 집단(34명)'으로 명명하였다. 그리고 낙태에 대해 긍정적 지식과 부정적 지식이 모두 많은 넷째를 '양쪽 지식 집단(64명)'으로 명명하였다.

**변인의 측정**

(1) **전반적인 태도** : 전반적인 태도는 '법적으로 낙태를 금지하는 것'에 대해 "매우 반대한다(-4)"에서 "매우 찬성한다(+4)"의 9점 척도로 측정하였다.

(2) **정적태도와 부적태도의 측정** : 태도 대상에 대해 정적 태도와 부적 태도가 어떤 관계에 있는지를 알아보기 위해서 '법적으로 낙태를 금지하는 것'이 얼마나 나쁜지(-3) 혹은 좋은지(+3)를 7점 척도에서 측정하였으며, 또한 '법적으로 낙태를 허용하는 것'이 얼마나 나쁜지(-3) 혹은 좋은지(+3)를 역시 7점 척도에서 측정하였다. 그리하여 전자를 정적 태도, 후자를 부적 태도로 하였다. 그리하여 정적 태도와 부적 태도가 어떤 관계에 있는지를 상관계수를 내어 알아보았다. 이 때 두 태도가 상관(역 상관)이 높다면 이는 양극적인 것이고, 상관이 적거나 없다면 이는 이원적인 것이 된다. 두 태도가 양극적이라 함은 법적으로 낙태를 금지하는 것을 찬성하면, 법적으로 낙태를 허용하는 것은 당연히 반대하는 것이 된다. 반면에, 이원적이라 함은 낙태를 금지하는 것을 찬성한다고 하여 반드시 낙태를 허용하는 것을 반대하지는 않는다는 것으로, 정적 태도와 부적 태도가 서로 무관함을 의미하는 것이다.

표 9. 낙태금지(P)와 낙태허용(A)에 대한 태도진술문

태도진술		태도진술	
P+	<ul style="list-style-type: none"> <li>태아의 권리가 보장된다</li> <li>생명의 존엄성을 갖게 한다</li> </ul>	A+	<ul style="list-style-type: none"> <li>임산부의 선택권이 보장된다</li> <li>여성의 행복추구권이 보장된다</li> </ul>
P-	<ul style="list-style-type: none"> <li>임산부의 선택권이 박탈된다</li> <li>여성의 행복추구권이 무시된다</li> </ul>	A-	<ul style="list-style-type: none"> <li>태아의 권리가 무시된다</li> <li>생명 경시사상이 생겨난다</li> </ul>

(3) **준거차원 척도** : 이 척도는 피험자가 낙태금지과 낙태허용을 어느 차원에서 변별하는가를 알아보는 것으로 이수원과 박영석(1988)의 기법을 이용하였다. 표 9에 있는 진술들에서 대각선에 놓여있는 서로 반대의 뜻을 가진 진술들을 가지고 의미미분 척도를 만든 것이다. 표에서 반대되는 진술의 쌍은 네 개가 있다(태아의 권

리가 무시된다 - 태아의 권리가 보장된다, 생명경시 사상이 생겨난다 - 생명의 존엄성을 갖게 한다, 임산부의 선택권이 박탈된다 - 임산부의 선택권이 보장된다, 여성의 행복추구권이 무시된다 - 여성의 행복추구권이 보장된다). 이 네 개의 쌍을 가지고 의미미분 척도를 구성하여 피험자들에게 제시하였다. 평정은 -3에서 +3까지의 7점 척도에서 이루어졌다.

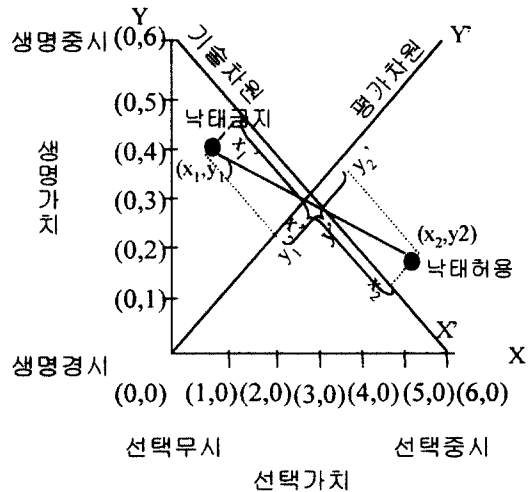


그림 1. 기술차원과 평가차원

피험자의 반응은 그림 1에서 처럼 기술차원에서의 변별값(x')과 평가차원에서의 변별값(y')을 산출하여 분석하였다. 기술차원은 생명 중시와 선택을 잇는 선으로 평가적인 의미는 없이 태도대상이 지니고 있는 가치를 그대로 표현한 선 상에서 '낙태금지'와 '낙태 허용'을 판단하는 것이 된다. 그리하여 기술차원에서는 낙태금지는 생명을 중시하고, 낙태허용은 선택을 중시한다고 판단하는 정도가 반영된다. 반면에 평가차원은 생명경시(또는 선택 무시)에서 생명중시(또는 선택 중시)를 잇는 선으로 생명 경시(또는 선택 무시)는 나쁜 것이며, 생명중시(또는 선택중시)는 좋은 것이 된다. 이는 결국 나쁘다에서 좋다까지의 연속선 상에서 '낙태 금지'와 '낙태 허용'을 판단하는 정도가 된다. 이러한 평가차원(x') 및 기술차원(y')에서의 변별값은 다음과 같은 같이 구할 수 있다. 즉, 생명가치 축(Y)과 선택가치 축(X)이 직교하면 각 축이 동일하게 7점척도(따라서 거리는 6이다)이므로

기술차원과 평가차원에서의 낙태금지 좌표( $x_1'$ ,  $y_1'$ )와 낙태허용 좌표( $x_2'$ ,  $y_2'$ )를 구하기 위해서는  $x'$ 와  $y'$ 축을  $45^\circ$  회전시키면 된다.

따라서 기술차원과 평가차원에서 낙태금지 좌표( $x_1'$ ,  $y_1'$ )는

$$\begin{vmatrix} x_1' \\ y_1' \end{vmatrix} = \begin{vmatrix} \cos 45 & -\sin 45 \\ \sin 45 & -\cos 45 \end{vmatrix} \begin{vmatrix} x_1 \\ y_1 \end{vmatrix} \text{이다.}$$

따라서 
$$x_1' = \frac{1}{\sqrt{2}} (x_1 - y_1)$$

$$y_1' = \frac{1}{\sqrt{2}} (x_1 + y_1)$$

이 된다. 마찬가지로 기술차원과 평가차원에서의 낙태허용 좌표( $x_2'$ ,  $y_2'$ )는

$$\begin{vmatrix} x_2' \\ y_2' \end{vmatrix} = \begin{vmatrix} \cos 45 & -\sin 45 \\ \sin 45 & -\cos 45 \end{vmatrix} \begin{vmatrix} x_2 \\ y_2 \end{vmatrix} \text{이다.}$$

따라서 
$$x_2' = \frac{1}{\sqrt{2}} (x_2 - y_2)$$

$$y_2' = \frac{1}{\sqrt{2}} (x_2 + y_2)$$

이 된다. 그런데 기술차원과 평가차원의 변별값은 그 거리를 나타내므로 절대량으로 표기해 기술차원 변별값( $x'$ )은  $x' = |x_1' - x_2'|$ 이고 평가차원 변별값( $y'$ )은  $y' = |y_1' - y_2'|$ 가 된다

이러한 절차를 통해서 기술차원 및 평가차원 변별값을 구하였다.

**결과 및 논의**

(1) 정적 태도와 부적 태도의 관계 : 지식구조에 따라 이들의 태도구조가 이원적인지 아니면 양극적인지를 측정하기 위해서 '법적으로 낙태를 금지하는 것'이 얼마나 나쁜지(-3) 혹은 좋은지(+3)를 7점 척도에서 측정하였으며, 또한 '법적으로 낙태를 허용하는 것'이 얼마나 나쁜지(-3) 혹은 좋은지(+3)를 역시 7점 척도에서 측정하였다.

그리하여 전자를 정적 태도, 후자를 부적 태도로 하였다. 그리하여 정적 태도와 부적태도간의 상관관계를 분석한 결과는 표 10과 같다.

표 10에서 볼 수 있듯이 무 지식이나 한쪽 지식 집단 의 경우 정적 태도와 부적태도간에 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다(무지식:  $r=-.82, p < .001$ ; 한쪽 집단:  $r=-.89, p < .001$ ) 그러나 양쪽 지식집단의 경우는 두 태도간에 유의한 상관을 보이지 않았다,  $r=-.26, n.s.$  상관계수의 차이 검증 결과 무지식과 한쪽지식 집단은 차이가 없었으며,  $z=1.11, n.s.$  무지식과 양쪽지식 집단은 차이가 있는 것으로 나타났다,  $z=4.38, p < .01$ . 그리고 한쪽 지식과 양쪽 지식 집단간에도 차이가 있는 것으로 나타났다,  $z=5.25, p < .01$ . 이는 지식을 거의 가지고 있지 않은 경우나 한쪽 지식을 가지고 있는 경우 이들의 태도구조가 양극적인 반면에, 양쪽 지식을 가진 경우는 이들의 태도구조가 이원적임을 알 수 있는 결과이다. 이것은 양쪽 지식을 가지고 있는 경우는 인지가 복잡한 경우이고 지식이 거의 없거나 한쪽 지식만을 가지고 있는 경우는 인지가 단순한 것으로 볼 수 있다. 따라서 양쪽 지식을 가진 경우가 보다 다원적인 시각(Tetlock, 1986)에서 그리고 개방적으로 정확한 태도를 갖기 위해(Pomerrantz, Chaiken, & Tordesillas, 1995) 메시지의 내용을 체계적으로 검토하는 중심통로 처리를 했을 가능성이 있다고 볼 수 있다.

표 10. 지식구조별 정적태도와 부적태도의 상관계수(r)

집 단	상관계수
무지식 (N=43)	-.82**
한쪽 지식 (N=34)	-.89**
양쪽 지식 (N=64)	-.26

\*\*  $p < .001$

**2. 기술차원에서의 변별 정도**

한편, 이수원과 박영석(1988)의 방법에 따라 지식구조에 따라 낙태금지와 낙태허용을 기술차원에서 변별하는 정도를 알아본 결과는 표 11과 같다.

표 11을 토대로 지식구조별 기술차원에서 차이가 있는지를 알아본 결과 집단간 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다,  $F(2,138)=3.20, p < .05$ . 이를 표 11에서 보면 양쪽 지식집단이 무 지식이나 한쪽 지식집단에 비해 기술차원에서 변별하는 정도가 높음을 볼 수 있다.



표 11. 지식구조별 기술차원 변별값 평균(SD)

집 단	변 별 값
무지식 (N=43)	3.65*(1.79)
한쪽 지식 (N=34)	3.85 (1.99)
양쪽 지식 (N=64)	4.50 (1.71)

\* 이 점수가 클수록 주어진 대상을 기술차원에서 변별하는 것임.

### 3. 평가차원에서의 변별 정도

그리고 지식구조에 따라 낙태금지와 낙태허용을 평가 차원에서 변별하는 정도를 알아본 결과는 표 12와 같다. 이를 토대로 지식구조별 평가차원에서의 변별 정도를 일원 변량분석을 한 결과 집단간 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다,  $F(2,138)=4.67, p < .05$ . 이를 표 12에서 보면 무 지식 집단이나 양쪽 지식 집단이 한쪽 지식집단에 비해 평가차원에서의 변별 정도가 낮았다.

표 12. 지식구조별 평가차원 변별값 평균(SD)

집 단	변 별 값
무지식 (N=43)	1.38*(1.20)
한쪽 지식 (N=34)	2.12 (1.60)
양쪽 지식 (N=64)	1.34 (1.09)

\* 이 점수가 클수록 주어진 대상을 평가차원에서 변별하는 것임.

이상의 두 결과(기술차원과 평가차원에서의 변별정도)에 비추어 볼 때, 무 지식집단의 경우는 평가차원에서의 변별 정도나 기술차원에서의 변별 정도가 모두 낮았다. 그리고 한쪽 지식집단의 경우는 기술차원에서의 변별 정도는 무지식 집단과 마찬가지로 낮았으며, 평가차원에서의 변별 정도가 다른 집단에 비해 높았다. 한편, 양쪽 지식집단의 경우는 평가차원에서의 변별 정도는 무지식 집단과 마찬가지로 낮았으나, 기술차원에서 변별하는 정도는 다른 집단에 비해 높았다. 이러한 결과는 지식이 거의 없는 경우는 평가차원이나 기술 차원 모두에서 판단 정도가 상대적으로 낮을 것이나 한쪽 지식을 가지고 있는 경우는 기술차원에서 판단하는 정도는 낮고 평가차원에서 판단하는 정도가 높은 반면에 양쪽 지식을 가지고 있는 경우는 평가차원에서 판단하는 정도는 낮고 기술차원에서 판단하는 정도가 높다는 것

이다. 이는 결과적으로 중심통로 처리는 아주 논리적이고 합리적인 처리라는 Petty와 Cacioppo(1981)의 입장을 받아들인다면 태도대상을 평가적으로 보지 않고 기술적으로 볼 때 메시지의 내용에 대해 주목하게 될 가능성이 있음을 보여주는 것이다. 그렇지만 본 연구는 주어진 태도대상을 평가적으로 보지 않고 기술적으로 본다는 것이 메시지의 내용을 주목하는 것과 어떤 관련성이 있는지는 명확히 밝히지 못하였다.

### 종합 논의

본 연구에서 보고자 했던 것은 크게 두 가지이다. 하나는 지식구조에 따라 정보처리 양식이 다른 지이고, 다른 하나는 어떻게 지식구조가 이와 같은 차이를 갖게 하는지를 개인의 인지적 특성과 관련지어 규명하는 것이다. 그리하여 실험 1에서는 Petty와 Cacioppo(1981)의 방식과 유사하게 메시지의 출처(전문가/비전문가)와 메시지의 질(강/약)을 피험자간 변인으로 하여 지식구조를 태도대상에 대해 지식이 거의 없는 경우, 긍정적 측면과 부정적 측면 중 어느 한쪽 지식만을 가진 경우, 양쪽 측면의 지식을 모두 가지고 있는 경우로 나누었을 때 정보처리 양식에서 차이를 보이는지를 검토하였다. 연구의 결과 지식구조에 따라 정보처리 양식이 다른 것으로 나타났다. 지식이 거의 없는 경우와 한쪽 지식만을 가지고 있는 경우는 주변통로 처리를 하고, 양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우는 중심통로 처리를 하는 것으로 나타났다. 이러한 차이는 지식구조를 임의로 조작한 실험 2를 통해서도 확인되었다.

그리고, 실험 3은 어떻게 지식구조가 이와 같은 차이를 갖게 하는지를 알아보기 위해 지식구조에 따른 인지적 특성이 어떻게 다른지를 검토하였다. 연구의 결과 첫째, 태도대상에 대한 정적 태도와 부적 태도의 관계를 알아본 결과 지식이 거의 없는 경우나 한쪽 지식만을 가진 경우는 정적 태도와 부적 태도가 높은 역 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 그렇지만 양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우는 정적 태도와 부적 태도간에 유의한 상관관계가 나타나지 않았다. 둘째, 지식구조에 따라 태도대상을 평가차원에서 판단하는 정도와 기술차원에서 판단하는 정도를 알아본 결과 지식이 거의 없는 경우는 평

가차원에서 판단 정도와 기술차원에서의 판단 정도가 모두 낮았다. 그러나 한쪽 지식만을 가지고 있는 경우는 평가차원에서 판단하는 정도가 높고, 기술차원에서 변별하는 정도는 낮았다. 반면에 양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우는 평가차원에서 판단하는 정도는 낮고, 기술차원에서 판단하는 정도가 높았다.

이상의 결과를 종합해 보면 태도대상에 대해 양쪽 측면의 지식을 모두 가지고 있는 경우는 중심통로 처리를 하고 지식이 거의 없거나 한쪽 지식만을 가지고 있는 경우는 주변통로처리를 하는데, 그 이유는 양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우는 인지가 복잡하고, 태도대상에 대해 평가적인 판단보다는 기술적인 판단을 하기 때문에 중심통로 처리를 했다고 볼 수 있다. 반면에 지식이 거의 없거나 한쪽 지식만을 가지고 있는 경우는 인지가 덜 복잡하기 때문에 주변통로 처리를 했다고 볼 수 있다.

본 연구는 개인의 지식의 구조에 따라 정보처리 양식이 달라짐을 보였다. 즉, 양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우는 중심통로 처리를 하고, 지식이 거의 없거나 한쪽 지식만을 가지고 있는 경우는 주변통로 처리를 함을 보였다. 이는 태도대상에 대해 이미 가지고 있는 개인차 변인이 정보처리에 있어 중요한 변인이 될 수 있음을 보이는 결과이다. 일반적으로 한 개인의 태도를 변화시키기 위해서는 글이나 말을 통해 그를 설득하는 방법이 보편적으로 사용된다. 일찍이 Hovland와 Janis(1959)는 설득커뮤니케이션모형(persuasive communication model)으로 이를 체계화하였다. 즉, 설득장면은 송신자(communicator)가 설득내용(message)을 표적인물(target)에게 제시하게 되는데, 이 때 이러한 커뮤니케이션이 이루어지는 주변상황(surrounding)도 영향을 미치는 장면으로 볼 수 있다는 것이다. 여기서 송신자 요인으로는 송신자가 어떤 사람이나 전문가나, 진실하나, 호감있나 등하는 것이 효과에 영향을 준다는 것이다. 설득 내용 요인은 설득 내용이 어떤 것이냐 또는 설득 내용을 어떻게 조직하느냐는 점의 짜임새, 태도와 얼마나 불일치하나, 공포를 유발시키나 등) 하는 데 따라 설득 효과가 달라진다는 것이다. 표적 인물 요인은 표적 인물이 어떤 상태에 있느냐 또는 어떤 특성을 가진 사람이나 행동 개입의 정도, 태도의 면역, 인지욕구 등) 하는데 따라 설득 효과

가 달라진다는 것이다. 주변 상황요인은 설득 커뮤니케이션이 어떤 상황에서 이루어지느냐 하는 것(사전 경고, 주의 분산 등)이 설득 효과에 영향을 준다는 것이다. 그런데 본 연구는 메시지를 받는 개인의 태도대상에 대한 지식구조가 어떠한에 따라 정보처리 양식이 다름을 보였다. 이는 위에서 말한 네 가지 요인 중 표적인물 요인 다시 말해 메시지 수신자 요인에 해당하는 것으로 이 부분은 그 동안의 이중처리이론의 연구들에서 간과된 부분이다. 물론, 이중 처리이론은 이미 형성되어 있는 태도에는 관심을 갖지 않고 설득을 통해 형성된 태도에 대해서만 관심을 가졌다. 그리하여 설득을 통해 형성된 태도가 얼마나 지속적이나 아니냐가 관심의 대상이었다. Petty와 Cacioppo(1982)도 인지욕구(need for cognition)와 같은 개인차 변인을 연구하였다. 여기에서 인지욕구가 큰 경우는 중심통로 처리를 하며, 인지욕구가 적은 경우는 주변통로 처리를 함을 보였다. 그렇지만 이를 지식의 구조와 관련지어 생각하지는 못하였다. 일찍이 Harvey, Hunt 및 Schroder(1961)는 개념적으로 단순하거나 구체적인 구조에서 자극은 단일차원적인 방식으로 해석되며, 자극을 엄격하게 평가하고 갈등을 없애기 위해 불일치하는 정보를 거부한다고 보았다. 그리고 이러한 경우에는 흑백논리의 경향성을 갖는다고 보았다. 즉, 갈등을 해소하고자 주어진 자극을 이미 존재하는 범주 속에 맞추거나 이에 무시해 버린다는 것이다. 또한 다른 사람의 관점을 이해하는 능력이 결여된다는 것이다. 반면에 복잡한 개념적 구조를 가진 경우는 주어진 정보에 대해 보다 개방적이고 유연하다는 것이다. 그리하여 같은 사건에 대한 새로운 해석과 생각이 동시에 이루어지며, 관점들을 상호 관련시키기 위해 보다 복잡한 규칙을 사용한다는 것이다. 이러한 개인은 높은 정보 탐색 욕구를 모여준다는 것이다. 본 연구의 결과 태도대상에 대해 양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우는 인지가 복잡한 경우에 해당한다고 볼 수 있다. 따라서 이들은 높은 정보 탐색 욕구내지는 높은 인지욕구로 인해 메시지의 내용에 주목하는 중심통로 처리를 했을 가능성이 있는 것이다.

본 연구의 실험 1에서는 지식구조에 따라 태도의 변화량에서 차이를 보이지 않았다. 다시 말해 지식이 거의 없는 경우, 한쪽 지식만을 가지고 있는 경우, 양쪽

지식을 모두 가지고 있는 경우가 모두 태도변화량에서 차이를 보이지 않고 있다. 이는 태도대상이 사회적으로 논쟁이 되고 있는 것이기 때문에 지식이 거의 없는 경우나 한쪽 지식만을 가지고 있는 경우라 할지라도 어느 정도는 면역이 되었기 때문에 나타난 결과로 볼 수 있다. 이것을 입증하는 것(지식이 거의 없는 경우가 설정 되질 않았기 때문에 비교 준거가 없음)이 실험 2의 결과이다. 실험 2에서는 지식의 구조를 조작했기 때문에 한쪽 정보만 준 집단의 경우는 자신의 입장을 반대하는 정보에는 전혀 노출되지 않은 경우에 해당한다. 반면에 양쪽 지식을 모두 준 집단의 경우는 면역을 시킨 경우로 볼 수 있다. 그 결과 한쪽 정보만을 준 집단이 양쪽 정보를 모두 준 집단에 비해 더 많은 태도변화를 보였다. 결국 양쪽 지식을 모두 가진다는 것은 태도가 그만큼 면역이 되었다고도 볼 수 있는 것이다. 이는 태도의 극단도 면에서는 약한 태도에 속하지만 태도가 변화에 저항을 한다는 점에서는 강한 태도라 볼 수 있는 것이다. 기존의 태도강도에 관한 입장은 태도 극단도와 설득에 대한 저항 모두를 태도강도의 요인으로 다루고 있다. 그렇지만 본 연구의 결과는 이 둘의 관계는 결코 비례관계가 아닐 수 있음을 보여주는 것이 된다.

태도 극단도와 관련하여 Tesser(1978)는 태도대상에 대해 보다 많은 사고를 하여 인지가 복잡한 경우 그들의 태도가 극단적이 된다고 주장하고 있다. 여기에 대해 Linville(1985)은 이와는 달리 인지가 복잡한 경우 이들의 태도가 덜 극단적임을 주장하고 있다. 그런데 본 연구(실험 1)에서 볼 수 있는 바와 같이 주어진 태도대상에 대해 한쪽 지식만을 가지고 있는 경우는 이들의 태도가 중립으로부터 한쪽으로 치우치는 반면, 양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우는 오히려 중립태도에 가까워졌다. 이것은 지식이 많다고 하여 반드시 강한 태도가 된다고는 볼 수 없으며, 한쪽 지식만을 많이 가졌냐, 아니면 양쪽 지식을 모두 많이 가졌냐에 따라 태도 극단도가 결정된다고 볼 수 있는 결과이다. 이러한 결과는 Judd와 Jusk(1984)의 결과와도 일치한다. 이들은 Tesser(1978)의 입장과 Linville(1985)의 입장 차이는 바로 어떤 대상에 대해 평가적으로 일치하는 지식을 가지고 있느냐, 아니면 불일치 하는 지식을 가졌느냐의 문제로 규정하고 있다. 본 연구에서 보면 한쪽 지식만

을 가진 경우는 지식들간에 평가적으로 일치성이 높은 경우가 되며, 양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우는 평가적으로 불일치한 지식을 가진 경우로 볼 수 있다. 이는 한쪽 지식만을 가지고 있는 경우는 태도대상에 대한 정적 태도와 부적 태도가 상관이 높았다. 그렇지만 양쪽 지식을 모두 가진 경우는 이들간에 상관이 없는 것으로 나타났다. 이는 한쪽 지식만을 가진 경우는 인지가 덜 복잡한 경우이고, 양쪽 지식을 모두 가진 경우가 인지가 복잡한 경우로 볼 수 있다. 그리고 지식이 거의 없는 경우는 평가차원이나 기술차원에서 모두 변별하는 정도가 낮았으며, 한쪽 지식만을 가지고 있는 경우는 기술차원에서 변별하는 정도는 낮고, 평가차원에서 변별하는 정도가 높았다. 반면에 양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우는 평가차원에서 변별하는 정도는 낮고, 기술차원에서 변별하는 정도가 높았다. 이것은 중심통로 처리는 평가적으로 보지 않고 기술적으로 볼 때 나타난다고 볼 수 있다. Petty와 Cacioppo(1981)는 사람들은 어떤 상황에서는 아주 논리적이고 합리적인 판단을 한다고 주장한다. 이는 단지 어떤 사람이 전문가이거나 매력적이어서 그 사람에게 동의하지는 않는다는 것이다. 그리하여 중심통로 처리는 아주 논리적이고 합리적인 판단을 하는 것으로 보았다. Petty와 Cacioppo(1981)이 말하는 논리적이고 합리적인 처리와 평가적인 판단이 아닌 기술적인 판단을 하는 것을 같이 놓고 보기는 어렵지만, 본 연구의 결과에 비추어 볼 때, 기술적인 판단을 한다는 것이 곧 논리적이고 합리적인 판단을 하는 것이 아닌가 싶다. 그리하여 태도대상에 대해 감정적 판단을 하지 않고 기술적 판단을 하게 되면 메시지의 내용을 논리적이고 합리적으로 보게 되지 않을까 추측해 본다.

그간에 중립태도와 관련된 문제는 본 연구에서 상당한 지식을 거의 가지고 있지 않은 경우(기존의 연구에서는 이를 비태도라 칭함)와 양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우(중립태도와 관련하여 기존의 연구에서는 양감정으로 칭함)를 구분해 내는데만 연구들이 집중되었다(Tompson, Zanna & Griffin, 1995; Prister & Petty, 1996; Tompson & Zanna, 1995; Katz, 1981 등). 그런데 본 연구에서는 이 둘이 구조적으로 다를 뿐만 아니라 정보를 처리하는데 있어서도 질적으로 차이가 있을

을 보였다. 이러한 결과는 기존의 양극적 평정 척도 상에서 같은 점에 위치하는 태도라 할지라도 그 구조와 정보처리 양식이 질적으로 다를 수 있다는 것을 드러내 주는 결과이다. 그럼에도 불구하고 기존의 태도 연구들 특히, 태도변화 연구들은 태도변화 처치의 효과를 태도의 양적인 변화 즉, 호오차원상에서의 위치 이동에 치중해서 분석하였다. 이것은 이들이 태도의 '양적변화'에만 관심을 갖고 '질적변화'에는 관심을 두지 않았기 때문이라고 볼 수 있다. 따라서 태도의 '질적인 변화'를 측정할 수 있는 척도의 개발이 중요하다 하겠다.

전통적으로 태도의 측정은 Thurstone(1931)의 입장에 따라 양극적 평정척도로 이루어져 왔다. 즉, '나쁘다(혹은 반대)-좋다(혹은 찬성)'라는 양극적 평정척도에서 태도를 측정해온 것이다. 그렇지만 지식이 거의 없거나 양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우는 이와 같은 척도 상에서는 위치할 수 없고, 또한, 서로 구분이 되질 않는다. 이에 Converse (1970)는 지식의 구조라는 측면에서 '비태도→강한 태도'라는 연속체(continuum)를 주장한다. 여기서 비태도는 '의견 없음' 혹은 '잘 모름'으로 대표되는 것으로 본 연구에서는 지식이 거의 없는 경우에 해당한다. 그리하여 개인이 가지고 있는 태도가 얼마나 접근가능(accessible)한지, 그리고 개인이 태도대상에 대해 얼마나 많은 지식을 가지고 있는지의 지표(index)로 해야한다고 주장하였다. 이러한 생각은 Converse(1970) 역시 지식이 강한 태도를 결정한다는 생각에 그 기반을 두고 있다고 볼 수 있다. 그렇지만 본 연구의 결과에서 볼 수 있는 바와 같이 지식이 많다는 것이 반드시 강한 태도를 갖게 하지는 않는다. 따라서 본 연구의 결과는 Converse(1970)의 견해에 덧붙여 '지식이 거의 없어 중립이 되는 경우→한쪽 지식만 가진 경우→양쪽 지식을 모두 가지고 있어 중립이 되는 경우'를 잇는 하나의 연속체를 가정할 수 있을 것이다. 이러한 생각은 Cacioppo와 Bemton(1994)의 생각과도 같은 것이다. 그들은 기존의 양극적 평정척도상에서는 비태도나 양가감정을 기술할 수 없다고 주장하였다. 비태도나 양가감정을 기술하기 위해서는 양극적 평정척도 이외에 또 다른 태도의 차원이 상정되어야 한다고 주장하였다. 그들은 이 차원을 태도대상에 대하여 아무 것도 모르거나 무관심하기 때문에 중립적이 된 상태로부터 한 개인내에 정적 평가

반응과 부정 평가반응이 공존하기 때문에 중립적이 된 상태에 이르기까지의 연속선으로 생각하였다. 이 연속선은 정적 평가반응과 부정 평가반응을 '양쪽 다 갖고 있지 않은 상태'에서 '양쪽 다 갖고 있는 상태'까지를 양극으로 하는 것이다. 이 연속선은 주어진 태도대상에 대하여 정적 감정이나 부정 감정 중 어떤 감정도 느끼지 않는 상태에서 이 두 감정 모두를 느끼는 상태까지를 나타내는 것이다. 이렇게 되면 한 태도대상에 대한 개인의 태도(양적인 측면)는 물론 개인이 가지고 있는 지식구조(질적인 측면)까지도 측정이 가능할 것이다. 그렇다면 태도의 양적 변화뿐만 아니라 태도의 질적 변화에 대한 연구도 가능하리라고 본다. 이러한 가정은 다음 논의에서도 그 타당성이 주장된다.

양가감정에 대한 논의를 사회심리학에 처음 도입한 사람은 Katz(1981)이다. 그 이후 많은 연구들(Tompson, Zanna, & Griffin, 1995; Tompson & Zanna, 1995 등)이 양가감정이라는 말을 그대로 사용하였다. 그렇지만 한편으로는 인지 복잡성(cognitive complexity: Tesser & Leon(1977); Linville, 1985 등)이니, 혹은 통합적 복잡성(integrative complexity: Tetlock, 1986)이라는 말로 유사한 특성이 연구되기도 하였다. Tompson 등(1995)은 양가감정을 감정적 양가감정(affective ambivalence), 인지적 양가감정(cognitive ambivalence), 인지/감정적 양가감정(cognitive/ affective ambivalence)로 나누고 있기도 하다. 여기서 감정적 양가감정은 개인이 어떤 태도대상에 대해 서로 다른 감정을 가질 때를 말한다. 예를 들어, 하나의 태도대상에 대해 사랑과 미움의 감정을 동시에 느낀다면 이는 감정적인 양가감정이다. 반면에 인지적 양가감정은 개인이 어떤 대상에 대해 서로 다른 신념을 가질 때를 말한다. 예를 들어, 법적으로 낙태를 금지하는 것은 태아의 권리가 보장된다는 신념과 법적으로 낙태를 임신부의 선택권이 박탈된다는 신념을 동시에 가지고 있다면 이는 인지적 양가감정인 것이다. 한편, 인지/감정적 양가감정은 태도대상에 대한 감정과 신념이 불일치할 때 생기는 것이다. 예를 들어, 어떤 대상에 대해 사랑스럽다는 감정을 가지나 성격이 야비하다는 신념을 가질 때, 사랑스럽다고 느끼는 감정과 성격이 야비하다는 신념 사이에 나타나는 것이 인지/감정적 양가감정이다. 따라서 본 연구에서 주어진 한 태도

대상에 대한 지식구조에 바탕을 두고 구분한 양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우는 인지적 양가감정 상태라고 볼 수 있다. 이는 인지적 복잡성이나 통합적 신념을 가진 경우와 같은 의미를 지닌다고 볼 수 있다. 최근 이수원(1997, 미간행)은 태도대상에 대해 한쪽 지식만을 가진 경우를 태도상태(이는 기존의 태도연구에서 쓰는 태도와는 구분됨)로 보고 양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우를 탈태도(beyond-attitude) 상태라고 칭하였다. 그리하여 이수원(1997, 미발표)은 개인의 태도가 비태도 상태에서 태도상태로, 그리고 탈태도 상태로 질적으로 발달한다고 가정하고 있다. 이러한 가정을 받아들인다면 앞서 말한 '지식이 거의 없는 경우→한쪽 지식만을 가진 경우→양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우'라는 일련의 연속체가 성립될 수 있다고 볼 수 있다. 이는 태도의 질적 발달에 대한 연구를 위한 기본적인 차원이 될 수도 있으리라고 본다.

한편, Katz(1981)는 양가감정을 일종의 병리적인 현상으로 보았다. 그렇지만 본 연구의 결과에 비추어 보면 양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우(기존의 연구에서는 이를 양가감정 이 높은 상태로 봄)야말로 주어진 정보를 논리적이고 합리적으로 처리하는 긍정적 상태로 볼 수 있다. 이러한 결과는 최근 이수원과 이영훈(1998)의 연구에서도 확인된바 있다. 이들은 피험자들이 양가감정이 높은 경우 아무런 상황이 주어지지 않은 상황에서 태도판단을 시켰을 때는 많은 갈등을 느끼나, 구체적인 상황이 주어졌을 때는 오히려 갈등을 덜 느끼는 것을 보였다. 그리고 상황에 따라 그 때, 그 때 유연한 판단을 함을 보였다. 또한, Tetlock(1986)은 통합적 복잡성이 높은 사람 즉, 정적신념과 부정적신념을 함께 통합하여 갖고 있는 사람은 통합적 복잡성이 낮은 사람에 비해 정책을 수립할 때 보다 다각적인 시각에서 일을 효율적으로 수행한다는 결과를 얻었다. 예를 들어, 환경보호와 경제개발, 자국시장의 개방과 국내산업의 보호, 국가치안유지와 개인의 권리 보호와 같은 딜레마에서 통합적 복잡성이 높은 사람은 양쪽의 가치를 모두 감안하여 정책을 결정하는 반면, 통합적 복잡성이 낮은 사람의 경우는 한 쪽의 가치만을 가지고 정책을 결정한다는 것이다. 이들은 모두 양쪽 지식을 모두 가지는(양가감정) 경우의 긍정적인 측면을 보여주는 것이다.

우리의 학교교육은 얼마나 알고 있고, 얼마나 모르고 있는지가 그간에 주된 관심이었다. 즉, 지식의 습득 그 자체에만 중점을 두어 온 것이다. 그리하여 '이는 것이 힘이다' 고 하여 안다는 것의 긍정적인 측면이 부각되었다. 그러나 안다는 것 그 자체만이 중요한 것은 아니다. 얼마나 올바르게 아느냐가 더욱 중요한 것이다. 흔히, '아는 것이 병이다', 혹은 '아는 놈이 더 무섭다'라는 말이 있다. 이 말은 아는 것 자체에 대해 부정적인 측면도 있을 수 있다는 것을 의미한다. 그렇다면 지식이 언제 부정적으로 작용하고 언제 긍정적으로 작용하는가? 주어진 정보를 논리적이고 합리적으로 판단하는 것을 긍정적인 것이라고 볼 때에 한해서만 한쪽 지식만을 가진 경우는 부정적 특성을 지니는 경우이고, 양쪽 지식을 모두 가지고 있는 경우는 긍정적인 특성을 지닌다고 볼 수 있다. 그리하여 지식전달에 있어 한쪽 지식만을 갖게 하는 경우의 문제점을 지적한다고 볼 수 있다.

이상과 같은 연구의 의의에도 불구하고 본 연구는 몇 가지 제한점을 가지고 있다.

첫째, 본 연구의 피험자는 모두 대학생들이었다. 따라서 다른 연령집단에 대한 연구결과와의 일반화에 어려움이 있다.

둘째, 본 연구에서는 태도 속에 포함된 인지적 요소인 지식의 구조로만 정보처리 양식의 차이를 보고자 하였다. 물론 태도강도가 지식구조 속에 포함되어 있기는 하나 태도의 감정적인 측면은 많은 부분 무시되었다.

셋째, 용어의 사용에 다소 혼란이 있다. Wood 등(1995)은 지식을 측정할 때, 피험자들이 가지고 있는 신념과 경험의 양으로 측정하였다. 본 연구도 동일한 방식을 취했으나 이것이 신념의 양인지, 정보의 양인지, 정말 지식인지 구분이 안가며, 본고에서도 이를 구분 없이 혼용해서 썼다.

넷째, 기존의 양가감정 연구들과 결부시켜 연구되지 못하였다. 즉, 양가감정을 단순히 지식구조로서 측정하였기 때문에 기존의 양가감정 연구와는 구분이 된다. 따라서 기존의 양가감정 연구들의 입장을 확대시켰다고 보기에는 어려움이 있다.

다섯째, 지식구조에 따라 정보처리 양식에서의 차이 및 이러한 차이를 가져오는 인지적 특성을 검토하였지만, 이러한 인지적 특성이 왜 주변 단서인 메시지의 출

처 혹은 중심 단서인 메시지의 내용에 주목하게 하는지는 명확히 밝히지 못하였다.

여섯째, 본 연구의 결과는 태도의 질적 변화 연구에 대한 하나의 시사점은 주지만 어떻게 하면 태도의 질적인 변화를 가져오게 되는지에 대해서는 연구를 진행시키지 못하였다. 즉, '태도상태'에서 설득에 대해 많은 저항을 하고, 그 과정에서 또한 주어진 정보를 왜곡까지 한다면 어떻게 이와 같은 태도상태를 양가 감정적 태도상태로 질적인 변화를 피할 수 있게 만들 수 있는지에 대한 연구는 하지 못하였다.

일곱째, 실험 1과 실험 2에서 메시지의 질(강·약)의 조작을 메시지의 내용이 사실적인지 덜 사실적인지(개연성)에 바탕을 두고 이루어졌다. 메시지의 내용을 사실적으로 꾸미기 위해 구체적인 수치를 제공하였으며, 덜 사실적인 것으로 꾸미기 위해 구체적인 수치의 제시 없이 '거의' 혹은 '많은 수의 사람이'라는 말로 애매한 표현을 사용하였다. 메시지의 질이라면 자신의 주장을 뒷받침할 주장(argument)의 수와 그 타당성, 논리의 강/약으로 조작하는 것이 더 타당할 수 있음에도 그렇지 못한 점이 있다.

이상의 본 연구의 제한점에 비추어 볼 때, 첫째, 대학생 이외의 다른 연령집단을 대상으로 하는 연구가 필요하다. 이는 태도의 질적 발달이라는 측면과 함께 연구되는 것이 바람직할 것으로 보인다. 둘째, 태도속에 포함된 태도의 인지적 요소로서의 지식구조와 감정적 요소들과의 관계에 관한 연구들이 다각적으로 이루어져야 할 것이다. 태도는 인지적인 요소만을 가지고 있는 것이 아니라는 측면에서 이러한 연구가 필요하다. 셋째, 태도의 인지적 요소로서의 신념과 정보, 지식이 어떤 관계를 갖는지에 대한 연구가 있어야 할 것이다. 넷째, 기존의 양가감정 연구와 본 연구를 연결할 수 있는 연구가 필요하다. 그래야만 양가감정에 대한 연구에 본 연구를 일반화시킬 수 있을 것이기 때문이다. 다섯째, 지식구조에 따른 정보처리 양식에서의 차이가 왜 나타나는지에 대해서는 분명히 밝히고 있지 못하다. 그리하여 지식구조에 따른 인지적 특성과 관련해서 왜 지식구조가 다르면 정보처리 양식이 달라지는지에 대한 연구가 필요하다. 여섯째, 태도의 질적인 변화와 관련된 연구들이 필요하다. 이점에 대해서는 이수원과 이영훈

(1987)의 연구에서 많은 시사점을 받을 수 있을 것이다. 이들은 태도의 면역과 관련해서 피험자들에게 자신의 신념과 반대되는 신념을 제공하고 이를 반박하게 한 결과 이들의 태도가 본 연구에서 말하는 평가적으로 일치하는 한쪽 지식만을 가지고 있는 경우에서 평가적으로 불일치하는 양쪽 지식을 모두 가지는 형태로 변화함을 보여주었다.

## 참 고 문 헌

- 나은영(1998). 강한 태도의 편파적인 처리과정을 포괄하는 새로운 패러다임의 모색: 이중처리과정 이론의 확장. *한국심리학회지: 사회 및 성격* 12권 1호, 37-70.
- 나은영(1999). 3수준 태도변화 이론의 검증: 태도강도에 따른 내·외집단 전달자와 메시지 강약의 효과. *한국심리학회지: 사회 및 성격* 13권 1호, 65-90.
- 이수원(1997). 태도의 발달(미 발표). *조화와 통합의 심리학* 2권, 825-876, 고 이수원 교수논문집.
- 이수원·박영석(1988). 평가차원에서 기술차원으로: 태도차원의 변형생성 과정. *사회심리학회연구* 4권 1호, 155-181.
- 이수원·이영훈(1989). 태도의 면역기제: 양극성에서 이원성으로. *한국심리학회지, 일반* 8권 1호, 67-87.
- 이수원·이영훈(1998). 중립태도의 두 유형: 정적감정과 부적감정이 부재할 때와 공존할 때의 차이. *대학생활연구*, 16, 109-127. 한양대학교 학생생활상담연구소
- 이수원·이지연(1996). 정적과 부적 감정이 부재하는 중립태도와 공존하는 중립태도에서 인상형성의 차이. *한국심리학회지: 사회*, 10권 2호, 49-67.
- Alba, J. W., & Marmorstein, H.(1987). The effects of frequency knowledge on consumer decision making. *Journal of Consumer Research*, 14, 14-25.
- Abelson, R. P.(1988). Conviction. *American Psychologist*, 43, 267-275.
- Berent, M. K., & Krosnick, J. A.(1995). The relation between attitude importance and knowledge

- structure. In M. Lodge & K. McGraw (Eds.), *Political information processing*. Ann Arbor: University of Michigan Press.
- Cacioppo, J. T., & Berntson, G. G.(1994). Relationship between attitudes and evaluative space: A critical review with emphasis on the separability of positive and negative substrates. *Psychological Bulletin*, 115, 401-423.
- Chaiken, S.(1980). Heuristic versus systematic information processing and the use of source versus message cues in persuasion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39, 752-766.
- Chaiken, S., & Eagly, A. H.(1976). Communication modality as a determinant of message persuasiveness and message comprehensibility. *Journal of Personality and Social Psychology*, 34, 605-614.
- Converse, P. E.(1970). Attitude and non-attitude: Continuation of a dialogue. In E. R. Tuft(Ed.), *The quantitative analysis of social problems* (pp. 168-189). Reading, MA: Addison-Wesley.
- Eagly, A. H.(1974). Comprehensibility of persuasive arguments as a determinant of opinion change. *Journal of Personality and Social Psychology*, 29, 758-773.
- Eagly, A. H., & Chaiken, S.(1993). *The psychology of attitudes*. Fort Worth, TX: Harcourt Brace Jovanovich.
- Fishbein, M., & Ajzen, I.(1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Fiske, S. T., Kinder, D. R., & Larter, W. M.(1983). The novice and expert: Knowledge-based strategies in political cognition. *Journal of Experimental Social Psychology*, 19, 381-400.
- Fiske, S. T., Lau, R. R., & Smith, R. A.(1990). On the varieties and utilities of political expertise. *Social Cognition*, 8, 31-48.
- Gilbert, D. T.(1998). Ordinary Personology. In D. Gilbert, S. Fisk, & G. Lindzey (Eds.). *Handbook of social psychology*(4th ed., Vol, 2, pp. 89-150). New York: McGraw-Hill.
- Harvey, O. J., Hunt, D. E., & Schroder, H. M.(1961). *Conceptual systems and personality organization*. New York: Wiley.
- Hovland, C. I, & Janis, I. L.(1959). *Personality and persuasibility*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Judd, C. M., & Lusk, C. M.(1984). Knowledge structures and evaluative judgements: Effects of structural variables on judgmental extremity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 1193-1207.
- Kaplan, K. J.(1972). On the ambivalence-in-difference problem in attitude theory and measurement: A suggested modification of the semantic differential technique. *Psychological Bulletin*, 77, 361-372.
- Katz, I.(1981). *Stigma: A Social Psychological Analysis*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Katz, D., & Stotland, E.(1959). A Preliminary statement to a theory of attitude structure and change. In S. Koch (Ed.), *Psychology: A study of a science* (Vol. 3, pp. 423-475).
- Linville, P. W.(1982). The complexity- extremity effect and age-based stereo-typing. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42, 193-211.
- Linville, P. W.(1985). Self-complexity and affect extremity: Don't put all of your eggs in one basket. *Social Cognition*, 3, 94-120.
- Maio, G. R., Bells, D. W., & Esses, V. M.(1996). Ambivalence and persuasion: The processing of messages about immigrant group. *Journal of Experimental Social Psychology*, 32, 513-536.
- Pratkanis, A. R.(1989). The cognitive representation of attitudes. In A. R. Pratkanis, S. J. Breckler, & A. G. Greenwald (Eds.), *Attitude structure and Function* (pp. 71-98). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- 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, IA: Brown.
- Petty, R. E., & Cacioppo, J. T.(1984). The effect 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.(1986a). *Communication and persuasion: Central and peripheral routes to attitude change*. New York: Springer-Verlag.
- Petty, R. E., & Cacioppo, J. T.(1986b). The elaboration likelihood model of persuasion. *Advances in experimental social psychology*, 19, 123-205.
- Petty, R. E., Harkins, S. G., & Williams, K. D.(1980). The effects of group diffusion of cognitive effort on attitudes. An information processing view. *Journal of Personality and Social Psychology*, 38, 81-92.
- Petty, R. E., Williams, K. D., Harkins, S. G., & Latane, B.(1977). Social inhibition of helping yourself: Bystander response to a cheeseburger. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 3, 575-578.
- Pomerantz, E. M., Chaiken, S., & Tordesillas, R.(1995). Attitude strength and resistance processes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 408-419.
- Priester, J. R., & Petty, R. E.(1996). The gradual threshold model of ambivalence: Relating the positive and negative bases of attitudes to subjective ambivalence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71, 431-449.
- Tesser, A.(1978). Self-generated attitude change. In L. Berkowitz(Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol.11, pp.289-338). San Diego, CA: Academic Press.
- Tesser, A., Leone, C.(1977). Cognitive schemas and thought as determinants of attitude change. *Journal of Experimental Social Psychology*, 13, 340-356.
- Tetlock, P. E.(1986). A value pluralism model of ideological reasoning. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 819-827.
- Thompson, M. M., & Zanna, M. P.(1995). The conflicted individual: Personality- based and domain-specific antecedents of ambivalent social attitudes. *Journal of Personality*, 63, 2, 259-287.
- Thompson, M. M., Zanna, M. P., & Griffin, D. W.(1995). Let's not be indifferent about ambivalence. In R. E. Petty & J. A. Krosnick(Eds.), *Attitude strength: Antecedents and consequences*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Thurstone, L. L.(1931). The measurement of attitudes. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 26, 249-269.
- Wood, W.(1982). Retrieval of attitude-relevant information from memory: Effects on susceptibility to persuasion and on intrinsic motivation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42, 798-810.
- Wood, W., Rhodes, N., & Biek, M.(1995). Working knowledge and attitude strength: An information-processing analysis. In R. E. Petty & J. A. Krosnick (Eds.), *Attitude strength: Antecedents and consequences*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Wright, P. L.(1981). Cognitive response to mass media advocacy. In R. E. Petty, T. M. Ostrom, & T. C. Brock(Eds.), *Cognitive responses in persuasion* (pp. 263-282). Hillsdale, NJ: Erlbaum.



## The Knowledge Structure of Attitude and the Information-processing Mode: A Study on the Dual-processing Theory

Young-Hun Lee

Bucheon College, Korea

The knowledge structure of individuals' attitude is divided into three : having little knowledge about an attitude object(Type 1), having knowledge about either a positive or a negative aspect of the object(Type 2), and having knowledge about both positive and negative aspects(Type 3).

This study investigated whether the differences in the information-processing mode depended on the knowledge structure of individuals' attitude(Experiment I and II) and what made cognitive characteristics of individuals different (Experiment III).

In Experiment I and II, Type 1 and 2 were found to do the peripheral-route processing in which attitude change could be made by peripheral cues (e.g., expert-nonexpert). On the contrary, Type 3 did the central-route processing in which attitude change could be made by central cues (e.g., strength of the message).

The result of Experiment III showed that the positive and negative attitudes of Type 1 and 2 were bipolar. In contrast, dual were Type 3. This means that Type 1 and 2 have cognitive simplicity and Type 3 has cognitive complexity. In addition, the degree to which subjects differentiated on the descriptive and evaluative dimensions depended on the structure of knowledge. Type 1 did not differentiate on both descriptive and evaluative dimensions. Type 2 differentiated well on the evaluative dimension but not on the descriptive dimension and Type 3 was *vis versa*.

The results imply that information-processing mode has qualitative differences depending on knowledge structure and these differences are the result of cognitive complexity. Thus, the necessity of qualitative as well as quantitative aspects of an individual's attitude assessment and the possibility of attitude's qualitative development are discussed.

**Keywords:** attitude, knowledge structure, dual-processing theory, neutral attitude

원고 접수: 2001년 7월 4일

심사 통과: 2001년 7월 13일