

# 태도와 태도변화

# 태도의 중요성

- 태도는 사람들의 생활에서 중요한 역할을 수행
- 친구, 학교, 전공, 직업, 여가활동, 배우자, 궁극적인 생의 목표를 정하는데 태도가 중요
- 특별히 자유로운 선택이 가능한 상황에서 다른 것들에 비교해서 특정한 하나가 선택됐을 때는 태도가 중요한 역할

# 태도의 개념

## (Defining attitudes)

- 태도는 어떤 대상에 대해 지속적으로 호의적 또는 비호의적으로 반응하려는 학습된 경향
- 태도는 일반적으로 인지적 요소인 신념, 감정적 요소인 정서, 그리고 행동의도 요소의 세 가지로 구성
- Allport: Attitudes are organized through experience. They are mental and nervous **predisposition** that gives direct and dynamic influence on individual response to all objects and situations.
- Krech and Crutchfield: Attitudes are the **continuous construct** of motivational, affective, and cognitive processes regarding certain aspects of an individual's world.

# 태도의 구성요소

- 인지적(cognitive) 요소
  - 감정적(affective) 요소
  - 행동적(behavioral) 요소
- 
- The **cognitive** component of an attitude concerns ideas and beliefs about the object or person in question.
  - The **affective** component of an attitude involves feelings and emotions about the object or person.
  - The **behavioral** component consists of tendencies toward action involving the attitude object or person.

# 태도의 인지적 요소

- 어떤 대상에 대한 우리의 지식, 생각, 믿는 바 등을 의미
- 「경험」의 결과로 얻어지는 지식이며 자기 신념
- 사실(事實) 그 자체가 아니라 사실 위에 얹어놓은 별개의 것을 의미하기에 맞을 수도 있고 틀릴 수도 있음
- 이러한 신념의 부정확성에 관계없이 그것은 개인이 반응하는 데 근거를 제공

# 태도의 감정적 요소

- 어떤 대상에 대한 느낌이나 정서의 정도
- 이러한 감정들은 개인의 관점에서 태도대상의 좋고 나쁨에 대한 정도의 판단으로 표출

# 태도의 행동적 요소

- 인간이 어떤 행동을 할 때 그 행동의 전초단계로서 그 행동을 하려는 마음가짐이 있는데 이것이 태도의 행동적 요소임. 「행동의도」(behavioral intention)

# 세 요소간의 관계 (직무태도의 예)

- 인지적 태도 : 어렵다. 자율성이 없다. 장래성이 없다  
↓
- 감정적 태도 : 직무 불만. 그 일이 싫다.  
↓
- 행동적 태도 : 이직의도. 노력감소 의도.  
↓
- 행동 : 결근. 이직. 태만.



# 태도의 기능 (D. Katz)

- 도구적 기능(need satisfaction)
- 자기 방어적 기능(ego defense)
- 자기표현 기능(value expression)
- 환경인식 기능(understanding)

# 도구적 기능

- 태도의 도구적 기능은 행위자로 하여금 바람직한 욕구를 달성하게 함
- 태도의 도구적 기능은 사람들로 하여금 즐겁거나 보상적인 대상을 얻게 하고 불쾌하거나 바람직하지 않은 대상을 피하도록 함으로써 보상을 극대화하고 불쾌감이나 처벌을 극소화하려는 효용주의적 개념을 나타냄
- 어떤 일에 대한 나쁜 경험 ---> 그것에 대한 나쁜 태도의 형성 ---> 다음부터는 가능한 그것을 피하려고 행동함으로써 고통을 줄임(보상의 경우도 동일)

# 자기 방어적 기능

- 태도의 자기 방어적 기능은 사람들로 하여금 불안이나 위협에서 벗어나 자아와 자기 이미지를 보호하게 해 줌
- 이러한 자기 방어적 기능은 Freud의 정신분석학적 접근에서 유래하며, 이와 관련하여 태도는 일종의 방어기제(defense mechanism)로 작용

# 자기 표현 기능

- 인간은 자신의 신념과 가치관에 대해 「표현」을 함으로써 자아의 정체성을 재확인하게 되며 이것은 인간에게 항상 포만감을 부여함
- 집단도 마찬가지로 그들의 태도를 분명히 함으로써 그 집단을 외부집단에 대해서 자신들의 정체성을 재확인하고 구성원들은 이를 통해 소속감과 단합성을 강화함으로써 만족감을 얻음
- 이처럼 태도는 스스로 자기표현의 기능을 가짐으로써 더욱 강화되고 그것을 보유한 사람, 집단에게 자기를 분명히 할 기회를 제공

# 환경 인식 기능

- 태도는 사람들이 그들의 세계를 이해하는데 도움을 줄 기준으로 작용
- 즉 태도는 사람들이 조직화되지 않고 혼란한 세계에 의미를 부여함

# 태도와 행동의 불일치

- 태도와 행동의 불일치 요인
- 합리화 행위이론(The Theory of Reasoned Action)

# 태도와 행동 불일치 사례

- 백인 교수인 Lapierre는 한 명의 젊은 중국인 학생과 그의 부인과 함께 여행을 함
- 66개의 호텔이나 여관과 184개의 식당에 들렀으나 한 곳을 제외하고 모두가 그들을 받아 들임
- 한 참 뒤에 동일한 영업소들에게 편지를 보내어 그들이 중국인 손님들을 받아들일 것인지를 물어 봄. 128개의 답신들 중에서 92%가 받지 않겠다고 대답함
- 중국인 부부는 실제로는 거의 완전한 서비스를 받았으나 그 뒤의 편지들에서는 거의 보편적으로 차별대우를 받았음

# 태도와 행동의 불일치 요인

- 태도와 행동간의 관계를 조사한 여러 연구를 살펴 보면 태도가 행동의 원인이라고 하는 이론을 뒷받침해주기에 충분한 증거는 희박
- 태도와 행동간의 불일치의 원인으로서는 상황의 제약, 문화적, 역사적 제약, 행동과 관련된 다차원적 태도, 태도와 행동간의 시간의 경과, 태도의 불완전한 측정(측정된 태도와 진정한 태도와의 괴리), 대상 일반에 관한 태도와 구체적 대상에 관한 반응에서의 차이, 기억에서 태도의 접근 가능성 등이 지적됨

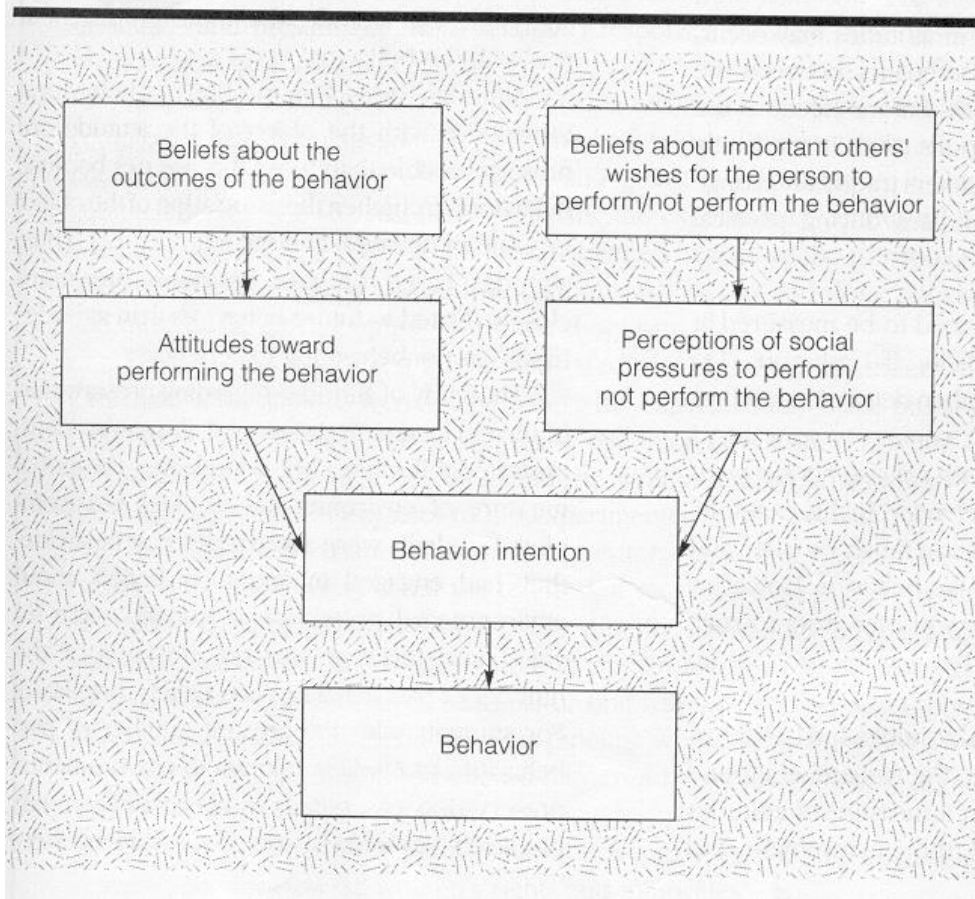


# 합리화 행위이론(The Theory of Reasoned Action)

- 합리화 행위이론은 행동(behavior), 행동의도 (behavioral intention), 태도(attitude), 신념(belief)의 상호관련성을 보여줌
- 이 이론에 따르면 주어진 행동의 결과에 대한 신념은 행동에 대한 태도를 결정하며 행동에 관한 중요한 타자의 기대에 관한 신념은 행동수행과 관련한 사회적 압력의 지각을 결정. 그리고 이러한 행동에 관한 태도와 행동수행과 관련된 사회적 압력의 지각은 행동의도를 결정하며, 이러한 행동의도는 행동을 결정

# The theory of reasoned action (합리화 행동이론)

Figure 10.1 ■  
The Theory of Reasoned Action



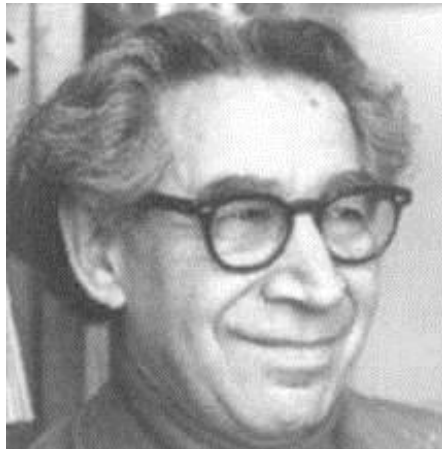
- 합리화 행위이론에 따르면 행동의 직접적인 결정요인은 태도가 아니라 행동의도임
- 행동의도는 시간에 걸쳐서 변화될 수 있기 때문에 태도의 형성과 행동의 실행 사이의 간격이 커질수록 태도와 행동의 불일치의 가능성은 커지게 됨

# 태도변화 이론

- 인지부조화 이론 (Cognitive dissonance theory)
- 자기-지각 이론 (Self-Perception theory)
- 장(場) 이론 (Field theory)

# Leon Festinger, 1919-1990

- Leon Festinger was born in New York City in 1919 and earned his Ph.D at the State University of Iowa. He taught at Stanford University in 1955. In 1968 he went to the New School for Social Research in New York City, where he remained until his death in 1990.



# Biography of Leon Festinger

- Although Festinger contributed a large number of concepts and theories to the field of social psychology, probably none has had greater impact than the ideas in his 1957 book, *Theory of Cognitive Dissonance*.
- Festinger viewed people as thinking individuals who need to have balance in their thoughts as well as their actions. This idea of balance is key to his theory of cognitive dissonance. Much research is still being conducted today in social psychology to answer some of the questions that cognitive dissonance has raised.

- Dissonance theorists reason that individuals who perform attitude-discrepant behaviors with sufficient justification (a large reward) have a ready-made reason for this behavior. They did it for the reward.
- But individuals who perform attitude-discrepant behaviors for an insufficient justification (a small reward) have no such ready-made reason for the discrepancy. Since it is difficult to deny one's behavior, these individuals typically reduce dissonance by changing their attitudes to be consonant with their behaviors.

# 인지부조화 이론 (Cognitive dissonance theory)

- 인간은 원래 많은 인지들 사이에 일관성이 결여되어 있을 때 이를 피하려는 본능이 있음
- 이 이론에 의하면 태도란 사람들의 조직적인 심리구조의 일부를 이루는 것인데 사람들은 이 구조를 유지하는 과정에서 부조화를 피하고 조화(consonance)를 추구하려함
- 이러한 부조화나 조화는 사람들 마음속의 두 개 이상의 태도들이나 다른 인지적 요인들 사이에 이루어지고 있는 관계에서 일어나는 심리현상임
- 사람들의 태도변화는 결국 부조화를 피하고 조화를 추구하는 과정에서 일어나는 현상임



- 인지부조화 이론에 따르면 예측된 부정적 결과를 야기하는 혹은 야기할 가능성을 가진 행동을 자유로이 선택할 수 있다는 것을 개인이 인지할 경우에만 인지부조화를 경험
- 이러한 인지부조화가 촉발되는 원인으로는 불충분한 정당화(Insufficient justification)와 긍정적인 대안들 사이에서의 선택의 압력(Post-decisional dissonance)이 있음
- 불충분한 정당화와 관련한 추가적인 연구들은 인지부조화는 행위자가 상대방에 대한 『호감』을 가지며 동시에 상대방이 행위자를 『믿는』 경우에 한하여 인지부조화가 일어남을 보여줌

# 자기-지각 이론(Self-Perception theory)

- 자기-지각 이론은 불충분한 정당화와 관련된 결과에 있어서 인지부조화 이론과는 해석을 달리함
- 행동에 대해서 충분한 보상을 받는 개인의 경우에는 행동에의 관여에 대한 충분한 외적인 정당화가 존재하기에 태도를 변화시키지 않지만, 불충분한 정당화를 가진 개인의 경우에는 외적인 충분한 정당화가 존재하지 않기에 그들이 관여하는 행동 그 자체를 믿기 때문에 그러한 행동을 한다는 태도를 형성한다고 봄

- Daryl Bem, professor of psychology at Cornell University



# Biography of Daryl Bem

- Daryl J. Bem, professor of psychology at Cornell University, obtained his BA degree in physics from Reed College in 1960, and began graduate work in physics at MIT. The civil rights movement had just begun, and he became so intrigued with the changing attitudes toward desegregation in the American South that he decided to switch fields and pursue a career as a social psychologist specializing in attitudes and public opinion. He obtained his PhD degree in social psychology from the University of Michigan in 1964, and has since taught at Carnegie-Mellon University, Stanford, Harvard, and Cornell University, where he has been since 1978.

# Cont.

- Professor Bem has published on several diverse topics in psychology, including group decision making, self-perception, personality theory, ESP, and sexual orientation. He is coauthor of an introductory textbook in psychology and the author of *Beliefs, Attitudes, and Human Affairs* (1970).
- Professor Bem has presented testimony to a subcommittee of the United States Senate on the psychological effects of police interrogation and has served as an expert witness in several court cases involving sex discrimination.

-

- 자기-지각 이론의 이러한 효과는 태도에 관한 내적인 단서 (internal cues)가 약할 경우에 일어남
- 이러한 상황에서 개인은 그들 자신의 행동을 관찰하고, 이러한 관찰된 행동에 근거해서 태도를 추론하게 됨
- 태도에 관한 충분한 내적인 단서가 존재할 경우에는 외적인 불충분한 정당화가 태도의 변화를 발생시킨다는 자기-지각 이론의 설명력은 떨어짐(Deci의 인지적 평가이론)

# 장(場) 이론 (Field theory)

- 인간의 심리상태인 태도는 고정적이거나 안정되어 있는 것이 아니라 겉으로는 그렇게 보일지라도 사실은 서로 상충되는 힘이 계속 작용하고 있는 동적(動的)인 세력장 세계에서 균형상태를 유지하고 있음(K. Lewin)
- 결국 균형상태의 세력장에서의 태도변화는 변화제어세력과 변화추진세력과의 세력관계에서 결정됨

# 태도 변화에 영향을 주는 변수들

- 태도 내재적인 요인
- 상황적 외부요인



# 태도 내재적인 요인

- 새로운 태도와의 유사성 정도
- 기존 태도의 일관성 정도
- 다른 태도와의 조화성 정도
- 기존 태도의 유용성 정도

# 새로운 태도와 의 유사성 정도

- 변해야 할 태도 자체가 어떤 상태냐에 따라서 그 변화가 촉진되기도 하고 방해되기도 함
- 기존의 태도와 대체될 새로운 태도가 서로 유사한 것인지의 정도에 따라 태도변화의 정도가 달라짐. 즉 전혀 반대의 태도를 갖고 있거나 극단적인 태도를 가진 사람의 경우 그의 태도를 변화시키려면 무척 힘이 들게 됨

# 기존 태도의 일관성 정도

- 태도의 세 요소인 인지적, 감정적, 행동적 요소간에 서로 일치할수록 그 태도는 안정적이고 고정적일 것이며 그 만큼 변화시키는 것이 어려움
- 동시에 이들 세 요소 각각에 대한 변화의 시도가 필요한데, 각각의 시도들이 서로 일치되어야 태도변화가 더욱 효과적이라고 할 수 있음

# 다른 태도와와의 조화성 정도

- 한 사람이 가지고 있는 태도가 그가 갖고 있는 다른 태도들과 조화를 이룰 때 그 태도는 변하기 어려움

# 상황적 외부요인

- 새로운 태도의 원천
- 전달되는 메시지의 내용과 전달방법

# 새로운 태도의 원천

- 기존의 태도를 대치할 새로운 태도가 어디에서 출발한 것이며 그 원천이 얼마나 피설득자로부터 신뢰를 얻고 있는가에 따라서 변화가 좌우될 수 있음
- 원천이 전문성, 신뢰성, 호감성을 가질수록 태도의 변화가 용이함
- 이러한 원천의 성질은 기본적으로 변화담당 주체의 자질에 달려 있지만, 그 보다도 변화 대상자가 설득자를 어떻게 지각하고 판단하는가가 더욱 중요함

# 전달되는 메시지의 내용과 전달방법

- 메시지의 내용(what)이 태도변화의 주요 변수이지만, 메시지를 어떻게 전달하는가의 방법(how)도 중요함
- 설득해야 할 핵심 메시지를 대화의 초기에 넣어야 되는지 맨 나중에 꺼내야 되는지 그 외에도 메시지를 어느 정도 간격을 두고 몇 번에 걸쳐 설득하는 것이 좋은지 등의 '메시지의 구성'도 중요함

- 수용자들이 다른 대안적 견해를 알고 있는 경우에 그 다른 대안을 제시하지 않는 것은 수용자들로 하여금 설득자의 신뢰성을 의심하게 하고 결국에는 부정적인 반응을 가져옴
- 양쪽의 입장을 다 제시하는 방법과 관련되는 이론으로는 McGuire의 接種理論(inoculation theory)이 있음
- 이 이론에 의하면 수용자들에게 반대의견을 취하고 있는 입장이 주장할만한 것 중의 약간을 미리 이 쪽에서 말해주면 수용자들의 반대의견에 대한 면역이 커져서 이 쪽에서 강화하려는 태도의 확보가 더 효과적으로 강화됨



# 태도변화의 기제들

- 새로운 정보제공
- 공포유발 및 감소
- 입장의 불일치
- 의사결정과정 참여

# 새로운 정보제공

- 태도를 변화시키는 가장 일반적인 방법은 개인에게 자신들의 신념과 태도를 바꿀 만한 새로운 정보를 제공하는 것임
- 신념은 태도를 일으키기 때문에 신념구조를 바꾸면 결과적으로 태도가 변화될 수 있음
- 신념의 변화가 태도를 변화시키려면 새로운 정보가 신뢰성 있고 정확하다고 지각되어야 함

# 공포유발 및 감소

- 공포유발과 태도의 변화는 일반적으로 역U자 곡선을 이룬다고 함
- Katz에 의하면 공포유발보다는 감소가 태도변화에 더 적합하다고 함
- 특정태도가 개인을 내적 갈등이나 외적인 위협으로부터 보호해 준다면, 태도를 바꾸기 위한 위협의 사용은 오히려 공포만 증가시켜서 변화에 대한 저항을 일으킬 수 있음

# 입장의 불일치

- 어떤 것에 대한 개인의 기존입장과 그를 설득시키려는 타인의 주장간의 차이가 태도변화를 일으킬 수 있음
- 그 불일치의 정도가 클수록 개인이 타인의 주장 쪽으로 변화될 가능성이 커짐
- 그러나 주제가 개인에게 매우 중요해서 관여수준이 높다면, 두 입장간의 극단적 불일치보다는 중간 정도의 불일치가 태도변화를 더욱 크게 일으킬 수 있음

# 의사결정과정 참여

- 의사결정과정에 개인을 관여시키는 것은 태도변화의 한 기법임
- 참여적 관리운동의 일차적 논리는 하위직 조직구성원들이 자신들의 직무에 영향을 미치는 과정에 관여하는 행위를 통하여 더욱 정적인 직무태도를 갖게 된다는 것임
- Vroom은 의사결정에 참여하면 얻게 될 성과에 대해서 더 자아관여될 것이고 관련된 주제 및 직장에 더 동일시한다고 주장함

# 정교화 가능성 모형(The Elaboration Likelihood Model)

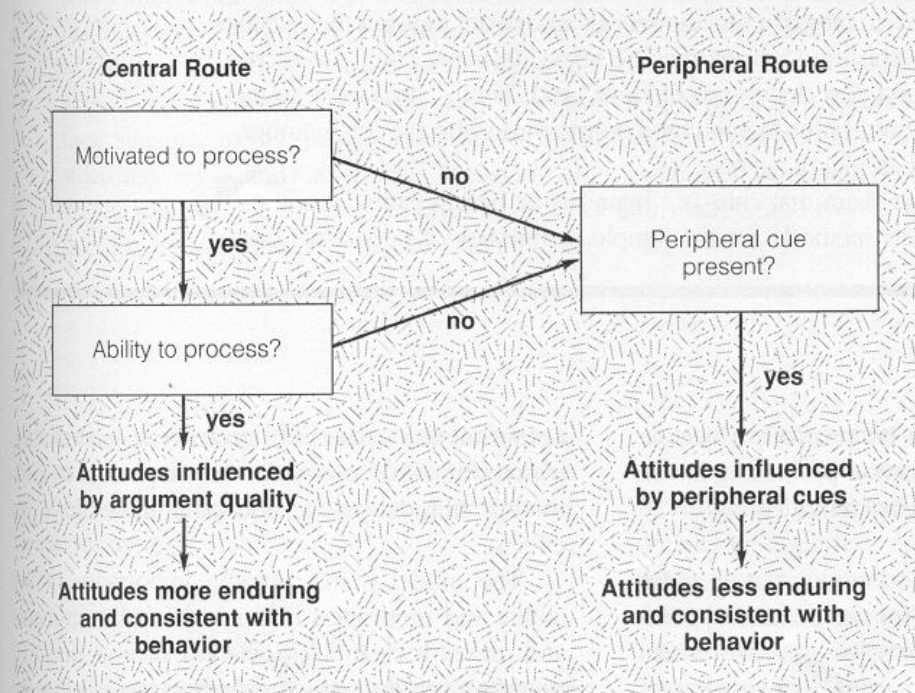
- 정교화 가능성 모형에 따르면 태도변화는 두 가지 경로, 즉 중심적인 경로(central route)와 주변적인 경로(peripheral route)를 통하여 일어남
- 관련사항에 관하여 동기화되고(관련사항에 관한 개인적인 관련성) 논의를 위한 사고능력을 갖출 경우에 설득은 중심적인 경로를 통해서 일어나게 되는데, 여기에서는 메시지 자체의 속성, 논리성이 설득의 주요한 결정요인이 됨
- 반면에 동기화나 사고능력을 보유하지 못한 개인은 메시지 자체의 성격이나 내용과 상관없이 주변적인 경로(설득자의 전문성, 신뢰성, 호감성, 유사성 등)에 의해서 영향을 받게 됨

- 중심적인 경로를 통하여 형성된 태도는 관련사항에 대한 세심한 고려의 결과에 기초하고 있기 때문에 변화에 더욱 저항력을 가지게 됨
- 중심적인 경로를 통하여 형성된 태도는 또한 주변적인 경로를 통하여 형성된 태도에 비해서 행동과 일관성을 가짐

# 정교화가능성모델 (The elaboration likelihood model)

Figure 10.4 ■

Central and Peripheral Routes to Persuasion



Adapted from R.E. Petty and J.T. Cacioppo, 1986, "The Elaboration Likelihood Model of Persuasion," in L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol. 19, New York: Academic Press.



# 설득적 의사소통에 따른 태도변화 (Attitude change induced by persuasive communications)

1. 소통자의 유형(Type of communicator)
2. 소통의 유형(Type of communication)
3. 청중 유형(Type of audience)

# 소통자 유형 (Type of communicator)

1. 신뢰성 (Credibility of the communicator)
  - 전문성과 신뢰성을 갖춘 소통자가 효과적 (A credible communicator is one who is both expert and trustworthy.)
2. 매력 (Attractiveness)
3. 유사성 (Similarity)

# 소통 유형 (Type of communication)

1. 방해(Distraction)
2. 결론 짓기(Drawing conclusions)
3. 일방향적 vs. 양방향적(One-sided versus two-sided arguments)
4. 면역(Inoculation)
5. 공포(Fear appeals)

# 청중 유형 (Type of audience)

- 주제에의 개입 정도 (Involvement in the issue)
- 소통자와 청중 간의 간격 (Discrepancy from the audience's position)
  - 많은 연구에 따르면 간격과 태도 변화 간에는 역 U자형 관계가 존재 (Many researchers have found an inverted U-shaped effect between discrepancy and attitude change. )