

기부행위에 대한 커뮤니케이션 행동의 영향요인 연구: 문제해결 상황이론의 확장을 토대로

Factors Influencing Communicative Action on Donation Behavior: Based on the Extended Situational Theory of Problem Solving

박나림, 성동규
중앙대학교 미디어커뮤니케이션 학부

Narim Park(mayamiko@cau.ac.kr), Dong-Kyoo Sung(dksung@cau.ac.kr)

요약

디지털 미디어 환경에서 개인은 직면한 기부이슈에 대하여 보다 능동적으로 정보를 취득하고 선택하며 전달하며 기부이슈를 심화, 확산시키기도 한다. 이러한 미디어 이용의 변화로 기부행동연구에 다른 관점의 접근이 필요하게 되었다. 개인들은 직면한 기부 문제에 대해 더 잘 알고자하는 동기에 의해 문제와 관련된 커뮤니케이션 행동을 할 가능성이 있다. 또한 잠재적인 기부자의 인식특성과 커뮤니케이션 특성의 관계를 이해하는 것은 기부요청 전략에도 도움이 될 것이다. 따라서 본 연구는 문제해결 상황이론을 토대로 인식과 지각된 도덕적 책임감, 예기된 죄책감이 희귀난치병 어린이 문제해결을 위한 커뮤니케이션 행동에 미치는 영향을 살펴보고자 하였다. 연구 결과, 희귀난치병 어린이에 대한 문제인식이 높고, 자신과 관련되어 있다는 관여인식이 크며 문제해결에 대한 제약인식이 낮을수록 희귀난치병 어린이 문제 해결에 대해 더 잘 알고자하는 상황적 동기화가 활성화되었다. 이어 문제해결에 대한 개인적 판단기준인 준거지침과 상황적 동기화는 문제해결을 위한 커뮤니케이션 행동(정보수용, 정보선별, 정보공유, 정보전파, 정보주목, 정보추구)에 구별된 영향을 주었다. 즉, 상황적 동기화는 여섯 정보행동 모두에 정적인 영향력이 있는 반면, 준거지침은 적극적 정보행동(정보선별, 정보전파, 정보추구)에만 정적인 영향을 주었다. 또한 추가된 변인인 지각된 도덕적 책임감과 예기된 죄책감 역시 상황적 동기화에 정적인 영향을 주는 것으로 나타나 기부행위 연구 맥락에서 문제해결 상황이론의 독립변인의 확장 필요성을 제기한 본 연구를 뒷받침하였다.

■ 중심어 : | 커뮤니케이션 행동 | 문제해결 상황이론 | 도덕적 규범 | 예기된 죄책감 |

Abstract

In the digital media environment, individuals' information behavior about donation has been more interactive than ever. This study tried to figure out which factors impact communicative actions, based on the situational theory of problem solving(STOPS) in the donation situation for children with a rare incurable disease. This study tried to figure out the instrumental role of communicative action in donation situation. The findings from the survey(N=524) revealed that problem recognition and involvement recognition have a positive influence on a situational motivation, while constraint recognition had a negative influence. A referent criterion and a situational motivation have a positive influence on communicative actions. Also, a perceived moral obligation and an anticipated guilt have additional explanation of situational motivation for children with a rare incurable disease.

■ keyword : | Communicative Action | The Situational Theory of Problem Solving | Perceived Moral Obligation | Anticipated Guilt |

I. 서론

2014년 미국에서 희귀난치성질환인 루게릭병(근위축성측색경화증) 환우를 위해 시작된 기부독려 캠페인 아이스버킷 챌린지(Ice Bucket Challenge)는 국내에서도 많은 화제가 되었다. 그러나 아이스버킷 캠페인에 의한 루게릭병에 대한 관심은 2014년 8월 말 이후 급감하여 9월경에는 캠페인 이전과 비슷한 수준으로 되돌아갔다 [1]. 박근혜대통령 역시 아이스버킷 챌린지에 참여하여 이슈가 되었지만, 정작 박근혜정부 출범이후 보건의료 예산은 오히려 감소하였다[2].

우리나라는 유병인구 2만 명 이하이거나 치료방법 및 대체의약품이 개발되지 않은 질환을 희귀난치성 질환으로 정의하고 있으며, 약 50만 명 이상의 유병인구가 추산된다. 희귀난치성 질환은 조기진단이 어렵고 효과적인 치료법이 없는 경우가 많으며 치료시기를 놓쳐 치명적이거나 만성화될 가능성이 크다. 또한 80% 이상이 유전적·선천적 질환으로 주로 어린 나이에 발병하며 후유증·합병증 등의 2차 피해도 크다[3]. 더욱이 상대적으로 긴 투병기간과 희귀의약품 개발 부진 혹은 고가의 치료제로 인한 환자의 경제적 부담 가중은 희귀난치성 질환을 사회구조적 문제로 인식하고 대처해야 한다는 목소리에 힘을 실어주는 주된 요인이다[4].

희귀난치성 질환 문제는 의약품 개발 법안, 공공보건 의료 정책 등 다양한 이해관계들이 얽혀있는 사회구조적 문제이기 때문에 환자 스스로 직면한 문제를 해결하기 어렵다. 그러나 우리나라 중앙정부예산 중 공적부문이 책임져야 할 공공보건의료분야의 비중은 2007년 기준으로 1%에 불과하다[3]. 이러한 공적부문 지원 부족이라는 현실과 높은 의료비 본인부담률로 민간단체의 기부금 모금활동에 대한 필요는 증가되었다. 그러나 희귀난치성 질환자에 대한 기부는 여전히 사회적 관심에서 소외되어 있다. 2008년 기준으로 한국희귀·난치성질환연합회의 모금현황을 살펴보면, 민간단체인 한국희귀·난치성질환연합회의 모금액은 1,122백만 원으로, 같은 해 270,286백만 원을 모금한 사회복지공동모금회의 모금현황과 비교하면 극히 미약하다고 할 수 있다[5].

많은 선행연구를 통해 연령, 성별, 교육수준, 소득수준 등 다양한 인구통계학적 요인과 이타심이나 평판자

부심 등 사회 심리적 요인이 개인의 기부행위 결정과정에서 복합적으로 작용한다는 것이 밝혀졌다[6-8]. 본 연구는 기존의 기부행위 연구와는 달리 기부이슈에 대한 정보행동에 주목하였다. 기부이슈에 직면했을 때, 더 관심 있게 기부정보를 주목하고 추가 정보를 찾고 지인들과 자신이 가진 기부정보를 적극적으로 나누는 개인들이 있는가 하면 그렇지 않는 개인들도 있다. 기부에 대한 정보행동이나 커뮤니케이션 행동에 대한 연구사례는 많지 않다. 그 간의 기부행위연구는 주로 의사결정행위의 결과인 직접적이고 구체적인 기부행위에 주목한 반면, 기부대상이 처한 문제해결을 위한 의사결정과정에서 행해지는 커뮤니케이션 행동에 대한 관심은 부족했다.

이에 본 연구는 사회적 이슈에 대한 문제인식, 제약인식, 관여인식에 의해 활성화된 동기가 문제해결을 위한 커뮤니케이션 행동에 영향을 준다고 전제하는 문제해결 상황이론(Situational Theory of Problem Solving)을 기부행위 연구에 적용해보고자 한다. 그러나 문제해결 상황이론의 선행변인이 인지적 변인을 위주로 구성되어 있어 사회 심리적·정서적 요인에 의해 복합적인 영향을 받는 기부행위 연구에 그대로 적용되기에는 한계가 있을 것으로 보였다. 따라서 지각된 도덕적 책임감과 예기된 죄책감의 영향력을 추가한 분석을 통하여 기부 문제 해결을 위한 커뮤니케이션 행동에 대한 폭넓은 이해를 도모하고자 한다.

II. 이론적 논의

1. 기부와 커뮤니케이션 행동

기존의 기부행동 연구는 설득 커뮤니케이션을 중심으로 주로 개인의 태도와 행동 변화에 집중한 경향이 있었다. 과거에는 특정이슈에 대한 정보의 통제력을 정부나 기관 등 정보송신자 조직이 가지고 있었다고 보았다. 그러나 다중 미디어 이용 환경은 개인의 미디어 이용 구조와 방식에 변화를 가져왔다[9]. 또한 정보의 선택성과 통제력의 확대로 정보이용자들은 대중매체에서 제시하는 의제를 일방적으로 수용하지 않으려 한다 [10]. 오히려 신뢰성과 정확성, 유용성에 따라 정보를

선별하고 재구성하며 적극적으로 전달하는 정보행동이 일상이 된 듯하다. 이에 변화한 미디어 환경에 따른 개인들의 정보 행동에 보다 주목할 필요성이 제기되었다.

현실에서 기부행위에 대한 의사결정 과정은 그리 단순하지 않다. 기부이슈의 지각이 곧바로 기부행위로 이어지기 어렵기 때문이다. 개인이 특정 문제 상황을 지각했을 때, 상식적이며 논리적인 후속 행동은 문제해결에 도움이 될 정보를 찾는 행동일 가능성이 크다[11]. 그러나 국내 커뮤니케이션 학계에서 진행되는 기부행위연구는 주로 기부행위의사에 대한 영향요인 분석에 집중하고 있다[12][13]. 희귀난치성 소아암 어린이를 위한 기부의도 연구인 차문경과 이유재(2014)의 연구 역시 마찬가지이다[14]. 물론 기부행위의도에 영향을 주는 요인들을 밝히는 것은 기부장려 차원에서 매우 중요한 일이다.

하지만, 희귀난치성 질환 문제는 현실적으로 소외된 사회적 이슈이다. 따라서 개인의 기부행위를 장려하기 위해서는 희귀난치성 질환에 대한 사회적 관심과 소통 활성화가 함께 이루어져야 할 것이다. 이런 점에서 기부이슈에 대한 개인의 커뮤니케이션 행동에 대한 이해는 기부행위연구 분야에서 새롭게 주목할 필요가 있다.

문제해결 상황이론은 새로운 미디어 환경 속에서의 개인이 제한된 정보획득을 통해 의사결정행동을 하는 고립된 존재가 아니라는 점에 주목하였다. 문제해결 상황이론은 개인을 사회적 관계 속에서 문제를 지각하고 해결방법을 찾으려는 사회적 행위자이며, 커뮤니케이션 행동은 문제해결자인 개인이 지각된 사회적 문제를 해결하기 위해 수행하는 의도적이고 도구적인 행위라고 보았다[11]. 이에 본 연구는 문제해결 상황이론을 중심으로 희귀난치성 어린이 문제에 대한 커뮤니케이션 행동을 이해하고자 하였다.

2. 문제해결 상황이론의 적용

기부이슈를 마주했을 때, 개인은 남모르는 기부행위를 하기도 한다. 그러나 개인적 차원의 기부 행위를 넘어 사회적 차원의 행동을 수행할 수 있다. 즉, 문제 상황에 대한 추가 정보를 탐색하거나 획득한 관련 정보를 주변 사람들과 소통하면서 문제인식을 공유할 수 있고,

더 나아가 집회참석 등 정책 입안을 위한 사회적 활동에 참여할 수도 있다. 본 연구의 기본전제는 이 같은 기부 문제 해결을 위한 커뮤니케이션 행동이 기부행위의사결정의 과정으로 이해되어야 한다는 것이다. 구전 등 기부이슈와 관련된 커뮤니케이션 행동은 구체적인 기부행위에 직간접적인 영향을 주기 때문이다[15].

그 동안 문제해결 상황이론은 갈등상황이나 쟁점상황에서 문제해결에 대한 커뮤니케이션 행동 특성을 이해하고 커뮤니케이션 전략이나 정책을 수립하는데 유용하다는 평가를 받으며, 다양한 사회적 이슈와 공중관계 연구에 적용되어 왔다[11]. 특히 사회적 문제인 장기부족 문제에 대한 인식의 차이가 문제 해결을 위한 커뮤니케이션 행동과 장기기증의사에 어떠한 영향을 미치는지를 분석한 연구(Kim et al., 2011)는 문제해결 상황이론이 갈등 상황의 쟁점 뿐 아니라 제반의 사회적 이슈에도 적용될 수 있는 가능성을 열어주었다[16].

2.1 문제해결 커뮤니케이션 행동의 선행요인

문제해결 상황이론은 문제인식(problem recognition), 관여인식(involved recognition), 제약인식(constraint recognition)이 커뮤니케이션 행동에 어떠한 영향을 미치는지 설명한다[17]. 첫째, 문제인식은 문제 상황의 경험적 상태와 기대 상태 간의 차이를 지각할 때, 즉 기대 불일치 상황에서 발생한다. 문제인식은 제약인식이나 관여인식과 함께 작용하며, 이후 이어지는 인지적·행동적 과정에 영향을 주게 된다. 둘째, 제약인식은 문제해결을 위한 행동에 대한 내·외적 장애요인에 대한 인식이다. 문제 상황 해결에 대한 제약인식이 높으면, 문제해결을 위한 커뮤니케이션 욕구가 낮아지고, 소극적인 커뮤니케이션 행동을 하려는 경향이 있다. 셋째, 관여인식은 주관적으로 판단한 문제 상황과의 관련성 정도로 커뮤니케이션 행동의 능동성과 관련 있다[18]. 많은 사회적 문제의 경우, 문제 상황과의 현실적 관련이 없어도 지각적 연결, 즉 관여인식이 발생하면 커뮤니케이션 행동 등의 사회적 행동으로 이어짐을 볼 수 있다[17]. 광우병 파동 당시, 실제적 관련이 없음에도 촛불집회 등 사회적 행동에 대한 개인의 참여의사가 높았던 것도 같은 맥락이다[19]. 문제인식, 제약인식, 관여인식은 의

식적·무의식적으로 지각될 수 있으며, 주관적이다[11].

문제해결 상황이론은 모태인 공중상황이론이 문제해결 행동에 대한 동기적 요인을 설명하지 못한다는 자기비판을 통해[20], 인식과 커뮤니케이션 행동 사이를 매개하는 ‘상황적 동기화(situational motivation)’라는 새로운 매개변인을 설정하였다[21]. 상황적 동기화는 지각된 문제 상황의 해결을 위한 인지적 예비상태로, ‘무엇을 할지 곰곰이 생각하려는 욕구의 정도(cognitive problem solving)’를 뜻한다. 문제해결 상황이론은 문제인식, 관련인식, 제약인식이 함께 작용하여 커뮤니케이션 행동을 위한 동기화를 활성화시킬 것이라고 가정하고 있다[17]. 따라서 본 연구는 희귀난치병 어린이 문제에 대한 인식들이 상황적 동기화에 미치는 영향에 대하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 가설 1. 희귀난치병 어린이 문제에 대한 문제인식은 상황적 동기화에 정적인 영향을 줄 것이다.
- 가설 2. 희귀난치병 어린이 문제에 대한 제약인식은 상황적 동기화에 부적인 영향을 줄 것이다.
- 가설 3. 희귀난치병 어린이 문제에 대한 관련인식은 상황적 동기화에 정적인 영향을 줄 것이다.

2.2 문제해결 커뮤니케이션 행동

공중상황이론이 정보행동을 지나치게 단순화했다는 지적에 따라[21], 문제해결 상황이론은 디지털 미디어 환경에서의 커뮤니케이션 행동을 확장하였다. 사회적 행위자인 개인은 사회적 문제가 지각된 경우 주변 사람들과의 소통을 통해 문제해결의 효율성을 높여줄 자원을 확보하고자 한다[22]. 이 때 커뮤니케이션 행동은 문제해결을 위한 조력적 대처기제로 작동한다[17].

문제해결 커뮤니케이션 행동(Communicative action for problem solving)은 정보선택(information selection), 정보전달(information transmission), 정보취득(information acquisition)의 세 요인으로 구성된다. 그리고 세 요인은 다시 적극성에 따라 각각 두 하위 차원으로 세분화되어, 모두 여섯 개의 하위차원으로 제시된다. 첫째, 정보선택행동은 정보선별과 정보수용으로 구성된다. 정보선별은 문제적 상황을 해결하기 위하여 개인들이 주관

적으로 판단한 관련성과 유용성으로 정보를 적극적으로 가려 받아들이는 정도를 뜻한다. 정보수용은 개인들이 직면한 문제 상황에 관련된 정보들을 소극적이고 단순하게 받아들이는 정도를 보여준다. 둘째, 정보전달행동은 정보전파와 정보공유로 나뉜다. 정보전파는 문제해결을 위해 개인이 의도적으로 정보를 타인에게 제공하는 것을 의미한다. 반면 정보공유는 특정 문제에 대해서 타인의 요청이 있을 때에만 관련 정보를 제공하는 행동을 의미한다. 두 행동의 차이점은 문제해결을 위해 주도적으로 자신의 전문성과 지식을 타인에게 나누려하느냐에 있다[17]. 셋째, 정보취득행동은 정보추구와 정보주목으로 나뉜다. 정보추구는 특정 문제와 관련된 정보를 계획적이지 적극적으로 획득하는 것을 의미하며, 정보주목은 정보의 단순처리 등 비계획적인 정보탐색을 뜻한다[18].

문제해결 상황이론은 공중상황이론의 종속변인을 확장하였을 뿐 아니라 공중상황이론의 정립과정에서 제외되었던 준거지침을 재정의하여 네 번째 독립변인으로 도입하였다. 준거지침은 문제해결을 위해 적용될 수 있는 판단체계로, 개인이 기존에 가지고 있던 과거 경험과 기대방향 등에 의해 조성된 주관적 판단기준을 뜻한다[18]. 준거지침의 복원을 통해 커뮤니케이션 행위에 대한 문화적 요인의 영향이나 주관적, 감정적으로 비롯되어 문제해결 노력에 긍정적, 부정적 영향을 끼치는 측면을 새롭게 설명할 수 있게 되었다[23][24]. 사람들은 자신의 기준과 부합하는 정보를 더 많이 취득하고 선별하고 전달하려는 경향이 있기 때문에 준거지침은 문제해결을 위한 정보를 선별하고 전달하는 행위에 영향을 미치게 된다[22].

본 연구는 준거지침과 상황적 동기화가 여섯 개의 정보 행동 각각에 미치는 영향을 탐구하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 가설 4. 희귀난치성 질환 어린이 문제 해결에 대한 준거지침은 문제해결 커뮤니케이션 행동(정보수용a, 정보선별b, 정보공유c, 정보전파d, 정보주목e, 정보추구f)에 정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 5. 회귀난치성 질환 어린이 문제 해결에 대한 상황적 동기화는 문제해결 커뮤니케이션 행동(정보수용a, 정보선별b, 정보공유c, 정보전파d, 정보주목e, 정보추구f)에 정적인 영향을 미칠 것이다.

3. 추가 변인: 지각된 도덕적 책임감과 예기된 죄책감

문제해결 상황이론은 위기커뮤니케이션이나 갈등커뮤니케이션에서 다양한 사회쟁점 문제 상황에 대한 개인의 인식에 따른 커뮤니케이션 행동을 설명하는데 유용하게 적용되어 왔다. 특히 문제해결 상황이론이 준거지침의 복원을 통해 개인의 경험적, 정서적, 문화적 요인을 추가하였다는 점은 기부행동에 대한 문제해결 상황이론의 설명력을 높여주는데 기여하였다. 그럼에도 본 연구는 문제해결 상황이론의 독립변인이 인지적 변인들을 중심으로 구성되어 있기에 사회 심리적·정서적 요인의 영향이 중요한 기부 행동을 충분히 설명하기에는 다소 한계를 가질 수 있다고 보았다. 이에 본 연구는 기부 행동에 대한 문제해결 상황이론의 설명력을 높이기 위하여 기존의 친사회적 행동 연구에서의 영향력이 증명된 지각된 도덕적 책임감과 예기된 죄책감을 추가하였다.

3.1 지각된 도덕적 책임감 (perceived moral obligation)

지각된 도덕적 책임감은 타인을 위한 도덕적 행동에 대한 개인적 신념을 뜻한다[25]. 도덕적 책임감은 이타적 행동에 의미를 부여하게 하는 개인적 가치로 작용한다[26]. 도덕적 책임감을 가진 개인들은 복지가 호혜적으로 관련되어 있다는 신념에 의해 사회가 유지된다는 믿음을 가지고 사회적 행동을 수행한다[27].

따라서 사회적 문제에 대해 지각된 도덕적 책임감은 기부행위를 촉진한다[28-30]. 기존의 연구는 주로 기부행위의도에 대한 도덕적 책임감의 직접적 영향력을 보고하고 있다. 그러나 복잡한 현실 속의 개인들은 사회적 존재로서 동시에 여러 가치를 고려한 의사결정을 내려야 하는 경우가 많다. 특히 도덕적 선택과 개인적 선

택이 충돌하는 인지적·지각적 갈등 상황에서 지각된 도덕적 책임감은 개인이 도덕적 행동을 선택하게 하는 중요한 요인이다[31]. 이는 도덕적 행동에 대한 의사결정이 도덕적 숙고과정을 거쳐 이루어지기 때문이다[32]. 즉 개인의 신념인 도덕적 책임감이 구체적인 도덕적 행동으로 이어지기 위해서 필요한 과정이 도덕적 숙고과정이다. 본 연구에서는 상황적 동기화를 도덕적 숙고과정의 일환으로 전제하였다. 그리고 지각된 도덕적 책임감이 상황적 동기화를 매개로 기부와 관련된 구체적 행동, 즉 커뮤니케이션 행동에 영향을 미칠 것이라고 보고, 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 6. 회귀난치병 어린이 문제에 대한 지각된 도덕적 책임감은 상황적 동기화에 정적인 영향을 줄 것이다.

3.2 예기된 죄책감(anticipated guilt)

예기된 죄책감 연구는 예기된 정서(anticipated emotion) 연구에서 시작되었다. 예기된 정서란 개인이 특정 행위의 선호상황에서 목표행동을 실행하지 않음으로 인해 일어날 것으로 예상되는 정서적 반응을 뜻한다[33]. 예기된 정서 연구는 계획행동이론이 의사결정과정 예측에서 감정과 정서를 외면하고 있다는 지적에 따라 이론의 설명력 보완을 위해 시작되었다. 선행 연구들은 특히 개인의 의사결정 과정에서, 주어진 행동의 미수행시 예상되는 부정적 정서가 행위의도에 영향을 주는 것으로 보고하고 있다[34]. 계획행동이론의 맥락에서는 예기된 정서가 행위의도에 대해 평균적으로 추가적인 7%의 설명력을 더해주는 것으로 나타났다[35]. 본 연구는 기부행위와 관련된 예기된 부정 정서로 예기된 죄책감에 주목하였다.

예기된 죄책감은 자신이 행동이나 생각을 다르게 해야 했다는 신념을 동반한 부정적 정서상태이다[36]. 죄책감은 자신의 잘못된 행동이나 혹은 자신이 행동하지 않음으로 인해 타인이 고통 받을 수 있다는 것을 상상할 때에도 발생할 수 있다[37]. 부정정서의 경감이나 회피 동기의 맥락에서 이해하자면, 사람들은 기부이슈를 직면한 순간 발생한 부정정서를 완화하기 위한 기부

행동을 하기도 하고, 요청받은 친사회적 행동을 하지 않을 때 향후 발생할 죄책감을 상상하고[7], 예상되는 죄책감이라는 부정정서상태에서 벗어나기 위해 긍정정서가 증가할 수 있는 행동을 수행하기도 한다[36]. 이처럼 죄책감의 경감은 친사회적 행동의 명확한 동기 가운데 하나이다. 죄책감과 친사회적 행동 간의 관계는 설득커뮤니케이션학의 오랜 주제이었으며 죄책감의 효과는 기부 메시지 연구에서 꾸준히 검증되고 있다[38]. 죄책감에 비해 예기된 죄책감에 대한 기존 연구는 많지 않지만, 기부메시지에서 유발된 예기된 죄책감의 행위 의도에 대한 영향이 보고되고 있다[36].

예기된 죄책감과 같은 도덕적 정서는 도덕적 의사결정을 하는 과정에서 도덕적 기준과 도덕적 행동을 연결하는 중요한 역할을 수행한다[39]. 즉, 특정 친사회적 행동을 하지 않음으로 죄책감을 느낄 것이라고 상상하는 것은 개인의 도덕적 기준과 행동의 불일치에서 발생하는 것이다. 따라서 예기된 죄책감이 경감되거나 발생하지 않도록 하기 위해 역시 도덕적 숙고과정을 시작할 가능성이 크다. 이는 곧 희귀난치병 어린이 문제 해결을 위한 인지적 준비상태, 즉 상황적 동기화가 활성화 되는 것으로 볼 수 있다. 따라서 본 연구는 희귀난치병 어린이 문제해결을 위한 상황적 동기화와 예기된 죄책감의 관계에 대하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 7. 희귀난치병 어린이 문제에 대해 예기된 죄책감은 상황적 동기화에 정적인 영향을 줄 것이다.

III. 연구 방법

1. 연구 모형

희귀난치병 어린이에 대한 커뮤니케이션 행동에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위하여 문제해결 상황이론의 선행요인을 중심으로 추가된 변인의 영향을 분석하였다. 본 연구의 연구모형은 [그림 1]과 같다.

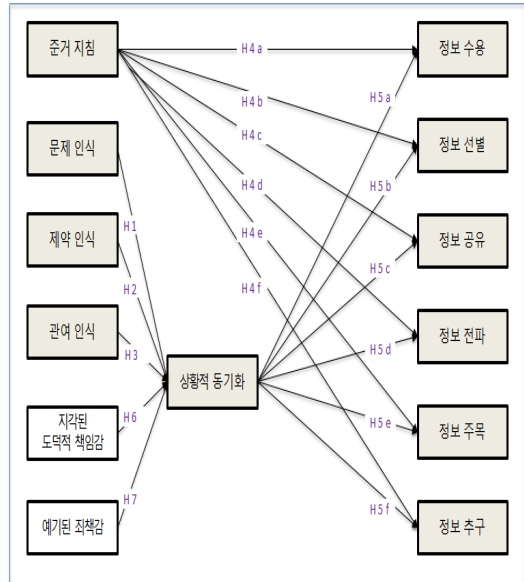


그림 1. 연구모형

2. 자료수집 및 응답자 특성

기부이슈에 대한 정보행동의 영향요인을 분석하기 위해 온라인 설문을 실시하였다. 설문은 전국적으로 약 120만 명의 자체 패 널을 가지고 있는 온라인 설문 전문 조사기관에 의뢰하여 실시하였다. 조사는 20세~59세 성인을 대상으로 패 널집단에 메일을 무작위 발송하여 웹 사이트 설문에 응하도록 요청하였다. 설문은 먼저 희귀난치병 어린이 문제에 관한 간략한 글을 제시한 뒤 문제인식, 제약인식, 관여인식, 준거지침, 상황적 동기화, 지각된 도덕적 책임감과 예기된 죄책감을 측정 한 뒤, 마지막으로 커뮤니케이션 행동에 대해 응답하도록 구성되었다. 본격적인 설문에 앞서 2016년 5월 3일~9일까지 총 50명을 대상으로 사전조사를 실시하여 질문 항목에 대한 이해도 등을 조사하였으며 사전조사결과를 바탕으로 제약인식과 정보행동 등의 질문항목을 수정하였다. 본 설문조사는 2016년 5월 13일부터 24일까지 총 12일간 진행되었다. 설문에 응답한 사람은 총 613명이었으며, 이 때 응답률은 47.9%였다. 이 중 불성실하거나 결측 자료를 제외한 뒤 총 524건의 유효한 응답결과를 얻었다. 응답자 중 남성은 262명(48.3%)이었고 여성은 280명(51.7%)이었다. 연령대별로는 20대는 131명

(24.2%), 30대가 132명(24.4%), 40대는 139명(25.6%), 50대는 140명(25.8%)이었다. 학력별로 보면 초등학교 졸업이 4명(0.7%), 중학교 졸업은 1명(0.2%), 고등학교 졸업이 141명(26.0%), 대학 졸업이 350명(64.6%), 대학원 졸업46명(8.5%)이었다. 월평균 가구소득별로는 299만 원 이하가 152명(28.0%), 300~499만 원이 206명(38.0%), 500~699만 원이 99명(18.3%), 700만 원 이상이 85명(15.7%)이었다.

3. 주요 변인의 측정

문제인식, 제약인식, 관계인식, 준거지침 그리고 문제 해결 커뮤니케이션 행동에 대한 측정문항은 김정남과 그루닉(Kim & Grunig, 2011)의 연구에서 사용한 문항들을 사용하였다[17].

3.1 문제 상황에 대한 인식

문제인식: 문제인식은 ‘희귀난치병 어린이 문제의 중요성과 심각성을 인식하는 정도’를 의미하며, 3 문항으로 측정되었다(희귀난치병 어린이 문제는 심각한 사회 문제이다/ 정부와 관련부처는 문제해결을 위해 시급히 관련규정을 보완해야 한다/ 사회적 관심이 필요하다).

제약인식: 제약인식은 ‘희귀난치병 어린이 문제 상황에 대해 개인이 변화를 만들 수 있는지를 인식하는 정도’를 뜻하며, 리버스 스케일(reverse scale)을 사용한 4 문항으로 측정되었다(나의 노력에 따라 희귀난치병 어린이 문제가 개선될 가능성이 있다/ 정부나 관련기관은 나 같은 시민의 의견을 충분히 고려할 것이다/문제를 위해 어떠한 행동을 하는데 주저함이 없다/ 마음만 먹는다면 변화를 만들어 낼 수 있다).

관계인식: 관계인식은 ‘희귀난치병 어린이 문제가 자신과 관련 있다고 지각하는 정도’로 정의하였으며, 4 문항으로 측정되었다(희귀난치병 어린이 문제는 나의 삶에 영향을 줄 수 있다/ 나와 관련이 깊다/ 내가 돌보는 누군가에게 영향을 줄 수 있다/지인들과 관련이 크다).

준거지침: 준거지침은 ‘개인이 경험적으로 가지고 있거나 혹은 기대하는 문제해결의 방향이나 기준’을 뜻하며, 5 문항으로 측정되었다(희귀난치병 어린이 문제에 대한 명확한 생각과 방향을 갖고 있다/ 좋은 아이디어

를 가지고 있다/ 문제를 도울 계획을 세울 수 있다/ 문제의 원인과 무엇을 해야 하는지도 알고 있다/ 과거의 경험을 통해 도울 지침을 알고 있다).

상황적 동기화: 상황적 동기화는 ‘희귀난치병 어린이 문제 해결 상황에 대한 인지적 예비상태’를 뜻하며, 5 문항으로 측정되었다(희귀난치병 어린이 문제가 궁금하다/ 자주 생각 한다/ 더 잘 이해하고 싶다/다른 일을 하다가도 떠오른다/ 자세히 알고 싶다).

3.2 문제 해결 커뮤니케이션 행동

정보선별: 정보선별은 ‘희귀난치병 어린이 문제에 대한 정보의 가치와 유용성을 판단하여 선택하는 정도’로 정의되었으며, 3 문항으로 측정되었다(희귀난치병 어린이 문제에 대한 정보들의 유용성을 분별할 수 있다/ 가치가 있는 정보를 판단할 만큼 이 문제를 잘 알고 있다/ 믿을만한 최근의 자료들을 가지고 있다).

정보수용: 정보수용은 ‘희귀난치병 어린이 문제에 대한 다양한 정보를 받아들이는 정도’를 뜻하며, 3문항으로 측정되었다(비록 내 의견과 다를지라도 희귀난치병 어린이 문제에 대한 뉴스를 본다/ 다양한 정보를 환영한다/ 더 나은 결정을 내리기 위해 비록 견해가 다를지라도 사람들의 관점과 정보를 듣는다).

정보전파: 정보전파는 ‘희귀난치병 어린이 문제에 대한 정보를 스스로 타인에게 전달하는 정도’로, 4 문항으로 측정되었다(희귀난치병 어린이 문제에 관한 내 의견을 친구와 지인들과 나누는 것을 즐긴다/ 문제에 대한 의견과 경험에 대해 인터넷에 글을 쓰거나 SNS를 통해 전할 것이다/ 친구들이 희귀난치병 어린이 문제에 관심을 갖도록 당부할 것이다/ 상황이 허락한다면, 사람들에게 설명하기 위해 시간을 할애할 것이다).

정보공유: 정보공유는 ‘희귀난치병 어린이 문제에 대해 타인의 요청이 있을 때에만 의견 및 정보 등을 공유하려는 정도’를 뜻하며, 4 문항으로 측정되었다(문제에 대해 관심을 가지고 대화에 참여하지만 적극적으로 대화를 주도하지는 않다/ 비록 먼저 화두로 제시하지는 않을지라도 문제에 대해 이야기를 나눌 생각은 있다/ 만약 사람들이 물어온다면 대화할 의향이 있다/ 문제에 대해 이야기를 나누는 것이 들리면 대화에 참여한다).

정보추구: 정보추구는 ‘희귀난치병 어린이 문제에 대한 정보를 계획적이고 적극적으로 탐색하는 정도’로 정의되었으며, 3 문항으로 측정되었다(희귀난치병 어린이 문제에 대해 궁금한 정보를 적극적으로 찾는 편이다/ 새로운 정보를 접하기 위해 관련 소식을 요청할 것이다/ 새로운 정보를 알기 위해 정기적으로 인터넷 뉴스나 관련단체 홈페이지 혹은 정기간행물 등을 확인한다).

정보주목: 정보주목은 ‘희귀난치병 어린이 문제에 대해 비계획적이고 소극적으로 정보를 발견하고 처리하는 정도’이며, 3 문항으로 측정되었다(TV에서 관련 뉴스가 나오면 주의를 기울여 본다/ 문제에 관해 이야기하는 것이 들리면 들을 것이다/ 지인이 SNS로 관련된 링크를 보내면 대부분 클릭해서 읽는다)

3.3 추가된 변인

지각된 도덕적 책임감: 지각된 도덕적 책임감은 ‘희귀난치병 어린이 기부에 대한 도덕적 책임감을 지각하는 정도’를 뜻한다[40]. 측정은 선행연구(차문경·이유재, 2014; Dennis et al., 2009)에서 사용한 문항을 바탕으로 이루어졌으며[14][40], 3 문항으로 구성되었다(지역사회의 일원으로서 희귀난치병 어린이를 돕는 것에 대해 도덕적 책임감을 느낀다/ 희귀난치병 어린이에게 기부를 해야 하는 도덕적 책임감을 느낀다/ 희귀난치병으로 어려움에 처한 어린이를 도와야 한다는 도덕적 책임감을 가지고 있다).

예기된 죄책감: 예기된 죄책감은 ‘희귀난치병 어린이에게 기부하지 않을 때 예상되는 죄책감’으로 정의된다[38]. 측정은 선행연구(이승조·백혜립, 2011; Lindsey, 2005)의 문항을 이용하여 이루어졌으며, 4 문항으로 구성되었다(기부를 하지 않는다면, 양심의 가책을 느낄 것 같다/ 죄책감을 느낄 것이다/ 후회할 것 같다/ 기분이 좋지 않을 것 같다)[36][41].

본 연구에서 이용된 각 개념들에 대한 측정 변인들은 모든 항목에 대해 전혀 그렇지 않다(1)에서 매우 그렇다(5)까지의 5점 척도를 통해 측정하였다.

IV. 연구 결과

1. 주요 변인에 대한 기술통계 및 척도 신뢰도

문제 상황에 대한 인식변인 가운데 문제인식에 대한 평균(M=4.13, SD=.67)이 가장 높았고, 그 다음 제약인식(M=2.87, SD=.78), 관여인식(M=2.64, SD=.85), 준거지침(M=2.45, SD=.80)이었다. 추가된 변인은 지각된 도덕적 책임감의 평균(M=3.12, SD=.82)이 예기된 죄책감(M=2.44, SD=.87)의 평균보다 높았다. 문제해결을 위한 커뮤니케이션 행동 가운데 소극적 정보행동의 평균이 높았는데 정보주목(M=3.20, SD=.86), 정보수용(M=3.19, SD=.83), 정보공유(M=3.18, SD=.83)의 순이었다. 이어 나타난 적극적 정보행동의 순서는 정보선별(M=2.71, SD=.76), 정보전파(M=2.61, SD=.87), 정보추구(M=2.52, SD=.90)이었다. 수집된 자료의 분석은 SPSS 23.0 통계 프로그램을 활용하였다.

표 1. 주요 변인의 측정 및 신뢰도(N = 542)

측정변인	평균	표준편차	신뢰도(α)
문제인식	4.13	.67	.87
관여인식	2.64	.85	.86
제약인식	2.87	.78	.81
준거지침	2.45	.80	.89
상황적 동기화	2.88	.80	.88
지각된 도덕적 책임감	3.12	.82	.94
예기된 죄책감	2.44	.87	.90
정보수용	3.19	.83	.88
정보선별	2.72	.76	.80
정보공유	3.18	.83	.80
정보전파	2.61	.87	.91
정보주목	3.20	.86	.86
정보추구	2.52	.90	.91

2. 상황적 동기화의 선행요인 영향 분석 결과

희귀난치병 어린이 문제 해결을 위한 상황적 동기화에 대한 가설 검증은 위계적 회귀분석(hierarchical regression analysis)을 통해 이루어졌다. 분석은 먼저 통제변인인 성별, 연령, 학력, 소득 등 인구통계학적 변인을 투입하였다. 두 번째 단계에서는 문제인식, 제약인식, 관여인식을 투입하였고 세 번째 단계에서 지각된 도덕적 책임감과 예기된 죄책감을 함께 투입하여 회귀 모형의 설명력이 증가하는지를 검증하였다[표 2].

표 2. 상황적 동기화에 대한 위계적 회귀 분석 결과

통제/독립변인		종속변인		상황적 동기화					
				1단계		2단계		3단계	
		β	t	β	t	β	t		
통제 변인	성별(남=1, 여=0)	.05	1.20	.09	2.83**	.06	2.06*		
	연령	.15	3.54***	.05	1.51	.02	.59		
	학력	.06	1.45	.01	.15	.01	.27		
	소득	.04	.94	.05	1.50	.02	.52		
독립 변인	문제인식	-	-	.19	5.72***	.12	3.48***		
	제약인식	-	-	-.17	-3.94***	-.10	-2.52*		
	관여인식	-	-	.47	11.11***	.34	7.83***		
	지각된 도덕적 책임감	-	-	-	-	.27	6.48***		
	예기된 죄책감	-	-	-	-	.11	2.65**		
수정된 R ²				.46		.52			
수정 R ² 증가량				.43		.07			

* $p \leq .05$. ** $p \leq .01$. *** $p \leq .001$

통제 변인을 투입한 1단계 분석에서는 연령($\beta=.15$, $p < .001$)만이 상황적 동기화에 영향을 미쳤으며, 통제 변인 전체의 설명량은 3%였다. 2 단계로 투입된 문제 인식($\beta=.19$, $p < .001$), 제약인식($\beta=-.17$, $p < .001$), 관여 인식($\beta=.47$, $p < .001$)의 효과는 모두 유의미했다. 이들 변인의 상황적 동기화에 대한 설명량은 43%였으며 2 단계 회귀식은 46%의 변량을 설명하였다. 분석결과는 <가설 1>~<가설 3>이 지지되었음을 보여준다.

지각된 도덕적 책임감과 예기된 죄책감이 추가된 3 단계 분석 결과를 보면, 지각된 도덕적 책임감($\beta=.27$, $p < .001$)과 예기된 죄책감($\beta=.11$, $p < .01$)의 영향력은 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 두 변인의 투입으로 전체변인의 상황적 동기화에 대한 설명량은 7% 포인트 증가한 52%가 되었다. 분석결과는 <가설 6>과 <가설 7>이 지지되었음을 보여준다. 통제 변인 중에서는 성별($\beta=.06$, $p < .05$)의 영향력만이 유의미했다. 즉 전체 변인을 투입하면 여자보다 남자의 상황적 동기화가 더 크게 된 것을 알 수 있다. 문제인식($\beta=.12$, $p <$

.001), 제약인식($\beta=-.10$, $p < .05$), 관여인식($\beta=-.34$, $p < .001$)의 영향력은 여전히 유의미하지만 상황적 동기화에 대한 각 변인의 설명량은 2 단계보다 다소 감소한 것을 확인할 수 있다. 또한, 전체 변인 중 관여인식($\beta=.34$, $p < .001$)과 도덕적 책임감($\beta=.27$, $p < .001$)의 설명력이 상대적으로 크게 나타났다.

3. 커뮤니케이션 행동에 대한 준거지침, 상황적 동기화의 영향

희귀난치병 어린이 문제에 대한 준거지침과 문제해결을 위한 상황적 동기화가 문제해결 커뮤니케이션 행동에 미치는 영향을 알아보기 위하여 커뮤니케이션 행동의 여섯 개 하위차원 각각을 종속변인으로 설정하여 여섯 번의 다중회귀분석을 실시하였다[표 3].

준거지침은 여섯 정보행동 가운데 적극적 정보행동에만 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 구체적으로, 희귀난치병 어린이 문제에 대한 준거지침이 많을수록 정보선별($\beta=.37$, $p < .001$)과, 정보전파($\beta=.30$, $p <$

표 3. 여섯 가지 정보 행동에 대한 회귀 분석 결과

독립변인	종속변인		정보수용		정보선별		정보공유		정보전파		정보주목		정보추구	
	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t
준거지침	.04	.79	.37	8.31***	.03	.74	.30	6.71***	.06	1.37	.34	8.04***		
상황적 동기화	.58	12.88***	.33	7.48***	.58	12.85***	.40	9.13***	.57	12.65***	.39	9.01***		
R ²	.37		.40		.37		.41		.38		.44			
수정 R ²	.37		.40		.36		.40		.37		.44			

*** $p \leq .001$

.001)와, 정보추구($\beta=.34, p<.001$)를 더 많이 하는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 4a>, <가설 4c>, <가설 4e>는 기각되고, <가설 4b>, <가설 4d>, <가설 4f>는 지지되었다.

상황적 동기화는 여섯 정보행동 모두에 유의미한 영향을 주는 것으로 드러났다. 상황적 동기화가 활성화될수록 정보수용($\beta=.58, p<.001$), 정보선별($\beta=.33, p<.001$), 정보공유($\beta=.59, p<.001$), 정보전파($\beta=.40, p<.001$), 정보주목($\beta=.57, p<.001$), 정보추구($\beta=.39, p<.001$) 모두 증가하는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 5a>~<가설 5f>는 모두 지지되었다.

V. 결론

1. 주요 결과

희귀난치성 질환 문제를 해결하기 위해서는 공공의료정책에 질환자 단체의 의견이 지속적이고 효과적으로 반영되는 동시에, 문제 상황에 대한 인식이 시민사

회에 적절하게 확산되는 것이 중요하다[3]. 이러한 관점에서 본 연구는 문제해결 상황이론을 확장·적용하여, 인식과 도덕적 규범 및 정서의 역할을 중심으로 커뮤니케이션 행동에 영향을 미치는 요인들의 역할을 살펴본 것이다. 연구결과, 희귀난치병 어린이 문제에 대한 인식과 도덕적 규범과 정서는 문제에 대한 정보행동에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 희귀난치병 어린이 문제가 심각하고 자신과 관련되어 있다고 인식할수록 그리고 문제해결을 위한 행동에 대한 방해요인이 적다고 인식할수록, 문제해결에 대해 생각하려는 동기화는 활발해졌다. 또한 개인의 도덕적 책임감과 예기된 죄책감이 클수록 상황적 동기화가 활성화되었다. 상황적 동기화는 문제해결을 위한 정보선택, 정보취득, 정보전달이라는 정보행동은 증가하였다. 반면 준거지침은 적극적인 정보행동인 정보선별, 정보전파, 정보추구행동을 증가시키는 것으로 나타났다[그림 2].

결과를 자세히 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 희귀난치병 어린이 문제 상황에서 커뮤니케이션 행동을 이끄는 인지적 예비단계인 상황적 동기화에 대한 인식 변인의

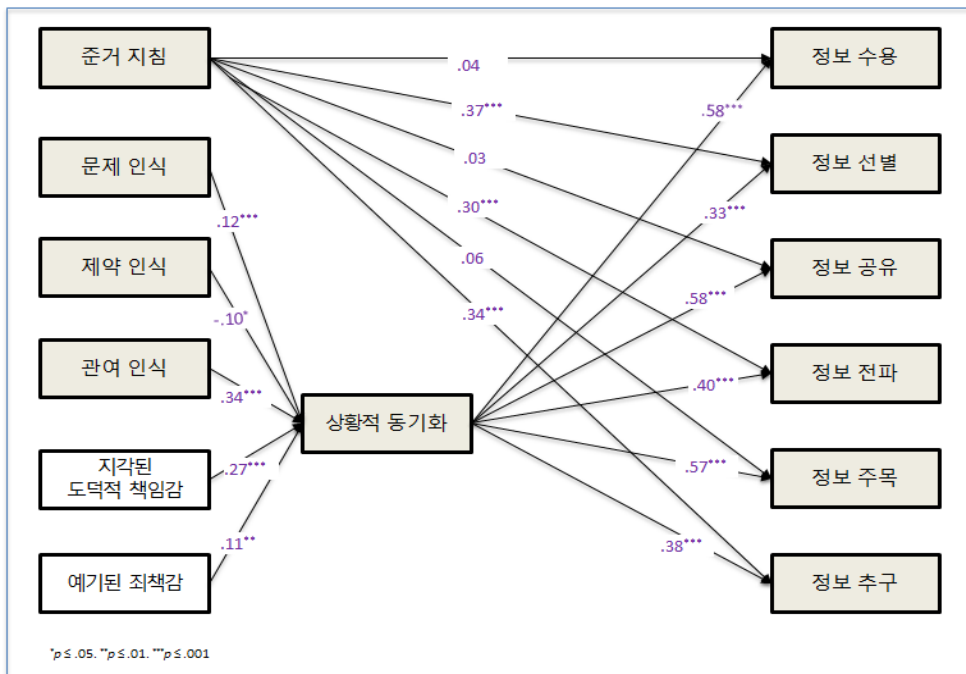


그림 2. 연구모형 분석 결과

영향은 유의미하였다. 회귀난치병 어린이 문제에 대해 문제인식이 높고 자신과 관련되어 있다는 관여인식이 높은 반면 문제해결을 위한 장애에 대한 제약인식이 낮을수록 문제해결을 위해 생각하려는 상황적 동기화가 활성화되었다. 특히 관여인식은 상황적 동기화에 가장 많이 영향을 주는 요인으로 밝혀졌다.

둘째, 기부행동은 도덕적 규범과 정서의 영향이 중요한 분야이기 때문에 지각된 도덕적 책임감과 예기된 죄책감을 추가하여 분석한 결과, 지각된 도덕적 책임감과 예기된 죄책감은 상황적 동기화의 예측요인으로 유의미한 역할을 수행하였다. 이는 문제해결 상황이론을 기부행동연구에 적용할 경우, 도덕적 규범과 도덕 정서의 추가가 필요하다는 연구의 관점이 타당하다는 것을 보여준다. 먼저 회귀난치병 어린이 문제에 대한 지각된 도덕적 책임감이 클수록 이 문제에 대해 더 잘 알고자 하는 상황적 동기가 활성화되었다. 이는 회귀난치병 어린이 문제의 해결을 위해서는 사회구성원들의 책임감과 성숙한 시민의식의 형성이 중요하다는 것을 시사한다. 예기된 죄책감 역시 상황적 동기화에 유의미한 요인으로 밝혀졌다. 회귀난치병 어린이를 돕지 않을 경우 죄책감을 느낄 것으로 예상할수록 문제 상황에 대해 더 잘 알고자 하는 상황적 동기화가 커졌다. 이는 예기된 죄책감이 문제회피 등의 부정적 기제가 아닌 문제해결을 위한 인지적 노력을 활성화하려는 긍정적 기제로 작용한다는 뜻이다. 이는 돕기 메시지에서 유발된 죄책감이 이타적 특성을 발현한다는 손민정과 이승조(2016)의 연구와 일련의 흐름을 같이 한다[38]. 한편 두 변인 중 지각된 도덕적 책임감의 영향이 예기된 죄책감이 영향보다 크게 나타났는데 이를 일반화하기는 어렵다. 상황적 동기화에 대한 두 변인의 영향력 차이가 이슈의 상황적 맥락적 특성에 기인한 것인지는 추가 연구를 통해 검증되어야 할 것이다. 기존의 세 인식변인과 추가된 두 변인 모두의 영향력을 비교해보면 지각된 도덕적 책임감과 관여인식의 영향이 두드러지게 크게 나타났다. 이는 회귀난치병 어린이 문제에 대해 사회구성원으로서의 책임감을 크게 느끼고, 회귀난치병 어린이 문제를 공동체의 문제로 여길수록 문제 상황에 대해 알고 싶은 동기도 커질 것이라는 것을 시사한다.

셋째, 인식과 규범, 정서에 의해 활성화된 상황적 동기화는 여섯 가지 정보행동을 촉진하는 선행요인임이 검증되었다. 즉 상황적 동기화가 활성화될수록 문제해결을 위한 정보를 주목하고 수용하고 공유하고 더 나아가 정보를 선별하고 추구하고 진파하는 행동이 많아지는 것으로 나타났다. 상황적 동기화와 더불어 문제해결을 위한 커뮤니케이션 행동에 영향을 미치는 준거지침의 영향 역시 유의미하였다. 즉 회귀난치병 어린이 문제에 대한 경험이나 견해, 바람 등 주관적 판단기준인 준거지침이 많을수록 문제 해결을 위한 정보행동을 더 많이 하는 것으로 나타났다. 특히 준거지침의 영향력은 커뮤니케이션 행동의 적극성에 따라 구별되었는데, 적극적인 커뮤니케이션 행동인 정보선별, 정보진파, 정보추구에 대해서만 영향이 나타난 것이다. 이는 준거지침을 복원한 문제해결 상황이론의 가정(Kim, 2006)을 뒷받침하는 결과로, 준거지침이 상황적 동기화 못지않게 커뮤니케이션 행동을 예측하는 중요한 영향요인이라는 증거가 된다. 이 결과에 기대어 본다면, 회귀난치병 어린이 문제에 대해 기부경험이나 관련 지식, 기대와 바람이 많은 집단이 상대적으로 적극적인 정보 행동을 할 것이다. 본 연구에 나타난 정보행동에 대한 준거지침의 차별적 영향이 다른 기부이슈 상황에서도 동일할지는 추가 연구를 통해 조사되어야 할 것이다.

2. 이론적 함의

지금까지 기부행위를 다룬 커뮤니케이션학 연구에서는 커뮤니케이션 행동에 대한 연구가 상대적으로 미흡하였다. 이는 초기 기부행동연구가 기부금 조성이 목적인 기관 중심으로 진행되어 온 배경에서 기인할 수도 있다. 기존 연구들이 결과론적 관점에서 기부 의사 결정 행위에 집중해 온 것에 반해, 본 연구는 사회적 행위자이자 적극적 정보 이용자인 개인의 의사결정과정에서 대처기제로 작용하는 커뮤니케이션 행동에 관심을 두었다. 또한 기존 연구들이 이론적 틀을 이용하기보다는 인구 사회학적 요인이나 내·외적 동기 요인 등 단순 기술적 차원에서 진행되어 온 것에 반해 본 연구는 그동안 고찰하지 못했던 이론적 틀을 이용한 커뮤니케이션 행동연구에 인식과 규범, 정서 등 다양한 요인의 영향

을 포함하여 탐구하였다는 점에서 학문적 의미를 찾을 수 있을 것이다. 연구결과에서 볼 수 있듯이, 인식과 도덕적 책임감과 예기된 죄책감에 따라 회귀난치병 어린이 문제에 대한 상황적 동기화가 활성화되며, 상황적 동기화와 준거지침에 따라 문제해결을 위한 커뮤니케이션 행동이 증가하는 것으로 나타나 특정 기부상황에 대한 인식과 규범, 정서에 따라 개인의 커뮤니케이션 행동이 영향을 받을 것이라는 본 연구의 기본 가정이 검증되었다. 특히 문제해결 상황이론의 인식변인이 미처 설명하지 못했던 지각된 도덕적 책임감과 예기된 죄책감의 역할을 밝혀, 문제해결 상황이론을 이용한 기부행위연구 시, 규범과 정서를 고려할 필요성이 있다는 것을 증명한 점 또한 학문적 의의로 볼 수 있겠다.

3. 실용적 함의

커뮤니케이션 행동에 대한 연구결과는 회귀난치성 질환 관련 캠페인을 제작하는 관련 기관에도 실무적 시사점을 제공할 것이다. 즉 회귀난치병 어린이 문제와 같이 사회구조적 특성을 가진 기부이슈의 문제 해결은 개인적 차원의 노력보다 사회적 차원의 노력이 더 효과적일 수 있다. 준거지침과 상황적 동기화에 의한 정보행동의 촉진은 문제인식의 확산을 통해 문제해결 방안을 범시민적 차원에서 모색할 수 있는 가능성을 열어줄 수 있을 것이다. 이러한 관점에서, 회귀난치병 어린이 캠페인 제작 시 현재의 감정적 호소 위주의 메시지 제작은 지양해야 할 것이다. 정보행동에 관한 연구결과는 정보성 캠페인의 제작 필요성을 보여준다. 정책과 법안 등 문제의 원인에 대한 정보를 정확히 제시하는 캠페인은 회귀난치성 질환에 대한 시민의 관여도와 준거지침을 높여주고, 민주사회 시민으로서의 도덕적 책임감을 갖도록 고취할 것이다. 그로써 정보의 소통을 촉진하여 회귀난치병 어린이 문제 해결에 대한 시민사회 차원의 관심이 증가할 것이다.

무엇보다 적극적인 커뮤니케이션 행동은 회귀난치병 어린이 문제를 주변에 전파하는 정보 행동을 포함하기에 개인이 지각한 돕기 이슈의 확산, 즉 나눔 문화의 확산차원에서도 중요하다. 따라서 회귀난치병 어린이 문제에 대한 커뮤니케이션 전략을 세울 때, 기부경험이

있는 잠재적 기부자를 목표로 하여 경험적 준거지침을 활성화하거나 문제 해결 방향 등에 대한 정서적·기대적 준거지침을 자극하도록 메시지를 구성한다면 보다 적극적인 정보행동으로 이어져 활동적 기부행동가가 될 가능성이 높아질 것으로 기대된다.

4. 한계 및 제언

본 연구는 다음과 같은 한계를 가지고 있다. 첫째, 본 연구의 결과들은 회귀난치병 어린이 기부 맥락에서 이해되어야 할 것이다. 둘째, 지각된 도덕적 책임감과 예기된 죄책감 외에 선행기부연구에서 유의미했던 규범 및 정서 요인이 기부 정보행동에 어떠한 영향을 미치는지 후속 연구를 통해 탐구되어야 할 것이다. 셋째, 본 연구는 기부자와 비기부자를 구분하지 않고 조사되었다. 후속연구에서 기부자와 비기부자를 나누어 분석한다면 특정 기부상황에 대한 정보행위의 특성을 더욱 세분화할 수 있을 것이다. 마지막으로, 본 연구는 기부에 관한 정보행동이 직접적인 기부행동과 어떻게 관련되는지는 살펴보지 못하였다. 정보행동과 기부행동의 관계 역시 의미가 있는 후속 연구가 될 것이다.

기부행동은 자기수용감을 높여 기부자 개인의 정신적 웰빙에 긍정적 영향을 미친다[42]. 뿐만 아니라 긍정적인 영향을 어려움에 처한 타인을 내집단(intergroup)의 일원으로 인식하는 것은 돕기 행동을 촉진시킨다[43]. 문제인식과 관여인식의 고취는 결국 직면한 문제를 ‘우리’의 문제로 인식하게 하고 문제해결을 위한 정보행동도 증가시킬 것이다. 기부문제를 해결하기 위한 커뮤니케이션 행동은 공동체적 선(善)을 회복하기 위한 첫 걸음일 수 있다. 대한민국은 불통에 의한 갈등과 불신 속에 몸살을 앓고 있다. 점차 타인에 대한 관심과 배려를 상실해가는 현실 속에서, 타인이 처한 문제에 관심을 가지게 하고 커뮤니케이션 행동을 하게 하는 요인이 무엇인지에 대한 탐구는 학문적으로는 물론 현실적으로도 매우 시급한 과제인 듯하다. 이는 향후 기부행위 연구에서 커뮤니케이션 행동의 역할에 대해 보다 체계적이고 심도 깊은 연구가 진행되기를 기대하는 이유이다.

참고 문헌

- [1] 임상현, 김혜정, 김홍태, 김효은, 박신애, 정윤혁, "학술세션 4: 지식경영과 소셜미디어; 혁신확산 과정에서 본 소셜 미디어 마케팅의 수용: 아이스버킷 챌린지 사례를 통해," 지식경영 학술심포지움, pp.261-270, 2014(1).
- [2] 김소연, "대통령, '아이스버킷' 기부하고 회귀·난치성질환 예산은 삭감," 한겨레, 2014.9.21. URL: http://www.bigkinds.or.kr/search/totalSearchView.do?news_id=01101001.2014092110015236424
- [3] 질병관리본부, "회귀난치성질환 보건의료정책 최근 이슈," 2009.3.13. URL: <http://www.cdc.go.kr/CDC/contents/CdcKrContentLink.jsp?fid=31&cid=12251&ctype=6>
- [4] 이현희, "회귀난치성질환자 지원정책의 실태 분석: 지방자치단체에서의 정책집행을 중심으로," 한국정책학회 춘계학술발표논문집, pp.459-482, 2012.
- [5] 신현웅, 신영석, 윤필경, 송연경, 남궁은하, 양진영, "민간의료비 지원 사업 활성화 방안," 한국보건사회연구원 정책보고서 2010-16, 2010. URL: <http://repository.kihasa.re.kr:8080/handle/201002/1783>
- [6] R. Bekkers, *Giving and volunteering in the Netherlands: Sociological and psychological perspectives*, Dissertation of Utrecht Univ. Repository, Utecht, the Netherlands, 2004.
- [7] C. D. Batson and L. Shaw, "Evidence for altruism toward a pluralism of prosocial motives," *Psychological Inquiry*, Vol.2, No.2, pp.107-122, 1991.
- [8] D. Shin, "Do users experience real sociability through social TV?," *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, Vol.60, pp.140-159, 2016.
- [9] 박진우, 김위근, "미디어 이용의 다중화 혹은 수렴화, 그리고 일상생활," 한국콘텐츠학회논문지, 제14권, 제12호, pp.694-705, 2014.
- [10] 이미나, 박천일, 문지영, "트위터와 신문의 이슈 속성 비교 연구," 인터넷정보학회논문지, 제15권, 제4호, pp.43-55, 2014.
- [11] 김정남, 박노일, 김수진, "공중상황이론의 수정과 진화," *홍보학연구*, 제18권, 제1호, pp.330-366, 2014.
- [12] 이용규, 송용찬, "기부행동에 영향을 미치는 요인에 관한 연구," 한국행정학회 하계학술발표논문집, pp.1-18, 2012.
- [13] 차동필, "대학생의 현금 기부 의도 결정요인 연구," *언론학연구*, 제16권, 제3호, pp.233-255, 2012.
- [14] 차문경, 이유재, "노스텔지어의 유형이 기부의도에 미치는 영향," *마케팅연구*, 제29권, 제5호, pp.23-49, 2014.
- [15] 강철희, 고언정, 정혜영, "기부노력에 대한 기부동기와 기부대상 인지매체의 상호작용효과에 관한 연구," *한국사회복지행정학회보*, 제11권, 제2호, pp.215-254, 2009.
- [16] J. N. Kim, H. Shen, and S. Morgan, "Information behaviors and problem chain recognition effect," *Health Communication*, Vol.26, No.2, pp.171-184, 2011.
- [17] J. N. Kim and J. E. Grunig, "Problem solving and communicative action," *Journal of Communication*, Vol.61, No.1, pp.120-149, 2011.
- [18] J. E. Grunig, *A situational theory of publics: Conceptual history, recent challenges and new research*. In D. Moss, T. MacManus, & D. Vercic (Eds.), *Public relations research: An international perspective* (pp.3-48), London: ITB Press, 1997.
- [19] 김인숙, "상황 지각과 공중의 유형에 따른 커뮤니케이션 행동과 이슈관련 행동에 관한 연구," *언론과학연구*, 제8권, 제3호, pp.201-232, 2008.
- [20] J. N. Kim, *Communicant activeness, cognitive entrepreneurship, and a situational theory of problem solving*. Unpublished doctoral Dissertations, University of Maryland, College Park, 2006. URL: <http://hdl.handle.net/1903/3710>
- [21] L. Aldoori and B. L. Sha, *The situational theory of publics: Practical applications, methodological*

- challenges, and theoretical horizons.* In E. L. Toth (Ed.), *The Future of Excellence in Public Relations and Communication Management: Challenges for the Next Generation*(pp. 339-355), Mahwah, NJ: Erlbaum, 2007.
- [22] J. N. Kim, J. E. Grunig, and L. Ni, "Reconceptualizing the communicative action of publics," *International Journal of Strategic Communication*, Vol.4, No.2, pp.126-154, 2010.
- [23] B. L. Sha, "Cultural identity in the segmentation of publics," *Journal of Public Relations Research*, Vol.18, pp.45-46, 2006.
- [24] J. N. Kim and A. Krishna, "Publics and lay informatics," *Communication Yearbook*, Vol.38, pp.71-105, 2014.
- [25] M. M. Roats, R. Shepherd, and P. Sparks, "Including moral dimensions of choice within the structure of the theory of planned behavior," *Journal of Applied Social Psychology*, Vol.25, pp.484-494, 1995.
- [26] A. Omato and M. Snyder, "Sustained helping without obligation," *Journal of Personality & Social Psychology*, Vol.68, pp.671-686, 1995.
- [27] J. P. Rushton, "Altruism and society: A social-learning perspective," *Ethics*, Vol.92, pp.425-446, 1982.
- [28] C. K. Cheung and C. M. Chan, "Social-cognitive factors of donating money to charity, with special attention to an international relief organization," *Evaluation & Program Planning*, Vol.23, pp.241-253, 2000.
- [29] J. R. Smith and A. McSweeney, "Charitable giving: The effectiveness of a revised theory of planned behaviour model in predicting donating intentions and behaviour," *Journal of Community & Applied Social Psychology*, Vol.17, pp.363-386, 2007.
- [30] S. van der Linden, "Charitable intent: A moral or social construct?," *Current Psychology*, Vol.30, No.4, pp.355-374, 2011.
- [31] R. L. Gorsuch, "BAV: A possible non-reductionistic model for the psychology of religion," William James invited address to Division 36, Paper presented at the 94th Annual Convention of the American Psychological Association, Washington, DC., 1986.
- [32] I. Ajzen, "The theory of planned behavior. Organizational Behavior & Human Decision Process," Vol.50, No.2, pp.179-211, 1991.
- [33] L. L. M. Lindsey, K. A. Yun, and J. B. Hill, "Anticipated guilt as motivation to help unknown others: An examination of empathy as a moderator," *Communication Research*, Vol.34, No.4, pp.468-480, 2007.
- [34] I. Ajzen, "The theory of planned behaviour: Reactions and reflections," *Psychology & Health*, Vol.26, No.9, pp.1113-1127, 2011.
- [35] T. Sandberg and M. Conner, "Anticipated regret as an additional predictor in the theory of planned behavior," *British Journal of Social Psychology*, Vol.47, pp.589-606, 2008.
- [36] L. L. M. Lindsey, "Anticipated guilt as behavioral motivation," *Human Communication Research*, Vol.31, No.4, pp.453-481, 2005.
- [37] R. S. Lazarus, *Emotion and adaptation*, NY: Oxford University Press, 1991.
- [38] 손민정, 이승조, "국제기아 돕기 메시지의 전달에서 죄책감의 효과 발현을 매개하는 요인에 관한 탐색적 연구," *언론과학연구*, 제16권, 제1호, pp.96-122, 2016.
- [39] J. P. Tangney, J. Stuewig, and D. J. Mashek, "Moral emotions and moral behavior," *Annual Review of Psychology*, Vol.58, pp.345-372, 2007.
- [40] B. S. Dennis, A. K. Buchholtz, and M. M. Butts, "The nature of giving: A theory of planned behavior examination of corporate philanthropy," *Business & Society*, Vol.48, No.3, pp.360-384,

2009.

[41] 이승조, 백혜림, "기아 돕기 캠페인에서 공감적 관심과 긍·부정 프레이밍이 미치는 영향," 한국언론정보학보, 통권 56호, pp.156-174, 2011.

[42] 이원준, "개인기부자들의 정서적, 가시적 효용감이 정신적 웰빙에 미치는 영향," 한국콘텐츠학회 논문지, 제16권, 제11호, pp.166-178, 2016.

[43] C. D. Batson and N. Y. Ahmad, "Using empathy to improve intergroup attitudes and relations," Social Issues & Policy Review, Vol.3, No.1, pp.141-177, 2009.

저 자 소 개

박 나 림(Narim Park)

정회원



- 2017년 2월 : 중앙대학교 일반대학원(언론학 박사)
- 2004년 10월 ~ 현재 : 프리랜서 MC
- 1996년 12월 ~ 2004년 10월 : 문화방송 아나운서

<관심분야> : Communicative behavior, Nonprofit communications, Digital media culture.

성 동 규(Dong-Kyoo Sung)

정회원



- 1998년 3월 ~ 현재 : 중앙대학교 미디어커뮤니케이션학부 교수
- 2015년 8월 ~ 현재 : 중앙대학교 신문방송대학원 원장
- 2012년 9월 ~ 2015년 9월 : EBS(한국교육방송공사) 이사

<관심분야> : Media Policy, Smart Media & Industry