

매스컴  
효과론

# 강의 5 정교화가능성 모델

2012년도 2학기  
담당 : 김동규  
Email: [kdg810@kku.ac.kr](mailto:kdg810@kku.ac.kr)

# 사회적 판단이론이란?

- 사회적 판단이론 (Social Judgement Theory)은 1961년 Muaffer Sherif와 Carl Hovland 등에 의해 개발된 설득이론
- 사회적 판단이론은 기본적으로 사람의 태도변화는 설득메시지를 받는 상황과 수용자들이 개인적으로 가지고 있는 태도가 기준 (anchor point)이 되어 이루어진다고 보는 상대성 이론

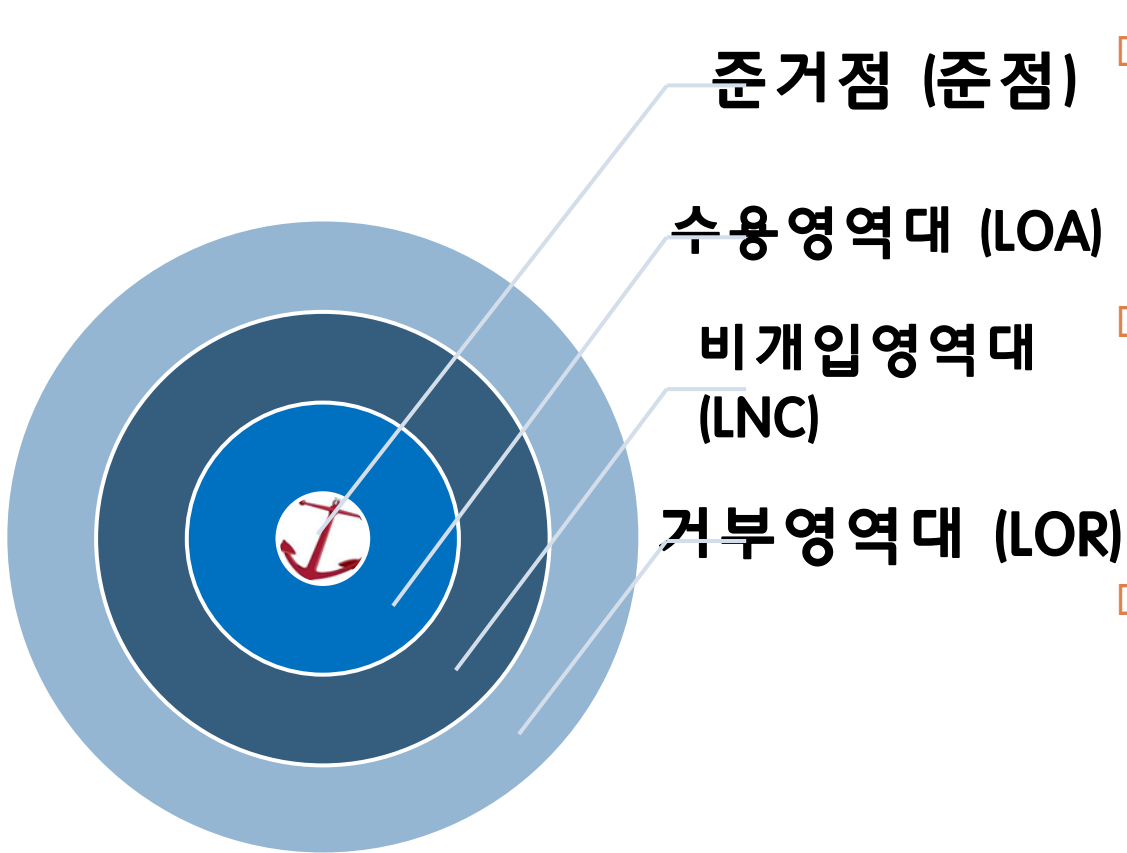
# 기준점 (Anchor Point)

- 이슈, 의견, 정보의 메시지를 판단할 때 비교의 기준이 되는 태도나 신념
- 이슈, 의견, 정보의 메시지를 판단할 때 선호하는 태도나 신념
- 기존 태도를 준거로 새로이 유입되는 메시지를 평가하며, 이 때 기존 태도는 메시지 수용/거부/중립 여부를 판단하는 기준점 역할 수행

# 여러분의 의견은?

1. 여러 시각에서 볼 때, 나는 안철수가 대통령이 되는 것을 지지한다 **(강한 지지)**
2. 안철수가 대통령이 된다면 우리 사회가 더 나아질 가능성이 더 클 것 같다
3. 안철수가 대통령이 된다면 우리 사회가 더 나아질 것이다
4. 안철수가 대통령이 되더라도 우리 사회가 더 나아질 것이라고 말하기는 어렵다 **(중립)**
5. 안철수가 대통령이 되지 않더라도 우리 사회는 더 나아질 수 있을 것이다
6. 안철수가 대통령이 되지 않으면 우리 사회가 더 나아질 것 가능성이 더 클 것 같다
7. 여러 시각에서 볼 때, 나는 안철수가 대통령이 되는 것을 반대한다 **(강한 반대)**

# 태도 영역대 도해



- 메시지의 사회적 판단은 개인에 따라 태도의 영역대는 다름
- 태도 영역대는 메시지의 영향력의 비중을 해석하기 위해 이용
- 따라서, 수용이나 거부의 범위 (latitude)가 사람마다 다르다는 것

# 자아관여도 (Ego-Involvement)와 사회적 판단

## □ 자아관여도란?

- 메시지가 개인의 생활에서 얼마나 의미있고, 중요한 것인지의 정도

## □ 고관여도는 수용 영역대가 좁고, 거부 영역대가 넓고, 동화효과와 대조효과가 크다

- 흑백논리의 가능성, 대안적 사고 (alternatives) 수용이 어려움, 태도변화의 어려움, 설득 커뮤니케이션 과정에서 부메랑 효과의 가능성이 큼

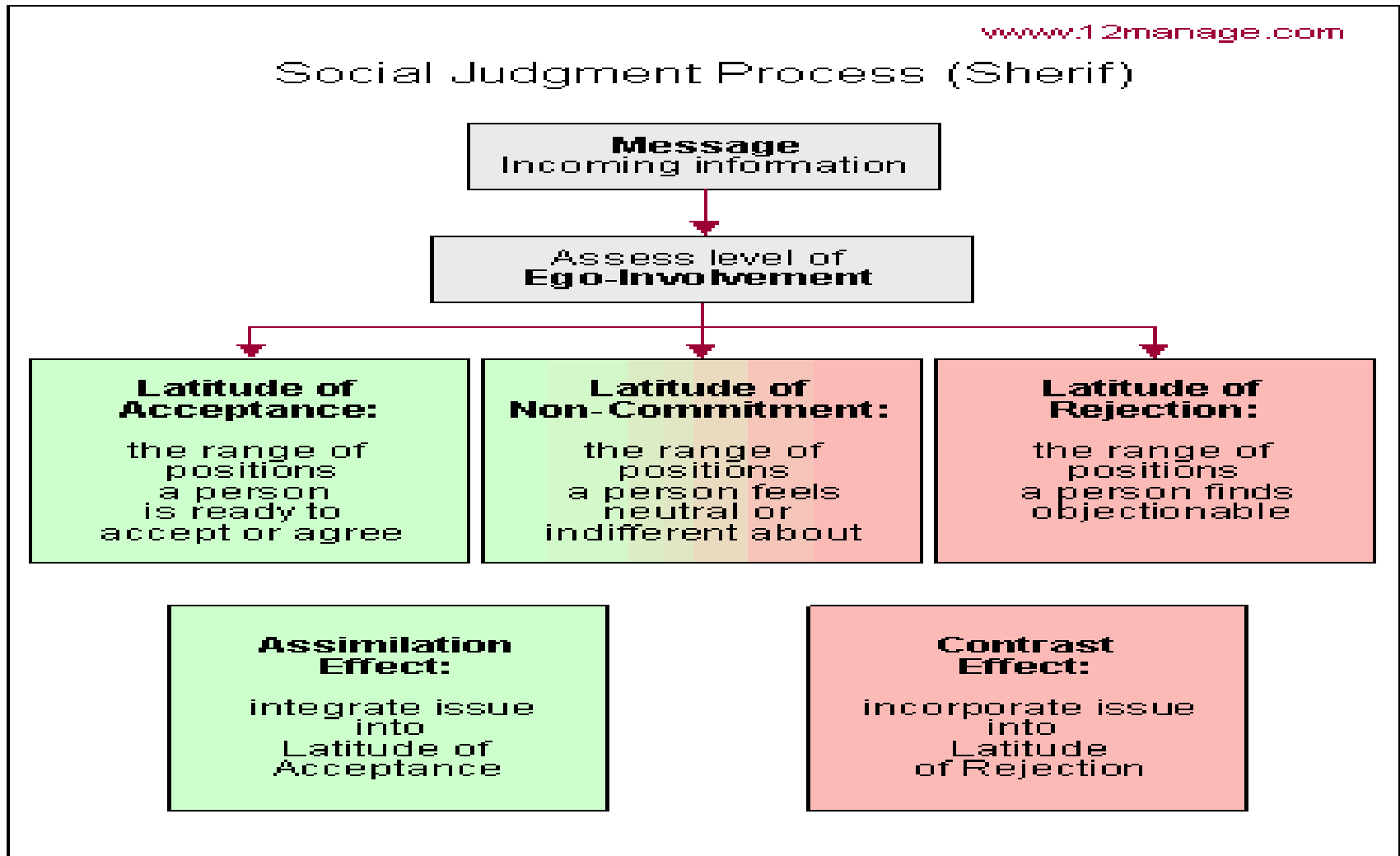
## □ 저관여도는 수용 영역대와 비개입 영역대가 넓다

- 수용영역대의 범위가 넓을수록 태도변화가 크게 일어나며 설득 커뮤니케이션 효과가 큼. 비개입 영역대의 범위가 넓을수록 태도 변화가 용이함

# 동화효과 VS 대조효과

- **동화효과 (Assimilation Effect)**는 메시지가 수용 영역대의 범위에 해당하면, 그 메시지가 개인의 기준점이나 관점보다 더 가까운 것으로 인식
- **대조효과 (Contrast Effect)**는 메시지가 개인의 의견과 매우 달라 거부 영역대의 범위에 해당하면 그 메시지가 개인의 기준점이나 관점보다 더 멀리 있는 것으로 인식
- 동화 (assimilation)는 자극강도에 대한 개인의 판단이 기준점에 보다 가까워지는 것이고 대조 (contrast)는 보다 멀어지는 것

# 사회적 판단이론의 진행과정





# 정교화가능성 모델

## (Elaboration Likelihood Model:ELM)

9

- Petty & Cacioppo (1983)
- 설득의 메시지를 접할 때 생각이 많을 때나 생각이 적을 때 (두 가지 경로) 모두 일어날 수 있는 설득의 과정과 결과에 대한 설명을 제공하는 이론
- 설득 메시지에 노출된 소비자가 태도를 형성하는 두 가지 과정을 제시:

중심경로 (Central Route:CR) VS 주변경로 (Peripheral Route:PR)

- 수용자의 정보처리에 있어서 태도 변화의 경로가 중심 혹은 주변 경로로 달라지고 태도변화에 영향을 미치는 요인도 달라지며 그 결과로서 형성된 태도 또한 서로 다르게 나타난다는 것

# 정교화가능성 모델

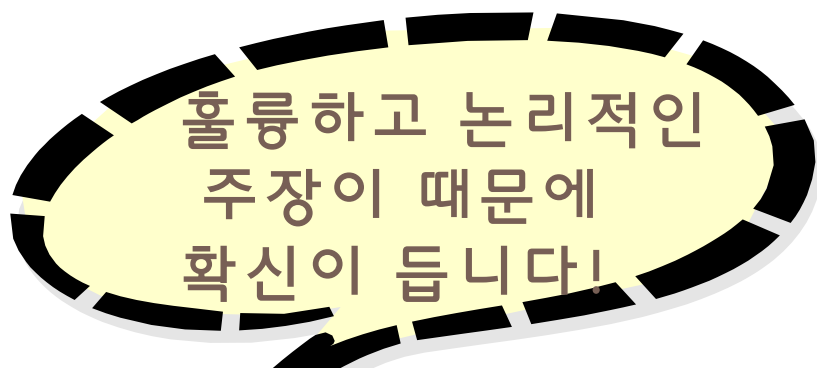
## (Elaboration Likelihood Model:ELM)

10

- 정교화란 사람들이 설득 커뮤니케이션 과정에서 포함되는 메시지 관련 주장을 깊게 생각하는 정도를 의미
- 메시지의 정교화가 높을 때는 정보처리에 많은 노력을 기울임 --->> **중심경로**를 통한 설득과정
- 메시지의 정교화가 낮을 때 정보처리에 많은 노력을 기울이지 않고, 정보원의 외모, 화법, 배경 등의 주변 단서를 고려 --->> **주변경로**를 통한 설득과정

# 중심경로 or 주변경로?

## 중심경로



## 주변경로

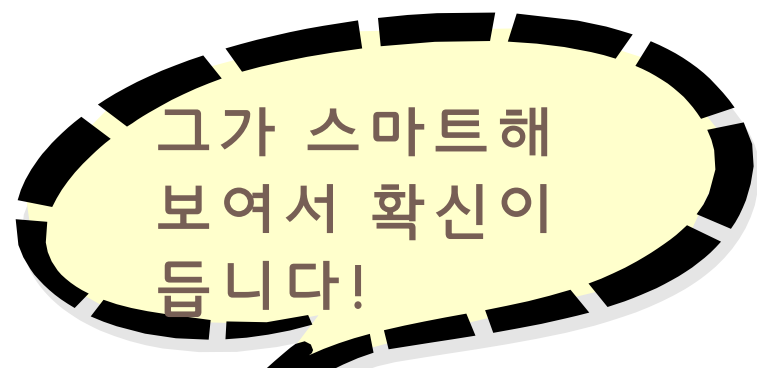


그림 출처:

<http://blog.daum.net/aeorrhgud/46>

# 중심경로 (Central Route:CR)

12

- 개인이 기존의 경험과 지식을 이용해서 커뮤니케이션이나 메시지에서 주장되는 입장의 주된 가치나 장점을 결정하는데 필요한 모든 정보를 세밀하게 조사하는 적극적인 인지적 태도
- 수용자가 정보를 처리하는데 상당한 노력을 기울이는 경우, 중심 단서(관련 정보)를 토대로 호의적, 비호의적 태도를 적극적으로 형성

# 중심경로 (Central Route:CR)

13

- 적극적으로 상당한 노력을 기울이는 인지적 활동
  - 제공되는 이슈에 신중하게 주목
  - 정보를 관련 경험과 지식에 비추어 신중하게 검토
  - 이슈의 강점이나 가치에 핵심적이라고 생각하는 차원을 따라 정보를 평가하는 사려깊은 과정에 의해 태도 형성 및 변화
  - 형성된 태도는 시간적으로 지속성이 있고, 행위 예측이 가능하며, 설득력이 있는 반대 정보에 도전받기 전까지 쉽게 변하지 않음

# 주변경로 (Peripheral Route:PR)

- 개인이 이슈(메시지) 관련 정보를 처리할 동거나 능력이 낮을 경우 설득 정보는 주변경로를 통해 일어남
- 설득의 중심경로와 완전히 반대. 설득 맥락에서의 단순한 단서에 유발되는 과정이 태도에 영향을 미침
- 수용자가 정보를 처리하는데 상당한 노력을 기울이지 않는 경우, 주변 단서(정보원 매력, 신뢰)를 토대로 태도 형성 및 변화

# 주변경로 (Peripheral Route:PR)

15

- 수동적 수용이나 거부에 기반하여 태도 형성의 통합성이 낮음
  - 메시지 처리에서 신중한 처리에 근거한 태도보다 인지적 접근성, 지속성, 후속 메시지에 대한 공격에 대한 저항도 낮음
- 태도형성의 단기적 효과
  - 시간이 지속됨에 따라 감정의 소멸 가능성 큼
  - 정보원에 대한 감정 변화 가능성 큼
  - 정보 단서가 메시지와 분리될 가능성 큼

# 정교화 가능성 모델 경로 결정 요인

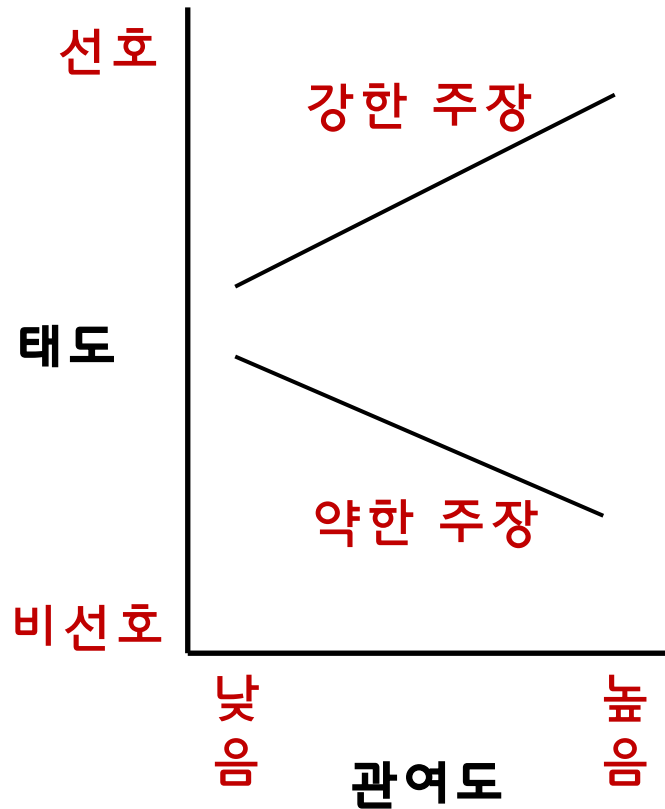
16

- 메시지 주장을 처리하는 동기와 능력 유무와 메시지 속성
- 동기
  - 관여도
  - 인지 욕구
- 능력
  - 주목정도 (산만성)
  - 시간적 압박의 정도
  - 충분한 지식 여부
- 메시지 속성
  - 주장의 질: 강한 주장 VS 약한 주장
  - 객관적 사고 (객관적 사실에 근거) VS 편견적 사고 (이전의 사고 지지)



# 주장의 질 x 관여도

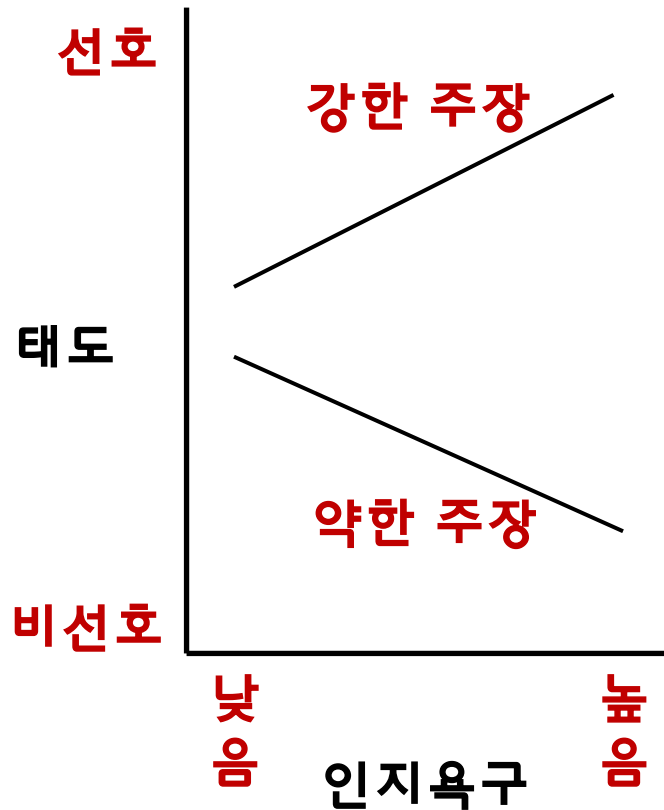
17



- 강한 주장 X 높은 관여도  
낮은 관여도에 비해 태도 변화에 영향을 미침
- 강하거나 약한 주장 X 낮은 관여도  
높은 관여도에 비해 태도 변화에 영향을 미치지 않음

# 주장의 질 x 인지욕구

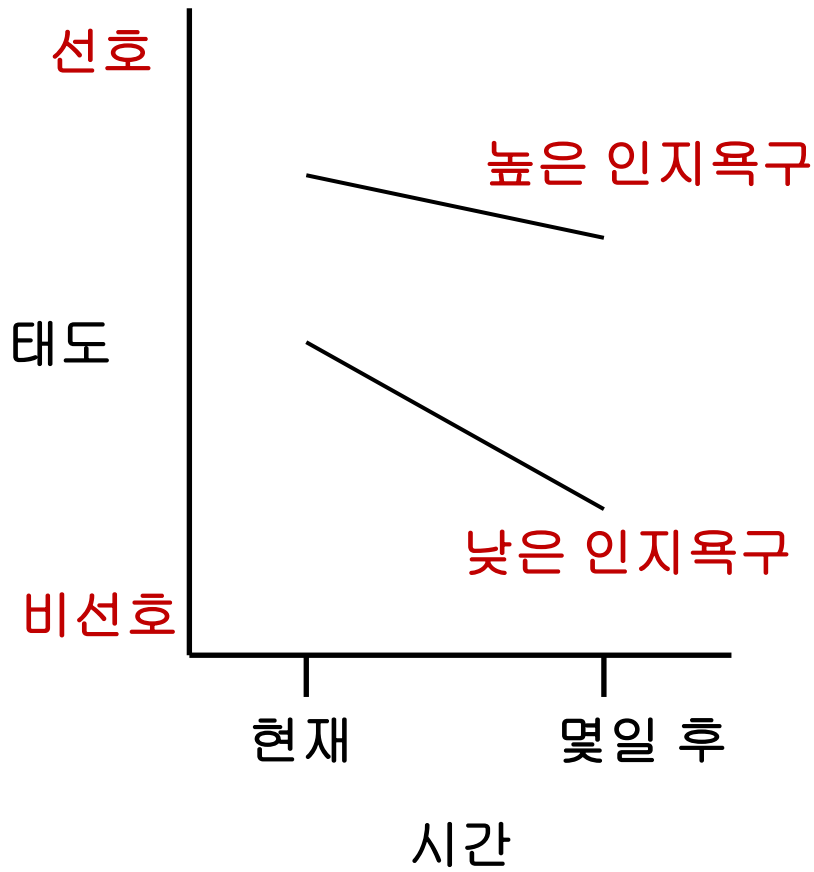
18



- 강한 주장 X 높은 인지욕구  
낮은 인지욕구에 비해 태도 변화에 영향을 미침
- 강하거나 약한 주장 X 낮은 인지욕구  
높은 인지욕구에 비해 태도 변화에 영향을 미치지 않음

# 시간 X 인지욕구

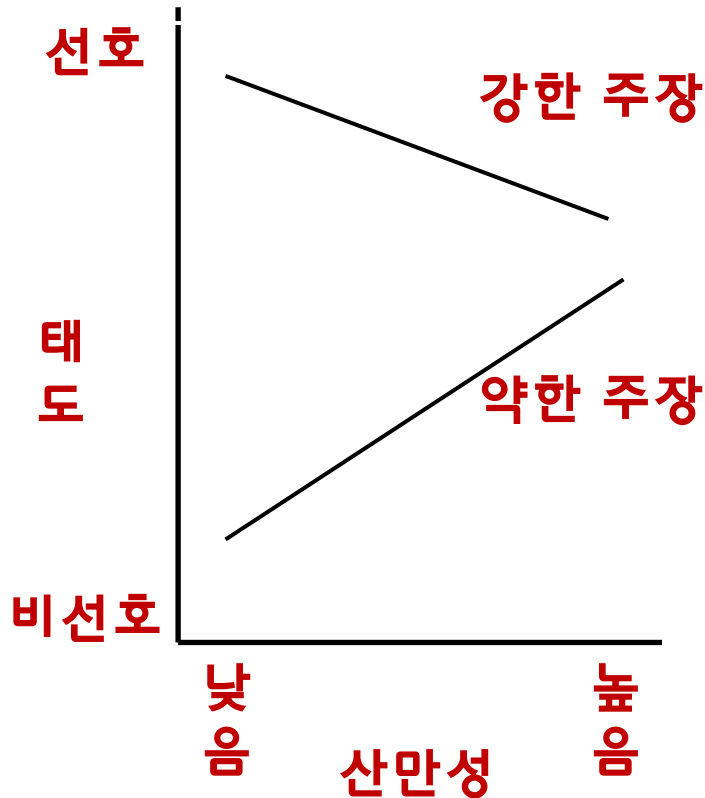
19



- 높은 인지욕구는 시간이 지남에 따라 안정적 경향을 보여 태도의 저항성이 큼
- 낮은 인지욕구는 단발적으로 시간의 지속속성이 길지 않아 태도의 저항성이 작음

# 주장의 질 X 산만성

20



- 강한 주장 X 높은 산만성  
산만함으로 태도변화가  
비선호로 변화
- 약한 주장 X 높은 산만성  
산만함으로 태도변화가  
선호로 변화

# 6가지 유형의 주변단서

출처: 엠그리핀(2002). 첫눈에 반한 커뮤니케이션이론 14장/김동윤, 오소현 옮김(2012)/커뮤니케이션북스 강의용 PPT

21

- **호혜성 혹은 보답(Reciprocation): 사회적 교환**  
"지금 전화하십시오. 그러면 ~ 드립니다"
- **일관성(Consistency)/ 헌신(Commitment)**  
"우리는 항상 이렇게 해왔다"
- **사회적 증명(Social Proof): 동년배 집단의 압력**  
"모두가 이렇게 하고있다"
- **애호(Liking): 매력과 좋아함을 강조**
- **권위(Authority): 전문가의 권위 강조**
- **희귀성 혹은 부족(Scarcity): 없어질 수 있다는 우려를 강조**  
"서두루십시오, 그렇지 않으면 다 팔립니다"

# 중심경로를 통한 설득효과

22

- 정교화가 높을 때, 태도변화는 중심통로를 통해 설득효과가 나타남
- 중심경로를 통한 설득효과 발생
  - 개인적 관련성이 높고,
  - 충분한 지식이 높아 메시지를 이해하고,
  - 집중을 분산시키는 산만한 분위기가 없고
  - 강한 주장을 할 때

# 주변경로를 통한 설득 효과

23

- 설득 메시지를 처리할 동기와 능력이 없을 때  
- 개인의 관련성이 낮고, 충분한 지식이 없으며 메시지가 복잡하고, 산만한 분위기일 때
- 설득 메시지에 감정적으로 관여하거나 주변 단서를 통해 설득될 때
- 단발적, 가변적이고 지속력이 떨어져서 단기적인 태도 변화
- 행동의 예측이 어려움

# 정교화 가능성 모델 도식화

엠 그리핀(2002). *철학에 관한 커뮤니케이션 이론* 14장 / 김동원, 오소현 옮김(2012) / 커뮤니케이션북스 강의용 PPT

중심 통로  
(메시지 정교화)

주변 통로  
(메시지 비정교화)

높음

정신적 노력

낮음

설득적 메시지  
제로 관용: 주장



정보를 처리할 동기화가 되었는가?  
개인적인 관련 여부  
인지 욕구

↓ Yes

정보를 처리할 능력은 있는가?  
방해로부터 자유로움  
충분한 지식

↓ Yes

인지 처리의 유형  
주장의 질  
최초 태도



↘ 선호하지 않는 사례

강한 긍정적  
태도 변화

24 지속적이고, 저항적이며,  
예측력 있는 행동

강한 부정적  
태도 변화

지속적이고, 저항적이며,  
예측력 있는 행동

No

No

중립적 사례

주변 단서  
발화자의 공신력  
다른 사람의 반응  
외적 보상

No

태도 변화  
없음

Yes

약한 태도 변화

일시적이고, 가변적이며,  
예측력이 결여된 행동



# 비판

- 무엇이 설득의 커뮤니케이션을 설득력있게 만드는지 혹은 설득력없게 만드는지에 대한 정확한 설명 부재. 설득력 있는 메시지의 절대적 기준의 부재
- 이로 인해 정교화 가능성 모델의 설명이 가진 모호성은 전체 모델에 대한 검증을 어렵게 함

# 생각해 보기

26

- 정교화 가능성 모델에 근거해 볼 때, 정보원공신력에 따른 효과가 빨리 사라지는 이유는 무엇인가?
- 정교화 가능성 모델의 주변적 단서는 무엇인가?
- 사회적 판단이론과 정교화 가능성 모델에서 자아관여도가 태도변화에 미치는 영향의 차이는 무엇인가?