



귀인복잡성과 사후확신편향이 기업 위기에 대한 공중의 책임성 인식에 미치는 영향*

장유미 고려대학교 미디어학과 박사과정**

윤영민 고려대학교 미디어학부 교수***

본 연구는 기업 위기 책임성을 인식하는 데 있어 공중의 개인적 귀인 특성, 특히 귀인복잡성과 사후확신편향이 미치는 영향을 알아보고자 했다. 이를 위해 귀인복잡성이 위기에 대한 실제적, 도의적 책임성 인식에 미치는 직접적 영향과, 사후확신편향을 매개로 한 간접적 영향을 검증해 보았다. 20~69세 성인남녀 447명을 대상으로 설문을 진행했으며, 주요 결과를 정리하면 다음과 같다. 첫째, 귀인복잡성은 실제적 책임성 인식에는 영향을 미치지 않았지만 도의적 책임성 인식에 유의미한 직접적 영향을 끼쳤다. 둘째, 사후확신편향은 실제적 책임성 인식에는 영향을 미치지 않지만 도의적 책임성 인식에는 영향을 주지 못하는 것으로 확인됐다. 셋째, 실제적 책임성 인식은 도의적 책임성 인식에 유의미한 정적인 영향을 미치는 것으로 확인됐다. 넷째, 귀인복잡성은 사후확신편향에 영향을 주지 못하는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 바탕으로 위기 커뮤니케이션에서의 귀인복잡성과 사후확신편향의 영향력에 대한 이론적, 실무적 함의를 논의했다.

핵심어: 귀인복잡성, 사후확신편향, 실제적 책임성 인식, 도의적 책임성 인식

* 본 연구는 제1저자의 석사학위 논문을 바탕으로 수정, 보완한 것임.

본 연구는 고려대학교 미디어학부 특별연구비 지원을 받아 수행되었음.

** pamp999@korea.ac.kr, 주저자

*** ymyoon@korea.ac.kr, 교신저자

1. 서론

기업 위기 시 공중의 위기 책임성 인식에 영향을 미치는 요인들은 다양하다. 선행 연구들이 주목한 영향 요인들은 크게 네 가지 유형으로 분류할 수 있다. 첫 번째 유형인 '위기의 속성'에는 위기의 심각성 정도(Coombs, 1998; Lee, 2004), 위기 원인이 기업 내부에 있는지 아니면 외부 상황에 있는지(한정호·정지연, 2002; Coombs, 1998; Coombs & Holladay, 2002) 등이 포함된다. 둘째 유형인 '기업의 속성'에는 해당 기업이 그동안 유사한 문제를 초래한 이력이 있는지(김지혜·황상재·손동영, 2015; 성민정·김윤지·천정호·신서하·안세희, 2012; Coombs, 1998; Coombs & Holladay, 2001), 좋은 이미지, 평판, 공중관계성을 가지고 있었는지(이상경·이명천, 2006; 이현우·김윤진, 2011; 한정호·조삼섭, 2009; Coombs, 1998, 2007a; Coombs & Holladay, 2001) 등이 포함된다. 셋째 유형인 '기업의 위기대응전략'은 발생한 위기에 대응해 기업이 구사하는 커뮤니케이션 전략의 내용과 형태 등을 가리킨다(윤영민·최윤정, 2008; 최윤희·최세나, 2013; Lee, 2004). 넷째 유형인 '공중의 특성'에는 위기로 인해 초래된 공중의 심정 등 감정 변화(김이슬·최윤희, 2015), 부정적 관점을 가진 미디어에의 노출 정도(윤영민·최윤정, 2011), 공중이 평소 가지고 있던 반기업 정서(윤영민·최윤정, 2011) 등이 포함된다. 이들 중 앞의 세 가지 유형은 주로 위기 상황 및 위기에 연루된 기업 상황과 관련된 상황적 요인들이라는 공통점이 있다. 네 번째 유형은 공중의 감정, 인식 및 행동 특성에 주목했다는 점에서 다른 세 유형들과 차이가 있으나 이 중 반기업 정서를 제외하고는 역시 위기에 의해 촉발된 상황적 측면을 다루었다. 정리해보면 지금까지 위기 책임성 인식에 영향을 미치는 다양한 요인들 중 상황적 요인들이 선행 연구들의 주목을 가장 많이 받아왔음을 알 수 있다.

그에 비해 위기 책임성을 인식하는 주체인 공중의 개인적 특성, 특히 개인의 고유한 귀인(attribution) 성향을 영향 요인으로 탐색한 연구는 국내외를 막론하고 드문 실정이다. 예를 들어 평소 어떤 현상이 다양한 내외부적 원인이 복합적으로 작용해 나타난 결과물이라고 생각하는 사람과 같은 현상을 비교적 명백하고 단순한 원인으로 귀인하는 사람 간에는 위기 책임성 인식에 차이가 나타날 가능성이 있다. 후자의 경우 기업 위기 상황을 판단할 때 위기의 원인과 결과를 단순하게 연결 지어 책임성 판단을 할 가능성이 높은 반면, 전자의 경우 위기 원인 소재를 하나로 정하기보다는 다양한 원인들의 역학관계를 고려하고 맥락을 숙고해 어떤 특정 맥락만 다르게 작동했다라면 다른 결과가 나왔으리라고 가정하는 등 복잡한 사고 과정을 토대로 책임성 판단을 할 가능성이 있다. 이렇게 어떤 결과의 원인을 추론할 때 다수의 원인들 간의 복잡한 상호작용을 고려하는 개인의 귀인 성향을 설명하는 개념이 '귀인복잡성(attributional complexity)'이다

(Fletcher, Danilovics, Fernandez, Peterson, & Reeder, 1986). 보통 귀인복잡성이 높은 사람은 인간 행동의 원인을 추론할 때 다수의 원인들과 그 원인들 간의 복잡한 상호작용을 고려하는 경향이 있고 귀인복잡성이 낮은 사람은 단순한 몇 개의 원인만을 고려하는데 그치는 성향을 보인다. 그 결과 이들은 책임성 인식에서도 차이가 날 가능성이 높은 것이다.

선행연구에 따르면 귀인복잡성이 높은 사람은 그렇지 않은 사람에 비해 사후확신편향(hindsight bias)을 더 강하게 보이는 경향이 있다(최인철, 2004). 사후확신편향은 어떤 일의 결과를 이미 알고 있는 현재 시점에서 자신은 마치 처음부터 그 일이 발생할 것이라는 것을 알고 있었던 것처럼 느끼는 왜곡된 인지체계를 가리킨다(최인철, 2007). 높은 귀인복잡성을 가진 사람들은 수없이 많은 요인들을 고려하기 때문에 그 요인들 중 일부를 사용하면 어떤 일이 발생한 이유를 설명하기가 매우 쉽고 결과적으로 그 일을 당연한 것으로 여겨 크게 놀라지도 않게 된다 고 한다. 문화 심리학자들에 따르면 귀인복잡성과 사후확신편향 개념은 세상을 지각하는 동아시아인들의 특징적인 방식인 '종합주의적 사고'(holistic reasoning)에 기반하고 있다(Nisbett, 2003/2004). 종합주의적 사고란 세상을 하나로 연결된 거대한 장으로 보고 이 세상 속에서 일어나는 상호작용을 중심으로 사회를 바라보는 것을 말하는데, 사물을 전체 맥락에서 떼어내 독립적이고 원자론적 시각으로 바라보는 '분석적 사고'(analytic reasoning)와 대비된다. 종합주의적 사고를 하는 사람들은 사물을 여러 원인에 대한 결과물이라고 보고 세상의 매우 많은 요인들을 서로 관련지어 생각하기 때문에 어떤 일이 발생하고 난 후에 그 일의 원인을 설명하는 것을 어려워하지 않는다는 것이다.

한편 사후확신편향은 어떤 일이 발생할 것이라는 것을 마치 알고 있었던 것처럼 느끼는데 그치지 않고, 그 일이 발생하기 전 몇몇 요소만 바꾸었더라면 해당 사건이 일어나지 않았을 수 있었다는 식의 왜곡된 사고 경향 또한 높게 보이는 특징이 있다(최인철, 2007). 이를 기업 위기 상황과 연관시켜보면, 사후확신편향이 높은 사람은 몇몇 요소만 수정했더라면 위기가 발생하지 않았을 것이라 판단할 가능성이 높고, 따라서 사전에 막을 수 있었던 위기를 방지하지 않은 위기의 주체(예를 들어 기업)에게 높은 책임을 물을 가능성이 있다.

본 연구에서는 공중의 개인적 특성인 귀인복잡성이 위기 책임성 인식에 미치는 직접적 영향과, 사후확신편향을 매개로 한 간접적 영향을 검증해보고자 한다. 기존의 연구들이 주로 상황적 요인들을 영향 요인으로 설정했기 때문에 공중의 개인적 귀인 특성이 위기 책임성 인식에 미치는 영향을 살펴본 연구는 지금까지 찾아보기 힘들었다. 따라서 본 연구가 이러한 학술적 공백을 메우고 위기 책임성 인식에 대한 설명력 강화에 기여할 것으로 본다. 특히 선행문헌에서 한국을 비롯한 동아시아권 사람들이 서양 사람들에 비해 종합주의적 사고를 하는 경향이 높으며 그에

따라 사후확신편향과 귀인복잡성 정도가 높을 것으로 보고 있기 때문에, 이 요인들이 한국인의 위기 책임성 인식 차원들인 실제적 책임성과 도의적 책임성 인식에 미치는 영향을 알아보는 것은 의미가 있을 것이다.

2. 이론적 배경

1) 위기 책임성 인식

위기 책임성 인식은 기업에 위기가 발생했을 때 기업과 관련된 공중이 해당 위기 사건에 대한 기업의 책임 여부와 정도에 대해 내리는 판단을 의미한다(Coombs, 1999/2001). 기업에 위기가 발생하면 공중은 그 위기의 원인에 따라 기업의 책임성 정도를 다르게 인식하며(Coombs & Holladay, 2002), 위기 원인에 대한 공중의 인식은 귀인 과정에 기반한다. 귀인은 특정한 사건이 발생했을 때 그 사건의 인과관계에 대한 개인적 판단을 내리는 것을 의미하며(Weiner, 1985a), 특히 예기치 못한 부정적인 사건이 발생했을 때 더욱 활성화된다(Weiner, 1985b). 위기 상황 발생 시 공중은 왜 이 사건이 일어났는지에 대한 원인을 자체적으로 추정한 뒤 그에 맞는 정도의 책임성을 기업에게 부과한다(Weiner, 1985b).

책임성 인식은 보통 외적 통제(external control), 내적 통제(personal control) 그리고 원인의 소재(locus of causality) 등에 대한 판단에 따라 달라진다(윤영민·최윤정, 2008; McAuley, Duncan, & Russell, 1992). 외적 통제는 사건의 원인이 외부 요인에 의한 것인지의 여부를 의미한다. 외적 통제가 강하다고 판단될수록 기업이 아니라 다른 누군가에게 이 사건을 통제할 수 있는 힘이 있었다는 것을 의미한다. 만일 공중이 외적 통제가 크다고 인식하면 기업에 부과되는 위기 책임성은 낮아진다. 내적 통제는 기업이 위기의 원인을 스스로 통제할 수 있었는지를 의미한다. 강한 내적 통제는 기업이 스스로 위기를 통제할 수 있었다는 것을 의미하므로 공중이 내적 통제를 크게 인식할수록 위기의 책임이 기업에게 있다고 더 강하게 귀인한다. 마지막으로, 원인의 소재는 위기의 원인이 기업에게 있는지 아니면 상황에 있는지와 관련이 있다. 위기 원인이 기업에 있으면 원인의 소재지는 내부적인 것이고 상황에 있으면 외부적인 것이다. 공중은 위기의 소재지가 내부적이라고 판단될 때 기업에 더 많은 위기 책임을 부과한다.

윌슨, 크루즈, 마샬 그리고 라오(Wilson, Cruz, Marshall, & Rao, 1993)는 내적 통제와 원인의 소재가 상당히 겹치는 개념이라고 보았는데 이를 두고 콤즈와 할러데이(Coombs & Holladay, 1996)는 내적 통제와 원인의 소재 개념이 본질적으로는 행위의 의도성을 나타낸다

고 주장했다. 즉, 행위자가 어떠한 사건의 원인을 스스로 통제할 수 있었다면 사건 발생에는 의도성이 가미된 것이므로 행위자의 위기 책임이 크다고 판단하는 것이다. 이를 기업의 위기 상황에 적용해 보면, 만일 위기의 원인이 기업 내부에 있거나 기업이 위기의 원인을 스스로 예측하고 통제할 수 있었다고 여겨지면 위기에 대한 기업의 책임성이 높게 지각될 수 있는 것이다.

쿰즈(Coombs, 2007b)는 위기 원인의 소재와 통제 가능 정도에 따라 위기 유형을 희생자 유형(victim cluster), 사고 유형(accidental cluster), 예방 가능 유형(preventable cluster)으로 구분한 바 있다. 희생자 유형은 기업이 사건의 희생자에 해당하는 위기 유형으로, 자연재해, 루머, 작업장 폭력, 제3자의 고의적인 제품 손상(product tampering) 등에 의해 촉발된 위기가 여기에 포함된다. 사고 유형은 비의도적이고 조직이 통제할 수 없는 이유로 촉발된 위기 유형으로, 이 유형에는 기술적 원인으로 인한 사고, 제품 손상, 기술적 결함에 따른 리콜 등이 포함된다. 예방 가능 유형은 목적성과 고의성이 있다고 판단되는 위기 유형이다. 즉, 기업이 충분히 위기를 예방할 수 있었다고 판단되는 경우다. 인재에 의한 사고와 제품 손상, 인간의 실수로 인한 결함에 따른 리콜 그리고 기업의 비행(misdeed) 등이 이 유형에 해당한다. 공중은 세 가지 유형 중 예방 가능 유형 위기에 대해 기업의 위기 책임 정도를 가장 높게 인식한다. 선행연구들에서는 위기 원인의 소재와 통제 가능 여부 외에도 비슷한 사건이 얼마나 자주 발생했느냐를 나타내는 안정성(stability)(McAuley et al., 1992), 기업과 공중 간의 관계(한정호·조삼섭, 2009; Coombs, 1998, 2007a; Coombs & Holladay, 2001; Hon & Grunig, 1999), 위기의 심각성(Coombs, 1998; Lee, 2004) 등이 공중의 위기 책임성 인식에 영향을 미치는 것으로 나타난 바 있다.

한편 셰이버(Shaver, 1975/1991)는 많은 귀인 이론가들이 언급하는 책임에는 도의적 책임 귀인에 대한 고려가 결여돼 있다며 많은 상황에서 언급되는 책임은 오히려 도의적 책임의 의미와 더 가깝다고 주장했다. 셰이버(Shaver, 1975/1991)는 책임성 개념을 인과적 책임성(causality), 법적 책임성(legal accountability), 도의적 책임성(moral accountability) 등 세 가지로 나누었다. 인과적 책임성은 행위의 책임이 그 행위를 일으킨 사람에게 있다는 것을 의미하며 법적 책임성은 행위의 이유나 상황보다는 행위 결과의 정도에 따라 책임 판단이 결정되는 것을 의미한다. 얼핏 인과적 책임과 유사해 보이나 자신이 직접 행위를 유발했어도 책임을 지지 않는 경우가 있을 수 있고 자신이 유발하지 않은 행위에 대해서 책임을 져야 하는 경우도 있을 수 있다는 점에서 차이를 지닌다. 도의적 책임성은 행위의 결과뿐만 아니라 행위자의 동기나 '도리에 어긋남'과 같은 요인들을 함께 고려하기 때문에 인과적, 법적 책임성이 낮아도 도의적 책임성이 높게 지각되는 경우가 생길 수 있다. 정리하자면 인과적 책임성과 법적 책임성은 행위의 객

관적 결과와 관련이 깊고, 도의적 책임성은 행위자의 동기를 고려한 주관적 측면의 판단과 관련이 깊다고 할 수 있다. 셰이버(Shaver, 1975/1991)의 주장에 비추보면, 책임성 인식은 단순한 인과적 책임에 대한 인식을 넘어서서 이루어지며, 공중의 주관적인 판단에 따라 인과적 혹은 법적으로는 책임이 없어도 도의적으로는 책임이 있다고 판단될 수 있다(윤영민·최윤정, 2008).

윤영민과 최윤정(2008) 역시 우리나라 공중이 인식하는 책임성을 실제적 차원과 도의적 차원 두 가지로 나누어 설명한 바 있다. 실제적 책임은 기업이 실제적으로 원인을 제공해 발생한 상황에 대한 책임과 관련 있는 것이고 도의적 책임은 기업이 관련되어 발생한 결과에 대해 원인 소재와 상관없이 요구되는 책임과 관련이 있다. 설사 기업이 예기치 못하게 혹은 억울하게 위기를 맞은 경우에도 어찌됐든 그 위기를 막지 못했다는 점에서 도의적인 책임을 따질 수 있는 것이다. 우리나라 기업의 많은 위기 상황에서 공중이 위기의 객관적 원인과 책임에 대한 분석이 나오기도 전에 이 위기로 공중에 부정적인 영향을 초래하고 만 것에 대해 담당자나 책임자가 물러나길 요구하는 것도 도의적 책임의 판단 심리가 반영된 것이라고 볼 수 있다. 이 같은 현상을 두고 최상진(2006)은 한국인의 책임 추궁 지향적인 심리가 발현된 것이라 지적하기도 했다. 최상진은 한국사회가 어떠한 문제를 논할 때 그 문제를 일으킨 원인에 대한 인과적 분석 즉, 귀인적 측면의 분석보다는 이 일에 대한 책임을 누가 질 것인가와 같은 책임추궁 지향적인 설명이 더 강하게 이루어지는 편이라고 설명한 바 있다.

기존의 많은 연구들이 위기 책임성을 하나의 차원으로 간주하고 책임성 인식 정도를 측정했지만 본 연구는 우리나라 공중이 실제적 책임과 도의적 책임을 다른 차원의 책임으로 인식하고 있으며, 실제적 책임 못지않게 도의적 책임을 중요하게 고려한다는 윤영민과 최윤정(2008)의 연구결과에 주목해, 책임성 인식을 실제적 책임성 인식과 도의적 책임성 인식 두 가지 차원으로 구분해 연구하고자 한다. 실제적 책임성 인식은 위기에 대해 기업이 객관적 원인을 제공했다고 인식하는 것으로, 도의적 책임성 인식은 직접적인 책임은 없다 할지라도 발생한 결과에 대해 기업이 도덕적인 측면에서 책임을 감수해야 한다고 인식하는 것으로 정의한다(윤영민·최윤정, 2011).

2) 사후확신편향

사후확신편향이란 어떤 일의 결과를 알고 난 후에 자신은 마치 처음부터 그 일이 발생할 것이라는 것을 알고 있었던 것처럼 느끼는 왜곡된 인지체계를 가리킨다(최인철, 2004). 실제로는 예측할 수 없었던 일이 주변에서 발생했을 때에도 그것을 예측할 수 있었다고 믿는 것, 따라서 그 일에 대해 크게 놀라지 않는 것이 이 편향의 핵심 요지이다. 우연으로 해석될 수 있는 역사적 사건

들이 결과가 알려지고 난 후에 필연적인 사건들로 설명되곤 하는 것도 이 편향의 결과라 할 수 있다(최인철, 2004).

사후확신편향이 발생하게 되는 배경은 크게 세 가지로 나누어볼 수 있다. 먼저, 사후확신편향은 사람들이 자신이 세상을 통제하고 있다고 지각하는 감정을 높이고자 하는 동기에 기인해 발생할 수 있다(Taylor & Brown, 1988). 지각된 통제감이 높은 사람일수록 주관적 안녕감이 강하고 정신 건강이 좋게 나타난다. 자기 주변에서 일어나는 일들에 대해 설명할 수 있는 능력을 지니고 있는 것은 자기 생활에 대한 통제력을 보유하고 있다는 것을 증명하는데 중요한 요소가 되기 때문에 자긍심(self-esteem)을 높여주는 효과를 지닌다(Leary, 1981). 하지만 이러한 설명 능력은 무엇이든 사후에 쉽게 설명할 수 있게 만들기 때문에 어떠한 결과가 나타나도 좀처럼 놀라지 않게 만드는 부작용을 낳기도 한다. 가령 A라는 결과에 놀라지 않은 경우 not A라는 결과가 나타났을 때에는 놀라야 하는 것이 일반적이지만 어떠한 결과를 접하는 모든 것을 설명할 수 있는 현재 시점에서는 그 무엇도 놀라지 않게 된다(최인철, 2004).

두 번째로 남들에게 잘 보이고자 하는 열망에 의해 사후확신편향이 발생할 수 있다(Leary, 1981). 남들에게 똑똑한 모습으로 보이고 싶은 자기제시(self-presentation)의 동기 때문에 자신이 예측할 수 없었던 일이 발생해도 마치 예측할 수 있었던 것처럼 반응하고(Hawkins & Hastie, 1990) 더 나아가서는 자신의 예측이 결과치와 유사하다는 것을 다른 사람에게 알리기 위해 노력하게 되는 것이다(이양구, 2010). 하지만 선행연구들에서 사후확신편향에 대한 자기제시의 설명력이 예상과 달리 매우 제한적인 것으로 나타나(Leary, 1981, 1982), 이러한 가정에 힘을 실는 데 한계가 있었다.

마지막으로, 인과적 판단과 관련된 사고 과정이 사후확신편향 발생에 영향을 미칠 수 있다(최인철, 2004; Fischhoff, 1975; Hawkins & Hastie, 1990). 사후확신편향의 발생에는 인과관계에 대한 추리가 깊게 관여하고 있기 때문에 어떠한 일이 발생했을 때 그러한 일이 왜 발생했는지에 대한 인과적 설명을 쉽게 만들어낼 수 있을수록 사후확신편향이 강해진다는 것이다. 그리고 이러한 설명이 쉬워지면 쉬워질수록 사후확신편향의 크기도 커진다고 본다. 이와 관련해 최인철과 니스벳(Choi & Nisbett, 2000)은 종합주의적 사고를 하는 사람들은 어떤 결과와 관련된 원인들을 사후에 많이 생성해낼 수 있기 때문에 그 결과에 대한 사후 설명을 더 쉽게 만들어낼 수 있다고 주장했다. 그리고 이러한 종합주의적 사고를 하는 경향이 높게 나타나는 동아시아 문화권의 사람들에게서 사후확신편향이 특히 더 강하게 나타난다고 이야기했는데, 실제로 연구에서 표적 인물이 본인의 기대와 다른 행동을 했을 때 미국인들보다 한국인들이 놀라는 정도가 더 적고, 더 높은 사후확신편향을 보이는 것을 확인한 바 있다. 이와 같이 사람들의 인과적 추론

과정에 초점을 맞춘 인지적 설명은 강한 실증적 지지를 받아왔는데(최인철, 2004; Fischhoff, 1975; Hawkins & Hastie, 1990), 본 연구 또한 인지적 설명에 초점을 맞추어 사후확신편향을 살펴보고자 한다.

샤케이드와 킬보른(Schkade & Kilbourne, 1991)에 의하면 사후확신편향은 그 결과가 기대와 일치하지 않을 때 더 크게 발견된다. 활성화되어 있던 스키마(schema)와 어떠한 결과가 일치하지 않으면 더 많은 양의 센스메이킹(sensemaking) 활동이 요구되기 때문이다. 센스메이킹이란 예상치 못한 환경을 인식의 틀 안에 넣기 위해 행해지는 이해, 설명, 예측 등의 일련의 과정을 의미하는데(Weick, 1995), 더 높은 차원의 인과적 추론(Pyszczynski & Greenberg, 1981), 더 세밀한 정보 처리(Newtson, 1973), 더 많은 양의 상기(recall)(Hastie & Kumar, 1979) 등이 이에 포함된다. 이러한 과정을 통해 수많은 추정(assumptions)과 불명확함(ambiguities)이 일어난 결과에 맞게 재검토되고 수정된다. 그 결과 기존에 형성되었던 스키마는 수정되거나 교체되어진다. 그리고 이와 같은 인지적 구조상의 변화를 겪는 과정에서 사람들은 기존의 스키마에 대한 정보는 잊고 마치 원래부터 이러한 결과가 일어날 것을 알고 있었다고 착각해 사후확신편향을 보이게 된다.

실제로 대형 사고나 재난이 일어났을 때 이것이 예측하거나 예방하기 어려웠던, 즉 우연히 발생한 예외적인 사건이거나 혹은 당장에는 그 원인을 밝히기가 어려운 경우에 속한다 하더라도 사후확신편향이 높은 사람들은 이 모든 것이 미리 막을 수 있었던 일이었다고 생각하는 경향이 높다(최인철, 2007). 그 결과 그들은 이렇게 뻔한 결과를 예상하지 못한 책임자들을 무능하다고 낙인찍고 관리감독을 제대로 하지 못한 담당자는 물러나야 한다고 소리치곤 한다(최인철, 2007).

또한 사후확신편향은 긍정적인 사건이 발생했을 때보다 부정적인 사건이 발생했을 때 더 강하게 발견된다(Schkade & Kilbourne, 1991). 불쾌함이나 악영향을 주는 사건은 더 많은 양의 회고적 센스메이킹(retrospective sensemaking) 활동을 요구하기 때문이다. 특히 기대가 컸던 상황에서 부정적인 결과로 인해 실망하게 되었을 때 가장 높은 정도의 사후확신편향이 발생한다(Schkade & Kilbourne, 1991). 보통 위기는 예기치 못하게 발생하고 부정적인 속성을 지닌다(Coombs, 1999/2001). 때문에 위기가 발생했을 때에는 더 많은 양의 센스메이킹 활동이 일어나 그렇지 않을 때보다 사후확신편향이 강하게 일어날 것이라 예상할 수 있다.

앞선 논의를 기업 위기 상황에 적용해보면, 사후확신편향이 높은 사람은 기업이 맞닥뜨린 사건의 결과를 본인이 예측할 수 있었다고 믿는 경향이 높을 것이다. 또한, 나도 알고 있는 이러한 사실을 기업이 예측 못했을 리 없다고 판단할 가능성이 높다. 왜냐하면 공중은 기업이 수많은 인재를 보유해 개인보다 우월한 지식과 자산을 가지고 있으므로 이 정도 사건의 예측은 가능했을

것이라고 믿기 때문이다(윤영민·구윤희, 2016). 그 결과 기업이 이러한 일이 발생할 것을 알면서도 막지 않았다고 인식해 기업의 책임성을 더 높게 판단하게 될 가능성이 높다. 이와 같은 사후확신편향이 작동하는 상황에서는 기업이 어쩔 수 없는 외부 상황적 요인으로 위기를 맞게 되는 경우가 발생해도 책임 추궁을 피해갈 수 없을 것이다. 사건 발생의 직접적인 원인이 무엇이든, 기업이 몇몇 요인만 사전에 수정했었다면 위기를 막을 수 있었을 것이라고 생각하기 때문이다. 이러한 사고 메커니즘은 공중으로 하여금 기업에 대해 높은 위기 책임성을 부과하도록 만들 수 있다. 구체적으로 실제적 책임성 인식의 경우, 사후확신편향이 높은 사람일수록 기업이 몇몇 요인들에 대한 대비만 소홀히 하지 않았다면 충분히 위기를 막을 수 있었을 것이라는 사고를 바탕으로, 사전에 예방할 수 있었던 위기를 막지 못한 기업의 책임을 더 높게 인식할 수 있다. 도덕적 책임성 인식의 측면에서도 사후확신편향이 강한 사람일수록 기업이 사전에 몇몇 요인들만 잘 수정하고 관리했다면 위기를 막을 수 있었을 것이라고 생각하기 때문에 그것에 실패한 기업이 도덕적인 측면에서 일정 부분 감수해야 하는 책임이 있다고 여길 가능성이 높다.

3) 귀인복잡성

귀인복잡성(Fletcher et al., 1986)이란 인간 행동의 원인을 추론할 때 사람들이 다수의 원인들과 그 원인들 간의 복잡한 상호작용을 고려하는지 아니면 단순한 몇 개의 원인만을 고려하는데 그치는지에 대해 설명하는 개념이다. 귀인복잡성이 높은 개인은 어떠한 행동이 다양한 내외부적 원인이 복잡하게 작용해 나타난 산물이라고 생각하지만 귀인복잡성이 낮은 개인은 같은 행동을 단순하고 명쾌한 이유에 의해 발생한 결과라고 생각한다.

귀인의 단순-복잡 정도는 일곱 가지 차원으로 구성되고 그 내용은 다음과 같다(Fletcher et al., 1986). 첫째 차원은 흥미와 의욕의 정도와 관련된다. 귀인복잡성이 높은 개인은 그렇지 않은 개인보다 인간의 행동을 설명하고 이해하려는 더 높은 동기와 흥미를 가지고 있다. 따라서 이들은 인간 행동의 이유와 원인에 대해 더 많은 호기심과 관심을 보인다.

둘째 차원은 복잡한 설명을 선호하는 성향과 관련된다. 귀인복잡성이 높은 개인은 몇 개의 원인을 통한 단순한 설명보다 여러 가지 원인으로 구성된 복잡한 설명을 선호한다. 즉, 인간 행동의 원인이 단순하기보다는 복잡하다고 생각하며 행동에 대해 설명할 때에도 단순한 설명보다는 복잡한 설명을 선호하는 경향을 띤다.

셋째는 원인을 설명하는 데 있어 메타인지를 사용하는가의 여부와 관련된다. 메타인지는 머릿속 좀 더 깊숙한 곳에서의 근원적인 인지 과정을 통해 생각하려는 경향을 의미하는데 인과관계에 대한 추론도 이 인지 과정에 포함된다. 메타인지는 상대적으로 정교하고 상위 차원에 존

재하는 인지 기능으로, 발달 과정의 마지막 단계에서 발생한다고 할 수 있다. 때문에 메타인지를 통해 원인을 추론하려는 개인은 복잡 차원의 극단에 위치한다고 볼 수 있다. 이에 해당하는 사람은 인간의 인지 및 사고 과정을 이해하고 분석하는 것이 중요하다고 생각하고 이러한 과정을 이해하는 데 흥미를 느낀다.

넷째는 인간 행동이 다른 사람들과의 상호작용에 기인한다는 인식과 관련된다. 귀인복잡성이 높은 사람들은 사회 상황 속에서 내가 타인의 행동에 영향을 미치고 반대로 타인이 나의 행동에 영향을 미치는 것에 대한 인식이 높다. 때문에 귀인복잡성이 높은 개인은 그렇지 않은 사람보다 타인과의 상호작용적 행동에서 얻은 정보를 인지하고 사용하려는 경향이 더 높게 나타난다.

다섯째는 내부 원인으로의 귀인 경향과 관련된다. 추상적인 인지 구조에 기반하는 일련의 다양한 내부 원인들은 하나의 시슬에 엮여 있는 형태라 할 수 있다. 가령, 부끄러움은 걱정을 불러일으키고 이 걱정은 불면증을 야기하는 식이다(Asch & Zukier, 1984). 추상적이지만 복잡한 형태를 지닌 내부 귀인은 귀인의 복잡성과 관련을 지닌다. 다시 말해 귀인복잡성이 높은 사람들은 사람들의 행동을 이해하기 위해서는 그 사람의 태도, 신념, 성격적 특성이 어떻게 서로 어우러지는지를 아는 것이 중요하다고 생각하며 이러한 것들이 서로 다양한 방식으로 영향을 미친다고 생각한다.

여섯째는 사건의 외부 원인을 추론하려는 경향과 관련된다. 외부 원인은 공간적으로 가까이 위치하는가 멀리 위치하는가에 따라 단순과 복잡 차원으로 나누어 볼 수 있다. 외부 원인이 개인의 공간적 차원에서 물리적으로 가까이 위치할수록 즉각적인 영향을 주고 반대로 멀리 위치할수록 추상성과 복잡성을 띄고 간접적인 영향을 준다고 볼 수 있다. 이를 귀인에서의 단순과 복잡 차원 상에 올려놓고 설명하자면 귀인복잡성이 높은 개인의 경우 어떤 사람의 행동을 설명하려 할 때 그 사람 자체보다는 그 사람의 행동에 영향을 끼칠 수 있는 다른 외부적 요인들에 더 초점을 맞춘다. 예컨대 행동의 주체보다는 이 주체에 영향을 미치는 더 큰 '사회'에 대해 생각해보고자 하는 식이다.

마지막 일곱째는 과거로부터 외부 원인을 추론해내는 경향과 관련된다. 행동의 원인이 시간적으로 더 과거에 존재할수록 인과 관계가 복잡해진다. 때로 외부적 원인은 과거에서부터 유발되어 현재에 영향을 끼칠 수 있다. 가령 불안정했던 어릴 때의 가정환경이 이혼이나 알코올 중독의 원인이 될 수 있는 것이다. 귀인복잡성이 높은 사람은 본인이 가깝게 지내는 사람들이 어떠한 사람들인지 이해하기 위해 그들이 살아온 이력, 가정환경 등에 대해 꽤 많이 생각하며 어떠한 행동의 원인이 오랜 과거에 존재하고 있다고 생각하곤 한다.

앞서 종합주의적 사고 방식을 가진 사람은 어떠한 현상에 대한 원인과 그 간의 상호작용을

다양하게 고려하기 때문에 어떠한 일이 발생해도 이유를 설명하기가 쉬워지고 그 결과 그 일을 당연한 것으로 받아들여 놀라지 않을 가능성이 높아 사후확신편향이 강하게 나타날 수 있다고 언급한 바 있다(최인철, 2004; Choi & Nisbett, 2000; Nisbett, 2003/2004). 그런데 맥락을 고려해 인과 관계에 있어 복잡성을 추구한다는 점에서 귀인복잡성은 니스벳이 언급한 종합주의적 사고방식과 밀접한 관련이 있는 개념이라고 볼 수 있다. 실제로 최, 달랄, 김-프리로 그리고 박(Choi, Dalal, Kim-Prieto & Park, 2003)은 종합주의적 사고를 측정하는 척도와 귀인복잡성을 측정하는 척도 사이에 유의미한 정적 상관관계가 존재함을 밝혀낸 바 있다. 종합주의적 사고를 하는 사람들이 그렇지 않은 사람들보다 더 많은 정보, 특히 외부와 관련된 정보를 복잡하게 고려해 귀인을 한다는 것이다. 이를 고려할 때, 귀인복잡성이 사후확신편향에 영향을 미칠 것이라고 판단할 수 있는데, 선행연구에서도 이를 확인하는 결과가 나타난 바 있다. 구체적으로 최인철(2004)의 연구에서 귀인복잡성이 강한 피험자들의 경우 실험의 표적 인물의 행동 결과와 일치하는 방향으로의 사후확신편향을 보였다. 즉, 표적 인물이 A라는 행동을 한 경우는 A라는 행동을 할 확률을 사후에 높게 추정했고, A라는 행동을 하지 않은 경우에는 A라는 행동을 할 확률을 사후에 낮게 추정한 것이다. 반면 귀인복잡성이 낮은 피험자들의 경우에는 사후확신편향이 발생하지 않았다.

한편, 공중이 위기 원인에 대한 귀인을 바탕으로 기업의 책임성을 판단한다(Weiner, 1985b)는 선행연구를 고려했을 때, 개인의 귀인 성향과 관련되는 귀인복잡성이 위기 책임성 인식에 직접적인 영향 또한 미칠 수 있을 것이라고 생각해볼 수 있다. 귀인복잡성이 높은 사람일수록 기업과 위기 간의 직·간접적 연결고리를 더 많이 찾아낼 것이므로 실제적 책임성 인식과 도의적 책임성 인식 또한 그에 비례해 높아질 것이라 예상해 볼 수 있다.

3. 연구가설 및 연구문제

본 연구는 기업의 위기 발생 시 공중의 개인적 특성인 귀인복잡성과 사후확신편향이 책임성 인식에 어떤 영향을 미치는지에 대해 알아보고자 했다. 먼저, 귀인복잡성의 실제적 책임성 인식과 도의적 책임성 인식에 대한 직접적인 영향에 대해 다음과 같은 가설을 설정했다.

연구가설 1-1. 귀인복잡성은 기업의 실제적 책임성 인식을 유의미하게 증가시킬 것이다.

연구가설 1-2. 귀인복잡성은 기업의 도의적 책임성 인식을 유의미하게 증가시킬 것이다.

앞선 논의들을 바탕으로 귀인복잡성이 높을수록 사후확신편향이 강하게 나타날 것이고, 사후확신편향이 강하게 나타날수록 책임성 인식도 높아질 것이라고 예상할 수 있다. 이에 따라 다음과 같이 연구가설을 제시했다.

연구가설 2-1. 귀인복잡성은 사후확신편향을 매개로 위기에 대한 기업의 실제적 책임성 인식을 유의미하게 증가시킬 것이다.

연구가설 2-2. 귀인복잡성은 사후확신편향을 매개로 위기에 대한 기업의 도의적 책임성 인식을 유의미하게 증가시킬 것이다.

그리고 선행연구에서는 검증하지 않았지만, 기업에게 위기에 대한 객관적인 책임이 존재한다고 생각해 실제적 책임성을 높게 인식한 사람은 위기관리에 실패한 기업이 도덕적인 측면에서도 저야할 책임이 존재한다고 생각해 도의적 책임성 역시 높게 인식할 것이라고 추론할 수 있다. 이에 따라 다음과 같은 연구문제를 제시했다.

연구문제 1. 실제적 책임성 인식은 도의적 책임성 인식에 영향을 미치는가?

위의 연구가설과 연구문제를 그림으로 나타내면 <그림 1>과 같다.

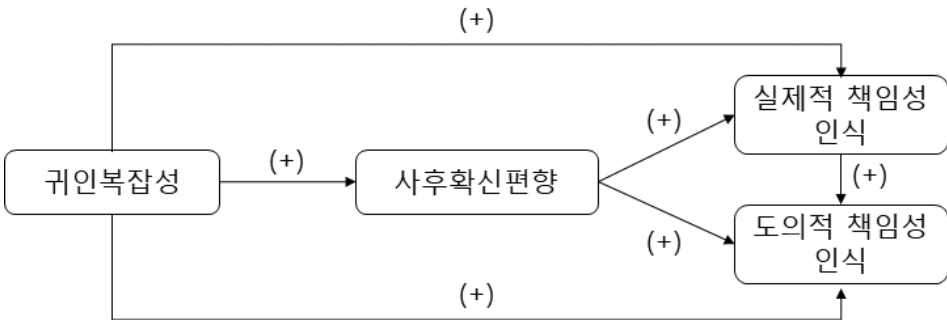


그림 1. 개인의 귀인복잡성과 사후확신편향이 기업의 위기 책임성 인식에 미치는 영향

4. 연구방법

1) 예비조사 : 귀인복잡성 문항 개발

본 연구에서는 귀인복잡성을 측정하기 위해 플레처와 동료들(Fletcher et al., 1986)이 사용한 28개의 항목을 활용했다. 해당 28개 문항은 흥미와 의욕, 복잡한 설명 선호, 메타인지, 상호작용으로서의 행동, 내부 원인 추론, 사건 당시의 외부 원인 추론, 과거 외부 원인 추론 등의 일곱 가지 차원으로 구성돼 있으며, 각각 네 문항씩을 포함하고 있다. 이 문항들은 최인철(2004)의 연구에서도 동일하게 사용된 바 있으나, 해당 연구에서 사용된 문항들을 구하는 데에 어려움을 겪어 본 연구에서 자체적으로 번역해 사용했다. 그런데 귀인복잡성이라는 한 가지 개념을 측정하는데 28개의 문항을 쓰는 것은 간결성(parsimony)이 떨어진다고 판단해 문항 수를 축소하기 위한 작업을 진행했다. 먼저, 번역된 28개 문항들의 표면타당도 검증을 위해 2018년 9월에 관련 전공 교수 2명과 언론인 1명을 대상으로 문항 검토를 요청했다. 세 사람 모두 28개 문항의 표면타당도에 전반적으로 문제가 없다고 판단했지만 일부 문항에 대해서는 수정이 필요하다고 응답했다. 이를 토대로 수정한 문항들을 9명의 대학원 석박사 과정 학생들에게 다시 응답하게 해 문항에 어색함이 없는지 확인한 후 약간의 추가 수정을 가했다.

설문은 온라인 조사 전문가인 엠브레인의 패널들을 대상으로 2018년 9월 실시했다. 설문에는 총 329명이 참여했고, 남성은 153명, 여성은 176명이었다. 응답자의 연령대는 30대(33.4%), 20대(29.8%), 40대(21.6%), 50대(11.9%), 60대(3.3%) 순이었고, 직업은 직장인, 학생, 주부 순으로 나타났다. 설문 문항 응답 방식은 응답자가 28개 귀인복잡성 문항 내용에 동의하는 정도를 리커트 척도(7점)로 표시하도록 했다.

수집한 데이터를 가지고 탐색적 요인 분석과 신뢰도 분석을 진행했다. 탐색적 요인 분석에서 요인 추출 방법은 주성분 분석을 이용했고, 요인 회전은 직교회전의 대표적인 방법인 베리맥스 회전(Varimax Rotation) 방식을 이용했다. 이를 위해 본 연구에서는 KMO, Bartlett의 단위 행렬 검정, 고유값, 요인 부하량에 관한 기준을 두고 분석 자료를 검토했다. 먼저 전체 상관관계 행렬이 요인 분석에 적합한지를 나타내는 지표인 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 수치는 값이 .926으로 나타나 자료가 요인 분석에 적합하다고 보였다. 상관관계 행렬상 모든 상관관계 값의 전반적 유의성을 나타내는 Bartlett의 검정치는 5461.984($df = 378$)이며, 유의확률이 .000으로 나타나 요인 분석이 통계적으로 적절히 수행되고 있음을 보여주었다.

탐색적 요인 분석을 실시한 결과, 총 두 개의 요인을 추출할 수 있었다. 모든 문항의 요인 부하량은 .6 이상으로 나타났다. 그런데 요인1과 요인2는 개념적 차이로 인해 나누어진 것이 아

니었고, 요인1에 포함된 문항들을 역코딩한 문항들이 모두 요인2에 포함되는 구조였다. 따라서 요인1의 문항들이 요인2를 대변하고 있다고 판단해 요인2는 제외하고 요인1만을 사용하기로 했다. 그 결과 귀인복잡성 문항은 28문항에서 15문항으로 축소됐다(〈표 1〉 참조). 해당 15개 문항들만 가지고 다시 한 번 확인한 결과 모든 문항은 하나의 요인 안에 속했고 총 분산은 50.113%였다. 추출된 요인의 신뢰도 분석 결과는 Cronbach's α 계수가 .927로 나타나 만족스러운 수준이었다. 또한 축소된 문항들이 일곱 가지 차원을 빠짐없이 대표하고 있어 이 15개 문항이 본 조사에서 '귀인복잡성' 측정에 사용됐다.

표 1. 귀인복잡성 문항들의 탐색적 요인 분석 결과

Measurement items	M (SD)	Factor loading		Cronbach's α
		1	2	
1. 나는 사회가 사람들에게 미치는 영향에 대해 많이 생각한다. (사건 당시의 외부 원인 추론)	4.96 (1.098)	.791	.060	.927
2. 나는 다른 사람의 행동을 이해하기 위해서는 그 사람의 태도, 신념, 성격적 특성이 어떻게 어우러져 있는지를 아는 것이 중요하다고 생각한다. (내부 원인 추론)	5.16 (.961)	.779	.193	
3. 어떤 사람과 내가 같은 행동을 했음에도 불구하고 내가 그 사람의 행동 동기와 나 자신의 행동 동기를 다르게 설명할 때, 나는 이러한 내 사고 과정을 되짚어보곤 한다. (메타인지)	4.64 (1.065)	.754	-.065	
4. 나는 내 개인적 특성의 각기 다른 부분들이 서로 어떠한 영향을 미치는지에 대해 많이 생각해본다. (예. 나의 신념이 내 태도에 영향을 미침, 나의 태도가 내 성격에 영향을 미침) (내부 원인 추론)	4.91 (1.045)	.754	.108	
5. 나는 사람의 생각의 흐름을 이해하고 분석하는 것이 중요하다고 생각한다. (메타인지)	5.20 (.973)	.747	.126	
6. 나는 어떤 사람의 행동의 원인을 분석하다가 그 원인이 과거의 일과 관련되어 있음을 종종 발견한다. (과거 외부 원인 추론)	4.99 (1.039)	.733	.086	
7. 나는 어떤 사람을 이해하기 위해서는 그 사람이 가깝게 지내는 사람들을 이해할 필요가 있다고 생각한다. (상호작용으로서의 행동)	5.00 (1.046)	.726	.054	
8. 나는 다른 사람의 행동의 동기나 원인을 분석하는 것을 좋아한다. (흥미와 의욕)	4.49 (1.166)	.701	-.059	
9. 나는 사회가 나의 행동과 성격에 미치는 영향에 대해 많이 생각한다. (사건 당시의 외부 원인 추론)	4.67 (1.034)	.687	-.062	
10. 나는 어떤 사람의 현재 행동이 근본적으로는 과거 경험의 영향을 받은 것임을 종종 발견한다. (과거 외부 원인 추론)	5.14 (1.000)	.684	.065	
11. 나는 내가 다른 사람이 한 행동의 이유를 생각할 때, 나 스스로 어떻게 이런 생각을 하게 되었는지에 대해 궁금해한다. (메타인지)	4.65 (1.057)	.673	-.100	
12. 나는 나와 가까운 사람을 이해하기 위해 그 사람이 삶을 살아온 과정과 가정환경에 대해 많이 생각해 본다. (과거 외부 원인 추론)	4.82 (1.119)	.669	-.017	

Measurement items		M (SD)	Factor loading		Cronbach's α
			1	2	
	13. 나는 다른 사람의 행동을 분석하고 설명하는 것을 좋아한다. (흥미와 의욕)	4.64 (1.169)	.656	-.020	
	14. 나는 내가 다른 사람의 행동에 어떤 영향을 미치는지 많이 생각한다. (상호작용으로서의 행동)	4.95 (1.116)	.613	.036	
	15. 나는 사람의 행동의 원인이 단순하기보다는 복잡하다고 생각한다. (복잡한 설명 선호)	5.08 (1.096)	.600	.105	
Factor 2	16. 나는 다른 사람들이 나에게 미치는 영향에 대해 거의 생각하지 않는다. (상호작용으로서의 행동)	4.37 (1.282)	.159	.842	
	17. 나는 사람들이 서로에게 영향을 미치는 다양한 방식에 대해 별로 관심이 없다. (상호작용으로서의 행동)	4.25 (1.346)	.137	.827	
	18. 나는 사람들의 행동에 대한 복잡한 분석이 그 행동을 이해하는 데 도움이 되지 않는다고 생각한다. (복잡한 설명 선호)	4.33 (1.345)	.114	.819	
	19. 나는 다른 사람의 행동을 설명하려 할 때 그 사람 자체에 초점을 맞출 뿐 다른 외부적 요인들에 대해서는 크게 신경 쓰지 않는다. (사건 당시의 외부 원인 추론)	4.19 (1.301)	.044	.787	
	20. 나는 다른 사람의 행동을 이해하고 설명하려는 나의 사고 방식에 대해 깊이 생각하지 않는다. (메타인지)	4.10 (1.187)	.057	.769	
	21. 나 자신이 어떤 사람인지를 이해하기 위해 나 스스로 내가 삶을 살아온 과정과 가정환경에 대해 생각해 보는 경우는 거의 없다. (과거 외부 원인 추론)	4.47 (1.388)	.082	.759	
	22. 나는 다른 사람의 행동에 대해 별로 호기심이 없다. (흥미와 의욕)	4.15 (1.311)	.204	.731	
	23. 나는 사람의 태도, 신념, 성격적 사이의 관계가 단순하다고 생각한다. (내부 원인 추론)	4.07 (1.464)	-.122	.713	
	24. 나는 어떠한 행동의 이유를 한 가지 이상 찾지 않는다. (복잡한 설명 선호)	4.10 (1.300)	-.005	.707	
	25. 나는 사람들의 행동을 있는 그대로 판단하고, 내부적인 원인(예. 태도, 신념 등)을 탓하지 않는다. (내부 원인 추론)	4.13 (1.289)	.003	.695	
	26. 나는 이상하게 행동하는 사람을 보면 그냥 '이상한 사람이네'라고 생각할 뿐, 더 이상 그 행동의 이유를 찾으려 하지 않는다. (사건 당시의 외부 원인 추론)	3.97 (1.394)	.029	.683	
	27. 나는 사람들이 다른 사람이 한 행동의 이유에 대해 이야기하고 있을 때 그 대화에 끼어들려 하지 않는다. (흥미와 의욕)	3.60 (1.069)	-.194	.549	
	28. 나는 사람의 행동을 설명할 때 복잡한 것 보다는 단순한 설명을 선호한다. (복잡한 설명 선호)	4.52 (1.200)	.011*	-.505*	
	Eigen value			8.223	
% of Variance			29.367	23.022	
Cumulative %			29.367	52.389	

주 : N = 329

요인 적재 값은 키어저 정규화가 있는 베리맥스 회전에 의한 주성분 분석을 통해 얻어졌다.

괄호 안의 내용은 해당 항목이 속한 차원의 이름을 의미함.

* 타당도에 문제가 있는 것으로 판단되는 문항

2) 위기 시나리오 개발

본 연구에서는 공중의 개인적 특성들이 위기 책임성 인식에 영향을 미칠 것이라고 가설들을 설정했다. 이 가설들이 맞다면 어떤 위기 유형에서도 같은 결과가 나타나야 한다. 즉 위기 유형과 관계없이 귀인 복잡성은 기업의 책임성에 대한 공중의 인식을 직접적으로 그리고 매개 변인을 통해 간접적으로 증가시켜야 한다. 이를 확인하기 위해 본 연구에서는 콤즈(Coombs, 2007b)가 제시한 세 가지 위기 유형 중 위기 원인 소재와 통제 가능 정도가 비교적 명확하게 비교될 수 있는 예방 가능 유형과 희생자 유형을 사용해 가설을 검증하기로 했다.

예방 가능 유형의 위기는 다른 위기 유형과는 달리 기업이 알면서도 잘못을 저지르거나 숨겨 위기 상황을 초래하게 되는 경우에 해당한다(Coombs & Holladay, 2004). 여기서는 한 가상의 기업이 건물 붕괴의 전조증상과 이에 대한 직원들의 경고를 무시한 결과 기숙사 건물이 무너져 내려 사상자가 발생하고 주민들이 긴급히 대피하게 된 상황으로 설정했다(〈부록 I〉 참조). 희생자 유형의 위기는 자연재해와 연관되는 경우가 많다. 자연재해는 사람의 의지로 통제할 수 없는 불가항력적인 사건이기 때문에 기업의 잘못이라고 볼 수 없는 경우에 속한다(Coombs & Holladay, 2004). 여기서는 규모 8.0이 넘는 초대형 지진으로 인해 한 가상의 기업의 기숙사 건물이 무너져 내려 사상자가 발생하고 주민이 긴급히 대피하게 된 상황을 설정했다(〈부록 I〉 참조).

예방 가능 유형과 희생자 유형에 해당하는 위기 상황 시나리오 초안을 언론 기사 형태로 개발한 후 대학생들을 섭외해 이 시나리오들이 각 유형에 맞게 잘 구성되었는지 확인 작업을 실시했다. 예방 가능 유형 시나리오 확인은 다음과 같은 과정으로 진행됐다. ① 응답자들은 먼저 예방 가능 유형, 사고 유형, 희생자 유형에 대한 간단한 설명을 읽었다. ② 다음으로 응답자들은 연구자가 작성한 예방 가능 유형에 해당하는 기사를 읽었다. 그리고 이 기사에서 묘사하는 사건이 ①에서 읽은 세 가지 위기 유형 중 어떤 위기 유형에 해당하는지 맞히는 작업을 했다. ③ 틀린 답을 하는 응답자가 한 명이라도 있으면 왜 그렇게 생각했는지 묻고 이를 반영해 기사를 수정·보완했다. ④ 수정된 기사를 가지고 다른 응답자들을 대상으로 ①~③의 과정을 반복했다. 여기서도 약간의 이견이 있었으므로 다시 유사한 과정을 두 번 더 반복해 최종 기사(위기 시나리오)를 확정했다. 총 4회에 걸친 이 과정에 참여한 응답자 수는 각 23, 18, 16, 11명으로 총 68명이었고 중복 참여자는 없었다. 희생자 유형에 관한 기사도 유사한 방식으로 적절성을 확인했다. 총 3회에 걸친 과정에 참여한 응답자 수는 각 30, 21, 10명으로 총 61명이었고 중복 참여자는 없었다.

3) 본 조사 과정

본 조사는 온라인 조사 전문기관인 엠브레인의 패널들을 대상으로 2018년 11월 실시했다. 총

447명의 성인 남녀가 참여했고, 온라인에서 응답자가 기사를 읽고 설문에 응답하는 방식이었다. 227명이 예방 가능 유형 위기와 관련된 기사를, 220명이 희생자 유형 위기와 관련된 기사를 읽은 후, 사후확신편향, 실제적 책임성 인식, 도의적 책임성 인식의 순서로 문항에 응답했다. 귀인 복잡성 문항들은 주어진 기사의 영향을 받아 개인의 고유한 것과 다른 귀인 성향을 보일 수 있다고 생각해 기사를 읽기 전에 응답하도록 했다.

(1) 책임성 인식

책임성 인식은 '부정적 결과에 대한 객관적 원인을 기업이 제공했다고 공중이 지각하는 정도'를 뜻하는 실제적 책임성 인식과, '일어난 사건에 대해 직접적인 원인을 제공하지 않았다고 해도 기업과 관련해 발생한 결과에 대해 도의적 측면에서 기업이 감수해야 한다고 공중이 지각하는 책임의 정도'를 의미하는 도의적 책임성 인식으로 나누어 측정했다. 실제적 책임성 인식과 도의적 책임성 인식을 측정하기 위해 윤영민과 최윤정(2008, 2011)이 사용한 문항들을 본 연구에 맞게 수정해 사용했다.

구체적으로 실제적 책임성은 '기숙사 붕괴에 대한 책임이 기업 측에 있다고 생각한다', '기숙사 붕괴의 원인 제공자는 기업이라고 생각한다', '기숙사 붕괴에 대한 책임은 기업이 아니라 다른 데 있다고 생각한다(역코딩)', '기숙사 붕괴에 기업 측의 법적 책임은 없다고 생각한다(역코딩)' 4개 문항을 활용해 7점 척도로 측정했다. 도의적 책임성은 '기업에게 설사 법적인 잘못이 없다고 하더라도 도의적인 면에서 책임을 지는 것이 마땅하다고 생각한다', '기숙사 붕괴에 대해 누군가는 책임을 져야 한다고 생각한다', '원인이 어디에 있건 사회적 물의를 일으켰으므로 기업 측이 책임을 져야 한다고 생각한다', '기업이 기숙사 붕괴에 도의적인 책임을 져야 한다고 생각한다' 4개 문항을 활용해 7점 척도로 측정했다.

(2) 사후확신편향

사후확신편향은 실제로는 예측할 수 없었던 일이 주변에서 발생했을 때에도 그것을 예측할 수 있었다고 믿는 것, 따라서 그 일에 대해 크게 놀라지 않는 경향을 의미한다(Fischhoff, 1975). 위기 상황에서 사후확신편향이 발현되면 모든 위기는 일어날 수밖에 없었던 필연적인 이유를 가지고 있기 마련이므로 사전에 그 이유에 해당하는 것들에 약간의 수정만 가해졌다면 위기는 발생하지 않았을 것이라고 생각하게 된다. 사후확신편향을 측정하기 위해 피쉬호프(Fischhoff, 1975)와 최인철(2004)의 연구에서 사용된 사후확률추정치와 최인철(2004)의 연구에서 사용된 놀라움 경험치를 본 연구에 맞게 수정해 사용했다.

사후확률추정치

사후확률추정치는 최인철(2004)의 연구에서 사용한 사후확신편향 측정 문항을 본 연구에 맞게 수정해 사용했다. “지금 이 시점이 기숙사가 붕괴되기 전의 상황이라고 가정해 보십시오. 이렇게 기숙사가 붕괴되기 전의 상황에서 누군가가 귀하에게 “기숙사가 붕괴될 확률과 붕괴되지 않을 확률에 대해 어떻게 생각하느냐”고 질문했다면 어떻게 답하셨겠습니까? 각각의 확률을 두 추정치의 합이 100이 되도록 표시해 주십시오.”

기숙사가 붕괴 될 확률 ()

기숙사가 붕괴되지 않을 확률 ()

놀라움

놀라움에 대해 참가자는 다음 2개 문항에 대해 10점 척도로 응답했다. : ①당신은 기숙사가 붕괴된 것에 놀라셨습니까?(역코딩) ②기숙사가 붕괴된 것은 당신이 예상할 수 없었던 일이었습니까?(역코딩)

(3) 귀인복잡성

앞서 시행된 탐색적 요인 분석 결과 최종적으로 추려진 15개 문항을 사용해 귀인복잡성을 측정했다. 해당 문항들은 7점 척도로 측정했다.

(4) 인구 통계학적 특성

인구 통계학적 특성은 응답자의 성별, 연령, 거주 지역, 직업, 학력 등으로 측정했다. 전체 447명의 응답자 중 남성은 49.9%, 여성은 50.1%였다. 연령 범위는 20대 이상 69세 이하였으며, 이 중 20대는 총 19.7%, 30대는 19.5%, 40대는 19.9%, 50대는 20.1%, 60대는 20.8%로 연령대 별로 비교적 고르게 분포됐다. 응답자의 상당수는 서울(33.1%) 및 경기·인천(29.6%) 지역에 거주하고 있었다. 직업은 회사원(51.0%)이 가장 많았고, 대학교 졸업 이상의 학력을 가진 참가자들이 72.7%를 차지했다. 예방 가능 유형과 희생자 유형 각각을 나누어 보았을 때에도 응답자 특성은 통계적으로 위와 비슷한 분포를 보여 거의 동일한 조건 하에서 연구가 이루어졌다고 판단할 수 있다.

5. 연구결과

1) 주요 변인의 기술통계

귀인복잡성 정도를 측정된 15개 문항들 중 “나는 어떤 사람의 현재 행동이 근본적으로는 과거 경험의 영향을 받은 것임을 종종 발견한다”가 가장 높은 평균값($M = 5.18$, $SD = .943$)을 보였다(〈표 2〉 참조). 문항들의 내적 신뢰도를 검증한 결과 Cronbach's α 값은 .941로 나타났다. 이후 분석에는 문항들을 합친 후 평균값을 활용했다.

사후확신편향은 응답자에게 기숙사가 붕괴되기 전의 상황을 가정한 후 기숙사가 붕괴될 확률을 추정해 표시하도록 한 문항이 사후확신편향의 개념을 충분히 나타내고 있다고 판단해 해당 문항을 분석에 활용했다(〈표 2〉 참조). 사후확률추정치 전체 평균값은 47.64%였으며 위기 유형별로는 예방 가능 유형 위기가 54.01%, 희생자 유형 위기가 41.07%로, 예방 가능 유형 위기일 때의 사후확률추정치가 더 높게 나타났다. 이러한 결과는 응답자가 사전에 알고 있었던 정보를 무시하지 못하고 결과에 대한 사전지식을 과대평가하는 경향이 희생자 유형 위기일 때보다 예방 가능 유형 위기일 때 더 크게 나타났음을 의미한다. 놀라움 경험치를 측정하기 위해 사용한 2개의 문항은 내적 신뢰도를 검증한 결과 Cronbach's α 값이 .410으로 매우 낮았고, 통계분석의 기본 전제가 되는 정규분포를 따르고 있지 않아 분석에서 제외했다.

실제적 책임성 인식 정도를 측정된 4개 문항은 내적 신뢰도를 검증한 결과 .770으로 받아들일 만한 수준이었지만 매우 신뢰할만하다고 할 수 있는 .8(Cohen, Manion, & Morrison, 2007)에는 미치지 못했다. 이에 ‘기숙사 붕괴에 기업 측의 법적 책임은 없다고 생각한다’ 문항을 제거한 결과 Cronbach's α 값이 .835로 나타나 가설 분석에는 세 문항들의 평균값을 활용했다. 이 문항들 중 “기숙사 붕괴에 대한 책임은 기업 측에 있다고 생각한다”가 가장 높은 평균값($M = 6.01$, $SD = .989$)을 보였다(〈표 2〉 참조).

도의적 책임성 인식 정도를 측정된 4개 문항들 중 “기숙사 붕괴에 대해 누군가는 책임을 져야 한다고 생각한다”가 가장 높은 평균값($M = 6.00$, $SD = 1.123$)을 보였다(〈표 2〉 참조). 내적 신뢰도를 검증한 결과 Cronbach's α 값은 .869였다. 이후 분석에는 실제적 책임성 인식 문항들과 도의적 책임성 인식 문항들을 각각 합친 후 평균값을 사용했다.

표 2. 귀인복잡성, 사후확신편향, 실제적 책임성 인식, 도의적 책임성 인식의 기술 통계

Variable name	N	Measurement items	M	SD	Cronbach's α
귀인 복잡성	15	나는 다른 사람의 행동을 분석하고 설명하는 것을 좋아한다. (흥미와 의욕)	4.03	1.415	.941
		나는 사람의 생각의 흐름을 이해하고 분석하는 것이 중요하다고 생각한다. (메타인지)	4.85	1.150	
		나는 내가 다른 사람의 행동에 어떤 영향을 미치는지 많이 생각한다. (상호작용으로서의 행동)	4.71	1.153	
		나는 나와 가까운 사람을 이해하기 위해 그 사람이 삶을 살아온 과정과 가정환경에 대해 많이 생각해 본다. (과거 외부 원인 추론)	4.61	1.287	
		나는 사람의 행동의 원인이 단순하기보다는 복잡하다고 생각한다. (복잡한 설명 선호)	4.85	1.265	
		나는 내가 다른 사람이 한 행동의 이유를 생각할 때, 나 스스로 어떻게 이런 생각을 하게 되었는지에 대해 궁금해한다. (메타인지)	4.44	1.201	
		나는 다른 사람의 행동을 이해하기 위해서는 그 사람의 태도, 신념, 성격적 특성이 어떻게 어우러져 있는지를 아는 것이 중요하다고 생각한다. (내부 원인 추론)	5.00	1.125	
		나는 어떤 사람의 현재 행동이 근본적으로는 과거 경험의 영향을 받은 것임을 종종 발견한다. (과거 외부 원인 추론)	5.18	.943	
		나는 사람들의 행동의 동기가 원인을 분석하는 것을 좋아한다. (흥미와 의욕)	4.37	1.322	
		나는 내 개인적 특성의 각기 다른 부분들이 서로 어떠한 영향을 미치는지에 대해 많이 생각해 본다. (예. 나의 신념이 내 태도에 영향을 미침, 나의 태도가 내 성격에 영향을 미침) (내부 원인 추론)	4.73	1.058	
		나는 사회가 사람들에게 미치는 영향에 대해 많이 생각한다. (사건 당시의 외부 원인 추론)	4.83	1.149	
		나는 어떤 사람의 행동의 원인을 분석하다가 그 원인이 과거의 일과 관련되어 있음을 종종 발견한다. (과거 외부 원인 추론)	4.84	1.095	
		어떤 사람과 내가 같은 행동을 했음에도 불구하고 내가 그 사람의 행동 동기와 나 자신의 행동 동기를 다르게 설명할 때, 나는 내 사고과정을 되짚어보고 한다. (메타인지)	4.55	1.085	
나는 어떤 사람을 이해하기 위해서는 그 사람이 가깝게 지내는 사람들을 이해할 필요가 있다고 생각한다. (상호작용으로서의 행동)	4.81	1.111			
나는 사회가 나의 행동과 성격에 미치는 영향에 대해 많이 생각한다. (사건 당시의 외부 원인 추론)	4.81	1.175			
사후확신편향	1	(기속사가 붕괴되기 전의 상황이라고 가정했을 때 생각하는) 기속사가 붕괴될 확률?	47.64		
실제적 책임성 인식	3	기속사 붕괴에 대한 책임은 기업 측에 있다고 생각한다.	6.01	.989	.835
		기속사 붕괴의 원인 제공자는 기업이라고 생각한다.	5.68	1.204	
		기속사 붕괴에 대한 책임은 기업이 아니라 다른 데 있다고 생각한다(역코딩 후의 평균과 표준편차).	4.24	1.594	
도의적 책임성 인식	4	기업에게 실사 법적인 잘못이 없다고 하더라도 도의적인 측면에서 책임을 지는 것이 마땅하다고 생각한다.	5.95	1.202	.869
		기속사 붕괴에 대해 누군가는 책임을 져야 한다고 생각한다.	6.00	1.123	
		원인이 어디에 있던 사회적 물의를 일으켰으므로 기업 측이 책임을 져야 한다고 생각한다.	5.61	1.262	
		기업이 기속사 붕괴에 도의적인 책임을 져야 한다고 생각한다.	5.87	1.175	

주 : N = 447

2) 변인들의 위기 유형별 차이에 대한 t-test 결과

본격적인 가설검증에 앞서 두 위기 유형 간에 변인들이 통계적으로 유의미한 차이를 보이는 지 확인하기 위해 t-test를 실시했으며, 95% 신뢰구간(95% confidence interval: 95% CI)을 사용해 유의도를 검증했다. 귀인복잡성은 위기유형별로 차이가 나타나지 않았고 평균값도 비슷했는데, 이는 귀인복잡성이 위기 유형과 관련 없는 개인의 고유한 특성이기 때문인 것으로 보인다. 사후확신편향의 경우 희생자 유형일 때보다 예방 가능 유형일 때 더 높게 나타났다. 기업의 잘못으로 발생한 것이 명백한 예방 가능 유형일 때 해당 사건이 발생할 것임을 미리 알고 있었다는 확신을 더 강하게 나타낸 것으로 보인다. 실제적 책임성 인식과 도의적 책임성 인식 역시 희생자 유형에서보다 예방 가능 유형에서 더 높게 나타났는데, 위기 원인이 기업 내부에 있고, 통제가 가능한 예방 가능 유형일 때 실제적 책임을 더 높게 묻고, 이 경우 위기관리에 실패한 데 대한 도덕적인 측면에서의 책임 역시 더 높게 묻은 것으로 판단된다. 자세한 결과는 <표 3>과 같다.

표 3. 변인들의 위기 유형별 차이에 대한 t-test 결과

		<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i>
귀인복잡성	예방 가능 유형	227	4.69	.833	-.379	433.72	.705
	희생자 유형	220	4.73	.949			
사후확신편향	예방 가능 유형	227	54.01	29.086	4.645	443.65	.000***
	희생자 유형	220	41.07	29.787			
실제적 책임성 인식	예방 가능 유형	227	5.51	1.000	13.171	416.29	.000***
	희생자 유형	220	4.08	1.267			
도의적 책임성 인식	예방 가능 유형	227	5.86	1.010	10.200	442.62	.000***
	희생자 유형	220	4.86	1.053			

p* < .05. *p* < .01. ****p* < .001.

3) 연구가설 및 연구문제 분석 결과

연구가설 및 연구문제 분석을 위해 헤이즈(Hayes, 2013)의 프로세스(PROCESS) 매크로를 활용해 부트스트래핑(bootstrapping)을 실시했다. 추출 표본은 5,000개로 설정하고 95% 신뢰구간(95% confidence interval: 95% CI)을 사용해 유의도를 검증했다.

<연구가설 1-1>과 <연구가설 1-2>는 귀인복잡성과 기업의 실제적·도의적 책임성 인식 간의 직접적인 관계에 대한 것이었다. 모형을 검증한 결과, <그림 2>에서 보듯이 귀인복잡성이 실제적 책임성 인식에는 직접적 영향을 미치지 못하지만 도의적 책임성 인식에는 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 귀인복잡성이 1단위 증가할 경우, 도의적 책임성 인식은 약 .196단위 ($B = .196, SE = .05, p = < .001$) 증가했다(<그림 2>, <표 4> 참조). 따라서 <연구가설

1-1)은 지지되지 못했지만 <연구가설 1-2)는 지지됐다.

위기 유형 별로 나누어 추가로 살펴본 결과도 유사했다. 예방 가능 유형 위기에서 귀인복잡성은 실제적 책임성 인식에는 직접적 영향을 미치지 못하지만 도의적 책임성 인식에는 직접적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 귀인복잡성이 1단위 증가할 경우, 도의적 책임성 인식은 약 .151단위($B = .151, SE = .06, p = .021$) 증가했다. 희생자 유형 위기에서도 역시 귀인복잡성은 도의적 책임성 인식에만 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 귀인복잡성이 1단위 증가할 경우, 도의적 책임성 인식은 약 .217단위($B = .217, SE = .06, p = .001$) 증가했다(<그림 3), <그림 4), <표 5), <표 6) 참조).

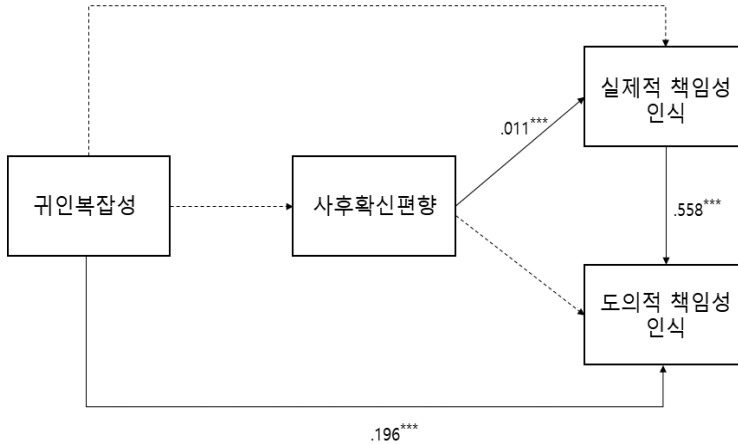
<연구가설 2-1)과 <연구가설 2-2)는 귀인복잡성과 기업의 실제적·도의적 책임성 인식 간의 관계에 대한 사후확신편향의 매개효과에 관한 것이었다. 모형을 검증한 결과, <그림 2)에서 보듯이 귀인복잡성은 사후확신편향에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 하지만 사후확신편향은 실제적 책임성 인식에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사후확신편향이 1단위 증가할 경우, 실제적 책임성 인식은 약 .011단위($B = .011, SE = .00, p = < .001$) 증가했다(<그림 2), <표 4) 참조). 도의적 책임성 인식에는 사후확신편향이 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 귀인복잡성은 사후확신편향을 통해 실제적 책임성 인식과 도의적 책임성 인식에 간접적 영향을 주지 못하는 것으로 나타나 <연구가설 2-1)과 <연구가설 2-2)는 지지되지 못했다.

위기 유형 별로 나누어 추가로 살펴본 결과도 유사했다. <그림 3)에서 보듯이 예방 가능 유형의 위기에서 귀인복잡성은 사후확신편향에 영향을 미치지 않았다. 하지만 사후확신편향은 실제적 책임성 인식에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사후확신편향이 1단위 증가할 경우, 실제적 책임성 인식은 약 .005단위($B = .005, SE = .00, p = .019$) 증가했다. 도의적 책임성 인식에는 사후확신편향이 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 희생자 유형의 위기에서도 <그림 4)에서 보듯이 귀인복잡성이 사후확신편향에 영향을 미치지 않았고 사후확신편향은 실제적 책임성 인식에만 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사후확신편향이 1단위 증가할 경우, 실제적 책임성 인식은 약 .007단위($B = .007, SE = .00, p = .011$) 증가했다(<그림 3), <그림 4), <표 5), <표 6) 참조).

<연구문제 1)은 실제적 책임성 인식이 도의적 책임성 인식에 미치는 영향에 관한 것이었다. 모형을 검증한 결과, <그림 2)에서 보듯이 실제적 책임성 인식이 도의적 책임성 인식에 유의미한 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 실제적 책임성 인식이 1단위 증가할 경우 도의적 책임성 인식은 약 .558단위($B = .558, SE = .03, p = < .001$) 증가했다(<그림 2), <표 4) 참조).

위기 유형 별로 추가로 나누어 살펴보았을 때에도, 예방 가능 유형 위기와 희생자 유형 위

기 모두에서 실제적 책임성 인식이 도의적 책임성 인식에 유의미한 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 예방 가능 유형 위기에서는 실제적 책임성 인식이 1단위 증가할 경우 도의적 책임성 인식이 약 .596단위($B = .596$ SE = .05, $p = < .001$) 증가했고, 희생자 유형 위기에서는 실제적 책임성 인식이 1단위 증가할 경우 도의적 책임성 인식이 약 .447단위($B = .447$, SE = .05, $p = < .001$) 증가했다(〈그림 3〉, 〈그림 4〉, 〈표 5〉, 〈표 6〉 참조).



* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

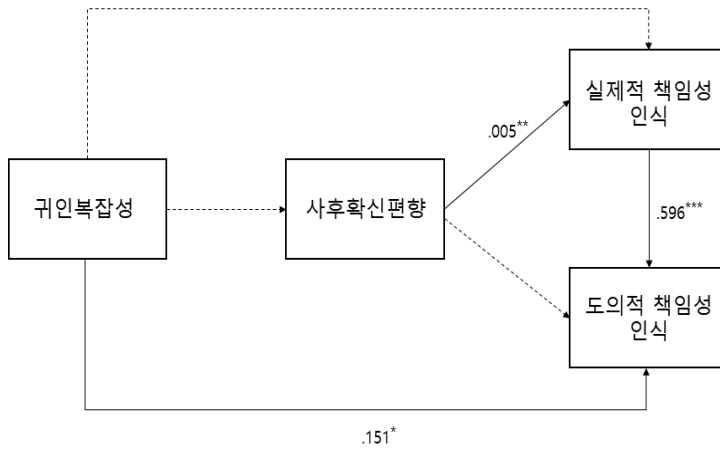
그림 2. 귀인복잡성과 실제적·도의적 책임성 인식 간의 관계에 대한 사후확신편향의 매개 모형

표 4. 귀인복잡성과 실제적·도의적 책임성 인식 간의 관계에 대한 사후확신편향의 매개 효과(PROCESS, Model 6)

	<i>B</i>	<i>SE</i>	<i>p</i>
매개 변인 모형(DV = 사후확신편향)			
예측 변인			
귀인복잡성	-1.025	1.60	.522
매개 변인 모형(DV = 실제적 책임성 인식)			
예측 변인			
귀인복잡성	-.089	.07	.200
사후확신편향	.011	.00	.000***
종속 변인 모형(DV = 도의적 책임성 인식)			
예측 변인			
귀인복잡성	.196	.05	.000***
사후확신편향	.001	.00	.680
실제적 책임성 인식	.558	.03	.000***

Direct effect	effect	β	SE	t	p	Boot95% CI
귀인복잡성 → 도의적 책임성 인식 직접효과	.196	.251	.046	4.30	.000***	(.11, .29)
Indirect effect	effect	Boot SE		Boot95% CI		
귀인복잡성 → 사후확신편향 → 도의적 책임성 인식	-.001	.00		(-.01, .00)		
귀인복잡성 → 실제적 책임성 인식 → 도의적 책임성 인식	-.049	.04		(-.13, .03)		
귀인복잡성 → 사후확신편향 → 실제적 책임성 인식 → 도의적 책임성 인식	-.007	.01		(-.03, .01)		

주 : DV = dependent variable; CI = confidence interval
 * $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.



* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

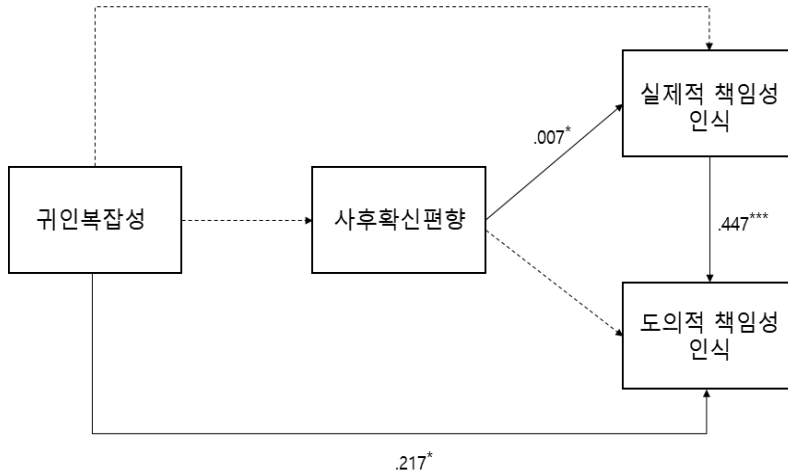
그림 3. 예방 가능 유형 위기 - 귀인복잡성과 실제적·도의적 책임성 인식 간의 관계에 대한 사후확신편향의 매개 모형

표 5. 예방 가능 유형 위기 - 귀인복잡성과 실제적·도의적 책임성 인식 간의 관계에 대한 사후확신편향의 매개 효과 (PROCESS, Model 6)

	B	SE	p
매개 변인 모형(DV = 사후확신편향)			
예측 변인			
귀인복잡성	2.837	2.32	.223
매개 변인 모형(DV = 실제적 책임성 인식)			
예측 변인			
귀인복잡성	.009	.08	.909
사후확신편향	.005	.00	.019*
종속 변인 모형(DV = 도의적 책임성 인식)			
예측 변인			
귀인복잡성	.151	.06	.021*
사후확신편향	.000	.00	.984
실제적 책임성 인식	.596	.05	.000***

Direct effect	effect	β	SE	t	p	Boot95% CI
귀인복잡성 → 도의적 책임성 인식 직접효과	.151	.124	.065	2.33	.021*	(.02, .28)
Indirect effect	effect	Boot SE		Boot95% CI		
귀인복잡성 → 사후확신편향 → 도의적 책임성 인식	-.000	.01		(-.02, .01)		
귀인복잡성 → 실제적 책임성 인식 → 도의적 책임성 인식	.005	.05		(-.09, .11)		
귀인복잡성 → 사후확신편향 → 실제적 책임성 인식 → 도의적 책임성 인식	.010	.01		(-.01, .03)		

주 : DV = dependent variable; CI = confidence interval



* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

그림 4. 희생자 유형 위기 - 귀인복잡성과 실제적·도의적 책임성 인식 간의 관계에 대한 사후확신편향의 매개 모형

표 6. 희생자 유형 위기 - 귀인복잡성과 실제적·도의적 책임성 인식 간의 관계에 대한 사후확신편향의 매개 효과 (PROCESS, Model 6)

	B	SE	p
매개 변인 모형(DV = 사후확신편향)			
예측 변인			
귀인복잡성	-3.858	2.11	.069
매개 변인 모형(DV = 실제적 책임성 인식)			
예측 변인			
귀인복잡성	-.145	.09	.104
사후확신편향	.007	.00	.011*
종속 변인 모형(DV = 도의적 책임성 인식)			
예측 변인			
귀인복잡성	.217	.06	.001**
사후확신편향	.001	.00	.794
실제적 책임성 인식	.447	.05	.000***

Direct effect	effect	β	SE	t	p	Boot95% CI
귀인복잡성→도의적 책임성 인식 직접효과	.217	.196	.064	3.40	.001**	(.09, .34)
Indirect effect	effect		Boot SE		Boot95% CI	
귀인복잡성→사후확신편향→도의적 책임성 인식	-.002		.01		(-.02, .02)	
귀인복잡성→실제적 책임성 인식→도의적 책임성 인식	-.065		.05		(-.17, .03)	
귀인복잡성→사후확신편향→실제적 책임성 인식→도의적 책임성 인식	-.013		.01		(-.04, .00)	

주 : DV = dependent variable; CI = confidence interval

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

6. 결론 및 논의

본 연구는 위기 책임성을 인식하는 데 있어 공중의 개인적 특성, 특히 개인의 고유한 귀인 성향이 미치는 영향을 알아보고자 했다. 이를 위해 귀인복잡성이 위기의 실제적, 도의적 책임성 인식에 미치는 직접적 영향과, 사후확신편향을 매개로 한 간접적 영향을 검증해 보았다. 그 결과, 위기 유형과 관계없이 동일한 패턴의 결과가 나타났다. 주요 연구결과 및 논의를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 귀인복잡성은 도의적 책임성 인식에 유의미한 직접적 영향을 끼치는 것으로 확인됐다. 공중은 귀인복잡성 정도가 높을수록 위기 상황에서 기업이 저야할 도덕적 책임성을 높게 인식하는 것이다. 그 이유를 추론해보면, 귀인복잡성이 높은 사람은 위기의 원인이 어떤 것이든 그 원인은 기업의 내외부적인 요인과 복잡하게 얽혀 있기 때문에 기업과 별개로 생각할 수 있는 원인은 존재하지 않는다고 판단할 가능성이 높다. 즉 귀인복잡성이 높은 공중일수록 기업과 위기 간의 간접적인 연결고리를 더 많이 찾아낼 것이기 때문에, 결과적으로 기업이 도의적인 측면에서 저야 하는 책임 또한 그에 비례해 크게 인식한 것으로 보인다. 한편, 귀인복잡성은 실제적 책임성 인식에는 직접적인 영향을 미치지 않았는데, 이는 귀인복잡성의 높고 낮음 정도와 상관없이 간단한 인과적 추론만으로도 기업의 실제적인 책임 정도를 공중이 판단하는데 무리가 없었기 때문으로 추정된다. 베노이트(Benoit, 1995)는 일단 위기가 발생하면 위기의 원인에 어디에 있던 기업은 어느 정도 책임이 있는 것으로 간주된다고 주장한 바 있다. 실제적인 위기 책임이 없는 상황에서도 기업이 저야 할 책임이 일정량 주어진다는데, 여기서 부여되는 책임을 도의적 책임이라고 불러도 무방할 것이다. 그의 주장대로라면 고의성이나 목적성이 전혀 없는 위기 상황, 즉 오히려 기업이 일종의 피해자 입장에 해당하는 희생자 유형의 위기에서조차 공중이 기업

에 대해 일정 부분 도의적 책임을 묻는 것이 이상하지 않다. 본 연구는 이 도의적 책임성 인식 과정에 공중의 개인적 귀인 특성이 개입하는 것을 확인한 것이다. 귀인복잡성이 작동해 도의적 책임성이 높게 인식되어 책임을 추궁당할 수 있다는 점은, 윤영민과 최윤정(2008)이 밝힌 대로 기업들이 위기 상황에서 자신들의 책임과 대응 방법을 판단할 때 위기에 대한 실제적인 원인 제공 정도만을 고려해서는 안 되고 도의적인 면에서 감수해야 할 책임이 어느 정도인지도 함께 헤아려 대응해야 보다 효과적일 것임을 시사한다.

둘째, 사후확신편향은 실제적 책임성 인식에 직접적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 사후확신편향이 높은 사람은 기업이 몇몇 요인들에 대한 대비만 소홀히 하지 않았다면 충분히 위기를 막을 수 있었을 것이라고 생각할 가능성이 높다. 따라서 끝내 발생하고 만 위기에는 기업의 과실이 분명히 존재할 것이라는 사고를 바탕으로 공중은 기업에게 위기에 대한 실제적 책임을 물은 것으로 보인다. 반면에 사후확신편향은 공중의 도의적 책임성 인식에 대해서는 직접적인 영향을 주지 않는 것으로 나타났다.

셋째, 실제적 책임성 인식은 도의적 책임성 인식에 유의미한 정적인 영향을 미치는 것으로 확인됐다. 공중이 위기에 대한 객관적 책임이 기업에게 있다고 생각해 실제적 책임성을 높게 인식할수록, 위기관리에 실패한 기업이 도덕적인 측면에서 책임을 져야한다는 인식 역시 높아진 것으로 보인다.

넷째, 귀인복잡성은 사후확신편향에 영향을 주지 못하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 귀인복잡성과 사후확신편향이 독립적으로 작용하는 별개의 개인적 특성이라는 것을 의미한다. 이는 귀인복잡성이 높은 개인의 경우 그렇지 않은 개인에 비해 사후확신편향을 더 강하게 보인다는 최인철(2004)의 연구, 인과적 사고를 복잡하게 할수록 어떤 결과가 발생하는 데 영향을 미쳤다고 생각되는 요인들을 사후에 많이 생성해 낼 수 있기 때문에 사후확신편향이 더욱 강하게 일어난다는 최와 니스벳(Choi & Nisbett, 2000)의 주장과는 다른 결과다. 그 이유는 본 연구의 사후확률추정치가 선행연구에 비해 다소 낮게 나온 것과 관련이 있어 보인다. 특히 희생자 유형 위기에서 사후확률추정치 평균값이 41.07%로 나타나, 사후확률추정치가 최소 66% 넘게 나왔던 최인철(2004)의 연구와 비교해 낮은 편이다. 최근 몇 차례의 대형 지진 발생으로 인식 변화가 이루어졌다고는 하지만 아직까지 지진은 우리나라에서는 익숙하지 않은 자연재해에 속한다. 때문에 지진으로 인한 위기 사례를 읽은 후 문항에 응답하는 과정에서 응답자들의 사후확신편향이 제대로 발현되지 않았을 가능성이 있다. 그 결과 비교적 낮은 사후확률추정치로 인해 귀인복잡성과 사후확신편향 간에 유의미한 관계가 불성립한 것이 아닐까 조심스럽게 추측해본다.

본 연구의 이론적 함의는 다음과 같다. 기존의 위기 커뮤니케이션 이론은 위기의 다양한

‘상황’과 관련된 요인들에 초점을 맞추다보니 위기 책임성 인식을 설명하는 데 있어 공백이 존재했다. 가령 위기 발생에 실제로는 원인을 제공하지 않았음에도 기업에게 책임이 추궁되는 경우 그 이유를 설명하기가 어려웠다. 그러나 ‘개인의 특성이 위기 책임성 인식에 미치는 영향을 살펴보고자 한 본 연구를 통해 이러한 공백을 메우고 위기 커뮤니케이션 이론의 확장을 꾀할 수 있게 됐다. 예를 들어, 위기 커뮤니케이션 분야의 대표적 이론인 상황 위기 커뮤니케이션 이론(Situational Crisis Communication Theory, SCCT)(Coombs, 2007a, 2007b)에서는 위기 원인의 소재가 기업 내부에 있고 통제 가능성이 높은 위기일 때(예: 예방 가능 유형) 공중은 기업의 책임성을 높게 인식하므로 보상, 행동시정, 사과와 같은 수용적 커뮤니케이션 전략을 사용하라고 조언한 바 있다. 반대로 위기 원인의 소재가 기업 외부에 있고 통제 가능성이 낮은 위기일 때에는(예: 희생자 유형) 공중이 기업의 책임성을 낮게 인식하므로 기업은 부인, 정당화와 같은 방어적 커뮤니케이션 전략을 사용하라고 했다. 그러나 본 연구결과를 극단적으로 적용하면 원인 소재가 기업 외부에 있고 통제 가능성이 낮은 위기라도 공중의 귀인복잡성이 높다면 기업에 대한 공중의 도의적 책임성 인식은 매우 높게 나타날 수 있다. 만약 이때 SCCT의 논리대로 위기 유형이 책임성 인식에 미치는 영향을 주로 고려해 방어적 위기 대응 커뮤니케이션 전략을 처방한다면 이는 적절치 못한 대응이 될 수 있다. 오히려 이 때는 수용적 커뮤니케이션 전략 사용을 고려해볼만 하다. 그동안 미국 맥락에서 발전한 SCCT의 논리가 과연 우리나라 맥락에 적절한지에 대한 문제 제기가 많았던데 비춰볼 때(김영옥, 2002, 2008; 김이슬·최윤희, 2015; 윤영민, 2007; 차희원, 2002) 이 연구결과는 시사하는 바가 크다. 물론 공중의 귀인복잡성 자체를 가지고 직접적으로 동서양을 비교한 연구는 아직 찾기 힘들기 때문에, 귀인복잡성이 위기 책임성 인식 등 다양한 변인에 어떤 영향을 미치는지에 관해서는 후속 연구가 필요하다.

본 연구결과는 실무적인 면에서도 함의를 지닌다. 우리나라 기업들은 위기가 발생했을 때 해당 위기 상황의 특성을 이해하고 적극적으로 대응 전략을 고민하기보다 책임을 부정하거나 아예 대응을 하지 않는 방어적 전략을 구사하는 경향이 높다고 알려져 있다(박현식·하진홍, 2014; 차희원, 2002). 그러나 본 연구결과에 비춰볼 때 설령 기업이 실질적인 위기 원인을 제공하지 않았다고 하더라도 귀인복잡성이 작용하면 도의적인 측면의 책임성이 부과될 가능성이 높다. 이 점을 고려해 기업은 위기 상황 발생 시 개인의 귀인복잡성이 작동하는 것을 최대한 막으려 노력할 필요가 있다. 사람이 기본적으로 가진 심리상의 귀인복잡성 정도는 바꾸기가 어렵지만 사후에 정황을 고려하는 과정에서 작동하는 귀인복잡성의 정도는 기업이 조절해낼 수 있다. 가령 위기와 관련한 명확한 인과관계를 밝혀주어 개인이 여러 가지 귀인을 할 필요가 없게 만드는 식이다.

본 연구의 한계점과 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다. 먼저 사후확신편향이라는 개념을 정량적으로 측정해 내는 것 자체가 쉽지 않은 일인데, 본 연구에서는 역코딩 문항과 확률 문항으로 개념을 측정했다. 선행문헌(고길곤·탁현우·강세진, 2015; Swain, Weathers, & Niedrich, 2008)에 따르면 역코딩 문항의 경우 응답자가 문항을 이해하는 데 어려움을 겪어 실수를 할 수 있고, 혼란을 초래해 응답오차를 발생시킬 가능성이 있으며, 정코딩 문항에 응답할 때보다 극단적인 부정으로 답변하도록 유도할 수 있다. 후속연구에서는 긍정서술문을 사용하는 등 측정 문항을 전면적으로 재검토하고 정교하게 다듬어야 할 것이다. 또한 다양한 위기 상황이 존재할 수 있음에도 예방 가능 유형과 희생자 유형에서 각각 한 개의 위기 상황만으로 연구 모형을 검증했다는 한계가 있다. 결과적으로 본 연구결과의 일반화에 대한 의문점이 있을 수 있는 만큼 향후 보다 다양한 위기 상황을 대상으로 검증이 이루어져야 할 것이다.

이러한 한계에도 불구하고 본 연구는 개인의 고유한 귀인 특성이 위기 책임성 인식에 미치는 영향을 주제로 한, 기존에는 찾아보기 힘들었던 위기 커뮤니케이션 연구를 수행했다는 점에서 의의가 있다. 본 연구로 인해 위기 발생 시 이루어지는 전반적인 귀인 양상에 대한 이해가 심화되고 기업 차원에서 보다 효과적인 위기 커뮤니케이션 방향을 모색할 수 있을 것이라는 점에서 실무적 가치 또한 찾을 수 있다. 위에 제시한 한계점들을 보완해 향후 많은 연구가 이루어지길 기대해 본다.

참고문헌

- 고길곤·탁현우·강세진 (2015). 설문조사에서 문항의 역코딩 여부가 응답결과에 미치는 영향. <한국행정학보>, 49권 3호, 515-539.
- 김영옥 (2002). <위기관리의 이해: 공중관계와 위기관리 커뮤니케이션>. 서울: 책과 길.
- 김영옥 (2008). <위험, 위기 그리고 커뮤니케이션: 현대 사회의 위험, 위기, 갈등에 대한해석과 대응>. 서울: 이화여자대학교출판부.
- 김이슬·최윤희 (2015). 한국의 위키커뮤니케이션과 심정의 영향력에 관한 연구. <홍보학연구>, 19권 2호, 1-21.
- 김지혜·황상재·손동영 (2015). 기업의 위기 이력이 공중의 책임 지각과 대응 메시지 평가에 미치는 영향. <한국광고홍보학보>, 17권 3호, 33-64.
- 박현식·하진홍 (2014). 위기대응 전략으로서의 사과와 활용 시점에 대한 양적 내용분석 연구: 최근 2 년 간 국내 기업의 위기 사례를 중심으로. <한국광고홍보학보>, 16권 3호, 181-218.
- 성민정·김윤지·천정호·신서하·안세희 (2012). 조직의 위기 이력과 위기 커뮤니케이션 전략이 공중의 위기 인식과 평가에 미치는 영향. <한국광고홍보학보>, 14권 2호, 331-358.
- 윤영민 (2007). 수용자의 관점에서 본 위기 커뮤니케이션 전략: 공중은 조직의 위기 커뮤니케이션 전략을 어떻게 평가하고 있는가?. <한국언론학보>, 51권 6호, 424-442.
- 윤영민·최윤정 (2008). 사과 포함 여부가 책임귀인과 위기 커뮤니케이션 전략 수용에 미치는 영향: 방어적 사과 전략의 효용성 탐구. <한국언론학보>, 52권 5호, 207-226.
- 윤영민·최윤정 (2011). 한국 공중의 도의적·실제적 위기 책임성 지각과 사과 수용에 영향을 미치는 요인들은 무엇인가?. <한국언론학보>, 55권 5호, 158-184.
- 윤영민·구윤희 (2016). 정당성 이론과 책임성 지각으로 살펴 본 한국과 미국의 반기업 정서 기업의 잘못과 개인의 잘못에 대한 공중의 인식 실험 형식의 연구. <홍보학연구>, 20권 4호, 83-109.
- 이상경·이명천 (2006). 기업위기에서 기업 이미지가 사과의 수용, 책임 귀인, 반복성 판단에 미치는 영향: 삼성, 현대 자동차 CEO 위기를 중심으로. <홍보학연구>, 10권 2호, 197-231.
- 이양구 (2010). 사후과잉확신편향에 관한 연구: 2008 미국 대선을 중심으로. <정치커뮤니케이션 연구>, 17권, 249-285.
- 이현우·김윤진 (2011). 기업의 사전 명성과 위기 커뮤니케이션 전략이 위기 발생 후 명성과 위기인식에 미치는 효과 연구. <홍보학연구>, 15권 2호, 5-39.
- 차희원 (2002). 위기유형과 관계관리에 따른 위기 커뮤니케이션 전략 연구. <홍보학연구>, 6권 2호,

189-232.

최상진 (2006). <한국인 심리학>. 서울: 중앙대학교 출판부.

최윤형 · 최세나 (2013). 위기 대응 전략의 일치성이 전략수용성과 책임성에 미치는 영향. <광고연구>, 96권, 194-220.

최인철 (2004). 사후 과잉 확산 편향과 인과 추론. <한국심리학회지: 일반>, 23권 1호, 137-152.

최인철 (2007). <나를 바꾸는 심리학의 지혜 프레임>. 서울: 21세기북스.

한정호 · 정지연 (2002). 조직체의 위기상황에 대한 공중들의 인식과 공중관계성의 영향력에 관한 연구. <한국언론학보>, 46권 2호, 633-674.

한정호 · 조삼섭 (2009). 기업위기발생시 기업명성과 공중관계성이 공중들의 위기인식과 결과인식에 미치는 영향에 관한 연구<한국언론학보>, 53권 3호, 82-100.

Asch, S. E., & Zukier, H. (1984). Thinking about persons. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 1230-1240.

Benoit, W. L. (1995). *Accounts, excuses, and apologies: A theory of image restoration strategies*. Albany: State University of New York Press University of New York Press.

Choi, I., & Nisbett, R. E. (2000). Cultural psychology of surprise: Holistic theories and recognition of contradiction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 890-905.

Choi, I., Dalal, R., Kim-Prieto, C., & Park, H. (2003). Culture and judgement of causal relevance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84, 46-59.

Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research methods in education* (6th ed.). London: Routledge.

Coombs, W. T. (1998). An analytic framework for crisis situations: Better responses from a better understanding of the situation. *Journal of Public Relations Research*, 10, 177-191.

Coombs, W. T. (1999). *Ongoing Crisis Communication*. Thousand oaks, GA: Sage, 이현우 (역) (2001). <위기관리 커뮤니케이션>. 서울: 커뮤니케이션북스.

Coombs, W. T. (2007a). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate*

- Reputation Review*, 10, 163-176.
- Coombs, W. T. (2007b). Attribution theory as a guide for post-crisis communication research. *Public Relations Review*, 33, 135-139.
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (1996). Communication and attributions in a crisis: An experimental study in crisis communication. *Journal of Public Relations Research*, 8, 279-295.
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2001). An extended examination of the crisis situations: A fusion of the relational management and symbolic approaches. *Journal of Public Relations Research*, 13, 321-340.
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2002). Helping crisis managers protect reputational assets: Initial tests of the situational crisis communication theory. *Management Communication Quarterly*, 16, 165-186.
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2004). Reasoned action in crisis communication: An attribution theory-based approach to crisis management. *Responding to crisis: A rhetorical approach to crisis communication*, 95-115.
- Fischhoff, B. (1975). Hindsight is not equal to foresight: The effect of outcome knowledge on judgment under uncertainty. *Journal of Experimental Psychology: Human Perception and Performance*, 1, 288-299.
- Fletcher, G. J., Danilovics, P., Fernandez, G., Peterson, D., & Reeder, G. D. (1986). Attributional complexity: An individual differences measure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 875-884.
- Hastie, R., & Kumar, P. A. (1979). Person memory: Personality traits as organizing principles in memory for behaviors. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 25-38.
- Hawkins, S. A., & Hastie, R. (1990). Hindsight: Biased judgments of past events after the outcomes are known. *Psychological Bulletin*, 107, 311-327.
- Hon, L. C., & Grunig, J. E. (1999). Guidelines for measuring relationships in public relations. *Institute for Public Relations*.
- Leary, M. R. (1981). The distorted nature of hindsight. *The Journal of Social Psychology*, 115, 25-29.

- Leary, M. R. (1982). Hindsight distortion and the 1980 presidential election. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 8, 257-263.
- Lee, B. K. (2004). Audience-oriented approach to crisis communication: A study of Hong Kong consumers' evaluation of an organizational crisis. *Communication Research*, 31, 600-618.
- McAuley, E., Duncan, T. E., & Russell, D. W. (1992). Measuring causal attributions: The revised causal dimension scale (CDSII). *Personality and Social Psychology Bulletin*, 18, 566-573.
- Newton, D. (1973). Attribution and the unit of perception of ongoing behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 28, 28-38.
- Nisbett, R. E. (2003). *The Geography of thought*. Free Press. 최인철 (역) (2004). <동양과 서양, 세상을 바라보는 서로 다른 시선 생각의 지도>. 서울: 김영사.
- Pyszczynski, T. A., & Greenberg, J. (1981). Role of disconfirmed expectancies in the instigation of attributional processing. *Journal of Personality and Social Psychology*, 40, 31-38.
- Schkade, D. A., & Kilbourne, L. M. (1991). Expectation-outcome consistency and hindsight bias. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 49, 105-123.
- Shaver, K. G. (1975). *An introduction to attribution processes*. Cambridge, MA: Winthrop Publishers. 최순영 (역) (1991). <귀인이론: 행위의 원인을 탐색하는 과정에 대한 사회심리학>. 서울: 중앙적성출판사.
- Swain, S. D., Weathers, D., & Niedrich, R. W. (2008). Assessing three sources of misresponse to reversed Likert items. *Journal of Marketing Research*, 45, 116-131.
- Taylor, S. E., & Brown, J. D. (1988). Illusion and well-being: a social psychological perspective on mental health. *Psychological Bulletin*, 103, 193-210.
- Weick, K. (1995). *Sensemaking in Organizations*. Thousand Oaks: Sage.
- Weiner, B. (1985a). An attributional theory of achievement motivation and emotion. *Psychological Review*, 92, 548-573.
- Weiner, B. (1985b). "Spontaneous" causal thinking. *Psychological Bulletin*, 97(1), 74-84.
- Wilson, S. R., Cruz, M. G., Marshall, L. J., & Rao, N. (1993). An attributional analysis of compliance gaining interactions. *Communications Monographs*, 60, 352-372.

최초 투고일 2019년 6월 5일
게재 확정일 2019년 7월 31일
논문 수정일 2019년 8월 5일

〈부록 1 - 위기 유형별 시나리오〉

〈희생자 유형 위기〉

포항에서 규모 8.0 이상의 지진으로 2명 사망, 13명 부상

오늘 아침 포항에서 규모 8.0의 강진이 발생했다. 규모 8.0 이상의 지진은 2011년 발생한 일본대지진에 버금가는 규모로, 제대로 지어진 구조물도 파괴시킬 정도의 강력한 지진이다. 국내에서 이 정도 규모의 지진이 발생한 것은 처음이다.

지진의 진원지는 포항시 북구 북쪽 9km 지점인 흥해읍 남송리이며, 진원지가 지표면과 가까워 물질적, 환경적 피해는 물론 체감 위력도 더욱 컸다.

이번 지진으로 진원지와 인접한 곳에 위치해 있던 세화실업의 직원 기숙사가 절반가량 붕괴되는 사고가 벌어졌다.

이 사고로 인해 오늘 오전 9시 현재 2명이 사망했고 13명이 병원에서 치료 중이다. 기숙사 붕괴의 여파로 일대에 정전이 발생하고 놀란 200여 명의 주민이 대피하는 소동이 벌어졌다. 포항 북구청은 소방관과 경찰관 100여 명을 동원해 주변을 통제하고 추가 사상자를 구조하기 위한 작업을 진행하고 있다.

경찰에 따르면 6시 12분경 굉음이 난다는 최초 신고가 들어왔고, 이내 기숙사가 무너져 내렸다.

기숙사에 거주했던 직원 k씨는 "아침 일찍 일어나 나갈 준비를 하고 있었는데 쿵쿵 소리가 들리더니 미구 흔들렸다. 꼭 무슨 폭발음 같은 게 있는 것 같은 느낌이었다. 나중에 알고 보니 이게 한 3초 정도의 상황이었는데 3초가 그렇게 긴 줄 정말 몰랐다. 너무 무서웠다"고 당시 상황을 떠올리며 불안을 호소했다.

경찰은 기숙사 건물의 추가 붕괴를 우려해 건물 전체의 철거를 논의하고 있다.

김정호 기자

Copyrights © 2018 ○○뉴스 - 무단전재, 재배포 금지

〈예방 가능 유형 위기〉

세화실업 직원 기숙사 붕괴로 2명 사망, 13명 부상

오늘 아침 포항시 북구 흥해읍 남송리에 위치해 있던 세화실업의 직원 기숙사가 절반가량 붕괴되는 사고가 일어났다.

이 사고로 인해 오늘 오전 9시 현재 2명이 사망했고 13명이 병원에서 치료 중이다. 기숙사 붕괴의 여파로 일대에 정전이 발생하고 놀란 200여 명의 주민이 대피하는 소동이 벌어졌다. 포항 북구청은 소방관과 경찰관 100여 명을 동원해 주변을 통제하고 추가 사상자를 구조하기 위한 작업을 진행하고 있다.

경찰에 따르면 6시 12분경 굉음이 난다는 최초 신고가 들어왔고, 이내 기숙사가 무너져 내렸다.

기숙사에 거주했던 직원 k씨는 “최근에 기숙사 건물 안팎으로 균열이 나타나는 등 문제가 많았다. 기숙사 건물 1층 기둥과 건물을 받치는 옹벽이 기울어졌고 옹벽 외벽에도 구멍이 생겨 있었다. 이것을 회사에 알렸지만 회사는 아무런 조치도 취하지 않았다. 위험한 것을 알면서도 무시하고 방치해 결국 이런 사고가 나고 만 것이다”라며 분통을 터뜨렸다.

경찰은 기숙사 건물의 추가 붕괴를 우려해 건물 전체의 철거를 논의하고 있다.

김정호 기자

Copyrights © 2018 ○○뉴스 - 무단전재, 재배포 금지

Abstract

Public's Perception of Corporate Crisis Responsibility

The Influence of Attributional Complexity and Hindsight Bias

Yumi Jang

PhD student, Department of Journalism and Mass Communication, Korea University

Youngmin Yoon

Professor, School of Media and Communication, Korea University

The purpose of this study was to investigate the influence of the personal attributes of the public, especially the individual's attributional complexity and hindsight bias, in perceiving corporate crisis responsibility. To do this, we conducted an online survey of 447 adults. The main results are as follows. First, attributional complexity did not affect actual responsibility perception, but it had a significant direct effect on moral responsibility perception. In other words, the higher the level of attributional complexity, the higher the perceived moral accountability of the company in a crisis situation. Second, hindsight bias affected actual responsibility perception, but it did not affect moral responsibility perception. In other words, the higher the level of hindsight bias, the higher the perceived actual responsibility of the company in a crisis situation. Third, the actual responsibility perception had a significant effect on moral responsibility perception. Fourth, attributional complexity did not affect hindsight bias. Based on these results, we discuss the theoretical and practical implications of the influence of attributional complexity and hindsight bias on perceived crisis responsibility and the subsequent crisis communication.

Keywords: Attributional complexity, Hindsight bias, Actual responsibility perception, Moral responsibility perception