

석사학위논문

의료사고 이슈 프레이밍 수단으로서의
감정적 소구가 커뮤니케이션 행동에 미치는
영향에 관한 연구

유 정 경

한양대학교 대학원

2007년 8월

석사학위논문

의료사고 이슈 프레이밍 수단으로서의
감정적 소구가 커뮤니케이션 행동에 미치는
영향에 관한 연구

지도교수 이 현 우

이 논문을 석사학위논문으로 제출합니다.

2007년 8월

한양대학교 대학원

광고홍보학과

유 정 경

이 논문을 유정경의 석사학위 논문으로 인준함.

2007년 8월

심사위원장 심 영우



심사위원 이 현우



심사위원 한 미정



한양대학교 대학원

차 례

국문 요약

제 1 장 서 론	1
제 1 절 문제제기 및 연구목적	1
제 2 장 이론적 배경	5
제 1 절 프레이밍 이론	5
1. 프레이밍의 개념 및 유형	5
2. 이슈 프레이밍의 정의 및 효과	7
제 2 절 감정 이론	11
1. 감정의 개념	11
2. 감정 연구의 기능적 접근	12
3. 개별 감정의 인지평가이론	14
제 3 절 관여도	18
제 4 절 사회적 이슈와 감정에 관한 선행연구	20
제 3 장 연구문제 및 연구방법	22
제 1 절 연구문제	22
제 2 절 구성개념 측정	24
1. 독립변인	24
2. 종속변인	27
제 3 절 연구모형	28
제 4 절 실험물 제작 및 사전조사	29
제 5 절 조사대상 및 실험절차	31

1. 조사대상 및 기간	31
2. 실험의 구성과 절차	31
3. 자료 분석 방법	32
제 4 장 연구결과	33
제 1 절 측정문항의 타당도 및 신뢰도 분석	33
제 2 절 조사 대상자의 일반적 특성	35
제 3 절 조작점검	37
제 4 절 연구문제 결과분석	39
1. <연구문제1>의 연구결과	39
2. <연구문제2>의 연구결과	43
3. <연구문제3>의 연구결과	49
제 5 장 결론 및 논의	57
제 1 절 연구결과의 요약 및 논의	57
제 2 절 한계점 및 제언	67
참고문헌	69
Abstract	84
설문지	86

감사의 글

표 차 례

<표 1> 한국소비자보호원의 의료피해구제 처리실태	1
<표 2> 사전조사결과	30
<표 3> 측정항목의 타당도 및 신뢰도 검증	34
<표 4> 응답자의 인구통계학적 특성	35
<표 5> 메시지 소구 유형에 따른 집단 구성	36
<표 6> 감정반응에 관한 조작점검	37
<표 7> 정보성에 관한 조작점검	38
<표 8> 성별과 연령에 따른 감정반응 분석	40
<표 9> 감정반응에 영향을 미치는 변인에 대한 다중회귀분석 결과	41
<표 10> 집단 유형에 따른 감정반응 분석	42
<표 11> 메시지 소구 유형과 집단 유형에 따른 보호적 정책 선호도	43
<표 12> 메시지 소구 유형과 집단 유형이 보호적 정책에 미치는 영향	44
<표 13> 메시지 소구 유형과 집단 유형에 따른 처벌적 정책 선호도	45
<표 14> 메시지 소구 유형과 집단 유형이 처벌적 정책에 미치는 영향	46
<표 15> 정책선호행동에 영향을 미치는 변인에 대한 다중회귀분석	47
<표 16> 정책 수준별 선호도에 관한 빈도분석	48
<표 17> 메시지 소구 유형과 집단 유형에 따른 정보처리의 평균값	49
<표 18> 메시지 소구 유형과 집단 유형에 따른 정보추구의 평균값	50
<표 19> 메시지 소구 유형과 집단 유형에 따른 정보행동 분석	51
<표 20> 메시지 소구 유형과 집단 유형에 따른 행동의도의 평균값	52
<표 21> 메시지 소구 유형과 집단 유형에 따른 행동의도 분석	53
<표 22> 정보행동과 행동의도에 영향을 미치는 변인에 대한 회귀분석	56
<그림 1> 연구모형	28

국문 요약

본 연구의 목적은 최근 사회적으로 이슈가 되고 있는 의료사고 문제와 관련하여, 이슈 프레이밍 수단으로서의 감정적 소구가 의료사고 정책에 대한 선호와 커뮤니케이션 행동에 미치는 영향을 알아보고자 하는데 있다.

이를 위해 먼저 메시지 소구 유형별(공포, 분노, 정보)로 실험물을 제작한 뒤, 2007년 4월 15일부터 5월 15일까지 의료사고 관련 집단(일반인, 커뮤니티 활동, 의료사고 경험, 커뮤니티 활동+의료사고 경험)을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 총 935명의 설문결과를 바탕으로, 이원분산분석과 위계적 다중회귀분석을 실시하여 다음과 같은 연구결과를 도출했다.

먼저 의료사고에 관한 응답자의 특성과 관여도가 메시지 소구 유형에 따른 감정반응에 미치는 영향에 대해 살펴본 결과, 성별에 있어서는 여자가 남자에 비해 공포심을 높게 느끼는 것으로 나타났으며, 분노의 경우 남자가 여자보다 더욱 높게 느끼는 것으로 나타났다. 연령에 따른 감정반응은 유의미한 차이를 보이지 않았지만 전체적인 패턴을 살펴보면, 연령이 증가할수록 공포와 분노에 대한 감정반응이 대체로 증가하는 것으로 나타났다.

이어서 집단 유형에 따른 의료사고 메시지에 대한 감정반응을 살펴본 결과, 공포의 경우 일반인과 사고경험자 집단에 비해 커뮤니티 구성원들과 커뮤니티 활동을 하고 있는 사고경험자 집단에서 높게 나타났다. 반면, 분노의 경우는 일반인을 제외한 모든 집단에서 높은 반응을 나타냈다.

위와 같은 연구결과를 바탕으로 감정반응에 영향을 미치는 변인들에 대한 설명력을 검증해 본 결과, 공포의 경우 성별과 관여도가 유의미한 영향력을 나타냈으며, 분노의 경우 관여도만이 유의미한 영향력을 가지는 예측변인으로 나타났다.

다음으로 메시지 소구 유형과 집단 유형이 의료사고 관련 정책선호에 미치는 영향에 대해 살펴본 결과, 메시지 소구 유형의 경우 처벌적 정책에 대한 선호도에 있어서는 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났으나 보호적 정책에 대한 선호도에 있어서는 유의미하지 않게 나타났다. 다시 말해, 분노소구 메시지에 노출된 응답자들은 공포소구 메시지와 정보소구 메시지에 노출된 응답자들에 비해 더욱 처벌적인 성향의 정책을 선호하는 것으로 나타났다. 다음으로 집단 유형에 따른 정책 선호도를 살펴본 결과, 보호적 정책과 처벌적 정책 모두 커뮤니티 집단에서 가장 높은 선호도를 보였고, 다음으로 커뮤니티 활동을 하는 사고경험자 집단, 사고경험자 집단, 일반인 집단 순으로 정책에 대한 선호도를 나타냈다.

위와 같은 연구결과를 바탕으로 정책선호 행동에 영향을 미치는 변인들에 대한 설명력을 검증해 본 결과, 보호적 정책의 경우 공포반응과 관련도가 유의미한 영향력을 나타냈으며, 처벌적 정책의 경우 분노반응만이 유의미한 영향력을 행사하는 예측변인으로 나타났다.

다음으로 의료사고 문제 해결을 위한 정책 선호도를 수준별로 조사한 결과, 처벌과 관련된 정책에 대해서는 낮은 수준에서 높은 수준으로(의사와 병원 측의 공식적인 사과>손해배상>의사자격정지), 보호와 관련된 정책에 대해서는 높은 수준에서 낮은 수준으로(의료사고 예방 및 구제를 위한 법률 제정>조직위원회 구축>의료정보 안내책자 제공) 정책에 대한 선호도를 나타내고 있다.

마지막으로 메시지 소구 유형과 집단 유형이 의료사고 이슈와 관련된 정보행동과 행동의도에 미치는 영향력을 알아본 결과, 메시지 소구 유형에 있어서는 유의미한 차이를 나타나지 않았으며 집단 유형에서는 유의미한 차이를 보였다. 집단 유형에 따른 차이를 구체적으로 살펴보면, 먼저 정보행동의 경우, 정보처리와 정보추구 모두에서 커뮤니티 집단과 커뮤니티 활동을 하고 있는 사고경험자 집단이 일반인 집단에 비해 높은 의도를 나타냈다. 다음으로 행동의도에 있어서는 커뮤니티 활동을 하고 있는 사고

경험자 집단이 가장 높게 나타났으며, 일반인 집단이 가장 낮게 나타났다.

위와 같은 연구결과를 바탕으로 정보행동 및 행동의도에 영향을 미치는 변인들에 대한 설명력을 검증해 본 결과, 연령, 관여도, 감정반응(공포/분노)이 유의미한 영향력을 행사하는 것으로 나타났으며, 반면 감정반응에 따른 정책 선호가 미치는 영향력은 미미하게 나타났다.

본 연구는 기존의 프레이밍에 관한 연구들이 대부분 인지적 측면을 강조하고 있는 시점에서 상대적으로 연구가 부족했던 이슈 프레이밍에 따른 감정적 반응에 관한 커뮤니케이션 효과를 살펴보았다는 점에서 그 의의를 찾을 수 있을 것이다. 또한 인지 심리학과 같은 기초 사회과학분야에서 주로 연구되어 온 개별적인 감정의 특성을 커뮤니케이션 영역으로 확장해 적용해 봄으로써 그 가능성을 발견해 나갈 수 있는 계기가 되었다.

다음으로 본 연구를 통해 공포와 분노를 포함한 개별적인 감정들이 그 행동성향에 따라 정보처리과정에 각기 다른 영향력을 미칠 수 있다는 사실을 확인할 수 있었으며, 나아가 이러한 감정들이 커뮤니케이션 행동은 물론 행동의도에까지 영향력을 행사할 수 있다는 중요한 사실을 발견할 수 있었다.

또한 PR 실무 측면에 대해서 본 연구에서 제시된 감정반응에 따른 커뮤니케이션 행동 패턴은 보건 정책 결정자를 포함한 다양한 이슈 제기자들이 공중에게 의료사고 이슈가 어떠한 기준으로 평가되어야 하는지에 관한 이해를 돕고 이에 대한 정책적인 해결 방안을 제시해 주는데 있어 다양하게 활용될 수 있다. 즉, 각각의 감정적 소구를 통해 의료사고 이슈를 단순히 사회적 문제로 인식시키는 것을 넘어, 공중에게 이슈와 관련된 특정 정책을 선호하도록 방향성을 제시해 줄 수 있다. 마지막으로 본 연구결과에서 제시된 의료 소비자들에 대한 감정반응과 커뮤니케이션 행동은 의료사고 발생과 관련된 병원 내·외부의 PR 전략을 수립하는데 효과적으로 활용될 수 있을 것으로 본다.

제 1 장 서론

제 1 절 문제제기 및 연구목적

전 국민 의료보험 시대와 더불어 의료 서비스에 대한 소비자의 권리의식이 점차 향상됨에 따라 의료 분야에서의 급속한 발전이 거듭되어 왔다. 그러나 이러한 의료 서비스의 발전과 달리, 의료사고로 인한 분쟁건수는 해마다 크게 증가하고 있다. 2005년 12월을 기준으로 대한의사협회에 접수된 연간 의료분쟁 발생 건수는 2,000여건에 이르고 실제 의료분쟁이 발생하였으나 공개되지 않은 건수까지 합치면 대략 3,000-7,000여건 정도로 추정되며, 이로 인한 지출 비용은 약 1,000억-1,500억 원으로 추산된다(한국소비자보호원, 2006). 한국소비자보호원에서 시행하고 있는 의료피해구제처리 실태 역시 매년 20-30%의 높은 증가율을 보이고 있다(<표 1> 참조). 이 같은 의료사고 문제는 생활수준과 의식수준의 향상으로 의료 서비스 이용 기회가 확대됨에 따라 더욱 가속화될 전망이다.

<표 1> 한국소비자보호원의 의료 피해구제처리 실태(1999년-2005년까지)

년도	1999년	2000년	2001년	2002년	2003년	2004년	2005년	합계
건수	271건	450건	559건	727건	661건	885건	1,093건	4,646건
증가율	-	66.1%↑	24.2%↑	30.1%↑	9.1%↓	33.9%↑	23.5%↑	-

출처 : 한국소비자보호원, 2006

의료사고에 대한 심각성을 일찍부터 깨닫고 이에 대한 제도적 대처방안을 마련해 온 미국, 일본 등과 달리, 우리나라는 의료 분쟁을 이해 당사자간의 문제로 치부해 버리는 사회적 인식이 강하다. 이로 인해 의료사고에

대한 문제는 사회에 공개되지 못하고 지나쳐 버리게 되는 경우가 대부분이며, 현재 이러한 문제를 합리적으로 해결하기 위한 법적·제도적 장치는 거의 유명무실하여 그 기능을 발휘하지 못하고 있다(뉴스메이커, 2007년 2월 6일자).

이렇듯 의료 소비자가 의료서비스를 이용할 때 필요한 알 권리, 안전의 권리, 선택의 권리, 피해구제를 받을 권리 등에 대해 제대로 보장 받고 있지 못한 시점에서 우리나라 역시 의료문제를 단순히 개인의 문제가 아닌 의료 소비자 주권회복을 위한 사회문제로 인식해야 하며, 이에 따른 법적 기반을 마련하고 공식적인 경로를 통해 의료사고 분쟁을 해결해 나갈 수 있는 객관적이고 현실적인 대책 마련이 시급하다.

의료사고와 같은 사회문제는 본질적으로 사회가 가지고 있는 모순이나 결함과 같은 객관적으로 주어진 사회구조적 여건에 의해 발생하는 것이 아니라 집합적 정의(collective definition) 과정에 의해 형성된다. 즉, 사회 안에서 발생하는 모든 종류의 악의적이거나 해로운 사회 상황이 자동적으로 사회문제가 되는 것이 아니라 사회문제의 등장, 정당화, 행동동원, 정책수립 및 수행과 같은 일련의 과정을 통해 형성된다(Blumer, 1971).

이 과정에서 이슈 프레이밍(issue framing)은 어떻게 사회문제가 발생했는지 그리고 정책적 해결방안이 어떤 기준으로 평가되어야 하는지에 관해 공중에게 대안적 해석을 제시해 주는 통합적인 역할을 하게 된다. 이러한 이슈 프레이밍에 관한 기존의 연구들은 대부분 인지적 차원에서 접근이 이루어져 왔으며, 반면 프레이밍에 의해 발생한 감정반응(framing emotional response)에 관한 연구는 거의 시도되지 않았다.

의료사고와 같은 사회문제에 대한 구성과정에서 미디어는 단순히 정보를 전달하는 것뿐만 아니라, 이슈에 대한 감정을 유발시킨다. 사회학자들은 감정적 환기가 행동을 위한 방향을 제시해 줄 수 있기 때문에 새로운 사

회문제를 설명하는데 있어 매우 중요하다고 주장한다(Johnson, 1989).

사회문제에 나타난 불공정성(injustice)은 정치적 의식을 형성시키는데 매우 중요한 역할을 하게 되며(Gamson, 1992), 이 같은 부당성은 문제에 대해 무서운, 충격적인, 슬픈, 분노한, 비극적인과 같은 부정적인 감정을 유발시킨다. 사회문제의 이슈화 과정에서 이러한 감정적 소구는 널리 사용되어 왔지만 대부분 공포소구를 중심으로 이루어져 왔으며(Leventhal, 1970; Witte, 1994), 그 외의 분노, 슬픔, 질투와 같은 개별적인 감정이 어떠한 영향을 미치는가에 대한 연구는 간과되어 왔다(Nabi, 2002b).

개별적인 감정에 관한 연구는 대부분 기능주의적 관점을 채택하고 있으며, 선택적 정보처리와 연관된다. 이와 관련한 이론적·경험적 연구는 감정에 관한 평가 패턴과 행동성향을 규명하는데 초점이 맞춰져 진행되어 왔으며(Frijda, 1986; Lazarus, 1991, Roseman, 1984), 이는 이슈에 대한 태도변화와 행동변화를 이끄는 과정에서 매우 중요한 역할을 하게 된다.

감정적 소구 유형에 따른 이러한 행동성향이 의료사고와 같은 사회문제를 구성하는데 영향력을 행사할 수 있다면, 사회적 이슈를 관리하는 과정에서 사회문제를 특정 관점으로 이해시키는 것이 가능하게 되며, 궁극적으로 특정 정책에 대한 지향을 이끌어 낼 수 있게 된다. 다시 말해, 사회문제를 공중에게 단순히 인식시키는 것을 넘어서 이슈와 관련된 정책을 특정 방향으로 선호하도록 만들 수 있게 된다. 또한 공포와 같은 단일한 소구 유형을 통한 캠페인 전개 효과의 미비해지는 상황에서 다양한 감정적 소구 유형에 대한 도입은 이슈에 대한 새로운 주의를 이끌어 내는데 도움이 될 수 있다.

이에 본 연구는 수많은 이슈가 경쟁하는 상황에서 새로운 이슈를 발생시키고 이를 효과적으로 관리해 나가는 과정에 있어, 이슈 프레이밍을 통한 공중의 감정반응이 어떠한 역할을 할 수 있는가에 관해 살펴보고자 한다.

특히 감정반응과 커뮤니케이션 행동이 의료사고 이슈와 관련된 집단 유형에 따라 어떠한 차이를 보이는가에 초점을 맞춰 연구를 진행하고자 한다.

병원 PR 및 정부 정책 활동에 막대한 영향을 미치는 의료사고 이슈관리에서 있어 주요 공중의 특성을 파악하는 일은 이들 조직들이 보다 현실적이고 효과적인 PR 활동을 전개해 나갈 수 있도록 하는데 있어 필수적인 작업이 될 것이다. 다시 말해, PR 실무자들에게 공중들의 집단 속성에 따른 커뮤니케이션 행동 차이를 파악할 수 있도록 함으로써 이러한 작업이 각 공중 유형에 따른 PR 전략을 수립해 나가는데 있어 효과적으로 활용될 수 있을 것이다.

이에 본 연구의 첫 번째 단계에서는 의료사고 이슈와 관련된 응답자의 특성과 관여도가 메시지 소구 유형에 따른 감정반응에 어떠한 영향을 미치는가에 관해 알아보하고자 한다. 다음으로 연구의 두 번째 단계에서는 메시지 소구 유형과 공중의 집단 유형이 의료사고 관련 정책선택에 어떠한 영향을 미치는가에 대해 살펴보고자 한다. 마지막 단계에서는 메시지 소구 유형과 공중의 집단 유형이 의료사고 이슈와 관련된 정보행동과 행동의도에 어떠한 영향을 미치는가 알아보하고자 한다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 프레임링 이론(*Framing Theory*)

1. 프레임링의 개념 및 유형

프레임링 이론(*Framing Theory*)은 메시지에서 정보를 표현하거나 채택하는 관점이 이슈에 대한 반응에 영향을 미친다는 가정에서 출발한다. Entman(1993)은 프레임링을 인지된 현실의 몇 가지 측면을 선정하고, 커뮤니케이션 맥락에서 그러한 특정 측면을 좀더 두드러지고 중요한 것으로 만드는 것으로 정의했다. 이러한 프레임은 특정 문제에 대해 정의 내리고 이를 규명하며, 문제의 원인과 결과에 대한 평가 및 판단을 통해 해결책을 제시하는 기능을 한다. 다시 말해, 프레임은 현실의 어떤 측면은 강조하는 한편 다른 측면들은 생략하거나 무시함으로써 현실에 대하여 특정 방향의 해석을 유도하는 의미 생산의 도구라는 것이다.

Hallahan(1999)은 PR 메시지와 청중의 반응에 관한 전략 연구에 있어 프레임링이 잠재적으로 매우 유용한 패러다임을 제공한다고 주장하며 문헌 연구를 토대로 PR에 적용 가능한 7가지의 프레임링 유형을 제시하고 있다. 이는 상황(situation), 속성(attributes), 선택(risky choices), 행동(actions), 이슈(issues), 책임(responsibility) 그리고 뉴스(news) 프레임링을 의미한다. 이 중 이슈 프레임링(issue framing)은 사회적 현실에 대한 대안적 해석을 검토하는 방법과 관련해 주목되어 왔으며, 이는 사회문제를 정의하고 처리하는 윤리적 행위에 대한 처방적 역할을 한다.

이러한 이슈 프레이밍은 조직의 이슈관리에 있어 전략적 프로그램의 효과를 높일 수 있는 중요한 역할을 하게 된다. 이슈관리는 하나의 쟁점이 극대화되어 조직에 심각한 영향을 미치기 전에 미리 조직이 공중의 의견 속에서 이를 감지해 불필요한 갈등을 피하고 대응하는 것을 말한다(Downs, 1972; Gonzalez-Herrero & Pratt, 1996; Murphy, 1998). 다시 말해 특정 조직에 관련된 다양한 이슈들이 매체 의제(media agenda)로 전환됨으로써 공중 의제(public agenda)로 확산되는 과정을 조직 입장에 유리하게 전개시키려는 노력이라고 할 수 있다.

그러나 매체나 공공정책 의제로의 전환이 불가피한 상황이라면, 그것이 가능한 한 해당 조직의 이해관계에 유리하도록 쟁점의 진화에 영향을 미침으로써 궁극적으로 조직의 이익에 부합되는 환경을 만들어내야 한다(Heath, 1998). 이러한 시점에서 프레이밍을 통한 이슈의 정의 과정은 효과적으로 이슈관리를 진행해 나가는데 있어 중추적인 역할을 하게 된다(Hallahan, 1999). 다시 말해, 사회문제를 정부정책 차원에서 효과적으로 관리하기 위해서는 먼저 이슈 프레이밍이 커뮤니케이션 행동에 어떠한 영향을 미치는가를 분석하는 것이 필수적이라고 할 수 있다.

2. 이슈 프레이밍의 정의 및 효과

이슈 프레이밍(issue framing)은 사회현실에 대한 대안적 해석을 검토하는 하나의 방법으로, 공중이 어떻게 사회문제가 일어났는지 그리고 정책적 해결방안이 어떤 기준으로 평가되어야 하는지에 관한 이해를 돕기 위한 사회적 제도와 문제점을 표현하는 것을 의미한다(Hallahan, 1999; Nelson & Willey, 2001). 이슈 프레이밍은 내용 중심적으로 주로 전문 정치인이나 광고주, 대변인, 논설위원, 전략가, 그 밖에 여론을 움직이려는 사람들로부터 만들어진다. 매스 미디어는 이러한 프레임을 광고, 독자투고, 칼럼과 같은 직접적인 방법과 인용이나 뉴스 보도 안에 존재하는 다른 취재원으로부터 취제한 내용을 포함시키는 간접적인 방법으로 수용자에게 전달한다. 대부분의 이슈 프레임은 단순한 상징어(tag line)로 요약되지만, 더 나아가서 일련의 요소들을 포함하여 특정 이슈를 이해하고 행동을 유발하게 하는 종합적이고 해석적인 집합체를 형성한다(Nelson & Willey, 2001).

Gamson과 Kinder는 이러한 이슈 프레임의 구성 요소를 가장 잘 설명한 대표적인 학자들로, Gamson과 그의 동료들은 이와 관련해 핵무기나 복지 관련 이슈에 대한 프레임의 공적 과정을 연구해 왔으며(Gamson & Lasch, 1983; Gamson & Meyer, 1996), Kinder와 그의 동료들은 개개인의 의견에 영향을 미치는 프레임 효과에 대해 연구해 왔다(Kinder & Sanders, 1996; Nelson & Kinder, 1996). Kinder & Sanders(1996)는 인종 정치 이슈에 관한 그들의 연구에서 어떻게 프레임이 이슈에 대해 생각하는 데 필요한 요인들을 변화시키는지를 설명하고 있다. 또한 Nelson & Kinder(1996)는 집단 중심 프레임, 즉 고정관념을 갖게 하며 흑인이나 동성애자 같은 집단에 대해 적대감을 보이는 프레임이 그러한 집단에 대한 신념과 감정적 차원에서 사회 이슈를 생각하게 한다고 주장하였다. 같은

맥락으로 Shah, Domke, & Wackman(2001)은 이슈에 대한 가치 프레임이 물질적 혜택보다는 근본적으로 정치적 원칙의 차원에서 사회적 이슈를 생각하게 도와준다고 주장하였다.

구성주의자들(constructionist)에 의하면, 이러한 사회적 이슈는 본질적으로 사회가 가지고 있는 모순이나 결함과 같은 객관적으로 주어진 사회구조적 상황에 의해 발생하는 것이 아니라 집합적 정의 과정에 의해 형성된다(Blumer, 1971). 다시 말해, 사회 안에서 발생하는 모든 종류의 악의적이거나 해로운 사회 상황이 자동적으로 사회문제가 되는 것이 아니라 사회문제의 등장, 정당화, 행동동원, 정책수립 및 수행과 같은 일련의 과정을 통해 형성된다는 것이다. 이러한 구성주의자적 접근을 채택하고 있는 사회 연구자들은 사회문제가 클레임 제기자들에 의해 구성된 이슈에 의해 가장 잘 이해될 수 있다고 주장한다(Best, 1995; Schneider, 1985). 이슈 지지자들은 지지집단 동원, 연합 형성, 상징 조작, 공공 미디어 보도 등을 포함하는 의제형성 과정에서 등장하게 된다(Cobb & Elder, 1972). 의제형성은 공론화 과정을 거쳐 매체 의제에서 궁극적으로는 공공 정책 의제로 이슈를 이끌어 나가는 것을 포함하고 있으며, 이 과정에서 사회적 이슈나 문제는 공식적인 승인과 정당성을 얻을 수 있다(Manheim, 1987). 그러나 모든 이슈가 공적 가시성을 획득하는 것은 아니다. 이슈 지지자들의 성공을 결정하는 요인들 중에는 프레임 후원(frame sponsorship)과 프레임 기획(frame enterprise)뿐만 아니라 제한된 체계에 대한 전달 능력을 포함한다(Gamson & Modigliani, 1989; Hilgartner & Bosk, 1988). 이 역시 프레임 형성의 한 과정으로 개념화될 수 있다(Scheufele, 1999).

프레이밍은 이러한 의제형성 과정에서 이슈 지지자들이 직·간접적으로 미디어를 통해 영향을 받는 구성원들이나 집단과의 커뮤니케이션을 시도하는데 있어 통합적 역할을 한다. 이는 개입되지 않는 집단 구성원들에게

이슈에 대해 어떻게 생각하고 행동해야 하는지를 알려주는 사회적 동일화 이론(social identification theory)과 관계된다(Price, 1989; Turner, 1982). 이처럼 클레임 제기자들은 정치인들과 미디어 담당자들, 그리고 가장 중요한 미디어 청중들에 의해 발생하는 이슈의 스키마적 표상에 영향을 미치기 위해 끊임없이 노력한다(Graber, 1988).

이러한 맥락에서 이와 관련된 많은 연구들은 프레이밍을 통한 정보의 표현방법이 어떻게 사람들이 문제나 이슈를 이해하고 평가하며 나아가 행동을 결정하는데 영향을 주는가에 관심을 가져왔다. 언어 선택이 모험적 의사결정(risky decision making)에 어떠한 영향을 미치는가(Kahneman & Tversky, 1984), 사회문제의 원인과 해결에 관한 책임의 귀인에 뉴스 프레이밍이 어떠한 영향을 미치는가(Iyengar, 1991), 뉴스규범이 정책에 대한 자기표현에 어떠한 영향을 미치는가(Gamson, 1992), 정책 캠페인에 대한 언론보도가 공중의 정책적 의사결정 과정에 어떠한 영향을 미치는가(Cappella & Jamieson, 1996)와 같은 다양한 연구들은 이슈 프레이밍에 대한 영향력을 지지하는 증거들로 제공된다.

이와 같은 연구들은 일반적으로 프레이밍 효과가 정보 접근성에 대한 편견(biases)에 의해 결정된다고 주장한다. Iyengar(1991)는 여러 유형 가운데 하나의 프레임 유형을 규칙적으로 제공받은 경우, 의사결정에 있어 기존의 지배적인 프레임과 일치하는 정보를 회상하여 사용하는 경향이 있다고 밝혔다. 또한 Price & Tewksbury(1997)는 지속적으로 특정 프레임을 반복 노출해 이슈에 대한 접근성을 높일 경우, 기억에 의한 단·장기적 의사결정 모두에 영향을 미친다고 주장한다. Cappella & Jamieson(1996)은 뉴스 프레임이 반복 노출에 의해 접근성을 높일 경우, 특정 정보, 신념, 그리고 추론을 자극하게 된다고 주장한다. 요약하자면, 이 같은 프레이밍에 의한 정보처리과정은 정보에 대한 접근성에 영향을 미쳐 결과적으로 사후 의사결정에 영향을 주게 된다.

이러한 프레이밍에 관한 기존 연구들은 대부분 인지적 차원에서 접근이 이루어져 왔으며, 이와 대비되게 프레이밍에 의해 발생한 감정반응 (framing of emotional response)에 관한 연구는 거의 시도되지 않았다. 이에 본 연구에서는 메시지 프레이밍 수단으로서의 감정적 소구가 의료사고 이슈에 대한 정책선호 및 커뮤니케이션 행동에 어떠한 영향을 미치는가에 관해 알아보고자 한다.

제 2 절 감정이론

1. 감정의 개념

감정(emotion)이란 강도에 따라 변하는 사건, 목적, 행동의 평가적 반응을 나타내는 내부적 정신 상태로 정의 내려진다(Ortony, Clore, & Collins, 1988). 감정은 정서(affect), 느낌(feeling), 혹은 기분(mood)과 같은 용어들과 혼용되어 사용되는 경우가 있지만, 이에 대한 개념은 각각 차이를 보인다. 정서는 기분과 감정을 언급하기 위한 광범위하고 포괄적인 개념으로 사용되며(Petty, Gleicher, & Baker, 1991), 감정과 기분은 그러한 상태의 특수한 예로 생각할 수 있다. 감정은 강하고, 자극 특수적이며, 명확한 원인과 인지적 내용을 가지고 단기적으로 나타나는 반면, 기분은 그 강도가 낮으며 분명한 선행 원인과 인지적 내용 없이 비교적 지속적으로 나타난다(Frijda, 1986; Fiske & Taylor, 1991; Clore & Parrott, 1991).

일반적으로 감정에 대한 정의는 다음의 다섯 가지 심리적 구성개념으로 설명된다: (a) 인지적 또는 상황에 대한 평가 (b) 환기의 생리적 구성요소 (c) 내부 신경 반응 (d) 행동 의도와 같은 동기적 구성요소 (e) 주관적 느낌 상태(Scherer, 1984; Fiske & Taylor, 1991)

2. 감정 연구의 기능적 접근 (*Functional approaches*)

감정에 관한 연구는 크게 신경 반응이나 얼굴 표현과 같은 생리적 특성에 관한 분야와 평가패턴, 적응기능, 행동성향, 동기나 목표와 같은 심리적 요인에 관한 분야로 나누어 볼 수 있다. 감정에 대한 심리학적 연구는 대부분 공포소구를 중심으로 이루어져 왔으며(Leventhal, 1970; Witte, 1994), 그 외의 분노, 슬픔, 질투, 즐거움과 같은 개별적인 감정에 관한 연구는 상대적으로 미흡한 상태이다(Nabi, 2002b). 이러한 개별적인 감정에 대한 연구는 감정을 개념화하는데 있어 높은 영향력을 행사하게 되며(Roseman, Wiest, & Swartz, 1994), 특정 감정에 대한 반응 특성을 규명하는데 있어 결정적인 역할을 제공한다. 또한 이를 바탕으로 한 다양한 감정적 소구 유형의 도입은 이슈에 대한 새로운 주의를 이끌어 내는데 도움이 될 수 있다. 이러한 개별적인 감정에 관한 연구는 기능적 이론을 중심으로 발전해 왔다(Izard, 1993).

기능적 감정 이론(functional theories of emotion)은 Darwin(1872/1965)의 감정연구에 기반을 두고 있다. 그에 따르면, 감정에 반응하는 행동들은 진화과정을 통해 적응 기능에 충족하게 된다. 기능주의 관점에서 강조되는 감정 요소는 학자마다 다르게 정의되지만, 처리과정에 대한 기본 원리는 다음의 다섯 가지로 요약될 수 있다. 첫째, 감정은 주위 환경에서 일어나는 개인의 복지와 관련이 있는 사건에 의해 인식되고 평가되어진다. 둘째, 감정은 고유의 적응 기능을 내재하게 된다. 셋째, 환기된 감정은 주관적 경험에 의한 인지적 또는 신체적 활동을 지시하기 위한 행동성향을 보인다. 넷째, 행동성향에 의한 감정의 평가패턴은 목표 또는 동기와 관련된다. 다섯째, 감정은 행동의 동기요인이자 형성체이다(Izard, 1977; Roseman, 1984; Lazarus, 1991).

이 같은 기능주의적 관점에서의 이론적·경험적 연구는 개별적인 감정과 관련된 평가 패턴과 행동성향을 규명하는데 초점을 맞춰왔다(Frijda, 1986; Lazarus, 1991; Roseman, 1984; Roseman, Wiest, & Swartz, 1994; Smith & Ellsworth, 1985). 기능주의 관점에서 연구된 감정의 평가 패턴은 학자마다 조금씩 다르게 나타나지만, 각각의 감정이 그에 따른 행동성향과 일치하며 개별화된 관련 의미를 나타낸다는 것에 대해서는 공통된 의견을 가지고 있다. 이와 관련된 논의는 개별 감정의 인지평가이론에서 보다 상세하게 설명되고 있다.

3. 개별 감정의 인지평가이론(*Cognitive Appraisal Theories*)

개별 감정의 인지평가이론(cognitive appraisal theories)은 감정이 신념과 밀접한 관련을 맺고 있다는 아리스토텔레스(Aristotle)의 수사학 연구에서 출발한다. 아리스토텔레스는 그의 저서 수사학(Rhetoric)에서 정치지도자가 자신이 원하는 방향으로 청중들을 설득하기 위해 어떻게 감정을 이용해야 하는가를 자세하게 설명하고 있다. 여기서의 핵심은 지도자가 설득적 메시지의 구성을 다르게 함으로써 청중들에게 자신이 원하는 감정을 유발시킬 수 있다는 것이다(Lazarus, 1991).

선택적 정보처리와 관련된 인지평가이론은 개인의 감정적 정보처리가 인지적 매개를 통해 행동에 영향을 미친다는 주장이다. 즉, 감정의 표출은 개인들이 어떠한 상황에 직면했는가하는 환경과의 상호작용 속에서 일어나게 된다(Lazarus, 1991). 예컨대, 감정은 상황에 대한 개인의 대응에 영향을 미치면서 궁극적으로 행동에 영향을 준다. 이러한 관점에서 인지평가이론은 개인이 감정을 경험하는데 있어 인지적인 차원과 원칙이 존재한다고 보고, 이러한 원칙들이 개인의 심리적 속성들과 결합하여 어떻게 다양한 감정들을 차별적으로 유발시키는가에 대해 관심을 기울인다. 즉, 감정의 표출은 개인들의 성향과 그들이 직면한 상황에 따라서 다르게 나타나게 되며, 이는 나아가 인지와 같은 심리적인 요소와 밀접한 관계를 맺고 있다는 것이다. 즉, 감정은 감각적인 반사와 같이 특정 자극에 대한 특정 반응을 일으키는 것보다 더욱 진화된 형태로 존재하게 된다는 것이다. 이러한 감정들은 지능, 학습, 관념, 평가 등에 의해서 변화되기도 하며, 자동적이고 반사적인 반응이라기보다는 인지·학습적인 요소에 의해 달라질 수 있는 특징을 지닌다.

인지평가이론의 또 다른 관심은 상황에 대한 인지적 평가에 따라 유발된 개별 감정들이 구체적으로 어떠한 행동성향을 가지고 있는가에 있다. 여기서 행동성향이란 어떠한 종류의 행동을 하려는 준비상태(Frijda, 1986)로, 감정은 일단 유발된 이후 뚜렷한 목표나 동기를 갖는다는 점을 강조한다. 다시 말해 목표나 동기는 감정의 처리과정의 일안으로 해석될 수 있으며, 이는 결과적으로 특정 행동성향을 이끌어낸다는 것이다. Plutchik(1980)에 따르면, 개별적인 감정은 그에 따른 각각의 적응행동 패턴을 나타낸다. 예컨대 분노의 경우 공격적인 행동을, 공포의 경우 회피와 같은 행동특성을 나타낸다. 이와 관련해서 Arnold(1960)는 개별적인 감정들이 각각의 다른 행동성향의 특성을 보인다는 연구 결과를 제시했으며, Frijda(1986)는 그의 연구에서 17개의 개별 감정에 대한 행동성향을 규명했다(Roseman, Wiest, & Swartz, 1994). 또한 Roseman(1984)은 개별적인 감정이 각각의 행동성향을 가지고 있을 뿐만 아니라 개별적인 동기와 목표를 가지고 있다고 주장하며, 이를 감정에 의해 유발된 동기인 감정적 동기(emotivations)로 표현했다. 다양한 개별적인 감정 중 본 연구에서 중점적으로 다루어질 공포와 분노에 관한 행동성향을 살펴보면 다음과 같다.

1) 공포(*Fear*)의 행동성향

공포(fear)에 대한 기본적인 행동성향은 보호(protection)를 위해 스스로 인지적 지각과정을 구성하여 대상이나 상황에 대한 지속적인 주목을 증가시키거나, 위협요인으로부터 벗어나기 위한 회피(avoidance)를 나타내는 것과 관계된다(Frijda, 1986; Lazarus, 1991, Roseman, Wiest, & Swartz, 1994). 이러한 행동성향은 공포소구와 관련된 설득 메시지에서부터 보호적이며, 소극적인 커뮤니케이션 행동을 취할 수 있는 가능성을 제시해준다. 이 같은 소극적 커뮤니케이션 행동은 정보처리로 설명되어 질 수 있다

(Grunig & Hunt, 1984).

공포는 가장 폭넓게 연구되어 온 개별적인 감정으로, 공익 광고, 헬스 캠페인 등 다양한 설득 커뮤니케이션 분야에서 활용되고 있다(Boster & Mongeau, 1984, Eagly & Chaiken, 1993). 공포에 관한 연구는 인지 반응과 감정반응을 기초로 다양한 공포소구 모델로 발전되어 왔다(Leventhal, 1970; Rogers, 1975; Witte, 1994), 현재까지 경험적 연구에 의해 충분히 지지되는 단일한 공포소구 모델은 존재하지 않지만(Boster & Mongeau, 1984; Eagly & Chaiken, 1993; Witte, 1994), 이에 관한 메타분석은 공포소구가 태도와 행동 변화에 긍정적인 상관관계를 나타내며, 공포의 기능적 관점과 일관된 결과를 보여준다는 중요한 사실을 제시해 준다(Boster & Mongeau, 1984; Mongeau, 1998).

2) 분노(*Anger*)의 행동성향

개인적 경험, 문화적 상황 그리고 사회적 학습과 관계되는 분노(*anger*)는 일반적으로 불충분하거나 불공정한사건에 의해 발생된다. 분노의 기본적인 행동성향은 분노의 유발원(*anger source*)에 대해 공격하거나 보복하려는 욕구와 관련된다(Frijda, 1986; Lazarus, 1991). 극단적인 분노는 의도하지 않은 역효과를 발생시킬 가능성이 높으나, 적정 수준의 분노는 장기적이고 건설적인 노력의 동력을 제공하며 에너지를 발생시켜 적극적인 문제 해결에 도움을 준다(Averill, 1982). 이러한 행동성향은 분노소구와 관련된 설득 메시지에서부터 보복적이며, 적극적인인 커뮤니케이션 행동을 취할 수 있는 가능성을 제시해준다. 이 같은 적극적 커뮤니케이션 행동은 정보추구로 설명되어 질 수 있다(Grunig & Hunt, 1984).

분노에 관한 대부분의 연구들은 의도적으로 환기된 분노가 태도변화에 긍정적인 효과를 가져다준다고 밝히고 있다(Nabi, 2002b). Gault & Sabini(2000)는 유독물 배출에 관한 이슈와 관련해 환기된 분노가 피의자에 대한 처벌적 정책을 지지하는데 높은 효과를 나타낸다는 연구결과를 밝혀냈으며, Ostman(1989)은 쓰레기 하치장 부지 선정을 둘러싼 지역주민들의 갈등에서 분노의 감정이 매우 높은 영향력을 행사한다는 조사결과를 발표했다. 분노는 다른 감정에 비해 비교적 뚜렷한 행동성향을 나타내며, 주변 환경에서 자주 발생하는 감정 중에 하나임에도 불구하고, 이에 대한 연구는 아직까지 활발하게 진행되지 못하고 있는 실정이다. 이러한 개별적인 감정이 어떠한 정보처리 과정을 거쳐 커뮤니케이션 행동에 영향을 미치는가에 관한 체계적인 연구는 설득 커뮤니케이션 연구에서 다루어야 할 중요한 분야라고 할 수 있다. 따라서 이와 같은 선행연구들을 토대로 먼저 메시지 소구 유형이 감정에 관한 행동성향에 어떠한 영향을 미치는가 알아보고, 또한 이러한 행동성향이 의료사고 이슈와 관련된 주요 스테이크홀더라고 할 수 있는 커뮤니티 집단과 의료사고 경험 집단 유형에 각각 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 한다.

제 3 절 관여도

정보처리과정과 관련한 많은 연구들은 주의, 이해, 설득과정에 대한 동기적 변수로 관여도(invovement)를 폭넓게 검토해 왔다(Krugman, 1965, 1977; Petty and Cacioppo, 1979; Chaiken, 1980). 관여도는 커뮤니케이션 행동이 소극적인지 적극적인지를 결정하는 중요한 변인으로, 개인이 상황과 자신이 얼마나 관계되어 있는가를 지각하는 정도를 말한다(Krugman, 1965; Grunig, 1978, 1982).

Hallahan(2001)에 의하면 이러한 관여도는 어떤 주제에 주의를 기울이고 커뮤니케이션하려는 개인의 선유경향 및 동기와 관련된다. 개인이 상황과 자신의 관련이 높다고 생각할수록 주어진 문제에 대한 해결을 위해 적극적으로 정보를 찾으려고 하지만, 개인이 상황과 자신이 관련이 낮다고 생각한다면 정보가 주어진다고 하더라도 이를 필요로 하지 않는다.

Krugman의 관여도 개념의 영향을 받은 Grunig(1987)은 고관여 된 개인이 저관여 된 개인보다 더욱 행동주의자(activists)가 될 가능성이 높다는 것을 발견했고, 행동주의 단체의 고관여 된 개인들은 정보추구(information seeking) 행동에 더욱 참여적인 것을 밝혀냈다.

또한 에이즈(AIDS)에 대한 Grunig & Childers(1988)의 연구에서 관여도가 높은 공중일수록 적극적인 커뮤니케이션 행동을 보이는 것으로 나타났으며, Atwood & Major(1991)는 1997년 시행되었던 홍콩 반환 결정과 관련하여 고관여 된 문제 직면적 공중이 단순히 매스미디어를 이용하는 것(정보처리)보다 대인간 커뮤니케이션(정보추구)을 더 많이 하고 있다는 것을 발견하였다.

윤희중, 차희원(1997)의 연구에서는 공중의 정보행동을 설명하는데 있어 관여도가 가장 뛰어난 변인으로 나타났다. 특히 고관여 공중은 정보추구 행동과 정보처리 행동 모두 저관여 공중보다 더 큰 것으로 조사되었다.

본 연구는 의료사고 이슈에 관한 메시지를 처리하는데 있어 정보 추구에 대한 개념을 도입하여, 독립변인으로서 관여도의 상대적 효과를 검토해 보고자 한다. 이 과정에서 의료사고 이슈에 높은 관여도를 가지고 있을 것이라 예상되는 커뮤니티 활동 집단과 의료사고 경험자 집단을 대상으로, 각각 어떠한 커뮤니케이션 행동 차이를 나타내는지 분석해 보고자 한다. 이러한 분석은 PR 실무자들에게 공중들의 집단 속성에 따른 커뮤니케이션 행동 차이를 파악할 수 있도록 함으로써, 각 공중 유형을 위한 PR 전략을 효과적으로 수행해 나가는데 도움이 될 수 있을 것이다.

제 4 절 사회적 이슈와 감정에 관한 선행연구

사회문제에 대한 구성과정에서 미디어는 단순히 정보를 전달하는 것이 아니라 이슈에 대한 감정을 유발시킨다. 사회학자들은 감정적 환기가 행동에 대한 방향성을 제시해 줄 수 있기 때문에 사회문제를 설명하는데 있어 매우 중요하며, 높은 관련성을 갖는다고 주장한다(Johnson, 1989). 사회문제는 그 특성상 부당하고 불공정한 성격을 가지고 있는 경우가 많기 때문에(Gamson, 1992) 이러한 부당성은 무서운, 충격적인, 슬픈, 분노한, 비극적인과 같은 부정적인 감정을 유발시킨다. 이 같은 부정적인 감정은 범죄의 증가(Fishman, 1978), 외교정책(Altheide, 1985), 집단살인(Swigert and Farrell, 1980), 미아찾기(Best, 1987) 등과 같은 사회적 이슈와 관련해 널리 연구되어왔다(Johnson, 1989).

아동학대 문제에 대한 정책적, 사회적 그리고 제도적 개선을 성공으로 이끄는 데 있어 감정적 환기는 매우 중요한 역할을 하게 된다. Johnson(1989)에 따르면 아동학대 관련 이슈를 다루는 데 있어 무서운 이야기(horror story)는 사람들에게 부정적인 감정을 유발시켜, 인간적 관심을 끌어내는데 큰 역할을 한다고 주장한다. 이와 관련하여 Lazarus(1991)는 아동학대 문제에 관한 공공 캠페인에서 공중의 감정반응이 의사결정과정에 매우 높은 영향력을 행사한다는 것을 밝혀냈다. 다시 말해, 부정적인 감정에 대한 대처반응을 통해 궁극적으로 자선(help)에 대한 태도와 행동변화를 이끌어 낸다는 것이다.

분노와 관련된 대부분의 선행 연구들은 의도적으로 유발된 분노와 태도 변화 사이에 정적인 상관관계가 존재한다고 말해주고 있다(Nabi, 2002b). Butler, Koopman & Zimbardo(1995)는 영화 JFK에 대한 분노 반응이 대통령 암살에 대한 음모론의 수용성과 높은 상관관계를 갖는다는 연구 결

과를 밝혀냈다. 또한 Nabi(2002a)는 청소년 범죄와 국내 테러리즘 이슈와 관련해 발생한 분노가 제안된 입법 발의에 대한 수용성과 높은 상관관계를 나타낸다는 연구결과를 발표했다.

그 외에 AIDS와 마약 이슈와 관련해 발생한 슬픔이 태도 변화를 일으키는데 있어 정적인 상관관계를 갖는다는 연구결과가 발표되었다(Dillard *et al.*, 1996; Dillard & Peck, 2000). 또한 Rosenam, Abelson & Ewing(1986)은 정치 커뮤니케이션에서 연민 소구(pity appeals)가 정치 집단에 대한 호의적 반응을 이끌어 내는데 높은 효과를 나타낸다는 것을 발견했다.

이와 같이 사회문제에 관한 이슈관리에 있어 감정은 매우 중요한 역할을 하지만, 구체적으로 감정이 어떠한 정보처리과정을 통해 궁극적으로 의사결정에 영향을 미치는가에 대한 체계적인 연구는 부족한 상태이다. 또한 사회적 이슈와 관련된 감정 연구들은 대부분 공포소구를 중심으로 진행되어 왔으며(Leventhal, 1970; Witte, 1994), 그 외의 분노, 슬픔, 질투와 같은 개별적인 감정이 어떠한 영향을 미치는가에 대한 경험적 연구는 극히 제한적으로 이루어져 왔다. 이에 본 연구는 수많은 이슈가 경쟁하는 상황에서 새로운 이슈를 발생시키고 이를 효과적으로 관리할 수 있는 과정에 대한 경험적 연구의 일환으로, 의료사고 이슈와 관련된 개별적인 감정 소구가 커뮤니케이션 행동에 미치는 영향을 구체적으로 알아보고자 한다.

제 3 장 연구문제 및 연구방법

제 1 절 연구문제

본 연구는 이슈 프레이밍 수단으로서의 감정적 소구가 의료사고 이슈에 대한 정책선호 및 커뮤니케이션 행동에 어떠한 영향을 미치는가를 알아보기 위한 것이다.

이에 먼저 의료사고 이슈에 대한 응답자의 특성과 관여도가 감정반응에 미치는 영향을 알아보고자 아래와 같은 <연구문제1>을 설정하였다.

다음으로 의료사고 이슈에 관한 메시지 소구 유형과 집단 유형이 관련 행동성향에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위하여 다음과 같은 <연구문제2>를 설정하였다.

마지막으로 의료사고 이슈에 관한 메시지 소구 유형과 집단 유형이 정보 행동과 행동의도에 각각 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위하여 아래와 같은 <연구문제3>을 설정하였다.

연구문제 1. 의료사고 이슈에 대한 응답자의 특성과 관여도가 메시지 소구 유형에 따른 감정반응에 미치는 영향은 어떠한가?

1-1. 의료사고 이슈에 대한 응답자의 인구통계학적 특성(성별/연령)과 관여도가 메시지 소구 유형에 따른 감정반응에 미치는 영향은 어떠한가?

1-2. 의료사고 관련 집단 유형이 메시지 소구 유형에 따른 감정반응에 미치는 영향은 어떠한가?

연구문제 2. 메시지 소구 유형과 집단 유형이 의료사고 관련 정책선호(보호적/처벌적)에 미치는 영향은 어떠한가?

연구문제 3. 메시지 소구 유형과 집단 유형이 의료사고 이슈와 관련된 정보행동과 행동의도에 미치는 영향은 어떠한가?

제 2 절 구성개념 측정

1. 독립변인

메시지 소구 유형은 여러 가지 분류 방법으로 나누어 볼 수 있으나, 가장 일반적으로 사용되는 분류는 이성적 소구와 감정적 소구로 나누는 것이다. 이성적 소구는 실증적, 논리적 자료들을 통하여 수용자의 이성애 호소하는 소구 방법을 의미하며, 감정적 소구는 메시지를 통하여 수용자의 감정이나 감성 또는 가치관에 호소하는 소구방법을 말한다(이명천, 김요한, 2000).

대표적인 이성적 소구로는 정보제공 소구를 들 수 있는데, 이는 전달하고자 하는 주제에 대한 직접적인 사실이나 정보를 제공하는 것으로, 구체적인 실천 방안을 제시함으로써 수용자들을 교육하고 태도나 행동의 변화를 유도하는 소구 방법을 의미한다. 한편, Kotler(1991)는 감정적 소구를 긍정적 감정 소구와 부정적 감정 소구로 나누어 설명하고 있는데, 긍정적 감정 소구는 사랑, 유머, 긍지 등을 들 수 있으며, 부정적 감정 소구는 공포, 분노, 죄의식, 수치심 등의 감정을 포함한다. 본 연구에서는 이러한 메시지 소구 유형을 바탕으로 공포소구, 분노소구, 그리고 정보소구(통제집단)의 3가지 메시지 유형을 최종적으로 선정하였다.

1) 공포소구 메시지

공포(fear)는 일반적으로 자신의 물리적 또는 심리적 자아(self)에 대해 위협(threatening) 받거나 통제 불능의 상태를 인식했을 때 발생하는 감정이다(Frijda, 1986; Lazarus, 1991). 공포소구 메시지란 이러한 무서운 감정을 유발시키기 위해 고안된 메시지를 말한다. 공포반응에 대한 측정은 피험자들이 의료사고에 대한 이슈를 접할 때 어떠한 감정을 느끼는가와 관련해, Nabi(2003)와 그 외의 연구자들이 감정반응 연구에서 사용했던 8개의 문항(두려운, 불안한, 무서운, 공포스러운, 긴장된, 놀란, 겁이 난, 걱정되는)을 중심으로 7점 척도(1=전혀 아니다, 7=매우 그렇다)로 측정하였다.

2) 분노소구 메시지

분노(anger)는 일반적으로 자신에게 대항하거나 또는 목표지향적인 행동이 방해되었을 때 발생하는 감정이다(Izard, 1977; Lazarus, 1991). 분노소구 메시지란 이러한 분노의 감정을 유발시키기 위해 고안된 메시지를 말한다. 분노반응에 대한 측정은 피험자들이 의료사고에 대한 이슈를 접할 때 어떠한 감정을 느끼는가와 관련해, Nabi(2003)와 그 외의 연구자들이 감정반응 연구에서 사용했던 8개의 문항(화난, 성난, 분노한, 흥분한, 신경이 곤두선, 불쾌한, 짜증난, 좌절한)을 중심으로 7점 척도(1=전혀 아니다, 7=매우 그렇다)로 측정하였다.

3) 정보소구 메시지(통제집단)

정보소구는 이성적 소구 방법의 한 유형으로, 실증적, 논리적 자료들을 통하여 수용자의 이성애 호소하는 소구 방법을 말한다. 본 연구에서 정보소구 메시지는 의료사고 이슈와 관련된 사실적 정보들을 객관적인 자료를 이용해 논리적인 방법으로 제시한 메시지로 정의하였다. Kopfman(1998)과 그 외의 연구자들이 인지반응 연구에서 사용했던 4가지 문항(정보적, 객관적 자료를 이용한, 통계치에 근거한, 감정적인¹⁾)을 중심으로 7점 척도(1=전혀 아니다, 7=매우 그렇다)로 측정하였다.

4) 관여도

관여도는 일반적으로 특정 문제나 이슈에 대해 개인이 지각하는 관련성이나 중요성의 정도를 의미한다. 본 연구에서는 의료사고 이슈에 대한 관심의 정도, 개인적 중요도 등을 고려해, Zaichkowsky(1986)의 개인 관여도 측정항목(PII: Personal Involvement Inventory)에서 4개의 문항(중요하다, 관련이 있다, 의미가 있다, 관심이 많다)을 선별해 7점 척도(1=중요하지 않다, 7=중요하다)로 측정하였다.

1) 리버스 코딩

2. 종속변인

1) 정책선호

본 연구에서 정책선호는 의료사고 문제 해결과 관련된 제도적 대안들에 대해 개인이 선호하는 정도로 정의 내려질 수 있으며, 이는 크게 보호적 정책(공포와 관련된 행동성향)과 처벌적 정책(분노와 관련된 행동성향)으로 나누어 측정되었다. 감정의 행동성향에 따라 제시된 의료사고 정책들(총 6문항)은 수준별로 강도를 조절해 제시하였다. 보호적 정책의 경우, 의료사고 예방 및 구제에 관한 의료정보 안내책자 제공<조직위원회 구축<법률 제정이 제시되었으며, 처벌적 정책의 경우, 의사와 병원 측의 공식적인 사과<손해배상<의사자격정지가 사전조사를 통해 측정문항으로 선정되었다.

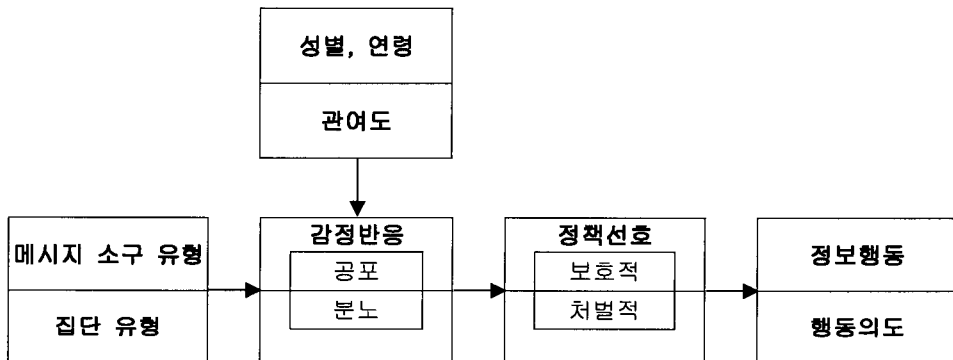
2) 정보행동과 행동의도

정보행동에 대한 의도는 Grunig & Hunt(1984)가 제시한 커뮤니케이션 행동을 바탕으로, 적극적 커뮤니케이션 행동을 나타내는 정보추구(information seeking)와 소극적 커뮤니케이션 행동을 뜻하는 정보처리(information processing)로 나누어 측정하였다. 정보처리 행동은 매스 미디어의 이용에 대한 의도를 측정하였으며, 정보추구 행동은 대인 커뮤니케이션의 이용과 이슈에 대한 정보이용 의도를 중심으로 7점 척도(1=전혀 아니다, 7=매우 그렇다)로 측정하였다. 마지막으로 행동의도는 의료사고 이슈와 관련된 서명운동 참여, 공청회·토론회 참여, 집회·시위 참여의 3가지 문항을 중심으로 7점 척도(1=전혀 아니다, 7=매우 그렇다)로 측정하였다.

제 3 절 연구모형

본 연구의 이론적 논의와 연구문제에 따라 <그림 1>과 같은 연구모형을 설계하였다. 독립변인은 메시지 소구 유형(공포소구/분노소구/정보소구), 집단 유형(일반인/커뮤니티/의료사고경험/커뮤니티+의료사고경험), 그리고 인구통계학적 특성(성별/연령)과 관여도로 구성되었으며, 종속변인으로는 감정반응(공포/분노), 정책선호(처벌적/보호적), 정보행동(정보처리/정보추구), 행동의도의 총 4개의 변인으로 구성되었다.

<그림 1> 연구모형



제 4 절 실험물 제작 및 사전조사

본 조사에 들어가기에 앞서 선행연구에서 사용된 실험 처치물을 토대로 (Nabi, 2003; DeSteno *et al*, 2004; Gross & D'Ambrosio, 2004), 의료사고에 관한 국내 신문 기사를 참고하여 연구 목적에 맞게 공포, 분노 그리고 정보의 세 가지 형태의 실험물을 제작하였다. 메시지의 구성은 동일한 사건(디스크 수술로 인한 의료사고)과 레이아웃(1,300자 내외, 보도사진 첨부)을 기본으로 하여 각 메시지 유형의 특성에 맞도록 디자인되었다. 이후 최종적으로 수정된 실험물을 각 유형에 맞도록 인식하고 있는지 확인하기 위하여 20세 이상 성인남녀 65명을 대상으로 사전조사를 실시하였다.

선정된 실험물에 대한 사전 조사 결과, 공포 반응의 경우 공포소구 메시지(M=5.09)에 노출된 응답자들의 평균값이 분노소구(M=4.40)와 정보소구 메시지(M=3.78)에 노출된 응답자들의 평균값보다 유의미하게 높게 나타났다($p < .01$). 분노 반응의 경우, 분노소구 메시지(M=4.79)에 노출된 응답자들의 평균값이 공포소구(M=3.69)와 정보소구 메시지(M=4.02)에 노출된 응답자들의 평균값 보다 유의미하게 높게 나타났다($p < .05$).

<표 2> 사전조사결과

노출된 메시지 소구 유형	공포				분노				N
	M	SD	df	F	M	SD	df	F	
공포소구	5.09	1.17	2	8.45 **	3.69	1.59	2	3.93*	22
분노소구	4.40	.99			4.79	.86			23
정보소구(통제집단)	3.78	.95			4.02	1.47			20
사후검증(Scheffe)	정보, 분노소구<공포소구				공포, 정보소구<분노소구				65

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

다음으로 의료사고 정책 선정을 위한 문항들이 사전조사에 포함되었다. 의료사고 관련 정책은 의료사고 시민연대에서 제시한 의료사고 예방 및 피해구제에 관한 법률안과 의료사고 관련 기사를 통해 제시된 전문가들의 의견을 참조하여, 보호적 정책(공포와 관련된 행동성향)과 처벌적 정책(분노와 관련된 행동성향)으로 나누어 제시되었다. 총 12개(보호적 정책 6개, 처벌적 정책 6개)의 의료사고 관련 정책을 제시하여 각각의 정책에 대한 인식(보호적 vs 처벌적)을 조사하였다. 이후 정책들에 대한 강도 조절을 위해 평균값을 비교하여 최종적으로 각각 3개의 정책(총 6개)을 선정하였다. 보호적 정책의 경우, 의료사고 예방 및 구제에 관한 의료정보 안내책자 제공<조직위원회 구축<법률 제정이 선정되었으며(p<.05) 처벌적 정책의 경우, 의사와 병원 측의 공식적인 사과<손해배상<의사자격정지가 최종 정책으로 선정되었다(p<.01).

제 5 절 조사대상 및 실험절차

1. 조사 대상 및 기간

본 연구는 의료사고 관련 커뮤니티 활동과 의료사고 경험 여부를 기준으로, 이에 부합하는 조사 대상자들을 중심으로 전 연령층에서 실시되었다. 사전조사를 포함한 실험 및 조사 기간은 2007년 4월 15일부터 5월 15일까지의 1개월로 선정하였다. 실험 대상자 선정을 위해 먼저 의료사고 이슈에 비교적 관심이 높은 온라인 커뮤니티(의료사고대책카페)와 회원정보가 공개된 의료사고 관련 사이트(의료사고시민연대, 의료사고법률상담소 등)를 중심으로 이메일 정보를 수집하였다. 이후 ‘의료사고 문제에 관한 인식조사’라는 연구목적에 밝힌 뒤, 제작된 웹 서베이 주소를 링크시켜 조사 대상자들에게 메일링을 실시하였다. 온라인 서베이의 단점을 보완하기 위해 높은 연령층을 대상으로 한 오프라인 설문을 동시에 실시하였다.

2. 실험의 구성과 절차

본 연구의 실증 분석을 위해 실험 대상자들에게 배포된 설문지는 (A) 공포소구 메시지, (B) 분노소구 메시지, (C) 정보소구 메시지의 세 가지 형태로 구분되었다.

먼저 세 유형의 설문지에 의료사고 이슈에 대한 관여도를 측정하기 위해 각각 4개의 문항이 제시되었다. 다음으로 각 유형에 해당하는 실험 처리물이 삽입되었으며, 이후 측정하고자 하는 종속변인 문항들(감정반응, 정책선호, 정보행동, 행동의도)이 순서대로 제시되었다. 마지막 페이지에는 응답자의 인구통계학적 특성(성별, 나이, 커뮤니티 활동과 의료사고 경험 여부)을 간단하게 기입하도록 하였다.

3. 자료 분석 방법

본 연구에서 수집된 자료의 통계분석을 위하여 SPSS for Window 12.0 프로그램이 사용되었다. 제시된 연구문제에 대한 검증에 앞서, 선행 연구를 바탕으로 본 연구의 내용과 목적에 맞게 수정된 변인들에 대한 타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis : EFA)을 실시하였으며, Cronbach's α 계수를 이용해 내적 일관성을 검토하였다.

다음으로 실험 대상자의 일반적인 특성을 파악하기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis)과 기술통계분석(Descriptives)이 사용되었으며, 본 연구에서 제시한 연구문제를 알아보기 위하여 이원분산분석(Two-way ANOVA)과 위계적 다중 회귀분석(Hierarchical Multiple Regression)이 실시되었다.

제 4 장 연구결과

제 1 절 측정문항의 타당도 및 신뢰도 분석

이론적 논의를 통해 선행연구에서 선정된 각 변인들 간의 상호독립성을 파악하고 타당성을 검증하기 위하여 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis : EFA)을 실시하였다. 먼저 요인 적재치(factor loading)가 낮은 항목(.40 미만)을 제외시킨 뒤 .50 이상의 적합도를 기준으로 타당성을 검증한 결과, <표 3>에서 보는 바와 같이 전반적으로 만족할 만한 수준으로 나타났다.

신뢰도는 측정하고자 하는 내용을 얼마나 안정적으로 일관성 있게 측정하고 있는지의 문제로, 이를 측정하기 위해 8개의 구성개념 각각의 내적 일관성을 Cronbach Alpha를 이용하여 측정하였다. Nunnally(1978)에 의하면 α 값은 일반적으로 .60 이상이면 신뢰성이 있는 것으로 판단하고 있어 본 연구에서도 이 기준을 적용하였다. 본 연구에서의 신뢰도 계수는 모두 .73 이상으로 대체적으로 만족할 만한 수준으로 나타났다.

<표 3> 측정항목의 타당도 및 신뢰도 검증

요인	항목(요약)	요인 적재치	α
독립변인			
공포	불안한	.76	.93
	무서운	.84	
	공포스러운	.86	
	겁이 난	.81	
	긴장된	.77	
분노	분노한	.78	.91
	화난	.78	
	성난	.81	
	불쾌한	.70	
정보	정보적이다	.81	.78
	객관적 자료를 이용하였다	.87	
	통계치를 근거로 구성되었다	.82	
관여도	중요하지 않다 - 중요하다	.84	.85
	관련이 없다 - 관련이 있다	.81	
	의미가 없다 - 의미가 있다	.88	
	관심이 없다 - 관심이 많다	.83	
종속변인			
보호적 정책	의료사고 예방 및 대처에 관한 의료정보 안내책자를 제공한다	.75	.75
	의료사고 예방 및 대처를 위한 조직위원회를 구축한다	.88	
	의료사고 예방 및 대처를 관한 법률을 제정한다	.86	
처벌적 정책	피해 환자와 가족들에게 공식적으로 사과하도록 조치한다	.86	.74
	피해 환자와 가족들에게 손해배상을 지불하도록 한다	.70	
	해당 의사에 대해 일정기간 의사자격정지 조치를 내린다	.89	
정보추구	의료사고 이슈에 대해 주변사람들과 이야기 할 의향이 있다	.92	.80
	의료사고 이슈에 관한 정보를 찾아볼 의향이 있다	.92	
행동의도	서명운동에 동참할 의향이 있다	.79	.83
	공청회나 토론회에 참여할 의향이 있다	.89	
	집회나 시위에 참여할 의향이 있다	.91	

제 2 절 조사 대상자의 일반적 특성

본 연구의 조사 대상자의 인구통계학적 속성을 살펴보면(<표 4> 참조), 총 935명의 응답자들 중 남자 552명(59%), 여자 383명(41%)으로 남자의 비율이 좀더 높게 나타났다. 연령별로는 10대 104명(11.1%), 20대 415명(44.4%), 30대 257명(27.5%), 40대 106명(11.3%), 50대 49명(5.2%), 60대 이상 4명(0.4%)으로 20대와 30대가 높은 비율을 차지하고 있으며, 50대 이상이 낮은 비율을 차지하고 있는 것으로 나타났다. 또한 의료사고 관련 커뮤니티에 활동하고 있는 응답자는 372명(39.8%)으로 집계되었으며, 의료사고를 직·간접적으로 경험한 응답자는 432명(46.2%)으로 나타났다.

<표 4> 응답자의 인구통계학적 특성

	구분	N(%)
성별	남자	552(59)
	여자	383(41)
연령	10-19세	104(11.1)
	20-29세	415(44.4)
	30-39세	257(27.5)
	40-49세	106(11.3)
	50-59세	49(5.2)
	60세 이상	4(0.4)
커뮤니티 활동	유	372(39.8)
	무	563(60.2)
의료사고 경험	유	432(46.2)
	무	503(53.8)

본 연구의 자료 수집을 위해 먼저, 의료사고 문제에 관심이 높은 온라인 커뮤니티(의료사고대책카페)와 회원정보가 공개된 의료사고 관련 사이트(의료사고시민연대, 의료사고법률상담소 등)를 중심으로 이메일 정보를 수집하여 웹 서버이를 실시하였다. 반송되거나 존재하지 않는 메일 주소를 제외하고 약 6,500여건의 이메일을 발송한 결과, 수집된 데이터는 총 732건으로 11.3%의 응답률을 보였다. 여기에 온·오프라인을 통해 일반인들에게 수집한 285부를 더해 총 1,017부의 설문지를 수거하였으며, 이 중 불성실한 응답과 결측값이 많이 나타난 설문을 제외하고 최종적으로 935부가 분석에 이용되었다. 메시지 소구 유형별로는 공포소구 메시지 296부, 분노소구 메시지 329부, 정보소구 메시지 310부이며, 집단 유형별로는 일반인 259부, 커뮤니티 245부, 사고경험 304부, 커뮤니티+사고경험 127부로 <표 5>와 같이 각 셀마다 적정 수준 이상의 분포를 나타냈다.

<표 5> 메시지 소구 유형에 따른 집단 구성

메시지 소구 유형	집단				N
	일반인	커뮤니티	사고경험	커뮤니티+ 사고경험	
공포소구	85	77	89	45	296
분노소구	83	92	113	41	329
정보소구(통제집단)	91	76	102	41	310
Total	259	245	304	127	935

제 3 절 조작점검

실험 처치물이 피험자들에게 연구자의 의도에 맞게 제대로 인식되었는지를 점검하기 위해 먼저 공포와 분노의 감정에 관한 측정문항이 제시되었다. 그 결과 <표 6>에서와 같이 공포의 경우, 공포소구 메시지에서 가장 높은 평균값($M=5.36$, $p<.05$)을 나타냈으며 분노의 경우, 분노소구 메시지에서 가장 높은 평균값($M=5.92$, $p<.001$)을 나타내 연구목적에 맞게 조작되었음을 확인할 수 있었다.

<표 6> 감정반응에 관한 조작점검

노출된 메시지 소구 유형	공포				분노				N
	M	SD	df	F	M	SD	df	F	
공포소구	5.36	1.42	2	3.55*	5.05	1.60	2	31.31***	296
분노소구	5.07	1.42			5.92	1.11			329
정보소구(통제집단)	5.11	1.44			5.52	1.42			310
사후검증(Scheffe)	분노<정보<공포소구				공포<정보<분노소구				935

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

감정에 관한 측정문항과 더불어, 통제집단과의 차이를 좀더 명확하게 하기 위해 정보적 메시지로의 인식을 측정하기 위한 문항을 추가하였다. 그 결과 <표 7>에서와 같이 정보소구(M=4.99, $p<.001$) 메시지가 공포소구와 분노소구 메시지에 비해 높은 평균값을 나타내 유의미한 차이를 보였다.

<표 7> 정보성에 관한 조작점검

메시지 소구 유형	정보적 메시지로의 인식				N
	M	SD	df	F	
공포소구	4.30	1.19	2	32.13***	296
분노소구	4.32	1.21			329
정보소구(통제집단)	4.99	1.26			310
사후검증(Scheffe)	공포소구, 분노소구<정보소구				935

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

제 4 절 연구문제 결과 분석

1. <연구문제1>의 연구 결과

본 연구의 첫 번째 연구문제는 ‘의료사고 이슈에 대한 응답자의 특성과 관여도가 메시지 소구 유형에 따른 감정반응에 어떠한 영향을 미치는가?’로, 세부적으로 ‘<연구문제1-1> 의료사고 이슈에 대한 응답자의 인구통계학적 특성과 관여도가 메시지 소구 유형에 따른 감정반응에 미치는 영향은 어떠한가?’와 ‘<연구문제1-2> 의료사고 관련 집단 유형이 메시지 소구 유형에 따른 감정반응에 미치는 영향은 어떠한가?’로 나누어 살펴보았다.

먼저 <연구문제1-1>을 검증하기 위해 공포와 분노에 관한 측정문항을 토대로 성별과 연령에 따른 감정반응의 차이를 분석해 본 결과, 남자(M=5.08)에 비해 여자(M=5.31)가 공포를 높게 느끼는 것으로 나타났으며($F=5.724, p<.05$), 이와 반대로 분노의 경우에는 여자(M=5.40)에 비해 남자(M=5.59)가 높게 느끼는 것으로 나타났다($F=3.890, p<.05$).

연령에 따른 공포와 분노의 감정반응은 유의미한 차이를 나타내지 않았지만($p>.05$), 전체적인 평균값의 패턴을 살펴보면 연령이 증가할수록 공포와 분노의 감정반응이 대체로 증가한다는 것을 알 수 있다.

<표 8> 성별과 연령에 따른 감정반응 분석

		공포			분노			N
		M	SD	F	M	SD	F	
성별	남	5.08	1.46	5.724*	5.59	1.39	3.890*	552
	여	5.31	1.38		5.40	1.46		383
연령	10세-19세	5.12	1.45	.533	5.40	1.49	1.301	104
	20세-29세	5.13	1.41		5.42	1.49		415
	30세-39세	5.19	1.42		5.63	1.33		257
	40세-49세	5.31	1.54		5.67	1.30		106
	50세 이상	5.33	1.43		5.56	1.35		53

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

위와 같은 연구결과를 바탕으로, 감정반응에 영향을 미치는 변인들에 대한 설명력을 검증하기 위해 위계적 다중 회귀분석(hierarchical multiple regression analysis)을 실시하였다. 먼저 공포의 경우 첫 번째 블록에서 성별과 연령을 투입한 결과, 0.9%의 설명력을 보였으며($p < .05$) 성별($\beta = .085$, $p < .01$)만이 유의미한 영향력을 가지는 것으로 나타났다. 두 번째 블록에서 관여도를 투입한 결과, 6.6%의 설명력을 보였으며($p < .001$), 유의미한 영향력을 갖는 예측변인으로 나타났다($\beta = .258$, $p < .001$). 최종적으로 성별, 연령, 관여도가 공포에 미치는 영향력은 7.5%로 나타났다.

다음으로 분노의 경우 첫 번째 블록에서 공포와 동일하게 성별과 연령을 투입한 결과, 0.7%의 설명력을 보였으며($p < .05$) 성별($\beta = -.057$, $p > .05$)과 연령($\beta = .019$, $p > .05$) 모두 유의미한 영향력을 갖지 못하는 것으로 나타났다. 두 번째 블록에서 관여도를 투입한 결과, 9.1%의 설명력을 보였으며($p < .001$) 유의미한 영향력을 갖는 예측변인으로 나타났다($\beta = .303$, $p < .001$). 최종적으로 성별, 연령, 관여도가 분노에 미치는 영향력은 9.8%로 나타났다.

<표 9> 감정반응에 영향을 미치는 변인에 대한 다중회귀분석 결과

예측 변인		공포		분노	
		β	R^2 변화	β	R^2 변화
Block1	성별 ^a	.085**	.009*	-.057	.007*
	연령	.027		.019	
Block2	관여도	.258***	.066***	.303***	.091***
Total R^2		.075		.098	

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

^a 더미변수로 입력하였음(남자=0, 여자=1로 코딩)

다음으로 <연구문제1-2>를 검증하기 위해 집단 유형에 따른 의료사고 이슈에 관한 감정반응을 살펴본 결과, 공포의 경우 커뮤니티 구성원들(M=5.33)과 커뮤니티 활동을 하고 있는 사고경험자 집단(M=5.37)이 일반인(M=4.89)과 사고경험자 집단(M=5.21)에 비해 높게 느끼는 것으로 나타났다(F=5.15, $p<.01$), 분노의 경우 일반인(M=4.99)을 제외한 모든 집단에서 높게 느끼는 것으로 나타났다(F=17.1, $p<.001$).

<표 10> 집단 유형에 따른 감정반응 분석

		공포			분노			N
		M	SD	F	M	SD	F	
집단	일반인	4.89	1.39	5.15**	4.99	1.49	17.1***	259
	커뮤니티	5.33	1.40		5.63	1.37		245
	사고경험	5.21	1.43		5.75	1.30		304
	커뮤니티+사고경험	5.37	1.52		5.76	1.40		124
사후검증 (Scheffe)		공포-일반인, 사고경험<커뮤니티, 커뮤니티+사고경험						935
		분노-일반인<커뮤니티, 사고경험, 커뮤니티+사고경험						

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

2. <연구문제2>의 연구 결과

본 연구의 두 번째 연구문제인 ‘메시지 소구 유형과 집단 유형이 의료사고 관련 정책선호(보호적/처벌적)에 미치는 영향은 어떠한가?’를 검증하기 위하여 메시지 소구 유형과 집단 유형을 독립변인으로, 의료사고 관련 정책에 대한 선호도를 종속변인으로 하는 3×4 요인 설계를 중심으로 Two-way ANOVA 분석을 실시하였다.

먼저 보호적 정책에 대한 선호도의 평균값을 비교해 본 결과, 메시지 소구 유형에 있어서는 공포소구 메시지(M=6.02)가 가장 높은 평균값을 나타내고 있으며, 분노소구 메시지(M=5.80)에서 가장 낮은 평균값을 나타내고 있다.

집단 유형별로는 커뮤니티 집단(M=6.15)에서 가장 높은 평균값을 나타내고 있으며, 다음으로 커뮤니티 활동을 하고 있는 사고 경험자 집단(M=6.02), 사고 경험자 집단(M=5.79), 일반인 집단(M=5.75) 순으로 보호적 정책에 대한 선호도를 나타내고 있다.

<표 11> 메시지 소구 유형과 집단 유형에 따른 보호적 정책 선호도

	공포소구		분노소구		정보소구		Total	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
일반인	5.93	.97	5.67	1.11	5.66	1.00	5.75	1.03
커뮤니티	6.29	1.15	5.98	1.28	6.21	.93	6.15	1.14
사고경험	5.88	1.35	5.66	1.52	5.85	1.35	5.79	1.42
커뮤니티+ 사고경험	6.04	1.58	6.04	1.07	5.98	1.37	6.02	1.35
Total	6.02	1.25	5.80	1.31	5.90	1.18	5.90	1.25

다음으로 ANOVA 분석 결과를 살펴보면, 먼저 메시지 소구 유형에 따른 보호적 정책에 대한 선호도에 있어서는 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다($F(2, 923)=1.68, p>.05, \eta^2=.004$).

반면 집단 유형에 따른 보호적 정책에 대한 선호도에 있어서는 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($F(3, 923)=5.84, p<.01, \eta^2=.019$). 보호적 정책 선호에 대한 메시지 유형과 집단 유형 간의 상호작용 효과는 없는 것으로 나타났다($F(6, 923)=.37, p>.05, \eta^2=.002$).

<표 12> 메시지 소구 유형과 집단 유형이 보호적 정책 선호에 미치는 영향

	보호적 정책 선호		
	SS	df	F
Model	37.58	11	2.22*
메시지 소구 유형	5.17	2	1.68
집단 유형	26.98	3	5.84**
메시지 소구 유형×집단 유형	3.37	6	.37
Error	1421.84	923	-

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

다음으로 처벌적 정책에 대한 선호도의 평균값을 비교해 본 결과, 메시지 소구 유형에 있어서는 분노소구 메시지(M=6.00)에서 가장 높은 평균값을 나타냈으며, 공포소구 메시지와 정보소구 메시지(M=5.69)에서 동일한 평균값을 나타내고 있다.

집단 유형별로는 커뮤니티 집단(M=5.99)에서 가장 높은 평균값을 나타내고 있으며, 다음으로 커뮤니티 활동을 하고 있는 사고 경험자 집단(M=5.92), 사고 경험자 집단(M=5.75), 일반인 집단(M=5.62) 순으로 처벌적 정책에 대한 선호도를 나타내고 있다.

<표 13> 메시지 소구 유형과 집단 유형에 따른 처벌적 정책 선호도

	공포소구		분노소구		정보소구		Total	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
일반인	5.46	1.23	5.78	1.06	5.61	1.11	5.62	1.14
커뮤니티	5.89	1.25	6.19	1.09	5.86	1.18	5.99	1.18
사고경험	5.63	1.39	5.90	1.23	5.69	1.43	5.75	1.35
커뮤니티+ 사고경험	5.90	1.51	6.28	.94	5.56	1.59	5.92	1.40
Total	5.69	1.34	6.00	1.13	5.69	1.30	5.80	1.26

다음으로 ANOVA 분석 결과를 살펴보면, 먼저 메시지 소구 유형에 따른 처벌적 정책에 대한 선호도에 있어서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($F(2, 923)=6.88, p<.01, \eta^2=.015$). 즉, 분노소구 메시지에 노출된 응답자들은 공포소구 메시지와 정보소구 메시지에 노출된 응답자들과 비교해 봤을 때 처벌적인 행동성향과 일치하는 정책 선호도를 보이는 것으로 나타났다.

집단 유형에 따른 처벌적 정책에 대한 선호도에 있어서도 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($F(3, 923)=4.09, p<.01, \eta^2=.013$). 처벌적 정책 선호에 대한 메시지 유형과 집단 유형 간의 상호작용 효과는 없는 것으로 나타났다($F(6, 923)=.63, p>.05, \eta^2=.004$).

<표 14> 메시지 소구 유형과 집단 유형이 처벌적 정책 선호에 미치는 영향

	처벌적 정책 선호		
	SS	df	F
Model	45.18	11	2.62*
메시지 소구 유형	21.54	2	6.88**
집단 유형	19.21	3	4.09**
메시지 소구 유형×집단 유형	5.88	6	.63
Error	1446.15	923	-

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

위와 같은 연구결과를 바탕으로, 정책선호 행동에 영향을 미치는 변인들에 대한 설명력을 검증하기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 먼저 보호적 정책에 대해 살펴보면 첫 번째 블록에서 감정반응을 투입한 결과 2.3%의 설명력을 나타냈으며($p<.001$), 공포의 경우 유의미한 영향력($\beta=.128, p<.01$)을 행사하고 있는 반면 분노의 경우는 유의미하지 않게 나타났다($\beta=-.003, p>.05$). 다음으로 두 번째 블록에서 관여도를 투입한 결과, 0.9%의 설명력을 보였으며($p<.01$), 유의미한 영향력($\beta=.100, p<.01$)을 갖는 예측변인으로 나타났다. 최종적으로 감정반응(공포/분노)과 관여도가 보호적 정책에 관한 선호도에 미치는 설명력은 3.2%로 나타났다.

다음으로 처벌적 정책에 관해 살펴보면 첫 번째 블록에서 감정반응을 투입한 결과 6.8%의 설명력을 나타냈으며($p<.001$), 공포의 경우 유의미한 영향력($\beta=.014, p>.05$)을 행사하지 못한 반면 분노의 경우는 유의미한 예측력을 갖는 것으로 나타났다($\beta=.244, p<.001$). 다음으로 두 번째 블록에서 관여도를 투입한 결과, 정책선호 행동에 유의미한 영향력을 미치지 않는 것으로 나타났다($R^2=.001, p>.05$). 최종적으로 감정반응과 관여도가 보호적 정책에 관한 선호도에 미치는 설명력은 6.9%로 나타났다.

<표 15> 정책선호 행동에 영향을 미치는 변인에 대한 다중회귀분석 결과

예측 변인		보호적 정책		처벌적 정책	
		β	R^2 변화	β	R^2 변화
Block1	공포	.128**	.023***	.014	.068***
	분노	-.003		.244***	
Block2	관여도	.100**	.009**	.029	.001
Total R^2		.032		.069	

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

다음으로 의료사고 문제 해결을 위한 정책 선호도를 수준별로 조사한 결과, 처벌과 관련된 정책에 대해서는 가장 낮은 수준의 강도를 가진 정책을 1순위로 선호하고 있으며, 보호적 성향과 관련된 정책에 대해서는 가장 높은 수준의 강도를 가진 정책을 1순위로 선호하는 것으로 나타났다. 다시 말해, 처벌의 경우 낮은 수준에서 높은 수준으로(의사와 병원 측의 공식적인 사과>손해배상>의사자격정지), 보호의 경우 높은 수준에서 낮은 수준으로(의료사고 예방 및 구제를 위한 법률 제정>조직위원회 구축>의료정보 안내책자 제공) 정책에 대한 선호 경향을 나타내고 있으며, 메시지와 집단 유형에 따른 차이는 없는 것으로 나타났다.

<표 16> 정책 수준별 선호도에 관한 빈도분석

명(%)

		처벌수준			보호수준		
		저	중	고	저	중	고
순위	1	502 (53.7)	309 (33.0)	125 (13.4)	127 (13.6)	297 (31.8)	512 (54.8)
	2	278 (29.7)	502 (53.7)	155 (16.6)	198 (21.2)	439 (47.0)	298 (31.3)
	3	155 (16.6)	124 (13.3)	655 (70.1)	610 (65.2)	199 (21.3)	125 (13.4)
Total		935(100)					

3. <연구문제3>의 연구 결과

마지막으로 세 번째 연구문제인 ‘메시지 소구 유형과 집단 유형이 의료사고 이슈와 관련된 정보행동과 행동의도에 미치는 영향은 어떠한가?’를 검증하기 위하여 메시지 소구 유형과 집단 유형을 독립변인으로, 의료사고 관련 정보행동과 행동의도를 종속변인으로 하는 3×4 요인 설계를 중심으로 Two-way ANOVA 분석을 실시하였다. 그 결과, 정보처리의 경우 메시지 소구 유형별로는 분노소구(M=6.01)에서 가장 높은 평균값을 나타냈으며, 공포소구(M=5.99)에서 가장 낮은 평균값을 나타냈다.

집단별로는 커뮤니티 활동을 하고 있는 사고경험 집단(M=6.47)에서 가장 높은 평균값을 나타내고 있으며, 다음으로 커뮤니티 활동 집단(M=6.33), 사고 경험자 집단(M=6.02), 일반인 집단(M=5.40) 순으로 정보처리에 대한 의도를 나타내고 있다.

<표 17> 메시지 소구 유형과 집단 유형에 따른 정보처리의 평균값

	공포소구		분노소구		정보소구		Total	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
일반인	5.40	1.43	5.33	1.41	5.47	1.40	5.40	1.41
커뮤니티	6.27	1.03	6.39	.76	6.33	.99	6.33	.92
사고경험	6.01	1.06	6.08	1.16	6.00	1.23	6.02	1.16
커뮤니티+ 사고경험	6.56	1.03	6.37	.73	6.49	.81	6.47	.87
Total	5.99	1.24	6.01	1.16	6.00	1.23	6.00	1.21

다음으로 정보추구의 경우, 메시지 소구 유형별로는 정보소구(M=5.68)가 가장 높은 평균값을 나타내고 있으며, 공포소구(M=5.60)에서 가장 낮은 평균값을 나타내고 있다.

집단 유형별로는 정보처리에서와 같이 커뮤니티 활동을 하고 있는 사고 경험자 집단(M=6.22)에서 가장 높은 평균값을 나타내고 있으며, 다음으로 커뮤니티 활동 집단(M=6.00), 사고 경험자 집단(M=5.81), 일반인 집단(M=4.86) 순으로 정보추구에 대한 의도를 나타내고 있다.

<표 18> 메시지 소구 유형과 집단 유형에 따른 정보추구의 평균값

	공포소구		분노소구		정보소구		Total	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
일반인	4.76	1.37	4.78	1.37	5.01	1.32	4.86	1.35
커뮤니티	6.01	1.15	6.01	1.01	5.99	.93	6.00	1.03
사고경험	5.80	1.05	5.87	1.12	5.76	1.23	5.81	1.14
커뮤니티+ 사고경험	6.10	1.22	6.15	.86	6.43	.68	6.22	.96
Total	5.60	1.32	5.67	1.24	5.68	1.23	5.65	1.26

메시지 소구 유형과 집단 유형에 따른 정보행동에 대한 차이를 알아보기 위해 ANOVA 분석을 실시한 결과, 메시지 소구 유형별로는 정보처리($F(2, 923)=.03, p>.05, \eta^2=.000$)와 정보추구($F(2, 923)=.91, p>.05, \eta^2=.002$) 모두에서 유의미한 차이를 나타내지 않았다.

반면, 집단 유형에 있어서는 정보처리($F(3, 923)=37.57, p<.001, \eta^2=.109$)와 정보추구($F(3, 923)=61.23, p<.001, \eta^2=.166$) 모두 유의미한 차이를 나타냈다. 정보행동에 대한 메시지 유형과 집단 유형 간의 상호작용 효과는 정보처리($F(6, 923)=.39, p>.05, \eta^2=.003$)와 정보추구($F(6, 923)=.66, p>.05, \eta^2=.004$) 모두에서 나타나지 않았다.

<표 19> 메시지 소구 유형과 집단 유형에 따른 정보행동 분석

	정보처리			정보추구		
	SS	df	F	SS	df	F
Model	151.71	11	10.51***	250.46	11	17.07***
메시지 소구 유형	.08	2	.03	2.43	2	.91
집단 유형	147.91	3	37.57***	245.00	3	61.23***
메시지 소구 유형×집단 유형	3.07	6	.39	5.27	6	.66
Error	1211.24	923	-	1231.17	923	-

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

다음으로 메시지 소구 유형과 집단 유형에 따른 행동의도의 평균값을 비교해 본 결과, 먼저 메시지 유형별로는 분노소구(M=5.14)에서 가장 높은 평균값을 나타내고 있으며, 정보소구(M=5.01)에서 가장 낮은 평균값을 나타내고 있다.

집단별로는 커뮤니티 활동을 하고 있는 사고경험자 집단(M=5.90)에서 가장 높은 평균값을 나타내고 있으며, 다음으로 커뮤니티 활동 집단(M=5.47), 사고 경험자 집단(M=5.18), 일반인 집단(M=4.14) 순으로 의료 사고 행동에 대한 의도를 나타내고 있다.

<표 20> 메시지 소구 유형과 집단 유형에 따른 행동의도의 평균값

	공포소구		분노소구		정보소구		Total	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
일반인	4.14	1.42	3.93	1.28	4.32	1.35	4.14	1.35
커뮤니티	5.32	1.26	5.63	1.12	5.42	1.06	5.47	1.16
사고경험	5.13	1.37	5.38	1.28	5.00	1.33	5.18	1.33
커뮤니티+ 사고경험	6.00	1.40	5.85	1.19	5.82	.97	5.90	1.20
Total	5.03	1.49	5.14	1.45	5.01	1.33	5.06	1.42

메시지 소구 유형과 집단 유형에 따른 행동의도에 대한 차이를 알아보기 위해 ANOVA 분석을 실시한 결과, 메시지 소구 유형별로는 유의미한 차이를 나타내지 않았으며($F(2, 923)=.17, p>.05, \eta^2=.000$), 집단 유형에 대해서는 유의미한 차이를 나타냈다($F(3, 923)=71.88, p<.001, \eta^2=.189$). 행동의도에 대한 메시지 유형과 집단 유형 간의 상호작용 효과는 나타나지 않았다($F(6, 923)=1.86, p>.05, \eta^2=.012$).

<표 21> 메시지 소구 유형과 집단 유형에 따른 행동의도 분석

	행동의도		
	SS	df	F
Model	372.10	11	20.79
메시지 소구 유형	.55	2	.17
집단 유형	350.84	3	71.88***
메시지 소구 유형×집단 유형	18.11	6	1.86
Error	1501.69	923	-

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

위와 같은 연구결과를 바탕으로 정보행동 및 행동의도에 영향을 미치는 변인들에 대한 설명력을 검증하기 위해 위계적 다중 회귀분석을 실시하였다. 먼저 정보행동을 살펴보면, 정보처리의 경우 첫 번째 블록에서 인구통계학적 변인을 투입한 결과, 1.1%의 설명력을 나타냈으며($p < .01$) 이 중 연령($\beta = -.101$, $p < .001$)만이 유의미한 영향력을 행사하는 예측변인으로 나타났다. 다음으로 두 번째 블록에서 관여도를 투입한 결과 16.3 %의 설명력을 보였으며($p < .001$), 유의미한 영향력($\beta = .312$, $p < .001$)을 행사하는 것으로 나타났다. 세 번째 블록에서는 감정반응을 투입한 결과, 7.1%의 설명력을 보였으며($p < .001$), 공포($\beta = .146$, $p < .001$)와 분노($\beta = .143$, $p < .001$) 모두 유의미한 영향력을 갖는 예측변인으로 나타났다. 마지막 블록에서는 감정반응과 관계된 정책선호를 투입한 결과, 2.7%의 설명력을 나타냈으며($p < .001$), 이 중 보호적 정책($\beta = .119$, $p < .01$)만이 유의미한 영향력을 행사하는 예측변인으로 나타났다. 최종적으로 인구통계학적 변인(성별/연령), 관여도, 감정반응(공포/분노), 정책 선호도(보호적/처벌적)가 정보처리에 미치는 설명력은 27.1%로 나타났다.

다음으로 정보추구의 경우 첫 번째 블록에서 인구통계학적 변인을 투입한 결과, 1.1%의 설명력을 나타냈으며($p < .001$), 이 중 연령($\beta = -.098$, $p < .001$)만이 유의미한 영향력을 행사하는 예측변인으로 나타났다. 다음으로 두 번째 블록에서 관여도를 투입한 결과 26.2%의 설명력을 보였으며($p < .001$), 유의미한 영향력($\beta = .427$, $p < .001$)을 행사하는 것으로 나타났다. 세 번째 블록에서는 감정반응을 투입한 결과, 7.8%의 설명력을 보였으며($p < .001$), 공포($\beta = .212$, $p < .001$)와 분노($\beta = .093$, $p < .01$) 모두 유의미한 영향력을 갖는 예측변인으로 나타났다. 마지막 블록에서는 감정반응과 관계된 정책선호를 투입한 결과, 1.1%의 설명력을 보였으며($p < .001$), 보호적 정책과 처벌적 정책이 정보추구에 미치는 영향력은 모두 통계적으로 유의

하지 않은 것으로 나타났다. 최종적으로 인구통계학적 변인(성별/연령), 관여도, 감정반응(공포/분노), 정책 선호도(보호적/처벌적)가 정보추구에 미치는 설명력은 36.2%로 나타났다.

마지막으로 행동의도에 대한 예측 변인을 살펴본 결과, 첫 번째 블록에서 인구통계학적 변인을 투입한 결과, 1.2%의 설명력을 나타냈으며($p < .001$) 성별($\beta = -.076$, $p < .01$)과 연령($\beta = -.091$, $p < .01$) 모두 유의미한 영향력을 행사하는 예측변인으로 나타났다. 다음으로 두 번째 블록에서 관여도를 투입한 결과 20.1%의 설명력을 가지는 것으로 나타났으며($p < .001$), 유의미한 영향력($\beta = .363$, $p < .001$)을 행사하는 변인으로 나타났다. 세 번째 블록에서는 감정반응을 투입한 결과, 7.6%의 설명력을 보였으며($p < .001$), 공포($\beta = .174$, $p < .001$)와 분노($\beta = .151$, $p < .001$) 모두 유의미한 영향력을 갖는 예측변인으로 나타났다. 마지막 블록에서는 감정반응과 관계된 정책선호를 투입한 결과, 보호적 정책과 처벌적 정책 모두 유의미한 설명력을 갖지 못하는 것으로 나타났다($R^2 = .001$, $p > .05$). 최종적으로 인구통계학적 변인(성별/연령), 관여도, 감정반응(공포/분노), 정책 선호도(보호적/처벌적)가 행동의도에 미치는 설명력은 28.9%로 나타났다.

<표 22> 정보행동과 행동의도에 영향을 미치는 변인에 대한 다중회귀분석

예측 변인		정보행동				행동의도	
		정보처리		정보추구			
		β	R ² 변화	β	R ² 변화	β	R ² 변화
Block1	성별 ^a	-.042	.011**	-.051	.011***	-.076**	.012***
	연령	-.101***		-.098***		-.091**	
Block2	관여도	.312***	.163***	.427***	.262***	.363***	.201***
Block3	공포	.146***	.071***	.212***	.078***	.174***	.076***
	분노	.143***		.093**		.151***	
Block4	보호적 정책	.119**	.027***	.041	.011***	.011	.001
	차별적 정책	.050		.068		.011	
최종 R ²		.271		.362		.289	

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

^a 더미변수로 입력하였음(남자=0, 여자=1로 코딩)

제 5 장 결론 및 논의

제 1 절 연구결과의 요약 및 논의

본 연구는 최근 사회적으로 이슈가 되고 있는 의료사고 문제와 관련하여, 이슈 프레이밍 수단으로서의 감정적 소구가 의료사고 정책에 대한 선호와 커뮤니케이션 행동에 어떠한 영향을 미치는가에 대하여 알아보고자 시도되었다. 사회문제에 관한 이슈 프레이밍 과정에서 감정적 소구는 널리 사용되어 왔지만 기존 연구들은 대부분 공포소구를 중심으로 진행되어 왔으며(Leventhal, 1970; Witte, 1994), 그 외의 분노, 슬픔, 질투와 같은 개별적인 감정이 어떠한 영향을 미치는가에 대한 경험적 연구는 간과되어 왔다(Nabi, 2002b).

이 같은 감정에 관한 연구는 기능주의적 관점을 중심으로 개별적인 감정의 평가 패턴과 행동성향을 규명하는데 초점이 맞춰져 진행 되어왔다(Frijda, 1986; Lazarus, 1991; Roseman, 1984; Roseman, Wiest, & Swartz, 1994; Smith & Ellsworth, 1985). 개별적인 감정의 행동성향에 관한 연구는 이슈에 대한 태도변화와 행동변화를 이끄는 데 매우 중요한 역할을 하게 된다. 이에 본 연구는 이슈 프레이밍 관점에서 감정적 소구 메시지가 의료사고에 관한 정책선호와 커뮤니케이션 행동에 어떠한 영향을 미치는가에 관해 알아보고자 진행되었다.

먼저 <연구문제1>에서는 의료사고에 관한 응답자의 특성과 관여도가 메시지 소구 유형에 따른 감정반응에 어떠한 영향을 미치는가에 관해 살펴보았다. 첫 번째 단계에서 성별과 연령에 따른 감정반응의 차이를 분석해 본 결과, 남자에 비해 여자가 공포심을 더욱 높게 느끼는 것으로 나타

났으며 이와 반대로 분노의 경우에는 남자가 여자보다 더욱 높게 느끼는 것으로 나타났다. 연령에 따른 공포와 분노의 감정반응은 유의미한 차이를 나타내지 않았지만, 전체적인 패턴을 살펴보면 연령이 증가할수록 공포와 분노의 감정반응이 대체로 증가한다는 것을 알 수 있다. 이 같은 연구결과를 선행연구와 비교해 보면, 공포의 경우 기존연구와 일치된 결과를 보여주고 있으나 분노의 경우에는 일반적으로 나이가 어릴수록 분노 표출을 더 많이 하는 경향이 있다는 기존 연구결과(Cole, 1970; Stoner & Spencer, 1987)와 반대되는 결과가 나타났다.

위와 같은 연구결과를 바탕으로 감정반응에 영향을 미치는 변인들에 대한 설명력을 검증해 본 결과, 공포의 경우 성별과 관여도가 유의미한 영향력을 나타냈으며, 분노의 경우 관여도만이 유의미한 영향력을 가지는 예측변인으로 나타났다.

다음으로 집단 유형에 따른 의료사고 메시지에 대한 감정반응을 살펴본 결과, 공포의 경우 일반인과 사고경험자 집단에 비해 커뮤니티 구성원들과 커뮤니티 활동을 하고 있는 사고경험자 집단에서 더욱 높게 나타났다. 반면, 분노의 경우는 일반인을 제외한 모든 집단에서 높은 반응을 나타냈다. 이는 분노의 유발 원인 중의 하나인 자신에게 중요하다고 생각되는 일이 해결되지 않아 나타나는 강한 스트레스(Izard, 1977; Lazarus, 1991)가 커뮤니티 집단과 사고경험자 집단에 상대적으로 크게 나타난 것으로 분석된다. 이러한 결과를 토대로 공포와 분노의 감정을 종합하여 정리해 보면, 먼저 일반인의 경우 공포와 분노의 감정반응이 모두 낮게 나타났으며, 사고경험자 집단은 상대적으로 공포 보다 분노의 감정을 더욱 많이 느끼는 것으로 나타났다. 커뮤니티 집단과 커뮤니티 활동을 하고 있는 사고 경험자 집단의 경우 분노와 공포에 대해 모두 높은 반응을 나타내는 것으로 드러났다.

위 연구결과에서 제시된 감정반응에 영향을 미치는 변인들이 의료사고 이슈관리를 위한 공중의 초점 세분화(focal segmentation) 과정에서 고려된다면, PR 커뮤니케이션 전략을 수립하는데 있어 좀더 효과적인 가이드 라인이 될 수 있을 것이다.

<연구문제2>에서는 메시지 소구 유형과 집단 유형이 의료사고 관련 정책 선호도에 어떠한 영향을 미치는가에 관해 살펴보았다. 먼저 메시지 소구 유형에 따른 정책 선호도 차이를 살펴본 결과, 보호적 정책에 대한 선호도의 경우 공포소구 메시지가 가장 높은 평균값을 나타냈으며 처벌적 정책에 대한 선호도에 있어서는 분노소구 메시지가 가장 높은 평균값을 나타냈다. 그러나 처벌적 정책에 대한 선호도에 있어서는 유의미한 차이가 나타났을 뿐 보호적 정책의 경우에는 유의미한 차이가 없는 것으로 드러났다. 다시 말해, 분노소구 메시지에 노출된 응답자들은 공포소구 메시지와 정보소구 메시지에 노출된 응답자들에 비해 더욱 처벌적인 성향의 정책을 선호하는 것으로 나타났다. 이는 분노의 유발원(anger source)에 대해 공격하거나 보복하려는 분노의 행동성향(Frijda, 1986; Lazarus, 1991)이 정보처리과정에 영향을 미친 것으로 분석된다. 반면 보호적 정책에 있어서는 메시지 유형별로 유의미한 차이를 나타내지 않았는데 이는 보호적 정책이 사전 예방적 성격을 가지고 있는 반면 처벌적 정책은 사후 대응적인 특성이 강하기 때문에, 감정반응에 따른 행동성향이 나타나기 이전에 이러한 바이어스(bias)가 먼저 작용하여 메시지 유형에 상관없이 보호적 정책에 대한 선호도가 모두 높게 나타난 것으로 분석된다.

다음으로 집단 유형에 따른 정책 선호도 차이를 살펴본 결과, 보호적 정책과 처벌적 정책 모두 커뮤니티 집단에서 가장 높은 선호도를 나타냈으며, 다음으로 커뮤니티 활동을 하는 사고경험자 집단, 사고경험자 집단, 일반인 집단 순으로 정책에 대한 선호도를 나타냈다.

위와 같은 연구결과를 바탕으로 정책선호 행동에 영향을 미치는 변인들에 대한 설명력을 검증해 본 결과, 보호적 정책의 경우 공포반응과 관련도가 유의미한 영향력을 나타냈으며, 분노반응은 유의미하게 나타나지 않았다. 반면, 처벌적 정책의 경우는 분노반응만이 유의미한 영향력을 행사했으며, 공포반응과 관련도는 모두 유의미하게 나타나지 않았다.

다음으로 의료사고 문제 해결을 위한 정책에 대한 선호도를 수준별로 조사한 결과, 처벌과 관련된 정책에 대해서는 가장 낮은 강도를 가진 정책을 1순위로 선호하고 있으며, 보호적 성향과 관련된 정책에 대해서는 가장 높은 강도를 가진 정책을 1순위로 선호하는 것으로 나타났다. 다시 말해 처벌의 경우 낮은 수준에서 높은 수준으로(의사와 병원 측의 공식적인 사과>손해배상>의사자격정지), 보호의 경우 높은 수준에서 낮은 수준으로(의료사고 예방 및 구제를 위한 법률 제정>조직위원회 구축>의료정보 안내책자 제공) 정책에 대한 선호 경향을 나타내고 있으며, 메시지와 집단 유형에 따른 차이는 나타나지 않았다.

특히 주목할 만한 것은 분노와 관련된 처벌적 정책의 경우 ‘사과(apology)’라는 가장 기초적이고 근본적인 커뮤니케이션을 선호하고 있다는 것이다. 의사들에게 사과는 단순히 양심에 국한되는 말이 아니라 의료소송과 법적 책임까지 인정하는 증거로 이용될 수 있기 때문에 상대적으로 사과에 대한 중압감이 크게 작용한다. 이와 관련해 현재 미국에서는 이러한 부담 없이 의사가 환자에게 사과할 수 있도록 규정한 ‘아임 쏘리 법(I’m sorry law)’이 실행 중에 있다(한국일보, 2007년 4월 12일자). 이 법안에서 말하고 있는 ‘사과’는 의사가 환자에 대한 과실을 인정한다는 법적 의미가 아니라 환자에 대한 유감을 표현하는 것을 말한다. 이에 대한 악용을 막기 위해 법안은 사과를 책임인정의 증거로 삼지 못하게 한다는 예외 조항을 두고 있다.

실제로 많은 병원들은 의사들의 이런 사과가 환자들의 분노를 가라 앉혀 의료소송을 줄이고 있다고 말한다. 1994년 의료사고 소송을 낸 환자 가족 중 37%는 ‘충분한 설명을 듣고 사과를 받았다면 법정까지 가지는 않았을 것’이라고 조사 되었으며, 2002년 미시간주 보건당국이 의사들에게 ‘실수했을 때 환자와 가족에게 즉시 사과하라’고 하자 소송 건수가 전년 262건에서 130건으로 떨어졌다(조선일보, 2007년 5월 25일자). 이 같은 결과를 비추어 봤을 때 의료사고 이슈 관리에 있어서 Coombs(1999)가 제시한 7가지 위기관리 커뮤니케이션 전략 중 사과전략(full apology)이 매우 효과적으로 활용될 수 있을 것이라고 본다. 이러한 커뮤니케이션 전략은 공중들의 분노와 공포반응을 줄이는데 중추적인 역할을 하며, 나아가 의사와 병원에 대한 갈등과 위기상황을 효과적으로 해결해 나가는데 큰 역할을 하게 될 수 있다.

마지막으로 <연구문제3>에서는 메시지 소구 유형과 집단 유형이 의료사고 이슈와 관련된 정보행동과 행동의도에 어떠한 영향력을 미치는지에 대해 살펴보았다. 그 결과 메시지 소구 유형에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았으며, 집단 유형에 따른 차이는 유의미하게 나타났다. 집단 유형에 따른 차이를 구체적으로 살펴보면 먼저 정보행동의 경우, 정보처리와 정보추구 모두에서 커뮤니티 집단과 커뮤니티 활동을 하고 있는 사고경험자 집단이 일반인 집단에 비해 높은 정보행동을 보였다. 다음으로 집단 유형에 따른 행동의도에 있어서는 커뮤니티 활동을 하고 있는 사고경험자 집단이 가장 높은 평균값을 나타냈으며, 일반인 집단이 가장 낮은 평균값을 나타냈다. 이는 일반인 집단에 비해 커뮤니티 집단과 의료사고 경험자 집단이 상대적으로 높은 관여도를 가졌기 때문에 이 같은 요인이 정보행동과 행동의도에 높은 영향력을 미쳤다고 분석된다.

이러한 결과를 바탕으로 집단 유형에 따른 커뮤니케이션 행동을 종합적으로 살펴보면, 의료사고 경험자 집단 보다는 오히려 커뮤니티 활동 집단이 정보행동과 행동의도 모두에서 높은 반응을 나타내고 있다. 이는 앞서 제시된 공포와 분노의 감정반응에서도 동일하게 나타났다.

의료 소비자들은 부당한 병원과 정부의 정책에 대해 단순히 대응하는 수준을 넘어서, 스스로 공동체를 형성해 보다 적극적으로 감시 및 비판 활동을 전개하고 있다. 특히 사이버 공간을 기반으로 한 온라인 커뮤니티는 의료사고와 같은 사회적 이슈에 대해 공통적인 관심이 있는 다양한 개인들이 모여 공개적으로 서로의 의견을 교환하는 열린 공간으로 자리 잡고 있다. 이러한 커뮤니티 집단은 현실 사회의 연장선상에서 의료사고 문제를 사회 운동으로 전개해 나갈 수 있는 무한한 잠재력을 가지고 있다.

익명성과 자유로운 의사표현의 가능성을 기반으로 한 이 같은 온라인 커뮤니티는 사회문제에 대한 비판의 목적을 가지고 다양한 방식으로 새로운 의사표현의 공간을 형성하면서 사회에 큰 반향을 일으키고 있다. 전문지식으로 무장한 병원 혹은 정부 앞에서 의료 소비자 개인은 한없이 작은 존재일 수 밖에 없지만 이러한 개개인이 모여 커뮤니티라는 집단 특성을 갖게 되면, 기존의 역학관계는 역전되어 조직의 위기를 가져다 줄 수 있을 만큼 큰 힘을 발휘하게 된다. 기업과 정부조직은 이러한 의료소비자들의 목소리에 귀를 기울이지 않고서는 정상적인 PR 활동을 전개하기가 매우 어려운 상황이다. 이 같은 시점에서 PR 실무자 및 보건 정책 담당자들은 이러한 의료사고 이슈에 관한 행동주의자(activist)의 존재를 인식하고 이들의 활동에 주목할 필요성이 있는 것이다.

일반적으로 조직은 문제가 되는 쟁점을 해결하기 위한 쟁점관리에 초점을 맞추는 반면, 행동주의자들은 그 쟁점을 보다 확대시킴으로써 종국에는 자신들에게 유리한 방향으로 그 쟁점에 대한 조직의 정책이나 공중의

여론을 이끌기 위한 쟁점관리에 관심이 집중된다(이현우, 이병관, 2005). 이러한 맥락에 비추어 볼 때, 높은 행동주의자적 잠재력을 가지고 있는 커뮤니티 집단에 대한 철저한 분석과 이에 대한 적극적인 커뮤니케이션 관리는 조직의 이슈관리와 위기관리 측면에서 반드시 필요한 핵심적인 작업이라고 볼 수 있다. 따라서 병원과 보건정책 기관의 PR 담당자들은 이들 공중들을 대상으로 보다 적극적으로 정보를 제공하고 호혜적인 관계를 형성해 나갈 필요가 있다. 또한 의료사고 이슈 프레이밍을 예의 주시하여 위기상황으로까지 발전하지 않도록 적극적으로 모니터링 하는 일 역시 이슈관리 차원에서 반드시 수행되어야 할 것이다.

위와 같은 연구결과를 바탕으로 정보행동 및 행동의도에 영향을 미치는 변인들에 대한 설명력을 검증해 본 결과, 먼저 정보행동의 경우 정보처리와 정보추구 모두에서 연령, 관여도 그리고 공포와 분노의 감정반응이 유의미한 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 반면, 감정반응에 따른 정책 선호가 미치는 영향력은 미미하게 나타났다. 마지막으로 행동의도에 대한 예측 변인을 살펴본 결과, 성별, 연령, 관여도 그리고 공포와 분노의 감정반응이 유의미한 설명력을 갖는 것으로 나타났으며, 감정반응에 따른 정책 선호는 유의미한 영향력을 나타내지 않았다.

기존 연구결과에서와 같이 관여도는 정보행동에 높은 영향을 미치는 예측변인인 것으로 드러났으며, 여기에 감정반응이 더해질 경우 그 설명력이 더욱 높아지는 것으로 나타났다. 그러나 감정반응의 행동성향과 관련된 정책 선호도는 그 영향력이 미미한 것으로 나타났다.

이러한 연구결과를 바탕으로 본 연구가 PR학적으로 주는 이론적·실무적 의의를 살펴보면 다음과 같다.

먼저 프레이밍의 정보처리 메커니즘에 관한 기존 연구들은 주로 인지적 차원을 중심으로 한 합리적 접근에 초점이 맞춰져 진행되어 왔으며, 프레이밍에 의해 발생된 감정반응에 관한 연구는 거의 시도되지 않았다. 기존의 프레이밍에 관한 연구들이 대부분 인지적 측면을 주로 강조하고 있는 시점에서 본 연구는 상대적으로 연구가 부족했던 이슈 프레이밍에 따른 감정적 반응을 관한 커뮤니케이션 효과를 살펴보았다는 점에서 첫 번째 이론적 함의를 찾을 수 있을 것이다.

또한 인지 심리학과 같은 기초 사회과학분야에서 주로 연구되어 온 평가 패턴, 적응기능, 행동성향, 동기 그리고 목표와 같은 개별적인 감정의 특성을 커뮤니케이션 영역으로 확장해 적용해 봄으로써 새로운 가능성을 발견해 나갈 수 있는 계기가 되었다.

다음으로 본 연구를 통해 공포와 분노를 포함한 개별적인 감정들이 그 행동성향에 따라 정보처리과정에 각기 다른 영향력을 미칠 수 있다는 사실을 확인할 수 있었으며, 나아가 이러한 감정들이 커뮤니케이션 행동은 물론 행동의도에까지 영향력을 행사할 수 있다는 중요한 사실을 발견할 수 있었다.

이러한 이론적 의의와 더불어 본 연구는 PR 실무 측면에 있어서도 몇 가지 함의점을 제시해 줄 수 있다. 먼저 본 연구에서 제시된 감정반응에 관한 연구결과는 보건 정책 결정자를 포함한 여러 이슈 제기자들이 공중에게 의료사고 이슈가 어떠한 기준으로 평가되어야 하는지에 관한 이해를 돕고, 이에 대한 정책적인 해결 방안을 제시해 주는 과정에서 다양하게 활용될 수 있다. 다시 말해, 감정적 소구 유형에 따라 행동성향이 다르게 나타난다는 연구결과는 이슈 제기자들이 사회적 이슈를 관리하는 과정에

서 이러한 감정적 소구 메시지를 통해 자신이 원하는 특정 관점으로 공중을 이해시키는 것이 가능하다는 것을 말해준다. 이는 궁극적으로 특정 정책에 대한 지향을 이끌어 내는데 활용될 수 있다는 것을 의미한다. 각각의 감정적 소구를 통해 의료사고 이슈를 단순히 사회적 문제로 인식시키는 것을 넘어서, 공중에게 이슈와 관련된 특정 정책을 선호하도록 방향성을 제시해 줄 수 있다.

이슈관리 또는 위기관리의 측면에서 본 연구가 제시하는 중요한 원칙은 의료사고 이슈와 관련된 주요 공중들의 부정적인 감정을 흡수하고, 높은 행동주의적 잠재력을 가지고 있는 커뮤니티 집단을 적극적인 커뮤니케이션 채널로서 수용하여 효과적인 PR 활동으로 이어나가려는 열린 마인드라고 볼 수 있다.

의료사고 문제는 병원과 관련된 모든 PR 활동에 영향을 미치는 중대한 사안이다. 이에 본 연구의 결과는 먼저 의료사고와 의료분쟁에 대한 주요 공중들의 의식을 파악해 봄으로써 의료 사고에 관한 합리적 해결방안을 모색하는데 기초자료 활용될 수 있을 것이다. 특히 본 연구결과에서 제시된 의료 소비자들에 대한 감정반응과 커뮤니케이션 행동은 의료사고 발생과 관련된 병원 내·외부의 PR 활동에 적극적으로 활용될 수 있다.

병원 PR 담당자는 의료사고에 관한 이슈관리를 하는데 있어 먼저 내부적으로는 의료 소비자인 환자와의 신뢰형성을 목적으로 하는 커뮤니케이션에 초점을 두어 부정적인 감정의 유발을 최소화해 나가는데 주력해야 할 것이다. 이는 결과적으로 이해 당사자 간의 갈등을 줄이고 합리적으로 문제를 해결해 나가는데 큰 역할을 할 수 있게 된다. 또한 이러한 갈등의 사전 진화는 의료인에게 안정된 진료환경을 조성해 줄 수 있어 의사가 소신껏 최선의 진료행위를 수행하는데 도움을 줄 수 있게 될 것이다.

외부적으로는 의료사고 이슈에 대해 높은 영향력을 행사하는 행동주의자

(activist) 집단인 의료사고 커뮤니티에 관한 부분을 들 수 있다. 의료사고 문제에 관한 주요 스테이크 홀더라고 할 수 있는 이들을 대상으로 커뮤니케이션 전략을 수립해 나가는데 있어 감정 관리에 좀 더 귀를 기울인다면, 의료사고 이슈가 위기 단계로 전환되는 일을 조기에 막을 수 있을 것이다.

또한 공포와 같은 단일한 소구 유형을 통한 캠페인 전개 효과가 미비해지는 상황에서 분노와 같은 다양한 감정적 소구 유형에 대한 도입은 이슈에 대한 새로운 주의를 이끌어 내는데 활용될 수 있을 것을 것이다.

제 2 절 한계점 및 제언

본 연구의 한계점과 향후 연구 방향에 대한 제언은 다음과 같다.

본 연구에서의 표집방법은 온라인 서베이를 중심으로 이루어졌는데, 조사대상이 인터넷이라는 매체의 특성상 연구가 가능한 집단이 한정되어 있으므로 일반화 가능성을 확보하기 어렵다. 이러한 단점을 보완하기 위하여 오프라인 조사를 병행하였으나 실험연구를 위한 외생변인의 통제가 심층적으로 고려되지 못한 상태에서 연구가 진행되었다는 점에서 연구의 첫 번째 한계를 찾을 수 있다.

다음으로 의료사고에 관한 감정적 소구의 효과를 검증하는데 있어, 이를 단순히 메시지의 일회적 노출만으로 측정하였다는 점에서 연구의 두 번째 한계를 찾을 수 있다. 프레이밍이 의사결정과정에 영향을 미치기 위해서는 특정 프레임 유형이 지속적이고 반복적으로 노출되어야 한다는 기존 연구 결과들을 감안할 때 후속 연구에서는 이에 대한 고려가 필요할 것으로 생각된다.

이어서 본 연구는 이슈 프레이밍 수단으로서의 감정적 소구가 커뮤니케이션 효과에 미치는 영향을 알아보는데 있어 의료사고라는 사회문제를 다루고 있는데, 향후 연구에서는 그 외의 다른 사회적 이슈에 이를 적용해 봄으로써 그 효과를 검증해 볼 수 있을 것이다. 또한 메시지 소구 유형에 의해 발생하는 감정이 주제 혹은 이슈의 속성과 관련된 것인지 아닌지에 따라 그 효과가 어떻게 달라지는지 살펴볼 수 있을 것이다.

감정은 정서, 느낌, 혹은 기분에 비해 강하고, 단기적으로 나타나는 특성을 감안했을 때 후속연구에서는 이러한 행동성향이 커뮤니케이션 행동에 영향을 미치는데 있어서의 그 효과의 지속성에 관한 부분도 고려할 필요가 있을 것이다.

본 연구에서는 메시지 소구 유형에 따라 선호하는 정보추구 성향이 다르다는 연구결과를 바탕으로 분노와 공포가 각기 다른 행동성향을 나타내는 개별적인 감정이라고 주장하고 있다. 이러한 주장이 더욱 힘을 신기 위해서는 행동성향의 차이뿐만 아니라 좀 더 명확하게 구분지어질 수 있는 다양한 변인특성이 검증되어야 할 것이다. 특히 커뮤니케이션 효과에 영향을 미칠 수 있는 다양한 변인들이 도입되어야 할 것이다.

나아가 공포와 분노뿐만 아니라 슬픔, 질투, 혐오감과 같은 그 외의 다른 개별적인 감정이 커뮤니케이션 효과에 미치는 영향에 대한 경험적 연구를 기대해 볼 수 있을 것이다.

또한 본 연구에서는 감정에 대한 정보처리과정에 영향을 미치는 변인으로 관여도를 다루고 있는데, 정보처리과정과 관련해 폭넓게 검토되어 온 사전지식, 전문성, 친숙도 등과 같은 다양한 변수들(Brucks, 1985; Krugman, 1965, 1977; Petty and Cacioppo, 1979; Chaiken, 1980)에 대한 효과를 함께 검토해 볼 필요성이 있다.

기존의 프레이밍에 관한 연구들이 대부분 인지적 측면에서 검토되어 온 시점에서, 본 연구는 상대적으로 연구가 부족했던 이슈 프레이밍의 감정적 반응에 관한 커뮤니케이션 효과를 살펴보고 있다. 이러한 연구결과를 바탕으로 향후 연구에서는 프레이밍에 관한 인지적 반응과 감성적 반응을 통합적으로 제시하여, 이에 따른 정보처리과정의 경로와 효과를 좀더 명확하게 검증하는 것 역시 의미 있는 연구가 될 수 있을 것이다.

<참고문헌>

윤희중, 차희원. (1997). 위기 상황에서의 공중 관여도, 정보추구행동 및 매체 선택 행동에 관한 연구. *홍보학연구*, 1, 187-209.

이명천, 김요한. (2000). 상표 친숙도와 광고소구 유형에 따른 광고 반복의 효과. *한국광고학보*, 2(2), 107-150.

이현우, 이병관. (2005). 부안 원전수거물 관리시설 유치 쟁점에 대한 언론 보도 프레임 분석. *언론과학연구*, 5(3), 516-547.

한국소비자보호원. (2006). 의료피해구제의 효율적 처리방안; 한국소비자보호원의 의료 피해구제 처리실태를 중심으로.

Arnold, M. B. (1960). *Emotion and Personality*. NY: Colombia University Press.

Altheide, D. L. (1985). *Media power*. Beverly Hills, CA: Sage.

Atwood, L. E., & Major, A. N. (1991). Applying situational communication theory to an international political problem: Tow studies. *Journalism Quarterly*, 68(1/2), 200-210.

Averill, J. R. (1982). *Anger and aggression: An essay on emotion*. NY: Springer-Verlag.

- Best, J. (1987). Rhetoric in Claims-Making: Constructing the missing children problem. *Social Problems*, 34(2), 101-121.
- _____. (1995). *Images of issues: Typifying contemporary social problems* (Ed.). NY: Aldine de Gruyter.
- Blumer, H. (1971). Social problems as collective behavior. *Social Problems*, 18(3), 298-306.
- Boster, F. J., & Mongeau, P. (1984). Fear-arousing persuasive messages. In R. N. Bostrom (Ed.), *Communication yearbook 8*, Beverly Hills, CA: Sage.
- Brucks, M. (1985). The effects of products class knowledge on information search behavior. *Journal of Consumer Research*, 12, 1-16.
- Butler, L. D., Koopman, C., & Zimbardo, P. (1995). The psychological impact of viewing the film JFK: Emotions, beliefs, and political behavioral intentions. *Political Psychology*, 16, 237-257.
- Cappella, J. N. & Jamieson, K. H. (1996). News frames, political cynicism and media cynicism. *The Annals of American Academy of Political and Social Sciences*, 546, 71-84.

- Chaiken, S. (1980). Heuristic versus systematic information processing and the use of source versus message cues in persuasion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39(5), 752-766.
- Clore, G. L., & Parrott, G. (1991). Moods and their vicissitudes: Thoughts and feeling as information. In J. P. Forgas(Ed.), *Emotion and Social judgments*. Oxford, England: Pergamon Press.
- Cobb, R. A., & Elder, C. D. (1972). *Participation in American politics: The dynamics of agenda-building*. Boston: Allyn & Bacon.
- Cole, L. (1970). *Psychology of Adolescence*. NY: Holt, Rinehart, & Winston, 246-279.
- Coombs, T. W. (1999). *On Going Crisis Communication: Planning, Managing and Responding*. Thousand Oaks, CA: Sage, 이현우 역(2003). 위기관리 커뮤니케이션. 서울: 커뮤니케이션북스.
- Darwin, C. R. (1965). *The expression of the emotions in man and animals*. Chicago: University of Chicago Press. (Original work published in 1872).

- DeSteno, D., Petty, R. E., Rucker, D. D., Wegener, D. T., & Braverman, J. (2004). Discrete Emotions and Persuasion: The Role of Emotion-Induced Expectancies. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86(1), 43-56.
- Dillard, J. P., & Peck, E. (2000). Affect and persuasion: Emotional responses to public service announcements. *Communication Research*, 27(4), 461-495.
- _____, Plotnick, C. A., Godbold, L. C., Freimuth, V. S., & Edgar, T. (1996). The multiple affective outcomes of AIDS PSAs: Fear appeals do more than scare people. *Communication Research*, 23(1), 44-72.
- Downs, A. (1972). Up and down with ecology: The issue attention cycle. *Public Interest*, 28, 38-50.
- Eagly, A. H., & Chaiken, S. (1993). *The psychology of attitudes*. Fort Worth, TX: Harcourt Brace Jovanovich.
- Entman, R. M. (1993). Framing: Toward clarification of a fractured paradigm. *Journal of Communication*, 43(4), 51-58.
- Fishman, M. (1978). Crime Waves as ideology. *Social Problems*, 25(5), 531-543.

- Fiske, S. T., & Taylor, S. E. (1991). *Social cognition*. NY: McGraw-Hill.
- Frijda, N. H. (1986). *The emotions*. NY: Cambridge University Press.
- Gamson, W. A. (1992). *Talking politics*. NY: Cambridge University Press.
- _____, & Lasch, K. E. (1983). The political culture of social welfare policy. In S. E. Spiro, & E. Yuchtman-Yaar (Eds.). *Evaluating the welfare state*, 395-415. NY: Academic Press.
- _____, & Meyer, D. S. (1996). Framing political opportunity. In D. McAdam, J. D. McCarthy, & M. N. Zald (Eds.). *Comparative perspectives on social movements*, 275-290. NY: Cambridge University Press.
- _____, & Modigliani, A. (1989). Media discourse and public opinion on nuclear power: A constructionist approach. *American Journal of Sociology*, 95(3), 1-37.
- Gault, B. A., & Sabini, J. (2000). The roles of empathy, anger, and gender in predicting attitudes toward punitive, reparative, and preventative public policies. *Cognition & Emotion*, 14, 495- 520.

- Gonzalez-Herrero, A., & Pratt, C. B. (1996). An integrated symmetrical model of crisis-communication management. *Journal of Public Relations Research*, 8(2), 79-106.
- Graber, D. A. (1988). *Processing the news* (Eds.). NY: Longman.
- Gross, K., D'Ambrosio, L. (2004). Framing emotional response. *Political Psychology*, 25(1), 1-29.
- Grunig, J. E. (1978). Defining publics in public relations: The case of a suburban hospital. *Journalism Quarterly*, 55, 109-118.
- _____. (1982). The message-attitude-behavior relationship: Communication behaviors of organizations. *Communication Research*, 9, 163-200.
- _____. (1987). Research in the strategic management of public relations. *International Public Relations Review*, 11(2).
- _____, & Childers, L. (1988). Reconstruction of a situational theory of communication: Internal and external concepts as identifiers of publics for AIDS. *Paper presented at the meeting of the Association for Education in Journalism & Mass Communication*, portland, OR.

- _____, & Hunt, T. (1984). *Managing Public Relations*. NY: Holt, Rinehart, & Winston.
- Hallahan, K. (1999). Seven models of framing: implications for public relations, *Journal of Public Relations Research*, 11(3), 205-242.
- _____. (2001). The dynamics of issue activation and response: An issues processes model. *Journal of Public Relations Research*, 13(1), 27-59.
- Heath, R. L. (1998). New Communication Technologies: An Issues Management Point of View, *Public Relations Review*, 24(3), 273-288.
- Hilgartner, S., & Bosk, C. L. (1988). The rise and fall of social problems: A public arenas model. *American Journal of Sociology*, 94(1), 53-78.
- Iyengar, S. (1991). *Is anyone responsible?*. Chicago: University of Chicago Press.
- Izard, C. E. (1977). *Human emotions*. NY: Plenum.
- _____. (1993). Organizational and motivational functions of discrete emotions. In M. Lewis & J. M. Haviland (Eds.), *Handbook of emotions*, 261-277. NY: Guilford.

- Johnson, J. M. (1989). Horror stories and the construction of child abuse. In J. I. Kitsuse & J. W. Schneider (Eds.), *Images of issues: typifying contemporary social problems*, 5-17. NY: Aldine De Gruyter.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1984). Choices, values and frames. *American Psychologist*, 39, 341-350.
- Kinder, D. R., & Sanders, L. M. (1996). *Divided by color: Racial Politics and Democratic Ideals*. Chicago: University of Chicago Press.
- Kotler, P. (1991). *Marketing management: Analysis, Planning, Implementation*, and Control. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Kopfman, J. E., Smith, S. W., Yun, J. K. A., & Hodges, A. (1998). Affective and cognitive reactions to narrative versus statistical evidence organ donation messages. *Journal of Applied Communication Research*, 26, 279-300.
- Krugman, H. E. (1965). The impact of television advertising: Learning without involvement. *The Public Opinion Quarterly*, 29(3), 349-356.

- _____. (1977). Memory without recall, Exposure without Perception. *Journal of Advertising Research*, 17(4), 7-12.
- Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation*. NY: Oxford University Press.
- Leventhal, H. (1970). Findings and theory in the study of fear communications. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology*. 5, 119-186. NY: Academic Press.
- Manheim, J. D. (1987). A model of agenda dynamics. In M. McLaughlin (Ed.), *Communication Yearbook*, 10, 449-516, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Mongeau, P. (1998). Another look at fear-arousing persuasive appeals. In M. Allen & R. W. Preiss (Eds.), *Persuasion: Advances through meta-analysis*, 53-68. Cresskill, NJ: Hampton.
- Murphy, P. (1998). *Affiliation bias and expert disagreement in framing the nicotine addiction debate*. Unpublished manuscript, Temple University.
- Nabi, R. L. (2002a). Anger, fear, uncertainty, and attitudes: A test of the cognitive-functional model. *Communication Monographs*, 69, 204-216.

- _____. (2002b). Discrete emotions and persuasion. In J. Dillard & M. Pfau (Eds.), *Handbook of Persuasion*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- _____. (2003). Exploring the Framing Effects of Emotion: Do Discrete Emotions Differentially Influence Information Accessibility, Information Seeking, and Policy Preference?. *Communication Research*, 30(2), 224-247.
- Nelson, T. E., & Willey, E. A. (2001). Issue frames that strike a value balance: A political psychology perspective. *Framing public life*, 245-266. NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- _____, & Kinder, D. R. (1996). Issue frames and group-centrism in Americal public opinion. *Journal of Politics*, 58, 1055-1078.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. NY: McGraw Hill.
- Ortony, A., Clore, G. L., & Collins, A. (1988). *The cognitive structure of emotions*. 289-308, NY: Cambridge University Press.
- Ostman, R. A. (1989). *Survey of LLRW wasting site in Cortland County*. NY: Cornell University

- Petty, R. E., Gleicher, F., & Baker, S. (1991). Multiple roles for affect in persuasion. In J. Forgas (Ed.), *Emotion and Social Judgments*, 181-200.
- Petty, R. E., Cacioppo, J. T. (1979). Issue involvement can increase or decrease persuasion by enhancing message-relevant cognitive responses. *Journal of Personality and Social Psychology*, *37*(10), 1915-1926.
- Plutchik, R. (1980). *Emotion: A psychoevolutionary synthesis*. NY: Harper & Row.
- Price, V. (1989). Social identification and public opinion: Effects of communicating group conflicts. *Public Opinion Quarterly*, *53*, 197-224.
- _____, & Tewksbury, D. (1997). News values and public opinion: A theoretical account of media priming and framing. In G. Barnett and F. J. Foster (Eds.), *Progress in communication sciences*, 173-212. Greenwich, CT: Ablex
- Rogers, R. W. (1975). A protection motivation theory of fear appeals and attitude change. *Journal of Psychology*, *91*, 93-114.

- Roseman, I. J. (1984). Cognitive determinants of emotions: A structural theory. In P. Shaver (Ed.), *Review of personality and Social Psychology: Emotion, Relationships, and health*, 5, 11-36. Beverly Hills, CA: Sage.
- _____, Abelson, R. P., & Ewing, M. F. (1986). Emotion and political cognition: Emotion appeals in political communication. In R. R. Lau & D. O. Sears (Eds.), *Political cognition*, 279-294. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- _____, Wiest, C., & Swartz, T. S. (1994). Phenomenology, behaviors, and goals differentiate discrete emotions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67, 206-221.
- Scherer, K. R. (1984). On the nature and function of emotion: A component process approach. In K. R. Scherer & P. Ekman (Eds.), *Approaches to emotion*, 293-317. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Scheufele, D. A. (1999). Framing as a theory of media effects. *Journal of Communication*, 49(1), 103-122.
- Schneider, J. W. (1985). Social problems theory: The constructionist view. *American Review of Sociology*, 11, 209-229.

- Shah, D. V., Domke, D., & Wackman, D. B. (2001). The press, race relations, and social change. *Journal of Communication*, 51(2), 317-344.
- Smith, C. A., & Ellsworth, P. C. (1985). Patterns of cognitive appraisal in emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48, 813-838.
- Stoner, S. B., & Spencer, B. (1987). Age and gender differences with the anger expression scale. *Educational and Psychological Measurement*, 47, 487-492.
- Swigert, V. L., & Farrell, R. A. (1980). Corporate homicide: Definitional processes in the creation of deviance. *Law and Society Review*, 15, 161-182.
- Turner, J. C. (1982). towards a cognitive redefinition of the social group. In H. Tajfel (Ed.), *Social identity and intergroup relations*, 15-40. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Witte, K. (1994). Fear control and danger control: A test of the extended. parallel process model (EPPM). *Communication Monographs*, 61, 113-134.

Zaichkowsky, J. L. (1986). Conceptualizing involvement, *Journal of Adversing Reasearch*, 15(2), 4-14.

<신문기사>

강인선. (2007년 05월 25일). [만물상] 아이 앰 소리('I am sorry'). 조선일보.

김재홍. (2007년 02월 06일). “갈 때 까지 가자” 대책없는 의료사고, 사고 나면 대충 때우기식... 우리나라 한해 발생 50만건 추정. 뉴스메이커, 711호.

이태규. (2007년 04월 12일). 환자에게 'I am sorry'라고 말해라, 美서 의사 실수 때 '사과법' 확산... 법적 책임과는 별개. 한국일보.

<인터넷 사이트>

의료사고가족연합회 <http://www.malpractice.co.kr>

의료사고대책카페 <http://cafe.naver.com/schbc1.cafe>

의료사고법률상담소 <http://www.medilaw.net>

의료소비자시민연대 <http://www.medioseor.or.kr>

한국소비자원 <http://www.kca.go.kr>

ABSTRACT

A study on the Effects of Emotional Appeals as a Means of Medical Accidents Issue Framing

Jung-Kyung Yoo

Dept. of Advertising & Public Relations

The Graduate School of

Hanyang University

The effects of emotional appeals have been the focus of burgeoning interest in recent years. Rather than considering how emotions function within traditional paradigms of attitude change, this research explores the possibility that emotional appeals serve as a means of medical accident issue framing, privileging certain information in terms of accessibility and thus guiding subsequent decision making.

This study used a 3(Emotion : fear, anger, control) × 4(Group : whether community activity and medical accident experienced or not) design. 935 samples completed a web based survey and Two-way ANOVA and hierarchical multiple regression were used in the policy preference for medical accident issue, communication behavior and action tendency.

This study's results offer evidence that fear and anger can differentially affect policy preference, communication behavior and action tendency for medical accident issue, though these effects are contingent on involvement. Although the fear group appeared to support both retributive and protective initiatives equally, the anger group clearly supported retributive initiatives over protective ones. The anger group desired retributive policy more so than fear group, which desired protection-related policy. Also this study suggests that claim-makers should focus on more active and sophisticated public and community, especially activist groups. This kind of knowledge in emotional reaction and understanding of communication behavior displayed by emotional public may help communication practitioners to generate effective strategies in solving all types of conflict and crisis communication situation.

These findings support not only the relationship between emotional appeals serve as a means of issue framing but also the importance of the discrete emotion perspective in persuasive contexts. It is important to understand emotions' impact on public perceptions of social issues to aid in the design of messages needed to quell fear or direct public anger in ways most productive toward the enactment of effective social policy.

No.			
-----	--	--	--

설 문 지 (A)

안녕하십니까?

바쁘신 중에 본 연구에 참여해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

본 조사는 학술연구를 위한 것으로,

“의료사고 문제에 대한 정보 행동”에 대해 귀하의 생각을 알아보고자
한양대학교 커뮤니케이션 연구실에서 진행하고 있는 연구입니다.

귀하께서 본 설문지에서 응답하실 내용은 정답과 오답이 없사오니
실험물을 읽어 보시고 느끼는 대로 솔직하게 응답해 주시면 됩니다.

귀하께서 익명으로 응답해 주신 내용은 통계법에 따라 비밀이 보장되며,
연구목적에만 사용될 것임을 알려 드립니다.

귀하께서 작성하신 설문지는 학술연구를 위한 귀중한 자료가 될 것입니다.
설문문항을 자세히 읽어보시고 귀하의 의견을 가장 잘 나타낼 수 있는
부분에 표시해 주시기 바랍니다.

본 연구에 참여해 주셔서 다시 한 번 감사드립니다.

설문 일자 : 2007년 5월

연구 기관 : 한양대학교 커뮤니케이션 연구실

지도교수 : 한양대학교 광고홍보학과 교수 이현우

연구 책임자 : 한양대학교 광고홍보학과 석사과정 유정정

연락처 : 011-9161-9593(nearlovit@naver.com)

1. 아래의 문항들은 의료사고 문제에 대한 평소 귀하의 관심을 알아보기 위한 것입니다. 귀하의 의견과 일치하는 번호에 표시(✓)해 주시기 바랍니다.

‘ 의료사고에 관한 문제는 나에게 _____ ’		
중요하지 않다	①----②----③----④----⑤----⑥----⑦	중요하다
관련이 없다	①----②----③----④----⑤----⑥----⑦	관련이 있다
의미가 없다	①----②----③----④----⑤----⑥----⑦	의미가 있다
관심이 없다	①----②----③----④----⑤----⑥----⑦	관심이 많다

※ 다음은 의료사고 문제에 관한 기사를 보겠습니다.

본문의 내용을 정독하신 후,
설문 문항에 응답해 주시기 바랍니다.

2. 앞 장에 제시된 기사를 읽고 난 후 귀하께서 느끼신 감정을 가장 잘 나타내는 번호에 하나씩 표시(✓)하여 주시기 바랍니다.

이 기사 내용은 _____		전혀 아니다	보통	매우 그렇다				
1	두려운	①----	②----	③----	④----	⑤----	⑥----	⑦
2	불안한	①----	②----	③----	④----	⑤----	⑥----	⑦
3	분노한	①----	②----	③----	④----	⑤----	⑥----	⑦
4	화난	①----	②----	③----	④----	⑤----	⑥----	⑦
5	무서운	①----	②----	③----	④----	⑤----	⑥----	⑦
6	공포스러운	①----	②----	③----	④----	⑤----	⑥----	⑦
7	겁이 난	①----	②----	③----	④----	⑤----	⑥----	⑦
8	긴장된	①----	②----	③----	④----	⑤----	⑥----	⑦
9	성난	①----	②----	③----	④----	⑤----	⑥----	⑦
10	흥분한	①----	②----	③----	④----	⑤----	⑥----	⑦
11	불쾌한	①----	②----	③----	④----	⑤----	⑥----	⑦
12	짜증난	①----	②----	③----	④----	⑤----	⑥----	⑦

3. 다음은 앞의 기사에 대한 귀하의 생각을 알아보기 위한 질문들입니다. 귀하의 생각과 일치하는 번호에 표시(✓)하여 주시기 바랍니다.

이 기사 내용은 _____		전혀 아니다	보통	매우 그렇다
1	정보적이다.	①-----②-----③-----④-----⑤-----⑥-----⑦		
2	객관적 자료를 이용하였다.	①-----②-----③-----④-----⑤-----⑥-----⑦		
3	통계치를 근거로 구성되었다.	①-----②-----③-----④-----⑤-----⑥-----⑦		
4	감정적이다.	①-----②-----③-----④-----⑤-----⑥-----⑦		

4. 다음은 의료사고 문제해결을 위한 관련 정책들에 관한 질문입니다. 각각의 정책들에 대해 귀하의 선호도와 일치하는 번호에 표시(✓)하여 주시기 바랍니다.

문항	전혀 아니다	보통	매우 그렇다
진료시, 환자들에게 의료사고 예방 및 대처에 관한 의료정보 안내책자를 제공한다.	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦		
의료사고를 일으킨 해당 의사와 병원측이 피해 환자와 가족들에게 공식적으로 사과하도록 조치한다.	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦		
의료전문가를 중심으로 의료사고 예방 및 대처에 관한 조직위원회를 구축해 개선방안들이 실질적으로 의료서비스에 반영될 수 있도록 한다	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦		
의료사고를 일으킨 해당 의사에 대해 일정기간 의사자격정지 조치를 내린다.	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦		
의료사고를 일으킨 해당 의사와 병원에 대해 피해 환자와 가족들에게 손해배상을 지불하도록 한다.	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦		
의료사고 예방을 위한 기초검사, 의료행위에 대한 사전설명, 서면동의, 진료기록작성, 수술과 정활영과 같은 의료사고 예방 및 대처에 관한 공식적인 진료절차를 법으로 제정해 실시한다.	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦		

5. 다음은 위와 동일한 내용의 의료사고 문제해결을 위한 차별 관련 정책들입니다. 귀하께서 가장 필요하다고 생각되는 정책에 대해 1-3까지 순위를 매겨 주시기 바랍니다.

	문항	순위
1	의료사고를 일으킨 해당 의사와 병원측이 피해 환자와 가족들에게 공식적으로 사과하도록 조치한다.	
2	의료사고를 일으킨 해당 의사에 대해 일정기간 의사자격정지 조치를 내린다.	
3	의료사고를 일으킨 해당 의사와 병원에 대해 피해 환자와 가족들에게 손해배상을 지불하도록 한다.	

6. 다음은 의료사고 문제해결을 위한 예방 관련 정책들입니다. 귀하께서 가장 필요하다고 생각되는 정책에 대해 1-3까지 순위를 매겨 주시기 바랍니다.

문항		순위
1	의료전문가들 중심으로 의료사고 예방 및 대처에 관한 조직위원회를 구축해 개선방안들이 실질적으로 의료서비스에 반영될 수 있도록 한다.	
2	진료시, 환자들에게 의료사고 예방 및 대처에 관한 의료정보 안내책자를 제공한다.	
3	의료사고 예방을 위한 기초검사, 의료행위에 대한 사전설명, 서면동의, 진료기록작성, 수술과정촬영과 같은 의료사고 예방 및 대처에 관한 공식적인 진료절차를 법으로 제정해 실시한다.	

7. 다음은 의료사고 문제에 대한 정보행동의도에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 번호에 표시(✓)하여 주시기 바랍니다.

문항		전혀 아니다	보통	매우 그렇다
1	나는 의료사고 이슈에 관한 TV 보도나 신문기사를 접했을 때 시청하거나 읽어볼 의향이 있다.	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦		
2	나는 의료사고 이슈에 대해 가족, 친구 등 주변 사람들과 이야기 할 의향이 있다.	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦		
3	나는 의료사고 이슈에 관한 정보를 찾아볼 의향이 있다.	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦		
4	나는 의료사고 문제해결을 위한 서명운동에 동참할 의향이 있다.	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦		
5	나는 의료사고 이슈와 관련된 공청회나 토론회에 참여할 의향이 있다.	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦		
6	나는 의료사고 문제해결을 위한 관련 집회나 시위에 참여할 의향이 있다.	①---②---③---④---⑤---⑥---⑦		

8. 다음은 귀하의 일반적인 사항에 관한 질문입니다. 본 연구는 설문 참여자의 익명성이 보장되오니 부담 갖지 마시고 해당 번호에 표시(✓)하여 주시기 바랍니다.

• 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남자 ② 여자

• 귀하의 연령은 어디에 해당합니까?

- ① 10세~19세 ② 20세~29세 ③ 30세~39세
④ 40세~49세 ⑤ 50세~59세 ⑥ 60세 이상

• 귀하는 현재 의료사고 관련 커뮤니티(카페, 모임, 단체 등)에 활동하고 계십니까?

- ① 네 ② 아니오

• 귀하 또는 귀하의 주변 사람들(가족, 친구 등)이 의료사고를 경험한 적이 있습니까?

- ① 네 ② 아니오

귀한 시간을 내어 설문해 응해주셔서 대단히 감사합니다.

설 문 지

만남하십니까?

바쁘신 중에 본 연구에 참여해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

- + 본 조사는 학술연구를 위한 것으로, “의료사고 문제에 대한 정보 행동”에 대한 귀하의 생각을 알아보고자
 한양대학교 커뮤니케이션 연구실에서 진행하고 있는 연구입니다.
 + 본 설문지에서 응답하실 내용은 정답과 오답이 없사오니,
 귀하께서 실情을 들어 보시고 느끼는 대로 솔직하게 응답해 주시면됩니다.
 + 귀하께서 임의로 응답해 주신 내용은 통계법 제 13조에 따라 비밀이 보장되며,
 통계법 제 14조에 따라 연구목적에만 사용될 것임을 알려 드립니다.
 + 귀하께서 작성하신 설문지는 학술연구를 위한 귀중한 자료가 될 것입니다.
 + 설문내용을 자세히 읽어보시고 귀하의 의견을 가장 잘 나타낼 수 있는 부분에 표시해 주시기 바랍니다.

본 연구에 참여해 주셔서 다시 한 번 감사드립니다.

- + 설문 일자 : 2007년 5월
- + 연구 기관 : 한양대학교 커뮤니케이션 연구실
- + 지도 교수 : 한양대학교 광고홍보학과 교수 이현우
- + 연구 책임자 : 한양대학교 광고홍보학과 석사과정 유정경
- + 연락처 : 011-9161-9593(nearlovit@naver.com)

설문시작

1. 아래의 문항들은 의료사고 문제에 대한 평소 귀하의 관심을 알아보기 위한 것입니다.
 귀하의 의견과 일치하는 번호를 선택해 주시기 바랍니다.

'의료사고에 관한 문제는 나에게 _____'										
중요하지 않다	○	—	○	—	○	—	○	—	○	중요하다
관련이 없다	○	—	○	—	○	—	○	—	○	관련이 있다
의미가 없다	○	—	○	—	○	—	○	—	○	의미가 있다
관심이 없다	○	—	○	—	○	—	○	—	○	관심이 많다
실감하지 않다	○	—	○	—	○	—	○	—	○	실감한 문제다

※ 다음은 의료사고 문제에 관한 기사를 보겠습니다.

다 음

2. 앞 장에 제시된 기사를 읽고 난 후 귀하께서 느껴신 감정을 가장 잘 나타내는 표현을 선택하여 주시기 바랍니다.

이 기사 내용은 _____		전혀 아니다 보통 매우 그렇다						
		1	2	3	4	5	6	7
1	두려운	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	불안한	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	분노한	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	화난	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	무서운	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6	공포스러운	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7	겁이 난	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8	긴장된	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9	성난	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10	흥분한	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11	불쾌한	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12	짜증난	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13	놀란	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14	좌절한	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15	신경이 곤두선	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16	걱정되는	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

다 음

3. 다음은 앞의 기사에 대한 귀하의 생각을 알아보기 위한 질문들입니다.
귀하의 생각과 일치하는 번호를 선택하여 주시기 바랍니다.

이 기사 내용은 _____		전혀 아니다 보통 매우 그렇다						
		1	2	3	4	5	6	7
1	정보적이다.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	객관적 자료를 이용하였다.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	통계치를 근거로 구성되었다.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	감정적이다.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

다 음

4. 다음은 의료사고 문제해결을 위한 관련 정책들에 관한 질문입니다.
각각의 정책들에 대해 귀하의 선호도와 일치하는 번호를 선택하여 주시기 바랍니다.

문항	전혀 아니다	보통							매우 그렇다
		1	2	3	4	5	6	7	
1 진료시, 환자들에게 의료사고 예방 및 대처에 관한 의료정보 안내책자를 제공한다.	☐	---	☐	---	☐	---	☐	---	☐
2 의료사고를 일으킨 해당 의사와 병원에 대해 피해 환자와 가족들에게 공식적으로 사과하도록 조치한다.	☐	---	☐	---	☐	---	☐	---	☐
3 의료전문가를 중심으로 의료사고 예방 및 대처에 관한 조직위원회를 구축해 개선방안들이 실질적으로 의료서비스에 반영될 수 있도록 한다.	☐	---	☐	---	☐	---	☐	---	☐
4 의료사고를 일으킨 해당 의사에 대해 의사자격정지 조치를 내린다.	☐	---	☐	---	☐	---	☐	---	☐
5 의료사고를 일으킨 해당 의사와 병원에 대해 피해 환자와 가족들에게 손해배상을 지불하도록 한다.	☐	---	☐	---	☐	---	☐	---	☐
6 의료사고 예방을 위한 기초검사, 의료행위에 대한 사전설명, 서면동의, 진료기록작성, 수술과 정활영과 같은 의료사고 예방 및 대처에 관한 공식적인 진료 절차를 법으로 제정해 실시한다.	☐	---	☐	---	☐	---	☐	---	☐

다 음

5. 다음은 위와 동일한 내용의 의료사고 문제해결을 위한 처벌 관련 정책들입니다.
귀하께서 가장 필요하다고 생각되는 정책에 대해 1-3까지 순위를 매겨 주시기 바랍니다.

의료사고 문제를 해결하기 위한 정책으로 먼저 _____		순위
1	의료사고를 일으킨 해당 의사와 병원에 대해 피해 환자와 가족들에게 공식적으로 사과하도록 조치한다.	
2	의료사고를 일으킨 해당 의사에 대해 의사자격정지 조치를 내린다.	
3	의료사고를 일으킨 해당 의사와 병원에 대해 피해 환자와 가족들에게 손해배상을 지불하도록 한다.	

다 음

6. 다음은 의료사고 문제해결을 위한 예방 관련 정책들입니다. 귀하께서 가장 필요하다고 생각되는 정책에 대해 1-3까지 순위를 매겨 주시기 바랍니다.

의료사고 문제를 해결하기 위한 정책으로 먼저 -----		순위
1	의료전문가를 중심으로 의료사고 예방 및 대처에 관한 조직위원회를 구축해 개선방안들이 실질적으로 의료서비스에 반영될 수 있도록 한다.	
2	진료시, 환자들에게 의료사고 예방 및 대처에 관한 의료정보 안내책자를 제공한다.	
3	의료사고 예방을 위한 기초검사, 의료행위에 대한 사전설명, 서면동의, 진료기록작성, 수술과 정할영과 같은 의료사고 예방 및 대처에 관한 공식적인 진료절차를 법으로 제정해 실시한다.	

다 음

7. 다음은 의료사고 문제에 대한 정보행동의도에 관한 질문입니다.
귀하의 생각과 일치하는 번호를 선택하여 주시기 바랍니다.

문 항		전혀 아니다	보통					매우 그렇다
		1	2	3	4	5	6	7
1	나는 의료사고 이슈에 관한 TV 보도나 신문기사를 접했을 때 시청하거나 읽어 볼 의향이 있다.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	나는 의료사고 이슈에 대해 가족, 친구 등 주변 사람들과 이야기 할 의향이 있다.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	나는 의료사고 문제에 관한 정보를 찾아볼 의향이 있다.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	나는 의료사고 문제해결을 위한 서명 운동에 동참할 의향이 있다.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	나는 의료사고 이슈와 관련된 공청회나 토론회에 참여할 의향이 있다.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6	나는 의료사고 문제해결을 위한 관련 집회나 시위에 참여할 의향이 있다.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

다 음

<공포소구 메시지>



디스크 수술 받은 30대 환자 사망 의료사고, 누구도 예외일 수 없다 [연합뉴스 2007-05-03 16:33]

지난 달 23일 서울 소재 한 종합병원에서 디스크 수술을 받은 김모씨(36)가 마취에서 깨어나지 못하고 뇌사상태에 빠져, 입원한지 3일 만에 사망해 충격을 주고 있다. 김씨는 올해 초 허리 통증으로 3개월 간 약물치료를 받다가 증상이 호전되지 않아 종합병원에서 정밀 검사를 받게 되었다. MRI 촬영 결과, 허리 디스크가 신경을 누르고 있어 수술이 불가피하다는 진단을 받았다. 이에 23



일 오전 수술을 마친 김씨는 잠시 의식을 회복했으나 갑자기 '숨통이 조여온다'며 호흡곤란과 발작 증세를 보이다 결국 숨지고 말았다. 김씨의 사망원인은 출혈과다로 인한 심장마비로, 수술 전 김씨 가족은 의료진으로부터 수술의 위험성에 대해 전달 받았다. 김씨의 사고는 예측하기 어려운 의료행위의 특성으로 인해 수술 과정에서 불가피하게 발생한 것으로 드러났다. 예기치 못한 사고로 김씨 가족은 충격에 빠졌고, 이에 의료진은 안타까움을 표했다.

이 같은 의료사고는 의사의 정상적인 진단과 처치에도 불구하고, 환자의 특이체질 또는 과민반응과 같은 정형화되지 않은 환자의 증상들에 의해 돌발적으로 발생할 수 있다. 다시 말해 의료행위는 그 자체로 위험을 안고 있기 때문에 그 과정에서 불가피하게 의료사고가 일어날 수 있다. 의료 서비스는 우리 일상생활과 밀접하게 관련되어 있어 의료사고로 인한 피해는 누구에게나 발생할 수 있는 것이다. 의료사고가 의사의 부주의에 의한 것인지 아니면 예측하기 어려운 의료행위의 특성으로 인해 불가피하게 발생한 것인가를 판단하는 것은 의료사고 분쟁을 해결하는데 있어 무엇보다 중요한 문제가 된다. 그러나 의료지식이 부족한 의료 소비자들에게 이러한 문제를 합리적으로 해결하는 것은 결코 쉬운 일이 아니다.

이에 현재 시민단체의 입장을 담은 '의료사고 예방 및 피해구제에 관한 법률안'과 지난해 5월 의사 출신 안명옥 의원이 발의한 '보건의료분쟁의 조정 등에 관한 법률안'이 국회 보건복지위원회에 상정돼 있는 상태이다. 이러한 법적 기반이 의료사고 분쟁을 체계적으로 해결할 수 있는 계기가 될 수 있도록 조속히 시행되어야 할 것이다.

유지현 연합뉴스 기자 jhyoo@yna.co.kr

저작권자(c)연합뉴스. 무단전재-재배포금지

8. 다음은 귀하의 일반적인 사항에 관한 질문입니다. 본 연구는 설문참여자의 익명성이 보장되오니 부담 갖지 마시고 해당 번호에 체크하여 주시기 바랍니다.

+ 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ☐ 남자 ☐ 여자

+ 귀하의 연령은 어디에 해당합니까?

- ☐ 10세~19세 ☐ 20세~29세 ☐ 30세~39세
☐ 40세~49세 ☐ 50세~59세 ☐ 60세 이상

+ 귀하 또는 귀하의 주변 사람들(가족, 친구 등)이 의료사고를 경험한 적이 있습니까?

- ☐ 네 ☐ 아니오

+ 귀하는 현재 의료사고 관련 커뮤니티(카페, 모임, 단체 등)에 활동하고 계십니까?

- ☐ 네 ☐ 아니오

+ 설문에 참여해 주신 보답으로 추천을 통해 도토리를 선물해 드리고자 합니다.

도토리를 제공받기를 원하시는 분은 싸이월드 아이디를 기입해 주시기 바랍니다.

싸이월드의 경우 이메일 주소를 아이디(예-nearlovit@naver.com)로 사용하오니,

정확히 기입해 주시기 바랍니다.

귀한 시간을 내어 설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다.

다 음

<분노소구 메시지>



가재는 게 편? 피해자 두 번 울리는 의료사고 환자는 '나물라라' 병원 수입 올리기에만 급급 [연합뉴스 2007-05-03 16:33]

최근 서울 소재 한 종합병원에서 디스크 수술을 받은 김모(36)씨가 마취 과정에서 의료사고를 당한 사건이 있었다. 지난 15일 허리 통증으로 병원을 찾은 김모(36)씨는 약물치료를 받다가 증상이 호전되지 않아 “1주일만 고생하면 평생 허리 걱정이 없어질 텐데 왜 수술을 망설이느냐”는 의사 권유에 따라 디스크 수술을 받게 되었다. 수술 직후 김씨는 ‘호흡이 곤란하다’고 호소했으나 주치의는 ‘말을 하는 것을 보니 기운이 있네’라며 대수롭지 않게 여겼다. 김씨 가족에 따르면 “의사는 수술 후에는 원래 통증이 있다는 얘기만 되풀이 했다”며, “병원 측은 한 마디 사과도 하지 않은 채 사건을 빨리 수습하는데만 급급하다.”고 억울함을 호소했다. 이에 김씨 가족은 현재 소송을 진행 중에 있으며, 담당 의사는 오히려 김씨 가족을 업무방해와 명예훼손으로 맞고소한 상태이다.



이러한 의료사고 관련 소송에 있어, 환자측이 승소할 확률은 ‘하늘의 별 따기’ 만큼이나 어려운 실정이다. 평균 2년이 넘는 소송과정에서 환자나 가족들이 경제적, 정신적 약자로서 겪는 고통은 이루 헤아릴 수 없을 정도로 크다. 이 같은 의료사고 해결에 있어 가장 큰 문제는 피해자들이 현실적으로 재판과정에서 절대적으로 불리한 처지에 놓일 수밖에 없다는 것이다. 의료분야의 고도의 전문성·특수성으로 인해 소송에 관련된 정보를 의사가 독점할 수밖에 없고, 실제 재판과정에서 의료사고 피해자의 증언은 비전문적인 것으로 여겨져 거의 받아들여지지 않고 있는 실정이다. 이에 대해 서울 소재 한 종합병원 의사는 기자와 만난 자리에서 “의료분쟁이 나면 환자 측이 이기는 것은 거의 불가능하다”며, “그 이유는 증인을 의사들로 세울 수밖에 없는데 ‘가재는 게 편’ 이듯이 동료의식으로 인해 의사한테 유리한 증언을 하게 될 수밖에 없다”고 말했다.

이에 현재 시민단체의 입장을 담은 ‘의료사고 예방 및 피해구제에 관한 법률안’과 지난해 5월 의사 출신 안명옥 의원이 발의한 ‘보건의료분쟁의 조정 등에 관한 법률안’이 국회 보건복지위원회에 상정돼 있는 상태이다. 이러한 법적 기반이 의료사고 분쟁을 체계적으로 해결할 수 있는 계기가 될 수 있도록 조속히 시행되어야 할 것이다.

유지현 연합뉴스 기자 jhyoo@yna.co.kr

저작권자(c)연합뉴스. 무단전재-재배포금지

<정보소구 메시지>

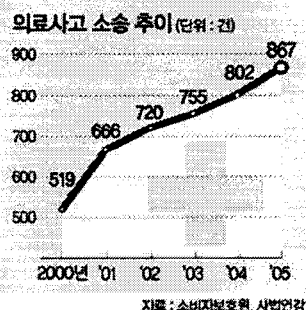


의료사고로 인한 분쟁 해마다 급증

문제해결 위한 대책 마련 필요

[연합뉴스 2007-05-03 16:33]

최근 서울 소재 한 종합병원에서 디스크 수술을 받은 김모 (36)씨가 마취 과정에서 의료사고를 당한 사건이 있었다. 이 같이 언론을 통해 알려진 사고를 포함해 한 해에 일어나는 의료사고는 수만 건에 이르며, 이는 생활수준과 의식수준의 향상으로 의료 서비스 이용기회가 확대됨에 따라 더욱 증가하고 있다. 의료시술의 복잡화, 수술 부주의, 환자의 불확실한 특성과 같은 다양한 원인들로 인해 의료사고 분쟁은 해마다 증가하고 있는 것으로 나타났다. 보건복지부와 소비자보호원, 의료심사조정위원회 등에 따르면 의료인과 피해자 측의 합의나 타협이 이뤄지지 않은 의료사고는 지난 2000년 1476건에 불과했으나 2002년 1960건, 2005년 2600건으로 늘어난 것으로 집계됐다. 이들 기관은 지난해의 경우 3000건이 넘었을 것으로 추정하고 있으며, 의료사고 분쟁 해결 비용만 1900억원에 이를 것으로 보고 있다.



2006년 한 해 동안 법원에서 처리된 의료사고 관련 손해배상 소송은 월 평균 97.0건으로 지난해(64.3건)보다 무려 50.1%나 늘었다. 반면 소송을 제기한 환자측의 승소율은 갈수록 떨어지고 있다. 올해 법원 판결이 난 사건의 승소율은 '원고 일부승소'를 포함하더라도 22.1%에 불과하다. 의료사고 피해자 지원단체인 의료소비자시민연대(의시연)의 상담통계에서도 증가세는 뚜렷하게 나타났다. 지난해 의시연에 전화와 직접방문으로 의료사고 피해를 상담한 건수는 2598건으로 전년 1305건의 2배에 달했다. 지난해 상담건수 2598건 중 일반병원이 818건(31.5%)으로 가장 많았고 의원 743건(28.6%), 사립대 종합병원 446건(17.1%), 국공립대 종합병원 105건(4.0%) 순이었다. 진료과목별로는 정형외과가 440건(16.9%), 내과 403건(15.5%), 산부인과 400건(15.4%), 치과 241건(9.3%) 순이었다.

이에 현재 시민단체의 입장을 담은 '의료사고 예방 및 피해구제에 관한 법률안'과 지난해 5월 의사 출신 안명옥 의원이 발의한 '보건의료분쟁의 조정 등에 관한 법률안'이 국회 보건복지위원회에 상정돼 있는 상태이다. 이러한 법적 기반이 의료사고 분쟁을 체계적으로 해결할 수 있는 계기가 될 수 있도록 조속히 시행되어야 할 것이다.

유지현 연합뉴스 기자 jhyoo@yna.co.kr

저작권자(c)연합뉴스. 무단전재-재배포금지

감사의 글

먼저 한없이 은혜로우신 하나님과 사랑과 행복으로 언제나 나를 지켜주는 세상에서 가장 소중한 저희 가족에게 감사의 마음을 가득 담아 전합니다. 사랑해요^^

무엇보다도 부족한 저에게 큰 가르침을 주시고 늘 너그럽게 배려해 주신 이현우 교수님께 깊은 감사와 존경의 마음을 전해 드립니다. 교수님 언제나 행복하시고 건강하세요. 그리고 대학원 생활하는 동안 모든 일에 소중한 조언 아낌없이 해 주신 늘 활기 넘치시는 한미정 교수님께 진심으로 감사드립니다. 또한 부족한 저를 잘 이해해 주시고 믿어 주시며, 언제나 따뜻하게 대해 주셨던 심성욱 교수님께 진심으로 감사드립니다. 학부 때부터 따뜻한 미소로 반겨주시는 한상필 교수님, 언제 어디서나 친근하게 불러주시는 이경렬 교수님, 좋은 책 건네주시며 모든 일에 열정을 보여주시는 이병관 교수님께 진심으로 감사드립니다.

그리고 부족한 간사를 잘 이해해 주시고 배려해 주셨던 세명대 김성훈 교수님을 포함한 학회 여러 교수님들, 프로젝트 진행하면서 부족한 제가 많은 것을 배우고 거듭날 수 있도록 해주신 숙명여대 조삼섭 교수님, 중앙대 황장선 교수님께도 진심으로 감사드립니다. 그리고 대학원 생활 시작하면서 1년 동안 교수님 연구실에서 공부할 수 있도록 배려해 주시고 격려해 주신 불문학과 김경희 교수님께도 진심으로 감사드립니다.

대학원에 진학했을 때 가장 먼저 반겨주셨던 김형석 선생님, 언제나 즐겁고 편안하게 대해 주신 김동성 선생님, 학회 때 마다 늘 반갑게 맞아 주시고 도움 주신 정차숙 선생님, 대학원 생활 내내 저에게 항상 좋은 조언을 주셨던 신일기 선생님을 포함한 많은 박사 선생님들께도 감사의 인사를 전해 드립니다.

다음으로 대학원에서 만난 멋진 선배님들께 감사의 마음을 전합니다. 언제나 좋은 본보기가 되어 주셨던 15기 관식, 미정, 선희, 혜용 선배님, 늘 후배들에게 따뜻한 관심 가져 주신 유쾌한 16기 철은, 지현, 선교 선배님, 가장 가까이에서 실수투성이 후배를 잘 이끌어주신 17기 웅노, 시한, 종관, 현택, 승조, 도형, 상범, 소윤, 재경 선배님이 계셔서 저의 대학원 생활이 든든했습니다.

그리고 우리 예쁜 후배님들에게도 감사의 마음을 전합니다. 언제나 묵묵히 선배들을 잘 챙겨주고 힘이 되어준 19기 인규, 영철, 란, 은별, 경은, 현경, 정선, 지현씨, 늘 자기 역할을 차분히 잘 해내시는 20기 민진, 현정, 승희씨, 예쁘고 상냥한 21기 경아, 지선, 란희씨에게도 진심으로 감사드립니다.

그리고 말이 필요 없는 우리 기수, 2년 동안 우리를 잘 이끌어 준 기장 수정언니, 대학원 생활 내내 많이 웃을 수 있게 해준 성태, 민우, 정규, 주종오빠, 철없는 동생을 귀여워 해준 우리 어여쁜 선영, 성혜언니, 그리고 마음이 잘 통하는 내 짝꿍 지현이가 있어서 대학원 생활이 더욱 즐거울 수 있었습니다.

바쁘신 와중에도 기꺼이 멋진 웹 서베이를 제작해 주신 서봉균 오빠에게 진심으로 감사드립니다. 그리고 의료사고라는 쉽지 않은 사안에 대해 기꺼이 질문에 참여해 주시고 좋은 의견 제시해 주신 많은 분들께 진심으로 감사드립니다.

정 많은 불문학과 계순 언니, 학과 사무실에 갈 때마다 반갑게 맞아 준 광고학과 혜정씨와 홍보학과 민희씨에게도 감사드립니다.

마지막으로 우리 할머니, 할아버지, 이모들, 고모, 꼬마들 그리고 언제나 바쁘게 하는 친구를 잘 이해해주고 아껴주는 나의 소중한 친구들에게도 사랑한다는 말을 전하고 싶습니다. 또한 감사의 말을 못 다 전한 제 가까이에 계신 모든 분들께 진심으로 감사드립니다.

대학원에서 만난 모든 분들께 정말 많은 것을 배우고 이제 한 걸음 더 나아가려고 합니다. 주신 사랑과 믿음에 보답하기 위해 언제 어디서나 최선을 다하는 정경이가 되겠습니다. 감사합니다.

2007년 7월
유정경 드림