

# 루머수용이 심각성 인식과 정치참여에 미치는 영향

: PR 커뮤니케이션의 조절된 매개효과를 중심으로

정재선

한림대학교 헬스케어미디어연구소

## I. 서론

정부는 공공문제와 관련하여 국민의 이해와 동의를 구하기 위해 관련 공중과 전략적 커뮤니케이션을 한다(신호창, 이두원, 조성은, 2011). 특히 위기관련 커뮤니케이션은 국민의 생명과 안전 등에 위협이 발생했을 때 발생하는 루머를 조기에 차단하고 정부의 대처가 국민의 신뢰와 협력속에서 효과적으로 이루어질 수 있도록 지원하는 체계적 커뮤니케이션 활동이 되어야 한다(국정홍보처, 2016). 우리는 과거 이러한 정부 PR의 실패를 수차례 경험하였다. 대표적으로 2008년 광우병 사태는 정부 PR이 실패한 경우로서 정부 PR의 방향성을 온라인으로 확대하는 변화를 만들었을 뿐만 아니라 뉴미디어 시대에 인터넷 기반의 커뮤니티 등 온라인의 강력한 영향력을 확인시켜주었다. 이에 광우병 사태 관련 연구는 미디어로 인한 영향력에 초점을 맞춰 언론의 영향(최진식, 2009; 광복률, 조정관, 2015)에서 범위를 확장하여 인터넷을 포함한 미디어 전반의 영향력(최명일, 김경환, 주지혁, 2009; 최영재, 2008; 이창호, 배애진, 2008)에까지 관심을 가지게 하였다.

한편 광우병 사태와 관련하여 촛불시위에 주도적으로 참여했던 청소년 집단은 핵심공중으로 등장하였다(민영, 노성중, 2011). 하지만 광우병 사태와 관련하여 청소년을 대상으로 한 PR의 영향력은 구체적으로 연구되지 않았는데, 당시 청소년기에 있었던 사람을 대상을 연구대상으로 할 경우 핵심 공중에 대한 경우 PR 커뮤니케이션의 영향력을 구체적으로 확인할 수 있을 것이다.

나아가 본 연구는 PR 커뮤니케이션의 영향 관계에서 루머 수용을 연구하고자 하였다. 당시 청소년 사이에서 광범위하게 유포되었다고 일컬어지는 루머는 정부 PR 이 차단을 목적으로 하기 때문에 이에 대한 영향력 연구는 루머와 관련한 PR 의 역할을 알 수 있게 해 줄 것이다.

이를 위해 커뮤니케이션을 통한 청소년의 루머수용 및 후속행동에 관한 연구의 모형으로서 휴리스틱-체계모델(Heuristic-Systematic Model, Chaiken, 1980; Chaiken, Liberman, & Eagly, 1989)을 사용하고자 하였다. 휴리스틱-체계 모델은 정보처리의 목적과 상황에 따라 체계적 경로 또는 주변경로라는 이중경로를 통해 정보를 접한 개인의 의사결정 과정을 커뮤니케이션 맥락에서 설명해주고 있다. 체계적 경로를 통해 태도 변화가 이루어질 경우에는 보다 분석적이고, 인지적인 노력을 기울여야 하기 때문에 변화된 태도가 장기적으로 지속되고, 역설득에도 저항적인 모습을 띠는 반면 효율적이고 반사적인 정보처리 경로인 주변적 경로를 통한 태도 변화는 단기간 지속되고, 역설득에 취약한 것으로 보고되고 있다. 나아가 휴리스틱한 정보처리는, 정보노출 이후 추가검증 없이 액면 그대로 정보를 용하는 결과를 초래하기 쉬운데(Fine & Ellis, 2010), 이러한 검증되지 않은 정보들은 루머를 양산하고 공유될 수 있다(Berinsky, 2015). 그러나 비록 사람들이 그러한 루머를 믿고 받아들인 이후에라도, 사실 확인 과정을 통한 추가정보 획득이나 강한 반대의견과 부딪치게 되면, 정보에 대한 믿음이 약해진다(Garrett, 2011). 즉, 루머를 접하게 되면 처음에는 자동적으로 휴리스틱한 접근을 하게 되지만, 추가검증이 필요하다고 판단하면, 루머를 평가하고 정보를 종합하고 그 정보를 수용할지 말지에 대한 결정을 내리는 등의 노력의 과정을 거치게 된다(Krull & Anderson, 1997). 따라서 이러한 휴리스틱-체계 모델은 광우병 당시 핵심 공중으로서 적극적인 PR 의 대상이었던 청소년에게 루머가 수용되고 후속행동으로 이행하는 과정과 이 과정에서 PR 의 역할을 이해하는 것에 도움을 줄 것이다.

이에 본 연구는 휴리스틱-체계모델을 기반으로 광우병 문제와 관련하여 청소년의 루머수용의 영향력을 연구하고, 이 과정에서 PR 커뮤니케이션의 역할을 살펴보고자 한다. 구체적으로 청소년의 루머수용이 심각성 인식을 통해 정치참여에 미치는 정보처리의 과정을 알아보고, 이러한 과정이 PR 커뮤니케이션에 따라 어떻게 다르게 나타났는지를 연구하고자 한다. 이러한 연구를 통해 정치사회적 이슈에 대한 정부의 PR 커뮤니케이션이 청소년들에게 효과적으로 전달되고 있는가를 살펴봄으로써, PR 측면에서 공중에 대한 위기관리의 중요성을 이해할 수 있을 것이다.

## II. 이론적 배경

### 2.1. 루머수용, 심각성 인식과 정치참여

루머에 대한 믿음은 정치사회적 현실에 대한 공중의 인식을 형성하고, 궁극적으로 정치사회적 판단에 기여하게 된다(Weeks & Garrett, 2014). 특히 루머와 같은 부정적으로 구전되는 정보에 대한 믿음은 위기에 대한 개인의 심각성 인식을 강화시킬 수 있다(Zhu, Xie, & Gan, 2011). 만약 정부가 위기상황에 대해 효과적인 방법으로 소통하고 있지 않다면, 대중이 느끼는 심각성의 수준은 한정된 정보에 기반하여 실제로 느껴야 될 심각성의 수준과 차이가 날 수 있다. 즉, 이러한 전문가와 정부집단 또는 일반대중의 심각성 인식의 간극은 그들이 사회적 맥락에서 해당 위험을 제대로 설명하지 못한 것에 기인했다고 할 수 있다(Rogers et al., 2007). 최명일 등 (2009)은 광우병에 대한 미디어 노출이 지각된 심각성을 매개하여 쇠고기 구매의도에 미치는 영향력을 밝혔다. 이들은 광우병과 같이 일상에서 경험하지 못한 질병의 경우 심각한 언론보도의 내용(예. 다우너 소)이 개인의 신념을 강화하고, 이것이 결과적으로 미국산 쇠고기 구매의도에 영향을 미쳤다고 밝혔다. 즉, 심각성에 미치는 미디어의 영향은 미디어로 인한 정보로 인한 것이라 할 수 있다. 루머 역시 부정확하고, 잘못된 정보로서 심각성에 영향을 미친다고 할 수 있을 것이다. 나아가 위기 상황에 대한 개인의 심각성 인식은 해당 정보가 적절한 검증과정 없이 대중들 사이에서 루머처럼 생성될 때 위험한

결과를 초래할 수 있다. 즉, 잘못된 정보에 기반하여 공중이 위험상황을 인식하고 의사결정을 하게 되었을 때 건전한 시민정신을 전제로 한 민주적 참여는 어려워진다(Garrett, 2011). 실제로 루머의 영향력은 공중의 정치세력화에 이어 정치참여에까지 영향을 미쳐왔다. 체코의 벨벳혁명(Velvet Revolution)은 ‘루머에 근거한 혁명’이라고 불리울 정도로 잘못된 루머가 시민들이 사태의 심각성을 인지하게 하여 시위참여를 촉발하였다(Bilefsky, 2009).

이에 본 연구는 광우병 사태와 관련된 루머의 수용이 지각된 심각성을 매개로 정치사회적 참여에 미치는 영향력을 연구하고자 하였다.

연구문제 1. 심각성 인식은 루머수용이 시위지지에 미치는 영향을 매개하는가?

## 2.2. 휴리스틱-체계모델과 루머수용

광우병 사태와 같은 위기 상황분석에서 주로 채택되는 접근이론인 휴리스틱-체계모델은 개인이 어떻게 위기정보를 처리하는지에 대해 설명해주고 있다. 구체적으로 직관적 경로는 무의식적으로 정보를 처리하며 단서를 사용하여 쉽게 의사결정을 내리는데, 예를 들어 정보원의 특징이 신뢰할 수 있는지 여부에 따라 그것을 단서로 삼아 단순히 자동적으로 정보를 처리하는 경우가 그 예다. 반대로 의식적 정보처리는 더욱 내용 그 자체에 집중하여, 정보의 내용이 좀더 의식적 정보처리를 요하는 경우, 체계적인 경로를 거쳐 정보를 처리한다(Frewer et al., 2016).

휴리스틱-체계모델은 청소년의 루머수용과 같은 정보처리과정에 적용이 용이하다. 프랭클린과 제브로위치(Franklin & Zebrowitz, 2016)는 청소년들이 정치사회적 이슈와 관련하여 피상적이고 휴리스틱한 정보처리 성향을 보인다고 주장하였으며, 슬로빅 등(Slovic, Finucane, Peters, & MacGregor, 2002)은 청소년은 건강에 위협이 되는 행동에 관해서 정교한 정보처리 과정을 행하지 않는다고 주장하였다.

나아가 리와 맥로드(N. Lee, Shah, & McLeod, 2013)는 청소년들은 비슷한 관점을 견지하려는 경향성으로 인해 집단양극화가 되기 쉽다고 설명하고 있다.

루머는 일반적으로 정보의 양적 측면 때문에 양산되는데, 새로운 소식이 부족한 경우, 또는 부정적 정보가 검증 없이 넘쳐나는 경우에 루머가 생성된다(Peterson & Gist, 1951). 특히 공신력 있는 정보원 즉 기존의 전통적 정보원인 매스미디어나 정부로부터 신뢰할만한 설명이 이뤄지지 않거나 정보가 충분하지 않을 경우 개인이 모호함을 느끼고 인지적으로 불확실성을 느낄 때 루머가 수용될 수 있다(Dubois, Rucker, & Tormala, 2011). 루머는 대중의 잘못된 정치적 판단과 참여에 직간접적 영향을 미치기 때문에 정부는 루머생성을 막고 재재하기 위한 커뮤니케이션에 노력을 기울여왔다. 첸(Chen, 2016)은 검열모델(censorship model)을 통해 정부의 검열(censorshi)이 루머가 공중 사이에서 커뮤니케이션되는 것을 차단한다고 설명하였다. 보르디아 등(Bordia, DiFonzo, Haines, & Chaseling, 2005)는 루머에 노출된 개인이 루머를 수용함에 있어서 신뢰도가 높은 정보원의 커뮤니케이션 개입(루머의 부정)이 신뢰도가 낮은 정보원의 개입보다 루머수용에 더 큰 영향을 미친다고 밝혔다.

따라서 정부, 공공기관 및 전문가집단의 활발한 커뮤니케이션이 이루어질 경우 정보의 진위여부를 확인하고 사실이 확인된 정보가 수용, 확산될 수 있다(Holladay & Coombs, 2013; Palen, Hiltz, & Liu, 2007). 즉, 루머가 공중의 인식과 행동에 영향력을 미치는 과정에서 효과적인 PR 커뮤니케이션이 이루어질 경우 루머의 영향력을 차감시키고 체계적인 정보처리의 과정을 거치는데 긍정적 영향을 미칠 수 있다. 이에 본 연구는 휴리스틱-체계모델을 바탕으로 루머수용이 개인의 인식과 행동에 미치는 영향에 있어서 PR 커뮤니케이션이 어떠한 역할을 하는지를 살펴보고자 한다. 즉 PR 커뮤니케이션의 수준에 따라 루머가 심각성을 통해 정치참여에 미치는 영향력이 어떠한 차이를 나타내는지를 구체적으로 살펴보고자 한다.

연구문제 2. PR 커뮤니케이션은 루머인식과 심각성, 루머인식과 시위지지를 조절하는가?

연구문제 3. 루머인식이 심각성인식을 매개로 시위지지에 미치는 영향은  
PR 커뮤니케이션에 의해 조절되는가?

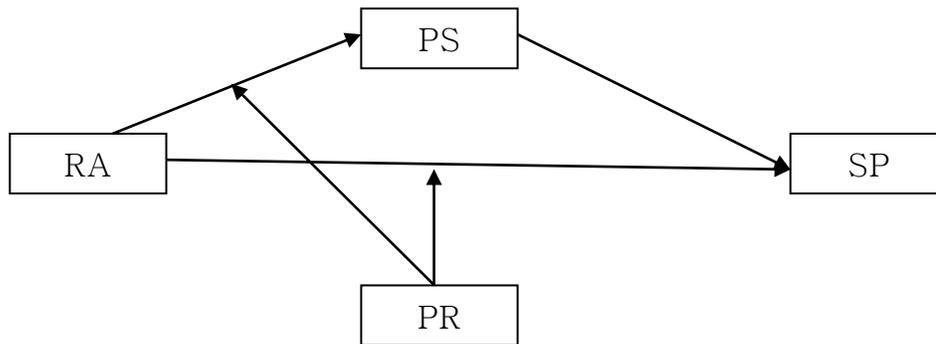


그림 1. 연구모형

### III. 연구방법

#### 1) 연구대상

본 연구의 데이터는 2014년 11월 마켓링크라는 데이터 수집 회사로부터 모집되었다. 연구대상자는 2008년 당시 서울에 거주하고, 그 당시 청소년이었던 사람을 대상으로 하였다. 19세에서 23세 사이로 2008년 당시 이들은 13세에서 17세 사이였다. 연구대상자들에게는 조사의 목적이 포함된 가이드라인이 제공되었다. 이 연구는 청소년들의 행동에 대한 회상 측정(retrospective measures)에 의존하고 있다. 기억을 회상하기 위해, 우리는 몇 가지 맥락적 단서를 제공하였으며, 기억이 나지 않는 경우 '기억이 확실하지 않다'는 문항을 체크하게 하였고, 해당 문항은 분석에서 제외하였다. 수집된 표본은 558명으로, 남녀 각 39.6% ( $n = 221$ ), 60.4% ( $n =$

337)이며, 연령은 19 세에서 23 세 ( $M = 21.16; SD=0.785$ )로 나타났다.

연구대상자들은 2008 년 당시 중학교 3 학년 40.3% ( $n=225$ ), 고등학교 1 학년 35.8% ( $n=200$ ), 고등학교 2 학년 23.8% ( $n =133$ )으로 구성되었다.

## 2) 측정도구

본 연구에서 PR 커뮤니케이션은 광우병 사태에 대한 정부와 전문가에 의한 광우병 관련 정보의 노출로서 Cotten & Gupta (2004)와 Valentino & Sears (1998)의 항목을 수정, 보완하였다. 측정항목으로는 ‘광우병 관련 정부의 입장을 접한 적이 있었다.’, ‘광우병에 대한 전문가의 분석을 접한 적이 있었다’ 등 총 4 문항으로 측정하였다. 측정은 리커트 7 점 척도로 하였고 도구의 신뢰도 (Cronbach  $\alpha$ )는 .86 으로 나타났다.

루머수용은 광우병과 관련되어 유포되었던 다음의 두가지 루머에 동의하는 정도로 측정하였다(Jurenas & Manyin, 2011; “Mad Cow Panic,” 2008). ‘광우병에 걸리면 뇌에 구멍이 뚫린다는 말을 믿었다.’, ‘한국인은 광우병에 취약한 유전인자를 가지고 있다는 말을 믿었다.’ 본 연구에서 측정은 리커트 7 점 척도로 하였고 도구의 신뢰도 (Cronbach  $\alpha$ )는 .96 으로 나타났다.

지각된 심각성은 정치사회적 문제에 대한 개인의 지각된 심각성으로 Zagumny and Brady’ s (1998)의 문항을 수정, 보완하여 사용하였다. ‘광우병을 심각하게 받아들였다.’, ‘미국 소고기를 수입하면 광우병 발생 가능성이 높아진다고 생각했다.’ 본 연구에서 측정은 리커트 7 점 척도로 하였고 도구의 신뢰도(Cronbach  $\alpha$ )는 .77 으로 나타났다.

시위지지는 2008 년 당시 광우병 사태와 관련된 정치사회적 참여(촛불집회)에 대한 개인의 태도 (시위지지)로서 단일문항 ‘나는 2008 년 당시 광우병 사태와 관련된 촛불집회를 지지했다’ 으로 측정은 리커트 7 점 척도로 하였고 Jeong & Lee(2008)의 항목을 사용하였다.

### 3) 분석방법

청소년의 루머수용이 심각성 인식을 매개로 시위지지로 이어지는 매개효과를 검증하고 이러한 매개효과가 정치커뮤니케이션에 따라 어떻게 달라지는가를 조절된 매개 모형으로 검증하고자 하였다. 연구문제를 검증하기 위해 SPSS 20.0 프로그램을 이용하여 기술통계 분석, 신뢰도 분석을 실시하였다. 매개효과 분석과 조절된 매개효과 분석을 위해 헤이즈(Andrew Hayes, 2013)가 SPSS 에서 직접 사용할 수 있도록 개발한 PROCESS 매크로(Model 8)를 이용했다. 조절효과 분석에 앞서서 다중공선성을 최소화하기 위해 Aiken 과 West(1991)의 절차에 따라 예측변인으로 사용되는 모든 연속변수는 중앙화(centering)하여 분석하였다. 매개효과의 유의성 검증은 부트스트랩 신뢰구간을 이용하여 검증하였고 신뢰구간에서 0 을 포함하지 않으면 유의한것으로 해석하였다.

## IV. 연구결과

### 1) 상관 및 기술통계 분석결과

조절된 매개효과를 점검하기에 앞서 주요 변인들의 상관과 기술통계를 분석하였다. 루머수용, 심각성 인식, 정부커뮤니케이션, 시위지지의 상관관계를 알아본 결과는 <표 1>과 같다. 모든 변인들은 유의한 정적 상관을 나타냈다.

표 1. 주요변인들의 상관 및 기술통계 (N = 558)

	RA	PS	AC	SP
RA	—			
PS	.35**	—		
PR	.15**	.15**	—	
SP	.32**	.44**	.22**	—
M	2.93	3.76	3.46	2.92

SD	.87	.90	.86	1.17
----	-----	-----	-----	------

Note. PR=public relations communication; RA=rumor acceptance; PS=perceived severity; SP=support of political participation.  $***p<.01$

## 2) 매개효과의 검증결과

<연구문제 1>의 루머인식이 시위지지에 미치는 영향에서 심각성 인식의 매개효과를 검증하였다. 1 단계로는 루머수용이 심각성 인식에 미치는 영향력이 유의한지 확인해 본 결과 루머수용이 심각성 인식에 유의한 영향력을 미치는 것으로 나타났다( $\beta=.35, p<.001$ ). 루머수용과 심각성 인식을 함께 독립변수로 투입하여 종속변수인 시위지지에 미치는 영향력을 확인한 결과 루머인식( $\beta=.19, p<.001$ )과 심각성 인식( $\beta=.37, p<.001$ ) 모두 시위지지에 유의한 영향을 미쳤다. 이러한 결과는 루머수용이 시위지지에 미치는 영향을 심각성 인식이 부분적으로 매개하고 있음을 나타낸다. 매개효과의 유의성 검증을 위하여 부트스트랩 검증을 통하여 심각성의 매개효과가 유의한지 확인하였다. 그 결과, 루머가 시위지지에 미치는 영향에서 심각성의 매개효과의 크기는 .12 (CI=.09~.17)로 나타나서 95% 신뢰구간에서 0 을 포함하지 않아 유의한 것으로 확인되었다.

표 2. 루머수용이 시위지지에 미치는 영향에서 심각성 인식의 매개효과

		<i>B</i>	<i>SE B</i>	$\beta$	<i>t</i>	<i>R</i> <sup>2</sup>	<i>F</i>
PS	RA	.36	.04	.35	8.71***	.12	75.88***
SP	RA	.26	.04	.19	4.83***	.23	79.57***
	PS	.48	.04	.37	9.26***		

\*\*\* $p<.001$

## 3) 조절된 매개과정 검증결과

<연구문제 2>의 루머수용이 심각성 인식과 시위지지에 미치는 영향에서 정부커뮤니케이션이 조절효과를 검증한 결과, 심각성 인식을 종속변수로 설정한 회귀식에서는 루머수용과 정부커뮤니케이션이 심각성 인식에 미치는 영향은 모두 유의하였으며 ( $\beta=.33, p <.001; \beta=.12, p <.001$ ), 루머수용과 정부커뮤니케이션의 상호작용이 심각성 인식에 미치는 영향도 유의하게 나타났다( $\beta=.13, p <.001$ ). 이에 루머수용이 심각성 인식에 미치는 영향에서 정부커뮤니케이션의 조절효과가 유의함을 확인하였다. 이러한 결과는 독립변수인 루머인식과 매개변수인 심각성 인식의 관계는 정부커뮤니케이션에 따라 달라지는 것으로 해석할 수 있다. 시위지지를 종속변수로 설정한 회귀식에서는 루머수용과 심각성 인식, 정부커뮤니케이션이 시위지지에 미치는 영향이 모두 유의하였다( $\beta=.18, p <.001; \beta=.34, p <.001; \beta=.14, p <.001$ ). 그러나 루머수용과 정부커뮤니케이션의 상호작용이 시위지지에 미치는 영향은 유의하지 않게 나타났다( $\beta=.05, n.s.$ ). 이러한 결과는 루머수용이 시위지지에 미치는 영향은 정부커뮤니케이션과 상관없이 일정하게 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다.

표 3. 루머수용이 심각성 인식을 매개로 시위지지에 미치는 영향에서 PR 커뮤니케이션의 조절효과

DV	IV	B	SE B	$\beta$	t	R <sup>2</sup>	F
PS	RA	.34	.04	.33	8.36***	.15	32.72***
	PR	.12	.04	.11	2.82***		
	RA×PR	.16	.04	.13	3.73***		
SP	RA	.24	.05	.18	4.55***	.24	44.78**
	PS	.44	.05	.34	8.60***		
	PR	.20	.05	.14	3.84***		
	RA×PR	.09	.03	.05	1.58		*

\*\*\* $p <.001$

<연구문제 3>의 조절된 매개효과가 조절변수에 따라 어떻게 달라지는가를 알아보기 위해 조절변수의 각 수준에 따라 매개효과 크기를 검증하였다. 분석결과,

PR 커뮤니케이션이  $M+1SD$  인 집단과  $M-1SD$  집단 모두에서 95% 신뢰구간 내에서 하한값(Boot LLCI)과 상한값(Boot ULCI) 사이에 '0' 을 포함하고 있지 않으므로 심각성 인식의 간접효과가 유의함을 알 수 있다. 구체적으로, 정부커뮤니케이션의 수준에 따른 심각성 인식의 매개효과를 검증한 결과, 정부커뮤니케이션이 낮은 수준에서 심각성의 매개효과( $B=.09$ ,  $CI=.03\sim.16$ )는 정부커뮤니케이션이 높은 수준에서의 매개효과( $B=.21$ ,  $CI=.15\sim.29$ ) 보다 작은 것으로 나타났다.

이러한 결과는, PR 커뮤니케이션이 높아질수록 심각성의 매개효과는 더욱 증폭되는 것으로 해석할 수 있다. 즉, PR 커뮤니케이션의 영향력이 높아지면 루머수용이 심각성을 통해서 시위지지에 미치는 간접효과의 크기가 .21 로 나타나 루머수용이 시위지지로 미치는 직접효과 .18 보다 크게 나타났다. 반면에 PR 커뮤니케이션의 영향력이 낮을 경우 루머수용이 시위지지에 미치는 간접효과가 .09 로 루머수용이 시위지지에 미치는 직접효과 .18 보다 작게 나타났다. 이러한 결과는 PR 커뮤니케이션이 낮아질수록 루머의 수용은 상대적으로 심각성을 반영하기보다 시위지지에 직접적으로 영향을 미치게 된다고 해석할 수 있다.

표 4. PR 커뮤니케이션의 수준에 따른 심각성 인식의 매개효과

Mediator	AC	Effect	Boot S.E.	Boot LLCI	Boot ULCI
PS	<i>M-1SD</i>	.09	.03	.03	.16
	<i>M</i>	.15	.03	.10	.21
	<i>M+1SD</i>	.21	.03	.15	.29

주 1: 매개효과 추정값은 헤이즈의 PROCESS Macro 를 이용하여 계산하였으며, 괄호 속의 값은 5,000 번의 부트스트래핑을 기반으로 계산한 편향수정 신뢰구간(bias-corrected confidence interval)임.

\*\*\* $p<.001$

## V. 결론

본 연구는 광우병 사태 당시 핵심공중이었던 청소년에게 루머가 수용되고 정책을 비판하는 과정에서 PR 커뮤니케이션이 미치는 영향을 분석함으로써 PR 커뮤니케이션의 역할과 루머의 수용과정을 분석하고자 하였다.

연구결과, 첫째, 루머수용과 시위지지의 관계는 심각성 인식 변수에 의해 부분매개되는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 정치사회적 이슈에 대한 루머를 수용하게 되면 바로 의사결정이 이루어질 수 있지만, 관련 문제를 심각하게 인식하게 되는 인식의 과정을 거쳐 의사결정을 하게 되는 인지적 과정을 거칠 수도 있다는 것을 의미한다. 이는 정치사회적 이슈와 관련한 루머수용이 해당 문제에 대한 심각성을 인식하는 인지의 과정을 거쳐 행동으로 가는 의사결정의 체계적 메커니즘을 효과적으로 설명한다고 볼 수 있다. 본 연구결과는 기존 연구에서 지각된 심각성이 의사결정 행위에서 중요한 매개변인으로서 지속적이고 강력한 영향력을 보여준다는 선행연구의 결과(최명일 등, 2009)와 같은 맥락에서 이해할 수 있다

둘째, 루머수용과 심각성 인식의 관계에서 PR 커뮤니케이션의 조절효과가 확인되었다. 이러한 결과는 루머수용이 심각성 인식으로 이어지는 정보처리 과정이 PR 커뮤니케이션에 따라 각기 다른 형태로 나타난다는 것을 의미한다. 구체적으로 PR 커뮤니케이션 수준이 높을 때 루머수용과 심각성 인식 사이에 강한 인과관계가 있으며, 커뮤니케이션 수준이 낮을 경우 루머 수용이 심각성 인식에 상대적으로 약한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 PR 커뮤니케이션이 높은 사람들에서 루머의 수용이 심각성에 미치는 영향이 커짐으로서 결과적으로 시위지지에 미치는 영향이 높아지게 되는 보다 정교한 정보처리의 과정을 거치되는 것을 보여 주었다. 또한 상대적으로 PR 커뮤니케이션의 수준이 낮은 사람들은 루머가 심각성에 미치는 영향이 낮아짐으로서 결과적으로 루머수용 자체가 심각성 인식의 과정을 거치지 않고 시위지지에 직접적으로 영향을 미치는 과정이 더 많이 나타나는 것으로 보다 휴리스틱한 정보처리의 과정을 가지는 것으로 볼 수 있다. 이러한 결과는 당시 PR 커뮤니케이션이 심각성 인식을 강화하는 잘못된 결과를 초래하였다는 것을 말해준다.

이는 미디어로 인해 광우병 사태 당시 공중의 인식이 악화되었다는 선행연구의 결과를 지지하는 결과이기도 한다 (이창호·정의철, 2008; 최명일 등, 2009). 또한 광우병 사태와 관련한 정부나 전문가의 커뮤니케이션에 대한 공중의 불신과 소통의 부족, 이로 인한 분노 등으로 오히려 PR 커뮤니케이션의 역효과를 불러왔다고 추측할 수 있다. 광우병 사태와 관련하여 당시 정부가 시민, 청소년들과 대립과 갈등관계에서 광우병 무지에 대한 위험소통을 통제하지 못했다는(노진철, 2009) 당시 PR 커뮤니케이션의 문제를 보여주는 결과라고 할 수 있다. 그러나 실제로 효과적인 PR 커뮤니케이션이 이루어질 때, 루머수용과 심각성 인식의 관계에서 PR 커뮤니케이션의 조절효과는 긍정적인 결과를 만들어낼 수도 있다. 루머가 높게 수용되는 경우에도 PR 커뮤니케이션으로 인해 심각성을 낮게 인식될 수도 있기 때문이다. 이러한 경우 PR 커뮤니케이션은 성공적인 역할을 수행했다고 볼 수 있다.

본 연구의 한계점으로 첫째, 광우병 사태 당시 핵심공중이 청소년이었다는 점에서 청소년을 연구의 대상으로 하였다. 이에 보다 넓은 범위의 공중이 가진 인식의 흐름을 분석하지 못하였다는 단점을 가진다. 하지만 PR이 연령대나 상이한 사회계층에 전략적 접근으로 접근해야 한다는 점에서 핵심공중을 대상으로 한 연구는 의의가 있을 것이다. 또한 PR 커뮤니케이션을 세분화 하지 않고 정부, 전문가 집단, 매스미디어를 PR 커뮤니케이션의 하위항목으로 구성함으로써 세부적인 PR의 영향을 검증하지 못하였다는 한계가 있다. 이에 후속연구는 상황, 수단 별 PR의 영향력이 검증됨으로서 비정상적 정보 유통으로 인한 사회적 손실을 막는 PR의 접근에 대하여 보다 구체적인 연구가 이루어져야 할 것이다. 둘째, 본 연구는 횡단적 연구로서 루머의 수용이 심각성 인식과 정치참여에 미치는 매개효과의 인과적 흐름을 경험적으로 확인하지 못하였다는 데서 측정의 한계를 가진다. 추후 연구에서는 종단연구를 통하여 루머의 수용이 심각성 인식을 통해 정치참여에 미치는 영향력의 인과관계의 과정을 체계적으로 살펴볼 필요가 있다.

이러한 결과는 적절한 검증없이 공중들 사이에서 생성된 루머와 같은 오정보는 위험한 결과를 초래할 수 있으므로 정부, 공공기관, 전문가 집단은 공중과의 상호교환적 정보관계를 형성해 이러한 위험을 줄이는데 노력해야 한다는 점을 보여준다.

## 참고문헌

- 국정홍보처(2016). 정책성공을 위한 홍보메뉴얼, 국정홍보처
- 곽복률 · 조정관(2015). 사회적 갈등 이슈에 대한 언론과 NGO 의 관계. NGO 연구, 10(2), 99-134.
- 노진철(2009). 2008 년 촛불집회를 통해 본 광우병 공포와 무지의 위험소통. 경제와사회, , 158-182.
- 민영 · 노성종(2011). 한국과 미국 청소년의 인터넷 이용, 정치의식, 그리고 정치참여. 한국언론학보, 55(4), 284-308.
- 신호창 · 이두원 · 조성은 (2011). 정책 PR. 커뮤니케이션북스
- 이창호 · 배애진(2008). 뉴미디어를 활용한 다양한 사회운동방식에 대한 고찰 : 2008 년 촛불집회를 중심으로. 언론정보학보, 44, 44-75.
- 이창호 · 정의철(2008). 촛불문화제에 나타난 청소년의 사회참여 특성에 대한 연구. 언론과학연구, 8(3), 457-491.
- 최명일 · 김경환 · 주지혁(2009). 행위단서로서 광우병 관련 미디어 노출이 미국산 쇠고기 구매 의도에 미치는 영향. 한국언론학보, 53(6), 50-65.
- 최영재(2008). 인터넷 공론장의 가능성과 속의 민주주의 : 온라인상의 '광우병 파동' 의제 설정에 관한 기능과 규범 평가. 한국언론정보학회 학술대회, 10, 31-49.
- 최진식 (2009). 위험성 인식의 사회적 증폭요인에 관한 연구. 한국정책과학학회보, 13(3), 165-188.

- Berinsky, A. J. (2015). Rumors and health care reform: Experiments in political misinformation. *British Journal of Political Science*, *47*, 241–262.
- BILEFSKY, Dan, Czechs' Velvet Revolution Paved by Plastic People. NEW YORK TIMES, November 15, 2009. Disponível em: <http://www.nytimes.com/2009/11/16/world/europe/16iht-czech.html>. Acesso em: 15/06/2010.
- Bordia, P. , DiFonzo, N. , Haines, R., & Chaseling, E. (2005). Rumors Denials as Persuasive Messages: Effects of Personal Relevance, Source, and Message Characteristics. *Journal of Applied Social Psychology*, *35*, 1301–1331.
- 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.
- Chaiken, S., Liberman, A., & Eagly, A. H. (1989). Heuristic and systematic information processing within and beyond the persuasion context. In J. S. Uleman & J. A. Bargh (Eds.), *Unintended thought* (pp. 212– 252). New York, NY: Guilford Press.
- Cotten, S. R., & Gupta, S. S. (2004). Characteristics of online and offline health information seekers and factors that discriminate between them. *Social Science & Medicine*, *59*(9), 1795–1806.
- Dubois, D., Rucker, D. D., & Tormala, Z. L. (2011). From rumors to facts, and facts to rumors: The role of certainty decay in consumer communications. *Journal of Marketing Research*, *48*(6), 1020– 1032.
- Eagly, A. H., & Chaiken, S. (1993). *The psychology of attitudes*. Harcourt Brace Jovanovich College Publishers.

- Fine, G. A., & Ellis, B. (2010). *The global grapevine: Why rumors of terrorism, immigration, and trade matter*. New York, NY: Oxford University Press.
- Franklin, R. G. Jr., & Zebrowitz, L. A. (2016). The influence of political candidates' facial appearance on older and younger adults' voting choices and actual electoral success. *Cogent Psychology*, 3(1). doi:10.1080/23311908.2016.1151602
- Garrett, R. K. (2011). Troubling consequences of online political rumoring. *Human Communication Research*, 37(2), 255–274.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. New York, NY, US: Guilford Press.
- Holladay, S. J., & Coombs, W. T. (2013). Successful prevention may not be enough: A case study of how managing a threat triggers a threat. *Public Relations Review*, 39(5), 451–458.
- Jeong, J. S., & Lee, S. (2018). What Influences Adolescents' Rumor Acceptance and Support for Participation in Sociopolitical Issues? Analyzing the Role of Patterns and Levels of Communication. *International Journal of Communication*, 12, 24.
- Jurenas, R., & Manyin, M. E. (2011, August 3). *U.S. –South Korea beef dispute: Issues and status* (CSR Report for Congress No. 7–5700). Retrieved from <https://www.hsdl.org/?view&did=718727>
- Krull, D. S., & Anderson, C. A. (1997). The process of explanation. *Current Directions in Psychological Science*, 6(1), 1–5.

- Lee, N. J., Shah, D. V., & McLeod, J. M. (2013). Processes of political socialization: A communication mediation approach to youth civic engagement. *Communication Research, 40*(5), 669–697.
- Frewer, L. J., Fischer, A. R. H., Brennan, M., Bánáti, D., Lion, R., Meertens, R. M., ... & Vereijken, C. M. J. L. (2016). Risk/benefit communication about food—a systematic review of the literature. *Critical reviews in food science and nutrition, 56*(10), 1728–1745.
- Mad cow panic. (2008, May 2). *Korea Joongang Daily*. Retrieved from <http://koreajoongangdaily.joins.com/news/article/Article.aspx?aid=2889277>
- Rogers, M. B., Amlôt, R., Rubin, G. J., Wessely, S., & Krieger, K. (2007). Mediating the social and psychological impacts of terrorist attacks: The role of risk perception and risk communication. *International review of psychiatry, 19*(3), 279–288.
- Palen, L., Hiltz, S. R., & Liu, S. B. (2007). Online forums supporting grassroots participation in emergency preparedness and response. *Communications of the ACM, 50*(3), 54–58.
- Peterson, W. A., & Gist, N. P. (1951). Rumor and public opinion. *American Journal of Sociology, 57*(2), 159–167.
- Slovic, P., Finucane, M., Peters, E., & MacGregor, D. G. (2002). Rational actors or rational fools: Implications of the affect heuristic for behavioral economics. *The Journal of Socio-Economics, 31*(4), 329–342.
- Valentino, N. A., & Sears, D. O. (1998). Event-driven political communication and the preadult socialization of partisanship. *Political Behavior, 20*(2), 127–154.

- Weeks, B. E., & Garrett, R. K. (2014). Electoral consequences of political rumors: Motivated reasoning, candidate rumors, and vote choice during the 2008 US presidential election. *International Journal of Public Opinion Research, 26*(4), 401–422.
- Zagumny, M. J., & Brady, D. B. (1998). Development of the AIDS health belief scale (AHBS). *AIDS Education and Prevention, 10*, 173–179.
- Zhu, D., Xie, X., & Gan, Y. (2011). Information source and valence: How information credibility influences earthquake risk perception. *Journal of Environmental Psychology, 31*(2), 129–136.