

## 문화성향에 따른 거절 반응과 예측의 차이\*

임 소 은

박 혜 경<sup>†</sup>

성신여자대학교 심리학과

본 연구에서는 개인의 문화성향에 따라 첫째, 누군가에게 부탁을 거절당했을 때 다르게 반응하는지, 둘째, 자신이 누군가의 부탁을 거절했을 때 상대방이 보일 반응을 다르게 예측하는지 검증하였다. 더 나아가, 타인의 관점을 고려하도록 실험적으로 유도되었을 때 문화성향에 따라 거절에 대한 반응과 예측이 달라지는지 살펴보았다. 이를 위하여 타인의 관점을 고려하도록 하는 조건과 객관성을 유지하도록 하는 조건에서 거절당하는 입장에 섰을 때 자신이 보일 부정적인 반응과 자신이 거절하는 입장일 때 상대방이 보일 부정적인 반응을 예상하여 평정하도록 하였다. 연구 결과, 독립적 문화성향의 수준과 조망수용 여부에 따라 거절당하였을 때와 거절하였을 때 부정적 반응과 예측이 달라짐을 알 수 있었다. 그러나 상호의존적 문화성향에 따른 차이는 관찰되지 않았다. 이러한 결과들을 바탕으로 문화성향이 거절 행동에 미칠 잠재적인 영향을 논하였으며, 후속연구 방향을 제안하였다.

주요어 : 부탁의 거절, 독립적 문화성향, 상호의존적 문화성향, 조망수용, 대인지각

---

\* 본 연구는 제1저자의 석사학위 논문의 일부로 수행되었다.

† 교신저자 : 박혜경, 성신여자대학교 심리학과, (136-742) 서울특별시 성북구 보문로 34다길 2

Tel : 02-920-7303, E-mail : hpark@sungshin.ac.kr

한 매체의 보도에 따르면, 직장인들의 67.3%가 타인의 부탁을 거절하지 못하거나 부당한 상황에서도 자기주장을 잘 하지 못하는 '착한 직장인 콤플렉스'를 경험하고 있다고 한다. 이 '착한 직장인 콤플렉스'를 경험하는 사람들 가운데 77.0%는 부탁을 거절하지 못해 심지어 업무에까지 지장을 받은 경험이 있다고 응답하였다(뉴스 Win, 2011. 6. 20). 그러나 부탁을 거절하지 못해 불편을 겪거나 손해를 보는 일은 비단 직장인들에게만 국한된 문제가 아닌 것으로 보인다. 남녀노소를 불문하고, 타인의 일을 대신 해주는 것부터 빚보증을 서는 것까지 다양한 부탁을 거절하지 못해 손해를 입는 사례들을 주변에서 쉽게 접할 수 있다. 그렇다면 일상생활에서 많은 사람들이 부탁을 거절하기 어려워하는 이유는 무엇일까?

사람들이 거절을 어렵게 느끼는 이유 가운데 하나는 대인관계 악화에 대한 우려이다. 대개 부탁은 지속적으로 교류해왔던 사람들 사이에서 이루어진다. 그러므로 부탁을 거절할 때에는 상대방의 반응과 거절이 앞으로의 관계에 미칠 영향을 고려하게 된다. 만약 부탁을 거절당한 사람이 크게 서운해 하거나 부탁을 거절한 사람을 이기적이라고 생각하게 된다면, 원만한 관계를 지속하기 어렵다. 이처럼 거절당한 사람이 크게 부정적인 반응을 보일 것이라고 예상한다면, 어느 정도의 손해를 감수하더라도 부탁을 수용할 것이다. 그러나 거절을 당해도 상대방이 그다지 부정적인 반응을 보이지 않으리라고 예측되는 상황에서는 손해를 감수하면서까지 부탁을 수용할 필요는 없다. 요컨대, 부탁을 거절하였을 때 상대방이 어떻게 반응할 지 정확하게 예측하는 일은 대인관계를 순조롭게 이끌어나가는 데 중요하다.

그렇다면 사람들은 자신의 부탁이 누군가에게 거절당한 것에 대해 어느 정도 부정적으로 반응하며, 자신이 누군가의 부탁을 거절할 때 상대방이 어느 정도 부정적으로 반응할 것이라고 예상하는가? 이처럼 부탁을 거절당했을 때의 반응과 거절했을 때 상대방이 보일 반응에 대한 예측이 개인의 문화성향에 따라 달라지는가? 마지막으로, 타인의 입장을 적극적으로 고려하도록 유도될 때와 그렇지 않을 때 문화성향에 따라 거절에 대한 반응과 예측이 달라지는가? 본 연구는 이러한 질문들에 답하기 위하여 수행되었다.

#### 문화성향에 따른 거절 반응 및 예측

부탁의 거절에 관한 선행연구들을 살펴보면, 문화맥락 및 개인의 문화성향에 따라 거절 행동이 달라짐을 알 수 있다. 먼저, 아마에(amae)에 관한 일련의 연구들은 문화맥락에 따라 부탁에 대한 지각과 수용 및 거절 행동이 달라짐을 보여주었다. 아마에는 적절하지 않은 행동이나 요청에 대한 수용이 기대되는 상태에서, 주로 가까운 관계에서 일어난다. 다음 날 아침 일찍 수업이 있어 잠자리에 들려고 하는데 '컴퓨터가 고장 났으니 고쳐 달라'고 룸메이트가 요청한다면, 이는 가까운 관계에서 이루어지는 적절치 않은 부탁이므로 아마에의 예가 된다(Niiya, Ellsworth, & Yamaguchi, 2006). Mizuta와 동료들(Mizuta, Zahn-Waxler, Cole, & Hiruma, 1996)은 아마에가 일본인들에게는 긍정적으로 받아들여지나, 미국인들에게는 부정적으로 받아들여짐을 관찰하였다. 구체적으로, 일본인들에게 아마에는 친밀함에 대한 소망을 담고 있는 행동으로 여겨지는데, 아마에를 이처럼 긍정적으로 지각하기 때문에 일본인들은

미국인들에 비하여 더욱 많은 아마에 행동을 보였다. 또한, 아마에와 관련된 다른 정서들(예컨대, 의지하는, 기대는 등) 역시 일본에서는 긍정적으로 여겨지나, 미국에서는 부정적으로 여겨짐이 보고된 바 있다(Kitayama, Markus, & Kurokawa, 2000). 이러한 아마에 관련 연구들을 통해, 문화맥락에 따라 친밀한 관계에서의 적절치 않은 부탁에 대한 태도가 긍정적이거나 부정적일 수 있음을 알 수 있다. 만약 누군가의 부탁을 긍정적인 의미로 받아들인다면 그 부탁을 수용할 가능성은 높아질 것이며, 반대로 부탁을 부정적인 의미로 받아들인다면 수용 가능성은 낮아질 것이다. 요컨대, 아마에에 대한 연구들은 부탁의 수용과 거절에 있어 문화적 차이가 나타날 것임을 시사한다.

부탁의 수용과 거절을 보다 직접적으로 다루었던 연구들에서는 문화맥락이나 개인의 문화성향에 따라 부탁을 거절할 때의 기준이 다르며, 이로 인하여 거절 행동이 다르게 나타남을 보고하였다. 일례로, 중국인들과 미국인들을 비교하였던 연구에서 문화맥락에 따라 부탁 수용 정도와 부탁 수용 여부를 판단하는 근거가 다르다는 것을 관찰하였다(Cheng & Chun, 2008). 특히, 부탁이 정당하다고 여겨지는 정도에 따라 문화 간의 차이가 감소하거나 증폭됨을 알 수 있었다. 구체적으로, 부탁의 정당성이 높거나 낮을 때에는 부탁 수용 정도에서 문화맥락에 따른 차이가 크지 않았지만, 검증되지 않은 단체에 기부하기를 요청받는 등 부탁의 정당성이 중간 수준이었을 때에는 중국인들에 비하여 미국인들이 보다 많이 거절하였다. 거절 여부를 판단하는 근거 역시 문화에 따라 달랐는데, 중국인들은 관계의 친밀도에, 미국인들은 자신의 권리와 욕구에 위

배되는지 여부에 근거하여 거절을 결정하였다. 이처럼 미국인들은 자신의 권리와 욕구에 위해가 가는지를 부탁 수용과 거절의 기준으로 삼기 때문에, 관계를 중요시하는 중국인들에 비하여 더욱 높은 거절 의사를 보였다.

한국 대학생들을 대상으로 부탁의 수용을 연구한 바에 따르면, 개인의 문화성향에 따라 부탁을 거절하는 빈도와 거절이 정당하다고 여기는 정도가 달라졌다(신승호, 2002). 구체적으로, 친한 친구의 부탁일 경우 문화성향에 관계없이 거절 빈도가 낮았으나, 낯선 사람이나 한 달 가량 알고 지낸 지인의 부탁일 경우 상호의존적 문화성향을 가진 사람들에 비하여 독립적 문화성향을 가진 사람들이 유의미하게 높은 빈도로 거절 의사를 보고하였다. 또한, 상호의존적 문화성향을 가진 사람들에 비하여 독립적 문화성향을 가진 사람들은 자신이 타인의 부탁을 거절할 때뿐만 아니라 타인이 자신의 부탁을 거절할 때에도, 그 거절이 더욱 정당하다고 평가하며 거절이 정당한 이유를 더 많이 생성해낼 수 있었다.

종합하건대, 첫째, 상호의존적인 문화맥락에서는 다소 무리한 부탁이라 할지라도 친밀함에 대한 소망을 담은 긍정적인 행위로 받아들여지는 반면, 독립적인 문화맥락에서는 부정적인 행위로 받아들여지며, 둘째, 부탁의 수용이나 거절이 상호의존적인 문화맥락에서는 관계 친밀도를 기준으로, 독립적인 문화맥락에서는 자신의 권리와 욕구에 위배되는지 여부를 기준으로 결정된다는 것을 알 수 있다. 마지막으로, 상호의존적인 문화성향을 지닌 개인에 비하여 독립적인 문화성향을 지닌 개인은 부탁을 거절하거나 거절당하는 것이 보다 정당하다고 생각함을 알 수 있다.

위와 같은 선행 연구들에 비추어 볼 때, 독

립적 문화성향 수준이 낮은 사람들에 비하여 높은 사람들은 자신의 부탁이 누군가에게 거절당했을 때 부정적인 반응을 상대적으로 덜 보일 것으로 예상된다. 또한, 자신이 누군가의 부탁을 거절할 때에도, 독립적 문화성향의 수준이 높은 사람들은 독립적 문화성향의 수준이 낮은 사람들보다 상대방이 보일 부정적인 반응이 약하리라고 예측할 것이다. 그 이유는 독립적 문화성향을 가진 사람들이 개인의 독특성, 자율성 및 권리 보장에 가치를 부여하기 때문이다. 구체적으로, 독립적 문화성향을 가진 사람들은 자신을 타인과 구별되는 독특한 존재로 지각하며, 타인보다는 자신의 내적인 생각과 감정에 기초하여 행동을 계획한다(정태연, 2010; 조궁호, 김은진, 2001; 한민, 류승아, 김경미, 2013; Kitayama, Duffy, & Uchida, 2007; Markus & Kitayama, 1991). 그러므로 독립적 문화성향이 강한 사람들은 부탁의 수용과 거절 역시 개인 내적 기준에 비추어 보았을 때 합당한 부탁인지 여부와 그 부탁의 수용이 개인의 자율성 및 권리 향유를 저해하는지 여부에 따라 결정된다고 생각할 것이다. 따라서 누군가가 자신의 부탁을 거절할 때와 자신이 누군가의 부탁을 거절할 때 모두 독립적 문화성향이 약한 사람들에 비하여 강한 사람들은 거절 결정이 합당하게 내려졌다고 여길 가능성이 높다. 결과적으로, 독립적 문화성향이 약한 사람들에 비하여 강한 사람들은 거절을 당한 것에 대해서 부정적인 반응을 약하게 보일 뿐만 아니라, 자신의 거절에 대해 상대방이 부정적인 반응을 덜 보이리라고 예상할 것이다. 이러한 추론은 선행연구(신승호, 2002)의 결과와 맥을 같이 한다.

다른 한편으로, 상호의존적 문화성향 수준이 낮은 사람들에 비하여 높은 사람들은 부

탁을 거절당했을 때 부정적인 반응을 상대적으로 크게 보일 것이라고 예상된다. 또한, 자신이 누군가의 부탁을 거절할 때에도 상호의존적 문화성향이 약한 사람들에 비하여 강한 사람들은 상대방이 보다 크게 부정적인 반응을 보일 것이라고 예측할 것이다. 그 이유는 상호의존적 문화성향을 가진 사람들이 대인관계의 원만한 지속과 집단 내의 조화 유지에 가치를 부여하기 때문이다. 상호의존적 문화성향을 가진 사람들은 사회적 관계에 기초하여 자신을 정의하며, 관계를 맺고 있는 타인의 생각과 감정에 따라 행동을 달리 한다(정태연, 2010; 조궁호, 김은진, 2001; 한민 외, 2013; Kitayama et al., 2007; Markus & Kitayama, 1991). 이처럼 상호의존적 문화성향을 가진 사람들에게는 사회적 관계가 중요하므로, 이들은 대인관계나 자신이 속한 집단 내에서 긴장을 초래하지 않기 위하여 부정적인 관계 단서에 보다 민감하게 반응할 것이다. 즉, 거절당했을 때에는 이 거절을 관계가 원만하지 않다는 신호로 받아들여 염려할 것이며, 거절할 때에는 이 거절이 상대방에게 끼칠 부정적인 영향 및 자신과 상대방 사이의 관계에 끼칠 부정적 영향을 실제보다 과대 추정할 가능성이 있다. 이러한 추론은 상호의존적 문화맥락에 속해 있거나 상호의존적인 문화성향을 가진 사람들이 반대의 사람들에 비하여 부탁을 덜 빈번하게 거절한다는 연구 결과들(e.g., Cheng & Chun, 2008)과 부합된다. 부탁의 거절에 대해 상대방이 부정적인 반응을 크게 보일 것이라고 예측한다면, 거절은 쉽지 않을 것이기 때문이다. 더불어, 위와 같은 추론은 상호의존적 문화성향의 사람들이 예방 지향성(prevention orientation)을 지녔다는 일련의 비교 문화 연구들과도 맥을 같이 한다(e.g., Elliot,

Chirkov, Kim, & Sheldon, 2001; Lee, Aaker, & Gardner, 2000; Lockwood, Marshall, & Sadler, 2005).

### 조망수용의 역할

조망수용(perspective-taking)이란 다른 사람의 관점에 서서 다른 이의 감정, 사고, 역할, 동기 등을 이해하고 추론하는 능력을 말한다(Edwards, 하영희, 2005). 자신의 관점을 취하는 것은 신속하며 준비되어 있는 과정이기 때문에, 비단 아동들뿐만 아니라 성인들도 세상을 해석할 때에는 일차적으로 자신의 관점을 취한다(Krueger, 1998). 타인의 관점을 취하는 것은 자신의 관점에서 순차적으로 조정해나감으로써 이루어지며(Epley, Keysar, Van Boven, & Gilovich, 2004), 반복적인 연습을 필요로 한다. 이러한 조망수용은 고정관념적 편향을 줄이는 등 사회적 사고에서 편향을 감소시키며(Galinsky & Moskowitz, 2000), 친사회적인 도덕 추론과 동정심을 촉진한다(e.g., Eisenberg, Zhou, & Koller, 2001).

선행 연구들에 따르면, 독립적인 문화성향이 강한 사람들은 독립적 문화성향이 약한 사람들에 비하여 조망수용을 덜 하는 것으로 보인다. 일례로, 문화성향과 조망수용의 관계를 탐색하였던 한 연구에서는 미국인과 중국인 연구참가자들에게 각각 자신과 같은 문화에 속한 다른 연구참가자와 짝을 지어 조망수용을 요하는 의사소통 게임을 수행하도록 하였다. 이 과정을 시선 추적(eye-gaze) 장치로 측정 한 결과, 중국인들에 비하여 미국인들은 게임 파트너의 관점을 덜 살피는 것을 알 수 있었다(Wu & Keysar, 2007). 즉, 이 연구를 통해 독립적 문화성향이 강한 사람들이 약한 사람들

에 비하여 자발적인 조망수용을 덜 한다는 것을 알 수 있었다. 그러므로 독립적 문화성향 수준이 높은 사람들에게 적극적으로 다른 사람의 관점을 취하도록 실험적으로 유도한다면, 자신에게 거절당하는 상대방의 입장을 더 고려하게 됨으로써 조망수용을 하지 않는 조건에 비해 상대방이 더 크게 부정적으로 반응하리라고 예측할 것이다. 그렇다면, 자신이 거절당하는 조건에서는 조망수용이 어떠한 역할을 할 것인가? 독립적 문화성향이 강한 사람들은 본래 자신이 거절당했을 때에도 이를 정당하다고 지각하는 경향이 있으므로, 거절당하는 조건에서는 조망수용에 따른 차이를 크게 보이지 않을 가능성이 있다. 또는 대안적으로, 조망수용을 통해 거절하는 사람의 입장을 보다 충분히 고려하게 됨으로써 거절당했을 때의 부정적 반응이 감소할 수도 있다.

다른 한편으로, 상호의존적인 문화성향이 강한 사람들이 약한 사람들에 비하여 보다 능숙하게 조망수용을 한다는 기존 연구 결과들(e.g., Vorauer & Cameron, 2002)에 비추어, 상호의존적인 문화성향이 강한 사람들에 비하여 약한 사람들이 실험적으로 유도된 조망수용의 영향을 더 크게 받을 것을 예상할 수 있다. 구체적으로, 상호의존적인 문화성향이 상대적으로 약한 사람들은 거절하는 조건에서 조망수용을 하도록 유도되었을 때 다른 사람의 관점을 취하게 됨으로써 상대방의 부정적인 반응을 보다 크게 예측할 것이다. 반면, 자신이 거절당하는 조건에서 조망수용을 하도록 유도되었을 때에는 상대방의 입장을 고려하게 됨으로써 조망수용을 하지 않았을 때에 비해 부정적인 반응을 적게 보일 가능성이 있다.

## 연구 목표

부탁과 거절은 일상생활에서 빈번히 일어나는 사회행동이며, 부탁을 적절하게 수용하거나 거절하는 것은 대인관계를 원만하게 유지해나가는 데 중요한 역할을 한다. 그럼에도 불구하고 문화와 부탁의 거절 관련 선행연구들(신승호, 2002; Cheng & Chun, 2008; Shen, Wan, & Wyer Jr., 2011)은 문화맥락이나 문화성향에 따라 거절 행동의 빈도가 얼마나 달라지는지에 초점을 맞추었을 뿐, 거절당할 때의 반응과 자신이 거절할 때 상대방이 보일 반응에 대한 예측이 개인의 문화성향에 따라 어느 정도 달라지는지에 대해서는 충분히 탐색하지 않았다. 이 연구에서는 독립적 문화성향과 상호의존적 문화성향에 따라 거절에 대한 반응과 자신의 거절에 대한 타인의 반응 예측이 달라지는지 알아보았다. 또한, 조망수용을 유도하였을 때 거절 반응과 예측이 문화성향에 따라 어떠한 양상으로 달라지는지 살펴보았다.

이 연구에서 검증하였던 가설들은 다음과 같다. 첫째, 독립적 문화성향이 약한 사람들에 비하여 강한 사람들은 거절을 당한 것에 대해 부정적인 반응을 상대적으로 덜 보일 것이며, 또한 자신의 거절에 대해 상대방이 부정적인 반응을 덜 보이리라고 예측할 것이다. 둘째, 상호의존적 문화성향 수준이 낮은 사람들에 비하여 높은 사람들은 부탁을 거절당했을 때 부정적인 반응을 상대적으로 크게 보일 것이며, 또한 자신이 부탁을 거절할 때에도 상대방이 보다 크게 부정적인 반응을 보일 것이라고 예측할 것이다. 셋째, 독립적 문화성향 수준이 낮은 사람들에 비하여 높은 사람들이 거절당했을 때 보이는 부정적 반응은 조망수용 조건을 하지 않는 조건과 조망수용 조건에서

다르지 않거나 조망수용 조건에서 감소할 것이나, 거절 반응에 대한 예측은 조망수용을 하지 않는 조건에 비하여 조망수용 조건에서 더 크게 부정적인 방향으로 나타날 것이다. 마지막으로, 상호의존적인 문화성향이 강한 사람들에 비하여 약한 사람들은 거절당하였을 때 통제 조건보다 조망수용 조건에서 부정적인 반응을 적게 보일 것이나, 거절 반응 예측은 통제 조건에 비하여 조망수용 조건에서 더 크게 부정적인 방향으로 나타날 것이다.

## 예비연구: 부탁 상황 구성

예비연구는 대학생들이 일반적으로 어떠한 상황들에서 부탁과 거절을 경험하는지 파악하고, 본 연구에서 사용될 부탁 상황들을 구성하기 위하여 수행되었다. 일상생활에서의 부탁 상황들을 수집하고 선택하는 과정에서 두 가지 요인, 즉 부탁의 난이도와 부탁하는 사람과의 관계 친밀도를 고려하였다. 먼저, 일반적으로 어려운 부탁과 쉬운 부탁은 문화성향과는 관계없이 수용될 가능성이 다를 수 있으므로, 수집된 다양한 부탁들을 수용될 가능성을 기준으로 분류하고, 본 연구를 위하여 수용 가능성이 각각 상, 중, 하인 부탁이 이루어지는 상황들을 선택하였다. 또한, 부탁의 난이도와는 별개로 관계 친밀도가 부탁을 수용하거나 거절하는 데에 영향을 미칠 가능성도 고려하였다. 선행연구(신승호, 2002)에 따르면, 부탁을 한 사람이 친한 친구일 경우에는 문화성향에 관계없이 수용 가능성이 높았으나, 부탁을 한 사람이 알게 된 지 30일인 친구일 경우와 낯선 사람일 경우에는 문화성향에 따라 유의미한 차이가 나타났다. 따라서 이 연구에

서는 ‘알게 된 지 한 달이 된 친구’로 부탁하는 사람과의 친밀도를 통일하였다.

예비연구는 두 단계로 수행되었다. 첫 번째 예비연구에서는 개방형 질문을 통하여 대학생들이 일상생활에서 빈번하게 경험하는 다양한 부탁 상황들을 수집하였다. 두 번째 예비연구에서는 첫 예비연구에서 수집된 여러 부탁들의 난이도 평정, 즉 각각이 얼마나 수용 가능한 부탁인가에 대한 평정을 얻었다. 그리고 이러한 평정치들에 기초하여 본 연구에서 사용될 난이도 상, 중, 하의 부탁 상황들을 선정하였다.

#### 연구참가자

첫 번째 예비연구에는 4년제 대학에 재학 중인 19명의 학부생들(남 9명, 여 10명)이 자발적으로 참여하였다. 연구참가자들의 연령은 만 19세에서 26세의 범위에 있었으며, 평균은 23.58세였다( $SD = 1.64$ ). 두 번째 예비연구에는 4년제 대학에 재학 중인 학부생들(여 36명)이 학점 이수 요건을 충족시키기 위하여 참여하였다. 연구참가자들의 연령 범위는 만 20세에서 25세였으며, 평균은 21.97세였다( $SD = 1.61$ ).

#### 절차 및 결과

첫 번째 예비연구에서는 연구참가자들로 하여금 일상생활에서 경험하였던 부탁 상황들에 관해 기술하도록 하였다. 구체적으로, 다른 사람으로부터 부탁을 받았지만 자신이 거절하였던 상황과 자신이 타인에게 부탁을 하였으나 거절당하였던 상황을 각각 세 가지씩 떠올리도록 하였다. 그리고 각 상황에서 누구에게,

언제, 그리고 무엇을 부탁받았거나 부탁했는지 가급적 구체적으로 기술하도록 하였다. 과제를 위한 지시문은 아래와 같았다.

대부분의 사람들은 일상생활에서 다른 이들의 부탁을 거절하거나 누군가에게 자신의 부탁을 거절당하곤 합니다. 지금부터 잠시 동안 귀하께서 최근에 경험하셨던 부탁 상황들에 대해 생각해보십시오. 구체적으로, 누군가로부터 부탁을 받았으나 귀하께서 거절하셨던 상황과 귀하께서 누군가에게 부탁을 하였으나 거절당하셨던 상황을 떠올려 각각 세 가지씩 기술하여 주십시오. 각 상황에서 누구에게, 언제, 그리고 무엇을 부탁받았으나 거절하셨는지, 혹은 누가, 언제, 그리고 귀하의 어떤 부탁을 거절하였는지 가능한 한 구체적으로 적어 주십시오.

첫 번째 예비연구에서 수집된 97개의 부탁 상황들 가운데 두 명 이상의 연구참가자들이 언급한 상황들을 골라내었다. 이와 같이 수집된 상황들 각각에 대하여, 대학생들이 일상적으로 경험할 수 있는 것인지 여부를 사회심리학을 전공하는 두 명의 대학원생들이 독립적으로 평정하였다. 그 결과, 두 사람이 공통적으로 대학생들이 일상생활에서 경험할 수 있다고 판정한 상황들만을 다음 단계 예비연구에 포함시켰다. 제외된 상황들의 예로는 ‘주식으로 괜찮은 수익을 내서 이번에는 더 큰 돈으로 투자를 하려고 하는데 100만원을 빌려줄래?’가 있다. 두 번째 예비연구에서는 첫 예비연구에서 선택되었던 20개의 부탁 상황들과 선행연구(신승호, 2002)에서 사용되었던 부탁 상황들 가운데 일부를 포함한 총 60가지의 부

표 1. 예비연구에서 선정된 부탁 상황들

난이도	부탁 내용
상	이번 방학에 유럽여행을 같이 갈래? 백화점에 가서 선물을 대신 사다줄래?
중	함께 공모전에 참가할래? 지도교수님과 면담 가능한 시간을 확인해줄래?
하	커피 마시러 같이 갈래? 학생증을 잃어버려서 그러는데 네 학생증으로 책 좀 빌려줄래?

탁 상황들에 대하여 난이도 평정을 얻었다. 즉, 연구참가자들로 하여금 알고 지낸 지 한 달이 된 친구가 자신에게 각각의 부탁을 한다고 가정하였을 때, 들어줄 용의가 어느 정도인지 0%에서 100% 사이의 값으로 평정하도록 하였다. 다음으로, 선행연구(신승호, 2002)에서 사용되었던 것과 동일하게, 예비연구의 결과로 나타난 부탁의 수용 가능성 평균이 각각 20%, 50%, 그리고 80%인 상황들을 부탁의 난이도가 각각 상, 중, 하인 상황들로 정의하였다. 그리고 이러한 상황들 가운데 두 가지씩을 선택하여 본 연구에 사용하였다(표 1).

### 본 연구

본 연구에서는 부탁을 거절하였을 때 상대방의 반응을 실제의 반응과 부합되게 예측하는 정도가 개인의 독립적 문화성향이나 상호 의존적 문화성향의 수준에 따라 달라지는 지 알아보고자 하였다. 이를 위하여, 거절당하는 입장에서 가지는 부정적인 생각과 감정의 수준을 거절하는 입장에서 예상하는 상대방의 부정적인 생각과 감정의 수준과 비교하였으며, 실제 반응과 예측이 문화성향에 따라 다른 정

도로 나타나는지 살펴보았다. 또한, 조망수용을 하도록 실험적으로 유도함으로써, 문화성향에 따른 반응과 예측의 차이를 검증하였다.

### 방 법

#### 연구참가자

4년제 대학에 재학 중인 107명의 여자 학부생들이 학점 이수 요건을 충족시키기 위하여 본 연구에 참여하였다. 이 가운데 불성실하게 응답한 2명을 제외한 105명의 자료가 분석에 포함되었다. 연구참가자들의 연령은 만 18세에서 24세의 범위에 있었으며, 평균은 19.87세였다( $SD = 1.51$ ).

#### 측정도구

##### 거절 반응 질문지

예비연구에서 선정된 난이도 상, 중, 하의 부탁 상황들을 하나의 무선적인 순서로 제시하였다. 거절당하는 조건에서는 연구참가자가 한 달 동안 알고 지낸 친구에게 이러한 부탁들을 하였으나 거절당하였다고 할 때, 각 상



황에서 연구참가자가 일련의 부정적인 반응을 어느 정도 보일 것인지 측정하였다. 구체적으로, 거절당하는 조건의 지시문은 아래와 같았다.

귀하께서 한 달 동안 알고 지낸 친구에게 “지도교수님과 면담 가능한 시간을 확인해줄래?”라고 부탁을 하였는데, 그 친구가 귀하의 부탁을 거절하였다고 생각해보십시오. 실제로 이와 같은 상황에 처한다면, 아래 문항들에 제시된 생각이나 느낌이 얼마나 강하게 들 것 같습니까?

거절하는 조건에서는 한 달 동안 알고 지낸 친구가 이러한 부탁들을 하였으나 연구참가자가 거절했다고 할 때, 거절당한 친구가 일련의 부정적인 반응을 어느 정도 보일 것이라고 예측하는지 측정하였다. 구체적으로, 거절하는 조건의 지시문은 아래와 같았다.

한 달 동안 알고 지낸 친구가 귀하께 “지도교수님과 면담 가능한 시간을 확인해

줄래?”라고 부탁을 하였는데, 귀하께서 그 친구의 부탁을 거절하였다고 생각해보십시오. 실제로 이와 같은 상황에 처한다면, 아래 문항들에 제시된 생각이나 느낌이 얼마나 강하게 들 것 같습니까?

두 조건 모두에서 부정적 반응 측정에는 표 2에 제시된 9개의 문항들이 사용되었다. 이 9개의 문항들은 거절과 관련된 인지 및 정서적 반응과 거절 이후 상대방과의 관계에 대한 예측을 측정하도록 고안되었다. 먼저 인지적 반응과 관련해서는 거절 상황에 대한 귀인을 측정하였다(“나는 거절당한 이유가 나 때문이라고 자책할 것이다”, “나는 그 친구가 거절한 이유가 나를 싫어하기 때문이라고 생각할 것이다”). 그리고 정서적 측면과 관련해서는 선행연구(Kitayama, Mesquita, & Karasawa, 2006)에서 밝혀진 사회관계적인(socially engaged) 정서들 가운데 부정적인 정서들(불쾌감, 서운함, 민망함 및 서먹함)을 측정하였다. 마지막으로, 거절 이후 상대방과의 관계가 어떻게 될 것인지에 대한 예측을 측정하였다(“나는 그 친구를

표 2. 거절에 대한 부정적 반응 문항들

일련번호	문항
1. <sup>R</sup>	나는 그 친구를 이해할 것이다.
2.	나는 거절을 당해서 불쾌할 것이다.
3.	나는 거절을 당해서 그 친구를 싫어하게 될 것이다.
4.	나는 거절당한 이유가 나 때문이라고 자책할 것이다.
5.	나는 거절당했다는 것에 서운함을 느낄 것이다.
6.	나는 거절당했다는 것에 민망함을 느낄 것이다.
7.	나는 그 친구가 거절한 이유가 나를 싫어하기 때문이라고 생각할 것이다.
8.	나는 그 친구를 자신밖에 모르는 사람이라고 생각할 것이다.
9.	나는 그 친구를 서먹하게 느낄 것이다.

주. R은 역채점 문항을 나타낸다.

이해할 것이다”, “나는 거절을 당해서 그 친구를 싫어하게 될 것이다” 및 “나는 그 친구를 자신밖에 모르는 사람이라고 생각할 것이다”). 거절하는 조건에서는 ‘나’와 ‘그 친구’의 순서를 바꾸어 제시하였다(예: “그 친구는 거절당해서 나를 싫어하게 될 것이다.”). 1번 역채점 문항을 제외한 나머지 문항들은 점수가 높을수록 거절에 대한 연구참가자 자신의 부정적인 반응이 강하거나 친구의 부정적인 반응이 강할 것이라고 예측한다는 것을 의미한다. 연구참가자들은 각각의 문항을 읽고 10점 척도를 사용하여 응답하였다(0: 전혀 그렇지 않다, 9: 매우 그렇다). 1번 문항을 역채점한 후 난이도 상, 중, 하의 부타 상황들에서 거절에 대한 부정적인 반응 관련 문항들 간 내적합치도(Cronbach's alpha)를 산출하였을 때, 거절당하는 조건에서는 모두 .94인 것으로, 그리고 거절하는 조건에서는 .90에서 .92의 범위에 있는 것으로 나타났다.

### 문화성향 척도

Singelis(1994)의 자기관 척도(self-construal scale)에서 문화성향을 측정하는 항목으로서 적절성이 낮다고 판단된 네 개의 문항들(예: “활기찬 상상을 가지는 것이 나에게서 중요하다.”, “나는 무엇보다도 건강에 가치를 둔다.”)을 제외한 20개의 문항을 사용하여 독립성과 상호의존성의 개인차를 측정하였다. 이 척도에는 독립적 문화성향(예: “내 스스로 내린 결정이 나를 위한 최선의 결정이다.”)과 상호의존적 문화성향(예: “나는 내가 속한 집단의 이익을 위하여 나 자신의 이익을 희생할 것이다.”)을 반영하는 문항들이 10개씩 포함되어 있다. 연구참가자들은 각각의 문항을 읽고 그 내용이 자신을 나타내는 데 얼마나 적절한지 5점 척도

를 사용하여 응답하였다(1: 나를 나타내는 데 전혀 적절하지 않다, 5: 나를 나타내는 데 매우 적절하다). 독립적 문화성향과 상호의존적 문화성향 하위척도들을 작성하는 순서는 연구참가자들 간 상쇄평형화 되었다. 독립적 문화성향과 상호의존적 문화성향의 문항 간 내적합치도(Cronbach's alpha)는 각각 .73과 .67이었다.

### 설계 및 절차

연구참가자들은 거절당하는 조건과 거절하는 조건에 무선험당 되었으며, 각 조건 내에서 약 절반의 연구참가자들은 아래에 기술된 조망수용 조작이 이루어지는 조건에, 나머지 절반의 연구참가자들은 조망수용이 없는 통제 조건에 각각 무선험당 되었다. 요컨대, 본 연구의 설계는 2(조망수용 여부: 조망수용 대 통제) X 2(거절 관련 입장: 거절당함 대 거절함) 요인설계였으며, 조건 당 연구참가자의 수는 다음과 같았다: 조망수용-거절당함 조건( $n = 26$ ), 조망수용-거절함 조건( $n = 27$ ), 통제-거절당함 조건( $n = 26$ ) 및 통제-거절함 조건( $n = 25$ ).<sup>1)</sup>

연구참가자가 도착하면 두 명의 연구자가 서로 다른 연구를 순차적으로 진행할 것이라고 소개하였다. 회기 당 연구참가자의 수는 1명에서 4명 사이였으며, 각 연구참가자는 칸막이로 나뉜 자리에 앉아 과제를 작성하였다.

1) 연구참가자 총 107명 가운데 불성실하게 응답하였던 2명과 문화성향 척도를 작성하지 않아 분석에 포함되지 않았던 1명의 연구참가자들을 제외하고, 실제 분석에 포함되었던 연구참가자들의 수를 기준으로 조건 당 연구참가자의 수를 제시하였다.

연구참가자들에게 첫 번째 연구로 제시되는 것은 조망수용 조작이었다. 연구참가자들에게는 첫 번째 연구의 목적이 음성으로 전달되는 짧은 내용을 바탕으로 얼마나 정확하게 타인에 대한 평가를 내릴 수 있는지 알아보는 데 있다고 소개하였다. 보다 구체적으로, 취업 면접 상황을 듣고 취업 지원자의 인상을 평가하는 과제가 주어질 것이라고 소개하였다. 연구참가자들은 조망수용 조건과 통제 조건에 무선했당 되었다.

조망수용 조작에는 Batson, Early와 Salvarani의 연구(1997)에서 사용된 라디오 방송 실험 설계를 바탕으로 구성된 음성 파일을 사용하였다. 이 연구에서는 대학생들이 쉽게 접할 수 있으며 높은 관심을 가진 주제인 취업에 대하여 음성 파일을 제작하였다. 취업 면접 상황을 여러 차례 경험해본 직장인들과 취업 준비생들 6명을 인터뷰하여 얻은 면접 빈출 질문들과 예상 답변들을 기초로 대본을 제작하였다. 취업 지원자의 유능성 수준이 지나치게 높거나 낮을 경우 조망수용이 어려울 것이라고 예상되어, 지나치게 뛰어나거나 불충분한 답변은 직장인들의 피드백을 받아 대본에서 제외시켰다.<sup>2)</sup> 면접관과 취업 지원자의 성별은 모두 남성으로 설정하였다. 두 명의 남성 전문 연기자들이 대본에 따라 취업 면접 상황을 연기하였다.<sup>3)</sup> 음성 파일은 총 5분 분

량이었다.

조망수용 조건에서는 최대한 취업 지원자의 입장에 서서 면접 상황을 들은 후 이 취업 지원자의 인상을 평가하도록 하였다. 구체적으로, 조망수용 조건의 지시문은 아래와 같았다.

앞으로 제시될 면접 내용을 최대한 취업 지원자의 입장에서 들어 주십시오. 즉, 귀하께서 이 취업 지원자와 동일한 면접 상황에 놓였다면 어떻게 느끼고 어떻게 생각할 지를 상상하면서 들어 주십시오. 다시 말해, 귀하 자신의 입장에서 생각하는 대신, 귀하께서 직접 이 상황에 처해있다면 어떻게 느낄 지 상상하는 데 집중해 주십시오.

통제 조건에서는 최대한 객관적으로 면접 상황을 들은 후 평가를 내리도록 하였다. 구체적으로, 통제 조건의 지시문은 아래와 같았다.

앞으로 제시될 면접 내용을 최대한 객관적으로 들어 주십시오. 즉, 이 취업 지원자가 면접 상황에서 어떻게 느끼고 어떻게 생각할 지를 상상하지 말아 주십시오. 다시 말해, 최대한 객관적인 입장을 취하려고 노력해 주십시오.

면접 내용을 들려준 뒤, 커버 스토리와 일관되게 취업 지원자의 인상을 평가하는 질문지를 작성하도록 하였다. 이 질문지에는 취업 지원자의 유능성, 신뢰성 및 전반적인 인상에 대하여 묻는 질문들이 포함되어 있었다. 이후 두 개의 문항들로 조망수용 조작을 점검하였다. 즉, 조망수용 조건에서는 취업 지원자의

2) 녹음된 내용에 대해 피드백을 제공하였던 다섯 명의 직장인들은 모두 취업 면접을 치른 지 얼마 지나지 않은 20대 후반의 성인 남녀들로서, 면접 상황에 대한 기억을 비교적 또렷하게 가지고 있었기 때문에 녹음 내용의 현실성에 대해 피드백을 제공하는 데 적격이었다.

3) 두 명의 남성 전문 연기자들은 모두 30대였으며, 이 가운데 보다 저음의 목소리를 가진 연기가 면접관 역할을 담당하였다.

관점을 취하기 위하여, 그리고 통제 조건에서는 객관적인 관점을 취하기 위하여 연구참가자들이 기울인 노력과 그 효과성을 측정하였다. 구체적으로, 면접 내용을 듣는 동안 그 상황을 연구참가자 자신이 경험하고 있다고 느끼기 위하여 노력한 정도와 실제 자신의 경험처럼 느낀 정도를 각각 10점 척도로 응답하도록 하였다(0: 전혀 그렇지 않다, 9: 매우 그렇다). 만약 조망수용 조작이 의도한 대로 이루어졌다면, 위의 두 문항들에 대한 평정이 통제 조건에 비하여 조망수용 조건에서 보다 높게 나타날 것으로 예상하였다.

취업 지원자에 대한 평가가 끝난 후, 첫 번째 연구를 진행한 연구자와는 다른 연구자가 두 번째 연구로 거절에 관한 연구를 소개하며 거절 반응 질문지와 문화성향 질문지를 제시하였다. 연구회기가 종료되면 연구참가자들에게 연구에 대한 의문이 있는지 묻고, 연구의 목적과 내용을 설명한 후 연구 참여에 대하여 감사 표시를 하였다. 두 연구가 연관되어 있을 가능성을 언급한 연구참가자는 없었다.

## 결 과

문화성향 척도를 작성하지 않은 연구참가자 한 명의 자료는 분석에서 제외하였다.

### 독립적 문화성향 대 상호의존적 문화성향

연구참가자들의 독립적 문화성향과 상호의존적 문화성향 평정치들의 평균을 산출하였다. 그리고 두 문화성향의 수준을 비교하고 문화성향 측정에 있어 순서효과가 나타났는지 알아보기 위하여, 이 평균값들에 대해 문화성향 유형을 연구참가자 내 요인으로, 척도 작성

순서를 연구참가자 간 요인으로 하는 2(문화성향: 독립성 대 상호의존성) X 2(척도 작성 순서: 독립성 척도 선행 대 상호의존성 척도 선행) mixed ANOVA를 실시하였다. 그 결과, 연구참가자들의 상호의존성 수준( $M = 3.94$ ,  $SD = .43$ )이 독립성 수준( $M = 3.14$ ,  $SD = .55$ )에 비하여 유의미하게 높음을 알 수 있었다,  $F(1, 102) = 133.99$ ,  $p < .001$ . 그리고 척도 작성 순서는 문화성향과 상호작용하지 않았다,  $F(1, 102) = .05$ ,  $n.s.$  따라서 이후 분석에서는 문화성향 척도 작성 순서를 고려하지 않았다.

또한, 네 연구 조건들에 참여한 연구참가자들이 독립적 문화성향과 상호의존적 문화성향 수준에 있어 다르지 않았는지 확인하기 위하여 문화성향을 연구참가자 내 요인으로, 조망수용 여부와 거절 관련 입장을 연구참가자 간 요인으로 하는 2(문화성향: 독립성 대 상호의존성) X 2(조망수용 여부: 조망수용 대 통제) X 2(거절 관련 입장: 거절당함 대 거절함) mixed ANOVA를 실시하였다. 그 결과, 문화성향, 조망수용 여부 및 거절 관련 입장 간 이원 상호작용들과 삼원 상호작용 모두 유의미하지 않았음을 알 수 있었다,  $F_s < 1$ , 모두  $n.s.$  즉, 연구참가자들의 독립적 문화성향과 상호의존적 문화성향의 수준이 연구 조건들 간에 다르지 않았다. 마지막으로, 상관분석 결과 독립적 문화성향과 상호의존적 문화성향 간에는 유의미한 상관관계가 관찰되지 않았다,  $r = -.02$ ,  $n.s.$

### 조망수용 조작 점검

본 분석에 앞서 조망수용 조작의 효과성을 검증하였다. 통제 조건에 비하여 조망수용 조건에서 연구참가자들이 취업 지원자의 관점을

유의미하게 더 많이 취했을 것이라고 예상하였다. 이러한 예상과 일관되게, 연구참가자들은 통제 조건( $M = 4.33, SD = 2.32$ )에 비하여 조망수용 조건( $M = 6.47, SD = 1.84$ )에서 해당 상황을 자신이 경험하고 있다면 어떻게 생각하고 느낄 지에 보다 많이 집중하였다고 응답하였다,  $t(103) = 5.27, p < .001$ . 또한, 연구참가자들은 통제 조건( $M = 3.60, SD = 2.10$ )에 비하여 조망수용 조건( $M = 5.68, SD = 1.81$ )에서 보다 더 취업 지원자의 입장에서 면접 상황을 바라보았다고 답하였다,  $t(103) = 5.47, p < .001$ . 종합하건대, 조망수용 조건의 연구참가자들이 통제 조건의 연구참가자들

에 비하여 타인의 관점을 유의미하게 더 많이 취한 것으로 나타났다.

### 문화성향과 조망수용에 따른 거절 반응과 예측의 차이

본 분석에 앞서, 부탁의 난이도에 따라 거절 반응과 예측이 달라지는지 살펴보았다. 그러나 부탁의 난이도를 연구참가자 내 요인으로 포함시킨 분석에서, 부탁의 난이도의 주효과뿐만 아니라 다른 변수들과의 상호작용 효과 모두 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 이후 분석에는 부탁의 난이도를 포함시키지 않았다.

문화성향과 조망수용 여부에 따른 거절 반응과 예측의 차이

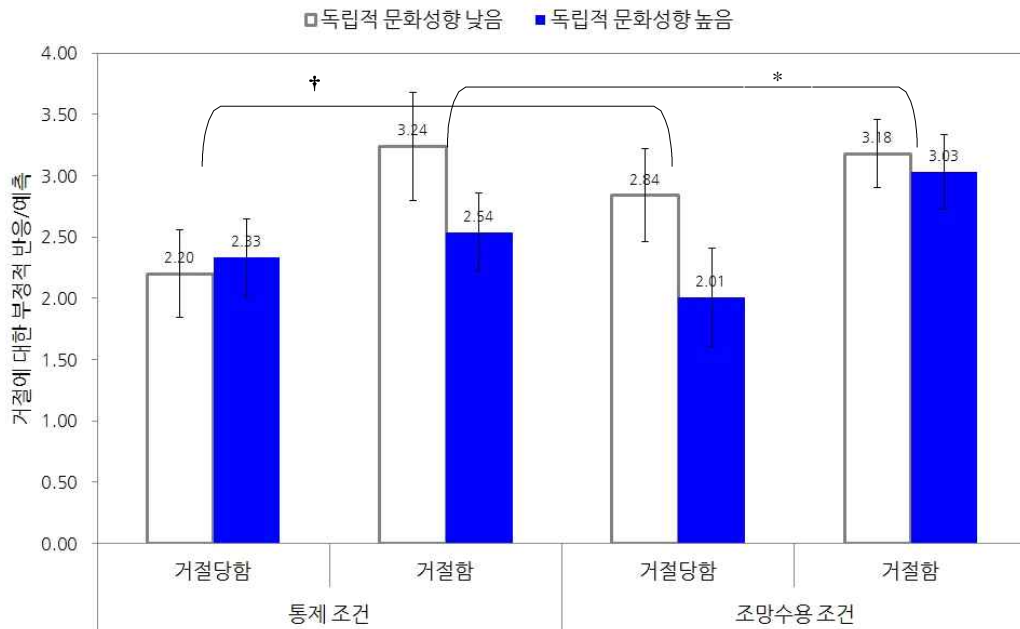


그림 1. 문화성향과 조망수용 여부에 따른 거절 반응과 예측의 차이: 세로축의 값은 거절당하는 조건에서는 거절에 대한 연구참가자 자신의 부정적 반응 수준을, 거절하는 조건에서는 거절당하는 상대방이 보일 부정적 반응 수준에 대한 예측을 나타낸다. (이해의 편의를 위하여 독립적 문화성향 점수 상, 하위 50% 연구참가자들을 독립적 문화성향 높음 집단과 낮음 집단으로 구분하여 나타내었다. 실제 분석에서는 집단의 임의적 구분 없이 독립적 문화성향 점수를 연속변수로 고려하였다.)

†  $p < .10$ ; \*  $p < .05$ .

본 연구의 주요 관심사는 문화성향과 조망수용 여부에 따라 거절에 대한 부정적인 반응과 예측이 달라지는지 알아보는 것이었다. 이를 위하여 먼저 6개의 상황들에 대한 거절당하는 조건에서의 부정적 반응 평정치들의 평균과 거절하는 조건에서의 예상된 부정적 반응 평정치들의 평균을 구하였다. 그리고 이 평균값들에 대하여 일반선형모형(*general linear model*)을 이용하여 연구참가자 간 요인인 거절 관련 입장과 조망수용 여부, 그리고 연속변수로 측정된 독립적 문화성향을 포함시키고 문화성향과 다른 변수들 간의 상호작용을 고려한 모형에 대한 분석을 실시하였다. 그 결과, 거절 관련 입장, 조망수용 여부 및 독립적 문화성향 간에 유의미한 삼원 상호작용이 관찰되었다,  $F(4, 96) = 2.80, p < .05$ . 이 상호작용을 자세하게 검증하고 시각적으로 제시하기 위한 목적으로 독립적 문화성향의 중앙값을 기준으로 상위자들과 하위자들을 구분하였다. 그림 1은 조망수용 조작 여부에 따라 독립적 문화성향 점수 상위 50%와 하위 50%의 거절당했을 때의 부정적 반응 평균과 자신의 거절에 대한 상대방의 부정적 반응 예상치의 평균을 나타낸 것이다.

위와 같이 삼원상호작용이 유의미했으므로, 거절당하는 조건과 거절하는 조건에서 각각 조망수용 여부와 독립적 문화성향 간의 단순이원상호작용을 살펴보았다. 그 결과, 거절당하는 조건에서는 조망수용 여부와 독립적 문화성향 간의 단순이원상호작용이 경계선 수준에서 유의미하였다,  $F(2, 48) = 2.49, p = .09$ . 즉, 거절당하였을 때 독립적 문화성향이 강한 사람들은 통제 조건( $M = 2.33, SD = 1.15$ )에 비하여 조망수용 조건( $M = 2.01, SD = 1.38$ )에서 부정적인 반응을 덜 보이는 경향이 있었

으며, 독립적 문화성향이 약한 사람들은 반대로 통제 조건( $M = 2.20, SD = 1.29$ )에 비하여 조망수용 조건( $M = 2.84, SD = 1.41$ )에서 부정적인 반응을 더 크게 보이는 경향이 있었다.

거절하는 조건에서는 조망수용 여부와 독립적 문화성향 간의 단순이원상호작용이 유의미하였다,  $F(2, 48) = 3.20, p = .05$ . 자신이 친구의 부탁을 거절할 때 독립적 문화성향이 강한 사람들은 통제 조건( $M = 2.54, SD = 1.22$ )에 비하여 조망수용 조건( $M = 3.03, SD = 1.04$ )에서 상대방이 더 부정적으로 반응할 것이라고 예측하였으나, 독립적 문화성향이 약한 사람들은 상대방의 부정적 반응 예측에 있어 통제 조건( $M = 3.24, SD = 1.38$ )과 조망수용 조건( $M = 3.18, SD = 1.08$ ) 간 큰 차이를 보이지 않았다.

또한, 거절당하는 조건에서의 부정적 반응 평정치들의 평균과 거절하는 조건에서의 예상된 부정적 반응 평정치들의 평균에 대하여 일반선형모형을 이용하여 연구참가자 간 요인인 거절 관련 입장과 조망수용 여부, 그리고 연속변수로 측정된 상호의존적 문화성향을 포함시키고 문화성향과 다른 변수들 간의 상호작용을 고려한 모형에 대한 분석을 실시하였다. 그 결과, 가설과는 다르게 거절 관련 입장, 조망수용 여부 및 상호의존적 문화성향 간에는 유의미한 상호작용이 관찰되지 않았다,  $F(4, 96) = .38, n.s.$

## 논 의

이 연구에서는 부탁이 일상생활에서 빈번히 이루어지는 행동이며 부탁의 적절한 수용과 거절이 대인관계의 원만한 유지를 위해 큰 함

의를 가짐에도 불구하고, 그간 이에 대하여 충분한 연구가 이루어지지 않았음에 주목하였다. 이 연구의 첫 번째 목표는 자신이 누군가에게 부탁을 거절당하였을 때의 반응과 자신이 누군가의 부탁을 거절하였을 때 상대방이 보일 반응에 대한 예측이 독립적 문화성향과 상호의존적 문화성향의 수준에 따라 달라지는지 알아보는 것이었다. 두 번째 목표는 조망수용을 하도록 유도하였을 때 문화성향에 따라 거절에 대한 반응과 예측이 어떻게 달라지는지 알아보는 데에 있었다. 이러한 연구 목표들과 관련하여 이 연구의 주요 결과들을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 예상했던 바와 같이 독립적 문화성향 수준이 낮은 사람들에 비하여 높은 사람들은 통제 조건보다 조망수용 조건에서 부정적인 반응을 덜 보이는 경향이 있었다. 반대로, 독립적 문화성향이 약한 사람들은 통제 조건에 비하여 조망수용 조건에서 부정적인 반응을 더 크게 보이는 경향이 있었다.

둘째, 가설과 일관되게 독립적 문화성향이 강한 사람들은 통제 조건에 비하여 조망수용 조건에서 상대방이 더 부정적으로 반응할 것이라고 예측하였다. 더불어, 독립적 문화성향이 약한 사람들은 거절에 대한 상대방의 반응 예측에 있어 통제 조건과 조망수용 조건 간 큰 차이를 보이지 않았다.

마지막으로, 가설과는 달리 상호의존적 문화성향은 거절에 대한 반응과 예측을 설명하지 못하였다. 이처럼 상호의존적 문화성향에 따른 차이가 나타나지 않은 것은 의아한 결과이다. 한 가지 가능성은 이 연구에 참여한 사람들의 상호의존적 문화성향이 5점 척도를 기준으로 평균 4점에 이를 정도로 높은 수준이었다는 데에서 찾을 수 있다. 즉, 문화 내의

개인차 연구이다 보니 상호의존적 문화성향의 변인이 크지 않았고, 이로 인해 상호의존성에 따른 차이를 발견하기 어려웠을 수 있다.

이 연구는 그간의 거절에 관한 연구들이 문화맥락이나 문화성향에 따른 거절 의사를 살피고, 문화맥락에 따른 거절 결정 기준의 차이나 거절의 정당화 정도를 알아보았던 것에서 한 발 더 나아가, 개인의 문화성향에 따라 부탁이 거절당했을 때 보이는 부정적인 반응의 정도가 다르며, 누군가의 부탁을 거절했을 때 상대방이 보일 부정적인 반응에 대한 예측도 다르다는 것을 보여주었다. 더불어, 다른 사람의 관점을 적극적으로 고려하도록 유도하는 것이 문화성향에 따라 거절에 대한 반응 및 거절 반응에 대한 예측을 다르게 만든다는 것을 보여주었다.

특히, 이 연구의 결과는 독립적 문화성향이 강한 사람들에게 조망수용을 하도록 하는 것이, 독립적 문화성향이 강한 이들이 본래 부탁을 수용하거나 거절할 때 기준으로 고려하는 개인의 권리와 욕구를 넘어서서 타인의 동기와 정서 등까지 고려하게 만들 것임을 시사한다. 이는 조망수용이 친사회적 행동을 촉진하는 요인이라는 선행연구(e.g., Eisenberg et al., 2001)와 맥을 같이 하는 결과이다. 앞으로 조망수용을 유도하였을 때 독립적 문화성향이 강한 이들의 실제 부탁 수용 가능성이 높아지는지 살펴보아야 할 것이다.

다른 한편으로, 독립적 문화성향이 약한 사람들의 경우 거절당했을 때의 부정적인 반응이 조망수용 조건에서 커짐을 알 수 있었다. 이 결과는 독립적 문화성향이 약한 사람들은 조망수용을 함으로써 상대방이 자신의 입장을 헤아려줄 것을 기대하게 되는데, 거절로 인해 이러한 기대가 충족되지 못하기 때문에 나타

나는 것으로 보인다.

이와 같이 본 연구에서는 조망수용을 유도함으로써 대인 행동과 그에 따른 인지적, 정서적 반응 및 관계에 대한 예측이 어떻게 달라지는지 다루었으며, 조망수용의 영향이 개인 고유의 문화성향에 따라 다른 방향으로 나타난다는 것을 밝혔다는데 그 의의가 있다. 그러나 이와 같은 의의에도 불구하고, 본 연구를 통해 아직 답하지 못한 질문들이 남아 있다. 아래에 본 연구가 가진 몇 가지 한계점과 이러한 한계점을 후속 연구에서 어떻게 다루어야 할 지 그 방향을 제시한다.

첫째, 본 연구에서는 부탁을 하는 사람과 부탁을 받는 사람 간의 관계를 한 달 동안 알고 지낸 친구 사이로 통일하였기 때문에 관계 친밀도와 서열에 따라 거절 반응과 예측이 달라지는지 탐색할 수 없었다. 선행 연구들에 따르면 관계 친밀도는 부탁의 수용 가능성을 좌우하는 중요 요인이다(신승호, 2002). 그러나 관계 친밀도가 부탁을 거절당했을 때의 반응과 자신이 누군가의 부탁을 거절할 때 그 사람이 보일 반응을 예측하는 데 어느 정도 영향을 주며, 문화성향에 따른 차이가 있는지는 아직 알지 못한다. 예컨대, 일반적으로 부탁을 해온 이와 관계가 친밀할수록 상대방에게 거절당했을 때 부정적으로 반응할 가능성이 높다. 그러나 이러한 경향은 독립적 문화성향이 강할수록 덜 나타날 것인가? 후속 연구에서는 이와 같은 질문들에 답해야 할 것이다. 더불어, 서열성은 한국사회 대인교류의 중요한 특징이며(문찬기, 한규석, 2013), 일상생활에서 어려운 부탁은 통상 서열 차이가 있는 관계에서 이루어지므로, 상하 관계에 있는 사람들 간 부탁의 거절과 거절 반응 예측에 대한 연구 역시 이루어질 필요가 있다.

둘째, 이 연구에서는 연구참가자들에게 가상의 부탁 상황들을 제시하고 상상하여 답하도록 하였을 뿐, 실제로 부탁을 거절하고 거절당한 사람들 사이에서 일어나는 대인지각을 측정하지는 않았다. 실생활에서의 대인 간 상호작용과 대인지각이 과거의 교류 경험을 통하여 축적된 정보에 기초하여 이루어진다는 점을 고려한다면, 가상의 상호작용을 떠올리며 답하도록 하는 연구방법은 실제로 면식이 있는 사람들 사이에서 일어나는 거절 행동과 거절 반응 및 예측을 충실히 반영하지 못할 가능성이 있다. 따라서 후속연구에서는 실제로 일어났던 거절 상황들에 대하여 탐색함으로써, 사전 교류 경험과 상대방에 대한 인지적 표상이 거절 반응 예측에 영향을 주는지, 그리고 이러한 과정에서 문화성향에 따른 차이가 나타나는지 살펴보아야 할 것이다.

셋째, 본 연구에 포함된 부탁의 거절, 부정적 정서 반응 등은 성차가 나타날 가능성이 있는 변수들이다. 그러나 본 연구는 여성만을 대상으로 수행되었기 때문에, 부탁의 거절에 대한 반응과 거절 반응에 대한 예측이 남성과 여성 간 어느 정도 다르게 나타날 것인지에 대해서는 정보를 제공하지 못한다. 그러므로 본 연구의 결과를 남성의 경우에까지 일반화해서는 안 될 것이며, 후속 연구를 통해 성차의 존재 여부와 그 정도를 검증해야 할 것이다.

## 참고문헌

- 뉴스 Win (2011. 6. 20). 직장인 67.3% “착한 직장인 콤플렉스로 부탁 거절 못해.”  
<http://www.newswin.kr/news/articleView.html?id>



- xno=7211
- 문찬기, 한규석 (2013). 서열적 교류의 사회심리: 공손성과 서열관계 스트레스. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 27, 1-28.
- 신승호 (2002). 개인주의-집합주의의 문화차가 거절 행동에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문, 서울대학교.
- 정태연 (2010). 한국사회의 집단주의적 성격에 대한 역사, 문화적 분석. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 24, 53-76.
- 조궁호, 김은진 (2001). 문화성향과 동조행동. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 15, 139-165.
- 한 민, 류승아, 김경미, (2013). 사회비교와 행복의 관계에서 문화적 자기관의 역할. *한국심리학회지: 문화 및 사회문제*, 19, 577-597.
- Edwards, 하영희 (2005). 부모와 형제에 대한 초기청소년의 친사회적 행동에 영향을 미치는 부모애착, 사회경제적 지위 및 조망 수용. *한국심리학회지: 사회문제*, 11, 43-57.
- Batson, C. D., Early, S., & Salvarani, G. (1997). Perspective taking: Imagining how another feels versus imagining how you would feel. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 23, 751-758.
- Cheng, C., & Chun, W. Y. (2008). Cultural differences and similarities in request rejection: A situational approach. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 39, 745-764.
- Eisenberg, N., Zhou, Q., & Koller, S. (2001). Brazilian adolescents' prosocial moral judgment and behavior: Relations to sympathy, perspective taking, gender-role orientation, and demographic characteristics. *Child Development*, 72, 518-534.
- Elliot, A. J., Chirkov, V. I., Kim, Y., & Sheldon, K. M. (2001). A cross-cultural analysis of avoidance (relative to approach) personal goals. *Psychological Science*, 12, 505-510.
- Epley, N., Keysar, B., Van Boven, L., & Gilovich, T. (2004). Perspective taking as egocentric anchoring and adjustment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 87, 327-339.
- Galinsky, A. D., & Moskowitz, G. B. (2000). Perspective-taking: Decreasing stereotype expression, stereotype accessibility, and in-group favoritism. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78, 708-724.
- Kitayama, S., Duffy, S., & Uchida, U. (2007). Self as cultural mode of being. In S. Kitayama & D. Cohen (Eds.), *Handbook of cultural psychology* (pp.137-164). New York, NY: The Guilford Press.
- Kitayama, S., Markus, H. R., & Kurokawa, M. (2000). Culture, emotion, and well-being; Good feelings in Japan and the United States. *Cognition and Emotion*, 14, 93-124.
- Kitayama, S., Mesquita, B., & Karasawa, M. (2006) Cultural affordances and emotional experience: Socially engaging and disengaging emotions in Japan and the United States. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91, 890-903.
- Krueger, J. (1998). On the perception of social consensus. In M. P. Zanna (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 30, pp. 163-240). San Diego, CA: Academic Press.
- Lee, A. Y., Aaker, J. L., & Gardner, W. L. (2000). The pleasures and pains of distinct self-construals: The role of interdependence in

- regulatory focus. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78, 1122-1134.
- Lockwood, P., Marshall, T. C., & Sadler, P. (2005). Promoting success or preventing failure: Cultural differences in motivation by positive and negative role models. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 31, 379-392.
- Markus, H. R., & Kitayama, S. (1991). Culture and the self: Implications for cognition, emotion, and motivation. *Psychological Review*, 98, 224-253.
- Mizuta, I., Zahn-Waxler, C., Cole, P. M., & Hiruma, N. (1996). A cross-cultural study of preschoolers' attachment: Security and sensitivity in Japanese and US dyads. *International Journal of Behavioral Development*, 19, 141-159.
- Niiya, Y., Ellsworth, P. C., & Yamaguchi, S. (2006). Amai in Japan and the United States: An exploration of a "culturally unique" emotion. *Emotion*, 6, 279-295.
- Singelis, T. M. (1994). The measurement of independent and interdependent self-construals. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 20, 580-591.
- Shen, H., Wan, F., & Wyer Jr., R. S. (2011). Cross-cultural differences in the refusal to accept a small gift: The differential influence of reciprocity norms on Asians and North Americans. *Journal of Personality and Social Psychology*, 100, 271-281.
- Vorauer, J. D., & Cameron, J. J. (2002). So close, and yet so far: Does collectivism foster transparency overestimation? *Journal of Personality and Social Psychology*, 83, 1344-1352.
- Wu, S., & Keysar, B. (2007). The effect of culture on perspective taking. *Psychological Science*, 18, 600-606.

논문 투고일 : 2015. 04. 20

1 차 심사일 : 2015. 04. 29

게재 확정일 : 2015. 05. 30

## Cultural Self-Orientation and Rejection of Requests

Soeun Yim

Hyekyung Park

Department of Psychology, Sungshin Women's University

The present study examined whether individuals would respond differently, as a function of cultural self-orientations, when their requests were rejected. Also examined was whether individuals with different cultural self-orientations would predict differently how their interaction partner would respond when they rejected his or her request. Furthermore, it was investigated whether experimentally induced perspective-taking would influence responses to rejection and predictions of responses to rejection. It was found that responses to rejection as well as predictions of responses to rejection varied as a function of individual's independent self-orientation and perspective-taking. However, no significant effects were found with regard to interdependent self-orientation. Based on these results, the implications that cultural self-orientations have for request rejection and social behavior in general are discussed, and future directions are suggested.

*Key words* : *request rejection, independent self-construal, interdependent self-construal, perspective-taking, interpersonal perception*