



# **정황수용이론 연구의 흐름: 요약과 고찰**





# Overview

본 연구는 1997년 학계에 처음 소개된 정황 수용 이론을 중심으로 해당 이론이 어떠한 배경에서 나타났는지, 주요 개념들은 무엇인지 그것을 왜 이론이라고 명할 수 있는지를 설명하고 무엇보다도 어떤 주제와 영역의 연구들이 그동안 수행되어 왔는지를 체계적으로 분류하여 기존 연구들이 갖는 함의를 요약하는데 목적을 두었다. 또한, 문헌의 체계적인 리뷰를 바탕으로 앞으로 어떠한 연구들이 요청되고 예상되는지 논의하였다.





# 목차

1. 이론의 태동: 초창기
2. 정황 변인의 영향력에 대한 연구
3. 다양한 영역별 사례의 분석
4. 주요 공중과의 갈등적 관계: 대 언론 및 법조인 관계
5. 새로운 변인에 대한 탐색
6. 변인과 이론의 정교화
7. 종속변인의 변화
8. 요약 및 논의

# 1. 이론의 태동: 초창기

- ✓ Cancel, Cameron, Sallot, & Mitrook (1997)
  - 쌍방향 불균형 그리고 쌍방향 균형커뮤니케이션의 혼합적 이용이란 우수이론이 규범적인 이론이라 설명
  - 조직의 다양한 내/외적 변수들의 영향력으로 인해 조직이 갈등적 상대 공중과의 관계에 있어 그 입장을 정한다고 주장
  - 이때, 그 입장은 순수한 옹호와 순수한 순응의 연속선상에서 상황에 따른 변수의 영향력의 정도에 따라 빠르게 혹은 느리게 변할 수 있다고 역설
  - 86개의 변수 제시

Figure 1

*The Advocacy-Accommodation Continuum*

Pure Advocacy |-----| Pure Accommodation

# 1. 이론의 태동: 초창기

- ✓ Cameron, Cropp, & Reber (2001)
  - 조직의 공중에 대한 순응을 가로막는 6개의 변수들을 지적
    - 가. 도덕적 확신
    - 나. 다양한 공중
    - 다. 행정적 규제
    - 라. 경영진의 압력
    - 마. 부서별 영역의 이슈
    - 바. 법적 제약
- ✓ Reber, Cropp, & Cameron (2003)
  - 상기 변수들을 미국 철도회사 인수합병 사례에서 지적

## 2. 정황 변인의 영향력

- ✓ **Cancel, Mitrook, & Cameron (1999)**
  - 강하게 영향력 있는 내적 변수: 기업의 비즈니스 노출도, 최고경영진으로의 PR 실무자의 접근성, 최고경영진의 결정력과 PR에 대한 계몽의 정도, 기업의 크기 등
  - 강하게 영향력 있는 외적 변수: 상황의 긴급성, 상대 공중의 특징, 잠재적 또는 명백한 위협 등
- ✓ **Reber & Cameron (2003); Shin, Cameron, & Cropp (2002)**
  - 이론의 변수들을 탐험적 요인분석을 통해 유목화
- ✓ **Pang(2006)**
  - 최고경영진의 관여도, PR실무자들의 영향력과 자치권의 정도, 법무부서의 영향력과 역할, 주요 공중의 조직에 대한 중요성, 그리고 조직의 위협에 대한 인식

### 3. 다양한 영역별 사례분석

- ✓ 외교적 분쟁(Zhang, Qiu, & Cameron, 2004), 노출도 높은 공공조직들(Shin, Cheng, Jin, & Cameron, 2005), 레스토랑 산업의 비만 쟁점관리(Kang & Cheng, 2008), 프로 스포츠팀의 갈등(Mitrook, Parish, & Seltzer, 2008), 그리고 국제적인 보건위기 사스(Jin, Pang, & Cameron, 2006, 2007; Pang, Jin, & Cameron, 2004)
- ✓ Shin, Cheng, Jin & Cameron (2005)
  - 노출도가 높은 조직(미 농무부 등)들의 갈등을 조명
    - 조화의 정황 이론 변수에 따른 조직 입장의 변화를 지적
- ✓ Jin, Pang, & Cameron (2006, 2007)
  - 사스와 관련 싱가포르 정부와 중국 정부의 공중 별 정부 입장의 분석
    - 싱가포르: 일반공중에 대해 옹호적, 중국: 국제 외부공중에 대해 순응적
- ✓ 강진애와 쉐(Kang & Cheng, 2008)
  - 미국에서 뜨거운 쟁점이 되고 있는 비만과 관련하여 패스트푸드와 같은 레스토랑 산업이 어떻게 쟁점관리를 하였는지 정황이론을 바탕으로 분석



## 4. 대 언론관계

### ✓ 이종혁(2004)

- 정황 수용 이론과 관계성 이론을 토대로 한국적인 상황을 고려하면서 조사와 인터뷰를 수행
- 언론관계성을 ‘상호통제성’, ‘신뢰성’, ‘실천성’, ‘주도성’, 그리고 ‘인정과 체면’ 으로 분류
- ‘상호이해’, ‘외적위협’, ‘쟁점 특성’, ‘언론 영향력’ 의 외적 변인과 ‘PR실무자 자질 능력’, ‘PR부서 역량’, ‘조직문화’, ‘언론과 친분 관계’, ‘학벌’ 의 내적 변인들이 언론관계성에 긍정적 또는 부정적인 영향

### ✓ Shin & Cameron (2005)

- 대언론관계에서의 긴장을 완화하기 위해 저널리스트는 PR실무자의 보도자료 pitch가 불필요한 것이 아니라 자연스럽고 필요하며
- PR실무자는 저널리스트의 전략적인 갈등적 입장이 정보의 객관성과 저널리즘의 독립성을 유지하기 위한 움직임임을 이해해야 한다고 주장





## 4. 대 법조인 관계

- ✓ Reber, Cropp, & Cameron (2001)
  - PR실무자들의 추측과 달리 법조인들은 두 직업 간 관계에 대해 더 우호적인 태도를 견지
  - 법조인들은 갈등관리 초기 단계에서부터 PR 역할의 필요성을 인정  
→ 긍정적으로 변화하는 관계의 암시
  
- ✓ Reber, Cropp, & Cameron (2003)
  - 미국 철도회사 인수합병사례에서 PR실무자와 법무팀이 성공적인 캠페인을 위해 서로의 업무를 침범하지 않고 협력하는 긍정적인 관계로 나아감



## 5. 새로운 변인에 대한 탐색

### ✓ Choi & Cameron (2005)

- 한국에 주재한 다국적 기업들의 PR실무를 조사
- 한국의 미디어들은 민족주의적 관점에서 다국적 기업들의 비즈니스 활동을 보도함으로써 다국적 기업들로 하여금 지역사회에 대한 수용적인 PR입장과 자세를 낳게 하는데 큰 역할을 담당
- “우리(we-ness)” 라는 집단적 정서를 강조한 ‘정(*Cheong*)’ 이 다국적 기업들의 지역사회 요청에 대한 수용적인 입장으로의 전환을 낳는 요인

### ✓ Cho & Cameron (2006)

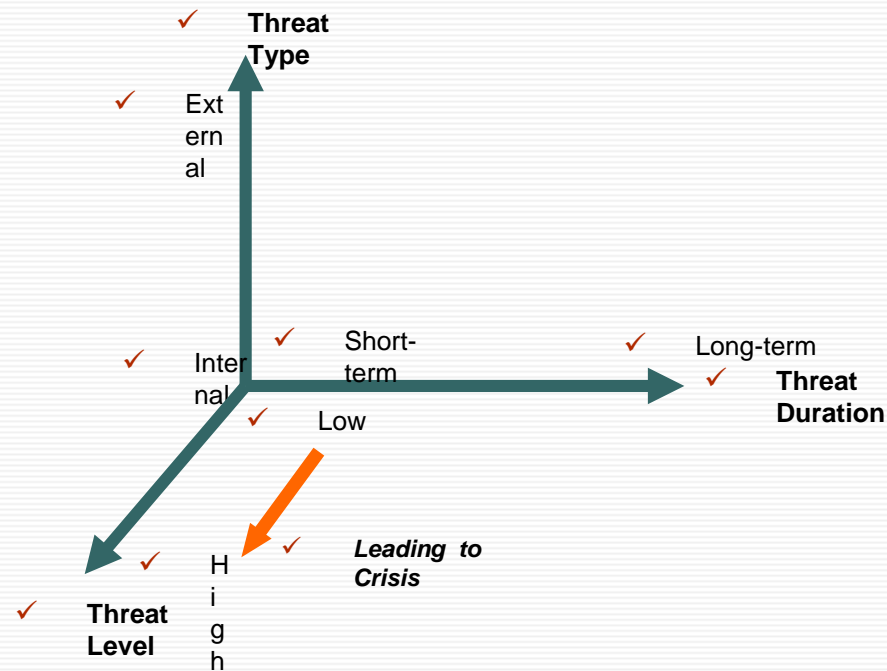
- 일본군 성노예를 묘사한 한국 네티앙 엔터테인먼트사의 이승연 누드집 위기사례를 분석
- 옹호에서 수용으로 다시 수용에서 옹호로 입장과 전략을 전환시키며 혼란스러운 모습
- 네티즌의 압력: 새로운 변인으로 관찰됨

## 6. 변인과 이론 정교화

- ✓ 기존의 독립변인인 정황 변인들(Hwang & Cameron, 2008; Jin, Pang, & Cameron, 2005; Jin & Cameron, 2007; Pang, Jin, & Cameron, 2006), 종속변인인 조직의 입장(Jin & Cameron, 2006)을 보다 구체화시키고 실증적으로 측정할 스케일을 개발
- ✓ 이론과 이론의 통합을 통해 정황 수용 이론이 갖는 추상적 종속 변인의 한계를 자연스럽게 극복하고 이를 오히려 메시지 전략으로 구체화시키는 시도를 보여 줌(Pang, 2006).
- ✓ 최고경영자의 특성 → 변혁적 리더십, 거래적 리더십, 민주적 리더십, 권위적 리더십
- ✓ 위협의 특성 → 위협 평가 모델
- ✓ 조직의 입장 측정 스케일 개발(Jin & Cameron, 2006)
  - 조직 입장의 측정 스케일 (DV) 개발 (탐험 및 확정적 요인분석)  
예) 주어진 상황에서 그 조직은 공중이 요청하는 바에 따르기를 동의할 것이다.

## 6. 변인과 이론 정교화

- ✓ Jin & Cameron (2007); Jin, Pang, & Cameron (2005); Pang, Jin, & Cameron (2006)
  - 변수(IVs)에 대한 정교화 → 위협 (평가)의 차원을 구체화



## 6. 변인과 이론 정교화

- ✓ Jin & Cameron (2007); Jin, Pang, & Cameron (2005); Pang, Jin, & Cameron (2006)
  - 변수(IVs)에 대한 정교화 → 위협 (평가)의 차원을 구체화

TABLE 3  
Perception of Threat

<i>Threat Appraisal</i>	<i>Measurement Item</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
Situational demands	The North Korean military threat is not difficult to deal with.	3.16	1.49
	The North Korean military threat is a short-term threat rather than a long-term threat.	3.39	1.56
	The North Korean military threat is not severe.	3.20	1.53
	The current South Korean government has certainty to deal with the North Korean military threat.	3.45	1.38
	The current South Korean government has situational familiarity to deal with the North Korean military threat.	3.42	1.34
Resources	The current South Korean government has enough knowledge and skill to deal with the North Korean military threat.	3.79	1.33
	The current South Korean government has enough time to respond the North Korean military threat.	3.65	1.30
	The current South Korean government has enough financial resources to deal with the North Korean military threat.	3.72	1.34
	The current South Korean government has enough support from the leader to deal with the North Korean military threat.	3.59	1.39

## 6. 변인과 이론 정교화

### ✓ Pang (2006)

- 정황수용이론의 조직 입장 + 베노이트의 이미지 회복 전략 유형의 기능적 통합
- 이론의 거시적 통합을 모색
- 변수의 영향력 → 조직의 입장 (다소 추상적)  
→ 조직의 위기 커뮤니케이션 메시지 유형 (구체적)



## 7. 종속변인의 전환

- ✓ **Hwang & Cameron (2008a): 기업 PR**
  - CEO의 리더십과 직면한 위협의 심각성에 대한 잠재공중의 인식이 조직의 PR입장의 기대와 예측에 미치는 영향 연구
  - CEO 리더십인식의 주 효과: 민주적 및 변혁적 리더십 → 순응적 입장 예측, 거래적 리더십 → 중립적, 권위적 리더십 → 옹호적
- ✓ **Hwang & Cameron (2009): 기업 PR**
  - CEO의 리더십, 위협의 심각성, 상대공중의 크기의 인식이 잠재공중의 조직 입장 및 메시지 전략 추정에 미치는 영향 연구
  - 리더십의 인식의 주 효과, 리더십 및 위협심각성 인식의 상호작용효과
- ✓ **Hwang & Cameron (2008b): 정책 PR**
  - 부시 행정부의 북핵 공공외교에 대한 잠재공중의 기대와 예측 연구
  - 미 대통령의 리더십 인식, 북핵 위협의 인식, 그리고 상대 북한의 특성 인식이 잠재공중의 미 외교 입장의 예측을 60%이상 설명 (중요변수)
- ✓ **Hwang (2012): 정책 PR**
  - 대한민국 정부의 대북 외교에 대한 서울시민의 기대와 예측에 대한 조사 연구 (일반화)
  - 이명박 대통령의 리더십 인식, 북한의 군사적 위협에 대한 인식, 북한의 특성 인식, 주변 4강의 외교적 지지의 정도에 대한 인식이 대한민국 외교 입장 예측을 28% 설명 (중요변인)

## 7. 종속변인의 전환

- ✓ Pang, Cropp, & Cameron (2006)
  - 조직 내부적으로 최고경영진의 PR에 대한 계몽과 비보수적 문화가 뒷받침될 때 위기관리 매뉴얼 제작이 용이함
- ✓ 정황성 독립변인들이 기업의 CSR 활동에 미치는 영향 (최애정&조수영, 2011)
  - 조직규모 클수록, 조직명성의 위기빈도가 잦을수록 기부금이 많다.
  - CEO의 CSR활동에 대한 이해는 공익사업, 기부협찬, 자원봉사, CSR 참여횟수 및 시간, 기업구성원의 CSR활동에 대한 태도에 정적 영향
  - 위계문화는 공익사업, 자원봉사, CSR참여시간, 구성원의 CSR에 대한 태도에 정적 영향
  - 전담부서가 있을 때 각종 CSR사업에 더 참여, CSR에 대한 태도도 긍정적
  - 정황성 요인의 CSR에 대한 영향력에 대한 최초 검증 및 적용 의의!



## 7. 종속변인의 전환

- ✓ 조직 내적 정황 변인들이 PR실무자 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향 (황성욱 & 김지예, 2013)
  - 분배공정성, 업무의 노출도, 팀 내 사원관계의 시간, 조직과 직원의 상호 신뢰, 그리고 성별이 조직몰입에 높은 영향력
  - 사용지식의 발전 속도, 조직의 서열화, 팀의 갈등중재의 경험, 팀 내 사원 관계의 예산, 그리고 조직몰입이 직무만족에 유의미한 영향력

## 8. 기대되는 향후 연구 방향

1. 여전히 많은 변수 → 조직 유형별 중요변인을 가려내는 연구 필요  
특히나, 기업 외 다양한 조직 (예: 비영리, 보건의료 분야)에 대한 연구가 요청됨. 주요변인을 가려냄으로써 이론의 간명성을 제고
2. 전략 단계에서의 위험커뮤니케이션에 대한 이론 적용 필요
3. 사원관계 커뮤니케이션 분야의 연구는 여전히 부족
4. 새로운 PR현상을 설명하는 변인에 대한 조사
5. 이론 정교화를 위한 타 학제와의 접목
6. 종속변인의 전환: 예) 태도, 행동적 변인
7. 다양한 조직 별 주요 변인들의 영향력을 폭 넓게 조사하고 정리  
→ 이를 기반으로 조직의 입장과 메시지전략을 제시하는 실용적인 프로그램