



## 인터넷 커뮤니케이션

### 익명성, 상호작용성 및 집단극화()를 중심으로

Internet Communication: Anonymity, Interactivity and Group Polarization

---

저자 (Authors)	나은영 Eun-Yeong Na
출처 (Source)	<a href="#">커뮤니케이션 이론 2(1)</a> , 2006.6, 93-127(35 pages) <a href="#">Communication Theories 2(1)</a> , 2006.6, 93-127(35 pages)
발행처 (Publisher)	<a href="#">한국언론학회</a> Korean Society For Journalism And Communication Studies
URL	<a href="http://www.dbpia.co.kr/journal/articleDetail?nodeId=NODE01009244">http://www.dbpia.co.kr/journal/articleDetail?nodeId=NODE01009244</a>
APA Style	나은영 (2006). 인터넷 커뮤니케이션. 커뮤니케이션 이론, 2(1), 93-127
이용정보 (Accessed)	한국산업기술대학교 218.101.229.*** 2019/09/14 21:13 (KST)

---

#### 저작권 안내

DBpia에서 제공되는 모든 저작물의 저작권은 원저작자에게 있으며, 누리미디어는 각 저작물의 내용을 보증하거나 책임을 지지 않습니다. 그리고 DBpia에서 제공되는 저작물은 DBpia와 구독계약을 체결한 기관소속 이용자 혹은 해당 저작물의 개별 구매자가 비영리적으로만 이용할 수 있습니다. 그러므로 이에 위반하여 DBpia에서 제공되는 저작물을 복제, 전송 등의 방법으로 무단 이용하는 경우 관련 법령에 따라 민, 형사상의 책임을 질 수 있습니다.

#### Copyright Information

Copyright of all literary works provided by DBpia belongs to the copyright holder(s) and Nurimedia does not guarantee contents of the literary work or assume responsibility for the same. In addition, the literary works provided by DBpia may only be used by the users affiliated to the institutions which executed a subscription agreement with DBpia or the individual purchasers of the literary work(s) for non-commercial purposes. Therefore, any person who illegally uses the literary works provided by DBpia by means of reproduction or transmission shall assume civil and criminal responsibility according to applicable laws and regulations.

# 인터넷 커뮤니케이션: 익명성, 상호작용성 및 집단극화(極化)를 중심으로\*

나은영\*\* 서강대학교 신문방송학과 교수

인터넷 커뮤니케이션의 특성 가운데 개인의 정체성과 관련되는 익명성, 대인 상호작용과 반응성의 기반이 되는 상호작용성, 그리고 집단 간의 양극화를 중심으로 살펴보았다. 익명성, 개방성, 연결성, 초월성을 지니는 인터넷 커뮤니케이션에서 이중 정체성은 해방감을 주면서 동시에 신뢰로운 관계형성을 방해하기도 한다. 인터넷이 다양한 정보와 다양한 사람들을 접촉할 수 있는 통로임에도 불구하고 동질적인 정보와 동질적인 사람들에 한정된 접촉을 선호함으로써 의견이 다른 집단 간의 갈등은 더욱 심화되기도 한다. 익명성의 장단점과 그 영향, 상호작용성의 특성과 그 기능의 확대, 사이버 공동체의 정체성과 집단 양극화의 심화 과정 등을 개관한 후, 인간, 인터넷, 그리고 커뮤니케이션의 미래에 관한 전망을 제시하였다.

**주제어:** 인터넷, 커뮤니케이션, 익명성, 상호작용성, 집단극화

---

\* 이 논문은 2005년 5월부터 7월까지 SK커뮤니케이션즈 전문가 자문회의에서 발표했던 내용과 본 연구자의 저서 『사회심리학적 관점에서 본 인간커뮤니케이션과 미디어』(한나래, 2002)의 제14장 “통합 미디어 시대의 인간 커뮤니케이션”을 기본으로 하여 작성한 것이다.

\*\* ena@sogang.ac.kr

인터넷 안에서 이루어지고 있는 커뮤니케이션에는 오프라인상의 인간 사회를 그대로 옮겨 놓은 듯한 양상이 많이 나타난다. 오늘날을 일컬어 인터넷 시대, 멀티미디어 시대, 네트워크 시대, 디지털 시대 등과 같은 여러 가지 명칭으로 부르지만, 한 가지 분명한 사실은 이렇게 화려한 명칭과 함께 등장한 최첨단 미디어일수록 더욱 인간 중심의 커뮤니케이션을 추구한다는 사실이다. 이동전화도 사람의 분신처럼 작용하고 있으며, 인터넷 속의 아바타도 말 그대로 사람의 분신이다. 인터넷 커뮤니케이션에서는 일상생활로부터 탈출, 표현의 자유, 정보 사냥, 관계 형성 및 관계 유지뿐만 아니라, 실제 인간 사회 속에서 이루어지고 있는 거의 모든 활동이 유사하게 재연된다. 따라서 인터넷은 ‘인간 사회의 확장’이며, 인터넷 커뮤니케이션은 인간 커뮤니케이션의 확장이라고 볼 수 있다.

인터넷 커뮤니케이션은 단순한 일방향적·수동적인 일 대 다수의 매스 커뮤니케이션과는 다르다. 쌍방향적·능동적이면서 동시에 일 대 일, 일 대 다수, 다수 대 일, 및 다수 대 다수의 커뮤니케이션이 모두 가능한 네트워크 커뮤니케이션이다. 그런데 중요한 점은 이 네트워크가 사람만으로 이루어진 네트워크도 아니고 매체만으로 이루어진 네트워크도 아니며, 사람과 매체(즉, 인터넷이 가능한 컴퓨터나 모바일 매체)가 하나의 단위로서 서로 연결되어 있으면서 사람의 능동성을 중심으로 운영되는, ‘인간 중심’의 열린 커뮤니케이션 체계를 이룬다는 점이다.

이 논문에서는 인터넷 안에서 이루어지고 있는 커뮤니케이션의 특성 가운데 (1) 인터넷 안의 자기표현과 개인 정체성 및 익명성, (2) 동시적 또는 비동시적 상호작용성을 지닌 인터넷 안의 대인 커뮤니케이션, 그리고 (3) 인터넷을 통해 집단 간 대립이 더 심해질 수 있는 인터넷 안의 집단 간 커뮤니케이션을 사회심리학적 관점에서 개관하고, (4) 인간, 인터넷, 그리고 커뮤니케이션의 미래에 관한 전망을 논의해 보고자 한다. 인터넷 안의 매스 커뮤니케이션으로서 인터넷을 이용하여 뉴스, 영화, TV프로

그림, 및 음악 등을 즐기는 부분은 이 논문의 범위에 포함시키지 않았다.

## 1. 인터넷 안의 자기표현과 개인 정체성 및 익명성

실제 생활 속에서 자신의 이름과 외복 등으로 자기 자신을 나타내듯, 인터넷 안에서도 아이디, 닉네임, 아바타 등으로 자기 자신을 마음껏 표현한다. 인터넷 안에서는 여러 개의 정체성이 가능하며, 익명성을 활용한 위장된 정체성도 가능하다. 인터넷 안에서는 오프라인상의 관계 유지를 위한 실질적인 자기 정체성의 표현도 가능함과 동시에, 온라인상의 복수 정체성 또는 위장 정체성을 토대로 일종의 가면놀이와 유사한 활동까지 이루어질 수 있다.

### 1) 사이버공간의 특성

사이버공간의 매체적 특성은 탈체화(신체가 드러나지 않음), 비가시성(보이지 않음), 시공간적 축약과 확장, 양방향성, 디지털 기록과 보존성 등으로 요약되며, 익명성과 탈억제, 개방성과 다양성, 초월성과 가상성, 연결성과 전파성 등이 문화적 특성으로 지적되고 있다(박문서, 2002, 203쪽). 이러한 특성을 커뮤니케이션의 관점에서 다시 해석해 보면, 신체가 드러나지 않고 보이지 않아도, 같은 공간을 점유하고 있지 않아도 수많은 사람들과 순식간에 대량의 정보를 교환할 수 있다는 의미이다. 정보의 양이 상상을 초월할 정도로 증가되는 데 비해 그 신뢰성이 담보되지 않는 이유는 그 많은 정보의 원천(source)이 ‘누구인지’ 불확실하기 때문이다. 즉, 사이버공간의 정보 생산자들이 불확실한 ‘정체성’을 가지고 있기 때문이다.

〈표 1〉 사이버공간의 기술 특성 비교

구분	동기성(실시간)	작용방식	상호작용	익명성	가상성
이메일	비동기적	발신자주도	1:1/다:다	낮음	낮음
게시판	비동기적	수신자주도	다:다	높음	중간
채팅	동기적	상호적	1:1/다:다	중간	중간
메신저	동기적	상호적	1:1	낮음	낮음
온게임	동기적	상호적	1:1/다:다	중간	높음
파일공유	동기적	수신자주도	다:다	높음	낮음

출처: “인터넷 익명성과 전자상거래,” 박문서, 2002, 『통상정보연구』, 4권 2호, 215쪽.

인터넷 커뮤니케이션은 매체의 특성상 익명성의 효과가 증진되어 사회적 실재감이 감소하므로(황상민·한규석, 1999, 33쪽), 비인격화(depersonalization)된 의사소통을 야기할 수 있다. 그러나 사이버 공동체가 발생할 가능성도 동시에 존재한다(박정순, 2004, 471쪽).

사이버공간의 기술특성을 비교해 보면, 〈표 1〉과 같이 나타난다. 이 표에서 ‘동기성(synchronicity)’이란 실시간 커뮤니케이션의 여부를 나타내며, ‘익명성(anonymity)’이란 커뮤니케이션 당사자의 정체 확인이 어려운 정도를 나타낸다. 그리고 ‘가상성(virtuality)’이란 현실 공간과 유리된 정도를 말한다.

특히 1인 미디어는 2종류로 나뉜다(김지수, 2004, 32쪽). 첫째는 주변 친구들과 의사소통을 하거나 자신의 이미지를 형성하는 개인형 블로그다. 이것은 개인의 일상을 중심으로 친한 친구끼리 관계를 이루는 ‘커뮤니티’의 성격을 많이 띤다. 둘째는 자료나 정보를 전달, 제공하기 위한 블로그다. 1997년 미국에서 처음 등장한 블로그를 1인 미디어라고 부르는 이유는 블로그가 일기 형식으로 인터넷에서 자신의 관심사에 따라 자유롭게 글을 올리면서도 불특정 다수에게 개방된 사이트를 의미하기 때문이다.

## 2) 정체성과 익명성

현대 사회의 개인 정체성의 발현과 확인 과정에서 개인형 홈페이지가 발전했다(황상민, 2004). 한국은 집단에 기반하여 다른 사람들에게 보여지는 자신의 모습이 더 중요하게 받아들여지기 때문에, 미니홈피와 같은 개인형 블로그는 ‘같이 살면서도 따로 살고 싶은’ 한국 사회의 개인의 갈등과 불안의 표시라고 보기도 한다(김지수, 2004, 34쪽).

개인의 정체성(identity)은 ‘사적 자아(private self) 대 공적 자아(public self),’ ‘개인적 자아(personal self) 대 사회적 자아(social self)’ 등으로 구분한다(한규석, 1995). 대체로 사적 자아와 개인적 자아, 공적 자아와 사회적 자아가 겹치지만, 완전히 동일하지는 않으며, ‘사회적 자아’에서 ‘사회적’이라는 말은 거시적인 ‘사회’를 의미하기보다는 ‘타인과의 관계’를 의미한다. 따라서 집안에서 어머니와의 관계나 형제자매와의 관계, 또는 공적 역할과 관계없는 개인적인 관계 등은 사적(private)이면서 사회적(social)인 정체성에 해당한다.

박정순(2004)은 익명성과 도덕규범 간의 관계를 논의하면서, 익명성에 대한 심도 있는 분석을 시도하였다. 익명성은 개인의 정체성 혹은 신원이 상대적으로 감소하거나 부재하는 상황에 따라 규정된다. 즉, 익명성은 ‘개인의 정체성과 신원적 특성이 확인, 연관, 귀속, 추적이 불가능한 다양한 수준의 상태’이다(박정순, 2004, 473쪽). 개인의 정체성과 신원을 알 수 있는 단서로는 ① 법적으로 등록된 성명, ② 공간적 주소, ③ 그러한 법적 성명과 공간적 주소로 연관될 수 있는 주민등록번호 등 각종의 사회적 인식 번호와 차량번호, 생물학적 특징, 그리고 가명, ④ 법적인 성명이나 공간적 주소로 연관될 수 없는 상징이나 번호 혹은 가명, ⑤ 법적인 성명이나 공간적 주소가 알려지지 않은 사람의 독특한 신체적 특징이나 반복되는 행위패턴, ⑥ 사회적 범주, 즉 성별, 인종, 종교, 연령, 경제적 계층,

교육 정도 등 사회적 정체성, ⑦ 전문가 혹은 특수임무 종사자의 자격 혹은 일반적 신원 보증에 관련된 증서, 지식, 능력, 복장, 패스워드, 전자카드 등이 있으며(Marx, 1999, pp. 100~102), 익명성의 정도와 수준은 이러한 7가지의 신원 확인가능성이 다양하게 감소하거나 부재하는 일련의 조합으로 규정된다(박정순, 2004, 474쪽).

익명성은 ① 물리적 익명성(성별, 연령, 신체적 특징이 배제된 상황), ② 사회적 익명성(지위나 권위 등 사회적 정체성이 배제된 상황), ③ 심리적 익명성(개인적 선호, 지향, 감정, 생각이 부각되는 심리적 실명성의 반대 개념)으로 분류할 수 있다(박정순, 2004, 474쪽). 사이버공간에서는 물리적 익명성과 사회적 익명성은 확보되지만, 어떤 의미에서 자아인식 이론의 자기노출 심리에 따른 심리적 실명성이 더욱 드러나는 공간이기도 하다(cf. 황경식, 2002; 황상민, 2002). 사이버공간에서 개인의 정체성이 완전히 익명적인 경우는 드물지만, 대화명이나 필명 같은 아이디로 나타나는 가명과 패스워드를 통해 상대적인 익명성이 유지된다. 가명은 실제 이름은 아니지만, 사용자의 정체성의 일관성을 유지할 수 있게 함으로써, 그 사람의 행위나 말을 다른 사람들이 알아볼 수 있게 해 준다(cf. 박해룡 등, 2004). 익명성과 마찬가지로 가명성은 어느 정도 자신의 정체성을 보호해 주면서도, 익명성으로는 불가능한 자신의 이미지 표현이 가능하게 한다. 이것이 ‘심리적 실명성’ 혹은 정체성이라고 할 수 있다.

익명성이 주는 카타르시스적 해방감을 사회적 관습으로 정착시킨 것은 카니발, 가면무도회, 할로윈 가면놀이 등이며, 우리나라에서도 익명성을 통한 사회적 비판과 해학을 위해 탈춤이 성행하기도 했다(박정순, 2004, 464~465쪽). 미국의 경우, 대체로 자유주의진영은 정보실명제를 반대하며, 공화주의적 입장을 대변하는 진영은 정보실명제를 찬성하고 있다(한상희, 2003, 19~20쪽). 익명성은 표현의 자유에 대한 보장책이 되기 때문이다. 비밀투표는 엄밀한 의미에서의 익명성이라기보다는 실명자의 정책

〈표 2〉 인터넷 커뮤니케이션에서 익명성의 장점과 단점

장점	단점
• 복수의 정체성 표현	• 검열받지 않은 정체성 표출로 불건전 e-문화 조성
• 현실 사회의 위계에서 자유	• 상대에 대한 공격
• 수평적 관계 유지	• 무례, 욕설
• 개인정보 유출 위험성 제거	• 사이버 스토킹
• 실질적 의사표현 자유	• 정체성 혼란
• 활발한 토론 유도로 지식생산성 증대	• 완전한 익명성 보장 불가능

출처: “인터넷 익명성과 전자상거래,” 박문서, 2002, 『통상정보연구』, 4권 2호, 207쪽.

적 결정에 대한 비밀보장성(confidentiality)이라고 할 수 있다(박정순, 2004, 465쪽). 익명성은 또한 무한히 해방적인 측면을 갖는 동시에 무한히 비도덕적인 측면을 가질 수 있어 다중자아(multiple self)가 출현하기도 하는데, 다중자아는 자아의 해방임과 동시에 자아의 분열이라는 양면성을 지닌다(박정순, 2004, 466쪽). 인터넷 커뮤니케이션에서 익명성의 장단점을 요약해 보면 〈표 2〉와 같이 나타난다.

사람들은 자기노출(self-disclosure)을 많이 하는 사람과 더 쉽게 친해진다. 실명을 공개하거나 자신의 신변잡기를 이야기함으로써 자신이 누구인지를 더 잘 드러내는 사람에게 쉽게 호감을 지니게 되는 것이다. 자기노출의 정도가 불균형적일 때는 관계의 발전이 단절되기도 한다.

최근에는 익명성의 단점을 극복하기 위해 ‘추적 가능한 익명성’의 개념이 도입되기도 했다(Kling et al., 1999, p. 81). 익명성을 극복하려는 정보실명성은 ① 현명성(顯名性)과 ② 추적가능성으로서의 실명으로 대응된다(한상희, 2003, 15쪽). 여기서 ‘현명성’이란 의사소통 상호 상대방의 개인적 속성을 알 수 있는 콘텐츠로서의 실명을 말하며, ‘추적 가능성’이란 제3자의 입장에서 의사소통 관계에 들어가 있는 당사자의 신원을 사후적으로 확인할 수 있음을 의미한다. 비밀보장성(confidentiality) 또는 의사익명성



(pseudo-anonymity) 등과 유사한 개념이다. 익명성은 자아의 정체성, 신원에 대한 확인 가능성, 추적 가능성이 단계적으로 탈락되는 다양한 수준에서 전개되기 때문에, 자아의 정체성과 결부된 익명성의 정확한 수준과 단계를 파악할 필요가 있다(박정순, 2004, 474쪽).

자아인식 이론에서는 사이버공간이 오히려 고도의 자기집중을 가져오기 때문에, 사적인 자아인식 혹은 자아각성을 증진시킨다고 주장한다. 따라서 자신에 대한 타인의 평가, 혹은 자신의 사회적 위상이나 독특성을 인지하는 공적인 자아인식은 감소한다는 것이다(박정순, 2004, 471~472쪽). 사이버공간이 사적인 자아인식을 증가시킨다는 주장은 컴퓨터 사용자가 몰개성화되는 것이 아니라 자신의 가장 내밀한 생각, 느낌, 그리고 목적을 표출한다는 것을 의미하며, 익명성 상태에서 보다 솔직하게 자아를 개방하고 표출하는 자아노출 혹은 자아개방(self-disclosure)의 상태로 이어진다는 것이다.

그러나 자아인식 이론은 사회적 정체성(social identity) 이론의 도전을 받게 된다. 사회적 정체성 이론은 개인적 정체성이 아니라 사회적 정체성에 관련된 역할과 집단 내의 관계가 더욱 중요한 변수가 되며(박정순, 2004, 472쪽), 하나의 개인으로서 자아에 대한 집중이 결여되는 상황에서 익명성은 개인적 정체성을 작동시키기보다는 오히려 사회적 정체성을 작동시킨다는 것이다. 이 부분은 인터넷 안의 집단 간 커뮤니케이션을 다루는 이 논문의 후반부에서 더 자세히 다루고자 한다.

## 2. 동시적 또는 비동시적 상호작용성을 지닌 인터넷 안의 대인 커뮤니케이션

인터넷 안에서 이루어지고 있는 커뮤니케이션 가운데 상당부분은 상호

작용성을 지닌다(김병철, 2004). 즉, 인터넷 안에서는 대개 일방적 의사소통을 하는 것이 아니라, 상대방과 서로 주고받는 커뮤니케이션을 하게 된다는 것이다. 상호작용은 시간적으로 동시에 이루어질 수도 있고 비동시적으로 이루어질 수도 있다. 이 과정에서 자연히 상대방을 어떻게 지각(perceive)하는가의 문제가 중요해진다.

상호작용성(interactivity)의 핵심적인 특성은 ① 송신자와 수신자 사이의 커뮤니케이션이 여러 방향으로 전개된다는 것, 그리고 ② 참여하는 개인이 커뮤니케이션 경험을 통제한다는 것이다(Jones, 2003; 이재현 역, 2005, 222쪽). 여기서 중요한 점은 면 대 면 커뮤니케이션과 상호작용성이 동일한 것이 아니라는 점이다. 면 대 면 커뮤니케이션에서도 한 사람만 일방적으로 이야기하고 다른 사람은 무관심할 수 있으며, 또 면 대 면 커뮤니케이션이 아니라 하더라도 상호작용성이 충분히 확보될 수 있기 때문이다.

상호작용 미디어는 이용자에게 선택권이 있으며, 이용자가 어떤 식으로든 개입을 해야만 한다. 또한 이용자의 반응이 가능하며, 정보의 추가도 용이하여, 대인 커뮤니케이션을 촉진시킨다(Heeter, 1989). 따라서 상호작용성이 높은 미디어일수록 매스 커뮤니케이션 전용이라기보다는 대인 커뮤니케이션에 더 많이 활용될 여지가 있는 것이다. 상호작용성은 비연속적 개념이 아니라, 상호작용성이 아주 높은 상황부터 낮은 상황까지 이어지는 연속선상에 위치하는 개념이다(Vorderer, 2000). 인터넷은 상호작용성을 띤 양방향의 소통 기술이며, 다중기능적(multifunctional)이라는 사실은 그 누구도 부정하지 않는다(Gakenbach & Ellerman, 1998). 이에 더하여, 인터넷은 이용자를 자유롭게(libertating) 만들어 주며, 그런 의미에서 해방적(emancipatory)이다(Giles, 2003).

대인 커뮤니케이션은 2인, 소집단 커뮤니케이션은 3인 이상 사이에서 이루어지는 커뮤니케이션이며, 컴퓨터를 매개로 하여 이루어지는 동시적

상호작용의 대표적인 예는 채팅, 그리고 비동시적 상호작용의 대표적인 예는 이메일을 들 수 있다. 대인 커뮤니케이션 이외에 인터넷 광고의 연장선상에서 원격 존재감(telepresence) 심리를 이용하여 행해지고 있는 인터랙티브 광고도 점점 더 많이 이루어지고 있다(탁진영·박정향, 2005). 통합화와 개인화로 특징지어지고 있는 인터랙티브 미디어 시대에(최환진, 2000), 인터넷 안에서 시공간성을 극복하고 다른 공간의 타인들과 상호작용하는 이용자-이용자 상호작용성, 기계와 상호작용하는 이용자-시스템 상호작용성, 그리고 상호작용 소설로 대표되는 이용자-문서(텍스트나 메시지) 상호작용성은 그 기능과 범위가 날로 발전하여(송민정, 2002; Jones, 2003), 급격한 변신을 거듭하며 상상 속의 세계를 빠른 속도로 현실화하고 있다(Giles, 2003; Vorderer, 2000).

## 1) 인터넷 안에서의 정체성 인식과 대인 지각

상호작용성(interactivity)은 상호작용(interaction)보다 더 미디어의 '기능적' 측면을 강조하는 개념이다. 그러나 사람의 상호작용 과정에 대한 이해가 선행되어야 비로소 미디어의 상호작용성 기능이 더 잘 실현될 수 있을 것이다. 사람들이 인터넷 안에서 자신의 정체성을 어떻게 표출하며 다른 사람의 정체성을 어떻게 지각하는지가 바탕이 되어, 미디어의 상호작용성 기능을 활용한 인간의 상호작용도 원활해질 수 있기 때문이다.

박문서(2002)는 인터넷 익명성과 전자상거래의 관계를 연구하면서, 인터넷 안에서의 정체성 인식과 대인 지각의 문제에 관한 조사 결과를 포괄적으로 제시하고 있다. 특히 <표 3>은 인터넷 안에서 무엇을 근거로 사람들이 정체성을 파악하게 되는지를 나타낸 것이다. 반드시 실명이 아니더라도 글 또는 대화 내용, 자기소개 정보도 어느 정도 실명의 역할을 할 수 있음을 보여준다.

〈표 3〉 인터넷상의 정체성 인식과 표출

구분	%
글 또는 대화 내용	33.2
자기소개 정보	27.7
실명	25.0
사용자 ID	9.8
다른 사람들 의견	3.9
기타	0.5

출처: “인터넷 익명성과 전자상거래,” 박문서, 2002, 『통상정보연구』, 4권 2호, 206쪽.

온라인상에서의 성별을 사실대로 알린다고 응답한 사람들은 10대가 85.7%, 20대가 91.2%, 30대가 88.9%로서 비교적 비율이 높기는 하지만, 연령 관계없이 8~14%가 성별 위장자라고 할 수 있다. 또한 직업을 사실대로 밝힌다고 응답한 사람들은 10대가 56.5%, 20대가 65.3%, 30대가 57.8%로서, 성별보다 훨씬 더 많은 38.5~48.8%가 직업을 숨긴다는 사실을 알 수 있다(이순형, 2003, 66~67쪽). 자기노출(self-disclosure)이 신뢰형성과 관계 발전에 필요한 요소임을 감안하면, 온라인에서는 신뢰에 바탕을 둔 관계 형성과 유지가 상대적으로 더 어려움을 암시한다.

실공간과 가상공간의 언행일치 정도를 살펴본 결과, 10대의 52.9%, 20대의 65.2%, 30대 59.2%, 그리고 남성의 56.6%, 여성 62.1%가 일치하지 않는다는 결과를 얻었다. 또한 자아정체 형성자의 8.2%, 정체성 혼란자의 9.7%, 정체감 상실자의 14.9%가 실공간과 가상공간에서 언행이 일치하지 않아(이순형, 2003, 68~69쪽), 자아정체성이 안정되어 있을수록 사이버공간의 언행일치 정도가 높음을 알 수 있다. 또한 온·오프라인 성정체성이 일치하는 사람들 중 93.2%가 온·오프라인에서 언행이 일치한다고 응답하여(6.97%가 불일치한다고 응답), 이중 성정체성 형성자의 45.9%가 사이버공간에서의 언행이 실공간과 불일치한다는 결과를 보여 주고 있다.

온라인 이중 정체성 연구의 결과를 요약하면(이순형, 2003, 65~67쪽), 성은 가장 위장이 적은 요소임에도 불구하고 네티즌의 11.5%가 왜곡하고 있고, 직업은 네티즌의 40%가 숨기거나 위장하고 있으며, 혼인 상태는 네티즌의 60%가 위장하고 있다. 또한 사이버공간의 익명성으로 인해 사람의 언행이 변화하여, 9.2~9.3%가 언행 변화를 경험했다. 이는 사회와 개인을 이루는 중요한 기반 정체성이 위장될 때 심각한 결과가 올 수 있음을 시사하는 것이다. 정체성 위장은 왜곡현상을 유발하여, 대인 상호작용에 서뿐만 아니라 개인적으로도 정체성 왜곡은 장기적으로 정체성 혼란을 가져올 수 있다. 공간에 따른 언행의 불일치가 지속적으로 일어날 때 개인은 ‘병리적 자아’를 형성하거나, ‘자아 분열’을 경험하거나, ‘사회적 부적응’을 유발할 가능성이 있다(cf. 황상민, 2002). ‘일탈행동’과 ‘사이버 성폭력’ 등 사회문제 발생 가능성이 증가할 가능성도 있다.

〈표 4〉는 e-문화의 특성과 사회적 영향을 요약한 것이다(조동기·김병준·조희경, 2001). 청소년은 사이버공간 속에서 다양한 성격이나 역할을 통해 놀이세계를 만들어내며(박정순, 2004), 익명성으로 인해 인간관계의 불투명성과 반투명성이 증가한다. 친한 공간에서는 상호간 친밀성, 정체성 숙지, 연고성 등으로 인해 도덕적 구속력이 어느 정도 보장되며, 익명성

〈표 4〉 e-문화의 특성과 사회적 영향

문화의 특성			문화의 영향	
문화형성	문화전파	문화내용	긍정적	부정적
익명성	-	탈억제	자기표현, 정체 실험	무책임성, 무절제
개방성	-	다양성	지위의 평등화, 참여기회 확대	무임승차, 집단규범 약화
연결성	전파성	-	공동체 형성, 정보 공유	탈개인화, 비검증 정보 확산
초월성	-	가상성	장벽 극복, 사고실험	현실유리, 현실도피
선명성	-	극단성	역할 이해	고정관념, 비정상적 행위

출처: 『사이버 문화의 특성과 사회적 영향』, 조동기·김병준·조희경, 2001, 서울: 정보통신정책연구원, 142쪽.

과 도덕성은 반비례한다.

한편, 인터넷 안의 상호작용적 커뮤니케이션이 진행되면서 새로운 온라인 정체성이 출현하기도 한다(이순형, 2003). 온라인에서만큼은 현실과 다른 사람으로 살고 싶은 욕구도 있기 때문에, 때로는 정반대의 정체성을 지니고 싶어하는 것이다. 그러나 이중의 정체성은 분열된 성격과 같은 위험성을 내포하며, 신뢰의 관계 형성을 방해하기도 한다.

2) 인터넷 안의 신뢰와 관계 형성 및 유지

지속적인 관계의 형성은 신뢰를 기반으로 한다. <표 5>에서 알 수 있듯이, 사이버공간에서는 실명을 제대로 밝히는 사람, 개인적으로 잘 아는 사람을 신뢰하는 경향이 있다.

사회적 침투 이론에 따르면, 대인 상호작용의 시간이 지남에 따라 대화 상대자는 자기노출의 정도를 더 넓게, 더 깊이 해 가는 경향이 있다(Altman & Taylor, 1973). 관계가 발전함에 따라 자기노출의 정도가 더 많아져 더 넓은 범위의 이야기를 더 깊이 하게 된다는 것이다. 그러나 익명일 경우, 또는 익명과 실명이 섞여 있을 경우는 사회적 침투 과정이 정상적으로 발달해 가지 않을 수 있으며, 그 이유는 신뢰의 형성이 익명성

<표 5> 사이버공간에서 신뢰하는 사람의 특성

구분	%
실명을 제대로 밝히는 사람	40.7
개인적으로 잘 아는 사람	28.9
유익한 글을 자주 올리는 사람	15.7
다른 사람들의 평이 좋은 사람	13.8
기타	0.8

출처: "인터넷 익명성과 전자상거래," 박문서, 2002, 『통상정보연구』, 4권 2호, 206쪽.

으로 인해 방해를 받기 때문이다.

사이버공간의 특성으로 인해 대인관계에도 변화가 일어날 수 있다. 사이버공간의 초고속성은 대인관계를 확대하며, 동호회와 같은 집단 구성원의 동시 만남을 가능하게 해 준다(이순형, 2003, 62쪽). 짧은 시간에 많은 접촉을 하게 되어 관계의 양은 늘어나지만 피상적인 만남이 많아지는 경향도 있다. 사이버공간의 탈공간성과 확장성, 동질성은 존재의 확대감을 주며, 유사한 관심사를 통해 동질성을 확인할 수 있도록 도와준다. 실공간 부적응자나 내성적 성격으로 폐쇄된 생활을 하던 사람들에게는 가상공간이 일종의 탈출구 기능을 하기도 한다.

신뢰와 불신은 비대칭적이다(나은영, 1999). 신뢰는 여러 번의 믿을 만한 행동이 누적되어야 하지만, 불신은 단 한 번의 믿을 수 없는 행동으로도 생긴다. 불신이 회복하려면 상대방에서 일단 한번 속는 셈치고 믿어 주어야 하는 과정이 필요하기 때문에 기회를 얻기 어려워진다. 또한 익명의 사람들 속에 존재하던 복잡성이 감소될 때 신뢰가 생긴다. 불확실성 감소로 인한 친밀감 증가와 비례하여 신뢰가 형성되는 것이다(Luhmann, 1979).

대인 커뮤니케이션의 수단으로서 컴퓨터를 이용하기 시작한 이후 인터넷 시대가 본격적으로 열린 지금에 이르기까지 컴퓨터 매개 커뮤니케이션은 꾸준히 연구되어 오고 있다(Hiltz & Turoff, 1978 참조). 컴퓨터를 이용하여 사람과 사람 사이의 커뮤니케이션이 이루어질 때, 초창기에 가장 염려했던 부분이 비언어적 단서의 전달과 정서적 반응이 제대로 이루어질 수 있을지에 대한 회의적 시각이었다. 얼굴을 마주보고 이야기할 때처럼 풍부한 비언어적 단서가 결합되어 있는 상황에서 충분한 의사소통이 될 수 없지 않을까 하는 우려는 얼마 지나지 않아 상당부분 사라졌다. 그 이유는 바로 인간은 '창조적으로 생각하는' 존재이기 때문에 그 창조성과 사고력을 바탕으로 하여 컴퓨터 기호로 나타낼 수 있는 온갖 비언어적

수단을 동원함으로써 사람들은 자신의 정서적 상태를 커뮤니케이션하기 위한 다양한 모양의 ‘이모티콘(emoji)’—정서(emotion)’와 ‘아이콘(icon)’의 합성어로서, ‘감정표현 부호’라고 번역됨—을 만들어냈다. 간단한 부호로 시작된 이모티콘은 현재 수많은 변형으로 다양한 정서를 나타내는 데 이용된다.

뿐만 아니라, 인간은 사이버공간에서 자신을 표현할 수 있는 아바타를 만들고 그 표정과 치장까지 창작하여 그야말로 인간 사회를 거의 그대로 재연해 내고 있다. 아바타나 이모티콘과 같은 다양한 자기표현적 수단도 ‘사람과 사람 사이의 의미의 공유’를 도와주는 중요한 커뮤니케이션 요소로 자리 잡았다. 인간은 단순히 사이버 커뮤니케이션 매체만을 발명한 것이 아니라, 사이버상의 의미 공유를 보다 풍부하게—실제 대면 인간커뮤니케이션에 가깝게—실행할 수 있는 수단까지 창조해 내고 있는 것이다.

인터넷 속의 교류는 이와 같은 대인 간 컴퓨터 매개 커뮤니케이션의 확장으로 이루어진 인간 사회, 즉 커뮤니티(community) 속의 교류가 된 지 오래다. 현실 사회보다 더 다양한 커뮤니티 활동이 사이버상에서 가능하다. 다만, 원래 인터넷 매체의 발달이 ‘다양한 정보’에 손쉽게 접근할 수 있는 길을 터놓을 것이라는 전망과는 조금 반대되는 방향으로 사람들이 인터넷을 이용하는 경향도 보인다. 사실 인터넷에서 많은 다양한 정보를 쉽게 찾을 수 있고 자기와 다른 생각을 지닌 다양한 사람들을 접촉할 수 있음에도 불구하고, 사람들은 인터넷에서마저 ‘동질적인’ 정보만을 과다 섭취하며 동질적인 사람들만을 과다 접촉하는 경향이 있다. 스미스와 콜록(Smith & Kollock, 1999)도 “인터넷이 다양한 문화와 이념을 연결시킬 수 있는 잠재성을 가지고 있음에도 불구하고, 사람들은 일반적으로 관심과 고민거리를 공유하는 사람들을 연결하는 전자적 그룹으로 모이는” 경향이 있다고 지적한다(조동기 외, 2001, 361쪽). 이처럼 동질적인 사람들끼리만 배타적으로 모여 서로 유사한 생각만을 계속 반복해서 주고받다



보면, ‘집단사고(groupthink)’와 유사한 부작용이 생길 수 있다(Janis, 1972).

예컨대, 인터넷 자살사이트 같은 것도 ‘자살’에 관해 유사한 생각을 하는 사람들끼리 모여 서로 유사한 생각을 주고받다 보면, 자신의 생각이 현실 감각을 잃은 채 집단사고에 젖은 극단적인 결정에까지 이르게 된다. 현실에서보다 더 다양한 정보를 찾을 수 있는 인터넷을 다양한 정보 추구에 이용하지 않고 동질적 정보에의 몰입을 위해 사용하는 것은 사람들이 자기와 유사한 생각을 가진 사람들에게 호감을 느끼는 현상과 관련이 있다. 좀더 냉정하게 인터넷 안과 밖에서 항상 열린 마음으로 다양한 생각을 접할 수 있도록 의식적으로 노력할 필요가 있다.

인간 커뮤니케이션의 모든 영역에서 문화 차이가 나타나듯이, 온라인 커뮤니케이션에서도 문화차가 나타난다(나은영, 2002; Hall, 1976). 그 한 예로서 <표 6>을 살펴보면, 한국과 미국에서 공히 자신의 성격적 특징을 대화명으로 가장 많이 사용하고 있다는 사실을 알 수 있다. 한국과 미국

<표 6> 한국과 미국의 온라인 대화명 비교

미국		한국		
범주	비율(%)	범주	비율(%)	예
자신의 성격적 특징	45	자신의 특징 관련	42.4	키 큰 나, 터프가이, 예쁜 달님
매체, 기술 등	17	영화, 소설, 유명인	20.4	타잔, 알리딘, 공명옴빠
동식물 이름	16	동식물 관련	9.9	곰, 은빛 늑대, 사과꽃
단어나 소리	11	성 관련	9.4	까꿍, 께께, 찹
본인의 실명	8	실명의 사용	6.8	세례명도 사용
소설이나 영화의 주인공, 유명인의 이름을 차용	6	매체, 기술 관련	5.8	사이버맨, 뽀빠걸, 너무 느림
성적이거나 선동적 용어	4	단어, 소리	5.2	불타는 남자, 키스맨, 정력보이

출처: Becker-Israeli, 1996; 한상진, 1997; 박기순, 1998, 251~252쪽.

대화명의 가장 큰 차이는 소설이나 영화의 주인공, 또는 유명인의 이름을 차용하는 비율인데, 이는 단연 한국이 더 높게 나온다. 그만큼 한국인이 미국인보다 다른 유명인이나 소설·영화의 주인공과 동일시하며 그들을 통한 대리만족을 얻고자 하는 욕구가 더 크다고 해석할 수 있다.

웹사이트 게시판의 토론 이용자들이 실명과 익명 상태에서 어느 정도의 상호작용성이 발견되는지를 연구한 결과(최영·이종민·김병철, 2002), 참여자 수와 상호작용성 측면에서 실명과 익명 사이에 큰 차이가 없었다. 즉, 실명을 요구한다고 해서 게시판 토론의 참여자 수와 상호작용성이 떨어지지는 않았다(표 7 참조). 이용자에게 익명을 보장할 경우, 참여자가 개인의 정체성을 임의로 또는 수시로 변경함으로써 서로 간에 정보의 신뢰성이나 이용자의 책임감 정도를 약화시킬 수는 있다(cf. 엄우용·최은희, 2001).

또한 게시판에서 1회 토론에 참여한 이용자들이 전체 참여자의 절반 이상이었으며, 디지털조선 독자마당의 경우 10회 이상 참여한 적극적 이용자는 전체의 14.6%인 15명에 불과하지만, 이들 소수의 적극적 이용자가 게시판에 올라온 전체 메시지의 68.9%를 차지하고 있었다(최영·이종민·김병철, 2002). 이러한 결과는 인터넷 게시판에서 다수의 사람이 비교

〈표 7〉 게시판 토론이용자의 익명효과

	디지털조선 독자마당 (실명)	한국아이닷컴 여론마당 (익명)	동아닷컴 자유토론장 (실명 전)	동아닷컴 자유토론장 (실명 후)
토론참여자 수	103명	72명	143명	104명
게재된 전체 메시지 수	549건	72건	221건	217건
상호작용 메시지 수	240건	18건	63건	57건
상호작용성 정도	43.7%	25.0%	28.5%	23.7%

출처: “인터넷 신문의 공론장 역할에 관한 연구: 토론 참여자의 익명성과 토론 매개자의 신분이 토론에 미치는 영향을 중심으로,” 최영·이종민·김병철, 2002, 『언론과학연구』, 2권 2호.

적 동등한 참여 기회를 갖고 토론하기보다는 일부 소수의 적극적 이용자가 주도할 가능성이 큼을 암시하는 것이다. 즉, 소수의 이용자가 심사숙고의 과정을 거치지 않고 즉흥적 답변을 통해 지나치게 과도할 정도로 게시판 토론 공간을 독차지할 우려가 있다. 진지한 토론이나 숙의과정을 거쳐 합의를 도출하는 경우는 매우 드물고, 대부분 단발성 메시지에 그치는 경우가 많다.

### 3. 인터넷 안의 집단 간 커뮤니케이션과 양극화

각종 인터넷 매체의 게시판이나 댓글에서 의견이 나뉘는 경우는 아주 많다. 온라인상에서 의견이 극화되는 양상은 오프라인상 집단 간 갈등이 극화되는 양상과 아주 유사하다. 플레이밍(flamming)이나 사이버 홀리건의 양극화와 같은 현상은 동질적인 생각의 반복에 의해 유도된 일종의 자기 설득(thought-induced self-persuasion) 과정으로 볼 수 있다.

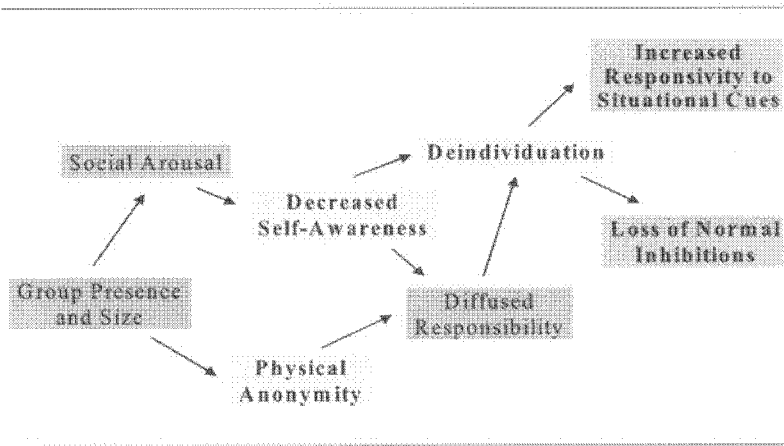
#### 1) 인터넷 안의 몰개성화와 사회적 정체성

사회적 정체성 이론은 집단 간의 대립 또는 극화(polarization) 과정을 잘 설명하는 이론이다(Tajfel & Turner, 1986). 개인은 자기가 속해 있는 집단의 정체성이 뚜렷해지면(예: 연고전, 한일전 등), 자기가 속해 있는 집단의 규범을 실제보다 더 극화시켜 지각하고, 극화된 규범에 동조하여 각자 자기집단 규범 쪽으로 양극화가 일어난다(나은영, 2002, 294-297쪽; Price, 1989).

개인의 정체성은 몰개성화되어 숨어 있는 채로 집단의 정체성만 부각되면 극화 현상은 더 심해질 수 있다. 인터넷 안의 익명성 상태에서 집단

정체감이 뚜렷해질 때 양극화가 일어나는 것이 바로 이러한 원리 때문이다. 적대적 집단 간에 양극화 현상이 더 심화되어 나타나며, 라이벌 대항을 꺾아내라는 사이버 홀리전의 댓글을 대표적인 예로 들 수 있다(나은영, 2002, 431~434쪽).

사회적 정체성 이론은 집단 간 대립과 격화를 설명하는 데 유용한 이론이며, 사이버공간에서의 탈억제 현상은 '사회적 정체성'이 아니라 '사회적으로 부적절한 개인적 정보'에 기반하고 있기 때문에 설명, 익명에 관계없이 나타날 수 있다(박정순, 2004, 472쪽; Gakenbach, 1998, p. 52). 특히 익명성과 몰개성화, 그로 인한 집단적 일탈행동 간의 관계는 〈그림 1〉에 요약되어 있다. 남을 의식하는 공적 자아의식이 높을 때 규범적 행동이 일어나며, 익명의 상황에서는 탈규범적으로 자유롭게 행동하게 된다. 몰개성화 이론에 따르면, 익명의 상황에서는 사적 자아의식도 낮아져 내적 규제와 감정 조절도 어려워진다. 즉, 욕구와 충동을 통제하지 못하고 방출



〈그림 1〉 익명성과 몰개성화가 집단적 일탈행동에 미치는 영향

출처: “익명성의 문제와 도덕규범의 구속력,” 박정순, 2004, IT의 사회문화적 영향 연구 심포지움 (정보통신정책연구원 세미나 및 공청회), 463쪽.

될 가능성이 커지는 것이다.

‘집단 존재의 크기’에 따라 ‘사회적 각성 혹은 자극’이 일어나기도 한다. 이러한 현상이 ‘물리적 익명성’과 결부되면, ‘감소된 자기인식’을 불러온다. 따라서 ‘책임감의 분산’이 야기되고, 그것이 ‘몰개성화’ 상태로 이어진다. 이러한 상태는 ‘상황적 단서에 대한 증가된 반응’을 보이기도 하지만, 결국 ‘정상적 역제의 상실’을 가져오게 된다.

## 2) 인터넷 커뮤니케이션에서의 동질성 추구하고 양극화

자기가 속한 내집단과 자기가 속하지 않은 외집단으로 나뉘어 다투는 집단 간 갈등은 인터넷 커뮤니케이션에서도 자유롭지 않다(Mitra, 1997; Na & Min, 2000). 사회적 정체성 이론의 주장과 마찬가지로(Tajfel & Turner, 1986), 인터넷 커뮤니티나 뉴스그룹 구성원이 됨으로써 자기존중감을 높이기도 하며(Giles, 2003), 면 대 면 상호작용에서 주변적으로 느꼈던 사람들에게는 인터넷 커뮤니케이션이 오히려 힘을 주는(empowering) 역할을 하기도 한다(McKenna & Bargh, 1998; Mitra, 1997; Giles, 2003).

박승관(1994, 1996)에 따르면, 한국 사회에서는 집단 내 커뮤니케이션에 비해 집단 간 커뮤니케이션이 원활하지 않아, 다른 집단에 속한 구성원에게 커뮤니케이션을 시도하기 위해 패스워드(예컨대, 뇌물이나 향응 등)를 이용한다고 본다. 키워드 시스템을 익명의 공론장, 패스워드 시스템을 사적인 교류의 장이라고 본다면, 이때의 패스워드는 내집단 사람들끼리 공유하는 비밀번호를 의미하며, 이것을 아는 외부인만이 해당 내집단 안으로 들어올 수 있다. 일단 안으로 들어오고 나면 친한 실명의 인물들이므로 자기들끼리는 명백한 키워드로 소통이 가능해진다.

개인의 전자우편으로 보내지는 스팸 메일로 인한 갈등은 대체로 개인적인 수준의 갈등이 많지만(이 경우에도 스팸 메일을 보낸 기관에 피해자들

이 단체로 집단적 대응을 보일 가능성은 여전히 남아 있다), 게시판에 올라온 글의 내용에 대해 동의하지 않을 때 감정적인 반박 글을 올림으로써 일어나는 플레이밍 갈등은 개인 간 갈등으로 그치지 않고 집단 간 갈등으로 번질 확률이 더욱 높다. 대개 이 경우 처음 올라온 의견에 대한 '반대 의견파'와 '찬성 의견파'로 나뉘어 마치 실제 사회 속의 패싸움이나 '집단 간 갈등과 유사한 양상을 띤다. 때로는 현실 속에서의 작은 갈등이 온라인 상으로 유포됨으로써 증폭되기도 하고, 이런 과정이 일부 집단에 의해 악용되기까지 한다.

온라인 여론형성 과정도 오프라인 여론형성 과정과 상당부분 유사하지만, 특히 소수의 의견이 과대 지각될 가능성이 온라인 상황에서 더 커질 수 있다. 그 이유는 상당히 대중매체적인 성격을 지니고 있는 온라인상에 떠오른 정보는 이미 한 개인의 정보가 아니라 더 많은 사람들이 동의했을 것이라는 암묵적 가정을 일으키기가 쉽고, 여기에 한 사람이라도 동의하는 글이 더 올라와 있으면 이 가정이 더욱 힘을 받게 된다. 동질적인 사람들이 함께 참여하는 커뮤니티의 경우 한 방향으로 더욱 극단적인 의견으로 몰아갈 가능성이 크다. 이는 집단극화(group polarization) 과정이 온라인상에서 익명 토론으로 이루어질 때 더욱 커질 가능성이 있음을 시사한다(Wallace, 1999).

동질적인 사람들끼리는 더욱 더 동질적으로 극단적인 의견 쪽으로 몰리고, 반대되는 사람과는 더욱 틈이 벌어지는 집단극화 현상은 온라인이나 오프라인 집단 간 갈등의 전형적인 결과이다. 인터넷상에서는 특히 현실 세계에서 억눌려 있던 욕구가 탈억제(disinhibition)되어, 현실 세계에서 마음껏 공격해 보지 못하여 마음속으로 쌓였던 부분까지 한꺼번에 분출될 가능성도 높다(Gackenhach, 1998). 현실 사회 속에서 개인의 행동보다 군중행동이 더 과격하게 일어나는 이유도 '익명성'이라는 방패막이 때문인데, 사이버상의 익명성도 이와 유사한 결과를 초래하여 (책임감의 분산으

로 인한) 더욱 통제되지 않는 공격성의 무작위적 확산이 이루어질 수 있다.

### 3) 인터넷 커뮤니케이션에서의 개인적 갈등과 해결

사람과 사람이 커뮤니케이션하며 살아가는 사회 속에서도 항상 갈등이 존재하듯이, 인간 사회의 확장이라고 볼 수 있는 인터넷에서도 갈등은 있다. 이것을 온라인 갈등(on-line conflicts)이라고 하며, 온라인 갈등을 일으키는 커뮤니케이션 형태의 대표적인 예로 스팸밍과 플레이밍이 있다 (DeVito, 2000, pp. 205~206). ‘스팸밍(spamming)’은 허락 없이 보내는 불청객과 같은 메일, 같은 메일을 반복해서 보내는 행위, 또는 같은 메시지를 수많은 게시판에 올리는 경우, 심지어 집단의 초점과 관련이 없는 메시지를 보낼 때 사용하는 용어이다. 원하지 않는 상업성 폭탄 메일도 여기에 속하며, 이와 같은 스팸 메일을 지우는 데 수신자가 시간과 노력을 투자해야 하기 때문에 부정적 감정을 유발시키고, 이것이 온라인 또는 오프라인 상의 갈등으로까지 이어지기도 한다.

뉴스그룹에서 흔히 사용되는 ‘플레이밍(flamming)’은 개인적으로 다른 사용자를 공격하는 메시지를 보내는 것을 말한다. 플레이밍은 온라인상에서 집단의 모든 사람들이 각자에게 공격을 가하는 플레임 전쟁(flame wars)으로 이어지기도 한다. 이것은 분명히 개인과 집단의 목표 달성을 방해하는 비생산적인 행위이다.

정보를 유포하는 사람과 받아들이는 사람 간에 피할 수 없는 전쟁이 소리 없이 일어나고 있는 공간이 바로 인터넷 공간이다. 정보를 유포하는 사람에게는 그것이 진실이든 아니든, 전면적인 중요한 정보이든 주변적인 하찮은 정보이든 그 정보의 유포가 매우 중요하겠지만, 받아들이는 사람에게는 사람에 따라 분명히 중요성과 반응이 다를 수밖에 없다. 정보를

보내는 사람과 받는 사람의 이익이 상충될 때 특히 갈등 상황으로 번지기가 쉽다.

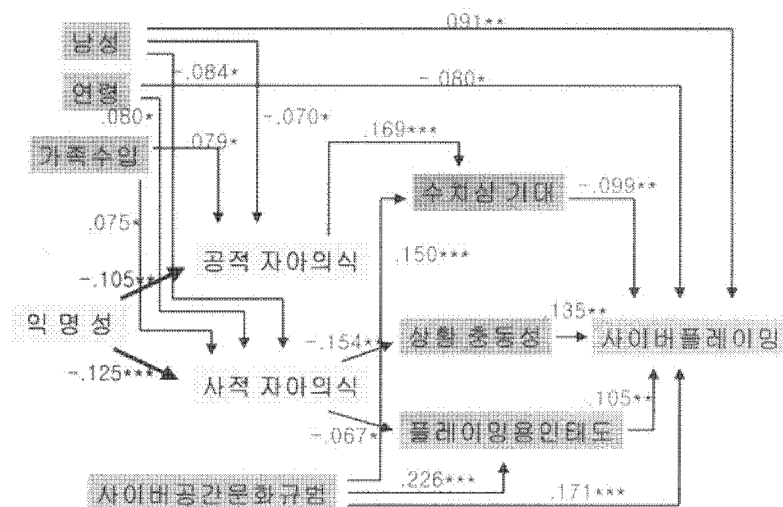
실제 대면 커뮤니케이션 상황에서도 정보의 진실성 및 중요성에 대한 판단과 구분이 중요하며, 타인 지각과 커뮤니케이션 과정에서 오해와 오지각이 발생할 가능성이 높다. 그러나 인터넷상에서 정보 교류는 먼 대면 상황의 정보 교류와 비교할 수 없을 정도로 전파 속도도 빠르고 규모도 엄청나게 크기 때문에, 정확성 지각(accuracy perception)의 문제가 인터넷 사회의 정보 흐름으로 인한 커뮤니케이션 과정에서 더욱 면밀히 연구되어야 할 것으로 보인다. 신호와 소음의 구분뿐만 아니라, 진실된 정보와 허위 정보의 구분, 영양가 있는 핵심정보와 영양가 없는 주변정보의 구분은 고스란히 뉴미디어를 이용하는 '사람'의 몫으로 남는다. 한 사람이 먼 대면 커뮤니케이션 상황에서 오류를 범하는 것은 소폭의 단기적 악영향으로 끝날지 모르지만, 수많은 사람들이 연결망으로 얹혀 있는 인터넷 사회 속에서의 오류는 인류 사회 전체에 치명적인 영향을 줄 수도 있다.

#### 4) 자아의식과 사이버 플레이밍

이성식(2004)의 연구는 익명성과 자아의식 및 사이버 플레이밍 간의 관계에 관한 경로 모델을 검증하였다. 익명성으로 인해 자아의식이 높아지는지 낮아지는지, 그리고 이러한 자아의식의 변화가 그 다음의 행동에 어떠한 영향을 주는지에 관한 결과가 <그림 2>에 잘 나타나 있다. 이 그림을 해석해 보면, 익명성은 공적 자아의식을 낮춤으로써 수치심 기대를 낮추어 사이버 플레이밍을 증가시킨다. 또한 익명성은 사적 자아의식을 낮춤으로써 상황 충동성과 플레이밍 용인 태도를 높여 사이버 플레이밍을 증가시킨다.

사이버 플레이밍은 성별, 연령, 가족 수입에 따라 달라지는데(이성식,





〈그림 2〉 익명성, 자아의식 및 행동 간의 관계

출처: "사이버공간에서의 익명성이 언어 플레이밍에 미치는 영향에서의 경로모델의 제시와 검증," 이성식, 2004, 『형사정책』, 16권 2호, 179쪽.

2004, 179쪽), 가족 수입이 많을수록, 그리고 남성보다 여성이 공적 자아의식이 높고 사이버 플레이밍이 덜한 경향이 있다. 또한 가족 수입이 많을수록, 그리고 남성보다 여성이 사적 자아의식 높고 사이버 플레이밍이 덜하다. 연령이 높을수록 사적 자아의식이 높고 사이버 플레이밍이 덜하다.

## 5) 사이버 공동체의 정체성

온·오프라인 정체성이 일치할 경우(예: 디지털 사진 분야에서 선도적인 집단인 에세랄 클럽), 신뢰를 바탕으로 온라인공간에서도 이성적이고 합리적인 보습을 보여준다(황지연, 2004). 이들은 조직적이고 제도화된 방식의 집합행동으로서 공동체형 사회운동을 지향하며, 비교적 한정된 집단

내에서 맺고 있는 공통의 사회적 관계에 기초한다.

반대로 온·오프라인 정체성이 분리될 경우, 온라인상의 독특한 인터넷 문화를 즐기며 오프라인의 개별적 정체성 사이에 갈등을 빚기도 한다(예: 디시인사이드). 가상현실을 강화하며 오프라인 활동을 차단하는 효과를 가져오는 것이다. 여기서 사이버공동체의 정체성은 네트워크화된 대중과 같이 나타난다(황지연, 2004, 123쪽). 온·오프라인 정체성을 분리하고, 사이버공간에서 상징과 기호를 통해 해석적 의사소통, 독특한 인터넷 문화를 즐기고 있는 것이다. 익명을 이용한 오락적, 유희적 요소가 강화된 온라인의 집합적 정체성은 오프라인의 개별적 정체성과의 연결을 차단한다. 이러한 갈등 속 사이버공동체의 집합행동을 결정하는 것은 유동적인 정체성을 가진 행위자가 상황에 따라 집합적 정체성과 개별적 정체성 사이에서 어떤 선택을 하느냐에 달려 있다.

또한 붉은악마는 ‘열광하는 군중’으로서의 사이버 정체성을 지니고 있는 사례이다(황지연, 2004, 131쪽). 온라인과 오프라인의 결합으로 모임 그 자체가 목적이거나 정서적 욕구의 충족이 주된 목적인 군중을 말한다. 이

〈표 8〉 사이버공동체 비교

	디시인사이드	에세알클럽	붉은 악마
행위주체	유연적 대중	한정된 집단 성원	열광하는 군중
이슈	다양한 이슈	특수한 이슈	특수한 이슈
참여방식	개별적	조직적	조직적
행위양식	비제도화된 방식, 온라인(사이버 시위)	제도화된 방식, 온라인(항의 게시물), 오프라인(토론회, 청문회)	제도화된 방식, 온라인(서명운동), 오프라인(캠페인, 응원)
동원규모	대규모	소규모	대규모(집합적 열광)
상징활용	온라인 상징, 문자, 기호	온·오프라인 통용	온·오프라인 통용, 구호, 상징물

출처: “사이버 공동체의 정체성과 집합행동,” 황지연, 2004, 『정보와 사회』, 133쪽.

세 유형의 사이버공동체의 행위 주체, 이슈, 참여 방식, 행위 양식, 동원 규모 및 상징 활용이 <표 8>에 요약되어 있다. 동질적인 내집단 커뮤니케이션에 해당하는 끼리끼리 커뮤니케이션은 사회 전체에는 바람직하지 않은 측면이 있으나, 현재 한국인의 욕구에는 잘 들어맞는 형태라고 볼 수 있다.

#### 4. 인간, 인터넷, 그리고 커뮤니케이션의 미래

개인 내 커뮤니케이션에서 시작하여 대인 및 공중 커뮤니케이션에 이르기까지 관계의 형성, 유지, 및 갈등과 관련된 거의 대부분의 인간 커뮤니케이션 원리가 인터넷을 매개로 한 사람들 간의 커뮤니케이션 상황에도 그 근간으로서 적용될 수 있다. 자기 자신의 확장이라고 볼 수 있는 이동전화의 이해는 대인 커뮤니케이션의 원리와 커뮤니케이터의 심리를 알지 못하고서는 완전히 이해하기가 어렵고, 인간 사회의 확장이라고 볼 수 있는 인터넷의 이해는 인간 사회 속의 집단 내 커뮤니케이션과 집단 간 커뮤니케이션의 원리를 알지 못하고서는 완전히 이해되지 않는다. 결국 사람과 사람, 또는 집단과 집단이 의사소통하며 상호작용하는 과정의 이해가 선행되어야만 인터넷이라는 매체 안에서 재현되고 있는 인간의 커뮤니케이션과 인간 사회를 이해할 수 있다.

일방향적 매체가 절대적 권위를 지니고 있던 시대에는 권력이 매체 장악력과 정비례 관계에 있었다. 그 매체만 장악하면 원하는 메시지를 일방적으로 다수에게 전달하여 힘을 발휘할 수 있었다. 인터넷 시대에도 물론 매체 장악력은 중요하여, 디지털 디바이드로 인해 인터넷 이용 가능성이 희박한 사람들은 권력에서 멀어질 수밖에 없다. 그러나 인터넷 시대에는 매체를 소수가 완전히 장악하기도 어려울 뿐더러, 일부를 장악했다고 해

서 이전처럼 쉽게 대중 전체를 지배하기도 어렵다. 인터넷은 본질적으로 동시에 여러 커뮤니케이션 주체를 갖는 다원적인 매체이기 때문이다. 인터넷을 이용하는 '사람들의 마음'까지를 알아야 비로소 인터넷이라는 매체를 제대로 파악했다고 이야기할 수 있으며, 인터넷의 확산적 성격으로 인해 '모든 사람의 마음'까지를 포함하는 인터넷 장악력은 이미 근본적으로 불가능하다고 할 수 있다. 그만큼 개인 단위의 민주사회에 보다 근접했다고도 볼 수 있다. 다만, 개인정보의 감시가 중앙집중적으로 이용될 가능성을 최소화시키는 수단으로서(Smith & Kollock, 1999), 서로가 서로를 견제하는 역할은 필요하다.

이런 사회 속에서는 열린 마음으로 다양성을 수용하는 주체가 폐쇄적인 주체보다 생존경쟁에서 더 '적자(the fittest)'가 되어 미래까지 살아남을 가능성이 더 높다. 다양성을 거부하는 개인과 사회는 21세기 이후 점차 도태되어 갈 확률이 높다. 다양한 인간의 빈번한 접촉은 이제 인간의 '정상적인' 그리고 '적응적인' 모습이지 '예외'가 아니다. 인터넷에서도 다양성을 인정하고 수평적으로 열린 커뮤니케이션을 하는 개인과 사회가 적자생존의 원리를 뛰어넘을 수 있다.

다양한 인간과 다양한 매체의 공존 속에서 뗄 수 없는 '관계'를 유지하며 네트워크를 형성하고 있는 인간 중심의 인터넷 커뮤니케이션 체계는 탈중심화된 수평성을 가장 큰 특징으로 한다. 커뮤니케이션 네트워크 속에서 서로 연결되지 않는 닫힌 루트가 전혀 없이 모든 요소 간의 쌍방향 관계가 가능하고, 커뮤니케이션을 독점하는 개체가 없어지거나 힘을 잃는 다원적 체계를 형성하는 것이다. 이것은 커뮤니케이션 네트워크의 종류 중 공통(common)형에 가까운 모델이면서, 동시에 인간과 컴퓨터 매체가 하나의 단위로서 서로 연결되어 있는 형태를 띤다.

시공간 압축으로 보다 다양한 정보, 보다 다양한 사람을 보다 빨리 접촉하게 되는 인터넷 커뮤니케이션 안에서 인간의 '선택'은 그만큼 더 중요해

질 수밖에 없다. 왜냐하면, 인간의 정보처리 능력에는 한계가 있어 모든 것을 한꺼번에 수용할 수는 없으며, 인간은 자신에게 편안한 것을 선택하게 되기 때문이다. 산업화를 겪으면서 도시 생활의 과부하(overloading)를 줄이기 위해 사람들로부터 오는 자극을 최소화시키려는 과정에서 소외와 무관심이 등장했듯이, 인터넷을 비롯한 수많은 미디어를 통해 수많은 사람으로부터 쏟아져 들어오는 각종 정보의 홍수 속에서 그 자극을 줄이고자 인간은 선별적으로 통제를 하게 된다. 과도한 정보의 흐름이 존재하는 데이터 스모그 사회에서는 사람들 간의 커뮤니케이션 자체에 상당한 선택성이 부과될 수밖에 없다. 이 과정에서 수신되는 정보의 다양성이 손상되지 않으면서 최대한 유용한 정보를 가려내는 것이 중요하다.

초기의 미디어는 인간으로부터 떨어져 '저기 저만큼' 존재하는 미디어였다. 그러나 인간과 인간을 효율적으로 연결해 주며 그 사이의 정보 흐름을 중개하는 인터넷 미디어가 점차 발달할수록 미디어는 점점 더 나의 방과 나의 몸에 밀착되어 오고 있다. 지구 반대편에 있는 사람과의 실시간 대화나 회의가 전화를 통해 가능해지고, 단체 회의도 화상 컴퓨터를 이용해 가능해졌다. 이제 사람이 바로 앞에 컴퓨터를 놓고 먼 거리 사람과 화상회의를 하는 단계를 지나 이동전화 무선인터넷을 통해 돌아다니면서까지 먼 거리 사람들과 화상회의를 할 수도 있다.

이러한 상호 연결성과 경계 파괴의 맥락 위에, 무선화로 인한 이동성(mobility)까지 가미되어, 인간은 시공간을 초월한 더욱 자유로운 상호작용성을 지니게 되었다. 인간의 커뮤니케이션 범위는 유선 또는 무선 인터넷의 도움을 받아 점차 확대되고 있다. 사람과 사람이 멀리 떨어져 있어도 마치 바로 앞에 마주보고 앉아 있는 것과 같은 상태의 커뮤니케이션을 하게 되는 것이다. 즉, 인터넷은 다양한 사람과 정보의 접촉을 가능하게 함과 동시에, 집단 구성원 간의 상호작용적 토론과 극화까지 발생시킨다.

인터넷과 같은 오늘날의 뉴미디어는 기존 미디어에 비해 훨씬 더 즉각

성(immediacy)이 큰 매체이며, 시간과 거리에 구애받지 않고 사람 간의 정보 교환을 가능하게 한다. 즉, 미디어는 발전할수록 인간과 더 밀착되어 마치 인간의 분신처럼 기능하며, 미디어의 도움으로 인간 사회는 더욱 넓은 세상의 다양한 사람들이 더욱 빨리 접촉할 수 있는 네트워크 사회가 되고 있는 것이다. 미디어 테크놀로지의 발전 방향은 일방향에서 쌍방향 커뮤니케이션으로, 제한적 감각기관 이용에서 오감을 모두 이용하는 방향으로 발전해 가고 있으며, 이로 인해 결국 이 세상 모든 사람들과의 동시접촉 면 대 면 커뮤니케이션을 지향하고 있다. 바로 상호작용적 미디어의 전성시대가 오고 있는 것이다.

인터넷을 포함한 모든 미디어는 인간과 인간을 관계 짓기 이전에 인간을 '표현'하는 역할을 한다. 한 사람(화자, 작가, PD)이 미디어를 통해 자기를 표현하면, 다른 사람(청자, 독자, 시청자)이 그 표현을 보고 듣고 느끼며 의미를 공유하고, 청자가 다시 미디어를 통해 자기를 표현하여 화자에게 또 전달되는 것이다. 이 부분에서 인간의 언어·예술적 표현과 기술이 만나고, 문화와 과학이 만난다. 앞서 살펴보았듯이, 온라인 익명성은 만남에 방해가 되기도 하고 도움이 되기도 하지만, 정체성의 혼란을 경험하지 않도록 예방할 필요도 있다. 인터넷 안의 위장된(disguised) 정체성이나 복수의(multiple) 정체성은 신뢰 있는 상호작용을 기반으로 하는 인간 사회의 기본 질서와 건전한 자기정체성 확립에 해가 되기 때문이다.

인터넷 커뮤니케이션 속의 인간의 모습은 이제 기계·미디어와의 공존 속에서 문화를 완성하는 네트워크 인간의 모습으로 규정된다. 미디어의 속성이 점차 인간의 속성을 닮아가고 있고, 같은 메시지를 전달하는 수단도 보다 다양화되어 문자언어, 음성언어, 영상언어로 각각 또는 통합적으로 전달되는 멀티미디어 시대이자 통합 미디어 시대인 것이다(나은영, 2002; 주창윤, 2000). 언어적 영역에서는 물론이거니와, 비언어적 영역에서도 인간이 상호작용 과정 중에 어떻게 보고 듣고 생각하고 느끼는가를

먼저 이해한 연후에 상호작용적 미디어를 이용하여 제작하고 전달하고 이를 경험하는 과정을 실현한다면, 더욱 본질적인 커뮤니케이션 과정의 이해에 근접할 수 있을 것이다.

## 참고문헌

- 김병철 (2004). 인터넷 신문 댓글의 상호작용적 특성 분석. 『사이버 커뮤니케이션 학보』, 14권, 147~180.
- 김지수 (2004). 1인 미디어, 블로그의 확산과 이슈. 『정보통신정책』, 16권 22호, 31~43.
- 나은영 (2002). 『인간 커뮤니케이션과 미디어』. 서울: 한나래.
- 나은영 (1999). 신뢰의 사회심리학적 기초. 『한국사회학 평론』, 5권, 68~99.
- 박기순 (1998). 『대인 커뮤니케이션』. 서울: 세영사.
- 박문서 (2002). 인터넷 익명성과 전자상거래. 『통상정보연구』, 4권 2호, 201~222.
- 박승관 (1994). 『드러난 얼굴과 보이지 않는 손: 한국사회의 커뮤니케이션 구조』. 서울: 전예원.
- 박승관 (1996). 한국사회와 커뮤니케이션 엔도가미. 『한국언론학보』, 36권, 5~71.
- 박정순 (2004). 익명성의 문제와 도덕규범의 구속력. IT의 사회문화적 영향 연구 심포지움 (정보통신정책연구원 세미나 및 공청회). 445~484.
- 박해룡 · 김지연 · 천동현 · 전길수 · 이재일 (2004). 프라이버시 보호를 위한 익명성 및 익명성 제어 모델 분석. 『정보보호학회지』, 14권 6호, 14~27.
- 송민정 (2002). 양방향 서비스의 주요 특징인 상호작용성의 이론적 개념화. 『한국언론학보』, 46권 3호, 116~152.
- 엄우용 · 최은희 (2001). 웹기반 토론에서 성격특성과 익명성이 문제해결력에 미치는 영향. 『교육정보방송연구』, 7권 4호, 55~89.
- 이성식 (2004). 사이버공간에서의 익명성이 언어 플레이밍에 미치는 영향에서의 경로모델의 제시와 검증. 『형사정책』, 16권 2호, 165~185.
- 이세주 (2002). ICT 활용 교육의 본질과 실천현장의 목소리: 비판적 성찰과 발전 과제. 익명성 홈페이지 활용으로 정보격차 줄이기. 『교육정보방송연구』, 8권 2호, 145~168.
- 이순형 (2003). 사이버공간과 실공간에서의 자아정체의 불일치. 『대한가정학회지』, 40권 4호, 59~71.
- 조동기 · 김병준 · 조희경 (2001). 『사이버 문화의 특성과 사회적 영향』. 서울: 정보통신정책연구원.



- 주창윤 (2000). 영상언어의 이해. 한국언론정보학회 (편), 『현대 사회와 매스 커뮤니케이션』 제2 개정판 (333-362쪽). 서울: 한울.
- 최영 · 이종민 · 김병철 (2002). 인터넷 신문의 공론장 역할에 관한 연구: 토론 참여자의 익명성과 토론 매개자의 신분이 토론에 미치는 영향을 중심으로. 『언론과학연구』, 2권 2호, 115~158.
- 최환진 (2000). 웹사이트의 상호작용성을 중심으로 본 인터넷광고의 효과과정. 『광고연구』, 47권, 61~90.
- 탁진영 · 박정향 (2005). 인터랙티브 광고의 효과에 관한 연구: 텔레프레즌스의 수용자변인을 중심으로. 『광고연구』, 68권, 201~227.
- 한규석 (1995). 『사회심리학의 이해』. 서울: 학지사.
- 한상진 (1997). 온라인 대화방의 담론 분석을 통한 전자 공간의 특성 연구. 한국사회학회 전기 사회학대회 발표 논문.
- 한상희 (2003). 사이버공간에서의 익명성과 책임. *CLIS Monthly*, 5/6월호, 14~25.
- 황경식 (2002). 사이버공간, 자아정체성과 익명성. 동서 사상의 정체 형성과 21세기 한국 사상의 정립에 대한 연구.
- 황상민 (2002). 『사이버공간에 또 다른 내가 있다』. 서울: 김영사.
- 황상민 · 한규석 편저 (1999). 『사이버공간의 심리』. 서울: 박영사.
- 황지연 (2004). 사이버 공동체의 정체성과 집합행동. 『정보와 사회』.

- Altman, I., & Taylor, D. (1973). *Social penetration: The development of interpersonal relationships*. New York: Holt, Rinehart, & Winston.
- Beckar-Israeli, H. (1996). From <Bonehead> to <LoNehEAd>: Nickname, play, and identity on internet relay chat. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 1(2).
- DeVito, J. A. (2000). *Human communication: The basic course* (8th ed.). New York: Addison Wesley Longman.
- Gackenbach, J., & Ellerman, E. (1998). Introduction to psychological aspects of internet use. In J. Gackenbach (Eds.), *Psychology and the internet* (pp. 1~28). San Diego, CA: Academic.
- Giles, D. (2003). *Media psychology*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Kling, R., Lee, Y., Teich, A., & Frankel, M. (1999). Assessing anonymous communication on the internet: Policy deliberations. *Information*

- Society*, 15, 79~87.
- Hall, E. T. (1976). *Beyond culture*. Garden City, NY: Doubleday Anchor Books.
- Heeter, C. (1989). Implications of new interactive technologies for conceptualizing communication. In J. L. Salvaggio & J. Bryant (Eds.), *Media use in the information age: Emerging patterns of adoption and computer use* (pp. 217~235). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Hiltz, S. R., & Turoff, M. (1978). *The network nation: Human communication via computer*. Addison-Wesley.
- Janis, I. L. (1972). *Victims of groupthink*. Boston: Houghton-Mifflin.
- Jones, S. (2003). *Encyclopedia of new media: An essential reference to communication and technology*. Thousand Oakes: Sage. 이재현 역 (2005). 『뉴미디어백과사전』. 서울: 커뮤니케이션 북스.
- Luhmann, N. (1979). *Trust and power*. New York: John Wiley & Sons.
- Marx, G. (1999). What's in a name? Some reflections on the sociology of anonymity. *Information Society*, 15, 99~112.
- McKenna, K. Y. A., & Bargh, J. A. (1998). Coming out in the age of the internet: Identity "demarginalization" through virtual group participation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 681~694.
- Mitra, A. (1997). Diaspic web sites: Ingroup and outgroup discourse. *Critical Studies in Mass Communication*, 14, 158~181.
- Na, E. -Y., & Min, K. -H. (2000). Discrepancies Between Formal / Explicit and Informal / Implicit Norms in Korea and Generational Gaps: Theoretical Points and Evidence from Existing Survey Data. *Korean Social Science Journal*, 27(1), 111~140.
- Price, V. (1989). Social identification and public opinion: Effects of communicating group conflict. *Public Opinion Quarterly*, 53, 197~224.
- Smith, M., & Kollock, P. (1999). *Communities in cyberspace*. Routledge. 조동기 역 (2001). 『사이버공간과 공동체』. 서울: 나남.
- Tajfel, H., & Turner, J. (1986). The social identity theory of intergroup behavior. In S. Worchel & W.G. Austin (Eds.), *Psychology of intergroup relations*. (pp. 7~24). Chicago, IL: Nelson-Hall.
- Vorderer, P. (2000). Interactive entertainment and beyond. In D. Zillmann

- & P. Vorderer (Eds.), *Media entertainment: The psychology of its appeal* (pp. 21~36). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Wallace, P. (1999). *The psychology of the internet*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- 황상민 역 (2001). 『인터넷 심리학』. 서울: 에코리브르.

**abstract**

## **Internet Communication: Anonymity, Interactivity and Group Polarization**

**Eun-Yeong Na**

Professor

Department of Mass Communications, Sogang University

Internet communication is discussed in terms of anonymity, interactivity, and group polarization. Disguised or anonymous identity provides internet users with emancipation as well as with mistrust in relation formation. Although internet is open to contacting various information and persons, people usually seek to contact homogeneous information and persons, so that polarization between groups with different opinions may become exacerbated. After strength and weakness of anonymity and its influences, characteristics of interactivity and the extension of its functions, and identity of cyber community and the exacerbation process of group polarization was reviewed, future prospectus for human, internet, and communication was suggested.

**key words:** internet, communication, anonymity, interactivity, group polarization