

사이버 공간에서 사회적 실재감의 지각과 공격행동

김 재 휘[†]

김 연 정

중앙대학교

본 연구는 사이버 공간에서 자기 자신과 타인의 실재(實在)에 대한 지각을 높이는 방편으로써 사회적실재감(社會的 實在感)이 사이버 공격행동을 감소시킬 수 있는지 알아보고자 하였다. 이를 위해 온라인 게임 "포트리스2 blue forever"에 실험자가 미리 게임방을 개설하고, 실험사실을 알지 못한 채 입장한 피험자 107명을 대상으로 현장실험을 실시하였다. 피험자는 미리 대기하고 있던 3명의 실험자들과 게임시작 전에 이루어지는 채팅을 통하여 사회적 실재감 수준을 조절한 '통제 집단', '실험집단1', '실험집단2'의 세 집단에 각기 할당되었다. 이후 게임 중 피험자의 언어적 공격행동과 캐릭터를 이용한 공격행동의 빈도를 관찰한 결과, 통제집단의 피험자들은 실험집단의 피험자들보다 유의하게 더 많은 언어적 공격행동과 캐릭터 공격행동을 보였다. 한편, 사회적 실재감의 획득 경로에 따른 차이를 알아보기 위해 실험집단1과 2를 비교한 결과 피험자의 말과 행동에 대한 반응만을 처치한 집단의 피험자는 자기노출을 추가 처치한 실험집단2의 피험자보다 언어적 공격행동을 유의하게 더 많이 한 반면, 캐릭터 직접 공격행동에서는 두 집단 간 차이를 보이지 않았다. 본 연구는 실명제나 처벌을 강제하지 않고 사이버 공격행동을 줄일 수 있는 가능성을 제시하고, 사회적 실재감과 사이버 공격행동의 관계를 밝혔다는 의의가 있다.

주요어 : 공격행동, 사이버공간, 사회적 실재감, 자기 지각, 자기 노출, CMC

[†] 교신저자 : 김재휘, 서울시 동작구 흑석동 221 중앙대학교 심리학과, E-mail : kinjei@cau.ac.kr

“국내 인터넷 사용인구가 3천 만 명에 육박하고 있다”는 기사(연합뉴스, 2004)에서 볼 수 있듯 PC 보급률이 폭발적으로 증가하는 등 급속하게 발전하고 있는 정보화 기술로 인하여 현대사회는 사이버 공간의 탄생을 맞이하였다. 현대인은 이곳에서 주 평균 10시간 이상을 정보검색, 이메일 등의 전통적인 활동 외에도 게임, 쇼핑, 업무 등 다양한 활동을 하면서 보낸다(통계청, 2003). 사이버 공간은 현실세계에서 가능한 거의 모든 활동이 이루어지는 또 하나의 생활공간인 것이다. 게다가 여성과 주부, 장년층 이상 연령의 사이버 공간 진출이 확대되면서 초기 특정 연령층에 국한되었던 사이버 공간은 이제 현실과 같이 ‘사회적 상호작용의 공간’으로 자리 잡고 있다.

이와 같이 사이버 공간이 현실과 다름없는 활동 영역을 제공하고 있지만, 이 안에서의 인간행동이 현실의 그것과 같은 형태로 나타나는 것은 아니다. 사이버 공간에서는 정보통신 기술과 관련된 범죄행위에서부터 욕설과 인신공격, 유언비어의 유포, 음란물 노출, 캐릭터(아바타)를 이용한 공격에 이르기까지 현실에서보다 훨씬 빈번하고 다양한 형태의 문제적 행동이 발견된다. “사이버 공간에서는 현실세계의 5대 강력범죄보다 3.6배나 많은 범죄가 일어나고 있다”는 조사에서(경향신문, 2003) 이를 확인할 수 있다. 그러나 더욱 문제가 되는 것은 이 같은 특수한 경우가 아니라 일반적인 인터넷 공간에서, 누구에게나 일어나고 있는 일상적인 공격행동이다. “온라인 게임 이용자들이 1인당 평균 13한마다 한번 꼴로 욕설을 하며 일부 이용자는 게임에 질 때 마다 욕설을 한다”는 기사(동아일보, 2003)에서 보듯, 게시판이나 뉴스그룹, 혹은 채팅방이나 게임 사이트 등 현대인이 일상적으로 접하는 사이버 공간에서의 공격적인 행동은 만연해 있다. 이 같은 행동은 지금까지 현실에서처럼 상대방에게

직접적인 상해를 가할 수 없다는 이유에서 과소 평가 된 측면이 없지 않다. 그러나 최근 여중생이 사이버 공간에서 당한 성적 폭언에 충격을 받고 자살한 사건을 비롯하여 최근 “인터넷 게시판에서 논쟁을 벌이는 과정에서 받은 인신공격의 충격으로 성인 남성이 자살했다”는 등의 기사(연합뉴스, 2004)에서도 사이버 공간의 인신공격, 폭언, 욕설, 저주, 협박, 사이버 성폭력 등의 공격적인 행동은 피해자에게 현실에서의 그것에 못지않은 타격을 줄 수 있음을 확인할 수 있다.

그래서 이 문제를 해결하기 위하여 사이버 공격행동에 대한 논의가 많은 분야에서 진행되는 가운데 정부에서는 인터넷 실명제와 전자 서명제, 그리고 정보통신법 개정을 통한 처벌 조항의 강화를 그 해법으로 제시하고 있다. 그러나 현재 실명으로 운영하는 몇몇 게시판에서도 폭언과 욕설 등 공격적 행동이 완전히 사라지지 않았을 뿐 아니라, 개인의 표현의 자유를 침해하고 소수의 의견개진 기회를 제한하는 등 위헌의 소지가 있어 무수한 반발에 직면하고 있다. 또한 정보통신법 개정 이후에도 이 같은 행동이 줄어들었다는 신뢰할 만한 결과는 보고되지 않고 있다. 따라서 지금까지와는 다른 측면에서의 접근을 통하여 사이버 공간에서 일상적으로 일어나는 공격행동을 방지할 수 있는 새로운 해결책을 마련하는 것이 매우 시급한 상황이다.

한편, 이상의 논의를 확장한 연구들은 사이버 공간 자체의 특성에 대한 논의에서 더 나아가 커뮤니케이션의 연장선상에서 사이버 공격행동을 이해하는 데 보다 유용한 시각을 제공하기도 한다. 예컨대, 사이버 공간의 커뮤니케이션 상황은 커뮤니케이션의 인간적인 요소를 전달하지 못하게 하며, 때문에 이용자들은 자기 자신과 타인의 존재를 지각하는 데 어려움을 겪게 된다는

것이다(박기순, 1997). 즉, 사이버 공간에서는 현실과 달리 이용자가 익명의 상태에서 육체를 동반하지 않은 채 활동하기 때문에 상대방은 물론 자기 자신의 존재를 망각하기 쉬워 '몰개성화' 혹은 '비인간화 심리'가 촉진되어 현실에서보다 공격행동이 더 많이 일어나는 것으로 가정 해 볼 수 있다.

따라서 본 연구는 인터넷 이용에서 일상적으로 일어나고 있는 언어적 폭력이나 비방 등과 같은 공격적 행동을 억제하는 방안을 탐색하고자 한다. 특히, 실명제와 같은 강제적이고 제도적인 해결방안이 아니라, 현재의 자유로운 인터넷 이용 상황에서 적용 가능한 방안을 찾고자 한다. 즉, 사이버 공간의 특수한 환경에 현실성을 부여하는 것, 즉 자기 자신과 상대방의 존재를 지각하여 그에 대한 관심을 회복하는 것이 사이버 공격행동을 줄일 수 있는지를 알아보하고자 한다.

사이버 공격행동의 유형 및 양상

사이버 공간에 대한 문제의식이 고조되면서 사이버 공간에서 일어나는 다양한 문제행동을 구체적인 유형으로 나누어 규명하려는 노력이 있었다. 천정웅(2000)은 사이버 공간에서 일어나는 문제 행동들을 사회적 반응, 타인에 대한 피해, 현실세계의 처벌여부 등의 세 가지 기준으로 '사이버 범죄', '부적절한 문제행위', '컴퓨터 중독'의 세 가지 유형으로 나누었고, 김재휘와 김지호(2002)는 인터넷에서의 문제행동을 활동 내용과 범위에 따라 게시판 관련, 채팅 관련, 기능적, 음란물, 불법 콘텐츠 등의 네 가지 유형으로 나누었다. 또 이민식(2000)은 범죄와 관련한 문제행동에 초점을 맞추어 전통적/비전통적 범죄와 해킹유관/무관의 범주로 분류하기도 하였다.

이처럼 사이버 공간에서 일어나는 문제적 행동은 다양하지만 Walther와 Burgoon(1992)등의 학자들이 사이버 공간의 상호작용이 문자로만 일어난다는 점에서 사이버 공간의 모욕적인 표현과 불경스러운 말, 적의를 표현하는 등의 강한 언어적 문제행동에 주목한 바와 같이, 실상 사이버 공간의 개인이 빈번하게 맞닥뜨리는 상황으로 사회적 문제가 되는 것은 비방이나 욕설 등의 언어적 형태로 나타나는 공격행동이다, 사이버 공간에서 언어적 공격을 받은 피해자는 모욕감과 수치심, 분노 등을 통하여 현실세계의 자아에까지 심각한 충격을 경험하는데 반해 가해자들은 사이버 공간의 언어적 공격을 일종의 유희 정도로 치부하는 경향이 있다. 또 법조계에서는 온라인에서 상대방을 비방하거나 음란한 표현을 하였다는 것만으로 벌할 수 없다는 입장을 견지하고 있어 피해의 심각성에 비해 사회적 문제인식은 아직 매우 낮으며, 이에 대한 해결책도 제한적이다.

한편, 최근에는 이상의 선행 연구들이 지적한 광범위한 사이버 문제행동이 외에 최근 또 다른 유형의 공격적 행동이 발견되고 있다. '캐릭터(아바타)를 이용한 공격행동'이 그것인데, 물리적 자아가 존재하지 않는 사이버 공간에서 활동할 때 사용자의 역할을 대신하는 캐릭터(아바타)를 이용하는 인구가 크게 늘어나면서 실제로 이를 이용한 문제 행동이 빈번히 일어나고 있다. 캐릭터(아바타)를 이용한 공격적인 행동 또한 언어적 공격행동과 마찬가지로 피해 규모에 비해 물리적 규제가 거의 불가능하며 피해자는 적지 않은 충격을 받는다는 점에서 비슷하지만, 이용자가 자신의 캐릭터를 조종하여 상대방의 캐릭터를 '직접' 공격할 수 있다는 점에서 기존의 연구에서 다루었던 형태의 문제적 행동과는 다르다. 또한 사이버 공간에서 이용자의 존재를 대변한다

는 상징성과 이용자의 감정적 애착을 포함하고 있기 때문에 캐릭터(아바타)는 단순한 애니메이션 아이콘이 아니기 때문에(유창조, 2003), 이를 통한 공격행동은 단순히 텍스트로만 표현되는 언어적 공격행동보다 더 '직접적인 행동'에 속하는 공격이라 할 수 있다. 실제로 사이버 공간에서 캐릭터(아바타)를 이용한 문제적 행동은 미국에서 발생한 '아바타 강간사건'의 사례¹⁾와 각종 매스컴에서 보고되는 내용에서 볼 수 있듯 언어적 형태의 공격행동보다 더 과격하고 파괴적인 형태를 보인다. 따라서 이에 대한 해결책 역시 중요하게 논의되어야 할 것이다.

이상의 논의를 종합하여, 본 연구에서는 사이버 공격행동을 '언어적 공격행동(욕설과 비난행동)과 최근 심각한 부작용을 나타내고 있는 '캐릭터(아바타)를 이용한 직접공격행동'의 2가지 유형으로 한정하여 살펴 볼 것이다.

사이버 공격행동의 원인

선행 연구에서는 사이버 공격행동의 원인을 크게 두 가지 측면에서 논의하고 있는데, 개인의 특성과 인터넷과 컴퓨터의 매체적 특성이 그것이다. 김지환(2001)은 개인의 공격적 특성, 공격에 대한 자기 효능감, 그리고 공격에 대한 태도와 이용자의 컴퓨터 이용 숙련도와 이용경험이 사이버 공격행동을 예측하는 개인적 특성임을 밝혔다. 그러나 충동성이 높은 개인은 사이버 공간에서는 문제행동을 더욱 많이 일으켰지만, 실

생활에서는 그렇지 않다는 사실이 보고되었다(김재휘와 김지호, 2002). 이는 사이버 공격행동은 Zuckerman(1979)이 일반적인 공격행동의 원인으로 제시한 유전적 기질, 생리적 수준, 부모의 양육 형태 및 가정환경, 지역사회의 분위기, 매스 커뮤니케이션 등 여러 요인들 중에서 특히 인터넷의 매체적 특수성이 더욱 주요하게 작용함을 암시하는 것이다.

이와 관련하여 많은 연구들은 익명성과 비대면성, 시간과 공간의 초월 등 컴퓨터의 매체적 특징이 사이버 공격행동을 부추기는 요인이라고 지적하였다(예, 천정웅, 2000). 즉 인터넷 이용자들이 사이버 상황을 현실과 달리 규범적·법적 통제가 거의 존재하지 않고 있음을 인식하기 때문에 실생활에서와는 달리 자신의 부정적인 행동에 대한 책임과 처벌을 고려하지 않는 행동을 하게 된다는 것이다. 이 같은 논의는 컴퓨터를 매개하는 커뮤니케이션 상황이 현실의 대면 커뮤니케이션 상황과 다르다는 측면과 관련하여 사이버 공격행동을 유발하는 원인으로 매우 유용한 틀을 제공한다. 즉 사이버 공간의 이용자는 컴퓨터와 인터넷의 매체적 특성으로 인하여 커뮤니케이션 과정에서 서로 다른 공간에 존재하는데, 이같이 상대방과의 만남 없이 컴퓨터 앞에 앉아서 이루어지는 상호작용에서는 성별, 지위, 직업, 나이, 소속 등 서로의 존재를 지각할 수 있는 단서가 존재하지 않기 때문에 실체가 보이지 않는 상대의 존재를 상상해야만 하는 상황이 발생하는 것이다. 따라서 선행연구들에서 지적하는 사이버 공간의 특징들은 그 자체로 공격적인 행동의 원인으로 작용한다기보다는 커뮤니케이션 과정에서 자기 자신의 존재를 망각하게 하는 장치로 작용한다는 사실에 주목할 필요가 있다. 인간의 육체와 사회적 역할은 자각의 가장 강력한 단서인데 사이버 공간에서는 이 두 가지

1) 미국에서 가장 유명한 MUD인 'Lambda Moo'의 한 방에서 'Mr. Bungle'이라는 id를 가진 남성 아바타가 같은 방에 있던 두 명의 여성 아바타를 강간한 사건으로, 피해 여성들은 '진짜 강간을 당하는 듯한 충격과 모멸감을 경험했다고 진술하였다(정기도, 2000).

모두가 유동적이기 때문에 상호작용에 참여하는 서로의 존재에 대한 불확실성을 높이는 요인으로 작용하는 것이다(Walther & Burgoon, 1992). 즉 모니터를 마주하고 있는 상황은 상대방과 자기 자신의 존재를 실감하지 못하게 하고 평상시의 자신의 역할을 벗어나게 하기 때문에 사이버 공격행동을 유발한다(官田如久子, 1994).

이전부터 자기지각(self-awareness)과 공격행동의 관계에 대한 논의는 활발하게 진행되었다. 자각 상태에 있는 사람은 자기 자신을 외부로부터 조망하는 상태이므로 자각상태가 높아진 사람은 도덕규준(외부의 평가기준)에 적합한 행동을 하려고 애쓰기 때문에 예의나 에티켓을 지키고 품위 없는 추악한 행동을 자제하려 하는 경향을 보인다(Diener, 1980). 반면, 자기 지각을 자의식의 상실(loss of self-consciousness)의 측면에서 논의한 연구들은 이를 익명 등의 여러 사회적 환경으로 인한 자각상태의 저하, 사회적 평가에 대한 관심의 저하로 보고 몰개성화(deindividuation)의 개념을 제시하였다. 구체적인 실험장면에서 몰개성화 상태의 개인은 타인에 대한 공격행동을 촉진함을 보였다(Zimbardo, 1969). 몰개성화는 자아를 상실하여 자신이 어디에 살며, 어떠한 직업을 갖고 있는가 등에 대한 의식이 희박하게 만들고 주위 사람들을 돌과 같은 존재로 인식할 뿐 아니라 자기 자신도 개성을 가진 인간이라는 의식을 상실하게 한다. 때문에 몰개성화는 정상인들의 공격행동을 유발하는 심리 기제의 하나로 제기된 비인간화 심리와도 관련된다. 즉 사람들이 도덕적 구속에서 벗어나면 피해자의 인간성을 탈색시켜 인격을 부여하지 않고, 이때에는 상대에 대한 동정이나 연민의 감정을 느끼지 않기 때문에 공격행동을 유발한다(Bandura, 1999). Bandura(1999)의 실험에 의하면, 피해자에게 전기쇼크를 줄 수 있도록 했을 때, 상대방을 비인간

적인 호칭으로 부른 사람들은 그렇지 않은 사람들보다 상대방에게 훨씬 강한 전기쇼크를 주었다. 이는 몰개성화와 비인간화로 상대방에게 인격 부여를 하지 않을 때 더 많은 공격행동을 가져온다는 것이다.

그런데 인터넷 이용자들은 상대의 모습 대신 모니터를, 목소리 대신 글을 보면서 커뮤니케이션하기 때문에 컴퓨터와 메시지 자체에 대한 주목이 높아질 뿐 상대와 나 자신에 대한 관심은 소멸하게 된다(박기순, 1997). 이처럼 타인은 물론 자기 자신의 존재를 의식할 수 없는 상황은 현실에서보다 자기지각의 수준을 현저하게 떨어뜨려 몰개성화 상태에 이르게 한다. 뿐만 아니라 사이버 공간의 상호작용은 각 개인이 신체적으로 고립되어 있으므로 사용자들에게 고독감을 유발하고 상대방을 자신과 같은 인간성을 지닌 존재라기보다 가상의 존재로 여길 가능성이 높아 비인간화 심리기제가 촉진된다(김유정, 1998). 결과적으로 사이버 공간의 개인은 자기 행동을 객관적 입장에서 평가적으로 바라볼 기회를 가지지 못하여 상대방에 대한 고려를 감소시키며 모욕적인 언사 등의 부적절한 행동을 더 많이 일으킨다고 할 수 있다.

요약하면, 사이버 공격행동이 현실보다 빈번히 일어나는 사이버 공간의 환경적 특징으로 인한 상호작용 과정에서의 자기지각 실패에 기인한다고 볼 수 있다. 따라서 사이버 공간에서 활동할 때 자기 자신과 타인의 실재(實在)를 지각하는 것, 즉 사이버 공간에서도 현실과 같은 수준의 자기지각수준을 유지하는 것이 중요하다. 그런데, 자기지각은 자기 자신을 평가적으로 바라보는 자기 자신이나 타인의 존재가 실재함을 전제하고 있고, 사이버 공간은 인터넷과 컴퓨터라는 매체를 통해 구현되므로 사이버 공간의 자기지각의 문제는 매체환경에서 상호작용의 대상이 실

재함을 의미하는 '사회적 실재(社會的 實在)'의 개념으로 이해할 수 있다.

사이버 공간의 사회적 실재감(Social presence)

사이버 공간의 환경은 자기지각의 문제와 관련되어 사이버 공격행동에 영향을 미치는 요인이며, 이는 사이버 공간의 커뮤니케이션 상황의 특수성과 관련되어 보인다. 즉 사이버 공간의 커뮤니케이션 과정에서 이용자들은 얼굴을 대면하지 않는 상대방보다는 메시지 내용 자체에 더욱 주목하게 되며 이 과정에서 이용자들은 컴퓨터에 몰입하게 되어 자기 자신에 대한 주의를 상실하기 쉽다(Diener, 1980). 따라서 사이버 공간에서의 자기 지각과 공격행동에 대한 문제는 그 상황을 '얼마나 현실처럼 느끼며 상대방과 나 자신의 실재(實在)를 지각 하는가' 와 관련된다.

일찍이 매개된 커뮤니케이션 상황의 특수성에 주목한 연구들은 이를 '얼마나 현실처럼 느끼는가'의 문제로서 중요하게 다루고 있다. 매개된 커뮤니케이션에서의 실재감(實在感)을 'presence'의 개념으로 제시한 연구에서는 이를 "매개되지 않은 것 같은 환영(Lombard & Ditton, 1997)" 혹은 "어떤 환경에 존재한다는 감각을 가지고 동시에 대상이 되는 객체 또한 동등하게 존재한다고 지각하는 것(Biocca, 1992)" 등으로 정의하였다. 또, Rafaeli(1988)는 이를 "상호작용으로 발생하는 관계성으로 유도되는 참여성과 사회성"을 'social reality'로 정의하였다. 이 밖에도 다양한 분야에서 social realism, perceptual realism, social presence 등의 용어를 사용하였지만(Lombard & Ditton, 1997), 대면상황에 비해 '실제 상황에서 존재함'이라는 인식이 부족함을 지적하고 있으므로 개념적으로 연동된다. 그런데, 특히 사이버 공격행동의 영향 요인인 사이버 공간의 환경적 특수성으로 인한

낮은 현실인식은 비대면 커뮤니케이션 상황과 매체를 매개한다는 특수성을 모두 고려한 '사회적 실재감(social presence)'의 개념으로 설명할 수 있다. 사회적 실재감은 어떤 미디어를 이용함에 있어서 커뮤니케이션 상대방과 서로 직접 만나서 대화하는 것과 흡사하게 느끼는 정도"를 의미하므로(Short, Williams & Christie, 1976) 커뮤니케이션 상황에서 송·수신자가 실제로 존재하고 있음을 전제하고 있다. 이와 관련하여 Short, Williams 그리고 Christie(1976)는 사회적 실재감이 낮은 채널은 반대의 것보다 비인간적일 수밖에 없다고 설명하였다. 따라서 사회적 실재감은 신체적인 근접함을 내포하며, 커뮤니케이션 당사자들 사이의 상호 이해도와 친밀감을 통한 인간 유대관계의 확인과정으로 이해하기도 한다(Kettinger & Grover, 1997).

사회적 실재감과 사이버 공격행동

일반적으로 사회적 실재의 궁극적인 영향은 '타인이 실제로 혹은 상상으로 존재하거나 행동함으로써 개인이나 동물에게 나타나는 심리적 상태, 주관적 감정, 동기 및 정서, 인지 및 신념, 가치 그리고 행동의 변화'라고 알려져 있다(Latané & Nida, 1980). 구체적으로, 사회적 실재감이 높은 채널은 커뮤니케이션 상황에서 참여자의 상호 이해도와 친밀도를 증가시키고(Short, Williams & Christie, 1976) 상호작용의 시간을 더욱 오래 가지는 등 사회적 상호작용과 사회적인 행동을 촉진한다(Carlson & Zmud, 1999).

반면, 사회적 실재감의 감소는 상대방과의 관계형성에서 야기되는 상호영향력을 보다 탈인격적으로 만들고(Short, Williams & Christie, 1976), 억제되지 않은 행동으로 인한 이기적인 행동을 부추기며 몰개성화를 통한 충동적인 행동을 쉽

게 하도록 한다(Diener, Fraser, Beaman & Kelem, 1976). 즉, 낮은 사회적 실재감은 커뮤니케이션 과정에서 자기 자신과 타인에 의한 평가염려를 줄이기 때문에 부적절하거나 무책임한 행동을 촉진한다(Salancik, 1977). 실제로, 선행연구들은 매체 커뮤니케이션 상황에서 수신자가 커뮤니케이션 상황을 얼마나 현실처럼 지각하는가가 공격행동에 직접 영향을 미침을 경험적으로 증명하고 있다. 공격적인 내용의 TV프로그램의 시청에 대한 연구에서 폭력물의 내용에 대한 수용자의 인지적 과정으로서의 사회적 실재감 지각에 따라 공격성의 정도가 달라짐을 보였다(하종원, 1993). 또 어린이의 TV시청 행동에 대한 연구에서는 TV내용에 대한 실재감 지각이 반사회적 행동에 대하여 부적인 예측변인임을 밝힌 바 있다(Reeves, 1978).

따라서 면대면 상황에서보다 사회적 실재감이 떨어지는 CMC 상황에서는 비인격화와 flaming 행동이 더 빈번히 일어날 것이다. 왜냐하면 Short, Williams 및 Christie 등(1976)의 연구자들은 +0.9에서 -0.9까지의 범위 내에서 각 매체들의 사회적 실재감 수준을 측정하여 제시한바 있는데, CMC는 나머지 매체와 비교할 경우 가장 낮은 수치를 가질 것으로 예상되기 때문이다(김유정, 1998). 실제로, CMC 상황을 면대면 상황보다 사회적 실재감이 낮을 것으로 가정한 한 실험연구에서는 피험자들이 CMC 상황에서 자신의 소견을 더 거침없이, 공격적으로 말하는 경향을 발견한 바 있다(Sia, Bernard, & Wei, 2002).

2) Short 등(1976)은 사회적 실재감이 높은 채널로부터 면대면 채널(0.81)>TV(0.24)>전화(-0.52)>다중 오디오(-0.81)>업무용 서신(-0.85)의 순으로 제시하고, 이를 측정하기 위하여 “냉랭한 느낌이다”, “인간적인 측면을 지니고 있다”, “사교적인 측면을 가지고 있다”의 세 문항을 사용하였다.

따라서 사이버 공격행동을 줄일 수 있는 한 방안으로 자기지각을 통한 사회적 실재감의 수준을 현실과 같은 수준으로 유지시키는 것의 중요성을 제시할 수 있을 것이다. 왜냐하면, 앞서 살펴본 바와 같이 사이버 공간에서 사회적 실재감의 수준을 높여준다면 대면 상황에서도 같이 자신의 행동을 평가적으로 바라보는 자기 자신과 타인의 존재를 의식하면 자각상태가 높아져 보다 적절한 행동을 유도할 것이기 때문이다.

사회적 실재감의 형성과 획득

사회적 실재감은 대화에 참여하고 있는 ‘상대’와 ‘나의 존재를 확신함으로써 획득된다. 그런데 자기 지각에 대한 실험연구들을 살펴보면, 중요한 타자(significant others; 자기에 있어서 존재감이 있는 사람)를 상기하거나 혹은 관찰자의 존재, 거울의 존재, 그리고 자기노출(self-disclosure)이 자기지각 수준을 높인다(Baldwin & Holmes, 1987). 특히 어떤 상황에서 자신의 중요하고 중심적인 부분들을 의도적으로 나타내 보이는 언어적 노출을 의미하는 자기노출은 자기 지각의 애매성을 감소시켜 자기 명확화를 통한 자기규정을 촉진하게 하고(Wicklund, 1982), 타인으로부터의 언어적, 비언어적 피드백을 일으키는 등 대인상호작용에서 중요한 역할을 한다(Festinger, 1954). 즉, 자기감정을 표현하고 타인의 참조 하에 자기의 위치를 확인하며(Archer & Earle, 1983), 자기 명료화를 통한 사회적 타당화와 사회적 통제를 발전시키게 한다(Derlega & Grzelak, 1979). 그런데 사이버 공간에서는 물리적 실체에 대한 단서를 얻을 수 없기 때문에 전적으로 상대방 스스로 제시하는 자기 노출에 의존하여 상대의 존재를 느끼고 추측하는 수밖에 없다. 그러므로 반드시 타인(상대방)이 존재한다는 것이 전제가 되며, 노출

자가 객체적인 자각상태를 경험하게 되는 자기 노출은 사이버 공간에서 사회적 실재감을 지각 하는데 중요한 요인이라 할 수 있다. 결론적으로, 사이버 공간에서 자기노출을 통하여 자기 명확화가 촉진된다면 자기 지각을 높일 수 있고 나아가 상대방의 존재도 더 강하게 지각하게 하여 사회적 실재감의 지각을 높일 것으로 예상할 수 있다.

한편, 두 사람간의 상호작용과정에서 일어나는 반응성(responsiveness)에 주목한 연구를 살펴보면 반응성은 ① 한 쪽이 다른 쪽의 언어적, 비언어적 커뮤니케이션 행동에 대해서 반응하는 확률, ②선행하는 상대방의 커뮤니케이션 행동과 내용이 관련되는 반응의 빈도의 두 가지 측면으로 나뉘며, 어느 경우에도 그 비율이 커질수록 상대방에 대한 호감을 더욱 느낀다(Davis, 1982). 따라서 커뮤니케이션 상호간의 친밀감과 연동되는 사회적 실재감과 직접 관련됨을 시사하고 있다. 커뮤니케이션의 관점에서 송신자는 대화 도중에도 매순간 수신자의 즉각 반응을 확인함으로써 상대방과의 심적 균형 상태를 유지하려 하기 때문에 즉각 반응은 상대방의 존재를 확인할 수 있게 한다. 즉, 상대방의 즉각적인 반응은 사회적 실재를 획득하게 한다(Lombard & Ditton, 1997). 따라서 사회적 실재감의 수준은 상호작용의 반응을 얼마나 잘 전달할 수 있는가, 즉 매체가 커뮤니케이션 행위 시 참여자들에게 신체적 존재, 비언어적 또는 사회 규범적인 상징물과 커뮤니케이션 요소들을 어느 정도까지 반영해 주느냐에 달려 있다(Sia, Bernard & Wei, 2002, Short, Williams & Christie, 1976). 이와 유사한 개념으로 사이버 공간의 상호작용성(interactivity)을 다룬 실험적인 연구들은 그것이 실재감 지각을 높일 수 있는 유용한 영향변인임을 지지하고 있다(McMillan & Hwang, 2002).

한편, 타인의 존재는 자기 자신을 평가적으로 바라보게 하는 힘을 가진 사회적 자극임을 지적한 선행연구에 비추어 볼 때(Carver & Scheier, 1978), 상대방의 반응성은 일차적으로 타인을 지각하게 하고, 이를 통해 궁극적으로는 자기지각을 일으킨다고 할 수 있다. 따라서 반응성은 자기노출과는 다른 경로로 사회적 실재감을 형성한다고 할 수 있다.

이상의 논의를 종합하여, 본 연구에서는 자기 지각과 타인지각을 통해 획득되는 사회적 실재감을 구분하여 살펴 볼 것이다. 먼저, 자기지각은 성별이나 연령에 비해 비교적 별다른 정서를 유발하지 않으며 익명을 보장할 수 있다고 생각되는 거주지를 통한 '자기 노출'에 한정하고자 한다. 또한 타인 지각은 CMC상황에서 이모티콘이나 의성어, 의태어등 다양한 형태로 나타나는 상대방의 반응성을 통해 살펴 볼 것이다.

가설 설정

일반적으로, 높은 수준의 사회적 실재감은 사람들이 보다 이타적인 사고를 하도록 하고 스스로의 행위에 대한 책임감을 더 높게 지각하도록 한다. 그런데 인터넷이 유발하는 비 대면적인 상황은 자기 지각을 어렵게 하고 상대방에 대한 인격부여에 어려움을 겪게 한다. 그런데 사이버 공간에서의 자기 지각과 상대방의 존재에 대한 지각에 대한 문제는 사회적 실재감의 개념으로 수렴된다.

따라서 사회적 실재감은 피험자가 상호작용하는 타인과 자기 자신의 존재를 지각함을 전제하고 있기 때문에 자기 자신을 보다 평가적으로 바라보게 하여 행동에 있어 사회적 바람직성을 고려할 것이다. 왜냐하면 도덕적 기준과 평가적 시각에서 자기 자신을 조망할 수 있게 하여 자

가지각 실패로 인한 몰 개성화와 비인간화 심리를 극복할 수 있게 할 것이기 때문이다. 따라서 사이버 공간에서 사회적 실재감이 높은 조건은 이용자의 공격행동의 빈도를 낮출 것으로 예상된다.

한편, '자기노출'은 자기 명확화를 가져오고, '반응성'은 커뮤니케이션 상대방의 존재를 지각하게 한다는 점에서 이 두 가지 요인은 각기 다른 경로로 사회적 실재감을 획득하게 할 것임을 예상할 수 있다. 즉, 사회적 실재감을 획득하게 한 영향요인이 무엇인가에 따라 사회적 실재감은 서로 다른 정도로 사이버 공격행동에 영향을 미칠 것이다. 특히 자기 노출은 자기지각 이론에서 자기 주목을 높이는 도구로 사용된 거울이나 비디오카메라와 같이 객체적 입장에서 자신을 지각하게 되는 역할을 할 것으로 기대된다. 따라서 자기명확화를 통해 직접적으로 자기 지각을 일으키는 자기노출로 획득된 사회적 실재감은 먼저 타인의 존재를 지각함으로써 자기지각을 간접적으로 일으키는 상대방의 반응으로 획득된 사회적 실재감보다 사이버 공격행동의 감소에 미치는 영향이 상대적으로 클 것이다. 이상의 내용을 바탕으로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

가설1. 사이버 공간에서 이용자의 언어적 공격행동은 사회적 실재감의 수준에 따라 달라질 것이다.

가설1-1. 사이버 공간에서 사회적 실재감은 이용자의 언어적 공격행동을 감소시킬 것이다.

가설1-2. 자기노출을 통해 획득된 사회적 실재감은 상대방의 반응성만으로 획득된 사회적 실재감보다 상대방에 대한 언어적 공격행동을 더 많이 감소시킬 것이다.

가설2. 사이버 공간에서 이용자의 캐릭터 직접

공격행동은 사회적 실재감의 수준에 따라 달라질 것이다.

가설2-1. 사이버 공간에서 사회적 실재감은 이용자의 캐릭터 직접공격행동을 감소시킬 것이다.

가설2-2. 자기노출을 통해 획득된 사회적 실재감은 상대방의 반응성만으로 획득된 사회적 실재감보다 상대방에 대한 캐릭터 직접공격행동을 더 많이 감소시킬 것이다.

방 법

온라인 대화방에 대한 선행연구에 따르면, 채팅그룹이나 머드와 같은 동시적이고 상호작용성이 높은 그룹들을 분석하기 위해서는 참여관찰이 가장 유용하다(Kendall, 1999). 그런데 사회적 실재감과 공격행동의 관계를 다룬 이전의 연구들은 공통적으로 연구방법의 타당성에 대한 문제를 내포하고 있다. 왜냐하면 사회적 실재감은 그 어의(語義)에서 알 수 있듯 상호작용 과정에서 획득되는데 자기 보고식 질문지를 작성하고 있는 상황은 매체 커뮤니케이션 상황을 전혀 반영하고 있지 못하기 때문에 연구의 목적을 충족시킬 만한 타당도를 확보하고 있지 못하고 있다.

게다가 기존 연구에서 연구대상으로 삼았던 일 방향적인 매체들은 이런 상황을 극복할 수 있는 방법을 찾기가 용이하지 않았던 것도 사실이다. 그러나 기존의 매체들과는 달리 인터넷은 상호작용성이 매우 뛰어나 이용자들이 간접경험만이 아니라 직접경험의 느낌 또한 경험할 수 있기 때문에(Heeter, 2000) 사회적 실재감을 조절할 수 있는 가능성을 지닌다. 특히 인터넷은 그 안에서 공격적인 행동을 관찰할 뿐 아니라 공격적인 행동을 직접 행할 수 있기 때문에 전통적인 매체에서 지적되어 온 것 보다 참여관찰을

통한 피험자의 실제 행동을 측정하는 것이 본 연구의 목적을 달성하는 데 더욱 중요하다. 따라서 본 연구에서는 온라인 게임을 통한 현장실험을 실시하였다.

실험사이트

현재 사이버 공간에서는 전통적인 활동 내용이었던 E-mail 이나 정보검색, 뉴스그룹은 물론 동호회, 게임, 쇼핑 등등의 다양한 활동 공간이 존재하며, 각각의 공간의 성격과 목적에 따라 활동 내용이 달라진다. 어디에서, 무엇을 하느냐에 따라 대인 공격행동의 양상이 달리 나타날 것이므로 구체적인 상황과 장소적 특징을 고려할 필요가 있다.

따라서 본 연구에서는 사이버 공간에서 가장 심각한 공격행동이 일어나며 인터넷 이용자의 대부분이 경험하고 있다는 점에서, 사이버 공격행동을 감소시키려는 본 연구의 목적과 부합한다고 생각되는 온라인 게임을 대상으로 선정하였다. 선정된 게임은 다른 온라인게임에 비해 비교적 다양한 연령대의 유저를 확보하고 있으며 동시에 접속자가 14~16만 명에 이를 정도로 대중적인 '포트리스2 블루'를 선정하였다.

이 게임은 turn play 방식이기 때문에 다른 사람이 플레이를 하는 동안 상호작용이 일어날 가능성이 더욱 높고 '캐주얼 게임'이라 불리는 장르에 속하므로 타 장르의 게임들처럼 직접적인 폭력이나 살인 장면이 발생하지 않아 게임 자체의 특성 때문에 공격성이 강화되는 현상을 어느 정도 방지할 수 있을 것으로 기대된다.

피험자

본 연구는 불개입적 연구방식(unobtrusive research)

표 1. 사회적 실재감 처치 조건에 따른 집단별 피험자 수

사회적실재감	有	無	합계	
집단	실험집단1	실험집단2	통제집단	
피험자 수	36	32	39	107

으로, 연구자가 대상 게임 사이트에 임의로 개설한 게임방에 실험 사실을 알지 못한 채 게임을 하기 위해 입장한 게이머 107명을 대상으로 이루어졌다. 피험자 1인당 실험 소요 시간은 약 20분이었다. 실험은 2004년 1월, 게임 접속자가 가장 많은 시간대인 오후 8시부터 오전 2시 사이에 이루어 졌으며 일주일간 시행하였다. 집단별 피험자 수는 표 1에 제시하였다

변인의 조작 및 측정

사이버 공격행동

다양한 연령층으로 구성된 30여 명의 피험자를 대상으로 사전조사를 실시한 결과, 게임 이용자가 공격행동을 하게 되는 가장 흔한 사례 중 하나가 상대방의 비신사적인 게임 운영, 특히 같은 편을 공격하는 일명 '팀킬'로 불리는 행동임을 알 수 있었다. 또한 연구자와 실험 보조자는 현장에서 이루어진 연습게임을 통하여 이 같은 행동이 실제 게임에서 빈번히 일어날 수 있는 실수이며 보통 2회 이상 실수가 반복될 경우 그 대상이 된 게이머가 공격행동을 보이는 경향을 발견하였다. 따라서 본 실험에서는 실험보조자(본 연구자가 직접 참여) C가 같은 팀인 피험자 D를 연속 4회 공격하고, 이에 대한 피험자의 반응을 언어적 공격행동과 캐릭터 직접 공격행동으로 나누어 수집·측정하였다(그림 2 참조, 여기서 A, B, C는 실험보조자이며 D는 피험자).

수집된 피험자의 공격행동을 수량화하기 위하

표 2. 종속변인의 조작적 정의와 측정 방법

사이버 공격행동	조작적 정의	측정치	최종점수
언어적 공격	상대방에 대한 저주와 모욕이 담긴 욕설과 비난	counting	2명 이상의 coder가 일치한 값
캐릭터 직접공격	상대방의 캐릭터 공격		

여 석사과정의 학생인 3명의 코더에게 피험자의 반응을 제시하여 사이버 공격행동을 평정하도록 하였다. 각 유형의 공격행동에 대한 빈도를 세게 (counting)하고 최종 점수는 2명 이상의 코더가 일치한 값을 사용하고 세 명 모두 불일치를 보이는 사례의 경우 연구자와 코더들이 논의를 통해 합의된 점수를 사용하였다. 사이버 공격행동의 측정 방법과 조작적 정의는 표 2에 제시하였다.

사회적 실재감

사회적 실재감의 수준은 앞서 논의한 상호작용 과정의 반응성, 자기노출을 기준으로 세 집단으로 처치하였다. 집단별 처치 내용은 표 3에 제시하였다.

타인지각은 피험자의 말이나 행동에 대한 상대(실험보조자)의 반응의 양으로 조작하였다.

표 3에 제시한 반응비율은 피험자가 어떤 말이나 행동을 1만큼 할 때 실험 보조자들이 얼마나 반응을 해주었는가를 의미한다. 예를 들어, 1:1이라 표기된 반응성의 정도는 피험자가 1만큼

행동하고 말할 때 실험보조자가 1만큼의 반응을 보여주었다는 의미이다.

자기지각은 상호작용 가운데 실험자가 자신의 거주지를 밝히면서 피험자의 거주지를 밝히도록 자기노출을 유도하여 조작하였다. 한편, 자기노출 조건의 경우, 일반적인 인터넷 사용 환경과 커뮤니케이션 상황을 고려할 때, 아무런 반응도 없는 상대방에게 거주지를 노출한다는 것은 현실적으로 불가능하기 때문에 '반응성'을 추가적으로 처치하였다.

통제집단은 일반적인 게임 상황과 가장 유사한 조건이며 사회적 실재감이 거의 형성되지 않는 조건으로, 자기노출과 반응성의 모든 처치가 배제되었다.

실험절차

실험에 사용된 게임은 자신의 차례가 돌아오는 순서에만 플레이를 할 수 있는 방식으로 진행된다(turn play 방식). 게이머는 직접 개설하거

표 3. 사회적 실재감 처치 기준

처치 조건	집단	사회적실재감 처치		
		有(실험집단 2)	有(실험집단 1)	無(통제집단)
자기노출	거주지 노출	거주지 교환	-	-
반응성	반응의 유형	이모티콘, 의성어	이모티콘, 의성어	-
	반응의 양	1:1	1:1	1:0

나 혹은 다른 사람이 개설한 300여 개의 게임방 중 하나를 선택하여, 그 속에서 1:1 혹은 2:2 이상의 팀플레이를 하도록 되어있다. 이 게임방에 입장하면 게임 시작 전에 먼저 팀을 구성하는데 이 과정에서 간단한 채팅이 이루어지며 이는 생략 되는 경우가 많고 대부분 미리 대기하고 있던 게이머들의 요구대로 팀이 구성된다. 본 실험은 게임 사이트에 "2:2 즐겜" 이라는 평범한 이름의 게임방을 개설한 뒤 사전 모의한 3명의 실험자가 여기에 들어오는 한 명의 피험자와 게임을 하는 방식으로 이루어졌다.

피험자가 입장하면 사회적 실재감을 처치한

각본대로 실험자들의 주도하에 간단한 채팅을 한 후 게임을 시작하였다.

게임이 시작하면 첫 번째 턴에서 피험자의 상대방인 실험자 A와 B는 피험자의 캐릭터 바로 옆으로 이동한다. 이후 피험자와 같은 팀인 실험자 C는 실험자 A나 B를 공격하려다 근접해 있는 같은 편의 피험자를 연속해서 4회 공격하는 고의적인 '실수'를 하고, 곧 이같이 실험자 C가 피험자 D를 공격한 이후의 진행되는 게임 과정에서 피험자의 반응을 관찰하였다. 전체적인 실험의 진행순서는 그림 1에, 게임 진행 시나리오는 그림 2에 제시하였다.

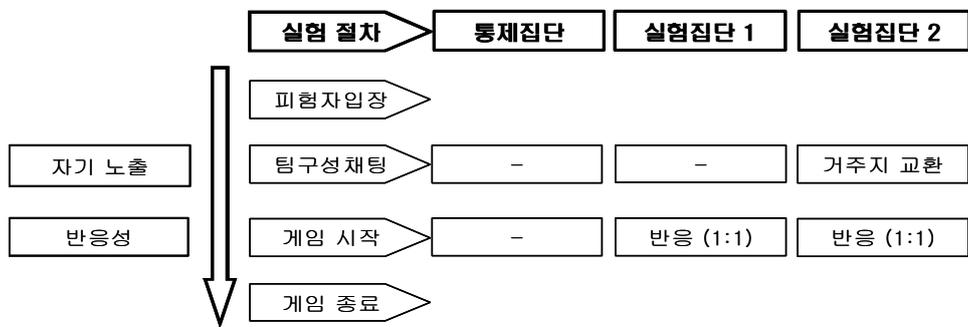


그림 1. 실험 절차

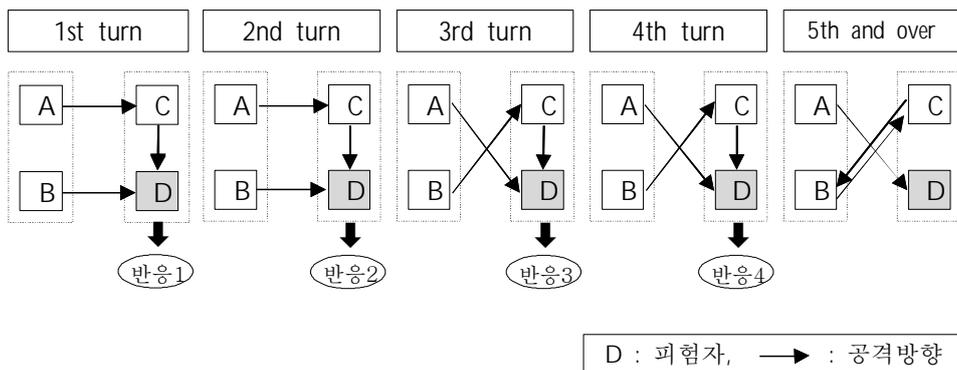


그림 2. 게임 진행 시나리오

결 과

조작점검

실험 상황임을 알지 못하는 피험자를 대상으로 어떠한 정보도 얻을 수 없었다. 따라서 실제 게임 장면에서 처치한 사회적 실재감이 적절하게 조작되었는지 알아보기 위하여 본 실험에서 사용될 각본대로 4명의 실험자가 각 조건에 따른 게임을 한 번씩 진행하고 이 장면을 동영상 캡처 프로그램을 이용하여 녹화하였다. 녹화된 3개의 게임 장면을 석사과정애 있는 학생 5명에게 평가하게 하였다. 먼저 각각의 게임에 반응성과 자기노출이 제대로 포함되었는지를 체크하게 하고 나서 3개의 게임을 사회적 실재감이 높은 순서대로 나열하게 하였다. 5명의 평정 결과를 비교한 결과, 5명 모두의 평가가 모두 일치하였다. 즉, 각각의 집단에 대한 조작(반응성, 반응성+자기노출, 통제)의 유무와, 이를 통한 사회적 실재감의 나열 순서가 모두 일치하여 변인의 조작이 성공적으로 이루어졌음을 확인하였다.

사회적 실재감이 공격행동에 미치는 영향

연구가설은 사이버 공간에서 사회적 실재감의 수준에 따라 공격 행동이 감소할 것이라고 가정하였다. 공격 행동으로는 언어적 공격행동과(가설 1), 캐릭터에 대한 직접공격행동(가설 2)을 설정하였다. 이를 검증하기 위하여 사회적 실재감의 수준을 처치한 온라인 게임 상에서 피험자의 공격행동을 관찰하고 얻어진 반응을 가지고 일원 변량분석과 χ^2 검증을 실시하였다.

변량분석결과, 사회적 실재감의 수준에 따른 언어적 공격행동의 차이를 가정한 가설1은 통계적으로 유의한 차이를 보였다($F(2,104)=87.16$,

$p=.000$). 사후분석 결과, 언어적 공격행동의 빈도는 '통제집단($M=6.79$), 실험집단 1($M=2.69$), 실험집단 2($M=1.17$)'의 순으로 나타나 사회적 실재감의 수준에 따라 언어적 공격행동이 유의미하게 감소함을 알 수 있었다. 즉, 실재감을 처치한 두 실험집단이 통제집단보다 언어적 공격을 덜 하였고(가설1-1), 실재감을 처치한 두 실험집단 중 자기노출을 처치한 조건의 집단이 언어적 공격을 덜 하였다(가설 1-2). 따라서 사회적 실재감의 유무와 그 타입에 따른 언어적 공격행동의 차이를 가정한 가설1이 모두 지지되었다.

언어적 공격행동의 차이에 대한 일원 변량분석 결과는 표 5에, 집단별 언어적 공격행동의 평균과 사후검증 결과는 표 4에 제시하였다.

표 4. 사회적실재감 처치에 따른 언어적 공격행동의 평균과 표준편차

집단 (사회적실재감 처치)	평균(SD)	집단별 비교*
a: 통제집단 (-)	6.79(2.38)	
b: 실험집단 1 (반응성)	2.69(1.84)	a<b<c*
c: 실험집단 2 (반응성+자기노출)	1.17(1.32)	
전체	3.67(3.10)	

*a,b,c는 Scheffe 사후검증 결과 유의미한 차이를 보이는 집단: $p<.01$

표 5. 사회적 실재감 처치 집단에 따른 언어적 공격 행동에 대한 일원변량분석

	변량원	자승합	평균 자승	df	F	p
언어적 공격	집단 간	637.32	318.66	2		
	집단 내	380.23	3.66	104	87.16	.000
	전체	1017.55		106		

한편, 언어적 공격행동의 경우와 달리 캐릭터 직접 공격행동의 경우 그 빈도의 분포가 0회에 편중되어 있고 1회 이상의 캐릭터 직접공격에 대한 빈도의 분포가 매우 산발적으로 나타나 연속성을 가정할 수 없었다. 따라서 캐릭터 공격에 미치는 영향을 검증하기 위해 χ^2 분석을 실시하였다.

먼저, 가설 2에서 가정한 사회적 실재감의 수준에 따른 캐릭터 직접 공격행동은 부분적으로 유의미한 차이를 보였다. χ^2 분석결과, 사회적 실재감을 처치한 두 실험집단은 통제집단에 비해 캐릭터 직접 공격의 빈도가 유의미하게 더 적었다($\chi^2(1)=6.44, p=.049$). 따라서 가설 2-1이 지지되었으며, 그 결과는 표 6에 제시하였다.

반면, 사회적 실재감을 처치한 두 실험집단 중 자기노출을 처치한 조건의 집단이 캐릭터 직접 공격을 덜 할 것을 예상한 가설 2-2는 지지되지 않았다. 즉, 사회적 실재감을 처치한 두 실험집단 사이에는 캐릭터 직접공격행동의 빈도에서 유의미한 차이를 보이지 않았다($\chi^2(1)=.71, p=.56$). 따라서 사회적 실재감의 유무와 그 타입에 따른 캐릭터 직접 공격행동의 차이에 대한 가설 2는 사회적 실재감의 유무에 따른 차이에 대한 가설 2-1이 지지되고 사회적 실재감의 타입에 따른 차이가 기각되어 부분적으로 지지되었다.

결론 및 논의

본 연구는 충동성을 지닌 개인이 실생활에서 보다 사이버 공간에서 문제행동을 더욱 많이 일으킨다는 사실에서(김재휘와 김지호, 2002), 사이버 공간의 공격행동을 유발하는 환경적 요인에 초점을 맞추어 이를 줄이기 위한 방안으로 사이버 공간에서 상실한 자기와 타인에 대한 관심을 회복하도록 사회적 실재감을 제시하였다. 즉 이용자가 현실과 같은 수준의 책임감과 인간성을 가지기 어려운 사이버 공간의 특성상 사회적 실재감이 사이버 공격행동에 영향을 미칠 것을 가정하고 이를 확인하기 위하여 사이버 공간에서 공격행동이 가장 빈번히 발생하는 장소의 하나인 온라인 게임을 선정하여 현장실험을 실시하였다.

가설을 증명하기 위해 사회적 실재감의 타입에 따라 자기노출+반응성 조건, 반응성 조건, 통제조건으로 처치한 세 집단에서 피험자의 언어적 공격행동과 캐릭터 직접공격행동을 관찰하였다. 연구결과, 통제집단보다 사회적 실재감을 조작한 두 실험집단에서 피험자의 공격행동은 유의미하게 감소하였다. 또, 자기노출과 반응성을 함께 처치한 집단(실험집단 2)에서는 반응성(실험

표 6. 사회적실재감 유무에 따른 캐릭터 직접공격의 교차 분할 표

캐릭터 직접공격	사회적실재감 처치 (%)			합계 (%)	df	χ^2
	無 (통제집단)	有 (실험집단1)	有 (실험집단2)			
有	18 (46.2)	9 (28.1)	7 (19.4)	34 (31.8)	2	6.44*
無	21 (53.8)	23 (71.9)	29 (80.6)	73 (68.2)		
합 계 (%)	39 (100)	32 (100)	36 (100)	107 (100)		

* $p < .05$

집단 1)만을 처치한 집단보다 언어적 공격행동의 감소폭이 더 컸다. 실험집단의 피험자들은 통제 집단보다 유의미하게 낮은 빈도의 언어적·캐릭터 직접 공격을 하였고, 설사 공격적인 행동을 한다 하더라도 험악한 욕설과 저주를 퍼붓는 통제집단의 피험자들에 비해 덜 과격하고 덜 저속한 표현을 사용하였다.

따라서 인터넷 이용자가 사회적 실재감을 높게 유지하여 자기 자신과 상대방의 존재를 지각하게 되면 사이버 공격 행동을 자제하므로 사회적 실재감의 존재는 그 타입에 관계없이 욕설과 같이 사회적 바람직성에 반하는 행동을 억제하는 기제로 작용할 뿐 아니라 상대방의 실수를 보다 관대하게 수용하도록 하는 것으로 보인다. 왜냐하면 모든 조건에서 실험 보조자는 같은 팀인 피험자를 공격할 때마다 본의가 아니었음을 알리기 위해 사과를 하였는데도 이에 대한 사이버 공격행동에 극명한 차이를 보였기 때문이다. 또 사회적 실재감을 처치한 두 실험집단의 피험자 역시 약하나마 공격행동을 보여 이들 역시 통제집단의 피험자와 마찬가지로 공격의도를 가지고 있거나 어느 정도 흥분된 상태였음을 짐작할 수 있다. 그럼에도 통제집단의 피험자보다 사회적 실재감을 처치한 두 실험집단의 사이버 공격행동은 그 빈도가 훨씬 낮을 뿐 아니라 사회적으로 보다 허용적인 방법(욕설이 포함되지 않거나 혹은 훨씬 약한 정도의 표현)을 통하여 이를 표출하는 경향을 보인 것이다. 즉 사회적 실재감은 자기 통제 기제를 발전시켜 사이버 공격행동을 자제하게 한다.

또한 사회적 실재감의 획득 경로에 따라 언어적 공격행동에 차이가 나타났다. 이는 상대방의 반응이 일차적으로 타인을 지각하게 하고 이를 통해 간접적으로 자기지각을 이끄는 반면 자기노출은 자기명확화를 통하여 자기지각을 직접

이끌기 때문에 상대방의 반응성과는 다른 경로와 정도로 사회적 실재감을 형성하기 때문으로 유추할 수 있다. 특히 본 연구에서 자기노출의 자극으로 사용한 거주지를 교환하는 행동은 자신의 물리적 위치를 타인에게 드러낸다는 의미보다는 자기 자신에 대하여 소개하는 행위를 통해 사이버 공간에서 상실했던 자기 자신에 대한 관심을 회복하게 한다는 의미가 더 크다. 따라서 반응성만을 처치한 사회적 실재감은 상대방의 반응을 통해 수동적이고 간접적인 경로로 자기지각을 일으키므로 자기노출을 통한 사회적 실재감 획득보다는 공격행동 감소폭이 더 작았던 것으로 이해할 수 있다. 즉 자기노출을 통하여 물리적인 자기 자신의 위치를 확인하는 사회적 실재감은 자기지각을 수동적으로 일으키는 반응성보다 사회적 행위규준에 알맞은 행동을 하려는 노력을 더 강화한다. 같은 맥락에서, 자신의 캐릭터를 가지고 상대방의 캐릭터를 공격하는 행동의 경우, 실험자 C와 피험자 D는 같은 팀이므로 서로를 공격하는 것은 일반적인 온라인 게임 상황에서 일어나는 상식적인 행동이 아니라 는 점에서, 두 타입의 사회적 실재감 모두 상식적인 수준의 행동을 하기 위해 이를 자제한다고 할 수 있다.

한편, 캐릭터를 이용한 공격행동의 경우 사회적 실재감의 타입에 따른 차이를 보이지 않다가 설 2-2가 기각되었는데, 이는 사회적 실재감의 존재는 그 타입에 관계없이 보다 이성적인 판단을 하게 하는 기제로 작용함을 시사한다. 왜냐하면 통제집단을 포함한 모든 집단의 피험자가 사이버 공격행동의 한 유형인 캐릭터 직접공격을 언어적 공격보다 훨씬 적게 하였다는 사실에서, 같은 팀을 직접공격 할 경우 그 게임에서 질 가능성이 높기 때문에 공격의도를 직접 캐릭터로 표현하기보다는 폭언을 하는 방식으로 표출함을

알 수 있기 때문이다. 즉 게임의 승패는 본인 아이디어의 계급을 결정하는 데 중요한 요소이므로 게임 유저들의 캐릭터를 이용한 직접적 공격행동은 언어적 유형의 공격행동보다 훨씬 더 파괴적이고 비이성적인 행동이라고 할 수 있다. 그런데도 실험집단 즉 사회적 실재감을 처치한 집단의 피험자들에 비해 통제집단의 피험자들이 캐릭터 공격행동을 더욱 자주 하였다는 사실(가설 2-1)은 이 같은 사실을 뒷받침한다.

본 연구는 사이버 공간에서 저속한 표현과 욕설 및 저주가 난무하여 사이버 환경을 흐리는 주범으로 지목되고 있는 온라인 게임에서 강제적인 규제를 통하지 않고 자기 규제를 통해 사이버 공격행동을 줄일 수 있는 가능성을 현장실험을 통해 제시했다는 점에서 먼저 그 의의를 찾을 수 있다. 또한 사회적 실재감이 CMC 상황에서 망각했던 자기 자신에 대해 주의를 환기시켜 사회적 바람직성에 반하는 행동을 억제하는 기제로 작용할 수 있음을 확인할 수 있었다.

한편, 본 연구는 사이버 공간의 수많은 활동 가운데 온라인 게임 상황에 국한하여 실험을 했기 때문에 이를 보다 일반화시켜 설명하기 위해서는 보다 다양한 사이버 공간에, 보다 많은 피험자를 대상으로 한 후속연구의 뒷받침이 필요하다. 또 현장연구의 특성상 사회적 실재감을 처치한 게임 진행 전반에서 피험자 개개인의 특성에 따라 상호작용의 맥락에 차이가 발생하였으므로, 이와 같은 가외변인을 효과적으로 통제하기 위한 방안이 모색되어야 할 것이다. 마지막으로, 실험 과정에서 연구자의 기대가 무의식적으로 피험자의 행동에 영향을 미쳤을 가능성에 대한 타당성을 확보하기 위하여 실험 의도를 알지 못하는 실험 보조자를 통한 double blind 실험 설계를 제안할 수 있다.

참고문헌

- 경향신문 (2003). 사이버범죄 사범 교화사업 실시. 경향신문, 2003년 6월 9일자.
- 김유정 (1998). 컴퓨터 매개 커뮤니케이션. 서울: 커뮤니케이션북스.
- 김지환 (2001). 폭력적 PC게임경험, 공격적 특성 및 자기효능감이 공격의도와 공격행동에 미치는 영향. 사회과학연구; 충남대학교 사회과학연구소, 12, 61-78.
- 김재휘, 김지호 (2002). 인터넷 일탈행동 및 동기에 관한 연구. 한국 심리학회지: 소비자·광고, 3, 91-110.
- 동아일보 (2003). "사이버 욕설, 예쁜 말로 바뀌 줍니다." 동아일보, 2003년 12월 16일자.
- 박기순 (1997). 컴퓨터 통신과 인간커뮤니케이션: 가상공간에서의 인간커뮤니케이션. 한국 커뮤니케이션학, 5, 380-418.
- 연합뉴스 (2004). 인터넷 이용인구 3천만명 시대 눈앞. 연합뉴스, 2004년 2월 11일자.
- 연합뉴스 (2004). 인터넷 논쟁 벌인 뒤 20대 '투신자살'. 연합뉴스, 2004년 5월 27일자.
- 유창조 (2003). 아바타의 소비경험에 관한 탐색적 연구: 자아와 아바타의 관계를 중심으로. 마케팅관리연구, 8, 79-98.
- 이민식 (2000). 사이버공간에서의 범죄피해: 개인 인터넷 사용자를 중심으로. 형사정책연구, 00-18.
- 정기도 (2000). 나, 아바타 그리고 가상세계. 서울: 책세상.
- 천정웅 (2000). 청소년 사이버일탈의 특성과 유형에 관한 연구. 청소년학 연구, 7, 97-116.
- 통계청 (2003). 2003 한국의 사회지표. 통계청, 2003년 12월 21일자.
- 하중원 (1993). 텔레비전 드라마가 시청자의 사회적

- 현실인식에 미치는 영향에 관한 실증연구: 문화계발효과이론을 중심으로. 서울대학교 박사학위논문.
- 官田如久子 (1993). 電子メディア社會. 新レジコ ミュニケーション環境の社會心理. 東京: 誠信書房. 한국정보문화센터 역, 전자미디어 사회: 새로운 커뮤니케이션 환경의 사회심리. 서울: 한국정보문화센터(1994).
- Archer, R. L. & Earle, W. B. (1983). The interpersonal orientations of disclosure, In P.B. Paulus(Ed.), *Basic group process* (pp.289-317). New York: Springer-Verlag.
- Baldwin, M. W. & Holmes, J. G. (1987). Salient private audiences and awareness of the self. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 1087-1098.
- Bandura, A. (1999). Moral disengagement in the perpetration of inhumanities. *Personality and Social Psychology Review*, 3, 193-209.
- Biocca, F. A.(1992). Virtual Reality Technology: A Tutorial. *Journal of Communication*, 42, 23-73.
- Carlson, J. R. & Zmud, R. W. (1999). Channel expansion theory and the experiential nature of media richness perceptions. *Academy Management Journal*, 42, 153-170.
- Carver, C. S. & Scheier, M. F. (1978). Self -focusing effects of dispositional self -consciousness, mirror presence, and audience presence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 36, 324-332.
- Davis, D. (1982). Determinants of responsiveness in dyadic interaction, In W. Ickes & E. S. Knowles(Eds.). *Personality, roles, and social behavior*. New York: Springer -Verlag.
- Derlega, V. J. & Grzelak, J. (1979). Appropriateness of self-disclosure, In G. J. Chelune(Ed.), *Self-disclosure*(pp 151-176). San Francisco: Jossey-Bass.
- Diener, E. (1980). The Absence of Self- Awareness and Self-Regulation in Group Members, in P. Paulus (Ed.), *The Psychology of Group Influence* (pp.209-242). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- _____, Fraser, S., Beaman, A. L. & Kelem, R. T. (1976). Effects of deindividuating variables on stealing by Halloween trick-of-treaters. *Journal of Personality and Social Psychology*, 33, 178-183.
- _____. & Wallbom, M. (1976). Effects of self-awareness on antinormative behavior. *Journal of Research in Personality*, 10, 107-111.
- Festinger, L. (1954). A theory of social comparison processes. *Human Relations*, 7, 117-140.
- Heeter, C. (2000). Interactivity in the context of Designed Experience. *Journal of Interactive Advertising*. 1(1). [www.jiad.org/vol1/no1/heeter/index.html]
- Kendall, R. (1999). Recontextualizing Cyber space'- Methodological Considerations for On-line Research, *Doing Internet Research*. SAGE Publications, pp.60.
- Kettinger, W. J. & Grover, V. (1997). "The Use of Computer-mediated Communication in an Interorganizational Context. *Decision Sciences*, 28, 519-556.
- Latané, B. & Nida, S. (1980). Social impact theory and group influence engineering perspective, in P. B. Paulus (ed.) *Psychology of Group Influence*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Lombard, M. & Ditton, T. (1997). At the Heart of It All: The Concept of Presence. *Journal of Computer-Mediated Communication* 3(2). [www.ascusc.org/jcmc/vol13/issue2/lombard.html].

- Rafaelli, S.(1988), "Interactivity: From New Media to Communication." in R. Hawkins et al., eds., *Advancing Communication Science: Merging Mass & Interpersonal Processes*, Newbury, CA: Sage.
- Reeves, B. (1978). Perceived TV Reality as a Predictor of Children's Social Behavior. *Journalism Quarterly*, Winter, 682-689.
- McMillan, S. J. & Hwang, J. S. (2002). Measures of Perceived Interactivity: An Exploration of the Role of Direction of Communication, User Control, and Time in Shaping Perceptions of Interactivity. *Journal of Advertising*, 31, 29-43.
- Salancik, G. R. (1977). Commitment and the control of organizational behavior and belief, B. M. Staw and G. R. Salancik, eds, *New Directions in Organizational Behavior*. St. Clair, Chicago, IL, 1-54.
- Short, J., Williams, E. & Christie, B. (1976). *The social psychology of telecommunications*. London: Wiley.
- Sia, C. L., Bernard C. Y. & Wei, K. K. (2002). Group Polarization and Computer-Mediated Communication: Effects of Communication Cues, Social Presence, and Anonymity. *Information System Research*, 13, 70-89.
- Walther, J. B. & Burgoon, J. K. (1992). Relational Communication in Computer-Mediated Interaction. *Human Communication Research*, 19, 89-123.
- Wicklund, R. A. (1982). Self-focused attention and validity of self-reports. In M. P. Zanna, E. T. Higgins & C. P. Herman (Eds.), *Consistency in social behavior* (pp149-172). Hillsdale, N.J.: Lawrence Erlbaum.
- Zimbardo, P. G. (1969). The human choice, In *Nebraska Symposium on motivation*. 17, 237-3-7. Lincoln: University of Nebraska Press.
- Zuckerman, M. (1979). Sensation seeking. In H, London & J. Exner(Eds.), *Dimensions of Personality*. NY: Wiley.

1 차원고접수일 : 2004. 10. 14

최종원고접수일 : 2004. 11. 20

Perceptions of social presence and aggressive behavior in cyberspace

Jae-Hwi Kim

Yeon-Jung Kim

Chung-Ang University

This study investigated the effects of social presence as means of self-awareness and interpersonal-awareness on the cyber-aggressive behavior. The cyber-aggressive behavior (flaming and direct aggression use of character) should be differ from existence of social presence and type of social presence of internet users. To test hypothesis, an experiment was executed a field study on cyberspace, an on-line game, "*fortress 2 blue forever*". I made a chat-room in the game site to conduct an experiment to 107 person who entered the chat-room and blinded ignorance of this situation made by researchers. As the subjects enter the chat-room, he chats with 3 researchers who were waiting before he gets in. The social presence was operated with 3 phases by the contents of the chat (①*control group*; nothing, ②*experimental group 1*; reaction about other people ③*experimental group 2*; reaction about other people + self-exposure by an exchange information of their home region). The studies show that, subjects of the control group behaved more aggressively than other subjects of the experimental groups(both flaming and direct aggression use of character). Meantime, I compared experimental group 1 with experimental group 2 to investigate difference between the type of social presence. As the result, subjects of the experimental group 1 behaved more aggressively than experimental group 2 (only flaming, there's no difference in direct aggression use of character).

key words : Aggressive behavior, cyber space, Social Presence, Self awareness, Self disclosure, CMC