

# 온라인 플래밍(flamming) 발생 요인과 해소 방안에 대한 연구\*

구교태\*\*

(계명대학교 미디어영상학부 교수)

---

본 논문은 반사회적 활동으로 평가받고 있는 온라인 플래밍 현상을 설명하고 이를 해소할 수 있는 요인은 무엇인지를 살펴보고 있다. 이를 위해 본 논문은 상황에 걸쳐 일관된 행위 패턴을 보여주는 개성 특질(personality trait) 그리고 사회인구학적 요인(성별, 연령)을 통해 플래밍 행위를 설명하고자 하였다. 나이가 높은 플래밍을 보여주는 유의미한 설명변인 집단들에게 메시지 신뢰도가 미치는 영향 정도를 연구하고 있다. 이를 위해 인터넷 조사기관의 온라인 설문을 통한 자료수집이 이뤄졌다.

분석 결과에 따르면, 성별과 연령 그리고 언어적 공격(verbal aggression) 특질은 플래밍과 유의미한 관계가 있는 것으로 밝혀졌다. 특히 남성, 10대, 그리고 공격 특질이 높은 사람들은 플래밍 가능성이 높은 것으로 나타났다. 또한 플래밍 해소방안으로서 분석된 메시지의 신뢰도는 성별, 연령과는 무관한 것으로 나타난 반면, 개성 특질과는 어느 정도 유의미한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 온라인에서 이뤄지는 커뮤니케이션의 질(quality)은 플래밍을 해소할 수 있는 하나의 방안일 수 있음을 시사하고 있다.

주제어: 플래밍, 언어적 공격성, 컴퓨터커뮤니케이션, 메시지 신뢰도, 개성 특질

---

## 1. 연구목적

오늘날 언어 사용공간은 테크놀로지 발달로 인해 새로운 공간으로 확장되

---

\* 이 논문은 2006년 정부(교육인적자원부)의 재원으로 한국학술진흥재단의 지원을 받아 수행된 연구임(KRF-2006-332-B00673).

\*\* gtk@kmu.ac.kr

고 있으며 가장 대표적인 것은 컴퓨터 네트워크로 형성된 온라인 공간일 것이다. 이제 컴퓨터 네트워크로 연결된 다수의 사람들은 온라인에서 적극적으로 상호 작용함으로써 공통된 관심사나 정보를 공유하는 커뮤니티를 형성하기에 이르렀다(구교태, 2005; Kling & Courtright, 2003; William & Cothnel, 2000). 오프라인 커뮤니티의 상실에 대한 회의적인 생각들은 인터넷의 급속한 확산과 이를 통한 사회적 상호작용으로 커뮤니티가 회복될 수 있다는 낙관론으로 발전하기에 이르렀다(Rheingold, 1993).

그러나 가상공간에서 커뮤니케이션 참여자들이 경험하는 심리적 거리감은 오프라인보다 더 크고 서로 간의 친화감과 집단 응집력을 형성하기가 쉽지 않으며(Desantic & Gallupe, 1987), 참가자들은 지속적인 관계 유지의 동기가 상대적으로 부족하다는 부정적인 주장들도 제기되고 있다(Walther, 1992). 온라인 사용자의 커뮤니케이션 동기와 태도에 대한 부정적인 통찰력뿐만 아니라 실제 온라인 참가자들의 언어사용 형태가 매우 부정적인 메시지로 구성되어 사회적 우려와 관심을 증대시키고 있다.<sup>1)</sup> 온라인 공간에서는 현실보다 빈번하게 다양한 형태의 부정적 커뮤니케이션이 상호 적대적으로 행하여지고 있음에도 불구하고(김재휘, 김연정, 2004; 도준호, 조동기, 황상재, 박지희, 이승아, 2000), 온라인 이용자들은 상대적 익명성과 공간적 위치들로 인해 자신들의 언어적 공격 행위들을 그다지 심각한 것으로 인식하지 못하는 것으로 지적되고 있다(Goldsborough, 2005).

컴퓨터커뮤니케이션(이하, CMC)에서의 언어적 공격 형태인 욕설, 비방과 같은 부정적인 커뮤니케이션 현상은 플래밍(flaming)으로 지칭되고 있다. 그러나 미디어학자들에 따라 플래밍은 반관계적(anti-relational) 실천으로 정의되거나(Baym, 1995), 강력한 관점이나 동의치 않음과 같은 매우 선동적이고 도발적인(inflammatory) 진술로도 규정되기도 한다(Sullivan-Trainor, 1994). 비

1) 정보통신망을 건전하고 안전하게 이용할 수 있는 환경을 조성하기 위해 “정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률” 제61조는 사람을 비방할 목적으로 정보통신망을 통하여 공연히 사실 또는 허위의 사실을 적시하여 타인의 명예를 훼손한 자는 처벌할 수 있도록 규정하고 있다.

록, 플레밍이 다양한 측면에서 정의되고 있지만 사전적 의미로는 온라인 토론에서 상대방에 대한 격렬한 공격을 의미하는 용어로 널리 사용되고 있으며, 플레밍이 온라인 참여자 상호 간 격렬히 이루어질 때 이를 플레밍 전쟁(flame wars)이라 지칭되기도 한다.

플레밍과 같은 악의적인 커뮤니케이션의 대상이 된 사람은 자신의 자아개념이 공격받을 수 있고 이로 인해 자아에 대한 비호의적 감정을 가질 수 있다(Infante & Wigley, 1986). 이러한 공격적인 메시지는 온라인 공간에서 인품(character), 능력(competence), 배경(background)에 대한 공격, 모욕(insult), 헐담(malediction), 조롱(ridicule), 모독(profanity), 협박(threat), 욕설(swearing), 이모티콘과 같은 상징(emojis) 등을 통해 다양한 형태로 전개될 수 있다. 자아개념을 훼손시킬 수 있는 악의적 커뮤니케이션은 육체적 공격 결과보다 더욱 해롭고 장기간 지속적인 악영향을 미칠 수 있는 것으로 보고되고 있다(Buss, 1971; Infante & Wigley, 1986). 실제 한국에서는 여중생이 사이버 공간에서 당한 성적 폭언에 충격을 받고 자살하거나 온라인 게시판 논쟁의 인신공격 충격으로 성인 남성이 자살한 사례도 보고되고 있다(연합뉴스, 2004).

이러한 반사회적인(anti-social) 온라인 플레밍 현상은 개인적 차원뿐만 아니라 건전한 민주주의를 위한 숙의적인(deliberative) 판단 결정에도 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 민주주의 효율성을 위해 사람들은 최소한 공중의 토론에 참가하여 서로를 학습하며, 중요한 이슈들에 대해 책임 있는 신념들을 전개시키고, 나아가 타자를 위해 자신의 생각을 표현할 수 있어야 한다(Osborn & Osborn, 2000). 오늘날 인터넷은 사회, 정치적 이슈들을 제기하는 시민들의 공적 공간으로 기능한다는 측면에서 많은 가능성을 내포하고 있기에(Gimmler, 2001), 합리적이고 건전한 온라인 커뮤니케이션 문화를 조성하는 것은 매우 중요한 요소라 평가할 수 있다. 만약 건전한 CMC 문화가 플레밍에 의해 위협받는다면 공적영역을 수행하는 데 많은 제약을 받을 것이며, 이는 숙의민주주의 과정에도 부정적인 영향을 미칠 것이다.

따라서 개인적·사회적 측면에서 악의적인 공격 커뮤니케이션의 영향력을 고려할 때 온라인 공간에서 이뤄지는 플레밍의 발생 원인과 대책을 살펴보는

것은 매우 시급한 과제일 수 있다. 그럼에도 불구하고 온라인에서의 공격적 비방과 욕설을 지칭하는 플레밍(flamming)을 이해하려는 학문적 접근은 국내 연구에서 다소 결여되어왔다. 따라서 본 연구에서는 CMC에서 빈번하게 발생되고 있는 플레밍 현상을 이해하고 이에 대한 해결 방안을 살펴보고자 한다. 즉, 플레밍 발생과 관련된 주요 요인들은 무엇이며, 이러한 플레밍을 제거 혹은 약화시킬 수 있는 방안은 무엇인지 분석하고자 한다. 이를 위해 사회심리학적 요인인 언어적 공격성(verbal aggressiveness)과 사회인구학적 변인들을 통해 플레밍을 설명하고자 하며, 메시지 전개 방식이 플레밍을 해소하는 데 도움이 되는지 여부를 분석하고자 한다.

이러한 연구를 통해 온라인 플레밍 현상과 관계된 주요 요인들을 이해하고, 각 변인들에 대한 통계적 분석을 통해서 플레밍 발생 과정을 구체적으로 검토할 수 있을 것이다. 또한, 플레밍 해소 방안 연구를 통해 나타난 결과가 유의미하다면, 이를 플레밍을 완화시키는 전략으로서 교육적·실천적 영역에서 유용하게 활용하여 온라인에서의 공격적인 커뮤니케이션을 통제하는 데 사용될 수 있을 것이다. 이를 통해 올바른 댓글 저널리즘<sup>2)</sup> 문화 향상에도 도움이 될 것으로 평가된다.

## 2. 이론적 배경

### 1) 공격적 커뮤니케이션과 플레밍

CMC 상황에서의 플레밍<sup>3)</sup>은 온라인 토론그룹(Goldsborough, 2005; Kayany,

---

2) 네티즌이 글을 게시판에 게재하고 이에 대해 다른 네티즌이 댓글로 반응함으로써 다뤄진 주제의 여론화 현상을 지칭하며, 이렇게 형성된 담론은 기존 언론에 대해서 적극적인 의제설정자(agenda-setter)가 되기도 한다.

3) 플레밍은 CMC에서의 모든 악의적인 공격적 커뮤니케이션을 지칭 하는 반면, 악플은 인터넷상에서 다른 사람이 올린 글에 대하여 비방하거나 헐뜯는 내용을 담아

1998), 전자메일(Sproull & Kiesler, 1986; Thompsen & Ahn, 1992), 온라인 게임(김재휘, 김연정, 2004), 뉴스게시판 등에서 빈번한 것으로 보고되고 있다. 예를 들어, 전자메일의 플래밍 현상에 대한 톰슨과 안(Thompsen & Ahn, 1992)의 연구는 조사 응답자의 약 30%가 한 해 동안 25건 이상의 플래밍을 경험한 것으로 보고하고 있다. 이러한 플래밍 발생은 긍정적·부정적인 정서의 감정을 표현할 때 나타나는 ‘탈억제(lack of inhibition)’(Kiesler, Siegel, & McGuire, 1984) 현상이나 적대감(hostility)과 부정(negativity)과 같은 개인의 정서적인 표현으로 설명되고 있다. 커뮤니케이션 과정에서 다른 참여자의 공격적 커뮤니케이션 반응을 직접적으로 이끌어내기 위해 의도적으로 글을 게재하는 행위를 지칭하는 트롤링(trolling)은 플래밍 전쟁(flaming war)의 일반적인 원인이 되는 것으로 알려져 있다. 또한 어떤 사람들은 플래밍을 유도하기 위해 플래임 먹이(flame-bait)를 사용하여 잘못된 정보를 의도적으로 게시하기도 하는 것으로 보고되고 있다(최진순, 2007; Tepper, 1997). 이처럼 구성된 메시지의 요소와 이에 대한 태도가 플래밍에 영향을 미칠 수도 있다는 것이다.

한편, 온라인에서 이뤄지는 공격적인 커뮤니케이션은 두 가지 긍정적인 목적들을 달성하는 기능도 가질 수 있다(Dsilva & Maddox, 1999). 첫째, 다른 사람에 대한 비평은 공동체의 조절 장치로서 기능할 수 있다. 즉, 플래밍을 통해 바람직하지 못한 행위를 한 사람들은 위축될 수 있으며, 그러한 사람들은 향후 온라인 참여도 제한될 수 있는 것이다. 둘째 활발한 해학과 비평을 통해 가상 공동체를 향상시키고자 하는 목적에도 도움이 될 수 있다. 예를 들어, 부정확한 기술적 사용, 네트워크 집회 위반, 뉴스 그룹 집회 위반, 윤리적 위반, 부적절한 용어, 사실적 오류들이 발생했을 때 인터넷 이용자들은 다양한 형태의 비평을 받는 것으로 알려져 있다(McLaughlin, Osborne, & Smith, 1995). 이러한 측면에서 공격적인 커뮤니케이션은 그 정도에 따라 그 의도와 결과가 긍정적인 방향으로 평가받을 수 있는 것이다.

---

서 올린 댓글을 지칭하는 것으로 좁은 의미의 플래밍에 해당된다. 예를 들어, 전자 메일을 통한 악의적이고 공격적인 메시지 교환이 이뤄졌다면 이는 악플이 아닌 플래밍에 해당된다.

커뮤니케이션에서의 공격성이 온라인 공간상의 커뮤니케이션을 개선하거나 관계를 향상시키고자 할 때 건설적일 수 있지만 타인에 대한 압력행사가 지나치게 공격적일 때 타인의 불만족을 불러일으키거나 관계를 훼손시키는 파괴적인 성격으로 바뀔 수 있다(Infante & Wigley, 1986). 따라서 공격적인 커뮤니케이션은 긍정적 혹은 부정적인 기능을 포함하고 있기에 그 차원을 구분할 필요가 있다. 인판트와 그 동료들(Infante & Rancer, 1982; Infante & Wigley, 1986)은 대인 커뮤니케이션에의 공격행위를 구성적(constructive) 혹은 파괴적(destructive)인 두 유형으로 구분하고 있다. 구성적 공격행위들은 커뮤니케이터의 만족을 불러일으키며 대인 관계를 향상시키는 반면, 부정적인 공격은 대인간 불만족을 야기하고 관계 악화를 불러온다. 이들 모든 커뮤니케이션 유형들은 공격적 개성(aggressive personality)의 산물이라는 공통성을 가지지만, 이들은 다시 두 유형의 특징(trait)에 기인한 것이다.

구성적 특징(constructive trait)은 단언적 특성(assertiveness)과 논쟁적 특성(argumentativeness)과 관련되어 있는 반면, 파괴적 특징은 적대적 특성(hostility)과 언어적 공격 특성(verbal aggressiveness)과 연관되어 있다. 따라서 <표 1>에서처럼, 단언적 특성과 논쟁적 특성은 커뮤니케이션의 긍정적인 차원에 속한 반면 적대적이고 언어적 공격 행위들은 부정적인 것으로 유형화될 수 있다. 여기서 단언(assertiveness)이란 자신의 입장을 주장하고 반대되는 신념을 논박하기 위하여 논쟁적인 주제에 관한 주장을 제시함으로써 대화에 참여하는 것을 지칭한다. 즉, 단언하는 사람들은 자신의 이익을 위해 리더십을 발휘하려고 대화를 주도하고 타인에 대해 순응치 않는 경향을 보여준다.

<표 1> 특징(trait)에 따른 공격적 커뮤니케이션의 유형

개성 특징(personality trait)	
구성적 특징(constructive trait)	파괴적 특징(destructive trait)
단언적 특성(assertiveness)	적대적 특성(hostility)
논쟁적 특성(argumentativeness)	언어적 공격특성 (verbal aggressiveness)

반면, 논쟁(argumentativeness)하는 사람은 논쟁적인 주제에 관하여 대화하고 자신의 관점을 논리적으로 주장하여 반대의 신념을 합리적으로 논박하는 경향을 의미한다(Infante & Wigley, 1986).

한편, 부정적 특성을 보이는 공격의 한 유형인 적대성(hostility)은 개인이 가지는 분노(resentment)와 의심(suspicion)등을 지칭한다. 노함, 회의론적인 발언, 혐오 등이 이에 포함된다. 그리고 언어적 공격(verbal aggressiveness)은 감정적으로 타인을 공격하기 위한 시도를 의미한다. 언어적 공격은 행위의 도구적 요소로 나타나는 반면, 적대적 특성(hostility)은 행위의 인지적 요소로서 나쁜 의도나 불의의 감정으로 구성된 적의감을 의미한다(Buss & Perry, 1992). 따라서 언어적 공격성은 넓은 의미에서 타인에 대한 적대적 특성(hostility)을 포함하는 개념이다.

일반적으로 사람들은 타인과의 논쟁을 통해 타자의 신념이나 사상을 공격하지만, 언어적 공격 행위를 통해서도 타자의 자아개념을 공격하는 것으로 알려져 있다(Infante, 1987). 이때 언어적 공격을 받은 사람들은 당혹감, 부족함, 희망 없음, 절망, 우울, 굴욕감과 같은 심리적 고통을 경험하기도 한다. 또한 논쟁은 이성적이고 합리적으로 전개되지만 언어적 공격은 모욕, 경멸, 헐박, 감정적인 폭발 등과 같은 현상을 보여준다. 나아가 언어적 공격은 폭력 행위를 유발시키는 주요 원인이라는 주장(Berkowitz, 1973; Zillmann, 1979)을 고려하면 그 심각성은 더욱 클 수 있다.

따라서 파괴적 특질에 의해 나타나는 적대적인 언어 공격은 반사회적(anti-social)인 공격적 커뮤니케이션으로 인식될 수 있으며, 이러한 유형의 부정적인 공격 커뮤니케이션이 인터넷에서 발생할 때 우리는 이를 플레밍으로 분류할 수 있을 것이다. 비록 온라인 플레밍과 관련된 정의들이 앞서 언급된 것처럼 다양하게 진술되고 있음에도 불구하고 플레밍과 관련된 대다수의 연구들은 부정적 공격인 적대적 발언이나 언어적 공격 유형에 한정되어야 할 것이다. 따라서 본 연구는 심각한 개인적·사회적 문제를 불러일으키고 있는 것으로 알려진 이들 부정적 공격 유형(적대성, 언어적 공격성)을 플레밍이라 지칭할 것을 주장하며, 본 연구는 이 범위에 한정하여 플레밍 요인들을

살펴보고자 하였다.

## 2) 플레밍 발생 요인

플레밍 발생 원인에 대한 기술 중심적인 접근은 온라인 매체의 본질적 속성이 플레밍이라는 커뮤니케이션 특성을 보여주는 것으로 진단하고 있다(김재휘, 김연정, 2004; Kiesler, 1986; Kiesler, Siegel, & McGuire, 1984; Sproull & Kiesler, 1986, 1991). ‘단서부재론(reduced social cues)’에 기초한 이들 주장에 따르면, CMC 내에서는 대인커뮤니케이션 상황과 비교하여 참여자에 대한 다양한 사회적 단서(social cues)가 전달되지 않아 사회적 표준과 관습 혹은 정중함과 같은 사회적 규범이 커뮤니케이션에서 무시되는 경향이 있다는 것이다.

한편, 커뮤니케이션의 공격성은 기술 중심적 설명과 달리 개성 특질(personality trait)로서 더욱 설득력 있게 설명될 수 있다. 이는 행위에 대한 상황적 일관성에 대한 상황주의자들(situationists)의 기본적 주장이 오류임이 지적되면서 커뮤니케이션을 설명하는 개성 특질의 타당도가 확립되었기 때문이다(Bem & Allen, 1974; Mischel, 1973). 개성(personality)의 관점에서 보면, 커뮤니케이션 발생 환경(오프라인 혹은 온라인)과 무관하게 개인이 가지는 언어적 공격성은 특질(trait)로서 일관되고 객관적으로 설명될 수 있다. 사람이 가지는 정서(emotion), 생각(thought), 행위(behavior) 패턴들을 지칭하는 개성(personality)은 상황에 걸쳐 안정적인 주요 특성들을 보여주는 특질들(traits)을 가지고 있기 때문이다(Kassin, 2003). 이러한 개성의 특질들은 정보를 조직화하는 스키마로서 정보처리에 관여한다. 따라서 본 논문은 특질로 구성된 개성이 온라인 미디어에서의 악의적인 정보처리 과정에 영향을 미칠 수 있다는 것을 가설하고 있다.

특히 특질(trait) 요인에 따른 커뮤니케이션 행위를 설명하는 연구자들은 언어적 공격성이 높은 사람들이 공격성이 낮은 사람들보다 언어적으로 공격적인 메시지를 사용할 가능성이 높다는 것을 밝히고 있다(Infant, Riddle,

Horvath, & Tumlín, 1992; Sutter & Martin, 1998). 언어적 공격행위는 학습된 행위로 보기보다 독립적인 성격(personality)요인에 기인할 수 있다는 주장(Aronson, Wilson, & Akert, 2004; Infante & Wigley, 1986)을 고려할 때, 개인이 가지는 공격 특질 정도가 어떻게 온라인 플레밍에 영향을 미치는지도 논의될 필요가 있다. 따라서 오프라인에서 검증되어온 언어적 공격성 개념이 온라인에서의 커뮤니케이션을 설명하는 데 있어서도 여전히 주요한 요인이 될 수 있다는 사실에 기초하여 본 논문은 <연구가설 1>을 다음과 같이 제시하였다.

연구가설 1 CMC에서의 플레밍 행위는 언어적 공격(verbal aggressiveness) 특질(trait)과 유의미한 관계를 가질 것이다.

공격적 커뮤니케이션에 관한 최근의 연구들은 컴퓨터 매체 자체의 속성보다 커뮤니케이션 참여자의 사회적 문맥(context)과 집단의 규범(norm)에서 플레밍 발생 요인을 찾고 있다(Kayany, 1998; Lea, O'Shea, Fung, & Spears, 1992). 즉, CMC 참여자의 사회인구학적 배경 등이 플레밍의 수준을 예측할 수 있는 주요 요인이라는 것이다. 사회인구학적 요인 가운데 특히 성별 차이에 따른 플레밍 현상은 다소 논쟁적이지만 많은 연구자의 관심사가 되어왔다. 기존 연구들은 남성들이 여성들보다 더 많은 공격적 메시지를 전달 혹은 온라인에 게시하고 다른 사람과 더 많은 불일치를 보인다고 지적하고 있다(Kramarae & Taylor, 1992). 비록 여성들이 남성보다 우호적이거나 도움을 주는 존재가 아니라는 주장도 제기되었지만(Infante & Wigley, 1986; McLaughlin, Osborne, & Smith, 1995), 일반적으로 여성들은 남성들보다 무례하고 비우호적인 비평들을 더 많이 경험하는 것으로 보고되고 있다(Dsilva & Maddox, 1999). 이러한 사실들은 CMC 상황에서의 언어적 공격행위 분석에 있어 성별에 따른 유의미한 차이 여부는 지속적으로 논의될 필요가 있음을 보여주는 것이다. 또한 비록 오프라인 상황이지만 청소년들의 언어적 공격 행위는 연령과 정적인 관계가 있는 것으로 보고되고 있다(Atkin, Smith, Roberto, Fediuk, & Wagner, 2002). 컴퓨터 이용에 더 많은 시간을 보낸 사람과 전자메일을 더 많이 받은

사람들은 플래밍에 더 많이 노출된 것으로 밝혀졌다(Dsilva & Maddox, 1999; Thompsen & Ahn, 1992). 따라서 본 연구에서도 성별, 연령 등과 같은 사회인구학적 변인들이 온라인 플래밍을 행하고 경험하는 것과 관계되어 있는지를 살펴볼 것이다.

또한 언어적 공격의 피해자들은 언어적 공격을 행할 수 있는 가능성도 더욱 높은 것으로 보고되고 있다(Hanynie, Nansel, Eitel, & Crump, 2001). 즉, 비판을 목격하거나 경험한 사람들은 다른 사람들을 비판할 가능성이 높은 것으로 나타나고 있다. 이러한 현상은 언어적 공격 경험이 동일한 결과를 초래한다는 상호작용성(reciprocity)의 규범으로도 설명되어왔다(Infante & Wigley, 1986; Infante et al., 1992). 나아가, 이러한 현상은 사람들이 다른 사람들의 메시지를 관찰하고 모방함으로써 공격과 같은 사회적 행위를 학습한다는 사회학습이론에 의해서도 설명되어질 수 있다(Bandura, Ross, & Ross, 1961, 1963). 이러한 관점에서 볼 때, 사회인구학적 요인에 따른 인터넷 이용률의 차이는 언어적 공격성과 유의미한 관계를 나타낼 수 있는 것이다.

한국인터넷진흥원의 2006년 하반기 정보화실태조사 결과에 따르면, 성별 인터넷 이용률은 남성 80.7%, 여성 68.9%로 남성이 여성에 비해 인터넷을 더 많이 이용하는 것으로 나타났다(한국인터넷진흥원, 2007). 또한 연령에 있어서도 30대 이하의 대부분이 인터넷을 이용하고 있으며, 40대부터는 그 이용률이 상대적으로 매우 낮은 것으로 나타나고 있다(6~19세 98.5%, 20대 98.9%, 30대 94.6%, 40대 74.9%). 이러한 사실들은 성별에서 남성, 그리고 연령에서 젊은 세대들이 더 많은 플래밍을 경험할 가능성이 있으며, 이로 인해 더욱 빈번한 플래밍을 행할 가능성도 있는 것이다. 따라서 성별, 연령과 같은 요인들이 플래밍을 설명하는 정도를 살펴보기 위해 다음과 같은 두 번째 연구가설을 제시하였다.

연구가설 2 CMC에서의 플래밍(flaming)은 사회인구학적 변인(성별, 연령)에 따라 유의미한 차이를 보일 것이다.

한편, 플레밍을 해소할 직관적인 방안으로서 유머의 사용, 사과의 표현 기법들에서부터 논리적이고 재치 있는 응답 등이 제시되어왔다(Goldsborough, 2005). 대인 커뮤니케이션 상황에서 발생한 공격적 행위에 대한 계량적 분석 결과에 따르면, 참여자의 좌절을 유발시키는 정당화된 메시지가 있는 경우에도 공격적 행위가 발생할 수 있지만 정당화되지 않은 것보다는 적은 것으로 알려져 있다(Aronson, Wilson, & Akert, 2004; Burnstein & Worchel, 1962).

따라서 본 연구는 악의적인 언어 공격의 대상이 되는 메시지의 구성방식이 플레밍 발행을 중재하는 중요한 요인이 될 수 있는지를 조사해보고자 하였다. 즉, 정당화된(justified) 비평행위가 플레밍을 완화시킬 수 있는 요인으로 작용할 수 있는지를 살펴봄으로써 플레밍 해소방안을 검토하였다. 왜곡된 온라인 콘텐츠는 댓글 역시 같은 수준에 머물 수밖에 없기 때문에 최진순(2007)은 신뢰성 있는 콘텐츠가 댓글의 악의성도 현저하게 줄일 가능성이 있는 것으로 판단하고 있다.

특히 CMC에서 사회적 단서들(social cue)의 감소는 커뮤니케이션 내용을 더욱 현저하게 만들기 때문에, 메시지의 질(quality)은 참여자의 지각과 행위에 강력한 영향을 미칠 수 있다(Rains, 2007). 메시지의 질은 익명의 정보원이 더욱 학식 있고(informed) 재능 있는(competent) 사람으로 인식하도록 유도할 수도 있다.

따라서 본 연구는 메시지의 질을 내용의 신뢰도라는 측면에서 검토하고 이를 플레밍과 관련하여 살펴보고자 하였다. CMC에서 타자의 내용이 논리성을 가진 신뢰할 내용인가의 여부에 따라 플레밍이 달라질 수 있는지를 살펴보기 위해 본 논문은 다음과 같은 연구문제를 제기하였다.

연구문제 1 메시지의 신뢰도는 플레밍과 이와 관련된 변인들(성별, 연령, 언어적 공격성)에 영향을 미치는가?

### 3. 연구방법

본 논문은 두 개의 연구가설과 하나의 연구문제를 제시하였고, 이를 위해 온라인 실제 이용자를 대상으로 서베이를 실시하였다. 연구목적에 맞는 구조화된 설문문항들은 인터넷 조사기관인 엠브레인의 패널을 대상으로 실시되었고 편의표본추출 방식을 통해 2007년 4월 23일부터 26일 동안 실시되었다. 조사 응답율(response rate)은 13%(설문참여자수/매일발송수)로 나타났고 이들에 대해 조사수행 기관과 연구자의 필터링에 의해 최종 399명의 데이터가 수집되었다. 설문에 참여한 사람들은 인터넷에서의 악의적인 욕설, 비방, 비난, 헐박과 같은 언어적 공격을 해본 경험이 있는 경우에만 참여할 수 있는 있도록 필터링 문항을 통해 선택되었다. 설문조사를 완료한 조사 응답자들에게 대해서는 경제적 보상이 이뤄졌다.

최종 수집된 399명의 연령대는 10대 101명(25.3%), 20대 148명(37.1%), 30대 92명(23.1%), 40대<sup>4)</sup> 58명(14.5%)이었으며, 12세부터 50세까지 본 연구에 참여하였다. 조사 참여자의 성별을 살펴보면, 남성 응답자(228명, 57.1%)가 여성 응답자(171명, 42.9%)보다 많았다. 또한, 직업은 학생이 172명(43.1%)으로 가장 많이 참여하였고 그 뒤를 사무직 93명(23.3%), 전문직 47명(11.8%), 주부 27명(6.8%), 판매/서비스직 25명(6.3%), 행정/관리직 24명(6%), 기타 11명(2.8%) 등의 순으로 나타났다. 수집된 각 변인들의 수준을 살펴볼 때, 본 조사에 참여한 이용자의 특성은 2006년 하반기 정보화실태조사(2007)의 인터넷 이용자 일반 현황과 유사하게 나타나고 있다. 그러나 이들 결과가 필터링 질문을 통한 인터넷 조사이기에 일반 인터넷 이용자 비율과 플래밍 행위를 경험한 조사 응답자의 인구사회학적 속성이 유사하다는 것을 반드시 의미하는 것은 아니다.

공격적 특질(trait)에 대한 측정은 기존 연구에서 개발된 ‘언어적 공격성 척도(verbal aggressiveness scale)’(Infante & Rance, 1982; Infante & Wigley,

4) 본 온라인 조사에서는 50세 설문 응답자가 1명 있었으나 본 논문은 이를 40대에 포함시켜 계산하였다.

1986)를 재수정한 10문항의 척도(Betty, Rudd, & Valence, 1999; Myers & Johnson, 2003)를 이용하였다.<sup>5)</sup> 이 척도는 10개의 일차원적 문항들을 ‘1=매우 동의하지 않는다’로부터 ‘5=매우 동의한다’까지 5점 척도로 측정하고 있다(부록 참조). 이들 10개 문항에 대한 크론바흐 알파(Cronbach's  $\alpha$ )를 이용한 신뢰성 검정 값은 0.841이었고, 이것은 인판트(Infante)와 그의 동료들에 의한 이전 연구들과 유사한 수준으로 인정되어 본 연구에서 언어 공격성 척도로 사용되었다. 또한 사회인구학적 요인으로서 성별과 연령 또한 자기 기입식(self-report) 방법으로 측정되었다.

플레밍 행위를 해소할 수 있는 요인으로서 메시지 구성에 대한 태도의 영향을 살펴보기 위해 공격의 대상이 되었던 메시지에 대한 신뢰도가 측정되었다. 메시지의 신뢰도에 대한 측정은 미디어 신뢰도와 관련된 개지아노와 맥그래더(Gaziano & McGrath, 1986)가 개발한 12가지 척도를 본 연구에 맞게 8가지로 축소하여 사용했다. 제외된 4문항은 공익(public interest)이나 지역사회 복지(community's well-being)에 대한 관심 등을 측정하는 것으로서 메시지에 대한 직접적인 질문 범위를 넘어서는 것으로 판단되었다. 최종 측정된 문항들은 메시지의 논리적인 정도, 신뢰 정도, 정확한 정도, 진실한 정도, 편파적인 정도, 공정한 정도, 바람직한 정도, 내용이 충실한 정도를 조사하는 문항들이었다(부록 참조). 신뢰도 측정에 대한 각 문항들은 “나의 언어적 공격을 받았던 메시지는 편파적인 내용이었다”와 같이 플레밍이 발생한 개별 메시지의 신뢰도 정도를 평가하고 있다. 이들 문항들은 ‘전혀 동의하지 않는다’로부터 ‘매우 동의한다’에 걸쳐 5점 척도를 통해 조사되었고, 총 8개 문항에 대한 신뢰성 검증을 위한 크론바흐 알파 값은 .864로 나타났다. 본 논문에서

---

5) 언어적 공격성을 파악하기 위한 척도는 버스와 페리(Buss & Perry, 1992)의 공격성 척도가 독립적인 두 요소(언어적 공격과 논쟁)를 통합적으로 분석하여 부정적인 요인(언어적 공격)에 대한 개별적 측정이 제한되었다는 점을 지적하여 20 문항을 개발하였다. 그러나 이후 20문항의 요인구조가 대인간 민감성(interpersonal sensitivity)와 언어적 공격성 요인을 모두 포함하고 있다는 점이 지적되었다.

서 이들 문항들의 평균값이 메시지에 대한 신뢰 척도로 사용되었다.

종속변인인 플래밍 행위에 대한 측정 문항들은 대학생 약 100명을 대상으로 인터넷에서 타인의 불만족을 불러일으키고 관계 단절을 야기할 수 있는 악의적 언어공격 유형을 조사한 후 구조화하였다. 이들은 인터넷을 통해 누구 혹은 무엇에 대해 ‘악의적 소문을 퍼트리는 행위’, ‘빈정거리거나 조롱하는 행위’, ‘욕설이나 저급한 언어를 사용한 행위’, ‘부당한 행위가 이뤄지도록 강요한 행위’, ‘위협을 가하거나 협박하는 행위’, ‘의도적으로 따돌리거나 제외시키는 행위’를 한 최근 1개월간 횟수를 측정함으로써 이뤄졌다.<sup>6)</sup> 참여 응답자의 개별 합은 빈도분석을 통해 유형화되었고, 전체 유효 퍼센트의 분포 범위에 따라 5단계로 분류 등간 척도로 재구조화되어 본 논문의 분석에서 사용되었다.

연구문제와 연구가설을 위해서 수집된 온라인 데이터는 SPSS 12.1 통계 프로그램을 통해 기술적·추론적으로 통계 처리되었다.

## 4. 연구 결과

### 1) 언어적 공격성과 플래밍

언어 공격성이 온라인에서의 악의적 공격 커뮤니케이션을 지칭하는 플래밍을 설명할 수 있다는 진술은 <연구가설 1>을 통해 제시되었다. 본 연구에서 수집된 언어적 공격성(verbal aggressiveness)에 대한 자료 분석결과에 따르면, 온라인 설문에 참여한 사람들의 평균 언어적 공격성은 3.14(표준편차

6) <표 2> 악의적 언어공격 유형별 측정 값

	따돌림	악의적 소문	빈정거림	부당한 강요	욕설	위협과 협박
합 계	285	218	850	178	1578	193
평균	.71	.55	2.13	.45	3.95	.48
표준편차	2.50	1.53	4.78	1.64	9.61	2.82

.64265)를 보였고, 5점 척도 가운데 최소값은 1.0 최대값은 4.9로 나타났다. 본 논문에서 제시된 <연구가설 1>을 위해 플래밍과 언어적 공격성과의 상관관계 분석이 이뤄졌다. 피어슨 상관관계 분석은 플래밍 행위와 개인이 가지는 언어적 공격성 간에는 유의미한 정적 관계가 있는 것으로 나타났다( $r=.147$ ,  $p=.003$ ). 공격 특질이 높은 사람들은 온라인에서 악의적인 커뮤니케이션을 행할 가능성이 매우 높은 반면, 공격 특질이 낮은 사람들은 플래밍 가능성이 통계적으로 낮은 것으로 밝혀졌다. 이러한 결과는 본 연구에서 제시된 <연구가설 1>을 지지해주는 것으로서, 각 개인이 가진 언어적 공격성이 CMC에서 이뤄지는 악의적인 커뮤니케이션 행위와 밀접한 관계를 가지고 있음을 보여주는 것이다.

## 2) 사회인구학적 변인과 플래밍

<연구가설 2>는 사회인구학적 변인(성별, 연령)에 따른 플래밍 경향의 차이를 살펴보고자 제시되었다. 비록 오프라인상에서의 언어적 공격경험이 여성에 비해 남성에게 더욱 빈번한 것으로 나타나고 있지만 온라인에서의 언어적 공격행위와 관련된 연구의 관심은 간과되어왔다. 또한 청소년들이 있어 연령은 언어적 공격과 관련된 매우 중요한 설명변인이 되어왔다. 따라서 본 연구에서는 <연구가설 2>를 통해 온라인상의 악의적인 언어 공격행위가 ‘연령’과 ‘성별’ 변인들에 따라 차이가 있는지를 살펴보고자 하였다.

<표 3>의 결과에서 보는 것처럼, 플래밍 행위는 성별에 따라 유의미한 차이가 있는 것으로 밝혀졌다. 조사 응답자들 가운데 남자들(평균 3.17)의 플래밍 행위는 여자들의 악의적 언어공격(2.83)보다 더 높게 나타나고 있어, 본 연구의 <연구가설 2>는 지지되고 있다. 이러한 결과는 오프라인에서의 성별에 따른 언어 공격성의 차이가 온라인에서도 유사하게 재현될 수 있음을 보여주는 것이다.

한편 사회인구학적 변인 가운데 연령에 따른 플래밍의 차이에 대한 추가적 분석이 이뤄졌다. 먼저, 온라인 조사 응답자의 연령을 10대에서 40대까지

&lt;표 3&gt; 플레밍에 대한 성별 t검증 결과

성별	N	평균	표준편차	통계량
여자	171	2.83	1.49	t=2.373
남자	228	3.17	1.41	p=0.018
계	399	3.02	1.45	

&lt;표 4&gt; 연령대별 플레밍 행위에 대한 분산분석 결과

연령	N	평균	표준편차	통계량
10대	101	3.56a	1.42	F = 7.976 p = .001
20대	148	3.00b	1.44	
30대	92	2.63b	1.42	
40대	58	2.76b	1.33	

주: 연령에 대한 Scheffe의 사후 검정결과 p < .05 수준에서 두 집단 a, b 사이에는 유의미한 차이가 있음(a≠b).

4개 연령대로 유목화한 후 이들에 대한 단일변량분산분석(analysis of variance)을 실시하였다.

플레밍에 대한 연령의 분산분석 결과를 보여주는 <표 4>에 의하면, 연령대에 따른 유의미한 플레밍 차이가 있는 것으로 나타났다. Scheffe의 다중비교 검증을 통해 살펴보면, 10대의 플레밍 행위는 20, 30, 40대에 비해서 매우 높은 것으로 나타나고 있다. 그러나 20, 30, 40대 간에는 플레밍 행위에 있어서 유의미한 차이가 발견되지 않고 있다. 따라서 사회인구학적 변인 가운데 연령에 따른 플레밍의 차이를 보여주고 있어, 본 연구에서 제시된 <연구가설 2>는 전체적으로 본 연구에서 지지되고 있다. 그러나 사후분석 결과에 따르면, 연령대별 차이가 모든 연령에서 발생하지는 않는 것으로 나타나고 있다.

플레밍 행위와 관련하여 앞서 분석된 세 변인(성별, 연령대, 공격 특질)을 가지고 플레밍에 대한 회귀분석을 실시한 결과에서도 이들 변인들은 플레밍

<표 5> 플래밍에 대한 성별, 연령, 공격 특질의 영향에 대한 다중회귀분석 결과

모형	비표준화 계수		표준화계수	t	유의확률
	$\beta$	표준오차			
(상수)	2.387	.375		6.362	.001
연령	-.348	.070	-.239	-4.945	.001
성별	.403	.141	.138	2.859	.004
공격 특질	.380	.109	.168	3.491	.001

주:  $R^2 = .091$ . 독립변인 가운데 성별은 0=여자, 1=남자로 터미(dummy) 처리되었음.

을 설명하는 유의미한 설명변인인 것으로 나타났다( $F=13.246, p=.001$ ).

위의 <표 5>에 따르면, 남성은 여성에 비해 플래밍 행위를 할 경향이 더욱 많은 것으로 나타났다. 또한, 연령대가 높은 사람들에 비해 낮은 사람들이 악의적 언어공격 행위를 수행할 가능성이 더욱 높은 것으로 밝혀졌다. 이러한 결과는 성별, 연령과 같은 사회인구학적 변인과, 사회심리학적 변인인 언어적 공격성이 오프라인에서만뿐만 아니라 온라인에서 발생하는 악의적 커뮤니케이션 현상을 설명하는 중요한 변인이 될 수 있음을 시사하는 것이다.

### 3) 메시지 신뢰도와 플래밍

본 논문에서 제기된 <연구문제 1>은 메시지에 대한 신뢰도가 빈번한 플래밍 행위를 해소하는 데 도움이 되는지를 살펴보기 위해 제시되었다. 본 연구에서 플래밍의 예측변인으로 분석된 세 변인들 가운데 높은 경향의 플래밍 행위와 관련된 요인들은 성별이 남자이며, 연령이 10대인 사람, 그리고 높은 언어적 공격성을 가진 사람들로 나타났다. 이들 요인들이 메시지 신뢰도 수준에 따라 플래밍 차이가 있는지를 파악하기 위해 t검정이 이뤄졌다.

<표 6>에 의하면, 빈번한 플래밍 행위를 보여주는 남자와 10대들에 있어 메시지 신뢰도(고, 저) 간 악의적인 온라인 커뮤니케이션 행위의 차이는 거의 없는 것으로 나타나고 있다. 그러나 고(高)공격 특질을 가진 사람들에 있어서

<표 6> 메시지 신뢰도에 따른 고(高)플레밍 요인들의 변화

	저(低)신뢰 메시지		고(高)신뢰 메시지		유의확률
	평균	표준편차	평균	표준편차	
남자	3.10	1.39	3.22	1.45	.54
10대	3.58	1.36	3.58	1.44	.99
고(高)공격성	3.30	1.24	2.95	1.48	.10

주: 고(高)공격성은 언어적 공격성이 중위수보다 높은 집단을 지칭함.

는  $p < .10$  수준에서 메시지 신뢰도 간 유의미한 플레밍 행위의 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 언어적 공격성이 높은 사람들은 신뢰도가 낮은 메시지보다 높은 메시지에서도 다소 약화된 플레밍 행위를 하는 것으로 밝혀졌다. 이러한 연구 결과는 메시지의 신뢰도가 공격 특질이 높은 사람들로 하여금 악의적인 온라인 커뮤니케이션 행위를 다소 해소하도록 하는 데 도움이 된다는 것을 의미한다.

부정적인 커뮤니케이션 성향을 보여주는 남자와 10대의 인터넷 이용자들이 있어 메시지 신뢰도는 플레밍 행위에 별다른 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 그러나 개성(personality)의 주요 특성과 관련된 언어적 공격성(verbal aggressiveness)별로 플레밍 행위는 메시지 신뢰도에 따라 유의미한 차이(유의수준 .10에서)를 보여주고 있다. 이러한 사실은 향후 지속적인 연구 결과 축적이 우선되지만, 메시지 구성에 대한 태도가 심리학적 요소와 매개될 수 있음을 암시하는 것이다.

## 5. 결론 및 논의

대다수의 사회적 활동은 언어사용을 통해 이뤄지기에 우리의 언어사용은 사회적으로 의미 있는 행위이며, 우리가 무엇을 그리고 어떻게 말하는가는 상당부분 우리가 누구인가를 정의하는 것을 의미하기도 한다(Holtgraves,

2002). 그래서 CMC를 통한 다양한 언어활동들은 참여자뿐만 아니라 우리 사회의 건강성을 이해하도록 하며, 다양한 영역에서 새로운 매체의 가능성을 가능해볼 수 있게 해준다. 오늘날 우리 사회는 온라인 언어활동의 양적 성장으로 인한 긍정적인 평가에도 불구하고, 커뮤니케이션 질에 대한 평가는 인터넷 공간의 부정적인 측면들을 부가시키고 있다.

다양한 영역에서 인터넷이 보여준 무한한 가능성에도 불구하고 악의적인 공격 커뮤니케이션을 지칭하는 플레밍 현상이 온라인에서 확산됨으로써 개인적·사회적 차원에서 그 심각성에 대한 우려가 확산되고 있는 실정이다. 따라서 본 연구는 플레밍의 범위를 공격적 커뮤니케이션 유형과 관련하여 그 범주를 설정해보고, 이러한 악의적인 공격 커뮤니케이션을 설명하는 주요 요인들을 밝혀보고자 하였다. 나아가 플레밍을 해소하기 위한 방안으로서 메시지 구성이 미치는 영향을 조사하였다.

이를 위해 본 논문은 일관된 행위패턴에 영향을 미치는 개성의 특질(personality trait)과 사회인구학적 요인을 통해 온라인의 악의적 공격 커뮤니케이션 현상인 플레밍을 살펴보고자 하였다. 이를 위해 언어적 공격 특질과 성별, 연령을 통해 플레밍 발생 요인을 분석하였다. 그리고 플레밍을 해소할 수 있는 방안으로서, 메시지의 신뢰도가 플레밍 강화 요인들과 어떻게 관련되는지를 조사해보았다.

연구 결과에 따르면, 언어적 공격 특질과 플레밍의 유의미한 차이가 발견되었을 뿐만 아니라 성별, 연령에 따른 플레밍 차이도 밝혀졌다. 즉, 공격 특질이 높을수록 플레밍은 더욱 빈번할 수 있으며 낮을수록 악의적인 공격 커뮤니케이션의 가능성은 줄어든다는 것이다. 이러한 사실은 언어 공격 특질이 온오프라인에 걸쳐 공격적인 커뮤니케이션 현상을 타당성 있게 설명해줄 수 있음을 시사한다. 그리고 개성 특질(personality trait)은 다양한 상황에서 일관되게 행위 패턴을 설명해 줄 수 있다는 기존 연구자들의 주장들(Bem & Allen, 1974; Kassin, 2003)을 지지해주는 것이기도 하다. 또한 본 연구는 성별에 있어 남성은 여성보다 플레밍을 더 많이 행하며, 연령도 중요한 설명변인이라는 것을 보여주고 있다. 특히 연령에서 10대의 플레밍 행위는 다른 세대들에

비해 유의미하게 높게 나타나고 있어, 청소년들에 대한 올바른 언어활동 지도와 교육이 필요한 것으로 밝혀졌다.

본 연구는 플래밍과 관련된 유의미한 설명변인들 가운데 플래밍 가능성이 더욱 높은 집단은 10대, 남성, 그리고 강한 공격적 개성 특질을 가진 사람들이라는 것을 보여주었다. 이들 집단(남성, 10대, 高공격성)에 대한 플래밍 해소방안을 살펴보기 위해 ‘메시지 신뢰도’ 영향에 대한 분석이 이뤄졌다. 분석결과에 따르면, 남성과 10대에서 플래밍은 메시지의 신뢰 정도와 무관한 것으로 나타났다. 반면 개인이 가지는 언어적 공격 특질에 있어서는 부분적으로 메시지 신뢰도의 영향이 있는 것으로 나타났다( $p < .10$  수준에서). 이는 신뢰성 있는 메시지 구성은 언어 공격 특질이 높은 사람들의 플래밍을 해소하는데 도움을 줄 수 있다는 것이다. 즉, 인터넷의 언어활동이 보다 신뢰감 있는 내용으로 나아갈 때, 플래밍 행위는 어느 정도 감소될 수 있음을 의미한다. 따라서 본 연구는 온라인 콘텐츠의 수준과 댓글로 나타난 악플의 수는 비례할 수 있다는 최진순(2007)의 통찰력을 부분적으로 지지해주고 있다.

한편 본 연구는 플래밍과 관련된 유의미한 다양한 분석결과를 제시하고 있음에도 불구하고 몇 가지 제한점을 가지고 있으며 이는 향후 연구에서 고려되어야 할 것이다. 첫째, 온라인 조사의 장점에도 불구하고 응답 자료의 신뢰성은 다양한 방식으로 검증되어야 한다. 비록 본 연구의 온라인 조사기관인 ‘엠브레인’은 실명을 통해 검증된 패널을 대상으로 조사를 설계하고 설문 작성시간 점검 등을 통해 자기기입식(self report) 조사의 한계를 극복하고자 노력하였음에도 불구하고 온라인 설문 자료의 신뢰도는 지속적으로 검증받아야 할 것이다. 이를 위해 향후 연구는 다양한 이용지층을 확보한 온오프라인 조사를 병행하거나, 엄격한 실험연구 등을 통해 자료의 신뢰도와 연구의 타당도를 높여가야 할 것이다. 둘째, 플래밍의 해소방안으로 제기된 메시지의 신뢰도 효과를 살펴보기 위한 연구들은 서베이 방식보다 실험연구 방법들을 통한 변인 간 관계분석에 노력해야 할 것이다. 특히 실험처치 요인으로 제시된 메시지 내용과 전개방식을 보다 정교하게 통제함으로써, 메시지 관련 변인들 관계를 더욱 체계적으로 분석할 수 있을 것이다.

## Ⅰ 참고문헌

- 구교태 (2005). 가상 커뮤니티 이용 용구(needs)와 행위(behavior)에 관한 연구-대학생들의 인터넷 카페 이용을 중심으로. 『한국언론정보학보』, 30, 7~34.
- 김재휘·김연정 (2004). 사이버 공간에서 사회적 실재감의 지각과 공격행동. 『한국심리학회지: 사회문제』, 10권 3호, 83~101.
- 도준호·조동기·황상재·박지희·이승아 (2000). 『인터넷의 사회·문화적 영향 연구』. 정보통신정책연구원.
- 연합뉴스 (2004). 인터넷 논쟁 벌인 뒤 20대 ‘투신자살’. 2004년 2월 11일자.
- 최진순 (2007. 3). 악플형 댓글의 폐해: 장기적인 커뮤니케이션 교육이 해결책. <미디어미래>. 48-51.
- 한국인터넷진흥원 (2007). <2006년도 하반기 정보화실태조사>. Available: <http://isis.nida.or.kr>
- Aronson, E., Wilson, T. D., & Akert, R. M. (2004). *Social psychology*(4th ed.). Upper Saddle River: NJ. Prentice Hall.
- Atkin, C. K., Smith, S. W., Roberto, A. J., Fediuk, T., & Wagner, T. (2002). Correlates of verbally aggressive communication in adolescents. *Journal of Applied Communication Research*, 30(3), 251~268.
- Bandura, A., Ross, D., & Ross, S. (1961). Transmission of aggression through imitation of aggressive models. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 63, 575~582.
- Bandura, A., Ross, D., & Ross, S. (1963). Imitation of film-mediated aggressive models. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 66, 3~11.
- Baym, N. K. (1995). The emergence of community in computer-mediated communication. In S. G. Jones(Ed.), *Cybersociety* (pp. 138~163). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Bem, D. J., & Allen, A. (1974). On predicting some of the people some of the time: The search for cross-situational consistencies in behavior. *Psychological Review*, 81, 506-520.
- Berkowitz, L. (1973). Words and symbols as stimuli to aggressive responses. In J. F. Knutson (Ed.), *The control of aggression: Implications form basic research* (pp.

113~143). Chicago: Aldine.

- Burnstein, E., & Worchel, P. (1962). Arbitrariness of frustration and its consequences for aggression in a social situation. *Journal of Personality*, 30, 528~540.
- Betty, M. J., Rudd, J. E., & Valencic, K. M. (1999). A re-examination of the verbal aggressiveness scale: One factor or two? *Communication Research Reports*, 16, 10~17.
- Buss, A. H. (1971). Aggression pays. In J. L. Singer (Ed.), *The control of aggression and violence: Cognitive and physiological factors* (pp. 7~18). NY: Academic Press.
- Buss, A. H., & Perry, M. (1992). The aggression questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63(3), 452~459.
- Cole, J. G., & McCroskey, J. C. (2003). The association of perceived communication apprehension, shyness, and verbal aggression with perceptions of source credibility and affect in organizational and interpersonal contexts. *Communication Quarterly*, 51(1), 101~110.
- Desautics, G., & Gallupe, R. B. (1987). A Foundation for the study of Group Decision Systems. *Management Science*, 33(5), 589~609.
- Dsilva, M. U., & Maddox, R. (1999). Criticism on the Internet: An Analysis of Participant Reactions. *Communication Research Reports*, 15(2), 180~187.
- Gaziano, C., & McGrath, K. (1986). Measuring the concept of credibility. *Journalism Quarterly*, 63, 451~462.
- Gimmler, A. (2001). Deliberative democracy, the public sphere and the internet, *Philosophy & Social Criticism*, 27(4), 21~39.
- Goldsborough, R. (2005). How to respond to flames without getting singed. *Reading Today*, 22(4), 14.
- Haynie, D. L., Nansel, T., Eitel, P., & Crump, A. D. (2001). Bullies, victims, and bully/victim: Distinct groups of at-risk youth. *The Journal of Early Adolescence*, 21, 29~49.
- Holtgraves, T. (2002). *Language as social action: social psychology and language use*. Erlbaum.
- Infante, D. A., & Rancer, A. S. (1982). A conceptualization and measure of argumentativeness. *Journal of Personality Assessment*, 46(1), 72~80.

- Infante, D. A. (1987). Aggressiveness. In J. C. McCroskey & J. A. Daly (Eds.), *Personality and interpersonal communication*(pp. 157~192). Newbury Park, CA: Sage.
- Infante, D. A., Riddle, B. L., Horvath, C. L., & Tumlin, S. A. (1992). Verbal aggressiveness: Messages and reasons. *Communication quarterly*, 40(2), 116~126.
- Infante, D. A., & Wigley, C. J.(1986). Verbal aggressiveness: An interpersonal model and measure, *Communication Monographs*, 53, 61~69.
- Kassin, S. (2003). *Psychology*. Prentice-Hall, Inc.
- Kayany, J. M. (1998). Contexts of uninhibited online behavior: Flaming in social newsgroups on usenet. *Journal of the American Society for Information Science*, 49(12), 1135~1141.
- Kiesler, S. (1986). The hidden messages in computer networks. *Harvard Business Review*, 61(1), 46~58.
- Kiesler, S., Siegel, J., & McGuire, T. (1984). Social psychological aspects of computer-mediated communication. *American Psychologist*, 39, 1123~1134.
- Kling R., & Courtright, C. (2003). Group behavior and learning in electronic forums: A sociotechnical approach. *The Information Society*, 19, 221~235.
- Kramarae, C., & Taylor, H. J. (1992). *Electronic networks: Safe for women? The electronic salon: Feminism meets infotech*. In 11th Annual Gender Studies Symposium. Available: <http://ftp.lclak.edu>
- Lea, M., O'Shea, T., Fung, P., & Spears, R. (1992). Flaming in computer-mediated communication: Observations, explanations, implications. In M. Lea (Ed.), *Contexts of computer mediated communication*(pp. 89~112). NY: Harvester Wheatsheaf.
- Myers, S. A., & Johnson, A. D. (2003). Verbal aggression and liking in interpersonal relationships. *Communication Research Reports*, 20(1), 90~96.
- McLaughlin, M., Osborne, K., & Smith, B. C. (1995). Standards of conduct on Usenet. In S. G. Jones (Ed.), *Cybersociety* (pp. 90~111). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Osborn, M., & Osborn, S. (2000). *Public Speaking* (5th ed.). Boston, NY: Houghton Mifflin.

- Mischel, W. (1973). Toward a cognitive social learning reconceptualization of personality. *Psychological Review*, 80, 252~283.
- Rheingold, H. (1993). *The virtual community: Homesteading on the electronic frontier*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Sproull, L., & Kiesler, S. (1986). Reducing social context cues: Electronic mail in organizational communication. *Management Science*, 32(11), 1492~1512.
- Sproull, L., & Kiesler, S. (1991). *Connections: New ways of Working in the Networked Organization*. Cambridge, Mass.: MIT Press.
- Sullivan-Trainor, M. (1994). *Detour the truth bout the information superhighway*. CA: IDG Books Worldwide.
- Sutter, D. L., & Martin, M. M. (1998). verbal aggression during disengagement of dating relationships. *Communication Research Reports*, 15, 318~326.
- Tepper, M. (1997). Usenet communities and the cultural politics of information. In D. Porter(Ed.), *Internet culture* (pp. 39~54). NY: Routledge.
- Thompsen, P. A., & Ahn, D.(1992). To be or not to be: An exploration of E-Prime, copula deletion and flaming in electronic mail. *A Review of General Semantics*, 49(2), 146~164.
- Walther, J. B. (1992). Interpersonal effects in computer-mediated interaction: A relational perspective. *Communication Research*, 19, 52~90.
- Williams, R. L., & Cothnel, J. (2000). Four smart ways to run online communities, *Sloan Management Review*, 81~91.
- Zillmann, D. (1979). *Hostility and aggression*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.

(최초 투고 2007.6.1, 최종 원고 제출 2007.7.31)

### 〈부록〉 측정 척도 항목

#### 언어적 공격성(verbal aggressiveness)

1. 나는 다른 사람이 매우 고집스럽게 말하면 무례하게 말한다.
2. 나는 내가 생각하는 중요한 일을 특별한 이유 없이 하지 않는 사람에 대해 잘 못되었다고 말한다.
3. 공격받을 행위를 한 사람에 대해 나는 그들의 성격을 지적하기도 한다.
4. 다른 사람이 좋지 않은 방향으로 행동할 때 나는 적절한 방향으로 나아가도록 모욕을 줄 수 있다.
5. 중요한 문제에 대해 사람들이 양보하지 않을 때 나는 화를 내어 강력하게 말한다.
6. 나에게 무례한 사람에 대해서는 나는 그만둘 것을 강력하게 말하기를 좋아한다.
7. 다른 사람이 어이없는 짓을 하면 나는 그 사람이 이것을 알 수 있도록 놀리기도 한다.
8. 다른 사람이 잘못된 행위를 하면 나는 그 사람의 행동을 고칠 수 있도록 성격을 지적하기도 한다.
9. 다른 사람에게 어떠한 말도 소용이 없을 때 나는 그들의 변화를 얻을 수 있도록 소리를 지르기도 한다.
10. 나는 다른 사람의 입장을 반박할 수 없을 때 그들이 나에게 대해 방어적으로 느끼도록 말한다.

#### 메시지 신뢰도(message credibility)

1. 나의 언어적 공격의 대상이 된 메시지는 신뢰할 만한 내용이 아니었다.
2. 나의 언어적 공격의 대상이 된 메시지는 정확하지 않은 내용이었다.
3. 나의 언어적 공격의 대상이 된 메시지는 진실하지 않은 내용이었다.
4. 나의 언어적 공격의 대상이 된 메시지는 편파적인 내용이었다.
5. 나의 언어적 공격의 대상이 된 메시지는 부족한 내용으로 이뤄졌다.
6. 나의 언어적 공격의 대상이 된 메시지는 비논리적인 내용이었다.
7. 나의 언어적 공격의 대상이 된 메시지는 바람직하지 못한 내용이었다.
8. 나의 언어적 공격의 대상이 된 메시지는 공정하지 못한 내용이었다.

플레밍 행위(Flaming behavior)

1. 인터넷을 통해 누구 혹은 무엇을 의도적으로 따돌리거나 제외시키는 행위를 한 적이 있다.
2. 인터넷을 통해 누구 혹은 무엇에 대해 악의적 소문을 퍼트리는 행위를 한 적이 있다.
3. 인터넷을 통해 누구 혹은 무엇에 대해 빈정거리거나 조롱하는 행위를 한 적이 있다.
4. 인터넷을 통해 누구 혹은 무엇에 대해 부당한 행위가 이뤄지도록 강요한 행위를 한 적이 있다.
5. 인터넷을 통해 누구 혹은 무엇에 대해 욕설이나 저급한 언어를 사용한 행위를 한 적이 있다.
6. 인터넷을 통해 누구 혹은 무엇에 대해 위협을 가하거나 헐박하는 행위를 한 적이 있다.

\* 인터넷에서의 악의적인 공격 커뮤니케이션 행위들은 최근 1개월간 행한 횟수를 기준으로 측정됨.

# A Study on the Triggering and Medicating Factor of Online Flaming

Gyo-Tae Ku

Professor

School of Media & Visual Communication, Keimyung University

This paper tried to examine a relationship between demographic factors (sex, age) and online flaming, and between personality trait (verbal aggression) and flaming. Further, the current study researched the impact of message credibility on significant explaining variables which increase hostile aggressive communication. The research data were collected by a reliable online research center and analysed through SPSS 12.1 software.

According to the results, age, sex, and verbal aggression trait were statistically significantly related with flaming. Especially, man, teen age, and the people having high verbal aggression had more frequent flaming behavior than women, other aged people, people with low verbal aggression trait. On the other hand, the message credibility was partially associated with personality trait. The persons who had high verbal aggression trait showed fewer flaming when they met high credible message. This fact might imply that the quality of online contents could decrease online flaming.

Key words: flaming, verbal aggression, CMC, credibility, personality, trait