



나은영

서강대학교 커뮤니케이션학부 교수

인터넷상의 야누스, 악플의 사회심리학

1. 악플, 그 정체는?

‘악플’이란 ‘악성 리플(Reply)’ 또는 ‘악성 댓글’의 줄임말로, 인터넷상에서 다른 사람이 올린 글 또는 콘텐츠에 대해 악의적인 댓글을 달거나 헐뜯을 하는 것을 지칭한다. 인터넷이나 모바일 미디어를 활용한 소통이 상당 부분 글로 이루어지다 보니, 이에 대한 대응도 글로 이루어지는 경우가 많다. 글이 아닌 사진이나 동영상 등과 같은 콘텐츠에 대해서도 댓글을 달 수 있는 인터넷의 특성상, 인터넷 콘텐츠 전반에 대한 악의적 반응을 명시적으로 표현했을 때 이를 통틀어 악플로 간주할 수 있다.

일반적인 댓글에 비해 악성 댓글은 일종의 무기가 되어, 악플의 대상이 된 사람의 마음에 비수처럼 꽂힌다. 심지어 악플의 대상을 자살에 이르게 할 정도로 심한 악성 댓글도 있다. 수많은 사람들이 하나의 대상을 집중적으로 공격하면 그 대상은 마녀사냥 형태의 댓글 달기에 속수무책으로 당할 가능성이 커진다. 악플은 언어폭력의 범주에 속하며, 심할 경우 사람의 생명을 앗아갈 수도 있는 중대한 범죄다.

그럼에도 불구하고 사람들은 악플의 심각성을 크게 인식하지 못한다. 그 이유는 악플이 칼이 아닌 글로 이루어지기 때문이다. 악플은 대체로 그것을 읽는 사람에게만 부정적 영향을 강하게 끼친다. 그것을 읽지 않는 사람은 그 심각성을 알기가 어렵다. 악플을 읽는다 해도 그것이 본인과 직접 관련이 있는 일이 아니면 기분은 나빠지겠지만 비수처럼 꽂히지는 않는다. 그래서 악플은 일반적인 대중의 삶에서는 그리 큰 관심을 받지 못한다.

그러나 누군가 악플의 대상이 되어 그것을 직간접적으로 읽었을 때 그 사람의 마음은

황폐화될 수 있다. 온통 적으로 둘러싸여 빠져나갈 수 없을 것 같은 절망감을 주는 것이다. 따라서 대부분의 사람들은 ‘글’이 ‘칼’과 같은 폭력의 도구가 될 수 있다는 사실을 실감하지 못하지만, 당사자에게는 엄청난 트라우마가 되는 것이다.

글은 말에 비해 간접적이다. 글을 쓴 사람의 시점과 그 글을 읽는 사람의 시점이 다른 경우가 많고, 더 나아가 글을 쓰는 사람에게는 글을 읽을 사람이 눈에 직접 보이지 않는다. 그래서 얼굴을 마주하고 ‘말’로 주고받는 면대면 상황의 험담이나 욕설에 비해 그 영향력이 약하다고 생각하기 쉽다. 그러나 수많은 사람들의 악플이 한 사람에게 집중될 때, 그 한 사람이 받게 되는 충격의 강도는 견디기 힘들 정도로 높아진다.

인터넷이 발전하기 이전에 자기 공책에 휘갈기던 낙서는 그것이 아무리 거친 표현이라 하더라도 그 자리에서 끝날 뿐 널리 유통되지 않았다. 따라서 타인에게 주는 부정적인 영향도 제한적이었다. 누구에게나 불만이 쌓여 그 대상에 대한 험담을 종이 한 장에 가득 써 놓았다 해도, 본인의 마음이 후련해지는 데 비해 다른 사람에게 가는 피해는 거의 없었다. 그러나 인터넷상에서 풀어놓는 한풀이식 낙서는 광범위하게 유통되어 수많은 사람들에게 부정적 영향을 주며, 누군가에게는 치명적인 상처를 남길 수 있다.

어쩌면 악플을 다는 행위는 불만을 표출하는 형태의 ‘낙서’ 행위와 유사할 지도 모른다. 그런데 이러한 낙서가 인터넷상에서 이루어지면 그 부정적인 여파가 엄청나게 커진다는 점이 중요하다. 특히 여러 사람이 한 대상에게 ‘인터넷 낙서’의 쏟아놓기식 포화를 집중시키면, 그 대상은 심리적 상처를 피해 갈 곳이 없다. 악플러가 순간적으로 배출한 부정적인 감정이 누군가에게 견딜 수 없는 폭력이 된다면, 피해자의 인격권에 큰 침해가 발생하고, 심리적·윤리적으로도 문제가 발생하기 때문에 악성 댓글을 표현의 자유 범주 내에서 관대히 보아 넘기기는 어렵다.

흔히 인터넷을 ‘열린 공간’이라고 이야기한다. 열린 공간에서 왜 이처럼 사람들은 극도로 닫힌 마음의 상태를 표출하는 것일까. 궁극적으로 서로에 대한 소통 가능성을 더욱 닫아버리게 되는 데는 어떤 원인이 자리하고 있을까. 열린 공간에서 더욱 닫혀버린 사람들의 마음이 적나라하게 드러나는 악플, 그 악플의 심리 근간을 하나하나 살펴보자. 먼저 악플의 일반적 원인을 사회심리학적으로 분석한 다음, 한 걸음 더 나아가 한국 문화에서 특수하게 나타나는 양상을 생각해 보려 한다.

2. 악플의 일반적 원인

(1) 익명성으로 인한 탈억제

인터넷에서 댓글을 달 때 표현이 과격해지는 가장 큰 이유는 익명성 때문이다. 누가 댓글

글을 달았는지 쉽게 밝혀내기 어렵다. 자기가 누구인지 실명을 밝히고, 이에 더해 사진까지 공개되는 상황이라면 악성 댓글을 다는 사람들은 거의 없을 것이다.



인터넷상의 익명성은 순기능과 역기능이 공존한다.
(출처: 『LA중앙일보』,
“‘날 알아보는 게 싫어요’ ...
익명·폐쇄성 새 트렌드”,
2015년 3월 27일자)

익명성의 가장 큰 효과는 충동적인 본능을 탈억제(Disinhibition)하게 만드는 데 있다. 즉, 보통 때는 사회의 규범과 집단의 압력, 본인의 체면 등을 생각하여 억제하고 있던 본능이 탈출구를 찾는 순간 폭발적으로 터져 나오게 되는데, 익명성이 탈억제 과정을 촉발하는 중요한 요소로 작용한다.

익명성뿐만 아니라 음주도 탈억제 기능을 한다. 평소에는 조직의 규범 때문에 상사에 대한 불만 등을 억누르고 있다가, 술을 마시면 그렇게 억누르고 있던 충동이 마침내 탈억제되어 더욱 과감한 언행이 나오게 된다. 폭력적인 행동이나 과격한 언어 등이 탈억제를 통해 터져 나오는 것이다.

알코올에 의한 것이든, 익명성에 의한 것이든, 억제되어 있던 분노나 욕구가 분출되어 나올 때, 이는 ‘근시안적’이라는 또 다른 특성을 지닌다. 즉, 눈앞에 보이는 상황에만 주의를 기울여, 주변의 다른 상황이나 장기적인 관점이 보이지 않게 된다. 역으로, 시야를 조금 넓히거나 장기적인 안목을 찾으려 노력하면 분노나 근시안적 행위가 조금은 줄어들 수 있다.

또한 익명성의 효과와 동전의 양면처럼 기능하는 특성이 바로 ‘인정 욕구’이다. 타인의 시선을 중요시하기 때문에 다른 사람으로부터 인정받고 싶어 하는 경향이 나타난다. 다른 사람에게 자신의 정체기가 드러나지 않을 때 비이성적인 행동을 하는 현상도 역

시 타인의 시선을 중요시하는 성향과 관련이 있다. ‘내가 누구인지’를 다른 사람들이 알아주었으면 좋겠다는 생각, 그리고 ‘내가 누구인지’를 다른 사람들이 몰랐으면 좋겠다는 생각, 이 두 가지 모두 ‘다른 사람들’의 시선에 우리가 관심을 많이 두고 있음을 시사한다. 차이가 있다면, 전자는 소위 ‘갑질’(권력을 가진 ‘갑’의 입장에서 권력이 없는 ‘을’을 하대하는 행위를 통칭하여 사용하는 속어)이라는 부정적 행위로 나타날 수 있지만, 후자는 ‘악플’이라는 부정적 행위로 나타날 수 있다는 점이다.

(2) 순간적인 감정의 배설과 자존감 유지

일반적으로 인터넷에 댓글을 다는 행동은 많은 생각을 거친 후에 나오는 것이 아니다. 글을 읽었을 때, 혹은 글 전체를 읽지 않고 제목만 보았을 때 순간적으로 떠오르는 감정을 즉각적으로 표현하는 경우가 많다. 이와 같은 순간적인 감정의 표현은 거의 배설에 가깝다.

악성 댓글을 다는 사람들의 유형도 다양하다. 제목만 보거나 눈에 띄는 단어만 보고 떠오르는 감정을 생각 없이 쏟아놓는 사람, 평소에 좋지 않은 감정을 가지고 있던 사람의 글을 보고 글의 내용과 무관하게 그 ‘사람’을 공격하기 위해 악플을 다는 사람, 또는 자기가 속한 집단의 소속감에 기대어 그 집단의 사람들이 하는 대로 동조하여 각종 악플을 달거나 퍼나르는 사람 등 그 유형은 다양하다. 그러나 어떤 유형의 악플러이든 대개는 ‘깊은 생각’ 없이 순간적인 감정을 마치 배설하듯 쏟아놓는다.

악플이라는 행위 자체가 감정에 기반을 둔 행위일 때가 많기 때문에, 본인이나 소속 집단의 정체성에 위협이 된다고 생각할 때 악플 행위는 더욱 심해진다. 자신과 소속 집단의 정체성을 방어해야만 자신의 존재 가치가 살아나기 때문이다.

자신이 다른 사람보다 우월하다는 사실을 입증하기 위해 택할 수 있는 방법은 두 가지이다. 하나는 자신의 성취를 높이는 것이고 다른 하나는 다른 사람의 성취를 깎아내리는 것이다. 전자보다 후자에 드는 노력이 더 적기에 자존감을 유지하기 위해서라면 일반적으로 후자를 택하는 경우가 많다. 악성 댓글도 순간적인 반응으로서 자신의 자존감을 유지하기 위해 상대를 깎아내리는 행위의 일종이라 할 수 있다.

또한 자기가 속한 집단의 우월함을 입증함으로써 자존감을 유지하기도 한다. 사람은 자기가 누구인지 정의할 때 자기가 어느 집단에 속해 있는지를 근거로 내세우는 경우가 많다. 따라서 자기가 속해 있는 집단의 성취를 높이거나 상대 집단의 성취를 깎아내림으로써 집단 자존감을 통해 궁극적으로 개인의 자존감도 유지하려 한다.

이처럼 사람은 본능적으로 자신뿐만 아니라 자신이 속한 집단도 지키려 하기 때문에,

악플을 다는 행위는 개인적으로 발생할 수도 있지만 집단적으로 발생할 수도 있다. 예를 들어, 본인이 좋아하는 아이돌 가수가 순위에서 밀리면 그를 밀어낸 라이벌 가수에 대한 악플 달기가 성행할 수 있고, 이런 행위는 개인 대 개인의 차원이 아닌 팬클럽 대 팬클럽, 즉 집단 대 집단의 차원에서 퍼져 나갈 수 있다. 일종의 힘 겨루기, 세력 겨루기가 인터넷상에서 발생할 수 있다는 것이다. 개인적인 차원의 악플 달기는 주로 순간적인 감정의 배설에서 시작되지만, 집단적인 차원의 악플 달기는 집단의 정체성을 고양시키기 위한 동조 행위와 함께 조직적으로 발생할 가능성도 있다.

(3) 스트레스의 배출구

그렇다면 어떤 사람들이 주로 악성 댓글을 많이 다는 경향을 보일까. 악플을 다는 행위는 일종의 공격 행위라고 할 수 있다. 심리적 근원을 살펴보면 공격 행위는 대개 '좌절'을 느꼈을 때 발생하는 경우가 많다. 좌절은 본인이 추구하는 목표가 달성되지 못했을 때 생긴다. 즉, 어떤 일이 잘 풀리지 않아 좌절을 느끼면 공격 욕구가 생길 확률이 높아진다. 비교적 쉽게 공격 욕구를 발산할 수 있는 인터넷에서 글로라도 과격한 표현으로 쏘아붙이고 나면 웬지 잠시나마 후련해짐을 느낄 수도 있다.

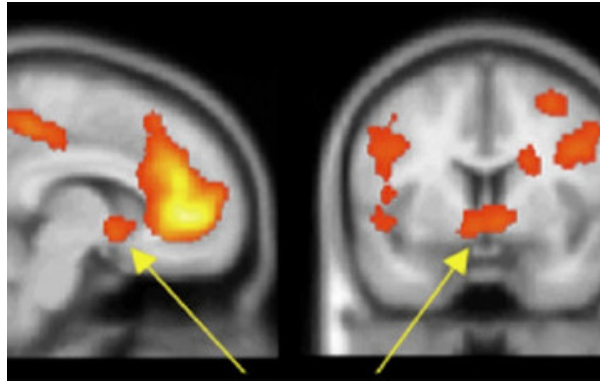
스트레스를 많이 받은 사람이 악성 댓글로 그 스트레스를 풀고자 할 가능성이 큰 것도 바로 이런 이유 때문이다. 스트레스나 좌절로 인한 분노를 발산할 희생양이 필요한 순간에 인터넷에 손쉽게 접근할 수 있다면, 자기가 누구인지도 모르는 공간에서 마음에 쌓였던 스트레스를 마음껏 풀어버리려는 시도를 하게 되는 것이다.

인터넷은 누구나 쉽게 접근할 수 있는 미디어이기에, 언제 어디서나 당장 자신의 감정을 표출시킬 수 있는 도구로도 활용된다. 더욱이 요즘은 모바일 인터넷의 발달로 이동 중에도 모든 정보를 공유할 수 있고, 그에 대한 반응도 즉각적으로 나타낼 수 있다. 그러나 이러한 장점이 아주 날카로운 단점이 될 수도 있음을 염두에 둘 필요가 있다.

(4) 쾌감을 주는 놀이, 주목을 끄는 수단

인터넷에 댓글을 다는 것은 거리낌 없이 자기의 생각을 이야기하는 것이기 때문에 그 과정에서 쾌감을 느낀다. 하버드대 신경생리학자인 타미르(Tamir)와 미첼(Mitchell) 박사의 연구에 따르면, 사람들이 자기 이야기를 할 때 활성화되는 뇌의 부위가 돈이나 음식과 같은 보상을 받을 때 활성화되는 부위와 같다고 한다. 자기 이야기를 하면서 느끼는 쾌감이 그만큼 크다는 사실을 증명하는 것이다.

●
돈이나 음식과 같은 보상을 받을 때 활성화되는 뇌 부위와 자신의 이야기를 할 때 활성화되는 뇌 부위가 일치하는 모습
(출처 : 『미국 국립과학원회보 PNAS (Proceedings of National Academy of Science)』)



인터넷에 자기가 하고 싶은 말들을 쏟아놓는 것, 다른 사람의 글을 보고 머리와 가슴 속에 떠오르는 생각들과 느낌들을 여과 없이 표현하는 행위는 그 행위자에게 일종의 놀이로 간주될 수 있다. 자기 이야기와 느낌을 쏟아놓음으로써 보상을 느끼고, 또 자기 글의 영향력을 느끼면 쾌감이 더욱 증가할 수 있다. 자신의 존재 가치를 느끼는 것이다.

인터넷을 포함한 미디어를 이용하는 이유 중 하나는 자신의 가치를 높이고 즐거움을 얻기 위한 것이다. 매일 똑같은 일상이 반복되어 따분하다고 느낄 때는 즐거우면서도 흥분 수준을 높일 수 있는 자극을 찾게 된다. 순하고 부드러운 언어로 표현을 하는 것보다 자극적인 언어로 표현을 할 때 흥분 수준이 더욱 높아진다.

일단 자극적인 언어나 거친 언어는 사람들의 주의집중 수준을 높인다. 본인이 그런 언어를 내뱉으면서 느끼게 되는 속 시원함과 쾌감 이외에, 다른 사람들에게 보통 이상의 자극 수준을 유발하여 주목률을 높일 수 있는 것이다. 바로 이런 이유 때문에 언론도 최대한 강력한 언어를 사용하려 노력하고, 광고 카피를 만들 때도 압축적이면서도 강렬하게 와 닿는 언어를 찾아내려 노력한다. 정치인들도 기왕이면 인상에 남는 말로 대중의 시선을 끌어들여 한다.

인터넷 서핑을 즐기며 여러 곳에 댓글을 다는 사람들의 심리도 이와 유사하다. 가능하면 많은 사람들의 주목을 받고 싶은 것이다. 기왕이면 자기가 쓴 글을 많은 사람들이 읽어주었으면 좋겠다고 생각한다. 클릭수가 증가하면 기뻐하고, 반응이 많고 빠르면 더욱 신이 나서 댓글 달기나 논쟁을 이어 나간다.

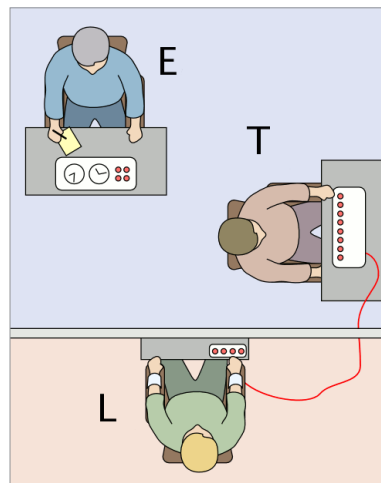
문제는 이러한 인터넷 논쟁이나 댓글의 표현이 이성적으로 사회가 허용하는 범위를 넘어서 때 발생한다. 신나게 자기표현을 하며 쾌감을 추구하고 뇌의 보상을 느끼는 가운데, 자신의 송곳 같은 표현이 누군가의 심장을 파고들기를 위한 나머지 악성 댓글의 범주에 속하는 글을 쏟아놓게 될 수 있다.

온라인상에서 상대방을 ‘초토화’시키거나 ‘소탕’할 수 있을 정도로 심한 말을 해 주고 나면 일시적으로 자기 마음이 시원해질 것 같은 느낌을 받을 수 있다. 인터넷상에서는 이런 느낌이 악플 행위로 나타나, 상대를 완전히 망가뜨릴 수 있는 용어를 찾아 표현하고는 통쾌해하기도 한다. 자신이 통쾌해 하는 만큼 상대방이 입는 마음의 상처가 커져 치유 불가능한 상태에 이를 수도 있다는 사실은 미처 인지하지 못하는 것이다.

자신에게 쾌감을 주는 일종의 놀이로서 악플 달기를 즐기거나, 악성 댓글을 읽는 사람도 자신과 같은 사람이라는 사실을 잊지 않아야 한다. 악플을 읽은 상대방의 반응을 바로 알 수 없기 때문에 악플 달기는 지극히 일방적이다. 오프라인상의 커뮤니케이션이라면, 상대방의 말을 경청하는 단계 없이 일방적으로 자기 말만 쏟아내는 상황과 유사하다. 댓글도 일종의 소통 수단이므로, 상대의 의견을 경청하는 자세를 가지고 댓글을 달 필요가 있다.

(5) 피해자의 고통을 대면하지 않는 구조

대체로 피해자의 상처가 직접적으로 보이지 않으면 가해 정도가 더 심해진다. 사회심리학자 밀그램(Milgram)에게서 시작된 복종 실험들은, 윗사람의 명령에 따라 상대방에게 전기충격을 가하는 (사실은 그렇게 생각하게 만든) 상황에서 상대의 고통이 느껴지지 않는 정도가 더 클수록 그런 행동의 강도가 더 세지는 것을 보여준다. 예컨대 윗사람의 명령에 따라 유대인들이 모여 있는 방에 가스가 들어가도록 스위치를 작동시킨 독일인의 경우에도 가스실 안에서 고통 받는 유대인들의 모습이 직접 보이지 않는 경우에 마음의 부담을 덜 느껴 더 쉽게 복종 행동을 한다.



● 밀그램의 복종 실험. E는 실험자(Experimenter), T는 교사(Teacher), L은 학생(Learner)이다. 교사가 피실험자에 해당하며 교사는 실험이 진행되는 동안 다른 방에 있는 학생을 보지 못한다.
(출처 : 위키피디아)

악성 댓글의 경우도 마찬가지다. 자기가 쓴 악플을 읽고 상처받는 사람이 눈앞에 보이지 않기 때문에 자신의 행동이 가져올 수 있는 부정적 영향을 더 가볍게 여길 가능성이 크다. 학교폭력이 ‘카따’(‘카카오톡 왕따’의 줄임말)와 같은 형태의 SNS 폭력으로 변질되어 가면서, 가해자의 심적 부담은 줄어드는 반면, 피해자가 입는 마음의 상처는 더 크게 나타날 수 있다는 시사점도 필자의 연구 결과¹⁾에서 얻어졌다.

악플로 인한 피해는 가해자의 눈앞에서 직접 관찰되지 않기 때문에 악플이 더욱 기승을 부릴 수 있다. 아무리 험한 독설을 날리는 악플러라 하더라도 자신의 악플로 인해 상대가 얼마나 괴로워하는지를 직접 본다면, 반사회적 인격장애를 가진 사람이 아닌 이상 악플 행위의 강도는 어느 정도 줄어들 것이다. 자기가 하는 행동의 부정적 효과가 직접 눈앞에 보이거나 느껴지지 않으면 그 행동을 더욱 거리낌 없이 하는 것이 사람이다.

3. 악플의 문화적 원인

악성 댓글은 한국에만 있는 현상이 아니다. 악플은 인터넷 시대에 어느 정도 보편적으로 나타나는 문화 특성이라 할 수 있다. 그럼에도 불구하고 한국인의 댓글 심리에는 다소 독특한 특성이 있다.

(1) 평소 규범의 영향력이 큰 문화

한국은 평소 규범의 영향력이 큰 문화이다. 전통적으로 유교의 영향을 많이 받은 문화이기에, 크고 작은 집단 내에서 지켜야 할 규범이 많다. 명시적인 규범은 물론이려니와 암묵적인 규범까지 작용해 ‘왓지 이렇게 하지 않으면 안 될 것 같은’ 느낌을 주는 상황이 많다. 한 마디로 개인의 의사에 따라 자유롭게 행동하는 데 많은 제약이 따른다. 환경과 주변 사람들, 소속 집단 등의 영향력이 크다는 것이다.

평소 규범의 영향력이 크기 때문에 탈억제 상황에서 그 효과가 더 크게 나타난다. 앞서 언급했듯이, 상사에게 하고 싶었던 말을 못하고 마음 속으로 쌓아 두었다가, 술을 마신 후 그동안 쌓였던 불만이나 험담을 쏟아놓는 행위 등이 여기에 속한다. 또한 익명성이 보장될 때 나타나는 악플의 탈억제 효과도 한국처럼 강한 규범을 지닌 문화에서 더욱 크게 나타날 가능성이 있다.

1) 나은영·김은미·박소라, 2013, “청소년의 사회자본과 공감능력 : 면대면, 음성 및 문자매체 따돌림 피해와 피해에 미치는 영향,” 『한국언론학보』 제57권 제6호, 606-635쪽.

평소의 억눌림 수준을 낮출 수 있다면, 탈억제되어도 쏟아져 나올 찌꺼기들이 적어 지므로 악플이 줄어들 수 있을 것이다. 누를수록 터져 나오는 현상 중 하나가 바로 악플이다.

(2) 남이 볼 때와 보지 않을 때의 행동 차이가 큰 문화

한국인은 유난히 남의 시선을 많이 의식한다. 남이 볼 때와 보지 않을 때의 행동 차이가 큰 문화이다. 사회적 시선을 중요시하는 것은 예의를 숭상하는 유교문화의 전통을 중요시해왔음을 뜻하지만, 이것이 부정적인 것만은 아니다. 다른 사람을 의식하지 않고 살아가는 삶이 오히려 자기중심적이거나 이기적인 삶이 될 수 있기 때문이다.

그렇다면, 타인의 시선을 의식하는데 왜 타인에게 상처가 되는 악플을 남발하게 될까? 그것은 바로 자기가 악플을 달고 있다는 사실을 다른 사람들이 ‘모르기’ 때문이다. 즉, 익명성이 보장되기 때문이다. 자기가 악플러라는 사실을 다른 사람들이 모두 알게 되는 상황이라면 그렇게 심한 악플을 달지는 않을 것이다.

언젠가 난폭운전을 줄이기 위해 자동차 번호판에 운전자의 이름을 크게 써 붙이는 것이 좋겠다는 농담 반 진담 반의 아이디어가 나온 적이 있다. ‘내가 누구인지’를 모두가 아는 상황에서는 행동을 가려서 한다. 따라서 이런 경우에는 난폭운전이나 악성 댓글과 같은 반사회적 공격행위가 줄어들 수 있다. 남이 자신의 악행을 모른다고 생각할 때 그런 악행은 더욱 확장될 수 있다.

인터넷이라는 미디어 환경 자체가 익명성을 전제로 많은 사람들이 촘촘한 네트워크를 구성해 각양각색의 콘텐츠들을 자유자재로 유통하는 환경이기 때문에 누가 무엇을 올리고 어떤 댓글을 다는지 일일이 확인하기가 쉽지 않다. 이러한 익명성의 탈 뒤에서는 ‘남이 보지 않는’ 상태에서 본능적으로 저지르기 쉬운 일들이 더욱 증폭되어 나타나게 된다.

(3) 내가 아는 사람과 모르는 사람에 대한 차별이 심한 문화

한국 문화는 내가 ‘아는’ 사람과 ‘모르는’ 사람에 대한 차별이 심한 문화이다. 그래서 어떤 상황에서도 ‘우리’와 ‘그들’로 나눈 다음, ‘우리’에게는 좋은 것을 배분하고 ‘그들’에게는 덜 좋은 것을 배분하는 경향이 있다. 동일한 행위에 대한 반응도 그 행위자가 내 편이냐 아니냐에 따라 달리 나타난다.

미국과 같은 개인주의 국가에서 나타나는 악플의 특성 중 하나는 그것이 개인에게 집중된다는 것이다. 악플의 내용에도 개인적 특성이 많이 나타난다. 이에 비해 한국의 악플은 집단으로 이루어지는 경향을 보인다. 악플의 내용에도 집단적 특성을 많이 보이

는 것이다. 대체로 자기가 잘 아는 사람의 글에 대해서는 가혹한 평가를 하지 않지만, 친분이 없거나 ‘저쪽 편’에 속한다고 생각하는 사람의 글에 대해서는 가혹한 평가를 하는 경향도 이와 관련이 있다.

유사한 맥락에서, 악플의 영향을 받는 정도도 자신과의 관계가 멀수록 더 클 것이라고 생각하는 제3자 효과가 나타난다. 중앙대 유홍식 교수의 2010년 한국방송학보 게재 논문²⁾을 보면, 응답자들은 악플의 영향이 응답자들 본인에게 가장 적고, 일반 성인에게 약간 있고, 어린이와 청소년에게 가장 많을 것이라고 답했다. 이는 본인과의 사회적 거리에 따른 지각의 편향 효과를 보이는 것이다. 즉, 자기와 가까운 사람일수록 악플의 부정적 영향을 덜 받을 것이라고 믿는 경향이 있다.

제3자 효과는 결국 미디어의 영향을 받는 측면에서 ‘나보다 남이 더 못하다’고 생각하는 것이다. 그리고 자기와 더 ‘비슷한’ 사람일수록 이런 측면에서 더 ‘낯다’고 생각하는 것이다. 이것을 좀 더 넓혀 생각하면, 사람들은 대체로 ‘악플은 나와 무관하다’고 생각하는 경향이 있음을 추론할 수 있다. 악플의 영향이 나에게도 크게 미친다고 생각하면 악플 퇴치, 선플 달기에 더욱 앞장서겠지만, 나에게는 그리 큰 영향을 미치지 않는다고 생각하기 때문에 악플의 심각성을 실제보다 더 약하게 생각하고, 따라서 사회적으로 더 적극적인 악플 퇴치 활동에 나서지 않는 것이라 볼 수 있다. 사람들은 ‘나의 문제’가 되어야 비로소 노력을 들여 생각하고 행동하기 시작한다.



(4) 불확실성 회피 성향이 큰 문화

한국의 문화 특성 중 하나는 불확실성 회피 성향이 크다는 점이다. 즉, 의견이 다르거나 마음에 들지 않을 때 ‘나와 다른 것’을 참아내는 정도, 또는 애매한 상태를 인내하는 정도가 약하다. 불확실성 수용 성향이 큰 문화에서는 의견이 다른 사람과도 친구가 될 수 있고, 낯선 것을 위험하게 바라보기보다 호기심 있게 바라보는 경향이 있다.

‘다름’에 대한 인내력이 약한 불확실성 회피 문화에서는 불확실성 수용 문화에 비해

2) 유홍식, 2010, “악성 댓글에 대한 제3자 효과 연구,” 『한국방송학보』 제24집 제5호, 238-278쪽.

상대적으로 악성 댓글이 더 많이 나타날 가능성이 있다. ‘내 의견을 공격하는 것은 곧 나를 공격하는 것’으로 받아들이기 때문에, 의견이 다른 사람과 친구가 되기 힘들다. 그래서 의견이 다르면 더욱 필사적으로 부정적인 반응을 보인다. 인터넷의 속성상, 더 나아가 인간의 속성상, 다양한 의견이 존재하는 것은 당연하다는 사실을 관대하게 받아들이는 필요가 있다.

4. 악플을 줄이려면?

인터넷과 미디어의 발전은 사람들 사이의 연결과 공유를 촉진한다. 연결과 공유가 촉진될수록 사람들 사이의 관계가 더욱 행복해져야 하건만, 현실은 그렇지 못하다. 미디어를 통한 사람들 간의 연결이 많아질수록 자신에 대해, 혹은 자신의 글이나 행동에 대해 다른 사람이 생각 없이, 또는 악의적으로 쏟아내는 악성 댓글을 더욱 많이 접하게 되었다.

누구나 쉽게 접근해서 어떤 글이든지 금방 올릴 수 있고, 그에 대한 댓글도 바로바로 달 수 있고, 순식간에 대규모로 공유되는 현재의 모바일 인터넷 상황은 그야말로 양날의 칼이다. 잘 쓰면 사람을 살리는 외과의사의 칼이 되겠지만, 잘못 쓰면 사람을 너무나 쉽게 죽일 수 있는 무기가 될 수도 있는 것이다.

그렇다면 과연 어떻게 해야 인터넷 댓글들이 날카로운 악성 댓글로 변하여 사람을 해치는 것을 막을 수 있을까? 인터넷이나 모바일 미디어는 이미 너무나 보편화되어 이를 완전히 차단하거나 사용을 중지시킬 수는 없다. 또한 ‘익명성’이 이러한 미디어의 핵심 특성 중 하나이기에 무조건 실명화를 촉구할 수도 없다. 결국 우리는 ‘늘 옆에 두고 더 붙어 살아가야 하는 미디어’라는 시각에서 대책을 강구해야 한다.

태어나면서부터 바로 옆에 인터넷 미디어를 두고 그 미디어와 함께 성장해 가는 세대에게 가장 필요한 것은 ‘미디어가 바로 인간’이라는 사실을 깨닫고 미디어를 친절히 대하는 미디어 교육이라 할 수 있다. 즉, 유치원과 초등학교를 거치며 주변 사람들을 어떻게 배려해야 하는지 배우는 것처럼, 미디어를 어떻게 다루어야 하는지 배우는 과정이 필요하다는 것이다.

또 한 가지, 모든 사람에게 올바른 길을 가도록 교육한다 해도 일부가 범죄자가 되는 것을 인류는 아직 막지 못했다. 마찬가지로 미디어교육만으로는 악의적으로 댓글을 다는 행위를 근절할 수 없다. 그래서 타인에게 피해를 가하는 일부 범죄자를 처벌하는 것과 유사한 법적 제재가 필요하다. 이를 위해서는 결국 누가 악성 댓글을 다는지 확인할 수 있어야 하기 때문에 사실상 완전한 익명을 보장하는 것이 어려워진다.

가장 중요한 것은 인간 개개인이 미디어를 이용하는 모습에 스스로의 인격이 투영된

다는 사실을 명심하는 것이다. 흔히 자동차를 운전하는 모습에 운전자의 인격이 나타난다고 말하기도 하듯이, 인터넷이나 SNS(Social Network Service, 사회관계망서비스)를 사용하는 양태를 보면 그 사람의 인격이 고스란히 드러난다고도 할 수 있다. 기본적으로 인간이 미디어를 ‘쓰레기 처리장’ 썸으로 생각하고 감정의 배설 도구로 활용할 것이 아니라, 미디어가 다른 사람들과의 소통을 가능하게 해 주는 고마운 도구라는 점을 습관적으로 인지할 수 있도록 일상의 삶 속에서 미디어의 올바른 사용법이 몸에 배어야 한다.

이를 위해 자신과 타인의 말 하나, 글 하나의 소중함을 깨달을 기회가 필요하다. 생각 없이 말과 글을 쏟아내기보다, 잠시 멈추고 생각을 돌아보는 시간이 필요하다. 생각을 거쳐 정제된 언어로 표현하다 보면 자연스럽게 악플의 수위도 낮아지고 악플의 비율도 줄어들게 될 것이다.

연결이 더욱 잘 될수록 미디어는 기계가 아니라 사람이라는 사실을 인식할 필요가 있다. 미디어는 사람과 사람을 연결해 주기에, 미디어에 의견을 피력할 때마다 ‘어떤 이’는 그것을 보게 되어 있다. 따라서 컴퓨터나 스마트폰을 활용해 글을 작성할 때, 눈앞에서 사람의 얼굴을 마주보고 말을 하듯이 좋은 언어를 골라 표현할 필요가 있다. 순간적으로 끓어오르는 부정적 감정을 한낱 기계에 내질러버리듯 표출할 것이 아니라, 마음에 상처를 입을 수 있는 사람에게 글로 마음을 전달하는 것임을 잊지 말아야 한다.