

사이버 심리의 중요성과 역할

The Importance and Function of Cyber Psychology

최문희**

Moon-Hee Choi**

성신여자대학교 미디어 정보학부*

Dept. of Media Technology, Sungshin Women's University

Abstract : Cyberspace is on its way to experience dynamic change, hereby encompassing technical and social diversities and multiplicities. The internet, with a history of no more than 10 years, has drastically changed the way, meaning and conduct of our lives, the structure and function of society and communication. Even in psychology, in which the purpose is to scientifically look into the human mind and explore its behavior, the in-depth inquiry into the human behavior and psychological features of the cyberspace have become an increasingly important issue. Research suggests that psychological features and concepts brought about during the process of communication in cyberspace have been influenced by the digital mode following the analogue one, and by the online mode following the off line one. It also suggests that, with new issues peculiar to information society, cultural structures should be re-conceptualized, reconstructed and reevaluated in various fields. This approach to the changing role, meaning and style within society should be rearranged and referred to as cyber psychology.

Key words : cyber psychology, self-identity, avatar, anonymity, computer mediated communication.

요약 : 사이버 공간은 기술적 및 사회적으로 많은 가변성과 복잡성을 보이면서 매우 역동적으로 변모하고 있다. 10여년 정도인 인터넷은 우리들의 삶의 양식, 의미, 사회구조와 기능 그리고 의사소통에서의 상호작용 등을 극적으로 바꾸고 있다. 인간의 마음과 행동을 과학적으로 연구하는 것을 목표로 삼고 있는 심리학에서도 사이버 공간의 인간의 행동과 심리적 특성은 중요한 연구과제다. 본 연구에서는 사이버 공간의 교류과정에 발생하는 심리적 특성과 개념은 아날로그 방식에서 디지털 방식으로, 오프라인 방식에서 온라인 방식으로의 영향을 받았으며, 정보화 세계의 특유의 새로운 문제들과 더불어 여러 분야의 문화적 구조가 재개념화, 재구성화, 재평가되어야 함을 제시한다. 즉 변화되는 사회 내에서의 역할, 의미, 양식 등에 접근하는 방식을 사이버 심리학으로 재정리 할 필요가 있다는 데 의의를 두고자 한다.

주제어 : 사이버 심리학, 자아정체성, 아바타, 익명성, 사이버 교류

* 교신저자 : 최문희(성신여자대학교 미디어 정보학부)

E-mail : dnadesign@hanmail.net

TEL : 02-793-5849, 017-410-7249

1. 서론

사이버 공간의 교류형태는 현실교류와의 유사성을 가지면서도, 현실과 구분되는 독특한 특징을 가지고 있어, 새로운 문화를 만들어 내고 있다. 폭발적인 사이버 교류의 증대와 교류에 대응하는 변화를 보면서, 사이버 공간에서 벌어지는 인간교류에 대한 이해와 관심은 중요한 부분으로 부각되고 있다. 사이버 공간에서 컴퓨터에 의해 중개되는 유형을 컴퓨터와 사용자 간의 연결방식과 인터페이스 방식으로 나누었으며, 유형의 특성과 사이버 공간에서 일어나는 인간상호관계의 교류의 특징에 깔린 심리적 속성이 무엇인가에 초점을 맞추었다.

사이버 공간에서 보이는 인간의 행동과 심리특성을 이해하기 위해 사이버 교류의 유형과 특징을 알아보고, 교류에서 일어나는 심리현상과 그런 심리적인 이유가 무엇인지, 현실세계에서의 영향이나 중요성을 평가하고 새로운 접근 방법의 필요성을 알아보고자 한다. 사이버 공간은 현실에서 시도하지 못했던 것들을 할 수 있는 공간이며, 현실의 한계를 넘어 또 다른 자신의 욕구를 창출하는 공간이다. 사이버 공간에서의 교류는 현실세계의 시간과 공간을 초월하여 이루어지며, 물리적인 위치나 한계, 시간에 구애받지 않으며, 이런 물리적 제한에서 자유로울 수 있는 열린 사회의 특성을 가지고 있다. 또 현실세계의 기본적인 사회적 질서와 규범을 넘어 인간의 욕구 충족을 도우는 공간이라고 말할 수 있다. 현실과는 다른, 하지만 현실과는 뗄 수 없는 사이버 공간에서 우리 인간은 새로운 다른 자신의 모습을 만든다. 이런 변화는 사이버 공간이 현실공간에 미치는 영향이며, 새로운 환경, 사이버 환경속에서의 적응과 변화에 쉽게 대응할 수 있는 인간행동을 사이버 심리학적 접근방법으로 재해석 할 필요가 있다.

정보화가 활기차게 이루어지면서, 사이버 공간에서의 인간관계에 대한 연구와 그 속에서 일어나는 인간심리 현상은 중요한 연구 과제이다. 사이버 공

간이 현실공간의 대체공간인 심리적 공간으로, 새로운 방식으로의 자기표현, 자기자아를 만들기를 원하며, 새로운 공간에서의 새로운 인간의 생활양식으로 앞으로의 우리 삶의 향상이나 변화에 어떠한 영향을 주는지도 생각해 볼 수 있는 중요한 단서 제공이 될 것이다.

2. 사이버 공간의 교류 유형

2.1 동시적, 비동시적 상호작용

사이버 공간에서는 인터넷과 통신이란 연결고리로 사람과 사람 간의 교류가 이루어지는 가상공간이다. 가상공간이란 컴퓨터의 네트워크화로 컴퓨터 내에 번져 나가는 정보 세계, 정보화 사회를 상징하는 개념으로서, 물질적인 실체와 떨어진 공간을 말한다. 1980년대에 캐나다의 공상 과학 소설가 윌리엄 기브슨(William Gibson)이 만든 말이며, 현실 세계와 가장 큰 차이점은 거리감이 없다는 것이다. 이 가상공간에서는 개인간의 통신은 물론, 전자상거래, 회의, 토의, 대화, 채팅, 게임, 동호회, 방송, 교육, 쇼핑 등이 활발하게 이루어지는 새로운 가상 사회 환경이다.

사이버 공간에서 컴퓨터와 사용자 간의 연결방식 교류유형으로서, 현실공간과의 차이점으로는 행위가 동시적이거나 또는 비동시적인 상호작용이다. 현실 공간의 교류는 주로 동시적인 속성을 가지고 있는 반면에, 사이버 공간에서의 전자우편, 전자계시판, 홈페이지는 비동시적 특성을 가지고 있다. 동시적인 교류방법은 같은 시간에 컴퓨터를 켜고 들어와 대화 하듯이 문자로 의사소통을 하는 동시적인 교류를 말하며, 비동시적인 교류는 상대방에게 전하고 싶은 내용을 컴퓨터를 통해 편지로 보내면, 상대방이 자유롭게 편한 시간에 읽어보고 답을 주고 받는, 비동시적인 교류라 한다. 그러나 사이버 공간에서의 동시적인 의사소통 또는 상호작용이 가능한 채팅, 대화방, mud 게임은 현실공간에서 느끼는

교류와는 다른 새로운 심리적 경험을 하게 한다.

동시적인 의사소통의 유형인 대화방은 인터넷에서 가장 인기 있는 상호작용 중의 하나이다. 다수의 사람들이 실시간으로 문자형 메시지를 서로 주고 받음으로 대화를 할 수 있다는 것이다. 문자형 대화는 문자를 사용한 민간용 무선통신(CB radio) 시스템의 채널에 기초를 두고, 서버를 사용하며, 서버의 소유자는 사람들이 들어오는 것을 거부할 수 있거나, 통제하는 또는 사람의 인원수를 결정하기도 하는 힘을 행사한다.

머드(multi-user domains 또는 dungeons)는 문자를 사용하는 가상현실로서 상이한 방을 연결시킴으로서 일종의 공간감각을 유지시켜 준다. 1970년 말 대학 캠퍼스에서 통신망으로 연결된 컴퓨터들이 늘어남에 따라 머드는 컴퓨터가 아닌 사람들과 어드벤처 게임을 즐길 수 있도록 발전되었다. 1980년 초 이후 더 정교화되고 복합적으로 되었고, 오늘날 사회적 머드를 통하여 사람들은 새로운 공간을 형성시키고 객체를 만들며, 자신의 행위를 자동화시키기 위하여 강력한 프로그래밍 언어를 사용하기도 한다. 머드의 속성은 동기적 커뮤니케이션을 지원한다는 것이다. 머드에서는 실시간으로 사람들이 상호작용을 하며, 사용자들이 주고 받는 문자 메시지를 체계화시킴으로써 채널 방식과 대면적 효과를 낼 수 있다.

비동시적 특성을 가지고 있는 전자우편은 인터넷에서 가장 오래되고 대중적인 상호작용 유형이다. 사용자가 직접 메시지를 전달할 수 있게 해주며, 일대일 상호작용 이상으로 사용되기도 한다. 다른 수단에 비해 비교적 질서가 있고, 초점이 잡힌 활동이라는 특징이 있다. 전자우편은 비동기적인 매체이며, 상호작용이 순서대로 구조화되지만 메시지에 대한 답은 수 분, 또는 수 일이 지나서 이루어진다.

전자게시판은 참여그룹들이 주제그룹(topic group)을 만들 수 있게 허용하고 이를 통하여 참여자들의 상호교환이 지속적으로 이루어진다. 전자우편이 발신자 주도(push) 매체인 반면, 전자게시판은 수신

자 주도(pull) 매체인, 자신이 원하는 그룹과 메시지를 선택하고 능동적으로 요구를 해야만 한다.

홈페이지는 동기적인 커뮤니케이션과 비동기적인 커뮤니케이션 모두를 지원할 수 있다. 그래픽을 이용하는 것뿐 아니라 이미지와 사운드를 통합, 상호작용 분위기를 조정함으로써 커뮤니케이션 채널을 증가시킬 수 있다.

2.2 Graphic user interface

인터페이스 양식에 따른 교류유형으로, 어떤 유형의 인터페이스가 교류과정에 사용되었는지와 또 그것이 사용자의 시스템 특성과 사용 소프트웨어에 따라 달라질 수 있다.

Human computer interaction(HCI)에 있어서 사용자와 컴퓨터상에서 상호작용과 사용자 중심의 인터페이스로 graphic user interface(GUI)에 초점을 두었다. user interface(UI)는 하드웨어적이거나, 소프트웨어적인 것을 인간이 사용 또는 정보를 습득할 때 중간적인 위치에서 상호간에 정보를 전달하는 매개물이다. 즉 인터페이스는 인간이 컴퓨터를 사용하게 하는 인터랙션을 위한 정보채널이다. 사용하기에 편리하고 효율적이며, 정보 전달력이 뛰어난, 사용자 중심의 UI를 만드는 목적으로, 우선 인간의 행동범위와 거기에 대응하는 기계의 작동등을 파악하여야 한다. 컴퓨터와 사용자 사이의 상호 보완적인 공생적 관계가 설정됨에 따라 인간-컴퓨터 상호작용(HCI)이라는 용어가 생겼으며, 그 안에서 사용자들이 쉽고 빠르게 커뮤니케이션을 이해하고 구현하는 데 도움이 되는 사용환경을 제공하는 GUI 이다. Graphic user interface는 1971년 제록스사의 연구에서부터 출발하여, 80년대 애플사의 매킨토시 컴퓨터의 탄생으로 중요성이 알려지기 시작했다. 매킨토시가 사용하기 편리한 것은 GUI의 기본이념으로 alto(캘리포니아주, 팔 알토에 있는 제록스 연구소로서 1973년에 만들어진 연구용 모델 컴퓨터. 1970년대에 palo alto research center

에서 개발된 마우스 오퍼레이션과 비트맵 디스플레이에 의한 GUI를 채용한 워크스테이션이며, 매킨토시에 많은 영향을 끼쳤다)를 계승하고 인간공학이 존중 되어서이다. GUI는 전자화된 시각표시 매체를 통하여, 주어진 임무를 달성하고자 할 때, 필요한 정보를 회화적으로 사용자에게 제공하는 인터페이스를 의미하며, 한정된 공간에 정보를 제공하며, 모든 정보를 계층화하여 시간축상에서 정보를 나누어 제공하므로, 효율적인 정보전달을 목적으로 하는 GUI 디자인의 특징이라고 할 수 있다.

GUI의 디자인원칙으로는 디자인의 요소 원리가 일관성 있게 적용되며, 즉각적이고 정확하게 사용자 자신의 행동 결과를 인지할 수 있는 피드백, 인터페이스를 통한 정보 예측성, 인터렉션 요소들의 기능에 대한 명백한 시각적으로의 가시성, 그리고 사용자와 사용목적에 최대한 맞게 제작된 적합성이다.

사용자는 시각을 통한 정보전달이 감각의 약 80%를 담당하고 있어 다른 감각을 통한 정보전달이 용이하기 때문에 시각커뮤니케이션이 다른 감각에 비해 사용편이성을 증가시키는 데 효과적이다. 또한 시각이란 눈이라는 감각기관에 외부에서 광선이 투과됨으로서 인지되는 심리적 과정이다. 시각은 인간의 어떤 감각기관보다 발달되어 있어 사물을 인지하는 작용중 가장 큰 역할을 하고 있다[1].

사이버교류에서, 사용자에게 쉽게 접근하는 데 도움을 주는 GUI 환경의 영향은 매우 크다. GUI 디자인은 디지털 정보에 있어서 매우 중요한 분야로서, HCI를 디자인 대상으로 볼 때 인간의 지각과정과 인지과정을 핵심으로 하고, GUI의 효과적인 시각요소를 사용하여 향상된 인터페이스를 만드는 것이 중요한 과제이다. 따라서 user interface는 디자인의 한 부분으로 제작되어지는 것 이외에 심리학, 사회학, 언어학, 인지공학 등을 바탕으로 이루어지는 학술적인 연구를 필요로 한다.

3. 사이버 공간의 교류 특징

3.1 익명성

컴퓨터라는 매체를 이용한 제한적 특성과 열린사회의 교류형태의 특성을 가지고 있는 사이버 교류 특성 중의 하나로, 아이디를 사용하여, 사용자 개인을 나타내며, 실제의 자신의 나이, 신분, 성별, 직업, 학력, 모습들을 모르게 할 수 있는 익명성이다. 그 뿐 아니라 일부 또는 전부를 상대방이 모르게 변조할 수 있거나, 참여자의 의사에 따라 표기되어질 수도 있는 비인간적인 커뮤니케이션을 야기할 수 있다. 어떤 의미에서 익명성은 자신의 정체에 대한 익명성이면서, 타인과 직접적으로 대면하지 않고 교류한다는 의미에서의 익명성이기도 하다. 익명성은 사이버 공간의 행동특성이나 의사소통에서 여러 가지 특징을 지니고 있어, 가장 중요한 요인이 되고 있기도 하다. 익명성으로 인한 사이버교류의 형태로써 상대방에게 전하는 내용이 노골적이거나, 욕을 담은 표현이거나 거침없는 성적인 자극의 표현들과 과장된 극단적인 일탈행동으로 나타나는 경향이 있다. 교류관계에 대한 책임이나 부담감도 많이 느끼지 않으므로, 거짓적인 자기노출이 있는 반면에 자기노출을 깊게 많이 하여 친밀감을 느낄 수도 있다. 이런 친화현상이 역설적이라고 볼 수 있는 사이버 교류 특성 중 하나이다. 자신의 신원을 밝히지 않은 채 익명 또는 가명으로 자신의 사상이나 견해를 표명하고, 자신의 행위의 잘못이나 체면손상으로 직접적인 비난을 받지 않을 수 있으므로, 자신의 행위에 대해 양심의 가책이나 부끄러움이 적게 느껴지며, 느끼지 않는 경향이 있다.

정보사회가 제공하는 사이버 공간의 익명성은, 두 가지 가능성, 즉 빛과 그림자는 사이버 공간에서 보다 강화, 증폭되어 나타난다. 익명성은 무한히 해방적인(libertating) 측면을 갖는 동시에 무한히 범죄인(criminal) 측면을 가질 수 있다는 것이다. 사이버 공간 교류에서의 아이디, 존재는 인격이 없는 무

형의 실체 같으면서, 정보처리를 요하는 기호로서 현실세계에서 자신이 가지고 있던 윤리나 도덕의 의무와는 별개로 생각하기도 한다. 이런 무인격적이고 무례한 행동들은 정보범죄나 해커들이 행하는 책임감이 따르지 않는 비도덕적, 무양심적인 행위이며, 사이버 윤리에 있어 핵심적인 문제가 아닐 수 없다.

들뢰즈와 가타리에 따르면, 사이버 공간에서 인간은 원시상태의 유목민과 유사하다. 다시말해 사이버 공간에서 개인은 욕망의 충동과 치열한 경쟁에 놓여있는 유목민(nomad)이다. 이들은 애초부터 중심이나 뿌리가 없는 리좀(rhizome)적 존재이다. 이들은 자유의 항해사라고 불리는 사이버 노트(cyber naut)들인데, 정보의 최소 단위인 비트(bit)로서 시작도 없고, 끝도 없으며 보편성이나 총체성도 없이 다만 욕망의 확증만이 존재하는 공간을 항해하고 있을 뿐이다. 따라서 인터넷 미디어의 이용자는 인터넷망 속에서 움직이는 누구도 모르는 익명의 존재이며, 어떠한 구속도 받지 않는 존재이다 [4].

사이버 공간에서는 현실에서 도저히 불가능한 창조적 경험을 할 수 있게 되며, 다양한 자기의 모습에 대한 흥미와 관심으로 지극히 나르시스적이라 할 수 있으며, 현실에 없는 또 다른 자신의 모습을 창조할 수 있다. 이것은 사이버 공간에서의 자신의 정체성 발견이며, 이중성 내지 다중성, 즉 복합 정체성을 가지게 한다.

3.2. 시·공간의 초월성

커뮤니케이션에서의 모든 진보는 우리가 경험하는 현실의 본질을 변화시킨다고 본다. 인터넷은 커뮤니케이션의 또 다른 혁명적 방식이며, 역사상 처음으로 물리적위치, 시간계획, 또는 유사한 제약을 받지 않고 사람들과 지속적이고도 신속한 상호작용을 할 수 있는 세계를 만들었다. 사이버 공간의 특성 중 시간과 공간을 초월하면서 정보를 교류하는 공

유성과 개방성을 가지게 된다.

사이버 공간에서 가상성과 상호작용성은 서로 영향을 주고 받으며, 가상적 상호작용(virtual interactivity)과 상호작용적 가상성(interactual virtuality)을 창출한다.

인터넷에서 상호작용은 사용자들 사이의 육체적, 대면적 접촉에 바탕을 두고 있지 않다는 점에서 가상적이다. 사이버 공간에서 나타나는 가상적 상호작용은 오프라인의 대면적 상호작용과 구별되는 몇 가지 주요 특징들을 가지고 있다. 그것들은 시간과 공간의 장벽을 넘어서서 이루어지는 더욱 확대된 상호작용 가능성이다[3].

현실세계에서 가장 기본적인 공간이 집이듯이, 사이버 공간에도 집이 있어 다양한 모습을 나타내며, 현실공간처럼 주소도 존재하고 있다. 현실공간에서 우리는 공간의 특성에 따라 자신의 행동을 취하며, 조절하고, 그 공간에 어울리는 적절한 행동을 한다. 예를 들어 극장에서는 팝콘을 먹으며 조용히 영화를 보지만, 앞사람이나 뒷사람과 떠들거나 뛰어 다니지는 않는다. 마찬가지로 사이버 공간에서도 행동이 공간속에 포함되어 있어 무슨 행동을 하는가는 그 공간이 어떤 행동을 위해 만들어졌는가에 따라 달라진다. 그리고 의도되지 않는 행동이 나타날 수 있는 가능성은 제한되어 있다. 그러나 사이버 공간과 현실공간의 중요한 차이점은 있다. 사이버 공간에서는 자신이 모든 행동을 마음대로 할 수 있다는 통제감을 느낀다는 것이다. 사이버 공간에서는 어떤 특정한 장소든 마음대로 방문할 수 있을 뿐 아니라, 자기의 행동이나 행동반경을 직접적으로 통제 받지 않기 때문이다. 사이버 공간을 자유의 공간으로 많은 사람들이 생각하는 이유는, 이 공간에서 일어나는 행동은 전적으로 자신이 통제할 수 있다고 생각하기 때문일 것이다. 사이버 세계의 공간을 기획할 때 중요하게 고려되어야 할 점은, 이 공간이 하나의 특수한 현실공간이라는 사실이다. 특정 공간에서 사람들이 어떤 행동을 하고, 이 행동들이 어떻게 지속적으로 나타나는가를 파악

해야 하며, 잠재적으로 발생 할 수 있는 행동들을 어떠한 다른 방식으로 다양하게 변화시킬 것인지, 전혀 예상하지 않았던 방식으로 발전할 것까지 대비 계획해야 한다. 동일한 현상이나 행동이 현실과 사이버 공간에 같이 발생하여도, 서로 다른 심리적 경험을 유발하게 된다. 즉 사이버 공간은 그 공간이 물리적인 공간이 아니라, 심리적인 공간이라는 점이다. 사이버 공간의 특성과 인간의 욕구를 만족시켜주는 기능과 역할을 인간심리와 행동에 맞게 설계해야 하는 공간이다. 현실세계에서 우리가 어떤 사람이 되어야 할까에 대해 고민하듯이, 사이버 공간에서도 우리들은 서로의 행동과 서로의 관계에 대해 고민을 해야 하며, 그것이 인터넷 심리로 발전해야 한다.

3.3. Text 위주의 의사소통

사이버 공간의 교류에서 매체에 의해 제한을 받는 양식으로 나타난 특성이 아직은 text에 의해 상호작용이 이루어지는 현상이다. Text 위주의 의사소통은 얼굴의 표정, 몸짓, 손짓, 음성의 높낮이나 떨림, 외모의 특성 등과 같은 비언어적인 의사소통이 배제된, 즉 인간관계의 중요한 단서가 배제된 문자채널에 의존한 의사소통이다.

아래사항들은 Kiesler 등[6]에 의해 연구, 비교된 것으로, 사이버 공간에서의 의사결정 행동시 면대면(face to face) 상황보다 더 지향적인 결과를 더 사무적이며, 개인적 특성을 찾기에 약하며 과업지향적인 특성을 지니고 있으며, 내용의 파악이 전적으로 text에 의존할 수밖에 없는 제약이 있다는 것을 보여주고 있다.

- (1) 컴퓨터 매개 집단이, 면대면 집단보다 의사결정 시에 합의점에 도달하는 시간이 더욱 오래 걸렸다.
- (2) 컴퓨터 매개 집단이, 면대면 집단보다 정해진 시간 내의 언어교환이 더 적었다.
- (3) 컴퓨터 매개 집단이 개인의 견해에 대한 변경

에 있어 더욱 빈번하였다.

- (4) 컴퓨터 매개 집단이, 면대면 집단보다 의사결정에 평등하게 참여하였다.
- (5) 간단하고 기술적인 의사결정에서는 컴퓨터 매개 집단의 의사결정이 보다 합리적이다.

컴퓨터의 자판기를 이용한 문자, text로의 의사소통은 사회적 실제감이 떨어진다.

매체의 사회적 실제감은 각 매체에서 사용한 소통채널의 수가 적을수록 낮으며, 이것이 낮을수록 행위자들은 상대방의 존재에 대한 실감을 덜 느끼게 된다[8].

Text로의 의사소통은 단일채널을 통한 의사소통이라 볼 수 있으며, 면대면 접촉은 내용과 말에 수반되어 전달되는 정보로 목소리의 억양, 강약, 떨림 등의 부언어적 표현과 말하는 사람간의 눈맞춤, 얼굴표정, 손짓, 몸짓, 신체적 접촉들의 정보를 소통할 수 있는 비언어적 표현, 그리고 분위기등을 포함한 풍부한 채널을 가지고 있는 의사소통이며, 사회적 실제감이 높다. 의사소통의 효율성면에서 전달하는 내용이 간단하고, 모호하지 않으면 단일채널 매체를 사용하여도 문제가 될 것이 없으며, 복잡한 내용이나 애매하거나 여러 가지 정서적인 내용을 담고 있다면, 풍부한 채널의 매체 사용이 훨씬 효율적이다. 상호작용에서의 협상을 필요로 하거나, 갈등의 해결점을 찾는 문제거나, 상대에 대한 더 많은 이해를 위해서는 단일채널 매체인 text 위주의 의사소통의 부족함을 찾아볼 수 있다.

실재감이 낮은 단일채널 매체의 특성을 보면, 의사소통의 내용이 더 사무적이며, 개인적 특성을 찾기에 약하며 과업지향적인 특성을 지니고 있으며, 내용의 파악이 전적으로 text에 의존할 수밖에 없는 제약이 있다. 상호간의 관계에서는 부언어나 비언어적인 정서적인 감성을 주고받을 수 없는 상황이며, 자신이 누구인지 드러나 보이지 않고, 상대방이 누구인지 모르는 상황이 되므로 몰개성화(deindividuation)라는 심리상태가 나타난다.

몰개성화는 행위자를 상황의 규범이나 역할 또는 사회적 금기, 제약으로부터 해방되는 상태이다. 따라서 집단행위에 이탈을 하거나, 역할 관계를 무시하거나, 금기시되는 행위나 욕구를 서슴없이 보일 가능성이 높아진다[2].

대면교류에서 보이는 현상중 단점이 될 수 있는 상황으로 이야기를 많이 하거나 조리 있게 잘하는 사람이 리더가 되는 경우가 많고, 안목이나 견해가 좋아도 외모적인 면에서 못하여 리더가 될 수 없는 현상이 생긴다. 하지만 단일채널 매체, text 위주의 의사소통에서는 외모나 사회적인 단서가 존재하지 않으므로 대면교류보다 평등할 수 있으며, 부수적으로 발생하는 일들보다 의견이거나 논리가 제일 중요하게 여겨질 수 있다. 따라서 다양한 견해가 자유롭게 표출되며, 상대방에 대한 관심보다는 진행되는 의사소통 내용에 더 관심을 보이는 현상으로, 사이버 교류의 특징이다.

4. 사이버 교류의 인간심리

4.1 탈억제

사이버 공간에서의 인간교류활동의 익명성에서 나타나는 현상은 행동의 탈억제이다. 현실공간에서의 감정조절이나 표현보다 더 자유스러우며, 감정상태를 과장되거나 노골적이거나 또는 공격적으로 행동한다.

탈억제 현상의 발생은 익명성과 아울러 사이버공간에서의 제한된 채널에 기인한다고 볼 수 있다. 사이버 공간에서는 여러 수준의 비언어적 단서(표정, 옷차림 등)의 제한으로 인해 미묘한 의미의 전달이 어려우므로 메시지의 정확한 이해를 위해 지나치게 과장된 표현을 사용하는 것으로 보인다. 또한 컴퓨터를 통한 의사소통을 지배하는 공유된 기준이 없기 때문에 특정 행동이 용인될 만한 것인지에 대한 판단 기준을 모호하게 만드는 경향이 있다[5].

사이버 공간의 탈억제란 억제가 전혀 없다는 것

보다는 자기조절이 쉽게 되지 않는 현상으로 사회심리학에서의 몰개성화 현상과 유사하다[7].

사이버 세계에서 익명성의 보장은 자신의 감정이 조절이나 표현에 대한 억제가 풀리게 하거나 지나치게 과장된 행동을 하게 하는 탈억제 현상을 만들 수 있으며, 자신을 감추거나 변조함으로써 사회적 규범이나 가치관을 무시하고, 금기시하는 행위를 서슴없이 나타나게 하는 몰개성화 현상을 야기한다는 단점이 있다. 탈억제와 몰개성화 현상은 사이버 세계에서의 비행이나 일탈행동을 증가시키는 한 원인이 된다. 실제 사이버 세계에서 일어나는 욕설과 반말, 충동적 행위의 증가는 사이버 세계가 갖는 익명성과 탈억제, 몰개성화 현상에서 비롯된 것이라고 볼 수 있다.

4.2 다중 정체성

사회적 상호작용의 기본단위의 시작을 정체성이라 볼 수 있다. 커뮤니케이션 과정에서의 상호작용을 이해하고 평가하기 위해서는 상대방에 대한 정체성을 알아야 한다. 현실세계에서 자아에 대한 본질적인 단일성(unity)이 존재한다.

반면에 가상세계에서의 정체성은 현실세계에서 익숙해 있던 사회적 역할이나 개인정보에 대한 기본단서가 부재하기 때문에 애매하다. 그뿐 아니라 사이버 공간에서 이루어지는 교류는 상황과 상대에 따라 다르게 표현되는 자아로 인해 다중적 자아가 성립된다. 참여자의 의도에 의해서 또는 매체의 특성상 참여 상태가 요구되어서, 자신의 형태를 자유자재로 교체할 수 있는 다양한 관계를 유지한다. 현실세계에서 이런 모습은 분열성격자 취급을 당할 수 있지만, 사이버 공간에서는 크게 문제시되지 않는 형태로 나타나고 있다. 다중자아는 익명성에 기초를 두기 때문에 사이버 공간에서든 현실공간에서든 익명성이 전제되어 있지 않으면 다중자아는 쉽게 나타나지 않는다. 사이버 공간의 존재적 특성상 익명성의 확보가 훨씬 용이하다는 말이다.

사이버세계와 현실세계의 차이점으로 자신을 표현하는 방식과 자신을 다르게 변화시킬 수 있는 가능성에 대한 것이다. 현실세계에서 이루어질 수 없는 자신의 정체성을 사이버 세계에서 만들었을 때, 그리고 개인을 나타내는 일관된 심리적 속성을 그 개인의 정체성이라 할 때, 그 사람의 정체성은 정말 어떠한 것인가라는 의문을 가질 수 있다. 이것이 우리에게 등장한 새로운 인간심리의 문제로 확대되고 있다. 인터넷으로 만들어진 사이버 공간에서 개인의 정체성을 시각화시켜, 자아를 나타내는 자아의 분신으로 사용자의 역할을 대신하는 캐릭터가 아바타이다.

4.3 아바타

아바타(avatar)는 분신, 화신을 뜻하며, 원래 산스크리트어의 아바타라(avataara)에서 유래한 말이다. 아바타는 고대 인도에서 땅으로 내려온 신의 화신을 지칭하는 말이며, 가상세계, 가상공간에서 활동하는 사용자의 분신인 동시에 사이버 공간에서 자신의 정체성을 확인시켜 주는 이미지, 가상의 나라고 볼 수 있다. 사이버 공간에서 아바타는 이메일, 채팅, 게임 등에서 실제의 모습을 대신해 활동하고 여러 가지 표정과 웃을 갈아입으며, 현실세계와 가상세계를 이어주는 존재로 익명과 실명의 중간이나 그 이상으로 존재하며, 우리의 보이지 않는 욕구가치를 충족시켜 주는 역할을 한다. 아바타는 가상공간, 사이버 세계에서 보이는 특징으로 자아의 정체성을 나타내며, 이 정체성은 아바타를 통해 인간의 현실세계의 육체로부터 자유로워지며, 시간과 공간에 구애받지 않는, 그리고 사회적인 위계서열이 없는 수평하고 대등한 관계로 재구성된다.

사이버 세계에 존재하는 아바타의 특성은 사용자의 신체적인 모습이나 사회적인 신분에서 벗어난 가상공간의 시각적 가공물로 빠른 시간 내에 손쉽게 변형하는 등 정체성 혼란에 영향을 줄 수 있다. 아바타는 그래픽의 영상이미지와 과학기술로 결합

된 가상적인 전자적 인물로서 엄청난 힘을 가지고 있다. 자신이 가지고 있지 않은 모습을 표현하기 위해서, 새로운 공동체에 소속을 위해서, 사용자 개성의 연출이 용이한 엔터테인먼트적 요소로서, 남자는 여자, 여자는 남자라는 성정체성에 관한 연구 대상으로서 등 우리 인간의 내재에 복수의 자아를 만들며 다중정체성을 추구하는 인간의 심리 상태를 설명해 주고 있다.

아바타 사용자는 사이버 세계의 구성적 자아를 형성하며, 가상공간의 경험 발달이 진행되면서, 현실공간의 정체성에 분열과 혼란을 가져올 수 있으며, 두 공간의 경계가 모호해진다는 연구 결과가 나오고 있다.

아바타 사용심리에 대한 지속적인 연구의 필요성은 앞으로 사이버 커뮤니티가 현실세계에 더 큰 부분으로 일상생활의 일부가 될 것으로 보이기 때문이다.

5. 결론

사이버 세계는 네트워크로 연결되어 있는 컴퓨터, 네트워크를 통해 전달되는 정보, 네트워크를 사용하는 사람들로 구성된다. 기존 미디어와는 달리 사이버 공간에서 이루어지는 사이버 커뮤니케이션 형태는 사이버 커뮤니티를 형성하며, 이런 사이버 공간에서의 교류는 현실에서의 사회문화적인 기능과 역할을 하고 있다.

오프라인 상에서 자신을 지배하던 윤리성이나 도덕성, 사회적 의무감은 그 기능을 충분히 하지 못하며, 인터넷 미디어가 만든 사이버 공간의 커뮤니케이션 속에서 우리는 사회에 대한 충격, 문화에 대한 충격, 윤리적인 충격, 그리고 언어에 대한 충격을 받으며, 새로운 미디어 윤리가 요구되어진다.

IT 기술의 발전으로, 기술에 의한 덕택에 유토피아를 느끼게 해주는 반면, 디스토피아에 대한 두려움도 우리 인간에게 갖게 해 주었다. 사회 공동체 간의 갈등, 개인정보 누출과 도용, 사이버공간에서

의 비정상적 행동으로 비판받은 자살사이트, 채팅을 남용한 가정파괴 등과 같은 부정적인 면이 드러나는 것을 보면서, 이런 문제들이 생기는 이유는 사이버 공간의 익명성에서부터 시작된다고 본다. 익명의 가면으로, 자신의 행위에 대해 책임을 지어야 하는 의무감으로부터 벗어날 수 있는 기회가 부여되면서, 일탈적 행위를 서슴지 않게 된다는 것이다. 다중자아는 바로 이런 논의의 중요한 핵심에 있다. 과연 나의 실제 모습과 또 다른 모습은 지킬과 하이드와 같이 양과 음으로 공존하는가 특히 우리 한국사회는 자아통합의 일관성을 강조하므로 실제의 자아, 즉 사회윤리규범 아래 놓여 있는 자아와는 다른 자아의 등장에 두려워한다.

청소년기는 아동기에서 성인기로 넘어가는 과도기이며, 사회의 문화적 특성과 상황의 영향을 받으며, 여러 가지 변화가 일어나고, 이런 변화에 어떻게 대처하느냐에 따라 미래의 성인기에 끼치는 영향은 크다. Erikson은 자아정체감 발달에 관해 청년기는 자기정의와 자기존중감의 문제가 중요시되는 시기이고 청소년이나 청년들은 정체감 위기에 처하게 된다고 주장하였다. 개인의 자아정체성과 사회문화적 변화가 서로 영향을 주고받는다 할 때, 10여 년 정도의 인터넷 등장과 함께 새로이 생긴 가상공간, 사이버 세계는 우리들의 삶의 양식, 의미, 사회구조와 기능은 물론 의사소통에서의 상호작용을 변화시켰으며, 그 안에서의 자아정체성에 대한 새로운 현상을 또 하나의 이슈로 본다. 즉 사이버 세계의 출현은 정체성의 문제와 별개일 수 없다는 중요한 지적을 해주고 있다.

자아정체성 확립을 비롯한 자기존중, 자기통제력 등 사이버 세계는 청소년 발달과정에 영향을 주는 새로운 심리적 경험의 장으로 이용될 수 있는 가능성을 보여주므로, 또 다른 접근방식의 사이버 심리학이 개념 기초를 제공하는 능동적인 학문의 역할을 해나갈 필요가 있다고 본다.

참고문헌

- [1] 한석우 (1991). 디자이너를 위한 인간공학, 조형사, 서울.
- [2] 황상민, 한규석 (1999). 사이버 공간의 심리, 박영사, 서울.
- [3] Constant, D., Sproull, L. & Kiesler, S. (1996). The kindness of strangers: The usefulness of electronic weak ties for technical advice, *Organization Science*, 7(2), 119-135.
- [4] Deluze, G., & Guattari, F. (1972). *L'anti-Oedipe: Capitalism et Schizopkrenie*, Edition de Minuit, Paris.
- [5] Kiesler, S., Siegel, J. & McGuire, T. W. (1984). Social psychological aspects of computer mediated communication, *American Psychologist*, 39, 1123-1134.
- [6] Kiesler, S., Zubrow, D., Moses, A. M. & Geller, V. (1985). Affect in computer mediated communication, *Human Computer Interaction*, 1, 77-104.
- [7] Scheier, M. F. (1976). Self-awareness, self-consciousness, and angry aggression, *Journal of Personality*, 44, 627-644.
- [8] Short, J., Williams, E., & Christie, B. (1976). *The social psychology of telecommunication*, London.

원고접수 : 2004. 12. 30.

수정접수 : 2005. 3. 8.

게재확정 : 2005. 3. 9.