

# 미래사회, 똑똑한 시민(Smart Mobs)을 다룰 신직종 부상

박영숙 | (사)유엔미래포럼 대표

## 1. 서론

빛의 속도로 변하는 미래사회다. 60년대에 이미 영국 보고서 등에서 대의민주주의 2백 년 역사가 수명을 다하고 첨단기술로 스스로를 표현하는 신 직접민주주의가 온다고 예측했었다. 나를 대표하는 의회나 정당을 제쳐버리고(bypass) 직접 대통령이나 정부와 소통하려 한다는 것이다. 특히 의회의원들이 자신들을 대변한다고 생각하는 사람은 거의 없고 의회의원들이 스스로의 이익에 열중한다고 보면서, 스스로 자신의 의사를 댓글, 이메일, 1인시위로 표현하고, 1인 블로그화, 1인 매체화, 1인 권력화 하여 자신의 의사를 직접 전달하기를 원한다고 한다. 대부분의 보고서는 2015~2017년에 인터넷 문자메시지에 길들여진 신세대들이 주요 보직이나 국가 생산노동력의 다수를 차지하게 되면서 가장 많은 변화를 겪는 부분이 정치 행정, 그리고 똑똑한 군중을 어떻게 다룰 지, 똑똑한 신세대들이 스스로의 불만과 의견을 표현하려하는 개개인이 권력을 가지는 시대의 변화에 대한 연구가 급진전하고 있다.

이러한 시대의 변화에 따르기 위해서는 종래의 정치 관련 직종이나 일거리들이 신속하게 변한다. 정치권력의 소멸로 인해 또 다른 정치와 비슷한 의견수렴의 장이 포털

에서 이루어지고, 다양한 홈페이지 등이 등장하고, 문자메시지 문화가 정착을 하고 있다. 이러한 변화를 보면, 대학의 정치외교학과 등 정치 관련 학과에서의 커리큘럼이 대부분 신속히 변하게 된다. 종래의 정치 관련 교수들은 급속하게 군중심리학자로 똑똑한 시민연구가로 바뀌게 된다. 특히 한국에서 새로운 정치 관련 다양한 직종이 생기는 이유는, 한국이 초고속망 설치가 세계 1위이며, 문자메시지 사용도 또한 세계 1위이기 때문이다. 군중심리사, 문자메시지사, 군중선동가, 군중리더, 군중정리사, 온라인네트워커, 선동문구지도사, 군중조종사, 군중질서법률가, 오피니언관리사, 집단심리관리사, 집단홍분관리사, 집단행동리더 등 새로운 직업이 탄생한다.

## 2. 군중행위의 역사, 정의 및 현황

한국은 세계인들이 바라보고 있는 신기록을 계속 갱신하고 있다. 얼마나 빠른 시간 내에 집단군중 촛불시위가 진행되며, 얼마나 많은 군중을 아무런 정책이나 정부 도움 없이 모을 수 있으며, 몇 명의 지도자가 마이크를 들고 이들을 선동하며, 이 선동리더는 누구이고, 이들의 미래 즉 지도자로서의 미래는 얼마나 밝은지 등의 연구가 필요하다. 즉 군중심리학자들을 대거 양성하는 것이 시급

하다. 이미 외국에서는 Small World Networks, and Smart Mob Formation에 관한 초보자 가이드 책자(A Beginners Guide)가 발간되어있다. 스콧 샌더스(Scott Sanders)가 온라인 집단행동 세미나를 개최하였는데, 인디애나주의 퍼듀대학 Dr. Sorin A. Matei도 2006년에 이미 이 분야 세미나를 개최한 바 있다.

지난 20년간 새로운 첨단기술이 개개인이 타인과의 의사소통을 하는 수단을 완전히 바꿔버렸다. 인터넷이 각자 다른 수많은 위키 커뮤니티 즉 동호회를 만들어 스스로 자생하면서 스스로의 지식이나 룰, 의견을 양산하면서 이런 것들을 표현하고자 하게 된 것이다. 모든 국민들은 이제 스스로 어떤 글이나 의견을 창조하고, 재구성하고 편집할 수 있게 만들었다.

특히 블로그가 나와 이제는 몇몇 전문 출판사나 출판인들의 손에서 누구나 자신의 생각이나 의견을 표현할 수 있는 도구가 생기고 방법도 손쉬워진 것이다.

핸드폰은 인간의 삶을 재구성하고 종래에는 편지 쓰고 며칠 기다려 답장 받고 행동을 취하던 행태에서 순간순간 자신의 행동에 대한 효율성의 극대화가 가능하게 해주었다. 이러한 첨단기술발전이 똑똑한 군중(smart mobs), 핸드폰 즉석소개팅이 가능하여 집단이나 군중의 행동을 용이하게 해준 것이다. 똑똑한 군중행동은 대부분 지성인들이 동조하고 행동으로 옮기는데, 여기에 다양한 연구가 이미 진행되고 있다. 군중으로 모일 때 사람들은 더욱더 감성적이 되고 감정을 손쉽게 과장하고 타인의 감성적인 호소에 급속히 동조한다는 점이다.

똑똑한 군중행동 1호는 이미 모든 교과서나 학계에서 2001년 에스트라다군부를 쓰러뜨린 필리핀시민운동이라고 본다. 검은 옷을 입고 거리에 쏟아져 나온 사람들은 대부분 인터넷이나 핸드폰 문자메시지를 보고 동조한 시민들이었다. (Rheingold, 2002; Bociurkiw, 2001). 그 다음은 2005년 프랑스유색인종폭동으로 폭동에 가담했던 10대들은 인터넷과 핸드폰문자메시지를 사용하여 어느 곳 어느 지점을 동시에 공격한 것인지를 알려 행동통일을 한 것으로 드러났다(Smith, 2005). 3호는 2005년 호주

에서 2명의 해양구조대원 구타소식을 들은 백인청년들이 폭력을 휘두른 레바논청년들에게 집단으로 다가가 폭동을 일으켰는데, 이때에도 청년들은 인터넷과 문자메시지를 사용했다고 한다 (BBC, 2005). 외국에서 잘 알려져 있지는 않지만 우리가 알기로는 2002년 노사모활동 또한 기록적인 군중행동이라고 볼 수 있다. 특히 오마이뉴스 또한 시민기자들이 글을 쓰는, 일종의 smart mobs의 행위라고 볼 수 있다.

문자메시지 활용도와 인기도가 점점 높아지는 이유는 문자메시지가 전화통화보다 싸다는 이유, 여러 사람에게 동시에 보낼 수 있다는 이유, 또 유료이기 때문에 될 수 있으면 자신의 의견을 가장 짧게 표현 편집하여 의사소통이 가장 빨리 퍼진다는 이유다. 빨리 전달되며 손쉽게 이해가능하고 또 늘 손에 쥐고 있는 24시간 전달 가능한 전화로 이뤄진다는 이유다. (Featherly, 2003). 따라서 군중을 끌어 모으는데 가장 좋은 방법이다(Walker, 2003).

군중이 모이는 축제분위기로 시작하는데, 혼자서는 누구를 욕하거나 의견피력이 어려워도 집단으로 의견을 피력하는 데는 용감해지는 것이 군중이다. 군중이 다 똑같은 생각 즉 미국최고기수입은 나쁘다는 생각을 가지고 있지 않더라도 대강 그 사람이 그 정부가 또는 그 행동이 미운 모든 사람들이 다 동참이 가능하다는 점이 있다.

### 1) 군중심리학의 역사적 고찰

시그문드 프로이트(Sigmund Freud)가 군중행동이론(crowd behavior theory)을 내 놓았는데, 인간은 개인이 혼자 있을 때와 군중 속에 있을 때 다르게 행동한다는 것이 논지다.

군중심리라는 것이 존재하며 그렇게 생각하지 않았다 가도 군중 속에 들어가면 손쉽게 설득당하고 자신이 늘 그렇게 생각했듯이 행동한다는 것이다. 한 두 개인의 열정이나 호소에 쉽게 물들며, 그들의 본심이 무엇인지 모르면서도 동참하고 동의하게 된다고 한다.

군중을 열광시키는 행동 “the madding crowd”에 대한 연구가 러 봉(Le Bon), 클라크 맥페일(Clark McPhail)은 처음 시도한 사람들의 뜻대로 움직여 주지 않을 때도 많다고 말한다. 노리스 존슨(Norris Johnson)은 1979년 록밴드 “후(Who) 콘서트 비극을 연구하였는데, 사건 발생 당시에 여러 소그룹들이 형성되고 스스로를 돕고 타인을 돕기 위해 구조대가 만들어 진 것으로 결론지었다. 이 콘서트 비극이란 록밴드 후가 1979년 12월 3일 오하이오 신시내티의 리버프런트 콜로시움에서 공연하기 전 관중석에서 패싸움이 일어나 11명의 후의 팬이 사망한 사건이었다. 이 때 록밴드 후는 11명의 사망을 모른 채 공연을 하였는데, 이유는 경찰이 후 공연이 취소되면 더 큰 소요가 일어나 더 많은 사상자가 발생할 것을 우려해 그렇게 한 것이었다.

19세기 범죄학에서 군중은 분별없고 죄가 되는 행동을 한다고 낙인찍혔었다. 러 봉(Le Bon)은 자신 스스로 군중심리학의 창시자라고 주장하면서 종래 범죄학에서 군중이 모이면 범죄를 저지른다는 이론을 부정하고, 모든 군중이 다 분별없는 것은 아니지만 혼자 있을 때는 상상도 못하는 행동을 군중 속에서는 한다고 말했다. 르봉은 프로파겐더 이론의 창시자인데, 어떤 그룹을 조종하기 위해서는 프로파겐더가 필요하며, 아주 합리적이고 적절한 기술이 필요하며, 지역사회 일반인들의 사고 속에 들어가 선동해야 한다고 말했다. 그는 1895년에 “군중: 20세기 인기인물의 마인드연구 he Crowd: A Study of the Popular Mind influenced many 20th century figures 20세기 주요인물 즉 정치선동가 아돌프 히틀러, 마인 캠프Mein Kampf)에 관한 논문을 발표하였다.

우리가 흔히 이야기하는 군중심리는 어디에서 오는가를 가장 잘 정리한 이론은 컨버전스이론(Convergence theory)이다. 이 이론은 군중행동은 군중자체가 생산하는 행동이 아니라, 어떤 특정 몇몇 개개인이 군중에게 자신의 뜻은 전달하여 컨버전스 즉 전이현상을 일으키게 한다는 주장이다. 몇몇 사람의 사주로 군중이 같은 뜻을 가진

사람들의 모임인 것처럼 컨버전스 즉 변환시킨다는 것이다. 두 가지 상반된 이론으로 전염이론은 군중이 사람들을 어떠한 한 방향으로 행동하도록 전염시킨다는 것이고, 컨버전스 이론은 인간이 어떤 한 방향으로 행동하고 싶은 마음이 있는 사람들이 모여서 군중, 무리를 함께 만들어 간다 라는 이론이다.

## 2) 플래시 맵(Flash Mobs)과 똑똑한 군중(Smart Mobs)이란?

2007년 10월 16일 플래시 맵, 또 하나의 새로운 사회 현상인가(Flash mobs: A new social phenomenon?)라는 Hewitt의 주장을 보면, 1999년에 플래시 맵이라는 말이 나왔다. 처음에는 일반인들이 갑자기 어느 한 거리에 엄청난 속도로 모여 어떤 한 가지 행위 즉 옷을 벗었던진 다거나 소리를 친다거나 어떤 행위를 하다가 순식간에 사라지는 행위를 플래시 맵 행위(flash mobbing!)라고 한다. 1999년에 처음으로 CNN에 보도되었다. 처음 나왔을 때는 플래시 맵의 특성이 아주 빠른 시간 내에 많은 사람이 모여 빨리 헤어진다는 점이 특징이었다. 그리고 그 행위가 아주 단순하여 시적으로 단순함에 가치를 부여했었다. 그 행위는 일반인들을 웃기고 깜짝 놀라게 하고 기발한 점이 돋보여야 했다. 모임의 규모는 크게 상관없고, 모인 사람들이 일시적으로 옷을 훌렁 벗는다거나 드러눕는다거나 시내 한복판에서 갑자기 베게싸움 행동을 함께 하다 각자 집으로 돌아가 그 사람들과 두 번 다시 만나지 않는다는 것이다. 영국의 빅토리아역에서 얼마 전 4천 명의 아이들이 러시아워에 mp3를 귀에 꽂고 춤을 추는 스텐트를 한 사례가 있었는데, 이것은 핸드폰 클럽을 광고하기 위한 것이었다. 40명이 분주한 도로에서 갑자기 핸드폰에다 “네 네”라고 고함을 치고 그 다음은 박장대소를 하는 일이 있었다. 이것은 플래시 맵 행위였다.

가장 우려되는 사항은 미래의 상행위 또한 플래시 맵 행위로 진행될 가능성이 크다는 점이다. 앤드류 리드는 미래에 플래시 맵들이 무엇인가를 한꺼번에 사고팔아 금융시장을 혼란시킬 가능성이 있다고 보았다. 1920년대

주식시장 대혼란기에 실제 있었던 사실이며 특히 2007년 미안마의 승려들의 정치데모 또한 플래시 몹 행위였다.

왜 집단행동 군중은 모이는가? 그것은 소속감 때문이다. 이것은 인간은 우선 매멸 즉 네발달린 짐승에서 진화한 것인데, 그룹의 한 부분이 된다는 것이 동물의 본능이고, 특히 인간이 진화할 때 대부분 군중이나 집단의 힘을 통해서 진화에 성공한 역사가 있다. 그러므로 인간이 그룹 즉 군중행동을 원하고 애타게 찾고 갈구한다는 사실은 사회가 더욱더 분열되고 소속감이 모호해지고 나만이 외톨이처럼 버려진 듯한 상황에서 더욱 힘을 받는다.

그런데 그 어느 시기보다 더 뿔뿔이 개각각의 코콘(cocoon) 속에서 생활하던 적이 없기 때문에 더 많은 사람들이 더 많은 군중모임을 갈구하게 되고, 결국 때마침 군중을 순식간에 모을 수 있는 인터넷과 24시간 연결시켜주는 휴대폰 문자메시지 가격이 떨어지면서 젊은 층의 군중모임 방법이 생긴 것이다. 즉 물에 기름을 붓듯 급속한 군중모임의 욕구가 높아진 것이다. 미국의 flash mobbers 들은 문자메시지, 이메일 페이스북, 전단지들을 이용한다.

군중 행동은 사회심리학에서는 개인의 비개인화행동이라고 본다. 비개인화란 군중 속에서 자신의 아이덴티티를 잠시 잊어버리고 그룹의 일환인 것으로 생각하는 행위 즉 군대나 집단행동 시에 일어난다. 그룹은 늘 극단적이거나 자신의 의견을 극단적으로 또는 격정적으로 표현하며 그러므로 플래시 몹 군중은 자신의 원래성격이나 믿음보다 더 극단적인 극도의 성격을 나타내게 된다. 인간은 혼자 있을 때보다 군중으로 있을 때 더 과격해진다는 것이다.

### 3) 대의민주주의가 지고 신직접민주주의가 뜬다

국가경쟁력에서 3년간 1위를 한 핀란드 의회는 1993년에 의회에 미래상임위를 만들어 미래국가성장동력을 걱정하였다. 국민들에게 미래를 알려주어 미래를 준비하도록 도와주었다. 그리고, 핀란드 의회 스스로 “민주주의의 미래 2017년”이라는 논문집에서 의회의 소멸을 예측하였다.

민주주의의 산실인 영국이 대의민주주의의 소멸을 예측하였다. EU의 경험을 보면, 국민국가의 역할이 소멸해가면서 유럽의 개별 국가는 힘을 잃어가고 있다. EU는 교역정책, 지역정책이나 세금정책 등 각 분야에서 각국의 독자적인 정책이나 법제정을 제한하였다. 유럽국가는 국가 스스로 법도 제 마음대로 정하지 못하고 유럽 법을 만든다. 국가의 권위가 쪼그라들고 있으며, 지구총정부 탄생, 각국 정부권위 및 역할 소멸을 예측하였다. 유럽 국민들의 투표율저하도 심각하다. 젊은 세대들은 더 이상 의회의 권위를 인정하지 않아, 결국 정당이나 의회는 급격한 소멸이 예측된다. 반면에 개인주의 소수를 대변하는 신직접민주주의가 급부상한다. 특히 2017년 이후가 되면 x세대들이 주요인구로 부상하면서 스스로 영향력을 과시하는 자신들의 문화를 만들고 의회에서 만들어진 법이나 결정을 인정하지 않게 된다. x세대들은 스스로 이메일 핸드폰 문자메시지 온라인커뮤니티, 인터넷과워를 업고 나타난 시민사회조직들에 속해 첨단기술을 자유자재로 활용하면서 스스로의 영향력을 극대화하는 방법을 습득하여, 결국 마이너리티 민주주의가 부상하게 된다고 예측하였다.

소크라테스 시대는 문명인이 많았다. 소크라테스가 ‘쓰다’라는 말을 책에서 찾아볼 수 없다. 전부 “소크라테스가 가라사대, 소크라테스가 말하기를”이란 글만 있다. 당시에는 오랄컬처 즉 문자보다는 말의 시대였다. 소크라테스가 말을 하면 제자들이 말을 푹푹 외웠다. 그 후에 문자가 나오자 아이들이 글로 옮겨놓고 선친이 하는 말을 그대로 다 외우지 못하자, 당시 어른들은 “요즘 아이들은 머리가 나빠졌어. 나는 선친이 한 말을 그대로 다 외웠는데 도대체 아무것도 외우지 못해. 문자 때문이니, 문자를 없애야겠다”라고 하면서 문자 없애기 운동을 벌였다고 한다. 그들이 어른이고 보수다. TV가 막 나와서 많은 아이들을 TV를 보자, 어른 즉 보수들은 바보상자라고 하면서 학교에서 TV 못 보게 하는 운동을 펼쳤었다. 컴퓨터가 나오자 어른 즉 보수들은 컴퓨터중독, 게임중독이라면서 컴퓨터나 게임을 못하게 막고 있다. 그런데, 제롬 글렌 유

엔미래포럼회장은, 인간은 변화에 저항하며, 말의 시대에 문자에 저항했고, 라디오시대에 TV가 나오자 저항하였으며, 책의 시대에 컴퓨터가 나오자 저항하였지만 결국 미래는 첨단기술발달이 대세로 간다고 하면서, 앞으로는 대부분의 학생들이 게임 속에서 학습하고 기업은 게임 속에 들어가 원하는 직원을 채용할 것이라고 예측하였다.

보수들은 지금 인터넷 문자메시지 온라인커뮤니티에 저항하지만, 결국 그것이 대세가 되고 결국 마이너리티 민주주의가 부상할 것이라는 것이다. 첨단기술로 무장한 신세대가 보수를 이기는 것이 지금까지의 역사였다는 것이다.

이제, 말 없는 다수보다 말 많은 소수가 더 큰 힘을 발휘하는 시대가 왔다. 결국, 말 없는 다수가 뒤에서 받쳐준다고 생각하기에는 이미 사회문화 형성 메커니즘이 달라졌다는 것이다. 그러므로 호랑이를 잡으려면 호랑이굴로 들어가야 한다. 보수들도 호랑이 굴에 들어가서, 온라인커뮤니티에서 인터넷 파워 문자메시지 문화를 따라 갈 수밖에 없다.

미국의 하워드 라인골드가 2002년에 쓴 책 “똑똑한 군중(Smart Mobs)”은 대의민주주의의 소멸을 예고하였다. 인터넷과 핸드폰으로 무장한 똑똑한 군중이 정당이나 정치인을 무시(bypass)하고 정부 혹은 대통령과 직접 소통하려하는 신직접민주주의가 다가온다고 하였다. 영국정부 2020보고서에서 이미 민주주의의 산실인 영국이 대의민주주의 200년의 수명이 다하고 신직접 민주주의로 간다고 오래 전부터 예측해 왔다. 정치 파워를 무시하고 군중파위가 극도로 단결하면서, 국민 스스로 정치를 하려한다는 것이다. 똑똑한 군중은 무의식 속에 권위를 별 것 아닌 것으로 보고, 개개인의 권력과시를 위해 집단행동을 하며, 그것이 문자메시지를 통해 햇불시위로 변진한다고 예측하였다.

위키피디아에서는 똑똑한 군중운동(smart mobs movement)을 “차세대 사회혁명(The Next Social Revolution )”이라고 정의하면서 정치, 경제, 사회가 첨단

기술발전으로 변하는 현상이라고 정의하였다. 시장경제에 무선전화, 웹이 합류하면서 인간의 삶과 생각을 바꾸는 기술발전이 만드는 혁명이라고 표현하였다. 텔어스연구소의 “대전환”이라는 예측보고서에서는 2015년이 되면 인터넷 세대 문자메시지 세대들이 1960년대의 히피운동을 일으키듯이 사회변화를 위해 신문화운동을 벌인다고 한다.

미래 정보화 사회는 컴퓨터나 기계와 많은 시간을 보내는 사람들이 공동체 의식을 잃고 사회 융합보다는 자기 중심적이고 이기적으로 변한다. 자신과 다른 사람들을 이해하려하지 않고 갈등하고 반목하고 무관심해 지며, 지도자나 국가의 이념에 동조하지 않고 타인에 대한 배려나 이해를 잃는다. 사회 갈등의 골은 깊어지고, 사소한 일에 흥분하고, 손쉽게 타인을 원망, 증오하며 그 분노를 “표현”한다. 영국민의 정부신뢰도가 2차 대전 후에 80%였다가 현재 30%이하로 떨어졌다. 정부정책의 동기는 의심받고, 정부의 실행능력과 신뢰도도 의심받고, 정부에 대한 존경심이 사라졌다. 사회결집력이 떨어지고 불평불만이 높아지며 가치관변화와 약해진 학연지역 커뮤니티로 인한 복잡한 사회구조로 사회통합이 불가능해진다. 그래서 사람들은 더 이상 한 커뮤니티의 구성요원이 아닌 거의 예측 불가능한 행동을 한다고 한다.

미래에는 국가의 힘이 더욱더 빠진다. 올해 다보스포럼에서 발표된 미래보고서 “퓨처 매핑 2030”은 기업의 권력이 현재는 14.3% 이고 국가의 권력이 69.3% 이지만 2030년이 되면 역전하여 기업의 힘이 85.7%, 국가권력은 30.7%로 감소한다고 보았다. 개개인의 권력은 현재 16.8%이지만 2030년에는 83.2%, 온라인 네트워크 그룹의 힘은 현재 18.1%에서 81.9%로, NGO힘은 39.4%에서 60.6%로 바뀐다는 것이다. 결국 2030년에는 기업, 개인, NGO보다 낮은 30.7%로 국가의 힘이 빠지기 때문에 정부는 국민설득, 국민통합을 시도하지 않으면 국가운영이 불가능해진다고 한다.

제롬 글렌 유엔미래포럼회장이 40년 전에 만든 미래공식은 권력이동이 농경시대는 종교, 산업시대는 국민국가, 그리고 정보화시대는 기업, 이미 다가온 후기정보화시대

는 개개인이 권력을 가지며 이 똑똑한 개개인을 설득하지 못하면 국정운영이 불가능해진다고 보았다. 국가를 믿지 않고 스스로 댓글 달고, 1인 시위, 1인 매체가 되어 블로그, 이메일, 핸드폰의 문자메시지로 무장, 국가의 힘을 뺏다고 했다.

### 3. 군중설득, 집단지도, 집단지성으로 똑똑한 시민다루는 직업

“똑똑한 군중”이 권위를 무시하는 시대, 국민설득을 위한 대국민통합 조직이 필요하다.

아무리 좋은 정책이라도 국민은 인간이고 인간은 “변화에 저항”하기 때문에, 왜 이 정책이 필요하며, 왜 이러한 조치가 “지금” 필요한지 국민설득을 위해 공무원 절반을 할애하여 국민설득논리를 개발해야 한다. 그런데 이 논리는 미래예측, 대안제시 밖에 없다고 한다. 아무리 좋은 정책도 “변화에 저항”하는 국민을 설득하기 위해 미래의 메가트렌드를 보여주면서, 미래가 이렇게 변하고 다른 나라는 이렇게 대응하므로 우리도 이렇게 하지 않으면 경쟁력을 잃게 된다고 국민을 논리적으로 설득하여야 한다. 국민을 설득하는 수많은 직업이 생긴다. 이는 청년노동력을 이용한 복지사란 어휘를 바꾼 행복사라는 직종으로도 탄생한다.

2007년 타임즈지는 올해의 인물로 “You” 즉 “보통사람인 우리”를 선정하기에 이르렀다. 한사람의 영웅시대가 사라진 것이다. 레브 그로스만(Lev Grossman)은 “세상은 항상 위대한 인물이 바꾼다고 주장한 스코틀랜드 철학자 토마스 칼릴(Thomas Carlyle)” 시대가 갔다고 주장한다. 농경시대 산업시대는 한 두 사람의 위대한 영웅이 세상을 바꿀 수 있었지만 정보화 사회에서는 한 사람의 천재나 위인이 세상을 바꿀 수 없으며, 모든 사람, 즉 일개미 수천만 명의 힘으로 겨우 세상을 바꿀 수 있을 뿐이라고 한다. 그래서 타임즈는 올해의 인물로 이름 없는 우리 모두를 들고 나왔다.

한 두 사람의 위인이나 독재자보다 수 백 만이 한 곳에 들어가 협력하는 모습이 미래사회의 모습이다. 위키피디아, 유튜브, 온라인 대도시 마이스페이스 등에서의 일반 개개인들이 성취한 노력이다. 국가의, 대기업의 방해를 극복하고 수많은 개개인들이 세상을 바꾸기 위한 노력의 결과다. 그러면서 세상을 바꾸는 방법까지도 바꾸어 버린 것이다. www나 핸드폰이 개개인의 노력을 취합하는 도구 되었다. 2015년 정도면 이 핸드폰세대가 1960년대 히피운동을 일으켰듯이 신문화혁명을 일으킨다고 본다.

더 이상 정치인이 나서서 세상을 만든다고 떠들도록 놔두지 않으며, 천재 한 두 명이 세상을 바꾸도록 놔두지 않는다. 시민 한 둘이 모여 수 천만이 되고 이들의 목소리가 하나 되어 세상을 바꾼다. 미래사회는 우리 모두가 주인공이다. 그러나 시민 각자가 내는 목소리는 너무나 다양하고, 이들을 한 방향으로 끌고 가기가 너무 험난할 수 있다. 정부의 힘이 빠지면서 각 부처에서 정책을 내놓으면 우선 국민의 비웃음거리가 된다. 시니컬한 사람, 부정하는 사람, 화내는 사람, 짜증내는 사람들, 이제 국민은 정부가 오라고 한다고 가지 않는다. 서구에서는 이미 모든 정책을 발표하기 전 국민설득을 어떻게 할 것인지가 가장 중요한 아젠더다. 아무리 좋은 정책도 한 두 명이 반대소리를 내면 그날로 시궁창으로 들어가 버리는 것이 여론이다.

그래서 요즘 세계 각국은 국민설득을 위해 국민통합(National Integration)본부를 만들고 있다. 국민통합 없이 경제성장도 없기 때문이다. 호주는 정부부처로 사회통합부를 만들었고, 스웨덴, 벨기에, 노르웨이, 브라질, 이태리, 덴마크, 프랑스, 인도, 인도네시아, 파키스탄, 나이지리아, 케냐, 루마니아, 바바도스, 스리랑카 등 20여 개국이 정부에 국민통합부처가 있다. 국민설득에 밀어붙이던 연설형태가 사라지고 블로그 홈페이지 웹 메일을 통한 “속삭이는 목소리”가 국민을 설득시킨다.

- 1) 국민설득을 위한 국민홍보 또는 집단지성 포털 및 국민여론형성군단이 부상한다.

신직접민주주의, 전자민주주의에 익숙한 국민들의 “똑똑한 자아”를 설득하기 위해 국민설득부 즉 대국민홍보부가 큰 권력을 가진다. 국민을 어떻게 설득할 것인지를 알기 위해서는 국민들의 분위기 파악이 선결과제다. 국민이 이런 것이 나왔으면 하고 바랄 적시정책(Just-in-Time Policy)을 만드는 것이 최상이다. 이를 위해서 국민들의 의견수렴 뿐만 아니라 국민의 분위기, 국민들의 무드를 읽으며 때를 기다리거나 적시발표를 하기 위한 국민설득부처의 만반의 준비가 필요하다. 국민설득부는 미래예측 전문가들로 구성된다. 사회구성인들의 마음을 읽지 못하면 즉 국민과 소통하지 못하면 국가운영을 하지 못한다고 말한다. “사공이 많으면 배가 산으로 간다”는데, 이를 위해 사공을 설득할 필요가 있다.

인수위의 영어몰입정책, 쇠고기 수입 또한 실패할 수밖에 없었다. 내가 국가이고 권력이므로 이러한 정책을 내는 것이 당연하다는 식으로 정책을 발표, 즉 국민에게 그냥 던져버렸기 때문이다. 이제 “국민을 섬기기 위해서”는 국민을 “설득”해야 한다.

핀란드의회 100주년기념 “민주주의의 미래”란 저서에 실린 박영숙의 논문에도 언급이 되었지만, 서구에서는 초고속망이 가장 많이 깔린 한국이 “똑똑한 군중”이 대의민주주의를 무너뜨리고 신직접민주주의를 만들어 가는데 선두에 선다고 본다. 한국에서 초고속망이 80% 깔려서 지도자의 신뢰도 인기도가 10%대로 내려간다면 이것이 공식이 되어, 자국에서도 초고속망이 70% 정도 깔리면 국가지도자의 인기도가 그 정도로 낮아지게 될 것이라고 예측한다. 특히 이번 한국정부의 인기도가 정권 초기에 10% 정도로 낮아졌기 때문에, 똑똑한 군중은 더욱 똑똑해져서 한국의 차기 정권은 인수위도 못 꾸릴 정도가 될 것이라고 예측하고 있다. 한국 국민은 차기 정권이 지금보다 나을 것이라고 생각하지만 또 다른 불만계층이 인수위조차 꾸리지 못하도록 반발하며, 이를 군중몰이로 “표현”할 것이라고 예측한다.

2015년은 지구촌의 위기라고 한다. 현재의 선진국의

인구감소로 힘이 빠지면서 아시아로의 권력이 넘어오는 시기, 선진국의 저출산 고령화가 급속히 진행되는 시기, 제조업이 소멸하면서 나노 생산공정이 들어오는 시기, 웹 3.0 등 다양한 3D가 생활에 들어오고 현실보다는 사이버 세상에서 사는 사람들이 많아지는 시기, 똑똑한 군중이 국제기구나 연방정부의 힘을 무서워하지 않고 각자 하고 싶은 데로 군중행동을 하는 시기라고 본다. 똑똑한 군중을 다룰 리더십이 절대적으로 필요하다는 이야기다. 리더십이 부족하면 사회통합이 힘들어 정부의 조능능력이 떨어지고 권력이 수시로 바뀌면서 무정부상태가 올 수도 있다고 본다. 한국은 인구자연감소로 돌아서면서, 생산력과 구매력이 동시에 떨어지고 지구촌 최저출산율이 널리 알려져 투자자가 발길을 끊는다고 한다.

## 2) 미래의 정부포털, 정부 측 의사를 대변하는 군중, 군중심리학자(crowd psychology) 등 신직종이 뜬다.

지난 12월에 정권을 잡은 호주의 러드 정부가 국민들 눈에 확 띄게 바꾼 것 하나는 바로 정부 포털사이트들이다. 정부 홈페이지를 대부분 포털 즉 신문사 포털처럼 바꾸었거나 바꾸고 있다. ([www.australianit.news.com.au/story/0,24897,23777194-16123,00.html](http://www.australianit.news.com.au/story/0,24897,23777194-16123,00.html)) 이미 민간 홈페이지를 활용하여 정부정보를 국민에게 전달하거나, 호주외교통상부처럼 정부 홈페이지를 신문사 홈페이지처럼 만들고 있는 중이다([www.dfat.gov.au](http://www.dfat.gov.au)). 안드레아 디 마이오 미국의 IT변화연구의 최고권위 컨설팅기업 가트너 사의 수석연구원은 최근 유럽정부들도 각 부처 홈페이지를 하나로 만들거나 뉴스포털처럼 만들어가고 있다고 말한다. 특히 블로그나 각종 포럼자료들을 올려 일반인들이 정부 포털에 들어와 정부 홍보만 잔뜩 늘어놓았을 때와 달리 일반뉴스를 보거나, 다양한 생활정보 즉 자동차를 살 때 필요한 지식을 보기도 한다고 한다. 민간 포털과 다를 바 없는 일반 시민들이 원하는 정보를 전달하여 많은 사람들이 방문토록 하고 있는데, 우선 많은 사람들이 봐야지만 정부의 정책을 홍보할 수 있기 때문이다.

지난 10년간 세계의 정부 홈페이지들이 타 은행이나 백화점이나 자동차판매상처럼 화려하게 변하고 있다고 한다. 국민들은 이미 정보의 정확성이나 고품격의 정부 정보를 원하기보다 거저 손쉽게, 한군데서 여러 가지를 다하기를 원한다. 정부만이 국민에게 알려줄 수 있는 서비스를 누구보다 먼저 상세히 손쉽게 알려주는 포털로 갈 때 국민과의 소통이 쉬워진다고 본다. 정부가 더 이상 중치고 방을 붙여서 사람들의 시선을 끌 수 있는 시대는 지났다. 이제는 사람들이 더 손쉽게 접근할 수 있도록 하고 좋아하는 정보를 담아, 그 속에 정부의 뜻을 숨기는 작전이 필요하다. 즉 정부는 국민들의 온라인행위의 변화를 신속히 따라 가야한다. 연예인 소식이 짧은 층을 끈다면 연예인 이야기를 올릴 수도 있고, 드라마 이야기가 인기라면 드라마 이야기도 실을 수 있다. 안드레아 디 마이오는 또 5월 30일 기고한 “정부의 미래는 무정부(The Future of Government Is No Government)”라는 글에서, 지구촌 여러 정부가 홍보 형태를 완전히 바꾸고 있으며 이미 호주나 오만, 싱가포르, 퀘벡 주정부, 벨기에, 오하이오 주정부 등은 대규모 포털로 정부 홍보를 바꾸고, 정부가 대부분의 정보를 스스로 정부포털에 가장 먼저 올려 신문이나 방송의 왜곡을 피하고 국민과의 직접소통을 시도하고 있다고 밝혔다. 언론인에게 정부 정책을 발표하기보다는 정부 홈페이지에 먼저 상세히 올리는 국민소통의 방법을 택한다는 것이다. ‘정부의 미래는 무정부’라는 제목으로 바르셀로나포럼에서 발제한 내용은 2013년이면 현존 정부 홍보시스템은 70% 정도 실패를 하게 되며, 특히 헬스케어, 교육, 복지서비스 등에서 소셜네트워크를 활용하는 타 민간 포털보다 정보 포털이 얼마나 무익한지, 즉 방문자수가 형편없는지를 보면 안다고 주장한다. 앞으로는 대형 민간포털이 정부 홈페이지보다 훨씬 영향력이 강해지면서, 정부의 역할이 축소되고 정부와 민간의 경계가 희미해지는 상황이 일어난다. 특히 미국인들은 건강보험공단 홈페이지나 보건복지부 홈페이지가 아닌 구글헬스나 MS의 헬스볼트(HealthVault)에 들어가서 자신의 건강보험을 체크하는데, 그 이유는 구글

MS가 이메일서비스를 하기 때문에 한 곳에서 모든 것을 해결하려 든다는 것이다. 그렇다고 정부가 이메일서비스를 하는 포털서비스를 열어도 국민들은 다른 곳을 더 신뢰하기 때문에 소용이 없지만, 한가지, 정부 소유의 은행이라면 가능하다는 이야기다. 이왕 은행은 내 정보를 보유하고 있기 때문에, 그곳을 방문할 때는 신뢰를 하고 들어가기 때문이라고 한다. 또 일반인들이 즐겨 찾는 뉴스는 대부분 가장 좋은 의로서비스, 최신 오픈한 식당 등에 관한 것일 수 있는데 정부가 한 병원 한 개의 식당을 선전할 수 없는 노릇이어서, 정부 포털에서 쌍방향으로 재미있는 기사들을 시민기자로 올릴 수 있도록 하면 된다. 중요한 것은 이미 서구의 여러 정부들이 국민과의 소통을 위해서 국민이 들어와서 기사를 올릴 수 있는 대형정부포털로 가고 있다는 사실이다. 초고속망이 99.2% 깔려 세계최고를 자랑하는 나라로, 세계 미래학자들은 한국 정부의 국민소통 방법을 지켜보고 있다. 특히 소통의 부족으로 일어난 촛불시위 등을 주시하면서, 한국정부가 빨리 자신들도 배울 수 있는 대안을 내놓기를 기대한다. 초고속망이 99%정도 깔릴 때 시민들의 온라인 활용 행태가 어떠한지를 한국이 전례를 만들어 가고 있기 때문이다. 또 웹 2.0은 정부와 민간의 영역을 허물어 버린다(Web 2.0: Toward a Government Without Boundaries)라고 안드레아가 주장하는데, 정부, 시민, 정당, 협회, 노동조합 등의 영역이 앞으로 허물어 진다고 한다.(The existing boundaries between governments, citizens and established stakeholders in policymaking (such as political parties, associations, unions and so forth) get blurred) 포털이나 블로그에 올라오는 의견은 개개인의 의견이 아닌 민중의 의견이고, 그런 의견이 기업, 소비자협회, 정당, NGO 등에서 함께 올라오기 때문에 누구의 의견이 어떤 것인지 판별하기도 어려워진다. 이들은 기업인이면서 각자 또 다른 집단에 소속되어 여러 곳에서 목소리를 내기 때문이며 이를 반영하는 각 부처에서는 다양한 목소리를 듣게 되고 결국 각 부처의 목소리가 대통령의 목소리와 달리 시민사회 목소리를 낼 수도



있어, 정부 운영에 혼란이 초래되면서 정부 힘이 쇠퇴하여 정부 민간의 경계가 모호해진다는 것이다. 그리하여 서구에서는 차라리 이미 존재하는 NGO 등의 포털을 이용하여 정부 홍보를 국민이 거부하지 않도록 하고 있다. 다양한 방법으로 정부 서비스가 비정부단체 홈페이지를 통해 국민에게 전달되도록 하는 방법을 쓰는 것이다. (Composite applications to allow government services to be accessed through nongovernment channels will be very important.) 가장 많이 변하는 분야가 바로 복지, 세금, 법률서비스로, 민간 포털에서 다양한 답변을 해주면서 신뢰를 얻고, 결국 정부부처의 의미가 사라지며 정부 공무원과 시민간의 경계도 허물어지면서, 국민들이 가장 원하는 서비스를 가장 손쉽게 정리하고 지원하는 포털이 정부보다 더 영향력을 갖게 될 것이라고 강조한다. 세계는 우리나라와 달리 어떻게 하면 국민과의 소통을 늘릴 수 있는지 다양한 실험에 돌입하였다. 미래사회 변화를 모르면 대응할 수가 없는 시대가 되었다. 손자병법에 '적을 알라' 라고 하였다. 적은 바로 미래사회 변화다. 호랑이를 잡으려면 호랑이 굴에 들어가야지, 호랑이가 악하다고 하는 것은 시대에 뒤떨어지는 소리일 뿐이다.

## 4. 결론

빛의 속도로 변하는 사회는 종래의 다양한 일자리를 진화시킨다. 1800년대 농업인구가 90%, 1900년대에는 20% 그리고 현재 농업인구가 1.2%인 미국사회 변화를 보자. 1800년대 농민들에게 앞으로 당신들의 직업이 1.2%까지 줄어든다고 했던들 누가 믿었을 것인가? 2015~17년은 인터넷 문자메시지시대가 사회에 주류로 등장하는 시대다. 사회의 주류가 소통하는 수단이 인터넷 문자메시지라고 한다면, 정부나 모든 단체는 이제 사회의 주류가 원하는 소통수단을 쓸 수밖에 없다.

우리나라 속담에 “평양감사도 싫으면 그만”이라는 말이 있듯이 이 신사회 주류들은 스스로의 소통수단을 이용하고, 자신들이 싫은 것은 도의로 해야 한다는 것을 모른다. 개인주의 이기주의 타인과의 소통보다 우선 자신의 의견을 표현하는 세대들이 주류가 된다. 그러므로 종래에 없던 다양한 직종들이 뜨지 않을 수 없다. 정부는 이 주류를 무시하고는 행정을 할 수가 없게 된다.

이들을 설득시키는 군중설득가, 군중리더, 군중심리학자, 군중행동몰이가, 군중이해설득전문가, 군중홍분몰이가, 정치성향분석가, 집단지성가, 집단지성이용 홈페이지전문가, 집단행동연구가, 집단행동분석가, 집단행동 여론몰이가, 집단선동가, 군중몰이전문가, 집단여론형성가, 집단프로파간다 전문가, 집단여론설파자, 시민사회연구가, 시민여론몰이 전문가, 시민사회지도자, 네트워크 전문가, 시민사회여론형성 전문가 등등이 새로운 직종으로 나타나면 이들은 대부분 시민사회 속에 숨어서 행동하는 다양한 관리자들로 이러한 전문분야의 연구에 뛰어들 것으로 보인다.

### 필·자·소·개

#### 박영숙

경북대학교를 졸업하고 남캘리포니아대학교에서 교육학 석사학위를 취득하였으며, 성균관대학교에서 사회복지학 전공으로 박사과정을 수료하였다. 주한영국대사관 공보관을 거쳐 현재 주한호주대사관 문화공보실장, 연세대학교 생활과학 대학원 주거환경과 초빙교수, (사)유엔미래포럼/세계미래회의(NGO)/The Futures's 포털 한국대표를 맡고 있다. 주요 저서로는 「당신의 성공을 위한 미래뉴스」, 「미래예측 리포트」, 「NEXT JOB 미래직업 대예측」, 「유엔미래보고서 2005」(공저), 「2020트랜스휴먼과 미래경제」(공저), 「유엔미래보고서 2007」 등이 있다.