Journal of Digital Convergence
Vol. 16. No. 12, pp. 197-206, 2018

ISSN 1738-1916
https://doi.org/10.14400/JDC.2018.16.12.197

악성댓글 작성과 중재 의도에 대한 요인 연구

김한민*, 박경보
성균관대학교 경영대학 박사과정생

A study of factors on intention of intervention and posting malicious comments

Han-Min Kim*, Kyungbo Park
Doctoral Student, Business School, Sungkyunkwan University

요 약 온라인 악성댓글에 대한 폐해는 지속적으로 증가하고 있다. 많은 선행 연구들은 악성댓글에 대한 중화가 핵심적인 선행 요인임을 확인해왔다. 중화는 이론적으로 일곱개의 다차원 개념으로 구성되어 있으며 일탈행위의 종류에 따라 중화 요인의 유의성이 다르게 나타난다. 본 연구는 일탈행위 연구에서 다차원의 중화 기술 요인들을 실증한 것과는 다르게 악성댓글 연구에서는 중화기술을 단일 차원으로 살펴보았다는 사실에 주목한다. 한편, 일탈행위에 대한 중재자의 역할은 일탈행위 억제에 기여할 수 있지만 악성댓글 연구에서의 중재 의도에 대한 연구는 상대적으로 부족한 상황이다. 상호보완적인 두 개의 연구로 구성된 본 연구는 악성댓글 작성의도와 중재 의도에 대한 관련 요인들을 발견하고자 하였다. 연구결과, 본 연구는 악성댓글 작성자가 비난자에 대한 비난과 책임의 부정 중화기술을 활용 한다는 것을 발견하였다. 또한, 상대방과의 정서적 공감이 악성댓글 중재 의도에 중요한 영향을 준다는 사실을 발견하였다.

주제어 : 악성댓글, 중재의도, 중화기술 이론, 공감능력, 소셜 네트워크 서비스

Abstract The harmful effects of online malicious comments are continuously increasing. Many previous studies have confirmed that neutralization of malicious comments is a key predictor. Neutralization is theoretically composed of seven multidimensional concepts, and the significance of neutralization factors varies depending on the type of deviant behavior. This study focuses on the fact that the malicious comment researches have considered the neutralization techniques in a single dimension as opposed to demonstrating the multidimensional neutralization techniques in the deviant behavior research. On the other hand, the role of arbitrator in deviant behavior can contribute to restraining deviant behavior, but the research of intervention intention is relatively lacking in malicious comments research. This study, composed of two complementary studies, tried to find out the related factors of malicious comments and intervention intention. As a result of study, This study revealed that malicious commentator uses the neutralization techniques of condemn the condemners and denial of responsibility. In addition, we found that affective empathy has a significant effect on the intervention intention in malicious comments.

Key Words : Malicious comments, Intervention intention, Neutralization techniques theory, Empathy, Social network service

1. 서론

온라인에서 상호간의 의사소통이 활발해지면서 온라인 환경을 접하는 개인은 악성댓글이라는 고통에 시달리고 있다[24]. 대한민국에서는 악성댓글이 꾸준하게 증가하고 있는데 대한민국 검찰의 보도 자료에 따르면 지난

*Corresponding Author : Han-Min Kim(hanmin8809@gmail.com)
Received October 4, 2018 Revised November 5, 2018
Accepted December 20, 2018 Published December 28, 2018

10년간 악성댓글로 인한 피해는 12.5배 증가하였으며, 악성댓글 피해자는 사회생활에 지장이 생길정도로 심각한 정신적 고통을 호소하며 극단적인 경우 자살까지 시도한다[2].

악성댓글이 사회적으로 많은 폐해를 발생시키면서 악성댓글을 예방하고 이해하고자 하는 노력이 많이 이루어졌다. 선행 연구들은 각자의 이론적인 관점에 따라 악성댓글과 관련된 요인들을 발견하고자 하였다. 그 결과, 선행 연구들은 악성댓글에 대한 중화 정도, 태도, 익명성 등의 요인들이 악성댓글과 관련되어 있다는 사실을 발견하였다. 그 중 '일탈 행위가 괜찮은 행위라고 정당화 시키는 것'으로 정의되는 중화[1]는 악성댓글 현상을 설명하는데 있어 다른 요인들보다 상대적으로 매우 중요한 영향력을 가지는 것으로 나타났다[3, 4]. 다시 말해서, 악성댓글 현상을 설명하는데 개인의 정당화 정도가 핵심적인 역할을 담당한다고 할 수 있는 것이다. 하지만 중화는 중화기술이론을 바탕으로 필요의 방어(defense of necessity), 높은 가치에 대한 호소(appeal to higher loyalties), 책임의 부정(denial of responsibility), 피해의 부정(denial of injury), 비난자에 대한 비난(condemn the condemners), 선행 정도(metaphor of the ledger), 피해자의 부정(denial of the victim)의 7개 차원으로 구성되어 있다[5]. 악성댓글에 중화 요인을 실증한 연구들은 이러한 사실을 크게 고려하지 않고 단일 차원의 개념으로 악성댓글과의 관계를 실증해 왔다. 일탈 행위 연구 분야에서는 개인이 어떤 방식으로 일탈을 중화하는지 다차원의 중화 기술 요인들을 살펴봄으로써 현상에 대한 이해와 예방책 수립에 크게 공헌하고 있다. 일부 연구에서는 개인의 일탈 행위 유형에 따라 중화 기술들의 유의성이 다르게 나타나기 때문에 이를 구체적으로 이해하고 실증하는 것이 상당히 중요한 문제라고 언급하고 있다[5]. 따라서 본 연구는 악성댓글 현상에 개인의 중화기술들을 실증하여 현상에 대해 보다 심층적인 이해와 예방책 수립에 기여하고자 한다.

한편, 피해자가 수치심을 느낄 수 있는 사진이나 동영상을 게시하는 사이버 폭력연구에서는 중재자의 역할에 대한 연구가 이루어지고 있지만 악성댓글 연구에서는 사용자들의 중재의도에 대한 연구가 상대적으로 부족한 상황이다. 일탈 행동에 대한 제 3자의 중재적 개입은 가해자의 일탈 행동을 억제시킬 수 있는 하나의 방안으로 제시되어 왔다. 일탈 행위 연구들은 중재자의 중재 의도에 도덕적 태도나 공감능력의 영향력을 실증해오면서 이러한 관점에 대한 이론적 근거를 제시해왔다[11]. 하지만 아직까지 악성댓글 연구에서 제3자의 중재의도에 대한 연구는 상대적으로 매우 부족한 상황이다. 본 연구는 악성댓글에 대한 중재자의 중재의도에 영향을 미치는 변수들을 발견하고 실증하고자 한다. 이를 통해서 심각한 사회적 문제로 떠오르고 있는 악성댓글에 대한 대응책을 제시하고자 한다. 상호보완적인 두 개의 연구로 구성된 본 연구는 악성댓글 가해자의 구체적인 심리와 악성댓글 중재자의 심리를 규명한다는 의의를 가진다.

본 연구의 구성은 다음과 같다. 2장에서 악성댓글 연구의 흐름을 살펴보고 연구 가설을 개발한다. 3장에서는 데이터 수집과 연구 방법에 대해 논의한다. 4장에서는 본 연구의 가설들을 실증하고 결과를 제시한다. 5장에서는 연구 결과를 토대로 기여사항, 한계점, 향후 연구방향에 대해 논의한다.

2. 연구 문헌 및 가설

2.1 악성댓글

온라인에서 타인에게 무례하고 위협적인 댓글을 작성하는 것으로 정의[8]되는 악성댓글은 여러 이론적 관점에서 실증되어 왔다. 일부 연구에서 악성댓글을 작성하는 사람들은 자기주장이 강하거나 자극적인 감각을 추구하는 성향이 크다는 사실을 발견하였으며[9], 일부 연구에서는 익명성과 같은 온라인 환경의 특성이 악성댓글을 유발한다는 사실을 발견하였다[10]. 또 다른 연구에서는 악성댓글에 대한 태도나 중화 정도가 악성댓글 작성에 매우 중요한 영향을 미친다는 사실을 발견하였다[3, 4]. 특히, 악성댓글을 설명하는 많은 요인 중 중화는 여러 선행연구에서 악성댓글 현상을 설명하는데 중요한 역할을 수행한다고 보고되었다. 악성댓글을 설명하는 이론들 간의 비교 연구에서는 중화 이론이 다른 이론들에 비해 악성댓글 현상을 보다 효과적으로 설명한다는 사실을 발견하였다[4].

2.2 중화 기술 이론

중화 기술 이론은 일탈행위에 대한 가해자의 구체적인 심리를 설명하는 이론으로 일탈 행위자는 여러 합리화 기술을 사용하여 일탈행위에 대한 죄책감이나 책임감을 감소시킨다[12]. 일탈 행위 연구들은 다양한 상황에

중화 기술 이론을 적용하여 가해자의 동기요인을 규명하고 이에 따른 예방책을 수립해왔다[1, 5, 13] 중화기술 이론은 필요의 방어, 높은 가치에 대한 호소, 책임의 부정, 피해의 부정, 비난자에 대한 비난, 선행 정도, 피해자의 부정의 7개 중화기술로 이루어져 있으며 각각의 중화 기술들은 일탈행위의 종류에 따라 통계적 유의성이 상이하게 나타난다[5]. 필요의 방어는 가해자가 현재 어쩔 수 없는 상황이기 때문에 일탈행위를 저지른다고 합리화하는 것을 말한다. 하지만 온라인에서는 단순히 인터넷 접속을 끊거나 사이트를 벗어나면 되기 때문에 본 연구에서 필요의 방어는 적합하지 않는 개념이라 판단한다. 이러한 논리는 선행 연구에서 특정 중화기술이 연구 목적에 이론적으로 타당하지 않아 분석에서 제외시킨 사례를 참고한 것이다[13]. 높은 가치의 보호는 자신이 생각하는 중요한 가치관을 위해 일탈 행위를 저지른다고 합리화하는 것을 말한다. 예를 들어 친구를 위해 상점의 물건을 훔쳤다고 하는 것을 들 수 있다. 책임의 부정은 일탈행위에 대한 책임을 쉽게 회피 할 수 있기 때문에 일탈행위가 큰 문제가 되지 않는다고 여기는 것을 말한다. 다시 말해서, 일탈행위를 저지를 때 법적 처벌이 불명확하거나 쉽게 처벌을 회피할 수 있기 때문에 일탈행위가 큰 문제가 되지 않는다고 여기는 것이다. 피해의 부정은 자신의 일탈행위가 타인에게 별다른 피해를 입히지 않는다고 합리화 하는 것을 의미한다. 예를 들어, 상대방에게 폭언을 할 때 상대방이 별로 귀담아 듣지 않고 심리적으로 크게 상처를 입지 않을 것이라고 합리화하는 것을 말한다. 비난자에 대한 비난은 자신이 저지르는 일탈행위보다 더욱 심각한 범죄를 저지르는 사람들도 있기 때문에 자신의 일탈행위는 큰 잘못이 되지 않는다고 여기는 것이다. 예를 들어, 흉악범죄를 저지르는 사람들에 비하면 자신이 저지르는 단순절도는 크게 문제가 되지 않는다고 생각하는 것이다. 선행 정도는 평소에 자신의 행실이 바르기 때문에 가끔씩 일탈행위를 저지르는 것을 큰 문제가 되지 않는다고 생각하는 것을 의미한다. 이는 평소 타인에게 친절하게 대하기 때문에 우연히 상대방에게 폭언을 하는 것은 크게 문제가 되지 않는다고 합리화하는 것을 말한다. 마지막으로 피해자의 부정은 상대방이 일탈행위를 유발하였기 때문에 자신의 잘못은 크지 않다고 여기는 중화 기술이다. 예를 들어서, 차량절도범들이 차량의 주인은 차를 허술하게 방치했기 때문에 차량 절도를 당했을 뿐이라고 합리화 하는 것을 들 수 있다. 개인은 다양한 중화기술을 활용하여 자신의 일탈행위를 합리화한다. 선행 연구는 중화 기술들이 일탈행위의 종류와 상황에 따라 유의성이 다르게 나타나기 때문에 중화기술들을 다차원의 개념으로 실증해야 한다고 언급한다[5]. 소프트웨어 불법복제를 하는 개인들은 높은 가치에 대한 호소, 비난자에 대한 비난과 같은 중화기술을 사용하여 자신의 행위를 합리화 한다[5]. 차량절도범들은 차량 주인이 차량을 훔치도록 허술하게 방치했기 때문에 도난당한 것이라고 합리화 한다[14]. 또 다른 연구에서는 상점에 상품을 절도한 것이 친구를 위해서였으며 친구의 절도행위를 따라한 것이라고 합리화 한다는 사실을 발견하였다[15]. 하지만 악성댓글 연구에서는 이러한 관점이 거의 고려되지 않고 중화라는 단일 개념으로 실증되어 왔다[3, 4]. 중화 기술들은 일탈행위에 대한 긍정적 평가를 가능하게 하며 죄책감이나 수치심을 감소시키고 도덕적인 판단을 흐리게 만든다고 할 수 있다. 따라서 본 연구는 다음과 가설을 설정하였다.

가설1a-c: 중화 기술은 악성댓글 작성의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.3 악성댓글 태도

태도는 특정 행동에 대한 개인의 좋고, 싫음을 나타내는 것으로 정의 될 수 있으며[17], 많은 선행 연구에서 개인의 행동을 설명하는데 매우 중요한 역할을 담당해 왔다[18]. 일탈 행위 분야에서는 일탈행위에 대한 태도가 개인의 일탈행위 의도와 행동에 중요한 영향을 주는 것으로 나타났다[16].

한편, 일탈행동을 중재하고자 하는 중재 의도에도 일탈행위에 대한 태도는 중요한 영향을 미치는 변수로 알려져 있다[20]. 일탈행위에 대해 부정적인 태도를 가진 개인일수록 일탈행위에 대한 중재의도가 커진다고 할 수 있다. 따라서 본 연구는 악성댓글에 대한 태도 변수를 악성댓글 작성의도와 중재의도에 실증하고자 한다.

가설2-a: 악성댓글에 대한 태도는 악성댓글 작성의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-b: 악성댓글에 대한 태도는 악성댓글 중재 의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2.4 중재자의 중재의도

일탈행위에 대한 제 3자의 중재는 일탈행위를 감소시킬 수 있는 대안으로 여겨져 왔다. 상대방에게 수치심을

줄 수 있는 사진 및 정보 유포 행위는 제 3자의 중재 요청에 의해 영향을 받을 수 있다. 때문에 선행연구들은 가해자의 일탈행위를 지적하고 중단시킬 수 있는 중재의도에 대해 연구를 진행해 왔다. 그 결과 선행 연구들은 일탈행위 중재 의도에 공감능력과 일탈행위에 대한 태도가 유의미한 관련이 있다는 것을 발견하였다[11, 20]. 하지만 악성댓글 연구에서는 중재의도에 대한 이론적 연구가 상대적으로 부족한 상황이다. 이에 본 연구는 악성댓글 중재 의도에 영향을 미치는 중요한 선행 요인들을 발견하여 향후 악성댓글 연구에서 필요한 이론적 토대를 제공하고자 한다. 또한 실무적으로 악성댓글 예방 및 대응책으로 활용할 수 있는 시사점을 제안하고자 한다.

2.5 공감 능력

공감능력은 타인의 생각이나 감정을 공유할 수 있는 능력으로 공감능력은 인지적 공감과 정서적 공감으로 나누어 질 수 있다. 인지적 공감은 상대방의 생각이나 감정에 대해 인지하고 이해할 수 있는 정도로 정의 된다. 정서적 공감은 상대방의 생각이나 감정을 공유하고 느낄 수 있는 것으로 정의 할 수 있다[7]. 이러한 공감능력은 개인이 사회생활을 지속함에 있어 타인과 원만하게 교류하고 소통할 수 있게 만들어준다[11, 25, 26]. 선행 연구에서는 공감능력이 일탈행위를 억제하는데 중요한 영향을 미친다고 보고하고 있다[16, 21]. 오프라인 공간에서 상대방을 괴롭히고 폭력을 행사하는 이유는 공감능력이 부족하기 때문이며, 온라인 공간에서 사진이나 정보 유포를 통해 타인을 괴롭히는 행위도 공감능력이 부족해서 발생한다[6, 11]. 공감능력은 인지적 공감이냐 정서적 공감이냐에 따라서 일탈행위에 대한 통계적 유의성이 다르게 나타나기도 한다[6]. 이처럼 개인의 공감능력은 일탈행위를 감소시키는데 중요한 역할을 하지만 아직까지 악성댓글 현상에 대해서는 크게 고려되고 있지 않다. 다시 말해서, 공감능력과 악성댓글의 이론적 관련 여부에 대한 실증적 증거가 매우 부족한 상황이다.

한편, 타인을 괴롭히는 행위를 중재하는 중재자에게 공감능력은 중요한 요인이다. 공감능력이 높은 사람은 괴롭힘을 당하는 타인의 고통을 보다 잘 느끼고 이해하기 때문에 중재자로써의 역할을 수행한다[11]. 하지만 악성댓글에 대한 중재의도가 공감능력과 관련 있는지에 대한 이론적 근거는 매우 부족한 상황이다. 이에 본 연구는 타인에 대한 인지적・정서적 공감이 높은 개인일수록 피해자의 고통을 이해하고 느낄 수 있기 때문에 악성댓글을 자제하고 오히려 악성댓글에 대한 중재자로써의 역할을 수행할 것으로 판단한다.

가설3-a: 인지적 공감은 악성댓글 작성의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설3-b: 정서적 공감은 악성댓글 작성의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설4-a: 인지적 공감은 악성댓글 중재의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설4-b: 정서적 공감은 악성댓글 중재의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 연구 방법

3.1 데이터 수집

본 연구는 가설들을 검증하기 위해 설문지법을 활용하였으며, 소셜 네트워크 서비스 (SNS)를 경험한 일반 대학생들을 대상으로 307부의 설문지를 확보하여 분석에 사용하였다. 설문지를 배포하기에 앞서 박사 과정 학생 다섯 명에게 설문항목의 타당성과 문맥을 점검 받았다. 설문조사는 총 4주에 걸쳐 진행되었다.

3.2 설문 항목 및 데이터 특성

설문 항목은 리커트 7점 척도를 활용하였으며, 선행연구를 참고하여 본 연구의 목적에 맞게 수정하여 사용하였다. 악성댓글 작성 의도는 'SNS를 이용할 때 나는 앞으로 남에게 욕설이 담긴 댓글을 작성할 것이다', 'SNS를 이용할 때 나는 앞으로 남에게 비하하는 댓글을 작성할 것이다' 등 4개 항목으로 구성하였다[19].

정서적 공감은 '친구의 눈물을 보면 나도 눈물이 나올 것 같다', '친구가 실망하고 있으면 나도 실망감을 느낀다.' 등 6개 항목으로 구성하였으며, 인지적 공감은 '나는 부모님이 내색하지 않으셔도 부모님의 기분을 잘 파악한다', '나는 다른 사람들의 기분 변화를 잘 알아차린다.' 등 6개 항목으로 구성하였다[7].

높은 가치에 대한 호소는 '친구가 비난 받는다면 악성댓글로 대응하는 것은 괜찮다', '약한 사람을 보호하기 위해서라면 악성 댓글로 대응하는 것은 괜찮다' 등 4개 항목으로 구성하였으며, 비난자에 대한 비난은 '거친 욕을 하는 사람들도 있기 때문에 악성 댓글을 쓰는 것은 잘못

이 아니다', '타인을 심하게 비난하는 사람들도 있기 때문에 악성 댓글을 쓰는 것은 잘못이 아니다' 등 4개 항목으로 구성하였다. 피해의 부정은 '아무도 피해를 입지 않는다면 악성 댓글을 쓰는 것은 괜찮다', '누구에게도 나쁜 영향을 주지 않는다면 악성 댓글을 쓰는 것은 괜찮다' 등 4개 문항으로 이루어졌으며, 책임의 부정은 '제지할 수 있는 법률이 불명확하다면 악성 댓글을 쓰는 것은 괜찮다', '법적 처벌을 회피 할 수 있으면 악성 댓글을 쓰는 것은 괜찮다' 등 4개 문항으로 구성하였다. 선행 정도는 '남을 잘 도와준다면 온라인에서 악성 댓글을 조금 쓰는 건 괜찮다', '남에게 친절하게 대한다면 온라인에서 악성 댓글을 조금 쓰는 건 괜찮다' 등 4개 문항으로 구성하였으며, 피해자의 부정은 '너무 튀는 말을 하는 사람에게 악성 댓글을 쓰는 것은 잘못이 아니다', '어리석은 행동을 하는 사람에게 악성 댓글을 쓰는 것은 잘못이 아니다' 등 4개 문항으로 구성하였다[5].

악성댓글에 대한 태도는 '온라인 SNS에서 악성댓글을 작성하는 것을 정말 좋다', '온라인 SNS에서 악성댓글을 작성하는 것은 정말 유익하다' 등 3개 문항으로 구성하였으며[16], 악성댓글 중재 의도는 '만약에 온라인 SNS를 이용하던 중 다른 사람이 악성 댓글을 받고 있다면, 나는 악성 댓글을 쓰는 사람에게 그만 하라고 할 것이다', '만약에 온라인 SNS를 이용하던 중 다른 사람이 악성 댓글을 받고 있다면, 악성 댓글로 피해를 입은 사람에게 도움을 주려 할 것이다' 등 4개 문항으로 구성하였다[20].

본 연구 표본의 특성은 남자가 166명(54.1%), 여자가 141명(45.9%)으로 나타났다. 가정소득은 100만원 미만, 300만원대, 700만원 이상이 각각 50명이었으며, 200만원대, 400만원대 순으로 나타났다. 이용하는 SNS 종류는 페이스북이 264명(86%)으로 가장 많았으며, 트위터가 11명(3.6%), 인스타그램을 포함한 기타 SNS가 32명(10.4%)로 나타났다. 하루 SNS 이용시간은 1시간 이용이 85명(27.7%)로 가장 많았으며, 2시간 이용이 59명(19.2%), 3시간 이용이 46명(15.0%) 순으로 나타났다.

3.3 개념 타당성 및 신뢰도 검증

본 연구는 분석에 앞서 연구1과 연구2에 사용될 측정항목들의 개념 타당성 및 신뢰도 검증을 실시하였다[23]. 두 연구 모두 SPSS를 사용하여 개념 타당성 및 신뢰도를 분석하였으며, 베리맥스 회전 요인을 적용하였다. 분석 결과 모든 요인들의 공통성이 0.4이상으로 나타났으며, 요인들이 각각의 개념에 적재되어 개념들 간에 서로 명확하게 구분되는 것을 확인하였다. 또한, 크론바흐 알파 계수와 요인적재량 값 모두가 각각 0.7, 0.6 이상을 상회하였다. 따라서 각 개념들의 수렴 타당성, 판별 타당성, 신뢰도가 확보되었다고 할 수 있다. 구체적인 내용을 아래 Table 1과 Table 2에 기술 하였다.

본 연구는 공통방법편의의 문제를 확인하고자 SPSS로 Harman single-factor 검증을 실시하였다[22]. 검증결과, 연구1의 추출제곱합 적재 값의 총 분산이 80.55%였으며, 가장 많은 분산을 차지하는 요인이 34.15%의 분산을 차지하였다. 연구2의 추출제곱합 적재 값은 총 분산이 71.22%였으며, 가장 많은 분산을 차지하는 요인의 분산은 29.73% 였다. 따라서 연구1과 연구2 모두 가장 많은 분산을 차지하는 요인의 분산이 총 분산의 50%를 넘지 않기 때문에 본 연구에서 공통방법 편의는 크게 문제되지 않는 것으로 판단하였다.

4. 연구 결과

4.1 가설 검증 결과

본 연구는 가설검증을 위해 SPSS를 활용하여 회귀분석을 실시하였다. 연구 1에서는 악성댓글 작성의도를 종속변수로 설정하였으며 독립변수로는 6개의 중화기술, 악성댓글 태도, 인지적 공감능력, 정서적 공감능력을 적용하였다. 연구 2에서는 악성댓글 중재의도를 종속변수로 설정하였으며 독립변수는 악성댓글 태도, 인지적 공감능력, 정서적 공감능력을 설정하였다. 성별, 월수입, SNS 이용시간은 통제변수로 적용하였다.

가설검증 결과, 연구 1에서는 악성댓글 작성의도에 악성댓글에 대한 태도가 유의한 요인으로 나타났으며($B = 0.35$, $t = 6.75$), 중화기술 요인은 책임의 부정($B = 0.17$, $t = 2.46$)과 비난자에 대한 비난($B = 0.16$, $t = 2.64$)이 유의한 요인으로 나타났다. 반면에 인지적, 정서적 공감능력과 다른 중화기술 4개 요인들의 영향력은 발견되지 않았다.

연구 2의 가설검증 결과, 악성댓글 작성의도에 유의한 영향력을 가지는 태도 요인은 악성댓글 중재의도에 유의하지 않은 것으로 나타났다($B = -0.08$, $t = -1.34$). 반면에 정서적 공감능력은 악성댓글 중재의도에 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($B = 0.27$, $t = 4.54$).

Table 1. The construct validity and reliability of study

	COG	MET	AFF	INJ	INT	CON	APP	VIC	RES	ATT	Commu nality	Cronbach Alpha
ATT1	-.14	.17	-.06	.11	.24	.13	.11	.04	.14	.84	.88	.93
ATT2	-.14	.27	-.10	.13	.25	.14	.05	.11	.14	.82	.91	
ATT3	-.10	.13	-.12	.22	.30	.11	.12	.10	.07	.79	.85	
COG1	.65	.03	.16	-.03	-.01	.03	-.05	-.09	-.08	-.02	.47	.89
COG2	.80	-.11	.10	-.05	-.04	-.03	-.02	-.02	-.05	-.04	.68	
COG3	.82	-.08	.07	.02	-.05	-.01	-.06	.03	-.00	-.04	.70	
COG4	.79	-.08	.13	-.07	-.02	-.12	.05	-.01	.09	.02	.68	
COG5	.83	.08	.08	-.06	-.07	.01	-.04	-.15	-.04	-.12	.75	
COG6	.80	-.10	.14	-.08	-.16	-.06	.01	-.06	-.01	-.13	.73	
AFF1	.05	.06	.84	-.02	-.04	.09	-.04	-.06	-.16	-.05	.76	.87
AFF2	.13	.01	.83	.05	-.04	.00	.00	-.08	-.01	-.02	.71	
AFF3	.13	-.07	.83	-.03	-.03	.06	.03	-.02	.03	-.18	.76	
AFF4	.12	.00	.67	-.02	-.07	.01	.06	.06	-.08	.04	.48	
AFF5	.09	-.08	.74	.02	.01	-.04	.07	.10	.08	.01	.59	
AFF6	.16	.13	.70	-.01	.01	-.13	.03	-.06	.15	-.05	.58	
APP1	-.03	-.00	.04	.17	.17	.11	.82	.16	.09	.13	.79	.90
APP2	-.05	-.03	.02	.09	.08	.11	.82	.13	.08	.06	.73	
APP3	-.01	.07	.06	.18	.11	.24	.84	.12	.11	.04	.84	
APP4	-.03	.08	.07	.21	.10	.25	.81	.11	.10	.03	.80	
RES1	-.02	.24	.03	.28	.18	.25	.17	.16	.71	.19	.82	.96
RES2	-.06	.27	.03	.28	.21	.31	.18	.21	.73	.13	.92	
RES3	.00	.26	-.02	.27	.19	.27	.15	.18	.77	.12	.90	
RES4	-.06	.23	-.04	.24	.23	.28	.10	.20	.79	.08	.92	
INJ1	-.07	.16	.00	.80	.19	.16	.17	.18	.22	.16	.87	.96
INJ2	-.04	.15	.03	.84	.15	.13	.19	.13	.16	.10	.85	
INJ3	-.11	.22	-.01	.83	.15	.16	.21	.19	.22	.13	.95	
INJ4	-.10	.17	-.02	.84	.19	.17	.21	.16	.21	.12	.94	
CON1	-.09	.10	.02	.12	.17	.79	.23	.13	.13	.24	.83	.95
CON2	-.02	.18	.01	.21	.16	.80	.23	.14	.27	.09	.89	
CON3	-.03	.14	.01	.17	.22	.82	.24	.16	.23	.07	.91	
CON4	-.06	.20	-.06	.14	.21	.80	.19	.16	.24	.03	.87	
MET1	-.06	.87	-.01	.14	.10	.15	.00	.22	.14	.11	.89	.96
MET2	-.11	.86	.02	.13	.14	.12	.01	.25	.18	.14	.92	
MET3	-.12	.84	.04	.18	.13	.17	.04	.22	.18	.11	.89	
MET4	-.01	.84	.02	.18	.13	.12	.06	.18	.18	.18	.87	
VIC1	-.07	.31	-.04	.21	.09	.16	.12	.74	.11	.09	.76	.91
VIC2	-.11	.23	-.01	.12	.17	.13	.14	.85	.02	.06	.86	
VIC3	-.06	.15	.01	.11	.10	.07	.23	.82	.17	.05	.80	
VIC4	-.10	.21	-.02	.17	.09	.18	.10	.77	.26	.06	.80	
INT1	-.09	.09	-.04	.18	.79	.15	.17	.09	.20	.23	.83	.95
INT2	-.11	.15	-.04	.10	.85	.21	.16	.16	.14	.18	.91	
INT3	-.11	.01	-.06	.16	.85	.13	.10	.11	.12	.20	.87	
INT4	-.09	.17	-.05	.19	.85	.19	.11	.09	.14	.15	.90	
Variance (%)	34.15	11.36	6.68	6.28	5.49	4.19	4.01	3.27	2.59	2.49		
Total variance (%)	34.15	45.50	52.18	58.46	63.95	68.14	72.21	75.47	78.06	80.55		

*ATT: Attitude, COG: Cognitive empathy, AFF: Affective empathy, APP: Appeal to higher loyalties, RES: Denial of responsibility, INJ: Denial of injury, CON: Condemn the condemners, MET: Metaphor of the ledger, VIC: Denial of the victim, INT: Malicious comments intention

Table 2. The construct validity and reliability of study2

	COG	MET	AFF	ATT	Communality	Cronbach Alpha
ATT1	-.14	-.04	-.04	.92	.87	.93
ATT2	-.15	-.08	-.05	.94	.91	
ATT3	-.11	-.10	-.06	.91	.85	
COG1	.65	.17	.01	-.03	.45	.89
COG2	.81	.09	.06	-.09	.67	
COG3	.82	.07	.02	-.06	.68	
COG4	.80	.12	.04	-.01	.66	
COG5	.83	.08	.06	-.13	.72	
COG6	.81	.14	.02	-.21	.72	
AFF1	.04	.82	.19	-.08	.71	.87
AFF2	.13	.82	.14	-.04	.70	
AFF3	.13	.83	.10	-.18	.74	
AFF4	.12	.68	.00	-.03	.47	
AFF5	.09	.75	.03	.01	.57	
AFF6	.17	.69	.13	-.01	.52	
BYS1	-.01	.13	.86	.02	.76	.93
BYS2	.02	.11	.91	-.08	.84	
BYS3	.09	.12	.90	-.01	.83	
BYS4	.07	.13	.90	-.09	.85	
Variance (%)	29.73	16.94	12.91	11.64		
Total variance (%)	29.73	46.67	59.58	71.22		

*ATT: Attitude, COG: Cognitive empathy, AFF: Affective empathy, BYS: Bystander intervention

Table 3. The results of study1 (Dependant variable: Malicious comments intention)

Independent variable	B	t	p
Gender	-0.01	-0.14	0.89
Income	0.05	1.07	0.29
SNS usage	0.05	1.21	0.23
Attitude	0.35	6.75	0.00**
Cognitive empathy	-0.06	-1.30	0.19
Affective empathy	-0.02	-0.45	0.66
Appeal to higher loyalties	0.06	1.07	0.29
Denial of responsibility	0.17	2.46	0.02*
Denial of injury	0.09	1.43	0.15
Condemn the condemners	0.16	2.64	0.01*
Metaphor of the ledger	0.00	0.02	0.98
Denial of the victim	0.02	0.41	0.68
Adjusted R^2	0.45		
F	21.71		

*p-value< 0.05, **p-value< 0.01

Table 4. The results of study2 (Dependant variable: Intervention intension)

Independent variable	B	t	p
Gender	-0.09	-1.52	0.13
Income	0.01	0.11	0.91
SNS usage	-0.00	-0.08	0.94
Attitude	-0.08	-1.34	0.18
Cognitive empathy	0.01	0.20	0.84
Affective empathy	0.27	4.54	0.00**
Adjusted R^2	0.07		
F	4.59		

*p-value< 0.05, **p-value< 0.01

5. 토론

5.1 학문적 기여사항

본 연구의 학문적 기여사항은 다음과 같다. 첫 번째, 본 연구는 악성댓글 작성의도에 영향을 미치는 중화기술 요인들을 발견하였다. 선행 연구에서 악성댓글에 대한 중화는 악성댓글 관련 요인들 중 현상을 설명하는데 가장 중요한 역할을 담당하는 것으로 확인되어 왔다. 하지만 중화는 중화기술 이론을 바탕으로 여러 차원으로 이루어져 있으며 각각의 중화 기술 요인들은 일탈행위마다 유의성이 다르게 나타난다. 하지만 악성댓글 연구들은 중화를 단일 차원의 개념으로 실증하였으며 악성댓글을 작성할 때 구체적으로 어떤 중화 기술을 사용하는지에 대한 심층적인 연구는 매우 부족한 상황이었다. 본 연구는 6개의 중화 기술 요인들과 악성댓글의 관계를 실증하였으며 그 결과 악성댓글을 작성하는 개인들은 책임의 부정과 비난자에 대한 비난의 중화기술을 사용한다는 사실을 발견하였다. 이러한 결과는 개인이 악성댓글을 작성할 때 자신 보다 심한 폭언과 비인간적 행위를 하는 사람들도 있기 때문에 악성댓글은 크게 문제가 되지 않으며 법적 책임이 불분명하기 때문에 악성댓글 행위가 괜찮다고 합리화 한다는 사실을 제공한다. 악성댓글 작성자의 구체적인 심리를 발견하고자 한 본 연구의 결과는 향후 악성댓글 연구에서 중화 요인을 도입할 때 이론적인 토대를 제공하고 구체적인 악성댓글 예방책 수립에 기여할 수 있을 것이다.

두 번째, 본 연구는 악성댓글에 대한 중재자의 중재 요인으로 정서적 공감능력이 중요하다는 사실을 발견하였다. 악성댓글 관련 연구들은 주로 가해자의 입장에서 관

련 요인들을 발견하고 현상을 설명하는 연구에 치중되어 있었다. 반면에 악성댓글 중재자에 대한 연구는 악성댓글을 예방하고 대응할 수 있는 하나의 방안이 될 수 있음에도 불구하고 악성댓글 연구에서 중요하게 다루어지지 않았다. 본 연구는 일탈행위 연구에서 중재자의 중재의도에 영향을 미치는 공감능력에 주목하였다. 개인의 공감능력은 타인의 심정을 공유하고 느낀다는 점에서 악성댓글을 중재하는데 중요한 변수가 될 수 있다. 하지만 이러한 관점에 대한 연구는 크게 고려되고 있지 않았다. 본 연구는 개인의 정서적 공감이 악성댓글 중재의도에 유의한 영향을 미친다는 사실을 발견하였다. 본 연구의 발견은 향후 악성댓글 중재 의도에 대한 연구의 필요성을 제시하고 악성댓글 대응방안으로 활용될 수 있을 것이다.

5.2 실무적 기여사항

본 연구의 실무적 기여 사항은 다음과 같다. 첫 번째, SNS 플랫폼은 악성댓글 작성자의 중화에 대한 구체적인 대응방안을 마련해야한다. 본 연구는 악성댓글 작성자가 자신보다 더 심한 욕설과 비윤리적 행위를 저지르는 사람에 비하면 크게 문제가 되지 않는다고 생각한다는 사실을 제공한다. 또한, 악성댓글에 대한 법적 책임의 회피가 가능하기 때문에 악성댓글이 괜찮다고 생각한다는 사실을 발견하였다. 본 연구의 결과를 기반으로 SNS 플랫폼은 악성댓글은 정도의 차이 문제가 아니라 본질적으로 상대방에게 정신적 스트레스를 주고 의도하지 않은 자살이라는 결과를 초래할 수 있다는 사실을 알려야 할 것이다. 또한, 비록 법적 책임을 회피하는 방법으로 교묘하게 악성댓글을 작성한다 해도 SNS 플랫폼 자체에서 악성댓글 작성자의 활동을 제한 할 수 있다는 사실을 홍보해야 할 것이다. 이러한 내용은 SNS 플랫폼 공지사항에 게시하거나 댓글 작성 창에 알림 사항을 제공하는 방법으로 제시될 수 있을 것이다. 또한, 댓글 작성 시 이에 대한 내용을 간단한 팝업창으로 제시하여 사용자의 경각심을 일깨울 수 있을 것이다.

두 번째, SNS 플랫폼은 악성댓글 대응방안의 하나로 중재자의 중재의도를 높이는 방안을 강구해야 할 것이다. 본 연구는 타인의 감정을 느끼고 공유하는 정서적 공감능력이 클수록 악성댓글에 대한 중재자의 역할을 수행할 가능성이 높다는 사실을 제공한다. 이러한 사실을 기반으로 SNS 플랫폼은 SNS 사용자의 정서적 공감을 이끌어내는 방안을 마련해야 할 것이다. 예를 들어 악성댓글로 고통받는 사람들의 모습을 보여주거나 정서적 공감을 높여줄 수 있는 교육용 영상을 제공하는 방법이 있을 수 있다.

5.3 한계점 및 향후 연구방향

본 연구의 한계점 및 향후 연구방향은 다음과 같다. 첫 번째, 본 연구의 표본은 대학생으로 구성되어 있다는 한계점을 가지고 있다. SNS와 온라인은 다양한 연령층이 이용하는 공간이다. 향후 연구에서는 대학생뿐만 아니라 다양한 연령층을 표본에 포함하여 악성댓글에 대한 연구를 진행해야 할 것이다.

두 번째, 본 연구는 SNS 공간만을 대상으로 하였기 때문에 온라인 전체 공간에서 발생하는 악성댓글 현상에 대해 본 연구의 결과를 일반화하기에 한계가 존재한다. 향후 연구에서는 본 연구의 한계점을 참고하여 블로그, 온라인 게시판 등 다양한 온라인 환경을 함께 고려해야 할 것이다. 이를 통해 악성댓글 현상에 대한 일반적인 연구결과를 제시할 수 있을 것이다.

REFERENCES

[1] P. B. Lowry, J. Zhang, C. Wang & M. Siponen. (2016). Why do adults engage in cyberbullying on social media? An integration of online disinhibition and deindividuation effects with the social structure and social learning model. *Information Systems Research, 27(4),* 962-986. DOI : 10.1287/isre.2016.0671

[2] Supreme prosecutor's office. (16, April 2015). *The official blog of the supreme prosecutors' office.* Official Blog of Supreme Prosecutors' Office. http://spogood.tistory.com/263

[3] J. Hwang, H. Lee, K. Kim, H. Zo & A. P. Ciganek. (2016). Cyber neutralisation and flaming. *Behaviour & Information Technology, 35(3),* 210-224. DOI : 10.1080/0144929X.2015.1135191

[4] S. S. Lee & J. S. Park. (2009). Neutralization and Its Effect on Internet Malicious Messages: Testing Three Theories of Delinquency. *Korean Journal of Criminoloy, 21(2),* 245-266.

[5] M. Siponen. A. Vance & R. Willison. (2012). New insights into the problem of software piracy: The effects of neutralization, shame, and moral beliefs. *Information & Management, 49(7-8),* 334-341.

DOI : 10.1016/j.im.2012.06.004

[6] L. Lazuras. V. Barkoukis. D. Ourda & H. Tsorbatzoudis. (2013). A process model of cyberbullying in adolescence. *Computers in Human Behavior, 29(3),* 881-887.
DOI : 10.1016/j.chb.2012.12.015

[7] S. C. Caravita. P. Di Blasio & C. Salmivalli. (2009). Unique and interactive effects of empathy and social status on involvement in bullying. *Social development, 18(1),* 140-163.
DOI : 10.1111/j.1467-9507.2008.00465.x

[8] M. L. Ybarra & K. J. Mitchell. (2004). Online aggressor/targets, aggressors, and targets: A comparison of associated youth characteristics. *Journal of child Psychology and Psychiatry, 45(7),* 1308-1316.
DOI : 10.1111/j.1469-7610.2004.00328.x

[9] M. Alonzo & M. Aiken. (2004). Flaming in electronic communication. *Decision Support Systems, 36,* 205-213.

[10] D. Cho & K. H. Kwon. (2015). The impacts of identity verification and disclosure of social cues on flaming in online user comments. *Computers in Human Behavior, 51,* 363-372.
DOI : 10.1016/j.chb.2015.04.046

[11] T. H. Van Noorden. G. J. Haselager. A. H. Cillessen & W. M. Bukowski. (2015). Empathy and involvement in bullying in children and adolescents: A systematic review. *Journal of youth and adolescence, 44(3),* 637-657.
DOI : 10.1007/s10964-014-0135-6

[12] G. M. Sykes & D. Matza. (1957). Techniques of neutralization: A theory of delinquency. *American sociological review, 22(6),* 664-670.
DOI : 10.2307/2089195

[13] M. Siponen & A. Vance. (2010). Neutralization: New Insights into the Problem of Employee Information Systems Security Policy Violations, *MIS Quarterly, 34(3),* 487-502.
DOI : 10.2307/25750688

[14] H. Copes. (2003). Streetlife and the rewards of auto theft. *Deviant Behavior, 24(4),* 309-332.
DOI : 10.1080/713840224

[15] P. Cromwell & Q. Thurman. (2003). The devil made me do it: Use of neutralizations by shoplifters. *Deviant Behavior, 24(6),* 535-550.
DOI : 10.1080/713840271

[16] A. N. Doane. M. Pearson & M. L. Kelley. (2014). Predictors of cyberbullying perpetration among college students: An application of the Theory of Reasoned Action. *Computers in Human Behavior, 36,* 154-162.
DOI : 10.1016/j.chb.2014.03.051

[17] I. Ajzen. (1985). *From intentions to actions: A theory of planned behavior.* In Action control (pp. 11-39). Springer, Berlin, Heidelberg.

[18] D. Olweus. (1993). *Bullying at school: What we know and what we can do.* Blackwell Publishers.

[19] A. N. Doane. M. L. Kelley, E. S. Chiang & M. A. Padilla. (2013). Development of the cyberbullying experiences survey. *Emerging Adulthood, 1(3),* 207-218.
DOI : 10.1177/2167696813479584

[20] C. Salmivalli & M. Voeten. (2004). Connections between attitudes, group norms, and behaviour in bullying situations. *International Journal of Behavioral Development, 28(3),* 246-258.
DOI : 10.1080/01650250344000488

[21] G. Steffgen. A. König. J. Pfetsch & A. Melzer. (2011). Are cyberbullies less empathic? Adolescents' cyberbullying behavior and empathic responsiveness. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking, 14(11),* 643-648.
DOI : 10.1089/cyber.2010.0445

[22] P. M. Podsakoff, S. B. MacKenzie, J. Y. Lee & N. P. Podsakoff. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of applied psychology, 88(5),* 879.

[23] C. Fornell & D. F. Larcker. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics. *Journal of marketing research, 18(3),* 382-388.
DOI : 10.2307/3150980

[24] J. J. Woo, E, M. Kwak & H. J. Lee. (2018). The convergence study of smartphone overuse on cyberbullying: Focusing on mediating effects of aggression. *Journal of the Korea Convergence Society, 9(5),* 61-67.

[25] W. H. Moon, M. J. Kown & Y. H. Kim. (2016). Converging Influence of Empathy and Prejudice against Mental Illness on Discriminatory Behavior toward the Mentally Illness Patients in the Nursing Students. *Journal of the Korea Convergence Society, 7(6),* 81-88.

[26] S. Y. Park. (2017). Convergence study on the influence of dental hygiene student supporting awareness in their empathy about elderly. *Journal of Convergence for Information Technology, 7(5),* 25-30.

김 한 민(Kim, Han Min) [정회원]

- 2017년 2월 : 충남대학교 경영학과 경영정보시스템 (석사)
- 2017년 3월 ~ 현재 : 성균관대학교 경영대학 경영정보 (박사과정)
- 관심분야 : 악성댓글, 빅데이터, 프라이버시, 블록체인
- E-Mail : hanmin8809@gmail.com

박 경 보(Park, Kyung Bo) [정회원]

- 2015년 2월 : 경남대학교 경영과 (경영학사)
- 2015년 3월 ~ 현재 : 성균관대학교 경영대학 경영정보 (석박사 통합과정)
- 관심분야 : 빅데이터, 데이터 마이닝, 헬스케어
- E-Mail : air_sword@naver.com