한국언론학보
2019년 63권 1호 113~164쪽
https://doi.org/10.20879/kjjcs.2019.63.1.004
http://www.comm.or.kr

사회문제 해결을 논할 수 있는 온라인 공론장의 구조적 조건*

강주현 부산대학교 신문방송학과 강사**
임영호 부산대학교 신문방송학과 교수***

이 연구는 온라인 공간에서 사회적 이슈에 관한 상반된 정보를 접한 온라인 이용자들이 어떻게 토론을 하고, 온라인 공간의 여론 전개는 어떠한 양상을 보이는지를 알아보기 위해 TV토론 시청자 게시판을 근거이론방법으로 분석했다. 연구 결과를 살펴보면 우선 온라인 토론의 중심 현상은 "의견 진영화"와 "문제 해결책 논의"가 있었다. 온라인 이용자들은 각자의 정치 진영, 이해관계, 도덕규범을 기준으로 의견을 밝혔고, 이런 의견이 상반된 입장의 진영을 이루었다. 그런데 사회적 이슈가 온라인 이용자의 일상생활과 밀접하고, 문제 해결 의지에 공감대가 넓으면 온라인 이용자들은 문제 해결책을 주로 논의했다. TV토론은 온라인 게시판의 논의에서는 입장 비중의 변화에 제한적으로 영향을 미쳤다. 의견 진영화가 이루어진 이슈에서 TV토론이 도덕적 속성을 부각할수록 게시판의 논의 역시 도덕적인 쟁점에 집중하며 상대측 패널이나 게시자에 대한 비난이 늘어났다. 하지만 TV토론이 이슈와 관련된 이해관계 차이를 부각하거나, 소수 입장에 유리한 정보와 논리를 제공하면 온라인 게시판에서 소수 입장의 이용자들도 의견을 드러내며 침묵 현상의 균열이 나타났다. 이 연구 결과를 바탕으로 온라인 공간이 사회문제 해결을 위한 숙의 공론장이 되기 위해 필요한 조건은 탈도덕적 접근, 삶과 밀접하고 다양한 이해관계가 반영될 수 있는 정보, 차이의 공존 모색이라는 조건이 필요하다는 시사점을 얻을 수 있다.

핵심어: 숙의 공론장, 침묵의 나선 효과, 온라인 토론, 온라인 여론 전개, 이슈의 속성

* 이 연구는 강주현의 부산대학교 대학원 박사학위논문 〈사회적 이슈에 관한 온라인 토론과 여론 전개 과정〉을 압축해서 수정, 보완한 논문입니다. 박사논문 심사 과정에서 수정 조언을 해 주신 교수님들, 학술지 심사과정에서 꼼꼼한 조언을 해 주신 세 분 심사위원께 감사의 말씀을 드립니다.

** kmunhak@hanmail.net, 제1저자.
*** yhoim@pusan.ac.kr, 교신저자.

1. 문제 제기

테크놀로지의 발달로 시민들은 온라인 공간에서 사회적 이슈에 관한 의견을 개진하고 여론을 형성할 수 있는 기회를 마련했다. 그런데 참여 민주주의가 확대되었다는 점에서는 대체로 공감할지라도, 온라인 공간에서 사회적 이슈에 관한 다양한 의견 제시, 진지한 토론과 생산적인 여론 형성이 이루어졌는지에 대해서 회의적 시선이 많다(배영, 2006; 윤영철, 2000).

물론 그 이유가 리프만(Lippman, 1922/2004)이 주장한 것처럼 시민의 자질 부족 탓일 수 있다. 리프만은 사람들이 민족, 인종, 특정 그룹 등에 대한 편견을 갖고 도식화된 판단을 한다며 다수 여론의 속성을 회의적으로 바라본다. 또 사회적 이슈에 관한 해석은 고용주와 고용인의 관계처럼 상반된 이해관계가 반영되어 나타날 수밖에 없다고 말한다. 선거 활동 역시 이슈를 제대로 이해 못하는 대중을 상대로 통속적인 요소에 호소한다고 비판한다. 그래서 리프만은 제대로 된 여론 형성을 위해서는 사람들이 특정 사안을 편견이나 억지 유추에 따라 판단하기보다 입체적으로 공통점과 차이점을 분석하며 이슈를 판단할 수 있어야 한다고 말한다.

하지만 온라인 커뮤니케이션 구조를 조절하면 온라인 토론의 질이 높아진다는 연구 결과를 보면(이준웅・김은미・문태준, 2005), 문제의 원인을 단순히 시민의 자질에서 찾기보다 커뮤니케이션 구조와 미디어 환경에서 찾을 필요도 있다. 애커만과 피시킨(Ackerman & Fishkin, 2004)은 특정 이슈에 관한 왜곡된 다수 여론이 형성되는 원인이 이슈를 제대로 판단하기 어려운 시민의 자질 부족 때문이 아니라 시민들이 숙의할 수 있는 정보가 부족하기 때문이라고 지적한다. 그리고 숙의 모델을 구현할 수 있는 방안으로 시민 각자에게 이슈에 관한 충분한 정보를 제공한 후 토론 과정을 거쳐 여론을 형성하는 방법을 제안한다. 그런 숙의 과정이 시민들의 다양한 관점을 만드는 동시에 검증 과정을 통해 정보의 오류를 줄여 시민들의 바람직한 판단을 유도할 수 있다는 것이다.

사람들이 온라인 공간에서 이슈에 어떻게 반응하며 그 이유가 무엇인지를 사람들의 인식과 삶의 환경, 태도 속에서 엿볼 수 있다. 이 연구는 사회적 이슈에 관한 상반된 의견과 정보를 접한 온라인 이용자가 사회적 이슈에 반응하는 형태가 어떠하며 어떻게 여론을 형성하는지 그 과정을 살펴보고자 한다. 또한 이슈에 관한 의견 개진을 활성화하거나 위축시키는 커뮤니케이션 구조와 미디어 환경이 무엇인지를 살펴보고자 한다. 그 결과 온라인 여론은 각기 어떠한 양상으로 전개되는지를 알아보고자 한다.

한편 이 연구는 온라인 공간에서 다양한 의견을 활성화하고 숙의적 커뮤니케이션을 가능케 할 수 있는 조건이 무엇인지 탐색하고자 한다. 무페(Mouffe, 1993/2007)와 아렌트(Arendt

1958/2017)는 저마다 다를 수밖에 없는 각자의 고유성과 정치성을 인정하고 차이의 공존을 제안한다. 무페는 각자 다른 고유성을 동일한 기준이나 보편적인 진리로 통합하기보다 대립과 갈등을 인정하고 공존해야 한다고 말한다(Mouffe, 1993/2007, 162~184쪽). 아렌트 역시 수많은 인간이 각자의 고유한 능력을 갖추고 있기 때문에 인간의 다양성을 억압하는 행위나 특정 이념에 치우친 통합 시도가 폭력적일 수 있다며 경계한다(김선욱, 2001; 유성애, 2017; Arendt 1958/2017). 그런 논의의 흐름에서 볼 때 온라인 공간은 다양한 의견 표출이 이뤄질 수 있는 잠재적 조건은 갖추었다고 보고, 이 연구는 온라인 공간에서 논의의 다양성을 억제하거나 촉진할 수 있는 요소가 무엇인지 주목한다.

이 연구는 2012년 12개의 사회적 이슈에 관한 TV토론과 시청자 게시판을 근거이론 방법으로 분석했다. TV토론 시청자 게시판을 선택한 이유는 온라인 이용자가 TV토론을 통해 이슈에 관한 상반된 의견과 정보를 접하며 의견을 개진할 수 있기 때문이다. 이 연구는 TV토론을 접한 시청자들이 온라인 공간인 TV토론 시청자 게시판에서 무슨 내용을 어떻게 토론하고 여론 전개 양상은 어떠한지를 분석하기 위해 질적 연구방법 중 근거이론 방법을 활용했다. 근거이론 방법은 선입견이나 기존 이론을 배제하고, 철저히 자료에 근거해서 맥락, 과정이나 행동 그리고 상호작용을 분석하고 설명할 수 있기 때문에 새로운 이론을 모델링할 때 선호된다. 또한 근거이론 방법은 설계된 조건에서 단면적인 대상의 속성을 밝히기보다 패러다임 단계에 따른 분석을 통해 현상이 발생하는 원인과 그것에 영향을 미치는 요소, 최종적 결과까지 자연스러운 상황 속에서 나타나는 현상의 '과정'을 분석할 수 있는 장점이 있다(Glaser & Strauss, 1999; Strauss & Corbin, 1990). 그래서 이 연구는 근거이론 방법에 따라 TV토론 시청자 게시판 분석을 통해 온라인 토론과 여론 전개 양상의 특징을 알아보고, 온라인 공론장의 다양한 의견을 활성화하고 논의의 질을 높이기 위한 조건을 탐색하고자 한다.

2. 이론적 배경

1) 온라인 공론장과 숙의 의미의 확장

하버마스는 〈공론장의 구조변동〉에서 자본주의 초기 공론장을 이상적으로 묘사하며 부르주아들이 대등하게 토론에 참여하면서도 논증 과정을 중요시 했다고 한다(Habermas, 1991/2009, 107쪽). 자본주의 초기 정기 신문, 커피 하우스, 살롱 등의 공론장은 정치, 경제 이슈에 대한 논의의 장이었다. 이 공론장에서는 봉건적인 국가 정책도 합리적인 비판을 통해 부르주아의 견제를

받았다. 하지만 하버마스는 이러한 이상적인 부르주아 공론장이 자본주의 발전과 함께 체계의 생활 세계에 대한 지배를 통해 재봉건화 과정을 거치며 사라지게 된다고 주장한다. 즉 자본주의 사회가 심화되면서 매스 미디어가 공론장의 정보 흐름을 통제하고 여론을 주도하며 사람들의 생활과 공론장을 지배한다. 하버마스는 화자의 발언을 논증하고, 상대방에게 타당성을 요구하며, 상호 이해에 바탕한 합의를 이루는 의사 소통의 합리성을 통해 이러한 문제점을 극복한 공론장이 다시 필요하다고 말한다(김재현, 1994; 문병훈, 1996; 박홍원, 2012; 조맹기, 2007; McQuail, 2005/2007, 223쪽).

인터넷의 등장으로 하버마스가 묘사한 이상적 공론장이 온라인 공간에서 실현될 수 있을 것이라는 기대가 생겨났다. 카스텔스(Castells, 2001; McQuail, 2005/2007, 192쪽 재인용)는 온라인 공간이 중앙 집권적 방송을 벗어나 누구나 정보원이 되어 자유롭게 의견을 표명하고 상호작용할 수 있는 공간이라고 했다. 헤링(Herring, 1993; 이재현, 2005, 179쪽~183쪽 재인용)은 인터넷에서는 누구나 외부의 검열없이 자유롭게 정보를 얻고, 동등한 조건으로 커뮤니케이션 과정에 참여할 수 있다는 점을 주목했다. 그래서 헤링은 온라인 공간이 매스 미디어가 지배하는 현실에서 대안적 공간으로 될 수 있다고 믿었다.

하지만 숙의적 기준에서 볼 때 온라인 공간에서 의견 교환과 여론 형성이 실제로도 제대로 이뤄지는지에 대해서는 회의적 시선이 많다. 박승관(2000)과 이민웅(2006)은 "숙의(熟議)"의 의미를 공적 사안에 관한 토론에 시민이 자유롭게 참여하고 대등한 입장에서 자신의 견해를 밝히며, 각자의 주장을 검증하는 방법으로 합리적인 해결책을 모색하는 과정으로 본다. 이종혁과 최윤정(2012)은 자유, 평등, 다양성, 논리, 예의, 조정성을 기준으로 숙의성을 평가한다. 이처럼 하버마스가 제시한 이상적 공론장의 속성과 숙의에 관한 선행 연구를 살펴보면 숙의란 자유롭고 평등한 의견 제시, 논리에 바탕한 이성적 토론, 다른 의견의 조정과 합의 등을 의미한다. 그런데 온라인 공론장과 관련된 연구들은 온라인 공간의 여론 형성에서 참여는 확대 되었을지 몰라도 다음과 같은 이유로 다양한 의견의 공존, 이성에 바탕한 숙의 민주주의와 다소 거리가 있다고 지적한다.

첫째, 온라인 공간의 게시물은 질이 높지 않다. 온라인 게시물은 게시자의 주장만 내세울 뿐 객관적인 근거가 부족하고, 이성보다 감정 표출에 치중하며 즉흥적인 글이 많다(김종길, 2005; 김현석·이준웅, 2007; 배 영, 2006; 윤영철, 2000; 이창호·정의철, 2009). 가령, 이창호와 정의철(2009)은 청소년들이 자주 방문하는 한 인터넷 카페를 분석한 결과 이 카페가 미국산 쇠고기 수입문제 이슈에서 정부 정책 비판과 온라인 모금운동 등 대안적 공론장의 역할은 했지만 게시물 중 상당수는 출처가 없거나 근거가 부족해서 숙의적 공론장 구실을 하기에는 한계가 많다고 지적했다.

둘째, 인터넷 공간의 토론이 서로 입장 차이만 확인하거나 갈등만 부각될 뿐, 의견의 합의는 잘 이루어지지 않았다(윤영철, 2000; 윤영철·송현진·강기호·박민아, 2010; 음수연, 2003; 이동훈, 2009; 최영·이종민·김병철, 2002). 예를 들어 윤영철, 송현진, 강기호, 그리고 박민아(2010)는 정치나 사회 문제를 다루는 토론 사이트(다음 아고라)나 커뮤니티 카페(재오 사랑) 등의 게시물을 분석한 결과 게시자들이 상대 의견을 잘 경청하지 않을 뿐만 아니라 자신과 다른 관점을 이해하고 합의하는 모습이 부족하다고 비판한다.

셋째, 온라인 공간에서 정치 성향이나 특정 이슈에 관한 의견은 집단 극화 현상을 보인다. 선스타인(Sunstein, 2009/2011)은 개인이 생각이나 성향이 유사한 그룹에 들어가면 집단 토론을 할수록 같은 성향이나 생각으로 치우치게 되는데 이러한 현상을 집단 극화(group polarization)라고 했다. 온라인 공간에서도 이와 같은 집단 극화 현상이 나타난다. 온라인 공간이 개인 정보가 적게 노출되는 환경이기 때문에 온라인 이용자들의 그룹 정체성이 강해질 수밖에 없기 때문이다(Lee, 2007). 한혜경(2003)은 디지털 조선과 오마이뉴스의 두 온라인 게시판을 분석한 후 이라크 전쟁 미국 지원 결정이나 조선일보 윤전기 철거 결정 등 사회적 이슈에 관한 두 게시판의 의견 경향이 확연하게 차이를 보였다고 말한다. 이동훈(2009)은 블로그 공간을 분석한 결과 군가산점 제도, 양심적 병역거부, 간통죄 합헌, 사형제도 등의 이슈를 두고서 블로그 공간이 유사한 입장별로 의견이 집중되는 현상이 있다고 말한다.

이러한 연구 결과를 바탕으로 온라인 게시판의 토론은 숙의적 공론장과 거리가 멀다는 주장이 설득력을 얻었다. 이종혁과 최윤정(2012)은 인터넷 토론 게시판에서 자유, 평등, 다양성, 논리성, 예의, 조정성을 기준으로 인터넷 공간의 숙의성 정도를 분석했더니 평등한 토론은 이루어지고 있었지만, 다양성, 논리성, 예의, 의견의 조정성을 살펴 보았을 때 숙의성은 그다지 높지 않다고 주장한다.

그런데 온라인 공론장의 숙의성이 부족하다고 비판할 때 그 기준이 이성, 논증, 합의 등에 모아지면 숙의의 잣대가 한정적으로 된다. 그리고 하버마스식 숙의성 접근은 온라인에서 일어나는 역동적인 참여, 다양한 문화, 이성 못지 않은 정서 등을 외면한 채 오로지 이성 중심의 잣대로 온라인 공론장을 부정적으로 평가할 우려가 있다. 달그린(Dahlgren, 2009)과 원용진과 이수엽(2009)은 인터넷 공론장에서 '숙의'를 말할 때 엘리트의 관점에서 이성을 강조하는 시각으로만 접근할 것이 아니라 참여를 비롯해 문화, 정서 등 다양한 논리 형태를 감안한 접근이 필요하다고 주장한다. 달그린(Dahlgren, 2009, pp.87~88)은 온라인 공간의 숙의성보다 모든 사람들이 동등하게 참여할 기회를 가지는 것이 무엇보다 중요하다고 말한다. 원용진과 이수엽(2009)은 숙의 민주주의에 관한 연구들이 인터넷 토론을 기능적 관점에서만 접근했기 때문에 현실에서 일어

나는 많은 인터넷 토론을 부정적으로 평가한다고 지적한다.

그래서 온라인 공론장의 숙의성은 좀 더 다양한 잣대로 평가될 필요가 있다. 온라인 공론장에서는 우선 숙의 잣대를 '이성' 중심에서 문화, 감성 등으로 넓힐 필요가 있다. 조항제와 박홍원(2010)은 공론장을 정의할 때 합리적 이성, 비판 등의 기준에 치우치게 되면 인간 생활에서 적지 않은 비중을 차지하는 재미와 감성 등을 간과할 수 있다고 지적한다. 그래서 대중주의를 막연하게 거부하기보다 문화적 공론장이나 감성적 공론장처럼 합리성의 틀을 넘어서는 공론장을 모색할 필요가 있다고 말한다. 김예란(2010)은 온라인 공간에서 '감성'에 기반한 공론장이 가능하다는 사례를 보여주었다. 여성 온라인 커뮤니티들의 구성원들은 평소 커뮤니티에서 생활 정보를 주고받고, 커뮤니티를 통해 응원 등의 정서적 지지를 받는 식으로 활동에 참여한다. 그런데 미국산 쇠고기 수입 반대 정국에서 이들을 촛불 시위라는 정치 활동으로 유도한 것은 분노, 희망, 배려 등의 감성 작용과 전이였다. 이 사례는 감정에 기반한 이성적 논의가 실천으로까지 이어질 수 있음을 보여준다.

다음으로 온라인 공간에서 각자 다를 수밖에 없는 이해관계와 정치성을 인정하고 공존을 모색하는 태도가 필요하다. 무페(Mouffe, 1993/2007)는 각기 다른 정치적 장에는 고유성의 기준이 있기 때문에 단일한 공동선을 내세우거나 보편적 진리를 추구하기보다 각기 다른 정치적 주체의 신념을 존중해야 한다고 말한다. 즉 무페는 각 주체가 다양하고 모순적인 관계이기 때문에 '완전한 합의, 조화로운 집단 의지'의 관념보다 대립과 갈등마저도 인정하며 공존하는 '갈등과 적대의 영속성'이 필요하다고 역설한다(Mouffe, 1993/2007, 162~184쪽).

공론의 영역에는 수많은 관점들이 존재하기 때문에 공통적인 기준이 있을 수 없다고 아렌트는 지적한다. 그럼에도 독재나 대중들의 히스테리 때문에 다양한 관점이 부정되고 의사 소통이 사라지면 공동 세계도 파괴될 수밖에 없다고 우려한다(Arendt, 1958/2017, 122~132쪽). 아렌트는 특정한 이념에 치우친 정치적 행위는 다른 인간과 이념을 배제해 폭력의 가능성을 띨 수밖에 없다고 지적하며 바람직한 정치는 개별성이 존중된 상태에서 이루어지는 조화라고 말한다(유성애, 2017).

아렌트와 무페의 논의는 오늘날 공론장의 조건이 합의보다는 상반된 의견이 표출될 수 있는 경합적 다원주의(agonistic pluralism)로 접근해야 하는 이유를 설명해준다. 다시 말해 인간과 사회의 서로 다르게 나타날 수밖에 없는 복수(複數)의 정치성을 중요하게 인식한 무페와 아렌트의 논의는 의견의 합의 등에 한정된 숙의 민주주의 논의를 확장할 수 있는 근거가 된다(유용민, 2013).

한편 사회적 이슈에 관한 온라인 토론의 질은 온라인 토론이 이뤄지는 공간의 구조와 미디

어 환경에 따라 달라질 수 있다(노성종・민영, 2009; 류성진・고홍석, 2007; 박은희・이수영, 2002; 이범준・조성겸, 2015; 이준웅・김은미, 2006; 이준웅・김은미・문태준, 2005; 황유선, 2013b). 박은희와 이수영(2002)은 2000년 4월 성수여중생 폭력사건을 다룬 사이트를 소개하며 이 사이트가 욕설을 과감하게 삭제하고 민주적으로 운영되었기 때문에 이성적이고 합리적 담론의 공간이 될 수 있었다고 말한다. 이준웅과 김은미(2006)와 이준웅, 김은미. 그리고 문태준(2005)은 상반된 시각이 충돌하는 온라인 토론이라도 중재자가 개입하고, 토론 참여가 여론 형성에 보탬이 될 것이라는 참여자들의 주관적 신념이 있다면 토론의 품질이 올라갈 수 있다고 했다. 황유선(2013b)은 온라인 토론자의 정치적 지식이 트위터에서 이뤄지는 정치 대화를 활성하고 논의의 다양성을 높일 수 있다고 했다. 즉 트위터의 정보 신뢰도가 높을수록 정치 대화의 빈도, 집중도가고, 의견의 다양성도 높았다. 이범준과 조성겸(2015)도 온라인 토론 참여자들이 예의를 중시하고 다양한 견해를 제시하며 서로 다른 정치적 관점을 인정할 때 소통의 질이 더 높아진다고 했다.

이처럼 온라인 토론에서도 온라인 커뮤니케이션 구조를 적절히 조정해 준다면 토론의 질이 높아질 개연성이 있다. 이 점에서 피시킨(Fishkin, 2009)이 제시하는 숙의 제고 방안이 숙의적 공론장 논의에서 더 적절할 수 있다. 피시킨은 숙의의 질을 높이기 위해서는 숙의 과정에서 정보(information), 실절적 균형(substantive balance), 다양성(diversity), 성실성(conscientiousness), 동등한 고려(equal consideration)가 필요하다고 말한다.

우선 피시킨은 충분하고 정확한 정보가 참여자의 판단에 어떻게 영향을 미치는지 사례를 제시한다. 미국의 해외 정책에 관한 숙의적 여론 조사(deliberative poll)에서 조사 대상자들은 숙의 이전에 해외 원조와 관련한 미국 예산이 1% 이하라는 정보를 18%만 정확히 답했고 다수 의견은 미국의 해외 원조를 줄여야 한다는 주장이었다. 하지만 숙의 과정을 거치며 이들 가운데 64%가 미국의 해외 원조 예산을 정확히 답했고, 다수 여론은 숙의 이전과 달리 해외 원조를 오히려 늘려야 한다는 입장으로 바뀌었다(Fishkin, 2009, pp.33~43).

다음으로 토론에서 실질적 균형과 관점의 다양성이 필요하다고 피시킨은 말한다. 그가 말하는 실질적 균형이란 토론에서 단순히 표현이나 시간 분배의 기계적 균형을 말하는 것이 아니라 다른 시각을 가진 사람들이 실질적으로 의견을 제시할 수 있는 기회가 제공되어야 한다는 의미다. 그는 또 사회 전체 구성원 배경이나 입장, 이해가 비슷한 표본을 구성하는 식으로 숙의 과정에 다양한 참여자가 존재하고 동등하게 의견을 피력하면 다양한 관점이 반영될 수 있다고 말한다(Fishkin, 2009, pp.33~43).

피시킨은 또한 숙의 과정에서 성실성의 조건이 필요하다고 주장한다. 즉 숙의란 사회적 압

력이나 흥정에 의한 결과물을 도출하는 것이 아니라 '더 나은 주장의 힘(force of the better argument)'에 기초해서 결정을 내리는 것이라고 말한다. 마지막으로 피시킨은 의견 제시가 특권이나 사회적 지위보다는 동등한 입장에서 근거의 가치에 무게를 두어야 한다고 말한다(Fishkin, 2009, pp.33~43). 이처럼 피시킨은 숙의 과정에서 정확하고 충분한 정보, 다양한 관점이 균형적으로 제시될 수 있는 토론, 대등한 입장에서 오직 논리와 근거에 의한 결정이 이뤄져야 판단의 질을 높일 수 있다고 주장한다.

이상의 공론장에 관한 논의를 보면 온라인 공간에서 '숙의'의 의미를 합리적 이성과 의견의 합의에 주목하기보다 소통의 차원에서 감성적 공론장, 차이의 공존 모색 등으로 확장해 살펴볼 필요가 있다. 즉 온라인 토론의 질을 감정 표출이나 거친 표현, 합의의 부족 등 외형적 단면만 주목하기보다 다양한 형태의 공론장과 숙의 기준이 존재할 수 있음을 의식하며 논의를 확장해야 한다. 또한 온라인 토론의 숙의성은 커뮤니케이션의 구조적 조건과 환경에 따라 달라질 수 있기 때문에 온라인 이용자의 다양한 의견을 활성화하기 위한 커뮤니케이션 구조를 조성하기 위해서 무엇이 필요한지 탐색할 필요가 있다.

2) 온라인 환경에서 소수 입장의 발화 의지

온라인 공간에서 이용자들은 사회적 이슈에 관한 의견을 밝힌다. 그런데 온라인 여론의 형성 과정에서 다양한 의견 교환이 제대로 이뤄지는지는 의문이다. 왜냐하면 온라인 공간에서 다수 여론을 점한 게시자들 때문에 소수 입장의 이용자가 견해를 밝히기 어렵기 때문이다.

노엘레 노이만은 여론에서 소수 입장을 가진 사람이 다수의 여론을 지각하면 의견을 공개적으로 표현하지 않고 침묵하게 된다고 했다. 즉 개인은 사회적 여론 분위기를 지속적으로 살피고 자신의 의견이 소수의 입장에 가깝다고 판단하면 소수 의견은 나선형을 그리며 사라지는데 이것을 '침묵의 나선 효과'라고 한다(Noelle-Neumann, 1993, p.20). 노엘레 노이만은 이러한 현상의 원인을 다수 여론을 지각한 소수가 자신의 의견 때문에 사회적 고립을 겪는 것을 두려워하기 때문이라고 설명한다(Noelle-Neumann, 1993, pp.37~57).

게다가 다수 여론은 신념이 약한 소수 입장 사람의 생각까지 바꿀 수 있다. 애시(Asch)는 실험 대상 집단에 길이가 다른 여러 개의 선을 보여 주고, 그 중 같은 길이의 두 선을 찾으라고 하였다. 그런데 이 과정에서 실험 참가자들은 다수 의견을 확인하면, 그들의 선택이 오류라 하더라도 대부분 다수의 선택에 동조했다(Noelle-Neumann, 1993, pp.37~57; Babbie, pp.41~42).

침묵의 나선 효과 연구들은 '동성애자 군대 입대', '아시아인들의 호주 이민', '에이즈에 걸린

학생들의 공립학교 입학', '흡연과 금연 관련 정책' 등 다양한 사회적 이슈에서 소수 의견이 다수 여론을 지각할 때 발화 의지가 약해지는 현상을 확인했다(박경숙·이관열, 2012; 이준웅, 2001; Gonzenbach & King & Jablonski, 1999; Louis, et al., 2010; Shanahan et al, 2004). 예를 들어 루이스 외(Louis, et al., 2010)는 호주인의 아시아인 호주 이민에 관한 논쟁에서 침묵의 나선 효과를 확인했다. 아시아인의 호주 이민에 비판적인 신보수주의자들은 자신의 입장을 지지하는 다수의 여론 환경을 지각할수록 자신의 의견을 더 적극적으로 밝혔다. 하지만 아시아인의 호주 이민에 우호적이던 사람들은 자신들의 시각과 상반된 사회적 여론을 지각한 후, 공개적인 의견을 밝히려는 태도가 약화되었다.

그런데 이러한 침묵의 나선 효과는 다수 여론 지각이 누구에게나 동일하지 않다는 점, 발화 의지에 영향을 미치는 요소로서 신념, 성격, 이해관계 등 다양한 변수가 존재한다는 점, 침묵이 곧 합의를 의미하지 않는다는 점에서 좀 더 입체적인 접근이 필요하다.

우선 이슈에 관한 다수 여론이 무엇인지는 각자의 시각이나 입장에 따라 다르게 지각할 수 있다. 가령 곤젠바하와 스티븐슨(Gonzenbach & Stevenson, 1994)의 '에이즈에 감염된 학생들의 공립학교 입학'에 관한 연구는 각자의 이해관계에 따라 다수 여론 지각에도 차이가 있음을 보여 준다. 일반적으로 이해관계가 없는 사람들 다수는 에이즈에 걸린 아동들도 학교 입학을 할 수 있어야 한다고 믿는다. 하지만 이해관계가 얽힌 당사자는 입학에 반대하는 사람들이 다수라고 믿고, 찬성하는 사람이 오히려 소수라고 믿는다.

다음으로 소수 의견을 가진 사람이 다수 여론을 지각했다 하더라도 신념의 강도, 성격, 이해관계에 따라 소수 입장의 의견을 감추기보다 오히려 더 적극적으로 드러낼 수 있다(박선희·한혜경, 2008; Matthes & Rios & Schemer, 2010). 가령, 매츠, 리오스와 세머(Matthes & Rios & Schemer, 2010)는 어떤 사안에 관해 신념이 강한 사람은 사회적 여론이 아무리 자신의 생각과 다르다 하더라도 견해를 바꾸거나 회피하지 않고 오히려 다수의 입장에 대해 적극적인 반론을 펼친다고 했다. 이처럼 여론 지각과 발화 의지에 미치는 과정에는 신념, 지식, 이해관계 등 다양한 변수들이 작용하기 때문에 단순히 다수 여론 지각만으로 소수 의견이 사라진다고 말하기 어렵다. 라소사(Lasorsa, 1991)는 정치적 발화에 영향을 미치는 요소가 사회적 이슈에 관한 다수 여론 지각 등에만 한정되지 않고 정치적 흥미, 자기 효능감(self-efficacy), 미디어 이용의 범위, 확신성(certitude)과도 관련 있다고 했다.

또한 소수 의견을 가진 사람들이 침묵한다고 해서 다수 여론에 동조한다고 단정할 수 없다. 헤이즈(Hayes, 2007)에 따르면 사람들이 어떤 사안에 관해서 자신의 생각과 상반된 견해를 가진 사람을 만나 의견을 요구받을 때, 조사 대상자의 반응은 무관심을 보이거나 주제를 바꾸거나

대답을 회피했다. 즉 사람들은 다수 여론이 자신의 생각과 다르다고 여길 때 굳이 다른 사람들과 상반된 의견 표명으로 충돌하지 않으려는 경향이 있다. 이처럼 침묵의 나선 효과는 겉으로 드러나는 의견 표명만 설명할 수 있으며, 실제 사람들의 동조나 합의 같은 태도 변화까지 설명하기에 한계가 있다.

침묵의 나선 효과 연구들은 다수와 소수로 엇갈린 이슈에서 다수 여론을 지각한 소수 의견이 고립에 대한 두려움 때문에 발화 의지가 약해지고, 결국에는 침묵하게 되는 현상을 실증적으로 보여주었다. 하지만 소수의 침묵과 다수 여론 동조는 별개라는 점이나 온라인 이용자의 신념이나 이해관계에 따라 발화 의지가 차이를 보일 수 있다는 연구 결과를 보면 소수 의견의 침묵이 항상 지속되지 않을 수도 있다.

온라인 환경의 커뮤니케이션은 오프라인과 다른 방식으로 전개된다. 온라인 커뮤니케이션은 상대와 직접 대면하지 않고, 각자의 사회적 단서를 숨길 수도 있으며 익명성도 가능하다. 호와 맥클레이드(Ho & McLeod, 2008)는 이러한 이유로 사람들이 면대면 환경보다 컴퓨터 매개 커뮤니케이션 환경에서 의견을 더 활발히 제시하는 경향이 있다고 했다. 그래서 침묵의 나선 효과가 전제한 고립의 두려움이 과연 개인 간 연결 고리가 없는 온라인 환경에서도 적용되는지를 살펴 볼 필요가 있다. 사회적 이슈에 관한 의견을 밝히는 온라인 이용자는 오프라인과 달리 고립의 두려움이 적고, 다수 여론의 압력도 덜 받을 수 있기 때문이다.

이와 관련된 선행 연구를 보면 우선 온라인 이용자들은 익명성과 무관하게 다수 여론이 무엇인지를 지각하면 발화 의지에 영향을 받았다(박성희・박은미, 2007; Kim, & Kim, & Oh, 2014). 김세힐, 김활빈, 그리고 오상화(Kim et al., 2014)는 온라인 이용자를 대상으로 한 설문조사 결과 인터넷이 유전자 변형 식품에 관한 다수 여론을 지각하는 데 중요한 정보 소스이며, 온라인 이용자들이 파악한 다수 여론과 각자 의견의 일치 여부는 이용자의 온라인 토론 참여에 영향을 미친다고 한다.

둘째, 온라인 이용자의 의견 침묵과 고립에 대한 두려움은 무관할 가능성도 있다(김현정, 2011; Yun & Park, 2011). 윤기웅과 박성연(Yun & Park, 2011)은 익명성이 있을 때와 그렇지 않을 때 이용자의 의견 지각과 메시지 포스팅이 어떤 차이가 있는지 실험한 결과 온라인 이용자들은 온라인 공간에서 사회적 고립에 대한 두려움보다 다수 여론의 판단에 영향을 더 많이 받았다고 말한다.

물론 SNS는 온라인 공간의 다른 커뮤니케이션과 달리 개인의 사회적 단서가 노출되어 있고 익명성이 적으며 오프라인의 지인까지 네트워크로 연결된 특징이 있다. 그래서 개인적 단서가 노출되는 SNS와 같은 공간에서 다수 여론을 지각하면 고립의 두려움 때문에 의견 표명이 영향

을 받기 쉽다고 생각할 수 있다. 그런데 고립의 두려움이 클 듯한 SNS에서 오히려 소수 입장의 발화 의지가 더 큰 사례를 볼 수 있다. 예를 들어 양과 리(Yang & Li, 2006)는 중국의 소셜 네트워크 서비스인 렌렌(Renren)에서 성매매 합법화 이슈에 관한 발화 의지를 측정한 결과 소수 입장의 게시자가 다수 여론을 지각하더라도 다수 입장의 게시자보다 더 많은 빈도의 게시물을 올리며 적극적으로 의견을 표명했다고 한다. 팍스와 와버(Fox & Warber, 2015)도 동성애자이지만 성적 취향이 알려지지 않은 이용자들은 SNS 공간에서 다수 입장을 지각하며 침묵을 지켰지만 정체성이 알려진 참여자는 오히려 소수인 그들의 목소리를 전달하고자 SNS공간을 활용했다고 한다.

셋째, 온라인 공간에서 다수 여론을 지각했을 때 발화 의지에 영향을 미치는 변수는 정치 성향 같은 신념, 권력이나 이해관계의 영향 등도 있다. 변상호와 정성은(2012)은 실명이 드러나는 SNS 이용자들이 권력기관이나 대기업, 대중 등의 외부 압력을 의식할수록 정치 경제 이슈에 관한 견해를 밝히길 꺼려한다고 했다. 그리고 공무원, 언론인 등 특정 조직에 속한 개인들은 정치 이슈에서 의사 표현이 더 위축되었다. 이 점을 볼 때 각자의 의견 표명은 다수와 소수의 여론 구도에 영향 받기보다 이해관계나 권력의 압력에 더 민감하게 반응할 수 있다.

온라인 공간에서 다수 여론의 지각은 소수 입장을 가진 온라인 이용자의 발화 의지에 영향을 미친다. 그런데 소수 입장이 다수 여론을 지각하더라도 고립의 두려움 때문에 의견 표명을 꺼리지는 않았다. SNS는 고립의 가능성 때문에 소수 입장 이용자의 발화에 영향을 미칠 개연성이 있지만 개인의 신념이 강하면 소수 입장이라 할지라도 더 적극적으로 의견을 밝히며 토론한다. 그래서 온라인 이용자의 발화 의지는 고립의 두려움보다 이슈에 대한 각자의 관점이나 정치 진영, 이해관계 등에 더 영향을 받을 개연성이 있다. 또한 애시의 실험처럼 소수 입장 의견의 확신 부족에서 이유를 찾을 수도 있다.

3. 연구 문제 및 연구 방법

1) 연구 문제

온라인 공간에서는 사람들이 자유롭게 사회적 이슈에 관한 의견을 개진할 수 있지만 선행 연구는 온라인 공간의 숙의적 가능성에 회의적 평가가 많다. 이런 관점은 주로 온라인 게시물이 비이성적이고 주장의 논증 과정이 부족하다는 점에 근거를 두고 있다. 하지만 최근 연구들은 온라인 공론장의 문제점을 온라인 이용자의 자질 문제로 접근하기보다 온라인 커뮤니케이션 구조에서 찾

고자 한다. 이 연구 역시 그런 흐름에서 우선 사회적 이슈에 관한 온라인 커뮤니케이션의 구조를 파악하고자 한다. 즉 온라인 이용자들이 어떤 방식으로 의견을 개진하고, 그 이유는 무엇이며, 이런 커뮤니케이션을 지속시키거나 변화시키는 요인은 무엇이 가능한지를 살펴보고자 한다. 또 사회적 이슈에 관한 온라인 토론의 결과로 시간적 추이에 따라 여론 전개는 어떠한 양상을 보이는지 알아보고자 한다.

연구 문제 1. 사회적 이슈에 관한 온라인 토론과 여론 전개 양상은 어떠한 특징이 있는가?

한편 온라인 공론장의 숙의성을 평가하기 위한 요소가 이성, 합의 도출 등에 한정된다면 감성적 공론장이나 다양한 온라인 커뮤니케이션 형태를 간과할 수밖에 없다. 그래서 이 연구는 온라인 커뮤니케이션을 다양한 의견 제시와 문제 해결을 위한 소통 차원을 기준으로 각 이슈 사례를 살펴보고 숙의의 조건을 포괄적으로 접근하고자 한다. 온라인 커뮤니케이션의 유형을 분류하고 유형별 특징이 무엇인지 알아보는 단계를 통해 온라인 공론장의 문제점을 파악하고, 궁극적으로는 다양한 의견 개진과 논의의 질을 높이기 위해 온라인 공론장에 어떠한 조건이 필요한지를 탐색할 것이다.

연구 문제 2. 온라인 공론장에서 소수 의견을 활성화시켜 다양한 논의가 이뤄질 수 있는 조건은 무엇인가?

2) 연구 방법

(1) 근거이론 방법의 선택 이유

온라인 토론의 특징을 분석한 다수 연구는 내용 분석이나 실험 설계에 바탕한다. 하지만 이러한 양적 연구가 온라인 토론의 특징을 단면적으로 밝힐 수는 있을지라도 그러한 특징이 나타나는 이유나 역동적인 과정을 설명하기에는 한계가 있다. 그래서 이 연구는 실험 처치가 아니라 자연스러운 상황에서 온라인 이용자의 활동에 관한 자료를 수집하고, 해당 자료에서 이들의 기저에 깔린 생각이 무엇이며, 이들의 참여를 통해 어떻게 논의 양상이 지속되거나 달라지는지를 탐색하고자 한다. 이처럼 자연스러운 상황에서 자료를 수집하고, 온라인 게시물에 담긴 온라인 이용자들의 경험과 가치관, 집중하는 이슈의 속성, 의견 분포의 변화 등을 종합적으로 분석하는 데는 질적 방법론 중에서도 근거이론방법이 유용하다.

크레스웰(Creswell, 2007/2010)은 질적 연구가 "복합적이고 전체적인 그림을 구축하고, 언어를 분석하며, 정보 제공자들의 구체적 시각들을 보고하고, 자연스러운 상황에서 수행하는 연구"라고 했다. 근거 이론 방법은 "핵심 범주를 발견 후 그것이 일어나는 과정을 중요시" 한다. 코빈과 스트라우스(Corbin & Strauss, 2008)는 근거 이론 분석을 통해 "어떤 현상에 대한 추상적 구조를 생성하거나 발견"할 수 있고, "그 현상과 관련된 이론을 개발"할 수 있다고 했다. 글레이저와 스트라우스(Glaser & Strauss, 1999/2011)는 근거이론 방법이 자료에 근거해서 맥락, 과정이나 행동과 상호작용을 설명할 수 있다고 한다. 즉 하나의 과정을 제대로 설명할 수 있는 이론이 없어 새로운 이론이나 개념의 개발이 필요할 때 근거이론 방법이 적절하다.

근거이론 방법은 범주화된 개념을 정교한 패러다임에 따라 연결해서 각 범주들의 관계를 드러낼 수 있고, 각 패러다임 단계에서 특징적인 변화를 파악할 수 있다. 근거이론 방법은 그런 발견을 바탕으로 기존 연구나 이론이 설명하지 못했던 과정을 모델링할 수 있다는 장점이 있다. 예를 들어 기존의 침묵의 나선 효과 연구는 다수 여론의 지각에 따른 침묵 여부를 확인할 수 있었지만 어떤 과정을 통해 수용자가 의견을 침묵하고 다시 의견을 밝힐 수 있게 되는지에 관한 설명이 부족했다. 하지만 근거이론 방법으로 자료를 분석하면 수용자가 의견을 침묵하는 과정과 패턴을 역동적으로 설명할 수 있다.

다양한 분야에서 근거이론 방법의 연구들은 연구자가 주목하는 중심 현상이 무엇이고, 어떤 맥락 등으로 상호작용하며, 그러한 과정을 통해 어떠한 의미를 구성하는지를 분석했다(강철희・김미옥, 2007; 이숙정・이경아 2007, 최정숙, 2003). 강철희와 김미옥(2007)은 부유층이 왜 기부를 하는지를 분석하고, 사람들의 평가, 기부 환경, 사람들의 지지, 신념 등에 따라 기부에 대한 태도가 어떻게 달라질 수 있으며 보람이나 희망처럼 최종적으로 나타나는 결과가 어떠한지를 근거이론 방법으로 분석했다. 이처럼 근거이론 방법은 어떤 현상의 중심 현상이나 상호작용과 같은 각 단계에 영향을 미치는 요소와 최종적으로 나타날 수 있는 결과가 무엇인지에 관한 과정을 설명하기에 유용한 방법이다.

(2) 근거이론 방법에 따른 코딩과 분석

스트라우스와 코빈(Strauss & Corbin, 1990)은 근거이론 방법에 따른 코딩으로 개방 코딩, 축코딩, 선택 코딩의 3가지 유형의 코딩을 제안한다.

우선 '개방 코딩' 단계에서는 인터뷰나 문헌, 온라인 자료 등을 살펴보며 연구 주제와 관련된 특징을 메모하며 개념화하는 과정이다. 개방코딩은 자료를 분해해서 해석하는 과정이고, 분석 과정에서 주목할 만한 현상을 발견할 수 있는 통찰력을 얻을 수 있다. 이 연구는 개방 코딩 단계

에서 TV토론의 영상과 TV토론 시청자 게시판을 살펴보며 나타나는 특징을 메모하고 개념화했다. 그리고 각 개념 간의 유사점과 차이점을 비교하고 비슷한 속성의 특징을 묶으며 하위 범주를 생성했으며, 이를 다시 비슷한 속성별로 묶어 상위 범주를 도출하는 식으로 특징을 추상화했다.

다음으로 근거이론의 패러다임 단계에 따른 '축 코딩'이다. 축 코딩을 통해 범주 간의 관계를 나타내고 분석한 자료를 다시 통합한다. 즉 개방 코딩에서 발견된 상위 범주들을 '인과적 조건, 맥락적 조건, 중심 현상, 중재적 조건, 상호작용, 결과'에 따라 배치한다. 이 단계를 통해 '과정'이 이뤄지는 방법을 파악하고 각 패러다임 단계가 어떻게 영향을 미치는지 특징을 발견할 수 있다. 이 연구 역시 온라인 게시판에서 나타나는 특징을 각 패러다임 단계에 따라 정리하며 온라인 여론 형성 과정과 전개 양상을 분석했다.

마지막으로 선택 코딩 과정에서는 각 패러다임 단계별 범주와 특징적인 속성, 그것들의 관계를 근거로 몇 가지 유형을 도출한다. 그리고 각 유형의 비교를 통해 기술적인(descriptive) 세부사항을 채워가며 추가적 특징을 발견할 수 있다. 이 연구에서도 온라인 게시판 토론과 여론 전개 과정을 유형화하고, 그 특징을 바탕으로 다양한 의견 활성화와 숙의성을 높이기 위해 무엇이 필요한지 알아볼 것이다.

(3) 연구 대상과 자료 수집

이 연구는 2012년 1월 1일부터 12월 31일까지 KBS, SBS, MBC 방송 3사 TV토론 프로그램의 홈페이지에 올라온 12개의 사회적 이슈에 관한 TV토론을 시청 후, 해당 이슈의 시청자 게시판을 분석하였다. 2012년은 18대 대통령 선거를 앞두고, 정치, 경제, 사회 분야 등에서 사회적 갈등이 고조되던 시기였다. TV토론 시청자 게시판을 선택한 이유는 TV토론 이슈에 관한 다양한 의견간의 토론이 전개되는 과정을 살펴볼 수 있기 때문이다. TV토론 프로그램 중에서 분석대상 이슈 선택은 방송 3사 토론 프로그램 가운데 도덕적/비도덕적 이슈, 돌출적/비돌출적 이슈를 기준으로 이뤄졌고, 최종적으로 12개 사례를 선택했다.

도덕적 속성을 기준으로 이슈를 선택한 이유는 우선 온라인 이용자가 주목하는 도덕적 속성이 이슈를 판단하고 여론 형성하는 데 영향을 미칠 수 있기 때문이다. 리프만은 여론이란 어떤 사실에 대한 사람들의 도덕적 판단이라고 주장한다(Lippman, 1922/2004, pp.63~71). 노일레 노이만은 침묵의 나선 효과를 연구할 때 어떤 이슈가 도덕적 속성을 포함하는지를 고려해야 한다고 주장한다. 이슈에 도덕적 요소가 없다면 여론의 압력도 작용하지 않고 침묵의 나선 효과도 발생하지 않기 때문이다(Noelle-Neumann, 1993, pp.198~219).

그런데 사실 도덕적 속성이란 절대적이지 않다. 가령 성형 수술 문제는 신체 보전을 중시한

유교 문화에서 본다면 도덕적 이슈이지만, 오랫동안 많은 사람들이 성형 수술을 자연스럽게 수용하면서 더 이상 도덕적 문제라고 보기는 어렵게 되었다(정일권・김지현・이연주, 2009). 리프만 역시 도덕관은 계층에 따라 차이가 날 수밖에 없고, 동일한 사람이라도 가정과 사회 등에서 각기 다른 역할에 따라 상이한 도덕적 기준을 적용한다고 말한다(Lippman, 1922/2004, pp.63~71).

그래서 이 연구는 도덕적 속성을 정의할 때 공동체 문제에서 사람들이 옳고 그름을 시비할 수 있는 쟁점으로 보았다. 구체적으로 사회 내에서 보편적으로 자리 잡은 가치의 논란, 타인에게 직접 끼칠 수 있는 피해, 약자를 보호하자는 논리 등을 도덕적 속성으로 판단했다. 이 연구에서 선택한 도덕적 이슈는 성범죄, 학교 폭력, 대형마트 규제, 종교인 과세, 폭로 문제, 색깔 논쟁 이슈이다. 성범죄나 학교 폭력은 가해자의 잘못된 행동으로 피해자가 큰 고통을 겪는다는 점에서 옳고 그름을 논할 수 있다. 또한 마트 규제 문제는 사회적 약자인 소상공인의 생계를 보호한다는 취지 때문에 도덕적인 이슈로 판단했다.

반면 복지 해법, 대기업 문제, 포괄수가제, 한미 FTA, 한일군사정보협정, 제주해군기지 이슈는 도덕적인 요소가 모호하거나 동떨어진 영역으로 판단하고 비도덕적 이슈로 보았다. 물론 이들 이슈 역시 쟁점에 따라 도덕적 요소가 포함될 수 있다. 가령, 한미 FTA 이슈에서 국회 날치기를 쟁점으로 본다면 도덕적 이슈에 가깝다. 하지만 한미 FTA의 경제적 손익 효과에 주목한다면 비도덕적 이슈로 분류할 수 있다. 그래서 이 연구에서는 조작적 정의로 군사, 경제 정책이나 손익 판단이 우선시 되는 이슈를 비도덕적 이슈로 분류해서 분석했다.

한편 이 연구는 이슈를 선택할 때 돌출적(obtrusive)/비돌출적(unobtrusive) 속성을 고려했다. 온라인 이용자가 자신과 관련된 이슈를 더 주목하며 적극적으로 의견을 개진할 가능성이 높기 때문이다. 실업이나 물가 상승 등 개인에게 관련성이 높은 이슈는 정향 욕구가 크게 나타나기 때문에 사람들이 갖게 되는 주목도가 높을 개연성이 있다(반현・McCombs, 2007; McCombs, 2004, pp.53~85). 이에 해당하는 사례 선택에는 맥콤스의 의제설정 효과 연구에서 돌출적 이슈와 비돌출적 이슈를 분류하는 기준을 참고했다. 맥콤스는 인플레이션/실업, 범죄, 물가 문제처럼 사람들이 평소 생활하면서 경험할 수 있는 쟁점들을 돌출적 이슈로 보았다. 그리고 환경, 정부부채, 정치인 부패, 국제 문제처럼 사람들이 직접 경험하기 어려운 이슈를 비돌출적 이슈로 보았다(McCombs, 2004, pp.60~66).

이처럼 선정된 연구 대상 프로그램과 해당 이슈와 시청자 게시판은 〈표 1〉처럼 모두 12건이었다. 도덕적이면서 돌출적인 이슈가 3건, 도덕적이면서 비돌출적 이슈가 3건, 비도덕적이면서 돌출적 이슈가 3건, 비돌출적이면서 비도덕적 이슈가 3건이었다.

표 1. 연구 대상 TV토론과 시청자 게시판

이슈 속성	프로그램	토론 제목	서술 약호	분석대상 게시물 수
도덕 + 돌출	KBS 심야토론	인면수심 성범죄, 근본대책은	성범죄	80개
	MBC 백분토론	지금, 학교에서는	학교폭력	148개
	SBS 시사토론	불매운동으로 번진 대형마트 규제 논란	마트규제	33개
도덕 + 비돌출	KBS 심야토론	종교인 과세, 어떻게 볼 것인가	종교과세	331개
	MBC 백분토론	폭로의 시대, 당신은 안녕하십니까	폭로	418개
	SBS 시사토론	정치권 '색깔 논쟁' 어떻게 볼 것인가?	색깔론	144개
비도덕 + 돌출	KBS 심야토론	다시 불붙는 복지 논쟁 그 해법은?	복지	231개
	MBC 백분토론	대기업 때리기인가? 개혁인가?	대기업	316개
	SBS 시사토론	7월 '의료대란' 오나?	포괄수가	44개
비도덕 + 비돌출	KBS 심야토론	한미 FTA 폐기 논란, 어떻게 볼 것인가?	FTA	216개
	MBC 백분토론	논란 속 한일관계, 쟁점은?	한일군사	166개
	SBS 시사토론	제주 해군기지 갈등, 어떻게 풀어야 하나?	제주기지	46개

4. 연구 결과

1) 개방 코딩: 근거자료의 범주화

개방코딩 단계에서는 우선 TV토론과 TV토론 시청자 게시판에서 온라인 토론의 특징과 여론 전개 양상을 잘 설명할 수 있는 특징과 진술을 각 이슈별로 수집하여 개념화했다. 다음으로 각 이슈의 개념을 통합해서 하위범주와 상위범주의 단계로 추상화시켰다. 이러한 개방 코딩 과정을 통해 최종적으로 83개의 개념을 도출하고, 43개의 하위 범주를 만들었으며 다시 17개의 상위 범주로 추상화했다. 개방 코딩을 근거이론 패러다임 단계에 따라 정리하면 다음과 같다.

(1) 중심 현상의 원인

근거이론 분석 과정에서 중심 현상이 발생하도록 영향을 미치는 사건, 행위, 계기, 일 등을 '인과적 조건'이라고 한다(Corbin & Strauss, 2008; Glaser & Strauss, 1999/2011). 이 연구에서 나타나는 중심 현상의 원인에 해당하는 개념과 하위 범주, 상위 범주를 정리하면 〈표 2〉와 같다.

TV토론 시청자 게시판에는 이슈와 관련된 특정 그룹에 대해 부정적 이미지가 작동한다. 이 연구의 이슈 사례에는 일본, 북한, 대기업, 성직자, 언론 등에 관한 게시자의 부정적 인식이 나타났다. 이들 그룹에 대한 게시자의 부정적 인식은 게시자가 이슈를 판단하고 입장을 정할 때 근거

로 작용한다. 즉 어떤 게시자들은 이슈의 구체적 내용을 분석하고 의견을 개진하기보다 특정 그룹에 대한 이미지로 이슈에 대한 태도를 결정하고 의견을 밝힌다.

표 2. 사회 이슈에 반응하는 온라인 게시자의 인식 (원인)

개념	하위 범주	상위 범주
• 과거의 만행을 반성하지 않는 일본 (한일군사) • 대한민국을 전복시키려는 북한 (색깔론)	특정 국가 불신	특정 그룹에 대한 부정적인 이미지
• 대형마트가 슈퍼마켓과 재래시장을 위협 (마트규제) • 대기업 확장이 중소기업 영역을 초토화 (대기업)	약자의 밥그릇을 빼앗는 대기업	
• 목사가 호화롭게 살고 범죄도 많음 (종교과세) • 언론이 비리 의혹을 보도하지 않음 (폭로)	본연의 역할을 수행하지 않는 그룹	
• 국방이 튼튼해야 천연 기념물도 지킴 (제주기지) • 국가 안보는 먹고사는 문제보다 중요 (색깔론, 제주기지)	국가 안보가 최우선이라고 인식	주관적 가치관을 절대시
• 종교인도 수입이 있으면 세금을 내야 함 (종교과세)	세금 납부 형평성	
• 맞벌이를 하지만 파산할까봐 늘 불안함 (복지)	체험 현실 불만족	현실 상황의 부정적 인식
• 법원의 성범죄 처벌이 약함 (성범죄) • 복지 위해 세금 내도 운영과 효과가 의문 (복지)	정책에 대한 불신	
• 자신이나 가족이 성폭행을 당한다면 (성범죄) • 학교에 안심하고 자녀 보내려는 (학교폭력)	누구에게나 해당될 수 있는 문제 상황	게시자의 이해관계 인식
• FTA 때문에 농민과 소상공인이 피해 (FTA) • 의사가 경제적 손해를 감수할 수 없음 (포괄수가)	경제적 피해를 원치 않음	

게시판 이용자들은 국가 안보 우선주의, 납세의 형평성 등 주관적 가치관을 절대시하고, 그것을 근거로 상대 입장의 패널이나 게시자를 비난한다. 예를 들어 제주해군기지 건설 이슈의 게시자들은 국가 안보를 우선시하는 가치관을 드러내며 환경 문제 등에 관한 상대 입장을 수용하지 않는다. 종교인 과세 이슈의 게시자들은 세금 납부의 형평성을 강조하며 종교적 특수성을 인정하지 않는다. 이처럼 게시자는 자신의 주관적 가치관을 절대적 기준으로 내세우며 사회적 이슈에 관한 입장을 정한다.

이슈와 관련된 현실에 대한 부정적 인식도 중요한 특징이었다. 복지, 대기업 개혁, 마트 규제 이슈 사례를 보면 게시자들의 긍정적인 현실 인식보다 부정적인 현실 인식이 더 많이 나타났다. 부정적인 현실 지각은 게시자의 직접 경험을 통해 형성되기도 했지만 미디어 등을 통해 관념적으로 만들어지기도 했다.

한편 게시자들은 해당 이슈가 게시자의 삶이나 이해관계와 관련될 경우 당사자의 입장에서 의견을 표명한다. 게시자들은 성범죄나 학교 폭력 이슈에서 자녀를 둔 가족이라면 누구에게나 해당될 수 있다는 사안이라 여기며 문제 해결을 적극 고민한다. 한미 FTA 이슈나 포괄수가제 이슈에서는 경제적 피해를 우려하는 게시자들이 이슈에 관한 의견을 표명하며 해당 정책을 반대

한다.

(2) 맥락적 조건

맥락적 조건은 중심 현상이 일어나는 상황, 환경 등의 구조적 조건을 말한다(Corbin & Strauss, 2008; Glaser & Strauss, 1999/2011). 이 연구의 분석 대상인 TV토론 시청자 게시판의 특징을 개념화하고, 하위 범주와 상위 범주로 추상화하면 아래 〈표 3〉과 같다.

표 3. 온라인 토론이 이뤄지는 공간의 특징 (맥락)

개념	하위 범주	상위 범주
• 시청자 게시판이 실명과 아이디가 공개됨	실명 게시판	TV토론 시청자 게시판의 구조적 특징
• 게시판에서 조회 수를 확인할 수 있음 • 게시판에서 추천 수를 확인할 수 있음 • 특정 입장에 관한 추천의 비율 차이가 현격함	게시물 관심도가 수치로 드러남	
• TV토론 마감 전후의 게시물이 많음 • 한 이슈의 게시물 등록은 며칠에 한정 • 등록된 게시물은 대부분 TV토론의 이슈와 관련됨	TV토론 이슈에 집중된 게시물	
• 특정 이슈에 게시물을 많이 올리는 게시자 • 댓글을 통해 적극적으로 상호작용하는 게시자 • TV토론의 이슈가 달라지면 게시자들이 바뀜	특정 이슈에 관여도가 높은 게시자	

모든 게시물은 실명으로 등록하기 때문에 게시자의 게시물에 대한 책임감이 높을 개연성이 있고, 온라인 이용자들은 특정 게시자의 활동을 파악할 수 있다. 그리고 TV토론 시청자 게시판에서는 조회 수와 추천 수가 드러난다. 온라인 이용자들은 조회 수와 추천 수를 통해 이용자들의 관심이 높은 게시물이나 적극적인 지지를 받는 게시물을 알 수 있다. 게시판의 게시물들은 게시자들이 TV토론을 시청하면서 주로 등록했고 대부분 해당 이슈와 관련된 의견이었다. 게시판의 게시자들은 특정 이슈에 관여도가 높은 사람들이었다. 특정 이슈마다 게시물을 많이 올리는 게시자가 있었다. 그리고 댓글을 통해 다른 게시자들과 적극적으로 상호작용하는 게시자도 있었다. 하지만 이들 게시자는 TV토론의 이슈가 달라지면 대부분 바뀌었다.

(3) 중심 현상

근거이론에서 '중심 현상'은 수집된 자료의 중심 생각이나 중심 사건 등을 말하며, 중심 현상을 나타내는 이 핵심 범주는 같은 자료라도 무엇을 강조하느냐에 따라 달라질 수 있다(Corbin & Strauss, 2008; Glaser & Strauss, 1999/2011). 이 연구에서 나타나는 온라인 토론과 여론 전개 과정의 중심 현상의 특징을 개념화하고, 범주화하면 아래 〈표 4〉와 같다.

TV토론 시청자 게시판에서 나타나는 중심 현상을 보면 우선 게시자들은 정치 진영, 이해관

계, 도덕규범을 기준으로 사회적 이슈에 관한 입장을 결정하고 의견의 진영을 이룬다. 게시자들은 진영적 시각에서 상대 입장 패널의 발언이나 토론 태도를 비난하고, 상대측 게시자와 이슈에 관한 공방을 벌이며 의견 진영을 유지한다.

우선 게시자들은 각자의 정치진영을 중심으로 유불리를 판단하고 도덕적 논리를 내세우며 공방을 벌인다. 폭로, 제주해군기지 건설, 색깔 논쟁, 한일군사정보 협정 이슈는 정치적으로 진영화된 이슈 사례이다. 폭로 이슈의 게시자들은 각자 정치 진영의 유불리에 따라 정치적 쟁점이 된 사건을 판단하고 의견을 밝힌다. 게시자들은 자신들의 시각과 상반된 패널을 강도 높게 비난하고 조롱하지만 정치 진영적 시각이 비슷한 패널을 일방적으로 지지한다.

표 4. 온라인 토론에서 주목할 만한 현상 (중심 현상)

개념	하위범주	상위범주
• 상대 정치진영의 패널과 게시자를 강하게 비난 (폭로) • 국가 안보를 근거로 상대 정치 진영 비난 (제주기지) • 종북 세력이라고 단정 짓는 다수가 소수 측 비난 (색깔론) • 일본의 과거 만행과 현재 행태를 성토 (한일군사)	게시자들의 상대 정치 진영 공격	의견의 진영화
• 소상공인 입장과 소비자 입장이 대립 (마트규제) • 경제 민주화를 주장하는 입장에 반해 중소기업과 소상공인의 문제점을 지적하는 주장이 대립 (대기업) • 서민 계층의 피해를 우려하며 한미 FTA를 반대하는 입장과 한국 경제를 위해 FTA가 필요하다고 주장 (FTA) • 복지혜택과 증세 여부를 두고 각자 다른 이해관계 (복지) • 포괄수가제로 인한 경제적 손해를 거부하는 게시자들이 국민에게 피해를 준다며 정부 비난 (포괄수가)	이해관계에 따른 진영화	
• 종교인 일탈과 과세 형평성을 근거로 종교인 비난 (종교과세)	도덕적 규범에 근거한 진영화	
• 학교 폭력이 발생하는 원인을 진단 (학교폭력)	원인 진단	문제해결책 논의
• 성범죄자들에 대한 강력한 처벌을 주장 (성범죄) • 학교 폭력을 해결하기 위한 구체적 방법들 제시 (학교폭력)	문제의 해결책 제시	

게시자들은 경제적 이해관계에 따라서도 진영을 형성한다. 대형마트 규제, 대기업 개혁, 한미 FTA, 복지, 포괄수가제 이슈가 이러한 이슈에 해당한다. 복지 이슈에서 게시자들은 복지 혜택과 증세 등의 직접적 이해관계 측면에서 사안을 판단한다. 복지 혜택이 세금 부담에 비해 더 많을 것으로 기대하는 게시자들은 보편적 복지를 주장하며 스웨덴을 롤 모델로 제시한다. 반면 복지를 위한 세금 부담이 늘어나는데 비해 복지 혜택은 정작 많지 않다고 예상하는 게시자들은 보편적 복지의 한계를 주장하며 그리스 사례를 언급한다.

또한 TV토론 시청자 게시판에서는 특정 그룹에 대한 부정적 이미지와 추상적인 도덕 규범을 근거로 진영화가 이뤄진다. 종교인 과세를 주장하는 다수 입장의 게시자들은 종교인들이 경제

적으로 호화롭게 살 뿐만 아니라 성 추문처럼 도덕적 일탈을 범한다고 비판한다. 또한 과세는 누구에게나 평등하게 적용되어야 한다는 과세 형평성의 논리를 내세운다. 하지만 종교인 과세를 반대하는 소수 입장의 게시자들은 과세 반대의 이유로 세속의 규칙과 구별되는 종교의 특수성을 내세운다.

한편 학교 폭력, 성범죄 이슈처럼 일상생활과 밀접한 이슈의 TV토론 시청자 게시판에서 게시자들은 해당 이슈와 관련된 문제의 심각성을 공감하고 높은 이슈 이해도를 바탕으로 문제의 해결책을 고민한다. 즉 게시자들은 구체적인 경험에 근거해 문제가 발생하는 이유를 진단하고, 나름대로 해결방안을 제시한다. 이러한 게시자들의 접근 태도는 온라인 게시판에서 문제 해결을 위한 다양한 제안이 이어질 수 있는 분위기를 조성한다.

(4) 중재적 조건

근거 이론에서 '중재적 조건'은 자료에서 나타나는 상호작용을 활성화하거나 억제할 수 있는 범주를 말한다(Corbin & Strauss, 2008; Glaser & Strauss, 1999/2011). 이 연구에서 TV토론 시청자 게시판의 의견 개진에 영향을 줄 수 있는 요소는 TV토론의 내용적 속성이다. TV토론에서 두드러진 내용을 개념화하고, 하위 범주와 상위 범주로 추상화하면 아래 〈표 5〉와 같다.

표 5. 온라인 토론에 영향을 미치는 미디어 내용 (중재)

개념	하위범주	상위 범주
• 국익과 안보를 위해 제주해군기지가 필요하다는 주장과 환경오염이나 주민 반대를 내세우며 중국과 대립하는 화약고가 될 것을 우려하는 주장 대립 (제주기지) • 색깔 공세에 비판적인 의견이 종북 개념의 모호성을 주장하자 상대측은 종북 정치인에 대한 사상 검증 여론이 높다고 주장 (색깔론) • 한일군사협정을 반대하는 주장이 일본의 군국주의를 우려하자 협정 찬성 측은 북한 문제에 한일 협력이 필요하다고 주장 (한일군사)	추상적 도덕을 다루는 TV토론	TV토론에서 도덕적 속성이 강조
• 종교인 과세를 지지하는 의견이 조세 형평성 논리를 내세우자 과세 반대 의견은 종교의 특수성을 인정해줘야 한다고 주장 (종교과세) • 상반된 입장의 패널이 구체적 폭로 사건(강용석의 박원순 시장 아들 병역 의혹, 나경원 1억 피부과)과 언론의 과오를 두고 상반된 평가와 해석을 내림 (폭로)	TV토론이 상반된 도덕적 잣대와 해석으로 공방	
• 성범죄 원인을 진단하고 성범죄자의 처벌 강화에 공감하지만 인권을 근거로 성범죄자의 화학적 거세에 반대함 (성범죄) • 교사 패널이 학교 폭력 예방과 사건 처리에 교사 권한이 없다고 주장하면서도 경찰의 학교 폭력 개입에는 부정적인 시각을 보임 (학교폭력)	TV토론에서 일시적으로 도덕적 속성 부각	
• 마트 규제 찬성 의견이 독일과 프랑스의 마트 규제를 소개하자 규제 반대 의견은 규제 때문에 협력업체의 매출과 일자리가 감소할 수 있다고 주장함 (마트규제) • 보편적 복지와 선택적 복지, 복지재원 마련 방법을 두고서 논쟁 (복지)	상반된 이해관계가 부각되는 TV토론	TV토론에서 이해관계가 부각
• 정책 담당자가 행위별 수가제의 과잉진료 문제점과 국민 의료비 절약이라	TV토론에서	

개념	하위범주	상위 범주
는 포괄수가제 취지를 설명하지만 상대측은 의사들의 중증 환자 진료 기피를 유도하는 정책이라며 반박함 (포괄수가)	정책 취지에 반발하는 이해 그룹	
• 대기업을 옹호하는 의견이 구체적 근거(낙수 효과, 일자리, 규제의 문제 등)를 나열하며 상대측의 재벌 비난과 경제 민주화 주장을 반박함 (대기업)	도덕적 접근을 경제 논리로 반박하는 TV토론	TV토론에서 소수 입장에 유리한 전문 정보가 제시
• 한미 FTA 협정의 절차와 효력에 관한 논쟁에서 한미 FTA 협상을 이끌었던 패널이 구체적 정보를 제시하며 토론을 이끌어 감 (FTA)	정책 의구심을 해명하는 TV토론	

TV토론에서 패널들은 도덕적 관점에서 쟁점을 제기하고 상대측과 공방을 벌인다. 색깔 논쟁 이슈와 제주해군기지 건설 이슈는 국가 안보가 쟁점이었고 한일군사정보협정에서는 민족 감정이 부각되었다. 종교인 과세 이슈에서는 종교인 일탈과 세금 납부 형평성이 다루어졌다. 폭로 이슈는 정치 진영에 따라 다른 도덕적 잣대가 적용된다. 이처럼 패널들은 국가, 민족, 형평성 등의 추상적 도덕 개념을 중심으로 논의를 펼친다. 한편 성범죄, 학교 폭력 이슈는 일시적으로 도덕적 문제를 다루었다. 성범죄 이슈에서는 성범죄자의 인권 보호를 이유로 화학적 거세에 반대한다는 주장이 있었고, 학교 폭력 이슈에서는 학교 폭력의 책임을 교사에게 전가하는 것이 부당하다는 교사 측 패널의 문제 제기가 있었다.

이슈에 따라서는 이해 당사자의 입장이 구체적으로 드러나기도 한다. 대형마트 규제 이슈에서는 소상공인과 소비자의 이해관계가 나타났고, 복지 이슈에서는 증세 부담과 복지 혜택을 두고서 논쟁을 벌이는 동안 상반된 이해관계가 부각되었다. 한편 포괄수가제 이슈에서는 포괄수가제 정책을 입안한 정부 측 패널과 포괄수가제를 반대하는 의사 단체 패널이 정책의 문제점을 두고 공방을 벌였다.

대기업 개혁과 한미 FTA이슈에서 어떤 주장들은 경제적 강자인 재벌의 횡포와 경제적 약자인 중소기업과 소상공인이 겪는 어려움을 주장하며 문제를 도덕적 측면에서 접근했다. 하지만 상대 측 주장들은 해당 이슈의 도덕적 접근에서 탈피해 이슈와 관련된 전문 정보를 제시하며 반박한다. 대기업 개혁 이슈에서 한 패널은 대기업의 경제적 기여 효과와 대기업 규제의 문제점을 거론한다. 한미 FTA 이슈에서 찬성 측 패널은 협정과 관련한 세간의 오해를 해명하며 소수 입장에 필요한 정보를 제공했다.

(5) 상호작용

근거 이론에서 상호작용은 개인이 타인과 현상이나 쟁점 등을 다루는 의도적인 방식과 전략을 말한다(Corbin & Strauss, 2008; Glaser & Strauss, 1999/2011). TV토론 시청자 게시판의 이용자 간 상호작용을 개념화하고 하위 범주와 상위 범주로 추상화하면 아래 〈표 6〉과 같다.

TV토론 시청자 게시판에서 표면적으로 두드러진 현상 가운데 하나는 게시자들이 상대 측 입장의 TV토론 패널이나 게시자를 비난하는 행위다. 게시자들은 상대 측 패널의 발언, 토론 태도를 문제 삼고, 낙인 찍으며 비난한다. 게시자의 관점과 패널 의견 사이의 간격이 클수록 비난 강도는 높아졌고, 이 점은 TV토론이 확고한 입장의 상대측 게시자를 설득하기보다 오히려 강한 반발만 일으킨다는 방증으로 볼 수 있다.

표 6. 미디어 내용에 반응하는 온라인 게시자의 토론 양상 (상호 작용)

개념	하위 범주	상위 범주
• 안보 문제를 정치 이해관계로 접근한다며 비난 (제주기지) • 상대측 패널을 비난 및 옹호 (폭로) • 교권하락을 핑계 삼는 교사에 반감 (학교폭력) • 성범죄자 인권 옹호에 반감 (성범죄)	생각이 다른 패널과 게시자를 비난	비난
• 대기업을 옹호하는 패널 비난 (대기업) • 과세를 반대하는 목사 패널과 기독교 비난 (종교과세)	특정 그룹을 옹호하는 상대측 비난	
• 종북 행태를 옹호하는 패널을 이해할 수 없음 (색깔론) • 친일파가 군사협정을 추진함 (한일군사) • 북한은 일본보다 더 나쁨 (한일군사)	낙인에 근거한 비난	
• 사실 여부, 프레임, 해석 공방 (폭로)	상반된 시각의 대립	논쟁
• 문제의 원인이 다른 데 있다고 주장 (대기업) • TV토론이 공정하지 못하다고 문제제기 (종교과세) • 종북 프레임으로 몰고 간다며 비판 (색깔론)	소수 입장에서 다른 프레임 제기	
• 세금 부담이 늘어나기 때문에 보편적 복지 반대 (복지) • 보편적 복지 확대 필요 (복지)	혜택과 부담을 다르게 주장	이해관계 주장
• 소비자 입장에서 문제가 많은 재래시장 (마트규제) • 한국 경제 성장을 위해 한미 FTA가 필요 (FTA)	상반된 경제적 이해관계의 갈등	
• 기진 자와 중소 상인 (마트규제) • 한미 FTA로 서민이 피해를 입을 것 (FTA)	부자와 서민으로 계층적 구별	편 가르기
• 국민이 피해를 입기 때문에 국민이 선택해야 함 (포괄수가)	정부와 국민을 대립시키기	

사회적 이슈와 관련해 상반된 현실 인식을 하는 게시자들은 상대 측 패널 발언이나 게시글의 논리적 문제점을 지적하며 공방을 펼친다. 게시자들은 상대 측 패널과 게시자가 사실을 잘못 파악하거나 인과 관계 분석을 잘못했다며 상대 주장의 오류를 지적한다. 어떤 게시자들은 상대측이 근거로 제시하는 사례가 부적절하다고 주장하고 어떤 게시자는 상대측 패널과 게시자가 이슈와 관련한 부정적 결과를 과장했다고 반박한다. 한편 어떤 게시자들은 상대측 입장이 이해관계나 진영적 입장에 따라 비슷한 사안에 다른 논리를 적용한다며 상대 입장의 모순된 태도를 지적한다. 복지 이슈, 경제 이슈 등에서 TV토론을 통해 게시자의 이해관계 차이가 부각되면 게시자들은 각자의 입장에서 손익을 판단해 유리한 주장을 펼친다. 복지 이슈에서 게시자들은 세금 부담 여부를 쟁점으로 논쟁했고, 경제 이슈에서는 경제 주체간 상반된 이해관계를 내세우는 주장이 대

립한다.

게시자들은 사회적 이슈에 관한 여론을 각자의 입장에 유리하게 만들기 위해 부자와 서민의 편 가르기로 여론에 호소하기도 하고, '동일시'에 호소하며 누구나 피해 당사자가 될 수 있음을 부각시킨다. 한편 어떤 게시자들은 이러한 편 가르기 경향을 비판하는데, 이러한 편 가르기는 야당이 선거에서 표를 얻기 위한 선동에 불과하다고 주장한다.

(6) 결과

근거이론 패러다임에서 결과는 중심현상이 상호작용과 반응해서 무슨 일이 발생했는지를 의미한다(Corbin & Strauss, 2008; Glaser & Strauss, 1999/2011). TV토론과 시청자 게시판에서 다양한 의견이 개진되는 동안 온라인 여론 전개 양상의 특징을 정리하면 아래 〈표 7〉과 같다.

온라인 게시판에서 토론이 복지 이슈에서처럼 게시자의 상반된 이해관계가 개입하거나 폭로 이슈에서처럼 정치 진영 위주의 논쟁으로 흐르면 게시판의 여론은 상반된 입장의 비중이 평형을 이루며 전개되었다. 한편 사회적 이슈가 학교폭력처럼 게시자들의 일상생활과 밀접하고 이슈에 관한 게시자의 이해가 높으면 게시판의 여론 전개 양상은 어느 한쪽으로 잘 기울지 않고 다양한 방향으로 논의가 이뤄졌다.

사회적 이슈에 관한 논의에서 이슈의 도덕적 속성이 부각되면 도덕적 명분을 기준으로 다수와 소수 의견의 불균등한 구도가 형성된다. 색깔 논쟁, 제주해군기지건설, 한일군사협정 이슈 사례처럼 게시자들이 국가나 민족 개념이란 도덕적 기준을 내세우면 다른 측면에서 이슈를 접근하는 입장이 소수로 위축된다. 가령, 색깔논쟁 이슈 사례의 144개 게시물 가운데 보수 진영의 색깔론을 비판하는 입장에 선 게시물은 7명 게시자의 21개에 불과했다. 종교인 과세 이슈 사례에서는 게시자들이 일부 성직자들의 비행 이미지에 주목하고 납세의 형평성을 강조하면서 종교인 과세를 찬성하는 의견이 다수가 되고 종교적 특수성을 이유로 종교인 과세를 반대하는 입장은 소수가 되었다. 성범죄 이슈는 TV토론에서 부각된 도덕적 쟁점이 의견 분포의 불균형을 초래했다. TV토론에서 성범죄자의 화학적 거세를 쟁점으로 다루었을 때에는 인권을 근거로 이를 반대하는 패널들을 강하게 비난하는 의견이 다수를 이루었다. 한편 포괄수가제 이슈에서는 이해 당사자로 보이는 게시자들이 이슈에 관한 풍부한 정보를 바탕으로 적극적으로 의견을 표명했다. 이에 비해 다른 사람들은 포괄수가제 내용 자체가 낯설다보니 다수 여론에 반하는 입장이나 의견을 드러내기 어려웠다.

시청자 게시판에서 나타나는 다수 의견과 소수의 비중은 TV토론이 진행되는 동안 변화를

겪기도 한다. 대형마트 규제, 한미 FTA, 대기업 개혁 이슈가 그런 사례이다. 이 이슈들은 게시판에서 논의 초반에 사회적 약자 보호라는 도덕적 접근 위주의 의견이 개진되며 다수와 소수의 구도가 형성된다. 그런데 TV토론이 진행되는 동안 서로 다른 입장의 이해관계가 부각되거나, TV토론을 통해 소수 입장이 주장의 근거로 활용할만한 전문 정보가 제공되면서 상대적으로 위축되었던 소수 입장 의견이 점차 늘어났다. 한미 FTA 이슈가 대표적 사례로 전반부 80개 게시물 가운데 FTA를 찬성하는 입장의 게시물은 15개였으나 후반부에는 60개 게시물 가운데 19개가 찬성하는 입장의 게시물이었다.

표 7. 온라인 게시판의 여론 전개 양상 (결과)

개념	하위 범주	상위 범주
• 세금 부담 여부를 중심으로 토론이 이루어짐 (복지)	이해관계 대립 사안	의견 평형의 지속
• 여러 정치적 폭로 사례를 두고 진영적 시각으로 논리와 해석 공방을 계속 벌임 (폭로)	양 정치진영 지지자의 팽팽한 공방	
• 학교 폭력의 원인 진단과 해결책 모색 (학교폭력)	문제 해결 위해 다양한 방안 주장	
• 종북을 옹호하는 패널에 대한 비난이 압도적 (색깔론) • 국가 안보를 이유로 제주해군기지 건설이 다수의 지지를 받음 (제주기지) • 다수 게시자들이 과거와 현재 일본의 부도덕을 성토하며 한일군사정보협정 반대 (한일군사)	국가나 민족을 우선시 하는 입장이 다수가 됨	다수와 소수의 의견 구도
• 다수 게시자들이 부정적 이미지를 근거로 기독교를 매도하고, 종교의 특수성은 제대로 논의되지 못함 (종교과세)	다른 영역의 특수성을 인정하지 않고 형평성 주장	
• 성범죄자 인권 옹호에 다수 게시자가 반감을 가지며 강력한 처벌이 초점 (성범죄)	도덕적 쟁점에서 소수 의견 침묵	
• 낯선 내용인 포괄수가제에 관한 사전 정보가 있는 이해 당사자들이 결집해 일방적 주장을 펼침 (포괄수가)	이해관계 강한 다수 앞에 다른 의견 침묵	
• 도덕화된 마트 논의가 다수 소비자의 이해관계 논의로 바뀌며 분위기가 달라짐 (마트규제)	가까운 이해관계가 부각되며 의견 확장	소수 의견의 부상
• 계층적 피해를 우려한 이용자들의 비난 흐름이 국익을 논의하며 게시판의 흐름이 달라짐 (FTA) • TV토론을 통한 정보 제공으로 대기업에 대한 부정적 통념을 반박하는 의견이 등장 (대기업)	소수 입장이 활용할 전문 정보를 얻음	

2) 온라인 여론 전개의 축 코딩

(1) 시청자 게시판의 여론 전개 과정 축 코딩

근거이론 방법에서 자료에 근거한 이론을 세우기 위해서는 개방코딩 과정에서 만들어진 개념과 범주가 서로 연결되어야 한다. 즉 "어떤 범주를 '축'으로 해서 그것을 둘러싼 관계의 조밀한 구조"를 만들어내는 단계가 근거이론의 축 코딩이다(Strauss, 1987, p.64; Charmaz, 2006/2013,

133쪽에서 재인용). 축 코딩을 하는 이유는 수집한 방대한 자료를 정렬해서 종합하고 조직화하면 그것을 통해 '누가, 언제, 어디서, 어떻게, 왜, 무슨 결과를 가져왔는가'를 설명할 수 있기 때문이다(Creswell, 1998; Charmaz, 2006/2013, 133쪽에서 재인용). 그래서 근거 이론의 패러다임 모형에 따라 핵심적인 범주를 중심으로 다른 범주들을 연결해서 '인과적 조건', '맥락적 조건', '중심현상', '중재적 조건', '상호작용', '결과'의 범주 축으로 다듬고, 이론으로 통합하는 과정이 필요하다(Corbin & Strauss, 2008; Glaser & Strauss, 1999/2011).

TV토론 시청자 게시판에서 온라인 토론과 여론 전개 과정을 근거이론 패러다임에 따라 축 코딩을 하면 〈그림 1〉과 같다. TV토론 시청자 게시판에서 주목할 현상은 우선 여론 전개 과정에서 보이는 게시자들 의견의 양상이다. 이 연구의 대다수 이슈에서 게시자들 의견은 진영을 이루고 다른 입장과 공방을 벌이며 온라인 여론이 전개된다. 하지만 어떤 이슈는 게시자들이 의견 대립보다 문제 해결에 더 치중하며 다양한 의견을 제시했다. 그래서 이 연구는 '의견 진영화'와 '문제 해결책 논의'라는 두 가지 특징을 온라인 토론과 여론 전개 과정에서 중심현상으로 보았다.

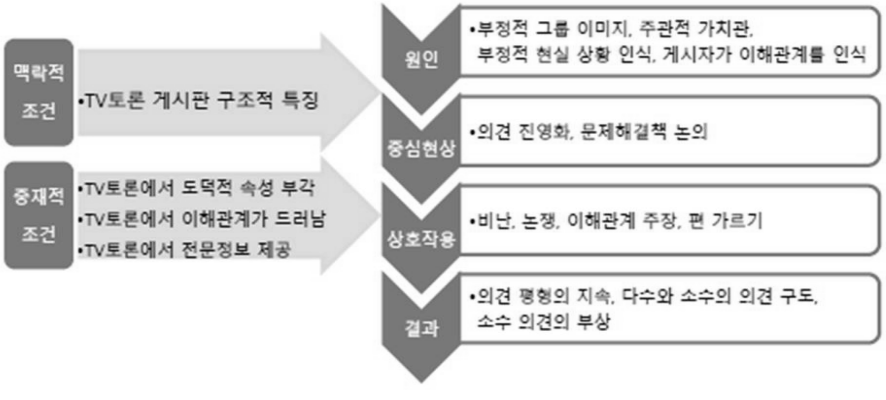

그림 1. TV토론 시청자 게시판의 여론 전개 과정 축 코딩

이러한 중심 현상이 발생하는 원인에 해당하는 범주를 연결하면 '부정적 그룹 이미지', '주관적 가치관', '부정적 현실 상황 인식', '게시자가 이해관계를 인식'이 있었다. 게시자들은 이 범주와 같이 관념과 경험, 이해관계에 따라 이슈에 대한 입장과 태도를 정한다. 게시자들은 각자의 시각이 다른 게시자나 패널과 차이를 보일수록 게시판에서 의견의 진영을 이루거나 상대측 입장의 게시자와 공방을 벌인다. 하지만 게시자들은 이슈가 그들의 삶과 밀접하고, 문제의 심각성을 공감하면 문제 해결책을 제시하는 논의에 더 치중한다.

중심 현상이 발생하는 맥락적 조건은 우선 'TV토론 게시판의 구조적 특징'으로 볼 수 있다. TV토론 게시판이 실명 게시판이고 게시판 이용자들 관심이 수치로 드러났다. 게시물 등록은 TV토론 이슈에 집중되었고, 게시자들은 특정 이슈에 관여도가 높았다.

한편 이 연구는 온라인 게시판에서 TV토론이 어떻게 게시자의 행위에 영향을 미치는지 살펴보았다. TV토론은 이슈와 관련된 도덕적 쟁점을 지속시킬 수도 있고, 게시자들의 이해관계를 부각하며 이슈의 다른 측면을 논의로 끌어들일 수가 있다. 또한 TV토론은 소수 입장에 놓인 게시자들에게 의견의 근거로 활용할만한 전문 정보를 제공할 수 있다. 이처럼 TV토론 시청자 게시판에서 게시자간 상호작용에 영향을 미칠 수 있는 중재적 조건으로 'TV토론에서 도덕적 속성의 강조', 'TV토론에서 이해관계가 부각', 'TV토론에서 소수 입장에 유리한 전문 정보 제시'가 있었다.

이 연구의 중심 현상과 중재적 조건으로 온라인 게시자들은 '비난', '논쟁', '이해관계 주장', '편 가르기'의 행위로 상호작용을 했다. 제주해군기지 건설, 한일군사정보협정, 폭로, 종교인 과세, 대기업 이슈에서 게시자들은 이슈를 도덕적으로 접근하며 상대 입장을 강하게 비난했다. 그런데 복지, 대형마트 규제 이슈처럼 이해관계가 쟁점이 되면 게시자들은 이해관계를 호소하고 편 가르기를 시도했다. 대기업 개혁이나 한미 FTA 이슈처럼 이슈에 관한 전문 정보가 주어지면 소수 입장에 있던 게시자들은 적극적으로 논쟁을 시도했고, 각자의 이해관계를 주장하거나 편 가르기하는 현상도 나타났다.

마지막으로 '결과'에서는 온라인 토론과 여론 전개 과정을 통해 어떻게 입장 비중의 변화가 나타나는지를 분석했다. 이해관계가 대립하는 이슈, 정치 진영 지지자들이 팽팽한 공방을 벌이는 이슈, 일상 생활과 관련된 이슈는 의견이 한 방향으로 쏠리지 않았다. 그러나 게시판에서 국가, 민족, 형평성 등 추상적 도덕 중심으로 접근이 이뤄지면 도덕적 잣대를 기준으로 다수와 소수 입장이라는 불균등한 구도가 지속되었다. 한편 다수와 소수로 기울어진 이슈라 하더라도 이해관계가 쟁점으로 부각되거나 소수 입장에 유리한 전문 정보가 제공되면 소수 의견이 점차 늘어났다.

(2) 과정 분석

근거 이론에서 과정 분석은 시간적 추이에 따라 중심 현상과 상호작용을 그것에 영향을 미치는 요소와 연결하고, 어떤 현상의 과정을 설명하는 단계이다(Corbin & Strauss, 2008; Glaser & Strauss, 1999/2011). 온라인 게시판에서 이용자들이 의견을 개진하고, 토론과 여론 전개 양상이 이뤄지는 과정을 설명하면 다음과 같다.

① 경험과 관념, 이해관계로 입장과 의견 표명

시청자 게시판의 게시자는 이슈에 관한 구체적 내용을 분석하고 판단하기보다 이슈를 접하기 전에 갖고 있던 경험과 관념 등을 드러내며 이슈에 반응한다. 구체적으로 게시자들은 관념의 측면에서 일본, 북한, 대기업, 종교인, 언론 등에 관한 '부정적 그룹 이미지'를 게시판에 드러냈고, 국가 안보, 납세 형평성 같은 '주관적 가치관'을 내세웠다. 경험과 관련해서는 경제적 파산에 대한 두려움이나 성범죄에 대한 미약한 처벌 등에 관한 '부정적 현실 상황 인식'을 이슈에 대한 입장의 근거로 제시했다. 즉 게시자들은 TV토론에서 다루는 내용으로부터 입장이나 태도가 영향을 받기보다 기존 가치 체계를 기준으로 이슈의 특정 내용에 주목하고, 자신의 생각을 게시물로 표현한다.

② 이슈 속성에 따라 달라지는 중심 현상

시청자 게시판에 나타나는 여러 의견들은 '진영화'를 통해 서로 공방을 벌이기도 하고, 문제 해결책을 논하기도 한다. 의견의 진영화는 각자의 관념과 체험 현실의 차이, 상반된 이해관계로 이슈에 대한 입장의 차이가 드러나고, 정치 진영, 이해관계, 도덕 규범으로 구체화되며 이뤄졌다. 하지만 게시자들은 삶과 밀접한 이슈에서 이 문제의 심각성에 대한 공감대가 이뤄지면 문제 해결책 중심으로 논의를 했다. 학교 폭력, 성범죄 이슈처럼 게시자의 삶과 밀접하고 게시자들이 문제의 심각성을 공감하면 게시자들은 문제 해결을 위해 원인을 진단하고 다양한 해결책을 제시한다.

③ TV토론이 다루는 이슈의 속성과 게시자의 상호작용

사회적 이슈에 대한 상반된 입장을 가진 패널이 출연해서 다양한 주장과 근거를 펼치는 TV토론은 시청자 게시판에 제한적 영향을 미친다. 물론 TV토론은 게시자의 입장 변화에 큰 영향을 미치지 않는다. TV토론에서 다루는 내용이나 패널의 발언이 게시자들의 판단 잣대에 부합하면 게시자들은 공감하며 패널에 지지를 보낸다. 하지만 게시자의 판단 잣대가 TV토론 패널의 생각과 격차가 클수록 게시자들은 패널에 강한 반감을 드러내고 TV토론의 공정성까지 의심한다. 그런 점에서 TV토론은 게시자를 설득하기보다 게시자들의 이슈 판단 잣대를 확인하는 과정으로 볼 수밖에 없고, 게시자와 패널의 사고 간격에 따라 게시자들이 보이는 반응은 비난과 지지로 엇갈릴 수밖에 없다.

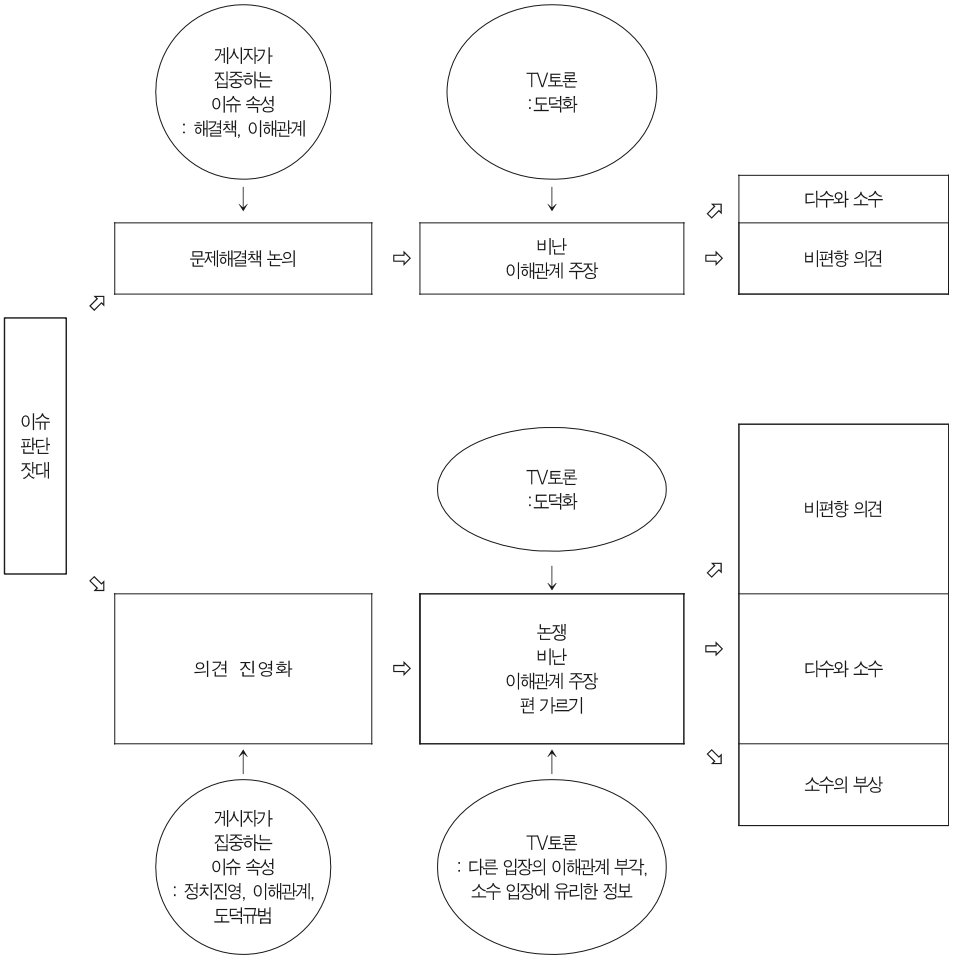

그림 2. 온라인 여론 전개 양상의 과정

그런데 TV토론은 종교인 과세 이슈처럼 이슈 속 도덕적 쟁점을 지속시키거나 학교 폭력 이슈처럼 새로이 부각시키는 역할을 한다. 온라인 이용자들 역시 이슈의 도덕적 측면에 집중하며 다수 입장의 게시자들은 상대 입장의 패널이나 게시자를 비난하고 소수 입장의 게시자들은 이슈에 관한 논쟁을 시도한다. 또한 TV토론은 온라인 이용자의 서로 다른 이해관계를 쟁점으로 부각시키기도 한다. 게시자들은 대형마트 규제 이슈 사례처럼 이해관계를 내세우는 주장을 펼치거나 편 가르기를 시도한다. 그리고 TV토론은 이슈에 관한 전문 정보를 제공해 소수 입장의 의견이 제시할 근거를 만드는 역할을 한다. 게시자들은 비난, 논쟁, 이해관계 주장, 편 가르기 등의 형태로 게시자간 상호작용을 한다.

④ TV토론 게시판의 여론 전개 양상

시청자 게시판에서는 의견의 진영화와 문제 해결책 논의, TV토론과 상호작용을 통해 다수와 소수, 비편향 의견, 소수 의견의 부상처럼 3가지 형태의 여론 전개 양상이 나타난다. TV토론 패널이 이슈의 속성 가운데 이해관계 차이를 부각하거나 전문 정보를 제공하면 소수 입장 의견은 늘어났다. TV토론이 사회적 이슈 속 각기 다른 이해관계를 부각시킨 복지 이슈와 대형 마트 규제 이슈의 게시자들은 상반된 이해관계를 주장하거나 편 가르기를 시도했다. 대기업 이슈와 한미 FTA 이슈의 소수 입장 게시자들은 TV토론에서 얻은 전문 정보를 근거로 의견을 적극적으로 드러내며 논쟁하거나 이해관계를 주장했다. 그 결과로 해당 이슈의 온라인 여론 전개 양상은 의견 쏠림 현상이 완화되었다.

3) 선택 코딩

근거 이론에서 선택 코딩은 코딩의 마지막 단계로 핵심 범주를 중심으로 다른 범주들을 통합시켜 관찰 결과를 체계화하고 이론화하는 단계이다. 온라인 토론의 특징을 개방 코딩하고 여론 전개 양상을 축 코딩하면 일반적인 특징을 알 수 있다. 하지만 두드러진 현상을 중심으로 선택코딩을 하면, 각 유형별 특징을 근거로 좀 더 구체적인 이론화가 가능하다(Corbin & Strauss, 2008; Glaser & Strauss, 1999/2011).

이 연구의 인과적 조건은 온라인 토론에서 '의견의 근거 범위'를 속성으로 했다. 온라인 토론에서 의견 근거가 많이 제시되면 '확장', 그렇지 않으면 '한정', 뚜렷하게 구별하기 어려우면 '보통'으로 속성의 차원을 구분했다. 맥락적 조건인 'TV토론 시청자 게시판의 특징'은 범주의 속성을 '구조'로 보았고, TV토론 게시판의 플랫폼이 TV토론 방송사와 이슈가 달라도 유사했기 때문에 차원은 '공통'으로 정리했다. 중심현상으로 본 의견 진영화는 '진영 기준'을 속성으로 '정치 진영, 이해 관계, 도덕 규범'의 차원에서 각 이슈 사례를 분석했다. 한편 온라인 토론에서 진영적 대립보다 문제 해결책 논의가 중심 현상이 되면 '문제해결'을 속성으로 '강(强)-약(弱)'의 차원에서 살펴보았다. 중재적 조건은 게시자의 상호작용에 영향을 주는 'TV토론 내용의 영향'을 속성으로, 이 부분이 게시자의 상호작용에 영향을 미치는 점을 분석하기 위해 '응집화-파편화'의 차원에서 분석했다. 상호 작용의 상위 범주는 '비난', '논쟁', '이해관계 주장', '편 가르기'로서 '행위의 정도'를 속성으로 '강(强)-약(弱)' 차원에서 분석했다. 이 연구에서 결과에 해당하는 '의견 평형의 지속', '다수와 소수의 구도', '소수 의견의 부상' 등의 범주는 '이슈 분포 비중'을 속성으로 '다(多)-소(少)'의 차원에서 분석했다. 선택 코딩의 유형은 다양한 접근이 가능하지만 이 연구에서는 온라인 공론장의 문제점을 찾고, 다양한 의견이 활성화되는 공론장의 조건을 탐색하기 위해

'중심 현상'과 '결과'를 중심으로 이슈를 분류하고 유형화했다. 그 결과 〈표 8〉처럼 '다수 비난형', '평행 대립형', '소수 부상형', '숙의 의견형'의 4가지 유형을 도출했다.

(1) 다수 비난형

다수 비난형은 게시자들이 정치진영, 도덕규범, 이해관계를 기준으로 의견의 진영을 이루고 다소 추상적인 도덕적 명분을 근거로 내세우며 다수와 소수의 여론 구도를 형성하는 유형이다. 제주해군기지 건설, 색깔 논쟁, 한일군사정보협정, 종교인 과세, 포괄수가제 이슈가 이 유형에 해당한다. 이 유형의 이슈는 게시판 이용자들의 직접적인 삶과 다소 동떨어져 있기 때문에 다수 게시자들의 이슈에 관한 폭넓은 이해가 부족해 보이고 정작 핵심 주제와 무관한 이야기가 많다. TV토론 역시 이슈의 도덕적 측면이 두드러지고 다수 측 게시자들은 소수 입장의 패널과 게시자를 비난하는 데 몰두한다. 결국 소수 의견은 점차 위축되고 다수와 소수의 여론 구도는 강화된다.

이 유형의 이슈에서는 도덕적 측면이 강조되는 경향이 있다. 게시판에서 이슈와 관련된 그룹에 대한 부정적 스테레오타입이 강하게 드러난다. 종교인 과세 이슈에서 게시자들은 일부 목사의 호의호식을 문제 삼으며 종교인들을 비난한다. 또한 게시자들은 국가 안보, 납세의 형평성 등 주관적 가치관을 이슈 판단의 절대적 기준으로 제시한다. 이 유형에서 다수 입장들은 국가, 민족, 국민 손익, 절차 문제, 형평성 등 도덕적인 내용을 쟁점이나 근거로 의견을 밝힌다. TV토론의 쟁점 역시 도덕적 속성 위주로 다루어진다. 제주해군기지와 색깔 논쟁 이슈에서는 국가 안보, 민주적 절차, 사상 검증 등을 시비하고, 한일군사협정 이슈에서는 일본의 만행과 군국주의 우려가 쟁점이 된다. 종교인 과세 역시 조세 형평성이 쟁점이 된다.

그래서 TV토론을 시청한 게시자간 상호작용은 다시 상대측을 비방하는 논쟁이 주를 이룬다. 다수 측 게시자는 국가나 민족과 같은 공동체, 혹은 형평성을 근거로 내세우며 상대측을 비난하고 낙인을 찍는다. 물론 이 유형의 게시판에는 다수 입장의 비난과 낙인에 대한 소수 입장의 반발과 반론도 나타난다. 하지만 다수 입장의 게시자들이 상대 측 입장을 강하게 비난하고 낙인을 찍는 분위기가 조성될수록 소수 입장의 게시자들은 의견을 밝히기 어려워진다. 그 결과 게시판에서 다수와 소수 구도로 굳어진 상반된 입장의 비중은 거의 달라지지 않는다.

(2) 평행 대립형

온라인 토론의 평행 대립형 유형은 폭로 이슈와 복지 이슈처럼 상반된 정치 진영이나 이해관계 때문에 게시자들이 서로 공방을 벌이고 여론 전개 과정에서도 상반된 여론 비중이 평형을 이루며 지속되는 유형이다. 예를 들어 폭로 이슈는 정치적 진영의 유불리에 따라 게시자들이 특정 사건

의 사실(fact)과 해석을 다르게 접근한다. 야당 성향의 게시자들은 사회적 폭로를 주도하는 팟캐스트 〈나꼼수〉를 옹호하며 〈나꼼수〉를 비판하는 상대측 패널을 강하게 비난한다. 반면 이들은 정치 진영적 시각과 유사한 입장의 패널에 대해서는 대리만족을 느끼며 지지를 표시한다. 그리고 서울시장 후보의 고액 피부과 병원 출입 의혹 등을 두고서 정치 진영에 따라 상반된 사실 인식과 해석을 드러낸다.

이 유형 이슈의 TV토론과 시청자 게시판 의견은 정치 진영 논리와 이해관계 중심의 논의를 크게 벗어나지 못한다. 폭로 이슈 TV토론은 채선당 사건, 강용석 폭로, 나꼼수와 서울시장 후보의 고액 피부과 출입 사건 등 여러 사건을 두고 대립된 관점에서 사실과 해석 공방이 나타난다. 복지 이슈 TV토론 역시 중산층이 어려운 현실에서 보편적 복지를 해야 한다는 주장과 중산층 증세가 불가피하다며 선택적 복지가 효율적이라는 주장이 대립한다.

이 유형의 여론 전개 양상을 살펴보면 입장 비중이 평형한 의견 구도에 큰 변화가 나타나지 않는다. 폭로 이슈 사례는 정치 진영적 논의가 되면서 상반된 입장의 비중이 평형을 이루는 양상으로 흘러갔다. 복지 이슈 사례는 게시자들이 손익 판단을 하면서 복지 방법에 대해 상반된 시각을 드러내고 팽팽하게 대립하는 양상을 보였다.

(3) 소수 부상형

대형마트 규제, 대기업 개혁, 한미 FTA처럼 이 유형의 이슈는 원래 도덕적 속성이 약한데도 불구하고 도덕화된 논의가 자주 나타났다. 대형마트 규제 이슈는 이해관계의 갈등과 관련된 문제이지만 대기업이 경제적 약자의 생계를 위협해서는 안 된다는 문제의식을 가지고 논의가 시작되면서 도덕적 이슈로 변했다.

그러나 TV토론의 영향으로 온라인 게시판에서는 소수 의견이 증가하는 현상이 나타난다. 우선 TV토론을 통해 게시자간 이해관계가 부각되었기 때문이다. 마트 규제 이슈는 대기업과 소상공인의 문제이기도 하지만 소비자의 문제이기도 하다. 마트 규제 이슈의 TV토론은 마트 규제를 뒷받침하는 해외 사례도 소개하지만 소비자의 입장에서 겪는 불편함과 협력 업체의 어려움도 언급된다.

다음으로 TV토론이 소수 입장의 게시자에게 필요한 전문 정보를 제공하기 때문이다. 대기업 개혁 이슈에서는 경제 민주화 주장에 맞서 대기업의 낙수 효과와 일자리 창출, 규제의 문제점 등이 다뤄진다. 한미 FTA 이슈의 TV토론에서는 농민과 소상공인의 입장에서 피해를 우려하는 견해가 많이 나오지만, 다른 측면에서 낙관적인 경제 효과가 소개되고 협상을 주도했던 패널이 협정에 관한 구체적인 정보도 제시한다.

이 유형의 상호작용으로 게시자간 상대측 논리를 문제 삼는 공방이 강하게 나타난다. 어떤 게시자는 환율 개입이 대기업을 위한 특혜라며 정부 정책을 비판하지만 다른 게시자는 환율 정책이 모든 수출기업이 받는 혜택이기 때문에 대기업만을 위한 정책이 아니라고 주장한다. 게시자들은 또한 해당 이슈에서 이해관계를 드러내거나 편 가르기를 시도한다. 대형마트 규제 이슈의 어떤 게시자는 소비자의 입장에서 재래시장의 문제점과 이용 불편을 호소한다. 또한 게시자들은 '부자 VS 서민' 혹은 '강자 VS 약자'의 구분처럼 계층적 편 가르기를 한다.

대형마트 규제, 한미 FTA, 대기업 개혁 이슈처럼 TV토론이 진행되는 동안 게시판에서 소수 의견이 늘어나기도 한다. 대형 마트의 소상공인 생계 위협이라는 틀에서 도덕적 비난이 위주이던 마트 논의가 TV토론에서 마트 규제가 초래할 소비자 불편이 부각되자 규제 비판 의견이 늘어났다. 한미 FTA 이슈는 통상교섭본부장이었던 패널이 TV토론에서 한미 FTA와 관련된 정보를 상대측보다 더 구체적으로 제공했고, 소수 입장에 있던 게시자들이 그 정보를 근거로 의견 표명이 늘어났다. 대기업 개혁 이슈에서는 게시판 초반에는 대기업 비판이 다수였지만, 대기업을 옹호하는 패널이 탈도덕적 관점에서 중소기업, 재래시장과 관련한 경제 현실을 상대 패널보다 더 구체적으로 전달하며 대기업에 대한 부정적 통념을 반박했다. TV토론이 진행되며 게시판에서는 대기업 옹호자의 의견이 점차 근거를 갖추며 양적으로도 늘어났다.

(4) 숙의 의견형

숙의 의견형 유형에서는 게시자들이 문제의 해법을 모색하며 원인을 진단하고 해결책을 제안한다는 특징이 있다. 학교 폭력, 성범죄 이슈는 게시자가 일상에서 경험할 수 있고, 직접 이해 관계가 닿을 수 있는 이슈이다. 이 유형은 학교 폭력 문제처럼 원래 도덕적 성격이 강한 이슈였다고 하더라도 게시판에서 도덕적 논의보다 문제 해결을 위한 논의가 더 두드러진다. 물론 일시적으로 TV토론 패널의 발언 가운데 도덕적 속성이 부각되기도 하지만 온라인 이용자들은 전반적으로 문제 해결에 더 관심을 보인다.

구체적으로 살펴보면 우선 이 유형에서 '문제 해결 논의'라는 중심 현상이 나타나며 문제의 해법 모색이 강하게 나타났다. 가령, 학교 폭력 이슈의 게시자들은 학교 폭력의 환경요인으로 공부 중심의 학교 운영, 경쟁 중심의 약육강식 사회, 가해 학생의 가정 불안 등을 지목했다. 게시자들은 학교 폭력의 원인 진단과 함께 해결책도 제안했다. 게시자들은 체육 활동, 반대항 합창대회, 문집발표회, 댄스경연 등의 활동을 늘려야 한다며 대책을 주장한다.

이 유형의 온라인 여론은 게시자들이 의견 진영을 이루지만 어느 한 쪽으로 기울기보다 사회 문제 해결을 위해 다양한 원인 진단과 해결책 제시가 나타났다. 물론 게시판에서 문제 해결

위주로 논의가 이뤄지더라도 일시적으로 도덕적 쟁점이 부각되었을 때는 언제든지 의견 진영화가 나타나고 여론이 한 방향으로 쏠릴 수도 있다. 학교 폭력 이슈의 TV토론에서 교사의 책임감이 쟁점이 될 때에는 교사에 대한 비난이 게시판에서 두드러졌다. 성범죄에 관한 TV토론에서도 성범죄자 화학적 거세가 쟁점이 되었을 때 게시판에서는 거세 반대 패널들을 비난하는 입장으로 여론이 일방적으로 기울었다. 하지만 이 토론 유형에서는 대체로 여론이 편향된 주장에 쏠리지 않고 다양한 문제 해결 의지가 더 드러난다고 볼 수 있다.

표 8. 온라인 토론 유형의 선택 코딩

패러다임	이슈 유형	다수 비난형	평행 대립형	소수 부상형	숙의 의견형
		제주기지, 색깔론, 한일군사, 종교과세, 포괄수가	폭로, 복지	마트규제, 대기업, FTA	학교폭력, 성범죄
원인	부정적 그룹 이미지	확장	확장	확장	한정
	주관적 가치관	확장	한정	한정	한정
	부정적 현실 인식	한정	확장	한정	확장
	이해관계 인식	보통	한정	보통	확장
맥락	TV토론 게시판 특징	공통	공통	공통	공통
중심현상	진영 공방	정치진영, 도덕규범	정치진영, 이해관계	이해관계	-
	문제 해결 논의	-	-	-	강
중재	도덕적 속성 강조	응집화	응집화	응집화	응집화
	이해관계 부각	파편화	응집화	응집화	응집화
	전문정보 제공	파편화	파편화	응집화	파편화
상호작용	비난	강	강	강	강
	논쟁	강	강	강	약
	이해관계	약	강	강	약
	편가르기	약	약	강	약
결과	평행한 여론 전개	소	다	소	다
	두드러지는 다수와 소수	다	소	소	다
	소수 의견의 부상	소	소	다	소

(5) 공론장의 숙의성을 높이기 위한 조건

이 연구의 선택 코딩에 나타난 특징을 바탕으로 온라인 공론장에서 나타나는 문제점을 정리하면 다음과 같다. 우선 '다수 비난형' 이슈처럼 실생활과 동떨어진 추상적 이슈이거나 온라인 토론이 도덕적 쟁점이나 부정적 스테레오타입에 치우치면 다수와 소수 입장의 의견 대립 형태로 의견의 진영화가 쉽게 나타난다. 이 과정에서 다수 입장의 게시자들은 도덕적 쟁점을 더 부각시키며 상대측 입장의 패널과 게시자를 강하게 비난하고, 이슈 이전에 갖고 있던 부정적 스테레오타입은 재현된다. 그 결과 소수 의견은 점차 위축되며 다양한 의견이 사라지는 침묵의 나선 현상이 발생한다. 예를 들어 종교인 과세 이슈는 성직자 이외에는 보통 사람들의 삶과 동떨어진 이슈이다.

그래서 온라인 게시자들은 종교의 특수성을 과세 문제에 어떻게 반영해 납세 제도와 조율해야 할지를 논의하기보다 종교인에 대한 부정적 스테레오타입에 근거해 종교인을 비난하고 종교인의 과세를 요구한다. 또한 납세의 형평성처럼 원칙적인 도덕 잣대를 적용할 수 있는 일반화된 논의로 여론을 이끌고자 한다. 그 결과 종교의 특수성이라든지, 다수의 종교인이 적은 급여로 활동하는 현실 등이 제대로 다뤄지지 못한다.

한편 온라인 공론장에서 다양한 의견을 활성화하고 숙의를 높이기 위한 방안은 다음과 같다. 우선 게시자들이 문제 해결책 중심으로 논의하고 다양한 의견을 제시하기 위해서는 해당 이슈에 관한 게시자의 이해도와 문제 해결 의지가 높아야 한다. 추상적인 이슈보다 실생활과 가까운 이슈에서 그런 온라인 토론 경향은 더 나타났다. 가령 '숙의 의견형' 이슈 유형에서 학교 폭력이나 성범죄 이슈는 게시자들의 삶과 밀접하기 때문에 이슈에 관한 이해도가 높았고 문제 해결 의지도 강해, 게시자들은 원인 진단과 해결책을 제시라는 이상적 토론 양상을 구현할 수 있었다.

다음으로 이해관계가 충돌하는 사안은 도덕적 속성 위주로 접근하기보다 상반된 이해관계를 반영해서 합리적으로 조정할 수 있는 방안을 논의할 필요가 있다. 가령 '소수 부상형' 이슈 유형인 대형마트 규제 이슈에서는 도덕적 접근으로 위축되었던 소수 입장이 TV토론이 진행되는 동안 이해관계가 부각되면서 점차 저변을 넓혀갔다. 또한 '평행 대립형'의 복지 이슈에서 복지 혜택과 세금 부담 여부를 두고서 상반된 시각이나 이해관계를 가진 게시자들이 논쟁을 벌이며 의견의 비중이 점차 바뀌었다.

그리고 이슈에 관한 이해도를 높일 수 있는 전문적인 정보가 게시자들에게 적절히 제공될 필요가 있다. '소수 부상형' 유형의 대기업 개혁 이슈와 한미 FTA 이슈는 도덕적 접근과 정보 부족으로 위축되었던 소수 입장 게시자들이 TV토론에서 얻은 정보를 근거로 점점 더 활발하게 의견을 표출하게 된 사례이다. 따라서 온라인 공간에서 다양한 의견이 활성화되기 위해서는 이슈와 관련된 전문 정보가 적절하게 제공되는 환경이 필요하다.

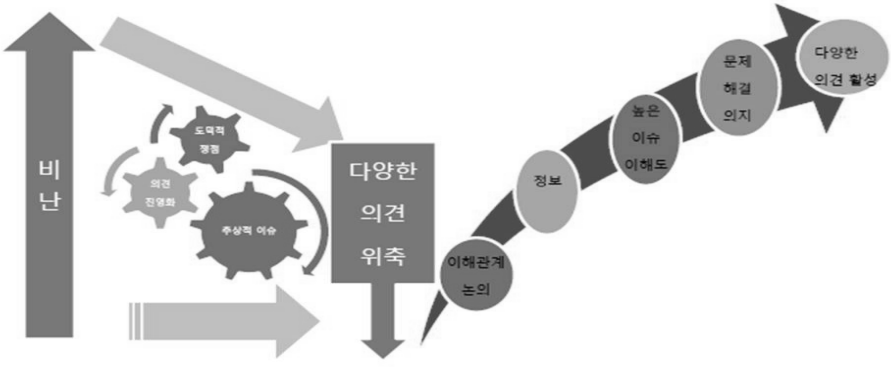

그림 3. 온라인 숙의 공론장의 특징

5. 결론과 논의

이 연구에서 분석한 온라인 공론장의 두드러진 특징은 대부분 이슈 사례에서 상반된 입장 간에 의견 진영화가 나타나고, 도덕적 쟁점으로 다수 여론이 지배하는 분위기 속에 소수 의견이 위축된다는 점이다. 즉 게시자들은 정치 진영, 이해관계, 도덕 규범을 기준으로 진영을 형성하고, 이슈의 맥락이 아니라 특정 부분에만 주목해서 도덕화된 논의로 흘러 다양한 의견을 표현하기 어려워진다. 하지만 실생활과 관련된 이슈나 당사자의 이해관계가 부각된 이슈일 때, 충분된 정보가 제공되는 등 일부 조건이 충족될 때에는 이상적인 토론 상황이 조성될 수도 있음을 알 수 있다.

1) 온라인 공론장의 특징

(1) 의견의 진영화와 집단 극화

개인의 생각이나 성향이 집단 토론을 할수록 유사한 생각이나 성향으로 치우치는 현상을 선스타인(Sunstein, 2009/2011)은 집단 극화로 불렀다. 이러한 현상이 나타나는 원인으로 선스타인은 편향된 정보, 동조를 통한 확증, 다른 사람의 평가를 의식하는 평판 압력을 들고 있다. 그 결과 토론 그룹 내의 내부 다양성은 억제되고 내부 동질성이 강화되는 집단 극화가 일어난다고 설명한다. 황유선(2013a)은 트위터 공간에서 진보 성향의 게시자들이 한겨레나 경향신문을 주로 팔로우하고, 보수 성향 게시자들이 조선일보와 동아일보를 더 팔로우한다는 점을 들어 온라인 공

간의 극화 현상을 지적했다.

이 연구의 TV토론 시청자 게시판에서는 크게 세 차원의 형태로 집단 극화가 나타난다.

우선, TV토론 이전에 온라인 이용자들의 이슈에 대한 입장이 정해진 경우다. 이들은 자신이 가진 이슈판단 잣대로 이슈를 판단하고 태도를 정한다. 게시자들의 이슈판단 잣대가 유사하면 같은 의견 진영을 이루지만 차이를 보일수록 다른 진영으로 구별된다. 예를 들어 종교인 과세 이슈는 토론 이전에 형평성, 종교인에 대한 부정적 스테레오타입을 기준으로 과세를 찬성하는 입장과 종교적 특수성과 이해관계를 기준으로 과세를 반대하는 입장이 존재했다.

다음으로 게시판 내에서 침묵의 나선 효과처럼 다수 입장의 압력에 소수 입장이 침묵하며 다수 성향으로 게시판의 집단 극화가 나타난다. 즉 TV토론 시청자 게시판에서 국가, 민족 등 원론적이고 추상적 도덕 잣대에 근거한 다수 입장의 게시자가 소수 게시자를 압박하고 소수 의견은 위축된다.

한편 게시판 내에서 상반된 입장이 충돌하면 게시자들은 각자의 의견 진영 내에서 입장을 공고히 한다. 정치 진영을 내세우는 폭로 이슈와 이해관계를 내세우는 복지 이슈에서 의견 비중이 비슷한 상태에서 팽팽한 공방을 벌이고, 게시자의 의견 변화나 여론 비중 변화는 나타나지 않는다. 유사한 의견이 각 진영별로 수렴되며 서로 다른 방향에서 집단 극화가 이뤄진다.

TV토론 시청자 게시판에서 의견의 진영화와 집단 극화가 나타나는 이유는 우선 이슈의 속성과 관련이 있다. 트로페, 리버만과 와슬락(Trope & Liberman & Wakslak, 2007)의 해석수준 이론(Construal Level Theory)에 따르면 상위수준 해석은 추상적이고 본질적이며 일관적이지만 탈맥락적 속성을 갖고 있다. 반면 구체적 속성을 띤 하위수준해석은 부차적이지만 맥락적이다. 따라서 상위수준 해석은 '왜'를 묻기 쉽지만 하위수준 해석은 '어떻게'를 묻게 된다. 이 연구에서도 학교 폭력 이슈처럼 온라인 이용자의 삶과 밀접한 이슈는 하위수준의 해석이 나타나 구체적인 방법을 논하기 쉬운 논의 구조가 만들어졌다. 하지만 다루는 이슈가 다소 추상적이고 온라인 이용자의 삶과 동떨어질수록 상위 수준의 해석이 이뤄지며 도덕적 측면에 초점을 둔 논쟁으로 흘러 의견의 진영화와 극화가 이뤄진다.

다음으로 의견의 진영화는 온라인 이용자의 선택적 정보 노출과 관련이 있다. 스트라우드(Stroud, 2007/2010)는 이데올로기와 정파성을 가진 사람은 정파에 유리한 뉴스나 관점이 일치하는(congenial) 미디어를 선택하고, 이러한 선택적 노출이 다시 극단적 태도를 강화한다고 설명한다. 노블로흐-베스터빅과 멩(Knobloch-Westerwick & Meng, 2011)은 사람들이 정치적 성향이 비슷한 기사를 더 많이 보고 오랫동안 읽었으며 이러한 정치 메시지의 선택적 노출은 점차적으로 정치적 정체성을 강화시켰다고 말한다.

물론 TV토론 시청자 게시판은 원래 온라인 이용자들이 TV토론을 통해 각자의 관점과 일관된 정보와 그렇지 않은 정보를 모두 접한 후 토론하는 공간으로 의도되었다. 하지만 게시자들이 비슷한 관점의 패널을 지지하고 다른 시각의 패널을 강하게 비난하며 정보나 주장의 선택적 수용이 이뤄졌다. 즉 온라인 이용자들이 균형적 시각에서 다양한 관점을 바라보기보다 주목하는 이슈의 특정 속성을 각자의 판단 잣대로 시비를 하며 게시판의 진영적 극화가 강화되었다.

(2) 침묵의 나선 효과

TV토론 시청자 게시판에서 다수와 소수의 기울어진 구도가 만들어지는 과정을 정리하면 다음과 같다. 먼저 온라인 게시판의 게시자들은 비록 TV토론과 같은 미디어 정보에 노출되더라도, TV토론의 논의 구조를 그대로 받아들이지 않고 주목하는 이슈의 속성을 중심으로 온라인 공간에서 자율적인 의제를 만들어간다. 선행 연구를 살펴보면 블로그, SNS와 같은 온라인 공간에서도 신문, 방송 등의 전통 미디어가 다룬 의제와 미디어 이용자들이 중요하게 생각하는 의제가 반드시 일치하지는 않았다(김은미・이주현, 2011; 이동훈, 2007; Jacobson, 2013; Meraz, 2011; Wallsten, 2007). 이처럼 전통적 미디어가 제시한 이슈를 접하더라도 온라인 이용자는 의제를 그대로 수용하기보다 자신의 사회적 맥락과 관심 등에 맞춰 이슈의 속성이나 부각되는 요소를 선택해 받아들일 개연성이 있다.

다음으로 온라인 이용자들의 의견은 정치 진영, 이해관계, 도덕 규범에 따라 진영화하지만 사회적 이슈에 대한 의견을 도덕적 측면에 기대어 밝히는 경향이 있었다. 반현(2004)은 언론이 선거 후보자의 '학력'과 '청렴성'의 요소를 보도하면 수용자는 언론 보도의 속성 가운데 '학력'보다는 '청렴성'에 주목한다고 했다. 양정애, 김은미, 그리고 임영호(2012)도 온라인 이용자들이 집중하는 의제는 경성 뉴스보다는 연성 뉴스였으며, 내용에서도 도덕성 문제와 감정 위주로 논의가 이뤄졌다고 한다. 이 연구에서도 마찬가지로 온라인 이용자들은 이슈의 포괄적 구조를 논의하기보다 도덕적 속성에 집중해서 의견을 밝히는 경향이 있었다.

이러한 도덕적 논의는 이분법적인 성격을 띠게 하며 다른 의견의 가능성을 차단해 다양한 견해의 침묵을 초래한다. 다시 말해 도덕적 속성에서 유리한 위치에 있는 입장의 게시자는 적극적으로 의견을 개진하며 상대 입장을 강하게 비난하거나 낙인을 찍는다. 반면에 상대 입장의 게시자들은 그런 도덕적 비난의 분위기 속에서는 의견을 적극적으로 표출하지 않게 된다.

침묵의 나선 효과가 발생했던 이 연구의 이슈 사례는 도덕적 요소가 다수의 압력을 만들어 소수 의견이 침묵한다는 노엘레 노이만의 설명과 유사하다(Noelle-Neumann, 1993, pp.198~219). 물론 이 연구에서 수용자의 다수 여론 지각을 엄밀하게 증명할 수는 없지만 침

묵의 나선효과에 관한 선행 연구들처럼(Gonzenbach, & King, & Jablonski, 1999; Louis, et al., 2010; Noelle-Neumann, 1993; Shanahan et al., 2004) 온라인 이용자들이 다수 여론을 지각했기 때문에 의견이 위축되었을 개연성도 있다.

하지만 이 연구 결과는 침묵의 나선 효과 이론이 설명하는 원리와 다소 차이점도 있다. 우선 소수 의견의 침묵 원인을 노엘레 노이만의 주장처럼 사회적 고립의 두려움 때문이라고 판단하긴 어렵다. 이 연구에서 온라인 이용자들은 사회적 고립을 느낄 수 있는 상황이 아니었으며, 신념이 확고한 소수는 다수 여론을 지각하더라도 오히려 적극적으로 의견을 펼쳤다. 이 점은 오프라인의 의견 침묵과 온라인 공간의 침묵은 그 원인이 다르게 나타날 수 있다는 점을 시사한다. 실제로 김현정(2011)은 실험과 서베이 결과를 통해 온라인 공간에서 다수 여론을 지각하거나 고립의 두려움을 느낀다는 점이 소수 입장 게시자들의 의견 표명과 무관하다는 사실을 밝혔다.

다음으로 게시판에서 특정 입장이 다수 여론을 지배한다고 해서 애시의 실험 결과처럼 소수 입장의 이용자들이 설득되어 사회적 이슈에 관한 판단이 바뀌었다고 보기 어렵다. 왜냐면 이 연구에서 나타나는 게시자들의 이슈 판단 기준은 단기적인 정보를 통해서라기보다 각자의 통념, 가치관, 이해 관계 등과 관련 있기 때문에 이슈에 대한 태도를 바꾸기란 제한적일 수밖에 없다. 또한 게시판에서 의견을 밝히는 사람들의 생각이나 입장이 바뀌었다는 것을 게시물로는 거의 확인할 수 없었다. 이 점은 사람들이 상반된 생각을 가진 사람들과 의견을 나눌 때 주제를 바꾸거나 회피하는 방식으로 충돌을 피한다는 헤이즈(Hayes, 2007)의 연구결과와 가깝다. 게다가 의견이 강한 소수 입장의 게시자는 다수 여론과 무관하게 자신의 입장을 지속적으로 밝혔기 때문이다. 이 점은 신념이 강한 사람은 다수 의견에 위축되지 않고 더 적극적으로 의견을 표명한다는 매츠, 리오스, 그리고 세머(Matthes, & Rios, & Schemer, 2010)의 연구결과와도 부합한다.

한편 이 연구는 온라인 공간에서 침묵의 나선 현상이 나타나더라도 이해관계를 쟁점으로 부각시키거나 이슈와 관련된 전문 정보를 제공하면 침묵의 균열이 나타날 수도 있다는 점을 보여주었다. 설웬(Salwen, 1990)은 침묵의 나선 효과 연구의 한계로 침묵의 나선이 어떻게 깨어지는지를 설명하지 못했다는 점을 지적한 바 있다. 그러나 이 연구의 대형마트 규제 이슈는 도덕적으로 치우쳤던 쟁점이지만 TV토론을 통해 소비자의 이해관계가 부각되면서 소수 의견의 표출이 늘어났다. 대기업 개혁 이슈와 한미 FTA 이슈에서는 TV토론 패널이 이슈와 관련된 전문 정보를 제공했기 때문에 소수 입장의 게시자들은 이 정보를 근거로 의견 표현을 더 늘려갈 수 있었다. 따라서 도덕적 접근 때문에 형성된 다수와 소수의 여론 구도는 이해관계의 부각이나 전문 정보 제공을 통해 균열의 가능성이 있다는 점을 엿볼 수 있었다.

2) 다양한 의견 활성화를 위한 조건

온라인 커뮤니케이션에서 흔히 나타나는 숙의성 부족은 게시자의 자질 문제라기보다는 이슈가 제기되는 방식을 결정하는 미디어 환경과 온라인 커뮤니케이션 구조의 문제와 관련이 있다. 이 연구를 바탕으로 사회적 문제 해결을 위한 온라인 공론장에서 다양한 의견이 활성화되고 숙의의 질을 높이기 위해서는 탈도덕적 접근, 일상과 밀접하고 다양한 이해관계가 반영된 정보, 차이의 공존 모색이라는 조건이 필요하다는 점을 제안한다.

(1) 탈도덕적 접근의 필요성

TV토론 시청자 게시판을 분석해보면 도덕적인 잣대의 적용과 공방이 많이 나타난다. 게시 내용을 통해 판단할 수 있는 도덕이란 각자의 이해관계, 정치 진영, 사회적 통념에 기반한 사고이며 그것에 어긋나면 부도덕적이라는 비난을 받는다. 또한 각자가 주목하는 도덕적 사건이나 잣대도 진영에 따라 차이를 보인다.

이러한 결과는 온라인 공간의 담론이 강한 도덕적 속성이 띤다는 연구 결과와 상통한다. 김은미, 양정애, 그리고 임영호(2012)는 '비 먹튀 사건'에 관한 온라인 담론이 비의 도덕적 책임에 초점을 둔 공방이었으며 동시에 욕설 등 정서적인 반응도 많다고 지적했다. 김수정과 김예란(2008)은 한국의 사이버 공론장에서 성매매특별법, 성희롱, 저출산 등 젠더 관련 이슈에서 국가적 관점(오마이뉴스, 마이클럽)과 시민적 관점(다음), 보편적 윤리 관점이 다수 내용을 차지하며 정작 젠더적 관점은 소수에 불과했다고 비판한다.

이 연구 결과를 보면 이슈의 속성이 다소 추상적이고 도덕적 쟁점에서는 도덕화된 담론으로 다수와 소수의 여론 구도가 형성되고, 같은 의견 진영 내에서 공감과 지지가 결집되기 쉽다. 하지만 이러한 도덕적 접근의 문제점은 우선 이슈가 발생할 때 문제 해결 논의를 어렵게 할 수도 있다. 김수경(2015)은 한국의 언론이 이주민 관련 문제가 발생할 때 정치 성향과 무관하게 문제의 원인을 한국 정부, 사회, 고용주, 배우자를 비판하고, 보편적인 인권 차원에서 접근한다고 말한다. 그런데 이주민 문제의 처방에 관해서는 '따뜻하게 대하자'나 '인종차별 철폐'를 내세우지만 정작 구체적 해결책을 담지 못한다고 지적한다. 이 연구에서도 온라인 이용자들은 피상적인 국가안보를 내세우며 친북 성향의 정치인을 낙인찍고, 민족 감정을 내세우며 한일군사정보협정을 비판하지만 정작 이슈의 맥락적 분석이나 구체적인 해법은 논의하지 못한다.

도덕적 접근의 또 다른 문제점은 도덕을 명분으로 다수 입장의 게시자들이 소수 측을 일방적으로 비난하거나 낙인 찍는 행위를 통해 다른 의견과 이해관계를 배제한다는 점이다. 도덕은 각 사회 구성원에게 절대적이지 않고 상대적이라는 점을 석승혜, 장예빛, 그리고 유승호(2015)

의 연구는 보여준다. 이 연구에 따르면 한국 사회에서 도덕성이란 정치성향과 이해관계에 따라 공감하는 기준이 다를 수 있다. 보수 성향의 사람들은 성장과 안보를 중시하고, 탈물질주의가 낮으면서 사회적 지위와 집단 일체감, 배려 등을 중시한다. 진보 성향의 사람들은 보수 성향과 마찬가지로 배려와 공평성, 집단 일체감을 중시하지만 탈물질주의가 높고, 독립성과 자율, 동료와 협력을 중시한다. 이처럼 도덕성의 기반은 각자에게 상반될 수 있기 때문에 한 입장의 절대적인 기준 제시가 상대 입장에게 강압적으로 느껴지거나 상대측의 논의 회피로 이어질 수 있다.

물론 한 사회의 도덕적 기준은 비록 시대와 지역마다 달라지는 상대적 속성을 지닐지라도 현실 사회에서는 공동체의 유지와 사람들의 삶에 영향을 미친다. 또한 많은 사회적 이슈들은 도덕적 쟁점을 어느 정도는 내포하기 때문에 옳고 그름과 우선 순위에 관한 시비를 전혀 불필요하다고 말할 수는 없다. 하지만 옳고 그름의 획일적 잣대에만 얽매이고 그것을 근거로 특정 집단이나 상대방을 공격한다면 그만큼 다양한 시선에서 볼 수 있는 문제 인식과 해결책 논의가 구조적으로 배제될 수밖에 없는 점도 있다.

그래서 사회 문제 해결을 위한 토론에서는 현실을 입체적으로 드러낼 수 있도록 도덕적 접근에서 탈피해 다양한 의견을 검토하는 것이 필요하다. 학교 폭력 이슈와 성범죄 이슈처럼 도덕적 속성이 강한 이슈를 도덕적으로 접근했을 때와 탈도덕적으로 접근했을 때 온라인 공간에서 논의되는 방향은 상당히 다르게 나타났다. TV토론에서 교사 그룹의 책임감, 성범죄자 인권 문제가 이슈의 쟁점이 될 때 게시판은 다수와 소수의 구도가 만들어지며 비난 중심의 논의로 흘렀다. 하지만 TV토론에서 새로운 도덕적 쟁점을 만들지 않을 경우 온라인 게시자들은 탈도덕적인 접근으로 문제의 원인을 진단하고 해결책을 모색하려는 경향이 강했다.

(2) 숙의에 필요한 정보: 일상과 밀접하고 다양한 이해관계가 반영된 정보

사회적 이슈에 관한 의견과 토론의 질이 높아지기 위해서는 이슈에 대한 게시자들의 높은 이해가 필요하다. 즉 게시자가 사안을 입체적으로 분석하고 평가할 수 있는 충분한 정보가 필수적이다. 이는 피시킨이 숙의의 조건으로 제시한 정보, 실질적 균형, 다양성과 관련된다(Fishkin, 2009, pp.33~43).

이 연구에서 온라인 이용자들은 TV토론을 통해 이슈에 관한 상반된 입장의 정보를 접한 후 의견을 제시할 수 있다. 그런데 온라인 이용자들은 다양한 주장과 정보에 노출될지라도 상대 측 입장의 주장에 강한 거부감을 드러내고 비슷한 입장에는 지지와 공감을 드러내며 선별적으로 정보를 수용했다. 이는 미디어 수용자가 정치적 성향에 따라 미디어와 뉴스를 선택하는 패턴과 관련이 있다(Garrett & Stroud, 2014; Stroud, 2007, 2008, 2010; Knobloch-Westerwick

& Meng, 2011). 즉 숙의 과정에서 이슈와 관련된 정보의 단순 제공은 참여자의 입장과 유사한 정보를 취사 선택하게 할 뿐, 실질적인 입장 변화를 만들기 어렵다는 점을 시사한다. 하지만 이슈에 따라 정보가 온라인 이용자에게 영향을 주기도 한다. 해당 이슈가 온라인 이용자의 삶이나 이해관계와 관련된 경우 소수 입장의 게시자들은 TV토론을 통해 의견 개진에 필요한 정보를 얻을 수 있었다.

그래서 온라인 토론과 여론 형성이 구체적인 해결책을 모색하는 방향으로 나가려면 우선 이용자에게 쉽게 이해할 수 있는 정보, 이용자가 충분히 숙지할 수 있는 정보를 제공할 필요가 있다. 가령, 학교 폭력은 교사나 학부모들의 삶과 직접 관련이 있는 이슈다. 각자 학교와 관련된 경험과 고민이 많기 때문에 이슈에 대한 이해도도 높다. 이처럼 돌출적 이슈의 경우 게시자들은 해당 이슈에 관한 정보가 많고 이슈 이해도가 높기 때문에 다양한 원인 진단과 문제 해결책을 제시했고, 문제 해결을 위한 생산적인 논의로 이어갔다. 이들에게 정보는 단지 TV토론 시청에서 얻은 새로운 정보라기보다는 이전에 갖고 있던 정보에 기반한다. 반면 색깔 논쟁이나 한일군사정보협정처럼 비돌출적 이슈는 게시자들이 구체적인 정보나 사회적 맥락에 관한 정보가 많지 않았다. 그에 따라 특정 그룹에 대한 스테레오타입을 떠올리며 다소 추상적인 도덕을 근거로 여론이 형성되고, 다른 시각을 비난하는 형태로 여론이 전개되며 문제 해결 모색에서 멀어졌다.

다음으로 공론장의 숙의를 활성화하는 데 기여하는 정보는 각기 다른 이해관계를 반영할 수 있는 정보이다. 이 연구에서 TV토론의 정보가 게시자들의 의견 표현에 영향을 미치는 사례로 게시자의 이해관계와 관련된 경제 이슈를 들 수 있다. 대형마트 규제, 한미 FTA, 대기업 개혁 이슈에서는 TV토론이 진행되고 온라인 공간에서 논쟁을 거치는 동안 게시판에서 다수와 소수의 여론 비중이 변화했다. 그 이유는 우선 쟁점이 도덕적 요소에서 이해관계 문제로 넘어갔기 때문이다. 그리고 도덕적 비난 때문에 위축되었던 소수 입장의 게시자들이 TV토론을 통해 유익한 정보를 얻었기 때문이다.

맥콤스 등은 미디어의 수용자에 대한 의제 설정 효과가 나타나는 이유로 정향 욕구(need for orientation)를 들었다. 정향 욕구란 공공의 이슈가 미디어 이용자와 관련성(relevance)이 높으면 미디어 이용자는 미디어가 제기하는 의제에 집중한다는 것이다.(반현・McCombs, 2007; 이건호・유찬윤・McCombs, 2007; McCombs, 2004, pp.53~67). TV토론을 통해 제시된 대형 마트 소비자의 입장은 온라인 이용자들이 집중하기 쉬운 이슈였다. 그래서 위축되었던 소수 입장의 온라인 이용자들은 TV토론에서 얻은 정보를 근거로 의견을 더 적극적으로 밝혔다. 이처럼 게시자의 이해관계와 관련되거나, 경제 분야처럼 다소 전문적인 지식이 필요로 한 이슈일 경우 TV토론에서 패널이 체계적인 정보를 제공하면 소수이던 입장의 게시물이 증가하며

더 적극적으로 의견을 표명하게 되는 경향이 있었다.

이 연구 결과를 근거로 판단해보면 이슈의 속성이 시민의 삶과 관련 있고, 미디어를 통해 이해관계와 관련된 정보와 논리가 제대로 전달된다면 소수 입장의 게시자라도 다수 여론에 위축되지 않고 다양한 의견을 개진할 수 있었다. 이런 점을 본다면 온라인 공간에서 숙의 활성화를 위해서는 정보가 필수적이지만 단순히 상반된 시각의 정보 제공만으로 의견 개진을 활성화하고 숙의로 나아가기는 어렵다. 다양한 이해관계가 쟁점이 되거나 이슈와 관련된 전문 정보가 주어질 때에만 해당 입장에서 그 정보를 근거로 다양한 의견을 제시하고 경합을 벌이며 숙의의 질을 높일 수 있다.

(3) 합의 추구보다 차이의 공존 모색

온라인 공론장의 숙의 기준은 합의 지향성보다 이질적 의견의 공존이 더 바람직할 수 있다. 이 연구에서 도출한 '다수 비난 형'처럼 다수와 소수 구도를 형성한 이슈 사례는 소수 의견이 위축되었다고 해서 소수 의견이 동조하거나 합의를 한다고 볼 근거는 없다. 그런데 의견의 합의와 조정을 강조하다보면 다수 입장이 적절한 도덕적 명분을 내세워 상반된 소수 입장의 의견을 억누르는 양상으로 비약할 수 있다는 문제점을 다수와 소수 구도로 진영화된 이슈들은 보여준다.

한편 학교 폭력 이슈의 TV토론 시청자 게시판에서 문제 해결을 위해 제시된 다양한 의견은 합의를 전제로 하지 않는다. 즉 문제 해결 논의가 중심현상이 되었던 이슈 사례는 게시판에서 진영적 시각이 강조되지 않고, 다양한 원인 진단과 해결책이 제시되었다. 또한 경제 이슈처럼 이해관계가 관련된 이슈에서는 소수 입장에 유리한 전문 정보가 주어지면 소수 입장의 의견 표명이 늘어나며 서로 다른 이해관계와 입장이 제시되었다. 이런 점을 본다면 합의에 바탕한 숙의가 과연 바람직한 공론장 모델인지에 대해서는 의문이 생길 수밖에 없다. 숙의 공론장의 조건으로 합의를 강조하다보면 일부의 도덕적 속성만 강조하며 소수 의견을 억압하는 논의가 자칫 숙의적 논의로 간주될 수 있기 때문이다. 이 연구의 결과에 비추어 보면 숙의 공론장의 평가 기준은 다른 의견의 '합의'보다 각기 다른 입장이 반영되고 경합하는 다원주의적 관점이 더 적절하다.

다양한 의견의 활성화와 숙의형 논의로 나아가기 위해서는 무페(Mouffe, 2007/2007)가 말한 적대적 공존을 살리는 방향으로 접근할 수밖에 없다. 다시 말해 각자 서로 다른 입장과 이해관계를 인정하고 충분한 정보가 제시되는 방법으로 소수 의견을 활성화하는 방안이다. 이런 점에서 폭로 이슈 사례와 복지 이슈 사례는 비록 의견 진영의 평행한 대립 구도가 지속되었지만 무페의 관점에 가까운 논의로 볼 수 있다. 또한 경제 이슈처럼 소수 입장의 이해관계가 부각되거나 전문 정보가 제공되는 이슈 역시 소수 입장 의견이 활성화되면서 적대적 공존에 가까운 논의 형

태로 볼 수 있다.

이 연구에서 '숙의 의견형'으로 제시한 학교 폭력 이슈에서는 합의보다는 원인 진단과 해결책 모색에 치중하는 다양한 의견이 제시되었다. 물론 이러한 온라인 토론이 비록 합의나 깊이 있는 결론 도출에는 미치지 못한다 하더라도 숙고의 질을 높일 수 있는 과정으로 의미가 있다. 더불어 의견의 차이를 드러내기보다 다양한 의견이 활발히 제시되었다는 점에서 다양성과 복수성을 인정하고 조정과 화해를 모색하고자 했던 아렌트의 관점에 근거한 경합적 민주주의 모델과 연결될 수 있다(유성애, 2017; 유용민, 2013; Arendt 1958/2017). 이처럼 온라인 토론의 모델은 무폐와 아렌트의 논의가 시사하듯, 이슈에 관한 의견 합의보다 갈등이 지속되더라도 다양한 이해관계와 입장이 반영되고 공존하는 형태가 다양한 의견에 바탕한 숙의를 더 활성화할 수 있다.

3) 연구의 한계와 제언

온라인 토론과 여론 전개 과정을 근거이론 방법에 따라 분석한 이 연구는 주목할 만한 현상을 발견하고 숙의 공론장 논의에 필요한 조건을 새로이 제시하려 했다. 하지만 이 연구는 오랜 연구 기간으로 말미암아 분석 자료가 연구 발표 시기까지 시간이 꽤 지났다는 아쉬움이 있다. 또한 자료를 수집할 때 선택했던 이슈가 여러 쟁점을 내포하고 있었기 때문에 선택 기준으로 제시했던 도덕적 속성/비도덕적 속성의 분류를 다르게 볼 여지도 있다.

이러한 한계를 토대로 향후 연구가 나아가야 할 방향을 정리하면 다음과 같다. 온라인 토론과 여론 전개 양상을 결정하는 요소가 결국 이슈의 속성이었기 때문에 향후 연구는 이슈의 속성을 좀 더 다원화해서 살펴볼 필요가 있다. 이 연구는 12개의 이슈를 분석하며 온라인 토론과 여론 전개 양상의 일반적인 현상을 설명했지만, 미시적 차이를 드러낼 수 있는 구체적이고 정교한 분석에는 이르지 못한 점이 있다. 이 연구에서는 학교 폭력이나 성범죄 이슈처럼 같은 도덕적 이슈라 할지라도 TV토론처럼 새로 부각된 변수의 영향으로 여론 전개 과정이 차이를 나타낼 수 있다는 점을 확인했다. 그래서 향후 연구에서는 한 속성의 이슈로 범위를 좁혀 좀 더 구체적으로 온라인 토론과 여론 전개 양상에서 공통점과 차이를 파악하는 것이 필요하다. 가령, 경제 이슈 가운데 다소 전문성이 높은 이슈와 낮은 이슈, 이해관계가 가까운 이슈와 먼 이슈를 선택해 온라인 토론과 여론 전개 양상의 특징을 비교하며 살펴볼 수도 있다.

한편 이 연구 결과를 온라인 여론의 특성으로 일반화하기 위해서는 포털뉴스 댓글처럼 다른 미디어 환경에서 나타나는 온라인 토론과 여론 전개 과정을 살펴볼 필요가 있다. 온라인 공간이라 할지라도 포털 뉴스 댓글이나 특정 커뮤니티 게시판처럼 개별적 장(場)의 특성은 차이가 있기 때문에 온라인 게시물과 여론 전개 양상도 다르게 나타날 개연성이 있다. 게다가 오늘날 뉴스

소비 플랫폼은 점차 스마트 폰 등으로 대체되고 있다. 이 연구는 TV토론 시청자 게시판에서 이뤄지는 온라인 토론과 여론 전개 양상을 분석했는데, 여기서 발견한 특징이 다른 온라인 플랫폼에서도 일반화될 수 있는지 확인하는 작업이 필요하다.

참고 문헌

강철희 · 김미옥 (2007). 부유층의 기부과정에 관한 연구. 〈한국사회복지학〉, 59권 2호, 5-38.

김예란 (2010). 감성공론장: 여성 커뮤니티, 느끼고 말하고 행하다. 〈언론과 사회〉, 18권 3호, 146-191.

김선욱 (2001). 한나 아렌트의 판단이론과 의사소통적 합리성. 〈사회와 철학〉, 2권, 255-278.

김수경 (2015). 이주민 문제의 정치적 탈이념화. 〈한국사회학〉, 49권 1호. 77-110.

김수정 · 김예란 (2008). 사이버 공론장들의 젠더성과 담론 구성의 특징. 〈미디어, 젠더 & 문화〉, 10권, 5-36.

김은미 · 양정애 · 임영호 (2012). 온라인 뉴스환경에서의 이용자 참여와 속성의제 설정: 인지적 속성과 정서적 속성을 중심으로. 〈한국방송학보〉, 26권 3호, 94-134.

김은미 · 이주현 (2011). 뉴스 미디어로서의 트위터: 뉴스 의제와 뉴스에 대한 대화를 중심으로. 〈한국언론학보〉, 55권 6호, 152-180.

김재현 (1994). 위르겐 하버마스. 〈진보평론〉, 10호, 61-92.

김종길 (2005). 사이버공론장의 분화와 숙의 민주주의의 조건. 〈한국사회학〉, 39권 2호, 34-68.

김현석 · 이준웅 (2007). 인터넷 정치 토론의 담론적 특성. 〈한국언론학보〉, 51권 4호, 356-384.

김현정 (2011). CMC(Computer Mediated Communications) 상황의 여론화 과정에 관한 탐색적 연구. 〈한국광고홍보학보〉, 13권 2호, 94-133.

노성종 · 민영 (2009). '숙의'와 '참여'의 공존: 대화의 숙의수준에 따른 정치적 이견의 경험과 정치 참여의 관계 탐색. 〈한국언론학보〉, 53권 3호, 173-197.

류성진 · 고흥석 (2007). 전자게시판 토론 참여자의 토론 능력과 숙의적 토론과의 관계. 〈언론정보연구〉, 44권 1호, 5-35.

문병훈 (1996). 하버마스의 규범적 커뮤니케이션 모델과 그 언론학적 수용. 〈한국언론학보〉, 38권. 249-296.

박경숙 · 이관열 (2012). '편향적' 여론 환경의 인지와 의견표명에 대한 연구: 미국 소고기 수입 이슈를 중심으로. 〈한국방송학보〉, 26권 3호, 458-494.

박선희 · 한혜경 (2008). 의견, 여론지각, 지각 편향이 공개적 의견표명에 미치는 영향. 〈한국언론정보학보〉, 42권. 168-204.

박성희 · 박은미 (2007). 인터넷 공간에서의 이슈 유형별 여론지각과 의견 표명에 관한 연구: 인터넷 여론조사와 게시판을 중심으로. 〈한국언론정보학보〉, 39권, 284-323.

박승관 (2000). 숙의 민주주의와 시민성의 의미. 〈한국언론학보〉, 45권 1호, 162-194.

박은희 · 이수영 (2002). 사이버 공간의 특성과 의제 전개과정: 일반 네티즌 공간과 참여 네티즌공간의 차이. 〈한국언론정보학보〉, 18권, 99-130.

박홍원 (2012). 공론장의 이론적 진화. 〈언론과 사회〉, 20권 4호, 179-229.

반 현 (2004). 선거 후보자의 이미지 특성에 관한 연구: 2차 의제설정 이론을 중심으로. 〈한국언론학보〉, 48권 4호, 175-197.

반 현 · McCombs M. E. (2007). 의제설정 이론의 재고찰: 5단계 진화 모델을 중심으로. 〈커뮤니케이션 이론〉, 3권 2호, 7-53.

변상호 · 정성은 (2012). 실명성, 직업상 조직 소속 여부, 개인의 정치적 성향이 SNS공간에서 의사표현 위축행위에 미치는 영향. 〈한국언론학보〉, 56권 4호, 105-132.

배 영 (2006). 사이버 공간의 공론장과 공익의 증진에 관한 연구. 〈사이버커뮤니케이션학보〉, 17권, 47-76.

석승혜 · 장예빛 · 유승호 (2015). 한국의 중도 집단은 탈도덕적인가?. 〈한국사회학〉, 49권 5호, 113-149.

양정애 · 김은미 · 임영호 (2012). 온라인 환경에서의 뉴스 프레임 형성: 뉴스 토픽과 작성에 따른 차이. 〈한국언론학보〉, 56권 1호, 264-288.

원용진 · 이수엽 (2009). 인터넷 공론장의 현실적 기술(記述)을 위한 이론적 제안: 의사소통적 '합의'에서 '협력'으로. 〈언론과 사회〉, 18권 3호, 71-109.

유성애 (2017). 〈해나 아렌트, 인간의 조건〉. 서울: 커뮤니케이션북스.

유용민 (2013). 경합적 민주주의 이론의 비판적 수용: 숙의적 접근과의 비교를 중심으로. 〈언론과 사회〉, 21권 4호, 5-45.

윤영철 (2000). 온라인 게시판 토론과 숙의 민주주의. 〈한국방송학보〉, 14권 2호, 109-150.

윤영철 · 송현진 · 강기호 · 박민아 (2010). 숙의 민주주의를 위한 온라인 토론의 조건: 평가지표를 적용한 온라인 토론 비교분석. 〈사이버커뮤니케이션 학보〉, 27권 2호, 121-172.

음수연 (2003). 〈온라인 토론을 통한 여론형성 과정에 관한 연구: 인터넷의 매체적 특성과 온라인 토론 참여자의 이슈에 관한 관여도를 중심으로〉. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.

이건호 · 유찬윤 · 맥스웰 맥콤스 (2007). 의제설정이론의 정향욕구 개념에 대한 탐구적 제언. 〈한국언론학보〉, 51권 6호, 411-438.

이동훈 (2007). 뉴스 수용자에 대한 포털뉴스의 의제설정효과 연구: 북핵보도 관련 종미신문의 의제 전이 과정을 중심으로. 〈한국언론학보〉, 51권 3호, 328-357.

이동훈 (2009). 숙의적 공론장으로서 블로그 공간의 의사소통적 관용에 대한 연구. 〈한국언론학보〉, 53권 4호, 27-49.

이민웅 (2006). 숙의적 방송 커뮤니케이터 모델: 숙의 민주주의 이론을 중심으로. 〈한국방송학보〉, 20권 1호, 285-321.

이범준 · 조성겸 (2015). 소통의 질 측정 방법의 타당성 검토. 〈커뮤니케이션 이론〉, 11권 1호, 144-185.

이숙정 · 이경아 (2007). 특수교육 질적 연구방법으로서 근거이론의 이론과 실제. 〈정신지체연구〉 9권 1호, 123-147.

이재현 (2004). 〈멀티미디어와 디지털 세계: 뉴미디어란 무엇인가?〉. 서울: 커뮤니케이션북스.

이종혁 · 최윤정 (2012). 숙의(deliberation) 관점에서 본 인터넷 토론 게시판과 글 분석: 의견 조정성 예측을 위한 다수준모델(multi-level model) 검증. 〈한국언론학보〉, 56권 2호, 405-435.

이준웅 (2001). 여론 환경에 관한 인식과 정치적 의견 표명. 〈한국방송학보〉, 15권 1호, 199-236.

이준웅 · 김은미 (2006). 인터넷 게시판 토론과 정치 토론 효능감. 〈한국언론학보〉, 50권 3호, 393-423.

이준웅 · 김은미 · 문태준 (2005). 숙의 민주주의를 위한 커뮤니케이션의 구조적, 규제적 조건과 인터넷 토론의 양과 질: 제17대 총선 관련 인터넷 게시판 토론을 대상으로. 〈한국언론학보〉, 49권 1호, 29-56.

이창호 · 정의철 (2009). 공론장으로서의 인터넷 카페 게시판의 가능성과 한계:'쭉빵클럽'과'엽기 혹은 진실'을 중심으로. 〈언론과학연구〉, 9권 3호, 388-424.

정일권 · 김지현 · 이연주 (2009). 여론조사 보도가 여론지각과 의견표명에 미치는 효과에 관한 연구: 성형수술을 중심으로. 〈스피치와 커뮤니케이션〉, 11권, 157-194.

조맹기 (2007). 하버마스(Juergen Habermas)의 공론장 형성과 그 변동: 공중의 생활세계를 중심으로. 〈스피치와 커뮤니케이션〉, 8권, 70-105.

조항제 · 박홍원 (2010). 공론장-미디어 관계의 유형화. 〈한국언론정보학보〉, 50권, 5-28.

최영 · 이종민 · 김병철 (2002). 인터넷 신문의 공론장 역할에 관한 연구: 토론 참여자의 익명성과 토론 매개자의 신분이 토론에 미치는 영향을 중심으로. 〈언론과학연구〉, 2권 2호. 115-158.

최정숙 (2003). 〈여성의 이혼과정에 관한 근거이론 연구〉. 이화여대 사회복지학과 박사학위 논문.

한혜경 (2003). 여론 지각 매체로서 인터넷에 관한 연구 : 디지털 조선과 오마이뉴스 독자 집단의 의사합의 지각 비교를 중심으로. 〈한국언론학보〉, 47권 4호, 5-33.

황유선 (2013a). 선택적 노출 행위를 통해 바라본 트위터 공간의 이념적 양극화. 〈한국언론학보〉, 57권 2호, 58-79.

황유선 (2013b). 진보적 정치 성향과 정치 지식은 정치 대화를 촉진하는가?: 트위터 매개 정치 대화와 트위터 연계 정치 대화에 관한 영향력 탐색. 〈한국언론학보〉, 57권 3호, 221-248.

Ackerman, B. & Fishkin, J. S. (2004). *Deliberation day.* New Haven & London: Yale University Press.

Arendt, H. (1958). *The human condition.* 이진우 역 (2007). 〈인간의 조건〉. 서울: 한길사

Babbie, E. (2010). *The practice of social research* (12 ed). Belmont, CA: Wadsworth.

Castells, M. (2001). *The internet Galaxy: Reflections on the internet, business and society.* Oxford: Oxford University Press.

Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis.* 박현선 외 역 (2013). 〈근거이론의 구성: 질적분석의 실천 지침〉. 서울: 학지사.

Corbin, J. & Strauss, A. (2008). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory.* (3rd. ed.). California: Sage.

Creswell, J. (1998). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions.* California: Sage.

Creswell, J. (2007). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions.* (2nd. ed.). 조흥식 외 역 (2010) 〈질적 연구방법론: 다섯 가지 전통〉. 서울: 학지사.

Dahlgren, P. (2009). *Media and political engagement: Citizens, communication, and democracy.* New York: Cambridge.

Fox, J. & Warber, K. M. (2015). Queer identity management and political self-expression on social networking sites: A co-cultural approach to the spiral of silence. *Journal of Communication, 65,* 79-100.

Fishkin, J. (2009). *When the people speak: Deliberative democracy & Public consultation.* UK: Oxford.

Garrett, R. K. & Stroud, N. J. (2014). Partisan Paths to Exposure Diversity: Differences in Pro- and Counterattitudinal News Consumption. *Journal of Communication, 64,* 680-701.

Glaser, B. G. & Strauss, A. L. (1999). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research.* 이병식 외 공역 (2011). 〈근거이론의 발견: 질적 연구전략〉. 서울: 학지사.

Gonzenbach, W. & Stevenson, R. (1994). Children with AIDS attending public school: An analysis of the spiral of silence. *Political Communication, 11,* 3-18.

Gonzenbach, W. J., King, C., & Jablonski, P. (1999). Homosexuals and the military: Ananalysis of the spiral of silence. *Howard Journal of Communications, 10*(4),

281-296.

Harbermas, J. (1991). *Strukturwandel der öffentlichkeit: Untersuchungen zu einer kategorie*. 한승완 역 (2011). 〈공론장의 구조 변동〉. 서울: 나남.

Hayes, A. F. (2007). Exploring the forms of self-censorship: On the spiral of silence and the use of opinion expression avoidance strategies. *Journal of Communication, 57*(4), 785-802.

Herring, Susan C. (1993). Gender and democracy in computer-Mediated communication. *Electronic Journal of Communication. 3*(2) also In R. Kling (Ed.). (1996), *Computerization and controversy: value conflicts and social choices,* 2nd Ed. San Diego, CA: Academic Press, pp. 476-489.

Ho, S. S. & McLeod, D. M. (2008). Social-psychological influences on opinion expression in face-to-face and computer-mediated communication. *Communication Research, 35*, 190-207.

Jacobson, S. (2013). Does audience participation on Facebook influence the news agenda? A case study of the Rachel Maddow Show. *Journal of Broadcasting & Electronic Media, 57*(3), 338-355.

Kim, S. H., Kim, H. B., & Oh, S. H. (2014) (2014). Talking about genetically modified(GM) foods in South Korea: The Role of the internet in the spiral of silence process. *Mass Communication and Society, 17,* 713-732.

Knobloch-Westerwick, S. & Meng, J. (2011). Reinforcement of the political self through selective exposure to political messages. *Journal of Communication, 61*, 349-368.

Lasorsa, D. L. (1991). Political outspokenness: Factors working against the spiral of silence. *Journalism Quarterly, 68*(1/2), 131-140.

Lee, E. J. (2007). Deindividuation effects on group polarization in computer-mediated communication: The role of group identification, public self-awareness and perceived argument quality. *Journal of Communication, 57,* 385-403.

Lippman, W. (2004). *Public opinion.* New York: Dover publications. (Original work published 1922).

Louis, W. R., Duck, J. M., Terry, D. J., & Lalonde, R. N. (2010). (2010). Speaking out on immigration policy in Australia: Identity threat and the interplay of own opinion and

public opinion. *Journal of Social Issues, 66*(4), 653-672.

Matthes, J., Rios, M. K., & Schemer, C. (2010). (2010). A spiral of silence for some: Attitude certainty and the expression of political minority opinions. *Communication Research, 37*(6), 774-800.

McQuail D. (2005). *Mass communication theory.* 양승찬, 이강형 공역 (2007). 〈매스 커뮤니케이션 이론〉. 서울: 나남.

McCombs, M. (2004). *Setting the agenda: The mass media and public opinion.* Cambridge: UK Polity Press.

Meraz, S. (2011). Using time series analysis to measure intermedia agenda-setting influence in traditonal media and political blog networks. *Journalism & Mass Communication Quarterly, 88*(1), 176-194.

Mouffe, C.(1993). *The return of the political.* London: Verso. 이보경 역 (2007). 〈정치적인 것의 귀환〉. 서울: 후마니타스.

Noelle-Neumann, E. (1993). *The spiral of silence: Public opinion-our social skin* (2nd ed). Chicago, IL: University of Chicago Press.

Salwen, M. B. (1990). News media and public opinion: Benign agenda-setters? Opinion molders? Or simply irrelevant?. *Florida Communication Journal, 18*(2), 16-23.

Shanahan, J., Scheufele, D., Yang, F., & Hizi, S. (2004). Cultivation and spiral of silence effects: The case of smoking. *Mass Communication & Society, 7*(4), 413-428. Strauss, A. L. (1987). *Qualitative analysis for social scientists.* New York: Cambridge University Press.

Strauss, A. & Corbin, J. (1990). Grounded theory research: procedures, canons, and evaluative criteria. *Qualitative Sociology, 13*(1), 3-21.

Stroud, N. J. (2007). Media effects, selective exposure, and Fahrenheit 9/11. *Political Communication, 24*, 415-432.

Stroud, N. J. (2008). Media use and political predispositions: revisiting the concept of selective exposure. *Political Behavior, 30*, 341-366.

Stroud, N. J. (2010). Polarization and Partisan Selective Exposure. *Journal of Communication, 60*, 556-576.

Sunstein, C. R. (2009). *Going to extremes: How like minds unite and divide.* UK: Oxford.

이정인 역 (2011). 〈우리는 왜 극단에 끌리는가〉. 서울: 프리뷰.

Trope, Y., Liberman, N., & Wakslak, C. (2007). Construal levels and psychological distance: Effects on representation, prediction, evaluation, and behavior. *Journal of consumer psychology, 17*(2), 83-95.

Wallsten, K. (2007). Agenda setting and the blogsphere: An analysis of the relationship between mainstream media and political bolg. *Review of Political Research, 24*(6), 567-588.

Yang, X. & Li, L. (2016). Will the spiral of silence spin on social networking sites? An experiment on opinion climate, fear of isolation and outspokenness. *China Media Research, 12*(1), 79-87.

Yun, G. W. & Park, S. Y. (2011). Selective posting: Willingness to post a message online. *Journal of Computer-Mediated Communication, 16*, 201-227.

KBS (2012). 생방송 심야토론 [On-line], Available: http://www.kbs.co.kr/1tv/sisa/toron/

MBC (2012). 100분 토론 [On-line], Available: http://www.imbc.com/broad/tv/culture/toron/

SBS (2012). 시사 토론 [On-line], Available: http://tv.sbs.co.kr/opinion/

최초 투고일 2018년 12월 7일
게재 확정일 2019년 1월 25일
논문 수정일 2019년 1월 30일

Abstract

Structural Conditions of Online Public Sphere for Constructive Discussions of Social Issues

Ju Hyun Kang
Instructor, Dept. of Communication, Pusan National University
Yung-Ho Im
Professor, Dept. of Communication, Pusan National University

This study aims to investigate how online users react to TV debates on social issues, thus leading to the formation of online public opinion. For this research question, the authors selected 12 issues from televised debates on three major Korean television channels in 2012, and analyzed postings on the online bulletins for the programs, based on grounded-theory method. As a result, the "central phenomenon" turned out to be "polarization of opinion blocks" and "probing solutions for the problems." In most issues, online users tend to formulate opinions based on their preference for political camps, group interests, and moral norms, and thus a polarization of opinion blocks is prevalent in online debates. However, when agenda are concerned with practical issues of their daily lives, or there emerges a consensus with regards to the resolution of the problem, online discussions attempt to converge on the ways to probe practical measures. In general, online discussions bring about limited changes in the relative composition of positions on the issues. Furthermore, a moralization of the issues in TV debates induces online discussions to focus on moral-ethical aspects of the issues and yield moral blamings on other opinions. Nevertheless, when TV debates underscore areas of group interests in the issues, or provide detailed information and logics useful for minor opinions, minorities are likely to express their opinion more actively. Based on the results, practical implications are also discussed for a revitalization of the ideal of online public sphere.

Keywords: deliberative public sphere, the spiral of silence, Online discussion, online public opinion process