

사회침투이론에 근거한 온라인 대인관계의 발달단계에 관한 탐색적 연구*

남 순 현 양 은 주 권 정 혜¹⁾

이화여자대학교 사회복지전문대학원

고려대학교 심리학과

오프라인 대인관계와 달리, 온라인 대인관계의 발달과정에 대한 논란이 끊임없이 지속되어왔음에도 불구하고, 아직까지 학자들은 온라인 대인관계의 발달단계를 명확히 규정짓지는 못했다. 이에 본 연구에서는 사회침투이론에 근거하여 SNS 이용자들의 온라인 대인관계 발달과정을 탐색해보고자 한다. 2012년 10월 12일부터 2013년 1월 21일까지 SNS 이용자 중 1개월 이상 온라인에서 대인관계를 활발히 맺고 있는 연구참여자 10명을 대상으로 그들의 온라인 친구 30명과의 온라인 대인관계에 대해 심층면담을 실시하였다. 심층면담 내용을 축어록으로 전사한 후 현상학적 질적 분석을 한 결과, 온라인 대인관계는 사이버공간의 환경적 특징이 개인정보를 공개하는지 혹은 폐쇄하는지에 따라 다르게 발달한다는 것을 알 수 있었다. 자기정보 개방형 SNS 이용자들은 짧은 지향단계를 지나가 탐색적 정서교환단계에 오래 머물거나 친밀감 정도에 따라 정서교환단계로까지 발전하는 발달단계경로를 보였다. 또한 탐색적 정서교환단계에 있는 자기정보 개방형 SNS 이용자들이 오프라인 만남을 갖게 되는 경우 정서교환단계로의 발전을 촉진시키는 결과를 보였다. 반면에 자기정보 폐쇄형 SNS 이용자들은 지향단계에서 탐색적 정서교환단계를 거쳐 정서교환단계로 발전하고, 그 단계에서 느끼는 정서적 친밀감의 정도에 따라 안정적 교환단계로 넘어가거나 정서교환단계에 머무르는 오프라인과 유사한 발달단계를 보였다. 하지만 연구참여자들의 온라인 대인관계 붕괴과정은 특정 단계와 관계없이, 서로간의 호감 감소, 오해, 갈등 등으로 인하여 관계를 해체하는 것으로 나타났다. 따라서 온라인 대인관계는 오프라인 대인관계와 유사한 발달단계를 보이며 발전, 심화, 붕괴하지만 사이버공간상의 특성상 개인정보 개방이 가능한지의 여부에 따라 다르게 발전함을 시사한다.

주요어 : 온라인 대인관계, 대인관계의 발달단계, 지향단계, 탐색적 정서교환단계, 정서교환단계, 안정적 교환단계, 탈침투단계, 자기개방, 사회침투이론

* 이 논문은 2011년도 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2011-330-B00240).

1) 교신저자 : 권정혜, 고려대학교 심리학과 교수 (E-mail : junghye@korea.ac.kr)

I. 서론

인간은 태어나면서부터 대인관계 속에서 생활하게 된다. 삶의 문제가 대인관계로 귀결된다고 할 정도로 한 개인에게 대인관계는 만족과 행복의 원천이 된다. 최근 모바일을 제외하고 인터넷 SNS(Social Networking Service) 이용자만도 2012년 12억 명을 돌파하였다. 이는 지구촌 5명 중 1명은 인터넷 SNS 이용자(블로터닷컴, 2012. 3. 2)임을 의미한다. 이제 대인관계는 더 이상 면대면으로 오프라인에서만 이루어지는 것이 아니라 전혀 모르는 낯선 사람들이 얼굴도, 이름도 모른 채 캐릭터를 통해 익명으로도 사이버공간상에서 활발한 교류가 가능해졌다. Marshall McLuhan(박정규 역, 1997)이 ‘미디어는 메시지다.’라고 한 것처럼, IT기술의 발전으로 더욱더 풍요로워지고 있는 다양한 온라인 매체들은 사람들의 온라인 대인관계를 촉진시키고 있다.

온라인 대인관계는 SNS와 관련된 서비스의 이용시간과 횟수의 증가로 인하여 온라인 기반 상호작용과 활동이 잦아지면서 면대면을 기반으로 형성되던 전통적인 방식의 대인관계와는 환경적, 상호작용적, 활동적 측면에서 차별화된 새로운 형태의 대인관계이다. 따라서 온라인 커뮤니티는 공통관심을 가진 다양한 사람들이 사이버공간에서 친분관계를 유지하기 위해 다양한 활동을 수행하는 사회적 통합체(윤여록, 2010)가 되었다. 이는 무선 통신의 기술적인 배경을 바탕으로 한 개념이다.

온라인 대인관계가 익명성과 비대면의 특징을 갖기 때문에 언어폭력, 무례한 자기개방, 비관습적 행위 등이 문제될 수 있기 때문에

전통적인 면대면 대인관계보다 비인간적이고 극단적이다(Dubrovsky, Kiesler, & Sethna, 1991; Kiesler & Sproull, 1992; Myers, 1987; Siegal, Dubrovsky, Kiesler, & McGuire, 1986)는 비판을 받아온 것이 사실이다. 하지만 Parks와 Floyd(1996)는 SNS를 통한 대인관계형성이 오프라인의 면대면 대인관계와 같이 이루어지고 있으며, Baym(2000)은 시간이 지남에 따라서 온라인 공간에서 사회적 상호작용이 분명히 존재하며 발전되고 있다고 강조하였다. Haythornthwaite(2002)는 시간과 공간을 넘나드는 SNS는 지속적이며 편리한 상호연결성과 유대감을 강화할 수 있는 이상적인 수단을 제공한다고 지적하면서 온라인 공간에서의 대인관계 형성에 대한 긍정적인 평가를 한 바 있다.

하이퍼퍼스널 이론(hyperpersonal theory)을 제안한 Walther(1996)는 사이버공간의 환경적 특징은 사용자가 자신의 모습에 대한 선택적 노출, 높은 상호작용과 이를 위한 충분한 고려시간 등의 장점이 있기 때문에, 대인관계의 발달을 촉진시킨다고 주장하였다. 또한 순수한 온라인에서의 대인관계는 익명성과 비대면의 특징을 가질 수 있기 때문에, 고민을 숨김없이 표출할 수 있고, 빨리 관계의 친밀도를 증진시킬 수 있다(Joinson, 2001)는 장점을 지닌다. 이는 최근 대인관계의 패러다임 변화 속에서 SNS를 통한 대인관계형성의 확산을 통해서도 입증되고 있다. 하지만 Culnan과 Markus(1987)는 면대면 상황에 비해 온라인 대화는 텍스트를 통해서만 전달되므로 다양한 단서가 제한된다는 단서여과관점(Cue-filtered-out perspective)을 제시하였다. 이는 물리적 환경, 비언어적 행동, 사회적 지위 등 사회적 맥락

단서가 상당수 제한(Sproull & Kiesler, 1986)됨에 따른 온라인 대인관계의 한계를 강조한 것이다.

또한 점차 온라인에서 첫 만남을 가진 후에 오프라인으로 그 만남을 이어오는 혼합된 양식의 대인관계(mixed-mode relationship)를 맺는 사람들이 늘어남에 따라, 순수한 온라인 대인관계에만 초점이 모아졌던 기존의 연구들이나 이론들이 도전을 받게 되었고(Ellison, Heino, & Gibbs, 2006), 새로운 온라인 대인관계 발달에 대한 이론을 개발하여야 한다는 목소리들이 높아지고 있다.

Parks와 Floyd(1996)는 온라인에서 사람들이 누구와 새로운 만남을 시작하고, 어떻게 온라인 대인관계를 발달시키며, 다양한 새로운 장면으로 이동하는지를 살펴본 결과, 상호의존도(Interdependence), 상호작용의 폭(Breadth)과 깊이(Depth), 코드변경(Code Change), 이해도(Understanding), 헌신(Commitment), 네트워크 융합(Network Convergence) 등 7가지의 차원이 온라인 대인관계의 발달에 중요한 영향을 미친다고 하였다. 하지만 지금까지 지속되고 있는 온라인 대인관계와 관련하여 제기되고 있는 문제(Berger & Calabrese, 1975; Lea & Spears, 1995; Parks & Adelman, 1983)는 온라인 대인관계의 발달단계와 온라인 대인관계의 이론 개발에 관한 것이다. 따라서 Parks와 Floyd (1996)의 연구가 시사하는 것은 온라인 대인관계의 발전에 영향을 미치는 요인들에 대한 탐색이지 온라인 대인관계의 발달과정을 제시한 것은 아니다.

Huston과 Levinger(1978)는 대인관계의 친밀성이 두 사람 사이의 상호의존성 정도에 따라

결정된다고 주장하면서 친교관계의 발달을 면식단계, 접촉단계, 상호의존단계로 구분하였다. 면식단계는 두 사람간의 직접적인 접촉이 없이 다만 관찰을 통해 서로를 알고 있는 단계로 상대방에 대한 관심과 호기심을 지니는 단계이다. 접촉단계는 두 사람 사이에 직접적인 교류가 일어나는 단계로 이 단계의 접촉은 피상적인 수준에 머무르거나 업무와 관련된 역할을 수행하기 위해서 접촉이 형식적인 관계에 머무르기 때문에, 교류의 공정성과 호혜성이 관계유지에 주요 요인이 된다. 상호의존단계는 두 사람 사이에 크고 작은 상호의존이 나타나는 단계이다. 교류가 증진되고 심화되어 공유된 경험영역이 확대되는 단계로 상호 교류가 사적인 관계수준으로 발전가능한 단계이기 때문에, 서로의 깊은 내면의 세계, 즉 상대방의 성격, 가치관, 고민 등을 공유함으로써 상호의존의 깊이가 깊어지고 관계영역을 확장시킬 수 있다. 관계에서 상호호혜성의 원리가 더 이상 적용되지 않지만 어느 한 사람이 타인으로 대체될 때 관계의 의미를 상실할 수도 있다.

Altman과 Taylor(1973, 1987)의 사회침투이론은 친밀한 이성관계처럼, 친밀한 인간관계의 발달을 서로에 대한 사회적 침투과정으로써 서로의 정신세계에 개입하는 과정이라고 보았다. 이들은 호감으로 시작된 관계가 친밀한 관계로 진전되는 과정을 사회적 침투(social penetration)라고 하였고, 이성관계의 발전과정을 정밀하게 분석한 후 대인관계의 발달단계가 첫 인상을 형성한 후 지향단계, 탐색적 정서교환단계, 정서교환단계, 안정적 교환단계로 발전해감을 확인하였다. 지향단계(orientation)는

사회적 바람직성을 벗어나지 않는 범위에서 적절하게 서로의 공통관심사에 대해 간단한 이야기를 주고받기 시작하는 시기이다. 탐색적 정서교환단계(exploratory affective exchange stage)에서는 학교나 직장생활에 대해 본인의 생각이나 느낌을 나누고, 사회적인 쟁점에 대해 자신의 입장과 태도를 표현하는 등 솔직하게 자기개방을 시작하는 가벼운 정서교류의 시기로 대부분의 대인관계가 이 단계에서 끝나는 경우가 많다. 정서교환단계(full affective exchange stage)는 사적이고 개인적인 문제에 대해 폭넓게 이야기하며, 이성이나 동성간에 신체접촉과 비언어적 메시지가 빈번해지는 시기이다. 안정적 교환단계(stable exchange stage)는 마음 속 깊은 곳에 있는 개인의 사고, 믿음, 가치 등을 함께 공유하면서 관계가 안정되는 시기로 말하지 않아도 서로가 상대방의 정서반응을 예측할 수 있는 시기이다.

사회침투이론은 대인관계 이면에 자리잡고 있는 친밀감 욕구가 긍정적인 보상으로 작용한다는 것을 기본 가정으로 전제한다. 즉, 인간관계가 발전함에 따라 친밀성의 폭과 깊이가 확장된다. 상대방에 대한 친밀성의 폭과 깊이가 깊어진다는 것은 인간관계 발전과정에 넓고 깊게 스며들기 위해서 넓고 깊은 개인의 성격적 측면들이 상대방에게 침투(penetration)해야 한다는 것이다. 침투의 폭(교류의 내용영역들)은 개인의 삶에서 노출이 발생할 수 있는 영역의 넓이를 의미하며, 침투의 깊이(교류의 친밀성수준)는 개인의 삶의 특정영역에 대한 노출 정도이다. 하지만 자기개방이 친밀감 유지에 중요한 요인이지만, 과도하거나 적절하지 못한 자기개방은 오히려 관계를 악화시

킬 수도 있기 때문에 주의하여야 한다.

사회교환이론도 애정욕구와 관련하여 이와 유사한 가정을 지닌다. 또한 불확실성-감소 이론은 친교대상자와 관계에 대한 불확실성이 줄어들 때 대인관계가 발전한다고 보고 있다 (Berger, 1988; Berger & Calabrese, 1975; Parks & Adelman, 1983). 하지만 이와 같은 대인관계이론들은 전통적인 면대면 대인관계를 기반으로 한 발달단계를 가정하고 있으며, 무엇보다도 중요한 차이는 신체적 매력을 느낄 수 있는 외모나 물리적 근접성을 통해 다양한 정보를 얻을 수 있을 때 가능한 대인관계이다.

따라서 본 연구에서는 외모나 물리적 근접성 등을 통해 정보를 얻을 수 없는 사이버공간상에서 대인관계가 어떻게 발달하는지, 오프라인의 대인관계와 비슷하게 발달하는지 탐색해보고자 한다. 하지만 아직 온라인 대인관계발달 이론이 확립되어 있지 않아 우선 대인관계발달에 대한 사회침투이론을 기본틀로 온라인 대인관계의 발달단계를 살펴보고자 한다. 이를 위해 SNS 이용자들을 대상으로 심층면담을 통해 탐색해보고, 오프라인 대인관계와 비교해볼 때 온라인 대인관계가 어떻게 발달해가며, 각 발달단계에 영향을 미치는 주요 요인은 무엇이며, 다음 단계로 넘어가는데 작용하는 요인들은 무엇인지 살펴보고자 하였다.

연구문제

1. SNS 이용자들의 온라인 대인관계의 발달 수준은 어느 정도인가?
2. SNS 이용자들의 온라인 대인관계의 발달 경로는 어떤 단계로 발전하는가?

3. SNS 이용자들의 온라인 대인관계의 발달 단계에 영향을 미치는 주요 요인은 무엇이며, 다음 단계로의 전이에 가장 중요한 요인은 무엇인가?

II. 연구방법

1. 연구참여자 및 절차

본 연구의 참여자는 온라인에서 1개월 이상 활발하게 친구관계를 맺고 있는 SNS 이용자 10명이다. 연구참여자들은 2012년 10월 12일부터 2013년 1월 21일 사이에 SNS 게시판에 게재된 ‘본 연구의 연구참여자 모집공고’를 보고 신청한 후 가능한 면담시간에 맞추어 심층면담을 실시하였다. 심층면담시간은 연구참여자에 따라 2시간에서 2시간 반 정도 소요되었으며, 면담시간동안 연구참여자들은 온라인 친구들과의 만남과 친구관계에 대해 자유롭게 이야기하였다. 연구참여자들이 소개한 온라인 친구들(자유롭게 이야기하고 싶은 온라인 친구들에 대해서만 심층면담이 이루어졌음)은 총 30명이었고, 2/3 이상이 오프라인 만남을 함께 맺고 있었다. 연구참여자들의 평균 연령은 25.1세($SD=2.13$)였고, 남자 6명, 여자 4명이었다. 연구참여자들은 일반적으로 하루 평균 4시간 이상 SNS를 이용하는 것으로 나타났다. 연구참여자들은 취미나 동아리 카페 혹은 블로그, 온라인 게임 등을 통해서 온라인 대인관계(남자 19명, 여자 11명)를 맺고 있었고, 만남 기간은 1개월에서 8년까지 다양했다.

연구참여자들과 연구참여자의 온라인 친구들

의 인구통계적 특징은 표 1과 같다.

2. 심층면담(Depth interview)

연구참여자 모집공고를 보고 온 자발적 연구참여자들은 심층면담 전 30분정도 연구참여 동의서 작성, 연구목적 안내, 사회침투이론에 근거한 온라인 친구들과의 대인관계 발달단계 설문지를 작성하였다. 온라인 대인관계의 발달단계에 관한 설문지는 Altman과 Taylor(1973, 1987)의 사회침투이론에 따른 대인관계 발달 단계 특성을 허송지, 김자영, 장희진, 고혜영, 박수이(2012)가 지향단계와 안정적 교환단계만을 척도화하여 사용한 것에 연구자가 탐색적 정서교환단계와 정서교환단계를 추가하여 사용하였다(부록 1). 심층면담은 연구참여자의 내용에 따라 2시간에서 2시간 30분 정도 소요되었는데, 심층면담에서 연구참여자는 현재 만나고 있거나 과거에 만났었던 소개하고 싶은 온라인 친구들에 대해 자유롭게 만남부터 현재까지의 발전과정을 이야기하였다. 하지만 심층면담의 진행과정은 연구자가 문헌을 통해 철저히 사전에 준비한 내용들을 반구조화하여 면담기록지에 기록한 내용에 따라 진행되었다. 질문 내용으로는 “온라인 친구를 어떻게 알게 되었습니까?, 호감을 느끼게 된 계기는 무엇입니까?, 친구에 대한 느낌은 어떠했습니까?, 오프라인에서 만난 적이 있습니까?, 가족이나 주위 친구들에게 소개시켜준 적이 있습니까? 친구를 알기 위해 어떤 노력들을 했습니까? 사적인 대화를 자주 나누시는 편입니까?, 어떤 계기로 사적인 대화들을 나누게 되었습니까?, 갈등이 있을 때 어떻게 해결했습니까?, 진정한

표 1. 연구참여자와 온라인 친구의 인구통계적 특징

참여자	성별	연령	온라인 평균 이용시간	온라인 주사용 매체	온라인 친구	성별	연령	만남 경로	만남 기간	관계 유지	오프 라인 만남
사례 #1	여	24	하루 5시간 이상	커뮤니티, 온라인 게임	# 1-1	남	24	카페	1년	종결	-
					# 1-2	여	26	카페	5개월	관계유지	-
					# 1-3	남	22	게임	4개월	종결	-
사례 #2	여	23	하루 5-6시간	블로그	# 2-1	여	25	블로그	10개월	관계유지	만남
					# 2-2	여	27	블로그	10개월	관계유지	만남
					# 2-3	여	22	블로그	10개월	관계유지	만남
사례 #3	여	23	하루 4-5시간	게임	# 3-1	남	23	게임	3년	종결	-
					# 3-2	남	23	게임	5년	종결	-
					# 3-3	여	22	게임	8년	관계유지	만남
사례 #4	남	24	하루 4시간	페이스북, 카페, 카톡	# 4-1	여	23	카페	3개월	관계유지	만남
					# 4-2	남	29	카페	2년	관계유지	만남
					# 4-3	여	20	카페 채팅	2년	관계유지	만남
사례 #5	여	26	하루 2-3시간	블로그, 카페, 메신저	# 5-1	남	30	메신저	3개월	종결	만남
					# 5-2	남	26	블로그	6개월	종결	만남
					# 5-3	남	28	블로그	1개월	종결	만남
					# 5-4	남	26	카페	8개월	종결	만남
사례 #6	남	24	하루 3-4시간	페이스북, 카톡, 카페	# 6-1	남	24	카페	4년	종결	만남
					# 6-2	여	24	카페	6개월	종결	만남
					# 6-3	여	24	카톡 채팅	1개월	관계유지	-
사례 #7	남	25	하루 3-4시간	카페, 블로그	# 7-1	남	28	카페	1년 6개월	관계유지	만남
					# 7-2	남	30	카페	1년 6개월	관계유지	만남
					# 7-3	남	26	카페	1년	종결	만남
사례 #8	남	30	하루 8시간	카페	# 8-1	여	30	카페 채팅	8년	종결	만남
사례 #9	남	27	하루 3-4시간	게임	# 9-1	남	26	게임	6개월	관계유지	-
					# 9-2	남	27	게임	4개월	관계유지	만남
					# 9-3	남	24	게임	7개월	관계유지	만남
사례 #10	남	25	하루 3시간	게임	# 10-1	남	27	게임	2년	관계유지	만남
					# 10-2	남	30	게임	6년	관계유지	만남
					# 10-3	여	30	게임	2년	관계유지	만남
					# 10-4	남	26	게임	6년	관계유지	-

친구라고 생각하십니까?, 친구와 나는 충분히 서로 이해받고 있다고 생각하십니까?, 왜 헤어지게 되었습니까?, 헤어지고 난 후 친구와 다시 연락하신 적이 있습니까?” 등이었다. 심층면담은 연구목적에 잘 숙지하고 있고 질적 연구에 대한 이해와 충분한 경험이 있는 연구자가 실시하였고, 면담의 전 진행과정은 연구참여자의 동의를 구한 후 녹음기에 녹음되었다.

질적 연구는 통제가 불가능한 있는 그대로의 연구현장과 경험을 담기 때문에 윤리적 문제가 발생할 가능성이 매우 높다(Padgett, 1998)는 문제점이 제기되곤 한다. 이에 본 연구에서는 다음과 같이 연구와 관련해 심층면담에서 발생할 수 있는 윤리적 문제들을 고려하였다. 첫째 연구자는 면담을 실시하기 전에 연구참여자들에게 연구에 대한 사전참여 동의서를 받았고, 둘째, 연구자가 충분히 연구에 대해 설명하고 원하지 않는다면 면담도중에도 연구에 참여하지 않을 수 있다고 사전 고지함으로써 연구참여자의 자발적 참여가 가능하도록 하였다. 셋째, 면담내용은 연구목적으로만 사용하며 철저히 익명성을 보장함으로써 연구참여자들에게 피해가 가지 않도록 하였다. 마지막으로 연구참여에 대한 금전적 보상을 제공함으로써 연구참여자들에게 감사의 마음을 전했다. 또한 심층면담이 끝난 후에도 연구참여자가 보고되기를 원하지 않는 내용에 대해서는 연구자료로 사용하지 않았다(심층면담이 이루어진 연구참여자의 온라인 친구는 총 33명이었으나, 이 중 연구참여자가 공개를 원하지 않은 3명의 심층면담내용은 본 연구에서 제외되었다).

3. 자료분석

심층면담의 분석은 매 회기마다 연구참여자들이 구술한 내용을 녹음한 자료들을 연구참여자가 사용한 언어 그대로 전사하여 녹취록을 만들고, 기술한 자료들은 현상학적 질적 분석에 따라 4단계 텍스트 분리작업(Giorgi, 1985)을 실시하였다. 첫째, 면담내용을 전체에 대한 느낌을 파악하기 위해 처음부터 끝까지 되풀이하여 여러 번 읽어 연구참여자가 기술한 내용의 의미를 정확하게 파악하기 위해 힘썼고, 둘째, 연구목적의 특정 주제에 맞춰 심리학적 관점을 가지고 ‘의미단위’를 구분(각 하위범주에서 의미덩어리들을 범주화하였는데, 예를 들어, 의미단위로는 자기공개, 비밀공유의 하위범주에서 비밀댓글, 둘만의 시간, 공개, 비밀, 속마음, 사적 등으로 전환되었음), 셋째, 의미단위 구분 후 일상적 표현을 심리학적 용어로 전환(예, ‘오프라인에서 만나고 나니까 좀 더 알고 싶다’라고 기술한 경우, ‘오프라인에서의 새로운 만남 이후 서로에 대한 탐색적 정서교환단계로 발전’으로 기술하였음), 넷째, 의미단위들에서 공통된 경험을 묶어서 하위구성요소들을 추출한 후, 전환된 의미단위들을 연구참여자들의 경험을 조직적 기술로, 현상을 구조적 기술로 통합하였다(예, 지향단계는 ‘상대방에게 관심과 호기심을 표현하는 시기’라고 구조적 기술로 통합하였음). 하지만 4단계 분리작업에서 주의하여야 할 점은 1단계에서 연구자가 녹취된 내용을 읽을 때 연구자가 이전에 가지고 있던 선 경험들이 자료읽기에 영향을 미치지 않도록 연구자의 경험에 대한 괄호치기(Bracket)를 함

표 2. 원자료 범주화

구성요소		하위구성요소	의미단위
온라인 대인관계 발달	지향단계 (Orientation stage)	호기심	공감대, 관심, 친구, 단서, 신원확인, 확신, 거부감, 연애
		포스팅	말투, 재미, 재치, 대화, 키보드 위리어, 귀여움, 메시지, 반응, 댓글
		친구소개, 친구신청	친추(친구 추가), 소개, 쪽지, 의지, 프로필, 관계
		공동 관심사	취미, 공유, 친목클럽, 채팅방, 스타일, 동갑, 잘 통함, 성향, 반가움, 특성
	탐색적 정서교환단계 (Exploratory affective exchange stage)	호감	의사소통, 통함, 알고 싶음, 신기, 편함, 자연스러움, 관심, 둘만의 대화, 여자, 이성, 존댓말, 성격, 질문, 부탁, 서로 알기, 믿음, 신뢰
		관심 폭 확장	대학생활, 고등학교, 졸업, 신입생, 명품, 브랜드, 제주도, 여행, 학점관리, 교수, 선후배, 동아리, 신입생, 거주지역, 커피 한잔, 새벽, 쇼핑, 회사, 학교, 대학원, 진학, 밥, 남자친구, 이성 교체, 지옥, 부처, 그림, 시간, 콜라보레이션, 에피소드, 공부
		초기 친밀감 형성	오랜 친구같음, 컷속말(시스템), 쪽지, 사적 채팅방, 태도, 문자, 전화, 핸드폰 번호, 혼자, 시시때때, 맨날, 항상, 인간관계, 연락, 생일, 카톡(카카오톡)
	정서교환단계 (Full affective exchange stage)	자기개방, 비밀공유	비밀댓글, 둘만의 시간, 공개, 비밀, 속마음, 사적
		정서적 친밀감	발전, 함께 보냄, 배려, 인연, 코드, 유지, 신뢰, 정서유대, 친밀, 가까움
		성적 친밀감	수위, 성, 성관계, 느낌, 잠자리, 밤을 보냄, 경험, 지지, 첫 느낌, 외로움, 잠, 밤
		갈등 해결	고민상담, 갈등, 불화, 걱정, 가족, 아버지, 진로, 고3, 이성갈등, 양쪽 의견, 고민, 상담
	안정적 교환단계 (Stable exchange stage)	강한 정서적 친밀감 형성	베프(best friend), 완전 이해, 인연, 꼬박꼬박, 챙김, 정신적 유대, 이해, 인정, 시집, 생각, 좋아함, 정말, 진짜, 정점, 전적으로 이해
		편안함	예의, 자연스러움, 편함, 안심, 되게 좋은 친구, 되게 편한 친구, 습관, 반복
		격의없음	불알친구, 완전 친함, 막역지간
		삶의 가치	이상, 내면, 의미, 공유, 본받음
붕괴	탈침투단계 (Depenetration stage)	갈등, 오해	장난, 상처, 나쁜 감정, 돌변, 괴리, 문제, 흔들림, 다툼, 싸움, 대립, 감정싸움, 소진, 결말, 힘듦, 마찰, 깨짐, 알력
		관심 감소	시들, 모자람, 댓글 안답, 한계, 즐겁지 않음, 옛날, 흥미 감소, 가벼움, 형식, 인사, 기억 안남, 싫어하는 티, 지침
		상황적 요인	취업, 현실, 특수상황, 어려움, 혼란, 졸업준비, 오랜 시간, 군대, 아쉬움,
		대처	회피, 접촉 감소, 탈퇴, 형식적 인사, 대화 감소, 이미지 관리, 용납

으로써 연구자는 현상학적 환원의 태도를 가져야 한다. 이런 과정을 통해서 수집된 자료들은 202개 의미단위가 만들어졌고, 총 5개의 구성요소와 19개의 하위구성요소가 도출되었다(표 2).

4. 연구의 엄격성

질적 연구의 엄격성을 평가하는 기준으로써는 삼각화, 신빙성, 재연가능성, 신뢰성 및 확증성의 확보 등이 있다(Lincoln & Guba, 1985). 본 연구에서는 근거자료의 삼각화(Triangulation)와 동료보고를 통한 신빙성(Credibility)을 확보하려고 하였고, 연구참여자들의 SNS 대인관계 경험이 충분히 전달될 수 있도록 풍부한 원자료를 획득함으로써 재연가능성(Transferability)과 자료수집과 분석관련 모든 과정을 기록하여 감사흔적을 남김으로써 신뢰성(Dependability)을 높였으며, 연구자의 과거 지식을 괄호치기 함으로써 확증성(Confirmability)을 높이하고자 하였다.

III. 연구결과

1. SNS 이용자의 온라인 대인관계에 대한 지각과 실제 발달수준

SNS 이용자들이 현재 어떤 대인관계의 발달단계에 있고, SNS 이용자들이 개인의 대인관계 발달수준을 어떻게 지각하고 있는지를 알아본 결과, 연구참여자들은 대부분 정서교환단계에 있다고 보고하였고, 온라인 대인관

계와 오프라인 대인관계가 다르기 때문에 온라인 친구와는 오프라인 친구처럼 막역함을 느끼기 어렵다고 하였다. 표 3에서 보는 바와 같이, 실제로 연구참여자들은 18명과의 온라인 관계를 정서교환단계라고 지각하는 것으로 나타났다. 이외에 연구참여자 1명이 지향단계, 7명이 탐색적 정서교환단계, 4명이 안정적 교환단계에 있다고 지각하였다.

하지만 일부 온라인관계에서(14명, 47%) 연구참여자들의 지각과 척도결과는 불일치를 보였는데, 온라인 친구 1-1의 경우는 온라인에서 지향단계 이후 탐색적 정서교환단계를 거쳐 정서교환단계로 넘어가는 과정에 상대방과의 오해로 관계가 와해된 경우였다. 온라인 친구 1-3은 온라인 게임을 하면서 사례 1과 친밀한 관계를 맺은 경우로 온라인 친구 1-2와의 이성관계에서 빚어진 갈등으로 인해 사례 1과의 관계가 소원해진 경우였는데, 사례 1이 온라인 친구 1-3과 정서적 친밀감을 형성하기 이전에 상대에 대해 알아가는 과정에서 상대에 대한 실망감으로 관계가 종결된 사례였다. 온라인 친구 3-1과 3-2는 사례 3이 정서교환단계로 지각하였지만 실제 탐색적 정서교환단계로 나타난 경우인데, 이 두 경우는 불일치로 보기보다는 자기정보 개방형 SNS 이용자가 오프라인 만남 이후 탐색적 정서교환단계에서 정서교환단계로 넘어가는 과도기로 보인다. 즉, 가벼운 정서적 친밀감을 느끼고 있던 온라인 친구와의 오프라인 만남이 연구참여자의 정서교환단계로의 전이를 촉진시켰다. 온라인 친구 4-3의 경우는 온라인 친구가 사례 4의 사적 영역에 침투하는데 편안함을 느끼고 있지만, 정작 사례 4는 정서적 친밀감이 강한 정

표 3. 사회침투이론에 따른 연구참여자의 온라인 대인관계 발달단계

사례	온라인 친구	지향 단계	탐색적 정서교환단계	정서 교환단계	안정적 교환단계	참여자 지각	연구자 판단
# 1	# 1-1	5.80	5.14	2.75	5.17	탐색교환	정서교환 ^a
	# 1-2	5.00	5.71	4.38	6.50	정서교환	정서교환
	# 1-3	5.60	5.71	3.00	4.83	정서교환	탐색교환 ^a
# 2	# 2-1	4.40	5.57	4.12	6.16	정서교환	정서교환
	# 2-2	4.80	5.71	4.38	5.50	정서교환	정서교환
	# 2-3	5.00	6.00	4.13	6.00	정서교환	정서교환
# 3	# 3-1	4.80	3.86	2.38	3.00	정서교환	탐색교환 ^b
	# 3-2	5.60	3.47	2.88	3.67	정서교환	탐색교환 ^b
	# 3-3	4.60	5.00	4.50	5.30	정서교환	정서교환
# 4	# 4-1	5.20	5.29	3.75	2.83	탐색교환	탐색교환
	# 4-2	6.40	5.43	2.88	2.33	탐색교환	탐색교환
	# 4-3	5.00	5.00	5.00	5.67	정서교환	안정교환 ^a
# 5	# 5-1	6.20	3.29	1.88	2.67	탐색교환	지향단계 ^a
	# 5-2	5.80	4.29	1.88	3.67	탐색교환	탐색교환
	# 5-3	6.00	3.00	2.13	2.83	지향단계	지향단계
	# 5-4	6.40	5.00	1.88	3.83	탐색교환	탐색교환
# 6	# 6-1	4.60	4.86	3.38	5.00	정서교환	정서교환
	# 6-2	5.40	4.57	5.00	5.67	정서교환	정서교환
	# 6-3	4.40	5.00	4.00	5.17	탐색교환	정서교환 ^a
# 7	# 7-1	4.20	4.57	4.88	5.50	정서교환	안정교환 ^a
	# 7-2	5.00	4.57	4.00	4.50	정서교환	탐색교환 ^b
	# 7-3	4.40	4.57	4.88	6.00	정서교환	안정교환 ^a
# 8	# 8-1	4.20	4.29	4.38	5.83	안정교환	안정교환
# 9	# 9-1	4.20	4.29	2.50	4.17	정서교환	정서교환
	# 9-2	4.00	4.57	2.88	4.17	정서교환	정서교환
	# 9-3	4.60	3.00	2.00	2.00	정서교환	탐색교환 ^b
# 10	# 10-1	4.00	5.86	3.00	6.33	안정교환	정서교환 ^a
	# 10-2	4.20	3.29	2.75	3.33	안정교환	정서교환 ^a
	# 10-3	4.40	4.86	3.00	5.00	안정교환	정서교환 ^a
	# 10-4	2.80	5.14	2.38	3.83	정서교환	정서교환

^a 온라인 대인관계 발달수준에 대한 연구참여자의 지각과 평정결과 실제 발달단계 불일치.

^b 자기정보 개방형 SNS 이용자의 오프라인 만남 이후 탐색적 정서교환단계에서 정서교환단계로의 과도기.

도로만 지각한 경우였다. 온라인 친구 5-1은 메신저로 만난 온라인 친구가 초등학교 선배임을 알고 호감을 느껴 오프라인에서 만난 후 헤어지게 된 경우로, 사례 5가 탐색적 정서교환이 이루어졌다고 지각하지만 지향단계에서 종결된 것으로 나타났다. 온라인 친구 6-3은 카톡 채팅으로 만나 서로 성적인 호기심을 충족시켰던 경우로 사례 6은 탐색적 정서교환단계로 지각하고 있었지만, 불안정하게 성적, 정서적 친밀감을 느끼고 있는 정서교환단계에 있는 것으로 보인다. 사례 7의 경우 온라인 친구 7-1, 7-2, 7-3과 모두 정서교환단계에 있다고 보고하였지만, 3명의 온라인 친구 모두 탐색적 정서교환단계에서의 오프라인 만남이 정서교환단계로의 전이를 촉진시키고 있는 과도기에 있는 것으로 보인다. 사례 9의 온라인 친구 9-3과의 경우도 오프라인에서 만난 후 탐색적 정서교환단계에서 정서교환단계로 전이되는 과도기에 있는 경우였다. 사례 10의 온라인 친구 10-1, 10-2, 10-3과의 경우는 사례 10이 현재 온라인 친구와의 관계를 지나치게 긍정적으로 평가한 경우로 현재 사적인 비밀을 함께 공유하면서 친밀감의 깊이가 높아지고 있는 단계였다. 이와 같이 연구참여자의 지각과 척도결과에서의 차이가 나는 경우는 대부분 대인관계발달이 과도기에 있어 관계에 대한 평가가 달라졌다고 볼 수 있다.

2. SNS 이용자의 온라인 대인관계 발달단계

구조는 연구참여자들의 진술을 바탕으로 획득된 다양한 현상들 중에서 가장 공통된 본질을 구성하는 요소들 간의 관계를 나타내는 것

으로써(Giorgi, 2003), 심층면담 결과 도출된 구성요소들 간의 관계를 일반적인 기술로 정리하여 온라인 대인관계의 각 발달단계를 사회침투이론에 따라 구조화하면 다음과 같다.

지향단계는 ‘상대방에게 관심과 호기심을 표현하는 시기’이고, 탐색적 정서교환단계는 ‘침투의 폭이 확장되면서 상호 정서적 친밀감을 확인하고 서로를 알아가는 단계로 가벼운 자기개방과 정서교류가 이루어지는 시기’이며, 정서교환단계는 ‘침투의 깊이가 깊어지면서 상호 자기개방 속에서 타인에게 얘기하기 어려운 비밀스런 사적인 대화가 증가하는 시기’이고, 안정적 교환단계는 ‘서로의 가치와 신념을 나누고 공유하는 안정된 정서교류의 시기로 상대방의 정서반응까지도 예측가능하며 상대방의 사적 영역 침투를 자연스럽고 편안하게 받아들이는 시기’로 구조화할 수 있다.

심층면담을 통해서 SNS 이용자들이 온라인 대인관계를 발전시키는 과정은 크게 두 가지 양상으로 나타났다. 즉, SNS 이용자들이 다양한 온라인 매체 이용이 온라인 대인관계 발달에 가장 중요한 영향을 미쳤다. 다시 말해서, 연구참여자들의 온라인 대인관계 발달단계는 자기정보 개방형 SNS 이용자(예, 블로그, 카페)와 자기정보 폐쇄형 SNS 이용자(예, 온라인 게임, 메신저)에 따라 크게 두 가지로 달리 구별되는 양상을 보였다(그림 1, 그림 2).

자기정보 개방형 SNS 이용자와 자기정보 폐쇄형 SNS 이용자 모두 온라인 대인관계에서 처음 온라인 친구를 맺을 때 대부분 지향단계부터 시작하는 것으로 나타났다. 연구참여자들은 온라인 SNS에서 사용하는 말투, 포스팅

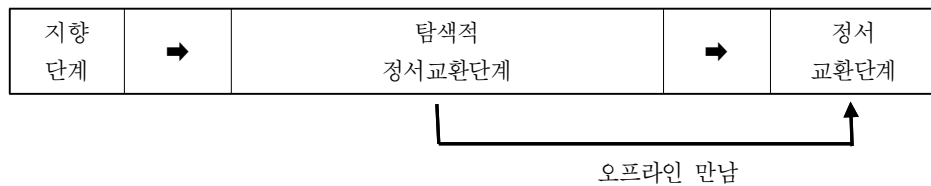


그림 1. 자기정보 개방형 SNS 이용자의 온라인 대인관계 발달단계

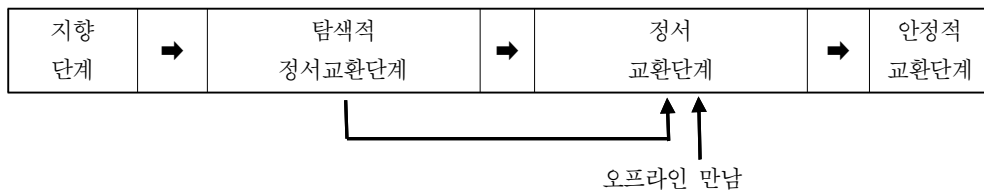


그림 2. 자기정보 폐쇄형 SNS 이용자의 온라인 대인관계 발달단계

내용, 친구맺기 신청, 친구소개, 공동 관심사, 공감대 형성 등을 통해서 서로에게 호감을 느끼면서 친구맺기를 시작하는 것으로 나타났다.

“일단 대화가 재미있게 잘 풀리고 ... 대화가 재밌어요(온라인 친구 1-1).”

“말하는게 되게 재치있어요 ... 재치있고 게임을 시작한지 얼마 안되어서 초보인데, 졸졸졸 저를 따라오는게 되게 귀여웠어요 ... 키보드 워리어라고 할까요? ... 그걸 되게 잘해요(온라인 친구 3-3).”

“자기 관련된 관심사를 되게 많이 올려요. 파워 블로그라고 ... 그러면 맛집이나 패션이나 여행 뭐 이런 걸 포스팅하잖아요. 포스팅하는데 블로그는 관심사가 약간 정해져 있어 가지고 거기에 맞는 사람들끼리 알게 되어 있어요 ... 제가 꽤

선에 되게 관심이 있거든요. 그런 것을 물건 사기 전에 찾아보는 거예요. 그 글들을 클릭하다보면 저랑 관심사가 맞는 사람들을 만나게 되는거죠 ... 처음에 친해지기 전에 제가 제주도 여행갈 일이 있었는데. 3월에 자유여행이었는데 막 찾다보니 이 언니가 블로그에 옛날에 갔던게 올려져 있는 거예요 ... 막 물어보고, 어 ... 그런 게 좀 맞았던 것 같아요(온라인 친구 2-1).”

“실제로 제 친구들 중에서는 저랑 취미를 공유하는 애가 한명도 없었어요. 그러니까 게임 안에서는 그런 친구를 찾을 수 있었던거예요. 아 근데 ... 실제로 그 그런 친구들이 그 애 주변에도 많고 ... 되게 오래 됐어요(온라인 친구 3-3).”

“그 사람이 방송국에 들어와서 ... 친추를 했어요 ... 친구 추가요 ...

근데 전 이미 그 사람 친구랑 아는 사이였거든요(온라인 친구 1-2).”

“게임 내 아는 사람을 통해서 알게 됐어요. 제 3자가 소개시켜준거죠(온라인 친구 10-3). 그 형이 저한테 소개시켜줬어요(온라인 친구 10-4). 친한 동생 한명 있다고 소개시켜 주겠다고 해서. 그때 소개받았어요(온라인 친구 3-3).”

자기정보 개방형 SNS 이용자와 자기정보 폐쇄형 SNS 이용자 모두 상대에 대한 호기심과 관심 속에서 친교를 시작하는 지향단계를 거쳐 탐색적 정서교환단계로 넘어갈 때, 연구 참여자들은 신원을 알 수 없는 온라인 상에서 상대를 확인할 수 있는 중요한 단서가 있을 때, 서로에 대한 믿음과 확신으로 온라인 친구가 되는 경우가 많았다.

“고등학교 3학년이었는데 ... 애도 되게 진로방향을 많이 했거든요. 근데 제가 일단 00대학에 들어갔다고 하니까. 애가 저를 믿고 의지하는 그런 게 생기는 거예요. 언니는 성공했으니까 ... 그러면서 저한테 막 질문하고(온라인 친구 3-3).”

“실제로 아는 사람이 겹치는거예요. 실제로 제가 아는 사람이 00대학에 다니는데, 실제로 아는 사람이 겹쳐가지고 신기해서 밥먹자고 해서 그냥 봤어요(온라인 친구 2-3).”

“댓글을 남긴 것을 보니까 거기에 00대학교 사진이 있는 거예요. 그래

서 00대학교 학생이냐고 하니까. 대학원생이라고 ... 그래서 막 되게 가까워지면서 ... (온라인 친구 2-1)”

“그렇게 하다가 00대학교 졸업생이구나 ... 00대학교 졸업생이라는 걸 알게 되고 나서 ... 인제 ... 거부감없이 이야기하게 됐죠(온라인 친구 5-1).”

“친목클럽인데 ... 이성적으로 만나기도 하고. 뭐 같이 취미활동도 하고 ... 그런데 프로필을 보니까 같은 학교 사람인거예요. 00대학교 사람인걸 알고. 제가 바로 쪽지를 보냈죠(온라인 친구 5-3).”

초기 온라인 대인관계에서 자기정보 개방형 SNS 이용자와 자기정보 폐쇄형 SNS 이용자 모두 상호 호감을 느끼면서 탐색적 정서교환 단계로 들어갈 때 서로가 둘만의 시간을 더 가지면서 관계를 발전시켜나갔다.

“동갑이란 걸 알고 서로 친해지면서 반가웠고 ... 더 친해지면서 굉장히 잘 통하고 성격같은 것도 약간 제 스타일과 맞는 것 같아서. 둘만의 채팅방을 만들었어요. 좀 더 개인적인 이야기들을 많이 했어요. 이성친구랑 처음 연애 시작할 때 나눴을 법한 얘기들(온라인 친구 8-1).”

“처음에는 따로 얘기하지 않고 같이 무리 속에서 섞여서 이야기하다가 ... 이제 ... 둘이 나이가 같으니까. 좀 서로 친해지게 됐고, 그러다보니

까 이제 ... 서로 따로 쪽지를 몇 번 보내기 시작하면서 친해지게 됐어요 (온라인 친구 8-1).”

“서로 포스팅 남기고 서로가 주고 받으면서 ... 댓글 주고 받으면서 친해졌는데 ... (온라인 친구 2-1)”

온라인 대인관계에서 탐색적 정서교환단계는 자기정보 개방형 SNS 이용자와 자기정보 폐쇄형 SNS 이용자 간에 다른 양상을 보였다.

자기정보 개방형 SNS 이용자들은 온라인 상에서 상호간의 정보를 어느 정도 파악할 수 있기 때문에, 사이버공간상의 선택적 정보들을 통해 빈번한 상호작용을 하며 상호 교감을 증진시키는 탐색적 정서교환단계를 오랫동안 유지하는 경향을 보였다(그림 1).

“모두 공개되고, 포스팅이 나오기도 하고 그러니까 다 떠요 ... 그냥 다 볼 수 있어요. 처음에 만나면 존댓말 쓰잖아요. 서로 존댓말 쓰다가 ... 그냥 계속 남기다 보면 저보다 훨씬 더 언니라는게 확실하게 보여요. 예를 들면 졸업을 했거나 좀 친해졌다 싶으면 말을 편하게 하게 되는 거 같아요 ... 특별한 계기없이 자연스럽게 된 것 같아요 ... 그러니까 포스팅말고는. 상대에 대해 더 알고 싶거나. 그렇지는 않아요. 다 알 수 있으니까 ... 아, 있었어요. 제가 4학년이잖아요. 대학원 진학같은 거(온라인 친구 2-1).”

“특별히 친해지려는 노력은 안했

던 거 같아요. 그냥 동아리 사람정도. 좀 더 알고 싶거나 더 친해지고 싶거나 ... 네. 기억이 가물가물한데 ... 좋아하는 거는 잘 통한다고 생각했어요(온라인 친구 5-4).”

“사람을 서로 만나고 알면 좀 ... 탐색기간이 필요하잖아요. 저 사람이 뭘 싫어하고 알고. 근데 사실 블로그에서 보다 보면 좀 어떤 성격인지도 솔직히 알 수 있고. 그런 성향 같은 것도 ... (온라인 친구 2-2)”

반면, 자기정보 폐쇄형 SNS 이용자들은 맹목적인 정보 속에서 둘만의 시간을 통해서 서로를 알아가는 탐색적 정서교환단계에 더 많은 노력을 기울인 후 탐색적 정서교환단계에 머물기보다는 정서교환단계로 보다 빨리 전이되는 경향을 보였다(그림 2).

“또 채팅이 되거든요. 서로 채팅을 통해서 의사소통해가면서 ... 그렇게 서로를 알아가죠. 정말 지옥에서 만난 부처 같아요. 진짜 드물게 이런 사람들이 있긴 있어요. 게임도 짜고 서로를 좀 더 알아가기도 하고 (온라인 친구 9-2).”

“귓속말 시스템이 있어가지고. 네 ... 둘만의 대화같은 거. 거기서 이제 둘만 대화를 하는 거예요. 보통 아버지 사이가 안좋다 그런 이야기부터 시작해서 게임 내 다른 친구들에 대해서도 얘기하고. 개네들하고 사이가 안좋다 그런 것까지, 뭐 걱정

이다 ... 그러면서 뭐 그런 식으로 점점 친해지죠(온라인 친구 10-1).”

“제가 여자라고 하니까 이제 태도가 돌변하더니 ... 막 친하게 지내지고 ... 핸드폰번호 가르쳐 달래서 심심할 때 문자 보내고, 진짜 막 매일 매일 문자를 진짜 많이 했어요 ... 항상 게임 혼자 했는데 ... 관심 가져주니까 ... 저로서는 되게 고마웠죠. 맨날 문자를 보내고 막 전화가 시시때때로 오고(온라인 친구 3-1).”

자기정보 개방형 SNS 이용자들은 탐색적 정서교환단계에서 오랜기간 상호 쪽지를 주고 받거나 포스팅에 댓글을 달면서 상호교감을 느끼다가 정서교환단계로 발전하게 되는데, 정서교환단계로 발전하게 되는 계기는 서로의 비밀을 공유하거나 상대의 비밀을 들어주면서 정서적 친밀감을 느끼는 것으로 나타났다.

“어떤 인간이랑 불화관계에 있었어요. 그 과정에서 제가 양쪽 의견을 다 들은 거예요. 그러면서 이미 다 알아버려 가지고. 자기 고민같은 거 얘기하고. 그러면서 친해지고. 그때 그 애는 상담할 사람이 있긴 한데 여자는 저뿐이니까 ... (온라인 친구 1-2)”

대부분 오프라인 만남은 자기정보 개방형 SNS 이용자의 경우 탐색적 정서교환단계에서 자기정보 폐쇄형 SNS 이용자의 경우 탐색적 정서교환단계와 정서교환단계에서 이루어졌다.

자기정보 개방형 SNS 이용자들이 탐색적 정서교환단계에서 오프라인 만남을 갖게 되는 경우에 오프라인의 새로운 경험이 침투의 폭을 확장시키고 친밀감을 더 증진시켜 정서교환단계로의 발달경로를 촉진시키는 것으로 나타났다(그림 1).

“그러니까 댓글로만은 약간 ... 어, 사는 동이 너무 가까우니까. 다음에 커피한잔 먹자. 막 이리다가 ... 근데 사실 좀 그렇잖아요. 처음에 만나기 자체가 쉽진 않잖아요. 처음엔 커피나 먹자 뭐 이리다가 ... 둘이 먼저 만났어요. 되게 웃긴게 ... 매년 콜라보레이션을 해요. 다른 명품 브랜드랑. 새벽부터 줄을 서요. 사람들이 그러니까 그거를 한 사람당 10분밖에 쇼핑을 못해요. 근데 000 언니는 회사에 가야 되잖아요. 근데 000 언니는 갈 생각이었어요. 대학원생이니까. 새벽에 줄 설 생각이어서 부탁을 한 거예요. 그때 밥을 한번 먹었대요. 둘이 만난 적이 있으니까 셋이 보자 이래서 ... 셋이 만났어요 ... 처음에 그냥 일상적인 얘기들을 ... 그냥 막 뭐라 해야 하지. 되게 사적인 얘기를 많이 했던 것 같아요. 블로그를 하는 사람들 다 알거 아니예요. 누구누구 하면서 ... 이런 식으로. 오랜 친구같았어요. 솔직히 신기했어요. 막 친해지고. 서로 ... 댓글 남긴 것 보면 남자 친구랑 에피소드 통해서도 자연스럽

게 알게 되거든요 ... 아는 상태에서 만나니까 좀 더 빨리 친해지는 ... 그러면서 서로 비밀댓글을 달게 되고 꼭 사적인 얘기가 아니더라도 그냥 비밀로 달고 ... 서로에 대해 더 알아가게 되고(온라인 친구 2-1, 2-2).”

자기정보 폐쇄형 SNS 이용자들도 탐색적 정서교환단계에서 정서교환단계로 발전하게 되는 계기는 자기정보 개방형 SNS 이용자와 마찬가지로, 자신이나 상대의 비밀을 마음놓고 서로 털어놓게 되는 자기개방이나 구성원 간의 갈등을 이야기하는 과정을 통해서 정서적 친밀감을 더 많이 느끼면서 침투의 깊이가 깊어지는 것으로 나타났다.

“둘 다 누구라 할 것 없이. 자연스럽게 ... 서로에 대한 이야기를 ... 자기개방을 하면서. 대학생활, 처음 고등학교 졸업하고 대학교 신입생들이 많이 할 법한 고민들에 대해서도 얘기하고 ... 학교적응하는 문제, 뭐 학점관리, 교수님이나 선후배들 뭐 이런 거... 그리고 그 친구가 노래패 동아리를 했는데 거기서 어땠더라 그런거 ... 그런 얘기를 하면서 속마음을 다 들어낸단가 ... (온라인 친구 8-1)”

“실제로 지금은 게임디자인학과를 갔어요. 그래서 지금은 잘 다니고 있어요. 그래서 게임 얘기도 하고 그림 얘기도 하고 막 공유하는

게 많아서 되게 재밌었거든요. 그러니까 게임에서 그림 얘기하는 게 너무 재밌었거든요. 저랑 취미를 공유하는 애가 한명도 없었어요 ... 맨날 언니 어떻게 공부했냐고 ... 근데 대답해주기 좀 그렇잖아요. 애가고3 때 대화한 게 거의 그거였어요. 공부얘기 ... 그전까지는 오히려 공부 얘기를 별로 안했어요. 맨날 게임 얘기랑 그림 얘기만 했는데 ... 그 얘기를 하면서 좀 더 현실의 친구가 된 느낌을 많이 받았던 것 같아요(온라인 친구 3-3).”

또한 이 단계에서의 오프라인 만남은 정서교환단계에 있는 자기정보 폐쇄형 SNS 이용자들의 친밀감을 더 증진시켜주는 것으로 나타났다.

“최근에 실제로 만난 것도 ... 요새 가족들이랑 사이가 안좋다. 뭐, 아버지가 날 싫어하는 것 같다 ... 그런 식으로 ... 계속 대화하다보니까 친해져서 ... 네. 더 친해졌죠. 보통 이런 얘기하는 사람은 없잖아요. 가족이나 아버지 ... (중략) 게임에서 서로 알력이 있어요. 서로 힘을 합쳐야 하는 게임인데 ... 사이가 안 좋은 친구가 생기면 게임하기는 어렵지 않은데. 그 친구랑만 게임 안하면 되니까 ... 그런데 과하게 그 형이 좀 과하게 걱정을 했어요. 생각보다 그래가지고 형이 생각하는

그 정도의 문제는 아니다. 그러니까 그냥 편하게 생각해라. 무슨 이런 식으로 하는데 ... 그게 잘 안된 것 같아요 ... 최근에 갑자기 전화가 왔어요. 아버지랑 사이가 안좋아서 힘들어서 여행을 좀 갈까 한다고(온라인 친구 10-1).”

“커피숍에서 아르바이트하고 ... 그래 한잔 얻어먹고 ... 그리고 잠깐 얘기하고 ... 남자친구 군대간다고 어떡하냐고 ... (중략) 고무신에 대해선 할 얘기가 없다. 남자입장에서는 니가 아무리 거기서 기다려도 남자는 정말로 하고 싶은 게 많은데도 모든 걸 못하는 상황에서 너 하나의 연락을 기다리면서 살아가는 사람이다 ... 니가 기다리는 것도 남자가 기다리는 것에 못하다(온라인 친구 4-3).”

자기정보 개방형 SNS 이용자들은 정서교환 단계에서 오프라인 친구들처럼 격의없이 편안하고 친밀감을 느끼는 안정적 교환단계로 발전하는 경우는 거의 드물었는데, 그 이유를 모두 온라인 대인관계의 한계라고 말했다.

“편안하지만 아주 모든 걸 다 나누기는 어려워요. 나이 차이는 뭐. 그런 거 거의 동갑이라고 보면 ... 지켜야 할 예의 같은 것도 있고. 그냥 불알친구라고 하잖아요. 진짜 막 ... 극한 상황에서 내면을 다 드러내는... 그런 걸 보면 그게 가능할 것

같은데 ... 특수한 상황에 처하지 않는 이상 완전히 친하다고 보기는 어려워요. 초창기가 1이고, 완전히 친하다가 4면, 한 3정도(온라인 친구 7-2).”

“온라인 상에서의 관계는 온라인 상에서만 ... 전 베프 기준이 굉장히 엄격해요. 온라인 상에서는 온라인 상에서만 가치 있고, 오프라인은 오프라인만의 가치가 있는 것 같아요 ... 온라인 상에서는 취미를 공유할 수 있는 사람이면 좋겠고, 오프라인에서는 성격, 내가 본받을 만한 사람이면 좋겠어요(온라인 친구 1-3).”

자기정보 개방형 SNS 이용자들은 탐색적 정서교환단계에서 오프라인 만남을 계기로 정서교환단계로 발달경로의 전이를 보이면서 친밀감을 증진시킨 경우에도 안정적 교환단계로의 발전에는 다소 어려움을 겪었다.

“얘기를 하다보면 ... 그냥 친구 같아요. 그니까 막 오프라인, 온라인에서 알게 됐고 ... 그게 아니라 되게 ... 그냥 ... 원래 알고 지내던 ... 자연스럽게 ... 처음 딱 만났는데 얘기하다 보니까 시간도 잘 가고, 이런 거 뭐 확실히 서로가 그냥 편하게 얘기를 하는 거겠죠 ... 온라인에서 댓글 달지 않더라도 뭐라 그럴까? 서로가 말을 하지 않아도 아는 사이 뭐 그렇게까지는 아니지 않을

까요? 그래도 편하게 얘기하는 정도의 사이. 아주 친한 건 아니지만 (온라인 친구 2-2).”

한편 자기정보 폐쇄형 SNS 이용자들도 자기정보 개방형 SNS 이용자와 마찬가지로, 정서교환단계에서 안정적 교환단계로 발전하는 데는 어려움을 보였고, 안정단계로의 전이는 소수에 불과했다(그림 2).

“게임의 어떤 면이 좋고 ... 이런 건 다 얘기할 수 있어요... 그런데 아주 사적인 ... 음 ... 사적인 비밀 같은 게 전 없어요. 딱히 다른 애들한테 숨기고 싶은 거는 별로 없는 것 같아요. 오프라인에서 만난 친구들보다는 조금 모자란 것 같아요. 실제로 만난 것도 적고. 음... 옛날에 저한테 물으셨으면 좀 고민했을 수도 있는데 지금은 다른 애들보다 많이 친하다 이런 느낌은 아닌 것 같아요. 그러니까 고3 때보다(온라인 친구 3-3).”

표 3에서처럼, 연구참여자가 현재 처한 상황 때문에 서로의 만남이 줄어들고 연락을 하지 않는 관계가 되었지만 8년간의 온라인, 오프라인 만남을 가졌던 온라인 대인관계(온라인 친구 8-1)와 현재도 편안하게 오프라인 만남이 동시에 이루어지고 있는 두 명의 온라인 대인관계(온라인 친구 4-3 / 온라인 친구 7-1, 7-3)를 제외하고는 안정적 교환단계에 있는 연구참여자는 없었다.

“명절 때, 무슨 일이 있을 때, 제 생일 때, 다 감사하다고 연락오고 꼬박꼬박 챙기던 애라. 이 친구 뭐 ... 일 괜찮아지면 언제든지 다시 연락오겠지 ... 그런 생각하고 있어요. (중략) 이 친구는 저한테 시집왔으면 좋겠어요. 나중에. 진짜 생각이 깊고. 이 친구가 나중에 정말로 ‘선생님 좋아해요’ 라고 하면 흔들릴 것 같아요. (중략) 그때 제 상황이 지금은 여자친구가 있지만 만약에 그때 없는 상황이라면, 흔들릴 수 있을 것 같아요(온라인 친구 4-3).”

따라서 자기정보 개방형 SNS 이용자이거나 자기정보 폐쇄형 SNS 이용자인 간에 연구참여자들은 온라인에서의 대인관계가 오프라인 대인관계와는 다르며, 격의없이 막역한 친구로 지내기에는 한계가 있다고 보고하였다.

“댓글을 보면서 어느 정도 속마음을 알고 있잖아요. 근데 또 실제로 보이는 건 또 다르니까. 그냥 좀. 어떻게 ... 좀 약간 완전히 친해지기는 또 어려운 거. 완전히 이해했다는 거는 ... 그러니까 이런 모습이 오히려 괴리가 되니까. 그러니까 저기 혼란스럽고 ... 약간 ... 언제 관계가 ... 보통 되게 ... 그냥 진짜 막 ... 막역지간이라고나 할까 하다보면, 막 인정같은 게 되게 많이 생겨가지고 애랑 인연이 끊어질게 두려워서 서로 막 배려하는 것도 있고 ... 그

런 것들이 있잖아요? 근데 그런 정신적 유대가 좀 부족하다 보니까 언제 끊어져도 상관없는 인간관계라는 그런 게 좀 있다 보니까 부담은 또 크게 없는 거예요(온라인 친구 7-2).”

하지만 온라인 대인관계의 붕괴는 특별한 발달과정을 거치는 것이 아니라 특정 단계에서 서로에 대한 오해, 갈등, 호감 감소 및 자신이 현재 처한 상황 등으로 관계를 계속 지속시키지 못하는 것으로 나타났다.

“모르겠어요. 기억이 안나요. 만화 캐릭터가 있었는데 ... ‘그거 틀린 거 아냐?’ 장난으로 말했는데, ‘니 잘났다?’ 이러는 거예요. ‘어, 미안, 내가 좀 심했나봐’ 하고 말았어요. 그런데 그때는 어처구니가 없죠. 저는 되게 장난으로 했거든요 ... 이 캐릭터를 정말 좋아하는구나. 이때까지 저는 만화를 좋아하지만 그렇게까지 저는 반응을 생각할 수가 없거든요. 근데 ... 개는 그러더라고요. 그래서 ... 음 ... 굉장히 좋아하는구나(온라인 친구 1-3/ 탐색적 교환단계에서 탈침투)”

“지금으로서는 반반 ... 지금은 결국은 졸업하고 취업해야 하고 ... 그 동안 공백도 있고 한데 ... 아까 말 씀드린 것처럼 ... 긴 시간동안 잘 지내왔고. 뭔가 서로 이제 여전히 ... 저는 이제 군대 갔다 오고 ... 이제 졸업준비를 하고 이러는데 ... 개한

테도 많은 변화가 있을 거고. 어떻게 지내는지 궁금하다 그리고 이대로 그냥 없었던 사람처럼 되는 건 쉽다. 그런 생각이 반이죠 ... 취업도 예정이 잡히고 ... 그렇게 되면 그때는 한번 ... 최소한 찾아는 볼 거 같아요(온라인 친구 8-1/ 안정단계에서 탈침투).”

“00에게 들은 게 다예요.. 마지막 이미지가 너무 안좋아요 ... (중략) 00이 계속 하겠다는 거예요. 하지도 않는 게임을. 그 관리자를 하겠다는 거예요. 그래가지고 ... 그냥 지금 게임을 하고 있는 사람이 그 관리를 하는게 맞다. 근데 이 00은 아니다. 내가 지금 이걸 만들었고, 지금까지 하고 있으니까 앞으로 내가 쪽 할 거다 ... 이게 대립한거죠. 그래서 많이 싸우고 ... 많이 다투고 그랬거든요 (온라인 친구 10-2/ 정서교환단계에서 탈침투).”

또한 대부분의 연구참여자들은 온라인 친구들과의 갈등시 회피하고 온라인 접촉을 피하는 대처반응을 보였다.

“제가 생각했던 것 이상으로 인간 관계가 가벼운 거예요. (중략) 그런데 코드에 대한 흥미가 떨어지면 옛날엔 그게 없으면 정말 나의 삶이 즐거움의 중요한 부분을 차지했는데 흥미가 사라지니깐. 점점 떨어지는 거죠. 흥미도. 그러면서 그 카페에

들어가지 않아도 별로 아쉽지 않게 된거죠. 그리고 거기다 플러스 그런 사람들이 등장하게 되면서 아, 저런 사람들도 보기 싫고 굳이 그런 취미가 그렇게까지 즐겁지 않으니깐 안가도 돼. 그렇게 돼 가는 거죠. (중략) 그럴 때 그 친구와 관계도 시들해졌어요 ... 옛날처럼 대화가 오랫동안 활발하게 진행되지 않을 때? 서로 형식적인 인사만 주고받을 때? 보통 그 뒤에 막 이런 이야기가 진행되는데 그 정도만 하고 끊기는 거예요(온라인 친구 1-1/ 정서교환단계에서 탈침투).”

“잘 모르겠어요 ... 아 ... 그 최저등급이라도 ... 아마 갔을 거예요 ... 이제 붙어서 가고. 이런 게 있으니까 ... 아 근데 00이 싫어하는 티를 낸 게 아니라 그 공부에 대한 얘기를 그냥 ... 지금 생각해보니까 00이가 더, 더, 더 안들어오게 됐던 ... 그러니까 저랑 얘기도(온라인 친구 3-2/ 탐색적 정서교환단계에서 탈침투).”

한편 오프라인 대인관계의 발달단계에서도 지향단계, 탐색적 정서교환단계, 정서교환단계, 안정적 교환단계로 관계가 정형화되어 발전하지 않는 경우를 많이 볼 수 있다. 본 연구의

SNS 이용자 중에서도 이런 경향을 보인 경우가 있었다(그림 3). 하나의 예로써, 온라인 대인관계도 오프라인 대인관계처럼 일반적으로 위와 같은 경로로 발달하지만, 개인의 특정 정서 상태에서 상대방에게 강렬하게 매료되어 성적 친밀감에 이끌려 열정적으로 불안정한 정서교환이 이루어진 후 서로에 대한 호감으로 서로를 알아가는 과정에서 갈등을 겪는 경우(오프라인 대인관계에서 Sternberg(1986)가 ‘허구적 사랑’이라고 일컫는 헐리우드식 사랑과 유사)도 있었다.

“그러니까 찍을 수 있는 정점이 있다고 하면, 정점을 찍고 현재는 거기서 더 수위가 올라가진 않고, 그 밑에서 대화내용이 유지되는 거 같은(온라인 친구 6-3).”

“뭐 더 알고 싶다. 이런 기분이 들었던 것 같은데. 그 당시 제가 외로웠기 때문에도 그런 것 같고 ... 음성에서 느껴지는 느낌이라든지 그렇게 전반적으로 되게 좋아서, 되게 좋은 애 같다, 더 알고 싶다 그런 생각이 들었던 것 같아요 ... 첫 느낌이 되게 도도한 느낌, 음 ... 약간 도도한데 귀여운 거 있잖아요. 좋았어요. (중략) 보고 완전히 결말짓는 게 ... 맞다고 생각을 했었나봐요. 그런데 그날 되게 제가 좀 ... 그 친구

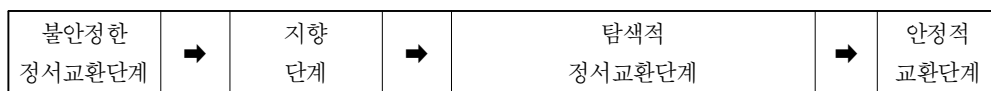


그림 3. 온라인 대인관계의 허구적 사랑 발달단계

를 보내기 싫었어요. 그래가지고 ... 같이, 밤을 보냈어요 ... 며칠 같이 있었던 것 같아요. 잠도 같이 자고 ... (중략) 첫날 만나서 자고 그런 경험 때문에 저를 백프로 신뢰하지 못했던 것 같아요. 사귀는 관계라고 하지만 자기 자신을 다 드러내지 않는 ... 서로가 알고는 있지만 그거를 전적으로 정말 이해하고 그냥 지지해주는 것은 힘들었던 거죠. 그러니까 용납하기가 ... 용납하는 게 서로에게 힘들고. 그러니까 계속 마찰이 생기고. 지친거죠. 그러니까 그런 관계가 막 깨졌다가, 헤어지자고 했다가 붙잡고. 이런 식으로 좀 있었거든요. 습관적으로 말하는 경우도 있었어요. 그런게 반복되니까, 결국에는 서로가 좀 지친거죠(온라인 친구 6-2)."

IV. 결론 및 논의

본 연구는 온라인 대인관계의 발달단계에 관한 이론을 정립하기 이전에 SNS 이용자들을 대상으로 온라인을 기반으로 형성된 온라인 친구들과의 대인관계가 발전해가는 과정을 탐색해봄으로써 온라인 대인관계의 발달단계를 탐색해보고자 하였다.

사회침투이론에 근거하여 온라인 대인관계의 발달단계를 지향단계, 탐색적 정서교환단계, 정서교환단계, 안정적 교환단계의 4단계에 맞추어 살펴본 결과, SNS 이용자들은 1명과의

관계를 지향단계, 7명과의 관계를 탐색적 정서교환단계, 18명 온라인 친구와의 관계를 정서교환단계, 4명과의 관계를 안정적 교환단계로 지각하였다.

하지만 SNS 이용자들은 온라인 친구와의 관계에 대한 지각과 사회침투이론에 근거한 평정을 통한 실제 관계간의 불일치도 보였는데, 이는 온라인 대인관계에 대한 주관적인 정서적 친밀감에 따른 차이와 오프라인 만남 이후 탐색적 정서교환단계에서 정서교환단계로 전이되는 과도기에서 많이 나타났다.

둘째, SNS 이용자들의 온라인 대인관계의 발달경로를 살펴본 결과, 온라인 대인관계 발달과정에는 SNS 이용자들이 활동했던 사이버공간상의 환경적 특성이 온라인 대인관계 발달에 주요한 역할을 하고 있음을 알 수 있었다.

자기정보 개방형 SNS(예, 블로그, 카페 등) 이용자들의 경우에는 짧은 지향단계에서 형성된 상대에 대한 관심이나 호기심이 탐색적 정서교환단계로 넘어간 후 이 단계에 오래 머물거나 관계가 진전되어 정서교환단계로 전이되어가는 발달경로를 보였다(그림 1). 하지만 이들 중 탐색적 정서교환단계에서 오프라인 만남을 가진 자기정보 개방형 SNS 이용자들은 새로운 경험을 통해서 서로에 대한 호감이 증가하여 정서교환단계로의 전이를 촉진시키기도 하였다. 이처럼 자기정보 개방형 SNS 이용자들이 탐색적 정서교환단계에 오래 머물게 되는 경우는 Walther(1996)의 하이퍼퍼스널이론에서 강조하는 사이버공간상의 환경적 특성 때문인 것으로 보인다. 즉, 사용자의 선택적 자기노출(예, 포스팅), 높은 상호작용(예, 댓

글 주고받기), 충분한 고려시간(예, 상대방의 정보, 포스팅 내용, 공통의 취미나 관심사 등) 등이 작용하여 비면대면 상황에서 오프라인보다 공개된 상황이나 장면에서 자신의 사적인 이야기들을 주고받으면서 솔직한 자기개방이 이루어지므로 스스로의 관계를 더 친밀하다고 지각하기 때문에 더 심도있는 관계로의 발전이 느려지는 것으로 보인다.

자기정보 폐쇄형 SNS(예, 온라인 게임, 채팅 등) 이용자들의 경우, 상호간에 정보가 모두 차단된 상태에서 만남을 맺게 되기 때문에 다양한 경로(예, 친구소개, 함께 게임하기 등)를 통해서 서로에게 호기심을 느끼는 지향단계에서 서로에 대해 알아가기 위해 둘만의 시간(예, 귓속말, 개인 채팅방 개설, 쪽지교환, 문자나 카톡 메시지 교환 등)을 갖는 탐색적 정서교환단계를 거쳐 정서교환단계로 자연스럽게 발전하는 양상을 보였다(그림 2).

따라서 온라인 대인관계의 발달단계는 친구대상자의 정보 공개유무에 따라 탐색적 정서교환단계에서의 친교관계가 더 오래 지속되거나 친밀도에 따라 정서교환단계로 전이되기도 한다. 또한 자기정보 개방형 SNS 이용자와 자기정보 폐쇄형 SNS 이용자들 대부분 탐색적 정서교환단계에서의 오프라인 만남은 정서교환단계로의 전이를 촉진시키며, 자기정보 폐쇄형 SNS 이용자의 경우 정서교환단계에서의 만남이 정서적 친밀감을 더 증진시키는 것으로 나타났다.

하지만 자기정보 개방형 SNS 이용자나 자기정보 폐쇄형 SNS 이용자 모두 온라인 대인관계와 오프라인 대인관계에는 차이가 있으며 온라인 대인관계의 한계로 인하여 안정적 교

환단계로 넘어가는데 어려움이 있다고 보고하였다. 이는 Culnan과 Markus(1987)가 강조한 단서여과관점에서 볼 때, 오프라인의 면대면 상황에 비해 쪽지, 댓글 등 텍스트를 통한 제한된 온라인 대화가 사회적 맥락단서를 통제하는데서 나타난 온라인 대인관계의 한계로 보인다. 그럼에도 불구하고 자기정보 폐쇄형 SNS 이용자들은 소수에 불과하긴 하지만 안정적 교환단계로까지의 발전경로를 보였다(그림 2).

또한 온라인 대인관계의 붕괴과정은 특정단계에서 일어나는 것이 아니라 특정 단계와 관계없이 상호호감 감소, 오해와 갈등, 상황적 요인에 의해서 해체되는 것으로 나타났다.

따라서 본 연구결과는 온라인 대인관계의 발달단계는 오프라인 대인관계의 발달단계와 유사한 발전과정을 거친다는 것을 시사한다.

한편 오프라인 대인관계의 발달단계에서 지향단계, 탐색적 정서교환단계, 정서교환단계, 안정적 교환단계로 관계가 정형화되어 발전하지 않는 경우를 많이 볼 수 있는 것처럼, SNS 이용자 중에서도 이런 경향이 나타났다. 그림 3에서처럼 오프라인 대인관계에서 Sternberg(1986)가 ‘허구적 사랑’이라고 일컫는 헐리우드식 사랑과 유사한 서로에게 성적으로 강렬하게 매료되어 호감을 갖고 서로에 대해 알아가는 과정에서 많은 갈등을 겪는 대인관계 발달이 온라인에서도 나타났다. 이런 온라인에서의 만남은 온라인 대인관계의 부정적 측면으로 사회문제화되면서 언론에 많이 보고되기도 하였다.

셋째, 온라인 대인관계의 각 발달단계로의 전이에서 중요한 영향을 미치는 요인들을 살

해보면, SNS 이용자들은 지향단계에서는 상대방이 포스팅한 글을 보면서 상대방에 대한 호기심으로 쪽지를 보내거나 혹은 친구소개 등으로 공통의 취미나 관심사에 따라 자연스럽게 친구를 추가하여 온라인 대인관계를 맺어갔다. 탐색적 정서교환단계에서는 상호간에 더 알고자 하는 노력에 다양한 경로를 활용하였는데, 예를 들면 댓글 주고받기, 귓속말, 채팅방 개설, 휴대폰 번호 교환, 문자 주고받기, 카카오톡(kakao talk) 메시지 교환 등을 통해서 초기 친밀감을 형성하면서 점차 상호 침투의 폭을 확장하였다. 이 단계에서 침투 폭의 확장은 학교생활, 취미, 여행, 쇼핑, 관심사, 진로, 동아리, 그림, 음악 등 다양하게 이루어졌다. 정서교환단계에서는 비밀공유나 솔직한 자기개방을 통해서 침투의 깊이를 더 심도있게 증진시켰는데, 비밀댓글 달기, 둘만의 시간 더 갖기, 속마음 털어놓기, 고민상담, 이성문제고민, 갈등해결 등을 통해서 정서적 친밀감을 고조시켰다. 이 단계에서 성적 친밀감을 형성하는 경우도 종종 있었다. 안정적 교환단계에서는 상호간의 가치와 신념을 나누고 공유하면서 보다 안정된 친밀감을 보였다.

연구참여자들은 오프라인 대인관계가 자연스럽게 병행되는 4명의 자기정보 폐쇄형 SNS 이용자의 온라인 친구와의 관계에서만 안정적 교환단계를 보고하였는데, 이에 대해 대부분의 SNS 이용자들은 온라인 대인관계와 오프라인 대인관계의 차이로 인한 온라인 대인관계의 한계라고 지각하였다. 그럼에도 불구하고 안정적 교환단계에 있는 SNS 이용자들은 완전히 이해받는다는 느낌 속에서 지금 연락을 주고받지는 않지만 언제, 어디에서도 편안하게

만날 수 있는 강한 정서적 유대를 보였다. 즉, 이 단계에서는 강한 정서적 친밀감, 편안하고 격의없이 친함, 유사한 삶의 가치 등이 영향을 미쳤다.

하지만 해체단계에서의 탈침투는 오프라인 대인관계와 유사하게 오해, 갈등, 관심 감소, 상황적 요인 등에 의해서 영향을 받았지만, 오프라인 대인관계의 다양한 대처행동과 달리 온라인 대인관계에서는 만남을 회피하기 위해서 사이트에 접속하는 횟수가 줄어들거나 온라인 상에서 접촉하게 되더라도 형식적인 인사만 주고받고 대화를 기피하거나 혹은 회원 탈퇴를 하는 등 주로 회피대처를 보이는 것으로 나타났다.

본 연구는 온라인 대인관계 발달단계에 대한 탐색적 연구를 시도해봄으로써 온라인에서의 대인관계의 발달경로와 각 발달단계로의 전이에 영향을 미치는 요인에 대해 살펴보았다는데 그 의의를 지닌다. 하지만 본 연구는 온라인 대인관계의 발달단계를 새롭게 정립한 것이 아니라 기존의 오프라인 대인관계 이론을 토대로 온라인 대인관계의 발달단계를 탐색해본 것이기 때문에, 많은 학자들의 후속 연구들을 통해서 체계적인 온라인 대인관계의 발달단계 이론 정립의 필요성을 제기하는 바이다. 아울러 인터넷뿐만 아니라 모바일 SNS 이용자의 수가 늘어나고 다양한 미디어 매체들이 풍부해지고 있기 때문에, 온라인 대인관계는 미디어 사용양상에 따라 영향을 받을 수 밖에 없고(Ledbetter, 2009), 온라인 대인관계와 오프라인 만남이 병행되는 경우가 많아지고 있다. 따라서 온라인 대인관계의 발달단계에 관한 끊임없는 논쟁(Lea & Spears, 1995; Parks

& Floyd, 1996) 이외에도 기존의 순수한 온라인만의 대인관계에 대한 연구가 도전을 받고 있고, 혼합된 양식의 대인관계(mixed-mode relationship)에 대한 새로운 대인관계 발달 이론을 개발해야 한다는 연구자들(Ellison et al., 2006)이 늘어나는 현 시점에서 이에 대한 연구가 활발히 이루어져야 할 것이다. 본 연구 또한 순수한 온라인 대인관계라고 보기에는 혼합된 대인관계 양상이 많이 존재하기 때문에, 후속 연구를 통해서 순수한 온라인 대인관계의 발달양상과 혼합된 대인관계의 발달양상을 엄밀하게 분류하여 온라인 대인관계 발달이론을 정립할 필요가 있다.

참고문헌

- 블로터닷넷 (2012. 3. 2). 지구촌 5명 중 1명은 SNS 이용자. <http://www.bloter.net>.
- 윤여록 (2010). 온라인 의견지도자의 커뮤니케이션 스타일과 메시지 수용자 인식관계에 관한 연구. 한양대학교 석사학위청구논문.
- 허송지, 김자영, 장희진, 고혜영, 박수이 (2012). 대인관계 발달단계에 따른 온라인 기반 대인관계에 미치는 영향요인: 소셜네트워크 서비스 사용자를 중심으로. 한국게임학회 논문지, 12(2), 75-89.
- Altman, I., & Taylor, D. (1973). *Social penetration: The development of interpersonal relationships*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Altman, I., & Taylor, D. (1987). Communication in interpersonal relationships: Social penetration theory. In M. E. Roloff & G. R. Miller(Eds.), *Interpersonal processes: New directions in communication research* (pp.257-277). Newbury Park, CA: Sage Publication.
- Baym, K. N. (2000). *Tune in, log on: Soaps, fandom, and online community*. Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- Berger, C. R. (1988). Uncertainty and information exchange in developing relationships. In S. Duck(Eds.), *Handbook of personal relationships* (pp.239-255). London: John Wiley.
- Berger, C. R. & Calabrese, R. J. (1975). Some explorations in initial interaction and beyond: Toward a developmental theory of interpersonal communication. *Human Communication Research*, 1, 99-112.
- Culnan, M. J. & Markus, M. L. (1987). Information technologies. In F. Jablin, L. L. Putman, K. Roberts, & L. Porter(Eds.), *Handbook of organizational communication* (pp. 420-443). Newbury Park, CA: Sage.
- Dubrovsky, V. J, Kiesler, S. B., & Sethna, B. N. (1991). The Equalization phenomenon: Status effects in computer-mediated and face-to-face decision making. *Human-Computer Interaction*, 6, 119-146.
- Ellison, N., Heino, R., & Gibbs, J. (2006). Managing impressions online: Self-presentation processes in the online dating environment. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 415-441.
- Giorgi, A. (1985). *Phenomenology and psychological research*. Philadelphia: Dequesne University Press.

- Giorgi, A. (2003). Giorgi의 현상학적 연구방법. 한국질적연구센터 동계워크숍 자료집, 12-13.
- Haythornthwaite, C. (2002). Strong, weak, and latent ties and the impact of new media. *The Information Society*, 18(5), 385-401.
- Huston, T. L., & Levinger, G. (1978). Interpersonal attraction and relationships. *Annual Review of Psychology*, 29, 115-156.
- Joinson, A. (2001). Self-disclosure in computer-mediated communication: The role of self awareness and visual anonymity. *European Journal of Social Psychology*, 31(2), 177-192.
- Kiesler, S., & Sproull, L. (1992). Group decision making and communication technology. *Organization Behavior and Human Decision Process*, 52, 96-123.
- Lea, M., & Spears, R. (1995). Love at first byte? Building personal relationships over computer Network. In J. T. Wood & S. Duck(Eds.), *Understudied relationships: Off the beaten track*, 197-233. Newbury Park, CA: Sage Publication.
- Ledbetter, A. M. (2009). Measuring online communication attitude: Instrument development and validation. *Communication Monographs*, 76(4), 463-486.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publication.
- McLuhan, M. (1997). 미디어의 이해. 박정규(역). 서울: 커뮤니케이션북스. (원본 발간일, 1964).
- Myers, D. (1987). Anonymity is part of the magic: Individual manipulation of computer-mediated communication context. *Qualitative Sociology*, 10, 251-266.
- Padgett, D. K. (1998). *Qualitative methods in social work research: Challenges and rewards*. Sage Publication, Inc.
- Parks, M. R., & Adelman, M. B. (1983). Communication networks and the development of romantic relationships: An expansion of uncertainty reduction theory. *Human Communication Research*, 10, 55-79.
- Parks, M. R., & Floyd, K. (1996). Making friends in cyberspace. *Journal of Communication*, 46(1), 80-97.
- Siegal, J., Dubrovsky, V., Kiesler, S., & McGuire, T. (1986). Group process in computer-mediated communication. *Organizational Behavior and Human Decision processes*, 37, 157-187.
- Sproull, L., & Kiesler, S. (1986). Reducing social context cues: Electronic mail in organizational communication. *Management Science*, 32(11), 1492-1512.
- Sternberg, R. J. (1986). A triangular theory of love. *Psychological Review*, 93, 119-135.
- Walther, J. B. (1996). Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction. *Communication Research*, 23(1), 3-43.

1 차원고접수 : 2013. 04. 15.
수정원고접수 : 2013. 05. 18.
최종게재결정 : 2013. 06. 04.

An Exploratory Study on the Development of Online-based Interpersonal Relationships

Nam, Soonhyeon

Ewha Womans University
Graduate School of Social Welfare

Yang, Eunjoo

Korea University
Dept. of Psychology

Kwon, Junghye

In contrast to offline-based interpersonal relationships, the development of online-based interpersonal relationships have been somewhat controversial, and researchers still cannot clearly define online-based interpersonal relationships according to any developmental level. For this reason, this research aimed to investigate the developmental process of SNS users' online-based interpersonal relationships based on the social penetration theory. From October 12, 2012 to January 21, 2013, in-depth interviews were conducted on 10 voluntary research participants who were active in online-based interpersonal relationships with 30 online friends. Phenomenological qualitative research derived from transcribing the interview results in verbatim recording showed that online-based interpersonal relationships could develop in a different manner depending on whether personal information was open or closed in terms of cyber space's environmental characteristics. After developing interpersonal relationships from the orientation stage during a brief period, self-disclosure SNS users showed a tendency to stay in the exploratory affective exchange stage during a long period. And those who had the experience of new offline-based meetings in the exploratory affective exchange stage revealed a tendency to move onto the full affective exchange stage. Self-closure SNS users showed a similar tendency to develop from the orientation stage through the exploratory affective exchange stage to the full affective exchange stage compared to offline-based relationships. Depending on whether they had a sense of closeness or not, they stayed at the full affective exchange stage or at the stable exchange stage. In general, very few people of self-closure SNS users reached to the stable exchange stage. During the disintegration process of online-based interpersonal relationships, the research participants reported that they were not able to continue relationships due to reasons such as reduced favors towards other sides, misunderstandings, and conflicts regardless of the specific developmental levels. Therefore, although online-based interpersonal relationships showed a similar developmental level to offline-based interpersonal relationships in terms of the developmental, intensified, and disintegrated processes, the results implied that online-based interpersonal relationships developed differently, depending on whether personal information could be open or closed in terms of cyberspace's environmental characteristics.

Key words : online-based interpersonal relationship, development of interpersonal relationships, orientation stage, exploratory affective exchange stage, full affective exchange stage, stable exchange stage, depenetration stage, self-disclosure, social penetration theory

부록 1. 대인관계 발달단계 설문지

※ 온라인 친구 000에 대한 귀하의 생각을 1-7까지의 숫자로 기입해주시시오.

(1= 전혀 그렇지 않다 / 7=매우 그렇다)

발달단계	대인관계 특성
1단계_지향단계 (Orientation stage) 	1. 상대방과 나는 서로 표면적인 부분들만 보여준다. () 2. 대화의 내용이 전형적이고, 이야기 주제가 풍부하지 않다. () 3. 상대방에게 자주 웃어준다. () 4. 유쾌하고 호감이 가는 이미지를 전달하기 위해 노력한다. () 5. 상대방을 부정하기보다는 지지하는 모습을 보여주며, 부정할 때는 최대한 부드럽게 한다. ()
2단계_탐색적 정서교환단계 (Exploratory affective exchange stage) 	6. 상대방과 나는 평소 알고 지내는 친구 같다. () 7. 표면적인 이야기를 나누는 시간이 길다. () 8. 비언어적 교류가 활발해지면서 이야기하기가 더 수월하다. () 9. 상대방의 생각과 감정을 전보다 빨리 이해할 수 있다. () 10. 상대방과 나는 한정된 범위의 사적인 대화만 나눈다. () 11. 상대방과 나는 서로에게 좋은 감정을 느낀다. () 12. 상대방과 나는 서로에게 좋은 친구가 되길 바란다. ()
3단계_정서교환단계 (Full affective exchange stage) 	13. 상대방과 나는 사적인 이야기를 나누는 시간이 많다. () 14. 긍정적이건 혹은 부정적이건 간에, 상대방과 나는 상대에 대해 평가하는 것이 어렵지 않다. () 15. 상대방과 나는 다소 깊이있는 대화를 하기 조심스럽다. () 16. 상대방과 나는 서로에게 특별한 사람이다. () 17. 상대방과 나는 많은 시간 서로를 생각한다. () 18. 상대방과 나는 친밀한 애정표현을 자주한다. () 19. 상대방과 나는 사적인 만남을 자주 갖는다. ()
4단계_안정적 교환단계 (Stable exchange stage) 	20. 상대방이 편안하게 느껴진다. () 21. 상대방과 나는 함께 있다는 느낌을 받는다. () 22. 표면적인 대화를 나눌 때, 의미를 잘못 판단하거나 오해하는 일이 거의 없다. () 23. 상대방이 어떤 행동을 할지와, 어떤 감정을 가지고 있는지 예상할 수 있다. () 24. 상대방과 나는 사적인 이야기를 많이 나눈다. () 25. 상대방과 대화할 때, 지속적이고, 적극적으로 대화에 참여한다. ()