

제목: 검증 없는 의혹 제기와 온라인 여론 물이의 심리적 원인 및 해결 방안

오늘날 우리 사회의 온라인 공간에서는 특정 인물이나 기업에 대한 의혹이 제기되었을 때, 사실관계가 명확히 밝혀지기도 전에 다수의 사람들이 동시다발적으로 비난을 쏟아내는 현상이 빈번하게 발생하고 있다. 최근 유명 인플루언서나 공인을 대상으로 제기된 의혹에 대해 대중이 정보의 진위 여부를 검증하지 않은 채 무차별적인 공격을 가한 사례들이 많다. 이러한 현상은 온라인 환경의 특성과 대중의 집단 심리가 결합하여 나타나는 구조적인 문제로 분석할 수 있다.

대중이 확인되지 않은 허위 사실이나 폭로에 쉽게 동조하는 첫 번째 심리적 요인은 인간의 '인지적 구두쇠' 성향과 '확증 편향'이다. 온라인 환경에서 이용자들은 복잡한 사실관계를 검증하는 데 시간과 노력을 들이는 것을 기피한다. 대신 자극적인 의혹 제기를 그대로 사실로 수용하는 경향이 있다. 특히 평소 해당 대상에 대해 부정적인 인식을 가지고 있었다면, 정보의 객관성 여부와 상관없이 자신의 편견을 강화하는 수단으로 삼으며 비난에 동참하게 된다. 두 번째 요인은 익명성 뒤에 숨은 도덕적 우월감 충족과 군중 심리이다. 온라인 여론 물이에 가담하는 사람들은 스스로를 사회적 정의를 실현하는 주체로 인식하는 경향이 있다. 이들은 익명성에 숨어서 타인을 비난함으로써 심리적인 만족감을 얻는다. "타인들도 비난하고 있다"는 군중 심리는 개인의 도덕적 책임감을 분산시켜서 더 수위 높은 비난을 하게 만든다. 결과적으로 상황의 본질에 대한 이성적인 판단은 배제된 채 비난만 증폭되는 현상이 나타난다.

이러한 무차별적인 여론 물이는 우리 사회에 심각한 부작용을 일으킨다. 추후 의혹이 사실무근으로 밝혀지더라도 이미 무차별적인 비난을 받은 당사자는 회복하기 어려운 정신적·사회적 타격을 입게 된다. 여기에 더해 대중이 제도 개선이나 구조적 모순처럼 중요한 사회적 의제들에 집중하지 못하게 만들고 자극적인 이슈에만 여론이 매몰되는 결과를 만든다.

이러한 문제를 해결하기 위해서는 제도적 보완과 개인적 노력이 동시에 요구된다. 일단 플랫폼과 법적 차원에서의 규제가 강화되어야 한다. 조회수와 수익 창출을 목적으로 허위 사실을 유포하여 이러한 여론을 선동하는 사이버 렉카에 대한 법적 처벌을 강화하고 경제적으로 제한하는 제도가 필요하다. 또한 온라인 플랫폼 기업도 악성 게시물과 무분별한 여론 물이를 방지할 수 있는 AI필터링 시스템과 같은 제도를 도입해야 한다.

그러나 가장 근본적인 해결책은 정보 소비자인 시민들의 주체적인 수용 태도이다. 정보의 전파 속도가 빠른 디지털 시대일수록 정보를 접했을 때 비판적으로 사고하는 태도가 필요하다. 자신이 접한 정보가 객관적인 사실에 기반한 것인지 검증하는 습관을 지녀야 하고, 군중 심리에 휩쓸려 무책임하게 비난에 가담하지 않는 태도를 갖춰야 한다. 이를 위해서 미디어 리터러시 교육을 체계적으로 시행하여 시민들이 정보를 주체적으로 수용하도록 해야 한다.

확인되지 않은 의혹만으로 다수가 한 대상을 공격하여 사회적으로 고립시키는 현상은 지속 가능한 사회를 위해 분명히 해결해야 할 문제이고, 의혹에 사실관계가 증명될 때까지 중립을 지키는 태도를 갖춘다면 온라인 공간은 비로소 합리적인 토론의 장으로 기능할 수 있을 것이다.