

## 공감, 공정성, 도움행동의도 및 사회적 자기효능감이 사이버 괴롭힘 상황에서 주변인의 도움행동에 미치는 영향\*

홍 술 지

최 윤 경<sup>†</sup>

계명대학교 심리학과

본 연구의 목적은 공감, 공정성, 도움행동의도 및 사회적 자기효능감이 사이버 괴롭힘 상황에서 주변인의 도움행동에 미치는 영향을 검증함으로써 주변인의 도움행동이 어떻게 일어나는지를 살펴보고자 하였다. 참가자는 94명의 여대생으로 토론을 위한 온라인 채팅(사이버 괴롭힘 실험)을 실시한 후 일련의 자기보고식 설문지를 완료하였다. 사이버 괴롭힘 상황에서 참가자들의 언어적 반응은 10개의 범주로 분류하였고, 수집된 자료는 상관분석과 다중회귀분석을 통해 분석하였다. 그 결과, 첫째, 일반적인 어려움 상황에서는 정서적 공감과 사회적 자기효능감이 도움행동의도를 유의하게 설명하였고, 괴롭힘 상황에서는 인지적 공감이 도움행동의도를 유의하게 설명하였다. 둘째, 사회적 자기효능감과 인지적 공감이 사이버 괴롭힘 상황에서 실제 도움행동에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 공감과 공정성은 도움행동의도를 매개로 하여 도움행동에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로, 도움행동의도가 도움행동으로 이어지는데 자기효능감의 조절효과는 유의하지 않았다. 이러한 결과는 사이버 괴롭힘 상황에서 인지적 공감과 사회적 자기효능감이 실제 도움행동과 사이버 괴롭힘의 예방에 기여할 수 있음을 시사한다. 마지막으로, 본 연구의 한계점과 후속연구를 위한 제언이 논의되었다.

주요어 : 사이버 괴롭힘, 공감, 공정성, 사회적 자기효능감, 도움행동의도, 주변인의 도움행동

\* 이 논문은 제 1저자의 석사학위논문을 수정·보완한 것으로, 2013년 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2013S1A3A2043448).

† 교신저자: 최윤경, 계명대학교 심리학과, (42601) 대구광역시 달서구 달구벌대로 1095번지 / Tel : 053-580-5405 / Fax : 053-580-5313 / E-mail : ykchoi@kmu.ac.kr

21세기 정보통신기술의 성장으로 현대인들은 사이버 공간에서 다른 사람들과 소통할 수 있는 다양한 기회를 접하게 되었다. 그러나 SNS나 단체 채팅 등을 통하여 지속적이고 집요하게 괴롭힘을 당해 심리적으로 고통 받는 사례가 전 세계적으로 증가하고 있어 사이버 괴롭힘은 새로운 사회문제로 대두되고 있다(Bastiaensens, Vandebosch, Poels, Van Cleemput, DeSmet, & De Bourdeaudhuij, 2014; Schneider, O'Donnell, Stueve, & Coulter, 2012). 사이버 괴롭힘(cyber bullying)은 다른 사람을 해하려는 의도를 가진 개인이나 집단이 이메일, 휴대폰, 메신저, SNS, 웹사이트 등의 사이버 공간에서 고의적이고 반복적으로 위해를 가하는 행동을 말한다(두경희, 김계현, 정여주, 2012; Li, 2007). 과거 사이버 괴롭힘의 발생률은 1% 정도에 불과했지만(Balding, 2005), 최근 연구들에서는 34%에서 최대 62%까지 보고되고 있는 실정이다(Bonanno & Hymel, 2013; Vandebosch & Van Cleemput, 2009). 국외와 마찬가지로 국내 사이버 괴롭힘 역시 심각한 수준이다. 경찰청 사이버 안전국(2014)의 조사에 따르면, 사이버 괴롭힘이 포함되어 있는 일반 사이버범죄가 2004년에 61,709건이었으나 2013년에는 144,959건 발생한 것으로 보고되어 10년 사이에 2.5배 가까이 증가하였다.

사이버 괴롭힘은 사이버 공간에서 일어난다는 특징 때문에 괴롭힘의 양상이나 정도가 오프라인 괴롭힘보다 훨씬 심화되고 증폭될 수 있다(오인수, 2011; 이수경, 오인수, 2012; Kowalski, Limber, & Agatston, 2008). 사이버 괴롭힘은 누가 괴롭혔는지 알기 어려운 익명성, 서로 얼굴을 보고 이야기 하지 않는 비대면성, 이메일, 휴대폰, SNS를 통해 24시간 진행될 수 있는 상시성, 시공간의 제약 없이 빠르게 괴롭힘이 가해지는 신속성, 온라인상에 일단 한 번 게시된 글은 수많은 사람들이 동시에 보고 퍼 나를 수 있다는 광범위한 확산성, 사진과 동영상 등의 기능을 이용한 시각적 충격 등의 특징을 가진다. 특히 비대면성과 익명성은 피해자의 감정 반응을 눈

으로 볼 수 없기 때문에 가해자가 죄책감을 덜 느끼게 되면서 폭력을 더욱 쉽게 행사하도록 만든다(Kowalski et al., 2008). 또한 괴롭힘이 시간과 공간의 제약 없이 발생할 수 있기 때문에, 피해자들이 이를 피하기 어렵다는 점에서 더 큰 문제를 야기할 수 있다(Kowalski & Limber, 2007; Rakauskas, & Stolz, 2007).

한편, 괴롭힘의 예방 및 개입에서 전통적으로 관심을 기울였던 대상은 가해자 또는 피해자였으나 최근에는 다수의 주변인(bystander)의 역할에 대한 관심이 증가하고 있다. 괴롭힘 상황에서 주변인은 괴롭힘 행동을 막고, 피해자가 겪는 심리적 고통을 줄이는데 도움이 될 수 있다(Salmivalli, 2010; Thornberg & Jungert, 2013). 주변인이 가해자에게 맞서 괴롭힘 행동에 동의하지 않는다는 의사를 표현하거나 피해자의 입장에 서서 피해자에게 지지와 위로를 제공하는 개입이 괴롭힘 행동을 예방하거나 이를 중지시키는데 중요한 역할을 한다는 것이다. 이러한 주변인의 행동은 피해자에 대한 도움행동으로 볼 수 있으며, 피해자에 대한 가해자의 공격을 방어한다는 의미에서 방어행동이라고 명명하기도 한다(Salmivalli, 2010). 이러한 주변인의 역할은 오프라인뿐 아니라 사이버 괴롭힘 상황에서도 주목받고 있다. 사이버 괴롭힘 상황에서 주변인은 사이버 괴롭힘을 중단하라고 말하거나 피해자를 위로하고(친사회적 행동), 사이버 괴롭힘에 참여하거나(반사회적 행동) 그 상황을 무시한다(무관심)(Cao & Lin, 2015). 주변인이 물리적으로 존재하는 오프라인 괴롭힘과 달리, 사이버 괴롭힘에서는 주변인이 익명성을 가진 가상의 존재일 수 있기 때문에, 주변인의 역할이 사이버 괴롭힘을 예방하거나 감소시키는데 결정적인 역할을 할 수 있다(Pearce, Cross, Monks, Waters, & Falconer, 2011). 이에 본 연구에서는 주변인의 도움행동에 영향을 미치는 요인을 살펴보고자 한다.

먼저, 도움행동은 친사회적 행동의 일종으로, ‘타인이 어려운 상황에 처했을 때 자신의 이익

을 다소 포기하고서라도 자발적으로 상대방에게 도움을 주는 모든 행동'으로 정의된다(김용훈, 류리나, 한성열, 2012). 도움행동에 관한 많은 연구들은 실제 도움행동이 아니라 도움행동의도를 측정함으로써 도움행동을 이해하고자 시도하였다. 도움행동의도는 '도움행동을 하고자 하는 생각이나 계획'으로서 실제 도움행동을 예측하는 변인으로 고려될 수 있지만(김민아, 2010; 김용훈, 2011; 조효진, 2003; 조효진, 손난희, 2006), 도움행동의도가 실제 도움행동으로 반드시 이어질 것이라고 확신할 수 없다. 더욱이, 전통적인 오프라인 괴롭힘에서 주변인의 행동을 예측하는데 중요한 변인들이 사이버 괴롭힘에서도 그대로 적용되는지 여부는 아직까지 명확하지 않다. 이에 본 연구에서는 오프라인 괴롭힘에서 주변인들의 도움행동에 기여하는 것으로 밝혀진 공감, 공정성, 도움행동의도, 그리고 사회적 자기효능감이 사이버 괴롭힘 상황에서의 도움행동에 기여하는지를 살펴보고자 하였다. 특히 Freis와 Gurung(2013)과 정아혜(2014)의 연구를 토대로, 사이버 괴롭힘이 일어나는 채팅 상황에서 참가자들이 주변인으로서 실제 도움행동을 하는지를 측정하고자 하였다.

사이버 괴롭힘 상황에서 도움행동을 측정했던 선행 연구들을 살펴보면, Freis와 Gurung(2013)은 여대생을 대상으로 facebook이라는 사이버공간에서 실험보조자 2인이 각각 가해자와 피해자 역할을 하고, 실험참가자의 언어적 반응을 평정하여 도움행동을 측정하였다. 또한 Bastiaensens 등(2014)은 facebook의 괴롭힘 시나리오를 제시하고 참가자가 피해자를 도우려는 행동 의도를 7점 Likert 척도로 측정하였다. 이러한 선행연구를 토대로 국내에서는 정아혜(2014)가 주변인의 자연스러운 도움행동이 나타나도록 채팅 상황에서 사이버 괴롭힘을 유발한 실험연구를 한 바 있다. 이에 본 연구에서도 이 연구(정아혜, 2014)와 유사하게 실험 상황을 조작하고 선행연구의 도움행동 평정기준에 따라 반응을 분류하고자 하였다.

한편, 공감은 일찍이 타인을 도와주려는 이타행동은 촉진하고, 공격성이나 반사회적 행동은 감소시키는 중요한 정서기제로 대두된다(김사훈, 1998; Eisenberg & Miller, 1987; Wentzel & Filisetti, & Looney, 2007). Davis(1980)의 다차원적 공감모형과 Batson(1987)의 공감-이타주의 가설을 토대로 볼 때 공감은 '다른 사람의 고통과 같은 정서적 경험을 보고 타인의 정신 상태를 이해하고 추론하여 상대방이 아닌 내가 경험하는 염려, 온정, 연민, 자비 등과 같은 타인지향적인 정서 반응'으로 정의를 내릴 수 있다.

공감은 정서적 공감과 인지적 공감으로 구분될 수 있는데(Davis, 1980), 정서적 공감은 타인의 감정을 경험하는 능력인 반면, 인지적 공감은 타인의 신념, 감정, 의도를 이해하는 능력이다. 일반적으로, 주변인이 피해자의 고통에 공감할 때 주변인의 부정적인 행동이 감소하는 것으로 알려져 있지만(Barlinska, Szuster, & Winiewski, 2013, 2015) 공감의 차원에 따라 도움행동의 양상이 달라질 수 있다는 연구들도 있다. 예를 들어, 사이버 괴롭힘 상황에서 정서적 공감이 높을수록 가해자에게 그만두라는 외현적 언어를 더 많이 사용하고 인지적 공감이 높을수록 대화의 주제를 바꾸려는 시도를 한다는 것이다(Freis & Gurung, 2013). 정서적 공감은 면대면 만남이나 정서적 공유가 필요하지만, 인지적 공감은 그런 제약에서 자유롭기 때문에 사이버 괴롭힘 상황에서 인지적 공감이 더 중요하다는 주장도 있다(Barlinska et al., 2013). 이에 사이버 공간에서 도움행동에 대한 인지적 및 정서적 공감의 상대적인 영향력을 확인할 필요가 있다.

공감이 타인의 입장을 이해하는 배려지향적인 도덕성이라면, 공정성은 정의지향적인 도덕성이라고 할 수 있다. 배려지향적 도덕성에서는 상대방의 필요를 잘 충족시키고자 하는 동정적 이해를 중시하지만, 정의지향적 도덕성은 도덕적 권리나 책임과 같은 공정성의 원리를 중시한다. 공정성이란 '모든 사람을 차별 없이 적절한 방식으로 대우하는 것, 사적인 감정에 따라 타

인에 관한 편향된 결정을 내리지 않는 것, 그리고 모든 사람들에게 공정한 기회를 주는 것' 등으로 정의된다(Peterson & Seligman, 2004). 공정성이 강한 사람일수록 다른 사람을 덜 괴롭히고, 그들 스스로 괴롭힘의 피해자가 되는 것을 덜 겪으며, 괴롭힘 피해자를 더 보호한다(Correia & Dalbert, 2008). 즉, 괴롭힘 상황에서 어떤 이들은 세상이 공정해야 한다고 믿고 피해자 편에서 방어할 수 있다. 피해자가 처한 상황이 부당함을 이해한다면 그들 자신의 깨진 공정성 신념을 인지적으로 회복하기 위하여 피해자를 보호하고 지지하는 시도를 할 수 있다는 것이다.

높은 수준의 공감 및 공정성이 도움행동으로 이어지기까지의 심리과정에는 도움행동에 관한 태도나 믿음이 매개역할을 할 가능성이 있다. 김용훈 등(2012)의 연구에서는 공감과 공정성이 상호보완적 역할을 하여 도움행동의도에 영향을 주는 것으로 나타났으며, 도움행동의도가 도움행동을 설명해줄 수 있는 변인이라고 보았다. 그러나 도움행동의도가 반드시 실제 도움행동으로 이어지는 것은 아니다. 특히, 괴롭힘 상황은 주변인 자신의 안전을 위협할 수도 있기 때문에 도와주려는 의도를 가진다하더라도 실제로 피해자를 돕는 도움행동을 할 것인지는 장담할 수 없다. 그러므로 이와 같은 상황에서 적절하게 개입할 수 있는 능력이 있는지 여부가 중요한데, 선행 연구에서는 자기 효능감이 중요한 요인이라는 일관된 결과들이 발견되었다. 방어자 자기효능감은 방어행동과 정적으로 상관이 있으며(Barchia & Bussey, 2011; Pöyhönen, Juvonen, & Salmivalli, 2012), 주변인들의 도덕적 민감성과 도덕적 이탈의 수준과 관계없이 방어자 자기효능감이 높을수록 피해자를 돕고자 하는 동기가 높고 도움행동에 관여하는 반면에, 방어자 자기효능감이 낮을수록 주변인으로서 개입이 억제되는 경향이 있다(Thornberg & Jungert, 2013). 자기효능감 중에서 사회적 자기효능감은 특정 목표를 수행하기 위해 필요한 일련의 행동을 사회적 상호작용 상황에서 효과적으로 조직하고 실행할 수

있다고 믿는 개인의 신념으로(강한아, 김아영, 2013), 대인간 상호작용에서 특히 중요하다.

사회적 자기효능감은 괴롭힘 상황에서 주변인의 반응과 밀접한 관련이 있는 것으로 알려져 있다. 사회적 자기효능감은 방어행동과는 정적 상관을, 방관행동과는 부적 상관을 보였으며(Gini, Albiero, Benelli, & Alto, 2008), 지각된 규준과 같은 태도 변인과 상호작용하여 또래괴롭힘 방어행동에 영향을 주는 것으로 나타났다(이승연, 2014). 이러한 결과로 유추해볼 때, 사이버 괴롭힘 상황에 효과적으로 개입할 수 있다는 믿음이 있을 때 주변인이 도움행동을 실행할 수 있으며, 이러한 믿음이 없으면 도움행동의도가 있을지라도, 이를 실행하지 못하고 수동적인 주변인으로 남게 될 것이라 가정할 수 있다. 즉, 괴롭힘 상황에서 사회적 자기효능감의 수준에 따라 도움행동의도가 도움행동으로 이어지는 정도가 다를 수 있으므로, 사회적 자기효능감을 조절변인으로 고려할 필요가 있다. 괴롭힘 상황에서 피해자의 입장에서 공감하고, 현재 상황이 불공정하여 도움을 주어야 한다고 판단하고, 도와주려는 행동의도를 가지더라도 사회적 상황에서 스스로 선택한 행동에 대한 자신감과 그 행동이 효과적일 것이라는 믿음이 없다면 괴롭힘을 목격하고서도 그냥 방관할 가능성이 더 높을 것이다(이승연, 송경희, 2012). 따라서 본 연구에서는 도움행동의도가 주변인의 실제 도움행동에 영향을 미치는 과정에서 사회적 자기효능감의 조절효과를 검증하고자 하였다.

이상에서 살펴보았듯이, 사이버 괴롭힘 상황에서 주변인들의 개입으로 괴롭힘이 중단될 수 있으므로 주변인의 개입에 영향을 미치는 변인과 이들 사이의 관계를 밝히는 것은 매우 중요하다. 그러나 사이버 괴롭힘과 오프라인 괴롭힘을 통틀어 주변인의 역할에 관한 국내 연구는 상대적으로 부족한 실정이다. 이마저도 설문 연구에 그친 경우가 대부분이기에 본 연구에서는 실험적인 방법을 통해 사이버 괴롭힘 상황에서 실제 주변인의 도움행동을 측정하고자 하였다.

또한 공감·공정성·도움행동의도 및 사회적 자기효능감이 주변인의 실제 도움행동에 어떻게 영향을 미치는지 확인하고자 하였다. 특히, 타인이 일반적인 어려움에 처한 상황과 괴롭힘을 당하고 있는 상황을 구분해서 도움행동의도를 측정하였다. Hampton 등의 연구(2011)에서 대다수의 방관자, 또는 SNS 사용자가 여성이라고 하였고 Freis와 Gurung(2013)의 연구에서도 여대생을 대상으로 사이버 괴롭힘 상황에서의 도움행동을 분석했다는 측면에서 본 연구 또한 여대생을 연구대상으로 선정하였다. 본 연구에서 검증하고자 하는 연구 문제 및 가설은 다음과 같다.

연구문제 1. 유사 사이버 괴롭힘 상황에서 여대생의 반응패턴(유형별 반응 빈도)은 어떤 식으로 나타날 것인가?

연구문제2. 공감, 공정성, 도움행동의도, 사회적 자기효능감이 도움행동에 어떠한 영향을 미칠 것인가?

가설 1. 공감능력이 클수록, 공정성이 강할수록, 사회적 자기효능감이 높을수록 더 많은 도움행동이 나타날 것이다.

가설 2. 도움행동의도는 공감과 도움행동의 관계를 매개할 것이다.

가설 3. 도움행동의도는 공정성과 도움행동의 관계를 매개할 것이다.

가설 4. 사회적 자기효능감은 도움행동의도와 도움행동의 관계를 조절할 것이다.

## 방 법

### 연구대상

본 연구의 목적에 동의하고 참여를 지원한 100명의 대구 지역 K대학교의 여대생을 대상으로 실험을 실시하였고, 전체 연구 참가자의 자료 중 조작 확인에서 실험의 의도를 알아차린 4명, 실험 중 컴퓨터 오류로 인해서 실험의 자료

가 유실된 2명의 자료를 제외한 후 총 94명의 결과가 분석에 사용되었다. 연구 참가자의 평균 연령은  $21.4(\pm 1.6)$ 세이었다.

### 측정도구

#### 공감

공감을 측정하기 위해 Davis(1994)에 의해 개발된 척도를 박성희(1997)가 번안한 것을 사용하였다. 공감의 원척도는 7문항씩 포함하는 4개의 하위 차원 즉, 관점 취하기(perspective), 상상하기(fantasy), 공감적 관심(empathic concern), 개인적 고통(personal distress)으로 이루어져 있다. 관점취하기 척도는 자신으로부터 벗어나서 상대방의 관점과 입장에서 보려는 능력이나 경향성을 측정하고, 상상하기 척도는 자신이 영화, 소설, 연극 등 가상의 상황 속의 인물이 되어보는 상상을 통해 측정된다. 공감적 관심 척도는 관찰 대상에 대해 온정, 자비, 관심 등의 느낌을 경험하는 정도를, 개인적 고통 척도는 타인의 고통스러운 상황을 보고 느끼는 두려움, 공포, 불편함 등의 정도를 측정한다. 이 하위 척도들 중 관점취하기 척도와 상상하기 척도는 인지적 공감을, 공감적 관심 척도와 개인적 고통 척도는 정서적 공감을 측정하는 것이다. 본 연구의 내적 합치도는 전체 공감 .73, 관점 취하기 .76, 상상하기 .72, 공감적 관심 .70, 개인적 고통 .60으로 나타났다.

#### 공정성

공정성을 측정하기 위해 Peterson과 Seligman(2004)의 이론적 분류체계를 근거로 권석만(2009)이 만든 한국 대학생의 성격적 강점 검사의 하위척도를 사용하였다. 성격적 강점 검사는 각 10문항을 포함하는 25개의 하위척도로 구성되어 있고, 공정성은 그 중 하나의 하위척도에 해당된다. 4점 척도를 사용하였고 평균 점수가 높을수록 공정한 성격의 특성을 가지는 것을 의미한다. 이것은 공정성 점수가 높은 사람들이 모든

사람을 차별 없이 적절한 방식으로 대우하고 공정한 기회를 주는 경향이 있음을 의미한다. 본 연구의 내적 합치도는 .74로 나타났다.

### 사회적 자기효능감

사회적 자기효능감을 측정하기 위해 강한아(2013)가 개발하고 타당화한 대학생용 사회적 자기효능감 척도를 사용하였다. 이 척도는 총 8문항으로 구성되었으며, 6점 Likert 척도로 평정하도록 되어 있다. 점수가 높을수록 사회적 자기효능감이 높음을 의미한다. 관계형성 및 유지(2문항), 의견표현(2문항), 권리주장(2문항), 도움요청(2문항)의 4개의 하위차원으로 구성되어 있다. 내적 합치도는 .84로 나타났다.

### 도움행동의도

본 척도는 본 연구자가 사전연구를 통해 개발 및 타당화한 척도이다. 사전 연구에서 김용훈(2011)이 개발한 일반적인 도움상황시나리오 1 문항을 포함하여 총 24개의 예비척도 문항을 구성한 후 대학생(N=226)을 대상으로 설문지를 실시하였다. 예비척도에 대한 문항분석과 탐색적 요인분석을 실시하여 최종 10문항(일반적인 상황 5문항, 괴롭힘 상황 5문항)을 선정하였고, 본 연구에 사용한 문항은 부록1에 제시하였다. 괴롭힘 상황 5문항 중에 2문항은 사이버 괴롭힘 상황에서 방어행동을 묻는 것이었다. 각 문항은 도움이 필요한 다양한 상황으로 구성되었으며, “당신이라면 A를 돕겠습니까?”라는 질문을 통해 도움의도의 정도를 ‘전혀 그렇지 않다’에서 ‘매우 그렇다’의 6점 Likert 척도로 평가하도록 되어 있다. 사전연구에서의 10문항에 대한 내적 합치도는 .78이었으며, 본 연구의 내적 합치도는 .67로 나타났다.

### 사이버 괴롭힘 상황에서의 도움행동

사이버 괴롭힘 상황에서의 도움행동을 측정하기 위해 여대생들을 대상으로 ‘성형’이라는 주

제로 온라인 토론을 실시한 다음, 사이버 괴롭힘 상황을 연출하여 여대생들의 언어적 반응을 얻었다. 각 반응을 토대로 도움행동을 범주로 구분하고 채점하였다.

### 반응 범주화 및 채점

여대생의 반응은 유형별로 범주화하여 반응 빈도로 채점하였다. 먼저 유형별 반응빈도는 Freis와 Gurung(2013)의 연구에서 사용된 도움반응의 유형과 Bastiaensens 등(2014)의 연구에서 사용된 피해자를 돕는 행동의 유형에 따라서 각 반응들을 범주화하였다. 주요 반응유형은 Bastiaensens 등(2014)의 연구에서 제시한 5가지 유형과 Freis와 Gurung(2013)의 연구에서 제시한 6가지 유형 중 서로 중복이 되는 것을 제외하고 총 10가지 유형으로 범주화하였다(표 1).

반응의 평정은 연구자와 심리학 석사학위 소지자 1명에 의해 독립적으로 이루어졌고 이에 따라 평정자 간 신뢰도를 산출하였다. 그 결과 각 반응의 범주에 대한 평정의 신뢰도는  $\kappa = .76$ 으로 평정자 간 신뢰도가 높은 것으로 나타났다. 평정자들이 서로 다르게 평정한 부분은 두 평정자가 다시 합의하여 재평정하였다.

다음으로 각 연구 참가자의 발언 중 도움요청 및 자발적 보고, 피해자 방어하기, 괴롭힘 상황에 대한 언급, 피해자 격려·위로하기, 피해자에게 조언하기, 주제 바꾸기는 Freis와 Gurung(2013)의 연구와 Bastiaensens 등(2014)의 연구에서 ‘도움행동’으로 분류하였기에 본 연구에서는 이들 반응 빈도의 합을 도움행동으로 분석에 사용하였다.

### 실험재료

#### 온라인 스크립트

본 연구에서는 사이버 괴롭힘과 유사한 상황을 구현하기 위해 온라인 토론 스크립트를 제작하였다. 스크립트의 전체적인 틀은 Freis와 Gurung(2013)의 연구에서 사용한 스크립트를 받아서 이

표 1. 유형별 채점 기준

| 유형             | 채점 기준  |
|----------------|--|
| 도움요청 및 자발적 보고* | 실험 중 연구 참가자에게 괴롭힘 사실을 자발적으로 보고하거나 도움을 요청한 경우   |
| 피해자 방어*        | 괴롭힘 상황에서 피해자를 보호하기 위해 중재하거나 개입하는 경우<br>예) 그만하세요. 자중하세요. 감정적인 발언은 하지 마세요.             |
| 괴롭힘 상황에 대한 언급* | 괴롭힘 상황이 바람직하지 못하다고 말하는 경우<br>예) 그렇게 말하시는 건 좀 아닌 듯 하네요.                               |
| 피해자 격려·위로하기*   | 괴롭힘 상황에서 피해자를 격려하거나 위로하는 경우<br>예) 너무 마음 상해하지 마세요. 괜찮아요.                              |
| 피해자에게 조언하기*    | 괴롭힘 상황에서 피해자에게 조언이나 충고를 주는 경우<br>예) 2호님도 당당하게 말하세요.                                  |
| 주제바꾸기*         | 괴롭힘 상황에서 주제 전환이나 분위기를 환기시키려는 경우<br>예) 토론으로 돌아가요. 토론에 집중해주세요.                         |
| 가해자 비난하기       | 괴롭힘 상황에서 가해자의 언행에 못마땅함을 표현하고 언어적으로 공격하는 경우<br>예) 1호님이 더 답답하네요. 1호님은 마음이 더 못생긴 것 같아요. |
| 논의 촉진하기        | 괴롭힘 상황에서 토론 주제를 유지하기 위해 논의를 계속하는 것.  |
| 패스하기           | 패스, pass   |
| 기타             | 간접적이고 수동적인 반응 또는 반응의 의도가 모호한 경우<br>예) ㅋㅋㅋ, ...                                       |

주. \*표시된 항목은 이후 분석에서 도움행동점수로 결합됨.

를 토대로 구성하였다. 선행 연구에서는 ‘동성애 (Freis & Gurung, 2013)’ 또는 ‘여중생의 화장(정아혜, 2014)’에 대한 주제로 토론을 진행하여 사이버 괴롭힘 상황을 연출하였으나 본 연구에서는 여대생에게 적합한 토론 주제로 ‘성형’을 선정하였다. 우리나라는 성형 의료기술의 발전과 심각한 외모지상주의가 결합되면서 ‘성형 열풍’이 계속되고 있으며, 아시아에서 성형을 가장 많이 하는 나라로 꼽힐 정도로 ‘성형’이 중요한 이슈이다(백인혜, 2013). 따라서 우리나라 여대생들이 ‘성형’에 관해서 활발하게 토론이 가능할 것으로 간주하고 온라인 토론 주제는 ‘여대생들의 성형에 대한 태도’로 정했다.

토론 중에는 15번의 발언을 해야 하며 이 중 1~5번째 발언은 도입부로 수행되었고 6번째 발언부터 사이버 괴롭힘이 시작된다. 사이버 괴롭

힘은 성형을 반대하는 피해자가 성형에 대해 반대하는 이야기를 하자 성형에 찬성하는 가해자가 이에 반박하면서 점차적으로 피해자를 괴롭히는 것으로 구성하였다. 각각의 발언들은 최대한 여대생의 이해 수준에 맞게 구성하고자 하였다.

본 스크립트를 구성하기 위해 임상심리 전공 대학원생들의 피드백을 받아 수차례의 수정 및 보완 작업을 거쳤고, 심리학 박사학위 소지자인 임상심리전문가 1인의 최종 검토를 받아 본 연구의 온라인 토론 스크립트를 완성하였다. 최종 스크립트는 33명의 대학원생에게 본 스크립트가 사이버 괴롭힘 상황을 얼마나 잘 나타내어 주고 있는 것 같은지 1~10점으로 평정하게 하였다. 그 결과 평균 6.7점으로 사이버 괴롭힘 상황을 나타내고 있다는 답을 받았다. 본 연구에서는

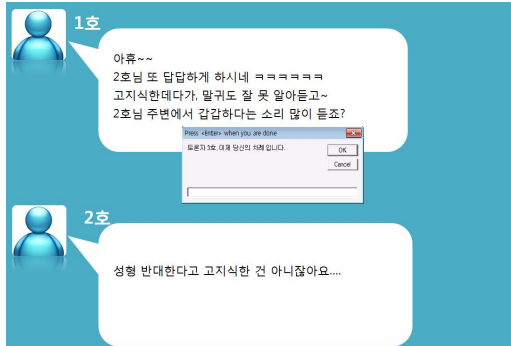


그림 1. 온라인 토론 화면의 예시

온라인 토론 스크립트를 Direct RT 프로그램을 사용하여 실제 사람과 토론을 하는 것처럼 구현하였다. 온라인 토론의 화면의 일부를 그림 1에 제시하였다.

#### 실험절차

본 연구는 K대학교 생명윤리심의위원회의 연구 승인을 받아 진행하였다(IRB승인번호: 40525-201406-HR-54-04). 본 실험을 시작하기 전 3명의 여대생을 대상으로 온라인 토론이 실제 사람과 토론을 하는 것처럼 느껴지는지를 알아보고자 사전 예비 실험을 실시하였다. 모두 실제 사람과 온라인 토론을 한 것 같다고 보고하였다.

참가자들은 연구에 대해 설명을 들은 후 참가동의서에 서명하였다. 참가자들은 실험에 앞서 본 연구의 목적이 성형에 관한 여대생의 태도를 알아보기 위한 온라인 토론이라는 설명을 들었다. 연구 참가자들이 이러한 주제로 토론하는 상황임을 인지하도록 백인혜(2013)가 사용한 성형 태도 질문지와 기초질문지를 연구자의 실험의도에 맞게 수정 및 보완하여 실시하였다.

여대생들의 성형에 대한 태도 조사를 위한 설문지 작성이 끝나면 온라인 토론을 시작하기 전 연구 참가자들에게 토론에 대해서 안내하고 규칙과 유의사항을 알려주었다. 토론 규칙은 토론자 3명이 차례대로 발언의 기회를 가지고 총

15회의 발언의 기회가 있으며, 말하고 싶지 않을 때 “패스”라고 입력할 수 있다는 것이었다. 온라인 토론에서 가·피해자의 발언은 스크립트를 통해서 이미 정해진 것이었고 실제 사람이 발언하는 것처럼 채팅화면을 만들었다. 참가자들이 실험 상황에서 실제 토론이 실시간으로 진행되고 있는 것처럼 느끼도록 하기 위하여 다른 토론 참가자들도 같은 여대생이며 지금 다른 장소에서 온라인 토론에 참가하기 위해 대기하고 있다고 안내하였다.

온라인 토론이 끝난 후 참가자들에게 공감 척도, 공정성 척도, 사회적 자기효능감 척도, 도움행동의도 척도에 응답하도록 하였다. 이는 독립변인에 해당하는 척도들을 사전에 측정할 경우 참가자들이 실험의 본 의도를 알아차리고 반응에 영향을 줄 가능성을 최소화하기 위함이었다. 연구의 필요한 모든 자료를 수집한 이후 조작확인 질문과 디브리핑을 실시하였다. 조작확인 질문의 경우, 본 연구의 목적에 대해서 미리 알아차렸는지를 확인하고자 ‘토론은 어떠셨어요?’, ‘토론을 할 때 연구의 목적이 무엇이라고 생각되었나요?’와 같은 질문을 하였다. 실험 조작 확인 질문에서 대부분의 여대생들은 본 연구의 목적에 대해서 ‘여대생들의 성형에 대한 태도를 알아보는 연구’, ‘여대생들의 심리상태’ 등으로 응답하였다. 디브리핑의 경우 연구 참여로 인해 불편한 점이나 불쾌한 점이 없었는지, 현재 기분과 느낌은 어떤지 등을 질문하고 불쾌한 기분을 보고한다면 이를 다룰 수 있도록 하였다. 마지막으로 실제 연구 제목 및 목적을 알리고 연구 참가자에게 수집한 자료를 연구에 이용해도 될지에 대해 묻고 자료이용에 대한 동의서를 작성하게 한 후 연구를 끝마쳤다. 모든 절차가 끝난 연구 참가자에게는 소정의 기념품을 지급하였다.

#### 통계분석

수집된 자료 내에 오류를 검토하고 SPSS 19.0



을 사용하여 자료를 분석하였다. 먼저 사용된 각 척도의 신뢰도를 검증하기 위해 내적 합치도 (Cronbach's  $\alpha$ )를 산출했다. 그 다음 유사 사이버 괴롭힘 상황에서 여대생의 유형별 반응빈도를 알아보기 위하여 기술 통계치를 산출하고 주요 변인들 간의 관계를 검토하기 위해서 상관분석을 실시하였다.

우선, 공감, 공정성, 사회적 자기효능감, 도움행동의도가 도움행동에 미치는 영향을 살펴보고, 주요 변인들 간의 영향력을 비교하기 위해 중다회귀분석을 실시하였다. 다음으로 도움행동의도의 매개효과를 검증하기 위해 Baron과 Kenny(1986)가 제안한 위계적 회귀분석을 실시하였다. 더불어 독립변인이 종속변인에 미치는 영향력을 매개변인이 매개하는 간접효과(indirect effect)의 통계적 유의성을 검증하기 위해 PROCESS Macro(Hayes, 2013)를 활용하여 부트스트래핑(bootstrapping)을 실시하였다. 일반적으로 부트스트래핑을 10,000회 이상하도록 권장되며 간접효과의 경험적 분포를 바탕으로 2.5 백분위점수와 97.5 백분위 점수를 구해 95% 신뢰구간을 구한다. 추정된 95%의 신뢰구간이 0을 포함하지 않으면 매개효과는 유의수준 .05에서 통계적으로 유의하다고 결론 내린다(조영일, 김지현, 한우리, 조유정, 2015).

마지막으로, 사회적 자기효능감의 조절효과를 검증하기 앞서 다중공선성 문제의 최소화를 위해 평균중심화를 진행하였다. 그런 다음, Hayes(2013)가 제안한 SPSS Macro PROCESS의 모델 1을 통해 조절효과를 검증하였다.

## 결 과

### 사이버 괴롭힘 상황에서 여대생의 반응 패턴

사이버 괴롭힘 상황에서 여대생의 반응 패턴을 살펴보고자 유형별 반응빈도에 대한 기술 통계치를 산출하였다(표 2).

표 2. 유사 사이버 괴롭힘 상황에서 유형별 반응빈도

|               | 빈도 (%)        | 1인당 빈도 평균(SD) |
|---------------|---------------|---------------|
| 도움요청 및 자발적 보고 | 4 ( .35)      | .04 ( .20)    |
| 피해자 방어        | 286 (25.31)   | 2.94 (1.55)   |
| 괴롭힘 상황에 대한 언급 | 65 ( 5.75)    | .65 ( .71)    |
| 피해자 격려·위로하기   | 14 ( 1.24)    | .14 ( .40)    |
| 피해자에게 조언하기    | 3 ( .30)      | .03 ( .23)    |
| 주제 바꾸기        | 111 ( 9.82)   | 1.14 (1.19)   |
| 가해자 비난하기      | 30 ( 2.65)    | .32 ( .66)    |
| 논의 촉진하기       | 368 (32.57)   | 3.48 (1.57)   |
| 패스하기          | 201 (17.79)   | 1.76 (1.56)   |
| 기타            | 48 ( 4.25)    | .46 ( .84)    |
| 합계            | 1130 (100.00) |               |

Bastiaensens 등(2014)의 연구와 Freis와 Gurung(2013)의 분류 기준을 적용하여 1인당 빈도 평균과 표준편차를 제시하였다. 결과를 살펴보면, 논의 촉진하기 반응이 32.57%로 가장 많았고 그 다음으로 피해자 방어(25.31%), 패스하기(17.79%), 주제 바꾸기(9.82%), 괴롭힘 상황에 대한 언급(5.75%), 기타(4.25%), 가해자 비난하기(2.65%), 피해자 격려·위로하기(1.24%), 도움요청 및 자발적 보고(.35%), 피해자에게 조언하기(.3%) 순으로 나타났다.

### 주요 변인의 상관관계

주요 측정변인의 기술통계와 상관계수는 표 3에 제시하였다. 그 결과, 본 연구의 주요 변인인 공감, 공정성, 사회적 자기효능감, 도움행동의도는 도움행동과 모두 유의한 정적 상관을 보였다( $r = .22, p < .05$ ;  $r = .24, p < .05$ ;  $r = .41, p < .01$ ;  $r = .26, p < .05$ ).

표 3. 주요 변인의 기술 통계 및 상관분석 결과(N=94)

|              | 1     | 2     | 3    | 4     | 5     | 6     | 7     | 8    | 9    |
|--------------|-------|-------|------|-------|-------|-------|-------|------|------|
| 1. 공감        | -     |       |      |       |       |       |       |      |      |
| 2. 인지적 공감    | .83** | -     |      |       |       |       |       |      |      |
| 3. 정서적 공감    | .80** | .34** | -    |       |       |       |       |      |      |
| 4. 공정성       | .12   | .24*  | -.05 | -     |       |       |       |      |      |
| 5. 사회적 자기효능감 | .10   | .20   | -.04 | .32** | -     |       |       |      |      |
| 6. 도움행동의도    | .30** | .29** | .19  | .25*  | .31** | -     |       |      |      |
| 7. 일반도움행동의도  | .21*  | .14   | .21* | .13   | .22*  | .8**  | -     |      |      |
| 8. 괴롭힘방어행동의도 | .27** | .36** | .07  | .29** | .29** | .74** | .27** | -    |      |
| 9. 도움행동      | .22*  | .31** | .06  | .24*  | .41** | .26*  | .21*  | .21* | -    |
| M            | 3.50  | 3.57  | 3.42 | 2.65  | 4.07  | 3.81  | 3.78  | 3.83 | 5.26 |
| SD           | .31   | .40   | .37  | .41   | .75   | .66   | .93   | .73  | 2.14 |

주. 도움행동 = 도움요청 및 자발적 보고, 피해자 방어, 괴롭힘 상황에 대한 언급, 피해자 격려·위로하기, 피해자에게 조언하기, 주제 바꾸기, 가해자 비난하기의 반응 빈도의 합

\*  $p < .05$ . \*\*  $p < .01$ .

사이버 괴롭힘 상황에서 도움행동의도 및 도움행동에 영향을 미치는 요인

주요변인을 세분화하여 도움행동의도 및 도움행동에 미치는 영향에 대한 중다회귀분석을 실시한 결과는 표 4에 제시하였다. 먼저 도움행동의도에 가장 유의한 영향을 미치는 변인은 사회적 자기효능감이었으며( $\beta = .24$ ,  $t = 2.38$ ,  $p < .05$ ), 다른 변인들은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이는 사회적 자기효능감이 높을수록 더 많은 도움행동의도를 가진다는 것을 시사한다.

다음으로, 도움행동의도를 자리 양보하기나 점들어 주기와 같이 일반적인 상황에서 도움행동의도와 괴롭힘 상황에서 도움행도의도로 세분하여 살펴보았다. 그 결과, 일반도움행동의도에 유의한 영향을 미치는 변인은 정서적 공감이었으며( $\beta = .22$ ,  $t = 2.02$ ,  $p < .05$ ), 다른 변인들은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이는 일상적인 도움상황에서는 상대방의 어려움을 정서적으로 공감하는 능력이 높을수록 더 많은 도움행

동의도를 가진다는 것을 시사한다.

반면, 괴롭힘방어행동의도에 유의한 영향을 미치는 변인은 인지적 공감이었으며( $\beta = .28$ ,  $t = 2.68$ ,  $p < .01$ ), 다른 변인들은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이는 괴롭힘 상황에서 주변인이 피해자의 입장을 인지적으로 공감하는 능력이 높을수록 가해자로부터 피해자를 방어하려는 의도를 더 많이 가진다는 것을 시사한다.

마지막으로, 사이버 괴롭힘 상황에서 실제 도움행동에 유의한 영향을 미치는 변인은 인지적 공감( $\beta = .22$ ,  $t = 1.98$ ,  $p < .05$ )과 사회적 자기효능감( $\beta = .32$ ,  $t = 3.10$ ,  $p < .01$ )으로 확인되었으며, 사회적 자기효능감의 영향력이 상대적으로 더 큰 것으로 나타났다. 이는 사이버 괴롭힘 상황에서 스스로 자신의 행동이 효과적이라는 믿음이 강할수록, 그리고 그 상황에서 타인의 입장을 인지적으로 이해하고 공감할수록 실제 도움행동을 많이 한다는 것을 시사한다.

표 4. 주요 변인이 도움행동의도 및 도움행동에 미치는 영향

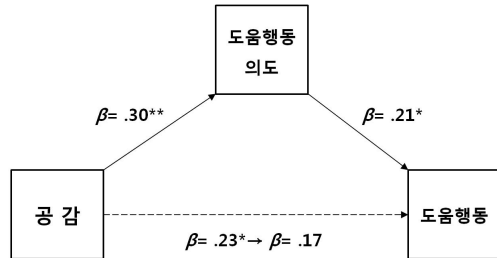
| 준거변인       | 예측변인      | B(SE)     | $\beta$ | t                  | R <sup>2</sup> | F                   |
|------------|-----------|-----------|---------|--------------------|----------------|---------------------|
| 도움행동의도     | 인지적 공감    | .27(.18)  | .16     | 1.50               | .19            | 5.10 <sup>***</sup> |
|            | 정서적 공감    | .27(.19)  | .15     | 1.45               |                |                     |
|            | 공정성       | .23(.02)  | .14     | 1.38               |                |                     |
|            | 사회적 자기효능감 | .22(.09)  | .24     | 2.38 <sup>*</sup>  |                |                     |
| 일반 도움행동의도  | 인지적 공감    | .01(.26)  | .01     | .05                | .10            | 2.51 <sup>*</sup>   |
|            | 정서적 공감    | .55(.27)  | .22     | 2.02 <sup>*</sup>  |                |                     |
|            | 공정성       | .16(.03)  | .07     | .64                |                |                     |
|            | 사회적 자기효능감 | .26(.13)  | .21     | 1.94 <sup>†</sup>  |                |                     |
| 괴롭힘 방어행동의도 | 인지적 공감    | .52(.19)  | .28     | 2.68 <sup>**</sup> | .20            | 5.60 <sup>***</sup> |
|            | 정서적 공감    | -.02(.20) | -.01    | -.08               |                |                     |
|            | 공정성       | .30(.02)  | .17     | 1.69 <sup>†</sup>  |                |                     |
|            | 사회적 자기효능감 | .17(.10)  | .18     | 1.75 <sup>†</sup>  |                |                     |
| 도움행동       | 인지적 공감    | 1.16(.59) | .22     | 1.98 <sup>*</sup>  | .23            | 4.43 <sup>***</sup> |
|            | 정서적 공감    | -.10(.60) | -.02    | -.17               |                |                     |
|            | 공정성       | .38(.05)  | .07     | .71                |                |                     |
|            | 사회적 자기효능감 | .92(.30)  | .32     | 3.10 <sup>**</sup> |                |                     |
|            | 일반도움행동의도  | .24(.05)  | .10     | 1.03               |                |                     |
|            | 괴롭힘방어행동의도 | -.02(.06) | -.01    | -.05               |                |                     |

<sup>†</sup>  $p < .10$ . <sup>\*</sup>  $p < .05$ . <sup>\*\*</sup>  $p < .01$ . <sup>\*\*\*</sup>  $p < .001$ .

공감과 도움행동의 관계에서 도움행동의도의 매개 효과

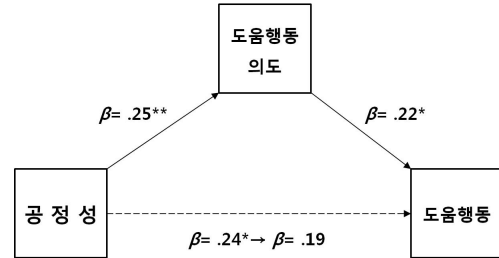
연구모형을 검증하기 위해 먼저, 여대생의 공감 능력과 도움행동을 매개하는 변인으로 도움행동의도를 투입하여 위계적 회귀분석을 실시하였다(그림 2). 그 결과, 공감이 도움행동의도에 미치는 영향( $\beta = .30$ ,  $t = 2.97$ ,  $p < .01$ ), 공감이 도움행동에 미치는 영향( $\beta = .23$ ,  $t = 2.25$ ,  $p < .05$ ), 그리고 도움행동의도가 도움행동에 미치는 영향력( $\beta = .21$ ,  $t = 2.05$ ,  $p < .05$ )이 모두 유의한 것으로 나타났다. 이로써 매개효과

분석을 위한 전제조건이 충족되었다. 다음으로 공감과 도움행동의도를 동시에 투입하였을 때, 공감이 도움행동에 미치는 영향력이 유의하지 않은 것으로 나타났다( $\beta = .17$ ,  $t = .04$ ,  $ns$ ). 이러한 결과는 공감이 도움행동에 영향을 미치는 과정에서 도움행동의도의 완전매개효과를 시사하며 본 연구의 가설 2를 지지하는 결과이다. 도움행동의 매개효과 유의도 검증을 위해 부트스트래핑 방식을 이용하여 10,000회 재표본작업을 수행한 결과, 매개효과의 크기는 .0154이며, 95%하한 값은 .0007, 상한 값은 .0408으로 신뢰구간이 0을 포함하지 않는 것으로 나타나,



\*  $p < .05$ . \*\*  $p < .01$ .

그림 2. 공감과 도움행동의 관계에서 도움행동의도의 매개효과



\*  $p < .05$ . \*\*  $p < .01$ .

그림 3. 공정성과 도움행동의 관계에서 도움행동의도의 매개효과

매개효과가 95%수준에서 유의미한 것으로 나타났다.

#### 공정성과 도움행동의 관계에서 도움행동의도의 매개효과

연구모형을 검증하기 위해 먼저, 여대생의 공정성과 도움행동을 매개하는 변인으로 도움행동의도를 투입하여 위계적 회귀분석을 실시하였다(그림 3). 그 결과, 공정성이 도움행동의도에 미치는 영향( $\beta = .25$ ,  $t = 2.47$ ,  $p < .01$ ), 공정성이 도움행동에 미치는 영향( $\beta = .24$ ,  $t = 2.34$ ,  $p < .05$ ), 그리고 도움행동의도가 도움행동에 미치는 영향력( $\beta = .22$ ,  $t = 2.12$ ,  $p < .05$ )이 모두 유의한 것으로 나타났다. 이로써 매개효과 분석을 위한 전제조건이 충족되었다. 다음으로 공정성과 도움행동의도를 동시에 투입하였을 때, 공정성이 도움행동에 미치는 영향력이 유의

하지 않은 것으로 나타났다( $\beta = .19$ ,  $t = 1.79$ ,  $ns$ ). 이러한 결과는 공정성이 도움행동에 영향을 미치는 과정에서 도움행동의도의 완전매개효과를 시사하며 본 연구의 가설 3을 지지하는 결과이다. 마찬가지로, 부트스트래핑 방식을 이용하여 매개효과의 유의도를 검증한 결과, 매개효과의 크기는 .0283이며, 95%하한 값은 .0004, 상한 값은 .0835으로 신뢰구간이 0을 포함하지 않는 것으로 나타나, 매개효과가 95%수준에서 유의미한 것으로 나타났다.

#### 사회적 자기효능감의 조절효과

사회적 자기효능감의 조절효과를 분석한 결과는 표 5에 제시하였다. Hayes(2013)에 따르면, 조절효과가 유의하기 위해서는 두 변인의 상호작용항에 대한 간접효과 계수의 95% 신뢰구간 내에서의 하한값(LLCI)과 상한값(ULCI)이 0을 포

표 5. 도움행동의도와 도움행동의 관계에서 사회적 자기효능감의 조절효과

|                    | 종속변수 : 도움행동 |     |       |       |        |        |
|--------------------|-------------|-----|-------|-------|--------|--------|
|                    | $\beta$     | SE  | t     | p     | LLCI   | ULCI   |
| 상수                 | 5.23        | .21 | 24.66 | <.001 | 4.8066 | 5.6487 |
| 도움행동의도             | .05         | .03 | 1.48  | ns    | -.0163 | .1116  |
| 사회적 자기효능감          | .14         | .03 | 3.57  | <.001 | .0597  | .2098  |
| 도움행동의도 × 사회적 자기효능감 | .00         | .00 | .43   | ns    | -.0081 | .0126  |

함하지 않아야 한다. 그러나 도움행동의도와 사회적 자기효능감의 상호작용항의 신뢰구간이 0을 포함하고 있어 사회적 자기효능감의 조절효과를 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났으며, 가설 4는 기각되었다. 중다회귀분석 결과, 사회적 자기효능감의  $\beta$ 값만 유의했고, 신뢰구간에서 0을 포함하지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회적 유능감이 도움행동의도와 도움행동의 관계를 조절하기보다는 실제 도움행동에 보다 직접적인 영향을 미칠 가능성을 시사한다.

## 논 의

인터넷이나 SNS에서의 사이버 괴롭힘은 정신 건강에 상당한 위협이 될 수 있다. 기존의 오프라인 괴롭힘 연구에서는 괴롭힘을 예방하거나 감소시키는데 주변인의 역할이 중요하다는 결과가 반복적으로 입증되었지만, 사이버 괴롭힘에서 주변인의 역할에 대한 연구는 상대적으로 적은 편이다. 마찬가지로, 사이버 괴롭힘 상황에서 주변인들이 왜 특정한 방식으로 행동을 하는지, 또 그러한 행동의 동기나 이유에 대해서는 더 많은 연구가 필요하다. 왜냐하면 이러한 이해가 피해자를 돕고 가해자의 괴롭힘 행동의 강화를 중단시키는 주변인의 친사회적 행동을 촉진시킬 수 있기 때문이다(Bastiaensens et al., 2014). 따라서 본 연구에서는 SNS의 사용이 많고 사이버 괴롭힘 상황에서 노출이 많이 된다고 알려진 여대생을 대상으로, 사이버 괴롭힘 상황에서 주변인들의 도움행동에 영향을 미치는 변인을 밝히고자 하였다. 이에 사이버 괴롭힘 상황에서 주변인으로서 반응 패턴을 살펴보고, 공감, 공정성, 도움행동의도와 사회적 자기효능감이 사이버 괴롭힘 상황에서의 도움행동에 어떠한 영향을 끼칠 것인지를 확인하고자 하였다.

먼저, 사이버 괴롭힘 상황에서 여대생의 반응 패턴(유형별 반응빈도)의 경우, 논의 촉진하기가

가장 많았고 다음으로 피해자 방어, 패스하기, 주제 바꾸기, 괴롭힘 상황에 대한 언급, 기타, 가해자 비난하기, 피해자 격려·위로하기, 도움요청 및 자발적 보고, 피해자에게 조언하기의 순이었다. Freis와 Gurung(2013)의 연구에서도 연구참가자들의 반응 중 논의 촉진하기가 가장 많았고, 가해자 공격하기와 주제 바꾸기가 그 다음 순으로 많은 것으로 나타났다. 이에 비해, 본 연구에서는 피해자 방어와 주제 바꾸기가 많았고 가해자 비난하기 반응은 상대적으로 적었다. 이러한 반응 패턴에서의 차이는 제시된 스크립트와 진행방식의 차이에서 비롯되었을 가능성이 있다. Freis와 Gurung(2013)의 연구에서는 토론 주제가 ‘서로를 잘 알게 되는 것’이고, 피해자가 동성애자라는 것이 밝혀지면서 가해자가 피해자를 괴롭히는 상황이 전개되었다. 반면, 본 연구는 우리나라 여대생이 관심을 가지고 토론할 수 있는 ‘성형’을 주제로 설정하였고, 연구참가자들이 다른 장소에서 익명의 다른 사람들이 토론에 참여하고 있다고 생각하도록 안내하고 성형에 관한 사전 설문을 실시하였다. 하지만 Freis와 Gurung(2013)의 연구와 유사하게, 온라인 토론에서 가해자가 피해자를 비난하는 상황이 반복되자, 피해자가 “pass”라고 수동적으로 반응하고 가해자의 공격에 제대로 대응하지 못하는 상황이 전개되도록 스크립트를 구성함으로써 사이버 괴롭힘 상황을 조작하였다. Freis와 Gurung(2013)은 연구참가자가 괴롭힘을 그만하라고 할 경우 토론에 참여한 연구공모자들이 다시 토론 주제로 되돌아가는 등, 참가자들의 반응에 따라 유연하게 진행되었지만, 본 연구에서는 미리 구성된 스크립트가 자동으로 제시되었다는 점에서 차이가 있었다. 이러한 토론 진행방식의 차이도 결과에 영향을 미쳤을 가능성이 있다.

다음으로, 도움행동의도에 영향을 미치는 변인들을 세분화하여 살펴본 결과, 일상적인 상황에서의 도움행동의도에는 정서적 공감이 중요한 반면, 괴롭힘 상황에서의 방어행동의도에는 인지적 공감이 중요한 것으로 나타났다. 즉, 일상

적인 도움이 필요한 상황에서는 상대의 어려움에 대해 정서적으로 공감할수록 돕고자 하는 의도를 가지기 쉽지만 괴롭힘 상황에서는 타인의 입장에 대한 조망을 수용할 수 있는 인지적 공감이 높을수록 피해자를 도와주려는 행동의도를 더 많이 가지게 된다는 것이다. 이러한 결과는 친사회적 행동이 정서적 공감과 인지적 공감 모두와 관계있다는 선행연구(예: Carlo, Hausmann, Christiansen, & Randall, 2003)와 부분적으로 일치하는 한편, 상황에 따라 공감의 정서적 및 인지적 요소가 다르게 작용할 수 있음을 시사한다. 정서적 공감은 더 즉각적이고 비의도적인 반면, 인지적 공감은 더 의도적이고 통제된 요소로 연령과 함께 발달하는 것으로 알려져 있다(Hodges & Wegner, 1997). 일상적인 상황에서보다 괴롭힘 상황에서 손실이나 희생이 상대적으로 클 수 있으므로, 괴롭힘 상황에서의 도움행동의도에는 의도적이고 통제된 인지적 공감이 더 중요하게 작용할 가능성이 있다. 인지적 공감은 면대면 상호작용을 통한 피드백, 예를 들면 얼굴 표정이나 시선접촉, 물리적 거리와 같은 정보가 주어지지 않는 사이버 괴롭힘 상황에서 더욱 중요한 요인일 것으로 예상되지만(Barlinska et al., 2013), 본 연구에서 사이버 괴롭힘 상황에 한정시켜 도움행동의도를 측정하지 못했다. 즉, 일반적인 상황과 괴롭힘 상황을 구분해서 도움행동의도를 측정했지만, 괴롭힘 상황의 경우 오프라인 괴롭힘과 사이버 괴롭힘 문항이 혼재되어 있었다. 따라서 추후 연구에서는 사이버 괴롭힘 상황에서 도움행동의도를 측정하는 척도를 개발하여 신뢰도와 타당도를 확보한 다음, 인지적 공감을 비롯한 다른 변인과 관계를 규명할 필요가 있을 것으로 보인다.

다음으로 주요변인과 사이버 괴롭힘 상황에서 실제 도움행동의 관계를 탐색해본 결과, 참가자들은 사회적 자기효능감이 높을수록, 그리고 인지적 공감능력이 클수록 더 많은 도움행동을 하는 것으로 나타났다. 사회적 자기효능감이 도움행동을 유의하게 예측한다는 본 연구의 결

과는 Cappadocia, Pepler, Cummings와 Craig(2012)의 연구결과와 일치한다. 주변인이 괴롭힘 행동이 일어나고 있는 상황에 직면하여 문제를 자각하고 그 상황에서 자신이 어떤 행동을 취해야 한다는 책임을 느낄지라도, 적절하게 개입을 할 수 있는 방법을 모른다면 도움행동이 일어날 가능성은 적을 것이다(Latané & Darley, 1968). 괴롭힘처럼 힘의 불균형이 있는 상호작용에서는 사회적 자기효능감의 역할이 매우 중요한데, 주변인들이 이러한 사회적 상황에서 효과적으로 행동할 수 있는 자신의 능력에 대한 신념이 있을 때 피해자를 도울 수 있기 때문이다.

한편, 인지적 공감은 괴롭힘 상황에서 도움행동의도뿐만 아니라, 사이버 괴롭힘 상황에서 실제 도움행동을 설명하는 주요 변인으로 나타났다. 하지만 사이버 괴롭힘 상황에서 공감과 도움행동 간의 관계를 살펴본 연구 결과들은 혼재되어 있는 실정이다. 기존의 많은 연구들은 정서적 공감이 공격적 행동을 억제하고, 남녀 모두 정서적 공감능력이 높을수록 도움행동을 많이 한다며 정서적 공감의 역할을 더 강조하였다(오인수, 2010; Caravita, Di Blasio & Salmivalli, 2010). 또한 본 연구에서 정서적 공감이 도움행동을 유의하게 설명하지 않은 것은 여학생만을 대상으로 하였기 때문일 수 있는데, 몇몇 연구들은 주변인의 방어행동에서 공감의 역할이 성별에 따라 달라지는 것으로 나타났다. 예를 들어, 또래괴롭힘에서 남학생의 경우 정서적 공감이 마음읽기능력과 방어행동의 관계를 매개하였으나 여학생의 경우는 정서적 공감이 방어행동을 설명해주지 못했다(송경희, 이승연, 2010; 이승연, 2014). 이는 남학생의 경우 정서적 공감이 방어행동을 동기화시키지만, 여학생은 정서적 공감을 할 때 자기 자신의 경험과 욕구, 느낌에 일차적으로 초점을 두는 ‘자기 지향적인 개인적 고통(self-oriented personal distress)’을 경험하기 때문에, 정서적 공감이 이타적 행동으로 이어지지 않는 것으로 설명되기도 한다(Caravita et al., 2010). 본 연구에서 인지적 공감의 역할은 사이

비 괴롭힘에서 주변인의 방어행동과 인지적 공감의 관계를 보여준 Barlinska 등(2013, 2015)의 결과와 일맥상통한다. 인터넷 사용자들은 채팅이나 댓글쓰기, SNS를 통해 자신의 의도와 상관없이 능동적 또는 수동적 주변인으로서 괴롭힘에 관여하게 된다. 사이버 공간은 오프라인에 비해 정서 정보가 거의 없고 사회적 단서가 부족하기 때문에, 자신의 행동이 가해자나 피해자에게 어떤 영향을 미치는지 인지하기 어렵다. 하지만 주변인이 지금 괴롭힘이 일어나고 있다는 것을 알아차리는 것 자체가 도움행동의도를 가지거나 도움행동을 하는데 중요한 역할을 할 수 있다. 최근에는, 괴롭힘을 중단시키거나 줄이는데 인지적 공감이 중요한 역할을 담당하며, 인지적 공감 능력을 향상시킬 수 있는 사이버 괴롭힘 예방 또는 개입 프로그램이 개발되기도 하였다. Barlinska 등(2015)은 인지적 공감을 활성화시키는 것이 사이버 괴롭힘 행동을 강화하는데 관여하지 않는 결정을 내리는데 중요한 역할을 한다는 것을 보여주었다. 하지만 정서적 및 인지적 공감 모두 사이버 괴롭힘의 감소에 기여한다는 결과도 있어, 공감과 도움행동의 관계는 주변인의 개인 특성, 사이버 괴롭힘 유형, 상황적 및 맥락적 특성 등을 고려하여 추후에 다시 살펴볼 필요가 있다.

인지적 공감과 정서적 공감을 공감으로 통합하여 살펴보았을 때, 공감능력과 도움행동의 관계에서 도움행동의도는 매개역할을 하는 것으로 밝혀졌다(가설 2). 이러한 결과는 공감능력이 높은 여대생들이 도움행동의도를 가지게 되고 실제로 도움행동도 더 많이 나타냄을 보여주는 것이다. 이는 공감은 대인관계를 형성하는 기본바탕(Redmond, 1989)으로, 타인에 대한 이해력과 예측력을 가질 수 있게 하기 때문인 것으로 보인다. 또한 이타적인 동기를 유발하여 친사회적인 행동으로 나아가게 하고, 상대방을 설득하고 갈등을 해소하는 등 사회적 적응에 긍정적 영향을 미친다는 선행연구와 일치한다(한지영, 2012; Barnett, 1987; Gini, Albiero, Benelli & Altoè, 2007;

Graziano, Habashi, Sheese & Tobin, 2007; Nickerson, Mele, & Princiotta, 2008).

다음으로 공정성과 도움행동의 관계에서 도움행동의도는 매개역할을 하는 것으로 밝혀졌다(가설 3). 이러한 결과는 공정성이 강한 여대생들이 도움행동의도를 가지게 되고 실제로 도움행동도 더 많이 나타냄을 보여주는 것이다. 이는 Poon과 Chen(2014)의 괴롭힘 연구에서 공정한 세상에 대한 믿음이 약한 사람들이 공정한 세상에 대한 믿음이 강한 사람들보다 더 공격적으로 행동한다는 결과와 일맥상통하며, Caroli와 Sagone(2014)의 연구에서 공정한 세상에 대한 믿음이 강한 청소년들이 친사회적인 행동을 더 실현하는 경향이 있다는 결과와 일치한다.

마지막으로, 도움행동의도가 도움행동에 영향을 미치는 과정에서 사회적 자기효능감의 조절 효과는 유의하지 않았다. 어떤 행동을 수행하고자 하는 의도는 그 행동을 실제로 수행할 가능성을 높이지만(Ajzen, 1991) 그 상황을 통제할 수 있는 능력의 유무에 따라 실제 수행이 결정된다. 그런 의미에서 사회적 자기효능감은 행동의도를 실제 행동으로 연결되도록 하는 주요 조절변인으로 간주될 수 있으며, 특히 사회적 상호작용이 일어나는 상황에서는 더욱 그렇다. 하지만 본 연구에서 조절변인으로서 사회적 자기효능감의 영향은 유의하지 않았으며, 사회적 자기효능감은 주변인의 방어행동을 유의하게 설명하는 강력한 예측변인인 것으로 나타났다. 이로 미루어 보아, 사이버 괴롭힘 상황에서 개입을 주저하는 이유는 책임감의 분산과 같은 이유도 있지만 보복에 대한 두려움을 견디며 기꺼이 도울 수 있는 사회적 기술이나 효능감이 부족하기 때문일 수 있다.

앞서 공감과 공정성은 도움행동의도를 거쳐 도움행동으로 이어지는 도움행동의도의 매개효과가 유의한 것으로 나타났다. 공감능력과 공정성이 도움행동과 긴밀한 관계이기는 하지만 그 자체로는 충분조건으로 간주할 수 없고 사회적 자기효능감을 함께 고려할 필요성이 있으며, 이

는 사회적 자기효능감 혹은 자기효능감이 도움 행동이 산출되는 과정에서 강력한 예측변인으로 작용한다는 선행연구들을 지지하는 결과이다(김민지, 2013; 김은아, 이승연, 2011; 이승연, 송경희, 2012; 정은진, 홍혜영; Cappadocia et al., 2012; Gini et al., 2008; Pozzoli & Gini, 2009).

본 연구는 사이버 괴롭힘 상황에서 실제 도움 행동을 측정하여 이를 유의하게 설명할 수 있는 변인을 탐색하고자 하였으나, 몇 가지 방법론 측면에서 제한점이 있다. 첫째, 연구 대상을 여대생으로 제한하였기에 본 연구의 결과를 남자 대학생들에게까지 일반화하기 어렵다. 기존 괴롭힘 연구들에서 주요 변인들의 성차가 있었던 것으로 미루어 볼 때, 남자 대학생들에게는 다른 양상이 있을 가능성이 있으므로 추후 연구에서는 성별요인까지 고려할 수 있도록 연구대상을 더 확대할 필요가 있다.

둘째, 본 연구에서는 공감, 공정성, 자기효능감과 같은 도움행동에 영향을 미치는 기질적인 개인차 변인에만 초점을 맞추었고, 실험 상황에서의 상황특수적인 공감, 공정성, 도움행동의도는 고려하지 않았다. 실험 후 디브리핑 단계에서 실험 상황에서 피해자가 도움이 필요한 정도, 중재에 대한 책임감, 중재 능력 등을 질문하였으나, 실험 상황에서 얼마나 피해자를 공감했고, 상황이 불공정하다고 느꼈는지, 도움행동의도를 얼마나 가졌는지 등은 질문에 포함되지 않았다. 더불어 사이버 괴롭힘 상황의 경우 상황맥락적인 요인 또한 주변인의 도움행동에 중대한 영향을 끼칠 것으로 보인다. 따라서 추후 연구에서는 개인차 변인을 상황특수적인 공감, 공정성 등을 함께 고려하고, Bastiaensens 등(2014)의 연구에서처럼 괴롭힘 사건의 심각성이나 피해자, 가해자, 그리고 다른 주변인의 정보와 같이 상황맥락적 요인 또한 함께 고려한다면 도움행동을 예측하는데 보다 풍부한 자료를 얻을 수 있을 것이다.

셋째, Freis와 Gurung(2013)이 논의한 바와 같이 실험 상황은 누군가 보고 있다는 진실된 감

정을 억제하는 사회적 통제작용을 할 가능성이 있다. 또한 예비연구에서 사회적 바람직성이 도움행동의도와 도움행동에 유의한 정적인 상관이 있었던 점을 감안하면, 추후 연구에서는 사회적 바람직성 척도를 함께 실시하여 그 영향을 통제할 것을 제안하는 바이다.

넷째, 실험과 설문 실시 시기에 관한 것으로, 본 연구의 참가자들은 먼저 실험을 한 후, 일련의 설문지를 작성하였고, 통계분석을 할 때에는 설문지로 측정한 변인들을 예측변인으로 사용하였다. 설문으로 측정한 변인들은 비교적 시간적으로 안정적인 구성개념이고, 설문을 먼저 작성할 경우, 참가자들이 실험의 의도를 알아차릴 가능성이 있어서 이런 절차로 연구를 진행하였으나, 추후 연구에서는 일정한 시간 간격을 두고 이틀간 연구를 진행할 필요가 있다.

이러한 한계점에도 불구하고 본 연구가 가지는 의의는 다음과 같다. 첫째, 실험적 연구를 통해 사이버 괴롭힘 상황에서 주변인의 실제 도움 행동을 측정하였다는 점이다. 컴퓨터 기반의 유사 사이버 괴롭힘 상황을 구현하고 모든 연구 참가자들에게 동일한 사이버 괴롭힘을 목격하도록 조작하였다. 즉, 토론 주제와 관련된 사전 설문조사를 실시하고 실제 SNS 채팅과 유사한 아이콘과 배경화면을 사용해서 연구 참가자들이 온라인에서 실시간으로 토론을 하고 있다고 느끼도록 하여 자연스러운 반응을 얻고자 하였다.

둘째, 본 연구는 최근 사회적 문제로 떠오른 사이버 괴롭힘 상황에서 주변인의 도움행동을 살펴보기 위해 공감, 공정성 및 사회적 자기효능감이라는 주요 변인과 더불어 의도와 행동을 분리하여 도움행동의 산출과정을 면밀히 살펴보았다. 오프라인 괴롭힘 상황에서 도움행동에 기여하는 공감과 사회적 자기효능감과 같은 주요 변인이 사이버 괴롭힘 상황에서도 유의한 변인인지를 살펴봄으로써 주변인의 친사회적 행동에 관한 연구를 확장시켰다는 의의가 있다.

마지막으로, 사이버 괴롭힘 상황에서 주변인의 도움행동의도 및 도움행동에 대한 보다 깊은



이해를 통해 사이버 괴롭힘의 예방 및 개입에 대한 함의를 발견할 수 있었다. 다수의 주변인들을 대상으로 사이버 괴롭힘을 예방할 수 있는 프로그램을 개발할 때 공감과 공정성이 도움행동의도를 거쳐 실제 도움행동에 이르게 되는 경로를 반영하고, 공감, 특히 인지적 공감을 활성화시키고 사회적 자기효능감을 향상시킬 수 있는 구체적인 방법을 포함시킬 필요가 있다. 예를 들어, 다른 사람의 관점을 고려할 수 있는 인지적 공감 훈련, 옳고 그름에 대한 인식과 판단을 할 수 있는 공정성 훈련, 사회적 자기효능감을 향상시키기 위한 사회기술훈련을 포함시킨다면 사이버 괴롭힘 예방에 기여할 수 있을 것으로 기대된다.

## 참고문헌

- 강한아 (2013). 대학생용 사회적 자기효능감 척도 개발 및 타당화. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 강한아, 김아영 (2013). 대학생용 사회적 자기효능감 척도 개발 및 타당화. *교육심리연구*, 27(2), 263-283.
- 경찰청 사이버 안전국(2014). 사이버 범죄 통계 자료. 2014년 9월 1일, <http://cyberbureau.police.go.kr/share/sub3.jsp>
- 권석만 (2009). 서울대학교 리더십 향상 프로그램의 운영을 위한 성격적 강점검사의 개발. 서울대학교 기초교육원 연구보고서.
- 김민아 (2010). 도덕적 정서가 도움행동과 주관적 안녕감에 미치는 영향: 도움행동을 매개변인으로. 영남대학교 대학원 석사학위논문.
- 김민지 (2013). 정서적 공감, 자기효능감, 사회적 책임감이 또래 괴롭힘 방어 행동에 미치는 효과: 지각된 인기도의 중재효과를 중심으로. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 김사훈 (1998). 대학생의 초기 대상관계와 공감능력 간의 관계. 계명대학교 대학원 석사학위논문.
- 김용훈 (2011). 공감과 공정성이 도움행동의도에 미치는 영향: 일반인과 외국인근로자를 대상으로. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 김용훈, 류리나, 한성열 (2012). 도움행동을 높이기 위한 방안 모색: 공감과 공정성이 도움행동의도에 미치는 영향. *한국심리학회지: 사회문제*, 18(3), 349-366.
- 김은아, 이승연 (2011). 남녀 중학생의 또래괴롭힘 방어행동과 공감, 자기효능감, 학급규준에 대한 믿음의 관계. *한국심리학회지: 발달*, 24(1), 59-77.
- 두경희, 김계현, 정여주 (2012). 사이버 폭력 연구의 동향과 과제: 사이버 폭력의 정의 및 유형을 중심으로. *상담학연구*, 13(4), 1581-1607.
- 박성희 (1997). 공감과 친사회행동. 서울: 문음사.
- 백인혜 (2013). 청소년의 신체이미지와 성형태도의 관계: 자아존중감, 자기애의 매개효과와 감성향의 조절효과를 중심으로. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 송경희, 이승연 (2010). 청소년의 마음읽기 능력과 또래괴롭힘의 관계: 도덕적 이탈, 도덕적 정서의 매개효과를 중심으로. *한국심리학회지: 발달*, 23(3), 105-124.
- 오인수 (2010). 괴롭힘을 목격한 주변인의 행동에 영향을 미치는 심리적 요인: 공감과 공격성을 중심으로. *초등교육연구*, 23(1), 45-63.
- 오인수 (2011). 초등학교 온라인 괴롭힘의 실태 및 오프라인 괴롭힘과의 비교 분석. *아시아교육연구*, 12(3), 75-98.
- 이수경, 오인수 (2012). 사이버 괴롭힘과 오프라인 괴롭힘에 영향을 미치는 요인 비교 분석. *아시아교육연구*, 13(2), 137-161.
- 이승연 (2014). 중학생의 공감, 사회적 자기효능감, 지각된 규준과 또래괴롭힘 방어행동과의 관계. *한국심리학회지: 발달*, 27(3), 89-112.
- 이승연, 송경희 (2012). 남녀 중학생의 부/모 애착과 또래괴롭힘 방어, 방관행동의 관계: 정서조절과 사회적 자기효능감의 매개효과.

- 한국심리학회지: 학교, 9(2), 393-415.
- 정아혜 (2014). 유사 사이버 괴롭힘 상황에서 여중생의 주변인으로서 반응 분석. 계명대학교 대학원 석사학위논문.
- 정은진, 홍혜영 (2014). 중학생의 공감과 이타행동의 관계에서 자기효능감의 매개효과. 청소년시설환경, 12(3), 13-26.
- 조영일, 김지현, 한우리, 조유정 (2015). 임상 연구에서 조절효과 및 매개효과의 비교 및 통합: 개념 정의 및 통계 모형. 한국심리학회지: 임상, 34(4), 1113-1131.
- 조효진 (2003). 공감능력과 이타성향간의 관련성 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 조효진, 손난희 (2006). 공감능력과 이타행동. 상담학연구, 7(1), 1-9.
- 한지영 (2012). 아동과 청소년의 도덕적 정서와 도움행동 간의 관계: 공감, 죄책감 및 감사를 중심으로. 명지대학교 석사학위논문.
- 홍기묵 (2004). 청소년의 공감능력과 사회적 유능성의 관계. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Balding, J. (2005). *Young people in 2004: The health related behaviour questionnaire results for 40,439 young people between the ages of 10 and 15*. Schools Health Education Unit.
- Barchia, K., & Bussey, K. (2011). Individual and collective social cognitive influences on peer aggression: Exploring the contribution of aggression efficacy, moral disengagement, and collective efficacy. *Aggressive Behavior*, 37, 107-120.
- Barlinska, J., Szuster, A., & Winiewski, M. (2013). Cyberbullying among adolescent bystanders: role of the communication medium, form of violence, and empathy. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 23, 37-51.
- Barlinska, J., Szuster, A., & Winiewski, M. (2015). The role of short- and long-term cognitive empathy activation in preventing cyberbystander reinforcing cyberbullying behavior. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 18(4), 241-244.
- Barnett, M. A. (1987). Empathy and related responses in children. In N. Eisenberg & J. Strayer (Eds.), *Empathy and its development* (pp. 146-162). New York: Cambridge University Press.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderate-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Bastiaensens, S., Vandebosch, H., Poels, K., Van Cleemput, K., DeSmet, A., & De Bourdeaudhuij, I. (2014). Cyberbullying on social network sites: An experimental study into bystanders' behavioural intentions to help the victim or reinforce the bully. *Computers in Human Behavior*, 31, 259 - 271.
- Batson, C. D. (1987). Prosocial motivation: Is it ever truly altruistic? In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology*. New York: Academic press.
- Batson, C. D. (1991). *The altruism question: Toward a social-psychological answer*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Bonanno, R. A., & Hymel, S. (2013). Cyber bullying and internalizing difficulties: Above and beyond the impact of traditional forms of bullying. *Journal of Youth and Adolescence*, 42, 685-697.
- Cao, B., & Lin, W. Y. (2015). How do victims react to cyberbullying on social networking sites? The influence of previous cyberbullying victimization experiences. *Computers in Human Behavior*, 52, 458-465.
- Cappadocia, M. C., Pepler, D., Cummings, J. G., & Craig, W. (2012). Individual motivations and

- characteristics with bystander intervention during bullying episodes among children and youth. *Canadian Journal of School Psychology*, 27, 201-216.
- Caravita, S. C. S., Di Blasio, P., & Salmivalli, C. (2010). Early adolescent's participation in bullying: Is Tom involved? *Journal of Early Adolescence*, 30, 138-170.
- Carlo, G., Hausmann, A., Christiansen, S., & Randall, B. A. (2003). Sociocognitive and behavioral correlates of a measure of prosocial tendencies for adolescents. *Journal of Early Adolescence*, 23(1), 107-134.
- Caroli, M. E. D., & Sagone, E. (2014). Belief in a just world, prosocial behavior, and moral disengagement in Adolescence. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 116, 596-600.
- Correia, I., & Dalbert, C. (2008). School bullying: Belief in a personal just world of bullies, victims, and defenders. *European Psychologist*, 13, 248-254.
- Davis, M. H. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy. *JSAS Catalog of Selected Documents in Psychology*, 10, 85.
- Davis, M. H. (1994). *Empathy: A social psychological approach*. Madison, WI: Brown & Benchmark.
- Eisenberg, N., & Miller, P. (1987). The relation of empathy to prosocial and related behaviors. *Psychological Bulletin*, 101, 91-119.
- Freis, S. D., & Gurung, R. A. R. (2013). A Facebook analysis of helping behavior in online bullying. *Psychology of Popular Media Culture*, 2, 11-19.
- Gini, G., Albiero, P., Benelli, B., & Altoè, G. (2007). Does empathy predict adolescents' bullying and defending behavior? *Aggressive Behavior*, 33, 467-476.
- Gini, G., Albiero, P., Benelli, B., & Alto, G. (2008). Determinants of adolescents' active defending and passive bystander behavior in bullying. *Journal of Adolescence*, 31, 93-105.
- Graziano, W., Habashi, M., Sheese, B., & Tobin, R. (2007). Agreeableness, empathy, and helping: A person X situation perspective. *Journal of Personality and Social Psychology*, 93, 583-599.
- Hampton, K., Goulet, L. S., Rainie, L., & Purcell, K. (2011). Social networking sites and our lives. Retrieved September 1, 2014, from <http://pewinternet.org/Reports/2011/Technology-and-social-networks>
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. Guilford Press.
- Hodges, S. D., & Wegner, D. M. (1997). Automatic and controlled empathy. In W. Ickes (Ed.), *Empathic accuracy* (pp. 311-339). New York, NY: The Guildford Press.
- Julia, B., Anna, S., & Mikolaj, W. (2015). The role of short- and long-term cognitive empathy activation in preventing cyberbystander reinforcing cyberbullying behavior. *Cyberpsychology, Behavior and Social Networking*, 18, 241-244.
- Kowalski, R., & Limber, S. (2007). Electronic bullying among middle school students. *Journal of Adolescent Health*, 41, 22-30.
- Kowalski, R., Limber, S., & Agatston, P. (2008). *Cyber-bullying: Bullying in the digital age*. Blackwell Publishing.
- Kurtz, R. R., & Grummon, D. L. (1972). Different approaches to the measurement of therapist empathy and their relationship to therapy outcomes. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 39, 106-115.
- Latané, B., & Darley, J. M. (1968). Group inhibition of bystander intervention. *Journal of Personality and Social Psychology*, 10, 215-221.
- Li, Q. (2007). New bottle but old wine: A research of cyberbullying in schools. *Computers in Human*

- Behavior*, 23, 1777-1791.
- Miller, D. T. (1977). Altruism and threat to a belief in a just world. *Journal of Experimental Social Psychology*, 13, 113-124.
- Nickerson, A. B., Mele, D., & Princiotta, D. (2008). Attachment and empathy as predictors of roles as defenders or outsiders in bullying interactions. *Journal of School Psychology*, 46, 687-703.
- Pearce, N., Cross, D., Monks, H., Waters, S., & Falconer, S. (2011). Current evidence of best practice in whole-school bullying intervention and its potential to inform cyberbullying interventions. *Australian Journal of Guidance and Counselling*, 21(1), 1-21.
- Peterson, C., & Seligman, M. E. P. (2004). *Character strengths and virtues: A handbook and classification*. New York: Oxford University Press.
- Poon, K. T., & Chen, Z. (2014). When justice surrenders: The effect of just-world beliefs on aggression following ostracism. *Journal of Experimental Social Psychology*, 52, 101-112.
- Pöyhönen, V., Juvonen, J., & Salmivalli, C. (2012). Standing up for the victim, siding with the bully or standing by? Bystander responses in bullying situations. *Social Development*, 21, 722-741.
- Pozzoli, T., Gini, G., & Vieno, A. (2012). The role of individual correlates and class norms in defending and passive bystanding behavior in bullying: A multilevel analysis. *Child Development*, 83, 1917-1931.
- Rakauskas, J., & Stolz, A. (2007). Involvement in traditional and electronic bullying among adolescents. *Developmental Psychology*, 43, 564-575.
- Redmond, M. V. (1989). The function of empathy (decentering) in human relations. *Human Relations*, 42, 593-605.
- Salmivalli, C. (2010). Bullying and the peer group: A review. *Aggression and Violent Behavior*, 15, 112-120.
- Schneider, S. K., O'Donnell, L., Stueve, A., & Coulter, R. W. (2012). Cyberbullying, school bullying, and psychological distress: A regional census of high school students. *American Journal of Public Health*, 102, 171-177.
- Thornberg, R., & Jungert, T. (2013). Bystander behavior in bullying situations: Basic moral sensitivity, moral disengagement and defender self-efficacy. *Journal of Adolescence*, 36, 475-483.
- Vandebosch, H., & Van Cleemput, K. (2009). Cyberbullying among youngsters: Profiles of bullies and victims. *New Media and Society*, 11, 1349-1371.
- Wentzel, K. R., Filisetti, L., & Looney, L. (2007). Adolescent prosocial behavior: The role of self-processes and contextual cues. *Child Development*, 78, 895-910.

1 차원고접수 : 2016. 12. 05.  
수정원고접수 : 2017. 02. 22.  
최종게재결정 : 2017. 03. 29.

## **The Effects of Empathy, Fairness, Intention in Helping Behavior and Social Self-efficacy on Bystanders' Helping Behavior in a Cyber Bullying Situation**

**Sol Ji Hong**

**Yun Kyeong Choi**

Department of Psychology, Keimyung University

The purpose of this study was to examine how empathy, fairness, intention in helping behavior and social self-efficacy affect bystanders' helping behavior in a cyber bullying situation. The participants were 94 female college students. After an online chatting for discussion(cyber bullying experiment), each participant completed some self-report questionnaires. Participants' responses in a cyber bullying situation were classified into one of 10 categories. The collected data was analyzed by correlation analysis and multiple regression analysis. The results are as follows. First, emotional empathy and social self-efficacy significantly influenced on bystanders' intention to help someone who experience an everyday difficulty, and cognitive empathy significantly explained bystanders' intention to help bullying victim. Second, social self-efficacy and cognitive empathy showed significant effects on actual helping behavior of participants as bystanders in cyberbullying situation. Third, empathy and fairness had mediation effects between intention in helping behavior and actual helping behavior of bystanders, respectively. Fourth, social self-efficacy didn't moderate intention in helping behavior on actual helping behavior of bystanders. These results suggest that activation of cognitive empathy and improving social self-efficacy can contribute to actual helping behavior and the prevention of cyberbullying. Finally, the limitations of this study were discussed along with suggestions for further research.

*Key words : cyber bullying, empathy, fairness, social self-efficacy, intention in helping behavior, bystanders' helping behavior*

부록 1. 도움행동의도 척도 문항

| 번호 | 문항 내용   |
|----|---|
| 1  | 당신은 지금 학교에 가는 중입니다. 오늘따라 늦잠을 자는 바람에 서두르지 않으면 수업에 지각을 하게 될지도 모릅니다. 지하철에 내리자마자 급하게 뛰어 가는데, 앞에서 한 사람(A)이 한쪽 다리에 김스를 하고 목발을 짚고 계단을 오르고 있습니다. 가까이 가자, A가 한 손에 짐을 들고 있는 것이 보입니다. 주변에는 지금 당신과 A밖에 없습니다.                        |
| 2  | 당신은 얼마 전에 다리를 다쳐서 몸이 조금 불편한 상태입니다. 봄비는 지하철에서 이제 막 자리에 앉았는데, 다음 역에서 노쇠한 할아버지(A)가 지하철에 탔습니다. 아무도 자리를 양보하지 않고 무관심합니다. 당신도 앞으로 한 시간은 더 지하철을 타고 가야 합니다.  |
| 3  | 당신은 우산을 쓰고 집으로 걸어가고 있습니다. 폭우가 쏟아지고 있는데 우산 없이 비를 맞고 있는 할머니(A)가 보입니다. 할머니(A)에게 어디까지 가시냐고 물어보니 집과는 정반대방향입니다. 당신이 할머니를 모셔다 드리고 집에 가면 1시간은 더 걸어야 하는데, 오늘 따라 지갑을 집에 두고 나왔습니다.   |
| 4  | 당신은 지금 친구를 만나러 가는 길입니다. 날이 몹시 추운데 매서운 칼바람까지 불어 체감온도는 더 낮습니다. 당신이 몸을 잔뜩 움츠리고 길을 걷고 있는데, 앞에 얇은 옷차림으로 구걸을 하고 있는 여자(A)와 아기가 보입니다. 아기는 추운지 몸을 떨며 칭얼거립니다.   |
| 5  | 당신은 취업 면접에 가기 위해 버스를 기다리고 있습니다. 같이 버스를 기다리던 사람(A)이 당신에게 타려는 버스 방향을 묻습니다. 그런데 A는 시각장애인였고 그는 길 건너 반대편 정류장에서 버스를 타야했습니다. B가 길을 건너려면 100미터쯤 떨어져있는 육교를 이용해야 하는데, B가 혼자 육교를 건너기는 어려워 보입니다. 하지만 B를 도와주게 되면 당신은 중요한 면접에 늦게 됩니다. |
| 6  | 당신이 사물함에 책을 꺼내고 있는데, 같은 학과 학생들이 모여서 한 학생(A)의 뒤에서 수군거리는 것이 보입니다. 좀 더 가까이 가보니, 그 학생들은 A가 들으라는 듯 큰 소리로 A의 욕을 하고 있었고, A는 괴로운 표정을 짓고 있습니다.   |
| 7  | 당신은 단체 채팅방에서 얼마 전에 함께 찍은 사진을 보면서 그것에 대해 이야기를 하고 있습니다. 사람들은 A의 굴욕사진을 채팅방에 띄우면서 A를 비웃고 놀립니다. A가 그만하라고 함에도 불구하고 사람들은 그 말을 무시하고 계속 놀리면서 즐거워합니다. 당신은 A와 개인적으로 친한 사이는 아닙니다.   |
| 8  | 당신은 동기들과 대학 축제에서 행사 준비를 하고 있습니다. 그 중 한 학생(A)이 몸이 아프다면서 참여하지 못했고 나머지 동기들이 그의 몫까지 힘들게 행사를 준비했습니다. 축제가 끝나고 뒷정리와 청소가 남았을 때 A가 나타나자, 동기들은 A를 비난하고 편잔을 주면서 남은 뒷정리를 A 혼자 하라고 합니다.  |
| 9  | 당신은 수업에서 몇 명의 사람들과 팀 활동을 하게 되었습니다. 팀원 중 한 사람(A)이 개인적인 사정으로 팀 활동에 잘 참여하지 못하였고, 열심히 참여하고 있는 다른 팀원들이 A의 행동에 불만을 토로하면서 A를 소외시키기 시작합니다. 나중에는 A가 팀 활동에 참여하려고 해도 끼워주려 하지 않고 A를 팀에서 배제시키자는 의견이 나왔습니다.                           |
| 10 | 당신은 최근 SNS에 올라온 게시글을 읽던 중, 한 사람(A)이 잘못된 소문으로 신상정보가 공개되어 곤욕을 치르고 있음을 알게 되었습니다. 사람들은 그 게시글을 보며 A를 욕하고 비방하며 더 많은 사람들이 보도록 그 신상정보를 퍼뜨리고 있었습니다. 당신이 A를 두둔한다면 당신도 비난을 받을 수도 있습니다.   |