

# AI시대, 메타버스를 아우르는 새로운 공감개념 필요성에 대한 담론

이현정

중앙대학교

bonoanimi@cau.ac.kr

## Necessity of Establishing New Concept of Empathy Across Metaverse for AI Era

Hyunjung Rhee

Chung-Ang University

### 요 약

현재 10대들을 중심으로 메타버스는 소통과 경험의 공간이 되고 있다. AI기술의 발달은 메타버스 공간에서의 체험을 다양화함으로써, 가상세계에서의 경험이 현실의 자아에까지도 영향을 줄 수 있다. 이에 본 연구에서는 AI시대, 메타버스를 아우르는 새로운 공감개념 정립의 필요성을 살펴보고자 하였다. 본 연구에서는 공감관련 문헌연구를 통해 공감의 개념이 시대가 추구하는 바에 따라 변화해왔음을 확인하며, 공감의 개념이란 필요에 의해 새롭게 정의될 수 있다는 근거를 얻었다. 또한 최근 국내의 연구 동향분석을 통해 현재 공감은 대체로 올바른 사회성에 대한 하나의 척도로써 바라보는 관점을 취하고 있음을 확인하였다. 마지막으로 연구내용을 종합하며, 올바른 사회성 함양을 위한 해결책으로써 의미를 가진 공감이 메타버스 속에서 일어나는 사회적 관계를 아우르는 시각아래 새롭게 정의될 필요성을 강조하였다.

### ABSTRACT

Currently, for teenagers, the metaverse is becoming an important space for communication and experience. Due to the development of AI technology, experiences in the metaverse space are diversifying, which means that experiences in the virtual world can affect the real self. Therefore, this study attempted to examine the necessity of establishing a new concept of empathy across the metaverse for the AI era. In accordance with literature studies related to empathy, one was confirmed that the concept of empathy has been changing according to social ideas in times. In addition, with the result of the analysis of recent research trends, it was considered that the current study of empathy is generally taking a view as a measure of 'upright sociality.' In the end, this study suggest the necessity of redefined empathy in order to cultivate upright sociality in the metaverse.

**Keywords** : Empathy(공감), Metaverse(메타버스), Artificial Intelligence(인공지능), Communication(소통)

Received: May. 01. 2021 Revised: Jun. 10. 2021

Accepted: Jun. 10. 2021

Corresponding Author: Hyunjung Rhee (Chung-Ang University)

E-mail: bonoanimi@cau.ac.kr

© The Korea Game Society. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ISSN: 1598-4540 / eISSN: 2287-8211

## 1. 서 론

20세기 후반, 디지털 혁명, 정보혁명 등으로 불리는 혁신적 과학기술에 의한 변화는 전 세계 산업구조를 크게 뒤흔들었다. 컴퓨터와 자동화 기기의 발달은 생산을 위한 노동력의 추가적 투입 없이도 효율적인 생산을 가능하게 했고, 그로 인해 사무·관리의 역할을 하는 화이트칼라 직군이 각광을 받았다. 또한 전 세계적으로 디지털기술을 근간으로 한 신생 벤처기업들에 적극적인 투자가 이루어졌고 인터넷의 보급은 사람 간 연결성을 크게 증진시켰다[1]. 그 결과 세상은 예측이 불가능한 복잡계의 시스템에 의해 구동되는 패러다임의 전환을 맞이했다[2].

인터넷에 의한 연결은 우리가 인지하고 생활하는 공간을 가상공간(virtual space)까지 확장시켰다. 과거 가상공간이란 철저히 현실과 분리된 개념이었으나, 네트워크의 발달은 가상공간과 현실을 연결함으로써 개념적 장벽을 허물었다[3]. 이에 더하여 AI의 발달은 가상세계를 3D로 구현한 메타버스(metaverse)공간에 숨을 불어넣고 있다. 대표적인 메타버스에 해당하는 게임의 경우, 과거 플레이어들은 게임 플레이를 위해 가상으로 세팅된 캐릭터를 의미하는 NPC(Non-Player Character)들에게서 정보를 얻거나 명령을 수행하는 정도의 상호작용(interaction)을 수행했다. 그러나 최근 AI기반으로 제작되는 NPC는 사람과 같이 복잡하고 다양한 소통을 시도하며, 플레이어들의 공감을 유도한다. AI로 만들어진 NPC는 플레이어들의 질문에 마치 현실세계에 존재하는 인물처럼 다양한 답을 해준다. 플레이어들은 게임의 목적에서 벗어나 NPC의 삶을 체험하는 다양성을 경험할 수도 있다[4]. 이렇게 실제적인 것처럼 구현되는 메타버스 내 문화가 우리의 생각과 정신에 미치게 될 영향력은 크다.

이에 본 연구에서는 AI로 인한 미래의 변화 시류에 맞춰 공감의 의미가 확장되거나 새롭게 정의

될 필요가 있다고 보았다. 따라서 다음의 세 가지를 연구문제로 설정하였다.

연구문제 1. 시대적 흐름에 따라 공감의 개념을 새롭게 정의하는 것은 옳은가.

연구문제 2. 현재 공감의 개념은 우리에게 어떤 의미를 갖는가.

연구문제 3. 앞으로 다가올 AI시대, 메타버스를 아우르는 공감개념 정립은 필요한가.

본 연구는 현재 강조되는 공감의 개념이 앞으로 다가올 AI시대 적합한 가치를 충분히 발휘하는지 알아보고, 적합한 개념화 방법을 고찰하는 것을 목표로 한다. 따라서 본 연구에서는 우선 공감의 개념이 시대적 배경에 따라 변화했는지의 여부를 살펴보고 개념 변화의 가능성을 확인하고자 한다. 또한 공감의 구성을 포함하는 척도와 관련된 연구동향을 통해 공감의 의미를 읽어보고자 한다. 마지막으로 공감이 AI시대에서 기여하게 될 의미를 발견하며, 공감에 대한 새로운 개념 정립의 필요성을 제안해보고자 한다.

## 2. 메타버스의 영향력 확장과 AI

### 2.1 메타버스의 시대적 영향력

감염병의 전 세계적 대유행으로 인해, 온라인을 통한 교류가 선택이 아닌 필수가 된 시대적 상황에서 10~20대 젊은 층을 중심으로 ‘메타버스’라는 키워드가 부상하였다. 메타버스는 초월성, 변형성을 의미하는 ‘meta’와 우리가 살고 있는 실제적 세상을 의미하는 ‘universe’의 합성어로, 컴퓨터로 만들어져 제한된 상호작용을 유도하는 일반적인 가상세계가 가진 개념보다 복잡한 성질을 띤다. 메타버스 관련 연구를 주도해온 미국의 ASF(Acceleration Studies Foundation)는 메타버스의 개념에 대해 ‘가상적으로 강화된 물리적 현실’과 ‘물리적으로 지속되는 가상공간’의 융합으로, 사용자가 이 두 가지 형태 중 어떤 것을 경험하던 결국 그것은 가상과 현실이 융합된 결과물이라고 설명했다[5].

이 개념이 실제로 구현된 최초의 메타버스인 <세컨드라이프>는 2003년 미국 게임개발사 Linden Lab에 의해 출시되어 당시에는 큰 화제를 불러일으켰으나, 성공이 지속되지는 못했다[6]. <세컨드라이프>는 가상으로 만들어진 마을로, 이 공간에 입주한 주민들은 자신이 원하는 방식에 따라 자유롭게 각자의 삶을 꾸려나가도록 설계되었다. 이곳에서 주민들은 창조활동을 하고 상거래를 하며 수입을 벌어들일 수 있는데다가, 이곳에서의 수입은 현실의 US달러로도 교환이 가능하였다. 실제 세계 수익창출이 가능하다는 사실은 분명 전세계적인 주목을 이끄는 데 크게 기여했다. 그러나 <세컨드라이프>는 공상적인 공간임에도 불구하고, 사용자들이 현실의 일상과 크게 다를 것 없는 진부한 경험을 하게 됨으로써 흥미를 잃어버리는 한계를 극복하지 못했다[7].

5G 네트워크 기술 혁신과 함께 초연결성이 보다 강력해지며 메타버스는 이전과 다른 양상으로 영향을 확산시켜 나가고 있다[6]. 현재 메타버스에서 두드러지는 특징 중 하나로 메타버스의 주 사용자들이 10대라는 점을 들 수 있다. 2021년 현재 가장 크게 주목받고 있는 미국의 게임 플랫폼, <로블록스>는 미국 내 16세 미만 청소년의 절반 이상(2월 현재 55%)이 가입되어있으며, 국내 메타버스 앱인 <제페토> 가입자 중 80%가 10대 청소년이다[8]. 이렇게 낮은 연령대가 주요 소비자가 되는 양상에 대해 김상균은 아이들이 “현실에서 느끼는 탐험, 소통, 성취의 기쁨이 질 또는 양적인 측면에서 어딘가 부족하여 갈증을 느끼기 때문”이라고 설명했다[9]. 특히 감염병의 세계적 확산으로 물리적인 거리두기가 요구되는 환경에서 10대들은 메타버스 공간을 통해 적극적으로 소통하고 추억을 만든다.

현재의 메타버스는 또한 사용자들이 다양한 경험의 공간을 자유롭게 구축할 수 있도록 지원하며 콘텐츠의 생성이 자발적으로 일어나는 구조를 가진다. <로블록스> 플랫폼에서 사용자들은 시스템에서 제공하는 개발 도구를 활용해 게임을 만들 수도, 다른 사람이 만든 게임을 즐길 수도 있다. 계

다가 <로블록스>에서 사용자에 의해 창조된 게임이나 아바타, 아이템 등은 하나의 지적재산권으로 인정되어, 판매수익을 올릴 수도 있다. 감염병으로 인해 등교가 어려워진 상황에서 펜실베이니아 대학, 버클리 음악대학 등 몇몇 학교의 학생들은 <마인크래프트> 공간 속에서 실제 학교의 시설과 풍경을 그대로 구현하며 그 곳에 모여 다양한 단체 활동을 하고 졸업식을 계획하기도 했다[9]. 이렇게 현재의 메타버스에서는 끊임없이 새로운 이벤트가 자발적으로 생성되고 새로운 공간들이 구축되며 다양한 사용자의 경험을 이끈다.

더구나 메타버스의 현실과의 연결성은 이전보다 강력해진 양상이다. <제페토>의 경우, 사용자의 얼굴인식을 통해 자신과 닮은 아바타를 만들 수 있다. 미국의 대통령 조 바이든은 후보인 시절, <모여봐요 동물의 숲>이라는 게임에서 홍보를 위한 섬을 만들고, 그곳에 유권자들을 초대하여 이들과 소통하는 방식으로 선거운동을 수행한 바 있다. 3인칭 액션슈팅게임 <포트나이트>에서는 다른 플레이어들과 콘서트나 영화를 즐길 수도 있도록 구성되어, 미국의 랩퍼 Travis Scott이 <포트나이트>를 통해 라이브 콘서트를 개최하고 약 1,200만 명의 관객을 끌어 모은 바 있고, 국내 가수 BTS 역시 <포트나이트>를 통해 뮤직비디오를 공개하기도 했다. 메타버스 속 캐릭터들과 교류하며 치유의 감정을 느낀 사례도 있을 만큼 현재의 메타버스는 현실의 삶과 연결되어 적지 않은 영향을 미친다[10].

## 2.2 AI로 인해 예측되는 미래상

최근 메타버스와 관련된 기업들은 AI의 활용을 넓히는 추세다. 유명 엔터테인먼트 기업들이 소속 아이돌 그룹을 아바타로 만들어 메타버스 세상에서 팬들과 소통할 수 있도록 만드는가 하면, 엔터테인먼트와 관련성이 적은 AI전문 기업이 가상의 아이돌 그룹을 탄생시키기도 했다. 현재 메타버스에서 AI에 의해 구현되는 캐릭터들은 실제와의 이질감을 최소화하기 위한 노력을 기울인다[11].

특히 게임의 경우, NPC 구현에 있어 AI기술을 도입하고 있다. 지난 2021년 2월 미국의 비디오 게임 <모드박스(Modbox)>는 유튜브를 통해 AI로 구현된 NPC가 게임 플레이어와 대화를 나누는 데모영상을 공개한 바 있다. 영상의 NPC는 대화의 과정에서 약간의 시간차를 보이긴 했으나, 플레이어의 자유로운 질문에 적합한 대답을 수행하였다[12]. 이에 앞서 미국 게임기업 Rockstar Games의 개발진은 NPC AI 관련 기술 특허를 출원한 것으로 알려지며, 그들의 대표 게임 <GTA> 시리즈 차기작에 해당 기술을 도입할 것으로 전망되고 있다[13]. 이와 같이 현재 메타버스 속 AI 캐릭터들은 현실세계의 우리와 자연스럽게 소통하며 몰입감을 높이는 방향으로 진화하고 있다.

이러한 양상은 인간의 내면에 존재하는 관계적 자아와 연관되어 인류의 의식에 까지 영향력을 미치게 될 가능성을 내포한다. 관계적 자아란 인간이 주변인들과 관계를 맺고 소통하는 과정에 의해 서로에게 영향을 주고받으며 지속적으로 변화되는 정체성을 의미한다[14]. 인간은 주변인과의 대화에서 만들어지는, 그리고 다양한 미디어가 쏟아내는 수많은 정보들을 선별적으로 습득하며 생각을 변화시킨다. 그리고 그 결과로 만들어진 생각은 그의 말과 글 등의 형태화된 정보가 되어 또 다른 누군가의 생각의 변화에 자극을 준다. 현재의 AI는 인간의 관계적 자아를 모사하는 수준까지 발전하며 인간사회 위기와 관련한 염려를 자아낸다. 예를 들어, 생성적 적대 신경망(GAN: generative adversarial network)은 두 개의 인공지능 모델이 특정 정보에 대한 피드백을 주고받는 수행을 통해 최적의 정보를 도출하는 알고리즘으로, 인간의 생각이 외부의 영향을 받아 변화하는 것과 비슷한 과정을 수행한다. 김대식은 AI가 데이터를 인식하는 수준을 넘어 데이터를 새롭게 생산하는 단계까지 발전한 현재, 정교하게 생산되어 대중을 호도할 가능성이 있는 가짜뉴스의 위험을 꼬집었다. 또한 인간의 생각을 데이터로 활용하여 결과 값을 제공하는 AI는 인간의 편향적 생각을 데이터화 하여, 반인륜적 차별과

편견을 심화시킬 수 있음을 강조했다[15]. 나아가 Cohen은 각종 디지털 정보들이 경제적 가치를 갖는 시대, 우리가 가진 생체정보뿐 아니라 기억이나 경험, 감정까지도 디지털 재화로써 변환되어 거래될 수 있으며, 그로인해 AI에 의해 인간의 행동이 통제되고 조작될 여지도 있음을 설명했다[16].

AI 챗봇 이루다의 사례는 이러한 염려들이 무리한 억측이 아니라는 사실에 힘을 실어준다. 이루다는 실제 연인의 대화 데이터를 학습하여 유저들의 질문에 실제 사람처럼 응답도록 설계된 채팅 AI다. 이루다의 알고리즘은 채팅 서비스의 과정에서 누적된 데이터를 바탕으로 지속적인 학습이 이루어지며 대화내용을 업데이트한다. 그런데 일부 유저들이 이루다에게 소수집단을 차별하거나 성희롱적인 발언 등을 학습시키며 대화의 질을 떨어뜨렸고, 결국 이루다는 서비스 3주 만에 중단되었다[17].

이와 같이 AI는 어떻게 활용되는가에 따라 인간의 존엄성을 훼손시키는 도구로 사용될 수 있는 기술이다. 그렇다고 지금 시점에서 기술의 발전을 중단시킬 수도 없다. 우리 일상에 막대한 영향력을 미치는 인터넷이 세상에 퍼지는 과정에서 어떤 누구의 동의도 받은 바가 없듯, 또 다른 기술이 주도하게 될 미래 역시 수많은 우려의 목소리에도 불구하고, 그 변화를 막기란 쉽지 않기 때문이다[16].

### 3. AI시대, 공감 개념 재정립의 필요성

앞으로 AI시대를 살아갈 인류에게 AI로 인해 인간의 존엄성에 위협이 되지 않도록 기술의 부작용을 최소화하기 위한 방안을 찾아야 하는 과제가 부여되고 있다. 이에 따라 인간관계에서 벌어지는 갈등을 완화시키는 공감은 AI시대 필수적 역량으로 강조되는 가치가 되었다. OECD(Organization for Economic Co-operation and Development)는 2015년, 학생들의 핵심역량을 함양을 시키기 위한 구체적 교육과정 및 교수법 등을 개발하는 ‘교육 2030(Education 2030)’ 프로젝트를 시작하였다. 이 프로젝트에서는 미래 인재들에게 성공보다는 사회

속에서 ‘잘 살기(well-being)’의 가치를 강조하고 있다[18]. 다시 말해, 이 프로젝트는 개인이 역량을 발휘한 결과가 범사회적, 범지구적 차원의 이로움까지 연결되어야 한다는 관점을 가진다. 이 프로젝트에서는 특히 사회적, 정서적 역량(Social and Emotional Skills)을 강조하고 있는데, 그러한 역량의 핵심이 되는 요소들 중 하나가 바로 공감이다[19].

### 3.1 공감 개념의 변화 가능성

세계적 미래학자 Rifkin은 그의 저서 「공감의 시대」에서 공감이라는 용어가 1872년 미학에서 사용된 ‘감정이입’을 뜻하는 독일어 ‘Einfühlung’으로부터 기원된 것으로 설명하였다[20]. 이 개념은 독일의 역사가 Dilthey에 의해 사회과학에서 활용되기 시작했으며, 1909년 미국의 Titchener에 의해 ‘공감(empathy)’으로 번역되었다[21]. 당시 공감은 다른 사람의 상황에 대해 관찰자로서 수동적으로 정서적 측은함을 느끼는 ‘동정(sympathy)’이라는 개념과 혼용되었으나, 근대 심리학에 의해, 타인의 입장에 대한 적극적이고 능동적인 참여자의 개념으로서 그 의미가 점차적으로 분리되며 강조되어 왔다[20].

근대 심리학에서 공감의 개념이 도출된 배경에는 자아의식에 대해 주목하게 된 이유가 크다. 당시 근대사회로의 발전과 함께 합리성이 강조되고, 자의식에 대한 진보가 이루어졌다. 당시 임상 연구에 큰 주축이 되었던 Wundt와 Titchener 등 심리학자들은 인간의 내성(introspection)<sup>1)</sup>을 연구했다. Kohut은 그의 1959년 연구를 통해 공감을 “대리적 내성(vicarious introspection)으로 정의하였는데, 공감에 대한 당시 Kohut의 정의는 공감이 치료자가 자료수집의 목적으로 환자의 의식, 전의식, 무의식 속 경험을 듣고 이해하는 과정을 의미했음을 나타낸다[23],[24]. 비슷한 시기, Rogers 역시 그의 저서 및 연구 등에서 공감에 대해 치료의 관점에서 설명하였다. 그는 상담자<sup>2)</sup>가 내담자의 생각 속에서 일어나는 주관적인 경험을 ‘마치 대상인 것

처럼(as if)’ 인지하는 상태를 공감으로 정의하였다[26]. 이와 같이 공감의 초반 의미는 심리학자들을 중심으로 대상의 상태를 진단하기 위한 방법이라는 개념이 강했다.

그러나 20세기 후반으로 갈수록 대인관계에서의 영향력에 주목하였다. 진단의 관점에서 공감을 강조했던 임상 심리학자 Rogers나 Kohut 역시 후반의 연구에서는 진단에서 나아가 치료방법으로서 공감의 역할에 대해 기술하였다[24]. 이들의 연구는 어떤 대상이 자신을 공감하고 있음을 확인하는 것 자체가 치료적 효과를 가지고 있음을 밝혔고, 이는 복지적인 차원에서 공감의 역할과 필요성을 강조하는 것이었다[27],[28]. Hogan은 공감에 대해 타인의 상태를 지적 또는 상상으로 염려하는 것이라고 개념화 했다[29].

1990년대에는 교육적 차원에서 정서적 지능(emotional intelligence)에 대한 연구가 활발히 진행되었고, 그에 따라 다양한 연구에서 공감에 대한 정서적 개념을 명확히 하고자 하였다. 정서에 대해 하나의 ‘지능’으로써 프레임워크 정립을 처음 시도한 Salovey와 Mayer는 공감을 정서적 지능의 핵심일 수 있다고 보았으며, 주변의 많은 사람들과 긍정적 유대 관계 속에 있는 사람들이 타인에 대한 공감능력도 높다고 설명하였다[30]. Goleman의 EQ(Emotional Quotient)의 다섯 가지 주요 요인들 중 하나로 제시된 공감능력의 개념에는 타인이 처한 상황, 처지, 기분 등을 인지하는 것을 넘어 그에 적합한 태도와 반응을 수행하는 능력까지 포함하고 있다[31]. 보다 자세하게, Schutte 등은 실증연구를 통해 정서적 지능과 연관성을 가지는 공감능력이 ‘공감적 관점 수용능력(empathic perspective taking)’을 의미하는 것이며, 가상의 캐릭터에 대해 공감하거나 좋지 않은 상황에 처한 대상에 대해 걱정이나 마음 아파하는 것이 정서적

1) 내성은 자신의 심리적, 정서적 상태를 스스로 관찰하고 보고하는 방법론이다[22].

2) Rogers는 ‘치료자(therapist)-환자(patient)’ 대신 ‘상담자(counsellor)-내담자(client)’의 관계적 용어를 도입한 학자로, 두 입장이 상하가 아니라, 동등한 관계임을 강조하였다[25].

지능이 포함한 공감능력은 아님을 분명히 하였다 [32].

2010년대로 접어들며 공감은 범사회적 가치개념을 포함하는 추세다. 교통 및 통신수단의 발전과 함께 도래한 세계화는 다양한 문화에 대한 수용 및 불평등 해소에 대한 해결책으로써 공감의 개념을 발전시켜가고 있다. King, Gerdes 등의 연구자들은 공감에 행동적 요인을 추가하여 단순한 대상에 대한 이해뿐 아니라 실제 행동을 취하고자하는 의도를 포함해야 함을 제안하였다[33],[34]. Segal 등은 공감의 구성요인에 사회적 정의와 책임을 설명하는 요소를 추가하며 사회인식 변화의 관점까지 확장하였다[35].

종합해보면, 공감에 대한 개념은 [Table 1]과 같이 계속적으로 변화되어왔다. 그리고 그 변화의 이유에는 시대적 패러다임이 이끈 인간의 의식변화가 지배적이었음을 유추할 수 있다. 20대 초반 근대화의 패러다임과 함께 합리적인 생각이 강조되었던 시기, 공감은 나 자신을 분석적으로 바라보고 이해하기 위한 역할을 수행했다. 20세기 후반 성공적인 삶의 개념이 강조되면서 공감은 원만한 대인관계를 위한 척도으로써 개념이 정립되었다. 그리고 2010년대 이후 새롭게 부각되는 공감의 개념에는 함께 잘 사는 것에 대한 중요성이 강조되는 시대적 가치와 함께, 사회 복지적 차원이 추가되었다. 이는 앞으로의 공감 개념 역시 그 시대가 필요로 하는 인간상의 목적에 따라 충분히 변화 될 수 있음을 설명한다.

[Table 1] 시대별 공감의 의미 변화

시기	20C 초·중반	20C 후반	2010년대 ~
주요 개념	대리적 내성	유대관계 형성	사회인식 변화
공감 대상	나 자신	주변인	사회
주요 특성	개인의 의식 관찰	지능 척도의 의미	행동 의도 포함
주요 학자	Wundt, Titchener	Goleman, David	King, Segal

### 3.2 최근 연구를 통해 본 현재 공감의 의미

공감에 대한 척도는 공감을 측정하는 기준을 제시하는 것으로, 공감 척도와 관련된 연구를 통해 공감을 보는 관점과 의미를 파악할 수 있다. 최근 10년간 국내외 공감 동향에 대한 연구를 살펴보면, 현재 공감이 우리 사회에서 어떠한 의미를 전달하는 역할을 수행하는지 살펴보았다.

#### 3.2.1 국내 연구 동향

공감 척도와 관련된 국내 연구 동향을 살펴보기 위해, 한국학술지인용색인 사이트를 활용하였다 [36]. “공감 척도”라는 검색어를 적용한 결과, 2021년 2월 현재, 2010년 이전 연구물을 제외했을 때, 총 85건의 등재학술지 및 등재후보학술지 게재물이 검색되었다. 각 연구물이 게재된 연도 및 공감 척도 적용에 대한 연구 방식은 표 2와 같다. 해당 검색어를 이용해 검색된 연구물 중 2건(2013년 1건, 2014년 1건)의 연구물이 공감 척도와 연관성이 없는 내용으로 확인되어 제외하였다.

대상으로 설정된 연구물의 동향을 살펴보면, 특정 행동이나 의식이 공감과 상관관계를 갖는지 여부를 탐구하는 연구는 총 30건으로 가장 활발히 진행되었고, 그 중 공감능력의 조절 또는 매개효과를 확인하는 연구가 총 17건의 비중을 차지하였다. 다음으로 특정 치료/교육 프로그램의 효과성을 확인하는 연구가 총 16건으로 활발히 진행되었으며, 그에 못지않게, 기존에 제시된 척도에 대한 한글 번역본의 타당성 또는 대상 연령층 적용의 타당성 등을 확인하고자 했던 연구들도 총 14건이 되었다. 그밖에 특징에 따라 분류된 군집의 공감 수준을 측정하는 연구와 새로운 척도를 개발하는 연구가 각각 총 8건 수행되었다. 기타 새로운 개념을 설계하는 데 공감 척도를 활용한 연구는 총 3건, 공감과 다른 사회적 척도의 순서 및 구조관계를 분석하는 연구, 새로운 척도에 대한 준거 타당도를 확인하는 연구가 각각 총 2건 수행되었다.

프로그램 효과성과 관련된 연구의 수는 점차 증

가하는 양상을 보이는데, 다양한 사회적 부작용을 보이는 집단에 대한 치료를 목적으로 만들어진 프로그램의 효과성을 알아보는 연구가 16건 중 9건을 차지했다. 이는 현재도 공감에 사회적 인식개선보다는 대인관계능력 효과에 주목하고 있다는 것을 보여주는 것으로 유추된다. 또한 연구 대상이 된 프로그램의 50%이상을 차지하는 연구가 예술기반으로 구성된 내용이었는데, 이는 공감능력에 이성적인 부분보다 감정적인 부분이 많은 영향을 미칠 것이라는 생각을 반영한 것으로 보인다.

[Table 2] 공감 척도 관련 국내 연구 동향

연도별 총 편수	연구방식		연도별 총 편수	연구방식		
	#	공감 척도 적용 내용		#	공감 척도 적용 내용	
2010	3	상관관계 확인 - 조절/매개효과: 1	2016	9	3 상관관계 확인 - 조절/매개효과: 2	
	2	프로그램 효과성 확인		3	기존척도 타당성 평가	
	1	기존척도 타당성 평가		2	프로그램 효과성 확인	
	1	공감 수준 측정		1	구조관계 분석	
2011	1	새로운 척도 개발	2017	15	7 상관관계 확인 - 조절/매개효과: 4	
	2	공감 수준 측정		2	기존척도 타당성 평가	
1	기존척도 타당성 평가	2		새로운 척도 개발		
2012	4	상관관계 확인 - 조절/매개효과: 3		2018	10	1 프로그램 효과성 확인
	2	프로그램 타당성 평가	1		공감 수준 측정	
	1	프로그램 효과성	1		구조관계 분석	
	1	공감 수준 측정	1		준거 타당도 확인	
2013	4	상관관계 확인 - 조절/매개효과: 1	2019	4	4 프로그램 효과성 확인	
	1	공감 수준 측정		2	기존척도 타당성 평가	
2014	3	상관관계 확인 - 조절/매개효과: 2		2020	7	2 새로운 척도 개발
	2	프로그램 효과성 확인			1	공감 수준 측정
	1	구조관계 분석	1		개념설계	
2015	4	상관관계 확인 - 조절/매개효과: 2	2021	1	1 새로운 척도 개발	
	2	기존척도 타당성 평가		3	프로그램 효과성 확인	
	1	프로그램 효과성 확인		1	기존척도 타당성 평가	
	1	새로운 척도 개발		1	상관관계 확인 - 조절/매개효과: 1	
1	개념설계			1	1 새로운 척도 개발	

### 3.2.2 해외 연구 동향

해외 공감 척도 관련 연구의 동향을 살펴보기 위해, Web of Science 사이트를 활용하였다[37]. “empathy scale”이라는 검색어를 통해, 2021년 2

월 현재 총 4,013건의 연구물이 검색되었다. 그 중 에서 해당분야에서 인용빈도가 높은 논문들로서 홈페이지 자체에서 필터링 된 연구물들은 총 22건이었고, 이를 바탕으로 연구동향을 살펴보고자 하였다. 그러나 그 중 공감 척도와 연관성이 낮은 2개(2010년 1건, 2012년 1건)의 논문은 분석에서 제외하였다. 각 연구물이 게재된 연도, 대상 및 내용 등은 표 3과 같다. 여기에 더불어 “scale of empathy”라는 검색어를 살펴봐왔는데, 최근 10년 연구물들은 총 183건 검색되었으나, 해당 연구물들의 대부분이 제퍼슨 공감척도(JSE: Jefferson Scale of Empathy)를 활용한 내용이었다. JSE는 미국의 의학 교육팀이 개발한 척도로, 환자를 진료하는 의사들의 공감 수준을 측정하는 도구다[38]. 따라서 관련 연구들은 의료종사자 및 의학 관련 학생들에게 한정된 내용으로, 보다 넓은 범위에서 적용 가능한 공감 척도를 확인하고자 하는 본 연구의 취지에서 벗어났다고 판단하여 제외하였다.

[Table 3] 공감 척도 관련 해외 연구 동향

게재 연도	분야	대상	공감척도 적용 내용	인용 수
2011	임상심리	의사	상관관계 확인	475
	정신의학	자폐증	공감 수준 측정	248
	정신의학	인격 장애	공감 수준 측정	272
	사회심리	일반	도구개발 요소에 추가	869
2012	뇌과학	일반	관련연구 메타분석	279
2013	임상심리	의사	상관관계 확인	194
	정신의학	일반(이탈리아)	기존척도 타당성 평가	180
2014	유아교육	영유아	관련연구 메타분석	206
	임상심리	의사	다양한 관련연구 비교	115
2016	사회심리	일반	다양한 관련연구 비교	148
2017	정신의학	인격 장애	도구개발 요소에 추가	76
2018	서비스/경영	소비자(항공사)	서비스 요인에 추가	60
	사회심리	일반	상관관계 확인	54
	문화심리	일반	개념설계	55
	사회심리	일반	공감 수준 측정	52
2019	정신의학	조현병	프로그램 효과성 확인	39
2020	임상심리	의사	다양한 관련연구 비교	17
	환경	일반	관련연구 메타분석	23
	임상심리	의사	상관관계 확인	147
	환경	일반	개념설계	12

분석 대상으로 설정된 연구물 동향을 살펴보면, 의학 분야 연구가 가장 많았고, 다음으로 사회심리·문화심리 분야 연구물이 많은 비중을 차지했다.

의학 분야 연구물은 특히 의사의 직업적 전문성과 공감을 연결시킨 연구가 활발히 진행되었고, 정신 의학과 관련된 연구들의 경우, 정신장애 수준 진단에 공감척도를 활용하였다. 의학 및 심리학 분야에서 공감 관련 연구가 활발하게 진행되다 보니, 여러 연구의 결과를 비교하여 시사점을 도출하는 연구들도 많은 부분을 차지하였다.

### 3.2.3 연구 동향이 설명하는 공감의 의미

최근 국내의 공감 관련 연구는 기존의 검증 받은 척도를 적용하는 방식이 대부분인 한편, 일부 연구에서는 새로운 척도를 개발하기도 했다. 이 경우, 척도 개발의 목표는 주로 교사, 상담전문가 등 직업 특수성에 맞춤형 척도를 개발하거나 가족이나 학교 내 대인관계 등 특정 집단 내 공감 수준을 측정하는 방식이었다. 그밖에도 국내의 문화적 특수성을 기반으로 한 공감 척도를 개발하는 연구도 있었으며, 대인 관계적 차원에서 나아가 사회적 차원으로 확장된 공감의 개념을 바탕으로 국내의 현실에 맞춘 척도를 개발한 연구도 수행되었다.

또한 공감의 조절효과 또는 매개효과를 확인하는 연구들은 공감을 개인과 대상 간의 관계적 질서에 대한 해결책으로써 바라보았다. 이들 국내외 연구는 공감을, 내가 아닌 어떤 누군가에 대한 이해의 과정을 통해 그와의 관계적 상태를 안정적으로 유도하는 핵심 요인으로써 목적지향적인 의미를 강조한다. 이들 연구는 활용적 측면에서 공감을 측정과 분석이 가능하고, 교육이나 훈련 등을 통해 발전 가능성을 가진다는 관점을 포함한다.

해외의 공감척도 관련 연구들은 의학 분야가 주를 이루었다. 특히 인격 장애, 조현병 등 다른 사람들과의 관계에 부정적인 영향을 주는 정신질환자의 상태를 확인하기 위한 목적과 의사들의 수행능력을 살펴보는 측면에서 도구적용이 활발히 이루어져 왔다. 국내 연구들도 공감이 다양한 사회적 행동, 태도, 정서적 상태 등에 대한 영향력을 살펴보는 데 집중했으며, 많은 연구들에서 다양한 사회적

부작용의 치료를 위한 프로그램 효과성을 살펴보았다. 이는 공감을 ‘올바른 사회성’에 대한 하나의 중요한 척도로 바라보고 있음을 의미한다.

해외 연구동향에서 흥미로운 점은, 공감의 개념에 대해 인간적인 부분을 넘어선 차원으로 확장하는 시도가 수행되고 있다는 것이다. 2020년의 환경과 관련된 두 연구 중 하나는 공감적 기질이 친환경적 행동과 관련성을 갖는지에 대한 메타분석을 실시한 내용이었다[39]. 또 다른 연구에서는 야생에 대한 의인화가 인식에 영향을 미치는 지 확인하였다[40]. 비록 이들 연구에서는 공감의 요소나 개념을 직접적으로 다루고 있지 않으나, 공감이 범인간적인 사회적 측면 이상으로 의미 확장도 가능함을 시사한다.

### 3.3 개념 재정립의 필요성

공감은 개인과 대상 간의 관계적 질서에 해결책으로써 시대적 상황 속에서 우리가 가진 인간 존엄성에 대한 인식을 스스로 높이 가지는 데 기여해왔다. 앞서 공감의 개념 변화에서 살펴본 바와 같이 산업혁명 초반의 시기, 개인의 정체성에 크게 주목하지 않았던 외부적 환경에서 공감이라는 과정은 개인 내면의 정신진단을 목적으로 수행되었다. 그리고 도시화가 본격적으로 이루어지며 인구 집중 현상이 두드러진 시기, 공감능력은 대인관계에서 긍정적 유대관계에 대한 척도가 되었다.

그리고 인터넷을 통해 소통의 범위가 전 세계적으로 확대되면서 공감은 범사회적 가치개념을 포함하게 되었다. 예를 들어, 최근 초고속 인터넷과 디지털화에 의해 조성된 온라인 공간은 여론의 힘을 신장시키며 변화를 주도했다. 만인에게 공개된 사이버 공간은 특별한 절차 없이도 누구나 자신의 의견을 게재할 수 있고, 또 누구나 다른 사람의 글을 읽을 수 있는 시스템을 통해 진입장벽을 허물었다. 그에 따라 소수 또는 사회적으로 소외받는 사람들이 자신의 목소리를 낼 수 있는 환경이 조성되는 긍정적인 효과를 가져다 준 반면, 사실 여부가 확인되지 않은 이슈들이 여론을 자극하여 무



고한 사람들이 피해자가 되는 부작용도 일어나고 있다. 그리고 이러한 혼란에 대한 자구책으로써 공감 교육의 필요성이 제기되기도 한다.

이와 같이 공감은 올바른 사회성 함양을 위한 해결책으로써 의미를 가졌다. 올바른 사회성이란 그 시대가 가진 문화적 가치를 담는다. 엄격한 종교국가에서는 종교를 따르지 않는 국민은 올바른 사회성을 갖지 않는다고 인식될 수 있듯, 사회성이란 그 시대가 가진 가치, 이념, 체계 등에 따라 다른 범주적 차원에서 해석될 수 있다. 다시 말해, 올바른 사회성이란 어떤 몇 가지 고정된 특성으로 설명할 수 없으며, 시대적 특성에 의해 변화가 필요한 내용이다. 따라서 공감이 현재 올바른 사회성에 대한 척도라면, 그 개념에 대한 변화는 앞으로의 시대적 가치에 따라 이루어져야 한다.

앞서 살펴본 바와 같이 현재 10대 청소년을 중심으로 사회적 공간에 대한 인식은 가상공간의 차원까지 확대되고 있다. 이들에게 가상공간은 이전 세대들이 느꼈던 현실과 완전히 분리된 차원이 아니다. 그렇다면 이러한 변화에 대한 대비도 빠르게 수행되어야 할 것이다. 많은 미래학자들은 AI시대 우리도 인지하지 못하는 사이 인간의 존엄성이 위협받을 수 있음을 경고한다. 더불어 이와 같은 상황에 쉽게 휩쓸리지 않기 위하여 우리 개개인의 내부적 역량을 강화해야 함을 시사한다. AI로 인해 메타버스에서의 활동이 현실의 나에게 미치는 영향이 커질 수밖에 없는 현실은 우리에게 올바른 사회성에 인간의 가치에 대해 보다 성숙한 관념을 가지고, AI에 의해 정교하게 조작된 사실이나 치우친 인식 등에 휩쓸리지 않는 판단능력을 가지는 등의 과제가 주어졌다. 결국 AI시대의 공감은 메타버스가 확산되는 현재, 메타버스 속에서 일어나는 사회적 관계를 아우르는 시각아래에서 반드시 새롭게 정의될 필요가 있다.

#### 4. 결 론

본 연구에서는 가상공간의 영향력이 확대되는

현재, 메타버스를 아우르는 개념의 재정립 필요성을 확인하고, 그 과정에 대한 방향성 고찰을 목적으로 세 가지 연구문제를 설정하고 연구를 진행하였다. 우선 시대적 흐름에 따라 공감의 개념을 새롭게 정의하는 것이 옳은 것인지를 판단하기 위해 과거 연구들을 살펴보았다. 이를 토대로 공감에 대한 인식 범위가 다르게 적용되어져 왔음을 확인하였다. 이는 공감의 개념이 특정한 의미로 고정된 것이 아니며, 필요에 의해 변화가 가능한 개념임을 증명했다.

최근의 연구동향을 살펴보았을 때, 국내 연구는 공감능력과 사회적 행동, 태도 정서적 상태 간의 상관관계를 살펴보는 연구들이, 해외 연구는 치료의 효과성을 확인하는 척도로서 공감을 활용하는 연구들이 가장 활발하게 진행되었음을 확인했다. 이들 연구는 공감을 올바른 사회성의 척도로서 바라보는 관점을 취했다. 올바른 사회성이란 그 시대가 추구하는 가치와 맞닿아 있는 개념으로, 그 시대가 추구하는 가치가 변하면 공감의 개념 역시 변화될 필요가 있다는 근거를 얻었다.

마지막으로, 메타버스의 시대적 영향력과 AI로 인해 예상되는 미래상을 바탕으로 앞으로 다가올 AI시대 메타버스를 아우르는 공감개념 정립의 필요성을 강조했다. 메타버스는 현재 10대들을 중심으로 적극적인 소통하고 추억을 만드는 장소로서 자리매김하고 있으며, 이러한 추세는 현실과 가상공간의 경계가 언젠가는 무의미하게 될 수도 있음을 보여준다. 그로 인해 가상공간 사회에서의 삶이 제 2의 현실이 되어 결국 현실의 자아에 긍정적이든 부정적이든 영향을 미칠 가능성이 높다. 특히, 게임 속 NPC가 미래의 메타버스에서는 AI기술력을 토대로 충분히 다양한 소통이 가능한 수준까지 발전할 수 있어, AI시대에는 공감의 범위가 가상공간에서의 사회활동 범주까지 포함될 필요가 있음을 제기하였다.

본 연구는 AI시대에 적합한 공감개념 정립의 필요성을 제안함과 동시에 공감의 역할과 그 중요성에 대해 강조한다. 공감은 AI로 인한 인간 존엄성

과 관련된 불안을 대비하는 역량으로써 지속적으로 연구될 필요가 있다. 따라서 앞으로의 연구에서는 새롭게 공감의 개념을 정립하고, 나아가 이러한 개념을 토대로 공감 능력을 측정할 수 있는 척도를 개발하는 연구들이 이루어져야 한다. 더불어 새로운 개념을 바탕으로 공감 역량을 향상시킬 수 있는 다양한 교육 프로그램 개발과 관련한 연구들도 수행되어야 할 것이다.

## ACKNOWLEDGMENTS

This work was supported by the Ministry of Education of the Republic of Korea and the National Research Foundation of Korea (NRF-2017S1A6A3A01078538)

## REFERENCES

- [1] Inchan Lee, Dongchul Shim, Kyunghyung Lee, "Structural change and policy response in the venture industry", Korea Information Society Development Institute, 2000.
- [2] Yunhyun Kim, "'Complex system theory' emerged as a hot topic in the future", Hankookilbo, 11 Jul. 2006, from <https://weekly.hankooki.com/lpage/nation/200607/wk2006071115155837070.htm>
- [3] Kookhyun Kim, "Virtual space becoming the Reality", SisaIn 15 Oct. 2007, from <https://www.sisain.co.kr/news/articleView.html?idxno=232>
- [4] Jaewoong Roh, "'Red Desert' acclaimed in the US... Global aim for 'Goti,'" Edaily, 12 Jun. 2021, from <https://www.edaily.co.kr/news/read?newsId=03466966625998848&mediaCodeNo=257&OutLnkChk=Y>
- [5] C. Bridges, J. Hummel, J. Hursthouse, R. Moss, retrieved on 7 May. 2021, from <http://www.metaverseroadmap.org/overview/>
- [6] Junyoung Song, "The size of the market alone is 315 trillion won, what is the metaverse?" Sisajournal, 8 Apr. 2021, from <http://www.sisajournal.com/news/articleView.html?idxno=214184>
- [7] Seoung-eun Seo, "A study on R&D trends and prospects of Metaverse," Journal of The Korean Society for Computer Game, Vol. 12, No. 12, pp. 15-23, 2008.
- [8] Jaewoong Roh, "Elementary school playground 'Metaverse' is coming" 15 Feb. 2021, from <https://www.edaily.co.kr/news/read?newsId=01344806628950848>
- [9] Sang kun Kim, Metaverse, PlanBDesign, 2020.
- [10] Sangwoo Lee, "[ISSUE & TREND] Metaverse is coming," NContents, pp.26-29, 2021.
- [11] Gyuri Lee, "Wow, you're not human? 'Virtual YouTuber' and 'AI idol' on the metaverse" Hankookilbo, 11 Apr. 2021, from <https://www.hankookilbo.com/News/Read/A2021040716180005583?did=NA>
- [12] <https://www.youtube.com/watch?v=jH-6-ZIgmKY>
- [13] Seungjin Kang, "NPCs in the GTA6 world are smarter" Inven, 19 Jan. 2021, from <http://www.inven.co.kr/webzine/news/?news=250290&site=console>
- [14] Eunmi Kim, The Birth of Connected Individual. Communication Books, 2018.
- [15] Dohyun Kim, Jaeyeol Lee, Hongjoong Kom, Donyun Kim, Daeshik Kim, Hyungkoo Kand, Yoosin Chung, Jaemin Kim, Future for Humans, Cloud Nine, 2020.
- [16] Yuval Harari, Jered Diamond, Nick Bostrom, Lynda Gratton, Super Forecast, WJBooks, 2019.
- [17] Sunggoo Huh, "Scatter Lab's AI robot 'Yiruda' is controversial overseas," Business Korea, 20 Apr. 2021, from <http://www.businesskorea.co.kr/news/articleView.html?idxno=65200>
- [18] K. Howells "The future of education and skills: education 2030: the future we want," 2018, retrieved from [https://www.oecd.org/education/2030/E2030%20Position%20Paper%20\(05.04.2018\).pdf](https://www.oecd.org/education/2030/E2030%20Position%20Paper%20(05.04.2018).pdf)
- [19] OECD, "Social and emotional skills:

- Well-being connectedness and success,” 2018, retrieved from [http://www.oecd.org/education/school/UPDATED%20Social%20and%20Emotional%20Skills%20-%20Well-being,%20connectedness%20and%20success.pdf%20\(website\).pdf](http://www.oecd.org/education/school/UPDATED%20Social%20and%20Emotional%20Skills%20-%20Well-being,%20connectedness%20and%20success.pdf%20(website).pdf)
- [20] J. Rifkin, *The empathic civilization: The race to global consciousness in a world in crisis*, Penguin, 2009.
- [21] R. Debes, “From Einfühung to empathy,” *Sympathy: A history*, pp. 286-322, 2015.
- [22] Korean Educational Psychology Association, *Terminology of Educational Psychology*, Hakjisa, 2000.
- [23] H. Kohut, “Introspection, empathy, and psychoanalysis an examination of the relationship between mode of observation and theory,” *Journal of the American psychoanalytic association*, Vol. 7, No. 3, pp. 459-483, 1959.
- [24] Young-Ran Kim, “The Comparison of Empathy Defined by Rogers and Kohut,” *The Korean Journal of Counseling and Psychology*, Vol. 16, No. 4, pp. 553-569, 2004.
- [25] C. Rogers, *Client-centered therapy*, Boston: Houghton Mifflin Company, 1951.
- [26] C. Rogers, *A theory of therapy, personality and interpersonal relationships as developed in the client-centered framework*, Vol. 3, New York: McGraw-Hill, 1959.
- [27] C. Rogers, “Empathic: An unappreciated way of being,” *The counseling psychologist*, Vol. 5 pp. 2-10, 1975.
- [28] H. Kohut, “Introspection, empathy, and the semi-circle of mental health,” *International Journal of Psycho-Analysis*, Vol. 63, pp. 395-407, 1982.
- [29] R. Hogan, “Development of an empathy scale,” *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, Vol. 33, pp. 307-316, 1969.
- [30] P. Salovey and J. Mayer, “Emotional intelligence,” *Imagination, cognition and personality*, Vol. 9, No. 3, pp. 185-211, 1990.
- [31] D. Goleman, *Emotional intelligence: why it can matter more than IQ*. London: Bloombury, 1995.
- [32] N Schutte, J. Malouff, C. Bobik, T. Coston, C. Greeson, C. Jedlicka, E. Rhodes and G. Wendorf, “Emotional intelligence and interpersonal relations,” *The Journal of social psychology*, Vol. 141, No. 4, pp. 523-536, 2001.
- [33] S. King, “The structure of empathy in social work practice,” *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, Vol. 21, No. 6, pp. 679-695, 2011
- [34] K. Gerdes, C. Lietz, E. Segal, “Measuring empathy in the 21st century: Development of and empathy index rooted in social cognitive neuroscience and social justice,” *Social Work Research*, Vol. 35, No. 2, pp. 83-93, 2011.
- [35] E. Segal, M. Wagaman, K. Gerdes, “Developing the social empathy index: An exploratory factor analysis,” *Advanced in Social Work*, Vol. 13, No. 3, pp. 541-560, 2012.
- [36] <http://kci.go.kr>
- [37] <http://webofscience.com>
- [38] M. Hojat, S. Magione, T. Nasca, M. Cohen, J. Gonnella, J. Erdmann and M. Magee, “The Jefferson Scale of Physician Empathy: development and preliminary psychometric data,” *Educational and psychological measurement*, Vol 61, No. 2, pp. 349-365, 2001.
- [39] J. Whitburn, W. Linklater, W. Abrahamse, “Meta-analysis of human connection to nature and proenvironmental behavior,” *Conservation Biology*, Vol. 34, No. 1, pp. 180-193, 2020.
- [40] M. Manfreda, E. Urquiza-Haas, A. Carlos, J. Bruskotter, A. Dietsch, “How anthropomorphism is changing the social context of modern wildlife conservation,” *Biological Conservation*, 241. 2020.



이현정 (Rhee, Hyunjung)

약력 : 2014 중앙대학교 문화예술경영학과 박사  
2016-2020 중앙대학교 융합교양학부 조교수  
2021-현재 중앙대학교 다빈치교양대학 조교수

관심분야 : 공감, 플랫폼, 인공지능, 융합

— AI시대, 메타버스를 아우르는 새로운 공감개념 필요성에 대한 담론 —