

# 새로운 소통합리성과 인본사회화 과정

2010. 12

연구기관: 정보통신정책연구원  
연구책임자: 정국환(정보통신정책연구원 선임연구위원)  
김희연(정보통신정책연구원 전문연구원)  
서이종(서울대학교 교수)



## 서 언

정보사회 이후의 융합사회는 보다 사회적인 기술사회로 변모할 가능성이 커지고 있습니다. 이에 따라 인간의 삶을 보다 풍부하게 하는 인간중심의 사회를 구현하기 위해서는 새로운 기술-인간, 기술-사회의 합리적인 관계가 요구되고 있습니다. 이처럼 기술매개성이 점차 커지는 변화된 사회를 반영하여 사회-기술 시스템 합리성에 기초한 새로운 소통합리성을 모색하는 것이 본 연구의 목적입니다.

본 연구는 융합사회의 새로운 소통합리성은 사람은 고려하지 않고 오직 법과 제도에 의해서만 일의 흐름을 통제하는 근대사회의 합리성에 기반한 발전방식을 바꾸고, 사회구성원 개개인을 중시하는 사람중심 사회의 구현에 기여할 것이라는 기대 하에 수행되었습니다.

이를 위해 본 보고서에서는 융합사회의 새로운 소통합리성과 인본사회화 분석의 기초를 다지는 차원에서 다양한 합리성 개념의 논의를 이론적 차원에서 정리하였습니다. 또한 융합사회로의 변화에 따른 새로운 소통합리성의 탐구를 유비쿼터스 기술융합사회를 중심으로 그 특징을 살펴보고, 소통합리성과 체계합리성의 통합가능성을 살펴보았습니다. 그리고 이러한 논의에 기초해 융합사회의 새로운 소통합리성을 제시하였습니다. 이를 위해 사회-기술 합리성의 특징과 기술행위성의 특징을 토대로 기술매개적 소통합리성을 개념화하고, 사람중심 사회의 구현을 위해 새로운 소통합리성이 포괄해야 할 특성으로 맥락적 소통이라는 새로운 개념을 제시하였습니다. 이렇게 새로이 확립된 합리성 개념을 전문가 의견조사를 통하여 검증하고, 새로운 소통합리성을 통한 인본사회 구현의 가능성을 탐색하였습니다. 마지막으로, 새로운 소통합리성 개념을 정보화 정책에 응용해 정책화 방안을 제시하고, 이를 통해 정보화 정책의 새로운 패러다임을 제시하는 기초로 이용하는 방안을 논의하였습니다.

본 연구는 정보통신정책연구원 미래융합연구실의 정국환 선임연구위원의 책임하에 김희연 전문연구원의 참여로 수행되었습니다. 본 과제의 연구자문위원으로 참여하여 융합사회의 새로운 소통합리성 모색을 위해 필요한 이론적 논의를 이끌어 주신 서울대학교의 서이중 교수님께도 진심으로 감사의 말씀을 드립니다. 또한 본 연구의 합리성 논의와 관련하여 사회철학자들의 이론을 도입하기 위해 마련된 일련의 세미나에서 정제된 이론을 전하여 주신 강원대학교 임의영 교수님, 숭실대학교 김선욱 교수님, 서울시립대학교 정성훈 교수님과 본 연구가 확립한 새로운 개념의 유효성 검증을 위한 전문가 의견조사에 참여해 주신 여러 교수님들께도 감사드립니다.

본 연구결과가 근대사회의 도구적 합리성을 극복하고 융합사회의 새로운 소통합리성의 정립에 도움을 주어, 사람중심 사회의 구현을 위한 정책방안 마련에 기초자료가 될 것을 기대합니다.

2010년 12월

정보통신정책연구원

원 장 방 석 호

## 목 차

서 언 .....	1
요약문 .....	7
제1장 서론 .....	17
제1절 연구의 배경 및 목적 .....	17
제2절 연구의 주요 내용 .....	18
제2장 합리성 논의의 이론적 배경 .....	21
제1절 합리성의 행정철학적 논의 구조 .....	22
1. 존재론적 차원의 합리성 .....	23
2. 인식론적 차원의 합리성 .....	24
3. 윤리적 차원의 합리성 .....	25
제2절 사이먼의 합리성 논의 .....	26
제3절 도구적 합리성과 비인간화 문제 .....	28
제4절 사회철학의 소통합리성 논의 .....	30
1. 하버마스의 의사소통합리성 .....	31
2. 아렌트의 소통합리성 .....	35
3. 루만의 시스템 합리성 .....	37
제3장 융합사회에서의 새로운 소통합리성 .....	41
제1절 융합사회의 특징과 새로운 소통합리성 .....	41
1. 융합사회의 새로운 소통합리성의 필요성 .....	41
2. 융합사회의 특징과 사회적 합리성의 재개념화 .....	45

3. 융합사회의 사회적 합리성 탐구: 소통적 합리성과 체계 합리성의 상호비판과 통합 가능성 .....	50
제 2 절 융합사회의 새로운 소통합리성 탐색 .....	53
1. 사회기술체계와 기술매개적 소통합리성 .....	53
2. 기술행위자성과 기술매개적 소통합리성 .....	58
3. 맥락적 소통의 도입 .....	61
제 4 장 새로운 소통합리성과 인본사회화 .....	66
제 1 절 전문가 의견조사 개요 .....	66
제 2 절 새로운 소통합리성과 인본사회화 가능성의 탐색 .....	67
1. 도구적 합리성에 기반한 기능적 소통의 결과 .....	67
2. 융합기술의 도입과 소통의 변화 .....	69
3. 맥락적 소통합리성에 대한 의견 .....	71
4. 맥락적 소통합리성의 구현을 통한 인본사회화의 가능성과 한계 .....	74
5. 정책에의 적용: 정보화 정책을 중심으로 .....	76
6. 소 결 .....	77
제 5 장 인본사회화 과정과 정보화 정책 .....	79
제 1 절 관료주의와 맥락적 소통합리성 .....	79
제 2 절 맥락적 소통합리성과 정보화 선진화 방안 .....	83
제 3 절 인본사회화를 위한 정보화 정책 .....	86
제 6 장 결 론 .....	90
참고문헌 .....	94
첨 부 .....	96

## 포 목 차

〈표 3-1〉 기술유형에 따른 행위능력 .....	59
〈표 4-1〉 전문가 의견조사 대상자 .....	66

## 그 립 목 차

[그림 2-1] 인류사적 사회변동에 따른 합리성 논의 .....	30
-------------------------------------	----



## 요 약 문

### □ 연구의 배경 및 목적

융합사회가 사회적인 기술사회로 변모할 가능성이 커짐에 따라 인간의 삶을 보다 풍부하게 하는 인간중심의 사회를 구현하기 위해서는 새로운 기술-인간, 기술-사회의 합리적인 관계가 요구되고 있다. 본 연구에서는 근대성을 특징짓는 도구적 합리성의 문제를 극복하고 기술매개성이 점차 커지는 변화된 사회를 반영하여 사회-기술 시스템 합리성에 기초한 새로운 소통합리성을 모색한다. 또한 융합사회의 새로운 소통합리성은 경제·사회 체제 존재의 궁극적 목적인 사회구성원 개개인을 중시하는 사람중심 사회의 구현에 기여할 것이란 전제하에 사회정책적 시사점을 찾고자 한다.

### □ 연구 주요 내용

#### ○ 제2장 합리성 논의의 이론적 배경

합리성 이론에 대한 여러 영역의 논의를 살펴보고, 도구적 합리성에서부터 소통합리성 및 기타 다양한 합리성 개념을 소개하였다. 합리성 개념을 행정철학적 논의 구조에 따라 유형화한 연구를 정리한 후, 합리성 개념이 어떤 이종의 형태를 취하더라도 반드시 포함되는 도구적 합리성의 개념과 의미를 고찰하고 도구적 합리성이 내포하고 있는 문제들을 다루었다. 이어서 다양한 사회철학자들의 합리성 개념을 설명함으로써 본 연구가 추구하는 새로운 합리성 개념을 확립하기 위한 기반을 제시하였다.

### － 제1절 합리성의 행정철학적 논의구조

합리성에 대한 입체적인 논의구조를 구성하기 위해 행정철학의 논의구조를 이용한 임의영(2006)의 연구를 소개하였다. 행정철학적 전통에 따라 합리성의 논의구조를 구성해 보면 먼저 존재론적 차원에서는 ‘합리성이란 무엇인가’라는 물음에 초점을 맞춘다. 이 질문에 대한 답변 과정에서 주의할 점은 합리성은 필연적인 현상에 의해 정의되는 것이 아니고, 인간과 그가 지향하는 대상과의 관계 속에 존재한다는 사실이다. 두 번째는 인식론적 차원에서의 논의인데, ‘어떤 관계가 합리적이라는 것을 어떻게 알 수 있는가’라는 물음에 답을 요구한다. 이 질문은 합리성의 전제가 되는 관계의 정당성을 어디에서 찾는가를 묻는 것이다. 마지막으로 윤리적 차원에서는 ‘어떻게 행동하는 것이 윤리적으로 합리적인가’라는 물음에 관한 것이다. 여기에서의 합리성 논의는 행위를 도덕적으로 정당화하는 근거와 관련된다. 합리성에 대한 세 가지 차원의 논의는 궁극적으로 인간론적 논의를 지향한다.

### － 제2절 사이먼의 합리성 논의

사이먼의 이론은 합리성의 완벽성에 대한 비판에서 출발한다. 인간의 행동을 결정하는 것은 오히려 비합리성이나 불합리성이라는 것이 사이먼의 기본적인 시각이다. 합리성의 영역은 인간의 합리성이 제한적일 수밖에 없다는 것을 의미한다. 이러한 이유로 사이먼은 인간의 완전한 합리성을 대체하는 제한된 합리성의 원리를 제시한다. 인간은 제한된 범위 내에서만 합리적이기 때문에 완벽한 의미의 실질적 합리성을 실현할 수 없다. 대신에 대안 탐색의 과정을 효율화하기 위한 절차에 관심을 갖고 그것의 이행을 강조하는 절차적 합리성을 제시한다. 감정이 아니라 이성적인 사유과정을 거쳐 선택된 행동은 합리적이라고 보는 개념이다.

### － 제3절 도구적 합리성과 비인간화 문제

근대사회의 발전 과정은 합리성과 이성에 바탕을 둔 보편화된 법칙의 추구 속에 이루어졌다. 근대화 과정의 초기 합리성 개념은 도구적 합리성에 의해 대표된다. 선택 가능한 수단이나 도구 중에서 주어진 목적을 가장 효율적으로 달성하게 하는 수

단이나 도구를 선택하게 하는 사유체계의 중심이 도구적 합리성이다. 근대화가 도구적 합리성을 그 사유체계의 핵심으로 발전시키면서, 근대사회의 발전 방식은 조직을 구성하는 인간의 자유와 개성을 반영하지 못하였다. 이는 “사람을 고려하지 않고” 오직 법과 제도에 의해서만 일의 흐름을 통제하기 때문이다. 개인의 맥락적 환경을 고려하지 않고 오직 법규에 따라서만 사무를 처리하는 도구적 합리성은 비인간화를 더욱 심화시키고 인간의 실제적 가치, 즉 인간의 존엄성 상실의 위기를 초래하고 있다.

#### － 제4절 사회철학의 소통합리성 논의

소통이론의 선구자격인 하버마스는 그동안 서구사회에서 통용되어온 합리성 개념이 도구적 합리성의 개념으로 축소되어 사용된 점을 극복하기 위해, 합리성에 대한 의미론적 확장을 시도한다. 축소된 합리성을 본래의 다양한 합리성 차원으로 복원시키기 위한 전략으로 구체화된 것이 바로 의사소통합리성 개념이다.

그러나 하버마스의 소통적 합리성은 이성을 강조함으로써 감성적 차원을 배경으로 하는 탈근대적 합리성의 측면이 배제되고 있다. 인간의 복수성과 개별 인간 자체의 중요성을 강조한 아렌트의 철학적 바탕은 융합사회의 새로운 합리성 개념을 통해 사회의 인본성 강화방안을 고찰하고자 하는 우리의 연구에 시사하는 바가 크다.

그러나 아렌트의 이론 역시 이성중심적인 사고에서 자유롭지 못하고, 따라서 인간의 본질적 요소인 환상적 욕구를 반영할 수 없다. 우리가 찾는 새로운 소통합리성은 아렌트와 하버마스가 전제하는 대면식 소통이 아닌 언제 어디서든 자유롭게 연결되는 융합시대의 소통을 기반으로 한다.

이러한 관점에서 루만의 이론은 고도의 분화와 복잡성을 내포하고 있는 융합사회의 새로운 소통이론을 모색하는데 유용한 틀을 제공한다. 루만의 이론에서 소통은 정보, 전달, 이해와 관련된 일련의 선택으로 이루어진다. 이러한 3단계의 과정을 거쳐 또 다른 소통이 만들어지는 과정, 즉 소통의 자기 생산(Autopoiesis) 과정이 반복적으로 이루어져 인간이 배제된 상태의 체계화된 소통이 완성되어 간다. 이는 이전의 화자와 청자 사이의 합의에 의해 완성되는 소통과는 다른 개념이다.

### ○ 제 3 장 융합사회에서의 새로운 소통합리성

미래 융합사회에서 소통적 합리성의 적합성을 높이기 위하여 새로운 소통적 합리성을 탐색하였다. 먼저 유비쿼터스 기술로 대표되는 융합사회의 사회관계의 특성을 살펴보고 개인합리성을 넘어선 사회적 합리성을 탐구할 때 특징적인 요소를 밝혔다. 또한 소통합리성과 시스템 합리성의 문제의식과 상호비판을 통합적인 시각에서 살펴본 후, 기술매개적 소통합리성을 개념화하기 위하여 사회-기술 합리성의 특징과 기술행위성의 특징을 살펴보았다. 그리고 이러한 논의에 기초하여 사람중심 사회의 구현을 위해 새로운 소통합리성이 포괄해야할 특성을 제시하였다.

#### － 제 1 절 융합사회의 특징과 새로운 소통합리성

개인의 행동이 우리 삶의 곳곳에 편재된 기술융합체와 정보기술네트워크에 의존하는 융합사회의 사회적 합리성은 인간-기술 관계성 위에 놓이게 되고, 기술시스템 위에 놓이게 되며, 기술의 행위화(activation) 위에 놓이게 된다는 특징을 가진다.

현대사회가 날로 다양한 기술융합을 통해 유비쿼터스 기술융합사회 등 고도기술사회로 전이되면서, 기술체계 합리성에 비해 인간 혹은 사회적 합리성이 왜소화되어 비인간화될 가능성이 높아졌다. 소통적 합리성과 시스템 합리성의 상호비판은 서로 모순적이기도 하지만 동시에 상호보완적일 수 있는 이론적 가능성이 있다. 융합기술 구축 및 사회전략은 결국 융합기술체계의 합리성을 추구해 나가면서도 그러한 기술 체계에 포섭된 개인들의 소통적 합리성의 잠재력을 극대화하여 그 사이의 적절한 균형을 추구해야한다. 융합기술체계 합리성을 수정하고 혁신하는 것은 인간 위에 균림하는 소외된 융합사회가 아니라 보다 인간적인 융합사회를 형성하는 지름길을 제공한다.

#### － 제 2 절 융합사회의 새로운 소통합리성 탐색

기술의 행위능력이 날로 늘어가는 사회변화 속에서 보다 인간다운 해방적 의미를 추구하는 소통적 합리성은 기술체계 저변에 순수한 생활세계에서라기보다는 날로 거대화되는 기술체계에 착종된 체계적 합리성 증진의 경향 속에서 새롭게 모색되어야 한다. 이러한 기술매개적 소통합리성은 체계합리성에의 매몰로부터 이완되는 것

을 말해주며, 체계-환경 사이의 소통적 합리성, 즉 생태소통적 합리성을 포함하는 것이다.

무엇보다 사람중심 사회의 구현을 위해 새로운 소통합리성은 소통의 상호작용에 다양한 맥락과 감정들이 복잡하게 뒤얽혀 있음을 인지하고, 그 과정에서 다양한 맥락과 가치를 인정하는 공존의 방식이 포괄되어야 한다. 따라서 하나의 목표 달성을 위해 다른 요소들을 배제한 채 추구되는 효율성 위주의 도구적 합리성에 기초한 방식이 아니라, 새로운 소통합리성에는 다양한 가치와 맥락, 그리고 감성의 차원을 반영한 맥락적 소통합리성의 차원이 추가되어야 한다.

융합기술 및 사회 정책의 중요한 축인 인간적, 사회적 논리는 보다 자신의 삶을 풍요롭게 하는 개인들의 합리적 행동들을 조정하는 것이며 그 핵심은 개인-개인의 소통적 합리성을 개인-(비인간행위체)-개인의 소통성과 상호성을 증진하는 합리적 관계이다. 즉, 기술적 행위체-개인 혹은 개인-기술적 행위체-개인 간의 맥락을 고려한 소통적 합리성을 만들어내는 것이다. 이러한 합리성은 하버마스의 소통적 합리성과 루만의 시스템 합리성 논쟁을 기반으로 새로운 통합성을 창출해가는 것일 뿐만 아니라, 아렌트가 주장한 복수성, 감성의 차원과 맥락적 소통을 반영한 비인간화를 보완하는 인본적 소통합리성이 되어야 한다.

#### ○ 제 4 장 새로운 소통합리성과 인본사회화

새로운 소통합리성의 적합성을 검증하고, 새로운 소통합리성 개념을 응용하여 융합사회에 걸맞은 인본사회화의 가능성을 논의하기 위해 전문가 의견조사를 실시하였다.

##### － 제 1 절 전문가 의견조사 개요

융합기술은 사회구성원들의 개별적인 환경을 공유하는 반복적인 소통을 통해 다양한 가치와 맥락, 그리고 감성의 차원을 반영한 맥락적 소통합리성의 구현 가능성을 높일 것이고, 이러한 맥락적 소통의 증대는 사회구성원 개개인을 중시하는 사람중심

사회로서의 사회인본주의화에 기여할 것이란 가설하에 의견조사가 진행되었다. 주요 질문은 도구적 합리성에 기반한 기능적 소통의 결과, 새로운 기술의 도입과 소통의 변화, 새로운 소통합리성으로서의 ‘맥락적 소통합리성’에 대한 의견, 맥락적 소통합리성의 구현을 통한 인본사회화의 가능성과 한계, 그리고 정보화 정책에의 적용 가능성이었다.

#### － 제2 절 새로운 소통합리성과 인본사회화 가능성의 탐색

먼저, 도구적 합리성에 기반한 기능적 소통의 결과에 대해 응답자들은 도구적 합리성에서 소통은 부차적인 문제에 머물렀으며, 개인의 잠재력과 창의력이 발현되는 기회가 차단되고, 협상이나 공론문화가 성숙되지 못함에 따라 다양한 대안에 대한 고려가 이루어지지 못하고 닫힌 공동체, 획일화된 사회가 출현하였음을 지적하였다.

둘째, 새로운 융합기술이 감성, 다원성, 유연성의 새로운 가치와 개방적 소통구조를 형성함에 따라 향후 소통은 인쇄기술의 등장이후 계속된 근대사회의 문자 중심의 소통과 크게 달라질 것으로 예상하였다. 또한 소통의 양, 범위가 확장되고, 소통의 방식이 바뀌는 것은 물론이며, 융합기술이 사회적 관계나 열망을 확산하고 확대하여 소통의 공동체화를 이끌고, 정부부문에 있어서 유연한 의사결정구조가 확산될 것으로 예상하였다.

셋째, 사회-기술 체계합리성에 기초한 맥락적 소통합리성에 대해 응답자들은 맥락적 소통의 중요성 및 필요성에 대해서는 공감하지만 그 구체적 실현에 대해서는 보다 깊은 고민이 필요함을 지적하였다. 그럼에도 불구하고, 응답자들은 융합기술의 발전은 맥락적 소통합리성의 구현 가능성을 상당부분 높여줄 것이라는 기대를 갖고 있었다. 융합기술로 인해 소통의 양과 범위가 증대함에 따라 이해의 폭이 넓어지고, 개인간의 관계뿐만 아니라 사회 전체 차원에서 포용력과 융통성을 확보함으로써 소통세계의 민주화를 이룩할 것이라 전망하였다.

넷째, 맥락적 소통합리성의 개념 자체는 사람중심 사회의 실현가능성을 내포하고 있다는 점에 대해서는 상당부분 동의하고 있었다. 또한 응답자들은 융합기술에의 의존이 높아짐에 따라 기존의 ‘인간-인간’의 소통이 ‘인간-기술’의 소통의 질서

로 전환되어 기계적 소통구조를 형성할 가능성이 전혀 없는 것은 아니지만, 오늘날의 새로운 매체와 기술은 이러한 위험성을 상당부분 줄이는 방향으로 발전하고 있다고 보고 있었다. 무엇보다 융합사회에서는 기술의 매개성이 없는 사람중심 사회의 구현은 어렵다고 보고 있었다. 그러나 융합기술의 발전으로 기술적 토대가 마련되었다고 해서 맥락적 소통합리성의 구현을 통한 인본사회화가 가능한 것은 아니며, 다매락의 문제에 대한 사회문화적인 공감과 인식을 변화시키기 위한 노력이 수반되어야 함을 강조하였다.

마지막으로, 정부 정책 특별히 정보화 정책이 기존의 도구적 합리성에 기초한 관료제가 갖고 있는 문제를 극복하고 사람중심 사회의 실현을 가능하게 할 것인지에 대한 질문에 대해, 응답자들은 정보화 정책 자체가 관료제의 문제를 더 고착화시키거나 사회의 비인본화를 이끈다고 생각하지는 않고 있었다. 법·제도 만능주의 등 사회의 비인간화는 정보화 정책의 문제가 아니라 근대적 합리성이 가진 문제이며, 오히려 전자정부의 구축으로 행정업무와 민원이 신속하게 처리되는 것 등을 포함한 변화는 일면 사람중심 사회의 구현으로 볼 수도 있다는 의견도 있었다. 그러나 아직도 행정효율성과 정부 서비스 개선에만 집중된 정부의 투자는 지양해야 할 것이며, 단순히 기술이나 행정의 문제가 아니라 사회제도 및 인간관계와 결합되어 있는 과정이며 사회구성원의 수요와 관점이 적절한 형태로 정책에 투영될 때 제도적 합리성과 인본주의의 양립가능성이 증가할 것으로 보고 있었다.

## ○ 제5장 인본사회화 과정과 정보화 정책

새로운 소통합리성 개념을 구체화시키는 시스템을 통해 정보화가 인본사회화, 즉 사람중심 사회 구축에 일조할 수 있을 것으로 보고 새로운 소통합리성 구현과 이를 통한 인본사회 확장을 위한 정보시스템의 가능성을 점검하였다.

### － 제1절 관료주의와 맥락적 소통합리성

관료주의 관점에서 만능으로 여겨졌던 도구적 합리성을 극대화시키기 위한 시스

템이 구축됨으로써, 많은 정보시스템이 궁극적인 목적을 이루는데 한계를 보일 수 밖에 없었다. 법과 제도 또는 체계는 효율성 중심의 목적-수단적 또는 도구적 합리성에 의해 규율되고 강제되는 영역이다. 한편, 이용자의 맥락적 환경이 고려될 수 있는 합리성은 또 다른 유형의 합리성으로서 소통적 합리성으로 정의할 수 있다.

베버는 관료제가 추구할 수 없는 실제적 합리성에 대해서는 인격이 있는 개인 또는 다른 집단이 담당하게 함으로써, 관료제가 관여할 수 없게 하는 동시에 관료제의 장점인 도구적 합리성은 계속되도록 해야 한다고 주장한다. 바로 여기에 우리의 연구가 주장하는 맥락적 소통합리성을 극대화시키는 정보화 정책, 즉 IT 융합미디어를 통해 관료제의 미비점인 비인간화 문제의 보완 가능성을 점검하고 이러한 관점에서 정보화 선진화 방향의 제안이 가능하다.

#### — 제2절 맥락적 소통합리성과 정보화 선진화 방안

맥락적 소통합리성 개념을 정보화 선진화 방안에 응용하는 것은 단순히 법과 제도가 제시하는 조건을 충족시키는 도구적 합리성에 머물지 않고 소통에 의해 이해관계자 사이의 배경과 개개의 맥락을 반영함으로써 더 고급의 효과를 얻고자 함이다.

이러한 관점에서 보면, 융합기술이 일반화되어 가는 시점의 정보화는 기존의 짝여진 규범적 소통합리성에 기초한 기술과 제도에 의한 시스템 구축에서 한 단계 더 발전한 시스템을 구축해야 한다. 다시 말하면 소통양식 변화에 의해 가능해지는, 보다 더 적극적으로는 소통양식의 변화가 요구하는 맥락적 소통합리성을 공공-민간 상호작용 변화에 반영한 새로운 시스템 구축을 의미한다.

소통양식의 변화가 초래하는 새로운 상호작용의 모습은 그 시작부터가 다르게 나타난다. 예를 들면, 정부가 먼저 민간의 필요성을 인식하고, 민간이 신청하기 전에 그에 맞는 서비스를 제공하는 방법이다. 또한 서비스 생산과정에 자신의 요구사항을 적극적으로 반영하거나, 자신의 요구가 반영된 서비스가 정부와의 상호작용을 통해서 만들어질 수도 있다. 이러한 획기적인 정부 서비스의 생산과 전달 방식이 가능하기 위해서는 미디어 기술의 발전에 의한 소통양식의 변화만으로는 충분하지 않을 수도 있다. 그러나 적어도 맥락적 소통합리성의 극대화에 의한 소통양식의 변화

가 공공-민간이 서로 작용하는 방법을 획기적으로 변화시키는 단초를 제공하고, 이러한 변화가 정보화 선진화의 방향을 제시한다.

### － 제3절 인본사회화를 위한 정보화 정책

공공-민간 협업에 맥락적 소통합리성을 도입하는 것이 중요한 것은 기존의 도구적 합리성의 방식에서 배제되어 왔던 다양한 가치와 감성, 감정, 욕구 등이 융합사회를 지속시키고 변형시키는 중요한 기제가 되면서 공공-민간의 협업 패러다임이 변화하고 있기 때문이다.

정보화 정책 차원에서 맥락적 소통합리성을 극대화시킬 수 있는 시스템의 가능성을 MyGov와 소셜미디어를 중심으로 살펴보았는데, 핵심은 이들 미디어가 개인화된 서비스를 제공할 수 있음과 관련되어 있다. 개인화된 서비스를 통해 개개인의 환경과 맥락이 의사결정과정에서 반영될 수 있게 되는데, 이러한 기술적 가능성이 더욱 확대되고 이를 구현할 수 있는 법과 제도가 정비되면 맥락적 소통이론에 기초한 정보시스템은 사회의 인본화를 촉진시키는 계기를 마련할 수 있을 것이다.

## □ 연구의 정책적 시사점

융합사회는 융합미디어 기술에 의해 새로운 합리성, 즉 맥락적 소통합리성의 적용이 가능한 사회로 발전할 것이라는 것이 본 연구의 출발점이었다. 타자의 개인적 환경과 상황, 즉 맥락을 인지하게 하는 융합미디어가 일반화됨으로써, 합리성을 판단하는 근대사회의 기계적이고 도구적인 기준이 더욱 유연한 방법의 기준으로 대체될 수 있는 사회로의 변화를 의미한다. 유비쿼터스 융합 기술에 의해 언제 어디서나 필요한 정보가 이해관계자 사이에서 소통됨으로써 소통방법이 획기적으로 변하고, 이를 바탕으로 타자의 상황과 환경이 반영된 합리적인 의사결정과 정책집행이 가능해졌음에 주목했다.

“사람은 고려하지 않고” 오직 법과 제도에 의해서만 일의 흐름을 통제하는 법·제도 만능주의에 바탕을 두었던 근대사회의 합리성에 기반한 발전방식을 바꾸고자

하는 것이 맥락적 소통합리성의 주장이고, 여기에 근거하여 사회의 인본화 가능성을 검토한 것이다.

우리의 논의가 생산할 수 있는 사회정책적 시사점으로서 맥락적 소통합리성이 극대화될 수 있는 온라인 공간의 재설계 필요성을 제시했다. 예를 들면 정보시스템을 통한 정부와 주민의 소통에서 양자 상호 간 또는 적어도 한쪽 당사자인 주민의 상황이나 맥락이 최대한 반영되도록 정보시스템을 재설계할 필요성을 의미한다. 공공-민간 협업에 맥락적 소통합리성을 주장하는 이유는 기존의 도구적 합리성의 방식에서 배제되어 왔던 다양한 가치와 감성, 감정, 욕구 등이 융합사회를 지속시키고 변형시키는 중요한 기제가 되면서 공공-민간의 협업 패러다임이 변화할 수 있고 이를 통해 보다 인간적인 방법의 공공-민간 상호작용이 가능할 것이기 때문이다.

## 제1장 서론

### 제1절 연구의 배경 및 목적

오늘날 미디어 융합이 진전됨에 따라 사회관계를 구성하는 기반으로 하여 합리성의 개념이 변화하고 있다. 도구적 합리성, 가치합리성, 체계적 합리성, 소통적 합리성 등 근대사회로부터 탈근대를 거쳐 오늘날 그 특성이 다양하게 논의되는 융합기술을 기반으로 하는 사회에서 통용되는 합리성은 아직 합의된 개념이 정립되지 않았다.

근대화 과정의 초기에 합리성 개념은 도구적 합리성으로 대표된다. 선택 가능한 수단이나 도구 중에서 주어진 목적을 가장 효율적으로 달성하게 하는 수단이나 도구를 선택하게 하는 사유체계의 중심이 도구적 합리성이다. 이성 위주의 사유체계로서 감성이나 감정은 물이성적·비합리적 현상을 산출해내는 원동력으로 간주되어 왔다.

인간으로의 회귀 또는 인간성 회복을 모토로 하는 근대화가 도구적 합리성을 그 사유체계의 핵심으로 발전시키면서 경제·사회생활의 다양한 선택과정에서 목적달성을 위한 도구적 합리성을 최상위 기준으로 간주함으로써 역설적으로 비인간화를 초래하였다. 도구적 합리성의 논리에 의해 이루어진 분업과 전문화의 원칙(업무생산성을 높이기 위한 노동의 단순화, 생산원가의 절감)은 작업에 참여하는 노동자들의 개인적인 감정과 희망을 고려하지 않은 비인간화를 가져온 것이다.

더 나아가 개인의 환경 또는 특수한 사정을 고려하지 않고 오직 법규에 따라서만 사무를 처리하는 관료제의 발달은 비인간화를 더욱 심화시켰다. 베버는 관료제를 비판적으로 보는 이유를 설명하면서, 도구적 합리성을 추구하는 사람들은 영혼이 없는 전문가요 가슴이 없는 감성인으로 묘사하였다(박희봉, 1998). 더 나아가 도구적 합리성이 가장 강조되는 관료제 아래에서는, 법·제도가 궁극적으로 추구하는

인간의 실제적 가치인 인간의 존엄성이 상실되는 위기에까지 이를 수 있다는 역설적인 현상을 지적한다. 근대사회의 경제적·기술적 합리성이 인간의 이성과 자유를 억압하는 비인간화 측면을 갖고 있음을 의미한다.

본 연구는 근대성을 특징짓는 도구적 합리성의 문제를 극복하는 방안을 미디어 융합기술의 미래 발전방향과 연계하여 논의한다. 경제·사회 체제 존재의 궁극적 목적인 사회구성원 개개인을 중시하는 철학인 인본주의화의 성숙을 합리성 개념을 중심으로 살펴보고 이에 기초하여 사회정책적 시사점을 찾고자 한다. 이를 위해 합리성 개념의 발전과정을 학술사 차원에서 분석하고, 개념의 복잡한 구성과 애매함의 특성을 살핀 후 그 연장선에서 융합미디어 기반의 소통합리성 개념을 정리한다.

새로이 확립된 합리성 개념을 응용하여 인본주의를 강화할 수 있는 구체적 사례를 발굴하고 정책화 방안을 제시하고자 한다. 이를 통해 정보화 정책의 새로운 패러다임을 제시하는 기초로 이용하는 방안을 탐구하는 것이 본 연구의 목적이다.

## 제2 절 연구의 주요 내용

본 연구는 융합미디어가 확산되는 과정에서 사회관계를 구성하는 기반으로 변화되고 있는 합리성의 개념을 새로이 정리하고, 이를 바탕으로 사회 구성원 개개인을 중시하는 인본주의의 가능성을 논의한다. 이어서 새로이 정의되는 합리성 개념을 정보화 정책에 적용함으로써 인본주의를 강화시킬 수 있는지의 여부를 정책적 시사점 발굴차원에서 살펴보는 것이 전체적인 그림이다. 이를 위해 본 연구는 6개의 장으로 구성되어 있다.

서론에 이어 제2장에서는 합리성 이론에 대한 여러 영역의 논의를 살펴보고, 도구적 합리성에서부터 소통합리성 및 기타 다양한 합리성 개념을 소개한다. 본 연구의 목적인 융합사회의 새로운 소통합리성의 가능성을 살펴보고 그 내용을 구체화하기 위해 합리성 개념을 행정철학적 논의 구조에 따라 유형화한 연구를 정리한 후, 합리성 개념이 어떤 이종의 형태를 취하더라도 반드시 포함되는 도구적 합리성의 개념

과 의미를 고찰하고 도구적 합리성이 내포하고 있는 문제들을 다룬다. 이어서 다양한 사회철학자들의 합리성 개념을 설명함으로써 본 연구가 추구하는 새로운 합리성 개념을 확립하기 위한 기반을 제시하는 것이 제2장의 주요 내용이다.

제3장에서는 미래 융합사회에서 소통적 합리성의 적합성을 높이기 위하여 새로운 소통적 합리성을 탐색한다. 이를 위해서 유비쿼터스 기술로 특징 지워지는 융합사회의 사회적 관계의 특성을 살펴보고, 개인합리성을 넘어선 사회적 합리성을 탐구할 때 특징적인 요소를 밝힌다. 또한 소통합리성과 시스템 합리성의 문제의식과 상호비판을 통합적인 시각에서 살펴본 후, 기술매개적 소통합리성을 개념화하기 위하여 사회-기술 합리성의 특징과 기술행위성의 특징을 살펴본다. 그리고 이러한 논의에 기초하여 사람중심 사회의 구현을 위해 새로운 소통합리성이 포괄해야할 특성으로 맥락적 소통합리성을 제안한다.

제4장에서는 앞장에서 정리한 새로운 소통합리성의 적합성을 검증하고, 새로운 소통합리성 개념을 응용하여 융합사회에 걸맞은 인본사회화의 가능성을 검토하기 위해 실시한 전문가 의견조사 결과를 정리한다. 융합기술은 사회구성원들의 개별적인 환경을 공유하는 반복적인 소통을 통해 다양한 가치와 맥락, 그리고 감성의 차원을 반영한 맥락적 소통합리성의 구현 가능성을 높일 것이고, 이러한 맥락적 소통의 증대는 사회구성원 개개인을 중시하는 사람중심 사회로서의 사회 인본주의화에 기여할 것이라 가설 하에 전문가 의견조사가 실시되었다. 주요 질문은 도구적 합리성에 기반한 기능적 소통의 결과, 새로운 기술의 도입과 소통의 변화, 새로운 소통합리성으로서의 ‘맥락적 소통합리성’에 대한 의견, 맥락적 소통합리성의 구현을 통한 인본사회화의 가능성과 한계, 그리고 정보화 정책에의 적용 가능성에 관한 것들이다.

제5장은 새로이 정의된 맥락적 소통합리성을 극대화시키는 정보시스템의 가능성을 점검하고 이를 통해 사회 인본화의 강화가 가능한지를 검토한다. 정보화 추진과정을 합리성의 관점에서 살펴보면, 도구적 합리성에 기초하여 정보화의 배경기술인 IT를 기계적으로 적용하여 효율성 극대화를 추구하는 과정에서 인간적인 배경, 감성이 무시되어 왔던 것으로 볼 수 있다. 이러한 문제점을 보완하기 위한 방안으로

융합미디어가 활용될 수 있을 것이란 가정 하에 새로운 소통합리성 개념을 정보화 정책에 적용한다.

융합미디어를 이용하여 정보화가 고도화되면 개개인의 맥락, 환경, 사정을 고려한 시스템 개발이 가능해질 것으로 본다. KISDI가 메가트렌드 연구에서 예측한 미래 정부모습을 구현하기 위한 방안으로 제안한 개인화된 정부 포털 사이트(MyGov)가 여기에 해당된다(정국환 외, 2007). 새로운 소통합리성 개념을 구체화시키는 시스템을 통해 정보화가 인본사회화, 즉 사람중심 사회 구축에 일조할 수 있을 것인지 그 가능성을 점검한다.

마지막으로 결론에서는 지금까지의 논의를 요약하고 결론을 도출한후, 본 연구의 한계를 정리하여 향후 연구방향을 제시한다.

## 제 2 장 합리성 논의의 이론적 배경

본 장에서는 합리성 이론에 대한 여러 영역의 논의를 살펴보고, 도구적 합리성에서부터 소통합리성 및 기타 다양한 합리성 개념을 소개하고자 한다.

합리성 개념을 논의하기 위한 이론적 토대는 그 개념을 이용하는 학문적 배경에 따라 다르다. 합리성 논의가 다양하게 논의됨에 따라 동일한 의미의 합리성이 다르게 불리기도 하고 상이한 개념이 동일한 것으로 오해되기도 한다. 예를 들면, 경영학, 경제학, 행정학 등에서는 합리성의 도구적 성격을 강조하는 경향이 강하며, 철학, 사회학, 정치학 등에서는 합리성의 가치적 성격을 강조하는 경향이 강하다(임의영, 2006).

합리성은 근본적으로 근대사회를 구성하는 중추적인 철학적 배경을 제공했고, 따라서 근대사회를 분석하는 다양한 학문의 핵심논리와 연결되어 있다. 합리성은 경제·사회관계를 구성하는 기반임과 동시에 근대 학문의 발달 과정에서 핵심적인 역할을 제공한 개념이다. 또한 신본사상으로부터 인간을 찾고자 했던 문예부흥과 종교개혁을 이끄는 원동력을 제공했고, 이성이 소유하는 결과로 만들어지는 지식, 특히 자연현상의 법칙과 이유를 분석하는 과정의 중심개념이다.

합리성은 근대학문의 발달과정에서 핵심적인 역할을 한 개념이지만, 그 내용과 정의는 매우 다양하며 경우에 따라서는 포괄적인 해석도 가능하여 모호하다는 평가를 받기도 한다. 합리성 개념은 확정적, 절대적으로 정의될 수 있는 것이 아니라 가변적이고 복수적으로 정의된다(김문조 외, 2009). 더 나아가 합리성의 개념을 요구하는 개별연구의 필요에 부응하여 그 정의가 새로이 구성될 수도 있다. 합리성이라는 개념을 정의하거나 분류하는 과정에서 ‘합리성’ 앞에 다양하게 첨가되는 수식어가 이러한 사정을 설명한다. 또한 합리성은 매우 추상적인 개념이면서 매우 구체적인 개념이기도 한데, 때로는 근대사회의 등장을 상징하는 광의적 개념으로 사용되기도 하고 개인의 선택행위를 판단하는 협의적 개념으로 사용되기도 한다(임의영, 2006).

본 연구의 목적인 융합사회의 새로운 소통합리성의 가능성을 살펴보고 그 내용을 구체화하기 위해, 여기에서는 합리성 개념에 관한 두 가지 다른 관점의 선행연구를 살펴본다. 하나는 합리성에 대한 입체적 논의 구조를 위해 행정철학의 논의 구조를 원용한 임의영(2006)의 연구이다. 다른 하나는 융합사회에서 요구되는 새로운 소통이론을 구축하는 과정에서 합리성 이론을 비판적으로 고찰한 김문조 외(2009)의 연구이다.<sup>1)</sup>

본 장에서는 합리성 개념을 행정철학적 논의 구조에 따라 유형화한 연구를 정리한 후, 합리성 개념이 어떤 이종의 형태를 취하더라도 반드시 포함되는 도구적 합리성의 개념과 의미를 고찰하고 도구적 합리성이 내포하고 있는 문제들을 다룬다. 이어서 다양한 사회철학자들의 합리성 개념을 설명함으로써 본 연구가 추구하는 새로운 합리성 개념을 확립하기 위한 기반을 제시한다.

## 제 1 절 합리성의 행정철학적 논의 구조

먼저, 합리성에 대한 입체적인 논의구조를 구성하기 위해 행정철학의 논의구조를 이용한 임의영(2006)의 연구를 소개한다.

행정철학적 전통에 따라 합리성의 논의구조를 구성해 보면 먼저 존재론적 차원에서는 ‘합리성이란 무엇인가’라는 물음에 초점을 맞춘다. 이 질문에 대한 답변 과정에서 주의할 점은 합리성은 필연적인 현상에 의해 정의되는 것이 아니고, 인간과 그가 지향하는 대상과의 관계 속에 존재한다는 사실이다. 두 번째는 인식론적 차원에서의 논의인데, ‘어떤 관계가 합리적이라는 것을 어떻게 알 수 있는가’라는 물음에 답을 요구한다. 이 질문은 합리성의 전제가 되는 관계의 정당성을 어디에서 찾는가

---

1) 김문조 외(2009)의 연구는 합리성에 대한 학술사적 고찰을 통해 합리성 이론의 전개 과정과 현황을 살펴보고, 그 한계를 분석함으로써 새로운 융합사회의 소통적 합리성의 필요성을 주장하고 있다. 동시에 그동안 발전해온 소통이론을 재조명함으로써 융합시대의 새로운 소통이론과 소통합리성의 확립 가능성을 분석하고 있다.

를 묻는 것이다. 마지막으로 윤리적 차원에서는 ‘어떻게 행동하는 것이 윤리적으로 합리적인가’라는 물음에 관한 것이다. 여기에서의 합리성 논의는 행위를 도덕적으로 정당화하는 근거와 관련된다. 합리성에 대한 세 가지 차원의 논의는 궁극적으로 인간론적 논의를 지향한다.

### 1. 존재론적 차원의 합리성

존재론적 차원에서의 합리성을 정의하기 위해 베버의 가치합리성과 목적합리성, 만하임의 실질합리성과 기능합리성을 중심으로 설명한다. 베버의 가치합리성은 인간의 행위가 특별한 가치를 구현하기 위해 사명감이나 의무감에 따라 이루어질 경우를 대상으로 하는 반면, 목적합리성은 주어진 목적을 이루는데 최선의 수단을 선택해서 적용하려는 경향을 의미한다. 주어진 가치를 구현하기 위한 무조건적 행위는 가치합리적이고, 목적과 수단 그리고 2차적인 결과를 모두 계산하고 저울질한 후 행해지는 행위는 목적합리적이다.

만하임의 실질합리성은 특정한 상황에서 이성 또는 지성적 통찰력을 발휘하여 사건들의 상호 연관성을 판단하는 것을 의미하고, 기능합리성은 일련의 행위들이 사전에 규정된 목적을 성취하도록 조직화되고, 일련의 행위들을 구성하는 모든 단위 행위가 명확한 계산에 의해 주어진 목적에 부합함이 확인된 상태를 말한다. 자율적으로 자신의 이성에 따라 판단한다는 의미의 실질적 합리성은 베버의 가치합리성과 목적합리성을 모두 포괄하는 것으로 볼 수 있다. 그러나 베버의 목적합리성과 만하임의 기능합리성은 목적에 대한 수단적 관계를 강조한다는 점에서 서로 유사하다. 그리고 기능합리성에 대립되는 개념으로서의 실질합리성은 베버의 가치합리성과 유사하다.

이상의 논의에 기초하여 임의영(2006)은 합리성 분류와 개념정의를 위해 포괄적인 이분법을 제시한다. 실질 합리성은 합리성 자체를 의미하는 경향이 강하기 때문에 이를 분류의 한 종류로 보지 않는다. 대신 베버의 유형화에 따라 합리성의 한 축은 목적·목표·의도·행동이 인간이 보편적으로 추구하는 가치에 어느 정도 부합하

는가를 강조하는 가치합리성으로 규정한다. 그리고 목적합리성이 수단의 합목적성을 강조하고, 기능합리성이 행동의 기능적합성을 강조한다는 차원에서 조금은 다르지만 모두 수단이나 행동의 도구성을 강조한다는 점에서 도구적 합리성이라 규정한다. 행정철학의 존재론적 차원에서 합리성은 가치합리성과 도구적 합리성으로 유형화된다.

## 2. 인식론적 차원의 합리성

어떤 관계가 합리적이라는 것을 알 수 있는 방법이 무엇인가라는 질문은 관계를 정당화하는 관점을 묻는 것이다. 베버에 의하면 합리성은 관점에 따라 주관적 합리성과 객관적 합리성으로 유형화된다. 합리성 판단의 근거를 어디에서 찾는가에 따른 분류이다. 행위자의 주관적 관점이 합리성 판별의 기준이면 주관적 합리성이고, 객관성과 보편성을 보장하는 과학적 지식이 기준이면 객관적 합리성이다.

이 기준에 의하면, 첫 번째 유형의 가치합리성과 도구적 합리성은 주관적으로 합리적일 수 있다. 가치합리성의 기준이 되는 가치에 대한 행위자의 신념과 그 신념을 따르고자 하는 양심은 보편적인 것이 아니라 주관적이며 상대적이기 때문이다. 또한 행위자 개인의 주관적 계산에 의해 목적달성을 위한 가장 효율적인 수단을 선택하는 도구적 합리성 역시 주관적으로 합리적인 것이며 상대적이다. 반면에 가치합리성은 객관적으로 합리적일 수 없으며, 도구적 합리성만이 객관적으로 합리적일 수 있다. 가치합리성은 가치에 대한 지식, 즉 과학적 지식이 아니라 규범적 지식을 전제로 하는데 이는 객관성과 보편성을 갖기 어렵다. 반면에 도구적 합리성과 관련해서는 과학적 관찰자라는 제3자의 입장에서 객관적으로 최적의 목적-수단 관계를 판단할 수 있다는데 근거한다.

임의영(2006)은 위에서 논의한 베버의 기준에 의한 주관적/객관적 합리성 분류의 한계를 지적하고 대신 일자의 관점과 다자의 관점을 기준으로 합리성을 분류할 것을 제안한다. 행위자의 주관이 주어진 것이라고 보는 베버와 달리 주관은 다른 주관과의 교류를 통해서 형성되는 것이기 때문에, 주관적 판단은 독단적이라기보다는

그 기원을 고려하면 일정부분 객관적일 수 있으며, 다른 한편으로 수단-목적 관계에 대한 행위자의 판단이 과학적 지식에 의하여 이루어진 것이라면 그것을 주관적이라고 말하기 어렵게 된다.

주관적인 판단이 충분히 객관적인 과정을 거치거나 행위자의 활동이 보편적으로 인정받을 수 있으면 객관적이라 할 수 있고, 반대로 객관적인 판단의 근거가 되는 과학적 관찰자의 판단이 또 다른 행위자의 판단으로 본다면 주관적이라고 할 수 있게 된다. 따라서 주관적/객관적 기준에 의한 합리성 분류는 관점에 따라 주관성과 객관성이 달라질 것이기 때문에 의미가 약해지고, 그 대신에 일자/다자 관점의 분류를 제한한 것이다. 그래서 행위자 간의 단절성을 전제로 일자의 관점을 따르는 경우를 닫힌 합리성, 행위자들 간의 관계를 전제로 다자의 관점을 따르는 경우를 열린 합리성으로 정의한다.

### 3. 윤리적 차원의 합리성

윤리적 차원의 유형분류는 어떻게 행동하는 것이 윤리적으로 합리적인가를 질문한다. 여기에서의 유형분류는 도덕적 행위의 근거를 어디에 두느냐에 따라 목적론적 윤리체계와 의무론적 윤리체계의 두 가지 상이한 윤리체계가 작용한다. 목적론은 좋음(善)이 옳음(正)에 우선하는 것으로 또는 옳음이 좋음에 의존하는 것으로 해석하는 경우이다. 원천적으로 옳은 행동은 존재하지 않는다. 행동의 옳음-그름은 그 결과의 좋음-나쁨에 의해 판단된다. 반대로, 의무론은 옳음이 좋음에 우선하는 것으로 또는 좋음(善)이 옳음(正)에 의존하는 것으로 해석한다. 여기에서 옳음은 도덕 규칙을 준수하는 의무와 책임을 의미한다. 행동의 옳음-그름은 결과의 좋음-나쁨에 의해서가 아니라, 행동의 종류에 의해서 판단된다. 도덕 규칙에 따르는 경우는 좋은 행동이고 반대의 경우는 나쁜 행동이다.

이상의 기준에 따른 윤리적 차원의 합리성 분류는 분류상 명쾌한 해답을 내지 못한다. 도덕적 행위의 합리성은 좋음이나 옳음 어느 하나만을 갖고서 정당화될 수 없다. 현실적으로는 두 가지의 우선성을 구분하기가 어려운 경우가 많기 때문이다. 의

무론적으로는 어떤 행동을 해야 하지만 목적론적 관점에서는 그 행동을 해서는 안 되는 경우가 있고 그 반대의 경우도 있을 수 있기 때문이다. 따라서 윤리적 차원의 합리성은 좋음과 옳음 중 하나를 명쾌하게 제시하는 일원적 합리성과 상황에 따라 다양하게 상호작용하는 것을 인정하는 다원적 합리성으로 유형화하는 것이 더 바람직하다.

## 제2 절 사이먼의 합리성 논의

합리성 개념에 관한 이상의 논의를 융합사회의 인본화를 추구하기 위한 새로운 소통합리성의 개념을 구성하고자 하는 우리의 연구에 응용하기 위해, 사이먼의 합리성 비판과 대안을 고찰한다. 사이먼의 합리성 비판과 대안은 합리성의 유형화를 논의하기 위한 세 가지 기준을 중심으로 이루어진다. 사이먼은 합리성의 개념이 매우 모호하다는 점에서 출발한다. 합리성을 설명할 수 있는 형용사가 수없이 존재하고, 합리성이라는 단어 앞에 붙을 수 있는 단어의 수도 적지 않다는 사실이 개념의 모호성을 대변한다. 그래서 사이먼에 의하면 합리성은 맥락에 기초해서 규정될 수밖에 없다. 그가 전제하고 있는 합리성의 맥락은 ‘조직에서 이루어지는 의사결정’이다.

고전적 행정학에서는 능률성을 최고선으로 삼았다. 경제학에서 논의되는 ‘동일한 비용으로 최대효과’, ‘최소비용으로 동일한 효과’, ‘최소비용으로 최대효과’를 얻는 것을 의미한다. 능률성의 개념은 목적달성의 극대화를 가이드라인으로 제시할 뿐 어떻게 목표달성을 극대화할 것인가에 대해서는 답이 없다. ‘어떻게’의 문제를 해결하기 위해 능률성에서 합리성으로 관심이 이동되었다. 합리성은 능률성을 이루기 위한 원칙을 제시하고, 양자는 동전의 양면과 같다. 전통경제학은 인간이 완벽하게 합리적이라는 대전제를 갖고 있는데, 여기에서의 합리성은 목표에 대한 수단의 적합성을 의미한다.

반면에 사이먼의 이론은 합리성의 완벽성에 대한 비판에서 출발한다. 고전경제학의 소비자 효용이론이 전제하는 합리성은 몇 가지 가정을 전제로 한다. 첫째, 선택

을 하는 개인은 자신의 선택 대상 전부를 알고 있다. 둘째, 각각의 대안이 가져올 모든 결과들을 알아야 한다. 여기에는 확실성, 위험성, 불확실성의 개념이 동반된다. 확실성은 예상되는 결과가 반드시 발생하는 경우이고, 위험성은 그 결과의 발생 가능성이 확률로 표현 가능한 경우를 의미한다. 반면에 불확실성은 아무런 사전적 지식이나 정보가 없는 상태의 예상되는 결과를 나타낸다. 셋째, 개인의 선호는 등급화되어 효용함수로 표현된다.

그러나 인간은 이러한 전제조건을 만족할 정도의 환경을 갖지 못한다는 것이 사이먼 이론의 핵심이다. 단지 개인은 단순화와 요소화의 논리에 따라 복잡한 실질세계를 인지할 뿐이다. 단순화는 복잡한 실질세계를 중요하다고 판단되는 변수들만을 추출해서 그것만을 대상으로 상호간의 관계를 살펴보는 것이고, 요소화는 어떤 현상을 자신의 인지능력으로 통제할 수 있는 최소한의 수준으로 쪼갬으로서 요소들 간의 화학적인 관계를 기계적인 관계로 재구성하는 것이다. 또한 개인은 인지하는데 필요한 정보의 병렬처리가 불가능하기 때문에 인지는 순차적으로 이루어지는 특성을 갖는다. 단순화·요소화·순차화는 현상을 인지하는 인간의 한계를 극복하는 수단들이고, 이는 동시에 인간 합리성의 한계를 대변하는 개념들이다.

이러한 환경 아래에서 인간의 행동을 결정하는 것은 오히려 비합리성이나 불합리성이라는 것이 사이먼의 기본적인 시각이다. 이들 두 가지 요소를 피하고자 하는 것, 또는 이들이 배제된 영역인 합리성의 영역 안에서 최대한의 합리성을 모색하는 것이 인간의 방법이다. 합리성의 영역은 인간의 합리성이 제한적일 수밖에 없다는 것을 의미한다. 이러한 이유로 사이먼은 인간의 완전한 합리성을 대체하는 제한된 합리성의 원리를 제시한다. 인간은 비합리적이고 불합리적인 요소를 갖고 있음에도 불구하고, 제한적인 범위 안에서 합리적이려고 노력한다는 것이다. 즉 ‘인간은 합리적 존재이다’라는 명제는 ‘인간은 합리적이려고 노력하는 존재이다’라는 명제로 바뀐다.

사이먼의 논리에 의하면, 인간은 제한된 범위 내에서만 합리적이기 때문에 전통 경제학이 가정하는 완벽한 의미의 실질적 합리성을 실현할 수 없다. 대신에 대안 탐색의 과정을 효율화하기 위한 절차에 관심을 갖고 그것의 이행을 강조하는 절차적

합리성을 제시한다. 감정이 아니라 이성적인 사유과정을 거쳐 선택된 행동은 합리적이라고 보는 개념이다. 선택적으로 대안을 탐색하게 되는데, 어떠한 경우에도 최적의 대안은 찾지 못하고 단지 만족할 만한 선에서 대안이 결정된다는 것이다.

사이먼이 실질적 합리성을 비판했다고 해서 도구적 합리성의 범주를 벗어났다고 볼 수는 없다. 절차적 합리성은 효율적인 대안탐색이라는 목표를 이루는 절차를 찾는 과정이다. 이러한 의미에서 보면, 사이먼이 비판의 표적으로 삼고 있던 실질적 합리성과 그 대안으로 제시하고 있는 절차적 합리성은 모두 도구적 합리성의 범주에 포함된다고 볼 수 있다.

### 제 3 절 도구적 합리성과 비인간화 문제

근대사회의 발전 과정은 합리성과 이성에 바탕을 둔 보편화된 법칙의 추구 속에 이루어졌다. 근대화 과정의 초기 합리성 개념은 도구적 합리성에 의해 대표된다. 선택 가능한 수단이나 도구 중에서 주어진 목적을 가장 효율적으로 달성하게 하는 수단이나 도구를 선택하게 하는 사유체계의 중심이 도구적 합리성이다. 일원화된 체계 속에 조직의 목적 달성을 위한 가장 합리적인 수단을 찾아 활용하고, 그 역할을 충실히 수행하기 위해 조직별 기능을 분명하고 명확하게 정의한 관료제가 그 대표적인 예이다.

관료제는 목적 달성위주의 업무를 수행하기 위해 도구적 합리성을 극대화하는 과정으로, 이용 가능한 기술기반 위에 능률을 우선 고려하는 합리적 조직을 구성하고, 이를 통해 주어진 목적을 달성하고자 한다.<sup>2)</sup> 그 과정에서 목적 달성을 저해하는 요소를 명확히 구분하여 이를 배제하는 방식으로 추진되어 왔다.<sup>3)</sup> 그리고 이러한 방식

2) 베버는 가치합리성과 목적합리성을 존재론적 차원에서 언급하는데, 이를 수정하여 가치합리성을 도구적 합리성과 대비시키기도 한다(임의영, 2006). 목적합리성 또는 목적 달성을 최우선으로 고려하는 수단을 찾는 도구적 합리성은 결국은 같은 의미를 갖는 개념으로 볼 수 있다.

에 정당성을 부여하고, 준비된 수단이 효율적으로 기능할 수 있도록 법과 제도를 마련하여 주어진 사무를 처리한다.

이와 같은 방법으로 기능하는 관료제로 특징지워지는 근대사회의 의사결정에 있어 소통은 매우 제한적이고 단절적이었다. 사회의 발전은 핵심 집단을 중심으로 논의가 이루어졌으며, 다른 소통의 경로는 차단되어 있었다. 주요한 의사결정을 하는 사회의 지도층들이 핵심 소통공간을 독점하고, 상의하달식의 전달체계만이 존재하였기 때문이다. 이러한 방식은 하나의 목표를 설정하고 이를 효율적으로 추진하기에는 적절하였을지 모르지만, 다양한 목소리를 반영하기에는 적합하지 않은 구조였다.

또한 근대화가 도구적 합리성을 그 사유체계의 핵심으로 발전시키면서, 도구적 합리성의 논리에 의해 이루어진 분업과 전문화의 원칙(업무생산성을 높이기 위한 노동의 단순화, 생산원가의 절감)은 작업에 참여하는 노동자들의 개인적인 감정과 희망을 고려하지 않은 비인간화를 초래했다.

이러한 근대사회의 발전 방식은 조직을 구성하는 인간의 자유와 개성을 반영하지 못하였다. 이는 “사람을 고려하지 않고” 오직 법과 제도에 의해서만 일의 흐름을 통제하기 때문이다. 개인의 맥락적 환경을 고려하지 않고 오직 법규에 따라서만 사무를 처리하는 관료제의 발달은 비인간화를 더욱 심화시킨 것으로 해석할 수 있다(심윤중, 1980).

인간의 행복, 개성, 자유 및 존엄성 등의 가치를 판단하는 기준으로서의 실제적 합리성을 증진하는 것이 조직 또는 제도의 최종목적이 되어야 하지만, 근대사회에서는 도구적 합리성이 증가되면 실제적 합리성도 증가한다고 믿어왔기에 많은 문제들이 발생하였다. 현대사회에서 도구적 합리성이 지나치게 강조되어 인간의 실제적 가치, 즉 인간의 존엄성 상실의 위기가 목격되고 있다.

따라서 도구적 합리성에 대한 재평가가 필요하다. 관료제가 기술적 장점을 바탕으로 도구적 합리성만을 추구했던 것은 법과 규정에 의해 관료들의 임무가 정해져

---

3) 이성 위주의 사유체계로서 감성이나 감정은 몰이성적·비합리적 현상을 산출해 내는 원동력으로 간주된다.

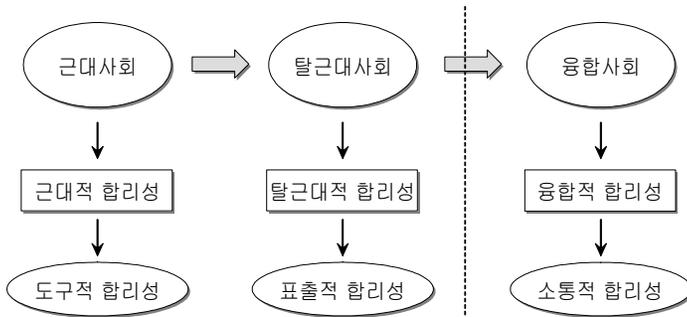
있기 때문이다. 관료들의 개인적 노력과 인격이 업무에 반영되지 않고, 인격이 없는 법과 규정이 관료의 행태를 통제하기 때문인 것이다. 그러나 이미 만들어진 법과 규정은 급변하는 사회의 요구에 부응하지 못하고 있으며, 더 나아가 개인의 환경이나 맥락을 전혀 고려하지 못하고 있다.

### 제 4 절 사회철학의 소통합리성 논의

다음에서는 근대사회를 규정하고 분석하는데 유용한 틀을 제공한 합리성이 사회의 변동과정에서 어떠한 방법으로 그 모습을 바꾸어 왔는가를 통사적 관점에서 분석한 김문조 외(2009)의 연구를 간략히 소개하고, 하버마스, 아렌트, 루만의 소통논의를 살펴보고 새로운 소통합리성의 개념을 확립할 수 있는 토대를 마련한다.

인류사적 사회변동에 따른 합리성의 변화를 정리한 김문조 외(2009)는 합리성의 변화를 근대적 합리성, 탈근대적 합리성, 융합적 합리성으로 구분하여 설명하고 있다.

(그림 2-1) 인류사적 사회변동에 따른 합리성 논의



\* 출처: 김문조 외(2009)

먼저 근대적 합리성은 계몽사상, 과학주의, 자본주의로 인해 등장하였으며, 인간 중심주의, 이성중심주의, 진보주의, 기계론적 세계관에 기초하고 있다. 또한 계산가능성, 효율성, 통제성을 중시하고, 집중화, 동시화, 규격화, 세분화, 극대화, 집권화를

추구하며, 다소 경직되어 있다는 특징을 지닌다. 이러한 근대적 합리성은 ‘도구적 합리성’으로 대표된다.

탈근대적 합리성은 탈계몽주의, 정보통신기술, 해체주의로 인해 등장하였으며, 반이성주의, 유목주의, 생태주의에 기초하며, 유연성과 이동성, 돌발성과 불안정성, 경계해체, 가상성, 탈계약성, 찰라성이라는 특징을 지닌다. 이러한 탈근대적 합리성을 ‘표출적 합리성’으로 정리하였다.

마지막으로 융합사회의 합리성은 근대적 합리성과 탈근대적 합리성의 접점을 출발점으로 해서 모색되어야 하며, 과거 합리성 논쟁에서 뒤로 물러났던 감정, 상상력, 환상 등과 같은 요소들을 복권시키는 일이 필요함을 주장하였다.

그는 근대사회의 합리성을 이성에 대한 믿음을 기반으로 하는 도구적 합리성으로 정리하고, 탈근대사회의 합리성을 반이성주의, 네트워크 사회의 도래와 접속점 원리, 유연성과 이동성, 경계해체와 내파 등의 개념을 중심으로 구성된 표출적 합리성으로 정의한다. 이어서 융합사회의 특성을 유비쿼터스 미디어 환경에 의한 소통의 혁명적 확대, 동질적인 요소 간의 융합뿐만 아니라 이질적인 것이 섞여 잡종문화를 창출하는 환경 등의 관점에서 파악하고, 이러한 특징들을 포괄하는 융합사회의 합리성으로 소통적 합리성의 필요성을 제기하고 있다.

다음에서는 하버마스, 아렌트, 루만 등 사회철학자들의 소통이론을 소개하고 융합시대의 새로운 소통합리성의 가능성을 조명한다.<sup>4)</sup>

## 1. 하버마스의 의사소통합리성

먼저 소통이론의 선구자격인 하버마스의 의사소통행위 이론으로부터 우리의 논의를 시작한다. 하버마스(J. Habermas)는 사회적 행위를 노동으로 환원하는 맑스(K. Marx)를 극복하고자 하였다.<sup>5)</sup> 그래서 그는 노동 등 도구적 행위 이외에 다양한 사회

4) 다음은 김문조 외(2009)의 4장 2절과 3절을 간략히 요약하고, 서이중(2010)의 논의와 타 연구자의 견해를 정리한 것이다.

5) 맑스는 인간의 모든 행위를 경제적 이익의 도구적 행위로 환원하여 경제적 이해로

적 행위 유형을 분석영역에 포함하였다. 즉, 대상적 객체에 대처하는 ‘도구적 행위’(노동) 이외에 인간적 객체에 맞서는 ‘전략적 행위’(혹은 목적론적 행위), 공동적 가치에 맞추어 조절되는 사회집단의 구성원과 관련되는 ‘규범적 행위’, 관객을 이루는 상호작용 참여자들과 관련된 ‘연출적 행위’ 그리고 둘 이상의 주체들 사이의 상호작용과 관련된 ‘소통적 행위’ 등 다양한 사회적 행위 유형을 구분하였다(황태연, 1994).

또한 소통행위와 공론장 개념으로의 발전은 칼 맑스(Karl Marx)의 비판적이고 해방적 가치와 그에 대한 반성에 기반하는데,<sup>6)</sup> 하버마스는 보수주의자들은 인간 이성의 해방적 의미를 이해하지 못했다고 비판한다. 합리적 이성의 눈앞에서 전근대적, 비합리적 기득 권력의 강압은 그 지속성을 담보하기 힘들기 때문이다. 더욱이 근대화에 따라 합리적 이성에 대한 믿음은 교육 등 사회체계에 의해 체계적으로 훈육되면서 합리화는 전방위적으로 진행된다. 따라서 하버마스는 자본주의적, 경제적 지배위에서 의사소통적 힘의 사회적 확산에 주목하여 ‘공론장의 정치사회학적 기반’을 해명해냄으로써 그동안 간과되어 왔던 ‘민주주의의 사회학’을 발전시키고자 하였다.

하버마스는 그동안 서구사회에서 통용되어온 합리성 개념이 도구적 합리성의 개념으로 축소되어 사용된 점을 극복하기 위해, 합리성에 대한 의미론적 확장을 시도한다. 축소된 합리성을 본래의 다양한 합리성 차원으로 복원시키기 위한 전략으로 구체화된 것이 바로 의사소통합리성 개념이다. 특히 하버마스는 1970년대 초 니클

---

환원되지 않은 많은 상호행위를 폄하하였다. 또한 법적으로 보호되는 인권, 상호대화와 이해를 가능케 하는 언어, 보다 합리적 행위를 가능케 하는 도덕적·규범적 힘 등을 상부구조로 규정하고 경제적 하부구조의 외피로 폄하하였다. 하버마스는 “규범에 의해 이루어지는 의미에서 실천은 생산력의 생산적 소모와 사용가치의 소비의 모델로는 분석되지 않는다”(Habermas, 1994)고 맑스를 비판하였다.

- 6) 맑스는 자본주의 사회의 내적 모순과 그 원인을 규명하고 비판하는 지적 도전에 비해 이를 극복한 해방사회의 건립과 운용에 대한 비판은 대단히 취약하다는 점에서 출발한다. 즉, 현실사회주의의 전체주의적, 국가주의적 귀결에서 보여주었듯이, 다양한 도전과 이해에 직면하여 자본주의 사회를 민주적으로 운영하는 이론적 과제를 제시하지 못했으며, 특히 모든 사회적 행위를 노동으로 환원하여 현대적 시민사회의 적극적 역할을 발견해 내지도 못했다는 것이다.

라스 루만(Niklas Luhmann)과의 논쟁 속에서 체계의 재생산을 생활세계와의 관계 속에서 비판적으로 성찰하고, 민주주의의 가능성과 한계를 논하기 위해서는 소통 또는 좁은 의미에서 대화(discourse)의 사회적 가능성과 그 도덕적·사회적 기초를 탐색하였다(Habermas, 1983).<sup>7)</sup>

이성 만능의 근대사회에서 중시된 도구적 이성 외에 다른 차원의 이성의 존재를 인정하고, 이성 속에서 작용하는 소통적 힘을 합리성의 원천으로 파악한 하버마스는 소통적 힘의 원천을 모색하기 위해 언어철학적 논리를 이용한다. 하버마스의 논의는 의사소통(행위)을 통해 이성적인 방법으로 상호이해가 어떻게 가능한가를 보여주며, 동시에 강요가 배제된 언어의 사용을 통해 대화 참여자들이 어떻게 합의를 이루는가를 설명한다. 하버마스의 논의는 이성의 원천을 도구적인 차원에서만 바라보았던 도구적 합리성의 한계를 넘어 새로운 지평을 보이는 합리성의 개념을 설명하고 있지만, 기본적으로 이성을 중시한다는 차원에서는 근대적인 철학적 배경을 갖는 것으로 평가된다.

하버마스 소통이론의 전제는 언어교환을 통한 상호이해와 합의 지향이다. 언어교환 행위는 공유된 지식과 타당성 있는 주장에 기초하여 이루어짐으로써 상호이해에 도달하도록 해야 하고, 이 과정은 담론이라는 논증행위를 통해 객관적으로 검증되어야 한다. 객관적 검증을 위한 전제조건으로서 이상적 담화상황<sup>8)</sup>이 조성되어야 하

---

7) 그의 이론은 특히 루만과의 논쟁이후 체계 또는 체계이성에 대비되는 생활세계에서의 의사소통 합리성을 기반으로 소통행위이론을 정립하는데 그 초점이 있었다. 그는 철학과, 사회학 및 심리학 등 경험과학의 경계를 넘나들면서 의사소통 합리성의 철학적 근거를 밝히고 소통이론의 입장에서 민주주의를 근거지우려고 노력하였다. 때문에 그의 소통행위이론은 어떻게 합리적이고 비판적인 소통이 가능한가하는 다분히 규범주의적인 성격을 전제하고 있다.

8) 하버마스가 말한 진정한 의미에서 대화란 다음과 같은 이상적인 대화상황을 전제한다. 첫째, 말하고 행동할 수 있는 어떤 주체는 대화에 참여하도록 허용된다. 둘째, 모든 사람은 어떤 주장이든 의심할 수 있도록 허용된다. 셋째, 모든 사람은 언제든지 대화에 끼어드는 것이 허용된다. 넷째, 모든 사람은 자신의 태도, 희망, 욕망을 표현하는 것이 허용된다. 다섯째, 어떤 화자도 내적·외적 강제에 의해 자신의 권

는데, 외부의 강제로부터 자유롭게 그리고 논증에 평등하게 참여하여 합의를 통한 진리도출이 가능한 상황을 의미한다. 이상의 논의가 의미하듯이 상호이해와 이상적 대화상황은 하버마스의 소통이론의 규범적 기초를 제공하는데, 이러한 제한된 조건 또는 환경에서의 의사소통을 통한 합리성 달성이라는 차원에서 규범적 소통합리성이라는 성격을 전제하고 있다.

합리화의 두 가지 방식을 도구적 합리성과 의사소통적 합리성으로 구분할 때, 기존의 도구적 합리성은 주어진 목표를 성공적으로 달성하기 위해 자기 이익의 효과적 추구, 자기목표의 효율적 달성을 추구하는 반면 하버마스의 의사소통적 합리성은 제한된 조건 또는 환경에서의 의사소통을 통한 합리성 달성을 추구한다.

하버마스의 소통에 근거한 합리성 이론은 도구적 합리성과 목적합리성을 넘어서 인간의 이성이 갖고 있는 소통적 힘에 대한 신뢰를 바탕으로 하고 있다는 점에서 근대사회의 병리현상을 지적하는데 적절한 분석틀을 제공한다. 하버마스는 현대사회의 병리현상을 진단하고 이를 비판할 수 있는 척도를 제시하는 일을 비판이론의 핵심과제로 삼는다. 그래서 현대적 사회비판의 과제는 체계에 의한 생활세계의 식민지화에 맞서 생활세계의 소통적 합리성을 회복하는 일이 된다(정성훈, 2009).<sup>9)</sup>

---

리행사로부터 방해받지 않는다. 공개성, 공정성, 진지성, 비강제성 등 이러한 규범주의적 전제는 실현 가능성과 관련하여 비판의 대상이기도 하였으나, 그가 언급한 대로 보편적 참여를 전제로 하는 이상적인 대화상황은 실제 대화상황이라는 경험적 현실을 평가하는 준거로서 대단히 중요한 의미를 지닐 수 있다. 그는 대화윤리학(discourse ethics)을 더욱 발전시켜 정치나 법의 대화윤리적 재구성을 시도하기도 하였다(Habermas, 1992).

- 9) 이 과정을 좀 더 실감나게 이해하기 위해 우리나라의 사례를 예시한다. 사회를 지탱하는 체계 중 하나인 사망신고의 경우를 예로 들어보자. 가족이 사망하면, 신고 의무자는 일정기간 내에 그 사실을 행정기관에 신고하도록 되어 있다. 그러나 특정의 이유로 인해 특히 감성적인 차원의 이유로 인해 그 기간 내에 신고할 수 없는 경우(생활세계)에도 그 신고의무(체계)는 바뀌지 않는다. 생활세계의 소통행위로 이러한 현상이 치유될 수 있는데, 현재의 체계는 이를 용인하지 않는다. 이 문제를 해결하기 위해서는 체계에 의한 생활세계의 식민지화에 맞서 생활세계의 소통합리성을 회복하는 일이 전제되어야 한다. 하버마스의 소통적 합리성 개념을 원용하면,

정성훈(2009)은 하버마스의 비판이론을 기본적으로 ‘철학적 근거를 갖는 규범적 척도제시’로 이해한다. 그러나 하버마스 이론의 기초가 되는 규범적인 요소들은 지나치게 형식주의에 흐르고 있고, 자유로운 이상적 담화상황이 현실적으로 가능하지 않을 수도 있으며, 더 나아가 현실적 담론이 권력과 이데올로기에서 자유로울 수 없음을 간과하고 있다는 비판적인 평가도 있다(김문조 외, 2009). 예를 들면, ‘이상적 담화상황’이 전제하는 논증과정 속에서의 이성의 능력이 반드시 합리적이고 상대에 대한 신뢰를 바탕으로 발현되는 것만은 아니라는 사실에 주목할 필요가 있다. 이러한 비판이 또 다른 소통합리성 개념이 제시되어야 하는 이유를 제공하기도 한다.

형식주의적인 이상적 담화 상황은 이성에 대한 절대화로 이어질 수 있는 위험성을 지니고 있다는 점도 의사소통적 합리성의 한계로 지적된다. 근대사회에서 이성에 대한 절대적 믿음으로 많은 문제들이 야기되었던 것처럼, 하버마스의 의사소통합리성도 이성에 과도하게 의존함으로써 이성의 유한성을 배제하고 절대화할 가능성이 있다. 이성에 너무 의존한 나머지 상호이해지향적 합의라는 이상적 담화상황을 가능한 것으로 전제하고 출발하였다는 점에 하버마스의 의사소통합리성의 한계가 있다.

## 2. 아렌트의 소통합리성

김문조 외(2009)는 하버마스의 의사소통합리성이 갖는 한계를 탈근대적 관념의 중심에 위치한 감성적 차원의 인간의 복수성(複數性)을 간과한 것으로부터 찾는다. 즉, 하버마스의 소통적 합리성은 이성을 강조함으로써 감성적 차원을 배경으로 하는 탈근대적 합리성의 측면이 배제되고 있다는 것이다. 이러한 이유로 감성적 합리성, 다양한 차이들, 불일치 등 이미 보편화된 탈근대 사회의 요청을 수용하지 못하고, 기존의 도구적 합리성의 제한성을 비판했던 하버마스의 합리성 이론이 똑같은

---

사망신고 절차를 체계에서 생활세계 차원으로 끌어내려, 당사자 간(여기에서는 신고 의무자와 신고기관) 소통을 통해 보다 더 합리적으로 신고 절차를 완료할 수 있다.

비판에 직면하게 되는 자기모순을 초래한 것으로 해석한다.

이러한 한계를 극복하는 이론적 배경으로 김문조 외(2009)는 아렌트의 정치철학적 사상을 소개하였다. 정치영역에서 핵심 개념으로 상정되어온 이성만능사상 때문에 파괴될 수 있는 인간의 본성을 회복시켜 인간의 복수성, 다양성은 어떤 경우에도 반드시 보장되어야 한다는 것이 아렌트 주장의 핵심이다.

이성만능의 도구적 합리성의 폐해를 독일의 유대인 학살 시스템으로부터 직접 경험한 아렌트의 관찰은 아우슈비츠 사건이 인간이 반이성적 또는 비이성적이어서가 아니라 합리적인 시스템에 몰입되어서 발생한 것으로 본다. 너무나 합리적이고 도구적이며 기계적인 방법으로 개별적 기능이 수행된 결과로 대학살 사건이 진행된다. 이 과정에서 개별적인 인간은 공통의 인간성과 공통의 인식적 배경이 붕괴된 상태에서 자신에게 주어진 일을 정해진 방법에 따라 수행한다.<sup>10)</sup>

아렌트는 보편적 인간이 아닌 복수의 인간들이 지구상에 살며 세계에 거주한다는 사실을 감안해 인간의 다원성이 반드시 보장되어야 하며, 이 다원성은 인간행위의 기초적 조건이라는 점을 강조한다.

인간의 복수성과 개별 인간 자체의 중요성을 강조한 아렌트의 철학적 바탕은 융합사회의 새로운 합리성 개념을 통해 사회의 인본성 강화방안을 고찰하고자 하는 우리의 연구에 시사하는 바가 크다. 그녀의 이론은 태생적으로 ‘정치적인 것’(the political)의 지평을 새롭게 정립하는데 기여한 바 크지만(김선욱, 2002), 정치적 행위를 통해 시민으로서의 품위를 지키면서 인간다운 삶을 사는 방법을 우리에게 알려 주고 있다. 더 나아가 차이와 다양성, 불일치와 복잡성의 증가를 특징으로 하는 탈근대적, 융합적 상황은 서로 다른 견해와 이질적인 요소, 그리고 개별자가 처한 환경의 차이를 인정하고, 영역 간 이해와 소통의 필요성을 증가시키고 있다.

아렌트도 기본적으로 언어의 중요성을 강조한다. 이는 하버마스의 소통개념과 유

---

10) 나치스의 개별적인 인간은 유대인 학살사건의 각 단계별 과정에서 유대인을 집합시키고, 재산을 몰수하고, 기차에 태우고, 수용소로 이동시키고, 가스실로 보내고, 그리고 가스작동 단추를 누를 뿐이다.

사하나, 하버마스가 대화 당사자들 간의 상호이해를 통한 합의를 지향하는 반면, 아렌트의 소통상황은 일대일의 관계가 아니라 복수의 타인들에 대해 개인 행위자가 자신의 견해를 드러내는 소통방식이다. 이 과정은 고립적으로 존재하는 것이 아니고, 서로 관여하고 대화를 나누며 소통하는 특성을 가진 복수의 관찰자를 전제로 한다. 이때 중요한 것은 관찰자들의 공통감각에 호소하는 방식이고, 공통감각에 호소되어 수용될 때 소통되었다고 인식하는 관점이 하버마스의 논증을 통한 합의 방식과 다르다.

상대방의 공통감에 호소하여 소통하는 방식, 개인의 개성을 인정하여 개별자의 인간다움을 보장하고자 하는 아렌트의 소통개념은 하버마스의 이해지향적 합의에 기초한 소통 개념을 보완하는 역할을 한다. 공통감의 정서에 대한 호소와 개인별 차이를 인정하는 복수성의 철학이 바로 하버마스의 소통론을 보완·확장시킬 수 있는 가능성을 제공한다.

그러나 아렌트의 이론은 여전히 이성중심적인 사고에서 자유롭지 못하고, 따라서 인간의 본질적 요소인 환상적 욕구를 반영할 수 없다. 우리가 찾는 새로운 소통합리성은 아렌트와 하버마스가 전제하는 대면식 소통이 아닌 언제 어디서든 자유롭게 연결되는 융합시대의 소통을 기반으로 한다. 우리가 새로이 구성하고자 하는 소통합리성을 김문조 외(2009)의 표현을 따라 정리하면 개별자의 환상적 욕구를 반영하고 신속성과 비동시성을 특징으로 하는 접속적, 네트워크적 소통을 포괄할 수 있는 새로운 소통이론에 기초해야 한다.

### 3. 루만의 시스템 합리성

융합사회의 소통합리성 개념을 확립하기 위해 김문조 외(2009)는 루만의 소통론에서 그 가능성을 찾는다. 루만의 소통론은 전통학자들과는 달리 인간을 사회의 기본단위로 보지 않는다. 사회를 구성하는 부분체계들의 기능적 독립성을 인정하지 않기 때문에 다변적·다원적·이질적 소통이론을 제시하고 있다는 점에서 앞선 이론가들과는 다르다. 기존의 사회철학자들은 소통의 주체는 인간임을 전제로 출발한다. 사회적인 것의 최소단위는 인간이고, 사회적인 체계인 사회는 인간 또는 인간의

사회적 관계들로 이루어진다. 그러나 루만은 인간을 행위의 주체로 인정하지 않고 사회적 체계의 구성요소 중 하나로 간주한다. 대신 사회체계는 소통과 그것을 행위로 할당하는 과정으로 구성된다고 주장한다.

인간을 사회의 기본 구성단위로 보지 않는다는 점에서, 루만의 이론은 새로운 소통이론을 모색하여 사회의 인본주의화 방안을 논의하고자 하는 본 연구와는 거리가 있는 것처럼 보인다. 그러나 이는 피상적인 관찰일 뿐, 인간을 사회 환경의 일부분으로 간주하고 사회의 구성단위를 소통으로 인식하는 분석틀 안에서 루만의 소통이론은 융합사회의 새로운 소통합리성에 의미 있는 시사점을 제공하고 있다.

정성훈(2007)은 “인간적 사회와의 작별”이라는 제목의 글에서 인간적 사회라는 이념을 포기하고 새로운 비판적 사회이론을 도입한 루만을 소개하고, 공허한 이념에 근거하지 않는 사회비판의 출발점을 찾기 위해 현대사회의 특징과 인간의 처지를 규명한 루만의 사회적 체계이론을 이용한다. 인간적 사회를 다른 측면, 즉 루만이 제시한 상호행위, 조직, 사회 등 기능적으로 분화된 세계사회를 탐구함으로써 조금 더 인간적인 사회가 되기 위한 방안을 찾는 것으로 해석할 수 있다. 인간이 인간답기 위해서는 역설적으로 사회의 구성원리가 인간을 중심으로 하는 논의에서 떠나 소통이 사회 구성의 기본단위임을 인식하고, 소통의 역할을 통해 사회의 인본화 강화방안을 논의할 수 있는 근거를 제공한다.

루만의 이론은 사회적 체계를 체계와 환경으로 구분하는 것으로부터 출발한다.<sup>11)</sup> 하지만 루만의 체계는 폐쇄적인 시스템이 아니라 열린 체계이다. 사회적 합리화의 결과 자연으로부터의 위협은 감소되는 반면 생태적 위협(risk)은 오히려 증가하는

---

11) 루만의 체계 이론은 파슨스(Talcott Parsons)의 구조기능주의적 체계, 즉 폐쇄적인 체계이론에 대한 성찰을 통해서 발전되었다. 파슨스의 체계는 균형(equilibrium)을 지향하여 AGIL(Adaptation, Goal attainment, Integration, Latency)의 각 기능을 지니는 독립된 체계들이며 이들 체계는 다시 AGIL의 하위체계들로 구성된다. 이렇듯 파슨스의 체계는 고유한 기능과 재생산의 원리를 갖는 체계로서 체계는 자기재생산을 위해서 환경으로부터 다양한 자원을 공급받은 체계 우위의 체계-환경 소통을 그 전제로 한다.

경향이 있다. 때문에 체계는 환경과의 소통 없이 폐쇄적으로 작동될 수 없다. 열린 체계에서는 체계의 자기재생산(autopoiesis)을 통해서 체계(안)과 환경(밖)이 구별되지만 동시에 체계와 환경의 구별은 환경(밖)의 역학을 되받아 체계(안)가 적응하는 변동을 통해 체계와 환경의 경계 또한 새롭게 바뀌는 지속적으로 진화하는 방식이라 할 것이다. 때문에 환경은 기존의 폐쇄적인 체계이론에서 보듯이 체계에 의해 소극적으로 만들어지는 것이 아니라 체계의 작동에 따라 동시에 생성되는 체계 상대적인 환경인 것이다(노진철, 2002).

따라서 루만의 체계는 환경과의 ‘소통’을 통해서 체계의 경계(차이)가 늘 변화되는 역동적인 체계이다. 때문에 루만의 체계합리성은 체계 밖의 환경과의 생태적 소통과 그 이상적 형태인 생태적 합리성을 체계내로 되받는(feedback) 자기준거적인(self-referential) 합리성이다. 자기준거적 체계합리성은 객관적인 의미공유를 통해서 환경과의 끊임없는 소통과 되돌림의 형태로 실현된다. 루만의 체계는 환경과의 자기준거적 소통을 통해 분화와 통합을 이룩한다. 자기준거성은 또한 2차 관찰(observation), 3차 관찰 등으로 지속되면서 체계의 복잡성을 늘려서 환경의 복잡성을 줄여나간다.<sup>12)</sup>

루만의 시스템 합리성은 사회체계의 합리성을 넘어서 발전되는데, 체계 이론은 1981년 Soziale Systeme를 기점으로 인간으로 구성된 사회체계와 결별하고 사회체계와 비사회체계를 넘어서는 통합과학론으로서 인간 없는 체계이론(system theory without humans)으로 발전한다. 기초적인 체계는 인간의 유기체이지만, 체계는 인간으로 구성되어 있지 않은 보다 추상적인 체계 동학의 특성을 지닌다. 이러한 관점에서 루만의 이론은 고도의 분화와 복잡성을 내포하고 있는 융합사회의 새로운 소통이론을 모색하는데 유용한 틀을 제공한다.

---

12) 체계합리성은 자기준거적 성격으로 인하여 자기조직화(self-organizing)의 동학을 지닌다. 기술체계의 자기조직화 이론(theory of self-organizing)으로 발전하였다. 1차적 정보시스템과 그 적응과정을 조정하는 2차적 정보시스템, 그리고 3차적 정보시스템을 통해 지속적으로 변동하는 열린 체계를 만들어 낼 수 있다.

루만의 이론에서 소통은 소통과정의 3요소인 정보, 전달, 이해와 관련된 일련의 선택으로 이루어진다. 열려 있는 모든 가능성으로부터 정보가 선택되고, 여러 가지 전달 가능성, 예를 들면, 글이나 말, 속삭임이나 외침, 미소나 행위 등에서 전달 수단이 선택되고, 이해가능성으로부터의 선택이 이루어져 세 가지 선택과 수행된 결과가 종합되면 하나의 소통이 완성된다. 루만의 이론에서도 하버마스의 경우와 마찬가지로 언어가 소통의 핵심요소이지만, 소통은 언어 이상이며 또한 언어 없이도 소통은 가능하다.

이러한 3단계의 과정을 거쳐 또 다른 소통이 만들어지는 과정, 즉 소통의 자기 생산 과정이 반복적으로 이루어져 인간이 배제된 상태의 체계화된 소통이 완성되어 간다. 이는 이전의 화자와 청자 사이의 합의에 의해 완성되는 소통과는 다른 개념이다. 소통은 독자성을 지니는 자기 생산적, 창발적 움직임의 기본 형식으로 기능한다는 것이 루만의 소통이론의 핵심이고, 이러한 관점에서 사회를 구성하는 핵심이 인간이 아닌 소통이라는 루만의 이론은 역설적으로 인본주의화를 강화시키는 방안을 모색하기 위해 본 연구가 구상하는 새로운 소통합리성의 틀을 제공한다.

소통이 소통을 재생산하고, 도처에 소통이 존재하는 “소통의 제국”에서는 인간 중심적인 결론 또는 개별 인간의 맥락이 무시되지 않는 특성의 상황에 도달할 수 있게 된다. 소통의 제국에서는 하나의 소통을 통해 또 다른 소통이 만들어지는 과정 즉 소통의 자기 생산 과정이 반복적으로 이루어져 인간이 배제된 상태의 체계화된 소통이 완성되어 간다.

우리의 연구가 주장하고자 하는 맥락적 합리성으로의 변화는 바로 앞서 언급한 소통의 주체는 인간이 아닌 체계라는 점을 핵심으로 하는 사회철학자 루만의 이론에 기초하고 있다. 사회적 체계들이 소통에 기초하여 세부적으로 분화된 기능을 수행함으로써 하버마스적인 이성적 소통론과 감성적 소통론이 통합될 수 있는 근거가 마련된 것이다. 융합사회의 다양한 미디어에 의해 상호작용의 망이 한층 더 복잡해지는 환경에서 소통은 사회의 복잡한 체계를 관통하여 이전에는 기대할 수 없었던 개별자들의 각각에 처한 상황을 반영하는 방법을 제시한다.

## 제 3 장 융합사회에서의 새로운 소통합리성

본 장에서는 미래 융합사회에서 합리성의 적합성을 높이기 위하여 새로운 소통적 합리성을 탐색한다. 이를 위해서 유비쿼터스 기술로 대표되는 융합사회의 사회관계의 특성을 살펴보고 개인합리성을 넘어선 사회적 합리성을 탐구할 때 특징적인 요소를 밝힌다. 또한 소통합리성과 시스템 합리성의 문제의식과 상호비판을 통합적인 시각에서 살펴본 후, 기술매개적 소통합리성을 개념화하기 위하여 사회-기술 합리성의 특징과 기술행위성의 특징을 살펴본다. 그리고 이러한 논의에 기초하여 사람중심 사회의 구현을 위해 새로운 소통합리성이 포괄해야할 특성을 제시한다.

### 제 1 절 융합사회의 특징과 새로운 소통합리성

#### 1. 융합사회의 새로운 소통합리성의 필요성

##### 가. 새로운 사회로의 변화

초기 IT 기술은 관료제가 추구하는 도구적 합리성을 섬세하게 지원하는 정보화를 이루어냈지만, 다른 한편 추가적인 정보통신기술의 등장과 발전은 도구적 합리성만을 추구했던 근대사회의 발전방식이 가진 한계를 극복할 수 있는 기초를 제공하였다. 웹 2.0 이용기술의 발전과 네트워크의 고도화는 소통의 증가를 이끌었고, 이는 근대사회의 발전과 성장을 위해 으뜸이었던 동질성의 가치를 전복시켰다. 그 결과로 과거에는 감지할 수 없었던 소수자의 목소리가 부상하고, 이질적이고 다양한 집단에 주목하게 되는 등 사회 전반의 다양성이 증가하고 있다. 이전의 사회에서 차이와 다양성이 성장과 발전을 저해하는 요소로 규정되고 배제되었었다면, 오늘날 작은 힘들의 부상은 다양성, 비보편성, 탈중심성을 특징으로 하는 융합사회로의 전환을 이끌고 있다. 김문조 외(2010)가 정의한 바와 같이 융합사회는 서로 다른

이질적 요소들이 조화를 이루는 ‘모자이크 사회’이다. 이러한 새로운 사회의 도래는 과거의 합리성과 소통방식이 아닌 전혀 다른 가치에 주목하게 한다.

장용석 외(2010)는 융합사회의 동역학 연구를 통해, 융합사회에서는 위계와 폐쇄적 일방향성 대신 네트워크와 개방적 소통구조, 이성과 현실 대신 감성과 가상이 강조되는 다원성, 그리고 배제와 원칙 대신 수용과 재량을 강조하는 유연성이 사회발전의 중요한 가치체계로 자리 잡을 것이라 하였다. 또한 융합사회에서 새로운 가치를 창출하기 위한 핵심 구조를 행위자, 아이디어, ‘소통·다양성·유연성’의 세 가지 작동원리, 그리고 공유와 갈등으로 제시하며, 이러한 네 가지 융합 기제의 작동을 통해 공생, 참여, 행복, 역능 등과 같이 기존의 근대산업사회에서 큰 주목을 받지 않았던 새로운 가치의 창출이 가능해진다고 주장하였다.

또한 그는 대통령의 연설문 키워드 분석을 통해 근대사회와 융합사회의 주요 키워드를 도출하였다. 근대사회의 주요 가치는 ‘개발, 공동체, 목표, 발전, 배제, 원칙, 위계, 이성, 일원, 전통, 집합, 폐쇄, 합리, 현실’이며, 융합사회의 주요 가치는 ‘개방, 거버넌스, 공존, 네트워크, 다양, 문화, 소통, 수용, 유동, 유연, 인정, 재량, 조화, 화합’임을 밝힘으로써 융합사회에서 차이와 다양성은 새로운 질서 구축을 위한 필수적인 성장 동력임을 분명히 하였다.

사실 우리는 인터넷의 등장과 함께 다소 무질서하게 보이는 작은 힘들이 사회적으로 커다란 반향을 가져온 사례를 수차례 목격해왔다. 촛불시위는 특정한 이슈에 대한 사이버 공간에서의 의견제시와 수많은 소통들이 분산되었던 자율적 개인들을 결집하게 한 대표적 사례이다. 아마 과거였다면, 물리적·기술적 한계로, 그리고 차단된 소통구조로 인해 불가능했었을 일들이 쌍방향 소통이 가능한 네트워크에 기반을 두어 발생되고 있다. 이러한 과정을 통해 융합사회의 새로운 가치와 소통 구조가 형성되고 있는 것이다. 따라서 도구적 합리성을 대체할 수 있는 오늘날의 환경을 반영한 새로운 합리성에 기초한 극복방안의 모색이 필요하다

#### 나. 융합사회의 새로운 소통합리성 탐구 의의

정보기술 기반 사회에서 훨씬 더 다양한 기술융합을 통해서 과학기술화된 유비쿼

터스 사회(Ubiquitous IT-based Society)나 스마트 사회(Smart Society) 등 기술융합사회는 현대사회의 주요한 추세가 되고 있다. 이들 융합사회는 언제 어디서나 정보네트워크에 접속해서 업무를 수행할 수 있는 사회로, 특징적인 것은 이전 기술과 달리 핵심기술보다는 기술융합과 그에 따른 서비스 개발에 기반한다는 점이다. 원자력 기술이나 컴퓨터 기술 등 단위 핵심기술에 의해 구현되는 이념형적 기술사회(Ideological Tech-Society)라기 보다는 새로운 서비스 창출을 위한 기술융합에 의해 구현되는 상당히 ‘사회적인 기술사회’(Social Tech-Society)라 할 수 있다. 때문에 실제 기술 자체의 논리보다는 이를 이용하여 더 나은 서비스와 편리성을 만끽하고자 하는 인간들 즉 사회적 논리가 중요하며 그러한 점에서 훨씬 더 기술-사회의 공진화(co-evolution)의 틀을 지닌다. 그러므로 기술융합과 그에 따른 서비스 개발에 기초하여 이를 이용하는 인간의 삶과 그 사회적 관계 전체, 즉 ‘융합사회’상을 상징하는 것은 대단히 중요하다. 이러한 사고전환은 기존의 기술중심 혹은 기술주도의 IT정책과 상이한 인간중심 혹은 사회중심의 정책 추진을 요구한다.

융합기술의 인간중심적 혹은 사회중심의 구축 및 사회형성 정책은 기술-인간, 기술-사회의 합리적 관계에 대한 인문사회학적, 사회철학적 고찰을 기반으로 한다. 즉, 융합기술과 그로 인한 융합사회가 보다 인간 중심의, 인간의 삶을 풍부하게 하는 사회가 되기 위해서는 새로운 기술-인간, 기술-사회의 합리적 관계를 요구하기 때문이다.

근대사회는 개인의 합리성의 증진으로 특징지어진다. 근대 자본주의 사회에서 개인의 합리성의 증진은 개개인들의 이기심과 욕망의 극대화로 치달고 있고, 사회적 공동관심과 공공성과 절연된 고립된 개인, 이기적 개인, 소유적 개인을 낳고 있다. 자유주의적 관점에서는 이러한 개인의 이기적 행위와 그 합리성의 합은 자연스럽게 사회 전체의 합리성과 이익으로 귀결된다는 낙관적인 생각이 지배적이지만, 사회적 불평등, 신뢰와 범죄, 환경과피 등을 통해 볼 때 그리 낙관적으로만 볼 수 없는 부분이 많다는 비판이 제기되었다. 그렇다고 쉽게 민족·국가단위의 ‘공동체’(community)의 회귀로 나아가기에는 전체주의적 나치즘이나 볼셰비키즘의 유행을 뛰어넘을 수

없으며, 때문에 아이티야 센(Amartya Sen) 등 이기적 개인상을 넘어선 후생을 생각하는 경제학자에서부터 부드러운 공동체를 지향하는 공동체주의자(communitarian) 등 현대의 많은 학자들은 개인과 공동체 사이의 어딘가에서 새로운 합리성을 찾고자 한다. 그 하나로서, 하버마스의 소통적 합리성은 개인의 언어적 소통능력을 기초로 개인의 폐쇄된 주관성을 넘어 타자와의 상호주관성(inter-subjectivity)에 기반한 합리성을 추구한다. 이러한 소통적 합리성은 하버마스에게서는 공론영역으로, 그에 기반한 속의민주주의는 현대 민주주의를 더욱 발전시키는 새로운 민주주의의 상으로 각광받고 있다.

하지만 소통적 합리성에는 여전히 인간의 비판적 이성이 과도하게 투사되어 있다고 루만 등의 시스템론자에 의해 비판되었다. 객관적 분석에 인간주의적 열망과 희망이 전혀 없이 혼입되어 있기 때문이다. 특히 시스템 이론가들은 그러한 순진한 비판이론으로는 국가적으로 뿐만 아니라 전 세계적으로 정치, 경제, 문화의 상호복합성과 착종성이 훨씬 더 진전되어 급변하는 현대사회를 설명할 수 없으며, 또한 거대 기술의 출현, 기술간의 체계성의 증진 등을 특징으로 하는 기술사회를 설명하기 어렵다고 비판하였다. 그러한 점에서 루만 등 시스템 이론가들은 동일성과 차이에 기반한 체계합리성, 즉 생태합리성까지에도 열린 체계합리성을 주장하고 있다.

이러한 하버마스의 비판이론과 루만 등의 시스템 이론의 논쟁은 보다 인간적인, 보다 인간의 삶을 풍부하게 하는 융합기술전략 및 사회전략을 모색할 때 그 사회철학적 고찰로서 매우 중요한 의미를 지닌다. 융합기술구축 및 사회전략은 결국 융합기술체계의 합리성을 추구해 나가면서도 그러한 기술체계에 포섭된 개인들의 소통적 합리성의 잠재력을 극대화하여 그 사이의 적절한 균형을 추구해야한다. 융합기술체계 합리성을 수정하고 혁신하는 것은 인간 위에 군림하는 소외된 융합사회가 아니라 보다 인간적인 융합사회를 형성하는 지름길을 제공한다. 따라서 비판이론과 시스템 이론의 합리성 논쟁의 비판적 고찰을 통해 시스템에 매개되는 소통적 합리성의 새로운 가능성의 모색이 필요하다.

## 2. 융합사회의 특징과 사회적 합리성의 재개념화

가. 융합사회의 특징: 유비쿼터스 기술융합사회를 중심으로

유비쿼터스 사회는 정보사회의 고도화된 형태로서, 언제 어디서나 편재된 IT기술과 기술융합을 통해서 구현되는 이념적 사회형태라고 할 수 있다. 핵심기술에서 확장되어 사회변화를 추동하는 전통적인 기술사회와 달리 기술융합과 IT기술의 편재성에 기초하여 훨씬 더 서비스를 고도화하는 방식으로 구축되는 새로운 기술사회 유형에 속한다.

이렇듯 유비쿼터스 사회의 기반이 되는 유비쿼터스 기술은 크게 두 가지 범주로 개념화되고 있다. 유비쿼터스 기술은 사용자의 생활환경 곳곳에 편재되어 언제 어디서나 쉽게 네트워크에 접속하여 고품질의 정보서비스를 이용할 수 있는 환경을 말한다. 동시에 동식물이나 인체를 포함하여 도로와 건물 등 사물 곳곳에 칩, 센서, 태그 등 다양한 정보매개체를 심어 사물간의 상호정보교환을 촉진하여 지능화하고 이를 다양한 단말기를 통해 네트워크로 연결하여 서비스를 제공받는 환경으로 특징 지을 수도 있다.<sup>13)</sup>

사실 두 가지 유비쿼터스 기술유형은 이념과 철학이 상이해 보이지만, 실제 구현되는 과정에서 착종되어 통합의 가능성이 높아 보인다. 때문에 유비쿼터스 기술은 이러한 두 가지 경향에 연원하여 기존의 물리공간을 ‘전자화’하고 인터넷 등 전자공간을 ‘물리화’하여 시공간적으로 정보기술의 활용을 현저하게 넓힌 것으로 특징지을 수 있다. 바로 이점이 융합사회의 특징을 유비쿼터스 사회를 중심으로 살펴볼 수 있는 근거를 제공한다. 융합의 구체적인 매개기술을 유비쿼터스 기술로 간주하고, 이러한 과정에서 우리가 분석하는 융합사회를 유비쿼터스 기술융합사회로 정의할 수 있다.

13) 전자의 논자들은 1980년대부터 미국 제록스사의 마크 와이저(Mark Weiser) 등이 주창하는 유비쿼터스 컴퓨팅(ubiquitous computing)론자이라 할 수 있으며(Weiser, 1999), 후자의 논자들은 사카무라 켄 등에 의해 주창된 일본 주도의 유비쿼터스 네트워크론자(NRI, 2002)라 할 수 있다.

유비쿼터스 기술이 그 서비스를 중심으로 사회적 인프라로 구축되는 고도기술사회가 유비쿼터스 기술융합사회이다. 하지만 이러한 유비쿼터스 기술융합사회는 아직 구현되지 않은 미래사회에 속하기 때문에 그러한 유비쿼터스 기술융합사회의 모습 일단은 아직 뚜렷한 모습이라기보다는 현재 다양한 기술적 모델 하에서 추진되고 있는 여러 가지 이념형적 서비스 모델을 통해서 단지 추적할 수 있을 뿐이다(서이중, 2009).

유비쿼터스 기술에 기반한 다양한 서비스 모델은 현재 단위 서비스의 고도화 단계에 있지만, 그러한 서비스 제공을 위한 인프라로서 고도화된 네트워크와 그 활용은 그 배경으로 주어졌다 할 것이다. 예를들어, 전자식별인식표를 이용하여 개별 상품의 경로를 실시간으로 추적하는 물류시스템은 전자식별 인식표와 그 리더기, 그리고 이러한 센서를 네트워크화하는 센서네트워크(sensor network)의 존재뿐만 아니라 그러한 기술의 최적화에 상응하여 기존 작업관행의 변화가 이루어져야 하며 동시에 새로운 유비쿼터스 서비스에 따른 새로운 경영이 이루어져야 한다.

이러한 단위 서비스가 다른 서비스들과 매우 복합적으로 융합되어 구축될 때 그에 따른 사회혁신은 급격한 사회변화를 낳을 것으로 보인다. 물론 아직까지 유비쿼터스 기술의 총체로서 또는 그러한 서비스를 실현하는 사회적 관계의 총체로서의 유비쿼터스 기술융합사회는 미래사회 개념으로서 추상적으로 논의되고 있을 뿐 구체적인 모습을 드러내지 못하고 있다. 하지만 유비쿼터스 기술은 기존 정보사회의 여러 생활영역에서 정보기술을 다양하게 활용하는, 서비스 구현과 기술개발의 상호작용을 통해 급격하게 진화되는 모습을 나타낼 것으로 보인다.

이러한 유비쿼터스 기술융합사회의 합리적 구현에서는 어떻게 기술적 인프라 및 기술융합체를 구현할 것인지 하는 기술적 과제 못지않게 그러한 기술인프라 및 기술융합체와 상호작용하는 사람들의 행위 및 관행들을 어떻게 만들어낼 것인가 하는 사회적 과제가 함께 수행될 것이다. 기술 자체가 훨씬 더 융합되고 시스템화되고 지능화하여 사회변화를 강제하겠지만 동시에 그러한 융합, 시스템화 그리고 지능화는 사람들의 욕구와 삶의 질에 부응하는 서비스를 만들어내야 할 뿐만 아니라 사람들

의 다양한 참여와 가치선택 등에 따라 이루어지지 않으면 안되기 때문이다. 특히 그러한 과정에서의 사회적 이슈는 단순히 유비쿼터스 기술융합사회의 부작용이나 사회문제를 해결하는 사후의 부수적인 것이라기보다는 사전에 피드백되어 유비쿼터스 기술융합사회 자체를 만들어가는 핵심동력이라는 점을 무시해서는 안된다. 그런 점에서 보다 인간다운 유비쿼터스 기술융합사회는 부작용이나 사회문제를 미리 반영하여 진화되는 기술-사회의 공진화의 사회적 모습을 띠 것으로 보인다.

이러한 유비쿼터스 기술융합사회에서 합리성은 어떻게 논구될 수 있을까? 내가 마트에서 쇠고기를 살 때 가격과 무게 뿐만 아니라 신선도, 안전도 등을 설명서에 의존하여 평가하였다면, 이제 리더기로 부착된 태그를 읽어 누가 생산하여 어떤 과정을 통해서 가공되어 이송되었는지에 관한 추가적인 정보도 확인할 수 있다. 나의 합리적 구매는 훨씬 더 나-리더기-시스템의 관계에 의존하게 된다. 건널목에서 빨간 불이 켜져 있는데 건너려고 하면 건널목 옆에 서 있는 가로등에서는 건너지 말라는 소리를 내고 유비쿼터스 건널목 도로는 빨간 빛을 번쩍 번쩍하여 경고한다. 나의 건널목 건너기는 훨씬 더 나의 주관적 판단 못지않게 건널목 자동시스템의 판단에 좌우될 가능성이 높다. 개인의 인지적, 실천적 합리성은 다양한 센서와 네트워크에 연결된 기술융합체에 의존하지 않을 수 없다. 에이전트에 의해 자동검색되어 배열되는 구글의 뉴스나 아프가니스탄 지하동굴에 뿌려져서 접근 불가능한 지역의 정보를 수집, 분석하는 스마트 먼지는 공히 행위자의 인지적, 실천적 합리성을 현저히 변형시킨다. 이러한 기술융합체는 스마트 웨어, 스마트 세탁기, 스마트 타이어, 스마트 카, 스마트 홈에 이르기까지 다양한 형태로 우리의 삶의 공간에 편재될 것이다.

#### 나. 융합사회 하의 사회적 합리성의 재개념화

유비쿼터스 기술융합사회는 핵심기술보다는 다종다양의 기술융합을 통해 구현되는 고도기술사회이다. 핵심기술 중심의 폐쇄적인 기술체계 사회라기보다는 인간의 다양한 서비스 욕구에 부응하여 이루어지는 기술융합사회, 즉 사회기술체계 사회이다. 이러한 사회적 속성에도 불구하고 유비쿼터스 기술융합사회 또한 기술체계간의 합리성 논리는 개인간의 합리성 논리 못지않게 매우 중요한 기술기반사회이다.

기술이 체계화되고 유기적으로 연계되어 거대화되는 기술기반사회로서 유비쿼터스 기술융합사회는 개인합리성과 사회 전체의 합리성간의 괴리가 그만큼 크다고 할 수 있다. 기술사회의 체계성과 복잡성이 증대될수록 개인의 합리적 선택의 자유는 체계의 합리성을 위협하여 불안정이 커질 수밖에 없고 개인의 합리성은 그만큼 제약받거나 심지어는 억압받을 수밖에 없게 되기 때문이다.

경제학과 게임이론가들은 효용이론에 기초하여 마치 행위자는 자기의 이해 하에서 선택하고 행위하면 합리적인 결과를 초래할 것으로 전제하고 있다. 모든 개인이 자신의 욕망 하에서 행위하면 그 개인의 합리적 효용의 집합으로 사회의 부가 증진된다고 생각한다. 반면 자유주의 경제학자들은 개인의 합리적 효용이 당장에 사회의 부의 총합을 증진시키지는 않는다 하더라도 ‘진화적으로’ 더 나은 사회를 만든다고 낙관한다(Binmore et al., 1998). 물론 최근 주류경제학에서도 개인합리성을 넘어 협력의 중요성이 강조되고 있으나 그러한 협력은 개인적 합리성 위에서 존재하는 합리성이기, 결코 개인의 합리성을 넘어선 ‘협력적 합리성’ 혹은 ‘사회적 합리성’을 설정하지 않는다.

개인합리성으로부터 사회적 합리성 혹은 사회전체의 합리성을 도출하고자 하는 경제학자들과 게임이론가들은 개인합리성의 극대화로 초래되는 사회문화적, 물질적 위험에 대해서 언급하지 않는다. 개인합리성이 사회적 합리성 혹은 사회 전체의 합리성으로 연결되는데 중요한 사회적 신뢰(social trust) 혹은 사회적 자본(social capital)은 결코 개인합리성의 극대화로 형성될 수 없으며, 오히려 개인합리성의 극대화로 사회적 신뢰자원, 즉 사회적 자본의 파괴와 결핍은 사회 전체의 합리성을 저해하는 주된 요인이 된다. 또한 환경문제도 개인합리성의 극대화로 악화되어 개인합리성의 혁신을 유도하는 주요한 동인이 되고 있다.

특히 유비쿼터스 기술에 의한 융합사회는 거대한 복합적 기술체계와 사회체계가 상호 융합되어 있어 하나의 작은 리스크(risk)도 체계 전체에 커다란 위협 혹은 불안 요인이 되기도 하는 리스크 사회가 되고 있다. 이러한 유비쿼터스 기술융합사회에서 개인합리성은 더욱 더 기술체계의 합리적 재생산의 압력과 상충되며 기술체계에

리스크 요인으로 작용할 수 있다. 이러한 유비쿼터스 기술융합사회의 리스크 사회적 성격은 그 존재조건으로 고도의 사회적 신뢰 혹은 사회적 자본이 요구되는 ‘고신뢰사회’(high-credibility society)를 요구하고 있다.

또한 유비쿼터스 기술융합사회는 거대한 복합적인 기술체계가 사회체계와 유기적으로 작용하여 재생산되기 때문에 개별 개인의 자유로운 선택과 합리적 행위 이전에 특수한 행위방식이나 사고방식을 강요하여 개인의 자유로운 선택과 합리적 행위 자체가 심각하게 제약된다. 즉 융합(거대기술)사회에서 개인 합리성은 체계의 합리적 재생산에 압도되어 심하게 왜곡되지 않은 자유로운 선택과 합리성은 그 자체가 유평피아가 되고 있다.

따라서 개인의 행동이 우리 삶의 곳곳에 편재된 기술융합체와 정보기술네트워크에 의존하는 융합사회의 사회적 합리성은 다음과 같은 특징을 지닌다.

무엇보다도 사회적 합리성은 바로 인간-기술 관계성 위에 놓이게 된다. 유비쿼터스 기술융합사회 이전의 정보사회에서는 컴퓨터는 여전히 사무실 안에 고정되어 있거나 혹은 노트북을 가지고 있다 하더라도 상시적이지 않았다. 이에 비해 스마트폰이 보급되면서 우리는 훨씬 더 쉽게 웹에 접근할 수 있으며 상시적으로 웹에 접속하여 개인행동을 합리화할 수 있게 되었다. ‘인간-인간-기술-인간-인간’ 등의 관계에서 ‘인간-기술-인간-기술-인간’ 등으로 점차 기술이 인간관계, 즉 사회적 관계에 스며들어 편재되고 있다 할 것이다. 언제 어디서나 정보를 활용하여 업무를 수행할 수 있는 유비쿼터스 기술융합사회는 정보기술이 사회적 관계 속에 언제 어디서나 스며들어 편재된 사회이기 때문이다.

둘째 융합사회에서 사회적 합리성은 기술시스템 위에 놓이게 된다. 유비쿼터스 기술융합사회의 기술인프라는 인간(사용자)에게만 정보인격을 부여한 전통적인 인터넷과 달리, 인간과 더불어 사물에도 정보‘인격’(ip)을 부여하여 그 범위가 확장될 뿐만 아니라(정보수집 및 가공 면에서) 그 심도와 복합성이 현저하게 고도화된 정보네트워크의 성격을 지닌다. 또한 그러한 거대한 정보네트워크에 스마트폰 등 다양한 정보활용체와 더불어 태그, 센서 등 감지체와 반응체가 연결되어 ‘신경망’ 네트

워크를 이루고 있다. 이러한 점에서 유비쿼터스 기술은 사회적 관계 속에 더욱 더 편재된다는 사실 이상으로 인간-기술-인간 속에서 기술의 중요성이 있다고 할 것이다.

셋째 융합사회에서 사회적 합리성은 기술의 행위화(activation) 위에 놓이게 된다. 이전의 기술환경에서는 거대한 정보가 수집·추적·가공된다 할지라도 여전히 그러한 정보를 해석하는 주체는 인간이며 그러한 해석을 통해서 행위화하는 주체도 인간이다. 하지만 유비쿼터스 기술융합사회와 같은 새로운 기술 환경에서 기술은 단순한 정보뿐만 아니라 행위정보를 수집·추적·가공할 뿐만 아니라 직접 해석하여 행위로 전환한다는 사실이다. 스마트 가로등은 주변정보를 수집 분석하여 스스로 밝기를 조절하고 스마트 건널목 도로는 번쩍 번쩍 빨간 불빛을 점멸하여 불법횡단자를 경고한다. 뿐만 아니라 접근불가능한 지역에 뿌려진 스마트 먼지는 정보를 수집하고 분석하여 ‘공격’ 등을 지시하며 스마트 키는 도로환경 및 주변 인간 행위에 대한 정보를 수집하고 분석해서 ‘좌회전’하려는 운전자의 의지를 직접 저지하기도 하고 ‘우회전’을 추동하기도 한다. 이러한 기술의 행위화가 유비쿼터스 기술융합사회의 발전에 따라 훨씬 광범위하게 편재될 것이다.

### 3. 융합사회의 사회적 합리성 탐구: 소통적 합리성과 체계 합리성의 상호비판과 통합 가능성

소통적 합리성과 체계 합리성은 무엇보다도 하버마스와 루만의 논쟁을 통해서 그 이론적 근거와 상호비판적 근거 등에 대한 탐색을 통해서 조명되어야 한다.

체계 합리성의 시각에서 소통적 합리성의 한계는 무엇보다도 초월적 주체의 설정이다. 소통적 합리성의 주체는 어떻게 사회역사적으로 형성되는가 하는 문제이다. 과연 체계를 초월해서 성찰하는, 체계 밖에 있는 초월자는 가능한가? 그것은 이론적으로 불가능한 측면이 있다. 특히 루만에 의하면, 하버마스의 비판적 이성능력을 가진 소통적 합리성의 주체는 체계 내에서 있는 현실적 인간이 아니라, 체계 밖 하늘로부터 외삽(extrapolation)되는 이상적 인간이며 하버마스와 같은 초월자의 비학문

적, 즉 정치적 열망의 표현과 다름아니다라고 비판한다. 체계로부터 분리된 자립적 생활세계에 대한 이상도 마찬가지다. 체계에 포섭되지 않은 생활세계는 실제 이상에 불과할 수 있기 때문이다.

둘째, 체계 합리성의 시각에서 소통적 합리성의 한계는 규범성과 이념성이다. 소통적 합리성이 가능한 조건 혹은 이념형적 조건에 대한 일련의 하버마스의 규범주의적 연구로 인하여 소통합리성은 현실이라기보다 이상이라는 비판을 받는다. 소통적 합리성은 상호주관적 생활세계에 내재되어 있으나, 그 밖의 삶의 형식 그리고 물자체는 늘 의미의 밖에 있으며 언어의 밖에 있다.

반면 소통적 합리성의 시각에서 시스템 합리성의 한계는 무엇보다도 시스템의 절대화이다. 체계는 환경과의 소통을 통해 자기준거성을 지닌다고 하는데, 환경과의 소통은 체계의 자기 확장에 다름 아니라고 비판한다. 루만이 객관적 의미 공유를 소통의 조건으로 다루고 있지만, 체계의 객관적인 의미부여가 어떻게 주체들의 주관적 의미부여와 매개되어 행위로 전환될 수 있는가 하는 것은 여전히 해결과제이다. 물론 루만은 객관적 의미의 경계(한계)를 설정함으로써 체계에 의해 유의미한 것으로 파악되지 않는 의미영역은 체계의 가능한 선택(소통)이지만 현실화된 선택(소통)은 아니게 되며 그러한 구분을 통해서 체계 기능의 규범적 성격을 성찰하고 있다(Habermas/Luhmann, 1970). 하지만 여전히 문제는 남는다. 그의 객관적 의미란 화폐, 권력, 사랑 등 대단히 폭넓고 다기적 성격을 지니는 특수한 성격을 지니기 때문이다. 체계의 자기준거성을 2차, 3차 관찰을 통해 의미의 의미, 의미의 의미의 의미 등으로 규정하고 있는데 그러한 의미의 메타차원들은 의미간의 섞임(착종)현상으로 체계의 소통능력을 현저히 떨어뜨릴 수 있으며 더 나아가 그러한 의미가 정보와 등치되는 것은 아닌지 하는 의문이 제기된다(Habermas/Luhmann, 1970).

둘째, 소통적 합리성의 시각에서 시스템 합리성의 한계는 맹목적인 기술성이다. 체계의 자기조직화 동학과 그 합리성을 연구하는 의미가 무엇이며 그러한 연구결과가 우리에게 지니는 인간적, 해방적 함의가 무엇인지 하는 점이다. 체계의 자기조직화 동학에 대한 이론화 또는 그 합리성에 대한 이론화에서 분석주체의 자의적·주

관적 개입이나 열망은 체계동학의 내적 논리 속에서만 고려되고 반영될 수 있다는 점에서 체계 자체의 성찰성을 넘어선 분석주체의 성찰성은 배제된다. 그런 의미에서 루만의 체계합리성은 지나치게 기술적(technical)이며 좀 더 나은 인간의 삶을 위한 방안이 무엇인지 하는 인간학적 함의가 전혀 고려되지 않는다고 비판한다. 즉, 사회기술학(social-technology)이나 사회공학(social engineering)이라고 비판한다(Habermas/Luhmann, 1970).

이러한 소통적 합리성과 체계 합리성의 상호비판은 서로 모순적이기도 하지만 동시에 상호보완적일 수 있는 이론적 가능성이 있을 뿐만 아니라 현실적으로도 고도화된 정보사회에서 상호비판을 통한 소통적 합리성과 시스템 합리성의 통합적 시각의 필요성이 제기된다. 현대사회가 날로 다양한 기술융합을 통해 유비쿼터스 기술 융합사회 등 고도기술사회로 전이되면서, 기술체계합리성에 비해 인간 혹은 사회적 합리성이 왜소화되어 비인간화될 가능성이 높아지기 때문이다. 따라서 날로 다양해지는 기술의 융합에 따라 거대화되고 복잡화되는 기술체계를 개발 및 구축단계에서부터 그와 상호작용하는 인간들의 소통적 합리성의 잠재력을 극대화하는 방향으로 새롭게 혁신하는 것이 필요하다.

이 때 융합기술 및 사회 정책의 중요한 축인 인간적, 사회적 논리는 보다 자신의 삶을 풍요롭게 하는 개인들의 합리적 행동들을 조정하는 것이다. 그 핵심은 개인-개인의 소통적 합리성을 개인-(비인간행위체)-개인의 소통성과 상호성을 증진하는 합리적 관계로 확장하여 개인-비인간행위체-개인-비인간행위체 등의 사회-기술 체계합리성을 혁신하는 것이라 할 것이다. 즉, 사물에 심은 칩이나 네트워크 등 기술적 행위체를 매개로 이루어지는 개인-개인간의 소통적 합리성을 지향하여 유비쿼터스 기술 중심의 체계합리성을 수정해가는 것이다. 이러한 합리성은 하버마스의 소통적 합리성과 루만의 시스템 합리성 논쟁을 기반으로 새로운 통합성을 창출해가는 과정으로 이해할 수 있다. 더 나아가 사회-기술 시스템 내부의(인간간) 소통적 합리성 뿐만 아니라 사회-기술 시스템 외부 환경과의 소통적 합리성의 잠재력을 높여 좀더 사람간의 소통성을 높인 사회-기술 시스템 합리성(socio-technical

system rationality)이라는 새로운 통합적 합리성을 정립해내는 것이 필요해진다.

## 제 2 절 융합사회의 새로운 소통합리성 탐색

### 1. 사회기술체계와 기술매개적 소통합리성

유비쿼터스 기술융합사회에서 사회적 관계와 그 합리성에 대한 논구는 무엇보다도 기술체계와 사회체계의 착종성에서 시작되어야 한다. 사회적 합리성이란 개인의 주관성과 타자의 주관성이 맞부딪치고 착종되는 상호주관성에 기초한다. 막스 베버에서부터 현상학에 이르기까지 상호주관성은 이러한 주관적 의미의 착종이며 그 확장이라 할 수 있다. 그 때문에 어떻게 사회적으로 넓게 공통적으로 인식되는 사회체계가 가능한가라는 질문 앞에 놓이게 된다.

현상학자들은 상호주관성으로부터 확장되는 사회적 관계 및 그 합리성이 가능한 토대로서 ‘생활세계’라는 등지를 발견한다. 하지만 소쉬르 이후 의미를 규정하는 언어의 재발견은 아직도 주관성과 주관성의 착종과 확장으로 구축된 생활세계에 사회적 현실의 ‘객관성’을 높이는데 기여하게 되었다(Searle, 1995). 언어는 우리가 대면하는 세계에 대한 공동의 인식과 이해를 가능하게 해주기 때문이다. 특히 후기 비트겐슈타인 이후 생활세계의 의미화 과정은 언어놀이로서 재규정되었다. 하버마스의 소통적 합리성은 이러한 화용문법에 기초한 언어적 상호성에 놓인 합리성의 형태이다.

하버마스의 소통합리성은 융합사회변화에 직면하여 새로운 변화를 맞이하지 않으면 안된다. 그동안의 사회적 관계는 인간 상호간의 관계이며 그 합리성도 인간 상호간의 관계 속에서 지향되는 합리성이라 할 수 있다. 하버마스의 생활세계의 소통성도 사실 함께 의사소통에 참여하는 인간이며 객체나 자연은 의사소통에서 배제되고 있다(Coole, 1996). 그가 강조하는 상호성, 균형, 성공적인 이해는 언어놀이에 주체적으로 참여하는, 소통하는 인간 사이에서 상정될 뿐이다. 때문에 자기주장을 할 수 없는 사회적 소수자, 미성년자나 아동, 그리고 더 나아가 미래세대도 배제될 뿐만 아니라, 기술체도 배제된다. 하버마스에게는 기술이 외적 자연에 대한 지배적 관

계양식을 의미하지만(Habermas, 1969), 현대사회의 기술은 자연에 대한 가공양식이면서 동시에 사회적 성격을 지닌다. 특히 정보기술은 오히려 사회적 관계의 지배적 양식을 포함한 변화를 의미할 정도로 사회적이다.

특히 하버마스의 소통합리성은 체계와 구별되는, 체계의 저변에 남은 생활세계의 소통성에 기반하고 있다. 하지만 정보기술이 고도화된 사회는 언제 어디서나 정보 네트워크에 접속하여 공적 업무에 활용할 뿐만 아니라 일상적 활동을 영유하는 사회이다. 이러한 사회에서 생활세계의 소통성은 그렇게 편재된 정보기술 등 기술매개성 없이 이루어질 수 없다. 융합사회에서 우리의 소통은 그렇게 편재된 기술의 매개성 없이 이루어질 수 없고 그러한 융합사회에서 기술의 매개성 없이 우리의 경험, 일상생활, 더 나아가 생활세계는 존재할 수 없기 때문이다. 기술은 그 자체 체계성을 지니지만, 우리의 삶과 생활세계에 외재되어 강제되는 힘이 아니다. 온라인에서 우리의 경험은 기술매개적 경험이며 우리의 일상행위는 기술매개적 행위이며 우리의 생활세계는 기술매개적인 생활세계이다. 온라인 뿐만 아니라 오프라인 세계도 이제 온라인의 영향 없이 이해하기 힘들다.

하지만 하버마스는 기술을 체계로 보고 체계의 저편에 순수하게 생활세계 공간이 존재하며 그러한 공간에서 여전히 살아 숨 쉬는 듯 생동감 있고 비판적인 이성이 깃들어 있는 공간으로 간주하고 있다. 그러한 이분법 하에서 하버마스는 기술을 체계로 보고 생활세계가 설령 상시적으로 기술에 매개된다 하더라도 그러한 현상은 ‘생활세계의 식민화’의 다름아니다고 본다. 즉, 순수한 생활세계가 기술의 도구적 이성에 지배되었다는 부정적인 결론이다. 그러한 이분법과 생활세계의 식민화 테제는 정보사회에서 정보기술의 자본주의적 성격을 성찰할 수 있지만 오늘날 정보기술에 의해 지배되어 확장되고 있는 공론장이나 새로운 사회관계를 분석할 수 없다. 즉, 오늘날 인터넷을 통한 활발한 공론장적 성격이나 혹은 스마트폰을 통한 소셜네트워크나 실시간 의견개진은 결코 정보기술의 부정적 지배적 현상으로 치부할 수 없기 때문이다.

따라서 소통적 관계를 포함한 사회적 관계와 그 합리성은 기술을 보다 적극적으로 우리의 생활세계에 끌어들여 인간-기술-인간이라는 기술매개성을 통해 새롭

게 이해할 수 있을 것이다. 기술은 우리의 인식 밖에 있는 불가지의 영역인 사물 그 자체가 아니며 그렇다고 온전히 인간과 인간, 주체와 주체의 관계로 환원되어서도 안되기 때문이다.<sup>14)</sup>

그럼 어떻게 우리는 기술을 이해하고 상호작용할 수 있는가? 막스 베버는 기술을 생산하는 엔지니어나 대면하고 상호작용하는 소비자가 부여하는 의미부여에 의해서만 이해될 수 있다고 주장한다.<sup>15)</sup> 기술과 상호작용을 하기 위해서는 첫째, 기술을 만든 엔지니어가 부여한 의미를 이해하여야 한다. 알고리즘을 이해하고 소프트웨어를 이해해야 한다. 둘째, 사용자가 부여하는 의미 또한 중요하다. 아무리 많은 소프트웨어와 복잡한 알고리즘에 의한 다양한 기능이 있다 하더라도 사용자가 그 모든 기능을 다 알 수 없을 때는 자신에게 필요한 혹은 가능한 기능만을 사용할 수 있기 때문이다.

확실히 그의 이해방식은 기술을 도구로서 간주하는 환원주의적 관점이다. 엔지니어가 부여한 알고리즘이나 소프트웨어 등 의미로 기술의 행위능력이 환원될 수 없고 또 사용자가 부여한 의미로 기술의 행위능력이 좁혀질 수 없기 때문이다. 아마도 실제 자신과 상호작용하는 기술은 그 사이의 어디에 있기 때문이다. 즉, 우리가 특정 기술과 상호작용하기 위해 기술의 모든 알고리즘이나 소프트웨어를 알아야 하는 것도 아니고 또 내가 생각하는 이해하는 정도로 좁힐 수도 없기 때문이다. 사실 내가 타자와 상호작용하는 경우에도 타자의 모든 생각을 이해해야 하는 것도 아니며

---

14) 오늘날 과학기술학에서 사회중심주의에 대한 비판은 이러한 맥을 같이 한다. 사회과학은 지금까지 사회적인 것(the social)이 사회적인 것에 미치는 영향에 그 분석을 한정하여, 비사회적 것(the non-social)이 사회적인 것에 미치는 영향을 간과함으로써 사회적인 것과 비사회적인 것에 의해 함께 영향을 받아 형성되는 사회적 것의 온전한 형태를 분석할 수 없다고 비판한다. 그에 따라 지금까지의 sociology of the social를 넘어 the non-social의 영향에 대해 적극적으로 포섭할 것을 주장한다(Latour, 2005).

15) “모든 인공물은, 예를 들어 기계는 그러한 가공물을 생산하고 이용하는(매우 다른 목적지향을 갖는) 인간적 행위에 부여되는 의미에 의해서만 분명히 할 수 있고 이해할 수 있다”(Weber, 1972).

그렇다고 타자의 행위를 나의 주관적 의미로 환원할 수도 없는 것과 마찬가지다.

기술과 상호작용은 기술의 행위능력과 행위결과에 대한 이해를 통해서 이루어질 수 있다. 처음에는 기술의 행위결과가 마치 처음 상호작용하는 타자와 마찬가지로 그리 이해되지 않는다. 하지만 상호작용의 누적을 통해서 행위결과를 이해할 수 있을 뿐만 아니라 행위능력에 대한 이해도가 누증된다. 우리가 언어를 통해 타자의 의미를 해석할 수 있고 이해할 수 있지만, 사실 해석과 이해는 단순한 언어공유 이상의 체험과 경험의 누적이나 그 이상의 정보획득을 통해서 가능하다. 우리는 설명서를 통해서 해당 기술을 이해하고 더 많은 정보를 획득하여 이해도를 넓힐 수 있다는 사실과 마찬가지다. 그렇다고 엔지니어가 부여한 모든 알고리즘이나 소프트웨어를 알아야 하는 것은 아니다. 학습능력이 부가되어 행위결과가 새롭게 변형된 경우뿐만 아니라 행위결과가 내장된 알고리즘이나 소프트웨어의 단순한 결과일 때도 마찬가지이다.

이러한 인간-기술-인간의 사회-기술적 관계에서 합리성은 어떻게 도모될 수 있을까? 이점에서 우리는 기술이 단위 기기가 아니라 체계성으로 존재한다는 사실, 즉 기술의 체계성에 주목되어야 한다. 아이폰은 내장된 소프트웨어나 알고리즘만으로 이해할 수 없으며 그 기능은 무선망과 인터넷과의 연결 등 수많은 인프라 위에서 이해될 수 있다. 그런 의미에서 매개되는 기술은 하위 여러 기술단위들 사이의 보다 합리적인 체계성, 즉 기술체계 합리성을 지향할 것이다. 하지만 인간-기술-인간의 사회-기술적 관계는 기술체계와 더불어 인간과 인간의 사회체계 위에 존재하며 그 착종의 결과이다. 기술체계와 사회체계가 착종되어 현상화된 형태가 특정한 인간-기술-인간의 사회-기술적 관계라 할 수 있기 때문이다. 또한 인간-기술-인간의 사회-기술적 관계에서 합리성은 기술체계의 합리성을 지향하는 매개된 기술과 소통합리성을 포함하여 사회체계의 합리성을 지향하는 상호작용하는 인간간의 새로운 합리적 관계를 의미한다.

인간-기술-인간의 사회-기술적 관계에서 합리성 문제는 상호작용하는 인간과 기술 사이의 대칭성, 균형성, 공정성, 개방성 등 관계양식에서 연유한다. 매개되는

기술단위는 결코 인간과 동등하게 주장될 수 없다. 소통성, 의미부여능력, 행위능력의 권리측면에서 뿐만 아니라 복원가능성을 포함한 리스크 측면에서 그렇다. 하지만 인간-기술-인간의 사회-기술적 관계는 유비쿼터스 기술융합사회에서 인간-기술-인간-기술-인간 등으로 확장되며, 더 나아가 그 관계가 더욱 촘촘하게 네트워크화될 뿐만 아니라 상호영향력이 더욱 강해지고 네트워크가 복합화되는 사회로 발전한다는 점이다. 유비쿼터스 기술융합사회와 같은 복합네트워크사회에서 인간-기술-인간-기술의 유기적, 합리적 관계는 더욱 중요한 의미를 지닌다. 하나의 작은 기술 에러가 Y2K의 소동처럼<sup>16)</sup> 엄청난 영향을 미칠 수 있으며, 또한 한 사람의 작은 실수가 사회 전체를 소용돌이에 몰아넣을 수 있기 때문이다.

때문에 사회-기술 합리성은 기술체계의 합리성을 지향하면서 사회적 합리성을 극대화하는 방향으로 진행될 것으로 보인다. 하지만, 정부나 기업의 정책담당자들에게 사회-기술 관계에서 인간체계와 기술체계의 관계양식은 동등해 보이지 않는다. 효율성의 측면에서 융합사회의 변화를 선도하는 기술의 상호유기적·합리적 체계 구축이 보다 선호될 것이며 또한 비용 측면에서도 그러한 사회-기술 관계가 더욱 고도화되어 거대화되고 복합화됨에 따라 기술체계 합리성의 훼손 비용, 즉 리스크 비용이 현저하게 누증되는 경향이 있기 때문이다. 이러한 경우 인간은 사회적 합리성을 현저히 훼손하고 오히려 이미 구축된 합리적 기술체계에의 적응능력을 높이는 부수적인 역할로 전락될 수 있다. 반면 융합사회의 사회운동은 그 핵심이 융합사회의 주체가 되는 개인들의 소통적 합리성의 잠재력을 반영해서 기술체계합리성을 혁신하는, 즉 새로운 사회-기술체계 합리성을 지향하는 것에서부터 융합사회에 대한 근본적인 성찰을 통해서 새로운 대안적 사회-기술체계를 만들어내는 것에까지 이를 것으로 보인다.

따라서 정보기술이 사회관계에 더욱 편재되는 융합사회가 보다 더 인간중심적인

16) 2000년 새로운 밀레니엄을 맞이하여 발생될 것으로 예상된 Y2K 소동은 사실 싱겁게 끝났지만, 날짜 입력 정보와 같은 작은 사건이 네트워크화의 정도에 따라 어떠한 영향을 미칠 수 있는지를 잘 보여주었다(서이중, 2002).

융합사회로 거듭나기 위해서는 유비쿼터스 등 융합기술체계의 합리성을 적절히 조정해내면서 그러한 기술체계를 매개로 하는 사회적 소통적 합리성의 잠재력을 증진하는 전략이 필요하다.

## 2. 기술행위자성과 기술매개적 소통합리성

융합사회에서 사회적 합리성이 사회-기술 합리성으로 발전되는 과정에서 직면하게 될 가장 큰 변화는 기술매개성이 기술행위자성으로 발전된다는 점이다.

사회체계와 기술체계가 상호작용되는 사회-기술 관계에서 합리성이라고 할 때, 무엇보다도 기술의 역할, 즉 기술매개성에 대한 문제가 떠오른다. 하지만 기술이 매개된다는 사실은 단순한 매개성(mediatedness)에서부터 복잡한 변형과 새로운 창조에 이르기까지 매우 포괄적인 성격을 지닌다. 단순한 매개성은 인간→기술→인간의 관계로 단순한 중개기능을 수행하는 경우를 지칭한다. 좀더 복잡한 매개는 인간→기술→인간으로 동일 방향이지만 증폭되거나 강화되는 관계라 할 수 있으며 인간→기술↗인간의 관계는 훨씬 더 기술의 변형력이 큰 복잡한 매개성을 나타낸다 할 수 있다. 따라서 인간과 기술의 상호성을 기술매개성이라 지칭하는 것은 기술은 이미 프로그램화되어 예측가능한 방식으로 사람의 행위를 매개하여 변형하거나 확장하는 역할로 한정된다고 할 수 있다. 하지만 이미 프로그램화되어 있어 설계자에게는 예측가능하지만, 실제 기술과 상호작용을 하여야 할 참여자들에게 모두 예측가능한 것은 아니다. 즉, 참여자들에게 전혀 예기치 않은 행위결과를 초래한다는 점이다. 그럼에도 불구하고 기술매개성이라는 용어를 사용하는 것은 사실 기술에게 독자적인 행위성을 부여할 수 없다는 주장을 내포하고 있다.

특히 유비쿼터스 기술융합사회에서의 기술의 진화를 대표적으로 나타내는 주요한 센서네트워크나 로봇 등 고도화된 지능시스템은 단순한 도구로서의 기술이나 기술매개성의 이미지를 넘어선다. 기술융합사회에서 인간의 행위가 기술에 의해 매개되고 변형되거나 확장되는 방식을 넘어서기 때문이다. 따라서 지금까지 인간에게만 부여하였던 행위능력을 기술에도 부여하지 않으면 유비쿼터스 기술융합사회 현상

을 설명할 수 없는 지점에 이른다.

그렇다면 행위능력 기술에 인간행위로 환원할 수 없는 행위능력을 부여할 수 있는 기준은 무엇일까? 가장 기초적인 기술의 행위능력은 수동적인 도구이다. 도구는 사용자의 의지와 의미규정에 따라 좌우되지만 그 강도는 도구의 속성에 따른다. 낮으로 사람에게(낮이 없다면 할 수 없었을 것으로 보이는) 상해를 입힐 수 있고 살인을 할 수 있다. 하지만 기술이 기계의 단계로 발전하면, 행위능력이 훨씬 강화된다. 특정한 기술적 설계에 따라 일정한 방향성을 지니기는 하지만 사용자의 의지와 의미규정을 넘어서 능동적인 행위능력을 지닌다. 특히 동력기로 발전하면 행위능력은 추진력과 운동성을 발휘하여(많은 인간의 노동이 필요할 정도로) 무거운 바위를 들어 올려 다리를 놓거나 건물을 지은다. 또한 무인타이어 공장에서처럼 로봇기계는 노동과 수행을 행위화 한다.

〈표 3-1〉 기술유형에 따른 행위능력

행위능력	기술 유형
수동적(passive)	도구
능동적(active)	특정한 작동을 수행하는 기계
반응적(reactive)	특정 알고리즘에 따라 환경에의 적응성을 고려한 사이버네틱스 메카니즘
상호행위적(interactive)	상호조정을 통해서 과제 해결을 위해 조정하는 다에이전트시스템(multi-agents system)
횡단행위적(transactive)	개별행위, 외부행위 목적-수단 관계의 전체 행위의 상호작용을 고려하여 스스로 성찰하고 변화하는(운동경기)팀과 같은 지능시스템

기술은 기계단계를 넘어 훨씬 더 지능화된 행위능력을 지니게 된다. 특정한 알고리즘에 따라 단순히 환경을 인식하여 자기 반응하는 센서에서부터 그러한 기초적인 여러 에이전트들 간에 상호행위 조정을 통해서 특정한 과제의 해결을 위해 조정과업을 수행하는 멀티에이전트 시스템(multi-agents system)은 훨씬 더 지능적인 행위능력을 지니며 이들 행위결과는 사용자뿐만 아니라 설계한 엔지니어의 의도나 의미규정으로 더 이상 환원하기 어렵다. 더 나아가 개별행위 및 외부행위에 대한 정보를

수집, 저장, 가공하여 전략과 목적 등에 따라 전체 행위의 상호작용을 조정·규제하여 행위화하고 심지어는 학습능력을 통해 스스로를 성찰하고 변화하는 지능시스템에서는 인간지능을 넘어설 가능성마저 엿보인다(Rammert, 2003). 특히 정보기술의 발달과 유비쿼터스화에 따라 그러한 정보성의 체계성과 범위, 그리고 심도는 더욱 고도화된다는 점 또한 지적되어야 한다.

물론 기술에 행위성을 부여하여 행위능력을 지닌다는 사실이 기술이 인간과 동일한 행위능력을 지닌다거나 혹은 기술이 인간과 동일하게 간주되어야 한다는 것을 의미하는 것은 아니다. 기술의 행위결과에 따라 사망사고가 발생하는 경우 해당 기술을 파괴하거나 수리하더라도 그 책임은 여전히 만든 사람, 유지보수하는 사람, 그리고 직접 작동하는 사람 등으로, 또한 그 소속 조직으로 전가되기 때문이다. 물론 학습능력이 있는 경우에는 로봇이 파괴(살인)되어야 한다고 할 만큼 로봇의 정체성을 강조하는 사람도 있다. 이러한 다양한 이유에서 기술 자체에 행위성을 부여하는 경우에 우리는 행위자(actor)라는 용어보다 행위체(actant)라는 용어를 사용하게 된다(Law et al., 1999).

기술에 행위능력과 행위성을 부여하지 않은 경우 우리는 유비쿼터스 기술융합사회 현상을 설명할 수 없게 된다. 예를 들어, 범죄발생이 많은 공원이나 길거리에서 CCTV를 설치하는 정책에 대해 범죄예방 효과를 들어 찬성할 것인가 아니면 개인의 사생활을 보호하고 감시사회로 나아가는 것을 들어 반대할 것인가에 관심이 집중된다. 하지만, CCTV를 설치하는 경우에 줌(zoom)기능을 포함할 것인가 하는 기술적 안에 대해 그리 민감하지 않다. 정상적이지 않은 움직임이 관찰되었을 경우 줌기능을 통해 확대영상을 생산할 수 있는 기술적 사실은 실제 감시기능을 훨씬 더 고도화하는 사안이다. 단순한 CCTV는 상당한 해상도에도 불구하고 특정 개인을 식별하는데 많은 한계가 있어 경로나 예방적 기능은 수행할 수 있지만 실제 범죄자를 추적하거나 체포하는 데 기여하지 못하기 때문이다.

이에 반해 줌기능은 특정 개인을 식별해낼 수 있으며 이에 따라 특정 개인을 추적할 수 있는 보다 분명한 감시기능을 수행한다. 또한 유비쿼터스 범죄예방시스템에

서처럼 줌기능의 CCTV와 범죄자 영상데이터베이스가 연결되어 실시간 탐색할 수 있는 인프라가 구축되는 경우 이는 훨씬 더 광범위한 감시기능을 수행하게 된다. 익명으로 개인 누구나가 범죄자 영상과 대비되고 유사성이 발견되면 보다 식별 가능한 형태로 범죄자 영상과 비교되어 그 유사성으로 인하여 혐의자가 될 가능성 또한 상존하기 때문이다.

기술에 행위성과 행위능력을 부여할 때, 사회-기술 관계와 그 합리성은 훨씬 더 복잡화되는 성향을 지닌다. 행위능력을 부여한다는 것은 그 ‘의사’ 정체성과 ‘의사’ 인격과 같은 권리를 부여한다는 것을 함유하기 때문이다. 따라서 사회-기술 관계에서 기술의 합리성은 기술체계의 합리적 관계에 더하여 해당 기술 자체의 의사 정체성과 권리에 따른 존재성을 부가하여야 하기 때문이다.

종합하면 고도정보사회인 유비쿼터스 기술융합사회에서는 날로 편재화된 기술체계에 의존된 사회체계, 즉 거대한 사회기술 체계와 기술의 행위능력이 날로 늘어드는 기술사회의 도래를 목도하고 있다. 그러한 사회변화 속에서 보다 인간다운 해방적 의미를 추구하는 소통적 합리성은 날로 거대화되는 기술체계 저변에 순수한 생활세계에서라기보다는 날로 거대화되는 기술체계에 착종된 체계적 합리성 증진의 경향 속에서 새롭게 모색하지 않으면 안 된다. 이러한 기술 매개적 소통합리성은 체계합리성에의 매몰로부터 이완되는 것을 말해주며 체계-환경 사이의 소통적 합리성, 즉 생태소통적 합리성을 포함하는 것이다.

### 3. 맥락적 소통의 도입

기술발달과 융합환경의 일상화 등이 초래한 개인의 부상, 네트워크화된 개인의 강력화 등이 사회 발전의 새로운 추진동력으로 발전하고 있다. 새로운 사회의 도래로 근대의 도구적 합리성에 내포된 한계를 극복할 필요성이 높아짐에 따라, 앞서 논의된 바와 같이 소통과 합리성 개념을 중심으로한 다양한 논의를 정리하고, 하버마스와 루만으로 대표되는 의사소통합리성과 체계합리성의 통합가능성을 살펴보았다. 여기에서는 이러한 다양한 소통, 합리성 논의와 새로운 융합사회에서 점점 커지는

기술매개성의 영역을 감안하여, 사람중심 사회의 구현을 위해 새로운 소통합리성이 포괄해야할 특성을 제시하고자 한다.

소통은 기본적으로 상대방의 감정을 수용하고 공인하는 규범 및 기술을 말한다. 즉, 소통은 하버마스가 말한 합의를 도출해내는 과정 속에서 감정을 조율하고, 타인과 공조할 수 있도록 하는 감정 기술의 일종으로 볼 수도 있다.<sup>17)</sup>

따라서 소통이 잘 이루어지기 위해서는 하나의 목표 달성을 위해 다른 요소들을 배제한 채 추구되는 효율성 위주의 도구적 합리성에 기초한 방식이 아니라, 소통의 상호작용에 다양한 맥락과 감정들이 복잡하게 뒤얽혀 있음을 인지하고 이를 원만히 처리하는 새로운 방식이 필요하다. 그리고 그 과정에서 다양한 맥락과 가치를 인정하는 공존의 방식이 융합사회의 새로운 소통합리성에 포괄되어야 할 것이다. 따라서 새로운 소통합리성은 다양한 가치와 맥락, 그리고 감성의 차원을 반영한 소통합리성으로 정의되어야 하고, 우리는 이를 맥락적 소통합리성으로 이름하고자 한다.

일반적으로 맥락(context)은 사물 따위가 서로 이어져 있는 관계나 연관을 의미한다. 그리고 보다 쉽게는 어떠한 상황의 앞뒤 전개를 고려한다는 의미로 이해될 수 있다. 그렇다고 과거 우리의 소통에 맥락이 전혀 고려되지 않았다는 것은 아니다. 과거에도 분명 맥락을 고려한 소통이 있었을 것이다. 그러나 그 맥락, 즉 어떠한 상

---

17) 2장에서 논의한 바처럼 하버마스가 제시한 의사소통합리성에 의하면, 합리성은 우리들이 기준을 만들어내는 것, 동의하여 결정하는 것이다. 즉, 일방향의 소통방식이 아니라 양방향의 소통방식을 전제하고 있다는 점에서 과거의 소통 논의에서 진일보한 것이며, 무엇보다 합리성을 주어진 진리로 보지 않고 동의되고 구성되는 것으로 본다는 차원에서 그 의미가 있다. 그러나 이러한 조건의 현실적 가능성에 대한 비판과 차이, 다양성, 복수성 등 오늘날의 사회를 특징짓는 요소들을 적절히 반영하지 못하고 있다는 지적으로부터 자유롭지 못하다. 한나 아렌트는 기본적으로 하버마스가 지향했던 공통성·보편성(합의)이 아닌 인간의 복수성·특수성을 중요시한다. 또한 정치판단에 대한 합의 형성과정에서 이루어지는 언어의 작용에서 판단자의 개성 표출을 중요하게 간주하고, 개인의 개성에 대한 인정이 바탕이 되어야 합을 지적한다. 이러한 점에서 아렌트의 논의는 융합사회의 ‘다양성’의 가치를 반영하고 있다고 볼 수 있다.

황에 대한 고려는 보다 우선시 되었던 가치들에 눌러서 제대로 살피지지 않았을 가능성이 높다. 예를 들어, 개인의 소통에 있어서는 나이, 서열, 권위 등에 밀려서 아랫 사람의 상황이나 의견은 적당히 무시되거나 축소되었을 가능성이 있다. 또한 조직 내의 소통에 있어서도 마찬가지로이다. 베버가 관료제를 주장하며 말했듯이 규범적 법률에 의해 주어지는 합법적 권위와 비인간적인 사무규칙에 의해 업무가 처리되고, 소통이 이루어지므로 어떠한 상황의 고려는 배제되었을 가능성이 높다. 더욱이 공공-민간의 소통에 있어서라면 이성에 기초하여 엄격한 법과 규칙에 따라 처리되어야 하는 것이 마땅한 것이었고, 그것이 합리적인 것이었다. 어떠한 특수한 상황을 고려해준다는 것은 철저히 경계되고, 배제되어야 하는 것이었다.

그러나 최근 들어서는 소수의 지도자가 다수의 개인들을 이끌던 방식에서 벗어나 자율적 개인들의 의견이 점점 더 중요해지는 방식으로 변화되면서 다양성을 인정하고, 공존하며, 조화를 이루는 사회를 구현하고자 하는 가치가 우세해지고 있다. 이러한 사회의 변화는 점차 ‘맥락’을 고려한 소통이 가능해지는 기반을 만들고 있다. 이성에 기초하여 몰가치적이고, 비인간적인 소통을 통해 능률성과 효과성을 추구하던 과거에는 규범과 원칙에 위배되거나 대립되는 것은 처벌하고 배제했었다면, 오늘날에는 상호협력과 설득을 통해 자율적으로 통제하며, 엄격한 규칙의 적용이 아니라 규칙의 완화를 통해 서로에게 득이 되는 방식을 추구하는 방식으로 변화하고 있다. 이 과정에 이성을 인정하면서도 감성을 고려하는 형태의 소통이 이루어지고 있는 것이다. 사실 맥락, 즉 어떤 상황을 고려한다는 것은 철저히 이성의 영역만으로 가능한 것도 아니고, 온전한 감성의 영역만으로 이루어지는 것도 아니다. 따라서 과거에는 소외되었던 감성을 맥락적 합리성을 논하면서 도입하는 것은 타당하다.<sup>18)</sup>

18) 감성 혹은 감정은 최근까지도 중요한 가치로 인정받지 못하였다. 근대 이후로 인간은 합리적인 의사결정자라는 인식이 지배적이었기에, 감성, 감정, 욕구 등은 비이성적이고 예측할 수 없는 인간행동의 원인으로 간주되어 왔다. 그러나 감성, 감정, 욕구 등은 인간의 행동에 영향을 줄 뿐만 아니라 사회를 지속시키고 변형시키는 중요한 기제이기도 하다. 사회 구성원들의 감정의 공유는 사회결속력에 영향을 주고

그러나 여기서 주의해야 할 것이 있다. 감성의 차원을 더하는 것은 개인적 감성보다 사회적 감성의 차원을 고려해주는 것이다. 이대희(2005)는 대니얼 콜먼의 논의를 소개하면서 개인적 감성능력과 사회적 감성능력을 설명하였는데, 여기서 개인적 감성능력은 자신의 내적상태를 알고, 관리하는 것 등으로 구성되고 사회적 감성능력은 다른 사람의 느낌, 욕구, 관심을 알아차리고 다른 사람과 의사소통하고 갈등을 관리하는 것 등으로 구성된다. 우리가 주장하는 맥락과 감성의 도입은 보다 사회적 감성능력을 반영하는 것에 가깝다. 사회적 감성능력을 반영한다는 것은 우리가 흔히 생각해왔던 이성과 대립되는 불안정하고, 충동적인 형태의 감성의 차원을 반영하는 것이 아니며, 이성과 상호보완적으로 작용 가능한 감성을 도입함을 통해 보다 균형감 있는 소통합리성을 이루어내고자 함이다. 개인의 모든 맥락을 의사결정 과정에 반영하는 것이 아니고, 개인의 맥락 중 사회적으로 용인되는 것만을 소통과정에서 수용하는 합리성을 의미한다.

융합기술 및 사회 정책의 중요한 축인 인간적, 사회적 논리는 보다 자신의 삶을 풍요롭게 하는 개인들의 합리적 행동들을 조정하는 것이며 그 핵심은 개인-개인의 소통적 합리성을 개인-(비인간행위체)-개인의 소통성과 상호성을 증진하는 합리적 관계이다. 즉, 기술적 행위체-개인 혹은 개인-기술적 행위체-개인 간의 맥락을 고려한 소통적 합리성을 만들어내는 것이다. 이러한 합리성은 하버마스의 소통적 합리성과 루만의 시스템 합리성 논쟁을 기반으로 새로운 통합성을 창출해가는 것일 뿐만 아니라, 아렌트가 주장한 복수성, 감성의 차원과, 맥락적 소통을 반영한 비인간화를 보완하는 인본적 소통합리성이 되어야 한다. 이러한 의미를 내포하고 있는 합리성을 사회-기술 시스템 합리성에 기초한 맥락적 소통합리성이라는

---

이는 궁극적으로 사회구조의 안정에 영향을 준다. 물론 감정은 매우 주관적이고, 개인적인 경험을 중시하는 측면도 있다. 그러나 감정은 상당부분 타인과의 관계 속에서 발생하며, 다양한 문화적 의미와 사회적 의미를 포괄하는 것이기도 하다. 따라서 공적 영역은 몰감정적이고, 사적영역은 감정으로 가득하다는 근대사회의 사고방식은 부적절하다.

개념으로 정의한다. 융합사회의 기술적 특징 때문에 가능해지는 사회의 합리성 구조가 2장에서 소개한 사회철학자들의 이론에 기초하여 새롭게 정립되는 것으로 볼 수 있다.

## 제 4 장 새로운 소통합리성과 인본사회화

융합사회가 상당히 ‘사회적인 기술사회’로 변모할 가능성이 커짐에 따라, 인간의 삶을 보다 풍부하게 하는 인간중심의 사회를 구현하기 위해서는 새로운 기술-인간, 기술-사회의 합리적인 관계가 요구되고 있다. 이에 본 장에서는 앞서 정리한 새로운 소통합리성을 검증하고, 새로운 소통합리성을 통한 사람중심 사회(인본사회) 구현의 가능성을 탐색한다.

### 제 1 절 전문가 의견조사 개요

본 연구결과에서 정리한 새로운 소통합리성의 적합성을 검증하고, 새로운 소통합리성 개념을 응용하여 융합사회에 걸맞은 인본사회화의 가능성을 논의하기 위해 전문가 의견조사를 실시하였다. 의견조사는 관련 전문가 8인을 대상으로 2010년 12월에 이루어졌으며, 조사 대상자는 다음 <표 4-1>과 같다.

<표 4-1> 전문가 의견조사 대상자

응답자	이름	소속
A	김○○	덕성여대
B	서○○	서울대
C	오○○	연세대
D	윤○○	경희대
E	박○○	덕성여대
F	서○○	송실대
G	장○○	연세대
H	정○○	서울시립대

본 조사는 융합기술은 사회구성원들의 개별적인 환경을 공유하는 반복적인 소통을 통해 다양한 가치와 맥락, 그리고 감성의 차원을 반영한 맥락적 소통합리성의 구현 가능성을 높일 것이고, 이러한 맥락적 소통의 증대는 사회구성원 개개인을 중시하는 사람중심 사회로서의 사회인본주의화에 기여할 것이란 가설하에 진행되었다.<sup>19)</sup>

의견조사에서는 제3장에서 논의한 사회-기술 시스템 내부의 인간간 소통적 합리성, 그리고 사회-기술 시스템 외부환경과의 소통적 합리성의 잠재력을 높인 사회-기술 시스템 합리성에 맥락적 소통을 반영한 새로운 소통합리성을 간략히 설명하고, 몇 가지 주요 질문에 대한 의견을 물었다. 특히 사람중심 사회의 구현 가능성 모색을 위해 사회-기술시스템 합리성에 기초한 맥락적 소통합리성을 중심으로 조사를 실시하였다. 주요 질문은 도구적 합리성에 기반한 기능적 소통의 결과, 새로운 기술의 도입과 소통의 변화, 새로운 소통합리성으로서의 ‘맥락적 소통합리성’에 대한 의견, 맥락적 소통합리성의 구현을 통한 인본사회화의 가능성과 한계, 그리고 정보화 정책에의 적용 가능성이다.

## 제 2 절 새로운 소통합리성과 인본사회화 가능성의 탐색

### 1. 도구적 합리성에 기반한 기능적 소통의 결과

근대사회의 발전은 합리성과 이성에 바탕을 둔 보편화된 법칙의 추구 속에 이루어져 왔다. 관료제가 대표적으로 ‘사람을 고려하지 않고’ 오직 법과 제도에 의해서

---

19) 기왕의 사회 합리성이 도출한 사회체계는 사회 전체 구성원에게 적용될 수 있도록 최소한의 공통요소에 기초한다. 이 체계는 경우에 따라 비인간적으로 보이는 법·제도를 많이 포함할 수밖에 없다. 그러나 기술의 발전은 특정 환경을 더 많이 고려할 수 있는 방향으로 진화할 것이다. 이를 통해 전단계의 합리성에서는 배제되었던 요소를 반영할 수 있도록 함으로써, 보다 더 인간다운 소통합리성을 창출하고, 이를 배경으로 사회의 인본주의화를 촉진할 수 있을 것이다. 즉, 융합기술은 인본적인 관점에서의 소통합리성을 가능하게 하고, 인본적 소통의 증대는 사회 전체를 인본화하는데 기여할 것이다.

만 일의 흐름을 통제하여 왔다. 이러한 도구적 합리성에 기반한 기능적 소통은 주체와 객체의 대립적이고 수직적인 관계로 인해 상호이해라는 소통의 궁극적 목표를 이루어내지 못하였으며, 무엇보다 도구적 합리성에서 소통은 부차적인 문제에 머물렀다는 의견이 제시되었다.

- 결국 도구적 합리성에서 소통은 정당성을 확보하기 위한 필연적 조건이 아니라 부수적인 조건에 불과하고, 보편타당한 진리나 준칙을 사고하고 실증하는 것이 핵심조건이 된다. 이러한 상황에서 소통은 그 중요성을 크게 인정받지 못하고 부차적인 문제로 취급되는 것이다.(응답자 C)

또한 한정된 소통의 구조상 개인의 잠재력과 창의력이 발현되는 기회가 차단되고, 도구적 합리성에 기초한 관료제의 발달은 예상치 못했던 인간 소외 현상을 초래하기도 하였다.

- 과학기술을 포함한 기술 도구들은 원래 존재 이유가 인간의 욕구를 충족시키고 인간을 해방하는 것인데, 오늘날 이 같은 도구들이 인간을 해방하기는커녕 오히려 인간의 잠재력과 창의력을 억압하고 있는 것이 현실이다.(응답자 A)
- 관료제의 심화는 업무 및 소통의 효율성을 극대화하는 결과를 가져오기는 했지만, 일찍이 베버가 우려했던 ‘쇠우리’(iron cage), 즉 인간소외 현상도 함께 초래하였다. 소통 과정에서 개인의 창의성이 발현될 수 있는 기회가 차단되고, 규칙에 정해진 바에 의거해서만 행위하고 소통하게 됨으로써 획일화된 사회가 출현하게 되었다(응답자 E).

이러한 도구적 합리성에 기초한 소통은 위계질서 및 수직적 소통구조를 가짐으로써 사회적 균형과 이해관계를 조정하지 못하고 있다. 따라서 협상이나 공론문화가 성숙되지 못함에 따라 다양한 대안에 대한 고려가 이루어지지 못하고 닫힌 공동체, 획일화된 사회가 출현하였다.

- 도구적 합리성에 기초한 소통행위는 기 배분된 한정된 자원을 기초로 가능한 목적과 가치를 최적의 목적과 가치로 여기고 그에 벗어난 목적과 가치를 비현실적으로 치부함으로써 가능한 다양한 대안적 정책에 대한 안목을 제공하지 못하는 한계를 지닌다(응답자 B).

- 일례로 대국민 복지행정서비스가 신속, 정확성, 법, 원칙만을 목표로 하는 도구적 합리성에 기반하여 평가된다면 개별 수혜자의 사정과 상황에 대한 이해의 노력을 비효율 혹은 원칙위반으로 여기는 오류를 초래한다(응답자 G).
- 도구적 합리성이 고도로 발달함에 따라 사회구성원은 참다운 삶의 질 테두리와 인간 본연의 주체성, 그리고 의사소통의 신뢰구조에서 소외되고, 개인의 코드화나 닫힌 공동체 현상을 경험한다(응답자 F).

도구적 합리성은 효율성의 논리 내지는 목적-수단의 관계에서 인간관계와 사회현상을 이해하고 있기 때문에, 왜 도구적 수단을 동원하는지에 대한 목적과 가치를 도구에 종속시키는 우를 범하고 있다.

- 도구적 합리성이 추구하는 최고의 가치는 효율성일 것이다. 사회 혹은 집단 전체 차원에서 목표를 설정하고 이를 최단 기간에 성취한다면 일의 효율성이 매우 높다고 할 수 있다. 전체 차원의 외형적 성취 수준이 평가의 주요한 기준이 되다 보니 개인과 개체에 대한 배려가 부족한 것이 사실이다. 또한 외형적 성취라는 것은 알고 보면 사회적 약자와 소외 집단들의 희생과 배제 속에 이뤄질 가능성이 높다.(응답자 D)
- 다양성과 복잡성이 증가한 후기 산업사회와 정보사회에서는 발생할 수 있는 모든 경우의 수를 법과 제도로 통제하기는 사실상 불가능하다. 그러다 보니 힘 있는 자의 논리가 보편타당성을 가장한 법과 제도로 자리잡게 되고 사회내 갈등과 소외현상이 빈번하게 된 것이다.(응답자 D)
- 정치체계, 경제체계의 작동 논리인 도구적 합리성 내지 목적합리성이 가치의 영역인 생활세계에 침투해 들어옴으로써 사회통합이 저해되었다.(응답자 A)

이처럼 도구적 합리성에 기반한 소통은 효율성과 보편성의 논리에 밀려서 소외집단들의 희생과 배제속에 이루어진 기득권자의 소통에 한정되었으며, 이로 인해 사회갈등이 발생하는 등 사회통합이 잘 이루어지지 않는 결과를 낳았다.

## 2. 융합기술의 도입과 소통의 변화

새로운 융합기술은 소통의 증가뿐만 아니라, 감성, 다원성, 유연성의 새로운 가치

와 개방적 소통구조를 형성하고 있다. 이에 따라 향후 유비쿼터스 기술 및 융합기술의 도입으로 소통은 인쇄기술의 등장이후 계속된 근대사회의 문자 중심의 소통과 크게 달라질 것으로 예상된다. 특히 인쇄기술에 의해 제약되었던 소통의 본질을 발현시켜줄 가능성이 높을 것으로 보인다.

- 유비쿼터스 기술은 문자 소통이 실시간 구어 소통 및 동영상 소통과 융합되어 진행되는 새로운 소통의 가능성을 열어줄 것이다. 첫째, ‘보편성’을 강조해온 문자 소통의 권위를 약화시키고, 둘째, 지각세계에서 우위를 가진 사람들(뛰어난 외모, 탁월한 신체 능력 등을 갖춘 사람들)이 소통세계에서 주도권을 행사함으로써, 근대 사회의 지식에 근거한 불평등이 약화되는 반면 신체에 근거한 불평등이 강화될 수 있으며, 셋째, 소통세계에서 중요했던 ‘이해’를 위한 노력, 즉 꼼꼼히 글을 읽으면서 따져보는 노력이 약화되고, 정보 수용에 있어 지각 이미지에 대한 선호가 관건이 될 수 있다(응답자 H).

인터넷의 발전과 확산으로 인간과 인간의 쌍방향 소통이 가능해졌다면, 최근의 스마트폰 등 융합기술의 도입은 언제 어디에서나 손쉽게 다양한 주제로 소통할 수 있는 기반을 마련하였다고 보여진다. 최근 트위터나 페이스북과 같은 소통채널의 확산으로 개인들의 소통의 양이 급격히 증가하고 있는 등 융합기술의 발전으로 소통의 양, 범위가 확장되고, 소통의 방식이 바뀌고 있다.

- SNS와 같은 네트워크 융합기술로 인해 소통의 양과 방향, 그리고 주제에 많은 변화가 있을 것이다. 우선 소통의 양이 기하급수적으로 증가하고 있으며, 과거 같으면 그냥 혼자 물어버리거나 주변 몇몇과 주고받던 개인의 생각이나 일상사가 이제는 소통의 채널을 통해 끝없이 흘러나가는 등 생각과 감정, 경험과 가치를 공유하는 범위가 무한정 넓어진 것이다(응답자 D).

무엇보다 융합기술은 감성과 열망, 의지 등 사회적 소통욕구를 기술적으로 체현해서 서비스로 구현하는 방식으로 발전할 가능성이 높기 때문에, 향후 사회적 관계나 열망을 확산하고 확대하여 소통의 공동체화를 이끌 것으로 예상된다.

- 융합기술은 그 기술의 유연성과 다원성으로 인하여 사회적인 것(the social) 즉

사회적 관계와 열망을 기술적으로 구현했을 때 폭발적으로 확산될 가능성이 높다. 따라서 융합기술은 기존의 사회적 관계나 열망을 확산하고 확대하는 역할을 하며 나아가 새로운 기술적 조건 위에서 변형하는 역할을 할 것이다(응답자 B).

- 각 개인들의 가치관, 사고방식, 취향 등이 비슷하여 동질감을 갖는 사람들끼리 재공동체화를 하게 되며, 그렇게 무언가를 공유하는 사람들끼리 소통하게 되는 소통의 공동체화가 가장 대표적인 변화의 방향이라고 생각한다(응답자 C).

공적 정보의 소통 역시 이전의 수직적 소통방식에서 수평적 소통방식으로 바뀌면서, 정부부문에 있어서 유연한 의사결정구조가 확산될 것으로 예상된다. 이는 이미 경험하고 있는 바이기도 한데, 비단 정부부문 내에서의 유연한 구조뿐만이 아니라 시민사회의 영역에서도 국가 정책 변화에 대한 대국민 여론이 매우 역동적이고 빠르게 형성됨을 경험하고 있다.

- 위계상 최하위에 속하는 조직구성원들의 의사결정 참여가 쉬워짐에 따라, 지나치게 효율성만을 강조하는 의사결정 방식에 대한 회의와 비판적 견해가 증가하고 유연한 참여적 의사결정 방식이 확산될 것으로 예상된다(응답자 G).
- 사회계층적인 질서가 새로이 구성되고 국가, 시장, 사회의 역할관계가 재정립되며, 정부가 공공정책을 입안하고 수행하는 과정에서 시민사회와의 네트워크 소통구조에 기초한 ‘관계의 사회적 맥락’이 중요한 요소가 될 것이다(응답자 F).

### 3. 맥락적 소통합리성에 대한 의견

본 연구에서 정리한 융합사회의 새로운 소통합리성으로서 사회-기술 체계합리성에 기초한 맥락적 소통합리성에 대해 응답자들은 맥락적 소통의 중요성 및 필요성에 대해서는 공감하고 있었다. 무엇보다 이성과 합리성에 대한 추종에서 벗어나 감성과 맥락성을 주요한 가치로 고려하는 것은 중요한 일이며, 다양한 사회의 맥락들을 교감함으로써 인간에 대한 이해수준을 향상시키고 함께 하는 사회의 형성을 가능케 할 것이다.

- 맥락적 소통합리성은 소통합리성의 맥락적 의존성을 나타내는 바, 구체적 사람과 구체적인 사회적 관계의 속성을 잘 드러냄으로써, 감성, 의지, 열망 등의 속성

과 그에 기반한 사회적 관계의 특질이 소통합리성에 작용되는 접점을 잘 드러내는 장점이 있다(응답자 B).

- 개인주의화된 산업사회의 도구적 합리성의 틀에서 사회구성원 및 집단 간의 복합적인 이해관계에 기초한 사회갈등이 증폭됨에 따라 정서적 유대감을 고려하는 맥락적 사고 틀(합리성)이 필요하다(응답자 F).
- 개별 개인의 감정들은 매우 주관적(subjective)이지만 이러한 감정들의 교류와 소통이 일어나면서 간주관적(inter-subjective)인 속성으로 전환되는 것이 현대 융합 사회에서 가능하다는 점에서 맥락적 소통합리성 개념은 중요하다. 서로 다른 가치, 감정, 이해관계 등의 맥락을 상호 이해하고 교류하는 과정을 통해 갈등과 반목이 줄고 타협과 통합이 가능한 사회로 전환할 수 있다는 측면에서 맥락적 소통합리성의 개념은 새로운 이론적·정책적 중요성을 담고 있다(응답자 G).

하지만 그 구체적 실현에 대해서는 보다 깊은 고민이 필요함을 지적하였다. 특히 ‘맥락’은 그 특성상 단 하나로 존재하는 것이 아니기에 다맥락성을 인정하는 것이 필요한데, 이때 어떤 맥락들이 있는지, 그리고 누구의 맥락인지에 대한 합의가 쉽게 이루어지기 힘들다는 점에서 맥락적 소통합리성의 구체적 실현의 어려움을 지적하였다.

- 그렇지만 맥락적 소통합리성을 구체적으로 실현하는 것은 쉽지 않을 것이다. 모두의 가치를 수용하고, 이성을 넘어서 감성적으로 공감하고 공유하는 집단적 합의를 찾는 것은 어쩌면 알맹이 없는 이상의 수준에만 머물 위험이 있다. 맥락적 합리성이라 하나 맥락 역시 하나의 형태로 존재하는 것이 아니라 무수히 다양한 형태로 있으며, 그리고 끊임없이 변화할 것이다. 어떤 맥락이고 누구의 맥락인가가 문제되지 않을 수 없다(응답자 D).
- 맥락적 소통합리성은 사회적 세계에서 이루어지는 합의들 혹은 고유값들(eigen-values)의 다맥락성을 인정하는 것이라고 보이며, 그 점에서 덜 이상적일 뿐 아니라 덜 억압적일 수 있다고 본다. 다만 현대 사회는 분명 일정한 분화 구조를 갖고 있기 때문에 그저 ‘다맥락적’이라고 말하는데 그쳐서는 안 되고, 어떤 ‘맥락들’이 있는지, 그리고 각 맥락마다 어떤 다른 합리성들이 요구되는지도 고민되어야 한다(응답자 H).

또한 앞으로의 융합사회는 그 기술적 매개성이 더욱 커질 것으로 예상되는 바, 맥

략적 소통합리성은 구체적 인간, 구체적 소통상황에만 적용가능한 다소 과도기적인 개념으로 보인다는 의견도 제시되었다.

- 맥락적 소통합리성은 융합기술 시대의 the social을 잘 드러내는 장점이 있는 반면, 융합기술의 초기단계인 스마트폰 등의 단순 융합기술 단계를 넘어서서 융합되는 기술의 급격한 기술혁신에 기반한 융합기술 시대의 소통합리성의 기술적 변형을 보여주는 데는 한계가 있을 것이다(응답자 B).

그럼에도 불구하고, 융합기술의 발전은 맥락적 소통합리성의 구현 가능성을 상당 부분 높여줄 것이라는 기대를 갖고 있었다. 융합기술로 인해 소통의 양과 범위가 증대함에 따라 이해의 폭이 넓어지면서 보편타당한 하나의 생각이나 원리가 아닌 다양한 생각을 공유하고 이해하는 것이 용이해져 상호신뢰의 가능성이 높아질 것이라 하였다.

- 융합기술은 단순히 인간의 감성을 단말기에 표현하는 것을 넘어 감성의 변화와 내면까지도 보여주는 방향으로 발전할 것이며, 화자와 청자가 직접 마주하는 상황이 유도되고 조성됨으로써 화자와 청자가 위치한 맥락의 이해와 전달이 더욱 용이해질 것이다.(응답자 A)
- 융합기술로 인해 소통의 양이 증대하고 소통의 주제가 다양해진다는 것은 상호 이해의 폭을 넓히고 가치와 감성을 공유할 가능성을 높일 수 있음을 의미한다. 정보의 공유뿐 아니라 감성과 가치까지 함께 할 수 있다면 이해의 폭이 넓어지고 상호신뢰할 수 있는 조건을 만들 기회가 많아진다(응답자 D).

스마트폰을 비롯한 최신 융합미디어들은 소셜네트워크를 활성화시킴으로써 소통에 미치는 정부와 기업 등의 영향력을 약화시킬 수 있다. 이는 기존 권력의 영향력을 약화시키고 사회 전체 차원에서 포용력과 융통성을 확보하게 하여 소통세계의 민주화를 이룩할 것이라 전망하였다.

- 융합기술의 발달은 새로운 지형에서의 민간 및 공공 영역을 제공하며, 맥락적 소통합리성의 개념은 결과적으로 기존 질서로부터의 전환을 의미한다. 사람중심의 자유로운 소통과정을 확산시킴으로써 실제적인 현실세계에 대한 포용력과 융통성을 유지할 수 있으며, 기술적 경직성을 넘어서는 사회적 융통성을 확보할 수

있다(응답자 F).

- 지금까지 몇몇 맥락에 국한되었던 ‘다맥락성’을 더 강화시켜서 더 다양한 소통 합리성의 가능성을 열어줄 수 있으며, 논리적이거나 규칙적이지 못한 내용들도 활발하게 소통되게 해줌으로써 소통세계의 민주화를 진전시킬 수 있다(응답자 H).

#### 4. 맥락적 소통합리성의 구현을 통한 인본사회화의 가능성과 한계

이러한 맥락적 소통합리성을 통해 사람중심 사회가 과연 구현될 수 있을지에 대해서는 가능성과 그 부작용에 대해서 다양한 의견을 제시하였다. 먼저, 맥락적 소통합리성의 개념 자체는 사람중심 사회 실현의 가능성을 내포하고 있다는 점에 대해서는 상당부분 동의하고 있었다. 감성적 소통의 차원을 포함하는 맥락적 소통합리성은 보다 본질적인 의사소통에 다가설 수 있는 토대를 만들어준다는 점에서 사람중심 사회를 구현할 수 있는 가능성을 내장하고 있다는 의견이다.

- 맥락적 소통합리성은 전통적인 휴머니즘의 통일적인 인간상을 무너뜨리고, 인간의 다양성과 비일관성을 허용해줄 수 있는 개념이라는 점에서 긍정적이다. 맥락적 소통합리성은 다양하고 변화무쌍한 현실적 인간들에 기초한 사회에 조응하는 합리성이 될 수 있을 것이다(응답자 H).
- 맥락적 소통합리성이 구현된다면 기술의 창조자인 인간이 그 피조물인 기술을 재통제하고 주도적으로 이를 인간성의 회복과 인간생활의 편리성에 활용할 수 있을 것으로 본다(응답자 A).
- 맥락적 소통합리성은 구체적인 사람과 그 사람의 다양한 욕구가 소통합리성에 미치는 영향을 잘 보여주기 때문에 사람중심의 사회 구현에 크게 기여할 수 있다(응답자 B).
- 맥락적 소통합리성이 구현된다면 분명 사람중심 사회를 실현할 수 있을 것이다. 집단과 전체, 그리고 결과를 중시하는 도구적 합리성과 달리 맥락적 소통합리성은 개인과 개체, 그리고 다양성에 더 많은 가치를 두기 때문이다(응답자 D).

맥락적 소통합리성이 사람에 대한 관심과 이해를 중시한다 하더라도, 융합기술에 의 의존도가 높아짐에 따라 기존의 ‘인간-인간’ 관계에 ‘인간-기술’ 관계의 질서가 부가되는 과정에서 기계적 소통구조를 형성할 가능성이 있으므로 이에 대한 주

의가 필요하다는 의견도 제시되었다.

- 행위주체자의 균등한 참여와 제도운영의 사회적 합의를 기초로 하는 소프트웨어적인 측면을 배제하고 기술적 매체차원인 하드웨어만 강조해서는 융합기술혁명에 의한 소통구조가 실패할 가능성이 높다(응답자 F).

그러나 응답자들은 융합기술에의 의존이 높아짐에 따라 기계적 소통구조를 형성할 가능성이 있음에도 불구하고, 오늘날의 새로운 매체와 기술은 이러한 위험성을 상당부분 줄이는 방향으로 발전하고 있다고 보고 있었다.

- 사람중심 사회는 오늘날 정보매체나 기술의 매개성 없이 이루어질 수 없다는 점에서 아무리 사람중심 사회를 도모하고자 한다하더라도 기술매개성의 조건 하에서 정책담론으로 고려되어야 하며, 이분법으로 볼 수 없다(응답자 B).
- 매체와 기술의 사용으로 인해 소통이 구조화된다는 비판은 지나친 기술결정론적 시각이다. 매체와 기술의 사용주체는 사람이다. 결국 사람중심의 주체간 소통을 할 수 있는냐는 사용자와의 의지와 방법의 문제이지 매체와 기술에 의해 결정되는 것은 아니다(응답자 D).

즉, 기술적 매개를 통한 기계적 소통이 임계치를 넘어가면 또 다른 정화 메커니즘이 생길 것으로 기대하고 있었다. 무엇보다 융합사회에서는 기술의 매개성이 없는 사람중심 사회의 구현은 어렵다고 보고 있었다.

- 맥락적 소통합리성의 핵심은 기계적이고 일방향적인 소통양식에 대한 비판이고 유연하고 개방된 합리성의 추구이므로 결국은 진보한 소통합리성 구현의 다음 단계로 진화하는 자정적 전환이 가능한 열린 체계로 발전해 갈 것이라 예측할 수 있다(응답자 G).

그러나 융합기술의 발전으로 기술적 토대가 마련되었다고 맥락적 소통합리성의 구현을 통한 인본사회화가 가능한 것은 아니다. 맥락적 소통합리성은 도구적 합리성이 놓친 공백을 보완하고 소통의 결과에 대해 높은 효율성을 기대할 수 있지만, 역으로 맥락적 합리성을 지나치게 강조하면 개인의 사고방식과 인간관계의 갈등이 더욱 심화될 수 있다. 앞서도 언급되었듯이 다맥락의 문제에 대한 사회문화적인 공

감과 인식의 변화 노력이 수반되어야 하는 등 보다 현실적인 고민과 전망이 필요함을 강조하였다.

- 맥락에 대한 서로 다른 이해, 그리고 맥락과 맥락 사이의 충돌을 어떻게 극복할 것인가 하는 문제에 봉착하게 될 것이다. 이러한 문제를 해결하기 위해서 또 다시 도구적 합리성에 의존하는 우를 범할 가능성 역시 배제할 수 없다(응답자 D).
- 맥락적 소통합리성 구현은 필연적으로 각기 다른 이해관계자의 갈등 증가를 수반하게 되어 의사결정과 집행과정의 비용이 증가하게 된다(응답자 G).
- 다원성에 대한 포용이 이루어지지 않을 경우, 다른 사람의 앎(지식)에 대한 외면, 배척이 발생하여 소통 자체가 단절되는 문제를 발생시킬 수 있다(응답자 C).

##### 5. 정책에의 적용: 정보화 정책을 중심으로

다음으로 정부 정책, 특별히 정보화 정책을 통해 맥락적 소통합리성을 극대화시킴으로써 기존의 도구적 합리성에 기초한 관료제가 갖고 있는 문제를 극복하고 사람중심 사회의 실현을 가능하게 할 것인지에 대한 질문에 대해, 응답자들은 정보화 정책 자체가 관료제의 문제를 더 고착화시키거나 사회의 비인본화를 이끈다고 생각하지는 않고 있었다. 법·제도 만능주의 등 사회의 비인간화는 정보화 정책의 문제가 아니라 근대적 합리성이 가진 문제이며, 오히려 전자정부의 구축으로 행정업무와 민원이 신속하게 처리되는 것 등을 포함한 변화는 일면 사람중심 사회의 구현으로 볼 수도 있다는 의견도 있었다.

- 정보화 정책 자체가 사회의 비인본화를 더 강화시키지는 않는다고 본다. 문제는 어떤 정책인가이다. 새로운 기술적 매체들을 이용하는 사람들의 활발한 소통 과정에서 생겨나는 규범들을 법·제도로 상승시키는 과정에서 정부 정책이 얼마나 조심스럽게 자율성을 존중하면서 이루어지는가가 관건일 것이다. 유비쿼터스 소통의 인프라를 조성하는 일은 결코 민간 차원에서만 가능한 일이 아니며 일체의 법적 규제 없이 가능한 것도 아니기 때문에 맥락적 소통합리성을 활성화시킬 수 있는 정보화 정책은 반드시 필요하다(응답자 H).

그러나 아직도 일반 시민들의 전자정부 이용이 제한적이고, 행정효율성 위주로

설계되어 있다는 점에서 인본주의 사회의 구현을 위해 정보화 정책이 가야 할 길이 요원하다는 의견도 있었다. 따라서 향후 행정효율성과 정부 서비스 개선에만 집중된 정부의 투자는 지양해야 할 것이다.

- 문제라면 지금까지의 전자정부 사업이 행정효율성과 서비스 개선과 같은 관료주의적 업무에 치중하고 시민참여와 같은 민주주의적 요소를 소홀히 한 데 있다 할 것이다. 전자정부 사업이 주어진 법과 제도의 틀 속에서 행정효율성만 추구한다면 이는 인본주의에 역행하는 것이다. 그렇지만 시민과 함께하는 정부를 구현하는 수준까지 도달한다면 전자정부 사업은 사람중심의 사회를 만드는데 기여할 수 있을 것이다(응답자 D).

정보화 정책이 단순한 기술이나 행정의 문제가 아니라 사회제도 및 인간관계와 결합되어 있는 과정으로 사회구성원의 수요와 관점이 적절한 형태로 정책에 투영될 때, 제도적 합리성과 인본주의의 양립가능성이 증가할 것으로 보고 있었다.

- 기술의 활용방법은 사회적으로 구성될 수 있음을 고려할 때, 향후 전자정부와 정보화 정책은 인본주의적 소통의 방식을 어떻게 구성해 낼 것인가에 대해 주목할 필요가 있을 것이다. 다만, 인본주의적 소통을 합리성의 차원이 아니라 구체적이고 실천적인 행위의 수준으로 끌어내려서 그에 대한 사회적 합의를 도출하는 과정이 선행되어야 할 것이다(응답자 E).
- 정보가 공유되고 사용되고, 피드백을 시민으로부터 받고, 받은 피드백을 통해 정책을 수정하고 하는 일련의 과정이 계속될 때 맥락적 소통합리성의 확대를 통한 인본사회화는 가능해질 것이다(응답자 G).

## 6. 소 결

기술매개성이 점차 커지는 융합사회의 특징을 반영하여 사회-기술 시스템 합리성에 기초한 새로운 소통합리성이 포괄해야 할 특성으로 맥락적 소통의 도입을 제시하고, 이렇게 새로이 확립된 합리성 개념을 전문가 의견조사를 통하여 검증하여 기존의 도구적 합리성을 극복하는 사람중심 사회 구현의 가능성을 탐색하였다.

이때 극복하고자 하는 도구적 합리성은 합리성의 제한성과 맥락성을 인정하지 않

는 일의적 합리성이다. 합리성은 언제나 누군가에게 혹은 어떤 체계에게 합리적인 것이기 때문에, ‘누구를 위한’ 혹은 ‘어떤 체계를 위한’이라는 도구적 성격은 합리성 개념이 벗어날 수 없는 것이라는 점을 어느 정도 인정하여야 한다. 즉, 다택락적 합리성의 가능성, 즉 다른 사람들에게 혹은 다른 사회적 체계들에게는 다른 합리성 기준이 있을 수 있다는 점을 무시하는 것은 지양해야 한다.

- 체계와 환경의 차이, 혹은 사회와 비사회(자연)의 차이를 전제로 하는 체계합리성 개념에 근거해 보았을 때, 합리성이 ‘도구적’ 성격을 완전히 벗어난다는 것은 불가능하다. 이는 하버마스의 ‘의사소통적 합리성’ 개념에도 해당된다. 상호주관적 합의가 가능하다 하더라도 이런 합의는 그 주체들의 목적을 실현하는데 기능하는 도구적 성격을 어느 정도 갖기 때문이다. 그래서 ‘도구적 합리성 비판’은 일체의 도구적 성격이 없는 합리성에 대한 유토피아적 지향이어서는 곤란하다. 우리가 문제로 삼아야 할 ‘도구적’ 합리성은 그 합리성의 제한성과 맥락성을 인정하지 않는 일의적 합리성이다(응답자 H).

또한 사람중심 사회는 오늘날 정보매체나 기술의 매개성 없이 이루어질 수 없다는 점에서 기술융합 시대에 상응하는 기술매개성을 고려하면서 사람중심 사회의 구현이 이루어져야 한다. 그런 의미에서 기술융합시대의 각 부분기술의 혁신에 따른 소통의 기술매개성, 변형성, 행위자성 등을 본격적으로 고려하고 그러한 조건 속에서 사람을 고려한 합리성, 즉 인본주의적 사고와 비전을 발전시키는 것이 중요하다.

## 제 5 장 인본사회화 과정과 정보화 정책

그간의 정보화 추진과정을 우리가 개념화시킨 합리성의 관점에서 살펴보면, 도구적 합리성에 기초하여 정보화의 배경기술인 IT를 기계적으로 적용하여 효율성 극대화를 추구하는 과정에서 인간적인 배경, 감성이 무시되어 왔던 것으로 볼 수 있다. 이러한 문제점을 보완하기 위한 방안으로 융합미디어가 활용될 수 있을 것이란 가정 하에 새로운 소통합리성 개념을 정보화 정책에 응용해보고자 한다.

융합미디어를 이용하여 정보화가 고도화되면 개개인의 맥락, 환경, 사정을 고려한 시스템 개발이 가능해질 것이다. KISDI가 메가트렌드 연구에서 예측한 미래 정부모습을 구현하기 위한 방안으로 제안한 개인화된 정부 포털 사이트(MyGov)가 여기에 해당된다(정국환 외, 2007). 새로운 소통합리성 개념을 구체화시키는 시스템을 통해 정보화가 인본사회화, 즉 사람중심 사회 구축에 일조할 수 있을 것이다. 여기에서는 새로운 소통합리성 구현과 이를 통한 인본사회 확장을 위한 정보시스템의 가능성을 점검하고자 한다.

### 제 1 절 관료주의와 맥락적 소통합리성

지난 20여 년 동안 지속적으로 추진된 우리나라 정보화 정책과정에서 가장 빈번하게 지적을 받은 내용은 그동안의 정보시스템 구축사업이 단순히 output 완성에만 머물렀다는 점이다. 우리가 제3장에서 정의한 맥락적 소통합리성을 정보화 정책에 응용함으로써 새로운 정책 가능성을 열기 위해 앞선 지적은 다음과 같은 방법으로 해석할 수 있다. 그동안의 정보화는 기술적인 시스템 구축계획(ISP, Information Strategic Planning)에 따라 IT의 기술적인 요소가 응용 대상 업무에 단순하게 결합되는 시스템을 완성하는데 집중하면서, 대상 업무의 내면적인 구조 또는 해당 업무가 궁극적

으로 지향하는 업무목표 특히 서비스 수혜자를 중심으로 하는 업무 지향점 도달에는 실패하였다. 예를 들면, 특정의 대민 서비스를 통해 수혜자의 삶의 질 향상이라는 보다 근본적인 목표가 달성되지 못하고, 이 때문에 IT 시스템이 의도하는 본래의 목적, 즉 조직의 목표달성이라는 outcome을 만들어내지 못했음을 의미한다. 법과 제도에 의해서 정의된 서비스의 외형적인 모습만을 그려내고 있을 뿐, 서비스가 본래 의도하고 있는 본질적인 가치를 창출하지 못하고 있는 것이다.

우리의 연구가 발전시킨 합리성 이론으로 정리하면 다음과 같다. 관료주의 관점에서 만능으로 여겨졌던 도구적 합리성을 극대화시키기 위한 시스템이 구축됨으로써, 많은 정보시스템이 궁극적인 목적을 이루는데 한계를 보일 수밖에 없었다. 관료주의의 문제인 도구적 합리성의 한계를 극복하기 위한 베버의 지적과 일맥상통한다. 베버가 지적한 관료제의 한계를 극복하기 위한 수단으로서, 우리의 연구는 고도화되고 있는 IT 기술과 이에 기초한 융합미디어를 이용하는 방법을 제안하는 셈이다. 융합기술과 응용미디어가 보다 더 적극적인 방법으로 도구적 합리성을 증진시키면서, 조직의 실질적인 목적달성을 가능하게 하는 실제적 합리성을 달성하는 방안을 강구하는 것이다. 제3장에서 구체적으로 논의한 유비쿼터스 기술융합사회의 정보화 정책을 구현하는 방안이기도 하다. 즉, 베버가 관료주의의 한계를 극복하고 다양한 수단을 통해 달성하고자 했던 실제적 합리성의 증진, 그리고 베버의 방법에 대한 현대적 재해석<sup>20)</sup>을 강화시킬 수 있는 융합기술과 융합미디어의 응용 가능성을 살펴보고 이를 또 다른 합리성의 개념으로 정의한 것에 기초한다.

서비스의 본질적인 가치는 서비스 이용자가 느끼는 효용에 의해 평가된다. 이용자가 만족하지 못하면 그 시스템의 outcome은 구현되지 않는다. 단순히 법·제도 중심의 외형적인 상호관계를 반영하여 주어진 기능을 완성하는 시스템에서부터 경우에 따라서는 이용자의 내면의 필요<sup>21)</sup>까지도 해결할 수 있는 시스템으로 바뀌어야

20) 현대적 재해석 연구로는 박희봉의 연구(1998)가 있는데 그가 재해석한 베버의 관료제 문제점 극복방안을 IT 또는 융합기술이 구현할 수 있는 방안을 만드는 것이 본장이 의도하는 정보화 정책의 하나이다.

한다. 하버마스의 소통합리성을 설명하는 과정에서 확립된 “체계”와 “생활세계” 개념을 적용하여 다시 해석하면, 체계 중심에서 생활세계 중심의 IT 시스템이 만들어져야 비로소 시스템 본래의 목적 달성이 가능함을 의미한다. 법과 제도에 기반하여 기계적으로 움직이는 시스템에서 한걸음 더 나아가 이용자의 다양한 환경 또는 맥락적 상황에 의해 규율될 수 있는 시스템, 또는 적어도 그러한 환경이 고려된 시스템을 구축할 필요성을 제기하고 있는 셈이다.

이용자의 필요가 법·제도적인 요소에 의해 제한되어 제대로 서비스가 제공되지 못하거나, 법과 제도를 강제하면서 따라오는 추가적인 요구사항이 이용자의 부담으로 작용하는 경우, 이용자의 이용환경이 고려되지 않는 시스템이라고 할 수 있다. 새로운 패러다임의 시스템은 이용자의 특별한 이용 환경이 실시간으로 반영되어 법과 제도의 규율이 신축적으로 적용되는 수준까지 요구한다.

논의를 구조화시키기 위해 이용자의 서비스 이용환경을 현실을 규율하는 법·제도(체계)와 이용자의 맥락적 환경(생활세계)으로 나누어 보자. 법·제도가 이용자의 환경을 규율하는 일방성에서 한걸음 나아가, 법·제도가 이용자의 맥락적 환경의 침투를 허용하여 융통성 있게 변하는 상황을 상정하는 것이다. 여기서 한 걸음 더 나아가면 하버마스의 생활세계와 체계가 상호침투하는 현상, 즉 양 분야가 융합하는 현상도 논의할 수 있을 것이다.

법과 제도 또는 체계는 효율성 중심의 목적—수단적 또는 도구적 합리성에 의해 규율되고 강제되는 영역이다. 한편, 이용자의 맥락적 환경이 고려될 수 있는 합리성

- 
- 21) 미국의 오바마 대통령은 정부가 업무를 수행하는 과정에서 관심을 기울여야 할 것은 시민 개개인의 의사결정에 관련되어 있는 개인 고유의 이해관계와 그 뒤에 숨어있는 인간적인 현실이라고 지적한 바 있다. 이러한 지적이 의미하는 바는 명시적으로 표현할 수 없지만 정부와 국민 사이의 상호작용에서 필요한 인간적인 측면을 반드시 고려해야 한다는 인본주의적 정책경향이다. 정부는 시민의 헌법적인 권리를 보장하기 위해 정부—시민의 상호작용 또는 사건의 이성적인 또는 공식적인 측면(official version of events) 뒤에 묻혀 있는 인간적인 감성(pulse)을 이해해야 한다(정국환 외(2009)에서 재인용)고 언급했는데, 이는 인본주의 정책의 핵심을 지적한 것으로 평가된다.

은 또 다른 유형의 합리성으로서, 소통적 합리성으로 정의할 수 있다. 하버마스의 의사소통 합리성이 한 예이다. 그가 제안한 의사소통에 의한 사회적 합의 도출과정은 다양한 조건을 필요로 하고 있다. 예를 들면, 참여자들의 소통능력이 전제되어야 하고, 참여자들이 소통을 개시하는 과정에서 억압적 동기나 자기기만적 동기가 배제되어야 한다. 더 나아가 참여자 간 권력관계 대신 동등하게 대화 참여기회가 주어져야 하고, 대화 주제에 대한 정보가 충분히 주어져야 한다.

하버마스의 의사소통합리성에서 한 걸음 더 나아가 이용자의 맥락적 환경을 고려하여 바람직스러운 사회적 합의를 도출하는 또는 맥락적 환경이 고려된 서비스 생산을 가능하게 하는 소통합리성도 생각해 볼 수 있다. 여기에서는 하버마스의 여러 가지 조건을 전제로 하는 의사소통합리성과는 다른 관점의 소통합리성이 새로이 정의되어야 할 것이다. 맥락적 소통합리성이 하나의 예가 될 수 있다.

관료제의 도구적 합리성에 내재된 문제를 극복하기 위해 베버의 대안을 IT 및 융합기술에 의해 보완하고, 이를 통해 정보화가 가능하게 하는 공공-민간 상호작용의 모습을 한 단계 개선함으로써, 미래 선진화된 정보화의 나갈 방향을 제시할 수 있다. 여기서 우리의 연구주제 즉 맥락적 소통론을 응용함으로써 사회의 인본화를 추구하는 방안을 찾는 관점에서 베버가 관료제의 미래를 비관적으로 보는 이유는 다음과 같다.

우선 근대화를 이루어 온 지배적 가치는 합리성과 지성인데, 이들이 인간에게 더 근본적 가치인 개인의 창의력과 개인의 인간적 가치를 속박하는 위험한 도구로 전락했다는 것이다. 도구적 합리성을 추구하는 사람들은 영혼이 없는 전문가, 가슴이 없는 감성인으로 까지 묘사된다. 이를 극복하기 위해 도구적 합리성이 가치기준화한 문제점을 분석하고, 인간중심적 합리성, 삶을 위한 이상과 문화적 영향, 철학과 과학적 경험론, 기술발달과 정신적 이상과의 관계가 분석되어야 함을 주장한다. 더 나아가 현대사회에서 도구적 합리성이 지나치게 강조되어 관료제의 비대화를 초래하고, 근본목적인 인간의 실제적 가치, 즉 인간의 존엄성 상실의 위기까지 초래한 것으로 분석한다(박희봉, 1998).

배버는 관료제가 추구할 수 없는 실제적 합리성에 대해서는 인격이 있는 개인 또는 다른 집단이 담당하게 함으로써, 관료제가 관여할 수 없게 하는 동시에 관료제의 장점인 도구적 합리성은 계속되도록 해야 한다고 주장한다. 바로 여기에서 우리의 연구가 주장하는 맥락적 소통합리성을 극대화시키는 정보화 정책이 설 자리가 만들어진다. 즉, IT 융합미디어를 통해 관료제의 미비점인 비인간화 문제의 보완 가능성을 점검하고 이러한 관점에서 정보화 선진화 방향을 제안하는 것이다.

## 제 2 절 맥락적 소통합리성과 정보화 선진화 방안

맥락적 소통합리성 개념을 정보화 선진화 방안에 응용하고자 하는 배경은 3장의 개념 정의 과정에서 이미 설명된 바 있다. 단순히 법과 제도가 제시하는 조건을 충족시키는 도구적 합리성에 머물지 않고 소통에 의해 이해관계자 사이의 배경과 개인의 맥락을 반영함으로써 더 고급의 효과를 얻고자 함이다. 소통이 잘 이루어지기 위해서는 하나의 목표 달성을 위해 다른 요소들을 배제한채 추구되는 효율성 위주의 도구적 합리성에 기초한 방식에서 한 단계 더 나아가, 소통의 상호작용에 감정들이 복잡하게 뒤얽혀 있음을 인지하고 이를 원만히 처리하는 새로운 방식이 필요하다.

우리가 소통합리성 논의를 통해 정보화 선진화 방안에 그리고자 하는 내용이 바로 이 새로운 방식, 즉 공공-민간 간 상호작용에 복잡하게 얽혀 있는 환경을 원만하게 처리하는 방식과 연관되어 있다. 그 처리 과정에서 다양한 맥락과 가치를 인정하는 공존의 방식이 융합사회의 새로운 소통합리성에 포괄되어야 한다.

제3장에서 논의한 바와 같이 최근 사회의 변화는 점차 ‘맥락’을 고려한 소통이 가능해지는 기반을 만들고 있다. 이성에 기초하여 몰가치적이고, 도구적이며 때로는 비인간적인 소통을 통해 능률성과 효과성을 추구하던 과거에는 규범과 원칙에 위배되거나 대립되는 것은 처벌하고 배제했었다. 반면에 오늘날에는 상호협력과 설득을 통해 자율적으로 통제하며, 엄격한 규칙의 적용이 아니라 규칙의 완화를 통해 서로에게 득이 되는 방식을 추구하는 방식으로 변화하고 있다.

우리의 논의를 구체화시키기 위해 사례를 들어보자. 능률적이고 효과적인 업무처리를 위해 정부의 민원신청과 처리는 규범과 원칙이 정해져 있다. 예를 들면 사망신고의 경우 사망 후 한 달 이내에 그 사실을 신고하게 함으로써 행정기관의 관련 업무를 효율적으로 처리하게 하고, 금융 등 관련 민간기관의 업무가 조기에 종결되도록 하고 있다. 이 기간을 어기면 예외 없이 과태료를 물게 된다. 그러나 사망과 관련한 특별한 환경(사망 이유 등), 신고 의무인의 감성적인 측면<sup>22)</sup> 등 개인적 환경과 배경이 반영되어 신고기간을 탄력적으로 운영함으로써 인본화된 제도의 변화를 기대할 수 있을 것이다. 소통이 소통을 창출하는 융합미디어의 특성이 개인적인 환경요소가 반영될 수 있는 근거와 가능성을 제공한다. 바로 여기에 맥락적 소통합리성이 극대화될 수 있는 시스템의 구축과 이를 통한 사회인본화의 가능성을 보이는 정보화 정책의 모습이 시사된다.

기왕의 사회 합리성이 도출한 법·제도<sup>23)</sup>는 사회 전체 구성원에게 적용됨으로써 사회 전체 시스템이 안정적으로 유지될 수 있도록 최소한의 공통요소에 기초한 것이다. 이 법·제도는 경우에 따라 비인간적으로 보이는 경제거래 및 사회관계 시스템을 규정할 수밖에 없다.<sup>24)</sup> 그러나 융합미디어는 사회의 다른 구성원에게 추가적인 피해를 발생시키지 않고 특정인의 개인적인 환경을 더 많이 고려할 수 있도록 할 수 있다. 융합미디어는 행정기관과 신고의무자의 다양한 소통을 통해 해당인의 개인적 맥락이나 환경을 반영할 수 있게 한다. 이를 통해 전 단계의 합리성 관점에서는 배제된 요소를 반영할 수 있도록 함으로써 사람중심의 소통합리성을 창출하고, 이를 배경으로 사회의 인본주의화를 촉진할 수 있게 된다. 융합기술은 소통합리성을 인

22) 예상하지 못한 갑작스러운 사망의 경우, 신고 의무인은 인간적인 슬픔 등을 이유로 사망신고라는 의무 이행을 법과 제도가 정한 기간 내에 완료하지 못할 수도 있다.

23) 예를 들어, 사망 후 한달 이내에 사망신고를 마쳐야 하는 사망신고가 있다.

24) 특정인의 사망이 아무리 슬픈 사건의 결과이라 하더라도, 그 상황에 관계없이 반드시 한 달 내에 사망신고를 강제함으로써, 신고의무자의 감성적인 측면, 예를 들면 망자의 기록을 행정서류에서 완전히 제거하는 사망신고를 주저하는 감성적 요소를 무시한다.

본적인 관점에서 더욱 풍부하게 하고, 인본적 소통의 증대는 사회 전체를 사람 사는 사회로 만드는데 기여하는 것이다.

우리가 새로이 개념화시킨 맥락적 소통합리성을 정보화 정책에 응용하고자 하는 시도는 이러한 환경변화를 배경으로 하고 있다. 사실 맥락, 즉 어떤 상황을 고려한다는 것은 철저히 이성의 영역만으로 가능한 것도 아니고, 온전한 감성의 영역만으로 이루어지는 것도 아니다. 과거 기술적으로 불가능했던 맥락적 요소를 고려하는 것이 소통이 소통을 재생산하는 소통의 제국에서는 가능해지고 있으며, 이를 정보화 정책과정에서 구현해 보고자 하는 것이다.

이처럼 맥락적 소통합리성을 강조하는 것은 융합기술과 응용미디어가 보다 더 적극적인 방법으로 도구적 합리성을 개선하면서, 조직의 실질적인 목적달성을 가능하게 하는 합리성을 증진시키는 방법을 제공하기 때문이다. 정보화를 고도화시키기 위해 응용되는 융합기술이 공공-민간 상호작용에서 개인의 감정, 감성, 욕구 등의 맥락적 환경을 고려할 수 있도록 함으로써 조직의 목표달성 가능성을 높인다. 즉, 조직이 실질적으로 추구하는 합리성인 실제적 합리성을 증진시키는 방안을 융합IT기술이 제공하며, 이 관계에서 합리성 논의를 정보화 선진화 방안에 적용하는 것이다.

미디어 융합이 촉진하는 융합사회에서는 관료제의 기반이 되는 기술과 행정 위주의 도구적 합리성이나 하버마스의 규범적 소통합리성보다는 규범적 관점에서는 일탈로 또는 비정상적으로 보이는 소통양식이 새로운 사회의 구성 원리로 등장하게 될 것이다.

이러한 관점에서 보면, 융합기술이 일반화되어 가는 시점의 정보화는 기존의 짝짜여진 규범적 소통합리성에 기초한 기술과 제도에 의한 시스템 구축에서 한 단계 더 발전한 시스템을 구축해야 한다. 다시 말하면 소통양식 변화에 의해 가능해지는, 보다 더 적극적으로는 소통양식의 변화가 요구하는 맥락적 소통합리성을 공공-민간 상호작용 변화에 반영한 새로운 시스템 구축을 의미한다. 이 새로운 시스템에 의해 이전의 환경에서 가능했던 공공활동의 구체적 내용이 한 단계 업그레이드되거나 가능하지 않았던 새로운 서비스가 창출된다.

그러나 소통양식의 변화가 초래하는 새로운 상호작용의 모습은 그 시작부터가 다르게 나타난다. 예를 들면, 정부가 먼저 민간의 필요성을 인식하고, 민간이 신청하기 전에 그에 맞는 서비스를 제공하는 방법이다. 또한 서비스 생산과정에 자신의 요구사항을 적극적으로 반영하거나, 자신의 요구가 반영된 서비스가 정부와의 상호작용을 통해서 만들어질 수도 있다. 이러한 획기적인 정부 서비스의 생산과 전달 방식이 가능하기 위해서는 미디어 기술의 발전에 의한 소통양식의 변화만으로는 충분하지 않을 수도 있다. 그러나 적어도 맥락적 소통합리성의 극대화에 의한 소통양식의 변화가 공공-민간이 서로 작용하는 방법을 획기적으로 변화시키는 단초를 제공하고, 이러한 변화가 정보화 선진화의 방향을 제시한다.

### 제 3 절 인본사회화를 위한 정보화 정책

공공-민간 협업에 맥락적 소통합리성을 도입하는 것이 중요한 것은 기존의 도구적 합리성의 방식에서 배제되어 왔던 다양한 가치와 감정, 감성, 욕구 등이 융합사회를 지속시키고 변형시키는 중요한 기제가 되면서 공공-민간의 협업 패러다임이 변화하고 있기 때문이다. 이미 많은 영역에서 일방적인 상명하달식 소통방식에서 벗어나, 조직의 모든 구성원이 소통의 자율적 주체가 되어 의사결정에 참여하는 방식으로 변화하고 있으며, 현장에서의 재량권을 보장해주는 등 공공-민간의 소통이 과거와는 다른 형태로 진행되고 있다. 또한 관련된 정보를 공개하고 조직간의 정보흐름을 촉진하고, 더 나아가 민간과 일반 시민들의 참여를 보장하기 위한 시스템의 구축이 이루어지고 있다.

본 연구는 공공-민간 사이에 쌍방향 의사소통적 행위가 증가하고 있음에 주목하고, 이를 정보화 선진화 방안의 하나로 발전시키기 위해 맥락적 소통합리성이라는 새로운 개념을 정의하고, 이를 극대화시키는 방안에 초점을 맞추었다.

본 연구가 새롭게 정의하는 맥락적 소통합리성을 강조하는 것은 융합기술이 공공-민간 상호작용에서 개인의 감정, 감성, 욕구 등의 맥락적 환경을 고려할 수 있도록

록 함으로써 조직의 목표달성 가능성을 높이기 때문이다. 즉, 조직이 실질적으로 추구하는 합리성인 실제적 합리성을 증진시키는 방안을 융합기술이 제공한다는 것이다. 본 연구가 합리성 논의를 정보화 선진화 방안에 적용한 것은 바로 이러한 관계에서 출발했다.

정국환 외(2009)는 소통합리성 이론을 정보화 정책에 응용함으로써 사회 인본화를 강화시킬 수 있는지를 검토한 바 있다. 소통양식의 변화를 탐구하는 과정에서 소통양식 변화에 의해 가능해지는, 보다 적극적으로는 소통양식의 변화가 요구하는 인본주의적 소통합리성을 공공-민간 상호작용 변화에 반영한 새로운 시스템의 구축을 제안한 바 있다. 정국환 외(2009)는 기본적으로 공공-민간의 소통양식의 변화가 국민 개개인의 정부 웹사이트인 MyGov를 중심으로 이루어질 것으로 예측한다. MyGov는 공공-민간 소통양식의 획기적인 변화를 가져오고, 컨버전스 기술을 종합하는 성격을 갖는 융합미디어로서 공공-민간 상호작용을 확대시킬 중요한 수단이다.

MyGov를 통해 서비스를 신청하거나 제공받고, 정책과정에 참여할 수도 있으며 정보를 공유할 수도 있게 되는데 이는 공공-민간 소통양식 변화와 상호작용 확대에 의해 가능해지는 중요한 변화이다. 개인화된 포털 서비스가 가능해지는 이유는 유비쿼터스 기술융합사회의 IT 기술발전 때문이다. 네트워크, SOA, 웹서비스, 디지털컨버전스, BcN, 모바일, USN, RFID 등은 가상정부로의 변화를 뒷받침하는 매우 강력한 기술요소들이다.

이 새로운 시스템에 의해 이전의 환경에서 가능했던 공공활동의 구체적 내용이 한 단계 업그레이드되거나, 가능하지 않았던 새로운 서비스가 창출된다. 여기에서 한 걸음 더 나아가 정국환 외(2010)에서는 개인화된 정부 웹사이트인 MyGov를 공공-민간이 맥락적 소통합리성을 증진시키는 방법으로 상호작용하는 융합미디어로 간주하고, 그 개념과 의미를 사례를 통해 설명했다. 본 연구가 개념화시킨 맥락적 소통합리성을 정보화 정책에 응용한 구체적인 사례로서 발전시킨 것이다.

MyGov는 미래 정보화를 한 단계 업그레이드시키는 핵심수단으로 정의되고 설명

되었지만, 그 발전정도는 아직은 원시적인 개념 수준에 머물러있다. 향후 다양한 사례를 통해 그 의미와 개념을 더욱 정교하게 발전시키고, 공공-민간 간 맥락적 소통합리성 제고와 효율적인 협업수단으로서의 가능성을 점검해야 한다.

공공부문에 인터넷과 함께 다양한 소셜미디어가 도입되고 활용되면서부터 다양한 정보를 공유하고, 의견을 교환하며 참여하는 등 원활한 쌍방향 소통의 길이 확대되고 있다. 인터넷 고도화와 소셜미디어 이용확산은 소통과정에서 개인의 맥락이 고려될 수 있는 가능성을 높이고, 따라서 맥락적 소통합리성의 극대화가 공공-민간 상호작용 또는 협업 과정의 주요 기제가 될 수 있는 기술적 가능성을 높이고 있다. 특히 최근 스마트폰 등 모바일 기반의 소셜미디어의 도입으로 시간과 장소 제약이 거의 없는 실시간 연결성과 상호작용이 가능하게 되면서, 훨씬 더 수월하고 직접적인 소통이 가능해지게 되었다.

최근 우리나라를 비롯한 주요 선진국은 일반 시민과의 관계정립이 중요함을 인식하고, 트위터 등 소셜미디어를 도입하여 활용하고 있다. 그러나 그 활용은 아직까지 제한적이어서 주로 실시간 정보제공과 다방향적인 정보확산 및 신속한 정보 공유를 통한 정책 추진 효과를 높이는 전략적 수단으로 활용되고 있으며, 일부만이 시민들을 위한 대민서비스에 활용하고 있을 뿐이다. 더욱이 트위터 등 소셜미디어를 활용하거나 담당하는 공공부문 종사자들은 매우 제한적이어서, 시민들의 감성과 감정을 고려하고 융합사회의 다양한 가치를 반영한 맥락적 소통합리성에 기반한 소통이 이루어지고 있다고 보기에는 아직 미흡한 점이 많다.

지금까지 우리는 정보화 정책 차원에서 맥락적 소통합리성을 극대화시키고 이를 통해 사회를 인본화시킬 수 있는 시스템의 가능성을 살펴보았다. 핵심은 이들 미디어가 개인화된 서비스를 제공할 수 있음과 관련되어 있다. 유비쿼터스 기술융합사회의 융합미디어에 기반한 개인화된 서비스를 통해 개개인의 환경과 맥락이 의사결정과정에 반영될 수 있게 되는데, 이러한 기술적 가능성이 더욱 확대됨과 동시에 이를 구현할 수 있는 법과 제도가 정비되고 사회문화적인 공감과 인식의 변화가 일반화되면 맥락적 소통이론에 기초한 정보시스템은 사회의 인본화를 촉진시키는 계기

를 마련할 수 있을 것이다.

소통이 소통을 생산하는 소통의 제국에서는 시공간에 구애받지 않고 확장된 감각을 제공하는 미디어를 이용하여 자유롭게 소통할 수 있다. 맥락적 합리성을 극대화시키는 소통방식과 이를 구현하는 정보화 정책이 융합기술 환경 아래에서 이와 같은 소통을 가능하게 한다. 맥락적 소통합리성이 정보화 정책을 통해 현실화되면 이를 통해 만들어지는 정보시스템은 사회적인 수요를 충족시키면서 개인의 필요에 따라 용인되는 그래서 인류의 복지 극대화를 위해 바람직스러운 소통방법을 창출하는 시스템으로 기능할 수 있게 된다. 이와 같은 환경에서 창출되는 정보화 정책은 인간과 인간이 만들어낸 질서에 고착되지 않고 좀 더 유연한 질서를 생산하는 인본화된 사회정책과 맥이 닿는다고 할 수 있다.

## 제 6 장 결 론

지금까지 우리는 미래 사회의 특징을 미디어 융합기술에 의한 소통의 관점에서 파악하고, 소통이 소통을 생산하는 융합사회가 진전됨에 따라 사회관계를 구성하는 기본으로서의 합리성 개념이 변하고 있음에 주목하였다. 소통에 의한 합리성 추구가 탈근대 사회의 특징으로 등장하면서 이전까지의 도구적 합리성의 한계를 극복할 수 있다는 사회철학자들의 주장으로부터 우리의 논의가 구체화되었다. 우리가 궁극적으로 탐구하고자 했던 바는 소통을 기반으로 하는 합리성 추구가 법·제도적으로 확립되고 사회문화적으로 용인되는 수준에 까지 도달함으로써 사회의 인본화 달성에 기여할 수 있는지, 더 나아가 그러한 기술 환경에서의 합리성은 어떻게 정의될 수 있을지, 그리고 그러한 합리성을 극대화시킴으로써 사회의 인본화를 촉진시키는 사회제도적인 시스템은 무엇인지 등이었다. 사회적인 시스템으로서 융합미디어에 의해 가능해지는 정보시스템을 논의했고 정책적 시사점도 정보화 정책으로부터 검토되었다.

우리가 찾는 새로운 소통합리성은 아렌트와 하버마스가 전제하는 대면식 소통이 아닌 언제 어디서든 자유롭게 연결되는 융합시대의 소통을 기반으로 한다. 이를 위해 인간사회를 기능적으로 분화된 질서 안의 사회로 간주하고 좀 더 인간적인 사회가 되기 위한 방안을 찾기 위해 현대사회의 특징과 인간의 처지를 규명한 루만의 사회 체계이론을 도입했다. 루만의 이론은 인간이 인간답기 위해서는 역설적으로 사회 구성원리가 인간을 중심으로 하는 논의에서 떠나 소통이 사회 구성의 기본단위를 주장한다. 바로 이 점에서 루만의 이론은 소통의 역할을 통해 사회의 인본화 강화방안을 논의하고자 하는 우리 연구에 이론적 기반을 제공한다.

사회적 인본화를 소통의 역할을 통해 찾기 위해 소통합리성 이론을 논의했고, 루만의 소통이론이 주장하는 소통이 소통을 생산하는 소통의 제국에서는 개인의 맥락

과 환경이 이해관계자 사이의 의사결정에 반영됨으로써 더욱 인본화의 가능성을 높일 수 있음을 보였다. 이러한 논의가 가능해지기 위해 우리의 연구는 맥락적 소통합리성이라는 개념을 새로이 정의했다.

근대사회의 도구적 합리성이 갖는 비인간화의 한계를 극복하기 위해 융합미디어가 맥락적 소통합리성을 극대화시키는 환경을 제공할 수 있음에 착안하고 이를 통해 사회의 인본화를 촉진할 수 있음을 보였다. 구체적인 정책 환경으로 정보화 정책을 상정하고 정보시스템을 통해 맥락적 소통합리성 증진의 가능성을 탐구하였다.

정보화 정책에 의해 유비쿼터스 기술융합사회의 조건에 합당한 다양한 미디어를 창출한다. 융합미디어에 의해 상호작용의 망이 한층 더 복잡해지는 환경에서 소통이 이루어지고, 소통이 또 다른 소통을 생산함으로써 사회의 복잡한 체계를 관통하게 된다. 이러한 융합사회의 소통을 통해 이전에는 기대할 수 없었던 개별자들의 각각에 처한 상황을 반영하는 것이 가능해지고, 사회의 인본화를 촉진하는데 기여하게 된다.

유비쿼터스 기술융합사회에서 융합미디어는 소통의 자기 생산과정을 거쳐 이해관계자 사이의 소통을 원활하게 촉진하고 이를 통해 당사자가 처한 환경이나 맥락이 의사결정 과정에서 충분히 반영되도록 함으로써 사회의 전체적인 인본화에 기여할 것이라는 것이 우리의 주장이다. 이러한 주장을 검증하는 방법으로 전문가 의견 조사를 실시했는데, 향후에는 보다 더 논리적인 설문 설계와 광범위한 표본을 대상으로 설문조사를 실시하고 통계적인 분석을 통해 우리의 주장을 검증하는 방법을 방안을 만드는 것이 다음 단계의 연구가 되어야 한다.

전문가 의견 조사결과 중 두 가지 의미 있는 지점은 다음과 같다. 첫째, 융합사회의 새로운 소통합리성으로서 사회-기술 체계합리성에 기초하여 본 연구가 정리한 맥락적 소통합리성에 대해 응답자들은 맥락적 소통의 중요성 및 필요성에 대해서는 공감하고 있었다. 무엇보다 이성과 합리성에 대한 추종에서 벗어나 감성과 맥락성을 주요한 가치로 고려하는 것은 중요한 일이며, 다양한 사회의 맥락들을 교감함으로써 인간에 대한 이해수준을 향상시키고 함께 하는 사회의 형성 가능성에 대해 공

정적으로 평가했다. 하지만 그 구체적 실현 방안에 대해서는 보다 깊은 연구가 필요함을 지적하였다. 특히 ‘맥락’은 그 특성상 단 하나로 존재하는 것이 아니기에 다맥락성을 인정하는 것이 필요한데, 이때 어떤 맥락들이 있는지, 그리고 누구의 맥락인지에 대한 합의가 쉽게 이루어지기 힘들다는 점에서 맥락적 소통합리성의 구체적 실현의 어려움을 극복하는 방안이 필요함을 지적하였다.

둘째, 맥락적 소통합리성을 통해 사람중심 사회가 과연 구현될 수 있을지에 대해서는 가능성에 대한 긍정적인 평가와 함께 그 부작용에 대해 다양한 의견이 제시되었다. 감성적 소통의 차원을 포함하는 맥락적 소통합리성은 보다 본질적인 의사소통에 다가설 수 있는 토대를 만들어준다는 점에서 사람중심 사회를 구현할 수 있는 가능성을 내장하고 있다는 의견이다. 그러나 융합기술의 발전으로 기술적 토대가 마련되었다고 해서 바로 인본사회화가 가능한 것은 아니다. 맥락적 소통합리성은 도구적 합리성이 놓친 공백을 보완하고 소통의 결과에 대해 높은 효율성을 기대할 수 있지만, 역으로 맥락적 합리성을 지나치게 강조하면 개인의 사고방식과 인간관계의 갈등이 더욱 심화될 수 있다는 점이 지적되었다. 다맥락의 문제에 대한 사회문화적인 공감과 인식의 변화 노력이 수반되어야 하는 등 보다 현실적인 고민과 전망이 필요하다.

우리의 연구를 요약하면 “사람은 고려하지 않고” 오직 법과 제도에 의해서만 일의 흐름을 통제하는 법·제도 만능주의에 바탕을 두었던 근대사회의 합리성에 기반한 발전방식을 바꾸고자 하는 것이 사회-기술 체계합리성에 기초한 맥락적 소통합리성의 주장이고, 여기에 근거하여 사회의 인본화 가능성을 검토한 것이다.

우리의 논의가 생산할 수 있는 사회정책적 시사점으로서 맥락적 소통합리성이 극대화될 수 있는 온라인 공간의 재설계 필요성을 제시했다. 예를 들면, 정보시스템을 통한 정부와 주민의 소통에서 양자 상호 간 또는 적어도 한쪽 당사자인 주민의 상황이나 맥락이 최대한 반영되는 소통합리성의 극대화가 보장되도록 정보시스템을 재설계할 필요성을 의미한다. 공공-민간 협업에 맥락적 소통합리성을 주장하는 이유는 기존의 도구적 합리성의 방식에서 배제되어 왔던 다양한 가치와 감성, 감정,

욕구 등이 융합사회를 지속시키고 변형시키는 중요한 기제가 되면서 공공-민간의 협업 패러다임이 변화할 수 있고 이를 통해 보다 인간적인 방법의 공공-민간 상호작용이 가능할 것이기 때문이다. 이와 같은 관점에서 우리의 연구결과를 정보화 정책에 응용함으로써 보다 의미 있는 정보화의 발전방향을 제시할 수 있을 것이다.<sup>25)</sup>

---

25) KISDI의 정보화 선진화 방안 연구(정국환 외, 2010)에서 공공-민간 소통합리성 증진과 협업촉진방안이 연구되고 있고, 여기에 본 연구가 개념화시킨 맥락적 소통합리성에 관한 논의가 포함되어 있다.

## 참 고 문 헌

- 김문조 외(2009), 『융합사회의 소통양식 변화와 사회진화 방향 연구』, 디지털 컨버전스 기반 미래연구(I) 시리즈 09-19, 정보통신정책연구원.
- 김선욱(2002), 『한나아렌트의 정치판단이론』, 푸른숲.
- 노진철(2002), “사회이론의 패러다임 전환” ECO 2호.
- 박희봉(1998), “관료제의 도구적 합리성과 실제적 합리성: 관료제 문제 극복을 위한 대안 모색”, 《한국정치학회보》, 32(2), pp.125 ~ 145.
- 서이중(2002), “정보사회의 리스크와 Y2K소동: H은행의 사례” 한국사회과학 24(1).
- \_\_\_\_\_ (2009), “유비쿼터스 사회로의 이행과 사회과학적 과제” 《사이버커뮤니케이션학보》, 26(4).
- 심윤중(1980), “자본주의, 합리성 그리고 인간”, 《현상과인식》, 15, pp.52 ~ 65.
- 이남인(2004), “비판적 합리성의 구조” 철학사상 19호.
- 이대희(2005), “감성정부와 이성정부의 비교론적 고찰”, 《한국사회와 행정연구》, 6(1), pp.1 ~ 34.
- 임의영(2006), “합리성의 행정철학적 논의구조와 H.A. 사이먼의 합리성 개념”, 《한국행정논집》, 18(4), pp.981 ~ 1002.
- 장용석 외(2010), 『사회문화적 융합의 동역학』, 디지털 컨버전스 기반 미래연구(II) 시리즈 10-19, 정보통신정책연구원.
- 정국환 외(2010), 『공공-민간 소통합리성 증진과 협업촉진방안 연구』, 협동연구총서 10-12-02, 정보통신정책연구원.
- 정국환 · 김희연 · 박수호(2009), 『융합미디어를 활용한 공공-민간 상호작용 확대방안 연구』, 디지털 컨버전스 기반 미래연구( I ) 시리즈 09-23, 정보통신정책연구원.
- 정국환 외(2007), 『가상정부로의 진화』, 21세기 한국 메가트렌드 시리즈 V 07-07, 정

보통신정책연구원.

정성훈(2007), “인간적 사회와의 작별: 니클라스 루만의 사회관을 통한 새로운 사회 비판의 출발점 모색”, 《시대와 철학》, 18(2), pp.81 ~ 116.

\_\_\_\_\_(2009), “관료제의 도구적 합리성과 실제적 합리성: 관료제 문제 극복을 위한 대안 모색”, 《진보평론》, 40, pp.237 ~ 259.

황태연(1997), “계몽과 근대기획: 인간과학 및 인간화 이념의 재건과 탈근대 기획의 비판” 한국정치연구 7.

Binmore, Ken et. al.(1998), “Rationality in Multi-Agent System”, in: *Knowledge Engineering Review* 101.

Coole, D.(1996), “Habermas and Questions of Alternity”, in: *d’Entreves, M.P./S. Benhabib (eds.) Habermas and the Unfinished Project of Modernity*, Polity Press.

Habermas, Juergen(1969), *Technik und Wissenschaft als ‘Ideologie’*, Suhrkamp.

Habermas, Juergen/N. Luhmann(1970), *Theorie der Gesellschaft oder Sozial-technologie*, Suhrkamp.

Latour, Bruno(2005), *Reassembling the social*, Oxford University Press.

Law, John/J. Hassard(1999), *Actor network theory and after*, Blackwell.

Nomura Research Institute(2002), *Ubiquitous Network To Shinshakai System*(유비쿼터스 네트워크와 신사회시스템, 박우경/김의 옮김), 전자신문사, 2003.

Searle, John R.(1995), *The Construction of Social Reality*, Free Press.

Weber, Max(1972), *Wirtschaft und Gesellschaft*, hg. von Johannes Winkelmann, Tuebingen: J.C.B. Mohr, 5 Auflage.

Weiser, Mark et al.(1999), “The origins of ubiquitous computing research at PARC in the late 1980’s”, in: *IBM Systems Journal* 38(4).

<첨부>

## 전문가 의견조사 결과

### 새로운 소통합리성과 인본사회화 과정 - 전문가 의견조사 질문지 -

- 전문가 의견조사 질문지 구성
- I. ‘새로운 소통합리성과 인본사회화 과정’ 연구 요약
  - 연구배경 및 목적
  - 새로운 소통합리성으로서의 ‘맥락적 소통합리성’
  - 기본가설
- II. 주요질문
  - 도구적 합리성에 기반한 기능적 소통의 결과 및 문제점
  - 새로운 기술(융합기술, 유비쿼터스 기술)의 도입과 소통의 변화
  - 새로운 소통합리성으로서의 ‘맥락적 소통합리성’에 대한 의견
  - 맥락적 소통합리성의 구현을 통한 인본사회화의 가능성과 한계
  - 정보화 정책에의 적용

### I. ‘새로운 소통합리성과 인본사회화 과정’ 연구 요약

- 연구배경 및 목적
  - 오늘날 미디어 융합의 진전으로 사회관계를 구성하는 기반으로서 합리성의 개념이 변화하고 있어 새로운 합리성 개념이 요구됨
  - 본 연구에서는 근대성을 특징짓는 도구적 합리성의 문제를 극복하고, 변화된 사회를 반영한 새로운 소통합리성을 정의하여, 이를 통해 사회구성원 개개인을 중시하는 인본주의사회 구현의 가능성을 살펴보고, 그 결과를 정보화 정

책에 적용해 보고자 함

□ 새로운 소통합리성으로서의 ‘맥락적 소통합리성’

- 오늘날의 융합사회는 상당히 ‘사회적인 기술사회’로 변모하고 있음. 새로운 융합사회가 인간중심의, 인간의 삶을 풍부하게 하는 사회가 되기 위해서는 새로운 기술-인간, 기술-사회의 합리적 관계가 요구됨
- ※ 근대사회의 발전은 합리성과 이성에 바탕을 둔 보편화된 법칙의 추구속에 이루어짐. 관료제가 대표적으로 ‘사람을 고려하지 않고’ 오직 법과 제도에 의해서만 일의 흐름을 통제함. 이때의 소통은 매우 제한적이고 단절적임
- ※ 새로운 융합기술은 소통의 증가뿐만 아니라, 감성, 다원성, 유연성의 새로운 가치와 개방적 소통구조를 형성하고 있음
- 하버마스의 소통합리성과 루만의 시스템 합리성, 그리고 아렌트의 관용적 합리성 논의의 통합가능성을 살펴본 후, 융합사회가 요구하는 새로운 소통합리성으로 ‘맥락적 소통합리성’을 다음과 같이 정의함

‘맥락적 소통합리성’

- : 다양한 가치와 맥락, 그리고 감성의 차원을 반영한 소통합리성으로서, 하나의 목표달성을 위해 다른 요소들을 배제하고 추구되는 효율적 위주의 도구적 합리성에 기초한 방식이 아닌, 소통의 상호작용에 감정들이 복잡하게 뒤얽혀 있음을 인지하고 이를 원만히 처리하는 새로운 방식임
- ※ 맥락적 소통합리성에 반영되는 감성은 사회적 감성의 차원으로 타인의 느낌, 욕구, 관심을 알아차리고 타인과 의사소통하고 갈등을 관리하는 것으로 구성됨. 이를 통해 보다 균형감 있는 소통합리성을 이루어내고자 함
  - ※ 보다 인간다움을 추구하는 맥락적 소통합리성은 기술매개적 소통합리성의 경향 속에서 새롭게 모색되어야 함

□ 기본 가설

- 융합기술은 사회구성원들의 개별적인 환경을 공유하는 반복적인 소통을 통해 다양한 가치와 맥락, 그리고 감성의 차원을 반영한 맥락적 소통합리성의 구현 가능성을 높일 것임
- 이러한 맥락적 소통의 증대는 사회구성원 개개인을 중시하는 사람중심사회로서의 사회인본주의화에 기여할 것임

II. 주요 질문

1. 도구적 합리성에 기반한 기능적 소통의 결과 및 문제점

— 근대사회의 발전은 합리성과 이성에 바탕을 둔 보편화된 법칙의 추구속에 이루어져 왔습니다. 관료제가 대표적으로 ‘사람을 고려하지 않고’ 오직 법과 제도에 의해서만 일의 흐름을 통제하여 왔기에 이때의 소통은 매우 제한적이고 단절적이었습니다. 이러한 도구적 합리성에 기반한 기능적 소통은 주체와 객체의 대립적이고 수직적인 관계로 인해 상호이해라는 소통의 궁극적 목표를 이루어내지 못한 것으로 평가받고 있습니다. 지금까지의 도구적 합리성에 기반한 소통행위의 결과 및 문제점에 대한 의견을 작성 부탁드립니다.

2. 새로운 기술(융합기술, 유비쿼터스 기술)의 도입과 소통의 변화

— 새로운 융합기술은 소통의 증가뿐만 아니라, 감성, 다원성, 유연성의 새로운 가치와 개방적 소통구조를 형성하고 있습니다. 이에 따라 향후 유비쿼터스 기술 및 융합기술의 도입으로 소통은 매우 크게 변화될 것으로 예상되고 있습니다. 예상되는 변화를 작성 부탁드립니다.

3. 새로운 소통합리성으로서의 맥락적 소통합리성에 대한 의견

1) 융합사회의 새로운 소통합리성으로서 정의된 맥락적 소통합리성에 대한 의견 부탁드립니다.

- 2) 이러한 맥락적 소통합리성에 융합기술이 얼마나 기여할 수 있을지에 대한 의견 부탁드립니다.
4. 맥락적 소통합리성의 구현을 통한 인본사회화의 가능성과 한계
    - 1) 맥락적 소통합리성을 통한 사람중심사회의 구현 가능성과 한계에 대한 자유로운 의견 부탁드립니다.
    - 2) 사람중심사회는 끊임없는 주체간의 소통을 통해 이루어질 가능성이 높습니다. 매체나 기술이 매개되면 소통이 구조화되어 기계적으로 이루어질 위험성이 있다는 비판에 대한 의견을 부탁드립니다.
    - 3) 이러한 위험성을 극복하고 융합기술의 도입을 통해 서로의 감성, 가치, 맥락을 고려한 사람중심의 소통이 이루어질 수 있을지에 대한 의견과 가능하면 구체적 실현방안을 부탁드립니다.
  5. 정보화 정책에의 적용
    - 정보화정책(전자정부)은 관료제도가 갖고 있는 문제(법·제도 만능주의)를 더 고착화시킴으로써 사회의 비인본화를 더 강화시키고, 인본주의에 역행한다고 생각하십니까? 가능하면 구체적인 사례를 부탁드립니다.

## 새로운 소통합리성과 인본사회화 과정 - 전문가 의견조사결과 종합 -

### 1. 도구적 합리성에 기반한 기능적 소통의 결과 및 문제점

- 지금까지의 도구적 합리성에 기반한 소통행위의 결과 및 문제점에 대한 의견

〈응답자 A〉

- 오늘의 사회와 초기 자본주의 사회를 결정적으로 구별짓는 특징은 고도의 기술 발전이다. 기술 발전과 함께 기술이 모든 인간생활과 사회영역을 좌우할 수 있다는 기술결정론적 사고도 확산되고 있다. 기술적 욕구가 경제 조직을 결정하며, 정치적 목표와 정치적 담론의 본질을 제공하며, 문화의 내용과 형식을 결정할 수 있다는 것이다.
- 프랑크푸르트학파로 알려져 있는 일련의 비판적 사회학자들은 이 같은 흐름에 주목하고 이를 도구적 합리성이라는 말로 집약한 바 있다. 도구적 합리성은 효율성의 논리 내지는 목적-수단의 관계에서 인간관계와 사회현상을 이해하고자 하는 흐름을 반영하는 개념이다.
- 과학기술을 포함한 기술 도구들은 원래 존재 이유가 인간의 욕구를 충족시키고 인간을 해방하는 것인데, 오늘날 이 같은 도구들이 인간을 해방하기는 커녕 오히려 인간의 잠재력과 창의력을 억압하고 있는 것이 현실이다.
- 일찍이 Herbert Marcuse는 과학기술(technology)이 사회생활의 모든 부분에까지 관철되며 사적 생활과 개인적 요구가 테크놀러지에 의해 조종되고 관리되고 있음에 주목하고 이 같은 사회를 일차원적 사회로 개념화하였다. 그에 따르면, 공적 생활과 사적 생활, 사회적 요구와 개인적 요구는 동질화되고, 공/사 생활의 구분이 없어졌으며, 개인은 규칙, 법규, 선전, 조작된 여론에 의해 사고의 자율성, 자주성을 저지당하고 있다.
- Juergen Habermas 역시 이 같은 흐름에 주목하고 이를 ‘체계에 의한 생활세계의 식민화’로 표현한 바 있다. 정치체계, 경제체계의 작동 논리인 도구적 합리성 내지 목적합리성이 가치의 영역인 생활세계에 침투해 들어옴으로써 사회통합이 저해되고 형해화되고 있다는 것이다.

〈응답자 B〉

- 도구적 합리성에 기초한 소통행위는 목적과 가치를 추구하기 위한 도구적 수단  
에 관심을 둬으로써 왜 도구적 수단을 동원하는지 하는 목적과 가치의 의미를  
간과하는, 즉 목적과 가치를 도구에 종속시키는 우를 범하고 있다.
- 도구적 합리성에 기초한 소통행위는 기 배분된 한정된 자원을 기초로 가능한 목  
적과 가치를 최적의 목적과 가치로 여기고 그에 벗어난 목적과 가치를 비현실적  
으로 치부함으로써 가능한 다양한 대안적 정책에 대한 안목을 제공하지 못하는  
한계를 지닌다.
- 도구적 합리성에 기초한 소통행위는 사회적·기술적 구조와 그에 기반한 자원  
배분을 당연시 하고 성찰적 시각을 제시하지 않음으로 해서 그러한 구조와 자원  
배분을 강화할 가능성이 높다.

〈응답자 C〉

- 근대의 이성적 주체는 보편타당한 준칙을 사고해낼 수 있는 우월적 존재이다.  
이러한 주체는 객체를 관찰하고 다스리며 창조할 수 있는 지위를 누리게 되며,  
자연은 단순한 객체의 지위로 떨어지게 된다. 즉, 주체와 객체는 지배와 피지배  
의 관계를 형성하게 되며, 주체는 객체에 대하여 우월적 지위를 갖는 것이다. 이  
러한 상황에서 주체에게 중요한 것은 보편적 진리, 타당한 준칙을 발견하는 것  
이지, 객체와 소통하고 상호작용하는 데에 있지 않게 된다.
- 결국 도구적 합리성에서 소통은 정당성을 확보하기 위한 필연적 조건이 아니라  
부수적인 조건에 불과하고, 보편타당한 진리나 준칙을 사고하고 실증하는 것이  
핵심조건이 되게 된다. 이러한 상황에서 소통은 그 중요성을 크게 인정받지 못  
하고 부차적인 문제로 취급되는 것이다.

〈응답자 D〉

- 도구적 합리성이 추구하는 최고의 가치는 효율성일 것이다. 사회 혹은 집단 전체  
차원에서 목표를 설정하고 이를 최단 기간에 성취한다면 일의 효율성이 매우 높  
다할 수 있다. 전체 차원의 외형적 성취 수준이 평가의 주요한 기준이 되다 보니  
개인과 개체에 대한 배려가 부족한 것이 사실이다. 또한 외형적 성취라는 것이  
알고 보면 사회적 약자와 소외 집단들의 희생과 배제 속에 이뤄질 가능성이 높다.

- 사회 내 집단 간의 이해관계가 비교적 단순하고, 또한 물질주의적 가치가 우선시 되던 초기 산업화사회에서는 법과 제도가 일의 처리와 갈등 조정의 효율적 수단이 될 수 있었다. 그러나 다양성과 복잡성이 증가한 후기 산업사회와 정보사회에서는 발생할 수 있는 모든 경우의 수를 법과 제도로 통제하기는 사실상 불가능하다. 그러다 보니 힘 있는 자의 논리가 보편타당성을 가장한 법과 제도로 자리잡게 되고 사회내 갈등과 소외현상이 빈번하게 된 것이다.

#### 〈응답자 E〉

- 근대사회의 출현 이후 사회조직의 기본 원리로 자리 잡은 도구적 합리성은 관료제로 대표된다. 관료제는 성문화된 규칙 속에 조직 구성원의 역할과 책임, 권한, 일의 수행 방식 등을 규정하고 있으며, 이를 수직적 위계구조 속에서 구현하고 있다. 그러나 이러한 관료제의 심화는 업무 및 소통의 효율성을 극대화하는 결과를 가져오기는 했지만, 일찍이 베버가 우려했던 ‘쇠우리’(iron cage), 즉 인간소외 현상도 함께 초래하였다. 소통 과정에서 개인의 창의성이 발현될 수 있는 기회가 차단되고, 규칙에 정해진 바에 의거해서만 행위하고 소통하게 됨으로써 획일화된 사회가 출현하게 되었다.

#### 〈응답자 F〉

- 도구적 합리성이 고도로 발달함에 따라 무한경쟁을 강조하는 시장기제에서 사회구성원은 참다운 삶의 질 테두리와 인간 본연의 주체성, 그리고 의사소통의 신뢰구조에서 소외되고, 개인의 코드화나 닫힌 공동체 현상을 경험하게 된다.
- 기존의 위계질서 및 수직적인 소통구조에서는 사회적 균형과 이해관계를 조정하지 못한다.
- 한국사회의 대표적인 취약점인 협상 및 공론 문화의 부재는 불균형적인 권위주의적 전통가치 등이 우위를 점한 상태에서 일방적인 방향으로 해결하려는 소통구조의 비민주적, 비인본적 운영에서 파생되었다.

#### 〈응답자 G〉

- 도구적 합리성이 지향하는 저비용·고효율 원칙은 산업사회에 적합한 모형으로 이미 산업사회를 넘어 융합사회로 전환되는 현시점에는 새로운 합리성 패러다임이 요구된다.

- 일례로 대국민 복지행정서비스가 신속, 정확성, 법, 원칙만을 목표로 하는 도구적 합리성에 기반하여 평가된다면 개별 수혜자의 사정과 상황에 대한 이해의 노력을 비효율 혹은 원칙위반으로 여기는 오류를 초래하였다.
- 지나친 도구적 합리성의 추구는 오히려 사회구성원의 갈등과 반감을 증폭시켜 목표로 하는 결과를 얻는데도 도움이 못된다.

〈응답자 H〉

- 체계와 환경의 차이, 혹은 사회와 비사회(자연)의 차이를 전제로 하는 체계합리성 개념에 근거해 보았을 때, 합리성이 ‘도구적’ 성격을 완전히 벗어난다는 것은 불가능하다. 합리성은 언제나 누군가에게 합리적인 것 혹은 어떤 사회적 체계에게 합리적인 것이기 때문에, ‘누구를 위한’ 혹은 ‘어떤 사회적 체계를 위한’이라는 도구적 성격은 합리성 개념이 벗어날 수 없는 것이다. 이는 하버마스의 ‘의사소통적 합리성’ 개념에도 해당된다. 상호주관적 합의가 가능하다 하더라도 이런 합의는 그 주체들의 목적을 실현하는데 기능하는 도구적 성격을 어느 정도 갖기 때문이다. 그래서 ‘도구적 합리성 비판’은 일체의 도구적 성격이 없는 합리성에 대한 유토피아적 지향이어서는 곤란하다. 우리가 문제로 삼아야 할 ‘도구적’ 합리성은 그 합리성의 제한성과 맥락성을 인정하지 않는 일의적 합리성이다. 관료제에서는 혹은 자본주의적 기업에서는 하나의 합리성만이 절대화되곤 한다. 즉, 명령의 관철을 통한 효율적 업무 진행이라는 합리성 혹은 더 많은 돈을 번다는 합리성이 절대화되곤 한다. 즉 우리가 문제로 삼아야 할 것은 다맥락적 합리성의 가능성을 무시하는 일의적인 도구적 합리성, 즉 다른 사람들에게 혹은 다른 사회적 체계들에게는 다른 합리성 기준이 있을 수 있다는 점을 무시하는 패권적 합리성이다.

2. 새로운 기술(융합기술, 유비쿼터스 기술)의 도입과 소통의 변화

- 유비쿼터스 기술 및 융합기술의 도입으로 예상되는 소통의 변화

〈응답자 A〉

- 새로운 융합기술의 발전으로 일상생활과 사회구조에 큰 변화가 예상되고 있다. 정치적으로는 정치인과 일반 대중, 정부와 시민, 경제적으로는 생산자와 소비자,

대기업과 협력기업, 소비자와 소비자, 유통업자와 생산자와 소비자, 그리고 문화적으로는 문화 주도자와 문화 향유자 사이에 쌍방향 소통을 넘어 속도감이 배가된 다방향 실시간 소통이 이루어질 것으로 보인다. 인터넷의 발전과 확산으로 인간들 간의 쌍방향 소통이 가능해졌다면 최근 스마트폰으로 수렴되고 있는 융합기술의 발전으로 많은 사람들이 동시에 어디서나 어떤 주제든지 소통할 수 있는 기반이 마련되어 가고 있다. 앞으로 융합기술의 이용자들이 임계점을 넘어서는 시점에 이르면 다방향의 실시간 광속 소통이 이루어질 것으로 보인다.

#### 〈응답자 B〉

- 융합기술은 핵심기술의 확산의 형태를 지니는 기존 기술과 달리 감성, 열망(원망), 의지 등 사회적 소통 욕구를 기술적으로 체현해서 서비스로 구현하는 방식으로 발전할 가능성이 높다.
- 융합기술은 그 기술의 유연성과 다원성으로 인하여 사회적인 것(the social), 즉 사회적 관계와 열망을 기술적으로 체현했을 때 폭발적으로 확산될 가능성이 높다. 따라서 융합기술은 기존의 사회적 관계나 열망을 확산하고 확대하는 역할을 하며 나아가 새로운 기술적 조건 위에서 변형하는 역할을 할 것이다.
- 융합기술은 융합되는 기술 각 부분, 즉 네트워크기술, 소프트웨어 기술, 바이오 기술, 로봇기술, 나노기술 등의 기술혁신에 따라 융합의 성격이 매우 상이해서 사회적 구현방식과 내용이 상이한, 강한 기술-사회 융합적 성격을 지닐 것이다.
- 융합기술의 미래는 인공적 행위체의 증가와 사회적 역할 확대에 이어질 것이다.

#### 〈응답자 C〉

- 새로운 융합기술은 개방적 소통구조를 형성하고 이로 인하여 감성, 다원성, 유연성 등 새로운 가치를 발현하고 있는 것이 사실이다. 또한 새로운 가치는 소통의 방식이나 형태의 변화를 더욱 자극하고 있다.
- 가장 분명하게 예상되는 소통의 변화라고 한다면 이미 진행되고 있는 것이긴 하지만, 개인의 재공동체화와 연계된 소통의 공동체화라고 할 수 있다. 현대사회에서 전통적인 공동체가 점차 의미를 상실해가면서 분자화된 개인은 본능적으로 새로운 공동체를 형성하게 되는데, 그것은 각 개인들의 가치관, 사고방식, 취향 등이 비슷하여 동질감을 갖는 사람들끼리 재공동체화를 하게 되며, 그렇게 무언가를 공유하는 사람들끼리 소통하게 되는 소통의 공동체화가 가장 대표적인 변

화의 방향이라고 생각한다.

〈응답자 D〉

- SNS와 같은 네트워크 융합기술로 인해 소통의 양과 방향, 그리고 주제에 많은 변화가 있을 것이다. 우선 소통의 양이 기하급수적으로 증가하고 있다. 최근 트위터나 페이스북과 같은 소통 채널이 확산되면서 개인들의 소통 양이 급격히 증가하였다. 과거 같으면 그냥 혼자 물어버리거나 주변 몇몇과 주고받던 개인의 생각이나 일상사가 이제는 소통의 채널을 통해 끝없이 흘러나가고 있다. 생각과 감정, 경험과 가치를 공유하는 범위가 무한정 넓어진 것이다.
- 공적 정보의 소통을 놓고 보면 과거에는 정부나 거대집단에서 개인으로 흐르는 수직적 소통방식이 주를 이루었다. 융합기술의 확산은 이러한 소통의 방향을 수평적 소통으로 바꾸고 있다. 개인이 더 이상 소통의 객체이고 정보의 소비자에 머무르지 않고 주체와 생산자로 거듭나고 있다는 것은 이미 경험하고 있는 바이다.
- 소통의 주제 역시 매우 다양해져 개인의 사소한 일상의 얘기까지도 소통의 대상이 되었다. 어디까지가 개인의 관심사로 남아야 하고 어디까지가 함께 공유해야 하는 일인지가 구분되지 않는다. 또한 무엇이 공적 영역의 주제이고 무엇이 사적인 관심사인지 구분하는 것 또한 쉽지 않게 되었다.

〈응답자 E〉

- 기존의 소통은 동시간성과 동공간성이라는 근원적 한계를 가지고 있었으나, 미디어 기술의 발전에 따라 이러한 한계가 극복되어 왔다. 특히 공간적 한계를 극복하는데 결정적인 기여를 해 왔으며, 유비쿼터스 및 융합기술은 미디어의 개인화와 이동성을 극대화 하는 효과를 거둘 것으로 예상된다. 이러한 결과 파편화된 소통의 주체들은 접속적 관계에 대한 의존도가 더욱 심화될 것이다. 또한 소통의 관계도 인간-인간에서 인간-기계, 인간-사물로 확장될 것으로 여겨진다.

〈응답자 F〉

- 새로운 융합기술은 인간의 사고와 행위의 확장을 가져다주며, 개인의 개별적 취향과 다원화된 가치관은 이전 시대와 큰 차이를 보일 것이다.

- 융합기술의 고도 상호작용과 비동시성은 사용자의 새로운 소통행위를 가능하게 하며 외부와의 정보소통 개방화로 개인의 자유를 신장하고 권위로부터의 해방감을 갖게 할 것이다.
- 사회계층적인 질서가 새로이 구성되고 국가, 시장, 사회의 역할관계가 재정립되며, 정부가 공공정책을 입안하고 수행하는 과정에서 시민사회와의 네트워크 소통구조에 기초한 ‘관계의 사회적 맥락’이 중요한 요소가 될 것이다.

#### 〈응답자 G〉

- 국가 정책 변화에 대한 대국민 여론이 매우 역동적이고 빠르게 형성되고 전파되고 있다.
- 위계상 최하위에 속하는 조직구성원들의 의사결정 참여가 쉬워짐에 따라, 지나치게 효율성만을 강조하는 의사결정 방식에 대한 회의와 비판적 견해가 증가하고 유연한 참여적 의사결정 방식이 확산될 것으로 예상된다.
- 소통—의사결정—정책집행이 순차적으로 일어나는 것이 아니라 동시에 일어나 집행을 통해 바로 다시 의견을 수렴하고 이에 따라 다시 의사결정 내용을 수정할 수 있는 유기적인 환류시스템이 가능해질 것이다.

#### 〈응답자 H〉

- 소통매체로서의 ‘말(구어)’이 지각세계와 긴밀한 관계를 맺고 있는 반면, ‘글(문어)’은 지각세계와 매우 느슨한 관계를 맺고 있다. 그래서 인쇄기술에 의한 문자소통의 시대인 근대는 인간 신체와 감성의 차이나 구체적인 현장 상황들의 차이를 고려하지 않는 소통이 우위를 차지했다. 유비쿼터스 기술은 문자소통이 실시간 구어 소통 및 동영상 소통과 융합되어 진행되는 새로운 소통의 가능성을 열어준다. 이렇게 새로운 전자매체의 발달로 인해 가능해진 지각세계(보고, 듣고, 느끼는 세계)와 소통세계(글로 이해하는 세계)의 융합은 첫째, ‘보편성’을 강조해온 문자소통의 권위를 약화시킬 것이다. 즉, 저자(Autor)의 몰락을 낳을 것이다. 둘째, 지각세계에서 우위를 가진 사람들(뛰어난 외모, 탁월한 신체능력을 갖춘 사람들)이 소통세계에서 주도권을 행사함으로써, 근대 사회의 지식에 근거한 불평등이 약화되는 반면 신체에 근거한 불평등이 강화될 수 있다. 셋째, 소통세계에서 중요했던 ‘이해’를 위한 노력, 즉 꼼꼼히 글을 읽으면서 따져보는 노력이 약화되고, 정보 수용에 있어 지각 이미지에 대한 선호가 관건이 될 수 있다.

### 3. 새로운 소통합리성으로서의 ‘맥락적 소통합리성’에 대한 의견

#### 1) 융합사회의 새로운 소통합리성으로서 정의된 맥락적 소통합리성에 대한 의견

##### <응답자 A>

- 지금까지 사회학에서 논의된 소통적 합리성의 개념은 효율성의 논리 및 기술적 합리성에 치우친 도구적 합리성에 대응하는 것으로서 사회구성원들의 가치와 상호 이해에 바탕을 둔 합리성으로 이해되었다. 연구자들은 맥락적 소통합리성을 “다양한 가치와 맥락, 그리고 감성의 차원”을 반영한 개념, “소통의 상호작용에 감정들이 복잡하게 뒤얽혀 있음을 인지하고 이를 원만히 처리하는 새로운 방식”으로 정의하고 있는데, 이는 하버마스를 위시한 소통행위론자들의 소통적 합리성 개념과 상당 부분 일치하고 있다고 판단된다. 만약 연구자들이 맥락적 소통합리성을 기존의 소통합리성 개념을 뛰어넘는, 새로운 정보통신기술의 발전으로 가능해진 소통 잠재력으로 제시한 것이라면 맥락과 감성의 의미를 조금 더 구체화하고 재정립할 필요가 있다고 본다.

##### <응답자 B>

- 맥락적 소통합리성은 context-dependent communicative rationality로서 소통합리성의 맥락적 의존성을 나타내는 바, 맥락성의 규정성은 구체적인 사람과 사회적(사람과 사람의) 관계의 속성이 보다 잘 드러내는 장점이 있다.
- 맥락적 소통합리성은 구체적 사람과 구체적인 사회적 관계의 속성을 잘 드러냄으로써, 감성, 의지, 열망 등의 속성과 그에 기반한 사회적 관계의 특질이 소통합리성에 작용되는 접점을 잘 드러내는 장점이 있다.
- 그러한 의미에서 맥락적 소통합리성은 융합기술 시대의 the social을 잘 드러내는 장점이 있는 반면, 융합기술의 초기단계인 스마트폰 등의 단순 융합기술 단계를 넘어서서 융합되는 기술의 급격한 기술혁신에 기반한 융합기술 시대의 소통합리성의 기술적 변형을 보여주는 데는 한계가 있을 것이다.

## 〈응답자 C〉

- ‘맥락적 소통합리성’의 설명을 읽고, ‘사회적 구성주의’에서 설명하였던 바와 매우 유사하다는 느낌을 받았다. 즉, 얇이라는 것이 보편타당한 하나인 것이 아니라 마음의 산물로 인식주체자에 따라 상이하게 구성되며, 인간 각자의 맥락에 적합한 의미의 구성을 추구하게 된다는 것이다. 이러한 전체에서 본다면 중요한 문제는 근대적 합리성이 강조하는 보편타당한 진리의 이성적 발견이 아니라 개인의 사회문화적 동화가 되는 것이다. 이렇게 볼 때, 탈근대적 성격을 보여주는 융합 환경에서 소통과 동화를 중요시하는 사회이론으로서 적절한 제언이 아닌가 생각한다.

## 〈응답자 D〉

- 이성과 합리성에 대한 맹신적 추종에서 벗어나 감성과 맥락성을 주요한 가치로 고려하는 것은 매우 중요하다. 다양성과 복잡성의 사회 속에서 이성과 합리성에 대한 보편적 합의를 찾는 것이 쉽지 않을 것이다. 따라서 이성과 합리성의 가치를 내세워 소수 의견, 소외집단을 배제하기 보다는 다양성의 차원에서 동등한 권리를 인정하는 사회가 되어야 할 것이다.
- 그렇지만 맥락적 소통합리성을 구체적으로 실현하는 것은 쉽지 않을 것이다. 모두의 가치를 수용하고, 이성을 넘어서 감성적으로 공감하고 공유하는 집단적 합의를 찾는 것은 어쩌면 알맹이 없는 이상의 수준에만 머물 위험이 있다. 맥락적 합리성이라 하나 맥락 역시 하나의 형체로 존재하는 것이 아니라 무수히 다양한 형태로 있으며, 그리고 끊임없이 변화할 것이다. 어떤 맥락이고 누구의 맥락인가가 문제되지 않을 수 없다. 국제사회 속에서는 한국의 맥락이 있고, 미국의 맥락이 따로 있을 것이며, 한 사회 속에서도 우리의 맥락과 그들의 맥락이 같다고 말하기는 어렵다. 맥락을 파악하는 기본 방법의 해석주의이다. 그렇지만 동일한 상황에 대한 해석의 방법이 다양할 수밖에 없기 때문에 맥락에 대한 동일한 인식 역시 쉽지 않다.

## 〈응답자 E〉

- 맥락이란 특정 행위나 사건 등이 일어나는 시공간을 비롯하여 문화적, 사회적 환경을 통칭하는 개념이다. 그런데 맥락적 소통합리성을 “소통의 상호작용에 감정들이 복잡하게 뒤얽혀 있음을 인지하고 이를 원만히 처리하는 새로운 방식”으

로 정의하고 있다는 점에서 맥락적 소통합리성이라는 개념과 이 개념을 정의하고 있는 진술 사이에 다소 정합성이 떨어지는 것으로 판단된다. 의사소통 과정에서 소통 주체들 사이의 감정적 교류를 고려해야 하는 것은 매우 중요한 과제이다. 따라서 감정적 소통의 측면에 주목한 것은 매우 의미 있는 시도이지만, 개념의 정교화에 보다 노력을 기울여야 할 것으로 여겨진다.

<응답자 F>

- 현대 사회는 생산성과 안정성을 기초로 변화된 환경에 대한 적응 능력을 높이기 마련이며, 주어진 조직체는 다양한 구성원과 하위부문간의 조정 및 협력을 필요로 하기 때문에 도구 및 맥락적 합리성은 체계로서 갖추어야 할 기본적인 기능이다.
- 개인주의화된 산업사회의 도구적 합리성의 틀에서 사회구성원 및 집단 간의 복합적인 이해관계에 기초한 사회갈등이 증폭됨에 따라 정서적 유대감을 고려하는 맥락적 사고 틀(합리성)이 필요하다.
- 맥락적 소통합리성은 사회구성원의 네트워크를 가능하게 해주는 정보의 흐름에 달려있으며, 이러한 연결고리를 바탕으로 개별적인 행위자들이 거대한 체계 안에서 이성적, 정서적 소통이 가능하도록 해 주는 조건들을 전제로 한다.

<응답자 G>

- 개별 개인의 감정들은 매우 주관적(subjective)이지만 이러한 감성들의 교류와 소통이 일어나면서 간주관적(inter-subjective)인 속성으로 전환되는 것이 현대 융합 사회에서 가능하다는 점에서 맥락적 소통합리성 개념은 중요하다.
- 서로 다른 가치, 감성, 이해관계 등의 맥락을 상호 이해하고 교류하는 과정을 통해 갈등과 반목이 줄고 타협과 통합이 가능한 사회로 전환할 수 있다는 측면에서 맥락적 소통합리성의 개념은 새로운 이론적·정책적 중요성을 담고 있다.

<응답자 H>

- 하버마스의 의사소통적 합리성이 가진 약점은 통일적인 합의에 대한 지향이 너무 강하다는 것이다. ‘맥락적 소통합리성’은 사회적 세계에서 이루어지는 합의들 혹은 고유값들(eigenvalues)의 다맥락성을 인정하는 것이라고 보이며, 그 점에서 덜 이상적일 뿐 아니라 덜 억압적일 수 있다고 보인다. 다만 현대 사회는 분명

일정한 분화 구조를 갖고 있기 때문에 그저 ‘다매락적’이라고 말하는데 그쳐서는 안 되고, 어떤 ‘매락들’이 있는지, 그리고 각 매락마다 어떤 다른 합리성들이 요구되는지도 고민되어야 한다.

## 2) 매락적 소통합리성에 융합기술이 얼마나 기여할 수 있을지에 대한 의견

### <응답자 A>

- 융합기술은 단순히 인간의 감성을 단말기에 표현하는 것을 넘어 감성의 변화와 내면까지도 보여주는 방향으로 발전할 것이다. 또한 융합기술의 환경에서는 중간 매개자의 역할이 축소 또는 소멸되고 화자와 청자가 직접 마주하는 상황이 유도되고 조성됨으로써 화자와 청자가 위치한 매락의 이해와 전달이 더욱 용이해질 것이다.

### <응답자 B>

- 스마트폰과 같은 단순 융합기술 시대에 다양한 기존 기술의 융합을 통해 the social을 구현해낼 때 소통합리성에 있어서 the social의 매락의존성을 잘 보여줄 수 있다.
- 기술융합을 통해서 드러내는 the social의 기반인 감정, 열망, 의지 등 다양한 욕구들이 소통합리성에 어떻게 각인될 수 있는지를 잘 드러낼 수 있다.

### <응답자 C>

- 일단 이러한 매락적 소통합리성에 대한 논의를 현실적으로 이끌어내고 있다는 현실이 융합기술이 기여하고 있는 첫 번째 증거라고 생각한다. 물론 사회적 구성주의와 같은 이론은 90년대에 이미 주장된 것이긴 하지만 현실적으로 그 타당성을 재조명받는 것은 지금의 융합기술로 인한 환경변화가 1차적인 요인이라고 할 것이다.
- 앞으로도 감정, 다원성을 발현하는 환경은 사람들의 다양한 욕구를 충족시키고, 다원적인 공동체를 형성하는 방향으로 융합기술을 이끌게 될 것이며, 이는 다시 다원적 소통을 촉진하고 궁극적으로 보편타당한 하나의 생각이 아닌 다양한 생각을 사회문화적 매락에서 이해하고 공유하는 방향으로 전개될 것이라 생각한다.

〈응답자 D〉

- 융합기술로 인해 소통의 양이 증대하고 소통의 주체가 다양해진다는 것은 상호 이해의 폭을 넓히고 가치와 감성을 공유할 가능성을 높일 수 있음을 의미한다. 많은 경우 소통합리성이 제대로 실현되지 못한 경우 상대방에 대한 이해의 부족과 불신에서 비롯되었다. 정보의 공유뿐 아니라 감성과 가치까지 함께 할 수 있다면 이해의 폭이 넓어지고 상호 신뢰할 수 있는 조건을 만들 기회가 많아진다.

〈응답자 E〉

- 감성적 소통은 이성적 소통에 비해 상대적으로 즉시적이며, 멀티미디어적인 성격을 갖는다. 따라서 융합기술은 이러한 감성적 소통을 매개하는데 보다 효과적인 기술환경을 제공할 수 있을 것으로 여겨진다. 또한 맥락적 소통은 동시간, 동공간이라는 소통 환경을 보다 효율적으로 재현할 수 있어야 가능하다고 판단되는데, 융합기술은 그러한 부분에서도 충분한 기여를 할 수 있을 것이다.

〈응답자 F〉

- 융합기술의 발달은 새로운 지형에서의 민간 및 공공 영역을 제공하며, 맥락적 소통합리성의 개념은 결과적으로 기존 질서로부터의 전환을 의미한다.
- 기능적, 도구적 효율성을 추구하는 틀과 국가 및 자본논리에 의한 지배에서 벗어나 사람중심의 자유로운 소통과정을 확산시킴으로써 실제적인 현실세계에 대한 포용력과 융통성을 유지할 수 있다.
- 타인의 입장에 대한 정서적 배려와 양방향의 열린 소통을 통해 산업사회의 포드주의와 같은 기술적 경직성을 넘어서는 사회적 융통성을 확보할 수 있다.
- 융합기술을 통해 정확한 정보 및 사실의 유통과 공유가 이루어지고 주어진 사회의 문화적 맥락과 교감이 가능하도록 함으로써 사회의 부문별, 수준별 갈등을 합의형성으로 전환시키고 ‘함께 하는 사회’로의 공동체를 형성한다.

〈응답자 G〉

- 융합기술이 맥락적 소통합리성의 구현을 가능케 하는 것이 사실이지만 맥락적 소통합리성에 대한 이해 수준이 사회 문화적 차원에서 높아질 때 좀 더 인간에 대한 이해 수준이 향상된 융합기술 개발이 가능하다.

## 〈응답자 H〉

- 현대 사회는 다매락적 사회이긴 했지만, 권력, 화폐, 진리 등의 상징적으로 일반화된 소통 미디어들이 강한 영향력을 발휘해왔다. 그리고 이런 미디어들을 통해 이루어진 소통들에서는 거대 조직들(정부, 기업, 학회와 연구소)이 큰 영향을 미쳤다. 지각세계와 소통세계의 융합을 가능하는 스마트폰을 비롯한 최신 전자 미디어들은 소셜네트워크를 활성화시킴으로써 소통에 미치는 거대 조직들의 영향력을 약화시킬 수 있다. 이는 지금까지 몇몇 맥락에 국한되었던 ‘다매락성’을 더 강화시켜서 더 다양한 소통합리성의 가능성을 열어줄 수 있다. 그리고 논리적이거나 규칙적이지 못한 내용들도 활발하게 소통되게 해줌으로써 소통세계의 민주화를 진전시킬 수 있다.

## 4. 매락적 소통합리성의 구현을 통한 인본사회화의 가능성과 한계

## 1-1) 매락적 소통합리성을 통한 사람중심 사회의 구현 가능성

## 〈응답자 A〉

- 연구자들이 제창하는 매락적 소통합리성이 구현된다면 사회과학의 오랜 논제였던 기술과 인간의 관계 측면에서 새로운 논의의 정립이 이루어질 것으로 기대된다. 많은 사회과학자들은 과학기술이 발전하면 한편으로 편리성이 증대되겠지만 동시에 다른 한편으로 인간의 소외를 부추길 것으로 예상했다. 그런데 매락적 소통합리성이 구현된다면 기술의 창조자인 인간이 그 피조물인 기술을 재통제하고 주도적으로 이를 인간성의 회복과 인간생활의 편리성에 활용할 수 있을 것으로 본다.

## 〈응답자 B〉

- 매락적 소통합리성은 구체적인 사람과 그 사람의 다양한 욕구가 소통합리성에 미치는 영향을 잘 보여주기 때문에 사람중심 사회 구현에 크게 기여할 수 있다.
- 오늘날 융합기술 시대의 정책적 목표로서 매락적 소통합리성은 기술 중심의 정책을 넘어 사람들의 구체적인 감성, 열망, 의지를 담아서 보다 넓은 소통합리성을 지향하도록 정책목표를 인본화할 수 있는 장점이 있다.

<응답자 C>

- 맥락적 소통합리성은 사람들의 신체적, 사회적 경험을 통해 형성된 그들의 실제 (지식)에 대한 사회문화적(맥락적) 이해를 전제로 한다. 따라서 보편타당한 객관적 진리나 실재적 증명을 중시하는 근대적 합리성과 달리 사람에 대한 관심과 이해를 중시하는 인본사회로의 움직임에 도움이 될 것이다.

<응답자 D>

- 맥락적 소통합리성이 구현된다면 분명 사람중심 사회를 실현할 수 있을 것이다. 집단과 전체, 그리고 결과를 중시하는 도구적 합리성과 달리 맥락적 소통합리성은 개인과 개체, 그리고 다양성에 더 많은 가치를 두기 때문이다.

<응답자 E>

- 인간의 본질적 의사소통은 감성과 이성의 측면을 동시에 상호 교류함으로써 이루어진다. 그런 점에서 감성적 소통의 차원을 포함하는 맥락적 소통합리성은 보다 본질적인 의사소통에 다가설 수 있는 토대를 만들어준다는 점에서 사람중심 사회를 구현할 수 있는 가능성을 내장하고 있다고 판단된다.

<응답자 F>

- 인본주의 소통방식은 구조 및 맥락적 요인을 반영하기 때문에 전체적인 틀에 의해서 주어진 문제를 진단하고 장기적인 효과를 갖는 해결방안을 제시한다.
- 비정부 또는 비영리 조직체를 포함하는 비국가 중심의 행위자들이 어느 정도의 자율성과 독립성을 가지고 다양한 행위 주체들의 이해관계를 조정, 반영할 수 있느냐에 따라 사람중심 사회의 발전가능성은 달라질 것이다.

<응답자 G>

- 융합기술의 발전은 사람들 사이의 소통의 속도와 폭을 무한정 가능케함으로 맥락적 소통합리성을 통한 사람중심 사회 구현의 기술적 토대는 이미 마련된 것으로 보인다.

## 〈응답자 H〉

- 맥락적 소통합리성은 전통적인 휴머니즘의 통일적인 인간상을 무너뜨리고, 인간의 다양성과 비일관성을 허용해줄 수 있는 개념이라는 점에서 긍정적이다. 인격 (person) 혹은 사회적 존재로서의 인간은 합리적이고 통일적인 주체가 아니라 다양한 소통 맥락들에서 다양한 역할의 앙상블로 구성되는 것이다. 맥락적 소통합리성은 이렇게 다양하고 변화무쌍한 현실적 인간들에 기초한 사회에 조응하는 합리성이 될 수 있을 것이다.

## 1-2) 맥락적 소통합리성을 통한 사람중심 사회 구현의 한계

## 〈응답자 A〉

- 지금까지 과학기술의 발전은 항상 인간에게 밝은 면과 어두운 면을 동시에 안겨 주었다. 융합기술 역시 예기치 못한 ‘제3의’ 위험을 가져올 수도 있다. 최근 들어 한층 가시화되고 있는 전자감시, 만인에 의한 만인의 감시가 대표적인 예이다.

## 〈응답자 B〉

- 융합되는 각 부분기술의 급속한 기술혁신으로 인하여 융합기술 시대의 소통합리성은 맥락적 성격을 지닐 뿐만 아니라 기술매개성과 변형성 더 나아가 기술행위성이 증가할 것으로 보아, 그러한 진전된 융합기술 시대에 소통합리성의 맥락화는 대단히 simple한 정책목표가 될 가능성이 있다.

## 〈응답자 C〉

- 맥락적 소통합리성이 사람에 대한 관심과 이해를 중시한다고 하지만, 보편타당한 하나의 진리 가능성을 포기한 상황에서 다원성에 대한 포용이 이루어지지 않을 경우, 다른 사람의 앎(지식)에 대한 외면, 배척이 발생하여 소통 자체가 단절되는 문제를 발생시킬 수 있다고 본다.

## 〈응답자 D〉

- 그러나 앞서 지적한바와 같이 문제는 과연 맥락적 소통합리성을 구현할 수 있는 가이다. 맥락에 대한 서로 다른 이해, 그리고 맥락과 맥락 사이의 충돌을 어떻게 극복할 것인가 하는 문제에 봉착하게 될 것이다. 이러한 문제를 해결하기 위해

서 또 다시 도구적 합리성에 의존하는 우를 범할 가능성 역시 배제할 수 없다.

<응답자 E>

- 감성적 차원은 합리성의 영역에서 포괄적으로 이해하기 어렵다는 한계가 있다. 감성적 행위의 결과를 합리적으로 설명하는 것은 상대적으로 설득력을 높일 수 있지만, 감성적 행위의 발현과 전개과정을 합리화하는 것은 쉽지 않은 일이라고 생각된다.

<응답자 F>

- 도구적 합리성이 놓친 공백을 보완하고 소통의 결과에 대해 높은 효율성을 기대할 수 있지만, 역으로 맥락적 합리성을 지나치게 강조하면 개인의 사고방식과 인간관계의 갈등이 더욱 심화될 수 있다.
- 현실적으로 전통적 공동체 및 집단주의 문화와 현대적 결사체 및 개인주의 문화, 미래지향적인 온라인 공동체 및 네트워크 문화가 공존함으로써 각 구성 원리가 혼재한 상태가 한계점으로 작용한다.

<응답자 G>

- 기술적 토대의 마련이 되었다고 해서 맥락적 소통합리성 구현을 통한 인본사회화가 가능한 것은 아니며 사회문화적 인식변화를 위한 노력이 수반되어야 한다.
- 맥락적 소통합리성 구현은 필연적으로 각기 다른 이해관계자의 갈등 증가를 수반하게 되어 의사결정과 집행과정의 비용이 증가하게 된다.

<응답자 H>

- ‘사람중심 사회’ 혹은 ‘인본사회’의 의미가 좀더 뚜렷해질 필요가 있다. 전통적인 휴머니즘은 ‘이성적 동물’, ‘정치적 동물’, ‘스스로의 지성을 과감하게 사용하는 계몽된 자’ 등 인간성의 완성이라는 관념에 기초해 있으며, 이러한 ‘완성’ 관념은 비합리적 인간을 억압하는 기능을 해왔다. 맥락적 소통합리성에 조응하는 새로운 인간주의는 인간의 불완전성과 비일관성을 전제로 한 훨씬 개방적인 인간관에 기초해야 할 것이다. 그런데 ‘인간다움’ 등의 표현이 뜻하는 바가 무엇인지 뚜렷이 알기 어렵다.

- 2) 사람중심 사회는 끊임없는 주체간의 소통을 통해 이루어질 가능성이 높는데, 매체나 기술이 매개되면 소통이 구조화되어 기계적으로 이루어질 위험성이 있다는 비판에 대한 의견

〈응답자 A〉

- 글로벌 시대의 소통과정에서 기술의 개입과 활용은 불가피한 측면이 있다. 만약 기술의 도움이 없다면 다양한 문화, 각양각색의 사람들과 가치를 만나고 교류하는 것이 불가능할 것이기 때문이다. 매스미디어의 경우, 그 일방향성과 무차별성으로 인해 소통이 구조화되고 기계적으로 이루어질 위험성이 훨씬 더 높았다. 하지만 새로운 매체와 기술은 이 같은 매스미디어와 대량기술에 내재된 위험성을 상당 부분 줄이고 있다. 예전의 매체와 기술이 소통의 구조화와 기계화에 기여했다면, 새로운 매체와 기술은 이것보다는 오히려 소통의 지나친 분산과 파편화로 인해 갈등을 유발할 가능성이 높다고 본다.

〈응답자 B〉

- 사람중심 사회는 오늘날 정보매체나 기술의 매개성 없이 이루어질 수 없다는 점에서 아무리 사람중심 사회를 도모하고자 한다하더라도 기술매개성의 조건 하에서 정책담론으로 고려되어야 한다. 이분법으로 볼 수 없다.
- 다양한 기술융합 시대에 상응하는 기술매개성을 고려하면서 사람중심 사회 또는 인본주의 사회의 비전을 제시하는 것이 타당하다고 본다. 그런 의미에서 기술융합시대의 각 부분기술의 혁신에 따른 소통의 기술매개성, 변형성, 행위자성 등을 본격적으로 고려하고 그러한 조건 속에서 사람을 고려한 합리성, 즉 인본주의적 사고와 비전을 발전시키는 것이 중요하다.

〈응답자 C〉

- 맥락적 소통합리성이나 사람중심 사회는 앞서 언급한 바와 같이 지속적인 주체간의 소통이 포용적으로 이루어져야 바람직한 방향으로 실현가능할 것이다. 그러한 소통을 위하여 1차적으로 자유로운 소통이 보장되어야 할 것이다. 그러나 자유로운 소통은 자체적인 자정능력을 가지고 있긴 하지만, 정보지체, 선호의 왜곡이나 전략적 행동, 부정적 외부효과, 이익적 행동 등의 사유로 인하여 문제가 발생할 수 있다. 이러한 측면에서 공격적인 개입이 타당성을 가질 수 있다고 생각한다.

<응답자 D>

- 주체간의 소통을 위해 매체나 기술을 사용하지 않을 방법이 없다. 매체와 기술의 사용으로 인해 소통이 구조화된다는 비판은 지나친 기술결정론적 시각이다. 매체와 기술의 사용주체는 사람이다. 결국 사람중심의 주체간 소통을 할 수 있는냐는 사용자와의 의지와 방법의 문제이지 매체와 기술에 의해 결정되는 것은 아니다. 개인의 다양한 가치와 감성이 매체의 기계적 구조에 함몰되지 않고 이를 주도적으로 활용할 방법을 찾는 것이 주체로서의 사람에게 주어진 과제일 것이다.

<응답자 E>

- 소통의 형식이나 메시지의 형태가 매체나 기술의 영향에서 자유롭지 못한 것은 사실이지만, 소통은 주체들과 그들을 둘러싼 맥락에 의해 그 의미가 전혀 다르게 해석된다는 점을 고려해야 할 것이다. 즉, 소통의 본질은 형태에 있는 것이 아니라 메시지의 내용과 그에 대한 해석에 있는 것이다.

<응답자 F>

- 기술적 합리화가 강화되면 일반 대중들은 사회 어젠다를 포함하여 정의와 도덕을 추구하는 자유로운 의사참여의 기회가 왜곡, 배제될 가능성이 높으며, 이는 탈정치화 현상으로 연결되어 공공영역의 축소가 불가피하다.
- 융합기술에의 의존도가 높아짐에 따라 자신과 무관한 정보까지 확대되는 기술 소비의 심화현상을 가져다줌으로써 사용자의 정보감각 및 판단력이 둔화되며, 기존의 [인간-인간] 관계를 [인간-기술] 관계의 질서로 전환하여 기계적 소통구조를 형성할 가능성이 있다.
- 융합기술의 의미가 사용자의 정보 및 의사소통행위의 폭을 넓힘으로써 자유의 기술로 상징될 수 있지만, 인간의 주체성과 실천적 역할을 고려하지 않는 한, 실제로는 정보 및 소통통제의 기술로 이용될 가능성이 높다.

<응답자 G>

- 비판적 의견은 일면 일리가 있으나 기술적 매개를 통한 기계적 소통이 일정 임계치를 넘어가게 되면 맥락적 소통합리성 구현 기제의 속성상 또 다른 정화 메커니즘이 생길 것으로 기대된다.

- 맥락적 소통합리성의 핵심은 기계적이고 일방향적인 소통양식에 대한 비판이고 유연하고 개방된 합리성의 추구이므로 결국은 진보한 소통합리성 구현의 다음 단계로 진화하는 자정적 전환이 가능한 열린 체계로 발전해 갈 것이라 예측할 수 있다.

#### 〈응답자 H〉

- 매체나 기술을 발달된 현대 매체와 기술들, 즉 TV, 컴퓨터 등과 동일시하는 사람들은 기술적 매체들의 위험성을 강조한다. 하지만 애초에 인간의 언어부터 이미 기술적 매체이다. 우리는 분절적 발음을 하기 위해 성장과정에서 고도의 기술적 훈련을 반복한다. 더구나 글을 쓰기 위해서는 종이와 필기구 같은 초보적 도구들을 이용해 오랫동안 교육을 받아야 한다. 따라서 사람이란 애초부터 기술적 매체들에 의존적인 존재이며 이런 매체들에 의존하지 않고서는 아예 소통할 수 없다. 문제는 새로운 기술적 매체들이 출현할 때 일어나는 혼란이다. 플라톤은 〈파이드로스〉에서 자신이 글을 쓰면서 동시에 글의 위험성을 지적한 바 있는데, 오늘날 우리는 스마트폰을 쓰면서 동시에 유비쿼터스 매체 환경으로 생기는 폐해들을 우려한다. 이런 혼란은 각 기술적 매체들에 걸맞는 법적, 윤리적 규범이 확립되면서 자연스럽게 해소될 것이다.

- 3) 이러한 위험성을 극복하고 융합기술의 도입을 통해 서로의 감성, 가치, 맥락을 고려한 사람중심의 소통이 이루어질 수 있을지에 대한 의견과 가능하면 구체적인 실현방안

#### 〈응답자 A〉

- 융합기술이 연구자들이 제창하는 사람중심의 소통에 기여하기 위해서는 융합기술의 시공간 응축화와 글로벌화 및 모바일화를 재귀화(reflexive)하는 노력이 요구된다. ‘재귀화’는 응축된 시공간을 재분리하고 글로벌화된 소통을 국지화하며 유동적인 소통을 일정 기간 재고정시키는 과정을 말한다. 융합기술의 도움으로 사람들이 자신이 몸담고 있는 생활세계와 작은 지역에서 다시 만나고 물리적으로도 도움을 줄 수 있다면 사람중심의 소통사회를 위한 융합기술의 역할은 긍정적으로 평가될 수 있을 것이다.

<응답자 B>

- 진전된 기술융합 시대에 개인들의 감성, 가치, 맥락을 고려한 사람중심의 소통이 단순하게 개입없이 변형없이 이루어질 수 없다는 점은 당연하다. 융합되는 다양한 기술의 혁신에 따라 개인들의 감성, 가치, 맥락을 고려한 소통합리성이 매개되고 변형되고 또 다른 형태로 행위화된다는 점은 당연하다.
- 그렇듯 기술융합시대에 소통합리성이 매개되고 변형되고 또 다른 형태로 행위화되는 조건에서 어떻게 사람들의 감성, 가치, 맥락을 고려한 소통의 합리성을 구현할 것인지 고민이 필요하다. 보다 현실적인 고민과 전망이 필요하다.

<응답자 C>

- 융합기술의 도입을 통해 서로의 감성, 가치, 맥락을 고려한 사람중심의 소통이 이루어질 수 있겠느냐의 문제가 아니라 그러한 방향으로 반드시 나아가야 하며, 그렇게 되도록 노력해야 하는 문제라고 생각한다.
- 1차적으로는 자유로운 의사소통이 보장되는 환경에서 앞서 언급한 문제가 발생하지 않도록 적절한 제동장치를 마련하는 것이라고 설명할 수 있지만, 구체적인 실현방안을 당장 설명하기는 어렵다.

<응답자 D>

- 무엇보다 중요한 것은 융합기술이 소통의 도구로서 활용될 수 있어야 한다는 점이다. 소통은 서로 주고받을 때, 그리고 공유하고 공감할 때 발생한다. 일방적 전달과 표출은 소통이 아니다. SNS를 볼 때 지인들과 연결하는 좁은 범위에서는 분명 소통이 활발해졌다. 그렇지만 불특정 다수로 그 범위가 확대되는 경우에는 여전히 일방적 전달과 표출이 주를 이루고 있지 소통의 단계까지는 이르지 못하고 있다.
- 융합기술을 활용한 소통의 경험과 학습이 필요하다. 과거 웹사이트 게시판의 경우 일방적 전달과 표출이 주를 이루었다. 게시판이 소통의 매체가 될 수 없었기 때문이 아니라, 소통의 목적으로 활용하지 않았기 때문이다. 정부 부문을 보면 모든 부처가 정책 게시판을 만들었지만 누구도 소통의 공간으로 인식하지 않았다. 공간만 만들었을 뿐 함께 의견을 나누지 않았기 때문이다. 정부나 유명인의 트위터 역시 일방적 전달의 공간에 머무르고 있다. 전달의 주체가 공적 이슈뿐 아니라 개인일상사까지 확대되었다는 점만이 다를 뿐이다.

- 게시판의 경우에도 훌륭한 소통의 공간으로 활용되는 많은 사례를 볼 수 있다. SNS도 마찬가지로 적합한 사례를 만들고 이를 확산시키는 노력이 필요하다. 개인이 경험하고 학습할 때 비로소 소통의 공간으로 자리잡을 수 있을 것이다.
- 거대 범위보다는 미시적 차원의 노력이 우선되어야 한다. 공공분야라면 중앙정부보다는 지방정부가 모범사례를 만들어야 할 것이고, 읍면동과 같은 최소단위의 자치기구에서 시작한다면 성공할 가능성은 더욱 높을 것이다.
- 반복하자면, SNS를 이용한 소통을 어떻게 하는 것인지를 구체적으로 보여주고, 모범사례를 만들어 확산시키는 노력이 필요하다.

#### 〈응답자 E〉

- 서로의 감정, 가치, 맥락의 교환과 그에 대한 해석과 재해석의 과정이 소통의 본질이다. 융합기술은 인쇄기술에 의해 극히 제약되었던 그런 소통의 본질을 해방적으로 발전시켜 줄 수 있는 가능성을 높여준다고 판단된다.

#### 〈응답자 F〉

- 행위주체자의 균등한 참여와 제도운영의 사회적 합의를 기초로 하는 소프트웨어적인 측면을 배제하고 기술적 매체차원인 하드웨어만 강조해서는 융합기술혁명에 의한 소통구조가 실패할 가능성이 높다.
- 표면적으로 기술 자체는 가치중립적이라고 간주되지만, 실제로는 주어진 사회관계 및 환경에 따라 가치부여의 개연성이 다르게 작용될 수 있으며, 누가 융합기술을 통제하고 누구에게 이익이 되는가라는 근원적 문제에 대한 성찰에서부터 출발해야 한다.

#### 〈응답자 G〉

- 가상공간에서의 소통과 교류가 증가하고 감정 및 가치 공유가 가능해진 융합시대에는 이러한 사람중심의 소통이 가능하다 평가된다.

#### 〈응답자 H〉

- 개인적으로 ‘사람중심의 소통’을 사람들 사이의 차이를 존중하는 소통으로 이해한다. 새로운 기술적 매체들에 걸맞는 규범의 확립 과정에서 차이를 무시하고 획일적인 규제를 하지 않는다면, 좀더 자연스럽게 장기적인 진화 과정에서 스스로 산출되는 규범에 주목하는 장기적인 안목을 가진다면 좋을 것이다.

5. 정보화 정책에의 적용

- ‘정보화 정책(전자정부)은 관료제도가 갖고 있는 문제(법·제도 만능주의)를 더 고착화시킴으로써 사회의 비인본화를 더 강화시키고, 인본주의에 역행한다’ 는 주장에 대한 의견

<응답자 A>

- 정보화 정책 자체가 관료제의 문제를 더 고착화시키거나 사회의 비인본화를 강화시킨다고 생각하지 않는다. 예를 들어, 전자정부가 점점 현실화되면서 시민들이 지금까지 물리적 한계나 시간 부족 등으로 처리하기 어려웠던 여러 가지 행정업무와 민원을 신속하게 처리할 수 있게 된다.
- 인본화가 ‘사람중심’이라는 것을 감안할 때 산재한 행정 수요를 신속하게 해결할 수 있는 인프라의 구축은 인본주의의 중요한 이정표로 사료된다. 다만, 아직도 일반 시민들의 전자정부 이용이 제한적이고 행정 효율성 위주로 전자정부가 설계되어 있는 현실을 볼 때 인본주의 사회의 구현을 위해 정보화 정책이 가야 할 길이 멀다고 본다. 전자정부가 사회민주화와 인본주의에 기여하기 위해서는 융합기술의 발전에 따라 새로이 전개되고 있는 정보격차 문제를 해결해야할 뿐만 아니라 접근의 효율성 위주로 짜인 전자정부의 이용 방식과 콘텐츠를 업그레이드할 필요가 있다고 생각된다.

<응답자 B>

- 정보기술을 통해 기존의 법과 제도, 의식을 정보사회에서 그대로 사회적으로 구현하고 있기 때문에 더 나은 인간다운 정보사회를 만드는데 역행하는 문제로 드러난다.
- 정보사회에서 개인정보 보호문제를 사례로 하면, 우리 사회는 정보사회 이전에 개인정보를 쉽게 공유하고 이웃의 모든 개인사정을 공유하고 그것을 보호하는 의식이 없었다. 그러한 조건에서 정보사회에 개인정보나 프라이버시 보호에 대한 문제의식 없이 쉽게 발전주의적으로 효율성의 입장에서만 전자정부 프로젝트를 시행하여, 각 부처의 정보를 쉽게 통합하여 개인들에게 거대 DB국가로 통제와 감시의 주체로 발전하였다. 산업사회에서 문제의식이 없었지만 개인정보 및 프라이버시 보호라는 문제의식을 새롭게 인식하고 전자정부 등 정보기술의

활용에서 그러한 문제의식을 선도적으로 반영하여 앞선 인간성을 지닌 정보사회를 구현하여야 했다.

#### <응답자 C>

- 법·제도 만능주의 등 사회의 비인간화는 정보화 정책의 문제가 아니라 근대적 합리성과 산업사회가 가지고 있는 문제라고 생각한다. 오히려 정보화 정책은 정보의 자유로운 유통과 정보적 효율성을 통하여 인간의 소통을 촉진하고 인본주의를 재조명하는 정책이라고 생각한다.

#### <응답자 D>

- 전자정부가 인본주의에 역행한다고 단정하기는 어렵다. 결국 어떤 전자정부인가 하는 문제일 것이다. 전자정부에 대한 개념정의가 이미 행정의 효율성과 정부 서비스의 개선에서 확대되어 시민의 참여까지 포함하고 있다. 문제라면 지금까지의 전자정부 사업이 행정효율성과 서비스 개선과 같은 관료주의적 업무에 치중하고 시민참여와 같은 민주주의적 요소를 소홀히 한데 있다 할 것이다.
- 전자정부 사업이 주어진 법과 제도의 틀 속에서 행정효율성만을 추구한다면 이는 인본주의에 역행하는 것이다. 그렇지만 시민과 함께하는 정부를 구현하는 수준까지 도달한다면 전자정부 사업은 사람중심의 사회를 만드는데 기여할 수 있을 것이다.

#### <응답자 E>

- 전자정부와 정보화 정책은 근본적으로 관료제적 합리성에 토대를 두고 운영되는 것이다. 따라서 베버가 우려했던 인간소외 현상으로부터 자유로울 수 없다고 본다. 그러나 기술의 활용방법은 사회적으로 구성될 수 있음을 고려할 때, 향후 전자정부와 정보화 정책은 인본주의적 소통의 방식을 어떻게 구성해 낼 것인가에 대해 주목할 필요가 있을 것이다. 다만, 인본주의적 소통을 합리성의 차원이 아니라 구체적이고 실천적인 행위의 수준으로 끌어내려서 그에 대한 사회적 합의를 도출하는 과정이 선행되어야 할 것이다.

#### <응답자 F>

- 전자정부 등 정보화 과정은 단순히 기술이나 행정의 문제가 아니라 사회제도 및 인간관계와 결합되어 있는 과정이며 사회구성원의 수요와 관점이 적절한 형태

로 정책에 투영될 때 제도적 합리성과 인본주의의 양립가능성이 증가한다.

- 투명화된 전자정부에 관한 정보를 기반으로 사회구성원이 자유롭게 반응하고 다양화 및 개별화된 사회구성원의 관점 및 의식을 반영함으로써 공공서비스의 기준과 규제를 제공하는 정부의 역할도 변할 수 있다.
- 정보화와 사회발전의 관계에서 나타나듯이 기술적 합리성으로 사회적 역기능이 나타나는 현상은 올바른 인간관계의 사고 및 소통방식과 사회적 규범의 부재를 경고하며, 이러한 요소는 전자정부 등 기술적 합리성이 갖는 비인본주의적 운영 체계를 말해주고 있다.

〈응답자 G〉

- 형식이나 절차 혹은 도구적 합리성만을 고려한 전자정부 정책은 위험하지만 이러한 정보화 정책의 확대 없이는 맥락적 소통합리성의 확대는 불가능하다.
- 정보를 몇 건 공개 했느냐를 가지고 기관의 투명성과 책임성을 평가하는 방식은 관료제도의 문제점을 더욱 고착시키는 결과를 초래한다.
- 정보가 공유되고 사용되고, 피드백을 시민으로부터 받고, 받은 피드백을 통해 정책을 수정하고 하는 일련의 과정이 계속될 때 맥락적 소통합리성의 확대를 통한 인본사회화는 가능해질 것이다.
- 일례로 공청회가 형식적이고 절차적으로 진행된다면 협치(governance)운영의 도구적 합리성은 증가할 수 있으나 소통합리성은 축소되고 관료제의 근본적 문제는 더 고착화된다.
- 전자공청회(E-hearing)를 통해 다양한 의견이 온라인상에서 소통되도록 허용하고 일정기간 다양한 의견이 모이도록 하는 방식을 도입하면 소통합리성의 확대가 가능해진다.

〈응답자 H〉

- 정보화 정책 자체가 사회의 비인본화를 더 강화시키지는 않는다고 본다. 문제는 어떤 정책인가이다. 새로운 기술적 매체들을 이용하는 사람들의 활발한 소통 과정에서 생겨나는 규범들을 법·제도로 상승시키는 과정에서 정부 정책이 얼마나 조심스럽게 자율성을 존중하면서 이루어지는가가 관건이다. 인터넷을 무슨 범죄 소굴처럼 인식하거나 무조건 규제해야 할 대상으로 여기는 그런 정책이 아니라면 정책은 반드시 필요하다. 유비쿼터스 소통의 인프라를 조성하는

일은 결코 민간 차원에서만 가능한 일이 아니며 일체의 법적 규제 없이 가능한 것도 아니기 때문에 맥락적 소통합리성을 활성화시킬 수 있는 정보화 정책은 반드시 필요하다.

## 디지털 컨버전스 기반 미래연구(Ⅱ) 시리즈 안내

- 10-01 디지털 컨버전스 기반 미래연구(Ⅱ) 총괄보고서 (황주성, KISDI)
- 10-02 디지털 문화산업의 융합기술에 대한 철학적 성찰 (이종관, 성균관대)
- 10-03 전자책의 출현과 문학적 패러다임의 변화 (이정준, 성균관대)
- 10-04 매체변화에 따른 미의식의 변화와 컨버전스 시대의 미학적 특징  
(김성도, 고려대)
- 10-05 모바일 커뮤니케이션의 매체철학적 고찰 (이동후, 인천대)
- 10-06 디지털 컨버전스 환경에서 자기조직화 원리의 이해 (황주성, KISDI)
- 10-07 디지털 컨버전스 사회의 정치권력 연구 (류석진, 서강대)
- 10-08 컨버전스 세대의 정치의식과 시민참여 (윤성이, 경희대)
- 10-09 디지털 정치조직의 출현과 e-거버넌스의 미래 (조희정, 숭실대)
- 10-10 융합 환경에서 정책결정과정의 변화와 전망 (차재권, 동의대)
- 10-11 소셜미디어에서 온라인 정치담론의 특성 (이원태, KISDI)
- 10-12 컨버전스에 따른 경제 활동 및 산업 구도 변화 연구 (조남재, 한국경영정보학회)
- 10-13 디지털 컨버전스와 프로슈머의 행태 변화 및 전망 (김진우, 연세대)
- 10-14 컨버전스 세대의 등장 및 경제활동 특성 연구 (김연정, 호서대)
- 10-15 디지털 컨버전스가 미디어 활용 서비스 산업 활동에 미치는 영향  
(한현수, 한국경영정보학회)
- 10-16 컨버전스 경제에서 가상현실 기술의 의의와 산업구조 변화  
(손상영, KISDI)
- 10-17 융합문명의 도전과 응전 (김문조, 한국사회학회)
- 10-18 디지털 사회의 일상성 탐구 (김종길, 덕성여대)
- 10-19 사회문화적 융합의 동역학 (장용석, 연세대)
- 10-20 융합적 사회질서의 심층 분석 (유승호, 강원대)
- 10-21 새로운 소통합리성과 인본사회화 과정 (정국환, KISDI)

- 10-22 디지털 컨버전스의 커뮤니케이션 이론적 의미와 문화적 특성 (이호규, 동국대)
- 10-23 컨버전스 환경에서의 개인과 집단 간의 상호작용 (김경희, 한림대)
- 10-24 미디어 생태계에서의 컨버전스와 디버전스 (안민호, 숙명여대)
- 10-25 미디어 융합 환경에서 문화다양성의 의미 변화와 전망  
(박태순, 미디어전략연구소)
- 10-26 모바일 소셜미디어에서 유력자(influentials)의 역할 (이원태, KISDI)
- 10-27 디지털 컨버전스의 미래 이슈와 미디어 정책 (디지털 컨버전스 미래포럼)
- 10-28 건강한 모바일 생태계 구축을 위한 10대 정책아젠다 (모바일 인터넷 포럼)

● 저 자 소 개 ●

---

정 국 환

- 미국 Univ. of Washington 경제학 박사
- 현 정보통신정책연구원  
미래융합연구실 선임연구위원

서 이 중

- 독일 베를린자유대학 사회학부 박사
- 현 서울대학교 사회과학대학  
사회학과 교수

김 희 연

- 이화여자대학교 사회학 석사
- 현 정보통신정책연구원  
미래융합연구실 전문연구위원

디지털 컨버전스 기반 미래연구(II) 시리즈 10-21

새로운 소통합리성과 인본사회화 과정

---

---

2010년 12월 일 인쇄

2010년 12월 일 발행

발행인 방 석 호

발행처 정 보 통 신 정 책 연 구 원

경기도 과천시 용머리2길 38(주암동 1-1)

TEL: 570-4114 FAX: 579-4695~6

인 쇄 인 성 문 화

ISBN 978-89-8242-822-7 94320

ISBN 978-89-8242-801-2 (전28권)

---

---