

## 인터넷을 통한 온라인 학업상담 활성화 연구 : 현황 및 발전 방향\*

김동일\*\* · 전재영\*\*\* · 배성직\*\*\*

### I. 서 론

최근 인터넷의 활용이 보편화되면서 각종 정보의 생산, 전달, 활용이 급속도로 빨라지는 이른바 정보화시대가 활짝 열리게 되었다. 따라서, 새로운 종류의 의사소통과 정보교환의 환경이 조성되었고, 그 결과 시간적·공간적 제약을 벗어나 효과적이고 효율적인 의사소통을 가능하게 해주는 한편, 정보를 생성하고, 획득하고, 교환하는 방식이 점차 다양화되고 가속화되고 있다. 인터넷을 통한 가상공간에서는 사용자들의 익명성이 보장되기 때문에 청소년들이 자유롭게 자신의 문제를 드러낼 수 있고, 이곳에서 일상적으로 접할 수 있는 전자우편, 채팅, 게시판 등 다양한 통로를 통해 자신의 문제를 해결할 방법을 찾을 수 있게 된다. 전국 시·도 청소년상담실과 사설상담소의 대부분은 이미 인터넷 상의 공간을 상담의 장으로 활용하고 있으며, 여기에서는 주로 고민내용을 편지로 받고 상담자가 이에 답장해주는 편지상담실, 그리고 청소년들이 자신의 고민거리를 특정 게시판에 올리면 상담자가 이에 대한 답변을 역시 게시판에 올려주는 게시판 상담실이 비교적 활성화되고 있다.

입시경쟁과 과도한 교육열로 인해 대한민국 대다수 청소년들에게 가장 큰 문제는 역시 성적과 공부 등에 관련된 학업문제가 대부분을 차지하고 있다. 서울대학교 인터넷 교육정보연구소의 유니텔 내에 운영하고 있는 온라인 상담방의 최근 운영결과를 살펴보면, 전체 2,244 사례수의 절반 가까이 되는 1,075 사례가 공부방법에 대한 질문과 주의집중문제, 성적부진 등과 관련된 학업문제였다. 실제로, 가상공간에서 이루어지는 상담에서도 학업문제는 중요한 상담의 주제로 다루어지고 있는 것이다.

학교에서의 학업성적에 대한 부담과 그것으로 인한 진로 갈등에 대한 정서적인 지지와 다양한 정보제공의 통로가 필요하며, 이러한 점에서 학업상담은 다른 어떠한 상담영역보다 청소년의 발달 과업에 있어서 중요한 몫을 담당하고 있다. 즉, 단순히 학생들에게 학습 전략을 가르치고 공부를 더 많이 시킴으로써 학교성적을 올린다는 입장이기보다는 학생들

\* 본 연구는 서울대학교 사범대학 인터넷교육정보 연구소의 일부 지원으로 수행되었음.

\*\* 서울대학교 사범대학 교육학과 전임강사

\*\*\* 서울대학교 대학원

이 안고 있는 학업관련 요인들을 제대로 파악하여, 그들 자신이 자발적으로 학업에 대한 흥미를 유발시킬 수 있는 다양한 방법을 모색해야 한다.

본 고에서는 오늘날 청소년들이 쉽게 접할 수 있는 사이버공간을 적극적으로 활용한 학업상담을 보다 진지하게 탐색하고 활성화하고자 한다. 이를 위하여, 첫째, 학업상담에 대한 기초적인 이해를 위하여 학업문제의 위험 요인을 살펴본다. 둘째, 온라인 상담에 대한 개관을 제공한다. 셋째, 인터넷을 활용하여 온라인 학업상담을 제공하고 있는 대표적인 사이트를 조사하고 평가한 후, 보다 전문화된 온라인 학업상담을 위한 활성화 방안을 제시해 보고자 한다.

## II. 본 론

### 1. 학업상담 및 학업문제

#### 1) 학업상담의 의의

학업수행은 청소년 시기에 누구나 한번쯤 겪게 되는 중요한 발달과업 중의 하나이다. 특히 성적과 입시에 대한 부담이 큰 우리나라의 경우 학업문제는 청소년들뿐만 아니라 학부모들에게 있어 꼭 해결해야 할 하나의 중요한 과업이 되었다. 학업성적에 매달릴 수밖에 없는 이유중의 하나는 학업수행에 따른 결과가 상급학교로의 진학과 사회진출을 위한 취업 등 진로발달과 선택에 있어 매우 밀접한 관련이 있으며, 이는 곧 한 개인의 성인기 생활에도 상당한 영향을 미치기 때문이다. 예전에 비해 다소 낮아졌다고 하지만 여전히 학력과 지위를 중시하는 우리나라의 사회풍조에 비추어 봤을 때, 학업문제에 따른 고민과 갈등은 반드시 짚고 넘어가야 할 중요한 상담의 과제가 아닐 수 없다. 기존 조사연구에서도 역시 청소년의 가장 큰 고민으로 대두되는 것 중의 하나가 '공부' 문제인 것으로 나타나고 있다. 최근 한국청소년 상담원이 전국 중·고등학교를 대상으로 하여 지역별로는 대도시, 중·소도시, 농어촌지역으로 구분하고, 남녀 성에 따른 비율도 고려하여 무선 표집한 총 2,107명에게 실시한 설문조사(이동혁, 1999)에 따르면, PC통신과 인터넷을 하게 되는 이유 중의 하나로서 '학습에 대한 욕구'가 가장 높은 것으로 나타났다. 그 다음으로 관계의 욕구, 세 번째가 독립의 욕구, 그 다음은 친밀감의 욕구, 마지막으로 자기 및 세상에 대한 이해의 욕구와 집착인 것으로 나타났다.

또한, 서울대학교 사범대학 인터넷 교육정보 연구소 온라인 상담팀의 운영결과를 보면 99년 3월부터 12월까지 접수된 기록 가운데 채팅상담 총 970건, 공부방법질문 720건, 편지상담 412건, 게시판 상담 142건으로 채팅상담 메뉴와 공부방법 질문게시판에서 상담이 가장 활발하게 이루어진 것으로 보고되었다. 그리고 2000년 서울대학교 사범대학 인터넷 교

육정보연구소 온라인 상담팀의 중간보고(3월~10월)에 따르면, 채팅이 389건, 공부방법질문이 524건, 편지상담이 488건, 게시판이 148건으로 역시 1999년도에 이어서 공부방법질문에 대한 학생들의 요구가 많았다.

## 2) 학업문제 관련 요인

학업 문제를 일으키는 학업부진에 대한 정의는 연구자들마다 다르며 단일하게 합의된 것은 없지만, 대체로 잠재된 능력과 실제 성취사이에 불균형을 이루는 것이라고 보는 것(Gallather, 1975; Whitmore, 1980)이 대표적이다. 이러한 학업부진은 크게 다섯 가지 유형 즉, 1) 높은 성취도 검사 점수에 낮은 성적 평점, 2) 낮은 성취도 검사 점수에 높은 성적 평점, 3) 만성적 학업 부진아, 4) 일시적인 학업부진아, 5) 잠재적 학업부진아 등으로 구분할 수 있다(Shaw, 1960).

중학생, 교사, 학부모가 지각하고 있는 학업관련 문제들을 조사한 결과(김창대 외, 1994)에 따르면 22개 영역으로 범주화 된 여러 청소년 문제들 중 학업문제를 직접적으로 표출하고 있는 것은 공부 및 성적 영역이었다. 이러한 공부 및 성적과 관련된 문제는 결국 학업부진과 관련된 것이다. 이러한 학습부진의 원인을 첫째, 일반적인 부적응, 둘째, 개인 내적인 원인, 셋째, 정신장애에 의한 원인으로 구분하여 볼 수 있다.

일반적인 부적응은 나머지 두 원인에 의한 것을 제외한 상태에서 누구나 겪을 수 있는 학업과정상의 문제점에 대한 것이다. 구체적으로 살펴보면 시험불안, 공부자체에 대한 의문이나 회의, 집중력 부족, 성적저하로 인한 스트레스와 고민, 공부방법의 비효율성, 공부에 대한 반감, 능력부족 등, 노력은 했는데도 오르지 않는 성적, 성적에 대한 집착 등에 관한 것을 포함한다. 그리고 개인 내적인 원인에 의한 것은 지능, 적성, 그리고 정의적 특성과 관련된 흥미, 자아개념, 성취동기 등과 관련한 것들이 있다. 또한, 정신장애에 의한 원인은 DSM-IV의 경우, 학업문제와 관련이 깊은 진단은 유아기, 소아기, 청소년기에 흔히 처음으로 진단되는 장애에서 찾아볼 수 있는데, 특히 학업문제를 이해하는데 관련이 깊은 것으로 꼽을 수 있는 것은 정신지체, 학습장애, 주의력 결핍 및 과잉행동장애를 들 수 있다. 그리고 ICD-10에서는 정신지체, 말하기와 특수발달장애, 학업능력의 특수발달장애, 운동 과다성 장애를 들 수 있다. 이외에 학업부진에 영향을 미치는 구체적인 요인으로 언급되는 것 중 선수학습의 결핍이 있으며, 이는 학업성취의 50% 가량을 설명하는 변인으로 여겨지고 있으며, 학업자아개념이나 학업에 대한 자아 효능감(self-efficacy) 등을 포함하는 학습동기 역시 학업성취의 20% 가량을 설명하는 주요한 요인으로 여겨지고 있다(김동일, 1998)

위에서 언급한 학습부진에 대한 3가지 원인을 좀더 자세히 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 일반적인 부적응으로서 시험불안 및 스트레스에 관한 연구와 공부방법에 대한 연구를 살펴보고자 하겠다. 시험불안과 스트레스에 관한 연구는 시험에 따른 불안감과 압박감, 스트

레스 등을 의미하는데, 이러한 영향이 시험공부에 지장을 주거나, 시험을 칠 때 실력을 충분히 발휘하기 어렵게 하는 경우는 가리킨다. 한 조사연구에 따르면 시험불안과 관련된 심리적, 신체적 어려움은 시험보기 직전에 흔히 경험할 수 있는 반응들이지만, 지나칠 경우는 이런 불안에 압도당해 시험 수행에 방해될 일으킬 수 있음을 말해주고 있다. 동시에 시험불안과 관련된 요인들로 경쟁관계의 친구, 상급학교 진학에 대한 걱정, 시험자체에 대한 화나 짜증, 부모님의 꾸지람에 대한 걱정 등을 언급하고 있다(구본용, 1993). 이러한 시험불안을 경감시키기 위한 방법으로서 체계적 둔감법과 인지요법을 활용하여 효과성을 평가한 연구들(Little & Jackson, 1974; Lent & Russel, 1978)도 있다.

국내의 경우에는 시험불안을 학업성취와 연관지어 살펴본 연구가 다수 있는데, 처치와 관련된 연구들의 경우는 특정 이론적 기법이 시험불안에 미치는 영향이나 혹은 그 효과에 대한 것들이다. 이때 적용한 이론적 입장에는 게슈탈트나 현실요법에 의한 접근도 있었으나, 대부분은 인지적인 접근에 의한 것들이었다. 또한 공부방법인 학습전략과 관련된 연구에서는 효율적인 학습 또는 정보를 효율적으로 기억하는데 필요하거나, 도움이 되는 여러 종류의 기능, 능력, 또는 방법에 관한 연구와 이에 대한 활용이 주로 이루어진다. 인지심리학자들에 의하면 학습전략은 1960년대까지 주류를 이루던 교수전략과는 대비되는 개념으로 학습자를 교수가 주는 자극에 반응하고 교수내용을 받아들이기만 하는 수동적 존재를 간주하는 행동주의적 접근에서 벗어나, 학습자는 '능동적이고 자기 결정적이며, 복잡하고, 독특한 방식으로 정보를 처리하는 보다 적극적인 해석자, 정보처리자'임을 전제하는 인지적 접근에서 발생하였다. 이는 인터넷상에서 정보의 검색과 활용의 주체가 되는 이용자들을 이해하는데 보다 적합한 개념이라고 할 수 있다.

둘째, 개인 내적인 요인에 해당하는 자아 효능감과 자아개념 및 자기 존중감에 관한 연구에서 보면, 자아 효능감 신념은 학업성취 변인의 14%, 학업지속력 변인의 12%를 설명해 주고 있다고 한다(Multon et al., 1991). 국내에서 이루어진 학업성취와 자아개념과의 관계에 대한 메타분석연구에 의하면, 유의미한 것으로 판단되는 전체 자아개념과 학업성취와의 상관은 .37, 학업적 자아개념과 학업성취와의 상관은 .45로 나타났다(김형태 외, 1996).

셋째, 학업부진의 원인인 정신장애에 의한 요인은 정신지체, 학습장애, 주의력 결핍, 과잉행동장애, 특수발달장애 등을 들 수 있다. 그 중 많이 문제가 되고 있는 학습장애에 대한 국내 연구들에 의하면 학습장애를 정의하는데 공통적으로 '낮은 학업성취', '기대치와 성취도의 지체와 불일치', '신경심리적 과정상의 결손' 등을 포함한다. 이것은 다른 장애와 환경적 결손의 직접적인 결과가 아니라는 '제외요소'를 포함한다. 우리나라의 경우 학습장애의 정의나 관련용어의 사용에 있어서 다소의 차이를 보이고는 있지만 학습장애를 특정학습(듣기, 말하기, 쓰기, 읽기 및 산수능력)에서 나타나는 장애로 분류하고 있으며, 정신지체, 정서, 장애환경 및 문화적 결손과는 별도의 영역으로 지정하고 있다. 그리고 학습

장애를 발달적 학습장애와 학업적 학습장애로 분류하여 보고 있으며, 이러한 연구가 국내에서도 점차 활발해지고 있다. 특히 학습장애 영역의 60~70%를 차지하는 읽기 장애를 중심으로 주 연구가 이루어지고 있다(김동일, 1999).

이외에 정신장애의 원인에 해당하는 특수아의 학업문제에 관한 연구도 있다. 여기서는 지능과 학업성취간에는 일반적인 정적상관이 있음에도 불구하고 여기에서 벗어난 학습부진과 더불어 생겨난 과진아, 그리고 학업부진 영재아의 경우를 생각해볼 수 있다. 즉 학업, 적성에 비추어 예측된 것과 아주 일치된 학업성취를 보인 학생들보다 덜 노력한 경우 학습부진의 경우에 들 수 있고, 더 열심히 노력한 경우에는 학습과진의 범주에 들 수 있는 것이며, 지능검사결과에 비추어 학업성적이 크게 차이나는 경우 학업부진 영재아로 간주하고, 이들의 심리적 특성에 관련 연구(오소자, 1984)등이 이루어진 바 있다.

## 2. 온라인 상담의 개관

### 1) 사이버 세계와 청소년

사이버(Cyber) 세계란 컴퓨터와 통신기술이 결합되어 의사소통과 정보교환의 새로운 공간을 형성하게 된 것으로서(박성익, 1998), 컴퓨터를 매개로 한 통신이 이루어지는 가상의 공간을 말한다. 이것은 정보통신기술의 발달과 더불어 우리 삶 깊숙한 곳까지 변화의 바람을 몰고 왔다. 특히 청소년의 문화를 대변할 정도로 이러한 사이버세계는 청소년들에게 새로운 활동의 장을 마련해 주었다. 즉 사이버 세계에서 인간의 의사소통, 정보획득과 교환이 이루어짐으로써 청소년의 생활양식을 변화시켰다.

변화에 가장 민감한 청소년들에게 이러한 사이버세계의 도래는 신기하고, 흥미로운 사건이 아닐 수 없다. 특히 현재의 청소년들이 가진 특성과 사이버 공간에서의 경험이 비교적 잘 일치한다는 점에 그 이유도 있다. 그 대표적인 것이 청소년들의 또래관계에서의 자기표현에서 찾을 수 있을 것이다. 그렇다면 청소년 삶 깊숙이 젖어있는 사이버공간은 어떠한 특성을 지니고 있는지 살펴보고자 한다.

첫째, 사이버공간의 익명성이라는 특성이 청소년들 자신의 표현을 보다 자유롭게 만들었고, 현실공간에서의 누릴 수 없는 다른 자신의 모습을 자유롭게 표현할 수 있다. 그 대표적인 경우가 가상 놀이공간에서 이루어지는 머드게임이라고 할 수 있다. 청소년들은 이 게임에 참여하면서 문자로 새로운 형태의 놀이공동체를 만들뿐만 아니라, 새로운 사회적 관계나 사회적 상호작용 속에서 새로운 자신의 모습을 창조하게 되는 경험을 갖게 된다. 물론 사이버 공간에서의 청소년들이 경험하는 또래 관계는 머드게임에만 국한되는 것은 아니다.

현실세계의 인간교류와 가장 유사하면서도 사이버 공간의 특징을 잘 대변해 주는 채팅도 이러한 면이 드러난다. 채팅에 의한 교류는 교류방식이 현실의 모습을 간직하면서 현

실과는 다른 또 다른 공감 속에서의 만남이 이루어지며, 관계를 지속시키거나 중지하는데 아무런 부담감도 없다. 이뿐만 아니라, 사이버 공간 속에서의 채팅은 자신이 이끌려 가는 만남이 아니라 자신이 직접 새로운 인간관계를 만들거나, 그러한 인간관계 속에서 자신이 억제해 왔던 욕구나 갈등을 표현하는 손쉬운 도구가 되어버렸다. 이에 따른 부정적인 여파로 사이버공간이 현실공간에서 해소하지 못한 부분을 표출하는 욕구의 해소를 넘어 지나친 음란성이나 상대방에 대한 무례한 행동, 거침없는 표현이 허용되는 혼돈의 장이 되어버렸다.

하지만, 사이버세계가 청소년들에게 무조건 악영향을 끼치는 것만은 아니다. 물론 사이버의 특성인 익명성이 끼치는 악영향도 있긴 하지만, 이러한 익명성의 활용으로 사이버를 이용하는 청소년들이 다양한 자신의 이미지를 맘껏 창출할 수 있다는 기회를 주었고, 자신이 편안한 때에 다른 사람과 시공을 초월한 의사소통을 통해 다양한 정보를 주고받거나 자기성찰의 기회가 있다는 잇점이 있다.

둘째, 사이버 공간의 특성으로서 맞춤형 서비스를 들 수 있다. 이러한 기능은 사이버 상에서는 시시각각으로 변화하는 이용자의 구미에 맞게 필요한 정보를 신속하게 전달할 수 있는 잇점이 있다. 즉, 사이버 공간에서는 다양한 만남과 학습이 이용자의 욕구에 맞추어 신속하게 전달되며, 그러한 정보만이 유용한 것으로 인식된다는 것이다. 언제든지 이러한 사이버의 장점은 상담뿐만 아니라, 다른 다양한 영역에서 활용할 수 있는 충분한 자원이 될 것이다.

셋째, 현실에서는 어떤 특정인만이 정보를 공유하는 식의 권위의식이 존재하지만, 사이버 공간에서는 대체로 폐쇄적인 정보공유의 틀에서 벗어나 누구나 사이버공간에서는 평등하게 정보를 제공, 교환할 수 있는 개방성과 평등성이 존재한다는 것이다.

즉, 사이버 공간에서 만남과 관계는 자유로움과 다양성에 대한 존중과 평등성이 존재하기 때문에 지금의 청소년들에게 더할 나위 없는 공간이 되지만, 한편 이러한 다양성과 자유로움 뒤에 숨어있는 혼란스러움 또한 배제 할 수 없을 것이다. 그러나, 현재 정보화 사회가 이러한 불확정성 속에서 새로운 질서와 관계를 탐색해 가는 사회임을 감안한다면, 결코 청소년들의 사이버의 세계를 무시할 수는 없다. 오히려, 이러한 사이버 세계의 특성을 활용한 영역을 다양하게 개발하여 진정한 사이버공동체를 마련할 수 있는 방법들을 강구해야 한다.

학업상담에 있어서의 인터넷 활용도 역시 진정한 사이버 공동체를 마련하기 위한 하나의 시도라고 볼 수 있다. 앞으로 사이버의 장점을 충분히 활용한 인터넷을 통한 학업상담의 활성화를 위해서 어떠한 대안들이 필요할 지에 대해 구체적으로 점검해 보아야 한다.

## 2) 온라인 상담의 발전

급변하는 정보통신기술의 발달은 인간이 현실에서 할 수 없었던 일들을 사이버 세계에

서 가능하게 해주었고, 수많은 청소년들에게 새로운 호기심을 불러일으켜, 지금은 청소년들에게 사이버 세계는 일상적인 생활이 되었다. 이러한 사이버 문화가 상담자와 내담자를 연결시켜주는 온라인 상담의 영역으로 본격적으로 도입된 것은 80년대에 들어서면서부터이다. 미국의 경우, 1980년대 이전에 상담자들은 컴퓨터를 주로 진로상담에 활용하였다. 그러나, 인터넷이나 다른 PC통신이 방법이 개발되면서부터 컴퓨터를 상담에 활용하는 방법은 비약적으로 확장되어 이제는 상담의 다양한 영역에서 컴퓨터를 이용하는 상담이 이루어지고 있을 뿐만 아니라 그 가능성이 더욱더 적극적으로 탐색되고 있다(김병석, 1997). 국내의 경우, 1987년 한국경제신문사가 “KETEL”을 개설하면서 컴퓨터 통신이 시작되어 인터넷에 앞서 컴퓨터 네트워크를 형성하였고, 그 이후 급속한 발전을 거듭해 왔다. 여기에 인터넷이 가세하면서 사이버상담의 엄청난 성장추세를 보여주었다(임은미 & 김지은, 1999).

상담의 관점에서 사이버의 세계는 정보획득이나 정보교환의 독특한 특성을 지니고 있기 때문에 사람들에게 자신의 다양한 문제를 해결해 주는데, 중요한 매개체 역할을 한다(박성익, 1998). 이러한 온라인 상담이 전통적인 의미에서의 대면상담과의 큰 차이점은 바로 도움을 필요로 하는 사람의 문제를 해결하고, 생각, 감정, 행동 측면의 인간적 성장을 도와주는 매체가 사이버 공간이라는 데 있다.

더욱이 오늘날 온라인 상담은 컴퓨터를 통한 단순한 정보교환이나 의사소통의 수준을 넘어서서 인간의 내면세계까지 다루게 되어, 내담자의 문제를 해결하고 성장을 촉진하는 것을 돕는 과정까지 담당하게 되었다 (임은미 & 김지은, 1999). 예를 들어 PC통신망의 대화방이나 토론방을 이용하여 전자우편, 채팅 등을 통하여 편지상담과 채팅상담을 제공하는 PC통신상담프로그램들이 점차 확대되고 있다. 또한 시·도 청소년 상담실을 포함하여 전국적으로 온라인 상담이 이루어지고 있는 곳은 약 100여 군데로서 사이버의 생활화를 말해주고 있다. 현재 국내외에서 PC통신이나 인터넷을 이용해 상담서비스를 제공하는 기관은 계속 증가하는 추세에 있는데, 각 IP(Information Provider) 또는 CP(Contents Provider)마다 상담대상 및 상담문제 영역에서 특징을 나타내고 있다.

온라인 상담의 구체적인 현황을 알아보기 위해 국내 상담관련 사이트 1백개를 탐색한 결과, 조사대상 온라인 상담 사이트 중 91%는 내담자들이 호소하는 문제 모두에 응답하는 종합적인 내용의 상담서비스를 제공하고 있었으며, 상대적으로 적은 비율의 사이트들이 자신의 전문영역을 규정해가려는 시도를 하고 있었다. 상담내용으로는 성, 가정, 이성, 기타대인관계문제, 학업, 학교 부적응, 진로/진학, 성격, 비행, 정서, 행동, 단순정보제공, 기타 등의 내용이 있었으며, 그 중 상담내용을 특화시킨 온라인 상담사이트로는 단순정보제공(11%), 성문제(7%), 진로/진학(6%), 가정문제(4%) 순 이었으며, 학업, 성격, 비행을 전문으로 하는 사이트는 없는 것으로 밝혀 졌다(김계현 & 임은미, 2000).

또한, 온라인 상담사이트에서 가장 많이 사용하는 서비스 방법은 상담에 관련된 내용을 제작하여 게시하는 일방적인 DB제공방식이었다. 조사대상 사이트의 90%가 상담관련 자

료를 글이나, 그림, 동영상으로 제작하여 웹 페이지에 게시하고 있었고, 글로 된 자료가 대부분이었다. 즉, 게시판이 87%로서 상담관련 자료를 게시하거나, 게시판에 이용자들이 글을 올려놓을 수 있도록 되어있으며, e-mail은 79%로서 전자우편으로 상담을 진행하고 있었다. 이에 비해 채팅상담을 하거나 인터넷의 Hyper Text기능을 충분히 살려서 상호작용적 DB를 제공하는 사이트들은 비교적 적은 편이었다.

위의 조사결과에서 알 수 있듯이 국내에는 상담내용을 특화시킨 전문영역별 사이버상담 사이트가 많으며, 사이버 공간의 장점을 충분히 살릴 수 있는 상호의사소통의 작용을 도모해 주는 채팅상담이 그리 활발하지 않다.

첫째, 국내 온라인 상담이 대부분 전문영역으로 운영되기보다는 종합적인 내용을 다루는 현상은 오히려 상담분야에서의 사이트의 전문성을 저하시키는 역효과를 낼 수도 있다. 특히, 정보제공이 중요한 활동영역중의 하나인 학업을 포함한 진로상담이나 성상담은 상담자가 내담자에게 적절한 상담정보를 탐색하고, 정리하고, 조직하여 적시에 전달하는 전문성이 요구되는 분야중의 하나라는 점을 인식할 필요가 있을 것이다. 또한 PC통신이나 인터넷을 이용하는 청소년들의 이유를 조사한 연구(이동혁, 1999)에 따르면, 청소년들은 PC통신이나 인터넷을 통하여 다양한 정보나 지식을 얻고자 하는 학습의 욕구가 가장 크게 나왔고, 다음으로 사람들과의 관계를 형성하고자 하는 관계의 욕구, 세 번째로 자신만의 자유로운 영역을 인정받고, 자신의 생각을 자유롭게 표현하고자 하는 독립의 욕구가 강한 것으로 드러났다. 하지만, 아직까지 이들의 욕구를 채워줄 만한 전문적인 사이트의 개발이 미비한 실정이다. 따라서, 청소년들의 이러한 욕구를 충족시키기 위해서라도 학업을 포함한 다양한 영역에서 상담사이트의 전문화가 이루어져야 되리라 본다.

더불어, 이러한 국내 상담 사이트에서는 학업상담 또는 기타 특수장애아들을 심층적으로 치료할 만큼의 체계적인 상담정보관리방법이 이루어지지 않고 있다는 점이다. 그 이유는 온라인 상담이 주로 단회상담으로 이루어지고, 특히 내담자를 문자라는 제한된 매체를 통해 이해하게 되므로 내담자의 성격장애나 정신병리 또는 기능수준을 폭넓게 고려하기가 어렵기 때문이다. 그러나, 이는 앞으로 멀티미디어의 도입과 상담정보관리방법이 어느 정도 정착이 된다면, 내담자를 보다 전문적으로 관리할 수 있는 상담사이트들이 많이 생겨날 수 있으리라고 예상할 수 있을 것이다.

둘째, 국내 온라인 상담활동에 있어 채팅상담 영역이 활성화되어 있지 않다는 점이다. 현재, 대부분의 사이버 매체가 상호작용성을 최대한 활용하기보다 DB제공방식을 활용하고 있는데, 이것은 운영자의 글이나 그림을 이용자가 수동적으로 열람하는 형식이 되기 때문에 사이버매체의 상호작용을 추구하는 청소년들에게 그다지 매력을 끌지 못할 것이다. 하지만, 일반 내방상담과 달리 채팅상담은 상담자가 근무하지 않는 시간에도 내담자는 자신이 원하면 언제든지 사이버상담사이트에 접속하여 상담서비스를 받을 수 있는 시스템이다. 그러나, 채팅상담인력의 부족으로 근무 외 시간에 상담을 받으러 온 내담자들은 상



담가들의 부재로 인하여 좌절을 경험한 채 상담사이트를 나가게 된다.

따라서, 채팅상담은 점차 청소년들에게 인기를 끌고 있는 상담메뉴인 만큼 상담자와 또래와의 활발한 상호작용이 일어날 수 있는 공간으로서 사이버매체의 상호작용성을 최대한 적용하여 앞으로 사이버매체를 추구하는 청소년들에게 그들의 문제를 토로하고, 도움을 받을 수 있는 장이 되어야 할 것이다, 또한 청소년들이 상담사이트를 주로 이용하는 때를 조사하고, 보다 많은 채팅상담인력을 확보하여 내담자들이 근무 외 시간(저녁 6시부터 12시까지)에도 전문적인 상담서비스를 받을 수 있는 기제가 필요하다.

### 3. 학업상담에서의 인터넷 활용방안

#### 1) 인터넷을 통한 학업상담의 필요성

청소년 상담에서 반드시 다루어야 할 중요한 영역 중의 하나가 학업상담이라고 할 수 있을 것이다. 특히, 성적을 중시하는 우리나라 교육풍토에서는 공부문제, 특히 학업부진으로 인한 문제가 중요하지 않을 수 없다. 더욱이, 학업으로 인한 문제는 다른 요인들에 의해서 야기되는 결과적인 증상일 뿐만 아니라 학업문제 자체가 진로문제와 같은 또 다른 문제를 야기시킬 수 있다.

인터넷을 활용한 상담에서 눈에 띄는 현상 중 하나가 인터넷 진로상담(internet career counseling)이다. 실제로 학교 상담에서 각종 진로, 취업정보를 검색하고 해당학생의 적성, 흥미에 일치시키는 작업이 컴퓨터와 인터넷을 통해 훨씬 더 용이하다 것도 이러한 현상의 한가지 이유일 수 있다. 더욱이 인터넷은 각종 학교나 교육기관에 대해서 형식적, 비형식적인 정보를 무한적으로 제공해 줌으로써 진로결정과 진로선택에 막대한 영향을 미치고 있다.

그리고 이처럼 진로와 교육목표를 설정해주는 인터넷이 높은 잠재력을 지닌 학업부진 학생들에게 효과적일 수 있다는 연구가 Brown과 Duane(1999)에 의해서도 밝혀진 바가 있다. 결국 청소년의 학업발달은 그들의 진학과 진로발달에 중요한 영향을 끼칠 수 있기 때문에 학업문제를 진로와는 별개의 영역으로 인식하기보다는 진로발달의 맥락에서 개인의 학업문제를 이해할 수 있다.

특히, 우리나라의 경우 학생들이 학업에 대한 많은 정신적 부담감과 압박감을 느끼고 있다는 사실을 감안해 볼 때, 사회적인 맥락상 다른 어떠한 영역보다 청소년들의 학업문제 해결에 대한 요구는 높다고 볼 수 있을 것이다. 이는 청소년 사이버 문화 실태조사에서 PC 통신이나 인터넷을 하는 이유 중 '학습의 욕구'가 가장 높은 것으로 나타났다는 점에서도 알 수 있다(이동혁, 1999). 이러한 현상은 PC 통신이나 인터넷을 학습이나 정보습득의 도구로 이용하고 있음을 말해주고 있으며, 앞으로 인터넷을 통한 학업상담의 활용방안에 대해한 구체적인 논의가 필요한 때임을 말해주고 있다. 또한, 청소년의 스트레스에

대해서 고등학생을 대상으로 연구한 황정규(1992)의 연구에서도 학업성적에 대한 스트레스가 가장 큰 것으로 나타나고 있다. 특히, 시험에 실패하거나 성적의 부진 및 저하로 야단 맞을 때 청소년들은 가장 스트레스를 많이 받는다고 보고하고 있다(김동일, 2000).

이외에도, 학업문제의 지평을 넓히기 위해 학업문제 이론에 대한 연구와, 청소년들에게 실질적인 도움을 주기 위한 실천적 노력이 이루어지고 있다. 그러나, 학업문제에 대한 이론은 본 고에서 다루기에는 방대할 뿐만 아니라, 본 연구의 취지와는 다소 다르기 때문에 여기서는 인터넷을 통한 학업상담으로 좁혀서 살펴보고자 한다.

첫째, 학업문제를 해결하기 위한 전문 상담자가 부족하다는 것이다. 지금까지 학업문제를 해결하기 위한 실천적인 노력은 우선 교사, 학부모, 그리고 전문 상담자 및 각 기관의 연계활동으로 현재까지 이루어지고 있다. 전문상담의 중요성이 인식되기 이전에는 학업에 대한 문제를 대부분 학교 교사들이 도맡아 왔다. 하지만, 학생들의 수에 비해 부족한 교사의 수와, 교사의 과다한 업무는 학생 개개인에 대한 생활지도와 상담을 전부 다루기에는 역부족이며, 따라서 몇몇 상담기관을 통해 청소년들의 학업문제가 다루어지고 있는 실정이다.

하지만, 가장 예민한 시기라고 할 수 있는 청소년들이 자발적으로 상담실 문을 두드린다고보다는 선생님이나 학부모의 의뢰를 통해 상담을 받으러 오는 경우가 많다. 이러한 이유 때문에 이러한 비자발적인 내담자들에게 자신의 학업문제를 있는 그대로 개방한다거나 솔직하게 자신의 문제를 개방하기를 기대한다는 것은 어려운 일이다. 그러므로, 전통적인 내방상담에서 기대하기 어려웠던 내담자들의 자발성과 주도성을 기대할 수 있는 효과적인 대안으로서 익명성과 안전감을 보장해 주는 인터넷 상담이 필요하다.

둘째, 대면 상담이 지닐 수 있는 물리적 환경의 제한을 벗어나 보다 적극적인 상담을 실시하기 위해서 인터넷을 활용한 학업상담은 필요하다. 기존의 대면 학업상담은 물리적 환경의 제한(한정된 장소, 한정된 시간)으로 인해 청소년들이 정작 도움을 필요로 할 때 즉시 도움을 받지 못하는 경우가 허다하다. 그러므로, 시간과 공간의 제약을 받지 않는 자유로운 환경에서 이루어지는 인터넷 상에서의 상담은 청소년들에게 매우 의미가 있다. 또한, 기존의 대면 상담은 자신의 문제에만 국한된 채 문제해결을 하고자 하지만, 사이버 상에서 이루어지는 학업상담인 경우, 자신과 비슷한 고민의 친구들의 글을 읽을 수도 있을 뿐만 아니라, 필요한 내용을 자신이 필요할 때 즉각적으로 받아 볼 수 있다는 점에서 대면 학업상담에서 충족되지 못한 부분을 채워주기 위해 인터넷을 통한 학업상담은 필요하리라 본다.

셋째, 상담실을 벗어나서도 내담자 스스로 자신의 문제를 해결할 수 있는 도구로서 인터넷을 활용한 상담이 필요하다. 기존의 상담은 내담자가 일단 상담실을 벗어나면 다시 그와 똑같은 상담과정을 반복할 수 없다. 하지만, 원격상담에서는 상담내용에 대한 반복적인 접근이 용이하다는 장점이 있다. 예를 들어, 집중력 불안에 관한 체계적 둔감법을 훈련하는 상담을 받은 후에 상담내용을 저장한 프로그램이나 파일을 재생함으로써 언제라도

다시 상담과정에 참여할 수 있고, 상담자의 도움 없이도 다시 훈련을 재개할 수 있다. 특히, 다양한 자극에 민감한 청소년들을 위한 상담에서 단순한 텍스트 위주의 정보에서 벗어나 그래픽 위주의 웹사이트를 소개하고 학업문제에 대한 풍부한 정보를 접할 수 있도록 하는 것은 그들의 문제를 스스로 해결하는데 적극적인 상담방안이 될 수 있다.

셋째, 다른 상담영역과 달리 학업상담은 기초학습능력이 부족한 학생들에게 지속적인 훈련프로그램을 제공해 주어야 할 것이다. 하지만, 기존의 대면 상담만으로 내담자에게 지속적으로 학습능력을 도와주는 데는 한계가 있다. 특히, 우리나라와 같은 과밀학급 상황에서는 기초학습능력의 부족으로 많은 학업관련 문제를 야기 시킬 수 있는 문제의 여지를 많다. 그리고 기초학습 능력이 부족한 학생들을 개별적으로 지도하기에는 지금 현 학교 상황에서는 역부족이다. 그러므로, 기초학력이 부족한 학생들을 도와줄 수 효과적인 도구로서 인터넷을 활용할 수 있다. 더불어, 앞으로 인터넷을 통한 학생들의 학업능력 향상을 위한 다양하면서도 전문화된 개별학습 프로그램의 개발도 필요하다.

예를 들면, 시험의 압박에 시달리는 학생들을 돕기 위해, 그들의 현재 실력을 측정하고, 부족한 부분을 보충해 주는 형식의 인터넷 사이트가 있으며, 게임 형식을 활용한 기본학습 지도 프로그램들도 있다. 물론, 이러한 현상이 학생들로 하여금 시험결과 자체에만 치중하게 만드는 역효과도 불러일으킬 수 있을 것이다. 그러나, 인터넷이 일상화가 된다면 이처럼 학교에서 습득하지 못한 내용을 인터넷을 통해 적절한 도움을 받을 수 있다.

위에서 언급한 다양한 학업상의 문제, 그리고 학업문제로 일어나는 다양한 심리적인 증상의 해결이 필요함에도 불구하고 이를 종합적으로 보살펴 주는 학업상담 전문 사이트는 거의 없다. 대부분 기초학업문제와 이에 따른 심리적인 문제를 따로 다루는 형식으로 인터넷 사이트가 운영되고 있는 실정이다. 기초학업문제에 관련된 인터넷 사이트들은 주로 영리를 목적으로 하는 과외형태의 웹사이트인 반면, 상담 사이트는 기초학습능력신장 보다는 학습으로 인해 야기되는 다양한 심리적 문제, 이를테면 학업부진, 학습장애요소, 학교 부적응, 학업흥미상실, 심리적 압박 등에 대한 부분으로 한정되어 있다. 따라서 학생들의 기초학습능력 향상을 위한 학습프로그램과 더 나아가 진단프로그램은 물론이고, 학업에 따른 심리적인 문제를 다룰 수 있는 인터넷 학업전문 상담사이트의 개발이 절실히 요구된다.

## 2) 국내·외 온라인 학업상담 관련 사이트의 탐색<sup>2)</sup>

현재 국내외에서 인터넷을 이용해 상담서비스를 제공하는 기관이 점차 증가하는 추세이다. 이러한 온라인 상담의 양적 증가추세로 미루어 보아 온라인 상담이 대면 상담과 어깨를 견주어 가고 있는 것도 눈여겨 볼 만하다. 물론 온라인 상담의 전문성과 부작용이 다

2) 자세한 평가 준거와 내용은 김동일, 전계영, 배성직(2000). 학업상담에서의 인터넷 활용방안. 서울대학교 인터넷교육정보연구소, 2000 연구보고서 참조

소 우려되지만, 이는 온라인 상담의 전문성과 실효성에 대한 논의로 이어져야 할 것이다. 즉, 이러한 논의는 온라인 상담의 존재 여부를 따지는 것이 아니라 온라인 상담의 질을 향상시키고, 내담자들에게 보다 양질의 서비스를 제공하기 위한 운영방법에 대한 논의로 초점이 모아져야 한다.

본 장에서는 국내·외에서 제공되는 전형적인 온라인 상담을 탐색하였다. 이러한 시도는 온라인 상담의 전문성을 확보하며 동시에 내담자들에게 양질의 온라인 상담 서비스를 제공하기 위한 초석이 된다. 여기에서는 국내·외에서 이루어지고 있는 학업상담 관련 웹사이트를 크게는 내용, 형식, 의사소통, 기술적 지원의 측면에서 살펴보았다. 첫째, 내용과 대상의 측면에서는 내용의 적합성, 내용의 신뢰성, 내용의 신선도, 내용의 풍부성을 살펴 보았고, 둘째, 형식에서는 사이트 구조의 타당성, 화면구성의 적절성, 화면구성의 세련성을 평가준거로 삼았다. 셋째, 의사소통의 경우는 사이트 방문자들 간의 의사소통의 원활성과 방문자와 사이트 운영자간의 의사소통이 얼마나 잘 이루어지는지에 따라 평가하였다. 마지막으로 기술적 지원의 측면에서는 데이터 전송속도, 접속의 안정성, 정보접근의 용이성, 사이트 접근의 용이성, 장애인에 대한 배려 등을 평가준거로 각각의 학업관련 상담사이트를 살펴보았다.

여기에 제시된 11개의 학업관련 상담사이트는 야후(www.yahoo.co.kr)를 통해 '학업'과 '상담'을 넣어 검색한 사이트 중에서 접속률이 높고, 비교적 공식 기관에서 운영하는 사이트를 우선 선정하였으며 사이트를 접속할 때마다 각각의 사이트에서 공통적으로 추천하는 것들을 중심으로 최종 선정하였다. 평가된 국내·외 학업관련 상담사이트는 아래에 제시되어 있으며 이에 대한 요약은 <표 1>에 있다.

- 1) <http://www.kyci.or.kr> (한국청소년 상담원)
- 2) <http://clickstudy.co.kr> & [snuhelp](http://snuhelp.com) (유니텔 온라인 상담방)
- 3) <http://www-2.kyungpook.ac.kr/~edclinic> (경북대학교 학생생활연구소 교육클리닉)
- 4) <http://www.counsel124.com> (사랑의 전화)
- 5) <http://www.youth.co.kr> (청소년의 세계)
- 6) <http://www.ddchild.com> (연세대학교 조기치료/교육프로그램 및 재활상담)
- 7) <http://www.myway.or.kr> (청소년 진로진학 상담실)
- 8) <http://www.ghds.org> (Gnosis Educational Counseling and Career Guidance Center)
- 9) <http://www.schoolpsychology.net> (School Psychology Resources Online)
- 10) <http://ericcass.uncg.edu> (ERIC/CASS)
- 11) <http://www.cnw.com/deets> (Anacortes High School)

<표 1> 국내외 학업상담 관련 사이트

	웹사이트 주소	내용	형식	의사소통	기술적 지원
1	<a href="http://www.kyci.or.kr">http://www.kyci.or.kr</a>	청소년을 대상으로 학업, 진로, 비행, 성, 성격, 가정, 대인관계 문제에 대한 종합상담 서비스기관.	상담기관기관소개, 온라인 상담실, 자료실, 상담기관네트워크 형식으로 이루어짐.	이메일, 게시판, 전화상담을 통한 운영자와의 의사소통.	사이트 접속시 비교적 안전. 내용검색엔진을 통한 정보접근의 용이성. 장애인에 대한 배려가 없음.
2	<a href="http://clickstudy.co.kr">http://clickstudy.co.kr</a> & <a href="http://snuhelp">snuhelp</a>	청소년들 대상으로 진로, 비행, 성, 성격, 가정, 대인관계에 대한 종합상담 서비스 기관	바로상담, 예약상담, 열린상담, 편지상담, 공부방법질문, 사례와 도움글로 구성됨	공지사항을 통해 운영자와 이용자간의 의사소통	사이트 접속시 비교적 안전. 내용검색엔진을 통한 정보접근의 용이성. 장애인에 대한 배려가 없음.
3	<a href="http://www-2.kyungpook.ac.kr/~edclinic">http://www-2.kyungpook.ac.kr/~edclinic</a>	유아기나 아동기를 대상으로 한 특수교육 관련 학습문제 상담.	연구소소개, 교육정보, 상담사례, 상담절차, 질문과 답변, 게시판, 방명록, 편지하기로 구성됨.	이용자들간의 의사소통은 방명록과 이메일, 전화를 통해 이루어짐.	전송속도가 빠른편. 접속이 비교적 안정. 장애인에 대한 배려가 없음.
4	<a href="http://www.counsel124.com">http://www.counsel124.com</a>	학생과 성인 모두를 대상으로 크게 성, 대인관계, 부분문제, 이성문제, 정신건강 및 학업과 관련 서비스 제공.	홈페이지, 상담사례뱅크, 심리테스트, 여기는 탄세상으로 구성됨, 구성이 복잡하여 한눈에 들어오지 않음.	방문자들과의 의사소통은 채팅과 이메일을 통해 이루어지며, 방문자와 운영자간 역시 채팅, 이메일 전화를 통해 이루어짐.	접속이 비교적 안정, 내용검색엔진 제공. 장애인에 대한 배려 없음.
5	<a href="http://www.youth.co.kr">http://www.youth.co.kr</a>	청소년을 대상으로 성, 학업 및 진로, 비행, 성격 및 정신건강, 이성, 기타 문제등에 대한 상담제공.	공지사항, 운영자와 함께, 상담서비스, 상담사례, 청소년 정보, 알고싶은 성, 느낌이 좋은 곳, 추천사이트, 방명록으로 구성됨.	방문자와 운영자간의 의사소통은 공개상담, 비공개상담게시판, 이메일, 전화를 통해서 이루어짐.	전송속도가 좋은편, 접속이 비교적 안정적.
6	<a href="http://www.myway.or.kr">http://www.myway.or.kr</a>	청소년들을 대상으로 한 진로진학상담 사이트	상담실 소개, 온라인 상담실, 진로진학상담실, 진로진학정보센터, 문학의 광장, 상담전문가 포럼, 상담기관 소개로 구성됨	방문자들 간의 의사소통은 이메일과 게시판 상담을 통해 이루어지며, 방문자와 운영자들 간의 의사소통은 공개상담, 이메일 상담, 대화방상담을 통해 이루어짐	전송속도 양호, 안정적 인 접속, 검색메뉴가 마련되지 않음
7	<a href="http://www.ddchild.com">http://www.ddchild.com</a>	장애아 부모 및 관련 인사들에게 장애관련 정보제공	프로그램 안내, 발달 검사, 장애영역, 재활 정보, 회원게시판, 도움말, 회원정보, 실시간 상담실, 방명록, 추천사이트로 구성됨	의사소통은 방명록과 회원게시판을 통해 이루어짐.	전송속도 안정.

	웹사이트 주소	내용	구성	의사소통	기술적 지원
8	<a href="http://www.ghds.org">http://www.ghds.org</a>	청소년들을 대상으로 한 학업 및 진로상담 사이트.	[Thinking about yourfuture?][Things you need to know][What to Expect],[Guidance Process],[Circle of Educational Counselling and Career Guidance]으로 구성됨.	방명록 및 Q&A가 제공되지 않아 방문자들간의 의사소통이 원활히 이루어진다고 보기 어려움.	전송속도 양호, 내용검색엔진 제공되지 않음.
9	<a href="http://www.schoolpsychology.net">http://www.schoolpsychology.net</a>	학교심리학자, 부모, 교사들에게 각종 정서적 문제와 장애에 대한 정보를 제공한다.	[Bookstore],[What is a School Psychologist?],[Cholent Corner][Jobs],[Awards],[Daily Cartoon]으로 구성됨.	방문자들간의 의사소통은 이메일을 통해 이루어지고 있다.	전송속도 비교적 안정적. 안정적인 접속.
10	<a href="http://ericcass.uncg.edu">http://ericcass.uncg.edu</a>	본래는 상담가와 치료자들에게 학습에 대한 정보를 주기 위한 것이었으나, 이후 학생들의 숙제와 필요한 학습자료 제공.	[Welcome],[About Eric/CASS],[Useful Links][Virtual Libraries] [Publications] [Submit a Document] [Ask Erick]으로 구성됨.	방문자간의 의사소통을 위한 방명록 제공되지 않음.	전체적으로 이미지를 많이 쓰지 않고, 전송속도 및 접속 안정.
11	<a href="http://www.cnw.com/~deets">http://www.cnw.com/~deets</a>	Anacortes high school에 재학중인 학생들을 대상으로 학습, 진학정보 제공	[Personal and Social Concerns] [Careers and Education] [Academic Concerns] [FinancialAid], [Post Secondary Applications], [Scholarships] [Course Descriptions], [Seniors Fina Days], [Comprehensive Counseling Program], [Counselor Evaluation Survey]으로 구성됨.	의사소통은 방명록을 통해 이루어지긴 하지만 원활하지는 않음.	관련링크와의 접속 불안정. 검색메뉴가 없다.

### 3) 인터넷을 통한 온라인 학업상담의 활성화

앞으로 온라인 상담은 통신환경 및 기술, 설비의 발전, 네트워크의 발전으로 인한 컴퓨터문화의 확산, 상담에 대한 대중적 수요의 확산, 상담전문가의 확충, 상담기관의 온라인 상담 전문서비스의 여건 구비 등으로 인해 급속도로 발전할 것으로 보인다(임은미, 김지은, 1999). 하지만 이제는 이러한 컴퓨터 기술의 발전과 컴퓨터의 확산에 노력을 기울이기 보다는 온라인 상담영역에서의 보다 세분화된 전문성을 추구해야 할 때이다.

앞에서 살펴본 국내·외 학업관련 사이트에서 확인할 수 있듯이 학업상담을 전문영역으로 다루고 있는 사이트는 아직 출현하지 않았다. 이에 비하여 성 관련 전문사이트는 외국에 비해 그 수가 적지만 우리나라에서도 전문적인 서비스를 제공하고 있다. 학업문제 역시 성 문제와 마찬가지로 청소년들에게 의미있는 과업이므로 이에 대한 전문 사이트는 요구되고 있다. 앞으로, 인터넷을 통한 학업상담을 활성화하기 위해 구체적으로 어떠한 노력을 기울여야 할 지에 대해 몇 가지 논의해보고자 한다.

#### (1) 내용 및 대상

지금까지 살펴본 웹사이트는 전문 상담영역을 다루기보다는 종합적인 내용을 다루고 있다. 이러한 현상을 인터넷 사이트들의 포털 사이트화로 설명할 수도 있겠지만, 상담분야에서는 오히려 사이트들의 전문성을 우려하게 만드는 현상이다. 따라서 인터넷을 통한 학업상담을 활성화하기 위해서는 우선 학업관련 전문가들에 의한 보다 구체적이면서, 자세한 내용의 상담서비스를 제공해야 할 것이다. 그렇게 하기 위해서는 학업문제에 대한 다양한 호소문제들을 유형별로 분류할 필요가 있다. 이를테면 학업부진, 학습장애요소, 학교 부적응, 학업흥미상실, 심리적 압박 등으로 분류하여 각 영역별로 전문상담가의 도움을 통해 내담자들이 구체적인 도움을 받을 수 있는 방안을 마련해야 할 것이다.

둘째, 온라인 상담의 장점이라고 할 수 있는 즉시성과, 익명성을 최대한 활용한 채팅상담의 영역을 활성화할 필요가 있을 것이다. 사실 대부분의 내담자들은 자신의 문제에 대해 느끼는 수치심과 혹시 상담자에게 자신의 문제가 노출되었을 때 상담자가 자신을 어떻게 받아들일 것인가에 대한 두려움 때문에 문제 해결의 필요성을 절감하면서도 기꺼이 자발적으로 상담실로 발을 들여놓기가 쉽지 않다. 그리고 예약 및 접수면접 등의 절차상의 번거로움 때문에 내담자들은 처음부터 대면상담에 대한 부담감을 지닐 수 있다. 하지만 채팅상담은 언제든지 내담자가 문제해결의 필요성을 느낄 때 곧바로 상담을 받을 수 있다는 편리함과 익명성을 활용하며 어떠한 어려움도 부담없이 표출할 수 있는 통로라는 점에서 대면상담의 한계를 극복할 수 있는 중요한 대안이라고 할 수 있을 것이다.

셋째, 학업문제와 관련된 진단평가와 심리프로그램과 여기에 대한 피드백을 위한 공간 역시 마련되어야 할 것이다. 그리고 이외에 이용자들의 상담에 대한 만족도를 알아보기 위한 상담회기평가질문지를 활용하여 상담내용에 대한 질을 높여 가는 것도 중요할 것이

다. 우선 사이버공간에서는 채널이 제한되어 감정에 더욱 몰입할 수 있기 때문에 이 과정에서 경험하는 감정의 강도는 대면상담보다 더 강렬할 수 있다. 따라서, 학업문제와 관련된 진단평가와 이 밖의 상호피드백을 촉진하는 내용을 포함하고 있는 심리 프로그램은 자신의 감정뿐만 아니라 타인의 메시지에 대해서도 더욱 몰두하기 때문에 이 과정에서보다 더 정확한 피드백이 이루어질 수 있다. 뿐만 아니라 사이버 공간에서는 시간과 장소에 구애를 받지 않고 메시지를 주고 받을 수 있기 때문에 내담자의 행동변화를 촉진시킬 수 있는 피드백을 즉각적으로 제공하는 것이 매우 용이하다. 또한 게시판을 통해서 즉각적인 강화를 제공할 수 있기 때문에 실시간 상호작용을 가지기 이전부터 많은 부분에 대한 학습이 가능하며 사이버 공간에서의 개별화된 피드백은 치료의 효과를 향상시킬 수 있다(황상민 & 한규석, 2000). 다음으로, 상담회기평가질문지를 통해 방문자들간의 의사소통을 원활히 하고, 계속적으로 상담의 내용과 질을 향상시키기 위한 노력을 해야할 것이다.

넷째, 전문학업상담인 만큼 청소년들의 요구를 파악하는 것이 무엇보다도 중요할 것이다. 그러므로 청소년들의 요구를 실제로 파악하여, 그들의 요구를 반영할 수 있는 영역을 상담코너로 마련하는 것도 필요하리라 본다. 즉 자유게시판이나 질문게시판, 건의게시판을 마련하여 이용자의 의견에 귀를 기울일 필요가 있을 것이다.

다섯째, 다양한 학습관련 상담데이터베이스의 구축과 게시판 활용을 통하여 내담자들이 스스로 문제해결을 할 수 있도록 도와주어야 할 것이다. 이를 위하여 내담자에게 유익한 자료들을 엄선하여, 가공과정을 거쳐 이용자들의 구미에 맞게 상담데이터베이스를 구축해야 할 것이다. 그리고 전자게시판의 활용은 이용자들이 게시판에 올라온 특정인의 문제에 대해 자신의 경험을 게시하고, 그렇게 함으로써 다수의 내담자들이 동시에 관련된 문제를 함께 공유할 수 있다는 장점과 게시된 정보에 대해 상담자와 내담자의 의견을 동시에 수렴할 수 있는 기회를 제공한다.

마지막으로, 학업상담은 다른 상담과는 달리 상담과정을 통해 다른 내용이 실제행동으로 일반화 되도록 하는데 역점을 두어야 할 것이다. 예를 들어 내담자들에게 훈련과제를 부과하여 그들로 하여금 훈련과정에 직접 관여시키고, 상담자와 내담자가 즉각적으로 자료분석을 할 수 있는 사이버공간을 마련할 필요가 있다. Lawrence(1981)의 연구에 따르면 컴퓨터로 제공되는 과제는 환자를 치료에 관여시키고, 치료자와 환자가 즉각적으로 자료분석을 할 수 있는 상호작용 형식과 기준을 제공하기 때문에 치료적 개입의 힘이 증가한다고 보고 있다. 이러한 연구결과에 비추어 보았을 때, 사이버 공간에서의 학습과제 부여와 훈련과제는 다른 사람들과 훈련과제에 관한 정보를 함께 공유한다는 사실이 내담자들에게 주어진 훈련과제를 꾸준히 해야된다는 압력으로 작용할 수 있고, 훈련과제 수행에 대해서는 즉각적으로 피드백을 받을 수 있기 때문에 결과적으로 내담자는 훈련과제를 꾸준히 할 수밖에 없다. 따라서 사이버 공간에서의 훈련과제는 대면상담에서 보다 더욱 통제된 상황 속에서 효과가 높다고 볼 수 있다.



## 2) 구성요소 및 형식

학업상담 사이트의 구성은 곧 그 사이트에 대한 첫인상과도 마찬가지로이다. 따라서 이용자들이 사이트를 방문했을 때 사이트에 대한 구성을 한눈에 알 수 있도록 짜임새 있게 구안하는 것이 중요하다. 그리하여, 이용자들이 사이트를 찾아가는데 혼란스러움을 겪지 않도록 해야할 것이다. 학업상담 사이트를 적절히 구성하기 위하여 다음과 같은 요소가 필요하다.

### <표 2> 학업 상담 전문 사이트 맵

1. 홈
2. 사이트 소개
  - 사이트의 목적
  - 사이트의 운영자 소개
  - 참여 상담가 소개
  - 상담실 이용방법 안내
3. 회원가입
  - 회원가입안내
  - 회원약관
  - 회원가입신청절차
  - 회원 가입/탈퇴
4. 학업상담안내
  - 학업상담의 목적
  - 학업상담 사례
  - 학업과 진로상담 자료
  - 학업일반 정보
  - 학업부진요소  
(학습장애요소, 학교 부적응, 학업흥미상실, 심리적 압박)  
이성, 가족, 학교, 생활, 성격, 친구문제상담
  - 공개 게시판
  - 비공개 게시판
  - 이메일 상담
  - 채팅 상담
5. 장애(학습)아 상담
  - 장애 유형별 정보

- 장애 상담 FAQ
  - 공개 게시판
  - 비공개 게시판
  - 이메일 상담
  - 채팅 상담
6. 학습진단 프로그램
- 학습습관 검사
  - 학습전략 검사
  - 자아개념 검사
  - BASA
7. 추천 사이트 링크
- 관련 상담기관 사이트(지역별 분류)
  - 상담 네트워크 사이트(온라인 가능 사이트)
  - 학습 자료 사이트
  - 장애아 상담 및 교육/치료 사이트
8. 사이트 검색
9. 상담자의 방
- 상담 교육실
  - 상담 슈퍼비전
  - 상담 훈련 소식
  - 집단활동 자료
  - 상담관련 자료
10. 외부광고(알림방)
- 상담가 훈련안내
  - 학업관련 세미나 안내
  - 학업관련 신문보도 안내
  - 학업관련 학술 및 논문자료 안내
11. 자료실
- 학업상담 자료실
  - 장애아상담 자료실
  - 상담활동 자료실
  - 상담관련 논문 및 학술지 자료실
12. 쉼터: 상담자, 내담자, 학부모가 자유롭게 얘기할 수 있는 공간
- 상담자 쉼터

- 내담자 컴퓨터(중학생방, 고등학생방)
  - 학부모 컴퓨터
13. 공지사항
- 학업상담 사이트 소식
  - 회원 및 비회원 소식
14. 상담 평가
- 상담자 명과 상담내용을 CGI에 기록한 후 제출하여 상담자 Feedback을 하게 하며, 내담자 중심의 사이트가 될 수 있도록 관리함.
15. 게시판
- 학업상담 게시판
  - 장애아 상담 게시판
  - 광고게시판
  - 공지사항 게시판
  - 방명록
16. 사이트 맵

또한, 이용자들의 특성에 맞게 사이트를 구성할 필요가 있다. 만일 학업상담 사이트가 청소년에게만 국한되는 것이 아니라면 학생, 교사, 학부모별로 내용을 분류하여, 보다 적절한 도움을 주어야 할 것이다. 학습장애와 같은 특수교육을 필요로 하는 학생과 부모들에게 도움을 주기 위한 상담코너를 별도로 만들 수 있다. 아직까지는 일반학습상담영역에 특수교육상담이 통합되지 못한 실정이지만, 앞으로 일반학습상담과 특수교육상담을 아우르는 넓은 의미의 학업상담이 이루어져야 할 것이다. 셋째, 화면구성 역시 이용자들의 취향을 어느 정도 감안해야 할 것이다. 청소년들의 경우 문서화 된 것보다는 그림을 통한 시각적인 자극에 훨씬 잘 반응하기 때문에 이러한 특성을 활용을 충분히 활용하여 사이트를 구성해야 할 것이다.

### 3) 의사소통

사이버 공간에서의 경험은 사람들에게 또 다른 인간관계 경험을 제공한다. 사이버상의 의사소통은 직접적인 대면상담과는 달리 공간과 시간의 제약을 덜 받는다는 것과, 정보를 함께 공유할 수 있다는 것, 그리고 동시적, 비동시적 상호작용이 가능하다는 것이다. 하지만 이러한 사이버세계의 장점이 악용되는 경우도 허다하다. 따라서, 사이트를 개설할 때 개인정보에 대한 공유나, 각종 음란성 의사소통이 오갈 수 없도록 하는 규칙과 모니터링이 필요하다.

또한, 방문자들간의 의사소통을 원활히 하기 위해 이메일 상담과 게시판 상담, 그리고

채팅상담을 강화해야 한다. 더욱이 같은 문제를 지닌 내담자의 사이버 공동체를 활성화해야 한다(카페, 동아리, 자조집단 등). 이러한 원활한 의사소통은 상담자나 내담자들의 광범위한 의사소통을 도모할 뿐만 아니라, 내담자 자신이 자신의 문제를 적극적으로 대처하고 해결할 수 있는 힘을 제공해 준다. 마지막으로, 방문차와 사이트 운영자간의 의사소통을 원활히 하기 위한 공개상담, 이메일, 게시판 상담을 활성화해야 할 것이다. 이러한 노력은 사이트에 대한 질적인 향상을 도모할뿐만 아니라, 이용자들의 사이트를 이용하면서 불편한 점이나 앞으로 보완해야 할 점을 신속하게 처리하게 된다.

#### 4) 기술적 지원 및 사이버상담전문가의 양성

본 연구에서 살펴본 사이트들은 대부분 접속이 안정적이었고, 속도 또한 그다지 느린 편은 아니었다. 하지만, 인터넷의 생활화와 보조를 맞추어 지속적인 기술개발과 이를 지원해주는 전문가 양성을 게을리 하지 말아야 할 것이다. 우선 온라인 상담의 하드웨어 관점에서 볼 때, 앞으로 온라인 상담을 애용하는 사람들의 수가 점차 많아질 것을 감안한다면, 이미지 파일, 사운드 파일, 동화상 파일 등은 사이즈가 크기 때문에 전송속도가 느려질 수도 있다. 이러한 문제를 해결하기 위해서 첫째, 전용회선을 늘리거나, 많은 양의 데이터를 저장할 수 있는 여유있는 저장공간이 마련되어야 할 것이다. 그리고 둘째, 컴퓨터의 과다사용으로 인한 눈의 피로감을 덜어주고, 전력소모량을 덜어주며 인체에 무해한 PC개발 연구가 필요하다. 마지막으로, 지금보다 훨씬 향상된 속도로 방대한 양의 정보를 다양한 방식으로 편리하게 주고받을 수 있는 기술적 지원이 필요할 것이다. 예를 들어, 본 연구에서 조사한 웹사이트 모두가 텍스트 위주이다. 그러나, 하드웨어 기술의 발전과 더불어 앞으로 멀티미디어를 이용한 상담프로그램이 가능하며, 시각장애인이나 청각장애인들에게도 상담서비스를 받을 수 있다. 특히, 학습장애의 문제를 안고 있는 이용자들을 위해서라도 보완단체 의사소통을 지원할 수 있는 기술이 반드시 도입이 되어야 할 것이다.

이러한 컴퓨터 하드웨어의 발전은 그것이 언제 가능해지느냐의 문제이지, 발전 가능하나 불가능하냐의 문제는 아니다. 결국, 온라인 상담을 운영할 때 하드웨어 부분에서의 유지, 보수는 필수적이다. 기술의 발전이 온라인 상담의 발전을 가속화시켜주기도 하지만, 그 기술을 따라가지 못하면 기존의 온라인 상담을 도태되고 말 것이다(임은미 & 김지은, 1999).

다음으로, 인터넷을 통한 학업상담이 체계적으로 이루어지기 위해서는 홈페이지의 기획, 구성단계에서부터 다양한 전문인력이 양성되어야 한다. 홈페이지 서비스에서는 하드웨어와 소프트웨어가 서로 맞는 것이어야 하고, 내용과 디자인이 서로 어울리게 짜여져서 소프트웨어 프로그램에 담겨져야 한다. 또한, 끊임없이 이용자의 욕구를 충족시키기 위해서 많은 학업상담 전문가들이 보다 많은 프로그램의 내용을 개발해야 할 것이다. 이러한 기능들을 사이버 학업상담 영역에 최대한 적용하기 위해서는 전문적인 인력개발이 중요하다.

첫째, 직접적인 상담운영을 할 수 있는 전문상담인력이 필요하다. 현재 제공되고 있는

이메일, 게시판, 채팅상담 등이 한 명의 상담원에 의해 이루어지고 있다. 하지만 채팅상담인 경우 한사례 당 1시간 정도가 소요되고, 이메일인 경우는 한 사례에 대한 답변을 쓰는데 40분 정도의 시간이 소요된다. 이러한 상황으로 미루어보아 충분한 상담인력 공급과 동시에 슈퍼비전 없이도 독립적으로 상담을 할수 있을 정도의 전문성을 갖춘 인력개발이 필요할 것이다.

둘째, 전문상담원은 상담이론과 기법에 숙달해야 될 뿐만 아니라, 이와 더불어 사이버 문화에 대한 이해와 컴퓨터 소프트웨어 지식, 그리고 컴퓨터 소프트웨어 활용능력 등의 전문적 능력 또한 갖추어야 한다. 따라서, 전문적인 온라인 학업상담을 운영하기 위해서는 학업상담뿐만 아니라 컴퓨터 전반에 걸친 지식과 응용능력이 겸비되어야 하므로 전문적인 학업상담원은 여타의 일반 상담자와는 다른 별도의 교육과정을 거쳐야 한다. 즉, 학업상담에 대한 이론적 실제적 지식뿐만 아니라, 사이버 심리학, 사이버 문화, 사이버 병리학 등 사이버 시대의 인간성에 대한 해박한 지식 그리고 컴퓨터 프로그램에 대한 이론적 실제적 지식을 골고루 갖추어야 할 것이다.

셋째, 온라인 상담에서 일어나는 프로그램의 오류에 즉시 대처하기 위해서 소프트웨어를 개발하고 관리하는 전산전문가가 필요하다. 이 뿐만 아니라, 각각의 하드웨어의 장점을 파악하고, 제공하고자 하는 서비스의 목적에 맞는 하드웨어를 선택하기 위해서 전문인력은 반드시 필요하다. 이러한 전산전문가의 배치는 프로그램의 오류를 즉시 해결함으로써 이용자들의 요구에 즉시 대응하고, 상담에 대한 이용자들의 신뢰감을 높이는 데 중요한 역할을 할 것이다.

넷째, 웹디자인 전문가에 대한 관심이 필요하다. 학업전문 사이트인 만큼 이용자들에게 딱딱함을 줄 수 있으므로, 청소년들의 구미에 맞으면서도 건강한 청소년 문화를 이끌어갈 수 있는 디자인을 계속해서 연구하는 웹디자인 전문가를 길러야 한다.

마지막으로, 온라인 상담의 장점 중의 하나인 다양한 정보제공과 자료저장과 관련된 일을 전문적으로 수행할 수 있는 전문사서를 필요하다. 날로 쌓여만 가는 정보의 양에 비해 이것을 체계적으로 정리하지 못하는 경우가 대부분이다. 그 결과, 이용자들은 자료를 선별하고 찾는데 상당한 애를 먹는다. 따라서 저장된 자료를 주제별, 저자별, 연도별 등으로 분류하고, 색인과 코드번호를 부여하고, 검색조건을 마련하는 일을 할 수 있는 전문사서의 중요성이 강조된다.

### III. 결 론

청소년 시기의 발달 과업중의 하나인 학업수행이 매우 중요하다는 인식에도 불구하고, 청소년의 학업을 적극적으로 도와 줄 수 있는 조력체제가 적절하게 마련되지 못하고 있

다. 여러 차례 바뀐 우리의 교육제도와 개혁의 바람이 청소년들이 안고 있는 학업상담의 부담을 덜어주려고 했으나, 마땅한 도움의 길잡이가 되어주지 못하였다. 결국 학생들은 교육제도와 같은 외부의 힘에 전적으로 기대를 걸기보다는, 현재 자신이 처한 학업문제를 해결하고 적응할 수 있는 내성을 길러야 한다.

하지만, 지금 이루어지는 상담이나 자기개발의 기회는 몇몇 적극적인 학생들에게만 주어질 뿐, 누군가에게 밝힐 수 없을 만큼 심각한 학업문제나 너무도 소극적인 학생들인 경우에는, 여전히 자신의 문제를 안고 살아갈 수밖에 없다. 따라서, 현실에서 해결할 수 없었던 학업상의 심리적 정서적 어려움을 도와줄 수 있는 새로운 매체가 필요하다. 새로운 매체로 등장한 사이버 공간에서의 인터넷을 통한 학업상담이야말로 기존의 학업상담에서 할 수 없었던 몫을 감당해내는데 중요한 대안이 된다. 따라서, 본 고에서는 이러한 가능성을 보다 극대화하는 온라인 상담의 모습을 조망해 보았다.

이를 위하여, 국내 학업상담사이트를 탐색하고 그 중 몇 가지를 선택하여 보다 구체적으로 평가해 보았다. 그 결과, 인터넷을 통한 학업상담 발전 방안을 내용, 구성, 의사소통, 기술적 지원 및 상담전문가 양성의 측면에서 시사점을 제시하였다.

먼저, 앞으로의 인터넷 학업상담을 구성하기 위해 내용적인 측면에서 해결해야될 방안으로서 첫째, 학업문제에 대한 구체적인 분류가 이루어져야 하며, 둘째, 게시판 상담보다는 즉시성을 최대한 활용한 채팅상담을 활성화 할 것과 셋째, 학업문제 관련 진단평가와 프로그램 그리고 여기에 따른 즉각적인 피드백 마련이 시급하며, 넷째, 수시로 청소년들의 요구를 파악하여, 상담자료 등의 보완해야 할 것과, 다섯째, 다양한 학습관련 데이터베이스 구축 해야하며, 마지막으로 상담과정을 통한 내용을 실제행동으로 일반화할 수 있도록 사이버공간에 훈련과제를 제시하고 이에 따른 즉각적인 평가가 이루어지도록 해야할 것이다.

두 번째, 구성면에 있어서는 사이트 맵을 따로 제시하여 이용자들이 사이트를 찾아가는데 혼란스러움을 겪지 않도록 해야할 것과, 이용자들의 특성이나 연령에 맞게 사이트를 구성하는 것 등을 들 수 있다. 화면구성 역시 이용자들의 취향을 감안해 사이트를 구성해야 할 것이다.

세 번째, 의사소통의 측면에서 인터넷학업상담에 대한 방안으로서 우선 개인의 정보유출을 막고, 각종 음란성 의사소통이 오갈 수 없도록 다양한 조치를 마련해야 한다. 다음으로 이메일 상담과 게시판 상담, 그리고 채팅상담을 도입하여 방문자들간의 의사소통을 활성화시킬 필요가 있을 것이다. 마지막으로 방문자와 사이트 운영자간의 의사소통을 원활히 하기 위한 공개상담, 이메일, 게시판 상담의 활성화 방안을 들 수 있다.

네 번째, 기술적 지원 측면에서의 크게 컴퓨터 하드웨어의 개발과 인력개발의 두 가지 측면에서 살펴보았다. 우선 하드웨어 개발측면에서 전용회선을 늘리거나, 많은 양의 데이터를 저장할 수 있는 여유 있는 저장공간의 마련해야하며, 컴퓨터의 과다사용으로 인한 눈의 피로감을 덜어주고, 전력소모량을 덜어주며 인체에 무해한 PC개발 연구가 필요하다.

또한, 멀티미디어를 이용한 상담프로그램 개발하여 시각장애인이나 청각장애인들에게도 상담서비스를 받을 수 있는 기회를 마련하는 것도 생각해 볼 수 있다.

전문인력에 대한 양성과 지원에 있어서는 우선 다양한 학업상담프로그램을 개발하고 상담서비스를 할 수 있는 학업상담전문가의 필요성이 제기된다. 인터넷을 통한 학업상담 전문가는 상담이론과 기법에 숙달해야 될 뿐만 아니라, 이와 더불어 사이버 문화에 대한 이해와 컴퓨터 소프트웨어 지식, 그리고 컴퓨터 소프트웨어 활용능력 등의 전문적 능력 또한 갖추어야 한다는 점이다. 그리고, 온라인 상담에서 일어나는 프로그램의 오류에 즉시 대처하기 위해서 소프트웨어를 개발하고 관리하는 전산전문가와 웹디자인 전문가의 발굴과 저장된 자료를 주제별, 저자별, 연도별 등으로 분류하고, 색인과 코드번호를 부여하고, 검색조건을 마련하는 일을 할 수 있는 전문사서 양성의 필요성을 제기하였다.

위에서 제시한 방안을 토대로 앞으로 인터넷을 활용한 학업상담은 더 이상 상담실로 찾아오는 내담자를 수동적으로 기다리는 역할이 아니라, 여러 의사소통 기능을 활용하여 능동적으로 내담자를 찾아가는 역할을 담당하게 될 것이다. 인터넷을 통한 학업상담의 발전 방향을 탐색해보며 이를 토대로 앞으로 전문화된 영역으로서 학업상담이 보다 활성화되기를 기대한다.

## 참 고 문 헌

- 구본용 (1993). **청소년 문제와 상담실태분석**. 서울: 한국 청소년 상담원.
- 권성호 (1997). **사이버 스페이스에서의 상담의 정보화 과제**. 한양대학교 학생생활상담원 구소, 제10차 학술세미나, pp. 1~18.
- 김계현, 임은미 (2000). **사이버 상담의 현황과 전망**. 미간행 논문.
- 김동일 (1998). **학업발달상담. 교육학대사전**. 서울: 하우.
- 김동일 (1999). **학업부진 영재아동**. 서울: 윈미사.
- 김동일 (2000). **청소년학업문제와 상담**. 인천진로교육, 제 17호, pp. 37~45, 인천광역시 교육과학연구원.
- 김병석 (1997). **정보화사회에서의 상담자의 역할**. 한양대학교 학생생활상담연구소, 제10차 학술세미나, pp. 89~101.
- 김창대, 이정윤, 임은미, 김택호, 이영선 (1994). **성적이 떨어지는 아이들**. 서울: 청소년대화의 광장
- 김형태, 오익수, 김원중, 김동일 (1996). **청소년학업상담**. 서울: 청소년대화의 광장.
- 박성익 (1998). **사이버세계에서의 의사소통 특성을 활용한 새로운 상담기법의 고찰**. 서울

대학교 사대논총, 제57집.

- 오소자 (1984). **학습 우수아, 과진아, 지진아의 심리적 특성에 관한 비교 연구**. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 오익수, 임은미, 김지은, 박승민 (1999). **사이버상담을 통해 본 청소년의 세계**. 서울: 한국청소년 상담원.
- 이동혁 (1999). **청소년의 사이버문화 실태조사. 청소년의 사이버 문화**, pp. 25~79. 서울: 한국청소년 상담원.
- 임은미 (1999). **청소년의 사이버 문화의 이해와 지도방안. 청소년의 사이버문화**, pp. 125~137. 서울: 한국청소년 상담원.
- 임은미, 김지은 (1999). **청소년 사이버 상담의 발전모형**. 서울: 한국청소년 상담원.
- 황상민, 한규석 (1999). **사이버 공간의 심리: 인간적 정보화 사회를 향해서**. 서울: 박영사.
- 황정규 (1992). **학교학습과 교육평가**. 서울: 교육과학사.
- Brown, S. & Lent, R. (Eds.). (2000). *Handbook of counseling psychology* (3rd. ed.). New York: NY, John Wiley & Sons.
- Gallagher, J. L. (1975). *Teaching the gifted child(2nd ed.)*. Boston: Allyn & Bacon.
- Lent, R. W., & Russel, R. K. (1978). Treatment of test anxiety by cue-controlled desensitization and study skill training, *Journal of Counseling psychology*, 25, pp. 217~224.
- Little, S., & Jackson, B. (1974). The treatment of test anxiety through attentional and relaxation training. *Psychology: Therapy Research and Practice*, 11, pp. 175~178.
- Multom, K. D., Brown, S. D., & Lent, R. W. (1991). Relation of self-efficacy beliefs to academic outcomes: A Meta-Analytic Investigation, *Journal of Counseling Psychology*, 38, pp. 30~38.
- Sattler, J. (1990). *Assessment of Children(3rd ed)*. San Diego : Jerome M. Sattler.
- Shaw, M. C. (1960). Attitudes and Child rearing practices of the parents of bright academic underachievers. *U.S. Public Health Services Research Project, M-2343*.
- Whitmore, J. R. (1980). *Giftedness, conflict, and underachievement*, Boston, MA: Allyn & Bacon.



## Online Academic Counseling Through the Internet: A Recent Advance and An Agenda for the Alternative

Kim, Dong-il\* · Jun, Jae-young\*\* · Bae, Sung-jik\*\*

Students are frequently overwhelmed by academic problems, which usually leads to some misfits in career choice and other areas. The internet is increasingly becoming an important vehicle for accessing that information and counseling services with a variety of online academic resources for students. In the current state, however, the online academic counseling sites abound with merely general information, making it difficult to sort out what is both meaningful and helpful among many web sites for counseling. In this article, eleven popular web sites are listed that I have found to be easy to navigate and make reference of. In addition, an overview of the web sites is given and evaluated with four criteria (content, design, communication and technical support). Lastly, this article briefly discusses how the alternative online-academic-counseling should develop in the future.

---

\* Full-time Lecturer, Department of Education, College of Education, Seoul National University.

\*\* Graduate Student, Department of Education, College of Education, Seoul National University.