

## 사이버 세계에서의 의사소통 특성을 활용한 새로운 상담기법의 고찰

박 성 익  
(서울대 교육학과)

### I. 서 론

현대사회는 인터넷의 활용이 점차로 일반화되면서 정보의 생산, 전달, 활용이 급속히 발전해 가는 정보화 사회로 특징지어 진다. 컴퓨터와 통신기술이 결합되어 이루어진 인터넷에는 오랜 역사를 거치는 동안에 인간이 축적해 온 지식이나 정보뿐만 아니라 인간이 생각할 수 있는 모든 종류의 정보가 실려있는 '정보의 바다'라고 말할 수 있을 만큼 사람들에게 의사소통과 정보교환의 새로운 환경을 제공해 준다. 이러한 환경을 일명 '사이버 세계'라고 말한다. 컴퓨터와 통신기술을 기반으로 한 사이버 세계에서의 의사소통방식은 인간들이 면대면으로 의사소통을 하는 양식과는 판이하게 다르다. 특히 오늘날 컴퓨터는 새로운 통신기술과 결합되어 정보교환이나 의사소통의 새로운 장면을 제공해 주고 있다. 즉 컴퓨터 통신매체는 인간에게 시간적·공간적인 제약을 받지 않고 의사소통을 할 수 있는 수단을 제공해 주고 있다. 또한 최근의 컴퓨터 네트워크는 인간들에게 개인적인 의사소통 욕구에 맞추어 네트워크를 구조화해서 사용할 수 있는 기능 뿐만 아니라 인터페이스 기능도 제공해 줌으로써 인간의 정보획득, 정보교환, 의사소통방식을 상당한 정도로 바꾸어 놓고 있다. 즉 시간적·공간적·경제적인 측면에서 컴퓨터 통신을 이용한 의사소통은 매우 효과적이고 효율적이다(Bikson, Gutek, & Mankin, 1981). 특히 사이버 세계에서 이루어지는 정보교환이나 의사소통의 방식은 문자, 음성, 영상, 그래픽 등을 이용하고 있으므로 인간들 사이에 이루어지는 직접적인 의사소통방식보다 때로는 훨씬 더 이해하기도 쉽고 명확한 정보교환이 이루어진다(박성익, 1988). 그러므로 사이버 세계의 도래는 인간의 의사소통·정보획득·정보교환방식을 획기적으로 바꾸어 놓음으로써 인간생활에 새로운 장을 열어 주고 있다. 바꾸어 말하면, 인간의 생활양식을 변화시킨다.

사이버 세계에서는 새로운 형식의 가상적 인간관계를 형성하기도 한다. 즉 가상

공간에서 만나게 된 가상인격체와 상호작용하면서 인간관계를 맺게 되고, 때로는 이러한 가상인격체들이 집단을 형성하여 사이버 인간조직을 만들기도 하고 집단폭행(예, 이지메)을 가하기도 한다. 또한 개인은 자신의 있는 모습 그대로를 사이버 공간에 내비칠 수도 있지만, 개성이 각기 다른 여러 유형의 인간으로 등장하여 자신이 이상형이라고 생각하는 인격체의 모습을 사이버 공간에서 시험해 보기도 하고, 때로는 그러한 시험을 통하여 대리만족을 얻는 경우도 있다. 예를 들면, 사이버 세계에서 한 개인이 자신의 다양한 특성을 표현하고 이것을 구체적인 경험으로 체험하는 것으로 다수 사용자 영역(MUD: Multi-User Domains)을 들 수 있다(Turkle, 1995). 그 뿐이 아니다. 즉 의사소통이나 정보교환을 위하여 사람들 간의 직접적인 면대면 상호작용은 줄어 들고, 개인이 홀로 사이버 세계에서 항해하는데 집착하게 되므로써 인간소외의 현상 또는 심한 경우에 인터넷 증후군도 생기게 된다.

사이버 세계는 사람들에게 조직생활의 방식도 바꾸어 놓는다. 학생들의 경우에 학교수업이나 도서관의 자료찾기도 집에서 직접 수행하고 일반인들의 경우는 사무적인 일의 상당 부분을 집에서 수행할 수 있다. 이러한 조직생활의 변화는 사회적 기능의 획득이나 인간관계면에서 인간의 사고방식까지도 변화시키는 결과를 가져오며 나아가서 사람들의 생활방식이나 사고방식에도 커다란 영향을 미치게 된다.

한편 정보자원이 풍부한 사이버 세계에 접속해서 사람들은 스스로 지니고 있는 다양한 문제를 해결하는 방법을 찾아내기도 하고, 때로는 유해한 정보에 무한정 노출될 수 있는 위험성도 항상 안고 있다. 그렇기 때문에 사이버 세계가 사람들에게 미치는 영향을 생각할 때는 언제나 긍정적인 측면과 부정적인 측면을 동시에 고려해야 한다.

인터넷을 이용할 수 있는 방식은 크게 두 가지로 구분할 수 있다. 첫째는 컴퓨터에 저장된 정보나 프로그램을 사용자가 터미널이나 PC 등을 통해서 접속하여 필요한 정보를 활용하는 방식이다. 이런 방식을 흔히 Host-User방식이라고 말한다. 둘째는 인터넷에 접속된 모든 컴퓨터 터미널을 이용하는 사람이 곧 정보의 제공자가 될 수도 있고 동시에 정보의 사용자가 될 수 있다. 이런 방식을 Client-User방식이라고 말한다. 이런 방식에서는 정보를 사용하는 쪽과 정보를 제공하는 쪽이 상호작용하면서 서로 필요한 정보를 교환하는 방식이다. 이 경우에는 정보의 접근, 획득, 교환, 전달에 있어서 어떠한 통제도 받지 않는다는 특징이 있다. 여기서 언급한 두 가지의 인터넷 이용방식은 각기 상담의 과정에서 효율성을 기할 수 있는 기능을 제공해 준다.

상담의 관점에서 볼 때, 사이버 세계는 정보획득이나 정보교환의 독특한 특성을 지니고 있기 때문에 사람들에게 자신의 다양한 문제를 해결해 주는데 중요한 매개체 역할을 한다. 특히 오늘날 청소년들은 학업문제, 이성문제, 비행문제, 사회적응

문제, 인간관계 문제, 성격문제, 가족관계문제 등등 다양한 문제를 안고 있으면서도 그러한 문제를 쉽사리 해결하는데 도움을 줄 수 있는 상담전문가를 찾아 간다는 일이 그리 쉽지 않다. 그리하여 우리나라에서도 멀티미디어 교육지원센터에서 교육에 대한 종합적인 정보를 제공할 목적으로 설치한 컴퓨터 통신망으로서 에듀넷(Edu-net)을 개설하고 있다. 그리고 이 에듀넷에 교육상담란을 개설하고 있으며, 진학상담, 청소년 고민상담, 성교육상담, 학교폭력상담, 진로상담, 영재·자녀교육상담, 교직·교권상담 등의 서비스를 하고 있다. 에듀넷 교육상담 서비스는 학생·교사·학부모들이 가지고 있는 고민이나 궁금증을 해당분야 전문가로부터 상담을 받을 수 있는 가상공간이다. 각각의 상담란에는 일반상담과 지정상담을 구분하여 상담에 응하고 있다. 일반상담은 해당 상담분야에 상담위원으로 위촉된 상담위원에게 상담을 의뢰하고, 지정상담은 일반상담과 유사하나 이용자가 해당 상담분야의 상담위원 중에서 한 사람을 지정하여 상담한다.

이 글은 사이버 세계에서의 의사소통방식과 사이버 세계의 특성이 상담기법에 시사하는 바를 고찰해 보려는데 그 목적을 두고 있으며, 구체적인 연구내용은 다음과 같다. 첫째, 사이버 세계에서의 의사소통 방식과 정보교환 방식은 어떤 특징을 지니고 있는가? 둘째, 사이버 세계의 특성을 이용한 상담의 새로운 기법들은 무엇이 있는가? 셋째, 사이버 세계를 활용한 상담발전의 과제들은 무엇인가? 즉 사이버 세계의 특징들이 새로운 상담기법에 어떠한 시사점을 주고 있는지를 고찰해 보고자 한다.

## Ⅱ. 사이버 세계에서의 의사소통방식과 정보교환방식의 특성

사이버 세계에서의 의사소통은 사람들 간의 의사소통이나 또는 다른 매체를 통한 의사소통에서는 찾아 볼 수 없는 독특한 특성들을 지니고 있다. 즉 사이버 세계에서의 의사소통이나 정보교환의 특성들로써 '익명성, 정보의 개방성, 공간과 시간의 초월성, 동시적-비동시적 상호작용, 여러 사람이 동시에 상호작용, 정보의 질적·양적 다양성, 자기성찰의 기회 부여 등을 찾아 볼 수 있다. 이러한 일곱 가지의 특성들에 대하여 좀더 자세히 살펴 보면 다음과 같다.

첫째, 정보의 발신자와 수신자들에게 '익명성'을 이용하게 해 준다.

사이버 세계에서의 정보는 정보발송자의 신분을 노출하지 않으면서도 정보전달이 가능하고, 불특정 다수의 수신자를 대상으로 정보를 발송할 수도 있다. 그러므로 사이버 세계는 정보교환이나 의사소통 면에서 발송자와 수신자 간에 상대방의

정체를 전혀 모르는 상태에서 의사소통을 할 수 있다. 바꾸어 말하면, 정보의 발송자와 수신자 간에 익명성이 보장될 수 있다는 특징이 있다(박광배, 1997). 그 이유는 사이버 공간에서 의사소통을 할 때, 정보를 발송하는 사람은 누구나 임의로 작성한 개인주소를 이용할 수 있기 때문이다. 그렇다고 사이버 세계에서의 의사소통에서 이러한 익명성이 완전히 보장될 수 있는 것은 아니다. 사이버 세계도 대중이 이용하고 있는 공공의 세계인 만큼 사이버 세계를 구축한 관리자들도 필요하다고 생각되는 경우에 사이버 세계를 어느 정도 통제할 수 있는 기능을 지니고 있다. 그 이유는 사이버 세계에서 정보의 교환이나 의사소통이 이루어질 때, 정보의 발송과 수신에 반드시 특정의 스테이션을 거쳐야만 이루어질 수 있고, 이와 같은 스테이션의 관리자는 필요하다면 언제든지 특정한 정보의 발송지와 수신지를 매우 쉽사리 파악해 낼 수 있기 때문에, 결국 발송자와 수신자가 누구인지를 찾아낼 수 있는 것이다. 이를 테면, 정보화사회를 구축하고 있는 선진국들에서는 스테이션의 관리자가 관할 스테이션에서 유통되고 있는 정보들 중에서 불순정보나 범죄의 의도가 있는 정보가 유통된다는 의심을 가지게 될 때, 반드시 국가기관에 신고하도록 법을 제정하고 있다.

둘째, 사이버 세계에 띄워진 정보는 모든 사람이 접속할 수 있는 '개방성'의 특징이 있다.

사이버 세계에 띄워지는 정보는 연령 수준이나 지위나 자격에 제한 없이 모든 수신자들이 접속할 수 있기 때문에 무한한 개방성을 지니고 있다. 이와 같은 정보의 개방성 때문에 사이버 세계에서의 정보교환은 정보의 질적·양적인 측면에서 많은 사람들에게 유익한 의사소통의 광장을 제공해 주고, 가치로운 정보를 획득하거나 창출할 수 있는 기회와 능력을 신장시켜 준다. 한편으로는 정보의 선별능력이 없는 미성년자나 특정한 정보에 호기심이 많은 청소년들에게 유해한 정보, 예컨대 외설이나 음란물과 같은 정보를 확산시켜 주게 된다는 염려도 있다. 따라서 사이버 세계에서의 정보의 개방성은 사회적·교육적인 측면에서 긍정적인 측면과 부정적인 측면을 동시에 지니고 있다. 그러므로 사이버 세계에서의 정보의 활용을 원하는 청소년들에게 정보활용에 대한 건전한 가치관을 육성시켜 주는 것은 사이버 세계를 살아갈 세대들에게는 필수적인 교육적 과제인 것이다.

정보의 개방성이란 사이버 세계의 기본적인 특징에 지나지 않으며, 실제로는 대부분의 국가에서 법적 장치를 마련하여 엄격한 제한을 가하고 있기 때문에 어느 정도 통제력이 있다. 우리나라의 형법 제 243조와 244조 그리고 미성년자 보호법 제2조에서는 음란물의 제작·반포·판매·중여·대여·관람 등을 금하고 있다.

셋째, 정보교환이나 의사소통 면에서 '시간과 공간의 초월성'을 지닌다.

상담자와 내담자 간의 면대면 상담에서 이루어지는 의사소통이나 정보교환은 한

정된 인간들과 한정된 시간에 한정된 장소에서만 이루어진다. 이와는 대조적으로, 사이버 세계에서의 정보교환은 시간이나 공간의 제약을 받지 않고 이루어지기 때문에, 정보교환 면에서 시간과 공간의 초월성이라는 특징을 지니고 있다(Kraemer, 1984). 사이버 세계에서의 의사소통은 물리적인 공간을 필요로 하지 않고 상담자와 내담자 간에 가상공간에서 정보를 송수신하게 되므로 상담자와 내담자는 그들이 원하는 시간과 장소에서 정보를 언제든지 받아 볼 수 있다. 따라서 사이버 세계에서는 일정한 물리적 공간을 점유하고 있지 않아도 상담을 위한 정보교환이 가능하다.

인터넷을 활용한 상담은 지리적으로 떨어져 있는 내담자들이 언제든지 어디서나 원하는 정보를 공유할 수 있게 하고, 먼 거리에 있는 상담자들이나 내담자들과도 상호작용을 하면서 광범위한 정보교환 및 의사교환을 함으로써 내담자가 자신의 문제를 해결할 수 있도록 해준다. 바꾸어 말하면, 인터넷을 상담에 활용하는 경우에 전문가가 상담을 해주거나 내담자를 찾아갈 필요가 없고 또한 내담자가 전문가를 찾아서 특정의 장소에 가야만 하는 불편도 없다. 내담자는 자신의 문제를 전자우편을 통해서 상담자에게 알려주고, 상담자는 내담자에게 적절한 상담의 내용을 전자우편으로 보내주면 된다. 상담자와 내담자 간에는 필요한 경우에 정해진 시간에 컴퓨터를 통하여 동시적이고 상호작용적 상담을 진행할 수도 있다.

전통적인 상담의 형식에서는 장소와 시간이라는 물리적 공간의 제약을 받기 때문에, 항상 일정한 시간과 장소에서만 상담이 이루어지게 된다. 그러므로, 내담자는 상담을 받을 수 있는 장소와 시간에 찾아가지 않으면 상담을 받을 수 없다. 그러나 사이버 세계에서의 상담은 시간과 공간의 제약을 벗어나서 상호작용이 가능하기 때문에 새로운 형태의 상담기법을 도입할 수 있다. 일명 '원격상담'의 장을 열어주게 된다. 오늘날 컴퓨터와 통신망을 통하여 의사들이 원격진료를 하고 처방을 하는 것과 유사한 접근이라고 볼 수 있다. 바꾸어 말하면, 일단 사이버 세계에 띄워진 정보는 항상 컴퓨터 망에 저장되어 있으므로 언제라도 원하는 시간에 필요한 정보를 인출하거나 접속할 수 있으며, 또한 인터넷을 통하여 세계의 어느 곳에 있는 스테이션이든지 간에 접속이 가능하다. 즉 사이버 세계는 특정의 시점에서 정보를 띄워 놓으면, 그 이후부터는 항상 사이버 세계에 살아 있는 정보로 존재하면서 원하는 사람들은 언제든지 접속이 가능하다. 또한 사이버 세계는 가상공간이므로 국경이 없어서 어느 곳에 있는 사람이나 사이버 세계에 띄워진 정보는 접속이 가능하다. 그렇기 때문에, 한 국가에서 특정한 정보의 유통을 통제한다고 해도, 다른 국가에서 띄워지는 동일한 정보나 유사한 정보까지 통제한다는 것은 불가능하다. 예를 들면, 우리나라에서는 외설이나 음란물의 정보를 철저히 통제한다고 해도, 일본이나 미국이나 브라질에서 띄워지는 외설·음란물의 정보에 접속하는 것을 통제하기란 그리 쉬운 일이 아니거나 거의 불가능한 일이다. 또한 이러한 문제를 해결하

고자 전세계의 모든 국가들이 특정한 정보의 유통을 통제하기로 합의한다는 것도 결코 쉬운 일은 아니다.

넷째, 사이버 세계에서 의사소통은 '동시적-비동시적 상호작용'이 가능하다.

사이버 세계에서 의사소통이나 정보교환의 특징중의 하나는 동시적 또는 비동시적 상호작용이 가능하다는 점이다. 상담자와 내담자간에 이루어지는 면대면 상담에서는 항상 제한된 시간에만 이루어지는 동시적 상담의 형식을 취하지만, 사이버 세계에서는 동시적 상담도 가능할 뿐만 아니라 상담자나 내담자가 상담의 문제를 좀더 숙고해가면서 서로 의사소통을 할 수 있는 비동시적 상담의 기회도 부여해 준다. 이런 점에서는 상담자와 내담자 간에 이루어지는 면대면의 상담에서 찾아 볼 수 없는 이점이 있다. 경우에 따라서는 내담자가 상담을 절실히 필요로 하는 시점이나 경우가 생기게 되는데, 내담자에게 이러한 상담의 기회를 제공한다는 것은 상담의 효과성이나 효율성면에서도 매우 중요하다. 그러나 면대면의 상담에서는 이러한 상담의 요구를 해결하는 데 한계가 있으며, 사이버 세계에서는 어느 정도 그러한 요구를 충족시켜 줄 수 있다는 장점이 있다. 뿐만 아니라, 내담자는 자신이 원하는 시간에 상담내용의 정보를 보낼 수 있으므로 내담자가 상담문제의 내용을 가장 정확하게 정리하였을 때 적시에 정보를 보낼 수 있고 상담자 앞에서 시간에 쫓겨가면서 내담자의 의견을 밝혀야 된다는 제약을 벗어날 수 있다는 장점이 있다. 이러한 상담의 과정은 상담자-내담자 간의 역동적 상호작용성과 상담과정에서 면대면의 상담에서 찾아 볼 수 없는 이점을 제공한다. 즉 24시간 열려있는 '열린상담'을 전개할 수 있다. 내담자는 자신의 문제를 숙고하여 정리하는데 필요한 시간을 충분히 가질 수 있으며, 또한 자신이 원하는 시간대에 시간적인 제약을 받지 않고 원하는 시간만큼 컴퓨터를 이용하면서 상담문제를 개진할 수 있고, 아울러 상담의 횟수에도 제약을 받지 않게 된다. 물론 앞에서 언급한 시간과 공간의 초월성에서와 같이 상담자와 내담자 간의 상호작용은 시간과 공간의 제약을 받지 않고도 이루어질 수 있다.

다섯째, 상담자와 내담자 간의 일 대 일의 상담 뿐만 아니라 다수의 상담자와 다수의 내담자 간에 공통의 문제에 대하여 동시에 '상호작용'이 가능하다.

사이버 세계에서는 일인과 다수의 사람 또는 다수와 다수의 사람 간에 동시에 공통의 문제에 대하여 의사소통과 정보교환이 이루어질 수 있다(권성호, 1997). 다양한 배경과 경험을 지닌 사람들이 동시에 상호작용을 하면서 상담의 과정이 이루어지게 되므로 내담자에게는 문제해결에의 두려움을 경감시켜 주게 되고, 다른 사람들의 다양한 관점이나 생각을 접하게 됨으로써 자신의 편견을 쉽사리 반추해 볼 수 있는 기회를 제공해 주게 되며, 자신의 문제에 보다 적극적으로 대처할 수 있는 힘을 길러주게 된다. 경우에 따라서는 내담자가 자신의 문제나 입장에 대하여 다른

사람들에게 해결방안이나 비평을 요청할 수도 있고 또한 보다 발전적인 아이디어를 요청하여 스스로의 문제를 개선해 나갈 수도 있다. 사이버 세계에서 이루어지는 상담의 상호작용 유형에 대하여는 다음 절에서 언급하게 될 것이다.

여섯째, 사이버 세계에서는 '정보의 질적·양적 다양성'이 있다.

사이버 세계에는 매순간 엄청나게 많은 양의 정보가 동시에 축적 되고 교환되고 있으며, 그러한 정보들은 질적·양적 측면에서 끊임없이 변화하고 있다. 사이버 세계에서 교환되고 있는 정보는 청소년들에게 교육적으로 가치로운 것들도 있지만 그렇지 않은 것들도 동시에 존재한다. 교수-학습에 필요한 정보는 청소년들에게 가치롭지만, 외설·음란·폭력 등의 정보는 청소년들에게 해롭다. 이와 같이 사이버 세계에서 유통되는 정보의 질적·양적 다양성 때문에 사이버 세계에서 유통되는 정보들에 대하여 질적인 면에서 통제를 하고자 검열·검색은 가능하지만, 정보의 양이 대단히 많고 매우 유동적이어서 일일이 통제한다는 것이 거의 불가능하거나와 고비용이 소요되는 일이다. 그러므로 사이버 세계의 정보의 질적 관리나 통제는 실제적으로 어렵고, 사이버 세계에서의 정보교환은 심리적·신체적 발달의 격동기에 있는 청소년들에게는 대단한 호기심을 불러 일으키고 있어서, 청소년들에게 가치로운 정보의 선별능력을 길러주어야만 할 것이다.

일곱째, 문자화된 상담의 과정은 '자기성찰의 기회'를 부여한다.

일반적으로 상담은 언어적인 상호작용으로 이루어진다. 언어적인 상호작용에서는 때로는 사고의 일관성을 유지하기가 어려운 경우도 있다. 특히 내담자의 성격이나 내담자가 안고 있는 문제의 독특성에 따라 이러한 현상은 더욱 극심하게 나타난다. 그러나 사이버 세계에서의 문자화된 상담의 과정에서는 즉시적인 언어적 상호작용에서보다도 사려깊은 생각을 하게 되며, 특히 시간적인 여유를 가지고 생각을 정리한 뒤 반응을 하게 되므로 자신의 문제에 대하여 깊이있는 자기성찰의 기회를 가지게 된다(Kiesler et al, 1984). 이러한 자기성찰의 기회는 자신의 상담문제에 관하여 보다 다각적이고 종합적이고 비판적인 사고를 거치게 됨으로써 자신의 문제를 보다 정확하게 파악하게 되고 때로는 그 해결방안도 스스로 탐색해 낼 수 있게 된다.

### III. 사이버 세계의 의사소통 및 정보교환 특성을 활용한 새로운 상담 기법들

사이버 세계라는 독특한 상황에서 상담을 위하여 이용 가능한 기능과 접근방식으로는 주로 컴퓨터 통신 상담이라고 불리운다. 컴퓨터 통신 상담에서 제일 먼저

활용되었던 분야는 내담자들이 필요로 하는 정보의 제공방식으로써 법률상담, 진로상담, 진학상담 등으로 내담자가 다양한 정보를 사이버 세계에서 찾아보는 정보광장이었다. 그러나 오늘날은 이 수준을 넘어서서 상담자와 내담자 간에 쌍방향의 상호작용이 이루어지는 상담기능을 점차 널리 활용하고 있다. 우리나라에서 이루어지고 있는 사이버 세계의 상담은 주로 PC통신망의 대화방이나 토론방을 이용하고 있다. 이를 테면, '사랑의 전화'에서 개설하고 있는 PC상담 프로그램으로는 E-mail을 이용한 상담, 상담사례의 제공, 대화방을 통한 개인 및 집단 상담 등이 있다(김병석, 1997). 이러한 접근방식 외에도 사이버 세계에서는 상담사례의 데이터 베이스 활용, 전자우편 토론방(Listserv)이나 공개 전자토론(Usenet) 등의 접근도 이용할 수 있다. 상담을 위하여 사이버 세계에서 이용 가능한 기능과 접근방식을 살펴보면 다음과 같은 다섯 가지를 들 수 있다.

#### 첫째, 상담사례의 데이터베이스를 구축하여 자율상담체제를 제공한다.

상담의 과정에서 일차적 과업중의 하나가 수용, 공감적 이해, 신뢰로운 상담관계 등의 래포의 형성이다. 사실 이러한 상담의 관계를 형성하는 데는 많은 시간과 노력이 요구된다. 그러한 이유는 내담자가 자신의 문제를 상담의 시작과 동시에 모두 털어놓는 것이 쉽지 않기 때문이다. 상당히 많은 내담자들은 자신의 문제에 대하여 스스로 도덕적인 죄의식을 지니고 있는 경우도 있고, 사회적 윤리나 규범에 벗어나는 경우라는 점을 어느 정도 인식하고 있는 경우도 있고, 스스로 부끄럽다는 생각을 가지는 경우도 있고, 또는 내성적인 성격 때문에 자신의 내면의 세계를 잘 드러내지 않는 경우도 있어서 상담자와 내담자 간에 래포의 형성에 어려움을 겪게 된다. 한편으로는 내담자가 상담자에 대하여 전문성은 인정하지만 혹시라도 내담자가 자신의 문제가 드러날 때, 상담자가 내담자를 어떻게 받아 들일 것인가에 두려움을 느끼는 경우도 있고, 일면으로는 내담자 자신의 문제가 어떤 경로를 통해서 외부에 누출되거나 않을까라는 염려에서도 내담자는 자신의 문제를 속시원히 드러내놓지 않게 된다. 이와 같은 면대면의 상담과정에서 직면하게 되는 어려움을 효율적으로 해결하는 방식으로 사이버 세계의 기반인 컴퓨터 데이터베이스를 이용하면 매우 효율적인 상담이 이루어질 수 있다.

자신의 개인적인 문제라 하더라도 인간은 자신의 인간적 존엄성과 양심을 지니고 있기 때문에 자신의 문제를 다른 인간 앞에 털어 놓기를 주저하게 된다. 그리하여 사이버 세계에 상담관련 데이터베이스를 구축하고 내담자가 활용토록 하는 것은 점차 확대되고 일반화될 것으로 예상된다. 상담사례의 데이터 베이스를 활용하는 대표적인 하나의 예가 미국에서 1980년대 초반부터 시도해온 상담-진로지도 정보체계(CGIS: Counseling and Guidance Information System)이다. 이러한 시스템은 상당히 많은 상담사례를 상담문제의 사안별로 유목화하거나 키워드로 입력된

데이터 베이스로 구축하여 돕으로써 내담자가 사이버 세계의 익명성, 즉시성, 정보의 다양성이라는 속성을 이용하여 쉽사리 접속하게 된다. 예를 들면, 내담자가 직면하게 되는 가정의 문제, 인간관계 문제, 이성관계 문제, 약물복용 문제, 성폭행관련 문제, 진로문제, 성격문제, 미혼모 문제, 도벽문제, 법적인 문제 등등 다양한 문제의 데이터 베이스에 내담자가 자연스럽게 접속하여 스스로 내담자의 문제를 손쉽게 해결하는 경우를 찾아 볼 수 있다. 이와 같이 데이터 베이스를 활용한 상담의 방식은 앞으로 적극적으로 연구개발할 필요가 있다.

**둘째, 전자우편(E-mail)을 이용한 실시간 대화방식을 제공한다.**

상담자와 내담자 간에 일 대 일의 상호작용을 하는 상담에서는 전자우편(E-mail)을 이용하여 시간과 공간을 초월한 의사소통을 하게 된다. 이 경우의 의사소통은 시간적인 격차를 두고 상호작용하는 방식과 동시적 상호작용의 방식이 있다. 동시적 상호작용의 방식은 실시간 대화로 이루어지며, 실시간 대화 방식은 상담자와 내담자 간에 음성 및 동화상을 통하여 동시에 쌍방 대화를 하는 것으로 IRC(Internet Relay Chat)를 들 수 있다.

전자우편을 이용한 의사소통방식에서는 시간적으로나 공간적으로 어떠한 제약도 받지 않고 정보교환을 할 수 있다는 이점이 있다(Kraemer, 1981). 다시 말하면, 대화의 상대자가 지리적으로 떨어져 있어서 의사소통을 하기가 어렵거나, 또한 대화의 상대자가 의사소통을 원하는 시간대에 상호작용이 불가능할 경우일지라도, 컴퓨터 통신매체를 이용하면 언-라인 대화와 비슷한 효과를 지닌 의사소통이 가능하다. 그 뿐만 아니라, 전자우편은 수시로 쌍방대화가 가능하며, 필요에 따라서 많은 사람과 동시에 적은 비용을 들여서 정보교환이 가능하다는 이점이 있다.

전자우편은 상담자와 내담자 간에 시차를 둔 지연적 의사소통이 가능하다. 즉 상대방이 부재중이라도 상담자 또는 내담자는 필요한 메시지를 송신하거나 수신할 수 있는 장점이 있다. 예컨대, 전화상담의 경우에는 반드시 상담자가 내담자를 위하여 대기하여야 하지만, 전자우편을 이용한 상담에서는 상담자나 내담자가 상대방이 없어도 언제나 자신의 메시지를 신속하고 효과적으로 송수신할 수 있으므로 의사소통을 원활하게 해준다. 뿐만 아니라, 지연적 의사소통에서는 상담자이든 내담자이든 간에 송신자가 자신의 의견을 깊이있게 성찰한 후에 정확하게 전달할 수 있다. 이런 특성 때문에 전자우편을 이용한 상담에서는 특히 보다 내성적이고 소극적인 성격을 지닌 내담자들에게 자신의 문제를 보다 차근차근 생각할 수 있는 기회를 제공하게 되므로 상담에의 참여율을 증가시켜 주게 된다.

**셋째, 전자게시판(Bulletin Board)을 이용한 언-라인 공개토론 형식의 집단상담을 제공한다.**

다수의 상담자와 다수의 내담자 간에 공통의 문제를 중심으로 공개적으로 의사

소통하면서 상호작용을 하는 상담의 형식으로 전자게시판(Bulletin Board)을 들 수 있다. 이러한 전자게시판에서는 집단상담이 가능하다. 전자게시판을 통한 상담에서는 특정의 상담문제와 관련된 정보를 다수의 내담자들이 동시에 활용할 수 있도록 사이버 세계에 게시하고, 게시된 정보에 대하여 상담자나 내담자가 동시에 의견을 제시하고 의견을 수렴할 수 있는 기능을 제공한다. 이러한 상담의 형식은 공개적 가상토론을 통한 문제해결의 과정이기 때문에, 참여의 대상이나 상담문제의 유형에 제한이 없어서 누구든지 참여할 수 있다는 장점이 있다.

언-라인 공개상담의 경우에 내담자는 여전히 익명성을 살려서 부담없이 자신의 문제를 솔직히 표출할 수 있는 계기가 마련되며 또한 상담광장이라는 홈페이지를 개설하게 되면 관심있는 많은 사람들이 자신의 문제를 해결한 사례를 소개해 주게 됨으로써 설득력있고 실감나는 상담정보를 내담자가 얻을 수 있게 된다. 다시 말하면, 다양한 경험과 배경을 지닌 내담자들을 하나의 토론과정에 참여시킴으로써 풍부한 정보교환이 이루어지는 상담환경을 구축할 수 있다. 이러한 상담체계를 도입하게 되면, 세계 각국의 전문가들이나 공통의 문제를 갖고 있는 사람들과 정보교환 및 상담을 받을 수 있다. 이러한 공개상담에는 상담전문가가 아닌 '동료상담'을 직접 받아 볼 수도 있고, 그러한 상담은 상담전문가의 전문적 지도와 조언보다도 실제적인 경험의 사례이기 때문에 상담정보의 구체성을 지닌 '체험상담'이 가능한 것이다. 이것은 사이버 세계의 전자우편 또는 편지함 기능을 이용하는 것과 유사하다.

이러한 공개토론 형식의 상담과정에 활용되는 전자게시판으로는 ListServ와 Usenet가 있다(권성호, 1997). ListServ는 전자우편 주소를 개설하고 있는 상담집단의 모든 사람들에게 컴퓨터를 통하여 상담정보를 전송하는 것을 말하며, 이 경우에는 상담문제의 유형별로 토론의 내용을 구조화해서 정리하지 못한다는 약점이 있다. Listserv의 예로는 상담전문가들 간에 다양한 주제에 대하여 토론하거나 사례자문을 구하는 ICN(Internal Counselor Network)을 들 수 있다. Usenet는 공개적으로 하나의 상담문제에 대하여 다수의 사람들이 동시에 의견을 제시하고 토론하는 형식으로서, 주제별로 구성된 전자우편 목록이 있는 것이 아니라, 관련 정보를 저장하는 컴퓨터가 따로 지정되어 있기 때문에, 상담자가 해당 컴퓨터에 관련 정보를 주제별로 전송하면 모든 사람들이 이용할 수 있도록 지정된 컴퓨터에 저장된다.

넷째, 면대면의 '원격 화상상담'을 할 수 있다.

원격 화상상담(Distance Conferencing Counseling)의 형식을 생각해 볼 수 있다. 이것은 원거리에 있는 상담자와 내담자가 일대일 또는 집단과 집단이 상호작용하면서 공통의 상담문제를 토론, 강의, 포럼 형식으로 풀어나가는 방법으로써, 원격지의 전문가들과 면대면 상담이 가능하다는 장점이 있다. 뿐만 아니라, 면대면의 상담에서와 같이 상대방의 표정과 몸짓 그리고 분위기 등을 동시에 보면서 상담을 하게

되므로 실제로 상담자와 내담자가 동시에 한자리에 앉아서 상담을 하는 것과 똑같은 효과를 얻을 수 있다.

다섯째, '상담 사례에 관한 데이터 베이스'를 이용하여 다양한 상담사례를 참고할 수 있어서 내담자 스스로 자신의 문제를 해결할 수 있다.

컴퓨터 통신을 이용할 경우에 인터넷의 상담 데이터 베이스를 이용하여 정보를 얻거나 또는 게시판에 등재된 다른 내담자의 사례와 경험을 공유할 수 있으므로, 직접적인 상담의 필요성을 줄여줄 수 있다. 즉 상담자나 내담자가 띄운 상담의 사례와 문제해결의 사례를 게시판에 올려 놓음으로써 내담자는 누구나 그 내용을 참조하여 자신의 문제를 검토해 볼 수 있는 기회를 제공해 줌으로써 직접적인 상담을 받지 않고도 상담을 받은 효과를 얻을 수 있다. 경우에 따라서는 내담자가 자신의 문제와 유사한 사례들을 접함으로써 내담자가 지니고 있는 문제를 스스로 해결할 수 있다.

여섯째, 내담자가 상담을 받는다는 것 자체에 심리적 부담감을 느끼지 않는다.

컴퓨터 통신을 이용한 상담은 내담자의 익명성을 유지할 수 있으므로 내담자로 하여금 상담자를 만나서 상담을 받아야 한다는 심리적 부담을 줄여주고 상담에 대한 두려움을 감소시켜 준다. 경우에 따라서 또는 내담자의 성격적 특성 때문에, 상담을 받고자 하는 내담자들이 자신의 신상이 노출되는 것을 두려워 한 나머지 상담자를 찾아가는 것을 꺼릴 때가 있다. 그러나 컴퓨터 통신을 이용한 상담의 경우에는 상담자와 내담자가 서로 면대면의 상담을 하는 것이 아니므로 익명성이 보장되어서 상담에 대한 두려움이 없어지고 뿐만 아니라 상담의 내용에서 보다 솔직하고 개방적이고 충실할 수 있다. 그리고 상담을 받는다는 심리적인 부담감을 감소시킴으로써 모든 내담자에게 언제나 편안한 마음으로 상담을 받고자 컴퓨터 상담실을 수시로 이용하게 된다.

#### IV. 사이버 세계를 활용한 상담에서의 발전과제

사이버 세계에서 이루어지는 상담은 지금까지 상담분야에서 연구개발해 온 이론과 실제와는 다른 면이 있다. 사이버 세계에서의 상담은 면대면의 상담형식보다는 문자정보와 영상정보를 통하여 상호작용을 하면서 상담의 과정이 이루어지게 되고, 또한 상담자와 내담자가 동시에 상담에 필요한 다양한 정보에 접하면서 상담의 과정이 진행되고, 원격상담, 공개상담, 데이터 베이스 상담 등을 실시 하게 되므로, 상담발전의 새로운 장을 열어 줌과 동시에 새로운 연구과제를 안겨준다. 사이버 세

계를 이용한 상담발전의 과제들을 살펴 보면 다음과 같다

첫째, 면대면의 상담에서는 언어적 표현, 감정표현, 동작표현을 동시에 읽어 가면서 내담자의 문제를 파악할 수 있으나, 사이버 세계에서의 상담은 원격 화상상담의 경우를 제외하고는 단지 문자중심의 의사소통이므로 내담자의 심리를 정확하게 파악할 수 없다는 약점이 있다. 그러나 사이버 세계에서의 상담은 내담자들에게 상담을 받는다는 심리적 부담을 주지 않는다는 장점도 있어서 내담자들이 쉽사리 상담의 장면에 뛰어 들기도 하고 자발적 래포의 형성도 용이하다는 장점이 있다. 그러므로 현재까지 밝혀진 면대면 상담의 이론과 원리가 그대로 적용될 수 없고, 사이버 세계의 의사소통 특징을 고려하여 상담의 새로운 원리와 기법이 탐구되어야 할 것이다.

둘째, 사이버 세계에서는 상담사례와 관련된 많은 정보를 저장하고 내담자에게 활용토록 할 수 있으므로, 상담사례의 데이터 베이스를 구축하기 위한 정보의 축적과 체계적 관리방안을 연구해야 할 것이며, 그러한 데이터 베이스를 내담자가 효율적으로 이용할 수 방안도 동시에 고안해 내야 할 것이다.

셋째, 사이버 세계에서 이루어지는 상담은 상호작용의 방식이 달라지므로, 즉 일대일 상호작용 방식으로부터 다수 대 다수의 상호작용도 가능하므로, 이러한 다양한 상호작용의 방식을 효과적으로 활용할 수 있는 독특한 상담방법이나 상담전략들을 탐색해 내야 할 것이다.

넷째, 사이버 상담(Cyber Counseling)은 앞으로 상당한 정도로 확산될 것으로 예상된다(Rust, 1995). 즉 사이버 상담의 특성면에서 볼 때, 사이버 내담자(Cyber Client)의 수가 급증할 것으로 예상된다. 그러므로, 사이버 세계에서 이루어지게 되는 상담의 독특성을 전문적으로 이해하고 전문적 기능을 수행할 수 있는 사이버 상담전문가(Cyber Counselor)의 양성 또한 시급히 요청되는 일이며, 사이버 상담전문가 양성 프로그램도 개발하여야 할 것이다. 특히 사이버 상담전문가는 사이버 세계라는 독특한 환경에서 내담자와 능률적으로 지속적으로 대화할 수 있는 기능을 갖추어야만 한다.

다섯째, 면대면 상담의 환경과는 다른 사이버 상담에서 상담자와 내담자 간에 수용, 신뢰감, 공감적 이해를 어떻게 하면 효과적으로 형성할 수 있는지에 대하여 탐구하여야 할 것이다. 면대면의 상담에서도 내담자에게 상담자를 신뢰할 수 있도록 하는 일이 그리 쉽지 않으므로, 하물며 문자만을 통한 상담의 과정에서 내담자에게 신뢰를 구축하는 일은 그리 용이하지 않을 것이기 때문이다.

여섯째, 전문가 조언 시스템의 구축이 요청된다. 전문가 조언 시스템은 상담의 각 분야의 전문가에 대한 정보를 데이터 베이스로 구축하고, 내담자가 컴퓨터 네트워크를 통해서 전문가의 조언을 받도록 하는 것을 말한다. 이러한 시스템은 보다

많은 그리고 다양한 상담전문인력을 확보하여 내담자들에게 보다 적절한 상담을 제공해 줄 수 있는 장점이 있다.

일곱째, 사이버 세계를 이용한 상담은 익명성을 지니고 있고 시간과 거리의 제약을 받지 않기 때문에 많은 내담자가 상담을 받고자 접속을 하게 될 것이다. 이럴 경우에 상담전문가들이 충분하게 확보되어 있지 않아서 내담자의 상담을 적시에 받아주지 못하면 결국 상담을 포기하게 될 가능성이 있다. 이는 사이버 세계를 이용한 상담의 기능적인 특수성과 효과성에 대하여 내담자들이 갖고 있는 기대감과 신뢰감을 떨어트리게 된다. 따라서 내담자들의 상담에 대한 기대와 요구에 상응할 수 있도록 상담전문가를 확보하여 즉각적인 상담을 제공할 수 있도록 하여야만 한다. 면대면의 상담에서는 상담문제의 심각성에 따라서 융통성있게 상담시간과 장소를 결정하여 내담자의 상담요구를 충족시켜 줄 수 있으나 사이버 세계를 이용한 상담에서는 내담자에게 이러한 상담요구를 판단하기도 어렵고 충족시켜 주기도 어렵다. 그러므로 사이버 세계를 이용한 상담전문가의 양성과 확보문제가 시급하며 아울러 이러한 상담전문가들이 내담자의 상담요구를 충족시켜 줄 수 있는 사이버 상담 운영체제에 대한 연구개발도 이루어져야 한다.

여덟째, 사이버 세계를 이용한 상담에서는 내담자들이 컴퓨터 통신을 이용하는 기능에 익숙하지 않으므로 두려움을 지닐 가능성이 있다. 따라서 내담자들이 사이버 상담 시스템을 이용하는데 어려움을 겪지 않도록 이용방법을 가능한 한 간편하게 개발할 필요가 있고 또한 그러한 이용방법을 널리 홍보하여야 많은 내담자들이 관심을 갖고 상담에 응하게 될 것이다. 현재 구축되어 있는 에듀넷의 상담란을 살펴 보면 내담자들이 원하는 정보를 손쉽게 얻거나 이용할 수 있는 수준이라고 보기는 어렵다. 컴퓨터 통신을 이용한 상담이 활성화되기 위하여는 내담자 중심의 상담정보 메뉴가 설계되고 세분화되어야 할 것이다.

아홉째, 면대면의 상담에서는 상담자와 내담자 간에 이루어지는 의사소통과정에서 서로가 감정표현이나 몸동작 등의 비언어적 의사소통을 통해서 상대방의 정서적 심리적 실태를 파악할 수 있다. 그러나 사이버 세계를 이용한 상담의 과정에서는 이러한 비언어적 의사소통을 기대할 수가 없어서 면대면의 상담에 비해 내담자의 정서적, 감정적, 심리적 측면에서의 상태나 장애를 파악하기가 대단히 어렵다는 약점이 있다. 실제로 상담의 과정에서는 내담자의 언어적 의사소통 뿐만 아니라 비언어적 표현을 파악해야만 내담자의 문제를 보다 정확하게 진단하고 처방할 수 있다. 그러므로 상담의 목적과 상담하고자 하는 문제의 유형에 따라서 보다 정서적이고 심리적인 진단과 치료를 필요로 하는 경우에는 사이버 세계를 이용한 상담과 동시에 면대면의 상담을 병행하는 것이 바람직하다.

열째, 내담자들이 지니고 있는 상담의 문제가 다양한 만큼 사이버 세계에서 제공

하는 정보나 서비스가 충분해야 한다. 사이버 상담이 성공을 거두려면 내담자들이 상담을 원하는 문제를 해결할 수 있도록 언제나 어디서나 컴퓨터 통신을 이용하여 적절한 상담의 기회를 얻을 수 있는 조건을 갖추어야 한다. 사이버 세계를 통한 상담에서는 내담자의 문제와 관련된 충분한 정보와 사례를 제공해 주지 않으면 내담자들은 컴퓨터 통신 상담에 만족을 얻지 못하게 되고 결국은 상담이 지속적으로 이루어지지 못한다. 그러므로 내담자들이 지니고 있는 상담의 문제들을 분석하여 상담문제의 유형들을 세부적으로 분류하여 유목화하고 각각의 유목에 해당되는 정보와 사례들을 충분하게 제공할 수 있도록 데이터 베이스를 구축해야 한다. 그러나 아직까지는 이런 수준의 상담정보 데이터 베이스가 구축이 되어 있지 않은 상태이기 때문에 현재로서는 내담자들에게 자신의 문제를 성찰해 보고 해결하는데 전자우편에 의존하는 수 밖에 없다. 그러므로 사이버 세계를 이용한 상담의 효과를 기대하기 위하여는 가능한 한 빨리 상담의 정보와 사례에 관한 충분한 데이터 베이스를 조속히 구축해야만 할 것이다. 그렇지 않으면 사이버 세계를 이용한 상담은 기대 이상의 효과를 얻기가 어렵다.

## V. 결 론

컴퓨터와 통신기술이 결합되어 이루어진 인터넷은 모든 사람들에게 정보획득과 정보교환의 새로운 환경, 즉 정보의 바다라고 일컬을 수 있는 '사이버 세계'를 구축해 주고 있다. 사이버 세계는 풍부한 정보를 제공해 주는 매개체 역할을 수행하기도 하고, 사람들 간에 공간이나 시간의 제약 없이 정보의 상호작용적으로 원활하게 교환을 할 수 있는 환경을 제공해 주는 등 교육적 활용가치가 매우 많은 첨단 공학의 산물이다. 특히 상담의 관점에서 볼 때, 사이버 상담에서는 상담자와 내담자가 만나서 면 대 면의 상담을 하는 전통적인 상담기법에서 기대할 수 없는 원격상담이 가능하고, 또한 내담자가 상담 데이터 베이스를 활용하여 스스로 문제를 해결하는 자율상담체제도 이루어질 수 있고, 다수의 상담자와 다수의 내담자가 동시에 상담정보를 교환할 수 있는 집단상담도 가능하다. 이와 같이 사이버 세계에서는 새로운 상담기법을 도입할 수 있는 여러 가지의 특성들을 찾아 볼 수 있다. 그리하여 이 글에서는 사이버 세계가 의사소통 및 정보교환 면에서 어떠한 특성을 지니고 있으며, 그러한 특성들을 활용한 새로운 상담 기법들에는 무엇이 있는가를 검토해 본 후에, 사이버 세계를 활용한 상담에서 앞으로의 발전과제가 무엇인가를 논의해 보았다. 그 결과를 요약해 보면 다음과 같다.

‘사이버 세계에서 의소소통 방식과 정보교환 방식의 특성들’로는 다음과 같은 일곱 가지로 정리된다. 첫째, 사이버 세계에서는 정보의 발신자와 수신자들에게 ‘익명성’을 이용하게 해준다. 둘째, 사이버 세계에 띄워진 정보는 모든 사람이 접속할 수 있는 ‘개방성’의 특성을 지니고 있다. 셋째, 정보교환이나 의소소통 면에서 ‘시간과 공간의 초월성’을 지닌다. 넷째, 사이버 세계에서 의소소통은 ‘동시적-비동시적 상호작용’이 가능하다. 다섯째, 상담자와 내담자 간에 일 대 일의 상담 뿐만 아니라 다수의 상담자와 다수의 내담자 간에 공통의 문제에 대하여 동시에 ‘상호작용’이 가능하다. 여섯째, 사이버 세계에서는 ‘정보의 질적·양적 다양성’이 있다. 일곱째, 문자화된 상담의 과정은 ‘자기성찰의 기회’를 부여한다.

사이버 세계에서 의소소통 및 정보교환 특성들이 새로운 상담 기법에 시사하는 점으로는 다음과 같은 여섯 가지를 지적할 수 있다. 상담사례의 데이터 베이스를 구축하여 자율상담체제를 제공한다. 전자우편을 이용한 실시간 대화방식을 제공한다. 전자게시판을 이용한 언-라인 공개토론 형식의 집단상담을 제공한다. 면 대면의 ‘원격 화상상담’을 할 수 있다. ‘상담 사례에 관한 데이터 베이스’를 이용하여 다양한 상담사례를 참고할 수 있어서 내담자 스스로 자신의 문제를 해결할 수 있다. 내담자가 상담을 받는다는 것 자체에 심리적 부담감을 느끼지 않는다.

사이버 세계를 활용한 상담에서의 발전과제를 들면 다음과 같다. 사이버 세계의 의소소통 특성면에서 볼 때 면대면 상담의 이론과 원리가 그대로 적용될 수 없으므로 새로운 상담기법이 탐구되어야 한다. 상담사례의 데이터 베이스를 구축하기 위한 정보의 축적과 체계적 관리방안을 연구하여야 한다. 사이버 세계에서는 다수의 상담자와 다수의 내담자가 동시에 상호작용을 통한 상담이 가능하므로, 이러한 상담환경에 적합한 새로운 상담기법을 탐색해야 한다. 사이버 상담의 확산에 따른 사이버 상담전문가의 양성이 시급히 요청된다. 사이버 세계에서 문자만을 통한 상담의 과정에서 상담자와 내담자 간에 래포의 형성을 효과적으로 할 수 있는 방안을 모색해야 한다. 상담전문가에 대한 데이터 베이스를 구축한 전문가 조인 시스템을 개발해야 한다. 내담자들이 간편하게 이용할 수 있는 사이버 상담 운영체제를 개발해야 한다. 사이버 상담에서는 비언어적 의소소통을 기대할 수 없으므로 내담자의 정서나 심리 상태를 파악할 수 있는 기법을 연구해야 한다.

앞에서 살펴 본 바와 같이 사이버 세계에서 의소소통방식과 정보교환방식의 특성들을 활용하면 전통적인 상담에서는 기대할 수 없었던 새롭고 효과적인 다양한 상담기법들을 도입할 수 있으므로 상담의 발전에 새로운 전기를 맞게 될 것이며, 나아가서 사이버 세계의 특성을 활용한 상담기법들은 21세기 정보사회에 살고 있는 정보화 인간들에게 적합한 상담기법으로 정착되게 될 것이다.

## 참 고 문 헌

- 권성호 외 3인(1996) 컴퓨터 매개통신을 활용한 상담활동 활성화 전략방안 연구. 대학생활연구, 제 14집, 한양대학교 학생생활상담연구소.
- 권성호(1997) 사이버 스페이스에서의 상담의 정보화 과제. 한양대학교 학생생활상담연구소, 제10차 학술세미나, pp. 1-18.
- 김병석(1997) 정보화사회에서의 상담자의 역할. 한양대학교 학생생활상담연구소, 제 10차 학술세미나, pp. 89-101.
- 박광배(1997) 사이버 공간의 외설/음란물에 대한 법적 통제. 한양대학교 학생생활상담연구소, 제10차 학술세미나, pp. 69-87.
- 박성익(1988) 컴퓨터 보조 교육공학. 서울: 교육과학사.
- Bikson, T.K., Gutek, B.A., & Mankin, D.A.(1981) Implementation of information technology in office settings: Review of relevant literature(Report No. P-6691), Santa Monica, CA: Rand Corp.
- Kiesler, S., Siegel, J., & McGuire, T.W.(1984) Social psychological aspects of computer mediated communication. *American Psychologist*, 39, 1123-1134.
- Kramer, K.L.(1984) Telecommunications-transportation sub-situation and energy productivity: A re-examination. Paris: Directorate of Science, Technology and Industry, Organization for Economic Cooperation and Development.
- Rust, E.B.(1995) Application of international counselor network for elementary and middle school counseling. *Elementary School Guidance and Counseling*, 30, 16-25.
- Turkle, S.(1995) Life on the screen: Identity in the age of the INTERNET. New York: Simon & Schuster.

<Abstract>

A Review on the Characteristics of Communication  
in the Cyber-world and their Implications for New  
Counseling Methods.

Park, Seong Ik

(Department of Education, Seoul National University)

Our society is now turning into the information society in which all the people are accustomed to utilize the internet as a vehicle to get various information for solving problems faced with their lives. The internet is installed with the combination of computer systems and telecommunication technology. The internet has the strongest power to store and deliver plenty of information. In this sense, it is called the 'sea of information' or cyber-world that provides us with new phases of communication.

The purpose of this study is to review the characteristics of communication in the cyber-world and to show their implications for new counseling techniques. More specific issues of this study are as follows. First, what are the characteristics of communication and information exchange in the cyber-world? Second, what are the new counseling techniques that make use of the characteristics of the cyber-world? Third, what are the further tasks for developing the counseling discipline in the cyber-world?

The conclusion of this study is summarized as follows.

First, communication methods in the cyber-world can be characterized as 1) the anonymity of information sender and information receiver, 2) the openness of information that everybody can access in the cyber-world, 3) the transcendence of time and space with respect to communication, 4) simultaneous or delayed interaction of communication, 5) one-to-one counseling as well as interactive counseling between a group of counselors and a group of clients, 6) qualitative and quantitative varieties of information, and 7) oppor-

tunity of self reflection.

Second, new counseling techniques based on the characteristics of communication in the cyber-world are 1) the self-counseling system which makes use of database of counseling cases, 2) real-time communication in terms of E-mail, 3) group counseling such as an on-line forum using Bulletin Board, 4) distance conferencing counseling, 5) the active participation of the clients according to the anonymity of the cyber-world, and so on.

Finally, the developmental tasks for future-oriented counseling techniques using cyber-world are needed: 1) new counseling theories and techniques considering the characteristics of communication in the cyber-world, 2) cumulative methods of sufficient information and management systems for setting the database, 3) training programs for sufficient cyber-counselors, 4) expert consulting systems, 5) cyber counseling systems that are client-friendly, and so on.