

사이버상담의 현황과 전망

김계현*·임은미**

I. 서론

인터넷 산업은 급격하게 발전하고 있다. 1960년 미국 국방성에 의해 ALPANET이라는 이름으로 사용되기 시작한 인터넷은 1990년 WWW(World Wide Web) 체제를 도입하면서 대중화되었다. 현재 인터넷은 세계적으로 3억이 넘는 이용자를 확보하였고, 2003년까지 매년 29%의 평균 성장율을 보일 것이다(ETRI, 2000). 이러한 추세는 앞으로의 사회에서는 전세계인이 인터넷을 사용하게 될 수도 있다는 가능성을 말해 준다.

인터넷 성장의 여파는 상담분야에도 미쳐왔다. 최근 날로 늘어나고 있는 사이버상담 사이트들과 상담실적을 보면(임은미, 김지은, 1999a), 기계문명에 대한 전문 상담가들의 공포 내지는 저항에도 불구하고 사이버상담은 머지 않아 내방상담보다 우세한 상담방법이 될 것이라는 예측이 현실화되고 있는 듯하다(김계현, 1998).

사이버상담이 양적으로 급성장한 데에는 몇 가지 이유가 있다. 우선 국가 단체나 영리 업체 등 비상담분야의 사업체들이 기업이미지를 홍보하고 대국민 서비스를 하고자할 때 사이버상담 메뉴를 포함시키는 경우가 많이 있다. 이와같이 타분야 사업체들이 사이버상담에 관심을 기울이는 것은 사이버상담이 성장하는데 한 몫을 하고 있다.

사이버상담이 성장하는 데에는 이보다 더 큰 이유들이 있다. 그 하나는 문화적인 흐름 때문이다. 문화적 흐름은 N세대(Net Generation)들이 문화를 주도하여 인간의 생존에 필요한 많은 활동들이 사이버세계에서 이루어지게 된 현상을 말한다. N세대들은 인터넷이 제공하는 편리함을 누리는데 저항을 느끼지 않으며, 또 사이버공간에서 이루어지는 활동들은 한층 더 간편해져서 특별한 기술적인 교육을 받지 않은 사람도 어렵지 않게 사이버 문화에 동참하게 될 것으로 보인다(Greenfield, 2000).

둘째는 사이버세계가 인간의 기본욕구인 '관계'의 욕구를 충족시켜주기 때문이다. Maslow (1970)도 지적하였듯이 타인과 애정관계를 맺으려 하거나 집단에 소속감을 느끼려 하는 애정·소속욕구는 자아실현의 전제조건이 된다. 사이버매체가 단말기와 통신회로를 사이에 두고 인간의 관계를 가로막을 것이라는 우려는 사이버매체를 상담에 사용하는 데 상당

* 서울대학교 사범대학 교육학과 교수

** 한국 청소년 상담원 상담 조교수

한 저항을 불러 일으키는 요인이 되었었다. 그러나 근래에 들어서는 사이버매체가 주는 의사소통상의 특성인 익명성과 시·공의 초월성이 의사소통 과정을 더욱 민주적이고 상호 작용적이고 개방적으로 만드는 데 기여할 수 있어서 오히려 사이버매체를 통한 관계는 면대면의 관계가 갖지 못한 새로운 측면의 관계방식을 제공한다는 의견이 등장하고 있다(박성익, 1998; 문성원, 1998; 임은미, 1999). 이는 사이버상담의 또다른 가능성을 말해주고 있다.

그럼에도 불구하고 현재 상담계에는 사이버상담의 전문성에 대한 의문과 부작용에 대한 우려가 많이 있다. 전자는 주로 사이버상담 운영진들의 전문성이 확보되어 있는가에 대한 의문이고, 후자는 사이버상담의 상담관계가 가짜관계(pseudo-relationship)일 수도 있다는 우려이다. 사이버상담의 전문성 및 유익성에 대한 논의는 지속적인 과제로 남을 것이고, 이러한 논의는 사이버상담의 존재를 인정하느냐 하지 않느냐 하는 실무올적인 논의라기보다는 사이버상담의 질을 높이고 내담자에게 실질적인 도움이 되도록 운영하는 방법을 세련화시키려는 논의로 초점이 모아질 것이다.

본고는 사이버상담에 대한 논의의 기초작업으로서 한국의 사이버상담 사이트들을 조사하고 그 성격을 분류하는 것으로 사이버상담의 현황을 정리하였다. 아울러 사이버상담의 미래를 전망하며, 사이버상담을 발전시키기 위해 상담자들이 말아야 할 과제들을 제시하였다.

II. 사이버상담의 현황

사이버상담의 현황을 조사하기 위해 국내의 상담 관련 사이트 1백개를 탐색하였다. 조사기간은 2000년 9월 6일부터 9월 27일까지였다. 검색엔진으로는 야후(www.yahoo.co.kr)를 사용하였으며, 검색어는 '상담'을 중심으로 한 단어들로서 '상담', '상담소, 상담센터', '어린이, 청소년, 노인', '건강상담', '정신건강', '가정, 가족문제, 가족상담', '성, 여성, 성문제, 성폭력, 이성문제', '진로, 진학, 학업', '성격, 성격문제', '행동, 행동문제, 행동치료', '장애, 특수, 치매, 자폐' 등을 사용하였다. 사이버상담 사이트는 문제영역별로 성상담과 진로상담, 의료상담 사이트들이 많았던 경험에 비추어, '성' '진로' '의료'라고 검색어를 입력하여 탐색하는 작업을 병행하였다.

1. 사이버상담 서비스의 대상

사이버상담서비스의 대상을 파악하기 위한 분류의 유목은 아동, 청소년, 아동 및 청소년, 대학 및 대학원생, 여성, 노인, 장애인, 정신건강, 일반 등 아홉가지였다<표 1>. 이들 유목은 서비스 대상의 연령을 기준으로 하되 사이트의 특성을 함께 고려하여 설정하였다.

그러다보니 여성이나 장애인은 연령상으로만 보면 '일반'에 포함되지만 사이트의 특성을 부각시키기 위해 별도의 유목으로 분류하였다. 대상을 구분하지 않고 운영되는 사이트나 상담관련 각 분야의 전문가를 위한 사이트는 '일반'의 영역에 포함되었다. 아동을 위한 서비스를 주로 하는 곳은 '아동'으로, 청소년을 위한 서비스를 주로 하는 곳은 '청소년'으로 분류하였으며, 아동과 청소년을 동시에 겨냥하는 사이트는 '아동/청소년'으로 분류하였다.

<표 1> 서비스 대상별 사이트 탐색결과

대 상	빈 도	비 율(%)
아 동	6	6.0
청 소 년	25	25.0
아동 및 청소년	5	5.0
대학 및 대학원생	9	9.0
여 성	6	6.0
노 인	2	2.0
장 애 인	3	3.0
정신건강	6	6.0
일 반	38	38.0
계	100	100.0

분류는 각 사이트들이 어떤 대상에게 도움을 주려고 만들어진 것인가에 기준을 두고 이루어졌다. 여러 대상들이 참고할만한 서비스를 하려는 종합적인 사이트인 경우 그 사이트가 궁극적으로 목표로 하는 대상이 분명하게 드러나면, 사이트가 궁극적으로 돕고자 하는 대상을 선정하여 분류하였다. 예를 들어 한국청소년상담원(www.youconet.or.kr) 사이트는 청소년 뿐 아니라 학부모와 전문가를 위한 내용들도 비중 있게 다루고 있어서, 종합사이트의 성격을 띠고 있지만, 궁극적으로 청소년을 돕고자 하는 목적을 갖고 있는 사이트이기 때문에 '청소년'으로 분류하였다.

<표 1>을 보면, 100개 중 가장 많은 비율인 38%를 차지하는 것은 일반의 영역이었다. 일반의 영역은 다른 유목에 속하지 않는 대상, 즉 대학생이나 대학원 이후의 연령이면서 여성, 노인, 장애인 등 특정 대상에 집중하기보다 대상을 불문하고 이용하도록 만든 사이트들이 주로 포함되어 있다. 그 예로는 사랑의 전화(www.counsel24.com) 또는 생명의 전화(www.inchonlifeline.or.kr) 등을 들 수 있다. 다음으로는 청소년(25%), 대학/대학원생(9%), 아동/여성/정신건강(각 6%), 아동과 청소년(5%), 장애인(3%), 노인(2%)의 순이었다.

2. 사이버상담 서비스의 운영주체

사이버상담 사이트들은 사설 주체에 의해 운영되는 경우가 52%로 가장 많았고, 다음으로는 국가 21%, 시·도 15%의 순이었다. 가장 많은 비율을 차지하는 사설주체의 경우 사이버상담을 운영하는 목적은 사업체의 목적 사업을 홍보하기 위해서이거나 기업 이미지를 향상시키기 위한 것이 많았고, 극소수이기는 하지만 개인이 사회 봉사를 하기 위해서 운영하는 사이트도 있었다. 이 외에도 대학교의 학생생활연구소 8%, 종교단체 3%, 법인체 2% 등이 사이버상담의 운영주체를 구성하고 있었다.

<표 2> 운영주체별 사이트 탐색결과

운영 주체	빈 도	비 율(%)
국 가	21	21.0
시 도	15	15.0
대 학	8	8.0
사 설	52	52.0
법 인	2	2.0
종 교	3	3.0
계	100	100.0

3. 사이버상담의 방법

<표 3>에 나타나 있듯이 사이버상담 사이트에서 가장 많이 사용하는 서비스 방법은 상담에 관련된 내용을 제작하여 홈페이지에 게시하는 일방적인 DB제공방식이었다. 조사대상 사이트의 90%가 상담관련 자료를 제작하여 웹페이지에 게시하고 있었으며, 글로 된 자료들이 대부분이었다.

<표 3> 사이버상담의 방법(중복응답)

방 법	e-mail	게시판	채팅	DB	
				일방적	상호작용적
빈 도	79	87	9	90	25
비율(%)	79.0	87.0	9.0	90.0	25.0

N=100

다음으로는 게시판 87%, e-mail 79%로서 사이버상담 사이트들은 대부분이 상담관련 자

료를 게시하거나 게시판에 이용자들이 글을 올려놓을 수 있도록 하거나 또는 전자우편으로 상담을 진행하고 있었다. 이에 비해 채팅상담을 하거나 인터넷의 Hyper Text기능을 충분히 살려서 상호작용적 DB를 제공하는 사이트들은 비교적 적은 편이었고 상호작용의 빈도도 2~3회 정도로 빈약한 경우가 많았다. 채팅상담은 내담자와 실시간 상호작용을 가능하게 해주며, 상호작용적 DB를 제공하는 것은 상담자가 내담자의 요청에 실시간으로 응하지 않더라도 내담자가 주도적으로 자신에게 필요한 도움 내용을 선택해서 정보를 취할 수 있다는 장점을 갖는다.

4. 상담의 내용

조사대상 사이버상담 사이트 중 91%는 내담자들이 호소하는 문제 모두에 응답하는 종합적인 내용의 상담서비스를 제공하고 있었으며, 상대적으로 적은 비율의 사이트들이 전문영역을 규정해가려는 시도를 하고 있었다. 문제영역을 성, 가정, 친구, 이성, 기타대인관계문제, 학업, 학교부적응, 진로/진학, 성격, 비행, 정서, 행동, 단순정보제공, 기타 등으로 구분하여 사이버상담의 내용을 살펴 본 결과가 <표 4>에 제시되어 있다.

<표 4> 사이버상담의 내용(중복응답)

N=100

내용	종합	성	가정	친구	이성	기타 대인	학업	학 교 부 적 응	진 로 / 진 학	성 격	비 행	정 서	행 동	단 순 정 보 제 공	기 타
빈도	91	7	4		3	2		1	6			1	1	11	1
비율 (%)	91.0	7.0	4.0		3.0	2.0		1.0	6.0			1.0	1.0	11.0	1.0

<표 4>에 나타나 있듯이 상담내용을 특화시킨 사이버상담 사이트들에서 다루는 상담 내용들은 단순정보제공 11%, 성문제 7%, 진로/진학 문제 6%, 가정문제 4%의 순이었으며, 학업, 성격, 비행문제를 전문으로 하는 사이트들은 발견되지 않았다.

5. 사이버상담의 현황에 대한 평가

가. 운 영

조사대상 사이트 중 특정대상으로는 청소년을 위한 사이트가 가장 많았다(25%). 이는 청소년을 위한 상담 서비스가 사이버상담 분야에서 나름의 비중을 차지하고 있음을 나타낸다. 청소년을 대상으로 하는 사이버상담 사이트의 운영 주체들은 개인이 운영하는 2개

사이트를 제외하고는 국가, 시도 등 공공기관의 성격이 띤 곳들이다. 이로 인해 청소년 상담사이트들은 쉽게 상업주의에 물들지 않을 수 있을 것 같다. 그러나 공공사업의 성격상 업무의 흐름이 늦고, 저비용과 다수의 실적을 추구하는 특성을 가지고 있어서 청소년상담 사이트들의 질을 유지하는 데는 불리한 여건이다.

<표 1>에서 가장 많은 비율을 차지하는 '일반'사이트는 연령상으로는 성인을 위한 사이트이지만 그 취지는 성인들이 모여서 상담에 관한 연구를 하거나 서비스를 하려는 데 있는 경우가 대부분이었다. 조사대상 사이트 중에서 성인 특히 남자 성인의 복리증진을 위해 개설된 사이트는 찾아보기 어려웠다.

나. 방 법

사이버상담의 방법을 보면, 주된 메뉴가 일방적인 DB제공이다. 일방적인 DB제공은 운영자가 띄워놓은 글이나 그림을 이용자가 수동적으로 열람하는 형식이기 때문에, 사이버매체의 상호작용성을 추구하는 이용자들에게는 매력적이지 않을 가능성이 있다. N세대는 정보세계의 창조자가 되려고 하고, 운영자나 또래들과 활발한 상호작용을 추구하며, 긴 글을 읽기 힘들어한다는 점등을 감안할 때, 현재 사이버상담의 주 메뉴로 자리잡고 있는 일방향적 자료제공 메뉴들은 상호작용적인 특징을 갖는 메뉴들로 대체될 필요가 있다. 정보의 바다, 멀티미디어들이 숨가쁘게 등장하는 사이버공간을 향해하는 이용자들이 상담 사이트에 접속하여 자신의 문제를 진지하게 토로하고 도움을 청하도록 동기를 유발시키기 위해서는 상담사이트들이 상호작용적 자료들을 풍부하게 구성할 수 있어야 하겠다.

다. 내 용

사이버상담의 내용을 보면, 거의 대부분의 사이트들이 전문 상담 영역을 정해놓기 보다는 전반적 내용을 다루고 있다. 이러한 현상은 아직 사이버상담 사이트들이 전문영역별 특화사업의 단계로 들어가기 이전의 미분화상태에 있음을 반영한다. 대부분의 사이버상담 사이트들은 소수의 사이버상담 담당자들에 의해 운영되고 있어서, 호소되는 문제들을 모두 다루려고 하다보면 오히려 상담이 피상적으로 흐를 우려가 있기 때문에, 사이트별 전문화 작업이 필요하다.

Ⅲ. 사이버상담의 전망

사이버상담은 전문적인 상담내용과 더불어 상담내용이 효과적으로 구현되도록 하는 하드웨어와 소프트웨어가 함께 구비되어야 가능하다. 사이버상담 서비스는 상담의 이론 및 실재를 반영함과 아울러 소프트웨어와 하드웨어의 발전 정도에 맞추어 향상될 것이다. 이에 사이버상담을 전망하기에 앞서 인터넷의 흐름에 대한 전망 중 사이버상담과 관련된 부

분들에 대하여 언급하고자 한다.

1. 컴퓨터 소프트웨어와 하드웨어의 발전 전망

인터넷에서 이루어지는 의사소통이나 상거래 등은 우리가 전통적으로 알고 있던 기계적 의사소통방식과 전혀 다르다. 인터넷은 미래 사회의 생활모습을 대부분 바꿔놓을 전망이다. 레저, 사업, 재테크에서 시작하여 작업환경, 심지어는 전화를 사용하고 TV를 보는 방식까지도 바꿔놓을 것이다. 컴퓨터와 인터넷 관련 소프트웨어와 하드웨어들은 소비자의 편리를 최대한 보장하려는 데 역점(user-friendliness)을 두고 발달할 것이며, 다음과 같은 현상이 두드러지게 나타날 것이다(Greenfield, 2000).

가. 신속성, 안정성, 편리성과 저가전환

인터넷의 회선속도가 빨라져서 인터넷에 있는 자료를 전송받고 열람하는 것이 현재의 TV시청 수준과 마찬가지로 자연스러워질 것이다. 또한 자료가 전송과정에서 유실되거나 파손되는 비율이 파격적으로 줄어들 것이다. 교육수준이 낮은 사람이라 할지라도 컴퓨터를 특별히 배우지 않아도 누구나 인터넷에 접속할 수 있을만큼 사용방법이 간편해질 것이며, 인터넷에 접속하기 위해 굳이 초고속망이 연결된 컴퓨터를 설치하거나 찾아다닐 필요가 없어질 것이다. TV, 유-무선 전화기를 포함하여 앞으로는 냉장고 등의 가전제품 일체와 심지어는 늘 몸에 지니고 다닐 수 있는 보석 및 의류에도 컴퓨터 칩이 내장될 것이라고 한다. 이에 비해 가격은 계속 떨어져서 2009년 쯤에는 1,000불짜리 컴퓨터가 초당 1,000,000³ 회(trillion calculations/sec)의 계산명령을 수행해낼 수 있게 될 것이라고 한다 (Jerome et al., 2000).

나. 개인정보 저장 서버의 발달

앞으로는 자신에게 도착한 전자우편이 있는지 확인하기 위해 특정한 컴퓨터에 메일 계정을 할 필요가 없게 된다. 이 서비스는 현재에도 몇몇 IP업체들에 의해 실시되고 있다. 이러한 서비스를 사용해 본 사람은 넷에 기초한 서버의(net-based server) 편리함을 이미 경험하고 있다. 인터넷에 연결되기만 했다면, 어떤 컴퓨터에서든 자신에게 도착한 이메일을 받아보고 답장을 띄울 수 있다. 작업하는 모든 파일들을 서버에 저장시켜 놓고 원거리에서도 파일을 불러 작업을 계속할 수 있게 될 것이며, 심지어는 사용하는 소프트웨어도 실시간으로 임대해서 사용할 수 있게 된다.

다. 고도의 정보 커스터마이징

기존 제품을 최대한 개인의 욕구에 맞추어 개선해 줌으로써 고객만족도를 높이는 것을 커스터마이징(customizing)이라고 한다. 앞으로는 소프트웨어 뿐 아니라 모든 서비스 내용이 web상에서 커스터마이징 될 것이라고 한다. 예를 들어, 옷을 구매할 때에도 자신의 사

이즈, 그 동안의 구매 상황, 재정상황을 정보탱크에 저장해 놓고, 구매할 때마다 정보를 저장해 나간다면 그 카탈로그는 시장에 직접 가서 옷을 고르는 것보다 훨씬 만족도가 높은 구매행위를 하기 위한 기초자료가 될 수 있다. 이미 이 서비스도 실시되고 있다. 예를 들어, 대형 인터넷서점에서 책을 구입했던 사람은 자신이 구입한 주제와 유사한 주제의 신간이 나왔다는 정보를 전자우편으로 받아본 경험이 있을 것이다.

라. 기술의 무한 정교화

의료계의 상황을 살펴보면, 혼수상태를 겪은 뒤에 말을 잃어버린 53세 환자가 컴퓨터를 통해 의사소통을 할 수 있게 된 사례가 있다. 뇌의 언어영역에 이식된 기계가 내부 컴퓨터 마우스처럼 작동하여 뇌파가 있을 때마다 그것을 커서의 움직임과 연결되도록 장치하였고, 이로 인해 남들과 의사소통을 할 수 있게 되었다는 것이다(Implant Transmits Brain Signals, 1998). 한편 2019년 쯤에는 1000볼짜리 컴퓨터가 인간 두뇌에 근사한 계산 능력을 갖게 될 것이라는 예측도 있다. 컴퓨터 산업의 발달은 처리속도의 신속성이라는 개념을 넘어서서 인간의 두뇌 기능과 같아지는 것을 목표로 발달하고 있다.

2. 사이버상담의 발전 전망

위에서 진술한 미래의 컴퓨터 산업의 발달 전망을 살펴보면, 인간의 모든 활동이 별 불편함 없이 컴퓨터 속에서 이루어질 것이라는 예측이 가능해진다. 상담도 인간이 행하는 활동 중 하나라는 점에서 상담활동도 상당부분 사이버매체를 통해 이루어질 것임을 짐작할 수 있다. 이미 원격 학습은 선택이 아니라 추세(Jerome et al., 2000)라는 말이 있는데, 상담도 예외가 아니다. 의료, 교육, 문화, 상거래, 증권 등 모든 활동이 사이버매체에서 이루어지는 흐름 속에서 유독 상담을 받기 위해서 실시간 상의 공간이동을 해야 한다면 내담자들은 상당한 불편을 겪게 될 것이다. 이와 같은 불편함은 상담의 실제적인 수요와 잠재적인 수요를 상당 부분 감소시킬 우려가 있다. 21세기의 문화 흐름을 읽는 상담전문가라면 이제 더 이상 사이버상담의 중요성을 부정하기가 어렵게 되었다. 앞으로 이루어질 사이버상담의 현황을 전망하면 아래와 같다.

가. 멀티미디어의 도입

컴퓨터 분야에서 급속도로 성장하고 있는 멀티미디어 기술이 상담분야에도 도입될 것이다. 상담분야 전문인력들이 얼마나 적극적으로 상담분야에 신기술을 도입하려고 하느냐에 따라 그 시기는 달라지겠지만 일상생활 깊숙이 파고 들 멀티미디어 기술의 여파가 상담분야를 비껴 가지는 않을 것 같다. 멀티미디어 발달이 도입되면서 상담 서비스들은 현재의 일방적 DB 제공에서 벗어나 상호작용적 자료를 내담자들에게 전달하게 될 것이며, 더 나아가서는 롤플레이의 상담기법을 충분히 살리는 게임식 상담 프로그램이 개발될 것으로

보인다. WWW(World Wide Web)에 멀티미디어 기능을 추가하여 사이버상담 프로그램을 구성한다면, 내담자에게 실감나는 대인관계 실험의 장을 제시해줄 수 있다. 사이버공간에서의 대인관계 실험은 내담자에게 안전감을 준다는 잇점을 가진다. 내담자가 진로를 결정하고자 할 때에도 막연하게 결정하거나 일방향적 자료에 의존하여 결정하기보다는 WWW와 멀티미디어 기술에 의한 체험 프로그램에 참여할 수 있다. 내담자들이 학교·학과·직업을 결정하기에 앞서 안전한 사이버공간에서 미리 진로를 체험해볼 수 있다면 보다 합리적인 의사결정을 하는 데 도움을 받을 수 있을 것이다.

나. 사이버공간에서의 심층 심리치료 실시

지금까지 사이버상담은 심층심리치료를 하기에 불리한 상담방법으로 간주되어 왔다(Lim, Lee, & Kim, 2000). 그 이유는 사이버상담이 주로 단회상담으로 이루어지며, 특히 내담자를 문자라는 제한된 매체를 통해 이해하게 되므로 내담자의 성격장애나 정신병리 또는 기능수준을 폭넓게 고려한 체계적인 상담을 진행하기 어렵기 때문이었다. 그러나 이러한 한계들은 멀티미디어의 도입과 상담정보관리방법의 체계화를 통해 차츰 극복될 것으로 보인다.

첨단 멀티미디어가 근시일 내에 사이버상담에 도입될 것이고, 그렇게 되면 내담자를 보고 목소리를 들으면서 보다 실제적인 관계방식에 가깝게 상담관계를 형성할 수 있게 된다. 예를들어 현재 한국청소년상담원은 영상상담시스템을 구축중이며, 2001년 부터는 내담자를 보고 그의 목소리를 들으면서 실시간으로 상담을 진행할 수 있게 될 것이다. 전문상담 사이트들이 내담자들에게 사전에 양해를 구하고 내담자와의 상호 협의아래 상담정보를 저장해 간다면, 간헐적인 상담을 통해서도 내담자에 관한 상담정보들이 지속적으로 쌓여갈 것이다. 이러한 정보서버를 형성하는 데는 회원관리 및 검색 시스템, 압축기능이 고도로 발달된 서버, 세련된 암호체계 등의 기술이 필요하다. 이러한 사항들은 e-banking, e-business로 진출하려는 업체들의 공통적인 현안문제로 대두되어 있기 때문에 빠른 시일 내에 기술의 발전이 이루어질 것으로 보인다.

이와같이 실감나는 멀티미디어를 사용해서 상담을 할 수 있게 되고 내담자의 상담기록이 지속적으로 축적되며, 비밀보장 장치가 확보되어 간다면, 사이버 공간에서 심층심리치료를 하는 것도 가능할 것이다.

다. 고도의 개별화된 상담정보 커스터마이징

정보의 바다인 인터넷에서 내담자가 자신에게 유용한 정보를 찾도록 이끌어줄 수 있다는 것은 사이버상담의 큰 장점이다(임은미, 2000 a). 인터넷에는 엄청난 정보들이 누구에게나 평등하게 개방되어 있다. 그러나 이러한 인터넷의 매력에 끌려 인터넷 정보를 탐색하여 실제로 사용해 보려는 사람들은 좌절을 자주 경험하게 된다(Greenfield, 2000). 인터넷의 정보는 체계성이나 계획성을 갖추고 축적된 것이 아니라 각 CP(Contents

Provider) 나름대로 자유롭게 정보를 올린 것이다. 그러므로 정보의 정확성, 엄밀성, 또는 정보 내용의 체계성 등에 있어서는 사용자의 주의와 판단력이 필요하다. 내담자의 현재 상황에 알맞는 정보를 탐색하여 그것들을 내담자가 이해하기 쉽게 핵심을 간결하게 전달 하면서 더불어 내담자의 상황에 따라 정서적인 지지나 격려를 보내는 일에는 고도의 전문성이 필요하다. 따라서 풍부한 정보를 빠르고 정확하게 찾아 내담자에게 맞게 정리하여 제공하는 일은 상담 전문가에게 새롭게 요구되는 작업이다.

라. 모든 내담자에게 접근 가능한 상담서비스

사이버상담은 시·공을 초월한 상담서비스를 내담자에게 제공할 수 있다. 이로 인해 낮 시간에 학교나 직장 생활을 해야 하기 때문에 상담을 받으러 오기 어려운 내담자들이 사이버상담을 많이 이용하고 있다(임은미, 1999). 원거리를 움직이기 어려운 만큼 몸이 불편한 사람은 자기가 거주하는 공간을 떠나지 않고도 상담을 받을 수 있게 될 것이다. 멀티미디어의 발달은 시각 장애인이나 청각 장애인에게도 자신에게 알맞는 방법을 사용해서 상담을 받을 수 있게 해 줄 것이다. 또한 사이버상담에서는 내방상담과 달리 상담자가 근무하지 않는 시간에도 내담자가 사이트에 접속하면 자신을 위한 어떤 활동이든 할 여지가 있다. 예를 들어 근무 외 시간에 상담실을 찾은 내담자는 굳게 닫힌 상담실 문 앞에서 좌절을 경험해야 하지만 사이버상담 사이트를 찾은 내담자는 자신에게 적절한 DB나 게임 프로그램을 보면서 또는 당시의 호소문제를 이메일로 작성하면서 최소한으로나마 스스로를 위해 어떤 행동이든 할 수가 있다.

3. 상담 전문가의 과제

사이버상담이 전술한 전망들을 무난하게 수행하여 인간의 심리적 복지를 증진시키는 데 기여하기 위해서는 상담자들의 준비가 필요하다. 그들 중 중요한 몇 가지를 진술하면 아래와 같다.

가. 사이버문화에 대한 개방적 태도

우선 상담 전문가들이 상담활동을 사이버 매체 안에서 수행하는 것에 대해 개방적인 태도를 취할 필요가 있다. 상담자들은 일차적으로 컴퓨터를 이용하는 것에 대해 거부반응을 보이는 경향이 있는 것으로 지적되어 왔으며(김계현, 1999; Sampson, 1990), 상담자들이 컴퓨터를 거부하는 이유는 상담자 자신이 컴퓨터 공포증(computer-phobia)에 시달리기 때문이기도 하다(Meier & Geiger, 1986; 구본용, 김병석, 임은미(1996)에서 재인용). 최근들어 사이버상담 사이트의 숫자가 급격하게 늘어나는 것은 컴퓨터에 대한 상담자들의 거부적인 반응이 많이 경감되었음을 나타내는 청신호이다.

나. 사이버상담 실무에 대한 노하우 축적

대표적인 사이버상담 사이트들이 시작된지 불과 5년 안팎의 짧은 역사를 가지고 있기 때문에 아직 사이버상담 특유의 상담이론이나 기법등에 대한 체계적인 연구가 축적되어 있지 않은 실정이다. 사이버상담은 기존의 상담방법을 사이버매체에서 실현하는 모델을 사용하여 출발하였다. DB는 기존의 독서요법을, e-mail이나 게시판 상담은 기존의 서신상담을 모델로 한 것이며, 채팅상담은 면대면 내방상담의 모형을 사이버매체에서 구현한 것이다. 이로 인해 사이버 공간에서 벌어지는 많은 활동들이 대면상담에서 제시하는 모형들과 유사한 것들이 많이 있다.

그러나 사이버상담에는 실제 공간에서의 상담과는 다른 여러 가지 특징들이 있으며(임은미, 1999; 임은미, 김지은, 박승민; 1998; 임은미, 2000), 사이버상담에 대한 체계적인 연구가 필요하다. 사이버상담의 과정·성과를 연구하고, 내담자들이 사이버상담에서 경험하는 것들에 대하여 풍부한 자료를 수집하는 등 사이버상담이 내담자에게 실질적인 도움을 주는 활동이 되기 위한 학문적, 실제적 노하우를 축적해 가는 것이 필요하다.

다. 상담전문영역으로서의 정보 커스터마이징에 대한 인식

전문상담가는 내담자에게 정보를 제공하는 것을 전문적인 활동으로 인정하지 않으려는 경향이 있다. 그러나 진로상담이나 성상담에서는 정보제공이 중요한 활동영역이며, 적절하고 충분한 정보는 내담자가 중요한 의사결정을 하기 위한 필수적인 여건이다. 따라서 각각의 내담자에게 알맞은 상담 정보를 탐색하고, 정리하고, 조직하여 내담자가 원하는 방법으로 내담자에게 전달하는 일은 전문상담가들이 해야 하는 중요한 역할로 자리잡게 될 것임을 인식해야 할 것이다.

라. 정보화 시대에서 새롭게 등장하는 문제의 발견 및 처치방안 마련

인터넷은 정보화시대의 인간이 필수적으로 익숙해져야 하는 의사소통 수단임에도 불구하고 인터넷에 탐닉하는 것이 정서적으로 좋지 않은 영향을 미친다는 연구들이 발표되어 왔다(Kraut, et al., 1998). 인터넷에 탐닉하는 시간이 길어진다는 것은 곧 실제적 공간에서 대인교류를 갖는 시간이 줄어들게 되고 그로 인해 소외와 부정적인 정서의 문제가 등장할 것이며, 인터넷을 통해 맺게 된 관계는 급속도로 친밀감을 느끼게 해주기 때문에 인터넷에서 대인관계를 갖는 것은 실제적인 관계의 의미에 대한 의문을 불러 일으켜서 이용자들을 혼란스럽게 만들 것이라고 주장하는 학자들도 있다(Greenfield, 2000). 예를 들면, 인터넷 채팅방에서 새로운 이성과 일주일간 친교를 가진 사람이 실제 배우자에게 느끼는 친밀감보다 사이버 파트너에게 더 많은 친밀감을 느낌으로 인해 그 동안의 결혼 생활에 회의를 갖게 되고 혼란을 경험하게 되어 심각한 가정문제가 야기되는 경우를 들 수 있다. 최근들어 우리 사회에 급속히 퍼지고 있는 사이버중독의 문제도 정보화 시대에 새롭게 등장한 심리적인 문제들에 해당한다(임은미, 2000 b). 이와같은 현상들은 정보화 시대로 인해

새롭게 등장하는 심리적인 문제들이 있음을 의미한다. 아직 정보화 초기단계이므로 상담자들은 어떠한 문제들이 정보화와 더불어 새롭게 야기되는지를 민감하게 인식함과 아울러 그에 대한 전문적인 처방을 마련하기 위해 노력해야 할 것이다.

마. 상담활동에 적절한 소프트웨어 프로그램 개발 주도

급속도의 발전을 이루고 있는 컴퓨터 소프트웨어와 하드웨어 분야 덕분에 '이용자가 상상할 수 있는 프로그램은 전산으로 모두 구현될 수 있다'는 말이 생겨날 정도이다(Greenfield, 2000). 전산분야 종사자들과 업무를 진행하다보면 이들은 아이디어를 주기만 하면 기술적인 구현을 시도하겠다는 도전적인 자세를 가지고 있음을 자주 발견한다. 이들은 상담활동에 많은 호기심을 보이고 있으며, 전문상담가들이 상담프로그램 개발의 논리를 제공하면 어떤 프로그램이든지 공급하겠다는 태도를 취하곤 한다.

상담전문가의 아이디어와 전산전문가의 기술은 상호작용하며 발전한다. 상담 프로그램을 구현하는 데는 전산분야와 상담분야 전문가들이 협업을 해야 할 것이며(임은미, 김지은, 1999 b), 상담 전문가는 상담 내용의 질에 책임을 져야 할 것이다. 사이버상담을 수행하기 위해서 소프트웨어나 하드웨어에 관한 기본적인 상식을 공부하는 것은 매우 필요한 일이지만, 컴퓨터 분야에 사전지식이 없다고 해서 상담 프로그램을 구현하는 데 공헌할 수 있다는 자신감을 잃을 필요는 없다. 아이디어가 있으면 기술이 따라온다는 신념을 가지고, 전문가간 의사소통을 개방적으로 진행하다보면 상담분야에 맞는 기술 커스터마이징을 상담전문가들이 주도해 갈 수 있고 궁극적으로 내담자들에게 질 좋은 사이버상담 서비스를 제공할 수 있게 될 것이다.

바. '사이버상담'을 적절하게 표현하는 용어의 필요성

'사이버상담'은 가상공간에서 이루어지는 상담활동을 뜻한다. 가상적이라는 말은 실제적이라는 말과 대비되는 용어이다. '사이버상담'은 실제 상담실이 아닌 가상의 상담실에서 이루어지는 상담활동임을 표현해주는 용어이다. 그러나 '사이버상담'이 '가상'이라는 의미를 강하게 내포하기 때문에, 사이버공간이지만 상담활동만큼은 실제로 이루어진다는 측면은 다소 가려지는 경향이 있다. 즉, 사이버상담은 가상 공간에서 이루어지는 실제 상담임에도 불구하고 가상공간이 강조되다보니 상담활동조차도 가상적인 것으로 연상시키는 경우가 발생한다.

이에 사이버상담이 「가상공간에서 이루어진 '진짜' 상담활동」임을 충분히 표현해 주는 명칭을 찾는 작업도 이루어질 필요가 있다. 대부분의 가상공간의 활동이 인터넷이라는 통신망을 통해 이루어진다는 점을 반영하면 넷 상담(Net Counseling) 또는 웹 상담(Web based Counseling)이라는 용어가 적절할 것이며, 또 통신망을 통해 멀리 있는 상담자와 내담자가 만나 상담을 할 수 있게 되었다는 측면을 반영한다면 원격 상담(Tele-Counseling)이라는 말도 적절해 보인다.

IV. 결 론

지금까지 사이버상담의 현황과 전망을 기술하였다. 현황을 분석하기 위해 국내의 상담 사이트 100개를 탐색하고 분석하였다. 이를 통해 국내의 상담 사이트 운영에는 사설 단체들도 많이 참여하고 있으며, 아동·청소년·여성·노인 등 다양한 대상을 위한 사이트들이 개설되어 있고, 상담방법으로는 일방적인 DB제공과 e-mail이 주류를 이루고 있음을 밝혔다. 상담분야에서도 사이버 매체를 통한 서비스 제공에 활발하게 참여하기 시작하였지만 아직은 그 방법 면에서 첨단 멀티미디어를 능동적으로 활용하고 있지는 못하고 있었다.

앞으로는 생활의 대부분이 사이버매체 속에서 이루어질 것이다. 상담 활동이 다가오는 세대의 문화의 주된 흐름에 포함되도록 하기 위해 상담자들은 사이버매체를 통해 서비스를 제공하는 것에 대해 보다 적극적인 태도를 취해야 할 필요가 있다. 상담 서비스를 사이버매체를 통해 제공하는 데에는 상담의 이론 및 기법에 숙달할 뿐 아니라 컴퓨터 소프트웨어와 하드웨어의 발전방향에 대한 관심도 필요하다. 전술하였듯이 컴퓨터 소프트웨어와 하드웨어는 값싸고 편리한 서비스를 기본으로 하여 개인의 프라이버시와 지적 소산물들을 안전하게 보호해 주는 역할 뿐 아니라 인간 두뇌의 정교함에 도전하면서 고객만족을 위한 개별화된 서비스 제공을 향해 매진하고 있다.

사이버상담은 컴퓨터 분야의 발전을 상담활동에 능동적으로 흡수하여 내담자를 내방상담으로 연결시키는 관문 역할을 담당할 뿐 아니라 멀티미디어를 응용하여 실감나는 체험을 가능하게 하는 상담 프로그램 제작하고, 고도의 상담 정보 커스터 마이징 작업과 정보 저장 시스템의 도입을 통해 심층 심리치료에 도전하는 상담방법으로 주목을 받게 될 것으로 전망된다. 사이버상담이 이와 같은 역할을 담당하기 위해 상담전문가들은 정보화 사회에 대한 개방적인 태도를 지니고 있어야 하며, 사이버상담 실무에 대한 이론적 실제적 노하우를 축적함과 아울러 인터넷의 장점을 심분 활용하여 내담자의 필요를 충분히 충족시키는 정보 커스터마이징 기술을 습득하고, 사이버시대에 새롭게 등장하는 심리적인 문제들에 대한 명확한 인식과 대처방안을 가지고 있어야 할 것이며, 상담 전문가로서의 아이디어를 사이버매체를 통해 표현하는데 적극적으로 임해야 할 것이다. 아울러 사이버매체를 통해 이루어지는 상담활동을 정확하게 표현해주는 명칭에 대한 합의 또한 상담 전문가간 논의를 통해 도출해 내야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 김계현 (1999) 경험 많은 비전문가로부터 무엇을 배울 것인가? In 서영창: **10대를 이해하는 작은 이야기들**. pp. 12~13. 서울: 하나의학사.
- 김계현 (2000) 상담심리학 연구: 주제론과 방법론. 서울: 학지사.
- 박성익 (1998) **사이버세계와 청소년상담**. 서울: 청소년대화의광장.
- 문성원 (1998) **컴퓨터에 의해 매개되는 사회적 유능성 증진 프로그램의 개발 및 효과 검증**. 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 임은미 (1999) 청소년의 사이버문화의 이해와 지도방안 In **청소년의 사이버문화**, pp. 125~137. 서울: 한국청소년상담원.
- 임은미 (2000 a) 사이버매체를 통한 진로상담사례. **오늘의 청소년 2000-10**, pp 36~40. 서울: 한국청소년단체협의회.
- 임은미 (2000 b) 청소년의 사이버중독. **대한소아청소년정신의학회 춘계학술심포지엄 자료집**. pp. 13~20.
- 임은미, 김지은 (1999 a) **사이버상담운영보고서**. 서울: 한국청소년상담원.
- 임은미, 김지은 (1999 b) **청소년 사이버상담의 발전모형**. 서울: 한국청소년상담원.
- 임은미, 김지은, 박승민 (1998) 청소년 사이버상담의 실제와 발전방안. In **청소년상담연구, Vol. 6**, pp. 115~132. 서울: 청소년대화의광장.
- 통계청 인구통계자료실 (2000) **인구통계연감**. www.nso.go.kr/cgi-bin/sws_999.cgi. 2000년 10월 2일 발췌.
- 한국전자통신연구원(ETRI) (2000) **주간기술동향**. 통권 933호.
- Greenfield, D. N. (2000) **Virtual Addiction : Help for Netheads, Cyberfreaks, and Those Who Love Them**. New Harbinger Publication, Inc.
- Implant transmits brain signals directly to computer. (1998, October 22) **The New Yourk Times**. Retrieved October 22, 1998. from the world wide web.
- Jerome, L. W., DeLeon, P. H., James, L. C., Folen, R., Earles, J., Gedney, J. (2000) The coming of age of telecommunications in psychological research and practice. **American Psychologist, 55**. pp. 407~421.
- Kraut, R., Patterson, M., Lundmark, V., Kiesler, S., Mukopadhyay, T., & Scherlis, W. (1998) Internet Paradox: A Social Technology That Reduces Social Involvement and Psychological Well-Being ?. **America Psychologist, Vol. 53**, 1017~1031.
- Lim, E. M., Lee, Y. S., & Kim, J. E. (2000) Youth Counseling thru Cyber Space: In **APECA 13th biennial conference workshop**. pp. 29~34.

- Maslow, A. H. (1970) *Motivation and Personality(2nd ed.)*. New York: Harper.
- Meier, S. T., & Geiger, S. M. (1986) Implications of computer assisted testing and assessment for professional practice and training. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development, 19*, pp. 29~34.
- Sampson, J. P. (1990) Center for the study of technology in counseling and career development. In C. E. Watkins, Jr. & L. Schneider(Eds.). *Research in counseling*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

“Cyber” Counseling in Korea and Its Future

Kim, Kay-Hyon* · Im, Eun-Mi**

The cyber counseling, which is defined as counseling services via computer mediated communication, is increasing rapidly in Korea. In the future, the new method of counseling will become a major complementary method for the face-to-face counseling. The purpose of this study is to describe the cyber counseling services in Korea in terms of service target population, institutions, methods of service delivery, and contents of service. One hundred cyber counseling sites were examined.

1) Cyber counseling in Korea

Out of the 100 sites examined, twenty-five sites serve for the youth, and nine sites for college students. The sites for women, children, and the people who complain their mental health problems occupy eighteen sites. There are five sites for ‘children and youth’, three sites for the disabled people, and two sites for the seniors. The remaining thirty-eight sites do not specify their target clients.

Fifty-two out of the one hundred sites are established by private sectors, twenty-one sites by the government, fifteen sites by city or provincial offices, eight sites by universities, two sites by corporations, and three sites by religious institutes. Almost all the counseling sites examined provide one-way directed DB(90%), bulletin board(87%), and e-mail counseling(79%). Comparatively small number of sites provide interactive DB(25%) and chat room services(9%). Many counseling sites deal with a wide spectrum of problems such as sexual, familial, relational, career, emotional, and behavioral problems rather than specifying its service into one or two areas.

2) The prospects of cyber counseling

Because of the rapid development of computer industries, we can expect that there will be increased speed, stability, ease, and low-price in the internet system. Information services customized for individuals will also develop. And computer technology will highly developed in the near future.

* Professor, Department of Education, College of Education, Seoul National University.

** Councelling Assistant Professor, Korean Youth Counseling Center.

These changes in computer industries will influence cyber counseling. Cyber counseling will utilize the products of computer technology. For example, use of multimedia techniques, customizing services, and other various service methods will penetrate into the counseling field to make even the in-depth psychotherapy possible by the cyber space and network.

3) Tasks of the “cyber” counselors

The changes in the counseling environment will push the counselors to take new roles in the future society. First, they need to have an open mind to the cyber culture and technology. Second, they should be equipped with the new “know-how” of cyber counseling methods. Third, they should be aware of the importance of providing services customized to the clients. Fourth, they must make efforts to facilitate the process of elaborating the softwares for their counseling practice.