

사이버상담에서 상담자의 경력에 따른 자기대화 및 가설형성 차이 분석

심 혜 숙 이 현 진[†]
부산대학교 교육학과

본 연구에서는 사이버상담에서 상담자의 경력에 따라 상담자 인지가 어떻게 달라지는지 알아보고자 하였다. 이를 위하여 전문사이버상담자 10명, 초심사이버상담자 10명이 3명의 내담자를 대상으로 채팅상담을 실시하였고 상담 후 자기대화와 가설형성을 기술하였다. 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 상담자의 경력에 따른 사이버상담자의 자기대화는 양적인 면과 질적인 면에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 그러나 자기대화 전체 개수와 자기대화 평균점수를 고려할 때 전문사이버상담자가 우수한 자기대화를 더 많이 사용함을 알 수 있었다. 둘째, 상담자의 경력에 따른 내담자에 대한 가설형성은 전문사이버상담자일수록 질적으로 우수한 가설을 형성하였으며 가설형성의 하위 영역 모두에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였다.

주요어 : 사이버상담, 상담자 경력, 자기대화, 가설형성

심혜숙은 부산대학교 교육학과에서, 이현진은 부산교육대학교 학생생활연구소에서 근무하고 있음.

[†] 교신저자 : 이 현 진, (611-736) 부산시 연제구 거제 1동 263, 부산교육대학교 학생생활연구소,
전화 : 051-500-7164 E-mail : redeemer@netian.com

우리는 ‘정보화 사회’에 살고 있으며 컴퓨터는 정보화 사회에서 시간과 공간을 뛰어 넘어 사람들을 연결하는 수단으로 부각되었다. 컴퓨터가 인간 생활에 끼친 가장 큰 영향 중의 하나는 새로운 의사소통 양식을 만들어 내었다는 것이다. 컴퓨터에 의해 매개되는 의사소통 양식(CMC : Computer Mediated Communication)으로 인해 의견을 보다 자유롭게 교환할 수 있게 되었고 상대방의 신원이나 모습, 음성 등을 전혀 알지 못한 채 인간관계를 형성해 나가는 새로운 인간관계도 발생하게 되었다(최승원, 2000).

컴퓨터에 의해 매개되는 새로운 의사소통 양식의 출현과 이를 통한 인간관계의 형성은 상담 및 심리치료의 영역에도 새로운 가능성을 열어주었다. 실제로 상담 및 심리치료 영역에서 이러한 정보기술을 도입하려는 시도들이 늘어나고 있으며(문성원, 1999) 현재, 국내·외에서 상담 전문가와 상담 전공자들이 컴퓨터를 활용하여 일반인들에게 상담서비스를 제공하고 있다.

새로운 의사소통 양식 및 새로운 인간관계를 형성시키고 앞으로 상담 및 심리치료 영역의 중요한 장이 될 사이버 공간에서 이루어지는 상담을 사이버상담이라 한다. 즉, 사이버상담은 ‘내담자의 문제를 해결하고 생각, 감정, 행동 측면의 인간적 성장을 위해 사이버 공간에서 수행되는 상담’을 말한다(임은미, 김지은, 1999).

Sampson과 James(1997)의 조사 결과에 의하면, 미국의 경우 1996년에 총 3,764개의 상담사이트가 있었고 한달 후 6%, 세 달 후 15%로 급속히 증가하였다. 또한 국내에서는 2000년 4월에 46개의 전문 상담 사이트가 있었으며(최승원, 2000), 현재 개별 상담실이나 기관에서 PC통신이나 인터넷을 통하여 부수적으로 운영하는 상담사이트는 200여 개를 넘고 있다.

이처럼 양적 성장을 보이고 그 필요성이 날로

증대되고 있는 사이버상담에 있어서 양적 성장 및 필요성과 더불어 관심을 가져야할 부분이 질적인 측면이다. 현재 사이버상담 현장에서 사이버상담의 양적인 증대에 비례하여 질적인 문제 즉, 상담자의 전문성 문제가 제기되고 있다. 한국 청소년 상담원의 연구에 의하면 사이버상담에 불만족한 이유로 1998년에는 31.4%, 1999년에는 20%의 이용자가 ‘상담의 전문성에 대한 확신이 덜 든다’고 대답하였다. 이러한 결과들은 내담자들이 사이버상담에 가지는 핵심 불만이 상담자의 전문성 부족이라는 것을 알려 준다(최승원, 2000). 따라서 사이버상담자의 전문성 향상에의 노력이 필요하다.

전문적인 사이버상담자를 양성하기 위해 몇몇 기관에서는 사이버상담자 교육을 실시하고 있다. 또한 사이버상담자 카페와 상담 사이트의 공개 자료실 등을 통해 사이버상담에 관한 정보를 교환하는 노력들도 이루어지고 있다. 사이버상담의 교육내용과 카페 및 공개 자료실 등을 통해 교환되는 정보들의 내용을 보면 사이버 공간과 사이버상담에 대한 개괄적인 지식 획득 및 언어 반응을 연습하는 상담기술 훈련이 주된 내용이다.

그러나 이러한 상담기술 훈련은 상담자의 전문성과 직결되는 내담자에 대한 적절한 목표 설정 및 개입, 처치 등의 전략을 활용하게 하는 면에서는 미흡하다. 왜냐하면 언어반응 기술이나 내담자와의 관계형성, 정서 반응 등의 기술을 익히고 있다고 하더라도 이 기법들이 어떤 상황에서, 어떤 목표를 향해, 어떠한 절차를 거쳐서 사용되어야 하는지를 모르면 상담자들이 상담을 진행해 나갈 때 한계를 겪게 되기 때문이다(고기홍, 1994). 따라서 상담기술을 촉진시켜주고 상담 전략을 습득하도록 해주는 기술이 필요한데 이러한 기술로 많은 연구자들이 인지 기술을 제안

하였다(류진혜, 1999; 류진혜, 김재환, 2000; Borders, 1989; Fuqua, Newman, & Anderson, 1986; Hirsch & Stone, 1983; Kurpius, Benjamin, & Morran, 1985; Martin, 1984; Murdock, 1991).

다른 형태의 상담에서보다 특별히 사이버상담에서의 인지 기술의 필요성은 더욱 강조된다. 왜냐하면 사이버상담의 내담자들은 다른 형태 상담의 내담자들보다 비교적 적은 회기에 문제를 해결 받고 싶어하며 따라서 문제 해결력이 뛰어난 상담자를 전문상담자(김계현, 1992; Talmon, 1990)로 인식하기 때문이다.

상담자 인지의 대표적인 요인으로 상담자 자기대화(self-talk)를 들 수 있다. 상담자 자기대화란 상담과정 중 상담자 자신에 대한 생각이나 내담자에 대한 생각 혹은 그 외 타인이나 상황에 대한 생각 등 상담상황에서 떠오른 상담자의 생각이나 느낌을 마음속으로 이야기하는 것을 말한다. 상담자 자기대화(self-talk)에 관한 많은 연구들은 체계적인 자기-지시 전략(self-instruction strategy)을 가르침으로써 상담자의 자기대화(self-talk)를 변화시키려고 하였고, 그런 후에 실제 상담 수행에 있어서 습득된 전략의 영향력을 평가하였다(Kurpius, Benjamin, & Morran, 1985; Richardson & Stone, 1981). Benjamin(1983)의 연구에 의하면 실제로 자기대화(self-talk)를 변화시키는 훈련을 받은 상담자들은 생산적인 사고가 활성화되었고 생산적인 사고의 활성화를 통해 문제해결 능력이 향상되어 전문성이 높아졌다. 또한 Morran(1986)은 상담자 자기대화가 상담 성과에 영향을 미침을 주장하였으며 류진혜(1999)는 전문상담자일수록 자기대화의 양적인 면과 질적인 면이 우수하다고 하였다.

상담자 인지에 관한 또 다른 요인으로 내담자에 대한 가설형성을 들 수 있다. 가설형성이란 상담자가 내담자의 호소문제를 보고 문제의 본질

과 문제에 영향을 미치는 원인을 파악하여 내담자에 대한 가설을 세우는 것이다. 내담자에 대해 선명하고 적절한 가설을 세울 수 있을 때 내담자의 변화를 돕는 치료계획을 발전시켜 나갈 수 있기 때문에 가설형성은 상담에 있어 중요한 기술 중 하나이다(여혜경, 2001). 가설형성에 관한 선행연구들 중 Martin, Slemmon, Hiebert, Hallberg와 Cummings(1989)의 연구를 보면 전문상담자와 초심상담자는 서로 다른 방식으로 정보에 집중하고 부호화하며 따라서 내담자에 대한 가설을 형성하는데 있어서 차이가 있다. 또한 여혜경(2001)은 전문상담자가 초심상담자에 비해 내담자 정보를 압축해갈 수 있는 정보구조화 능력이 있다고 하였다. 손은정(2001)도 전문상담자로 발달해 갈수록 가설을 형성하는데 더 많은 지식을 사용하며 상담자의 인지구조도 더 복잡해진다고 하였다. 그리고 류진혜(1999)의 연구에서도 전문상담자일수록 내담자에 대한 가설형성의 각 영역에 있어 질적으로 높은 가설을 형성하며 내담자의 문제요인들 간의 관계를 통합적이고 깊이 있게 파악하는 것으로 나타났다.

이와 같이 상담자의 자기대화와 내담자에 대한 가설형성을 포함한 상담자의 인지기술은 상담자의 전문성에 많은 영향을 준다. 따라서 우수한 인지기술의 습득은 사이버상담자의 전문성 향상에 필수적이며 사이버상담자의 경력을 설명하는 핵심요인이 될 수 있다.

이상에서 논의된 내용들을 바탕으로 사이버상담에서 상담자의 경력에 따른 상담자의 자기대화 및 가설형성의 차이를 알아보고 이를 통해 사이버상담의 전문성을 높일 수 있는 방안을 찾아보고자 한다. 이를 위해 채팅상담을 실시하여 채팅상담 중에 나타나는 전문사이버상담자와 초심사이버상담자의 자기대화 및 가설형성 차이를 살펴보고 그 차이를 통해 전문사이버상담자의 인지양

식을 토대로 초심사이버상담자의 인지 양식의 방향을 제시하고자 한다. 또한 사이버상담 교육자들에게는 인지 교육의 필요성을 제시하고자 한다.

방 법

연구대상

상담자: 본 연구에 참여한 사이버상담자는 전문상담자 10명, 초심상담자 10명으로 총 20명이다. 이들은 현재, 대학원에서 상담 전공으로 재학 중이거나 대학 학생생활연구소, 청소년 상담실, 사회상담기관, 기업체 상담실에서 상담원으로 근무하고 있다. 전문사이버상담자는 석사이상의 학력에 상담심리전문가, 슈퍼바이저급 전문상담사, 상담심리사의 자격증을 소지하고 있거나 박사과정 이상의 학력에 상담경험이 4년 이상인 상담자들이다. 반면, 초심사이버상담자는 현재 석사과정에 재학 중이거나 석사 수료생으로 상담심리전문가, 상담심리사, 슈퍼바이저급 전문상담사 자격증이 없는 상담자들이다.

내담자: 현재 D대학에 재학 중인 3명의 학생이 내담자로 참여하였으며 이들은 상담을 받고 싶은 동기가 있는 사람들이다. 내담자들은 공통적으로 성격문제를 주 호소 문제로 하였고 내담자 변수를 최소화하기 위해 호소문제에 관한 초기진술은 동일하게 제시하였다. 그러나 가능한 실제 상담상황을 실현하기 위해 각 내담자들은 자신의 문제를 내어놓고 그 이후에는 상담자와 자연스럽게 이야기하도록 하였다.

측정도구

상담자 경력수준 질문지

상담자 경력수준을 알아보기 위해 성별, 연령, 교육 경험, 대면상담과 사이버상담에서의 상담경험 및 슈퍼비전 경험, 소지하고 있는 자격증 등을 설문하였다.

상담자의 자기대화 측정

상담을 진행하는 동안 상담자의 자기대화를 있는 그대로 측정하기 위해서 생각 나열하기(Thought Listing)기법(Cacioppo & Petty, 1981)을 사용하였다. 상담자들은 내담자와 50분간 상담을 하며 상담이 끝난 후 상담 내용을 출력하여 상담과정 중 자신에 대한 생각이었던 내담자에 대한 생각이었던, 그 외 타인이나 상황에 대한 생각이었던, 긍정적인든 중립적이든 부정적이든 내적으로 말한 것은 무엇이든지 준비된 용지에 기록하도록 하였다. 자기대화 기록을 위해 20분의 시간이 주어졌으며 가능한 간결한 문장으로 솔직하게 기록하도록 하였다.

내담자에 대한 가설형성 기술 수준의 측정

내담자에 대한 가설형성 기술 수준을 측정하기 위해 상담자와 내담자가 50분 간 상담을 하고 상담이 끝난 후 상담 시간 동안 상담자 자신이 사용하였던 내담자에 대한 가설을 준비된 용지에 기술하도록 하였다. 가설형성 작성을 위해 20분의 시간이 주어졌으며 작성방법은 Holloway와 Wolleat(1980)에 의해 제공된 지침에 따라 구성되었다.

평정

본 연구에서는 2명의 평정자가 상담자의 자기대화 평정과 내담자에 대한 가설형성 기술 수준

의 평정을 실시하였다. 평정자들은 상담심리전공의 석사 학위와 상담 경험을 가지고 있다. 이들은 평정 전에 평정 기준에 대한 자료를 읽고 숙지한 뒤 연습문제를 통해 평정자간 일치도를 맞추어 나갔다. 그런 다음 각각 독립적으로 평정을 실시하였으며, 평정 결과를 비교하여 불일치한 평정은 토론을 통해 일치시켰다.

상담자의 자기대화 평정

상담자의 자기대화 평정은 먼저 각 상담자의 자기대화 전체 개수를 세고, 자기대화를 상담자 자신에 대한 생각, 내담자에 대한 생각, 계획과 의도에 대한 생각, 기타의 네 범주들로 나누어 각 범주들의 자기대화 개수를 세었다. 이 평정은 Nutt-Williams와 Hill(1996)의 연구에서 사용된 상담자 자기대화에 대한 4개의 범주에 근거한다.

다음으로 상담자의 자기대화에 포함된 인지 기술을 보다 구체적으로 알아보기 위해 Kurpius (1985) 등의 연구에서 사용되었던 평정 방법을 사용하여, 상담자의 자기대화를 내담자에 대한 가설을 형성하는 가설형성 자기대화와 상담방법 및 전략을 자기에게 질문하고 답을 찾아 지시하는 자기-지시 전략 자기대화, 그리고 이 두 범주에 해당되지 않는 기타 자기대화의 세 범주로 나누어 재평정하였다. 이들 범주에 해당하는 자기대화의 개수를 세고, 가설형성 자기대화와 자기-지시 전략 자기대화는 그 내용 면에서 질적으로 3수준(상-중-하)으로 나누었다.

총 평정 문항 수는 730개였으며 자기대화를 네 범주로 나눈 평정에서 두 평정자 간 평정문항 불일치 개수는 61개로 평정자 간 일치도는 .91이었다. 또한 가설형성 자기대화와 자기-지시 전략 자기대화, 기타 자기대화 평정에서 두 평정자간 평정문항 불일치 개수는 58개로 평정자 간의 일치도는 .92였다.

내담자에 대한 가설형성 기술 수준의 평정

내담자에 대한 가설형성 기술 수준은 임상적 가설형성지(Clinical Hypothesis Form; Morran, 1989)의 기준을 중심으로 Holloway와 Wolleat(1980)가 제시한 5가지 범주를 수정하여(내담자의 주요문제의 파악, 내담자 문제의 주요한 내적·외적 요인의 파악, 내담자 문제의 인지적·정서적·행동적 요인 파악, 내담자의 심층적인 욕구 및 갈등 파악, 상담자 가설형성의 전체적인 질적수준) 평정기준으로 사용하였고 여기에 이윤주(2001)의 연구에서 국내연구와 서구연구를 비교한 결과 국내연구에서 공통적으로 나타난 가설형성 요인 2가지(내담자 증상 및 문제 형성 파악 능력, 내담자의 강점, 약점 및 사회·심리적 자원 파악능력)를 평정 기준으로 첨가하였다. 먼저 Holloway와 Wolleat(1980)가 제시한 5가지 범주의 평정 기준은 류진혜(1999)의 연구에서 사용된 질적 수준 분류 평정기준을 수정하여 사용하였고 이윤주(2001)의 연구에서 가져온 2가지 평정기준은 본 연구의 평정자들이 정한 기준을 사용하였다.

수준 분류는 우선 1-3-5 수준으로 구별한 뒤 3수준과 1수준이 부분적으로 섞여 있으면 2수준으로, 3수준과 5수준이 부분적으로 섞여 있으면 4수준으로 평정하였다.

평정자 간의 일치도를 구하기 위해 두 평정자의 평정문항 간의 상관계수를 살펴보았는데 7개 문항간의 상관계수는 1문항은 .91, 2문항은 .96, 3문항은 .85, 4문항은 .84, 5문항은 .87, 6문항은 .97, 7문항은 .98로 나타나($p < .01$) 두 평정자 간의 평정이 비교적 일치함을 알 수 있었다.

자료분석

상담자의 자기대화 및 내담자에 대한 가설형성을 각각의 평정기준에 따라 2명의 평정자가 평

정한 후, 평정을 기초로 하여 평균의 차이검증을 실시하였다. 평균의 차이검증을 위해 SPSS/Windows 10.0을 사용하였다.

결 과

상담자의 경력에 따른 상담자 자기대화 차이

상담자 경력과 상담자 자기대화의 개수

표 1을 보면 전문사이버상담자와 초심사이버상담자 간에 전체 자기대화 개수에서는 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 그러나 빈도평균을 보면 초심사이버상담자의 자기대화 개수가 전문사이버상담자의 자기대화 개수보다 많음을 알 수 있다. 이것은 대면상담에서 상담자의 경력을 3수준(숙련·중간·초심)으로 나누어 숙련상담자와 초심상담자의 자기대화 전체 개수를 비교해 본 결과 통계적으로 유의미한 차이를 보인 류진혜(1999)의 연구와 일치하지 않는 결과이다. 통계적인 유의미 수준에서 뿐 만 아니라 빈도 평균에서도 초심사이버상담자의 자기대화가 전문사이버상담자의 자기대화보다 많이 나와 이것 또한 대면상담에서의 연구와 일치하지 않았다. 이러한 자기대화 전체 개수에 대한 연구결과의 차이는 대면상담과 사이버상담의 차이 혹은 전문상담자와 초심상담자 간의 차이에서 비롯되었다기 보다

표 1. 상담자 경력에 따른 상담자 자기대화의 빈도 평균(표준편차) 및 차이검증

	상담자 경력 수준		t
	전문상담자	초심상담자	
M	34.7	38.3	.45
(SD)	(16.45)	(18.88)	

는 자기대화를 기술한 상담자의 성격적인 특성이 반영되었기 때문으로 보인다.

상담자 경력과 상담자 자기대화의 초점

표 2를 보면 상담자 자기대화 초점의 4가지 범주에서 전문사이버상담자와 초심사이버상담자 간에 자기대화 개수를 비교해 볼 때 4가지 범주 모두에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 이러한 결과는 내담자 초점에서는 경향성을, 계획·의도 초점에서는 유의미한 차이를 보인 대면상담에서의 연구결과와 차이가 있다. 그러나 전문사이버상담자의 전체 자기대화 개수가 적은 것과 자기대화 4가지 초점의 빈도평균을 함께 고려할 때 전문사이버상담자는 내담자 초점 자기대화와 계획·의도 초점 자기대화를 많이 사용한 반면, 초심사이버상담자는 상담자 초점 자기대화와 기타 자기대화를 많이 사용하고 있음을 알 수 있다. 이것은 통계적인 유의미 수준에서는 차이가 있지만 대면상담에서의 연구결과와 흐름을 같이한다. 이러한 결과를 통해서 대면상담자들 사이버상담자들 전문상담자는 상담을 진행하는 동안 내담자가 어떤 사람이며 어떤 문제를 가지고 있는지 등의 내담자와 관련된 사고를 많이 하며 이와 더불어 상담을 효과적으로 이끌어가기 위한 계획 및 의도에 관한 사고를 많이 한다는

표 2. 상담자 경력에 따른 상담자 자기대화의 초점별 빈도 평균(표준편차) 및 차이검증

	상담자 경력 수준		t
	전문상담자	초심상담자	
상담자 초점	10.7(8.73)	14.9(8.45)	1.09
내담자 초점	12.2(4.28)	12.9(8.13)	.24
계획·의도 초점	10.2(14.29)	8.2(7.48)	-.39
기타	1.6(1.50)	2.3(2.11)	.85

것을 알 수 있다. 반면, 초심상담자는 전문상담자에 비해 내담자에게 모든 주의를 기울이기보다 상담을 진행하는 자신과 기타 주변 환경에 관한 생각을 많이 하고 있음을 알 수 있다. 이러한 초심상담자의 사고는 상담에의 집중력을 떨어뜨리며 상담에 대한 자신감 저하로 인해 스스로에게 부정적인 정서를 갖게 하고 따라서 효율적인 상담을 방해한다.

상담자 경력과 상담자 자기대화의 내용(가설형성 자기대화/ 자기-지시 전략 자기대화/ 기타 자기대화)

표 3을 보면 상담자 경력에 따른 가설형성 자기 대화와 자기-지시 전략 자기대화, 기타 자기 대화의 빈도 차이 분석에서 모두 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 이는 통계적으로 유의미한 차이를 보인 대면상담에서의 연구와 일치하지 않는 결과이다. 그러나 전문사이버상담자의 전체 자기대화 개수가 적은 것과 빈도평균을 함께 고려할 때 전문사이버상담자일수록 내담자의 문제해결에 필요한 가설형성 자기 대화와 자기-지시 전략 자기 대화를 많이 사용하며, 초심사이버상담자일수록 내담자의 문제해결에 영향을 미치지 않는 기타 자기 대화를 많이 사용함을 알 수 있다. 이러한 결과는 통계적인 유의미 여부를 기

준으로 할 때에는 대면상담에서의 결과와 일치하지 않지만 상담자들의 경향성은 대면상담에서의 결과와 같다. 이러한 결과를 통해서 대면상담자들은 사이버상담자들 전문상담자는 상담과정에서 내담자가 어떤 사람인지, 내담자의 주요문제가 무엇인지, 그 문제에 영향을 미치는 요인들이 무엇인지 등에 대해 파악하려는 노력을 많이 하며, 내담자의 문제를 해결하고 내담자를 효과적으로 도와주기 위해 상담자로서 무엇을 해야할지, 어떤 개입과 처치를 할 것인지에 대해 많이 생각하고 있음을 알 수 있다. 또한 전문상담자는 상담 과정에서 내담자에 대해 형성한 가설을 자기-지시 전략 자기 대화를 통해 적용하려 함으로써 상담의 효율성을 높이려고 하였다. 반면, 초심상담자는 전문상담자에 비해 내담자나 내담자의 문제 해결을 위한 고민보다는 상담자 자신이나 상담환경에 대한 생각을 많이 하였다. 이러한 초심상담자의 사고 경향 역시 효율적이고 전문적인 상담을 방해한다.

상담자 경력과 상담자 자기대화 내용의 질적 수준

표 4를 보면 상담자 경력에 따른 가설형성 자기 대화의 질적 수준 평정에서 상 수준과 중 수준에서는 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았

표 3. 상담자 경력에 따른 가설형성 자기 대화와 자기-지시 전략 자기 대화, 기타 자기 대화의 빈도 평균 (표준편차) 및 차이검증

	상담자 경력 수준		t
	전문상담자	초심상담자	
가설형성	10.4(5.18)	10.6(7.39)	.07
자기-지시 전략	12.7(14.64)	10.7(11.49)	-.34
기타	11.6(10.67)	17.0(6.84)	1.34

표 4. 상담자 경력에 따른 가설형성 자기 대화의 질적 수준의 평균점수(표준편차) 및 차이검증

가설형성의 질적수준	상담자 경력 수준		t
	전문상담자	초심상담자	
상	2.0(2.70)	.5(.84)	-1.67
중	6.2(3.52)	3.9(4.38)	-1.29
하	2.2(1.93)	6.1(3.31)	3.21*

* p<.05

표 5. 상담자 경력에 따른 자기-지시 전략 자기대화 질적 수준의 평균점수(표준편차) 및 차이검증

자기-지시 전략의 질적 수준	상담자 경력 수준		t
	전문상담자	초심상담자	
상	1.8(4.68)	.2(.63)	-1.07
중	6.6(9.53)	3.2(4.49)	-1.02
하	4.3(3.71)	7.4(8.34)	1.07

고 하 수준에서는 통계적으로 유의미한 차이를 보였다.

표 5를 보면 자기-지시 전략 자기대화의 질적 수준 평정에서 전문사이버상담자와 초심사이버상담자 간에 모든 질적 수준에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다.

표 4와 표 5의 결과를 보면 대면상담의 연구에서 가설형성 자기대화의 질적 수준 평정에서는 상 수준에서, 자기-지시 전략 자기대화의 질적 수준 평정에서는 상 수준과 중 수준에서 통계적으로 유의미한 차이를 보인 것과 차이가 있는 결과이다. 그러나 가설형성 자기대화와 자기-지시 전략 자기대화의 평균점수를 비교해 보면, 상 수준과 중 수준에서는 전문사이버상담자의 가설형성 자기대화와 자기-지시 전략 자기대화의 점수가 높고 하 수준에서는 초심사이버상담자의 가설형성 자기대화와 자기-지시 전략 자기대화의 점수가 높음을 알 수 있다. 특히, 전문사이버상담자의 전체 자기대화 개수와 가설형성 자기대화 개수가 적은 것과 가설형성 자기대화와 자기-지시 전략 자기대화의 평균점수를 함께 고려할 때 전문사이버상담자와 초심사이버상담자 간의 이러한 인지 차이는 더 뚜렷해진다. 따라서 대면상담자든 사이버상담자든 전문상담자는 질적으로 우수한 가설형성 자기대화와 자기-지시 전략 자기대

화를 사용하며 초심상담자는 질적으로 낮은 수준의 가설형성 자기대화와 자기-지시 전략 자기대화를 사용함을 알 수 있다. 이는 통계적 유의미 여부를 기준으로 할 때에는 대면상담에서의 연구 결과와 일치하지 않지만 내용 면에서는 일치한다. 가설형성 자기대화와 자기-지시 전략 자기대화의 질적 수준 평정에서 상·중·하 세 수준 모두에서 평균점수의 차이는 크나 통계적으로 가설형성 자기대화에서는 상 수준과 중 수준에서, 자기-지시 전략 자기대화에서는 모든 수준에서 유의미한 차이가 나타나지 않은 것은 본 연구를 위한 상담 사례수가 많지 않았기 때문으로 생각된다.

상담자의 경력에 따른 내담자에 대한 가설형성 기술 수준의 차이

표 6을 보면 상담자 경력에 따른 내담자에 대한 가설형성 기술의 7개 하위 영역 모두에서 질적 수준의 차이가 통계적으로 유의미하게 나타났다. 이 결과에 따르면 전문사이버상담자일수록 내담자에 대한 가설형성 각 영역에서 질적으로 수준 높은 가설을 형성한다는 것을 알 수 있다. 즉, 전문사이버상담자는 내담자의 주요문제와 주요문제 형성 및 문제화 과정, 그 문제에 영향을 미친 내적·외적 요인, 인지적·정서적·행동적 요인, 그리고 그 요인들 간의 상호작용 및 연관성에 대해 잘 파악한다. 또한 내담자의 표현과 호소내용의 이면에 있는 갈등 및 욕구, 내담자의 강점·약점, 내담자가 가지고 있는 자원 등을 잘 알아내고 효과적인 상담을 위해 활용할 수 있는 능력이 있다. 반면, 초심사이버상담자는 내담자의 문제에 대해 내담자가 표현하고 호소하는 정도만 인지하고 내담자의 표현 이면의 근본적인 문제와 내담자의 이면 심리를 파악하지 못하며 문제에

표 6. 상담자 경력에 따른 내담자에 대한 가설형성 기술 수준 차이의 평균 점수(표준편차) 및 차이검증

내담자에 대한 가설형성	상담자 경력 수준		t
	전문상담자	초심상담자	
주요문제과약	4.2(.63)	2.6(.84)	-4.80***
문제형성배경과약	3.9(.87)	2.7(.82)	-3.15**
내적·외적요인과약	4.1(.73)	2.4(.84)	-4.79***
인지·정서·행동 과약	4.0(.81)	3.0(.81)	-2.73*
내면욕구·갈등과약	4.6(.51)	2.9(.73)	-5.96***
강점·약점·자원과약	3.9(1.10)	1.4(.69)	-6.06***
전체적 수준과약	4.4(.51)	2.7(.85)	-5.53***

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

영향을 미친 요인들 간의 상호작용 및 연관성을 잘 알지 못한다. 특히 사이버상담에서는 내담자의 강점 및 약점을 파악하고 내담자의 자원을 최대한 살려 상담에 효과적으로 활용하는 것이 중요한데 초심사이버상담자는 이러한 면을 잘 활용하지 못한다.

사이버상담에 관련된 자기대화 내용분석

본 연구에서 사이버상담에 관련된 자기대화가 전체 자기대화의 11%를 차지하였다. 사이버상담에 관련된 11%의 자기대화는 상담자의 인지에 영향을 주었으며 여기서 대면상담과는 구별되는 사이버상담 만의 독특한 인지를 볼 수 있다. 사이버상담에 관련된 11%의 자기대화를 표 7과 같이 유목화하였다.

표 7에 따르면 사이버상담자의 인지에 영향을 미치는 요인으로는 상담환경의 불안정성, 대화시점의 어긋남, 빠르고 정확한 반응전달의 어려움, 비언어적 단서의 획득 및 전달의 어려움, 상담전략 등이 있다. 특히, 상담전략을 제외한 나머지

요인들은 사이버상담에서 안정되고 매끄러운 상담진행을 방해하며 상담자와 내담자에게 답답한 느낌을 주어 상담에의 만족감을 떨어뜨릴 수 있다. 첫 번째, 상담환경의 불안정성으로 인해서는 페이지 접속에 많은 시간이 걸리는 경우가 있고 대화방의 글이 늦게 뜨는 경우, 상담 도중 일시적인 접속 중단이 일어나는 경우가 있다. 또한 상담이 진행되고 있고 상담 과정에 서로가 몰두하는 상황에서 얘기치 않게 접속이 중단되어 상담이 끊어져 버리게 되는 경우도 있다. 물론 대부분의 경우 재접속을 하여 상담을 이어가지만 이미 상담의 흐름이 끊어진 상태이기 때문에 다시 상담 분위기를 조성해야하는 번거로운 절차가 따르고 컴퓨터 사용시간이 길어지는 부담도 따르게 된다(임은미, 1999). 두 번째, 대화시점의 어긋남으로 인해서는 상담자나 내담자가 말을 하는 도중에 상대방의 글이 올라와 상담내용이 어긋나게 되어 상담이 일관성 없이 흘러갈 수 있다. 그리고 세 번째, 빠르고 정확한 반응 전달의 어려움으로 인해 상담자가 공감이나 요약 등의 상담 반응을 다 하기도 전에 내담자의 다음 반응이 올

표 7. 사이버상담 관련 자기대화의 유목별 진술예문

유 목	진 술 예 문
상담 환경의 불안정성 (14%)	<ul style="list-style-type: none"> · 왜 이렇게 컴퓨터가 늦지? 글자가 왜 이리 늦게 뜨지? 신경쓰이네... · 또, 다운이 되면 안되는데... · (연결끊김)불안. 초조. 내담자가 걱정된다. 미안해서 어찌지? 중간에 끊겨서 어떡해. 내담자가 혹시 마음이 어쩔아하진 않을까? 나중에 사과해야겠다. · 15분 늦게 시작했고 중간중간 접속이 끊어졌으므로 앞으로 20분 더 상담해야겠다.
대화 시점의 어긋남 (25%)	<ul style="list-style-type: none"> · 글을 쓰는 도중에 상대방의 글이 와서 즉각적 반응이 어렵다. · 아니, 왜 이렇게 엇갈리지? 서로 탄소리를 하는 것 같아 당황스럽구나. · 이제부터 내담자가 말을 다할 때까지 좀 오래 기다려보자. · 내 말이 화면 순서에 맞지 않게 나타나는데 내담자가 제대로 알아들을까?
빠르고 정확한 반응 전달의 어려움 (13%)	<ul style="list-style-type: none"> · 공감하고 요약하기에는 글 쓰는 속도가 너무 부족한 것 같다. · 상담 요약을 하려고 하는데 내담자의 말이 올라왔네... · 자꾸 오타가 생기잖아. 내담자는 그렇지 않은데..내담자가 날 혹여나 무시하지 않을까? · 아! 내담자의 이름이 하필 오타가 나서... 아직도 오타가 상담진행을 방해하네...
비언어적 단서의 획득 및 전달의 어려움 (19%)	<ul style="list-style-type: none"> · 얼굴을 마주할 수 없다는 한계가 아쉽게 느껴진다. · 그 사람의 표정을 보면 이 질문이 적절한지 아닌지 알텐데... · 내담자 얼굴 표정을 보면 이 때 기다려야 할지 글을 올려야 할지 구별할 수 있을텐데.. · 공감을 전달하는 것도 목소리가 전달되지 않으니 그 강도를 알 수가 없겠네. · 바디 랭귀지 등을 통한 다양한 문제 접근을 할 수 없었다.
상담전략 (5%)	<ul style="list-style-type: none"> · 사이버 상담이라 여러 주제를 다루긴 어렵고 내담자가 필요한 가장 중요한 것 1-2가지만 다루어야 되는데... · 접속이 자꾸 끊어져서 레포형성이나 맥락유지가 힘들겠다. 이 부분에 좀 더 신경을 써야겠다. · 추후 상담의 가능성을 열어두기 위해 이-메일 주소를 교환하자.
기타 (24%)	<ul style="list-style-type: none"> · 채팅이니까 나이가 나보다 더 많은데도 편하게 상담할 수 있겠네. · 내가 먼저 대화방을 개설하고 내담자를 기다렸으면 좋았을텐데... · 어찌지... 쓰고 있던 말을 그대로 올릴까? · 맘 속에 있는 말들이 왜이리 문자로 표현이 안되노?

라운다든지 오타로 인해 상담진행이 방해되는 경우가 있다. 사이버상담에서는 상담자가 빠르고 정확한 타자 실력을 갖추지 못하였을 경우, 의사소통과 상담진행에 불편을 겪게 되며 또한 상담자가 간결하고 명료하게 표현하는 훈련이 되어

있지 않으면 적시에 공감, 반영 및 요약 등의 상담반응을 하기가 어려워 원활한 상담 진행이 어렵고 상담자와 내담자가 답답함을 느끼게 된다. 네 번째, 비언어적 단서의 획득 및 전달의 어려움으로 인해 내담자에 대한 다각적이고 종합적인

파악이 제한된다. 또한 상담자와 내담자 모두에게 문자만이 유일한 표현 수단이기 때문에 표현 방법이 제한되어 의사소통에 한계가 있으며 문자로 표현되는 말을 서로가 얼마나 정확하게 전달 받았는지가 모호할 경우가 많다(홍혜영, 1999). 그리고 사이버상담에서는 내담자의 모습이 보이지 않기 때문에 상담 개입이 내담자에게 어떤 효과를 미치고 있는지를 검토할 수 있는 단서가 제한된다(이영은, 2001).

논 의

본 연구의 결과에 대한 논의는 다음과 같다.

본 연구에서는 사이버상담자의 경력에 따른 상담자의 자기대화 차이를 분석할 때 양적분석 뿐 아니라 내용분석과 질적 수준 분석을 함께 실시함으로써 연구의 질을 높이려고 하였다. 먼저, 사이버상담자의 경력에 따른 자기대화를 양적으로 분석한 ‘상담자 경력과 상담자 자기대화의 개수’의 결과를 보면 자기대화 전체 개수에서 전문사이버상담자와 초심사이버상담자 간에 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 그러나 빈도평 균을 보면 초심사이버상담자의 자기대화 개수가 전문사이버상담자의 자기대화 개수보다 많음을 알 수 있다. 이러한 결과는 대면상담에서의 연구와 불일치하는 것으로 이러한 결과 차이는 대면상담과 사이버상담의 차이 혹은 전문상담자와 초심상담자 간의 차이에서 비롯되었다기 보다는 자기대화를 기술한 상담자의 성격적인 특성이 반영되었기 때문으로 보인다. 또한 ‘상담자 경력과 상담자 자기대화 초점’의 결과를 보면 전문사이버상담자와 초심사이버상담자 간에 자기대화 개수가 4가지 범주 모두에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 그러나 자기대화 4

가지 초점의 빈도평 균을 보면 전문사이버상담자는 내담자 초점 자기대화과 계획·의도 초점 자기대화를, 초심사이버상담자는 상담자 초점 자기 대화와 기타 자기대화를 더 많이 사용하고 있음을 알 수 있다. 그리고 ‘상담자 경력과 상담자 자기 대화의 내용’에서는 전문사이버상담자와 초심사이버상담자 간의 가설형성 자기 대화와 자기-지시 전략 자기 대화, 기타 자기 대화의 빈도 차이를 분석하였다. 그 결과 전문사이버상담자와 초심사이버상담자 간에 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 그러나 빈도평 균을 고려할 때 전문사이버상담자일수록 내담자의 문제해결에 필요한 가설형성 자기 대화와 자기-지시 전략 자기 대화를 더 많이 사용하며, 초심사이버상담자일수록 내담자의 문제해결에 영향을 미치지 않는 기타 자기 대화를 더 많이 사용함을 알 수 있다. 마지막으로 전문사이버상담자와 초심사이버상담자 간의 인지 차이를 보다 깊이 있게 알아보기 위해 이미 내용분석을 실시한 가설형성 자기 대화와 자기-지시 전략 자기 대화를 다시 질적(상·중·하)으로 나누어 분석하였다. 그 결과 가설형성 자기 대화의 질적 수준 평정에서는 하 수준에서만 통계적으로 유의미한 차이를 보였고 자기-지시 전략 자기 대화의 질적 수준 평정에서는 모든 수준에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 그러나 가설형성 자기 대화와 자기-지시 전략 자기 대화의 평균점수를 비교해 보면 상 수준과 중 수준에서는 전문사이버상담자의 가설형성 자기 대화와 자기-지시 전략 자기 대화가 많고 하 수준에서는 초심사이버상담자의 가설형성 자기 대화와 자기-지시 전략 자기 대화가 많음을 알 수 있다.

이상의 연구 결과를 통해서 비록 전문사이버상담자가 초심사이버상담자보다 자기 대화를 적게 기술하였지만 내용적인 측면과 질적인 측면에서 우수한 자기 대화를 사용함을 알 수 있다. 이러한

결과를 통해 전문사이버상담자는 상담을 효과적이고 전문적으로 이끌 수 있는 인지를 가지고 있음을 알 수 있다.

다음으로 ‘상담자 경력에 따른 내담자에 대한 가설형성 기술 수준의 차이’를 살펴보았는데 그 결과 상담자 경력에 따른 내담자에 대한 가설형성 기술의 7개 하위 영역 모두에서 질적 수준의 차이가 통계적으로 유의미하게 나타났다. 이 결과에 따르면 전문사이버상담자일수록 내담자에 대한 가설형성 각 영역에서 질적으로 수준 높은 가설을 형성한다는 것을 알 수 있다.

상담자의 자기대화와 내담자에 대한 가설형성의 결과를 통해 알아본 전문사이버상담자와 초심사이버상담자의 인지차이를 정리해 보면 다음과 같다. 먼저, 전문사이버상담자는 내담자가 나열하는 여러 가지 호소문제들을 하나의 핵심적인 주제를 중심으로 재배열하여 통합적으로 이해함으로써 내담자의 주요문제가 무엇인지 잘 파악한다. 또한 문제 형성과 관련된 개인적 특성 및 성격 등의 내적 요인과 가족 및 사회적 영향 등의 외적 요인, 그리고 문제 형성과 관련된 인지적·정서적·행동적 측면의 각 영역을 잘 이해하고 이들의 상호작용 및 연관성, 반복되어 온 패턴을 잘 파악하여 내담자의 문제형성 원인에 대해 통합적으로 평가한다. 이들은 내담자의 현재 상태 뿐만 아니라 내담자의 표현 이면에 깔려있는 욕구 및 갈등을 파악할 줄 알며 내담자에 관한 여러 가지 하위정보들을 구분 및 통합할 수 있는 수준 높은 인지 양식을 가진다. 그리고 내담자의 긍정적 특성, 성공경험 등의 장점이나 문제, 증상 등의 약점, 내담자가 가지고 있는 사회·심리적 자원을 발견하고 이를 내담자의 문제 해결을 위해 효과적으로 사용할 줄 안다. 전문사이버상담자는 이러한 내담자에 대한 수준 높은 이해를 바탕으로 상담계획 및 개입의도에 관한 사고를 많

이 하며 상담자 나름의 효과적인 해결방안을 제시한다.

반면, 초심사이버상담자는 내담자의 주요문제가 무엇인지, 내담자의 문제에 영향을 미치는 요인이 무엇인지에 대한 구체적인 파악이 되지 않으며 따라서 내담자의 세부적이고 분리된 정보들에 의해 혼란스러워 한다. 또한 내담자 중심적인 생각보다는 상담자 자신에 대한 생각, 자신이 하고 있는 상담 수행에 관한 생각, 상담 외 주변 요인들에 관한 생각들로 인해 상담에의 집중력이 낮다. 그리고 내담자의 상태에 맞춘 융통성 있는 상담 진행보다 이미 습득한 상담 반응 규칙 및 순서에 따라 상담을 진행하기 때문에 효율적인 상담진행이 어렵다. 그러므로 초심사이버상담자는 이러한 비효율적인 인지양식에서 효과적이고 전문성있는 인지양식을 가지기 위해 인지에 관한 많은 교육과 훈련을 받아야 하며 사이버상담교육자들은 전문성 있는 사이버상담자 양성을 위해 사이버상담자의 인지 훈련을 강화해야 한다.

사이버상담은 다른 형태의 상담과는 달리 상담이 이루어지는 공간이 특수하기 때문에 위와 같은 인지양식 뿐만 아니라 다른 형태의 상담자와는 구별되는 사이버상담자만의 독특한 인지 양식이 부가적으로 요구된다. 먼저, 사이버상담은 상담환경이 불안정하기 때문에 현재의 기술력에서 이를 극복하기 위해서는 상담 초기의 구조화를 철저히 해야 한다. 그러므로 사이버상담에서 초기 구조화를 할 때에는 일반상담 진행에 대한 오리엔테이션뿐만 아니라 불안정한 상담 환경으로 인해 일어날 수 있는 예외적인 상황에 대해 언급함으로써 내담자가 이에 대한 이해함을 가지도록 하고 결과적으로 상담진행에 도움이 되도록 한다. 또한 대화시점이 어긋나게 되는 경우, 이러한 상황에 적절하게 대처하기 위해서는 상담초기의 구조화를 통해서 이러한 상황에 대한 이해함을

가질 뿐 아니라 상담 내용이 어긋나는 시점이 생길 때 상담자는 내담자가 말을 다할 때까지 기다렸다가 반응하는 센스가 필요하다. 그리고 상담자가 상담 반응을 다 하기도 전에 내담자의 다음 반응이 올라온다든지 오타로 인해 상담진행이 방해되는 경우가 있는데 이러한 상황을 방지하기 위해 상담자는 평소에 빠르고 정확한 타자 실력을 갖추어야 한다. 또한 사이버상담에서는 즉시적으로 상호작용하기 때문에 빠르고 정확한 타자 실력과 더불어 구체적인 설명보다는 이를 정리해서 간결하고 명료하게 표현하는 능력이 필요하다(권성호, 류진혜, 이현아, 김태성, 1996).

사이버상담에서는 비언어적 단서의 획득 및 전달이 어렵기 때문에 대면상담에서보다 더 정확한 상담자의 판단력이 필요하며 상담자와 내담자의 보다 정확한 의사소통이 요구된다(이자영, 2000). 또한 현재 사이버상담이 주로 단기상담, 해결지향적 상담의 형태를 띠고 있기 때문에(임은미, 1999) 내담자에게 중요한 것 1-2가지를 우선적으로 다루는 것이 사이버상담의 진행에 효과적이다. 내담자가 우선적으로 해결하고자 하는 문제와 내담자의 현 상태에 대해 파악한 후 여기에 맞추어 구체적이고도 성과를 확인할 수 있는 상담목표를 세워 상담을 해야한다. 그리고 대면상담에서와 마찬가지로 상담 종결 이후, 다른 문제들이 생길 경우 언제든지 다시 상담을 받을 수 있다는 재상담의 가능성을 열어 주어야 한다. 대부분의 사이버상담은 내담자가 제시한 호소문제를 우선적으로 다루기 때문에 대면상담에서보다 재상담의 가능성을 열어주는 것은 매우 중요하다. 이를 위해 상담 종결 시 이메일 주소를 교환하는 방법을 사용할 수 있다. 마지막으로, ‘상담자 경력에 따른 내담자에 대한 가설형성 기술의 차이’에서 다루었지만 사이버상담에서는 내담자의 강점과 내담자가 가진 자원을 조기에 발견하

여 상담에 적극적으로 활용할 줄 아는 상담자의 능력이 필요하다. 왜냐하면 이러한 상담자의 능력은 내담자로 하여금 문제 해결에 적극적이고 효과적으로 참여하도록 하여 효과적인 문제해결에 접근하도록 할 뿐만 아니라 문제 해결에 필요한 시간을 단축시키기 때문이다.

이상에서 살펴본 본 연구의 의의 및 제한점은 다음과 같다.

먼저, 본 연구에서는 전문사이버상담자와 초심사이버상담자의 인지 양식을 양적·질적으로 분석하고 각 상담자의 인지양식을 기술하여 전문사이버상담자의 인지양식을 바탕으로 초심사이버상담자의 인지 방향을 제시하였다. 또한 상담이라는 큰 영역 내에 있기 때문에 지나는 대면상담과의 공통된 인지양식을 제시하였을 뿐만 아니라 대면상담과는 달리 사이버상담에서만 독특하게 요구되는 인지 기술도 제시하였다. 그리고 아직 사이버상담에 대한 개괄적인 지식과 언어반응 교육 단계에 머무르고 있는 사이버상담자 교육에 상담의 전문성을 더해주는 인지 교육의 필요성을 뒷받침하였다.

반면, 본 연구에서는 최대한 자연스러운 사이버상담을 위해 상담을 받고 싶은 동기가 있는 내담자를 선발하여 최소한의 대본만 짜고 나머지는 상담자와 내담자간의 상담 흐름을 따라가도록 했다. 그러나 아무리 자연스러운 상담이 이루어지도록 하였다 하더라도 연구방법이 모의상담에 해당하기 때문에 사이버상담의 특징 중 하나인 예외적인 상황발생시의 상담자 인지와 예외상황이 상담자의 인지에 미치는 영향, 그리고 상담자의 경력에 따른 대처 능력의 차이를 측정하지는 못했다. 또한 사이버상담자의 경력을 분류할 수 있을 만한 근거자료가 부족하여 경력 분류 시 타당한 근거를 찾기가 어려웠으며 본 연구의 경력 분류 자격에 부합하고 채팅상담이 가능한 상담자가

많지 않아 상담사례 수가 적었다. 그리고 본 연구에서 사용한 인지 측정도구는 대면상담에서 사용되어 온 측정도구이기 때문에 사이버상담에 그대로 적용하여 사용하기에는 무리가 있다. 아직 사이버상담만을 위한 인지 측정 도구가 개발되지 않은 상태이며 따라서 사이버상담만을 위한 인지 측정도구 개발이 필요하다.

참고문헌

- 고기홍 (1994). 상담면접과정에 대한 상담준전문가 교육프로그램 개발. 계명대학교 대학원 석사학위논문.
- 권성호, 류진혜, 이현아, 김태성 (1996). 컴퓨터 매개 통신을 활용한 상담활동 활성화 전략 방안 연구, *대학생활연구*, 14, 한양대학교 학생생활연구소.
- 김계현 (1992). 단회상담의 원리와 기술 I. 학생연구, 27-1, 서울대학교 학생생활연구소, 45-60.
- 류진혜 (1999). 상담자 교육을 위한 인지 기술 훈련프로그램의 개발. 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 류진혜, 김재환 (2000). 인지기술 훈련 프로그램의 효과. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 12(2), 113-126.
- 문성원 (1999). 컴퓨터에 의해 매개되는 의사소통을 활용한 심리학적 서비스 모형의 개발. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 11(1), 63-78.
- 손은정 (2001). 상담자 발달 수준별 사례 개념화의 차이. 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 여혜경 (2001). 전문상담자와 초심상담자의 내담자에 대한 가설형성의 차이 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 이영은 (2001). 사이버상담의 성과 측정도구 타당화: 단회 온라인채팅상담을 중심으로. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 이윤주 (2001). 상담사례개념화 요소목록 개발 및 타당성 검증연구. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 이자영 (2000). 사이버상담에서 상담자의 언어반응이 초기상담협력관계에 미치는 영향. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 임은미 (1999). 사이버상담의 현황과 발전 방향. 사이버상담을 통해 본 청소년의 세계. *청소년 상담문제 연구 보고서* 34, 7-32, 한국청소년상담원.
- 임은미, 김지은 (1999). 청소년 사이버상담의 발전 모형. 한국청소년상담원.
- 임은미, 김지은 (1999). 사이버상담 운영 보고서. 한국 청소년 상담원.
- 최승원 (2000). 사이버 공간과 대면상담에서 내담자가 지각하는 상담자 특성비교. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 홍혜영 (1999). PC상담 속의 청소년 심리 특성과 PC상담의 제역할. *서울 청소년 상담연구*, 1(1), 51-64.
- Benjamin, D. (1983). A thought-listing procedure for measuring cognitive responses of counselor trainee during clinical hypothesis formulation (Doctoral dissertation, Indiana University, 1982). *Dissertation Abstracts International*, 43, 2888A.
- Borders, L. D. (1989). Developmental cognition of first practicum supervisees. *Journal of Counseling Psychology*, 36, 163-169.
- Cacioppo, J. T., & Petty, R. E. (1981). Social psychological procedures for cognitive responses

- assessment: The thought-listing technique. In T.V. Merluzzi, C. R. Class, & M. Genest(Eds.), *Cognitive Assessment*, 309-342. New York: Guilford Press.
- Fuqua, D. R., Newman, J. L., & Anderson, M. W. (1986). Preliminary study of internal dialogue in a training setting. *Psychological Reports*, 52, 163-172.
- Hirsch, P., & Stone, G. (1983). Cognitive strategies and the client conceptualization process. *Journal of Counseling Psychology*, 30, 566-572.
- Holloway, E. L., & Wolleat, P. L. (1980). Relationship of counselor conceptual level to clinical hypothesis formation. *Journal of Counseling Psychology*, 27, 539-545.
- Kurpius, D. J., Benjamin, D., & Morran, D. K. (1985). Effects of teaching a cognitive strategy on counselor trainee internal dialogue and clinical hypothesis formulation. *Journal of Counseling Psychology*, 32, 263-271.
- Martin, J. (1984). The cognitive mediational paradigm for research on counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 31, 558-571.
- Martin, J., Slemon, A. G., Hiebert, B., Hallberg, E. T., & Cumming, A. L. (1989). Conceptualizations of novice and experienced counselors. *Journal of Counseling Psychology*, 36, 393-400.
- Morran, D. K. (1986). Relationship of counselor self-talk and hypothesis formulation to performance level. *Journal of Counseling Psychology*, 33, 395-400.
- Murdock, N. L. (1991). Case conceptualization: Applying theory to individuals. *Counselor Education and Supervision*, 30, 355-365.
- Nutt-Williams, E., & Hill, C. E. (1996). The relationship between self-talk and therapy process variables for Novice therapists. *Journal of Counseling Psychology*, 43, 170-177.
- Richardson, B., & Stone, G. L. (1981). Effects of a cognitive adjunct procedures within a microcounseling situation. *Journal of Counseling Psychology*, 28, 168-175.
- Sampson, J., & James, P. (1997). Counseling on the information highway: future possibilities and potential problems. *Journal of Counseling and Development*, 75, 203-212.
- Talmon (1990). *Single-session therapy*. San Francisco: Jossey-Base Publishers.

원 고 접 수 일 : 2002. 12. 28

수정원고접수일 : 2003. 2. 6

게재결정일 : 2003. 3. 7

An Analysis of Differences in Self-talk and Hypothesis Formulation in Cyber Counseling According to Counselor's Experience

Hae-Sook Sim

Hyun-Jin Lee

Pusan National University

The goal of this study was to analyse 'self-talk' and hypothesis formulation by counselors using experienced and novice cyber counselors. To perform this study, ten (10) experienced and ten (10) novice counselors interviewed three (3) counsees by way of the 'chatting' medium. After the interviews the counselors described the 'self-talk' and formed their hypotheses and were, in turn, rated. Collected data were analysed by t-test.

The results of the study were as follows:

First: there was no significant difference in 'self-talk' among the counselors according to experience, (considering the total number and mean score of the 'self-talk') but the experienced cyber counselors used qualitatively superior 'self-talk' compared to the novices.

Second: the experienced cyber counselors made qualitatively superior hypotheses. There were statistical differences in all low realms of hypothesis formulation.

Key Words : Cyber Counseling, Counselors' Experience, Self-talk, Hypothesis formulation