

# 심리학적 봉사에서의 의사소통 채널이 관계 발달에 미치는 영향： 컴퓨터 매개조건과 대면조건의 비교

문성원\* 최동원\* 이은정\* 한종철\* 강홍렬\*\*

연세대학교 심리학과\* 통신개발연구원\*\*

컴퓨터가 매개하는 의사소통관계가 대면 의사소통을 통해서 형성하는 관계에 비해 어떠한 양상을 보이는지 알아보기 위해서, 3주 동안, 24명(대면조건 15명, 컴퓨터 매개조건, 9명)의 피험자를 대상으로 관계적 의사소통의 발달을 측정하였다. 즉각성/애정, 유사성/관계심도, 수용성/신뢰, 정서적 이완, 형식성, 지배성, 동등성의 7차원으로 이루어진 관계적 의사소통 척도를 이용하여 발달을 측정한 결과, 컴퓨터가 매개하는 조건에서 처음에는 유사성/관계의 심도, 수용성/신뢰 차원에서의 평정치가 대면조건에 비해서 낮았지만, 3주의 상호작용후 통계적으로 차이가 없는 수준까지 컴퓨터 매개조건의 평정치들이 증가하는 것을 볼 수 있었다. 정서적 이완성과 동등성 차원은 첫 측정 시나 3주측정시 모두 유의미하게 컴퓨터 매개조건이 높은 평정치를 보였다. 각 처치 조건에 따른 발달 양상과 응용적 의미에 관해서 논의되었다.

1)2)이제 우리사회는 지식과 정보가 가장 중요한 자원으로써 기능하는 “정보화 사회”의 진입을 시도 중이다. 따라서, 정보의 양과 전

달속도가 과거에 비해서 엄청나게 중요해졌고, 컴퓨터는 이 과정에서 새로운 통신기술과 결합되어, 시간과 공간의 벽을 뚫고 사람

1) 이 논문의 일부는 한국심리학회 50주년 기념 연차 학술대회에서 발표된 바 있습니다.

2) 이 글은 통신개발연구원의 지원을 받아서 수행된 연구임.

들을 연결하는 의사소통 수단으로 부각되게 되었다. 현재 컴퓨터 네트워크는 단순히 사람과 사람을 연결하던 것에서 벗어나, 개인적(personal) 네트워크로까지 진보되었다. 즉, 각자 의사소통 욕구에 맞게 컴퓨터 네트워크를 배열해 사용하는 것이 가능해진 것이다.

컴퓨터가 마침내 뇌의 수준을 능가하였다(Negroponete, 1995)는 과장된 표현까지 나오고 있는 만큼, 컴퓨터 네트워크는 점점 더 발전된 인터페이스를 제공하며 우리 생활 속에 자리를 점유해가고 있다. 우리 나라에서도 최근 몇 년 동안 정보기술 분야의 급격한 성장과 더불어 여러 분야에서 다양한 방법으로 컴퓨터 네트워크를 응용하고 있음을 발견할 수 있다.

“전산망 보급확장과 이용촉진에 관한 법률 개정안”(정보통신부, 1995)을 통해서, 컴퓨터 네트워크의 내용들이 법적으로 정의되고, 내용에 대한 보호가 다루어질 만큼, 이미 많은 유형의 의사소통들이 컴퓨터 네트워크에 발생하면서, 마침내 심리치료를 행하는 정보제공자(IP)들이 국내의 상용비비에스에도 등장하게 되었다. 몇몇 정신과의사에 의해서 유료 상담이 이루어지고 있으며, “사랑의 전화”에서는 무료 상담을 제공하고 있다. 또한, 대학내 네트워크에도 상담을 위한 코너를 개설하고 있는 학교들이 하나씩 둘씩 나타나기 시작했다.

컴퓨터가 매개하는 의사소통이 가지는 여러 가지 효율성 때문에, 이런 서비스는 정보의 제공자나 사용자 모두에게 꽤 매력적이다. 예를 들면, 컴퓨터가 매개하는 의사소통은 전통적인 대면 의사소통에 비해, 비용이나 기술적 능력측면에서 더 효율적이다(Bikson, Gutek, Mankin, 1981).

전자우편에 의해서 제공되는 즉각적인 정

보 교환은 지리적 위치나, 시간계획, 시간대, 에너지 비용에 대한 고려없이도 작업을 할 수 있기 때문이다(Kraemer, 1981). 따라서, 의사소통 구조자체에 접근을 하기가 어려워 의사소통을 하지않고 있던 경우, 즉 지리적으로 동떨어져서 만나는데 많은 어려움이 따르는 경우나, 혹은 근무조건등과 같은 이유로 보편적이지 않은 시간대에만 의사소통이 가능한 경우라고 하더라도, 컴퓨터가 의사소통을 매개하게 되면 온라인 대화나 전자우편등과 같은 방법을 통하여 쉽게 서로 상호작용을 할 수 있다.

또한, 그 특성상 정보의 수집과 제공이 양방향으로 이루어 질 수 있으며, 적은 비용으로 많은 수를 대상으로 한 정보의 수집과 제공이 가능하기도 하다(노재성, 1995). 전문적인 성격을 띤 정보가 요구되는 상황에서는 수급의 문제가 수반되기 때문에, 전문성있는 심리학적 봉사가 지역적 요인에 의해서 편중화된 현상을 보이고 있는 현재 우리나라 상황에서 이러한 특성은 효율성과 관련하여 상당히 중요하다.

많은 사람들에게 있어서, 컴퓨터 네트워크 생활의 한 부분으로 자리해간다고 하는 점에 있어서도, 그들의 생활공간 속에 심리학적 봉사를 제공한다는 것은 심리학적 봉사가 더 효과적으로 침투해 나갈 가능성을 암시한다. 더구나, 컴퓨터가 매개하는 의사소통은 활자매체의 적응성을 가지기 때문에(Kiesler, 1984), 자동화된 자기감찰 및 피드백을 지속적으로 제공할 수도 있다.

그 밖에도, Psi-net과 같은 컴퓨터 통신의 보급이 충분한 표본을 제공하여 사례별로 적용가능한 준거의 틀을 만들고, 궁극적으로는

이러한 정보의 축적이 종단적 연구나 비교연구를 용이하게 하고, 문화적 한계를 뛰어넘어 정신장애의 근원을 밝히는 디딤돌이 될 수도 있다(Rome, 1967).

정보기술의 발달에 힘입어 컴퓨터를 이용하는 방법 자체도 사용자에게 편한 방향으로 많이 개선되었기 때문에, 위에서 언급한 효율성을 고려한다면, 컴퓨터를 매개로 하여 심리학적 봉사를 제공하는 일은 반드시 필요한 일이라고 생각되며, 현재의 실태이상으로 더욱 격려되어야 할 것이다.

그러나, 정보통신의 외형적 효율성, 즉 양과 관련된 측면의 효율성만을 고려해서 이러한 유형의 심리학적 봉사를 보급하는 것은 위험한 일이 될 수 있다. 많은 수의 사람들이 컴퓨터가 매개하는 의사소통에 종사하고 있고, 또, 그들중의 일부는 심리학적 봉사를 전달받고 있지만, 그 내용의 질적인 측면에 대한 학문적 관심은 아직 극히 빈약한 실정이다. 그러나, 특히, 심리치료나 평가 등과 같은 영역에서 이런 의사소통 방법을 사용한다고 할 경우, 질적인 측면에 대한 충분한 연구가 반드시 선행될 필요가 있다. 컴퓨터라는 매체가 의사소통 종사자의 가운데에 들어섬으로 인해서, 발생할 수 있는 현상들에 대해서 미리 인지하고 있지 못하다면, 치명적인 결과에 직면하게 될 위험도 감수해야만 할 것이다.

컴퓨터가 의사소통을 매개하게 되면, 의사소통을 형성하는 기본적인 구조, 특히 그 중에서도 의사소통 채널이 제한을 받게되고, 의사소통의 과정 자체도 달라지기 때문에 메시지에 실리는 여러 가지 정보의 부하량이나 분포비율들이 달라질 수 있다(문성원과 한중

철, 1996).

가령, 컴퓨터가 매개하는 심리학적 봉사 장면은, 설문지 문항을 포함하는 전자 우편이나 혹은 온라인 대화, 게시판등의 형태를 취할 수 있다. 즉, 실시간 상호작용과, 일방적인 글쓰기가 모두 가능하다. 심리검사를 온라인으로 실시하게 되면, 환자는 검사과정 자체와 지속적으로 상호작용을 할 수 있으며, 검사가 종료됨과 동시에 그 자료가 의뢰자에게 바로 제공될 수 있어 시간과 인력의 감소를 가져올 수 있고(Lebeck, Johnson, & Harris, 1983), 설문이 하나씩 제시되기 때문에 응답자가 처음부터 설문지가 길다고 생각하는 일이 없이 적절한 분지화를 통해 그 응답자에게 적절한 설문만을 제시할 수 있다(Carr & Ghosh, 1983),

그러나, 더욱 중요한 것은 응답내용의 정확성이다. 동일대상에서 동일한 설문을 검사자의 존재시나 부재시 시행을 비교한 연구에 의하면, 검사자의 존재시 피험자가 증상을 더 낮게 보고하고 있었다(노재성, 1995; Carr & Ghosh, 1983; Lucas 등 1977). 피검자의 통제감과 주의를 증가시켜서 피검자의 몰입을 증가시킬 것이기 때문에(Kiesler & Sproull, 1986), 온라인 설문에 응답하는 일은 더욱 정확한 정보의 수집을 가능하게 할 수 있을 것이다. 그러나, 만일 비구조화된 형태의 상호작용을 해야 하는 경우라면, 이와 같은 결과와 일관되는 정보를 얻어 낼 수 있을 것인가에 관해서는 아직 확신을 갖기 어렵다. 목표증상의 측정, 개인사 듣기, 그리고 진단과정에 컴퓨터를 활용한 경우의 효과를 언급하는 연구(Greist & Erdman, 1976; Hale & DeLaune, 1983)는 있지만, 직접적이고, 비구조적인 상

호작용에 관해서 다루지는 못하고 있다.

컴퓨터가 매개하는 의사소통을 사용해, 스트레스 관리기법을 실시한 연구(Walker, 1987)에서 대면적인 접촉에 의하여 발생된 행동변화량에 견줄 수 있는 정도의 변화가 온라인 상황에서도 얻어짐을 보고하고 있지만, 역시 한정된 상호작용 세트를 이용하고 있었다. 심리학적 봉사에 컴퓨터를 적용할 경우 가장 핵심적 제한점인 치료적 관계에 대해서(Reynold, 1987), Walker의 연구는 메시지의 교환에 반영된 "사회적 교환"에 의해서 치료자-내담자 관계가 유지되고 있다고 주장하고 있지만, 내담자의 자기보고가 생략된 상태에서 단순히 메시지의 교환횟수를 가지고 치료자-내담자 관계를 설명하려고 하는 것은 아직 미흡한 감을 남긴다.

인간중심적인 관점은 말할 것도 없고, 인지행동적 관점의 심리치료에서도 최근에는 치료자와 내담자간의 관계 자체를 치료의 내용 속에 포함시키려고 함을 생각한다(권정혜, 1993) 컴퓨터가 매개하는 심리학적 봉사에서의 치료자-내담자 관계는 더욱 큰 중요성으로 다가올 수밖에 없다. 더구나, 많은 경우 심리학적 봉사와 관련된 관계가 단회보다는 시간을 두고 발전해가는 경우이기 때문에, 관계발달의 추이를 밝히는 일은 중요하다.

따라서, 컴퓨터가 매개가 되는 심리학적 봉사를 하려고 한다면, 가장 먼저 선행되어야 할 연구는 "관계"에 관한 연구가 될 수밖에 없다고 생각된다. 의사소통 채널이 제한되는 상태의 접촉에서 관계자체가 발달하는 것을 충분히 밝히지 못한다면, 컴퓨터가 의사소통을 매개하는 경우 기본적으로 "social presence"가 극히 저하되기 때문에 정서적 정보의 많은

부분이 편향된다(Kiesler, Siegel & McGuire, 1984)는 비판 속에 그대로 머무르게 되는 것은 말할 것도 없고, 이러한 방법의 심리학적 봉사가 가지는 상호작용성을 충분히 반영하지 못하게 된다. 심리학적 봉사의 대상이 컴퓨터를 통해서 치료자를 만나고 있음에도 불구하고, 치료자와 원활한 의사소통을 할 수 있다는 것이 일차적으로 다루어진 후, 이후의 봉사내용에 대해서 다루는 것이 보다 바람직할 것이다.

그러므로, 이 연구에서는 컴퓨터가 매개가 되어 사회정서적 내용이 담긴 상호작용을 할 경우, 관계의 구체적 측면들이 직접적으로 상호작용을 하는 경우에 비해서 어떤 양상의 발달과정을 보이는가를 밝히려고 한다.

이러한 목적을 위해 본 연구에서는, 컴퓨터가 매개하는 의사소통의 관계적 측면에 관한 이전연구(Walther, 1992; Walther & Burgoon, 1992)가 가지고 있던, 처리의 불균등성이라는 결정적 문제점을 제거하고, 내용의 사회정서적 부하량을 늘린 자극재료를 이용하여 심리적 봉사상황에서 가능할 수 있는 관계의 발달을 다룰 것이다. 컴퓨터가 매개하는 의사소통에서의 관계가 유의미하게 발달함을 밝히는 일은 심리학적 봉사와 관련된 이후의 연구에 많은 의의를 가져다 줄 것이라고 생각된다.

## 방법

### 1. 피험자

피험자 모집은 1996년 6월 27일에서 7월 15일까지 ○○대학교 계절학기 수업과 각 통신판의 ○○대학교 동호회 게시판을 통하여

이루어졌다. ○○대학교 계절학기 수업을 듣는 학생들중 30명과 통신망의 대학 동아리에서 3명이 실험의 참가를 신청하였으며, 실험시작 직전 개인적인 사정 및 컴퓨터 바이러스, 아이디의 해킹을 이유로 6명이 신청을 취소하였고, 첫번 만남에서 컴퓨터 매개집단중 3명이 탈락하여, 24명(대면조건 15명, 컴퓨터매개조건 9명)이 첫 번 평정에 참여하였다. 최종적 공동과제까지 마치고 평정에 참여한 사람은 21명(대면조건 11명, 컴퓨터 매개조건 9명)이었다.

## 2. 평가도구

관계적 의사소통 질문지 : Burgoon과 Hale이 1984년부터 개발하기 시작해서 1987년까지 타당화 작업을 거친 관계적 의사소통의 근본적 주제에 관한 척도를 본 연구에서 번안해 사용했다. 이 척도는 즉시성/애정(immediacy & affection), 유사성/심도(similarity & depth), 수용성/신뢰(receptiveness & trust), 정서적 이완(composure), 형식성(formality), 지배성(dominance), 동등성(equality)의 7개 주제로 구성된 것으로, 5점척도로 구성된 원래 연구와는 달리 본연구에서는 7점척도로 구성하여 변화에 보다 민감하도록 하였다.

각 척도에서 1점은 "전혀 아니다", 7점은 "매우 그렇다" 이어서, 점수가 높을 수록 관계적 의사소통을 잘 반영한다고 할 수 있다. 예를 들면, 즉시성/애정 차원에서 높은 점수로 평정을 하였다면, 그것은 의사소통의 상대를 매우 따뜻하게 지각하고 있음을 의미한다. Burgoon과 Hale(1987)의 연구에서의 하위차원들의 신뢰도계수는 .52~.81이었고, 본 연구는 Cronbach's alpha를 사용하여,

하위차원들간에 .50~.86의 내적 일치도를 얻어냈다.

## 3. 자극재료

김한수(1986)와 박성수(1992)의 연구를 참고로 하여 연구자가 제작하였다. 자기소개하기, 자기이해, 느낌 지각의 모두 세 가지 주제로 이루어져 있으며 각각의 주제는 목표, 과제설명, 과제용지, 과제평가 양식의 단계로 구성된 문서파일을 통해서 전달되는데, 각 문서파일은 조교가 도와주지 않아도 집단원들끼리 정해진 순서에 따라서 의사소통을 할 수 있도록 단계별로 필요한 활동이 아주 상세히 기술되어 있다. 두 처치조건 모두 문자 정보의 형태로 된 자료를 받게 되는데, 컴퓨터 매개조건에서는 전자문서를, 대면조건에서는 종이로 출력된 문서를 받는다. 일단, 주제문서를 받으면 각 성원들은 목표와 과제 설명을 읽고 그에 따라 과제용지에 정해진 순서의 활동을 하게되며 과제활동을 마치고 나면 과제평가양식에 총평을 기록하면 된다. 활동내용 자체에 대해서는 구체적인 설명이 따르지 않지만 성원들간의 상호작용 형태에 대해서는 자세히 설명되지 않기 때문에 각각의 목표 활동을 하기위해서는 각 성원들이 다양한 방법으로 의사소통을 시도하도록 되어있다.

## 4. 절차

1996년 6월 8일부터 1주일 간 3명으로 구성된 컴퓨터 매개집단에 대해 예비실험을 실시하여 실험절차상의 문제점들을 개선하고, 6월 27일에서 7월 15일까지 "대인관계에 관한 실험적 워크샵"에 대한 공고를 계절학기

〈표 1〉 시점 1(첫 번째 상호작용 후)에서의 처치집단 간 차이 비교

관계적 의사소통 차원	FTF집단 (N=15)	CMC집단 (N=9)	t
즉각성/애정	5.21(.80)	4.71(1.10)	1.29
유사성/관계 심도	1.17(.18)	1.00(.18)	2.29*
수용성/신뢰	5.33(.69)	4.82(.70)	1.72 <sup>+</sup>
정서적 이완	4.89(.60)	5.35(.71)	-1.69 <sup>+</sup>
형식성	3.50(.54)	3.61(.70)	-.44
지배성	3.15(.54)	3.69(1.22)	-1.27
동등성	5.18(.91)	6.08(.63)	-2.32*

<sup>+</sup> p < .10. \* p < .05. ( )안은 표준편차. FTF:대면집단. CMC:컴퓨터 매개집단.

수강생과 통신망의 학내 동호회에 게시하여 자원자를 모집하였다. 33명의 자원자들을, 통신에 계정번호를 가지고 있는 사람은 컴퓨터 매개조건으로 분류하고, 그렇지 않은 경우는 대면조건으로 분류하였다. 각 처치조건 내에서는, 서로 사전에 안면이 있는 사람들끼리는 같은 조가 되지 않도록 하여, 3명씩 한 조로 편성하였다.

1996년 7월 18일에서 7월 23일까지 프로그램의 시작을 알리는 공지를 각 처치 환경내에 알렸으며, 7월 23일에서 8월 12일까지 실제 프로그램을 운영하였다. 두 처치조건 모두, 주어진 과제에 관해서 자유롭게 진행해 나갈 수 있도록 하여서, 만남의 횟수나 시간등은 조원들끼리 서로 합의하도록 하였다. 각 만남에 대해서, 1명의 실험조교가 자극재료를 배포하고 회수하는 일을 맡았다.

프로그램의 진도에 관해서는, 한 가지 주제의 과제가 종료되면, 과제용지를 제출하도록 하였고, 첫번 상호작용 후 집단성원에 대한 첫 번째 평정자료를 얻었으며, 세 번째 주제까지 다룬 후 두 번째 평정자료를 얻었다. 한 사람이 다른 두 명의 성원에 대해서 평정을 하도록 하였으므로, 각 집단성원은 자신

을 대상으로 한, 두 개의 평정치를 가졌다. 분석에는 두 평정치의 평균이 사용되었다. 각각의 처치조건 내에서는 조원들끼리 서로 원하는 대로 상호작용을 할 수 있었으나, 대면조건에서는 주어진 실험실 환경에서만 접촉이 가능하도록 하였고, 컴퓨터 매개조건에서는 절대로 대면적 만남의 기회를 가지지 않도록 하였다. 평정에 관해서, 대면조건은, 인쇄된 설문지를 이용하였고, 컴퓨터 매개조건은 전자우편을 이용한 설문을 실시하였다.

## 5. 분석방법

처치조건 내에서의 소집단 할당이 종속측정치에 유의한 영향을 미치고 있는지에 알아보기 위해, 소집단을 독립변인으로 하여 관계적 의사소통의 각 차원에 대한 일원변량분석을 실시하였다. 첫번째 상호작용(시점 1) 이후와, 3주간의 상호작용 후(시점 2)에 얻은 관계적 의사소통의 각 차원점수에 대해 처치조건간 t검증을 실시하였고, 시점1에서 시점2로의 변화량을 각 처치 조건간에 t검증을 실시하였다.

## 결 과

먼저, 처치조건간의 종속치 비교를 행하기 전에, 연구의 주된 관심이 아닌, 각 처치조건 내에 끼워져 있는 소집단내의 할당이 종속측정치에 미칠 영향을 알아보기 위해서, 소집단별로 종속측정치에 관한 일원 변량분석을 실시하였으나, 처치조건들 내에 끼워진 각 소집단 점수들간에는 통계적으로 유의한 차이를 보이는 경우는 없었다. 따라서, 소집단내의 할당은 종속측정치에 유의한 영향을 미치지 않는다고 볼 수 있었으므로, 각 개인의 점수가 분석에 사용되었다.

첫 번째로, 각 시점(시점1 — 첫 번째 상호작용 후, 시점2 — 3주 후)에서 관계적 의사소통의 하위차원별로의 t검증을 실시하여 처치조건의 평균 차이를 비교하였다. 먼저, 시점 1에서의 처치집단간 평균차는 다음과 같았다. (표 1) 일곱 가지 차원 중에서 유사성/심도 차원에서는 대면조건(M=1.17, SD=.18)이 컴퓨터 매개조건(M=1.00, SD=.18)에 비해 통계적으로 유의미하게 더 높은 종속측정치들을 보고하였으며, 동등성 차원에서 컴퓨터 매개조건(M=6.08, SD=.63)이 대면

조건(M=5.18, SD=.91)에 비해서 유의미하게 더 높은 평정을 하고 있었다. 수용성/신뢰 차원에서는 통계적으로 유의미하지는 않지만, 대면조건이 더 높게 평정되는 경향성을 보였고, 정서적 이완차원에서는 컴퓨터 매개조건이 더 우세하게 평정되는 경향이 나타났다. 그 밖의 차원, 즉, 즉시성/애정, 형식성과 지배성 차원에 관해서는 의사소통 방법에 따라 평정치간에 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 즉, 대면집단이 컴퓨터매개 집단에 비해 초기관계를 보다 깊이가 있고 서로가 유사하며, 믿음이 가는 것으로서 지각하는 반면, 컴퓨터를 매개하여 상호작용한 집단은 대면집단에 비해 초기 관계형성시에도 서로를 더욱 이완된 상태에서 지각하고, 또, 더 동등한 입장으로 보고 있었다.

다음으로 시점 2에서의 처치집단 간 평균차를 보았다. 표 2 시점 1에서와 마찬가지로, 컴퓨터 매개조건(M=5.45, SD=.46)이 정서적 이완 차원에서 대면집단(M=4.91, SD=.56)에 비해 유의하게 높게 평정하였고, 동등성 차원에서도 컴퓨터 매개조건(M=6.08, SD=.93)이 대면집단(M=5.33, SD=.64)보다 통계적으로 유의미하게 더 높은 평정을 하였다. 이들

〈표 2〉 시점 2(3주 후)에서의 처치집단 간 차이 비교

관계적 의사소통 차원	FTF집단 (N=15)	CMC집단 (N=9)	t
즉각성/애정	5.18(.64)	4.89(1.26)	.69
유사성/관계 심도	1.21(.16)	1.09(.27)	1.39*
수용성/신뢰	5.30(.63)	5.22(1.0)	.22
정서적 이완	4.91(.56)	5.45(.46)	-2.36*
형식성	3.15(.97)	3.75(.80)	-1.51
지배성	3.33(.72)	3.19(.43)	.51
동등성	5.33(.64)	6.08(.93)	-2.68*

\*  $p < .05$ . ( )안은 표준편차. FTF:대면집단 CMC:컴퓨터 매개집단

〈표 3〉 관계적 의사소통 하위차원의 변화량에 대한 처치집단 간 비교 (기간 : 1~3주)

관계적 의사소통 차원	FTF집단의 지각변화량 (N=15)	CMC집단의 지각 변화량 (N=9)	t
즉각성/애정	-.116(.48)	.1761(1.36)	-.69
유사성/관계 심도	.023(.13)	.091(.27)	-7.5
수용성/신뢰도	-.192(.51)	.400(.93)	-1.87 <sup>+</sup>
정서적 이완	-.082(.64)	.100(.73)	-.60
형식성	-.438(.85)	.139(.78)	-1.59
지배성	.230(.67)	-.50(1.1)	1.90 <sup>+</sup>
동등성	.000(.67)	.000(.80)	.00

<sup>+</sup> p < .10. ( )안은 표준편차. FTF:대면집단. CMC:컴퓨터 매개집단.

차원을 제외한 나머지 차원들에서는 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 그러므로, 컴퓨터 매개집단에서는 3주 동안 상호작용한 이후에도, 대면집단에 비해 계속적으로 집단성원들 서로를 정서적으로 더 편안하고, 더 동등하게 지각하고 있었다.

세 번째로, 각 종속차원들에 대해서 시간에 따른 변화량(시점 1과 시점 2 간 차이)이 두 처치조건간에 차이가 있는지를 알아보기 위해서, 종속측정치의 차이에 관해서 두 처치조건별로 t검증을 실시하였다(표 3). 수용성/신뢰차원 그리고 지배성 차원에서는 변화량에 관해 처치조건간에 통계적으로 유의미한 경향성이 발견되어, 컴퓨터 매개조건에서는 수용성과 신뢰가 3주 동안 빠른 속도로 증가하고 있었지만, 대면조건에서는 처음의 높았던 신뢰수준이 미미하기는 하지만 다소 낮아지는 경향성이 나타나고 있었고, 컴퓨터 매개조건에서는 시간의 경과에 따라 지배성이 큰 폭으로 저하되고 있었다.

## 논 의

실험의 전반적인 결과를 요약하면, 다음과

같다. 먼저, 가장 눈에 띄는 결과는 시점 1과 시점 2 모두에서 컴퓨터 매개조건이 대면조건에 비해 통계적으로 유의미할 만큼 정서적 이완 점수와 동등성 점수가 더 높았다는 것이었다. 그 외에도, 수용성/신뢰 차원과 유사성/관계의 심도차원에 관해서, 컴퓨터 매개조건은 초기의 상호작용에서, 대면집단에 비해서 서로를 신뢰롭지 못하고, 심층적인 내용의 의사소통을 하지 않는다고 지각하고 있었으나 3주의 상호작용 후 두 처치조건의 평정치간에 유의한 차이가 나타나지 않음으로써, 비록 처음에는 컴퓨터를 매개로 상호작용하고 있는 상대를 신뢰성이나 심도면에서 낮은 평정을 하고 있다고 하더라도, 3주 후에는 대면조건에서만 상대를 신뢰롭고, 그 관계 또한 심도있는 것으로 지각하게 됨을 알 수 있었다.

연구의 목적과 관련하여서, 결과의 의미를 살펴보면, 컴퓨터 매개조건에서도 의사소통의 관계적 측면들, 즉, 신뢰나 심도와 같은 차원이 유의하게 성장하고 있기 때문에, 심리치료 초기에 가장 중요하게 다루어져야 할, 효과적인 관계의 수립(Wolberg, 1988, p.75)과 관련하여, 컴퓨터가 매개하는 개입은 가능성있

는 개입유형으로 다루어질 수 있음이 시사되었다. 그러나, 주의해야 할 것은, 정서적 이완성에 관해서이다. 자기노출에 대한 불안이 없는 상태에서 상호작용을 할 수 있다는 긍정적인 의미로 받아들여질 수도 있지만, 한편으로, "정서적 객관성"(Cormier & Cormier, 1985)을 유지하는 일에 대해서 고려할 수 있어야 할 것이다. 이는, 자기몰입의 증가(Kiesler, 1986)로 인해 자신의 진솔한 감정을 충분히 지각할 수도 있지만, "강렬한 언어"(Bradac, Bowers & Courtright, 1979)로 인해, 실제 이상의 과장된 감정을 경험할 가능성도 있기 때문이다. 따라서, 소통되는 자극재료의 사회정서적 부하량과 개인의 성격변인을 적절히 조화하는 일이 필요하다고 생각된다.

따라서, 이 연구의 의의는 다음에서 찾을 수 있다. 먼저, 컴퓨터가 매개하는 심리학적 봉사에서 관계발달을 직접적으로 측정하려 함으로서, 현재, 매체에서의 변화량에 대한 고려없이 행하여 지고 있는 다수의 온라인 치료 등에 대해 이론적인 기반을 마련하고 있다는 것이다. 특히 사회정서적인 주제들인, 신뢰성이나 심도, 정서적 이완에 대한 발달 양상을 밝혀낸 일은, 심리학적 봉사를 정보통신상에서도 확대할 수 있는 가능성을 제공하기 때문에, 상당히 가치있는 정보라고 할 수 있다.

그러나, 이 연구는 몇 가지 제한점을 가진다. 피험자 수의 문제로 인하여 결과를 일반화하는데는 주의가 필요하며, 보다 확실적인 결론을 얻기에는 3주의 기간은 다소 짧은 경향이 있다. 또한, 자기보고만을 종속측정치로 사용하였기 때문에 매체의 효과가 평가단계에도 혼입될 가능성이 있다. 마지막으로 이 연구에서는 종속측정치를 얻기 위해서,

Burgoon 등(1987)이 개발한 척도를 사용하였는데, 컴퓨터에 의해서 매개되는 의사소통 연구 영역에서는 가장 대표적인 설문지임에 틀림이 없지만, 임상적 응용과 관련된 의미를 찾기 위해서는 각 차원별로 보다 심화된 문항들의 가진 척도가 마련되어야 할 것이다.

따라서, 후속연구에서는, 종속측정치의 양상을 다각화하여, 객관적인 측정이 이루어지도록 해야 할 것이며, 이 연구에서 의미있는 결과를 보인 차원에 대해서는 보다 심층적인 설명을 할 수 있도록 초집화된 작업이 필요하다고 생각된다. 또한, 충분한 종단적 관찰을 통하여 관계발달의 중요한 시간적 지점들을 찾아야 할 것이다.

## 참고문헌

- 권정혜.(1993). 인지행동치료의 실제. 한국심리학회 동계연수회 자료집.
- 김한수, 김성희, 윤정륜.(1986). 인간성장을 위한 집단 상담 프로그램. 학생지도연구, 경북대학교 학생생활연구소, 19(1).
- 노재성.(1996). 정보통신망을 통한 Beck Depression Inventory시행. 신경정신의학. 35(2), 356- 365
- 문성원, 한종철.(1996). 컴퓨터가 매개하는 의사소통에서의 대인관계. 한국심리학회 50주년 기념학술대회.
- 박성수 외.(1992). 마음의 대화 프로그램 보고서. 서울대학교 학생연구, 27(1), 24-33.
- 백옥인 역.(1995). Negroponte 원저 : 디지털이다. 서울: 박영률출판사.
- 정보통신부.(1995). 전산망 보급 확장과 이용 촉진에 관한 법을 개정안.
- 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 Corporation.
- Bradac, J.J., Bowers, J.W., & Courtright, J. A. (1979). Three language variables in communication research. *Human Communication Research*, 5, 257-269.
- Burgoon, J. K. & Hale, J. (1987). Validation and measurement of the fundamental themes of relational communication. *Communication Monographs*, Vol. 54, 19-41.
- Carr A. C. & Ghosh, A. (1983). Response of phobic patient to direct computer assessment. *British Journal of Psychiatry*, 142, 60-65.
- Cormier, W. H., & Cormier, L. S. (1985). *Interviewing Strategies for Helpers*. Brooks/Cole Company.
- Greist, J. H., Klein, M. H., & Erdman, H. P. (1976). Routine on-line psychiatric diagnosis by computer. *American Journal of Psychiatry*, 1405-1407.
- Hale, M. S., & DeLaune, W. (1983). Micro-computer use on a consultation liaison service *Psychosomatics*, 24(11), 1003-1015.
- Kiesler, S. Siegel, J., & McGuire, T. W. (1984) Social psychological aspects of computer mediated communication. *American Psychologist*, Vol.39, 1123- 1134.
- Kiesler, S, & Sproull, L. S. (1986). Response effects in the electronic survey. *Public Opinion Quarterly*, 50, 402-413
- Kraemer, 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.
- Labeck L.J., Johnson, J.H., Harris, G. (1983): Validity of computerized on-line MMPI interpretation system. *Journal of Clinical Psychology*, 39(3), 412-416.
- Reynold, R. V. (1987). Computer-automated service delivery: A Primer. *The Behavior Therapist*, 10, 115-120.
- Rome, H. P. (1967). Prospects for a Psi-Net The fourth quantum advance in psychiatry. *Comprehensive Psychiatry*, Vol. 8, 450-454
- Walker, W. B. (1987). *Computer-Mediated Communication for Health Behavior Change*. Unpublished doctoral dissertation. Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Walther, J. (1992). Interpersonal effects in computer-mediated interaction. *Western Journal of Communication*, 57, 381- 398.
- Walther, J., & Burgoon, J. K. (1992). Relational communication in computer-mediated interaction. *Human Communication Research*, 19(1), 50-88.
- Wolberg, L.R. (1988). *The Technique of Psychotherapy*. Grune & Stratton: Philadelphia.

## The Effect of Channel on Relationship Development : Comparison of Computer-Mediated Communications and Face-to-Face Communications

**Sung-Won Moon, Dong-Won Choi, Eun-Jung Lee,  
Jong-Chul Han & Hong-Ryul Kang**

Development of relational communication in computer-mediated communication was measured in order to compare with that in face-to-face communication for 3 weeks with 24 college students. The aspect of development was evaluated with the relational communicational measure which include seven dimensions: Immediacy/affection, similarity/depth, receptiveness/trust, composure, formality, dominance, equality. On mediated condition, the results of similarity/depth and receptiveness/trust dimension were lower than those of face-to-face condition at the first observation. But, their difference became non-significant at the second observation. Composure and equality of computer-mediated condition were significantly superior than those of face-to-face condition at both observation. The aspect of development on communication channel and practical implications was discussed.