

컴퓨터에 의해 매개되는 의사소통을 활용한 심리학적 서비스 모형의 개발*

문성원

연세대학교 심리학과

컴퓨터를 통하여 사람들끼리 메시지를 주고받는 일은 이제 자연스러운 의사소통 형태의 하나로 자리를 잡아가고 있다. 많은 분야에서 컴퓨터 매개 의사소통(CMC)을 활용하려는 적극적인 시도들을 하고 있으나 심리학적 서비스 분야에서는 아직 체계적이고 집중적인 접근이 충분하지 못한 상태이다. 본 글에서는 채널 구조를 중심으로 CMC의 구조적 특성을 검토한 다음 이러한 특성이 개인내적으로 그리고 개인 간에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았다. CMC의 구조와 과정적 특성은 대면 만남에 비해서 대인관계의 형성과 발달에 더욱 의미있는 기여를 할 수 있음을 발견할 수 있었다. 따라서, CMC에서는 내담자 대 임상가의 일 대 일 서비스 보다는 내담자 집단을 활용한 서비스 형태가 더욱 적합할 것으로 보고, 집단 심리 치료에서의 치료적 요인들은 CMC를 통해서 어느 정도나 구현될 수 있는지 검토해 보았다. 집단을 대상으로 하여 CMC 기반 프로그램을 실시할 경우 집단 응집력등의 핵심적 치료 요인들이 매우 높은 수준으로 성취될 수 있음이 시사되었다. 온라인상에서 집단 형태의 프로그램을 실시하게 되면 CMC의 특성을 잘 살리면서 심리학적 서비스가 갖추어야 할 요건을 적절히 구현할 수 있을 것으로 보고 가장 적절한 CMC기반 심리학적 서비스 모형은 온라인 CUG를 기본적 구조로 해야 할 것으로 나타났다. 끝으로, 온라인 CUG의 메뉴들이 집단 프로그램으로서 어떻게 기능할 수 있는지를 구체적으로 밝혔다.

* 이 글의 일부는 '98 한국 심리학회 연차 학술대회에 발표된 것임

컴퓨터 매개 의사 소통(computer-mediated communications : CMC)은, 인간과 인간이 컴퓨터(멀티미디어)를 매개로 하여 메시지를 주고받는 활동을 일컫는 말이다(Herring, 1996). 현재 가장 보편적인 형태의 CMC는 송신자가 자신의 키보드에 메시지를 타이핑하고 상대방은 즉시(동기적 CMC) 혹은 그 후에(비동기적 CMC) 자신의 모니터 화면을 통해서 이를 읽는 것이다. 따라서, CMC라는 말 속에는 컴퓨터 네트워크상에서 발생하는 다양한 메시지 교환 행동들이 모두 포함된다. 인터넷이나 PC통신을 이용하여 편지를 주고받거나 대화를 나누는 일, 게시판에 등록된 글을 읽는 일 등이 모두 CMC의 한 형태이다.

통신 기능이 부가된 컴퓨터만 있으면 아무리 먼 곳에 있는 사람이라고 하더라도 마치 곁에 있더라도 한듯 생생히 이야기를 나눌 수 있다는 놀라운 사실은 90년대 초반까지만 하여도 극히 일부의 사람들에게 의해서만 공유되었다. 그러나, 이제는 컴퓨터라면 무조건 복잡하고 어려운 것이라고만 생각하던 중장년층마저도 적지 않은 수가 인터넷 바둑이나 사이버 주식 거래 등을 이용하는 것을 볼 수 있다. 얼마 전 열렸던 인터넷 서바이벌 게임의 경우를 보더라도 60대의 노교수나 가정주부를 포함하여 다양한 연령과 다양한 직업에 종사하는 참여자들이 한 명의 낙오자도 없이 적극적으로 인터넷 세상을 즐겼다(조선일보, 1999. 7. 5). 과거의 컴퓨터는 연산기로서의 의미가 컸으나, 이제는 연산기보다는 커뮤니케이션 도구로서 더 큰 역할을 담당하게 된 것이다.

최근 우리나라 조사 결과를 보면 정보통신 서비스 이용이 급증하면서 가구당 월 평균 약 7만원 가량이 PC통신이나 인터넷 등을 이용하는 데 사용되는 것으로 나타나고 있다(조선일보, 1998. 4. 11). 정부에서는 21세기 청사진을 발표하면서 2000년대 초까지 각 가정과 직장에 초고속 정보통신망을

깔겠다고 밝혔으며(전자신문, 1998. 2. 18), 특히 교육부에서는 2002년부터 모든 학교에 교내전산망을 구축하겠다고 하였다(전자신문, 1998. 4. 14). 이는 CMC가 이미 우리 삶 속에서도 무엇보다도 중요한 부분으로 자리하게 되었으며 CMC에 대한 비중은 앞으로 점점 더 커질 것임을 시사한다고 할 수 있다.

사람들의 의사소통 방법에 커다란 변혁이 일어나면서 과거에는 얼굴을 직접 대면하여야만 가능하던 활동들의 많은 부분이 CMC로도 가능하게 되었고, 상담이나 심리 치료의 영역에서도 그러한 새로운 정보 기술을 도입하려는 시도들이 속속 늘어나고 있다. 그러나, 그 경우 거의 대부분이 단지 정보 기술(information technology)이 가지고 있는 효율적 측면을 심리학적 서비스의 기능에 덧붙이기만 하려는 데 주안점을 두는 경향이 있어서, CMC가 기존의 의사소통 방법에 비해 어떤 특성을 가지고 있는지를 깊이있게 분석해보고 CMC와 심리학적 서비스를 세부 특성에 따라 정교하게 결합되도록 하는 일에는 다소 소홀한 경향이 있다.

컴퓨터를 매개로 하여 메시지를 주고 받게 되면, 얼굴을 마주하고 이야기를 나누는 경우에 비해서 의사소통의 구조를 이루고 있는 채널, 의사소통자, 메시지의 세 요소 중 의사소통자는 변함이 없으나 채널이 크게 달라지기 때문에 메시지 또한 상당히 영향을 받게된다. 따라서, 의사소통의 과정도 나름대로의 독특한 특성을 가지게 된다. 이러한 특성들을 충분히 고려한 상태에서 심리학적 서비스를 개발하게 되면 오히려 서비스의 질적인 측면에서도 기존의 방법들 이상으로 뛰어난 전문성을 갖출 수 있으나, 반대로 정보기술과 심리학적 서비스의 외형적 결합만이 이루어진다면 변화된 의사소통 과정으로 인하여 예기치 못한 위험한 결과를 초래할 수도 있다.

단순히 어떤 특정 개인과 메시지를 주고받는 정

도의 활동이 주종을 이루던 초기의 CMC 양태를 벗어나서, 다각적인 여러 가지 행동들을 온라인상에서 모두 시도해보려고 하는 것이 최근의 CMC 모습이다. 개인 대 개인의 상호작용뿐만 아니라 개인과 다수 혹은 다수와 다수간의 상호작용도 빈번하며 가상공간 안에서 형성된 공동체가 실제 생활 공간 안에 존재하는 공동체가 갖는 것 이상의 결속력과 힘을 가지는 모습을 보는 것도 그다지 어렵지 않다. 따라서, 그와 같은 현상들이 명백히 존재하고 있는 상황에서 단순히 채널의 형태를 대면에서 컴퓨터 네트워크로 바꾸기만 하는 것은 심리학적 서비스의 양적 확대라는 측면을 벗어나서는 큰 의미를 찾기가 어렵다. CMC를 이용하여 심리학적 서비스를 실행하고자하는 경우 온라인 공간에서 자연스럽게 어울릴 수 있는 형태의 프로그램이면서도 동시에 심리학적 서비스로서의 효율성을 극대화시킬 수 있도록 내용 구성이 이루어져야 한다.

그런 의미에서 볼 때 CMC를 집단 프로그램에 적용시키려는 시도는 매우 고무적이다. 극히 최근의 연구들에서 집단을 대상으로한 프로그램을 다루기 시작했는데 이들 연구에서 얻어진 결과들은 정보 기술과 집단 프로그램의 결합이 매우 조화로우면서 동시에 전문성 측면에서도 질적으로 뛰어난 것이어서, 심리학적 서비스 모형의 새로운 차원을 가능케 함을 보여주고 있다. CMC를 이용하여 심리학적 서비스를 제공하고자 할 때는 임상가와 내담자의 상호작용뿐만 아니라 내담자와 내담자간의 상호작용도 활용을 하는 것이 인터넷이나 PC 통신등에서 발생하는 여러 가지 의사소통 행위들과 자연스럽게 어우러질 수 있고 또한 CMC와 심리학적 서비스가 각기 가지고 있는 긍정적 기능들을 배가시킬 수 있어서 매우 효과적인 것이다.

본 글은 CMC와 심리학적 서비스의 효율적인 접목 방법을 제안하기 위해서 크게 세 가지의 내용을 다루었다. 첫번째 부분에서는 CMC의 주된

특성을 상세하게 검토하여, CMC가 가지고 있는 고유의 장점을 살릴 수 있는 프로그램이 어떠한 형태의 것이 되어야할 것인가에 대한 틀이 마련될 수 있도록 하였고, 두 번째 부분에서는 집단 심리치료의 핵심적인 치료적 요인들이 CMC를 이용할 경우 어떻게 강화될 수 있는지를 살펴보았다. 마지막으로 세 번째 부분에서는 CMC를 이용한 심리학적 서비스 모형을 구체적으로 제안하였다.

CMC의 구조 : 의사소통의 채널과 관련된 CMC의 특성

채널이란, 대인 상호작용에서 메시지 교환을 위해 사용되는 방법을 의미하는데, 크게는 언어적 채널과 비언어적 채널로 분류되고, 비언어적 채널은 부언어적 채널과 시각적 채널로 다시 나뉘어진다. 언어적 채널은 담화(speech)의 의미론적 내용으로 구성되어 있으며, 부언어적 채널은 의미적 내용이 제거될 경우 담화 신호 안에 남겨지는 것들로 이루어져 있고, 시각적 채널은 얼굴 표정이나 몸짓, 자세, 외양 등과 같은 표현적 행동으로 되어 있다 (Krauss, Apple, Morency, Wenzel & Winton, 1981).

CMC에서는 원하는 메시지를 전달하기 위해 키보드로 단어를 입력하는 것이 가장 주된 방법이기 때문에, 얼굴을 마주하고 메시지를 교환하는 전통적인 의사소통 방식에 비해 의사소통 채널이 매우 제한되어 있다. 이와 같은 제한적 채널 구조는 컴퓨터 네트워크이 보유하고 있는 뛰어난 테크놀로지와 결합되면서 CMC만의 독특한 특징들을 만들어 내게 된다. 동기적 CMC의 경우 거의 실시간에 가까운 상호작용을 주고받을 수 있기 때문에 부언어적 채널 중 속도나 침묵 등은 전달이 가능하기도

하지만, 시각적 채널의 경우는 아무리 상호작용 속도가 빨라져도 단순히 텍스트만을 주고받는 것으로는 활성화 되기 어렵다. 시각적 단서는 CMC에서 가장 전달되기 어려운 부분이다.

따라서, 시각적 채널의 제약으로 인해서 어떠한 측면의 정보들이 손실되는가를 검토해 볼 필요가 있다. 전통적으로 시각적 단서의 역할에 관해서는 정서와 관련된 연구가 많다. Mehrabian(1972)은 비언어적 단서의 역할을 정서의 판단과 관련지어 다루었는데, 그는 얼굴 표정 단서가 55%의 정서적 정보를 전달한다고 밝히며 타인의 정서지각에는 시각적 단서가 가장 중요한 역할을 한다고 말했다. 이러한 video-primacy 가설은 이후 상당히 많은 사람들에게 의해 지지되었고 여러 분야에 영향을 미쳤다 (Burns & Beier, 1973; Brooks & Emmert, 1976; Leather, 1976; Rosenfeld, 1978).

그러나, Archer와 Akert(1977)는 이와는 조금 다른 의견을 제시하고 있다. 이들은 정서의 판단에서 비언어적 단서는 단어나 어구의 중요성을 조정하여 어떤 것은 강조하고 어떤 것은 약화시키는 하나의 질적인 “스크립트(script)”로서 가능하다고 보았다. Krauss, Apple, Morency, Wenzel, Winton(1981) 등은 이들의 의견을 보다 발전시켜서, 정서의 평가적 측면에서는 언어적 단서의 역할이 더 중요하다는 것을 자연스러운 상황을 이용한 실험 연구를 통해서 입증해내었다. 만일 이들의 견해가 타당하다면 비록 CMC가 텍스트 중심의 의사소통일지라도 정서 판단이 비교적 정확히 이루어질 수 있을 것이다. 다만, Krauss등(1981)은 정서 표현에 사용되는 채널은 개인이 접하고 있는 상황의 영향을 많이 받는 것이기 때문에, 정서의 유형에 따라서 각 채널에 배분되는 정서적 정보의 비율이 달라진다고 하였다. 이를테면, Chaiken(1983)은 정서와 modality의 상호작용에 관해 다루면서, 비디오 정보는 긍정적 감정을 더욱 설득적으로 전달하고, 문자 정보는 부정

적 정서를 더 쉽게 전달할 수 있다고 하였다. Chaiken(1983)의 견해에 따르면, 대면 조건으로 전달되는 것과 동일한 수준의 긍정적 정서를 전달하기 위해서는 훨씬 더 강도높은 표현이 필요할 것이며, 부정적 정서를 전달할 경우는 상대방이 이를 목표 수준 이상으로 지각하지 않도록 주의해야 할 것이다.

그런데, CMC에서는 일방향적인 활자 텍스트의 제시에서 끝나는 것이 아니라 거의 실시간에 가까운 쌍방향적 상호작용이 가능하다. 실제로 대화를 나눌 때와 거의 유사한 속도로 메시지를 주고 받을 수 있다는 사실은 CMC 이용자들의 언어 사용 형태를 전통적 의미의 문어체와는 조금 다른 독특한 것으로 만들고 있다. Kochen(1978)은 CMC에 사용되는 언어적 의사소통의 형태는 문어같지도 않고, 대화같지도 않은, 나름대로의 어휘와 문법, 어용론을 가진 “새로운 언어적 실체”라고 말한다. CMC에서 사용되는 언어는 얼굴을 마주하고 나누는 대화에서 그러하듯이 신속하게 전달될 수 있고 격의가 없는 말투가 사용되는 경우도 많으며 (Hering, 1996), 텍스트가 가지지 못하는 부언어적 정보를 부분적으로 가지고 있기도 하다. 동기적 CMC의 경우 말하는 속도나 침묵등은 그대로 전달되며, 대문자를 사용하는 경우 CMC이용자들은 그것을 큰 목소리라고 이해하고 있다.

뿐만 아니라, 대면적 상호작용에서 가능한 모든 감각 정보들을 텍스트 안에서 구현하려는 시도들이 점점 더 많아지고 있다. 정서적인 표현을 보충하고 상호작용을 더욱 인간적으로 만들기 위해, 컴퓨터 통신을 하는 사람들은 정서 유사 기호 (“emoticons”) 또는 전자미소(“smily”)들을 사용한다. emoticons은 느낌표나 괄호나 그 밖의 다른 문자 기호들을 이용해 만드는 소형 얼굴인데, 이는 통신자의 기분이나 의미를 나타내주는 기능을 한다. 최근들어서는 다양한 감정을 표현할 수

있도록 점점 더 많은 수의 정서 유사 기호들이 만들어지고 있고, “()”를 사용하여 마치 회곡의 지문과도 같이 자신의 감정에 대한 보충적 표현을 사용하는 등, 현재 점점 더 다양하고 미세한 감정을 표현하기 위한 많은 기호들이 CMC 사용자들에 의하여 개발되고 있다.

시각적 채널의 제약은 조금 다른 시각에서 파악될 수도 있다. Kiesler와 Sproull(1986), Dubrovsky, Kiesler, Sethna(1991)는 사회적 상황의 본질 및 의사소통자의 상대적 지위를 정의해 주는 비언어적 행동과 물리적 환경을 사회적 맥락 단서라고 언급하면서, CMC의 채널적 특성으로 인해 손실되는 정보는 주로 사회적 맥락 단서와 관련되어 있다고 보았다. 사회적 맥락 단서가 풍부하게 전달될 수 있도록 다양한 채널이 허용되어 있는 경우 사람들은 그 정보를 모두 인식하면서 대화를 해야 하기 때문에 상대방에 대해서 많은 주의를 기울이게 된다. 그러나, CMC에서와 같이 가용한 감각 채널이 줄어들게 되면, 자신의 사회적 맥락 단서 관리와 상대의 사회적 맥락 단서 지각을 위해 분산되던 주의가 상대방에 대해서는 텍스트로, 자신에 대해서는 내적 사고와 감정으로 몰려들게 된다고 볼 수 있다. 더구나, 전자 대화와 같은 동기적 의사소통을 하게 되는 경우 자신의 내적인 감정을 지각함과 동시에 바로 표현하게 되는 경우가 많고 상대방 또한 텍스트에만 주의를 집중하고 있기 때문에 때로 사람들은 CMC에서는 가용한 채널이 극히 제한되어 있음에도 불구하고 상당히 강렬한 정서를 교류하게 될 수도 있다.

위에서 다루었던 견해들을 종합해보면, CMC는 메시지 교환을 위해 사용할 수 있는 채널이 극히 제한된 의사소통임에 틀림없지만, 텍스트 안에 점점 더 많은 부언어적 단서나 시각적 단서를 포함

할 수 있도록 하는 노력이 계속되고 있고, 채널의 제한이 주의량 재배치를 야기시켜 사용자들로 하여금 메시지에 더욱 충실하도록 만들어 준다고 볼 수 있다.

CMC의 구조적 특성이 개인 안에 일으키는 변화들

1. 메시지의 솔직성 증가

CMC로 교환되는 메시지는 얼굴을 마주한 상황에서 주고받는 메시지에 비해 보다 더 정직하다(Hiltz, 1978a). 면 대 면 상호작용과 같이 사회 맥락적 단서가 강한 경우 사람들의 의사소통은 상대적으로 타인중심적, 차별적, 통제적으로 된다. 그러나, CMC에서와 같이 제한된 채널을 이용하여 의사소통을 하게 되면 상대방의 피드백을 통해서 자신의 반응을 조절할 기회가 줄어들고 이러한 점은 사람들로 하여금 청중을 잊게 만들 수 있다(Sproull & Kiesler, 1986). 즉, 사회적 실재감이 낮아지게 되는 것이다. 따라서, 보통 때 자신의 내적 사고 내에서만 표현하던 말들이 더욱 용이하게 표현될 수 있다(Kiesler 등, 1985; Rice & Love, 1987).

CMC를 이용한 전자 설문 결과에서도, 사람이 직접 가져다 주는 설문보다 컴퓨터를 통해서 설문을 받는 경우 예민한 주제(예를 들어, 성문제, 약물 남용 등)에 대해 더 솔직했다(Bersoff, 1983). 당황스러운 질문을 받아도 얼굴이 붉어지는 것, 눈물이 나는 것, 손이 떨리는 것을 보이지 않고도 익명인 상태에서 대답을 할 수 있기 때문이다(Gustafson, Bosworth, Chewing & Hawkins, 1987).

2. 유친 동기와 소속감 동기의 충족

점점 더 많은 사람들이 점점 더 많은 시간을 컴퓨터 네트워크에 종사하게 되는 것은 CMC가 사람들이 가지고 있는 특정한 동기를 충족시키는 기능이기 때문이다. 유친 동기(affiliation motive)란, 타인과 같이 있고 싶은 동기이다(Murray, 1993). 단순히 다른 사람과의 교류를 즐기려는 것에서부터 친구를 가지거나 친밀한 관계를 발전시키고 사랑에 빠지는 것에 이르기까지 다 포괄되는 개념이다. 매우 기본적인 동기이기 때문에 이것이 결핍되면 사람들은 상당히 큰 좌절을 경험할 수 있다(Weitan, 1986). 유친의 추구는 잘 선택된 대처 전략이 될 수 있다. 사회적 지지가 잠정적인 스트레스를 감소시켜 주는 “완충적 보호자”라는 것에 대해서는 상당한 증거가 있다(LaRocco, House, & French, 1980).

CMC에서는 얼굴에 대한 부담이 없이도 누군가를 만날 수 있다. Young(1986)은 대인관계의 개시와 관련된 측면에 대해, 사회적 불안, 사회적 기술의 부족, 부정적인 자기상, 부정적인 신체이미지들이 가장 중요한 영향력을 발휘한다고 말한다. 컴퓨터 네트워크를 이용하게 되면, 이들 중 상당 부분이 자유로워질 수 있기 때문에 누군가를 만나고 싶다는 마음에만 충실할 수 있는 것이다. 컴퓨터 네트워크에는 여러 종류의 유친 행동이 가능하다. 누군가와 이야기를 나누기 위해 전자 대화방을 찾아 전혀 알지 못하는 타인과 일회적인 이야기를 나누기도 하고, 단순히 게시판에 등록되어 있는 글을 읽음으로써 누군가와 함께 있다는 느낌을 가질 수도 있다.

Maslow(1954)가 말하고 있는 소속감 동기란, 사교, 뿌리찾기, 고립이나 소외로부터의 해방, 친

구나 가족과 어울리기, 단체에의 가입 등의 표현으로 나타날 수 있는 것이다. 이는 최근들어 CMC연구의 새로운 주제가 되고 있는 “사이버 공간에서의 공동체 형성 현상”(Rheingold, 1993b)과 관련될 수 있다. 사람들은 문자만을 통한 만남에서도 얼굴을 마주할 때와 마찬가지로 상호작용의 규범과 갈등 해결 절차를 만들어내고 조형한다. 사람들을 불러모으는 CMC의 잠재적인 힘은 개인과 사회적 질서 모두에 대해서 이론적이 아닌 실제적 결과를 가진다. 전통적인 의미의 공동체에서와 마찬가지로 CMC상의 공동체도 각 성원의 이익을 보호해야 하며 개인과 집단의 요구가 갈등을 빚을 때는 윤리적 딜레마를 야기시키기도 한다. 사이버 공동체 문제가 CMC연구와 관련하여 상당히 중요하게 다루어지고 있는 최근의 연구 경향은 소속감 동기의 추구가 사람들에게 얼마나 중요한 부분인가를 보여주는 한 예라고 할 수 있다.

3. 자기 효능감의 향상

컴퓨터 네트워크를 이용한 만남에서는 사회적 맥락 단서를 참조하기가 어려워진다는 점은 사람들로 하여금 새로운 행동을 실험해 볼 수 있게 만들어 줄 수 있다. 대면 만남에서는 지금까지 자신의 모습을 구축하여 왔던 틀들이 때로는 다른 사람들 앞에서는 늘 그러한 방향으로 행동하도록 하는 압력으로 작용할 수도 있지만 CMC에서는 그러한 제약들로부터 자유로울 뿐만 아니라 실패로 인한 부담도 적다. 따라서, 안전한 상황에서 새로운 수행을 해볼 수 있고, 이러한 성공적 수행들은 자기 효능감의 향상과 관련될 수 있다. 왜냐하면, 수행에서의 달성은 자기 효능감에 영향을 줄 수 있는 요소 중 가장 일차적인 것이기 때문이다(Bandura, 1982a).

CMC에서의 대인 관계 발달

CMC에서는 대면 만남에 비해 자신의 감정에 더 솔직할 수 있고 더 손쉽게 유친동기나 소속감 동기가 충족될 수 있기 때문에 그다지 어렵지 않게 대인상호 작용에 대한 마음을 먹을 수 있다. 사람들은 CMC를 통해 대면 만남 이상의 더 강력한 친밀감을 경험하기도 하고(Gelder, 1985), 우정이나 사랑 등의 따뜻한 관계를 발달시키기도 한다(Hiltz & Turoff, 1978; Walther, 1996). 그런데, CMC는 대인 관계를 시작하는 것에 대해서도 대면 만남보다 더 우월한 위치에 있지만, CMC라는 새로운 의사소통 형태가 사람들의 관계에 기여하게 되는 데는 몇가지 이유가 있고, 발달의 형태도 면대면 만남에서와는 조금 차이가 난다.

만날 수 없는 사람과 친구가 되는 것을 불가능하다. 명백한 물리적 근접성은 두 사람의 매력 관계에 영향을 미친다. 근접성이 대인 매력에 미치는 영향에 대해서는 다음의 설명들이 가능하다. 첫째, 증가된 접촉은 그 사람에 대한 더 많은 정보를 제공받을 수 있는 기회가 될 수 있다. 본질적으로 인생이란, 전혀 알지 못하던 개인들이 어떤 누구로 변화되는 과정의 반복이라고 볼 때(Weitan, 1986), 이러한 지속적인 정보의 제공은 그 상대를 독특하고 유일한 사람으로 구분시킨다. 둘째, Zajonc(1968)에 의하면, 자극에 대한 단순한 노출은 그것을 더욱 즐겁게 느끼게 만든다. 이리하여, 실제적인 상호작용이 없이도 규칙적인 어떤 누군가와와의 접촉은 그들을 더욱 친근하게 느끼게 할 수 있고, 결국 더욱 긍정적인 느낌을 형성하여 낸다. 셋째, 사회적 상호작용에 관한 규범은 유쾌한 노출을 증진시킨다. 즉, 우리 사회는 각 개인들로 하여금 사람을 만나면 예의바르게 대할 것을 요구하고 있기 때문이다.

그런데, CMC는 의사소통을 쉽게 만들어 준다(Kiesler, Siegel, McGuire, 1984). 의사소통 과정에 참여한다는 부담없이 쉽게 다른 누구와 상호작용할 수 있는 것이다. 많은 사람들의 생활 속에 컴퓨터가 이미 들어와 있기 때문에 컴퓨터 네트워크에 접근하는 일이 몹시 자연스럽게 이루어질 수 있고, 문서 작업의 완료와 동시에 타인에게 내가 원하는 메시지가 갈 수 있는 데다가 얼굴에 대한 부담이 없이도 이러한 일이 이루어질 수 있다. 관계에 대한 부담은 감소하는데 보수는 증가하기 때문에 만족은 증가하는 것이다(Rusbult, 1980a, 1980b). 손쉽게 의사소통 상황에 접근할 수 있다는 사실은 사람들에게 근접성을 제공해주게 되고, 결국 CMC는 사람들이 친밀한 관계를 형성하는데 도움을 준다고 할 수 있다.

또한, 컴퓨터가 매개하는 의사소통에서는 무엇보다도 상호작용성이 두드러진다(December, 1996). 원하는 때 즉각적으로 이용 가능하다는 사실은 사람들로 하여금 즉각적인 반응을 기대하게 만든다. CMC에서는 상대방이 메시지를 언제 수신했는지에 대한 정보도 가능하기 때문에 메시지를 받는 사람 또한 신속하게 반응해야 할 압력을 느끼게 된다. 결과적으로 CMC에서의 메시지 교환속도는 점점 더 빨리질 수 있다.

지속적으로 상대방에게 자기를 열어보이기 위해서는 서로에 대한 편안한 마음과 신뢰가 선행되어야 하는데 문성원, 최동원, 한종철, 강홍렬(1998)의 실험에서는 CMC 이용자들이 처음부터 서로에 대한 정서적 이완성을 높은 수준으로 지각하고 있고, 상대에 대한 관계의 심도 및 신뢰감은 3주만에 면 대 면 관계 수준으로 상승된 것으로 지각하고 있었다. 이는 CMC에서의 관계가 깊이있게 꾸준히 발달해가는 관계임을 보여준다고 할 수 있다.

CMC는 채널이 제약을 받는 의사소통 형태임에도 불구하고 첨단 정보 기술이 융합되면서, 오히려

Walther(1995)가 말했듯이, “초-개인적 관계(hyper-personal relationship)”의 형성을 촉진시킨다. 이는 CMC를 심리학적 서비스에 적용함에 있어서 내담자 대 임상가의 일 대 일 형태보다는 내담자 집단 대 임상가의 형태가 CMC에서는 더욱 효율적일 수 있음을 제안한다. CMC에서의 보편적인 상호작용형태를 따를 수 있어서 자연스럽게 프로그램에로의 진입이 가능하기도 하지만 무엇보다 대인관계의 형성이나 발달이 실제 대면 만남에서 보다 더 의미있는 수준으로 이루어질 가능성이 높아서 이를 프로그램 안에서 함목적으로 활용하는 것이 효율적이기 때문이다.

CMC와 집단 프로그램의 결합

Yalom(1985)은 집단심리치료의 치료적 요인들에 대해서 언급하고 있는데, CMC를 이용하여 집단 프로그램을 실행하는 경우 이들이 상당히 높은 수준으로 성취될 수 있다.

1. 집단응집력

집단 응집력이란, “집단에 남아있는 모든 집단원에게 작용하는 모든 세력들의 결과”로서, 혹은 좀더 간단하게는 “집단에 대한 매력”이다(Yalom, 1985). 개인 치료에 있어서의 관계와 비슷한데, 내담자가 집단치료자에 대한 관계뿐만 아니라, 내담자가 집단의 다른 성원들과 맺는 관계, 그리고, 내담자가 전체로서의 집단에 대해서 형성하는 관계를 포함한다. 개인의 집단 전체에 대한 친숙도 보다는 집단원들간 친숙도의 함수에 가깝다.

Yalom(1985)에 따르면, 응집력이 있는 집단원들은 서로를 수용하고 도와주며 집단에서 의미있

는 관계를 형성한다. 수용하고 이해하는 조건 속에서, 내담자들은 자기 자신을 드러내고 표현하려는 경향이 더욱 강할 것이며, 지금까지 자신의 받아들일 수 없었던 면을 깨닫고 통합하게 될 것이고, 다른 사람들과 더 깊이 있게 관계할 것이다. 강한 집단 응집력은 더 좋은 출석과 더 적은 탈락을 보이는 보다 안정된 집단으로 만들어 주는데, 이런 안정성은 성공적인 치료의 필수조건이다. 조기 종결은 당사자의 이익을 불가능할 뿐만 아니라 나머지 다른 내담자들의 치료 진전을 방해한다. 집단 응집력은 자기 개방, 위험 감수, 집단 내의 갈등에 대한 건설적인 표현을 가능하도록 해준다.

집단 응집력은 집단원들이 집단의 기대에 따라 행동하도록 하는 데에도 큰 영향을 미친다(이장호와 김정희, 1992). 집단원들이 집단에 대해 호감을 느낄 때, 다른 사람들이 미치는 영향에 대하여 긍정적으로 반응하고, 집단의 기능을 촉진시키는 방향으로 행동하게 된다. 또한, 응집된 집단의 구성원들은 그렇지 않은 집단의 구성원들에 비해서 집단에 대해 더 만족한다(이장호와 김정희, 1992).

이처럼 집단 응집력은 집단 프로그램에 있어서는 최우선적인 조건이다. 따라서, 집단프로그램의 성공을 위해서는 집단응집력을 향상시키는 데 기여하는 요소들, 즉, 집단에 대한 매력을 증가시키는 데 기여하는 요소들에 대한 세심한 주의와 노력이 필요하다.

그런데, 대인 매력의 형성 및 발달에 기여하는 요소들, 예를 들어, 근접성이나 상호작용성 등은 CMC가 대면만남에 비해서 가지고 있는 뛰어난 장점들이다. 관계 발달의 추이에 있어서도 첫만남에서만 대면만남에 비해 관계적 의사소통이 뒤쳐져 있었을뿐 대면만남에 비해 상대적으로 매우 빠른 속도의 발전양상을 보이고 있음을 발견할 수 있었다(문성원등, 1998; Walther, 1995). 이처럼 CMC에서의 관계가 더욱 친밀한 것에 대해서

hyper-personal relation이라는 개념까지 나오고 있는 것을 생각한다면, CMC 개입 프로그램에서는 대면 개입 프로그램에서 획득가능한 수준 이상의 집단응집력이 가능할 수 있다고 보인다. 실제로 문성원(1998)의 연구를 보면, 사이버 공간에서는 서로에 대한 관여도나 구속력이 매우 낮아지는 상태인데도 불구하고 대면 프로그램에 비해서 훨씬 낮은 정도의 조기탈락율이 나타났다. 사정이 있어서 모임에 나오지 못하는 회원이 발생하면 서로의 시간을 조절하여서라도 모두가 함께 할 수 있는 모임이 되도록 많은 노력을 기울이는 것을 볼 수 있었다. 서로 시간대의 조절이 어려워지는 경우 심야 시간이나 새벽 시간과 같은 성의가 많이 필요한 시간으로라도 모임을 정하여 모두 참석하였다. 사이버 공간이 대면 의사소통 조건에 비해 매우 높은 정도의 집단 응집력을 발달시킬 수 있음을 보여주는 예라고 할 수 있다.

2. 정확

Feedman과 Hurley(1980)의 연구에서 가장 특징적인 정확의 범주에 해당하는 항목은, “꼭 참고 억누르는 대신 나를 괴롭히는 것이 무엇인지를 말할 수 있다”, “나의 감정을 어떻게 표현하는지를 배운다”와 “다른 집단원에게 긍정적 또는 부정적 감정을 표현하는 것”이었다. 앞의 두 항목들은 환기 또는 발산보다는 해방감과 장래를 위한 기술 습득의 느낌을 주며, 세 번째 항목은 진행중인 대인관계 과정에서 정확의 역할을 가리킨다.

감정을 강하게 표현하는 것은 응집력의 발달을 고취시킨다. 감정을 개방적으로 표현하는 것은 집단치료 과정에 절대적으로 필요하다는 것에는 의문의 여지가 없다(Yalom, 1985). CMC에서는 대면 만남과 달리 자기-제시에 대한 관심에서 자

유로와질 수 있기 때문에 개인의 진짜 자아를 충만하게 표현할 수 있고, 예민한 주제에 대해서도 더욱 솔직하게 표현할 수 있다. 따라서, 내담자들은 어렵지않게 정확을 성취해낼 수 있게 된다.

3. 대인관계의 학습

“다른 집단원들이 나에게 관해 생각한 것을 정직하게 말해준다”, “내가 다른 사람들에게 주는 인상의 유형에 대해 집단이 가르쳐준다”, “내가 다른 사람들과 자연스럽게 만나는 방법을 배운다” 등은 모두 치료적 요인에 관한 Feedman과 Hurley(1980)의 연구에서 대인관계 학습에 해당하는 항목들이다.

과거에 줄곧 불행한 대인 관계를 가져왔고, 결과적으로 거부 당해 왔던 내담자는 그러한 경험들 속에서 교정의 기회를 가지지 못한 경우가 많다. 주위의 다른 사람들은 이 내담자의 불안정성을 이미 알고 있고, 정상적인 사회적 상호작용을 지배하는 예절을 지키기 때문에 이들은 그 내담자를 거절하는 이유를 밝히지 않았기 때문이다(Yalom, 1985).

집단 프로그램에서는 다른 사람들의 피드백과 자기관찰을 통해서, 자기 행동에 대한 심층적인 관찰과 평가가 가능하다. 이 과정에서 경험하게 되는 자각의 깊이와 의미는 이 단계와 연관된 감정의 양에 정비례하기 때문에 경험이 진실되고 감성적일수록 그 영향은 더욱 강력해지게 된다.

CMC에서는 채널이 제한되기 때문에 감정에 더욱 집중하게 되어 이 과정에서 경험하는 감정의 강도는 대면 만남에서보다 상대적으로 더 강렬할 수 있다. 프로그램의 규범이 상호 피드백을 촉진하게 되는 경우, 자신의 감정뿐만 아니라 다른 사람들의 메시지에 대해서도 더욱 몰두하게 되기 때문에 이 과정에서 오히려 보다 더 정확한 피드백의 교환이 가능할 수 있다.

4. 사회적 지지의 제공

사회적 지지란, 사회적 그물망에 대립되는 개념으로, 사회적 관계 내에서 일어나는 상호 작용의 성질을 말하는데, 그 중에서도 특히 이러한 상호작용이 지지 정도에 관해 사람들에게 의해 평가되는 방식을 가리킨다(Sarason, Levine, Basham & Sarason, 1983). Cohen과 Hoberman(1983)은 지지의 정도에 관한 지각이 중요함을 강조하면서 사회적 지지는 단일 차원으로 취급되기보다는 다차원적으로 측정되어야 한다고 주장하였다. 따라서, Cohen(1983) 등에 따르면, 사회적 지지는 물질적 원조에 대한 이용 가능성의 지각(실체적 지지), 자신의 문제에 대해 이야기를 할 사람이 있는가의 여부에 관한 지각(평가적 지지), 함께 무엇인가를 같이 할 사람이 있는가의 여부에 관한 지각(소속감 지지), 자기와 다른 사람을 비교했을 때의 긍정적 평가에 대한 지각(자존감 지지)으로 나뉘어서 평가된다.

Cohen과 Wills(1985)는 그들의 모델에서 사회적 지지가 스트레스와 적응의 관계에서 작용할 가능성이 있는 두 시점을 제시하였다. 즉, 먼저, 스트레스에 대한 평가 과정에서 작용하여 스트레스 평가를 예방하여 주며, 두 번째로는 행동적 대처의 단계에 작용하여 스트레스에 대하여 재평가를 하게하고 적응적 대응 행동을 추진하게 하였다. Kessler(1985) 등은 사회적 지지는, 관계의 구조적 측면, 사회적 접촉의 빈도, 사회적 조직망과의 관련정도 등으로 구성되어 있으며, 긍정적 정서나 정서적 지지의 표현, 신념에 대한 동의의 표현, 표현 격려, 후련감, 충고나 정보의 제공, 물질적 원조의 제공 등의 기능을 한다고 보았다.

CMC를 이용하여 개입을 하게 될 경우 프로그램의 구성 내역에 따라서 내담자들은 높은 수준의

사회적 지지를 제공받을 수 있고, 다른 사람에게 사회적 지지를 제공해주는 체험도 할 수 있다. 폐쇄 사용자 모임을 만들어서 프로그램을 진행하게 되면 대면 만남에서 얻을 수 있는 것 이상의 강한 소속감 지지가 발생할 수 있고, 기명 게시판과 무기명 게시판을 이용해서 심리적 문제에 대해서 이야기하고 서로 답하는 일은 시간적 동일성이 없어도 내담자가 높은 수준의 평가적 지지를 지각할 수 있는 수단이 된다. Yalom(1985)은 임상가와 다른 내담자들에 의해 제공되는 인생 문제에 대한 충고, 제안, 직접적 지도뿐만 아니라, 임상가가 제시해주는 정신건강에 관련된 정보들이 모두 치료적 요인이 될 수 있다고 주장하였다. 이처럼 시간과 무관하게 자유롭게 정보를 주고받을 수 있다는 것은 대면 개입에서는 가능하지 않은 컴퓨터 매개 개입만의 특징이다.

CMC를 활용한 집단 프로그램의 개발

CMC가 가지고 있는 여러 가지 특성들을 잘 살리면서 심리학적 개입을 시행하기에 가장 바람직한 방법은 온라인상에 폐쇄 사용자 집단(closed user group: CUG)를 구성하여 다각적인 메뉴 기능을 활용하는 것이 될 수 있다. CUG는 허락이 된 가입자만을 위한 공간이기 때문에 운영자가 허용하지 않는 한 외부 사람들에게는 전혀 공개되지 않는다. 가입을 원하는 사람들은 자신의 정보를 상세히 입력하여 운영자에게 보내면 운영자가 회원 여부를 결정하여 통보하게 되며, 이 과정에서 운영자는 회원 등급을 조정하여 각 등급별로 활동을 제한할 수도 있다. 따라서, CUG의 회원들은 무엇보다도 소속감이 분명하고 안전한 느낌을 가지게 된다. 또한, 운영자의 선택에 따라서, 메뉴를 다양

화시킬 수 있기 때문에 단순히 어떤 심리학적 개입을 받는다는 의미로서보다는 도움이 되면서도 흥미를 느낄 수 있는 공간으로 CUG를 인식하게 될 수 있다. 언제든 손쉽게 찾아갈 수 있기 때문에 정서적인 지지가 될 수 있으면서도 동시에 정보적인 도움을 통한 평가적인 지지도 받을 수 있기 때문이다. 이러한 점들은 개입을 시행할 때 집단 응집력을 향상시킬 수 있는 요인으로 기능하여 후에 개입의 효과를 더욱 뚜렷하게 만들어줄 수 있다.

온라인 CUG를 이용하여 집단을 대상으로 한 프로그램을 전달하려고 하는 경우 가장 주의해야 할 점은 프로그램 내용과 구성의 이론적 지향이 CMC 형태에 가장 잘 맞는 것이 되어야 한다. 즉, 쉽게 분절화될 수 있고, 지시적이고, 교육적인 내용이 많은 부분을 차지하며, 객관화시킬 수 있는 요소를 많이 포함해야 한다. 이러한 점에서 볼 때 역동적인 관점은 CMC에서는 오히려 역기능적인 요소가 많을 수 있다. 따라서, CMC에서 프로그램을 운용하고자 하는 경우는 인지-행동적인 관점의 프로그램을 선택하는 것이 가장 바람직하다. 인지-행동적인 관점을 프로그램들이 가지고 있는 주된 특징인 코칭이나 모델링, 기타 강화 방법 등은 CMC에서 사용하는 경우 그 효과가 배가될 가능성이 많다. 더구나, 매회의 구조를 세부적인 부분까지 미리 정하여 각 구조를 게시판이나 대화방 등의 다양한 방식으로 나누어 전달이 가능한 것도 인지-행동적인 틀 속에서도이다.

온라인 CUG를 이용한 CMC 개입은 크게 두 부분으로 나뉘어질 수 있다. 하나는, 순수하게 개입의 내용에 대해서만 직접적인 관련을 가지는 부분들이고, 나머지 하나는 외형적으로 보기에 개입의 내용과 큰 관련이 없을 듯 보이지만 개입의 내용을 최선의 방법으로 전달할 수 있도록 하는 데 기여하는 부분들이다. 예를 들어, 과제물 게시판이나 전자대화방은 전자에 해당하고, 무기명 게시판

을 포함한 자유 게시판과 정보 게시판은 후자에 해당한다.

전자 우편을 통해서 과제물을 전달받고 과제물 게시판에 그에 해당하는 활동을 하여 글을 올리게 되면, 운영자에 의해서 신속한 피드백을 받을 수 있으며, 이러한 활동 자체가 지속적으로 이루어지는 가운데 행동에 대한 일반화와 자기감찰이 가능해진다. 더구나, 다른 사람의 글과 그에 대한 운영자의 피드백을 함께 대하는 일은 모델링을 도와준다.

전자대화방은 시간적으로는 동일성은 가지지만 물리적 공간으로부터는 자유로운 만남을 가능하게 해주는 공간이다. 얼굴을 대면하고 상호작용을 하는 경우에 비해서 더욱 솔직한 이야기를 하기가 쉽기 때문에 상호적인 자기개방에 의해서 집단응집력이 매우 강하게 형성되고 궁극적으로는 개입의 목표 달성이 매우 효과적으로 이루어질 수 있다. 단, 전자 대화방을 이용하여 집단 상호작용을 가지게 되는 경우 지나치게 커다란 규모의 집단은 오히려 상호작용을 복잡하고 비효율적으로 만들 수 있으므로 5명 정도의 소규모 집단이 적절하다. Walther(1995, 1996)의 일련의 연구들에서는 3명 정도의 상호작용을 가장 바람직한 CMC규모라고 보고 있으나 문성원(1998)의 연구에서는 5명 크기의 집단 상호 작용을 이용하여 긍정적인 효과를 얻어내었다.

한번에 운용하고자 하는 집단의 규모를 확대하고자 하는 경우 전자 대화방의 방법 대신 게시판과 메일 기능을 중심으로한 프로그램을 개발할 수 있다. 단, 이러한 경우는 게시판의 성격을 다각화하여 동기적 상호작용이 제공하지 못하는 부분을 보완해주는 일이 필요하다. 익명게시판과 실명 게시판을 적절히 조화시키고 실명 게시板的 유형을 다원화해 주며 운영자의 피드백 기능을 살려서 동기적 상호작용이 없이도 집단의 응집력이 발달될 수 있도록 해야 할 것이다. 인터넷 환경의 경우 현재

많은 종류의 전자게시판 프로그램이 개발되고 있기 때문에 프로그램의 내용에 맞추어 적절한 게시판을 설치하고 운영할 수 있다. CMC의 채널특성상 여과된 사회맥락적 단서의 많은 부분이 컴퓨터 화면에 제시되는 프로그램의 그래픽 환경으로 대체될 수 있기 때문에 운영자가 원하는 사회맥락적 환경의 속성을 가장 많이 반영하는 그래픽 환경이 효율성을 높이게 된다.

위에서 살펴본 바와 같이 온라인 CUG는 심리학적 개입의 여러 가지 요소들을 매우 충실하면서도 효율적인 방식으로 지원한다. 온라인 CUG이용을 통해서, 심리학적 개입이 추구하는 목표는 채널의 제한을 뛰어넘어 그 이상의 수준까지 성취가능할 수 있다.

맺음말

언뜻 보기에 CMC는 단순히 시공을 초월해서도 만남을 가능하게 하여 주는 하나의 편리한 의사소통 방법으로 보인다. 그러나, CMC는 그러한 외형적인 효율성을 뛰어넘어서, 서로 얼굴도 모르고 신원을 알지 못하기 때문에 그로 인한 선입견이 없이 서로 솔직하게 용기있게 스스럼없이 얘기할 수 있도록 하여 준다는 측면에서 더 큰 의미를 가진다. CMC가 가지고 있는 이러한 매력적인 두 가지 특성은 많은 가상 공동체를 발생시켰으나, 심리학 안에서는 그 잠재력이 충분히 연구되지도 못하였고 활용되지도 못하였다.

앞에서 살펴본 바와 같이, CMC를 활용한 집단 프로그램은 편리하게 이용할 수 있으면서도 동시에 내담자에게 매우 긍정적인 변화를 야기시킬 수 있는 무척 혁신적이면서도 효과적인 프로그램 양식이 될 수 있다. 많은 사람들을 대상으로 한 충만

한 서비스를 제공할 수 있기 때문에 양적인 면에서도 질적인 면에서도 모두 심리학적 서비스를 확대할 수 있는 가능성을 가지고 있는 것도 바로 CMC를 활용한 집단 프로그램이다. CMC에서의 심리학적 서비스가 시작된 것도 그리 오래지 않은 일이고 집단을 대상으로 한 프로그램에 대한 관심이 제기되기 시작한 것은 극히 최근의 일이지만, 이 프로그램이 가지는 효율성과 필요성으로 인해서 빠르게 성장할 수 있는 무한한 잠재력을 가지고 있으며 더욱 많은 적극적 관심이 요구된다고 보인다.

참고문헌

- 교육부, 2000년까지 모든 학교에 컴퓨터 설치. (1998, 4, 14). 전자신문.
- 문성원. (1996). 컴퓨터에 의해 매개되는 의사소통에 관한 태도 조사. 미간행 논문.
- 문성원. (1998). 컴퓨터에 의해 매개되는 사회적 유능성 증진 프로그램의 개발 및 효과 검증. 연세대학교 박사학위 청구 논문.
- 문성원, 최동원, 한종철, 강홍렬. (1998). 심리학적 봉사 관계에서의 채널이 관계 발달에 미치는 영향. 한국 심리학회지 : 상담 및 심리치료. 10(1).
- 엘빈 토플러 강연. (1997, 9, 10). 조선일보.
- 이장호, 김정희. (1992). 집단상담의 원리와 실제. 법문사.
- 인터넷 서바이벌 게임. (1999, 7, 5). 조선일보
- 정보 사회 실태 조사. (1998, 4, 11). 조선일보.
- 정보통신부. (1995). 전산망 보급 확장과 이용 촉진에 관한 법률 개정안.
- 정보통신부 (1997). 정보화 정책내용.
- 21세기 정보 사회 가는 길. (1998, 2, 18). 전자신문
- Yalom, I. D. (1985). 최해림, 장성숙 역. The Theory and Practice of Group Psychotherapy (3rd Ed.). 집단 정신 치료의 이론과 실제. 하나의학사

- Arcker, D., & Arcker, R. M. (1977). Words and everything else: Verbal and nonverbal cues in social interpretation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35, 443-449.
- Bandura, A. (1977a). Self efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Bandura, A. (1977b). *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs, N. J. : Prentice Hall.
- Bandura, A. (1982). The self and mechanisms of agency. In J. Suls (Ed.), *Psychological perspectives on the self* (vol. 1, pp. 3-39). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Bandura, A. (1986). Social foundations of thought and action: *A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bandura, A., & Walters, R. H. (1963). *Social learning and personality development*. New York: Holt, Rinehart, and Winston.
- Bersoff, D. N. (1983). *A rationale and proposal regarding standards for the administration and interpretation of computerized psychological testing*. Baltimore, MD : Report prepared for psychology Systems.
- Brooks, W. D., & Emmert, P. (1976). Interpersonal communication. Dubuque, Ia.: Brown.
- Burns, K. L., & Beier, E. G. (1973). Significance of vocal and visual channels in the decoding of emotional meaning. *Journal of Communication*, 23, 118-130.
- Chaiken, S. & Eagly, A H(1983). Communication modality as a determinant of persuasion: The role of communicator salience. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(2), 241-256.
- Cohen, S., & Hoverman, H. (1983). Positive events and social supports as buffers of life change stress. *Journal of Applied Social Psychology*, 13, 99-125.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.
- Cohen, S., Mermelstrin, R., Karmarck, T., & Hoberman, H. (1985). Measuring the functional components of social support. In i. G. Sarason & B. R. Sarason (Eds.), *Social support : Theory, research, and applications* (pp. 51-72). The Hague, The Netherlands : Martinus Nijhof.
- December, J. (1996). Units of analysis for Internet communication. *Journal of Computer-Mediated Communication [On-line serial]*, 1 (4).
- Dubrovsky, V. J., Kiesler, S., & Sethna, B. N. (1991). The equalization phenomenon: Status effects in computer-mediated and face-to-face decision-making groups. *Human Computer Interaction*, 6, 119-146.
- Freedman, S., & Hurley, J. (1980). Perceptions of helpfulness and behavior in groups. *Group*, 4, 51-58.
- Gustafson, D. H., Bosworth, K., Chewing, B. & Hawkins, R. (1987). Computer-based health promotion: Combining technological advances with problem-solving techniques to effect successful health behavior changes. *Annual Review of Public Health*, 8, 387-415.
- Herring, S. (1996). *Computer-Mediated Communication*. John Benjamins Publishing Company.
- Hiltz, S. R. (1978a). Controlled experiments with computerized conferencing : Results of a pilot study. *Bulletin of the American Society for Information Science*, 4(5), 11-12.
- Hiltz, S. R., & Turoff, M. (1978). *The Network Nation: Human Communication via Computer*. First edition Addison-Wesley; second edition MIT Press.
- Kessler, R. C., Price, R. H., Wortman, C. B.

- (1985). Social factors in psychopathology :Stress, social support, and coping process. *Annual Review of Psychology*, 36, 531-572.
- 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
- Kiesler, S., & Sproull, L. (1992). Group decision making and communication technology. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 52, 96-123.
- Kiesler, S., Zubrow, D., Moses, A. M. & Geller, V. (1985). Affect in computer-mediated communication.: An experiment in synchronous terminal-to-terminal discussion. *Human Computer Interaction*, 1, 77-104.
- Kochen, M. (1978). Long-term implications of electronic information exchanges for information science. *Bulletin of the American Society for Information Science*, 4(1), 22-23.
- Krauss, R. M., Apple, W., Morency, N., Wenzel, C., & Winton, W. (1981). Verbal, vocal, and visible factors in judgments of another's affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 40(2), 312-320.
- LaRocco, J. M., House, J. S., & French, J. R. P., Jr. (1980). Social support, occupational stress and health. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 202-218.
- Leathers, D. G. (1976). Nonverbal communication systems. Boston: Allyn & Bacon.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row
- Mehrabian, A. & Ferris, J.(1967). Inference of attitudes from nonverbal communication in two channels. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 31, 248-252.
- Mehrabian, A. (1971). *Silent messages*. Belmont, Calif.: wadworth.
- Murray, H. A. (1938). *Explorations in personality*. Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall.
- Rheingold, H. (1993b). *The virtual community: Homesteading on the electronic Frontier*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Rice, R. E. & Love, G. (1987). Electronic emotion: Socioemotional content in a computer-mediated communication network. *Communication Research*, 14, 85-108.
- Rosenfeld, H. N. (1978). Conversational control functions of nonverbal behavior. In A. W. Siegman & S. Feldstein. (Eds.), *Nonverbal behavior and communication*, Hillsdale, N.J.: Erlbaum.
- Rusbult, C. E. (1980a). Commitment and satisfaction in romantic associations : A test of the investment model. *Journal of Experimental Social Psychology*, 16, 172-180.
- Rusbult, C. E. (1980b). Satisfaction and commitment in friendships. *Representative Research in Social Psychology*, 11, 96-105.
- Sarason, B. R., Levine, H. M., Basham, R. B., and Sarason, B. R. (1983). Assessing social support: The Social support questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, 127-139.
- Sarason, B. R., Sarason, I. G., Hacker, T. A., & Bashem, R. B. (1985). Concomitants of social support: social skills, physical attractiveness, and gender. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49(2), 469-480.
- Sproull, L., & Kiesler, S. (1986). Reducing social context cues: Electronic mail in organizational communication. *Management Science*, 32(11), 1493-1512.
- Walther, J. B. (1992). Interpersonal effects in computer-mediated interaction. *Western*

- Journal of Communication*, 57, 381-398.
- Walther, J. B. (1993). Impression development in computer-mediated interaction. *Western Journal of Communication*, 57, 381-398.
- Walther, J. B. (1995). Relational aspects of computer-mediated communication: Experimental observations over time. *Organization Science*, Vol. 6(2), 186-203.
- Walther, J. B. (1996). Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction. *Communication Research*, 23(1), 3-43.
- Walther, J., & Burgoon, J. K. (1992). Relational communication in computer-mediated interaction. *Human Communication Research*, 19 (1), 50-88.
- Weitan, W. (1986). *Psychology Applied to Modern Life*. Brooks/Cole Publishing company: Monterey, CA.
- Young, J. (1979, September). Cognitive therapy and loneliness. *Paper presented at the meeting of the American Psychological Association*, New York City.
- Young, J. E. (1986). A cognitive-behavioral approach to friendship disorders. In V. J. Derlega and B. A. Winstead (Eds.) *Friendship and social interaction*. New York:Springer-Verlag, pp. 147-276.
- Zajonc, R. B. (1968). Attitudinal effects of mere exposure. *Journal of Personality and Social Psychology*. (Monograph Suppl., Pt.2), 1-29.

Development of a Computer-mediated Psychological Service Model

Sung-Won Moon

Department of Psychology, Yonsei University

Computer is a core instrument of communication in the information society connecting people across time and space. Computer-mediated communications(CMC) is actively applied to various fields with various approaches. In psychological service areas, there are few systematic and intensive theoretical studies on CMC and its applications. This study is to examine the structural characteristics of CMC, point of channel, and study how these characteristics influence on intrapersonal and interpersonal process. It was found that the structural and procedural characteristics of CMC significantly contributed to the development of interpersonal relationship. It was suggested that a pattern of intervention utilizing interaction of clients more effective than one to one intervention in CMC. This study also investigated the therapeutic factors in group psychotherapy via CMC. CMC based intervention program facilitated the clients group achieve highly therapeutic factors, such as group cohesion. The on-line closed user group(CUG) seems to be proper as a basic framework of CMC based intervention program.