

# 치료적 독자상담의 이론적 근거와 개념적 모형에 관한 연구\*

## Theoretical Foundations and a Conceptual Model of Therapeutic Readers' Advisory Services

이 기 명(Kee-Myung Lee)\*

이 제 환(Jae-Whoan Lee)\*\*

### < 목 차 >

- |                      |                       |
|----------------------|-----------------------|
| I. 서론                | III. 치료적 독자상담의 개념적 모형 |
| II. 치료적 독자상담의 이론적 근거 | 1 치료적 독자상담의 단계와 과정    |
| 1. 구성주의 정보이론의 의미     | 2 치료적 독자상담의 개념적 모형    |
| 2. 의미형성이론의 시사점       | IV. 결 론               |
| 3. 불확실성 이론의 시사점      |                       |

### 초 록

이 연구의 목적은 (1) 독서치료를 '치료적 독자상담의 관점에서 접근하기 위해 문헌정보학 분야의 관련 이론들을 검토하고, (2) 그러한 이론적 근거를 토대로 하여 '치료적' 독자상담의 개념적 모형을 제시하는데 있다. 이를 위해, 이론적 근거에 대한 논의에서는 구성주의적 관점의 정보행태 이론, 특히, 더빈이 제시한 '의미형성이론'과 켈다우가 활용한 '불확실성 이론'이 치료적 독자상담을 위한 이론적 근거로 어떻게 활용될 수 있는지에 대해 논의하였다. 나아가 '치료적' 독자상담의 과정을 세부 단계로 구체화하여 독자상담 업무에 적용하기 위한 개념적 모형으로 제시하였다.

키워드: 참고서비스, 정보서비스, 정보행태, 독자상담, 치료적 독자상담, 독서치료

### ABSTRACT

The purposes of this research are to search and analyze information theories which are useful to approach bibliotherapy in terms of 'therapeutic' readers' advisory service, and to propose a conceptual model of 'therapeutic' readers' advisory service on the basis of such theoretical foundations. To the end, Dervin's sense-making theory and Kuhlthau's ISP model are introduced and applied to the conceptual model. The conceptual model is profoundly based on Dervin's situation-gap-use metaphor and Kuhlthau's Uncertainty Principle.

Keywords: Reference services, Information services, Information-seeking behavior, Readers' advisory, Therapeutic readers' Advisory, Bibliotherapy.

\* 울산남부도서관 사서(ki2306@hanmail.net) (제1저자)

\*\* 부산대학교 문헌정보학과 교수(jwleeh@pusan.ac.kr) (교신저자)

• 접수일: 2012년 2월 25일 • 최초심사일: 2012년 2월 29일 • 최종심사일: 2012년 3월 23일

## I. 서론

이 연구에 앞서 우리는 사서에 의한 독서치료의 타당성을 입증하기 위한 목적에서 전통적인 독자상담과 독서치료의 이론적 연관성을 밝혀내고자 시도하였다. 그 과정에서 독자상담의 '강화된' 형태의 하나로 '치료적 독자상담'의 개념을 제시하였으며, 그 논리적 근거를 관련 학자들의 선행 연구에서 찾아내고자 하였다. 앞의 연구에서 내린 결론은 독서치료는 독자상담과 뿌리를 같이 하는 참고서비스의 일부로 볼 수 있으며, 두 서비스의 주요한 차이는 독서치료에서는 서비스의 범위에 인지적 문제에 더해 정서적 문제를 포함하고 있다는 것과 서비스에 있어서 개입방법에 차이가 있을 뿐이라는 것이었다. 따라서 독자상담에 관련된 기존 이론으로부터 사서에 의한 독서치료의 타당성을 입증할 수 있는 이론적 근거를 도출할 수 있으며, 그러한 업무 행위를 정신의학적 관점에서의 독서치료가 아닌 문헌정보학적 관점에서의 '치료적 독자상담'으로 명명하고자 했던 것이다.<sup>1)</sup>

당시 우리는 독서를 "독자가 텍스트와 상호작용하면서 텍스트에 내재되어 있는 정보를 효과적으로 처리하고 이용하는 인지활동"이라는 관점에서 접근하였다. 또한 치료적 독자상담에서 사서의 역할을 "고객이 독서하는 과정에 적극적으로 개입하기보다는 고객의 문제에 부합되는 독서자료를 제공하고, 독서자료와 독자 사이의 상호작용을 통해 인지문제는 물론이고 정서문제의 극복 혹은 완화가 이루어질 수 있도록 격려하고 이끌어주는 것"으로 규정하였다.<sup>2)</sup> 따라서 고객이 자신의 문제와 관련하여 갖게 되는 최초의 정보요구를 파악하고 그러한 정보를 추구하고 이용하는 과정에서 발생하는 인지적 변화와 정서적 변화를 이해하는 것은 치료적 독자상담에 있어 핵심적인 요소가 된다. 이처럼 독서를 '문제해결에 필요한 정보를 추구하고 이용하는 과정'이라는 관점에서 접근할 때, 정보요구에 관련된 기존 이론을 비롯하여 정보추구 및 이용행태에 관련된 이론, 특히, 그 과정에서 일어나는 인지적 그리고 정서적 변화를 설명하는 주요 이론들은 전통적인 독자상담과 치료적 독자상담을 연결하는 고리가 된다.

이번 연구의 목적은 그러한 연결고리를 찾아내어 치료적 독자상담의 이론적 근거로 삼고, 그러한 근거에 기초하여 치료적 독자상담을 실제로 구현하기 위한 개념적 모형을 제시하는데 있다. 구체적으로 문헌정보학 및 관련 연구 분야에서 발표된 구성주의적 관점에서의 '정보행태 이론', 특히 더빈(Dervin)과 쿨다우(Kuhlthau)의 연구가 치료적 독자상담을 위한 이론적 근거로 어떻게 활용될 수 있는지에 대해 논의하고자 하며, 나아가 '치료적' 독자상담의 전 과정을 세부 단계로 구체화하면서 실제 독자상담 업무에 적용하기 위한 개념적 모형을 제시하고자 한다. 이때 이론적 연결고리로서 불확실성 이론(principle of uncertainty)과 의미형성 메타포(situation-gap-use)에 각별히 주목하면

1) 이기명, 이제환, "'치료적' 독자상담으로서의 독서치료와 사서의 역할," 한국도서관정보학회지, 제42권, 제4호(2011. 12), pp.159-179.

2) 상계논문.

서 독서를 통한 '문제 상황의 극복 과정'을 구체적으로 모형화하고자 한다.<sup>3)</sup> 즉, 독서를 통해 '불확실성'을 제거해 나가는 과정에서 인지적 그리고 정서적 변화가 어떻게 구체화되며, 새로운 '의미형성'이 어떻게 이루어져서 문제 상황에 대한 극복 또는 완화 효과를 얻게 되는지에 대해 그 이론적 연결고리를 개념적 모델로 제시하고자 한다.

## II. 치료적 독자상담의 이론적 근거

### 1. 구성주의 정보이론의 의미

우리가 제시하고자 하는 치료적 독자상담이 참고봉사에 뿌리를 두고 있음을 고려할 때, 도서관 이용자의 '정보요구'에 대한 분석과 이해는 이 서비스를 실행하는데 있어 첫 걸음이 된다. 문제는 이용자의 정보요구라는 것이 정보를 바라보는 관점에 따라 해석이 달라진다는데 있다. 가령, 전통적 관점에서 정보를 이해하고자 하는 사람들은 정보를 가공·처리하고 유통시켜야 할 물리적인 대상(objects 혹은 things)으로 간주하기 때문에 개인의 정보요구 또한 물리적이고 정적인 것(동적인 것의 반대 개념)으로 이해하고자 한다. 따라서 정보요구에 대한 분석에 있어서도 요구의 가변성에 초점을 두기보다는 특정 시점에서 표출된 요구를 파악하는데 치중한다. 그러나 이러한 전통적 접근만으로는 상황에 따라 가변적인 정보요구를 파악해 내고 그에 적절히 대처하는 것이 수월하지 않자, 정보를 '개인의 인지 구조와 신념 체계에 영향을 미치는 연속적인 과정(process)'으로 이해하고자 하는 관점, 즉, '구성주의적' 관점이 등장하였다.<sup>4)</sup> 구성주의적 관점에서 정보를 해석하는 사람들은 정보요구는 상황 혹은 단계에 따라 변화하거나 진화하는 것으로 간주하였다

구성주의적 관점에서 정보를 바라보는 학자들 중에서 이 연구의 목적과 관련하여 우리는 특히 더빈과 킬다우에 주목하고자 한다. 먼저, 더빈은 의미형성이론(sense-making theory)을 통해, 정보란 "객관적이고 외부적인 것이 아니라 이용자에 의해 만들어지는 내면적이고 인지적인 과정을 포함한다"고 주장한다. 그녀에 따르면 "끊임없이 이동하는 시공간의 연속성에 따라 정보 또한 이동하므로 개인은 정보의 끊임없는 적용을 통해 환경과 자신에 대한 인지지도(cognitive map)를 지속적으로 구성해 나가야한다"고 한다.<sup>5)</sup> 이처럼 그녀는 개인의 정보요구를 제대로 이해하려면 "특별한 상

3) Carol Collier Kuhlthau, "A Principle of Uncertainty for Information Seeking," *Journal of Documentation*, Vol.49, No.4(Dec. 1993), pp.339-355. ; T.D. Wilson et al., "Information Seeking and Mediated Searching, Part2: Uncertainty and Its Correlates", *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, Vol.53, Issue.9(Jul. 2002), pp.704-715.

4) Ruth C.T. Morris, "Toward a User-Centered Information Service," *Journal of the American Society for Information Science*, Vol.45, Issue 1(Jan. 1994), pp.20-30.

5) *Ibid.*

황에서 개인이 어떻게 정보요구를 발전시켜 나가고 만족하게 되는지를 이해하는데 초점을 두어야 한다”고 주장한다. 정보를 이용하는 개인을 정보의 수동적인 수신자가 아니라 진행 중인 변화과정의 중심으로 간주하는 것이다.

그러나 정보요구와 정보이용에 있어 과도하게 개인에게 초점을 맞추다보니 ‘개인들이 갖는 다양하고 독특한 정보요구에 개별적으로 대처하려면 어떻게 해야 하는지?’ 혹은 ‘모든 개인들이 각각 다른 정보요구를 가지고 있다면 응집되고 구조화된 서비스는 어떻게 제공해야 하는지?’에 대해 의문을 갖는 사람들이 늘어났다. 이러한 의문에 대해 더빈은 “의미형성(sense-making)은 과정에 대한 인식을 추구함으로써 발견되는 개인적인 행태에 대한 질서정연하며 조직적인 행위”라고 규정하고,<sup>6)</sup> ‘situation(상황)-gap(격차)-use(이용)’의 메타포를 제시하면서 정보를 경험하는 ‘과정’에서 누구나 겪게 되는 공통점에 대해 설명하고자 하였다. 구체적으로, 더빈은 “모든 정보요구는 개인의 지식에 있어서의 불연속성 또는 gap으로부터 생겨난다”고 주장한다. 여기서 gap은 특정한 상황으로부터 발생하고 개인들은 그러한 gap을 극복하고자 다양한 전략을 사용하는데, 그러한 gap을 극복하는 과정에서 개인이 새로운 것을 얻게 되는 과정을 use로 설명한다. 결과적으로 정보요구는 개인이 gap을 경험하고, 그러한 gap을 해소하기 위해 경험으로부터 어떤 것을 얻고자 하면서 겪게 되는 ‘과정’으로 간주하는 것이다.

의미형성이론과 더불어 정보의 구성주의적 특성을 가장 잘 대표할 수 있는 이론으로는 켈다우가 ISP 모델을 위해 활용했던 불확실성 이론(principle of uncertainty)을 들 수 있다.<sup>7)</sup> 켈다우는 특히 정보요구의 발생 요인이자 정보추구의 동인으로 불확실성을 지목하였는데, 연구대상으로 삼았던 학생들이 과제를 수행하는 초기 단계에서 경험하게 되는 ‘애매모호한 상태’나 ‘불안정한 상태’를 설명하기 위해 불확실성이라는 개념을 제시하고 있다.<sup>8)</sup> 켈다우에 따르면, “정보를 이용하는 개인들은 정보추구의 과정에서 직접적인 해답의 획득보다는 이러한 불확실함을 제거해 나가면서 의미를 찾는다(sense-making)”고 한다. 그녀는 또한 정보탐색과정에서 지나치게 인지 변화에만 집중하다보니 정서적 부분이 무시되어 왔음을 지적하면서, 구성주의적 관점에서의 정보탐색은 사고(thought), 정서(feeling), 그리고 행동(action)이 상호작용하는 가운데 이루어지는 ‘과정적 행위’로 보아야 한다고 주장한다. 이렇듯 그녀에 따르면 정보탐색은 인지와 정서의 불확실성으로 인해 촉발되며, 정보요

6) Brenda Dervin, "From the Mind's Eyes of 'User': The Sense-Making Qualitative and Quantitative Methodology". In J. D. Glazier and R.R. Powell(Eds). *Qualitative Research in Information Management*(Englewood, CO.: Libraries Unlimited, 1992), pp.61-84.

7) 1950년부터 1970년대에 이르기 까지, 정보에 대한 개념 정의가 급속히 늘어났다. 그 중에서 Bouazza는 정보의 정의에 나타난 불확실성의 역할에 대한 다수 학자들의 견해를 반영하면서, “가장 많이 인용되는 그리고 아마도 가장 유용한 정보의 정의는 ‘불확실성을 줄이는 것’이다”라고 말하고 있다(A. Bouazza, *Information User Studies : In Encyclopedia of Library and Information Science*, Vol.44, Sup. 9, pp.144-164).

8) Carol Collier Kuhlthau, "The Constructive Process in Library and Information Science Theory."(chapter7) In *Seeking Meaning : A Process Approach to Library and information Services*. (Norwood, NJ : Ablex, 1995), pp. 108-127.

구가 생성되는 초기 단계에는 불안정감이나 불쾌감과 같은 정서적 이상이 불확실성을 유발하는 중요한 요소가 된다.<sup>9)</sup>

그렇다면 이러한 구성주의적 관점에서의 정보행태 이론을 치료적 독자상담을 위한 이론적 근거로 어떻게 활용할 수 있을까?

아마도 가장 근본적인 시사점은 독서에 대한 관점의 변화가 정보를 보는 관점의 변화와 유사하다는데 있을 것이다. 즉, 정보를 보는 시각과 마찬가지로, 전통적 관점에서의 독서는 독서의 고유한 특성인 의미형성 과정을 설명할 수 없었으며, 따라서 독자의 독서 동기나 독서 요구 등을 거의 고려하지 못하였다. 그러다가 인지심리학의 영향으로 독서는 일정한 심리적 과정을 본질로 하고 있다는 것이 밝혀지면서 독서에 대한 이해 또한 변화하게 되었는데, 그때부터 독자의 입장을 존중하면서 독자의 표현과 이해의 과정을 탐구하려는 새로운 관점이 확대되었다. 이 연구에서 강조하고 있는 치료적 독자상담에서의 독서는 이러한 후자의 관점을 반영하는데, 독자를 정보의 수동적인 수용자로 간주하는 전통적 관점의 독서가 아니라 독자를 의미형성의 능동적 주체로 간주하는 대체적 관점의 독서를 의미한다.<sup>10)</sup>

이런 맥락을 존중하면서 구성주의적 관점에서의 정보행태 이론이 '치료적 독자상담'에 주는 시사점을 다음과 같이 정리할 수 있다.

그 첫째는 정보의 주관성에 대한 강조로부터의 시사점이다. 즉, 구성주의에서는 같은 메시지가 송신되더라도 수신되는 메시지는 동일하지 않으므로, 결국 정보란 이용자에 의해 재구성된다는 점을 강조하고 있다. 독서 또한 마찬가지이다. 독서는 고도의 지적 능력을 필요로 하는 복잡한 정신작용으로, 독서의 과정은 텍스트에 제시되어 있는 정보와 독자의 배경 지식을 결합하여 글 전체의 의미를 재구성해 가는 과정이다. 문제는 어떤 텍스트라도 텍스트의 저자가 나타내고자 하는 모든 정보를 다 포함하기는 어렵다는데 있다. 따라서 독자는 텍스트를 읽어가면서 텍스트에 나타나 있지 않은 정보를 추론하기 위하여 자신의 지식과 경험을 활용하면서 새로운 의미를 형성해 간다. 이때, 독자에 따라 텍스트의 내용과 관련되는 지식의 폭과 경험의 양이 다르기 때문에 같은 텍스트라 하더라도 '어떤 독자가 어떤 상황'에서 그 텍스트를 읽는가에 따라 각기 다른 의미를 형성하게 된다.

이렇게 본다면 독서를 통해 이루어지는 의미형성 과정과 더빈이 제시하는 의미형성 과정은 매우 유사하다. 즉, 독서자료를 '정보'의 시각에서 접근한다면 독서치료는 독서자료에 내포된 정보의 획득을 통해 문제를 해결해 나가는 인지 과정으로 이해할 수 있다. 특히, 텍스트에 제시되어 있는 다양한 정보를 효과적으로 처리하는 인지 활동으로서의 독서는 정보처리 과정이라고도 할 수 있다. 따라서 치료적 독자상담은 이러한 단계별 정보처리 과정을 거치면서 텍스트에 제시되어 있는 정보와 독자의 배경 지식을 결합하며 '지속적으로'<sup>11)</sup> '의미를 형성'하는 일련의 과정으로 볼 수 있는 것이다. 이

9) Carol Collier Kuhlthau, *op. cit.*, pp.1-13.

10) 한국독서학회 편, 21세기 사회와 독서지도(서울 : 박이정, 2003), p.207.

때 '지속적'이라는 단어는 치료적 독자상담에서의 읽기가 단편적인 텍스트를 단순히 읽는 협의의 독서와는 차원이 다를 수 있음을 의미한다.

만약, 독서를 단편적인 텍스트를 단순히 읽는 협의의 차원에서 접근한다면, 독서를 통한 문제해결은 텍스트의 내용이나 주제를 파악하고 텍스트 전체의 구조를 평가하는 수준에 머물게 된다. 그러나 치료적 독자상담에서의 독서는 일정기간동안 '지속적으로' 이루어지면서 그를 통해 획득한 정보를 끊임없이 재구성하고 궁극적으로는 새로운 의미를 형성해내는 과정이기 때문이다. 이처럼 치료적 독자상담에서 독서는 텍스트에 포함된 정보를 개인이 처한 특수한 상황에 적용시켜가면서 새로운 의미를 끊임없이 형성해 가는 과정이다. 따라서 동일한 텍스트를 읽었다고 하더라도 개별 독자의 감정, 경험, 태도에 따라 각각 다른 의미를 형성하게 된다. 즉, 독서를 통해 얻은 정보가 개별 독자가 처한 상황에 따라 각기 다른 방식으로 이용되고 재구성 되는 것이다. 치료적 독자상담에서 이루어지는 이와 같은 독서의 특성은 치료적 독자상담을 실행함에 있어 구성주의에 기반을 둔 정보이론을 활용할 수 있게 하는 중요한 근거가 된다.

뿐만 아니다. 구성주의에 기반을 둔 정보이론은 여전히 진화 과정에 있기 때문에 앞서 살펴 본 것처럼 각각의 이론들 사이에 차이가 존재하며,<sup>12)</sup> 각각의 이론들은 각기 다른 배경에서 대체 패러다임에 접근하고 있다. 가령, 더빈의 의미형성이론이 기존의 연구 성과에 기초하여 구성주의 모델의 뼈대를 제공하였다면, 켈다우의 ISP 모델은 의미형성이론을 '특정 상황'이나 '특정 이용자'에게 적용시켜 보려는 시도라 할 수 있다. 이처럼 켈다우의 연구는 '치료적 독자상담'에서 더빈의 모델을 어떻게 구체화시킬 수 있는지에 대한 중요한 사례를 제공하고 있다. 특히, 정보이용에 따른 개인의 '감성 변화'에 주목하고 있는 켈다우의 모델은 치료적 독자상담에 접목시킬 수 있는 이론적 근거가 두텁다고 할 수 있다. 왜냐하면 동일화-카타르시스-통찰이라는 보편적으로 채택되고 있는 독서치료의 원리에 서도 알 수 있듯이, 독서가 치료적 효과를 나타내기 위해서는 인지적 요소 뿐 아니라 감성적 측면의 재구성(즉, 형성)이 동시에 발생해야 하기 때문이다. 즉, '통찰'이라는 인지적 요소<sup>13)</sup>와 함께 동일화와 카타르시스라는 감성적 요소가 함께 작용하여야 비로소 치료의 효과를 볼 수 있다는 의미이다.

그러면 지금부터 더빈의 이론과 켈다우의 모델이 치료적 독자상담을 위한 이론적 근거로서 어떻게 활용될 수 있는지에 대해 구체적으로 살펴보려고 한다.

11) 이때 계속적이라는 의미는 '치료'의 특성상 일회성의 단편적인 독서를 통해서도 치료의 효과를 거두기 힘들다는 의미이다. 독서치료 또한 독서활동을 통한 '치료'의 목표를 달성하기 위해서는 일정기간 동안 지속적인 활동이 이루어져야 치료적 효과를 거둘 수 있다는 의미이다.

12) Ruth C. T. Morris, *op. cit.*, pp.20-30.

13) 정신분석학적 측면에서는 Shrodes가 주장한 동일화(Identification)-카타르시스(Catharsis)-통찰(Insight)을 독서치료의 원리로 보고 있다. 이 중에서 통찰은 인지이론학자인 W. Kohler가 주장하는 학습이론(learning theory)의 중심개념이다. Kohler는 학습은 전 장면에 대한 통찰에 의한 행동의 재체계화라고 정의하면서, 문제를 해결하는 것은 시행착오를 통하여 이루어지는 것이 아니라 해결의 열쇠가 되는 어떤 관계를 지각함으로써 이루어진다고 주장하였다.

## 2. 의미형성이론의 시사점

먼저, 독서를 통해 일상의 정서문제에 대한 극복과 완화를 도모하고자 하는 상황에서 더빈의 의미형성이론을 어떻게 활용할 수 있을지에 대해 살펴보자. 독서가 심리치료에 효과가 있다는 주장을 담고 있는 이론으로는 정신분석이론, 계슈탈트이론, 인지치료이론, 사회학습이론 등이 있다. 이러한 이론들은 독서를 통한 치료 과정에서 일어나는 여러 가지 심리 현상을 설명하는 개념적 틀을 제공한다. 그 중에서 인지치료이론은 일상적 정서문제를 완화 혹은 극복하기 위한 실천적 방법으로서 치료적 독자상담에 접근하면서 그를 위한 이론적 근거를 의미형성 이론을 통해 마련하고자 하는 우리의 의도에 여러 면에서 부합한다.

주지하다시피 ‘인지’라는 용어는 ‘알다’라는 의미의 라틴어 ‘cognosco’에서 파생하여 폭넓은 용도로 사용되고 있는데, 심리학자들조차도 인지, 사고, 지각, 이해 그리고 기억이라는 용어들 사이의 명확한 경계를 내리기는 어렵다고 고백할 정도로 개념적 정의를 내리기가 쉽지 않다.<sup>14)</sup> 사전적 관점에서 ‘인지’라는 용어는 *외부에 대한 지각, 기억창고에 저장된 내용(신념, 가치, 가정, 이론, 철학 등), 외적 혹은 내적 자극의 처리(사고, 평가, 해석 의미부여 등)* 등과 같이 인간 내부에서 진행되는 정보 처리와 관련되는 제반 과정을 모두 포함하는 의미를 갖고 있다.<sup>15)</sup> 인지치료이론은 이러한 인지 활동에 초점을 맞추고 있는데, 인지 활동의 세 가지 핵심 영역인 *인지, 정서, 행동*이 서로 상호작용하는 과정에서 *인지*가 핵심이 되어 *정서*와 *행동*에 영향을 준다는 점을 특히 강조한다. 즉, 인간이 어떤 자극을 어떻게 지각하느냐에 따라 행동의 반응이 달라진다는 인지매개설을 함축하고 있다.<sup>16)</sup>

이러한 인지치료이론은 더빈의 의미형성이론과 여러 면에서 공통점을 보이고 있다. 그 첫째는 ‘인지적’ 접근을 통해 인간의 사고를 수정 혹은 변화시킬 수 있다고 보는 점이다. 인지치료에서는 심리적 장애나 정신적 건강을 결정하는데 ‘인지’를 핵심 요소로 간주하고, 정서적 장애를 극복하기 위한 주요 방법으로 역기능적 인지의 교정을 강조한다.<sup>17)</sup> 더빈의 의미형성이론 또한 정보를 객관적이고 외부적인 것이 아니라 이용자에 의해 만들어지는 어떤 것(특히 내면적이고 인지적인 과정을 포함하는 어떤 것)으로 인식한다는 점에서 기본적으로 ‘인지’에 역점을 둔 접근법이다. 더빈이 정보란 개인과 같이 끊임없이 이동하는 시공간의 연속성에 따라 함께 이동하므로 개인은 정보의 끊임없는 적용을 통해 환경과 자신을 알아나가는 ‘인지지도(cognitive map)’를 구성해야 한다고 주장한다.<sup>18)</sup> 바로 이러한 더빈의 주장은 인지방식을 변화시킴으로써 심리문제를 해결하고자 접근하는 인지치료의 원리와 맥을 같이 한다고 볼 수 있다.

14) 박경애, *인지·정서·행동치료*(서울 : 학지사, 1997), p.11.

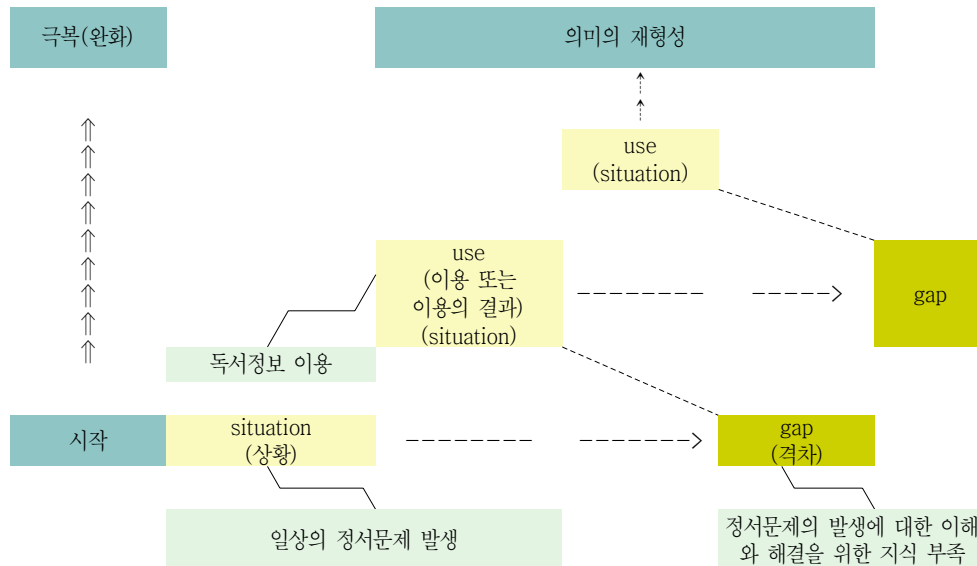
15) 이장호, *상담심리학*(서울 : 박영사, 2006), pp.80-81.

16) 박경애, *전계서*.

17) 박경애, *전계서*, p.139.

18) Ruth C.T. Morris, *op. cit.*, pp.20-30.

여기서 인지치료 과정과 치료적 독자상담 과정을 더빈이 제시한 *situation(상황)-gap(격차)-use(이용)* 메타포에 대입시켜보면 둘 사이의 유사성이 보다 분명해 진다. 즉, 정서문제에 대한 이해와 지식이 부족하여 혼란을 겪는 상태를 *gap*이라 할 수 있으며, 독서 또는 상담을 통해 정서문제의 극복과 완화에 도움을 받는 것은 *use*로 나타 낼 수 있다. 단계적으로 일정기간 계속되는 *use*를 통해 *gap*을 극복 또는 완화에 가는 과정은 정서문제의 근원적 요인에 대한 이해를 통해 자신의 정서문제에 대해 의미를 재형성해 나가는 과정으로 설명할 수 있는데, 이를 통해 심리문제의 극복 또는 완화가 이루어진다고 볼 수 있을 것이다. 이를 도식화하면 다음 <그림 1>과 같다.



<그림 1> *situation-gap-use* 메타포의 적용을 통한 정서문제의 극복 또는 완화 과정

두 번째 공통점은 인지치료와 치료적 독자상담 모두 인지영역을 강조하는 동시에 ‘정서적인’ 부분의 중요성을 충분히 고려하고 있다는 점이다. 인지치료가 치료의 초점을 내담자의 인지 과정에 두고 있기는 하지만 정서나 행동의 중요성을 무시하는 것은 아니다. 단지, 인지 과정을 통해 정서에 접근하는 것이 보다 정확하며, 행동의 변화도 인지적 변화에 의한 것이라는 입장을 취한다.<sup>19)</sup> 이는 더빈의 의미형성이론이 정서적인 영역에 직접적으로 초점을 맞추고 있지는 않지만, 정서는 개인의 인지 과정에 포함된다고 간주하는 것과 일정부분 맥을 같이하고 있다. 더빈의 의미형성이론이 지적인 영역에서의 변화만을 의미하지 않는다는 사실은 켈다우의 해석을 통해서도 명백히 드러난다. 켈다우는 격차가 있는(*gappy*) 상황에 대한 인지 못지않게 정서에 대한 인식이 중요함을 지적하면서, 정보를

19) 이장호, 전계서, p.90.



추구하는 사람은 인지적 불확실성의 정도만큼 정서적 불안감을 줄이기를 희구한다고 주장한다.<sup>20)</sup>

마지막으로, 인지치료이론에 따르면 개인의 정서와 행동은 개인이 세계를 '구조화하는 방식'에 의해 결정된다. 이는 마치 의미형성이론에서 정보의 끊임없는 적용을 통해 개인이 자신의 인지지도를 스스로 구성해 간다는 주장과 맥을 같이 하고 있다. 사람들의 인지는 과거 경험으로부터 발전된 어떤 태도나 가정에 기초하므로, 인지치료는 과거로부터 축적되어온 개인의 왜곡된 개념화와 그러한 인지 밑에 깔린 역기능적 신념<sup>21)</sup>을 파악하여 현실을 검증하고 수정하는 기능을 한다. 따라서 정보의 적극적인 적용을 통해 자신 속에 내재되어 있는 역기능적 신념을 파악하고 새로운 신념을 형성함으로써 이전에는 극복할 수 없다고 생각했던 문제 상황에 새롭게 대처하는 인지지도를 구성하는 것이 인지치료의 핵심이다. 그리고 이러한 내용은 동시에 의미형성이론에 담긴 핵심 내용이기도 하다. 인지치료이론과 의미형성이론에서 발견되는 이러한 공통점은 의미형성이론이 독서를 통한 심리치료, 특히, 이 연구에서 주장하고 있는 치료적 독자상담에 이론적 근거가 될 수 있음을 분명하게 보여준다.

### 3. 불확실성 이론의 시사점

불확실성 이론은 켈다우가 제시한 정보탐색과정(ISP) 모델의 중요한 기반이다. 켈다우는 정서문제의 완화를 불확실성을 해소해 나가는 과정에서 얻게 되는 새로운 '의미형성'이라는 관점으로 접근하였다. 그러나 일반적 시각에서 불확실성이란 확립하지 않는 모든 사항을 의미하며, 인간 실존의 상황에서 항상 존재한다. 따라서 불확실성에 대한 정의 또한 분야나 영역에 따라 광범위하고 존재한다. 가령, 심리학적 관점에서 불확실성이란 '위협으로 판단되는 모호한 상황을 인지하려는 특성'으로 '모호함'과 동일한 개념으로 취급된다.<sup>22)</sup> 이에 비해 사회적 관점에서의 불확실성이란 '예측과 연

20) Carol Collier Kuhlthau, "Inside the Search Process : Information Seeking from the User's Perspective," *Journal of the American Society for Information Science*, Vol.42, Issue5(Jun. 1991), pp.361-371.

21) 인지치료에서는 인지가 부정적 정서반응을 매개한다고 가정한다. 즉, 부정적인 결과에 대한 그릇된 평가가 과장된 정서반응을 가져온다고 보고 있다. 이때 부정적 결과에 대한 그릇된 평가가 이루어지는 이유를 인지치료이론의 창시자인 Beck은 역기능적 신념으로 설명한다. Beck에 의하면 역기능적 신념은 사람들이 성장하면서 다양한 경험을 통해 자신이나 타인 혹은 세상에 대해 형성한 일반적인 원리나 신념들 중에서 부정적인 신념(예를 들면, '나는 무능하다', '아무도 내게 관심을 가져주지 않는다', '만약 내가 실수를 하면 아무도 나를 좋아하지 않을 것이다', '절반의 실패는 전부 실패한 것과 다름없다', '나는 무슨 일이든 남들보다 잘해야 한다' 등)를 뜻한다. Beck은 이러한 역기능적 신념이 상황의 다양성이나 가변성을 전혀 고려하지 않고 모든 상황에 적용되어 불안과 우울 등의 정서문제가 발생·유지되는 인지 원인으로 작용한다고 설명하고 있다. Beck은 이러한 인지적 취약성을 인지도식(schema)의 개념으로 설명하고 있는데, 인지도식은 한 개인이 주변자극을 선택적으로 받아들이고 자극의 의미를 해석하며 자신의 경험을 나름대로 체계화하는 인지적 틀을 의미한다. 인지도식이 일종의 인지적 구조라면, 역기능적 신념은 그러한 인지도식의 구체적인 내용에 해당한다. (Aaron T. Beck 외 공저, 원호택 [외] 공역, 우울증의 인지치료(서울 : 학지사, 2001), pp.5-49 참조)

22) 오현숙, 불확실성의 간호이론구성(박사학위논문, 충남대학교 대학원 간호학과, 2000), p.24.

관된 정보의 결여'이며, 이외에도 불확실성은 '의미 있는 경험을 예상하고 통합할 수 없을 때 개인에게 발생하는 인지적 불안'으로 정의되기도 한다.<sup>23)</sup> 그러나 이 연구에서는 불확실성을 '성장과정에서 형성된 내재적 심리요인을 적절히 구조화하지 못한 인지 상태'로 정의하고자 한다. 이러한 조작적 정의는 불확실성에 대한 사전적 의미에 기초하되 독서치료를 인지적 관점에서 접근하고 있는 하인즈와 하인즈베리(Hynes & Hynes-Berry)의 정의를 참조하여 만든 것이다.

주지하다시피 하인즈 & 하인즈베리는 독서치료의 과정을 네 단계로 나누어 설명한다. 즉, (1) 프로그램 참여자가 독서자료를 관심 있게 읽으면서 인식하는 단계(recognition), (2)주제를 살펴보고 주제에 대한 개인적 느낌과 반응 등을 고찰하는 단계(examination), (3)고찰 후 형성된 새로운 생각과 느낌에 기초하여 주제에 대한 초기 이해를 좀 더 깊이 정리하는 병치 단계(juxtaposition), 그리고 마지막으로, (4)자신의 느낌을 평가하고 내적 자아로 통합하는 자기적용 단계(self-application)가 그것이다. 그들은 이처럼 독서치료를 프로그램 참여자가 정상적인 성장과정에서 발생하는 모호한 문제들을 스스로 인식하도록 도와주는 촉진제로 보고 있다. 정서와 관련된 문제의 경우 영·유아기부터 성장기를 거치면서 형성된 심리적 요인에서 문제가 야기되는 경우가 대부분이므로<sup>24)</sup> 성장과정에서 일어나는 불확실성과 관련된 문제들(특히, 성장과정에서 형성된 내재적 심리 요인에 대한 부분)을 일깨워주는 것이 중요한 치료적 요소가 되기 때문이다.

이러한 점을 고려할 때 정보가 탐색되는 과정에서 불확실성으로 인해 일어나는 감정(feelings), 생각(thought), 그리고 행동(actions)의 단계별 변화에 주목한 켈다우의 연구는 독서치료, 특히 치료적 독자상담을 위한 주요한 이론적 근거를 제공한다. 구체적으로 켈다우의 모델을 치료적 독자상담에 적용해 보면, 개인이 성장과정에서 형성된 내재적 심리요인을 인식하고, 인식한 것을 적절히 구조화하여 자기적용의 단계로 연결시키는 과정에서 감정, 생각, 그리고 행동에 어떠한 변화를 나타내는지를 분석하기 위한 논리적 틀을 찾을 수 있다. 다음의 <표 1>는 치료적 독자상담이 진행될 때 프로그램 참여자가 독서를 통해 감정과 생각에 어떠한 변화를 가져올지에 대한 예상을 켈다우의 ISP모델과 하인즈 & 하인즈베리의 이론에 근거하여 재구성해 본 것이다.

23) Terry Connolly, "Uncertainty, Action and Competence: Some Alternatives to Omniscience in Complex Problem Solving," In S. Field (Ed.), *Uncertainty: Behavioral and Social Dimensions*, (New York: Praeger Publishers, 1980), pp.69-91.

24) 한윤옥, "독서치료를 위한 상황별 독서목록의 기초적 요건에 관한 연구 II : 사례분석을 통한 상황 설정 및 분류체계 제시," 한국문헌정보학회지, 제38권, 제3호(2004, 10), p.253.

〈표 1〉 치료적 독자상담의 진행에 따른 감정과 생각의 변화

치료적 독자상담의 단계	컬다우의 ISP모형			하인즈& 하인즈베리의 독자치료 단계
	정보탐색단계 (stages)	단계별 감정 (feelings)	단계별 생각 (thoughts)	
면담 시작	시작 (task initiation)	불확실성	일반적인 /모호한	
독서자료 선택	선택 (topic selection)	낙관		
적극적 읽기	탐구 (prefocus exploration)	혼란/좌절/의심	↓	인식 단계
정서문제 원인의 공식화	공식화 (focus formulation)	명쾌함	좁혀진/분명한↓	
관련 자료의 활용	수집 (information collection)	방향감각/자신감	증가된 흥미	고찰/병치 단계
인지의 재구성 (변형 or 유지)	표현 (search closure)	안심/만족 혹은 실망	더 분명하거나 초점이 맞은	자기적용 단계
정서문제의 완화 or 계속	집필 (starting writing)	만족 혹은 실망		

〈표 1〉에 묘사해 놓은 치료적 독자상담의 과정은 일반적인 독자치료의 5단계를 치료적 독자상담에 적용시켜 재구성한 것이다. 독자치료의 이론과 적용에 대해 연구해온 많은 학자들은 독자치료의 과정을 대체로 다음 5단계로 정의 한다. 즉, (1)문제의 확인 단계, (2)적절한 자료의 선택 단계, (3) 읽기 단계, (4)독서 후 토론 단계, 그리고 (5)독서목록의 보완 또는 수정 단계. 비록 분야와 영역에 따라 다른 관점에서 접근하더라도 독자치료의 기본적인 단계는 이와 동일하거나 유사하다. 단지, 독자치료의 목적, 참여자의 연령, 프로그램의 주제, 적용기법, 그리고 독자치료를 시행하는 주체의 능력에 따라 이들 5단계 중에서 특정 단계에 비중을 두어 시행하기도 한다. 예를 들어, 읽기치료 (reading therapy)의 경우 이 5단계를 모두 적용시키기 보다는 자료를 읽고 느끼는 것 자체에 무게를 두며, 이에 비해 상호작용적 독자치료 (interactional bibliotherapy)의 경우 독서자료를 읽고 그것에 대한 느낌과 지각을 상담자와 토의하는 단계에 보다 비중을 둔다. 마찬가지로 〈표 1〉에서 제시한 치료적 독자상담의 과정에서는 (1)개인과 독서자료와의 상호작용, (2)독서자료와 상호작용하는 과정에서 나타나는 개인의 인지 변화, 그리고 (3)인지의 변화에 따른 감성의 변화에 비중을 두고 설명하고 있다.

### Ⅲ. 치료적 독자상담의 개념적 모형

#### 1. 치료적 독자상담의 단계와 과정

그렇다면 <표 1>에서 제시한 치료적 독자상담의 단계별 과정에서 예상되는 이용자의 인지적 그리고 감성적 변화는 어떠하며, 그 과정에서 사서는 어떠한 역할을 수행하여야 하는가? 이에 대한 대답은 <표 2>에 정리한 치료적 독자상담의 제반 단계를 참조하면서 구체적으로 설명하고자 한다.

<표 2> 치료적 독자상담의 과정과 사서의 역할

독서치료의 단계	치료적 독자상담의 단계	사서의 역할
문제의 확인 단계	면담 시작	중립적이고 개방적인 질문을 통해 이용자가 봉착한 문제에 대한 확인 = 문제 상황에 대한 확인
독서자료의 선택 단계	독서자료의 선택	문제 상황에 대한 해결의 단서를 제공 할 수 있다고 판단되는 독서자료의 선택
선택 자료의 읽기 단계	적극적 읽기	자신의 느낌이나 개념을 인식하고 고찰할 수 있는 적극적인 읽기활동을 조력
독서 후 토론 단계	정서문제 원인의 공식화	필요에 따라 위의 세 단계를 차례로 반복하면서 정서문제의 원인을 파악
독서목록의 보완 단계	관련 자료의 활용	과약된 정서문제의 원인에 부합되는 독서자료목록의 작성과 독서자료의 적극적 활용 유도
	인지의 재구성 <sup>25)</sup> (변형 or 유지)	
	정서문제의 완화 혹은 계속 <sup>26)</sup>	

(1) 면담의 시작: 단순한 즉답형 참고질문과는 달리 참고면담을 의뢰하는 이용자의 정보요구는 대부분 애매하고 불확실한 경우가 많다. 특히 치료적 독자상담을 의뢰하는 이용자의 정보요구는 매우 모호하며 쉽게 표현되지 못하는 경우가 빈번하다.<sup>27)</sup> 따라서 치료적 독자상담을 의뢰하는 이용자들이 표출하는 정보요구가 그들의 내면적 요구를 정확히 반영한다고 보기는 어렵다. 정보요구가 모호할 때, 이용자뿐 아니라 사서의 입장에서도 적절한 자료를 선택하여 제공하는데 혼란을 겪을 수밖에

25) <표 1>의 켈다우의 ISP 모형에서도 알 수 있듯이, 정서문제에 대한 인지 상태는 초기 독서자료의 읽기 또는 읽기 후 사서와의 면담에서부터 변화과정을 거친다고 볼 수 있다. 그러나 여기서 인지의 재구성이라는 단계를 따로 명시한 것은 초기부터 진행되는 인지 상태의 변화와는 차별적으로 치료적 독자상담의 전 과정을 통해 '최종적으로 정립된 정서문제에 대한 인지 상태'를 의미하기 위해서이다.

26) 성공적인 치료적 독자상담은 독자상담의 전 과정을 통해 최종적으로 정립된 정서문제에 대한 인지 상태가 통찰을 통한 정서문제의 극복과 완화의 결과로 나타나는 것을 전제로 한다. 그러나 치료적 독자상담의 과정을 거쳤음에도 통찰의 단계로 이어지지 못하고 정서문제가 계속된다면 치료적 독자상담의 과정을 되짚어보면서 일정 단계에서부터 전체 과정을 반복하여야 한다.

27) 이는 독서치료를 '참여자가 정상적인 성장과정에서 발생하는 모호성과 관련된 문제들을 인식하도록 도와주는 효과적인 촉진제'로 보고 있는 하인즈와 하인즈베리의 견해에서도 쉽게 알 수 있다.

에 없으므로 사서는 모호한 정보요구를 면담을 통하여 차츰 명확히 해나가야 한다.

이와 관련하여 더빈과 듀드니(Dervin & Dewdney)는 참고면담에서 이용자의 정보요구를 확인하는 효과적인 방법으로 중립적이고 개방적인 질문을 제안하고 있다.<sup>28)</sup> 그들에 따르면, 사서는 이용자가 느끼는 정서문제에 대해서 편안하고 자연스러운 분위기에서 이야기할 수 있도록 하여야 하며, 요점을 물어보고 정확한 해답을 제시하는 참고면담과는 달리 이용자의 전반적인 상황에 대한 이야기를 공감하는 자세로 들어주어야 한다. 또한 오쿤(Okun)은 상담을 통해 좋은 치료 관계를 형성하기 위해서는 언어적 그리고 비언어적 의사소통이 모두 중요하다고 강조하면서, 상담자 측면에서 볼 때 ‘효과적인 의사소통 행위’와 ‘비효과적인 의사소통 행위’를 <표 3>와 <표 4> 처럼 예시하고 있다.

<표 3> 치료 관계 증진에 효과적인 의사소통 행위

언어적	비언어적
이해할 수 있는 언어 사용	내담자와 같은 목소리 톤 사용
내담자의 말을 명료화 하여 사용	내담자에게 시선을 맞출 것
적절한 해석	때때로 고개를 끄덕일 것
내담자의 말을 잘 요약해 줄 것	적절하면서도 생동감 있는 얼굴 표정
핵심적인 내용에 반응	때때로 미소를 지을 것
언어적 강화를 적절히 사용 (“으음”이나 “그래요” 등)	적절한 손짓의 사용
적절한 정보 제공	내담자에게 적절한 물리적 거리
자신에 대한 질문에 적절히 대답	적절한 속도로 말할 것
긴장을 완화시킬 수 있도록 유머를 사용	내담자에게 몸을 기울일 것
판단 적이지 않을 것	적절한 신체적 접촉
내담자의 말에 대해 이해하고 있음을 표현할 것	
내담자의 진실 된 반응을 얻기 위해 시도된 해석	

<표 4> 치료 관계 증진에 비효과적인 의사소통 행위

언어적	비언어적
충고하기	내담자를 쳐다보지 않음
설교	내담자로부터 멀리 떨어져 앉거나 돌아앉음
지시하거나 요구함	꼭 다문 입
과도하게 해석을 함	손가락질을 함
내담자가 이해할 수 없는 말을 사용	산만한 동작
주제로부터 멀어짐	하품
주지화	눈을 감음
과도한 분석	유쾌하지 못한 톤의 목소리
자신에 대해 지나치게 많이 이야기 함	너무 빨리 말하거나 느리게 이야기함
감언이설	비웃음
설득	쏘아 봄
회유	

28) B. Dervin & P. Dewdney, "Neutral Questioning. A New Approach to the Reference Interview," RQ, Vol.25, Issue4(Sum. 1986), pp.506-513.

(2) 독서자료의 선택: 위에서 제시한 효과적인 의사소통 행위를 통해 이용자의 문제를 분석한 다음, 그에 기초하여 특히 정서문제의 완화에 도움이 될 수 있다고 판단한 독서자료(목록)를 이용자의 수준에 맞게 선택하여 제시하고 이용하도록 하여야 한다. 나아가 후속 면담을 통해 독서자료의 이용에 따른 이용자의 변화(인지적인 변화 뿐 아니라 감성적인 변화까지)를 파악하고, 다음 단계의 독서자료(목록)를 선정하기 위한 판단을 하여야 한다. 이러한 과정은 치료적 독자상담에 참여하고자 하는 이용자의 내적 인식을 명료하게 해줌으로써 인식의 다음 단계인 고찰, 병치, 그리고 자기적용을 이끌어 내는 원동력으로 작용할 것이다.<sup>29)</sup> 여기서 중요한 것은 1차면담을 통해 선택하는 독서자료는 이용자가 처해있는 현재 상황에 대한 이해로부터 출발하여야 한다는 점이다. 대부분의 정서문제는 성장과정에서 형성된 내재적 심리 요인에서 야기되기는 하지만, 그 해결을 위한 첫 번째 조처는 현재의 정서문제를 일으키는 '상황'을 개선하는 것에서 시작할 때 보다 효과적이 될 수 있기 때문이다.

(3) 적극적 읽기: 정서문제를 극복 혹은 완화시키기 위한 독서행위는 프로그램 참여자의 내적 인식에 자극을 줄 수 있을 때 비로소 가능해진다. 이러한 자극을 이끌어 내기 위해서는 독서자료 자체에 참여자를 사로잡는 요소, 즉, 참여자가 처한 상황과 유사하거나 참여자의 흥미를 유발하는 요소가 반드시 포함되어 있어야 한다. 그러나 독서자료 자체의 흥미 유발 요소만으로는 참여자의 적극적인 독서행위를 이끌어내기에 부족하다. 더불어 중요한 것은 독서행위에 의식적으로 몰입하여 독서자료에 내포된 경험이나 인물에 대해 적극적으로 이해하고자 하는 참여자의 노력이다. 독서자료와의 적극적인 상호작용 없이 방관자적으로 자료를 읽어간다면 치료의 효과를 기대하기 힘들기 때문이다.

주지하다시피 정서문제를 극복하기위해 책을 읽는 과정은 취미로 취향에 맞는 책을 골라 읽는 경우보다 훨씬 많은 노력과 에너지를 필요로 한다. 취미로 읽는 경우 우리는 자유롭게 편안한 시간을 보내기 위한 목적이기 때문에 알아 두어야 할 또는 짚고 넘어가야 할 부분에 대해 상세히 살펴보지 않아도 되지만, 정서문제를 완화시키거나 극복하기 위한 독서는 자신의 느낌이나 생각의 변화를 인식하고 고찰하는 과정이 반드시 필요하다. 내부에서 일어나는 인지적 그리고 감정적 변화가 무엇인지 스스로 인식하고 평가하여야 하며, 누가, 무엇을, 언제, 왜, 어떻게, 얼마나 등과 같은 질문에 대해 고찰하는 과정이 반드시 포함되어야 한다. 이처럼 이 단계는 자료에 수록된 사건이라든지 흥미로운 요소, 참여자의 가치관과 등장인물의 가치관 사이의 유사점이나 차이점 등에 대해 면밀히 분석함으로써 인식단계를 보다 구체화하는 단계라고 할 수 있다.

이러한 적극적 읽기를 통해 인식단계를 구체화하는 과정에서 프로그램 참여자는 상당한 혼란과 의심 그리고 좌절을 경험하게 된다. 왜냐하면 적극적 읽기는 어린 시절부터 형성되어온 자신의 내부를 세밀히 탐색하는 과정이니 만큼, 막연히 추측하던 정서문제의 원인이 실상은 다른데 있음을 깨닫게

29) B. F. Okun, *Effective Helping : Interviewing and Counseling Techniques*, Pacific Grove (CA : Brooks / Cole Publishing Co., 1992), 김경실, "상담 및 심리치료에서 치료적 관계," 인문이해 : 서강대학교 학생생활상담연구소, 제18집(1997.5), p.12에서 재인용.

하는 계기가 될 수도 있고, 자신이 일상에서 무의식적으로 부정하던 또는 가슴 깊은 곳에 꼭꼭 숨겨놓았던 아픈 기억을 떠올리게 할 수도 있기 때문이다.<sup>30)</sup> 이러한 혼란스러움과 좌절감은 켈다우가 정보탐색과정(ISP) 모델을 통해 설명하고자 했던, 즉, 새로운 과제가 주어졌을 때 연구자들이 갖게 되는 인지적 모호함이 과제와 관련한 정보를 하나둘씩 접하면서 차츰 혼란이나 좌절과 같은 정서적 불안정으로 변해가던 모습과 유사하다고 할 수 있다. '적극적 읽기' 과정과 정보탐색과정 사이의 이러한 유사성은 치료적 독자상담에 켈다우의 ISP 모델을 적극적으로 적용하는 것이 가능함을 보여준다.

치료적 독자상담을 진행하는데 있어 적극적 읽기 단계는 참여자에게는 가장 힘든 단계이다. 실제로 이 단계에서 치료적 독자상담을 중단하는 사례가 종종 발생한다. 이는 참여자에 의한 일종의 저항으로 볼 수 있는데,<sup>31)</sup> 사서는 당연히 참여자의 저항이 어떤 이유에서 발생하는지에 대해 면밀히 분석하여야 한다. 나아가 사서는 참여자가 겪게 되는 혼란과 좌절이 성장과정에서 형성된 심리적 요인을 스스로 인식하는 과정에서 필수적으로 겪게 되는 자연스러운 감정임을 충분히 주지시켜 이 단계에서 치료적 독자상담이 종결되는 것을 방지해야 한다. 혼란과 좌절을 극복하고 치료적 독자상담에 계속해서 참여할 수 있도록 참여자를 격려하여 다음 단계인 정서문제의 원인에 대한 공식화로 이어질 수 있도록 하는 일은 담당 사서에게 주어진 주요한 책무이다.

(4) 정서문제의 원인에 대한 공식화: 정서문제의 원인을 공식화하기 위해서는 앞서 설명한 ①→②→③ 단계를 수차례 반복하여야 한다. 치료적 독자상담에서의 불확실성을 '개인이 성장과정에서 형성된 내재적 심리요인을 적절히 구조화하지 못함으로써 발생하는 인지적 모호 상태'라고 규정할 때, 일회성 면담으로 프로그램 참여자의 성장과정에서 내재적으로 형성된 심리적 문제를 인지한다는 것은 어차피 불가능하다. 이는 구성주의적 정보이론가 중의 한 사람인 테일러(Robert Taylor)의 이론을 통해서도 익히 입증할 수 있다. 테일러에 따르면 도서관이용자들을 관찰해 보면 "마음에 자리한 막연한 불안감이 관련 정보를 추구하면서 점차 모호하고 두서없는 진술로 이어지고, 그러다가

30) 다음은 '책읽기를 통한 정신치료연구실'의 김정근이 독서치료 모임을 이끌면서 경험한 내용을 소개한 글인데, 이 부분에 대한 사실적인 이해에 도움이 될 수 있을 것 같다.

『독서치료 모임을 진행하다 보면 이상한 일이 많이 일어난다. 참여자들은 처음 모였을 때 자기소개 차례가 되면 '나'는 아무런 문제가 없다고 말한다. '우리 집'도 문제가 없다고 말한다. 그럼 왜 왔는가? 그냥 배우러, 그냥 호기심에서 왔다는 식이다. 그런데 모임을 진행하다보면 그것이 마음 속 진실이 아님이 드러난다. 처음에는 자신도 스스로의 진실을 모르고 있을 수 있고 알면서도 서먹한 분위기 속에서 선량한 거짓말을 해버리는 수도 있다. 한편, 모임이 거듭되다보면 어느 때부터 몇몇 사람이 울음을 울기 시작한다. 처음에 아무 문제가 없다고 말했는데 이게 무슨 일인가? 그것은 읽고 쓰고 말하는 과정에서 평소 의식하지 못하고 있던 숨겨진 상처가 드러나는 것이라고 보면 된다. 읽고 쓰고 말하는 과정에서 무의식의 심연에 가라앉아 있던 구정물이 위로 떠올라 흘러나가는 것이라고 이해 할 수 있다.』(부산대학교 문헌정보학과<책읽기를 통한 정신치료 연구실> 편집위원회 엮음, "나의 체험적 독서치료론," 김정근교수 정년기념 학기논고집, 통권13집(2005.9), p.405.)

31) 참여자들이 자신의 문제나 상처에 깊이 관여하였을 때, 두려움을 느끼고 자기를 방어하기 위한 여러 행동을 의미한다. 가령, 프로그램에서 탈락하거나, 포괄적으로 이야기 하거나 오히려, 거의 이야기를 하지 않을 수도 있으며, 감정표현을 지나치게 자제하는 등의 경우가 있다(제럴드 코리 저, 현명호·유제민 공역, 상담 및 심리치료의 통합적 접근(서울 : 시그마프레스, 2001), pp.19-20. 참조).

마침내 명료한 형태의 질문의 형식으로 변화 한다”고 한다. 그러나 테일러는 이용자들이 제기하는 이러한 질문이 그들의 정보요구를 있는 그대로 대변하는 것은 아니라고 지적하면서, 질문을 통해 표출되는 정보요구뿐만 아니라 가슴 깊숙이 내재되어있는 원천적이고 본질적인 요구에 대한 관심을 기울이는 것이 중요하다고 강조한다. 그가 제시한 4단계 정보요구론(visceral need, conscious need, formalized need, compromised need)은 이러한 가정에 기초한다.

치료적 독자상담을 의뢰하는 이용자의 경우 독서자료를 통해 자신의 정서문제를 해결하고 싶다는 요구(need)를 지니고 있기는 하지만, 이때의 정보요구는 막연하고 불명확하여 언어화 하기위해서는 누군가의 언어적 도움을 받아야하는 경우가 많다. 즉, 정서적인 문제를 안고 있지만 그 원인을 정확히 표현하기 힘든 상태라고 할 수 있다. 이때 정서문제가 야기된 상황에 적합한 독서자료를 이용함으로써 정서문제를 야기한 원에 대한 단서를 찾아내고 그 단서를 기초로 하여 다음 단계의 독서 자료를 지속적으로 이용하는 과정을 반복함으로써 정서문제의 원인을 구조화(sense-making)하고, 궁극적으로는 구체성을 띤 언어로 표현할 수 있게 된다. 이처럼 ①→②→③ 단계의 반복을 통해 자신의 심리문제에 대한 의미가 재구성되면서 정서문제의 원인이 공식화된다고 할 수 있다.

(5) 관련 자료의 활용: 정서문제의 원인이 공식화되고 나면 원인에 관련된 자료를 집중적으로 활용하면서 의미의 재구성을 통해 정서문제를 완화해 가야 한다. 이는 정서문제를 궁극적으로 극복하기 위한 ‘통찰’의 전 단계로 이해 할 수 있다. 앞서 설명하였듯이 정신분석학에서는 독서치료의 원리를 동일화-카타르시스-통찰로 보고 있다. 여기서 통찰이란 인지이론에서 콜로(Kohler)가 제시한 학습이론(learning theory)의 중심 개념인데, 콜러는 학습을 “통찰에 의한 행동의 재구성”이라고 정의하였다. 그에 따르면, 문제를 해결하는 것은 시행착오를 통하여 이루어지는 것이 아니라 문제해결의 열쇠가 되는 어떤 관계를 지각함으로써 이루어진다. 즉, 통찰이 가능하려면 주위의 상황을 새로운 관점에서 종합적으로 고쳐보는 지각의 재구성이 필요하다는 주장이다. 이러한 통찰을 위해서는 정서문제를 일으키는 공식적인 원인에 초점을 맞추어 관련 자료를 집중적으로 활용하게 함으로써, 치료적 독서치료 프로그램의 참여자가 자신의 정서에 대해 새로운 관점에서 종합적으로 고려해 볼 수 있는 지식의 재구성(최종적 의미형성)을 이루도록 하는 것이 반드시 필요하다. 이처럼 관련 자료의 집중 활용을 통해 참여자의 마음에 내재하는 정서적인 문제에 대한 이해와 통찰이 이루어진다면, 정서문제의 극복과 완화가 이루어질 수 있을 것이고, 이때 치료적 독자상담은 종결되어질 것이다.

## 2. 치료적 독자상담의 개념적 모형

이상의 논의를 바탕으로 치료적 독자상담의 개념적 모형을 구현해보면 <그림 4>와 같다. 여기서 제시된 모형은 켈다우의 ISP 모델의 기본 전제인 ‘불확실성의 원리’와 ‘더빈의 situation(상황)-gap



(격차)-use(이용) 메타포를 차용하고 있다. 구체적으로, 켈다우의 이론에 기초하여, 치료적 독자상담의 참가자가 내면에 안고 있는 불확실성을 '성장과정에서 형성된 심리적 요인을 적절히 구조화하지 못해서 결과하는 인지 상태'로 정의하고, 참가자는 독서자료의 적극적인 활용을 통해 기존의 인지 상태를 재구성함으로써(즉, 새로운 의미를 형성함으로써) 불확실성을 축소 혹은 제거하고, 이러한 새로운 의미의 형성은 참가자의 자각 혹은 통찰로 이어져 궁극적으로는 정서문제의 극복 또는 완화의 결과로 이어진다는 가정에 기초하고 있다. 또한 더빈의 *situation-gap-use* 메타포에 기초하여 참가자의 정서문제가 완화·극복되는 단계별 과정을 구체화하고 있는데, 특히, 더빈의 '중립적 면담법'을 참가자의 모호한 정보요구를 명료하게 구체화하기 위한 의사소통의 방법으로 차용하고 있다. 즉, 더빈의 메타포를 활용하여 ①초기 정보요구의 파악(situation) → ②독서자료의 제공(gap) → ③독서자료의 체화(use)의 과정을 설정하고, 이후 동일한 메타포를 일정기간 지속적으로 적용하여 '새롭게 처방된' 독서자료를 계속하여 이용하도록 한다면, 참가자가 초기에 가졌던 정보요구는 점차 명확해지면서 명확해진 정보요구(즉, 2차 정보요구)를 충족하기 위한 독서자료의 이용(즉, 적극적 읽기)으로 이어지고, 궁극적으로는 참가자의 정서적 증상을 완화 혹은 극복하게 되는(즉, 자각 혹은 통찰로 이어지는) 전체 과정을 묘사하고 있다. 여기서 situation은 정서문제에 대한 정보가 부족한 상태 혹은 정서문제를 해결하기 위한 정보가 필요한 상태를 의미함은 물론이다.

이러한 설정을 <그림 4>의 모형을 참조하면서 구체적으로 설명하면 다음과 같다.

(1) 먼저, 이 모형은 치료적 독자상담에 있어서 이용자의 정보요구는 독서를 통한 치료 과정이 진행됨에 따라 단계별로 진화 혹은 변화한다는 점을 전제하고 있다. 따라서 치료적 독자상담을 진행하는 사서는 진화(혹은 변화)하는 단계마다 정보요구를 새롭게 파악하여 그에 상응하는 독서자료를 선정하여 참여자가 이용할 수 있게 도와주는 역할을 한다. 이러한 과정이 반복적으로 진행되면서 프로그램 참여자는 정서문제의 본질과 원인에 대한 불확실성이 해소되고, 그 결과 정서문제의 극복 내지는 완화를 이루게 된다.

(2) 이 모형에서 강조하는 정보요구의 역동성은, 치료적 독자상담이 성과를 거두려면 '사서와 이용자 사이의 커뮤니케이션'이 실효적이어야 하며, '변화하는 정보요구에 적합한 독서자료의 선정'이 매우 중요하다는 점을 보여준다. 주지하다시피 독서자료에 내재되어 있는 '치료적 힘'은 정보요구의 역동성에 맞게 독서자료가 선정되었다는 가정하에서 기대할 수 있다. 앞서 언급하였듯이, 치료적 독자상담은 독서자료의 '적극적 읽기'를 통해 참여자에 내재하던 심리적 문제가 자연스럽게 노출되고, 참여자는 자신도 모르는 사이에 자신의 내면과 조우하면서 심리적 문제의 본질과 원인을 인지하게 되고, 그 과정에서 자각과 통찰을 통해 심리적 아픔이 치유된다는 것을 전제로 한다.<sup>32)</sup> 이때 심리적 문제가 밖으로 노출되기 전까지의 독서자료, 심리적 문제가 노출되었을 때(즉, 인지되었을 때)

32) 부산대학교 문헌정보학과 <책읽기를 통한 정신치료 연구실> 편집위원회 위음, "나의 체험적 독서치료론," 김정근 교수 정년 기념 학기 논고집, 통권 제13집(2005.9.), p.394.

의 독서자료, 그리고 심리적 문제의 원인이 공식화되고 난 후의 독서자료는 그 단계에 따라 선정의 범위와 내용이 달라야 한다.

(4) 치료적 독자상담이 1차, 2차, 3차, n차까지 지속적으로 진행되어야 하는 이유는 다음과 같다. 치료적 독자상담을 통해 정서문제의 극복 혹은 완화라는 효과를 달성하려면 참여자의 '마음 속 어딘가에 잠복해 있는 심적 상처의 뿌리를 찾아내는 작업'이 출발점이 되어야 한다.<sup>33)</sup> 여기서 문제는 잠복해 있는 심적 상처의 뿌리를 찾아내려면 영·유아기부터 성장기를 거치면서 형성된 내적 자아에 대한 이해가 반드시 선행되어야 한다는데 있다. 내적 자아에 대한 이해를 통해 비로소 내재적 심리요인을 구조화할 수 있는 기반이 마련되는데, 이를 일회성 독서행위를 통해 성취하기는 거의 불가능하다. 관련 학자들이 주장하는 것처럼 이는 ① 참여자를 둘러싼 '상황'을 일차적으로 이해하고 ② 그 상황에 맞게 선정된 자료의 '적극적 읽기'를 통해 심적 상처를 발견하고 해석하는 과정이 일정 기간 반복되어야 달성 될 수 있는 과업이다. 이처럼 치료적 독자상담의 과정은 개인의 내적 자아를 탐구하는 과정에 비유할 수 있으며, 개인의 내외적 '상황'에 따라 심 수 회의 과정을 반복하는 것이 필요할 수도 있는 것이다.

(4) 마지막으로 이 모형은 치료적 독자상담에 참여한 사람들이 겪게 되는 '정서'와 '행동'의 변화는 켈다우가 제시한 ISP 모형에서 연구자들이 연구과제의 해결을 위한 정보탐색과정에서 겪는 변화와 유사하다는 점을 전제로 하고 있다. 구체적으로, ① 연구자가 새로운 연구 과제를 접할 때 갖는 불안감(이는 연구과제의 본질과 상황에 대한 불확실성에서 야기된다)과 치료적 독자상담의 참여자가 프로그램의 시작 단계에서 안고 있는 불안감(이는 참여자가 자신이 처한 상황과 자신의 심적 문제가 무엇인지 모르는 상황에서 야기된다)은 유사하며, ② 연구자가 연구과제의 해결에 필요한 초점을 형성하기까지 혼란과 좌절을 경험하듯이, 참여자는 내재적 자아에 대한 인식을 하기까지는 혼란과 좌절을 경험하며, ③ 연구자가 계속되는 정보의 탐색과 이용을 통해 연구 과제에 대한 초점을 형성하듯이, 참여자 또한 자신의 '상황'에 부합되는 독서자료의 적극적 읽기를 통하여 내재적 자아를 인식하는 단서를 찾게 되며, ④ 연구의 초점을 찾은 연구자가 연구 과제를 풀어 가는데 유용한 정보를 탐색하는데 더욱 열심인 것처럼, 참여자 또한 독서자료의 이용이 자신의 정서문제를 완화하는데 도움이 된다는 판단 하에 독자상담에 더욱 적극적으로 참여하게 되며, ⑤ 이러한 일련의 과정을 거친 후에 연구자가 연구논문을 집필하는 단계에 들어가듯이, 참여자는 자각과 통찰을 통해 정서문제의 극복 혹은 완화에 이를 수 있다는 논리이다.

이러한 논리에 기초하여 이 연구에서 제시한 치료적 독자상담의 개념 모형은 장차 치료적 독자상담 업무를 도서관 현장에서 구현하기 위한 실행 매뉴얼을 설계하는데 의미 있는 기초 자료로 활용될 것이다.

33) 정신분석학과 임상심리학 계통에서 사용하는 용어가운데 '병식'이라는 말이 있다. 병에 대해 알고 이해 한다는 뜻이다. 전문가들은 병식이 치료의 출발점 이라고도 한다. 치료적 독자상담에서 '상처의 근원을 인식'하는 것이 바로 '병식'에 해당된다고 할 수 있다.



## IV. 결 론

이 연구에서는 도서관의 정보서비스와 관련하여 개발된 이론이나 모델이 '치료적' 독자상담의 이론적 근거가 될 수 있음을 보여주면서, 치료적 독자상담을 도서관에서 사서가 주도하는 서비스 프로그램으로 구현하는데 활용하기 위한 모형을 제시하였다. 구체적으로, 치료적 독자상담의 실행에 있어 기초가 되는 정보이론 중에서 연관성이 크다고 판단한 더빈의 의미형성이론과 켈다우의 ISP 모형에 대해 살펴보고, 이 이론 또는 모형의 핵심 원리를 치료적 독자상담의 과정에 적용해 보면서 '개념적 모형'을 구축해 보았다.

이 연구에서 제시한 치료적 독자상담의 개념적 모형은 사서에 의한 독서치료의 적법성 혹은 타당성을 입증하기 위한 목적에서 만들어진 '실험적' 모형으로 향후 검증을 통한 수정과 보완을 필요로 한다. 그러나 이 모형이 갖는 불완전성에도 불구하고 이 모형은 치료적 독자상담 프로그램에 참여한 도서관 이용자가 독서자료를 통하여 자신의 정서문제의 본질과 원인을 어떻게 인지하고, 자신이 인지한 정서문제에 초점을 맞추어 정서문제에 대한 시각을 어떻게 재구조화하는지, 나아가 그들이 그러한 과정을 통해 겪는 정서적 변화에는 일정한 패턴이 있을 수 있다는 가설을 설명하는데 유용하게 쓰일 수 있을 것이다.

향후, 이 모형에 대해 도서관 현장에서의 실험적 적용이 이루어지고 그 적용 과정을 세세히 보여줄 수 있다면, 더빈의 의미형성이론과 켈다우의 ISP 모형의 핵심 원리가 치료적 독자상담에 적용될 때 어떠한 차이점이 나타나는지 구체적으로 설명할 수 있을 것이다. 그 차이점은 여전히 진화하고 있는 구성주의적 정보이론이 정서문제의 치료적 상황에서는 어떻게 적용 되어야 하는지에 대한 분석을 가능하게 해 줄 뿐 아니라, 치료적 독자상담에서 사서의 역할 또한 어떤 부분에서 어떻게 보강되고 강화 되어야 하는지에 대해 한 걸음 더 근접한 해석을 가능하게 할 것이다. 우리는 후속 연구를 통해, 도서관 정보서비스의 일환으로 치료적 독자상담이 정착될 수 있도록 보다 구체적인 이론적 틀을 제시하고자 시도할 것이다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉