

[1-3]

유아식 전문 산업체의 육아상담실 운영과 그 기능

황 은 미 매일유업 영양과학연구소

아기를 키우는 엄마들에게 있어 실질적인 육아 정보는 경우에 따라 매우 중요한 의미를 가질 수 있다. 특히 아기가 평생동안 건강한 삶을 영위하는데 있어 엄마의 영양 지식은 직접적인 영향을 미치기 때문에 이를 위한 올바른고 구체적이며 다양한 정보가 체계적으로 열거되고, 정확하게 전달될 수 있어야 하는데, 우리나라의 경우 아직은 그 구도가 정책적으로 완벽하게 잡히지 못하고 있는 실정이다. 한편, 우리나라에는 유아식이나 유아 용품과 관련되는 10여개의 산업체에서 각각 소비자를 대상으로 상담실을 운영하고 있다. 이 상담실에서는 일반적으로 유선을 통해 연락해 오는 내담자들에게 필요한 육아 상담을 제공하고 있으며 항상 신규 발생되는 문제들에 대해 지속적인 상담 활동을 한다. 이를 통해 수집되는 육아 관련 자료는 다양하며 매우 방대하기 때문에 이 자료를 분석해 보면 영, 유아기의 아기를 기르는 엄마들이 가장 보편적으로 가지고 있는 의문점이나 어려움, 바람직하지 못한 영양 관리, 영유아기에 발생할 수 있는 빈번하면서도 중요한 문제점들에 보다 직접적으로 접근하는 것이 가능하다. 상담을 통한 이러한 접근은 특히 우리나라 영아들의 섭취 행태에 빈번하게 나타나는 현상 중에 정상적인 성장과 건강 유지를 위해 시급하게 개선이 요구되는 문제점들을 구체적으로 파악하여 그 문제에 대한 정확한 진단과 예방책 및 대책을 수립을 가능하게 하기 때문에 차후에 동일한 문제로 상담해 오는 신규 내담자(엄마)들을 위해 좀더 정확한 내용을 실질적인 상황에 초점을 맞추어 상담해 주는 것이 가능하다. 이러한 상담 활동의 한 예로 여기서는 국내 한 유아식 전문 회사의 육아상담실에서 1996년 7월부터 1997년 6월까지 1년동안 유선을 통해 접수된 내담자의 상담 내역을 소개하고자 한다. 질문 내용은 크게 영양 상담과 기타 육아 상담으로 분류할 수 있으며, 질문 항목에 따라 유형별로 측정한 발생 빈도를 보면 다음과 같다 : 일년간 집계된 총 상담 횟수는 47,236 건으로 월평균 3,936 건이었으며, 그 중 이유식에 관한 상담이 32.5%로 가장 많았고, 특수영양식에 관하여 20.8%, 수유에 관하여 19.8% 순이었으며, 유아기 질병에 관한 상담도 17.9%나 되었으며, 일반육아, 임신 그리고 기타 문의 사항이 각각 5.6%, 1.6%, 1.8% 였다. 한 유아식 전문 회사의 육아상담실에 접수되는 상담 회수가 이와 같이 매우 방대하고, 내용이 다양한 것은 유선을 통한 손쉬운 상담이 가능하고, 상담이 내담자 우선적으로 이루어지므로 내담자가 상담에 대한 부담 없이 접근이 가능하기 때문인 것으로 생각된다. 어쨌든 이렇게 수집, 분류된 상담 내역은 가정에서 영유아 영양 관리에 필요한 정보를 만들어 내는 기초 자료로 활용되고 있으며 그 중 일부 새로운 문제점들은 상담자들의 종합 토론, 전문가 질의, 참고 자료 도움 등을 통해 정리하고 있다. 또한 상담자들 간의 일관성 있는 상담을 위해 상담 내역 전체를 교재화 하는 작업이 진행 중이다. 수많은 정보가 넘치고 있는 우리의 여건에서 아기를 키우는 엄마들처럼 특정한 집단이 꼭 필요한 정보를 필요한 때에 얻는 것은 그리 수월하지 않은데, 이때 이와 같이 연관성 있는 유아식 업체 등에서 상담을 통해 문제점을 이해하고 있는 전문가가 책임감 있는 상담을 할 수 있다면 이것은 고객 서비스 차원 이상의 중요한 의미를 가질 수 있을 것으로 생각된다.