

참고면담 기법의 이해

—정보서비스의 인본주의 확립을 위한 방법적 접근—

박 준 식

(계명대학교 문헌정보학과 교수)

目 次

서 론	3. 면담과정
1. 참고면담의 의의	3.1. 전제 요소
1.1. 정의	3.2. 면담기법
1.2. 필요성	3.2.1. 언어적 기법
2. 참고면담과 커뮤니케이션	3.2.2. 비언어적 기법
2.1. 참고면담을 위한 커뮤니케이션 이론	3.3. 면담후
2.2. 사서를 위한 커뮤니케이션 교육	결 론
2.3. 대인커뮤니케이션의 유형과 특성	

서 론

이용자가 해답을 얻기 위한 첫 단계는 질문을 가진 이용자와 해답의 책임이 있는 참고사서가 만나는 순간부터 시작된다. 이 단계를 보통 참고면담(Reference Interview)이라고 한다. 미국에서는 정보서비스가 본 궤도에 오르기 시작하던 1940년대부터 참고면담의 필요성에 대한 논의가 제기되어 왔고, 우리나라는 1970년대부터 필요성과 방법이 미국적 상황을 중심으로 소개되기 시작했다. 오늘날 이 과정은 정보서비스를 구성하는 핵심 요소로서, 대다수 정보서비스 분야의 텍스트에서 중심 주제로 다루어지고 있다.

그러나 최근 참고면담에 대한 관심이 정보서비스의 다른 영역, 예컨대 온라인 정보서비스나

인터넷 등과 비교해 볼 때 상대적으로 위축되는 경향이 있다. 여기에는 이용자가 정보를 얻을 수 있는 경로가 다양화되어 굳이 도서관을 찾을 필요성이 현저하게 줄어 들었다는 이유가 있을 수 있다. 즉 정보탐색 기술만 있으면 도서관이든 사무실이든 가정이든 이용자의 소재 위치에 상관없이 필요한 정보를 탐색할 수 있게 되었다. 이러한 현상이 자연스럽게 도서관에서의 참고면담의 입지를 약화시키고 있는 것이다.

그러나 이러한 이유가 참고면담의 필요성을 감소시키는 부정적 요인으로만 이해되어서는 안 될 것이다. 정보제공기관과 종사자가 많아졌다는 얘기는 도서관과 사서가 그만큼 많아졌다는 것을 의미한다는 점을 알아야 한다. 비록 그런 기관을 모두 도서관이라고 명명하지 않고, 그런

직업에 종사하는 사람을 모두 사서라고 부르지는 않지만 말이다. 이런 논리에 대해 회의적으로 보는 사람이 있을지 모르겠다. 그러나 우리는 오래전부터 도서관을 시설로서만 인식하지 않았다. 도서관은 이를 통해 수행되는 역할이 중심이 된다. 그래서 '도서관적 활동'을 수행하는 기관은 모두 도서관이며, 그런 역할을 하는 사람은 모두 사서인 것이다.¹⁾

도서관적 활동이나 좁게는 정보서비스의 개념을 이렇게 확대 해석하지 않더라도 현실적으로 참고면담의 필요성은 여전히 존재한다. 정보의 종류나 그것을 담은 매체의 유형과 그것을 찾아내는 수단이 다양하면 할수록 참고면담의 필요성은 더욱 커진다. 그것은 정보환경이 복잡해 질수록 개인이 특정 정보에 접근할 수 있는 능력에 제한을 받기 때문이다. 그래서 본 연구에서는 참고면담의 의미와 중요성을 환기시키는데 일차적인 목표를 둔다.

본 연구의 두 번째 목표는 참고면담을 인본주의적 관점에서 보아야 한다는 사실을 강조하고자 하는데 있다. 참고면담은 오래전부터 이용자의 질문내용을 확인하기 위해 이용자와 참고사서 사이에 이루어지는 의사소통과정이라고 정의되어 왔다. 이 논리에 의하면 질문내용의 파악이 참고면담의 궁극적인 목적인 것처럼 느껴진다. 과거 이 분야의 상당수 연구 결과들이 참고면담의 핵심을 의사소통에 맞추어 왔다. 그래서

연구의 방향은 커뮤니케이션 이론이나 상담기술로부터 의사소통 기술을 도입하여 참고면담에 적용시키는 방법을 강구하는 쪽에 중심을 두어 왔다.

이제 그 목적을 수정할 단계에 이르렀다고 본다. 참고면담은 그 필요성이 처음 제기될 때 이용자에 대한 이해를 주된 목표로 삼았다. 이러한 이해는 이용자가 심리적 안정감을 가지도록 하여 질문 표현을 자유롭게 할 수 있도록 하는 것이었다. 그러나 지금은 그 목표를 한 단계 올려서 정보서비스를 인본주의적 관점에서 시행할 수 있도록 정보서비스의 철학을 재정립하여야 한다는 점이 강조되어야 한다. 인본주의에 입각한 정보서비스는 문헌정보학의 학문 대상이 문헌이나 정보가 아니라 이를 필요로 하는 인간이 되어야 한다는 논리와 일치한다.

본 연구의 세 번째 목적은 참고면담기법을 체계적으로 정리하는 데 있다. 그 동안 면담기법을 커뮤니케이션 이론을 도입하여 적용해 보거나, 이러한 커뮤니케이션 기법에 대해 현장 사서들의 견해를 묻거나, 외국의 논문을 소개하는 등의 다수의 논문이 발표된 바 있다. 본 연구에서는 이러한 연구들을 종합하여 커뮤니케이션 기법들을 면담과정에서 활용하는 방법에 대해 논의하고자 한다.

1) 필자는 이런 관점에서 오래전부터 특정 정보의 필요성을 느끼고, 이를 찾아 활용하는 일체의 과정을 '도서관적 활동'이란 추상적 개념으로 표현한 바 있다. 이 개념에 의거하면 정보서비스 기관은 모두 도서관이며, 그런 역할을 하는 사람은 모두 사서라는 논리가 정당성을 갖게 된다. 이러한 인식은 우리가 안고 있는 구조적 문제, 즉 도서관이란 제한된 틀 속에 우리를 가두게 됨으로써 파생되는 여러 가지 문제점으로부터 벗어나는 계기를 만들게 될 것이다.

1. 참고면담의 의의

1.1. 정의

정보서비스는 질문을 가진 이용자와 해당 책임이 있는 사서가 처음 만나는 과정에서부터 시작하여 최종 해답이 제공되어 이용자가 만족하는 과정까지 지속된다. 이 과정 전체를 흔히 참고조사과정(reference process)이라 부르고 있다. 참고조사과정은 크게 보아 대개 세 가지의 단계로 구성된다. 첫 번째의 단계는 참고면담 과정으로서 참고사서와 이용자간의 의사소통과정이다. 이 단계는 참고사서가 이용자에 대해서, 그리고 그의 질문내용에 대해서 알아보는 과정으로서 일반적으로 질문 협의(question negotiation)와 같은 의미로 쓰인다. 두 번째의 과정은 탐색과정으로서 이용자의 질문을 분석하고 만족스런 해답을 제공할 수 있는 정보를 탐색하는 일이다. 그리고 세 번째 과정은 해답을 제시하고 이의 적합성을 평가하는 단계이다. 이들 세 가지 단계 가운데서 참고면담은 정보서비스의 첫 단계를 형성한다.

참고면담(reference interview)은 현상론적으로 정의하자면 이용자의 정보요구를 명확하게 하기 위해 참고사서와 이용자 사이에 이루어지는 의사소통과정이라고 할 수 있다.²⁾ 이 용어는 허친스(Margaret Hutchins)가 1941년 출판한 그의 저서에서 처음으로 정의한 내용과 거의 동일하다.³⁾ 그러나 좀더 거시적인 관점에서 보면

이 단계는 인간이해 즉, 이용자 이해의 한 과정임을 알 수 있다. 질문에서부터 해답에 이르는 전체 참고조사과정은 이용자, 참고사서와 정보원 사이의 대단히 복잡하고 까다로운 상호작용에 의해서 구성된다. 왜냐하면 이용할 수 있는 정보원을 찾아내고, 이를 입수하여 이용할 수 있는 방법에 있어서 많은 변인이 존재하는 것과 마찬가지로 이용자와 참고사서 사이에는 최초 대면하는 단계에서 해답이 종료되는 순간까지 복잡한 심리적, 사회적, 환경적인 변인이 작용하기 때문이다. 이러한 가변적 요소는 참고사서의 인본주의에 입각한 정보서비스 철학과 참고사서와 이용자 사이의 인간관계를 통해 해소될 수 있다. 상호이해에 입각한 인간관계는 신뢰감을 형성하고, 이 신뢰감은 면담상에 나타나는 많은 장애요인을 제거하는 핵심 요소가 된다. 아울러 신뢰감은 해답을 포함한 참고조사과정 전반에 걸쳐 영향을 미치므로 인본주의에 기초한 참고면담이 얼마나 중요한가를 잘 말해주고 있다.

레틱(James Rettig)은 과거 논의되어 온 정보서비스에 대한 이론은 서비스의 본질적인 면, 즉 정보서비스란 무엇이며, 왜 서비스를 수행하는가? 에 대한 설명이 부족했다고 지적하면서 정보서비스란 도서관 이용자의 정보요구를 만족시켜 주기 위한 대인 커뮤니케이션의 과정이며, 참고사서가 커뮤니케이션을 주도하고 참고사서의 커뮤니케이션 능력에 따라 정보서비스의 성공여부가 결정된다고 했다. 따라서 이용자와 참고사서 사이의 보다 깊은 커뮤니케이션을 위해

2) Young, Heartsill, *The ALA Glossary of Library and Information Science*, (Chicago : ALA., 1983) : 188.

3) Hutchins, Margaret. *Introduction to Reference Work*, (Chicago : ALA., 1941) : 21

참고면담이 필요하며, 이 참고면담은 정보서비스 이론의 핵심이 된다.⁴⁾ 최근 정보를 얻을 수 있는 장소가 도서관에 국한되지 않으며, 정보서비스의 상당 부분이 컴퓨터 특히, 온라인이나 인터넷으로 해결됨에 따라 참고면담이 불필요하거나, 이미 사라져버렸다고 주장하는 사람들이 있다. 그러나 오히려 그러한 사실 때문에 면담이 더욱 중요해지고 있다.

참고면담이란 본질적으로 참고사서와 이용자 사이의 의사소통과정이다. 그러나 의사소통은 자주 장애를 일으킨다. 많은 경우 이용자는 자신이 얻고자 하는 정보를 참고사서에게 정확하게 표현하지 않고 있으며, 비록 정확하게 표현했다 하더라도 참고사서가 질문자의 의도와 다르게 받아들일 수 있다. 따라서 커뮤니케이션의 미숙함을 해소하기 위해서는 참고사서, 이용자 모두 상대방의 능력과 자질 혹은 특수한 요구를 이해하려는 노력이 필요하다.

참고면담은 일반적인 면담과 구분되는 몇 가지 특성이 있음을 알 수 있다. 첫째, 참고면담은 그 필요성에서 논의된 대로 이용자의 도서관(또는 사서)에 대한 이해의 증진과 지속적인 협조관계의 유지를 위해 행해진다는 점이 일반적인 면담과 근본적으로 다른 점이다. 둘째, 면담의 전체 과정이 특수한 경우를 제외하고는 대부분 공개되어 있다는 점이다. 참고질문은 개인적 프라이버시에 관한 것이 별로 없기 때문이다. 셋째, 참고면담은 즉각적인 해답이 요구된다는 점이다. 많은 조사를 요하는 연구형 질문의 경우

일부 예외가 있기는 하지만 대다수 이용자들은 해답을 위해 다시 오길 원치 않는다. 마지막으로 해답의 형태가 자료에 의해 제시된다는 점이 일반적인 면담과 다른 점이다.

1.2. 필요성

앞에서도 간단히 언급한대로 참고면담은 전체 참고조사과정의 첫 단계로서 성공적 정보서비스의 여부를 결정 짓는 중요한 참고과정이다. 우리 나라의 경우 비교적 근년에 이 개념이 도입되었고, 정보서비스의 효율성을 제고시키기 위해 이를 적극적으로 응용하도록 권장되고 있다. 아울러 이의 효율성을 입증하는 몇 가지 연구 결과가 소개되기도 했다. 참고면담이 정보서비스의 주요한 일면으로 간주되고 응용되어야 할 필요성은 다음과 같다.

첫째, 참고면담은 참고사서와 이용자간의 인간관계, 또는 신뢰감의 형성을 위해서 필요하다. 정보서비스의 개념을 분석해 보면 '인적 협조'와 '질문에 대한 해답'이란 두 가지의 기본적인 개념으로 요약될 수 있다.⁵⁾ 인적 협조란 사서가 이용자를 도우고자 하는 성실한 욕망으로서 참고사서와 이용자 사이의 인간관계로 비롯된다. 한편, 질문에 대한 해답은 이용자의 요구에 대한 정확하고 만족할만한 탐색의 결과이다. 이 양자는 얼른 보기엔 서로 무관한 것처럼 보인다. 그러나 참고사서가 정확하고 신속하게 해답을 탐색하기 위해서는 이용자의 정보 요구가 무

4) Rettig, James, "A Theoretical Model and Definition of the Reference Process," *RQ* 18, 3 (Spring 1978) : 19-29.

5) 박준식, 『참고조사론』개정증보판. (대구: 계명대학교 출판부, 1989) : 17

엇인가를 분명하게 알아야 하며, 이를 위해서는 이용자가 자신의 요구를 분명하게 진술할 수 있도록 해야 한다. 이는 곧 이용자와 참고사서 사이의 의사소통의 문제로, 정확하고, 만족한 해답이 결국 이용자와 참고사서 사이의 인간관계에 기본을 두고 있음을 의미한다. 즉, 해답은 인적 협조의 결과로서 나타나는 ‘내용’인 것이다. 다시 말해, 사서와 이용자의 인간적 접촉은 결국 둘 사이의 간격을 좁혀 줌으로써 정확한 해답을 제공하는 지름길을 마련해 준다는 것이다. 이러한 사실을 보건대 참고사서와 이용자 사이의 인간관계는 참고면담의 기초이면서, 정보서비스의 기본이 된다는 사실을 알 수 있다. 따라서 참고사서는 정보서비스가 인본주의에 기초하지 않으면 안된다는 사실을 기억하는 것이 중요하다.

한 가지 유의할 사실이 있다. 참고사서는 이러한 인간관계의 형성을 개인적 성장을 위한 수단으로 사용해서는 안된다는 점이다. 인간관계 형성의 궁극적 목적은 전체 사서에 대한, 도서관에 대한 신뢰감 형성에 있다. 효과적인 대인관계는 효과적인 인간관계 기술을 훈련받은 사서에게는 부수적으로 얻는 이익이 될 수 있지만, 그것이 개인적 목적으로 변질되어서는 안되는 것이다.

여러 사람들이 주장하는 바와 같이 참고면담은 커뮤니케이션의 한 과정으로 이해되고 있다. 커뮤니케이션은 그 어원상 “알리다”, “참여하다”는 뜻 외에 “공유하다(share)”, “교환하다(exchange)” 등의 의미도 갖고 있다. 이는 단지

기계적 전달이란 의미를 초월하고 있다. 여기에는 인간적 의미가 내포되어 있다.⁶⁾ 따라서 성공적 면담이 반드시 이용자의 질문에 대한 완전한 해답을 의미하는 것만은 아니라고 볼 수 있다. 경우에 따라 이용자가 바라는 형태의 해답이 아예 존재하지 않을 수도 있고, 도서관이 도저히 해답을 제공할 여력이 없을 수도 있으며, 더러는 해답이 불충분할 수도 있다. 그러나 면담을 통해서 참고사서가 이용자와의 인간관계 형성을 도모하고, 면담과 탐색과정에서의 성실한 태도를 보여 줌으로써 이용자는 사서에 대해 신뢰를 가지게 된다. 이러한 신뢰는 불충분한 해답에 대한 이용자의 불만을 커버하고도 남는 힘을 갖는다. 이용자는 비록 참고사서로부터 만족할만한 해답을 얻지 못했으나 신뢰감을 얻었고, 이를 통해 다음에도 도서관을 즐겨 찾게 될 것이다. 이것이 곧 참고면담의 결과로 나타나는 태도변용이다. 참고면담의 가장 큰 목적이 바로 정보서비스의 인본주의 확립에 있으며, 그 결과가 이러한 신뢰감의 형성으로 나타난다.

둘째, 이용자의 질문 내용을 정확하게 파악하기 위해 필요하다. 참고사서가 질문 내용을 파악하는 것은 탐색전략을 세우고 탐색활동을 전개하는 데 있어서 핵심적 요소가 된다. 이 과정이 정확하지 못하면 당연히 부정확한 해답, 잘못된 해답이 나올 수밖에 없다. 대다수 이용자들은 참고사서의 정보탐색메커니즘을 이해하지 못하며, 서지적 도구들을 탐색하는 데 필요한 전문용어를 모르고 있다. 따라서 그들이 얻고자

6) Katz, William A., *Introduction to Reference Work, Vol. 1, Basic Information Sources*, 7th ed. (New York : McGraw-Hill, 1997) : 155-156

하는 정보 내용을 정확하게 표현하는 것이 어려울 수밖에 없는 것이다. 더욱이 이용자는 질문하는 동안 의뢰인의 입장에 있기 때문에 참고사서에 대해 미안해 하는 감정을 가지며, 때로는 자신의 질문이 너무 사소하다고 판단하여 심리적 부담을 가지게 된다.⁷⁾ 그래서 질문은 서투르고 때때로 핵심에서 벗어나게 된다. 따라서 참고면담을 통해 사서는 이용자가 자신의 요구를 분명하게 표현하도록 유도할 필요성이 있는 것이다.

참고사서가 이용자의 질문에 정확한 해답을 제공하지 못하는 이유는 해답을 찾지 못하는 참고사서의 능력부족보다는 오히려 질문 내용을 정확하게 파악하지 못하는 데 기인한다는 지적이 있다.⁸⁾ 이 말은 곧 참고사서와 이용자 사이의 의사소통이 제대로 이루어지지 않았다는 것을 의미한다. 참고사서는 때때로 해답에 필요한 정보의 탐색에 실패하거나, 잘못된 해답을 제시하거나, 이용자가 만족하지 못하는 정보를 제공하게 된다. 이러한 결과의 상당 부분은 질문 파악을 잘못된데서 기인된다. 콜리슨(Robert L. Collison)은 정보서비스는 이용자가 원하는 것이 무엇인지를 정확하게 알아냄으로써 해답의 절반은 성공할 수 있다고 했다.⁹⁾ 이는 효율적인 해답을 제공하기 위해 무엇보다 참고면담이 중요하다라는 것을 말해 준다.

셋째, 탐색전략을 수립하기 위한 아이디어와 기초자료를 얻을 수 있다. 참고사서는 면담과정

을 통해 이용자가 필요로 하는 정보의 내용(주제)과 종류(지리적, 언어적, 시간적 범위) 그리고 정보의 양(한 두 건의 기사, 여러 종류의 문헌정보가 복합적으로 제시되어야 하는지 등)과 수준(사용 목적이나 직업 학력과 관계된다)을 알아야 한다. 아울러 요구하는 정보의 형태(신문이나 잡지의 기사, 단행본, 또는 단순한 리스트, 사실적 정보, 원문제공), 정보요구의 목적 또는 전후 상황(예를 들면 숙제인지, 개인적인 관심인지, 취업을 위한 면접 준비용 배경자료인지) 등 질문 내용에 대해 구체적으로 알아야 한다.

효과적인 탐색전략을 수립하기 위해서는 이러한 질문 내용에 대한 확인 외에도 이용자의 프로필에 대해 될 수 있는 한 많이 알아 둘 필요가 있다. 전문가, 교육자, 실무자, 학생, 주부 등에 따라 문제를 제시하는 목적이나 방법에 차이가 있으며, 아울러 해답의 수준과 범위에도 현저한 차이가 있기 때문이다. 아울러 이용자가 해당 주제에 대해 어느 정도 알고 있는지, 이용자 스스로 이미 조사한 것이 있는지, 있다면 어느 정도인지, 탐색을 위해 이용자가 얼마만큼의 비용을 지불할 수 있을 것인지, 해답을 위해 얼마나 기다릴 수 있는지 등의 부차적인 요소도 파악해야 한다. 참고면담 과정에서 발휘되는 참고사서의 이러한 커뮤니케이션 능력이 성공적 정보서비스의 기초가 된다.

참고면담의 네 번째 필요성은 참고면담의 중

7) Leaderman, Linda C. "Fear of Talking : Which Students in the Academic Library Ask Librarians for Help," *RQ* 20, 4 (Summer 1981) : 382-393.

8) Katz, William A. *Introduction to Reference Work. Vol. II. Reference Services.* (N. Y : McGraw-Hill, 1969) : 44.

9) Collison, Robert L. *Library Assistance to Readers*, 3rd. ed. (London : Crosby Lockwood, 1960) : 61.

요성을 참고자료에 대한 지식과 동등한 비중을 갖는 것으로 이해하는 사서들의 인식의 변화에 기인한다. 과거 참고사서의 가장 중요한 자질은 참고자료에 대해서 많이 아는 것이라고 생각해 왔다. 철저하고 열성적인 자료의 관찰이야말로 정보서비스 업무를 터득하는 학구적 태도이며, 참고사서의 성공은 결국 정보를 찾아내는 데 있고 정보를 찾기 위해서는 정보가 내포된 최적의 자료에 접근하는 데 있다¹⁰⁾고 믿는 전통적 사서들의 견해는 자료지향적 관점을 대변하고 있다. 그러나 이러한 견해는 이용자가 어느 정확한 자료에서 자신의 해답을 얻을 수 있도록 충분히 명확한 질문을 할 수 있다는 것을 전제로 할 때 성립될 수 있다. 즉 참고질문의 최후의 결과만을 소개하는 것이 된다.¹¹⁾ 그러나 이미 언급한대로 대다수 이용자들은 질문을 정확히 표현하지 못하므로 면담은 필수적인 과정이 된다.

책에 관한 지식이 참고사서적의 기본을 이룬다는 생각은 잘못되었다고는 할 수 없으나 확실히 침체된 가치관념을 반영한다. 또 이같은 사조야말로 도서관을 마치 웅대한 박물관처럼 여기게 되는 통속적 이미지를 조성하는 주요한 요인이 되고 있다.¹²⁾

그리고 자료지향적 정보서비스에 대한 또 다른 비판은 참고자료에 너무 의존함에 따라 생기는 ‘참고사서의 비인간화’를 초래할 가능성이 있다는 점이다.¹³⁾ 정보서비스는 이미 언급한대로

질문과 해답이란 기능적 관점을 초월하고 있다. 따라서 참고사서와 이용자간의 관계는 기계적 관계가 아니라 인간관계의 한 부분으로 해석되어야 한다. 이러한 관점에서 인간이해와 탐색기술, 자료이해는 정보서비스의 3대 지주인 것이다.

2. 참고면담과 커뮤니케이션

2.1. 참고면담을 위한 커뮤니케이션 이론

커뮤니케이션이란 샤논(C. E. Shannon)과 위버(W. Weaver)가 이미 오래 전에 정의한 것처럼 ‘한 사람이 다른 사람의 마음을 움직이는 행위’로서 말이나 문자뿐만 아니라 음악, 미술, 무용, 연극, 기타 모든 형태의 인간 행위를 포함한다.¹⁴⁾ 따라서 한 사람이 말이나 문자 또는 행동을 통해 자신이 가진 지식이나 정보 또는 견해나 신념, 감정 등을 다른 사람과 공유하기 위한 상호작용이 커뮤니케이션인 것이다.

20세기 초반을 지나면서 커뮤니케이션의 이론과 방법론은 그 자체로서 독자적인 학문으로서 체계화되기에 이르렀으며, 2차대전 이후에는 심리학, 교육학, 언어학, 정신의학 등 여러 학문분야에서 이 이론을 도입하여 응용하고 있다. 커뮤니케이션 분야의 대표적인 관련기관인 도서관도 이용자들과의 효율적인 관계를 유지, 발전시

10) Bonk, Wallace J. "The Core Reference Course." *Journal of Education for Librarianship*, 4 (Spring 1964) : 2-21.

11) 노옥순. "정보 및 참고봉사의 의사통신과정," 한국비블리아 2집(1974) : 83.

12) Vavrek, Bernard F. "The Emergence of New Reference?" *Journal of Educational Librarianship*, 1 (Fall 1969) : 11.

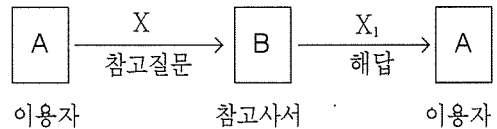
13) *Ibid*, p.19.

키기 위하여 이 이론을 도서관 서비스와 관련하여 연구해 왔다. 커뮤니케이션 기법과 밀접한 관계를 가지고 있는 도서관 서비스의 대표적인 응용 분야가 참고면담 분야이다.

커뮤니케이션의 이론과 방법론을 처음으로 정보서비스에 결합시킨 사람은 바브렉(Bernard Vavrek)이다. 그는 사학과 위버의 커뮤니케이션 모델을 응용하여 참고면담을 위한 커뮤니케이션 모델을 개발하였으며, 이 모델은 곧 <그림 1>과 같이 확장되었다.¹⁵⁾ 이 모델은 정보서비스를 커뮤니케이션의 한 형식으로 봄으로써 향후 정보서비스의 이론 특히, 참고면담의 발전에 기여하였다.

1978년 레틱(James Rettig)은 바브렉의 모델에서 부족한 부분을 보완하고 발전시켜 <그림 2>와 같은 비교적 완전한 커뮤니케이션 모델을 개발하였다.¹⁶⁾

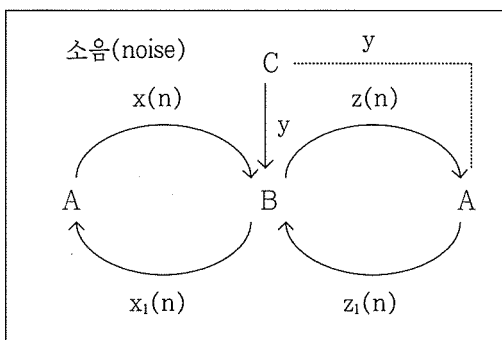
이용자(A)가 사서(B)에게 질문(x)함으로써 두 사람간의 커뮤니케이션이 발생하게 된다. 사



<그림 1> 바브렉의 커뮤니케이션 모델

서는 이용자에게 질문에 대한 피드백(x1)을 제공하게 된다. 이러한 피드백의 교환을 통해 양자 사이에는 정보전달자와 수신자의 역할이 교차하게 된다. 또한 질문과 피드백은 그 회수가 많아질 수 있고, 그 수가 늘어날수록 전달의 효용성이 높아지므로 변수(n)를 갖게된다.

한편, 소음은 피드백을 일으키는 필수요소로 작용한다. 참고과정에서의 소음은 대부분 물리적 소음(physical noise)보다는 이용자가 원하는 질문을 정확히 표현하지 못하거나 사서가 잘못 이해하는데서 오는 의미적 소음(semantic noise)이다. 이는 피드백이 계속되면 소멸된다. 참고사서와 이용자간의 피드백이 일치하면 참고사서는 정보원(C)을 선정하여 여기서 메시지(y)를 얻



- A : 질의자
- B : 사서
- C : 대중매개정보원
- x : 질문
- x1 : 질문에 대한 피드백
- y : 대중매개정보원으로부터 받은 메시지
- z : 사서로부터 받은 메시지
- z1 : 메시지 z에 대한 피드백
- n : 변수

<그림 2> 레틱의 참고과정모델

14) Shannon, C. E., Weaver, W., *The Mathematical Theory of Communication* (Chicago : Illinois Univ. Pr., 1949) : 3
 15) Vavrek, Bernard, "A Theory of Reference Service," *College & Research Libraries*, 29(1968) : 508-510 / *Communications & the Reference Interface*, University of Pittsburgh, 1971(Unpublished Doctoral Dissertation)
 16) Rettig, James, "A Theoretical Model and Definition of the Reference Process," *RQ*, 18, 3 (Spring 1978) : 23.

고, 이를 이용자에게 전달한다. 또한 정보원(C)에서 이용자(A)사이의 접선은 이용자가 사서와 협력하여 정보원을 탐색하고 메시지(y)를 얻을 수 있음을 보여 준다.

다음 단계에서 사서는 스스로 해답(z)을 구하여 이용자에게 제공한다. 이 경우 이용자는 참고사서로부터의 메시지(z)가 질문내용(x)을 만족시켜 주는지의 여부(Z_1)를 피드백을 통해 표현하게 된다. 이때의 z와 Z_1 도 변수n을 동반한다. 물론 정보원(C)과 정보원에서 얻은 메시지(y)도 다수일 수 있지만 이 모델에서는 대인 커뮤니케이션으로서의 참고과정의 본질을 더 강조하기 위해 단수로 취급되었다. Z_1 이 이용자의 요구를 만족시켜 주었을 경우 참고과정은 끝나고, 그렇지 못했을 경우 피드백은 계속된다.

레딕의 모델은 커뮤니케이션 이론이 실제의 정보서비스 상황에 적용될 수 있음을 잘 보여준다. 정보서비스에 있어서 커뮤니케이션 이론은 정보서비스 전반을 커뮤니케이션의 한 과정으로 해석함으로써 해답의 효율성을 증대시킴은 물론, 사서와 이용자 사이의 인간관계(신뢰감) 형성이란 보다 근원적인 과제를 달성하는 데 기여했다. 이 이론을 통해 보다 세부적인 커뮤니케이션 기법들이 참고면담에 응용된다.

2.2. 사서를 위한 커뮤니케이션 교육

참고면담은 인간이해와 커뮤니케이션 기술의 결합으로서 정보서비스의 성패를 결정 짓는 주요한 요소이다. 그러나 이용자, 참고사서 모두

커뮤니케이션 기법을 체계적으로 교육받지 않았기 때문에 면담을 성공적으로 이끌기 어렵다. 참고사서는 이용자를 돕고자 하는 성실한 욕망을 통해 이용자의 질문을 자연스럽게 유도해야 하며, 그러한 기술을 배워야 한다.

여기에는 한 가지 대 원칙이 있다. 면담기법은 인간이해에 바탕을 두어야 한다는 점이다. 다른 사람과 1대 1로 대면하여 효과적인 상호작용을 할 수 있는 능력을 배운다는 것은 몸가짐이나 적절한 어구를 배우는 것이 전부는 아니다. 비록 이러한 기술들이 면담을 의미 있게 처리할 수 있는 하나의 방법이 되겠지만, 이러한 기법들이 인본주의에 기초하지 않으면 안된다는 사실을 알아야 한다. 정보서비스에 대한 사서의 철학적 태도는 인본주의에 기초한 면담기법과 탐색기술 그리고 자료에 대한 지식이 완전히 통합된 종합체로서 교육되어야 한다. 정보서비스에서 인간 상호간의 의사 전달을 인본주의 이론으로 이해하지 않으면 지식을 얻고자 도서관을 찾는 이용자를 실망시키게 될 것이다.¹⁷⁾

커뮤니케이션 교육의 필요성을 이용자와 사서의 측면으로 나누어 살펴보기로 한다.

이용자들은 참고사서에게 질문하기를 꺼리는 경향이 있다. 그리고 참고사서에게 질문할 때도 자신이 원하고 있는 내용과는 다른 형태 즉, 일반적이고 피상적인 질문에서부터 출발하여 거기에서 나온 해답을 근거로 하여 스스로 조사를 진행하는 방법을 쓰는 경향이 있다고 한다. 이렇게 질문을 꺼리거나 불완전한 질문을 하게 되는 동기는 여러가지가 있을 수 있다. 예를 들면,

17) Gothberg, Helen M. "The Beginnings," *The Reference Librarians* 16 (Winter 1986) : 16-17.

도서관(자료, 참고도구, 시스템용어 등)에 대한 이해부족, 이용자의 소심한 성격, 참고사서에 대한 과거의 나쁜 경험(신뢰부족) 등이 있다.¹⁸⁾ 그러나 도서관직의 전문적인 요소를 제외한 인간적인 측면을 고려한다면 그 이유는 사서가 이용자를 대하는 현재의 태도, 이용자의 성격, 그리고 참고사서에 대한 과거의 경험 등 세 가지로 요약할 수 있다.

첫째, 사서의 태도에 대해 살펴보자. 서비스 현장에서 참고사서가 이용자의 질문을 기다리거나 환영하는 듯한 태도는 면담을 긍정적으로 만들지만 그렇지 않은 상황은 반대의 결과를 가져온다. 참고사서가 열심히 무언가를 읽거나 일에 몰두하고 있을 때, 반대로 동료와 한가하게 잡담에 빠져 있을 때, 사서가 도움을 주는데 너무 소극적이거나(이용자가 표정이나 행동으로 면담 의사를 보내고 있는데도 사서가 모르는체 할 때) 너무 거만하게 보일 때 이용자는 질문하기 어렵게 된다.

둘째, 이용자는 일반적으로 자신이 의뢰하는 입장에 있기 때문에 참고사서에 대해 방어적인 성향이 되기 쉽다. 내 질문 때문에 바쁜 사서를 괴롭히지 않을까? 사서가 어리석은 질문이라고 평가하지 않을까? 나의 요구가 너무 과중한 것은 아닐까? 등의 심리적 상태는 질문을 어렵게 한다.

셋째, 참고사서에 대한 이용자의 과거 경험 특히, 불친절했거나, 불성실했거나, 비우호적이었던 과거의 경험은 이용자의 질문을 봉쇄하는

가장 큰 요인이 된다. 이러한 사서의 태도는 인간관계의 기본을 해치며, 전체 사서와 이용자 사이의 신뢰관계를 깨뜨린다. 참고사서의 자질 가운데서 탐색능력 보다 오히려 인간적 측면이 중시되는 것도 이런 이유이다.¹⁹⁾

이상 세 가지 요인 중 두 가지가 사서의 역할과 이미지에 관련된다. 실제로 이용자들은 도서관이나 사서에 대해 주관적 인상, 예를 들면 냉정함과 따뜻함, 친절함과 불친절, 인간적 혹은 비인간적 등의 인상을 갖고 있다.²⁰⁾ 과거의 사서들은 주로 부정적 이미지로 이용자에게 투영되었을 가능성이 높다. 따라서 참고사서는 이용자의 표현을 자유롭게 유도하는 기법(인성적 관점을 포함하여)을 터득할 필요가 있는 것이다.

다른 한 관점은 참고사서와 관계된다. 면담을 효율적으로 이루기 위해서는 참고사서의 타고난 재능도 필요하지만 면담기술을 습득할 필요도 있다. 참고면담을 교육과 연관지어 본다면 세 가지 관점이 있을 수 있다.²¹⁾ 첫째는 교육을 통해 면담기술을 습득할 수 있다고 믿는 관점이다. 그러나 교육은 피상적이고 이론중심이라는 비판도 있다. 둘째는 면담은 과학이기보다는 예술이며, 예술은 영감(靈感)이기 때문에 논리를 초월한다고 믿는 관점이다. 이 관점을 따르면 교육은 무의미하다. 셋째는 참고면담은 예술이면서 과학으로서 선천성(영감 포함)과 후천성(과학, 교육)의 결합으로 이루어진다는 관점이다. 훌륭한 참고사서가 양성되기보다는 태어나

18) Mount, Ellis, "Communication Barriers and the Reference Question," *Special Libraries* 57 (Oct. 1966) : 576-578.

19) 박준식, 『참고조사론』, 개정증보판 (대구 : 계명대학교 출판부, 1988) : 155

20) Sommer, Robert, "The Ecology of Privacy," *Library Quarterly* 36, 3 (July 1966) : 239

21) Katz, William A. (1997), op. cit., p.169.

는 것이긴 하지만 교육을 통해 보완된다는 점을 감안하면 참고면담에도 동일한 논리가 적용될 수 있을 것이다.

원래 면담이란 한 인간의 사고나 행위에 대한 동정적 이해를 말한다. 개인간의 이해도가 커뮤니케이션의 성공률을 나타내는 척도라고 한다면, 다음의 세 가지 요소가 이해를 증진시키는데 기여할 수 있을 것이다. 그것은 지각적 적응력의 유사성(similarity in perceptual orientations), 신념체계의 유사성(similarity in system of belief) 그리고 의사소통 형식의 유사성(similarity in communication style)이며, 개인적 이해도는 이들의 상관수로 표시될 수 있다.²²⁾

이 세 가지 요소는 독립된 과정으로 존재하지 않고 서로 영향을 주고 받으며 복잡하게 얽혀 행동을 결정하고 있으며, 이들 세 요소가 유사한 성질을 가진 인간들이 상호간에 더욱 적극적으로 하도록 의사전달을 하는 경향이 있다.

이러한 커뮤니케이션 이론의 기본 원리에도 불구하고 대화자 상호가 지각의 방법이라든가 신념체계가 일치되지 않는다 하더라도 최소한 의사소통 형식만 일치하면 커뮤니케이션을 성공시킬 수 있다.²³⁾ 한 개인의 의사소통 형식은 그의 문화적 배경이나 태어난 국가, 연령, 교육정도, 성, 인간성, 때로는 순간적 감정 등에 따라 달라질 수 있다. 따라서 한 사람의 언어나 행동

이 다른 사람에게 전달될 때 동일한 내용으로 전달되지 않을 수도 있는 것이다. 따라서 질문자가 표현하고자 하는 정확한 내용과 의도를 파악하기 위해서 사서들은 특별히 커뮤니케이션 교육을 받을 필요성이 있는 것이다.²⁴⁾

과거 문헌정보학 교육은 자료의 분류와 목록을 포함한 도서관직의 방법론에만 치중하여 교육을 받을 뿐 인간관계, 특히 협조적 관계에 관련된 교육이 없었다. 따라서 사서들은 이용자의 질문을 참고조사과정에 맞게 구체화하는 과정에서 협조가 필요하다는 사실을 충분히 인식하지 못하고 있다. 또한 정보서비스 교육도 그 방법적 측면을 중심으로 교육을 받았을 뿐 인간을 인간으로 이야기 할 수 있는 기법에 대한 교육은 없었다.²⁵⁾ 이러한 사실들은 참고사서에게 커뮤니케이션 교육이 필요함을 잘 말해주고 있다.

2.3. 대인커뮤니케이션의 유형과 특성

커뮤니케이션은 대인커뮤니케이션, 매스커뮤니케이션, 집단커뮤니케이션으로 대별할 수 있다.²⁶⁾ 참고면담은 참고사서와 이용자간의 커뮤니케이션이므로 대인커뮤니케이션에 해당된다. 대인커뮤니케이션은 다양한 특성²⁷⁾이 있으나 그 중에서 참고면담과 관련된 것으로는 메시지의 흐름이 대체로 쌍방향적이고, 커뮤니케이션 상황

22) Barnlund, D. C. 『日本人의 表現構造 : 公的自己と 私的 自己』 西山千 譯. (東京 : サイマル出版會, 1973) : 8-13.

23) loc. cit.

24) 지각적 적응력의 유사성이나 신념체계의 유사성은 인간의 본성과 관련있으므로 교육을 통한 효과는 기대하기가 어려운 면이 있다.

25) '노옥순. "정보 및 참고봉사의 의사소통과정" 『한국비블리아』2집(1974) : 70.

26) 차배근, 『커뮤니케이션학 개론』(상), (서울 : 세영사, 1995) : 47-48

이 대면적이며, 즉각적 피드백이 많고, 태도 형성 및 변화가 가능하다는 점이다.

대인커뮤니케이션은 상호간에 정보가 교류되는 형식면에서 언어적 커뮤니케이션(verbal communication)과 비언어적 커뮤니케이션(non-verbal communication)으로 나누어진다. 그리고 언어적 커뮤니케이션은 다시 문자 커뮤니케이션과 구두 커뮤니케이션으로 나누어지며, 비언어적 커뮤니케이션은 비언어적 기호의 종류에 따라 신호, 몸짓, 표정, 촉감, 도형에 의한 커뮤니케이션으로 나눌 수 있다.²⁸⁾

먼저 언어적 커뮤니케이션의 특성에 대해 살펴보기로 하자. 인간이 의사소통을 위해 사용하는 수단은 크게 보아 언어, 문자, 행동(비언어적인 요소)이다. 이 중에서 인간은 언어를 의사전달의 대표적인 수단으로 삼고 있다. 참고면담에 있어서 일반적으로 문자는 참고질문표의 기록 이외에는 사용하지 않으므로 면담은 언어와 행동을 중심으로 전개된다. 그러나 행동은 이용자의 요구를 표현하는 본질은 아니기 때문에 결국 참고면담은 언어가 중심 요소가 된다.

인간은 자신의 경험을 종류별로 분류하고 이를 언어로 추상화시켜 대화자 상호간에 의사소통을 한다. 이는 인간이 상징을 사용하여 경험을 정리하고 의미를 나타내며, 이를 기반으로 타인과 의사소통을 한다는 말이다. 따라서 언어는 그 자체로서 의미를 지니고 있는 것이 아니라 표현하고자 하는 무엇을 의미하기 위하여 이

용되는 재료이며, 전달하기 위한 수단이다. 그러나 언어는 우리가 익히 알고 있는 바와 같이 한 개인의 출생, 교육, 문화적 배경, 그리고 나이, 성, 직업 등에 따라 매우 상이하게 나타날 수 있다. 심지어는 동일한 언어라 할지라도 대화석상의 분위기, 대화 당사자의 순간적 감정, 대화자의 태도나 억양, 속도 등의 요인에 따라 의미가 다르게 전달될 수도 있다. 따라서 참고사서는 어떻게 하면 효과적인 언어적 커뮤니케이션을 이룰 수 있을가에 대해 연구해야 한다.

전통적으로 언어적 커뮤니케이션을 효율적으로 수행하기 위한 방법으로서 대화자 상호간의 친근감의 형성, 감정이입, 개방적 질문 또는 중립적 질문 기법의 구사, 경청, 수평적 태도의 유지 등이 제안되어 왔다. 물론 이들 중 다수는 면담에 필요한 전체적 조건으로서 언어적 커뮤니케이션 기법에만 해당되는 것은 아니다.

한편 비언어적 커뮤니케이션이란 대인 커뮤니케이션에서 언어적 커뮤니케이션을 제외한 커뮤니케이션을 가리킨다. 즉, 몸짓, 자세, 대화자 상호간의 거리(공간적 행위), “아”, “음” 등과 같은 의사언어(擬似言語), 의복, 장식 착용 등 가공적 행위와 이와 유사한 모든 것들에 적용되는 말이다.²⁹⁾

대인 커뮤니케이션에 있어서 우리는 일반적으로 의사소통의 대부분이 언어적 요소에 의해 이루어지는 것으로 생각하고 있다. 그래서 과거 커뮤니케이션의 주요한 관심사는 언어적 요소가

27) *Ibid.*, p.49.

28) *Ibid.*, p.41

29) 홍희광, 『비언어적 의사소통 행위에 관한 연구』(서울: 국민대학교 대학원, 1994): 19-32(미간박사학위논문)

중심이 되었다. 그러나 인간의 의사소통은 언어와, 이 언어에 유, 무형의 영향을 미치는 비언어적 요소의 결합에 의해 이루어지며, 때로는 언어보다 오히려 비언어적 요소가 더 결정적인 요소가 되기도 한다. 외국의 오래된 조사이긴 하나 커뮤니케이션에서 언어에 의한 의사전달이 35%에 불과하고 나머지 65%는 비언어적 요소에 의해 전달된다고 한다.³⁰⁾ 이것은 커뮤니케이션에 있어서 비언어적 커뮤니케이션의 중요성을 잘 말해 주고 있다. 이러한 중요성을 감안하여 1950년대 이후 심리학과 정신의학 등에서는 비언어적 커뮤니케이션을 독자적인 연구 대상으로 하는 학문영역이 만들어지게 되었다.

비언어적 커뮤니케이션은 언어처럼 마디마디로 의사전달을 하는 것이 아니라 대화 또는 상황 전체로서 의사전달을 하며, 행위 자체로서 의사전달을 이루기도 하나 흔히 언어적 전달의 보완적 수단, 예를 들면, 언어의 반복, 상반, 보완, 강조, 대체, 규제 등을 위해 활용되는 경우가 많다.³¹⁾ 그러나 비언어적 커뮤니케이션은 대화자 쌍방의 문화적 배경에 따라 매우 상이한 양상으로 나타날 수 있으므로 비언어적 커뮤니케이션에 대한 연구결과를 맹신하는 것은 곤란하다.

비언어적 커뮤니케이션은 언어적 커뮤니케이션과 비교해 볼 때 다음과 같은 특성이 있다.

- ① 언어가 문화 혹은 인종에 따라 다른데 비해, 비언어적 커뮤니케이션은 인간세계에 있어서 보편적, 자연적이며 학습되지 않는 특성을 지니고 있다.
- ② 언어가 체계화되어 있는데 비해 비언어적 커뮤니케이션은 체계화시키기 어렵다.
- ③ 언어와는 달리 비언어적 커뮤니케이션은 제스처에 관한 것을 제외하고는 일정한 규칙이 없다
- ④ 비언어적 커뮤니케이션은 잘 알아듣지 못했거나 이해하지 못한 내용을 상대방에게 반복해서 확인할 수 없다.
- ⑤ 언어는 자신의 목적을 위해 생각하는 내용을 의도적으로 통제하거나 왜곡해서 전달할 수 있으나, 비언어적 커뮤니케이션은 우발적이기 때문에 통제가 불가능하다.
- ⑥ 비언어적 커뮤니케이션은 언어와 일치하지 않는 경우가 많다.³²⁾

3. 면담과정

면담과정은 대개 두 가지의 단계로 구성된다. 첫 번째의 단계는 이용자와의 의사소통과정으로서 이용자와 그의 질문에 대해서 알아보는 것이며, 두 번째는 탐색전략을 설정하는 과정으로서 탐색의 방법과 절차를 구상하는 단계이다. 여기

30) Munoz, Joanna L., "The Significance of Nonverbal Communication in the Reference Interview," *RQ* 16(Spring 1977) : 220-224

31) Tomkins, S. S. and C. E. Azard, *Affect, Cognition and Personality*, (N.Y. : Springers, 1965)/ 설영주, 『비언어적 커뮤니케이션이 정보서비스에 미치는 영향에 관한 연구』 (광주 : 전남대 대학원, 1992) : 37 재인용(미간석사학위논문)

32) 홍희광, op. cit., p.12-13

서는 우선 의사소통과정에 대해서 살펴보고 후자에 대해서는 다음 장에서 다루기로 한다.

3.1. 전제 요소

참고면담을 성공적으로 이끌기 위해서 참고사서는 몇 가지 전제적 요소에 대해 심사숙고하지 않으면 안된다. 그 첫째는 면담이 인간사임을 기억해야 한다는 점이다. 참고면담은 본질적으로 이용자의 정보요구를 만족시켜 주기 위해 참고사서와 이용자 사이에 이루어지는 인간관계이기 때문에 필요에 의한 기계적 접촉보다는 진실로 이용자를 돕고자 하는 인간적 접근이 요구된다. 의사소통기술들이 효과적이고 생산적인 참고면담을 위해서 필수적이긴 하지만 그보다는 사서가 진실로 이용자를 도우려는 태도와, 이용자의 성장과 지식추구를 돕기 위한 참고사서의 행동이 중요하다. 이것은 면담 스타일이나 기술의 문제가 아니며, 효과적인 서비스를 하고자 하는 참고사서의 서비스 철학에 달려 있다고 볼 수 있다.³³⁾

인간은 자신이 가치 있다고 생각하거나 선호하는 사람이나 사물에 대해 가까이하고자하며, 그렇지 않은 것은 피하거나 멀리하고자 하는 속성을 가지고 있다. 또한 모든 사람들은 자신의 나이, 성별, 교육정도, 직업을 막론하고 스스로 존엄성을 가지고 있다. 이용자들은 참고조사 전 과정에서 자신의 존엄성을 지키고 싶어한다. 따

라서 자신의 존엄성을 보호해주는 참고사서에게 더 많은 호감을 가지게 될 것이며, 그렇지 못할 경우 경쟁적 관계가 될 가능성이 높아진다. 이것이 곧 '친근성의 원리'이다. 따라서 면담과정에서 가장 중요한 요소는 참고사서가 사무적인 분위기를 떠나서 인간적인 대화가 가능하도록 마음가짐과 자세(마음이 열려져 있는 상태)를 갖추고 있어야 함은 물론, 행동으로서 이것을 보여 주어야 한다.

효율적인 대화방법중 대화를 문제해결의 수단으로 생각하는 것이 아니라 개인의 문제를 솔직하게 털어놓게 함으로써 감정의 해소를 통해 스스로 문제해결에 이르도록 하는 방법이 있다.³⁴⁾ 이러한 방법은 상대방에 대한 절대적인 신뢰에 바탕을 두지 않고는 불가능하다. 물론 이러한 상담 심리적 대화방법이 참고면담에서 그대로 적용되는 것은 아니지만 인격적(존중이란 의미에서)대화의 기본이 되는 것은 분명하다.

참고사서의 이러한 개방적인 자세는 면담과정에서 생길 수 있는 모든 장애요인들을 극복하는데 가장 큰 힘으로 작용하게 될 것이다. 질문자는 특히 방어적 경향을 띄기 때문에 사서가 친근감을 조성하도록 유도하는 것은 질문자의 긴장을 푸는데 도움이 된다. 아울러 해답의 결과에 대한 만족에도 영향을 미치며, 이용자의 차후 도서관 이용방향에도 영향을 미치는 요인이 될 것이다.

다음으로 참고사서는 이용자와의 관계에 있어

33) Bopp, Richard & Linda C. Smith, *Reference & Information Services : An Introduction*, 2nd ed. (Englewood, Colo. : Libraries Unlimited, 1995) : 39

34) 윤문자, C. R. Rogers의 Encounter Group 이론에서 본 기독교 교육.(서울 : 연세대, 1982) : 29-30.(미간석사학위논문)

서 수평적 관계가 유지되도록 노력해야 한다는 점이다. 대인 커뮤니케이션에 있어서 대화자 쌍방간의 레벨(level)문제는 지위나 나이의 높고 낮음, 교육 또는 지식의 유무, 의뢰 관계 여부 등에 따라 수직적인가, 수평적인가가 결정된다. 참고사서와 이용자의 관계는 지위나 나이 교육 등의 요소보다는 의뢰인, 도서관에 대한 지식 등의 관점에서 수직적 관계로 설정될 가능성이 높다. 이때 참고사서가 자신이 우월하다고 느끼면 자아개념이 긍정적이 되고, 그 위치를 유지시키고자 노력하게 된다. 이용자의 경우는 자신이 의뢰인이라는 이유만으로도 참고사서의 우월성을 인정하고 그의 지시(또는 처리과정과 결과)를 수용할 태세를 갖추게 된다.

그러나 이러한 것은 이상적인 커뮤니케이션의 상황은 아니다. 수직적인 관계는 이용자를 열등감에 사로잡히게 하여 대화의욕을 위축시킨다. 따라서 이를 수평적 관계로 바꿈으로써 보다 효과적이고 만족스러운 커뮤니케이션을 이룰 수 있게 될 것이다.³⁵⁾ 이 조건은 앞의 조건과 마찬가지로 참고사서의 부단한 자기성찰과 도서관 서비스의 철학에 대한 투철한 의식이 수반되어야 가능하다.

이상의 두 가지 전제 요소를 보건대 참고면담에 있어서 인간이해는 필수적인 것으로 보인다. 정신분석학자 융(C. Jung)은 인간의 커뮤니케이션 모델을 인성적 특성에 따라 직관형(intuition), 사고형(thinking), 느낌형(feeling), 감각

형(sensing)의 네 가지 유형으로 나누고, 이를 주어진 사회상황 혹은 상대방에게 적합한 것으로 교체함으로써 커뮤니케이션의 효과를 극대화할 수 있다고 하는 역할교체모델(role-shifting model)을 제시했다.³⁶⁾ 이들 네 가지 유형의 커뮤니케이션 스타일이 각각 지니는 효과적인 측면과 비효과적인 측면을 들어보면 <표 1>과 같다.

인성적 특성으로서의 커뮤니케이션 스타일이 이상과 같은 네 가지 유형으로 선명하게 구분되는 것은 아니다. 그러나 일반적으로 이상과 같은 스타일의 배합, 또는 어느 한 스타일에 사람들은 보다 많이 경도되어 있는게 사실이다. 따라서 효과적인 커뮤니케이션은 참고사서가 상대방 이용자의 스타일에 얼마나 호소력 있는, 혹은 메시지를 구성할 수 있느냐가 관건이 된다.

참고사서는 이용자의 스타일이 이러한 유형의 어느 형식에 속하는가를 이해하고, 비효과적인 면은 가급적 들춰내지 않고 효과적인 면을 조장하며, 나아가 참고사서 스스로 역할을 교체해서 이용자와 대화함으로써 효과적인 커뮤니케이션을 성취시킬 수 있게 될 것이다.

3.2. 면담기법

3.2.1. 언어적 기법

참고사서와 이용자 사이의 의사소통형식은 언어가 중심이 된다. 일반 면담에서는 대화자 상

35) Smith, N. & S. Fitt, "Vertical-Horizontal Relationship: their Application for Librarians," *Special Libraries*, 66, 11 (Nov. 1975): 528-531

36) Bledsoe, J., "Your four Communication Style," *Training*, March 1976: 18-21 / 조종혁, 『커뮤니케이션학』(서울:세영사, 1992): 278-280에서 재인용(표3-1은 필자가 재구성한 것임).

〈표 1〉 커뮤니케이션 스타일의 효과

스타일	인성적 특성	효과적인 면	비효과적인 면
직관형	상상적, 창조적, 혁신적이다. 끊임없이 회의하며 간혹 엉뚱한 아이디어를 낸다.	창조적 풍부한 상상력 이성적 카리스마적 이념적 지적 집요성	비현실적 비실용적 환상적 산만함 비정상적 독단적
사고형	합리적 사고, 분석적 판단력이 있다. 사실을 점검하고 체계적으로 조직화한다. 계산된 행동과 태도를 유지. 비감정적, 직무중심적이다.	사려 깊은 비교하는 객관적인 합리적인 분석적인	말이 많은 우유부단한 지나친 조심성 감정의 결여 역동성의 결여 자제하고 경직된
느낌형	타인에 대한 감정이입 능력이 있고, 친절하고 따뜻하다. 타인을 지지하며 공감대 형성에 능하다. 대화(특히 비공식적 대화)를 즐기며, 유머와 일화를 즐겨 사용한다.	자의적 설득적 감정이입적 가치수호적 내적 성찰 타인의 느낌을 유도	충동적 비조직적 개인적 감상적 주관적
감각형	자신감에 넘쳐 대화를 이끈다. 경쟁적 투쟁적이며, 문제의 핵심을 파고 든다. 생각보다는 행동한다.	실용적 자기 주장적 결과중심적 객관적/실증적 경쟁적 자신감	장기적 안목의 결여 지위추구, 자기 몰입적 먼저 행동, 뒤에 생각 타인에 대한 신뢰 결여 타인 지배적 교만함

호간에 감정을 전달하는 부분이 많기 때문에 비언어적 요소가 중시되는 경향이 있다. 그러나 참고면담에서는 정보요구를 표현하며, 이는 특정 개념이나 사상(事象)을 표현하는 것이기 때문에 언어가 중심이 되고, 비언어적 요소는 언어적 표현을 자유롭게 하는데 도움을 주기 위해 활용된다. 참고면담을 위한 언어적 커뮤니케이션 기법으로서 고려되어야 할 요소는 다음과 같이 정리될 수 있다.

1) 감정이입

감정이입(empathy)은 대화 상대방의 퍼스널

리티에 자신의 이미지를 투영하는 것을 말한다. 쉽게 말하면 참고사서가 이용자의 행동이나 말에 대한 자신의 느낌을 일치시켜 공유하는 것, 즉 이용자의 입장이 되는 것을 말한다. 이것은 앞에서 말한 역할교체모델이론이나 자기노출(self-disclosure)과 유사하다. 감정이입의 능력은 사람에 따라 다르며, 상대방과의 선행경험이 적을수록, 또한 커뮤니케이션의 동기가 부족할수록 감정이입의 능력이 저하된다. 감정이입은 면담상의 많은 장애요소를 극복할 수 있게 하며, 대화자 상호간의 신뢰감을 형성하는 데도

기여한다.

참고데스크에서의 감정이입은 이용자가 스스로 탐색하다가 실패한 상황에 대해, 질문표현이 서툴 때, 질문표현을 하지 않고 머뭇거릴 때, 이용자의 방어적인 성격 때문에 거부해 할 때 이용자를 안심시키기 위해 응용된다. 이 경우 몇 마디 조크는 긴장을 푸는데 도움을 준다.

참고사서는 감정이입의 방법을 통해 이용자의 현재의 심리상태를 이해하며, 이해하고 있다는 느낌을 이용자에게 전달할 수 있다. 이런 기법은 이용자의 정서적 안정감을 통해 질문표현을 정확하게 할 수 있도록 도와준다.

2) 경청

경청은 남의 얘기를 신중히 듣고, 말속에 숨은 뜻을 정확히 파악하는 것을 뜻한다.³⁷⁾ 여기에는 질문자의 얘기를 잘 듣고 있다는 표시로 “예”, “그렇지요”, “계속하세요” 등의 언어적 표현이나, 표정, 응시, 고개를 끄덕이는 등의 수용적 태도를 보여 주는 것도 포함된다. 또한 단지 들을 뿐만아니라 메시지를 평가하고 요약해서 메시지에 대해 행동을 취할 수 있도록 하는 것을 포함한다. 예를 들면 이용자의 진정한 질문 목적을 명확히 하기 위한 참고사서의 질문이 이에 해당된다. 대부분의 이용자들은 자신의 말을 사서가 경청해 주기를 기대하며, 사서가 경청하고 있다는 느낌을 이용자가 가질 때 이용자는 자신의 요구를 정확하게 표현할 수 있게 된다. 이는 이용자가 자신의 존엄성을 사서가 지켜주고 있다고 믿기 때문이다.

유의할 점은 이용자의 질문이 조금 장황하다

고 해서 중도에서 말을 끊어서는 안된다는 점이다. 이러한 행위는 대화자의 감정을 상하게 할 수 있다. 다만 본문에서 벗어나 있을 때는 주의를 환기시킬 필요가 있다. 단지 대화 자체를 즐기는 사람들에게 흔히 볼 수 있는 상황이다.

3) 개방적 질문

참고사서가 이용자의 질문의도나 내용을 정확하게 파악하지 못했을 때 이용자에게 질문내용을 ① 간추려 말함으로써 다시 확인하거나, ② 부연 설명을 요청하기 ③ 질문내용을 전체적으로 재진술해 줄 것을 요청하기 등이 있다. 이러한 방법은 참고사서가 이용자의 질문내용을 파악하는 수단이 되기도 하지만 사서의 반응을 수정하거나 변경시키며, 질문자의 진술을 수정 보완할 기회도 제공한다.

참고사서가 이용자의 질문을 듣고 되물을 때 응용될 수 있는 질문방법에는 폐쇄적 질문, 개방적 질문과 중립적 질문이 있다. 폐쇄적 질문은 “통계적 자료를 원합니까?”와 같이 질문자가 제시한 것 외에 해답의 다른 선택이 없는 질문이다. 개방적 질문은 “실제로 필요로 하는 정보는 어떤 것입니까?”와 같이 질문자의 의견이 개진되도록 여유가 주어지는 질문이다. 한편 중립적 질문이란 “이 정보의 사용 목적이 무엇인지 알고 싶습니다”, “~에 대해 안다면 해답을 찾는데 도움이 될 수 있겠습니까만...” 등과 같이 질문자의 요구 표현에 어느 정도의 제한이 주어지는 질문이다. 중립적 질문은 이용자의 관점에서 질문을 이해하려는 노력으로서 면담초기에 정보요구 상황과 갭(gap), 질문목적은 알아내려

37) Peck, Theodore P., “Counseling Skill Applied to Reference Service,” *RQ* 14 (Spring 1975) : 234

는 방법으로 개방적 질문기법에 포함된다.³⁸⁾

이상적 의사소통을 위해서는 개방적, 중립적 질문이 많이 응용될 필요가 있다. 폐쇄적 질문은 참고사서에 의해 제공된 선택 외에는 다른 여지가 없기 때문에 이용자의 진정한 요구를 파악하기가 어렵다. 그러나 참고면담이 개방된 장소에서 이루어 진다는 점을 고려한다면 폐쇄적 질문도 적절히 활용될 필요가 있다. 요약하면 개방적 질문에서 시작하여 중립적 질문으로, 마지막으로 폐쇄적 질문으로 이어지는 방법이 바람직하다.

한가지 유의할 사항은 재진술은 효과적인 의사소통을 위해 필요한 과정이긴 하지만 가급적 자주 이런 상황이 일어나지 않도록 하는 것이 좋다는 점이다. 이는 곧 참고사서가 이용자의 질문을 경청하지 않았음을 의미하기 때문이다. 이런 상황을 예방하기 위해서 참고사서는 메모 하는 습관을 가져야 한다. 또한 질문내용의 확인(간추려 말하기 등), 부연설명의 요청 등은 면담의 필수적인 기법이지만 질문하는 방법은 개방적, 중립적이며, 정중해야 한다.

3.2.2. 비언어적 기법

참고면담은 그 속성상 언어적 기법이 면담의 중심을 이루지만 비언어적 기법도 무시될 수 없을 만큼 중요하다. 참고면담에 있어서 비언어적 커뮤니케이션이 얼마나 중요하며, 어떻게 응용되는가에 대해선 국내외에서 이미 오래 전부터 연구되어 왔다. 대표적인 유형과 응용방법은 다

음과 같다.

1) 신체언어(body language, kinesics)

표정: 인간의 표정은 그 사람의 감정 상태를 잘 나타내 주는 거울과 같다. 사람들은 대인 커뮤니케이션에서 표정을 통해 긍정, 부정, 기쁨, 슬픔, 놀람, 분노, 수용, 거부 등 언어를 대신하는 메시지를 전달한다. 표정은 커뮤니케이션에서 가장 중요한 부분이기 때문에 대화중 필요에 따른 표정관리보다는 상대방을 진심으로 대하고 있다는 인상을 주는 것이 중요하다. 참고사서는 면담과정에서 이용자를 반기고, 그를 도울 의향이 있으며, 면담의 전 과정에서 그에게 관심을 기울이고 있음을 표정으로 나타내어야 한다. 금기사항은 사무적인 표정, 무표정, 특히 말로는 환영의 의사를 보이면서 표정으로는 그 반대의 상황을 보이는 것이다. 이런 이중적 행동은 참고사서와 이용자의 신뢰를 해치는 주된 요인이 된다.

응시: 대화중 상대방을 응시하는 것은 대화에 대한 관심과 일체감을 나타내는 표현형식이다. 대화중 상대방과 시선접촉이 잦을수록 밀접한 관계정립이 가능함은 물론, 상대의 표정변화를 자주 확인하여 효율적인 면담을 이끌 수 있게 된다. 반대로 대화중 시선을 딴 데로 자주 돌리면 상대를 무시하고 대화에 흥미가 없음을 나타낸다 따라서 참고사서는 이용자와 시선을 자주 접촉하여 대화를 경청하고 있음을 나타내야 한다. 다만 우리의 정서상 쏘아보는 듯한 응시는 피하고 따뜻한 눈길을 주는 것이 바람직하다.

38) Dervin, Brenda & P. Dewdney, "Neutral Theory of Librarianship : Communication, not Information," *RQ* 25 (1986) : 508-510

제스처와 자세 : 제스처는 손짓, 발짓, 몸짓 등의 신체적 동작을 통해 언어를 대신하거나 강조하는 의사전달 수단을 말한다. 또한 제스처를 통해 상대의 메시지에 대해 표정에서와 같은 메시지를 전달하게 된다. 또한 자세는 상대에 대한 예의와 존경심을 나타내므로 정중한 자세와 편한 자세를 써야 할 경우를 구분하는 것이 커뮤니케이션의 효과를 증대시킨다. 우리 나라는 유교문화의 영향을 받아 전통적으로 몸짓은 젊잖지 않은 것으로 인식하고 있다. 오히려 유난스런 몸짓은 경박함을 나타내는 것으로 본다. 그러나 긍정과 동의를 나타내거나 대화의 계속을 부추기는 신체적 언어는 권장할만하다.

2) 공간적 행위(proxemics)

공간적 행위란 대인 커뮤니케이션시 대화자 사이의 공간적 관계가 어떤 의미를 가지는가에 대해 계통적으로 연구한다. 한 연구에 의하면 대화자 상호간의 적정 거리는 내적 관계 : 45cm 이내, 개인적 관계 : 45-120cm, 사회적 관계 : 120-360cm, 공적 관계 : 360cm 이상이라고 했다.³⁹⁾ 공간적 행위는 인간의 감정, 예를 들면, 친근감이나 솔직함, 관심 등의 정도를 표현하며, 성별, 나이, 지위 관계에 영향을 받는다. 상대방에게 친근감을 보이기 위해 지나치게 근접하는 것은 오히려 역효과가 난다는 점도 알아 두어야 한다. 참고면담에 있어서 공간적 행위는 비교적 자유로운 분위기에서 대화할 수 있는 환경만 조성된다면 물리적 거리는 크게 문제되지 않는 것으로 보인다.

3) 의사언어(paralanguage)

의사언어는 억양, 음색, 속도, 그리고 웃음이나 울음, 하품, 잠시 멈춤 등과 같은 언어의 보조적 수단을 통해 의사전달을 극대화하는 음운적 커뮤니케이션 요소를 의미한다. 의사언어는 상대방의 대화에 관심 있다는 표현이며, 대화를 격려하는데 쓰여질 수 있고, 상대방의 메시지에 대한 부정, 긍정을 나타냄으로써 밀도 있는 대화를 가능케 한다. 참고사서는 의사언어를 효율적으로 구사함으로써 이용자의 질문표현을 유도할 수 있다.

이상의 세 가지 유형 이외에 가공적 행위(artifacts)를 비언어적 커뮤니케이션의 유형에 넣어 설명하기도 한다.⁴⁰⁾ 가공적 행위는 의복, 장식, 화장 등 신체적 상태에 인위적으로 변화를 주는 모든 행위가 커뮤니케이션에 어떤 영향을 미치는가를 연구한다. 이러한 행위는 행위자의 의도 또는 의사에 관계없이 커뮤니케이션에 긍정적, 부정적 영향을 미친다. 현대는 개성을 자유롭게 표현하는 사회이기 때문에 개인의 취향을 일률적으로 규정하긴 어렵다. 그러나 가공적 행위 자체가 사회적 기능을 갖고 있고, 이용자의 선입견에 영향을 미치기 때문에 사회통념에 반하는 것은 피하는 것이 좋다.

참고사서의 이상적인 행동에 대해 카츠가 기술한 내용은 이상의 여러 상황을 적절하게 요약하고 있다.

“이용자가 다가 왔을 때 재빨리 관심있는 미소를 지으며, 눈을 마주친다. 그러나 이용자를 빤히 내려

39) Hall, E. T. *The Silent Language*, (N.Y. : Doubleday and Company, 1966) : 163-164.

40) 한상완, 『정보조사제공론』(서울 : 구미무역, 1995) : 144

보지 마라. 최소한의 체크를 유지하라. 그리고 온화한 톤으로 이야기하라. 면담과정 전체에 걸쳐 이야기하고 듣고, 분명히 표현하라. 무엇보다도 이용자에게 철저히 주의를 기울여라.”⁴¹⁾

3.3. 면담후

면담이 끝나고 나면 참고사서는 해답을 찾기 위한 가능한 몇 가지 방법 예를 들면, 관내 수작업 탐색, 온라인 탐색, 온디스크 서비스의 활용, 인터넷 탐색, 원문제공서비스나 문헌배달서비스의 이용 여부 등에 대해 이용자와 사전 상의할 필요가 있다. 이들 서비스는 대체로 비용을 수반하는 것이기 때문에 이용자의 지불의사를 확인해 두는 것이 좋다.

이상과 같이 면담과 확인절차에 따라 면담의 전 과정이 끝나고 참고사서가 탐색전략을 세우고 탐색활동을 실제로 수행하는 동안 이용자를 어떻게 해야 하는가? 하는 문제가 생기게 된다. 이 문제는 근본적으로 그 도서관이 지향하는 서비스의 방침과 직결될 것이며, 현실적으로는 참고사서의 정보서비스에 대한 이념이나 철학과 관련될 것이다. 참고사서나 도서관이 정보서비스의 이념을 교육적인 관점에 두고 있다면 탐색이 진행되는 전 과정에 이용자를 동반시켜 교육적 효과를 노리게 될 것이다. 한편 정보제공을 중시하는 진보적 이념을 따르는 참고사서라면 조사업무는 참고사서에 의해 대행되고, 이용자는 그냥 기다리게 될 것이다.

이러한 두 가지 방법은 일률적으로 적용될 성

질의 것은 아니다. 이는 물론 도서관의 성격이나 이용자에 따라 어느 정도의 선은 정해지겠지만 질문의 내용에 따라 사서의 행동방향은 적절히 정해질 것이다. 면담이 끝난 후 취할 수 있는 사서의 몇 가지 행동방향을 예시하면 다음과 같다.

1) 대개의 즉답형 질문들은 사서가 직접 찾아 제공하는 것이 효과적이다. 이 경우 교육적 효과는 별로 기대하기 어렵다.

2) 조사형 질문의 경우는 사서가 한 두 가지의 자료를 찾아 이용자에게 제시하고 다음 자료를 탐색할 때까지 그 자료의 적합성 여부를 판단할 수 있다. 물론 이 경우, 교육적 가치를 강조하는 사서라면 탐색과정에 이용자를 동반할 수 있다. 그러나 전적으로 이용자에게 탐색과정을 맡기는 것은 곤란하다.

3) 연구형 질문의 경우 또는 즉답형이나 조사형 질문이라 할지라도 해결이 까다로운 듯한 질문의 경우는 탐색과정에 소요될 예상시간을 미리 알리고 이용자가 기다릴 시간이 있는지, 아니면 다음에 들려줄 것을 요청한다. 여기서 한 가지 유의할 사실은 차후의 약속시간에는 반드시 이용자가 요청한 정보가 준비되어 있어야 하며, 조사가 불가능하거나, 해당자료는 있되 자관에 없다면 이 사실만이라도 알려 주어야 한다는 점이다. 이와는 반대현상으로서 이용자가 나중에 이미 조사, 수집된 자료가 필요 없다고 했을 때 사서가 취할 수 있는 행동은 그냥 수용할 수 밖에 없다는 사실이다.

41) Katz, William A. (1997), op. cit., p.175.

결 론

지금까지 참고면담의 중요성과 면담기법을 인본주의적 관점에 입각하여 논의를 전개했다. 논의된 내용을 요약하면 다음과 같다.

참고면담은 현상론적으로는 참고사서와 이용자 사이의 의사소통과정이지만 거시적인 관점에서 보면 인간이해 즉, 이용자 이해의 한 과정이다. 이것은 곧 정보서비스의 인본주의 이념과도 상통한다. 이러한 관점에서 참고면담의 필요성은 참고사서와 이용자의 인간관계 또는 신뢰감의 형성에 그 첫째 목표를 두고 있다. 이 신뢰감은 면담에서 나타나는 많은 장애요인을 제거하는 핵심 요소가 된다. 아울러 신뢰감은 해답을 포함한 참고과정 전반에 걸쳐 영향을 미친다. 이러한 본질적 필요성 외에도 참고면담을 통해 질문내용을 정확하게 파악하고, 탐색전략을 수립하기 위한 아이디어를 얻을 수 있다.

참고면담이 인간이해의 한 과정이라면 참고사서는 당연히 이를 위한 구체적 방법론을 배워야 한다. 이것은 단순한 몸가짐이나 적절한 어구를 배우는 것 등의 커뮤니케이션 기법의 교육을 말하는 것이 아니다. 비록 이러한 기술들이 면담을 의미 있게 처리할 수 있는 하나의 방법이 되겠지만, 이러한 기법들이 인간을 인간으로 이해하는 인본주의에 기초하지 않으면 안된다는 사

실을 이해하는 것이 중요하다.

참고면담을 인간이해의 한 과정으로 정착시키기 위한 참고면담기법은 다음과 같다.

1. 면담의 전제 요소 : 참고사서가 이용자를 돕고자 하는 정신과 태도, 그리고 이용자와의 관계에 있어서 수평적 태도를 유지하는 것이 중요하다. 이러한 개방적 자세는 면담상의 모든 장애요인을 극복하는 핵심 요소이다.

2. 언어적 기법 : 참고사서가 이용자의 행동이나 말에 대한 자신의 느낌을 일치시켜 공유하는 감정이입과 남의 얘기를 신중히 듣고, 말속에 숨은 뜻을 정확히 파악하는 경청의 기술이 필요하다. 아울러 참고사서가 이용자의 질문내용에 대해 재진술을 요청할 때는 그 형식이 중립적 또는 개방적 질문이 되도록 하여 이용자의 의사가 자유롭게 개진되도록 한다.

3. 비언어적 기법 : 참고사서는 이용자를 진실로 대하고 있다는 인상 즉, 이용자를 반기며, 그를 돕고 싶어하고, 그에게 관심을 기울이고 있다는 표정과 일체감을 나타내는 응시, 제스처를 통한 의사전달, 정중한 자세 등의 신체 언어를 사용한다. 또한 이용자와의 적절한 거리를 유지함으로써 친근감을 유지하도록 하고, 억양, 음색, 속도, 그리고 웃음이나 잠시 멈춤 등과 같은 언어의 보조적 수단을 통해 의사전달을 극대화하도록 한다.