

학급 홈페이지를 활용한 사이버 상담실 구축 및 운영

허홍무*, 조미현**
청주교육대학교 컴퓨터교육과

요 약

사이버 상담실에 대한 다수의 연구를 통해 밝혀진 사이버 상담실 운영의 필요성과 장점으로 인해 사이버 상담실을 운영하는 사례가 늘어나고 있다. 그러나 사이버 상담실은 장점만 있는 것이 아니고 익명성으로 인한 단회적 접근, 관계 형성의 어려움 등과 같은 많은 문제점을 갖기도 한다. 본 연구에서는 사이버 상담실 운영의 장점을 살리고 단점을 보완할 수 있는 사이버 상담실 운영 방안을 연구해 보고자 학급 홈페이지를 활용한 사이버 상담실을 구축하고 운영하였다. 그 결과, 학급 홈페이지를 통한 사이버 상담실 운영은 다양한 상담 방법을 제공하여 아동과 교사, 학부모의 상담 욕구를 충족시켜 주었고, 사이트온 기능을 이용하여 적극적인 상호작용을 유발할 수 있었으며, 학급 홈페이지의 관심을 끌만한 메뉴 구성은 아동과 학부모를 사이버 상담실까지 유도하는데 효과적이었고, 이메일 상담보다는 비밀게시판과 상담사례 제공이 오히려 더 선호하는 상담도구였다. 또한 상담 아동에 대한 사전 정보 습득, 지속적인 관찰이 가능한 환경 등은 상담 효과를 높이는 데 기여하여서 기존 상담실의 문제점들을 해소할 수 있었다.

Development and Implementation of a Cyber Counseling Service System using Class Homepage

Hong-Mu Heo*, Miheon Jo**

Dept. of Computer Education, Cheongju National University of Education

ABSTRACT

The interest in cyber counseling services has been increased recently by needs and merits of cyber counseling service found through various related studies. A cyber counseling service system has not only merits but also demerits such as anonymous one-off access and difficulties of forming relations. In this study, a cyber counseling service system using class homepage was developed and implemented in order to investigate counseling methods that can enhance merits and supplement demerits of cyber counseling services. As a result, it was found that the implementation of a cyber counseling service system using class homepage can fill counseling needs of students, teachers and parents by providing various counseling methods and inducing active interaction using the site-on function. Interesting menu on class homepage was effective to lead students and parents to visit the cyber counseling room, and they preferred the secret board and counseling cases to e-mail counseling. Prior acquisition of information about students and the environment allowing teachers to continuously observe students improved counseling effects and solved problems of existing counseling services.

Keyword: Cyber counseling service, Counseling, Class homepage

1. 서 론

1.1 연구의 필요성 및 목적

학교의 활동은 크게 교과지도와 생활지도로 나누어지며 이들이 서로 조화로우려 할 때 이상적인 교육이 이루어질 수 있다. 오늘날 초등학생들의 주변은 점점 열악해지고 있다. 학생들의 가정은 산업화, 도시화, 핵가족화의 영향으로 맞벌이 부부의 증가, 이혼율 증가, 주말 부부 증가 등으로 가정교육은 약화되어가고 있다. 학교 역시 과밀 학급이라는 열악한 환경 속에서 학생 생활지도에 관한 모든 책임이 학급의 담임에게만 부여되고 있으나 시간적 부담으로 인해 학생들 개개인에게 충분한 관심과 배려를 기울이지 못하고 있는 실정이다[10].

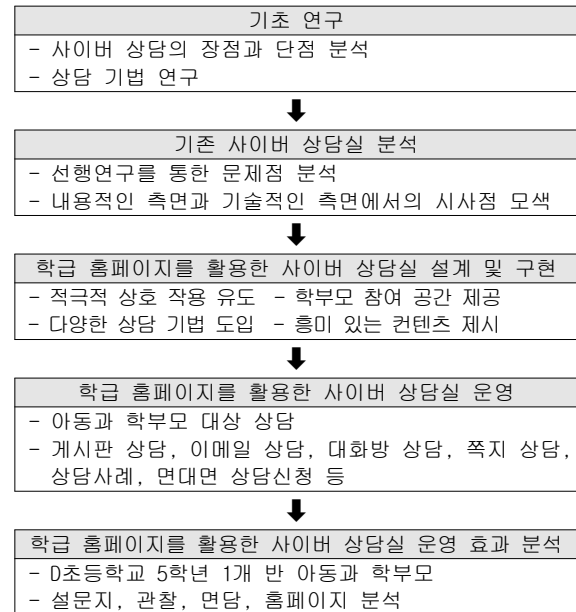
이러한 현실을 고려하여 사이버 상담실의 운영에 대한 관심이 고조되고 있다. 사이버 상담실은 인터넷을 통하여 내담자들이 시간적, 거리적인 제한 없이 쉽게 접할 수 있을 뿐만 아니라 친밀감을 느낄 수 있고, 소심한 성격 소유자의 참여를 유도할 수 있으며, 익명성이 보장되기 때문에 비밀스런 고민도 쉽게 터놓고 이야기 할 수 있다[6][13].

그러나 사이버 상담이 시간적, 거리적인 제약을 극복했다고 해서 면대면 상담에 비해 장점만을 가지고 있는 것은 아니다. 사이버 상담은 면대면 상담과 달리 대부분 일회성으로 끝나는 경우가 많고 내담자의 정보를 파악하기도 어렵다. 또한 관계 형성이 어렵고, 문자를 통해 상호작용을 하기 때문에 내담자가 요구하는 상담의 핵심을 정확하게 파악하기 힘들며, 비인간적일 수 있고, 효과를 검증하기 어렵다는 단점을 갖기도 한다[5][8].

따라서 본 연구는 기존 사이버 상담의 장점을 살리고 단점들을 보완할 수 있는 사이버 상담실 구축 방안을 모색하고, 이를 반영하여 초등학교 학급 홈페이지에 사이버 상담실을 구축하였다. 또한 5학년 한 학급의 아동과 학부모를 대상으로 9개월 동안 상담실을 운영하고 사이버 상담의 유용성에 대한 인식, 상담실 기능에 대한 반응, 상담자에 대한 인식, 사이버 공간에서의 상담에 대한 인식 등의 측면에서 운영효과를 분석하였다.

1.2 연구 방법

본 연구의 방법을 정리하면 (그림 1)과 같다.



(그림 1) 연구 방법 순서도

2. 이론적 배경

2.1 사이버 상담의 장점

사이버 상담의 장점들은 다양하다. 그 중에서 대표적인 장점들을 몇 가지 정리하면 다음과 같다 [5][13].

- 시간과 장소에 구애받지 않고 개별 상담을 용이하게 할 수 있다.
- 상담의 기법을 다양화할 수 있다.
- 시대 변화에 따른 세대 차이를 없앨 수 있어서 청소년의 욕구 충족에 어느 정도 기여할 수 있다.
- 여러 내담자가 접속하여 상담에 참여할 수 있기 때문에 서로 도움을 줄 수 있는 협동 상담이 가능하다.
- 일반적인 면대면 상담에 비하여 서로간의 익명성이 보장 될 수 있기 때문에 상담의 효과를 더 높일 수가 있다.

- 여러 상담 내용을 데이터베이스화하여 제공하기에 상담자를 통하지 않고도 유사한 사례들을 찾아봄으로써 필요한 정보를 쉽게 알아볼 수 있다.

2.2 사이버 상담의 단점

사이버 상담은 면대면 상담에 비해 위와 같은 장점이 있는데 반해 단점을 갖기도 한다. 주요 단점들을 살펴보면 다음과 같다[5][8][12].

- 관계 형성이 어렵다: 상담에서 중요한 것이 상담자와 내담자 간에 관계를 형성하는 것이다. 어떤 방법을 사용하든지 우선 상담자와 내담자 간에 친밀한 관계형성이 되지 않으면 상담이 제대로 진행될 수 없다. 특히 얼굴을 보지 않는 상황에서 어떻게 라포를 형성할 것인가가 문제가 된다.
- 내담자의 정서적, 심리적 상태를 파악하기 어렵다: 상담자는 내담자의 언어 표현뿐만 아니라 비언어적인 표현을 통해서 내담자의 문제를 정확하게 파악할 수 있는 경우가 많다. 사이버 상담은 주로 문자 위주로 진행되기에 내담자의 정서적, 심리적인 상태를 정확히 파악하기 어렵다.
- 단회적 경향성을 띤다: 장기 상담으로의 구조화가 어려운 사이버 상담의 특징은 상담의 방향을 단기상담, 해결 지향적 상담으로 이끌게 하는 경향이 있다. 따라서 성격구조의 변화와 같은 장시간을 요하는 상담이 사이버 상담에서는 이루어지기 어렵다. 또한 상담의 효과가 내담자의 실제 생활에서 어떻게 나타나는지를 검증하기도 어렵다.
- 비인간화 경향이 나타날 수 있다: 사람이 아닌 컴퓨터를 대상으로 상담하므로 비인간화 문제가 존재한다. 또한 책임 의식이나 윤리의식이 없이 즉흥적인 욕구 표출의 형태로 왜곡된 정보나 게시물을 작성하여 유포할 우려도 있다.
- 거부감이 생길 수 있다 : 컴퓨터에 익숙하지 못한 내담자는 사이버 상담에 대해서 면대면상담보다 오히려 더 큰 거부감을 느낄 수 있다.

2.3 사이버 상담의 기법

현재 사이버 상담실에서 운영되고 있는 프로그램

으로는 크게 게시판을 이용한 상담, E-mail을 이용한 상담, 대화방을 이용한 상담, 쪽지를 이용한 상담, 화상 통신을 이용한 상담, 상담사례의 제공 등이 있는데 이들 프로그램들의 기법을 살펴보면 다음과 같다[2][16].

- 게시판 상담: 일반적으로 공개적인 내용을 올려놓으면 상담자가 그것을 읽고 답을 하는 형태이나 내담자와 상담자만 글을 볼 수 있는 비밀글을 게시판에 올릴 수도 있다. 공개글의 경우 다른 사람들도 참여하여 문제 해결을 좀 더 쉽게 만들 수도 있다. 하지만 상담하고자 하는 내용을 제대로 파악하지 못했을 경우 여러 번 접속해야하는 문제점이 있다.
- E-mail 상담: 내담자가 비밀스런 상담을 원할 경우, 메일로 상담내용을 보내면 상담자가 답변을 메일로 다시 보내는 방법이다. 이 방법은 문자 정보에 의존하므로 내담자에게 닥친 문제의 핵심을 정확하게 파악하지 못할 수도 있다. 이 경우, 여러 번 왕래를 해야 하고 급한 상담을 할 수 없다는 단점이 있다.
- 대화방 상담: 고민에 대해 즉각적인 상담과 답변을 들을 수 있는 장점이 있다. 그러나 또 한편으로는 즉각적인 반응을 하여야 한다는 부담도 있다. 또한 타자 속도가 느릴 경우에는 자신의 의사표현을 충분히 할 수 없는 어려움이 있기에 상담자가 내담자보다는 타자 속도가 빨라야 효과적인 상담이 이루어질 수 있다.
- 쪽지 상담: 채팅과 전자우편의 기능을 통합한 것으로서 비밀이 보장되고 상담자가 쪽지를 받은 후 바로 보낼 수 있으므로 실시간 상담의 효과를 어느 정도 누릴 수 있다. 채팅 상담보다는 즉시성이 떨어지지만, 그 대신 상담자와 내담자가 서로 생각해볼 수 있는 시간적 여유를 가질 수 있다는 장점이 있다.
- 화상 통신 상담: 일반적으로 상담실에서 이루어지는 면대면 상담과 가장 유사하다. 하지만 아직 화상 통신 상담은 일반화되어 있지 않았으며, 전통적인 면대면 방식을 꺼리는 내담자들은 오히려 이 방법을 기피할 수도 있다.
- 상담사례의 제공: 기존의 상담 내용을 데이터베이

스로 구축해 놓고 내담자가 언제든지 자료를 검색하여 유사한 문제에 대한 상담내용을 보고 문제를 해결할 수 있는 기법이다. 성격이 소심하여 자기 자신을 드러내기 싫어하고 상담자에 대한 부담감을 느끼는 내담자들이 많이 활용한다.

2.4 선행 연구 분석

본 연구와 관련한 선행 연구들의 주요 내용들을 정리하면 <표 1>과 같다.

<표 1> 사이버 상담실 관련 선행연구

논문 주제	관련 연구 내용	시사점
박주현(2003). 초등 학생의 사이버 상담에 대한 태도 분석[1]	사이버 상담실이 관계형성과 상담지속성 한계의 문제점 지적	관계 형성이 용이한 환경에 상담실 구축 필요
채훈(2001). 효율적인 학생지도 상담을 위한 사이버 학생상담 시스템의 설계 및 구현[15]	내담자 이해 자료가 부족한 점을 해결하는 방안으로 학생정보관리 시스템의 활용 제안	내담자 이해가 풍부한 환경에 상담실 구축 고려
최승국(2001). 실시간 사이버 상담 시스템 구현[16]	채팅 상담과 비교한 쪽지 상담의 장점 즉, 상호간에 생각할 시간적 여유를 제공하여 선호하는 상담 방법이라는 사실을 증명하고자 시도	쪽지 상담의 다양한 상담방법 제공으로 선택의 폭을 넓힐 필요
조덕형(2000). 효율적인 학급 운영을 위한 학급 홈페이지의 설계 및 구현[14]	학급 홈페이지는 교사, 학생, 학부모에게 시간과 공간을 초월하는 공간을 제공해 줌을 증명	사이버 상담실에 학부모 참여를 위한 공간 마련 필요
이정희(2002). 초등 학교 학부모의 학교교육 참여 활성화 연구[9]	학급이나 학교 홈페이지를 통한 학교 교육 참여 방법 제안	학부모 참여를 위한 공간 마련 필요
이희경(2000). 사이버 상담에 대한 실태조사[11]	사이버 상담의 한계와 면대면 상담의 유용성을 비교하여, 사이버 상담실 구축 및 운영시에 주의할 사항 제시	면대면 상담도 병행할 수 있는 환경과 장치 마련 필요
박호철(2004). 초등 학교 학생들을 위한 사이버 상담시스템[3]	기존시스템들이 홈페이지 갱신이 느리고 상호작용이 잘 이루어지지 않는 문제점을 비교분석	적극적 상호작용이 가능한 시스템 구축 필요

이상 살펴본 바와 같이 선행 연구들은 학급홈페이지 또는 사이버 상담실의 필요성을 강조하고, 사이버 상담실의 단점을 보완하고자 시도하였다. 그러나 사이버 상담실을 학급 홈페이지에 연결하여 구축하고, 기존의 사이버 상담실이 갖는 단점들을 보완할 수 있는 방안과 그 효과를 분석한 연구가 미흡한 것이 현실이다.

학급 홈페이지에 상담실을 설치하고 다양한 사이버 상담 기법을 도입할 경우, 기존 상담실의 단점으로 지적되어온 문제들을 상담수 해결할 수 있다. 그와 같은 가능성을 비교·정리하면 <표 2>와 같다.

<표 2> 기존 상담실과 학급 홈페이지 상담실의 체제 비교

기존 상담실 체제	학급 홈페이지 상담실 체제
<ul style="list-style-type: none"> · 내담자 이해자료 부족 · 일시적 상호작용 · 상담효과 검증 어려움 · 관계 형성의 어려움 · 내담자가 상담 주도 · 면대면 상담 불가능 · 상담자 신뢰부족 · 지연된 답변 	<ul style="list-style-type: none"> · 풍부한 이해자료 활용 · 지속적 상호작용 가능 · 행동변화를 관찰 가능 · 관계 형성의 용이 · 상담자 능동적 접근 가능 · 면대면 상담 병행 가능 · 상담자 신뢰 · 신속한 답변

3. 사이버 상담실 설계 및 구현

3.1 학급 사이버 상담실 설계

3.1.1 기본 방향 및 전략

사이버 상담실의 장단점 및 특성을 이해하고, 선행연구 고찰 및 기존상담실 환경과의 비교를 통해 얻은 시사점을 토대로 다음과 같은 설계 방향 및 전략을 설정하였다.

첫째, 내담자에 대한 상담자수의 적정화와 내담자 이해 자료를 확보할 수 있는 운영방안으로, 학급 홈페이지에 사이버 상담실을 구축하고 담임이 아동과 학부모를 대상으로 상담실을 운영한다.

둘째, 여러 상담 기법들 중에서 일부 기법만 사용하기보다는 상담의 모든 기법들을 제공하여 내담자가 원하는 기능을 자율적으로 사용하도록 구성한다.

셋째, 시간이 없거나 사용 방법을 모르는 학부모들의 학교교육 참여를 유도하기 위하여 학급 홈페이지를 적극적으로 안내하고 교류 및 상담의 장으로 운영한다.

넷째, 사이버 상담과 면대면 상담이 서로 어우러지도록 상담 시스템을 운영한다.

다섯째, 보다 적극적인 상호작용을 유발하고 상담자가 주도적일 수 있는 기능을 구현하고 상담 홈페이지의 지속적인 변화를 추구한다.

여섯째, 네티켓에 어긋나는 활동을 막고 건전한 상담활동이 이루어질 수 있는 방안을 마련한다.

3.1.2 전체 구성도

전체 구성은 (그림 2)와 같이 학급 홈페이지 안에 사이버 상담실 코너가 차지하는 형태로 구성하였다.

HOME	학급안내	우리들세상	상담실	진로지도
공지사항	알림장	친구편지	아동상담	올해각오
행사,일정	선생님소개	칭찬릴레이	학부모상담	장래희망
설문조사	우리들소개	내가읽은책	E-mail상담	인생설계
방명록	활동사진	찬반토론장	대화방상담	추천사이트
외부로그인	축하해요	자유게시판	상담사례	관리자
사이트온	학급일기	자료실	면대면상담	
최근게시물	전광판	끝말잇기	쪽지상담	게시판1
날씨	이벤트게시판	문집원고	학부모통신	게시판2
뉴스	배경음악	낙서장	심리테스트	카운터

(그림 2) 본 상담 시스템의 전체 구성도

3.1.3 모듈별 특징

본 연구를 통해 구현되는 사이버 상담실은 상담자와 내담자의 2가지 모듈로 구성된다. 각 모듈의 특성과 기능은 다음과 같다.

▪ 내담자 모듈

내담자는 홈페이지에 가입 후 자유롭게 상담하거나 본인의 비밀 상담 글을 확인할 수 있다. 이 때, 익명으로도 쪽지 상담을 제외한 모든 상담실 접근이 가능하다. 구체적인 기능들은 다음과 같다.

- * 자유로운 상담실 이용
- * 상담 내용 확인 및 글쓰기, 수정
- * 비밀상담 DB 접근 권한

▪ 상담자 모듈

관리자 인증 과정으로 아이디와 패스워드를 검색하여 상담자로서 DB에 등록된 사람이면 비밀 상담의 내용을 확인하고 상담할 수 있다. 상담자 모듈은 다음과 같은 기능들을 제공한다.

- * 사이버 상담실 운영 및 관리
- * 학생, 학부모 가입 신청 승인
- * 비밀상담 DB 접근 및 관리 권한

3.2 학급 사이버 상담실 구현

본 연구에서 구현한 학급 홈페이지를 활용한 사이버 상담실은 "http://hnm.nameip.net"로 연결할 수 있다. 개발 환경과 구현된 주요 기능들을 살펴보면 다음과 같다.

3.2.1 개발 환경

사이버 상담실의 개발 환경은 <표 3>에 제시된 바와 같다. 개인용 컴퓨터에 초보자도 쉽게 구축할 수 있고 무료로 사용할 수 있는 공개형 CGI, 제로보드 게시판 및 스킨, 웹쪽지, 채팅스테이션 등으로 홈페이지 및 상담실을 구현하였다.

<표 3> 개발 환경

시스템	사양
하드웨어	펜티엄4PC 2.8, 1G ram
OS	WindowsXP(APM설치)
웹서버	Apache 1.3.31
DB 연동	PHP 4.3.6
DB	Mysql 4.0.18

3.2.2 주요 기능

가. 초기 화면

초기 화면의 상단에는 메뉴를 배치하였고(1), 좌측에는 외부로그인(2), 사이트온(3), 날씨(4), 뉴스(5)를 배치하였으며, 중앙에는 아동과 학부모 상담실을 비롯한 7개 게시판의 최근 게시물들을 볼 수 있도록 구성하였다(6). 또한 로그인을 하면 쪽지 알림 기능이 있어 최근 도착한 쪽지를 확인할 수 있다(7).



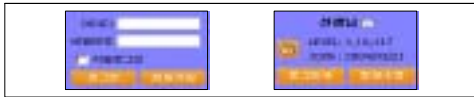
(그림 3) 학급 홈페이지 초기화면

나. 회원제 운영

본 홈페이지는 음란, 유해 글을 막고 솔직하고 진지한 상담실 분위기 조성을 위해 실명 회원제(그림 4)를 원칙으로 하여 상담자의 회원 인증을 거쳐 로그인을 해야만 상담실 기능을 모두 활용할 수 있는 권한이 부여된다(그림 5).



(그림 4) 회원관리



(그림 5) 외부 로그인

하지만 비공개를 원하는 상담이 가능하여야 하기에 비실명 글도 올릴 수 있도록 게시판 환경 설정을 하였다(그림 6).



(그림 6) 익명글 쓰기 기능

다. 사이트온 기능

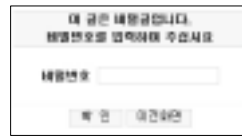
적극적인 상호작용이 가능하도록 사이트온 기능을 넣었다. 로그인을 하면 화면 왼쪽의 사이트온 창에 접속자가 뜨는데 이것을 통해 접속자 상황을 바로 알 수 있고, 개인 정보를 확인하거나 쪽지를 보내거나 즉각적인 대화방 상담을 요청할 수도 있다. 학급 홈페이지에 로그인하고 로그아웃 할 때마다 소리로 알려주기 때문에 학급홈페이지만 열어두면 다른 일을 하면서도 접속자 상황을 금방 알 수 있고 필요한 경우 상호작용도 가능하도록 구성하였다(그림 7).



(그림 7) 사이트온 기능

라. 게시판 상담

게시판 상담실인 아동 상담실과 학부모 상담실은 카테고리가 있어서 친구문제, 이성문제, 공부문제, 집안문제, 기타로 구분하여 글을 올리도록 하였다.



(그림 8) 비밀번호 보호

글을 올릴 때 ‘비밀글쓰기’ 기능이 있어서 글 쓴 본인과 상담자만이 내용을 볼 수 있도록 하였다(그림 8, 9).



(그림 9) 비밀글 쓰기 기능

또한 자신이 쓴 글 옆에 실명과 함께 사진도 제시되도록 하여 마치 상담자와 내담자가 마주보고 대화하는 듯한 분위기가 들도록 하여 사이버 상담실의 단점중의 하나인 비인간화를 조금이나마 해소하고자 하였다.(그림 10, 11)



(그림 10) 아동 상담 게시판



(그림 11) 학부모 상담실

마. E-mail 상담

‘send mail’ 기능을 이용하여 별도의 메일 전용 사이트에 접속하지 않고도 학급 홈페이지 내에서 상담자에게 메일을 보낼 수 있도록 구성하였다(그림 12).

식하는 사이버 상담실의 유용성에 대해 알아보고자 도움여부, 도움된 이유, 타 상담실에 비해 좋은점 등에 대해 질문하였다.

사이버 상담실의 도움 여부를 묻는 질문에 대해 84%가 매우 또는 약간 도움이 된다고 응답하였고 도움이 된 이유로는 아동, 학부모 모두 “비면접으로 인한 편안함”을 제일로 꼽아서 성격이 내성적이거나 면대면 상담에 거부감을 느끼는 아동, 학부모에게 사이버 상담실이 대안이 될 수 있음을 알 수 있었다<표 4>.

<표 4> 도움된 이유(%)

본 상담실이 도움이 된 이유는?	아동	학부모
① 장소의 편리성	22	25
② 시간의 편리성	18	25
③ 비면접으로 인한 편안함	34	37
④ 상담자와 친근감 형성됨	6	13
⑤ 상담 내용 비밀이 보장됨	20	0
계	100	100

다른 상담실보다 좋은점으로 답변이 빠르다고 아동 32%, 학부모 20%가 응답하였고 상담자인 담임교사에 대해 신뢰한다(아동 28%, 학부모 40%) 답변이 도움이 된다는 응답이 아동 20%, 학부모 10%로 나와 서로 관계형성의 어려움이 문제시되는 기존 상담실과 비교되었다<표 5>.

<표 5> 타 상담실에 비해 좋은점(%)

타 상담실보다 좋은 점은?	아동	학부모
① 답변이 빠르다	32	20
② 상담자 신뢰한다	28	40
③ 다양한 상담방법을 제공	13	20
④ 접속자 확인 기능	7	10
⑤ 답변이 도움이 된다.	20	10
계	100	100

상담 후 문제가 해결됐다는 응답은 아동 90%, 학부모 100%가 긍정적으로 응답하여 상담자가 확보한 내담자에 대한 많은 정보가 상담효과에 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있었다<표 6-①>. 한편 사이버 상담실의 필요성에 대해서는 학부모의 경우 100% 매우 그렇다고 응답하였고<표 6-②>, 앞으로 계속 이용하겠다는 응답도 학부모가 더 긍정적으로 응답해 아동보다는 학부모들의 요구가 더 절실히 알 수 있었다<표 6-③>.

<표 6> 상담실 유용성(아동/학부모 %)

설문 내용	매우 그렇다	대체로 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
① 상담을 통하여 문제가 해결되었다.	60 40	30 60	10 0	0 0
② 사이버 상담실은 필요하다	73 100	20 0	7 0	0 0
③ 사이버 상담실을 앞으로도 이용할 것이다.	32 40	39 60	26 0	3 0

4.2.2 상담실 기능에 대한 반응

본 상담실에서 구현한 기능에 대한 인식을 알아보고자 가장 효과적이었던 상담 방법, 사이트온 기능 등에 대해 질문하였다.

<표 7> 가장 효과적인 상담 방법(%)

가장 효과적이었던 상담 방법은?	아동	학부모
① 게시판 상담	29	60
② 이메일 상담	9	0
③ 쪽지 상담	16	20
④ 대화방 상담	23	0
⑤ 상담 사례 활용	23	20
계	100	100

아동, 학부모 모두 비밀글 또는 익명으로 글을 쓸 수 있고 상담 흔적을 확인할 수 있는 게시판 상담(29%, 60%)을 가장 선호하였다. 또한 상담자와 접촉하지 않은 상태로 자신의 경우와 유사한 사례를 이용하는 상담사례 활용이 아동 23%, 학부모 20%로 많이 이용하였음을 알 수 있었고, 상담실 없이도 이용 가능한 이메일 상담 이용률은 아동 9%, 학부모 0%로 저조하여 상담실이라는 공간을 이용한 상담을 더 선호하는 것으로 나타났다<표 7>.

접속자를 확인하고 쪽지를 보내거나 대화방 상담을 요청할 수 있는 사이트온 기능에 대해 아동은 80%가 학부모는 60%가 좋았던 기능이라고 답하여 적극적인 상호작용을 하는데 필요한 기능이었음을 알 수 있었다<표 8>.

<표 8> “사이트온” 기능에 대한 생각(%)

사이트온 기능에 대한 생각은?	아동	학부모
① 접속자 확인 기능 좋음	80	60
② 있든없던 상관없는 기능임	10	40
③ 접속사실 공개 부담스러움	10	0
계	100	100

본 상담실의 다양한 상담 방법 제공에 아동과 학부모 모두 90%, 100%가 만족하고 있었고<표 9-

①>, 회원제 운영 및 실명제로 솔직하고 진지한 상담을 하게 되었다고 아동 60%, 학부모 80%가 긍정적으로 응답하여 실명제가 건전한 사이버 상담실 문화에 도움이 되고 있음을 알 수 있었다<표 9-②>.

하지만 로그인을 하지 않은 채 익명으로 글을 쓸 수 있도록 허용한 기능이 이름을 밝힐 수 없는 내용의 상담을 하는데 도움이 된다고 80%가 긍정적으로 응답하여 최대한 내담자를 배려한 비밀 보장 설계도 필요함을 알 수 있었다<표 9-③>.

한편 학급 홈페이지의 흥미 있는 참여 코너로 인하여 상담실에 자연스럽게 방문하게 된다는 응답도 매우 그렇다(37%)로 나타나서 상담실만 운영하는 사이트의 이용률이 낮게 나오는 것과 대조되었다<표 9-④>.

<표 9> 상담실 기능에 대한 인식(아동/학부모 %)

설문 내용	매우 그렇다	대체로 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
① 다양한 상담방법 제공으로 편리하게 이용할 수 있었다.	47/60	43/40	7/0	3/0
② 회원제 운영을 통한 실명제로 진지한 상담을 한다.	23/20	37/60	30/20	10/0
③ 익명성 상담글 게시허용은 필요하다.	40/0	40/80	10/20	10/0
④ 학급홈페이지 참여공간은 상담실 참여를 돕는다.	37/25	23/75	23/0	17/0

4.2.3 상담자에 대한 인식

사이버 상담실을 이용하면서 아동, 학부모가 가지고 있던 상담자에 대한 인식에 대해 질문하였다.

성적, 가정형편, 심리검사 등 학급 담임이 가지고 있는 정보가 상담 시에 도움이 될 것인가에 대해 아동 80%, 학부모 100%가 긍정적으로 응답하였고 <표 10-①>, 아동과 학부모 대부분(83%, 100%)이 상담자를 신뢰한다고 응답하였다<표 10-②>. 또한 아동의 87%는 상담자가 계속적인 관심을 가지고 있음을 알고 있었지만, 학부모는 상대적으로 크게 느끼지는 못하고 있었다<표 10-③>.

상담활동을 통하여 담임선생님과 더 친근해졌냐를 묻는 질문에 대해서는 학부모 40%, 아동 13%가 별로 그렇지 않다고 응답해서 친근감 형성에는 직접 대화가 더 효과적일 수 있음이 밝혀졌다<표 10-

④>.

<표 10> 상담자에 대한 인식(아동/학부모 %)

설문 내용	매우 그렇다	대체로 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
① 상담자가 보유한 나의 정보는 상담 시 도움이 된다.	30/20	50/80	13/0	7/0
② 상담자는 나를 도울 능력이 있고 믿을 수 있다.	43/60	40/40	10/0	7/0
③ 상담 이후에도 상담자는 계속적 관심을 보인다.	33/20	54/40	13/40	0/0
④ 상담활동을 통하여 상담자와 친근감이 형성되었다.	36/20	36/20	28/60	0/0

4.2.4 사이버 공간에서의 상담에 대한 인식

사이버 공간에서 상담하면서 면대면 상담과 비교하여 느낀 점에 대해 질문하였다.

<표 11> 사이버 상담실에 대한 인식(아동/학부모 %)

설문 내용	매우 그렇다	대체로 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
① 면대면 상담보다 사이버 상담이 더 편하다	57/20	26/80	10/0	7/0
② 사이버 상담시 내 이야기를 솔직하게 말할 수 있다.	40/60	27/40	27/0	6/0
③ 사이버 상담도 면대면상담 처럼 불편함이 없었다.	41/60	41/40	18/0	0/0

면대면 상담보다 사이버 상담이 더 편하고 솔직하게 말할 수 있다고 학부모의 경우 100%가 응답하여 면대면 상담에 대해 부담을 느끼고 있음을 알 수 있었다<표 11-①,②>. 전반적으로 사이버 공간에서 이루어지는 본 상담 시스템에 대해 크게 불편함을 못 느끼고 있었다<표 11-③>.

5. 결론

본 연구는 사이버 상담실의 단점을 보완하고 장점을 살린 사이버 상담실 구축 및 운영 방안을 모색하고자 초등학생들을 대상으로 학급 홈페이지를 통한 사이버 상담실을 개발하고 아동과 학부모를 대상으로 운영 효과를 알아보았다. 설문조사, 관찰, 면담 및 홈페이지 분석 등을 통해 얻은 연구의 결론은 다음과 같다.

첫째, 시간과 공간을 초월하여 운영될 수 있는 학급 홈페이지를 활용한 사이버 상담실은 아동, 교사, 학부모에게 다양한 상담방법을 제공하여 편안하고 편리하게 이용될 수 있었다.

둘째, 비밀이 보장되는 게시판이나 상담자와 연결하지 않고도 이용할 수 있는 상담사례 이용이 오히려 이메일 상담보다도 더 선호되는 방법이었다.

셋째, 접속자 확인이 가능한 사이트온 기능을 활용하여 적극적인 상호작용이 가능하였고, 상담 아동에 대한 사전 정보 파악, 계속적인 태도 관찰 및 즉각적인 반응이 가능한 환경 등은 상담자를 신뢰할 수 있게 하였고 상담 효과도 높일 수 있었다.

넷째, 익명의 글쓰기 기능이 필요하였고, 회원제 운영은 건전한 상담실 이용 분위기를 조성하였다.

다섯째, 학급 홈페이지를 통한 다양하고 흥미 있는 콘텐츠 제공과 학부모 참여를 위한 공간 마련은 사이버 상담실 접근 유도에 효과가 있었다.

이상의 결과를 통해 볼 때, 초·중·고등학생들의 상담실 운영은 학급 홈페이지에 설치하여 담임이 운영할 때 최적의 조건을 갖춘 효과적인 운영이 될 수 있었다.

참고 문헌

[1] 박주현(2003). 초등학생의 사이버 상담에 대한 태도 분석. 경희대학교 교육대학원 석사학위논문.

[2] 박태연(2002). 청소년 사이버 상담의 운영현황과 개선방향. 중앙대학교 석사학위논문.

[3] 박호철, 한규정(2004). 초등학교 학생들을 위한 사이버 상담시스템. 정보교육학회논문지, 8(1), 101-110.

[4] 배은희, 문교식(2001). 웹기반 상담시스템 설계와 적용. 정보교육학회논문지, 5(3), 329-336.

[5] 오경진(2002). 인터넷을 이용한 학급 상담 활동의 활성화에 관한 연구. 목원대학교 석사학위논문.

[6] 윤 주(2001). 학급 홈페이지 활용에 따른 교사-학생간의 친밀감과 신뢰감의 발달. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문.

[7] 이경호(2003). 면대면 상담과 사이버 상담에서 상담요청 의도의 차이. 경희대학교 학생생활연구, 8, 143-163.

[8] 이재창, 문미란(1999). 사이버 상담에 관한 연구.

홍익대학교 교육연구논총, 17, 89-123.

[9] 이정희(2002). 초등학교 학부모의 학교교육 참여 활성화 연구. 홍익대학교 교육대학원 석사학위논문.

[10] 이춘희(2002). 초등학교에서의 상담실 운영 필요성에 관한 연구. 안양대학교 교육대학원 석사학위논문.

[11] 이회경(2000). 사이버 상담에 대한 실태조사. 한양대학교 대학생활연구, 18(1), 241-271.

[12] 임은미, 김지은, 박승민(1999). 청소년 사이버 상담의 실제와 발전방안. 사이버 청소년 상담연구, 6, 115-132.

[13] 장진경(2002). 사이버 상담 활성화를 위한 탐색 연구. 한국가정관리학회지, 20(4), 135-148.

[14] 조덕형(2000). 효율적인 학급 운영을 위한 학급 홈페이지의 설계 및 구현. 인천교육대학교 교육대학원 석사학위논문.

[15] 채훈(2001). 효율적인 학생지도상담을 위한 사이버 학생상담 시스템의 설계 및 구현. 원광대학교 교육대학원 석사학위논문.

[16] 최승국(2001). 실시간 사이버 상담 시스템 구현(쪽지 상담실 구현을 중심으로). 아주대학교 교육대학원 석사학위논문.

허 흥 무 1990년: 청주교육대학교 졸업
2005년: 청주교육대학교 대학원 졸업
1990년-현재: 초등학교 교사
(현재 음성 대소초등학교 재직)
관심분야: 멀티미디어 콘텐츠 제작, ICT 활용
E-mail: ghdan@chol.com



조 미 현 1985년: 고려대학교 졸업
1991년: Univ. of Wisconsin-Madison 대학원 졸업
1991년-1996년: 한국교육개발원 부연구위원
1997년: 안동대학교 교육공학과 조교수
1998년-현재: 청주교육대학교 컴퓨터교육과 부교수
관심분야: e-Learning, 교수 설계, ICT 기반 교수-학습 방법
E-mail: mihjo@cje.ac.kr

