한국청소년연구 제8호 1992 봄

청소년전화상담에 관한 경험적 고찰**

노 혁*

I. 서 론
II. 전화상담과 청소년
III. 청소년 전화상담의 내용과 방향
IV. 결 론

I. 서 론

산업발달에 따라 사회구조와 기능이 복잡해짐으로써 개개인의 적응이 쉽지 않다는 관점에서 볼 때 상담은 집단 및 사회속에서 정의적 소외감을 갖는 개인을 도와주는 효과적인 한 방법이다. 또한 대다수의 사회문제가 개인의 성격과 행동에서 기인하고 있다는 점에서도 상담은 문제의 예방을 위한 간접적이지만 근원적인 수단이 될 수 있다. 이같은 상담의 정의에 대해서 정 원식과 박 성수는 상담은 도움을 필요로 하는 사람과 도움을 줄 수 있는 사람사이의 개별적인 관계를 통하여 새로운 학습이 이루어지는 과정[1]이라고 말하고 있으며, 이 장호는 상담은 도움을 필요로 하는 사람이 전문적인 훈련을 받은 사람과의 대면관계에서 생활과제의 해결과 사고; 행동 및 감정 측면의 인간적 성장을 위해 노력하는 학습과정[2]이라고 설명한다. 이렇듯 상담은 사회환경속에 속해있는 도움을 필요로 하는 개인에 관심을 두며, 개인적인 성숙과 성장 또는 고통의 완화를 통해 문제에 접근해 나간다. 상담은 사람과 사람사이의 만남이다. 더 정확히 표현하자면 상담은 마음과 마음사이의 특별한 만남이다. 이 만남은 수평적인 인간관계의 틀을 유지하지만 마음의 고통을 받고 있는 사람을 도와주려는 목표아래 진행되기 때문에 도움을 주는 사람과 받는 사람의 특수하고 개별적인 관계속에서 이루어진다.

*한국청소년연구원 연구원

**본 논문 II장은 필자의 "전화상담론" 일부와 숭실대 석사학위논문 "전화상담자원봉사자 교육프로그램에 관한 연구"의 이론적 배경 부분을 요약·정리한 것임.

1) 정원식, 박성수, "카운슬링의 원리", (서울·과학교육사, 1983), p 29.

2) 이장호, "상담심리학 입문", (서울.박영사, 1989), p. 11)

이와같이 상담의 기본목표가 피상담자의 심리적 안정과 성숙을 도모하고 나아가 그를 통해 바람직한 사회를 지향하는 데 있지만 실제 상담현장에서 일어나는 목표와 활동에서는 많은 차이가 있다. 사실 우리의 경우, 상담이 아직 조언이나 전문적 지식의 이해와 전달의 한 방법이라는 측면이 강하고 더우기 청소년상담은 그 대상의 특성상 선도 또는 진로지도의 성격이 두드러지고 있다. 또한 현실적으로 청소년상담은 학교의 장(setting)에서 주로 이루어지고 있으며 개개인의 고통 제거나 완화를 통한 문제해결의 접근방식보다는 문제 발생 또는 예측가능한 문제의 해결을 위한 청소년들의 태도변화에 더 많은 관심을 갖고 있다. 이렇듯 청소년을 단순히 어른이 되기 위한 준비기의 미숙한 인격체로서 지도하는 것은 매우 주요한 방법의 하나이다. 그러나 오늘날의 청소년들은 이같은 어른들의 이해보다는 자신들을 하나의 독특한 자아를 지닌 인격체로 인식해 주기를 바란다. 이것은 단지 청소년들만의 요구가 아니라 사회환경의 요청이기도 하다. 급변하는 정보·산업사회에서 청소년들을 단순히 피동적이고 미래지향적인 세대로 묶어 놓을 수는 없다. 따라서 청소년을 올바르게 육성하기 위한 한 방편인 청소년상담의 내용과 방향에 대해서도 좀 더 다양한 시각을 가져야 할 것이다. 즉, 청소년의 심리적 특성과 발달단계에서 일어나는 문제와 과업을 해결하기 위한 학습과정 및 그들을 진정한 자신의 문화와 사고형태를 가진 인격체로서 상호작용하기 위한 상담관계의 정립과 형태가 필요하다. 이러한 관점에서 전화상담은 청소년상담에 있어 효과적이고 적절한 한 부분을 제공해 줄 수 있다. 사실 청소년상담은 방법에 있어서 면접상담을 원칙으로 이루어져야 한다. 왜냐하면 청소년이라는 연령적 특성상 상담과정속에서 매순간 마다 그들은 어른들에 비해 민감한 반응을 하며, 또한 청소년들이 하는 몸짓, 손짓, 눈깜박임 등 비언어적 표현은 매우 주요한 자료가 되기 때문이다. 그러나 실제 상담현장에서 이러한 면접상담의 장점은 우리의 상담환경과 이해의 미비로 제대로 나타나지 못하고 있는 실정이다. 즉, 앞서 언급한대로 상담의 심리적인 측면을 강조하기 보다는 충고나 조언, 또한 안내자로서의 역할에 그치고 이것은 우리의 사고나 행동양식속에서 자연스러운 현상으로 받아들여지며, 더우기 청소년들과의 상담에서는 종적인 관계의 형성으로 이같은 상황이 두드러진다. 따라서 면접상담의 여건이 조성되기까지의 초기상담의 형태가 요구된다. 이 점에서도 전화상담은 그 요구를 충족시켜줄 수 있는 한 방편이 될 수 있다. 실제 전화상담의 많은 제약과 단점에도 불구하고 면접상담보다 더 많은 호응을 받고 있는 사실은 상담에 따른 준비의 용이성 뿐만 아니라 전화가 갖고 있는 장점에서 기인한다고 볼 수 있다. 이것은 올바른 상담문화조성을 위한 일차적인 수단으로서 전화상담의 역할이외에 청소년상담의 새로운 방향을 제시해주는 주요한 수단이 될 수 있다.

따라서 본 논의에서는 임상경험을 통해 청소년들의 특성과 전화상담의 장점이 어떻게 부합되는지 또한 청소년전화상담이 유용성이 있다면 앞으로 어떤 내용과 범위를 갖고 진행되어야 하는지 살펴봄으로써 면접상담을 활성화하기 위한 기초적 작업으로서 뿐만 아니라 청소년들에게 전화상담이 해 줄 수 있는 가능성과 한계를 조명하고자 한다.

II. 전화상담과 청소년

1. 전화상담

만일 자살을 시도하려는 순간 마지막으로 누군가와 이야기하고 싶은 경우, 일반적인 상담과 같이 시간을 정해서 상담자와 만나는 방법은 전혀 도움을 줄 수 없다. 또한 자신의 문제를 해결하고 싶지만 부끄러움이 심하거나 남과 얼굴을 대하기를 꺼려하는 사람에게도 일반적 상담방법보다는 전화를 통한 상담이 효과적이라고 볼 수 있다.[3]

한편, McLuhan이 전개했던 매체media에 관한 이론은 전화상담이론을 고찰함에 있어서 많은 시사를 주고 있다. 그는 매체를 차가운 cool 것과 따뜻한hot 것으로 분류하여 영상으로서 시각에 호소하는 TV는 차갑지만 라디오, 전화 등은 따뜻하다고 한다. 따라서 영상은 사람들을 방관자로 만들지만 라디오등은 사람들을 참가시킨다는 것이다. 그는 또한 전화를 가장 긴밀한 매체라고 지칭하는데, 눈에 보이지 않는 매체쪽이 영상보다도 인간의 정신에 호소하기 때문이라는 것이다. 상담분야에서는 전화이용에 관해 아직 소극적으로서 면접만이 정통적인 또한 유용한 상담방법으로서 간주되고 전화는 면접을 위한 예비적 접촉으로만 생각하고 있다. 따라서 전화에 의한 접촉은 없는 것보다는 낫다로 밖에 인식되고 있지 못하다. 그러나 최근에 전화의 가능성을 최대한으로 발휘시켜 전화상담을 통한 치료분야를 개척하고 있다.[4]

이러한 전화상담은 미국의 사회문화적 배경에 힘입어 본격적인 활동을 시작한 이후부터 그 역사가 시작되고 있다. 1953년 웨스트(W. Peter West)목사와 바라(Chad Varah)목사에 의해서 시작된 전화상담소는 폭발적인 반응을 일으켰다. 1963년 호주 시드니의 워커(Alan Walker)목사에 의해서 시작된 "생명의 전화" Life Line와 구라파를 거점으로 시작된 마르틴(Raynald Martin)목사의 "이포테스"(IFOTES)는 모두 국제적인 조직을 갖추게 되었다.[6]

다른한편, 전화상담은 위기개입론을 기초로 1968년 미국 로스엔젤레스에 한 아동병원 정신과 응급센터에 설립되었다. 이러한 전화상담은 1960년대 미국 청년들을 중심으로 일어나기 시작한 반문화운동에 영향을 받아 권위에 대응하는 반항문화적 모델을 배경으로 전문상담자가 아닌 자원봉사를 활용하게 된다. 이러한 의도는 긴급한 위기상황에서는 전문적인 기술 이전에 따뜻한 인간애의 전달이 더욱 절실하다고 믿었기 때문이다.[7]

우리나라에서의 전화상담은 호주에 본부를 두고 있는 생명의 전화 Life-Line 서울지부가 생김으로써 시작되었다. 그 후 상담을 하기 위해서 많은 공간이 필요하지 않고 자원봉사자를

3) 이장호, op cit., p 287.
4) 齊藤友紀雄, 林義子, "電話相談 と 危機介入", (東京 : 聖文舍, 1981), pp 166-167.
5) Bruce Shertzer, Shelly C.Stone, Fundamentals of Counseling, (Boston: Mifflin Company, 1980), pp 23-26.
6) 이기춘, "단기상담과 위기개입", (한양대학교 학생생활연구소 제4회학술세미나자료, 1991), p 56.
7) 이정균, "정신의학", (서울 : 일조각, 1981), p 643.

활용할 수 있으며 서로의 얼굴을 보지 않고 이야기할 수 있다는 점 등 편리한 면이 많아 각종 사회·종교단체 및 사회복지기관에서 상담전화를 운영하기 시작했으며 전화상담만 전담하는 기관도 생겨났다. 이에 따라 국가에서도 전화상담에 관련된 시설설치 규정을 제정하기에 이르렀다.[8]

이같은 전화상담은 전화라는 매개체를 이용한다는 점에서 면접상담과는 다른 몇가지 특성을 가지고 있다.

Williams와 Douds는 전화상담의 특성에 대해서 (1) 피상담자 Client가 통제력을 가질 수 있다 (2) 피상담자와 상담자 모두 익명으로 남아 있을 수 있다. (3) 지리적 그리고 개인적인 장애를 해소할 수 있다는 점을 들고 있다.[9] 또한 Collins는 간편성과 시간이 절약되는 면을 그 특성으로 지적하고 있다.[10] 그리고 齊藤友紀雄와 林義子는 전화의 즉시성을 기초적 특성으로 덧붙이고 있다.[11] 이와함께 전화상담은 우리나라에서 현실상황과 접목되어 그 특성들이 현저하게 나타나고 있다. 이러한 특성들을 정리하면 다음과 같다.

첫째는 편이성이다. 전화상담은 언제나 가능하다. 많은 전화상담기관이 24시간 계속 운영하므로 피상담자가 원할 때 항상 상담할 수 있다. 즉 전화가 있고 상담을 하고 싶은 의사만 있다면 자신이 원하는 시간과 장소에서 누구나 이용할 수 있다. 이와같은 편이성은 새로운 경험이나 자극에 대해 두려움을 가진 사람들에게 도움을 줄 수 있다. 즉 자신이 익숙해 있는 장소에서 자신이 노출되지 않고 안전한 방법으로 다른사람 (상담자)과 이야기할 수 있는 기회를 제공한다. 따라서 전화상담은 대인관계에 자신이 없는 사람에게 인간관계의 능력을 증가시켜 주는 수단이 될 수 있다.

둘째는 익명성이다. 전화상담에서는 서로의 얼굴을 볼 수 없다. 일반적으로 사람은 자신을 드러내지 않으면 않을수록 심리적 긴장이 감소된다. 따라서 사람들은 지금 자신이 갖고 있는 문제나 감정 중 심리적 부담이 큰 것일수록 종종 과거의 다른 사람의 이야기로 표현함으로써 긴장감을 해소하려한다. 특히 심약한 사람일수록 자신의 문제를 낯선 사람과 의논하기를 꺼려한다. 전화상담은 피상담자의 정체를 감출 수 있다. 이와같은 익명성은 피상담자를 더욱 개방하도록 유도해 자신의 문제를 쉽게 드러내게 한다. 또한 이것은 상담자에게도 매우 유용한 특성이 된다. 전화상담과정에 있어 상담자의 익명성은 때로는 큰 효과를 거둘 수 있다. 피상담자는 자신과 이야기 하고 있는 상담자가 어떻게 생겼는지 전혀 알 수 없으며 표정도 보지 못한다. 따라서 피상담자는 상담자의 목소리만으로 모든 것을 상상한다. 마치 우리가 라디오 연속극을 들으면서 온갖 상상을 하는 것처럼 자신의 마음속에 상담자를 마음대로 그린다. 이러한 익명성은 상담관계의 형성에 따라

8) 1990년 개정된 사회복지사업법시행규칙 [별표2] 시설별기준표에 의하면 사회복지상담시설 중 전화상담은 전화상담에 응할 수 있는 전화상담시설을 설치하되, 전화통화에 방해가 되지 아니하는 정도의 방음설비를 하여야 한다고 규정되어 있어 전화상담을 사회복지상담시설의 필요요건으로 정하고있다.

9) T Williams, J Douds, "The Unique Contribution of Telephone Therapy", in D Lester, G.W.Grockopp(ed), Crisis Intervention and Counseling by Telephone(Springfield C Thomas Publisher, 1976), pp 80-116.

10) 정동섭역(Gary Collins), "훌륭한 상담자", (서울 : 생명의 말씀사, 1983), pp 118-120.

11) 齊藤友紀雄, 林義子, op cit, pp 32-52.

서는 피상담자의 문제해결을 촉진시키는데 도움이 되는 전화상담의 독특성이다.

셋째는 선택성이다. 상담자는 피상담자를 선택하지 못한다. 또한 피상담자에 대한 사전의 정보나 지식도 갖지 못한다. 전화는 누구나 할 수 있다. 전화상담은 불특정 다수인을 대상으로 한다. 물론 특정 분야나 계층을 위한 전화상담기관이 있지만 그 곳 역시 누구나 전화할 수 있다. 전화상담에서는 언제 누구로부터 어떠한 문제라도 제기될 수 있다. 지금은 청소년문제를 상담하고 있지만 다음 전화는 노인문제 상담이 기다리고 있을지도 모른다. 반면에 피상담자는 자신이 원하는 상담자를 마음대로 선택할 수 있다. 피상담자는 상담자가 마음에 안들면 언제든지 전화를 끊어 버릴 수 있다. 면접상담에서는 쉽지 않은 상황이다. 이렇듯 피상담자가 상담자를 자유롭게 선택할 수 있다는 점은 상담자에게 스트레스를 가중시키는 결과가 될 수 있다.

넷째는 언어적 표현으로만 상담할 수 밖에 없다는 점이다. 이것은 전화상담이 갖는 큰 약점 중 하나이다. 사람들은 상대방과 의사소통을 하는데 이어 언어와 비언어적 표현을 함께 사용한다. 전화상담에서는 비언어적 표현으로의 의사소통은 불가능하다. 의사소통에 있어 때로는 언어적 표현보다 비언어적 표현이 더욱 필요한 경우가 있다. 면접상담에서는 피상담자의 걸음걸이의 형태, 옷차림새 또한 특이한 버릇 등을 통해 많은 것을 알 수 있으며 피상담자의 표정, 눈깜박임, 긴장의 정도 등을 살펴봄으로써 상담자는 상담의 진행상황을 파악할 수 있다. 그러나 전화상담은 말로써만 진행된다.

전화상담은 내담자를 접근함에 있어서 "소리"로만 하게 되므로 내담자의 모든 것을 파악하기에는 거의 불가능하다. 물론 전화상담의 장점은 매우 많으나 단점이 더 많은 것이 사실이다.[12] 그러므로 상담자는 언어라는 제한된 의사소통 수단으로 어떻게 피상담자의 문제를 파악하고 그의 반응을 읽을 수 있느냐 하는 문제에 직면하게 된다. 상담자는 피상담자가 말하는 내용을 주의깊게 들어야 할 뿐만 아니라 그의 어조, 성량, 음색, 말의 빠르기, 한숨, 목소리의 변화 등에 민감해야 한다.

다섯째는 일회성이다.[13] 연속해서 상담하는 경우도 있지만 전화상담은 대부분 한번으로 끝난다. 따라서 상담초기에 피상담자의 현재 상태나 내용에 따라 상담의 수준을 결정해야 한다. 어느정도까지 피상담자와 함께 상담을 진행해 나가야 하며 그리고 어디서 종결해야 피상담자에게 적정한 만족을 줄 수 있는지 판단해야 한다. 전화상담이 연속적으로 이루어지기 어려운 사실은 상담의 효과성을 측정하는데 큰 장애가 되는 요인이다.

전화상담은 상담의 틀속에서 이루어지는 상담의 한 형태이지만 전화를 이용한다는 사실때문에 위에서 살펴본 몇가지 특성을 가진다. 이러한 특성을 정리하면 전화상담은 편이성, 익명성, 선택성 그리고 언어적 표현으로만의 제한성을 가지고 있다. 이 중 편이성과 익명성은 전화상담만이 가질 수 있는 장점을 비교적 많이 나타내고 있는 반면, 선택성과 언어적 표현

12) 박종삼, "전화상담과 의사거래분석", [전화상담원을 위한 카운셀링의이론과 실제], (서울 · 사랑의 전화출판부, 1991), p301.
13) 김한경과 계화자는 전화상담의 일회성과 관련하여 시간적인 제한을 전화상담의 한계로 들고 있다. 〈김한경, 계화자, "전화상담의 기술 및 전략", [청소년 성상담의 이론과 실제], (서울 . 대한가족계획협회, 1986), p10.

으로만의 제한성은 전화상담이 갖는 단점이다.

2. 청소년

사회적 인식의 변화에 따라서 청소년들을 시행착오와 문제를 안고 있는 집단으로서 관심을 갖기 보다는 청소년 스스로 바람직한 삶을 살아갈 수 있도록 도와주는 데 촛점을 맞추고 있다. 청소년들을 규정하고 이해하는 틀은 매우 많다. 어느 분야에서나 그 접근은 의미가 있고 또한 영역의 구별이 엄격하지는 않다. 특히 청소년에 대한 심리·사회적 접근은 많은 이론과 실제 임상을 통해 상당한 자료가 축적되어 있다고 볼 수 있다.

따라서 이 장에서는 이러한 청소년이론을 바탕으로 상담임상에서 나타난 발달단계에 따라 보고자 한다. 이것은 아직 청소년의 연령 범위가 9세-24세로 매우 광범위하게 규정되어 있다는 면에서 의미가 있다. 그렇다고 이같은 단계가 정확한 시간적 순차에 따른 구분은 아니다. 오히려 청소년들의 상담에 따른 심리적 상황이나 정신적 변화에 따른 분류라고 보아야 할 것이다.

청소년들의 초기단계는 이성에 관한 관심 및 동경기이다. 이것은 사춘기 초기에 나타나는 현상이다. 심리적으로 부모 또는 가족으로부터 독립한 청소년은 자신의 주변에서도 인간관계를 맺어야 할 많은 대상이 있다는 사실을 인지하게 된다. 더우기 이성도 그 대상의 하나라는 데 대해 신기함과 호기심을 느낀다. 이 때 청소년들이 관심을 갖는 이성은 구체적으로 표현되지만 비현실적인 존재이다. 그들이 가족이나 친구이외에 관심을 갖고 좋아한다는 사실은 자신의 세계에서 느끼는 매우 독특한 경험이다. 우리는 이러한 현상을 쉽게 볼 수 있다. 특히 오늘날과 같이 점차 개방적인 문화환경에서 성장하고 있는 청소년들은 이러한 사실과 감정을 솔직히 표출한다. 얼마전 불러일으켰던 New Kids on the Block에 대한 열광적인 환영도 이같은 맥락에서 이해될 수 있을 것이다. 청소년들의 이성관을 기성 사회의 입장에서 눈으로 해석한다면 큰 오해와 괴리가 있다. 또한 이것이 청소년문제의 시발이 되기도 한다. 청소년들의 감성적인 이성관을 인정하지 못하거나 이같은 상황을 수용할 수 있는 어른이나 사회태도가 정립되어 있지 않다면 청소년들은 어른보다 더 큰 비행에 빠져들 가능성이 있으며 현실에서도 때때로 나타난다. 대부분의 청소년들은 이 시기를 거침으로써 타인을 사랑하는 마음과 인간관계의 폭을 넓히는데 능력을 함양하게 된다.

두번째 단계는 인생에 대한 회의기라고 볼 수 있다. 사춘기 후기에 나타나는 자신들에게는 매우 심각한 문제와의 만남이다. 지금까지 우리는 사춘기 청소년의 성과 이성에 관련된 문제만 청소년비행과 연결시켜 관심을 보여왔고 또한 그것이 청소년문제와 고민에 큰 비중을 차지한다고 생각해왔으며 실제도 그렇다. 그러나 인간과 주위환경에 대한 근원적인 문제는 이같이 사회에 나타나는 청소년들의 표면적 문제의 심층을 이루고 있는 역동적 방향키라고 보아야 할 것이다. 이 시기에 청소년들은 걷잡을 수 없는 회의에 빠지게 된다. 삶과 죽음, 신과 영원한 삶, 정의, 사랑, 악, 도덕, 윤리등의 다양한 문제에 직면한다. 이같은 회의는 이성에 대한 관심이 인간에 대한 생각으로 보편화되면서 일어나기 시작한다고 보아야 할 것이다. 이 시기에 청소년들은 이렇게 호소

한다. "아침에 차를 타고 학교에 가면서도 저는 죽음을 생각해요. 살아있는 것 같지 않아요. 그렇게 신선한 아침에 말이예요. 저는 좀 이상한가봐요." "저는 밤에 자다가도 갑자기 벌떡 일어나 제가 살아있는지 확인을 해봐요. 언젠가는 저도 죽어야 하겠지요. 무서워요. 떨려요. 그런데 저의 이 상태를 가족이나 친구들에게 이야기해도 너무 가볍게 들어요. 저는 심각한 문제인데요." 이 때 청소년들은 자기도 모르게 내면적인 가치관과 인생관을 형성하게 된다. 그들은 혼자 고민하다가 스스로 타협하기도 하고, 책이나 간접경험을 통해 자신의 생각을 정리한다. 이 시기에 인생과 삶의 갖가지 의미에 대한 회의를 거듭하다 인생에 관한 부정적인 사고가 형성되어 빗나간 이성관과 다른 사회비행을 습득해서 문제를 일으키면 쉽게 해결될 수 없는 상황이 되어 버린다.

세번째 단계는 진로를 결정하는 시기이다. 자아의 정체성을 확립하면서 청소년들은 점차 현실로 들어가는 자신을 발견한다. 앞으로 주어진 삶을 어떻게 살아야 하는지, 자신이 처해있는 환경속에서 역할과 기능은 무엇인지 보다 구체적으로 생각하는 때이다.

이렇듯 청소년들은 가정으로 부터, 또는 주요한 타인으로부터 분리되어 스스로 자아를 정립하면서 또 다른 환경과 세계, 그리고 새로운 사람과의 관계를 맺는 인간성장의 자연스러운 과정속에서 책임있고 성숙한 어른이 되는 준비를 하지만 이같은 과정 자체가 의미있고 중요한 삶의 부분이라고 볼 때 청소년들이 갖는 문화와 의식, 그리고 생활은 소중한 한 영역으로 취급되어져야 한다. 결국 청소년들은 성장하면서 살아간다.

III. 청소년전화상담의 내용과 방향

앞서 전화상담의 특성과 임상경험을 통한 청소년들의 발달단계별 특징에 대해 간략히 살펴보았다. 사실 청소년상담은 지금까지 진로나 비행 또는 문제청소년의 선도에 중점을 두어왔다. 따라서 청소년상담은 일반의 상담이론과 기술을 가지고 사회적 시각에서 본 청소년의 문제중심으로 그 해결방안을 모색해왔다고 볼 수 있다. 그러나 전화상담은 익명성과 편이성 등의 특징으로 인해 청소년들이 안고 있는 심리적 상황이나 고민이 직접 표출할 수 있는 기회를 제공하고 있다. Williams와 Douds는 전화상담이 특별히 유용한 집단 중의 하나로 청소년을 들고 있다.[14] 청소년들은 인격형성의 과정에서 많은 시행착오를 겪는다. 이러한 자기동일화의 위기속에서 전화의 익명성은 상처받기 쉬운 그들에게 안전한 수단이 될 수 있다. 최근 청소년들만을 위한 전화상담기관이 생기고 또한 전화상담기관에 상담을 요청하는 피상담자의 일정수가 청소년들이라는 점에서 청소년전화상담의 범위와 내용에 대한 고찰이 필요하다.

현재 전화상담을 이용하는 청소년들은 대부분 성, 이성, 진로지도, 대인관계의 갈등, 가족내에서의 갈등을 호소하고 있다. 표면적으로 이 문제들이 간단한 유형으로 분류되고 있지만 실제있어서 전화상담을 통한 청소년들의 고민

14) T Williams, J Douds, op. cit , pp 80-116.

은 다양하며 복합적인 문제와 감정을 안고, 면접상담과는 달리 매우 충격적인 상담내용이 적지 않다. 예를들어, 근친상간, 비정상적인 성관계, 자살 등 특수한 문제들이 자주 등장하는 것은 전화가 갖고 있는 익명성때문인 것으로 생각되며 또한 현재 안고 있는 고통이 피상담자로서 취급받는 자기 괴로움 보다 더 커야지만 상담의 효과가 있다는 면에서 그들이 전화상담을 대하는 태도가 어느정도 진지한지 평가하기는 어렵지만 결국 자기들이 문제라고 생각하는 것을 상당히 솔직히 나타내는데 주목해야 할 것이다.

물론 사람이 어떤 문제에 직면했을 때 생기는 고통의 정도가 연령에 따라 차이나지는 않는다. 그러나 청소년들의 고민은 삶의 현실에 대한 실제적인 상황에서 나온다기 보다는 삶을 이상적으로 형상화하는데서 비롯되는 것이라고 할 수 있다. 다시말하면 전화상담이 청소년들의 자아은폐의 특성을 잘 수용하고 있지만 전화상담의 한계와 청소년들의 문제나 고민이 상황에 따른 가변성이 많기-보편적으로 어른에 비해서-때문에 개인적인 문제제기의 차원에서 머무르는 경우가 적지 않다. 따라서 전화상담에서 청소년들의 문제는 심리적인 고통인 것만은 확실하지만 지금-현재의 현실 벽에 부딪치는 문제라기 보다는 자기가 설정해놓은 기준에서 더 나은 환경과 자신을 만들고자하는 욕망에서 출발하는 회화적 고민이다. 예를 들어 집안이 가난한 청소년인 경우 불편한 의·식·주의 문제가 자기 생활의 선택에 따른 불가피한 상황이나 현상이라는데서 오는 고민하기 보다는 어른들과 마찬가지로 보다 윤택한 생활의 필요성을 느끼면서도 자기가 책임지지 않아도 되는 가난이라는 또래 청소년들과의 이질된 환경과 조건에 더욱 신경을 쓰며 괴로워한다. 이같은 시각은 사회의 역사성과 전통 그리고 문화와 관련되어 있어 단순히 설명하기는 힘들지만 일반적으로 청소년들이 전화를 통해 나타내는 고민은 어른들이 사회속에서 개인의 심각한 고통을 현재 있는 그대로 표현하고 그 해결책을 모색하려는데 비해 사람으로서의 기본적 욕망의 분출에 따른 외부상황에 대한 좌절과 현실화될 수 없는 비윤리적 욕망에 대한 언어적 발현과 확인으로부터 시작된다고 볼 수 있다. 이러한 것들은 사람사이의 대화나 면접상담에서도 제기되지만 전화상담의 경우 익명성은 특히 청소년들에게 자기세계에 대한 자유로운 발산을 유도하는 조건이 된다.

그렇다면 이같은 전화상담은 어떤 방향으로 진행되어야 하는가 ? 물론 원론적으로 상담은 피상적 행위이기 때문에 상담의 방향은 피상담자의 욕구에따라 좌우될 수 밖에 없다. 그러나 청소년을 대상으로 하는 전화상담은 상담형태의 독특성과 청소년이 자아형성을 위해 부단히 노력하며 나름대로 삶의 의미를 갖고자 하는 민감한 시기라는 데 촛점을 맞추어야 한다. 따라서 이러한 점들을 고려하여 몇가지 기본적인 방향을 다음과 같이 제시한다.

첫째, 청소년전화상담은 일차적인 상담형태로서 청소년들의 고민을 긍정적인 갈등으로 전환하는 역할을 할 수 있다.

[소년비행의 국제비교]라는 연구자료에 의하면 6개국의 비교결과 모든 죄종에 있어서 우리나라의 소년인구비는 극히 낮은 편에 속하고 있으나 강간의 경우에는 우리나라의 소년인구비가 16 5로서 미국 15 1, 영국 14.7, 프랑스 7.0, 독일 5 0 등 구미 선진제국보다 앞서고 같은 동아시아권 국가인 일본 1.7에 비해 무려

10배 가까이되는 것으로 나타났다.[15] 이것은 우리나라가 폐쇄적인 성문화를 갖고 있다는 데서 그 원인을 찾을 수 있으나 앞서 언급했듯이 보다 근원적인 이유는 청소년들의 본능적 욕구를 승화시킬만한 대안적 가치갈등을 찾는데 등한시해온데 있다. 즉, 지금까지의 충고나 선도는 현상적인 문제를 없애는데는 많은 기여를 했지만 그들이 계속적으로 유발하는 문제이면의 가치갈등을 심각하게 다루지는 못했다. 또한 이것이 아직 우리사회가 단시일내에 청소년들에게 다양한 문화적 성숙과 접근 기회를 주지 못하는데 있다면 전화상담이 그 역할의 한 부분을 담당할 수 있다고 본다. 그리고 전화상담이 일회로 그치는 경우가 대부분이고 또한 그럴 수 밖에 없는 한계가 있다면 전화를 통한 상담으로 청소년들이 제기하는 문제의 근본적 치료나 태도변화를 기대하기는 쉽지 않다. 따라서 전화상담이 청소년들에게 문제의 해결보다는 청소년들의 시각을 넓혀주는 자세를 갖고 임한다면 보다 효과적인 기능을 수행할 수 있을 것이다. 이것은 청소년들의 문제나 갈등을 더욱 복잡하게 이끄는 것이 아니라 그들의 문제를 스스로 부딪치고 해결 가능한, 그리고 바람직한 고민으로 바꾸는 것이다. 청소년들이 갖는 대부분의 문제가 그들의 일상생활과 관련된 자기중심적 고민이라면 그들에게 가정, 사회, 국가, 나아가 인류전체와 생의 깊은 의미를 스스로 성찰하고 자각할 수 있도록 갈등의 차원을 변화시켜 주는 일은 전화상담이 자체의 한계를 극복할 수 있는 방법인 동시에 일차적 상담형태로서 우리의 상담문화를 조성하여 주는 주요한 역할을 할 수 있다.

둘째는 청소년전화상담은 대인관계의 필요성과 중요성을 교육하는 기능을 할 수 있다. 인간은 사회적 동물이다라는 표현을 빌리지 않더라도 우리는 살아가면서 수많은 사람과의 관계속에서 생활한다. 이같은 관계는 자칫 어른이 되어서 사회생활을 수행해 나가는데 매우 중요한 요소라고 생각하지만 실제 대인관계의 출발은 가정에서 부터 시작한다. 가정에서 또래집단으로 나아가 사회적 관계로 변화하며 인간관계의 형태가 변화·발전해 나간다. 이같은 점에서 청소년기는 가정으로부터 분리되어 자아의 독립성과 정체성을 확립하는 시기로 다양한 인간관계의 틀속에서 움직일수록 인격형성에 많은 도움이 된다. 우리가 대인관계에 대해 이야기할 때 인간을 인간답게 만든다는 것으로 중요성을 표현하기도 하지만 타인을 통해 나를 보고 나의 가치를 남들과 비교하고 생각한다는 것은 아무리 그 중요성을 강조해도 지나치지 않다. 아직도 우리는 사람과 친해진다는 상황을 부담스럽게 생각하는 옛날부터 내려오는 소극적 인간관계의 사회환경속에서 살고 있다. 모르는 사람과는 인사도 잘 안하고 어색하는 등의 생활주변에서 일어나는 다양한 모습은 이러한 우리의 환경을 잘 나타내주고 있다. 이러한 점에서 전화상담은 청소년들에게 자신의 원하는 편한 상태와 장소에서 모르는 타인과 자신의 가장 개인적인 문제를 상담하는 장을 형성함으로써 상담과정자체로서의 효과는 물론, 피상담자인 청소년들에게 인간관계의 폭을 넓힐 수 있는 좋은 계기를 만들어 주고 있다.

15) 한국청소년연구원편역, "소년비행의 국제비교-세계 주요국의 소년비행과 소년사법의 동향-", (서울, 한국컴퓨터산업, 1991), pp 132-133.

적어도 이같은 측면에서 전화상담의 상담자가 상담의 과정을 통해 솔직히 타인과의 관계설정과 상호작용하는 방식등을 간접적으로 청소년들에게 보여줄 수 있으며, 또한 청소년전화상담이 갖는 주요한 교육적인 면이 될 수 있다.

셋째는 청소년전화상담은 청소년들에게 주요한 정보제공원으로서의 역할을 할 수 있다. 어른에게도 마찬가지이지만 특히 청소년들에게 전화상담은 그들이 남들 앞에서 표현할 수 없었던 이전까지 알고 있던 비밀스러운 지식과 윤리, 가치등을 새롭게 이해하고 정확히 파악할 수 있도록 올바르고 다양한 정보제공의 기능을 해야한다. 전화상담의 경우, 늘 심리적인 문제에만 관심을 두기는 불가능하다 그것은 상담자의 희망일지 모르며 피상담자는 늘 다양한 형태의 내용과 문제로 호소해온다. 더우기 청소년들은 심각한 문제의 직면과는 달리 용어나 내용의 이해와 자기가 알고 있는 가치와 지식에 대한 확인을 해오는 일이 적지 않다. 예를 들어 자위행위에 관한 문의의 경우, 그들은 행위의 회수나 행위자체의 윤리성등에 대한 고민을 표현하지만 이것이 심각한 괴로움이라기 보다는 도덕적 판단이나 자위행위에 대한 보다 정확하고 올바른 지식을 요구한다는 점이다. 따라서 청소년들이 가까운 가족이나 타인들 앞에서 표현하지 못하는 개인적인 의구심을 해결할 수 있는 수단으로서 전화상담은 그 유용성을 지녀야 한다.

위에 제시한 내용과 방향은 상담의 원칙과 윤리의 범주를 벗어나지 않는 한계내에서 이루어져야 한다. 전화상담도 상담의 한 형태이고 청소년도 도움을 받고자 하는 특수한 대상이라는 관점에서 볼 때 상담의 기본 틀속에서 상담목표와 과정이 진행되어야 하며, 이와함께 청소년의 개별적 특성을 존중하면서 전화상담이 도움을 받고자하는 청소년들에게 유용한 내용과 방향을 계속적으로 탐색해나가야 한다.

IV. 결 론

청소년전화상담은 개념화된 용어가 아닌 전화를 통한 청소년들의 상담이라는 실제 행동양태를 정리한 표현이다. 따라서 아직 청소년상담의 범위와 내용이 뚜렷이 설정되어 있지 않은 상태에서 전화상담의 방법까지 개입시킴으로써 그 영역이 더욱 혼란스러워질 가능성도 있다. 그러나 청소년상담의 고유성과 전화상담의 특수한 범주에 대한 논의가 전화상담과 청소년상담활동의 임상의 장에서 이루어지는 실용적 방법론이라고 볼 때 명확한 이론의 정리가 요청된다고 볼 수 있다.

간혹 우리가 산사를 찾을 때 절 주위의 벽에 그려진 연결된 일련의 그림을 볼 수 있다. 그중 흔히 볼 수 있는 것이 십우도이다. 소와 사람과의 관계속에서 자아를 찾는 과정을 나타내는 것이 그 내용이다. 물론 보다 심오한 종교적 의미를 내포하고 있겠지만 십우도에서 소는 마음을 상징한다. 불가에서는 처음 사람들이 갖고 있는 소는 검다고 말한다. 그러나 소를 찾아나서는 과정에서 점차 도를 닦으면 흰소가 된다고 말한다. 소를 마음이라고 생각할 때 이것은 상담과정에 비유될 수 있다. 상담도 성숙한 자아를 성취하는 것이 목표이며 성숙된 자아를 발견하기 위해서 계속적인 마음의 통찰과정이 있어야 한다. 또한 이 과정은 하나의 반복되는 학습과정을 통해 접근할 수 있다. 이같은 점에서 앞서 언급한 바와 같이 상담은 개인적인 성숙과 그것을 바탕으로한 건강한 사회의

유지를 목표로 한다고 볼 수 있다. 오늘날에 와서 성숙의 의미는 여러가지로 해석되어질 수 있지만 건전한 자아의 현실 적응의 용이성을 뜻한다 해도 틀린 말은 아닐 것이다. 그러나 이 적응은 사회적 관계속에서 위치를 찾기 이전에 자기와의 타협과 성찰에서 출발한다고 보아야 한다. 끊임없는 자신과의 적응을 토대로 대인관계의 틀과 역동적 상호작용이 이루어질 때 바람직한 인격과 생활형태를 도출해 낼수 있다. 따라서 청소년전화상담은 그 자체로서의 의미로나, 청소년상담의 일차적 상담기능으로서 도움을 요청해오는 청소년들에게 현재 직면해 있는 그들의 문제를 토대로 부단한 자기성찰의 기회를 제공해주는 노력아래서 이루어져야 한다. 즉, 청소년기의 삶의 의미를 인지시켜주며, 그들이 장차 사회속에서 한 구성원으로서의 역할과 능력을 발휘할 수 있도록 스스로를 통찰하도록 자기인식의 방법을 학습할 수 있도록 도와주어야 한다.

그러므로 청소년전화상담은 생활과정에서 일어나는 문제나 감정의 즉각적인 처리보다는 보다 미래지향적인 관점에서 장차 그들이 살아가는 사회속에서 올바른 상담관계와 풍토를 형성시키며, 상담 종결후에도 청소년들 스스로 고민하고 자기의 가치를 지속적으로 사고하는 틀을 마련하는데 깊은 관심을 가져야 한다.

결국 아직은 청소년전화상담이 청소년들이 이용하는 상담의 한 형태로서 단순히 취급될 수 있지만 그 자체가 갖고 있는 청소년과 전화, 그리고 상담이라는 요소가 결합될 때 나오는 특수성을 분석하고 연구할 때 새로운 청소년전화상담의 이론적 토대를 유출할 수 있으며 상담의 영역을 보다 다양하고 효율적으로 활용할 수 있는 방안이 될 수 있을 것이다.