

청소년 E-멘토링 프로그램에 관한 연구 : 또띠(tortee) E-멘토링 프로그램 참여자들의 변화를 대상으로*

김예성** · 배정현***

초 록

본 연구는 다음세대 재단에서 수행하고 있는 또띠(tortee) E-멘토링 프로그램 참여자들을 대상으로 하여 이들이 프로그램을 통해 어떠한 변화과정을 경험하는지 질적방법을 통해 분석하였다. 본 연구는 청소년 대상 E-멘토링 프로그램의 효과성을 확인함과 아울러 프로그램을 활성화시키기 위한 방안을 모색하고자 하는데 연구목적 지닌다. 이를 위해 두 사람의 연구자가 멘토링 프로그램에 참여한 멘토와 멘티 12명과 기관에서 업무를 담당하는 코디네이터 4명을 심층면접 한 뒤, 스트라우스와 코빈(Strauss & Cobin, 1990)의 근거이론 방법을 활용하여 분석하였다. 근거자료를 분석한 결과, 참여 멘토와 멘티는 멘토링 프로그램을 통해 사회정서적 측면, 자아정체성 측면, 인지적 측면 등 다양한 부분에서 성장을 경험하는 것으로 나타났다. 이에 온라인 프로그램으로서의 특수성을 살리는 한편, 프로그램의 체계화를 통해 청소년 E-멘토링 프로그램을 활성화시킬 수 있는 방안에 대해 논의하였다.

주제어 : 청소년 멘토링, E-멘토링 프로그램, 온라인 멘토링 프로그램, 근거이론

* 본 연구는 다음세대재단의 지원으로 이루어졌음.

** 서울대학교 사회과학연구원 전임연구원

*** 콜롬비아 대학 사회복지 대학원 박사 수료

I. 서 론

청소년기는 지적 발달과 함께 신체적 변화를 겪게 되며 가치관 및 자아정체감이 형성되고 진로 등 향후 자신의 사회적 역할에 대해 고민하는 시기이므로, 이 시기에 적절한 역할모델이 되어주는 조언자 및 지지자를 갖게 되는 것을 매우 중요한 일이라 할 수 있다(정무성, 남석훈, 2005).

청소년을 대상으로 한 멘토링 프로그램은 성인과 청소년간의 친밀하고 상호적인 관계를 통해 도움이 필요한 학생들에게 건전한 역할모델과 정서적 사회적 지지 및 격려를 제공하는 것으로, 이들이 스스로의 잠재력을 개발하고 건강한 사회인으로 성장해 나가도록 원조하는 목적을 지닌다. 이러한 멘토링 프로그램은 청소년의 발달단계적 특성을 반영한 성장지향적 프로그램으로, 성장기 적응의 측면에서 힘든 시간을 보내고 있는 청소년들에게 학업성취 및 진로개발, 나아가 인격적 발전을 이룩하고 사회에 필요한 유능하고 책임감 있는 성인역할을 이해하도록 도와주는 데에 그 목적이 있다(박현선, 2000). 멘토링 프로그램을 통해 청소년들은 무조건적인 관심을 부여받는 경험을 함으로써 자신에 대한 긍정적 자아개념을 형성할 수 있으며, 멘토의 행동과 사회적 역할에 대해 관찰하고 모방함으로써 진로와 관련된 긍정적 역할모델을 내재화시키게 되고, 멘토를 통해 사회에 대한 유대를 강화시킴으로써 일탈의 유혹으로부터 벗어날 수 있는 것이다(배현옥, 2005). 실제 이러한 멘토링 프로그램들은 청소년들의 학업성취, 자아의식, 사회적 행동 및 대인관계 향상, 학업에 대한 흥미 증진, 비행 감소 등에 도움이 되는 것으로 보고되고 있다(박현선, 2000).

멘토링 프로그램은 19세기 후반 미국에서 빈곤한 청소년들에게 역할모델을 제공하기 위한 방안으로 출발한 이래 근래들어 다양한 조직체나 회사, 사회단체, 학교 등의 여러 집단에 의해 다시금 주목받고 있으며, 특히 청소년 문제와 교육에 관련되어 멘토링의 유용성이 대두되고 있는 실정이다(유성경 이소래, 1999). 멘토링 프로그램은 형식이 유연하고 내용상 다양한 서비스를 담을 수 있다는 포괄성을 지니며, 멘티 뿐만 아니라 멘토에게도 긍정적 결과를 가져다 줄 수 있다는 상호적인 서비스 효과성, 적절한 연결과 관리체계만 구축된다면 서비스를 지속시켜 나가기가 비교적 용이하다는 실천전략으로서의 장점을 지닌다(박현선, 2000).

나아가 컴퓨터 및 인터넷 시스템을 매개로 하여 이루어지는 E-멘토링은 멘토와 멘티간 상호적으로 유익한 관계를 맺고 학습, 조언, 격려, 역할모델 제공을 목적으로 한다는 점에서는 일반 멘토링과 유사하지만, 일반 멘토링에 비해 범위의 제한이 없고 (boundaryless), 평등지향적(egalitarian)이라는 점 등에서 차이를 나타낸다(김남희, 2005). 특히 사이버 공간에 친숙한 현대의 청소년들은 E-멘토링 시스템을 받아들이기가 매우 용이한 집단으로 대면적인 만남에서보다 훨씬 부담없이 자신에 대한 이야기를 털어놓고 친밀한 관계를 형성할 수 있을 것으로 보인다. 또한 학습에 대부분의 시간을 쏟음으로 인해 가정과 학교 이외의 장소에서는 의미있는 타인을 만나기 어렵다는 한계를 극복할 수 있으며, 이러한 경험은 청소년들에게 보다 폭넓은 역할모델을 제공해 주는 기회가 될 수 있을 것이다.

하지만 위와 같은 장점과 필요성에도 불구하고 국내에서는 체계성을 갖춘 청소년 대상 E-멘토링 프로그램은 아직 활성화되고 있지 못한 실정이다. 이러한 상황에서 다음세대재단에서 실시한 청소년 대상의 또띠(tortee) E-멘토링 프로그램은 선구자적 의미를 지니고 있다고 볼 수 있다. 또띠 E-멘토링 프로그램은 다음세대재단에서 청소년 시기 멘토링 프로그램의 필요성에 대해 인식하고 IT기업체를 비롯한 다양한 기업체들의 인적 물적 자원과 청소년들의 욕구와의 연결고리를 마련하기 위해 2004년부터 기획 운영된 프로그램이다. 이 프로그램은 상대적으로 욕구충족의 기회가 제한된 저소득층 중고등학교 청소년들을 대상으로 이들의 사회 심리적 욕구 및 지식과 기술력을 향상시키는 것과 더불어 참여 기업체의 경우 정형화되고 획일적인 사회공헌활동의 틀을 뛰어넘어 각 기업체가 지닌 특수한 자원을 활용하도록 함을 목적으로 하고 있다. 또띠 프로그램 진행상황을 간략히 살펴보면, 멘토는 기업단위로 직원 자원봉사활동 담당자를 통해 신청하여 참여하게 되며, 멘티는 복지현장이나 학교단위로 복지현장의 실무자나 학교 교사의 신청에 의해 참여하게 된다. 멘토와 멘티의 인구학적 특성이나 성격, 원하는 상대의 특성을 감안하여 기관의 코디네이터가 매칭작업을 진행하게 되며, 이렇게 매칭된 커플들은 사전 교육을 받은 뒤 약 6개월간 온라인 상에서 글을 주고 받으면서 멘토링활동을 수행하게 된다. 현재 또띠 프로그램 참여인원은 멘토 약 530명, 멘티 약 640명으로, 7개의 멘토 기업과 9개의 멘티 기관이 또띠를 통해 멘토링 활동을 진행하고 있다.

본 연구는 또띠 E-멘토링 프로그램 참여자들을 대상으로 인터뷰를 실시하고 이를

분석함으로써 청소년 대상 E-멘토링 프로그램의 진행과정상의 특성 및 프로그램 참여를 통해 멘토와 멘티가 어떻게 변화하는지에 대해 파악하고자 하였다. 즉 현재 실시되고 있는 청소년 대상 E-멘토링 프로그램을 분석함으로써, 이러한 프로그램이 지닌 효과성과 발달가능성에 대해 확인하고 향후 프로그램의 활성화를 위한 시사점을 도출하고자 함을 목표로 하고 있다.

II. 문헌고찰

1. 청소년 대상 멘토링 프로그램의 효과성

지금까지 청소년 대상 E-멘토링 효과성에 대해서는 구체적으로 연구된 자료가 부족하다. 이에 청소년을 대상으로 한 일반 멘토링 프로그램을 다룬 선행연구들을 살펴보면 다음과 같은 효과성을 보고하고 있다.

첫째, 멘토링 프로그램을 통해 멘토와 긍정적 관계를 경험하는 것은 청소년들의 사회정서적 능력을 발달시키고 다양한 영역에서 변화를 일으키는 것으로 나타난다. 멘토와 친밀한 관계를 경험한 청소년들의 경우 친밀감, 의사소통, 신뢰 수준이 증가하였으며, 이는 다시 부모와의 관계를 증진시키는 것으로 나타났다. 특히 아동기 가정환경적인 원인으로 인해 부모와의 애착관계 형성에 실패한 청소년들에게 있어 멘토링을 통한 긍정적 관계의 경험은 일종의 '교정적 경험'으로 작용할 수 있고, 청소년기에 발생한 긴장감과 갈등을 경감시키는 기능을 수행하게 되는 것이다. 이는 나아가 대인관계와 의사소통 능력을 증진시키고, 전반적인 자존감의 향상, 학업능력 향상, 약물사용 경감, 또래관계의 확장 등 폭넓은 영역에서 긍정적인 변화를 이끌어내는 것으로 지적된다(Karcher, Davis & Powell, 2002; Rhodes, Grossman & Resch, 2000).

둘째, 멘토링 프로그램은 청소년들에게 사회적 지지감을 증대시킴으로써 이들의 인지적 발달을 고무할 수 있는 것으로 보고된다. 교사와 학생의 친밀감이 학생들의 학교에 대한 가치관, 학업능력과 성취, 행동적응 측면에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타나는 것과 유사하게, 멘토와의 친밀하고 지속적인 연계는 멘티의 성적 향상에 영향을 미

친다는 연구들이 존재한다(Klaw, Fitzgerald & Rhodes, 2003; Lee & Gramond, 1999).

셋째, 멘토는 청소년 멘티들의 자아개념 향상에 영향을 미침으로써 이들의 행동을 변화시킬 수 있는 것으로 나타난다. 실제 멘토링 프로그램 참여 아동들의 경우 비행 참여율이나 학교중도탈락율이 상대적으로 낮다는 연구결과가 존재하며(Aseltine, Dupre & Lamelin, 2000; Klaw et al., 2003), 진로와 자신의 미래에 대해 보다 구체적이고 긍정적으로 개념화하고 있다는 연구결과들을 볼 수 있다.

일반 청소년 멘토링 프로그램의 이러한 효과성들은 온라인을 활용하는 E-멘토링에서도 유사하게 적용될 수 있을 것으로 보인다.

2. E-멘토링 프로그램의 장점

E-멘토링이 지니는 장점들을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다(김남희, 2005; Kasprisin, Single, Single & Muller, 2003).

첫째, 이메일과 CMC(Computer mediated conference)를 통해 비동시적인 대화가 가능하므로 시간과 공간의 제약을 벗어날 수 있다. 이는 온라인 멘토링이 지니는 대표적인 장점으로, 또띠의 경우에도 직장인인 멘토와 학생인 멘티가 일상적이고 지속적으로 상호작용해 갈 수 있는 것은 온라인이라는 매체의 활용에 전적으로 힘입은 결과라 볼 수 있다. 둘째, 시공간적 제약을 극복함으로써 고립되어 있는 사람을 포함하여 보다 많은 사람들이 멘토링에 참여할 수 있는 기회를 가질 수 있다. 또띠의 경우 먼거리 지역의 학생들, 또는 학교를 중퇴하거나 빈곤한 환경에 있는 청소년들이 멘티로 참여하여 멘토를 통해 이제까지와 다른 새로운 역할모델을 제시받을 수 있었다. 셋째, 면대면 상황에서보다 멘토링 활동의 빈도가 높아져 비교적 단시간에 멘토링이 이루어질 수 있다. 인간관계에서의 친밀성은 상호작용 빈도가 높을수록 증가한다는 점에서 일주일에 한번 이상 멘토와 멘티가 글을 주고받도록 유도하는 또띠는 양측의 시간을 맞추어 오프라인 만남을 가져야 하는 일반적인 멘토링에 비해 보다 유리하다고 볼 수 있다.

그 밖에도 E-멘토링은 면대면 멘토링에서 필연적으로 갖게 되는 외모나 사회계층에 따른 선입견을 줄일 수 있어 진정한 인격적 관계로의 멘토링이 가능하며, 문자중심의

비동시적인 대화방식으로 이루어지기 때문에 상대방의 의견에 즉각적으로 응답해야 한다는 중압감에서 벗어나 보다 성찰적인 대화를 교환할 수 있고, 멘토와 멘티간 보다 친근하고 개인적인 관계를 형성함으로써 심도 깊은 대화가 가능하다는 잇점을 지닌다. 또한, 대화의 과정을 기록함으로써 멘티로 하여금 비슷한 상황이나 문제에 처했을 때 멘토가 과거에 했던 조언을 즉시 참조하도록 할 수 있으며, 멘토링 기록을 바탕으로 보다 체계적이고 구조화된 멘토링을 발전시킬 수 있다. 마지막으로, 다양한 전문성을 지닌 멘토들을 구성원으로 하는 대규모의 멘토링 시스템을 조직할 수 있다는 점도 장점으로 거론된다.

본 연구에서는 청소년 대상의 E-멘토링인 또띠 프로그램을 분석함으로써 위에서 고찰한 일반 청소년 멘토링 프로그램의 효과성과 E-멘토링 프로그램으로서의 장점이 실제로 반영되고 있는 고찰함과 아울러 이러한 효과성을 극대화시키기 위한 방안을 모색해보고자 한다.

III. 연구방법

1. 연구질문

본 연구는 또띠 E-멘토링 프로그램에 대한 과정분석을 통해 멘티들의 변화과정을 밝힘으로써 청소년들을 대상으로 한 E-멘토링 프로그램의 효과성에 대해 검토하고, 나아가 프로그램의 차원에서 개선되거나 보완되어야 할 점을 도출하고자 하는 데에 초점을 두고 있다. 이에 본 연구의 연구질문을 다음과 같다.

“청소년 E-멘토링 프로그램 참여자들은 프로그램을 통해 어떻게 변화되어 나가는가?”

이러한 질문에 답하기 위해 프로그램 참여자들을 만나 인터뷰를 실시하고 그 결과 자료에 대해 질적 연구방법의 한 가지인 근거이론에 토대하여 분석하였다.

2. 연구대상자

또띠 멘토링 프로그램의 전체 참여자들 중 다음재단의 코디네이터와 멘티가 속해 있는 기관 코디네이터에 의해 멘토링 프로그램 참여경험에 대해 풍부한 자료를 제공할 수 있다고 평가되는 사례들을 소개받아 각 사례의 멘토와 멘티에 대해 인터뷰를 수행하였다. 선정된 멘토와 멘티는 다음재단을 통해 면접조사에 참여해줄 것을 부탁 받았고 이들의 개인적인 비밀이 보장될 수 있도록 조사자와 일대일 면접 형식으로 인터뷰를 진행하였다. 그 외에 다음재단 및 멘티가 소속되어 있는 기관의 코디네이터에 대해서도 인터뷰를 실시함으로써 프로그램과 참여자들에 대한 이해를 높이고 멘토와 멘티의 면접조사 내용을 분석하는 데에 도움을 받고자 하였다.

두 명의 조사자들이 사례를 분담하여 면접하였으며, 결과적으로 6사례의 멘토 6명, 멘티 6명과 코디네이터 4명에 대상으로 인터뷰가 수행되었다. 연구대상자의 구체적인 정보는 다음과 같다.

<표 1> 연구대상자의 기본정보

구 분	성 별	연 령	참여기간	매칭 횟수
멘티 1	여	16 (중 3)	1년 정도	
멘티 2	여	17 (고 1)	1년 7개월	
멘티 3	남	17 (고 1)	4개월	
멘티 4	여	17 (고 1)	1년 정도	
멘티 5	여	18 (검정고시 준비)	1년 정도	
멘티 6	여	19 (고 졸)	6개월(종결)	
멘토 1	여	26	1년 10개월	두 번째 멘티
멘토 2	남	35	1년 7개월	첫 번째 멘티
멘토 3	남	31	2년 4개월	두 번째 멘티
멘토 4	여	31	1년 정도	첫 번째 멘티
멘토 5	여	27	1년 정도	첫 번째 멘티
멘토 6	여	N/A	6개월 (종료)	첫 번째 멘티
코디네이터 1	여	34	2년 (프로그램 시작부터 참여)	
코디네이터 2	여	34	2년 (프로그램 시작부터 참여)	
코디네이터 3	여	32	5개월	
코디네이터 4	여	N/A	6개월	

3. 자료수집

조사는 개별 면접대상자와의 일대일 심층면접조사(in-depth interview) 방식으로 이루어졌다. 면접조사 질문은 반구조화되어 있었으나 개방형에 가까웠다. 두 명의 조사자는 조사를 시작하기 전 대략적으로 면접에 필요한 질문들의 목록을 작성하였다. 프로그램 참여 동기, 프로그램 진행과정, 프로그램을 통해 변화한 점, 프로그램을 통해 기대가 충족된 부분과 그렇지 못한 부분, 프로그램에 제안하고 싶은 부분 등에 대해 질문하였으며, 보다 구체적인 질문의 내용은 상황에 따라 조사자의 재량에 맡겨졌다.

조사는 2006년 7월 6일부터 8월 31일까지 진행되었으며, 두 명의 조사자가 각각 멘토 3명, 멘티 3명, 코디네이터 2명씩을 인터뷰하였다. 면접조사는 개인단위로 진행되었으며, 한 케이스 당 1시간 30분에서 2시간 가량 소요되었다. 면접은 기본적으로 조사 대상자들이 선호하는 곳, 즉 멘토의 경우 근무하는 직장 내부 회의실이나 근처 장소에서, 멘티의 경우 소속된 복지관이나 근처 장소 중 원하는 곳에서 인터뷰를 진행하였다. 면접조사 내용은 참여자의 동의하에 녹음되었으며, 녹음을 원하지 않는 경우 조사자가 가능한 자세하게 면접내용을 기술하였다.

4. 연구의 윤리성과 엄격성

참여자의 윤리적인 측면을 보호하기 위해 연구자는 본격적인 면담을 시작하기 전 연구의 목적과 연구방법 및 연구기간, 연구자의 신분과 연락처를 알려주었다. 또한 참가자의 권리와 비밀보장에 대해 설명하였으며, 대상자들은 이 모든 내용에 동의하였다.

나아가 연구결과의 엄격성을 보장하기 위해 진실성, 적합성, 중립성 등을 고려하였다. 진실성(credibility)이란 연구결과가 ‘믿을 수 있음’을 의미하는 것으로, 본 연구에서는 조사대상자 멘토와 멘티 커플 양측을 한 연구자가 담당하여 인터뷰를 수행함으로써 이들의 진술내용이 일치하는지 확인하였으며, 코디네이터의 경우 인터뷰 결과를 리뷰할 수 있는 기회를 통해 참여자의 의견이 반영되는지 검토하였다. 적합성(application)이란 연구결과의 ‘일반화 가능성’을 의미하는 것으로, 본 연구에서는 프로그램을 총괄하고 있는 다음재단 담당자와 코디네이터를 통해 다양한 특성을 포함할 수 있는 연구대상자를 선정받았으며, 범주설정의 적절성과 분석과정의 타당성에 대해

서는 교수 2인과 실무자 2인으로부터 자문을 받았다. 또한 중립성(neutrality)을 유지하기 위해 연구자들은 사전에 어떤 시각이나 결과를 증명하려는 의도없이 연구를 시작하였으며, 선입견을 갖지 않으려 노력하였다.

5. 연구방법

본 연구에서는 청소년 E-멘토링 과정에 대해 탐색하고 연구하기 위해 질적연구방법을 활용하였다. 이는 지금까지 청소년대상 E-멘토링을 다룬 선행연구들이 부족하여 이에 대한 개념화 정도가 낮으며, 멘토링을 통한 성장과 변화라는 멘토와 멘티의 상호작용 과정에 의한 역동성을 포착하기 위해서는 질적연구방법이 보다 적절하다고 사료되었기 때문이다. 그 중에서도 경험적 자료로부터 개념을 형성하고 개발하여 개념들을 수정 통합함으로써 실제적 이론을 개발하는 근거이론방법을 활용함으로써, 청소년 대상 E-멘토링을 통한 참여자들의 변화과정에 대한 이론적 틀을 제시하고 관련이론의 발전에 기여하고자 하였다.

구체적인 분석방법으로는 수집된 녹음자료를 텍스트로 필사한 원자료에 대해 스트라우스와 코빈(Strauss & Cobin, 1990)이 제시한 개방코딩, 축코딩 방식에 따라 분석하고 자료수집과 동시에 분석을 실시하였다. 이러한 과정에서 연구자는 개념의 일반화 가능성에 초점을 두면서 필사된 면접자료를 줄 단위로 비교하는 분석을 기본으로 단락, 자료 전체를 가지고 비교하면서 분석을 실시하고, 이러한 작업을 통해 도출된 개념은 그 유사점과 차이점에 따라 범주화하는 작업을 거쳤다. 이와 같은 방법을 통해 멘토링 프로그램 참여자들이 성장해 가는 과정과 이에 영향을 미치는 프로그램 특성 요인들의 영향력에 대해 발견하고자 하였다.

IV. 조사분석 결과

1. 근거자료의 범주화

E-멘토링 프로그램을 통한 참여자들의 경험과 변화 과정에서 나타나는 개념들을 대상으로 유사한 개념을 중심으로 재분류를 실시하였다. 연구자가 면접을 통해 얻은 근거자료를 토대로 비교분석의 과정을 거친 결과 최종적으로 91개의 개념들이 나타났다. 이를 다시 개념적으로 유사한 것으로 유목화한 결과 22개의 하위범주로 묶일 수 있었으며, 이는 다시 9개의 상위범주로 구분되었다. 개방코딩에서 얻은 개념을 범주화한 결과를 요약 정리하면 <표 2>와 같다.

<표 2> 청소년 이멘토링 프로그램 참여자들의 변화과정에서 도출된 개념과 범주

상위범주	하위범주	개 념
멘토링 참여	참여를 권유받음	회사내에 프로그램 설명회 열림, 먼저 참여하고 있는 선배나 동료로부터 참여를 권유받음 (멘토) 복지관 선생님께서 참여를 권유받음 (멘티)
	매칭 됨	가정환경, 연령, 성별, 종교, 취미, 성격, 진로 등을 고려하여 매칭 됨
온라인을 통해 새롭게 관계맺기	낯설음	서먹서먹함, 안부묻기 수준의 피상적 대화, 속마음을 드러내지 않음, 부담을 느낌, 거리를 둠, 세대차이를 느낌
	대화의 어려움	대화 주제를 잡지 못함, 대화기술 부족, 글쓰기 능력 부족
참여자배경특성	온라인의 특수성	면대면 접촉 부담이 없음, 접속하기를 잊음, 즉각적 답변의 어려움, 응답이 늦어짐에 따른 오해발생, 솔직하지 않음
	멘토의 배경특성	사회공헌 프로그램이 갖추어진 회사 환경, IT업종 종사, 평소 자원봉사 활동에 관심을 가짐, 아동 청소년에 대한 관심
멘토링에 대한 기대	멘티의 배경특성	결손가정, 빈곤한 환경, 학교를 그만둠, 평소 컴퓨터를 많이 사용함, 부모로부터 소외감을 느낌, 상처받기 쉬움
	멘토의 기대	시간적 물리적 부담이 적은 자원봉사 활동을 원함, 청소년 문화에 대한 알고 싶음, 자녀를 가지게 되면서 아이들과 의사소통해 보고 싶음, 자신의 경험을 통해 청소년들에게 도움을 주고자 함
	멘티의 기대	기댈 수 있는 대상이 필요함, 학업 및 성적에 대해 도움 받고 싶음, 부담없이 자신의 어려움을 이야기하고 싶음, 진로에 대해 자문받고 싶음, 인생전반에 대해 자문받고 싶음

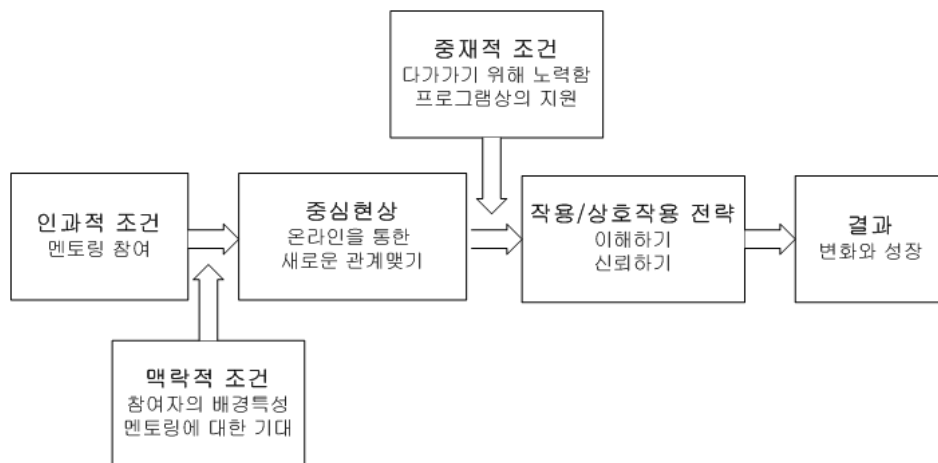
상위범주	하위범주	개 념
다가가기 위한 노력	멘토의 노력	취미를 공유하기 위해 노력함, 세심한 관심과 배려를 보임, 먼저 말을 걸, 시간을 가지고 기다림, 진지하게 응답함, 곧바로 응답함, 꾸준히 시간을 할애하기, 위로와 격려, 눈높이 수준을 맞추어 대화함
	멘티의 노력	먼저 말을 걸, 응답이 늦어져도 기다림, 지속적으로 질문함, 호감과 감사를 표현함
프로그램 지원	코디네이터의 지원활동	멘토 오리엔테이션 및 교육, 멘토링 내용에 대한 수퍼비전, 멘티의 상황에 대한 설명, 내용 모니터링, 지속적인 참여 독려
	멘토링 프로그램을 통한 지원	복지관내 집단활동 프로그램, 온라인 상의 글짓기 콘테스트, 백문백답, 이벤트 경품행사, 오프라인 미팅, 연극관람, 코디네이터 교육
이해하기	있는 그대로 받아들임	너다움이 좋음, 상대가 필요하다고 느끼는 만큼 다가가기로 함, 이해받고 있음을 느낌, 응답이 오래 걸려도 서운해하지 않고 기다림
	공통점 발견	취미를 공유하게 됨, 가정배경에서 공통점을 찾음
신뢰하기	솔직하게 자신을 드러냄	이성친구에 대해 이야기 함, 가족문제(부모이혼, 아버지의 알코올 등)에 대해 이야기 함
	의지하게 됨	기댈 수 있는 대상으로 든든함을 느낌
	편안하게 느낌	멘토링을 즐기게 됨, 이야기하는 것이 편안함, 친구에게 권하고 싶음, 부모나 친인척과 같은 대상으로 느낌, 멘토를 닮고 싶음, 오프라인 상으로도 만나고 싶음
변화와 성장	정서적 성장	삶에 대한 용기를 얻음, 과거 경험에 대해 치유받음, 자신감 증대, 책임감 증대
	진로준비	진로 결정에 있어 도움을 받음, 장래를 위한 준비를 시작함
	인지적 성장	학습에의 관심 증대, 자신의 생각을 표현하는 능력 증대, 글쓰기 능력 증대, 컴퓨터 관련 기술 습득, 자원봉사에 대한 인식 증대
	관계의 확대	프로그램 종결 후에도 만남 지속, 오프라인 상으로 만남 확대, 새로운 대상과 매칭

2. 패러다임에 의한 범주 분석

축코딩 과정에서는 개방코딩 동안 분해되었던 자료를 재조합하며, 현상에 대해 보다 정확하게 설명해내기 위해 범주들을 속성과 차원의 선을 따라 하위범주들과 연결 시키게 된다. 본 연구에서는 범주간 관계를 설명하는 패러다임 모형으로서 중심현상,

인과적 조건, 맥락적 조건, 중재적 조건, 작용/상호작용 전략, 결과를 [그림 2]와 같이 도출하였다.

E-멘토링 프로그램 참여자들의 변화과정에서 인과적 조건은 ‘멘토링 프로그램에 참여’였으며, 중심현상은 멘토와 멘티가 ‘온라인을 통해 새롭게 관계형성하기’였다. 맥락적 조건은 멘토와 멘티의 ‘배경적 조건’ 및 ‘멘토링에 대해 지니고 있는 기대’수준이라 할 수 있으며, 중심현상에 영향을 미치는 중재적 조건은 관계를 진전시키기 위한 ‘멘토와 멘티의 다가가기 노력’ 및 ‘프로그램을 통한 지원’으로 나타났다. 작용/상호작용 전략은 멘토와 멘티가 서로 ‘이해하게 되고 신뢰를 형성’하는 것으로, 그 결과 멘티와 멘토 모두 ‘성장’을 경험하는 것으로 나타났다.



[그림 2] 청소년 이멘토링 프로그램 참여자들의 변화과정에 대한 패러다임 모형

1) 인과적 조건

인과적 조건은 어떤 현상이 일어나게 된 원인이나 조건을 설명해 주는 것으로, 본 연구에서 중심현상인 ‘온라인을 통한 새로운 관계형성’이 일어나게 되는 원인으로 ‘멘토링 프로그램에의 참여’를 설명할 수 있다.

멘토와 멘티가 프로그램에 참여하게 된 직접적인 배경에는 이미 프로그램에 참여하고 있는 주변 동료의 적극적인 독려와 복지관 선생님 등의 권유가 크게 작용하는 것

으로 나타났다. 이들은 가정환경의 유사성이나, 연령, 성별, 종교, 취미, 성격, 진로 등을 고려하여 각각이 원하는 멘토, 멘티 상을 최대한 충족시켜줄 수 있는 방식으로 매칭되었으며, 이러한 과정에서는 특히 멘티의 욕구가 많이 반영되었다.

먼저 하고 있던 동료가 있었어요. 하면서 좋다고 같이 하자고... 점심 사주겠다고 하면서 설명회에 끌고 갔어요. 들어보니 괜찮을 것 같더라구요... (멘토 2)

매칭을 하기 이전에 구체적으로 멘티와 멘토에 대해 조사를 해 온 다음 멘티에 대해 리뷰를 하고 그 아이에 맞춰서 멘토를 구체적으로 맞추어서 아이가 원하는 요건을 최대한 반영하여 매칭시키는 방식으로 진행하고 있어요. 구체적 포맷을 가지고 멘티 신청서에 구체적으로 체크하도록 하는거죠. 원하는 멘토, 멘티상을 최대한 욕구가 맞도록 팀을 이루게 매칭시키도록 노력하죠. (코디 2)

2) 중심현상

중심현상은 참여자가 일련의 전략을 통해 조절하거나 해결하려는 중심생각이나 사건을 일컫는 것으로 본 연구에서의 중심사건은 ‘온라인을 통해 새롭게 관계맺기’라 할 수 있다. 새로운 관계가 형성되는 멘토링 프로그램 초기 참여자들은 낯설음, 소통의 어려움을 느끼게 되는 것으로 나타났으며, 이와 더불어 온라인이라는 참여방식의 특수성 또한 관계형성에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

참여자들은 새로운 관계 형성시 자기소개나 안부묻기 수준의 피상적 대화를 이어갔으며 솔직하게 자신을 드러내지 못하고 서먹서먹함을 내비쳤다. 멘토의 경우 프로그램 참여에 대해 시간적인 부담을 느끼거나 멘티에게 별 도움을 주지 못할것 같다고 걱정하기도 하였으며, 멘티의 경우 멘토로부터 거부당할지 모른다는 두려움과 함께 멘토가 선생님처럼 자신을 구속하려 할지 모른다는 부담을 나타내었다. 이들은 대화의 주제를 잡지 못하거나 대화를 이어나가는 기술의 부족, 자신의 생각이나 느낌을 글로 표현하는 능력의 부족 등으로 인해 소통의 어려움을 지니기도 하였다. 특히 온라인상으로 멘토링 활동이 제한되는 프로그램의 특성상 참여자들이 게시판에 접속하는 것을 잊거나 업무로 인해 글에 대한 답변이 늦어지는 경우가 종종 발생하였으며, 이 경우 즉각적인

반응을 원하는 청소년들에게 있어 멘토의 응답이 늦어지는 것은 관심이 없는 것으로 오해하게 되는 등 관계형성에 부정적 영향을 미치게 되는 것으로 나타났다.

처음에는 서먹했어요. 복지관 선생님으로부터 말씀 들었을 때는 되게 좋았는데 직접 만난다고 생각하니 서먹하더라구요.... 처음에는 어려움이나 고민 있는거 멘토 선생님한테 말 잘 안했어요. (멘티 2)

초기에는 부담이 컸고, 내 일도 바쁜데 아이한테 응하는게 하나의 일로 느껴졌어요. 그리고 별로 내가 도움을 주지 못하는 것 같아 걱정도 되었어요. (멘토 4)

솔직히 구속받지 않을까 걱정했었어요. TV에서 볼 수 있는 선생님처럼 속박하고 구속하고 그럴 줄 알았어요. 옳은 말만 딱딱하고 진짜 딱딱하고. (멘티 9)

멘토가 얘기를 끝아가려고 어떤 질문을 하면 멘티가 글을 올리면서 완전히 다른 얘기를 하는거예요. 또띠 프로그램을 하는 아이들 중에 자기표현을 정확히 할 수 있는 능력을 가진 아이들보다 힘들어하는 아이들이 더 많거든요....(중략)....대화가 연결이 안되요. 대화법을 모르니까 그런 것이 아닌가 생각이 들어요. 우리아이들은 자신의 진솔함을 표현할 수 있는 기술이 부족한 것 같아요. 그것이 이 프로그램, 그리고 아이들이 지닌 약점이라 할 수 있을 것 같아요. (코디 3)

OO이 같은 경우 제가 일주일에 한번씩 글을 남기다가 뜬해지면 빠지기도 했어요. 오해가 있었던 것 같아요. 싫어한다고 생각하고 오해하고 자기도 글 안남기고 그런 분위기에 부담을 느끼기도 했습니다. 오랜만에 (게시판에) 들어가면 미안하다는 말을 꼭 해야하고 그러니까요. (멘토 3)

3) 맥락조건

맥락적 조건은 중심현상이 발생하는 구조적 장으로서 작용/상호작용 전략이 취해지는 일련의 조건이 된다. 본 연구에서 맥락적 조건은 '참여자의 배경조건' 및 '프로그램에 대한 기대'로 나타났다.

(1) 참여자의 배경조건

청소년 E-멘토링 프로그램에 참여한 멘토와 멘티의 환경을 살펴보면, 멘토의 경우 평소 자원봉사 활동에 관심을 가지고 있는 가운데 회사 내에서도 이를 지지하는 분위기이며, 멘티의 경우 빈곤, 폭력, 결손 등 가정환경적 어려움을 지니는 것으로 나타났다. 또한 일부 멘토와 멘티는 컴퓨터 관련 업무에 종사하거나 컴퓨터를 많이 사용하는 등의 특성을 지니고 있는 것으로 나타났다.

예전부터 봉사활동에 대한 관심이 있었어요. 회사에 입사하니까 이런저런 기회가 주어져서 프로그램에 참여하게 되었습니다. (멘토 3)

평소에 컴퓨터를 자주 접하거든요. 또띠를 통해 고민거리도 털어놓고 어려운 점 이야기하고 좋은 점도 공유하고 그럴 수 있을거라 생각했는데, 실제 처음 생각대로 된 거 같아요. (멘티 3)

(2) 프로그램에 대한 기대

멘토들은 청소년과 이들의 문화에 대해 알고 싶은 욕구에 의해 프로그램에 참여하고 있었으며, E-멘토링 특성상 시간적 물리적 부담이 적은 자원봉사라는 점도 이들의 참여를 높이는 주된 요인으로 나타났다. 멘티들의 경우 고민을 나누거나 이야기를 들어줄 수 있는 상대, 진로에 대한 조언을 줄 수 있는 상대를 필요로 하였으며, E-멘토링의 특성상 면대면 접촉 없이 편안하게 이야기할 수 있다는 점도 참여 동기로 거론되었다.

몸으로 직접하는 자원봉사는 부담이 되어서 못하겠더라고요. 온라인으로 행해지는 멘토링 프로그램이라 그런 부담이 없다는 점이 장점인거 같아요. (멘토 2)

고2가 되면서 내신이 들어가게 되고 하니 고민이 많아지더라고요. 공부를 잘 하는 것도 아니고 해서... 여러 가지 고민에 대해 이야기하고 조언을 받을 수 있으면 좋겠다는 생각으로 시작하게 되었어요. (멘티 1)

얼굴 자주 보는 사람들과는 꺼려지는 얘기가 있잖아요. 인터넷 상에서 얘기하니까 그런 사람들과는 못할 얘기를 할 수 있다는 점.. 그런 점이 좋을 것 같았어요. (멘티 3)

4) 중재적 조건

중재적 조건은 어떤 현상과 관련된 보다 광범위한 구조적 상황을 말하며, 주어진 상황 또는 맥락적 조건 속에서 작용/상호작용 전략을 촉진하거나 억제하는 방향으로 작용하는 범주를 의미한다. 본 연구에서는 '다가가기 위한 노력'과 '프로그램상의 지원'을 중재적 조건으로 구성하였다.

(1) 다가가기 위한 노력

멘토와 멘티는 서먹서먹한 관계를 극복하고 친밀한 관계를 형성하기 위해 상호 노력하는 모습을 보였다. 특히 적극적인 멘토의 경우 멘티가 좋아하는 연예인에 대해 정보를 검색하는 등 취미를 공유하고 그들의 세계를 이해하려 노력하였으며, 먼저 말을 걸며 다가가는 동시에 시간을 가지고 기다리면서 멘티가 마음을 열 수 있도록 배려하였다. 멘토와 멘티 모두 질문을 통해 상대방에 대한 관심을 표현하고, 상대방의 글에 가능한 즉각적으로 응답하는 것은 서면을 통해 이루어지는 온라인 멘토링의 특성으로 인해 발생할 수 있는 서로에 대한 오해의 소지를 줄여주었다. 멘토링 관계의 발전을 위해서는 무엇보다 민감한 관심과 격려, 기다림을 통한 지속적인 멘토의 노력이 요구됨을 알 수 있다.

선생님한테 되게 감사한게... 각트라는 일본가수가 있어요. 제가 너무 좋아해서 이야기를 많이 하는데 선생님도 그 가수에 대해 파악해가지고 뭘 좋아하는지 무슨 노래 불렀는지 알아보신 거예요. 저에게 맞춰주셔서 취미를 공유하게 된 거죠. (멘토 5)

선생님은 참 말씀을 잘 해주세요. 옳은 말은 기분이 나쁘잖아요. 다 옳은 말인데 기분이 상당히 나쁘잖아요. 선생님은 기분 안 나쁘게 좋게좋게 이야기 해주세요. 다그치지 않아요. 기분나빠 할까봐 그냥 뒤에서 이렇게 기다려 주세요. (멘토 5)

제가 글을 올려놓으면 늦어도 하루 딱 지나면 글을 올려주세요. 더 이상 늦어진 적은 없어요. 여행 가신적이 한번인가 있는데 그때도 여행간다고 글 미리 올려주시고 가셨거든요. (멘티 4)

적절하게 잘 얘기해 주셨어요. 어른이 어른의 시각에서 얘기를 하지만 그림에도 재미있게 잘 풀어서 얘기를 하셨어요. 아이가 이성에 굉장히 관심이 많은 아이였는데... 이럴테면 지금까지 밤새 컴퓨터를 했다면 피부관리를 위해 일찍 자야한다 이런 식으로 얘기를 해주는 거예요. (코디 3)

(2) 프로그램상의 지원

나아가 기관의 코디네이터도 다양한 활동을 통해 적극적으로 관계형성을 지지하는 한편 멘토링 내용에 대한 모니터링과 슈퍼비전, 멘토에 대한 교육 및 상담, 메일이나 전화 연락을 취함으로써 멘토의 참여를 독려하는 작업을 수행하였다. E-멘토링 프로그램은 우리사회에서 아직 생소한 프로그램인 만큼 멘토들을 대상으로 프로그램의 내용과 관계형성시 유의할 점 등에 대한 교육을 실시하는 것은 이후 프로그램에 대한 책임감을 부여하고 역할을 인식하도록 하는 데에 매우 중요한 것으로 나타났다. 또한 프로그램 상에서 백문백답, 글짓기 콘테스트 등을 통해 게시판 참여를 활성화시키고, 멘티들을 대상으로 한 오프라인 집단활동 프로그램을 온라인 멘토링 프로그램을 연계시키는 것도 프로그램에 대한 관심을 증대시키고 멘토링 관계가 한단계 발전시키는 데에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 외에 오프라인 행사나, 이벤트 등도 프로그램의 일부분으로 실시되고 있는데, 오프라인 활동의 경우 온라인상에서 이루어진다는 프로그램의 원칙과는 어긋나지만, 반면 멘티들의 욕구가 높다는 점에서 향후 프로그램의 변화방향에 영향을 미치는 요인이 될 수 있을 것으로 보인다.

저희 기관에서는 그래픽 디자인과 관련하여 외부 프로젝트를 많이 해요. 이것을 또띠 프로그램에 활용할 미션으로 해서 집단 프로그램을 진행하거든요. 아이들에게 멘토 선생님께서부터 자신이 한 디자인에 대해 슈퍼비전을 받아오라고 시키는 거예요. (코디 2)

처음 멘토 교육을 하고 6개월 이후 보수교육을 해요. 정기적으로 개별면담이 있어요. 코디네이터 선생님과 멘토가 1:1로 만나서 10분에서 15분 정도 이야기를 하는데, 멘토링 내용에 대해 평가해주고 멘티 상황에 대해 설명해주고 어려운 점이나 궁금한 점에 대해 얘기 많이 해요. 호응이 높았어요. (중략) 그 밖에 글에 대한 모니터링도 계속 하고 있어요. 그러다 정말 아니다 싶은 게 있으면 이메일을 보내구요. 분석 메일도 보내주구요. 내용에 대한 총평, 긍정적인 내용, 아쉬운 점 그런 걸 A4 1-2매 정도로 써서 멘토에게 보내죠. 그 내용은 코디네이터 매뉴얼로 교육을 또 하고 있어요. (코디 1)

선생님과는 오프라인 활동으로 한 번 만났는데 너무 좋았어요. 인터넷 상에서 글로 쓸 수 없었던 얘기도 다 할 수 있어서 너무 좋았어요. 또띠 프로그램에서는 1년에 한 번인가로 제한되어 있다는데... (중략) 또띠 프로그램에 점수를 준다면 100점 만점에 85점? 오프라인 만남이 더 있으면 훨씬 높은 점수를 줄 수 있을 거예요. (멘티 1)

5) 작용/상호작용 전략

현상을 다루고 조절하며 수행하고 반응하는데 사용되는 작용/상호작용 전략으로서, 본 연구에서 나타난 개념은 ‘이해하기’와 ‘신뢰하기’였다.

(1) 이해하기

멘토와 멘티는 서로 상대방이 처해있는 상황과 상대방의 모습에 대해 이해하게 되었다. 멘토의 경우 멘티가 원하는 만큼 다다가는 모습으로, 멘티의 경우 멘토가 처해있는 상황을 이해하고 기다릴 수 있는 여유를 가지게 되었다. 이들은 취미를 공유하고 공통점을 인식함으로써 상대를 있는 그대로 받아들이고, 보다 깊이 이해할 수 있게 되었다. 이처럼 이해받는 경험은 멘티에게 커다란 정서적 지지로 작용함을 볼 수 있다.

멘토 선생님이 무척 바쁘세요. 오랫동안 연락이 안 될 때도 있었어요. 하지만 이제는 선생님의 사정을 조금씩 알아가는 것 같아요. 이해도 되구요. (멘티 4)

제 성격이 디게 이상해요. 이랬다 저랬다. 나만의 스타일로 글을 쓰곤 하는데... 그 래도 선생님이 안 싫어하시더라고요. '너다운 모습이 제일 좋다'고... '어떨 때 애늬은 이 같지만 너다운게 제일 좋다'고 말해주셨어요. 아직까지 그렇게 얘기해주는 사람은 아무도 없었어요. 선생님밖에.. 저를 이해해주시다는 생각이 들었어요. 제가 글로 나 를 표현하고 그걸 보고 선생님이 저를 파악하고 이해해주는 것이 감사해요. (멘티 5)

(2) 신뢰하기

서로에 대한 이해를 바탕으로 멘토와 멘티간 신뢰가 형성되면서, 대화의 내용도 이 성친구에 대한 이야기나, 가족문제 등 보다 깊이 있게 변화됨을 볼 수 있다. 멘티는 가족이나 친구에게 털어놓지 않은 고민이나 가정환경으로 인한 자신의 상처를 멘토와 나누면서 지지받고자 하는 모습을 보였으며, 멘토링 프로그램을 의지할 수 있는 편안 한 공간으로 느끼고 친구에게도 권유하고 싶어하였다. 이와 유사하게 멘토도 초반에 느끼던 부담에서 벗어나 멘티와의 대화를 즐기는 모습으로 변화하였음을 볼 수 있다.

가족들한테도 말 못할 비밀도 선생님한테는 이야기해요. 좋아하는 남자애가 있는데 그 친구 얼마 전에 생일이었거든요. 뭐 주면 좋을까 의논했어요. (중략) 다른 친구들 도 모르구요, 선생님한테는 많이 이야기해요. (멘티 1)

선생님도 예전에 정말 힘들었다고... 하지만 지금은 힘들지 않으니까 저보고 기대도 된다고... 그 말을 듣고 저 막 눈물이 났어요. 저 웬만하면 안 울거든요. 그런데 선생 님이 해주신 그 말 듣고 너무 감동되고... 너무 의지가 돼서 눈물이 났어요. (멘티 5)

내가 아이한테 도움이 된다고 아이가 생각한다는 말을 들었을 때 마음이 놓이더라고요. 그리고나서는 아이의 질문에 답하는 것도 부담이 없어지고 지금은 즐기는 수준이에요. (멘토 4)

6) 결과

결과는 작용/상호작용 전략을 통해 중심현상이 조절되면서 나타나게 된다. 본 연구에서 멘토와 멘티는 멘토링 프로그램을 통해 '변화와 성장'을 이루는 것으로 분석되었다. 이는 정서적 측면, 자아정체감 측면, 인지적 측면에서의 성장 및 관계의 지속을 통해 설명할 수 있다.

멘티는 멘토로부터 자신이 이해받고 있음을 느끼면서 삶의 용기를 받고, 자신감이 증가하고 대인관계가 향상되는 등 사회정서적 측면에서의 성장을 경험하였다. 멘티뿐만 아니라 멘토 또한 멘티를 보면서 자신의 과거경험에 대해 치유받고 자존감이 증가하는 등의 정서적 측면에서 성장하게 됨을 확인할 수 있다. 이외에 멘티들은 구체적인 직업관련 지식에 도움을 받고 자신의 장래를 위해 구체적으로 고민하는 등 자아정체감 형성에 있어서도 도움을 받는 것으로 나타났다. 또한 공부를 하는 것에 대한 의미를 찾음으로써 학업에의 관심이 증대되고, 실제 자신의 생각을 표현해내는 능력이 향상되는 등 인지적인 영역에서도 성장을 경험하는 것을 볼 수 있다.

제가 '너무 힘들어서 죽고싶다'고 그렇게 글을 올린 적이 있거든요. 솔직히 말은 죽고 싶다 그래요. 하지만 그게 따지고 보면 내가 관심받고 위로받고싶고 이만큼 슬프니까 좀 위로해달라는 어리광인데... 선생님이 그걸 너무 잘 아시고 위로해주시니까 감사했어요. 진짜 너무 감사하고 내가 진짜 포기하면 안되겠다. 나를 채찍질하면서 내가 지금 이러고 있으면 안된다고 선생님을 봐서도 그러면 안된다고 다시 잡아서 억지로 공부하는 거예요. 정말 제 인생에 있어서 저를 변화시킨 분이라고 할 수 있을거 같아요. (멘토 5)

부모님이 이혼하시고 나서 저는 그 나이에 참 많이 힘들었어요. 그런데 제가 처음 예상했던 것과 달리 OO이는 가정환경에 대해 크게 마음의 상처를 가지고 있는 것 같지 않더라고요. 너무나 씩씩하게 자기 앞가림 잘하고... 그런 모습을 보면서 제가 많은 힘을 얻어요. 예전에 그렇게 힘들어했던 나 자신이 치유받는 느낌이라고나 할까... (멘토 4)

고등학교 올라갈 때 애니메이션 고등학교 가려고 했었어요. 그림 그리는 거 좋아하고 만화 좋아하고 그랬거든요. 그런데 선생님이 너무 진로에 대해 제한해서 생각하

지 말라고 그러시더라고요. 나중에 여러 분야로 진출할 수 있도록 기본적인 디자인에 대해 공부하는 것이 좋을 것 같다고... 그래서 고민하다 지금 그래픽 디자이너 쪽으로 진로를 정했어요. (중략) 진로 결정할 때 멘토 선생님한테 도움을 많이 받았어요. 엄마는 사실 그래픽 디자이너가 어떤 것인지 잘 모르니까... 실제적인 부분에 대해서는 선생님이랑 얘기 많이 나눴어요. (멘티 4)

제 친구들이랑 아는 사람들에게 다 말했어요. 난 변호사가 될 거라고...두고 보라고... 나 비웃을 때마다 두고 보라고... 서점에 가서 법사전을 샀어요. 제가 제일 관심있고 제가 이 일을 해야겠다 생각한 죄가 있거든요. 그것부터 외우자하고 생각했어요. (멘티 5)

OO이가 대학입시 두어달 전 여자친구 문제로 고민을 많이 했어요. 제가 공부하라고 충고해줬습니다. 니가 지금 여자친구에게 다가가는 거랑 대학에 합격하고 그 모습으로 다가가는 거랑 어떻게 낫겠냐고 물었어요. 일단 시험 공부를 하라고 그랬죠. 시험 치고 나서 고맙다고 그러더라고요. 자기가 고민을 많이 했는데 그 말을 듣고 공부를 했다고요. (멘토 3)

V. 논의 및 제언

연구결과를 통해 청소년 E-멘토링 프로그램 참여자들은 멘토링 과정을 거쳐 다양한 방식으로 성장을 이루게 됨을 확인할 수 있었다.

프로그램을 통해 온라인상에서 새로운 대상을 만나게 된 멘토와 멘티는 자신과 매우 다른 상대방을 처음 대하면서 낯설음을 느끼고 대화기술 및 표현능력의 부족 등으로 인해 소통의 어려움을 경험하였지만, 다가가려는 지속적인 노력과 프로그램상의 지원활동을 통해 점차 서로를 이해하고 서서히 마음의 문을 열어가는 모습을 볼 수 있었다. 청소년들에게 멘토는 부모같이 믿고 의지할 수 있는 사람, 자신의 미래에 대해 함께 의논하고 조언을 받을 수 있는 사람, 답답한 마음을 풀어놓을 수 있는 대상

이 되었으며, 이를 통해 정서적 지지 증가, 자아정체감 향상, 인지적 성장이라는 성장과 변화를 경험하는 것으로 나타났다. 이러한 과정에서 무엇보다 중요한 것은 참여자 양측의 지속적인 노력이었다. 특히 멘토가 멘티와 눈높이를 맞추고 취미를 공유하려는 등 그들의 문화를 이해하기 위해 노력하고 지속적인 관심과 배려를 보일 때 이러한 진심은 멘티에게 전달되어 멘티들에게 감동을 주고 변화를 일으키는 원동력으로 작용하였다. 이러한 과정을 통해 멘토가 멘티에게 든든한 사회지지적 체계로서 작용하는 것 이외에도 온라인 멘토링의 특성상 IT업종 종사자들이 이와 관련된 자신의 지식과 경험을 관심 있는 청소년들에게 전수해줄 수 있다는 점, 그리고 온라인 게시판 활용 과정에서 자신의 생각을 글로 표현하는 능력을 증대시킬 수 있다는 점 등은 E-멘토링 프로그램만이 지닐 수 있는 장점이라 할 수 있을 것이다.

실제 온라인 프로그램으로서의 특수성은 프로그램 수행과정 중 곳곳에서 장점 또는 단점으로 많은 영향력을 미치고 있음을 확인할 수 있었다.

멘토링 참여단계에서 시간적 육체적 부담 없이 자원봉사활동에 참여할 기회를 제공하는 E-멘토링 프로그램의 특성은 직장생활로 인해 자원봉사활동 참여에 부담을 느끼는 멘토들에게 큰 매력으로 작용하였으며, 청소년들의 경우 평소 컴퓨터를 많이 활용하는 만큼 온라인이라는 매체는 친숙함을 제공함으로써 참여가능성을 증대시켰다. 또한 면대면 접촉 없이 이야기를 나눌 수 있다는 점도 멘토와 멘티 모두에게 프로그램 참여에 대한 부담을 덜어주었으며, 특히 대인관계에 민감한 청소년기 멘티의 경우 더욱 그러한 것으로 나타났다. 무엇보다 만남의 초기에 생길 수 있는 선입견 없이 활동을 수행하게 됨으로써 대인관계에 미숙하고 자존감이 낮은 빈곤환경의 청소년들이 정서적 지지를 통해 자신감을 획득할 수 있는 계기가 되는 것으로 나타났다.

하지만 멘토링 진행과정에서 온라인이라는 특성은 소통의 어려움을 낳는 일부 원인이 되기도 하였다. 온라인을 통해 비동시적으로 이루어지는 의사소통방식은 멘토와 멘티간 대화의 연결성을 깨고 오해의 소지를 낳기도 하였다. 청소년들의 특성상 멘티는 즉시적으로 응답을 받고 싶은 바램이 큰 반면, 자신들이 올린 글에 대해 멘토가 즉각적으로 응답해주지 않을 경우 쉽게 실망하고 상처를 입거나 마음을 닫아버리는 등의 반응을 보이는 것이다. 또한, 글을 통해 자신을 표현하는데 서투른 청소년들의 경우 어떤 한 가지 주제에 대해 이야기를 이어가지 못함으로써 심도 있는 대화를 통한 관계형성에 실패하기도 하였다. 활동공간이 온라인으로 한정되어 있기 때문에 활

동 내용이 다양하지 못하고, 이야기 소재에 부족함을 느낄 경우 지루해져 관계 발전에 어려움을 야기하기도 하였다.

이러한 논의에 기반하여 볼 때 프로그램의 효과를 극대화시키고 활성화하기 위해서는 프로그램을 시작하는 매칭 작업에서부터 나아가 오리엔테이션, 수퍼비전, 활동에 대한 모니터링, 프로그램 콘텐츠 제공 등 지속적이고 면밀한 노력이 제공되어야 한다. 구체적인 방안으로 다음과 같은 몇 가지를 제안할 수 있다.

첫째, 매칭의 경우 멘토의 특성과 멘티의 특성 및 그들의 바램에 대하여 구체적으로 파악한 뒤 상황적 요인을 고려하여 매우 신중하게 이루어져야 한다. 이는 이후 모든 단계를 좌우하는 첫 단추라 할 수 있다.

둘째, 멘토링 시작 시기 멘토에 대한 오리엔테이션이 반드시 제공되어야 한다. 초기 단계에 이루어지는 오리엔테이션은 멘토에게 프로그램에 대한 설명 및 역할과 책임을 인식하도록 해준다는 점에서 일반 멘토링 프로그램에서도 매우 중요하게 강조되는 부분이다(Dubois, Holloway, Valentine & Cooper, 2002). 특히 온라인 멘토링 프로그램의 경우 컴퓨터라는 매체 활용방법을 습득해야 하고 기존의 프로그램과는 다른 특성에 대해 이해해야 하므로, 프로그램 시작 시기 모든 멘토들이 반드시 교육에 참여하도록 규정하고 필요할 경우 여러 차례 교육의 기회를 제공해야 할 것으로 보인다.

셋째, 지속적인 수퍼비전이 제공되어야 한다. 수퍼비전의 경우 많은 멘토들이 필요성에 대한 욕구를 드러낸 반면, 실질적으로 만족할 수준의 상담과 교육을 받지 못하는 것으로 지적되었다. 여기에는 담당 기관의 코디네이터 등 담당 인력부족이 가장 큰 원인이라 볼 수 있다. 상당수 경우 복지관의 사회복지사가 다른 업무와 중복되어 또띠 프로그램 업무를 병행하고 있었으며, 코디네이터로서의 업무가 상당히 까다롭고 부담스러움을 이야기하였다.

넷째, 다양한 프로그램 콘텐츠가 개발되어야 한다. 프로그램 콘텐츠 제공 측면은 온라인이라는 활동공간의 제약이라는 특성에도 연관이 있다. 오프라인 활동이 제한된 상황에서 먼대면 접촉 없이 글을 주고받음을 통해서만 활동이 유지될 수 있기 위해서는 실제로 끊임없이 대화소재를 제공해주고 기관의 오프라인 집단활동과의 연계를 통해 온라인 활동을 독려하는 작업이 진행되어야 할 것이다. 멘토와 멘티의 관계가 상당수준 진전되었을 경우, 멘토와 멘티가 오히려 오프라인에서의 만남을 가지면서 그

러한 욕구를 충족하려 하는 시도도 많이 나타나는 것을 확인할 수 있었다. 또 프로그램에서는 규정상 윤리적 문제나 사고 발생을 예방을 위해 원칙적으로 오프라인 만남과 연락처 교환을 금지하고 있지만, 인터뷰 대상으로 만난 대부분의 멘티들은 멘토와의 오프라인 만남을 상당히 원하고 있었으며, 이러한 바람은 앞으로의 온라인 멘토링 프로그램을 진행하는 데에 고려되어야 할 부분으로 보인다.

요약하면, 청소년 대상의 온라인 멘토링 프로그램은 멘토링에 대한 청소년들의 욕구를 충족시키는 동시에 기업사회공헌 활동으로서 성인들의 자원봉사 참여를 이끌어 낼 수 있는 기제가 될 수 있다는 점에서 의의가 크다. 본 연구의 실시 결과 실제 참여자들은 프로그램 참여경험을 통해 성장을 경험함을 확인할 수 있었다. 이처럼 온라인 프로그램으로서 지니는 프로그램의 장점을 최대한 살리는 동시에 프로그램 내적인 지원체계를 충실히 갖추어서, 청소년 E-멘토링 프로그램은 현대의 정보화 사회에 적합한 청소년 복지 프로그램으로서 자리매김할 수 있을 것으로 보인다.

참 고 문 헌

- 김남희 (2005). 사이버멘토링을 통한 여성 네트워크 활성화. *국회도서관보*, 제42권 제10호, pp.56-59.
- 박현선 (2000). 실직가정 자녀의 적응유연성 증진을 위한 멘토링 프로그램 효과. *한국 사회복지학*, 41, pp.147-172.
- 배현옥 (2005). 한국청소년의 학교부적응에 대한 멘토링 효과분석. 동아대학교 석사논문.
- 유성경 이소래 (1999). 비행예방을 위한 청소년 멘토링 프로그램, 한국청소년상담원.
- 정무성, 남석훈 (2005). 청소년 멘토링 프로그램 선호와 참여의지에 관한 연구. *청소년학 연구*, 12(2), pp.27-51.
- Aseltine, R. H., Jr., Dupre, M., and Lamlein, P. (2000). Mentoring as a drug prevention strategy: An evaluation of across ages. *Adolescent and Family Health*, 1, pp.11-20.
- Dubois, D. L., Holloway, B. E., Valentine, J. C., and Cooper, H. (2002). Effectiveness of mentoring programs for youth: A meta-analytic review. *American Journal of Community Psychology*, 30, pp.157-197.
- Grossman, J. B., and Rhodes, J. E. (2002). The test of time: Predictors and effects of durations in youth mentoring relationships. *American Journal of Community Psychology*, 30, pp.199-219.
- Karcher, M. J., Davis, C., and Powell, B. (2002). The effects of developmental mentoring on connectedness and academic achievement. *The School Community Journal*, Vol.12 No.2, pp.35-50.
- Klaw, E. L., Fitzgerald, L. F., and Rhodes, J. E. (2003). Natural mentors in the lives of African American adolescent mothers: Tracking relationships over time. *Journal of Youth and Aoldescence*, 32, pp.322-332.
- Lee, J., and Gramond, B. (1999). The positive effects of mentoring economically disadvantaged students. *Professional School Counseling*, 2, pp.172-178.
- Rhodes, J. E., Grossman, J. B., and Resch, N. R. (2000). Agents of change: Pathways through which mentoring relationships influence adolescents' academic adjustment. *Child Development*, 71, pp.1662-1671.
- Strauss, A., and Cobin, J. (1990). Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques. Newbury Park: Sage.

ABSTRACT

A Study about Youth E-mentoring Program : Focused on Change Process of Participants in Tortee E-mentoring Program of Daum Foundation

Kim, Ye-Sung* · Bae, Jung-Hyun**

This study was performed to analyse change process of participants in Tortee E-mentoring program of Daum Foundation to investigate the effects of this program and find the way of improving this program. 6 mentors and 6 mentees of mentoring program and 2 coordinators in center were individually face-to-face in depth interviewed by two researchers until data were saturated. This study used grounded theory approach based on Strauss and Cobin(1990). With the qualitative constant comparative analysis, 91 concepts, 22 subcategories and 9 categories were generated. The results shows that mentors and mentees both could experience growth in emotional and intellectual factors and foaming of ego identity through E-mentoring program process.

In conclusion, various implications for improving the E-mentoring program for adolescents were discussed. Especially, the efforts of center and coordinators to develop program contents and give participants appropriate and continuous education and supervision were important.

Key words : youth mentoring program, E-mentoring program, grounded theory

투고일 : 3월 30일, 심사일 : 6월 29일, 심사완료일 : 7월 2일

* Postdoctoral Researcher, Central Institute of Social Sciences, Seoul National University

** Doctoral Candidate, School of Social Work, Columbia University