

# 성공적인 학생상담을 위한 상담사례추천 시스템 개발

위선정\*, 이진관\*, 정규철\*, 장혜숙\*, 박기홍\*

\*군산대학교 컴퓨터정보과학과

## Development consultation example recommendation system(DCERS) for student counsel with successful

Seon-Jung Wi, Jin-Kwan Lee, Kyu-Cheol Jung, Hae-Suk Jang, Ki-Hong Park

\*Dept of Computer Information Science, Kunsan University

e-mail:dino@kunsan.ac.kr

### 요 약

본 연구는 학생들과의 상담에서 얻어지는 여러 교사들의 상담경험을 바탕으로 사례검색시스템을 개발하여 학생상담을 보다 효율적으로 하는데 있다. 이 학생상담 사례검색시스템은 관리자가 사용하는 관리자 모듈과 사용자가 사용하는 사용자 모듈로 구성되어 있으며 상담지도를 한 교사들의 사례 공유를 통해 효과적으로 상담 지도를 돕는데 목적이 있다. 사용자 모듈은 여러 교사들의 사례를 정리해 놓아 상담내역 검색, 입력, 자료실 등을 이용할 수 있으며, 관리자 모듈은 상담지도 자료의 관리와 회원 관리 기능을 제공한다. 이 시스템을 일선 교사들에게 적용을 한 뒤 효과를 분석하고 그 결과를 제시하였다.

### ABSTRACT

This study are aimed at make more efficient student consultation with develop DCERS, it based on many teachers counsel experience from consult students.

This system built of administrator module and user module. And also this system designed that help effectively guidance through several teacher's experience who has counsel guidance.

User module is adjust to teachers example, so we can user counsel specifics search, input, PDS. And administrator module offer function that counsel guidance data manager and member manager.

After this system apply to teachers who is at the front, And I make an analyze effect and present result.

## 1. 서 론

교육이란 바람직한 인간 행동의 계획적인 변화를 가져오는 조직적인 활동이며, 본연의 기능은 인간의 인격완성을 돕는 것이다. 즉, 교육은 교과지도와 생활지도를 모두 내포하고 있으므로 교과지도와 생활지도를 포함하는 양면의 보완관계에서 상호 협조해야 되는 것이다. 교육현장에서 자주 강조하는 전인 교육은 바로 학습지도와 생활지도 그리고 교과활동과 특별활동이 상호 보완적으로 균형과 조화의 관계를 유지하는 교육이다.

오늘날 우리 사회는 급격히 변화하는 산업구조와 기술문명의 발달로 직업 세계의 다양화와 전문화, 사회양상의 변화, 교육인구의 팽창으로 인한 입시 경쟁 등 수 많은 변화의 소용돌이에 살고 있어서 청소년들이 미래사회 구조에 잘 적응하고 슬기롭게 문제를 해결하는 방법을 배워야 하므로 학교에서의 생활지도는 더욱 더 중요하다.

사회구조의 변화로 성인의 역할이나 책임이 유보되는 청소년기가 연장됨에 따라서 자아정체감 형성

에 갈등을 일으키게 되고 또한 이탈행동을 일으킬 기회도 더 많아지고 있다[1][2].

그러므로 학생이 지닌 신체적, 지적, 정서적 사회적 특성 및 소질을 발현하여 이들의 자율적인 성장과 발달을 도와 유능하고 건전한 사회인으로서 적응할 수 있는 기초능력을 육성해 주어야 한다.

상담의 필요성에 대해서는 학생과 교사 모두가 절대적으로 인정하고 있었으며, 특히 학생들은 학교 상담 후 결과에 대해서는 회의적이나 누군가와 상담을 필요로 하고 있다. 따라서 상담에 대한 접근 방법을 다양화함과 동시에 문제 예방과 개인의 성장에 도움이 될 수 있도록 하여야 하겠다. 중·고등학교 학생들의 대부분은 고민거리를 안고 있으나, 이들 문제에 대해 선생님과의 상담은 미비하며 상담을 하였던 일부 학생들마저도 학교 상담의 신빙성에 대해서는 회의적이라는 문제가 있다[2]. 또한 일부 교육청에서 추진하고 있는 내용으로, 단위학교에서 근무하는 교장, 교감을 포함한 전 교원이 상담자 원봉사자가 되어 학생의 입학에서 졸업에 이르기까지 전 기간동안 상담활동을 전담하여 인간적 상호 신뢰의 바탕 위에 체계적이며 종합적인 이해로 내실 있는 상담활동을 추진하자는 전 교원 책임상담

제를 실시하고 있다[7].

학교상담활동에 대한 선행연구 결과를 살펴보면, 고등학교 상담활동 실태 분석에서 학생이 갖고 있는 가장 큰 고민은 성적 및 학습문제, 진학 및 진로 문제이고, 이 문제를 해결하기 위하여 누구와 상담하는가에 대한 물음에 친구와 선배가 54.8%, 담임교사와 상담교사가 11%라고 밝혔다. 또한 상담을 하였던 일부 학생마저도 문제가 해결되지 않았다는 반응이 86.4%라고 밝혔다[3]. 중·고등학교에서의 상담은 상담실이 아닌 교무실에서 담임교사와 주로 이루어지는 편이며, 학생들이 상담의 필요성을 느끼고 있으면서도 상담의 경험이 없는 점으로 미루어 보면, 교사는 내담자에 대해 상담자로서 자질을 갖추고 있어야 할 것이다[4].

또한 지나친 물질중심의 교육, 협소한 기능 위주의 직업훈련은 아동들을 산업사회의 훌륭한 도구로 만들었음직는 몰라도 인간으로서의 주체적이며 성공적인 삶을 보장해 주지는 못하였다. 즉 교육본연의 목적인 조화로운 전인적 인격을 기르는데 실패하고 있다. 이에 따라 학생상담의 수요는 어느 때 보다 증가하고 있으나 대부분의 학교에서 학생상담을 교사 개인만의 의견으로 해결 하고 있다. 그러나 이에 한계가 있다.

본 연구의 목적은 급속도로 변화하는 청소년기의 혁신적, 창의적 정신을 바로 이해하고, 다양한 정보의 홍수 속에서 청소년들의 올바른 인성과 가치관을 확립하는데 절대적인 영향을 끼치는 교사들이 학생들의 성장과정에서 나타날 수 있는 여러 가지 형태의 문제들에 대하여 어떠한 방법으로 지도해야 할 것인가에 대하여 고민하고 방법을 찾아보고자 상담 및 지도 사례를 데이터베이스화하여 유사한 사례를 중심으로 보다 근접된 정보를 수집함으로써 학교상담과 사이버상담에서 학생들의 문제 해결에 교사들이 역동적으로 역할을 할 수 있는데 도움을 주고자 시스템을 구축 하였다. 본 논문의 2장은 상담에 대한 이론적 배경을 설명하고, 3장은 상담사례 검색 시스템의 설계 및 구현, 4장은 본 시스템의 실험 및 평가를, 5장에서는 결론을 맺는다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 상담의 목적

상담은 “도움을 필요로 하는 사람(내담자)이 전문적 훈련을 받은 사람(상담자)과의 대면 관계에서 생활 과정의 해결과 사고, 행동 및 감정 측면의 인간적 성장을 위해 노력하는 학습과정”이라고 정의한다[5].

이 개념정의에 포함된 상담의 구성요소와 주요 활동을 살펴보면, 먼저 상담에는 세 가지 구성요소가 있다고 볼 수 있다. 그것은 내담자와 상담자, 그리고 이 두 사람이 얼굴을 마주 대하는 대면관계이다. 주요 활동으로는 상담과정을 통해 학습이 이루어지고 상담결과로 내담자의 사고와 감정 그리고

행동 측면에서 변화가 이루어졌다면 학습이 이루어졌다는 의미로 받아들일 수 있을 것이다. 즉, 상담은 생활문제의 해결과 사고 및 감정 그리고 행동에서 긍정적인 변화, 발전 혹은 성장이 일어나도록 하는 것을 목표로 한다. 그러므로 상담이 문제해결과 인간적인 성장을 목표로 할 때, 상담의 성과는 한 두 번의 면담보다는 대개 반복적이고 지속적인 면접을 통해서 이루어진다.

상담의 목적은 두 가지 차원에서 볼 수 있다. 첫째, 치료·문제해결 차원의 상담과 둘째, 예방차원의 상담이다. 예방차원의 상담은 보통 사람으로 하여금 보다 행복하고 건강하게 그리고 적극적으로 살아갈 수 있도록 돕는데 목적이 있다. 상담활동의 최근 동향은 심리치료와 문제해결에서 예방으로 확장되고 있다[6].

### 2.2 사이버상담 전문가로서의 역할

미래사회의 가장 대표적인 특징은 바로 정보사회라는 점이다. 전화 상담은 물론 PC 통신이나 인터넷을 이용한 상담이 확대되고 있다. PC통신 및 인터넷을 통한 상담은 다음과 같은 특성을 가지고 있다[8].

- (1) 가상적인 공간에서 이루어지기 때문에 시간적으로나 공간적으로 제약을 받지 않는다.
- (2) 내담자의 익명성을 보장할 수 있다.
- (3) 익명성이 보장되기 때문에 감정의 조절이나 표현이 덜 통제되는 경향이 있다.
- (4) 내담자와 상담자 간에 민주적인 수평관계가 유지된다.
- (5) 사람들은 사이버공간에서 더 우호적이고 협동하는 경향이 있다.
- (6) 네트워크를 통한 의사소통은 많은 사람들과 의사소통이 가능하기 때문에 다양한 사람들과 다양한 관계 형성이 가능하다.
- (7) 융통성 있는 대인관계로 상담관계가 이루어질 수 있다.

### 2.3 학생문제의 분류 체계

학생의 고민과 문제는 22개의 주 영역과 165개의 세부 영역으로 구분하였다[9]. 22개의 주 영역은 학교, 공부 및 성적, 진로, 신체적 조건, 성, 행동문제, 시간/돈 관리, 습관 및 태도, 생활문화, 가치관, 종교, 정체감 및 자아개념, 성격, 정서 및 특수 문제, 동성친구 관계, 이성친구 관계, 선후배 관계, 부모님 관계, 형제 관계, 선생님 관계, 경제적 여건, 기타로 이루어져 있다. 165개의 세부영역은 [9]를 참고하기 바란다.

## 3. 상담사례검색시스템 설계 및 구현

### 3.1 상담사례검색시스템의 설계

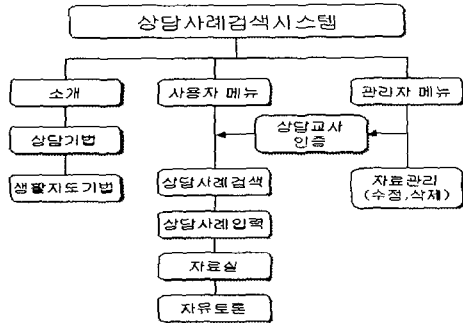


그림 1. 상담사례검색시스템의 구성도

본 논문의 인터넷을 이용한 상담사례검색시스템은 기존 상담시스템들이 내담자를 대상으로 직접 상담을 제공하는 것과는 달리 상담을 하는 일선 교사를 대상으로 상담사례를 제공한다. 따라서 본 시스템에서는 일선 교사인지를 인증하고 교사들 간의 사례를 공유할 수 있도록 설계하였다.

(그림 1)에서 초기 화면에서는 누구나 볼 수 있도록 일반적인 자료들을 등록하였다. 예를 들어 상담기법 및 생활지도 기법 등으로 일선 교사들이 상담을 하기 위해서 꼭 알아야 할 내용들이다.

사례 검색은 누구나 할 수 있게 설계하였으나 실제 내용은 로그인을 하여야만 볼 수 있도록 하여 사례가 필요한 교사들로 하여금 무료로 가입을 할 수 있게 하였다. 사용자 인증 처리 후 회원일 경우에는 사례 내용 검색, 상담사례 입력, 대화방(자유토론), 게시판, 자료실 등을 이용할 수 있게 하였다.

사례 내용 검색은 비 인증회원일 경우 제목만 검색이 가능하다. 또한 사례 검색에서 분류 검색과 키워드 검색을 모두 제공함으로써 사례 검색의 효율성을 높였다. 각 상담사례의 효율성을 높이기 위해 메모장 형식의 주석을 달 수 있도록 설계하여 검색자료가 맞지 않아 상담에 실패하였을 경우 실패의 원인을 개재함으로써 다른 사람들에게 보다 신빙성있는 정보를 제공할 수 있게 하였다.

상담사례의 초기 내용 입력은 일선 학교에 정기적으로 배포되는 상담 사례집을 토대로 2장에서 정의한 분류 체계로 하여 관리자가 입력하는 것으로 하였다.

### 3.2 시스템의 구성 내용

본 시스템의 내용을 구성하기 위한 요소는 실제 상담사례집의 내용을 근거로 추출하였다[10][11].

#### 3.2.1 초기화면

사용자 로그인, 회원가입, 상담사례조회로 구성되어 있다.



그림 2. 초기화면

#### 3.2.2 영역별 문제 및 세부항목 조회 화면

분류표에 의해 청소년들의 문제영역을 대분류로 하고, 문제영역에 따른 소분류를 두어, 검색 결과의 정확도를 높였다.

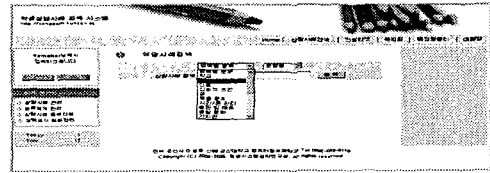


그림 3. 영역별 문제 및 세부항목 조회 화면

#### 3.2.3 상담사례의 세부내용

회원일 경우에 상담사례의 세부 내용을 검색한 결과 화면이다.



그림 4. 상담사례의 세부내용 화면

#### 3.2.4 의견남기기

상담사례를 검색한 후, 본 내용에 대한 의견을 제시하는 화면이다.

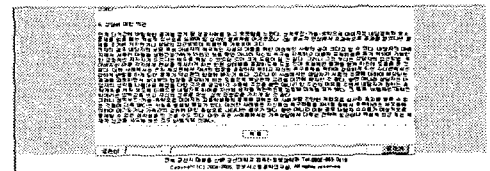


그림 5. 의견남기기 화면

## 4. 실험 및 평가

### 4.1 실험

본 시스템의 실험을 위하여 도내 중,고등학교(군산서흥중학교, 군산중학교, 군산고등학교, 군산상업고등학교, 전주상업고등학교, 김제덕암중학교, 김제자영고등학교) 교사 62명에게 위촉하여 재직 교사 학생들을 대상으로 청소년 상담사례검색시스템을 활용하도록 하였으며 그중 48명이 설문에 응답하였다.

### 4.2 평가

## 5. 결 론

위촉 교사들은 다년간 일선 상담 교사로 활동한 경험이 있는 사람들로 자신들의 순수 상담 지식만으로 상담하는 것과 본 시스템을 이용하여 사례를 검색하고 상담한 것에 대해 평가를 요청 하였다.

1) '상담사례 검색 시스템의 활용 방법이 쉬웠다고 생각하는가?' 라는 질문에 '그렇다'는 의견이 41명으로 나타난 것으로 보아 학교 생활상담 시스템에 대해 긍정적인 생각을 가지고 있는 것으로 나타났다.



그림 6. 설문1 결과

2) '검색 하고자 하는 내용을 바로 찾을 수 있었는가?' 라는 질문에 '그렇다'는 의견이 38명으로 나타난 것으로 보아 조건의 조합을 통한 검색과 질의어에 따른 순위부여가 적절하였다고 사료된다.

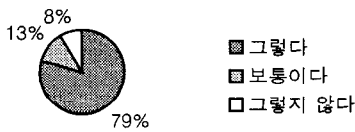


그림 7. 설문2 결과

3) '상담사례 내용 등록 방법이 쉬웠는가?' 라는 질문에 '그렇다'는 의견이 40명으로 등록 방법이 평이하여 교사들에게 거부감이 들지 않는 인터페이스임을 보여준다.

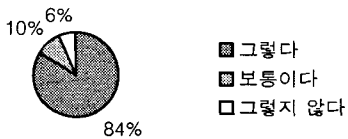


그림 8. 설문3 결과

4) '상담사례 시스템의 활용으로 학생 상담에 성공률 증대에 효과적일 것이라고 생각하는가?'라는 질문에 '그렇다'는 의견이 20명으로 나타나 비교적 성공적인 시스템이라 볼수 있으나 '보통이다'는 의견도 19명으로 교사들 사이에 완전한 호응은 얻지 못한 것으로 보인다.

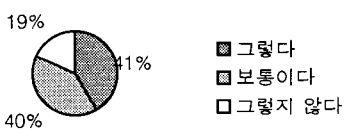


그림 9. 설문4 결과

본 논문은 빠르게 변화하는 사회와 다양한 정보에 혁신적이고 창의적으로 반응하고 고민하는 청소년들을 올바르게 이해하고 청소년들이 올바른 인성과 가치관을 확립할 수 있도록 돕기 위하여 학생들의 성장과정에서 나타날 수 있는 여러 가지 형태의 문제들에 대하여 어떠한 방법으로 지도할 것인가에 대하여 서로의 의견을 모아 데이터베이스를 구축하고 보다 정답에 근접한 문제해결 방법을 제공하여 교사들이 역동적으로 역할을 수행하고 상담과 성공률을 증대하는데 도움을 주고자 시스템을 구축하였다.

상담사례검색시스템을 일선 교사들에게 이용하게 한 후, 설문조사를 통해 평가한 결과 교사들은 활용 방법이 쉽고 내용도 바로 찾을 수 있으며 내용 등록도 쉽게 이용할 수 있는 것으로 나타났다.

상담사례검색시스템이 보다 효과적으로 활용되기 위해서 다음과 같은 몇 가지 방안을 제시할 수 있다.

첫째, 학생상담에 보다 다양한 자료를 올려 회원들의 관심을 이끌어야 하겠다.

둘째, 학생 상담시 어려움이 발생할 경우 자유 토론실을 이용하여 상호간의 도움이 될 수 있는 장을 마련하고 교사로 하여금 부담 없이 도움 받고자 하는 사항을 올릴 수 있는 환경을 조성 하여야 하겠다.

본 시스템은 많은 사례 모집을 통하여 성공률 증대를 평가하여야 하는 과제가 있으나 일선 교사들에게 교육청 차원에서 홍보가 이루어진다면 앞으로 많은 자료와 질 높은 사례들이 등재된 것으로 보여 현재 보다 더 많은 호응을 얻을 것으로 기대된다.

### 참 고 문 헌

- [1] 구성일(1998), 학교상담에 대한 교사·학생의 기대감, 울산대학교 석사학위 논문.
- [2] 안중현(1993), 중등학교 학교상담 실태와 그 실효성에 관한 연구, 전남대학교 석사학위 논문.
- [3] 조종희(1990), 학교상담활동의 활성화 방안, 충북대학교 석사학위 논문.
- [4] 김순섭(1999), 고등학생의 스트레스에 관한 연구, 관동대학교 석사학위 논문.
- [5] 한국카운슬러협회(1998), 상담과 지도, 도서출판 호암, Vol33.
- [6] 한국카운슬러협회(2000), 상담과 지도, 도서출판 호암, Vol35.
- [7] 전라북도 교육청(2001), 전교원 책임상담제 운영.
- [8] 참교육 연구소(1993), "학생상담 어떻게 할 것인가?", 자료집II.
- [9] 재단법인 청소년대화의광장(1994), 청소년 문제 유형 분류체계, 오정인쇄(주).
- [10] 인천광역시 진로교육연구회(1992), 내일을 위한 준비, 경기인쇄사.
- [11] 재단법인 청소년대화의광장(1995), 상담사례연구집, 오정인쇄(2).