

상담교재에 나타난 '정보제공'기법의 정의와 방법에 대한 고찰

강혜영*

<국문초록>

본 연구에서는 진로교육과 진로상담 분야에서 중요한 상담기법의 하나로 제시되고 있는 정보제공기법의 정의와 방법에 대해 살펴봄으로써 정보제공기법을 보다 명확하게 이해하고, 향후 해결해야할 문제점에 대해 제시하여 진로분야 전문가 교육을 위한 기초자료를 제공하기 위한 목적으로 수행되었다 이를 위하여 첫째, 정보제공기법이 어떻게 정의되고 있는가? 둘째, 정보제공기법에 대한 구체적인 방법은 어떻게 설명되어 있는가? 하는 연구문제를 설정하였다. 연구문제 해결을 위해서는 문헌연구방법을 활용하였는데, 상담개론서와 상담기법 교재, 총 17권을 분석대상으로 선정하였다. 주요 결과는 다음과 같다

첫째, 상담개론서와 상담기법 교재에 나타난 정보제공기법의 정의는 크게 두 가지 기준에서 분석해볼 수 있었는데 '정보'라는 의미를 어떻게 보고 있는가 하는 측면과 정보제공기법을 기술하는 방식의 측면이었다. 그 결과, 상담교재에 나타난 정보제공기법의 정의는 일관되지 않았고, 어떤 교재에서는 광의의 의미로, 어떤 교재에서는 협의의 의미로 정의되고 있음을 알 수 있었다. 또한 정보제공기법을 기술할 때도 상담자의 행동에 초점을 두는 경우와 상담자의 의도에 초점을 두는 경우가 있음을 확인할 수 있었다. 이러한 분석을 통해 정보제공기법이 일관되게 정의되지 못하고 다른 상담기법(예: 조언주기, 해석하기, 직접적 지시하기 등)들과 명확히 구분되기 어려운 이유를 알 수 있었다.

둘째, 상담개론서와 상담기법 교재에 나타난 정보제공기법의 구체적 방법을 살펴본 결과, ① 정보제공의 시점 ② 제공할 정보의 선택 기준 ③ 정보제공의 절차 ④ 기타 유의사항을 기준으로 분석해볼 수 있었다. 이 네 가지 가운데 '정보제공의 시점'과 '기타 유의사항'에 대한 내용은 분석대상 여러 문헌에서 찾을 수 있었으나 '제공할 정보의 선택 기준', '정보제공의 절차'에 대한 내용은 일부 문헌에서 매우 간략한 내용만 확인할 수 있었다. 이는 정보제공을 하는데 있어서 어떤 정보를 제공해주어야 하는지 어떤 절차에 따라 정보를 제공해주어야 하는지가 매우 핵심적인 내용임에도 불구하고 이에 대한 체계적 지식이 부족하다는 것을 보여주는 것으로 정보제공기법에 대한 경험적 연구의 필요성을 확인할 수 있었다. 특히, 논의부분에서는 간호학 분야에서 수행된 정보제공에 대한 경험적 연구들을 제시함으로써 상담분야 정보제공기법에 대한 경험적 연구에 주는 시사점에 대해 제언하였다.

주제어 : 진로상담, 상담교재, 정보제공, 상담기법

I. 서 론

정보제공은 진로발달에 필수적인 요소이며 진로교육과 진로상담 과정에서 매우 중요한 활동이다(김봉환, 정철영, 김병석, 2006; 한국직업능력개발원 2012; Sharf, 2008). 따라서 진로교육과 진로상담 분야 전문가(교사, 상담자)는 정보제공에 대한 지식과 기술을 갖출 필요가 있다(유현실, 2009; 윤형한, 2009; 이병욱, 정현욱, 이찬주, 2012).

정보제공은 학생의 긍정적 변화를 위한 전문적 활동인 상담에서 중요한 기법 중 하나로 제시되고 있다. 정보제공이 중요한 상담기법이라는 것은 크게 두 가지 측면에서 이야기할 수 있다. 하나의 측면은 전문상담자들을 위한 상담관련 교재에서 그 중요성을 언급하고 있다는 점이다 상담개론서나 상담기법 교재에서는 정보제공을 상담대화(면접)기법의 하나로 설명하면서(김춘경 외 2010: 40-51; 노안영, 2011: 144-156) 상담자가 갖추어야 할 전문적 기술의 하나로 강조하고 있다. 정보제공기법의 중요성은 특히, 진로상담분야에서 강조되고 있는데, 진로상담전문가 역량을 살펴본 연구들에서는 진로·직업·학업정보, 지역사회 정보 등의 자료를 탐색, 관리, 활용할 수 있는 능력이 전문상담자의 핵심 역량 중 하나임을 제시하고 있다(김수향, 탁진국, 2011; 유현실, 2009; 윤형한, 2009).

정보제공이 중요한 상담기법임을 이야기할 수 있는 또 다른 측면은 상담서비스의 고객인 (잠재적) 내담자들에게 정보제공이 유용하다는 점이다. 상담관련 교재나 상담관련 연구들에서는 내담자에 대한 존중, 공감과 같은 비지시적 반응 못지않게 정보제공, 조언주기, 직면과 같은 지시적 반응도 유용함을 지적하고 있다(김계현 외, 2011: 98-99; 노안영, 송현중, 2012:131). 그리고 무엇보다 내담자들이 상담자에게 전문가로서의 정보제공, 조언 등을 기대한다는 것도 정보제공의 유용성을 보여주는 점이라 하겠다(금명자, 2002; 성승연 외, 2001; 허명연, 2011).

이처럼 정보제공기법이 상담에서 중요한 기법이라면 상담연구에서 관심주제로 다루어지거나 상담교재에서 상세히 설명될 필요가 있을 것이다. 정보제공기법 연구를 통해 보다 효과적인 정보제공기법에 대한 지식이 축적될 수 있으며 상담교재를 통해 정보제공기법에 대해 잘 이해할 수 있고 이를 바탕으로 상담을 효과적으로 진행해 나갈 수 있기 때문이다. 나아가 상담 연구와 교재를 통해 제시된 지식은 상담자 교육에서 활용된다는 점에서도 정보제공기법에 대한 연구와 교재는 중요하다 하겠다.

그러나 상담분야에서의 정보제공에 대한 이론적, 경험적 연구를 찾아보기는 쉽지 않으며 진로상담분야에서의 정보제공에 대한 연구를 일부 찾아볼 수 있을 뿐이다(강혜영, 2013a). 또한 상담교재에서도 정보제공기법 정의나 제공방법에 대한 기술이 일관되지 않아 경험적 연구 수행에 어려움이 있으며 상담자 교육 시 혼란을 줄 수 있다는 문제점이 있다. 예를 들어, 정보제공기법에 대해 설명해놓은 정의들을 살펴보면 '(내담자를) 교육하고 정보를 제공하며 잘못된 지각이나 잘못된 정보를 수정하고 상담

절차나 내담자 행동의 이유를 설명하기(Thompson, 2007:44), '상담자가 내담자에게 사실이나 자료, 의견, 자원(resources)의 형태로 정보를 제공하는 것으로 예를 들어 상담과정, 상담자의 행동, 만나는 시간과 장소, 상담비용 등과 같은 상담약속관련 사항을 이야기 하는 것'(김춘경 외, 2010: 46-47, 노안영, 2011: 148), '내담자에게 특정 자료, 사실, 자원, 질문에 대한 대답 또는 의견을 제공하는 것(Hill, 2013)' 등으로 설명되어 있다.

이러한 정보제공기법에 대한 정의들을 살펴보면, '정보제공이란 상담자가 내담자에게 사실이나 자료, 의견, 자원의 형태로 정보를 제공하는 것 질문에 대한 대답 또는 의견을 제공하는 것, 내담자를 교육하고 잘못된 지각이나 잘못된 정보를 수정하고 내담자 행동의 이유를 설명하는 것으로 정리할 수 있다. 그런데 이러한 정보제공기법에 대한 정의는 매우 포괄적이어서 상담의 다른 기법들인 해석하기, 조언하기, 직면하기 등과 명확히 구분하기가 어렵고 상담자 교육 시 정보제공기법을 구체적으로 설명하는데도 어려움이 있다. 예를 들어, 앞서 제시한 정의들 중, '잘못된 지각이나 잘못된 정보를 수정하고 내담자 행동의 이유를 설명하기는 해석하기(내담자가 명확하게 의식하지 못하는 것에 대한 여러 가지 형태의 교육적 설명 김춘경 외, 2010:48), 직면하기(내담자의 행동, 사고, 감정에 있는 어떤 불일치나 모순에 도전하는 상담자 반응 김춘경 외, 2010:45; 노안영, 2011: 153)에 대한 정의와 차이점을 찾기가 어렵다. 또한 '내담자의 질문에 대한 대답 또는 의견을 제시하는 것'이라는 정보제공에 대한 정의 역시, 조언주기(김계현, 2008)와 구분하기 어렵다.

이처럼 상담기법에 대한 정의가 모호할 경우, 제기되는 문제는 상담자 훈련과정에서 이러한 상담기법들이 명확히 교육되기 어렵다는 점이다. 상담기법에 대한 정의가 분명해야 상담자들에게 명확히 이해시킬 수 있고 구체적으로 연습시킬 수 있기 때문이다. 또한 정의가 명확해야 현재 상담자들이 정보주기를 얼마나 어떻게 하고 있는지에 대한 현황도 파악할 수 있으며 효과적으로 정보제공을 위해서는 어떻게 해야 하는지에 대한 구체적 방법 제시와 이를 위한 연구도 진행될 수 있을 것이다.

본 연구에서는 이러한 필요에 근거하여 상담개론서와 상담기법 교재에서 정보제공기법이 어떻게 정의되고 있는지 살펴봄으로써 정보제공기법을 보다 분명히 이해해보고 이와 구분이 모호한 해석하기, 조언하기, 직면하기 등과 구분이 될 수 있는지 구분이 되려면 어떤 점이 고려되어야 하는지에 대해 살펴보고자 한다.

아울러, 정보제공기법이 중요한 상담기법이라면 구체적으로 어떻게 정보제공하는 것이 효과적인지에 대한 지식도 상담분야에서 계속 축적해나갈 필요가 있다. 상담자 교육과 훈련 과정에서는 정보제공을 효과적으로 제시할 수 있는 구체적 방법을 아는 것이 중요하기 때문이다. 그렇다면, 실제로 상담개론서와 상담기법 교재에서는 정보제공을 어떻게 해야 하는지에 대한 구체적인 방법을 제시하고 있는가 하는 질문이 제기된다.

상담관련 교재를 살펴보았을 때(김춘경 외, 2010; 천성문 외, 2006), 대부분의 교재

에서는 정보제공에 대한 간단한 정의만 설명되어 있을 뿐 어떤 내담자에게 어떤 정보를, 어떤 방식으로 제시하는 것이 효과적인지에 대한 구체적인 내용을 찾아보기가 어렵다. 또한 정보제공 방법에 대한 설명을 포함하고 있는 교재들도 정보제공 방법에 대한 체계적이고 일관된 내용을 담고 있지 못하다 예를 들면, 어떤 교재에서는 '만약, 내담자가 그의 문제와 직접 관련된 실질적인 정보를 원한다면 그러한 정보를 즉시, 분명하고도 간결하게 제공해 주어야 한다(노안영, 송현중, 2012:131)고 설명하고 있고, 또 다른 교재에서는 '정보는 매우 힘이 있는 것이지만 적절한 시점에 제공되지 않으면 혼란을 야기시킬 수도 있다...(중략) 정보는 감추어 두었다가 유용한 방식으로 제공되어야 한다'(Gysbers, Heppner, & Johnston, 2003:368)고 설명하고 있음을 볼 수 있다. 이렇듯 정보제공 시점에 대해서도 어떤 교재에서는 즉시 제공하라고 되어 있고, 또 다른 교재에서는 즉시 제공하기보다 적절한 시점에 제공되어야 한다고 설명하고 있어 일관되지 않은 설명을 볼 수 있으며 이는 상담자들에게 혼란을 줄 수 있다는 점에서 검토해볼 필요가 있다.

이러한 문제의식에 근거하여 본 연구에서는 상담개론서와 상담기법 교재에서 정보제공방법에 대한 설명을 분석적으로 정리해봄으로써 현재 제시되어 있는정보제공방법에 대한 내용은 무엇인지 검토해보고, 향후 어떤 방법들이 더 제시될 필요가 있는지에 대해 제안해 보고자 한다.

요약하면, 본 연구는 정보제공이 진로교육에서 매우 중요하며, 학생의 긍정적 변화를 위한 전문적 활동인 상담에서 중요한 기법의 하나로 제시되고 있지만 아직 이론적 경험적 연구를 찾기 어렵고, 상담교재에서도 그 정의와 제공방법에 대한 설명이 일관적이지 않아 혼란을 줄 수 있다는 문제의식에서 시작되었다. 이에 본 연구에서는 상담교재에 나타난 정보제공기법의 정의와 제공방법에 대해 살펴봄으로써 정보제공기법을 보다 명확하게 이해해보고, 향후 해결해야할 문제점에 대해 제시하여 상담자 교육을 위한 기초자료를 제공해보고자 한다. 이를 위하여 두 가지 연구문제를 설정하였는데 첫째, 정보제공기법이 상담개론서와 상담기법 교재에서 어떻게 정의되고 있는가? 둘째, 정보제공기법에 대한 방법은 어떻게 설명되어 있는가? 이다.

II. 연구 방법

본 연구에서 제시한 연구문제를 해결하기 위해 문헌연구방법을 활용하였는데 크게 두 가지 종류의 문헌을 살펴보았다. 하나는 상담개론서이고 다른 하나는 상담기법(심리상담기법, 진로상담기법) 교재이다. 각 교재의 선정 절차와 분석방법은 다음과 같다.

1. 문헌선정 절차

가. '상담학개론서' 선정 절차

상담학개론서를 선정하기 위한 첫 번째 절차로 상담학개론 교재의 내용분석을 실시한 연구들(권희영 외, 2011; 김형란, 2013)을 살펴보았다. 우선, 김형란(2013)의 연구에서 선정한 상담학개론서들을 살펴보았는데, 이는 김형란(2013)의 연구가 가장 최근 진행된 연구로서 권희영 외(2011)의 연구에서 제시한 문헌을 검토하여 최근 교재들을 포괄적으로 제시하고 있기 때문이다. 김형란(2013)의 연구에 제시된 선정절차를 구체적으로 살펴보면, ① 주요 인터넷 서점 사이트 8곳을 선정하고 '상담심리학', '상담+개론', '상담+이론과 실제', '상담+기초'를 검색어로 지정하여 판매량 순으로 정렬한 후 상위 10종의 교재를 선정하였다. 그리고 ② 각 교재들의 목차를 보고 상담학 개론서로서 포함하고 있어야 할 유목(상담이론, 상담매체 및 방법, 상담대상 및 영역, 심리검사, 상담연구, 상담학자, 슈퍼비전 등) 중 4개 이상의 유목을 포함하고 있는 교재 10종을 분석대상으로 선정하였다. 본 연구에서는 이러한 10종의 상담학 개론서를 1차 분석 대상으로 선정하였다.

그리고 2차로 인터넷 교보서점에서 '상담이론' 검색어로 2012년 이후 새롭게 출판된 개론서가 있는지 확인하였고 3권이 확인되었다. 인터넷에서 검색된 문헌 외에 연구자가 소장하고 있던 최근 출판된 개론서 2권²⁾을 추가하여 총 15권의 상담학개론 교재 목차와 내용을 살펴보았다. 이 중, 상담이론 위주의 내용으로 구성된 교재를 제외한 후 상담면접기법을 포함한 2005년 이후의 교재 5권을 최종 선정하였다(표 1).

<표 1> 분석대상 문헌: 상담학개론서

| 번호 | 저자 | 교재명 | 출판년도 |
|----|---------------|----------------|--------------------|
| 1 | 노안영 | 삶의 지혜를 위한 상담심리 | 2011 |
| 2 | 김계현 외 | 상담학개론 | 2011 |
| 3 | 김춘경 외 | 상담의 이론과 실제 | 2010 |
| 4 | 이장호, 정남운, 조성호 | 상담심리학의 기초 | 2006 |
| 5 | 천성문 외 | 상담심리학의 이론과 실제 | 2006 ³⁾ |

1) 김형란의 연구에서 2011년 교재까지 포함하고 있었으므로 2012년 교재를 추가로 확인한 것이며 그 결과 상담이론과 실제(2013, 한국상담학회 편), 심리치료와 상담이론의 개념 및 사례(2013, 천성문 외 역), 현대 심리치료와 상담이론(2012, 권석만)이 검색되었음.

2) 삶의 지혜를 위한 상담심리(노안영), 상담과 심리치료(강진령).

3) 김형란(2013)의 연구에서는 2009년도였으나 본 연구에서는 2006년도 교재를 사용하였음.

나. '상담기법 교재' 선정 절차

상담기법 교재의 선정은 상담기법 교재의 내용분석을 하였던 강혜영(2013)에서 제시된 심리상담기법 교재와 진로상담기법 교재를 1차적으로 선정하였다. 이는 강혜영(2013) 연구가 최근 진행된 연구로서 상담기법교재에 대한 최근의 교재를 포함하고 있기 때문이다. 그리고 그 이후 새롭게 나온 교재가 있는지 확인하기 위해 인터넷 교보서점에서 '상담기법, 상담기술'로 검색하였다. 그 결과, 특정 대상이나 기법에 관한 교재 아닌, 일반상담기법에 대한 도서(국내저자, 역서)는 새롭게 발견되지 않았다. 그런데 강혜영(2013)의 연구 대상 문헌에는 상담실습을 위한 실용적인 교재는 빠져 있다. 본 연구는 '정보제공'이라는 보다 구체적인 기법을 살펴보려는 것으로 상담실습을 위한 실용적 교재도 포함할 필요가 있다고 판단하여 상담기법 실용서 3권을 추가로 포함하여 총 12권(심리상담기법 교재 7권, 진로상담기법 교재 5권)을 분석 대상으로 선정하였다(표 2, 표 3).

<표 2> 분석대상 문헌: 상담기법교재(심리상담)

| 번호 | 저자 및 역자 | 교재명 | 출판년도 |
|----|----------|----------------------|------|
| 1 | 금명자, 이장호 | 상담연습교본 | 2006 |
| 2 | 김운주 외 역 | 심리상담의 전략과 기법 | 2007 |
| 3 | 김창대 역 | 상담 및 심리치료의 기본기법 | 2006 |
| 4 | 김춘경 역 | 상담기법 | 2007 |
| 5 | 노안영, 송현종 | 상담실습자를 위한 상담의 원리와 기술 | 2012 |
| 6 | 주은선 역 | 상담의 기술 | 2013 |
| 7 | 홍창희 외 역 | 현대 상담기술 | 2012 |

<표 3> 분석대상 문헌: 상담기법교재(진로상담)

| 기호 | 저자 및 역자 | 교재명 | 출판년도 |
|----|-----------------|-------------------------------------|------|
| 1 | 김봉환 역 | 진로상담의 실제: 과정, 이슈, 기법 | 2003 |
| 2 | 김충기, 김병숙 역 | 진로상담기술과 기법 | 1995 |
| 3 | 김충기, 김희수 역 | 진로상담의 기술 | 2003 |
| 4 | 이동혁 외 역 | 진로상담 과정과 기법 | 2013 |
| 5 | Figler & Bolles | The career counselor's andbook(2nd) | 2007 |

2. 분석방법

상담교재에 나타난 정보제공의 정의와 방법을 살펴보기 위하여 앞서 제시한 절차를 통해 분석할 문헌을 선정한 후, 다음과 같은 방식으로 문헌을 분석하였다. 첫째, 각 문헌에서 '목차'와 '주제 색인' 두 가지 측면에서 정보제공에 대한 내용을 확인하였다. 우선, 교재의 목차에서 상담기법, 상담원리, 상담면접 등에 해당하는 장(chapter)을 읽으며 정보제공에 대한 내용을 정리하였다. 그 다음, 장으로는 나타나지 않았지만 내용 상 정보제공을 포함하고 있을 가능성을 고려하여 주제색인에서 '정보제공', '정보', '진로정보', '직업정보' 등의 용어를 찾아 해당 페이지를 확인하였다. 이런 방식으로 각 교재의 내용을 일일이 확인하여 정보제공에 대한 내용을 교재별로 정리하였다(1차 정리).

둘째, 1차로 정리한 내용을 토대로 본 연구에서 제시한 연구문제에 따라 정보제공의 정의와 정보제공 방법에 해당하는 내용으로 구분하여 재정리하였다(2차 정리). 1차 정리가 각 교재의 내용을 그대로 정리한 것이라면 2차 정리는 1차 내용을 토대로 본 연구에서 제시한 정보제공기법의 정의와 구체적 방법이라는 측면에서 재정리한 것이다.

셋째, 2차 정리된 내용을 여러 차례 읽으며 문헌에 나타난 내용의 의미를 메모하였다. 그리고 이러한 메모를 바탕으로 정보제공의 정의와 정보제공방법을 분석할 수 있는 분석기준을 설정하였으며 그 기준을 토대로 연구결과를 정리하였다(3차 정리). 정보제공이 무엇인지, 어떻게 제공하는 것인지에 대한 설명이 모든 교재에 제시되어 있는 것은 아니었으며 제시된 내용의 양과 수준도 교재에 따라 다양하였고 대부분의 교재에서 정보제공의 정의와 방법에 대해 목차를 명확히 구분하여 설명한 것이 아니었기 때문에 분석의 기준을 찾을 필요가 있었다.

Ⅲ. 결과 및 해석

본 연구에서의 문헌분석 결과는 크게 두 가지 측면에서 이야기 할 수 있는데 하나는 정보제공기법의 정의와 방법을 분석해 볼 수 있는 분석기준을 제시했다는 것이고 또 다른 하나는 정보제공기법의 정의와 방법을 이러한 분석기준에 의해 살펴봄으로써 교재에 제시된 정보제공기법의 정의와 방법의 문제점이 무엇인지 이해할 수 있게 되었다는 것이다.

1. 정보제공기법의 정의

상담개론서와 상담기법 교재에 나타난 정보제공기법의 정의는 크게 두 가지 측면에서 이해해볼 수 있었다. 하나는 정보제공기법이라고 하였을 때, 정보라는 의미를 어떻게 보고 있는가 하는 '정보 의미'의 측면이고, 또 다른 하나는 정보제공기법을 어떻게 기술하는가하는 '기술 방식'의 측면이다.

가. '정보'의 의미에 따른 정보제공기법의 정의

상담개론서와 상담기법 교재에 나타난 정보제공기법의 정의를 살펴본 결과, '정보'를 어떤 의미로 사용하였는가에 따라 정보제공기법의 정의가 달라짐을 확인할 수 있었다. '정보'에 대한 의미는 사전적 의미의 정보, 주관적 의미의 정보, 객관적 의미의 정보 등으로 구분하여 사용하는 것을 확인할 수 있었고 이에 따라 정보제공기법도 다음의 세 가지로 정의할 수 있음을 알 수 있었다

첫째로 '정보'를 사전적 의미로 사용하여 정보제공기법을 정의하는 경우이다. '정보(情報)'에 대한 사전적 의미는 '사물이나 어떤 상황에 대한 새로운 소식 또는 자료(다음 온라인 국어사전), '관찰이나 측정을 통하여 수집한 자료를 실제 문제에 도움이 될 수 있도록 정리한 지식 또는 그 자료(네이버 온라인 국어사전 등)이다. '정보'가 이러한 사전적 의미를 지니기 때문에 일반적으로 '새로운 소식이나 자료를 이야기 할 때, '정보'라는 용어를 사용하게 된다

정보제공기법을 설명해놓은 상담개론서와 상담기법에서도 이렇듯 '정보'라는 용어를 사전적 의미로 사용한 경우를 찾아볼 수 있었다 예를 들어 "심리검사는 내담자에 대한 정보를 제공해주는 유용한 방법"(천성문 외, 2006)이라는 설명에서 "내담자에 대한 정보"는 내담자에 대한 '새로운 소식이나 자료를 의미하는 것으로 이해할 수 있다. 이외에 '상담자에 대한 정보, 심리검사 정보' 등과 같은 용어도 찾아볼 수 있었는데, 이 역시 정보라는 용어를 사전적 의미로 사용하고 있는 것이라 볼 수 있다

그런데 이렇듯 '정보'를 사전적 의미로 광범위하게 정의할 경우 '내담자에 대한 정보, 상담자에 대한 정보, 심리검사 정보' 등 다양한 대상과 상황에 대해 정보라는 용어를 사용하게 됨으로써 정보제공기법 의미가 매우 광범위해져 구체적으로 정의하기가 어려워진다. 예를 들어, '내담자에 대한 정보제공기법'이라고 하였을 때 이는 내담자에 대한 정보를 파악하는 기법(심리검사, 면접기법 등)으로 이해할 수도 있고 내담자에 대해 파악한 정보를 다른 제 3자(가족, 교사 등)에게 제공하는 기법(윤리적 문제, 전달방법 등)으로 이해할 수도 있다 이처럼 진로제공기법이 매우 광범위해져 정보제공기법을 명확히 정의하기 어려워지고 이에 따라 상담자 교육에서 정보제공기법을 명확히 교육하기도 어려워질 수 있다

둘째로 ‘정보’를 주관적 정보와 객관적 정보로 구분하여 정보제공기법을 정의하는 경우이다. 여기서 주관적 정보란 ‘상담자 내부에 존재하는 의견’과 같은 것을 의미하고, 객관적 정보란 ‘상담자 외부에 객관적으로 존재하는 사실 자료, 자원’과 같은 것을 의미한다. 분석대상 교재인 상담학개론과 상담기법 교재를 보았을 때, 주관적 정보와 객관적 정보를 모두 포함하여 정보제공기법을 정의하는 경우와 객관적 정보에 국한하여 정보제공기법을 정의하는 경우를 볼 수 있었다. 먼저, 주관적 정보와 객관적 정보를 모두 포함하여 정보제공기법을 정의하는 예로서 “상담자가 내담자에게 사실이나 자료, 의견, 자원의 형태로 정보를 제공하는 것”(노안영, 2011; 천성문 외, 2006), “내담자에게 특정 자료, 사실, 자원, 질문에 대한 대답 또는 의견을 제공하는 것”(Hill, 2013) 등의 설명을 볼 수 있었다.

여기서 ‘사실이나 자료, 자원’은 객관적 정보에 해당하는 것으로, ‘의견’은 주관적 정보에 해당하는 것으로 볼 수 있다. 이처럼 객관적 정보와 주관적 정보를 모두 포함하여 정보제공기법을 정의하는 경우를 확인할 수 있었는데, 이 경우 정보제공기법을 다른 상담기법(예: 조언주기, 해석하기, 직접적 지시하기 등)과 구분하기가 쉽지 않다. 왜냐하면 조언, 해석, 직접적 지시 등은 상담자의 생각 의견과 같은 것을 내담자에게 전달하는 것으로, 정보제공에서의 주관적 정보를 제공하는 것과 구분이 모호해지기 때문이다.

이상에서 살펴본 정보에 대한 사전적 의미, 그리고 주관적 의미와 객관적 의미 모두를 포함하여 정보제공기법을 정의하는 경우를 광의의 정보제공기법이라 할 수 있다. 그런데 이와 비교하여 정보제공기법을 협의로 정의하는 경우도 찾아볼 수 있었는데, 다음의 세 번째 경우이다.

셋째로, ‘정보’를 객관적 정보와 주관적 정보로 구분하고 이 가운데 객관적 정보에 국한하여 정보제공기법을 정의하는 경우이다. 앞서 제시한 바와 같이, 여기서 객관적 정보란 ‘상담자 외부에 존재하는 사실, 자료, 자원’과 같은 것을 의미한다. 분석대상 교재인 상담학개론과 상담기법 교재에서도 정보제공기법을 정의하면서 사람의 의견과 같은 주관적 정보를 배제하고 객관적 정보만을 포함하여 설명하는 내용을 확인할 수 있었는데, 예를 들면 “정보는 노동시장, 직업탐색 과정과 같은 외부세계(external world)에 대한 자료(data)를 가리키며 내담자가 자신에 대해 나타내는 내적세계(internal world)를 가리키지는 않는다”(Figler & Bolles, 2007)고 한 경우이다.

이처럼 정보제공기법에서 ‘정보’의 의미를 외부세계에 대한 객관적 정보에만 국한하여 사용할 때, 정보제공기법은 다른 상담기법(예: 조언주기, 해석하기, 직접적 지시하기 등)과 구분이 수월해진다. 조언하기, 해석하기, 직접적 지시하기 등의 기법은 상담자의 생각, 의견과 같은 주관적 정보 제공을 포함하지만 정보제공기법은 ‘상담자의 의견과 같은 내적 정보를 제외하고 직업정보, 교육정보, 상담정보 등과 같이 외부세계에 객관적으로 존재하는 외적 정보를 제공하는데 필요한 지식과 기술’이라 정의하는 것이 가능하기 때문이다.

그러나 정보제공기법을 이처럼 객관적 정보에 국한하여 정의하는 것이 적절한가 하는 것은 단정 지어 말하기 어렵다. 이미 앞서 제시한 것처럼 상담교재에서는 정보라는 의미를 사전적 의미 주관적 의미, 객관적 의미 등으로 사용하고 있고 이에 따라 정보제공기법이 정의되고 있는 상황이다. 본 연구에서는 이러한 상황을 드러내어 보여준 것이며 정보제공기법을 어떻게 정의하는 것이 적절한 것인가라는 문제는 향후 심층적인 논의가 필요한 문제라 하겠다.

이상에서는 상담개론서와 상담기법 교재에 나타난 정보제공기법의 정의를 '정보'라는 의미 분석에 초점을 두어 세 가지 측면에서 살펴보았고 각각의 경우 정보제공기법 정의가 가지는 특징에 대해 살펴보았다.

나. '정보제공하기'의 기술 방식에 따른 정보제공기법의 정의

상담개론서와 상담기법 교재에 나타난 정보제공기법의 정의를 살펴본 결과, 정보제공기법을 기술한 방식의 차이를 발견할 수 있었고, 이에 따라 정보제공기법의 정의를 정리 해볼 수 있었다. 정보제공기법에 대한 기술 방식은 크게 두 가지로 구분해 볼 수 있었는데, 하나는 상담자가 취하는 행동 측면(상담자 반응기법)에 초점을 두어 기술한 것이고, 다른 하나는 상담자의 의도 측면(내담자 변화의 촉진기법)에 초점을 두어 기술한 것이다. 각각에 대해 구체적으로 설명하면 다음과 같다.

첫째로 상담자가 취하는 행동 측면에 초점을 두어 정보제공기법을 설명한 경우이다. 예를 들어 "상담자가 내담자에게 사실이나 자료, 의견, 자원의 형태로 정보를 제공하는 것"(노안영, 2011; 천성문 외, 2006), "내담자에게 특정 자료, 사실, 자원(resources), 질문에 대한 대답 또는 의견을 제공하는 것"(Hill, 2013), "내담자가 정보가 부족해서 자신의 문제를 충분히 탐색할 수 없는 경우 필요한 정보를 준다거나 정보를 얻을 수 있는 출처 및 자료를 소개하는 기법"(이장호, 금명자, 2006) 등의 설명이다. 이러한 설명들은 '상담자가 내담자에게 무엇인가를 제공하는 행동이라는 관점에서 정보제공기법을 기술하고 있다는 공통점이 있다. 즉, 제 3자가 관찰할 수 있는 상담자의 행동 측면에서 정보제공기법을 설명하고 있는 것으로, 상담자가 내담자에게 어떻게 반응해야 하는지에 초점 두어 상담자 반응기법의 하나로 설명한 것이라 볼 수 있다.

둘째로 정보제공기법을 상담자의 의도 측면에서 설명한 경우이다. 이는 앞서 설명한 상담자가 취하는 행동 측면에 초점을 두어 정보제공기법을 설명한 경우와 달리, 정보제공기법의 목적에 초점을 두어 설명하는 것이다. Hill과 O'Grady(1985)는 18가지 치료적 목적에 대해 소개하면서 그 하나로 '정보제공기법'에 대해 설명하고 있다. 여기서는 '정보제공기법'에 대해 "교육하고 정보를 제공하고 잘못된 지각이나 잘못된 정보를 수정하고 상담절차나 내담자 행동의 이유를 설명하거라고 정의하고 있다

(Thompson, 2007:44). “내담자를 교육하고, 잘못된 정보를 수정”한다는 것은 정보제공을 왜 하는가 하는 정보제공의 이유, 다른 측면에서 말하면 상담자가 정보제공을 통해 이루고자 하는 목적 및 정보제공 의도에 초점을 두어 기술한것으로 이해할 수 있다. 또한 Gysbers, Heppner, 그리고 Johnston(2003:373-375)은 진로정보제공의 목적에 대해 보다 자세하게 설명하고 있는데, 진로정보제공의 목적을 교육적 목적과 동기부여를 위한 목적으로 구분하여 설명하고 있다 즉, 내담자에게 정보를 제공함으로써 새로운 것을 알도록 하고, 생각을 확장하게 하며 생각을 수정하도록 할 수 있으며(교육적 목적), 내담자에게 자극과 도전감을 주거나 확신감을 갖도록 할 수 있으며(동기부여를 위한 목적)을 이야기하고 있다.

이처럼 정보제공기법을 상담자의 반응 행동이 아닌, 이유나 의도에 초점을 두어 설명한 경우는 Hill과 O'Grady(1985) 외의 다른 문헌에서도 볼 수 있었다. 이러한 문헌들에서는 정보제공이라는 용어를 직접 사용하고 있지는 않지만 내용의 의미로 볼 때 상담자 의도에 초점을 둔 정보제공에 대한 설명과 유사함을 볼 수 있었다. 예를 들어, 내담자의 변화 촉진 기법을 설명하면서 내담자가 변화하기 위해서는 다양한 지식과 기술을 습득하는 것이 매우 중요함을 강조하고 그 구체적 예로 정보제공에 대해 설명하고 있었다(김계현 외, 2011:90-95).

정보제공이 내담자 변화 및 문제해결에 중요한 기법이라는 설명은 다른 교재에서도 찾아볼 수 있었는데, 김춘경 외(2010)에서는 내담자의 무지와 정보부족이 내담자 문제의 원인으로 나타날 때가 있다는 점을 지적하면서 정보제공의 중요성을 설명하고 있었다. 또한 이장호, 금명자(2006)에서도 정보제공이 내담자 변화에 유용한 기술임을 설명하면서 정보제공이 일차적으로는 내담자를 교육하고 직면하는 효과를 보이지만 어떤 경우는 지지적인 역할도 한다는 것을 설명함으로써 정보제공의 역할과 기능이 매우 다양함을 제시하고 있었다. 이상의 Hill과 O'Grady(1985), 김계현 외(2011:90-95), 김춘경 외(2010), 이장호, 금명자(2006)에 제시된 설명들은 모두 내담자의 문제가 정보부족과 관련 있으며 정보제공을 통해 내담자의 변화가 가능하다는 점을 강조하고 있는 것으로 이해할 수 있다.

이상의 정보제공기법에 대한 두 가지 기술 내용을 종합해 볼 때, 첫 번째와 같이 상담자의 행동(상담자 반응기법)에 초점 두어 기술하지 않고 두 번째와 같이 상담자의 의도(내담자 변화의 촉진기법)를 포함하여 기술할 경우, 정보제공기법을 다른 상담기법(예: 조언주기, 해석하기, 직접적 지시하기 등)과 구분하는 것이 쉽지 않아 보인다. 왜냐하면 조언, 해석, 직접적 지시 등도 내담자를 교육하고 내담자의 잘못된 생각을 수정하여 긍정적 변화를 촉진하기 위한 상담자의 의도를 포함하기 때문이다.

따라서 정보제공기법을 다른 기법과 보다 명확하게 구분하여 정의하기 위해서는 ‘상담자 반응 행동’ 측면과 ‘상담자 반응 의도’ 측면으로 구분하여 이 두 가지 요소를 모두 포함하여 기술할 필요가 있어 보인다. 이 경우, ‘상담자 반응 행동’ 측면에서는 정보제공기법의 고유한 정의가 가능하게 기술될 수 있을 것이고 ‘상담자 반응 의도’

측면에서는 유사한 의도를 가진 다른 기법들과 공통점을 지니는 기법으로 이해될 수 있을 것이다. 즉, 정보제공이란 “상담자가 내담자에게 사실이나 자료 또는 사실이나 자료를 찾아볼 수 있는 출처의 정보를 제공하는 것으로(상담자 행동), 내담자를 교육하고 내담자의 잘못된 생각을 수정하여 긍정적 변화를 촉진하기 위해 사용되는 기법(상담자 의도)”으로 정의해 볼 수 있을 것이다

2. 정보제공의 구체적 방법

정보제공기법이 중요한 상담기법이라면 상담자 교육 과정에서 제대로 교육될 수 있도록 기법에 대한 구체적 방법이 설명되어 있어야 할 것이다 이런 이유에서 본 연구에서는 상담개론서와 상담기법 교재에 나타난 정보제공기법의 구체적 방법에 대해 살펴보고자 하였다.

그 결과, 분석대상이 된 17권의 교재 중, 7권에서만 정보제공기법의 방법에 대한 설명을 찾을 수 있었고, 7권 중에서도 4권(심리상담기법 교재 1권, 진로상담기법 교재 3권)에서만 비교적 상세한 설명을 볼 수 있었으며 나머지 3권에서는 간략한 유의사항 정도만 확인할 수 있었다. 7권의 교재에 나타난 내용은 크게 네 가지로 구분하여 정리할 수 있었고, 이에 따라 여기서는 ‘① 정보제공의 시점 ② 제공할 정보의 선택 기준 ③ 정보제공의 절차 ④ 정보제공 시 기타 유의사항’으로 구분하여 정리하였다

첫째, 정보제공의 시점에 대한 것이다. 이는 정보제공을 함에 있어서 먼저, 지금이 정보제공의 적절한 시기인지를 살펴보라는 것이다 정보제공이 이루어지는 상황은 크게 두 가지로 구분해 볼 수 있는데 하나는 상담자 입장에서 정보제공이 필요하다고 생각하여 이루어지는 경우와 다른 하나는 내담자 입장에서 정보제공을 요구하여 이루어지는 경우이다(Gysbers, Heppner, & Johnston, 2003:371-372). 이러한 각각의 경우에 정보제공 의도나 정보요구 동기를 살펴보는 것이 필요하다는 것으로, 정보제공하려는 상담자 자신의 의도, 그리고 내담자로 하여금 정보제공을 요청하도록 동기화시킨 것이 무엇인지 검토해보아야 한다는 것이다

Hill(2013:374-379)에서는 상담자의 의도와 동기를 살펴볼 필요에 대해 설명하고 있는데, “특정한 순간에 상담자로 하여금 내담자에게 정보를 주고 싶도록 동기화한 것이 무엇인지 살펴보아야 하며 상담자가 내담자의 탐색이나 통찰을 피하기 위해서 내담자의 불안을 감소시키기 위해서, 내가 전문가로서 얼마나 알고 있는지 보여주기 위해서”라는 의도가 있다면 정보제공이 아닌 다른 개입을 해야 함을 지적하고 있다

또한 내담자의 정보제공 동기에 대해서도 주의를 기울여야 함을 제시하고 있는데 노안영(2011: 144-156)에서는 “내담자의 정보제공 요구가 자기탐색을 피하거나 자신의 고통스러운 감정을 회피하는 방법으로 활용될 가능성에 대해 민감하게 고려해야 함을 설명하고 있다. 또한 Hill(2013: 374-379)에서도 유사한 내용을 볼 수 있는데 “내담자로 하여금 정보를 요구하도록 만든 요인이 무엇인지를 살펴보는 것이 필요하며 내

담자가 다른 사람에게 의존하는 방식에 익숙해 있어서 상담자의 정보제공이 내담자를 더 의존적이게 만든다고 생각되는 경우, 내담자가 통찰이나 탐색을 피하기 위해서 정보제공을 요구한다고 판단되는 경우에는 정보제공이 아닌 다른 개입을 하는 것이 바람직하다는 것"을 지적하고 있다.

Gysbers, Heppner, 그리고 Johnston(2003:368-379)에서도 정보제공시점에 대한 내용을 찾아볼 수 있었다. "정보제공 시, 우선 상담자가 판단해야 할 일은 지금 내담자에게 정보제공이 필요한 상황(시점)인가 하는 것이고, 사례마다 상황이 다 다르기 때문에 어떤 시점이 적절하다는 구체적인 지침을 제시하기는 어렵지만 내담자가 정보를 원하거나 원한다고 생각하고 바로 정보를 주지 말고 우선 내담자가 처한 상황을 보다 구체적으로 탐색하는 것이 필요하다고 설명하고 있다.

또한 Gysbers, Heppner, 그리고 Johnston(2003:375-377)에서는 언제 정보제공을 할 것인가의 시기를 고려함에 있어서 두 가지 기준에 의해 내담자의 유형을 개념화하고 정보를 언제 제공할 것인가에 대한 가설을 세워볼 수 있다고 제안한다 두 가지 기준이란 내담자가 정보를 얼마나 갖고 있는가(정보의 양: 너무 적은, 적절한, 너무 많은)와 자신의 상태에 대해 알고 있는가(인지 상태: 안다, 모른다)이다. 예를 들어, 내담자가 정보를 너무 많이 갖고 있는 상태이고 이 사실을 내담자 본인이 모르는 경우와 아는 경우를 상징할 수 있는데, 이 두 경우 정보제공 시점을 달리할 수 있다는 것이다. 그러나 본 교재에서는 이러한 유형에 따른 정보제공 시기에 대해 명확한 설명을 하기 보다는 내담자를 이러한 기준에 의해 구분해보고 각 유형의 내담자에게 정보를 언제 제공하면 좋을지 가설을 세워볼 수 있다는 정도의 설명만 하고 있어 상담자 교육 시 정보제공시점에 대한 명확한 방법을 제공하지는 못하고 있다. 아울러 정보제공 시기를 판단하는 또 다른 방법으로 심리검사 활용에 대해 설명하고 있다. 진로정체감 검사, CTL, 흥미검사 점수 등을 근거로 내담자의 정보 필요성을 판단하고 이에 근거하여 상담자는 정보제공여부를 판단할 수 있다는 요지이다. 그러나 점수 결과 지표들을 어떻게 구체적으로 활용할 수 있을지에 대해서는 설명이 구체적이지 않다.

둘째, 제공할 정보의 선택 기준에 대한 것이다. 정보는 무궁무진하다. 이러한 정보 가운데 내담자에게 어떤 정보를 제공할 것인지를 선택하는 것도 정보제공기법에서 중요한 내용이 될 것이다. 그러나 분석대상 문헌에서 이에 대한 설명을 찾기가 쉽지 않았다. 정보제공이 효과적적으로 이루어지기 위해서는 내담자에게 어떤 정보를 제공해야 할지 결정하는 것이 중요하다는 것을 언급한 내용은 찾을 수 있었으나(Gysbers, Heppner, & Johnston, 2003:370) 직접적으로 정보 선택의 기준을 설명하는 교재는 찾지 못하였고 본문 내용에서 정보의 선택 기준으로 참고할 수 있는 내용 정도만 확인할 수 있었다.

Brown & Brooks(2003)에서는 '상담자가 내담자에게 정보의 출처를 제공할 때 어떤 출처가 이 내담자에게 효과적인지를 생각해보아야함을 설명하고 있는데 이 때 내담자의 특성을 고려할 필요가 있음을 설명하고 있다. 예를 들어, 읽기수준이 낮은 내담

자에게는 시청각자료가 적합할 것이고, 사회적 기술이 부족한 내담자는 인터뷰가 아닌 다른 출처를 통해 정보를 얻도록 하는 것이 더 효과적일 것이라는 설명이다 이는 상담자가 내담자에게 어떤 정보를 제공할 것인가 선택할 때 내담자의 능력수준을 고려해야 함을 시사하는 것으로 이해할 수 있겠다

셋째, 정보제공의 절차에 대한 것이다. 정보제공이 효과적으로 이루어지기 위해서는 정보제공이 어떤 절차에 따라 진행될 필요가 있고, 상담자 교육 과정에서는 이러한 절차가 교육될 필요가 있다. 이런 이유에서 본 연구에서는 분석대상 문헌 중에 정보제공 절차를 다루고 있는지 살펴보고, 그 내용을 정리해보았다

그런데 분석 대상 문헌에서 정보제공의 절차를 별도의 제목으로 설명하고 있는 교재는 찾아보기 어려웠다. 내용 상 절차에 해당한다고 보이는 설명을 일부 찾을 수는 있었으나 이 역시 단계별로 제시되는 체계화된 절차가 아니라 상담자가 정보를 제공하기 전, 몇 가지 살펴보아야 할 것을 제시하는 내용이었다. 예컨대, Hill(2013)에서는 내담자가 정보를 요구할 때 정보를 바로 주지 말고, 내담자가 그것과 관련하여 어떤 정보를 갖고 있는지, 정보를 알기 위해 어떻게 했는지(어떻게 그런 정보를 알게 되었는지) 물어보는 것으로부터 출발하는 것이 유용하다고 설명한다. 이러한 질문은 내담자에게 필요한 정보가 무엇인지 이해하도록 하고(내담자 지식의 기초 평가), 내담자가 정보를 모아왔던 전략(내담자의 정보 수집력에 대한 평가)에 대해서도 이해할 수 있도록 하기 때문에 유용하다는 것이다. 또한 몇몇 교재(Gysbers, Heppner, & Johnston, 2003; Hill, 2013; Figler & Bolles, 2007)에서는 정보 제공 후 해야 할 상담자의 반응으로 '내담자 반응을 확인하기 위해 피드백 받기를 제시하고 있었다. 즉, 상담자의 정보 제공에 대해 내담자가 어떤 생각을 하는지, 어떤 감정을 느끼는지 질문할 필요가 있다는 것이다.

넷째, 정보제공 시 유의해야 할 기타 사항에 대한 것이다. 분석대상 문헌에서는 앞서 살펴본 세 가지(정보제공의 시점, 제공할 정보의 선택 기준, 정보제공의 절차) 정보제공의 방법 외에 몇 가지 유의사항에 대한 설명을 찾아볼 수 있었다. 예를 들어, ① 한꺼번에 너무 많은 정보를 주지 말라는 것(Hill, 2013; 이장호, 금명자, 2006; Figler & Bolles, 2007) ② 충고하거나 강의하듯 제시하지 말고(이장호, 금명자, 2006; Figler & Bolles, 2007) 공감적이고, 예의바르게 제공하라는 것(Hill, 2013) ③ 자신이 알고 있는 편협된 정보를 제공하지 말라는 것(이장호, 금명자, 2006) ④ 내담자가 꼭 기억해야 할 정보는 기록(메모)해 주는 것이 좋다는 것(Hill, 2013) 등이다.

이상에서는 상담개론서와 상담기법교재에 나타난 정보제공의 구체적인 방법을 '정보제공의 시점, 제공할 정보의 선택 기준, 정보제공의 절차, 정보제공 시 기타 유의사항'으로 구분하여 살펴보았다. 이 가운데 '정보제공의 시점' 그리고 '정보제공 시 유의해야 할 기타 사항'에 대한 내용은 여러 문헌에서 찾을 수 있었으나 '제공할 정보의 선택 기준'과 '정보제공의 절차'에 대한 내용은 찾기가 쉽지 않았다.

IV. 결론 및 논의

본 연구는 정보제공기법이 중요한 상담기법의 하나로 제시되고 있으나 이에 대한 경험적 연구를 찾기 어렵고, 상담교재에서도 그 정의와 제공방법이 일관되지 않고 모호하다는 문제의식에서 출발하여 상담교재에 나타난 정보제공기법의 정의와 구체적인 방법에 대해 살펴보고자 하였다. 주요 결과를 요약하고 이에 대해 논의하면 다음과 같다.

1. 정보제공기법의 정의

상담개론서와 상담기법 교재에 나타난 정보제공기법의 정의는 정보라는 의미를 어떻게 이해하는지의 측면, 그리고 정보제공기법을 어떻게 기술하고 있는지의 측면에서 분석해 볼 수 있었다.

첫째, 정보제공기법을 설명함에 있어서 '정보'의 의미를 어떻게 사용하고 있는지를 살펴본 결과, ① '정보'를 사전적 의미로 사용하는 경우(천성문 외, 2009), ② 객관적 정보(상담자 외부에 존재하는 사실, 자료, 자원과 같은 것)와 주관적 정보(상담자 내부에 존재하는 의견과 같은 것)를 모두 포함하여 정보제공기법을 정의하는 경우(노안영, 2011), ③ 객관적 정보에 해당하는 것만 정보제공기법으로 정의하는 경우(Figler & Bolles, 2007)로 구분해볼 수 있었다.

둘째, 정보제공기법에 대한 기술방식 분석을 통해 정보제공기법의 정의를 살펴본 결과, ① 상담자의 행동(상담자 반응기법)을 초점으로 기술한 경우(천성문 외, 2006; 노안영, 2011) ② 상담자의 의도(내담자 변화의 촉진기법)를 초점으로 기술한 경우(Thompson, 2007:44)로 구분해 볼 수 있었다.

이러한 분석을 통해 정보제공기법이 명확하게 정의되지 못하고 다른 상담기법(예: 조언주기, 해석하기, 직접적 지시하기 등)들과 명확히 구분되기 어려운 이유를 알 수 있었다. 첫째는 정보라는 의미를 어떻게 보는가에 따라 그 정의가 달라질 수 있기 때문인데, 정보라는 의미를 사전적 의미나 주관적 의미로 사용할 경우 정보제공기법의 정의도 매우 광범위해져 다른 기법들과의 구분이 어려워짐을 알 수 있었다. 둘째는 정보제공기법의 의도(교육하기, 수정하기, 도전하기, 동기유발하기 등)가 다른 상담기법의 의도와 유사한 점이 있기 때문에 정보제공기법이 상담자의 의도 측면에 초점을 두어 기술될 때 그 정의가 분명하지 않고 다른 상담기법들과 구분되기 어렵다는 것을 알 수 있었다.

따라서 만약, 정보제공기법을 다른 상담기법(예: 조언주기, 해석하기, 직접적 지시하기 등)과 구분하려 한다면 '정보'라는 의미를 객관적 정보로 국한할 필요가 있고 정보

제공기법을 '상담자 반응 행동' 측면과 '상담자 반응 의도' 측면으로 구분하여 이 두 가지 요소를 모두 포함하여 기술할 필요가 있어 보인다 이 경우, 정보제공기법은 '직업정보, 교육정보, 상담정보 등과 같이 상담자 외부에 존재하는 객관적 정보를 제공하는데 필요한 지식과 기술로서 상담자가 내담자에게 사실이나 자료 또는 사실이나 자료를 찾아볼 수 있는 출처의 정보를 제공하고(상담자 행동), 내담자를 교육 및 동기화하여 긍정적 변화를 촉진하기 위해 사용되는 기법(상담자 의도)'으로 정의할 수 있을 것이다.

본 연구에서 제시한 위와 같은 정보제공기법에 대한 정의는 선행연구와 관련지어 논의하기가 어려웠는데, 선행연구에서 정보제공기법의 정의를 명료화하기 위한 시도를 찾기가 어려웠기 때문이다. 본 연구에서는 정보의 의미 측면과 정보제공기술의 측면에서 정보제공기법의 정의가 다양할 수 있음을 제시함으로써 현재 상담교재에 나타난 정보제공기법의 정의가 모호하고 다른 상담기법들과 구분이 어려운 이유를 제시하였는데 의의가 있으며 정보제공기법이 어떻게 정의되어야 타당한지에 대해서는 추후 연구를 통해 논의되어야 할 과제로 남겨두고자 한다

2. 정보제공기법의 구체적 방법

본 연구의 분석대상 문헌에서 정보제공기법의 구체적 방법에 대한 설명을 살펴본 결과, ① 정보제공의 시점 ② 제공할 정보의 선택 기준 ③ 정보제공의 절차 ④ 기타 유의사항에 대한 내용을 기준으로 분석해볼 수 있었다 이 네 가지 가운데 '정보제공의 시점', '기타 유의사항'에 대한 내용은 여러 문헌에서 찾을 수 있었으나 '제공할 정보의 선택 기준', '정보제공의 절차'에 대한 내용은 일부 문헌에서 매우 간략한 내용만 확인할 수 있는 정도였다.

결론적으로 정보제공기법의 구체적 방법에 대해서는 아직 체계화된 기술과 절차가 제공되어 있지 않음을 알 수 있었다. 이는 정보제공이 상담에서 중요한 기법임에도 불구하고 어떤 내담자에게 어떤 정보를, 어떤 절차에 따라 제공해주어야 하는지에 대한 체계적 지식이 제공되고 있지 못하다는 것을 보여주는 것이다. 상담 교재에서 정보제공에 대한 체계적 방법이 설명되기 위해서는 먼저 정보제공기법에 대한 경험적 연구가 수행되어 효과적인 정보제공방법이 무엇인지에 대한 결과가 축적될 필요가 있다. 그러나 앞서 언급하였듯이 현재 상담분야에서는 정보제공에 대한 경험적 연구를 찾기 어려워 향후 이에 대한 연구가 보다 활발하게 진행될 필요가 있음을 보여준다.

상담분야에서 정보제공에 대한 경험적 연구를 찾기 어려운 것과는 대조적으로 의학분야 중, 특히 간호학 분야에서는 정보제공(information-giving)에 대한 경험적 연구들을 찾을 수 있었는데, 정보제공이 '간호중재'의 하나로 연구되고 있음을 볼 수 있었다. 예를 들어, 정보제공이 부분마취 수술 환자의 불편감 정도에 미치는 영향을 살펴

본 연구(신은순, 1993)에서는 정보의 내용을 세 가지로 구분하여(①일상적 정보만 제공받은 집단, ②절차정보를 제공받은 집단, ③절차 및 감각정보를 제공받은 집단) 세 집단 간에 환자의 불편감 정도에 차이가 있는지를 분석해보았다 그 결과, 세 집단에 차이가 있는 것으로 나타났는데 ③절차 및 감각정보를 제공받은 집단의 불편감이 가장 낮은 것으로 나타났다. 이를 통해 부분 마취 수술 환자의 불편감을 감소시키기 위해서는 수술에 따른 설명과 어떻게 진행될 것이라는 절차 환자가 직접 경험한 감각을 결합시킨 정보제공이 효과적이라는 결론을 내리고 있다

또한 정보제공 방법에 따른 중환자 가족의 환경적 스트레스와 간호요구 만족도를 살펴본 연구(윤경진, 2009)에서는 중환자실 입실 환자 가족을 대상으로 제공되는 중환자실 입원상황 안내에 대한 정보를 ① 간호사가 직접 제공하는 방법 ② 동영상으로 간접 제공하는 방법으로 구분하여 그 효과를 분석해보았다 그 결과, 정보제공이 중환자 가족의 환경적 스트레스 감소와 간호요구 만족도 증가에 효과적임을 확인하였고 두 방법 간에는 효과에 차이가 없다고 보고하였다

이러한 연구들은 효과적인 정보제공방법이 무엇인지에 대해 경험적으로 연구한 예인데, 이를 상담분야에도 적용해볼 수 있겠다 예를 들어, 어떤 내담자에게 어떤 내용의 정보를 제공하는 것이 효과적인지를 살펴보기 위하여 내담자의 성격유형에 따라 정보제공 내용을 달리하여 정보제공에 대한 만족도나 호소 문제 감소 정도 등을 살펴보는 연구를 수행해볼 수 있겠다 또한 정보제공방법의 효과성을 검증하기 위하여 어떤 정보를 인쇄물로만 제공, 인쇄물과 대면 설명을 동시에 제공 동영상만 제공, 동영상과 대면 설명을 동시에 제공하였을 때 정보제공에 대한 만족도나 호소 문제 감소 정도 등도 살펴볼 수 있을 것이다

이와 더불어 정보제공 시 내담자의 특성을 고려해야 함을 시사하는 연구도 찾을 수 있었다. 예를 들어, Street(1991)은 왜 어떤 환자들은 다른 환자에 비해 의사로부터 더 많은 정보를 제공받게 되는가라는 질문에 답하기 위해 연구를 수행하였다 이 연구에서는 의사가 환자에게 제공하는 정보의 양이 환자의 개인적 특성(연령, 성, 교육, 불안)과 환자의 의사소통 스타일(질문요구, 의견제시, 염려표현)에 의해 영향 받을 것이라는 점을 살펴보았다 그 결과, ① 진단과 건강문제에 관한 정보제공은 주로 환자의 불안, 교육, 질문요구와 관련되어 있었고 ② 치료와 관련된 정보제공은 주로 환자의 질문요구와 염려표현과 관련이 있는 것으로 나타났다 이는 의사의 정보제공이 환자의 특성과 의사소통 스타일에 영향 받는다는 것을 보여주는 결과로 이를 상담분야에 적용하여 보았을 때 상담자의 정보제공이 내담자의 특성이나 의사소통 스타일에 어떠한 영향을 받는지에 대해 살펴볼 수 있을 것이다

상담이 이론과 경험적 근거에 바탕을 둔 전문적 활동이라면 상담자가 행하는 상담기법에 대한 연구는 상담분야에서 매우 중요하다 상담 실재를 위한 지식과 기술은 이론과 연구에 토대를 두고 축적되기 때문이다 본 연구는 진로교육과 진로상담에서 중요한 상담기법 중 하나로 제시되고 있는 정보제공기법의 정의와 정보제공의 구체적

방법이 어떻게 설명되고 있는지를 분석적으로 검토해봄으로써 다음과 같은 점을 발견할 수 있었다. 첫째, 정보제공기법의 정의가 모호하고 다른 상담기법들(예: 조언주기, 해석하기, 직접적 지시하기 등)과 명확히 구분되지 못하는 이유를 이해할 수 있었다 또한 정보제공기법을 다른 상담기법과 구분하려 한다면 어떻게 정의할 수 있을지 제안할 수 있었다. 둘째, 정보제공기법이 중요한 상담기법임에도 불구하고 상담자 교육을 위한 교재에서 정보의 선택기준과 정보제공 절차에 대한 지식이 구체적으로 제시되지 못하고 있음을 확인할 수 있었다. 이를 통해 아직 상담분야에서는 정보제공기법에 대한 경험적 연구를 찾기 어려운 상황에서 정보제공기법에 대한 연구가 왜 필요한지 그 필요성을 제시할 수 있었으며 간호학분야정보제공 방법에 대한 연구 예시를 통해 상담분야 정보제공방법 연구의 시사점을 제시하였다.

상담은 학생의 긍정적 변화를 위한 전문적 활동이며 특별히정보제공은 진로교육과 진로상담에서 핵심적 활동으로 진로교육과 진로상담 분야 전문가(교사, 상담자)는 정보제공에 대한 전문적 지식과 기술을 갖출 필요가 있다 그러나 이들을 위한 교육자료인 상담개론서와 상담기법 교재에 나타난 정보제공기법의 정의와 방법에 대한 내용은 일관적이지 않고 교재에 따라 내용의 양과 수준에도 차이가 있어 어떤 교재를 선택하는가에 따라 편향된 내용을 접할 수 있다는 문제점이 있었다 다양한 상담개론서와 상담기법의 내용을 통합하여 정보제공의 정의와 방법을 몇 가지 기준에 의해 분석한 본 연구의 결과가 진로교육과 진로상담 분야 전문가의정보제공이라는 전문적 능력을 향상시키는데 기여할 수 있으리라 기대한다.

참 고 문 헌

- 강혜영(2013a). 상담기법 교재에 대한 내용분석. **한국실천공학교육학회지**, 5(1), 91-99.
- 강혜영(2013b). 진로정보제공 기법 연구에 대한 고찰. 한국기술교육대학교 연구연간제 수행 결과보고서. 미간행.
- 강혜영(2014). 진로상담교재에 대한 내용분석: 진로상담전문가 역량 요소를 중심으로. **대한공업교육학회지**, 39(1), 23-46.
- 권희영 외(2011). 상담학개론 대학교재의 분석: 대도시 7개 대학을 중심으로. **상담학연구**, 12(2), 621-634.
- 김명자(2002). 청소년 내담자와 상담자의 상담에 대한 기대 차이 및 문화적 관계. **한국심리학회지 상담 및 심리치료**, 14(3), 529-546.
- 김계현(2008). **카운슬링의 실제**. 서울: 학지사.
- 김계현 외(2011). **상담학개론**. 서울: 학지사.
- 김봉환, 정철영, 김병석(2006). **학교진로상담**. 학지사.
- 김수향, 탁진국(2011). 진로 및 직업 상담자의 역량진단검사 개발 및 타당화 연구. **한국심리학회지 일반**, 30(2), 461-481.
- 김춘경 외(2010). **상담의 이론과 실제**. 서울: 학지사.
- 김형란(2013). **상담학개론 교재에 나타난 상담이론 내용분석**. 영남대학교 대학원 석사학위논문. 미간행.
- 노안영(2011). **삶의 지혜를 위한 상담심리**. 서울: 학지사.
- 노안영, 송현종(2012). **상담실습자를 위한 상담의 원리와 기술**. 서울: 학지사.
- 성승연 외(2001). e-mail 상담에 대한 대학생 내담자의 기대 : 질적분석. 카톨릭대학교 학생생활상담소. **학생생활상담**, 19, 37-59.
- 신은순(1993). 정보제공이 부분 마취 수술환자의 불편감 정도에 미치는 영향이 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문. 미간행.
- 유현실(2009). **진로상담전문가의 역량모형 개발**. 서울대학교 대학원 박사학위논문. 미간행.
- 윤경진(2009). **정보제공방법에 따른 중환자 가족의 환경적 스트레스와 간호요구 만족도**. 중앙대학교 대학원 석사학위논문. 미간행.
- 윤형한(2009). **직업상담자의 전문성 발달과정과 영향요인**. 홍익대학교 대학원 박사학위논문. 미간행.
- 이병욱, 정현욱, 이찬주(2012). 전문계 고교 진로지도 실태에 대한 학생과 교원의 인식 비교 연구. **대한공업교육학회지**, 37(1), 87-106.
- 이장호, 금명자(2006). **상담연습교본**. 서울: 법문사.
- 이장호, 정남운, 조성호(2006). **상담심리학의 기초**. 서울: 학지사.
- 천성문 외(2006). **상담심리학의 이론과 실제**. 서울: 학지사.
- 한국직업능력개발원(2012). **학교진로교육프로그램(SCEP): 특성화고 교사용, 창의적 진로개발**. 커리어넷 웹사이트(<http://www.career.go.kr>)에서 2014년 9월 18일 인출.
- 허명연(2011). **일반계 고등학생의 상담활동 실태 및 요구조사**. 아주대학교 대학원 석

사학위논문. 미간행.

- Amundson, N. E., Harris-Bowlsbey, J., & Niles, S. G. (2013). *진로상담 과정과 기법* {*Essential Elements of Career Counseling: Process and Techniques*. Pearson}. (이동혁, 황매향, 임은미 역). 서울: 학지사(원전은 2009에 출판)
- Brown, D., & Brooks, L. (2003). *진로상담의 기술*{*Techniques of career counseling*}. (김충기, 김희수 역). 서울: 시그마프레스(원전은 1991에 출판).
- Cormier, S., & Hackney, H. (2007). *심리상담의 전략과 기법 상담연습을 중심으로* {*Counseling strategies and interventions, 6th.*}. (김윤주 외 역). 서울: 시그마프레스(원전은 2005에 출판).
- Figler, H. & Bolles, R. N. (2007). *The career counselor's handbook(2nd)*. CA: Ten Speed Press.
- Gysbers, N.C., Heppner, M. J., & Johnston, J. A. (2003). *진로상담의 실제*{*Career counseling: process, issues, and techniques*} (김봉환 역). 서울: 학지사(원전은 1998에 출판).
- Gysbers, N.C., & Moore, E. J. (1995). *진로상담: 기술과 기법*{*Career counseling skills and techniques for practitioners*}. (김충기, 김병숙 역). 서울: 현민시스템(원전은 1987출판).
- Heaton, J. A. (2006). *상담 및 심리치료의 기본기법*{*Building basic therapeutic skills: A practical guide for current mental health practice*}. (김창대 역). 서울: 학지사(원전은 1998에 출판).
- Hill, C. E. (2013). *상담의 기술: 탐색, 통찰, 실행의 과정*{*Helping skills: Facilitating exploration, insight, and action. 3rd ed.*} (주은선 역). 서울:학지사(원전은 2009에 출판).
- Hill, C. E. & O'Grady, K. E. (1985). List of therapist intentions illustrated in a case study and with therapists of varying theoretical orientations. *Journal of Counseling Psychology, 32*, 3-22.
- MacCluskie, K. (2012). *현대 상담기술*{*Acquiring counseling skills*}. (홍창희, 이숙자, 정정화, 정민 역). 서울: 학지사(원전은 2010에 출판).
- Sharf, R. S. (2008). *진로발달이론을 적용한 진로상담*{*Applying career development theory to counseling, 4/E*}. (이재창 외 공역). 서울: 아카데미프레스(원전은 2006에 출판).
- Street Jr, R. L. (1991). Information-giving in medical consultations: The influence of patients's communicative styles and personal characteristics. *Social Science & Medicine, 32*(5), 541-548.
- Thompson, R. A. (2007). *상담기법*{*Counseling techniques*}. (김춘경 역). 서울: 학지사(원전은 2003에 출판).

< Abstract >

A Study on the Definition and Method of Information-giving as a Counseling Skill in Counseling Textbooks

Hye-Young Kang*

Information-giving is very important skill in career education and career counseling. The purpose of this study was to analyse the definition and method of information-giving as a important counseling skills in the counseling textbooks. Research questions were as follows: First, what is the definition of information-giving? Second, what are the ways to give the information in counseling? 17 textbooks of counseling were reviewed. The following are the main findings.

First, the definition of information-giving was summarized in two ways: ① the meaning of information ② the description of information-giving. The results revealed the reason why the definition of information-giving is vague and it is difficult to distinguish from other skills (ex: giving advice, providing interpretation).

Second, the main methods of information-giving can be summarized as follows: ① motivation and timing of information-giving ② selection criteria of information-giving ③ procedure of information-giving ④ considerations of information-giving. Out of these methods, the textbooks do not provide much reference on 'selection criteria of information-giving and procedure of information-giving. These findings revealed the necessity of empirical study on the information-giving skills.

Key words : Career counseling, Counseling textbooks, Information-giving, Counseling skill

* Correspondence: Professor, Korea University of Technology and Education, hy97kang@kut.ac.kr