

# 중학생의 사이버불링에 대한 학교상담사의 대처 경험과 성장에 관한 연구\*

## School Counselors' Experiences and Growth in Responding to Cyberbullying among Middle School Students

1차원고접수: 2024.07.10. 수정원고접수: 2024.08.30. 최종게재결정: 2024.09.21.

이민혜<sup>1</sup> · 최지영<sup>2</sup>

<sup>1</sup>한남대학교 교육학과, 박사

<sup>2</sup>한남대학교 교육학과, 교수

Lee, Min-Hye<sup>1</sup>

Choi, Jiyoung<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Dept. of Education, Hannam University

**국문초록** 본 연구의 목적은 중학생의 사이버불링에 대한 학교상담사의 대처 경험과 그에 따른 성장을 심층적으로 탐색해 보는 것이다. 이러한 연구의 목적을 달성하기 위해 사이버불링에 대한 대처 경험이 있는 학교상담사 20명을 연구 참여자로 선정하여 심층 면담을 실시하였다. 원자료는 지속적인 비교 방법을 사용하여 개념화하고 범주화하였다. 본 연구에서는 근거이론의 방법을 사용하여 자료를 분석하였다. 개방 코딩을 실시한 결과 79개의 개념, 21개의 하위 범주, 9개의 범주를 도출하여 패러다임 모형으로 배열하였다. 중학생의 사이버불링에 대해 학교상담사가 겪는 중심 현상은 '위기 상황 직면'으로 '학교상담사의 역할 한계와 사이버공간의 낯설 인식'이다. 분석 과정을 거쳐 연구 참여자들은 '사이버불링 상담 전문가로의 재탄생', '사이버불링을 통한 학교상담사로의 성장'이라는 결과를 도출하였으며 범주들 간의 연관성을 확인하여 '성장 재탄생 완성형', '체험 성장형', '인프라 구축 재탄생형', '성장 재탄생 미 완성형'으로 연구 참여자를 분류했다. 중학생의 사이버불링에 대한 학교상담사의 대처 경험이 지니는 실질적인 특성과 실제 모습을 심층적으로 탐구하고 구체화하는 과정에서 사이버불링에 대한 대처를 위한 교육적 · 상담적 함의를 제공한다는 면에서 본 연구의 의의가 있다.

**주요어** 사이버불링, 학교상담사, 중학생, 근거이론, 대처 경험, 성장

**Abstract** The purpose of this study is to deeply explore the coping experiences of school counselors regarding cyberbullying among middle school students and their subsequent growth. To achieve this research objective, in-depth interviews were conducted with 20 school counselors who have experience in dealing with cyberbullying. The raw data was conceptualized and categorized using a continuous comparison method. In this study, data were analyzed using the method of grounded theory. As a result of open coding, 79 concepts, 21 subcategories, and 9 categories were derived and arranged in a paradigm model. The central phenomenon experienced by school counselors regarding cyberbullying among middle school students is 'facing crisis situations,' which includes 'recognizing the limitations of the school counselor's role and the unfamiliarity of cyberspace.' The analysis went through four stages, and the relationships between the categories were confirmed to classify participants into 'complete rebirth growth type,' 'experiential growth type,' 'infrastructure-building rebirth type,' and 'incomplete rebirth growth type.' This study is significant in that it provides educational and counseling implications for coping with cyberbullying by deeply exploring and concretizing the practical characteristics and actual appearances of school counselors' coping experiences with cyberbullying among middle school students.

**Keywords** cyberbullying, school counselors, middle school students, grounded theory, coping experience, growth

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성 및 목적

중학생 시기는 아동기에서 성인기로 변화하고 성장

하는 전환기로, 신체적 · 인지적 · 사회적 · 정서적 발달 면에서 급격한 변화를 경험하는 매우 중요한 시기이다 (이영희, 2020). 그러나 현재 우리나라의 중학생들은 입시 경쟁과 학업으로 인해 바쁜 일상을 보내고 있고,

\* 이 논문은 제1저자의 박사학위논문(2023)을 수정 · 보완한 것임.

이 논문은 2024년 한국인간발달학회 춘계공동학술대회에서 포스터 발표한 연구를 수정 · 보완한 것임.

Corresponding to 최지영 (Choi, Jiyoung)

한남대학교 교육학과, 교수 (Dept. of Education, Hannam University) E-mail. choi0122@hnu.kr

Copyright © 2024 The Korean Association of Human Development. All rights reserved.

포래와의 관계 또한 직접적인 상호작용보다는 정보통신 매체를 통한 교류로 이어 가고 있다(이창호, 김경희, 장상아, 2013). 과거 청소년들이 오락이나 정보탐색을 위해 인터넷을 활용했다면 오늘날에는 그 폭이 넓어져 대인관계를 위한 소통의 창구로 가상공간을 이용하고 있다(Valkenburg & Peter, 2007). 더욱이 코로나19(COVID-19)로 인해 실시된 온라인 수업의 확대와 시행은 오락이나 여가로 많이 활용되던 사이버공간(조용상, 2011)이 학습의 장으로도 활용되는 계기가 되었고, 이를 통해 학생들의 사이버공간 이용 시간이 크게 증가하였다.

이처럼 가상공간 활용 시간에 사이버폭력도 함께 발생하여 사이버불링 피해 경험이 2019년 대비 2020년에 3.4% 증가하였고, 2022년의 학교폭력 실태조사에서는 학교폭력 유형 중 사이버폭력의 비중이 역대 최고치인 31.6%로 급증하였다. 청소년들 사이에서 발생하는 사이버불링은 학교 안에서의 분쟁이 사이버공간으로 옮겨 가는 작은 분쟁에서부터 범죄로 인식할 만큼 심각성을 지닌 사건들까지 그 범위가 다양하다. 그러나 사이버상에서의 가해 행동이나 폭력에 관한 연구를 살펴보면 ‘사이버불링’은 명칭이나 개념에 있어서 정리되지 않았고 여러 가지 단어들이 혼용되는 것을 알 수 있다(김진호, 2015). ‘cyberbullying’은 사이버 괴롭힘, 사이버 따돌림으로도 해석이 되고 사이버폭력으로도 해석되고 있다. 집단으로 모인 여러 사람이 한 사람을 공격하는 행위를 의미하는 사이버불링은 한 학생을 반복적으로 공격하기 위해 카카오톡, SNS(Facebook, 인스타그램, 트위터, 카페) 등의 공간을 사용한다(송지연, 2016). 청소년들 사이에서 사이버상의 위협이나 협박 등으로 자살하는 사건이 발생하였고 이런 사건이 연속적으로 발생하면서 전통적 괴롭힘(traditional bullying)의 개념을 도입해 ‘사이버불링’이 정의되었으며 이때 가해자와 피해자의 나이가 10대와 20대였고 학교 장면과 연결되어 있었다(두경희, 김계현, 정여주, 2012). 따라서 본 연구에서는 온라인상에서의 중학생들의 폭력을 사이버불링으로 정의하고자 한다.

최근 학교폭력 실태조사에서는 사이버폭력에 대한

몇 가지 문제점이 제기되었는데, 사이버 학교폭력에 대한 정의와 유형이 모호하다는 점, 사이버 학교폭력 발생 시 초기 대응과 사안 처리에 대한 지원이 미흡하다는 점들이었다(유지연, 이덕난, 2021). 학교에서 운영되는 상담활동은 전문적인 교육활동으로 학생들의 상황과 발달적 특성을 고려하여 교육과정의 하나로 통합하여 운영하는 학교 내의 과정이며, 학생의 학교생활과 관련된 다양한 사건을 예방하고 해결하는 복합적인 성격을 지니고 있다(이성진 등, 2013). 또한 학교 상담은 그 특성상 학부모와 교사에게도 상담 서비스를 제공하고 있어 학생과 학부모에 대한 접근이 편리하며, 학생들의 문제 상황에 즉각적으로 개입할 수 있을 뿐만 아니라 학생에 대한 사후 관리에도 용이하다(황준성, 2010). 따라서 학교상담사는 학교폭력과 관련하여 상담·조정·자문·교육자로서 학교폭력에 대한 대처가 가능하고, 내담자인 학생들에 대해서 다양한 정보를 얻을 수 있으며, 학교 안의 다양한 자원을 통해서 학생들을 도울 수 있는 위치에 있다(황준성, 2010).

특히 사이버불링의 경우 신체적인 폭력이나 학교폭력의 다른 하위 요소들과는 전혀 다른 양상을 보인다. 첫째, 메시지나 사진 또는 영상이 단시간에 매체를 통해 불특정 다수의 사람에게 공개되고 그 내용이 다시 게시되는 방식으로 지속해서 퍼져 나간다(조희정, 2012). 둘째, 사이버불링과 관련된 행위는 의도성을 지니고 있고 지속적이며 반복적이다(Hinduja & Patchin, 2008). 셋째, 사이버 공간의 특수한 환경은 익명성과 비대면성을 지니고 있어 가해자로 하여금 더욱 쉽게 폭력을 행사하도록 하고 죄책감을 덜 느끼도록 작용해 현실에서의 폭력보다 훨씬 더 대담하게 가해 행동을 실행하는 특성을 보이고 있으며(Belsey, 2005), 가상공간에서의 폭력을 청소년들은 포래들 사이에서 권력으로 오해하기도 한다(Hinduja & Patchin, 2008). 넷째, 사이버불링의 익명성은 피해 청소년이 상대방의 가해를 증명하기가 어렵고 피해 원인 또한 파악하기 어렵게 한다(Hinduja & Patchin, 2008). 이러한 사이버불링의 특성에 대한 이해도는 사이버불링 대응과 예방, 해결책의 제시에 있어서 중요한 요소이지만 학교상담사의 입장

과 관점에서 사이버불링에 대한 특성의 이해 및 학교 폭력에 대한 경험과 인식에 관한 연구는 찾아볼 수 없으며, 학교상담사의 학교폭력 개입에 관한 연구도 이루어지지 않고 있다(안정화, 2022).

사이버불링의 심각성이 대두되고 있는 현시점에서 사이버불링에 대한 접근은 이에 대한 정확한 인식과 함께 심리적·정서적 민감성을 지닌 전문가에 의해 장기적으로 다양한 접근이 이뤄져야 하며, 신체적 폭력에 대한 대응과는 구별되어야 한다. 또한 올바른 가상공간의 활용과 건강한 온라인 문화 형성을 위한 인식이 요구되며, 가상공간에서의 괴롭힘 상황에서 학생들은 효과적인 대처 전략이 필요하므로 다양한 대처 방식을 가르치고 연습할 수 있는 기술적인 상담과 함께 괴롭힘 상황에서 학생들의 심리적 특성과 대처 방식과의 관련성을 탐색하는 연구 또한 필요하다(오인수, 이승연, 이주연, 2013). 학교상담사는 학교 안에서 위기 사건에 대한 초기대응에 개입되며 이후에도 지속해서 부정적인 영향에 시달리거나 이차 피해를 경험하고 있는 학생들을 외부 전문기관과 연계하여 협업을 통해 상담 및 심리지원으로 이어 나가기 때문에(명소연, 이동훈, 2019), 학교상담사를 통한 사이버불링 대응력 강화는 그 중요성이 크다. 중학생의 사이버불링 예방을 위해서는 사이버공간이 전통적인 학교폭력의 추가적인 장이나 연장선을 제공하는(Ang & Goh, 2010) 현상을 차단하고 사이버불링에 대한 인식을 개선하여야 하며 다양한 사이버불링 사례를 바탕으로 실제적인 접근이 요구된다.

본 연구에서는 사이버불링에 대처한 학교상담사의 경험과 그에 따른 성장을 심층적으로 살펴보기 위해 근거이론을 적용하고자 한다. 근거이론은 특정한 현상에 대해 인간이 어떻게 행동하고 반응하는가를 알아보기 위해 자료를 수집하고 현장에 대한 참여를 바탕으로 이론적인 모형을 구축하는 이론이다(Glaser & Straus, 1999). 따라서 본 연구는 학교상담사들에게 사이버불링 상황에 적용할 수 있는 교사 양성과 교사 연수의 교육 자료로 활용하고자 한다.

## 2. 연구 문제

연구문제 1. 중학생의 사이버불링에 대한 학교상담사의 대처 경험은 어떠한가?

연구문제 2. 중학생의 사이버불링에 대한 학교상담사의 대처 경험에 따른 성장은 어떠한가?

## II. 연구 방법

### 1. 연구참여자

본 연구에서는 중학생의 사이버불링에 대한 학교상담사의 대처 과정에 대한 이론을 개발하기 위해 비확률 표집방법인 눈덩이 표집방법을 통해 한 명 또는 두 명의 참여자를 의도적 및 편의적으로 선택 후 그들을 통해 다른 참여자를 소개받아 심층적 분석을 실시하였다. 중학교에 근무하는 상담교사 또는 전문상담사를 학교나 청소년 기관을 통해 추천받는 방식과 지인에게 추천받는 방식을 병행하였는데 연구 참여자의 선정 기준은 다음과 같이 정리할 수 있다.

첫째, 중학교에서 근무하는 학교상담사로 근무 경력이 5년 이상이어야 한다. 둘째, 사이버불링 사례를 경험한 경험이 있는 학교상담사이어야 한다. 이러한 조건을 갖춘 20명의 학교상담사와 심층 면담을 실시하였다. 연구 참여자의 일반적 특성은 표 1에 제시하였다.

### 2. 연구 절차

질적연구 방법을 통해서 얻은 연구의 결과와 해석에 대해 신뢰할 수 있어야 하는데 진실성을 사실적 가치, 적합성, 일관성, 독립성이 평가의 기준이다(Lincoln & Guba, 1985). 연구의 엄격성을 위해 심층면담 전에 연구 주제에 대한 대략적인 설명을 이메일을 통해 알렸으며 반 구조화된 질문지를 사용함으로써 참여자들의 반응성을 높였다. 심층면담을 위한 반 구조화된 질문지를 개발하였다. 질문지 개발의 순서는 문헌을 토대로 기초적인 질문지의 초안을 개발하였고 교육심리 및 상담분야

표 1. 연구 참여자의 일반적 특성

(N = 20)

| 참여자 | 성별 | 학력    | 경력(년) | 나이 | 구분      | 학교급 |
|-----|----|-------|-------|----|---------|-----|
| 1   | 여  | 석사 졸업 | 6     | 48 | 전문 상담교사 | 중학교 |
| 2   | 남  | 석사 졸업 | 5     | 45 | 전문 상담교사 | 중학교 |
| 3   | 여  | 박사 수료 | 8     | 54 | 전문 상담사  | 중학교 |
| 4   | 여  | 석사 졸업 | 6     | 49 | 전문 상담교사 | 중학교 |
| 5   | 여  | 박사 수료 | 8     | 58 | 전문 상담사  | 중학교 |
| 6   | 여  | 박사 수료 | 7     | 56 | 전문 상담사  | 중학교 |
| 7   | 여  | 석사 졸업 | 10    | 55 | 전문 상담사  | 중학교 |
| 8   | 여  | 석사 졸업 | 11    | 53 | 전문 상담교사 | 중학교 |
| 9   | 여  | 석사 졸업 | 9     | 49 | 전문 상담사  | 중학교 |
| 10  | 여  | 석사 졸업 | 11    | 53 | 전문 상담교사 | 중학교 |
| 11  | 여  | 박사 수료 | 8     | 48 | 전문 상담사  | 중학교 |
| 12  | 여  | 석사 졸업 | 5     | 41 | 전문 상담교사 | 중학교 |
| 13  | 여  | 박사 졸업 | 8     | 46 | 전문 상담사  | 중학교 |
| 14  | 여  | 박사 수료 | 9     | 51 | 전문 상담사  | 중학교 |
| 15  | 여  | 박사 졸업 | 7     | 45 | 전문 상담사  | 중학교 |
| 16  | 여  | 학사 졸업 | 10    | 35 | 전문 상담교사 | 중학교 |
| 17  | 여  | 학사 졸업 | 5     | 28 | 전문 상담교사 | 중학교 |
| 18  | 여  | 학사 졸업 | 5     | 30 | 전문 상담교사 | 중학교 |
| 19  | 남  | 학사 졸업 | 6     | 32 | 전문 상담교사 | 중학교 |
| 20  | 여  | 석사 졸업 | 5     | 30 | 전문 상담사  | 중학교 |

교수 1명과 상담학 박사 출신의 연구교수 1인, 상담학 및 교육학 박사과정 수료 및 재학 중인 교육 및 상담전문가의 심층면담 질문의 시연을 실시하였으며, 이 시연 과정에서 발견된 문제를 수정 보완하는 과정을 거쳤다.

이후 연구참여자 1명과 심층면담을 실시한 후 자료를 분석하면서 연구의 목적에 맞는 질문을 얻기 위해 여러 번의 수정과 보완 작업을 거쳤다 자료분석과정과 결과에 대해 참여자들에게 확인받는 과정을 거쳤는데 연구참여자에게 녹음한 내용의 축어록을 보여주고 내용의 표현과 그에 해당하는 의미가 정확한가에 대해 확인 받았으며 연구참여자 4, 8, 15, 20의 경우 축어록의 내용을 확인한 후 수정을 요구하여 축어록을 수정하였다. 사이버불링 사례에 대해 어떻게 담임교사와 논의하였는가와 어떠한 자료를 통해 사이버불링 교육자료를 동료교사들에게 제공하였는가에 대해 해당 자료를 4, 5, 14, 15의 연구참여자에게 제공 받아 연구참여자들 언급한 사이버불링 사례들과 비교하여 확인해 볼 수 있었다.

이러한 방법들을 통해 연구의 신뢰성과 연구에 있어

서의 엄격성, 연구의 윤리적 민감성을 확보하였다. 연구자는 포화의 원칙을 준수하여 20명의 연구 참여자를 심층 면담하였다. 심층 면담은 1 ~ 3회 실시하였으며, 1차 면담은 연구 참여자에 따라 1시간에서 1시간 30분 씩 소요되었고, 분석 후 2차 면담과 3차 면담은 30분 정도 소요되었다. 2차 면담과 3차 면담은 연구 참여자의 상황에 따라 심층 면담과 전화 면담 방식으로 실시하였고, 그것이 불가능한 경우에는 이메일과 전화를 통해 추가적인 자료를 수집하여 진행하였는데 연구 기간은 1년 6개월가량 소요되었다.

### 3. 자료 분석

심층 면담 후 자료 분석을 시행한 후에 수정 작업을 거쳐 추후 면담에 사용할 질문을 재구성하였다. 면담 내용은 녹음 후 전사하였고, 연구자의 다양한 관찰 기록이나 메모를 통해 분석하였으며, 수집된 자료는 Strauss와 Corbin(1998)이 제시한 근거이론 연구 방법에 따라 지속적인 비교 및 분석을 실시하였다. 심층 면담 후 축어록을 만들고 사건과 관련한 상담 및 교육자료를 통

해 자료를 수집하였으며, 개방 코딩을 통해 범주의 발견과 명명화를 시도하여 범주 및 하위 범주와 개념을 도출하였다. 패러다임에 의한 인과적 조건, 중심 현상, 맥락적 조건, 중재적 조건, 작용 및 상호작용, 결과로 구성된 범주 분석과 시간에 따른 과정 분석을 통해 축 코딩을 실시하였다. 선택 코딩에서는 대처 경험과 성장에 관한 이야기의 윤곽을 서술하였고 학교상담사의 다양한 대처경험과 성장의 모습을 분석하고 분류하여 유형으로 제시하였는데 지속적인 비교를 통한 범주 간의 지속적인 관계를 유형화하였다.

### III. 결과 및 해석

#### 1. 개방 코딩

본 연구에서는 원자료의 지속적인 비교 방법을 통해 유사 개념을 범주화하였으며, 개방 코딩을 실시한 결과 79개의 개념, 21개의 하위 범주, 9개의 범주를 도출하여 구성하였으며, 개방 코딩에서 얻은 개념을 범주화한 결과는 표 2와 같다.

위의 결과에 따라 연구참여자들의 사이버불링 대처 경험에 대한 현상은 다음과 같다. 사이버불링이 일어난 상황 속에서 피해자는 심각한 피해를 호소하고 고통스러워하지만, 가해자는 누구인지 분명하지 않고 가해자

표 2. 개념, 하위 범주, 범주

| 개념                                                                                                                                                                                               | 하위 범주                         | 범주                     | 패러다임   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------|--------|
| 평범한 학생이 사이버상에서는 무절제한 공격성과 추악함을 지니고 있음을 알게 됨.<br>자신만의 사이버 세상에서는 공격적이고 파괴적인, 전혀 다른 사람이 되고 싶다고 함.<br>가상공간이니까 평소에 하지 못했던 공격적이고 성적인 말들을 했다고 함.                                                        | 사이버공간에서의 양면성                  | 사이버불링에 대한 학교 현장에서의 어려움 | 인과적 조건 |
| 자신이 한 행동이 잘못된 줄 몰랐고 다른 학생들도 다 하는 일이라고 억울함을 호소함.<br>힘들어하는 피해 학생들과 왜 그들이 상처를 받는지 이해하지 못하겠다고 함.<br>사진을 유포하고 단톡방에서 욕한 행동이 누군가를 힘들게 하는 가해 행위라고 생각하지 못함.<br>친구의 사진을 유포하고 욕을 한 자녀의 행동을 학생들 간의 장난으로 표현함. | 가해자가 깨닫지 못하는 키보드 공격성          |                        |        |
| 사이버공간은 학생 개인이 사용하고 활용하는 사적인 공간이므로 확인이 어려움.<br>DM이나 댓글, 메신저 등에서 일어난 분쟁에는 가해나 피해 상황에 대한 증거가 없음.<br>가해 학생의 경우 자신이 온라인상에서 한 행동에 대해 기억나지 않는다고 이야기함.<br>가해 학생들이 서로 상의하여 증거를 삭제함.                       | 교묘한 증거 부재의 익명성                |                        |        |
| 사이버불링과 현실에서의 다툼이나 분쟁을 분리할 수 없을 정도로 섞여 있음.<br>여학생의 경우 학교에서의 따돌림이 온라인에서의 따돌림으로 이어짐.                                                                                                                | 사이버공간으로의 확산성                  |                        |        |
| 사이버불링이 매우 많이 일어나는데, 학교폭력과 섞여 있음.<br>학생들 간의 다툼은 결국 사이버불링으로 나타남.<br>사이버불링은 너무나 복잡한 형태의 학교폭력이라고 생각함.                                                                                                | 학교 현장에서의 사이버불링의 만연함           | 사이버불링 대처의 막막함과 압박감     | 맥락적 조건 |
| 학교에서 상담으로만 해결하려는 과도한 기대에 중압감을 느낌.<br>학교 관리자가 상담에 대한 이해도가 낮아 상담이 필요한 시간에 진행을 막음<br>사이버불링에 대해 적극적인 개입을 하는 자신의 모습을 일을 크게 만든다고 부정적으로 바라봄.                                                            | 학교 관리자의 사이버불링에 대한 이해도가 주는 영향력 |                        |        |
| 학부모가 경험한 심적 고통과 분노를 극한 감정으로 표현하여 부담을 느낌.<br>학부모는 무조건 자신의 편에 서서 이해하기를 원하기 때문에 어려움을 느낌.<br>학교의 사안 처리에 대해 학부모가 반감을 가지고 원망하기 때문에 압박감을 느낌.                                                            | 학부모는 또 다른 관리자                 |                        |        |
| 대학교에 들어가서 처음으로 워드를 쳐서 리포트를 제출함.<br>성인이 되어서도 인터넷을 사용할 때는 전화선을 연결해서 이용했음.<br>전화기가 컴퓨터의 역할을 겸하게 되리라는 상상은 해 본 적이 없음.                                                                                 | 아날로그 세계에서 디지털 세계로의 입문         |                        |        |
| 최신 핸드폰 조작이나 앱의 사용이 서투르고 어려움.<br>학생들이 사용하는 온라인 용어를 잘 이해하지 못함.<br>내 생활이나 위치가 누군가에게 공유된다고 생각하면 불편한 감정이 생김.<br>사이버불링이 피해자에게 주는 상처나 고통을 보고 당황스러움을 느낌.                                                 | 디지털 이주민 학교상담사                 | 디지털 세대에 대한 이해 부족       |        |

| 개념                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 하위 범주                                     | 범주                         | 패러다임       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------|------------|
| 개개인들의 공간이므로 내가 어떠한 역할을 하지 못하는 것에 대해 답답함을 느낌.<br>연령이 높아 가상공간에서의 관계나 정서가 현실로 이어지는 것을 정확하게 이해하지 못했음.<br>가상공간의 정보의 홍수 안에 사는 학생들의 다양한 사고와 감정을 보게 됨.<br>상담에 대한 고민이 있었으나 사이버불링에 대한 상담에는 어떻게 접근할까 고민됨.<br>사이버불링의 가해자나 피해자는 다른 문제들도 많이 지니고 있어 어디에 초점을 둘까 고민됨.<br>주어진 상황 안에서 상담과 교육을 어떻게 할지 확신이 없음.                                                                                                                                                                    | 접근이 쉽지 않은 그들의 공간                          |                            |            |
| 학교 상담이 교과가 아니므로 사이버불링에 대한 상담이나 집단상담을 계획해도 시간을 잡는 데 어려움이 있음.<br>사이버불링에 대해서 능동적인 대처를 하고 싶지만, 학교 안에서 나의 역할이 허락하지 않는 경우에는 마음이 상함.<br>학교 현장에서는 사이버불링도 전통적인 학교폭력으로 인지하고 접근함.<br>디지털 시대에 살면서도 사이버불링에 대한 구체적인 대응 매뉴얼이 없음.<br>학교에서는 전통적인 학교폭력과 더불어 사이버불링 사건이 문제화되지만, 정확하게 인지되지는 못함.                                                                                                                                                                                   | 사이버불링 맞춤형 상담 능력 부족                        | 학교상담사의 역할 한계와 사이버공간의 낯설 인식 | 중심 현상      |
| 상담 수련을 통해 문제해결력을 높이고 상담 능력을 증가시키고자 노력함.<br>나의 상담 능력이 부족하다고 느끼고, 그 부분이 스트레스로 다가오고 있어서 그것을 보완하기 위해 노력함.<br>교육청에서 운영하는 슈퍼비전에 참여하여 내가 사이버불링 사례를 어떻게 다뤘는지 확인해 보고 공부함.                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 사이버불링에 대한 나의 대응 능력 확장                     | 사이버불링 해결을 위한 안전지도 찾기       |            |
| 상담실이 개별 장소이기 때문에 동료 선생님들과 거리감이 있어 극복하고 싶어 노력함.<br>사이버불링 상황에서 내 의견이 존중받고 받아들여지도록 사이버불링에 관해 설명함.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 협력을 위한 노력                                 |                            | 중재적 조건     |
| 학생들이 핸드폰을 왜 손에 달고 살고 가상공간에 집중하는가에 대해 스스로 느껴 보고자 체험을 시도함.<br>사이버공간에서 온라인 게임에 참여해 보고, 소셜네트워크 서비스를 사용해 봄.<br>가상공간에서 내 아바타를 설정해 보고, 아바타를 통해 대화를 시도해 봄.<br>사이버불링을 직접 경험해 볼 수 있는 사이트에 접속해서 피해자가 되어 봄.<br>전문가들의 의견을 찾아보고, 위센터에 도움을 요청함.<br>사이버불링 예방 교육 자료를 교육부에 요청하여 제공받음.<br>담임교사 또는 학생부 교사들이 학교상담사의 상담 및 교육활동을 지원함.<br>사이버불링 발생 시 담임교사들과 긴밀히 협조하여 학생들의 가상공간 활동을 주시함.<br>교육청과 연결된 병원에 의뢰하여 사이버불링 피해자가 병원 진료를 받게 함.<br>사이버불링 관련 청소년 상담 기관에 의뢰하여 학교 외의 장소에서 상담을 진행함. | 내 삶에 사이버 세계 들어오기                          | 디지털 시대로의 방향타 전환            |            |
| 학부모가 학생에게 가정에서 사이버불링에 대한 교육을 하도록 약속받음.<br>자녀인 학생이 가정 안에서 부모의 도덕성이나 인성을 인식하고 있음을 전달함.<br>자녀의 안전을 지키기 위해 무엇이 필요한가를 학부모와 함께 탐색해 봄.<br>자녀가 사용하고 있는 앱이나 게임, 영상 등을 확인하기로 함.                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 가정 협력체 형성                                 |                            | 작용/상호작용 전략 |
| 사이버불링 사건의 특수성에 관해 연구하여 다양한 관점에서 학생 상담을 진행함.<br>겉으로 잘 드러나지 않는 상황이므로 학생의 사적인 영역에 접근하기 어려움을 인식함.<br>사이버불링에 연루된 학생들의 해당 사례에 대해 충분히 인지한 후 상담을 진행함.<br>상담 진행과 함께 사이버불링 예방 교육이 병행되어야 함을 인지함.                                                                                                                                                                                                                                                                        | 사이버불링 지식 전문가                              | ‘사이버불링 상담 전문가’로의 재탄생       |            |
| 사이버불링은 사회적인 지지와 해결책이 필요한 사회적 문제로 인식하여 해결함.<br>다양한 지원 체계를 형성하고 범사회적으로 도움을 받아 해결하는 것에 능숙해짐.<br>사이버불링 예방 단계와 청소년 기관에서 정보를 확보하여 도움을 받고 해결함.<br>사이버불링을 시대적 변화와 기기 발전의 과정 안에서 이해하고 접근할 수 있게 됨.                                                                                                                                                                                                                                                                     | 범사회적 접근 전문가                               |                            | 결과         |
| 사이버불링 상황에서 학교상담사의 역할이 컸다는 감사 인사를 들었을 때 스스로 기쁘다고 생각됨.<br>학교에서 사이버불링에 대한 상황 파악을 내가 가장 잘하고 있다는 것에 대해 유능감을 느낌.<br>학생이 사이버불링에 대한 위험성을 인식하고 학교에 잘 적응해 갈 때 뿌듯함.<br>어려운 사건을 경험하면서 학교가 하나의 공동체라는 마음을 갖게 됨.<br>사이버불링 사례를 경험하면서 담임교사, 학생부 교사들과 더욱 돈독한 관계로 지내게 됨.                                                                                                                                                                                                        | 사이버불링을 통한 내 역할의 보람<br>사이버불링 대처를 통한 소속감 형성 | 사이버불링을 통한 학교상담사로의 성장       |            |

로 지목된 경우에도 부당함에 대해 토로하여 연구참여자들을 당황스럽게 하였다. 연구참여자들은 사이버불링에 대한 이해도나 학생의 사이버공간에 대한 이해도가 낮은 경우도 있고 상담이나 교육적 접근에 대한 역량의 부족으로 사이버불링 사건에 부담을 느끼기도 하였다. 이에 교육청이나 다양한 사이버불링 예방기관을 통해 자료를 수집하고 학생들에게 사이버불링 예방교육을 제공함과 동시에 사이버불링 사건의 해결을 위해 학교 공동체 형성과 학부모의 협력을 유도하였으며 사이버공간을 직접 체험해 보기도 하고 연구참여자 스스로의 역량 강화를 위해서도 노력하였다.

대처경험을 통한 성장은 다음과 같다. 연구참여자들은 주로 교육활동과 상담활동을 통해 상황과 사건에 대처해 나갔다. 사이버불링 사건에 대응해 가는 과정 속에서 동료교사와 지역의 동료 학교상담사 및 학부모의 도움과 관심이 절실함을 느꼈고 함께 해결하기 위해 적극적으로 활동하였다. 자녀의 사이버불링 피해경험에 분노하는 학부모를 위로하고 자녀를 위한 최선책을 함께 찾아가면서 학부모의 연대감을 형성하였고 동료교사들과의 협력으로 교육공동체라는 의식을 갖게 하였다. 사이버불링 사건을 다루면서 겪은 다양한 경험은 연구참여자 스스로 사이버불링에 대한 보다 깊은 이해도를 갖게 하였고 사이버불링 전문가로서 또는 학교에서 전문적인 상담활동을 펼치는 학교상담사로서 스스로를 인식하도록 하였다.

## 2. 축 코딩

### 1) 패러다임 모형에 의한 범주 분석

개방 코딩을 통해 분석된 자료의 재조합으로 현상과 관련이 있는 조건, 작용/상호작용의 범주 연결성을 밝혀내는 것이 축 코딩이다(Strauss & Corbin, 1998). 인과적 조건은 사이버불링에 대한 학교 현장에서의 어려움, 맥락적 조건은 사이버불링 대처의 막막함과 압박감, 디지털 시대에 대한 이해 부족이며 중심 현상은 학교상담사의 역할 한계와 사이버공간의 낯설 인식, 작용/상호작용 전략은 교육 전략과 상담 전략의 모색이다.

중재적 조건은 사이버불링 해결을 위한 안전지도 찾기, 디지털 시대로의 방향타 전환이며, 결과는 사이버불링 상담 전문가로 재탄생, 사이버불링을 통한 학교상담사로의 성장이다.

### 2) 시간의 흐름에 따른 과정 분석

중심 현상에 대한 작용과 상호작용의 과정이 시간이 경과함에 따라 어떤 영향이 있는지 분석하는 것이 과정 분석이다(Strauss & Corbin, 1998). 과정 분석은 축 코딩의 두 번째 과정으로 작용/상호작용의 전략이 시간의 경과에 따라 변화하는 흐름에서 위기 상황인 ‘학교상담사의 역할 한계와 사이버공간의 낯설 인식’이라는 심리적 현상의 발현 후, 사이버불링에 대처해 가는 연구 참여자들의 변화를 나타낸다.

연구 참여자들의 맥락적 조건인 ‘사이버불링 대처의 막막함과 압박감’과 ‘디지털 시대에 대한 이해 부족’을 통하여 중심 현상에 다가가게 된다. 해결 방안의 탐색 단계에서는 과제의 당면 단계에서보다는 사이버불링에 대한 고민이 깊어졌고, 어떻게 사이버불링에 접근해야 하는가에 더 집중되었으며, ‘사이버불링 해결을 위한 안전지도 찾기’, ‘디지털 시대로의 방향타 전환’으로 이어졌다. 연구 참여자들은 ‘사이버불링 대처 인프라 구축’, ‘상담 전략과 교육 전략의 모색’의 과정을 거친 후, 사이버불링에 대한 대처 방법을 찾아가면서 ‘사이버불링 상담 전문가로의 재탄생’과 ‘사이버불링을 통한 학교상담사로서의 성장’을 경험하였다. 학교상담사가 단순히 상담 영역에만 머물러서는 사이버불링에 대한 대응력이 부족하다는 생각을 바탕으로 사이버불링 예방을 위한 상담자와 교육자의 역할, 문제 상황의 해결을 위한 자문가이면서 교사와 학부모를 연결하여 사이버불링 대응 공동체를 만드는 연결자의 역할에 집중하였다. 이를 통해 사이버불링의 전문가로 재탄생하기 위해 사이버불링에 대한 이해를 바탕을 둔 범사회적인 시선을 지니게 되었다. 시간의 흐름에 따른 ‘과제의 당면’, ‘해결 방안 탐색’, ‘전략의 적용’, ‘전문가로의 재탄생과 성장’의 4단계로 그림 1에 제시하였다.

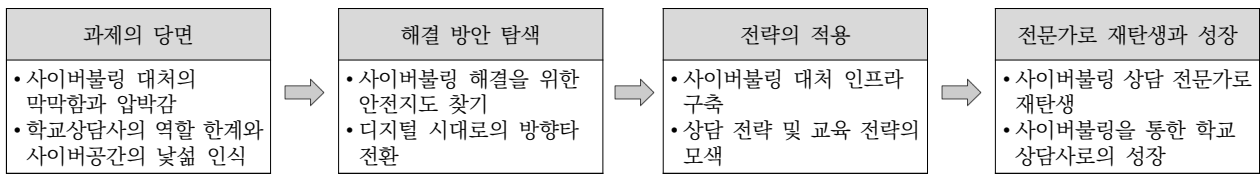


그림 1. 학교상담사의 대처 경험과 성장에 관한 과정 분석 모형

### 3. 선택 코딩

#### 1) 대처 경험과 성장에 관한 이야기 윤곽에 대한 서술

연구 참여자들은 사이버불링을 학부모 의뢰, 담임교사의 의뢰, 학생부로부터 학교폭력 사건으로 의뢰받는데 일반 학교폭력의 하위 요소들과는 달리 외부로 잘 드러나지 않는 사건의 독특성, 거대한 사건 규모, 문제의 심각성, 사건의 복잡함 때문에 대응의 어려움과 심적인 부담감을 경험한다. 학교상담사는 학교폭력 상황에서 피해자와 가해자의 상담 영역을 주로 담당하지만, 사이버불링 상황에서는 조금 더 깊은 개입을 요구받는다. 학교상담사는 사이버불링 사건이 발생했을 때 그 상황에 대해 가장 많은 정보를 가지고 있게 된다. 가해 상황과 피해 상황을 학생들로부터 전달받아 이해하고 있기 때문이다. 이처럼 학교상담사가 다른 교사들에 비해 사이버불링 사건에 접근하기는 쉬우나 워낙 개인적인 영역에서 발생하는 사건이기 때문에 학생의 사이버불링 상황에 대한 접근과 대처에 있어서는 다양한 어려움을 겪는다.

연구 참여자들은 처음에 평소 해오던 대로 사이버불링 사건의 가해자나 피해자에 대한 상담적인 접근만을 실시하였는데, 사이버불링에 대한 이해도가 낮은 상태에서의 상담적 접근으로 상황의 해결이나 성공적인 대처를 이루기에는 어려움이 있다. 연령대가 높은 학교상담사의 경우 낯선 가상공간에 대한 회의감과 무력감을 가지고 있으며, 사이버 세상에 대한 접근 방식 자체부터가 고민거리였다. 그러나 이와 상반되게 비교적 젊은 그룹인 20 ~ 30대 학교상담사의 경우에는 사이버공간에 대한 거부감이 없었으며, 사이버불링에 대한 상담적·교육적 접근에 대해 고민하였다.

사이버불링의 상황이 해결되지 않은 상황에서는 피해자의 심적인 상처 회복과 가해 및 피해 학생의 학교 적응력 향상에 한계가 있으므로, 우선 사이버불링 상황이 가상공간에서 해결되었는지 여부에 주의를 기울여야 했다. 또 학교 관리자의 기대, 사이버불링 사례에 대해 도움을 얻고자 하는 담임교사, 분노하는 학부모는 학교상담사에게 압박감을 형성하였다.

위기 상황을 극복하기 위해 연구 참여자들은 먼저 사이버불링에 대한 생각과 시각의 변화를 시도하였으며, 담임교사와 연계하여 사이버불링에 특성화된 상담과 교육을 실시하였다. 사이버불링을 중심으로 한 집단 상담을 제공하고, 가해 학생의 담임교사의 협조를 받아 학급에서 수시로 사이버불링 사례를 제시하며 가해의 개념과 피해자의 고통에 대해 교육하였다. 또한 학교 내에서 담임교사나 학생부 교사와의 협업에 대한 중요성을 인식하여 그들에게 도움을 요청하고 문제의 심각성을 인지하도록 설명하였다. 학교상담사들 간에 각자의 교내에서 발생한 사례 공유와 그 해결 방법에 대한 조언 나누기 및 동료 슈퍼비전을 진행하였다. 이러한 활동들을 바탕으로 학교 안에서의 협력 관계 형성, 교육청 및 지역 기관과의 협력 관계 형성, 가정과 학교의 협력 연대를 모색하였다.

사이버불링과 관련하여 부모와의 협력은 그 중요성이 클 수밖에 없다. 학부모는 학생의 사이버불링 상황을 가장 가까이에서 지켜볼 수 있는 위치에 있으므로 학생이 어떤 게임을 하고 있는지, 1일 핸드폰 사용 시간은 얼마나 되는지, 사이버공간에서 어떠한 활동을 하고 있는지에 대해 관심이 지니고 있어야 한다. 특히 자녀가 사이버불링의 가해나 피해를 경험하지 않도록 주의 깊게 살펴야 함을 학부모에게 교육하였다. 또 부모의 도덕성이 사이버불링에 영향을 주고 있음을 인지시키

고, 자녀에게 모범적인 모습을 보여 줄 필요성을 언급하였다. 피해자 부모의 분노나 학교에 대한 비난을 줄이는 노력을 하였고, 가해 학생의 학부모에게는 바른 훈육과 교육으로 자녀의 사이버불링 가해 행위 재발 방지와 반성의 마음을 가질 수 있도록 지도해 줄 것을 요청하였다.

이러한 과정을 거치면서 학교상담사는 사이버불링에 대한 대처 능력을 향상했고, 성공적인 대처 경험을 통해 사이버불링 대처 전문가로 재무장할 수 있었다. 대처에 대한 긍정적인 경험은 자신이 맡은 역할의 중요성을 느끼고 스스로 자부심을 가지게 되는 바탕으로 되었으며, 이 과정을 통해 자신이 하는 일에 대한 감사와 사랑을 느꼈다.

## 2) 유형별 활동 내용

학교상담사의 특성을 파악하여 4가지 유형으로 분류하였다. ‘사이버불링에 대한 미숙한 대처에서 전문가적인 대처로의 변화와 성장’을 바탕으로 ‘학교상담사의 역할 한계와 사이버공간의 낯섦 인식’을 인과적·맥락적·중재적 작용과 상호작용 전략 및 그에 따른 범주 안에서의 속성과 각 차원에 의한 정형화를 추구하여 유형을 설정하였다. 각 유형의 명칭을 ‘성장 재탄생 완성형’, ‘체험 성장형’, ‘인프라 구축 재탄생형’, ‘성장 재탄생 미완성형’으로 명명하고, 각 유형의 사이버불링에 대한 대처 특징과 보완점을 제시하였다.

‘성장 재탄생 완성형’은 연구 참여자가 사이버불링 상담 전문가로 재탄생하는 경우로, 학교상담사로서의 성장을 이룩한 가장 성공적인 유형이다. 학교상담사가 사이버불링에 대한 대처 경험을 통해서 사이버불링에 대한 이해도를 높였으며, 기관 연계와 연대 형성 등을 통해 성공적인 사이버불링 대처 인프라를 이룩하였다.

사이버불링에 초점을 둔 구체적인 상담 및 교육활동을 실시하면서 학교상담사로서의 자신의 일에 대해 느끼는 보람과 자신과 자신의 일에 대한 가치, 학교와 학생에 대한 애정 등을 바탕으로 성장하는 결과를 달성했다.

‘체험 성장형’의 경우 사이버공간에 대한 어려움과 두려움을 느끼던 연구 참여자가 가상공간을 체험해 가는 과정에 중점을 두고 사이버불링에 접근하면서 사이버공간이 학생들에게 주는 의미를 알아 가고 학생들을 이해해 가면서 학교상담사로서의 성장을 경험한 유형이다. ‘인프라 구축 재탄생형’은 학교상담사의 대응 매뉴얼에 대한 고민을 통해서 사이버불링 대응 인프라 구축에 중점을 둔 유형으로, 학교상담사로서 눈에 띄게 성장하지는 못했으나 사이버불링 전문가로 재탄생한 유형이다. ‘성장 재탄생 미완성형’은 상담 부문에 있어서 노력하는 모습을 보이기는 했으나 학교상담사로서의 사명감이나 자신의 일에 대한 애정보다는 학교상담사를 하나의 직업으로 인식하고 있었으며, 학교에서의 자신의 역할에 대해 고민하고 있었다. 유형별 활동 내용은 아래의 표 3으로 제시하였다.

## IV. 논의 및 결론

본 연구에서는 중학생의 사이버불링에 대한 학교상담사의 대처 경험에 대해 심층 면접을 실시하고 학교상담사의 대처 전략을 탐색함으로써 학교상담사에게 교육 및 상담 개입 자료를 제공하고자 하였다. 대처 경험과 그에 따른 성장의 범주는 ‘사이버불링에 대한 학교 현장에서의 어려움’, ‘사이버불링 대처의 막막함과 압박감’, ‘디지털 세대에 대한 이해 부족’, ‘학교상담사의 역할 한계와 사이버공간의 낯섦 인식’, ‘사이버불링

표 3. 유형별 활동 내용

|                 | 성장 재탄생 완성형 | 체험 성장형 | 인프라 구축 재탄생형 | 성장 재탄생 미완성형 |
|-----------------|------------|--------|-------------|-------------|
| 사이버공간 직접 체험     | 0          | 0      | x           | x           |
| 인프라 구축 활동       | 0          | x      | 0           | x           |
| 사이버불링에 대한 상담 활동 | 0          | 0      | 0           | 0           |
| 사이버불링에 대한 교육활동  | 0          | 0      | x           | x           |

해결을 위한 안전지도 찾기’, ‘디지털 시대로의 방향타 전환’, ‘사이버불링 대처 인프라 구축’, ‘사이버불링 상담 전문가로의 재탄생’, ‘사이버불링을 통한 학교상담 사로서의 성장’ 등 아홉 가지 범주가 도출되었으며, 결과는 다음과 같다.

대처경험에 대한 결과는 첫째, 학교 구성원들의 사이버불링에 대한 낮은 인식, 학교 현장에서의 제한적인 상담 활동, 사이버불링 사례가 주는 사건의 깊이와 무게로 학교상담사는 심리적인 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다. 학교상담사와 학생은 교사와 학생이면서 상담자와 내담자라는 이중관계에 있으면서 학생에 대한 상담이 대부분 단 회기로 이루어지기 때문에 상담실을 효과적으로 운영하는 데 어려움이 있고(안정화, 2022), 학생들에게 사이버불링의 위험성을 알리고 사이버공간과 현실 공간에서 발생하는 다양한 학생들 간의 분쟁을 어떻게 정리해 나갈 것인가 하는 고민을 가지고 있었다.

둘째, 사이버공간을 경험한 정도에 따라 사이버불링에 대한 학교상담사 간의 대처 방식에 차이가 있었으며, 사이버불링에 대한 학교상담사로서의 역할에 대한 한계를 인식하고 있었다. 전문 상담사 중 84%는 40 ~ 50대의 중년 여성으로 그 비율이 압도적인데(선미란, 김미화, 이미나, 2019), 그들은 우선 디지털 시대를 이해하는 데 집중하였다. 이와는 달리 20 ~ 30대의 학교상담사들은 사이버공간에 대한 두려움이 없었고, 오히려 사이버공간에 대한 이해 부족보다는 사이버불링에 대한 상담적인 역량이나 상담 기술에 대한 고민이 많았다.

셋째, 교육과 상담의 전략적 모색과 사이버불링의 대처 인프라 구축은 사이버불링 사건의 경우 가해자나 피해자가 같은 학교 내에 존재할 수도 있으나, 여러 학교에 걸쳐 사건의 당사자들이 연루된 경우가 있어 학교 간 지원 체계는 사건의 해결에 있어 필수 요소였다. 또한 학교 내 지원 체계는 담임교사와 학생부 교사, 학교 관리자가 있으며, 이들의 협조를 이끌어 내기 위해 노력하였다.

넷째, 학부모의 경우 자녀가 사이버불링 가해 및 피해 경험과 연루되었을 때 분노감과 함께 심리적인 고

통을 호소하였으며 자녀가 사이버불링 피해를 경험한 경우 부모 또한 간접적인 피해자로 스스로를 인식하였다. 따라서 사이버불링과 관련한 부모교육 및 부모의 대응 방안에 대한 탐색은 그 중요성이 크다.

성장의 경험은 다음과 같다. 첫째, 사이버불링 사례에 대한 심적 부담감을 이겨내고 상황을 해결해 나가기 위해 노력하는 과정에서 연구참여자가 중심이 되어서 사례에 접근할 때 그 효과성이 커짐을 느끼면서 사이버불링에 대한 관심이 증가하였고 사례를 대하는 자세에 있어서 자신감도 형성되었다.

둘째, 동료 교사들과의 협력은 연구참여자가 학교 공동체의 일원이라는 의식을 지니게 하였으며 이러한 생각은 학교와 자신의 일에 대한 애정으로 이어졌다. 교육공동체 안에서 상담인력으로서 자신의 정체성에 대해 고민하였고 힘들어했던 연구참여자들은 동료의식을 통해 학교와 동료교사에 대한 애정을 느꼈다.

셋째, 부모와의 상담 과정에서 부모에 대한 학교상담사의 정서적 지지와 관심은 피해자 부모의 심리적인 회복에 큰 도움을 주었으며 가해자 부모에게는 자녀에 양육태도의 점검기회 제공과 자녀에 대한 관심의 증가를 유도하였다. 이러한 연구참여자의 역할은 학생의 회복을 적극적으로 돕는 활동으로 이어져 학부모가 연구참여자와 학교에 감사하게 되는 계기를 제공하였으며 연구참여자 스스로 학부모와 소통할 수 있는 소중한 인력이라는 자부심을 증가시켰다.

넷째, 연구참여자들은 중학생의 사이버불링 사례를 경험하면서 현실과 사이버공간과의 차이를 인식하게 되었고 사이버공간에 대한 이해도가 증가되면서 학생들과 더욱 가까워 짐을 느꼈다. 세대와 문화의 차이의 벗어나 공감대를 형성하고 함께 공유할 수 있는 다양한 장을 찾아가고 알아간다는 사실은 학생들과 공존한다는 심리적 안정감을 주었다.

이와 같이 사이버불링에 대한 대처경험과 그에 따른 성장경험은 학교상담사 및 교사의 직무 연수를 통해 사이버불링 상황에 대한 학교 공동체의 인식과 개념을 변화시킴으로써 보다 적극적인 사이버불링 대응력을 강화해야 함을 제시할 수 있다. 이때 중학생의 사이버

불링과 관련하여 어려움을 호소하고 있는 학교상담사들에게 본 연구는 사이버불링에 대한 대처와 성장에 관한 이해를 돕는 자료로 제공할 수 있다. 또한 사이버불링에 대한 연구참여자의 대응별 유형 도출은 학교상담사가 사이버불링 대처시에 자신의 유형을 파악할 수 있고 유형별 대응 특성을 이해하고 자신의 보완점을 확인한 후 부족한 부분을 보충할 수 있도록 하였다. 학교상담사가 사이버불링 사례를 다룰 때 사이버불링에 대한 전문성 구축과 이를 통한 학교상담사로서의 성장을 이루는 데 도움을 줄 수 있을 것이다. 가상공간의 발전과 함께 중학생들의 사이버공간에서의 활동은 앞으로 더 증가될 것이며 사이버불링 또한 더욱 증가될 것으로 예상되는 시점에서 학교상담사의 사이버불링 대처경험에 관한 연구는 현재 이루어지지 않고 있어 학교상담사가 학교 현장에서 사이버불링 사례를 접했을 때 어떠한 노력을 통해 어떻게 역량을 발휘하고 있는가를 살펴보는 것은 그 의미가 크다.

학생의 경우 도덕적인 회복탄력성을 통한 사이버폭력 예방 교육 프로그램(고향련, 2021)과 미디어 교육 프로그램(최인현, 2021)이 사이버불링 예방에 효과적이었다는 사실을 바탕으로 예방교육 프로그램 개발의 중요성을 인식할 수 있다. 이때 사이버불링 가해와 피해의 일차원적인 사고에서 벗어나 학생들이 객관적으로 자신의 태도가 사이버불링에 대한 방관이나 동조로 이어지고 있는가에 대한 고민과 반성이 요구된다(이민혜, 남순애, 최지영, 2022).

교사의 경우 학교상담인 전문상담교사는 자신의 존재에 대한 지속적인 물음을 통한 자기성찰의 과정을 거치면서 자신의 정체성을 형성해 나가는데(채현순, 장유진, 2016), 이러한 정체성은 전문가라는 인식과 신념을 지니고 학교상담의 특수성을 인식하면서 상담전문가로서 자신에게 요구되는 다양한 역할에 대한 성공적인 역할수행을 해 나갈 수 있도록 한다(이미진, 2012). 이는 학교상담사가 사이버불링에 대처해 나가면서 느끼는 소진과 압박감은 일반 상담과는 구분되는 학교상담의 특성과 연결된다. 따라서 예비교사 양성 시기부터 자신에 대한 이해와 교사로서의 정체성을 확립해 나가

야 하며(조덕주, 2009), 이러한 정체성을 기반으로 사이버불링 상황에서 학생들을 지도하고 가르칠 수 있는 역량을 형성할 수 있을 것이다.

끝으로 학부모에 대해서도 사이버불링 이해 및 대응에 대한 교육이 요구된다. 청소년기의 사이버괴롭힘 피해 경험은 이후의 발달과정에도 심리적으로 부정적인 영향을 미치며(이민혜, 최지영, 2019), 학교폭력 피해의 경우 학생 한 사람의 문제에서 끝나지 않고 가족 전체의 문제로 발전하기 때문에 학교 및 사회의 통합적이고 다각적인 개입이 필요하다(이기숙, 2015). 자녀의 학교폭력 피해 경험은 부모에게 큰 충격과 고통을 경험하게 하며(조귀정, 2015), 자녀에 대한 부모의 자율성 지지는 자녀의 스마트폰 의존도를 낮추도록 한다(장희선, 2024). 따라서 자녀의 사이버불링과 관련된 부모 경험에 대한 연구는 향후 그 필요성이 크다.

## 참고문헌

- 고향련 (2021). 도덕적 회복탄력성 향상을 통한 사이버 폭력 예방 교육. 경상국립대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김진호 (2015). 사이버폭력에 대한 사이버특성과 영성지능의 영향. 충남대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 두경희, 김계현, 정여주 (2012). 사이버 폭력 연구의 동향과 과제: 사이버 폭력의 정의 및 유형을 중심으로. 상담학연구, 13(4), 1581-1607.  
<https://doi.org/10.15703/kjc.13.4.201208.1581>
- 명소연, 이동훈 (2019). 학교 장면에서의 위기대응 양상에 관한 사례연구: 자살 위기 상황에서 학교상담사의 경험을 중심으로. 교육학연구, 57(3), 144-17.  
<https://doi.org/10.30916/KERA.57.3.147>
- 선미란, 김미화, 이미나 (2019). 학교 상담실 상담 전문가의 전문성과 직무 분석. 예술인문사회 융합 멀티미디어 논문지, 9(10), 587-596.  
<https://doi.org/10.35873/ajmahs.2019.9.10.050>
- 송지연 (2016). 전통적 사이버 괴롭힘 상황에서 주변인의 방어 성향에 영향을 미치는 요인. 이화여자대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 안정화 (2022). 중학교에서 발생하는 학교폭력에 대한 전문 상담사들의 경험에 관한 질적 연구. 경상국립대학교 대학원 박사학위논문.
- 오인수, 이승연, 이주연 (2013). 초등학교 학교폭력 가해,

- 피해, 가해 피해 집단의 심리사회적 특성. 한국청소년학 연구, 21(5), 391-416.
- 유지연, 이덕난 (2021). 코로나19 이후 사이버 학교폭력 실태 및 개선 과제 (연구보고서 제193호). 서울: 국회입법조사처.
- 이기숙 (2015). 학교폭력 피해 극복과정에 관한 내러티브 탐구. 단국대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 이미진 (2012). 전문상담교사의 전문직 정체성 상담자활동 자기효능감과 소진 간의 관계. 아주대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이민혜, 남순애, 최지영(2022). 중학생용 비대면 활용 사이버 불링 예방교육 프로그램 개발. 교육교육, 38(4), 77-96. <https://doi.org/10.14333/KJTE.2022.38.4.04>
- 이민혜, 최지영 (2019). 대학생의 청소년기 사이버 괴롭힘 피해경험 관한 사례연구. 인간발달연구, 26(2), 173-191. <https://doi.org/10.15284/kjhd.2019.26.2.173>
- 이성진, 임진영, 여태철, 김동일, 신종호, 김동민, 김민성, 이윤주 (2013). 교육심리학서설. 서울: 교육과학사.
- 이영희 (2020). 청소년 자해 행동의 보호 요인과 위험 요인: 중학생의 일상적 스트레스, 자기 통제, 사회적 지지를 중심으로. 강원대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 이창호, 김경희, 장상아 (2013). 스마트폰 확산에 따른 청소년 보호 방안 연구. 서울: 한국청소년정책연구원.
- 조귀정 (2015). 학교폭력 피해 여중생 어머니의 경험에 대한 현상학적 연구. 한남대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 조덕주 (2009). 반성적 실천 기반 교사교육 프로그램 사례 연구: 미국 뉴욕대학 교사교육 프로그램을 중심으로. 비교교육연구, 19(1), 131-165.
- 조용상 (2011. 12. 20). 스마트 미디어가 보여주는 IT 서비스의 미래. 테크포럼 뉴스센터. <https://www.techforum.co.kr/bbs/report/99858>에서 2023년 3월 10일 인출
- 조희정 (2012). 청소년 사이버불링(CyberBullying)의 현황과 대책 (No. 31-9735032-000628-14). 서울: 국회입법조사처.
- 장희선 (2024). 청소년의 스마트폰 의존도 변화 집단분류와 부모양육행동 예측효과 및 정서 행동문제의 변화 중단 연구. 교육심리연구, 38(2), 307-333. <https://doi.org/10.17286/KJEP.2024.38.2.08>
- 최인현 (2021). 청소년 사이버폭력 예방을 위한 미디어 교육활동 개발 및 효과분석. 서강대학교 언론대학원 석사학위논문.
- 채현순, 장유진 (2016). 전문상담교사의 전문직 정체성 형성 과정에 관한 질적연구. 한국교육연구, 33(4), 167-192. <https://doi.org/10.24211/tjkte.2016.33.4.167>
- 황준성 (2010). 학교 상담 법제화 추진 전략 연구. 서울: 한국교육개발원.
- Ang, R. P., & Goh, D. H. (2010). Cyberbullying among adolescents: The role of affective and cognitive empathy, and gender. *Child Psychiatry & Human Development*, 41, 387-397. <https://doi.org/10.1007/s10578-010-0176-3>
- Belsey, B. (2005). Cyberbullying: An emerging threat to the “always on” generation. *Recuperado el*, 5(5), 2010.
- Glaser, B., & Strauss, A. (1999). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. New York: SAGE Publication. <https://doi.org/10.4324/9780203793206>
- Hinduja, S., & Patchin, J. (2008). Cyberbullying: An exploratory analysis of factors related to offending and victimization. *Deviant Behavior*, 29(2), 129-156. <https://doi.org/10.1080/01639620701457816>
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills. New York: SAGE Publication.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1988). *Basic of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, CA: Sage.
- Valkenburg, P. M., & Peter, J. (2007). Preadolescents' and adolescents' online communication and their closeness to friends. *Developmental Psychology*, 43(2), 267-277. <https://doi.org/10.1037/0012-1649.43.2.267>