

전화상담, 주부가 제일 많다

세대갈등, 핵가족화 등으로 여성갈등 심해져

여 90.6.29

전화 한 통화로 손쉽게 고민을 털어놓고 상담자에게 조언을 요청할 수 있는 전화상담기관 이용도가 높아지고 있다. 최근에 생겨난 전화상담기관만도 조계종에서 운영하는 '자비의 전화', 고부간의 갈등 해소를 위한 '머느리소원 상담전화', 노인문제를 주로 상담해 주는 '은빛전화' 등이 있고 비교적 오랜 전통을 가진 '생명의 전화', '사랑의 전화', '나눔의 전화' 등의 상담기관들은 늘어나는 수요자에 공감을 맞추기 위해 전화선을 늘리는 등의 방안도 고려하고 있다.

현재 우리나라의 상담기관은 잘 알려진 곳만 해도 1백30여 개가 넘는다. 이들 상담기관의 대부분이 전화상담을 받고 있고 그중 30여 개는 전화상담만을 주로 해주는 전화상담전문기관이다.

전화상담은 면접상담·내방상담에 비해 상담효과를 크게 기대할 수 없음에도 불구하고, 2~3년새에 부쩍 늘어난 전화상담기관은 심리·가정·노인·청소년 문제는 물론 여성문제와 법률·노동·장애자·취업문제까지 다루며 각 기관마다 전문화되어 가는 추세에 있다.

상담원이 내담자의 말을 경

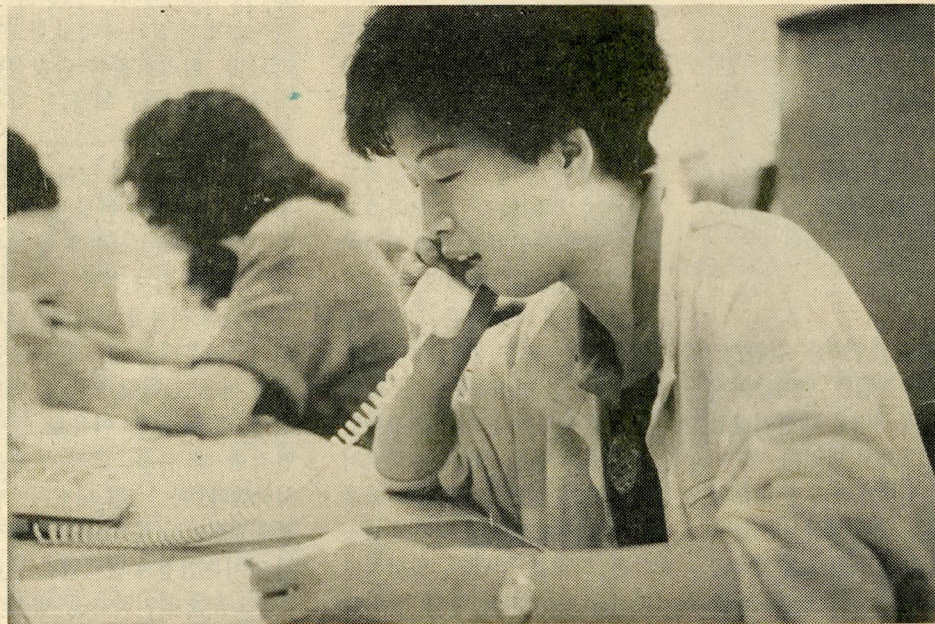
해 주는 것을 최우선으로 하는 전화상담은 자신의 고민을 수용하고 위로해 주는 사람을 주변에서 쉽게 찾을 수 없을 때 찾게 되는데, 개인주의가 만연한 현대 산업사회에서 필수적인 기능을 한다.

또한 내담자의 신원을 드러내지 않고 상담목적을 달성할 수 있다는 장점도 있다. 나눔의 전화(서울 가톨릭사회복지회) 상담원 성경주(44) 씨는 "철저하게 비밀이 보장된 상태에서 자기를 노출시키지 않고 괴로움을 호소할 수 있는 것"이 전화상담의 장점이라고 말한다.

시간과 장소에 있어서의 편리성과 부담 없이 심리적인 카타르시스를 맞출 수 있기 때문에 전화상담 이용자는 앞으로 당분간은 점점 늘어날 것으로 보인다.

전화상담창구에서 나타나는 특징적인 현상 중의 하나는 여성 피상담자가 압도적으로 많다는 사실이다. 생명의 전화가 집계한 지난 76년부터 89년까지 14년간의 전화상담통계를 보면 여성이 64.2%로 나타났고 남성이 전화한 경우는 35.8%에 그치고 있다.

여성의 전화상담기관



의 경우 20대와 30대가 많은 편. 직업은 가정주부인 경우가 압도적으로 많은데 생명의 전화 통계에 의하면 주부 26.6%, 사무직 14.6%, 학생 13.8% 순이다. 가장 상담사례가 많은 문제는 가정·부부문제가 크게 두드러지고 결혼·남녀문제도 큰 비중을 차지하고 있다.

최근 사랑의 전화가 발표한 88년 11월부터의 10년간 상담유형별 분류를 보면 가정문제가 6천37건(41.2%)으로 가장 많고 이혼문제 19.1%, 청소년문제

모은다.

미국의 경우 일반 전화상담기관은 인생의 외로움이나 고독을 호소하는 전화가 가장 많고, 호주와 일본은 전화상담 하면 곧바로 자살방지로 생각할 만큼 자살에 관련된 고민상담이 많은 부분을 차지하고 있다.

그러나 우리의 경우 가정문제, 부부문제 등 현실적이고 구체적인 문제들을 가지고 전화상담을 하고자 하는 사례가 많으므로 그만큼 그 역할에 대한 기대도 높다고 할 수 있다.

전화상담 자원봉사자의 70% 이상이 여성인데 주부는 물론 사무직, 성직자, 교사 등 다양한 계층에 속해 있다.

나눔의 전화 성경주(44) 상담원은 "해결사라기보다는 공감해 주고 아픔을 나눠 주는 것이 상담원의 역할"이라고 말하고 "상담 자체와 상담을 위한 교육이 자신의 정신적 성장에도 도움이 된다"고 한다.

'생명의 전화', '나눔의 전화', '사랑의 전화' 등이 불특정 다수를 대상으로 하는 전화상담기관

(83년 11월에 개통된 여성의 전화는 피상담자를 여성으로 한정하고 있으며, 성폭력추방운동단체로 시작하여 지난 7년 동안 2만3천1백14건의 상담전화를 접수한 것으로 나타났다.

89년까지의 상담사례를 보면 구타문제가 35%, 남편외도가 30%, 시집과의 갈등이 20%를 차지하고 있고 이밖에 강간, 혼전성관계, 자녀교육 등의 고민을 상담해 왔다.

여성의 전화 박수선(25) 간사는 "여타 상담기관에 전화상담을 해 본 경험이 있다는 사람이 대다수"라고 전한다. 좀더 문제 해결에 접근하기 위해서 대상별, 문제별로 전문화된 상담기관이 필수적이라는 것.

한국어린이보호회에서 운영하는 '신나는 전화'는 83년부터 89년까지 7년간 4만7천3백43건의 어린이 고민전화를 상담했다. 어린이 상담의 경우 교우문제, 이성문제, 정보, 학습, 성 상담이 주종을 이루는데 어린이학대 문제와 가정문제 등 심각한 고민을 안고 상담을 요청하는 어린이들도 많다고 신나는 전화 서경희(23) 간사는 전한다.

대부분의 상담기관이 전화상담과 함께 면접상담, 내방상담,

이밖에 고졸이상의 고학력자의 상담이 많고 미혼보다는 기혼자의 상담이 많은 것으로 나타난다. 이와같이 여성, 그중에서도 주부의 전화상담이 눈에 띄게 많고 부부·결혼·이성문제 등 가정문제와 관련된 고민이 증가하고 있는 상황은 여타 상담기관들도 별반 다르지 않다.

생명의 전화 김성훈 간사는 “24시간 체제의 상담전화에서는 시간적, 장소적으로 비교적 여유 있는 주부층이 다이얼을 돌리는 횟수가 가장 많은 것이 당연한 일”이라고 말한다. 또한 아직 정착되지 못한 핵가족의 가족윤리와 가치관, 결혼관의 혼란 등 사회적으로 가정이 불안한 요소를 갖게 되면서 부부간의 갈등, 가정문제 등의 심각성이 전화상담에도 반영되고 있다는 것.

이와 함께 최근 들어 전화상담 기관에 특징적으로 늘어나고 있는 상담은 성인과 청소년의 성문제 상담이다.

이성문제·자위·몽정 등 청소년의 성문제 상담을 비롯해서 성폭행, 성도착증 등 비정상적이고 사회이탈적인 성인의 성상담도 늘고 있다고. 이러한 현상은 사회 전반적인 성개방 풍조, 향락주의, 음란비디오테이프 등 음란물의 영향으로 보이는데, 상담원과 관계자들은 심각한 성문제 발생을 줄이기 위해선 우선적으로 청소년들에게 제대로 된 성교육을 시켜야 한다고 입을

전화상담 자원봉사자를 모집하고 있다.

생명의 전화에서는 1천3백여명의 상담원을 배출하여 현재 5백40명의 자원봉사자가 상담원으로 활약하고 있다. 상담기관마다 다소 차이가 있으나 상담원 한 사람이 1회에 3~4시간, 한 달에 2회 정도의 상담을 하게 된다.

상담원들은 인간이해, 사회병리, 발달심리학 등 심리학 강좌와 상담이론을 배우는 기초적인 이론습득기간을 거치고 문제별로 상담대책을 세우는 강좌와 개별 실습, 모니터링 등을 하는 전문강좌를 받게 된다.

재원확보, 시설체계 마련 등과 함께 상담자원봉사자 교육과 관리는 상담기관의 중요한 한 부분을 차지하고 있다. 그래서 각 상담기관은 50시간 이상의 정규상담원교육기간이 끝난 후에도 재교육과 세미나, 사례발표, 월례회의, 특별강좌 등을 통해 상담원을 계속 교육시키기에 신경을 쓰고 있다. 그러나 국내 상담기관의 대부분은 체계적인 상담원 자원봉사자 관리가 미흡한 실정.

서울 YMCA 청소년상담실 한명섭 간사는 “국내 상담기관이 시설 미비와 함께 전문적인 자질과 역량을 지닌 상담원이 부족해서 문제해결보다 순간직, 소극적 상담에 머무는 경우가 많다”고 지적한다.

으로 하는 상담전화기관이라고 할 수 있다.

이러한 전문화된 전화상담기관으로 아동문제를 상담받는 ‘신나는 전화’, ‘세쌍의 전화’, ‘소망의 전화’, ‘어린이 걱정 상담실’ 등이 있고 노동문제를 상담하는 ‘희망의 전화’, 청소년문제를 주로 다루는 ‘YMCA 청소년 성교육 상담센터’, 가족계획협회에서 운영하는 ‘청소년 성상담 전화’, 근로청소년들을 위한 ‘씨들의 전화’ ‘근로청소년상담소’, 장애자를 위한 ‘부름의 전화’ 등이 있다.

것으로 보인다. YMCA 청소년 성교육상담센터와 사랑의 전화는 컴퓨터를 이용한 서신상담도 연구 중에 있다. 전화상담에서는 계속상담 등 5~6회에 걸친 상담으로 문제해결에 보다 접근할 수도 있으나 전문상담인력의 보충과 상담기관의 명확한 방향성 획득, 체제완비 등이 이루어져야 할 것이다. 또한 문제가 발생한 후의 상담보다 사건을 미리 예방할 수 있는 차원에서 전화상담기관이 잘 활용되어야 한다는 것이 관계자들의 공통된 의견이다. <이은원 기자>