



교원의 사이버폭력 예방·대응 역량 강화

사이버폭력 피해 학생 지도 및 상담 방법



사이버폭력 피해 학생 지도하기

학습목표

- 1 사이버폭력 피해에 대한 대처 방법을 알고 피해 학생을 지도할 수 있다.
- 2 사이버폭력 피해 학생 지도 시 유의해야 할 점에 대해 설명할 수 있다.

학습내용

- 1 사이버폭력 피해 학생 지도 방법
- 2 사이버폭력 피해 학생 지도 시 유의사항

■ 사이버폭력 피해 학생 지도하기

① 사이버폭력 피해 학생 지도

- ◆ 사이버폭력 피해 학생
 - 대처 방법을 모름, 적극적인 도움 요청을 못함
 - 사전 예방 교육 강화 및 적극적인 대처 방법 교육 실시

사이버폭력 피해 학생 지도하기

2 사이버폭력 대처 지도 방법

◆ 사이버폭력 예방 차원 지도 방안

- 출처가 명확하지 않은 메시지, 메일, 채팅은 열람 또는 답변 금지
- 낯선 사람과의 대화는 가급적 피하며 상대방이 지속적으로 쪽지를 보내거나 대화 신청을 하는 경우 거부 의사를 분명히 밝히기
- 온라인상에서는 본인의 의사를 명확히 밝히지 않는다면 장난으로 오인하여 사태가 더욱 악화될 수 있어, 상대방이 무리한 요구나 강요를 하는 경우 ‘싫다’는 의사를 분명하게 전달하기
- 온라인상의 관계가 오프라인으로 이어지지 않도록 하며, 주변 어른들에게 알리기

◆ 사이버폭력 대응 방법 지도 방안

- 감정적으로 대응하지 않고 거부 의사를 밝힌 후 대화방 나가기
- 가해자가 아닌 다른 사람에게 다시 사이버폭력을 가하지 않기
- 가해자의 신상을 알아내서 다른 방식으로 공격하지 않기
- 피해 사실을 회피하는 것이 도움이 되는 것인지, 아니면 문제를 더 가중시키는 행동인지를 판단하고, 해결할 명확한 문제가 있을 경우 적극적으로 대처하기
- 필요한 경우 객관적인 증거를 철저히 확보하기
- 화면 캡처, 사진 촬영 등의 방법으로 증거를 확보하고, 주변 목격자를 확보하며 파일명에 일시와 장소를 적어두기

사이버폭력 피해 학생 지도하기

2 사이버폭력 대처 지도 방법

◆ 사이버폭력에 대한 증거 확보 방법

- ① 화면 캡처 기능을 활성화한다
- ② 거부 의사를 명확히 밝히고, 화면 캡처를 할 테니 멈추라고 통보한다
- ③ 캡처 파일을 잘 저장한다.
 - 일시, 장소 별도 기록하기
 - 파일 크기가 큰 경우
 - 원본 파일 따로 저장하기
 - 해상도를 조절해 그림파일 크기를 줄여 저장하기
- 게시글, 댓글, 사진 등
 - 캡처 기능 활용하거나 화면을 사진으로 찍어서 확보
 - 상대방 ID 확인 : 게시일시 · 공간, 글 내용 캡처
 - 상대방 ID 미확인 : 게시일시, 인터넷주소 전체, 접속IP 등 캡처
- 영상, 전화 등
 - 영상 저장·녹화하거나 통화내용 녹음
 - 영상 저장이 어려운 경우, 영상을 녹화
 - 스마트폰 녹음 기능이 없는 경우, 다른 저장 매체를 이용하여 통화하면서 녹음

사이버폭력 피해 학생 지도하기

2 사이버폭력 대처 지도 방법

◆ 신고 방법

- 국번없이 117로 신고
- #0117로 문자 상담, 신고 가능
- 안전드림117센터(<http://www.safe182.go.kr>)
 - 24시간 상담
- 학교전담경찰관에게 신고
- 가까운 경찰서 또는 사이버테러대응센터 홈페이지에 신고
- 명예훼손의 경우
 - 경찰에 신고
 - 사이트 관리자에 게시물 삭제 요청
 - 개인정보침해신고센터에 침해구제신청(privacy.kisa.or.kr)



- 방송통신심의위원회 명예훼손 분쟁조정부에 조정 신청(www.kocsc.or.kr)

사이버폭력 피해 학생 지도하기

2 사이버폭력 대처 지도 방법

◆ 사이버폭력 피해 학생 지도

- 피해 사실 신고 절차 및 방법
- 증거자료 확보 방법
- 사이버폭력 예방 수칙
- 가상 상황에 대한 반복 연습
- 구체적 상황에 직접 적용해 보는 경험을 갖도록 지도

◆ 사이버폭력 피해 시 대처방법 지도

- 실제 사례를 들어 구체적으로 이해시키려는 노력 필요
 - 교사는 학생들의 질문에 대해 구체적으로 답변
 - 학생들의 궁금증 해결 및 사이버폭력 피해 시 적극적으로 대처할 수 있도록 도움

◆ 사이버폭력 피해 학생 지도 방법 - 사례(Q&A)

- Q1. 사이버 상에서 욕을 들었어요.
 - 같이 싸우게 되면 사이버폭력 가해자가 될 수 있음을 주지시킬 필요
 - ① 상대방에게 불편하다는 의사를 밝힌다
 - ② 해당 내용을 캡처 후 보관한다
- Q2. 사이버폭력을 당했는데, 어떻게 증명해야 할까요?
 - 증거 및 목격자 확보
 - 파일명에 일시, 장소 기록
 - 캡처 어려운 경우, 핸드폰으로 해당 장면 직접 촬영
 - 수사기관에 의뢰
 - 증거 확보
 - 학교, 117에 즉각 신고

사이버폭력 피해 학생 지도하기

2 사이버폭력 대처 지도 방법

◆ 사이버폭력 피해 학생 지도 방법 - 사례(Q&A)

- Q3. 사이버폭력을 당하면 어디에 도움을 요청해야 할까요?
 - 주변 어른들과 상의한다
 - 주변 어른들에게 알리는 것만으로도 문제 해결의 시작
 - 117, #0117에 신고한다
 - 전문가와 상담한다
 - 가급적 보호자와 동행
- Q4. 피해를 당하는 친구를 목격했는데 어떻게 해야 할까요?
 - 반드시 신고하여 도움을 받을 수 있도록 한다.
 - 부모님, 선생님, 전문기관에 도움을 요청한다.
- Q5. 친한 친구가 나에게 허락을 구하지 않고 내 사진을 올렸어요. 어떻게 해야 할까요?
 - ① 친구에게 게시물 삭제를 요청한다.
 - ② 사이트 관리자에게 삭제/블라인드 요청한다.
 - ③ 선생님, 전문상담가에게 도움 요청한다.
- Q6. 싫다고 했는데도 불구하고 사이버 상에서 지속적으로 괴롭혀요
 - ① 차단 및 숨김 기능 사용
 - ② 관리자 신고기능 활용
 - ③ 어른(전문기관)에 도움요청
- Q7. 보복이 두려워 신고하기가 꺼려져요
 - ① 반드시 학교 선생님, 부모님과 상의한다.
 - ② 폭력관련 전문기관에서 도움받는다.
 - 카카오톡 채널(상다미쌤, 다들어줄게)과 전화(1388, 117)로 도움

사이버폭력 피해 학생 지도하기

3 사이버폭력의 피해 학생 지도 시 유의사항

◆ 사이버폭력 피해 학생 지도 시 유의사항

- ① 실제 사례를 들어 구체적으로 이해시킨다
 - 신고, 증거확보 방법 연습 기회 제공
- ② 심리적 어려움을 벗어날 수 있도록 돕는다
 - 오랜 시간 노출 될수록 피해 학생의 심리적 어려움이 커져 정신 병리적 상태로까지 갈 수 있음
 - 피해 학생이 그 상황에서 벗어날 수 있도록 도움
- ③ 보호자에게 폭력사실을 알린다.
 - 보호자들이 지나치게 놀라지 않게 알림
 - 사안 내용, 학교 측 대처사항 안내
 - 피해 학생 대응 상황 안내
 - 가정에서 자녀를 지지하는 것이 중요함을 알림
- ④ 가해학생에게 조치를 내린다.
 - 가해 상황 파악하여 가해학생 조치
 - 적극적인 해결 과정을 통해 심리적 안정 제공



교원의 사이버폭력 예방·대응 역량 강화

사이버폭력 피해 학생 지도 및 상담 방법



사이버폭력 피해 학생 상담하기

학습목표

- 1 피해 학생의 심리적 안정을 돕는데 효과적인 상담을 진행할 수 있다.
- 2 피해 학생 상담 시 유의 사항을 숙지하고 실천할 수 있다.

학습내용

- 1 피해 학생 상담하기
- 2 피해 학생 상담 시 유의 사항

사이버폭력 피해 학생 상담하기

1 피해 학생 상담하기

◆ 피해 학생의 심리적 특징

- ① 우울 및 불안이 높다
 - 지속적 폭력 피해에 노출되어 불안, 우울 정도가 심각함
 - 앞으로 계속 고통스러울 것이라는 불안감
- ② 스트레스 정도가 심각하다
 - 2차 피해 경험 후 또 다른 피해 경험에 대한 두려움
- ③ 대인 관계에 소극적이거나 기피하려는 모습을 보인다
 - 방관자들에 대한 불신감
 - 타인과 건강한 관계를 형성하지 못할 것이라는 두려움
- ④ 학업에 대한 무기력한 모습과 학교에 가기 싫어하는 모습을 보인다
- ⑤ 아무 생각이 들지 않는다
- ⑥ 충동적인 행동을 할 가능성이 있다.
- ⑦ 자해 및 자살에 대한 생각을 한다

사이버폭력 피해 학생 상담하기

2 피해 학생 심리적 특징에 따른 상담 방법

◆ 불안 및 우울 줄이기

- 불안을 느끼는 상황을 탐색한다
 - 사이버 상이나 일상생활에서 주로 불안과 두려움을 느끼는 상황을 인식
 - 불안할 때 어떤 신체적, 생리적 반응을 경험하는지 함께 이야기
- 불안을 조절하는 훈련을 연습한다
 - 복식호흡, 점진적 근육 이완, 평화로운 장면 상상하기 등
- 우울을 일으키는 사고 오류, 자신의 사고 오류, 파국화를 탐색한다
 - 예)
 - 우울한 이유 쓰기
 - 우울한 이유에 대한 나의 느낌
 - 앞으로 어떻게 될지 나의 생각 쓰기
- 부정적 사고를 카드로 만들고, 카드 뒷면에 대안사고를 적어본다.
 - 예)
 - 앞: 친구들이 내 허락 없이 내 사진을 SNS에 올리고 놀려요
 - 뒤: 친구들에게 내 사진을 지워 달라고 말해요
또, 허락없이 올리지 말라고 말해요

◆ 자존감 향상하기

- 자존감
 - 자신에 대한 가치와 자아에 대한 평가
 - 자신의 중요성에 대한 믿음
- 피해 학생의 자존감을 향상시키는 것이 중요
- 낮은 자존감
 - 갈등상황에서 자신을 방어하고 주장하는 능력, 동기 약화
 - 학교폭력의 피해를 촉진
- 사이버폭력 피해 학생의 자존감 향상에 대한 개입 중요

사이버폭력 피해 학생 상담하기

2 피해 학생 심리적 특징에 따른 상담 방법

◆ 자기 주장성 강화하기

- 자기 주장성
 - 다른 사람의 권리를 침해하지 않고, 타인과의 갈등 없이 자신의 관심사나 느낌, 생각 등을 편안하고 솔직하게 말하거나 표현하는 능력
- ① 사이버 공간에서 자신의 행동 파악하기
 - 사이버 공간에서 자신의 행동 목록 작성
 - 주장 행동, 소극적 행동(비주장 행동), 공격적 행동으로 유목화
- ② 비합리적 사고를 발견하기
 - 사이버 폭력이 발생하는 상황 카드에 대한 자신의 행동방식 탐색
 - 그 행동 이면의 합리적 사고와 비합리적 사고를 구분하기
- ③ 주장 행동 요소 브레인스토밍하기
 - 사이버 공간에서 바람직한 주장 행동의 시기와 요소를 습득할 수 있도록 도움
- ④ 다양한 사이버 상황에서 주장 행동 익히기
 - 사이버폭력 상황 카드를 대응하기 어려운 순서로 순위 매기기
 - 그 이유와 각 상황별 대응 방법 탐색하기
- 사회성 기술 향상하기
 - 사이버 공간 내 관계 유형 구분하기
 - 소통하는 자신의 특성 이해하기
 - 사이버 상에서 좋은 관계 맺는 방법 연습하기
 - 예) 내 감정 전달하는 방법, 글이나 그림에 나타난 타인의 감정 읽기를 통해 타인을 돕고 배려하는 것의 중요성을 인식하고 실천
 - ‘선플’과 ‘악플’을 구분하기
 - 선플한 후 경험 나누기

사이버폭력 피해 학생 상담하기

3 피해 학생에 대한 상담 단계별 고려 사항

◆ 상담 초기

- 사이버폭력 상황 진행 여부 파악 후 피해 학생 안정 작업 우선
 - 심호흡, 안정 유도하는 말 등
 - 신뢰로운 상담관계 형성
 - 전체 상담의 진행 과정 구조화 및 상담 목표 설정
- 위기 수준(불안 및 우울) 평가
 - 상담 중기, 종결기에 위기 수준 점검 가능(심리검사 및 질문 활용)
 - 질문 예시 : 사이버 폭력으로 인해 불안을 느끼는 정도를 수치화 했을 때, 가장 높은 불안의 정도를 10, 가장 낮은 불안을 1로 보았을 때 현재 불안이 어느 정도인지 수치로 말해 주세요.
- 보호 요인, 위험요인 파악
 - 보호 요인 : 가족/친구들의 지지, 높은 자아탄력성, 극복 의지 등
 - 위험 요인 : 현실 대인관계의 어려움, 지지체계 부재, 변화 동기 부족
- 단기 상담 또는 장기 상담 여부 결정
- 보호자 상담 및 교육 병행 계획 수립

◆ 상담 중기

- 피해 학생의 심리적 특징이나 상담 목표에 따라 개입 방법을 선택적으로 활용
 - ① 우울, 불안, 화 등 감정 조절을 어려워하는 경우
 - 정서 조절 방법, 스트레스 대처 방법 등 교육
 - ② 부정적인 생각(인지적 왜곡)으로 괴로워하는 경우
 - 부정적인 생각 → 합리적 사고로 전환하는 방법 교육
 - ③ 사이버, 현실 대인관계에서 두려움을 호소하는 경우
 - 긍정적 대인관계 형성 및 갈등 해결 기술 교육
 - ④ 피해를 자책하며 비난하는 경우
 - 객관적으로 상황 바라보기
 - 긍정적 자기개념 형성 교육

사이버폭력 피해 학생 상담하기

3 피해 학생에 대한 상담 단계별 고려 사항

◆ 상담 종결

- 종결 후 스트레스 대처 방안 나누기
- 미래 계획 수립하기
- 사이버폭력에 노출되지 않기 위한 노력
- 추후 상담 정보 제공

◆ 사이버폭력 피해 학생 치유를 위한 집단 상담 프로그램

단계	회기	목표	주제
마음열기	1	관계 형성하기	<ul style="list-style-type: none"> • 촉진적 관계 형성하기 • 초기평가 및 목표설정하기 • 감정 다루기 • 상담구조화하기
다시 말하기	2	사건에 대해 말하기	<ul style="list-style-type: none"> • 피해상황 파악하기 • 과거, 현재, 미래의 관점에서 사건에 대한 평가하기 • 사건에 의한 감정, 생각, 신체적 변화 탐색하기 • 사건과 관련된 사람에 대해 탐색하기
상처 돌아보기	3	사건에 대한 생각나누기	<ul style="list-style-type: none"> • 사건에 대한 현재의 지각 파악하기 • 사건에 대한 과거·미래 관점에서의 시각 탐색하기
	4	사건에 대한 감정 나누기	<ul style="list-style-type: none"> • 사건에 대한 현재의 감정 파악하기 • 사건 당시의 감정 탐색 • 미래의 감정 예상하기
	5	사건 이후의 변화 다루기	<ul style="list-style-type: none"> • 사건으로 인한 신체적 변화 탐색하기 • 사건으로 인한 인지적 변화 탐색하기 • 사건으로 인한 정서적 변화 탐색하기
받아 들이기	6	원하는 해결방법 탐색하기	<ul style="list-style-type: none"> • 현실적 해결방안 탐색하기 • 해결 후의 자신의 모습 살피기
	7	자원 찾기	<ul style="list-style-type: none"> • 외부의 보호자원 탐색하기 • 자기 내면의 보호자원 탐색하기
해보기	8	실천할 수 있는 행동지침 만들기	<ul style="list-style-type: none"> • 자기보호를 위한 행동지침 만들기 • 해결방안 탐색하기 • 실천할 수 있는 예방방법 탐색하기
	9	나 자신을 격려하기	<ul style="list-style-type: none"> • 스스로를 격려하기 • 자성예언을 통해 실천의지 키우기 • 사이버 세상과 화해하기
일어서기	10	다시 시작하기	<ul style="list-style-type: none"> • 미래의 나와 소통하기 • 자신의 변화 탐색하기 • 사이버 세상에 대한 새로운 희망가지기

- 사이버폭력 피해 학생의 치유를 위하여 사이버폭력 피해 학생의 공통적 특징을 중심으로 관계형성, 사건의 파악, 정서 및 인지적 변화, 문제해결 방법 탐색 등의 과정으로 구성된 집단상담 프로그램을 진행 가능

사이버폭력 피해 학생 상담하기

4 사이버폭력의 피해 학생 상담 시 유의사항

◆ 사이버폭력 피해 학생 상담 시 유의점

- ① 두려움과 공포, 슬픔, 소외감 등에 대해 충분히 공감한다
 - 사이버폭력의 익명성 때문에 누군가로부터의 폭력에 또 노출될 수 있다는 두려움을 느낄 수 있고, 사이버폭력의 빠른 확산성과 피해의 지속성 때문에 피해 학생은 큰 정서적 불안정을 느낄 수 있음
 - 적절한 위로와 지지를 표현해 주고 감정에 충분한 공감 필요
- ② 현재의 피해 상황 여부 확인 후 필요한 조치를 해준다.
 - 피해 상황과 요구 파악
 - 신고 방법, 증거확보 방법 등 안내
- ③ 피해 학생의 안전 확보하고, 사안 처리 과정을 안내한다
 - 가해학생으로부터 보복을 당하지 않도록 교사가 책임감을 가지고 지도, 관리할 것을 인지시켜 줌
 - 사안 처리 절차 및 내용, 진행 과정, 준비 사항, 보호 조치 등을 설명
- ④ 교사는 사이버폭력 피해의 영향에 대한 이해 역량을 갖춘다
 - 사이버폭력 피해로 인해 우울, 불안, 스트레스, 자살 생각, 자존감 저하 등 심리적 영향을 받고, 또래관계에서 소외감을 느끼기도 하며, 건강상의 문제를 경험할 가능성이 있음을 이해
 - 현실이 아니므로 무시하라는 식의 태도는 피해 학생에게 더욱 상처가 됨
- ⑤ 피해 학생이 자기비난하지 않도록 해야 한다
 - 사안 비난은 사건 해결에 도움이 되지 않음을 이해시킴
 - 피해 후유증으로부터 회복될 수 있도록 지원
- ⑥ 또 다른 폭력 피해에 노출되거나, 가해 행동을 하지 않도록 한다
 - 반응적 폭력 시 2차, 3차 피해 우려
 - 다른 사람에게 사이버폭력을 가해 가해자가 될 수 있음을 안내
 - 필요 시 보호자 상담 및 교육 병행