

공감 요청을 포함한 공감 대화 교육의 가능성 — AI 공감 요청 경험에 대한 대학생의 인식을 중심으로

이은영 부산대학교 국어교육과 박사수료

- I. 서론
- II. 공감 대화 교육에서의 공감 요청
- III. 연구 설계 및 자료 분석
- IV. 공감 요청 경험 양상과 교육적 함의
- V. 결론

I. 서론

이 연구는 공감 요청¹⁾이 공감 대화에서 어떠한 의미를 지니는지를 이론적으로 탐색하고, 이를 생성형 인공지능(이하 AI)²⁾에 공감 요청을 한 경험이 있는 대학생들의 인식을 통해 검토함으로써, 공감 제공³⁾ 중심으로 교육되어

-
- 1) 화행 이론에서 요청(request)은 화자가 청자에게 특정한 행동이나 반응을 기대하며 이를 수행해 주기를 요구하는 화행을 의미한다. 그러나 공감의 경우 특정 행위를 직접 요구하는 명시적 요청의 형태로 나타나기보다는 자신의 감정이나 경험을 드러냄으로써 상대의 공감적 반응을 기대하거나 유도하는 간접적인 방식으로 이루어지는 경우가 많다. 따라서 이 연구에서는 ‘공감 요청’을 공감적 반응을 기대하며 이루어지는 말하기를 지칭하는 분석적 용어로 사용하였다. 즉, 공감 요청은 공감 제공과 결합되어 공감 대화를 구성하는 한 국면을 설명하기 위한 개념이다.
 - 2) 이 연구에서는 ‘생성형 인공지능(Generative Artificial Intelligence)’을 ‘AI’로 약칭하며, 이후 해당 의미로 통일하여 사용한다. 다만, 혼동을 방지하고자 ‘인공지능(Artificial Intelligence)’이라는 포괄적 개념을 지칭할 때는 약칭을 사용하지 않는다.
 - 3) 이 연구에서 사용하는 ‘공감 제공’은 공감 요청에 대한 듣기 및 반응을 지칭하는 분석적 용어로, 국어과 교육과정에서 제시하는 ‘공감적 듣기’와 밀접하게 관련된다. 즉, 공감 제공은 상대의 말을 경청하고 그 입장과 감정을 이해하고 공감적으로 반응하는 것을 의미한다.

은 공감 대화 교육의 확장 가능성을 탐색하는 데 목적이 있다.

급변하는 현대 사회에서 공감 대화는 상호 이해와 관계 유지를 위한 중요한 의사소통 방식으로 그 중요성이 커지고 있다. 국어과 교육과정에서는 학습자가 타인과의 대인관계를 형성하고 유지하기 위해 공감 대화가 필요함을 강조하며, 이를 중학교 1~3학년 듣기·말하기 성취기준으로 제시하고 있다.⁴⁾ 해당 성취기준은 상대의 말을 경청하고 공감적으로 반응하는 능력을 핵심 내용으로 삼고 있어,⁵⁾ 공감 대화가 공감 제공자의 이해와 반응 중심으로 다루어지고 있음을 보여준다.

이와 관련하여 박재현(2018: 14)에서는 공감적 의사소통 역량 강장을 위한 교육 내용 체계를 설정하면서, 공감을 심리학적 현상으로 이해하기보다 실제 의사소통 맥락에서 작동하는 상호작용적 현상으로 파악할 필요가 있음을 지적하였다. 이후 박재현(2021)은 대화 참여자의 입장 교대와 감정 공유를 통해 공감 경험이 순환적으로 형성되는 공감 대화 교육 모형을 제안하였다. 이러한 연구들은 공감 대화를 상호작용적 의사소통 과정으로 이해하고 공감 교육의 방향을 확장하는 데 중요한 시사점을 제공하였다.

그러나 공감 요청이 공감 대화의 출발점임에도 불구하고 공감 대화의 한국면으로 통합되어 다루어지기보다는 상담 및 심리 영역에서는 자기 노출(Self disclosure)로, 문학 교육에서는 자기 서사로 각각 분산되어 다루어져 왔다. 이로 인해 공감을 요청하는 과정에서 무엇을 고려해야 하는지, 개인이 자신의 감정을 어떻게 언어화해야 하는지와 같은 문제는 공감 대화 교육에서 상대적으로 충분히 조명되지 못한 채 비가시화되어 온 경향이 있다.

4) 2015 개정 국어과 교육과정에서는 중학교 듣기·말하기 성취기준으로 '9국01-02) 상대의 감정에 공감하며 적절하게 반응하는 대화를 나눈다'를 제시하였으며, 2022 개정 국어과 교육과정에서는 이를 확장하여 '9국01-04) 상대의 말을 경청하고 상대의 감정과 입장에 공감하는 반응을 보이며 대화한다'를 성취기준으로 제시하였다.

5) 2022 개정 국어과 교육과정의 중학교 1~3학년 듣기·말하기 내용 체계를 살펴보면, 과정·기능 범주의 상호 작용 영역에서 '경청과 공감적 반응하기'를 내용 요소로 제시하고 있다.

한편, 최근 인공지능 기술의 발전으로 인간과 AI 간 대화가 일상적인 의사소통 방식의 하나로 인식되고 있다.⁶⁾ 특히 AI를 공감 대화의 상대로 선택하는 일부 사용자의 모습은 공감 대화 요청 양상을 살펴볼 수 있는 단서를 제공한다. 이러한 현상은 AI가 인간보다 더 효과적인 공감을 제공하기 때문 이라기보다, 공감 요청 말하기에 수반되는 심리적 부담과 관계적 위험을 낮추는 환경을 제공하고 공감 요청 말하기 방법을 잘 알지 못해도 대화를 시도할 수 있기 때문으로 해석할 수 있다. 이는 기존 공감 대화 교육에서 공감 요청 말하기가 충분히 다루어지지 않았음을 시사한다.

따라서 공감 대화를 공감 제공자의 반응 중심으로 이해해 온 기존의 관점을 넘어, 공감 요청자의 말하기를 포함한 상호작용적 의사소통 과정으로 재인식할 필요가 있다. 이에 이 연구에서는 교육과정과 교과서에 제시된 공감 제공 중심의 공감 대화 교육 양상을 검토하고, 공감 요청자의 관점에서 공감 대화의 구조와 의미를 이론적으로 탐색하고자 한다. 또한, AI에 공감을 요청한 경험이 있는 대학생들의 인식을 분석하여 공감 요청 말하기의 실제적 양상을 살펴봄으로써 공감 대화 교육의 확장 가능성을 논의하고자 한다.

II. 공감 대화 교육에서의 공감 요청

1. 공감 대화 교육 현황

공감(共感, empathy)이란 ‘남의 감정, 의견, 주장 따위에 대하여 자기도

6) 이지용(2023)은 인공지능 시대에 대화의 상대가 인간에서 AI로 확장되고 있으며, 이에 따라 대화의 방식과 목적 또한 기술 발전의 맥락 속에서 재구성되고 있음을 언급하였다.

그렇다고 느끼는 기분'을 의미한다(표준국어대사전). Rogers(1975)는 '한 사람이 다른 사람의 개인적 세계에 들어가 그 안에서 익숙해지는 것'이자, '다른 사람의 삶 속에서 일시적으로 사는 것'으로 정의하며, 공감을 타인의 정서와 관점을 이해하는 심리적·관계적 과정으로 설명하였다. 이러한 정의는 공감에 개인의 내적 감정에 머무르지 않고 타인과의 관계 속에서 실현되는 상호작용 개념임을 시사한다.

공감 대화는 타인과의 상호작용 속에서 공감에 의사소통 과정으로 구현되는 것으로, 국어과 교육과정에서 강조하는 의사소통 역량과 공동체·대인관계 역량을 기르는 데 중요하다. 특히 상대방의 입장 및 감정에 주목하고 마음을 헤아리며 자신이 느낀 감정을 적절하게 표현하는 공감적 의사소통 역량은 미래 학습자에게 중요한 능력이다(박재현, 2021: 24). 그동안 공감 대화 교육은 Rogers(1975)의 상담심리학에 기반한 공감적 듣기와 공감적 반응을 중심으로 이루어져 왔으며, 학습자가 상대의 입장과 감정을 이해하고 적절하게 반응하는 능력을 기르는 방향으로 발전해 왔다. 즉, 공감 교육의 주된 초점은 '어떻게 경청할 것인가, 어떻게 공감적 반응을 보일 것인가'와 같이 공감 제공자의 듣기 태도와 반응 방식에 놓여 있었다(정상섭, 2005).

이에 반해 '공감을 받고 싶을 때 어떻게 말해야 하는가, 자신의 감정을 어떻게 효과적으로 표현해야 하는가'와 같은 공감 요청 말하기는 상대적으로 교육의 전면에 제시되지 못하였다(박재현, 2018). 그 결과 공감 요청 말하기는 자연스럽게 이루어지는 전제 조건으로 간주되어 공감 대화가 시작되기 위한 출발 조건에 머무르는 경향을 보였다. 이러한 구조가 실제 교과서의 학습 활동에서는 어떻게 구현되고 있는지 확인하기 위해, 2015 개정 교육과정을 반영한 교과서를 중심으로 공감 대화 학습 활동을 검토하였다.



〈그림 1〉 중학교 국어 교과서의 ‘공감하며 듣기’ 학습 활동

〈그림 1〉은 2015 개정 교육과정 중학교 국어 2학년 2학기 1단원 ‘소통하고 공감하는 삶’의 ‘(2) 공감하며 듣기’에 제시된 학습 활동 일부(50-52쪽)이다. ㉔를 보면, 학습자에게 역할 1과 역할 2를 부여하여 공감 대화를 수행하도록 구성되어 있다. 역할 1은 자신의 상황과 감정을 말하는 사람(공감 요청자), 역할 2는 공감적 듣기 방법을 활용하여 상대의 이야기를 듣는 사람(공감 제공자)으로 설정되어 있으며, 감정 그림 카드(가)와 서술형 예시(다)를 활용하여 대화하도록 유도하고 있다. 이러한 활동 구성은 공감 대화를 상호작용적 의사소통으로 경험하게 한다는 점에서 의의를 지닌다.

그러나 해당 활동은 공감 요청자에게 역할만 부여할 뿐, 공감을 요청하는 방법을 구체적으로 제시하지 않는다. 다시 말해, 역할 1은 자신의 감정과 상황을 말하도록 요구받지만, 감정을 어느 수준까지 드러내야 하는지, 상대와의 관계를 어떻게 고려해야 하는지, 어떠한 방식으로 공감을 요청해야 하는지 등에 대해서는 안내받지 못한다. 그 결과 공감 요청의 말하기는 학습자의 자발적 수행에 맡겨진 채, 교육적으로 구조화되지 않은 상태로 제시된다.

대화 이후의 평가 활동에서도 이러한 경향은 반복된다. ㉕를 보면, 역할

수행에 대한 점검은 역할 2가 공감적 듣기 전략을 적절히 활용하였는지를 중심으로 이루어지며, 역할 1의 말하기 과정이나 공감 요청 방식에 대한 성찰은 평가 항목에서 제외되어 있다. 이는 공감 대화를 구성하는 두 주체 중 공감 제공자의 기능은 명시적으로 교육·평가되는 반면, 공감 요청자의 말하기는 전제된 조건으로 처리하고 있음을 보여준다.

물론 해당 단원이 ‘공감하며 듣기’를 목표로 설정하고 있다는 점에서, 공감 제공자의 역할과 듣기 전략이 중심적으로 제시되는 것은 단원의 성격상 자연스러운 구성이다. 그러나 이러한 구성은 공감 대화를 공감 제공자 중심의 듣기와 반응 차원으로 한정함으로써, 공감 요청 말하기가 교육적으로 충분히 다루어지지 못하는 결과로 이어질 수 있다. 이는 <그림 1>에서 제시한 교과서의 사례에 한정된 특성이 아니며, 2015 개정 국어과 교육과정을 바탕으로 공감 대화를 다루는 교과서 전반에 나타나는 구성상의 특징으로 볼 수 있다.⁷⁾

이러한 경향은 2022 개정 국어과 교육과정에서도 이어지고 있다. ‘[9국 01-04] 상대의 말을 경청하고 상대의 감정과 입장에 공감하는 반응을 보이며 대화한다.’라는 성취기준 적용 시 고려 사항을 보면, ‘공감하며 듣기는 자신의 감정을 솔직하게 표현하며’라고 기술되어 있다. 이때 ‘공감하며 듣기’를 주어로 설정한 문맥을 고려하면 ‘자신의 감정’은 공감 제공자의 반응 발화를 염두에 둔 것으로 해석할 수 있으며, 공감적 듣기가 상대의 발화를 이해하는 데서 나아가 듣는 주체가 자신의 정서적 반응을 언어화하는 과정까지 포함함을 시사한다. 그러나 이 과정에서 공감 요청자가 자신의 감정을 어떻게 언어화하고 공감을 요청하는지에 대해서는 구체적으로 다루지 않으며, 해당 과정은 여전히 전제된 조건으로 남아 있다.

7) 박재현(2018: 15)은 공감적 의사소통 행위를 주로 듣기 영역으로 규정한 2007·2009 국어과 교육과정과 달리, 2015 국어과 교육과정에서는 공감 대화의 쌍방향성이 일정 부분 확인된다고 평가하였다. 그러나 여전히 상대의 말을 경청하고 반응하는 구조에서 완전히 탈피하지 못하였다고 지적하였다.

또 주목할 만한 것은 2022 개정 국어과 교육과정에서는 [9국01-04] 성취기준과 ‘[9국01-09] 서로의 감정이나 바라는 바를 진솔하게 표현하면서 갈등을 조정한다.’를 연계하여 제시하고 있다는 점이다.⁸⁾ 이를 통해 감정 표현과 요청의 말하기가 갈등 상황을 해결하기 위한 의사소통 전략으로 제시되고 있음을 알 수 있다. 실제 교과서에서도 상황 전달하기, 감정 표현하기, 요청하기의 단계로 갈등 조정 대화를 구성하여, 학습자가 자신의 요구를 구체적으로 말하도록 지도하고 평가하는 활동이 제시되고 있다. 이는 요청의 말하기가 국어과 의사소통 교육에서 일정 부분 명시적으로 다루어지고 있음을 보여준다.

다만 이러한 요청은 갈등을 조정하고 문제 상황을 해결하는 데 목적을 둔 말하기로, 타인으로부터 공감적 이해와 반응을 기대하는 공감 요청의 말하기와는 성격을 달리한다. 갈등 조정 맥락에서의 요청은 자신의 바람을 분명히 전달하고 상대의 행동 변화를 유도하는 기능적 말하기인 데 반해, 공감 요청은 해결보다 이해와 수용을 우선하는 말하기로, 자기의 감정이나 상황에 대한 노출과 관계적 고려가 더욱 크게 작용한다는 점에서 구별될 필요가 있다. 이러한 차이를 고려할 때, 2022 개정 교육과정과 교과서에 제시된 요청 말하기는 공감 요청의 말하기를 직접적으로 다루고 있다고 보기 어렵다. 오히려 요청 말하기가 주로 갈등 조정이라는 특정 의사소통 목적에 한정되어 제시됨으로써, 공감을 얻기 위해 자신의 감정과 경험을 드러내는 요청의 말하기는 여전히 교육적으로 충분히 조명되지 못하고 있음을 시사한다.

이상으로 살펴본 바와 같이, 국어과 듣기·말하기에서 제시된 공감 대화 교육은 주로 상대의 말을 경청하고 그에 적절하게 반응하는 능력에 초점

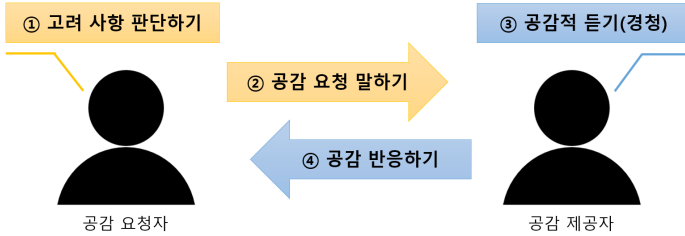
8) 교과서 사례로, 중학교 2-1 교과서의 지학사 4단원 ‘(2) 마음을 어루만지는 대화’, 천재교육(정호용) 3단원 ‘(2) 마음을 나누는 대화’, 천재교육(노미숙) 2단원 ‘(1) 공감하며 존중하며 대화하기’ 등이 있다. 다만, 일부 출판사의 중학교 국어 2-2 교과서는 출판사 홈페이지에 교과서 본문이 공개되기 전이라 분석에서 제외하였다(2026년 1월 기준).

이 맞추어져 있으며, 공감의 작동 구조 전반을 충분히 다루기보다는 공감 제 공자의 역할 중심으로 구성되는 경향을 보인다(박재현, 2018). 특히 요청하는 말하기는 공감 대화의 전제 조건으로 처리되거나 갈등 조정과 같은 특정 의 사소통 목적에 한정되어 제시됨으로써 그 구조가 교육적으로 가시화되지 못 한 측면이 있다. 그러나 공감 대화의 상호작용적 과정이라는 점을 고려할 때, 그 범위와 초점에 대한 재검토가 필요하다. 이에 다음 절에서는 공감 대화를 공감 요청의 관점에서 재조명하여 살펴보고자 한다.

2. 공감 대화에서의 공감 요청

공감 대화는 공감을 원하는 사람과 공감을 제공하는 사람이 쌍방향으로 상호작용하는 의사소통 구조 안에서 이루어진다. 공감 대화는 ‘① 공감 요청자의 고려 사항 판단하기, ② 공감 요청자의 공감 요청 말하기 ③ 공감 제공자의 공감적 듣기, ④ 공감 제공자의 공감적 반응하기’의 과정으로 이루어진다.⁹⁾ 국어과 교육과정에서는 ③과 ④를 중심으로 공감적 듣기 교육으로서 소극적 들어주기(집중·격려하기)와 적극적 들어주기(요약·반영하기)를 주로 다루었다. 그러나 공감 대화는 제공자의 반응 이전에, 요청자가 공감을 요청하기 전 수행하는 다양한 고려와 실제 공감 요청 말하기로부터 시작되는 의사소통 행위이다. <그림 2>는 이러한 공감 대화의 구조를 요청자와 제공자의 상호작용 과정으로 도식화한 것이다.

9) 공감 대화가 항상 <그림 2>와 같은 순차적 과정을 따르는 것은 아니다. 실제 의사소통 상황에서는 공감 제공자의 질문이나 반응으로 대화가 시작되는 경우, 공감을 요청하였으나 충분한 반응을 얻지 못해 대화가 단절되는 경우 등이 존재한다. 다만, 이 도식은 공감 대화를 요청과 제공이 결합한 상호작용 구조로 설명하고, 특히 ①의 단계에서 요청자가 감수해야 하는 고려 사항과 ②의 단계에서 요청 말하기 유형을 교육적으로 가시화하기 위한 분석적 틀로 제시한 것이다.



〈그림 2〉 공감 대화 과정

1) 공감 요청 전 고려 사항

공감 요청자의 말하기는 즉각적으로 이루어지는 발화가 아니라, 요청자가 다양한 조건을 종합적으로 고려하여 수행하는 말하기이다. 공감 요청자가 말하기 수행 이전에 고려하는 사항은 다음과 같다.

먼저, ‘공감을 요청할 상대’와 ‘관계적 안정성’을 고려한다. 공감 요청자는 자신의 고민이나 감정을 누구에게 드러낼 것인지, 즉 공감 제공자를 선택하는 과정에서 상대가 자기 노출¹⁰⁾을 감당할 수 있는 존재인지, 관계적 신뢰가 형성되어 있는지, 공감 요청 이후에도 관계가 유지될 수 있는지, 상대가 자신에 대해 부정적 평가를 하거나 오해를 할 가능성은 없는지 등을 판단한다. 이는 공감 요청이 단순한 감정 표현이 아니라, 관계 변화의 가능성을 내포한 말하기 행위임을 보여준다.

다음으로, 공감을 요청하는 ‘시점’과 ‘상호작용 방식’에 대한 고려이다. 공감 요청자는 언제 공감을 요청할 것인지, 대면 상호작용이 적절한지 혹은 비대면 방식이 더 적절한지, 나아가 어떠한 매체를 통해 의사소통할 것인지를 판단한다. 이러한 선택은 공감 요청 과정에서의 심리적 부담을 조절하는 기능을 한다.

마지막으로, ‘자기 노출의 범위’와 ‘언어화 전략’에 대해 고려한다. 공감

10) 자기 노출은 정보 공유, 정서 표출, 대인관계 형성 및 유지, 자기 이해 등 다양한 목적으로 이루어진다. 다만 이 연구에서는 공감 대화에서 타인으로부터 공감적 이해와 반응을 기대하며 이루어지는 자기 노출에 한정하여 살펴본다.

요청자는 자신의 고민, 걱정, 감정 중 무엇을 어느 정도까지 언어화할 것인지, 감정을 직접적으로 표현할 것인지 완곡하게 전달할 것인지와 같은 언어적 전략을 선택한다. 이는 공감 요청 말하기가 단순한 감정 방출이 아니라, 자기 노출의 강도를 조절하는 전략적 의사소통임을 시사한다.¹¹⁾

이처럼 공감 요청 말하기가 다양한 관계적·상황적 고려를 전제로 수행된다는 점은 공감 제공자의 인식 전환을 요구한다. 공감 제공자는 요청자의 발화를 단순한 감정 표현이나 즉각적 호소로 받아들이기 쉽지만, 요청자가 공감을 요청하기까지 상대 선택, 상호작용 방식, 자기 노출의 범위 등을 신중히 판단하였음을 인식한다면 공감 제공의 의미는 달라질 수 있다. 이는 공감 요청이 우연적 발화가 아니라, 관계적 위험을 감수한 선택의 결과임을 이해하는 과정이기 때문이다.

공감 제공자가 요청자의 이러한 고려 과정을 인식할 경우, 공감 제공은 단순히 요청자의 말에 반응하는 행위를 넘어, 요청자의 노출을 존중하는 상호작용으로 확장될 수 있다. 공감 제공의 내용과 방식이 더욱 신중하고 맥락화된 형태로 조정될 가능성을 열어 주며, 공감 대화를 일회적 위로나 반응이 아닌 관계적 의미를 형성하는 경험으로 전환할 수 있다. 다시 말해, 공감 요청의 구조를 이해하는 것은 공감 제공의 질과 깊이를 심화시키는 전제가 되며, 공감 요청자와 공감 제공자 간의 상호작용을 보다 안정적이고 지속적인 관계로 이끄는 요소로 작용할 수 있다.

2) 공감 요청 말하기 유형

일상 대화에서 공감은 “공감해 달라”와 같이 직접적인 요청의 형태로

11) 박재현(2016)은 자기 노출을 화자가 자신에 대한 내용을 타인에게 의도적으로 언어를 통해 전달하는 행위로 설명하였으며, 화자가 자기 노출을 시도할 때 청자의 적절한 반응이 상호작용을 더욱 원활하게 만드는 데 기여할 수 있음을 언급하였다. 또한, 임영주·권순희(2018)는 자기 노출 말하기를 화법 전략 중 하나로 바라볼 필요가 있다고 하였으며, 백정이·구연산(2022)은 자기 노출에는 위험이 따르므로 반드시 조절이 필요하다고 언급하였다.

나타나기보다는 감정 표현, 상황 설명, 자기 노출 등을 통해 간접적으로 유도되는 경우가 많다. 이러한 점을 고려할 때, 공감 요청 말하기는 명시적 요청뿐만 아니라 간접적으로 공감적 반응을 기대하는 상호작용적 발화를 포함하는 것으로 이해된다. 또한, 공감 요청 말하기는 요청자가 자신의 경험과 감정을 어느 수준까지 타인에게 드러내는지에 따라 서로 다른 양상으로 나타난다.

이러한 자기 노출의 차이는 조하리의 창(Johari Window)¹²⁾에서 제시하는 자기 노출의 영역을 통해 이해할 수 있다. 조하리의 창은 개방 영역(open area), 은폐 영역(hidden area), 맹목 영역(blind area), 미지 영역(unknown area)으로 구성된다.¹³⁾ 조하리의 창 관점에서 살펴볼 때, 공감 요청 말하기는 자기 인식과 관계 인식의 수준에 따라 서로 다른 방식으로 실현되는 의사소통 행위로 설명된다. 이에 조하리의 창 네 영역을 참고하여 공감 요청 말하기의 유형을 ‘정서 공유 요청, 내면 공개 요청, 인식 확인 요청, 탐색·정리 요청’으로 구분하였다.

첫째, ‘정서 공유 요청’은 개방 영역에 해당하는 공감 요청으로, 이미 관계 내에서 공유된 감정이나 상황을 다시 언어화하여 공감을 요청하는 유형이다. 예를 들어 “요즘 성적 때문에 힘든 건 너도 알고 있겠지만, 스트레스 때문에 잠을 못 잘 정도야”와 같이, 요청자는 자신의 상태가 상대에게 일정 부분 알려져 있다는 점을 전제로 하며, 이때 공감 요청은 감정의 확인이나

12) 조하리의 창(Johari Window)은 Joseph Luft와 Harry Ingham이 만든 모형으로, 두 사람의 이름에서 따온 명칭이다. 이는 대인관계에서 개인이 타인에게 어떻게 인식되는지, 자신의 성향이 자기 자신과 타인에게 어떻게 인식되는지를 설명하는 사회심리학적 인식 모형이다.

13) 개방 영역(open area)은 자신과 타인이 모두 알고 있는 영역을, 은폐 영역(hidden area)은 자신만 아는 영역을, 맹목 영역(blind area)은 타인은 알고 있으나 자신은 인식하지 못하는 영역을, 미지 영역(unknown area)은 자신과 타인 모두 알지 못하는 잠재적 영역을 의미한다. 자기 개방과 타인의 피드백이 활발히 이루어질수록 개방 영역이 확장되며, 이는 대인 의사소통을 원활하게 하고 상호 이해를 증진한다(Luft, 1961: 6-7).

관계적 유대의 재확인을 목적으로 이루어진다. 이러한 요청은 자기 노출의 부담이 비교적 낮으며, 일상적인 공감 대화에서 빈번하게 나타난다.

둘째, ‘내면 공개 요청’은 은폐 영역에 해당하며, 요청자가 그동안 타인에게 드러내지 않았던 고민이나 감정을 선택적으로 공개하며 공감을 요청하는 유형이다. 가령 “지금까지 말하지 않았는데, 사실 요즘 이 문제 때문에 혼자 많이 고민했어.” 또는 “이거 다른 사람에게는 말하지 않은 건데, 네가 들어줬으면 해.”와 같이 이전에 공유되지 않았던 내면의 상태를 언어화하여 공감을 요청한다. 이 경우 공감 요청 말하기는 명확한 자기 노출을 수반하며 요청자는 관계적 위험과 평가 가능성을 함께 고려하게 된다. 이 유형의 공감 요청은 높은 심리적 부담을 동반하며 요청자가 공감을 제공할 상대와 상황을 신중히 선택하는 경향이 있다.

셋째, ‘인식 확인 요청’은 맹목 영역에 해당하는 공감 요청으로, 요청자가 자신의 상태를 명확히 인식하지 못한 채 타인의 반응을 통해 자신의 상태를 확인하려는 경우에 나타난다. 예컨대 “내가 그 일에 대해 너무 예민하게 반응한 걸까?”처럼 자신의 감정이나 판단을 타인의 시선을 통해 점검하려는 공감 요청이다. 즉, 자신의 감정이나 행동이 타인에게 어떻게 인식되는지에 대한 불안이나 불확실성을 해소하기 위해 공감을 요청하며, 이 과정에서 공감 제공자의 반응은 요청자의 자기 인식 형성에 중요한 역할을 한다. 이 유형은 공감이 단순한 감정 표현을 넘어 자기 이해를 매개하는 기능을 수행함을 보여준다.

넷째, ‘탐색·정리 요청’은 미지 영역에 기반한 공감 요청으로, 요청자 자신에게도 아직 분명하지 않은 감정이나 생각을 말하기 과정을 통해 탐색하고 정리하기 위해 이루어진다. 이 유형에서는 “요즘 기분이 이상해. 왜 이런 기분이 드는지 나도 잘 모르겠어.”처럼 감정의 성격을 규정하지 않은 채 말하기가 시작되어 특정 감정을 전달하기보다는, 말하기 자체를 통해 자신의 상태를 점차 인식해 가는 과정적 성격을 지닌다. 이때, 공감 요청자는 공감 제공자의 즉각적인 조언이나 해결책보다는 말하기를 지속할 수 있도록 허용

하는 공감적 반응을 기대하게 된다.

이러한 관점은 공감 제공자가 공감 요청자의 말하기를 동일한 방식으로 해석하거나 반응하기보다는 요청이 이루어진 자기 노출의 맥락을 고려할 필요성을 시사한다. 이상의 내용을 정리하면 <표 1>과 같다.

<표 1> 조하리의 창 기반 공감 요청 말하기 유형

조하리의 창	공감 요청 유형	특징
개방 영역	정서 공유 요청	상대와의 관계 내에서 이미 공유된 감정·상황을 다시 언어화함
은폐 영역	내면 공개 요청	상대에게 드러내지 않았던 감정·상황을 선택적으로 공개함
맹목 영역	인식 확인 요청	상대의 반응을 통해 자신의 감정·상황을 점검·확인하려 함
미지 영역	탐색·정리 요청	상대에게 말함으로써 자신의 감정·상황을 스스로 탐색·정리함

이 절에서는 공감 과정 도식화를 통해 공감 요청이 공감 제공 이전에 이루어지는 상호작용의 출발 단계임을 확인하였으며, 공감 요청자가 공감을 요청하기에 앞서 여러 가지 사항을 고려함을 알 수 있었다. 또한, 조하리의 창을 분석 틀로 활용하여 공감 요청 말하기가 자기 노출 범위와 인식의 수준에 따라 서로 다른 양상으로 나타날 수 있음을 유형화하였다. 이를 통해 공감 대화를 공감 제공자의 반응 중심으로 이해해 온 기존의 논의를 넘어, 공감 요청의 말하기를 공감 대화의 출발점이자 핵심 국면으로 재조명하고자 하였다.

III. 연구 설계 및 자료 분석

1. 연구 대상 및 연구 설계

이 연구는 공감 요청 말하기의 양상을 탐색적으로 파악하기 위해 대학

생을 연구 대상으로 설정하였다. 대학생은 중등학교에서 국어과 교육과정을 통해 공감 제공 중심의 공감 대화 교육을 경험한 집단이며, 비교적 자율적인 의사소통 경험과 디지털 매체 활용 경험이 축적된 집단이라는 점에서 공감 요청 말하기의 양상을 탐색적으로 파악하기에 적절한 집단이다. 특히 이 연구의 참여자는 부산시 소재의 대학교에 재학 중인 2006년생 대학교 1학년(2025년 기준)으로, 중학교 재학 시기(2019-2021)에 2015 개정 교육과정이 적용된 국어과 교육을 경험한 세대이다.¹⁴⁾

이 연구는 공감 요청이 공감 대화에서 어떠한 의미를 지니는지를 검토하기 위해 세 단계로 연구를 설계하였다. '1차 설문'을 통해 연구 참여자의 AI 사용 경험 전반을 파악하고, '2차 설문'을 통해 AI 공감 요청 대화 경험의 양상을 구체화한 뒤, '개인 인터뷰'를 통해 공감 요청 말하기 경험을 심층적으로 탐색하는 방식으로 진행되었다. 공감 요청 말하기는 강제하거나 인위적으로 구성하기 어려운 의사소통 행위라는 점에서, AI에 공감을 요청한 경험은 공감 요청의 대화를 비교적 자연스럽게 관찰할 수 있는 연구 맥락으로 활용되었다.

먼저, '1차 설문'은 AI를 일상적으로 사용한 경험이 있는 대학생 103명을 대상으로 실시하였으며, AI 사용 유형, 사용 목적, 사용 빈도 등을 중심으로 구성하여 연구 참여자의 AI 활용 경험 전반을 파악하고 2차 설문 대상자를 선별하는 데 목적을 두었다. 다음으로, '2차 설문'은 1차 설문 응답자 중 AI 공감 대화 사용 경험이 있다고 응답한 67명을 대상으로 진행하였으며, AI 공감 요청 목적과 상황, 공감을 요청한 맥락, 기대한 공감 반응 등을 중심으로 질문을 구성하여 공감 요청 경험의 구체적 양상을 확인하고 개인 인터뷰 참여자를 모집하기 위해 실시하였다. 마지막으로 '개인 인터뷰'는 2차 설

14) 모든 연구 참여자에게 연구 목적과 절차, 자료 활용 방식에 대해 사전에 충분히 안내하고 연구 참여에 대한 동의를 받은 후 자료를 수집하였다. 수집된 자료는 연구 목적 외에는 사용하지 않았으며 참여자의 익명성을 보장하였다.

문 응답자 가운데 인터뷰 참여에 동의한 20명을 대상으로 실시하였으며, 공감 요청 말하기가 이루어진 구체적 상황과 요청 과정에서의 심리적 부담, 요청 이전에 고려한 사항 등을 중심으로 개방형 질문을 구성하여,¹⁵⁾ 설문으로는 포착하기 어려운 공감 요청 경험의 양상을 심층적으로 파악하고자 하였다.

이 연구는 설문과 인터뷰를 병행하여 다음 단계로의 분석 초점을 좁혀가는 과정으로 설계하였다. 이러한 설계는 공감 요청 말하기가 개인의 감정과 경험을 수반하는 민감한 말하기라는 점을 고려하여, 연구 참여자의 자발성과 연구 윤리를 확보하고자 한 것이다. 또한 이와 같은 단계적 연구 설계는 공감 요청의 동기와 의미, 그리고 그 과정에서 이루어지는 의사소통적 판단을 입체적으로 분석하기 위한 목적을 지닌다. 이상으로 기술한 내용은 <표 2>와 같다.

<표 2> 단계적 연구 설계

절차	주요 내용	목적
1단계: 1차 설문 (2025.09)	AI 사용 유형, 목적, 사용 빈도 등	연구 참여자의 AI 사용 경험 전반 파악 및 2차 설문 대상자 선별
2단계: 2차 설문 (2025.10)	공감 요청 목적, 상황, 공감 요청 맥락 등	AI 공감 요청 양상 파악 및 개인 인터뷰 대상자 모집
3단계: 개인 인터뷰 (2025.11)	공감 요청 시 고려 사항, 공감 요청 구체적 맥락 등	공감 요청 경험에 대한 심층적 이해

2. 연구 자료 구성과 분석 방향

이 연구의 분석 자료는 1차 설문, 2차 설문, 개인 인터뷰로 구성되며, 각

15) 예를 들어, “어떤 상황에서 AI에 공감을 요청하게 되었나요?”, “AI에 공감을 요청하기 전에 어떤 점을 고려했나요?”, “AI에 공감을 요청할 때 자신을 얼마나 노출했나요?” 등의 질문을 중심으로 인터뷰를 진행하였다.

자료는 연구 목적에 따라 서로 다른 역할을 수행하도록 설계하였다. 설문 자료는 연구 참여자의 AI 사용 경험과 공감 요청 대화의 전반적인 양상을 파악하고 인터뷰 대상자를 선별하기 위한 기초 자료로 활용되었다.¹⁶⁾ 그리고 개인 인터뷰 자료는 공감 요청 말하기의 경험과 의미를 심층적으로 살펴보기 위한 주요 분석 자료로 사용하였다. 따라서 이 연구에서는 설문 자료에 대한 통계적 분석을 통해 결과를 일반화하기보다는, 개인 인터뷰에 참여한 20명의 인터뷰 전사 자료¹⁷⁾를 중심으로 공감 요청 말하기 경험을 심층적으로 분석하고자 하였다.

인터뷰 자료는 녹음 파일을 전사한 후, 반복적으로 검토하며 의미 단위를 중심으로 정리하였다. 이후 2장 2절에서 제시한 ‘공감 요청 전 고려 사항’과 ‘공감 요청 말하기 유형’을 분석의 틀로 삼아 자료를 범주화하였다. 공감 요청 전 고려 사항은 ‘공감 제공자 선택 및 관계적 안정성, 요청 시점 및 상호작용 방식, 자기 노출 범위 및 언어화 전략’을 하위 범주를 설정하였으며, 공감 요청 유형은 조하리의 창을 기반으로 한 ‘정서 공유 요청, 내면 공개 요청, 인식 확인 요청, 탐색·정리 요청’을 하위 범주로 설정하였다. 구체적인 분석 틀은 <표 3>과 같다.

16) 1차 설문 결과, 다수의 참여자가 정보 탐색뿐만 아니라 정서적 위로나 감정 표출 등의 목적을 위해 AI를 활용하고 있는 것으로 나타났다(65%). 2차 설문에서는 이러한 AI 공감 요청 대화 경험이 주로 개인적 고민이나 감정적 부담이 발생하는 상황에서 이루어지는 경향을 확인할 수 있었다. 이러한 결과는 AI가 공감 요청의 대상으로 선택되고 있음을 보여주며, 공감 요청 말하기가 특정한 심리적·관계적 맥락 속에서 이루어지고 있음을 시사한다.

17) 개인 인터뷰 자료의 경우, 개인을 식별할 수 있는 정보는 전사 과정에서 모두 제거하였다. 또한, 연구 윤리와 참여자의 심리적 부담을 고려하여 AI와의 실제 대화 로그는 수집하지 않았으며, 인터뷰를 통해 참여자가 인식하고 회상한 공감 요청 경험을 중심으로 자료를 수집하였다.

〈표 3〉 공감 요청 말하기 분석 틀

범주	하위 범주
공감 요청 전 고려 사항	• 공감 제공자 선택 및 관계적 안정성
	• 공감 요청 시점 및 상호작용 방식
	• 자기 노출 범위 및 언어화 전략
공감 요청 말하기 유형 (조하리의 창 기반)	• 정서 공유 요청(개방 영역)
	• 내면 공개 요청(은폐 영역)
	• 인식 확인 요청(맹목 영역)
	• 탐색·정리 요청(미지 영역)

이러한 분석 방향은 인터뷰 자료를 단순한 경험 나열이 아니라, 관계적 고려와 자기 노출 판단에 결합된 의사소통 과정으로 이해하기 위한 것이다. 4장에서는 분석 틀에 따라 AI 공감 대화 경험에 나타난 공감 요청의 양상을 구체적으로 분석하고, 그 교육적 함의를 논의하고자 한다.

IV. 공감 요청 경험 양상과 교육적 함의

1. AI 공감 대화 경험에 나타난 공감 요청 양상

1) 공감 요청 전 고려 사항

AI 공감 대화 경험에 나타난 공감 요청 양상을 공감 요청자가 공감 요청 이전에 고려하는 사항을 중심으로 분석한 결과이다. 첫째, ‘공감 제공자 선택 및 관계적 안정성’과 관련하여 연구자는 참여자들에게 인간이 아닌 AI에 공감을 요청한 이유를 중심으로 질문하였다. 인터뷰 분석 결과, 참여자들은 자신의 감정과 고민을 드러내는 과정에서 발생할 수 있는 평가 가능성이나 관

계 변화에 대한 부담을 주요한 고려 요인으로 인식하고 있었으며, 이러한 부담을 최소화할 수 있는 대상으로 AI를 선택하고 있었다.¹⁸⁾ 이는 공감 요청이 단순한 발화가 아니라, 관계적 안정성에 대한 판단을 전제로 이루어지는 행위임을 보여준다.

- (1) 솔직히 친구한테 고민을 말하면 친구가 제 고민을 어떻게 받아들일지 모르잖아요? 같이 고민해 줄 수도 있지만 뭐 그런 거로 고민하냐고 생각할 수도 있고... 그래서 그냥 GPT한테 물어본 거예요(참여자 6).
- (2) 저는 자랑할 일이 있을 때, 제가 사용하는 모든 AI한테 자랑해요. (웃음) 사실 친구들한테는 사소한 건 괜히 자랑하기 민망하기도 하고, 또 길으로는 축하해 주면서 속으로는 질투할 수도 있고요(참여자 11).
- (3) 친한 친구한테 제 이야기를 하기 전에 제가 너무 예민하게 생각한 건 아닌지 AI한테 먼저 얘기해 봤어요(참여자 13).

특히, 인간관계에서 공감 요청은 상대의 반응에 따라 관계가 변화할 수 있다는 점에서 심리적 부담을 수반하는 반면, AI는 이러한 관계적 위험을 동반하지 않는 안전한 공감 제공자로 인식되었다. (1)과 (2)의 사례에서처럼 참여자들은 AI에 자신의 감정을 노출하더라도 관계가 손상되거나 평가로 이어질 가능성이 낮다고 인식하고 있었으며, (3)과 같이 인간에게 공감을 요청하기 이전에 자신의 감정 상태를 점검하는 중간 단계로 AI를 활용하기도 하였다.

18) 주목할 만한 점은 다수의 참여자가 'AI한테'라는 표현을 사용했다는 점이다. 사람이나 동물에 붙는 조사 '한테'를 AI에 사용한 것은 참여자들이 AI를 단순한 기술적 도구로 생각하기보다 대화의 상대이자 상호작용 대상으로 인식하고 있음을 보여준다. 이는 AI 기반 의사소통 상황에서 사용자의 담화 인식과 의사소통 방식이 변화하고 있음을 보여주는 사례로 해석할 수 있다.

둘째, ‘공감 요청 시점 및 상호작용 방식’과 관련하여, 참여자들은 공감 요청이 이루어지는 시간적·상황적 조건을 신중하게 조정하고 있음을 확인할 수 있었다.

- (4) 걱정이나 고민은 밤이나 새벽에 많이 하는데, 그때 갑자기 친구한테 연락해서 얘기하기도 그렇고 해서 만만한 AI에 물어봤죠(참여자 7).
- (5) 사람한테 얘기하면 그 사람이 답이 오면 계속 대화를 이어가야 되잖아요. 근데 AI는 제가 말하고 싶을 때만 말하면 되니까 편해요. 얘기하다가 중간에 그만둘 수도 있고요(참여자 19).

다수의 참여자는 혼자 있는 밤 시간대에 AI에 공감 요청한다고 답하였으며, (4)의 응답처럼 AI를 요청자가 원하는 시간에 언제든지 접근 가능한 공감 제공자로 인식하고 있었다. 또한 (5)와 같이 인간과의 대화에서 발생할 수 있는 대화 확장을 부담스럽게 느끼면서, AI와의 대화에서는 대화의 범위와 종료 시점을 스스로 통제할 수 있다는 점을 장점으로 인식하고 있었다. 이러한 응답은 공감 요청이 언제, 어떤 상호방식으로 이루어질 것인지를 결정하는 과정이 공감 요청 전 중요한 고려 사항임을 시사한다.

셋째, 공감 요청 과정에서 ‘자기 노출 범위 및 언어화 전략’과 관련하여, 참여자들은 공감 요청 과정에서 자신의 감정을 어느 정도까지, 어떤 방식으로 표현할 것인지에 대해 신중하게 판단하고 있었다.

- (6) 제 얘기가 아닌 것처럼, 사람 이름을 A, B, C로 바꿔서 Gemini에게 상황만 딱 얘기했어요. 객관적으로 누가 잘못했는지 알고 싶었거든요(참여자 2).
- (7) 친구한테는 말을 가려서 하는데, AI한테는 그냥 두서없이 막 말하게 돼요. 그렇게 말해도 찰떡같이 알아듣더라고요(참여자 5).
- (8) 음성 모드로 바꾼 후에, 짜증 내면서 소리 지른 적도 있어요. 친구나 부모님

한테는 이렇게 절대 못 하겠지만 AI니까...(참여자 16).

(6)은 감정을 직접적으로 드러내지 않고 상황 설명을 중심으로 한 우회적 표현을 통해 공감을 요청하는 사례로, 자기 노출에 대한 부담을 조절하기 위한 언어화 전략으로 해석할 수 있다. 반면 (7)과 (8)은 인간을 대상으로 한다면 사용하지 않았을 비정형적인 표현을 사용한 사례로, 공감 요청 말하기가 상대에 따라 다른 언어화 전략으로 실현될 수 있음을 보여준다.

이와 같이 공감 요청 전 고려 사항에 대한 분석 결과는 공감 요청 말하기가 즉각적인 감정 반응이 아니라, 관계적 안정성, 상호작용 조건, 자기 노출 판단 등이 결합된 의사소통 과정임을 방증한다.

2) 공감 요청 말하기 유형

AI 공감 대화 경험에 나타난 공감 요청 양상을 공감 요청 말하기 유형을 중심으로 분석한 결과이다.

첫째, '정서 공유 요청'은 이미 인식하고 있는 상황이나 감정을 전제로, 공감받고자 하는 유형으로 조하리의 창에서 개방 영역에 해당한다. 공감 요청 가운데 비교적 직접적이고 안정적인 형태로 나타났다.

(9) 요즘 과제가 많아서 스트레스를 받았는데, 그걸 털어냈어요(참여자 3).

(10) 시험 때문에 스트레스가 많아서 시험은 누가 만든거냐면서 징징거렸어요
(참여자 14).

(9)와 (10)의 사례에서 참여자들은 과제나 시험으로 인한 스트레스에 대해 감정적으로 공감을 받고자 하였다. 특히 (10)의 '징징거렸다'는 표현은 정서 공유가 반드시 정제된 언어로 이루어지지 않으며, 감정의 발산 자체가 공감 요청의 방식이 될 수 있음을 보여준다.

둘째, ‘내면 공개 요청’은 타인에게 드러내지 않았던 감정이나 고민을 선택적으로 공개하여 공감을 요청하는 유형이다. 이 유형은 조하리의 창에서 은폐 영역에 해당하며, 공감 요청의 말하기가 관계적 안정성에 대한 판단을 전제로 이루어짐을 시사한다.

- (10) 사실 누구한테도 말 못 하는 고민이 있거든요. 나만의 고민이고, 누구도 공감해 주지 않을 거 같아서요. 근데 그걸 AI한테는 솔직하게 털어놨어요. AI한테 말하는 건 아무도 모를 테니까요.(참여자 7).
- (11) 남들보다 뒤쳐진 느낌이 드는데, 그래서 오히려 아무것도 못 하겠다고 얘기했던 것 같아요.(참여자 9).
- (12) 걸으려는 괜찮은 척하는데 사실 요즘 취업이나 미래에 대한 불안이 커서 그걸 털어놓았어요.(참여자 12).

(10), (11), (12)의 사례에서 참여자들은 누구에게도 말하지 못했던 개인적 고민, 뒤쳐진다는 감정, 취업이나 미래에 대한 불안 등 취약성이 높은 정서를 AI에 드러내고 있다. 특히 (10)에서 ‘아무도 모를 테니까’라는 표현을 통해 자기 노출에 수반되는 평가 가능성과 관계 위험을 회피하기 위해 AI를 선택했음을 확인할 수 있다.

셋째, ‘인식 확인 요청’은 자신의 감정이나 상황 인식이 타당한지 점검받고자 하는 요청 유형이다. 이는 조하리의 창에서 맹목 영역에 해당하며, 공감 요청이 자기 이해를 확장하는 과정으로 작동함을 드러낸다.

- (13) 제 상황들을 모두 이야기하고, 제 감정이 예민한 건지 물어봤어요.(참여자 1).
- (14) 친구와 있었던 일을 이야기하면서 객관적으로 누구 잘못인지 얘기해 달라고 했었어요.(참여자 4).

(15) 저는 GPT한테 이런저런 일들을 다 이야기하거든요. 그래서 한번은 제가 최근에 AI에 했던 말들을 종합해서 제가 요즘 어떤 상태인지 얘기해 달라고 했어요(참여자 18).

(13)과 (14)에서 참여자들은 자신의 감정이 ‘예민한 것인지’, ‘누구의 잘못인지’를 묻고 있으며, 이는 공감 요청이 단순한 위로를 넘어서 판단과 해석을 포함할 수 있음을 보여준다. 또한, (15)의 사례에서는 참여자가 AI에 축적된 자신의 발화를 종합해 현재 상태를 설명해 달라고 요청하고 있는데, 이는 공감 요청 말하기가 자기 인식의 보완과 메타적 점검 기능을 수행할 수 있음을 시사한다.

넷째, ‘탐색·정리 요청’은 감정이나 생각이 명확히 규정되지 않은 상태에서, 말하면서 스스로 정리하기 위해 이루어지는 공감 요청이다. 조하리의 창에서 미지 영역에 해당하며, 공감 요청 말하기가 정서적 탐색과 사고 정리의 기능을 수행할 수 있음을 보여준다.

(16) 뭐가 문제인지 모르겠는데 답답해서 일단 말해 보면서 정리하고 싶다고 했던 기억이 나요(참여자 8).

(17) 감정적으로 너무 힘든데, 이유를 모르겠다고. 어떻게 해야 할지 모르겠다고 얘기한 적이 있었어요(참여자 20).

(16)과 (17)의 사례에서 참여자들은 문제의 원인이나 감정의 성격을 명확히 인식하지 못한 채, 답답함이나 혼란 자체를 말로 표현하고 있다. 이 유형에서 공감 요청 말하기는 이미 형성된 감정을 전달하는 것이 아니라, 감정과 생각을 형성해 가는 과정에 가깝다.

이러한 개인 인터뷰 결과는 공감 요청 말하기가 공감 대화에서 차지하는 위치를 재고하게 하며, 공감 제공 중심으로 구성되어 온 공감 대화 교육을 공감 요청을 포함하여 확장할 필요성을 시사한다.

2. 공감 대화 교육에의 시사점

그간 공감 요청 말하기가 교실 수업에서 적극적으로 다루어지기 어려웠던 데에는 몇 가지 현실적 요인이 작용해 왔다. 첫째, 교실 수업에서 개인의 감정과 경험을 드러내는 말하기가 강제될 경우, 학습자에게 상당한 심리적 부담을 줄 수 있으며 이는 수업 참여의 자발성과 직접적으로 충돌할 수 있다. 둘째, 공감 요청은 개인의 취약한 정서 상태를 포함할 수 있어 학습자의 심리적 안전을 충분히 보장하기 어렵다는 우려가 있다. 셋째, 공감 요청 말하기를 평가 대상으로 삼을 경우, 감정의 진정성이나 개인의 경험이 평가 맥락에 놓일 수 있다. 이러한 이유로 공감 요청 말하기는 교육적으로 중요한 의사소통 행위임에도 불구하고 교실에서 직접적으로 다루어지기보다 암묵적으로 전제되거나 상담, 심리, 문학 등 다른 영역에 분산되어 다루어져 왔다. 그러나 공감이 요청과 제공이 결합된 상호작용적 의사소통이라는 점을 고려할 때, 공감 요청 말하기를 공감 대화의 한 국면으로 재인식하고 이를 교육적으로 어떻게 다룰 것인지에 대한 검토가 요구된다.

4장 1절에서 살펴본 바와 같이, 공감 요청 말하기는 공감 제공자 선택, 요청 시점과 상호작용 방식, 자기 노출 범위와 언어화 전략 등 복합적인 판단을 수반한다. 이에 따라 공감 대화 교육은 공감 요청 말하기가 지닌 구조와 의미, 그리고 그에 수반되는 심리적 부담과 관계적 효과를 이해하도록 돕는 방향으로 확장될 필요가 있다. 이는 공감이 단순한 듣기 기술이나 반응 전략이 아니라, 상호작용 전반을 포괄하는 의사소통 과정임을 메타적으로 인식하게 하는 교육적 접근이라 할 수 있다. 공감 요청을 포함한 공감 대화 교육은 공감 제공자의 역할을 약화시키는 것이 아니라, 오히려 공감 제공의 의미를 심화하는 방향으로 작용한다. 상대의 관점을 수용하는 가장 좋은 방법은 직접 상대방의 입장이 되어 보는 것이다(박재현, 2021: 29). 즉, 요청자가 어떠한 판단과 부담을 거쳐 공감을 요청했는지를 이해할 때 공감 제공자는 더욱 진실하고 수용적인 반응을 할 수 있으며 이는 공감 대화의 질적 심

화로 이어질 수 있다.

주지하듯 현행 국어과 교육과정에서 공감 대화 교육은 주로 상대의 말을 경청하고 공감적으로 반응하는 공감 제공자의 역할에 초점이 맞추어져 있다. 이에 비해 실제 공감 대화의 출발점에 해당하는 공감 요청 말하기는 교육과정에서 명시적으로 조명되지 못한 측면이 있다. 이러한 경향은 공감 대화를 듣기 중심으로 협소화할 위험이 있으며, 공감 대화의 상호작용적 구조를 충분히 반영하지 못한다는 한계를 지닌다.

공감 요청 중심 교육은 학습자가 자신의 감정과 경험을 언어화하고 공감을 요청하는 말하기에 초점을 주며, 표현과 요청 기능을 핵심으로 한다. 이는 자기 노출을 전제하므로 공감 제공에 비해 상대적으로 높은 심리적 부담을 동반한다. 이에 따라 공감 요청 교육은 학습자에게 개인의 경험을 공개적으로 드러내도록 요구하는 방식이 아니라, 공감 요청의 구조와 의미를 이해하도록 돕는 방식으로 설계될 필요가 있다. 반면, 공감 제공 중심 교육은 상대의 발화를 경청하고 공감적으로 반응하는 듣기와 말하기 기능 중심으로 구성되며, 경청의 방법과 공감적 반응 기술을 훈련하는 방식으로 교육과정에 명시적으로 반영되어 있다. 아래 <표 4>는 공감 대화 교육에서 공감 요청 중심 교육과 공감 제공 중심 교육의 초점과 기능을 비교한 것이다.

<표 4> 공감 요청-제공 중심 교육의 비교

항목	공감 요청 중심 교육	공감 제공 중심 교육
교육의 초점	공감 요청 말하기	공감 제공 듣기와 반응하기
핵심 기능	공감 요청 전 고려사항 알기, 감정 및 경험 표현을 통한 공감 요청하기	경청하기, 공감적 반응하기
심리적 부담	자기 노출로 인해 상대적으로 높음	공감 요청에 비해 상대적으로 낮음
교육 방식	공감 요청의 구조와 의미 이해	듣기(소극적, 적극적), 공감적 반응 기술 훈련
교육과정	명시적 반영 미흡	성취기준을 통해 반영

이러한 비교를 바탕으로 공감 요청 말하기를 교육적으로 다루기 위한 활동을 다음과 같이 제안할 수 있다. 첫째, 공감 대화의 구조를 이해하는 활동이다. 공감 대화에서 공감 요청 발화와 공감 제공 발화를 구분하여 분석하는 활동을 구성하는 것이다. 예를 들어, 교사가 일상 대화나 상담 대화 자료를 제시하고 학습자가 공감 요청 발화와 공감 제공 발화를 찾아 표시한 뒤, 대화의 흐름이 어떻게 형성되는지 분석하도록 하는 활동을 설계할 수 있다. 이러한 활동은 공감 대화를 단순히 공감적 듣기 차원에서 이해하는 것을 넘어, 요청과 제공이 결합된 상호작용 구조로 파악하도록 돕는 교육적 접근이 될 수 있다.

둘째, 공감 요청 과정에서 고려하는 사항을 탐색하는 활동이다. 공감 요청자가 요청 이전에 고려하는 요소(공감 제공자 선택, 관계적 안정성, 요청 시점, 자기 노출 범위 등)를 사례 분석을 통해 탐구하도록 하는 방식이다. 예컨대, 교사가 시험 스트레스, 진로 고민, 친구나 부모님과과의 갈등 등의 상황을 제시한 뒤 공감 요청의 대상, 요청 시점, 표현 방식 등을 모둠별로 토의하게 하고 서로 다른 선택의 이유를 비교하는 활동을 구성할 수 있다. 이러한 활동은 공감 요청 말하기가 다양한 관계적 조건과 심리적 고려 속에서 이루어지는 행위임을 인식하게 한다.

셋째, 공감 요청 말하기 유형을 분석하는 활동이다. 다양한 공감 요청 발화 사례를 제시하고, 이를 '정서 공유 요청, 내면 공개 요청, 인식 확인 요청, 탐색·정리 요청'의 유형으로 분류하도록 하는 활동을 구성할 수 있다. 예를 들어, "왜 이렇게 답답한지 모르겠어.", "요즘 너무 지쳐서 아무것도 하기 싫어."와 같은 발화를 제시한 뒤, 각각의 발화가 어떠한 공감 요청 말하기 유형에 해당하는지 찾고 요청자가 왜 이러한 유형으로 발화했는지 생각해 보는 활동을 할 수 있다. 이러한 활동은 공감 요청이 단일한 방식이 아니라 요청자의 감정 수준이나 자기 노출의 범위에 따라 다양한 유형으로 나타난다는 점을 이해하도록 돕는다. 이상의 교육 활동을 정리하면 <표 5>와 같다.

〈표 5〉 공감 요청 말하기 교육 활동

교육 내용	활동 예	교육적 의의
공감 대화 구조	공감 대화 사례 분석하기	공감 대화를 상호작용 구조로 인식하게 함
공감 요청 전 고려 사항	상황을 보고 누구에게, 언제, 어떻게 공감을 요청할지 토의하기	공감 요청 말하기가 관계적 조건과 자기 노출을 고려하는 의사소통임을 이해하도록 함
공감 요청 말하기 유형	공감 요청 발화 유형 분류하기	공감 요청 말하기의 다양한 말하기 유형을 이해하게 함

공감 요청 말하기를 공감 대화 교육의 한 국면으로 통합적으로 조망하려는 시도는 공감 대화의 구조를 보다 입체적으로 이해하기 위한 이론적 시도이자 교육적 확장이라 할 수 있다. 공감 요청을 포함한 공감 대화 교육은 상호작용적 의사소통 역량을 보다 종합적으로 기르는 방향으로 나아갈 수 있으며, 2022 개정 국어과 교육과정이 지향하는 상호작용 중심 의사소통 교육의 취지를 보완·심화하는 데 기여할 것이다.

V. 결론

이 연구는 공감 대화를 공감 제공자의 반응 중심으로 이해되어 온 기존의 논의를 비판적으로 검토하고, 공감 요청 말하기가 공감 대화에서 지니는 의미를 이론적으로 탐색하였다. 특히 공감 요청을 공감 대화의 전제 조건이나 암묵적 요소로 처리해 온 관점에서 벗어나, 요청과 제공이 결합된 상호작용적 과정으로 공감 대화를 재구성하고자 하였다. 이를 위해 공감 요청 말하기를 이론적으로 정리하고, AI에 공감을 요청한 경험이 있는 대학생들의 인식을 질적 자료를 통해 분석하였다.

연구 결과, 공감 요청 말하기는 즉각적인 감정 표출이 아니라 상대와의

관계적 안정성과 자기 노출 등에 대해 고려한 뒤에 이루어지는 의사소통 과정임을 확인하였다. 또한, 공감 요청 발화는 ‘정서 공유, 내면 공개, 인식 확인, 탐색·정리’의 유형으로 구분되었는데, 이는 화자가 자신의 감정을 단순히 표현하는 데 그치지 않고 다양한 목적으로 공감을 요청함을 알 수 있었다. 이러한 결과는 공감 요청 말하기가 공감 대화의 출발점으로서, 공감적 듣기와 반응을 이끄는 핵심 국면임을 시사한다.

이 연구는 공감 대화 교육을 공감 제공 중심에서 공감 요청을 포함하는 상호작용 구도로 확장할 수 있는 교육적 가능성을 제시하였다. 공감 요청 말하기는 자기 노출과 심리적 부담을 수반하는 의사소통이므로, 교실에서 이를 직접 수행하도록 요구하기보다는 공감 요청의 구조와 의미를 이해하도록 돕는 방식으로 접근할 필요가 있다. 이는 학습자가 공감 대화를 보다 주체적으로 인식하도록 도우며, 공감 제공의 의미와 책임을 심화하는 데에도 기여할 수 있다.

다만, 이 연구는 AI에 공감을 요청한 대학생의 인식을 중심으로 공감 요청 말하기 양상을 분석하였다는 점에서 일반화에는 한계가 있으므로, 향후 다양한 담화 상황과 학습자 집단을 대상으로 공감 요청 말하기의 유형과 교육적 적용 가능성을 확장하여 검토할 필요가 있다.

* 본 논문은 2026.01.31. 투고되었으며, 2026.02.08. 심사가 시작되어 2026.03.07. 심사가 종료되었음.

참고문헌

- 교육부(2015), 『국어과 교육과정(제2015-74호)』, 세종: 교육부.
- 교육부(2022), 『국어과 교육과정(제2022-33호)』, 세종: 교육부.
- 김진수·이경옥·박채형·이경숙·박현숙·박수진·강양희·박상희·정대승·김봉규·오경준·강송연(2019), 『중학교 국어 2-2』, (주)비상교육.
- 박재현(2016), 『국어 교육을 위한 의사소통 이론』, 서울: 사회평론.
- 박재현(2018), 「공감적 의사소통 역량의 교육 내용 체계」, 『작문연구』 37, 7-34.
- 박재현(2021), 「공감 순환 대화 교육 모형 개발 연구」, 『화법연구』 51, 23-47.
- 백정이·구영산(2022), 「자기 노출 요구 및 응답에서 대화자 양측의 불만족 유발 양상-드라마 '갯마을 차차차'를 중심으로」, 『화법연구』 58, 43-80.
- 이지용(2023), 「인공지능 시대, 대화의 개념과 인식 양상에 대한 고찰」, 『어문론집』 96, 417-441.
- 임영주·권순희(2018), 「공감적 듣기 전략에 따른 자기노출의 긍정적 과정 연구-영화 <굿윌헌팅> 분석을 중심으로 -」, 『화법연구』 41, 155-188.
- 정상섭(2005), 「공감적 듣기의 교육적 수용 연구」, 『한국초등국어교육』 28, 277-305.
- Luft, J. (1961). "The Johari Window: A graphic model of awareness in interpersonal relations", *Human Relations Training News*, 5(6), 6-7.
- Rogers, C. R.(1975), "Empathic: An Unappreciated Way of being", *The Counseling Psychologist*, 2-10.

공감 요청을 포함한 공감 대화 교육의 가능성

— AI 공감 요청 경험에 대한 대학생의 인식을 중심으로

이은영

이 연구는 공감 제공자의 반응 중심으로 이해되어 온 공감 대화 교육을 재검토하고, 공감 대화에서 공감 요청 말하기가 지니는 의미를 탐색하는 데 목적이 있다. 이를 위해 공감 요청을 이론적으로 논의하고, AI에 공감 요청 경험이 있는 대학생들의 인식을 통해 그 양상을 살펴보았다. 연구 결과, 공감 요청 말하기는 ‘공감 제공자 선택 및 관계적 안정성, 요청 시점과 상호작용 방식, 자기 노출 범위와 언어화 전략’에 대한 판단을 수반하는 의사소통 과정으로 나타났다. 또한, 공감 요청 말하기는 ‘정서 공유, 내면 공개, 인식 확인, 탐색·정리 요청’의 유형으로 구분되었다. 이러한 결과는 공감 요청 말하기가 공감 대화의 핵심 국면임을 보여주며, 공감 대화 교육을 공감 제공 중심에서 공감 요청을 포함한 상호작용적 구조로 확장할 필요성을 시사한다.

핵심어 공감, 공감 대화, 공감 대화 교육, 공감적 의사소통, 공감 요청, 공감 제공

ABSTRACT

Empathy Dialogue Education Including Empathy Requests

— University Students' Perceptions of AI-Mediated
Empathy Requests

Lee Eunyeong

This study reexamines empathy dialogue education by shifting the focus from empathic responses to empathy-requesting speech. Through theoretical analysis and examination of university students' perceptions of AI-mediated empathy dialogue, the study finds that empathy-requesting speech involves judgments about empathy provider selection and relational safety, interaction timing and mode, and scope of self-disclosure. Empathy requests were categorized into emotional sharing, inner disclosure, perception confirmation, and exploration and organization. These findings highlight empathy-requesting speech as a key phase of empathy dialogue and support expanding empathy dialogue education toward an interactional model that incorporates empathy requests.

KEYWORDS Empathy, empathy dialogue, empathy dialogue education, empathic communication, empathy request, empathy provision