

COVID-19 전후의 비대면 심리상담에 대한 주제 변화[†]

김 효 정 고 소 임 정 경 진
중앙대학교 심리학과
석사과정

현 명 호[‡]
중앙대학교 심리학과
교수

COVID-19로 인해 비대면 서비스가 불가피해지면서 비대면 심리상담에 대한 관심도 증가하였다. 이에 본 연구에서는 한국의 대표 포털 사이트인 네이버의 게시글 중 '비대면 심리상담' 키워드를 포함한 글을 텍스트 마이닝 기법을 통해 분석하여, 비대면 심리상담과 관련된 대중의 관심 주제를 조사하고 COVID-19 발생 전후로 어떤 변화가 있는지 알아보았다. 이를 위해 국내에서 첫 확진자가 발생한 2020년 1월 20일을 기준으로 코로나 확산 전(T1)과 후(T2)의 데이터를 수집하여 빈도분석, 동시출현 단어 분석, 토픽모델링을 통해 분석하였다. 분석 결과 T1의 자료에서 정신건강케어 분야에 대한 전망, IT기술을 기반으로 한 심리의 이해, 개인의 심리적 문제라는 3가지 주제가 도출되었다. 한편 T2의 자료에서는 정신건강 서비스의 지원 및 제공, 아동의 행동과 발달 관련 심리서비스, 관계에서 경험하는 심리적 문제, 심리적 문제의 경험, 비대면으로 제공되는 서비스라는 5가지 주제를 확인할 수 있었다. 이를 통해 비대면 심리상담에 대한 관심이 COVID-19 이후 양적으로 증가하였고, 막연한 관심 및 기대가 실제 서비스의 제공과 경험으로 이어졌음을 확인하였다. 또한 아동의 정신건강 및 발달과 관련된 비대면 심리서비스에 대한 관심 역시 증가하였다. 결과를 바탕으로 비대면 심리서비스에 대한 정신건강 영역 전문가의 새로운 역할과 고려할 점 등에 대해 논의하였고 연구 결과의 시사점, 한계점과 후속 연구에 대한 제안을 논의하였다.

주요어: 비대면 심리상담, 원격의료, 텍스트 마이닝, COVID-19

[†] 이 논문은 2021년도 중앙대학교 CAU GRS 지원에 의하여 작성되었음. 논문의 일부 내용은 한국심리학회 2022 제76차 연차학술대회에서 포스터 발표되었음.

[‡] 교신저자(Corresponding author): 현명호, (06974) 서울시 동작구 흑석로 84 중앙대학교 심리학과 교수, Tel: 02-820-5125, E-mail: hyunmh@cau.ac.kr

2019년 12월 중국에서 처음 발생한 신종 코로나 바이러스감염증(Coronavirus disease, COVID-19)은 전 세계로 빠르게 확산되어 우리의 일상생활에 갑작스러운 큰 변화를 가져왔다. 직장과 학교에서는 화상회의나 재택 근무, 원격 수업을 최대한으로 활용하기 시작하였고 대인관계 또한 언택트(untact) 모임으로 이루어지는 등 삶의 영역 전반에서 새로운 표준, 즉 뉴노멀(new normal)이 자리 잡게 되었다. ‘인간은 사회적 동물’이라는 말처럼 소속에 대한 욕구(need to belong)는 인간의 기본 동기로, 인간은 안정적인 대인관계를 형성하고 유지하기 위한 동기를 바탕으로 살아간다(Baumeister & Leary, 1995). COVID-19의 확산을 최소화하기 위해 권고된 사회적 거리두기는 개인의 활동을 제한할 뿐 아니라 타인과의 접촉을 감소시켰다는 점에서 인간의 본능과 대조를 이루며, 이는 결국 정신건강을 위협하는 요인이 될 수 있다(Shah, Mohammad, Qureshi, Abbas, & Aleem, 2021). COVID-19를 멘탈데믹(mentaldemic)이라고도 부르는 데에는 의료적 차원의 감염병을 넘어 심리 및 정신건강 차원에서 심각한 문제를 일으키고 있다는 것을 반영한다. 실제로 보건복지부 및 한국트라우마스트레스학회에서 2021년 실시한 코로나19 국민 정신건강 실태 조사에 따르면, 우울 평균점수는 2018년의 2.3점에 비해 2배 이상 증가한 5.7점이었고, 우울 위험군 역시 약 6배 증가한 22.8%로 나타났다.

갑작스러운 사회 변화와 이에 따른 심리적 어려움은 의료 장면에서 채팅과 전화, 인터넷, 모바일 어플리케이션, 원격회의의 소프트웨어 등의 기술을 활용하는 원격의료(telehealth)에 대한 관심과 필요성을 증가시켰다. 정신건강 서비스 장면 역시

예외가 될 수 없었고 다양한 기술을 활용하여 비대면 방식으로 치료와 상담을 제공하기 시작하였다. 원격 심리치료(tele-psychotherapy)란, 치료사가 내담자와 직접 대면하지 않고 매체를 통해 제공되는 심리치료 방식을 말한다(최설, 김미리혜, 2021). 모바일 어플리케이션 뿐만 아니라 가상현실, 증강현실 등의 기술을 치료 장면에 구현시키는 것이 가능해지면서 원격 심리치료가 주목받고 있던 차에, COVID-19라는 재난상황은 이들의 도입을 더욱 가속화한 것이다.

COVID-19 이전에는 대부분의 정신건강 서비스가 대면으로 제공되었으나 자발적으로 전문가의 도움을 받기 위해 치료 장면을 찾기에 시공간의 제약과 같은 물리적인 장벽 뿐만 아니라 낙인에 대한 두려움과 같은 심리적 장벽이 있었다(이아라, 이은설, 박수원, 2021). 반면 비대면으로 이루어지는 정신건강 서비스는 익명성과 접근성을 보장하기 때문에 낙인의 영향을 완화할 수 있다(Ralston, Andrews, & Hope, 2019). 이러한 장점과 더불어 사회적 거리두기 정책에 의해 최소한의 대면 만남이 권장되는 상황으로 인해, 비대면 심리상담 및 치료에 대한 관심과 수요는 자연스럽게 증가하였다.

원격의료 서비스의 효과에 대한 전문가의 초기 우려와 달리, 여러 연구를 통해 원격의료 역시 대면 서비스와 견줄 만한 효과가 있음이 확인되고 있다. 특히 인터넷 기반 심리치료, 화상회의의 플랫폼을 사용한 심리치료 등 다양한 매체를 통해 제공된 원격 심리치료의 효과성을 검토한 여러 리뷰를 통해 우울장애, 불안장애, PTSD를 포함한 일반적인 정신질환 전반에 걸쳐 대면 치료와 견줄 만한 임상적 개선과 증상 감소가 확인되었다

(Andersson, Carlbring, Titov, & Lindefors, 2019; Fernández-Álvarez & Fernández-Álvarez, 2021; Poletti et al., 2021). 국내에서도 이들이 불안과 우울 등에 효과가 있음이 확인되면서(최설, 김미리혜, 2021) 이제는 원격 심리치료가 신뢰할 수 있는 하나의 대안임이 분명해지고 있다. 일례로 비대면 심리상담 플랫폼인 ‘트로스트’와 ‘마인드카페’ 등은 모바일을 통해 정신건강 서비스를 제공하고 있는데, COVID-19 이후 해당 플랫폼의 사용자 수가 꾸준히 증가하고 있는 것은 비대면 심리상담이 대중의 정신건강에 중요한 역할을 하고 있음을 시사한다.

비대면 심리 서비스의 효과 검증과 더불어 빠른 속도의 기술 발전은 COVID-19 팬데믹이 지나가더라도 이에 대한 요구를 지속시킬 것으로 보인다. 실제로 포스트 코로나 시대에도 다양한 기술을 통해 제공되는 심리 서비스의 필요성은 더 커질 것이라고 예측되고 있다(Figueroa & Auilera, 2020; Inchausti, MacBeth, Hasson-Ohayon, & Dimaggio, 2020). 이에 따라 COVID-19가 장기화되고 있는 현재, 비대면 심리 서비스와 관련하여 대중이 어떤 주제에 관심을 가지고 있는지를 분석함으로써 대중의 욕구와 인식을 살펴보고자 한다.

현대 사회는 개인의 제한적인 사회적 연결망보다는 온라인 상에서 공간의 제약 없이 불특정 다수와 주고받는 정보의 공유가 중요해지고 있다. 따라서 온라인에서 공유되고 있는 정보의 주제와 양상을 파악하는 것이 특정 대상에 대한 대중의 인식을 파악하는 데 도움이 될 수 있다(이아라 등, 2021). 또한 상담과 관련된 후기를 읽는 것 자체만으로도 상담 태도에 유의한 영향을 미칠 수

있기 때문에(신예지, 김계현, 2016) 온라인 상에 자유롭게 게시된 비대면 심리상담 경험에 대한 후기와 궁금증, 그리고 대중이 공유하는 지식 등이 이에 대한 대중의 태도와 접근성, 도움 추구 행동 등에도 영향을 미칠 것이다. 따라서 이를 분석해 봄으로써 비대면 심리상담에 대한 대중의 관심 양상 및 인식을 알아보고 심리 서비스 분야의 방향을 모색하는 데에 도움이 되고자 한다.

본 연구는 COVID-19의 장기화와 함께 심리적 지원에 대한 중요성이 높아졌을 뿐만 아니라 비대면 심리서비스에 대한 관심과 수요 역시 함께 증가했을 것으로 보고, 이에 대한 대중의 관심 주제 양상을 파악하고자 하였다. 특히 COVID-19 발생 전후를 비교하기 위해 국내 첫 확진자가 발생한 시점을 기준으로 소셜 플랫폼의 데이터를 텍스트 마이닝 기법을 통해 분석하였다. 이를 위해 2018년 기준 약 4억 4천만의 연 방문자 수를 보유한 국내 최대 포털사이트인 ‘네이버’를 분석 플랫폼으로 선정하여 ‘비대면 심리상담’ 키워드가 포함된 텍스트를 수집해 분석하였다.

본 연구를 통해 비대면 심리상담에 대한 인식을 조사함으로써 향후 포스트 코로나 시대의 비대면 심리상담이 나아갈 방향에 대한 제언을 제공할 수 있을 것이다. 특히 COVID-19 전후를 비교분석하여 COVID-19와 같은 팬데믹이 심리상담 서비스에 대한 대중의 인식에 미치는 영향을 파악할 수 있을 것이다.

방 법

데이터 수집

본 연구는 중앙대학교 생명윤리위원회의 승인을 받아 진행되었다(승인번호: 1041078-202208-HR-###). 국내 포털 사이트인 네이버(Naver) 플랫폼 중 네이버 블로그, 네이버 지식인, 네이버 카페 게시글을 대상으로, 키워드인 “비대면 심리상담”을 포함하는 텍스트를 수집하였다. 자료 수집 시점에서 공개되어있고 모두에게 접근 가능하도록 게시된 게시글을 수집 대상으로 하였으며, 네이버에서 제공하는 오픈 API를 이용하여 파이썬(Python)으로 스크래핑을 진행하였다. 웹 스크래핑(web scraping)이란 웹에서 불필요한 구성요소를 제외하고 연구에 필요한 비정형 형태의 원자료만을 수집하는 과정이다.

COVID-19 발생 전후의 인식을 비교하고자 국내 첫 확진자가 발생한 2020년 1월 20일을 기준으로 코로나 확산 전(2018.01.01~2020.01.20)을 시점 1(T1)로, 코로나 확산 후(2020.01.21~2021.11.30)를 시점2(T2)로 설정하여 T1과 T2에 작성된 게시글을 나누어 수집 및 분석하였다. 최종적으로 T1에 작성된 글 117개와 T2에 작성된 글 1,021개, 총 1,138개의 게시글을 분석에 사용하였다.

데이터 전처리 및 분석

수집된 비정형 데이터를 분석하고 의미있는 정보를 파악하려면 데이터의 전처리 과정이 필요하다. 특수문자, 기호, 숫자, 영어와 같이 분석에 불필요한 문자열을 정리하기 위해 R 통계 패키지

‘stringr’, ‘base’ 등을 사용하여 데이터의 전처리 과정을 거쳤다. 또한 ‘수’, ‘것’과 같이 의미있는 해석이 어려운 한 글자 단어는 분석 대상에서 제외하였고 검색어 자체인 ‘비대면’, ‘심리’, ‘상담’ 역시 제외시켰다. 본 연구는 명사만을 분석 대상으로 하였기 때문에, 명사를 추출하기 위해 KoNLP 패키지에서 ‘NIADic’ 사전을 사용하여 형태소를 분석한 후 추출된 명사를 데이터 분석에 사용하였다. NIADic은 K-ICT 빅데이터 센터에서 제공하는 한글 형태소 사전으로 2021년 12월 기준 약 121만개의 단어로 구성되었다. 이어서 표준어가 아니지만 게시글에서 자주 나타나는 ‘어플’, ‘코로나 바이러스’ 등을 사전에 추가하고, ‘경우’, ‘관련’, ‘정도’ 등과 같이 의미있는 해석이 불가능한 단어는 불용어(stopword) 처리하는 등의 사용자 단어 사전 구축 과정을 거쳤다. 또한 ‘마인드카페’, ‘허그맘허그인’, ‘트로스트’ 등의 고유명사는 분석 대상에서 제외하였다.

빈도분석

전처리 단계에서 추출된 단어가 전체 게시글에서 얼마나 자주 등장했는지를 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였다. 가장 자주 등장한 고빈도 단어 상위 20개를 ‘gggraph’ 패키지를 이용하여 막대그래프로 나타냈으며 이를 시각화하기 위해 ‘wordcloud2’ 패키지를 통해 워드클라우드(word cloud) 형태로 표현하였다.

동시출현 단어 분석

자주 사용된 단어를 중심으로 텍스트의 관계를

파악하고, 단어가 어떤 맥락에서 사용되었는지 알기 위해 언어 간의 의미적 근접성을 나타내는 동시출현 단어를 분석하였다. 이를 위해 R의 'widyr' 라이브러리를 이용하였으며, 'filter' 함수를 적용하여 두 글자 이상의 단어만을 추출하였다. COVID-19 이전의 데이터에서는 검색되는 게시글 자체가 적었기 때문에 10회 이상 사용된 단어를 분석하였고, COVID-19 이후의 데이터에서는 50회 이상 사용된 단어를 추출하여 분석하였다. 분석 결과는 R의 ggraph 라이브러리로 시각화하였다. 노드의 크기는 노드가 다른 노드와 밀접하게 연결된 정도를 나타내는 연결 중심성(degree centrality)을 의미하며, 노드의 색은 단어 간의 관계가 가까운 노드 집단을 나타내는 커뮤니티(community)를 의미한다.

토픽모델링

단어를 주제별로 분류하고 각각의 핵심 단어를 살펴봄으로써 문서가 어떤 주제로 구성되는지 파악할 수 있는 토픽 모델링을 실시하였다. 이를 위해 R의 'tm', 'lda', 'topicmodels', 'servr', 'MASS' 라이브러리를 이용하였다. 토픽의 수를 결정하기 위해 의미적 유사도와 해석의 가능성을 고려하였으며, 최종적으로 COVID-19 이전 데이터는 토픽 3개, COVID-19 이후 데이터는 토픽 5개로 설정하였다. COVID-19 전후 데이터의 절대적인 양적 차이를 고려하여 T1에 수집된 데이터는 토픽별 상위빈도 단어 5개씩, T2의 데이터는 10개씩 추출하였다. 마지막으로 임상심리를 전공하는 석사 과정 3명과 임상심리전공 교수 1명의 상호간 논의 과정을 거쳐 각 토픽의 대표성이 높게 나타난

단어를 중심으로 적합한 주제를 명명하였다.

결 과

1. COVID-19 이전(T1) 게시글 분석결과

빈도분석(T1). T1의 기간 동안 '비대면 심리상담'을 기준으로 검색된 총 117개의 게시글에서 2글자 이상의 단어 6,271개를 도출하였다. 그림 1은 '비대면 심리상담' 키워드를 포함한 웹페이지 게시물 중 등장빈도가 높은 상위 20개의 단어를 그래프로 나타낸 것이며, 그림 2는 상위 100개의 단어를 워드 클라우드 형태로 시각화한 것이다. 빈도분석 결과 가장 많이 등장한 단어는 '사람'으로 368회였고, 그 뒤로 '마음'이 323회, '생각'이 300회, '자신'이 230회, '문제'가 224회, '우울'이 217회, '치료'가 211회였다. 이어서 '서비스', '고민', '감정', '필요', '시간', '센터', '방법', '정신', '증상' 등의 단어가 뒤를 이었다.

동시 출현 단어 분석(T1). T1의 기간 동안 '비대면 심리상담'을 기준으로 검색된 게시글에서 사용된 단어의 관계를 파악하기 위하여 동시출현 네트워크 분석을 실시하였다. 그 결과 그림 3과 같이 '서비스', '자격증', '신상정보공개' 등의 단어가 주요 노드로 나타났다. '서비스'를 중심으로 '모바일'과 '온라인', '인공지능', '메신저' 등의 단어가 함께 나타나 상호 밀접한 관련이 있었다. 또한, '인증'과 '자격증', '민감'과 '신상정보공개'가 함께 출현하는 빈도가 높았다. 이외에도 비대면 심리상담과 관련된 '원격의료'와 '의료인'이 또 하나의 네트워크를 형성하였다.

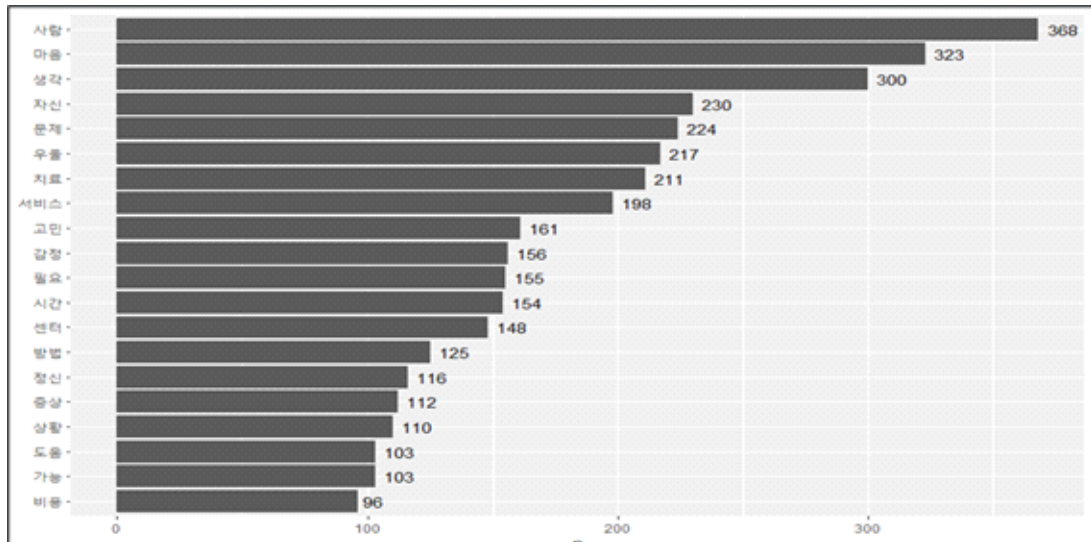


그림 1. 비대면 심리상담 검색 결과에 대한 고빈도 단어(T1)



그림 2. 비대면 심리상담 검색 결과에 대한 워드클라우드(T1)

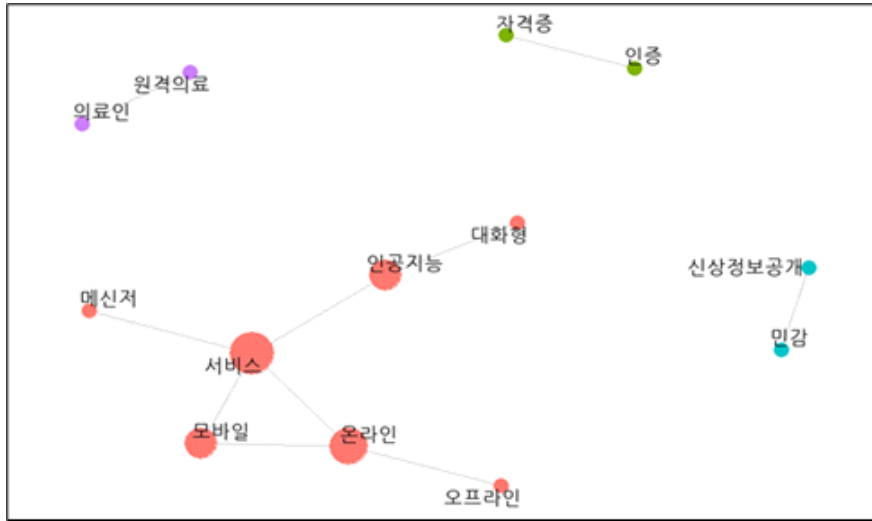


그림 3. 비대면 심리상담 검색 결과에 대한 동시 출현 네트워크(T1)

토픽 모델링(T1). 의미의 유사도와 해석의 가능성에 따라 3개의 토픽으로 분류하였으며, 토픽을 구성하는 상위단어와 각 토픽의 대표성이 높게 나타난 단어를 통해 주제를 유추하였다. 각 토픽의 주제와 토픽을 구성하는 단어는 표 1에 정리하였다.

토픽1은 외로움, 연구, 효과, 정신, 증가 등의 단어의 대표성이 높았다. 이들 단어가 사용된 맥락은 ‘앞으로 외로움 케어 산업시장은 어떻게 변할까?’, ‘전북연구원 이슈브리핑을 통해 외로움 케어 산업 관련 사례 등이 증가하고 있고..’, ‘다양한 연

구와 논문을 통해서 효과가 입증되고.’ 등과 같이 미래의 정신건강 케어 연구분야의 확대와 그 효과에 대한 기대와 관련된 내용이었다. 이에 토픽1을 ‘정신건강케어 분야에 대한 전망’으로 명명하였다.

토픽2는 감정, 인공지능, 텍스트, 서비스, 기반의 단어가 상위에 나타났다. 이들 단어는 ‘국내외에서 텍스트와 대화를 기반으로 한 비대면 심리상담 서비스가 늘어..’, ‘심리, 감정과 관련된 인공지능 연구를 상당 부분 진행하였으며..’, ‘최근에는 인공지능 및 머신러닝을 기반으로 감정을 분석하는

표 1. 비대면심리상담 검색 결과에 대한 토픽 및 토픽별 주요단어 (T1)

Topic1 정신건강케어 분야에 대한 전망	Topic2 IT기술을 기반으로 한 심리의 이해	Topic3 개인의 심리적 문제
외로움	감정	불안
연구	인공지능	증상
효과	텍스트	부정
정신	서비스	자신
증가	기반	우울증

솔루션인 ‘감정 스캐너’도 출시’ 등의 맥락에서 주로 사용되었다. 이에 토픽2를 ‘IT기술을 기반으로 한 심리의 이해’로 명명하였다.

토픽3은 불안, 증상, 부정, 자신, 우울증 등의 단어가 대표성을 띠었다. 이들 단어는 자신이 겪고 있는 심리적 고통이나 정신적 증상과 관련된 단어이므로, 토픽3을 ‘개인의 심리적 문제’로 명명하였다.

2. COVID-19 이후(T2) 게시물 분석결과

빈도분석(T2). T2의 기간 동안 ‘비대면 심리상담’을 기준으로 검색된 1,021개의 게시물에서 30,692개의 단어를 도출하였다. 그림 4는 ‘비대면 심리상담’ 키워드를 포함한 웹페이지 게시물 중

등장 빈도가 높은 상위 20개의 단어를 그래프로 나타낸 것이며, 그림 5는 상위 100개의 단어를 워드 클라우드 형태로 시각화한 것이다. 빈도분석 결과 가장 많이 등장한 단어는 ‘마음’으로 2,946회 등장하였고, 그 뒤로 ‘아이’가 1,792회, ‘시간’이 1,734회, ‘생각’이 1,627회, ‘진행’이 1,542회, ‘검사가 1,369회, ‘치료’가 1,255회였다. 이어서 ‘사람’, ‘문제’, ‘서비스’, ‘온라인’, ‘지원’, ‘우울증’, ‘다양’, ‘필요’, ‘고민’ 등이 고빈도 단어로 나타났다.

동시출현 단어 네트워크 분석(T2). T2의 기간 동안 ‘비대면 심리상담’을 기준으로 검색된 게시물에서 사용된 단어의 관계를 파악하기 위하여 동시출현 네트워크 분석을 하였고, 그 결과는 그림 6과 같다. 빈도분석 결과에서 고빈도 단어로

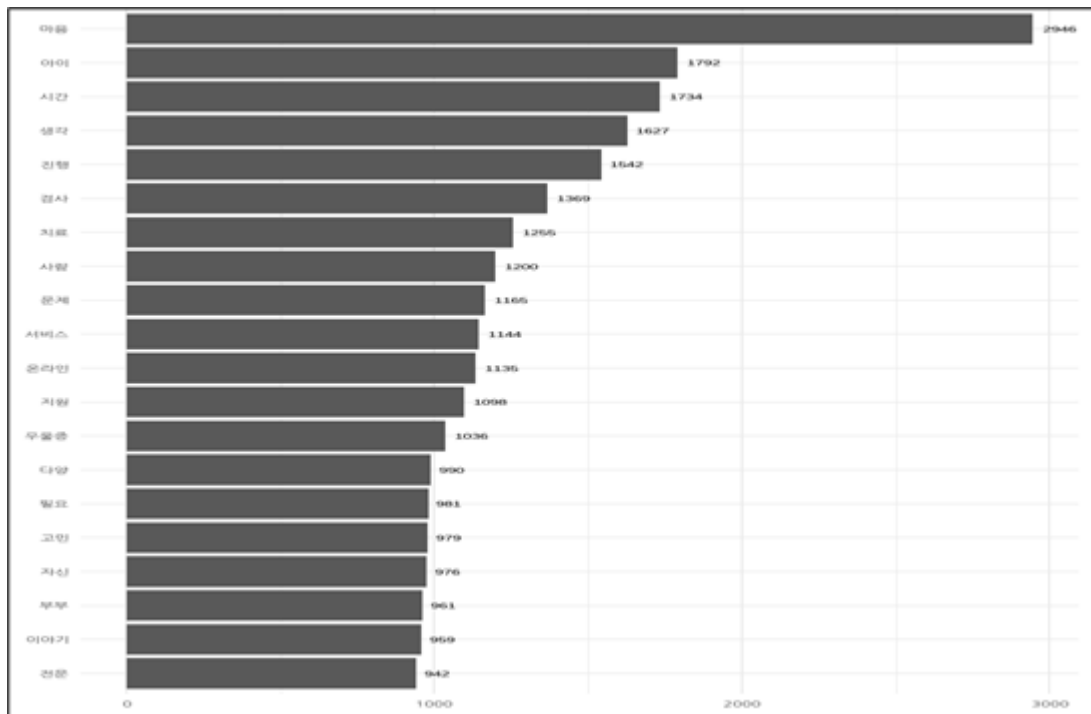


그림 4. 비대면 심리상담 검색 결과에 대한 고빈도 단어(T2)



그림 5. 비대면 심리상담 검색 결과에 대한 워드클라우드(T2)

나타났던 ‘마음’, ‘자신’, ‘아이’, ‘온라인’, ‘전화’, ‘서비스’, ‘프로그램’ 등의 단어가 주요 노드로 나타났다. ‘마음’을 중심으로 ‘그림’과 ‘상태’, ‘우울증’과 ‘증상’, ‘이야기’와 ‘고민’ 등의 단어가 나타났다. ‘사람’, ‘자신’, ‘생각’, ‘시간’ 등의 단어 역시 ‘마음’과 관계를 나타내고 있었다. 또한 ‘아이’를 중심으로, ‘부모님’, ‘엄마’, ‘행동’, ‘언어’, ‘발달’, ‘성장’ 등의 단어가 동시 출현 빈도가 높았다. ‘전화’와는 ‘화상’, ‘채팅’, ‘문자’ 등이 자주 함께 등장했으며, 이어서 ‘온라인’, ‘어플’과도 밀접한 관련이 있었다. ‘서비스’와 ‘프로그램’은 ‘지원’, ‘운영’과 같은 단어로 연결되었다. 이외에도 COVID-19의 유행과 관련된 ‘사회적’과 ‘거리두기’ 역시 함께 자주 나타났으며, ‘우울’, ‘불안’, ‘스트레스’, ‘직장’이 하나의 네트워크를, ‘가족’, ‘부부’, ‘갈등’이 또 다른 네트워크를 형성하였다.

토픽모델링(T2). 의미적 유사도와 해석 가능성에 따라 5개의 토픽으로 데이터를 분류하였다. T1에 대한 분석과 마찬가지로 ‘심리’, ‘상담’, ‘비대면’은 제외하고 각 토픽의 대표성이 높게 나타난 단어를 중심으로 주제를 유추하였다. 각 토픽의 주제와 토픽을 구성하는 단어는 표 2에 정리하였다.

토픽1은 지원, 서비스, 제공, 프로그램 등의 단어로 구성되었다. 이들 단어가 사용된 맥락은 ‘... 비대면 서비스 등을 통해 맞춤형 정신건강 사업을 지원하고 있는데요’, ‘비대면 심리 상담 프로그램을 ... 등 청년의 삶에 필수적인 다양한 프로그램들을 상시 운영하고...’와 같이 다양한 기관에서 비대면 심리상담에 대한 서비스와 프로그램을 지원·제공하고 있음을 알 수 있었다. 따라서 토픽1을 ‘정신건강 서비스의 지원 및 제공’으로 명명하였다. 또한 ‘다수 기업에서 비대면 심리상담 프로

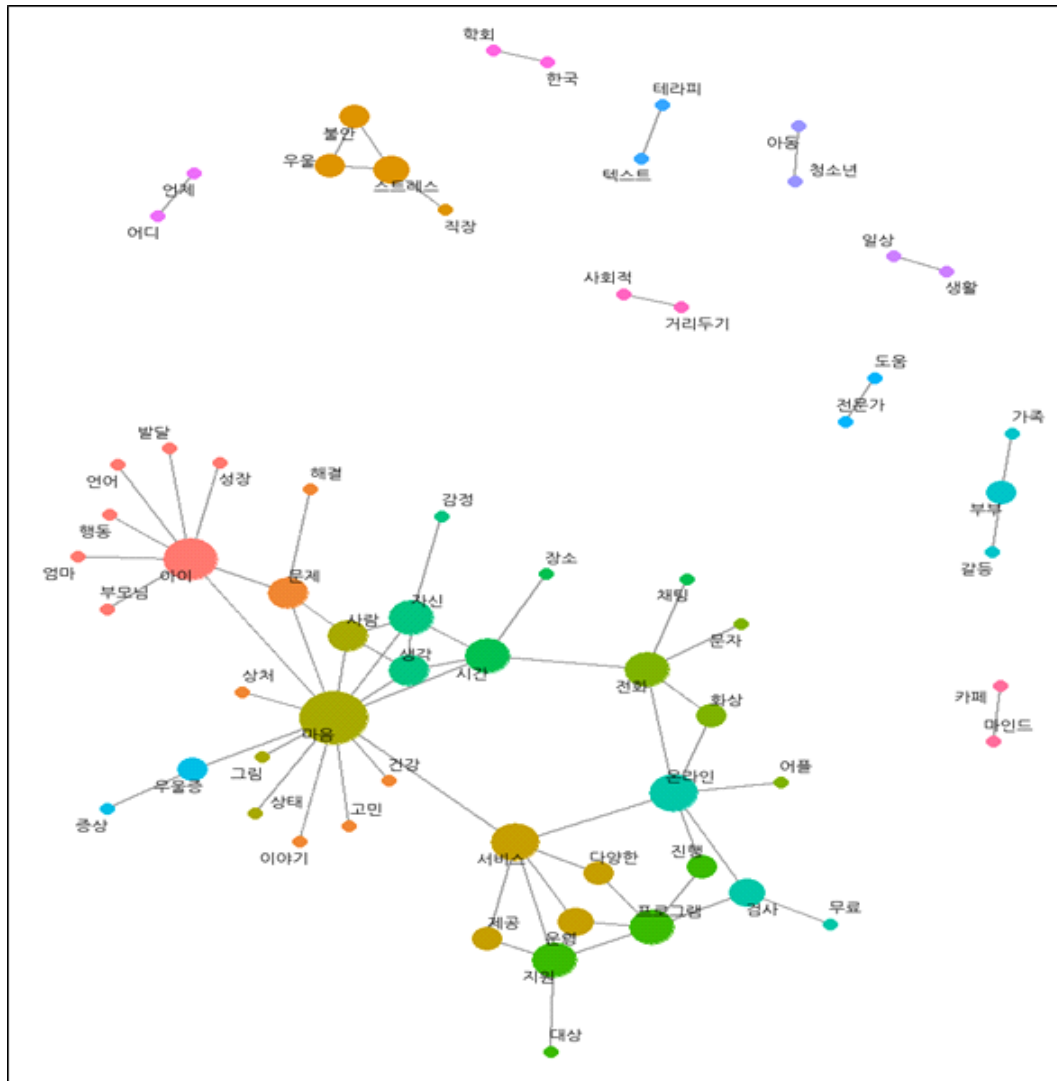


그림 6. 비대면 심리상담 검색 결과에 대한 동시 출현 네트워크(T2)

그램을 확대하고 있다는 것은 분명 좋은 신호...’, ‘개인뿐 아니라 기업, 정신건강 및 사회복지 관련 기관, 단체 등의 집단을 대상으로 진행...’ 등과 같이 기업 차원의 정신건강 서비스 제공 또는 기업을 대상으로 한 정신건강 서비스의 제공이 새로운 관심사로 부상되고 있음을 알 수 있었다.

토픽2는 아이, 부모님, 행동, 언어, 발달 등의 단어가 토픽을 대표하였다. ‘코로나가 터졌고 쪽가 정보유희하다가 ... 정확한 발달 과정을 겪고 있는지 기질이나 성향은 어떤지 파악하기 위해’, ‘병원이나 센터에 가지 않아도 아이기질검사를 할 수 있다니...’와 같이 아이의 발달에 대한 부모의 관

표 2. 비대면 심리상담 검색 결과에 대한 토픽 및 토픽별 주요단어 (T2)

Topic1 정신건강 서비스의 지원 및 제공	Topic2 아동의 행동과 발달 관련 심리서비스	Topic3 관계에서 경험하는 심리적 문제	Topic4 심리적 문제의 경험	Topic5 비대면으로 제공 되는 서비스
지원	아이	생각	우울증	마음
서비스	검사	사람	스트레스	진행
제공	치료	자신	마음	온라인
정신건강	행동	부부	증상	시간
건강	부모님	감정	우울	전문
운영	아동	관계	불안	고민
기업	마음	문제	치료	검사
프로그램	불안	시간	문제	전화
청년	언어	마음	경험	서비스
교육	발달	이야기	치유	어플

심과 이러한 관심이 비대면 서비스를 이용하는 것으로 이어짐을 보여주는 내용으로 토픽2를 ‘아동의 행동 및 발달 관련 심리 서비스’로 명명하였다.

토픽3은 사람, 자신, 부부 등과 더불어 생각, 감정, 관계, 문제, 이야기 등의 단어로 구성되었다. 이들은 비대면 심리상담 키워드와 함께 ‘엄마와의 관계도 해결해야 할 문제…’, ‘혼자 있으니까 원래 갖고있던 우울한 감정들이 더 밀려오는 느낌’, ‘인간관계로도 일적으로도 상당히 스트레스를 받고…’ 등의 맥락에서 사용되어 관계에서 경험하는 심리적 문제에 대한 이야기와 관련된 주제임을 알 수 있었다. 따라서 토픽3을 ‘관계에서 경험하는 심리적 문제’로 이름 붙였다.

토픽4는 우울증, 스트레스, 증상, 불안 등과 같은 단어가 ‘최근 우울증이 심해지면서 집에서 가만히 공부하다가 멍때리고 … 이건 무슨 증상인가요?’와 같이 심리적·정신적 문제 및 증상과 관련된 맥락에서 사용되어 토픽4를 ‘심리적 문제의 경험’으로 명명하였다.

토픽5는 마음을 필두로 온라인, 전화, 어플, 서비스 등의 단어가 나타났다. 이와 더불어 시간, 전문, 고민 등의 단어 역시 토픽을 대표하는 것을 보아 온라인과 어플 등 기존과 다른 원격 방식으로 제공되는 서비스에 대한 관심이 증가함을 알 수 있었다. 이에 포함된 단어는 ‘온라인 상담 및 전문의 치료 외에 선제적으로 심리를 관리할 수 있는 서비스들이 생겨나고…’, ‘…전문상담사가 직접 댓글로 답변을 제공한다고 해요.’ 등과 같은 맥락에서 사용되어 토픽5를 ‘비대면으로 제공되는 서비스’로 명명하였다.

논 의

본 연구는 COVID-19 발생 전과 후로 비대면 심리상담에 대한 일반 대중의 관심 주제와 태도를 탐색적으로 살펴보고 비교하기 위하여 실시되었다. 이를 위해 온라인 플랫폼에 공개된 자료를 빈도분석과 동시 출현 단어 분석, 토픽 모델링과 같은 텍스트 마이닝 기법을 통해 분석하였다. 분

석을 위한 빅데이터는 ‘비대면 심리상담’이라는 키워드를 사용하여 추출하였다. 본 연구의 주요 결과와 논의는 다음과 같다.

먼저 가장 뚜렷한 변화는 비대면 심리상담에 대한 관심의 양적 증가다. COVID-19 발생 전 (T1)과 후(T2) 게시글의 빈도분석 결과 T1에서 ‘비대면 심리상담’을 키워드로 검색된 게시글은 117개였으나 T2에는 1,021개로, 약 10배 가량 증가하였다. COVID-19 확산 예방을 위한 사회적 거리두기 정책으로 심리상담을 포함한 다양한 분야에서 비대면 방식의 서비스가 불가피해짐에 따라, 이와 관련된 게시글도 함께 증가한 것이다. 이는 ‘telehealth’와 관련된 SNS 게시글의 극적인 증가를 확인한 해외 선행연구와 일치하는 결과이다 (Champagne-Langabeer, Swank, Mana, Si, & Roberts, 2021). 실제로 COVID-19 발생 이후 교육, 문화, 일상생활에서 뿐만 아니라 의료 장면에서도 비대면 방식의 헬스케어가 확대되고 있어(김승환, 정득영, 2020), 게시글 수의 증가는 이러한 상황과 대중의 관심 증가를 함께 반영하는 결과라고 볼 수 있다.

관련 게시글에서 사용된 단어의 관계를 파악하기 위해 실시한 동시 출현 단어 분석 결과에서는 이러한 관심의 양상을 엿볼 수 있다. T1의 데이터에서는 ‘서비스’를 중심으로 ‘온라인’, ‘모바일’, ‘인공지능’ 등의 단어가 하나의 네트워크를 구성하여, 비대면 심리상담 서비스가 제공되는 여러 유형의 플랫폼에 대한 관심이 높았음을 알 수 있다. 또한 ‘인증’과 ‘자격증’이, ‘민감’과 ‘신상정보공개’가 각각 하나의 네트워크를 구성하였는데, 이는 비대면 심리상담이 다소 낯설었다는 점에서 상담자나 상담진행 과정의 전문성에 대한 관심과 염

려가 표현된 것으로 보인다. 즉, COVID-19 이전의 ‘비대면 심리상담’ 관련 게시글에서는 전반적으로 비대면 심리상담에 대한 객관적인 정보에 대한 공유와 비대면 심리상담에 대한 막연한 기대와 염려가 공존하고 있음을 알 수 있다.

T2의 게시글에서는 빈도분석 결과에서 고빈도 단어로 나타났던 단어를 중심으로 다양한 네트워크가 형성되었다. 구체적으로 COVID-19 이전과 달리 ‘마음’을 중심으로 ‘상처’, ‘고민’, ‘우울증’, ‘상태’, ‘자신’, ‘생각’과 같은 단어의 네트워크가 형성되었고, ‘우울’, ‘불안’, ‘스트레스’ 등의 단어가 또 하나의 네트워크를 형성했다. 이것은 COVID-19 이후 비대면 심리상담 관련 게시글에서 개인의 심리적 어려움이나 고민, 정서문제를 많이 호소한 것이며, 심리적 문제를 해소하기 위한 목적으로 비대면 심리상담을 많이 찾게 되었다는 것을 시사한다. 비슷한 맥락에서 ‘서비스’와 ‘프로그램’은 ‘지원’, ‘운영’과 같은 단어와 네트워크를 이루었는데, 이러한 결과 역시 정신건강을 위한 심리 서비스 및 프로그램의 운영과 지원에 대한 관심의 증가를 반영하는 것으로 볼 수 있다.

화상회의를 활용한 심리치료(Videoconferencing Psychotherapy, 이하 VCP)에 대한 내담자의 태도는 VCP 도입 초기인 2014년에는 저항적이었지만, 2020년 연구에서는 전반적으로 긍정적인 것으로 나타났다(Fernández-Álvarez & Fernández-Álvarez, 2021). 본 연구 결과 역시 이와 맥을 같이 하는 결과라고 볼 수 있는데, 과거 비대면 심리 서비스에 대한 기대와 우려가 공존했던 것이 기술의 발전 및 보급과 더불어 COVID-19라는 상황적 요인을 기점으로 변화하고 있는 것이다. COVID-19 이후 원격 심리치료를 경험한 심리치

료를 대상으로 양적 및 질적 연구를 수행한 Shklarski, Abrams와 Bakst(2021)에 따르면, 대부분의 심리치료사가 이전과 비교하여 원격 심리치료에 대해 긍정적인 태도를 가지게 되었고, 응답자의 약 60%는 원격 심리치료를 더 선호하게 되었다. 이러한 태도는 가까운 미래에도 대면 치료로 돌아가지 않을 것이라는 응답과 정적 상관성이 있었다. 이처럼 원격 심리치료에 대한 심리 서비스 제공자 및 수요자의 긍정적인 태도는 팬데믹이 끝나더라도 이 분야의 발전을 더욱 가속화시킬 것으로 보인다.

다음으로 연구 결과를 통해 두 시점에서 공통적으로 경험하는 심리적 어려움에 대한 내용을 확인하였다. '비대면 심리상담' 관련 게시글의 빈도분석 결과, COVID-19 발생 전과 후의 데이터에서 '마음', '사람', '생각', '문제', '치료', '서비스' 등과 같은 개념이 유사하게 나타났음을 알 수 있다. 이것은 팬데믹과 관계없이 어느 시점에서나 심리적 어려움은 존재했음을 시사한다. 비대면 심리상담과 관련한 사람들의 가장 큰 관심은 타인과의 문제, 자신의 개인적인 고민과 같은 심리적 어려움이라는 것이다. 토픽모델링 분석 결과에서도 마찬가지로 T1, T2에서 공통적으로 '불안', '우울(증)', '증상' 등의 키워드로 구성된 개인의 심리적 문제의 경험이라는 주제가 도출되었다. 이 역시 COVID-19의 확산과 무관하게 개인의 심리적 어려움은 인터넷 상에서 자주 공유되는 문제이고 특히 이것이 '비대면 심리상담'과 관련된 키워드라는 것을 고려하면 이러한 어려움의 해결에 대한 관심이 있어왔음을 알 수 있다.

하지만 T2에 수집된 게시글에서는 '불안', '우울'과 같은 단어가 '코로나', '코로나 블루' 등의 단

어와 함께 쓰이거나 '집에 혼자 있는 시간이 늘면서..' 등과 같은 맥락에서 사용되고 있었다. 이를 통해 서론에서 살펴본 바와 같이 COVID-19의 확산과 장기화가 개인의 심리적 어려움에 직접 영향을 미치고 있음을 확인할 수 있었다. 전례없는 팬데믹 상황을 초래한 COVID-19가 개인의 심리적 상태에 직간접적으로 영향을 준다는 것은 확인되고 있지만(Brooks et al., 2020; Inchausti et al., 2020; Zhou, 2020) 실제로 COVID-19 이후 전반적인 국민의 정신건강에 변화가 있었는가에 대한 연구 결과는 일치하지 않고 있다. 우리나라 국민의 우울 평균점수와 위험군의 수 모두 2~6배 가량 증가하였다는 보고도 있으나(한국트라우마스트레스학회, 2021), 일반인 1,000명을 대상으로 COVID-19 전후의 심리적 특성을 비교한 결과 두 시점 간 심리적 문제는 유의한 차이가 없음을 확인한 연구도 있다(박용천 등, 2020). 즉 COVID-19 발생 전의 시점에서조차 경도 수준 이상의 우울과 불안 증상이 보고되었다. 이는 한국의 우울 수준이 다른 국가에 비해 이미 높았고, 국민의 정신건강에 부정적인 영향을 미치는 요인이 COVID-19로 쉽게 변하는 변인이 아니라는 점으로 어느 정도 설명이 가능하다. 본 연구의 결과를 보면, 단순한 심리적 어려움의 양이 아닌 그 내용을 살펴보는 것이 중요할 수 있다. 토픽 모델링 분석 결과가 시사하듯 심리적 어려움은 언제나 경험하더라도 이를 호소하는 맥락이 다를 수 있다. 예컨대 '우울' 키워드를 보면, COVID-19 이전에는 우울과 관련된 경험을 이야기하는 게시글은 가족과의 갈등이나 대인관계 상황 등과 관련된 내용이 주를 이루었다('우울하면 나가기도 싫고 친구 만나기도 싫어지는데요', '시댁과의 갈등

으로 ... 우울감도 너무 심해져서' 등). 하지만 COVID-19 이후인 T2에서는 COVID-19의 직, 간접적인 영향으로 인한 심리적 문제 경험을 이야기하는 게시글도 함께 나타났다('사회적 거리두기까지 강화되면서 ... 우울감은 쌓여만 갔다', '코로나가 시작되고 아이가 밖을 나가지 못하니까 우울감을 느끼는 것 같다는 ...' 등).

이와 함께 COVID-19를 기점으로 개인이 심리적 문제를 해소하기 위해 찾는 창구가 변했다는 것 역시 뚜렷해 보인다. 다시 말해 비대면 심리상담에 대한 관심이 양적으로 증가했을 뿐만 아니라 질적으로도 변화했다는 것이다. 이것은 심리적 문제를 해소하기 위해 주로 찾던 대면 상담 방식에서 벗어나 온라인이나 모바일을 기반으로 한 비대면 심리상담을 많이 경험하게 되었고 이에 대한 수요가 증가했다는 것을 시사한다. 특히 비대면 심리상담에 대한 단순한 홍보성, 공지성 글에서 벗어나 개인의 인식이나 판단이 드러나는 단어와 내용이 증가했다는 점에서 COVID-19 발생 이후 이에 대한 경험을 통해 비대면 상담에 대한 관심과 인식이 높아졌음을 알 수 있다.

이는 두 시점의 토픽모델링 결과를 통해서도 확인할 수 있는데, COVID-19 이전인 T1의 결과를 보면 비대면 심리상담에 대한 막연한 관심이 주를 이루었고, 관련 기술과 활용 방안 및 효과에 대해 정보를 공유하고 있었다. 한편 T2에서는 '정신건강 서비스의 지원 및 제공'이나 '비대면으로 제공되는 서비스' 같은 토픽이 도출되었고, 비대면 방식으로 제공되고 있는 정신건강 서비스나 관련 프로그램에 대한 내용이 주를 이루고 있었다. 특히 지자체에서 제공하는 심리 지원 서비스나 어플리케이션 등을 활용한 비대면 심리상담에 대해

정보를 제공하는 글 뿐만 아니라 이를 직접 경험하고 자신의 경험과 후기를 공유하는 모습을 관찰할 수 있었다. 이는 비대면 심리상담에 대한 단순한 관심을 넘어 실제 공급 및 수요 역시 증가하고 있음을 시사한다.

COVID-19의 유행이 일상에 큰 영향을 끼치고 '코로나 블루'라는 신조어가 등장하며 심리방역에 대한 필요성도 제기되었다. 심리방역이란, '감염 위기 상황에서 효과적인 의사소통과 고위험군에 대한 정신건강 서비스를 통해 감염병으로 인한 마음의 고통을 예방하고 치료하는 과정'을 의미한다(양은정, 박지원, 문소영, 2021). 정부 차원에서도 심리방역을 위하여 '코로나19 통합심리지원단'을 구성하여 작년 8월부터는 심리상담 핫라인, 카오투톡 챗봇 상담 등과 같은 비대면 심리지원 서비스를 제공하고 있다(최승호, 2021). 일례로 고양시에서는 고양시 거주 청년을 대상으로 비대면 심리상담 프로그램인 '마음산책'을 진행한 바가 있으며 이를 경험한 사람의 후기를 공유하는 게시글을 수집된 데이터에서도 찾아볼 수 있었다.

이성애와 조호대(2020)는 국가적 재난에 대한 심리 지원의 필요성을 제기하며, 재난피해자의 특성에 따른 프로그램을 개발하고 이것이 지역사회를 중심으로 제공되어야 함을 강조하였다. 감염병을 포함하여 재난을 직접 겪은 당사자는 재난 이후에도 정신건강 문제를 지속적으로 경험할 수 있으며 이는 연령대나 개인적 특성, 재난의 특성 등에 의해 그 심각도나 유형이 상이할 수 있다. 하지만 국내에서 제공되고 있는 심리지원 프로그램은 비교적 단일한 특성의 심리정서에 초점을 맞추고 있으며 제공하는 프로그램의 유형이 다양하지 않다. 특히 비대면 심리 서비스의 경우 비용

과 접근성 측면에서 큰 장점이 있지만, 기술에 대한 접근 장벽이 있는 경우 이러한 장점이 무용지물이 될 수 있다. 기술을 활용할 수 있는 능력이나 인터넷을 사용할 수 있는 환경이 보장된 대상의 경우 비대면 심리서비스의 효과가 더욱 극대화될 수 있을 것이다. 이러한 능력이 부족하거나 환경이 조성되지 않은 대상자의 경우 기술 교육이나 인터넷 지원 등 이를 보완할 수 있는 방법에 대한 고려가 필요할 것이다. 뿐만 아니라 심리서비스의 제공에 있어서 수요자의 특성을 고려하여 서비스를 어떤 방식으로 전달하는 것이 가장 적절하고 효과를 증진시킬 수 있을지를 판단하는 것 역시 정신건강 분야 전문가들의 새로운 역할이 될 것이다.

마지막으로 주목할 만한 점은 아동의 정신건강 및 발달문제와 이와 관련된 심리 서비스에 대한 관심이 증가했다는 점이다. T2의 동시출현 네트워크 분석 결과에서 T1에서는 나타나지 않았던 ‘아이’를 중심으로 한 ‘부모님’, ‘엄마’, ‘행동’, ‘언어’, ‘발달’ 등의 네트워크가 나타났으며, 토픽모델링 분석 결과에서도 역시 ‘아이의 행동 및 발달 관련 심리서비스’라는 새로운 주제가 도출되었다. 이는 COVID-19 발생 이후 자녀의 정신건강이나 발달 문제와 관련된 비대면 심리 서비스에 대한 양육자의 관심이 더욱 높아졌고, 웹페이지 상에서 자녀의 정서 및 발달 문제와 관련된 고민이나 정보를 공유하는 등의 변화가 반영된 것으로 해석된다. COVID-19 발생으로 인해 유아교육기관의 휴원이 권고되고 이후에도 감염에 대한 우려로 기관에 보내지 않는 양육자가 늘었으며, 학교 역시 온라인 개학을 하는 등 비대면 수업으로 전환하고 외부 활동이 최소화되었다. COVID-19로 인

해 나타난 아동돌봄 문제를 서술한 최아라(2020)는 이렇게 아동의 공적 돌봄체계가 제대로 작동하지 않게 됨에 따라 양육자의 아동 돌봄 부담이 과중되거나 돌봄공백 등의 문제가 발생하고 있음을 지적하였다. 실제로 지난 11월에 발표된 한국건강가정진흥원의 ‘코로나 이후 가족생활 실태 및 가족 서비스 수요조사 연구’ 결과에 따르면 자녀 돌봄 부담이 증가했다는 응답자는 69.9%였고 코로나의 장기화로 자녀의 언어·사회성 발달에 문제가 생겼다는 응답자도 52.5%에 달하였다. 즉 가정 보육 및 가정에서 실시하는 언택트(untact) 교육이 증가하며 자녀 돌봄에 대한 부담 뿐만 아니라 발달에 대한 우려도 증가한 것이다.

영유아의 발달에 있어 가장 중요한 영향을 미치는 것은 가정이지만, 유치원이나 어린이집과 같은 교육기관에서의 활동 역시 중요하다. COVID-19 이후 영유아교사가 경험한 영유아의 변화와 유아교육기관 현장에서의 어려움 등을 질적 연구한 결과, 교사는 영유아의 언어 발달 측면에서 부정확한 발음 발화나 원활하지 않은 의사소통, 사회성 발달 측면에서의 어려움을 경험하고 있었다(강재은, 2021). 영유아는 양육자나 교사의 입모양을 단서로 언어를 모방하며 발달하는데, 마스크 착용이 의무화된 방역 수칙으로 인해 교사의 입모양을 볼 수 없게 되면서 시각적인 모델링을 할 수 없어 언어발달에 어려움을 경험할 수 있다는 것이다. 한편 청소년기는 가치관과 인격형성에 결정적인 시기로, 학교에서의 학생 간 그리고 학생과 교사 간 대면 접촉을 통해 사회성을 발달시키고 인격을 형성할 수 있다. 하지만 청소년 역시 COVID-19의 장기화로 인해 학교에서 경험할 수 있는 대면 의사소통이 비대면 매체로 대

체됨에 따라 사회성 발달의 기회가 현저히 줄어들고 있다(조정호, 2020). COVID-19와 같은 재난 발생으로 인한 일상생활의 변화는 아동에게 광범위하고 높은 스트레스를 유발하고(Norris, Friedman, & Warson, 2002), 이는 아동의 정서적 발달 뿐만 아니라 학업 발달에도 큰 영향을 미칠 수 있다(최혜정, 김형관, 2021). 실제로 COVID-19 장기화에 따라 아동의 우울과 불안이 높게 나타나고(김선숙, 김진숙, 2020) 스마트폰 등의 매체 의존율이 높아지고 있음이 확인되었다(최아라, 2020; Chen et al., 2020).

이처럼 COVID-19의 장기화로 아동·청소년이 다양한 사회적 상황에 노출될 기회가 적어져 자녀의 발달과 관련된 고민을 경험하는 양육자가 늘고 있고, 이에 대한 정신건강 서비스의 정보 및 제공이 중요해지고 있는 것으로 보인다. 특히 아동·청소년의 경우 백신 접종이 조심스러운 분위기였고 바이러스에 취약한 나이대인 점을 고려하여 비대면으로 제공되는 서비스를 찾는 양육자가 증가한 것으로 보인다. 따라서 아동 발달과 관련된 네트워크와 토픽은 양육자가 웹페이지 상에서 자녀의 정서 및 발달 문제와 관련된 고민이나 정보를 공유하는 등의 변화를 반영하는 것이고, 아동 발달에 대한 관심과 걱정이 증가하고 있는 사회적 현상을 반영한 결과라고 해석할 수 있다. 정신건강 영역의 전문가 역시 아동·청소년 집단에 효과적일 수 있는 비대면 심리지원 서비스에 대해 초점을 맞출 뿐만 아니라 양육자가 요구하는 바를 파악하고, 더 나아가 가중되는 돌봄 부담에 대한 케어도 고려해야 할 것이다.

이상으로 COVID-19의 국내 확산 시점을 기준으로 온라인 플랫폼에 나타난 비대면 심리 상담

에 대한 대중의 관심 주제를 살펴보았다. 본 연구에서 실시한 비대면 심리상담에 대한 텍스트 마이닝 분석 결과, 비대면 심리상담에 대한 막연한 기대와 걱정이 COVID-19 발생 이후 이를 실제로 경험해 보면서 비대면 심리상담에 대한 높은 관심과 인식으로 이어지고 있음을 확인할 수 있었다. 비대면 심리상담에 대한 긍정적인 관심의 증가는 온라인 플랫폼을 기반으로 한 심리상담의 수요 증가로 연결될 수 있을 것이다. 국내에서도 온라인 및 모바일을 기반으로 한 비대면 심리상담에 대한 효과검증이 활발히 이루어지고 있으며, 대중의 관심도 높아지고 있는 만큼 전문가 역시 다양한 매체와 기술을 적극적으로 활용하여 심리상담 및 치료 개입에 활용할 수 있어야 할 것이다. 마지막으로 COVID-19 발생에 따른 일상 생활의 변화에 취약한 아동의 경우 정서 및 학업 발달에 큰 영향을 받을 수 있으므로 정상적인 발달을 위하여 비대면을 포함한 다양한 방식의 심리 서비스 제공이 고려되어야 한다.

본 연구의 제한점과 후속연구를 위한 제언은 다음과 같다. 본 연구에서는 온라인 플랫폼 상의 공개된 게시글을 수집하여 빅데이터 분석법을 사용하였기 때문에 수집된 자료를 생산한 주체를 알 수 없다는 한계가 있다. 특히 비교적 젊은 연령대가 주로 사용한다는 온라인 플랫폼의 특성상 결과를 주의해서 해석해야 할 것이다. 또한 블로그, 지식인과 같은 비공식적인 플랫폼의 자료를 수집함으로써 일반 대중의 인식을 알아볼 수 있었다는 장점이 있지만, 한편으로는 기사나 논문과 같은 자료에서 데이터를 수집하지 않았기 때문에 비대면 심리상담에 대한 학문적 동향이나 정책적 흐름은 살펴볼 수 없었다. 다음으로 본 연구에서

는 비대면 심리상담에 대한 키워드와 키워드 간의 관계성만을 분석하고자, 분석 대상을 명사로만 한정짓고 동사나 형용사는 포함시키지 않았다. 명사로만 대상을 한정지음으로써 비대면 심리상담에 대한 대중의 관심 주제와 그 내용을 확인할 수 있었으나 동사나 형용사에서 추출할 수 있는 감정, 상태 등의 내용을 깊이 다루지 못하였다. 따라서 추후 비대면 심리상담과 함께 사용된 동사 및 형용사에 대한 감성분석(sentiment analysis) 등을 통해 본 연구에서 다루지 못한 측면까지 확인할 필요가 있다. 마지막으로 본 연구에서 분석에 활용한 자료는 총 1,138개로 일반적으로 빅데이터 분석에서 활용하는 자료의 양에 비해 적었다. 본 연구에서 다루고 있는 두 주제인 비대면 심리 서비스와 COVID-19 모두 대중에게 주목받은지 얼마 되지 않았다는 점을 고려할 때 이는 불가피한 결과이다. 하지만 게시글 수가 적기 때문에 특정 단어가 데이터로부터 도출된 의미를 과대 대표할 가능성이 있다는 것을 염두에 두고 해석에 주의해야한다. 추후 이러한 제한점을 보완하여 양적 및 질적으로 더 넓은 범위의 연구를 수행함으로써 비대면 심리 서비스와 관련된 대중의 인식과 태도에 대해 더 폭넓은 이해가 필요하며, 이를 바탕으로 전문가들은 정신건강 서비스 전달 방식의 뉴 노멀(new normal)을 어떻게 맞이해야할지 고민해야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 강재은 (2021). 코로나19를 경험한 교사들이 들려주는 영유아의 변화와 현장이야기. 창원대학교 대학원 석사학위청구논문.
- 김선숙, 김진숙 (2020). Covid 19 상황에서 학교와 지역 사회 협력에 대한 기대: 아동복지종사자 인식을 중심으로. *학교사회복지*, 52, 203-229.
- 김승환, 정득영 (2020). ICT 융합 기반의 비대면 헬스케어 기술 동향. *한국통신학회지(정보와통신)*, 37(9), 77-84.
- 박용천, 박기호, 김나은, 이주희, 조수린, 장지희, 정다운, 장은진, 최기홍 (2020). COVID-19, 한국에서의 심리적 영향: 예비 연구. *Korean Journal of Clinical Psychology*, 39(4), 355-367.
- 신예지, 김계현 (2016). 상담 효과 및 이용편의에 관한 후기가 잠재적 내담자의 상담에 대한 태도에 미치는 영향. *상담학연구*, 17(1), 25-37.
- 양은정, 박지원, 문소영 (2021). 코로나19 사태에서 사회복지사가 인식하는 심리방역 자원으로로서의 음악치료. *한국산학기술학회 논문지*, 22(9), 638-645.
- 이성애, 조호대 (2020). 감염병 발생 시 재난심리지원에 관한 연구-COVID 19 감염병을 중심으로. *한국범죄심리연구*, 16(4), 165-180.
- 이아라, 이은설, 박수원 (2021). 온라인 플랫폼의 빅데이터를 활용한 심리상담 및 심리상담사에 대한 사회적 인식. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 33(2), 607-630.
- 조정호 (2020). 언택트 문화가 사회성 발달과 인격형성에 미치는 영향: 코로나19 팬데믹을 중심으로. *인격교육*, 14(3), 139-155.
- 최철, 김미리혜 (2021). 코로나 시대의 건강심리 서비스: 원격 심리치료의 효과와 이슈. *한국심리학회지: 건강*, 26(1), 1-20.
- 최승호 (2021). [외국정책사례] 독일의 코로나 블루와 심리방역. *월간 공공정책*, 186, 66-69.
- 최아라 (2020). 코로나 19, 아동돌봄 쟁점과 과제. *인문사회* 21, 11(4), 1379-1389.
- 최혜정, 김형관 (2021). 코로나 19 스트레스가 아동의 정서와 학업발달에 미치는 영향. *복지상담교육연구*, 10(1).
- 최혜영, 유준호, 권수정, 장경은 (2021). 코로나19 시대의 보육환경 내 영유아의 사회적 경험. *Korean*

- Journal of Childcare & Education*, 17(2), 29-46.
- 2021년 제2차 온라인 가족포럼 개최. (2021). https://www.kihf.or.kr/web/lay1/bbs/S1T104C105/A/15/view.do?article_seq=1113926&cpage=4&rows=10&condition=TITLE&keyword=
- 2021년 2분기 「코로나19 국민 정신건강 실태조사」 결과 발표. (2021). http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0403&page=1&CONT_SEQ=366599
- Andersson, G., Carlbring, P., Titov, N., & Lindefors, N. (2019). Internet interventions for adults with anxiety and mood disorders: a narrative umbrella review of recent meta-analyses. *The Canadian Journal of Psychiatry*, 64(7), 465-470.
- Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117(3), 497-529.
- Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., & Rubin, G. J. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: Rapid review of the evidence. *Lancet*, 395(10227), 912-920.
- Champagne-Langabeer, T., Swank, M.W., Manas, S., Si, Y., & Roberts, K. (2021). Dramatic increases in telehealth-related tweets during the early COVID-19 pandemic: A sentiment analysis. *Healthcare*, 9(6), 634.
- Chen, P., Mao, L., Nassis, G. P., Harmer, P., Ainsworth, B. E., & Li, F. (2020). Coronavirus disease (COVID-19): The need to maintain regular physical activity while taking precautions. *Journal of Sport and Health Science*, 9(2), 103-104.
- Fernández-Álvarez, J., & Fernández-Álvarez, H. (2021). Videoconferencing psychotherapy during the pandemic: exceptional times with enduring effects?. *Frontiers in Psychology*, 12, 589536.
- Figuroa, C. A., & Auilera, A. (2020). The need for a mental health technology revolution in the COVID-19 pandemic. *Frontiers in Psychiatry*, 11, 523.
- Huang, Y., Liu, H., Zhang, L., Li, S., Wang, W., Ren, Z., Zhou, Z., & Ma, X. (2021). The psychological and behavioral patterns of online psychological help-seekers before and during COVID-19 pandemic: A text mining-based longitudinal ecological study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(21), 11525.
- Inchausti, F., MacBeth, A., Hasson-Ohayon, I., & Dimaggio, G. (2020). Telepsychotherapy in the age of COVID-19: A commentary. *Journal of Psychotherapy Integration*, 30(2), 394-405.
- Massaad, E., & Cherfan, P. (2020). Social media data analytics on telehealth during the COVID-19 pandemic. *Cureus*, 12(4). doi.org/10.7759/cureus.7838
- Norris, F. H., Friedman, M. J., & Watson, P. J. (2002). 60,000 disaster victims speak: Part II. Summary and implications of the disaster mental health research. *Psychiatry: Interpersonal and Biological Processes*, 65(3), 240-260.
- Poletti, B., Tagini, S., Brugnera, A., Parolin, L., Pievani, L., Ferrucci, R., ... & Silani, V. (2021). Telepsychotherapy: A leaflet for psychotherapists in the age of COVID-19. A review of the evidence. *Counselling Psychology Quarterly*, 34(3-4), 352-367.
- Ralston, A. L., Andrews, A. R. III, & Hope, D. A. (2019). Fulfilling the promise of mental health technology to reduce public health disparities: Review and research agenda. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 28(1), e12277. doi.org/10.1111/cpsp.12277
- Shah, S. M. A., Mohammad, D., Qureshi, M. F. H.,

- Abbas, M. Z., & Aleem, S. (2021). Prevalence, psychological responses and associated correlate of depression, anxiety and stress in a global population, during the coronavirus disease (COVID-19) pandemic. *Community Mental Health Journal*, 57(1), 101-110.
- Shklarski, L., Abrams, A., & Bakst, E. (2021). Will we ever again conduct in-person psychotherapy sessions? Factors associated with the decision to provide in-person therapy in the age of COVID-19. *Journal of Contemporary Psychotherapy*, 51(3), 265-272.
- Zhou, X. (2020). Psychological crisis interventions in Sichuan province during the 2019 novel coronavirus outbreak. *Psychiatry Research*, 286, 112895. doi.org/10.1016/j.psychres.2020.112895

원고접수일: 2022년 10월 18일

논문심사일: 2022년 12월 30일

게재결정일: 2023년 1월 27일

Changes in Topic Regarding Tele-psychotherapy with COVID-19

Hyo-Jeong Kim So-Im Ko Kyeong Jin Joung Myoung-Ho Hyun
Department of Psychology,
Chung-Ang University

Following the COVID-19 pandemic, interest in telepsychotherapy has increased. Therefore, we aimed to examine the topics related to telepsychotherapy that were of public interest, by analyzing posts containing the keyword 'telepsychotherapy', after text mining. Furthermore, our study investigated any changes in the topics before and after the COVID-19 outbreak. We collected data from Naver, a representative portal site in Korea, from before (T1) and after (T2) the spread of the COVID-19 (as of January 20th, 2020), when the first case was reported in Korea. Frequency analysis, co-occurrence word analysis, and topic modeling were conducted. Three topics were derived from the data in T1: the prospect of the mental health care field, the understanding of human psychology based on IT technology, and the psychological problems of individuals. Meanwhile, five themes were derived in T2: support and provision of mental health services, psychological services related to children's development, psychological problems experienced in relationships, experience of psychological problems, and services delivered non-face-to-face. Our results revealed that interest in telepsychotherapy has increased after the COVID-19 outbreak, and expectations for telepsychotherapy have led to the actual services and experiences. Moreover, our findings also highlighted caregivers' concerns for the impact of prolonged COVID-19 on child development. We discussed the implications and limitations of our study.

Keywords: telepsychotherapy, text mining, COVID-1