

## 채팅상담 성과척도(Chat Counseling Outcome Scale: CCOS) 개발 연구

이 영 선<sup>†</sup>

한국청소년상담원

김 동 일

서울대학교

본 연구에서는 채팅상담을 한 내담자들이 경험하는 성과의 구성요인을 탐색하고 이를 평가하는 척도를 제작한 후 확인적 요인분석과 대면상담 성과도구와의 관계분석을 통해 그 타당성을 검토하였다. 척도제작을 위해 채팅상담을 받은 내담자들의 응답과, 채팅상담 축어록의 사례 분석을 통해 성과항목을 수집하였고 전문가들과 내용검토를 통해 예비검사지를 제작하였다. 예비조사는 채팅상담에 참여한 내담자와 상담자들에게 온라인으로 실시되었으며 266개의 설문을 탐색적 요인분석 한 결과 5개 요인, 35문항으로 구성된 채팅상담 성과척도가 마련되었다. 본조사는 채팅상담 성과척도의 타당성을 검증하기 위하여 역시 채팅상담에 참여한 내담자와 상담자들에게 채팅상담성과 척도와 SEQ, SIS, CSQ, CRF-S를 실시하였다. 회수된 총 317개의 설문 결과를 확인적 요인분석 한 결과 탐색적 요인분석에서 밝혀진 요인구조가 적합한 것으로 나타났다. 채팅상담의 성과요인은 ‘자기 및 타인 이해’, ‘신뢰관계 형성 및 자기개방’, ‘문제관련 정보획득’, ‘부정적 정서 해소’, ‘행동변화 의지’로 명명하였다. 이들 요인들의 내적합치도는 매우 양호하며 안정적인 것으로 나타났으며 채팅상담 성과척도와 대면상담 성과척도와의 상관관계는 SEQ와는 .81( $p < .01$ ), SIS와는 .80( $p < .01$ ), CSQ와는 .65( $p < .01$ ), CRF-S와는 .72( $p < .01$ )로 높은 상관관계를 보이는 것으로 확인되었다.

주요어 : 채팅상담, 사이버상담, 채팅상담 성과, 상담성과, 온라인 검사

<sup>†</sup> 교신저자 : 이영선, 한국청소년상담원, (100-822) 서울시 중구 신당6동 292-61  
Tel : 02-2253-1342, Email : yslee@kyci.or.kr

최근 상담 분야의 변화 중 가장 눈에 띄는 것은 사이버상담이 빠르게 수용되고 있다는 점이다(Buchanan, 2002). 사이버상담이 상담전문가들에게 심리치료의 수단으로 인정받기 시작한 것은 근래의 일이지만, 그 발전 가능성에 대해서는 폭넓은 공감대가 형성되어 있는 상태이다. 한 조사에 따르면 미국에서 활동하고 있는 심리치료 전문가들은 인터넷 치료 서비스가 향후 10년 안에 가장 빠르게 성장하는 서비스 분야 중의 하나가 될 것이라고 예측했다(Norcross, Hedges, & Prochaska, 2002). 이러한 예측은 실제적인 상담사이트 증가를 통해 점차 현실로 입증되고 있는데, 한 예로서 1995년 인터넷 검색을 통해 찾을 수 있던 미국의 사이버상담 사이트가 12개에 불과하던 것이, 2000년에는 Ainworth 데이터베이스 한 곳에서만 250여개의 개인상담 웹사이트와 700여 명의 치료자를 만날 수 있게 되었다는 점을 들 수 있다.

한편 사이버상담의 이용과 관련한 Metanoia (2001)의 비공식 조사에 의하면 전자심리치료(e-therapy)를 경험한 온라인 내담자들의 90%가 도움을 받았다고 보고한 것으로 나타났다. 이 조사에서 사이버상담을 경험한 내담자들은 처음에는 대면상담을 원하지 않았지만 사이버상담을 한 이후에는 65%에 해당하는 사람들이 대면상담을 이용하는 것으로 나타났는데, 이는 사이버상담이 내담자들에게 상담에 대한 거부감을 줄이고 긍정적인 기대를 갖게 하는데 매우 유용한 수단임을 보여주는 것이라 할 수 있다. 이러한 상황들은 사이버상담의 성장과 발전이 대면상담의 영역을 침범하거나 서로 경쟁하는 쪽보다 서로 도움을 주고받는 방향으로 발전할 수 있음과 함께 사이버상담이 이제 더 이상 미래의 개입방법이 아닌 바로

지금 현재의 상담방법임을 보여주는 것이라 하겠다.

그러나 한편으로 이러한 사이버상담의 발전에 대해 상담전문가들은 보다 조심스런 입장을 가지고 사이버상담의 상담효과에 대한 의문을 제기하고 있다. 이러한 의문은 전통적인 대면상담의 입장에서 보았을 때 사이버세계에서 이루어지는 문자 기반의 의사소통은 심리치료나 상담으로 간주될 수 없다는 주장(Grohol, 1999)과 사이버상담이 외형적 증가와 정보통신의 효율성에만 치우쳐 상담의 전문영역으로서의 관리를 소홀히 하는 것에 대한 우려(문성원, 1998)도 포함된다. 이러한 문제제기는 사이버상담이 양적인 성장을 가져온 것에 비해 실제로 내담자의 문제해결 욕구를 얼마나 충족시켰는지, 사이버상담의 효과성이 어느 정도인지에 대한 실증적인 자료와 이에 근거하는 연구물을 거의 찾아보기 어렵다는데 근거하고 있다.

현재 사이버상담 분야에서는 사이버상담의 성과를 정확히 이해하고자 하는 욕구가 활발하게 일고 있지만 성과 연구는 초보단계에 머물러 있다. 연구가 많지 않은 이유로는 첫째, 사이버상담의 시작이 우리 나라에서 약 15년 정도의 짧은 역사를 가지고 있다는 점과 둘째, 사이버상담 초기에는 상담 비전문가가 운영하는 사이트들이 대부분이어서 상담자료들이 연구목적으로 사용되지 못하였다는 점, 셋째, 사이버상담의 특징이라 할 수 있는 단회성, 익명성이 실제 사이버상담 연구에서는 연구에 제약을 준다는 점(임은미, 김지은, 이영선, 2000) 등을 들 수 있다. 이러한 제한에도 불구하고 상담 현장에서는 사이버상담에 대한 과학적인 연구의 필요성이 제기되면서 미약하나마 사이버상담의 효과성에 대한 자료들이 보고되고

있다. 그동안 우리나라에서 이뤄진 사이버상담 관련 연구들을 살펴보면 크게 두 측면(이정화, 2001)으로 구분할 수 있다. 하나는 사이버상담의 현황이나 실태파악과 문제점(김병석, 이명우, 조은경, 1998), 만족도, 운영방안 등의 사회복지적 측면의 연구이며 또 하나는 상담의 효용성 및 전문성, 다양성 등 사이버상담의 다양한 상담활동에 관한 방안을 제시한 상담심리학적 측면의 연구들이다.

두 측면에 대한 연구 영역들을 좀더 분류해보면 우선 사회복지적 측면의 연구들로는 사이버상담의 운영실태와 문제점에 관한 연구(은선경, 1998)와 온라인상에서의 사이버상담실의 구현에 대한 연구(박경애, 이영선, 박정민, 김형수, 2002; 조지연, 1999), 전자우편상담의 만족도 연구(김혜윤, 2000), 청소년 사이버상담실의 발전모형 연구(임은미, 김지은, 1999), 컴퓨터 통신을 활용한 학교상담의 효과에 대한 연구(손중기, 1999) 등이 있다. 이러한 연구들은 사이버상담에 관한 연구 중 주로 초기에 이루어진 것들로 사이버상담의 질적인 부분 보다는 사이버상담과 관련한 기본적인 정보들을 파악하고 사이버상담이란 매체의 특수성과 적용 가능성 등을 파악하는데 주로 초점을 맞추고 있다.

한편 상담심리학적 측면의 연구들을 살펴보면 사이버상담에 대한 기초조사나 매체의 특성에 대한 선행 연구들을 기반으로 하여 사이버상담이 독자적인 상담으로서의 가능성을 파악하는데 관심을 갖고 있다. 이러한 연구들로는 사이버상담의 효용성과 관련한 연구(박성익, 1998; 하현진, 1999), 사이버상담의 언어반응 분석과 관련한 연구(이성원, 2001; 이자영, 2000), 사이버상담자의 경력에 대한 비교 연구(이현진, 2002), 컴퓨터를 매개로한 집단상담 연

구 중 관계연구(문성원, 1998)와 진로탐색 프로그램 연구(김영혜, 1997; 임은미, 장선숙, 2002), 사회공포증 연구(장현아, 안창일, 2003) 등이 있다. 또한 사이버상담에서 내담자가 지각하는 상담자에 대한 연구(최승원, 2000)와 사이버상담의 기법과 윤리(이영선, 박정민, 최한나, 2001)에 관한 연구 등도 있다. 이상의 상담심리학적 측면의 연구들은 사이버상담에서의 상담성과나 기법 등의 질적인 부분을 다루고자 시도되었다 할 수 있다. 그러나 이러한 연구에서도 사이버상담의 직접적인 성과를 다룬 연구들은 미약하여 성과연구의 부족함을 보여주고 있다. 부족한 가운데 몇가지 사이버상담 성과와 관련이 높은 연구 내용을 좀더 자세히 살펴보면 다음과 같다.

이자영(2000)은 사이버상담에서 상담자들의 언어반응이 내담자가 지각하는 초기 상담관계에 미치는 영향을 알아봄으로써 사이버상담의 특성을 확인하고자 하였다. 사이버상담에서 집단상담을 통해 관계를 형성하고 심리적인 요인들의 변화를 밝힌 문성원(1998)의 연구는 컴퓨터에 의해 매개되는 사회적 유능성 증진 프로그램의 효과가 사회적 기술, 사회적 수행, 사회적 적응에 이르기까지 고르게 미치고 있음을 보여주었다. 장현아(2001)는 사회공포증을 가진 내담자의 치료과정에 사이버 인지행동 프로그램을 적용하여 그 효과를 검증하였는데 그 결과 사이버 집단상담을 통해 가장 도움받은 측면으로 삶의 방식에 대한 정보의 획득, 자기이해, 보편성의 순으로 보고되었으며 연구를 통해 사이버 공간에서의 대인관계 형성과 언어중심의 인지적 정보처리를 치료에 활용했을 때 사회공포증 증상을 가진 내담자의 치료가 효과가 있음을 증명하였다.

국내의 선행연구에 이어 외국의 연구들을

살펴보면 사이버상담의 제한된 연구 영역은 외국에서도 크게 다르지 않은 것으로 보인다. 사이버상담 관련 연구들의 대부분은 단편적인 제안에 관한 것들로서 전체적인 조망을 갖추는데 어려움이 있으며 경험적인 자료가 포함되어 있는 연구는 거의 찾아보기 어렵다. 이러한 한계에도 불구하고 외국의 선행연구들을 살펴보면 다음과 같다.

Day 와 Schneider(2002)는 대면상담, 비디오상담, 전화상담 등 세가지 형태의 상담에 대한 과정과 결과 변인을 분석하였다. 결과는 세가지 상담 형태에 대한 차이가 거의 없는 것으로 나타났다. 즉 온라인 상담이 상담의 만족도 면에서 대면상담과 크게 다르지 않음을 보여주었다. 이 연구와 관련하여 Walther 와 Burgoon (1992)의 연구를 살펴보면 사람들이 온라인 혹은 대면상황 하나에만 노출 될 때보다 대면상황과 온라인상황 모두에 노출되었을 때 같은 수준이거나 더 높은 수준의 관계적 의사소통을 수행한다는 것을 보여주었다. 이는 대인적 적응에 있어 중요한 것은 매체의 능력이 아니라 의사소통이라는 것을 보여주는 결과라 할 수 있다. 심리치료면에서 사이버상담의 효과성이 충분히 평가되지는 않았지만 몇몇의 연구들은 주목할 만한 결과를 보고한 바 있다. 대표적인 예로써, Murdoch & Connor-Greene(2000)은 환자의 치료 개입을 높이기 위해 이메일 보조 치료를 사용한 두 임상 사례를 보고했다. 이들 사례에서 환자들은 치료적 동맹과 치료 효과가 이메일 과제로 인해 높아진 것으로 보고되었는데, 연구자들은 이러한 결과에 대해 환자들이 대면상황보다 이메일로 할 때 개인적인 문제들을 덜 억제하고 편안히 이야기할 수 있기 때문으로 해석하고 있다. 연구 결과는 이메일을 통한 개입이 내담자로 하여금 치

료자의 반응을 의식하지 않고 독립적으로 자기노출의 수준을 높이는데 뚜렷한 효과가 있음을 보여주고 있다. Yager(2001)는 거식증 외래 환자의 치료에 이메일을 통한 개입을 보조적으로 사용하였다. 연구 결과 실험집단의 모든 환자가 임상적으로 나아졌으며 환자들은 보조적 치료물로서 이메일 사용에 대한 이론적 설명을 수용했고 그것이 유용하다고 생각하는 것으로 나타났다. Bouchard, Payeur, Rivard, Allard, Paquin, 그리고 Renaud (2000)은 광장공포증이 있는 공황장애 환자의 인지-행동 치료를 위해 전자심리치료를 사용했다. 참가자들은 훈련된 치료자로부터 표준화된 치료 지침을 따라 인지행동치료를 받았다. 연구결과 전자심리치료는 공황발작 빈도, 공황장애의 심각성 및 특성불안 등과 같은 전반적 기능수준에서 통계적으로 또한 임상적으로 유의미한 개선을 보여주었다. 앞서 소개한 연구 결과들은 사이버상담이 대면상담과 함께 병행되는 임상적 장면에서 보조치료 수단으로서 효과가 있음을 보여주는 것이기는 하지만 사이버상담만의 과정과 개입을 통해 얻어진 성과를 확인하는 데는 제한적인 면이 있다.

한편 국내·외 선행연구 중에서 사이버상담의 성과를 직접 알아본 연구로는 임은미, 김지은, 이영선(2000, 2001)과 이영은(2001)의 연구를 들 수 있다. 임은미, 김지은, 이영선(2000, 2001)은 채팅상담 성과를 측정하기 위한 도구를 개발하여 대면상담과는 다른 사이버상담의 성과를 밝혔으며 이영은(2001)은 임은미, 김지은, 이영선(2000)의 연구에서 개발된 채팅상담 성과 측정도구를 활용하여 내담자의 호소문제 유형과 상담자의 상담전략 유형의 합치도에 따라 측정도구의 점수가 어떻게 달라지는지를 살펴보았다. 두 연구에서 공통으로 사용된

채팅상담 성과 측정도구의 성과요인을 살펴보면 ‘정보획득’, ‘개방지향’, ‘심리적 안정’, ‘객관적 이해’, ‘자기긍정화’ 다섯 요인이었다. 두 연구 모두 앞서 언급했듯이 채팅상담의 성과를 경험적으로 증명할 수 있는 시도를 하게 되었고 그동안 채팅상담에 대해 추측으로만 언급되었던 성과를 경험 과학적으로 확인할 수 있는 계기를 마련했다는 점에서 큰 의미가 있다. 그러나 이들 연구는 채팅상담의 성과 연구로서 몇가지 제한점을 가지고 있다. 첫째, 성과측정 도구 개발에서 성과항목 추출 시 이메일과 게시판 상담에서 드러난 성과항목까지 포함시킴으로써 채팅상담만의 순수한 성과항목을 추출하지 못하였다는 문제점이 있다. 둘째, 사례 수 확보를 위하여 오프라인 검사를 포함하였는데 이는 실제 채팅상담이 아니라 채팅상담과 관련한 가상사례를 읽은 후 채팅상담에 참여한 것을 가정하고 설문에 응했던 것이다. 따라서 그 결과의 신뢰성을 보장하기 힘든 측면이 있다. 셋째, 개발된 성과측정 도구의 신뢰도는 어느 정도 확보하고 있는데 도구의 타당도 검증은 시도되지 않았다. 따라서 검사의 활용에 있어 커다란 제한을 가질 수 있다는 점이다.

사이버상담의 성과연구가 이루어지기 위해서는 사이버상담의 성과가 무엇인가를 밝히는 것이 필요하며 이를 위해서는 성과를 측정할 수 있는 도구를 개발하는 것이 선행되어야 한다. 이에 본 연구에서는 선행연구의 제한점을 보완하여 채팅상담의 성과가 무엇인지 구성요소를 밝히고 이를 바탕으로 척도를 개발하여 타당화 하고자 한다. 본 연구에서 사이버상담 중에서도 채팅상담 성과 요인을 밝히는데 초점을 두고자 하는 이유는 채팅상담은 사이버상담의 방법 중에서 내담자와 상담자의 실시

간 상호작용이 가능하며 메시지의 교환이 한 회기의 상담에서 여러 번 이루어진다는 점에서 대면상담과 가장 유사한 상담이기 때문에 대면상담과 같이 다양한 상담성과 요인이 존재할 수 있을 것이란 기대가 있었기 때문이다. 아울러 대면상담과는 다른 상담환경이 상담 성과와 관련하여 어떤 차이를 보이며 또한 사이버상담만의 성과가 무엇인지를 알아보는 것이 의미가 있을 것으로 판단했기 때문이다. 이를 위하여 우선 첫째, 채팅상담을 경험한 청소년 내담자와 상담자가 어떠한 성과를 보고하는지를 파악하여 성과를 토대로 척도를 개발하고, 둘째, 개발된 척도를 사용하여 온라인 조사를 실시한 후 그 결과를 가지고 타당성을 검증하여 척도를 완성하였다. 이러한 시도는 채팅상담의 성과를 확인하게 되는 기초연구가 되어 추후 채팅 및 사이버상담 성과연구의 방향을 제시하며 사이버상담자의 교육과 실무에 도움이 될 것으로 기대한다.

## 방 법

### 예비조사

#### 성과항목 수집 및 문항 선정

채팅상담의 성과관련 예비문항을 세 가지 방법으로 수집하였다. 첫째, 채팅상담을 경험한 청소년 내담자 173명에게 이들이 채팅상담을 통해 어떠한 도움을 받았는지와 다시 채팅상담을 한다면 어떤 도움을 받기 위함인지 등의 두개의 질문으로 된 e-mail을 발송하여 27명으로부터 결과를 수집하였다. 둘째, 사이버상담전문가(상담전공 석사 이상으로 3년 이상의 상담 근무와 2년 이상의 사이버상담 경력)

3명에게 각 100사례의 채팅상담 축어록을 나누어주고 각 사례에 나타난 상담성과의 항목을 추출하게 하였다. 셋째, 실무자(상담전공 석사 이상의 인턴상담원들로 4개월의 상담 근무 경력이 있으면서 사이버상담 실무를 담당하고 있음) 8명에게 채팅상담 축어록 50사례를 각각 나누어주고 사례에 나타난 상담성과 항목을 기술하도록 하였다. 둘째와 셋째의 방법으로 성과항목을 수집할 때는 내담자가 직접적으로 표현한 성과 외에도 축어록을 통해 유추할 수 있는 성과도 항목으로 포함하도록 하였다. 이러한 방법으로 총 703개의 항목을 수집하였다. 항목수가 많아 성과항목에 대해 상담전문가 및 사이버상담 실무자의 피드백을 받은 후 이들과의 협의를 통해 연구자가 항목을 정리하였다.

검토과정은 3차로 이루어졌는데 1차는 사이버상담 실무자 3인이 대면협의를 통해 중복문항과 표현이 불확실한 난해한 문항을 제거하였다. 그 결과 394문항으로 1차 정리되었으며 2차 정리는 상담 전문가(상담 전공 박사) 4인이 대면 협의를 통해 문항을 유목화 하였다. 이때 문항 분류의 기준은 임은미, 김지은, 이영선(2000)과 이영은(2000)의 선행연구에서 분류한 기준을 참고로 하였다. 각 유목별 중복 문항 및 난해한 문항을 제거 하였으며 각 문항이 하위 유목별로 조작적 정의에 적절한 지 여부를 검토 하였다. 3차는 정리된 197개 문항을 상담 전문가 4인이 대면협의를 통해 채팅상담 성과로 인정하기 어려운 문항을 중심으로 수정 및 검토하여 96개 문항으로 정리하였다. 내용검토는 성과척도의 설문 대상이 청소년이기 때문에 문항에 대한 이해가 가능한지 알아보기 위해 중학생 2명에게 설문지를 검토하게 하였다. 내용검토자로 중학생을 선

정한 것은 이들이 이해한 내용은 채팅상담의 주 이용대상에 해당하는 초등학교 고학년부터 고등학생까지의 청소년에게 적용하는데 어려움이 없을 것으로 판단되었기 때문이다. 검토를 통해 이해가 어렵거나 표현이 적절하지 않다고 지적된 문항의 내용을 수정 및 제거하였으며 수정된 문항은 상담심리사 1급 소지자이며 박사학위 소지자인 상담전문가 2명으로부터 감수를 받았다. 연구자는 문항적절성 평가를 바탕으로 문항제거 및 첨가를 통해 총 94개의 채팅상담 성과척도 예비문항을 선정하였다.

#### 예비조사 대상

예비조사 대상은 H상담기관 사이버상담실에서 채팅상담을 한 내담자와 상담자로 온라인 설문은 경우 내담자만으로는 충분한 사례가 회수되지 않을 것을 고려하여 상담자가 응답한 사례도 포함하였다. 조사기간 동안 전체 266개의 사례가 회수되었으며 이중 내담자 사례는 총 100건으로 여학생 사례는 59건(59.0%)이며 남학생은 41건(41.0%)이었다. 학교별로 보면 초등학교 12.0%, 중학생이 46.0%명, 고등학생이 25.0%, 대학생이 17%로 나타났다. 상담자의 응답은 총 166건으로 15명의 상담자가 응답했으며 이들은 모두 여자상담자로 상담경력(대면 및 전화, 사이버상담)은 10개월~5년 이었다.

#### 예비조사 실시 및 분석

94개 채팅상담 성과척도 예비문항에 대한 설문을 온라인 상으로 실시하였다. 상담을 실시한 내담자와 상담자는 채팅상담이 끝난 직후 모니터에 자동으로 올려지는 설문에 응답하였다. 설문에 대한 응답은 자율적이기 때문

에 함께 진행한 사례에 대하여 상담자와 내담자 모두 응답을 하기도 하였으며 상담자 또는 내담자 중 한명이 응답을 하지 않거나 또는 상담자와 내담자 모두 상담 후 설문에 응답하지 않을 수도 있었다. 따라서 상담자와 내담자의 응답율에 차이를 보일 수 있다. 설문 응답시 상담자는 내담자가 지각한 상담성과가 무엇인지를 염두에 두고 응답하도록 하였는데 이는 상담자가 지각하는 내담자의 상담 성과를 알아보기 위해서였다.

회수된 설문지는 채팅상담 성과척도 예비문항의 요인구조를 확인하고 최종 문항을 추출하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인분석은 탐색적 요인분석으로 요인추출 모델은 주성분분석(principal components analysis)이며 직교회전(Varimax)을 사용하였다.

#### CCOS 요인구조 확인

요인분석 결과를 통해 문항을 선정하는 작업은 연구자와 상담전문가 4명이 협의를 통하여 진행하였으며 문항 선정 기준을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 개발하려는 검사는 온라인에서 실시되기 때문에 문항이 많을 경우 응답자가 도중에 그만 둘 수 있어 설문지 회수에 지장을 가져오므로 가능한 검사문항을 단축하도록 하였다. 둘째, 전체 문항을 요인 설정하여 유목화 할 때 선행연구(임은미, 김지은, 이영선, 2000; 이영은, 2001)의 연구결과에서 파악된 요인명을 참고로 하거나 채팅상담의 경험적 데이터를 바탕으로 하여 구성하였다. 셋째, 문항의 첨가나 삭제에 있어 요인분석 결과에서 제시하는 요인부하량과 설명변량 등 통계결과를 참고하여 문항을 수정하였다.

탐색적 요인분석은 2단계로 이루어졌다. 1

단계에서 94문항 전체에 대한 탐색적 요인분석을 실시한 결과 Kaiser 결과를 바탕으로 고유근이 1 이상인 요인이 7개로 추출되었다. 그러나 4개 요인 외에는 요인부하량이 .30이하로 적었으며 요인의 설명변량도 적고 해당하는 문항수도 요인당 1~2개로 나타나 요인으로 설정하기에 부적합하였다. 2단계는 4개의 각 요인에 대한 해당 문항수가 많아 이를 정리하고자 각 요인별로 하위요인으로 재구성되는 지를 검토하여 94개의 문항을 재분류하였다. 문항 분류시 선행연구에서 추출된 요인들을 참고하여 연구자가 10개의 하위요인으로 문항들을 분류하였으며, 분류된 10개의 하위요인에 대해 각 요인별로 분석을 실시하여 요인부하량과 상담전문가들과의 내용 검토를 통해 10개 하위 요인 50문항으로 정리하였다. 50개의 문항을 다시 요인분석하여 요인부하량과 상담전문가들과의 협의를 통하여 최종 35개 문항으로 정리하였다. 정리된 문항은 5개의 요인으로 구성되었으며 이를 다음과 같이 명명하였다(표 2 참조).

요인1은 자신과 타인에 대해 이해가 확대되었다는 문항들로 구성되어 있다. 즉 내담자들은 채팅상담을 통해 자신의 감정과 원하는 바, 가능성 등을 알게 되고 다른 사람의 입장이나 상황에 대해 이해가 되었음을 성과로 지각하고 있었다. 요인1은 ‘자신 및 타인 이해’로 명명하였다.

요인2는 상담자의 수용과 이해를 바탕으로 한 신뢰관계 형성과 내담자의 자기개방에 관한 문항들로 구성되어 있다. 내담자는 채팅상담을 통해 상담자가 이해하고 수용해 준다는 신뢰감을 갖게 되었고 상담자가 자신의 이야기를 관심 있게 들어줌으로써 자신의 이야기와 감정 표현이 가능함을 성과로 지각하고 있

었다. 이러한 내용에 대해 요인2는 ‘신뢰관계 형성 및 자기개방’으로 명명하였다.

요인3은 문제해결과 관련된 정보획득에 대한 문항들로 구성되어 있다. 내담자는 채팅상담 결과 자신의 문제와 관련된 다양한 정보를 얻고 필요한 조언을 얻은 것을 성과로 지각하고 있었다. 이에 대해 ‘문제관련 정보획득’으로 명명하였다.

요인4는 심리적인 안정감과 관련된 문항으로 채팅상담을 통해 내담자들이 가지고 있던 불쾌한 정서들이 줄어들거나 해소되고 새롭게 자신감이나, 여유가 생기고, 마음이 가벼워지는 것과 같은 경험들이 반영되어 있다. 이러한 내용에 대해 ‘부정적 정서 해소’라고 명명하였다.

요인5는 행동을 변화시키고자 하는 의지와 문제 해결을 시도하려는 동기와 관련된 문항들로 구성되어 있다. 내담자들은 채팅상담을 통해 자신의 문제와 관련하여 행동을 변화하려는 의지와 동기를 갖게 되는 것을 성과로 지각하였다. 이러한 내용에 대해 ‘행동변화 의지’로 명명하였다.

## 본조사

### 대상

본조사 대상은 H상담기관 채팅상담실에 접속하여 상담을 받은 청소년 내담자와 상담자이다. 조사 기간 동안 내담자로부터 회수된 사례는 102개였으며 상담자는 215사례에 대해 응답을 하여 총 사례는 317개였다. 내담자가 응답한 102개의 사례 중 여학생 응답은 79명으로 77.9% 였고 남학생은 23명으로 22.5% 였다. 학교급 별로는 중학생이 61명(59.7%), 고등학생이 33명(32.4%), 대학생이 2명(2.0%)였다. 상

담자의 경우 22명의 상담자가 응답을 하였으며 이들의 인적사항을 보면 여자가 19명 남자가 3명이었다. 이들의 상담경력은 6개월~13년이었다.

### 도구

타당화 연구에서 쓰인 도구는 연구자가 개발한 ‘채팅상담 성과척도(CCOS: Chat Counseling Outcome Scale)’와 공인타당도를 알아보기 위한 ‘회기평가질문지(SEQ: Session Evaluation Questionnaire)’, ‘회기영향척도(SIS; Session Impact Scale)’, ‘상담만족도(CSQ; Client Satisfaction Questionnaire)’와 ‘상담자평가척도(CRF-S; Counselor Rating Form-S)’였다. 공인타당도를 알아보기 위하여 대면상담에서 사용되는 검사도구를 사용한 이유는 채팅상담의 성과 측정과 관련하여 타당성을 보장받으며 널리 사용되고 있는 성과 측정도구를 찾는 것이 불가능하였기 때문이다. 채팅상담 성과 측정도구로는 임은미, 김지은, 이영선(2000)의 연구에서 개발된 도구가 있지만 이 도구는 타당성이 검증되지 않아 공인타당도를 검증하기에는 적합하지 않다고 보았다. 따라서 연구자는 타당성이 검증되지 않은 채팅상담 도구보다는 타당화가 이루어진 대면상담 성과도구를 사용하는 것이 적합하다고 판단하여 대면상담의 성과를 측정하는 도구 중에서 채팅상담 측정도구의 조건에 적합한 검사를 선정하여 공인타당도를 검증하였다.

### 회기평가질문지(SEQ: Session Evaluation Questionnaire)

본 연구에서는 이상희(1993)의 타당화 연구에서 사용한 도구를 5점 리커트 척도로 변환하여 사용하였으며 그 중에서도 온라인 검사의 실효성을 높이기 위하여 상담회기 평가와 가장 직접적인 연관이 있는 ‘깊이’와 ‘순조로움’ 두

요인의 10문항만을 사용하였다. 본 연구에 사용된 SEQ의 전체 신뢰도 계수는 .91이었고 ‘깊이’는 .85, ‘순조로움’은 .81이었다.

#### 회기영향척도(SIS; Session Impact Scale).

SIS는 상담의 즉시적 성과로서 내담자가 상담회기 중에 경험한 내용을 측정할 수 있는 도구이다. SIS는 내담자가 경험한 치료적 영향을 크게 ‘유익성 영향(helpful impacts)’과 ‘방해 영향(hindering impacts)’으로 나누어 측정하고 있으며 전체 16문항으로 이루어져 있다. 이하위척도 중 유익성에 해당하는 것으로 ‘과제 영향’과 ‘관계영향’이 있으며 나머지는 ‘방해 영향’으로 구성되어 있다. 본 연구에서는 Elliott와 Wexler(1994)가 제작한 것을 안창일과 장재홍(1999)이 수정한 16문항을 사용하였다. 수정판은 원판과 동일한 요인구조를 보이며 내적신뢰도 계수는 과제영향이 .83, 관계영향이 .88, 방해영향이 .81로 보고되었다. 본 연구에서 사용된 SIS의 신뢰도는 전체 신뢰도는 .91이었으며 과제영향 .93, 관계영향 .96, 방해영향 .89로 나타났다.

#### 상담만족도(CSQ; Client Satisfaction Questionnaire).

이 척도는 Larsen 등(1979)이 개발한 것으로 상담과정에 대한 내담자의 만족도를 알아보기 위한 단일척도로 8개 문항 7점 척도로 되어 있다. 상담에 대한 내담자의 만족도는 상담성과와 관련이 되므로 상담만족도 검사를 통하여 채팅상담 성과와의 관련성을 파악하고자 하였다. 본 연구에서는 김영석(1993)이 빈안한 CSQ를 5점 척도로 전환하여 사용하였으며 김영석(1993)이 사용한 도구의 신뢰도는 .91이었다. 본 연구에서 나타난 CSQ의 신뢰도는 .93이다.

#### 상담자평가척도(CRF-S; Counselor Rating Form).

CRF-S는 Barak & LaCrosse(1975)에 의해 개발되고, Lacrosse(1977)에 의해 2회에 걸쳐 일부 문항이 수정된 CRF의 단축형 검사이다. 전체 36문항에서 12문항으로 단축된 CRF-S는 1983년에 제작되었으며 상담자에게서 지각된 ‘전문성’, ‘신뢰성’, ‘호감’의 세 요인으로 구성되어 있다. 국내에서는 오경희(1986)가 CRF-S 도구를 번안하여 원자료에서와 동일한 세 요인을 확인하였으며 도구의 내적신뢰도 계수는 .91 이었다. 본 연구에서는 오경희(1986)가 번안한 도구를 5점 척도로 전환하여 사용하였다. 본 연구에서 사용된 CRF-S의 신뢰도는 .96 이었다.

#### 본조사 실시 및 분석

본조사는 앞서 예비조사에서 실시한 바와 같이 동일한 방법으로 온라인 상에서 진행되었다. 대상에 따라 실시 문항에 차이를 두었는데, 내담자의 경우 A형 검사지는 전체 76문항으로 CCOS와 SEQ, SIS, CRF-S를 실시하였으며 B형 검사지는 72문항으로 CCOS와 SEQ, SIS, CSQ를 실시하였다. 이처럼 내담자용 검사지를 다르게 제작한 것은 모든 척도를 다 포함시킬 경우 전체 84개 문항으로 너무 많아 응답률을 떨어뜨릴 가능성이 있기 때문이다. 상담자는 동일하게 CCOS와 SEQ, SIS의 64문항을 실시하였다. 상담자용 검사지에는 내담자의 상담에 대한 만족도를 측정하는 CSQ와 상담자의 호감을 측정하는 CRF-S는 제외하였는데 이는 상담자와 관련된 직접적인 문항이 있어 응답시 객관성을 유지하는 것이 어려울 것으로 판단했기 때문이다. 내담자를 대상으로 하는 A형과 B형의 검사지는 자료 수집 기간 내에 홀수일에는 A형, 짝수일에는 B형의 검사

지가 제시되도록 프로그램화 하였다.

CCOS와 SEQ, SIS는 각 검사도구에 대하여 동일하게 내담자 102개와 상담자 215개가 회수되어 전체 317개의 자료가 분석에 사용되었다. CRF-S는 내담자에게만 해당하는 설문으로 A형 설문에 포함되어 57개의 자료가 분석되었고, CSQ는 B형 설문에 포함되어 45개의 자료가 분석에 사용되었다. 모든 자료 처리는 연구 문제에 따라 평균, 빈도, 백분율, 신뢰도 등을 구하였으며 공인타당도를 확인하기 위해 Pearson의 적률상관계수를 구하였으며, CCOS의 구인타당도를 확인하기 위하여 Amos 5.0을 활용한 확인적 요인분석을 실시하였다.

## 결 과

### CCOS의 신뢰도

요인분석 결과에 따라 5개의 요인을 설정하고 검사도구 전체의 신뢰도와 각 요인별 신뢰도를 구하였다. CCOS의 전체 신뢰도는 .98로 높게 나타났으며 각 요인에 대한 신뢰도는 .95~.90에 해당된다. 이와 같이 CCOS의 신뢰도는 전체 신뢰도와 5개의 하위 요인별 신뢰도가 매우 양호한 것으로 나타났다. 또한 요인간의 상호독립 정도를 검증하기 위해 요인별로 상호 상관계수를 분석한 결과, 각 요인들 사이의 상관계수는 .72~.87( $p < .01$ )로 높은 것으로 나타나 요인이 상호 독립적이기 보다 요인간

동질성이 높은 것으로 나타났다.

### CCOS의 구인 타당도

본 연구에서 구인 타당도는 Amos 5.0을 활용한 확인적 요인분석을 통해 검증하였다. 확인적 요인분석을 실시한 것은 35문항의 변수에 관한 사전 지식을 가지고 이미 5개의 요인을 가정하고 있기 때문에 그 내용을 가설형식으로 모델화하는 데는 확인적 요인분석이 더 적절하다고 보았기 때문이다(노형진, 2003). 채팅상담 성과척도(CCOS)의 확인적 요인분석 결과 5개의 요인이 적합한 것으로 나타났다. 구조방정식 모형의 적합도 지수는 <표 1>에 제시되어 있다.

구조방정식 모형은 일반적으로  $\chi^2$ 의 수치가 0에 가까울수록, 즉 영가설을 채택할수록 적합한 연구모형으로 간주한다.  $\chi^2$ 의 값은 클수록 적합도가 적절하지 않아 모형이 기각될 가능성이 크며,  $\chi^2/df$  값은 5이하이면 적합한 것으로 간주한다. 본 연구에서는  $\chi^2/df$  값이 3.67로 비교적 만족할 만한 수준을 보였다. NFI, CFI 등은 모형의 모든 변인들 간에 상관이 없다고 가정하는 독립 모형을 비교대상으로 해서 연구자가 가정하는 모형의 적합도를 비율로 표시한 것으로 1에 가까울수록 적합도가 높아진다고 할 수 있다(Kline, 1998). 본 연구에서 NFI, CFI는 각각 .87, .90로 가설 모형이 적합하다고 할 수 있다. RMSEA는 추정오차의 평균으로서 관찰값과 모델 분산공분산 행렬의 적

표 1. 확인적 요인분석 적합도 지수

n= 317

	$\chi$	df	$\chi^2/df$	NFI	NNFI	CFI	RMSEA
적합도 지수	1905.566	550	3.67	.87	.90	.90	.08

표 2. CCOS 확인적 요인분석 결과

n=317

요인	문항	내용	요인 부하량	평균	표준 편차
요인1 자기 및 타인이해	1	나의 성격에 대한 이해가 넓어졌다	.84	3.13	1.24
	2	나의 다른 가능성을 알 수 있었다	.83	3.04	1.20
	3	나의 감정을 이해하게 되었다	.83	3.23	.87
	6	다른 사람의 상황을 더 많이 생각하게 되었다	.82	3.19	1.27
	4	내가 무엇을 원하는지 알게 되었다	.82	3.17	.87
	7	다른 사람들의 입장을 이해하게 되었다	.81	3.13	1.28
	5	나만이 아니라 다른 사람도 비슷한 문제를 갖고 있다는 것을 알 수 있었다	.73	3.18	1.28
	계			3.15	1.00
요인2 신뢰관계 형성 및 자기개방	12	상담자가 따뜻했다	.94	2.99	.59
	11	상담자가 친근하게 대해주었다	.93	3.10	.66
	9	나를 이해해 주었다	.92	3.05	.73
	10	나를 수용해 주었다	.91	3.02	.66
	13	상담시간에 마음을 털어놓을 수 있었다	.90	3.01	.78
	8	상담자가 이야기를 관심있게 들어주었다	.89	3.07	.64
	14	감정을 표현하는 것이 자유로웠다	.86	3.13	.63
	계			3.05	.40
요인3 문제관련 정보획득	18	문제를 해결하는데 필요한 조건을 얻었다	.89	2.96	.77
	21	여러 가지 해결방안에 대한 결과를 생각해 볼 수 있었다	.89	3.10	.81
	16	문제를 해결하는 구체적인 방법을 제안해주었다	.88	3.06	.79
	17	원하는 정보를 얻었다	.86	3.05	.85
	22	여러 문제 중 무엇이 우선 인지를 알 수 있었다	.85	3.05	.81
	20	앞으로 내가 어떻게 해야 할지 알게 되었다	.85	3.03	.88
	15	다양한 대안을 알게 되었다	.85	3.17	.82
	19	문제의 근본원인을 알게 되었다	.81	3.08	.82
	계			3.06	.60
요인4 부정적 정서해소	27	자신감이 생겼다	.90	3.09	.91
	26	미래에 대한 희망이 생겼다	.89	3.14	.84
	28	자유로운 마음이 생겼다	.98	3.08	.89
	30	마음이 가벼워졌다	.87	3.02	.78
	25	과거 후회스러운 감정이 해소되었다	.84	3.28	1.24
	24	충동을 절제할 수 있게 되었다	.82	3.15	1.17
	29	억울한 마음이 풀렸다	.81	3.23	1.20
	23	죄책감이 줄어들었다	.80	3.22	1.22
	계			3.15	.85
요인5 행동변화 의지	33	문제를 해결하려는 시도를 해 볼 마음이 생겼다	.93	3.01	.73
	35	생각하는 것을 행동으로 옮길 수 있는 힘을 얻었다	.92	3.09	.84
	34	어떻게 행동해야 할지 결정할 수 있었다	.91	3.04	.72
	32	행동을 바꾸기 위해 노력해 보겠다	.90	3.02	.69
	31	상담을 통해 알게 된 것을 행동으로 옮길 것이다	.89	3.09	.71
	계			3.05	.59

주. 모든 계수가 유의함  $p < .001$

합도 정도를 알려준다. Brown과 Cudeck(1993)은 .05이하일때 좋음, .05~.08 사이면 다소 좋음, .08~.10 사이는 보통으로 판단하고 .10보다 크면 그 모델을 채택하는 것이 나쁘다고 하였다. 홍세희(2000)와 노형진(2003)의 경우도 .08이하이면 적합도가 높으며 .10이상이면 모델을 채택해서는 안된다고 하였다. 본 연구에서는 RMSEA가 .08로 양호한 것으로 나타났다. 또한 채팅상담 성과의 5개 요인에 해당하는 하위 문항들에 대한 확인적 요인분석 결과 채팅상담 성과척도의 5개 요인과 각 요인에 대한 모든 문항은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(표 2 참조).

공인타당도

SEQ 및 SIS와의 공인타당도

공인타당도를 알아본 결과 CCOS는 SEQ와 유의미한 정적 상관이 있는 것으로 나타났다. 전체적으로는 .81( $p < .01$ )의 높은 정적상관을 보였으며 하위요인과의 .68~.77( $p < .01$ )로 높은 정적상관을 갖는 것으로 나타났다. SEQ의 하위요인인 ‘깊이’와 ‘순조로움’ 2개의 요인과 CCOS

의 요인간 상관 결과는 표 3에 제시되어 있다.

CCOS는 SIS와도 유의미한 상관을 보였는데 전체적으로는 .80( $p < .01$ )의 높은 상관이 있는 것으로 나타났다. SIS 하위요인과의 상관 결과는 표 3에 제시되어 있다. SIS의 하위요인을 보면 유익성 영향에 속하는 ‘과제영향’과 ‘관계영향’은 .73~.83( $p < .01$ )의 높은 상관이 있는 것으로 나타났으며, 오해받는 느낌이나 상담에 진전이 없어 짜증이 나는 등의 부정적 경험들이 포함되는 ‘방해영향’의 경우 -.14( $p < .05$ ) ~ -.23 ( $p < .01$ )의 부적상관을 보이는 것으로 나타났다. ‘방해영향’과의 낮은 부적상관 결과는 CCOS의 문항들이 긍정적인 문항임을 감안할 때 부정적 문항으로 구성된 ‘방해영향’과 관련성이 낮기 때문으로 추측된다.

CSQ 및 CRFS와의 공인타당도

상담성과의 측정에 가장 많이 사용되는 지표 중 하나는 내담자의 상담자 평가와 상담만족도이다. 상담자에 대한 평가가 호의적이면, 내담자는 지속적으로 상담 받기를 원하고, 상담 그 자체에 대해 만족할 가능성이 크기 때문에 상담자에 대한 평가와 상담만족도는 상

표 3. CCOS와 SEQ 및 SIS와의 상관 n=317

요인	I	II	III	IV	V	
SEQ	전체	.73**	.77**	.72**	.73**	.73**
	깊이	.71**	.75**	.70**	.71**	.71**
	순조로움	.69**	.72**	.68**	.69**	.70**
SIS	전체	.73**	.77**	.72**	.73**	.73**
	과제영향	.80**	.75**	.78**	.80**	.81
	관계영향	.76**	.83**	.73**	.75**	.77**
	방해영향	-.14*	-.23**	-.16**	-.09	-.21**

\*\* $p < .01$ , \* $p < .05$

표 4. CCOS와 CSQ 및 CRF-S 와의 상관

구분	CSQ n=45	CRF-S n=57
CCOS	.65**	.72**

\*\* $p < .01$

담성과 밀접한 관련이 있다(송인아, 고재홍, 2001). CSQ와 CRF-S는 내담자만 응답한 사항으로 전체 102명의 내담자 중 CSQ 응답자가 45명이며 CRF-S 응답자는 57명이다. CCOS와의 상관관계는 <표 4>와 같이 나타났다. CSQ와는 .65( $p < .01$ )의 유의미한 상관이 있는 것으로 나타났으며, CRF-S와는 .72( $p < .01$ )의 유의미한 상관이 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 채팅상담 성과가 클수록 상담만족도와 상담자 평가가 의미있게 높다는 것을 보여주고 있다.

### 논 의

본 연구에서는 채팅상담의 성과를 측정할 수 있는 도구를 개발하고 타당성을 검증하고자 하였다. 본 연구 결과를 바탕으로 하여 채팅상담의 성과로 밝혀진 다섯 요인에 대한 특징들을 선행연구와 비교하여 살펴보고 아울러 척도의 타당성 검증에 대하여 논의를 정리하였다.

#### 채팅상담성과 요인

본 연구에서 밝혀진 채팅상담 성과요인은 임은미, 김지은, 이영선(2001)의 선행연구를 통해 밝혀진 요인구조와 비교해 볼때 공통점과 차이점을 가지고 있다. 두 연구 모두 채팅상담

성과요인으로 다섯 개의 요인이 추출되었다. 본 연구에서는 ‘자기 및 타인이해’, ‘신뢰관계 형성 및 자기개방’, ‘문제관련 정보획득’, ‘부정적 정서해소’, ‘행동변화 의지’이며 선행연구에서는 ‘정보획득’, ‘개방지향’, ‘심리적 안정’, ‘객관적 이해’, ‘자기긍정화’의 다섯 요인이다. 이 중 본 연구를 통해 ‘행동변화 의지’ 요인은 채팅상담의 성과요인으로 새롭게 밝혀졌으며 ‘신뢰관계 형성 및 자기개방’ 요인은 선행연구에서 밝혀진 요인과 유사하나 ‘상담자와의 관계’ 측면이 강조되었으며 이외 3개의 요인은 선행연구와 비교시 요인명은 다소 차이를 보이지만 유사한 요인으로 밝혀졌다.

두 연구에서 공통으로 밝혀진 요인들을 살펴보면 본 연구의 ‘자기 및 타인이해’ 요인 문항은 임은미 외(2001)의 ‘객관적 이해’ 요인 문항과 유사한 항목을 포함하고 있다. 선행연구의 ‘객관적 이해’란 채팅상담을 통해 자신에 대해 보다 잘 이해하고 타인들도 동일한 문제를 겪고 있음에 대한 이해를 말하는 것으로 두 연구에서 공통적으로 채팅상담을 통해 내담자가 자신과 타인에 대한 이해가 확대되었다는 성과 요인이 확인되었다. 이러한 결과는 CMC를 기반으로 한 언어적 채널의 특징과 관련하여 해석할 수 있다. 즉 채팅상담시 문자를 통한 상담은 상대방의 비언어적 정보를 차단시켜 사고와 정서에 집중하게 되므로 자신과 타인에 대한 느낌을 배우는데 용이하기 때문에(문성원, 1998) 이를 바탕으로 자기와 타인에 대한 조망이 확대되는 것이 가능함을 보여주는 것이라 할 수 있다. 특히 ‘자기이해’ 요인의 경우 장현아, 안창일(2003)의 연구에서도 사이버집단상담의 치료요인 중 중요한 요인으로 나타났는데 연구결과를 보면 사이버집

단상담의 13개 치료요인 중 ‘자기이해’ 요인이 ‘정보획득’ 다음으로 두 번째로 도움이 된 요인으로 보고되었다. 이러한 결과들은 채팅상담의 성과로 내담자의 자기 및 타인에 대한 이해와 조망의 확대가 가능하다는 것을 뒷받침해주고 있다.

본 연구에서 밝혀진 ‘신뢰관계 형성 및 자기개방’은 상담자와의 관계에서 느끼는 긍정적인 신뢰감과 이를 바탕으로 한 개방적인 자기표현을 포함하는 문항들로 구성되어 있다. 임은미 외(2001)연구에서도 이와 유사한 요인으로 ‘개방지향’요인이 있는데 이는 채팅상담을 통해 마음의 문을 열고 속마음과 감정을 표현할 수 있음을 나타내는 요인이다. 두 연구에서 채팅상담의 성과로 개방적인 자기표현이 가능함에 대한 요인이 공통적으로 확인되었다. 채팅상담 성과로 자기개방 관련 요인이 밝혀진 것은 채팅상담의 특징 중 익명성과 관련되어 해석할 수 있다. 즉, 자신과 상담자에 대해 의식하지 않고 보다 자유로운 상담 환경을 제공하는 익명성은 채팅상담시 내담자의 자기개방을 보다 촉진할 수 있는 것으로 볼 수 있다. 한편 본 연구의 ‘신뢰관계 형성 및 자기개방’요인에는 자기개방과 관련된 문항도 포함되지만 상담자와의 관계형성에 대한 문항이 7개 중 5개로 비중이 보다 큰 것으로 나타났다. 따라서 본 연구를 통해 채팅상담시 상담자와의 신뢰로운 관계형성이 성과와 관련되어 중요하게 인식되고 있음을 알 수 있다. 이러한 결과는 대면상담뿐 아니라 채팅상담에서도 상담자와 내담자의 상담관계는 중요한 치료요건이 된다는 것을 보여주는 결과라 하겠다. 채팅상담은 내담자와 상담자와의 관계형성에 있어 보다 제한적일 수 있는 환경이지만 이러한 제한점에도 불구하고 채팅상담에서도

상담자와의 신뢰관계 형성이 성과와 관련된 요인으로 밝혀졌다는 것은 중요한 의미가 있다고 할 수 있다. 이러한 결과와 관련하여 이자영(2000)과 김관규(2000)의 연구를 살펴보면 이자영(2000)의 연구에서는 채팅상담의 특징 중 하나인 언어반응의 경우 채팅상담 초기에 상담협력관계에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 상담자의 언어반응은 대면상담과는 달리 ‘상담자의 시인 및 안심 반응’이 중요한 것으로 나타났으며 ‘상담자의 한정 질문’은 상담협력 관계를 방해하는 것으로 나타났다. 또한 상담관계 형성이 상담자에 대한 인상형성과 관련되어 있음(Al-darmaki & Kivlighan, 1993; Moras & Strupp, 1982)을 염두에 둘 때 채팅상담에서의 상담자에 대한 인상형성은 대면상담과는 달리 문자 메시지의 교환과정에서 표출되는 단서에 의존하여 인상을 형성한다는 김관규(2000)의 연구 결과를 주시해볼 필요가 있다. 이러한 결과를 통해 채팅상담의 관계형성은 비언어적 정보가 제한된 상황에서 문자로 표현된 것에 의해 이루어지므로 언어 반응에 보다 관심을 두어야 함을 알 수 있으며 언어적 단서에 의한 상담자의 이미지형성이 채팅상담 성과에 반영이 될 수 있음을 보여준다 하겠다. 차후 단회중심의 채팅상담에서 긍정적인 상담관계 수립을 위한 상담자와 관련된 요인이 구체적으로 어떠한 것인지에 대한 후속연구가 필요할 것이다.

본 연구에서 밝혀진 ‘문제관련 정보획득’요인은 임은미 외(2001) 연구에서도 채팅상담 성과 요인으로 발견되어 두 연구에서 공통적으로 나타난 요인이다. ‘정보획득’요인은 대면상담의 성과에서는 밝혀지지 않던 성과로 채팅상담의 독특한 성과라 할 수 있다(임은미, 김지은, 이영선, 2001). 즉 대면상담에서는 여러 회기의

상담과정을 통해 내담자가 스스로 자신의 문제를 해결하는 것이 가능하기 때문에 직접적인 상담자의 개입과 정보제공을 자제하고 있지만 채팅상담에서는 주로 단회상담으로 이루어지는 상황에서 상담자가 내담자의 문제에 대해 적극 개입하고 구체적인 정보제공을 한다는 점에서 채팅상담의 독특성을 보여주는 요인이라 할 수 있다. ‘문제관련 정보획득’요인의 발견은 채팅상담이 주로 단회로 이루어지고 있음을 감안할 때 단회상담에서는 정보를 요청하고 제공하는 것이 중요한 활동영역으로 내담자가 원하는 구체적인 정보에 대해 적절한 정보제공을 할 경우 효과적인 상담이 가능하다는 김계현(2000)의 보고를 확인해주고 있다. 또한 사이버 집단상담의 효과성을 검증한 장현아, 안창일(2003)의 연구에서 사이버상담의 경우 인지치료와 문제 해결적 접근이 정서적 접근보다 적합하며 ‘정보획득’을 가장 높은 치료요인으로 보고하고 있는데 이와도 유사한 결과라 하겠다. 이렇듯 채팅상담 성과요인으로 밝혀진 ‘정보제공’은 특히 채팅상담의 기능을 통해 보다 유용하게 전달될 수 있다. 즉 인터넷을 기반으로 하는 채팅상담의 하이퍼텍스트와 하이퍼미디어 기능(Castelnuovo, Gaggioli, Mantovani, & Riva, 2003)을 통하여 자료의 공유와 전달이 가능할 수 있기 때문에 자료를 검색하는 것이 용이하며 또한 자료를 찾는데 있어서도 채팅상담 중에 내담자와 함께 자료 검색을 할 수 있고 찾은 자료를 전달하는 것이 가능하다. 이러한 채팅상담의 기능은 내담자에게 정보제공에 대한 방법을 제시해 줄 수 있으며 ‘정보획득’이라는 성과를 얻는데 유익하게 작용할 수 있을 것이다.

채팅상담의 성과 중 정서적인 부분과 관련하여 ‘부정적 정서해소’요인이 있다. 이는 채

팅상담을 통해 부정적인 감정들이 해소되고 마음이 안정되었음을 말한다. 임은미 외(2001) 연구에서는 ‘심리적 안정’요인과 ‘자기긍정화’요인이 본 연구와 유사한 요인으로 나타났다. ‘심리적 안정’ 요인은 채팅상담을 통해 마음의 여유가 생기고 걱정이 줄어들면서 문제를 해결하려는 의지와 관련된 항목이며 ‘자기긍정화’는 채팅상담을 통해 부정적인 감정이 줄어드는 효과를 경험한 문항들로 구성된 것이다(임은미, 김지은, 이영선, 2000). 본 연구에서는 선행연구에서 두개의 요인으로 분류된 항목들이 하나의 요인으로 통합되어 심리적 안정에 관한 항목 뿐 아니라 억울하거나 죄책감 등의 부정적인 정서해소가 채팅상담의 성과로 지각됨을 보여주고 있다. 이러한 결과는 채팅상담을 통해 정서적인 측면이 다루어지고 있고 이에 대한 해결이 성과에 영향을 줄 수 있음을 보여주는 결과이다. 치료적 요인에 관한 연구들에서 감정을 해소하는 정화는 가장 유용한 요인 중의 하나로 보고되고 있는데(Freedman & Hurley, 1980) 채팅상담에서도 성과와 관련하여 중요한 요인이 됨을 보여주는 결과라 하겠다. 채팅상담에서는 감정정화 기능이 대면상담과 다르게 보다 자유로울 수 있다. 즉 채팅상담은 익명성의 특징으로 인해 상대방이나 주위 환경의 방해 없이 자신의 민감하고 부정적인 정서 표현과 생각을 있는 그대로 솔직하게 보이는 것이 가능하다. 이러한 정서와 사고의 자발적인 표출은 부정적인 정서를 해소함과 동시에 감정 정화기능을 가져올 수 있을 것으로 보인다.

위에서 살펴본 채팅상담 성과 요인들 이외에 본 연구에서는 ‘행동변화 의지’ 요인이 새롭게 밝혀졌다. ‘행동변화 의지’ 요인은 채팅상담을 통해 자신의 문제를 해결하려는 의지

가 생기고 동기부여가 되는 것을 성과로 지각하게 됨을 말한다. 이러한 성과는 채팅상담이 단회상담이라는 한계가 있음에도 불구하고 상담을 통해 문제에 대한 적극적인 해결의지를 갖게 하고 행동화로 연결하는 것이 가능함을 보여주는 결과라 하겠다. 이러한 결과와 관련하여 아직까지는 채팅상담의 상담자나 내담자에 대한 변인연구가 이루어 지지 않아 성과와 관련하여 어떤 요인들이 영향을 주는지 파악하기 어렵다. 그러나 채팅상담의 몇가지 특징이 이러한 결과와 관련될 수 있음을 추측해볼 수 있다. 채팅상담의 특징 중 시공을 초월한 용이한 접근과 실시간 상담의 가능성은 행동변화를 촉진시킬 수 있는 피드백과 강화를 제공하는 것이 매우 용이하다(문성원, 1998)는 점을 들 수 있다. 이러한 특징은 내담자의 문제해결을 위한 노력과 행동화에 대해 보다 동기를 부여할 수 있을 것으로 보인다. 또한 채팅상담의 특징 중 익명성은 이로 인하여 사회적 맥락 단서를 참조하기가 어려운 상황을 제공하기도 하지만 한편으로 사람들로 하여금 지금까지 대면 상에서 유지되어 오던 모습과는 다른 새로운 행동을 실험하게 만들고 문제와 제약으로부터 자유롭게 변할 수 있는 환경을 제공해준다. 따라서 지금까지 문제에 대해 가지고 있던 해결 방법을 대신하여 새로운 방식으로 문제해결이 가능할 수 있음을 느끼고 문제해결에 대한 행동변화 의지를 갖게 하는 것으로 볼 수 있다.

본 연구를 통해 채팅상담 성과 요인은 선행연구와 비교시 ‘자기 및 타인이해’, ‘신뢰관계 형성 및 자기개방’, ‘문제관련 정보획득’, ‘부정적 정서해소’ 네가지 요인이 유사한 것으로 확인되었으며 이 중 ‘신뢰관계 형성 및 자기개방’ 요인은 상담자와의 관계형성이 보다 비

중이 높은 것으로 나타났다. 또한 ‘행동변화 의지’ 요인은 본 연구를 통해 새로운 채팅상담의 성과 요인으로 밝혀졌다. 본 연구가 선행연구와 비교하여 성과 요인에서 차이를 보이는 것은 연구 방법의 차이로 인한 결과로 해석할 수 있다. 즉 본 연구의 경우 문항수집시 채팅상담만의 성과를 수집하였고 설문 응답자도 채팅상담을 실시한 내담자와 상담자로 이루어졌기 때문에 메일과 게시판 상담의 성과를 포함시킨 선행연구와는 다르게 채팅상담만의 고유한 성과 반영이 가능할 수 있었다. 채팅상담의 경우 메일이나 게시판 상담과는 다르게 방법면에서 실시간 문자로 대화를 진행하게 되므로 상담자와의 관계가 상호적이며 즉시적이고 직접적인 측면이 있어 상담자와의 관계형성이 중요하게 부각될 수 있다. 또한 상담자와 내담자의 상호작용 측면을 통해 즉각적인 피드백이 주어질 수 있으므로 내담자의 행동변화에 영향을 줄 수 있고 상담자와의 상호작용을 통해 상담자의 태도나 행동에 대한 인식이 채팅상담의 성과에 보다 영향을 주었을 것으로 보인다.

#### 타당성 검증

채팅상담 성과척도(CCOS)에 대한 타당성 검증은 CCOS의 신뢰도를 알아보고, 확인적 요인 분석을 통한 모델 검증으로 구인타당도를 알아보았으며 공인타당도를 검증하였다.

탐색적 요인분석을 통해 개발된 5요인 구조의 35문항 CCOS가 일반화 될 수 있는 이론모형인지를 알아보기 위해 확인적 요인분석을 실시한 결과 5요인 구조가 일반화 될 수 있는 타당한 모델임이 입증되었다. 신뢰도의 경우 CCOS의 전체 문항 신뢰도는 .98로 매우 높은 안정

성을 보였으며 척도의 각 하위 요인별 신뢰도 역시 만족스러운 결과(.93~.98)로 나타나 CCOS의 신뢰도는 양호한 것으로 입증되었다.

한편 요인간 상호 상관 결과는 요인간 동질성이 높아 독립적이지 않은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 임은미, 김지은, 이영선(2000, 2001)의 연구에서도 4개 요인간의 상호상관이 .49~.69( $p < .01$ )로 비교적 높은 편으로 나타난 것과 동일한 결과이다. Campbell과 Heffernan(1983)도 언급했듯이 하위 요인들은 서로 완전히 독립되기 어려움을 보여주는 결과이지만 본 연구에서는 이러한 결과에 대하여 채팅상담의 성과 구조를 처음으로 확인하는 연구라는 점에서 성과 구조를 다양하게 분류해 보는 것이 의미가 있다고 판단되어 요인간 동질성이 높음에도 불구하고 채팅상담 성과로 5개의 요인을 인정하기로 하였다. 그러나 차후 후속 연구에서는 채팅상담 성과의 전체적인 특징을 지각하는데 어떠한 요인이 보다 적절한 지에 대해 충분한 검토가 필요하다.

CCOS의 공인타당도는 단회상담의 회기성과를 측정하는 SEQ와 SIS의 관계를 분석하였으며 또한 CSQ와 CRF-S와의 상관관계를 통하여 검증하였다. 결과를 보면 SEQ와 유의미한 상관이 있는 것으로 나타나 CCOS가 상담의 즉시적 효과로서 지각된 상담 효율성을 측정하는 것이 가능한 것으로 보인다. SIS와의 관련성을 살펴보면 하위척도에서 ‘과제영향’과 ‘관계영향’과는 높은 정적상관을 보였으며 ‘방해영향’과는 부적상관이 있지만 상관은 낮은 것으로 나타났다. SIS의 ‘관계영향’은 CCOS의 다른 요인에 비하여 ‘신뢰관계를 통한 자기개방’ 요인(요인2)과 가장 높은 상관을 보였다. 이는 요인2가 치료자와의 관계에서 긍정적 느낌을 경험하는 것을 측정하는 ‘관계영향’과 유사한

특성을 반영하기 때문으로 해석된다. 한편 SIS의 ‘방해영향’의 경우 ‘과제영향’과 ‘관계영향’과는 다르게 CCOS의 각 요인과 낮은 상관을 보였다. 이러한 결과는 CCOS의 각 요인에 해당하는 문항이 긍정적 내용으로 구성되어 있는데 반해 ‘방해영향’의 경우 원치 않는 생각, 상담자의 압력, 오해받음, 공격당하거나 거부당함, 혼란스럽거나 산만해짐, 짜증나거나 회의가 들 등의 부정적 문항으로 구성되어 있어 낮은 상관을 나타내는 것으로 해석된다. CSQ와 CRF-S와의 상관을 보면 CSQ와 CRF-S 모두 유의미한 높은 상관( $p < .01$ )을 갖는 것으로 나타나 채팅상담 성과가 높을수록 상담만족도와 상담자 평가가 의미있게 높은 것으로 검증되었다.

이상의 연구 결과들을 통하여 본 연구에서 개발한 CCOS의 5가지 요인은 채팅상담의 회기성과를 신뢰롭고 타당하게 측정하는 지표로써 의미가 있음을 말해주는 것이라 볼 수 있다.

#### 연구의 의의

본 연구 결과를 바탕으로 연구의 의의와 후속연구를 위한 제언을 정리하기에 앞서, 제한점을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 연구 대상과 관련된 일반화의 문제이다. 본 연구의 대상은 채팅상담을 실시한 내담자와 상담자이다. 내담자의 경우 채팅상담을 경험한 내담자의 약 32%만이 설문에 응답을 하였다. 따라서 아무런 강제성이 없는 상황에서도 채팅상담에 대한 평가를 기꺼이 해준 내담자들의 성격적 특성이 반영되어 영향을 받을 수 있다. 따라서 온라인에서 자료를 수집할 경우 피험자 편파로 인해 결과가 영향 받을 가능성에 대한 지속적인 논의와 통제방안이 마련되어야 할

것이다. 둘째, 문항 개발시 연구자의 주관성이 개입된 문제가 있다. 이를 극복하기 위해 선행연구에서 기술한 채팅상담 성과요인을 기초로 하여 내용분석 후 전문가들의 내용타당도 검증을 거쳐 예비문항을 개발하였다. 또한 35 문항으로 확정하는 과정에서 전문가들과 협의한 기준을 토대로 유목 분류의 신뢰성을 검증하였어도 연구자의 전문적 판단이 많이 작용할 수 있다.

이러한 제한점에도 불구하고 연구의 의의를 제시하면 다음과 같다. 첫째, 채팅상담의 성과에 대한 경험적 자료를 정리할 수 있었다. 지금까지 사이버상담 또는 채팅상담의 성과에 대하여 여러 가지 추측이 있었으나 그러한 추측들을 경험·과학적으로 정리할 수 있는 기회는 거의 없었다. 채팅상담의 성과에 대한 연구는 아직은 초기 발전단계이고 온라인으로 설문결과를 얻는 것은 회수율 측면에서 시간과 노력이 많이 드는 어려운 현실임을 감안할 때 본 연구를 통해 정리된 설문 결과는 원자료 자체로도 큰 의미를 지닌다.

둘째, 채팅상담 성과에 대한 요인 구조를 확인하였다. 본 연구를 통하여 확인된 채팅상담의 성과 구조는 ‘자신 및 타인에 대한 이해’, ‘신뢰관계 형성 및 자기개방’, ‘문제관련 정보획득’, ‘부정적 정서 해소’, ‘행동변화 의지’로 확인되어 그동안 추측되어진 채팅상담 성과를 확인할 수 있는 계기가 되었다. 밝혀진 5가지 요인 중 ‘자기 및 타인이해’와 ‘문제관련 정보획득’, ‘부정적 정서 해소’ 등의 요인은 선행연구에서와 동일하게 성과 요인으로 나타나 이들 요인이 채팅상담의 성과로 보다 분명하게 드러남을 확인시켜 주는 결과라 할 수 있겠다. 또한 ‘신뢰관계 형성 및 자기개방’과 ‘행동변화 의지’ 요인은 새로운 채팅상담

성과 요인으로 밝혀져 채팅상담에서 내담자와 상담자의 관계형성이 상담 성과와 관련될 수 있음을 확인되었으며 또한 채팅상담을 통해 문제해결에 대한 의지와 동기부여가 성과와 관련됨을 보여주는 결과라 하겠다.

셋째, 채팅상담의 성과 연구에서 가장 필요로 하는 측정도구를 개발하고 이에 대한 타당성이 검증되었다는 점에서 의의를 지닌다. 그동안 채팅상담은 물론이고 이메일이나 게시판 상담 등의 사이버상담의 성과 연구에 대한 질실한 필요성에도 불구하고 측정도구 조차 부재한 상황에서 성과 연구를 수행하는데 제한이 많았다. 따라서 본 연구에서 개발하고 타당화한 CCOS는 채팅상담의 성과와 관련된 연구를 촉진하는데 기여할 것으로 여겨진다. 앞으로 본 연구 결과로 밝혀진 다섯 요인이 상담문제 유형과 관련하여 어떠한 결과를 나타내는지에 대해 후속연구가 필요할 것이다. 아울러 이 도구를 활용하여 다양한 상담자 변인이나 내담자 변인, 또는 상담회기 내 상호작용 변인 및 상담자의 반응양식 등에 따른 채팅상담의 성과 연구를 다양하게 진행할 수 있을 것으로 기대된다.

넷째, 본 연구를 통해 밝혀진 채팅상담 성과 요인들은 사이버상담자교육에 있어 아직 사이버상담에 대한 개괄적인 지식과 언어반응 교육단계에 머물고 있는 상황에서 한발 더 나아가 채팅상담에 대한 요인을 활용하여 상담자의 전문적인 개입 기회를 제공할 수 있을 것이며 이를 통해 채팅상담의 전문성을 발전시킬 수 있을 것이다.

참고문헌

김관규 (2000). CMC에서의 대인인상 형성에 관한 탐색적 연구. 사이버 커뮤니케이션 학보, 5(1), 5-29.

김계현 (2000). 상담심리학 연구: 주제론과 방법론. 서울: 학지사.

김병석, 이명우, 조은경 (1998). 사이버세계와 청소년상담. 청소년상담문제연구보고서 제 30호. 서울: 청소년대화의광장.

김영석 (1993). 공감과 직면의 반응순서가 상담 성과에 미치는 영향: 모의상담 관찰자의 지각을 통한 연구. 서울대학교 대학원 박사학위논문.

김영혜 (1997). 컴퓨터 보조 진로상담 프로그램의 개발과 그 효과에 관한 연구. 원광대학교 대학원 박사학위논문.

김혜윤 (2000). 사이버상담의 효용성에 관한 연구: e-mail 상담사례에 의한 만족도 분석을 통하여. 이화여대 사회복지대학원 석사학위논문.

노형진 (2003). SPSS/AMOS에 의한 사회조사 분석: 범주형 데이터 분석 및 공분산구조 분석. 서울: 형설출판사.

문성원 (1998). 컴퓨터에 의해 매개되는 사회적 유능성 증진 프로그램의 개발 및 효과 검증. 연세대학교 대학원 박사학위논문.

박경애, 이영선, 박정민, 김형수 (2002). 사이버상담실의 구축과 운영. 사이버상담지침서 제3권. 서울: 한국청소년상담원.

박성익 (1998). 사이버세계에서의 의사소통 특성을 활용한 새로운 상담기법의 고찰. 사대논총 제 57집. 서울: 서울대학교 사범대학.

손종기 (1999). 컴퓨터 통신을 활용한 학교상담 효과에 관한 연구. 순천향대 산업정보대학원 석사학위논문.

송인아, 고재홍 (2001). 상담내용과 상담자 유형에 따른 상담효과의 차이. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 13(2), 19-31.

안창일, 장재홍 (1999). 계획 공식화 방법에 의한 심리치료 과정분석. 한국심리학회, 11(2), 85-113.

오경희 (1986). 초기 상담에서 상담자의 반응의도 전달이 내담자의 의도지각 및 상담의 효율성 평가에 미치는 영향. 서울대학교 대학원 석사학위논문.

은선경 (1998). PC통신상담의 운영실태와 문제점에 관한 연구: 서울·경기·인천지역을 중심으로. 숭실대학교 대학원 석사학위논문.

이상희 (1993). 상담회기 평가질문지. 서울대학교 대학원 석사학위논문.

이성원 (2001). 사이버 상담과정에서 나타난 상담자의 언어반응과 내담자의 체험수준. 한양대학교 대학원 석사학위논문.

이영선, 박정민, 최한나 (2001). 사이버상담 지침서III: 사이버상담의 기법과 윤리. 한국청소년상담원.

이영은 (2001). 사이버상담의 성과 측정도구 타당화: 단회 온라인채팅상담을 중심으로. 서울대학교 대학원 석사학위논문.

이자영 (2000). 사이버상담에서 상담자의 언어반응이 초기상담협력관계에 미치는 영향. 한양대학교 대학원 교육학 석사학위논문.

이정화 (2001). 사이버 아동상담에서 주호소 문제와 호소유형에 따른 상담전략. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.

이현진 (2002). 사이버상담에서 상담자의 경력에 따른 자기대화 및 가설형성 차이 분석.

- 부산대학교 대학원 석사학위논문.
- 임은미, 김지은 (1999). 청소년 사이버상담의 발전모형. 청소년상담연구 제 75호. 서울: 한국청소년상담원.
- 임은미, 김지은, 이영선 (2000). 채팅상담 성과 측정도구 개발. 서울: 한국청소년상담원.
- 임은미, 김지은, 이영선 (2001). 문자채팅상담 성과의 요인분석. 상담학연구, 2(1), 133-147.
- 임은미, 장선숙 (2002). 인터넷을 활용한 진로 정보탐색 프로그램이 중학생의 진로성숙도에 미치는 영향. 청소년상담연구, 10(2), 161-173.
- 장현아 (2001). 사회공포증의 사이버 집단상담 효과. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 장현아, 안창일 (2003). 사회공포증의 사이버 집단상담 효과. 한국심리학회지: 임상, 22(1), 93-108.
- 조지연 (1999). 인터넷상에서의 사이버 상담실의 구현. 아주대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 최승원 (2000). 사이버 공간과 대면상담에서 내담자가 지각하는 상담자 특성 비교 - 첫 면접을 중심으로. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 하헌진 (1999). 내담자 호소 유형에 대한 상담자의 전략에서 보이는 언어 반응 연구: 전화상담과 PC통신 상담의 비교를 통하여. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 홍세희 (2000). 구조방정식 모형의 기초. 워크샵 교재. Department of Education and Psychology. University of California Santa Barbara.
- Al-Karmaki, F. & Kivlighan, D. M. (1993). Congruence in client-counselor expectations for relationship and working alliance. *Journal of Counseling Psychology*, 40, 379-384.
- Barak, A., & LaCrosse, M. B. (1975). Multi-dimensional perceptions of counselor behavior. *Journal of Counseling Psychology*, 22, 471-476.
- Bouchard, S., Payeur, R., Rivard, V., Allard, M., Paquin, B., Renaud, P., et al. (2000). Cognitive behavior therapy for panic disorder with agoraphobia in videoconference: Preliminary results. *CyberPsychology and Behavior*, 3, 999-1007.
- Brown, M. N., & Cudeck, R. (1993). Alternative Ways of Assessing Model Fit. In K. A. Bollen & J. S. Long(Eds.). *Testing Structure Equation Model*. Newbury Park. CA:Sage.
- Buchanan, T. (2002). Online assessment: Desirable or dangerous? *Pr ofessional Psychology: Research and Practice*, 33(2), 148-154.
- Campbell, R. E., & Heffernan, J. M. (1983). Adult vocational behavior. In W. B. Walsh & S. H. Osipow(Eds.), *Handbook of vocational psychology (1)*, 223-260.
- Castelnuovo, G., Gaggioli, A., Mantovani, F., & Riva, G. (2003). New and old tools in psychotherapy: The use of technology for the integration of traditional clinical treatments. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 40(1), 33-44.
- Day, S. X., & Schneider, P. L. (2002). Psychotherapy using distance thchnology: A comparison of face to face, video, and audio treatment. *Journal of Counseling Psychology*, 49(4), 499-503.
- Elliott, R., & Wexler, M. M. (1994). Measuring the impact of sessions in process-experiential

- therapy of depression: The session impacts scale. *Journal of Counseling Psychology*, 41, 166-174.
- Freedman, S., & Hurley, J. (1980). Perceptions of helpfulness and behavior in groups. *Group*, 4, 51-58.
- Grohol, J. M. (1999, May 14). *Best Practices in e-therapy: Definition & scope of e-therapy*. Retrieved January 11, 2001, from <http://psychcentral.com/best/best3.htm>.
- Kline, R. B. (1998). *Principles and practices of structural equation modeling*. New York: Guilford Press.
- Lacrosse. (1977). Comparative perceptions of counselor behavior: A replication and extension. *Journal of Counseling Psychology*, 24, 464-471.
- Larsen, D. L., Attkisson, C. C., Hargreaves, W. A., & Nguyen, T. D. (1979). Assessment of client/patient satisfaction: Development of a general scale. *Evaluation and Program Planning*, 2, 197-207.
- Metanoia. (2001). *How e-therapy works*. Retrieved June 1, 2001, from <http://www.metanoia.org/imhs/mode.html>
- Moras, K. & Strupp, H. H. (1982). Pretherapy interpersonal relations, patients alliance, and outcome in brief therapy. *Archives of General Psychiatry*, 39, 405-409.
- Murdoch, J. W., & Connor-Greene, P. A. (2000). Enhancing therapeutic impact and therapeutic alliance through electronic mail homework assignments. *Journal of Psychotherapy: Practice and Research*, 9, 232-237.
- Norcross, J. C., Hedges, M., & Prochaska, J. O. (2002). The face of 2010: A Delphi poll on the future of psychotherapy. *Professional Psychology: Research and Practice*, 33, 316-322.
- Walther, J. B. (1992). Interpersonal effects in computer-mediated interaction. *Western Journal of Communication*, 57, 381-398.
- Walther, J., & Buroon, J. K. (1992). Relational communication in computer-mediated interaction. *Human Communication Research*, 19(1), 50-88.
- Yager, J. (2001). E-mail as a therapeutic adjunct in the outpatient treatment of anorexia nervosa: Illustrative case material and discussion of the issues

원 고 접 수 일 : 2006. 3. 20  
수정원고접수일 : 2006. 12. 20  
게 재 결 정 일 : 2007. 5. 4

## A Study on the Development of CCOS(Chat Counseling Outcome Scale)

**Young-Sun Lee**

**Korea Youth Counseling Institute**

**Dong-Il Kim**

**Seoul National University**

The purpose of this study was to develop a scale predicting the outcome of chat counseling and to present the result of validation examination. For this study I collected items of outcome from clients experienced chat counseling, cyber counseling staff and cyber counseling experts. By question examination and discussion with counseling experts, the pilot test sheet was made. The pilot test was executed to youth clients and counselors by means of online test linked with chatting counseling room and through explorative factor analysis, finally 35 items of questions were selected. As the result of validating the factorial structure of 35 questions in CCOS, it was found out that it consisted of 5-factor structure, including 'understanding of self and other,' 'forming reliable relationships and self-opening,' 'acquiring problem-related information,' 'resolving negative emotions,' and 'willingness to change behavior.' For the validity verification about CCOS, concurrent validity was verified through 'Session Evaluation Questionnaire (SEQ),' 'Session Impact Scale(SIS),' 'Client Satisfaction Questionnaire (CSQ),' and 'Counselor Rating Form (CRF-S)' and confidence level and construct validity were also verified. The main test was conducted through online in the same way as the pilot test was done and total 317 copies of questionnaire were collected and analyzed. The results were as the following: First, the inner accordance of the questions in CCOS appeared very favorable and stable. Second, as the result of conducting the verified factor analysis based on structured equatorial model on finally-organized 35 questions, satisfactory adaptability index was produced. Third, by inspecting the relation with face-to-face counsel outcome tools, high level of correlation was presented.

*Key words : CCOS, chat counseling, cyber counseling, counseling outcome study*