

화상상담 만족 및 불만족 요인에 대한 개념도 연구: 초기 청년층 내담자와 상담자의 관점 비교*

이 세 란 허 청 라 한 은 진 이 기 학†

연세대학교 심리학과

박사수료

석사졸업

교수

본 연구는 화상상담을 경험한 초기 청년층 내담자의 화상상담 만족 및 불만족 요인을 탐색하고, 그 결과를 상담자가 지각한 내담자의 만족 및 불만족 요인과 비교하였다. 이를 위해 3회 이상 화상상담을 경험한 초기 청년층 내담자 10명과 상담자 11명을 대상으로 인터뷰를 진행하고, 핵심 진술문을 도출하였다. 이후 유사성 평정 결과에 따라 진술문을 분류한 후 다차원 척도법과 군집 분석을 실시하여 개념도를 도출하였다. 그 결과, 내담자가 지각한 화상상담 만족 요인은 ‘심리적 편안함’, ‘기술이 주는 편리함’, ‘사적 공간에서 편안하게 상담 가능’, ‘내방에 대한 부담 완화’, ‘시공간적 제약 완화’의 5가지 군집으로 구성되었고, 불만족 요인은 ‘관계 형성의 제약’, ‘몰입 및 집중 저하’, ‘물리적 제약’, ‘상담 공간이 주는 힘 부재’의 4가지 군집으로 구성되었다. 상담자가 지각한 내담자의 만족 요인은 ‘시공간적 제약 완화’, ‘심리적 편안함’, ‘외부 요소로부터 안전감’, ‘내방에 대한 부담 완화’였으며, 불만족 요인은 ‘사적 공간으로 인한 불편함’, ‘공간 마련의 어려움’, ‘상담 관계 형성의 약화’, ‘네트워크 문제’, ‘소통의 불편함’이 도출되었다. 이러한 결과를 바탕으로 두 집단의 개념도 결과를 비교하였으며, 화상상담 운영에 대한 시사점을 제공하였다.

주요어 : 화상상담, 개념도 연구, 화상상담 만족 요인, 화상상담 불만족 요인, 내담자-상담자 관점 비교

* 이 연구는 2024년도 산업통상자원부 및 산업기술기획평가원(KEIT) 연구비 지원에 의한 연구임(20022137).

† 교신저자 : 이기학, 연세대학교 심리학과, (03722) 서울시 서대문구 연세로 50

Tel : 02-2123-2445, Email : khlee2445@yonsei.ac.kr

Copyright ©2024, The Korean Counseling Psychological Association
This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

코로나19는 엔데믹 선언에 이르기까지 3년 4개월 동안 우리 삶에 막대한 변화를 초래하였다. 사회적 교류가 제한되고 코로나19가 장기화되면서 외로움을 느끼는 비율이 크게 늘었고(통계청, 2021), 우울과 불안을 호소하는 사람의 비율도 코로나 이전에 비해 두 배 이상 증가하였다(보건복지부, 2021). 조사에 따르면 전체 국민 중 40.7%가 코로나로 인하여 우울 혹은 불안을 경험하였으며, 심리적 어려움이 증가함에 따라 심리상담에 대한 수요도 크게 증가한 것으로 나타났다(한국건강증진개발원, 2020). 더불어 직접적인 만남이 제한되었기에 화상상담과 같은 매체를 이용한 비대면 상담이 도입되는 등 상담 운영 방식에도 상당한 변화가 일었다(Skipor & Vorobieva, 2021). 실제 2020년 청소년 상담복지센터의 전체 상담 중 10%가 비대면 상담으로 진행된 것으로 보고된다(한국청소년상담복지개발원, 2021).

온라인 심리상담은 특정 장소에서 상담이 이루어지는 대면상담과는 달리 내담자와 상담자가 서로 다른 공간에서 매체를 통해 상담을 진행하는 것을 의미한다(Childress, 2000). 대표적으로 웹사이트(Andersson, 2009), 화상상담(김진아, 최연실, 2023), 채팅상담(황매향 외, 2022) 등이 포함된다. 온라인 심리상담은 물리적인 거리에 제약 없이 상담을 진행할 수 있다는 이점이 있지만(Simpson, 2009), 전화 및 채팅 상담은 내담자의 음성이나 문자 메시지에 의존하기에 상담 관계 형성에 한계가 있다(김현미, 김진희, 2022). 반면, 화상상담은 카메라를 통해 내담자의 표정, 행동 등을 확인할 수 있으므로 대면상담을 대체할 수 있는 적절한 방법으로 여겨진다(Backhaus et al., 2012). 상담 효과 측면에서도 화상상담은 대면상담과 유사한 효과를 지니며 (Drago et al., 2016), 우울증

(Berryhill et al., 2019) 및 사회불안장애(Yeun et al., 2013)로 진단받은 내담자에게서 대면상담과 유사한 효과와 내담자의 높은 만족도가 보고되었다. 화상상담은 사회 전반에 권고된 비대면 문화와 여러 이점을 바탕으로 엔데믹 이후에도 새로운 상담의 한 형태로 받아들여지고 있다(정애리, 2022; 황매향, 황희산, 2020).

이와 더불어 화상상담에 대한 실증 연구도 팬데믹 이후 크게 증가되었다. 상담자를 대상으로 수행된 연구들은 화상상담에 대한 태도 및 인식을 확인하거나(김현미, 김진희, 2022; 유주희 외, 2022; 이해은 외, 2021), 화상상담 경험을 심층적으로 탐색하였다(고성원, 권경인, 2021; 김민하 외, 2023; 박주영 외, 2022; 서미아, 김지선, 2020; 소수연 외, 2021; 최미림, 권수영, 2022). 연구에 따르면, 화상상담을 진행하기 전 상담자는 막막함이나 막연한 거부감을 느꼈으나, 실제 진행하면서 화상상담의 장점을 경험하는 등 인식이 점차 변화되었고(김영화 외, 2021; 이수정 외, 2022), 화상상담의 장점으로는 상담 시간 조율의 용이함, 시간과 공간적 한계에 구애받지 않고 상담 진행이 가능한 점 등이 도출되었다(김현미, 김진희, 2022; 유주희 외, 2022). 그럼에도 불구하고, 대면상담에 비해 내담자와의 정서 접촉이 어렵다는 점, 인터넷이 불안정할 경우 원활히 상담 진행이 되지 않는다는 점 등이 화상상담의 아쉬운 점으로 드러났다(김영화 외, 2021; 김현미, 김진희, 2022; 이해은 외, 2021). 이러한 맥락에서 상담자는 화상상담 장면에서의 상담 구조화 및 화상상담을 구체적으로 활용하는 방법, 문제 상황에 대한 대처법과 같은 세부적인 영역에 대한 교육의 필요성을 제기하였다(김현미, 김진희, 2022).

한편, 내담자를 대상으로 수행된 연구는 화

상상담에 대한 태도 및 인식(이수정 외, 2021), 화상상담의 경험 및 성과요인(이성원 외, 2023; 정광훈, 2022), 비대면 집단상담에 대한 경험(권경인, 양정인, 2021; 정애리, 2022)과 같은 주제를 다루었다. 선행연구를 종합적으로 살펴보면, 내담자 역시 처음에는 화상상담을 낯설게 느꼈으나 상담을 진행하면서 대면상담과 큰 차이가 없음을 보고하였다(정광훈, 2022). 화상상담의 장점으로는 사적 공간에서 편안하게 상담 받을 수 있다는 점, 공간에 구애받지 않고 해외에 거주하거나 이동시간이 긴 경우에도 부담없이 상담을 받을 수 있다는 점 등을 보고하였다(이성원 외, 2023; 정광훈, 2022). 더불어, 화상이라는 매체의 특성으로 인해 오히려 상담자를 의식하지 않고 눈물을 흘릴 수 있었으며, 편안하게 내면의 이야기를 할 수 있었다는 점이 만족스러웠다는 응답도 보고되었다(이성원 외, 2023; 정애리, 2022). 그럼에도 불구하고 상담자와 직접 눈을 마주치는 느낌이 적다는 점, 상담환경의 생생함이 부족하다는 부분에 대해서는 아쉬움을 느끼는 것으로 확인되었다(이성원 외, 2023; 정광훈, 2022)

이와 같이 화상상담 경험에 대한 다양한 연구들이 이루어져왔으나, 상담자와 내담자의 경험에 대한 연구가 각기 독립적으로 이루어져 상담자가 내담자의 화상상담 경험을 얼마나 정확히 이해하고 있는지는 아직 밝혀진 바가 많지 않다. 이에 따라 본 연구는 통합적 관점에서 상담자가 지각하는 내담자의 화상상담 만족, 불만족 요인과 내담자의 실제 화상상담 만족, 불만족 요인을 비교하고자 한다. 내담자의 어려움 감소와 같은 상담의 성과는 내담자가 주관적인 판단이나 선택과 깊게 관련되어 있기에, 내담자의 주관적 경험을 이해

하는 것은 매우 중요하다(Heppner et al., 1992; Paulson et al., 1999). 실제로 이러한 관점에서 이현아와 이기학(2010)은 학교 상담에서 내담자와 상담자의 인식을 비교하면서 상담자가 내담자의 실제 도움 및 불만족 경험을 얼마나 정확하게 인식하고 있는지를 논의하고, 차이점을 바탕으로 상담의 개선 방안을 제안하였다. 즉, 본 연구를 통해 상담자가 내담자의 화상상담 경험에 대해 잘 이해하고 있는 부분은 무엇이고, 간과하고 있는 부분은 무엇인지 구체적으로 밝힌다면, 화상상담에 대한 상담자-내담자 간의 인식 차이를 줄이고, 화상상담 운영에 대한 시사점을 제공할 수 있을 것이다.

본 연구는 내담자의 화상상담 만족 및 불만족 요소에 대한 두 집단(내담자, 상담자)의 인식을 귀납적이고 탐색적으로 확인하기 위하여, 질적 자료를 바탕으로 양적 통계 방법으로 자료를 분석하는 개념도 방법(Kane & Trochim, 2007)을 적용하고자 한다. 개념도 연구방법은 자료의 분류와 군집 명명 등 분석 과정에 연구 참여자를 적극적으로 참여시키며, 이를 통해 연구자의 관점이 최소화될 수 있다는 이점을 지닌다(민경화, 최윤정, 2007). 또한 연구의 결과가 개념도 그림으로 시각화되므로 결과를 해석하고 의사소통하기에 매우 용이하다(Kane & Trochim, 2007). 본 연구의 목적은 내담자의 화상상담의 만족, 불만족 요인에 대한 내담자와 상담자의 관점을 비교하는 것이므로, 각 집단의 경험을 심층적으로 이해하면서 동시에 결과 해석과 의사소통이 용이한 개념도 연구방법을 적용하는 것이 가장 적합하다고 판단된다.

연구 대상은 화상상담을 경험한 만 18-24세의 초기 청년층으로 선정하였다. 이 연령대는 코로나 기간 동안 심리적 어려움을 가장 크게

경험한 연령대로(Czeisler et al., 2020), 우리나라에서도 20대가 전 연령대에서 우울 위험군의 비율이 가장 높게 나타나 이들을 위한 마음 건강 지원책으로 비대면 원격상담이 제안된 바 있다(교육부, 2020; 보건복지부, 2021). 게다가 젊은 층의 내담자는 기술을 생활의 일부로 받아들이고 편안하게 느끼는 세대로, 상대적으로 다른 연령대에 비해 화상상담 매체를 수용하고 적응하는 속도가 빠르다(Jones et al., 2007). 이러한 특성으로 인해 화상상담은 젊은 층의 상담 만족도에도 영향을 줄 수 있다고 제안된다(서미아, 김지선, 2020; 정애리, 2022). 더불어 이 연령대의 경우 학업과 취업 등의 이유로 시간적, 공간적 제약을 경험할 가능성이 높아 화상상담이 이러한 제약을 완화하는데 기여할 수 있을 것으로 생각된다. 이에 본 연구는 만 18-24세 초기 청년층의 화상상담 만족 및 불만족 경험을 심층적으로 이해하고자 하였다.

이상의 내용을 종합하면, 본 연구는 만 18-24세의 초기 청년층을 대상으로 화상상담에 대한 만족 및 불만족 요인을 확인하고 이를 상담자가 지각한 내담자의 만족, 불만족 요인과 비교하는 것을 목적으로 한다. 이러한 비교를 통해 상담자와 상담 기관에 화상상담 운영에 대한 실질적 제언을 제공하고자 하며, 본 연구의 결과는 화상상담 프로그램 개발 및 화상상담의 질 향상을 위한 참고자료로 활용될 수 있을 것이다. 이를 위한 구체적인 연구 문제는 다음과 같다. 첫째, 내담자의 화상상담 만족 및 불만족 요인은 무엇인가? 둘째, 상담자가 지각하는 내담자의 화상상담 만족 및 불만족 요인은 내담자의 결과와 어떤 점에서 비슷하고 다른가?

방 법

연구대상

연구대상자의 모집은 연구자 소속 대학의 생명윤리위원회(Institutional Review Board [IRB])로부터 연구 목적, 방법, 위험 요소, 보상 지급 등에 대한 승인을 받은 후 이루어졌다(승인번호: 7001988-202306-HR-1765-06). 초기 청년층의 모집 기준은 최근 2년 이내 학교 및 전문기관 등에서 3회 이상 심리상담을 받은 경험이 있는 경우로 정하였다. 이는 본 연구가 화상상담의 만족 요인뿐만 아니라 불만족 요인까지 포괄하고자 하였기 때문이다. 즉, 상담이 장기로 이어지지 않은 경우에도 불만족 요소를 도출하는 데 의미 있는 경험을 포착할 수 있기 때문에 3회기 이상을 포함하고자 하였다. 다만 2회기 이내에 상담이 종결된 경우, 화상상담 매체에 대한 경험이 제한적일 수 있으므로, 3회기 이상을 기준으로 하였다. 이는 개념도 연구방법을 바탕으로 내담자의 상담 경험을 탐색한 선행연구(김윤정, 양은주, 2020; 이현아, 이기학, 2010)에서 내담자가 최소 3~5회기의 상담 경험이 있었던 것과 맥락을 같이 한다. 상담자는 상담 관련 자격증을 보유하고 초기 청년층을 대상으로 3년 이상의 상담 경력이 있으며, 최근 1년 이내에 화상상담을 3사례 또는 20회기 이상 진행한 사람을 연구대상자로 선정하였다. 구체적인 모집 과정은 내담자의 경우 대학 커뮤니티와 취업 관련 카페를 통해, 상담자의 경우 SNS 상담자들이 모인 단체채팅방을 통해 이루어졌다. 그 결과 총 21명(내담자 10명, 상담자 11명)의 연구 대상자가 모집되었으며, 인구 통계적 정보 및 상담 경험 관련 정보는 표 1, 2와 같다. 연구

표 1. 연구 참여자 (내담자)

참여	성별	학년	만 나이 (세)	화상상담 받은 시기	화상상담 횟수	대면상담 경험여부	
내담자 집단	1	여	4	21	2022년 3-8월	24회	○
	2	여	4	25	2021년 3-9월, 2022년 10월 - 2023년 1월	13회	○
	3	여	2	22	2022년 11-2023년 2월, 2023년 4-5월	17회	○
	4	여	2	21	2020년 4-7월, 2021년 3-6월	8회	○
	5	여	졸업	23	2020년 4-10월, 2022년 6월~인터뷰 시점 현재	30회	○
	6	여	3	23	2023년 2-3월	10회	○
	7	여	3	20	2022년 12월-2023년 2월	15회	○
	8	여	3	21	2020년7월-2023년3월	84회	○
	9	여	4	23	2022년10-12월	3회	○
	10	여	4	22	2022년 1-4월	8회	○

표 2. 연구 참여자 (상담자)

참여	성별	만 나이 (세)	거주지	만 18-24세 대상 상담 경력	만 18-24세 대상 진행 사례수 & 회기수	화상상담 회기수	대면상담 경험여부
상담자 집단	1	여	34	부산	5년	40사례 420회기	○
	2	남	41	서울	6년	10사례 130회기	○
	3	여	32	경기 안성	5년	6사례 76회기	○
	4	여	29	서울	3년	10사례 80회기	○
	5	여	35	서울	3년	3사례 47회기	○
	6	여	35	서울	6년	7사례 74회기	○
	7	여	35	김포	8년	40사례 500회기	○
	8	여	42	경남 양산	3년	23사례 159회기	○
	9	남	36	서울	6년	50사례 700회기	○
	10	여	35	서울	4년	98사례 751회기	○
	11	여	42	경기 수원	5년	10사례 400회기	○

대상자의 수에 대한 절대적인 기준은 없으나, 개념도 연구에서는 최소 10명 이상의 참여자를 포함할 것을 권장하며(Kane & Trochim, 2007), 본 연구는 이 기준을 충족한다.

연구 절차

본 연구는 Kane과 Trochim(2007)이 제안한 5단계 과정에 따라 진행되었다. 첫 번째 단계인 개념도 준비 단계에서는 내담자와 상담자 집단별로 초점 질문을 구체화하였다. 내담자 집단의 경우, ‘화상상담의 어떤 점이 만족스러웠습니까?’와 ‘화상상담의 어떤 점이 불만족스러웠습니까?’와 같이 내담자가 경험한 화상상담의 만족 요소와 불만족 요소를 묻는 질문이 도출되었다. 상담자 집단의 경우, ‘내담자는 화상상담의 어떤 점이 만족스러웠을 것이라고 생각합니까?’와 ‘내담자는 화상상담의 어떤 점이 불만족스러웠을 것이라고 생각합니까?’와 같이 내담자의 화상상담 만족 및 불만족 요소에 대한 상담자의 인식을 확인하는 질문이 도출되었다.

두 번째 단계인 아이디어 산출 단계에서는 모집된 참가자 21명(내담자 10명, 상담자 11명)을 대상으로 개별 면접을 실시하였다. 1차 인터뷰는 2023년 7-8월에 진행되었으며, 약 60분간 초점 질문을 중심으로 화상 면접이 이루어졌다. 인터뷰에 앞서 연구 참여자들에게 연구 목적을 설명하고 녹음 동의를 구하였으며, 인터뷰 후 녹음 자료를 축어록으로 전사하였다. 연구팀은 축어록을 반복하여 검토하며 초점 질문에 대한 기초 진술문을 산출하였다. 도출된 기초 진술문의 개수는 내담자 만족 요인 107개, 불만족 요인 102개이며, 상담자 집단의 경우 내담자 만족 61개, 불만족 55개로 확인

되었다. 기초 진술문 도출 이후, 연구팀(심리학 교수, 심리학 전공 박사과정 2명, 석사과정 1명)은 핵심어 분석을 기반으로 기초 진술문에서 핵심 문장을 도출하였다. 이 과정에서 중복되는 문장은 통합하고, 의미가 분명하지 않은 진술문은 충분한 회의를 통해 제거되었다. 이에 따라 최종적으로 내담자 만족 31개, 불만족 55개, 상담자가 지각한 내담자 만족 39개, 불만족 32개의 진술문이 도출되었다.

세 번째 단계에서는 진술문 구조화 작업이 진행되었다. 1차 면담에 참여한 참가자들이 동일하게 2차 면담에 참여하였으며, 개별 화상 면접은 2023년 9-10월에 진행되었다. 참가자들은 연구자들이 정리한 핵심 문장에 대해 유사성 분류 및 중요도 평정 작업을 실시하였다. 유사성 분류 작업은 참가자들이 유사한 진술문을 묶어 범주화하는 방식으로 이루어졌다. 이때 하나의 범주는 최소 두 개 이상의 진술문을 포함해야 하며, 전체 범주는 최소 2개 이상으로 분류하도록 하였다(Kane & Trochim, 2007). 분류 작업 후 연구 참여자들은 각 진술문의 중요도를 5점 리커트 척도(1=전혀 중요하지 않다, 5=매우 중요하다)로 평정하였으며, 1에서 5까지 고루 분포하도록 요청하여 진술문의 상대적 중요도를 확인하였다.

네 번째는 개념도 분석 단계로, 각 참가자들의 유사성 분류 자료들을 바탕으로 집단 유사성 행렬표(Group Similarity Matrix [GSM])를 생성하였다. Excel을 활용하여 GSM을 생성하였으며, 각 내담자의 자료에 대해 동일한 집단으로 분류된 진술문들은 0으로, 다른 집단으로 분류된 진술문들은 1로 코딩한 자료를 합산하여 GSM을 생성하였다. 이후 GSM을 역채점하여 분석에 활용하였으며, 유사성이 높은 문장들은 가까이, 낮은 문장들은 멀리 위

치하게 되었다. 다음으로, SPSS 27.0을 사용하여 다차원 척도법(Multi-dimensional analysis)으로 각 진술문의 좌표 값을 확인하고, 이를 바탕으로 계층적 군집 분석을 실시하였다. 계층적 군집 분석은 Ward 연결법을 적용하였으며 그 결과, 최종적으로 군집들이 도출되었다. 연구팀이 논의를 거쳐 각 군집의 이름과 축을 명명하여 개념도 그림을 완성하였다. 다섯 번째 단계는 도출된 개념도에 대한 해석과 활용으로, 이는 결과 및 논의에서 후술한다.

본 연구는 다음과 같은 방법으로 신뢰도와 타당도를 확보하고자 하였다. 우선, 개념도를 구성하는 진술의 타당도(testimonial validity)를 확보하기 위해 진술문을 추출 및 편집할 때 참여자의 표현을 최대한 유지하고자 노력하였다. 또한, 유사성 분류 과정에서 참여자들에게 각 군집에 대한 명칭을 붙이도록 요청하였고, 연구자들이 군집의 이름을 명명할 때 참여자의 명명을 참고하고 반영하여 연구 참여자의 관점을 충분히 담고자 하였다.

결 과

내담자들은 화상상담의 만족 요인에 대해 최소 4개에서 최대 7개($M=5.30$, $SD=1.10$) 그룹으로, 불만족 요인에 대해서는 최소 4개에서 최대 7개($M=6.20$, $SD=.97$)의 그룹으로 분류하였다. 상담자들은 화상상담 만족 요인에 대해 최소 3개에서 최대 7개($M=5.45$, $SD=1.30$)의 그룹으로, 불만족 요인에 대해서는 최소 4개에서 최대 7개($M=5.45$, $SD=1.16$)의 그룹으로 분류하였다. 이러한 분류를 바탕으로 GSM을 생성하고 다차원 척도 및 군집 분석을 실시한 결과, 스트레스 값은 내담자의

만족 요인이 .249, 불만족 요인이 .257, 상담자의 만족 요인 지각이 .233, 불만족 요인 지각이 .232로 확인되어 개념도 분석을 위한 적정범위를 충족하는 것으로 나타났다(Kane & Trochim, 2007). 스트레스 값(stress value)은 실제 거리와 추정된 값의 불일치 정도를 나타내며, 값이 작을수록 적합도가 높음을 의미한다. 일반적으로 개념도 분석을 위한 적정 범위는 .205~.365로 제안된다(Kane & Trochim, 2007).

내담자의 화상상담 만족요소 개념도

내담자의 화상상담의 만족 요인에 대한 개념도(그림 1)의 경우, 가로축은 ‘심리적-물리적(상담환경)’ 차원으로, 세로축은 ‘편의성 향상-제약 완화’로 명명되었다. 개념도는 총 다섯 개의 군집으로 이루어져 있는데, 각 군집은 ‘심리적 편안함’, ‘기술이 주는 편리함’, ‘사적 공간에서 편안하게 상담 가능’, ‘내방에 대한 부담 완화’, ‘시공간적 제약 완화’로 명명되었다. 가로축의 심리적-물리적(상담환경) 차원을 살펴보면, 좌측에는 “실제 만난 적이 없기 때문에 오히려 깊은 속마음을 더 쉽게 이야기할 수 있다는 점이다.”와 같이 내담자가 화상상담을 통해 느낀 심리적 만족 요소가 포함되고, 반면 우측에는 “손 까딱 할 에너지가 없을 때 화면만 켜면 상담을 할 수 있다는 점이다.”와 같이 물리적 상담환경과 관련된 내용들이 포함된다. 이는 내담자가 화상상담의 만족 요인을 심리적 장벽을 완화하여 편안하게 상담할 수 있게 해주는 심리적 요소와 기술의 편리함과 같은 물리적 편리함으로 나누어 인식하고 있음을 보여준다. 한편, 세로축 편의성 향상-제약 완화 차원을 살펴보면, 상담의 경우 “편안한 장소에서 마음 편히 상담을 받을

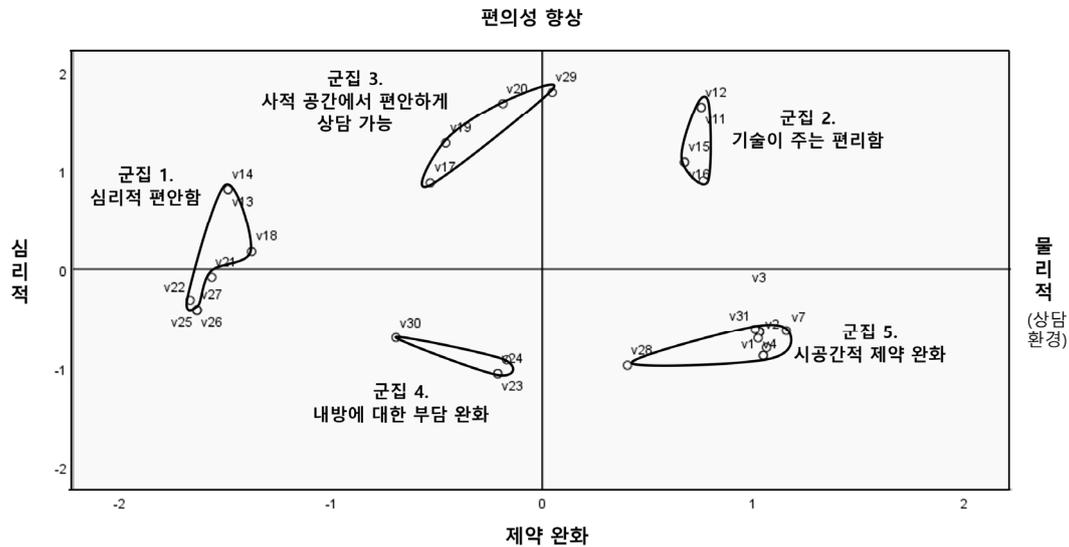


그림 1. 내담자의 화상상담 만족요소 개념도

수 있다는 점이다.”등 화상상담을 통해 편의성이 향상된 내용을 포함하며, 하단의 경우 “센터에 직접 방문하지 않아도 된다는 점에서 상담에 대한 진입장벽이 낮아진다.”등 화상상담으로 인해 제약이 완화된다는 내용이 포함된다.

구체적으로 각 군집을 살펴보면, 군집 1(심리적 편안함)은 대면 공간이 아닌 화상 매체를 이용함으로써 상대적으로 내담자들이 심리적으로 더 편안함을 느끼는 부분과 관련되며, 내담자가 상담실이 아닌 공간에서 상담을 진행하기 때문에 덜 긴장이 되고, 더 솔직해진다는 내용들이 포함되었다. 군집 2(기술이 주는 편리함)는 화상 매체라는 기술이 주는 편리함에 대한 내용을 반영하는 군집이다. 구체적으로 화면 공유 기능을 통해 실시간으로 자료를 공유할 수 있고, 내방 할 힘이 없는 내담자들도 편리하게 상담에 접근할 수 있다는 내용이 포함되었다. 군집 3(사적 공간에서 편안하게 상담 가능)은 내담자가 자신의 개인

공간에서 상담을 받으며 누리게 되는 이점에 대한 내용과 관련된다. 구체적으로 상담실이 아닌 개인의 편안한 공간에서 진행하면서 내담자가 상담을 위한 별도의 준비가 필요하지 않으며, 편안하게 상담에 임할 수 있다는 내용이 포함된다. 군집 3은 군집 1과 비교할 때, 내담자가 자신의 사적 공간에서 상담을 진행하면서 느끼는 편안함과 관련된다는 점에서 구별된다. 군집 4(내방에 대한 부담 완화)의 경우, 화상상담을 진행하면, 센터에 직접 내방을 하지 않아도 되어 상담에 대한 심리적 부담이 낮아진다는 내용을 반영한다. 끝으로 군집 5(시공간적 제약 완화)는 화상 매체를 사용함으로써 시간과 공간의 제약에서 보다 자유롭게 상담을 진행할 수 있음을 반영한다. 구체적으로, 바쁠 때 상담실로 이동하는 시간을 절약할 수 있고, 센터 내방을 할 수 없는 상황일 때에도 상담을 지속할 수 있다는 내용이 포함된다.

다음으로 내담자가 평정한 군집 별 중요도

표 3. 내담자의 화상상담의 만족요소 군집과 핵심문장

문항	군집 및 진술문	중요도 M(SD)
군집 1. 심리적 편안함 (8문항)		2.74
13	눈물이 날 때, 정돈하는 것이 더 편안하다는 점이다.	2.70(1.42)
14	상담자 앞에서 부끄러운 모습을 보이지 않을 수 있다는 점이다(예: 코 풀기).	2.70(1.49)
18	편안한 공간에서 상담을 진행할 수 있어 긴장이 덜하다는 점이다.	2.90(1.10)
21	문제가 있어서 상담을 받으러 간다는 느낌이 덜해 마음이 편하다는 점이다.	2.60(1.43)
22	상담자가 무리하게 개입하려는 모습을 보이지 않아 적절한 선이 지켜진다는 느낌이 들었다는 점이다.	2.33(1.22)
25	실제 만남 적이 없기 때문에 오히려 깊은 속마음을 더 쉽게 이야기할 수 있다는 점이다.	2.90(1.10)
26	같은 공간에 있지 않아 더 솔직해질 수 있다는 점이다.	2.70(1.34)
27	내 이야기를 솔직하게 털어놓고 도움을 받을 수 있다는 점이다.	3.10(1.20)
군집 2. 기술이 주는 편리함 (4문항)		3.30
11	상담 자료를 실시간으로 공유할 수 있어 자료 활용이 용이하다는 점이다.	2.70(1.25)
12	화면 공유를 통해 실시간으로 정보를 검색하고 공유할 수 있다는 점이다.	2.60(1.17)
15	우울하고 기력이 없을 때 외출에 대한 부담없이 상담을 받을 수 있다는 점이다.	3.90(.88)
16	손 까딱 할 에너지가 없을 때 화면만 켜면 상담을 할 수 있다는 점이다.	4.00(.82)
군집 3. 사적 공간에서 편안하게 상담 가능 (4문항)		3.13
17	편안한 장소에서 마음 편히 상담을 받을 수 있다는 점이다.	3.00(1.05)
19	집에서 편안한 자세로 앉아 상담을 할 수 있다는 점이다.	2.70(1.25)
20	상담을 위해 머리를 감는 등의 준비를 하지 않아도 된다는 점이다.	3.50(.85)
29	비대면 상담에서는 기록이 용이하여 상담 내용을 기록하고 나에게 적용해 볼 수 있다는 점이다.	3.30(1.83)
군집 4. 내방에 대한 부담 완화 (3문항)		3.43
23	센터에 직접 방문하지 않아도 된다는 점에서, 상담에 대한 진입장벽이 낮아진다는 점이다.	3.40(.84)
24	센터에 직접 방문하지 않아도 되어 첫 상담에 대한 부담이 줄어든다는 점이다.	3.40(.97)
30	상담실에 오가는 과정에서 다른 사람을 마주치지 않아도 된다는 점이다.	3.50(.85)
군집 5. 시공간적 제약 완화 (12문항)		3.63
1	상담실까지 직접 이동할 필요가 없다는 점이다.	3.90(1.20)
2	장소의 제약 없이 전국 어디서든 상담을 받을 수 있다는 점이다.	3.60(1.26)
3	방향이 되어 본가로 가게 되어도 상담을 계속 받을 수 있다는 점이다.	3.70(.95)
4	다른 지역으로 이동해도 같은 상담자에게 계속 상담을 받을 수 있다는 점이다.	3.90(1.10)
5	센터에 갈 수 없는 상황에서도 상담을 계속 이어갈 수 있다는 점이다.	4.00(.82)
6	상담 시간대의 제약 없이 자유롭게 상담 일정을 정할 수 있다는 점이다.	4.00(1.05)
7	상담 약속 시간을 조정하는 게 편하다는 점이다.	3.70(1.49)
8	상담센터로 이동하는 시간을 아낄 수 있다는 점이다.	4.10(.57)
9	이동에 걸리는 시간이 없어 상담 시간을 더 잘 지킬 수 있다는 점이다.	3.50(1.27)
10	바쁜 일이 있을 때도 시간의 부담 없이 상담을 받을 수 있다는 점이다.	3.50(1.27)
28	코로나와 같은 감염에 대한 걱정 없이 상담할 수 있다는 점이다.	2.70(1.83)
31	상담실에 오가는 데 교통비가 들지 않는다는 점이다.	3.00(1.63)

를 살펴보면, 군집 5 ‘시공간적 제약 완화($M=3.63$)’의 중요도가 가장 높았으며, 그 다음은 군집 4 ‘내방에 대한 부담 완화($M=3.43$)’로 나타났다. 이는 내담자가 화상상담이 시공간적 제약을 완화해주는 외적인 편안함 측면에 대해 더 중요하게 인식하고 있음을 보여준다. 반면, 군집 1 ‘심리적 편안함($M=2.74$)’과 군집 3 ‘사적 공간에서 편안하게 상담 가능($M=3.13$)’의 중요도는 상대적으로 적은 것으로 확인되었다.

내담자의 화상상담 불만족 요소 개념도

내담자의 화상상담 불만족 요인 개념도(그림 2)의 경우, 가로축은 ‘상호적-개인적’으로, 세로축은 ‘물리적(상담 환경)-심리적’으로 명명되었다. 개념도는 총 네 가지의 군집을 포함하며 각 군집은 ‘관계 형성의 제약’, ‘몰입 및 집중 저하’, ‘물리적 제약’, ‘상담 공간이 주는 힘 부재’로 명명되었다. 가로축 ‘상호적-개인적’을 살펴보면, 좌측에는 주로 상담자 또는 상담 공간과의 접촉에서 경험하는 상호작용적 측면과 관련한 문장들이 분포하고, 우측에는 상담 공간 확보 및 집중 방해 요인과 같은 화상상담 참여와 관련된 개인적 요소에 관한 문장들이 분포한다. 한편, 세로축 ‘물리적(상담 환경)-심리적’을 살펴보면, 상단에는 화상상담의 상담환경과 관련된 물리적 특징에 대한 불만족 내용이 포함되며, 하단에는 화상상담의 심리적 요인과 관련된 불만족 내용이 분포한다.

구체적으로 각 군집을 살펴보면, 군집 1(관계 형성의 제약)은 화상상담에서 상담자와 거리감이 들고 감정 교류에 제약을 느꼈음을 반영하는 군집이다. 예를 들어, 눈빛, 응시, 몸짓

등 비언어적 교류가 제한되고, 종료 버튼을 누르면 갑자기 단절되는 느낌이 든다는 내용 등을 내용을 포함한다. 내담자들은 상담자와 유대감과 신뢰감 등의 관계 형성에 제약을 느끼기도 했으며, 깊은 속마음이나 감정을 털어내게 되었다고 진술하였다. 군집 2(몰입 및 집중 저하)는 화상상담에서 상담에 대한 집중이나 몰입이 방해되었던 내용으로, 상담 도구 활용의 제한과 외부 자극으로 인한 집중도 저하 등이 포함한다. 군집 3(물리적 제약)은 상담을 위한 독립된 공간 마련과 인터넷 접속 등 화상상담을 받기 위해 필요한 물리적 환경과 관련된 불만족을 반영한다. 인터넷 연결 오류와 사적 공간 확보의 어려움, 가족들에게 상담 내용이 노출되는 것에 대한 염려 등이 포함된다. 끝으로, 군집 4(상담 공간이 주는 힘 부재)의 경우 화상상담으로 인해 상담센터에 내방하지 않음으로써 상담 공간에서 얻을 수 있는 편안함, 안전감, 위안 등을 경험하지 못하는 것을 담고 있다. 내담자들은 상담실로 이동하면서 마음을 준비하거나 상담 공간에 부정적 생각을 털어두고 오는 경험을 하지 못한 점을 불만족 요소로 보고했다.

다음으로 각 군집별 중요도를 살펴보면, 군집 3 ‘물리적 제약($M=3.91$)’의 중요도가 가장 높았고, 다음으로 군집 1 ‘관계 형성의 제약($M=3.49$)’의 중요도가 높게 나타났다. 이는 내담자들의 화상상담 경험에서 사적 공간 확보 및 인터넷 연결 문제가 가장 중요한 불만족 요소임을 의미한다. 한편, 군집 2 ‘몰입 및 집중 저하($M=3.03$)’는 중요도가 가장 낮았다. 이는 외부 자극의 방해나 몰입 저하와 관련된 불만족 요소는 내담자들의 화상상담 경험에서 상대적으로 중요성이 낮음을 의미한다.

이세란 등 / 화상상담 만족 및 불만족 요인에 대한 개념도 연구: 초기 청년층 내담자와 상담자의 관점 비교

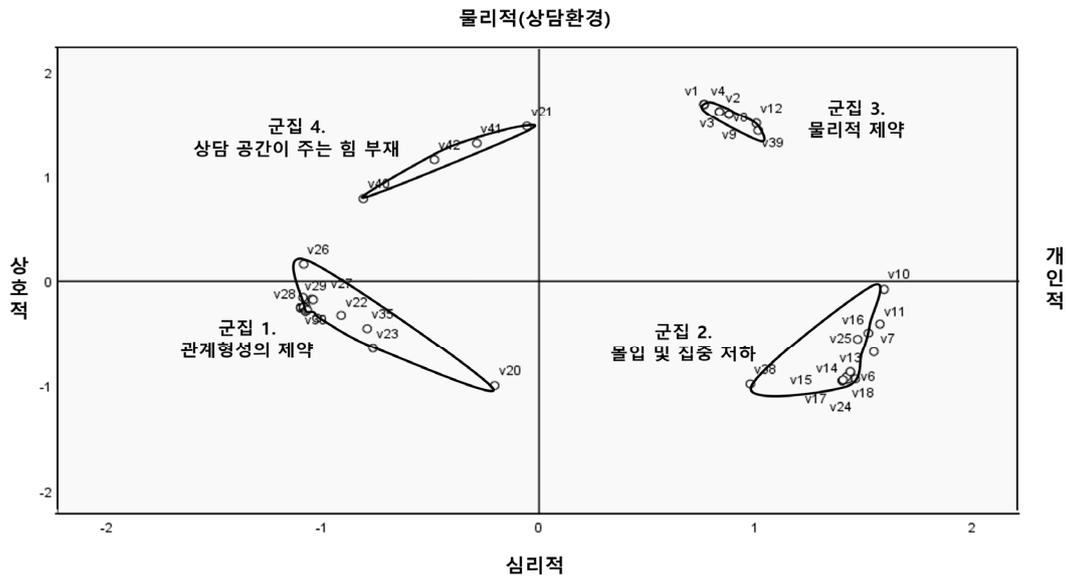


그림 2. 내담자의 화상상담 불만족 요소 개념도

표 4. 내담자의 화상상담 불만족 요소 군집과 핵심 문장

문항	군집 및 진술문	중요도 M(SD)
군집 1. 관계 형성의 제약 (27문항)		3.49
20	진지하게 상담을 받고 있다는 느낌이 덜하다는 점이다.	3.30(1.34)
22	상담자와 비언어적 교류(예: 아이컨택 등)가 제한되어 있어 압도감과 현장감이 덜 느껴진다는 점이다.	3.60(1.58)
23	급하게 해결해야 할 문제가 없으면 상담을 오래 지속하지 않게 된다는 점이다.	2.10(1.45)
26	상담이 끝난 후 짧게 대화하는 과정이 없다는 점이다.	2.40(0.97)
27	상담자가 내 표정이나 몸짓을 관찰하기 어려워 아쉽다는 점이다.	3.50(1.43)
28	상담자의 눈빛, 응시, 몸짓, 행동 등을 생생하게 보고 느낄 수 없다는 점이다.	3.80(1.14)
29	눈물이 날 때 상담자가 옆에 있어주는 느낌이 덜하다는 점이다.	3.60(1.26)
30	스크린에만 존재하다 보니 거리감이 든다는 점이다.	4.10(1.10)
31	온라인으로만 만나다 보니 실제 사람인 것 같은 느낌이 덜하다는 점이다.	3.60(1.43)
32	반응이 즉각적으로 오고 간다는 느낌이 덜하다는 점이다.	3.50(1.58)
33	상담자가 내 이야기에 몰입하고 집중하고 있다는 느낌이 덜 든다는 점이다.	3.50(1.51)
34	감정에 몰입한 상태에서 상담이 끝나면 혼자 남겨진 느낌이 덜 든다는 점이다.	3.40(1.26)
35	버튼 하나만 누르면 상담이 종료되기 때문에 갑자기 단절되는 느낌이 든다는 점이다.	3.20(1.03)
37	상담이 딱딱하게 느껴진다는 점이다.	3.00(1.25)
43	상담자와 감정 교류가 덜 된다는 점이다.	4.10(1.37)
44	상담자의 공감에 덜 와 닿는다는 점이다.	3.80(1.32)
45	상담자의 공감이 다소 피드백처럼 느껴졌다는 점이다.	3.40(1.43)
46	상담자의 마음이 나에게 전달되는 데 장벽이 있는 것처럼 느껴진다는 점이다.	3.50(1.72)
47	실제로 만난 적이 없어 신뢰감을 갖는 게 더 어렵다는 점이다.	3.60(1.26)

표 4. 내담자의 화상상담 불만족 요소 군집과 핵심 문장 (계속)

문항	군집 및 진술문	중요도 M(SD)
48	상담자와 유대감이 덜 생긴다는 점이다.	3.90(1.29)
49	인간 대 인간으로서 인격적인 교류를 한다는 느낌이 덜하다는 점이다.	3.80(1.23)
50	상담자가 덜 친밀하게 느껴진다는 점이다.	3.80(1.40)
51	상담자가 나의 감정을 잘 알아차리지 못한다는 점이다.	3.60(1.17)
52	깊은 속마음까지는 이야기하지 않게 된다는 점이다.	3.60(1.71)
53	감정을 편하게 털어놓기가 어렵다는 점이다.	3.50(1.52)
54	몰입이 덜 되어 솔직하게 나를 드러내기 어렵다는 점이다.	3.80(1.62)
55	감정보다는 사실 위주로 이야기하게 된다는 점이다.	3.30(1.49)
군집 2. 몰입 및 집중 저하 (15문항)		3.05
6	도구(예: 감정카드)를 직접 보고 만질 수 없어 몰입도가 떨어진다는 점이다.	2.70(1.34)
7	도구(예: 감정카드, 활동지)를 활용하는 데 제한이 있다는 점이다.	2.70(1.34)
10	녹화나 녹음을 더 쉽게 할 수 있어 비밀보장이 염려된다는 점이다.	3.00(1.33)
11	상담자 외에 다른 사람이 볼 것 같아 집중하기 어렵다는 점이다.	3.00(1.56)
13	화면에 내 얼굴이 보이는 게 신경 쓰여 상담에 집중하기 어렵다는 점이다.	2.80(1.32)
14	상담 중 만질을 하게 되어(예: 유튜브, 과제 등) 몰입이나 집중이 어려웠던 점이다.	3.20(1.48)
15	상담 중 핸드폰이나 카톡 알람 때문에 집중이 흐트러질 수 있다는 점이다.	3.60(1.70)
16	집중이 잘 되지 않는 환경(예: 여행지)에서 상담을 진행하면 상담에 몰입이 되지 않는다는 점이다.	2.90(1.29)
17	집중력이 떨어져 상담자의 말이 잘 와 닿지 않거나 기억에 잘 안 남지 않는다는 점이다.	4.00(1.82)
18	침묵이 생길 때 바로 다른 생각이 들어 집중하기 어렵다는 점이다.	2.80(1.92)
19	침묵이 생길 때 단절감이 느껴져 집중도가 흐트러진다는 점이다.	3.10(1.74)
24	방해 자극이 많아 감정에 몰입하기 어렵다는 점이다.	3.60(1.84)
25	쉽게 접속할 수 있다 보니 지각이나 결석에 느슨해진다는 점이다.	2.90(1.20)
36	상담자의 얼굴이 화면에 크게 보여 신경 쓰인다는 점이다.	2.30(1.82)
38	침묵하는 상황에서 뭐라도 말해야 할 것 같은 부담감이 든다는 점이다.	2.80(1.14)
군집 3. 물리적 제약 (9문항)		3.91
1	인터넷 연결이 원활하지 않은 환경일 경우, 상담 진행이 어렵다는 점이다.	3.70(1.06)
2	상담을 진행하기 위해 사적인 공간을 찾아야 한다는 점이다.	4.10(1.29)
3	독립된 공간을 구하기 어렵다는 점이다.	4.10(1.29)
4	연결 오류로 화면이나 소리가 자주 끊긴다는 점이다.	4.10(1.99)
5	연결이 끊기면 다시 설명하거나 말해 달라고 요청해야 한다는 점이다.	3.90(1.45)
8	집에서 상담을 받을 경우, 가족들에게 상담 내용이 들릴 수 있다는 점이다.	4.10(1.88)
9	집에서 상담을 받을 경우, 가족들에게 상담받는 사실이 알려진다는 점이다.	4.00(1.82)
12	방음이 잘 되지 않아 밖에 소리가 들리지 않을까 불안해서 온전히 집중하기 어려웠던 점이다.	3.60(1.97)
39	말이 겹치면 상담자의 말이 잘 들리지 않고 끊기는 것 같다는 점이다.	3.60(1.97)
군집 4. 상담 공간이 주는 힘 부재 (4문항)		3.28
21	상담실에 가면서 마음을 준비하는 과정 없이 갑자기 상담에 들어가게 된다는 점이다.	2.40(1.35)
40	대면상담에서 느낄 수 있었던 상담 공간 안에서의 안전감을 느끼지 못한다는 점이다.	3.70(1.95)
41	상담실에 부정적인 생각을 털어두고 온다는 느낌이 없다는 점이다.	3.30(1.34)
42	상담 공간 자체에서 오는 마음의 위로를 받는다는 느낌을 받지 못한다는 점이다.	3.70(1.57)

상담자가 지각한 내담자 화상상담 만족요소 개념도

상담자가 지각한 내담자의 화상상담 만족 요인 개념도(그림 3)는 가로축이 ‘심리적-물리적(상담환경)’, 세로축이 ‘편의성 향상-제약 완화’로 명명되었다. 개념도는 총 5개의 군집을 포함하며, 각 군집은 ‘시공간적 제약 완화’, ‘심리적 편안함’, ‘외부 요소로부터의 안전감’, ‘내방에 대한 심리적 부담 완화’, ‘사적 공간에서 편안하게 상담 가능’으로 명명되었다. 가로축 ‘심리적-물리적(상담환경)’을 살펴보면, 좌측 ‘심리적’ 요인에는 “꺼내기 어려운 이야기를 더 편하게 할 수 있다는 점”과 같이 화상상담에서 느끼는 심리적 만족과 관련된 내용이 분포하며, 우측에는 “멀리 떨어져 있는 상담자와도 물리적 제약 없이 상담할 수 있다는 점”처럼 화상상담의 물리적 상담환경에 관한 내용들이 분포한다. 한편, 세로축 ‘편의성 향상-제약 완화’를 살펴보면, 상단에는 화상상

담을 통해 집에서 편안한 복장으로 상담을 받을 수 있는 등 편의성이 향상되는 내용이 포함되며, 하단에는 화상상담으로 인해 감염의 위험이나 대면상담에 대한 부담감과 같은 제약이 완화되는 내용이 포함된다.

구체적으로 군집 1(시공간적 제약 완화)은 화상상담으로 인해 시, 공간적 제약에 구애받지 않고 상담을 받을 수 있을 것이라는 관점을 반영하는 군집이다. 예를 들어 대학생의 경우 방학이나 휴학 중에도 제약을 받지 않고 상담을 진행할 수 있다는 내용이 포함된다. 군집2(심리적 편안함)의 경우 화상상담이라는 매체를 이용할 때 상대적으로 내담자들이 심리적으로 편안함을 느낀다는 내용을 담고 있다. 예를 들어 불안장애가 있거나, 내담자의 특성상 심리적 거리를 두고 사람과 관계 맺는 것을 선호하는 경우 화상상담에서 심리적 편안함을 느낄 수 있을 것이라는 지각을 반영한다. 군집3(외부 요소로부터의 안전감)은 대인 접촉으로 인한 코로나 감염, 비밀보장과 같은

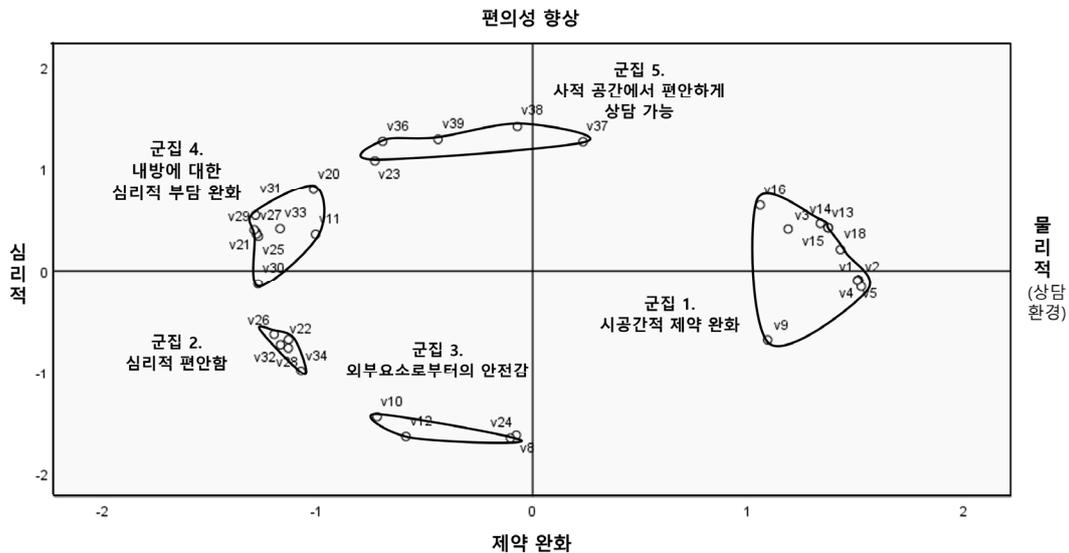


그림 3. 상담자가 지각한 내담자의 화상상담 만족요소 개념도

표 5. 상담자가 지각한 내담자의 화상상담의 만족요소 군집과 핵심문장

문항	군집 및 진술문	중요도 M(SD)
군집 1. 시공간적 제약 완화 (15문항)		3.93
1	방학에 본가로 가게 되어 내방이 어려운 상황에도 상담을 지속할 수 있다는 점이다.	4.45(.69)
2	휴학 중에도 상담을 계속 받을 수 있다는 점이다.	4.18(.75)
3	집 밖으로 나오기 귀찮거나 힘들 때도 상담실에 가지 않고도 상담이 가능하다는 점이다.	4.00(1.10)
4	멀리 떨어져 있는 상담자와도 물리적 제약 없이 상담할 수 있다는 점이다.	4.27(.65)
5	해외로 가게 되는 상황에도 (이민, 유학 등) 상담을 지속할 수 있다는 점이다.	4.55(.69)
6	장소의 상관없이 컴퓨터, 노트북, 핸드폰만 있다면 어디서든 상담이 가능하다는 점이다.	4.27(.65)
7	접근성이 좋아 계속해서 상담을 이어갈 수 있다는 점이다.	4.18(.75)
9	비대면 상담으로 비용이 절감되는 경우 더 합리적인 비용으로 상담이 진행 가능한 점이다.	3.18(1.40)
13	일정 조율이 비교적 자유롭다는 점이다.	3.45(1.13)
14	이동 시간을 아낄 수 있다는 점이다.	3.73(1.10)
15	시간에 대한 부담이 줄어든다는 점이다.	3.64(.81)
16	센터에 방문하지 않아도 되어 체력을 아낄 수 있는 점이다.	3.36(1.50)
17	불가피하게 밤에 상담을 진행해야 하는 경우에도, 상담 진행이 가능하다는 점이다.	3.64(1.21)
18	바쁜 일상으로 내방할 시간이 없을 때도 상담이 가능하다는 점이다.	4.18(.75)
19	기상 악화 등으로 방문이 어려운 상황에서도 상담이 이어질 수 있다는 점이다.	3.91(1.30)
군집 2. 심리적 편안함 (4문항)		3.12
22	심리적 거리를 두는 것을 더 편하게 여기는 내담자의 경우, 화상상담이 더 안전하게 느껴질 수 있다는 점이다.	3.73(1.10)
26	상담자를 대할 때 가상의 인물처럼 느껴져 오히려 더 편하게 느낀다는 점이다.	1.73(.90)
28	불안장애나 공황장애로 어려움을 겪는 경우, 자신이 안전하다고 느끼는 공간에서 상담을 진행할 수 있다는 점이다.	3.82(.87)
32	꺼내기 어려운 이야기(성적 지향성, 자해 경험)를 더 편하게 할 수 있다는 점이다.	3.09(1.22)
34	화상상담 경험을 통해 대면 상담에 대한 부담감이 완화될 수 있다는 점이다.	3.36(.36)
35	청년층은 대면 상담보다 온라인 상담을 더 편하게 여긴다는 점이다.	3.00(.45)
군집 3. 외부요소로부터 안전감 (4문항)		2.93
8	코로나와 같은 감염의 위험으로부터 안전하다는 점이다.	2.82(1.08)
10	센터에 방문하면 상담을 받는다는 사실이 다른 사람에게 노출될 수 있는데, 비대면 상담의 경우 이러한 염려가 적다는 점이다.	3.00(.89)
12	비밀보장이 더 잘될 것 같다는 점이다.	2.09(1.14)
24	성소수자 내담자의 경우, 소수자만을 위한 기관에 상담을 신청할 수 있다는 점이다.	3.82(1.40)
군집 4. 내방에 대한 심리적 부담 완화 (9문항)		3.56
11	내방을 꺼리는 사람에게도 상담에 접근할 수 있는 수단을 제공한다는 점이다.	3.45(.82)
20	코로나로 인해 비대면이 익숙한 경우, 오히려 대면상담보다 부담이 덜하다는 점이다.	3.18(.75)

표 5. 상담자가 지각한 내담자의 화상상담의 만족요소 군집과 핵심문장 (계속)

문항	군집 및 진술문	중요도 M(SD)
21	사람을 만나는 것 자체가 불편한 경우, 화상상담이 더 편할 수 있다는 점이다.	4.00(.77)
25	시간이 지나면서 편안해지는 성향의 사람에게는 초반에 내담자의 의지에 따라 약간의 거리를 둘 수 있다는 점이다.	2.82(1.25)
27	편한 공간에서 상담을 진행하므로 심리적으로 더 편하다는 점이다.	3.36(.67)
29	은둔형 외톨이 등 고립된 내담자들도 익숙한 공간에서 편하게 상담을 받을 수 있다는 점이다.	4.09(.83)
30	불안(사회불안, 대인공포 등)이 높은 내담자의 경우 더 편하게 자신의 이야기를 꺼낼 수 있다는 점이다.	3.73(1.01)
31	사람을 직접 만나지 않고 익숙한 장소에서 상담을 하므로, 내담자가 더 솔직하게 자신을 표현하는 경우가 있다는 점이다.	3.55(.82)
33	상담에 대한 심리적 장벽이 낮아진다는 점이다.	3.82(.60)
군집 5. 사적 공간에서 편안하게 상담 가능 (5문항)		2.76
23	옷차림, 자세, 꼬르륵 소리 등 상담자에게 보이지 않는 부분에 대해서는 신경을 쓰지 않아도 되어 편하다는 점이다.	2.82(.87)
36	복장을 편하게 입을 수 있다는 점이다.	2.91(1.14)
37	마스크를 벗고 진행하니 숨 쉬고 말하기가 더 편하다는 점이다.	2.64(1.12)
38	마스크를 벗고 진행하니 상담 선생님의 얼굴을 볼 수 있다는 점이다.	2.36(1.21)
39	내담자들이 내방을 위한 준비에 대한 부담이 없다는 점이다.	3.09(1.04)

외부 위협 요소로부터의 안전감을 느낄 것이라는 지각을 반영한다. 군집 2와 비교할 때 보다 실제적인 외부 요인으로부터의 안전감을 담고 있는 것이 특징적이다. 군집4(내방에 대한 심리적 부담 완화)의 경우 화상상담으로 인해 상담센터에 직접 내방을 하지 않아도 되어 부담감이 완화될 것이라는 내용이 담겨있다. 군집 2와 유사한 내용을 일부 포함하고 있지만, 직접적으로 내방을 꺼리거나, 대인 접촉을 기피하는 부담이 완화된다는 내용을 담고 있는 것이 특징적이다. 끝으로 군집5(사적 공간에서 편안하게 상담 가능)의 경우 내담자가 자신의 사적 공간에서 편안한 복장으로 상담을 받을 수 있어 만족할 것이라는 지각을 반영한다.

상담자가 평정한 군집별 중요도를 살펴보

면, 상담자는 군집 1 ‘시공간적 제약 완화(M=3.93)’와 군집 4 ‘내방에 대한 심리적 부담 완화(M=3.56)’를 내담자의 중요한 화상상담 요인으로 지각하였다. 즉, 상담자는 내담자가 화상상담을 통해 제약이 완화되는 점을 중요하게 여길 것이라고 보았다. 반면, 군집 5 ‘사적 공간에서 편안하게 상담 가능(M=2.76)’과 군집 3 ‘외부 요소로부터 안전감(M=2.93)’의 중요도는 상대적으로 낮아, 이 두 요인은 내담자에게 덜 중요할 것으로 판단되었다.

상담자가 지각한 내담자 화상상담 불만족 요소 개념도

상담자가 지각한 내담자의 화상상담 불만족 요인 개념도(그림 4)의 경우, 가로축은 ‘상호적

-개인적'으로, 세로축은 '물리적(상담환경)-심리적'으로 명명되었다. 개념도는 총 다섯 개의 군집을 포함하며, 각 군집은 '사적 공간 이용으로 인한 불편함', '공간 마련의 어려움', '상담 관계 형성의 약화', '네트워크 문제', '소통의 불편함'으로 명명되었다. 가로축 '상호적-개인적'을 살펴보면, 좌측에는 화상상담으로 인한 관계 형성 어려움 등 상호적 측면에서의 불만족 내용이 포함되어 있으며, 우측에는 화상상담을 진행하기 위한 공간 마련이 어려움 등 개인적 불편함과 관련된 내용들이 분포한다. 한편, 세로축 '물리적(상담환경)-심리적'을 살펴보면, 상단에는 네트워크 문제나 소통의 불편함 등 상담환경과 관련된 물리적인 불만족 요인이 포함되며, 하단에는 가족이 한 공간에 있어 솔직하게 이야기하기 어려운 등 심리적 측면과 관련된 내용이 포함된다.

구체적으로 각 군집을 살펴보면, 군집 1(사적 공간 이용으로 인한 불편함)은 화상상담을 사적 공간에서 진행함으로써 발생하는 어려움

과 관련된 내용으로 구성된다. 예를 들어, 가족들과 함께 거주하는 경우 이야기가 바깥에 들릴까 불안하다는 내용이 포함된다. 군집 2(공간 마련의 어려움)는 화상상담을 진행하기 위해 사적 공간을 별도로 예약하거나 찾아야 하는 경우의 어려움을 의미한다. 군집 1이 사적 공간에서 상담을 진행하면서 발생하는 심리적 어려움과 관련된다면, 군집 2는 실제로 공간을 마련해야 하는 어려움과 관련된다. 접점에서 두 군집이 구분된다. 군집3(상담 관계 형성의 약화)은 상담자-내담자 간의 관계 및 친밀감을 형성하는 것이 제한을 느낄 것이라는 지각을 의미한다. 이 군집에는 화상상담을 진행함으로써 가깝다는 느낌을 받는 것이 제한된다는 등의 내용이 포함된다. 군집4(네트워크 문제는 화상상담 장면에서 네트워크 연결이 원활하지 않거나 중간에 끊기는 등의 문제에 대해 불만족할 것이라는 지각을 반영한다. 끝으로 군집5(소통의 불편함)는 화상상담을 과정에서 말을 주고받거나 도구를 사용하는 등

물리적(상담환경)

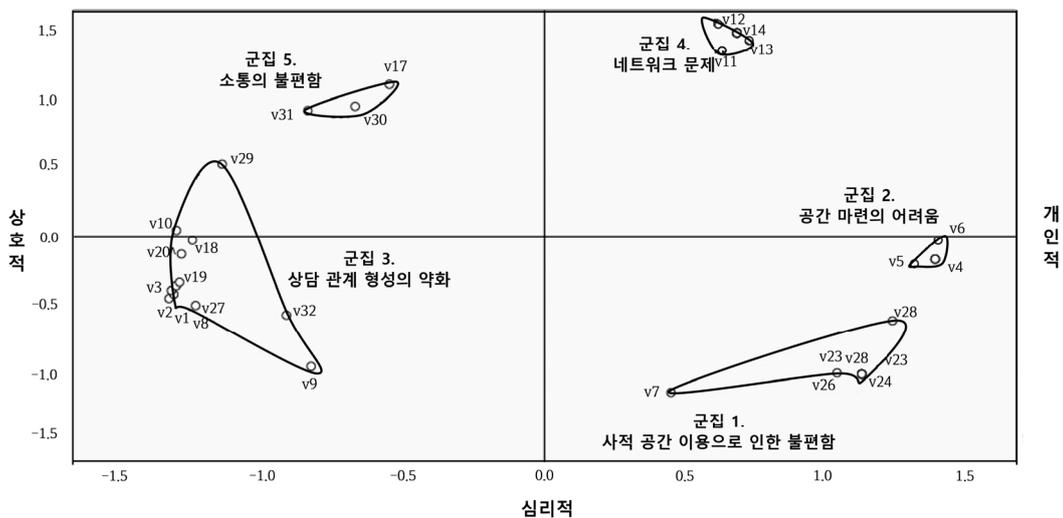


그림 4. 상담자가 지각한 내담자의 화상상담 불만족요소 개념도

표 6. 상담자가 지각한 내담자의 화상상담의 불만족요소 군집과 핵심문장

문항	군집 및 진술문	중요도 M(SD)
군집 1. 사적 공간 이용으로 인한 불편함		3.97
7	상담실이 주는 안전하고 편안한 분위기를 경험할 수 없다는 점이다.	3.18(1.08)
21	가족에게 이야기가 들릴까 봐 부담되고 불안하다는 점이다.	4.36(.67)
22	집에서 부모님에 대한 이야기를 하기가 불편하다는 점이다.	4.55(.52)
23	밖에 있는 가족들이 들을까 봐 솔직하거나 중요한 이야기를 하기 어렵다는 점이다.	4.36(.67)
24	가족과 같은 공간에서 상담하는 것에 부담을 느껴 다른 공간을 찾게 된다는 점이다.	4.27(.65)
25	집에서 상담할 경우 가족이 방에 들어올 수 있다는 점이다.	4.36(.50)
26	상담 내용이 다른 누군가에게 노출될지 모른다는 염려가 든다는 점이다.	3.64(.92)
28	화면에 방이나 사적 공간이 공개되면 불편할 수 있다는 점이다.	3.00(1.00)
군집 2. 공간 마련의 어려움		4.09
4	사적인 공간을 마련하는 것이 어렵고 번거로울 수 있다는 점이다.	4.27(.90)
5	공간이 확보되지 않으면 상담 진행이 불편하거나 어려울 수 있다는 점이다.	4.09(.94)
6	사적 공간을 대여할 경우 비용이 발생한다는 점이다.	3.91(1.04)
군집 3. 상담 관계 형성의 약화		2.86
1	실제 사람을 만나는 것 같은 느낌이 덜하다는 점이다.	2.82(1.33)
2	사람을 만나는 것에 대한 갈증을 해소할 수 없다는 점이다.	2.82(1.17)
3	상담자에 대해 거리감이 느껴진다는 점이다.	3.45(.82)
8	상담자에게 편지나 음료 등 마음을 표현하고 싶어도 할 수 없다는 점이다.	2.27(1.42)
9	함께 상담실을 오가며 가벼운 일상 대화를 나눌 수 없다는 점이다.	2.27(1.42)
10	대면상담에 비해 상담의 효과가 떨어진다고 느낀다는 점이다.	2.27(.47)
18	상담자와 친밀하고 가깝다는 느낌이 덜하다는 점이다.	3.24(.70)
19	직접 만나는 게 아니라 인간적인 느낌이나 공감받는 느낌이 덜하다는 점이다.	3.45(1.04)
20	상담에 대한 몰입도가 더 낮다는 점이다.	3.18(1.08)
27	상담자의 비언어적 반응을 잘 알아차리기 어렵다는 점이다.	3.64(1.12)
29	상담자 얼굴이 화면에 크게 나타나면 상담자 반응에 더 과민하게 반응하게 될 수 있다는 점이다.	2.00(1.00)
32	대면상담에 비해 자신의 이야기를 덜 드러낸다는 점이다.	3.00(1.34)
군집 4. 네트워크 문제		4.02
11	네트워크가 원활하지 않으면 상담 진행이 불편하다는 점이다.	4.09(1.14)
12	네트워크 상태가 좋지 않으면 화질이 흐리거나 깨질 수 있다는 점이다.	4.00(1.10)
13	네트워크 상태가 좋지 않으면 중간에 끊기거나 딜레이가 발생한다는 점이다.	4.00(1.10)
14	네트워크 상태가 그때그때 많이 다르다는 점이다.	4.09(1.14)
15	네트워크가 불안정하면 상담의 질이 떨어진다는 점이다.	4.00(1.00)
16	네트워크 문제로 인해 대처하는 과정에서 상담이 지체될 수 있다는 점이다.	3.91(1.04)
군집 5. 소통의 불편함		2.49
17	상담 중 도구(예: 감정카드 등)를 사용하기 어렵다는 점이다	2.82(.98)
30	말이 끊기지 않도록 더 빨리 대답을 이어가야 할 것 같다는 점이다.	2.55(1.04)
31	상담자 얼굴만 화면에 너무 크게 나오면 어색하고 부담스럽게 느껴질 것 같다는 점이다.	2.09(.94)

의 소통이 원활하지 않다는 지각을 의미한다. 군집 4(네트워크 문제)와 비교하면, 군집 5의 경우 네트워크 문제와 같은 실제 기술적 문제가 아닌 상호작용과 소통의 한계를 의미한다는 점에서 구별된다.

다음으로 각 군집별 중요도를 살펴보면, 상대적으로 군집 2 ‘공간 마련의 어려움($M=4.09$)’과 군집 4 ‘네트워크 문제($M=4.02$)’의 중요도가 높은 것으로 나타났다. 이는 상담자가 내담자들이 화상상담을 진행함에 있어 네트워크 문제 및 공간 마련 등의 개인적인 어려움을 중요한 불만족 요소로 간주할 것이라고 지각함을 의미한다. 한편 상대적으로 중요도가 낮게 평가된 군집은 관계적 요소와 관련된 것으로 확인되었다. 각 군집의 중요도는 군집 3 ‘상담 관계 형성의 약화($M=2.86$)’, 군집 4 ‘소통의 불편함($M=2.49$)’으로, 이는 상담자가 내담자들이 상대적으로 관계적 요인에 대한 중요도를 낮게 느낄 것이라고 지각함을 의미한다.

논 의

본 연구는 만 18-24세의 초기 청년층을 대상으로 화상상담 경험에 대한 만족, 불만족 요인을 확인하고, 상담자가 지각하는 내담자의 만족, 불만족 요인과 비교하고자 하였다. 본 연구에서 도출된 주요 결과들에 대한 논의는 다음과 같다.

먼저 개념도의 축을 살펴보면, 내담자의 화상상담 만족 요인 개념도는 가로축이 ‘심리적-물리적(상담환경)’ 차원, 세로축이 ‘편의성 향상-계약 완화’ 차원으로 구분되었다. 이는 화상상담에 대한 만족 요인이 심리적 및 물리적

차원, 그리고 편의성 향상과 제약 완화와 관련됨을 의미한다. 상담자가 지각한 내담자의 만족 요인 개념도의 축은 내담자와 동일하게 도출되었으며, 이에 상담자가 내담자의 만족 요인을 잘 이해하고 있는 것으로 드러났다. 내담자의 화상상담 불만족 요인의 경우 가로축이 ‘상호적-개인적’ 차원, 세로축이 ‘물리적(상담환경)-심리적’ 차원으로 구분되었으며, 상담자의 지각도 이와 동일하였다. 그러나 세부적으로 내담자의 ‘상호적’ 가로축에는 ‘상담 공간이 주는 힘의 부재’라는 독특한 군집이 포함되었지만, 상담자 개념도에서는 해당 군집이 도출되지 않았다. 또한 ‘물리적(상담환경)’ 세로축에서 상담자는 ‘네트워크 문제’나 ‘소통의 불편함’ 등 상담환경에 대한 군집이 세분화되었으나 내담자에게서는 이러한 요인들이 ‘물리적 제약’이라는 하나로 군집으로 도출되었다.

구체적으로 각 개념도에서 도출된 군집들을 살펴보면, 내담자의 화상상담의 만족 요인으로 ‘심리적 편안함’, ‘기술이 주는 편리함’, ‘사적 공간에서 편안하게 상담 가능’, ‘내방에 대한 부담 완화’, ‘시공간적 제약 완화’의 5가지 군집이 도출되었다. 이 중 가장 중요도가 높은 군집은 ‘시공간적 제약 완화’로, 내담자는 화상상담을 통해 장소와 시간의 제약 없이 상담을 받을 수 있다는 점을 가장 중요하게 여겼다. 이러한 결과는 화상상담이 시간 및 공간적 제약에 제한되지 않는다는 선행 연구(이동훈 외, 2015; 임성진 외, 2017)를 지지한다. 또한, 내담자는 우울하고 기력이 없을 때에도 외출에 대한 부담 없이 상담이 가능하다는 점을 들어 화상 기술로 인한 편리함을 만족 요인으로 꼽았다. 이는 화상상담이 기력이 부족하거나 외출이 어려운 내담자들에게 편리한

수단이 될 수 있음을 보여준다. 한편, 내담자들은 자신의 공간에서 심리적으로 편안하게 상담을 받을 수 있다는 ‘심리적 편안함’을 만족 요인으로 보고했으나, 이 군집의 중요도는 다른 군집에 비해 다소 낮게 평가되었다. 이는 내담자가 집에서 편안하게 상담을 받을 수 있다는 점에 만족하면서도, 그 중요성은 상대적으로 낮게 인식할 수 있음을 보여준다.

내담자의 화상상담 불만족 개념도에서는 ‘관계 형성의 제약’, ‘몰입 및 집중 저하’, ‘물리적 제약’, ‘상담 공간이 주는 힘 부재’의 4개의 군집이 도출되었다. 이 중 가장 중요도가 높은 군집은 ‘물리적 제약’이었다. 이는 내담자들이 화상상담을 이용할 때 상담 외적인 환경 요인들에 가장 불만족을 느낀다는 것을 보여준다. 구체적으로, 인터넷 연결 오류로 인한 불편과 화상상담 진행을 위해 독립된 공간을 마련하는 것과 관련된 어려움이 가장 중요한 불만족 요소로 나타났다. 특히 집에서 화상상담을 받을 경우 가족들에게 상담받는 사실이나 상담 내용이 알려지는 것에 대한 염려와 불편감이 보고됐다. 이는 비대면 상담에서 내담자들이 기술적 문제와 개인 공간 확보의 문제, 집에서 상담을 받을 경우 자유롭고 개방적인 대화의 제한 등을 불만족 요소로 보고했다는 선행연구와 일치한다(Stewart et al., 2021; Vuillier et al., 2021). 국내 연구에서도 기술적 문제, 비밀보장 및 안전한 공간 확보의 어려움, 상담 도구의 활용 제한 등의 물리적 방해 요인이 대학생 내담자들이 비대면 심리상담에서 경험하는 부정적 요소로 보고되었다(김은하 외, 2021; 정애리, 2022). 이는 화상상담을 할 때 내담자들이 독립된 공간을 확보할 수 있는지 확인하는 것이 중요함을 시사한다. 다음으로 중요도가 높은 군집은 ‘관계 형성의

제약’과 ‘상담 공간이 주는 힘 부재’였다. 두 군집은 상담의 현장감과 관련된 요인으로, 상담실이라는 안전하고 치유적인 공간에서 상담자와 함께 존재하며 생생하게 교류하는 경험의 제한과 관련된다. 이는 비대면 상담에서 내담자들이 상담자와의 언어적 상호작용 및 교감의 한계, 함께 있다는 느낌의 부족, 대면 상담 공간이 주는 특별한 느낌의 부재 등을 보고했다는 선행연구와 일치한다(김은하 외, 2021; 정애리, 2022; Brothwood et al., 2021; Stewart et al., 2021; Vuillier et al., 2021).

다음으로 내담자의 만족요인에 대한 내담자-상담자의 공통점을 살펴보면, 첫째, 두 집단 모두에서 ‘시공간적 제약 완화’, ‘내방에 대한 부담 완화’, ‘심리적 편안함’ 등의 군집이 공통적으로 도출되었으며, 이 중 ‘시공간적 제약 완화’의 중요도가 가장 높았다. 이는 화상상담으로 인해 내담자가 시공간적 제약에 구애받지 않고 상담을 받을 수 있다는 점에 만족함을 상담자가 잘 이해하고 있음을 의미한다. 둘째, ‘심리적 편안함’ 군집이 공통적으로 도출됨에 따라 화상상담으로 인해 내담자가 심리적으로 편안함을 느낀다는 점에 대해서도 상담자가 잘 이해하는 것으로 나타났다. 구체적으로 내담자는 “실제 만난 적이 없기 때문에 오히려 깊은 속마음을 더 쉽게 이야기할 수 있다”고 보고했으며, 상담자도 “심리적 거리가 있는 것을 더 편하게 여기는 내담자의 경우 더 안전하게 느낄 수 있다”고 유사하게 지각했다. 이러한 결과는 낮가림, 무기력, 고립됨을 경험하는 내담자가 화상상담을 선택하는 경향이 있다는 선행연구(이성원 외, 2023)와 성이나 대인관계와 같은 주제를 다룰 때, 적절한 거리감이 있는 화상상담이 도움이 될 수 있다는 선행연구(서미아, 김지선, 2020)를

지지한다. 끝으로, ‘내방에 대한 부담 완화’ 군집도 공통적으로 도출되었는데, 이는 상담자가 화상상담이 내담자의 상담 문턱을 낮추는데 도움이 된다는 점을 이해하고 있음을 보여준다. 이러한 결과는 온라인 화상상담이 심리치료에 대한 접근 장벽을 낮추는 장점을 지닌다는 연구(Corrigan & Rüsch, 2002)와 장거리, 바쁜 일정, 은둔형 외톨이 등 대면이 어려운 경우 화상매체가 상담에 대한 진입장벽을 낮춘다는 선행연구(박주영 외, 2022)와 일치한다.

그러나 화상상담 만족요인에 대한 내담자-상담자의 차이점도 드러났다. 내담자의 ‘기술이 주는 편리함’ 군집은 상담자 개념도에서도 도출되지 않았는데, 이는 내담자가 화면 공유를 통해 실시간으로 정보를 검색하고 공유할 수 있다는 점에 만족함을 상담자가 지각하지 못하였음을 의미한다. 실제 선행 연구에서 상담자는 화상 매체의 긍정적 경험으로 ‘자료 공유’를 보고했지만 이 응답 빈도는 매우 드물었다(박주영 외, 2022). 즉, 화상 매체를 통한 정보 공유를 긍정적으로 인식하는 상담사가 적은 것으로 생각된다. 이러한 결과를 고려할 때, 상담자는 화상상담을 진행하면서 화면 공유 기능을 적극적으로 활용하는 것을 고려해볼 수 있으며, 특히 진로 및 심리상담 관련된 정보를 내담자에게 제공할 때 화면 공유를 통해 편리하게 전달하는 방식을 적용할 수 있을 것이다. 특히 청년층은 기술과 화상 매체에 익숙하며 이를 적극적으로 활용하는 특성이 있으므로(서미아, 김지선, 2020), 이러한 이점이 극대화될 수 있을 것이다.

다음으로, 내담자의 화상상담 불만족 요인에 대해 내담자와 상담자의 관점을 비교한 결과는 다음과 같다. 첫째, ‘관계 형성의 약화’와 인터넷 연결과 같은 물리적 제약을 포함하는

군집이 공통적으로 도출되었으며, 이를 통해 상담자가 내담자의 화상상담 불만족 요인을 어느 정도 잘 이해하는 것으로 드러났다. 그러나 세부적 측면에서 내담자는 상담 공간에서 위안을 얻지 못하고 공간의 힘을 경험하지 못하는 것을 불만족 요인으로 언급했으나, 상담자에게서는 이러한 군집이 도출되지 않았다. 이러한 결과는 내담자가 사이버 공간에서 다소 거리감을 느끼며, 상담 전후에 상담사와 상호작용하지 못하는 점을 아쉬워한다는 연구 결과(정광훈, 2022)와 일치하며, 내담자가 상담실을 현실에서 벗어난 특별한 공간으로 인식하고(홍지선 외, 2021), 상담실로 향할 때 설렘을 느낀다는 점을 반영한 결과로 생각된다(정애리, 2022). 이러한 차이를 고려하면, 상담자는 비록 화상상담이라 할지라도 필요에 따라 대면상담을 병행하거나, 화상이라는 공간에서도 내담자가 상담 공간의 안전감과 위로를 느낄 수 있도록 촉진하는 방안을 고안하는 것이 필요하다.

둘째, 내담자의 ‘몰입 및 집중 저하’와 상담자의 ‘소통이 불편함’ 군집은 유사한 내용을 포함하는 것으로 나타났다. 두 군집은 모두 화상상담의 특성(예-화면에 자신의 얼굴이 크게 보이는 점)으로 인해 상담에 대한 몰입이 어려울 수 있다는 내용을 담고 있다. 이처럼 상담사는 내담자가 화상상담의 특성으로 인해 상담에 몰입하기 어려울 수 있다는 점을 이해하고 있었지만, 몰입 및 집중을 저해하는 세부적 요인에 대해서는 보고하지 못하였다. 내담자는 상담 중 핸드폰 알람이 울리거나 상담자의 말이 잘 들리지 않을 때, 그리고 비밀보장에 대한 우려 등으로 인해 상담에 몰입하기 어렵다고 보고했으며, 이는 비대면 상담에서 내담자가 감정 이입과 집중에 어려움을 겪을

수 있다는 선행연구(김은하 외, 2021)와 일맥상통한다. 상담사가 보고하지 못한 이러한 차이를 고려하면, 화상상담을 운영하는 상담자는 소음과 외부인의 방해 없이 상담에 집중할 수 있는 환경을 사전에 조성하는 것이 중요하다는 점을 인지하고(Thomas et al., 2021), 내담자와 함께 핸드폰을 무음으로 설정하는 등 상담 중 몰입을 방해하는 요소를 최소화할 수 있도록 사전에 준비할 필요가 있다. 구체적으로, 화상상담을 운영하거나 프로그램을 개발할 때, 상담에 앞서 화상 플랫폼 이용에 대한 교육을 진행하거나, 화상상담 중 집중이 어려운 돌발 상황에 대비하여 내담자와 예상 가능한 문제 상황과 대처방안을 미리 공유하는 것을 고려할 수 있다(Spence et al., 2006; Yuen et al., 2013). 또한, 비밀보장 및 상담 내용 유출에 대한 우려와 관련하여 화상상담의 윤리 규정을 사전에 공유하고, 개인정보 보호에 대한 서약서를 작성하는 것(소수연 외, 2021), 상담 과정에서 상담자의 말이 잘 들리지 않거나 침묵이 길어져 내담자의 집중력이 흐려질 경우 이를 상담자에게 알릴 수 있도록 요청하는 것을 고려할 수 있겠다. 이외에도 내담자의 집중을 방해하는 요인은 개인마다 다를 수 있으므로, 상담자는 내담자의 집중력을 저해하는 다양한 요인들을 상담 과정에서 함께 구체화하는 것이 필요하다.

이상의 연구 결과에서 도출된 본 연구의 의미는 다음과 같다. 먼저, 화상상담에 대한 내담자의 만족 및 불만족 요인에 대해 내담자와 상담자의 인식 구조를 심층적으로 탐색하고 비교한 점에서 연구적 의미가 있다. 또한, 두 주체의 인식을 비교함으로써 상담사가 간과할 수 있는 내담자의 만족, 불만족 요인을 확인했다는 점에서 기존 화상상담 연구를 확장하

였다. 둘째, 연구를 통해 화상상담의 다양한 만족 및 불만족 요인에 대한 내담자의 우선순위를 확인할 수 있었다. 즉, 내담자에게 어떤 요인이 더 중요한지를 밝혀낼 수 있었다는 점에서 의의를 지닌다. 끝으로, 내담자와 상담자의 관점 차이를 바탕으로 효과적인 화상상담 운영을 위한 실질적 제언을 제공하였다. 이는 효과적인 화상상담의 운영을 도모하는 상담자에게 참고 자료로 활용될 수 있으며, 이를 통해 내담자의 화상상담 만족도를 증진하는 데 기여할 수 있을 것으로 기대된다.

이러한 의의에 더해, 본 연구는 화상상담의 접근성과 상담 실무 개선 측면에서 중요한 함의점을 제공한다. 먼저, 본 연구는 화상상담이 시간적·공간적 제약을 극복할 수 있는 효과적인 수단임을 강조한다. 내담자는 물리적 접근이 어렵거나 일정 조정이 어려운 상황에서도 화상상담을 통해 상담 서비스를 받을 수 있다는 점을 긍정적으로 평가했다. 이는 화상상담이 심리상담의 접근성을 넓히는 도구로 활용될 수 있음을 보여준다. 따라서 물리적 접근성 부족으로 인해 상담이 어려운 취약 계층(예: 거동이 불편한 노인 및 신체 장애인)이나, 시간 할애가 어려운 내담자층(예: 초과 근무 시간이 많은 직장인, 영유아 자녀를 둔 여성 등)과 같이 다양한 내담자들에게 적합한 대안이 될 수 있음을 시사한다. 더불어, 본 연구는 내담자와 상담자의 인식 차이를 확인함으로써, 상담자 교육실무 개선의 필요성을 제기한다. 본 연구는 상담자가 내담자의 경험을 더 깊이 이해하고, 이를 반영한 상담 전략의 개선이 필요함을 강조하며, 특히 상담 과정에서의 몰입을 저해시키는 요인에 대한 중요성을 체계적으로 인식하고, 이를 해결할 수 있는 구체적인 대안을 마련하는 것의 중요성을

밝혔다. 상담자는 이러한 점을 염두에 두고 상담 환경을 개선하며, 전문성 향상을 위해 지속적으로 노력할 필요가 있다.

나아가, 본 연구의 결과는 화상상담을 넘어 메타버스와 인공지능을 활용한 상담 운영에도 실용적 함의를 제공한다. 최근 메타버스와 인공지능 기술을 활용한 심리상담에 대한 관심이 증가하면서, 메타버스를 활용한 상담의 효과성 검증(Cho et al., 2023)과 상담 챗봇 시나리오의 개발(이지원 외, 2019) 등이 이루어지고 있다. 이 중 인공지능을 활용한 상담은 인간 전문가를 대체하는 수단이라기 보다는, 치료적 개입 과정에서 기술을 활용해 경제적 이익을 얻거나 효과성을 높여 궁극적으로 내담자의 정신적 건강에 도움이 되는 방향으로 발전할 수 있다고 제안된다(Luxton, 2014). 본 연구에서 화상상담에 만족 요인으로 나타난 ‘물리적 제약 완화’와 ‘심리적 편안함 제공’ 측면에서 메타버스 및 인공지능을 활용한 상담은 물리적 제약을 극복하고 심리적 어려움을 드러내기 꺼려하는 우리나라 문화(박성희, 이동렬, 2008)에서 내담자가 보다 편안함을 느끼며 상담에 대한 문턱을 낮추는 데 도움이 될 수 있을 것으로 생각된다. 도출된 불만족 요인을 고려하면, 메타버스 및 인공지능을 활용한 상담에서도 집중이나 몰입이 저해될 수 있는 상황에 대한 사전 구조화가 필요하며, 개인정보 수집에 대한 동의가 사전에 필요할 것이다. 또한, ‘상담 공간이 주는 힘 부재’가 화상상담에 대한 불만족 요인으로 도출된 만큼, 메타버스 및 인공지능을 활용한 상담에서 상담실과 같은 공간감을 느낄 수 있도록 가상 공간을 구현하는 것이 도움이 될 것이다. 끝으로, ‘관계 형성의 제약’ 측면에서 인공지능을 활용한 상담은 아직까지 기술적 한계로 인해 정교

한 공감적 반응을 제공하기 어려우므로(김도연 외, 2020), 이러한 한계를 보완하는 방향으로 인공지능 상담이 개발 및 활용될 필요가 있겠다.

이상의 의의와 함의에도 불구하고, 본 연구는 다음과 같은 제한점을 갖는다. 첫째, 본 연구의 연구 대상자 구성에서 성별 분포가 고르게 이루어지지 않았으며, 대부분의 연구 참여자가 여성으로 구성되었다는 한계가 있다. 이에 따라 본 연구의 결과를 남성 내담자에게 일반화하는 데에는 주의가 필요하다. 둘째, 내담자의 경우 심리상담의 경험이 최소 3회기에서 최대 30회기로 다양하게 분포되었으며, 내담자가 경험한 상담 회기 수에 따른 차이가 나타날 수 있어 해석에 주의가 필요하다. 예를 들어, 회기 수에 따라 상담과정에서 다른 내용의 깊이가 다를 수 있으며, 이에 따라 경험한 만족 요소나 불만족 요소가 상이할 가능성이 있다. 후속 연구에서는 조기 종결된 화상상담과 장기적으로 진행된 화상상담의 만족 및 불만족 요인을 구체적으로 확인해볼 필요가 있다. 셋째, 모집된 상담자의 연령이 대부분 30-40대로 나타났다는 점에서 해석에 주의가 필요하다. 즉, 연령에 따라 화상상담 매체에 대한 태도나 인식이 다를 수 있으므로, 추후 연구에서는 다양한 연령대의 상담자를 대상으로 내담자의 관점을 확인해볼 필요가 있겠다. 끝으로, 본 연구는 만 18-24세의 초기 청년층 내담자를 대상으로 하였기 때문에 일반화에 주의가 필요하다. 연령이 높을수록 화상상담에서 치료적 접촉을 덜 느끼며, 대화에 온전한 집중이 어렵고, 기술적 접근이 어렵게 느껴진다는 선행연구를 고려하면(Lohmiller et al., 2021), 초기 청년층의 화상상담 경험과 중장년층의 화상상담 경험과 핵심 만족, 불만족

요소는 상이할 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 다양한 연령층의 내담자를 대상으로 연구를 수행할 필요가 있다.

참고문헌

- 고성원, 권경인 (2021). 코로나19 팬데믹 위기로 인한 비대면(화상) 상담에서 상담자 경험에 관한 질적 연구. *학습자중심교과교육연구*, 21(24), 255-273.
- 교육부 (2020. 10. 22). 대학 비대면 교육 긴급 지원사업 지원 대학 237개교 확정. <https://www.moe.go.kr/boardCnts/view.do?boardID=294&lev=0&statusYN=W&s=moe&m=0204&opType=N&boardSeq=82353>
- 권경인, 양정인 (2021). 비대면 화상 집단상담 참여경험에 대한 탐색적 연구. *학습자중심교과교육연구*, 21(16), 749-767.
- 김민하, 배임순, 정경교, 홍성희 (2023). 상담자의 비대면 화상상담 경험에 대한 합의적 질적 연구: D 대학원 상담센터를 중심으로. *부부가족상담연구*, 4(2), 25-48.
- 김영화, 정진원, 인효연, 이자명, 지우영, 이아라 (2021). 원격화상상담의 전문적, 윤리적 실천의 어려움: 기관 소속 상담자의 인식을 중심으로. *상담학연구: 사례 및 실제*, 6(2), 25-46.
- 김윤정, 양은주 (2020). 북한이탈주민 내담자와 남한 상담자가 지각한 상담의 도움 및 도움되지 않은 경험. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 32(1), 117-145.
- 김은하, 이은설, 조예지 (2021). 대학상담센터 내담자들의 비대면 심리상담 경험에 대한 질적 연구. *상담학연구*, 22(2), 85-110.
- 김진아, 최연실 (2023). 인지행동커플치료 기반의 비대면 화상상담과 디지털치료도구의 효과성 검증. *한국가족관계학회지*, 27(4), 37-72.
- 김현미, 김진희 (2022). 청소년상담기관 상담자의 화상상담에 대한 인식 및 경험. *교육치료연구*, 14(3), 401-424.
- 민경화, 최윤정 (2007). 상담학 연구에서 개념도(Concept Mapping)방법의 적용. *상담학연구*, 8(4), 1291-1307.
- 박성희, 이동렬 (2008). *한국 문화와 상담*. 학지사.
- 박주영, 김시은, 허현영 (2022). 청소년상담사의 화상상담에 관한 경험 연구. *청소년학연구*, 29(2), 89-120.
- 보건복지부 (2021. 5. 6.). 2021년 1분기 코로나19 국민 정신건강 실태조사 결과 발표. <https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=213602&topic=>
- 서미아, 김지선 (2020). 가족상담사의 비대면 화상 상담 경험에 관한 연구 - 포커스 그룹 인터뷰를 활용하여 - *가족과 가족치료*, 28(4), 451-470.
- 소수연, 이창호, 이수림, 백정원, 이지은, 정진영, 김지훈 (2021). 화상상담 모형 및 매뉴얼 개발 연구. *한국청소년상담복지개발원*. https://www.kyci.or.kr/fileup/lib_pdf/2021-226.pdf
- 유주희, 정혜정, 연구진, 허자영, 김예은, 최중휘 (2022). 초심상담자의 화상상담에 대한 인식 및 경험에 대한 질적 연구: 화상상담 경험 전과 후. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 34(2), 229-258.
- 이동훈, 김주연, 김진주 (2015). 온라인 심리치료의 가능성과 한계에 대한 탐색적 연구.

- 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 27(3), 543-582.
- 이성원, 정은선, 하정희, 조인경 (2023). 화상상담 내담자의 상담 성과 탐색을 위한 합리적 질적 연구: 대학상담센터를 중심으로. *학습자중심교과교육연구*, 23(15), 773-791.
- 이수정, 변유나, 장현진, 이기세, 연규진 (2022). 상담자들의 화상상담 경험 유무에 따른 화상상담에 대한 태도 및 인식에 대한 탐색적 연구. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 34(4), 1455-1482.
- 이지원, 양현정, 김지근 (2019). 상담 챗봇 구현을 위한 시나리오 개발 및 유용성 검증. *한국콘텐츠학회논문지*, 19(4), 12-21.
- 이현아, 이기학 (2010). 학교상담의 도움요소와 불만족요소에 대한 개념도 연구: 중학생 내담자와 전문상담교사의 인식비교. *한국심리학회지: 학교*, 7(2), 123-149.
- 이혜은, 박애실, 김현정 (2021). 대학생 대상 비대면 집단상담 운영 경험에 대한 현상학적 연구: 실시간 화상매체 활용을 중심으로. *상담학연구*, 22(6), 331-366.
- 임성진, 이정은, 한신 (2017). 화상통화를 이용한 심리치료에 대한 인식 및 필요성 연구. *대한스트레스학회*, 25(1), 57-67.
- 정광훈 (2022). COVID-19로 인해 전환된 화상상담의 내담자 경험에 관한 합의적 질적 연구. *학습자중심교과교육연구*, 22(11), 865-881.
- 정애리 (2022). 대학생의 비대면 화상상담 경험에 대한 현상학적 연구. *교육혁신연구*, 32(1), 331-355.
- 최미림, 권수영 (2022). 심리상담사의 화상상담 경험에 관한 현상학적 탐구. *한국기독교상담학회지*, 33(2), 169-206.
- 통계청 (2021). *한국의 사회동향 2021*.
<https://kostat.go.kr/synap/skin/doc.html?fn=c675da97211295d9d31d83b57ecedda6c782e1ef79eb5fc09caf0e0b68073b3d&rs=/synap/preview/board/12302/>
- 한국건강증진개발원 (2020. 10. 14) 국민 40.7% “코로나19로 우울·불안 경험했다”.
<https://www.khepi.or.kr/fileDownload?titleId=35818&fileId=3&fileDownType=C>
- 한국청소년상담복지개발원 (2021). *한국청소년상담복지개발원 이슈페이퍼 2호*.
https://www.kyci.or.kr/fileup/issuepaper/IssuePaper_202105.pdf
- 홍지선, 최지선, 김희경 (2021). 코로나19 이후, 비대면 상담에 대한 내담자 경험 연구. *한국심리교육복지*, 8(4), 261-290.
- 황매향, 황희산 (2020). 테크놀로지 기반 상담실제의 도전과 과제. *상담학연구*, 21(4), 219-245.
- 황매향, 황희산, 박용성, 김창동, 김훈 (2022). 직장인 리질리언스 강화를 위한 공감 중심 채팅상담 어플리케이션 설계 및 효과성 검증. *한국HCI학회 논문지*, 17(4), 71-81.
- Andersson, G. (2009). Using the internet to provide cognitive behaviour therapy. *Behaviour Research and Therapy*, 47(3), 175-180.
- Backhaus, A., Agha, Z., Maglione, M. L., Repp, A., Rice-Thorp, N. M., Ross, B., Zuest, D., Lohr, J., & Thorp, S. R. (2012). Videoconferencing psychotherapy: A systematic review. *Psychological Services*, 9(2), 111 - 131.
- Berryhill, M. B., Culmer, N., Williams, N., Halli-Tierney, A., Betancourt, A., Roberts, H., & King, M. (2019). Videoconferencing

- psychotherapy and depression: A systematic review. *Telemedicine and E-Health*, 25(6), 435-466.
- Brothwood, P. L., Baudinet, J., Stewart, C. S., & Simic, M. (2021). Moving online: Young people and parents' experiences of adolescent eating disorder day programme treatment during the COVID-19 pandemic. *Journal of Eating Disorders*, 9(1), 1-10.
- Childress, C. A. (2000). Ethical issues in providing online psychotherapeutic interventions. *Journal of Medical Internet Research*, 2(1), 1-7.
- Cho, S., Kang, J., Baek, W. H., Jeong, Y. B., Lee, S., & Lee, S. M. (2023). Comparing counseling outcome for college students: Metaverse and in-person approaches. *Psychotherapy Research*, 1-14.
- Corrigan, P. W., & Rüsch, N. (2002). Mental illness stereotypes and clinical care: Do people avoid treatment because of stigma? *Psychiatric Rehabilitation Skills*, 6(3), 312-334.
- Czeisler, M. É., Lane, R. I., Petrosky, E., Wiley, J. F., Christensen, A., Njai, R., Weaver, M. D., Robbins, R., Facer-Childs, E. R., Barger, L. K., Czeisler, C. A., Howard, M. E., & Rajaratnam, S. M. (2020). Mental health, substance use, and suicidal ideation during the COVID-19 pandemic—United States, June 24 - 30, 2020. *Morbidity and Mortality Weekly Report*, 69(32), 1049-1057.
- Drago, A., Winding, T. N., & Antypa, N. (2016). Videoconferencing in psychiatry, a meta-analysis of assessment and treatment. *European Psychiatry*, 36, 29-37.
- Heppner, P.P., Rogenberg, J. I., & Hedgespeth, J. (1992). Three methods in measuring the therapeutic process: clients' and counselors' constructions of the therapeutic process versus actual therapeutic events. *Journal of Counseling Psychology*, 39(1), 20-31.
- Jones, S., Johnson-yale, C., Perez, F. S., & Schuler, J. (2007). The internet landscape in college. *Yearbook of the National Society for the Study of Education*, 106(2), 39-51.
- Kane, M., & Trochim, W. M. K. (2007). *Concept mapping for planning and evaluation*. Sage Publications, Inc.
- Lohmiller, J., Schäffeler, N., Zipfel, S., & Stengel, A. (2021). Higher acceptance of videotelephonic counseling formats in psychosomatic medicine in times of the COVID-19 pandemic. *Frontiers in Psychiatry*, 12, 747648.
- Luxton, D. D. (2014). Recommendations for the ethical use and design of artificial intelligent care providers. *Artificial Intelligence in Medicine*, 62(1), 1-10.
- Paulson, B. L., Truscott, D., & Stuart, J. (1999). Client's perception of helpful experiences in counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 46(3), 317-324.
- Simpson, S. (2009). Psychotherapy via videoconferencing: A review. *British Journal of Guidance & Counselling*, 37(3), 271-286.
- Skipor, S. I., & Vorobieva, A. E. (2021). Psychological characteristics of psychologists' adaptation to online counseling during the COVID-19 pandemic. *Russian Psychological Journal*, 18(1), 61-73.
- Spence, S. H., Holmes, J. M., March, S., & Lipp,

- O. V. (2006). The feasibility and outcome of clinic plus internet delivery of cognitive-behavior therapy for childhood anxiety. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 74*(3), 614-621.
- Stewart, C., Konstantellou, A., Kassamali, F., McLaughlin, N., Cutinha, D., Bryant-Waugh, R., Simic, M., Eisler, I., & Baudinet, J. (2021). Is this the 'new normal'? A mixed method investigation of young person, parent and clinician experience of online eating disorder treatment during the COVID-19 pandemic. *Journal of Eating Disorders, 9*(1), 1-11.
- Thomas, N., McDonald, C., de Boer, K., Brand, R. M., Nedeljkovic, M., & Seabrook, L. (2021). Review of the current empirical literature on using videoconferencing to deliver individual psychotherapies to adults with mental health problems. *Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice, 94*(3), 854-883.
- Vuillier, L., May, L., Greville-Harris, M., Surman, R., & Moseley, R. L. (2021). The impact of the COVID-19 pandemic on individuals with eating disorders: The role of emotion regulation and exploration of online treatment experiences. *Journal of Eating Disorders, 9*(1), 1-18.
- Yuen, E. K., Herbert, J. D., Forman, E. M., Goetter, E. M., Juarascio, A. S., Rabin, S., Goodwin, C., & Bouchard, S. (2013). Acceptance based behavior therapy for social anxiety disorder through videoconferencing. *Journal of Anxiety Disorders, 27*(4), 389-397.

원 고 접 수 일 : 2024. 07. 30

수정원고접수일 : 2024. 09. 19

게 재 결 정 일 : 2024. 10. 02

The Concept Map of Satisfaction and Dissatisfaction Factors in Video Counseling: A Comparison of Early Adult Client and Counselor Perceptions*

Seran Lee¹⁾ Cheongra Heo¹⁾ Eunjin Han²⁾ Ki-Hak Lee³⁾

¹⁾Yonsei University, Department of Psychology / PhD Candidate

²⁾Yonsei University, Department of Psychology / Master's Degree

³⁾Yonsei University, Department of Psychology / Professor

This study explored the factors contributing to satisfaction and dissatisfaction in video counseling from the perspectives of early adult clients and compared these with counselors' perceptions. Interviews were conducted with 10 clients and 11 counselors, and key statements were extracted and analyzed using multidimensional scaling and cluster analysis. Clients identified satisfaction factors as 'psychological comfort,' 'technological convenience,' 'comfort in private space,' 'reduced burden of visiting,' and 'reduced time and space constraints.' Dissatisfaction factors included 'limitations in relationship building,' 'reduced engagement,' 'physical constraints,' and 'lack of power from the counseling space.' Counselors perceived 'reduced time and space constraints,' 'psychological comfort,' 'safety from external factors,' and 'reduced burden of visiting' as satisfaction factors for clients. Dissatisfaction factors were perceived to include 'discomfort in private space,' 'difficulty setting up space,' 'weakened counseling relationship,' 'network issues,' and 'communication difficulties.' Based on these results, we provided implications for video counseling practices.

Key words : video counseling, concept mapping, satisfaction factors in video counseling, dissatisfaction factors in video counseling, comparison of client and counselor perceptions

* This work was supported by the Industrial Technology Innovation Program(20022137, Development of digital humanconnected school counseling service to support adolescent psychological counseling) funded By the Ministry of Trade, Industry & Energy(MOTIE, Korea)