

언택트 시대의 온라인 상담

치유상담협회 학술 대회

2021년 6월 26

발표자:유영권 교수

연세대 연합신학대학원 상담코칭학과

한국상담심리학회 회장 역임, 현 자살예방협회 이사

I. 온라인 상담의 필요성

A. 온라인 상담 환경

불안장애 (2018년 기준 5%, 섭식장애, 2-3%씩 증가, 우울장애, 인구의 1.5%)
OECD국가에서 자살률 1위

코로나 시대 카카오톡 채널, Skype---> zoom의 등장

실시간 화상 사이버 집단 상담이 학생들의 자기 증진감을 증진시켰다. 내담자의 적극적인 참여를 이끌고 특히 내성적인 내담자의 행동개선에 도움을 준다. 상담자와 내담자 사이에 정서적 안정감, 친밀감을 증진시켰다고 보고 (고대곤,남윤희, 2007)

B. 온라인 상담에 적절한 내담자

- 자신의 생각을 언어로 잘 표현할 수 있는 내담자, 자신에 대한 성찰을 하고자 동기화 되어 있는 내담자,

- 불안, 섭식, 사회공포증, 외상후 스트레스 장애(이 경우에는 오히려 대면 상담보다 더 효과적이다.) (이동훈, 김주연, 김진주, 2015)

- 자살위기가 있는 내담자, 심각한 위기에 처해있는 내담자, 심각한 거식증, 공황장애 제외

C. 온라인 상담자의 능력

내담자에 대한 판단과 가정을 유보 (온라인 상담이 더 객관적일 수 있다)

온라인 매체에 대한 기술습득

멀티하게 생각하고 행동하는 능력

상상력

D. 면대면 상담과 화상상담의 상담관계 차이

1. 개인적인 차이가 화상이라는 매체수단의 영향보다는 더 큼

비대면에 익숙한 젊은이들은 라포형성 어렵지 않음

카톡 화상으로 대화했던 내담자들, 자기개방정도가 높음. 하지만 어쩔 수 없이 오는 사람, 병리가 심한 경우. 신뢰도가 낮은 내담자, 자기 경계가 높은 내담자는 신뢰형성 어려움, 나이가 있는 내담자와는 라포형성이 어렵다.)

화면에 표정이 잘 안보임

2. 상담자가 화상 상담기술에 익숙하지 않은 경우

E. 온라인 상담에 맞는 상담이론

인간중심접근, 수용전념, 해결중심, 인지행동치료

II. 온라인 상담의 특징

A. 온라인 상담의 특징: 일반 상담보다 편리하다, 경제적이다, 시.공간을 초월한 교육이 가능, 내담자의 주도성을 증진시킨다.(익명성으로 인한 부담감 경감) (고대곤,남윤희, 2007, 214)

-용이한 접근성

“내담자 가족 중에 자살 문제를 가진 자녀가 있었는데 자살 시도를 하려고 한거예요. 그때 부모님이 연락을 해와서 바로 화상으로 연결해서 상담을 하고 좀 진정이 되었어요. (참여자H)
(서미아,김지선, 2020, 460)

-안전함(내담자의 공격성으로부터 보호, 확진자와도 상담가능)

더 많은 정보 확보(내담자의 현실을 볼 수 있다. 엄마가 욕박지른다고 호소하는 내담자 방에 갑자기 엄마가 방문 열고 지시하는 장면을 보면서 현장을 볼 수 있다.)

-방문상담과 같은 효과

-시간 절약

-상담센터 비용절약

-비언어적 메시지 보다는 언어적 메시지에 집중하고 의존하게 됨(더 집중할 수 있는 포맷- 전체화면으로 비언어적 메시지 읽을 필요 있음)

B. 사이버 상담의 한계

상담이라기 보다 pre-counseling에 가까움, 대면 상담 보조수단, 주기적으로 직접 만나는 세션이 필요함, 대면 상담 후에 비대면으로 적용, 비대면 상담을 보완할 수 있는 부가적인 지원 체계필요, 정보획득과 가벼운 수준에서 도움, 대면상담과 비슷한 효과를 보임, 사이버 상담의 효과 평가 시스템 필요 (김지연, 이윤희, 2021, 789)

익명성으로 자기 노출을 쉽고 빠르게 하는 것이 가능(자기공개 쉬움, 정상담 같은 경우 더 용이함), 즉각성으로 당시 감정이 생생하게 드러남(지금 현재에 도움을 줄 수 있음), 단회 상담임, 수평적 관계에서 사고와 정서에 더 집중, 내담자 이탈 시 상담자가 통제할 수 있는 부분 줄어 듦(접속을 끊고 나가는 경우, 내담자의 공격성이 드러남, 퇴행과 저항이 일어나는 경우), 실제 장면에서 다루어지지 않기 때문에 문제가 잔존함, 제한된 감각의 전달 방식 (시야의 제약으로 비언어적 행동을 감지하기 어려움), (김지연, 이윤희, 2021, 792-793)

- 관계형성의 한계,
- 지속성의 한계-내담자 개입에 한계가 있어서 단회 상담위주로 이루어진다,
- 기술적인 한계-인터넷이 끊길 경우,
- 화상상담에 대한 불안, 빈약한 작업동맹, 통제되지 않는 상황에 대한 무력감, 정서적 개입의 어려움, 기계사용에 따른 불편함, 제한적인 상담에 따른 한계성, 용이한 접근성, 화상상담의 유연성, 사전준비가 필요함 (서미아, 김지선, 2020, 458)
- 내담자들이 상담하면서 탄짓 함 (하품, 식사, 걸어가면서 상담을 하거나 방해되는 행동들을 함)
- 정서적 개입의 어려움

“내담자가 상담 중에 몸을 떨 정도로 불안하고 초조해하면서 지금 상담을 못할 것 같다고 동네 한 바퀴 돌고 와야겠다고 했어요. 그 상황에서 상담자인 나는 내담자의 정서에 그 어떤 개입도 하지 못했어요. 대면이라면 그 상황에서 충분히 이야기를 나누었을 거예요’(참여자 A)

- 심리검사의 어려움

이메일 주고 받아도 심리 검사의 질문을 이해 못하는 경우도 있어서 화상 상담 시에 일일이 질문에 대한 설명을 해주어야 해요. 화상에서 하나하나 설명하면서 심리검사를 하니 한 회기 시간이 다 가더라구요 (참여자 B)

*마음사랑, 인사이트 활용

-온라인 상담실행의 어려움으로 온라인 상담의 환경을 구성하는 문제가 있다. 청소년의 비밀보장이 가능한 공적인 공간이 마련될 필요가 있다.

온라인 상담의 환경-- 비밀보장 가능한가? 가정에서 비밀보장 공간, 독립공간의 여부,

2. 구조화 진행

- 스크린 샷 금지, 녹음 녹화 금지, 만일 끊길 경우 다른 기술적 장치가 제공된다는 예고. 연락을 어떻게 취한다. 끊기더라도 당황하지 않게 구조화.

- 위기발생 시 연락할 기관, 보호자 그리고 보호자 관계 파악.

3. 위기 시 연락사항에 대해 반드시 기록으로 남겨놓도록

- 상담자는 개인정보에 접근할 수 없기 때문에 보호자, 학과지도교수, 관계자, 응급연락처를 반드시 받아놓도록

4. 다른 사람이 들어오지 않도록 회의 잠금, 참가자 제한 기능 사용

5. 웹카메라로 상담실 방을 보여준다. 기관에 대한 설명을 해준다. (학생들에게 학교에 대해서 설명해준다)

B. 내담자가 산만하지 않게 몰입도를 높일 수 있는 방법

1. 길에서, 공중시설에서 상담하는 경우

곧바로 끊지 않고 그 상황에 대해서 이야기하고 현장에 대하여 이야기한다
-상담할 수 있는 장소에 가서 다시 상담하도록 권장함.

2. 공유기능을 활용하여 화면에 집중하도록 한다. 본인이 작업하고 있던 글, 그림들을 설명하도록 한다.

3. 우는 장면을 보여주기 싫다고 화면을 가리는 경우라도 소리는 계속 날 수 있도록 조치하는 것 필요.

C. 집단상담을 화상으로 할 경우 집단응집력을 높이는 방법

1. 소그룹을 활용하여 나눔 작업하도록 한다. (소회의실 사용)

2. 온라인 집단상담 도구 : padlet, jamboard, mentimeter, slido

-집단상담의 경우 더 철저하게 녹화, 녹음하지 않도록 철저히 사전동의를 받는다.

D. 화상 및 온라인 상담의 경우 발생할 수 있는 윤리적 문제들

1. 스크린 캡처해서 다른데 사용-법적으로 안된다것 강조할 필요있음.
 - 줌을 사용하는 경우 줌 세팅에서 Cloud에 올리지 못하도록 설정 할 수 있음
 - 핸드폰이나 다른 도구로 상담을 녹음한다.
2. 상담자가 녹음하여 연구자료로 사용하는 경우: 공식화된 컴퓨터로만, 센터ID로 상담하도록 할 수 있도록
 - 개인 컴퓨터의 경우 클라우드에 저장되거나 자동으로 백업될 수 있음

자살예방 및 생명 존중문화 조성을 위한 법률 5항 23조 자살예방직무를 수행하였던가 또는 수정하고 있는 자는 직무수행과 관련하여 알게된 타인의 비밀을 발표하여서는 안된다 어길 경우 6장 25조에 3년이하 징역 또는 3천만원 이하 벌금에 처할 수 있다.

3. 안전하지 못한 다양한 매체의 위험성 (카톡 저장)
4. 사적인 매체수단은 보안이 취약하다. -> 청소년 상담 Webex 플랫폼
5. 모든 상담은 녹음될 수 있다는 생각으로 언어나 행동에 조심.
6. 화상상담 시 내담자에게 이 내용을 가지고 수퍼비전 받는다는 것 알리고 동의를 받아야함.
 - 공개사례발표의 경우: 어떤 방법으로 공개사례발표가 진행되고 자료 배포방식에 대하여 설명하고 동의를 받아야한다.

E. 화상상담의 경우 상담자가 대면상담의 경우보다 더 소진

1. 내담자가 더 말이 많이 한다
 - 상담자의 비언어적 언어를 캐치 못해서 자신의 말을 할 경우 상담자가 개입해야하는데 못한다.
 - 상호작용은 줄어들고 일방적인 이야기 서술이 많다.
2. 내담자가 말이 없는 경우 상담자는 일방적으로 교육으로 이끌어 갈 수 있다.
 - 화상 상담의 경우 대면보다 10분 정도 시간 줄인다
 - 얼굴과 얼굴을 마주 보기 때문에 에너지가 더 들어감. 눈동자 움직임까지 보임.

IV. 제언

- 온라인 상담에 관한 구체적 윤리강령 제정필요
- 코로나 19 종식이후에도 매체상담에 대한 보수적인 태도의 변화가 필요함. (온라인 상담과 대면상담의 효과에 대한 연구 필요)
- 자체 개발된 상담플랫폼 프로그램

- 온라인 상담 기술 개발
 - *자살예방관련 기능성 게임 - 뉴질랜드 SPARX
미군병사 자살예방 Beyond the Front교육용 게임
C'est La Vie 1004, 매디키퍼
PTSD Coach 등

 - *디지털 치료제- 수면장애, 섭식장애, 불안장애, 우울증, ADHD
AI감성코칭 특수공포증, 공황장애 VR을 활용한 치료

 - *청소년 상담-- 위클래스에서 카카오 채널(비밀보장의 위험), 청소년 상담복지센터 챗봇,
1388 사이버 상담센터

참고 문헌

- 고대곤,남윤희 (2007) 화상교육 시스템을 이용한 사이버 집단 상담의 효과 분석. *한국콘텐츠학회 논문지* 7(4), 213-223
- 곽현주,고은현 (2020). 코로나 19로 인한 지도교수의 비대면 상담사례 연구- 포토보이스 기법을 활용한 SNS상담을 중심으로. *융합정보논문지* 10(11), 202-209.
- 김석주(2013). 소셜네트워크(눈)를 활용한 위기관리 방안 모색:미국 사례를 중심으로. *한국테러학회보* 6(2)
- 김지연,이윤희(2021). 비대면 상담심리치료 연구 동향과 과제:학회지 논문을 중심으로 (2010-2020.6). *학습자중심교과교육연구* 21(1), 775-805.
- 서미아,김지선 (2020). 가족상담사의 비대면화상 상담경험에 관하연구:포커스 그룹 인터뷰를

활용하여. *가족과 가족치료* 28(4), 451-470

송근혜, 김문구, 박안성(2020). 정신건강을 위한 인공지능 활용과 유망 서비스. *전자통신동향분석* 35(6)

이동훈, 김주연, 김진주(2015). 온라인 심리치료의 가능성과 한계에 대한 탐색적 연구. *한국심리학회지:상담 및 심리치료* 27(3), 543-582.

임은미 (2006). **사이버 상담 이론과 실제**. 학지사