

온라인 상담의 실제

Zoom 프로그램을 중심으로

박선영 치유상담대학원대학교

주제

- 온라인(Zoom) 화상 프로그램의 치료적 요인과 효과
- 온라인 화상 프로그램의 한계와 윤리



‘자기 성장을 위한 예술치료 집단상담’ 프로그램 의도

- 코로나 19의 확산으로 인한 사회적 거리두기의 일환으로
- 대면 상담이 어려운 상황에서, 대인관계의 어려움과 감정을 다루고
- 상담 훈련을 받고 있는 학생들이 내면의 상처를 돌봄으로써 성장을 경험하기 위함.

‘자기 성장을 위한 예술치료 집단상담’ 프로그램

- Zoom 프로그램을 사용하여 실시간 쌍방향 대면 방식으로 진행
- 2020년 10월 16/20/23/27/30. 저녁 7~10시 3시간씩 5회기 진행
- 화상 집단상담이므로, 사적인 녹화나 녹음 금지, 비밀 보장
- Zoom을 이용한 집단상담의 한계에 대해 명확하게 구조화 함

집단원들의 ‘온라인 집단상담’의 의미 탐색

- A. 이제까지 경험해 보지 못한 ‘온라인’집단상담은 기대없음으로 시작하여 놀라움과 기대를 불러일으켰다. 원활한 상담이 이루어질까에 대한 의심은 회기를 지나가면서 안정감으로 바뀌었다.
- B. 예술로 진행되는 집단상담이 어떻게 가능한지 상상이 되지 않았지만, 음악과 동작 그리고 미술 매체를 통해 깊이 있는 경험이 이루어졌다.
- C. 온라인에서도 서로에 대한 연결감이 느껴졌으며, 소회의실 이용이 중요한 요인이었다.
- D. 동작을 할때는 스크린에서 잠시 비켜날 수 있어서, 대면 상담보다 더 안전한 느낌이었다.

집단원이 느끼는 ‘온라인 집단상담’의 어려움

- A. 상담초기 집단의 응집력을 느끼기 어려웠다. 집단원의 상호작용이 다소 아쉽다.
- B. 처음에 컴퓨터와 줌에 대해 잘 알지 못해, 다른 사람의 도움을 받아야 했다. 집의 인터넷 환경이 좋지 않아 중간 중간 연결이 끊어져서 그룹원들에게 미안한 마음이 었다.
- C. 인터넷 사정으로 화면이 정지되거나, 주변 소음으로 인해 집단원의 말이 잘 안 들리는 등 집중이 어려웠다.
- D. 화상으로 진행되다 보니, 이야기의 흐름이 끊길까 조바심이 났고 언제 반응을 해야 할 지 몰라 어려웠다.

E. 집에서 상담을 하다보니, 중간에 가족들이 말을 시키거나 애완동물이 오고 가는 등 집단에 몰입하기가 어려웠다.

F. 집단 역동에 참여하거나 집단원에 공감하지 못하는 집단원에 대한 불편감

G. 시간적으로 퇴근 이후에 진행되다 보니 피로감이 느껴져 집중하기 어려웠다.

‘온라인 집단상담’의 효과

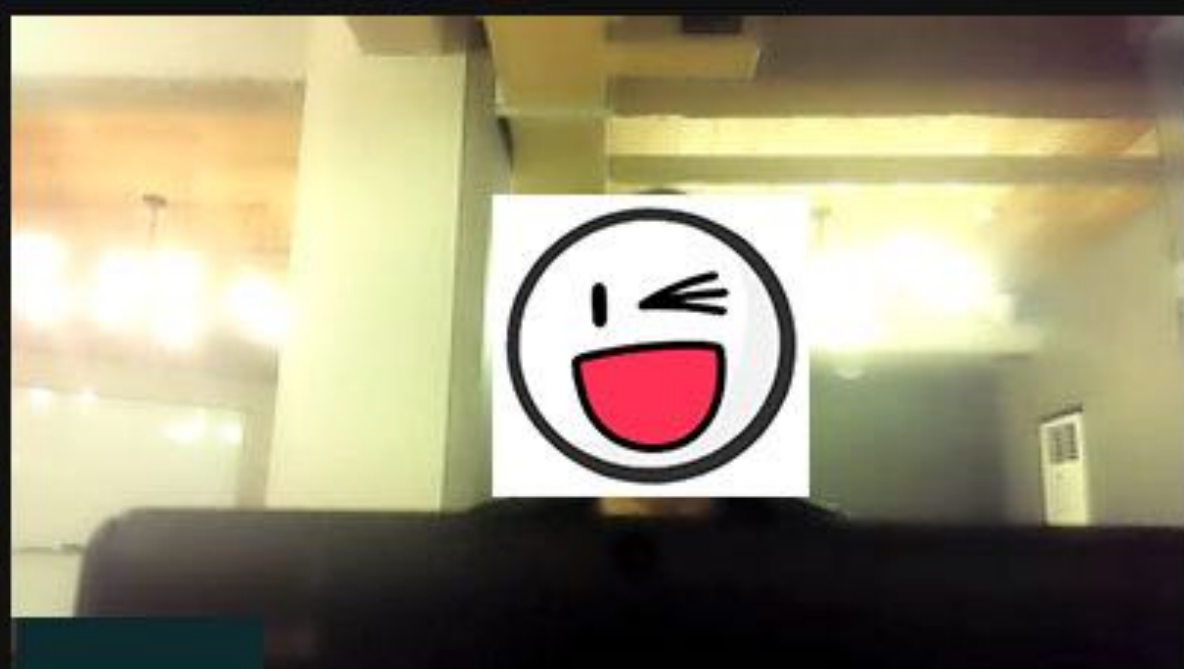
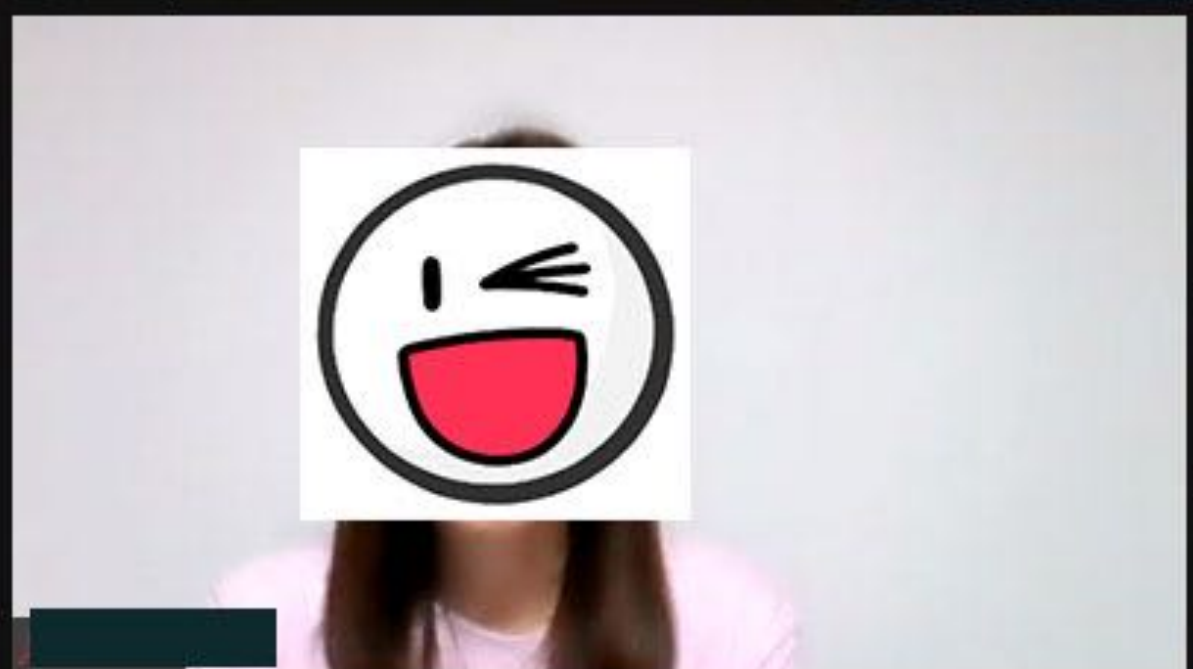
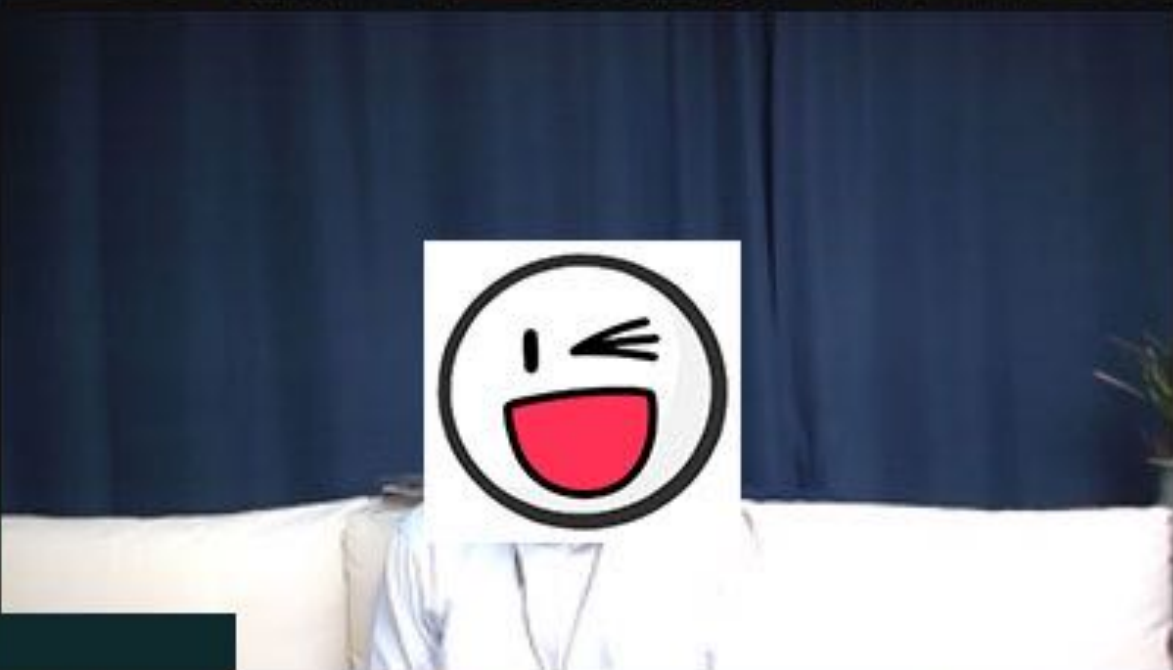
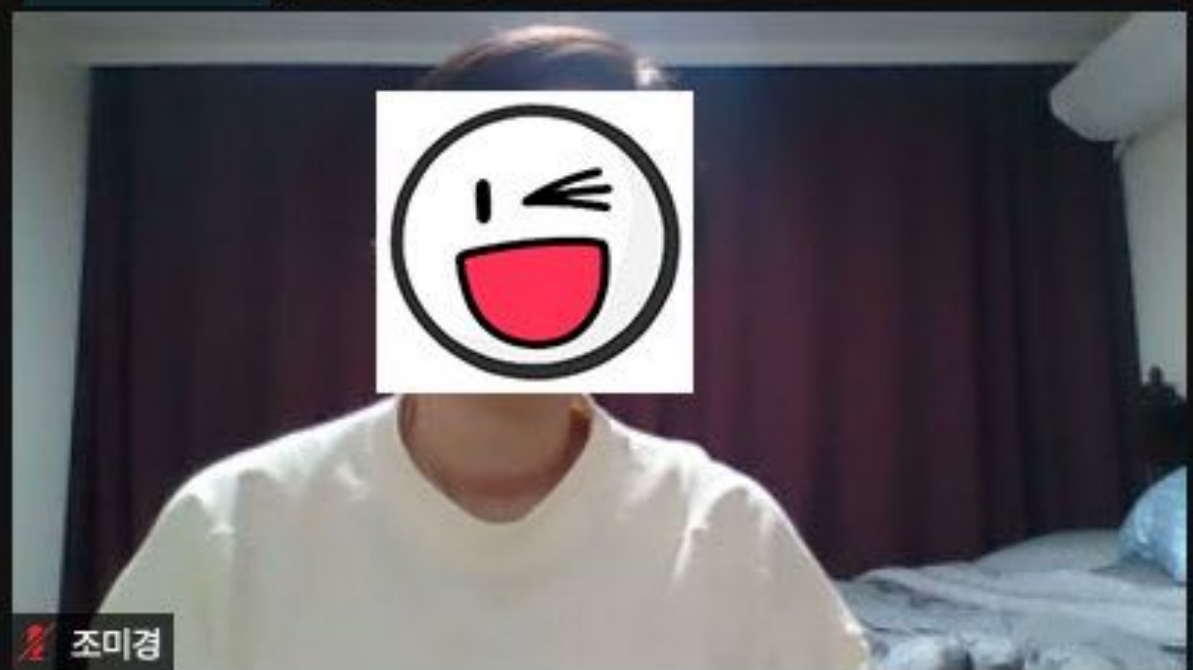
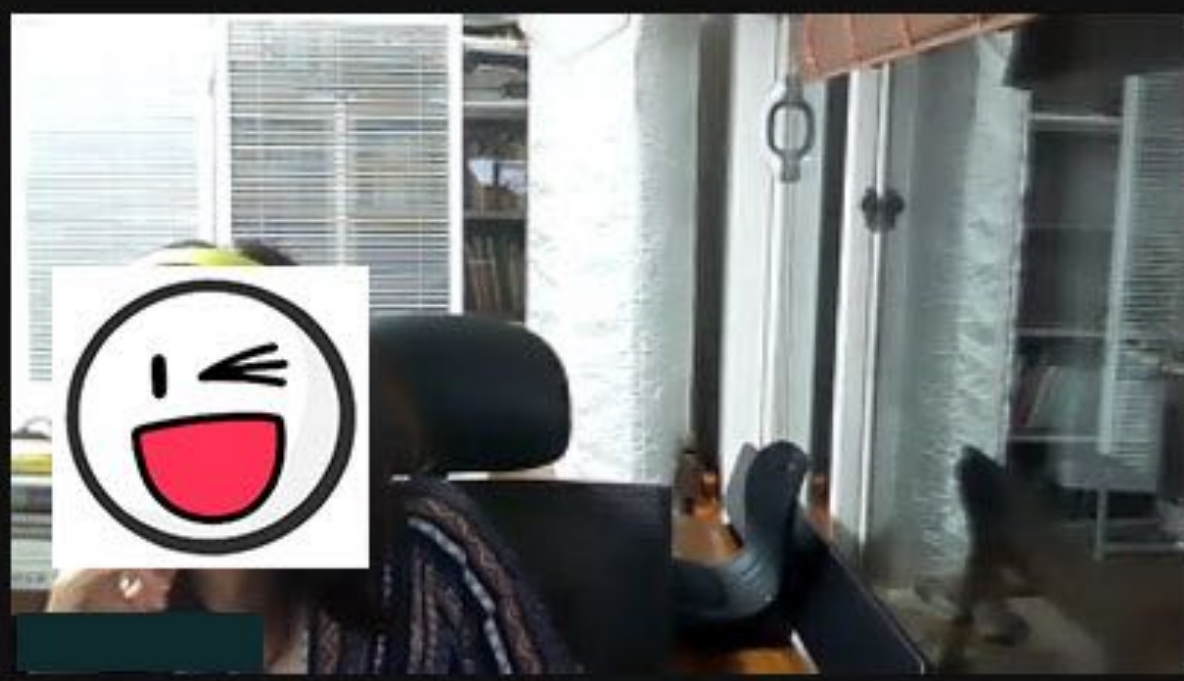
- 대면 집단상담을 진행하기 어려울 상황에서, 온라인 집단상담이 대안적 선택이 될 수 있음
- 집단원들이 각자 자기만의 공간에서 참여할 수 있기 때문에, 거리와 시간에 대한 제약이 사라져 집단상담 참여에 대한 선택의 폭이 넓어 질 수 있음.
- 소회의실을 운영하는 경우, 친밀감을 제공할 수 있는 환경이 제공됨.
- 음소거 및 비디오 중지 기능을 잘 활용한다면, 프라이버시와 안정감이 확장됨.

‘온라인 집단상담’의 한계

- 구성원 간의 접촉이 제한되어, 초기에 집단원의 친밀감을 촉진하기 어려움.
- 화면에서 얼굴만 보이거나 몸의 일부만 볼 수 있어서, 그룹원의 비언어적 반응을 이해하는데 있어서의 한계.
- 온라인 환경에 따라 화면 정지 혹은 음성이 들리지 않아 소통이 막히는 경우 발생.
- 그룹에 늦게 참여하는 사람때문에, 짝이나 소그룹을 위한 사회의실 운영에 어려움.
- 집단 상담 중간에 화면 아래로 핸드폰을 사용하는 등 집중력 분산.

해결 조치 및 방안

- 채팅을 사용하여 집단원의 참여를 유도.
- 참여자 수 제한. 10명 이내
- 그룹원의 주의력 분산을 막기 위해, 집단 리더는 수시로 그룹원을 관찰해야 함.
- 화면에 집중하면서 생기는 시각적/신체적 피로감을 피하기 위해 나눔과 동작 시간을 적절히 분산하여 상담의 구조화.
- 온라인 상담 초기에 2명씩 소회의실을 적극적으로 운영하여, 그룹원의 자기 표현을 촉진.



‘온라인 집단상담’의 윤리

- 집단원의 공간이 완전히 통제된 상태가 아니기 때문에, 비밀 노출의 위험성이 있다. 이를 위해 사전에 비밀유지를 위한 동의서, 철저한 사전교육, 비밀 유지의 한계를 안내한다.
- 참여자가 비자발적인 경우에는 집단에 온전히 집중하지 않아 집단원들의 안전을 방해할 수 있음. 이를 위해 사전동의를 받고 참여자의 권리와 책임을 다하도록 안내한다. 또한 초기에 응집력을 위한 움직임 활동을 구조화 하는 것이 필요하다.

온라인 러닝의 윤리 강령

Ruth Camuse ED. Wilkes University. 2010

* 온라인 러닝의 윤리강령에 쓰인 윤리의 정의 :

“개인이나 집단을 지배하는 행동의 원칙”

(Ethics, 2010. 메리안 웹스터 온라인 사전)

미래를 위한 다섯가지 마음

Gardner, H. 2006. Find Minds for the Future.
Boston: Harvard Business School Publishing)

* 존중의 마음

- 강사와 참여자를 예의와 존중으로 대하라.
- 의사소통 전에 생각해보라.
- 무시하는 태도, 지나치게 비판적인 말을 피하라.
- 피드백/리소스/정보를 줘서 다른 참여자의 학습을 지원하라.
- 코멘트와 행동으로 타인의 기여에 대한 감사를 보여주라.
- 학습자의 다양한 가치를 환영하고 소중하게 생각하라.

미래를 위한 다섯가지 마음 중

Gardner, H. 2006. Find Minds for the Future.
Boston: Harvard Business School Publishing)

* 윤리의 마음

- 자신의 약력과 교육 배경을 정확하게 표시하라
- 자신이 만든 자료로 발표하라.
- 저작권 법을 따르고, 자료의 출처를 표기하라.
- 활동적이며 신뢰할 수 있는 구성원이 되라
- 우수성을 위해 노력하라