

청소년상담 이슈페이퍼

2020. December

통권

제 4 호

발행인 이기순 | 발행일 2020년 12월 30일

발행처 한국청소년상담복지개발원

비대면 시대

청소년 화상상담 경험과 발전방향

- 1 청소년의 마음건강 관심은가?
 - 2 비대면 청소년 마음건강 서비스 필요!
 - 3 화상상담: 청소년과 상담자의 이야기
 - 4 비대면 시대, 청소년 심리지원 발전 방향
- 참고문헌



1. 청소년의 마음건강 관리는가?

- 포스트 코로나 시대, 사회전반에 걸쳐 보편화된 비대면 생활방식은 청소년의 발달에 직·간접적 영향을 주고 있음.
- 고강도 사회적 거리두기로 인한 온라인 수업과 외부활동의 제한 등 청소년의 비대면 생활이 장기화 되면서 신체건강 뿐만 아니라 정신건강에도 부정적 영향을 미침(박종경, 2020.11.17.).
- 특히, 1년여 가까이 지속되는 코로나 상황으로 심리불안을 호소하는 청소년이 증가하고 청소년 정신건강 대책 마련에 대한 요구가 높아지면서 다양한 방법을 통해 청소년의 심리·정서적 회복을 지원할 대책 마련이 시급한 실정임.

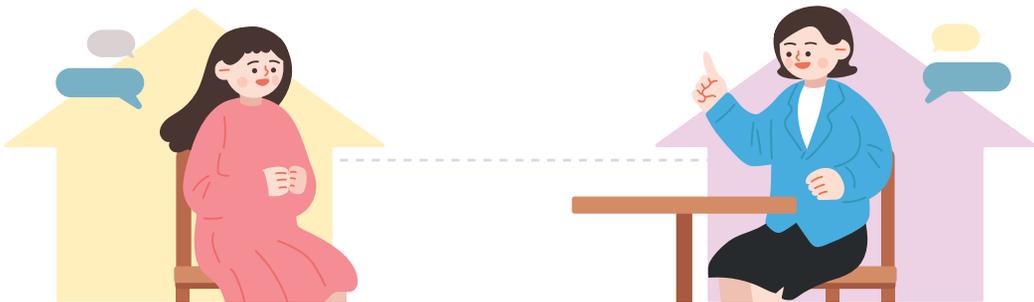
2. 비대면 청소년 마음건강 서비스 필요!

- 사회관계망서비스(SNS), 온라인상담 등 코로나가 앞당긴 비대면 시대에 맞춰 청소년을 위한, 청소년에게 더 가까이 다가갈 수 있는 비대면 마음건강 서비스를 강화할 필요가 있음.
- 지역 청소년상담복지센터에도 코로나 장기화에 따른 청소년 심리지원을 지속하기 위해 상담자와 내담자의 접근성을 높여 상담의 벽을 허무는 온라인 기반의 비대면 상담 시스템 도입을 확대하고 있음(이동섭, 2020.06.29.).
- 기존에 대면상담을 지원하는 부수적인 상담서비스로 여겨졌던 전화상담, 사이버상담, 화상상담 등의 비대면 상담이 비대면 시대, 청소년의 심리·정서적 문제를 해결하고 예방하는 비대면 마음건강 서비스의 핵심이 될 수 있다는 인식의 전환이 요구됨.
- 비대면 상담이란 상담자와 내담자가 직접 만나지 않고 인터넷이나 모바일 기기 등을 사용해 상담하는 것임. 그동안 사회적 시선이나 접근성 때문에 상담을 꺼려하거나, 외출이 어려운 내담자, 해외 거주 내담자를 대상으로 시도되어 왔음.
- 국내에서 비대면 상담은 전화상담을 포함하여, 화상상담, 온라인상담, 사이버상담, 채팅상담, 해외의 경우 Interapy(인테라피), Remote counseling, Online therapy, Telecounseling, Telepsychiatry, Distance counseling, Phone service와 같이 다양한 용어로 사용되고 있음.

- 화상상담의 경우, 내담자의 얼굴표정, 움직임 등을 볼 수 있어 시각적 단서를 얻기 용이하고, 필요한 경우 녹음, 녹화로 데이터 활용 및 슈퍼비전 등 다양한 자료로 활용이 가능해 임상적 효과가 높음(임성진, 이정은, & 한신, 2017; Andrews, Cuijpers, Craske, McEvoy, & Titov, 2010; Lange, Rietdijk, Hudcovicova, Van De Ven, Schrieken, & Emmelkamp, 2003; Ritterband et al. 2003; Wagner, Horn, & Maercker, 2014).
- 포스트 코로나 시대, 언제 어디서나 온라인과 연결되는 비대면 소통이 익숙한 청소년은 화상으로도 상담자에게 마음을 열고 온기를 나눌 수 있을 것이라 여겨짐.

3. 화상상담: 청소년과 상담자의 이야기

- 대면상담이 어려워지면서 전국의 청소년상담복지센터는 청소년 심리 지원을 지속하기 위하여 화상상담 운영을 시도함. 사회적 거리두기가 연장되는 상황에도 심리 지원에 대한 상담자와 청소년 내담자의 요구로 청소년 상담기관의 화상상담 운영은 증가할 것으로 예상됨.
- ※ 2020년 12월 11월까지 전국 청소년상담복지센터 (총 236개)에서 보고된 화상상담 건수는 개인상담 340,804건 중 9.2% (31,363건)로 보고됨 (출처: 한국청소년상담복지개발원)
- 반면, 구체적인 방안과 가이드라인도 마련되지 않은 상황에서 갑작스럽게 시작된 비대면 상담은 청소년과 상담사 모두에게 익숙하지 않을 가능성이 큼.
 - 한국청소년상담복지개발원은 청소년상담 현장에서 코로나19 이후 청소년 비대면 심리 지원을 효과적으로 제공할 수 있도록 화상상담 매뉴얼을 개발하고, 시범 운영을 하였음. 시범 운영은 2020년 10월부터 11월까지, 진로 및 학업 고민을 호소하는 전라남도 신안군, 인도네시아 자카르타, 베트남 하노이에 거주하고 있는 중·고등학생 12명을 대상으로 실시함.
 - 이번 이슈페이퍼에는 비대면 시대에 청소년 비대면 심리 지원의 발전 방향을 모색하고자, 화상으로 서로의 연결고리를 찾은 청소년과 청소년상담자의 화상상담 경험과 생각을 담음.



청소년 랜선 토크

토크 주제 화상상담 경험
토크 일시 2020년 12월 18일, 오후 5시
토크 방법 ZOOM으로 화상 집단 토크

· 참여자 ·

 청소년A	16세, 인도네시아 자카르타 거주	 청소년C	14세, 부산시 해운대구 거주
 청소년B	18세, 인도네시아 자카르타 거주	 청소년D	14세, 부산시 해운대구 거주

Q1. 화상상담을 하게 된 계기는?

“해외에 있어서 기회가 없었는데, 화상으로 진로 고민을 얘기 할 수 있어서 좋았어요”
 “고민이 있었는데 코로나 때문에 화상상담을 하게 됐어요”

“평소에 진로에 대해 고민이 되게 많았는데 학교에서 한국에 있는 상담 선생님이 화상으로 상담을 해준다고 모집한다는 얘기를 듣고, 좋은 기회란 생각이 들어 신청 했어요.”



“진로 고민이 많은데, 상담 기회가 없었어요. 그런데 학교에서 한국에서 할 수 있는 상담을 여기서도 할 수 있다고 해서 너무 좋았고, 나에 대해 더 알고 싶다는 생각이 들어서 신청 했어요.”

“저는 가족과 사이가 안 좋아서 상담을 받고 있었는데, 코로나로 못하다가 화상으로 다시 상담을 계속 할 수 있다고 해서 지금은 화상상담을 하고 있어요.”





“친구문제로 선생님하고 만나서 3-4번 상담하다가 코로나 때문에 쪽 화상으로 상담 하고 있어요.”

Q2. 상담하는 것이 불편하거나 어색하지는 않았나?

“처음에는 조금 어색했지만 화면을 보고 서로 이야기하는 게 신선하고 재미있었어요”
 “집에서 내가 원하는 시간에 상담 할 수 있어서 더 편했어요”

“화상이라고 해도 옆에 있는 것처럼 목소리도 들리고 얼굴도 보면서 이야기 주고받고 하니깐... (한국과 인도네시아라는) 서로 다른 지역에 있어도 화상으로 이야기 나눌 수 있어 좋았어요.”



“솔직히 처음에는 좀 어색했어요. ‘잘 모르는 사람인데 이런 말까지 해도 되나? 나에 대해 너무 많이 말하는 건 아닌가?’ 하는 생각이 들기도 했는데, 점차 그런 생각이 사라졌어요. 오히려 화상으로 상담을 한다는게 좀 신선했어요. 화상이든 오프라인이든 마주보고 이야기 하고 서로 이해해주고 공감해주니 만나서 상담하는 거랑 같았어요.”



“전혀 불편하거나 어색하지 않았어요. 선생님하고 3번 정도 만나고 화상으로 2번 상담했는데, 오히려 화면을 보고 서로 이야기하는게 화상상담이 좀 더 재미있는 것 같아요. 만나서 하는 것도 좋았지만, 저는 오히려 만나서 보다 화상으로 하는게 더 편한 것 같아요. 집에서 내가 편한 시간에 상담할 수 있으니까. 방문 닫고 상담 하는데, 엄마, 아빠가 들을까봐 눈치가 좀 보이긴 하지만... 그래도 조용하게 상담할 수 있어요.”



“4번 정도 만나서 상담하고 화상으로는 6번 했는데, 직접 만나지 않고도 화면을 보고 상담 할 수 있어서 좋았어요. 상담마치고 학원가면 늦어서 허둥지둥했는데, 학원가는 시간도 잘 맞출 수 있고, 우리 집에서 하니깐 여러 가지로 편리했어요. 직접 만나는 거랑은 별 차이가 없었어요.”



Q3. 상담을 받으면서 어떤 점이 좋았나?

“나에 대해 깊이 생각해 보는 계기가 되었어요”
“나에 대한 자신감이 생겼어요”

“진로에 대해 생각하고는 있는데... 내가 생각하고 있는 진로가 나한테 안맞는 것 같고, 그래서 나는 장래희망 같은 것도 없다고 생각했는데 상담을 하고 보니까 제가 그쪽 분야에 대해 많이 모르니까, ‘나에 대해 깊이 생각해 보지 않아서 자신감이 떨어졌었구나,’ ‘내가 충분한 정보가 없어서 그렇지 원하는 진로가 없는 게 아니다’ 라는 것을 알게 됐어요.”



“제가 교사가 꿈인데, 좀 내향적이라 남들 앞에서 말도 잘 못하고 잘 나서지도 못하는데, 그런 성격이 교사라는 나의 꿈에 적합한지, 앞으로 꿈을 이루기 위해서는 어떤 일들을 준비해야 할지 상담했어요. 나에 대해 누군가와 30분 넘게, 여러번 만나 이야기하다보니 확실히 나에 대해 많이 알게 되었어요. 그 점이 가장 좋았어요. 뭔가 안정감 같은걸 느꼈어요.”



Q4. 화상상담 vs 대면상담?

“화상상담이 좋아요. 그런데 화면에 계속 집중하는 것이 좀 피곤하기도 해요”
“번거롭지 않아서 화상상담이 더 좋아요”

“다음에도 기회가 있다면 받고 싶은데... 지금 생각은 화상으로든 만나서 하든 비슷할 것 같아요. 화면 보고 선생님하고 소통해도 선생님에 대한 믿음도 생기고 내가 말하고 싶은걸 다 말하는데 문제는 없었어요. 와이파이 끊기는 문제만 없다면 불편하지 않으니깐, 상담 하는거 자체가 도움이 되고 의미가 있었으니깐 저는 둘 다 상관없어요.”





청소년B

“화상상담도 괜찮지만 코로나가 끝나면 만나서 하는게 더 좋을 것 같아요. 화상은 제가 화면에 비치는 사각형 안의 모습만 볼 수 있잖아요. 근데 화상으로 하면 인터넷 연결 문제나 아니면 내가 나타내는 여러 신호들을 알아채기 힘들 거란 생각이 들어요. 저는 화상상담하면서 더 집중하려고 했던 것 같아요. 계속 화면 속에 선생님을 바라보고... 화상으로 하면 더 노력이 필요한 거 같아요. 그리고 상담을 하고나면 목이랑 어깨가 아픈데... 계속 화면만 보니까. 기회가 된다면 대면상담을 하고 싶지만, 그래도 화상으로라도 상담할 수 있으면 괜찮아요.”

“화상상담이 더 좋은 것 같아요. 저는 상담하러 가는 거리가 좀 있어서 번거롭고 불편한게 많았어요. 근데 온라인으로 하니까 편하게 빨리 상담 마치고 시간 맞춰 학원도 갈 수 있고, 여러 가지로 더 편리하고 좋았어요. 직접 만나서 상담하지 못해도 화면으로라도 만나면 친근감도 느껴지고, 어쨌든 상담을 할 수 있다는 것만으로도 좋아요. 코로나가 끝나면, 갈 수 있다면 직접 가서 상담도 하겠지만, 바쁠 때는 화상으로 해야 할 것 같아요.”



청소년C



청소년D

“마스크를 쓰고 만나서 상담할 때 힘들었는데, 화상으로는 마스크도 벗고 이야기 할 수 있고 숨쉬기도 편해서 화상상담이 좋은데... 큰 차이는 없지만, 그래도 코로나가 끝나면 선생님하고 직접 만나서 상담하는게 더 좋을 것 같긴 해요.”

청소년 상담자 랜선 토크

토크 주제 청소년 화상상담 경험

토크 일시 2020년 12월 18일, 오전 10시

토크 방법 ZOOM으로 집단 토크

· 참여자 ·



00지역청소년상담복지센터 차장



한국청소년상담복지개발원 상담원



00지역청소년상담복지센터 팀장



한국청소년상담복지개발원 상담원

Q1. 화상상담 진행 경험은?

“화상으로라도 내담자를 만날 수 있게 된 것이 긍정적이다”
“전화상담보다 화상상담이 변화를 이끌어내는데 더 효과적이다”

“미디어 과의존 초등학생을 대상으로 적게는 4-5명에서 많게는 8-9명 정도 화상으로 집단상담을 운영했다.”



“또래관계 어려움이 있는 중학생의 대면상담을 진행하다 전화상담으로 전환 했는데, 전화로는 한 회기를 이끌어가기에 한계가 있어 화상상담으로 변경했다. 그래도 내담자가 혼자만의 공간이 확보되어 방해 없이 상담 할 수 있었다. 상담자가 내담자가 필요할 때 상담을 중단하지 않고 화상으로라도 만날 수 있어서 좋았다. 청소년들은 준비가 이미 되어 있다는 느낌이 들었다.”



“우울·불안, 대인관계, 부모와의 관계 어려움이 있는 학생들을 대상으로 개인상담을 하고 있다. 화상으로라도 내담자를 만날 수 있게 된 것이 긍정적이지만, 직접 만나지 못 해서 힘들었다. 초기에는 상담자보다 내담자가 준비되지 않아 어려움이 많았다.”





“해외에 거주하고 있는 진로 고민이 있는 중학생과 화상상담을 했다. 초기에 상담자로서 대면이 아닌 화상으로 상담을 해야 한다는 압박감이 있었다.”

Q2. 화상상담의 어떤 점에서 압박감과 어려움을 느꼈나?

“내담자와 연결되는 과정이 힘들었다”
“화상상담을 마치고 나면 대면상담보다 정서적으로 탈진되는 듯”

“상담에 집중할 수 있는 환경이 조성되지 않은 내담자가 많아(형제와 방을 공유하거나, 앵글 안에는 내담자 혼자 있지만 실제로 다른 사람과 있는 경우, 스마트폰 데이터 부족 등), 사전에 화상상담에 대한 안내를 했어도 본격적으로 상담에 들어가면 환경조성이 안되어 있어 진행이 어려웠다. 고등학생의 경우 카페를 이용한다거나 혼자만의 장소를 찾는 적극적인 방법을 찾지만 저학년의 경우 보호자가 상담을 컨트롤하거나 모니터링하는 경우가 있어 주의가 더 필요했다.”



“초기에 내담자에게 온전히 집중하고 충분히 공감하기 어려웠다. 상담자의 비언어적 표현을 통해 내담자가 공감을 충분히 경험했으면 하는데, 내담자의 감정을 상담자가 이해하고 있다는 것을 알려주는 것이 쉽지 않았다. 화면을 통해 자신의 모습을 보게 돼서 그러는 건지 내담자의 정서도 충분히 드러나지 않고, 정서를 말로 표현해도 표정과 말이 일치하지 않는 것 같은 경험을 많이 했다. 손이나 발, 움직임을 관찰할 수 없어 정서가 일치하는지 확인도 어려워 상담자와 내담자가 접촉이 잘 되지 않는다고 느껴져 힘들었다. 지금은 많이 훈련되고 익숙해졌다.”



“화상으로 내담자와 상담을 해야 한다는 것 자체가 압박감이 있었다. 그래서인지 화상상담이후 대면상담보다 피로감이나 소진이 더 컸다. 상담과정에서 놓치는 부분이 없도록 내담자에게 더 주의를 집중해야했고, 더 열심히 내담자의 표정을 살피고 이야기에 반응하고 공감해야하기 때문에 상담을 마치고 나면 대면상담보다 정서적으로 탈진되는 경험을 많이 했다. 내담자에게는 화상상담이 더 이익이지만 상담자에게는 대면보다 신체적, 정신적 소진이 더 크다.”



Q3. 집단상담에서의 어려움은 개인상담과 차이가 있을 것 같은데?

“처음에는 청소년들이 마치 유튜브나 게임방송 보듯이 집단에 참여하지 않고 뒤로 머물러 있는 경우가 더러 있었다. 그래서 오프라인보다 화상으로 운영할 때 집단 응집력이 높지 않았다. 오프라인에서는 2회기 정도 되면 서로 인사도 나누고 어느 정도 관계가 형성되는데 화상에서는 자기가 마음에 드는 사람에게만 쪽지를 보내고 관계를 형성하는 경우가 많았다. 그리고 집단상담은 다수가 서로 상호작용하기 때문에, 참여자 간 발언이 겹치는 경우가 자주 있다. 청소년의 경우 특 내뺨는 말로 자연스럽게 집단이 운영되는데 화상에서는 그렇지 않아 혼란스러웠다. 상담자가 '얘기해볼 사람~' 이라고 제안하거나 얘기할 순서를 알려줘야 진행이 가능했다. 그러면서도 집단 내에서 이야기가 이어지는게 어려웠다.”



Q4. 화상상담의 어려움을 극복하기 위해 어떤 노력을 했는지?

“내담자에게 더 많이 설명하고”
“화상상담 구조화를 위해 부모교육에 더 많이 신경썼다”

“이야기하기를 꺼려하는 내담자에게 더 많이 물어보고 이야기 하도록 끌어냈다. 비언어적인 것, 내담자의 표정이 잘 안보이고, 앵글 밖 환경을 알 수 없어서 상담자가 내담자를 이해하고 있다는 것을 알게 하기 위해 내담자에게 대면보다 더 많은 설명을 했다.”



“한번은 초등학교 6학년 집단 운영할 때 한 남학생이 유명 유튜버처럼 하겠다고 상의를 벗어 집단상담이 잠시 중단된 적이 있다. 이처럼 돌발 상황에서 어떻게 대응할지를 많이 고민했고 이후에는 사전에 화상 집단상담을 위한 에티켓이나 규칙 등을 더 철저히 안내했다. 그리고 청소년도, 보호자도 화상상담 하면서 녹음이나 녹화에 대한 불안감을 가지는 경우가 있다. 개인정보 보호를 위해 더 주의했다.”



“첫 접수상담부터 화상으로 진행했기 때문에, 상담 구조화를 위해서 초기에는 상담을 마친 후 부모님과 통화해서 협조를 구했다. 일종의 부모교육이다. 내담자가 어릴수록 화상상담의 구조화를 위해 반드시 부모교육에 더 신경 써야 한다.”



Q5. 화상상담 경험이 나에게 끼친 영향은?

“강제적으로 시작되었지만 화상상담이라는 도전으로 상담자의 유연성을 배움”

“화상상담이 나에게서는 변화하는 상담환경에 직면하게 하는 도전이었다. 내가 고집하는 것들이 많이 깨지는 경험을 했다. 대면상담만 고집했거나, 특정 상담이론만을 선호한다거나.... 강제적으로 시작되었지만, 꼭 필요한, 변화하는 상담 환경에 상담자들이 유연하게 적응하는 계기가 되었다. 상담자가 새로운 것에 도전하면서 경험하는 긴장감을 화상이라는 공간 안에서 내담자와 함께 나누는 것이 개인적으로는 즐겁고, 기존의 상담관을 보다 유연하게 만들었던 것 같다.”



“보통 오프라인으로 집단상담을 모집하면 신청자 10명 중 4-5명이 참여했다. 청소년들이 정해진 시간에 정해진 장소에 오는 게 힘들어 참여율이 낮다. 그런데, 화상상담은 참여 장소와 시간에서 제약이 적으니 10명이 신청하면, 8명 정도가 참여하더라. 생각해 보면 화상상담은 상담자가 적응해야 하는 환경이지, 내담자 입장에서는 화상상담에 거리낌 없이 참여하는 것 같았다. 청소년보다 상담자가 화상상담이라는 환경에 더 불편함을 느꼈던 것 같다.”



“개인상담을 할 때 화면을 끄려는 친구들이 많았는데, 이게 상담의 취지에 맞나 하는 고민이 있었다. 시간이 지나면서 부담감을 조금 내려놓고 전화상담-화상상담 등 다양한 방법을 시도했다. 라포형성을 위해서도 내담자와 상담자가 서로 맞춰 가는 노력이 필요하기 때문에 화상이라는 환경을 받아들였다. 상담 회기가 끝나고 소감을 얘기 했을 때 서로 긍정적인 피드백을 나누어 마음이 편해졌다.”



“내담자가 원하는 상황, 장소에서 즉각적으로 상담자의 반영적인 피드백을 받을 수 있어 내방해서 정해진 시간에 하는 상담과는 다른 연결되는 느낌이 있었다. 내담자가 원할 때 필요한 피드백을 상담자가 바로 해줄 수 있다는 것이 화상상담의 장점인 것 같다.”

Q6. 앞으로 화상상담이 체계화되고 발전하려면?

“청소년은 준비되어 있다. 기존 상담의 틀을 깨는 상담자의 변화가 필요하다”

“확실히 청소년에게 화상으로 대화하고 소통 하는 것이 낫설지 않다. 먼저 상담자가 화상상담에 대한 편견을 버리고 적극적으로 연습하고 다양한 전략을 활용할 필요가 있다. 상담자가 관계 형성에 더 적극적이고 주도적으로... 우리 센터의 경우, 화상상담 키트를 제작해 내담자에게 접수 면접 시 제공한다. 이미지 책, 씨앗 심기 키트 등을 가지고 상담 초기에 내담자와 활동 하면서 관계형성을 촉진한다. 활동 경험을 나누고 이것이 다음 상담에서 다뤄지기도 한다. 3월 화상상담을 처음 시작했던 때보다 11월에 상담자들의 만족도가 더 높았다. ‘비대면으로는 관계형성이 어렵다’, ‘상담자에게 마음을 열기 어렵다’ 는 생각은 핑계이다. 청소년들은 이미 변화하는 상담환경에 준비가 되어 있는데 상담자가 오히려 못 따라가고 있는 것 같다. 청소년들에게 유명한 유튜브 만큼 화상상담의 효과를 경험할 수 있도록 많은 고민이 필요하다. 코로나가 아니더라도 화상상담이 상담 개입방법 중 하나가 되고 내담자가 원하는 상담방식을 선택할 수 있게 해야 한다.”



“상담자도 내담자도 모두 보호받을 수 있는 가이드라인이 마련되어야 한다. 성적인 행동이나 욕설과 같은 돌발적이고 충동적인 행동을 하는 청소년 내담자에 대한 대응방법 같은 매뉴얼도 필요하다.”

“‘약물치료가 필요한 경우, 화상상담을 통해 판단 할 수 있을까?’ 하는 고민이 있지만, 외부와 관계가 단절될 때 찾아가는 청소년동반자처럼, 상담이 절실하지만 집밖으로 나올 힘조차 없는 친구들이 한번이라도 편안하게 상담을 경험할 수 있도록 모든 청소년에게 심리지원에 대한 접근성을 높일 필요는 있다. 그러기 위해서는 상담자의 인식 개선을 위한 노력이 우선되어야 한다. 상담자를 위한 화상상담 교육, 보급이 먼저다.”





“화상 상담은 거스를 수 없다. 내담자의 환경과 문제에 따라 다양한 매체와 대면과 비대면을 유연하게 활용 할 수 있는 방법, 가이드라인이 필요할 것 같다. 또한 청소년들과 연결고리를 만들기 위한 다양한 아이디어가 생성되어야 한다. 그래서 화상상담에 활용 가능한 교구재들이 다양하게 개발되었으면 좋겠다.”

· 요약 ·

-  청소년에게 상담은 대면이나 비대면이냐는 중요하지 않아
-  화상으로라도 상담을 할 수 있다는 것에 청소년, 상담자 모두 공감
-  청소년과 관계 형성을 위해 비대면 상담에 대한 상담자의 인식 전환 필요
-  화상으로라도 서로의 온기를 느낄 수 있도록 다양한 상담전략과 비대면 상담 활성화 방안 마련에 집중



4. 비대면 시대, 청소년 심리지원 발전 방향

“예상치 못한 비대면 시대가 빠르게 다가온 지금, 비대면 상담은 더 이상 대면상담의 보완이 아닌 사회 변화에 부응하는 상담 방법이 되었음. 비대면 상담으로 청소년과 연결고리 만들기 위한 방안 마련에 더 관심을 기울여야 함”

- 비대면 시대, 청소년상담자의 비대면 상담에 대한 인식의 전환부터
 - 상담이 비대면으로 변화하면 기존 상담방식과 관계 형성 방식의 변화는 필연적임.
 - 함께 어울리고 상호작용하는 공간이 온라인에 더 익숙한 청소년과 직접 대면하는 관계 맺기 방식에 익숙한 상담자 간 상담 인식의 간극을 극복하는 것이 우선임.
 - 이를 위해 상담자는 대면 관계 중심의 고정관념에서 벗어나 디지털시대 청소년의 소통 및 관계 형성 방식에 대한 이해가 필수임.
 - 청소년에게 더 친근하게 다가갈 수 있는 다양한 상담전략을 시도하고 청소년과 상담자 간 관계형성을 최대로 만족시키는 전략에 집중한다면 비대면 시대 대면상담 이상의 효과를 기대할 수 있음.

■ 다각화된 비대면 상담 운영모델 개발로 청소년 비대면 상담시대의 본격화

- 비대면 시대 소통은 더욱 정확하고 관계의 온도를 높일 수 있는 상담이 중요, 비대면 의사소통이 가진 문제점을 보완하는 비대면 상담에 최적화된 운영모델 개발이 필요.
- 청소년 개개인의 특성에 맞게 대면상담과 비대면 상담을 유연하게 적용하는 상담전략이 필요함.
- 개인상담, 집단상담, 위기상담, 부모상담, 저연령 청소년 상담 등 상담의 종류, 대상, 형태 등을 반영한 다각화된 비대면 상담 운영모델의 개발로 비대면 시대 상담 패러다임 변화 및 비대면 상담의 활성화를 유도해야 함.

■ 심리지원 사각지대 청소년을 위한 비대면 상담 프로그램 개발 및 이용 활성화

- 니트족, 사회불안과 같은 심리문제나 해외, 도서간간 거주, 투병중인 청소년, 상담 공간 및 환경 확보가 어려운 청소년 등 심리지원 사각지대에 놓인 청소년은 여전히 많음.
- 상담의 장면에 나오는 것 초자 두려운 심리·정서적 어려움을 가진 청소년에게는 비대면 상담은 차선이 아닌 최선임.
- 심리지원 혜택을 받지 못하는 청소년을 발굴하고 대상별 맞춤형 상담서비스를 제공할 수 있는 화상상담 개입 프로그램을 개발하여 다양한 청소년과의 연결고리를 확대해야 함.
- 우선적으로 청소년의 비대면 상담 프로그램 이용을 유도하기 위한 화상상담 지원 플랫폼과 같은 비대면 상담 인프라가 확충되어야 함. 더불어 청소년 관련 기관 간 연계, 온·오프라인 홍보 등이 함께 추진되어야 함.

■ 청소년상담복지 현장 전문가의 비대면 상담 활성화와 역량강화

- 화상상담에 친숙하고 거리낌이 없는 청소년에 비해 관계형성, 비언어적 소통의 어려움 등으로 화상상담의 적극적 활용을 주저하는 상담자를 위한 인식개선 및 비대면 상담 역량 강화를 위한 상담자 교육이 중요함.
- 한국청소년상담복지개발원은 올해 ‘화상상담 매뉴얼’을 개발하여 전국 청소년상담복지센터, 학교밖 청소년지원센터 꿈드림, 그리고 화상상담 매뉴얼을 필요로 하는 연구자 및 상담전문가를 대상으로 보급 및 교육함.
- 매뉴얼에는 상담복지 현장 전문가를 대상으로 화상상담 진행 시 상담자가 경험하는 보안문제, 화상상담을 위한 온라인 환경조성방법, 나아가 화상담시 발생할 수 있는 윤리적·법적 문제와 유의사항을 제시하고 있음.
- 추후 화상상담 운영을 위한 상담 전략 및 기술, 내담자 관리 등에서 활용도 높은 화상상담 프로그램과 매뉴얼을 개발하여 청소년상담자의 효율적인 비대면 상담운영을 지원할 계획임.

참고문헌

박종경, (2020.11.17.). 코로나 시대...마음건강은 괜찮으신가요?.

<https://www.hankookilbo.com/News/Read/A2020110909350000153>

이동섭. (2020.06.29.). 굿네이버스, 비대면 상담 서비스 '함께화담' 통해 심리치료 돕는다.

미디어 리퍼블릭. <https://www.mrepublic.co.kr/news/articleView.html?idxno=48777>

임성진, 이정은, & 한신. (2017). 화상통화를 이용한 심리치료에 대한 인식 및 필요성, 스트레스연구, 25(1), 57-67.

Amy Morin. (2019, Nov 14.)Does Online Therapy Work? Retrieved from

<https://www.psychologytoday.com/us/blog/what-mentally-strong-people-dont-do/201911/does-online-therapy-work>

Andrews, G., Cuijpers, P., Craske, M. G., McEvoy, P., & Titov, N. (2010). Computer therapy for the anxiety and depressive disorders is effective, acceptable and practical health care: A meta-analysis. PLOS ONE, 5(10), 1-6.

Lange, A., Rietdijk, D., Hudcovicova, M., Van De Ven, J. P., Schrieken, B., & Emmelkamp, P. M. (2003). Interapy: A controlled randomized trial of the standardized treatment of posttraumatic stress through the internet. Journal of consulting and clinical psychology, 71(5), 901-909.

Ritterband, L. M., Cox, D. J., Walker, L. S., Kovatchev, B., McKnight, L., Patel, K., ... & Sutphen, J. (2003). An Internet intervention as adjunctive therapy for pediatric encopresis. Journal of consulting and clinical psychology, 71(5), 910-917.

Wagner, B., Horn, A. B., & Maercker, A. (2014). Internet-based versus face-to-face cognitive-behavioral intervention for depression: a randomized controlled non-inferiority trial. Journal of affective disorders, 152, 113-121.