

http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2022.8.6.49

JCCT 2022-11-6

대학생 내담자를 대상으로 한 상담 작업동맹과  
회기 평가 및 내담자 경험 비교 연구  
- 전화, 화상 및 디지털가면 화상상담과 대면상담 비교 -

**A comparison of working alliance, session evaluation and participants' experience of university student clients by counseling media**  
**-Comparison of face-to-face, phone, video, and video with digital mask counseling-**

조은숙\*, 오윤석\*\*, 장은희\*\*\*

**Eunsuk Cho\*, Yoon-Seok Oh\*\*, Eun-Hee Jang\*\*\***

**요약** 본 연구에서는 전화, 화상, 디지털가면을 활용한 화상상담 등 3가지 온라인상담 방식과 대면상담이 회기별 깊이 및 순조로움, 작업동맹, 그리고 사후만족도에서 어떤 차이가 있는지를 비교하였고 사후 면접을 통해 내담 경험에 대한 질적 자료를 수집하여 비교 분석하였다. 실험에 참여한 40명의 대학생들은 4집단으로 나뉘어져 각 3회기씩의 상담을 받았고 매회기 직후, 혹은 상담 종료 후 설문 혹은 면접조사가 진행되었다. 분석 결과, 회기의 '깊이'에 대한 평가는 4집단에서 유사하게 나타났으나, 전화와 가면화상상담에서는 대면상담에 비해 1, 2회기에 '순조로움'을 더 높게 평가하는 것으로 나타나, 온라인상담에서 익명성이 보장될 때 내담자의 사회적 불안을 감소시키는 것을 알 수 있었다. 매회기 작업동맹 수준과 상담만족도는 4가지 상담방식 간에 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다. 사후면접자료를 통해 각 집단 참여자들의 미묘한 경험 차이들이 파악되었다. 본 연구는 향후 다양한 온라인상담 방식을 개발하고 실행해 나가는데 기본 정보를 제공할 것으로 기대한다.

**주요어** : 전화상담, 화상상담, 디지털가면, 온라인상담, 작업동맹, 회기의 깊이와 순조로움

**Abstract** The purpose of this study is to find out how on-line counseling modalities (phone, video, and video counseling using digital mask) differ from face-to-face counseling in terms of clients' perception of working alliance, depth and smoothness of each session, satisfaction, and their qualitative counseling experience. 40 university students participated in the experiment, divided into 4 groups, received 3 personal counseling sessions per person. The quantitative data revealed no significant difference among the four counseling groups in working alliance. Also, the "depth" of the session was similar in the four groups, but phone and video with mask counseling group who did not expose their faces showed higher "smoothness" in the first and second sessions than face-to-face counseling group, indicating that anonymity was helping the clients' inhibition overcome. Through the post-interview data, subtle differences in experience of each counseling method were identified by the participants. The results are expected to provide primary information for developing and implementing various online counseling modalities in the future.

**Key words** : Phone, Video, Digital Mask, On-line Counseling, Working Alliance, Depth and Smoothness of Session

\*정회원, 상명대학교 가족복지학과 조교수 (제1저자, 교신저자) Received: September 2, 2022 / Revised: September 30, 2022  
\*\*정회원, 상명대학교 가족복지학과 박사수료 (공동저자) Accepted: October 15, 2022  
\*\*\*정회원, 상명대학교 가족복지학과 석사과정 (공동저자) \*Corresponding Author: grace123@smu.ac.kr  
접수일: 2022년 9월 2일, 수정완료일: 2022년 9월 30일 Dept. of Family Welfare, Sangmyung University, Korea  
게재확정일: 2022년 10월 15일

## 1. 서 론

COVID-19의 팬데믹 상황에서 심리상담분야에서는 온라인상담에 대한 활용과 이에 대한 연구가 활발해졌다. 본 연구에서는 온라인상담의 다양한 방법 중 전화상담, 화상상담, 디지털가면을 활용한 화상상담(이하 가면화상상담)과 대면상담을 내담자의 회기평거나 작업동맹 수준에서 비교하여 보고, 각 상담의 방법에 따라 내담자의 상담참여경험이 어떻게 달라지는지를 양적 방법과 질적 방법을 혼용하여 파악하고자 한다.

기술의 발전은 온라인상담 방식에도 지속적인 혁신을 이루어왔는데, 전화상담, 인터넷 게시판, 이메일, 채팅 상담과 같은 온라인상담의 초기 형태부터 화상회의, 인공지능 (artificial intelligence, AI), 가상현실 (virtual reality, VR), 모바일 앱, 메타버스 (metaverse) 등을 활용한 치료적 개입이 점차 개발되며 상담현장에서 실용화되고 있다[1]. 온라인상담의 다양한 방식은 내담자의 상담경험과 상담효과에 영향을 미치게 된다. 예를 들어 전화상담의 경우 얼굴이 노출되지 않아 자기노출에 대한 불안감이 있는 내담자들에게 편안함을 줄 수 있으나 표정이나 몸짓 등의 신체신호를 읽을 수 없다는 점에서 한계를 지닌다[2]. 화상상담은 표정이나 신체를 읽을 수 있어 소통이 쉬울 수 있으나 화면에 비치는 자기 얼굴이 또 다른 노출의 부담감으로 작용할 수 있다[2]. 한편, 얼굴표정에 연동하여 움직이는 디지털가면[3][4]은 표정을 담아내면서도 얼굴모양 자체는 가릴 수 있다는 점에서 일반 화상상담 보다 익명성이 높아지는 특징이 있다.

다양한 방식의 온라인상담의 상담 효과는 어떠한지, 또 그것이 상담자 혹은 내담자에게 어떻게 경험되는지에 대한 연구는 향후 온라인상담의 다양한 방식을 개발하고 활용하는데 도움이 된다. 다양한 방식의 온라인상담의 효과크기를 메타분석한 Barak 등(2008)[5]의 연구나 화상개인상담의 효과크기를 메타분석한 Fernandez 등(2021)[6]의 연구는 온라인으로 이루어지는 상담의 효과크기가 대면 상담의 효과크기에 비해 결코 작지 않으며, 상담효과 면에서 온라인상담이 대면상담의 훌륭한 대안이 될 수 있다는 점을 보여준다. 그러나 국내에서는 양적방법을 통해 온라인상담과 대면상담의 효과를 비교하여 분석한 연구[7]가 매우 드물며, 특히 개인상담 내담자들을 대상으로 한 연구는 거의 없다.

온라인상담에 참여한 내담자들의 경험을 질적 연구한 최근의 선행연구들[2][3]은 주로 온라인상담에 대한 내담자들의 긍정적 피드백을 보여준다. 내담자들은 장소이동이 필요 없는 온라인상담의 편리성을 반기고 있으며, 온라인이라 할지라도 상담자와의 관계형성이나 상담 효과에서도 문제가 없는 것으로 지각하고 있었다[2][3][8]. 대인관계 어려움이나 불안이 높은 내담자의 경우 전화나 가면화상상담과 같이 얼굴이 노출되지 않는 것이 자기개방을 더 쉽게 할 수 있는 조건으로 작용하였다[2][3]. 그러나 온라인상담에서 ‘함께함’과 ‘접촉’의 경험이 다소 약화된다는 점, 상담 중 기술적 오류 등이 발생하는 불편함에 대한 보고도 나타나고 있다[2][8]. 온라인상담을 경험해본 상담자들의 경험은 내담자들의 경험에 비해 다소 부정적인데, 온라인상담에서는 제대로 된 정서교류와 관계형성이 어려워 작업동맹에서 정서적 유대 측면이 약화되며[9] 온라인상담을 위해 준비되지 못한 상담자의 경우 상담기술의 활용이 위축되는 경험[9][10]을 하고 있어 이러한 상담자측의 요인들이 상담과정과 성과에 부정적으로 작용할 가능성을 배제하기 어렵다.

온라인상담에서의 내담자들의 내담 경험을 양적자료를 통해 알아본 연구들 중에는 작업동맹에 초점을 둔 연구들이 있는데, 주로 화상상담과 대면상담 간의 작업동맹을 비교하고 있다. 관련문헌 23개를 검토한 Simpson 등 (2014)[11]은 내담자들이 자기보고한 화상상담의 작업동맹 수준이 대면상담과 최소한 동등하거나 더 나은 수준을 보인 반면, 상담자들의 경우는 화상상담의 작업동맹 수준이 대면상담에 미치지 못하는 경우도 종종 나타난다고 하였다. 작업동맹은 상담자-내담자 간의 협력적 동맹관계를 말하는 개념으로, 심리상담의 성과에 기여하는 중요한 공통요인이다[12]. 특히 초기 작업동맹 수준이 상담성과를 설명하는데 중요한데[13], 이런 점에서 특히 상담초기의 온라인상담과 대면상담의 작업동맹을 비교해보는 것이 의미가 있다. 그러나 국내에서는 온라인상담의 작업동맹 수준을 대면상담과 비교하여 양적으로 측정된 연구가 아직 없다. 따라서 본 연구에서는 온라인과 대면상담 간에 작업동맹을 측정하고, 또 사후 상담만족도를 측정하여 비교 분석하고자 한다.

내담자들의 회기내 경험을 측정하는 양적방법으로는 회기평가척도[14]가 자주 활용되는데, 이 회기평가는

내담자들이 지각하는 회기의 ‘순조로움’과 ‘깊이’에 대한 평가를 포함한다[14]. 이 척도는 내담자들이 매회기 경험하는 회기 내 분위기를 포착하는 도구로서 온라인상담 및 대면상담 내담자들의 경험을 비교하는데 적절하다. 이에 본 연구에서는 이 회기평가척도를 활용하여 내담자들의 회기경험을 온라인과 대면상담 간에 비교해보고자 한다.

이에 더하여 본 연구에서는 사후 면접을 통해 내담자로서의 경험을 알아보하고자 한다. 이는 수치화된 내담자 경험에서 포착되지 못하는 경험의 미묘한 내용적 차이들을 파악하는데 질적 자료가 유리하기 때문이다. 이 질적 자료는 내담자들이 측정된 작업동맹, 상담만족도, 회기평가 등의 양적 측정치들이 어떤 맥락에서 도출되었는지를 보여주는 내용적인 이해를 돕게된다. 이와 같은 작업을 통해 본 연구는 다음과 같은 연구문제를 규명하고자 한다.

연구문제 1. 전화상담, 화상상담, 디지털가면 활용 화상상담 내담자와 대면상담 내담자들의 회기의 깊이와 순조로움, 작업동맹에 대한 평가와 상담에 대한 사후만족도는 어떠한가?

연구문제 2. 전화상담, 화상상담, 디지털가면 활용 화상상담 내담자와 대면상담 내담자들의 질적 내담자 경험은 어떠한가?

## II. 방법

### 1. 연구참여자

본 연구 참여자는 서울 소재 S대학의 심리적웰빙을 주제로 하는 1개 교양과목 수강생 중 연구참여 희망자 40명이다. 참여 전 연구절차 및 비밀유지 등에 관한 상세한 설명이 구두 및 서면으로 이루어졌으며 연구참여 동의서와 녹화동의서를 서면으로 받았다. 참여자들은 대학1~4학년생으로 다양한 전공에 고루 분포되어 있다. 연령은 18~24세(최빈치: 21세), 성별은 여자가 32명 남자가 8명이다. 연구팀은 이들 참여자들의 인구학적 특성이 비슷하게 배분되도록 4개 집단, 즉 전화, 화상, 가면화상, 및 대면상담에 10명씩 할당하였는데, 당시 COVID-19으로 인하여 온라인 수업이 진행되고 있었던 터라 원거리 거주자의 경우 비대면 상담으로 배치하였다.

### 2. 실험설계

연구참여자들은 사전검사 실시 후 총 3회기의 개인 상담에 참여하였다. 상담은 4명의 상담사에 의해 1인당 3회기씩, 총 120회기가 실시되었다. 참여자들은 매 회기 직후 (최대 1일 이내) 구글닥(google doc.)으로 전송되는 링크에 접속하여 ‘회기평가’와 ‘작업동맹’을 묻는 척도질문에 응답하였다. 상담사 1과 2는 집단별 각 3인씩, 상담사 3, 4는 집단별 2인씩의 참여자와 상담을 실시하여 상담사 요인이 집단별 내담자 경험에 미치는 영향을 최대한 통제하였다. 참여상담사는 모두 여성으로 박사 수료 이상의 학력, 주요학회의 2급 이상의 상담사자격을 소지하고 3년 이상의 상담경력을 갖춘 40-50대였다. 상담은 인간중심, 인지행동, 해결중심 등의 접근을 주로 활용하였다. 대면상담과 가면화상상담은 시설이 구비된 대학교 내 상담실에서 실시되었고 전화와 화상상담은 장소에 제한을 두지 않아 상담자/내담자가 정한 별도의 사적 공간에서도 이루어졌다. 화상상담은 화상회의 플랫폼인 zoom을 활용하였다. 가면화상상담은 S전자 연구팀이 개발한 ‘디지털가면 프로그램’을 활용하였으며 이 프로그램이 세팅된 학교 상담실에서 디지털가면의 사용방법에 대한 간단한 오리엔테이션을 S전자 연구팀으로부터 받은 후 내담자와 상담자가 각각 다른 방에서 온라인으로 접속하여 진행되었다. 이 디지털가면은 얼굴표정에 따라 연동되는 특성을 가진 사람 혹은 동물모양의 가면으로 내담자만 착용하거나, 상담자 내담자가 모두 착용하였다(그림1 참조). 상담은 매회기 50분 내외로 진행되었다. 상담 종결 후 1일 이내에 상담만족도가 측정되었으며, 내담경험을 질적으로 측정하기 위해 사후

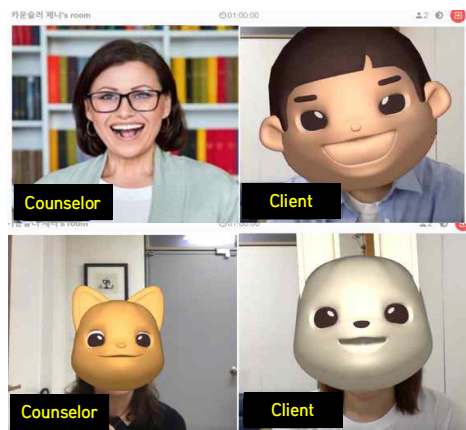


그림 1. 실험에 사용된 디지털가면의 이미지  
 Figure 1. Pictures of digital masks used for the experiment

면접이 실시되었다. 사후면접은 연구팀이 화상 면접으로 직접 진행하였으며 면접은 참여자별로 15~30분 정도 소요된 반구조화방식의 1:1 면접이었으며, 전 과정 녹화되어 분석을 위해 축어록으로 변환되었다.

### 3. 측정도구

#### 1) 호소문제 심각도 (사전검사)

‘귀하가 상담하려고 하는 문제는 어느 정도 심각합니까?’라는 1개의 질문에 10점척도로 응답하게 하였다.

#### 2) 상담 회기평가 척도

상담회기에 대한 ‘깊이’와 ‘순조로움’에 대해 평가할 수 있도록 Stiles[14]에 의해 개발된 SEQ (Session Evaluation Questionnaire) Form4를 이상희와 김계현[15]이 번역하고 타당화한 척도를 연구팀이 번역의 부자연스러움을 수정한 후 사용했다. SEQ는 상담 회기 자체를 평가하는 척도와 상담 직후의 정서를 측정하는 척도로 각 12문항씩으로 구성되며 본 연구에서는 상담 회기에 대한 평가 부분 12문항만 사용하였다. 회기평가는 회기의 ‘깊이’와 ‘순조로움’ 두 가지 하위영역으로 구성되는데 ‘깊이’는 그 회기에서 내담자의 묻혀져 있던 정서적으로 주요한 주제를 다루게 된 정도를 나타내며, ‘피상적-깊이가 있다’, ‘특별한 경험-일상적 경험’ 등과 같은 형용사 쌍으로 제시된다. ‘순조로움’은 상담자-내담자의 상호작용이 얼마나 편안하게 지각되었는지를 측정하는 것으로 ‘힘들었다-편안했다’ ‘언짢았다-즐거웠다’ 등의 형용사 쌍으로 7점 척도로 구성되어 있다. 점수가 높을수록 깊이나 순조로움의 수준이 높아지는 것으로 볼 수 있다(역채점 문항 포함됨).

#### 3) 작업동맹 척도

작업동맹 수준을 측정하기 위해 Horvath와 Greenberg[16]가 개발한 내담자용 WAI(Working Alliance Inventory)를 강혜영[17]이 번안한 척도의 축약판을 사용하였다. 이 척도는 Bordin[18]이 제안한 작업동맹의 3가지 하위요인, 즉 정서적 유대(예문:‘상담자와 나는 서로 신뢰하고 있다’), 과제 합의(예문:‘내 문제가 무엇인지에 대해 상담자와 나는 생각이 같다’), 목표 합의(예문:‘상담자와 나는 서로 합의한 목표를 향해 노력하고 있다’)를 측정하기 위해 개발한 것으로 각 요인별 12문항(총36문항)으로 이루어져 있으나 축약판은 각 요인별 4문항

(총12문항) 7점 리커트 척도형식으로 구성되어 있다. 총점이 높을수록 작업동맹 수준이 높은 것으로 볼 수 있다.

#### 4) 상담만족도

상담만족도는 ‘받으신 상담에 대해 얼마나 만족하십니까?’ 라는 1문항으로 7점 리커트 척도이다.

#### 5) 사후면접 질문

사후 면접 질문은 연구자들의 논의를 통해 구성되었다. 질문에는 ‘상담 전 가졌던 상담에 대한 기대와 우려’ ‘기대 및 우려와 실제 상담경험 간 차이’ ‘상담에 대한 전체적인 느낌’ ‘자신이 경험한 상담방법이 대면상담과 비교했을 때의 장단점’등이 포함되어 있다.

### 4. 분석 방법

#### 1) 양적 자료분석

양적 자료 분석을 위해서는 평균, 표준편차 등의 기술통계 외에 집단간 차이를 보기 위하여 비모수 통계인 Mann-Whitney U test를 실시하였다. 이 방법은 2개 집단의 차이를 보는 방법이며, 본 연구에서는 4개 집단을 2개씩 쌍을 지워 비교하는 방식으로 집단간 차이를 검증하였다.

#### 2) 질적 자료분석

질적 자료 분석에는 연구팀 3인이 공동으로 참여하였고 분석된 내용은 연구에 참여한 상담자 2인을 통해 검토받았다. 축어록, 면접자의 요약노트, 그리고 녹화내용을 대조해가면서 질문 목록별로 세밀한 1차 코딩을 하였고, 자료 요약을 위해 코딩된 내용을 유사한 주제끼리 묶어 주제별 출현 빈도를 카운트하는 방법으로 요약하였다.

## III. 연구결과

### 1. 집단 간 사전 동질성 검증

먼저 4개 집단 간의 호소문제 수준의 동질성 검증을 하였다. 연구참여자들이 자가보고한 호소문제의 심각도는 평균 4.13점/10 (SD=1.30)이었으며, 화상상담(M=4.50, SD=.85), 전화상담(M=4.30, SD=1.34), 가면화상상담(M=4.10, SD=1.66), 대면상담 집단(M=3.62, SD=1.26)의 순서로

표 1. 회기별 깊이와 순조로움에 대한 전화, 화상, 가면화상 및 대면 상담 참여자들의 평가 점수

Table 1. Depth & smoothness scores of each sessions evaluated by phone, video, video with digital mask, and face-to-face counseling participants

		counseling modality							
		phone		video		digital mask		face-to-face	
		M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
session1	depth	6.16	.85	5.94	1.00	5.68	.96	5.64	.94
	smoothness	6.58	.62	6.40	.79	6.60	.74	5.78	.84
session2	depth	6.36	.84	5.84	.84	6.22	.82	5.94	.71
	smoothness	6.36	1.00	6.32	.70	6.80	.34	6.00	.94
session3	depth	6.14	.94	6.36	.78	6.20	.89	6.28	.73
	smoothness	6.34	.91	6.74	.41	6.58	.56	6.48	.52

문제의 심각도 점수가 나타났으나, 두 집단씩 쌍을 지워 (예. 대면상담집단 vs. 화상상담집단) 실시한 6번의 Mann-Whitnet U test 결과 그 차이는 z값이  $-1.65 \sim -.04$  ( $p=.12 \sim .97$ )로 모두 통계적으로 유의미한 정도는 아닌 것으로 나타나 상담 시작 당시 4개 집단의 문제심각도는 동일한 것으로 간주할 수 있다.

2. 상담 회기별 회기 평가(깊이, 순조로움)의 집단간 비교

집단간 회기별 회기의 ‘깊이’와 ‘순조로움’ 정도에 대한 평가 결과가 표1에 제시되어 있다. 회기에서 경험하는 깊이에 대한 내담자들의 평가는 전화상담이 1, 2회기에 조금 높게 나타났다가 3회기에 낮아졌고, 대면과 가면화상상담의 경우는 낮게 시작했다가 높아지는 경향을 보이나(그림2 참고), 두 집단씩 쌍을 지워 실시한 Mann-Whitney U test 결과 회기별 ‘깊이’ 평가 수준에서 1회기 ( $z=-.27 \sim -1.03$ ,  $p=.78 \sim .32$ ), 2회기( $z=-.30 \sim -1.42$ ,  $p=.80 \sim .17$ ), 3회기( $z=-.16 \sim -.43$ ,  $p=.91 \sim .68$ ) 모두에서 집단간 차이는 모두 유의미하지 않았다. 즉, 대면상담이나 3가지 온라인상담 방법 모두에서 회기의 ‘깊이’는 내담자들에게 비슷하게 지각되었다고 볼 수 있다.

회기의 ‘순조로움’에 대한 내담자들의 평가에서는 유의미한 집단간 차이가 나타났다. 두집단씩 쌍을 지워 실시한 Mann-Whitney U test 결과 1회기에 전화상담과 가면화상상담 내담자들의 ‘순조로움’ 평가점수가 대면상담 내담자들에 비해 유의미하게 높게 나타났다 (전화상담 vs. 대면상담,  $z=-2.00$ ,  $p=.05$ ; 가면화상상담 vs. 대면상담,  $z=-2.23$ ,  $p=.03$ ). 다른 집단쌍들은  $z=-.23 \sim -1.45$  ( $p=.85 \sim .17$ ) 등으로 유의미한 차이가 없었다. 2회기에는 가면화상상담 내담자들의 ‘순조로움’ 평가점수가 대면상담에 비해 높게 평가되었다 (가면화상상담 vs. 대면상담,  $z=-2.60$ ,  $p=.01$ ). 즉, 1, 2회기 모두 얼굴이

노출되지 않는 전화나 가면화상상담에서 내담자들이 회기의 순조로움을 더 경험하는 것으로 해석할 수 있고 이러한 차이는 3회기에 가면 약화된다(그림3 참고). 화상상담의 경우는 온라인이라 하지만 얼굴이 노출된다는 점에서 전화나 가면화상상담의 초기 회기에서 느낀 ‘순조로움’의 이점은 나타나지 않는 것으로 볼 수 있다. 이외의 집단간 차이는 2회기( $z=-.46 \sim -1.93$ ,  $p=.68 \sim .06$ )와 3회기( $z=-.08 \sim -1.43$ ,  $p=.97 \sim .19$ )에 걸쳐 유의미하게 나타나지 않았다.

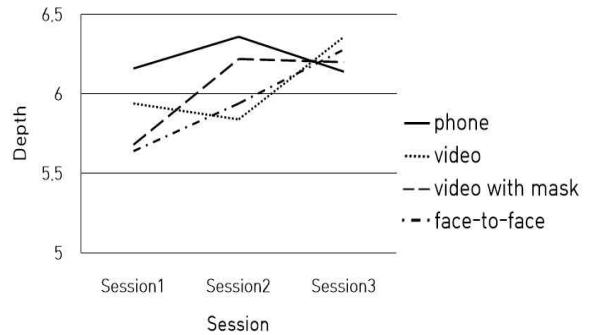


그림 2. 상담 방식별 회기의 깊이 점수 변화  
 Figure 2. Changes of session depth scores by each counseling modalities

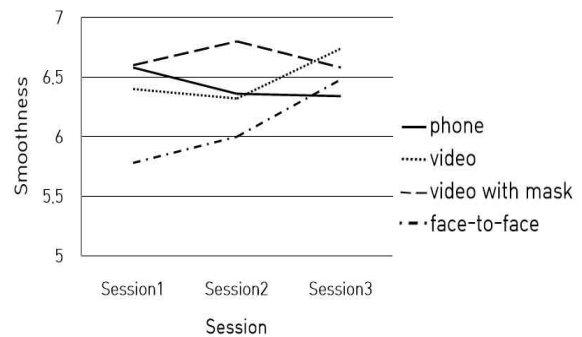


그림 3. 상담 방식별 회기의 순조로움 점수 변화  
 Figure 3. Changes of session smoothness scores by each counseling modalities

### 3. 상담 회기별 작업동맹의 집단간 비교

각 회기별 내담자가 평가한 작업동맹 수준의 평균과 표준편차가 표2에 제시되어 있다. 내담자들이 평가한 작업동맹 수준은 전화나 가면화상상담의 경우는 3회기에 하락하는 추세를 보이거나, 대면상담과 화상상담의 경우는 1~3회기 사이에 지속적으로 상승하는 추세를 나타내는 미묘한 차이를 나타냈다 (그림 4 참고). 다만 두 집단씩 쌍을 지워 실시한 Mann-Whitney U test 결과 회기별 작업동맹의 집단간 차이는 모든 두 집단 쌍에서 1회기 ( $z=-.08 \sim -1.44$ ,  $p=.97 \sim .17$ ), 2회기( $z=-.38 \sim -1.46$ ,  $p=.74 \sim .17$ ), 3회기( $z=-.17 \sim -.91$ ,  $p=.91 \sim .39$ )로 통계적으로 유의미하지 않았다. 따라서 온라인상담 3가지 방법과 대면상담 간 회기마다 내담자가 평가하는 작업동맹의 수준은 비슷하다고 볼 수 있다. 또한, 작업동맹의 하위영역인 '과업동의' '정서적 유대' '목표합의'에 대한 평가도 모든 회기, 모든 집단쌍에서 유의미한 차이를 나타내지 않아, 작업동맹의 특정 하위영역에서의 점수 또한 유사하다고 볼 수 있다

표 2. 회기별 작업동맹에 대한 전화와 화상, 디지털가면, 대면상담 참여자들의 평가 점수

Table 2. Working alliance scores of each sessions evaluated by phone, video, video with digital mask, and face-to-face counseling participants

	counseling modality							
	phone		video		digital mask		face-to-face	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
session 1	6.38	.78	6.25	.62	6.53	.58	6.13	.74
session 2	6.60	.45	6.40	.54	6.68	.43	6.28	.68
session 3	6.37	.77	6.73	.34	6.54	.66	6.53	.58

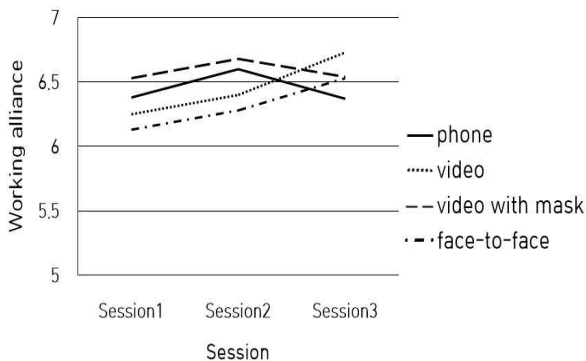


그림 4. 상담 방식별 회기의 작업동맹 점수 변화

Figure 4. Changes of session working alliance scores by each counseling modalities

### 4. 상담 사후 만족도 집단간 비교

사후 만족도 점수를 비교하였을 때 대면상담과 가면화상상담이 평균과 표준편차가 동일하게 6.80(SD=.42), 화상상담 6.70(SD=.48), 전화상담 (6.50, SD=.85) 순으로 나타났다. 전화상담의 만족도 표준편차가 다소 높은 것이 눈에 띄는데 이는 전화상담 집단 안에서 만족도 편차가 상대적으로 컸음을 말한다. 두 집단씩 쌍을 지워 실시한 6번의 Mann-Whitney U test 결과 그 차이는  $z$  값이  $-.70 \sim .00$  ( $p=.63 \sim 1.00$ )로 모두 통계적으로 유의미하지 않았다. 즉, 상담방법 간 내담자의 상담만족도에 차이가 없는 것으로 볼 수 있다.

### 5. 내담자 경험에 대한 사후면접 내용 비교

내담자들의 내담 경험에 대한 사후면접 내용 분석 결과는 표3으로 요약되었다.

전화상담을 받은 내담자들은 상담 시작 전 상담을 위한 이동이 필요없고, 쉽고 편안한 방법이라는 점에서 기대를 가졌으며, 전화라는 매체가 상담을 위한 소통에 어려움이 있을까 하는 우려가 있는 경우와 별 우려 없이 상담을 받게 되었다는 응답이 많았다. 전화상담이 쉽고 편안한 경험을 제공해주었다는 점은 기대와 같았으나, 소통이 잘 안될까 하는 우려와 달리 상담을 통해 기대보다 많은 변화를 얻게 되었고 소통도 잘 되었다는 응답이 나왔다. 상담에 대한 느낌은 편안하다, 따뜻하다는 표현이 많이 나타났으나, 집중이 어려웠다는 소수 응답이 나와, 전화상담 참여자들 중에는 부정적 경험을 한 경우도 있었다.

화상상담의 경우는 상담 환경이 편안할 것이라는 기대와 더불어 인터넷 연결 불안정에 대한 우려, 대면보다 친밀감 형성에 어려움이 있을까 하는 우려가 있었다. 기대와 마찬가지로 상담 환경은 편안하게 느껴졌으며 인터넷 연결이 끊겼던 경험도 있었으나 우려와 달리 화상으로도 소통이 잘 된 경험을 하였다. 상담에 대한 전체적인 느낌 역시 편안함이 가장 많았으며 그 외 문제해결됨, 색다른 경험 등이 언급되기도 하였다.

가면화상상담의 경우는 상담 전 기대에서 디지털 가면에 대한 호기심이 많이 나타났었고, 디지털 가면이라는 표현과 감정을 잘 전달할지에 대한 우려가 있었다. 가면을 활용함으로 인한 익명성의 보장이 기대와 동일하게 충족되었고, 실제 상담 경험이 기대보다 만족스러웠고 생각보다 가면이 표정을 잘 인식하는 것으로

표 3. 내담자의 내담 경험에 관한 사후면접 분석 결과

Table 3. Summary of post-interviews regarding participants' counseling experience

Question	phone	video	digital mask	face-to-face
expectations before the counseling	commuting time saving(4)* easy and convenient(4) comfortable surrounding (2) curiosity about counseling practice(2)	comfortable surrounding(7) curiosity about video counseling(3) curiosity about counseling practice (1)	curiosity about digital mask (5) telling honestly (3) secured anonymity (2)	problem resolving (3) telling honestly(3) face-to-face contact(1) getting various perspectives (1) curiosity about counseling practice (1) nothing (1)
worries before the counseling	difficulty in understanding each other (4) nothing (4) anxiety of meeting a stranger (1) misunderstanding of my way of speaking (1)	unstable Internet(3) difficulty in forming intimacy(3) difficulty in understanding each other (2) finding a private space for video- conferencing(2)	difficulty in delivering facial expression and emotion(4) difficulty in understanding (2) unsecured anonymity even with a mask(1) difficulty in forming intimacy(1) time consuming for commuting(1) nothing (1)	time consuming for commuting(3) nothing(3) anxiety about experiment participation (2) anxiety of meeting a stranger(1)
same as the expectations or worries	easy and comfortable (3) hard to focus (1)	comfortable surrounding(5) unstable Internet(2) expectations met (1)	secured anonymity (3) problem solved (2) telling honestly (2) similar experience as video counseling (1)	telling honestly(3) problem solved(3)
differences from the expectations or worries	changed greater than expected(4) understand each other very well(4) telling honestly (2) feeling stability(1)	understand each other very well(3) telling honestly(2) similar experience as f2f counseling (2) stable Internet (1)	more satisfied than expected (4) mask delivered facial expression better than expected (3) comfortable (2) regret on mask's poor performance of facial expression (1) similar experience as f2f counseling(1)	more satisfied than expected(2) inhibition overcome(2) maximized my strenghts(1) comfortable(1) satisfied up to the level of offset the commuting time (1)
feeling after counseling	comfortable(5) warm (3) refreshing(2) hard to focus(1)	comfortable(5) problem resolved(3) unusual experience (2) refreshing(1) self reflective(1)	comfortable(6) stable(2) changed(2) positive(1) refreshing(1) unusual experience (1)	comfortable(6) refreshing(2) feeling self confidence(2) intimate(2) feeling trust(1)
good aspect compared to f2f counseling	anonymity(4) accessible from my place (3) comfortable(2) time-saving(2) concentrate on the voice (1) honest self disclosure (1)	time saving (7) convenience(2) not serious (1)	anonymity(3) good for overcome inhibition(3) honest self disclosure (2) good for relationship building(2) accessible from my place (2) comfortable(2) no prejudice (1)	
bad aspect compared to f2f counseling	frustrating due to no visual information (8) decreased credibility(2) anxious about the counseling going smoothly(1) not good for indepth understanding(1)	unstable Internet (4) nothing(3) hard to get intimate relationship(2) cumbersome preparation(2)	not good for understanding facial expression or mood(4) nothing(3) regret for not seeing the face(2) unstable Internet (1) difficulty in bonding(1)	

\*Frequency of the subject in the interview transcript under such question, f2f (face-to-face)

경험하였다. 이 집단 또한 전체적인 상담에 대한 느낌은 편안함이었으며 그 외 안정감이나 색다른 경험을 느꼈다고 하였다.

대면상담의 경우는 상담환경의 편안함이나 편리함, 매체 활용에 대한 호기심 등의 기대를 표현한 여타 온

라인상담 집단과 달리, 문제해결을 기대하고 속 이야기를 하고 싶다는 기대를 가지고 시작했다고 하였고, 상담 전에 특별한 우려가 없다고 한 경우가 많았으나 이동으로 인한 시간 소요에 대한 우려가 나타났다. 상담 경험은 기대와 마찬가지로 속 이야기를 하게 되고 문제가

해결되는 경험을 가졌다고 하였으며 상담 후 느낌은 역시 편안함이 가장 많았으나 다른 집단에서 나타나지 않은 표현으로 '자신감', '친밀감', '신뢰감'과 같은 표현이 나타나 온라인상담 집단과 상담이 주는 느낌에서 다소 차이가 있었다.

참여자들은 대부분 상담을 처음 받아보는 경우여서 자신이 참여해보지 않았던 상담 방법에 대해 비교할 수 있는 객관적 눈을 가졌다고 보기는 힘들다. 그러나, 대면상담과 (가상적으로) 비교해볼 때 자신이 받은 온라인상담 방법이 가지는 장단점을 생각해보게 했는데, 화상상담이 시간절약과 편리함이라는 장점이 강하게 부각되는 것과 달리 얼굴노출이 되지 않는 전화와 가면화상상담 집단에서는 익명성, 낮가림 도움, 솔직함, 선입견 배제 등과 같은 익명성과 관련된 장점이 두드러지게 언급되었다. 반면 전화나 가면화상상담의 경우 상대의 표정과 얼굴을 보지 못해 답답하고 분위기를 알 수 없고 신뢰도도 떨어진다는 점이 단점으로 언급되어 얼굴노출이 되지 않는 상담방법이 가지는 양면성을 보여준다. 화상상담의 경우는 인터넷연결 끊김과 준비과정이 번거로운 것 등이 단점으로 꼽혔다.

#### IV. 논의 및 결론

본 연구에서는 온라인상담 방법 중 전화, 화상, 가면화상상담 방식이 대면상담과 비교하여 회기의 깊이나 순조로움, 작업동맹, 상담만족도, 내담자의 질적 경험 등이 어떠한지를 비교해보기 위하여 양적, 질적 연구방법을 활용하여 탐색하였다. 연구결과에 대한 논의는 다음과 같다.

첫째, 온라인상담 방식들과 대면상담 간에는 양적자료인 회기의 '깊이'수준에서 유의미한 차이가 나타나지 않았으나 질적자료에서는 미묘한 차이가 감지되었다. 특히 상담자를 대상으로 한 질적연구들[9][19][20]에서는 온라인상담에서 대면적 접촉이 일어나지 않기 때문에 깊이 있는 상담이 어렵고 인지행동상담과 같은 특정 접근방식의 유리함이 두드러지는 것[6] 등으로 인해 다른 접근법으로 훈련받은 상담자의 경우 상담자의 역량 있는 개입이 제한되고 상담의 효과가 낮아질 것에 대한 문제가 제기[10]되고 있다. 그러나 본 연구의 결과를 통해 볼 때, 온라인상담 방식에서도 내담자가 평가한 회기의 '깊이' 수치는 낮아지지 않았다. 오히려 면접자료

에서는 '기대보다 많은 변화가 있었다', '기대보다 만족한다' '생각보다 소통 잘된다' '속 이야기를 더 잘 하게 된다'는 점들이 상담 시작전의 우려와는 다른 경험이었음을 말하고 있어 온라인상담에 대한 내담자 편의 선입견이 상당히 존재했음을 볼 수 있었다. 상담자들의 경우에도 온라인상담을 실제로 경험하면서 온라인상담이 내담자들에게 실제로 도움이 되고 있다는 인식의 전환이 일어나고 있다[2][19]. 따라서, 온라인상담이 '깊이'가 부족할 것이라는 것은 선입견에 불과할 가능성이 있고, 본 연구의 양적 자료 또한 그 가능성을 지지한다.

그러나 사후면접 내용 중 참여자들의 '상담 후 느낌'에서 오직 대면상담 집단에서만 자신감, 친밀감, 신뢰감이라는 단어가 등장한다. 또 대면상담과 비교하여 온라인상담 경험자들이 지목한 단점으로 '친밀감 형성 어려움', '깊은이해 어려움', '유대감 어려움' 등과 같은 내용이 나타나고 있다. 본 연구의 회기 '깊이'에 대한 양적 결과는 온라인상담 방식이라고 해서 상담의 깊이가 얕지 않다고 말하고 있으나, 질적 자료는 내담자가 경험한 회기의 느낌에 미묘한 차이가 있음을 보여준다.

둘째, 온라인상담 방식 중 전화와 가면화상상담 등 얼굴노출이 되지 않아 익명성이 높은 방식에서는 참여자들이 상담초기에 '순조로움'을 더 많이 경험하는 것으로 나타났다. 이는 사후면접 내용에서도 나타나는데, 전화와 가면화상상담을 경험한 집단에서 '익명성'과 '낮가림있는 사람에게 도움이 된다'는 점이 대면상담과 비교하여 가장 큰 장점으로 꼽힌 것이다. 이 연구결과는 전화나 디지털 가면을 써서 얼굴을 가리게 될 때 내담자들이 자기개방을 더 쉽게 하게 되고 더 솔직해진다는 선행연구결과[2][3]와 일맥상통하다. 특히 얼굴을 가리는 온라인상담 방식은 자기개방성향이 낮고 불안이 높은 사람의 자기개방이 높아지는 효과를 가져온다[3]. 즉, 얼굴노출을 최소화하는 온라인상담 방식은 상담초기에 자기개방에 대한 불안이 높은 내담자들에게 순조롭고 편안한 과정을 제공하여 상담에 몰입할 수 있도록 돕는다고 볼 수 있다. 그러나 상담자 입장에서는 내담자의 표정이나 분위기 등을 통해 많은 정보를 얻는 것도 사실이므로 얼굴은 가리되 표정 인식을 정확하게 하여 가면형태로 재연해주는 디지털가면과 같은 도구들이 상담에 활용되는 것에 대한 장점이 있다고 볼 수 있다.

셋째, 참여자들이 평가한 각 회기별 작업동맹 수준 총점과 그 하위영역은 상담방식에 따라 차이가 나지



않았다. 이는 상담 방식이 온라인이건 오프라인이건, 얼굴이 노출되진 되지 않건 간에 내담자가 평가하는 작업 동맹은 총점과 하위영역에 있어서 모두 유사한 수준으로 유지된다는 것을 보여준다. Simpson 등 (2014)[11]은 여러 선행연구를 검토한 후, 화상상담의 경우 내담자들의 작업동맹에 대한 평가는 대면상담 같거나 더 낮다고 결론내리고 있는데, 본 연구의 결과는 화상상담 뿐 아니라 전화나 가면화상상담 등 얼굴이 보이지 않는 온라인상담에서도 작업동맹 수준이 대면상담에 뒤지지 않음을 보여준다. 물론 Simpson 등(2014)[11]은 내담자들에 비해 상담자들은 화상상담의 작업동맹이 가지는 취약성을 언급하는 경우가 종종 있다고 하였는데, 이는 국내 연구[9]에서도 유사하게 나타나 화상상담 상담자의 경우 관계형성과 정서적교류 측면에서의 제한을 느끼게 되어 작업동맹 형성이 대면상담에서와 같지 않다고 보는 경향이 있음을 발견하였다. 그러나 본 연구에서는 작업동맹의 하위영역인 ‘정서적 유대’ 또한 상담방식에 따른 차이가 나타나지 않아, 작업동맹의 정서적 유대적 측면이 온라인상담에서 정말 낮아지는지에 대해서는 본 연구의 결과를 확인해보는 추후 연구가 필요하다.

넷째, 참여자들이 평가한 사후 상담만족도 수준도 상담방식에 따라 차이가 나지 않았다. 상담만족도를 효과 크기로 치환할 수는 없지만, 이 결과는 온라인 혹은 화상상담의 효과크기가 대면상담과 유사하게 나타난다는 메타분석 결과들[5][6]과 같은 선상에 있는 것으로 해석된다. 메타분석 결과, 상담의 방식에 따라 효과 크기에 다소 차이가 나타났는데, ‘오디오’만의 상담의 효과크기가 .91, 채팅상담 .53[5], 화상상담은 .99 였는데 화상상담과 대면상담의 효과크기가 비슷한 수준으로 나타난 바 있다[6]. 본 연구의 상담만족도는 한문항으로 평가되었고 표본 수도 작기 때문에, 이 부분에 대해서는 향후 추가 검증이 필요하겠다. 다만, 초기 작업동맹이 상담성과를 예측하는 가장 중요한 변수[13]라는 점에서 본 연구에서 나타난 전화, 화상, 가면화상 및 대면상담의 초기 작업동맹 수준의 유사성이 사후만족도의 유사함을 예측하는데 중요한 기여를 할 것이라 해석할 수 있다.

본 연구를 통해 우리는 다음과 같은 결론을 내릴 수 있다. 첫째, 전화, 화상, 가면화상상담은 대면상담과 비교할 때 작업동맹 수준에 별 차이가 없으며 이는 유사한 상담만족도를 도출하는 배경이 된다. 둘째, 온라인

상담인 전화, 화상, 가면화상상담은 대면상담과 비교할 때 상담회기의 깊이가 얕다고 볼 수 없으나 내담자들의 정서적 경험에서는 미묘한 차이가 발견된다. 셋째, 전화와 가면화상상담 등 얼굴노출이 되지 않는 온라인상담 방법은 내담자들의 상담초기 자기개방을 더욱 쉽게 만들어 회기 경험이 보다 순조롭게 경험되게 하는데 도움이 된다. 그러나 본 연구의 양적 연구결과는 소규모 참여자들을 대상으로 얻어진 것이므로 보다 대규모의 연구를 통해 본 연구의 결과가 재확인될 필요가 있다.

본 연구는 다양한 온라인상담 방법이 내담자들의 경험양상을 어떻게 다르게 만드는지에 대한 기초적 정보를 제공함으로써 향후 효과적이고 사용이 편리한 온라인상담 방법들을 개발하고 실용화하는데 도움이 될 수 있다는 점에 연구 의의를 둔다. 그러나 디지털가면 화상상담의 실험결과가 소규모 참여자에 의해 진행하게 되어 좀 더 체계적이고 심층적 질문을 통한 경험연구가 이루어지지 못한 연구의 한계를 지닌다.

## References

- [1] J.Y. Kim, and Y.H. Lee, “The Trend and Issues on Untact Counseling and Psychotherapy: Focusing on Journal Papers”, *Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, Vol. 21, No. 1, pp. 775-805, 2021. DOI: <http://dx.doi.org/10.22251/jlcci.2021.21.1.775>
- [2] J.S. Hong, J.S. Choi and H.K. Kim, “Post-Covid 19, A Study on the Clients’ Experience of Non-face-to-face Counseling”, *Counseling Psychology Education Welfare*, Vol.8, No.4, pp. 261-290, 2021. DOI: <http://dx.doi.org/10.20496/cpew.2021.8.4.261>
- [3] J.H. Go, “CounselAR : Research on Psychological Counseling Service Using AR Mask”, Unpublished master’s thesis, Communication & Arts Yonsei University, Seoul, 2021.
- [4] E.S. Cho, Y.S. Oh, and E.H. Jang, “A Study on the Effectiveness of Counseling Using Digital Mask”, Unpublished research report funded by C-Lab of Samsung Electronics Co. Ltd, 2021.
- [5] A. Barak, L. Hen, M. Boniel-Nissim and N. Shapira, “A Comprehensive Review and a Meta-Analysis of the Effectiveness of Internet-Based Psychotherapeutic Interventions”, *Journal of Technology in Human Services*, Vol. 26, pp. 109-160, 2008. DOI: 10.1080/15228830802094429

- [6] E. Fernandez, Y. Woldgabreal, A. Day, T. Pham, B. Gleich and E. Aboujaoude, "Live Psychotherapy by Video versus In-person: A Meta-analysis of Efficacy and Its Relationship to Types and Targets of Treatment", *Clinical Psychology & Psychotherapy*, Vol. 28, No. 6, pp. 1535-1549, 2021. DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/cpp.2594>
- [7] Y.S. Oh and E.S. Cho, "Effects and Traits of Online Narrative Group Counseling Using Videoconferencing Modality: Comparing with Face-to-face Group Counseling", *The Journal of the Convergence on Culture Technology*, Vol. 6, No. 4, pp. 401-409, 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2020.6.4.401>
- [8] A.R. Chung, "A Phenomenological Study on the Experience of Non-face-to-face Videoconferencing Counseling of College Students", *Journal of Educational Innovation Research*, Vol. 32, No. 1, pp. 331-355, 2022. DOI: <http://dx.doi.org/10.21024/pnuedi.32.1.202203.331>
- [9] W.B. Choi, "A Qualitative Study of the Working Alliance Experienced by Counselors in Videoconferencing Psychotherapy", Unpublished master's thesis, Konkuk University, Seoul, 2021.
- [10] T. Lin, S.J. Stone, T.G. Heckman, and T. Anderson, "Zoom-in to Zone-out: Therapists Report Less Therapeutic Skill in Telepsychology versus Face-to-face Therapy during the COVID-19 Pandemic Psychotherapy", *Psychotherapy Theory Research Practice Training*, Vol. 58, No. 4, pp. 449-459, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1037/pst0000398>.
- [11] S.G. Simpson, and C.L. Reid, "Therapeutic Alliance in Videoconferencing Psychotherapy: A Review", *Australian Journal of Rural Health*, Vol. 22, No. 6, pp. 280-299, 2014. DOI: <https://doi.org/10.1111/ajr.12149>
- [12] S.K. Yoo, E.Y. Son, H.E. Sung, and M.J. Kim, "A Meta Analytic Review on the Relationship between Working Alliance and Counseling Outcome (1993-2016)", *The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, Vol. 29, No. 3, pp. 527-552, 2017.
- [13] E.J. Lee, and H.N. Choi, "Longitudinal Change Patterns of Working Alliance and Counseling Outcome", *Korean Journal of Counseling*, Vol. 19, No. 2, 365-385, 2018.
- [14] W.B. Stiles, S. Reynolds, G.E. Hardy, A. Rees, M. Barkham, and D.A. Shapiro, "Evaluation and Description of Psychotherapy Sessions by Clients using the Session Evaluation Questionnaire and the Session Impacts Scale", *Journal of Counseling Psychology*, Vol. 41, No. 2, pp. 175-185, 1994. DOI: <https://doi.org/10.1037/0022-0167.41.2.175>
- [15] S.H. Lee, and K.H. Kim, "A Validation Study of the Session Evaluation Questionnaire (SEQ)", *Korean Journal Of Counseling And Psychotherapy*, Vol. 5, No. 1, pp. 30-47, 1993.
- [16] A.O. Horvath, and L.S. Greenberg, "Development and Validation of the Working Alliance Inventory", *Journal of Counseling Psychology*, Vol. 36, No. 2, p. 223, 1989. DOI: <https://doi.org/10.1037/0022-0167.36.2.223>
- [17] H.Y. Kang, "An Analysis of Differences in Working Alliance by Counselor Experience Level", Unpublished master's thesis, Seoul National University, Seoul, 1995.
- [18] E.S. Bordin, "The Generalizability of the Psychoanalytic Concept of the Working Alliance", *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, Vol. 16, No. 3, pp. 252-260, 1979. DOI: <https://doi.org/10.1037/h0085885>
- [19] S.W. Ko, and K.I. Kwon, "A Qualitative Study on Counselor's Experience in Non-face-to-face (Video) Counseling due to COVID-19 Pandemic Crisis", *Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, Vol. 21, No.24, pp. 255-273, 2021. DOI: <https://doi.org/10.22251/jlcci.2021.21.24.255>
- [20] M.A. Seo, and J.S. Kim, "A Study on the Experience of Non-face-to-face Video Counseling by Family Therapists: Using Focus Group Interviews", *Family and Family Therapy*, Vol. 28, No. 4, pp. 451-470, 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.21479/kaft.2020.28.4.451>

※ 본 연구의 가면화상상담 실험은 삼성전자의 C-Lab 마스크팀이 개발한 디지털가면 프로그램 활용하였으며, 해당 디지털가면의 효과성 연구 보고서의 일부 결과가 본 논문에 활용되었음.

※ 본 연구는 2022학년도 상명대학교 교내연구비의 지원을 받아 진행되었음.