

<http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2022.8.6.67>

JCCT 2022-11-8

디지털가면을 활용한 화상상담에 대한 상담자들의 상담 경험 연구

A Study on the Counseling Experience of Counselors on Video Counseling with Digital Mask

조은숙*, 장은희**, 오윤석***

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

요약 본 연구에서는 디지털가면을 화상상담에 활용한 가면화상상담을 진행한 상담자들의 경험을 탐색하는데 그 목적이 있다. 이를 위하여 총 10사례에 대한 가면화상상담을 경험한 4명의 상담사와의 초점집단면접 자료가 주제분석방법을 활용하여 분석되었다. 상담사들은 가면화상상담에 대한 우려가 있었으나 점차 적응해나갔으며 편안함과 재미를 느꼈다. 그러나 화상상담에서보다 더 큰 피로와 부담감을 느껴 가면화상상담을 위한 추가적인 교육훈련이 필요하다고 보았다. 또한 내담자들의 신속한 자기개방과 상담과정을 관찰하면서 디지털가면이 상담매체로 활용될 가능성을 긍정적으로 전망하였다. 본 연구의 결과에 기초하여 우리는 온라인 상담매체 활용을 위한 상담자 지원이 필요함을 제안하였다.

주요어 : 디지털가면, 화상상담, 상담자 경험, 상담자 훈련

Abstract The purpose of this study was to explore the experiences of counselors who conducted video counseling using digital mask. To this end, the contents of the focus group interview with four counselors who experienced mask video counseling for a total of 10 Korean college student clients were analyzed using thematic analysis method. Participant counselors reported that they had been concerned about mask video counseling before the start but gradually be adjusted to the method. Since they have observed the rapid self-disclosure of the clients and smooth counseling process, they positively predicted the possibility of digital masks as a therapeutic media. They also mentioned the need for additional education and training for the counselors who are using the new on-line counseling media. Therefore, various supports for proactive responses of counselors to online counseling media need to be explored.

Key words : Digital Mask, Video Counseling, Counselor Experience, Counselor Training

1. 서론

IT기술의 발전과 더불어 온라인 상담방법은 비약적인 발전을 거듭하고 있다. 이와 더불어 내담자를 돕기

위한 매체로서 다양한 온라인 상담방법이 전통적인 대면 상담과 비교하여 얼마나 효과적인지에 대한 다각적인 검토 연구[1][2][3]가 이루어지고 있다. 이를 위해 다양한 상담매체에 대한 내담자들의 경험 뿐 아니라 상담자들의

*정회원, 상명대학교 가족복지학과 조교수 (제1저자, 교신저자)
**정회원, 상명대학교 가족복지학과 석사과정 (공동저자)
***정회원, 상명대학교 가족복지학과 박사수료 (공동저자)
접수일: 2022년 9월 7일, 수정완료일: 2022년 9월 30일
게재확정일: 2022년 10월 15일

Received: September 7, 2022 / Revised: September 30, 2022
Accepted: October 15, 2022
*Corresponding Author: grace123@smu.ac.kr
Dept. of Family Welfare, Sangmyung University, Korea

경험 연구가 이루어지고 있다. 상담을 하는 사람은 상담자이므로, 상담자가 그 매체를 편안하게 활용하고 상담자로서의 역량을 그 매체를 통해 잘 발휘할 수 있어야 효과적인 상담이 가능할 것이므로 상담자의 경험에 대한 연구는 중요하다. 이런 맥락에서 본 연구는 새로운 상담매체로 등장하고 있는 디지털가면을 활용한 화상상담(이하, 가면화상상담)에 대한 상담자들의 경험을 알아보고자 한다.

온라인 상담방법은 점차 다양해지고 있고 각각 장단점을 가지고 있다[4]. 채팅이나 챗봇과 같은 텍스트 기반의 상담은 높은 익명성이 있지만 비언어적 단서를 전혀 발견할 수 없어 상담의 깊이가 깊지 않을 수 있다. 전화와 같은 음성 기반 상담은 목소리 톤이나 침묵 등을 관찰할 수 있기 때문에 비언어적 단서가 부분적으로 보충되는 동시에 익명성이 보장되는 장점이 있으나 표정이나 제스처 등의 비언어적 단서를 얻지 못하는 한계가 있다. 화상상담은 시각적인 비언어적 메시지의 관찰이 가능하다는 점에서 코로나 상황에서 가장 많이 활용되는 온라인 상담이 되었지만[5] 사회불안정도가 높은 내담자들에게는 화면에 비친 자기 모습이 또 다른 불안요인이 되어 상담의 저해요소가 되는 경우가 있다[6]. 또한, 정보 보안문제 등을 고려할 때 화상상담을 통해 얼굴이 영상자료로 유출, 오용될 것에 대한 우려를 상담자들이 가지고 있기도 하다[6][7]. 이런 상황에서 AR (Augmented Reality) 기술을 적용한 디지털 가면은 이러한 화상상담의 단점을 보완하는 좋은 해결책으로 보인다.

AR 기술을 활용한 디지털 가면은 사용자의 얼굴표정, 제스처와 같은 비언어적 메시지를 인식하여 마스크에 실시간으로 구현하고 그 마스크가 실제 얼굴 위에 겹쳐지도록 하는 방식으로 작동한다. 얼굴 위에 다양한 동물 모양, 혹은 사람 얼굴 모양의 마스크를 사용자가 선택할 수 있으며, 얼굴 자체는 가려지면서 입과 눈 등의 움직임 등은 전달되도록 함으로써 익명성을 보장하면서도 표정과 제스처 등 상담에서 중요한 비언어적 단서들을 포착할 수 있다. 따라서 디지털 가면은 사회적 불안이 높은 내담자들에게 상담에 대한 접근성을 높여 주면서도[8] 상담자에게는 비언어적인 단서를 감지하게 하는 장점을 가진다. 실제로 가면화상상담을 경험한 내담자들의 상담 만족도와 상담동맹 수준, 상담회기에 대한 깊이 경험 등은 화상상담이나 대면상담 내담자와 차이가 없었으며 상담초기에 순조로움을 느끼는 정도는

상대적으로 더 나은 것으로 나타난 바 있다[9]. 또한 다양한 온라인 상담 방식별로 효과크기를 비교한 메타분석 연구[1]에서도 표정이 보이는 비디오 상담방식이 오디오만의 상담방식보다 효과 면에서 더 낫다고 볼 증거가 발견되지 않아 가면화상상담의 효과에 대한 우려를 불식시킨다.

그런데, 코로나 상황에서 준비 없이 온라인 상담을 경험했던 상담사들의 경험은 내담자들만큼 긍정적이지는 않다. 상담사들은 온라인 상담의 경험 부족에서 오는 불안과 상담효과에 대한 의구심을 가지고 상담을 시작하는 경우가 많았다[7][10][11]. 상담자들은 온라인에서는 자신의 치료적 기술을 제대로 활용하지 못했으며 상담성과도 대면상담보다는 낮다고 인식하였다[5]. 이와 같이 상담사들이 온라인 상담에 대한 윤리적 지침의 혼란, 적절한 기술활용의 어려움 등을 호소하는 상황에서 온라인 상담을 하는 상담자들을 위한 추가적 훈련의 필요성이 제기되고 있다[5][11]. 특히 가면화상상담은 가면에 구현되는 대략적 표정만을 통해 내담자의 실제 감정을 포착해야 하므로 상담자에게는 더 부담스러울 수 있다. 아무리 좋은 상담 매체라 할지라도 그것을 이용하는 상담자의 능력이 뒷받침되지 못하면 상담의 효과가 보장되기 어려울 것이다. 그런 점에서 가면화상상담에 대한 상담자의 경험을 탐색해보는 것은 의미가 있을 것이다.

이에 본 연구는 가면화상상담을 경험해본 상담자들에게 대한 초점면접을 통해 가면화상상담에 대한 상담자들의 경험을 파악하고자 한다. 구체적으로는 가면화상상담에 대한 상담자로서의 경험, 치료매체로서의 디지털가면의 전망과 이를 효과적으로 활용하기 위해 필요한 상담사의 역량 등을 중심으로 살펴보고자 한다.

II. 연구방법

1. 가면화상상담 진행 방법

가면화상상담은 서울시내 S대학의 심리적 웰빙을 주제로 하는 교양과목 수강생 중 희망 남녀 10명을 대상으로 3회기씩 개인상담으로 진행되었다. 내담자의 호소문제를 인간중심, 인지행동, 해결중심 등의 접근을 주로 활용하여 상담하였다. 상담은 S전자 연구팀이 개발한 '디지털가면 프로그램'이 세팅된 학교 상담실에서 디지털가면의 사용방법에 대한 간단한 오리엔테이션을 받은

후 내담자와 상담자가 각각 다른 방에서 온라인으로 접속하여 진행되었다. 이 디지털가면은 얼굴표정에 따라 연동되는 특성을 가진 사람 혹은 동물모양의 가면으로 내담자만 착용한 경우가 6사례, 상담자 내담자가 모두 착용한 경우가 4사례였다(그림1 참조). 디지털가면의 표정 인식 수준은 눈깜빡임이나 웃음 등은 포착되었지만 미묘한 표정변화나 눈물 등을 포착하지는 못하는 수준이었고, 내담자나 상담자는 상담 시작 전에 자신이 원하는 디자인의 가면을 선택하여 착용할 수 있도록 설계되어 있었다. 상담은 매회기 50분 내외로 진행되었다. 또한, 가면을 활용한 집단화상상담도 진행되었는데, 본 디지털가면을 개발한 엔지니어들을 대상으로 한 가면 집단상담을 참여상담사 중 1인이 3시간(1회기)동안 진행하였다. 이 집단상담은 프로그램 설비 등의 이유로 S 전자 연구실에서 진행되었다.

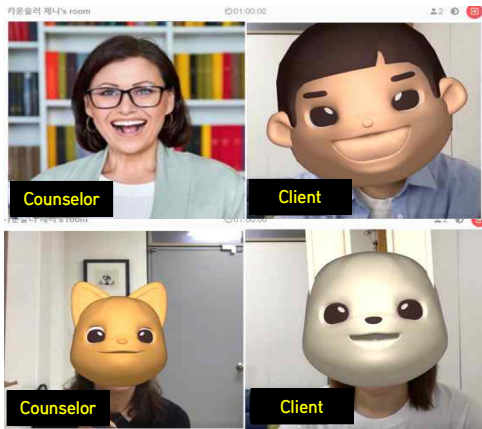


그림 1. 실험에 사용된 디지털가면의 이미지(위: 내담자만 착용, 아래: 상담사, 내담자 모두 착용)
 Figure 1. Pictures of digital masks used for the experiment (upper:client only mask, lower: client & counselor masks)

2. 참여 상담사들의 특성

참여 상담자들의 특성은 표1과 같다. 이들의 연령은 40-50대이며, 모두 여성으로 상담경력은 5-11년, 학력은 상담전공 박사과정 수료 이상이였다. 이들은 COVID-19 발발 이후 화상상담에 대해 충분한 경험을 한 상태였으며, 면접 당시 1:1 가면화상상담을 2~3사례(6~9회기) 진행하여 종료한지 1주일 이내였다. 모든 참여상담사가 내담자만 가면을 쓰는 경우와 상담사도 가면을 쓰는 경험을 각 3회기 이상 경험하였다. 상담사3은 이에 더하여 가면활용 화상 집단상담을 3시간(1회기) 진행한 경험을 가지고 있다.

표 1. 참여 상담사들의 특성

Table 1. Characteristics of participant counselors

	참여자1	참여자2	참여자3	참여자4
연령	48	58	49	48
성별	여	여	여	여
학력	박사수료	박사수료	박사수료	박사수료
상담 경력	7년	11년	8년	5년
가면화상상담 경험	개인 2사례 (6회기)	개인 2사례 (6회기)	개인 3사례 (9회기) 집단 1회기 (3시간)	개인 3사례 (9회기)

3. 초점집단 면접

초점집단면접은 2021년 10월에 디지털가면상담 실험이 이루어진 S대학 연구실에서 주연구자에 의해 대면으로 진행되었다. 주연구자는 다수의 질적연구 논문을 발표한 바 있으며 가족상담 슈퍼바이저이다. 면접에는 연구진 2인과 참여상담사 4인이 참여하였고, 휴식시간을 포함하여 3시간 가량 진행되었다. 질문목록을 기초로 반구조화된 면접이 진행되었는데, 관련 주제에 대한 참여자들 간의 상호작용을 통해 경험과 생각의 도출이 활발하게 일어나도록 하여 초점집단면접의 장점[12]을 살리고자 노력하였다. 면접 질문은 가면상담에 대한 상담가로서의 경험, 내담자의 반응에 대한 관찰 경험, 상담매체로서의 디지털가면에 대한 평가, 가면상담 이전의 예상과 하고 난 후의 경험 차이, 가면상담을 위해 상담자에게 필요한 훈련 등이 포함되었다.

4. 자료 분석방법

면접내용은 연구팀에 의해 현장에서 요약노트가 만들어졌으며 녹음된 면접내용은 진사되어 주제분석법 (Thematic analysis)[13]을 활용하여 분석되었다. 분석에는 연구진 3인이 함께 참여하였는데, 먼저 연구진 중 2인(주연구자 포함)이 면접내용을 수차례 읽으며 함께 개방코딩을 하고, 범주화를 통해 하위범주, 범주, 영역으로 묶어나갔다. 질적연구 논문을 2페이지 이상 발표한 바 있는 나머지 연구진 1인은 분석결과를 재점검하면서 범주의 적절성, 범주명의 적절성 등을 원자료와 비교 검토하면서 확인했다. 분석결과는 최종적으로 면접에 참여한 상담사들의 열람을 거쳐 분석의 적절성을 확인받고 피드백을 통해 미세한 수정을 거친 후 분석이 완료되었다.

III. 연구결과

표 2. 초점집단 면접 내용에 대한 분석 결과

Table 2. The result of thematic analysis of focus group interview contents

Domain	Category	Sub-category
Responses before starting VCD*	had concern	embarrassment and anxiety about new method
		negative prospects about the effectiveness of VCD
	had curiosity	curiosity about VCD
VCD process experience	comfortable for counselor & client	the mask made the client comfortable
		the mask made the counselor comfortable
	helps client's self-disclosure	helps client's self-disclosure at the early stage of the counseling
		helps introverts' self-disclosure
	fun experience to counselor & client	the character of the mask makes the counselor & the client fun
		express oneself by choosing a mask
	possible difference of client's and counselor's experience	there will be a limitation of counseling process, if it's better than concern
		client shows a deep response similar to face-to-face counseling
		client's response to the VCD is not as expected, sometimes
	increased burden on counselors	focus more on the voice and gestures of the client
experience additional burden and fatigue due to the mask		
Prospects of utilization of VCD	there are cases that VCD is more effective	more initiative seems to have gone to the client
		relatively well received by young clients
		more effective at dealing with light issues
	VCD has its own strengths	good for group counseling
		mask protects the client's personal information
		mask protects the counselor's personal information
		compensates for the shortcomings of phone counseling that does not show facial expressions
	needs for additional training for counselors	increases the counseling accessibility
		need for the sensitivity, openness, and agility of the counselor
		counselor needs to adapt and understand the online and media devices
positive prospects of utilization of digital mask	a lot of room for technological development of masks	
	digital mask can be accepted as a new medium of counseling	

*VCD:Video Counseling with Digital mask

초점집단 면접 자료를 바탕으로 상담자의 가면화상 상담 경험을 분석한 결과 3개의 영역, 9개의 범주, 22개의 하위범주가 도출되었다. 각 영역별 범주 및 하위범주는 표2과 같다.

1. 가면화상상담 경험 전 반응

‘가면화상상담 경험 전 반응’영역에는 ‘우려가 있었음’과 ‘호기심이 있었음’ 등 2개의 범주가 포함된다.

1) 우려가 있었음

‘우려가 있었음’ 범주에는 ① 새로운 시도에 대한 당황스러움과 걱정, ② 가면화상상담의 효과에 대한 부정적 예상 하위범주가 포함된다. 참여자들은 가면이라는 새로운 방법으로 상담을 진행하는 것에 당황스러움을 느꼈고, 기술활용과 관련된 조작방법 미숙과 오류 등을 걱정하였다.

“한다고 했을 때는 사실은 걱정이 됐죠. 만약에 하다가 뭐가 작동이 안 되면, 이게 맥이 끊길 텐데. 내 의도대로 흐름이 끊기면 날 도와줄 사람은 있나? 내가 뭐를 해야 되나? 이런” (참여자2)

또 참여상담자들은 가면화상상담은 집중이 안되고 제대로 된 상담이 이루어지기 어려울 것이라고 부정적으로 예상했다.

“저도 사실 되게 부정적이었어요. 처음에, 가면도 이렇게 별로 잘 만들어 지지도 않았고, 뭘 한다는 거야 막 이러면서. 왜 이런 연구를 하지? 누가 돈 주고 살까? 되게 고민을 했었어요”(참여자3)

2) 호기심이 있었음

‘호기심이 있었음’ 범주에는 ① 가면화상상담에 대한 궁금증 하위범주가 포함된다. 참여상담자들은 가면을 활용한 화상상담이 어떤 형식으로 어떻게 진행될지에 대한 궁금증을 가지고 시작하였다.

“일단 어떨까에 대한 궁금증이 사실은 되게 많았어요. 어떨까 과연. 그리고, 제가 실제로는 안해봤지만, 방송 통해서 가상현실이나 메타버스 이런 것들을 읽어왔기 때문에, 이것도 그런건가, 어떨까, 이런 궁금증...”(참여자2)

2. 가면화상상담의 과정 경험

‘가면화상상담의 과정 경험’ 영역에는 ‘상담자 내담자 모두 편안함을 느낌’ ‘내담자 자기개방 잘 됨’ ‘상담자와 내담자 모두 재미를 느낌’, ‘상담자와 내담자의 경험이 다를 수 있음’ ‘상담자의 부담이 커짐’ 등 5개의 범주가 도출되었다.

1) 상담자와 내담자 모두 편안함을 느낌

‘상담자와 내담자 모두 편안함을 느낌’에는 ① 가면으로 인해 내담자가 편안해 함, ② 가면으로 인해 상담자가 편안함을 느낌 등 2개의 하위범주가 포함된다.

참여자들은 내담자들이 가면으로 만들어진 익명성에 만족감과 편안함을 느끼는 것을 관찰할 수 있었고, 가면이 사라질까봐 노트북의 얼굴인식 범위에서 벗어나지 않으려고 애쓰는 내담자의 모습을 보기도 했다.

“일단 가면을 썼을 때 내담자분이 편하게 느낀다는 거는 제가 느끼겠더라고요”(참여자1)

또한, 내담자뿐 아니라 상담자인 참여자들도 가면으로

모습을 가리는 것에 편안함을 느꼈고, 화상상담 또는 대면상담에 비해 상담자의 긴장이 더 풀어지고 일상적인 대화가 이루어지는 것을 경험하였다.

“저의 어떤 것들이, 부시시함이나 이런 것들이 좀 가려지니까 좀 편안함이 있더라고요.”(참여자2)

2) 내담자 자기개방 잘됨

‘내담자 자기개방 잘됨’에는 ① 상담초기 자기개방에 도움이 됨, ② 내향적인 내담자의 자기개방에 유리함 등 2개의 하위범주가 포함된다.

참여자들은 가면 상담을 진행하며 내담자들이 상담 초기임에도 자신의 이야기를 쉽게 꺼내는 경향을 보였다고 하였다.

“전화 상담으로 할 만한 이슈가 첫 회기에 그냥 나오더라는 거죠. 그러니까 그런 부분에서 전화 상담의 대체물인데 조금 더 유리한 어떤 그런걸 볼 수 있다. 아무래도 표정이나 좀 이런 건 있으니까”(참여자3)

또한 낮가림이 심함에도 불구하고 깊은 수준의 이야기를 쉽게 하는 등 빠른 자기개방이 이루어짐을 경험하였다.

“낮가림이 심하고 내향적인 애들이었기 때문에 훨씬 되게 오픈을 빨리 했었고, 1회기, 2회기 상담 이럴 때도 아주 깊숙한 얘기들을, 어려운 얘기들을 해주는 걸 보면서 이게 아마 가면의 효과가 아닐까? 저는 좀 그런 생각을 했어요.”(참여자3)

3) 상담자와 내담자 모두 재미를 느낌

‘상담자와 내담자 모두 재미를 느낌’에는 ① 가면의 캐릭터로 인해 상담자와 내담자가 재미를 느낌, ② 가면 선택을 통해 자신을 표현하게 됨 등 2개의 하위범주가 포함된다.

참여자들은 가면의 캐릭터로 인해 상담자와 내담자 모두 재미를 느끼게 되는 것을 경험하였다. 참여자들은 어떤 가면을 사용할지 고르는 재미를 느꼈고, 가면을 쓰고 내담자와 만나는 것이 마치 가면무도회 같이 느껴져 재미의 요소가 있다고 설명했다.

“여기(얼굴)만 쓰고 여기(배경)는 왔다리 갔다리 이렇게 하니깐, 뭔가 우리가 가면무도회에 나간 것처럼 재미있는 요소들이 있고” (참여자3)

또한, 가면을 자신을 표현하는 하나의 도구로 보게 되면서 자신의 정체성이나 그날의 기분 등을 반영한 가면을 고르려는 경향을 상담자 자신이나 내담자 모두에게서 발견하였다.

“내 오늘 기분에 따라서 이걸 고를까, 아니면 나의 이미지를 좀 나타낼 그런 거를 고를까? 뭐 이런 고르는 재미도 있고” (참여자2)

4) 상담자와 내담자의 경험이 다를 수 있음

‘상담자와 내담자의 경험이 다를 수 있음’에는 ① 우려보다 나으리 가면상담의 과정적 한계가 있을 것 같음, ② 내담자는 대면상담과 유사하게 깊은 반응을 보임, ③ 가면활용에 대한 내담자 반응이 예상과 다른 경우가 있음 등 3개의 하위범주가 포함된다.

참여자들은 상담을 해보니 당초 우려한 수준 만큼은 아니지만 가면화상상담에서 전이 등의 상담적 변화가 나타나기 어려울 것 같으며 내담자의 자기성찰 등 깊은 수준의 상담으로 나아가기에는 한계가 있을 것 같은 경험을 하였다.

“그 토끼(가면), 이거 쓰고 있을 때, 개인 상담에서는 전이라는 거를 변화의 원리로 보잖아요. 그런데 그게 가능할까 이 가면을 쓰고. 그러니까 단지 얼굴만 가린다고 해서 이게 상담적 변화가 나타날 수 있을까 이런 생각도 들더라고요.” (참여자4)

그럼에도 불구하고 참여자들은 가면 상담을 통해 내담자들이 대면상담과 유사하게 깊은 반응과 대화 내용을 보이는 것을 경험하였다.

“내담자의 입장에서는 오히려 그 반응이나 말하는 어떤 내용이나 수준이나 이런 것들이 대면 상담 못지 않게 깊이 들어가는 것을 봐서...” (참여자2)

이러한 내담자들의 반응을 보면서 상담자들은 자신들이 느끼는 것과 내담자들의 느낌이 다를 수 있지 않을까

생각하였다. 즉, 상담을 하면서 내담자의 목소리 등에서 느껴지는 감정과 가면의 표정이 다른 것에 대해 상담자들은 불편함과 아쉬움을 경험하였으나 내담자들은 그 점에서 불편함을 못느끼는 것 같다고 말했다.

“내담자는 (느껴지는 감정과 가면의 표정이 다른) 그 부분에 대해서 저처럼 뭔가 좀 약간 답답하다 이런 것 없이 전혀 불편한 걸 못 느끼는 것 같았어요.” (참여자 1)

5) 상담자의 부담이 커짐

‘상담자의 부담이 커짐’ 범주에는 ① 내담자의 목소리와 제스처에 더 집중하게 됨, ② 가면으로 인한 추가적 부담과 피로 경험, ③ 주도권이 내담자에게 더 많이 간 것 같음 등 3개의 하위범주가 포함되었다.

참여자들은 가면 상담에서 내담자의 얼굴과 표정보다는 목소리와 제스처에 더 집중하게 되는 것을 경험하였다.

“내담자가 가면을 쓰고 있기 때문에 제스처나 그 목소리에 더 집중하게 되는 경향이 있었어요. 그리고 말의 내용에 대해, 대면을 할 때보다, 놓치지 않으려고 애를 쓰는 그런 부분이 있고.” (참여자2)

참여자들은 가면화상상담 시에 느껴지는 내담자의 감정과 보이는 표정 간 차이를 파악하고 이를 조정하여 이해하는 데에 큰 에너지 소모를 경험하고, 상담자 스스로 가면을 쓴 자신의 모습이 낯설고 신경 쓰이는 등 가면으로 인한 부담과 피로를 경험하였다.

“오히려 가면 쓰는 게 제 모습 같지가 않아서. 한 번씩 제가 보이는데 너무 이렇게 낯선 사람이 앉아 있으니까 그게 신경이 쓰이더라고요.” (참여자1)

또한 참여자들은 가면화상상담 장면에서는 대면상담과 달리 내담자가 상담의 주도권을 가지는 것 같은 느낌을 경험했다. 대면상담보다 상담자 자신의 작업에 대한 내담자의 피드백을 더 바라게 되고 해결책을 제시해 주어야 할 것 같은 압박감을 경험하기도 하였다. 익명성으로 인해 일방적으로 상담을 종결하거나 내담자가 원하는 방식으로 상담을 이용할 가능성도 있다고 느꼈다.

이러한 압박감은 내담자만 가면을 쓴 상태에서 더 두드러졌다.

“어떤 반응이 나올지 제가 되게 긴장하고 있었던 거 같아요. 그래서 사실은 에너지가 더 많이 들었던 것 같아요, 대면보다. 내가 한 게 잘 받아들여졌는지 그 반응을 어떻게든지 받고 싶은 거예요. 그래서 계속 거기에 집중하게 되더라고요. 또 어떤 경우에는 솔루션을 줘야 된다는 압박감이 있었던 것 같아요.”(참여자2)

3. 가면화상상담의 활용 전망

가면화상상담의 활용 전망 영역에서는 ‘가면화상상담이 오히려 효과적인 경우가 있음’, ‘가면화상상담만의 장점이 있음’, ‘상담자의 추가적 훈련 필요성이 있음’, ‘가면의 활용 전망 긍정적임’ 등의 4개의 범주가 도출되었다.

1) 가면화상상담이 오히려 효과적인 경우가 있음

‘가면화상상담이 오히려 효과적인 경우가 있음’ 범주에는 ① 대학생 내담자에게 상대적으로 잘 수용될 듯, ② 가벼운 문제를 다루는 것이 더 효과적일 듯, ③ 집단상담에 활용하기 좋을 듯 등 3개의 하위범주가 포함된다.

참여자들은 본 연구가 디지털 매체에 익숙한 대학생들을 대상으로 했기 때문에 내담자가 가면을 더 편안하게 받아들였을 것이며, 다른 연령층을 대상으로 하면 가면에 대한 수용이 달라질 수 있을 것이라고 말했다.

“저희가 대학생들을 대상으로 했기 때문에 이 친구들이 오히려 이런 매체를 사용하는 거에 대해서 그냥 너무 편안하게 받아들였던 것 같아요.”(참여자2)

또한, 가면화상상담에 참여한 내담자들의 호소문제가 가볍고 예방상담 같이 이루어져 더 효과를 보인 것으로 평가했다. 참여자들은 가벼운 고민거리로 상담받는 경우에는 시간, 비용 등 여러 측면에서 가면화상상담이 좋은 선택지가 될 수 있음을 느꼈다.

“이번에는 (내담자) 애들이 문제도 사실 가볍고, 사실은 예방상담 같은 느낌이 조금 있어가지고 상당히 효과적이었던 것 같아요.”(참여자4)

한편, 가면 집단상담을 진행해본 참여자는 가면이 개인상담보다 집단상담에 더 좋다고 느꼈으며, 여러 명의 내담자들의 비언어적 메시지를 파악하고 처리하는 등 가면 집단상담을 위해 상담자에게 요구되는 기술이 더 필요하지만, 수련이 잘 되고 기술적인 지원이 더 좋아진다면 집단원들 끼리의 얼굴 노출에 대한 부담이 큰 집단상담에 더 유용한 방법이라고 보았다.

“저는 이제 사실 집단상담할 때 너무 좋을 것 같아요. 개인상담보다는. 상담사만 잘 훈련된다면 괜찮을 것 같아요.”(상담사3)

2) 가면화상상담만의 장점이 있음

‘가면화상상담만의 장점이 있음’ 범주에는 ① 가면이 내담자의 신상을 보호함, ② 가면이 상담자의 신상을 보호함, ③ 표정 인식 안되는 전화상담의 단점 보완됨, ④ 상담의 접근성을 높임 등 4개의 하위범주가 포함되었다.

참여자들은 가면이 얼굴을 가려준다는 점에서 신상 보호에 유용하다고 평가했다. 참여자들은 SNS 등으로 사적인 대화 조차 유출될 것을 우려하는 청소년들이나 대학생에게 디지털가면은 일종의 안전지대로 느껴질 수 있다고 평가했다. 특히 내담자가 신상보호와 비밀보장에 예민해질 수 있는 회사나 학교 내 상담현장에서 가면을 사용하면 더 편안하게 상담을 할 수 있을 것이라고 말했다.

“그 사내에서 자기가 한 이야기가 비밀 보장이 된다고 하지만, 내가 이렇게 복도를 그쪽을 향해서 가서, 그 방을 들어간 거를 누가 보지 않았을까. 근데 이제 제일 예민했던 게 그거였던 것 같아요. 고충 사항이 있어서 얘기를 한다라든가 이렇게 한다 할 때도 가면을 쓴다면 훨씬 더 편안해 하긴 할 것 같아요.”(참여자2)

참여자들은 디지털가면이 상담자의 신상보호라는 장점을 가진다고도 하였다. 화상상담 시 내담자가 상담자의 모습을 녹화 및 촬영하여 악용할 가능성이 있다는 측면에서 가면은 상담자도 보호하는 장치가 될 수 있다는 것이다.

“디지털 가면이 상담자도 보호하고”(참여자3)

또한, 내담자의 모습이 드러나지 않아 자기개방이 용이한 전화상담과 비교하였을 때 가면상담은 익명성이 높은 동시에 표정까지 파악할 수 있어 더 유리한 상담 방법이라는 의견을 보였다.

“전화상담을 할 때, 내담자들이 이제 자기 감정 때문에 침묵이 좀 길어질 때가 있잖아요..... (가면상담에서는) 일단은 보면서, 애가 지금 손이든 뭐든 이렇게 움직이면서, 이렇게 좀 약간 그래도 움직임이 있으니깐 이렇게 기다리고..... 전화 상담이 더 사람의 호흡이나 이런 걸로 제가 집중 하느라고 에너지를 더 썼을 것이지.” (참여자2)

참여자들은 디지털가면이 낙인에 대한 우려 등으로 상담을 받기 꺼리거나 경제적으로 어려운 내담자들이 도움을 받을 수 있는 방법이라고 평가했으며 상담에 대한 접근성을 확실히 높여줄 수 있을 것으로 예상했다.

“상담실을 못 오고 되게 고민하고 끄꿍 앓는 애들이 꽤 있는데, 사실 학교 상담실도 무서워서 못 오는 애들이 있더라고요, 부딪히고 또 소문날까 봐. 이제 이런 애들도 있고, 돈은 없고, 유료로 갈 수 없는 애들이 있는데, 그랬을 때 이 아이들이 너무 도움을 받을 수 있는 방법이고...” (참여자3)

3) 상담자의 추가적 훈련 필요성 있음

‘상담자의 추가적 훈련 필요성 있음’ 범주에는 ① 상담자의 민감성, 개방성, 순발력 필요함, ② 상담자의 온라인과 매체에 대한 적응과 이해가 필요함 등 2개의 하위범주가 포함된다.

참여자들은 가면화상상담을 위해 상담자는 내담자의 비언어적 메시지를 파악할 수 있도록 충분히 예민해야 하고, 기존의 상담들을 내려놓고 내담자에게 따라가는 개방성이 있어야 한다고 보았다.

“상담사가 디지털 가면상담을 하려면 기계나 이루어지는 상담 내용이나 이런 부분에 좀 적응을 해야 될 것 같아요. 이론을 배우고 상담 과정을 어떻게 해야 되고 이런 것들을 우리가 머릿속에 가지고 있는데 가면 상담은 그런 부분에서 확장되어서 포용할 수 있는 그런 게 있어야 될 것 같아요. 그러니까 좀 열려 있어야 될 것

같아요.” (참여자1)

또 상담자는 온라인 상의 돌발상황에 대처할 수 있는 순발력을 지녀야 한다고 했다. 한편, 가면 상담자는 온라인 및 기계에 대한 적응과 이해뿐 아니라 매체를 선호하는 내담자에 대한 이해도 있어야 한다고 보았다. 상담자는 다양한 상담 전달방식에 대하여 훈련되어 있어야 하며, 가면을 사용할 적절한 대상과 그 활용법을 알기 위해 많이 사용해봐야 한다는 의견을 내기도 했다.

“기계에 대한 이해력도 있어야 되고 또 와이파이 끊긴다거나 뭐가 안 됐을 때 내담자한테 침착하게 얘기도 해 줄 수 있어야 되고, 상담사들도 틀어 있잖아요. 뭔가 그런 것보다는 조금 내담자 입장에서 내담자에 맞춰서 이론도 그렇고 여러 가지 방법도 좀 다양하게 좀 공부도 되고 이렇게 훈련이 돼야지 이거를 저희가 따라가고 할 수 있을 것 같아요.” (참여자3)

4) 가면의 활용 전망 긍정적임

‘가면의 활용 전망 긍정적임’ 범주에는 ① 가면을 기술적으로 발전시킬 여지가 많음, ② 가면은 새로운 상담 매체로 가능성 등 2개의 하위범주가 포함된다.

참여자들은 가면을 다양한 방식으로 발전시킬 수 있는 여지가 많다고 보고 있었다. 예를 들어, 디지털가면 매체에 다양한 요소를 부여할 수 있는 기능이 개발된다면 실제 상담매체로 활용될 때 더 많은 장점이 있을 것이라고 예상했다.

“되게 긍정적인 측면이 많을 것 같고 앞으로는 이게 더 개발되면 (중략) 명상 기능, 여러 가지, (배경화면을 통해) 상담사와 함께 바다로 가서, 이런 것도 이게 가능한 거잖아요. 앞으로 훨씬 더 업그레이드할 수 있는 요소들이 많을 것 같아요.” (참여자3)

참여자들은 익명성과 비언어적 단서의 전달성을 동시에 지니는 디지털가면에 대한 수요가 있을 것이며, 가면활용 온라인 상담이 전통적인 상담과는 다른 재미와 접근성이 강화된 상담의 새로운 한 영역이 될 수 있다고 전망하였다.

“Zoom 상담을 할 때도 애들이 자기 컨디션에 따라서 이 마스크를 쓰는 애들이 있더라고요. 집단상담할 때도 그렇고, 오늘 얼굴이 좀 부었어요 하면서 쓰고 나오더라고요. 그래서 가면에 대한 수요는 확실히 있을 것 같기는 해요.” (참여자4)

IV. 논의 및 결론

본 연구의 초점집단면접을 통해 나타난 가면화상상담에 대한 상담자들의 경험은 다음과 같이 논의될 수 있다.

첫째, 상담자들은 생소한 매체인 디지털가면을 상담에 활용하는 것에 대하여 사용방식의 서투름에 대한 걱정과 상담의 효과에 대한 우려가 있었으나 사용 경험이 누적될수록 가면화상상담에 적응해나가는 것을 볼 수 있었다. 이는 코로나 상황에서 화상상담을 준비없이 시작했던 상담사들의 경험과 매우 유사하다[10][11]. 이들은 화상상담에 대한 기술적 적응에 대한 부담과 온라인 환경에서의 상담과정의 차이에 적응하느라 상당한 부담을 경험했지만 시간이 지나면서 적응해나가게 되었다. 또한 화상상담의 효과에 대한 우려나 의구심을 가졌지만 내담자들이 오히려 비대면 환경을 편안하게 느끼고 자유롭게 자기개방과 감정표현을 하는 것을 경험하며 온라인 상담에 대한 생각의 변화도 경험하게 되었다. 이렇게 상담자가 매체에 적응해나가는 경험은 AR 마스크를 활용한 상담에서도 유사하게 나타난 바 있다 [8]. 특히, 가면화상상담의 유용성이나 효과에 대한 상담자의 부정적 선입견이 예상외로 긍정적인 내담자의 반응으로 인해 변화가 일어나는 것도 볼 수 있다. 물론 상담자 스스로도 가면으로 인한 편안함과 재미를 경험하면서 가면화상상담에 적응되어 간 측면도 있지만, 재미와 편안함 속에서 신속히 자기개방을 하고 깊은 반응까지 나아가는 내담자들과의 상호작용이 디지털가면의 유용성과 효과에 대한 상담자의 관점을 변화시켰다고 볼 수 있을 것이다.

둘째, 상담자들은 가면화상상담을 진행하면서 대면 상담에서와는 다른 어려움들을 경험하였고 이는 상담자의 훈련에 대한 필요 인식으로 이어졌다. 상담자들은 이미 화상상담에는 익숙해진 상태였는데, 가면을 통한 내담자의 표정 인식은 화상상담과는 또 다른 영역임을 경험했다. 가면으로 구현되는 내담자의 표정을 통해 내담자의

진짜 표정을 추측해야 했고, 이로 인해 시각적 정보 이외에도 목소리 등에 초집중 해야 하는 이중의 부담을 안게 되어 상당한 긴장과 피로를 경험하였다. 또한 경험적 작업 등으로 나아가기에는 개입에 제한이 있다는 경험도 하였다. 내담자가 선택한 사람이나 동물가면이 주는 그 자체의 이미지로 인해 내담자와의 관계속성이 영향을 받는 것도 느꼈다. 내담자만 가면을 쓰고 상담자의 얼굴이 노출될 때에는 노출된 자신의 모습에 신경이 쓰이기도 했으며 상담의 주도권이 내담자에게로 움직이는 것 같은 경험도 하였다. 이와 같은 상담사로서의 경험을 통해 상담사들은 디지털가면을 상담매체로 잘 활용하기 위해 매체에 대한 개방성과 이해 및 적응, 활용 방법에 대한 훈련과 더불어 시각과 청각정보 모두를 잘 소화해낼 수 있는 예민성도 길러야 한다고 보았다. 이는 가면화상상담이 상담자에게 또 다른 도전 과제이며 상당한 적응 노력이 필요함을 보여주는 결과라고 할 수 있다. 이와 관련하여 코로나 중 온라인 상담을 하고 있던 상담사 440명을 대상으로 한 연구[5]하나를 살펴볼 필요가 있다. 그 연구에서는 온라인 상담에서 상담사들의 치료적 기술 사용이 위축되면서 상담사가 지각한 상담의 성과도 대면에 비해 낮아진다고 인식하고 있음을 밝히고 있다. 이런 맥락에서 가면화상상담을 포함한 온라인 상담을 위한 상담사 훈련의 필요성이 지속적으로 제기되고 있다[5][11][14].

셋째, 상담자들은 가면화상상담에서 부담과 피로감, 개입에서의 한계 등을 경험하면서도 예상과 다른 내담자들의 반응을 통해 상담자의 경험과 내담자의 경험이 상이할 수 있음을 경험하였다. 실제로 본 연구에서 실시된 가면화상상담의 내담자들을 대상으로 한 다른 연구[9]에서는 내담자들이 상담에 대한 만족 뿐 아니라 상담동맹의 수준, 회기의 깊이에 대한 평가 등에서 대면상담이나 화상상담과 동일한 수준의 높은 평가를 내렸으며, 초기회기에 느낀 편안함으로 인하여 회기의 순조로움에 대한 평가가 대면이나 화상상담에 비해 더 높게 나타난 바 있다. 상담자들 또한 가면으로 인해 내담자들이 자기개방을 더 빨리한다는 느낌을 받았는데, 자기개방이 잘 일어나는 내담자들에게서 상담성과가 더 나타나는 경향이 있으며 자기개방은 상담자와 내담자의 치료적 관계가 잘 성립되었다는 지표이기도 하므로 [15] 이러한 내담자들의 신속한 자기개방은 상담자들에게 상담의 진보로 인식되었다. 이전에 대면상담을 주로

하였던 상담자들의 입장에서는 대면상담에 비해 가면 화상상담을 평가하게 되지만, 본 연구의 내담자들은 이전에 상담받았던 경험이 거의 없었기 때문에 이들의 경험에는 대면상담과의 차이에서 오는 불편감보다는 상담 자체로 인한 만족감이 더 작용했을 수 있다. 혹은, 이러한 상담자와 내담자 간의 경험의 상이성은 상담자들은 중년 여성들이며 내담자들은 기술문화에 익숙한 대학생 집단이라는 세대간 차이와도 관련될 수 있어 본 연구에서 나타난 상담자-내담자의 경험 차이 가능성에 대한 해석은 조심스럽게 내릴 필요가 있다.

넷째, 상담자들은 디지털 가면이 상담 영역에서 활용될 수 있는 여지가 충분하며 다양한 형태로 발전될 수 있다는 전망을 하고 있다. 이들은 특히 사회불안이 높은 내담자들을 상담장면으로 이끌어내는데 가면화상상담이 중요한 역할을 할 것[8]으로 전망했다. 화상상담 조차 버거운 내담자 집단[6]이 있는데 이들이 상담을 시작하게 하는 수단으로 디지털 가면의 활용도가 기대된다. 또한 온라인 정보보호의 차원에서 내담자 및 상담자의 신상보호를 위해 디지털가면을 활용하는 것의 이점에 주목하고 있는데, 이는 화상상담에서 화면 캡처 등을 통한 상담자의 개인 정보 노출에 대한 우려[7][10]를 해소할 수 있다는 측면에서 중요하다. 또한, 가면을 활용한 상담이 상담의 새로운 영역으로 등장할 가능성도 언급되었는데, 이는 사이버상에서 ‘부캐(부가적 캐릭터의 준말)’라고 불리는 자신의 부가적 정체성을 실험해보고 치료적으로 활용하려는 시도 등[16]과도 맞닿아 있다.

이와 같은 논의를 기초로 우리는 다음과 같은 결론을 내리고자 한다. 디지털가면 화상상담은 익명성의 보장이라는 장점이 있어 여러 취약성으로 인해 전통적인 상담에 접근하지 못하는 내담자들의 상담 접근성을 높인다는 점에서 큰 장점을 지니지만 상담자들에게는 여전히 부담과 도전 과제로 경험되고 있다. 그러나 가면 화상상담을 경험해본 상담자들은 디지털가면이 가지는 치료매체로서의 가능성을 긍정적으로 전망하며 새로운 온라인 매체 활용을 위한 상담자 교육과 훈련의 필요성을 제기하고 있다. 온라인 공간은 사람들이 현실 사회의 위협을 피해 도피하는 곳으로 이해될 수도 있지만 [17], 지금은 온라인 공간을 치료적으로 활용하는 다양한 방법에 대하여 상담전문가들의 전향적인 관심이 강하게 요구되는 시점이며, 기술변화로 인한 급속한 상담

환경의 변화에 상담자들이 잘 적응해나갈 수 있도록 다양한 지원이 모색되어야 할 것이다.

상담사 경험에 대한 본 연구의 기초적 결과에 기반하여 향후 연구에서는 상담자의 교육과 훈련이 디지털 가면 상담을 하는 상담사의 효능감을 증진시킬 수 있는지, 또 상담사의 효능감이 높아지면 그것이 내담자가 지각하는 상담성과로 이어지는지에 대한 검증 또한 필요할 것이라 여겨진다.

한편 본 연구는 초점집단면접을 통해 디지털 가면 화상상담을 진행한 상담사들의 구체적인 경험과 의견을 확인하고자 한 질적연구로, 적은 수의 참여자만을 대상으로 하였다는 한계를 지닌다. 이후 연구에서는 더 많은 참여자를 대상으로 하는 확인연구가 필요할 것이다.

References

- [1] 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
- [2] 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>
- [3] Y.S. Oh, and E. 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*, 6(4), 401-409, 2020. DOI: <https://doi.org/10.17703/JCCT.2020.6.4.401>
- [4] J.Y. Kim, and Y.H. Lee, "The trend and issues on untact counseling and psychotherapy", *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>
- [5] 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>.
- [6] J.Y. Park, S.E. Kim, and H.Y. Hyr, "A study on the experience non-face-to-face-video counseling of youth counselors", *Korean Journal of Youth Studies*, Vol. 29, No. 2, pp. 89-120, 2022. DOI: <https://doi.org/10.21509/KJYS.2022.02.29.2.89>
- [7] J.S. Hong, E.J. Park, and M.S. Park, "Post-COVID-19, A study on the counselors' experience of non face-to-face counseling", *Counseling Psychology Education Welfare*, Vol. 8, No. 5, pp. 21-49, 2021. DOI: <http://dx.doi.org/10.20496/cpew.2021.10.5.21>
- [8] J.H. Go, "CounselAR : Research on psychological counseling service using AR mask", Unpublished master's thesis, Communication & Arts Yonsei University, Seoul, 2021.
- [9] E. Cho, Y.S. Oh, and E.H. Jang, "A comparison of working alliance, session evaluation and participants' experience in phone, video, video with digital mask and face-to-face counseling for university students", *The Journal of the Convergence on Culture Technology*, Vol. 8, No. 6. 2022. (under review).
- [10] 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>
- [11] Y.H. Kim, J.W. Jeong, H. In, J. Yi, J. Lee, and A.R. Lee, "Professional and ethical issues in remote video counseling: Perceptions of counselors who work at a counseling center", *Korean Journal of Counseling: Case Studies and Practice*, Vol. 6, No. 2, pp. 25-46. 2021. DOI: <https://doi.org/10.15703/kjccsp.6.2.202112.25>
- [12] D.L. Morgan, and R.A. Krueger, *The Focus Group Guidebook*, Thousand Oaks, CA: Sage, 1998.
- [13] V. Braun, and V. Clarke, "Using thematic analysis in psychology", *Qualitative Research in Psychology*, Vol. 3, No. 2, pp. 77-101, 2006. DOI: <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- [14] S. Simpson, "Psychotherapy via videoconferencing: a review", *British Journal of Guidance & Counselling*, Vol. 37, No. 3, pp. 271-286, 2009. DOI: <http://doi.org/10.1080/03069880902957007>
- [15] D.S. Strassberg, K.N. Anchor, H. Gabel, and B. Cohen, "Client self-disclosure in short-term psychotherapy", *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, Vol. 15, No. 2, pp. 153 - 157, 1978. DOI: <https://doi.org/10.1037/h0085855>
- [16] E. Cho, "The growing popularity of cyber relationships: Implications for relationship counseling", *Asian Journal of Family Therapy*, Vol. 4, No. 1, pp. 1-13. 2020.
- [17] E. Cho, Internet addiction and human relationship. Digital addiction research team (ed). *Internet Addiction: Its Characteristics and Issues*, pp.233-258, Seoul, Korea: Sigma Press, 2015.

※ 본 연구의 실험 중 가면화상상담은 삼성전자의 C-Lab 마스크팀이 개발한 디지털가면 프로그램을 활용하였음.
※ 본 연구는 2022학년도 상명대학교 교내연구비의 지원을 받아 진행되었음.