

## 사이버 상담 및 심리치료 동향

박지선\*

### The Trends of Cyber Counseling and Psychotherapy

Jisun Park\*

\*Associate Professor, Department of Social Welfare & Counseling, Pusan Catholic University, Busan, 46252 Korea

#### 요 약

심리 상담이나 심리치료에 대한 관심이 증가하고 있으며 관련 전문가들은 보다 효율적으로 내담자를 돕기 위해 노력하고 있다. 사이버 상담이 지닌 여러 가지 장점을 고려할 때 사이버 상담은 전통적인 대면 상담의 좋은 대안이 될 수 있다. 본 논문에서는 국내에서의 사이버 상담 및 심리치료 동향을 살펴보았다. 그 결과, 전통적인 상담과 사이버 상담을 비교해 볼 때 사이버 상담은 접근성, 편리성, 비용 절감, 대면상담에서의 불편감 감소 등의 장점을 지니고 있었다. 또한 국내에서의 사이버 상담은 1980년대 후반부터 시작되었고 정보통신 기술에 익숙한 청소년층을 대상으로 한 연구가 많았다. 마지막으로 현재 국내의 사이버 상담 및 심리치료 활용 현상을 간략히 살펴보았는데 현재 화상, AI, VR 등을 활용한 사이버 상담 및 심리치료적 개입이 이루어지고 있었다. 그러나 다학제간 접근은 다소 부족하여 다학제간 접근을 통한 다양한 프로그램 개발 및 효과 검증이 필요하다.

#### ABSTRACT

There is a growing interest in psychological counseling and psychotherapy and many experts are working to help clients more efficiently. Given the many advantages of cyber counseling can be a good alternative to traditional face-to-face counseling. This paper examines the trends of cyber counseling and psychotherapy in South Korea. As a result, when comparing traditional counseling with cyber counseling, cyber counseling had advantages such as high accessibility, convenience, cost reduction effect, and inconvenience in face-to-face counseling. In addition, cyber counseling in South Korea began in the late 1980s, and many studies were conducted for teenagers who are familiar with ICT. Lastly, I briefly researched the current status of cyber counseling and psychotherapy in South Korea. Currently, more active cyber counseling and psychotherapeutic interventions are being carried out using images, AI, and VR. However, because the interdisciplinary approach is somewhat lacking, it is necessary to develop various counseling and psychotherapy programs and verify the effectiveness through the interdisciplinary approach.

**키워드** : 사이버 상담, 전통적인 대면 상담, 정보통신 기술, 다학제간 접근

**Keywords** : Cyber counseling, Traditional face-to-face counseling, ICT, interdisciplinary

Received 24 September 2019, Revised 16 October 2019, Accepted 5 November 2019

\* Corresponding Author Jisun Pakr(E-mail: lala@cup.ac.kr, Tel: +82-51-510-0676)

Associate Professor, Department of Social welfare & Counseling, Pusan Catholic University, Busan, 46252, Korea.

Open Access <http://doi.org/10.6109/jkiice.2019.23.12.1571>

print ISSN: 2234-4772 online ISSN: 2288-4165

©This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.  
Copyright © The Korea Institute of Information and Communication Engineering.

## I. 서 론

빠르게 발전하는 정보화 사회 속에서 현대인들은 다양한 스트레스로 인해 심리적인 어려움을 경험하고 있다. 심리적인 어려움이 개인만의 문제로 끝날 수도 있지만 최근 들어 타인에게 해를 가하거나 지역사회에 악영향을 미치는 행동으로 나타나면서 국내에서는 정신건강에 대한 관심이 크게 증가하였다. 이에 따라 심리적인 어려움을 해결하고자 하는 욕구도 증가하였다. 특히 예전과는 달리 예측할 수 없는 자연재해나 불의의 사고, 사건 등으로 국민들이 피해를 입을 경우 정부에서 피해자들의 심리적 안정을 꾀하기 위해 전문적인 상담 및 심리치료를 과전하는 등의 뉴스가 보도되면서 상담 및 심리 치료의 중요성이 더욱 더 부각 되고 있는 실정이다.

그동안 많은 정신건강 전문가들이 각자의 자리에서 심리적으로 부적응을 경험하는 사람들에게 도움을 주려 노력해 왔으나 상담 및 심리치료 분야에서는 기술의 발전과 상담 수요의 증가로 인해 마음이 힘든 사람들을 좀 더 빨리 그리고 효과적으로 돕기 위한 여러 방안들이 강구되었다. 그 중에서도 가장 주목할 만 한 것이 사이버 상담(Cyber counseling)이다.

사이버 상담은 ‘사이버 공간에서 이루어지는 상담’으로 온라인 상담(online counseling), 인터넷 상담(internet counseling), 이테라피(e-therapy), 컴퓨터 매개 상담(computer mediated counseling; CMC) 등의 다양한 용어로 불리기도 한다[1]. 주어진 상담실에서 면대면(face to face)으로 행해지던 전통적인 상담 방식과는 달리 사이버 상담에서는 ICT(Information & Communication Technology)를 활용하여 자신이 원하는 시간과 장소뿐 아니라 자신이 원하는 상담사와 심리 개입 프로그램을 자유롭게 선택해 편리하게 상담을 받을 수 있다. 정보통신기술(ICT)이 상담 장면에서 쉽고 적절하며 효과적인 의사소통이 가능하도록 만들어 준 것이다[2].

정보통신기술은 정보기술과 통신기술의 합성어로 컴퓨터, 미디어, 영상 기기 등과 같은 정보 기기를 운영·관리하는데 필요한 소프트웨어 기술과 이 기술을 이용하여 정보를 수집·생산·가공·보존·전달·활용하는 모든 방법을 말한다[3]. 컴퓨터를 매개로 한 의사소통 중에서 면대면 의사소통 방식과 가장 유사한 형태가 채팅을 활용한 상담인데, 채팅상담이란 채팅(Internet Relay Chat) 방식을 활용하여 서로 다른 물리적 공간에 있는 여러 사

람들이 컴퓨터 네트워크를 통해 동시에 전자대화를 하는 것을 말한다[4-5].

이렇듯 기술의 발달을 배경으로 하여 언제 어디서든 편리하게 접근 가능한 사이버 상담임에도 불구하고, 상담자 개입이 내담자에게 어떤 효과를 미치고 있는지를 검토할 수 없으며 사이버 상담에 적용되는 기법들이 면대면 상담을 위해 개발된 상담기법을 모방하는 데에도 여러 가지 문제가 있다고 보는 상담자들이 많다[6]. 그러나 온라인 상담이 효과적이며 내담자의 정신건강에 미치는 효과는 면대면 상담과 견줄만하다고 보는 상담자도 적지 않다[7-8]. 한 예로 터키에서 이메일을 통해 542명의 상담자들에게 설문 조사를 실시한 결과, 상담자들은 온라인 상담에 대해 긍정적인 생각을 가지고 있었다[9]. 또한 심리치료에 관한 국내외문헌 연구를 바탕으로 온라인 심리치료의 가능성과 한계에 대해 탐색적으로 연구한 국내의 논문에서는 불안, 섭식, 사회공포증, 외상 후 스트레스 장애에서는 대면 심리치료보다 더 효과적이거나 동일한 효과를 보인다고 보고하였다[10]. 대인관계에서의 문제를 지니고 있거나 사회 불안이 심한 내담자나 환자들은 상담자와 직접 마주해야 하는 면대면 상담 및 심리치료보다는 온라인 심리치료 프로그램이 도움이 되기 때문이다. 한 가지 분명한 것은 4차 산업혁명이라는 현 시대의 흐름을 감안할 때 향후 사이버 상담의 발전은 거스를 수 없는 추세라는 점이다. 또한 인터넷에 익숙한 젊은 층에게는 전통적인 상담방식보다는 사이버 상담이 특히 더 친근하게 다가갈 수 있다는 점을 참고로 하여 사이버 상담에 좀 더 많은 관심을 기울여야 할 것이다. 본 연구에서는 사이버 상담의 특징과 국내 동향을 살펴보고 사이버 상담의 향후 과제를 숙고해 보고자 한다.

## II. 전통적인 상담과 사이버 상담 비교

상담이란 “도움을 필요로 하는 내담자와 도움을 주는 전문적인 상담자 간의 관계 형성을 통해 내담자의 자기 이해, 문제 예방과 해결, 삶의 질 향상 등 바람직한 인간적 성장과 변화를 조력하는 과정”이다[11]. 내담자와 상담자 간의 관계 형성을 중시하고 함께 조력해 가는 상담 과정을 강조하기에 전통적인 상담이론에서는 상담자와 내담자가 얼굴을 마주하고 상호작용하며 내담자의 심

리적인 성장과 변화를 추구해야 한다고 보았다. 따라서 전통적인 방식으로 상담을 받기 위해서는 약속된 시간에 내담자가 상담실을 방문하여 정해진 시간 동안 상담을 받아야 하고 보다 전문적인 상담을 받기 위해서는 값비싼 상담료도 지불해야 한다. 이에 반해 사이버 상담이란 컴퓨터의 사이버 공간끼리 네트워크를 형성하여 상담의 모든 활동이나 상담의 정보를 교환하는 것을 말하며, 컴퓨터 통신이 단순한 정보교환이나 의사소통의 수준을 넘어 인간의 내면세계까지 다루게 된 결과, 내담자의 문제를 해결하고 성장을 돕는 과정까지 담당하게 된 것을 말한다[12].

국내에서 상담 수요가 증가했다고는 하나 24시간이 모자랄 정도로 바쁘게 생활하며 자기 자신을 위한 시간을 갖기 힘들고 상담 비용에 대한 부담도 커 쉽사리 상담실을 찾지 못하는 현대인들 또한 많은 실정이다. 그리고 아무리 상담자라 할지라도 얼굴을 마주한 상태에서 내담자가 자신의 민감한 문제를 쉽게 털어놓을 수 없어 상담 받으러 가는 것을 주저하는 경우도 많을 것이다. 이러한 측면에서 본다면 사이버 상담은 언제 어디서든 접근이 용이하고 시간적 제약이 덜하며 비용도 절감할 수 있고 내담자가 원한다면 상담자와 직접 얼굴을 마주하고 이야기하지 않아도 된다는 점에서 큰 장점을 지닌다. 또한 사이버 상담은 상담기법을 다양화할 수 있으며 여러 내담자가 접속해 상담에 참여하거나 개별적으로 참여할 수 있고 상담 사례나 상담 정보에 관한 데이터베이스를 구축하여 상담자와 내담자가 필요로 하는 다양한 정보들을 쉽게 활용할 수 있다[12].

그러나 사이버 상담은 깊이 있는 상담이 어렵고 단회로 이루어지는 경우가 많았기에 상담의 연속성이 떨어지고 내담자의 반응에 즉각적으로 대처하기가 어려우며, 상담 관계에 대한 책임성과 신뢰성이 떨어지고 비언어적 메시지를 감지하기 어렵다는 등의 한계가 있다[1]. 또한 상담과정에서 상담 데이터가 정지되거나 끊어지는 전송 오류가 잦고 상담자와 동시적 상호작용을 주고받기 위해 상담자가 24시간 대기해야 한다는 단점이 있다[13].

### Ⅲ. 국내의 사이버 상담 및 심리치료의 역사와 연구 동향

상담과 생활지도에 컴퓨터 공학이 도입된 것은 1960년대였다[14]. 국내에서는 1987년 한국경제신문사가 “ketel”을 개설하며 컴퓨터 네트워크를 형성한 이후 1991년 사설 BBS로 시작된 ‘등대’를 사이버상담의 시초로 볼 수 있다[6]. 이후 1993년 사랑의 전화에서 PC 통신을 활용하여 상담을 시도하였고, 1998년 한국청소년상담원에서 사이버상담실을 개설하였으며, 1999년 청소년상담 종합정보망인 유코넷을 구축하였고, 인터넷 사용화와 정보통신 기술이 급속도로 발전한 2000년대 이후에 사이버상담이 활성화되었다[6, 15]. 국내에서는 청소년 상담 분야에서 사이버 상담이 활발히 이루어져 왔던 것으로 보이는데, 2010년 청소년상담원에 따르면 사이버 상담은 청소년들이 매우 선호하는 상담 방식으로 사이버상담 이용자의 93.2%가 청소년이었다[4]. 국내에서 행해진 사이버상담 관련 연구 보고서와 논문이 주로 청소년을 대상으로 한 것이 많은 것도 이와 무관하지 않은 것 같다. 그러나 국내에서 수행된 정보통신기술을 활용한 상담 연구 동향 결과를 살펴보면 2010년 후반에 출간된 논문의 연구 대상은 대학생(21%), 성인(21%), 청소년(13%), 노인(8%)로 다양하였다[16]. 청소년을 주 대상으로 하였던 초기와는 달리 2010년 후반에는 다양한 연령층이 ITC를 활용한 상담 및 치료 프로그램에 참여하고 있는 것이다.

사이버 상담의 효과성과 관련된 국내의 선행 연구 결과들을 살펴보면, 사이버상담과 대면상담 경험이 없는 청소년을 선발하여 실험집단과 통제집단으로 배정해 단회 사이버 채팅 상담 효과를 검증한 결과, 부정적 정서 해소, 문제관련 정보 획득, 행동변화 의지는 처치를 받은 실험집단과 그렇지 않은 통제집단에서 유의한 효과 차이를 보였다[17]. 또한 전문가, 현장 실무자와 이용자들의 요구를 분석하여 사이버상담의 고유한 특성을 반영한 모형을 개발하려는 연구에서는 도입(관계형성 및 구조화), 내담자 파악(호소문제, 인적사항, 위기수준), 상담목표 설정(호소문제 명료화, 상담 목표 설정), 행동평가 및 계획(이전대처 탐색, 구체적 대안 행동 제안), 마무리(요약 및 격려, 추후상담 초청) 단계가 포함된 채팅상담 모형을 개발하였고 이 모형이 내담자, 상담자 모두에게 효과적으로 적용될 수 있음을 확인하기도

하였다[15].

청소년의 사이버 상담 경험 유무와 상담 성과 수준에 따른 전문적인 도움 추구 의도 및 태도에 관한 연구에서는 사이버 상담 경험이 있는 청소년이 그렇지 않은 청소년에 비해, 그리고 상담 성과가 높았던 집단이 성과가 낮았던 집단에 비해 전문적인 도움 추구 의도 및 태도 경향이 높았다[18].

청소년 사이버 상담과는 별개로 인터넷 심리치료는 초기 컴퓨터 기술의 발달과 함께 의학문제와 장애들에 대한 기본적인 건강관련 정보를 제공할 목적으로 웹사이트를 활용하였다 [10]. 그러나 정보통신 기술의 특성을 상담, 사회복지, 교육, 건강 등의 다방면에서 활용하려는 시도는 지속되어 왔다[16].

주목할 만한 것은 최근 사이버 인지행동치료(CBT)의 효과성이 입증되면서 국내에서도 자기 조력적 상담(self-help counseling) 형태의 사이버 CBT 프로그램 개발과 효과검증이 활발히 이루어지고 있다는 것이다. 이 프로그램들은 집단적으로 실시 가능한데 참여자가 텍스트나 상담자, 다른 참여자들과의 상호작용을 통해 자신의 내면을 성찰하고, 인식변화를 통해 문제해결 및 태도변화가 이루어지도록 하는 과정 중심으로 설계되어 있다[19]. 국내에서 개발해 효과를 검증한 프로그램으로는 직장인의 스트레스관리 능력을 향상시켜 주기 위한 프로그램[19], 대학생들을 대상으로 한 학업지연 행동 극복 프로그램[20], 비만 성인 여성의 체중 조절 프로그램[21] 등이 있다.

현재까지 증강현실을 활용한 사이버 상담에 대해서는 연구가 이루어지지 않았으나[16] 가상현실을 이용한 심리치료 연구는 활발히 진행되고 있다. 가상환경을 이용한 치료의 가장 큰 장점은 심리 치료사들이 환경을 자유롭게 제어할 수 있어 마음을 산란하게 만드는 자극을 제거하거나 추가할 수 있고, 특징적인 자극을 점차적으로 강조 또는 감쇄시킬 수 있으며 치료를 통해 학습한 것을 일반화시킬 수 있다는 것이다. 가상현실과 관련해 개발된 프로그램은 광장공포증, 대인공포증 등과 같은 다양한 공포증과 우울증 불안, ADHD 치료 프로그램, 조현병 환자들을 대상으로 한 사회 기술 교육 시스템 등이다[22]. 시뮬레이션 프로그램은 다양한 연구를 통해 효과성이 입증되고 있으며 프로그램 적용 대상과 활용 범위 또한 꾸준히 확장되는 추세이다[23].

시스템 개발 관련 연구 동향을 살펴보면 웹 브라우저

는 대부분 Internet Explorer였으며 누구나 쉽게 편리하게 접근하여 사용할 수 있는 윈도우 계열의 운영체계가 많았고 웹 서버는 Apache, 웹 데이터베이스 설계는 MySQL, DBMS를 많이 사용하였고, 웹의 동적 서비스 구현을 위해 PHP와 ASP Language를 중심으로 Script와 SQL, HTML 등의 언어를 활용하여 구축하였다[13].

#### IV. 국내의 사이버 상담 및 심리치료 활용 현황

게시판, 화상, 이메일, 단회의 채팅 상담이 주를 이루던 초반의 사이버 상담 혹은 사이버 상담의 한계를 해결하고자 현재는 모바일 어플리케이션, AI, 가상현실(VR), 증강현실(AR) 등을 활용하여 다양한 형태로 상담이 이루어져 내담자가 좀 더 능동적으로 상담에 참여할 수 있게 되었다[10, 15, 16]. 초기에 사이버 상담의 효과에 회의적인 태도를 보인 상담자들은 사이버 상담이 대면상담에서 행해지는 내담자와의 직접적인 상호작용을 할 수 없다는 것과 내담자의 미묘한 행동을 관찰할 수 없다는 점을 지적하였다. 그러나 전통적인 대면상담의 효과를 낼 수 있는 화상상담은 QoS 에이전트를 이용하여 집단 사이버상담도 가능하게 해 화상을 통해 상담자가 내담자가 서로 상호작용하고 행동을 관찰할 수 있게 했는데 QoS 에이전트를 활용한 화상상담은 CIF 크기와 비디오 압축률에 따라 5명에서 15명까지 화상상담이 가능하다[24].

인공지능 기술을 적용한 상담 시스템은 인공지능 기술의 한 분야로서 특정한 분야에 전문가를 대신할 수 있는 컴퓨터 추론시스템을 말한다[25]. 사이버 학습 시스템(Web Based Instruction)에 인공지능(AI) 기술이 적용되거나 ICAI(Intelligent Computer Assisted Instruction) 시스템이 도입된 지능형 사이버 시스템은 상담 분야에 정통한 전문가 집단의 지식을 웹 데이터베이스에 저장한 후 그 지식을 바탕으로 추론을 수행하여 주어진 문제나 상황에 맞는 판단이나 결론을 도출해 낼 수 있다[13].

이러한 시스템에 관심을 갖고 성영모 등(2012)의 연구자들은 청소년 자살예방을 위한 인공지능 상담시스템의 구성요소를 연구하여 시스템 설계에 필요한 기초 자료를 확보하였으나[25] 아직 국내에서 행해진 전문적인 AI 상담시스템 개발과 그 효과성에 관한 연구는 없는 것으로 보인다. 자살뿐 아니라 최근 우리 사회에서 증가

하고 있는 청소년 자해 문제는 너무 심각한 상황에 이르렀다. 자살이나 자해는 충동성이 수반되어야 하는데 이러한 욕구가 떠오를 때 도움을 줄 수 있는 지능형 사이버 상담 시스템들이 보다 적극적으로 개발되어 상용화된다면 심각한 문제를 예방하는 데에 많은 도움이 될 것이라 생각된다. 뿐 만 아니라 자살이나 자해가 아니라 하더라도 일상생활의 사소한 문제거리(daily hassle)로 인한 스트레스 대처나 일생에 누구나 한 번쯤은 겪게 될 사별과 같은 심리적인 문제를 다루는 데 있어서도 지능형 사이버 상담이 많은 도움을 줄 수 있을 것으로 기대된다.

가상현실은 스마트 기기나 데스크톱 컴퓨터로 구현되었으며 관련 소프트웨어들이 상용화되어 심리치료 장면에서 활용되고 있다[26]. 김지수(2016)는 우울증의 증상 개선을 위해 가상공간 내에서 생각이동, 헤드 마운티드 디스플레이, 립 모션, 색채 치료, 음악치료 방법을 융합하여 새로운 형태의 우울증 치유 융합 콘텐츠를 설계 및 개발하였다[27]. 앞서 살펴보았듯이 다양한 심리장애에 가상현실 프로그램이 실시되어 좋은 효과를 거두고 있는데 치료 목적 이외에도 인터넷 게임이나 각종 중독 현상 등에 관한 예방적 개입 목적의 가상현실 프로그램들이 다양하게 개발된다면 사회적 비용 절감에 큰 도움이 될 것으로 생각된다.

최근 모바일 앱을 활용한 상담이 실시되고 있는데 모바일 앱 상담은 연속적인 상담이 가능하도록 설계되었다. 이 앱에서는 내담자 문제 유형에 적합한 전문 상담사에 관한 정보를 제공해 내담자가 자신이 원하는 상담사를 직접 선택할 수 있다. 이후 내담자와 상담자 간 시간을 정하여 텍스트 혹은 전화 두 가지 방법 중 내담자가 선택하여 상담을 진행하는데 대체로 대면 상담보다는 비교적 저렴한 비용으로 상담을 받을 수 있도록 되어 있다. 이용자의 접근이 쉽게 설계되어 있으며 내가 원하는 상담자를 선택할 수 있고 또한 상담자의 경력에 따른 상담비가 책정이 되어 있어 내담자가 자신의 형편에 맞는 상담을 제공받을 수 있다는 장점을 지니고 있다. 사이버 상담에서도 이를 참고로 하여 프로그램이 개발된다면 활용도가 높을 것으로 생각된다.

국내의 사이버 상담시스템에 관한 연구 동향을 살펴본 연구에서는 사이버 상담 관련 연구들이 다수의 연구자에 의한 공동 연구보다는 단독 연구가 많으며 웹 프로그램을 개발하고 운영하는 기술적인 측면에서 정보·컴

퓨터학 관련 분야의 전공자가 적합하나 내용적인 측면에서 정확도와 유용성이 떨어져 실제로는 제대로 활용되지 못함을 지적하고 있다[13]. 실제로 정신건강이나 상담심리 장면에서 일하고 있는 전문가들은 마음이 힘든 사람을 도와줄 수 있는 최선의 방법을 알고는 있지만 정보통신 기술을 활용하는 방법은 모르고 있다. 이러한 측면에서 사이버 상담은 반드시 다학제간 접근이 이루어져야 하는 분야라 할 수 있다. 다학제간 접근을 통해 다양한 사이버 상담이나 치료적 개입 프로그램을 개발하고 그 효과성을 철저히 검증한다면 사이버 상담이 증거 기반 심리 개입 프로그램으로 확고히 자리매김할 수 있을 것이다. 뿐만 아니라 사이버 상담 장면에서 전문성을 발휘할 수 있도록 도울 수 있는 다양한 교육 프로그램도 만들어져야 할 것으로 보인다. 사이버 상담자들은 다양한 방법으로 자신의 전문성 향상을 위해 노력하고 있지만 사이버 상담을 통해 감정의 정화 수준에서 좀 더 심도 있는 행동과 사고의 변화까지 이끌어 낼 수 있는 역량강화의 필요성을 느끼고 있다[4].

사이버 상담 및 심리치료자들이 간과해서는 안 될 측면은 내담자들이 경험하는 사이버 상담으로 인한 부작용이다. Rozental 등(2015)은 558명의 인터넷 상담 개입에 참여한 참가자들 중 9.3%가 적어도 한 가지의 부작용을 경험하였다고 보고하였다. 그들이 경험한 부작용은 치료 진행 중에 증상이 더 나빠졌으며 치료를 이해하고 적응하는 데에 어려움이 있었고 빠듯한 치료 일정에 대한 압박이나 과제에 대한 부담으로 인해 오히려 스트레스 지수가 더 높아진다고 보고하였다[28]. 따라서 사이버 상담자와 개발자들은 자신이 제공하는 상담 및 심리치료 개입 프로그램에 대한 내담자의 경험에 주의를 기울여야 한다. 마지막으로 내담자 면대면 상담에서도 그러하듯 사이버 상담 장면에서도 중요한 것은 상담자의 윤리일 것이다. 사이버 상담이 갖는 특수성으로 인해 자칫 소홀하기 쉬운 사이버 상담에서의 윤리 교육도 활발하게 진행되어야 할 것이다.

## V. 결론

우리나라에서는 1960년대에 상담과 생활지도에 컴퓨터 공학이 도입되어 지속적으로 발전해 왔다. 최근에는 사이버 인지행동치료(CBT)의 효과성이 입증되면서

국내에서도 사이버 CBT 프로그램 개발과 효과검증이 활발히 이루어지고 있다. 점점 더 다양해지고 복잡해지는 심리적 문제에 대한 전문적 개입의 욕구가 증가하고 있는 현 시점에서 정보통신 기술을 활용한 사이버 상담은 전통적으로 행해지던 대면 상담 및 심리 치료적 개입에 훌륭한 대안이 될 수 있을 것이다. 그동안 국내에서는 사용자 입장에서의 편리성을 증대하고 사이버 상담이 갖는 여러 한계들을 극복하고자 노력해 왔다. 그러나 이러한 노력을 기술임에 앞서 무엇보다도 중요하게 고려되어야 하는 것은 보다 적극적인 방향으로 다학제간 접근이 이루어져야 한다는 것이다. 즉, 다학제간 접근을 통해 정보통신 기술을 상담이나 심리치료 개입에 활용할 수 있는 방안들을 적극적으로 모색할 뿐 아니라 그 효과성을 과학적으로 검증하여 증거기반 상담 및 치료 기법으로 확고히 자리매김할 수 있도록 노력해야 한다. 또한 사이버 상담에서의 윤리 교육도 행해져야 하며 새로운 기술의 개발에만 매진할 것이 아니라 사이버 상담의 부작용에 대한 연구도 적극적으로 이루어져야 할 것으로 생각된다.

상담은 현재 경험하고 있는 문제를 해결할 수 있을 뿐 아니라 문제 예방에도 기여할 수 있다. 사회적으로 문제가 되고 있으며 사회적 비용을 절감할 수 있도록 다양한 심리적 문제에 대한 예방 개입 프로그램의 개발과 효과성 검증도 필요하다.

## References

- [1] J. S. Lee, "Practice of cyber counseling," *Counseling & Guidance*, no. 44, pp. 69-81, Jan. 2009.
- [2] S. M. Nzotta, "The role of proper information management systems in local government administration," *Journal of Liberal Studies*, vol. 9, no. 1 & 21, pp. 208, 2005.
- [3] K. S. Kim, "A study on program for elevation of language ability with information & communication technology," Ed. M. Theses, Catholic University, MA, 2003.
- [4] E. H. Rye, J. Y. Park, and H. Y. Hyr, "Adolescent cyber counselors for psychological experience of cyber counseling," Practice and development plan of adolescents' cyber counseling," *The Korea Journal of Youth Counseling*, vol. 23, no. 2, pp. 271-297, Feb. 2016.
- [5] E. M. Lim, J. E. Kim, and S. M. Park, "Practice and development plan of adolescents' cyber counseling," *The Korea Journal of Youth Counseling*, vol. 6, pp. 115-132, 1998.
- [6] E. M. Lim, Y. S. Lee, and J. E. Kim, "The analysis of chat-room counseling's outcome," *The Korean Journal of Counseling*, vol. 1, no. 2, pp. 133-147, Jun. 2001.
- [7] A. B. Rochlen, J. S. Zanic, and C. Speyer, "Online therapy: review of relevant definitions, debates, and current empirical support," *Journal of Clinical Psychology*, vol. 60, no. 3, pp. 269-283, Mar. 2004.
- [8] R. King, M. Bambling, C. Lloyd, R. Gomurra, S. Smith, W. Reid, and K. Wegner, "Online counselling: the motives and experiences of young people who choose the internet instead of face to face or telephone counseling," *Counselling and Psychotherapy Research*, vol. 6, no. 3, pp. 169-174, Sep. 2006.
- [9] S. Bastemur, and E. Bastemur, "Technology based counseling: perspectives of Turkish counselors," *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, vol. 176, pp.431-238, 2015.
- [10] D. Lee, J. Kim, and J. J. Kim, "An exploratory study on the possibilities and limitations online psychotherapy," *The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, vol. 27, no. 3, pp.543-582, Sep. 2015.
- [11] C. G. Kim, S. Y. Lee, Y. J. Lee, J. J. Jung, and W. Y. Choi, "Theory and Practice of Counseling," 2th ed. Seoul: Hakjisa Pub, ch. 1, pp. 17, 2017.
- [12] M. H. Yun, S. B. Kang, N. U. Seong, and K. R. Kim, "Comparisons of off-line and web counseling techniques," *Korean Journal of Educational Research*, vol. 40, no. 5, pp. 181-205, 2002.
- [13] H. J. Lee, and J. H. Kim, "The analysis of research trend on WBC system using SNA technique," *Korean Journal of Counseling*, vol. 17, no. 5, pp. 133-157, 2016.
- [14] E. M. Lim, J. E. Kim, and Y. S. Lee, "The analysis of chat Practice and development plan of adolescents' cyber counseling," *The Korea Journal of Youth Counseling*, vol. 6, pp. 115-132, 1998.
- [15] M. J. Yang, J. H. Yu, and S. R. Park, "Development of a chatting-based cyber counseling model," *The Korea Journal of Youth Counseling*, vol. 24, no. 1, pp. 291-309, 2016.
- [16] C. E. Kim, and Y. H. Yoon, "Trend analysis of research with ICT-based counseling intervention," *Journal of Counseling and Research*, vol. 1, no. 1, pp. 175-195, 2018.
- [17] M. J. Yang, J. H. Yu, S. R. Park, H. R. Yoo, and K. H. Kim, "Effectiveness of cyber counseling: Focusing on a single session chat counseling," *Korean Journal of Educational Therapist*, vol. 8, no. 1, pp. 39-53, 2016.
- [18] H. H. Yeon, "The feect of adolescent's cyber counseling

- experience and outcome on professional help-seeking attitude and intention,” Ed. M. Theses, Sookmyung Women’s University, MA, 2014.
- [19] S. H. Lee, and K. H. Kim, “A web-based counseling program for stress management and its effectiveness in the workplace,” *The Korea Journal of Counseling*, vol. 8, no. 1, pp. 131-146, 2007.
- [20] D. Jeong, and H. Kweon, “Study on the effectiveness of web-based cognitive-behavioral program to overcome academic procrastination of college students,” *Journal of Human Understanding and Counseling*, vol. 38, no. 2, pp. 13-31. Dec. 2017.
- [21] S. H. Byun, and J. M. Kim, “The preliminary study for the development and efficiency of a computer-based cognitive behavioral therapy program for weight management in obese women,” *Cognitive Behavior Therapy in Korea*, vol. 15, no. 3, pp. 541-569. 2015.
- [22] H. J. Yoon, and S. Y. Chung, “Trend analysis on treatment of psychological disorders using virtual reality,” *Journal of Institute of Convergence Technology*, vol. 2, no. 2, pp. 5-12, 2012.
- [23] S. Park, “Application of possible selves using digital media in art therapy,” *Journal of Arts Psychotherapy*, vol. 15, no. 2, pp. 153-178, 2019.
- [24] H. Kim, “Design and implementation of cyber wideo consultation system using QoS agent,” *Journal of Advanced Information Technology and Convergence*, vol. 8, no. 1, pp. 139-146, Jan. 2010.
- [25] Y. M. Seon, S. M. Park, and J. E. Oh, “A study on the components of AI-based counseling system for preventing adolescents’ suicide,” *The Korea Journal of Youth Counseling*, vol. 19, no. 11, pp. 271-297, 2012.
- [26] M. Kim, “The application of virtual reality and augmented reality to the field of health psychology,” *The Korean Journal of Health Psychology*, vol. 16, no. 4, pp. 643-656, 2011.
- [27] J. S. Kim, “The design and development of healing depression convergence content using movement of thought, HMD, leap motion, color and music therapy,” *Journal of the Korea Convergence Society*, vol. 7, no. 3, pp. 45-51, 2016.
- [28] A. Rozental, J. Boettcher, G. Andersson, G. Schmidt, and P. Carlbring. “Negative effects of internet interventions: A Qualitative content analysis of patients’ experiences with treatments delivered online,” *Cognitive Behavior Therapy*, vol. 44, no. 3, pp. 223-236. 2015.



**박지선(Jisun Park)**

1998년 중앙대학교 심리학 학사  
 2000년 중앙대학교대학원 심리학 석사  
 2009년 중앙대학교대학원 심리학 박사  
 2012~현재. 부산가톨릭대학교 교수  
 ※관심분야 : 상담 및 심리치료, 정신병리, 심리평가, 청소년 등