

## 대학생 대상 비대면 집단상담 운영 경험에 대한 현상학적 연구: 실시간 화상매체 활용을 중심으로

이혜은<sup>1</sup> · 박애실<sup>2\*</sup> · 김현정<sup>3</sup>

<sup>1</sup>서울대학교 대학생활문화원 전문위원, <sup>2</sup>울산대학교 의과대학 의학과 연구교수,

<sup>3</sup>서울대학교 교육학과 박사수료

본 연구는 COVID-19로 인해 새롭게 시도되고 있는 실시간 화상매체를 활용한 비대면 집단상담에 집단운영자로서 참여한 집단상담자의 경험을 심층적으로 살펴보려는 목적으로 실시되었다. 이를 위해 상담관련 전공 석사 재학 이상인 대면 집단상담 1회 이상, 비대면 집단상담 1회 이상 운영해본 경험이 있는 상담자 8명을 대상으로 심층면담을 진행하였고, 수집한 자료는 Giorgi의 현상학적 방법에 따라 분석하였다. 분석한 결과는 상황적 구조 진술과 도출된 상위주제를 통합하는 일반적 구조 진술로 제시하였다. 연구 결과, 69개의 의미단위와 18개의 하위주제, 4개의 상위주제가 도출되었다. 연구결과로 나타난 4개의 상위주제는 ‘COVID-19로 맞닥뜨린 새로운 도전’, ‘비대면 집단상담의 어려움과 난관’, ‘어려움을 극복하기 위한 고민과 시도’ 그리고 ‘비대면 집단상담에 적응하며, 성장하게 됨’이다. 이러한 연구결과를 바탕으로 실시간 화상매체를 활용하여 비대면 집단상담을 처음 운영하면서 집단상담자는 무슨 경험을 하였는지를 살펴보고, 비대면 집단상담에 대한 교육에 필요한 주제에 관한 논의와 후속연구에 대한 제언을 제시하였다.

주요어 : COVID-19, 비대면 집단상담, 실시간 화상매체 활용, 집단상담자, 대학생

† 교신저자(Corresponding Author): 박애실 / 울산대학교 의과대학 의학과 / 서울특별시 송파구 올림픽로 43길 88  
서울아산병원 울산대학교 의과대학 / Tel: 02-3010-4293 / E-mail: aeshilpark@gmail.com

## 서 론

COVID-19의 전국적인 확산세와 전면적인 사회적 거리두기로 인해 사람을 대면하는 기존의 일상을 잃어버린 지 벌써 2년이 되고 있다. 그러나 언제 다시 사람을 자유롭게 만나는 일상으로 회복될 수 있을지 여전히 불투명한 상황이다. 이러한 단절된 상황의 지속은 사회적 고립감과 대중적인 불안과 공포심을 증대시켜, 국민의 전반적인 불안, 우울, 분노조절 등의 정서적 문제를 경험하는 것으로 조사되고 있다(경기연구원, 2020). COVID-19의 장기화됨에 따라 코로나블루라는 신조어가 생길 정도로 정신의학적 치료, 심리상담을 비롯한 심리 정서 지원 서비스 제공을 통한 마음건강 돌봄에 대한 관심이 높아졌다. 정부에서도 국민의 마음건강 돌봄을 위해 정신건강 위기 상담 전화(1577-0199) 핫라인을 통해 심리 지원을 제공하고, 서울, 인천, 대구, 울산 등 전국적으로 각 지자체에서도 심리지원단을 구성하여 심리상담을 제공하고 있다. 이러한 국가적 노력과 편승하여 국내 심리상담 분야에서도 사회적 거리두기를 준수하고, 내담자의 심리적 방역을 돕기 위해 비대면상담이 전면적으로 실시되고 있다.

상담은 전통적으로 상담자와 내담자의 대면 상담을 위주로 인식되었으며, 채팅상담, 전화상담, 이메일상담 등은 대면 상담의 보조 수단으로 간주되어 왔다. 그러나 COVID-19는 이런 전통적인 상담 현장에 비대면 상담이라는 큰 변화를 갑작스럽게 가져왔다. 비대면상담이란 상담자와 내담자가 서로 얼굴을 마주 보고 대하지 않는 언택트(untact)를 전제하여 대면하지 않는 방식으로 이루어지는 모든 상담 및 심리치료를 의미한다(김지연, 이윤희, 2021). 또한, 상담자와 내담자가 서로 다른 물리적인 공간에서 다양한 매체를 통한 상담을 의미한다(황매향, 황희산, 2020). 비대면 상담

은 지리적 제약에 자유로움을 가져다주고, 심리상담에 대한 용이한 접근성을 제공하는 유용성을 가지고 있어 사회적 거리두기를 준수해야 하는 COVID-19 상황에서 대안적인 심리상담 방식으로 적용이 되고 있다. 비대면 상담은 채팅, 이메일, 화상회의 플랫폼, VR, AI 등의 테크놀로지 기반으로 이루어지기에 온라인상담, 사이버상담, 매체상담, 원격상담, VR상담 등으로 불려져 왔다(김은하, 이은설, 조예지, 2021; 이동훈, 김주연, 김진주, 2015). 그러나 국내의 경우에는 COVID-19 이전까지 청소년 대상 국가 상담 기관에서 사이버상담으로 채팅상담이나 이메일상담의 형태로 제한적으로 진행되었고(오혜영, 지승희, 허지은, 2010), 4차 산업혁명의 변화와 함께 VR상담과 AI상담이 부분적으로 관심을 받아왔다(김지연, 이윤희, 2021).

COVID-19로 비대면 상담이 전면적으로 실시되고 있는 상황에서, 비대면 상담 연구에 대한 관심도 증대되어 관련 국내외 선행 연구들이 재조명되고 있다(김지연, 이윤희, 2021; 김은하, 이은설, 조예지, 2021; 이동훈, 김주연, 김진주, 2015). 김지연과 이윤희(2021)의 연구에 따르면, 비대면 상담의 효과성에 대한 상반된 관점이 존재한다. 즉, 비대면 상담만으로 효과성이 충분하지 못하고 대면 상담의 보조적인 역할을 할 수 있다는 관점(양미진 외, 2010; 이동임, 2014; 이창훈, 2019; 최양숙, 2015)과 대면 상담과 비슷한 효과를 보이고 대면 상담을 대신할 수 있다는 관점으로 나뉘어진다. 먼저 COVID-19 이전에 진행된 대면 상담과 비슷한 효과를 보인다는 연구를 살펴보면, 원격상담이 외상 후 스트레스 장애 치료에 효과적이고(Bolton & Dorstyn, 2015), 성인 내담자 대상 전화상담, 화상상담, 대면 상담 방식 모두 증상 호전에 긍정적인 효과가 있음이 보고되었다(Day & Schneider, 2002). 또한, 작업동맹과 내담자의 주호

소문제 감소에도 대면 상담과 화상상담 간 유의한 차이가 보이지 않았다(Simpson, 2009). 국내 연구에서도 채팅상담이 중학생의 긍정정서와 희망을 높이고 부정정서를 감소시키고(양미진 외, 2016), 불안, 섭식, 사회공포증, 외상 후 스트레스 장애 등의 온라인상담이 대면 상담의 효과와 유사한 것으로도 나타났다(이동훈, 김주연, 김진주, 2015; 임성진, 이정은, 한신, 2017; Simpson, 2009; Yeun et al., 2013). 다음으로, 비대면 상담의 대면 상담 대체에 대한 우려적 관점을 살펴보면 대면 상담이 비대면 상담보다 더 효과적이고 친밀감이 높고, 신체적 움직임이나 비언어적인 메시지를 통해 내담자 문제에 대해 더 잘 파악할 수 있다고 보았다. COVID-19 이전 진행된 이동훈, 김주연, 김진주(2015)의 연구에 따르면, 인터넷 연결 시스템의 한계, 매체활용의 부작용 문제(배터리 부족, 개인정보보호, 고령층 이용 제한 등), 제한된 정서 표현과 라포 형성 어려움, 새로운 상담방식에 대한 적응 스트레스 등의 문제와 함께, 거식증, 공황장애, 우울증, 자살 및 자해 위기 등에는 적용되기 어렵다는 한계가 보고되었다. 하지만, COVID-19로 비대면 상담을 전면적으로 시행해야 하는 변화된 현재 상황에서 비대면상담의 한계와 극복 방안을 다시 제고할 필요가 있다.

지금까지 비대면 상담 매체로서 웹사이트, 화상, 휴대용기기, VR(가상현실) 등의 IT 기술이 활용되어왔다(이동훈, 김주연, 김진주, 2015; 김지연, 이윤희, 2021). 김지연과 이윤희(2021)의 연구에 따르면, 국내 비대면 상담 관련 연구에서 주로 웹사이트(37%), 가상현실(20.4%), 휴대용기기(16.7%) 등의 기술이 많이 활용이 되었고, 화상상담(1.9%) 연구는 1편으로 미흡한 상황이다. 현재는 COVID-19로 인해 ZOOM, Google meet 등의 원격회의 플랫폼을 활용한 화상회의 방식 온라인 상담(video-conferencing, 이하 화상상담)이 전면적으로

실시되고 있기에 비대면 상담 방법 중 화상상담에 대한 연구가 더욱 요청된다. 화상상담은 상담자와 내담자가 서로 다른 장소에서 실시간으로 영상과 음성을 통하여 상담을 진행하는 방식이기에 비대면 상담 방법 중 대면 상담과 가장 흡사하다(Simpson, 2009). 화상상담을 위해 인터넷 연결, TV나 휴대기기, 웹캠, 마이크, 실시간회의 플랫폼 등의 장비만 잘 구축해놓는다면, 외국, 지방 등 원거리에 있거나 COVID-19의 위협적인 상황에서도 장소와 시간에 구애받지 않고 유연하게 상담 진행이 가능한 장점을 지닌다(Yuen et al., 2012). 컴퓨터, TV 등의 화상송출 기기 뿐만 아니라 스마트폰의 상용화로 실시간 화상상담에 대한 접근성이 훨씬 쉽다는 점도 큰 장점이 된다. 그러나 인터넷 연결이나 화상 기기에 문제가 생길 경우 상담에 방해가 될 수 있고, 비대면 상담에서 비언어적 단서들인 얼굴 표정, 자세, 침묵 등을 파악하기 어려운 한계가 있고(Shingleton et al., 2013), 송출되는 제한된 화면으로 눈 마주침, 자세와 표정의 미묘한 변화까지는 충분히 파악하기 어렵다(Yeun et al., 2012)는 단점이 있다.

실시간 화상매체는 대부분 이러닝이나 원격화상세미나에 활용되어 왔고(강민석, 김혜영, 2011), 직접적인 면대면 상호작용이 중요한 상담 분야에서는 관심을 그다지 받지 못했다. 최근 COVID-19로 인해 참여자들을 한 곳에 모아서 집합할 수 없는 상황에서 온라인플랫폼(ZOOM) 등 실시간 화상매체를 활용한 비대면 상담에 대한 필요성이 대두되었고, 사회적 거리두기가 확산됨에 따라 비대면 집단상담 프로그램의 개발에 대한 사회적 요구가 더욱 증대되었다(차남희, 김희수, 2020). 지금까지 온라인으로 이루어진 집단상담은 집단을 대상으로 하지만 집단원 간에 서로 상호작용이 없이 개인치료를 진행하는 집단치료 형식이나 집단교육 형태로 이루어졌고, 웹사이트, 채팅,

이메일 등이 활용되었다(이동훈, 김주연, 김진주, 2015). 구체적으로 대면 집단상담에서 웹사이트를 보조수단으로 활용하거나(김정량, 2003), 화상채팅 형식의 집단상담으로 진행되었고(이재영, 정영운, 2001), 실시간 화상 집단상담은 유일하게 고대곤과 남윤희(2007) 연구에서 초등학생 대상으로 시도된 정도였다. 이에 쌍방향 웹메일 및 1:1 형태의 채팅 기능을 활용한 시스템 구축의 필요성이 제안되기도 하였다(박일중, 2000; 육명신, 2003; 장현아, 안창일, 2003). 이와 같이 COVID-19 이전까지 실시간 화상 집단상담은 일부의 연구자들에게만 관심을 받아온 주제에 해당하였다(이동임, 2014, 2016). 그러나 COVID-19 이후 은퇴선수 대상 진로집단상담 프로그램(안현숙, 장덕선, 윤재량, 2021), 중국유학생 대상 비대면 집단미술치료 프로그램(최아린, 이매화, 한경아, 2021), 대학생 대상 비대면 마음챙김 집단상담 프로그램(차남희, 김희수, 2020) 등 실시간 매체를 활용한 집단상담 프로그램 개발 관련 연구들이 활발하게 이루어지고 있다. 실시간 화상매체를 활용한 비대면 집단상담 프로그램은 회복탄력성 증진, 생활스트레스 조절, 진로성숙도 향상 등에 효과가 대면 집단상담에 비해 결코 뒤쳐지지 않는 것으로 나타났다(King et al., 2009). 그러나 COVID-19로 인하여 비대면 집단상담에 대한 충분한 훈련을 받지 못한 채, 급하게 전면적으로 비대면 집단상담을 실시하는 과정에서 집단상담자들은 각계전투로 비대면 집단상담을 운영하고, 처음으로 비대면 집단상담을 도전하는 상황에서 집단 응집성 형성, 비언어적 신호에 대한 상호반응 등에 대한 여러 가지 어려움을 겪었을 것으로 예상된다. 그러나 실시간 화상매체를 활용한 비대면 집단상담에 대한 상담자의 경험이 어떠한지를 밝힌 연구가 미흡한 상황이다. COVID-19 종식 이후에도 비대면 집단상담이 지속적으로 실시될 것으로 예상되기에(김은

하, 이은설, 조예지, 2021), 실시간 화상매체를 활용한 비대면 집단상담에 대한 상담자의 경험을 탐색하는 것은 COVID-19과 4차 산업혁명으로 필요성에 대한 사회적 요구가 높아진 상황에서 비대면 집단상담에 대한 상담자의 이해를 돕고 효과적인 비대면 집단상담 개입에 유용한 정보를 제공할 것으로 예상된다.

본 연구에서는 현상의 본질을 잘 드러낼 수 있는 대상을 선정하기 위해서 대학상담기관에서 화상집단상담을 운영한 집단상담자의 경험을 살펴 보았다. 실시간 화상매체를 활용한 비대면 집단상담 운영 경험을 심층적으로 살펴보기 위해서는 집단원의 대상과 유형에 따라 비대면 집단상담의 과정과 경험한 내용이 달라질 가능성이 있음을 고려하여 초점을 두는 것이 필요하기 때문이다. 본 연구가 초점을 두고 있는 대학생 대상의 특징을 두 가지로 요약해보면 다음과 같다. 첫째, 대학생들은 비대면 집단상담에 관심이 높고, 적극적으로 참여할 가능성이 높은 대상에 해당이 된다. 대학생들은 COVID-19 상황에서 전면적 원격교육 실시로 인한 다양한 교내외 활동의 제한, 경제활동 제약과 수입 감소로 인한 경제적 스트레스 증가, 취업 기회 축소로 인한 불확실한 진로 상황 등으로 행복과 삶의 만족도 수준이 가장 낮게 나타나는 것으로 보고되고 있다(최인철, 2020). 상담이 무료인 경우와 유료인 경우 내담자의 상담 이용 의도가 달라질 수 있는데(김현령, 조민지, 이영선, 2019), 이들은 대학상담소에서 무료로 제공되는 집단상담서비스를 이용할 수 있는 대상이다. 국내의 각 대학에서는 COVID-19로 인한 재학생들의 심리·정서적 어려움을 지원하기 위해 비대면 집단상담을 포함하여 다양한 비대면 상담서비스를 적극적으로 제공하고 있으며, 대학생들은 이에 대한 접근이 매우 수월한 대상에 해당이 된다. 둘째, 이들은 디지털 기기 사용에 익숙한 대상이

다(송원익, 황재욱, 오응수, 2016). 특히, COVID-19로 대학에서는 2020-2021학년도 수업을 전면 원격 교육 실시하여 대학생들은 이미 수업에서 실시간 화상매체를 접하여 어느 정도 필요한 장비들을 갖추고 장비 사용에 익숙한 대상이다.

앞서 살펴보았듯이, COVID-19로 급격히 변화된 상담환경에서 다수의 사람이 실시간으로 상호작용할 수 실시간 화상매체를 활용한 집단상담 운영 경험 연구가 절실히 필요한 상황이다. 따라서 본 연구의 목적은 대학상담소에서 새롭게 시도되고 있는 실시간 화상매체를 활용한 비대면 집단상담 운영경험을 탐색하고자 한다. 이를 위해 상담자의 경험과 그 의미를 심층적으로 탐색할 수 있는 Giorgi(2009)의 현상학적 방법을 적용하고자 한다. 현상학적 방법은 연구참여자가 경험한 본질을 밝히기 위하여 연구자의 어떤 선입견이나 이론적 개념을 유보하여 특정 현상이나 사건을 경험한 사람들의 경험의 공통적인 의미를 탐색하고 밝히는 질적연구방법이다. 본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구문제는 집단상담자는 실시간 화상매체를 활용하여 비대면 집단상담을 처음으로 운영하면서 무슨 경험을 하는가이다.

## 방 법

본 연구는 대학생 대상 비대면 집단상담에 운영자로서 참여한 집단상담자의 경험을 심층적으로 탐색하기 위하여 현상학적 방법을 적용하였다. 특히, 현상학적 방법 중 김지연, 이혜은, 고흥월, 최지현과 함은혜(2020) 연구를 참조하여 연구참여자의 개인적인 경험과 특수성을 이해하여 공통된 경험 맥락을 찾아 일반적 진술로 통합하는 Giorgi(2009)의 기술적 현상학적 방법을 적용하였다.

## 자료수집

### 연구참여자

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 비대면 집단상담 경험에 대하여 깊이있고 풍부한 정보를 제공해줄 수 있는 연구참여자를 선정하기 위하여 목적적 표집(purpose sampling)에 의한 눈덩이표집(snowball sampling) 방법을 사용하였다. 이 방법은 개인이 특정 현상을 어떻게 경험하는지를 심층적으로 알기 위해 연구참여자를 표집하는 방법이다(박혜준, 이승연, 2009; Creswell & Poth, 2016). 연구참여자 선정 기준은 첫째, 상담관련 전공 석사 재학 이상의 학력을 지니고, 둘째, 대면 집단상담을 1회 이상 집단리더 혹은 공동리더로서 진행해본 경험이 있으면서 화상매체를 활용한 대학생 대상 비대면 집단상담을 1회 이상 운영하고 종결한 경험이 있는 집단상담자이다. 셋째, 본 연구 참여에 동의한 사람이다. 연구참여자 선정 기준을 대면 집단상담 및 비대면 집단상담을 각각 1회 이상 운영하고 종결한 경험이 있는 집단상담자로 한정된 이유는 COVID-19로 인하여 대학의 원격 교육 실시와 맞물려 개인상담은 비대면 상담으로 2020년 1학기부터 전면적으로 실시되었지만, 비대면 집단상담의 경우, 개인상담에 비해 다소 늦게 시도된 경향이 있다(김동일 외, 2021). 대학마다 비대면으로 집단상담을 실시하지 않은 곳도 있어, 비대면 집단상담을 여러 번 실시해본 집단상담자를 찾기 어려운 상황을 고려하여 비대면 집단상담을 1회 이상 운영하고 종결한 경험이 있는 집단상담자로 선정하였다. 또한, 상담자가 집단상담을 처음 운영해보는 데 비대면으로만 운영해봤을 경우 대면 집단상담과 비대면 집단상담 경험을 비교하여 비대면 집단상담에 대한 풍부한 경험을 도출하기 어려울 것으로 예상되어 대면 집단상담도 1회 이상 운영하고 종결한 경험이 있는 집단

**Table 1**  
*Demographic Features of Study Participants*

번호	성별	연령	현재 소속	최종학력	상담 경력	자격증	대면 집단상담 진행 수 (총시간)	비대면 집단상담 진행 수 (총시간)	비대면 집단상담 특성
1	남	36	대학 상담소A	박사 재학	4년	전문상담사 2급/ 청소년상담사 2급	3회 (총36시간)	1회 (총10시간)	대인관계 (구조화/초급)
2	여	32	대학 상담소B	박사 재학	4년 10개월	전문상담사 2급/ 청소년상담사 2급	3회 (총60시간)	2회 (총22시간)	진로, 적응 (구조화)
3	여	28	대학 상담소A	석사 졸업	5년	상담심리사2급	4회 (총80시간)	2회 (총25시간)	자기이해, 적응 (구조화/초급)
4	남	28	대학 상담소A	석사 재학	1년 10개월	자격증 없음	4회 (총88시간)	2회 (총23시간)	대인관계 (구조화/초급)
5	여	29	대학 상담소A	박사 재학	5년 3개월	청소년상담사 2급 /임상심리사 2급	2회 (총44시간)	1회 (총20시간)	자기이해, 적응 (구조화)
6	여	41	대학 상담소C	박사 졸업	8년	전문상담사1급/ 청소년상담사2급	11회 (총192시간)	2회 (총18시간)	학업 미루기 (구조화)
7	여	32	대학 상담소A	박사 재학	5년 3개월	상담심리사 2급	3회 (총60시간)	1회 (총10시간)	대인관계 (구조화/초급)
8	남	36	대학 상담소A	박사 수료	8년	전문상담사 2급	3회 (총60시간)	1회 (총15시간)	대인관계 (구조화/초급)

상담자로 한정을 지었다. 이러한 선정 기준을 기준으로 본 연구의 심층면담에 참여하길 희망하는 집단상담자를 표집하였으며, 주변 상담자의 추천과 면담에 응한 연구참여자의 추천에 의한 눈덩이표집으로 표집을 진행하였다. 대상자 표집은 2020년 12월부터 5월까지 6개월 동안 이루어졌고, 연구참여자들은 심층면담 전 사전에 본 연구에서 관심있는 주제와 관련하여 더 이상 새로운 내용이 도출되지 않는 포화상태에 이를 때까지 표집을 지속하여 최종적으로 8명의 상담자를 대상으로 심층면담을 진행하였다. 면담에 참여한 8명의 배경 정보는 다음의 Table 1에 제시하였다. 성별은 남성 3명, 여성 5명이었으며, 평균 연령은 32.76세이며 평균 상담 경력은 약 5년이었다. 비

대면 집단상담의 특성은 비대면 집단상담 매체는 모두 화상회의 플랫폼(Zoom)을 활용하고, 구조화된 프로그램이었다.

**자료수집 절차 및 윤리적 고려**

심층면담을 실시하기 위해 사전에 연구참여자에게 우선으로 연구의 목적을 설명하였고, 본 연구의 대상으로 선정 기준에 부합하는지를 살펴보았다. 그리고 본 연구대상자로 적합하면서 연구에 참여하기를 희망하는 연구참여자들의 이메일로 연구주제, 방법, 보상방법, 연구질문을 포함한 연구동의서를 심층면담 실시 전에 안내하여 비대면 집단상담 경험을 충분히 생각한 후 심층면담에 응할 수 있도록 하였다. 심층면담을 위한 반구조

**Table 2**  
Semi-Structured Interview Questions

반구조화 질문 목록
1. 비대면 집단상담에 집단리더로 참여하면서 어떤 경험을 했나요? 1) 준비 단계에서 어떤 경험을 했나요? 2) 초기 단계에서 어떤 경험을 했나요? 3) 과도기 혹은 작업단계에서 어떤 경험을 했나요? 4) 종결단계에서 어떤 경험을 했나요?
2. 비대면 집단상담의 이점과 단점은 무엇이라고 생각하나요?

화 질문은 문헌 분석과 여러 번의 연구 회의를 통해 상담자의 비대면 집단상담 경험을 심층적으로 파악할 수 있는 질문들로 Table 2와 같이 구성하였다.

다음으로 연구동의서를 작성하여 제출한 연구 참여자를 대상으로 2020년 12월부터 2021년 5월 까지 COVID-19로 인한 사회적 거리두기 지침을 지키기 위하여 화상회의 플랫폼(Zoom)을 활용하여 비대면으로 심층면담을 실시하였다. 면담은 기본적으로 1회 진행되었고, 면담 내용의 자료 전사를 위해 녹화에 대한 동의를 구한 후, 면담 시간은 질적면담방법으로 제안되는 대로 최소 60분에서 최대 90분까지 이루어졌다(Seidman, 2013). 심층면담과 동시에 면담 결과는 전사되었고 전사 내용을 확인하여 추가적인 질문이 있는 경우에 유선면담을 실시하여 자료를 보완하였다. 자료 수집 과정에서 연구자들은 현상학 방법에서 제안하는 대로 선입견(예: ‘비대면 집단상담보다 대면 집단상담이 더 효과가 있다고 인식할 것이다, 비대면 집단상담을 진행한 경험이 상담자들에게 매우 도전이 되었을 것이다’ 등)를 보류하고 ‘판단중지’를 실천하기 위하여 관련 문헌 분석, 전문가 자문 등의 노력을 기울였다. 또한, 여러 차례의 연구진 회의를 진행하여 자료 수집 상황을 공유하고, 1차 수집된 전자자료에서 놓친 부분이 있는지, 추가적

으로 필요한 질문이 있는지, 진행한 면담이 충분한 내용인지 등에 대하여 수시로 협의하였다.

본 연구에서 면담에 대한 윤리적 고려를 위하여, Belmont Report(NIH)의 인간 존중, 자해, 정의에 입각한 연구참여자 보호 원칙을 준수하고자 하였다. ‘인간존중’의 원칙을 준수하기 위해 자발적 참여에 대해 고지에 입각한 동의를 받고, 사회적 약자에 대한 보호를 위해 안내된 정보를 확실하게 이해하고 있는지, 더 자세히 안내해야 할 것은 없는지를 확인했다. 다음으로, ‘자해’의 원칙을 위해 내담자에게 가장 편한 일정에 심층면담을 진행하였고, 비밀유지, 인권보호, 해로울 수 있는 점 등에 대해 고지하고 본 연구가 상담자에게 끼칠 공공의 이익에 대해 함께 안내하였다. 마지막으로, ‘정의’의 원칙을 위해 공정성을 확보하기 위하여 성별이나 지역의 차별을 두지 않았으며 익명성 보장 및 연구 참여에 대한 소정의 보상제 공(상품권 3만원)에 대해 약속하는 절차를 진행하였다.

#### 자료분석

##### 자료분석 절차

본 연구에서는 자료분석을 위해 Giorgi(2009)의 4단계에 따라 진행하였다. 첫째, 의미 파악 단계

로서, 연구자들은 8명의 면담 전사 자료를 여러 번 읽어가며 연구참여자가 보고한 경험의 흐름을 파악하고자 하였다. 둘째, 연구자들은 3번의 연구 회의를 통해 전체적으로 전사자료를 다시 천천히 읽으면서 연구참여자의 경험을 생생하게 드러내기 위하여 참여자의 언어를 반영하여 의미단위를 추출하였다. 셋째, 연구자들은 하위주제를 도출하기 전에 각 의미단위가 나타내는 것을 정확하게 파악하기 위하여 원자료를 다시 검토하고 수정이 필요한 의미단위에 대한 보완 및 수정에 관한 협의를 진행하고 하위주제를 도출하였다. 넷째, 도출한 하위주제들을 비교 분석하면서 현상의 본질 구조를 드러내는 상위주제를 도출하였다. 그리고 마지막으로 교육학과 교육상담전공 교수 1인에게 도출한 결과의 타당성에 대하여 검토 자문을 받았다.

#### 타당도 평가

연구의 타당도를 확보하기 위하여 Lincoln과 Guba(1986)이 제안한 신뢰성, 적용 가능성, 중립성, 일관성의 평가기준을 적용하였다(이혜은, 김동일, 2018). 첫째, 면담 전사자료와 함께 연구자 메모, 온라인 플랫폼을 통한 회의 녹음자료 등 다양한 자료 수집을 통해 신뢰성과 타당성 확보하고, peer debriefing을 통해 연구자 서로 간의 피드백과 지지를 하였다. 둘째, 중립성을 확립하기 위해 연구자들은 연구의 전체 과정에서 연구자 자신의 선입견에 대해 괄호치기(bracketing)를 통해 판단을 유보하였고, 5번의 대면 및 비대면 회의를 통한 감사추적(audit trail)을 통해 모든 원자료와 연구의 전개과정을 검토하였다. 셋째, 적용 가능성을 확보하기 위해 참여자 검토(member-checking) 과정을 진행하였다. 연구참여자가 1인에게 본 연구 결과에 참여자들의 경험이 잘 반영되어 있는지에 대한 검토를 받았다. 참여자 검토 과정에서 ‘다른

비대면 세팅에 이미 익숙해진 상황’이라는 내용에 대한 수정 의견을 받았고, 이를 반영하여 ‘개인상담으로 비대면 세팅이 익숙해진 후 집단에 참여함’으로 수정하였다. 셋째, 적용 가능성과 중립성을 확보하기 위하여 본 연구에 참여하지 않은 비대면 집단상담 운영 경험이 있는 상담자 1명에게 본 연구 결과 내용에 대한 검토를 받았다. 넷째, 일관성과 객관성을 확보하기 위해 교육상담 전공 교수 1인에게 전체 연구 결과에 대한 검토를 받았다. 검토 결과, 의미단위에서 ‘기본적인 원리에서는 대면 상담과 크게 다르지 않음’이 하위주제 ‘COVID-19로 비대면 집단상담을 시작’보다 ‘적응하면서 갖게 된 편안함’에 더 적합하다는 피드백을 받았고, 검토 의견을 반영하여 결과를 수정하였다.

#### 연구자

본 연구를 수행한 연구진은 교육상담전공 박사 학위를 가진 2인과 교육상담전공 박사 수료한 1인의 총 3인으로 구성되었다. 연구자 A는 현재 대학상담센터 전문위원으로 학회 1급 자격과 청소년 상담사 1급 자격을 보유하고 있으며, 2편의 현상학 질적연구를 포함하여 10편 이상의 질적연구 수행 경력을 지니고 있다. 연구자 B는 현재 대학 교수로 재직 중이며, 전문상담사 1급과 상담심리사 1급 자격을 보유하고 있고 여러 질적연구를 수행한 경력을 지니고 있다. 연구자 C는 현재 대학상담센터 전임상담원으로, 질적연구를 수행한 경험이 있으며, 질적연구 워크숍 참석 등을 통해 연구 수행에 필요한 역량을 강화하였다. 본 연구 결과에 대한 자문위원으로서 다수의 질적연구 수행 및 논문 심사 경력을 지닌 상담전공 교수 1인이 참여하여 도출된 결과에 대한 타당성에 대한 자문을 받았다.

## 결 과

본 연구에서는 COVID-19 상황에서 집단상담자들의 실시간 화상매체를 활용한 비대면 집단상담 운영 경험을 살펴보기 위해 대학생 대상 비대면 집단상담을 운영해본 8명의 집단상담자를 심층면담하였고, 이를 현상학적 연구 방법으로 자료를 분석하였다. 연구참여자들의 보고 내용을 분석한 결과, 69개의 의미단위가 도출되었다. 또한, 연구참여자들의 공통적인 경험의 본질이라 여겨지는 18개의 하위주제와 4개의 상위주제가 도출되었으며, 이를 Table 3에 제시하였다. 연구참여자들의 독특한 경험 내용을 Giorgi의 기술적 현상학적 방법에 따라, ‘상황적 구조 진술’을 먼저 제시하고, 이후 ‘일반적 구조 진술’을 제시하였다. ‘상황적 구조 진술’에서는 연구참여자들의 개인적 경험 내용을 주제를 기준으로 자세하게 기술하였고, ‘일반적 구조 진술’에서는 전체 참여자들의 경험을 통합적으로 기술하였다.

### 비대면 집단상담 운영 경험에 대한 상황적 구조 진술

#### COVID-19로 맞닥뜨린 새로운 도전

COVID-19로 비대면 집단상담을 시작. 연구참여자들은 2020년 갑작스러운 COVID-19 감염병 사태로 소속된 대학상담소에서 상담을 전면 비대면으로 전환하게 되면서 비대면 집단상담을 시작하게 되었다. 이들 중에는 비대면 집단의 효과에 대해 다소 회의적이었지만, 계속 지속되는 COVID-19 상황에서 새로운 환경에 적응해보기 위해 시작하였다. 또한, 향후 COVID-19가 종식된 후에도 비대면 상담이 집단상담에서 유용하게 활용될 것 같다고 여겨져 적극적으로 참여하기도 하였다. 그리고 COVID-19로 인한 전면적인 비대

면 교육 실시로 인해 이미 비대면 세팅에 익숙해진 상황에서 참여하게 된 경우가 대다수였다. 집단원으로 참석하는 대학생들도 비대면 수업을 수강하고 있었기 때문에 필요한 장비들을 모두 구비하고 있었고, 기본적인 실시간 화상매체 사용법을 알고 있었다. 그러나 연구참여자들에게 비대면으로 집단상담을 운영하는 것이 처음이었기에 그 자체가 도전이 되었다.

사실 내적인 동기도 있었지만, 외부적으로도 대면으로 집단을 진행할 수 없어서 시작한 것도 있었어요, 개인적으로도 비대면 상담에 열린 편이 아니었어서 그걸 깨보고 싶다는 생각도 있었어요. 어짜피 상황은 안나아질 거 같은데 대면으로 계속 하려고 미루기 보다는 비대면이라도 해보고 별로면 하지 말자는 그런 생각으로 새로운 시스템에 적응하긴 해야 하니까요. 그리고 저의 상담자로서의 역량에 대한 도전 이런 느낌도 있었어요. (참여자 3)

제가 생각할 때는 코로나가 이제 끝나도 비대면 상담이 집단상담이나 개인상담에 되게 유용한 매체로 남을 것 같다 생각을 하거든요. 그래서 그런 거에 대해서는 준비되고 싶은 거, 경험하고 싶은 거 그런 마음이 좀 컸던 거 같습니다. (참여자 8)

근데 사실 제가 5월부터 개인상담을 진행했었기 때문에 화상상담을 위해 새롭게 준비가 필요했던 건 아니었어요. 이미 학생들도 수업도 줌으로 진행하고 있었기 때문에 매체에 대해서 새롭게 설명할 필요가 없었고 라이선스도 학교 계정을 사용했기 때문에 비용적인 부분도 고려할 필요도 없었고, 아이들도 사용이 익숙하고 노트북도 센터에 다 세팅을 해놓았

**Table 3**  
*Group Counselor's Experience in Operating Non-Face-to-Face Group Counseling*

의미단위(요약)	하위주제	상위주제
COVID-19로 급작스럽게 비대면 운영이 필요한 상황 (참1,3,4) 비대면 상담에 대한 호기심으로 참여 (참8) 개인상담으로 비대면 세팅에 익숙해진 후 집단에 참여함 (참2,4,6) 비대면 집단을 운영하기 위한 새로운 준비(예; 와이파이, 비디오캠, Zoom계정 등)가 필요하지 않음(참 2)	1) COVID-19로 비대면 집단상담을 시작	
비대면 집단이 처음인 막막함과 불안 (참1,3,6) 참석률에 대한 걱정 (참7) 상호작용이 원활하지 않을 것 같은 걱정 (참1,4,8)	2) 처음 비대면 집단상담에 대한 불안과 걱정	1. COVID-19로 맞닥뜨린 새로운 도전
화상이라 말하고 듣는 데 시간 지연이 있음 (참2) 조작의 어려움으로 인한 시간 지체 (참2,6) 화상이라 집중과 몰입이 어려움 (참2,4)	3) 새로운 매체활용에 대한 도전	
화면 녹화나 녹음 파일 배포 및 유출 금지 등의 사이버 윤리 인식(참2,3,6) 외부 공공장소나 사람들이 있는 공간에서 참여하는 등 비밀보장 이슈 파악(참2,3)	4) 비대면 집단상담에 대한 새로운 윤리적 이슈 인식	
이동하는 중 참여나 불안정한 인터넷 등 돌발상황 발생 (참1,2,3,4) 가족, 기숙사 룸메이트가 갑자기 들어오거나 급한 전화 받는 등 예상의 상황 발생 (참1,3)	1) 상담 중 갑작스러운 돌발상황	
구조화로 첫 회기 시간이 많이 소요됨(독립된 공간 찾도록 돕기 등) (참1,6) 낯선 환경에 한 집단원이 말하고 다음 집단원이 말하기까지 침묵시간이 길어짐(참2)	2) 시간이 많이 소요되는 초기 단계	
비언어적인 신호 파악의 어려움 (참1,2,3,4,7,8) 마스크 착용시 얼굴과 별칭이 매칭이 안됨 (참2) 말하는 사람만 주목받음/화면만 켜놓고 침묵하는 집단원 (참2,4,7) 집단 중 침묵에 대한 큰 부담 (참1) 비대면으로 할 수 있는 활동의 한계 (참2,5,8) 비대면이어서 집단원이 겪는 정서적 경험의 한계 (참7) 집단원 특성에 따라 다른 비대면 적응도 (참3,4,7) 집단 목표 구체화가 어려움 (참4,8) 깊이 있는 탐색의 어려움 (참3,4,7) 정말 큰 그림이 잘 안그려진다는 느낌 (참2,7)	3) 비대면 집단상담의 한계에 부딪힘	2. 비대면 집단상담의 어려움과 난관
리더의 개입이 많이 필요함(자세한 설명, 링크 걸기) (참2,3,4) 라포 형성이 어려운 느낌(신체활동 x, 성향 차이) (참2,3,7) 상호작용이나 역동이 잘 안 일어남 (참1,3,4,8) 집단원 사이의 갈등이나 긴장조도가 거의 없음 (참2,3,4) 갈등이 생겨도 순탄치 않은 조정 과정 (참4) 밍송밍송한 느낌의 응집력 (참1,2,3,4) 집단작업이 아닌 개인작업 같은 느낌 (참2,3,4) 집단원 인원이 많으면 진짜 힘들 (참2)	4) 밍송밍송한 느낌의 상호작용과 역동	
비대면 집단상담이 모두 처음이라 적절한 지도조건을 받기 어려움(참8) 맞닥뜨리는 어려움에 대한 해결을 스스로 해야 하는 답답한 상황(참2,8)	5) 지도와 조건을 받을 데가 마땅치 않음	

**Table 3**  
*Group Counselor's Experience in Operating Non-Face-to-Face Group Counseling* (계속)

의미단위(요약)	하위주제	상위주제
우선 부딪혀보기로 함 (참8) 비대면 집단에 대한 기대를 내려놓음 (참5,7) 비대면에 적합한 활동 및 자료 준비 (참1,2,3,4,6,7,8) 비대면 집단에 대한 수요 조사 (참5)	1) 비대면 집단상담 운영을 위한 사전노력	
비대면 운영을 위한 회의 수시 진행 (참3,4) 공동리더와 협력함(채팅글 확인, 장비 점검, 비언어적 신호 파악 등) (참1,2,3,6,7)	2) 공동리더 (코리더)와 협력	
방해받지 않는 세팅을 강조함 (참1,2,3,4,6) 녹음, 녹화 금지 등 비밀유지를 가장 강조함(참2,3,6) 보조적인 매체 사용 규칙에 대해 논의(참1,4) 집단 시작할 때 마음챙김 등 영상으로 집단에 집중하도록 함(참3) 새로운 상황에 대한 집단규칙을 집단원들과 같이 논의함 (참1)	3) 비대면 집단상담을 위한 구조화	3. 어려움을 극복하기 위한 고민과 시도
보조적인 매체를 사용함(소회의실, 웹보드, 오픈카톡 등) (참1,2,3,6,7) 침묵은 자연스러운 현상이라고 집단원들을 격려해 줌(참4) 전달력에 더 신경을 쏟(손짓, 명확한 발음) (참6) 디테일하게 짚줘야 하는 비대면 활동 (참2) 화면응시로 인한 피로감을 줄이기 위해 쉬는 시간을 갖음 (참2,3) 수퍼비전을 통해 새로운 시도방법에 대한 도움을 얻음(참 2,8)	4) 상호작용을 촉진하기 위한 다양한 시도	
당황하지 않고, 침착하게 돌발상황에 대응함(참6,7) 계속되는 어려움을 인내하며 집단을 잘 운영하려고 애씀(참6,7)	5) 어렵지만 해내려고 애씀	
덜 긴장하게 됨 (참4,6) 어렵지 않고 생각보다 괜찮음 (참1,5,8) 기본 원리에서는 대면 상담과 크게 다르지 않음 (참6) 별로 다르지 않은 종결단계 (참2,3,4,8)	1) 적용하면서 갖게 된 편안함	
참여도와 접근성이 좋은 비대면 상담 (참1,2,3,4,6) 언어적인 메시지에 더 집중할 수 있음 (참6) 화면에 집단원들이 다 들어오는 장점 (참3) 화면에서 사람의 미묘한 표정 반응이 더 잘 보임 (참6) 다양한 매체를 활용할 수 있다는 장점 (참2,3,6)	2) 비대면 집단상담도 괜찮다는 인식의 변화	4. 비대면 집단상담에 적응하며, 성장하게 됨
그럼에도 있었던 집단상담의 성과(상호작용 등) (참1,2,4) 화면으로만 만나 직접 만나지 못한 강한 아쉬움 (참1,2,3,4,5,6,7)	3) 아쉽지만 그럼에도 있었던 성과	
상호작용을 촉진하기 위한 고민 (참1,8) 인원을 줄여서 진행하는 게 좋다는 깨달음 (참2) 비대면 집단상담 구조화에 대한 깨달음 (참1,7)	4) 앞으로의 집단상담에 대한 깨달음과 성찰	

기 때문에 환경적인 측면에 대한 준비가 더 필요하지는 않았어요. (참여자 2)

**처음 비대면 집단상담에 대한 불안과 걱정.**  
 연구참여자들은 처음 경험하는 비대면 집단상담에 대한 막막함과 불안을 경험하였다. 비대면 집단이 처음이라 어떻게 해야 하나 감을 못잡은 상

태에서 많이 긴장하고 걱정하게 되었고, 공동리더의 집단에 대한 기대도 부담으로 느껴졌다. 과연 비대면이라는 세팅에서 집단원들의 상호작용이 원활하게 일어날지에 대한 회의와 깊이 있는 탐색이 안되겠지만, 비대면으로라도 만나는 것에 의미가 있지 않을까 하는 반신반의한 마음도 들었다. 처음하는 비대면 집단상담에서 집단원들이 적극적으로 참여할지, 집단원들간의 대화와 상호작용이 화면으로 잘 전달이 될지, 서로 함께 있고 참관함을 경험하는 집단응집력을 경험할 수 있을지 등에 대한 확신이 들지 않아 시작 전부터 많이 긴장하였다.

저도 비대면 집단이 처음이니깐 그런 부분이 있어서 저의 불안과, 저도 이걸 어떻게 해야 하나 감을 못잡은 상태인데 코리더도 잘 하고 싶고 기대도 있으니깐 그런 게 조금 부담으로 느껴졌어요. (참여자 3)

첫 번째 비대면으로 해야 하는 상황에서 많이 긴장을 했던 것 같아요. (참여자 6)

비대면으로 처음으로 해본다는 게 그냥 다 걱정이었던 것 같아요. (참여자 1)

시작하기 전에 많이 떨렸어요. 왜냐면 대면 집단은 많이 해봤지만 비대면 집단은 처음이었고 걱정했던 거는 대면 집단에서 느끼는 결집력, 우리가 함께 있고 그리고 뭔가 진짜 존재로서 함께 만나고 있다는 그런 대면에서의 느낌들이 비대면에서도 될까? 그런 집단 응집력이 느껴질까 좀 기대를 내려놔야 하나 하는 생각들을 좀 했던 것 같아요. (참여자 5)

저 개인적으로 기술이랑 안 친해서 회의적

이었거든요. 이게 얼마나 될까, 집단상담에서 깊이 있는 게 어렵지 않을까 그냥 모이는 데 의의가 있지 않을까 하고 반신반의로 시작을 했던 거 같아요. (참여자 3)

**새로운 매체활용에 대한 도전.** 줌(Zoom)과 같은 실시간 화상매체를 사용하면서 어려움이 발생하였다. 서로 대화가 오가는 과정에서 대면과는 달리 한 사람의 대화 내용이 전달되기까지 몇 초의 지연이 발생하였고, 화면 공유, 소회의실, 채팅창 사용, 비공개 메시지 전송 등 새로운 기능을 조작하는데 어려움이 발생하여 시간이 지체되기도 하였다. 이러한 일들이 발생하면서 연구참여자들은 많이 당황하였고, 자신이 잘 모르는 기술적인 미숙함으로 실수하지 않을까 긴장하였다. 집단원들이 편한 장소(예: 집)에서 참여하여 집중하고 몰입시키는 것이 어려웠고, 오랜 화면 응시로 눈의 피로감이 쉽게 느껴졌다.

화상이라서 대면보다 말하고 듣고 말하고 듣는 데 딜레이가 있는 거예요. 그래서 1.5배는 아니어도 정상적인 인터넷 환경이라도 1.34배 정도의 시간이 걸리는 것을 첫 번째 집단하면서 절대적으로 느낀 거죠. (참여자 2)

줌 링크를 보내야 하고 그게 기술적인 문제가 있는 건 아닌지, 저희가 모르니까 사실 좀 긴장이 되는 부분도 있었어요. (참여자 4)

대면 같은 경우에는 정해진 장소에 온 사람들은 뭔가 준비된 상태니까 긴장을 해도 다같이 긴장을 하고 거기서 몰입할 수 있는데, 상대적으로 비대면에서는 대부분 집에서 많이 하고 가장 편한 장소에서 하다보니까 집단원들도 덜 몰입하고 집중도 잘 안되는 부분도

있었던 것 같아요. (참여자 4)

1시간 이상 한 화면을 오랫동안 보는 게 굉장히 힘들어서 쉬는 시간이 꼭 필요해요. (참여자 2)

**비대면 집단상담에 대한 새로운 윤리적 이슈 인식.** 연구참여자들은 대면 상황과 다른 새로운 비밀보장과 윤리적 이슈를 고려해야 했다. 이를 위해 외국 학교의 사례를 조사하였고, 먼저 비대면으로 집단상담을 해본 다른 상담자에게 문의하였다. 대면 집단상담에서는 집단상담에서 나온 이야기를 집단 밖에서 하지 않는 것이 중요하게 강조되었다면, 비대면 집단상담에서는 집단원들이 방해받지 않는 독립적인 공간을 확보하고 다른 사람이 집단과정을 듣거나 관찰할 수 있는 곳에서 참여하면 안되는 점을 숙지하였다. 또한, 집단이 진행되는 과정에서 화면을 녹화/녹음하여 외부에 유출하거나 배포하는 것이 개인정보보호법에 위배되는 사안이기 때문에, 집단상담을 운영하기 전에 집단원에게 강조하여 안내해야 할 새로운 윤리적 이슈임을 파악하고, 스크리닝 과정에서 사전 안내가 필요하다는 것을 인식하게 되었다.

먼저 비대면으로 진행해보신 선생님과 통화를 했어요. 어떤 점을 주의해야 하는지에 대해서요. 녹화도 녹음도 어떤 기록도 하면 안되고 외부에서 참가하면 안되고 이런 것들을 진짜 중요했어요. 보통의 집단이면 여기서 나눈 이야기를 밖에 나가서 하지 마라 이 정도였을텐데 유출될 수 있는 경로가 너무 많더라고요. (참여자 2)

외국 다른 학교 사이트들을 찾아보았어요. 그리고 그런 내용들을 잘 숙지하여 사전에 스

크리닝 과정에서 안내했구요. 특히, 집단 과정을 녹음이나 녹화하지 않는 거, 친한 사람한테 공유도 안된다는 점도 강조해서 안내하는 게 필요하더라고요. (참여자 3)

### 비대면 집단상담의 어려움과 난관

**상담 중 갑작스러운 돌발상황.** 연구참여자들은 비대면 집단상담을 운영하면서 다양한 어려움을 경험하였다. 사전에 독립된 공간을 확보해달라고 요청했음에도 불구하고, 집단원들이 이동하는 중에 비대면 집단에 참여하거나, 독립된 공간을 확보하지 않은 채 참여하여 가족이나 기숙사 룸메이트 등 주변인이 갑자기 화면 상에 보이는 경우도 발생하였다. 또한, 불안정한 인터넷 연결 상황 때문에 갑자기 실시간 화상매체 모임에서 나가게 되거나 화면이 멈춰버리거나 급한 전화를 받기 위해 화면을 갑자기 꺼버리는 집단원도 있었다. 연구참여자들은 돌발상황에 처한 집단원들을 잠시 나가서 독립된 공간에서 다시 들어오라고 해야 하는 건지, 집단응집력이 잘 형성되지 않은 상태에서 구조화를 너무 강조하여 집단작업에 방해되지는 않을지 등 집단원들의 돌발상황을 어떻게 다뤄야 하는지에 대한 막막함을 경험하였다.

사전에 혼자 있을 수 있는 공간을 확보해달라 미리 얘기를 하지만 기숙사 살면 기숙사에서 참여를 하게 되는데 그런 경우 룸메이트가 갑자기 들어와서 화면에 갑자기 뜨고 음소거를 하게 되기도 하고 <중략> 좁은 이동 중에도 들어올 수가 있잖아요. 그래서 아직 자기가 집단을 참여할 수 있는 장소를 가는 중에 버스나 그런데서 좁은 들어오는 사람들이 발생했죠. (참여자 1)

와이파이가 불안정해서 누가 이야기하고 있는데 갑자기 나가진다던지, 아니면 지지직거리고 멈추는 게 있으면 이게 상당히 방해가 되니깐요. 집단 과정예요. 어쩔 수 없이 진행을 했죠. 아, 이게 좀 상담의 한계인가보다. (참여자 3)

이런 돌발 상황은 처음 만나보잖아요. 대면 상담에서는 이런 일들이 없으니까. 그래서 집단하는 동안에는 불끄러 가고 뭔가 왔다 갔다 하는 거를 얘기를 할까말까... 비대면 상담은 뭔가 어 지금 뭐 분위기가 깨지고 있는데 이거 어떻게 개입해야 되나 하는 고민들로 더 긴장하게 되었던 거 같아요. (참여자 5)

**시간이 많이 소요되는 초기 단계.** 여러 가지 돌발상황들로 인해 초기 단계가 대면 상담인 경우보다 많이 길어진다는 느낌을 받았다. 들쭉날쭉한 출석과 참여로 초기 단계가 몇 회기가 지나도 계속되는 듯했고, 한 집단원이 말하고 다음 집단원이 말하기까지 침묵이 길게 이어지거나 화면 공유로 활동을 보여주는 조작과정에서 시간지체가 발생하여 준비된 내용을 다 진행하지 못하는 경우가 많았다.

초기단계에서 사실 저희 초기 단계가 여러 번 반복됐어요. (참여자 7)

출석이 좀 어려웠어요. 출석체크가. 어떤 사람들은 비대면으로 들어오는 루트가 쉽게 느껴지는 반면, 어떤 분들은 조작이 쉽지 않은 그건데, 그러면 충분히 시간을 드리고 설명을 해야 하면, 시간이 예상시간보다 좀 더 밀려 나거나, 준비했던 내용을 모두 하지 못한 경우가 많았어요. (참여자 6)

비대면이 대면 상황에서와 딜레이되는 이유가 달라요. 대면에서는 그 사람 이야기를 충분히 듣기 위해서 저는 딜레이시키는데, 비대면에서는 운영 때문에 딜레이되는 경우가 있으니까, 그게 좀 다른 것 같아요. 전체화면을 볼 때와 공유화면을 볼 때 조작하는데 시간을 걸린다는 게 단점인 것 같아요. 기다려주는 시간이 필요한 게 비대면에서는 상담자들이 익숙하지 않기에 염두해 두어야 하는 상황인 것 같아요. (참여자 6)

**비대면 집단상담의 한계에 부딪힘.** 비대면으로 집단상담을 진행하는 과정에서 여러 가지 한계에 부딪혔는데, 리더가 상호작용을 일어날 때까지 대면 상황에서보다 더 많이 링크를 걸어주는 등 상호작용을 도와줘야 했고, 이에 따라 인원이 많을 경우 더욱 어려움을 경험하였다. 집단원들이 마스크를 착용하고 참여하는 경우 얼굴과 별칭을 매칭하는 데에 어려움이 있었으며, 전반적으로 비언어적인 신호를 파악하는 것이 쉽지 않았다. 또한, 상담 중 말하는 집단원만 집중을 받고, 반대로 침묵하고 집단에서 물러서 있는 집단원들을 파악하기가 쉽지 않았고, 내향/외향의 성격 차이와 국내인/외국인 등 집단원의 특성에 따라 비대면 상황의 적용도가 다른 점들도 어려움으로 느껴졌다. 연구참여자들은 비대면 세팅에서 활동을 선택하는데에도 한계를 경험하였다. 예를 들어, 초반 라포를 형성하기 위한 다양한 신체활동이나 작업단계의 실험실, 역할극 같은 활동을 할 수 없었고 언어 위주의 활동으로만 진행하는 한계가 있었다. 연구참여자들은 전반적으로 자신이 이전에 운영한 대면 집단에 비해서 에너지를 많이 소요되는 것으로 보고하였고, 특히, 화면으로 모든 집단원들의 얼굴이 보이는 상황에서 집단 전체가 침묵하는 상황이 매우 큰 부담감으로 다

가왔다. 무엇보다도, 연구참여자들은 비대면 집단 상담에서 깊이 있는 탐색이나 집단 목표설정 등 집단의 큰 그림을 그리는 데에 리더로서 역량의 한계를 경험하였다.

대면에서는 집단원들끼리 비슷한 부분이 있으니깐 그 링크 거는 것을 원래는 처음 몇 번만 해주면 자기들끼리 알아서 하는데, 비대면에서는 이게 잘 만나와서 계속 너는 어때, 이거 들고 너는 어때 하고 계속 초대를 해줘야 하고, 나중에는 애걸을 하게 되는 거예요. (참여자 2)

한 내담자를 볼 때 조금 더 집중해서 그 화면을 보게 되는데 그러면 또 다른 화면에 내담자가 어떤 반응을 하는지를 좀 놓치는 부분들이 있었던 거 같아요. (참여자 7)

중반부터 물러나 있는 사람들이 있더라구요. <중략> 상체도 거의 윗부분만 나오고 어떤 분들은 얼굴만 나오고 그 밑에 그 비언어적인 제스처들이나 그런 걸 캐치하기가, 이 사람이 잘 참여할 수 있는지 뒤에 빠져 있는지 이런 걸 캐치하기가 어려웠던 것 같아요. (참여자 1)

아무래도 이게 처음 집단이다 보니까 그 침묵이 더 힘들었던 것 같구요. (참여자 1)

깊은 얘기로 나아갔을 때는 침묵이 또 대면보다 더 무겁게 느껴지고 선블리 더 꺼내기 어려워하는 것 같아요 (참여자 4)

**밍숭밍숭한 느낌의 상호작용과 역동.** 대면으로 집단을 운영할 때 강한 집단의 응집력과 정서

적 정확도를 경험한 것과는 달리, 라포형성과 상호작용과 역동이 잘 일어나지 않아 밍숭밍숭한 느낌을 받았다. 대면에서와 달리, 말할 때만 음소거 제거와 화면을 켜는 집단원들도 있어 리더와 집단원의 1:1 개별 작업 같은 느낌을 받을 정도로 집단원 간의 상호작용을 형성시키는 데 좌절감을 느끼기도 하였다. 이러한 상황에서 집단원의 역동을 활용한 역할극과 실험행동을 시도하는 게 매우 어려웠다. 또한, 비대면에서 깊이 있게 역동을 다룰 때 발생할 수 있는 집단원들 간의 갈등이나 긴장 고조는 거의 일어나기 어렵다고 보고한 연구참여자도 있었다.

그냥 갈등이 생겼거나 역동이 생겼거나 혹은 실험행동을 하는 게 집단상담에서 중요할 수 있는 부분인데 그거 없이 자기이해에서 그냥 끝나고 그 다음 단계를 할 수 없었던 것이 아쉬웠어요. (참여자 3)

상호작용을 하는 데 어려움이 있다고 저는 개인적으로 생각을 했거든요. 아무래도 옆에 있는 게 아니라 각자 있는 장소에 있다 보니까 내 피드백을 하는 게 선뜻 더 잘되고 그런 게 아니라 꺼려지는 게 있다 그런 생각들이 좀 들었어요. (참여자 4)

음소거를 해버리고 가만히 있다거나 사실 대면 같은 경우에는 그 시선들이 하나로 쏠리잖아요. 몰입을 하고 이 사람에 대해서 다루고 싶다 이런 게 있는데 비대면 같은 경우에는 <중략> “아 괜찮아요.” 하고 물려서고 나면 제가 다시 다가가기 어려웠던 것이 있었어요. (참여자 4)

**지도와 조언을 받을 데가 마땅치 않음.** 대부

분의 상담자들에게 비대면 집단상담이 처음이었기에 집단을 운영하면서 경험하는 어려움에 대해 동료나 선배, 수퍼바이저로부터 적절한 지도와 조언을 받기가 어려웠다고 보고하였다. 특히, 비대면 상황에서 돌발상황에 대한 적절한 대처와 상호작용을 촉진시키는 데에 활용할 수 있는 기술적인 방법과 좋은 활동에 대한 도움이 필요하였지만, 이에 대한 지도와 조언을 받기가 어려워 답답하고 막막함을 경험하였다.

처음으로 비대면으로 하니까 주변에서 좋은 팁을 조언을 받으려고 해도 다 잘 모르는 거예요. 비대면에서는 상호작용이나 역동은 원래 잘 안되니, 자기이해에 더 초점을 두는 게 낫다는 이야기를 주로 들었죠. (참여자 8)

아무리 구조화를 한다 하더라도 뭔가 어쩔 수 없이 구조화가 깨지는 상황이 발생하는데 그때 어떻게 대처를 해야 되나. 아 이게 진짜 고민이었어요. (참여자 7)

응집력에도 너무 힘들어서 수퍼비전을 받았었거든요. 리더의 역량만으로는 개선하기가 너무 어려운 지점들이 많이 있는 거예요. 이대로 원래 시간대로 하자니 시간이 터무니없이 부족하고 어떻게 해야 하지 너무 힘들더라고요. <중략> 그만큼 대면 집단보다 훨씬 존재감이 안 느껴지고 적극적으로 참여하는 정도도 차이가 있고, 링킹 작업도 해주면 나중에 되긴 했는데 쉽게 잘 형성된다고 느끼지는 못했던 거 같아요. (참여자 2)

**어려움을 극복하기 위한 고민과 시도**  
비대면 집단상담 운영을 위한 사전노력. 기존의 교과과정이나 훈련과정에서 충분히 배우거나,

경험하지 못한 채, 비대면 집단상담을 운영하게 된 연구참여자들은 자신의 목표를 조금 낮추고 우선 부딪혀보기로 하면서 마음을 준비하였다. 적어도 한 집단은 뭔가 부딪혀 봐야 비대면의 특성을 이해할 수 있지 않을까 하는 마음가짐으로 집단 운영에 참여하였다. 이렇게 부딪혀보자는 마음을 준비한 후에 연구참여자들은 비대면 집단상담 운영을 위해 사전에 여러 노력을 기울였다. 대면 활동들을 비대면 상황에 적합한 활동으로 바꾸어 준비하였는데, 예를 들어, 실험행동 대신 자기이해와 타인이해에 초점을 맞추어 프로그램을 재구성하였다. 또한, 비대면으로 활동자료를 어떻게 제공하고 공유할지에 대한 계획을 세우고, 비대면 집단상담에 대한 수요조사를 실시하여 이를 집단 운영에 반영하였다.

대면이랑 똑같은 기대를 가지고 들어가면 실망할 것 같은... <중략> 좀 가볍게 가도 된다 얘기를 스스로 얘기를 많이 했었던 것 같아요. (참여자 5)

근데 또 한번으로는 또 어쩔 수 없는 부분이 아닌가 뭔가 부딪혀 봐야지 또 아는 거 같아요. 해 봐야 또 알게 되는 게 있기 때문에 이런 생각도 좀 들더라고요. (참여자 8)

실험 측면을 빼고 자기와 타인이해를 할 수 있는 집단으로 비대면으로 할 수 있는 활동들로만 구성을 해서 10시간 짜리를 진행했어요. <중략> 비대면으로 해도 무리가 없는 활동들로 진행을 했어요. (참여자 3)

외국인 유학생만을 위한 집단을 만들어보자는 생각을 가지고 비대면 집단을 하기 전에 예비조사 같은 것도 했었거든요. 요구 조사를

할 때 인터뷰도 했지만 설문조사도 했었는데 거기서 대답으로 많이 했었던 것 같아요. (참여자 5)

**공동리더(코리더)와 협력.** 연구참여자들은 공동리더 혹은 코리더와 협력하여 서로의 도움을 받으려고 노력하였다. 대면 집단으로 진행했을 때 보다 회의를 더 자주 가지려고 노력했고, 음소거 해제 여부 확인, 대기실 사용, 채팅글 확인, 집단원들의 비언어적인 신호를 파악하기 위해 공동리더(코리더)와 협력하였다. 특히, 집단원이 오랫동안 침묵하거나 하품을 하는 등의 비언어적 메시지를 파악하는 데 있어 공동리더와의 협력이 매우 도움이 되었다.

저는 집단에서 되게 좋았던 게 코리더 선생님과 집단을 전후로 2번을 만났어요. 하기 전에 만나서 미리 어떻게 해야 될지를 따로 만났고, 집단이 끝나고 남아서 집단에 대해서 이야기를 하고, 다음 주 시작하기 전에 또 한번 만나고 이런 식으로... <중략> 계속 그 모임을 가지면서 대처를 같이 구상했던 것 같습니다. (참여자 8)

가령 비언어적인 짜인 같은 것들은 사실 발표자를 제외하고는 거의 제대로 볼 수 없었어요. 그러면 다른 집단원들이 하품하고 그런 것들을 코리더 선생님이 나중에 보고 아까 봤는데 누가 그렇더라고요. 그러면 아, 그랬어요? 하고 나중에 듣고 그러니깐, 비대면 집단상담의 경우 필히 둘 이상이 있어야겠다는 생각이 들었어요. 그것을 체크할 수 있는. (참여자 2)

**비대면 집단상담을 위한 구조화.** 집단원들이

이동 중에 참여하거나, 동거인에 의해 방해를 받는 상황들이 발생하면서 연구참여자들은 구조화의 중요성을 확인하면서 철저한 구조화를 위한 다양한 노력을 하게 된다. 대면 집단상담과 공통적인 참여규칙 뿐만 아니라, 비대면 집단에서 반드시 지켜야 할 규칙을 강조하였다. 예를 들어, 집단원들에게 독립된 공간을 확보하도록 요청하였고, 이동 중에 참여하지 않기로 약속하였으며, 녹음, 녹화금지 등 비밀유지와 사이버 윤리를 강조하였다. 또한, 전체 공지를 위해 보조수단으로 사용하는 카카오톡 메신저의 오픈 채팅방 사용규칙도 제시하였다. 또한, 엄격한 구조화가 집단 역동을 경직시키지 않도록, 새로운 상황이 발생할 때마다 이를 집단원들과 같이 논의하여 집단규칙을 함께 만들어갔다. 특히, 실시간 화상매체를 활용한 비대면 집단상담을 2회 운영을 해 본 연구참여자들은 첫 번째 비대면 집단상담의 경험을 바탕으로 두 번째 비대면 집단상담에서는 처음부터 구조화에 세심한 노력을 하였고, 철저한 구조화가 비대면 집단상담의 효과적인 운영에 매우 중요하다는 것을 경험하였다.

구조화하는 게 굉장히 중요하다는 생각을 했는데. 대면일 때는 고려하지 않아도 되는 부분들을 비대면에서는 고려하게 되더라고요. 예를 들어서 카페에서 참여를 한다든가 기숙사에서 진행하는 데 룸메이트가 들어온다거나, 집에서 하고 있는데 부모님이 갑자기 방으로 들어온다든지 <중략> 방해받지 않고 온전히 집중할 수 있게끔 다시 한 번 당부를 했어야 했어요. (참여자 3)

어떤 링크를 통해서 이게 접속이 돼야 되는 거고, 뭐 비대면 상담 진행을 할 때 녹화는 안 될 거고, 이걸 녹음을 하면 안 되고 이런

그 비대면 상담 세팅에 대해서도 내담자한테 구조화를 좀 했어야 되고 (참여자 7)

집단원들이 그런 돌발 상황에 대해 어떻게 생각하고 있는지 같이 구조화를 하고 넘어가는 게 확실하게 필요한 것 같아요 (참여자 1)

**상호작용을 촉진하기 위한 다양한 시도.** 연구 참여자들은 상호작용을 촉진하기 위해 나름대로 소회의실, 줌보드, 오픈 채팅방 등 보조적인 매체를 사용하여 원활한 의사소통을 하려고 노력하였고, 비대면이지만 실제 만나서 하는 것과 같이 여겨달라고 SNS나 방해되는 것들을 정리하고 집단에 집중하는 것을 부탁하였다. 비대면이라는 상황에서 더 길어지는 침묵에 대해 집단원들이 편안함을 느낄 수 있도록 침묵이 자연스러운 현상이라고 격려했으며, 화면응시로 인해 피로감을 줄이기 위해 중간에 쉬는 시간을 가졌다. 또한, 수퍼비전을 통해 비대면 집단상담에서는 실험실이나 빈의자와 같은 활동이 불가능하다고 스스로 한계를 세워놓았던 부분을 깨닫고 상호작용을 촉진하기 위한 새로운 시도방법을 지속적으로 고민하였다.

이 시간을 만나서 하는 것과 같이 여겨달라고 했던 거 같아요. 그 이야기를 하면서 카카오톡 이런 것을 다 로그아웃해주시고 모여서 하는 것처럼 다 집중을 해달라고 했어요. (참여자 3)

어색할 수 있는 비대면이라 어색할 수 있지만 침묵이 진행되더라도 그게 이상한 것이 아니라는 것을 타당화 시켜주고 내담자가 자발적으로 나올 수 있으면 좋겠다는 얘기를 초반에 했던 것 같아요. (참여자 4)

상호작용을 하기 위해서 뭘 할 수 있을까? 리더 들어서 고민을 프로그램을 짜면서 했어요. 굉장히 좋은 프로그램을 알려준 게 있어요. 구글 줌보드라는 프로그램에 동시에 접속을 해서 자기 개인목표를 적는 건데, 피드백을 서로 주고 받는 분위기가 자연스럽게 형성이 되었어요. (참여자 6)

**어렵지만 해내려고 애쓰.** 집단원들이 계속해서 이동 중에 참여하거나 타인에 의해 방해를 받게 되면 다시 독립된 공간을 찾도록 하였으며, 돌발상황에 대해 집단원들과 함께 진솔하게 이야기를 나누고, 집단원이 처한 상황을 최대한 이해하고 공감해주려고 노력하였다. 또한, 기술적인 문제가 생길 경우 추가적인 기계로 접속하게 하는 등 계속해서 인내하며 마지막 회기까지 집단운영에 최선을 다하고자 노력하였다.

끊김이 생겨도 당황하지 않고 인내를 하며 기다려주는 것이 중요하구요. 우리가 예상할 수 없는 이런 상황에서 최대한 노력하는 모습을 보이는 것. 집단원들을 안심시키고, 이런 것들이 비대면에서 정말 중요한 것 같아요. <중략> 리더가 기다려주는 것. 집단원을 일단 믿는 것. 내가 마음속으로 약간 불안하더라도 절대 티내지 않는 것 왜냐면, 나의 불안은 내 불안일 수 있기 때문에 (참여자 6)

이런 돌발상황들이 생겼을 때 뭔가 그 내담자의 상황을 읽어 주려고 노력을 많이 했던 거 같아요. 이렇게 힘든 상황에서도 이렇게와 줘서 너무 고맙고 뭔가 이런 상황 속에서 되게 어려웠을 수 있겠다 뭔가 내담자를 이해할 수 있는 그런 것들을 마련을 해서 그런 분위기가 형성이 됐던 거 같아요. (참여자 7)

### 비대면 집단상담에 적응하며, 성장하게 됨

**적응하면서 갖게 된 편안함.** 처음 시작할 때 많이 불안해하고, 끊임없는 돌발상황에 당황해했던 연구참여자들은 비대면 집단상담을 진행하면서 점차 적응해나갔고, 편안함을 느끼기 시작하였다. 집단 초반에 비해서 덜 긴장하게 되었고, 그러면서 이전에 진행했던 대면 집단상담과 기본적인 원리에서는 크게 다르지 않다고 생각을 하게 되었다.

아무래도 이게 처음 집단이다 보니까 그 짐목이 더 힘들었던 것 같구요. 그 이후에는 익숙해졌을 때는 짐목도 괜찮았어요. 근데 이제 처음 했을 때는 부담되더라구요. 짐목 시간이. <중략> 3회기부터는 좀 이 환경에 동일한 환경에서 참여하는 거에 대해서 편안해 진 것 같대요. (참여자 1)

**비대면 집단상담도 괜찮다는 인식의 변화.** 처음에 비대면 집단상담에 회의적이었지만, 실제 운영을 해본 연구참여자들은 비대면 집단상담의 장점을 인식하였다. 먼저, 집단원들의 출석률이 높은 것을 가장 큰 장점으로 꼽았다. 이는 집단원들이 물리적으로 이동하는데 걸리는 시간과 비용을 절약할 수 있었기 때문에 가능했던 것으로 보인다. 자신의 일상에서 인터넷을 접속하면 바로 집단상담을 시작할 수 있다는 접근성은 가장 큰 매력으로 다가왔다. 실제 대학 내 다른 지역 캠퍼스에 속한 경우, 대학상담소의 집단상담 프로그램을 이용하지 못하는 경우가 있었는데, 비대면으로 실시하면서 참여하게 되는 사례도 보고되었다. 또한, 내향적인 사람들도 자신이 편안한 곳에서 참석하기 때문에 더 적극적으로 참여할 수 있는 것을 발견하였다. 또한, 비대면이기 때문에 유튜브 동영상과 같은 다양한 매체와 소셜의실을 사용할

수 있는 것을 유용성으로 언급하였다. 특히, 집단 과정에 대한 기록을 대면 상황과는 달리 직접 보여주지 않아 기록을 편안하게 하면서 적응해나갈 수 있었다. 연구참여자 6은 비대면 세팅에 익숙해지면서 집단원들의 언어적인 메시지에 집중할 수 있는 것과 한 화면에서 집단원 전체를 볼 수 있는 것을 장점으로 인식하게 되었다.

다른 집단도 참여율이 높았다고 들었어요. 자기개방을 잘 하시는 분들을 보면 다른 사람하고 같이 있을 때 부담을 느끼는 분들은 내가 나 혼자 여기서 얘기를 하다보니까 편하다고 얘기를 하는 집단원도 있었어요. 그런 장점도 어떻게 보면 있을 것 같아요 (참여자 4)

정말 회피적인 친구인데 <중략> 이게 실제로 거리감이 있어서 말하는 게 훨씬 편했던 거 같아요. (참여자 2)

어떤 사람은 개인적인 공간이 훨씬 편할 수 있다고 생각하고, 그래서 집단원들이 훨씬 편하지 않았을까. 비대면 상황이. 왜냐면 요즘 기관에서 워크샵도 예를 들어, 학생경고자들 대상으로 하는 경우도, 훨씬 대면 상황보다는 많이 신청하거든요. 그게 비대면의 장점 같아요. 집단원들이 익숙한 곳에서 하니깐, 편하고 긴장도 하지 않고 꾸미지도 않고, 원래 하던 모습 그대로 가지고 오는 것이 좋은 거죠. (참여자 6)

그런데 오히려 9명이 한 화면에 들어오니깐 수월했던 면도 있었어요. 대면에서 만났으면 제가 이렇게 전체를 둘러보았어야 했을텐데 화면으로 보니까 일단 제 시야 안에 들어오긴 하니깐 체크를 할 수 있었던 그런 측면에서는

조금 수월한, 예상하지 못한 측면이 있었어요.  
(참여자 3)

**아쉽지만 그럼에도 있었던 성과.** 연구참여자들은 실시간 화상매체를 활용한 비대면 세팅에서 생각보다 집단상담 성과를 경험하였고 이후에도 계속해서 비대면 집단상담을 운영하고 싶다고 보고하였다. 집단원들이 서로 공감해주고 지지해주는 상호작용이 일어났고, 집단의 일반적인 진행 단계에 맞춰 집단 과정이 진행될 수 있음을 경험하였다. 하지만, 대면 집단상담과 비교하였을 때, 직접 만나지 않았기 때문에 상호작용이 활발히 이루어지지 않고, 충분한 정서적 경험이 없는 것에 아쉬움을 느꼈다. 또한, 연구참여자 5는 대면으로 맛있는 거 먹으면서 상장도 나눠주고 사진도 찍고 하는 유종의 미를 거두는 수료식을 진행할 수 없었던 점도 아쉬움으로 보고하였다.

그리고 화면으로만 만나다 보니까 만나지 못한 것에 대한 아쉬움이 있었어요. 만났을 때 느껴지는 그런 게 있잖아요. 분위기라던지 생생한 느낌들이 더 하기는 했어요. <중략> 이게 화면을 보고 화면에서만 끝나는 그러니까 다 아쉬움이 있는 거예요. 만나지 못했다는 거에 대해서는. (참여자 1)

그래도 작업을 한 몇 명은 잘 되기도 했고, 애초에 마지막까지 온 친구들은 집단에 흥미도 있고 열심히 참여했기 때문에 개개인이 나 름의 성과가 있었던 거 같아요. 이걸 화상으로 진행되서 그런 거보다 원래 집단상담 프로그램에서 보여지는 성과들이 있었던 거 같아요. (참여자 2)

**앞으로의 집단상담에 대한 깨달음과 성찰.** 연

구참여자들은 비대면 집단상담을 처음부터 끝까지 운영해보고, 그 과정과 성과를 성찰하면서 철저한 구조화의 중요성, 적절한 집단원 인원 구성, 집단원의 성격 특징 고려한 사전선별, 상호작용 촉진 방법 등 향후 비대면 집단상담을 더 효과적으로 운영할 수 있는 방법을 계속 모색해나가는 과정을 통해 비대면 집단상담에 적응하고 비대면 집단상담자로 성장해나갔다.

그래서 이게 아무리 많아도 10명이 넘어서면 안되겠구나 하는 생각을 했죠. 왜냐하면 6명을 대상으로 한 선생님들은 핑퐁도 적당히 오가고 시간 배분도 적당히 잘 되고 얼굴 위우는 것도 그렇게 힘들지 않고 하다보니깐 되더라 이랬거든요. <중략> 저는 소화하는 것 자체가 힘들었거든요. 시간배분도 맘대로 안되고 한 사람당 5분씩 줘야 하는데 그게 잘 되지 않더라고요. 이게 또 화면 공유를 해서 같이 보고 이런 준비 작업이 더 필요하니까 그런 시간적 소요가 더 많이 되다 보니 확실히 인원을 줄여서 가는 게 좋겠다는 생각을 했어요.(참여자 2)

오히려 비대면이다 보니까 동기가 좀 낮더라도 언제든 들어갈 수 있다는 생각 때문에 참여를 하시는 분들이 많다 보니까 집단 성격에 따라서 스크리닝을 하거나 사전 면접같은 걸 할 때 좀 더 주의깊게 봐야할 것 같고. 그리고 초반에 조금 더 엄격하게 구조화를 해서 대면 상담이라면 여기 와서 이렇게 당연히 여기서 이만큼의 시간을 냈었을 거야 할 것이기 때문에 적어도 한 5분 전에는 어떤 장소에 들어가서 이런 식으로 확실하게 얘기를 해주는 게 중요한 것 같아요. (참여자 4)

## 비대면 집단상담 운영 경험에 대한 일반적 구조 진술

Giorgi(2009)는 전체 참여자들의 관점을 통합하여 구성요소의 상호 연관성을 살펴보고 본질적인 의미를 파악하는 것이 중요하다고 강조하였다. 일반적 구조 진술에서는 앞에 정리된 4개의 상위 주제를 바탕으로 연구참여자들의 개별적인 상황적 구조를 전체적으로 통합하고 각 주제들 간의 상호 연관성에 초점을 두어 진술하였다.

COVID-19로 취업기회가 축소되고, 다양한 교내의 활동이 제한되며, 사회적 거리두기로 심리적인 어려움을 겪는 대학생들을 지원하기 위해 대학상담기관에서는 다른 기관보다 먼저 비대면 집단상담을 시범적으로 운영하게 된다. 이에 따라 대학상담기관의 집단상담자들은 처음으로 실시간 화상매체를 이용한 비대면 집단상담 운영이라는 새로운 과제에 도전하게 된다. 이들 중에서 새로운 매체 활용에 친숙하지 않고, 대면으로만 집단상담을 해왔기 때문에 ‘과연 비대면으로 운영하면 상호작용이 잘 일어날까?’ 하는 회의적인 시각으로 비대면 집단상담을 시작하기도 하고, 어떤 상담자들은 비대면이라는 새로운 세팅에 호기심으로 적극적으로 참여하게 된 경우도 있었다. COVID-19로 인하여 비대면이라는 갑작스러운 환경 변화에 집단상담자들은 막막하고 불안함을 경험하며, 성과가 있을지에 대한 반신반의한 마음으로 비대면 집단상담을 시작하게 된다.

비대면 집단상담은 예상 밖의 상황이 발생하면서 시작부터 만만치 않았다. 집단상담 초기에 비대면이라는 세팅은 집단상담자들에게 처음 경험하는 돌발상황이 언제 발생할지 모르는 긴장과 걱정을 유발하였다. 안정되고 독립적인 공간에서의 참여를 강조하였음에도 불구하고, 집단원들이 이동 중에 참여하거나 카페나 공공장소, 공원 등

비밀보장을 위협하는 장소에서 참여하거나, 가족이나 주변인에 의해 방해받는 경우도 발생하였다. 이러한 집단에 방해가 될 수 있는 집단원을 나중에 참여하도록 해야 하는 건지, 아니면 그냥 허용해야 하는지에 대한 내적 고민이 종종 발생하였다. 이러한 비밀보장의 이슈 뿐만 아니라, 화면을 녹화하거나 녹화 영상을 불법으로 배포 혹은 유출하는 등 비대면 상황에서 맞닥뜨리는 새로운 윤리적 이슈에 대한 고민도 맞닥뜨려야만 했다. 불안정한 인터넷 환경과 실시간 화상매체 조작 미숙으로 인한 시간 지연과 끊김이 발생하였다. 화상에서 집단원의 말이 몇 초 지연되어 들리거나 인터넷 환경이 불안정할 경우 이야기가 중간중간 끊겨 잘 전달이 안되는 상황도 발생하였다. 또한, 집단상담자들은 집단 초반에 한 집단원이 말하고 다음 집단원이 말하기까지의 침묵이 길고 길어지기도 하여 초기 단계가 예상보다 오래 걸리는 것을 체험하였다. 이러한 돌발상황들은 집단상담자들을 당혹하게 만들었고, 예상 밖의 상황을 해결하느라 대면에서보다 훨씬 많은 에너지가 소모되었다. 본격적으로 집단상담을 진행하면서 집단상담자는 비언어적인 신호를 이해하는데 어려움을 경험하였고, 언어적 메시지만 파악할 수 있어 다른 집단원들의 반응을 파악하고 이를 활용하는 데 한계를 경험하였다. 마스크를 착용하고 있는 집단원의 경우는 목소리가 작을 경우, 마스크로 입 모양을 알 수 없어 무슨 말을 했는지 정확히 들리지 않기도 하였다. 비언어적인 신호를 찾기 위해 화면을 집중해서 응시해야 했고, 이에 따라 눈의 피로감도 자주 경험할 수밖에 없었다. 집단상담자들은 집단응집력 형성에 도움이 되는 신체활동을 비대면 세팅에서 활용하기 어려워 새삼스럽게 신체활동의 중요성도 느끼기도 하였다. 여러 명이 함께하는 집단상담임에도 불구하고, 집단원 간 상호작용을 통한 작업보다는 집단원 한

명, 한 명을 돌아가면서 개입하는 개인작업 같다고 느꼈으며, 전반적인 상호작용이나 집단 역동이 잘 생기지 않는 것을 경험하였다. 또한, 깊이 있는 탐색이나 집단 목표를 구체화하는 데에도 어려움을 경험하였다.

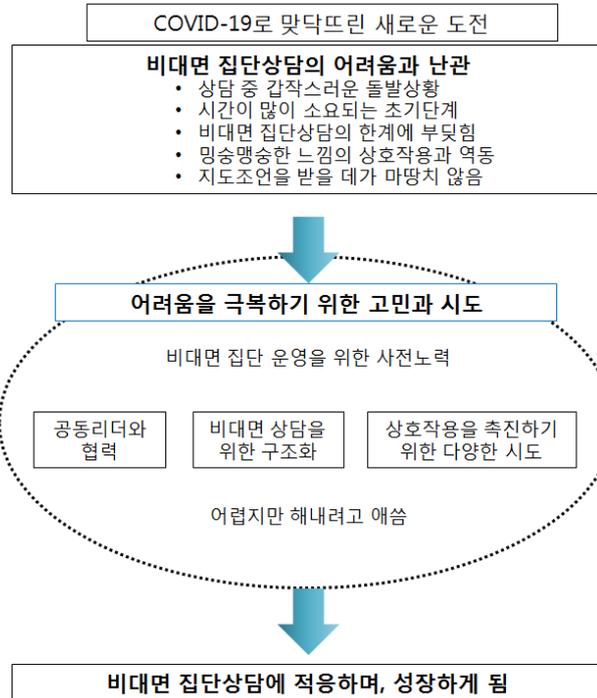
비대면으로 인한 여러 어려움을 하였음에도 불구하고, 집단상담자들은 어려움을 극복하기 위해 다양한 고민과 시도를 하였다. 우선, 집단상담을 시작하기 전에 비대면 상황에 맞게 집단 활동을 고민하며 비대면 집단상담을 준비하였고, COVID-19 상황에 적합한 집단상담을 운영하기 위해 어떤 집단상담이 필요한지에 대한 수요조사를 하기도 하였다. 집단원들의 비언어적인 메시지를 이해하기 위해 공동리더와 협력하였으며, 다양한 돌발상황을 방지하여 안전한 세팅을 만들기 위해 구조화에 더욱 신경을 기울였다. 또한, 원활한 소통을 위해 전달력에 주의를 기울였으며, 오랜 화면 응시로 인한 피로도를 고려하여 쉬는 시간을 꼭 가지려고 노력하였다. 그러나 집단상담자들은 이러한 시도에도 불구하고, 첫 비대면 집단상담이라 시행착오를 경험할 수밖에 없었다. 사전에 비대면 세팅에 적합한 활동으로 재구성하여 운영하였지만, 불안정한 인터넷 환경과 돌발상황 발생으로 계획했던 활동을 끝까지 진행하지 못하거나 시간을 초과하는 경우가 많았다. 신체활동을 활용하지 못해 초반의 라포형성이 어려워 어색함과 낡김, 침묵 등이 더 자주 발생하는 것을 경험하였다. 리더와 공동리더를 포함하여 집단 전체 인원이 8명을 넘어가는 경우 상호작용을 촉진시키는 데 더 많은 에너지가 필요했고, 충분한 개입이 이루어지지 않음을 경험하였다. 또한, 집단상담 수퍼비전에서 수퍼바이저도 비대면 집단상담 경험이 처음이거나 부재한 경우가 많아 충분한 지도를 받기 어려웠다. 이에 집단상담자들은 비대면 집단상담의 어려움에 대한 해결책을 스스로

고민하고 공동리더와 협의하면서 찾아야 하는 경우가 대다수였다.

집단상담자들은 처음 비대면 집단상담을 운영하면서 경험한 여러 어려움에 대한 해결방안을 다음의 비대면 집단상담 운영에 반영하여 나름의 비대면 집단상담 운영에 적응하기 시작하였다. 독립적이고 안전한 환경에서의 참여, 화면 녹화 및 타인 배포 금지에 대한 윤리적 이슈를 집단 시작 전 스크리닝 과정에서 강조하여 집단에 참여하도록 하였고, 상담을 진행하면서 이를 다시 강조하고 구조화하여 돌발상황을 최소한으로 줄일 수 있었다. 그리고 집단원 인원이 한 화면에 다 보이도록 9명을 넘지 않게 구성하고, 집단 시작할 때 마음챙김 영상 등으로 일상생활과 분리하여 집단에 몰입할 수 있도록 하는 등의 일련의 노하우를 갖게 되면서 집단상담자들은 점차 비대면 집단상담에 적응해나갔다. 장소와 시간의 제약을 받지 않기 때문에 집단원들의 출석률이 더 높고, 평소 내향적이고 다소 위축되어 보이는 집단원도 다른 집단원들의 시선에 적게 영향을 받으면서 혼자 있는 편안한 공간에 참여할 수 있어 더 잘 참여하게 되는 비대면 집단의 장점들도 발견해나갔다. 그러면서, 기본적인 원리에서는 대면 상담과 크게 다르지 않고, 집단상담이 가지는 유용성을 비대면 집단상담에서도 경험하게 되면서 이전의 대면 집단상담 경험과 통합해 나갔다. 직접 대면하지 못한 것에 대한 아쉬움은 있었지만, 집단상담자들은 처음 예상과는 달리 상호작용이 활발히 일어나는 등 비대면 집단상담의 이점과 성과를 경험하였다.

종합하면, 집단상담자의 비대면 집단상담 운영 경험의 본질적 의미는 `비대면이라는 낮은 환경에서 새로운 어려움과 도전들을 마주하지만, 이러한 어려움을 해결하기 위한 방안을 지속적으로 고민하면서 적극적으로 대처하여 비대면 집단상담 운영에 적응해나가는 과정`이라고 이

**Figure 1**  
*Phenomenological Understanding on Group Counselors’  
 Experience in Operating Non-Face-to-Face Group Counseling*



해될 수 있다.

### 논 의

본 연구는 대학생 대상으로 실시간 화상매체를 활용한 비대면 집단상담을 진행한 상담자들의 경험의 본질을 이해하고, 이들의 적응과정을 탐색하여 향후 비대면 집단상담 상담자 교육에 필요한 영역을 살펴보는 데 목적이 있다. 이를 위해, 대학 상담소에서 대면 집단상담을 1회 이상 운영을 하고, 비대면 집단상담을 1회 이상 운영을 한 집단상담 리더 8명을 대상으로 심층면접을 하여 자료를 수집하였다. 분석결과, 69개의 의미단위와 18

개의 하위주제, 4개의 상위주제가 도출되었다. 연구결과로 나타난 4개의 상위주제는 ‘COVID-19로 맞닥뜨린 새로운 도전’, ‘비대면 집단상담의 어려움과 난관’, ‘어려움을 극복하기 위한 고민과 시도’ 그리고 ‘비대면 집단상담에 적응하며 성장하게 됨’이다. 이러한 연구 결과에 대한 주요 논의 사항을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 국내 대학상담소에서 소속된 집단상담자들은 대학생들의 심리적·정서적 어려움을 지원하기 위해 실시간 화상매체를 활용한 비대면 집단상담을 처음으로 도전하면서 여러 가지 어려움을 경험하였다. 우선 초기에는 집단상담이 비대면으로 진행되는 것에 대한 부담과 불안을 많이 경험하는 경향을 보였다. 연구참여자들은 COVID-19

감염에 대한 염려로부터 비대면 세팅은 신체적으로, 물리적으로는 안전하게 느껴졌지만 상호작용과 집단역동이 중요한 집단상담을 비대면으로 진행할 때 효과가 과연 있을까 하는 의구심을 경험하였다. 집단상담자들의 비대면 전환에 대한 불편감은 상담전공 대학원생들이 비대면 학습 상황의 초반에 부정적인 보고를 더 많이 했다는 최정현(2020)의 연구결과와 연결된다. 비대면 집단상담 초기의 부담감과 의구심은 그동안 상담자-내담자와의 인격적인 만남을 중요하게 생각하여 대면 상담을 선호해오고 비대면 상담을 대면 상담의 보조수단으로 여겨온 상담계 분위기도 영향을 준 것으로 보인다(이창훈, 2019). 다음으로, 비대면 집단상담이 대면 접촉이 없이 화면 녹화가 유출할 가능성에 관한 사이버 윤리의 문제를 파악하고, 이를 적절히 안내하고 고려해야 하는 대면 집단상담과 다른 독특한 비밀보장의 이슈를 지니고 있었다. 비대면 집단상담을 진행하면서 이동 중 참여, 주변인의 방해, 인터넷 접속 불량으로 인한 시간 지연과 조작 어려움 등의 예상치 못한 돌발 상황을 경험하였다. 또한, 집단상담을 진행하면서 연구참여자들은 비언어적인 신호를 이해하는 것이 어려웠고 집단원 간의 상호작용이나 집단 역동이 만들어지기 쉽지 않아 깊이 있는 탐색이 안 되고 개인작업 위주로 진행되어 집단의 큰 그림이 잘 안그려지는 것을 경험하였다. 이는 비대면 집단상담은 집단상담의 핵심 변화 요소인 응집성과 친밀감 형성이 제한적이고 신체적 움직임이나 비언어적 신호를 상호 간에 읽고 반응하는 데 어려워 리더 중심의 집단상담이 진행될 수밖에 없는 한계가 있는 것으로 밝혀진 오윤석, 조은숙(2020)와 Kozlowski & Holms(2017)의 연구결과와 유사하다. 또한, 이동훈, 김주연과 김진주(2015)이 온라인 상담심리치료의 한계로 제시한 인터넷 연결 시스템의 한계, 매체활용의 부작용 문제(배터리

부족, 개인정보보호, 고령층 이용 제한 등), 제한된 정서 표현과 라포형성 어려움과도 일치되는 결과이다. 선행연구에서 비대면 상담에서 비언어적 메시지를 시각적으로 파악하기 어렵다고 나타난 결과(Shingleton et al., 2013)가 본 연구 결과에서도 확인되는 바, 앞으로 집단상담자의 비대면 집단상담 운영의 어려움에 관심을 갖고 비대면 집단상담자 교육 및 훈련 체계 마련이 필요하다. 무엇보다 안정적인 온라인플랫폼 구축이 요구되며, 비대면에 적합한 구조화된 집단상담 프로그램 개발 등 비대면 집단상담자의 어려움을 해결할 방법에 대하여 지속적인 관심이 필요하다.

둘째, 연구참여자들은 비대면 상황에서 맞닥뜨리는 어려움을 해결하기 위한 자구책을 모색하면서 비대면 집단상담에 적응해나갔다. 먼저, 대면 상황에서 진행한 집단상담 프로그램을 비대면 상황에서 맞게 수정하였다. 공동리더와 사전 협의와 지속적인 논의과정을 통해 비대면 상황에서 적합한 활동을 선정하고 집단 운영을 준비하였다. 신체적인 움직임이 필요한 활동 대신 온라인플랫폼에서 할 수 있는 활동으로 변경하여 진행하였고, 예상치 못한 돌발상황을 줄이기 위해 독립적인 공간에서의 안정적인 참여, 이동 중 참여 금지, 개인정보 유출 및 오용 금지, 비밀보장 이슈 등에 관해 엄격하게 구조화하기도 하였다. 연구참여자들은 비대면 집단상담이 집단원 간의 내면과 관계의 깊은 경험이 필요한 집단상담보다 진로, 학업 등의 영역에서 심리교육적 성격의 집단상담에 더 적합하다는 의견을 보고하기도 하였다. 이는 경험적이고 통찰적인 접근 모델보다 인지적이고 심리교육적인 접근 모델이 비대면 집단상담에 더 효과적일 수 있다는 Kozlowski와 Homles(2017)의 의견과 연결된다. 또한, 연구참여자들은 그동안의 집단상담이 대면 상황에 맞춰있기 때문에 비대면 집단상담에서 상호작용을 촉진하기 위해 오픈채

팅방, 게시판, 이메일, ZOOM 채팅방 및 소회의실 등을 부가적으로 활용하는 노력을 하였다. 이러한 연구참여자들의 노력은 이러닝 분야에서 비실시간 게시판, 메일, 쪽지, 눈, 채팅방, 블로그, 카페 등의 병행 사용이 제안되는 것과 연결된다(강민석, 김혜영, 2011). 더 나아가 후속연구에서 비대면 집단상담의 효과를 높이기 위하여 실시간 화상 방식과 웹사이트, 심리치료 모바일 어플리케이션, VR/AI 기술 등의 방법도 병행하여 사용해 보거나. Shingleton et al.,(2013)이 제안한 대로 비대면 방식과 대면 방식을 병행하여 진행되는 혼합(blended) 집단상담 운영도 시도해볼 수 있을 것이다.

셋째, 연구참여자들은 비대면 집단상담 운영에 적응하는 과정에서 비대면 집단상담의 유용성을 경험하였다. 비대면 상담의 장점으로 김계현과 임은미(2000)가 제시한 신속성, 경제성, 편리성, 치료 접근성, 시공초월성의 긍정적인 특성이 본 연구참여자들에게도 유사하게 보고되었다. 우선, 비대면 집단상담 진입장벽이 예상한 것보다 크지 않았다. COVID-19로 사회 전반 비대면이 확산되면서 기관에 이미 와이파이, 비디오캠, ZOOM 계정 등 준비되어있는 경우가 많았고 집단상담에 참여한 대학생들도 이미 원격교육 세팅에서 디지털 기기에 익숙하였기 때문에 실시간 화상으로 진행된 비대면 집단상담에 적응하는 데 수월하였다. 또한, 다른 캠퍼스에 있거나 지방 본가에 있어도 참여할 수 있어 시공간 제약을 받지 않았고, 내향적이고 불안이 높은 내담자의 경우 상담 참여가 더 수월한 것으로 느껴졌다. 이는 사회불안이 높은 집단원에게 화상 집단상담이 자기노출에 대한 부담감을 낮출 수 있는 좋은 대안이 될 수 있다는 오윤석과 조은숙(2020)의 제안과도 연결된다. 또한, 집단상담 초반에 걱정했던 것과 달리 비대면 집단상담도 성과가 있음을 경험하였다. 이는 비대

면 집단상담이 대면 집단상담과 비슷한 효과가 있다고 보고된 King et al.,(2009)의 연구결과와 연결된다. COVID-19가 종료된 이후에도 다양한 지역에 사는 다양한 사람들이 쉽고 편안한 장소에서 함께 할 수 있기에 실시간 화상 집단상담은 더욱 활성화될 것으로 예상된다. 이에 비대면 집단상담 프로그램의 개발과 효과성 검증에 연구자들의 적극적인 관심이 요청된다.

넷째, 본 연구결과를 통해 비대면 집단상담을 위한 상담자 훈련과 교육 체계 마련의 중요성을 확인할 수 있었다. 집단상담자를 위해 화상매체나 기기를 능숙하게 다룰 수 있는 능력을 향상시킬 수 있는 교육과 사이버상담 윤리교육 제공이 필요하며, 감정 반영이나 집단응집력 촉진 등 비대면 집단상담에서 더 경험할 수 있는 어려움에 대한 집단상담자 훈련과 슈퍼비전이 요청된다. 특히, 실시간 화상으로 진행되는 비대면 집단상담에서 준비과정부터 종결까지 특별한 설계가 필요하기 때문에, 비대면 집단상담에서 상담자가 경험할 수 있는 어려움과 이에 대한 대처방안에 대한 가이드라인 마련과 교육이 필요하다. 상담은 4차 산업혁명 시대에 꼭 필요한 아날로그적 감성과 감동을 주는 직업으로 아무리 AI 등의 첨단과학기술이 발달해도 인간 상담자가 하는 일을 기술이 완전히 대체할 수 없을 것으로 예상된다(최정현, 2020). 이에 ‘Untact’ 시대에 아날로그적 감성과 감동이 있는 ‘Ontact 집단상담’을 어떻게 구현할 것인지에 대한 지속적인 고민과 관심이 요청된다. 이에 더 나아가 최정현(2020)이 제안한 것처럼 상담전공 비대면 수업 및 상담 실습 장면에서 첨단 과학기술과 함께 인간의 가치와 인격적인 만남을 동시에 다룰 수 있는 상담전공 교육과정의 개선도 이루어지는 것이 요청된다. 현재 상담전공 교육과정에는 비대면 집단상담에 대한 별도의 교육 내용이 포함되어 있지 않은데, 다음과 같은 비대

면 집단상담과 관련된 교육내용을 포함하여 보완하는 것을 제안한다. 비대면 집단상담에 적합한 심리교육적 성격의 구조화된 집단상담 프로그램을 개발할 수 있는 역량을 길러주는 교육이 필요하며, 상담자의 기술적인 능숙함을 갖추기 위해 실시간 화상매체 사용에 대한 훈련뿐만 아니라 비대면 집단상담에서 Zoom 소회의실 등 상호작용을 촉진할 수 있도록 특화된 플랫폼 기능과 다양한 매체를 익힐 수 있는 훈련을 제공하는 것이 필요하다. 또한, 비대면 집단상담의 장단점에 대한 교육과 함께, 비대면 상황에서의 집단 역동을 민감하게 관찰하고, 집단원 간의 상호작용을 촉진하고 비언어적 의사소통을 언어적으로 읽는 능력, 산만하거나 뒤로 물러나있는 집단원을 작업하는 방법 등 비대면 집단상담의 한계에서 오는 어려움에 대한 수퍼비전과 훈련을 제공되는 것이 필요하다.

본 연구는 비대면 집단상담 운영한 집단상담자들의 경험에 대한 선행연구가 거의 미미한 상황에서 현상학적 연구방법을 이용하여 비대면 집단상담에 참여한 집단상담자들의 경험의 본질이 무엇인지 실제 체험한 참여자들의 관점에서 이해해보려고 하였다. 이들의 경험의 의미는 향후 비대면 집단상담을 위한 상담자 훈련과 교육에서 살펴봐야 하는 주제에 대한 시사점을 제공하였다는 의의를 지닌다. 그러나 본 연구는 다음과 같은 한계를 지닌다. 첫째, 본 연구에서는 대학생들이 원격교육 실시로 디지털 기기 사용에 익숙하다는 점과 이들이 대학상담소에서 심리·정서적인 지원을 무료로 받을 수 있는 높은 접근성을 가진 대상이라는 점에서 대학생 대상 비대면 집단상담을 운영한 경험이 있는 상담자로 연구참여자를 한정하였다. 후속 연구에서 유료 집단상담과 디지털 기기 사용에 익숙하지 않은 대상으로 한 상담자의 운영 경험 연구를 실시해보면, 운영 경험 본질

에서의 차이점과 유사점을 살펴볼 수 있을 것으로 여겨진다. 둘째, 갑작스러운 비대면 상담 전환으로 연구참여자들이 외적인 환경 변화에 더 많은 초점을 두고 있었으며, 이는 본 연구결과에서도 많이 강조되는 부분이었다. 비대면 상담이 어느 정도 상담 현장에 정착된 이후 세부적인 특성별로 깊이 있는 상담자 경험을 탐색하는 연구가 필요할 것으로 보인다. 비대면 집단상담 운영의 어려움과 대처, 비대면 집단상담 성과 요인, 비구조화 비대면 집단상담 운영 경험 등의 세부적인 특성을 고려하여 비대면 집단상담자 집단의 차별적인 인식을 탐색할 필요가 있다. 셋째, 관계, 진로, 학업 등 집단 목적과 상관없이 실시간 프로그램의 목적에 따라 비대면 집단상담의 경험이 다를 수 있음을 고려하지 못한 한계를 지닌다. 학업상담 등 심리교육적인 측면이 많은 집단상담의 경우에는 비대면 집단상담이 효과적일 것으로 예상되는 측면도 있어 후속연구에서는 집단 목적을 보다 초점화하여 연구를 진행할 필요가 있다. 마지막으로, 상담자들의 집단상담 숙련도에 따라 비대면 집단상담 운영 경험이 다를 수 있음을 고려하지 못한 한계를 지닌다. 이에 후속연구에서는 상담자의 집단상담 경력에 따른 비대면 집단상담 경험의 차이를 분석하거나, 비대면 집단상담의 숙련도에 따른 경험을 심층적으로 분석하는 연구가 이루어질 필요가 있다.

### 참고문헌

- 강민석, 김혜영 (2011). 원격화상세미나 소프트웨어를 활용한 이러닝 운영 사례연구-학습자인식, 태도 및 강의평가 예측요인을 중심으로. *e-비즈니스연구*, 12(3), 3-25.
- [Kang, M. S., & Kim, H. Y. (2011). Case study on

- the implementation of e-Learning using teleconference application: focusing on the learners' perception and factors that predict attitude of learning participation and program evaluation. *The e-Business Studies*, 12(3), 3-25.]
- 경기연구원 (2020). 코로나 19세대, 정신건강 안녕한가! 이슈&진단, 1-25.
- [Gyeonggi Research Institute (2020). The Era of COVID-19, Is your mental health well? *Issue & Diagnosis*, 1-25.]
- 고대근, 남윤희 (2007). 화상교육 시스템을 이용한 사이버 집단상담의 효과 분석. *한국콘텐츠학회논문지*, 7(4), 213-223.
- [Kho, D. G., & Nam, Y. H. (2007). Analysis effects for cyber group consultation using video based system. *The Korea Contents Society*, 7(4), 213-223.]
- 김계현, 임은미 (2000). 사이버상담의 현황과 전망. *서울대학교 사대논총*, 61, 19-35.
- [Kim, K. H., & Im, E. M. (2000). Cyber counseling in Korea and its future. *Journal of the College of Education*. 61, 19-35.]
- 김동일, 이정인, 김기현, 유 훈 (2021). 코로나 일상(With COVID-19) 시대 대학학생상담기관의 기능과 역할: 비대면 기반 학생상담센터 운영 사례를 중심으로. *상담학연구: 사례 및 실제*, 6(1), 47-63.
- [Kim, D. I., Lee, J. I., Kim, K. H., & Yoo, H. (2021). The Function and Role of College Student Counseling Center in the Era of COVID-19 (With COVID-19) Pandemic: Focusing on cases of operation of non-face-to-face student counseling centers. *Korean Journal of Counseling: Case Studies and Practice*, 6(1), 47-63.]
- 김은하, 이은설, 조예지 (2021). 대학상담센터 내담자들의 비대면 심리상담 경험에 대한 질적 연구. *상담학연구*, 22(2), 85-110.
- [Kim, E. H., Lee, E. S., & Cho, Y. J. (2021). A Qualitative study of client experience on non-face-to-face counseling at college counseling centers. *Korean Journal of Counseling*, 22(2), 85-110.]
- 김정량 (2003). 초등학생을 위한 웹기반 집단 상담 시스템의 설계 및 구현. *한국정보교육학회 학술발표논문집*, 7(2), 249-259.
- [Kim, J. R. (2003). The design and implementation of Web based group counseling system for elementary school students. *Journal of the Korean Association of Information Education*, 7(2), 249-259.]
- 김지연, 이윤희 (2021). 비대면 상담심리치료 연구 동향과 과제: 학회지 논문을 중심으로(2010-2020.6). *학습자중심교과교육연구*, 21(1), 775-805.
- [Kim, J. Y., & Lee, Y. H. (2021). The trend and issues on untact counseling and psychotherapy: Focusing on journal papers (2010-2020.6). *Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, 21(1), 775-805.]
- 김지연, 이혜은, 고흥월, 함은혜, 최지현 (2020). 위(Wee) 센터 상담자의 위기개입 경험에 대한 현상학적 연구: 상담자의 어려움을 중심으로. *상담학연구*, 21(1), 23-48.
- [Kim, J. Y., Lee, H. E., Gao, H. Y., Ham, E. H., & Choi, J. H. (2020). A phenomenological study on the crisis intervention experience of wee center school counselors: Focusing on the difficulties that counselors experience. *Korean Journal of Counseling*, 21(1), 23-48.]
- 김현령, 조민지, 이영선 (2019). 채팅상담 만족도 및 유료상담 결제와 관련된 상담자 언어반응 분석. *상담학연구*, 20(6), 25-44.

- [Kim, H. R., Cho, M. J., & Lee, Y. S. (2019). Analysis of counselors' verbal responses in the chat counseling: Centering on clients' satisfaction and payment for counseling service. *Korean Journal of Counseling*, 20(6), 25-44.]
- 박일중 (2000). 웹메일을 활용한 쌍방향 학교상담 시스템의 설계. 석사학위논문, 연세대학교.
- [Park, I. J. (2000). *Design of the mutual school counselling system using the web-mail of master's thesis* (Unpublished master's thesis). Yonsei University.]
- 박혜준, 이승연 (2009). 질적 연구 방법으로서의 면담: 교육학과 사회과학 분야의 연구자들을 위한 안내서. 서울: 학지사.
- [Park, H. J., & Lee, S. Y. (2009). *Interviewing as qualitative research : A guide for researchers in education and the social sciences*. Seoul: Hakjisa.]
- 송원익, 황재욱, 오용수 (2016). 대학생들의 여가제약과 스트레스 대처 및 삶의 질의 관계. *한국 웰니스학회지*, 11(3), 159-167.
- [Song, W. I., Hwang, J. W., & Oh, E. S. (2016). Relations among leisure limitation, coping stress, and quality of life in college students. *Journal of the Korean Society for Wellness*, 11(3), 159-167.]
- 안현숙, 장덕선, 윤재량 (2021). 엘리트 여성 은퇴 선수의 진로전환을 위한 비대면 CAP+ 진로 집단상담프로그램(CGCP)의 적용 및 효과. *한국스포츠심리학회지*, 32(1), 47-65.
- [Ahn, H. S., Chang, D. S., & Yoon J. R. (2021). Application and effect of the non-face-to-face CAP+ career group counseling program(CGCP) for the career transition of retired elite female athletes. *Korean Journal of Sport Psychology*, 32(1), 47-65.]
- 양미진, 허자영, 채민정, 김경민 (2010). 고등학생이 경험하는 진로장벽 연구: 사이버 상담 게시판 사례를 중심으로. *아시아교육연구*, 11(4), 45-73.
- [Yang, M. J., Heo, J. Y., Chae, M. J., & Kim, K. M. (2010). A study on adolescents' career barriers : Qualitative analysis of cyber counseling cases. *Asian Journal of Education*, 11(4), 45-73.]
- 오윤석, 조은숙 (2020). 화상회의방식을 활용한 이야기치료 온라인 집단상담의 효과와 특성 연구: 대면 집단상담과의 비교를 중심으로. *국제문화기술진흥원*, 6(4), 401-409.
- [Oh, Y. S., & Cho, E. S. (2020). 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.]
- 오혜영, 지승희, 허지은 (2010). 청소년내담자와 상담자의 채팅상담 경험에 대한 인식. *상담학연구*, 11(4), 1433-1450.
- [Oh, H. Y., Jee, S. H., & Her, J. E. (2010). The perceptions of counselors and youth clients on chat counseling experience. *Korean Journal of Counseling*, 11(4), 1433-1450.]
- 육명신 (2003). 실시간 사이버 상담활동 시스템의 설계 및 구현. 석사학위논문, 대전대학교.
- [Yook, M. S. (2003). *Design and Implementation of Real-time Cyber Counseling System of master's thesis* (Unpublished master's thesis). Daejeon University.]
- 이동임 (2014). 교정시설 내 스마트 폰을 이용한 화상상담 실천 가능성 검토. *교정복지연구*, 49, 141-164.
- [Lee, D. I. (2014). Possibility of practicing consultation with a smart phone in a correctional facility. *Journal of Welfare for the Correction*, 49, 141-164.]
- 이동임 (2016). 교정시설 내 스마트 폰을 이용한 화상치료 및 화상상담에 관한 연구. *교정복지*

- 연구, 42, 1-22.
- [Lee, D. I. (2016). Feasibility of employing smartphone-based video medical procedures and counselling for correctional institutions. *Journal of Welfare for the Correction*, 42, 1-22.]
- 이동훈, 김주연, 김진주 (2015). 온라인 심리치료의 가능성과 한계에 대한 탐색적 연구. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 27(3), 543-582.
- [Lee, D. H., Kim, J. Y., & Kim, J. J. (2015). An exploratory study on the possibilities and limitations of online psychotherapy. *Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, 27(3), 543-582.]
- 이재영, 정영운 (2001). 사이버 집단상담 효과에 관한 연구. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 13(2), 143-160.
- [Lee, J. Y., & Chung, Y. Y. (2001). The study on the effect of cyber group counseling. *Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, 13(2), 143-160.]
- 이창훈 (2019). 원격 정신분석적 치료에서의 임상적 문제: 가상현실에서의 친밀함. *Psychoanalysis*, 30(3), 42-49.
- [Lee, C. H. (2019). Clinical issues in tele-Analysis: Cyber-intimacy. *Psychoanalysis*, 30(3), 42-49.]
- 이혜은, 김동일 (2018). 상담자의 진로결정과정-우연한 관계경험을 중심으로. *상담학연구*, 19(6), 175-201.
- [Lee, H. E., & Kim, D. I. (2018). A study on the career decision process of counselors - Focused on happenstantial relationship experiences -. *Korean Journal of Counseling*, 19(6), 175-201.]
- 임성진, 이정은, 한 신 (2017). 화상통화를 이용한 심리치료에 대한 인식 및 필요성 연구. *스트레스研究*, 25(1), 57-67.
- [Im, S. J., Lee, J. E., & Han, S. (2017). Video-counseling: Needs assessment and perception of service utilization. *The Korean Journal of Stress Research*, 25(1), 57-67.]
- 장현아, 안창일 (2003). 사회공포증의 사이버 집단상담 효과. *한국심리학회*, 22(1), 93-108.
- [Chang, H. A., & Ahn, C. Y. (2003). The effect of cyber group therapy for social phobia. *Korean Journal of Clinical Psychology*, 22(1), 93-108.]
- 차남희, 김희수 (2020). 대학생 생활스트레스 조절을 위한 비대면 마음챙김 집단상담 프로그램 개발 및 효과 검증. *상담학연구: 사례 및 실제*, 5(2), 41-61.
- [Cha, N. H., & Kim, H. S. (2020). Development and effectiveness verification of non-face-to-face mindfulness group counseling program for the control of university students' life stresses. *Korean Journal of Counseling: Case Studies and Practice*, 5(2), 41-61.]
- 최아린, 이매화, 한경아 (2021). 비대면 집단미술치료 프로그램이 COVID-19 상황에서 재한 중국인 유학생의 회복탄력성에 미치는 효과. *미술치료연구*, 28(2), 369-395.
- [Choi, A. R., Li, M. H., & Han, K. A. (2021). The effects of an online group art therapy program on resilience among Chinese students studying in South Korea during COVID-19. *Korean Journal of Art Therapy*, 28(2), 369-395.]
- 최양숙 (2015). 인터넷상담의 현실 및 개선방안: 기독교상담 관점에서. *한국기독교상담학회지*, 26(4), 275-304.
- [Choi, Y. S. (2015). On the current status of internet counseling and suggestions for improvement: Christian counseling perspective. *Korean Association of Christian Counseling & Psychology*, 26(4), 275-304.]

- 최인철 (2021, June 13). [코로나TALK-9] 행복해지는 법을 알려드립니다.  
[https://www.youtube.com/results?search\\_query=%EC%B5%9C%EC%9D%B8%EC%B2%A0%2C+2020](https://www.youtube.com/results?search_query=%EC%B5%9C%EC%9D%B8%EC%B2%A0%2C+2020).
- [Choi, I. C. (2021, June 13). [Covid-19 TALK-9] Here`s how to be happy.  
[https://www.youtube.com/results?search\\_query=%EC%B5%9C%EC%9D%B8%EC%B2%A0%2C+2020](https://www.youtube.com/results?search_query=%EC%B5%9C%EC%9D%B8%EC%B2%A0%2C+2020).  
 ]
- 최정현 (2020). 비대면 전면 전환 학습경험: 상담 전공생을 중심으로. *학습자중심교과교육연구*, 20(16), 1105-1135.
- [Choi, J. H. (2020). A completely changed experience to face-to-face learning: Focusing on counseling majors. *Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, 20(16), 1105-1135.]
- 황매향, 황희산 (2020). 테크놀로지 기반 상담 사례의 도전과 과제. *상담학연구*, 21(4), 219-245.
- [Hwang, M. H., & Hwang, H. S. (2020). Challenges and tasks of technology-based counseling practice. *Korean Journal of Counseling*, 21(4), 219-245.]
- Bolton, A. J., & Dorstyn, D. S. (2015). Telepsychology for posttraumatic stress disorder: A systematic review. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 21(5), 254-267.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- Day, S. X., & Schneider, P. L. (2002). Psychotherapy using distance technology: A comparison of face-to-face, video, and audio treatment. *Journal of Counseling Psychology*, 49(4), 499-503.
- Giorgi, A. (2009). *The descriptive phenomenological method in psychology: A modified Husserlian approach*. Duquesne University Press.
- King, V. L., Stoller, K. B., Kidorf, M., Kindbom, K., Hursh, S., Brady, T., & Brooner, R. K. (2009). Assessing the effectiveness of an Internet-based videoconferencing platform for delivering intensified substance abuse counseling. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 36(3), 331-338.
- Kozlowski, K. A., & Holmes, C. M. (2017). Teaching online group counseling skills in an on-campus group counseling course. *The Journal of Counselor Preparation and Supervision*, 9(1), 7.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1986). But is it rigorous? Trustworthiness and authenticity in naturalistic evaluation. *New Directions for Program Evaluation*, 1986(30), 73-84.
- Seidman, I. (2013). 질적연구 방법으로서의 면담 [Interviewing as qualitative research: A guide for researchers in education and the social sciences]. (박혜준, 이승연 공역). 서울: 학지사(원전은 2009에 출판).
- Shingleton, R. M., Richards, L. K., & Thompson-Brenner, H. (2013). Using technology within the treatment of eating disorders: A clinical practice review. *Psychotherapy*, 50(4), 576-582.
- Simpson, S. (2009). Psychotherapy via Videoconferencing: A Review. *British Journal of Guidance and Counselling*, 37(3), 271-286.
- Yuen, E. K., Goetter, E. M., Herbert, J. D., & Forman, E. M. (2012). Challenges and opportunities in internet-mediated telemental health. *Professional Psychology: Research and Practice*, 43(1), 1-8.
- Yuen, E. K., Herbert, J. D., Forman, E. M., Goetter, E. M., Comer, R., & Bradley, J. (2013). Treatment of social anxiety disorder using online

virtual environments in second life. *Behavior  
Therapy*, 44(1), 51-61.

원고 접수일 : 2021. 06. 24.  
수정원고 접수일 : 2021. 12. 07.  
게재 결정일 : 2021. 12. 07.

## Phenomenological Study on Experience in Operating Non-Face-to-Face Group Counseling for Undergraduate Students: Focusing on the Use of Real-Time Video Media

Lee, Hyeun<sup>1</sup> · Park, Ae Shil<sup>2</sup> · Kim, Hyunjeong<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Expert Advisor, Center for Campus Life & Culture, Seoul National University, Seoul, South Korea

<sup>2</sup>Research Professor, College of Medicine, University of Ulsan, Seoul, South Korea

<sup>3</sup>Ph D. Candidate, Department of Education, Seoul National University, Seoul, South Korea

This study was conducted to explore in depth the experience of group counselors who operated non-face-to-face group counseling attempting to implement real-time video media due to COVID-19. For this purpose, in-depth interviews were conducted for eight counselors with a master's degree in counseling and had operated more than one face-to-face and non-face-to-face group counseling program respectively. Giorgi's phenomenological method was used to analyze the collected data. The results of the analysis were presented as situated structural statements and general structural statements that incorporate the derived supertopic. The result produced 69 meaning units, 18 sub-topics, and 4 super-topics. The 4 super-topics in the study are: 'New Challenges due to COVID-19', 'The difficulties in operating non-face-to-face group counseling', 'Concerns and attempts to overcome difficulties', and 'Growing up while adapting to non-face-to-face group counseling'. Based on the result, we explore what group counselors experienced in operating their first non-face-to-face group counseling and suggestions for discussions and follow-up studies on necessary topics for educating non-face-to-face group counselors.

*Key words* : COVID-19, non-face-to-face group counseling, using real-time video media, group counselor, undergraduate students

## Appendix

**Table 1**  
*Demographic Features of Study Participants*

No.	Sex	Age	Current affiliation (College Counseling Center)	Final educational background	Counseling Experience	Certificates	Number of face-to-face group counseling management(Hours)	Number of non-face-to-face group counseling management(Hours)	Non-face-to-face group counseling characteristics
1	M	36	A	PhD Student	4 years	Professional Counselor Level 2/ Youth Counselor Level 2	3 (total 36hours)	1 (total 10hours)	interpersonal relationships (structured/beginner)
2	F	32	B	PhD Student	4 years 10 months	Professional Counselors Level 2/ Youth Counselor Level 2	3 (total 60hours)	2 (total 22hours)	career, adaptation (structured)
3	F	28	A	Master's degree	5 years	Counseling Psychologist Level 2	4 (total 80 hours)	2 (total 25hours)	self-awareness, adaptation (structured/beginner)
4	M	28	A	Master's degree student	1 year 10 months	None	4 (total 88hours)	2 (total 23hours)	interpersonal relationships (structured/beginner)
5	F	29	A	PhD Student	5 years 3 months	Youth Counselor Level 2/ Clinical Psychologist Level 2	2 (total 44hours)	1 (total 20hours)	self-awareness, adaptation (structured)
6	F	41	C	PhD	8 years	Professional Counselor Level 1/ Youth Counselor Level 2	11 (total 192hours)	2 (total 18hours)	academic procrastina (structured)
7	F	32	A	PhD Student	5 years 3 months	Counseling Psychologist Level 2	3 (total 60hours)	1 (total 10hours)	interpersonal relationships (structured/beginner)
8	M	36	A	PhD Candidate	8 years	Professional Counselor Level 2	3 (total 60hours)	1 (total 15hours)	interpersonal relationships (structured/beginner)

**Table 2**  
*Semi-Structured Interview Questions*

Semi-structured question list
1. How was your experience of participating in non-face-to-face group counseling as the group leader? 1) How was your experience in the preparation stage? 2) How was your experience in the initial stage? 3) How was your experience in the transition stage or the working stage? 4) How was your experience in the final stage? 2. In your opinion, what are the strengths and weaknesses of non-face-to-face group counseling?

**Table 3**  
*Group Counselor's Experience in Operating Non-Face-to-Face Group Counseling*

Meaning Unit (Summary)	Subtopic	Supertopic
A sudden need for non-face-to-face management due to COVID-19 (SP <sup>1)</sup> 1,3,4) Participation out of curiosity for non-face-to-face counseling (SP 8) Joined the group after familiarizing with non-face-to-face setting through individual counseling (SP 2,4,6) New preparations to manage non-face-to-face group (ex. WiFi, video camera, Zoom account) were not necessary (SP 2)	1) Starting non-face-to-face group counseling due to COVID-19	
Anxiety and dread on managing non-face-to-face groups for the first time (SP 1,3,6) Worries about attendance (SP 7) Worries about interaction (SP 1,4,8)	2) Anxieties and worries on managing non-face-to-face group counseling for the first time.	1. New Challenges due to COVID-19
Delay in speaking and listening because of non-face-to-face video setting (SP 2) Time delay because of difficulties in using the media (SP 2,6) Difficulties in concentrating and engaging because of non-face-to-face video setting (SP 2,4)	3) Challenges and difficulties in using a new medium	
Awareness about cyber ethics such as prohibition on video/audio recording and its distribution (SP 2,3,6) Awareness about confidentiality issues such as attending sessions at public place (SP2,3,)	4) Awareness about new ethic issues on non-face-to-face group counseling	
Unexpected situations such as participating while moving or unstable internet connection (SP 1,2,3,4) Unexpected circumstances occurs such as suddenly entering of a family member, dormitory roommate or an urgent phone call(SP 1,3)	1) Unexpected situations during counseling session	
The initial stage becomes time-consuming due to structuralization (helping to find an independent space etc.) (SP 1,6) Extended breaks in conversations due to new environment (SP 2)	2) Time-consuming initial stage	
Difficult to notice nonverbal signs (SP 1,2,3,4,7,8) Difficult to match the individual's face with their names because of masks (SP 2) The focus is only on the speaker / other members of the group are silent with their video on (SP 2,4,7) More pressure on dealing with silence in the group (SP 1) Limitations on activities available for non-face-to-face settings (SP 2,5,8) Limitations for the group member's emotional experience due to non-face-to-face setting (SP 7) Different levels of adaptation to non-face-to-face setting based on different characteristics (SP 3,4,7) Difficult to specify group counseling goals (SP 4,8) Difficult to conduct in-depth inquiries (SP 3,4,7) Difficult to draw the big picture (SP 2,7)	3) Facing limitations of non-face-to-face group counseling	2. The difficulties in operating non-face-to-face group counseling
More need for the leader's intervention (detailed explanations, sending links) (SP 2,3,4) Difficult to form rapport and close relationships (no physical interaction, different personalities) (SP 2,3,7) Lack of interaction and dynamics (SP 1,3,4,8) Almost no conflict or tension between group members (SP 2,3,4) Difficult to mediate when a conflict occurs (SP 4) Lack of group cohesion (SP 1,2,3,4) Closer to individual process than group process (SP 2,3,4) Very difficult when the group gets bigger (SP 2)	4) Bland interaction and lack of dynamic	
Difficult to receive proper supervision and advice because operating non-face-to-face group counseling is the first time for all (SP 8) Challenging situation because group leaders have to solve many difficulties by themselves. (SP 2,8)	5) Difficult to receive proper supervision & advice	

1) SP is an abbreviation for study participant.

**Table 3**  
*Group Counselor's Experience in Operating Non-Face-to-Face Group Counseling* (continued)

Meaning Unit (Summary)	Subtopic	Supertopic
Decision to face it first (SP 8) Letting go of high expectations for non-face-to-face groups "Start light" (SP 5,7) Preparing activities and materials suited for non-face-to-face groups (SP 1,2,3,4,6,7,8) Demand survey for non-face-to-face groups (SP 5)	1) Pre-efforts for non-face-to-face group counseling	
Continuous discussions for non-face-to-face management (SP 3,4) Cooperation with a co-leader (checking the chat, checking the equipments, noticing nonverbal signs) (SP 1,2,3,6,7)	2) Cooperation with the co-leader	
Emphasis on being in a distraction-free setting (SP 1,2,3,4,6) Emphasis on the no-recording policy and confidentiality (SP 2,3,6) Discussing rules in using complementary medium (SP 1,4) Try to focus on the group with a mindfulness video, when starting a session (SP 3) Discussing new group rules for the new setting with group members (SP 1)	3) Structuralization for non-face-to-face group counseling	3. Concerns and attempts to overcome difficulties
Use of complementary medium (breakout rooms, Jamboard, Open KakaoTalk) (SP 1,2,3,6,7) Encouraging group members by informing the fact that silence in the group is a part of nature phenomenon (참4) More focus on delivery (motions, clear pronunciation) (SP 6) Emphasis on details for non-face-to-face activities (SP 2) Having break-time to deal with screen fatigue(SP 2,3) Receiving help on the new attempts through supervision (SP 2,8)	4) Various attempts to facilitate interaction	
Dealing with unexpected situations calmly (SP 6,7) Enduring repetitive difficulties and make considerable effort to operate the group effectively (SP 6,7)	5) Make considerable efforts despite the challenges	
Less tension (SP 4,6) Not difficult and better than expected (SP 1,5,8) Not very different from face-to-face counseling in the basic principles (SP 6) Less differences in the final stage (SP 2,3,4,8)	1) Comfortable with the new setting through adaptation	
Non-face-to-face counseling is easier to participate and access (SP 1,2,3,4,6) More focus on the verbal message (SP 6) Able to see all group members in one screen (SP 3) Able to better see facial expressions through screen (SP 6) Able to use a variety of media (SP 2,3,6)	2) Change in perception: non-face-to-face group counseling is sustainable	4. Growing up while adapting to non-face-to-face group counseling
There were achievements in group counseling (ex. interactions) despite the situation (SP 1,2,4) Not being able to meet in-person and only interacting through screen (SP 1,2,3,4,5,6,7)	3) Achievements despite the limitation	
Concerns to facilitate interaction (SP 1,8) Realization that a smaller group would work better (SP 2) Realizing on the structuralization for non-face-to-face counseling (SP 1,7)	4) Reflections to operate next non-face-to face group counseling operation	

**Figure 1**  
*Phenomenological Understanding on Group Counselors' Experience in Operating Non-Face-to-Face Group Counseling*

