

위기청소년 코로나블루 극복 상담 지원 결과보고서

목차

목차

1. 사업 개요

- 1) 기획의도
- 2) 문제 정의
- 3) 솔루션
- 4) 목적
- 5) 투입 비용 및 기간
- 6) 산출 목표

2. 세부 내용

- 1) 상담사 모집
- 2) 상담사 교육
 - 가. 교육 기간
 - 나. 교육 내용
- 3) 상담 진행
 - 가. 대상
 - 나. 상담 제공 방식
 - 다. 상담 진행 기간
- 4) 상담 결과
 - 가. 활동

3. 결과 및 회고

- 1) 결과
 - 2) 회고
 - 가. 나쁜기억지우개 앱 내에는 우울감이 높은 청소년들의 비율이 높음
 - 나. 청소년들은 모바일 상담을 편하게 느낌
 - 다. 청소년들은 정부에서 제공하는 상담을 꺼리는 경향이 있음
 - 라. 단회기 상담만으로 우울감 하락, 삶의 질 만족도 향상의 효과는 없었음
- 상담사 피드백

4. 향후 계획

- 1) 상담 제공 시 위기 청소년에게 다회기 상담 제공
- 2) 또래 상담 제공을 통한 임팩트 측정
- 3) 긴급한 도움이 필요할 시 외부 기관에 즉시 연계 기능 제공

1. 사업 개요

1) 기획의도

- 나쁜기억지우개는 고민을 털어놓을 곳 없는 청소년들이 편하게 고민을 나누며 위로받는 모바일 앱입니다. 2017년부터 앱 안에 '자살, 자해' 등 또래들의 위로만으로는 해결할 수 없는 고민이 증가하더니, 2020년에는 코로나 사태가 장기화됨에 따른 복합적인 우울감이 청소년들 사이에서 나타났습니다. 이들에게는 전문가 상담이 필요합니다. 우리는 법무법인 디라이트의 후원으로 2021년 1월 15일부터 2월 14일까지 위기 청소년들에게 상담을 제공한 후, 우울감 하락과 삶의 질 개선에 도움이 되는지 척도를 사용해 조사했습니다.

2) 문제 정의

- 정부가 제공해주는 상담에서 소외된 위기 청소년들의 심리적 고립감

3) 솔루션

- 위기 청소년들이 고민을 나누는 모바일 앱에서 무료로 전문가 심리 상담 제공

4) 목적

- 위기 청소년들의 심리적 고립감 개선을 통한 삶의 질 향상

5) 투입 비용 및 기간

- 비용 : 1,000만 원
- 금액 산출 내역
- 기간 : 2021년 1월 5일 ~ 2021년 2월 16일 (상담 기간 : 2021년 1월 15일 ~ 2021년 2월 14일)

6) 산출 목표

- 나쁜기억지우개 앱을 통해 심리적 어려움을 호소하는 위기 청소년에게 전문가 심리 상담 제공
- 사업내용 : 전문 상담사가 정해진 기간 동안 총 225시간 450회 상담, 전문가 게시글 1,000건 답변 완료하기
- 변화이론에 따라 임팩트 측정하기

임팩트 측정을 위한 프레임워크

항목	투입 Inputs	활동 Activity	산출 Outputs	결과 Outcomes	영향 Impact
측정목표	월 1000만 원 후원금(경영자, 개발자, 상담 관리자, 외부 전문 상담사 6명).	전문 상담사 5명이 위기 청소년에게 4주간 총 225시간 상담 제공	위기 청소년에게 4주간 450회기 무료 상담 제공	위기 청소년의 우울감 하락(우울증 척도를 활용한 사전 사후 차이 검증)	위기 청소년들의 삶의 질 향상(삶의 만족도 척도를 활용한 사전 사후 차이 검증)

2. 세부 내용

1) 상담사 모집

- 모집 기간 : 2021년 1월 5일 ~ 2021년 1월 10일
- 모집 방법 : 한국상담학회 및 한국심리학회 홈페이지를 통해 전문 상담사 구인공고. 구글폼을 통한 접수
- 선발 기준 : 한국상담심리학회 또는 한국상담학회에서 발급한 전문가 2급 자격증 이상을 소지한 상담사. 그중 청소년 온라인 상담 유경험자 우선 선발
- 수퍼바이저 : 유춘자 수퍼바이저 (한국상담심리학회 상담심리사 1급 전문가 자격 소지. 전, 한국청소년상담복지개발원 상담원. 전, 한국열린사이버대학교 외래 교수. 현, 마음사랑인지행동치료센터 책임상담원)

2) 상담사 교육

가. 교육 기간

- 오리엔테이션 : 2021년 1월 13일 오후 2시 ~ 오후 3시30분
- 중간 수퍼비전 : 2021년 2월 2일 오후 2시 ~ 오후 3시
- 최종 수퍼비전 : 2021년 2월 16일 오후 2시 ~ 오후 3시 30분

나. 교육 내용

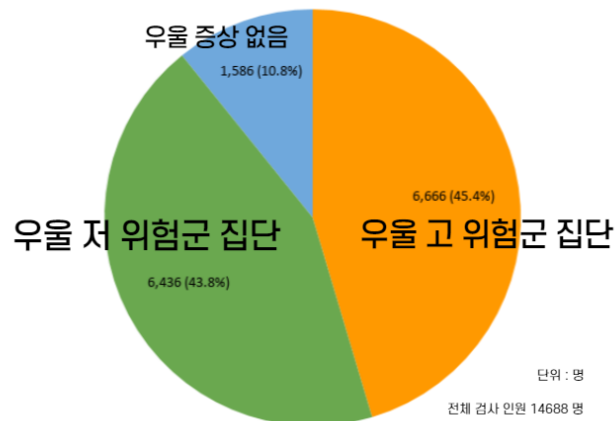
- 나쁜기억지우개입 사용방법 교육, 매체상담 강의, 온라인 상담 사례 관리 등

3) 상담 진행

가. 대상

- 나쁜기억지우개 앱 내의 우울자가진단 검사(PHQ-9)를 실시한 고위험군 우울 청소년(15점 이상)
- 우울자가검사를 실시한 인원 : 14,688 명 (청소년 약 13,000명 추정)
- 우울 고위험군 집단 : 우울자가검사자 중 45.4%(6,666명)

우울 자가검사 집단별 비율



나. 상담 제공 방식

- 우울자가진단 실시 ⇒ 고위험군 청소년들을 대상으로 상담진행 동의 ⇒ 정해진 시간에 상담 예약을 신청 ⇒ 정해진 시간에 상담사가 예약순서대로 상담진행

다. 상담 진행 기간

- 기간 내 매일 오후 8시부터 익일 새벽1시까지 5시간(설 당일 제외)

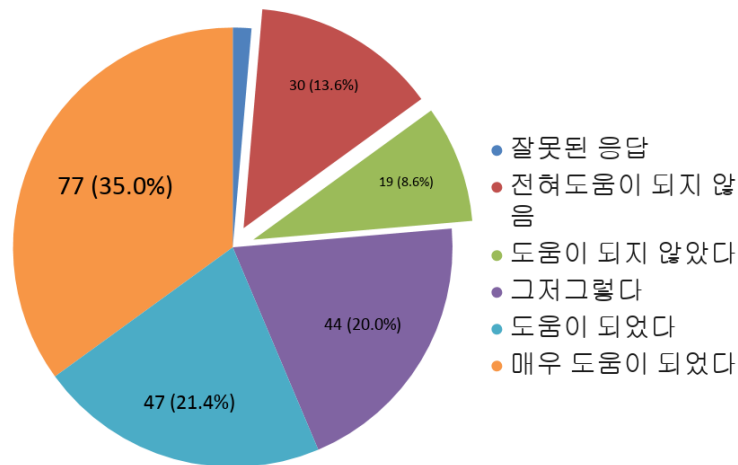
4) 상담 결과

제목 없음

가. 활동

- 931명의 신청자 중 398명에게 온라인 상담 제공. 이 중 청소년은 375명
- 총 441회기 상담 제공
- 이용자가 작성한 1,331건의 전문가 게시글에 추가 답변을 포함하여 총 1562건의 전문가 게시판 답변 작성
- 온라인 상담 직후 실시한 상담 피드백에 응답한 220명 중 121명(56.4%)이 상담이 도움이 되었다고 응답

상담을 통한 문제 해결의 정도



3. 결과 및 회고

1) 결과

가. 변화이론에 따른 임팩트 측정 결과

항목	Aa 투입 Inputs	활동 Activity	산출 Outputs	결과 Outcomes	영향 Impact
측정 목표	월 1,000만원 후원금(경영자, 개발자, 상담 관리자, 외부 전문 상담사 6명)	전문 상담사 5명이 위기 청소년에게 4주간 총 225시간 상담 제공	위기청소년에게 4주간 450회기 무료 상담 제공	위기청소년의 우울감 하락(우울증 척도를 활용한 사전 사후 차이 검증)	위기청소년들의 삶의 질 향상(삶의 만족도 척도를 활용한 사전 사후 차이 검증)
측정 결과	월 1,000만원 후원금(경영자, 개발자, 상담 관리자, 외부 전문 상담사 6명)	전문 상담사 5명이 위기 청소년에게 4주간 총 225시간 상담 제공 완료	고위험군 우울감을 가진 위기 청소년 375명에게 418회기 무료 상담 제공	우울증 척도를 활용한 사전 사후 차이 검증 - 통계적 우울 수치 감소효과 없음 확인	삶의 만족도 척도를 활용한 사전 사후 차이 검증 - 통계적 삶의 질 향상의 변화는 나타나지 않음 확인

나. 비용 사용 내역

Aa 항목	단가	수량	금액	비고
인건비 : 심리상담사	100만원	5명	500만원	
인건비 : 슈퍼바이저	50만원	1명	50만원	
인건비 : 상담 관리자	175만원	1명	175만원	
인건비 : 개발자	175만원	1명	175만원	
경영자인건비	70만원	1명	70만원	
기부금 처리 수수료	30만원	1건	30만원	기부금 처리 대행 수수료 지급
합계			1,000만원	

2) 회고

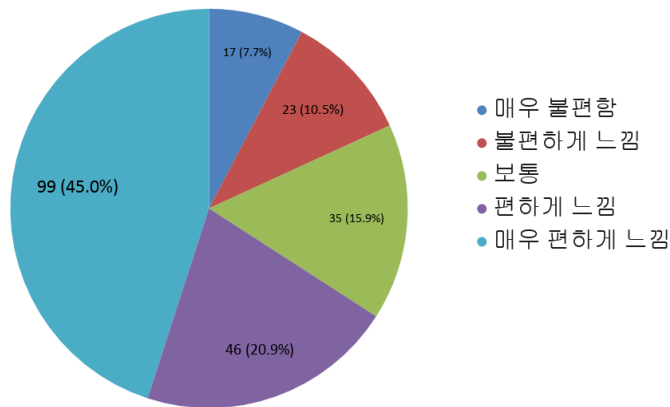
가. 나쁜기억지우개 앱 내에는 우울감이 높은 청소년들의 비율이 높음

- 우울자가진단을 시행한 전체 인원 중 청소년의 비율 : 약 90%
- 우울자가진단을 시행한 전체 인원 중 우울감이 가장 높은 고위험군의 비율 : 45.4%

나. 청소년들은 모바일 상담을 편하게 느낌

- 우울자가진단을 시행한 전체 인원 중 상담을 편하게 느낀 이용자의 비율 : 65.9%
- 익명으로 말할 수 있는 것에 편안함을 느낀 청소년의 응답이 많은 피드백 차지

상담을 편하게 느끼는 정도



다. 청소년들은 정부에서 제공하는 상담을 꺼리는 경향이 있음

- 부모님에게 연락이 갈 수 있다는 두려움
- 학교나 친구들에게 고민이 소문날 것에 대한 두려움

라. 단회기 상담만으로 우울감 하락, 삶의 질 만족도 향상의 효과는 없었음

- 청소년들의 앱 사용을 제외한 다른 외부적 상황의 통제가 불가
- 측정기간과 표집기간의 부족으로 인한 충분한 데이터 확보가 어려움
- 단회 또는 2회 상담을 통한 청소년의 변화를 끌어낼 상담의 효과가 부족. 상담사와 이용자 모두 짧은 상담 시간에 대한 아쉬움에 대한 피드백이 있음
- 청소년 시기의 특성상 정서적 변화가 자주 일어남

상담사 피드백

"온라인 채팅 상담이었지만, 내담자의 삶의 방향이 바뀌는 사례로 몇 회기만 더 했다면 더욱 확연하게 변화는 모습도 볼 수 있을 것 같다." - 한귀순 상담사

"대면에서는 자신감이 없거나 개인신상의 노출로 하고 싶은 이야기를 다 하지 못했던 이용자가 온라인에서는 자신의 이야기를 마음껏 이야기할 수 있다는 점이 좋았다." - 배주윤 상담사

4. 향후 계획

1) 상담 제공 시 위기 청소년에게 다회기 상담 제공

- 다회기 상담을 통해 우울감 하락, 삶의 질 만족도 향상에 대한 척도 검증

2) 또래 상담 제공을 통한 임팩트 측정

- 전문가의 상담 역시 기관 연계보다는 '공감'과 '위로' 위주로 제공되었음을 확인
- 다른 친구의 고민을 들어주는 청소년이 그렇지 않은 청소년보다 우울감이 낮고, 삶의 만족도 지표가 높음을 확인
- 전문 상담사를 통한 상담보다 적은 비용으로 큰 임팩트를 낼 것으로 기대됨

3) 긴급한 도움이 필요할 시 외부 기관에 즉시 연계 기능 제공

- 또래 상담으로 해결할 수 없는 즉시 도움이 필요한 위기 청소년 대상
- 나쁜기억지우개 앱 내에서 상담사가 대기하면 위기 청소년의 도움 요청 시 즉시 응답
- 위기 상황에 맞추어 최대한 빠른 시간에 응답하여, 위기 상황에 맞는 외부 기관에 연계할 수 있는 프로토콜을 만들어 청소년의 위기상황에 빠른 문제 해결 제공