

## 상담사의 디지털 상담역량 척도 개발 및 타당화\*

전 경 숙<sup>†</sup>      정 문 경<sup>‡</sup>

한세대학교 상담학과

본 연구의 목적은 상담사들을 대상으로 디지털 상담역량을 측정하는 ‘디지털 상담역량 척도’를 개발하고 신뢰도와 타당도를 검증하는 것이다. 이를 위해 상담역량과 디지털역량에 대한 문헌조사와 전문가 인터뷰를 토대로 예비문항을 구성한 후, 상담사 390명을 대상으로 탐색적 요인분석, 961명을 대상으로 확인적 요인분석을 실시하였다. 분석 결과, 디지털 기본 이해, 디지털 리터러시, 디지털 기기 상담 활용, 디지털 상담 의사소통, 디지털 상담 효능감, 디지털 상담 윤리, 디지털 상담 수행, 디지털 상담 환경 구축의 8개의 하위 요인과 42문항이 도출되었다. 연구 결과를 요약하면 첫째, 탐색적 요인분석에서 8개 하위요인들이 도출되었고, 하위요인들은 전체 변량의 51.63%를 설명하였으며 확인적 요인분석에서 8요인은 양호한 모형 적합도를 나타내었다. 둘째, 디지털 상담역량 척도의 내적 합치도는 전체 .96, 하위요인은 .78-.86의 양호한 신뢰도를 보였다. 셋째, 공인타당도 결과, 디지털 상담역량 척도는 디지털 역량과 관련된 기본 기술, 비판적 이해, 보안, 자기효능감, 참여 및 상담역량과 관련된 심리검사 역량, 상담이론 이해에서 .31-.75의 유의한 정적상관을 보였다. 넷째, 예측타당도 결과, 디지털 상담역량 척도는 상담 만족도, 작업동맹, 직무만족에서 .35-.63의 유의한 정적상관을 보였다. 본 연구의 의의와 제한점을 논의하였다.

주요어 : 상담역량, 디지털 상담역량, 척도개발, 타당화

\* 본 논문은 전경숙의 한세대학교 일반대학원 박사학위 논문의 일부를 수정, 보완한 것임.

† 주저자/교신저자: 전경숙 한세대학교 박사졸업 E-mail: jsk1061505@hanmail.net

‡ 공동저자: 정문경 한세대학교 상담학과 부교수 E-mail: jmoonk509@hansei.ac.kr

 Copyright © 2025, The Korean Society for Woman Psychology. This is an Open Access article This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution -NonCommercial Licenses (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

디지털 기술의 발전과 코로나19 팬데믹은 상담 방식에 획기적인 변화를 가져왔다. 원격 근무와 온라인 교육 확산으로 비대면 문화가 자리 잡으며, 상담 분야에서도 전화상담, 화상 상담 등 디지털 기술을 활용한 상담 방식이 보편화되었다(김진아, 2022; 한국청소년상담복지개발원, 2022). 기존의 대면 상담 중심 환경은 변화해야 했고, 상담사들은 내담자와의 비대면 상담을 효과적으로 수행하기 위한 새로운 접근법을 모색해야 했다. 이에 따라, 상담사들에게 디지털 기술을 활용하는 역량이 필수적으로 요구되었다.

그러나 이러한 전환에는 도전과제가 따른다. 대부분의 상담사는 대면 상담에 익숙하지만, 디지털 기술 활용 경험이 부족하여 비대면 상담 적응에 어려움을 겪었다. 코로나19 이후 비대면 상담에 대한 사회적 요구가 증가함에 따라, 상담사에게 요구되는 역량을 명확히 정의하고 평가하는 것이 중요한 과제가 되었다. 본 연구에서는 상담역량과 디지털역량을 고찰하고, 이를 통합하여 디지털 상담역량을 개념화하고자 한다.

상담역량은 효과적인 상담을 수행하기 위해 상담사가 갖추어야 하는 신념, 태도, 지식, 기술을 의미하며, 내담자의 문제 해결을 위해 지속적으로 개발되어야 한다(Sue & Torino, 2005). 기존 연구에서는 상담역량을 ‘지식’, ‘기술’, ‘태도’의 세 가지 역량군으로 개념화하였다. 예를 들어, 김봉환(2012)은 직무분석과 문헌 검토를 통해 3개의 역량군과 10개 하위요인으로 구성된 위계적 구조를 제시하였다. 조남정(2016)도 심층 면접과 문헌 연구를 통해 유사한 역량군을 도출하였으며, 류재연과 강연정(2023)은 기독교 상담사를 대상으로 ‘이론 지식’, ‘기술 직무 수행’, ‘태도 및 자질’의 3개

역량군을 제안하였다.

기존 상담역량 모형은 Spencer와 Spencer(1993)의 역량모형을 기반으로 하며, 상담사가 효과적인 상담을 수행하는 데 필수적인 요소로 ‘지식’, ‘기술’, ‘태도’의 세 가지 역량군을 공통적으로 제시한다. 또한, 대부분의 상담역량 모형은 역량군-역량요소의 2단계 위계적 구조로 구성된다. 본 연구에서는 디지털 상담역량 척도를 개발하기 위해 선행연구를 검토하였으며, 상담역량 측정도구는 기존 문항을 활용하거나, 해외 척도를 번안하여 개발된 경우가 많았다. 대부분의 연구는 이론적 고찰 후 혼합연구 방법을 적용하였으며, 상담사의 역할과 수행에 필요한 기술을 구체적으로 제시하였다.

상담사의 상담역량은 자기돌봄, 회복탄력성 등 상담사 개인의 역량과, 청소년·다문화·LGBT 등, 내담자 측면에서의 상담역량으로 구분될 수 있다. 정환경(2015)은 청소년 전문 상담 교사역량 척도를 개발하였으며, 상담사는 상담뿐만 아니라 자살·학교폭력 예방 등 광범위한 역할을 수행해야 함을 강조했다. 또한, 이주영 등(2020)은 LGBT 내담자 상담역량 척도를 개발하며, 상담사의 문화적 민감성과 편견 없는 태도의 중요성을 강조하였다. 다만, 해당 척도는 다양한 성적 정체성을 완전히 반영하는 데 한계가 있다. 최서운, 최한나(2021)는 상담사 전문직 정체성 척도를 개발하며, ‘전문지식 및 기술’, ‘역할 및 태도’, ‘가치 및 신념’의 세 가지 요인을 제시하였다. 또한, 최혜운 등(2022)은 ‘상담전문가 소진 위험척도’를 개발하여 상담사의 소진 수준을 점검하고 예방·관리 능력을 포함하도록 하였다. 이는 상담사의 전문성과 성장에 기여할 수 있다. 결과적으로 상담역량은 시대적 변화에 따라 확

장되었으며, 최근에는 디지털 전환에 따른 새로운 역량이 요구되고 있다.

디지털역량은 디지털 기술을 활용하여 새로운 지식을 창출하고 업무 수행을 지원하는 포괄적 능력을 의미한다(김동만, 이태욱, 2019; 윤민아 등, 2021; Ferrari, 2012). Martin(2006)은 디지털역량이 단순한 기술 이해를 넘어 응용 능력을 포함한다고 보았다. 이철현과 전종호(2020)는 디지털 기술 활용, 사회적 책임 수행, 직업적 요구 충족을 위한 지식·기능·태도를 디지털역량의 핵심 요소로 제시하였다. 최근 디지털역량은 성인 교육 및 직무 수행에 필수적 요소로 인식되며, 윤리적 차원까지 포함하는 다차원적 개념으로 발전하고 있다(김정원 등, 2024; 장은하 등, 2022).

국내 디지털역량 척도 연구는 연령 및 직군별로 개발되었다. 임희수 등(2022)은 청소년 대상 디지털 리터러시 척도를 개발해 인지적 디지털 수준을 강조하였으며, 조혜영과 이희연(2022)은 대학생의 디지털 학습 역량 척도를 통해 창의적 대응과 문제 해결을 포함한 6개 요인을 도출하였다. 김지혜와 나종연(2021)은 소비자의 디지털 소비자 역량 척도를 개발하였고, 최지원(2022)은 기업 종사자의 디지털 역량을 측정하는 척도를 개발하였다. 또한, 김효숙 등(2021)은 목회자의 디지털역량 척도를 기독교 관점에서 개발하였다. 초기 연구들은 디지털 기기 활용 능력 중심으로 구성되었으나, 시대 변화에 따라 디지털역량의 개념과 측정 방식이 발전하고 있다. 이러한 흐름 속에서 상담 영역에서도 코로나19 이후 디지털 상담이 확산되었다.

디지털 상담은 전화, 모니터 등 디지털 기기를 통해 상담사가 내담자에게 전문적 개입을 제공하는 상담 활동을 의미한다(Cooper et

al., 2019; Childress, 2000). 이 중 화상상담은 실시간 영상과 음성을 활용해 상담자와 내담자가 소통하는 방식으로, 대면 상담과 가장 유사하다(김진아, 2022). 화상상담은 농촌, 산간 지역 거주자나 이동이 어려운 내담자에게 상담 접근성을 높이는 장점이 있지만, 상담사의 디지털 기술 부족 등으로 서비스 질 저하 우려도 제기된다(박애실, 박알뜨리, 2023).

이 외에도 전화상담은 익명성과 접근성이 높지만, 비언어적 의사소통이 제한되어 상담사는 내담자의 목소리에 집중해야 한다(이도영, 2017). 게시판 상담은 내담자가 인터넷 게시판에 상담 내용을 남기면 상담사가 답변하는 방식으로, 시간 제약 없이 이용할 수 있지만, 내담자 작성 내용에만 의존하는 한계가 있다(강혜영, 이재규, 2021).

디지털 상담 관련 연구를 보면, 김은영과 이상희(2023)는 채팅 상담사에게 청소년 상담 접근법과 실무 정보를 제시하였고, 송서연(2022)은 소아암 환아를 대상으로 화상 미술 상담이 상담 접근성을 높인다는 점을 확인하였다. 강혜영, 이재규(2021)는 게시판 상담의 구조화 필요성을 제기하며 가이드라인 제공에 기여하였고, 한재희 등(2020)은 코로나19 대응 과정에서 전화 및 게시판 상담 운영 사례를 분석하여 디지털 상담 서비스 개선방안을 모색하였다. 종합하면, 코로나19 이후 상담 방식이 디지털 상담으로 전환되며 화상상담이 크게 증가하였고, 디지털 상담이 대면 상담과 유사한 효과를 나타냄이 확인되었다. 또한, 디지털 상담 매체 확산에 따라 매뉴얼 및 가이드라인 개발 연구도 활발히 이루어지고 있다(박애실, 박알뜨리, 2023; 한국청소년상담복지개발원, 2021).

본 연구는 상담역량과 디지털역량을 통합

한 디지털 상담역량 개념을 제시하고자한다. Spencer와 Spencer(1993), Ferrari(2012), 김봉환(2012) 등은 역량을 전문가 역할 수행에 필요한 지식, 기술, 태도로 정의하였다. 기존 연구들을 바탕으로, 디지털 상담역량은 기존 상담역량과 디지털역량이 공유하는 공통 요소를 중심으로 개념화될 수 있다.

디지털 상담역량의 핵심 요소를 분석해 보면, 다음과 같이 네 가지 주요 요인으로 구분할 수 있다. 첫째, 전문가적 지식으로서 상담 및 디지털 기술과 관련된 이론적 이해와 실무적 응용 능력이다. 둘째, 기술적 역량으로서 디지털 플랫폼(전화, 게시판, 채팅, 화상 등)의 활용 능력과 보안 및 윤리적 문제에 대한 이해를 포함한다. 셋째, 태도적 역량으로서 디지털 환경에서의 상담 관계형성 및 비언어적 단서 활용 능력 등을 포함하는 상담자로서의 태도와 윤리적 실천이다. 마지막으로, 수행 역량으로서 상담사가 디지털 환경에서 상담을 효과적으로 운영하고, 내담자의 문제 해결을 지원하며, 현실 적용 능력을 증진시키는 실천적 역량을 포함한다.

기존 연구에서는 주로 상담사의 전문가적 지식, 기술, 태도를 역량의 주요 요소로 다루었으나, 본 연구는 디지털 환경에서의 실제 수행 능력 또한 필수적인 요인으로 보아 수행 역량을 네 번째 요인으로 포함하였다. 수행 역량은 상담사가 촉진자로서 상담 과정을 전반을 조율하는 능력으로, 기존 연구와의 차별점이다. 이를 바탕으로 본 연구는 디지털 상담역량을 “상담사가 전화, 게시판, 채팅, 화상 등 디지털 플랫폼을 활용해 내담자의 문제 해결과 현실 적응을 돕는 능력을 증진시키는 데 필요한 지식, 기술, 태도 및 수행 역량의 총체적 능력”으로 개념화될 수 있다.

본 연구에서 개발한 디지털 상담역량 척도는 지식, 기술, 태도, 수행 역량의 4개 영역과 각 2개의 하위요인으로 구성된 위계적 구조를 따른다. 연구 결과, 이러한 4개 역량군과 8개 하위요인 구조가 적절함이 입증되었으며, 이는 디지털 상담역량이 기존 상담역량보다 포괄적인 접근을 시도했음을 보여준다. 본 연구에서 제시한 8개 하위요인은 인식 영역(심리적 특성)과 실행 영역(디지털 기기를 통한 활동)으로 구분된다. 인식 영역에는 ‘디지털 기본 이해’, ‘디지털 리터러시’, ‘디지털 상담 효능감’, ‘디지털 상담 윤리’가 포함되며, 실행 영역에는 ‘디지털 기기 상담 활용’, ‘디지털 상담 의사소통’, ‘디지털 상담 수행’, ‘디지털 상담 환경 구축’이 포함된다. 두 영역은 상호 작용하며, 인식 영역은 실행을 조성하고 실행 영역은 새로운 경험과 인식을 형성한다.

역량 1은 ‘디지털 지식’ 역량군으로, ‘디지털 기본 이해’와 ‘디지털 리터러시’ 요인으로 구성된다. 기존 연구에서도 디지털 기술 활용과 정보 탐색 능력을 핵심 요소로 다루고 있다(양길석 등, 2020; 황용석 등, 2022). 본 연구에서 ‘디지털 지식’은 상담사가 디지털 상담을 수행하는 데 필요한 지식을 의미한다. ‘디지털 기본 이해’는 디지털 기기 사용 및 정보 탐색 능력을 평가하며, ‘디지털 리터러시’는 디지털 정보의 진위를 파악하고 비판적으로 이해하는 능력을 평가한다.

역량 2는 ‘디지털 상담 기술’ 역량군으로, ‘디지털 기기 상담 활용’과 ‘디지털 상담 의사소통’요인으로 구성된다. 기존 연구는 디지털 정보와 매체 활용 능력을 강조하였다(강정목 등, 2014; 신소영, 이승희, 2019; 이현숙 등, 2020). ‘디지털 기기 상담 활용’은 디지털 기기를 상담에 적용하는 능력을, ‘디지털 상담 의

사소통'은 디지털 환경에서 내담자와 효과적으로 소통하는 능력을 평가한다.

역량 3은 '디지털 상담 태도' 역량군으로, '디지털 상담 효능감'과 '디지털 상담 윤리'요인으로 구성된다. 상담 연구에서는 상담사의 인격적 품성과 태도를 핵심 역량 요소로 강조해왔다(Rychen & Salganik, 2003). 본 연구에서는 상담사가 디지털 상담 환경에 적응하기 위한 개방적 태도와 윤리의식을 중시하였다. '디지털 상담 효능감'은 디지털 상담에 대한 자신감과 변화 수용 태도를, '디지털 상담 윤리'는 개인정보 보호 등 디지털 환경에서 윤리 준수 능력을 평가한다.

역량 4는 '디지털 상담 수행' 역량군으로, '디지털 상담 수행'과 '디지털 상담 환경 구축' 요인으로 구성된다. 본 연구에서 상담사는 디지털 기술을 활용해 상담 기술을 접목하고, 상담 과정을 효과적으로 운영하는 역할을 수행한다. '디지털 상담 수행'은 디지털 환경에서 심리검사 실시, 상담 기술 활용, 위기 상황 대처 능력을 평가하며, '디지털 상담 환경 구축'은 디지털 상담 진행 과정의 구조화 및 운영 능력을 평가한다.

본 연구는 4개의 상위 역량군과 8개의 하위 요인으로 구성된 디지털 상담역량 척도 모형을 개발하고자 한다. 코로나19 이후 디지털 상담이 급증하면서, 상담사가 디지털 상담에 필요한 지식과 역량을 충분히 갖추었는지에 대한 문제의식이 제기되고 있다(박애실, 박알뜨리, 2023). 기존 상담역량만으로는 디지털 상담 수행에 한계가 있어, 본 연구는 디지털 상담역량 척도 개발의 필요성을 제시한다.

첫째, 기존 상담역량 척도는 상담사의 전문성 검증과 성장에 중점을 두었으나, 디지털 전환에 따라 상담사의 디지털 상담역량을 평

가할 도구는 부족하다. 최근 다양한 직군을 대상으로 디지털역량 척도가 개발되었지만, 상담사에 특화된 척도는 개발되지 않았다(정광훈, 2020). 따라서 상담사의 디지털 상담역량 척도 개발이 필요하며, 이를 통해 상담사의 현재 역량을 정확히 평가하고, 맞춤형 교육과 훈련을 제공하여 디지털 기술 활용 능력을 강화할 수 있다.

둘째, 코로나19 이후 디지털 상담이 증가하면서 상담사의 전문성에 대한 우려가 제기되고 있다(박애실, 박알뜨리, 2023). 특히, 상담사가 디지털 상담 환경에 적합한 역량을 갖추었는지 평가하기 어려운 상황이다. 이를 해결하기 위해 디지털 상담역량 척도가 필요하며, 이를 통해 상담사 간 기술 격차를 해소하고, 디지털 상담 서비스의 품질을 높일 수 있다.

셋째, 코로나 19의 영향과 디지털 사용 증가로 개인정보 보호와 디지털 윤리에 대한 상담사의 의식이 중요해지고 있다(한국청소년상담복지개발원, 2022). 디지털 상담역량 척도는 상담사가 내담자의 개인정보를 안전하게 보호하고, 윤리 기준을 준수하며 신뢰를 구축하는데 필수적이다.

본 연구는 상담사의 디지털 상담역량을 측정할 척도를 개발하고자 한다. 개발된 척도는 향후 디지털 상담 연구, 상담사 역량 강화 프로그램, 자기평가 도구로 활용되어 상담 서비스 질적 향상에 기여할 것이다.

분석에 앞서 탐색적 및 확인적 요인분석에 사용된 두 집단 간 연령과 성별에 따른 차이를 알아보기 위해 카이제곱( $\chi^2$ ) 검증을 실시한 결과는 표 1과 같다. 탐색집단과 확인집단 간 연령에 따른 차이는 유의하지 않았으며( $\chi^2 = 3.091, ns$ ), 성별에 따른 차이 역시 유의하지 않았으며( $\chi^2 = 0.661, ns$ ). 탐색적 및 확인적

표 1. 주요 변인들의 연령과 성별에 따른 차이

	구분	탐색집단(n=390)	확인집단(n=961)	$\chi^2$
연령	30세 미만	47(12.1%)	100(10.4%)	3.091
	31세~40세	150(38.5%)	417(43.4%)	
	41세~50세	129(33.0%)	290(30.2%)	
	51세~60세	60(15.4%)	145(15.0%)	
	60세 이상	4(1.0%)	9 (1.0%)	
성별	남성	79(20.3%)	214(22.2%)	.661
	여성	311(79.7%)	747(77.7%)	

주. \*\*\* p<.001.

요인분석에 포함된 대상들은 인구통계학적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

## 연구 1. 문항개발과 탐색적 요인분석

### 방 법

#### 예비문항 개발

본 연구에서는 문헌 고찰, 전문가 인터뷰, 개방형 설문조사를 실시하여 상담사의 디지털 상담역량 척도 문항을 도출하고 내용 분석을 통하여 예비문항을 개발하였다. 이 과정에서 상담역량과 디지털역량 관련 문헌을 고찰한 후, 디지털 상담 역력이 있는 전문상담사 7인을 대상으로 인터뷰를 실시하였다. 이후 상담사 50인을 대상으로 개방형 설문을 진행하고 설문 결과를 토대로 교수 3인과 박사 1인의 내용타당도를 검증 한 후 상담사 12명의 의견을 반영하였다. 최종적으로 척도 개발 경험이 있는 심리학 교수 1인과 박사 1인, IT전문가 1인 검토를 토대로 문항을 수정하여 총 83개의

예비 문항을 개발하였다. 개발의 구체적인 과정은 다음과 같다.

우선, 1차 과정으로 문헌 고찰, 전문가 인터뷰, 개방형 설문을 통해 디지털 상담역량의 총 8개의 요인을 도출하고 104개의 초안 문항을 구성하였다. 이를 위해 연구자와 상담학 박사 2인과 박사 수료 1인이 함께 전문가 인터뷰와 개방형 설문조사의 내용을 분석하였다. 이후 도출된 진술문을 토대로 유사성 기준으로 의미화한 후 유목화하여 분류하고 분석하는 과정을 거쳤다.

2차 과정으로 상담학 교수 2인과 박사 1인에게 104문항에 대해 적합성 검토를 의뢰하여 내용타당도 검증을 진행하였다. 이때 유사한 문항의 통합 및 다른 영역으로 재분류하는 작업을 몇 차례 가졌다. 전문가의 의견을 종합해보면 문항 내용에 대체로, 매우, 정말, 약간 등의 표현은 Likert 척도의 응답 방식과 같이 사용할 경우 답변에 혼동을 일으킬 수 있다는 의견을 반영하여 일부 수정하고 7문항을 삭제하였다. 예를 들어 “나는 디지털 상담 시 디지털 기기 사용이 대체로 어렵지 않다.”에서 “나는 디지털 상담 시 디지털 기기 사용이 어렵

표 2. 디지털 상담 역량 척도의 문항 내용과 요인분석 결과

	문항 내용	요인								M	SD	내적 합치도
		1	2	3	4	5	6	7	8			
31	나는 디지털 상담 시 의사소통 증진을 위해 인터넷에서 유행하는 밈, 짤, 축약어 등을 찾아본다.	.828								4.10	0.76	
32	나는 채팅, 게시판 상담 시 내담자의 글을 보고 내담자의 감정을 알아차릴 수 있다.	.707								4.18	0.62	
35	나는 채팅, 게시판 상담 시 나의 생각을 글이나 이모티콘으로 전달할 수 있다.	.686								4.14	0.64	
30	나는 디지털기기(PC나 스마트폰 기기 등)를 통해 채팅 상담 중 글이나 문자로 의사소통을 할 수 있다.	.614								4.28	0.57	.924
34	나는 인터넷에 고민 상담을 요청하는 글이 올라오면 댓글로 소통할 수 있다.	.488								4.25	0.62	
33	나는 채팅이나 게시판 상담 시 전달된 글이 이해가 안 되면 내담자에게 바로 확인한다.	.482								4.09	0.67	
28	나는 채팅, 게시판 상담 시 빠른 타자 속도로 신속한 의사소통이 가능하다.	.426								4.20	0.69	
27	나는 디지털 환경에서 기관의 상사나 동료 상담사들과 소통하는 것이 어렵다.	.373								4.34	0.58	
83	나는 디지털 상담 시 안전한 상담 환경을 조성하기 위해 내담자의 디지털 상담 환경을 점검한다.	.822								4.19	0.66	
76	나는 화상상담 중 방해되지 않도록 핸드폰 무음 또는 off 설정하도록 안내한다.	.775								4.19	0.87	
77	나는 디지털 상담 시 내담자가 디지털기를 사용할 수 있는 능력이 있는가를 확인한다.	.730								4.23	0.70	.932
75	나는 화상상담 도중 발생할 수 있는 문제(인터넷 연결 등)에 대비하기 위해 프로그램을 점검한다.	.709								4.23	0.73	
81	나는 디지털 상담에 필요하거나 요구되는 내담자와 상담사의 역할을 안내한다.	.657								4.24	0.68	
74	나는 디지털 상담이 가정에서 이루어질 경우 우선 가족의 협조를 구하도록 안내한다.	.615								4.10	0.86	

표 2. 디지털 상담 역량 척도의 문항 내용과 요인분석 결과

(계속 1)

	문항 내용	요인								M	SD	내적 합치도
		1	2	3	4	5	6	7	8			
71	나는 디지털 상담 전 발생할 수 있는 다양한 장애에 대해 안내한다.		.611							4.02	0.85	
82	나는 화상상담 중 내담자가 상담에 집중하기 위해 휴대폰보다 PC 또는 노트북 사용을 권장한다.		.597							4.17	0.82	
78	나는 아동이 화상상담을 하는 경우 부모에게 디지털 상담의 구조화를 안내한다.		.591							4.16	0.76	
72	나는 내담자에게 동의 되지 않는 녹음, 녹화는 개인정보 보호법에 저촉됨을 안내한다.		.579							4.35	0.80	.932
80	나는 화상상담 도중 발생할 수 있는 문제를 대비하기 위해 프로그램(Meet, Zoom 등)을 하나 이상 설치하도록 안내한다.		.542							3.94	1.06	
70	나는 내담자의 화상상담 환경이 PC일 경우 PC의 사양, 스피커, 카메라 설치 등을 확인한다.		.445							3.97	1.01	
2	나는 디지털기기를 이용하여 수집한 디지털 정보(문서, 사진 등)를 편집·수정할 수 있다.			.782						4.18	0.72	
4	나는 디지털기기를 이용하여 필요한 정보를 검색할 수 있다.			.738						4.41	0.60	
6	나는 디지털기기를 쉽게 사용할 수 있다.			.714						4.25	0.64	
8	나는 PC에서 프로그램을 이용해 문서를 작성할 수 있다.			.693						4.48	0.59	
5	나는 화상회의에 필요한 시스템(Meet, Zoom 등) 설치 방법을 알고 있다.			.643						4.45	0.62	.940
3	나는 디지털기기를 통해 다른 사람에게 정보를 제공할 수 있다.			.589						4.39	0.61	
7	나는 스마트폰으로 스마트 기기(스마트폰, 아이패드 등)를 연동하여 사용하는 방법을 알고 있다.			.474						4.22	0.74	
1	나는 디지털기기를 통해 사진이나 영상 등을 전송하는 방법을 알고 있다.			.466						4.48	0.59	

표 2. 디지털 상담 역량 척도의 문항 내용과 요인분석 결과 (계속 2)

	문항 내용	요인								M	SD	내적 합치도
		1	2	3	4	5	6	7	8			
66	나는 디지털 상담 시 위기 상황(자살, 폭력 등)에 적극적으로 대처할 수 있다.				-0.858					3.76	0.86	
67	나는 디지털기기를 이용한 단 회기 상담 시 내담자의 주 호소 문제를 빨리 파악하고 명료화할 수 있다.				-0.771					3.98	0.70	
65	나는 디지털 상담 방법(채팅, 게시판, 화상 등)이 가지는 특징과 장단점을 고려하고 최적의 접근을 위해 노력한다.				-0.660					4.09	0.67	
61	나는 디지털 상담 환경에서 상담 기술(경청, 명료화, 공감, 직면 등)을 적용할 수 있다.				-0.611					4.11	0.63	.925
69	나는 디지털 상담 환경에서 내담자의 호소 문제를 경청하고 공감하는 것이 어렵다.				-0.582					4.17	0.58	
64	나는 디지털 상담 시 사례 개념화 및 상담 목표를 세울 수 있다.				-0.468					4.18	0.57	
59	디지털 상담 환경에서 내담자의 특성에 맞는 상담 전략을 수행할 수 있다.				-0.360					4.13	0.59	
10	나는 디지털 정보(예: 상담심리에 관한 유튜브 채널)가 신뢰할 수 있는지 판단할 수 있다.					.788				3.85	0.77	
13	나는 인터넷 광고성 정보가 믿을 수 있는 정보인가 여부를 구분할 수 있다.					.737				3.88	0.74	.892
9	나는 인터넷 기사 내용이 의심되면 다른 자료를 찾아 사실 여부를 확인한다.					.731				4.17	0.69	
12	나는 인터넷 기사를 작성한 사람이 믿을 만한 사람인지 확인한다.					.517				3.74	0.87	
42	나는 과거 상담에서 디지털기기가 선택이었다면, 이제는 필수라고 생각한다.					.711				4.39	0.64	
38	나는 새로운 디지털기구나 새로운 상담 정보에 관심을 가지고 찾아본다.					.706				3.95	0.88	.906
43	나는 디지털기기가 익숙하지 않아 디지털 상담이 의뢰되면 부담스럽다.					.691				3.64	0.95	
44	나는 디지털 기술 발전에 따른 디지털 상담방식의 변화에 적응할 수 있다.					.550				4.01	0.69	

표 2. 디지털 상담 역량 척도의 문항 내용과 요인분석 결과 (계속 3)

	문항 내용	요인								M	SD	내적 합치도
		1	2	3	4	5	6	7	8			
45	나는 디지털 기기 활용이 어렵더라도 사 용이 가능할 때까지 시도해본다.						.549			4.11	0.70	
46	나는 디지털기기를 활용한 상담이 접수 되면 겁내지 않는다.						.505			3.85	0.87	.906
41	나는 디지털 상담 시 목표를 설정하여 이를 달성할 수 있다.						.503			4.03	0.70	
21	나는 내담자의 동의서 서명이 필요한 경 우 전자 서명 또는 개인 로그인 인증(구 글폼) 등을 활용할 수 있다.									- .633	4.09	0.84
19	나는 디지털 상담에 필요한 서류작성(예: 상담동의서, 신청서 등)을 위해 구글폼 또는 이메일 등을 활용할 수 있다.									- .590	4.27	0.70
20	나는 블로그 및 SNS 등을 통해 게시판 또는 채팅 상담을 운영할 수 있다.									- .544	4.07	0.85
22	나는 화상상담에 필요한 화상 회의 시스 템을 익숙하게 다룰 수 있다.									- .533	4.15	0.71
23	나는 디지털 상담 환경에서 필요한 동영 상 업로드 등 다양한 기술을 사용할 수 있다.									- .517	4.02	0.83
24	나는 청소년 상담 시 청소년 문화를 이 해하기 위해 그들이 자주 접속하는 앱과 사이트 등을 활용한다.									- .369	3.83	0.86
55	나는 상담 관련 자료는 정보보안을 위해 이동저장 장치(USB)에 별도로 보관한다.									.642	3.72	1.16
53	나는 상담자료의 정보보안을 위해 PC의 보안 프로그램은 자동 업데이트를 설정 한다.									.573	4.02	0.92
54	나는 공개사례에서 필요한 자료 공유 시 내담자의 정보 유출 방지를 위해 문서에 암호를 설정하여 보낸다.									.499	4.23	0.83
51	나는 화상상담 시 안전을 위해 공공 와이파이가 아닌 개인 와이파이를 사 용한다.									.480	3.88	1.68
50	나는 상담 자문이 필요한 경우 내담자에 게 녹취 동의를 구한다.									.363	3.88	1.07

지 않다”로 수정하였다. 또한 문항 내용이 중복되거나 지나치게 세부적인 문항은 대표성이 있는 문항으로 축소하는 것이 좋겠다는 의견을 반영하여 삭제하였다. 이외에도 내담자의 저항 다루기 등의 논쟁이 발생할 수 있는 문항은 제거하는 것이 좋겠다는 의견을 반영하여 삭제하였다. 이와 같이 관련성이 없거나 유사성이 떨어진다고 판단되는 문항을 수정, 삭제하여 최종 83문항의 예비 문항을 도출하였다.

3차 과정에서는 도출된 83문항에 대하여 12명의 전문가를 통해 내용타당도를 검증하였다. 디지털 상담 현장에서 활동하는 상담사 12명을 대상으로 각 문항 내용이 이해가 어렵거나 모호한 문항이 있는지 확인 요청을 하여 문항에 대한 견해가 필요할 경우 기술하도록 요청하였던 바, 검증 결과 문항 내용이 어렵다거나 모호한 내용은 없다는 의견을 받았다.

4차 과정에서는 3차 과정에서 수정한 내용에 대해 척도개발 경험이 있는 상담학 교수 2인과 상담학 박사 1인, IT전문가 1인에게 요인간 내용이 적절한지, 문항 구성이 잘 되었는지 중복 내용 확인 및 맞춤법에 대해 각 문항의 적합 여부와 검토해야 할 문항에 의견을 기재할 수 있도록 요청하였다. 문항 내용 이해를 돕기 위해 설명을 추가하거나 문항을 이동하였다. 이상의 4차에 걸친 과정을 종합하여 최종적으로 4개의 역량군(디지털 지식, 디지털 상담 기술, 디지털 상담 태도, 디지털 상담 수행)과 8개의 하위 요인(디지털 기본 이해, 디지털 리터러시, 디지털 기기 상담 활용, 디지털 상담 의사소통, 디지털 상담 효능감, 디지털 상담 윤리, 디지털 상담 수행, 디지털 상담 환경 구축)으로 구성된 총 83개의 예비

문항을 개발하였다.

## 연구 대상

문항선정을 위해 온라인으로 참가자를 모집하였다. 2024년 2월 28일부터 2024년 3월 4일까지 학부생 및 대학원 석사, 박사(재학, 수료, 졸업생)중에서 상담 관련 전공, 디지털 상담 경력이 있거나 디지털 상담이 필요하다고 생각하는 상담사를 대상으로 온라인 설문조사를 진행하였다. 이때 참가자들이 개인정보 보호, 자료 활용 및 보안, 연구 참여 보상, 연구 진행 절차에 대해 숙지하고 자발적으로 참여 의사를 밝힌 경우에 한해서 연구에 참가하였다. 설문은 약 15분 정도가 소요되었으며, 오기입, 무응답 등 불성실한 응답을 한 10부를 제외한 총 390명의 자료를 사용하였다.

연구 대상은 여성이 311명(79.7%), 남성이 79명(20.3%)이었다. 연령대는 30세 미만 47명(12.1%), 31-40세 150명(38.5%), 41-50세 129명(33.0%), 51-60세 60명(15.4%), 60세 이상 4명(1.0%)이었고 평균연령은 42.06세(SD=8.90)였다. 참가자의 최종 학력은 학사 졸업 49명(12.6%), 석사 재학 43명(11.0%), 석사 졸업 221명(56.7%), 박사 재학 및 수료 51명(13.1%), 박사 졸업 26명(6.7%)으로 참여자의 학력은 석사 졸업생이 56.7%로 과반수를 넘었다. 최종 전공은 상담심리학 296명(75.9%), 상담 교육 23명(5.9%), 가족 상담 33명(8.5%), 임상심리학 11명(2.8%), 기타 27명(6.9%)으로 나타났다.

소속 기관은 대학 상담 71명(18.2%), 학교 상담 46명(11.8%), 기업 상담 34명(8.7%), 병원 16명(4.1%), 청소년 기관 148명(37.9%), 시설상담센터 75명(19.2%)이었으며, 참가자의 디지털

상담 경력은 없음 30명(7.7%), 3년 미만 120명(30.8%), 3년~5년 미만 75명(19.2%), 5년~7년 미만 137명(35.1%), 7년~10년 미만(35.1%), 10년 이상이 17명(4.4%)이었다. 디지털 상담 경험 유무는 복수 응답이 가능한 다중 반응 문항으로, 경험은 없지만 필요하다고 생각 22명(5.6%), 화상상담 245명(62.8%), 게시판 상담 158명(40.5%), 채팅 상담 168명(43.1%), 전화 상담 225명(57.7%), 기타 4명(1.0%)으로 화상상담이 62.8%로 가장 높게 나타났다. 상담 관련 보유 자격증 또한 다중 문항으로 전문 상담사(1급/2급) 104명(26.9%), 상담심리사(1급/2급) 112명(28.9%), 청소년 상담사(1급/2급/3급) 256명(66.1%), 기타 69명(17.8%), 없음은 9명(2.3%)으로 나타났다.

#### 측정 도구

##### 디지털 상담역량 예비문항

참가자들은 온라인으로 83개의 예비문항에 응답하였다. 예비문항은 4개의 역량군(디지털 지식, 디지털 상담 기술, 디지털 상담 태도, 디지털 상담 수행)과 8개의 하위 요인(디지털 기본 이해, 디지털 리터러시, 디지털 기기 상담 활용, 디지털 상담 의사소통, 디지털 상담 효능감, 디지털 상담 윤리, 디지털 상담 수행, 디지털 상담 환경 구축)으로 구성하였다. 문항 응답은 Likert 5점 척도(1. 전혀 그렇지 않다, 2. 다소 그렇지 않다, 3. 보통이다, 4. 다소 그렇다, 5. 완전히 그렇다)였다.

## 결 과

본 연구의 주요 변인의 특성을 확인하기 위해 주요 변인에 대한 기술통계를 실시한 결과는 표 3과 같다. 일반적으로 왜도의 절대값이 2, 첨도에 대한 절대값이 7을 초과하지 않는 경우 정상분포 가정이 충족되는 바, 탐색적 요인분석에서 사용된 디지털 상담역량 총점은 정규성 가정을 충족하는 것으로 나타났다. 정규성 검증 결과와 더불어 평균과 표준편차도 제시하였다. 패널 평정을 통과한 83개 예비문항에 대해 참여자 자료를 수집한 후 문항분석을 실시하였다. 문항들은 충분한 변산성이 있고 개인들을 민감하게 변별할 수 있어야 한다(Clark & Watson, 1995). 그래서 5점 Likert 척도 기준으로 문항의 평균이 극단적인 값을 갖고 있는 경우가 2.0 미만이거나 4.5 이상인 경우, 표준편차가 지나치게 작은 .5 미만인 경우를 탈락의 기준으로 정했다. 문항 분석 결과, 디지털 상담 윤리 2번 문항이 평균 4.5 이상으로 해당 기준을 충족하지 못하여 이를 제거한 82개의 문항을 채택했다.

다음으로 문항 분석 기준을 통과한 82문항에 대하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인분석 시 요인들 간의 상관을 전제하고 있으므로 사각회전을 사용하였으며, 구체적으로 요인분석은 직접 오블리민(Direct Oblimin) 방식으로 실시하였다. 요인 수를 지정하지 않고 탐색적 요인분석을 한 결과, 아이겐 값 1 이상인 8개 요인이 추출되었으며 이 요인들은 전체 변량의 63.85%를 설명하였다. 또한, 82개

표 3. 디지털 상담역량 기술통계

영역	평균	표준편차	왜도	첨도
디지털 상담역량	343.14	39.78	0.28	-0.09

문항의 적절한 요인 구조를 알아보기 위해 스크리 검사를 통하여 가능성 있는 요인의 개수를 추정하였다. 각 고유치는 각 차원이 자료를 어느 정도 설명하는지를 반영하므로, 새로운 차원을 추가하는 것이 설명 분산을 유의미하게 증가시키지 않으면 해당 요인을 포함하지 않는다(김청택, 2016). 이와 같은 방식으로 새로운 차원을 더하여도 고유치가 많이 증가하지 않는 지점을 확인한 결과, 요인 수가 8개인 지점이었다. 이후 82문항에 대해 요인모델 가꾸기를 실시하였다. 요인모델 가꾸기는 부적절한 문항을 제거하여 각 요인이 순수한 구조를 갖도록 하며 최선의 모델을 선택하는 과정이다. 구체적으로, 요인 부하량이 .30 이하로 낮은 경우와, 하나의 문항이 두 개의 요인 이상에서 .30 이상의 요인 부하량을 보이거나, 교차부하량의 차이가 .10 미만이어서 요인 간에 변별력이 떨어지는 문항을 삭제하는(송보라, 이기학, 2010) 과정을 통해 문항을 하나씩 제거하였다.

요인 부하량이 클수록 측정 변인과 요인 간의 관련성이 크다는 것을 의미하므로(탁진국, 2007), 문항의 요인 부하량이 .3 이상이면 좋은 문항으로 볼 수 있다(Crocker & Algina, 1986). 또한, 한 개의 문항이 두 개 이상의 요인에서 .30 이상의 요인부하량을 보이거나, 그 요인 부하량의 차이가 .10을 넘지 않는 경우에는 교차 부합되었다고 판단할 수 있다(Costello & Osborne, 2005). 이러한 기준에 따라 각 요인별로 기준에 부합하지 않는 문항들을 제거한 후 최종 문항을 선정하였다. 요인 1은 최초 11문항에서 6문항을 제거되어 최종적으로 5문항이 선정되었으며, 요인 2는 최초 14문항에서 9문항이 제거되어 최종 5문항이 선정되었다. 요인 3은 최초 8문항에서 모든 문

항이 기준에 부합하여 최종 8문항이 선정되었으며, 요인 4는 최초 11문항에서 문항 5문항이 제거되어 최종 6문항이 선정되었다. 요인 5는 최초 10문항에서 문항 6문항이 제거되어 최종 4문항이 선정되었고, 요인 6은 최초 10문항에서 5문항이 제거되어 최종 5문항, 요인 7은 최초 7문항에서 3문항이 제거되어 최종 4문항, 8 요인은 최초 12문항에서 7문항이 제거되어 최종 5문항이 선정되었다.

탐색적 요인분석 결과는 다음과 같다. 57문항의 KMO 지수는 .964로 매우 양호한 것으로 나타났으며, Bartlett의 구형성 검정 결과 또한 통계적으로 유의한 것으로 나타났다( $\chi^2=18595.462$ ,  $df=224$ ,  $p < .001$ ). 8개 요인 구조의 요인분석 결과를 살펴보면, 요인 1은 전체 변량의 43.176%를 설명하였고, 요인 2는 전체 변량의 8.130%를 설명하였다. 요인 3은 전체 변량 3.499%를 설명하였고 요인 4는 전체 변량의 2.655%를 설명하였다. 요인 5는 전체 변량의 2.042%를 설명하였으며, 요인 6은 전체 변량의 1.673%를, 요인 7의 6문항은 전체 변량의 1.397%, 요인 8은 전체 변량의 1.274%를 설명하였다. 일반적으로 누적 설명량이 60% 이상이면 요인의 설명력이 높은 것으로 평가하는데 본 결과에서는 전체 문항들의 총 누적 설명량이 63.845%로 나타났으므로 8개 요인의 설명력이 양호하다고 할 수 있다.

다음으로 요인별 신뢰도 분석을 실시하였다. 신뢰도 계수는 .90 이상일 때, 높은 신뢰도로 간주하며, .80인 경우는 중간 수준, .70은 낮은 수준, .60인 경우는 수용하기 어려운 수준으로 판단할 수 있다(탁진국, 2007). 8개 요인, 총 57문항의 요인별 신뢰도 계수는 다음과 같다. 요인 1의 신뢰도 계수는 .924, 요인 2는 .932, 요인 3은 .940, 요인 4는 .925, 요인 5

는 .892, 요인 6은 .906, 요인 7은 .922, 요인 8은 .790으로 모든 요인이 수용 가능한 수준의 신뢰도를 나타냈다. 이상의 내용을 종합한 디지털 상담 역량 척도에 대한 최종 문항 내용 및 패턴 행렬은 표 2에 제시되어 있다.

## 연구 2. 확인적 요인분석과 타당도 연구

### 방 법

#### 연구절차

탐색적 요인분석의 8요인 구조가 적절한지를 확인하기 위하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 또한 디지털 상담역량 척도의 타당도를 확인하기 위하여 척도의 구성개념타당도, 공존타당도, 예측타당도를 차례로 검증하였다. 공존타당도 검증을 위해 디지털역량 척도의 하위요인 중에서 기본 기술, 비판적 이해, 보안/안전, 자기효능감, 참여와 본 연구에서 개발한 디지털 상담 역량 척도 간의 상관분석을 실시하였으며, 예측타당도 검증을 위해 상담 만족도, 작업동맹, 직무만족과 디지털 상담 역량 척도 간 상관분석을 실시하였다.

#### 연구 대상

본 조사의 연구 대상은 국내 상담 관련 전공 학부생 및 대학원 석사, 박사(재학, 수료, 졸업생) 중에서 디지털 상담경력이 있거나 디지털 상담이 필요하다고 생각하는 상담사 961명이었다. 연구 대상 모집시 상담 관련 학회와 상담 수련 오픈 채팅방에 홍보를 하였으며

설문 참여자에게 소정의 쿠폰을 지급하였다. 설문조사 기간은 2024년 3월 14일부터 2024년 3월 22일까지 진행되었고, 설문에 참여한 총 1,120명의 자료 중 오기재, 무응답 등 불성실한 응답 159부를 제외한 961부를 최종 본 조사 분석에 사용하였다.

본 조사에 참여한 상담 전문가의 특성을 살펴보면, 성별은 남성 214명(22.3%), 여성 747명(77.7%)으로 성별 차이가 크게 났다. 참여자의 연령대는 30세 미만 100명(10.4%), 31~40세가 417(43.4%), 41~50세가 290명(30.2%), 51~60세가 145명(15.0%), 60세 이상 9명(1.0%)으로 연령대 분포는 30대~50대가 73.6% 절반 이상 차지하였다. 최종 학력은 학사 졸업 110명(11.4%), 석사 재학 85명(8.8%), 석사 졸업 633명(65.9%), 박사 재학/수료 98명(10.2%), 박사 졸업 35명(3.6%)이며, 최종 전공은 상담심리학 647명(67.3%), 상담 교육 124명(12.9%), 가족 상담 88명(9.2%), 임상심리학 61명(6.3%), 기타 41명(4.3%)으로 과반수가 석사 졸업생(65.9%)으로 확인되었다.

소속 기관은 대학 상담 183명(19.0%), 학교 상담 223명(23.2%), 기업 상담 98명(10.2%), 병원 34명(3.5%), 청소년 기관 272명(28.3%), 기타 151명(15.7%)으로 학교, 청소년, 대학이 70.5%로 대부분 초, 중, 고, 대학생 대상으로 활동하는 상담사임을 확인하였다. 디지털 상담 경력은 전혀 없음이 50명(5.2%), 3년 미만 382명(39.8%), 3년 이상 5년 미만 411명(42.8%), 5년 이상 10년 미만 95명(9.9%), 10년 이상 23명(2.4%)으로 참여자의 디지털 상담 경력 없음은 전체 참여자 중 5.2%의 적은 수치를 나타냈으며 디지털 상담 경력이 3년에서 5년 사이가 42.8%로 가장 높게 나타났다.

디지털 상담 경험 유무는 복수 응답이 가능

한 다중 반응 문항으로, 경험은 없지만 필요하다고 생각한 상담사가 73명(7.6%), 화상상담 692명(72.0%), 게시판 상담 344명(35.8%), 채팅 상담 326명(33.9%), 전화 상담 401명(41.7%)으로 디지털 상담 경험 중 화상상담이 72%로 가장 높았다. 상담 관련 보유 자격증 또한 다중 반응 문항으로 한국상담학회 1급 90명(9.5%), 한국상담학회 2급 337명(35.5%), 한국상담심리학회 1급 63명(6.6%), 한국상담심리학회 2급 270명(28.5%), 청소년 상담사 1급 99명(10.4%), 청소년 상담사 2급 363명(38.3%), 기타 132명(13.9%)으로 나타났다. 참여자들의 상담 보유 자격증은 2급 소지자가 과반수 이상을 차지하였다.

#### 측정 도구

##### 디지털역량 척도

본 연구에서는 황용석 등(2022) 및 양길석 등(2020)이 개발한 디지털 역량 척도를 사용하였다. 황용석(2022)이 개발한 척도는 기본 기술, 생활 활용, 비판적 이해, 생산과 공유, 사회참여, 권리보호, 보안/안전의 7개 하위 요인으로 구성되어 있으며, 이 중 4개의 요인을 제외한 3개의 하위요인인 ‘기본기술’, ‘비판적 이해’, ‘보안/안전’을 사용하였다. 또한, 양길석 등(2020) 연구의 8개 하위요인 중 2개의 하위요인인 ‘자기효능감’, ‘참여’요인을 사용하였다. 즉, 본 연구는 타당도 분석을 위해 황용석 등(2022)과 양길석 등(2020)이 개발한 디지털 역량 척도 하위요인인 기본 기술, 비판적 이해, 보안/안전, 자기효능감, 참여를 본 연구의 공인타당도로 검증하였다. 기본 기술 요인은 신뢰도(Cronbach’s  $\alpha$ )가 .911, ‘비판적 이해’ 요인의 신뢰도(Cronbach’s  $\alpha$ )는 .832, ‘보안’ 요인

의 신뢰도(Cronbach’s  $\alpha$ )는 .853으로 나타났다. ‘자기효능감’ 요인의 신뢰도(Cronbach’s  $\alpha$ )는 .83으로 나타났고 ‘참여’요인의 신뢰도(Cronbach’s  $\alpha$ )는 .86으로 나타났다. 본 연구에서 디지털 역량 하위요인의 신뢰도는 기본 기술 .841, 비판적 이해 .780, 보안 .732, 자기효능감 .786, 참여 .807로 나타났다.

##### 상담역량 척도

본 연구에서는 김훈희와 조남정(2023)이 개발한 척도를 사용하였다. 이 척도는 상담 윤리 준수, 심리검사, 집단상담, 상담이론이해, 상담 수행, 인간특성이해의 6가지의 하위요인으로 구성되어있다. 본 연구에서는 ‘심리검사’와 ‘상담이론 이해’의 2가지 요인을 사용하였다. 김훈희와 조남정(2023)의 연구에서 심리검사 역량 요인의 신뢰도(Cronbach’s  $\alpha$ )는 .835이며, 상담이론 이해 요인의 신뢰도(Cronbach’s  $\alpha$ )는 .798로 나타났다. 본 연구에서 상담역량 하위요인의 신뢰도는 심리검사 역량이 .793, 상담이론 이해 역량이 .745로 나타났다.

##### 상담 만족도 척도

본 연구에서는 Larsen 등(1979)이 개발한 상담 만족도 척도를 김원중(1993)이 번안하고 황인호(2004)가 상담사용과 내담자용 척도로 수정한 것을 임전옥(2014)이 원척도의 문항 내용을 명확하게 전달하기 위해 재수정한 척도를 사용하였다. 해당 척도는 7점 Likert 척도이며 총 8문항으로 구성되어 있다. 황인호(2004)의 신뢰도(Cronbach’s  $\alpha$ )는 .97이며, 임전옥(2014)의 신뢰도 계수(Cronbach’s  $\alpha$ )는 .96이다. 본 연구에서 상담 만족도의 신뢰도 계수(Cronbach’s  $\alpha$ )는 .857로 나타났다.

### 작업동맹 척도

본 연구에서는 Bordin(1979)의 이론을 토대로 Horvath와 Greenberg(1989)가 개발한 작업동맹 척도 36문항에서 Tracey와 Kokotovic(1989)이 단축형 문항으로 수정하고, 이후 강혜영(1995)이 번안, 그리고 이수림(2008)이 사용한 척도를 사용하였다. 작업동맹은 세 개의 하위 요인(목표 합의, 과제 동의, 정서적 유대)으로 구성되어 있다. 작업동맹 척도는 12문항이며 문항의 응답은 7점 Likert 척도로 구성되어 있다. 이수림(2008)의 연구에서 전체 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .87로 나타났다. 강은희(2016)의 연구에서는 전체 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .92로 나타났고, 하위 요인 별로 목표 합의 .59, 과제 동의 .80, 정서적 유대 .75로 나타났다. 본 연구에서는 작업 동맹척도의 전체 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )가 .82로 나타났고, 하위 요소별 신뢰도는 목표 합의 .61, 과제 동의 .60, 정서적 유대 .64로 나타났다.

### 직무만족 척도

본 연구는 Bacharach 등(1991)과 Locke(1976)의 직무만족 척도 문항들을 토대로 배선진과 서보밀(2016)이 조직 변화 상황에 적합하게 수정하여 개발한 직무만족 척도를 사용하였다.

직무만족 척도는 4문항이며 문항의 응답은 “매우 그렇다”부터 “전혀 그렇지 않다”까지 5점 Likert 척도로 되어 있다. 척도 점수가 높을수록 직무 만족이 높다고 평가하는 것을 의미한다. 배선진과 서보밀(2016)의 연구에서는 직무만족의 내적 합치도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .832로 나타났다. 본 연구에서는 직무만족 신뢰도가 .750으로 나타났다.

일반적으로 왜도의 절대값이 2, 첨도에 대한 절대값이 7을 초과하지 않는 경우 정상분포 가정이 충족되는 바, 확인적 요인분석에서 사용된 디지털 상담역량 총점은 정규성 가정을 충족하는 것으로 나타났다(표 4). 정규성 검증 결과와 더불어 평균과 표준편차도 제시하였다.

디지털 상담역량의 성별에 따른 차이를 알아보기 위하여 독립집단  $t$  검증을 실시한 결과(표 5), 유의한 차이가 나타나지 않았다. 다음으로 연령에 따른 차이를 알아보기 위하여 일원분산분석(one-way ANOVA)을 실시한 결과, 유의한 차이가 나타났으며( $F = 12.925, p < .001$ ), 사후검증 결과 30세 미만 집단이 다른 연령 집단들보다 점수가 유의하게 높은 것으로 나타났다. 전공에서도 유의한 차이가 나타났으며( $F = 5.223, p < .001$ ). 사후검증 결과,

표 4. 기술통계

영역	평균	표준편차	왜도	첨도
디지털 상담역량	174.72	16.95	-0.51	0.48
디지털역량	102.01	9.92	-0.44	0.20
상담역량	37.99	3.90	-0.41	0.65
상담만족도	28.73	3.03	-0.23	0.73
작업동맹	37.73	3.50	-0.15	0.57
직무만족	16.67	1.98	-0.45	0.84

표 5. 디지털 상담역량과 인구통계학적 변인 간 관계

	구분	인원(명)	평균	표준편차	통계치	사후검증
성별	남성	214	176.04	13.47	1.511	-
	여성	747	174.34	17.81		
연령	30세미만(a)	100	183.03	15.66	12.925***	a > b, c, d, e
	31~40세(b)	290	176.03	15.87		
	41~50세(c)	417	172.90	14.76		
	51~60세(d)	145	169.75	21.05		
	60세 이상(e)	9	159.89	26.59		
전공	상담심리학(a)	647	175.47	15.53	5.223***	a, d > e
	상담 교육(b)	124	173.49	18.73		
	가족 상담(c)	88	172.73	19.69		
	임상심리학(d)	61	178.74	16.84		
	기타(e)	47	164.83	22.41		
학력	학사 졸업(a)	110	178.25	16.61	3.095*	a > b
	석사 재학(b)	85	170.46	17.72		
	석사 졸업(c)	633	174.85	15.95		
	박사 재학/수료 (d)	98	175.05	19.73		
	박사 졸업(e)	35	170.63	22.52		

주. \* $p < .005$ , \*\*\* $p < .001$ .

상담심리학 전공과 임상심리학 전공이 기타 전공보다 점수가 유의하게 높은 것으로 나타났다. 학력에서도 유의한 차이가 나타났으며 ( $F = 3.095, p < .05$ ), 사후검증 결과, 학사 졸업 집단이 석사 재학 집단보다 점수가 유의하게 높게 나타났다.

### 결 과

#### 디지털 상담역량 척도에 대한 확인적 요인분석

탐색적 요인분석 결과로 도출된 8개 요인의

42문항을 가지고 확인적 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석을 실시할 때 개별 문항 각각은 측정오차를 가지게 되는데 문항이 많을수록 측정 모형 내에서 전체적인 오차 크기가 증가하게 된다(이지현, 김수영, 2016). 하지만 연구자가 임의로 측정 문항 중 몇 개를 무작위로 추출하여 사용하는 방식은 척도의 신뢰도에 좋지 않은 영향을 미칠 수 있으므로(이지현, 김수영, 2016), 요인 알고리즘 방식으로 문항 묶음(item parceling)을 실시한 후, 확인적 요인분석을 진행하였다. 확인적 요인분석 결과, 본 연구의 측정 모형 적합도는 양호한 수준으로 확인되었다[TLI= .90, CFI= .913, RMSEA= .039(90% CI: .037~.041), SRMR=

표 6. 요인부하량과 표준오차

잠재변수	측정변수	B	$\beta$	S.E.	C.R.
디지털 기본 이해	1번 문항	1	0.630	-	-
	2번 문항	1.012	0.659	0.058	17.303 <sup>***</sup>
	3번 문항	1.103	0.691	0.061	17.959 <sup>***</sup>
	4번 문항	1.087	0.717	0.059	18.473 <sup>***</sup>
	5번 문항	1.126	0.733	0.060	18.792 <sup>***</sup>
디지털 리터러시	6번 문항	1	0.734	-	-
	7번 문항	1.015	0.758	0.048	21.113 <sup>***</sup>
	8번 문항	0.707	0.595	0.042	16.854 <sup>***</sup>
	9번 문항	1.061	0.716	0.053	20.088 <sup>***</sup>
디지털 기기 상당 활용	10번 문항	1	0.662	-	-
	11번 문항	0.824	0.664	0.045	18.188 <sup>***</sup>
	12번 문항	0.987	0.705	0.052	19.153 <sup>***</sup>
	13번 문항	0.893	0.685	0.048	18.693 <sup>***</sup>
	14번 문항	1.084	0.764	0.053	20.476 <sup>***</sup>
디지털 상담 의사소통	15번 문항	1	0.659	-	-
	16번 문항	0.923	0.695	0.049	18.849 <sup>***</sup>
	17번 문항	0.974	0.704	0.051	19.045 <sup>***</sup>
	18번 문항	1.011	0.704	0.053	19.044 <sup>***</sup>
	19번 문항	0.874	0.566	0.055	15.766 <sup>***</sup>
디지털 상담 효능감	20번 문항	1	0.739	-	-
	21번 문항	0.767	0.606	0.043	18.021 <sup>***</sup>
	22번 문항	1.020	0.719	0.047	21.509 <sup>***</sup>
	23번 문항	0.952	0.643	0.050	19.158 <sup>***</sup>
	24번 문항	0.936	0.752	0.042	22.522 <sup>***</sup>
디지털 상담 윤리	25번 문항	1	0.673	-	-
	26번 문항	1.148	0.551	0.077	14.991 <sup>***</sup>
	27번 문항	1.015	0.643	0.059	17.177 <sup>***</sup>
	28번 문항	1.356	0.748	0.070	19.439 <sup>***</sup>

표 6. 요인부하량과 표준오차 (계속)

잠재변수	측정변수	B	$\beta$	S.E.	C.R.
디지털 상담 수행	29번 문항	1	0.701	-	-
	30번 문항	0.948	0.698	0.048	19.906***
	31번 문항	0.906	0.673	0.047	19.229***
	32번 문항	0.977	0.702	0.049	20.005***
	33번 문항	0.948	0.673	0.049	19.234***
	34번 문항	0.987	0.661	0.052	18.899***
디지털 상담 환경 구축	35번 문항	1	0.658	-	-
	36번 문항	0.998	0.606	0.059	16.882***
	37번 문항	0.734	0.551	0.047	15.499***
	38번 문항	0.894	0.662	0.049	18.233***
	39번 문항	0.910	0.661	0.050	18.208***
	40번 문항	0.982	0.700	0.051	19.127***
	41번 문항	0.892	0.648	0.050	17.895***
	42번 문항	0.837	0.683	0.045	18.723***

주. \*\*\*  $p < .001$ .

.037). 아울러, 잠재변인과 측정변인 간 관계를 나타내는 표준화된 요인부하량이 .551~.764( $p < .001$ )로 나타나 모든 측정변수들이 잠재변수에 통계적으로 유의하게 적재된 것으로 드러났다. 요인부하량과 표준오차는 표 6에 제시하였다.

#### 디지털 상담역량 척도의 구성개념 타당도

본 연구에서 각 요인들의 평균분산추출(Average Variance Extracted: AVE)은 .513~.669로 나타났다. 평균 분산 추출값(AVE)이 .50 이상인 경우 수렴타당도가 적절한 것으로 간주되므로(Bagozzi, Yi & Phillips, 1991; Fornell & Larcker, 1981; Hair et al., 2006), 디지털 상담역

량 척도는 수렴타당도를 충분하게 확보했다고 할 수 있다. 다음으로 판별타당도를 검증하였으며, 특정 잠재 변인 간 상관계수보다 해당 각각의 잠재 변인의 추출된 분산 평균의 제곱근 값이 상대적으로 높을 때 변인 간 변별성이 존재하는 것으로 판단한다(Fornell & Larcker, 1981). 본 연구에서 변인 간 상관계수(.311~.713)보다 추출된 분산 평균의 제곱근(.756~.818) 값이 비교적 높은 것으로 나타난 바, 수용할 수 있는 수준의 판별타당도를 확인하였다. 이를 통해 디지털 상담역량 척도의 구성개념 타당도가 양호한 수준임을 검증하였다.

표 7. 디지털 상담역량 요인 상관계수 및 측정 모형의 AVE

요인	1	2	3	4	5	6	7	8
1. 디지털 기본 이해	(.756)							
2. 디지털 리터러시	.505***	(.769)						
3. 디지털 기기 상담	.592***	.713***	(.760)					
4. 디지털 상담	.548***	.399***	.701***	(.803)				
5. 디지털 상담 효능감	.509***	.473***	.529***	.637***	(.766)			
6. 디지털 상담 윤리	.418***	.636***	.598***	.311***	.352***	(.716)		
7. 디지털 상담 수행	.486***	.654***	.698***	.395***	.430***	.608***	(.799)	
8. 디지털 상담 환경 구축	.503***	.569***	.563***	.347***	.424***	.654***	.700***	(.818)
문항 개수	5	4	5	5	5	4	6	8
평균	4.357	4.069	4.165	4.185	4.052	4.131	4.144	4.124
표준편차	.472	.567	.506	.481	.513	.581	.477	.493
신뢰도(Cronbach' $\alpha$ )	.828	.776	.843	.819	.825	.789	.846	.860
수렴타당도(AVE)	.571	.591	.578	.645	.587	.513	.639	.669

주. \*\*\*  $p < .001$ .

### 디지털 상담역량 척도의 공인타당도 검증

공인타당도를 검증하기 위해, 디지털역량을 측정하는 요인 즉, '기본 기술', '비판적 이해', '보안', '자기효능감', '참여'와, 상담역량을 측정하는 '심리검사', '상담이론이해'를 가지고 디지털 상담역량의 8가지 요인과의 상관계수를 확인하였다(표 8). 디지털 상담역량 요인 척도의 구성타당도가 높다면, 이미 신뢰도와 타당도가 확보된 기존의 디지털역량과 상담역량과의 상관계수가 높게 나타날 것이다(탁진국, 2007). 대체로 두 요인 간 상관계수의 값이  $< .10$ 인 경우 작은 효과 크기,  $\geq .30$ 인 경우는 중간 효과 크기,  $\geq .50$ 이면 큰 효과 크기로 구분한다(Cohen, 1988). 표 8에서 보듯이 본 연구에서 제작된 디지털 상담역량 척도와 기존 디지털 역량 척도 및 기존 상담 역량 척도와

의 상관계수 확인 결과, 모든 상관계수는 유의 수준 .05에서 모두 유의한 것으로 나타났다. 또한 하위 요인 중 효과 크기는 .305~.751로 모두 .30 이상이므로 공인타당도가 확보되었다고 볼 수 있다.

### 디지털 상담역량 척도의 예측타당도

예측타당도를 검증하기 위해, 상담 만족도, 작업동맹, 직무만족 척도를 활용하여 변인 간 상관관계를 분석하였다. 본 연구에서 만들어진 척도가 관련된 개념을 적절하게 예측함으로써 도구의 객관성, 신뢰도, 타당도를 입증할 수 있다(엄명용, 조성우, 2005). 디지털 상담역량 요인 점수가 높을수록 상담 만족도, 작업동맹, 직무만족이 증가할 것으로 판단되어 해당 변인들을 사용하여 디지털 상담역량 요인

표 8. 디지털 상담역량 요인 척도와 공인 척도의 요인 간 상관

변수	디지털역량					상담역량	
	기본 기술	비판적 이해	보안	자기 효능감	참여	심리 검사	상담이론 이해
디지털 상담역량 척도	.561***	.684***	.692***	.712***	.651***	.611***	.644***
디지털 기본 이해	.636***	.468***	.626***	.608***	.428***	.499***	.466***
디지털 리터러시	.305***	.751***	.456***	.523***	.516***	.476***	.515***
디지털 기기 상담 활용	.457***	.559***	.593***	.625***	.556***	.515***	.503***
디지털 상담 의사소통	.487***	.395***	.543***	.550***	.454***	.441***	.406***
디지털 상담 효능감	.333***	.424***	.416***	.428***	.477***	.334***	.397***
디지털 상담 윤리	.413***	.501***	.544***	.506***	.423***	.407***	.427***
디지털 상담 수행	.414***	.555***	.520***	.575***	.591***	.570***	.674***
디지털 상담 환경 구축	.383***	.517***	.509***	.515***	.487***	.462***	.494***

주. \*\*\*  $p < .001$ .

표 9. 디지털 상담역량 척도와 예측타당도 척도의 요인 간 상관

변수	상담 만족도	작업동맹			직무만족
		목표 합의	과제 동의	정서적 유대	
디지털 기본 이해	.388***	.363***	.460***	.455***	.389***
디지털 리터러시	.530***	.431***	.480***	.442***	.458***
디지털 기기 상담 활용	.468***	.408***	.447***	.436***	.422***
디지털 상담 의사소통	.345***	.353***	.359***	.418***	.413***
디지털 상담 효능감	.413***	.358***	.417***	.366***	.396***
디지털 상담 윤리	.422***	.348***	.428***	.385***	.356***
디지털 상담 수행	.633***	.529***	.577***	.581***	.564***
디지털 상담 환경 구축	.535***	.443***	.498***	.501***	.478***
디지털 상담역량 척도	.625***	.539***	.610***	.598***	.579***

주. \*\*\*  $p < .001$ .

척도의 예측타당도를 검증하였다. 앞서 공인 타당도 분석과 동일하게 상관계수의 값이 <.10인 경우 작은 효과 크기, ≥.30인 경우는

중간 효과 크기, ≥.50이면 큰 효과 크기로 구분한다(Cohen, 1988). 분석 결과를 살펴보면, 디지털 상담역량 요인 척도는 예측하고자 하는

척도와 .539~.625( $p < .001$ )로 통계적으로 유의한 정(+)적 상관관이 나타났으며, 효과 크기 또한 높은 수준으로 나타났다. 이러한 결과는 유의 수준 .05에서 모두 유의한 것으로 나타나 예측타당도가 확보되었다고 볼 수 있다. 예측타당도 검증 결과는 표 9에 제시하였다.

## 논 의

본 연구에서는 상담사의 디지털 상담역량 수준을 측정할 수 있는 디지털 상담역량 척도를 개발하고 타당화하였다. 이를 위해 문헌고찰과 경험적 자료 분석을 토대로 8개의 하위 요인인 ‘디지털 기본 이해’, ‘디지털 리터러시’, ‘디지털기기 상담 활용’, ‘디지털 상담 의사소통’, ‘디지털 상담 효능감’, ‘디지털 상담 윤리’, ‘디지털 상담 수행’, ‘디지털 상담 환경 구축’을 도출하였으며 신뢰를 주는 타당한 방식을 통해 42문항으로 구성된 디지털 상담 역량 척도를 개발하였다. 척도 구성절차와 요인별 문항을 논의하면 다음과 같다.

첫째, 디지털 상담역량 척도를 개발하는 과정에서 문헌 고찰, 전문가 인터뷰, 개방형 설문문을 통해 디지털 상담역량의 총 8개의 요인을 도출하고 104개 예비문항을 개발하였다. 이후 내용타당도 검증을 통해 8요인 83문항으로 수정하였으며, 탐색적 요인분석을 통해 8요인 57문항으로 예비 디지털 상담역량 척도를 도출하였다. 이후 확인적 요인분석을 통해 8요인 42문항으로 최종적으로 도출하였으며, 내적합치도는 양호하게 나타났다. 이상의 결과들은 디지털 상담역량 척도가 심리적 평가도구의 기준에 적합하다는 것을

보여준다.

둘째, 요인별 문항의 내용을 살펴보면, 요인 1은 ‘디지털 기본 이해’ 요인으로 디지털 상담 환경에서 디지털에 대한 기본적인 도구 사용 지식과 관련된 문항들로 구성하였다. 황용석 등(2022)은 디지털역량의 하위요인을 구성할 때 디지털 기기의 원리를 이해하는 능력을 가장 기본적으로 측정하였다. 본 연구에서 요인 1은 상담사가 디지털 전환에 따른 디지털 상담 환경을 인식하고, 디지털 상담사로서 전문성을 신장하는 데 가장 우선시된다는 점과 일치한다.

요인 2는 ‘디지털 리터러시’ 요인으로 관련 문헌을 보면 시민들이 디지털 환경에서 교육, 문화, 참여를 위해 비판적 사고와 책임감을 지니고 사용할 수 있는 능력을 강조한다(김지혜, 나종연, 2021; 양미석, 김정겸, 2016; 임영식, 정경은, 2019; 정민수, 2021; 조혜영, 이희연, 2022; 최지원, 2022). 이에 본 연구의 요인 2에서도 상담사가 디지털 상담 환경에서의 상담업무, 참여 등을 위해 비판적으로 사고할 수 있는 역량이 필요하다는 맥락과 일치한다.

요인 3은 ‘디지털 기기 상담 활용’ 요인으로 디지털 상담 환경에서 상담 기술을 효과적으로 적용할 수 있으며 위기 상황에 대처할 수 있는 능력과 관련된 문항들로 구성하였다. 즉, 디지털 기기 상담 활용은 상담사가 디지털 상담 환경에서 다양한 디지털 매체와 콘텐츠를 활용하고 실행할 수 있는 능력에 대한 경험 수준을 확인하고자 했다.

요인 4는 ‘디지털 상담 의사소통’ 요인으로 디지털 상담 환경에서 의사소통 기술을 다루는 능력과 관련된 문항들로 구성하였다. 이와 관련하여 양미진 등(2016)의 채팅 상담 모형

개발 연구에서는 효과적인 상담을 위해 텍스트를 통한 내담자의 특성 파악이 필요하고 상담사의 적극적인 반응의 필요성을 언급하였다. 이처럼 상담사는 텍스트를 사용하는 채팅 상담을 진행할 때 내담자의 글을 빠르게 이해하고 글로 답변할 수 있어야 한다. 본 연구를 통해 상담사는 효과적인 의사소통 증진을 위해서 디지털 매체가 가지는 각 특성을 인지하는 계기가 될 것이다.

요인 5는 ‘디지털 상담 효능감’ 요인으로 상담사가 디지털 상담의 전문성을 갖추기 위해 새로운 것에 대한 도전하거나 변화를 수용하는 능력을 포함하는 문항들로 구성하였다. 안정임(2006)은 인터넷 검색에 대한 자기효능감이 낮으면 자기 분야에 대한 관심 하락으로 이어진다고 하였다. 이는 상담사가 디지털 상담 환경에서 전문성을 갖추기 위해 새로운 것에 대한 도전 또는 변화에 대한 수용 능력이 중요하다고 보는 본 연구의 맥락과 일치한다.

요인 6은 ‘디지털 상담 윤리’ 요인으로 디지털 상담 환경에서 발생하는 개인정보, 저작권 등 윤리적 원칙을 준수할 수 있는 능력과 관련된 문항들로 구성하였다. 이에 본 연구를 통해 상담사는 디지털 상담 진행 전 디지털 환경에서 고려할 상황들을 미리 점검하고, 내담자의 개인정보를 보호하고 안전하게 사용하고 있는지에 대해 성찰하는 기회가 될 것이다.

요인 7은 ‘디지털 상담 수행’ 요인으로 디지털 상담 환경에서 상담 기술을 활용할 수 있고 위기 상황에 대처할 수 있는가에 관한 문항들로 구성하였다. 본 연구에서 ‘디지털 상담 수행’은 디지털 상담 환경에서 상담 서비스와 관련 정보를 활용하는 것에서 나아가 상담의 기술을 디지털 매체를 통해 활용하는 것이다. 본 도구를 통해 상담사는 디지털 상담

환경에서 디지털 기술과 상담 기술들을 통합하여 활용하는데 도움이 될 것이다.

요인 8은 ‘디지털 상담 환경 구축’ 요인으로 디지털 환경에서의 상담의 구조화를 다루는 내용과 관련된 문항들로 구성하였다. 상담사가 디지털 상담을 준비할 때 최상의 물리적 환경을 조성하여 안전한 상담 공간을 확보하고 제공하는 것은 중요하다. 본 연구를 통해 상담사는 디지털 환경에서 안전한 상담 환경을 구축하고 있는지 점검하는 기회를 가지게 될 것이다.

셋째, 디지털 상담역량 요인 척도의 공인타당도 검증에 위해 디지털역량과 상담역량을 각각 구분하여 공인타당도 분석을 실시하였다. 먼저, 디지털역량을 측정하는 ‘기본 기술’, ‘비판적 이해’, ‘보안’, ‘자기효능감’, ‘참여’ 요인과 상담역량을 측정하는 ‘심리검사’, ‘상담이론이해’ 요인을 기반으로 디지털 상담역량의 8가지 요인과의 상관계수를 분석하였다. 본 연구에서는 기존 척도의 모든 요인과 비교하기보다는 4가지 주요 측정 항목인 지식, 기술, 태도, 수행과 연관성이 있는 요인들을 선별하여 비교하고자 하였다. 이러한 접근 방식을 통해 본 연구에서 중점적으로 다루는 구성 요인에 대한 효율적인 비교가 가능할 것으로 판단된다. 아울러 본 연구에서 제작된 디지털 상담역량 척도와 기존 디지털역량 척도와 상관분석 결과, 모든 상관계수는 모두 유의한 것으로 나타났으며, 공인타당도가 확보되었다고 볼 수 있다.

넷째, 디지털 상담역량 요인 척도의 예측타당도를 검증하기 위해 상담 만족도, 작업동맹, 직무만족 척도와 관계를 살펴보았다. 본 연구에서 개발된 척도가 관련 개념을 명확히 예측함으로써 도구의 객관성, 신뢰성, 타당성을

입증할 수 있다(엄명용, 조성우, 2005). 디지털 상담역량 요인 점수가 높을수록 상담 만족도, 작업동맹, 직무만족이 증가할 것이라는 가정 하에, 이러한 변인들을 통해 디지털 상담역량 요인 척도의 예측타당도를 검증하였다. 분석 결과, 디지털 상담역량 요인 척도는 예측하고자 하는 요인들과 유의한 정적 상관을 나타내므로 예측타당도가 충분히 확보되었다고 결론 지을 수 있다.

다섯째, 본 연구는 기존 상담역량 연구와 비교하여 디지털 기술과 상담의 융합에 대한 새로운 요소를 추가하였다. 기존 연구들은 주로 대면 상담에서의 역량을 중심으로 논의하였으나, 본 연구는 디지털 환경에서의 상담사 역량을 구체적으로 정의하고 측정할 수 있는 척도를 개발하였다. 특히, 디지털 매체를 활용한 상담 과정에서 필요한 기술적 이해, 온라인 상호작용 기술, 디지털 보안 및 프라이버시 보호 능력을 포함하여 기존 연구와 차별성을 둔다. 또한, 디지털 플랫폼을 통한 상담의 효과성과 윤리적 고려사항을 분석함으로써 기존 연구에서 다루지 않았던 영역을 보완하였다.

본 연구의 결과와 논의를 토대로 연구의 의의를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 개발된 디지털 상담역량 개발 및 타당화 척도는 상담역량과 디지털역량을 통합하여 디지털화된 환경에 적합한 새로운 척도를 제시했다는 점에서 의의가 있다. 최근 상담 현장은 코로나19 발생을 계기로 대면 상담에서 '비대면 상담'으로 급격히 전환되었다. 이에 따라 실시간 화상 방식을 활용한 디지털 상담이 크게 증가하였고, 이러한 사회적 변화에 대응하여 상담사의 디지털 상담역량 모델도 제시되었다. 최근 들어 디지털역량

을 측정할 수 있는 도구가 초·중·고학생, 대학생, 예비교사, 목회자, 기업인, 소비자 등을 대상으로 개발되어 다양한 분야에서 이미 활용되고 있다. 상담 분야에서도 이러한 시대적 추세를 반영하여 상담사의 디지털 상담역량에 대한 평가도구를 개발했다는 점에서 본 연구의 결과는 중요한 의의를 지닌다고 할 수 있다.

둘째, 본 연구는 신뢰도 및 모형 적합도, 공인타당도, 예측타당도의 전반적인 타당도 측면에서 우수한 심리학적 측정 도구를 개발하였다는 점에서 의의가 있다. 본 연구에서 개발된 디지털 상담역량 척도는 모델의 적합도, 수렴타당도 및 판별타당도가 수용할 만한 수준의 타당도로 나타났다. 또한 디지털 상담역량 척도에 포함된 각 하위요인은 기존 척도인 디지털역량 척도 및 상담역량 척도의 하위요인들과 유의한 결과로 공인타당도를 확인하였다. 즉 본 연구의 디지털 상담역량 척도는 상담사가 지닌 디지털 상담역량이라는 구성개념을 비교적 정확하게 측정하는 도구라고 할 수 있다. 또한 디지털 상담역량 척도는 기존 척도와 유의한 상관을 보여, 대체재로서의 잠재적 가능성뿐만 아니라 상담 만족도, 작업동맹, 직무만족도 등과 같은 상담 성과를 예측할 수 있는 측정 도구로 기능할 수 있을 것이다. 즉, 본 척도는 기존의 지식, 기술, 태도의 세 가지 관점을 고수해 오던 기존 역량 모형을 넘어 수행역량이라는 네 번째 영역을 포함하고, 디지털역량과 상담역량을 조화롭게 통합하여, 지식, 기술, 태도, 수행에 대한 역량의 4가지 영역 안에서 영역별로 2개의 요인을 포함하도록 구성하였다. 이에, 본 연구는 체계적이고 구조적인 과정들을 거쳐 도구를 개발하였으며, 이러한 과정들은 측정도구의 신뢰도와 타당도

제고에 기여할 것으로 기대된다.

셋째, 본 연구는 디지털 상담과 관련한 실무에 유용하게 활용될 수 있다는 의의를 지닌다. 먼저 디지털 상담사들이 자신의 디지털 상담역량을 측정하고, 그 기반으로 자신의 강점과 약점을 파악하는 기초자료로 사용할 수 있다. 또한 디지털 상담 실습 과정에서 평가 도구로 활용하여 학습자가 효과적으로 디지털 상담 기술을 습득하는 데 도움을 줄 수 있다. 더불어 상담사 자격 인증 과정에서 디지털 역량을 검증하는 기준으로 사용하여, 상담사들이 변화하는 상담 환경에 적응할 수 있도록 도움을 줄 수 있다. 마지막으로 지속적인 전문성 개발을 위한 보수 교육에서 디지털 상담 윤리 및 기술적 숙련도를 향상시키는 도구로 활용될 수 있다.

본 연구의 제한점 및 후속 연구를 위한 제언을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 개발한 디지털 상담역량 척도는 상담에 적용될 수 있는 현재의 기술발전 상황을 반영하고 있다. 따라서 향후의 신기술 개발 및 혁신이 상담 분야에 미치는 영향을 지속적으로 모니터링을 할 필요가 있다. 디지털 기술의 발전은 가속화하고 있으며 향후 디지털역량이 어떻게 발전할지 예측이 어렵다. 2000년대 초반의 소셜미디어는 주로 텍스트 기반으로 소통했다면 지금의 소셜미디어는 시각적 콘텐츠 등 다양한 방식으로 소통하며 발전하고 있다. 본 연구는 최신 트렌드를 반영한 상담 방법 예시로 디지털 상담 방식을 전화, 화상, 채팅, 게시판 상담방식 등에 제한하여 제시하였다. 후속 연구에서는 메타버스, 챗봇 상담 등 아직 상용화되지는 않았으나 상용화의 가능성이 높은 기술들을 반영할 필요가 있으며, 디지털 상담역량의 측정도구 또한

시대 변화에 맞게 수정 및 보완되어야 할 것이다.

둘째, 본 연구에서 디지털 상담 윤리는 온라인 상담 환경에서 발생할 수 있는 개인정보 보호, 상담 기록 관리, 인공지능 기반 상담 도구의 윤리적 사용, 내담자의 디지털 환경의 취약성 문제 등을 포함한다. 향후 연구에서는 디지털 상담 환경에서의 윤리적 딜레마와 해결 방안을 분석하고, 상담사들이 이를 실천할 수 있도록 구체적인 가이드라인을 제시하는 방향으로 진행될 필요가 있다. 또한, 디지털 상담 윤리 교육 프로그램을 개발하고, 그 효과성을 검증하는 연구가 이루어져야 할 것이다. 이를 통해 상담사들이 윤리적 감수성을 높이고, 디지털 환경에서 신뢰할 수 있는 상담 서비스를 제공할 수 있도록 지원할 수 있다.

셋째, 본 연구 결과를 토대로 상담사의 디지털 상담역량을 높이는 다양한 프로그램을 개발하고 그 효과성을 검증하는 연구가 더 이루어질 필요가 있다. 예를 들어, 디지털 상담 기술 향상을 위한 워크숍이나 최신 디지털 도구 사용법에 대한 교육과정 등이 포함될 수 있다. 이러한 프로그램들은 상담사들이 디지털 환경에서 효과적인 상담을 수행할 수 있도록 도움을 제공할 수 있다. 또한 본 연구는 척도개발을 목적으로 하였으므로 후속 연구에서는 본 연구에서 개발한 디지털 상담역량 척도를 활용하여 실증 연구를 진행할 것을 제안한다. 구체적으로 다양한 상담 환경에서 본 척도가 어떻게 적용될 수 있는지를 검증하고, 이를 통해 상담사의 디지털 상담역량이 상담의 결과 성과에 미치는 영향을 분석하는 연구가 필요하다. 상담사의 디지털역량이 높은 경우와 낮은 경우 상담 성과에 어떤 차이가 있

는지, 특정 디지털 기술 교육이 상담사의 역량 향상에 어떤 영향을 미치는지 등을 연구할 수 있을 것이다. 이러한 실증 연구는 디지털 상담역량 향상을 위한 효과적인 전략을 제시하고, 궁극적으로 상담사의 전문성을 높이는 데 기여할 것이다.

넷째, 최근 상담 환경은 코로나19 이후 디지털 상담방식으로 다수 전환되었다. 이러한 사회적 흐름 속에서 디지털 상담에 관한 관심은 높으나 디지털역량은 부족한 상담사들 사이에서 개인차가 나타날 것으로 예상된다. 따라서 디지털 상담에 관심이 있는 상담사들의 디지털역량을 파악하여 디지털 상담역량의 불균형을 해소할 필요성이 제기된다. 그러나 본 연구에서 개발된 도구는 상담사의 디지털 상담역량에 따른 디지털 격차를 확인하는 데 한계가 존재한다. 따라서 향후 연구에서는 상담사의 디지털 상담경력을 초급, 중급, 고급 수준으로 구분하여 디지털역량 수준을 분석하고, 디지털 상담역량이 디지털 상담 경력, 나이, 수입 등이 미치는 영향을 확인할 필요가 있다.

### 참고문헌

- 강은희 (2016). 상담자의 진정성이 작업동맹에 미치는 영향: 역전이 관리능력과 타당화의 매개효과. 광운대학교 상담복지정책대학원 석사학위논문.
- 강정목, 송효진, 김현성 (2014). 스마트시대의 디지털 리터러시 측정을 위한 진단도구의 개발과 적용. 한국지역정보학회지, 17(3), 143-173.
- 강혜영 (1995). 상담자 경력에 따른 상담협력 관계 차이 분석. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 강혜영, 이재규 (2021). 온라인 게시판 진로상담에서의 상담 구조화를 위한 탐색적 연구: 대학생 내담자의 전공 변경 호소 문제 작성을 중심으로. 청소년 상담 연구, 29(1), 153-174.
- 김동만, 이태욱(2019). 대학생을 위한 디지털 역량 검사도구 개발에 관한 연구. 한국컴퓨터정보학회논문지, 24(12), 191-199.
- 김봉환 (2012). 조화와 통합 지향 카운슬링을 위한 상담자 역량 탐색. 상담학연구, 13(6), 2697-2713.
- 김원중 (1993). 상담자 자아 개방이 관찰자의 상담 평가에 미치는 영향: 상담자의 성에 따른 차이를 중심으로. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 김은영, 이상희 (2023). 청소년 채팅 상담자의 채팅 상담 경험에 대한 함의적 질적 연구. 상담심리교육복지, 10(5), 7-31.
- 김정원, 서혜린, 조대연 (2024). 디지털 활용역량 진단 도구 개발 연구. 평생교육·HRD 연구, 20(1), 1-14.
- 김지혜, 나종연 (2021). 디지털 소비자역량 척도 개발 연구. 소비자학연구, 33(2), 133-157.
- 김진아 (2022). 인지행동커플치료 기반의 비대면 화상상담과 디지털치료 도구의 효과성 검증. 상명대학교 대학원 박사학위논문.
- 김청택 (2016). 탐색적 요인분석의 오·남용 문제와 교정. 조사연구, 17(1), 1-29.
- 김효숙, 정효정, 임상훈 (2021). 포스트 코로나 시대의 목회를 위한 디지털 리터러시 역량 모델 및 진단 도구 개발. 기독교 교육 정보, 68(-), 1-28.
- 김훈희, 조남정 (2023). 학부 과정 상담자의 상

- 담역량 척도 개발. *인문사회*21, 14(1), 1295-1309.
- 류재연, 강연정 (2023). 기독교상담사의 역량 모형 개발. *복음과 상담*, 31(1), 73-112.
- 박애실, 박알뜨리 (2023). 상담자 역량 연구의 동향. *교육문화연구*, 29(3), 165-189.
- 배선진, 서보밀 (2016). 조직 구성원의 자아 일치성이 신규 정보기술 도입의 성과에 미치는 영향. *Journal of Information Technology Applications & Management*, 23(2), 29-59.
- 송보라, 이기학 (2010). 한국형 진로신념척도 (K-CBI) 개발과 타당화 연구. *진로교육연구*, 23(2), 1-22.
- 송서연 (2022). 부모 상담을 병행한 비대면 미술치료가 소아암 환자의 정서적 안정에 미치는 영향. *차의과학대학교 미술치료 대학원 석사학위논문*.
- 신소영, 이승희 (2019). 디지털 리터러시 측정 도구 개발 및 타당화 연구. *학습자중심교과교육연구*, 19(7), 749-768.
- 안정임 (2006). 디지털 격차와 디지털 리터러시. *한국언론정보학보*, 36(0), 78-108.
- 양길석, 서수현, 옥현진 (2020). 디지털 리터러시 역량의 자기진단 평가도구 개발. *디지털융복합연구*, 18(7), 1-8.
- 양미석, 김정겸 (2016). 이러닝 디지털 리터러시 측정도구개발. *교육정보미디어연구*, 22(3), 485.
- 양미진, 유준호, 박성륜 (2016). 채팅상담 중심의 사이버상담 모형 개발. *KYCI 청소년상담연구*, 24(1), 291-309.
- 엄명용, 조성우 (2005). *사회복지실천과 척도개발: 표준화된 척도를 중심으로*. 서울: 학지사.
- 윤민아, 한유진, 김 호 (2021). 디지털 활용 교육 경험을 통한 유치원 교사의 디지털 역량 탐색. *열린유아교육연구*, 26(4), 53-86.
- 이도영 (2017). 인터넷 상담 게시글과 댓글 분석. *한국외국어대학교 대학원 박사학위논문*.
- 이수림 (2008). 상담자의 지혜와 상담과정 및 성과에 관한 연구. *가톨릭대학교 대학원 박사학위논문*.
- 이주영, 윤은희, 이아라 (2020). 한국 상담자의 LGBT 내담자 상담역량 척도 개발 및 타당화. *상담학연구*, 21(2), 339-359.
- 이지현, 김수영 (2016). 문항묶음: 원리의 이해와 적용. *한국심리학회지: 일반*, 35(2), 327-353.
- 이철현, 전종호 (2020). 4차 산업혁명 시대의 디지털 역량 탐구. *학습자중심교과교육연구*, 20(14), 311-338.
- 이현숙, 김수환, 이운지, 류기곤, 김경아. 조규복, 구찬동 (2020). 2020년 국가수준 초·중학생 디지털 리터러시 수준의 측정 연구. *한국교육학술정보원*.
- 임영식, 정경은 (2019). 청소년 디지털 시민성 척도 개발. *청소년학연구*, 26(9), 495-522.
- 임전옥 (2014). 상담자의 정서지능과 상담관계 및 성과에 관한 연구. *가톨릭대학교 대학원 박사학위논문*.
- 임희수, 오혜정, 이정아 (2022). 청소년 디지털 리터러시 척도의 개발 및 타당화. *청소년학 연구*, 29(8), 219-245.
- 장은하, 조대연, 김은비, 정홍인, 김대영 (2022). 미래사회의 한국 성인에게 필요한 역량 탐색과 평생교육 정책을 위한 제언. *평생교육 · HRD연구*, 18(2), 91-121.

- 정광훈 (2022). 온라인대면상담 상담자 역량 모형개발. 경희대학교대학원, 박사학위논문.
- 정민수 (2021). 예비교사를 위한 시민성 측정 도구 개발 및 타당화 연구. *열린교육연구*, 29(3), 77-98.
- 정환경 (2015). 전문상담교사의 역량 척도 개발 및 타당화. 경성대학교 대학원 박사학위논문.
- 조남정 (2016). 상담전공 학부생의 핵심 역량에 대한 탐색적 연구. *상담학연구*, 17(3), 23-43.
- 조혜영, 이희연 (2022). 4차 산업혁명 시대의 대학생 디지털 학습역량 척도의 타당화 연구. *학습자중심교과교육연구*, 22(10), 485-506.
- 최서운, 최한나 (2021). 한국 상담사 전문직 정체성 척도개발. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료* 33(3), 983-1014.
- 최지원 (2022). 디지털 전환 시대의 국내 기업 종사자의 디지털 리터러시 척도개발 및 타당화. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
- 최혜운, 김은하, 김이슬 (2022). 상담전문가 소진위험척도 개발 및 타당화. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 34(4), 1099-1127.
- 탁진국 (2007). *심리검사: 개발과 평가방법의 이해(2판)*. 서울: 학지사.
- 한국청소년상담복지개발원 (2022). *청소년상담 이슈페이퍼 1호*. 한국청소년상담복지개발원.
- 한국청소년상담복지개발원 (2021). *화상상담 모형 및 매뉴얼 개발 연구*. 청소년 상담 연구. 부산: 한국청소년상담복지개발원.
- 한재희, 이정인, 김세영 (2020). 코로나바이러스감염증-19(COVID-19) 대응 심리지원을 위한 한국상담학회 긴급 전화상담의 상담자 참여 경험 연구. *상담학연구 사례 및 실제*, 5(2), 17-40.
- 황용석, 이선민, 김여립, 황현정 (2022). 디지털 역량 척도 개발연구. *언론정보연구*, 9(2), 5-48.
- 황인호 (2004). 상담자의 자기효능감과 역전이 행동 및 상담협력관계가 상담만족도에 미치는 영향. 건국대학교 대학원 박사학위논문.
- Bacharach, S. B., Bamberger, P., & Conley, S. (1991). Work home conflict among nurses and engineers: Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. *Journal of Organizational Behavior*, 12(1), 39-53.
- Bagozzi, R. P., Yi, Y., & Phillips, L. W. (1991). Assessing Construct Validity in Organizational Research. *Administrative Science Quarterly*, 36(3), 421-458.
- Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, research & practice*, 16(3), 252-260.
- Childress, C. A. (2000). Ethical issues in providing online psychotherapeutic interventions. *Journal of Medical Internet Research*, 2(1), e792.
- Clark, I. A., & Watson, D. (1995). Constructing validity: Basic issues in objective scale development. *Psychological Assessment*, 7(-), 309-319.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences (2nd ed.)*. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Cooper, S. E., Campbell, L. F., & Barnwell, S.

- (2019). Telepsychology: A primer for counseling psychologists. *The Counseling Psychologist*, 47(8), 1074-1114.
- Costello, A., & Osborne, J. (2005). Best practices in exploratory factor analysis: four recommendations for getting the most from your analysis. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 10(7), 1-9.
- Crocker, L., & Algina, J. (1986). *Introduction to Modern and Classical Test Theory*. Harcourt Fort Worth, TX: Brace Jovanovich.
- Ferrari, A. (2012). *Digital competence in practice: An analysis of frameworks (Vol. 10, p. 82116)*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis(6th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Horvath, A. O., & Greenberg, L. S. (1989). Development and validation of the Working Alliance Inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 36(2), 223-233.
- Larsen, D. L., Attkisson, C. C., Hargreaves, W. A., & Nguyen, T. D. (1979). Assessment of client/patient satisfaction: development of a general scale. *Evaluation and Program Planning*, 2(3), 197-207.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Handbook of industrial and organizational psychology.
- Martin, A. (2006). *Literacies For the Digital Age*. London: Facet
- Rychen, D. S., & Salganik, L. H. (2003). A holistic model of competence. *Key competencies for a successful life and a well-functioning society*, 41-62.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley.
- Sue, D. W., & Torino, G. C. (2005). *Racial-cultural competence: Awareness, knowledge and skills*. In R. T. Carter (Ed.), *Handbook of racial-cultural psychology and counseling*. Hoboken, NJ: Wiley.
- Tracey, T. J., & Kokotovic, A. M. (1989). Factor structure of the working alliance inventory. *Psychological Assessment: A Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 1(3), 207-210.

1차원고접수 : 2025. 01. 10.  
 심사통과접수 : 2025. 03. 10.  
 최종원고접수 : 2025. 03. 30.

## Development and validation of digital consultation capability scale of counselors

kyung sook Jeon

Moon kyeong Jeong

Hansei University

The purpose of this study is to develop a 'digital counseling competency scale' that measures digital counseling competency for counselors and to verify reliability and validity. To this end, after constructing preliminary questions through literature research and expert interviews, exploratory factor analysis was conducted for 390 counselors and confirmatory factor analysis was conducted for 961 people. As a result of the analysis, 8 sub-factors and 42 questions were derived. In summary, in the exploratory factor analysis, 8 sub-factors explained 51.63% of the total variance, and the confirmatory factor analysis showed good model fit. The internal consistency of the digital counseling competency scale was .96, and the sub-factors showed the reliability of .78-.86. The result of the accredited validity showed a significant positive correlation of .31-.75. As a result of the predictive validity, a significant positive correlation of .35-.63 was shown. The significance and limitations of this study were discussed.

*Key words* : *Counseling Competency, Digital Counseling Competency, Scale Development, Validation*