

Working Paper 2019-02

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석 (2009~2018)

이지연 · 방혜진 · 박봉남 · 이진솔

2019. 11.

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석 (2009~2018)

이지연¹⁾ · 방혜진 · 박봉남 · 이진솔

< 목 차 >

I. 연구 필요성 및 목적	3
1. 연구 필요성	3
2. 연구 목적	3
3. 연구 한계	3
II. 선행 연구 및 개념 정의	4
1. 선행 연구	4
2. 개념 정의	6
III. 연구 방법	10
1. 연구 대상	10
2. 양적 데이터 분석 절차	10
3. 질적 데이터 분석 절차	11
IV. 연구 결과	12
1. 10년간 장·단기 이용자 기초 통계	12
2. 10년간 장·단기 이용자별 문제 유형 및 특성	15
3. 10년간 이용자 상담 경향과 진로교육정책 단계	18
4. 온라인 장기 이용자 사례 분석	25
V. 결론 및 제언	30
1. 결론	30
2. 제언	34
참고문헌	40
<부록 1> 진로상담 20회기 사례A 종합 분석 자료 및 상담 사례 회기별 분석 자료	
<부록 2> 진로상담 20회기 사례B 종합 분석 자료 및 상담 사례 회기별 분석 자료	
<부록 3> 진로상담 54회기 사례 종합 분석 자료 및 상담 사례 회기별 분석 자료	

1) 한국직업능력개발원 선임연구위원(E-mail: catslee@krivet.re.kr)

연구의 개요

이 연구는 2009. 1. 1 ~ 2018. 12. 31까지 10년간 수행된 커리어넷 온라인 진로상담 사례 총 155,650건과 누적 이용자 수 총 130,246명을 대상으로 온라인 진로상담에 대한 양적 데이터 분석을 실시하였고, 특징적인 이용자 3명의 상담사례를 질적 분석하여 10년간의 경향성과 분석을 시도하였다. 양적 데이터 분석을 통하여 장·단기 이용자 특성 및 상담 문제유형 등의 경향성, 그리고 진로교육정책의 3단계별 상담 문제유형의 변화 추이 등을 살펴보았으며, 수치적 통계의 한계점 극복을 위하여 온라인 장기이용자 사례의 질적 분석을 시도하였다. 질적 분석의 대상은 최근 10년간 상담신청자 중 최다회기 이용자인 54회기 이용자 1명의 상담사례와, 상담사례 전체 분포도에서 특징적인 형태를 보여주는 회기인 20회기 이용자 2명의 상담사례를 포함하여, 총 3명의 상담사례를 분석하였다. 질적 분석을 위하여 사전 분석 틀을 개발하였으며, 이는 질적 분석 방식(Lieblich, Tuval-Mashiach & Zilber, 1998) 중 각 회기별 상담자-이용자 내용분석 방법(categorical-content approach)과 회기 간의 내용 연계가 이루어지는지 분석한 통합적 형태(holistic-form) 방법을 포함하여 실시하였다. 양적분석 결과, 대다수는 1-2회 단기이용자(83%)이며, 고등학생(50.8%), 여성(65.9%)으로 나타났으며, 단순 진로정보(1순위)에 대한 높은 요구가 있음을 확인하였고, 이는 10년간의 기간 동안 전반적으로 동일한 경향성을 보였다. 장기이용자 3건의 질적 분석 결과, 회기와 시간이 흐름에도 이용자의 호소문제 되풀이화, 진로상담자 의존적 성향, 상담자와의 쌍방향 의사소통보다 일방적 질문으로 일관되는 경향성 등이 이어져 각 회기가 연계된 지속성을 갖기보다는 매회 단기상담과 유사한 이용자 중심 정보 요청임을 확인하였다. 상담자의 반응양식은 이용자 요구 질문에 초점된 충실한 정보 제공, 문자행·줄간에 숨어있는 의미 파악 노력 부족, 이용자의 진로인식 및 진로성숙을 촉진시키는 총체적 진로개발과정을 이해하려는 상담자로서의 의지 및 노력의 아쉬움 등이 분석되었다. 이러한 결과를 기초하여, 첫째 이용자 호소문제와 상담자 반응양식의 특성에 기초한 역량연수 강화, 둘째, 전국형 온라인 진로상담 효율화를 위한 커리어넷 AI형 커리어닥터(가칭) 개발, 셋째, 국가-지역진로교육센터 협업을 통한 온라인 진로상담 효율화 정책 전환, 마지막으로 이용자의 진로문제 해결을 촉진하는 상담 전략 제언 등이 제언되었다.

- 주제어: 온라인 진로상담, 상담문제유형, 온라인 진로상담 전략 및 역량

I. 연구 필요성 및 목적

1. 연구 필요성

1999년 진로정보망 커리어넷(이하 커리어넷)이 개통된 이래, 한국직업능력개발원은 커리어넷을 운영하면서 온라인 진로상담 서비스를 20년간 지속적으로 제공하여 왔다. 20년간 축적된 온라인 진로상담 데이터를 되돌아보면, 온라인 진로상담의 이용자는 누구이며, 진로상담의 내용은 무엇이고, 이용자는 일회적 혹은 지속적으로 상담을 신청하는지, 회기가 진행되면서 이용자 진로성숙은 확인할 수 있는지, 진로상담자의 반응양식은 무엇인지 등의 질문에 대한 응답이 가능할 수 있다. 커리어넷에 축적된 이용자 및 상담자의 상담과 관련된 양적·질적 데이터를 분석하면서 이러한 질문에 응답하는 연구적 노력은 지난 20년간 온라인이라는 가상공간 안에서 이루어지는 상담서비스의 효과를 확인하고 온라인상담자 전문성 향상을 위해서 필요한 학문적 탐색이라 할 수 있다. 20년간 커리어넷에 탑재된 이용자·상담자의 내용을 분석하는 작업은 매우 방대하고 긴 시간이 요구될 수 있다. 따라서 이 연구에서는 최근 10년간 2009년부터 2018년까지 커리어넷 온라인 진로상담 현황을 양·질적으로 분석하여 온라인 진로상담의 특성을 이해하고 향후 온라인 상담에서의 시사점을 찾고자 한다.

2. 연구 목적

2009년~2018년 총 10년간 커리어넷 온라인 진로상담을 이용한 이용자는 누구인지 확인하고, 이들의 유형을 장·단기로 구분하여 특성을 파악하며, 특징적인 장기이용자 사례를 선정하여 질적 분석함으로써 향후 효과적인 커리어넷 온라인 진로상담의 전략과 시사점, 그리고 커리어넷 온라인 진로상담 사업의 기본방향을 모색한다.

3. 연구 한계

총 20년간의 방대한 데이터를 모두 연구 대상으로 분석하지 않고 최근 10년(2009년~2018년)의 기간을 설정하여 연구 대상을 한정하였다. 또한, 분석하기에 충분한 양이 확보되지 않는 이용자 대상의 경우 연구대상에서 제외하거나 다른

대상으로 편입하여 분석하였다. 즉, 커리어넷 온라인상담 이용자 대상 중 하나에 해당되는 교사의 경우는 지난 10년간 총 상담건수가 50건 미만이라 제외하였고, 2016년 4월부터 별도의 대상으로 구분하기 시작한 소외계층(특수·탈북·다문화)의 경우에도 그동안 누적된 상담건수가 분석에 활용할 만큼 충분한 양이 확보되지 않아 이들을 일반(초·중·고·대학생·일반)이용자에 포함하여 분석하였다. 마지막으로, 연구에서 설정한 단기/장기 이용자 구분에 있어 방문 건수(단기: 1-2회, 장기: 3회 이상)를 기준으로 삼고, 방문 주기는 고려하지 않았다. 즉, 1년 안에 7회 방문한 이용자와 5년 동안 7회 방문한 이용자를 같은 집단으로 구분한 것이다. 이는 방문 건수와 주기를 모두 고려했을 때 분석 대상으로 선정할 수 있는 케이스의 수가 현저히 적어지는 한계점을 극복할 필요가 있었기 때문이다.

II. 선행 연구 및 개념 정의

1. 선행 연구

이 연구의 연구대상이 커리어넷 온라인 진로상담 이용자임을 고려하여 관련된 선행연구는 커리어넷 중심과 사이버 진로상담의 성과 관련 선행연구를 연구결과 및 제언 중심으로 간략하게 정리하여 아래에 제시하였다. 아래 선행연구들이 단 년도 온라인 상담 이용자에 초점이 되었다면 이 연구는 10년이란 장기간 온라인 상담 이용자에 초점이 된 특성을 가지고 있다.

■ 온라인 진로상담 관련 선행 연구

<표 II-1> 온라인 진로상담 관련 선행 연구 요약

연구제목	내용	
사이버 진로상담 장기내담자 유형 및 효과적 상담 접근방식 探索, 이지연 외(2009)	연구목적	- 커리어넷 사이버 진로상담 이용자 중 3회 이상 상담을 신청한 장기내담자를 중심으로 이들의 유형 및 특징을 설명하고 각 유형별 특성에 적합한 효과적인 사이버 진로상담 접근방식 탐색, 이에 기초한 정책 시스템 제안
	연구방법	- 커리어넷 상담 DB 분석을 통한 1차 분류 - 장기내담자 상담사례 분석을 통한 2차 분류 - 장기내담자 분류 최종 확정 - 장기내담자 유형 분석 - 장기내담자 717명의 총 상담 사례 수 3,577건의 양·질적 분석 실시
	연구결과	- 장기내담자 상담회기별 현황 : 전체 약 84%의 내담자가 총 3~6회기 이용자(총 602명) - 내담자 학년·성별 현황 : 중학생보다 고등학생이 높은 비율(64.2%), 남학생보다 여학생이 높은 비율(69.9) - 장기내담자 유형별 내담자수 : 소통을 하고 있는 유형(A, B) 보다 소통을 하지 않는 유형(C, D)이 높음(54.0%), 회기 간격이 짧은 유형(A, C) 보다 회기 간격이

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

연구제목	내 용
	<ul style="list-style-type: none"> 긴 유형(B, D)이 높음(64.5%) 장기내담자 유형별 특징 및 효과적 상담 접근방식 : A유형(소통有, 기간短) : 짧은 기간 안에 내담자와 상담자 간 의사소통을 신속하게 진행하는 유형 B유형(소통有, 기간長) : A유형에 비해 길게 침묵하면서 자신의 문제에 대해 충분히 고민할 것으로 추정되는 유형 C유형(소통無, 기간 短) : 이전 회기의 상담 답변에 대한 반응이 적고 짧은 기간(2주 이내)에 일정한 방식으로 상담을 자주 요청하는 경우로 쌍방향 의사소통의 강한 단절감을 주거나 간혹 '무례한 내담자' 이미지를 연상시켜 상담자를 지치게(burn-out)하는 유형 D유형(소통無, 기간長) : 각 회기별 관련성이 적어 표면적으로 회기 간 단절이 느껴지며, 회기마다 새로운 주제가 등장하여 회기별 연관성을 찾기 어려운 특징을 보이는 유형
	<p>제언</p> <ul style="list-style-type: none"> 사이버 진로상담 장면에서는 비언어적 정보를 민감하게 예지할 수 있는 능력 필요 긴급한 진로상담 요구에 즉시적 응답이 불가능하므로, 각 시도교육청 진로정보센터는 퇴근 후, 주말 혹은 휴일에 발생하는 긴급 상담 요구에 대응하기 위한 센터내의 대안을 마련 제언 웹 시스템의 안정성 유지를 통하여 진로정보망의 평면적 기능이 입체적 기능으로 활성화되고 향후 증가하는 사이버 진로상담 장기내담자가 궁극적으로는 자기 주도적인 진로문제 해결자로 성장하는 방식으로 지원 운영 사이버를 활용한 진로상담의 효과, 성별·연령과 진로문제별 차별된 사이버 상담 전략, 그리고 on/off-line이 융합된 형식의 상담방식을 지향하는 기초연구 노력 필요 국가·지역·학교수준의 진로상담 운영방식이 상호 연계되어 지속적으로 발전되기를 제언
<p>커리어넷 사이버 진로상담 내담자의 상담 만족 및 반응 분석, 이지연 외(2010)</p>	<p>연구목적</p> <ul style="list-style-type: none"> 커리어넷 사이버 진로상담을 이용한 내담자가 자발적으로 상시만족도 조사에 응답한 양 및 질적 데이터를 분석하여 진로상담 만족수준에 영향을 미치는 주요 요인을 추출하고, 이를 토대로 향후 사이버 질적 수준을 제고하기 위한 시사점 제언
	<p>연구방법</p> <ul style="list-style-type: none"> 데이터 수집을 통한 집단 구분 상시만족도 집단 구분: ① 만족 집단, ② 불만족 집단, ③ 기타집단 상시만족도 조사 '의견'란에 기초한 상담 반응 유형 추출 상담 반응 유형별 통계 분석 커리어넷 사이버 진로상담 총 상담 사례 수 2,706건의 양·질적 분석 실시
	<p>연구결과</p> <ul style="list-style-type: none"> 상담만족도 평점 분석결과: 상담만족도 평균은 5점 만점 중 4.45점으로 매우 높게 나타남. 만족 여부별 분석 결과: 의견을 통한 만족 86.3%. 상시만족도 조사를 통한 만족 90.8% 상담 반응 집단별 세부내용 분석 결과 : 만족 집단 : 진로성숙에 도움이 되었다는 반응 25.3% 불만족 집단 : 상담자 전문성 미흡 36.1% 상시만족도 평점과 상담 반응 내용간의 불일치 사례 분석 결과 : 해당되는 사례는 전체 불만족 반응 중 50.5%를 차지하는 의미 있는 통계 상시만족도-만족 vs 상담 반응-불만족 사례에 대한 세부유형 분석 : 고민 미해결(35.5%), 진로정보 미흡(31.7%), 상담자 전문성 미흡(26.9%)
<p>논의</p> <ul style="list-style-type: none"> 전문성 있는 상담자가 내담자의 진로 문제를 깊이 있게 통찰하도록 진로 의식을 확장해 주고, 진로 의지의 동기를 제공했을 경우, 내담자 만족도 뿐 아니라 진로성숙에 긍정적으로 작용 진로상담이 내담자의 진로문제를 전부 해결해 주지 않으며, 결국 내담자 스스로가 자기 진로에 대한 통찰, 의지, 노력과 시간을 필요로 하는 장기적 접근의 상담 성과 필요 진로문제의 최종 책임이 상담자가 아닌 내담자에게 있으며, 상담자는 진로 주체자로서 내담자의 책임과 역할을 상담 과정 안에서 명료히 강조 	
<p>사이버상담 성과에 대한 개념도 연구, 양미진 외(2015)</p>	<p>연구목적</p> <ul style="list-style-type: none"> 사이버 상담의 내담자들이 사이버상담 성과를 어떻게 인식하고 있는지를 분석·유형화
	<p>연구방법</p> <ul style="list-style-type: none"> 준비 단계→내용도출 단계→구조화 단계→유형분류 단계→분석과정→해석과정 다차원척도분석 ALSCAL 유클리드 거리 모형 위계적 군집분석 Ward 방법
	<p>연구결과</p> <ul style="list-style-type: none"> 5개의 군집 군집 1: '위로가 되었다.', '두려움이 줄어들었다.' 등 주로 정서변화 군집 2: '변화하려고 노력하게 되었다.', '도전해 보고 싶은 마음이 생겼다.' 등 태도변화 군집 3: '문제가 해결되었다.', '학교에 적응하게 되었다.' 등 문제해결 군집 4: '자신감이 생겼다.', '용기가 생겼다.' 등 내적자원강화 군집 5: '나를 이해하게 되었다.', '스스로를 다스릴 줄 알게 된 것 같다.' 등 자기이해를 통한 효능감 향상
<p>논의</p> <ul style="list-style-type: none"> 사이버상담의 성과가 무엇인지 가시적으로 드러냈다는 점에서 의의 다년간 축적된 사이버상담 후기 자료에 추가로 내담자 심층면접 자료를 분석하여 사 	

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

연구제목	내 용
청소년 사이버상담자의 심리적 적응과정 분석, 서선아 외(2016)	<ul style="list-style-type: none"> - 사이버상담 성과가 대면상담 못지않게 폭넓은 영역을 아우르고 있음을 밝힘 - 사이버상담 경험에 대한 내담자 본인의 인식을 바탕으로 성과항목을 도출하였다는 점에서도 의의를 가짐. - 연구에서 도출한 사이버상담 성과 항목은 앞으로 사이버상담 효과성 연구를 시행하기 위한 교두보 역할을 할 것으로 기대됨.
	연구목적 <ul style="list-style-type: none"> - 사이버상담에 입문한 상담자들이 사이버상담자로 적응하는 과정에서의 심리적 경험을 근거이론으로 분석함으로써 적응과정에 대한 실제이론을 구축
	연구방법 <ul style="list-style-type: none"> - Strauss와 Corbin(2008)의 근거이론 방법론 - 개방코딩(Open coding) - 축코딩(Axial coding) - 선택코딩(Selective coding)
	연구결과 <ul style="list-style-type: none"> - 인과적 조건, 맥락적 조건, 중재적 조건, 작용/상호작용 전략, 중심현상 등의 분석 - 이해와 수용력 확장: 상담자의 한계 수용/내담자 특정인식으로 인한 경계확보, 내담자 수용 능력 증대 - 사이버상담자로서의 숙련도 증진 : 사이버상담자로서의 역할유연성의 증가, 사이버상담의 기술 향상/대면상담 기술의 향상 - 전문성에 대한 지속적 추구 : 지속적인 성장 추구, 전문영역확보 추구
	논의 <ul style="list-style-type: none"> - 적응과정의 심리적 어려움 : 사이버상담자들은 내담자의 비협조나 불만을 넘는 내담자들의 공격적 태도를 경험하거나 자살, 자해 등의 예측할 수 없는 위기 발생에 노출됨으로 인한 초긴장적인 불안을 경험 - 청소년 사이버상담자의 적응촉진 경험 : 사이버상담자들은 사이버상담 초기의 좌절경험에도 불구하고 사이버상담이 내담자의 변화와 상담자의 성장을 이끈다는 효과를 알게 되면서 다시 사이버상담에 적응해보려는 의지를 갖게 됨. - 사이버상담 적응과정에서의 대처노력 : 초기에는 대면상담의 기술들을 그대로 사용하였으나 사이버상담의 효과를 인식하면서부터 지금까지의 익숙했던 대면상담의 기법이나 구조화를 버리고 사이버상담에 부합하는 기술을 습득하려고 노력하였고 자신의 상담기록을 반복적으로 살펴봄과 상담의 질을 향상시키려고 노력함. - 청소년 사이버상담 적응과정을 통한 변화 : 사이버상담자들은 내적인 변화가 일어나면서 사이버상담자로서의 숙련도가 증진되었는데 이러한 능력의 향상은 채팅상담 시 내담자를 만날 때 두려움이 사라지고 편안함을 느끼게 되었고 사이버상담의 기술도 향상되는 모습을 보임.

2. 개념 정의

Ⅰ 온라인 진로상담

온라인 진로상담이란 면대면이 아닌 온라인상에서 이루어지는 진로상담을 지칭하며, 진로상담이란 개인의 진로인식·진로탐색·진로준비 등의 과정에서 발생하는 진로생각, 진로감정, 진로행동의 문제를 해결하고 성장하도록 지원하는 상담(이지연 외, 2007)으로 이 연구에서는 커리어넷에서 제공하는 진로상담 서비스를 의미한다. 진로와 관련된 문제들이란 진로의사결정·진로설계·진로장벽·진로타협 등 진로개발과정에서 발생하는 개인의 인지·정서·심리 등의 모든 문제를 포함한다.

Ⅱ 장·단기이용자

장기이용자란 10년 기간 안에 3회 이상 온라인 진로상담을 신청한 이용자로 정의한다. 단기이용자란 10년 기간 안에 2회 이하 온라인 진로상담을 신청한

이용자로 정의한다. 이 연구에서 설정한 단기/장기 이용자 구분은 방문 건수(단기: 1-2회, 장기: 3회 이상)를 기준으로 삼고, 방문주기는 고려하지 않았다. 통상적으로 3회 이상을 장기내담자로 접근한 선행연구(이지연 외, 2009)의 분류 기준을 따랐으나, 1년 안에 3회 방문 이용자와 10년 동안 3회 방문한 이용자를 같은 집단으로 구분한 한계를 가지고 있다. 이는 방문 건수와 주기 모두를 고려했을 때 분석 대상 선정 케이스의 수가 현저히 적은 것과 관련된다.

■ 온라인 진로상담자

온라인 진로상담자란 커리어넷에서 제공하는 온라인 게시판 1:1 상담을 지원하는 상담자를 지칭한다. 2011년부터는 중등단계 진로전담교사 가운데 한국직업능력개발원에서 선발한 진로전담교사를 중심으로 운영되고 있다. 이후, 2016년 교육부의 온라인 진로상담 정책 변화로 소외계층 및 일반대상의 상담을 지원하는 인력까지를 포함하여 현재 약 140명의 온라인 진로상담교사들이 선발되어 운영되고 있다. 이들은 매년 지속적 전문성 함양을 위하여 한국직업능력개발원에서 제공하는 상·하반기 온라인 진로상담역량 강화 연수에 참여하며, 온라인 진로상담을 지원하고 있다.

■ 진로상담 문제 유형

장·단기이용자의 진로상담 문제 유형은 커리어넷 온라인 진로상담 문제 유형 분류 기준을 아래의 표와 같이 활용한다. 이는 대영역 6개, 세부내용 23개로 구성되어 있다.

<표 II-2> 커리어넷 상담호소문제 분류

대영역	23개 중영역 세부내용
1) 자기이해 및 탐색(3개)	· 자기 특성파악(흥미, 적성, 가치관 등)
	· 자신에게 맞는 직업·학과
	· 심리검사 종류 및 해석방법
2) 진로정보탐색(5개)	· 학교·학과정보
	· 입시정보
	· 직업정보
	· 자격·시험정보
	· 취업·직업훈련정보

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

대영역	23개 중영역 세부내용
3) 진로계획 및 의사결정(7개)	· 학과 및 계열
	· 진학
	· 학습 및 성적
	· 취업 · 직업훈련 계획
	· 학교생활(비교과활동)
	· 진로계획 수정
	· 선취업 후학습
4) 심리적 지원(4개)	· 정체성 혼란
	· 진로 부적응
	· 불안 및 자신감 부족
	· 의견차이 및 갈등
5) 사회기초능력(3개)	· 기초학습능력
	· 대인관계
	· 기초생활능력
6) 기타(1개)	· 기타

Ⅰ 상담자 응답 유형

상담자 응답 유형은 이용자가 상담을 통해 도움을 받고자 하는 영역과 내용, 상담자가 상담에 임하는 패턴(한국직업능력개발원, 2015) 그리고 상담자의 역량 등에 따라 달라질 수 있다.

커리어넷 온라인 진로상담의 경우는 커리어넷 온라인 공간을 통하여 진로상담의 전문성이 축적된 현장 교사로 구성된 진로상담자에 의하여 제공되며, 매년 주기적인 연수와 슈퍼비전을 통하여 전문 역량이 축적되는 특수성이 있다. 이러한 특수성을 고려할 때, 평균화된 상담 역량, 유사 질문에 대한 전문성, 그리고 이용자 특성을 잘 이해하는 상담자라 특성 지을 수 있다. 이러한 상담자의 응답 유형은 상담자 개인별 역량·특성의 차이보다는 이용자가 요구하는 혹은 기대하는 상담의 목적에 따라 응답 유형이 달라질 수 있다(커리어넷온라인 상담자 연수자료, 2010, 2017, 2019). 따라서, 커리어넷 온라인 진로상담의 20년간 운영을 통하여 경험적으로 이용자가 상담을 통한 지원받고자 하는 유형은 크게 5가지로 구분할 수 있다. 첫째는 이용자가 경험하는 진로문제에 대한 불안 및 혼란을 줄이고자 하는 목적의 심리적 지원을 강조하는 유형이다. 심리적 지원은 이용자가 느끼는 부정적 심리를 긍정적으로 전환시키기 위한 언어 혹은 예시 기법 등을 통하여 이용자의 심리적 불안과 혼란을 잠재우는 목적으로 이루어진다. 둘째는 이용자가 처한 진로상황에 대한 공감·위로·격려를 지원 받기

원하는 목적으로 정서적 지원을 강조하는 유형이다. 심리적 지원이 불안과 혼란 등의 부정적 심리를 긍정화로 전환하는데 초점이 된다면, 정서적 지원은 이용자가 처한 진로상황이 최악이라 하더라도, 그 자체를 공감·위로·격려하면서 상담이란 과정을 통하여 보다 신뢰로운 상담·이용자 간의 동맹 관계를 맺는 전략의 목적으로 이루어진다. 이러한 동맹관계는 이용자로 하여금 자신의 진로상황과 결정에 대한 스스로의 책무감과 자신감을 회복하는데 도움이 될 수 있다. 셋째는 이용자가 직접적으로 요청하는 정보에 중점을 두어 필요한 정보를 요청하는 유형이다. 이는 이용자가 가장 도움을 받고자 하는 호소문제에 초점하여 필요한 정보를 제공하거나 유사 정보를 이용자가 직접 탐색할 수 있도록 정보원(information source)을 알려주는 목적으로 이루어진다. 넷째는 이용자가 해결하고자 하는 진로문제에 대한 해답 제공이 목적인 유형이다. 이는 이용자가 주로 상담자의 전문성을 의존하며 주요 진로의사결정 혹은 행동 결정을 하고자 하는 목적을 가질 때 주로 제공되는 유형이다. 다섯째는 이용자가 자신이 원하는 것을 명확히 요구하지 않으면서 복합적인 심리·정서·정보·해답제공 등을 간접적으로 요구하며, 자신의 문제를 명료화하고 싶어 할 때, 상담자는 자신의 분석력과 전문성을 바탕으로 한 분야에 초점하며 상담을 제공하는 유형이다. 이는 이용자의 복잡한 진로상황을 한 분야로 좁히며 이 문제에 초점해야 하는 동기와 해결방안을 동시에 제공 하는 상담으로 핵심 문제와 주변 문제를 구분하도록 도와주는 목적으로 이루어진다.

이에 반하여, 상담자 관점에서는 이용자 진로 문제를 파악하여(이지연 외, 2015a, 2015b) 진로에 대한 동기를 촉진하거나, 진로목표 수립을 지원하거나, 관련 활동 강화를 도와주는, 그리고 구체적인 실천 계획을 지원하는 4가지 유형으로 구분해 볼 수 있다. 상담자가 이용자의 진로개발을 지원하기 위하여 강조하는 유형과 이용자의 요구 내용이 배타적이기 보다는 연결이 되어 있다. 아래 표가 제시하는 바는, 이용자의 진로동기촉진을 위해서는 상담자가 심리적·정서적 지원을 우선적으로 수행해야 함을 의미하며, 목표수립, 활동강화, 그리고 계획실천을 지원하기 위해서는 이용자가 요구하는 관련 정보와 진로질문에 대한 명료한 해답 지원이 우선적으로 필요함을 나타내고 있다.

<표 11-3> 일반적 온라인 상담자·이용자의 상담 요구 유형

상담자 관점 유형	이용자 관점 상담 요구 유형				
	심리적 지원	정서적 지원	정보형 지원	해답형 지원	문제명료화 지원
동기촉진	●	●			▲
목표수립			●	●	●
활동강화			●	●	
계획실천			●	●	

Ⅰ 진로교육 정책 3단계

이 연구에서는 10년(2009~2018)의 커리어넷 온라인 진로상담 DB를 분석함에 있어 진로교육정책 변화의 추이에 따른 온라인 진로상담 문제 유형이 변화할 것이라는 전제에 따라, 10년간의 진로교육 정책 발전을 3단계로 구분하였다. 1단계는 2009년~2011년 시기로 교육부 진로교육정책과가 신설되고 진로전담교사 배치 정책이 시작된 의미 있는 시기라 할 수 있다. 2단계는 2012년~2015년 시기로 진로전담교사 배치가 중·고등학교로 본격화되고 2015년 진로교육법이 제정된 시기이다. 3단계의 2016~2018년 시기는 전면적인 중학교 자유학기제가 시행된 시기적 특성을 갖는다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구 대상

이 연구의 대상은 2009. 1. 1 ~ 2018. 12. 31까지 10년간 이루어진 커리어넷 온라인 진로상담 사례 총 155,650건, 그리고 10년간 누적 온라인 진로상담 이용자 총 130,246명이다.

2. 양적 데이터 분석 절차

Ⅰ 데이터 수집

데이터는 2009. 1. 1 ~ 2018. 12. 31까지 10년간 신청된 커리어넷 온라인 진로상담 사례 중 답변이 완료된 상담 사례의 DB를 Excel file로 내려 받았다. DB에는 이용자 대상, 성별, 연령 등의 기본 인적사항과 상담 신청내용, 답변내

용 등이 포함되었다.

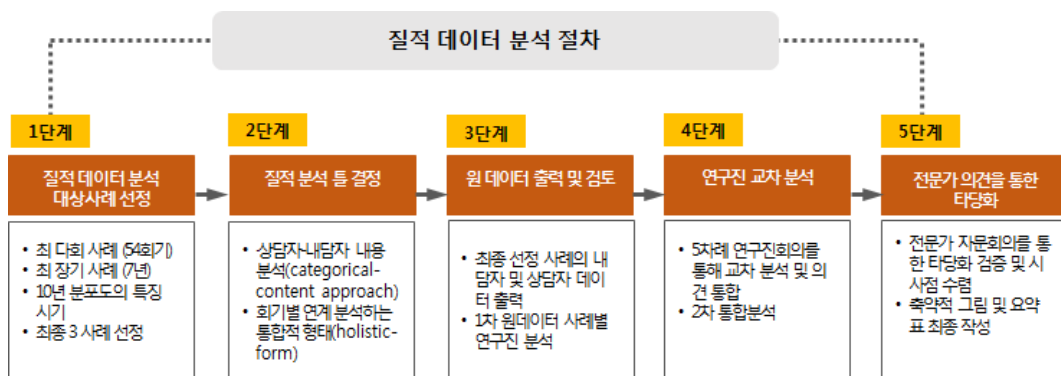
Ⅰ 데이터 클리닝

수집된 데이터는 양적 분석을 위하여 몇 가지 데이터 클리닝 작업을 실시하였다. 첫째, 답변완료가 되지 않은 데이터를 삭제하였다. 둘째, 답변 제목과 답변 내용이 없는 빈 데이터를 삭제하였다. 셋째, 온라인 상담 시스템 관리를 위하여 생성된 테스트 아이디로 신청 혹은 답변 된 상담 DB는 모두 삭제하였다. 마지막, 데이터 클리닝 작업을 완료 후, 분석대상 총 130,246명의 모든 데이터에 고유번호를 부여하였다(1~155,650건). 이 중 10년 동안 연도별 상담 회기 유형별(단기/장기) 현황분석의 경우 회원고유번호가 누락된 1,110건의 상담사례를 제외하고 분석하였다.

Ⅱ 데이터 분석

이 연구의 양적 데이터 분석은 엑셀 및 SPSS 프로그램을 활용하였으며, 질적 데이터 분석은 연구진 간의 교차 분석, 상담 문제와 답변의 문서 의미화 분석 등의 작업을 통하여 분석하였다.

3. 질적 데이터 분석 절차



[그림Ⅲ-1] 질적 데이터 분석 절차

이 연구는 그림과 같이 총 5단계 (대상사례 선정 → 분석틀 결정 → 원데이터 출력 및 검토 → 연구진 교차분석 → 전문가 의견을 통한 타당화)에 걸쳐 분석을 실시하였다. 질적 데이터 분석 대상은 10년간 가장 많은 회기 대상자(54회기), 최장기 대상자(7년), 그리고 10년 분포도에서 이용자 수가 급격히 줄어든 20회

기의 2명의 이용자가 일차적으로 선정되었다. 하지만 장기이용자로서의 회기별 연계적 관점을 고려할 때, 최장기 대상에 해당되는 7년 지속 이용자의 경우는 매회기의 내용이 분절적으로 이루어져 이전 회기와의 연계성이 상당히 부족한 것으로 판단되어 최종 분석 대상에서 제외하였다. 따라서 최종적으로 3명의 이용자가 선정되어 해당 사례가 분석대상이 되었다. 질적분석 틀을 결정하기 위해서는 질적 분석 방식(Lieblich, Tuval-Mashiach & Zilber, 1998)에서 제안하는 회기별 상담자-이용자 내용분석(categorical-content approach)과 각 회기별 연계가 있는지의 통합적 형태(holistic-form)를 시도하였다. 이는 상담자-이용자의 질문과 응답에 대한 내용분석이 필요하고 동시에 각 회기별 연계적 관점의 통합적 형태를 고려하는 목적이 있기 때문이다. 이러한 분석 틀은 참고자료에서 제시하는 종합 분석 자료 및 상담 사례 회기별 분석 자료에 반영되었다.

■ 온라인 진로상담자 의견 수렴 및 전문가 자문

이 연구의 내용은 2019년 7월과 10월 온라인 진로상담자 연수 주제로 발표되어 총 300여명 온라인 진로상담자로부터 피드백을 받아 양·질적 결과에 대한 다양한 해석적 의견을 수렴하였고, 진로상담 전문가 자문회의를 통하여 분석 결과 및 활용점에 대한 타당성을 확인받고 의미 있는 시사점을 수렴하였다.

IV. 연구 결과

1. 10년간 장·단기 이용자 기초 통계

2009년부터 2018년까지 10년간의 연도별 상담 신청건수, 신청인원, 성별·이용자 유형 현황은 아래 표와 같다.

<표 IV-1> 연도별 상담 신청건수, 상담 신청인원, 성별·이용자 유형별 신청 건수

(단위: 명/건, %)

연도	이용인원(명)	상담신청건수	성별(신청건수)		이용자 유형(신청건수)						
			남성	여성	초등학생	중학생	고등학생	대학생	교사	일반	학부모
09	10,084	12,985	4,204	8,781	1,675	4,121	5,735	942	-	512	-
	7.7%	8.3%	32.4%	67.6%	12.9%	31.7%	44.2%	7.3%	0.0%	3.9%	0.0%

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

년	이용 인원 (명)	상담 신청 건수	성별(신청건수)		이용자 유형(신청건수)						
			남성	여성	초등 학생	중학생	고등 학생	대학생	교사	일반	학부모
10	14,937	17,705	6,186	11,519	3,038	6,162	6,902	1,015	1	587	-
	11.5%	11.4%	34.9%	65.1%	17.2%	34.8%	39.0%	5.7%	0.0%	3.3%	0.0%
11	8,678	10,319	3,554	6,765	897	3,422	5,158	577	-	265	-
	6.7%	6.6%	34.4%	65.6%	8.7%	33.2%	50.0%	5.6%	0.0%	2.6%	0.0%
12	9,652	10,893	3,597	7,296	632	4,229	5,022	601	5	404	-
	7.4%	7.0%	33.0%	67.0%	5.8%	38.8%	46.1%	5.5%	0.0%	3.7%	0.0%
13	19,224	22,941	7,645	15,296	461	6,928	12,657	1,587	12	1,189	107
	14.8%	14.7%	33.3%	66.7%	2.0%	30.2%	55.2%	6.9%	0.1%	5.2%	0.5%
14	18,059	22,181	7,714	14,467	350	7,464	11,861	1,428	6	1,030	42
	13.9%	14.3%	34.8%	65.2%	1.6%	33.7%	53.5%	6.4%	0.0%	4.6%	0.2%
15	13,421	16,570	5,294	11,276	344	5,831	8,246	1,125	-	969	55
	10.3%	10.6%	31.9%	68.1%	2.1%	35.2%	49.8%	6.8%	0.0%	5.8%	0.3%
16	12,066	14,206	4,719	9,487	218	4,156	8,103	888	-	784	57
	9.3%	9.1%	33.2%	66.8%	1.5%	29.3%	57.0%	6.3%	0.0%	5.5%	0.4%
17	11,777	13,753	5,057	8,696	156	3,698	7,944	930	-	960	65
	9.0%	8.8%	36.8%	63.2%	1.1%	26.9%	57.8%	6.8%	0.0%	7.0%	0.5%
18	12,348	14,097	5,118	8,979	117	3,381	7,439	1,488	24	1,592	56
	9.5%	9.1%	36.3%	63.7%	0.8%	24.0%	52.8%	10.6%	0.2%	11.3%	0.4%
합	130,246	155,650	53,088	102,562	7,888	49,392	79,067	10,581	48	8,292	382
계	100.0%	100.0%	34.1%	65.9%	5.1%	31.7%	50.8%	6.8%	0.0%	5.3%	0.2%

■ 온라인 진로상담 신청 건수·인원

10년간 커리어넷 온라인 진로상담의 신청 건수는 총 155,650건이다. 연평균 15,565건의 상담이 신청되고 답변되었음을 알 수 있다. 2013년(22,941건)과 2014년(22,181건)의 경우, 다른 해에 비하여 상담 신청 건수가 많은 것으로 나타났다. 이는 2012년도 고등학교에 진로진학상담교사 배치를 시작으로 2013년도 중학교 배치가 이어진 정책시기로서 고등학교와 중학교 모두 진로전담교사가 배치된 이후 상담이용건수가 높게 나타나는 것을 볼 수 있다. 이는 단위학교에서 진로전담교사를 통한 온라인 진로상담 활용이 홍보되었던 시기적 특성과 일치한다.

연간 이용인원을 누적하여 10년간 온라인 진로상담 이용인원을 보면 총 130,246명으로, 연평균 13,024명이 커리어넷 진로상담 서비스를 이용했음을 알 수 있다. 10년간 상담서비스 이용건수가 155,650건임을 고려했을 때, 이용자당 1.2건의 진로상담이 신청되었음을 알 수 있다.

■ 성별 상담신청건수

전체 진로상담 서비스 이용건수 중 여성 이용자가 신청한 상담은 102,562건으로 65.9%를, 남성 이용자가 신청한 상담은 53,088건으로 전체의 34.1%를 차지하고 있다. 이는 남성이용자 보다 여성이용자 비율이 상대적으로 높은 것

로 10년간 매년 동일한 추이를 보이고 있어, 여성이용자들의 문자·언어 사용 친근성 등이 높아 남성이용자에 비하여 온라인 진로상담을 활용하는 경향성이 높은 것으로 해석할 수 있다.

■ 이용자 유형별 상담신청건수

10년간의 전체 상담에 대한 이용자 유형별 상담 이용 건수를 살펴보면 위 표에서 제시한 것과 같이 고등학생 50.8%(79,067건), 중학생 31.7%(49,392건) 순으로 나타났으며, 이러한 추이는 매년 유사하게 나타났다.

아래 표는 커리어넷과 유사한 온라인상담 서비스를 제공하는 2017년 전국 시군구 청소년 상담복지지원센터 2017년 사이버상담(이메일) 이용 현황이다. 대상별로 중학생이 44.2%, 고등학생이 36.4%로 나타나 커리어넷과 달리 중학생이 상담 서비스를 더 많이 이용하고 있음을 알 수 있다.

<표 IV-2> 2017년 전국 시군구 청소년상담센터 사이버상담(이메일) 이용현황(2018. 청소년백서)

구분	인원	비율
초등학생	4,781	12.1%
중학생	17,474	44.2 %
고등학생	14,381	36.4 %
대학생	2,874	7.3 %
소계	39,510	100.0 %

자료: 여성가족부·한국청소년정책연구원(2018). 2018 청소년백서 pp. 227 <표 5-3-3> 재구성.

2019년 7월 기준, 커리어넷 회원 비율에서도 중학생이 44.5%, 고등학생이 39.3%로 중학생 가입자가 고등학생에 비해 많음에도 불구하고, 실제 온라인 상담 이용은 지난 10년간 지속적으로 고등학생이 중학생보다 많이 이용하는 특징을 보이고 있다. 이는 보다 구체적으로 자신의 진로의사결정을 내려야 하는 고등학생의 특성에서 온라인 진로상담이 집중됨으로 해석될 수 있다. 이러한 커리어넷의 경향성에 맞추어 커리어넷 상담위원 구성 시, 고등학교 교사가 중학교 교사보다 높은 비율을 차지하고 있으며 이는 실제 신청되는 이용자 특성에 맞추는 답변을 적절하게 제공하기 위한 노력의 일환이다.

초등학생의 경우에는 2010년 17.2%에서 꾸준히 감소를 보이다 2018년에는 전체 상담에서 0.8% 수준으로 대폭 낮아졌다. 이는 초등학교에서 진로교육이 중등학교에 비해 체계적으로 이루어지지 않고 있기 때문이며, 커리어넷이 초등학생들의 진로 관심과 흥미를 충분히 유도하기에 부족한 콘텐츠를 가지고 있음에

대한 반성적 성찰이 필요하다. 한편, 일반 및 대학생의 상담 비율은 점차 높아지는 것으로 나타났다. 2009년 대학생·일반의 상담 이용 비율이 약 11%인 것에 반해, 2018년에는 22%로 증가하여 커리어넷 온라인상담의 핵심 이용 층이 학령기뿐만 아니라 대학생·일반으로 확대됨을 주목해야 한다.

2. 10년간 장·단기 이용자 문제 유형 및 특성

■ 회기별 진로상담 이용자 비율

10년간 온라인 진로상담 이용 인원을 상담 회기별로 살펴보면 아래의 표와 같다. 아래 표는 온라인 진로상담 이용자의 방문 특성을 이해하는데 도움이 되는 데이터로서 온라인 상담을 1-2회기 방문으로 그치는지 혹은 장기로 방문하여 이용자가 지속적인 진로문제에 도움을 받는지 등을 확인할 수 있기 때문이다. 상담을 한번만 신청한 1회기인 경우가 67.6%(104,414명), 2회기는 15.5%(11,959명), 3회기는 6.1%(3,118명) 순으로 나타났다. 가장 장기 이용자는 54회기(1명)으로 나타났다. 즉, 1~2회기인 단기 상담만을 이용하는 인원이 전체 다수인 83%를 차지하고, 3~54회기 까지가 나머지 17%를 차지하고 있다.

<표 IV-3> 회기별 진로상담 이용자 비율

(단위: 명, %)

상담회기	인원 수(비율)	상담회기	인원 수(비율)	상담회기	인원 수(비율)
1	104,414(67.6)	14	21(0.2)	27	1(0)
2	11,959(15.5)	15	14(0.1)	28	2(0)
3	3,118(6.1)	16	16(0.2)	29	2(0)
4	1,181(3.1)	17	9(0.1)	30	3(0.1)
5	581(1.9)	18	10(0.1)	31	1(0)
6	313(1.2)	19	7(0.1)	32	1(0)
7	196(0.9)	20	2(0)	34	1(0)
8	129(0.7)	21	4(0.1)	36	1(0)
9	106(0.6)	22	3(0)	37	1(0)
10	59(0.4)	23	2(0)	40	1(0)
11	47(0.3)	24	2(0)	41	1(0)
12	31(0.2)	25	4(0.1)	54	1(0)
13	24(0.2)	26	2(0)	합계	122,174(0)

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

<표 IV-4> 10년간 단기·장기상담 이용건수

구분	상담회기	
	단기 (2회 이하)	장기 (3회 이상)
2009년~2018년	128,332건	26,208건
상담 이용건수 합계	83.0%	17.0%

(단위: 건, %)

■ 연간지속 상담이용자 비율

10년의 기간 중 연 1회 이상 온라인 진로상담을 이용한 인원을 확인해 보면 1년 기간 안에 이용한 경우가 94.28%(115,274명), 2년 기간 동안 연 1회 이상 이용한 경우가 5.04%(6,165명)으로 나타났다. 가장 긴 기간 동안 지속적으로 상담을 이용한 경우는 7년으로 총 1명이 이용하였다.

<표 IV-5> 연간지속 상담이용인원

구분	(단위: 명, %)							
	1년	2년	3년	4년	5년	6년	7년	합계
빈도(명)	115,274	6,165	715	92	20	3	1	155,636
비율(%)	94.28	5.04	0.58	0.08	0.02	0	0	100

※ 2009년~2018년 기간중 연간 1회 이상 상담신청을 한 비율

■ 회기별 지속 연수별 이용자 분포

다음의 그림은 커리어넷 온라인 상담의 회기별 지속연수별 이용자의 분포를 보여주고 있다. X축은 상담지속기간(연도), Y축은 상담회기로 설정하여 상담 이용자 분포를 표시한 것이다. 온라인 진로상담 지속 기간과 상담회기별 분포를 살펴보면 온라인 진로상담은 1년간 1회기(104,414명), 1년 간 2회기(8,270명), 2년 간 2회기(3,689명), 1년 간 3회기(1,635명) 순으로 확인 할 수 있다.

가장 장기간 상담을 이용한 경우는 7년간 지속적으로 14회기 상담을 이용한 한 사례이고, 가장 여러 차례 이용한 경우는 3년간 지속적으로 54회기 상담을 이용한 사례로 확인되었다.

<표 IV-6> 회기별/지속연수별 이용자 수 분포

54회기			1				
41회기			1				
40회기						1	
37회기		1					
36회기			1				
34회기	1						
32회기			1				
31회기			1				
30회기		1	1	1			
29회기	1		1				
28회기			2				
27회기			1				
26회기		1				1	
25회기		1	3				
24회기				1	1		
23회기		1		1			
22회기		1	1		1		
21회기		1	2	1			
20회기			1	1			
19회기		4		2	1		
18회기	1	2	3	2	1	1	
17회기	1	1	4	1	2		
16회기		5	9	2			
15회기	4	3	6	1			
14회기	2	8	6	2	2		1
13회기	5	9	5	3	2		
12회기	5	11	10	5			
11회기	1	18	22	5	1		
10회기	4	32	14	5	3	1	
9회기	25	45	27	5	4		
8회기	32	59	28	10			
7회기	51	87	50	7	1		
6회기	89	141	69	14			
5회기	224	251	94	12			
4회기	509	519	142	11			
3회기	1,635	1,274	209				
2회기	8,270	3,689					
1회기	104,414						
	1년	2년	3년	4년	5년	6년	7년

10년 동안 연도별 상담 회기 유형별(단기/장기) 현황

이 연구는 상담회기 유형을 상담회기를 기준으로 단기와 장기이용자로 구분 하였으며 단기는 1~2회기의 상담 신청자, 장기는 3회 이상 회기 상담 신청자로 정의하였다. 그리고 회원고유번호가 누락된 1,110건의 상담사례를 제외하고 분석하였다.

10년간 전체 상담 건수를 회기별로 구분 했을 때 단기는 전체 83%(128,332 건), 장기는 17%(26,208건)로 나타나 커리어넷 온라인 진로상담의 대부분이 1~2회기인 단기 상담으로 실시된 것을 알 수 있다.

성별에 따른 단기·장기 상담 이용 건수를 살펴보면, 단기 상담의 경우, 여성

이 66.1%(84,778건), 남성이 33.9%(43,554건)으로, 장기 상담의 경우, 여성이 67.8%(17,773건) 남성이 32.2%(8,435건)으로 나타나 단기·장기 모두 여성 이용 비율이 높은 것으로 나타났다. 이는 앞에서 지적한 커리어넷 온라인 진로상담 서비스 대상이 여성이용자 우위 현상을 보여준 것과 동일한 결과라 할 수 있다.

<표 IV-7> 회기별 성별 상담 신청건수

(단위: 건수, %)

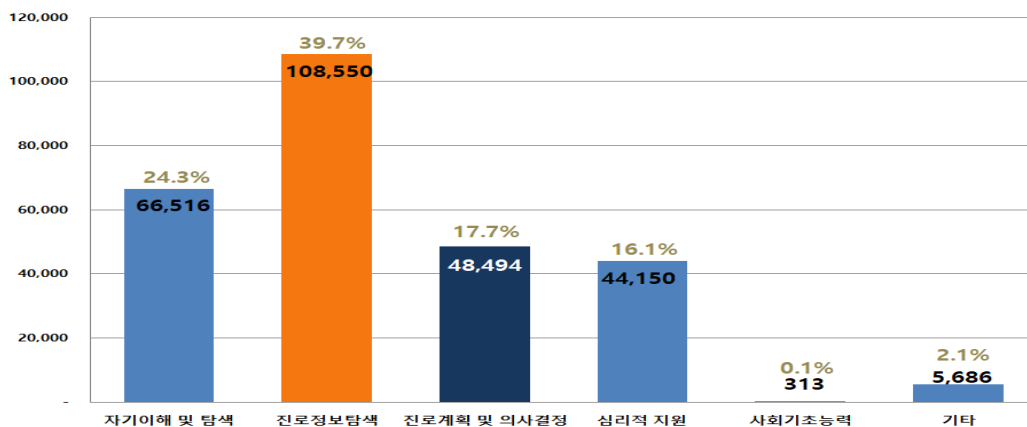
구분	성별		총계
	남성	여성	
단기	43,554(33.9%)	84,778(66.1%)	128,332(100.0%)
장기	8,435(32.2%)	17,773(67.8%)	26,208(100.0%)
총계	51,989(33.6%)	102,551(66.4%)	154,540(100.0%)

※ 회원고유번호가 없는 1,110건을 분석에서 제외함

3. 10년간 이용자 상담 경향과 진로교육정책 단계

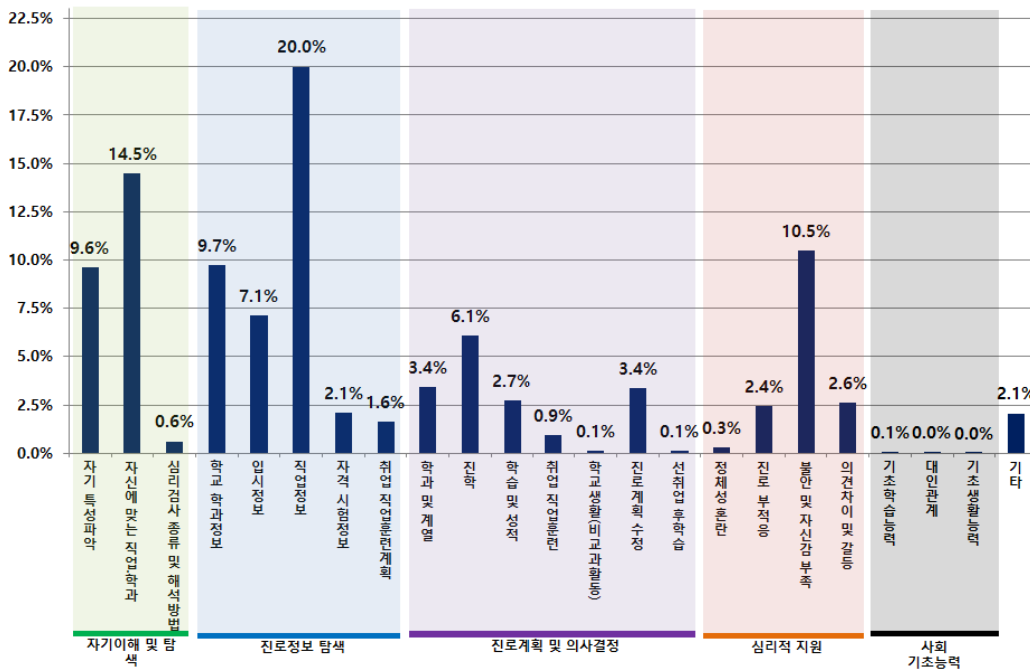
▮ 10년간 커리어넷 온라인 진로상담의 상담문제유형

10년간 누적된 커리어넷 온라인 진로상담 데이터 전체를 상담문제유형의 대분류로 구분하여 살펴본 결과가 아래 그림에 제시되었다. 전체 상담 155,650건에 다중 선택된 상담문제유형은 총 273,709건이다. 이 가운데 ‘진로정보탐색’이 39.7%(108,550건), ‘자기이해 및 탐색’ 24.3%(66,516건), ‘진로계획 및 의사결정’ 17.7%(48,494건), ‘심리적 지원’ 16.1%(44,150건)의 순으로 나타났다.



[그림 IV-1] 10년간 커리어넷 온라인 진로상담의 상담문제유형(대영역)

동 데이터를 상담문제유형의 중분류 수준으로 살펴보면 아래의 그림과 같이 나타났다. 1순위 '직업정보'(20.0%), 2순위 '자신에게 맞는 직업·학과'(14.5%), 3순위 '불안 및 자신감 부족'(10.5%), 4순위 '학교·학과정보'(9.7%), 5순위 '자기 특성 파악'(9.6%)으로 나타났다. 대분류 수준에서는 '진로정보탐색'에 집중되었으나, 중분류로 분석해 본 결과 '진로정보탐색' 뿐 아니라 '불안 및 자신감 부족', '자기 이해'와 같은 내용의 상담도 많이 다뤄지고 있었다.

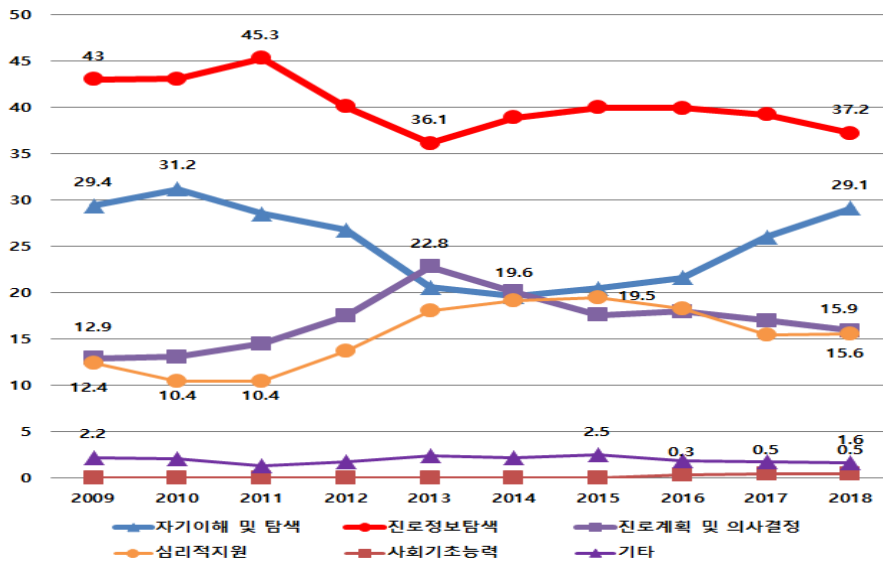


[그림 IV-2] 10년간 커리어넷 온라인 진로상담의 상담문제유형(중영역)

10년간 커리어넷 온라인 진로상담의 연도별 상담문제유형 추이

아래 그림은 전체 10년간 누적 데이터를 연도별 대분류 수준에서 상담문제유형의 변화 추이를 보여주고 있다.

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

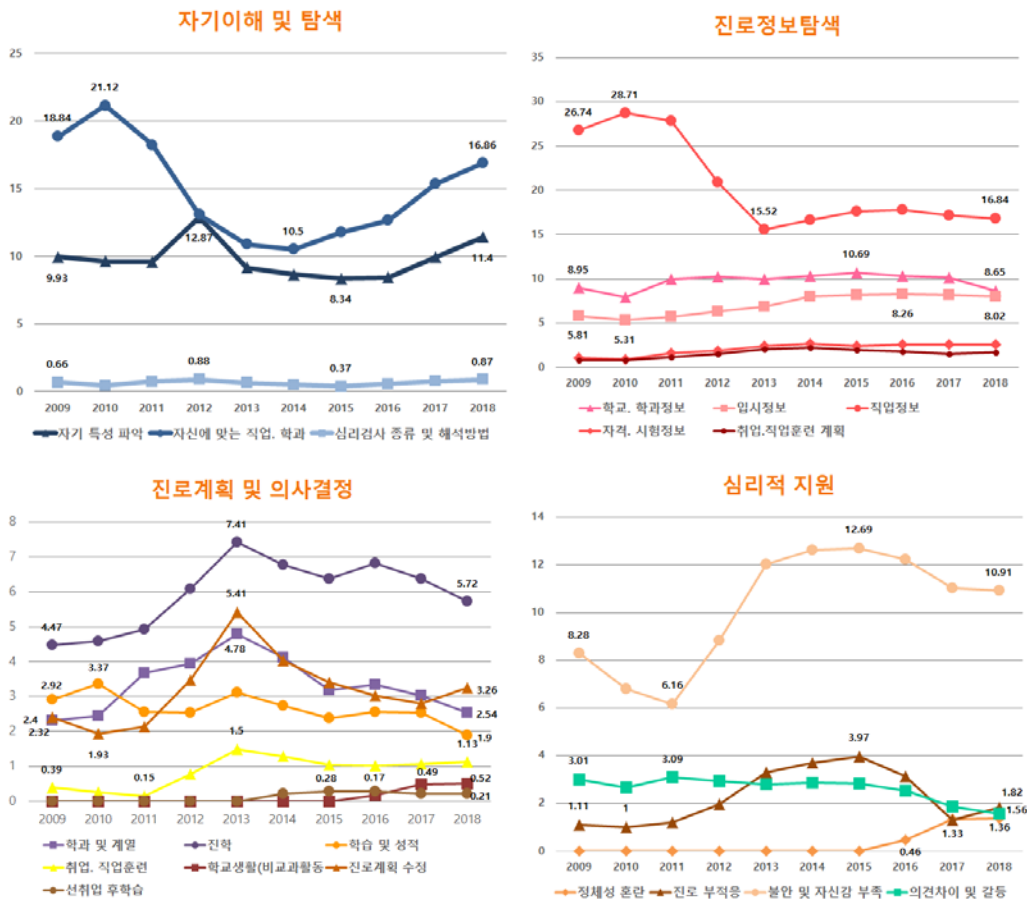


[그림 IV-3] 10년간 커리어넷 온라인 진로상담의 연도별 상담문제유형(대영역)

‘진로정보탐색’ 영역은 과거보다 다소 감소 추세를 보이지만 여전히 가장 높은 비중을 차지하는 영역으로 나타났다. 이는 온라인 상담 서비스라는 특성이 Q&A로 접근 용이한 정보 중심 질문으로 이루어지고 있음을, 동시에 커리어넷에 찾아오는 이용자 다수가 진로정보탐색을 중요하게 인식하고 있음을 보여주는 결과이다. 또한 ‘자기이해 및 탐색 영역’은 초반보다는 감소한 추세를 보이다가 최근 3년 증가 추세를 보이고 있으며, ‘진로계획 및 의사결정’, ‘심리적 지원 영역’은 2009~2011년에 비하여 그 비중이 점차 높아지는 경향성을 주목할 수 있다.

아래 그림은 4개 대영역 별 중분류 수준에서 10년간 상담문제유형의 변화 추이를 보여주고 있다. [1. 자기이해 및 탐색]영역에서 이용자들이 더 많이 질문하는 것은 ‘나에게 맞는 직업과 학과가 무엇인지’에 대한 것이었다. ‘자기 특성 파악’이라는 중분류가 나의 흥미·적성 등 자신이 가진 자원이 무엇인지에 대한 질문이라면 이용자들은 자신이 가진 자원에 대한 질문 보다 자원을 진학과 취업을 위하여 어떻게 활용하고 발휘할 것인가에 대해 더 많이 상담 신청을 하는 것으로 나타났다. [2. 진로정보탐색] 영역에서는 기본적으로 ‘학교·학과정보’나 ‘입시정보’는 시간의 흐름에 큰 영향을 받지 않는 일정한 비율의 상담 비중을 차지하고 있었다. 하지만, ‘직업정보’의 경우, 과거 30%까지 차지하던 비중이 현재로 오면서 16%까지 감소하는 등 연도별 변화 폭이 두드러지게 나타났다. 이는 ICT와 SNS 등의 대중화로 이용자 스스로 과거에 비하여 다양한 채널을 통하여 궁금한 직업정보를 직접 탐색 가능하기 때문으로 해석할 수 있다. [3. 진로계획 및 의사결정] 영역에서

의 중분류 수준들은 '진학'을 제외하고 전체적으로 6% 미만의 상담 비중을 차지하고 있으며, 연도별 추이도 비슷하다. 미미하기는 하나 '선취업 후학습'에 관한 질문도 정책 도입에 맞추어 상담 문제로 질문되고 있다. 마지막 [4. 심리적 지원] 영역은 전반적으로 과거에 비하여 그 비중이 빠르게 높아지는 추세를 보여주고 있다. 특히 '불안 및 자신감 부족'은 과거에 비해 많이 상승하였음을 주목할 수 있으며 이는 온라인 사이버상담 이용자 대다수를 차지하는 청소년들이 자신의 진로에 대한 불안과 자신감 부족을 강하게 체감하고 있다는 결과로 이에 대한 원인 파악과 온라인 상담에서의 효과적 개입 전략 마련이 필요하다.



[그림 IV-4] 10년간 커리어넷 온라인 진로상담의 연도별 상담문제유형(중영역)

■ 진로교육 3단계 정책 변화 시기별 이용자 상담문제유형의 변화 추이

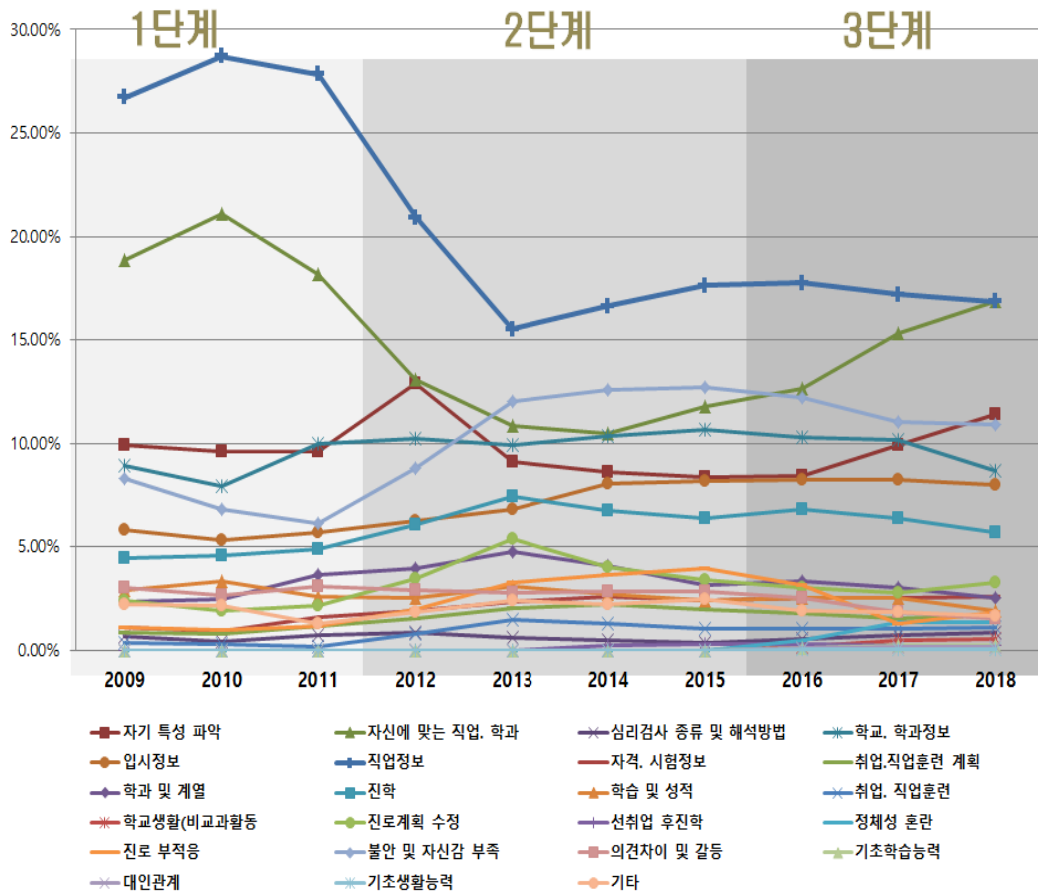
다음 그림은 10년간 커리어넷 온라인 진로상담 연도별 상담문제 유형(중분류) 변화를 3단계 정책 변화시기로 구분하여 제시한 그래프이다. 전반적으로 살펴볼 때, 과거(2009~2013)에는 상담문제 유형간 그래프의 간격이 상하 넓게 퍼져있었

다면 현재로 올수록 상하 간격 차이가 감소·수렴하는 모양으로 변화하고 있음에 주목할 수 있다. 가장 비중이 높은 문제유형이 ‘직업정보’이고, 그 다음이 ‘자신에게 맞는 직업·학과’인데, 과거에는 이 두 가지 문제유형이 독점적인 비중을 차지했다면, 현재에는 그 비율이 줄고 20% 이내에서 비교적 고르게 모든 문제유형이 다루어지고 있다. 이러한 현상은 10년 전과 비교했을 때 이용자들이 직업·학과 정보에 대해 스스로 인터넷, 방송, 소셜네트워크서비스 등의 다양한 채널을 통해 더 수월하게 접근할 수 있는 시대적 변화를 반영한 것으로 보인다. 또한 이 연구에서는 이를 정책적 투입과 연계해서 해석이 가능한 현상이라고 보았다. 즉, 진로교육 정책이 1~3단계로 진행될수록 물적·인적·인프라가 강력하고 빠르게 투입되었고, 이는 이용자들의 진로교육에 대한 인식에 영향을 미쳐 이러한 추이에 반영되었다는 것이다. ‘진로교육’이 과거에는 진학지도와 취업(직업)지도의 두 영역을 크게 강조하였다면 진로교육 정책이 체계화·구체화·전문화·장기화되면서 이용자들은 자신의 진로문제를 단순 이분법적 관점에서 탈피하여 흥미, 가치관, 의사결정 등의 세부 내용으로 확장하고 있다는 인식이 진로상담 문제유형으로 투영되고 있다고 해석할 수 있다.

또한 ‘직업정보’와 ‘자신에게 맞는 직업 학과’ 영역간의 차이가 계속 감소하다 2018년도에는 ‘자신에게 맞는 직업학과’에 대한 상담신청 비율이 근사하게 앞선 수치를 보이고 있다. 이는 2단계, 3단계로 갈수록 진로교육정책의 특징이라 할 수 있는 전문성 있는 진로전담교사 투입이 본격화되고 중학교 자유학기 전면시행 등의 교육정책이 강화되면서 학생들이 자연스럽게 다양한 진로탐색활동을 통해 자신에게 맞춤형 진로의사결정이 중요함을 인식한 결과라 해석할 수 있다. 즉, 진로교육 정책이 장기적으로 발전하면서 이용자들은 단순한 ‘직업정보’보다는 자기이해에 기반한 직업 정보를 요구하는 수준으로 좀 더 세분화되고 자신에게 맞춤형 진로정보를 요구하는 수준으로 성숙되었다 해석할 수 있다.

마지막으로 진로교육 정책단계와는 별개로, 주요하게 보여 지는 추이는 ‘불안 및 자신감 부족’ 영역이 가장 낮을 때 2011년 6.16%에서 가장 높을 때 2015년 12.69%까지 상승하였다. 이는 이용자들이 급변하게 변화하는 환경 변화, 학교폭력, 입시로 인한 경쟁 심화, 진로경로 다양화에 따른 미래 불확실성 등으로 인한 불안감과 자신감 없음을 호소하고 있음을 나타내고 있다. 정보 중심 요구에 집중된 온라인 진로상담에서 ‘불안 및 자신감부족’의 영역이 상승하는 추세는 온라인 진로상담에서의 효과적 대처방식 모색 뿐 아니라 진로교육 정책 전반에

서 주요 의제로 해결되어야 하는 과제이기도 하다.



[그림 IV-5] 10년간 커리어넷 온라인 진로상담의 연도별 상담문제유형(중영역)과 정책단계 분류

10년간 커리어넷 온라인 진로상담의 이용자별 상담문제유형 분석 결과

아래 표는 이용자 유형별 10년간 누적된 상담문제유형(대분류) 현황을 제시한 것이다. 모든 이용자 유형에서 '진로정보탐색'이 1순위로 나타났고, 2순위는 '자기이해 및 탐색'으로 분석되었다. 3순위는 중·고등학생(17%, 18.5%)이 '진로계획 및 의사결정' 인 것을 제외하면 나머지 집단은 '심리적 지원' 영역이 3순위로 분석되었다.

<표 IV-8> 10년간 커리어넷 온라인 진로상담의 이용자별 상담문제유형(대영역)

대분류	(단위: %)						
	초등학생	중학생	고등학생	대학생	일반	학부모	전체
자기이해 및 탐색	30.7	25.5	22.7	25.3	26.7	20.8	24.3
진로정보탐색	41.9	38.7	41.6	32.7	33.3	40.4	39.7
진로계획 및 의사결정	8.1	17	18.5	19.9	18.4	16.8	17.7

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

(단위: %)

대분류	초등학생	중학생	고등학생	대학생	일반	학부모	전체
심리적지원	13.3	16.4	15.3	20	19.2	17	16.1
사회기초능력	0	0.1	0.1	0.2	0.2	0.3	0.1
기타	6	2.3	1.8	1.9	2.2	4.7	2.1
계	100	100	100	100	100	100	100

이용자별 상담문제유형 중분류 현황을 제시하면 다음 표와 같다. 모든 이용자에게 상담 수요가 많은 것은 '직업정보'로 나타났으며, 그 다음으로는 학부모 집단을 제외하고는 '자신에게 맞는 직업·학과'로 분석되었다. 특히 대학생과 일반 이용자에서도 해당 영역이 높게 나왔다는 것은 자신에게 맞는 진로에 대한 고민이 성인에게도 치열하게 나타나고 있는 증거로 볼 수 있다. 3순위는 대상별로 차이가 있으나, 초등학생은 '자기 특성 파악'으로 자기 인식에 대한 상담신청이 많았고, 나머지 중학생, 대학생, 일반은 '불안 및 자신감 부족'이 3순위로 나타나서 전 세대가 전반적으로 진로에 대한 불안과 자신감 부족을 호소하는 특성을 볼 수 있다.

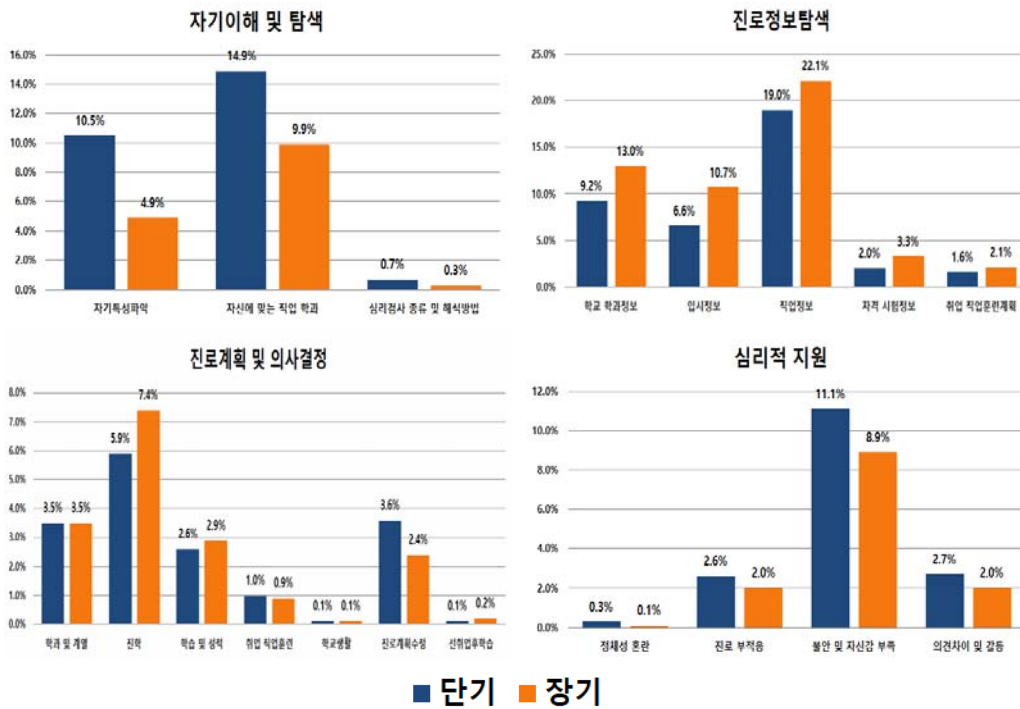
<표 IV-9> 10년간 커리어넷 온라인 진로상담의 이용자별 상담문제유형(중영역)

(단위: %)

대분류	중분류	초등학생	중학생	고등학생	대학생	일반	학부모	전체
자기 이해 및 탐색	자기특성파악	11.2	10.4	8.6	10.3	11.5	9.2	9.6
	자신에맞는직업학과	18.7	14.4	13.6	14.3	14.7	10.8	14.1
	심리검사 종류 및 해석방법	0.8	0.7	0.5	0.7	0.6	0.8	0.6
진로 정보 탐색	학교.학과정보	4.3	9	11.4	6.7	6.6	11.6	9.8
	입시정보	1.7	5.4	9.3	4.4	5.5	8.3	7.2
	직업정보	34.4	21.6	17.9	16.6	15.8	16.4	19.5
	자격.시험정보	1.2	2	2.2	2.7	2.7	2.6	2.2
	취업.직업훈련계획	0.6	1.4	1.6	3.4	3.8	2.3	1.7
진로 계획 및 의사 결정	학과 및 계열	0.8	2.8	4.5	2.1	1.8	2.5	3.5
	진학	2.3	7.4	6.3	3.8	4.6	6.8	6.2
	학습 및 성적	3.2	3	2.8	1.2	1.4	2.1	2.7
	취업.직업훈련	0.4	0.7	0.8	2.3	2.8	1.4	1
	학교생활(비교과활동)	0	0.1	0.1	0.1	0.2	0	0.1
심리적 지원	진로계획 수정	1.1	2.3	3.2	9.2	6.4	2.9	3.4
	선취업후학습	0	0.1	0.1	0.1	0.2	0.3	0.1
	정체성 혼란	0.1	0.3	0.3	0.3	0.4	0.5	0.9
	진로 부적응	1.3	2.2	2.3	5.1	3.9	3.6	2.5
	불안 및 자신감 부족	7.8	10.8	10.5	12.2	12.7	10.1	10.7
	의견차이 및 갈등	4.2	3.2	2.2	2.4	2.2	2.7	2.6

■ 10년간 커리어넷 온라인 진로상담의 단기·장기 이용자 상담문제유형 비교 결과 이용자들을 단기(1~2회 방문)·장기(3회 이상 방문) 집단으로 구분하여 상담문

제유형 4개 대영역별 중영역 기준으로 비중을 비교한 결과가 다음 그림에 제시되었다. 영역별로 집단 간 차이가 높은 부분을 확인할 수 있으며, 먼저 ‘자기이해 및 탐색’ 영역에서는 3가지 중영역 모두에서 장기이용자보다 단기이용자들이 더 많이 상담을 신청하고 있었다. 반면, ‘진로정보탐색’이나 ‘진로계획 및 의사결정’ 대영역에서는 거의 대부분의 중영역에서 장기이용자들의 상담 신청 비율이 더 높게 나타났다. 이 중 ‘진로계획 및 수정’의 ‘진로계획 수정’, 즉 진로 목표 변경, 전과, 이직등과 같은 큰 이슈는 첫 회기 문제로 가져오기 때문에 단기이용자들의 신청 비율이 더 높게 나타났다. 그 외에 이러한 집단 간 상담 신청 내용의 차이는 커리어넷 이용자들의 처음 고민이 대부분 나는 누구인지, 자기 이해에 대한 본질적인 질문이라면, 이것이 상담으로 잘 다루어진 이용자는 장기로 진입하여 자신에게 적합한 진로정보 혹은 의사결정과 진로계획 등의 상담을 요청하는 경향이 있기 때문이라 해석할 수 있다.



[그림 IV-6] 10년간 커리어넷 온라인 진로상담 단기·장기이용자 상담문제유형 비교

4. 온라인 장기 이용자 사례 분석

앞 절에서는 지난 10년간의 양적 데이터 분석을 통하여 장·단기이용자 특성 및

상담 문제유형 등의 경향성, 그리고 진로교육정책의 3단계별 상담 문제의 변화 추이를 등을 살펴보았다. 이러한 양적 데이터 분석 결과는 수치적 통계만으로 현상을 설명하기에 한계점을 가지고 있기에 이를 보완하는 목적으로 온라인 장기이용자 사례의 질적 분석을 시도하였다. 질적 분석을 위한 온라인 장기이용자 사례 선정은 일차적으로 최근 10년간 상담신청자 중 최다회기 이용자인 54회기 이용자와, 최장기간 사례에 해당되는 7년 간 14회기에 걸쳐 지속된 이용자 1명, 상담사례 전체 분포도에서 특징적인 형태를 보여주는 회기인 20회기 이용자 2명을 선정하였다. 20회기부터는 19회기 이전과 다르게 이용자 수가 급격히 떨어지는 특이점을 보이고 있어 20회기에 해당되는 2명의 이용자의 사례를 분석 대상으로 선정하였다. 상담자-이용자 모두를 아우르는 방식으로 이용자의 학교급 변화에 따른 주요 고민과 특성, 그리고 상담자 주요 응답 유형 및 특성 등으로 구분하여 분석하였다.

■ 20회기 사례A 분석

20회기 사례A의 이용자는 남학생으로, 2012년 중학교 3학년부터 2015년 고등학교 3학년까지 총 4년에 걸쳐 총 20회기 상담을 신청하였다. 이 사례에 대한 상담은 총 2명의 상담자가 각각 1~14회기 그리고 15~20회기를 담당하였다. 20회기 사례A에 해당되는 남학생은 중학교 3학년에 3회기, 고등학교 1학년에 7회기, 고등학교 2학년에 3회기, 고등학교 3학년에 7회기 상담을 요청하고 응답을 받았다. 이 사례의 종합 분석 자료 및 상담사례 회기별 분석 자료는 첨부에 있으며, 요약 분석표는 <표IV-10> 같다.

■ 20회기 사례B 분석

20회기 사례B 이용자는 남학생으로, 2014년 중학교 2학년에서 2016년 고등학교 1학년까지 총 3년에 걸쳐 20회기 상담을 신청하였다. 이용자에 대한 상담은 총 4명의 상담자에 의하여 1~3회기, 4~10회기, 11~13회기, 14~20회기로 나누어 실시되었다. 이용자 20회기 사례B의 종합 분석 자료 및 상담사례 회기별 분석 자료는 첨부에 있으며 요약 분석표는 <표IV-11> 같다.

■ 54회기 사례 분석

54회기 장기이용자는 여학생으로, 2014년 고등학교 1학년에서 2016년 고등학교 3학년까지 총 3년에 걸쳐 54회기 상담을 신청하였다. 이용자에 대한 상담은

총 2명의 상담자가 각 1~28회기 그리고 29~54회기를 담당하였다. 54회기 이용자 사례의 종합 분석 자료 및 상담사례 회기별 분석 자료는 첨부에 있으며 요약 분석표는 <표IV-12>와 같다.

다음의 <표IV-10>에서 제시한 바와 같이 20회기 사례 A의 경우, 4년에 걸쳐 공업고등학교 진학 문제로부터 시작한 진로상담이 회기와 학년이 올라갈수록 지속적으로 진로계획이 수정되며, 변화되는 정보를 끊임없이 질문하고 있음을 파악할 수 있으며, 상담자 역시, 심리·정서적 지원과 이용자가 요구하는 정보에 충실히 제공하는 것을 확인할 수 있다.

<표 IV-10> 20회기 사례A 요약

구 분		내 용
시기	중학교 3학년(1~3회기) 총 3회기	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 공업고등학교 진학 목표 ▪ 단순 정보 질문
	고등학교 1학년(4~10회기) 총 7회기	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 조선업-기계정비-항공 등 진로계획 지속적 수정 ▪ 대학 진학에 관심 생김
	고등학교 2학년(11~13회기) 총 3회기	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 관심사에 큰 변화 생김(진로 혼란) ▪ 후반에 다시 예정 관심사로 복귀
	고등학교 3학년(14~20회기) 총 7회기	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 항공정비로 공군 부사관 ▪ 진로의사결정을 위한 구체적 정보 질문 ▪ 마지막 상담에서 진로변경에 대한 총체적 고민 상담
영역별 이용자 특징	자기이해	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 자기이해 부족 ▪ 자기이해 방법 모름
	입시 및 학과 정보	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (초기) 단순한 질문, 주제도 계속 변경 ▪ (후기) 구체적 질문, 한 주제로 질문이 수렴
	진로계획 및 의사결정	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (초중기) 진로계획 수정 빈번 ▪ (후기) 의사결정 한 듯 하나 다시 원점으로 회귀 ▪ 진로에 관심은 있지만 계획 수립에 그침(실천 미흡)
	심리적 지원	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 실패 및 진로장벽 경험에 기인 ▪ 1차 불안은 해소, 2차는 알 수 없음.
특성	이용자	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 자기 이해가 부족하며 자기이해 방법을 모름 ▪ 진로에 대한 관심은 지속적으로 있지만 계획 수립 단계에서 그침 ▪ 고3시기에서야 진로에 대한 현실적 문제에 봉착
	상담자 반응	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (중3~고1) 과거 상담내용과 현 상담내용을 연계시켜서 이용자 정보를 축적하고, 호소문제에 종합적으로 답변 ▪ 진로타협, 불안감 등의 드러나지 않는 이용자의 심리적 문제에 지지 제공 및 지원적 태도 (심리·정서적 지원) ▪ 반복되는 문제에 대한 직면은 없음. ▪ 고3 이후 이용자의 상황을 반영하지 못한 채 충실한 Q&A만 진행 (정보형 지원)

20회기 사례 B의 경우도 학년과 회기가 진행될수록 이전 회기와 연계된 한 층 심화된 내용이 질문되기 보다는 진로계획 변경에 따른 새로운 정보요청에 대한 요구가 다수며, 이용자의 진로계획 변경에 대한 이유를 구체적으로 묻기

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

보다는 요청하는 정보 자체만을 지속적으로 제공하고 있어 이전 사례와의 연계가 적절하게 개입되지 못한 한계를 보였다. 이는 20회기 기간 동안 총 4명의 상담자가 변경된 것과 관련이 있어, 온라인 진로상담자가 특히 장기이용자의 질문에 응답할 경우, 이전 회기 내용을 충분히 숙지하고 연계성을 가지면서 상담에 응해주어야 하는 주의점이 발견된다.

<표 IV-11> 20회기 사례B 요약

구분		내용
시기	중학교 2학년(1~9회기) 총 9회기	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 호텔관련 고등학교 진학성과 대학교 진학목표 ▪ 성적이 낮은 것에 대한 자신감 부족
	중학교 3학년(10~14회기) 총 5회기	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 호텔관련 특목고 인문계고 등 다양한 고등학교 및 대학교 진학정보 탐색 ▪ 특성화고 -> 인문계고로 진로계획 변경
	고등학교 1학년(15~20회기) 총 6회기	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 외국대학 진학 및 유학에 관심 ▪ 외국대학에서 국내대학으로 진로계획 변경
영역별 이용자 특징	입시 및 학과 정보	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (초기) 단순 질문, 단순 정보 제공 희망 ▪ (후기) 직무 관련 구체적 질문, 관련 자격 등 한 주제로 질문 수렴
	진로계획 및 의사결정	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (초·중기) 특성화고, 특목고, 일반계고 등 다양한 고등학교 단순 정보제공 희망 ▪ (후기) 호텔관련 각종 대학 및 외국대학 등 다양한 대학에 대한 정보제공 희망 ▪ 특정 분야 진로에 지속적 관심은 있으나 구체적인 행동이나 계획 수립 미흡
	심리적 지원	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 낮은 내신 성적으로 인한 진학 어려움에 대한 불안감 호소
	기타	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 좋아하는 이성에 대한 고백과 관련된 이성 문제를 호소
특성	이용자	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 진학과 직업 정보에 대한 지속적인 정보 제공을 요구하고 있으나 상담자 답변에 대한 피드백 부족 ▪ 특정 분야(호텔) 진로에 대한 지속적 관심 있으나 구체적인 행동 실행이 부족하고 내신 성적 걱정만 하고 있음 ▪ 특성화고 진학에서 인문계고로 진학했고 외국대학에서 국내 대학으로 진로목표를 수정
	상담자 반응	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (중2) 이용자의 반복적인 질문에 불구하고 상담자는 부족한 답변을 제공하고 주제 변경에도 별다른 반응을 하지 않고 단순 정보 제공을 지속함 ▪ (중3) 잦은 상담자 변경에도 불구하고 목표에 대한 구체적 탐색을 칭찬하기도 하고 인문계로 진학 변경에 대한 지지 및 중학교 단계에서 할 수 있는 것들을 먼저 할 것을 권유하는 노력을 함 ▪ (고1) 진로에 대한 많은 고민을 하고 있는 것에 대한 칭찬과 지지를 했으나 이용자와 공동목표 설정을 하지 못하고 추가 상담 없이 사례종료

54회기 사례는 가장 긴 회기를 3년 동안 신청한 이용자로서 고등학교 2학년(총 25회기)과 3학년(총 26회기)에 상담이 집중된 사례이다. 20회기 사례 A, B와 매우 유사성을 보이는 것은 회기별 진로계획의 변경이 있으며 상담자의 답변에 대한 적절한 상호작용이 없이 이용자 중심의 궁금증을 지속적으로 질문하고 있

다는 점이다. 중간 중간 자신의 집안사정 및 성적 등의 현실적 고민과 이상적 희망사이에서의 진로타협을 고민하고 있으나 이에 대한 적절한 개입이 생략된 채 요청하는 질문에 한정된 답변만이 제공되고 있어, 상담자가 진실로 이용자를 도와주려는 진정성 의도에 훼손될 수 있음에 우려를 엿볼 수 있었다. 54회기 뿐 아니라 20회기의 2개 사례도 마찬가지로 마지막 회기에서 상담자에 대한 마무리 인사 혹은 그동안 상담에 대한 피드백 없이 일방적으로 상담을 그만둔 부분에서 이용자가 온라인 상담을 통하여 도움을 받고자 하는 것과 전문 상담자와의 상호 의사소통을 통한 문제해결을 애초부터 기대하지는 않는 것인지 등의 의문을 남긴다.

<표 IV-12> 54회기 사례 요약

구 분		내 용
시기	고등학교 1학년(1~3회기) 총 3회기	<ul style="list-style-type: none"> 국어교육과 진학 정보 일어교사→공무원 관심 안정적/과시적 진로 초점
	고등학교 2학년(4~28회기) 총 25회기	<ul style="list-style-type: none"> 입시와 불안감 호소 자신의 상황에 적합한 의사결정 호소 고졸취업→실내건축디자인→사회복지과→위탁과정→세무/회계 등
	고등학교 3학년(29~54회기) 총 26회기	<ul style="list-style-type: none"> 물리치료학과→보건계열→치위생과→방사선과→진로타협으로 진로 대안 축소→즉집계 입시정보 요청 3년 내내 성적에 대한 걱정(실천 행동 무변화) 전문가 의존적 행동 양식으로 파악 국어, 글쓰기, 작가에 대한 지속적 흥미 확인
영역별 이용자 특징	진로계획 및 의사결정	<ul style="list-style-type: none"> 자신에 적합한 진로의사결정
	심리적 지원	<ul style="list-style-type: none"> 불안 및 자신감 부족
	기타	<ul style="list-style-type: none"> 13회기: 기초학습능력 21회기: 진로계획 수정
특성	이용자	<ul style="list-style-type: none"> 안정적/과시적 태도 및 쉽게 가려는 태도 전반적 자신감 부족 및 자기생각에 대한 확인과 지지 요청 현실 vs. 희망에 대한 진로타협 고민, 바람(intention)과 행동(action) 괴리 태도/행동 변화 찾기 어려움. 동일한 진로문제 고민의 되풀이
	상담자 반응	<ul style="list-style-type: none"> 대체로 요청 질문에 대한 충실한 정보적 중심 답변 - 충실한 Q&A(60%) - 충실한 Q&A + 정보원 안내(직접 탐색 촉진을 위한) (30%) - 충실한 Q&A + 정보원 안내 +지지/공감(10%) 문자 행간의 지지, 진로타협, 불안감 등의 이용자 심리적 지원 생략 긴 회기를 다름으로 인한 상담자 소진 및 도움이 된다는 확신 저조

V. 결론 및 제언

1. 결론

■ 10년 온라인 진로상담 양적 데이터 분석 결과

이 연구는 2009. 1. 1 ~ 2018. 12. 31까지 10년간 커리어넷 온라인 진로상담 사례 총 155,650건, 그리고 10년간 누적 온라인 진로상담 이용자 총 130,246명을 대상으로 양적 데이터를 분석하였다. 성별 상담신청건수를 살펴보면 여성 이용자가 전체의 65.9%를 차지하여 남성 이용자 34.1%에 비하여 높은 비율을 보였다. 이는 여성 이용자들의 문자·언어 사용 친근성, 전문가를 통하여 진로문제를 해결하고자 하는 전문가 의존 심리 등이 남성 이용자에 비하여 높은 경향성으로 해석할 수 있다. 이용자 유형별 상담신청 건수를 살펴보면, 고등학생 50.8%(79,067건), 중학생 31.7%(49,392건) 순으로 나타났으며, 이러한 추이는 매년 유사하였다. 연도별 상담 신청 동기를 살펴보면, 자발적 상담 신청 경우가 전체의 79.8%(124,190건)로 나타나 대부분의 이용자는 자발적으로 온라인 상담을 이용하는 것임을 알 수 있었다. 회기별 진로상담 이용은 1~2회기 경우가 전체 83%를 차지하고 3~54회기까지의 장기 상담 이용은 전체 17%를 차지하여 커리어넷 온라인 진로상담의 대다수 이용자는 1~2회의 단기 이용자임을 알 수 있었다. 연간 지속 상담 이용자를 살펴보면, 1년 기간 안에 이용한 경우가 84%(130,749건), 2년 기간 동안 연 1회 이상 이용한 경우가 11.7%(18,180건)으로 나타났으며, 가장 긴 기간 동안 지속적으로 이용한 기간은 7년 동안 총 14건을 이용한 1명의 사례가 있었다. 10년간 커리어넷 온라인 진로상담의 문제유형을 대분류 수준에서 살펴보면, 전체 문제유형 분류건수 273,709건²⁾ 가운데 '진로정보탐색' 39.7%(108,550건), '자기이해 및 탐색' 24.3%(66,516건), '진로계획 및 의사결정' 17.7%(48,494건), '심리적 지원' 16.1%(44,150건) 순으로 나타났다. 상담 문제 유형을 중분류 수준에서 살펴보면, 1순위 '직업정보'(20.0%), 2순위 '자신에게 맞는 직업·학과'(14.5%), 3순위 '불안 및 자신감 부족'(10.5%), 4순위 '학교·학과정보'(9.7%), 5순위 '자기 특성 파악'(9.6%)으로 나타났다. 이는 이용자들이 '직업정보', '자신에게 맞는 직업·학과', 그리고 '불안 및 자신감 부족' 분야의 상담

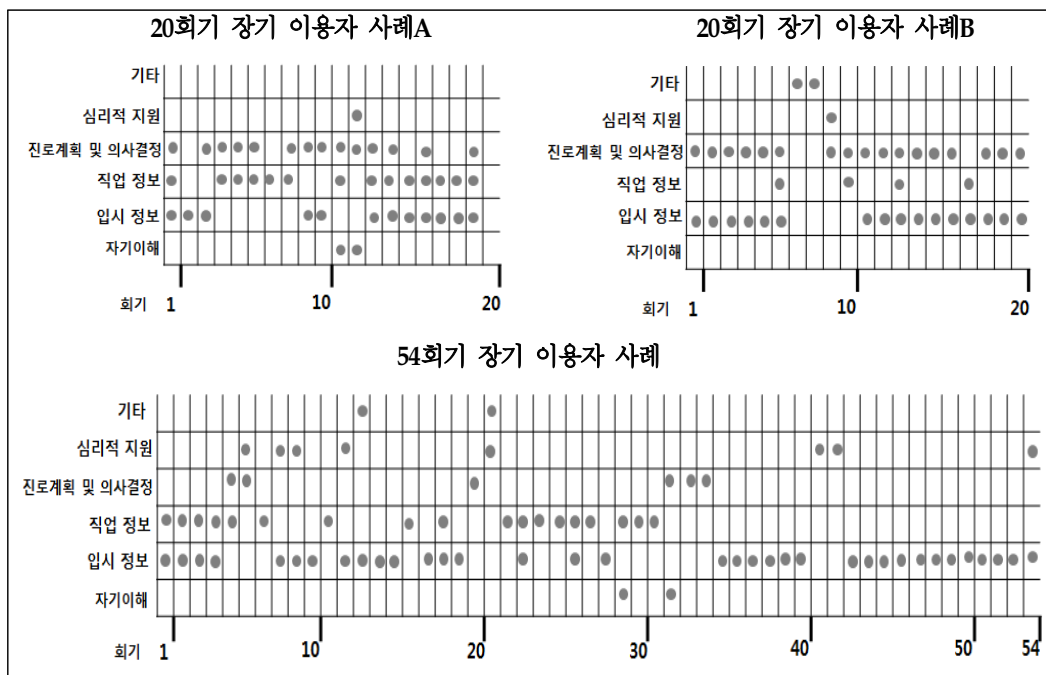
2) 진로상담 문제유형은 한 개 사례에 최대 3개까지 중복 체크할 수 있어, 실제 상담건수보다 높게 나타남.

신청으로 단순한 정보에 대한 질문만큼 자신의 특성에 적합한 구체적 맞춤형 정보를 요구하며, 진로에 대한 불안과 자신감 부족을 호소하고 있음을 알 수 있다. 유사하게 커리어넷 온라인 진로상담의 연도별 상담 문제유형의 추이도 10년간 지속적으로 4개의 대영역 중 1위로 '진로정보탐색'이 차지하였다. 23개 중영역 수준에서 살펴보면, 시간이 흐를수록 한 영역에 집중되던 경향이 다양한 하위 중영역으로 분산되는 모습을 볼 수 있었다. 특징적인 것은 [4. 심리적 지원] 영역이 전반적으로 과거에 비하여 그 비중이 빠르게 높아지는 추세를 보이며, 특히 '불안 및 자신감 부족'은 과거에 비해 많이 상승하고 있음을 주목할 수 있다. 이는 온라인상담 이용자 대다수를 차지하는 청소년들이 자신의 진로에 대한 불안과 자신감 부족을 강하게 체감하고 있다는 결과로 이에 대한 온라인 상담에서의 효과적 개입 전략 마련이 필요하다. 진로교육 정책발전을 3단계로 구분하여 이용자 상담 문제유형의 변화추이를 분석한 결과, 과거(2009~2013)에는 상담 문제유형간 그래프의 간격이 상하 넓게 퍼져있었다면 현재로 올수록 상하 간격 차이가 감소·수렴하는 모양으로 변화하고 있음에 주목할 수 있다. 여전히 가장 비중이 높은 문제유형이 '직업정보'이고, 그 다음이 '자신에게 맞는 직업·학과'인데, 과거에는 이 두 가지 문제유형이 독점적인 비중을 차지했다면, 현재로 올수록 그 비율이 줄고 20% 이내에서 비교적 고르게 모든 문제유형이 다루어지고 있는 점이다. 이는 진로교육정책이 1~3단계로 강화될수록, 온라인상담의 이용자들이 받아들이는 진로교육의 성과 혹은 인식 변화가 간접적으로 투영된 결과로 해석될 수 있다. 즉, '진로교육'이 과거에는 진학지도와 취업(직업)지도의 두 영역을 크게 강조하였다면 진로교육 정책이 체계화·구체화·전문화·장기화되면서 이용자들은 자신의 진로문제를 단순 이분법적 관점에서 탈피하여 흥미, 가치관, 의사결정, 심리 등의 세부 내용으로 확장하고 있음이 진로상담 문제유형으로 투영되고 있다는 해석이다. 하지만, 양적으로 여전히 대다수는 1-2회 단기이용자(83%)이며, 고등학생(50.8%), 여성(65.9%)이 차지하며, 단순 진로정보(1순위)에 대한 높은 요구가 있음을 확인하였고, 이는 전반적인 10년간 흐름 안에서 동일한 경향을 보였다.

■ 장기 이용자 3사례의 질적 데이터 분석 결과

이 연구에서는 전체 17%에 해당되는 장기이용자들 중 특징적인 3명의 사례를 선정하여 질적 데이터 분석을 시도하였다. 최장회기에 해당되는 54회기 1명

의 여학생 사례와 이전 회기에 비하여 현저하게 줄어드는 이용자 분포도의 경계에 위치한 20회기 사례에 해당되는 2명의 남학생 사례를 분석하였다. 아래 그림은 회기별 상담유형의 변화 추이를 보여주고 있다. 대체적으로 상담의 회기가 진행될수록 이전 문제가 해결되며 「자기이해 → 정보 → 진로계획·의사결정」과 같은 단계별 진로성숙으로 변화(우향 수직) 할 것이라는 기대와 달리, 아래 [그림]과 같이 시간이 경과하여도 동일한 문제유형에 대한 질문을 보이는 수평적 형태의 경향성을 확인할 수 있었다. 20회기 장기 이용자 A와 B사례의 경우, 매회기 거의 동일한 문제를 질문하였으며, 54회기 사례의 경우도 유사한 경향을 보이고 있다. 다만, 학년이 올라갈수록 대학 입시정보에 집중하고 있어 표면적으로는 상담 초기(1회기) 시점과 유사하게 입시정보를 질문하고 있는 것으로 나타나지만, 상담의 세부 내용에서는 차이를 보였다.



[그림 V-1] 장기 이용자 3인의 사례 회기별 요약 그래프

이와 같은 장기 이용자의 질적 분석 결과를 종합하면 이용자의 호소문제 측면과 이를 응답하는 상담자의 반응양식 측면으로 구분할 수 있다. 온라인 진로상담 이용자 호소문제의 특징을 살펴보면 첫째, 이용자의 유사한 진로문제의 되풀이화이다. “부모님께서 남에게 이야기하기 창피하지 않은 진로가 무엇일까요?”, “퇴근 시간 정확하고 제 시간을 활용할 수 있는 직업은?” 등과 같이 회기가 거듭 될수록 이용자가 한 단계씩 전진하는 진로성숙 문제 호소를 예측하

였으나 챗바퀴 도는 동일한 문제를 제기하는 경향성을 볼 수 있었다. 이는 이용자가 학년과 회기를 거듭할수록 자주 변경하는 진로계획에도 기인하며, 이용자 스스로가 자기이해 정보와 외부 환경 정보에 기초한 합리적 의사결정을 내리지 않는 즉흥적 진로계획에서 그 원인을 찾을 수 있다. **둘째, 진로상담자의 의존적 성향이다.** 장기 이용자들은 공통적으로 스스로 자신이 직업·학과·입시 등의 정보를 탐색하고 궁금한 점을 질문하기 보다는 우선적으로 상담자에게 질문하며 ‘정답’을 요구하는 경향성을 보인다. 온라인 장기 이용자를 대상으로 자기주도적 진로정보 탐색 역량을 함양하는 진로지도 프로그램의 강력한 개입이 필요한 부분이다. **셋째, 상담자와의 쌍방향 의사소통 대신 일방적 질문으로 일관되는 경향성이다.** 온라인 공간에서 문자만으로 서로를 노출시키는 상담 장면에서 상담자의 응답 내용에 감사하고 이전 회기와 연계된 깊이 있는 질문을 요청하기 보다는 이전 회기와의 연계 자체를 시도하지 않으며, 때론 매회가 새로운 회기와 같다는 특징을 보이고 있다. 매 회기별 시간적 간격의 차이가 있다 하더라도 이용자들은 단순하고 즉흥적이며 당장 궁금한 정보를 중심으로 질문하며, 상담자 역시 이전 회기와 달라진 질문에 ‘왜 그럴까요? 이유를 설명해 주시겠어요?’ 등의 시도를 생략하고 있음이 온라인 진로상담에서 확인되었다. 마지막, 각 회기가 연계된 지속성을 갖기 보다는 **매회 단기상담과 같이 이용자 중심 일방적 정보를 요청하는 특징이다.**

마찬가지로 이용자의 특성에 응답하는 상담자의 반응양식을 살펴보면 다음과 같이 요약할 수 있다. **첫째, 이용자 요구 질문에만 충실한 정보를 제공하고 있다.** 이러한 특성은 「환영인사 → 이용자 고민 해석 → 정보제공 → 마무리 인사 → 재상담 필요시 이용 안내」이라는 기본 틀의 기계적 답변이 될 수 있음에 유의가 필요하다. 이러한 기계적 답변은 특히 3회 이상 장기로 상담을 신청하는 이용자에게 이전 회기에 응답한 내용에 대한 이용자의 의견을 심층적으로 질문해야 하는 상담자 역할을 등한시 만드는 결과를 초래하기도 한다. 단회기 이용자와 다회기 장기 이용자를 대하는 상담자의 역량이 필요한 부분이다. **둘째, 문자 행·줄 간에 숨어있는 의미(예: 저는 줌..., ππ 등)를 통하여 이용자를 깊게 이해하려는 노력이 부족하다.** 3년이란 고등학교 기간 동안 총 54회기 방문한 이용자는 첫 회기부터 마지막 회기까지 한 문장 혹은 드문드문 ‘글쓰기를 좋아하여 작가가 되고자 하는 희망’을 표현하고 있었으며, 이러한 개인적 특성은 지난 10년간 커리어넷 최다회기 이용자가 될 수 있는 요인이기도 하였다. 하지만 이러한 이용자의

숨어있는 진로 희망사항은 대학입시, 취업 등 현실적 문제로 묻혀버렸고, 상담자는 매번 변화하며 요청하는 정보 제공에만 집중하였다. 셋째, 사용자 진로인식 및 진로성숙을 촉진시키며 총체적 진로개발과정을 이해하려는 노력과 역량의 아쉬움이 있다. 이는 정보를 중심으로 질문하고 제공하는 온라인상에서의 편의성에도 기인할 것이고 개인의 진로성숙을 문자적 의미만으로 촉진 시키는 한계점을 드러낸 것이기도 하다. 이러한 결론은 「되풀이 질문에 매회 다른 되풀이 정보 응답」이라는 아쉬운 결론이다. 이러한 특성은 최장기간 7년 동안 14회 방문한 이용자 사례의 사전분석 결과와도 동일하였다. 최장기간 · 최다회기 이용자의 지난 회기를 깊이 있게 검토하는 노력을 통하여 총체적 진로개발과정을 이해하는 노력과 역량을 필요로 하는 부분이다.

2. 제언

■ 온라인 진로상담 서비스 이용자 특징과 호소 문제 변화에 기초한 전략 개발

이 연구에서는 10년이란 시간 동안 커리어넷 온라인 진로상담을 신청한 이용자에 대한 양·질적 분석을 시도하였다. 양적으로 여전히 대다수는 1-2회 단기 이용자(83%), 고등학생(50.8%), 여성(65.9%)이 차지하며, 단순 진로정보(1순위)에 대한 높은 요구가 있음을 확인하였고 10년간 흐름 안에서 동일한 경향성을 보였음을 분석하였다. 특히 17%에 해당하는 장기이용자의 사례를 분석한 결과 해당 사례들도 상담이 진행될수록 문제 해결과 이용자의 진로성숙이 일어났다고 보기 어려워, 단기상담의 성격을 나타내는 아쉬움이 있었다.

이와 같은 이용자 특징과 호소 문제 변화 등에 기초하여 온라인 진로상담 서비스의 발전과 내실화를 위해 다음과 같은 전략이 논의될 수 있다. 첫째, 대부분의 상담이 주로 1~2회기의 단기상담으로 종료되는 이유를 파악하고 서비스 개선 방안을 마련해야 할 것이다. 커리어넷은 주로 초·중등학교의 진로 수업이나 관련 활동 시간에 교사의 주도 하에 활용되는 경우가 많다. 온라인 진로상담 또한 이러한 활동의 일환으로 이용되는 경우가 많아 한 두 차례 활용하는 것에서 그쳤을 가능성이 높다. 따라서 커리어넷 온라인 진로상담을 이용자들이 주도적으로 활용할 수 있도록 서비스 개선 방안을 마련해보고자 한다. 예를 들면, 진로상담의 각 대상별로 주로 고민하는 진로문제를 유형화하고, 이를 토대로 온라인 진로상담 프로그램 모듈을 개발하여 서비스하는 것이다. '진로를 찾지 못해 고민하는 청소년을 위한 2회기 상담 프로그램', '노력은 하는데도 성적이 오르지 않아 고민

하는 학생을 위한 3회기 상담 프로그램'과 같은 일련의 고안된 상담 모듈을 개발하고, 이러한 상담 프로그램을 이용하여 좀 더 체계적인 질문과 상호작용을 통해 이용자의 진로상담 만족도를 높이고, 향후의 이용도 촉진할 수 있도록 서비스 개선 전략을 마련해볼 필요가 있다. 둘째, 대상별 진로상담 이용률의 변화 추이를 살펴보고 이에 대한 서비스 전략을 마련해야 할 것이다. 초등학생의 경우 매년 이용률이 감소되는 추세이다. 커리어넷 진로상담은 회원가입 후 로그인을 해야만 이용할 수 있다. 즉, 온라인 진로상담을 신청하려면 반드시 회원가입 후 로그인을 해야만 하는 것이다. 그런데 국내법상 웹사이트 회원가입 시 만 14세 이하는 반드시 보호자의 동의를 받아야만 하는 정책이 도입된 이후 해당 연령 이하 아동의 커리어넷 가입률과 서비스 이용률이 현저히 떨어지고 있다. 따라서 향후 온라인 진로상담 비회원 신청 서비스 등을 도입하는 등 초등학생들의 진로상담 이용 편의를 돕는 방안을 마련해볼 수 있을 것이다. 또한, 대학생·성인 이용자가 점차 증가하는 것과 관련하여 해당 대상에 대한 진로상담 전문성을 갖춘 상담인력을 추가 확보함으로써 이들의 진로상담 요구에 보다 신속하고 전문성 있게 대응하는 전략을 마련해야 할 것이다. 셋째, 장기상담을 관리하고 이용자의 성숙을 이끌 수 있는 상담자 전략 탐색과 이에 대한 연수가 필요하다. 문자로만 진행되는 온라인 진로상담의 한계와 특징을 반영하면서 이용자의 문제해결을 도와줄 수 있는 상담자 전략을 개발하고 연수에 반영해야 할 것이다. 넷째, 이용자들에게 '맞춤형 진로정보'를 제시할 수 있는 방안 마련이 필요하다. 지난 10년간의 데이터를 양적으로 분석한 결과, 진로정보를 요구하는 상담 신청 비율이 항상 가장 많았지만, 다른 영역에 대한 상담 신청(특히 자기이해)과의 간극이 좁아지고 있다. 또 장기이용자 사례에서도 자신의 특정한 상황에 적합한 진로정보를 요구하는 내용이 존재하였다. 이는 이용자들이 점차 '자신에게 맞는' 진로정보를 요구하고 있다는 결과이며, 이러한 요구를 반영한 온라인 진로상담 서비스 개발이 필요하다. 다섯째, 불안 및 자신감 부족을 효과적으로 다룰 수 있는 상담자 전략 개발 및 진로교육 정책 대안 마련이 필요하다. 양적 분석 뿐 아니라 질적 상담 내용 분석에 있어서 이용자의 불안과 자신감 부족에 대한 상담 요구는 공통적으로 발견되었다. 특히 10년간 추이를 보았을 때 앞으로 해당 영역에 대한 요구는 지속적으로 증가할 것으로 보여, 방안 마련이 필요하다.

■ 전국형 온라인 진로상담 효율화를 위한 커리어넷 AI형 커리어닥터(가칭) 개발

지난 10년간 커리어넷 온라인 진로상담의 대다수가 1-2회 이용자이며 단순 정보 요청이 1순위임을 고려할 때, 현재 커리어넷에서 제공하는 전반적인 온라인 진로상담 체제를 개편할 필요성이 제기된다. 이는 매년 3만건 정도의 온라인 진로상담이 전체 대한민국 초·중등학생의 1% 미만에 해당되는 수치이기도 하며, 온라인 진로상담위원을 활용하여 노동집약적으로 상담을 제공하는 시스템의 한계를 극복하기 위하여 ICT를 활용한 스마트 지능형 상담으로 전환할 것을 제안한다. 현재 커리어넷은 다양한 진학 및 직업에 대한 데이터베이스를 가지고 있으며 이러한 빅데이터를 적극 활용한다면 AI형 커리어닥터(가칭)가 실시간·문자와 음성 서비스로 매년 3만 건 이상의 이용자 진로상담을 소화할 것이다. 이를 위하여 AI형 커리어닥터 시스템 디자인 및 타당성을 위한 사전 연구가 수행되어야 한다.

■ 국가-지역진로교육센터 협업을 통한 온라인 진로상담 효율화 정책 전환

동시에 한국직업능력개발원 진로교육센터가 20년간 축적해온 커리어넷 온라인 진로상담의 노하우를 각 시도교육청(지역진로교육센터)에 보급·확산하여 지역단위 온라인 진로상담시스템이 정착되는 강력한 정책적 지원이 필요하다. 젊은 세대로 갈수록 텍스트 중심 서술방식의 의사소통을 지향하지 않으며, 온라인 상담은 이용자가 답변을 하염없이 기다리는 등 매력도가 떨어질 수 있다. 따라서, 1주일~10일 기간에 제공하는 커리어넷 정보 제공 중심의 상담을 실시간 문자와 음성서비스로 전달 가능한 AI형 커리어닥터로 대체하는 정책적 전환이 필요하다. 이때, 국가와 지역수준에서의 적절한 역할분담과 협업이 필요하다. 국가수준에서는 커리어넷을 통하여 전 국민 대상의 정보중심 상담서비스를 제공하고, 각 지역 온라인 진로상담서비스가 정착될 있도록 필요한 온라인 진로상담 연수 및 지역진로교육센터간의 상담자 네트워크 등을 담당하는 역할로의 자리매김 정책이 필요하다. 아울러 국가진로교육센터의 R&D 인력을 활용하여 점차 증가하는 청소년들의 심리적 지원과 불안감을 최소화 할 수 있는 개입하는 상담 도구(tool)에 대한 연구·개발하여 지역으로 보급·확산하는 노력도 필요하다. 또한, 모든 상담에서 이용자가 보이는 '현실(성적·가정환경 등)과 희망'사이에서, 그리고 이용자의 '바람(intention)과 행동(action)' 사이의 괴리감에서 지혜롭게 진로타협을 하도록 도와주는 개입 프로그램의 개발도 필요하다. 진

로타협이란 진로의사결정 과정에서 개인의 특성과 기회, 혹은 자아개념과 현실 간의 간극으로 인해 발생하는 과정을 조정하고 진로장벽의 현실적 제한 속에서 개인이 실현 가능한 대안을 수용하도록 조정하는 과정이라 할 수 있다. 이 연구에서 확인하였듯이 최다회기인 54회기 이용자의 변화무쌍한 진로 목표 변화는 끊임없이 진로타협을 시도한다는 방증일 수 있다. 이들의 진로문제에 무의식적으로 숨겨진 진로타협을 도와줄 수 있는 자기주도적 온라인 진로타협 프로그램이 개발된다면 이용자는 스스로가 자신의 진로 문제를 타협하고 자신의 진로문제를 명료화·초점화하면서 발달 단계에 적합한 진로성숙으로 이끌 수 있을 것이며, 국가 수준의 R&D 역할로 강화될 부분이다. 마찬가지로 17개 시도에 설치된 지역진로교육센터에서는 지역 수준의 온라인 진로상담 서비스가 체계화 되도록 시스템을 정비하고 지역마다의 특성화된 청소년 진로문제에 맞춤형 효율적 온라인 진로상담이 실천되어야 할 것이다. 이러한 과정에서 필요한 상담전략·노하우 방법 등은 국가수준과 협업하여 지원되도록 국가의 온라인진로상담 정책의 전환이 필요하다.

■ 이용자의 진로문제 해결을 촉진하는 상담 전략 제언

지금까지 살펴본 연구 결과, 상담자가 온라인 진로상담을 보다 효과적으로 수행하기 위해서는 **온라인 진로상담의 전략을 다음과 같이 상세하게 제시하고, 상담자 교육 및 슈퍼비전을 통해 해당 기법을 충분히 숙지하여 실제 상담 장면에서 적용하는 상담자 스스로의 노력도** 필요하다.

온라인 진로상담은 기법은 ‘명료화’, ‘감정 반영’, ‘공감 표현’, ‘재구조화, 긍정화’, ‘질문’, ‘해석’, ‘정보 및 조언 제공’, ‘강점자원 탐색 및 실천행동 촉진’, ‘실천과제 부여’의 9가지로 나뉘볼 수 있다. 이를 각 상담사례에 맞게 적절하게 적용한다면 이용자가 자신의 진로문제를 해결해나가는 과정에 효과적으로 개입할 수 있을 것이다. 각 기법을 어떤 경우에 사용하고, 어떻게 사용하는지에 대해 아래의 표에 제시하였다.

<표 V-1> 온라인 진로상담의 주요 기법

상담방법	어떤 경우에 사용하나?	어떻게 사용하나?
명료화	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이용자가 호소한 문제를 보다 분명하고 구체적으로 드러내고, ▪ 상담에서 다룬 핵심문제를 확인하여 상담의 방향과 내용을 구조화하기 위함. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이야기 재진술(이용자의 이야기를 그대로 다시 진술) : ~~에 대해 알아보는 중이군요? ▪ 의미 재진술(이용자가 한 말의 의미를 상담자의 말로 바꾸어 진술) : ~~라고 느끼는 듯합니다.

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

상담방법	어떤 경우에 사용하나?	어떻게 사용하나?
	<ul style="list-style-type: none"> 주요, 이용자에게 인지적 자극을 주기 위해 사용함. 	<ul style="list-style-type: none"> 초점 맞추기(특정한 내용이나 주제를 집중하여 부각) : 주로 ~~에 대한 것을 고민하고 있는 것 같아요. 요약(지금까지의 이야기를 정리) : 지금까지의 내용을 정리해보니, ~~인가 봅니다.
감정반영	<ul style="list-style-type: none"> 이용자가 자신의 감정을 다시 한 번 명확하게 경험하게 하고, 스스로를 긍정적으로 지각하고 수용할 수 있도록 하기 위함. 주요, 이용자에게 감정 자극을 주기 위해 사용함. 이용자가 상담자로부터 충분히 이해받고 있다고 느낄 수 있도록 분명한 언어로 표현해야 함. 	<ul style="list-style-type: none"> 감정 파악 : 이용자가 사용한 단어, 이모티콘, 진술의 표현방식 등을 토대로 이용자가 느끼는 감정을 면밀하게 살펴 봄. 현저한 감정 선별 : 그 중 두드러지는 주된 감정을 골라냄. 감정의 반영 : 주된 감정을 가설적으로 표현함. ‘~~로 인해 크게 실망감을 느낀 것 같습니다.’, ‘~~하다고 생각하니 점점 초조해지나 보군요.’
공감 표현	<ul style="list-style-type: none"> 공감이란 상담자 자신의 관점과 가치관에 영향 받지 않고, 다른 사람의 세계로 들어가는 것을 말함. 이용자가 상담자로부터 충분히 이해받고 있다고 느낌으로써, 심리적으로 안정과 위안을 갖도록 하기 위해 사용함. 상담자가 이용자와 긍정적 관계를 맺고, ‘작업동맹(working alliance)’을 촉진하는 데 도움을 줄 수 있음. 	<ul style="list-style-type: none"> 감정에 민감하게 반응하는 표현 제공 : 이용자의 행동보다는 감정과 심리에 민감하게(이용자가 느낄 수 있도록 티가 나게) 반응하는 진술. ‘~~한 상황이 되니 얼마나 낙심했을지 충분히 이해가 되네요.’ 행동에 공감적 반응을 하게 될 경우, 자칫하면 해당 문제행동을 정당화하게 되는 결과를 낼 수 있으므로 주의할 것. ‘00님이 집을 뛰쳐나온 것이 충분히 이해가 됩니다.’
재구조화 긍정화	<ul style="list-style-type: none"> 새로운 언어적 표현 기법을 사용함으로써 이용자들이 자신의 세계를 재인식하고, 재조직할 수 있도록 돕기 위해 사용함. 	<ul style="list-style-type: none"> 재구조화(어떤 특정한 행동을 바라볼 때 사용하는 참조체계를 변화시키는 방법) : ‘고2인데 아직까지도 진로를 못 찾고 있으니 제가 정말 한심해요’ → ‘자신의 진로를 찾기 위해 포기하지 않고 노력하는 자세가 정말 보기 좋습니다.’ 재명명화(이용자에게 보다 덜 위협이 되는 방식으로 명명을 변경하는 방법) : <ul style="list-style-type: none"> 정신분열증 → 조현병 게임 중독 → 게임 과의존 반항 → 자기 표현 실패자 → 도전자
질문	<ul style="list-style-type: none"> 이용자의 상황에 관해 구체적인 사실을 파악하기 위해 사용함. 온라인 상담에서는 즉각적인 문답을 할 수 없으므로 주로 다음의 상황에서 이용자가 자신의 상황을 인식하게 하기 위해 사용함. 이용자의 진술 중 서로 모순되는(일치되지 않는) 내용이 있을 때 이전 회기의 내용과 이번 회기의 내용 간에 개연성이 없을 때 이용자의 바람과 실천행동 간에 차이가 있어 이를 자각시키고자 할 때 	<ul style="list-style-type: none"> 의문이 드는 사항에 대해 질문 : ‘00님은 지난 상담에서는 @@에 관심이 있다고 했는데, 지금은 %%에 대해 탐색하고 있군요. 꿈이 바뀐 것인가요?’ 모순(불일치)되는 점을 직면하기 위한 질문 : ‘00님은 00대학교 00학과에 가는 진학하는 것을 목표로 선생님과 6개월이 넘도록 계속 상담을 해오고 있죠? 그런데, 선생님이 보기에 00님은 목표를 이를 만큼 열심히 노력은 하지 않는 것으로 보여요(그렇게 생각하는 근거 제시). 목표가 있는데도 노력하지 않는 특별한 이유가 있나요? 00님이 노력하는 데 방해가 되는 요인은 무엇인가요?’
해석	<ul style="list-style-type: none"> 이용자가 자신의 사고, 감정, 행동의 이유를 이해하고, 그 근원을 통찰할 수 있도록 도움을 주기 위해 사용함. 	<ul style="list-style-type: none"> 사고, 감정, 행동의 이유 설명 : 상담자가 파악한 이유를 가설적으로 표현함. ‘~~가 되는 것이 꿈이라고 하지만, 실제 아무런 노력도 하지 않는 이유는 00님이 진심으로 바라는 꿈이 아니기 때문이라서 그런 것은

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

상담방법	어떤 경우에 사용하나?	어떻게 사용하나?
정보 및 조언 제공	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이용자가 어떤 문제로 인해 막혀 있거나, 어떠한 방향으로 나가야 할지 막막해질 때 이용자의 통찰을 유발하고, 문제 해결의 촉진제 역할을 하기 위해 사용함. 	<p>아닐까요? (이후, 그렇게 생각하는 근거 제시)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 자료, 자원 안내 : 호소 문제를 해결하는데 도움이 되는 내용을 이용자가 이해할 수 있도록 쉽게 안내 ▪ 사실이나 의견 제시 : 구체적인 근거를 들어 설명. 의사결정 문제에서는 중립적인 입장에서 각 선택지별 장단점을 유사한 비중으로 제공 ▪ 추가 정보원 및 탐색 방법 안내 : 이용자 스스로 추가적인 관련 정보를 탐색할 수 있도록 정보원과 탐색 방법을 구체적으로 안내
강점 자원 탐색 및 실천행동 촉진	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이용자가 자신의 문제를 스스로 해결해나갈 수 있도록 돕기 위하여 이용자가 보유한 자원을 탐색하여 활용할 수 있도록 지지하고, ▪ 이용자의 목표(바람, 기대)와 실천행동 간에 차이 가 있을 때, 이를 인식하여 극복해나갈 수 있도록 돕고, 목표 기반 행동을 촉진하기 위해 사용함. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 현실치료 기법 : 이용자의 목표 탐색, 현재의 실천행동 분석, 행동의 평가, 향후의 계획 수립 과정을 거쳐 목표에 기반한 행동을 탐색하고 촉진함. ▪ 해결중심상담 기법 : 이용자의 상황 및 문제행동에 맞추어 4가지 질문 기법(척도, 대처, 예외, 기적)을 적절히 사용함으로써, 이용자의 자원을 찾아내고 문제해결력 향상을 지원함. ▪ 합리적정서행동치료 기법 : 이용자가 가진 부적응적 부정적 감정을 적응적 부정적 감정으로 전환하여 문제에 합리적으로 대처할 능력을 촉진시킴.
실천과제 부여	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이용자의 실천행동을 촉진하고, 상담 과정에서 이용자가 기여할 수 있는 부분을 제공함으로써 성취경험을 갖고, 문제해결력을 키워나갈 수 있도록 돕기 위해 사용함. ▪ 무조건 상담자에게 의존하여 정보를 얻거나 문제 해결방안을 찾으려는 이용자와의 작업동맹을 형성하는 데 필요한 과정임. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이용자의 능력 대비 적정 수준 난이도의 과제 제시 : 이용자의 능력 수준을 고려하여 적절한 수준의 난이도(어려움, 긴장 등)가 수반되는 과제를 제시함(역 U형 가설 참고). ▪ 긍정형, 행동형 행동 제안 : 문제를 해결하는데 도움이 되는 구체적 행동 제안 <ul style="list-style-type: none"> - 긴장하지 마라 → 침착하라 - 그 일을 자주 신경 쓰지 마라 → 그 일이 머리에 떠오르면 '그만' 을 외치고 머리를 흔들어라. 그 즉시 자리를 떠나 다른 활동(물을 마시는 등)을 하라.

참고문헌

- 서선아, 한재희 (2016). 청소년 사이버상담자의 심리적 적응과정 분석. 상담학연구, 17 (4), 21-36.
- 양미진, 유혜란, 서선아, 박성륜, 김경화, 유준호(2015). 사이버상담 성과에 대한 개념도 연구, 청소년상담연구 23, 121-138.
- 여성가족부·한국청소년정책연구원(2018). 2018 청소년백서
- 이지연, 정숙영, 방혜진 (2007). 진로정보센터운영(2007): 지역 사이버상담의 체계적 운영 및 전문성 지원. 서울: 한국직업능력개발원.
- 이지연, 정숙영, 방혜진 (2009). 사이버 진로상담 장기내담자 유형 및 효과적 상담 접근 방식 探索. Working Paper 2009-5, 한국직업능력개발원.
- 이지연, 정숙영, 방혜진 (2010). 커리어넷 사이버 진로상담 내담자의 상담 만족 및 반응 분석. Working Paper 2010-1, 한국직업능력개발원.
- 이지연, 장현진, 김나라, 방혜진, 이윤진, 박은규, 김재희 (2015a). 「진로길잡이: 학생의 진로상담(지도) 유형 진단을 위한 안내자료」. 교육부·한국직업능력개발원
- 이지연, 장현진, 김나라, 방혜진, 이윤진, 박은규, 김재희 (2015b). 「진로솔루션: 학생의 진로상담(지도)을 도와주는 매뉴얼」. 교육부·한국직업능력개발원
- 한국직업능력개발원(2010). 커리어넷 온라인 진로상담 역량 강화 연수 자료집
- 한국직업능력개발원(2015). 2015년도 진로교육센터 운영사업
- 한국직업능력개발원(2017). 커리어넷 온라인 진로상담 역량 강화 연수 자료집
- 한국직업능력개발원(2019). 커리어넷 온라인 진로상담 역량 강화 연수 자료집
- Lieblich, A., Tuval-Mashiach, R., & Zilber, T. (1998). Narrative Research: Reading, Analysis, and Interpretation. Thousand Oaks: Sage Publications.

〈부록 1-1〉 진로상담 20회기 사례A 종합 분석 자료

단계	중학교 3학년(2012) 총3회기(1-3)	고등학교 1학년(2013) 총 7회기(4-10)	고등학교 2학년(2014) 총 3회기(11-13)	고등학교 3학년(2015) 총 7회기(14-20)
주요 고민	<ul style="list-style-type: none"> - 공업고등학교 진학 및 특별 전입 조건문의 - 꿈이 선택엔진 관련 직업임을 밝힘 - 대학 진학을 안 하고 원하는 직업 가질 수 있는지 문의(1회기) 	<ul style="list-style-type: none"> - 서울공고 정밀기계과에 진학 * 조선업 관련직 문의(4-7회기) - 조선업 관련 자격증 및 특수파동 문의 - 대학을 가지 않고 취업할 수 있는 조선업 관련직 문의 * 기계정비 직업으로 관심분야 확대(8회기) * 산취업후취업체도 관심(9회기) * 항공전문학교로 관심 전환(10회기) 	<ul style="list-style-type: none"> * 관심사에 큰 변화(11-12회기) - 적성검사 결과(언어능력)와 쉽게 질리는 성격을 바탕으로 가질 수 있는 직업 문의 - 검사 결과의 추천직업 중 관심직업 문의 - 진로에 대한 총체적 고민(자격증 시험 낙방, 기계에 재능도 흥미도 없음) - 이미 특성화고 2학년, 실패하는 것이 두려움 * 원래 관심사로 돌아옴(13회기) - 항공전문학교 추천 문의 - 공항에서 일할 수 있는 직업 문의 	<ul style="list-style-type: none"> * 항공정비를 배워 공군에 들어갈 수 있는 방법 문의(14-16회기) - 인하공대 국방부 e-MU항공기계과 관심 본인이 e-MU 지원 가능하지? * 부사관 특별전형 문의(17-19회기) * 진로변경에 대한 총체적 고민(20회기) - 부사관이 아닌 경찰 준비 혹은 제대로 진로 변경 고민
주요 응답	<ul style="list-style-type: none"> - 지난 회기 내용 요약 및 이번 상담 구조화 - 이용자의 고민에 공감 - 이용자의 질문에 충실한 응답 - 답변 및 진로진학상담생년과 상담 권유 	<ul style="list-style-type: none"> - 지난 회기 내용 요약 및 이번 상담 구조화 - 이용자의 질문에 충실한 응답 (특수직업 및 자격증에 관해서 커리어넷에서 정보 제공하는 것에 한계 있음을 밝힘) - 부모님, 답임 및 진로진학상담생년과 상담 당부(강조) 	<ul style="list-style-type: none"> - 지난 회기 요약 및 이번상담 구조화 - 질문 내용에 답변 및 올바른 진로 설정을 위한 팁? 충고? 제언 * (12회기) 2012년부터 상담 내용 종합하며 진로로 혼란스러운 이용자의 마음 이해하고 반영 - 핵심 고민(자격증 낙방)에 직면시키고 위로 - 충분히 새로운 진로를 찾을 수 있음을 격려 - 하지만, 거기에서도 똑같은 고민이 있을 것임 - 실패에 대한 두려움 극복이 필수적임을 강조 * (13회기) 원래의 관심사로 돌아온 것을 언급하며 질문에 충실한 응답 제공 - 전문학교보다 교육부 인가 받은 인허공업 전문대학 항공기계과 진학을 추천 	<ul style="list-style-type: none"> - 이번 상담 구조화 - 정보 제공 위주의 답변 - (16-19회기) 질문에 소극적으로, 맥락 없이 답변 - (20회기) 이용자가 궁금해 하는 정보에 대한 답변만 제시, 진로고민 외면
특성	<ul style="list-style-type: none"> - 공정한 내용을 단편적으로 질문 - 내용적으로는 1-3회기 연계된 질문 	<ul style="list-style-type: none"> - 매 회기 관심분야가 달라짐(진로선택고민) - 대학에 진학하지 않고 취업할 수 있는 직업을 여러 번 강조해서 질문하다가 산취업 후진학에 관심 갖다가 전문학교 관심 이동 	<ul style="list-style-type: none"> (12회기) - 진로 관심사가 변화하게 된 원인: 자격증 시험 낙방, 흥미, 적성 없는 것 같음 이 드러남 - 처음으로 자신의 진로에 대한 불안, 자신감 없는 복잡한 심리적 상태를 털어놓음 	<ul style="list-style-type: none"> - 이전(13회기)회기 상담담변내용을 반영하여 진로 설정함. - (16회기)이전보다 질문이 구체적이고 진로에 대한 적극적인 태도가 느껴짐 - 본인의 진로를 구체화하기 위한 질문을 하고, 1차적 정보는 홈페이지에서 찾아 보고 질문함. - (20회기)개인적인 이야기를 꺼내며 깊은 진로고민을 토로함. 진로 불안과 혼란을 보임.

커리어넷 온라인 진로상담 경험 및 특성 분석(2009-2018) (이제연 외)

단계	중학교 3학년(2012) 총3회기(1-3)	고등학교 1학년(2013) 총 7회기(4-10)	고등학교 2학년(2014) 총 3회기(11-13)	고등학교 3학년(2015) 총 7회기(14-20)
상 담 자	<ul style="list-style-type: none"> - 회기를 거듭할수록 이용자의 질문과 정보를 축적하여 연계된 답변 제공(이용자의 맥락을 이해하고 라포형성을 위한 노력을 함) - 이전 회기에 대한 내용을 꼭 한번 짚은 언급하고 추수관리(?) 실시 - 이용자는 단편적인 정보성 질문을 했지만 진로설계적 측면에서 이용자의 상황을 명료화 - 드러난 질문이 아닌 이면에 존재하는 고민에도 공감 	<ul style="list-style-type: none"> - 해가 바뀌고 지난 회기와 연결은 없지만 2013년 내에서는 연계됨 - 지난 회기에서 답변한 내용 찾아보았는지 확인 - 진로 결정 과정에서 부모님, 학교의 답답, 진로진학상담선생님과의 상의가 중요함을 강조 - 이용자의 진로결정에 우려 있는 부분을 지적하며 신중한 선택을 요청함 - 매번 바뀌는 관심에 대해서 깊게 질문하지는 않음(확인만 함) 	<ul style="list-style-type: none"> - 혼란스러운 이용자의 질문에 핵심 문제를 명료화하고 직면시키 - 이전 상담 내용을 언급하며 이용자를 이해하고 있음을 강조 - 표현적으로 문의한 정보에 대한 답변보다 진로선택과정의 중요한 마음가짐, 자세에 대한 답변 제공 	<ul style="list-style-type: none"> - 15회기 질문에 대한 답변이 이전 상담 내용을 알고 있었다면 좀 더 맞춤형 답변을 할 수 있었을 것임. - 이용자의 상황(출신학교, 이전 진로고민 등)을 반영하지 못하고 정보만을 단편적으로 제시 - 이용자의 구체적인 질문에 그 질문을 하게 된 배경이나 마음상태를 외면하고 정보만 제시 - 13회기 상담내용과 대치되는 상담답변 제군 - 20회기에서 이용자의 진로고민 이면에 있는 불안, 혼란스러운 마음은 외면한 채 정보에 대한 답변만 제시

<부록 1-2> 진로상담 20회기 사례 회기별 분석 자료

회기	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
	대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
1	중3 기간 중 총 3회기 (1-3회기)	•진로정보 탐색	<ul style="list-style-type: none"> •이용자가 진학 문의 •출업 후 선반엔진 관련 직업 문의 •대학 진학을 하지 않고 원하는 직업 가질 수 있는지 문의 	<ul style="list-style-type: none"> •자신이 가고 싶은 공업고등학교와 관련해 알고 있는 3가지 학교를 제시함. •공업고등학교 졸업 후 이루고 싶은 미래의 꿈(선반엔진 관련 직업)이 있음. •공급한 내용 단편적으로 질문 	<ul style="list-style-type: none"> •환영인사 •이용자 고민 해소, 명료화 •반영 및 공감적 이해 •정보(직업 설명, 조선공학기술자 되는 방법 등) 제공 •마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> •이용자의 고민을 충분히 공감해주고 이해준비, 답변 제공함. •이용자가 깊게 생각해보고 스스로 선택할 수 있도록 하게 함.
		•진로계획 및 의사결정				
2	중3	•진로정보 탐색	<ul style="list-style-type: none"> •본인이 살고 있는 지역에서 기계과 있는 공업고등학교 문의 	<ul style="list-style-type: none"> •1회기에 이어서 공업고등학교 진학에 관련된 내용을 질문함. •공급한 내용 단편적으로 질문 	<ul style="list-style-type: none"> •맞이 인사 •정보의 오류 정정(이용자가 문의한 내용 중 확실치 않은 입학 진행에 대한 의문 제기) •진학 상담은 반드시 답임, 진로진학상담 선생님과해보길 당부 •마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> •지난 회기보다 발전한 이용자의 모습에 긍정적인 답변을 해줌. •입학 진행을 정확하게 다시 한번 알아보고 상담 신청해주길 요청함.
		•진로정보 탐색				
3	중3	•진로정보 탐색	<ul style="list-style-type: none"> •가고 싶은 공업고등학교 찾음. •특별전입 문의(무단지가, 시험, 자기소개서 작성 등) 	<ul style="list-style-type: none"> •공업고등학교 졸업 후 이루고 싶은 미래의 꿈(선반엔진 관련 직업)이 있음. •공급한 내용 단편적으로 질문 	<ul style="list-style-type: none"> •환영인사 •이용자 고민 해소, 명료화 •반영 및 공감적 이해 •정보(직업 설명, 조선공학기술자 되는 방법 등) 제공 •마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> •이용자의 고민을 충분히 공감해주고 이해준비, 답변 제공함. •이용자가 깊게 생각해보고 스스로 선택할 수 있도록 하게 함.
		•진로계획 및 의사결정				

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징	상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류			
4	고1 고1 기간 중 총 7회기 (4-10회기)	•진로정보 탐색	•직업정보 •자격·시험정보	<ul style="list-style-type: none"> •5개월 만에 재방문 •조선업과 관련된 진로를 정함. •자격증 및 기계과에서 배워야 하는 특수과목에 대해 자세히 질문하며, 관심 있는 진로에 대해 적극적으로 알고 싶어 함. 	<ul style="list-style-type: none"> •맞이 인사 •이용자의 고민 명료화 및 해석 •정보(조선업과 관련된 직업, 업무, 시험 응시 자격 조건 등) 제공 •마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	
		•진로계획 및 의사 결정	•취업·직업훈련 계획			<ul style="list-style-type: none"> •서울공고 기계과 1학년에 진학함. •조선업 관련 자격증 문의 •기계과 특수과목 문의 •조선업 관련 직종을 갖기 위해 중요한 것이 무엇인지 문의
		•진로정보 탐색	•직업정보 •자격·시험정보			<ul style="list-style-type: none"> •지난 회기와 이어진 상담(조선업 관련직) •지난 회기 상담 후 조선공학 기술자가 되기 위해 따로 더 자세히 알아 본 모습을 보임. •대학교에 진학하지 않고 고등학교 졸업만으로 조선업 관련 직업을 가질 수 있는지 여러 번 강조해서 질문함.
5	고1	•진로정보 탐색	•직업정보 •자격·시험정보	<ul style="list-style-type: none"> •대학 진학을 하지 않고 조선업 관련업으로 취업하고 싶음. •고졸로 취업 가능한 조선업 관련 직업 문의 •선박정비원 필요 자격증 문의 	<ul style="list-style-type: none"> •지난 회기에서의 상담 내용과 연결하여 답변 제공 •지난 회기에서 답변 제공한 내용을 이용자가 찾아봤는지 확인함. •이용자에게 긍정적인 메시지 전달 	
		•진로계획 및 의사 결정	•취업·직업훈련 계획			<ul style="list-style-type: none"> •맞이 인사 •이용자 고민 명료화 •정보(선박 관련 직업) 제공 •마무리 인사
		•진로정보 탐색	•직업정보 •자격·시험정보			<ul style="list-style-type: none"> •맞이 인사 •이용자 고민 명료화 •정보(선박실제 기술자) 제공 •마무리 인사
6	고1	•진로정보 탐색	•직업정보 •자격·시험정보	<ul style="list-style-type: none"> •이전 회기들과 이어진 상담 내용 문의(조선업 관련직) •알고 싶은 직업에 대해 미리 검색해보고 찾아봄. 	<ul style="list-style-type: none"> •이용자가 지속적으로 탐색하고 있는 상담 내용 정리해주며 답변 제공 •꿈을 이루기 위해 이용자에게 열심히 공부하길 당부 	
		•진로계획 및 의사 결정	•취업·직업훈련 계획			<ul style="list-style-type: none"> •맞이 인사 •이용자 고민 명료화 •정보(선박실제 기술자) 제공 •마무리 인사
		•진로정보 탐색	•직업정보 •자격·시험정보			<ul style="list-style-type: none"> •맞이 인사 •이용자 고민 명료화 •정보(선박실제 기술자) 제공 •마무리 인사

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징	상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류		주요 상담내용	반응 특징
7	고1	•진로정보탐색	•직업정보 •자격·시험정보	<ul style="list-style-type: none"> •이전 회기들과 이어진 상담(조신업 관련직) •지난 회기와 마찬가지로 알고 싶은 자격증 종류들을 미리 검색하고 찾아봄. •중급한 점에 대해 본인이 먼저 찾아보고, 더 이상 정보를 찾기 어려울 때 상담을 요청하는 패턴을 보임. 	<ul style="list-style-type: none"> •맞이 인사 •질문에 대한 답변을 제공하기 전에 자격증 취득을 위해 미리 갖춰야할 자격 알려줌. •커리어넷에서 제공하기 어려운 정보를 다른 곳에서 정보를 얻을 수 있는 루틴 제시 •진로진학상담 선생님과과의 상담 권유 •마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> •꾸준히 진로에 대해 탐색 하 는 이용자 모습 칭찬함.
8	고1	•진로정보탐색	•직업정보 •자격·시험정보	<ul style="list-style-type: none"> •4개월 만에 재방문 •조선업 관련 직종에서 기계 정비직업으로 관심분야 확대됨. 	<ul style="list-style-type: none"> •맞이 인사 •정보(기계정비 분야) 제공 •선생님 및 실제 직업인에게 조언구하는 것 권유 •마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> •오랜만에 상담을 찾아준 이용자에 대한 반가움 표시 •답변 지연에 대한 미안함 전달 •이전 회기들에서 지속적으로 나온 내용 요약하며 답변 제공 •진로에 대해 꾸준히 고민하고 노력하는 이용자 칭찬해줌.
9	고1	•진로계획 및 의사결정	•취업·직업훈련 계획 •학교·학과정보 •자격·시험정보 •신취업 후학습	<ul style="list-style-type: none"> •고등학교 졸업 후 바로 취업을 원했던 지난 5회기 상담내용과 연계됨. 	<ul style="list-style-type: none"> •맞이 인사 •이용자 고민 명료화 •정보(신취업 후학습 제도)제공 •마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> •오랜만에 방문한 이용자에 대해 인감 •이용자의 특성(특성화고 진학 중)과 연관 지어 답변 제공

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009-2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
10	고1	• 진로정보탐색	• 학교·학과정보 • 입시정보 • 자격·시험정보	• 한국에어택항공전문학교 진학 관련 문의	<ul style="list-style-type: none"> • 조신업, 기계과의 관련된 진로 관심사에서 항공전문학교로 관심사가 전환됨. • 고등학교 졸업 후 바로 취업을 원했던 이전 동기들의 상담 내용과 달리, 한국에어택항공전문학교 진학에 관심을 보임. 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 정보(한국에어택항공전문학교) 제공 • 진학 과정에서 많은 비용이 소요되므로 부모님과 이야기 나누길 당부 • 진로결정에 우려 있는 부분을 지적하며, 신중하게 생각해보기와 상담, 진로진학상담 선생님과의 상담 권유 • 마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> • 지난 회기 때 ‘선취업 후학습 제도’에 대해 나는 내용을 언급한 뒤, 이번 회기 답변 제공 • 이용자의 바뀐 진로 관심에 대해서 깊게 질문하지 않고 확인만 함.
		• 진로계획 및 의사결정	• 진학 • 진로계획 수정				
11	고2	• 자기이해 및 탐색	• 자기 특성파악(흥미, 적성, 가치관 등)	<ul style="list-style-type: none"> • 진로검사 결과로 말하는 직업이 적성직업으로 나옴. • 쉽게 질리는 성격이라 매일 다채로운 것을 보고 연구하거나 많은 사람과 만나서 일 할 수 있는 직업 문의 	<ul style="list-style-type: none"> • 7개월 만에 재방문 • 관심사에 큰 변화 • 진로검사에서 나온 적성직업을 얘기하며 이전 동기들의 기계과, 조선업, 항공 등 진로와는 전혀 다른 진로 관심사를 이야기 함. 	<ul style="list-style-type: none"> • 오랜만에 방문한 이용자에 대해 언급 • 지난 회기 동안 조선, 항공 관련 직업에 대한 이용자의 관심사 요약 • 갑자기 이용자의 진로 관심사가 바뀐 것을 짚어줌. • 추상적으로 생각하기보다는 구체적으로 진로의 범위를 줄여나가는 과정이 필요함을 알려줌. 	
	고2 기간 중 총 3회기 (11-13 회기)	• 자기이해 및 의사결정	• 직업정보 • 진로계획 수정				<ul style="list-style-type: none"> • 현재 이용자가 새로운 진로를 모색 중임을 명료화 • 정보(언어적성 대표직인 직업) 제공 • 직업의 특성상 매일 새로운 것을 보고 연구하는 일은 없음을 직면시킴. • 마무리 인사

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
	대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
12	• 자기이해 및 탐색 • 진로계획 및 의사결정	• 자기 특성 파악(흥미, 적성, 가치관 등) • 자신에게 맞는 직업·학과	• 기계과에 다니고 있지만 흥미도 재능도 없음. • 자격증 시험 낙방 • 추천직업에서 게임 시나리오 작가나 CG 제작에 관심 있음. • 고2라는 시기에 새로운 진로를 찾는 것이 가능한지 모르겠고 실재가 두려움.	• 진로에 대한 총체적 고민 • 진로 관심사가 변화하게 된 원인이 드러남. • 고등학교 2학년인데 진로를 변경하게 되어 두려운 마음상태를 보임. • 본인이 잘하는 것을 찾겠다고 해도 그 일을 잘 할 수 있을지 처음으로 불확실한 심리상태가 드러남.	• 맞이 인사 • 진로로 혼란스러운 이용자의 마음을 이해하고 반영 해줌. • 기계나 기술과 관련된 관심사가 왜 없어졌는지 질문 시키고 위로 • 마무리 인사	• 2012년 1학기 상담 내용부터 현재까지의 상담 내용 정리하며 이용자의 진로 변화 과정 설명해줌으로써 이용자를 이해 하고 있음을 강조 • 실패를 두려워하지 말고, 실례를 통해 많은 것을 배울 수 있음을 강조 • 표면적으로 문의한 정보에 대한 답변보다 진로선택 과정의 중요한 마음가짐, 자세에 대한 답변 제공
		• 불안 및 자신감 부족	• 항공 전문학교 추천 요청 • 항공정보로 공황에서 일하고 싶음. • 공황에서 일할 수 있는 직업 문의	• 이전 회기의 변화된 진로관심사에서 다시 원래 관심을 보였던 항공 관련 진로 로 돌아옴.	• 맞이 인사 • 이용자 진로 고민에 대하여 공감적 이해 • 정보(항공정보사 되는 방법, 인하공업전문대학과 인하항공전문학교) 제공 • 전문학교보다 교육부 인가 받은 인하공업전문대학 항공기계과 진학 을 추천해줌. • 마무리 인사	• 오랜만에 상담을 찾아 준 이 용자에 대한 반가움 표시 • 지난 회기 동안의 상담 내용을 정리하고 이용자의 진로 관심사가 다시 돌아온 점을 인정하며 질문에 충실한 답변 제공
		• 학교·학과정보 • 직업정보	• 항공정보탐색	• 항공정보탐색	• 본인의 진로에 대해 확실히 마음 굳힘. • 이전 회기 상담답변내용을 반영 하여 진로 결정함. • 공군에서 항공정비를 활용 할 수 있는 방법 들로 진로 관심 사가 확대됨.	• 맞이 인사 • 이용자 고민 명료화 • 전체적으로 정보(국방부 e-MU 항공기계과, 항공정비 진출 분야, 공군에서 항공정비 할 수 있는 방법 등) 제공 위주 답변 • 마무리 인사
13	• 진로정보탐색 • 진로계획 및 의사결정	• 학교·학과정보 • 직업정보	• 항공 전문학교 추천 요청 • 항공정보로 공황에서 일하고 싶음. • 공황에서 일할 수 있는 직업 문의	• 이전 회기의 변화된 진로관심사에서 다시 원래 관심을 보였던 항공 관련 진로 로 돌아옴.	• 맞이 인사 • 이용자 진로 고민에 대하여 공감적 이해 • 정보(항공정보사 되는 방법, 인하공업전문대학과 인하항공전문학교) 제공 • 전문학교보다 교육부 인가 받은 인하공업전문대학 항공기계과 진학 을 추천해줌. • 마무리 인사	• 오랜만에 상담을 찾아 준 이 용자에 대한 반가움 표시 • 지난 회기 동안의 상담 내용을 정리하고 이용자의 진로 관심사가 다시 돌아온 점을 인정하며 질문에 충실한 답변 제공
		• 학교·학과정보 • 입시정보 • 직업정보	• 진로정보탐색	• 본인의 진로에 대해 확실히 마음 굳힘. • 이전 회기 상담답변내용을 반영 하여 진로 결정함. • 공군에서 항공정비를 활용 할 수 있는 방법 들로 진로 관심 사가 확대됨.	• 맞이 인사 • 이용자 고민 명료화 • 전체적으로 정보(국방부 e-MU 항공기계과, 항공정비 진출 분야, 공군에서 항공정비 할 수 있는 방법 등) 제공 위주 답변 • 마무리 인사	• 지난 회기와의 연결 없음. • 이용자 맞춤 답변을 하지 못하고 정보를 늘어놓음.
14	• 진로정보탐색 • 진로계획 및 의사결정	• 학교·학과정보 • 입시정보 • 직업정보	• 항공정보탐색	• 본인의 진로에 대해 확실히 마음 굳힘. • 이전 회기 상담답변내용을 반영 하여 진로 결정함. • 공군에서 항공정비를 활용 할 수 있는 방법 들로 진로 관심 사가 확대됨.	• 맞이 인사 • 이용자 고민 명료화 • 전체적으로 정보(국방부 e-MU 항공기계과, 항공정비 진출 분야, 공군에서 항공정비 할 수 있는 방법 등) 제공 위주 답변 • 마무리 인사	• 지난 회기와의 연결 없음. • 이용자 맞춤 답변을 하지 못하고 정보를 늘어놓음.
		• 학교·학과정보 • 입시정보 • 직업정보	• 진로정보탐색	• 본인의 진로에 대해 확실히 마음 굳힘. • 이전 회기 상담답변내용을 반영 하여 진로 결정함. • 공군에서 항공정비를 활용 할 수 있는 방법 들로 진로 관심 사가 확대됨.	• 맞이 인사 • 이용자 고민 명료화 • 전체적으로 정보(국방부 e-MU 항공기계과, 항공정비 진출 분야, 공군에서 항공정비 할 수 있는 방법 등) 제공 위주 답변 • 마무리 인사	• 지난 회기와의 연결 없음. • 이용자 맞춤 답변을 하지 못하고 정보를 늘어놓음.

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	주요 답변내용	주요 답변내용	반응 특징
15	고3	• 진로정보탐색	• 학교·학과정보 • 입시정보 • 직업정보 • 자격·시험정보	• 본인이 e-MU를 지원할 수 있는지 문의	• <u>군대 쪽 진로</u> 로 관심이 많음. • <u>이전 회기와 이어진 상담(e-MU)</u> • 이진보다 <u>질문이 구체적이고 진로에 대한 적극적인 태도</u> 가 느껴짐. • 처음으로 총 5가지의 <u>항목에 번호</u> 붙여 상세하게 질문	• <u>맞이 인사</u> • 정보(e-MU) 제공 • <u>마무리 인사</u> • <u>맞이 인사</u> • 이용자가 궁금해 하는 여러 가지 내용 <u>명료화</u> 하며, 이용자가 번호 붙인 질문에 <u>똑같이 번호 붙여 답변 제공</u> • 임시요강 관련해서는 진로진화상담 선생님의 상담 권유 • <u>마무리 인사</u>	• <u>상담자 변경됨.</u> • 이전 상담내용을 알고 있지 못해, <u>이용자 맞춤 답변을 하지 못함.</u>
16	고3	• 진로정보탐색 • 진로계획 및 의사결정	• 학교·학과정보 • 입시정보 • 직업정보 • 취업·직업관련 정보 • 취업·직업훈련 계획	• e-MU, 공군경비병 및 군대하사관, 공학 취직, 진문대 및 대학 응시자격 조건, 육군이냐 공수부대 같은 군대에 들어가 는 방법 등 여러 진로 고민 질문	• <u>맞이 인사</u> • 이용자가 궁금해 하는 여러 가지 내용 <u>명료화</u> 하며, 이용자가 번호 붙인 질문에 <u>똑같이 번호 붙여 답변 제공</u> • 임시요강 관련해서는 진로진화상담 선생님의 상담 권유 • <u>마무리 인사</u>	• 다시 만난 점 간략히 언급 • 여러 질문에 대한 정보 차례로 답변해주었지만, <u>표면적 정보만을 제공</u> • 이용자의 진로를 응원해 줌.	
17	고3	• 진로정보탐색	• 학교·학과정보 • 입시정보 • 직업정보	• 항공 부사관 특별전형 응시 관련 문의	• 본인의 <u>진로를 구체화하기 위한 질문</u> 을 하고, 1차적 정보는 스스로 찾아보고 질문을 함.	• <u>맞이 인사</u> • 이용자가 궁금해 하는 점 <u>명료화</u> • 정보(항공정비 기술 부사관 특별전형) 제공 • <u>마무리 인사</u>	• 다시 만난 점 간략히 언급 • <u>이용자가 궁금해 한 내용에 덧붙여 다른 대안(인관롤이 높은 항공진문학교 진학)도 제시해줌.</u> • 이용자의 꿈 응원
18	고3	• 진로정보탐색	• 입시정보 • 직업정보 • 자격·시험정보	• 부사관 특별전형 준비하는 데 필요한 것과 시험 절차문의	• <u>이전 회기와 이어진 상담(부사관)</u> • 이전 회기와 마찬가지로 본인의 <u>진로를 구체화하기 위한 질문</u> 을 함.	• 다시 만난 점 간략히 언급 • 공군한 점이 있으면 해결해 나가는 이용자의 모습 칭찬해줌. • 이용자 질문에 <u>소극적으로 맥락 없이 정보제공만</u> 해줌.	• 다시 만난 점 간략히 언급 • 이용자의 진로에 대해 긍정적 인 메시지를 전달 • 이용자 질문에 <u>소극적으로 맥락 없이 정보제공만</u> 해줌.
19	고3	• 진로정보탐색 • 진로계획 및 의사결정	• 학교·학과정보 • 입시정보 • 직업정보 • 진학	• 서영대학교에서 부사관 할 예정이며 관련 정보 문의	• <u>이전 회기와 이어진 상담(부사관)</u> • 가고 싶은 대학교 홈페이지에 들어가 본인이 찾을 수 있는 정보를 먼저 찾아봄.	• <u>맞이 인사</u> • 이용자 고민 <u>명료화</u> • 정보(부사관 되는 방법) 제공 • <u>마무리 인사</u>	• 다시 만난 점 간략히 언급 • 이용자의 진로에 대해 긍정적 인 메시지를 전달 • 이용자 질문에 <u>소극적으로 맥락 없이 정보제공만</u> 해줌.

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
20	고3	•자기이해 및 탐색	•자기 특성파악 •자신에게 맞는 직업·학과	<ul style="list-style-type: none"> •진로에 대한 부모님의 다른 의견을 듣고 고민→경찰 혹은 체대 준비→체대를 나와서 할 수 있는 것 문의 	<ul style="list-style-type: none"> •진체 20회기 상담 내용 중 가장 길게 작성 •진로변경에 대한 총체적 고민 •부모님의 이야기가 처음 나오며, 자신의 깊은 진로고민을 토로함. •경찰 그리고 체대입시로 진로 관심사가 변화함. •진로 불안과 혼란스러움을 보임. 	<ul style="list-style-type: none"> •맞이 인사 •이용자의 고민 해석(뚜렷한 진로를 정하지 못한 이용자에게 좋은 진로선택을 위한 노력의 과정이라고 해석) 및 명료화 •정보(경찰 되는 방법, 체대 진학하는 방법) 제공 •마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> •다시 만난 점 간략히 언급 •이용자가 말한 진로 고민 이면에 있는 걱정이나 이전 상담 내용과 연계되지 못하고 표면적 정보만을 제시 •이용자 진로고민 이면에 있는 불안, 혼란스러운 마음 외면
		•진로정보탐색	•입시정보 •직업정보 •취업·직업 관련 정보				
		•진로계획 및 의사결정	•진학 •취업·직업관련 계획				
		•심리적 지원	•불안 및 자신감 부족 •의견차이 및 갈등				

<부록 2-1> 진로상담 20회기 사례B 종합 분석 자료

단계	중학교 2학년(2014) 총9회기(1-9)	중학교 3학년(2015) 총 5회기(10-14)	고등학교 1학년(2016) 총 6회기(15-20)
주요 고민	<ul style="list-style-type: none"> - 호텔관광고등학교 진학정보 및 특성화고 진학 방법 및 내신 성적 요건 학교추천(1-2회기) - 거주지 가까운 고교추천 희망 - 호텔관련 대학진학 및 전문학교에 대한 정보 - 호텔취업에 대한 자격증 정보회담(3-6회기) - 질문전환, 좋아하시는 이성 대하는 방법(7-8회기) - 심리적 불안,호스, 성적이 낮아 원하는 학교에 진학 못할 것에 대한 두려움호스(9회기) 	<ul style="list-style-type: none"> - 호텔직 꿈 → 영어실력 향상방법(10회기) - 특목고 진학에 필요한 내신 성적(11회기) - 외부활동하기 좋은 학교추천 및 전통문화고의 밴드 부와 학생부 여부(12회기) - 인문계고 진학정보 및 전문대 진학방법 - 호텔 관련 자격증 취득방법 재질문 - 호텔 취업경로와 호텔 총지배인까지 승진과정 질문(13회기) - 특성화고가 아닌 인문계진학희망 - 2년제 전문대나 전문학교, 4년제 대학에 대한 진학 정보(14회기) 	<ul style="list-style-type: none"> - 호텔관련 학교 진학시 논술 및 언어 과목 비중(15회기) - 외국대학에 대한 관심으로 관심사 변경 - 코넬대학 진학위한 언어요건과 미국대학 지원방법(16회기) - 호텔리어 직업에 대한 직무 종류(백오피스, 프런트 오피스)에 대한 세부질문 - 총지배인이 되기 위한 유리한 직무추천(17회기) - 해외대학 졸업 후 국내 전문학교 입학방법, 전문대학 입학 방법(18회기) - 특성대학 호텔경영학과 입학가능 성적 - 출결여부가 대학진학에 감점 요인인지 질문(19회기) - 지원회담대학의 모집요강의 반영과목에 집중해야 하는지 여부(20회기)
주요 응답	<ul style="list-style-type: none"> - 문제 제진술, 반영, 정보제공, 격려, 한계설정 - 반복 질문에 대한 충실한 Q&A 및 정보원 안내 	<ul style="list-style-type: none"> - 자기개방, 조언, 격려, 직면, 한계설정, 명료화, 요약, 정보제공 - 질문에 대한 충실한 Q&A - 호텔지배인이 갖추어야 할 역량 및 직무진문성에 대한 정보제공 	<ul style="list-style-type: none"> - 제진술, 정보제공, 요약, 질문하기, 격려, 정서적 지지요청 - 질문에 대한 충실한 답변 - 호텔직무체계에 따른 구체적인 정보제공, 총지배인 역할에 필요한 직업역량제시 - 외국대학 진학에 필요한 정보제공 - 대학진학에 필요한 평가 및 반영요소에 대한 정보제공
이용자	<ul style="list-style-type: none"> - 진학관련(호텔관련) 단순질문 - 진학관련 내신 점수 문의(2회기) - 호텔 분야 고등학교에 진학 관련된 반복질문 - 같은 날 상담을 여러 건 작성(3-6회기) - 이용자는 이전답변에 대한 피드백 없이 유사한 질문을 반복 - 연이문제로 이용자의 화제전환(7회기) - 미래에 대한 걱정과 불안감에 대한 호소(9회기) 	<ul style="list-style-type: none"> - 단순 정보탐색이 아닌 구체적인 정보회담(10회기) - 반복되는 내신과 진학여부에 대한 질문(11회기) - 8개월 만에 재방문하여 첫 상담인 것처럼 자신을 소개하고 새로운 상담자를 기대함(12회기) - 호텔관련 질문에서 인문계고 진학에 대한 질문으로 변경(13회기) - 대학진학으로 주제전환(14회기) 	<ul style="list-style-type: none"> - 고등학교로 진학 - 많은 질문에 대한 미안함을 표현 및 외국대학으로 진학 희망(16회기) - 행동계획 없이 끊임없이 정보탐색을 시도(17회기) - 특성대학 진학(새종대학교 호텔경영학과)으로 목표설정(19회기) - 스스로 정보를 탐색하기 보다는 전문가 의존적 행동 양식을 보임
특성	<ul style="list-style-type: none"> - 진학관련 문제는 학교 교사에게 상담할 것 권유(1-2회기) - 주변의 도움을 받거나 교사에게 진학상담 받을 것을 제차 권유(3-6회기) - 이용자의 반복적인 질문에도 불구하고 상담자는 부족한 정보제공을 함 - 이용자의 상담주제 변경(진학->연애)에 대한 상담자의 질문 또는 언급이 없음. - 상담자변경(7회기) 	<ul style="list-style-type: none"> - 상담자변경(목표에 대한 구체적 탐색하는 것에 대한 칭찬(10회기)) - 상담자변경/같은 주제의 상담이 11회기 동안 이어지고 있음을 밝힘(11회기) - 10월인데 인문계와 특성화고 고민하고 있는 것에 대한 질문을 통해 이용자 상황을 직면시킴(12회기) - 상담자변경/인문계 진학결정에 대한지지(13회기) - 중학교 과정에서 먼저 할 수 있는 일들을 찾아보라고 응답함(14회기) 	<ul style="list-style-type: none"> - 진로에 대해 많은 고민을 하고 있고 해결할 수 있는 에너지 를 가졌음을 칭찬함(15회기) - 외국유학 및 코넬대학에 관심을 갖게 이유에 대한 질문(16회기) - 꿈에 대한 꾸준한 탐색에 대한지지(17회기) - 목표 변경에 대한 질문 없이 현재 준비하는 것이 무엇인지 질문(19회기) - 상담자 변경(19회기) 상담자 답변과 유사하게 답변(20회기)

<부록 2-2> 진로상담 20회기 사례B 상담 사례 회기별 분석 자료

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
1	중2 중2 기간 중 종 9회기 (1-9회기)	진로 정보 탐색	입시정보 학교·학과정보	<ul style="list-style-type: none"> 호텔관광고등학교 진학 시 필요한 내신 성적 요건 전문고에 입학 시 미리 학교에 말해야 하는지 여부 문의 	<ul style="list-style-type: none"> 2줄 분량의 짧은 상담 내용으로 이용자의 기본 정보 알기 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> 맞이 인사 호텔관광 고등학교 진학 가능 성적을 알고 싶어 함을 계진술 진학과 관련된 정보를 미리 알고 준비하고 싶은 마음이 큰 것 같으며 감정 반영 특성화고는 학교에 따라 입학 가능 성적의 범위가 다름을 정보 제공 이용자에 대한 정보 부족으로 정확한 진학 여부를 판단할 수 없으니 학교 선생님과 상담할 것을 권유 자신이 원하는 삶을 위해 꾸준히 성장해 가길 바라며 격려 마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> 답변 내용의 한계를 설정해주며 구체적인 정보를 알기 위해 학교 선생님과 상담할 것을 권유
2	중2	진로 정보 탐색	입시정보 학교·학과정보	<ul style="list-style-type: none"> 전주중 재학 중임을 밝힘. 호텔경영 고등학교 진학 시 필요한 내신 요건 및 학교 추천 평균 70점대를 맞으면 내신 점수로는 몇 점인지 문의 	<ul style="list-style-type: none"> 1회기 시 이용자의 구체적인 정보를 알 수 없다는 답변을 받아 2회기 상담내용에 재학 중인 학교, 내신점수를 구체적으로 밝힘 	<ul style="list-style-type: none"> 맞이 인사 꿈을 이루기 위해 가장 적합하고 좋은 학교를 알아보고 싶은 마음이 큰 것 같으며 감정 반영 호텔경영관련 고등학교인 한구관광고등학교에 대한 정보 제공 내신성적 산출방법 및 개념 정리 자신의 성적을 객관적으로 알아보고 더 열심히 공부하는 좋은 계기가 되길 바라며 격려 마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> 1회기와 비슷한 답변 내용 제공 지난 회기와 연결 없이 초반인 것처럼 답변함

커리어넷 온라인 진로상담 경험 및 특성 분석(2009-2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
3	중2	진로 정보 탐색	<ul style="list-style-type: none"> 호텔 관련 특성화고등학교 입학 시 필요한 내신 성적 요건 전주시와 가까운 호텔경영관련 특성화고 정보 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 같은 날 상담 여러 건을 작성함 3.4.5.6회기가 다 같은 날짜에 작성된 상담 사례임. 이전 답변에 대한 피드백 없이 비슷한 내용의 질문을 반복함 	<ul style="list-style-type: none"> 맞이 인사 호텔관련 특성화고에 대해 알고 싶은 마음에 상담을 신청한 것 같으며 감정 반영 이용자가 알고 싶어 하는 것을 정확히 이야기하기엔 어려움이 있음을 한계 설정 정확한 합격선을 위해 학교 선생님과 상담할 것을 권유 특성화고 진학 자격에 대한 정보 제공 가까운 특성화고가 없을 시 상업계통 특성화고 진학 후 호텔경영 관련 대학을 진학하는 방법도 있음을 추천 마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> 이용자가 알고 싶어하는 것을 즉답으로 답변해주기엔 사이버 상담의 한계가 있음을 서두에 밝힘 지난 회기에 답변한 내용인 내신 성적에 대해 이해한 것 같다고 언급 1회기와 같이 부족한 정보를 제공하며 선생님과 상담할 것을 재권유 3회기임에도 불구하고 리포형성이 되지 않음 	
4	중2	진로 정보 탐색	<ul style="list-style-type: none"> 호텔관광고등학교 입학 후 호텔 전문 특성화대 입학 가능 여부 	<ul style="list-style-type: none"> 3회기와 같은 날짜에 작성됨 1출 분량의 짧은 상담 내용으로 이용자의 기본 정보 없이 공급한 질문만 하고 있음 	<ul style="list-style-type: none"> 맞이 인사 특성화고 진학과 대학 진학에 대해 알아보고 준비하려 함을 재진술 특성화고의 개념 및 재직자 특별전형 정보 제공 자신에 대한 이해를 바탕으로 된 것인지 점검하는 시간을 갖기를 조언 마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> 3회기 답변과 같은 날짜에 작성됨 답변에 재직자 특별 전형 관련 파일을 첨부함 	
5	중2	진로 정보 탐색	<ul style="list-style-type: none"> 내신점수 가정에 진학 가능한 특성화 고등학교 호텔 전문학교 특성화 전형 입학 여부 면접 성공률이 높은 호텔 전문 학교 정보 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 3회기와 같은 날짜에 작성됨 	<ul style="list-style-type: none"> 맞이 인사 이곳은 희망 학교의 진학 여부를 알려주는 곳이 아님을 재구조화 내신점수만으로 진학 가능 학교 등 이용자가 원하는 정보를 제공할 수 없음을 한계 설정 그 주변 특성화고에 대해 정확한 통계치를 알고 있는 선생님과 상담할 것을 권유 마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> 부족한 정보 제공 정확한 상담을 위해 선생님과 상담하기를 추천 이용자의 질문을 파악하지 못하고 다른 답변을 제공함 	

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
6	중2	• 진로 정보 탐색	• 호텔관광고의 특성화고 여부 • 호텔 전문학교의 커리큘럼 • 호텔 취업 시 필요한 자격증 및 해당 자격증 취득 가능 고등학교	• 3회기와 같은 날짜에 작성됨	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 관심 분야에 알고 싶은 마음이 간절함을 감정 반영 • 지난번 상담에서 권유했던 학교 선생님과 상담을 하였는지 과제 확인 • 관광고등학교 웹사이트 정보 제공 • 마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> • 단순히 정보를 얻기보단 주변과 대화를 나누며 도움을 구할 것을 추천 	
7	중2	• 불안 및 자신감 부족	• 좋아하는 마음을 들려 어색해진 여자아이에게 고백하는 방법	<ul style="list-style-type: none"> • 호텔관련 학교를 묻던 주제와 전혀 관련 없는 연에 고민으로 상담 주제 변경 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 좋아하는 여자아이를 두고 가슴앓이하고 있음을 감정 반영 • 첫사랑의 추억을 불러일으키게 한다며 자기 개방 • 용기내어 고백할 것을 추천 • 사랑보다는 자신의 진로에 고민할 것을 기대 • 마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담자 변경 • 주제 변경에 대한 언급이 없음 	
8	중2	• 기타	• 친구가 연애 없이 결혼한다는데 그린라이트인가	• 2개월 만에 재방문	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 그린라이트의 개념 정보 제공 • 이성문제보단 자신의 미래를 위해 노력하길 응원 • 마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자에 대한 공감 부족 	

커리어넷 온라인 진로상담 경험 및 특성 분석(2009-2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
9	중2	• 심리적 지원	• 불안 및 자신감 부족	• 내신이 낮아 희망하는 호텔 특성화고에 진학하지 못할 것 같고 미래에 무엇을 해야 할지 모르겠음	• 이전까지 진학 여부에 대한 질문만 하다 미래에 대한 걱정과 불안한 감정을 드러냄	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 9회기 상담임을 언급하며 그동안의 답변을 잘 읽어보았는지 반문하며 행동 계획 없이 정보만 탐색하고 있음을 직면 • 내신 성적에 따라 갈 수 있는 호텔 특성화고, 특성화고 졸업 후 호텔 전문학교 진학 가능 여부, 취업률이나 면접 성공률이 높은 곳이 어디인지 상담자의 지난 호소문제 재구조화 • 내신 성적은 전교 석차와는 다르게 나올 수 있고 성취평가제 도입으로 3학년 때 내신 성적을 다시 적용해야 함을 정보 제공 • 자신감을 잃지 말고 미래를 위해 열심히 노력하길 격려 • 마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> • 9회기 상담임을 밝힘 • 심리적 지원을 필요로 하는 이용자의 욕구 파악 부족 • 지난 회기까지 이용자의 히스토리리를 보고 호소문제 재구조화함 • 특성화고에 대한 정보를 스스로 찾아보았는지, 호텔 특성화고를 왜 못 갈 것 같다고 생각하는지 질문함 • 상담자가 변경되었음에도 지난 상담자와 마찬가지로 학교 선생님과 상담하길 추천함
10	중3 기간 중 5회기 (9-14회기)	• 진로 정보 탐색	• 자격시험정보	• 호텔직이 꿈인데 부족한 영어 실력을 기르는 법 • 외국인 대화 어플의 영어실력 향상 가능성	<ul style="list-style-type: none"> • 2개월 만에 재방문 • 이전까지 정보탐색만 하던 사례와 달리 구체적인 행동 계획과 관련된 사례임 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 목표에 대해 구체적인 방법을 모색하는 것이 대견스러움을 자기 개발 • 어플이용은 화화실력 향상을 위한 좋은 방법 중 하나임 • 어플을 이용하는 것도 좋지만 학교생활과 공부에 소홀히 하지 않을 것을 조언 • 아직 어린 학생이지만 최선을 다하라고 노력하는 모습을 격려 • 마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담자 변경 • 중학생인 현재 무엇을 해야 할지 집중하길 추천

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지역 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
11	중3	진로 정보 탐색	입시정보	<ul style="list-style-type: none"> 1,2학년때 평균 74점 정도였는데 3학년에 평균 95점을 맞는다면 특목고에 갈 수 있는지 문의 	<ul style="list-style-type: none"> 반복되는 내신과 진학 여부에 관한 질문 	<ul style="list-style-type: none"> 맞이 인사 11회기 상담임을 언급하며 지난 상담 내용을 잘 읽어보았는지 직면 희망학교의 진학 여부를 알려주는 곳이 아니며 내신 성적만으로는 진학 가능성을 알기 어려움 한계 설정 특목고에 대한 정보를 스스로 찾아보았는지 반문 성취평가제 도입과 내신 산출 방법 정보 제공 진공에 따라 특목고의 입학 커트라인이 달라짐을 안내 마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> 상담자 변경 11회기 상담임을 밝힘 부족한 정보 제공 및 한계 설정
12	중3	진로 정보 탐색	입시정보 학교학과정보	<ul style="list-style-type: none"> 외부활동하기 좋은 분위기의 학교 추천 전통문화고의 밴드부 및 학생부 여부 	<ul style="list-style-type: none"> 8개월 만에 재방문 첫 상담인 것처럼 자신의 정보를 밝히며 새로운 상담자를 기대함 	<ul style="list-style-type: none"> 맞이 인사 10월말인데 아직도 고등학교 결정을 못 했음을 명료화 인문계와 특성화고 사이에서 고민하고 있는 것이 이해가 안 된다며 직면 인터넷의 각 고등학교에 대한 정보가 부족함을 언급 주변 고등학교에 정확한 통계를 가지고 동아리 활동 등에 대해서도 알고 있는 선생님과 상담할 것을 제권유 마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> 오랜만에 이용자를 보았음을 언급 부족한 정보 제공 학교 선생님과 상담할 것을 여러 번 권유
13	중3	진로 정보 탐색	입시정보 자격시험정보 직업정보	<ul style="list-style-type: none"> 인문계 진학 후 호텔 관련 전문대 진학 방법 호텔 관련 자격증 취득 방법 호텔 취업 경로 및 호텔 총 지배인까지의 승진 과정 	<ul style="list-style-type: none"> 이전까지 호텔 관련 특성화고에 관해 질문했으나 13회기부터 인문계 진학으로 진로 계획 전환 	<ul style="list-style-type: none"> 맞이 인사 주변에 호텔 관련 고등학교가 후 호텔 관련 전문대에서 자격증을 준비해 호텔 총지배인이 되려 하는 이용자의 호소문제 요약 호텔지배인이 갖춰야 할 역량(인성, 어학능력, 체력) 정보 제공 호텔지배인의 직무 전문성 및 직업 정보 제공 마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> 상담자 변경 주변에 호텔 관련 고등학교가 없음에도 진로 장벽을 이겨내 고 새로운 대안으로 인문계를 가려는 것에 대해 칭찬함

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
14	중3	• 진로 정보 탐색	• 입시정보 • 학교학과정보	• 인문계 진학 후 2년제인 호텔 전문학교와 4년제인 경희대, 세종대 호텔 경영학과를 가는데 좋을지 문의	• 14학기부터 대학 진학으로 주체 전환	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 호텔지배인이 되기 위해 고등학교 진학 후 호텔 전문학교, 경희대 등 2년제와 4년제 중 대학 선택 조언을 얻고자 하는 이용자의 호소 문제 요약 • 호텔지배인에 대한 직업 정보 제공 • 본인의 성격이나 여건에 따라 2년제/4년제 선택 가능 • 조금더 생각해 생각하고 진솔하게 성찰하길 격려 • 마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> • 중학교 과정에서 어떤 걸 하고 싶든지 폭넓게 생각해볼 것을 권유
15	고1 고1 기간 중 총 6회기 (15~20 회기)	• 진로 정보 탐색	• 입시정보 • 학교학과정보	• 호텔 관련학교 진학 시 인문 논술과 문과 언어 과목의 비중	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자 고등학교 진학 호텔지배인이나 호텔리어가 꿈인 것을 상담에서 여러 번 말했다음을 언급 	<ul style="list-style-type: none"> • 고등학교 진학 후 호텔경영학과에 가기 위해 인문 논술이 중요한지 호텔 일을 하려면 문과에서 언어를 배우는 것이 좋을지 이용자의 호소 문제 요약 • 호텔경영학과 진학에는 이파보다는 문과에서 언어 중심으로 공부하는 것이 유리함을 정보 제공 • 인문 논술은 사교육 유발요소라 줄어드는 경향을 조언 • 마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> • 진로에 대해 많은 고민을 하는 것은 해결할 수 있는 에너지를 가진 것이라고 격려함
16	고1	• 진로 계획 및 의사결정	• 진로계획수정 • 학과 및 계열	• 코넬대학 진학 중 어학 요건 (SAT, 토플, 토익) • 미국대학교 지원 방법	<ul style="list-style-type: none"> • 질문을 많이 해 죄송하다고 이야기함 • 외국 대학으로 관심사 변경 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 외국 대학으로 관심을 기울이게 된 동기와 코넬 대학을 선택하게 된 이유에 대해 질문 • 코넬대학교 어학 요건 정보 제공 • 지원대학 홈페이지, 유학원 등 정보 제공 안내 • 마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> • 고1이 되면서 꿈에 대해 꾸준한 탐색이 돋보인다고 칭찬

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
17	고1	진로정보 탐색	<ul style="list-style-type: none"> 직업정보 취업·직업관련계획 	<ul style="list-style-type: none"> 호텔리어 중 백오피스, 프런트 오피스 등 직업의 종류와 직무 선택 체계 호텔 총지배인이 되기 위해 유리한 직무추천 	<ul style="list-style-type: none"> 직무정보 탐색으로 관심 주체가 깊고 세부적으로 변했으나 뚜렷한 행동 계획 없이 정 보만 탐색하는 한계를 보임 	<ul style="list-style-type: none"> 맞이 인사 호텔 지배인 관련 직업 종류에 대해 정보를 얻고자 함을 재진술 호텔 직무 체계, 각 직무에 유리한 대학 학위, 호텔 총지배인이 갖추어야 할 직업 역량 등 정보 제공 호텔지배인에 꾸준한 관심을 갖고 도전하여 좋은 결과를 얻길 기대하며 격려 마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> 호텔리어 꿈에 대해 꾸준히 탐색하고 있음을 인사말로 언급함(18회기까지 반복)
18	고1	진로정보 탐색	<ul style="list-style-type: none"> 입시정보 학교학과정보 	<ul style="list-style-type: none"> 해외 대학 졸업 후 국내 전문 학교 입학 방법 전문대학 입학 방법 	<ul style="list-style-type: none"> 자신을 유학을 원하는 고1이라고 소개함 	<ul style="list-style-type: none"> 맞이 인사 해외 대학 졸업 후 국내에서 전문학교 재입학 가능 여부를 궁금해함을 재진술 의지가 있다면 가능하고 반대의 경우(전문학교 → 일반대 재입학)도 가능함을 정보 제공 진학하고자 하는 대학 모집요강을 구체적으로 살펴보고 준비할 것을 안내 고등학교 생기부 및 내신 성적, 학교행사에 적극 참여할 것을 조언 마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> 갑자기 유학을 결정하게 된 동기에 대한 질문 등 자기 이해와 관련된 개입 부족
19	고1	진로정보 탐색	<ul style="list-style-type: none"> 입시정보 학교학과정보 	<ul style="list-style-type: none"> 세종대 호텔경영학과 진학 가능 성적 대학 진학 시 무단지각 2번의 감점 요인이 큰지 	<ul style="list-style-type: none"> 유학에서 세종대 진학으로 진학 목표 변경 국어2 한국 2 등 6과목 합쳐 17등급이라는 구체적인 내신 성적 공개 사범대 사회교육과나 경희대, 경기대 호경 등 성적이 부족해 진학이 어려울 시 진학할 2순위 설정 	<ul style="list-style-type: none"> 맞이 인사 호텔리어에 대해 지속적인 상담을 계속하면서 이번엔 대학 진학 문제에 대해 상담을 요청한 이용자의 호소문제 요약 세종대학교 호경에 진학하기 위해 특별하게 준비하고 있는 것이 무엇인지 질문 대학진학 시 출결은 성실성 부분으로 평가됨을 안내 수상실적을 호텔리어와 관련하여 설명할 것을 조언 학생부 수시에서 내신 성적이 중요성 정보 제공 마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> 유학에서 세종대로 진학 목표 변경한 것에 대한 언급 없음

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
20	고1	• 진로 정보 탐색	• 입시정보 • 학교·학과정보	• 자원희망대학 모집요강에 있는 반영과목에 집중해야 하는지		<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 대학진학 시 수시 6개, 정시 3개의 원서를 쓰니 모든 과목이 중요함을 안내 • 내신관리, 수상기록, 교과 세부 특별사항 등 생 거부 기록 사항 정보 제공 • 동아리, 봉사활동 등 학교행사 참여할 것을 조언 • 생기부 관리하며 구체적인 목표 설정할 것을 격려 • 마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담자 변경 • 오랜만임을 언급 • 19회기와 상담자가 다르나 답변 내용이 똑같은 문단이 있음 • 19회기 상담자의 답변 내용을 그대로 사용한 것으로 보임

<부록 3-1> 진로상담 54회기 사례 종합 분석 자료

단계	고등학교 1학년(2014) 총3회기(1회기-3회기)	고등학교 2학년(2015) 총 25회기(4회기-28회기)	고등학교 3학년(2016) 총 26회기(29회기~54회기)
주요 고민	- 국어교육과 진학정보 - 한겨번에 다수의 질문 - 일어교사· 공무원 관심	- 국어교사→일어교사 질문(4회기) - 야간자율학습 참여 필요성(5회기) - 안정적 직업(공무원), 성공을 희망하는 호소(6회기) - 공무원에 대한 구체적 정보 요청(8회기) - 부모의 기대감 호소, 자신감 없음, 외제적 기준을 강조하는 정보 문의(9회기-10회기) - 물리치료학과로 질문 전환(11회기) with 긴 질문 - 고졸 후 바로 취업 관심(12회기) - 집중적 질문(사회복지사 vs. 사회복지 공무원, 21회기) 학점은행제 vs. 진문대) - 자기개발(엄마 혼자 100만원 수입에 4식구생활), 현실과 진로희망사이 갈등과 고민(20회기) - 동일 진로문제 회기(고졸로 괜찮은 직업/자격증, 15회기): 국어교사→공무원→고졸취업/자격증→실내건축디자인→사회복지과→위탁과정→재무/회계→사업복지사(과)→물리치료학과→취고 편하고 남들 보기 좋은 직업 희망→성직 안됨 고민 등	- 물리치료과제활치료과, 흰 가운에 칼퇴근 직업문의의, - 부모님 부양 VS. 환경여건, 낮은 성적 VS. 진학 고민 (33, 34, 35, 36회기) - 문과계열이 이과계열 진학의 어려움(39회기) - 보건계열(물리치료, 치위생, 직업치료학과) 문의 가정부양의 현실로 칼퇴근, 진학/취업 호소(40회기) - 자신의 상황을 구체적으로 정리하여 호소(41회기) (성적, 가정형편, 글쓰기, 용이한 취업, 부모님 건강 등) - 지속적 연봉 2200만원 이상, 칼퇴근, 전문직, 안정 직문의 (42회기) - 수도권 내 전문대학 치위생과→방사선과 임시 문의 (43-54회기)
주요 응답	- 충실한 Q&A - 맞이인사-재진술(격려)-정보제공-마무리인사-재상담 이용 안내	- 맞이인사-재진술(격려)-정보제공-마무리인사-재상담이용 안내 - 7회기부터 장기 이용자 인지(이해/전략 제시 - 이용자 추구 가치(안정성)에 대한 해석 및 노력의 필요함 강조, 진로진담교사와의 상담 권유 등 - 학력과 관련 없는 전문기술/기능 직업(미용사, 피부 관리사 등)에 대한 정보 제공 - 이용자의 바람(Intention)과 실제 행동(Action)간의 괴리를 직면 - 개인이메일 주소를 알려 도움 필요시 연락하도록 안내 - 대체적으로 충실한 Q&A (60%)-이용자 질문에 번호 붙여 응답 - 충실한 Q&A + 정보원안내 (25%) - 충실한 Q&A + 정보원안내 + 격렷/조언 (15%)	- 요청 질문에 대한 충실한 답변 - 맞이인사-재진술(격려)-정보제공-마무리인사-재상담 이용안내 - 정보원(대학 홈페이지 임시결과 등), 임시전문전화 상담, 대학교협 대입상담센터 안내 - 심리적 위로 혹은 지지를 대체적으로 찾기 어려움 - 대체적으로 충실한 Q&A (90%) - 퍼플이 질문에 퍼플이 응답

커리어넷 온라인 진로상담 경험 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

단계	고등학교 1학년(2014) 총3회기(1회기-3회기)	고등학교 2학년(2015) 총 5회기(4회기-8회기)	고등학교 3학년(2016) 총 26회기(29회기~54회기)
이 용 자	<ul style="list-style-type: none"> - 안정적/과시적 진로 초점 - 자신감부족/지지도요청 - 진학정보(국어교육과) - 기초수준 정보 요청 	<ul style="list-style-type: none"> - 꿈 없음 - 막연한 성공에 집착 - 진 회기와 상관없는 되풀이 교사/공무원/취업 질문 - 자기 생각에 대한 지지 요구 - 쉽게 가려는 안일한 태도(남들 보기 좋은 것) - 부모 요구기에 부응을 위한 심리적 부담 강조 - 자신의 생각에 대한 확인 받고 싶은 욕구 - 상담자와의 상호작용 찾기 어려움 - 지속적 글 쓰는 취미에 대한 애착 - 현실 vs. 희망에 대한 진로타협 고민 - 진로정보탐색 역할 없고 추잡게 정보 요청 - 태도/행동 변화 거의 없음 	<ul style="list-style-type: none"> - 자신이 원하는 응답이 아닌 것에 대한 무관심 - 자기 환경에 대한 충분한 이해를 갖고 기능성을 타진 - 국어, 글쓰기, 작가에 대한 지속적 흥미 강조 - 3년 내내 성격 걱정, 하지만 성격이 그대로(행동 변 화 없이 걱정만) - 스스로 정보를 탐색하기 보다는 전문가 의존적 행 동 양식 상담과정을 통하여 속마음을 개방한다는 부분에서 위로를 받는 다는 느낌(~에 너무 가고 싶어요) - 회기가 진행될수록 질문이 짝이되고 진학정보 요청 에 집중 - 스스로의 진로타협으로 진로대안 축소(가정환경, 성 적 등으로 2년째 진문대학, 수도권에서 지역권 등) 응답내용에 대한 피드백 찾기 어려움
특 성	<ul style="list-style-type: none"> - 이용자 진로인식에 진심어린 조언 시도 - 6회기 최초 이용자 자기개발을 정보제공에 초점 하느라 효과적 대처가 아쉬움 - 이용자 의도와 행동 간의 괴리를 직면하려 노력 - 이용자 감정/질평 우유부단한 진로결정 상황을 주도하기 보 다는 오히려 끌려간다는 인상 - 장기이용자를 대하는 상담자로서의 의미 있는 역할수행인 지를 회의하는 심리상태 엿보임 	<ul style="list-style-type: none"> - 이용자 진로인식에 진심어린 조언 시도 - 6회기 최초 이용자 자기개발을 정보제공에 초점 하느라 효과적 대처가 아쉬움 - 이용자 의도와 행동 간의 괴리를 직면하려 노력 - 이용자 감정/질평 우유부단한 진로결정 상황을 주도하기 보 다는 오히려 끌려간다는 인상 - 장기이용자를 대하는 상담자로서의 의미 있는 역할수행인 지를 회의하는 심리상태 엿보임 	<ul style="list-style-type: none"> - 질문에 충실한 답변 - 오랜 장기이용자임에도 기술적인 구조화(맞이인사- 제진술-정보제공-마무리인사-재상담 이용안내) 사용 되풀이 질문에 되풀이 충실한 답변 - 이용자와의 상호작용 없이 질문 답변에 충실 - 질문에 대한 why를 질문하지 않고 장기이용자를 마치 단기이용자로 다루는 느낌.

<부록 3-2> 진로상담 54회기 사례 상담 사례 회기별 분석 자료

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징	상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류			
1	고 고 기간 중 3회기 (1-3회기)	<ul style="list-style-type: none"> •직업정보 •학교.학과정보 •입시정보 	<ul style="list-style-type: none"> •진로정보 탐색 	<ul style="list-style-type: none"> •글짓기 선호, 작가의 꿈을 키우다 국어를 좋아하게 됨. •현재는 중학교 국어교사 희망함. •인친 및 인근 지역의 국어교육과 개설 대학, 입시 성적 문의 •중학교 국어교사가 되는 방법 및 과정(임용시험, 공무원시험, 자격증, 교생실습 등)에 대한 문의 •교사의 보수(초봉, 연봉), 업무, 근무시간 등에 관한 문의 	<ul style="list-style-type: none"> •총 15가지의 항목에 번호를 붙여 세세하게 질문함. •질문의 내용은 교사에 관한 기초적인 정보를 묻는 수준임. 	<ul style="list-style-type: none"> •환영인사 •상담자도 국어교사였음을 소개하며 라포 형성 •온라인상담을 효과적으로 이용하는 방법에 대한 안내(온라인 상담에서 한 번에 많은 질문에 답변하는 것의 한계를 얘기하며, 향후 한 회에 1-2가지 정도로 질문하고 점차 후속 상담 할 수 있도록 안내) •15가지의 질문 모두에 정보 제공-인친 지역 국어교육과 개설 대학 소개, 등급 커트라인, 초봉, 연봉, 전망, 진학가능한 성적 등급, 교사의 업무, 방학 중 휴일, 자격증, 출퇴근시간 등등) •미무리 인사

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	이용자의 호소문제 및 특징	특징	상담자의 답변내용	반응 특징
2	고1	•진로정보 탐색	•임시정보 •직업정보	<ul style="list-style-type: none"> •평균성적 6~7등급임을 고백 •공급한 게 많아 질문이 많음에 대한 양해 부탁 •고2때 문과에서 3~4등급 유지한다면 인천대, 인하대에 진학 가능한지 문의 •국어교사, 일어교사 지망, 교육학과 커트라인 문의 •일어교사의 연봉이 국어교사보다 적은지 문의 •교사와 같은 류의 공무원의 종류 문의 •돈 잘 벌고 안정적인 문과 계열 직업 문의 	<ul style="list-style-type: none"> •1회기 답변에서 상담자가 제시한 내용(한번에 1~2가지질문)을 의식한 듯, 공급한 게 많아서 번호 붙여(7개) 질문하고 있음에 대한 양해를 구함. •1회기에서 상담자가 제공한 정보(인천대, 인하대)에 기초하여 추가질문을 하고 있음. •보수와 안정성이 확보된 직업에 대한 지향을 드러냄(‘할 줄 아는 게 쓰는 것 밖에 없는데, 방송작가는 뻘 있어야 하고, 돈도 못 번다고 해서 포기’). 	<ul style="list-style-type: none"> •맞이 인사 •진로고민을 많이 하고 있는 듯하다는 감정 반영 •7가지의 질문 모두에 정보 제공-3~4등급으로도 입학하기 어려움-수시모집일 경우 학생부종합전형, 논술전형 준비해보도록 안내 -정시모집 시 2등급 대 진학 가능 -교사의 연봉은 같음 안내 -공무원의 주요 직렬 소개 -돈 잘 벌고 안정적인 직업에 대한 견해 소개 -문과 계열 안정적 직업으로 행정공무원, 교사, 변호사, 판사, 검사 소개 	<ul style="list-style-type: none"> •2회기 상담임에도 이진 회기와의 연결 반응은 그다지 드러내지 않음. ‘진로고민을 많이 하고 있는 고1 학생이군요.’로 간략하게 반응함. •7가지 질문에 대해 모두 최소 3~4줄 이상으로 상세하게 답변함. 정확한 정보 제공에 초점을 두어 상담하고 있음. •각 질문에 대해에 둘러 답하지 않고, 직접적으로 결론부 터 얘기한 후 설명을 부연하는 방식으로 답변을 기술함. •외재적 가치 수준의 진로결정에 대한 한계점 및 대안을 다룬지 않음

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
3	고1	•진로정보 탐색	•입시정보 •직업정보	<ul style="list-style-type: none"> •국어교육과 지망 •1학년 때 6~7등급, 2학년 때 3~4등급 유지 시 수시모집으로 인친대 국어교육과 진학 가능 할지 문의 •내신의 정확한 기준 •교직 자격증은 어떻게 받는지, 자격증 취득 후 취업은 어떻게 하는지('각자 알아서 하나, 대학에서 알아주나') •교직이수 방법 •임용고시 응시 방법, 횟수, •국어교사 초봉, 연봉 •국어교육과 개설 대학, 등급 	<ul style="list-style-type: none"> •이전 회기에 질문했던 내용의 상당부분을 반복적으로 재질문하고 있음(낮은 성적으로 인한 고민, 교사의 연봉, 국어교육과 개설 대학, 입학가능 성적 수준 등) •번호 불여(11개) 질문 	<ul style="list-style-type: none"> •맞이 인사 •국어교육학과에 관심이 많음을 재진술 •11가지의 질문 모두에 정보 제공 -2등급은 되어야 진학 가능 -인친대 진학 가능성도 낮음. -그 외의 모든 질문에도 객관적 정보에 기초한 답변 제공 •마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> •2회기와 비슷한 방식의 상담 패턴을 보임. •상담 도입부(인사, 반영 등)는 다소 건조하고 간략하게 처리하고, 정보 제공에 중심을 둔 답변을 제공함. •이전 회기와 다를 바 없이 반복하여 질문한 내용에 대해서도 별도의 언급 없이 다시 반복하여 답변함.

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009-2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
4	고2 기간 중 총 25회기 (4-28회기)	• 진로정보 탐색	• 임시정보 • 직업정보	<ul style="list-style-type: none"> • 고2가 됨. • 1학년 때 들어서 성적이 바닥(7-8등급) • 인천대 지망, 2학년 때부터 열심히 하면 갈 수 있는지, 반에서 몇 등 정도 유지하면 가능한지 문의 • 국어교사가 일어교사보다 월급이 많은지 문의 • 일어교육과 가려면 자격증이 필요한지 • 임용고시 봐야 교사 될 수 있나? • 교사의 근무조건, 연봉 등(출퇴근시간, 담임수당, 퇴직금과 연급) • 인천대 국어교육과, 일어교육과 커트라인 • 일어교사의 채용 규모 • 교사가 하는 일은? 그런 일들은 대학에서 배울 수 있는지? 	<ul style="list-style-type: none"> • 이전 회기에 질문했던 내용을 반복하여 질문하고 있음. • 번호 붙여(15개) 질문 • 이전 3차례의 상담을 통해서도 교사에 대한 정보가 정확하게 머리에 그려지지 않은 듯함. • 같은 질문을 반복적으로 계속 하는 이유는 무언가 염려되는 사항이 있다는 신호로 보임(문제의 핵심을 언급하지는 못하고 주변을 도는 상황). 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 교사에 관심이 많음을 재진술 • 15가지의 질문 모두에 정보 제공 -정시모집은 수능성적이 절대 작이므로 앞으로 열심히 하면 인천대 진학 가능성도 있음. -내신으로는 2등급 이하는 가능성이 적음. 반에서는 3등 이내 필요 -그 외의 모든 질문에 가급적 객관적 정보에 기초한 답변 제공 • 마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> • 모든 질문에 답변은 하지만 성의 없게 느껴지는 반응. • 상담의 주도권을 이용자에게 주고 있음. • 이용자의 power에 이끌려 가는 듯함.
5	고2	• 진로정보 탐색 • 진로계획 및 의사결정	• 학교, 학과 정보 • 학습 및 성적	<ul style="list-style-type: none"> • 교육을과는 4년제 대학을 졸업해야 하는지(2년제는 불가능) • 문의 • 야간자율학습의 참여 필요성 문의 	<ul style="list-style-type: none"> • 답변을 자신이 듣고 싶은 내용으로 유도하는 화법 사용(제가 야자를 안하는데 꼭 야자해야지 공부 잘하는건 아닌데 꼭 해야하나요?) 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 교사에 관심 갖고 있음을 재진술 • 국어교육과에 관한 정보 제공 • 야간자율학습이 자기 통제력이 약한 학생에게 도움이 됨을 조언 • 마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> • 야간자율학습에 대한 비교적 진심어린 조언 제공

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
6	고2	•심리적 지원 •진로계획 및 의사결정	•불안 및 자신감 부족 •학습 및 성적	<ul style="list-style-type: none"> 꿈은 없고 그저 성공하기만을 바라는 마음 표현 가정형편이 좋지 않아 부모가 안정적인 직업인 공무원, 특히 교사에 대한 기대를 가지고 있음에 대한 호소 성적이 안좋은데 이제부터라도 노력하면 교사가 될 수 있을지, 인천대 교육학과 진학 가능성이 문의 비교적 지위가 있으며 월 200만원 이상 받는 공무원(‘이름 있는 공무원’) 직렬에 관한 정보 요구 	<ul style="list-style-type: none"> 그동안의 회기 중 처음으로 속마음을 비교적 진솔하게 드러냄. 성적은 낮는데, 사회적 선망이 높은 직업에 도전해야 하는 것에 대한 부담, 자신 없음 등이 표현됨. 	<ul style="list-style-type: none"> 맞이 인사 성공을 꿈꾸고 있는 것에 대한 재진술 성공의 기준이 무엇인지에 대한 조언 교사가 되기 위한 성적 수준, 행정직 공무원에 관한 정보 제공 마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> 그동안 체크키 들 듯 반복되는 내용과 달리 이용자가 처음으로 드러낸 속마음(가정형편, 부모의 기대)을 효과적으로 포착해내지 못함. 상담을 좀 더 깊이 있는 내용으로 꾸면 전환시킬 수 있는 회기였는데, 이 기회를 제대로 잘 활용하지 못하고 있음.
7	고2	•진로정보 탐색	•입시정보 •학교·학과정보	<ul style="list-style-type: none"> 1학년 때 7-8등급, 2학년 때 2-3등급 유지 시 어떤 대학의 교육학과에 진학 가능한지 문의 인천대, 인화대는 필요 성적이 높으므로 인천 인근의 다른 대학 추천 요망 	<ul style="list-style-type: none"> 목표를 이루기 위해 실제로 노력은하지 않으면서, 그렇게 될 것이라는(되기를 바라는) 가정(기대, 소망)에 기초하여 계속 반복적으로 재질문함. 성취열망은 있으나, 구체적인 실천은 하지 않는 상황임. 	<ul style="list-style-type: none"> 맞이 인사 여러 차례 상담을 이어오고 있다는 사실 언급 및 진로에 대한 불안이 큰 듯하다는 감정 반영 고2부터라도 열심히 하면 합격 가능성이 있을 수 있음을 알려주며 격려 교사가 되려면 반드시 성적이상이 필요하다는 조언 성적 향상과 관련된 구체적인 상담은 학교의 진로진학상담교사와 상담하도록 안내 마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> 여러 번 상담을 진행하고 있음을 드러냄. 이용자와 수차례 만나고 있음을 최초로 직접 언급함.

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
8	고2	<ul style="list-style-type: none"> • 진로정보 탐색 • 진로계획 및 의사결정 	<ul style="list-style-type: none"> • 직업정보 • 불안 및 자신감 부족 	<ul style="list-style-type: none"> • 지인이 고등학교 때부터 학교 공부보다 공무원 시험 준비를 하여 합격했다는 말을 듣게 됨을 밝힘. • 공무원에 대한 10가지 질문 문항의(공무원의 종류, 시험의 범위 및 난이도, 합격 기준 점수, 자격증, 연봉, 시험 합격 후 배치, 혜택 등) 	<ul style="list-style-type: none"> • 특정한 목표 직업이 있기 보다는 안정성, 사회적 지위가 보장되는 직업에 대한 소망이 큼을 드러내고 있음. • 시험 응시에 대한 부담이 큰 듯 책 한 권만 공부하면 가능한지, 어렵지는 않은지를 여러 항목을 통해 질문함. 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 이번에는 공무원에 관심을 갖게 되었음을 재진술 • 공무원에 관해 이용자가 질문한 내용에 대한 정보 제공 • 마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자가 번호 붙여 질문한 내용에 다시 또 고스란히 답변하는 방식으로 대응함 • 답변응답기 같은 패턴이 재현됨.
9	고2	<ul style="list-style-type: none"> • 진로정보 탐색 • 진로계획 및 의사결정 	<ul style="list-style-type: none"> • 직업정보 • 불안 및 자신감 부족 	<ul style="list-style-type: none"> • 할 줄 아는 것도, 하고 싶은 것도 없지만 부모님이 안정적인 공무원을 바라시는 상황 호소 • 교사, 공무원 등 어려운 시험을 거쳐야 하는 것에 대한 자신 없음 호소 • 준비과정 및 노력이 비교적 덜 들지만(책 한 권을 출출 외우면 가능한 직업), 안정성, 급여, 사회적 지위를 갖춘 직업에 대한 정보 요구 	<ul style="list-style-type: none"> • 자신의 인지기 역량이 높지 않음을 인식하고 있고, 그럼에도 사회적 선망이 높은 직업에 도전하려는 상황에 대한 자신 없음을 드러내고 있음. • 노력은 덜 기울이지만 성과를 크게 얻고 싶은 마음 상태를 보임. 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 진로고민이 계속되는 것에 대한 재진술 • 책 한권을 출출 외우면 할 수 있는 직업은 없을 거라고 조언하며, 이용자의 진로 인식에 대해 점검할 수 있도록 직면 • 현재 힘들더라도 꾸준한 노력이 뒷받침된다면 성과가 있을 것임을 안내하며 격려 • 마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자가 질문한 내용에 직접적인 답변을 주기 보다는 이용자가 가진 진로인식에 대해 진지하게 조언을 주려는 시도 보임.

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
10	고2	• 진로정보 탐색	• 직업정보	<ul style="list-style-type: none"> • 안정적이며 사회적 지위가 보장된 직업정보에 대한 재요구 (월 200만원 이상, 보너스 있고, 연봉은 차츰 오르며, 8~18시 근무 가능한, 사회적으로 이름 있고, 보장된 직업, 운전 면허 시험 같이 책 한 권으로 시험 볼 수 있는 직업) 	<ul style="list-style-type: none"> • 이전 회기의 답변내용에 대한 일체의 언급이나 반응 없이 9회기와 거의 같은 질문을 반복함. • 급여, 근무조건, 사회적 지위 등에 대한 요구를 반복적으로 드러냄. 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 직업에 대한 상담을 다시 하고 있다는 재진술 • 이용자가 추구하는 가치(안정성)에 대한 해석 • 추구하는 가치를 수반한 직업을 갖기 위해서는 노력이 필요함을 인식시키며 조언 • 진로고민을 많이 하고 있으니 학교의 진로진화상담교사와 상담하도록 안내 • 마무리 인사, 제상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> • 8회기 이전까지에 비해서는 한결 이용자의 호소문제에 기 초한 개별화된 답변을 제공하고 며, 이용자의 진로인식을 점검하려는 시도를 보임.
11	고2	• 진로정보 탐색	• 임시정보 • 학교, 학과정보	<ul style="list-style-type: none"> • 가천대 물리치료학과 탐색중 • 해당 학과에 대한 12가지 질문 -가천대 물리치료학과 임시성 적, 입학전형, 졸업 후 가천대 병원 취업 가능 여부, 등록금 등 -보건 관련 다른 학과 정보, 3등급으로 진학 가능한 학과, 인천에 있는 전문대학 정보 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 그동안의 상담했던 내용(교사, 공무원)과는 달리 새로운 직업분야(물리치료학과, 보건 관련 학과)에 대한 정보 요청 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 가천대 물리치료학과에 관심이 있는 수험생임을 재진술 • 이용자가 질문한 내용에 대한 정보 제공 • 마무리 인사, 제상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> • 다시 또 이용자가 번호 붙여 질문한 내용에 고스란히 3~4줄 가량으로 답변함. • 질문에 대해서는 모두 충실하게 정보를 제공하고 있음. • 그러나, 이전과는 달리 다른 분야를 탐색하게 된 계기 등에 대해 전혀 묻지 않음. 마치 처음 만난 이용자를 대하는 듯한 반응을 보임.

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
12	고2	<ul style="list-style-type: none"> • 진로계획 및 의사결정 • 진로정보 탐색 	<ul style="list-style-type: none"> • 불안 및 자신감 부족 • 직업정보 	<ul style="list-style-type: none"> • 진로에 고민이 많은 학생이라고 소개 • 성적은 5-6등급. 대학 갈 성격은 안되고 학교수업도 질리는 여태 위탁교육을 갈 수 있는 여긴은 되지 않음. • 대학 가지 않고 자격증 따서 취업할 수 있는 진문직 정보 요구(특정 책만 보면 딸 수 있는 진문직 자격증) • 공부에는 정말 취미가 없음을 호소 	<ul style="list-style-type: none"> • 학습에 대한 부담이 크고, 공부에 관심도 없는데, 그럴듯한 직업을 가져야 하는 상황에 대한 부담이 회기를 거듭하며 지속적으로 드러남. • 노력은 덜 기울이지만 성과를 크게 얻고 싶은 마음을 지속적으로 내비침. 오랜 기간 어려운 시련을 준비할 수 있는 자기 능력에 대한 확신이 부족함을 드러내고 있음. 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 진로고민을 하고 있는 고2학생이라는 내용 재진술 • 자격증 검색 사이트 정보원 제공 • 고등학교만 졸업하고 할 수 있는 진문직은 많지 않으며, 어떤 일이면 노력이 필요함을 조언 • 인천지역 진문대학 진학에 필요한 성적 수준을 안내하며 최소한 2개 영역이라도 열심히 공부할 것을 조언 • 마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자가 호소한(질문한) 모든 질문에 충실하게 답변을 제공 하는 것에 많은 노력을 들임. • 이용자의 진로인식을 점검할 수 있도록 조언하는 등 이용자와의 작업동맹을 시도해보려고 노력하지만 효과적으로 진행되지는 않는 상황임.

커리어넷 온라인 진로상담 경험 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징	상담자의 답변내용 및 반응 특징		
	대분류	세분류		주요 상담내용	주요 답변내용	
13	<ul style="list-style-type: none"> •진로정보 탐색 •사회기초능력 	<ul style="list-style-type: none"> •직업정보 •자격·시험정보 •기초학습능력 	<ul style="list-style-type: none"> •공부에 재능이 없어 미리 자격증 공부 후 20살 되자마자 취업 희망 •자격증만으로 전문시설에서 취업 가능한 직업 정보 요구 •심리치료사, 사회복지사에 관심 있지만 대학에 가야 하거나 인터넷 강의 등을 들어야 하는 부담 호소 •(지난 회기에 알려진 자격증 정보원인) 한국산업인력공단 홈페이지는 복잡해서 알아볼 수 없음을 호소 	<ul style="list-style-type: none"> •가정형편이 좋지 않고, 공부에도 재능이 없어 가끔씩 공부하는 데 들이는 노력과 수고를 덜 들이고도 전문적으로 할 수 있는 진로에 대해 회의를 거듭하며 지속적으로 요구하고 있음. •관심 있는 분야는 있지만 시간, 노력, 비용 등 여러 진로 장벽을 맞닥뜨리고 있음이 드러남. 	<ul style="list-style-type: none"> •맞이 인사 •자격증 탐색 및 취업 준비를 하고 있다는 재진술 •그동안 이용자가 호소해 온 상담내용에 대한 요약. 교사, 공무원, 물리치료사 등에 관심을 보였고, 이 직업들이 공부를 잘해야 해서 부담을 느끼고 있는 듯하다는 감정 반영. 그로 인해 자격증을 취득하는 방향으로 마음을 선회했음에 대한 해석 •이용자가 언급한 직업들(상담사, 사회복지사 등)에 대한 커리어 페스를 소개하며, 어떤 직업이든 공부를 해야 하고, 노력이 필요함을 조언 •쉽게 얻을 수 있는 직업은 없음으로 지금은 좀 더 공부에 최선을 다해 성적 향상을 위해 노력해볼 것을 조언 •미무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> •현재까지 이용자가 질문한(호소한) 내용을 요약하여 이용자가 느끼는 마음의 부담에 대해 반영하고 해석하려는 시도를 보임. •이용자의 진로인식을 개선하는데 도움이 되는 조언을 주려 노력함.

커리어넷 온라인 진로상담 경험 및 특성 분석(2009-2018) (이제연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징	상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류		주요 상담내용	주요 답변내용
14	고2	• 진로정보 탐색	<ul style="list-style-type: none"> • 자격·시험 정보 • 직업정보 	<ul style="list-style-type: none"> • 자신이 처한 현실과 상황에 대한 객관적인 인식은 상당히 높음. • 현재보다 나은 삶, 진로를 찾고자 하는 갈망을 지속적으로 드러냄. 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 심리상담사에 관심이 있다는 내용 재진술 • 심리상담사 관련 자격 정보 제공 • 심리상담사의 업무 특성 상 공부하지 않고 그 일을 수행하기는 매우 어려움을 조인 • 오프라인 상담을 통해서도 조인을 들어보기를 권유 • 마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자가 행동 개선의 노력을 수행하지 않은 채 현재보다 나은 삶에 대한 갈망만을 드러내는 것에 대해 인식시키고, 조인을 주려 노력함.
15	고2	• 진로정보 탐색	<ul style="list-style-type: none"> • 직업정보 	<ul style="list-style-type: none"> • 부모님의 바람(안정적이고 사회적으로 편찮은 직업)에 응하고자 하는 마음이 큼. • 이를 달성하고 싶은데 실력은 되지 않고, 노력 또한 열심히 하지 않는 상태에서 계속 탐색적 질문만을 이어가고 있음. 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 고등학교 졸업 후 취업을 고려하고 있는 마음에 대한 재진술 • 진문직에 대한 개념 소개 및 고졸 학력으로 전문직을 갖기는 어려움을 조인 • 학력에 관계없이 전문 기술, 기능을 가지고 일할 수 있는 직업(미용사, 피부관리사 등)에 대한 정보 제공 • 이용자의 바람(Want)과 실제 행동(Doing) 간에 차이가 있음을 직면 • 마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자가 계속 체바퀴 돌 듯 (발진 없이) 반복되는 질문을 계속 하는 것에 대한 직면 시도('○○ 직업들이 있는데, 지난 번 상담에서는 이 분야에 대해서는 관심이 없다고 말씀하신 듯하네요. ○○도 있는데 역시나 공부에는 관심이 많지 않은 듯하여 그것도 어렵겠고,')

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
16	고2	•진로정보 탐색	•임시정보 •학교·학과정보	<ul style="list-style-type: none"> •공부를 못하고 흥미도 없으나, 대학에 안가면 정말 취업하기 어렵다는 생각을 하게 됨을 호소 •이제 와서 다시 공부하기에는 한계가 있으니 내신 4-6등급으로 갈 수 있는 서울, 인천 지역 대학(전문대 포함) 정보 요청 •학과 설명도 요청. 스스로 찾아보기 어려움을 호소 	<ul style="list-style-type: none"> •고등학교 졸업 후 자격증 취득 및 취업을 해야겠다는 생각이 다시 대학에 진학해야겠다는 쪽으로 바뀜. •정보를 스스로 찾아보고 이해하는데 어려움을 느끼고 있음. 대부분의 모든 공금증을 상담을 통해 질문하고 제공받는 답변을 통해 해결하려 함. 	<ul style="list-style-type: none"> •맞이 인사 •다시 대학 진학을 고민하는 마음에 대한 재진술 •우리나라 현실에서 대학에 진학하지 않고 괜찮은 직업을 갖기에는 한계가 있음을 안내하며 이용자가 고민하고 있는 문제에 대해 감정 반영 •해당성적으로 대학 진학이 쉽지는 않으며, 각 대학마다 전형도 달라 구체적인 답변을 주지 못하는 어려움을 설명 •인천진로진학지원센터에서 온라인 임시상담을 받아볼 것을 제안 •마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> •구체적인 학교, 학과명을 단순히 나열하기보다는 현재의 상태를 인식할 수 있도록 도우려는 시도를 보임.
17	고2	•진로정보 탐색	•직업정보	<ul style="list-style-type: none"> •위탁교육에 대해 상담을 자주 받고 있던 중 실내건축디자이너를 알게 됨 •실내건축디자이너에 관한 정보 문의(전망, 연봉, 취업, 근무시간, 여성 적합 여부 등) 	<ul style="list-style-type: none"> •탐색 직업이 다시 변경됨. •7개 항목에 번호 붙여 질문 	<ul style="list-style-type: none"> •맞이 인사 •실내건축디자이너에 관심 갖게 된 것에 대한 재진술 •진로고민을 계속 해나가는 것에 대한 긍정적 측면 격려 •실내건축디자이너에 관한 정보 제공(이용자의 질문에 그대로 번호 붙여 답변) •마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> •진로고민을 지속해나가는 것에 대한 긍정적 측면을 격려하고 부들위춤. •이용자가 새롭게 관심 갖게 된 직업분야에 대해 충실하게 정보를 제공하려 노력함.

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009-2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
18	고2	•진로정보 탐색	<ul style="list-style-type: none"> •학교,학과정보 •직업정보 	<ul style="list-style-type: none"> •5등급 중후반대 성적으로 진학할 수 있는 집에서 가까운 대학(부친대)에 대해 탐색 중 •공무원으로 일하면서 취업취업 글도 쓸 수 있는 직업인 사회복지사에 대해 알아보고 있음. •부친대 사회복지과 및 사회복지사에 관한 정보 문의(수시등급, 등록금, 장학제도, 자격증, 졸업 후 취업, 출퇴근시간, 투잡 가능 여부, 전망, 연봉) 	<ul style="list-style-type: none"> •이전에 고려(질문)한 바 있는 사회복지사에 대해 다시 또 13개 항목에 번호 붙여 질문 	<ul style="list-style-type: none"> •맞이 인사 •사회복지사에 관심을 갖고 있는 것에 대해 재진술 •부친대 사회복지과, 사회복지사에 관한 정보 제공(이용자의 질문에 그대로 번호 붙여 답변) •마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> •상담도입 부분을 또 다시 마치 처음 만나는 이용자를 데하는 듯 친개함(사회복지사에 대해 관심을 갖고 있는 분이군요). •이용자가 호소현(질문) 모든 질문에 충실히 답변하게 것에만 집중하는 듯 보임. •이용자가 상담자와의 상호작용 없이 일방적으로 질문을 쏟아 붓는 상담패턴을 해결하려는 시도를 하지 않음.
19	고2	•진로정보 탐색	<ul style="list-style-type: none"> •직업정보 •자격·시험정보 	<ul style="list-style-type: none"> •2년제 사회복지과를 졸업하면 자격증이 바로 주어지는지 문의(추가적인 교육이 필요한지) •사회복지사, 사회복지 공무원의 차이 문의 	<ul style="list-style-type: none"> •알기 쉽게 설명해달라는 요구 	<ul style="list-style-type: none"> •맞이 인사 •사회복지사에 관심을 갖고 있는 것에 대해 재진술 •사회복지사 자격증 및 사회복지사와 사회복지 공무원의 차이에 대한 설명, 정보 제공 •마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> •이용자의 질문에 대한 정보 제공에만 집중함. •이용자가 반복적으로 중복되는 질문을 하고 있는데, 마무리 인사에 항상 ‘추가 질문이 있거나, 또 다른 진로 고민이 있으면 다시 상담을 신청하라’ 는 안내문구를 삽입하고 있음.

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
20	고2 진로계획 및 의사결정	진로계획 및 의사결정	<ul style="list-style-type: none"> • 불안 및 자신감 부족 • 진로계획 수정 	<ul style="list-style-type: none"> • 가장 형편이 좋지 않음을 호소 (네 식구가 있지만, 어머니 혼자 돈을 버시고, 수입이 월 100만원이 되지 않음). • 부모님께 부담 드리고 싶지 않아 갈등이 심함. 대학에 가려 해도, 가지 않으려 해도 마음이 편하지 않은 상황 호소 • 전문대라도 나와 취업하고 싶은데, 사립대학(부천대) 등록금 부담이 큰데, 장학금 받을 자원은 없고, 대출을 받아도 가정에 부담이 큰 것을 염려함. 	<ul style="list-style-type: none"> • 진로에 대해 계속 갈팡질팡하게 되는 마음에 이유를 진술하게 드러냄. 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 가장 형편이 어려워 걱정을 하고 있는 마음에 대한 감정 반영 • 국가장학금 제도와 종류, 부천 대학의 장학제도에 관한 정보 제공 • 미무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자의 어려움을 해결하는데 도움이 되는 방안(정보)을 제시하려 노력함. <p>[참고]</p> <ul style="list-style-type: none"> • 다만, 해당 정보가 이용자의 피부에 와닿지는 않았을 듯함(이용자는 자신이 장학금을 받을 수 있는 능력이 되지 않는다고 믿고 있음). • 오히려 갈팡질팡하며 흘러보낸 시간을 되돌아보고, 앞으로 어떻게 해결해 나갈지를 논의하는 방향으로 상담을 진행하는 것이 더 필요했음 듯함.
21	고2 진로계획 및 의사결정	진로계획 및 의사결정	<ul style="list-style-type: none"> • 불안 및 자신감 부족 • 진로계획 수정 	<ul style="list-style-type: none"> • 사회복지과에 대해 알아보던 중 학점은행제에 대해 알게 됨. 돈도 덜 들고 더 낫다는 말을 들어 갈팡질팡하게 됨. • 여러 가지 고려해야 할 사항으로 인해 혼란스럽고 답답한 마음 호소 • 학점은행제와 전문대 차이 질문 	<ul style="list-style-type: none"> • 부담하고 갈피를 잡을 수 없는 상황으로 인해 혼란스러운 마음을 드러냄(돈도 돈이고, 학교도 학교고, 정발죽고싶어요). 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 자신이 이 상담을 지속하고 있는데, 상담이 잘 진행되고 있는지 염려되는 마음 표현 • 자기 개발 • 학점은행제에 관한 정보 제공 및 2년제 대학 장단점에 관한 조언 제공 • 미무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자의 답답한 상황에 대해 이해하는 마음을 표현하려 함. 이 이용자를 계속 상담하면서 상담을 잘해주고 있는 것인지 염려가 된다는 상담자의 속마음 공개. 상담자도 이 이용자를 상담하는 것에 상당한 부담을 느끼고 있는 듯 보임. • 다만, 더 깊게 들어가지 못하고, 바로 다시 정보를 소개하는 내용으로 이어짐.

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009-2018) (이제연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	이용자의 호소문제 주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
22	고2	• 진로정보 탐색	• 학교·학과·진보	<ul style="list-style-type: none"> • 5-6등급 성적으로 인천에서 장 • 학금 받을 수 있는 대학, 학과 • 정보 요구 	<ul style="list-style-type: none"> • 상황은 개선하려는 노력은 하지 않고, 현재 여건에서 얻을 수 있는 열매를 찾고 있음. 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 대학 진학 고민을 많이 하고 있는 것에 대해 재진술 • 5등급으로 성적장학금을 받을 수 있는 대학은 없으니 성적을 올리도록 노력하라는 조언 • 대학에는 근로장학금이 있다는 것을 안내하고, 지난 회기에 안내한 국가장학금에 대해서도 다시 알아보도록 조언 • 마무리 인사, 제상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자가 상황을 개선하려는 노력은 하지 않고 정보만을 찾으려는 태도에 대해 조언하려 노력함.
23	고2	• 진로정보 탐색 • 자신에게 맞는 직업·학과	• 직업정보 • 자신에게 맞는 직업·학과	<ul style="list-style-type: none"> • 진문대졸 자격으로 여성이 할 수 있는 전문직 문의 • 학비 많이 안들고, 편하고, 출퇴근시간 일정한 공무원으로 연결될 수 있는 직업 요구 	<ul style="list-style-type: none"> • 스스로 알아서 찾아보는 것으 할 수 없으니 구체적으로 알려달라는 호소 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 진로에 대해 고민하고 있다는 내용의 재진술 • 그런 조건을 충족하는 직업은 없을 듯하다는 조언을 주고 그 근거에 대해 설명 • 사회복지사가 편할 것이라 생각하는 이용자의 인식에 대해 점검할 수 있도록 안내 • 전문직일수록 고학력이 필요할 수 있으므로 헤어디자이너 등 기능 전문직을 탐색해보는 것도 좋겠다는 조언 제공 • 학교의 진로진학상담교사를 찾아가 상담 해보기를 권유 • 마무리 인사, 제상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자의 인식을 점검할 수 있도록 충실히 답변을 제공함. • 이용자의 반복적인 질문에 충분히 지켰을 법한데, 매 회기 상담에는 최선을 다함.

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징	상담자의 답변내용 및 반응 특징		
		대분류	세분류		주요 상담내용	주요 답변내용	반응 특징
24	고2	• 진로정보 탐색	<ul style="list-style-type: none"> • 학교, 학과 정보 • 입시 정보 	<ul style="list-style-type: none"> • 위탁전형이 있는 대학 정보 요구 (동남보건대에 있다고 들었음) • 일일이 알아보기에 시간이 없음을 호소 	<ul style="list-style-type: none"> • 여러 정보를 어디에신가 많이 듣고 있음. 여러 진로정보에 속각을 세우고 있음이 드러남. • 다만, 해당 정보를 신별하지 못하고, 정보 습득 이후에 스스로 알아보려는 후속 노력은 하지 못하고 있음. 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 대학 진학에 대해 많이 고민하고 있다는 내용의 재진술 • 위탁전형의 특징을 소개하고, 이용자가 지원할 수 없는 전형임을 조언 • 온라인상담으로 진행하다보니 속시원한 상담을 받지 못했을 듯하다며 안타까운 마음을 표하고, 상담자의 개인 이메일 주소를 알려주어 도움이 필요하면 연락하도록 안내 • 마무리 인사, 제상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> • 온라인상담으로 진행하는데 크게 한계를 느낀 듯함(개인 이메일 주소를 알려주고 필요하다면 상담을 개인적으로 신청하도록 안내하고 있음).
25	고2	• 진로정보 탐색	<ul style="list-style-type: none"> • 학교, 학과 정보 	<ul style="list-style-type: none"> • 고3때 위탁교육을 갈까 고려 중. 1~2학년 성적으로 수시 지원 가능하다고 들었음. • 위탁교육 실내건축과에 관한 문의(졸업 후 취업 난이도, 근무조건 및 환경, 실내건축교사할 수 있는지 등) • 부친대 사회복지과 5등급 성적으로 가능한지 • 공무원은 점적이 금지되는지 (공무원을 하며 글을 쓰고 있음) 등에 관한 문의 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담자의 제안(개별상담)에 대한 일체의 언급이 없음. • 안정적 일자리를 갖고 싶은 열망을 계속 드러냄. • 손쉽게 갈 수 있는 방법을 찾으려 계속 이것저것 탐색하고 있음. • 5개 항목에 번호 붙여 질문 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 위탁에 대해 관심을 갖고 있음을 재진술 • 이용자의 질문 5개에 대한 정보 제공 • 마무리 인사, 제상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> • 다시 또 질문에 대한 정보 제공에 집중하여 답변을 제공함. • 5개 항목에 번호 붙여 답변

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009-2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
26	고2	•진로정보 탐색 •자기이해 및 탐색	•직업정보 •자신에게 맞는 직업학과	•위탁교육 고민 중 •실내건축과 위탁교육 후 알아 보던 중 건축교사를 알게 됨. •건축교사가 될 수 있는 방법 문의	•자신에게 적합한 진로직업이 무엇인지 계속 이것저것 탐색하고 있음.	•맞이 인사 •실내건축과 위탁교육에 심을 갖고 있음을 재진술 •건축교사가 되는 방법에 대한 정보 제공 • 마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내	•정보 제공에 집중하고 있음.
27	고2	•진로정보 탐색	•임시정보	•진문대 사회복지사가 가고 싶은 (내신 5, 6등급) •부친대, 재능대 사회복지사에 관한 문의(수시 지원 가능 여부, 장학금 가능 여부) •사회복지사 자격증에 관한 문의(등급, 사회복지공무원의 업무, 취업 등)	•다시 사회복지사에 대해 11가지 항목에 번호 붙여 질문함. 상담수는 이미 이전 회기에서 질문한 내용들임.	•맞이 인사 •계속해서 만나고 있음을 진술 •이용자의 11가지 질문 항목을 그대로 따라 정보 제공 • 마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내	•여전히 충실하게 정보를 제공 하는 것에 집중하고 있음.
28	고2	•진로정보 탐색	•직업정보	•ERP시스템과로 위탁교육 예정 •회계사, 세무사로 진향하려 함. 관련 정보 문의(연봉, 하는 일, 취업, 출퇴근시간, 공인회계사가 무엇인지, 회계사와 세무사 중 더 쉬운 직업은? 글을 쓰며 투잡 가능한지)	•자신에게 맞는 진로직업이 무엇인지 끊임없이 알아보고, 관련 정보에 대해 끊임없이 질문함. •7가지 항목에 번호 붙여 질문 글을 쓰는 것에 대한 관심을 지속적으로 드러냄.	•맞이 인사 •세무사, 회계사에 관심이 있음을 재진술 하고, 위탁을 고려 중인 취업에 대해서도 생각하는 자세에 대해 격려 •이용자의 7가지 질문 항목을 그대로 따라 정보 제공 • 마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내	•여전히 충실하게 정보를 제공 하는 것에 집중하고 있음.

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
29	고3 기간 중 총 26회기 (29-54 회기)	•진로정보 탐색	•입시정보 •학교·학과정보	<ul style="list-style-type: none"> 물리치료학과 가고 싶은데, 성적은 5-6등급임. 진학가능한 전문대학 정보, 수시 지원 가능 여부 동남보건대(집에서 1시간 거리로 가까움) 진학 가능한지 문의 	<ul style="list-style-type: none"> 다시 물리치료학과에 관한 질문 (이전에 이미 질문했던 내용임). 3가지 항목에 번호 붙여 질문 	<ul style="list-style-type: none"> 맞이 인사 물리치료사에 관심이 있고 성적이 낮아 어려움을 겪는 이용자의 호소문제를 상세하게 계진술 정기권 대학 합격은 어려울 수 있음을 조언하며, 몇 개 대학 (강동, 여주, 안산, 동남보건 등)의 전형기준에 관한 정보 제공 지방 전문대학은 보다 안정적 으로 합격할 수 있을 것임을 안내 대학입시 전문 전화상담 번호 안내 미무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> 29회기부터 상담자가 변경되었음. 대학입시와 관련한 구체적인 정보를 제공함.
30	고3	•진로정보 탐색	•학교·학과정보 •입시정보	<ul style="list-style-type: none"> 지난번에 받은 답변에 대해 이해하지 못하는 부분이 있음을 언급 고 1~3학년 중 한 학기 선정만 반영하는 수도권 지역 물리치료학과 정보 문의 	<ul style="list-style-type: none"> 이전 답변에서 이해가 가지 않는 부분이 있다고 언급함. 상담자가 제공한 정보를 확인은 하고 있다는 것을 알 수 있음. 	<ul style="list-style-type: none"> 맞이 인사 물리치료과에 가고싶지만 성적 이 낮아 고민하고 있는 것에 대한 계진술 정기권 대학 중 한 학기 성적만 반영하는 전문대학 정보 제공 입시전형에 대한 상세한 안내 대학입시 전문 전화상담 번호 안내 미무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> 입시정보를 상세하게 제공하는 것에 주력함. 이용자가 이전 상담내용을 들 어다보고 이와 관련한 후속질 문을 한것에 대한 별도의 격려 반응은 보이지 않음.

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009-2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
31	고3	•진로정보 탐색	•입시정보	<ul style="list-style-type: none"> •답변을 잘 받았고 많은 도움이 되었다는 감사 표현 •전문대 물리치료학과 중 지망 하는 대학을 4곳 정도로 압축 •물리치료학과에 대한 추가 입시정보 문의(등록금, 장학금, 수시·정시등급, 입시에 성적 반영하는 학기, 반영 과목) 	<ul style="list-style-type: none"> •지방 가능한 대학을 압축하고 자신이 필요로 하는 정보를 좀 더 구체적으로 질문함. 	<ul style="list-style-type: none"> •맞이 인사 •질문내용에 대한 재진술 •이용자가 질문한 내용(입시전형)에 대한 구체적인 정보 제공 •남은 기간 내신관리에 집중하라는 조언 •대학입시 전문 전화상담 번호 안내 •미무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> •이용자가 필요로 하는 입시정보를 매우 상세하게 제공함.
32	고3	•자기이해 및 탐색 •진로계획 및 의사결정	<ul style="list-style-type: none"> •자신에게 맞는 직업·학과 •진학 	<ul style="list-style-type: none"> •가정 형편이 좋지 않아 대학에 갈 여건은 되지 않으나, 대학에 보내겠다는 어머니의 바람이 있음을 언급 •칼퇴근할 수 있는 직업을 찾아 물리치료사에 대해 알아보고 있는데, 진학 가능한 물리치료학과 대학의 통학거리가 너무 멀어서 고민임. •차라리 2년제 사회복지과(교육기간 짧고, 장학금이라도 기대해볼 수 있을 듯해서)로 다시 방향을 바꿀까, 3년제 물리치료학과를 갈지 다시 고민 중임. 	<ul style="list-style-type: none"> •가정형편이 어렵지만 대학에 가기를 바라는 어머니를 생각하는 마음이 깊음. 가급적 학업에 부응이 되지 않도록 학비, 통학거리, 취업 이후의 업무 난이도, 근무조건 등 여러 가지를 계속 저울질하고 있음. 	<ul style="list-style-type: none"> •맞이 인사 •진로, 진학 문제로 고민하고 있는 마음 재진술 •학과 선택은 퇴근시간이나 장학금으로 결정하는 것이 아님을 조언 •두 학과가 교육내용도 요구되는 특성도 서로 다르니, 적성과 희망을 고려하도록 조언 •대학입시 전문 전화상담 번호 안내 •미무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> •이용자가 진로에 대해 근사한 것으로 바라보는 사고를 전환시켜 주려 시도함.

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
33	고3	• 자기이해 및 탐색 • 진로계획 및 의사결정	• 자신에게 직업·학과 • 입시	<ul style="list-style-type: none"> • 보건계열 쪽 희망. 흰 가운 입고 갈퇴근 가능한 직업을 희망하므로, 물리치료과, 재활치료과 등을 고려중임. • 그러나 통학거리가 길어 부담이 되고, 경제적 여건도 좋지 않은데, 학교 및 퇴근 후 몸이 안좋으신 부모님을 부양해야 하는 부담이 있어 기숙사 생활은 꿈도 꾸지 못함을 호소함. • 물리치료학과, 재활치료과 신설은 (인근) 대학이 있는지, 흰가운 입고 갈퇴근 할 수 있는 직업은 무엇인지 문의 	<ul style="list-style-type: none"> • 가정형편, 부모님 건강, 대학 진학 등 신경 쓸 일이 너무 많아 힘들고 어려움을 호소함. • 가계에 부담을 주지 않으면서 빨리 자리 잡아야 한다는 압박감을 깊게 느끼고 있음이 드러남. 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 가정문제, 대학 진학 문제 등 여러 가지로 고민이 많은 이용자의 상황 재진술 • 이용자가 원하는 조건에 맞는 대학은(신설대학)은 없음을 안내하고, 집안 형편이 좋지 않으면 아르바이트를 하거나, 공부를 열심히 해서 장학금을 받도록 노력해볼 수 있음을 조언 • 담임선생님과 상담해도록 조언하고, 대교협, 인천진로진학지원센터 진화상담 번호 안내 • 마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자의 질문 하나 하나에 충실하게 정보를 제공함.
34	고3	• 자기이해 및 탐색 • 진로계획 및 의사결정	• 자신에게 직업·학과 • 진학	<ul style="list-style-type: none"> • 의료 분야에 관심이 많으나 정적이 지조함. • 집안사정이 많이 좋지 않음(취직생계비 기준에도 미치지 못함). • 흰 가운 입고, 갈퇴근 할 수 있는 직업을 찾고 있고, 통학거리 가깝고 하고 후 집안일을 할 수 있는 대학을 찾고 있음. • 여러 가지를 고려하려니 너무 힘들고 고통스러움을 호소함. 	<ul style="list-style-type: none"> • 부모님 부양, 학비 등 여러 가지 제약조건이 많은 상황 호소 • 노력을 통해 개선할 수 있는 부분을 찾기보다는 결림들을 최대한 피해 갈 수 있는 진로를 찾고자 함. • 지난 화기와 거의 비슷한 고민이 이어지고 있음. 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 가정문제, 대학 진학 문제 등 여러 가지로 고민이 많은 이용자의 상황 재진술 • 이용자가 원하는 조건에 딱 맞지는 대학은 없음을 다시 한 번 안내하고, 비교적 그 조건에 부합하는 대학으로 인친에 있는 기천대를 추천함. • 대학입시 전문 진화상담 번호 안내 • 마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자가 처한 상황을 고려하여 최대한 조건에 맞는 대학을 찾아 추천하며 조언해 줌.

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
35	고3	• 진로정보 탐색	• 입시정보	<ul style="list-style-type: none"> • 여러 번 상담한 끝에 성적이 저조한 것을 고려해 정시로 지원하기로 결정함. • 수원여대, 안산대 물리치료학과 정시모집 입시정보 문의(등급, 반영과목, 취업률, 학비 등) 	<ul style="list-style-type: none"> • 자신에게 적합한 직업, 대학, 학과가 무엇인지 끊임없이 고민하고 질문함. 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 물리치료학과 정시모집에 지원하고자 하는 고민에 대해 계진술 • 질문한 대학의 입시정보를 상세하게 제공 • 정시모집에서는 수능성적이 중요함을 안내하며, 수능성적을 올릴 수 있도록 조언 • 대학입시 전문 전화상담 번호 안내 • 미무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> • 입시정보를 구체적이고 상세하게 제공함.
36	고3	• 진로정보 탐색	• 입시정보 • 학교·학과정보	<ul style="list-style-type: none"> • 이전 상담에서 이해가 가지 않는 부분에 대한 추가 질문(등급 정보, 합격기준 등) • 지난 번에 알려준 대학 이외의 몇 개 대학에 대해서도 지난 번에 알려준 것만큼 상세하게 입시정보를 알려달라는 요구 (이오아이면 학비가 짠 대학으로) 	<ul style="list-style-type: none"> • 지난 상담에서 이해되지 않은 것에 대해 추가 질문을 하고 있음. • 상담을 통해 코끼리 더듬듯 무언가 더듬어 나가고는 있는 듯 보임. 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 대학별 합격선이 궁금하다는 내용에 대한 계진술 • 대학 홈페이지에 전년도 입시 결과를 공개하고 있음을 안내하고, 입시정보에 대해 상세하게 추가 정보 제공 • 대학입시 전문 전화상담 번호 안내 • 미무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> • 질문에 충실한 답변 제공

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
37	고3	•진로정보 탐색	•입시정보	<ul style="list-style-type: none"> •지난 번 답변을 보고 이해가 되지 않는 내용에 대한 추가 질문(백분위의 개념, 대학 사이트에서 제공하는 도표는 평균점수인지, 최저점수인지 등) 	<ul style="list-style-type: none"> •이전 상담에서 이해가 되지 않은 것에 대해 적극적으로 질문하고 있음. •다만, 기본적인 입시용어 및 전형에 대한 기초적인 지식이 없음을 드러냄. 스스로 정보를 해석할 수 있는 능력이 부족함을 보여줌. 	<ul style="list-style-type: none"> •<u>맞이 인사</u> •호소문제의 <u>재진술</u> •이용자가 질문한 대학의 전년도 입시결과에 대한 상세 <u>설명</u> 및 <u>해석</u> •대학입시 전문 진화상담 번호 안내 •<u>미무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내</u> 	<ul style="list-style-type: none"> •질문에 충실한 답변 제공 •그러나 지속적으로 만나는 이용자임에도 상담 도입, 마무리 등을 계속 같은 패턴으로 전개하고 있음(안녕하세요? 커리어넷입니다. 물리치료과에 관심이 많은 학생이군요).
38	고3	•진로정보 탐색	•입시정보	<ul style="list-style-type: none"> •수원여대, 안산대, 신구대 물리치료학과에 대한 추가 질문 •입시 요강에서 이해가 되지 않는 내용이 많음을 호소함 	<ul style="list-style-type: none"> •정보 검색이 어려움에 호소함 (사이트 들어가도 결과 말고 요강만 나와서 모르겠어요. 확답이 필요해요. 어려운 말만 주구장창말구 쉽구간단하게요) 	<ul style="list-style-type: none"> •<u>맞이 인사</u> •호소문제의 <u>재진술</u> •이전 회기와 비슷하게 각 대학별 전형별 요강 설명 <u>설명 및 해석</u> •대학입시 전문 진화상담 번호 안내 •<u>미무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내</u> 	<ul style="list-style-type: none"> •지난 회기와 다를 바 없이 입시정보에 대한 상세 설명 •충실하게 정보를 제공하고 있으나, 이용자가 충분히 이해했는지에 대한 고려 없이 정보를 나열하는 방식으로 제공하고 있음.
39	고3	•진로정보 탐색	•입시정보	<ul style="list-style-type: none"> •수원여대, 안산대, 신구대 물리치료학과에 대한 입시정보 질문 (정시컷, 수능컷저 기준 등) •문과 학생인데 이과계열 학과에 진학하는데 문제는 없는지, 무엇을 더 해야 하는지 질문 	<ul style="list-style-type: none"> •이전 상담의 정보로 충분히 해소되지 않은 질문을 반복하고 있음. 	<ul style="list-style-type: none"> •<u>맞이 인사</u> •호소문제의 <u>재진술</u> •이전 회기와 비슷하게 각 대학별 전형별 요강 설명 <u>설명 및 해석</u> •대학입시 전문 진화상담 번호 안내 •<u>미무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내</u> 	<ul style="list-style-type: none"> •기계적, 반복적인 답변 제공

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
40	고3	•진로정보 탐색	•불안 및 자신감 부족	<ul style="list-style-type: none"> •인친, 경기 지역 보건 계열 학과(물리치료, 치위생, 작업치료 학과) 개설대학 정보 문의 •칼퇴근해서 집안일 해야 하는 상황에 대한 재언급 	<ul style="list-style-type: none"> •물리치료과 이외의 보건계열 다른 학과까지 넓혀서 탐색 중 •큰 방향은 보건계열로 잡았으나 구체적인 목표를 정하지 못해 계속 탐색을 이어나가고 있는 것으로 보임. 	<ul style="list-style-type: none"> •맞이 인사 •호소문제의 재진술 •보건 관련 학과 정보 및 개설 대학 정보 제공 •대학입시 전문 진화상담 번호 안내 •마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> •이용자와의 상호작용 없이(고려하고 있는 학과의 방향을 넘친 이유 등) 질문한 내용에 대한 답변 제공에만 집중하고 있음.
41	고3	•심리적 지원	•불안 및 자신감 부족	<ul style="list-style-type: none"> •그동안 단편적으로 공개했던 자신의 상황에 대해 길고 종합적으로 정리하여 호소함(성적, 가정형편, 글 쓰기를 좋아하지 만 가정형편으로 취업 잘되는 쪽을 탐색하고 있는 상황, 부모님의 건강) •혼란스럽고 답답한 마음을 표현하며 다 포기하고 싶음을 호소함. 	<ul style="list-style-type: none"> •오랜 기간 이어져오는 고민으로 인해 힘들고 어려운 마음을 드러내며 호소함. 	<ul style="list-style-type: none"> •맞이 인사 •물리치료학과에 관심이 있는 학생이며, 여러 고민으로 어려움을 겪고 있는 것에 대한 재진술 •아직 시간이 남아 있으니 끝까지 포기하지 않고 최선을 다하도록 격려 •대학입시 전문 진화상담 번호 안내 •마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> •이용자가 느끼는 좌절감에 대해 공감하고 위로를 해주려는 시도로 보임.
42	고3	•심리적 지원	•불안 및 자신감 부족	<ul style="list-style-type: none"> •여러 이유로 물리치료학과를 지망하고 있지만 문과계열, 글 쓰는 것을 좋아하고 수학에는 매우 취약한 자신이 보건 계열 학과에 진학한다 해도 잘 적응할 수 있을지 두려움을 호소함. •연봉 2,200만원 이상, 칼퇴근, 전문직, 안정적인 직업을 무엇일지 재문의 	<ul style="list-style-type: none"> •이전 회기와 비슷한 고민 호소가 이어짐. •시간이 갈수록 진로 불안이 커짐을 드러내고 있음. 	<ul style="list-style-type: none"> •맞이 인사 •이용자가 원하는 직업 조건에 대한 재진술 •문과라면 공무원을 추천한다고 소개하며, 공무원의 여러 직렬, 수필회목 등에 대한 정보 제공 •마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> •질문에 충실하게 정보를 제공하고 있으나, 이용자의 근본적인 고민에 대해서는 짚어내지 않고 있음.

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	이용자의 호소문제 및 특징	특징	주요 상담내용	반응 특징
43	고3	진로정보 탐색	<ul style="list-style-type: none"> 입시정보 	<ul style="list-style-type: none"> 수도권 전문대학 치위생학과 키트라인 문의 	<ul style="list-style-type: none"> 다시 보긴 계열의 다른 학과 (치위생) 탐색을 시작함. 	<ul style="list-style-type: none"> 맞이 인사 치위생과에 관심이 있는 것에 대한 재진술 대학별 키트라인을 발표하지 않아 정확한 정보를 주기 어려움을 안내하며, 대학의 동급컷을 소개 대학입시 전문 진화상담 번호 안내 미무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> 단순히 정보를 나열하는 답변을 제공하고 있음.
44	고3	진로정보 탐색	<ul style="list-style-type: none"> 입시정보 	<ul style="list-style-type: none"> 수도권 전문대학 치위생학과 입시정보 문의 지난 번 상담에서 이상하게 대응 알려줘 알아보기 어려웠음을 (소극적으로) 항의하며, 수원여대 폴리치료과 정보를 알려줬던 것처럼 상세하게 알려줄 것을 요구함. 	<ul style="list-style-type: none"> 정보를 알아보기 어려웠음을 항의하며, 자신이 원하는 방식이 무엇인지를 요구함. 	<ul style="list-style-type: none"> 맞이 인사 3년제 치위생과에 관심이 많은 것에 대한 재진술 이용자가 질문한 대학별 입시 정보 제공 대학입시 전문 진화상담 번호 안내 미무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> 단순히 정보를 나열하는 답변을 제공이 이어짐.

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
45	고3	• 진로정보 탐색	• 임시정보	<ul style="list-style-type: none"> • 수도권 몇 개 전문대학의 수시 등급 정보 문의 • 수시모집에서 탈락 시 전형료를 돌려주는지 문의 	<ul style="list-style-type: none"> • 이전에 정시를 준비했다고 했는데, 다시 수시모집을 알아보는 중 • 이번 회기에서는 학과를 특정하지도 않고 대학별 수시등급을 질문함. • 계속 갈팡질팡하는 마음이 드러남. 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 호소문제(수시등급이 공금함) 채진술 • 어떤 학과의 수시등급을 원하는 것인지 재질문하고, 모든 대학 정보를 알려주는 데는 한계가 있음을 안내 • 이용자의 질문에 직접적인 답변을 제공하지 않고, 대학별 홈페이지, 대학별 입학처, 대교협에 문의하도록 정보원 안내 • 대학입시 전문 진화상담 번호 안내 • 마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> • 요구하는 모든 정보를 제공할 수 없음을 안내하고, 해당 자료를 찾아볼 수 있는 정보원을 안내해줌.
46	고3	• 진로정보 탐색	• 임시정보	<ul style="list-style-type: none"> • 수도권 몇몇 전문대 치위생과 수시 등급 문의 • 수도권 몇몇 전문대 수시컷, 정시컷 문의 	<ul style="list-style-type: none"> • 45회기와 유사한 내용 반복 질문 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞이 인사 • 치위생과에 관심이 많은 것에 대한 재진술 • 이용자가 질문한 대학별 입시 정보 제공 • 자세한 문의는 대학 홈페이지나 입학처에 문의하도록 정보원 안내 • 마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> • 요구한 정보 제공 • 매 회기 마무리에 포함했던 재상담 신청에 대한 안내를 하지 않음.

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
47	고3	•진로정보 탐색	•입시정보	<ul style="list-style-type: none"> •수도권 전문대학 치위생, 물리 치료과 지원 예정인데, 수시모집 서류 전형 불합격 시 전형료 환불해주는 지 문의 	<ul style="list-style-type: none"> •지망하는 대학에 합격할 가능성은 전혀 없다고 예측하고 있음(떨어질 확률이 거의 100%). 	<ul style="list-style-type: none"> •맞이 인사 •호소문제 계진술 •진행료를 돌려주는 대학은 없음 안내 •대교협 상담을 이용하도록 안내하고, 전문대학 수시박람회 개최 소식 제공 •마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> •질문에 충실하게 답변 제공 •이용자에게 필요할 수 있는 박람회 정보 제공을 통해 직접 상담해볼 수 있는 기회를 알려줌.
48	고3	•진로정보 탐색	•입시정보	<ul style="list-style-type: none"> •수도권 전문대학 입학사정관 전형에 관한 문의(성적, 경쟁률 등) •수시 전형료 환불 여부 재문의 •성적이 좋지 않아 수시, 정시 모두 준비하고 있었는데, 자기소개서도 전형에 포함되는지 문의 	<ul style="list-style-type: none"> •이전 회기에서 충분히 다루어 지지 않은 내용을 반복하여 질문함. 	<ul style="list-style-type: none"> •맞이 인사 •호소문제 계진술 •이용자가 질문한 전형은 학생부 종합전형임을 안내하고, 관련 정보 제공 •대학입시 전문 전화상담 번호 안내 •마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> •질문에 대한 상세한 안내를 제공하는 상담 방식이 계속 이어짐.
49	고3	•진로정보 탐색	•입시정보	<ul style="list-style-type: none"> •수도권 전문대 물리치료학과, 치위생과 정시등급컷 문의 	<ul style="list-style-type: none"> •다시 정시 관련 입시정보 문의 	<ul style="list-style-type: none"> •맞이 인사 •호소문제 계진술 •이용자가 질문한 대학의 전년도 입시결과에 대한 요약, 설명 •대학입시 전문 전화상담 번호 안내 •마무리 인사, 재상담 필요 시 이용하도록 안내 	<ul style="list-style-type: none"> •정보 제공에 집중하는 상담 방식이 계속 이어짐.

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009-2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	주요 상담내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
50	고3 •진로정보 탐색	•진로정보 탐색	•입시정보	<ul style="list-style-type: none"> 삼육대, 동남보건대 물리치료, 치위생과 정시등급 입시정보 문의(예비합격자순위, 경쟁률, 부설대학 여부 등) 	<ul style="list-style-type: none"> 여러 대학의 합격 가능 여부를 계속 타진하며, 충분히 이해되지 않은 내용에 대해 반복적으로 계속 질문하고 있음. 	<ul style="list-style-type: none"> 맞이 인사 호소문제 계진술 이용자가 질문한 대학의 전년도 <u>입시결과에 대한 요약, 설명</u> 대학입시 전문 전화상담 번호 안내 마무리 인사, <u>계상담 필요 시 이용하도록 안내</u> 	<ul style="list-style-type: none"> 같은 방식으로 계속 이어져오는 정보 제공 상담의 반복
51	고3 •진로정보 탐색	•진로정보 탐색	•입시정보	<ul style="list-style-type: none"> 수도권 전문대학 치위생과, 물리치료과 입시정보 문의(합격등급, 예비합격자순위, 경쟁률, 부설대학 여부 등) 	<ul style="list-style-type: none"> 입시정보에 대한 반복적인 질문, 정보가 손에 잡혀 충분히 이해되기 전까지는 계속해서 반복 질문하고 있음. 	<ul style="list-style-type: none"> 맞이 인사 호소문제 계진술 이용자가 질문한 대학의 전년도 <u>입시결과에 대한 요약, 설명</u> 자세한 문의를 대학 홈페이지나 입학처에 문의하도록 <u>정보원 안내</u> 마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> 정보의 나열
52	고3 •진로정보 탐색	•진로정보 탐색	•입시정보	<ul style="list-style-type: none"> 수도권 전문대학 물리치료학과 정시 1, 2차 정보 문의(경쟁률, 표준점수 및 백분위 확인 방법 등) 	<ul style="list-style-type: none"> 입시정보에 대한 반복 질문 	<ul style="list-style-type: none"> 맞이 인사 수능 준비는 잘 하고 있는지 염려하는 마음 표현 질문한 내용은 대학별 홈페이지, 대교협 등에서 상세히 확인할 수 있음을 먼저 안내 이용자가 질문한 대학의 전년도 <u>입시결과에 대한 요약, 설명</u> 자세한 문의를 대학 홈페이지나 입학처에 문의하도록 <u>정보원 안내</u> 마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> 이용자가 정보를 해석할 수 있는 능력에 대한 고려 없이 정보를 계속 단순하게 나열하고 있음.

커리어넷 온라인 진로상담 경향 및 특성 분석(2009~2018) (이지연 외)

회기	대상	진로상담 문제유형		이용자의 호소문제 및 특징		상담자의 답변내용 및 반응 특징	
		대분류	세분류	이용자의 호소문제 내용	특징	주요 답변내용	반응 특징
53	고3	진로정보 탐색	<ul style="list-style-type: none"> 입시정보 학교.학과정보 	<ul style="list-style-type: none"> 방사선과 개설 대학 문의 전년도 정시 컷 문의 	<ul style="list-style-type: none"> 이전에 한 번도 언급하지 않았던 학과(방사선과)에 대해 질문함. 방사선과에 너무 가고 싶음을 호소함. 보건 계열 학과라면 어떤 학과이든 관계없이 합격이 매우 중요함을 드러내고 있음. 	<ul style="list-style-type: none"> 맞이 인사 방사선과에 가고 싶은 마음에 대해 재진술 질문한 내용은 대학별 홈페이지, 대학교 등에서 상세히 확인할 수 있음을 먼저 안내 이용자가 질문한 대학의 전년도 입시결과에 대한 요약, 설명 자세한 문의는 대학 홈페이지나 입학처에 문의하도록 정보 원 안내 마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> 정보의 나열
54	고3	진로정보 탐색 진로계획 및 의사결정	<ul style="list-style-type: none"> 입시정보 심리적 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 수능67656등급, 내신5등급 지역 관계없이 물리치료과 같은 수 있는 대학 문의 매우 불안함을 호소함. 의월에 차상위계층으로 등록 예정인데, 이 자격으로 대학 갈 수 있는 방법 문의 	<ul style="list-style-type: none"> 자신의 수능등급과, 내신등급이 결정된 이후, 어떤 지역이든 관계 없이 합격할 수 있는 대학 정보에 관해 질문함. 대학에 합격하지 못할까봐 매우 불안한 마음을 드러냄. 	<ul style="list-style-type: none"> 맞이 인사 호소문제 계진술 정시모집은 표준점수, 백분위 점수로 선발하므로 등급정보로는 답변을 주기 어려우며, 차상위계층 등록이 아직 이루어진 것은 아니므로 지원 불가능함을 안내함. 대학교별 대입상담센터 이용하도록 안내 마무리 인사 	<ul style="list-style-type: none"> 이용자의 불안을 마음을 다루지 않음. 대입상담을 받을 수 있는 기관을 안내하는 선에서 답변을 마무리함.