

기독교 전화상담의 내담자 문제유형 분석

김문숙* 한숙자**

국문초록

본 연구의 목적은 기독교 전화상담 내담자의 문제유형을 분석함으로써 향후 기독교 전화상담의 방향설정에 필요한 기초자료를 제공하는데 있다. 본 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 기독교 전화상담 내담자의 문제유형을 분석한 결과, 내담자가 호소하는 문제유형은 주로 신앙문제, 부부문제, 자녀문제, 질병, 대인관계이었다.

둘째, 기독교 전화상담 내담자의 일반적인 특성(성별, 연령, 결혼여부, 교회직분, 신앙경력)에 따른 내담자의 문제유형과 그 차이를 검증한 결과 성별과 결혼여부에서 통계적으로 유의한 차이가 있었으나 연령, 교회직분, 신앙경력에 따른 내담자 문제유형은 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 구체적으로, 성별에서 남성은 신앙문제와 대인관계, 그리고 여성은 신앙문제와 부부문제가 가장 많았다. 결혼 여부에서는 기혼과 미혼이 모두 신앙문제가 가장 높았고, 그 다음으로 기혼은 부부문제, 자녀문제였으며, 미혼은 질병, 결혼과 이성문제 순이었다. 따라서 기독교 전화상담의 방향은 기독교 내담자의 문제유형별로 효과적으로 도울 수 있는 차별화된 개입과 전문적 자질을 가진 기독교 전화상담자를 통해 기독교 내담자들이 전인적인 건강과 안녕을 회복할 수 있도록 도우는데 초점이 맞추어져야 한다.

중심단어 : 기독교전화상담, 내담자문제유형, 내담자의 일반적 특성, 목회상담, 극동방송국

-
- 논문 투고일: 2012년 10월 10일
 - 게재 확정일: 2012년 11월 6일

*한영신학대학교

**한영신학대학교

- 논문 수정일: 2012년 10월 30일

I. 여는 글

급변하는 현대사회 속에서 사람들은 다양한 정신적 문제들을 경험하며 살아간다. 일반적으로 사람들은 이런 문제들을 만날 때 혼돈을 경험하고, 상실감 또는 무력감을 느끼거나 때로는 통제력을 잃기도 한다.

이러한 현상은 기독교인에게도 예외가 아니다. 많은 사람들이 기독교인들은 신앙을 통해 모든 문제를 해결할 수 있다고 생각한다. 그러나 기독교인들도 영적인 문제뿐만 아니라 부부문제, 고부간의 갈등, 자녀문제, 직장문제, 진로문제로 고통을 겪고 있고 상담을 요청하는 일도 점점 많아지고 있다. 현대인들에게 우울증과 자살이 심각한 현상으로 보편화되고 있는 것처럼 기독교인들에게도 우울증과 자살이 점점 증가하고 있다. 기독교인 5명 중 1명이 자살을 한 번쯤 생각해 본 것으로 나온 조사결과는 통계청이 “우리나라 국민 중 10.3%가 자살 충동을 느낀 적이 있다”고 밝힌 자료와 비교해 볼 때, 오히려 비 기독교인들에 비해 기독교인이 자살유혹을 더 많이 느끼고 있다는 사실을 알 수 있다.¹⁾

이와 같이, 기독교인들도 삶속에서 육체적 질병뿐만 아니라 정신적, 영적인 다양한 문제들을 경험하며 고통 받고 있다. 그런데 차칭 목회자들은 교회의 외적 성장과 교회생활에 열성적인 신앙인들을 길러내기에 힘쓰지만 성도가 정서적, 영적으로 건강한 신앙인으로 성장하도록 돕는데는 관심과 노력을 덜 기울일 수 있고²⁾, 실생활에서도 기독교인들이 교회와 목회자를 통해 상담받기가 어려울 수 있다. 교회 안에서 목회상담은 여러 가지 한계를 가진다.³⁾ 우선 한 사람의 목회자가 다수의 성도들을 대상으로 상담해

1) “한국교회의 虛와 實-- ‘오늘’ 을 진단한다: 기독교인들의 자살문제가 심각하다 上”, 『기독교신문』, 2010. 4. 20.

2) 손은기, “성경적 상담을 통한 내면변화와 신앙성숙”(석사학위논문, 아세아연합신학대학교대학원, 2009), 2.

3) 안경승, “목회지도력과 상담”, 한국복음주의기독교상담학회, 『복음과상담』 제18권 (2012): 210-218.

주기가 쉽지 않고, 성도가 자신의 숨기고 싶은 문제를 노출한 후에 계속 교회생활을 하는데 불편감을 느낄 수 있다. 목회자들이 기독교내담자의 다양한 문제유형에 적절한 전문적 상담을 해 주는 데에도 한계가 있어, 기독교인들의 문제 해결에 도움을 줄 수 있는 대안적인 상담방법이나 기독교 전문상담기관이 필요하다.

현대사회에서 여러 상담 유형 중에서도 전화상담은 손쉽고 빠르게, 그리고 얼굴을 보이지 않으면서 익명성으로 자신의 당면 문제를 호소하고 도움을 받을 수 있기 때문에 효과적인 상담방법으로 제안되어 왔다.⁴⁾ 기독교인이 내담자인 경우에는 일반심리 상담과는 차별화된 기독교 상담이 필요하다. 기독교 내담자로 하여금 마음을 열고 자신의 이야기를 할 수 있도록 도와주는 경청목회의 새로운 가능성과 교회에서의 상담을 보완하는 방법으로서 ‘기독교 전화상담’ 모델이 제시되고 있는 것이다.⁵⁾

본 연구자는 극동방송 상담실에서 자원봉사 상담원으로 활동하면서 내담자들의 문제 호소를 통해 전화상담의 중요성에 대해 느끼고 있다. 기독교 방송 매체를 이용하는 내담자들은 대부분 기독교인들이다. 이제는 기독교인들이 신앙으로 모든 문제를 해결할 수 있다는 왜곡된 편견에서 벗어나 상담을 통해 문제를 해결 받고 전인적인 건강과 안녕을 누리며 살아갈 수 있도록 도와야 한다. 이를 위해서는 먼저, 기독교 내담자들이 당면하고 있는 문제들을 구체적으로 파악하여 유형화하는 것이 중요하다. 내담자 문제유형을 통해 내담자가 무엇을 원하는지를 알고, 이에 적절한 상담전략을 수립하여 시행한다면 내담자를 시기적절하게 효율적으로 도울 수 있을 것이다.

본 연구에서는 기독교 전화상담의 내담자 문제유형을 분석하여 향후 기독교 전화상담의 방향설정에 필요한 기초자료를 제공하고자 한다. 구체적

4) 양동환, “해결중심 Lif Way 상담훈련이 전화상담원의 상담만족도에 미치는 영향”(석사학위논문, 침례신학대학교 상담대학원, 2008), 1.

5) 이진숙, 『전화상담의 이론과 실제』(서울: 도서출판 부름, 1991), 40-43.

으로 본 연구에서는 기독교 전화상담 내담자의 일반적인 특성(성별, 연령, 결혼여부, 교회직분, 신앙경력)에 따른 문제유형과 그 차이를 검증해보고자 한다.

II. 펴는 글

1. 이론적 배경

1) 기독교 전화상담의 이해

(1) 기독교 전화상담의 정의

기독교상담은 심리학적이고 임상적인 상담만을 강조하거나 신학적이고 성경적인 상담만 강조하는 것이 아니다. 기독교 상담은 변증법적이고 창조적인 방법론적 긴장을 가지고 인간의 심리 가운데 작용하는 하나님을 탐험하면서 내담자와 상담자 가운데 일하시는 하나님의 변화의 사역에 동참하는 것이다.⁶⁾

기독교 전화상담은 기독교 상담의 한 형태로서 신앙과 상담의 전문적 훈련을 받은 상담자가 전화매체를 통해 내담자가 문제를 잘 해결할 수 있도록 성경적 원리를 적용하여 돕는 것이다. 즉, 기독교 전화상담자와 내담자의 신뢰관계에서 전화매체를 통하여 당면한 문제를 해결하고 성령의 역사하심으로 하나님이 원래 창조하신 인간의 모습으로 변화되도록 도와주는 것을 말한다.

(2) 기독교 전화상담의 필요성과 목적

초기의 전화상담은 1950년대부터 주로 자살방지를 위해 시작되었다. 그러나 지금은 인간이 살아가면서 맞이하게 되는 다양한 문제들을 해결하도

6) 권수영, 『기독교(목회)상담, 어떻게 다른가요』 (서울: 학지사, 2007), 45.

록 도와주고 예방하는 차원에서 활용되어 가고 있다.⁷⁾ 기독교 전화상담은 대면상담과는 다른 특성을 갖고 있다. 무엇보다 시간과 공간을 넘어서서 내담자의 당면한 문제들을 상담으로 도와줄 수 있다는 장점은 주로 대면상담으로 이루어지는 교회 내 목회상담의 한계를 보완할 수 있게 해 준다.

본 연구자는 기독교 전화상담 자원봉사자로 활동하면서 상담했던 내담자들이 99% 이상이 기독교인이라는 사실을 알게 되었다. 기독교인 내담자들이 대면상담이 아님에도 불구하고 본 연구자가 내담자와 같은 신앙을 공유한 사람으로서 효율적으로 깊이 있는 대화를 할 수 있음을 경험하면서 기독교 전화상담의 필요성을 더 절감하게 되었다. 이와 같이, 기독교 전화상담은 현대인을 위한 하나님의 새로운 형태의 돌봄임을 알 수 있다.

기독교 전화상담의 목적은 사람을 변화시켜서 하나님의 영광을 위하여 살도록 하는 것이다. 따라서 사람을 변화시키기 위해서는 반드시 성령의 역사하심과 하나님의 말씀의 가르침이 있어야 하고, 이러한 과정을 통해 내담자가 중생과 성화에 의한 변화를 체험하게 된다.⁸⁾ 기독교 전화 상담에서는 일반 전화상담의 목표인 내담자의 심리적 갈등을 해결해주는 것을 포함할 뿐 아니라 죄로부터 자유를 얻어 하나님의 형상으로 회복되어 가도록 돕는 것이 최종적인 목적이다.

(3) 기독교 전화상담의 개입원리

상담에서 상담자가 어떤 전제를 가지고 출발하느냐는 매우 중요하다. 이는 상담자가 의식을 하든, 또는 의식하지 않고 있든 간에 상담에 큰 영향을 주기 때문이다.⁹⁾ 기독교 전화상담은 기독교적인 신앙에 바탕을 두고 있어야 한다. Gar R. Collins는 기독교 상담의 기본전제로서 하나님, 우주, 인간 인식론, 병리학에 대한 기독교적 해석을 시도하였다. 그리고 이러한 기독교

7) 김준희, “현대 한국교회를 위한 전화상담 목회의 실제”(석사학위논문, 아세아연합신학교대학원, 2007), 16.

8) 정정숙, 『기독교 상담학』(서울: 도서출판 베다니, 2008), 51.

9) 강용원, “목회적 과제로서의 통전적 예배구상에 관한 구상”, 한국복음주의기독교상담학회, 『복음과 상담』 제18권(2012): 77-85.

교적 인식의 전환을 가지는 것이 기독교 상담학이며, 이것이 일반 심리학과 구별되는 성실임과 동시에 독특성이라고 하였다.¹⁰⁾ 그러므로 기독교 전화상담자는 심리학이나 정신의학의 훈련을 받는 것보다 성경과 신학의 훈련을 먼저 받아야 하며,¹¹⁾ 이러한 의미에서 기독교 전화상담의 개입원리는 성경적 원리의 기초인 예수 그리스도의 상담을 토대로 한다.

(4) 목회상담 보완으로서의 전화상담

현대 기독교인들은 바쁜 삶속에서 시간이 부족하고 개인 중심적인 사고방식으로 자신의 가정을 개방하는 것을 꺼려한다. 본 연구자는 면접심방을 하는 것이 점점 어려워지고 있음을 교회 목회자의 아내로서 직접 체험하고 있다. 따라서 교회에서 기독교 전화상담은 직접 방문해서 이루어지는 대면상담의 문제점을 보완할 수 있는 대안으로 보여진다. 예를 들면, 교회에서 기독교인이 부부의 심각한 문제나 가족 간의 갈등, 불륜과 같은 문제를 상담한 후 잘 해결되었음에도 불구하고 자신의 문제가 노출되었던 부분 때문에 힘들어하는 경우를 종종 볼 수 있다. 이들은 교회 상황에서 계속 만나야 하는 것을 고통스러워하다가 결국은 교회를 떠나기도 된다. 이처럼 교회에서 이루어지는 대면상담이나 전화상담은 기독교인의 위기 해결을 위해서 필요하지만 교회에서 상담하기 어려운 당면한 문제들도 가지고 있다.

Howard J. Clinebell은 기독교 신앙을 가진 내담자들이 목회자의 돌봄 영역에서 다루기 힘든 상황과 또한 상담 전문기관으로 연계해 주어 도움을 받아야 하는 사람을 10가지 유형으로 분류하여 제시하였다.¹²⁾ 그 내용은 다음과 같다.

첫째 유형은, 다른 사람에 의하여 보다 효과적으로 도움을 받을 수 있는

10) Gary R. Collins, *Helping People Grow*, 정석환 역, 『그리스도인을 위한 카운슬링 가이드』 (서울: 기독교지혜사, 1989), 45-47.

11) Jay E. Adams, *The Christian Counselor's Manual*, 정정숙 역, 『상담학개론』 (서울: 도서출판 베다니, 1992), 69.

12) Howard J. Clinebell, *Basic Types of Pastoral Care & Counselling*, 박근원 역, 『목회상담신론』 (서울: 대한기독교출판사, 1998), 479-480.

사람들이다. 둘째 유형은 공동체 내의 효율적이고 전문화된 기구들을 이용하여야 할 문제를 지닌 사람들이다. 셋째 유형은 4-5차례의 면담을 통하여 목사의 도움을 활용하는 기미를 보이지 않는 사람들이다. 넷째 유형은 그 필요로 하는 것들이 목사의 시간, 그리고 또는 훈련분야를 명백히 초과하는 사람들이다. 다섯째 유형은 만성적인 재정적 결핍을 겪는 사람들이다. 여섯째 유형은 의료적 돌봄 그리고 또는 공공시설 수용을 필요로 하는 사람들이다. 일곱째 유형은 강력한 정신치료를 필요로 하는 사람들이다. 여덟째 유형은 그의 문제의 본질이 의문시되는 사람들이다. 아홉째 유형은 심각하게 의기소침한 그리고 또는 자살을 시도했거나 그럴 가능성이 있는 사람들이다. 열 번째 유형은 목사가 강한 부정적 반응 또는 강렬한 성적 매력을 느끼고 대하게 되는 사람들이다.

이러한 사람들에게 대한 상담은 상황에 맞춰 적절하게 전문적인 분야로 연계해 줄 때야 비로소 상담의 효과를 가질 수 있다.

지금까지 살펴본 바와 같이, 교회에서의 상담에는 한계가 있다. 따라서 이러한 한계점을 극복할 수 있는 대안으로 교회 외에 신앙을 바탕으로 하는 전문 기관의 기독교 전화상담이 절실히 필요하다. 즉, 자신이 다니는 교회에서 전화상담을 받기보다는 타 교회의 전화 상담실을 이용하거나 기독교 세계관을 가진 기독교 전화상담의 기관을 이용하는 것이 더 좋은 방법이 될 수도 있다.

(5) 전화상담 사례에 나타난 목회상담의 한계점

기독교 전화상담의 사례 가운데 교회 목회상담의 한계점을 나타내는 전형적인 다섯 사례의 내용을 살펴보면 다음과 같다.

① 사례 1과 사례 2: 목회자와의 직접적인 갈등에서 오는 문제

“주일학교 봉사를 3년 정도하고 2년 전에 그만 두었다. 이유는 목사님이 연말이 되어 새해에는 계속 봉사할 것인지 확인하며 물어 보았는데, 본인에게만 확인하는 것 같고 왠지 불쾌한 자존심이 들어 그만 두겠다고 했는데 그 후로는 목사님에 대한 섭섭함이 있어서 봉사에 의욕이 없다”(사례 1).

“목사님께 상담을 받았는데 도리어 상처를 받았다. 내담자는 문제가 있으면 자신을 철저히 돌아보는 시간이라 했더니, 목사님은 이것을 율법주의라고 꾸짖는다. 6개월이 지났는데 아직도 때때로 생각나서 괴롭다. 그 후로 신앙생활 중에 목회자와 갈등이 나타나서 교회중심으로 신앙생활하기 보다 스스로 개인적 신앙생활을 하고 있다”(사례 2)

② 사례 3과 사례 4: 가족의 문제가 목회자에게 드러나는 것에 대한 두려움
 “남편과 함께 신앙생활을 잘하고 있다. 하지만 남편이 외국에 출장 갔다가 술을 먹고 여자와 성관계를 했다. 남편은 내담자에게 3일이 지난 후 에이즈에 대한 두려움과 아내에 대한 미안함과 하나님에 대한 죄책감이 들어 힘들다고 말하였다. 내담자는 남편을 어떻게 도와주어야 할지, 직장에서도 일하는 것에 대해 자신감이 없어졌다. 남편도 교회 직분자라서 교회의 목사님과 상담하기가 어렵다고 한다.”(사례 3).

“내담자의 중2 남학생 아들은 공부도 잘하고 신앙생활을 잘하고 있다. 우연히 핸드폰에 다운 받은 것을 보게 되었는데 야한 동영상이라서 몰래 비밀번호를 알아서 봤더니 어른이 보기도 민망한 영상을 보게 되었다. 이 아들을 어떻게 관리를 해야 할지 도움을 받고자 상담하게 되었다. 목회자에게 상담을 하면 아들에 대한 인식이 달라질까봐 두렵다고 했다.”(사례 4)

③ 사례 5: 교회를 이전하고 싶은 문제

“개척교회에서만 신앙생활을 하게 되었다. 새로 이사 와서 다시 성도가 20여명 정도 되는 개척교회를 다니게 되었다. 남편 없이 책임지고 살아야 하기에 버스카드 충전도하는 작은 가게를 가지고 생활하고 있다. 교회에서 전도하러 나오라고 해서 가게 문을 닫고 가기도 한다. 하지만 손님들의 불만과 재정적 어려움이 가중되고 있다. 또한 작은 교회라 현금생활에도 부담이 되어져서 교회가 싫어진다며 큰 교회로 옮기고 싶은데 어떻게 해야 할지 상담을 요청해 왔다.”(사례 5).

위의 사례에 나타난 내용들은 모두 교회 내에서의 상담으로 다루기에는 조심스럽고 힘든 문제들이다. 사례 1과 사례 2에서 보는 바와 같이 직접적

으로 목회자와의 갈등에서 오는 문제들이 있다. 사례 3과 사례 4는 가족의 문제가 목회자에게 드러나는 것에 대한 두려움이 있음을 알 수 있다. 또한 사례 5와 같이 교회를 옮기고 싶은 문제의 경우도 상담현장에서 많이 만나는데 이러한 부분들은 교회 안에서의 갈등문제와 개척교회에서의 부담스러운 신앙생활로 인해 목회자와 상담하기가 매우 어려운 문제들이다.

이외에도 연구자는 전화상담을 통해 내담자들이 교회에 함께 다니는 자녀문제, 목사님에 대한 섭섭함, 사모와의 관계 속에서 불편함, 교역자와의 갈등, 남편이 교회 직분자이기 때문에 허물을 말하기 어려움, 목사님과의 상담 중 상처받아서 교회를 옮기고 싶은 이유, 조울증상태에서 오는 신앙적 혼란, 십일조를 잘했음에도 얻은 결과가 현실적으로 다르게 나타났을 때 오는 신앙적 혼돈 등을 갖고 있음을 경험했다, 이와 같이 사례에 나타난 내용들은 모두 교회 내에서 목회상담으로 다루기에는 조심스럽고 힘든 문제들이다.

교회에서 목회상담만이 항상 좋은 방법이 될 수는 없다. 자신이 다니는 교회에서 전화상담을 받기보다는 타 교회의 전화 상담실을 이용하거나 기독교 세계관을 가진 기독교 전화상담기관을 이용하는 것이 더 좋은 방법이 될 수도 있다. 자신의 교회보다 좀 더 안전하고 평안한 공간에서 상담한다면 좀 더 큰 치료적 효과를 볼 수도 있기 때문이다.

2. 내담자 문제유형에 대한 이해

1) 선행연구 고찰

기존의 전화상담의 문제유형에 대한 연구들은 대부분 내담자의 일반적 인 특성과 문제유형 및 내용에 차이가 있는지를 분석하고, 전화상담 상담자의 상담 내용을 기존의 상담이론 기법을 기준으로 분석하고 평가하는 것이었다. 이를 통해 전화상담의 효용성 및 적절성을 밝히는데 초점을 두었다.

최연화¹³⁾의 서울 생명의 전화 1996년도와 대구 생명의 전화 1995년도의 통계 조사 결과에 의하면, 전화상담 내담자 중 여자 72.2%, 남자 27.8%로 성별에서 여자가 더 많았으며, 연령대는 30대가 37.4%로 가장 많았고, 그 다음이 40대 29.9%, 30대 12.7%, 50대 이상이 10.4% 순으로 나타났다. 결혼여부에서는 기혼이 70.5%로 압도적으로 높았다. 결혼여부에서 기혼이 미혼보다 더 많았으며, 내담자 문제유형에서는 부부문제 19.5%와 가정문제 18.3%가 가장 많았고, 법률문제 8.7%, 신앙문제 7.4%순이었다.

반면, 오정극¹⁴⁾의 연구에서는 내담자 성별에 따른 이용분포에서 위의 연구들과 달리 남자가 42.8%로 여자 36.8%보다 높았다. 그러나 연령별로는 30대가 20.0%로 가장 많았고, 결혼여부에서는 기혼이 34.8%로 미혼 26.5%보다 높았다. 그리고 문제유형은 부부문제(16.8%)가 가장 많은 것으로 나타났다.

현분옥¹⁵⁾은 대구 생명의 전화를 통해 내담자가 상담한 문제들을 분석하여 보고하였는데, 성문제가 가장 많았으며 가족과 부부문제 순으로 나타났다. 이는 지금까지 부부문제가 가장 많았던 기존의 연구 최연화,¹⁶⁾ 오정극¹⁷⁾과는 다른 결과로 현대에 와서 성에 대한 개방이 급진적으로 이루어지고 있는 사회현상과 관련이 깊은 것으로 보인다. 따라서 앞으로 기독교 전화상담에서 새로운 문제유형으로 주목해 보아야 할 문제유형이라고 사료된다. 전화상담의 치료모델로 홍승숙¹⁸⁾과 안동환¹⁹⁾은 단회적인 전화상담

13) 최연화, “전화상담의 문제유형과 상담자 역할 변화에 관한연구”(석사학위논문, 목원대학교 산업정보대학원, 2003), 32.

14) 오정극, “전화상담을 통해서 본 사회문제의 분석”(석사학위논문, 인하대학교 교육대학원, 2002), 23-26.

15) 현분옥, “전화상담의 문제유형에 따른 상담자의 상담전략에 관한연구”(석사학위논문, 대구대학교 사회복지대학원, 2004), 2.

16) 최연화, “전화상담의 문제유형과 상담자 역할 변화에 관한연구”, 12-13.

17) 오정극, “전화상담을 통해서 본 사회문제의 분석”, 74-76.

18) 홍승숙, “해결중심 단기치료를 통한 전화상담 모델 연구”(석사학위논문, 서울여자대학교 사회복지대학원, 2009), 72-74.

의 한계를 극복할 수 있는 가족상담 모델의 필요성을 인식하고 상담이론의 해결중심 단기 가족치료를 통한 전화상담 모델을 제시하였다. 기독교 내담자들을 돕기 위한 방안으로 임명복²⁰⁾은 한국교회안의 기독교상담자에 의한 상담실운영 활성화방안에 대한 연구를 하였다.

이상의 선행연구들을 살펴보면, 일반 전화상담 내담자 문제분류를 통한 연구²¹⁾는 꾸준히 있어 왔지만 기독교 전화상담 내담자의 문제유형에 대한 연구는 거의 찾아보기 힘들고 기독교인을 대상으로 하는 기독교 전화상담에 대한 실제 연구는 미비하였다. 그러나 기독교인들의 전화 상담에 대한 욕구를 고려할 때, 기독교 전화상담 내담자들의 주 호소문제에 부합하는 기독교 전화상담의 방향성을 설정하기 위한 체계적인 연구가 필요하다.

이를 위해서는 먼저, 기독교 내담자들이 당면하고 있는 문제들을 구체적으로 파악하여 유형화하는 것이 중요하다. 내담자 문제유형을 통해 내담자가 무엇을 원하는지를 알고, 이에 적절한 상담전략을 수립하여 시행한다면 내담자를 시기적절하게 도울 수 있다. 기독교 전화상담의 내담자 문제유형을 분석하여 향후 기독교 전화상담에 대한 방향설정에 반영함으로써, 기독교인들이 교회 내에서 상담할 수 없는 문제들을 전화상담이라는 도구를 통해 신앙 안에서 자신의 문제 유형에 적절한 전문적인 상담을 받고 건강함을 영위할 수 있도록 돕는 것이 필요하다.

2) 내담자 주 호소문제 내용분류

극동방송의 2009년도 상담실 통계 분석 자료에 나타난 기독교인들이 주

-
- 19) 양동환, “해결중심 Life Way 상담훈련이 전화상담원의 상담만족도에 미치는 영향”, 56-58.
 20) 임명복, “한국교회안의 기독교상담자에 의한 상담실운영 활성화방안”(석사학위논문, 아세아연합신학대학교대학원, 2005), 7-14.
 21) 최연화, “전화상담의 문제유형과 상담자 역할 변화에 관한연구”, 10-13; 현분옥, “전화상담의 문제유형에 따른 상담자의 상담전략에 관한연구”, 46-47; 홍애경, “여성 긴급전화의 내담자 특성과 서비스정향”(석사학위논문, 인하대학교 법정대학원, 2007), 32-54.

로 호소하는 문제들은 신앙문제, 부부문제, 자녀문제, 대인관계, 질병문제, 결혼문제 등이다. 그 세부적인 내용은 <표 1>과 같다.

<표 1> 기독교 내담자 호소문제 세부내용

내담자 호소문제	세부내용
신앙문제	교리적 문제, 헌금문제, 주일성수, 신앙성장, 제사, 이단, 목회자와의 갈등, 교회이명, 교회건축, 가족신앙, 교인간의 대인관계 등
부부문제	남편과 갈등(대화부족, 술과 담배습관, 가족에 대한 배려 없음, 남편의 이중적 성격 등) 외도, 미혼모에 대한 고충, 성격차이, 부부폭력, 서로 다른 교회에 다니는 부부문제, 재정문제로 인해, 중독, 이혼갈등
자녀문제	자녀의 진로문제, 자녀의 결혼생활, 불량학생과 어울림, 가출문제, 결혼을 아직 못한 것에 대한 걱정, 자녀의 배우자가 불신자, 자녀들의 무관심, 자녀들의 중독문제(술, 담배, 게임, 경마 등)
대인관계	자존감이 낮은 문제로, 교회의 부적응, 친척과의 신앙 갈등에서 오는 문제, 며느리와 갈등, 직장에서 동료와의 갈등
질병문제	암 질병, 두통, 우울증 조울증, 분열증
결혼문제	이혼, 이성문제, 성문제
기타	진로, 직업, 전문기관 정보안내 등

(2009년 상담실통계분석자료 극동방송 양육부제공)

위의 표에서 보면 기독교 전화 상담을 이용하는 내담자들이 주로 호소하는 문제는 다양하다. 일반상담 내담자들이 보여주는 호소 내용 뿐 아니라 내담자 자신의 신앙문제, 서로 다른 교회에 다니는 것으로 인한 부부문제, 교회의 부적응과 같은 대인관계 문제 등 신앙과 관련된 문제가 많이 있음을 볼 수 있다.

2. 연구방법

1) 연구 대상과 자료수집 및 절차

본 연구에서는 2009년 1월부터 12월까지 서울 마포구 상수동에 위치한

극동방송 상담실에서 전화매체를 통하여 상담한 내담자 1,483명의 자료를 분석대상으로 사용하였다. 본 연구의 자료는 극동방송 양육부에서 2009년 1월부터 12월까지 상담실을 이용한 내담자 1,483명의 통계자료를 받아 처리하였다. 이 통계자료는 극동방송 기독교 전화 상담실에서 내담자의 주 호소 문제를 성별, 연령, 결혼, 직분, 신앙경력별로 분류하여 기록해 놓은 것이다.

2) 자료의 처리

본 연구의 자료분석을 위해 SPSS WIN 18.0이 사용되었으며 분석 방법은 다음과 같다. 첫째, 기독교 전화상담 내담자의 일반적인 특성을 분석하기 위해 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 기독교 전화상담 내담자의 문제유형이 일반적인 특성(성별, 연령, 결혼여부, 교회직분, 신앙경력)에 따라 차이가 있는지 검증하기 위하여 χ^2 검증을 실시하였다.

3. 연구결과와 논의

1) 내담자의 주 호소문제에 따른 문제유형 분석

내담자의 주 호소문제에 따른 문제유형은 다음과 같다.

〈표 2〉 기독교 전화상담 내담자 주 호소문제에 따른 문제유형

문제 유형	신앙문제	부부문제	자녀문제	대인관계	질병	결혼, 이성	기타	전체
N(%)	525 (35.4)	319 (21.5)	194 (13.1)	148 (10.0)	161 (10.9)	30 (2.0)	106 (7.1)	1,483(100)

내담자 주 호소문제 중 신앙문제가 35.4%로 제일 높게 나타난 것은 기독교 전화상담의 내담자가 기독교인이라는 특성 때문인 것으로 보인다.

2) 내담자의 일반적인 특성에 따른 문제유형 분석과 차이검증

(1) 성별에 따른 내담자 문제유형 분석과 차이검증

성별에 따른 내담자 문제유형과 그 차이에 대한 검증결과는 다음과 같다.

〈표 3〉 성별에 따른 내담자 문제유형과 차이검증

문제 특성		N(%)								χ^2
		신앙	부부	자녀	대인 관계	질병	결혼 이성	기타	계	
성별	남	126 (37.5)	41 (12.2)	17 (5.1)	78 (23.2)	37 (1.0)	26 (7.7)	26 (7.7)	336 (100)	119.24***
	여	399 (34.8)	278 (24.2)	177 (15.4)	70 (6.1)	124 (10.8)	19 (1.7)	30 (7.0)	1,147 (100)	
계		525 (35.4)	319 (21.5)	194 (13.1)	148 (10.0)	161 (10.9)	30 (1.3)	106 (7.1)	1,483 (100)	df =6

***p<0.001

남성의 문제유형은 신앙문제가 37.5%로 가장 높았으며, 대인관계23.2%, 부부문제 12.2%, 질병문제 11%, 자녀문제 5.1% 순이었다. 반면, 여성의 문제유형은 신앙문제가 34.8%로 가장 높았으며, 부부문제 24.2%, 자녀문제 15.4%, 질병문제10.8%, 대인관계 6.1% 순이었다. 기독교 내담자들에게 가장 많이 상담하는 문제는 신앙에 관한 것으로 성별과 상관이 없이 높게 나타났다. 여성은 남성보다 신앙문제, 부부문제, 자녀문제, 질병, 결혼과 이성문제에 대해 더 고민하고 있음을 알 수 있다. 기독교 전화상담의 내담자 문제유형은 성별에서 통계적으로도 유의한 차이($\chi^2=119.24, P<.001$)가 있는 것으로 나타났다.

(2) 연령에 따른 내담자 문제유형 분석과 차이검증

연령에 따른 내담자 문제유형과 그 차이에 대한 검증결과는 다음과 같다.

〈표 4〉 연령에 따른 내담자 문제유형 차이

		N(%)								
특성	문제	신앙	부부	자녀	대인 관계	질병	결혼 이성	기타	계	χ^2
연령	20대	15 (29.4)	6 (11.8)	1 (2.0)	5 (9.8)	15 (29.4)	2 (3.9)	7 (13.7)	51 (100)	153.63
	30대	96 (39.8)	55 (22.8)	27 (11.2)	13 (5.4)	33 (13.7)	16 (6.6)	1 (0.4)	241 (100)	
	40대	206 (37.3)	129 (23.4)	74 (13.4)	44 (8.0)	41 (7.4)	8 (1.4)	50 (9.1)	552 (100)	
	50대	165 (35.9)	103 (22.4)	55 (12.0)	56 (12.2)	35 (7.6)	4 (0.9)	42 (9.1)	460 (100)	
	60대 이상	43 (24)	26 (14.5)	37 (20.7)	30 (16.8)	37 (20.7)	0 (0)	0 (0)	179 (100)	
계	525 (35.4)	319 (21.5)	194 (13.1)	148 (10.0)	161 (10.9)	30 (2.0)	106 (7.1)	1,483 (100)	df=24	

내담자 연령에 따른 문제유형은 종교적 특성상 기독교 내담자들에게는 연령과 상관없이 신앙문제가 가장 우선적인 문제라고 볼 수 있다. 자녀문제는 60대 이상이 20.7%로 가장 높게 나타난 결과는 현대사회에 노인이 증가함에 따라 노인 부모와 자녀간의 갈등이 많이 발생하고, 노인들이 느끼는 소외감에서 비롯된 것으로 보인다. 이는 앞으로 기독교 전화 상담이 고령사회에 대비하여 노인상담 영역을 확장하여 운영할 필요가 있음을 시사해 준다. 질병문제는 20대가 29.4%로 가장 높게 나타난 결과는 현대를 살아가는 20대와 30대가 중년보다 더 정신적인 스트레스와 질병으로 고통을 받고 있다는 사실을 말해 준다. 따라서 기독교 전화 상담이 20대를 위한 스트레스 대처 및 해결에 중점을 둘 필요가 있다. 그러나 기독교 전화상담의 내담자 문제유형은 연령에서 통계적으로 유의한 차이($\chi^2=153.63, df=24$)가 없는 것으로 나타났다.

(3) 결혼여부에 따른 내담자 문제유형 분석과 차이검증
 결혼여부에 따른 내담자 문제유형과 그 차이검증결과는 다음과 같다.

〈표 5〉 결혼여부에 따른 내담자 문제유형 차이

문제 특성		N(%)								x ²
		신앙	부부	자녀	대인 관계	질병	결혼 이성	기타	계	
결혼 여부	기혼	316 (29.0)	278 (25.5)	183 (16.8)	126 (11.6)	93 (8.5)	19 (1.7)	74 (6.8)	1,089 (100)	154.3***
	미혼	209 (53.0)	41 (10.4)	11 (2.8)	22 (5.6)	68 (17.3)	11 (2.8)	32 (8.1)	394 (100)	
계		525 (35.4)	319 (21.5)	194 (13.1)	148 (10.0)	161 (10.9)	30 (1.3)	106 (7.1)	1,483 (100)	df =6

***p<0.001

결혼 여부에 따른 내담자의 문제유형은 기혼의 경우 신앙문제가 29%로 가장 높았고, 그 다음은 부부문제 25.5%, 자녀문제 16.8%, 대인문제 11.6%, 질병 8.5% 순이었다. 이중 미혼인데도 부부문제 10.4%와 자녀문제 2.8%의 결과가 나타난 것은 결혼식이나 혼인신고 등의 법적절차를 밟지 않은 대상자들의 경우인 것으로 보여진다. 기독교 전화상담의 내담자 문제유형은 결혼여부에서 통계적으로 유의한 차이($\chi^2=154.3, P<.001$)가 있는 것으로 나타났다.

(4) 교회직분에 따른 내담자 문제유형 분석과 차이검증

교회직분에 따른 내담자 문제유형과 그 차이에 대한 검증결과는 다음과 같다.

〈표 6〉 교회직분에 따른 내담자 문제유형의 차이

문제 특성		N(%)								χ^2
		신앙	부부	자녀	대인 관계	질병	결혼 이성	기타	계	
직분	성도	171 (50.9)	54 (16.1)	27 (8.0)	19 (5.7)	46 (13.7)	14 (4.2)	5 (1.5)	336 (100)	153.78
	집사	301 (33.8)	207 (23.3)	118 (13.3)	95 (10.7)	69 (7.8)	15 (1.7)	85 (9.6)	890 (100)	
	권사	41 (18.6)	45 (20.4)	47 (21.3)	31 (14.0)	44 (19.9)	1 (0.1)	12 (5.4)	221 (100)	
	장로	2 (15.0)	5 (62.5)	0 (0)	1 (12.5)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (100)	
	사모	5 (27.8)	6 (33.3)	2 (11.1)	1 (5.6)	2 (11.1)	0 (0)	2 (11.1)	18 (100)	
	목회자	5 (50.0)	2 (20.0)	0 (0)	1 (10.0)	0 (0)	0 (0)	2 (20.0)	10 (100)	
계		525 (35.4)	319 (21.5)	194 (13.1)	148 (10.0)	161 (10.9)	30 (2.0)	106 (7.1)	1,483 (100)	df=30

성도와 집사의 문제 유형은 신앙문제가 가장 높았고, 권사는 자녀문제가 21.3%로, 신앙문제 18.6%보다 높게 나타난 것으로 볼 때 자녀를 결혼시킨 후 건강하게 분리하지 못한 갈등으로 나타나는 것으로 보인다. 목회자는 신앙문제가 높았지만 사모는 부부문제가 더 높은 것으로 볼 때 목회자 부부문제에 대한 상담이 필요하다, 기독교 전화상담 내담자는 일반적으로 집사직분이 다른 직분자에 비해 더 많은 문제를 가지고 기독교 전화상담을 이용하고 있음을 알 수 있다, 그러나 기독교 전화상담의 내담자 문제유형은 교회직분에서 통계적으로 유의한 차이($\chi^2=153.78$, $df=30$)가 없는 것으로 나타났다.

(5) 신앙경력에 따른 내담자 문제유형 분석과 차이검증

신앙경력에 따른 내담자 문제유형과 그 차이에 대한 검증결과는 다음과 같다.

〈표 7〉 신앙경력에 따른 내담자 문제유형의 차이

특성	문제	신앙	부부	자녀	대인 관계	질병	결혼 이성	기타	계	χ^2
신앙 경력	초신자	5 (38.5)	1 (7.7)	1 (7.7)	1 (7.7)	3 (23.1)	0 (0)	2 (15.4)	13 (100)	90.21
	1년-5년	10 (21.7)	9 (19.6)	6 (13.0)	4 (8.7)	10 (21.7)	4 (8.7)	3 (6.5)	46 (100)	
	6년-10년	70 (30.2)	46 (19.8)	34 (14.7)	23 (9.9)	41 (17.7)	5 (2.2)	13 (5.6)	232 (100)	
	11년-15년	128 (38.8)	69 (20.9)	35 (10.6)	32 (9.7)	22 (6.7)	11 (3.3)	33 (10.0)	330 (100)	
	16년-20년	108 (32.9)	77 (23.5)	49 (14.9)	26 (7.9)	38 (11.6)	4 (1.2)	26 (7.9)	326 (100)	
	21년-25년	80 (31.3)	72 (28.1)	31 (12.1)	28 (10.9)	28 (0.9)	3 (1.2)	14 (5.5)	256 (100)	
	25년 이상	105 (45.3)	36 (15.5)	32 (13.8)	29 (12.5)	19 (8.2)	2 (0.9)	9 (3.9)	232 (100)	
	모태신앙	19 (41.3)	9 (19.6)	6 (13.0)	5 (10.9)	0 (0)	1 (2.2)	6 (13.0)	46 (100)	
계	525 (35.4)	319 (21.5)	194 (13.8)	146 (10.0)	161 (10.9)	30 (2.0)	106 (7.1)	1,483 (100)	df=42	

모태신앙은 신앙문제가 41.3%로, 25년 이상의 신앙경력은 신앙문제가 45.3%로, 21년-25년의 신앙경력도 신앙문제가 31.3%로, 16년-20년의 신앙경력도 신앙문제가 32.9%, 11년-15년의 신앙경력도 신앙문제가 38.8%, 6년-10년의 신앙경력도 신앙문제가 30.2%로 초신자도 38.5%로 모든 문제 중에 제일 높게 나타났다, 이러한 결과로 볼 때 기독교상담자는 기독교신앙의 자원을 가진 전문가여야 한다, 그러나 기독교 전회상담의 내담자 문제유형은 교회지분에서 통계적으로 유의한 차이($\chi^2=90.21$, $df=42$)가 없는 것으로 나타났다.

3) 논의

지금까지 기독교 전화상담 내담자의 일반적 특성에 따른 문제유형 결과를 종합해 보면, 모든 내담자 특성요인에서 거의 공통적으로 신앙문제가 가장 높은 비중을 차지하고 있다는 사실을 알 수 있다. 이것은 본 연구의 상담기관이 기독교 정체성을 가지고 있다는 점과 내담자의 99%가 기독교인이라는 특성과 분명히 관련이 깊은 것으로 보인다. 그러나 최연화²²⁾에서 나타난 서울, 대구 생명의 전화의 통계 조사 결과에서 신앙문제가 부분문제, 가정문제, 법률문제 다음으로 가장 적었다는 결과와는 일치하지 않았다. 그러나 위의 연구들은 약 15년 전의 연구결과로 시대적 변화를 따라 나타낸 새로운 결과라고 할 수 있다.

기독교인들이 자신들의 신앙문제를 교회 안에서만 해결할 수 없다는 사실을 본 연구결과를 통해 보여주고 있다. 이는 임명복²³⁾의 한국교회 상담실 운영실태 조사에서 서울이 8곳, 부산, 대구가 각각 1곳, 그리고 대전과 광주에 전혀 없었다는 연구결과를 고려해 볼 때, 실제로 교회 안에서 상담을 받을 수 있는 여건이 조성되어있지 못한 결과로 기독교인들의 문제 해결을 위한 상담욕구를 충족시켜 줄 수 있는 기독교 전화상담 기관이 확대 운영되어야 하는 결과를 지지한다고 볼 수 있다.

본 연구의 결과에서 연구대상자들인 기독교인들은 내담자의 다양한 특성과 상관없이 모두 신앙문제로 가장 고민하고 있었다. 신앙문제는 일반상담에서 다루기 어려운 영역이다. 따라서 이러한 문제들을 다룰 수 있는 기독교 상담 전문기관이 필요하고 기독교 전화상담 기관에서 활동하는 전화상담자는 분명한 신앙 정체성을 지니고 있어야 한다. 전화상담자들은 구원의 확신과 기독교 세계관을 가지고 내담자를 도울 수 있도록 신앙의 정체성을 가진 자들이어야 한다.

22) 최연화, “전화상담의 문제유형과 상담지역할 변화에 관한연구”, 49-51.

23) 임명복, “한국교회안의 기독교상담자에 의한 상담실운영 활성화방안”, 86-87.

기독교 전화상담 내담자의 일반적 특성에 따른 문제유형의 차이를 분석한 결과는 성별과 결혼여부에 있어서는 유의한 차이가 있었으나 연령, 교회직분, 신앙경력에서는 차이가 없었다. 이는 내담자 문제유형이 남성과 여성이라는 뚜렷한 생물학적, 정서적 차이가 있는 성별, 그리고 미혼과 기혼을 통해 부부와 자녀라는 뚜렷한 가족관계 형성의 차이가 있는 결혼여부에서 특히 차이가 있다는 사실을 보여준다. 또한 내담자 문제유형은 내담자의 연령, 교회직분, 신앙경력과 무관하게 발생하는, 모든 인간이 발달단계를 따라 경험하게 되는 문제들이 있음을 보여준다. 기독교인들이 신앙경력이 높고, 교회직분자임에도 불구하고 내적으로 신앙적 갈등을 많이 겪고 있음을 알 수 있다. 따라서 본 연구결과는 기독교 전화상담은 이러한 신앙적 문제를 해결 받고자 하는 내담자들의 욕구에 부합하는 기독교 전화상담 모델을 개발해야 한다는 김준희²⁴⁾의 연구결과를 지지한다고 볼 수 있다. 그동안 일반 전화상담에 비해 기독교 전화상담에 대한 연구가 미비했다는 선행연구 결과들을 볼 때, 앞으로 기독교인 대상의 신앙문제 해결을 위한 상담모델 연구가 이루어져야 할 필요성을 시사해 준다.

III. 닫는 글

본 연구의 결과와 논의를 통해 도출된 결론은 다음과 같다.

첫째, 기독교 전화상담에 나타난 사례의 내용들은 교회 내에서의 상담의 한계를 보여준다. 따라서 교회 상담의 대안방법으로 교회 밖에서의 상담, 기독교 전화상담 등을 생각해 볼 수 있다. 앞으로는 기독교 세계관을 가지고 운영되는 기독교 전화상담 전문기관이 더 많이 운영되어야 한다.

둘째, 기독교 전화상담 내담자의 문제유형을 분석한 결과, 내담자가 호

24) 김준희, “현대 한국교회를 위한 전화상담 목회의 실제”, 49-60.

소한 문제유형은 주로 신앙문제, 부부문제, 자녀문제, 질병, 대인관계 순이었다.. 현대 기독교인들이 신앙문제와 연관하여 갈등을 겪고 있다는 사실을 인식하고 이에 대처할 수 있는 기독교 신앙관을 가진 전문적인 심리 상담자를 통한 문제해결이 이루어질 수 있도록 도와야한다,

셋째, 기독교 전화상담 내담자의 성별, 연령, 결혼여부, 교회직분, 신앙경력에 따른 내담자 문제유형과 그 차이를 검증한 결과, 내담자의 성별과 결혼여부에 따라 내담자의 문제유형에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 신앙문제 외에는 남성과 여성의 문제 유형에 차이가 있는데, 부부문제의 경우 여성이 남성보다 6.8배정도 더 높게 나타났다. 이는 여성이 남성보다 부부문제에서 일어나는 갈등을 더 심각하게 여기고 있다고 볼 수 있다. 따라서 기독교 전화상담은 여성 내담자의 부부문제를 해결해 줄 수 있는 부부 상담에 대한 전문화가 필요하다. 그러나 연령, 교회직분, 신앙경력에 따른 내담자 문제유형은 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 성별에서 남성은 신앙문제와 대인관계, 그리고 여성은 신앙문제와 부부문제가 가장 많았으며, 기혼과 미혼이 모두 신앙문제가 가장 높았고, 그 다음으로 기혼은 부부문제, 자녀문제였으며, 미혼은 질병, 결혼과 이성문제였다. 교회직분에서 지도자 역할을 하는 장로와 사모도 신앙문제보다는 부부문제로 더 고민하고 있었다. 따라서 교회직분 중에서도 목회자, 사모, 장로들이 익명성이 보장되는 전화상담을 통해 문제를 해결 받을 수 있는 전문적인 기독교 전화상담 기관 설립이 필요하며, 기독교 상담에서 이들을 위한 전문영역이 독립적으로 설정되어야 한다.

실제로 기독교 전화상담은 내담자의 성별, 결혼여부와 같은 내담자의 문제유형에 따른 차별화된 독립적인 상담모델을 개발하여 적용해야한다. 내담자에게 똑같은 상담모델을 적용한다면 각각 다른 내담자의 상담 욕구를 충족시켜 줄 수 없다. 따라서 기독교 전화상담은 향후 동일한 내담자 문제 유형일지라도 성별과 결혼여부를 고려한 상담개입이 이루어지도록 해야한다. 또한 기독교 전화상담은 신앙문제를 다룰 수 있는 기독교 전화상담

자를 통해 이루어져야 한다. 한편으로, 내담자가 교회직분과 신앙경력을 갖고 있어도 인간의 발달단계에서 일어나는 다양한 문제와 욕구들을 지니고 있다는 본 연구의 결과를 볼 때, 이제는 기독교인들이 신앙으로 모든 문제를 해결할 수 있다는 왜곡된 편견에서 벗어나 상담을 통해 문제를 해결 받고 전인적인 건강과 안녕을 누리며 살아갈 수 있도록 돕는 것이 필요하다. 그러기 위해서는 기독교 전화상담자들은 지속적인 보수교육과 슈퍼비전, 훈련 등을 통해 전문적인 자질을 더욱 쌓아야 한다.

위의 결론을 토대로 기독교 전화상담에 대한 후속연구를 위해 다음과 같은 사항을 제언할 수 있다.

첫째, 본 연구에서는 기독교 전화상담 내담자의 일반적인 특성(성별, 연령, 결혼여부, 교회직분, 신앙경력)에 따른 문제유형을 분석하였다. 앞으로의 연구에서는 문제유형별로 효과적으로 도울 수 있는 기독교 상담전략에 대한 연구가 구체적으로 이루어져야 한다.

둘째, 기독교 전화상담을 이용하는 내담자들의 문제를 효과적으로 도울 수 있도록 전화상담의 특성인 단회상담과 기독교 상담의 특성이 잘 부합된 기독교 전화상담의 절차 모델에 대한 후속연구가 이루어져야 한다.

셋째, 기독교 전화상담을 필요로 하는 내담자들이 문제를 해결하기 위하여 효과적으로 활용할 수 있는 기독교 전화상담 전문기관 설립에 대한 제도적인 후속연구가 이루어져야 한다.

【 참고문헌 】

- 강용원. “목회적 과제로서의 통전적 예배에 관한 구상”. 한국복음주의기독교 상담학회. 『복음과 상담』 제18권 (2012): 76-105.
- 권수영. 『기독교(목회)상담, 어떻게 다른가요』. 서울: 학지사, 2007.
- 김준희. “현대 한국교회를 위한 전화상담 목회의 실제”. 석사학위논문, 아세아연합신학교대학원, 2007.
- 손은기. “성경적 상담을 통한 내면변화와 신앙성숙”. 석사학위논문, 아세아연합신학교대학원, 2009.
- 안경승. “목회지도력과 상담”. 한국복음주의기독교상담학회. 『복음과 상담』 제18권(2012): 209-236.
- 양동환. “해결중심 Life Way 상담훈련이 전화상담원의 상담만족도에 미치는 영향”. 석사학위논문, 침례신학교 상담대학원, 2008.
- 오정극. “전화상담을 통해서 본 사회문제의 분석”. 석사학위논문, 인하대학교 교육대학원, 2002.
- 이진숙. 『전화상담의 이론과 실제』. 서울: 도서출판 부름, 1991.
- 임명복. “한국교회안의 기독교상담자에 의한 상담실운영 활성화방안”. 석사학위논문, 아세아연합 신학교대학원, 2005.
- 정정숙. 『기독교 상담학』. 서울: 도서출판 베다니, 2008.
- 최연화. “전화상담의 문제유형과 상담자 역할 변화에 관한연구”. 석사학위논문, 목원대학교 산업 정보대학원, 2003.
- 현분옥. “전화상담의 문제유형에 따른 상담자의 상담전략에 관한연구”. 석사학위논문, 대구대학교 사회복지대학원, 2004.
- 홍승숙. “해결중심 단기치료를 통한 전화상담 모델 연구”. 석사학위논문, 서울여자대학교 사회복지대학원, 2009.
- 홍애경. “여성 긴급전화의 내담자 특성과 서비스정향”. 석사학위논문, 인하대학교 법정대학원, 2007.
- Adams, Jay E. *The Christian Counselor's Manual*. 정정숙 역. 『상담 학개론』. 서울: 도서출판 베다니, 1992.
- Clinebell, Howard J. *Basic Types of Pastoral Care & Counselling*. 박근원 역. 『목회상담신론』. 서울: 대한기독교출판사, 1998.

Collins, Gary R. *Helping People Grow*. 정석환 역. 『그리스도인을 위한 카운슬링가이드』. 서울: 기독지혜사, 1989.

“한국교회의 虛와 實-- ‘오늘’ 을 진단한다: 기독교인들의 자살문제가 심각하다 上”. 『기독교 신문』. 2010. 4. 20.

【 Abstract 】

Analysis of Client Problem Characteristics of
Christian Tele-Counseling

Moon-Sook Kim & Sook-Ja Han

Hanyoung Theological University

This research provides an analysis of problem patterns dealt with Christian tele-counseling clients. After cross analysis of client characteristics (gender, age, marital status, duty at church, faith history) with following problems: faith related issues, marriage issues, children issues, diseases related issues and interpersonal relationship issues. The analysis of client characteristics and counseling issues shows the following. Men's most frequent issue is faith and interpersonal relationship. Female clients, faith and marriages issues are most frequent. In all age groups, faith related issues are the most frequently request counseling topic. Married clients show marriage and children issues as their top counseling needs where as singles requests counseling for disease related issues and dating issues. Deacons and Pastors requests faith related issues the most. Female elders requests children issues as their most discussed issues, and both male elders and pastor's wives raise marriage issue the most. People with all length of faith has faith and marriage problem as their top issues, where as Christians with less than 5 years in their faith show disease related issue as their top topic. Analysis shows that gender and marital status has a statistical significance. But age, duty at a church, duration of faith showed no statistical significance.

Key words: Christian tele-counseling, client characteristic, client issue categorization, pastoral counseling, Far Eastern Broadcasting Company