「취업진로연구」 제10권 제2호(통권 30호)
(사)한국취업진로학회
2020. Vol. 10, No.2, pp.071~090
DOI http://dx.doi.org/10.35273/jec.2020.10.2.004

논문접수일 : 2020년 05월 08일
최종수정일 : 2020년 05월 27일
게재확정일 : 2020년 06월 10일

채팅 진로상담 이용 청년의 상담내용 의미 구조 분석

이서정 (한국고용정보원)[*] · **정진철** (서울대학교)[**]

국문요약

이 연구는 익명성이 보장된 채팅 진로상담 환경에서 솔직하게 공유된 상담 내용 분석을 통해 내담자(청년)가 겪는 진로 문제의 구조적인 속성을 파악할 수 있을 것이라는 가정에서 출발하여, 채팅을 통한 청년의 진로ㆍ취업 상담 내용 의미 구조를 규명하여 채팅상담과 청년 진로상담에 의미 있는 시사점을 제공하고자 하였다.

연구의 목적은 채팅을 통한 진로상담 서비스 이용 청년들이 상담 과정에서 공유하는 주요어를 도출하고, ② 상담 내용의 구조적 특성을 구명하고, ③ 주요어로 구성된 연결망 특성을 확인하는 것이었다. 분석 대상은 한국고용정보원 온라인청년센터 청년상담실에서 19년 4월 1일부터 19년 9월 30일까지(6개월) 카카오톡을 통해 제공한 진로ㆍ취업상담 서비스 1,326건이고, 분석 데이터 세트를 구성하기 위한 전처리(유사어, 지정어, 제외어 설정) 후 Netminer 4.0 프로그램으로 네트워크 분석을 실시하였다.

상담 내용 주요어의 중심성을 분석한 결과, 연결중심성 값은 직업(직무)-전공-자격증(자격)-경험-기업(회사)의 순으로 높게 나타났고, 위세중심성은 경력-경험-고민-공부-교육훈련 순으로 높게 나타났다. 학력 집단별로 상담내용 의미 구조를 살펴본 결과, 4년제 대학생은 직업(직무)-경험-교육훈련, 전문대생은 전공-교육훈련, 고졸자는 전공-직업(직무)-교육훈련의 연결중심성 및 위세중심성이 높게 나타났다.

온라인에서 진로ㆍ취업 상담을 받는 청년들은 전공, 자격, 경험 등 객관적 요소를 중심으로 전반적 요소를 고려하고 있으며, 학력 등 개인의 조건에 따라 상담에서 우선적으로 언급하는 내용에 차이가 있음을 알 수 있었다. 연구 결과에 근거해서 볼 때, 채팅 진로상담 이용 청년의 상담 내용분석은 우리나라 청년의 진로를 둘러싼 생각, 행동의 탐색을 위한 주요한 기초 자료로 활용될 것이다.

주제어 : 채팅상담, 온라인상담, 청년, 의미구조, 진로상담, 의미연결망 분석, 진로고민.

* 제1저자(교신저자), 한국고용정보원 연구원, 충청북도 음성군 맹동면 태정로 6 한국고용정보원; E-mail: seojunglee@keis.or.kr; Tel: 043-870-8864; Fax: 043-883-5194.
** 공동저자, 서울대학교 교수; E-mail: vince88@snu.ac.kr.

Ⅰ. 서 론

청년의 진로문제를 한마디로 정의할 수 있을까? 청년 개인이 본인의 진로에 몰입하지 못하고 주저하는 이유는 복합적이고 역동적이다. 사회의 불확실성이 심해질수록 다른 사람의 의견이나 인생을 참고해 살아가고자 하는 동조 현상은 심해지고, 그 현상은 진로 대안 설정에서도 영향을 미치고 있다.

진로상담은 진로와 직업 문제를 내용으로 다루며 그 문제로 인한 개인의 심리, 정서 문제를 다루는 상담의 한 형태로, 심리상담에 전문성이 있어야 하는 분야이다(Krumboltz, 1993; Swanson & O'Brien, 2002; 최윤정, 2012). 진로상담은 결과적으로 직업 정보를 제공하는 것으로 이해될 수 있지만, 주로 개인적인 문제와 복잡하게 얽혀 있는 내담자의 상황을 들여다보고 내담자 개인의 이해를 바탕으로 상담을 제공하게 된다. 진로상담 활동 자체만으로도 진로에 있어 자기효능감이 높아질 수 있으며(이미선, 김한나, 2019), 특히, 청년기에 이루어지는 직업탐색과 경험은 생애 전반에 걸친 경력에 영향을 미친다(김성남, 최수정 2012; 이수진, 김봉환, 2016). 청년의 진로는 청년의 삶에 대한 접근과 이해를 바탕으로 고민되어야 하지만, 우리나라의 청년정책 기조는 단기적이고 금전적으로 청년의 진로와 취업 준비를 돕는 지원 형태에 머물고 있다. 미취업자에게 취업준비 비용을 지원하는 고용노동부 대표 정책인 청년구직활동지원금(20년 약 1,600억 투입)은 그 실효성이 증명되기 어려운 상황임에도 불구하고(중앙일보, 2020.2.27.), 2021년부터는 국민취업지원제도로 그 규모가 확대되는 등(고용노동부, 2020.5.20.) 청년을 위한 실업부조 형태의 정책 기조는 계속되고 있다.

한편, 정보통신기술의 발전으로 상담 매체가 다양해지면서 새로운 형태를 띤 상담의 유용성이 강조되고 있다(이지연, 정숙영, 방혜진, 2009). 그중에서도 온라인 진로상담은 컴퓨터 통신을 기반으로 하는 채팅, 영상, 이메일, 게시판, 데이터베이스 이용 상담, 멀티미디어 이용 상담, 심리검사 이용 상담 등 다양한 형태로 제공되어 경제적인 방식으로 내담자 자발적인 상담을 가능케 하고 있다. 한편 온라인 상담은 상담의 양적 증가를 가져온 것에 비해 실제 내담자의 문제해결 욕구를 얼마나 충족시키는지에 대한 실증적 자료는 찾아보기 어렵다는 주장도 있지만(이영선, 김동일, 2007), 카카오톡과 같은 국민 메신저는 경제성과 편리성을 갖춰 실시간 상담이 용이한 형태를 띤 매체이다(허상희, 2017). 메신저가 가지는 즉시성, 사적인 특성, 대화체 형식의 진술 방식(준구어성)의 특성은 다른 온라인 매체를 통한 상담이 가질 수 있는 단점을 극복하고, 대면상담을 뛰어넘는 상담도 가능하게 한다.

이러한 문제의식에 기초하여 이 연구에서는 채팅 진로상담을 이용한 청년이 채팅 상담 중에 진솔하게 공유한 상담내용을 탐색함으로써 청년의 취업과 진로를 둘러싼 복합적인 삶을 이해하는 것을 목적으로 하였다. 이를 위해 방법적으로 언어연결망 분석을 통해 통계적으로 해석되기 어려운 진로상담의 실제 대화 속에서 배태된 의미구조를 파악하고자 하였고, 다음과 같이 3가지 목적으로 연구를 진행하였다. 첫째, 채팅 진로 상담 이용 청년의 상담내용 주요어를 도출하고,

둘째, 상담내용의 구조적 특성을 규명하고, 셋째, 상담내용의 주요어 연결망을 규명하고자 하였다. 위 연구 목적에 기초하여 설정한 연구 문제는 다음 3가지이다. 첫째, 채팅 진로상담을 이용하는 청년들이 상담에서 공유하는 의미 특성의 밀도와 중심성을 확인한다. 둘째, 온라인 진로상담 이용 청년이 공유하는 주요어로 구성된 연결망 특성을 확인한다. 셋째, 온라인 진로상담 이용 청년의 학력 집단별로 공유하는 상담 의미연결망 특성을 확인한다.

이 연구를 통해 온라인(카카오톡)에서 진로・취업 상담을 받는 청년의 삶에 대한 이해와 공유된 의미를 확인할 수 있을 것이다. 더 나아가, 청년 개인의 진로를 둘러싼 생각, 행동, 의사결정에 있어서 특히 어떤 부분이 영향을 주고받는지 확인하여 청년의 취업과 진로를 둘러싼 복합적인 삶을 전반적 그리고 학력에 따른 차이를 이해할 수 있을 것으로 기대된다. 이러한 결과를 바탕으로 청년의 진로, 취업에 관한 청년 정책 분야에도 시사점을 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경 및 현황

2.1 온라인 진로상담 선행 연구

진로상담은 진로나 직업의 영역에서 내담자가 자신의 역할을 이해하고 적절한 모습으로 자기개발을 하도록 돕고, 현실에서 이러한 개념들을 검토하고 실현시킬 수 있도록 상담사가 내담자를 돕는 과정이다(Super, 1951). 진로상담은 진로결정 뿐만 아니라 개인의 전 생애에 걸쳐 진로선택과 관련된 모든 상담 활동을 포괄한다(Zunker, 2912). 진로상담의 개념은 진로개발의 개념 발달과 그 맥락을 같이한다. 17세기부터 '직업'의 정보와 발달을 중심으로 발달한 직업지도는 Super(1951)가 진로(career)라는 개념을 도입하며 상담 분야에서도 직업상담에 국한된 상담에서 벗어나 진로상담 전반에 대한 확장의 계기를 마련한 이후, 직업(vocation), 진로(career), 지도(guidance), 상담(counseling)의 개념은 여러 맥락에서 혼합되어 사용되어, 직업과 진로를 전달하는 환경과 방식이 삶과 맞닿아 있음을 증명하고 있다.

한편, 최근 진로상담은 상담자와 내담자가 직접 얼굴을 마주치지 않고 가상공간을 통해 이루어지는 경우가 빈번하다. 온라인 진로상담은 '온라인'과 '진로(취업)상담'의 합성어로 회선으로 정보를 송수신하는 환경인 온라인을 통해 상담을 수행하는 것을 말한다. 온라인 진로(취업)상담은 진로상담을 제공하는 상담사와 내담자 사이의 시・공간적 제약을 극복하고 진로상담을 위한 상호작용을 가능케 한다. 또한 당사자(상담사 또는 내담자)가 원하는 경우 익명성이 보장된 상태에서 상담이 이루어질 수 있다는 장점이 있다(변정현, 2013). 또한, 상담자는 상담을 위해 다양한 형식과 매체를 활용할 수 있으며, 내담자는 내담자가 자신에 대한 정보를 선택적으로 표현하고 접속과 종료에 대해 주도권을 갖는다(임은미, 2006).

국내 청(소)년을 대상으로 하는 온라인 진로상담 서비스는 사회취약계층을 위한 정책서비스의 일환으로 제공되고 있다(한국직업능력개발원, 한국청소년상담복지개발원, 한국고용정보원). 한국

직업능력개발원의 커리어넷은 진로상담 전문가(교육학, 심리학, 상담학)와 커리어넷 진로상담위원(진로진학상담교사)으로 구성된 온라인 게시판 상담을 운영한다. 커리어넷은 진로 정보 탐색, 그리고 학과 및 계열, 진학, 학습 및 성적, 취업 및 직업훈련, 진로 결정 수정 등 진로계획 및 의사결정에 대한 상담을 전 연령 모두를 대상으로 제공하고 있다.

한국청소년상담복지개발원 1388은 교우관계, 학업성적, 진로 등 고민, 가정·학교 폭력, 성폭력·성매매 피해, 가출해서 갈 곳이 없을 때, 청소년 자녀를 둔 학부모가 자녀와의 관계에서 고민 등 청소년 구조를 위한 온라인 상담을 제공한다. 상담 매체는 전화, 채팅, 카카오톡, 문자 형태로 제공하고 있으며 전화 상담은 청소년상담사, 청소년지도사, 사회복지사 등 국가 자격을 소지하거나 일정 기간 청소년상담복지 관련 실무경력을 갖춘 전국 220여개 청소년상담복지센터 소속 전문상담사가 응대한다. 이 중 사이버 상담은 여성가족부에서 주관하고 한국청소년상담복지개발원에서 위탁운영하고 있는 심리상담센터로써, 청소년에게 친숙한 인터넷을 활용하여 가족갈등, 가출, 인터넷, 위기상담 등을 게시판, 카카오톡, 채팅 매체를 통해 24시간 상담서비스를 제공한다.

온라인 매체를 활용한 진로·취업 상담은 해외에서도 활발하게 운영되고 있다. 영국의 National Careers Service는 13세 이상의 영국인 일자리, 직업 및 훈련에 관한 정보와 조언·지도를 제공하는 영국의 가 있다. NCS는 채팅, 전화, 이메일, 예약 전화상담, 대면상담, 문자 상담을 제공하고 있다. 상담자는 지역 기반의 총괄급 계약자(prime contractor) 14곳과 계약을 맺고 각 계약자는 지역 기반 상담센터(대학, 훈련기관, 지역자체단체, 종교기관 등)의 상담가에 연계하는 시스템으로 운영된다. 덴마크에서는 전 국민을 대상으로 교육 및 진로상담을 제공하는 eVejledning (eGuidance) 라는 페이스북 페이지를 운영하고 있다. eVejledning 상담 업무는 40명의 상담사가 담당하고 있으며 그중 15명은 풀타임, 나머지는 파트타임으로 상담 업무에 시간을 할애하고 있다. 2014년 기준으로 총 95,000건의 상담을 수행하였다.

한국고용정보원 온라인청년센터는 2018년 10월 29일부터 상담서비스를 시작하여, 청년정책 기반으로 청년들에게 정보와 진로·취업 상담을 제공하고 있다. 2020년 현재 50명 상담사 규모로 운영되고 있고, 카카오톡, 전화, 게시판 매체를 활용하여 상담서비스를 제공한다. 카카오톡 상담은 365일 8~22시까지 운영되고 있다. 온라인청년센터는 전국의 청년에게 시·공간적 제약 없이 정보와 상담을 제공하기 위함이었다.

온라인청년센터는 취업난을 겪는 청년을 위해 청년이 누릴 수 있는 중앙정부 정책 162개, 지자체 정책 3,561개의 정보를 제공하고, 정책정보를 기반으로 진로·취업상담을 제공하는 웹사이트이다(http://www.youthcenter.go.kr). 온라인청년센터 상담센터에서 제공하는 상담 분야는 정책서비스, 공간정보, 진로·취업상담, 청년구직활동지원금, 정책제안 총 5개 분야로 구분된다. 진로·취업상담은 정책심층문의, 취업상담, 구직기술, 이직 및 경력단절 취업, 진로 및 학과(전공) 상담, 훈련 및 자격증의 중분류로 구분된다. 2019년 상담 현황을 살펴보면 정책서비스 분야가 327,442(97.1%), 청년공간 1,502(0.4%), 진로·취업상담 8,192건(2.4%), 정책의견 224건(0.1%) 순이었다. 상담센터의 상담원 50명은 정책 및 일반 문의를 응대하는 40명의 일반상담원과, 진로·취업 상담을 담당하는 10명의 심층상담원으로 구분된다. 심층상담원은 직업상담사 2급 이상의

자격증 소지자로 구성되어 있다.

<표 1> 2019년 온라인청년센터 상담 현황

월	정책서비스		청년공간		진로・취업 상담		정책의견		총합계	
1월	4,430	87.8%	245	4.9%	369	7.3%	1	0.0%	5,045	100.0%
2월	7,459	88.5%	390	4.6%	559	6.6%	16	0.2%	8,424	100.0%
3월	29,757	96.2%	301	1.0%	816	2.6%	43	0.1%	30,917	100.0%
4월	48,279	98.3%	90	0.2%	730	1.5%	12	0.0%	49,111	100.0%
5월	33,423	97.3%	70	0.2%	822	2.4%	37	0.1%	34,352	100.0%
6월	33,895	97.1%	71	0.2%	898	2.6%	28	0.1%	34,892	100.0%
7월	26,923	97.2%	52	0.2%	704	2.5%	14	0.1%	27,693	100.0%
8월	27,184	97.0%	92	0.3%	732	2.6%	29	0.1%	28,037	100.0%
9월	31,483	98.0%	60	0.2%	574	1.8%	7	0.0%	32,124	100.0%
10월	31,573	97.8%	48	0.1%	651	2.0%	14	0.0%	32,286	100.0%
11월	27,843	97.5%	45	0.2%	651	2.3%	12	0.0%	28,551	100.0%
12월	25,193	97.2%	38	0.1%	686	2.6%	11	0.0%	25,928	100.0%
총합계	327,442	97.1%	1,502	0.4%	8,192	2.4%	224	0.1%	337,360	100.0%

※자료: 한국고용정보원 온라인청년센터 상담 내부자료

2.2 한국 청년층 현황

청년층의 정의는 맥락에 따라 다르게 정의가 되는데 청년층의 개념은 연령, 생애단계, 경력단계에 따라 정의될 수 있다(Super, 1951; Hall & Mirvis, 1993; 최지원, 2015). 청년층의 연령은 공식적인 기준은 마련되어 있지 않으나 통계청은 15~29세, 대통령 직속 청년위원회는 19~39세로, 최근 청년층 지원을 위해 제정된 청년기본법에서는 19~34세로 폭넓은 연령 범위를 대상으로 하고 있다. 청년층의 연령 범위에 있어 국가의 정책 문헌에서는 대체적으로 경제활동이 가능한지에 대한 최대 범위의 하한선(15세)을 지정하고, 또한 정책 수혜의 범위에 있어 복지적 차원에서의 상한선(39세)을 지정했다고 판단할 수 있다.

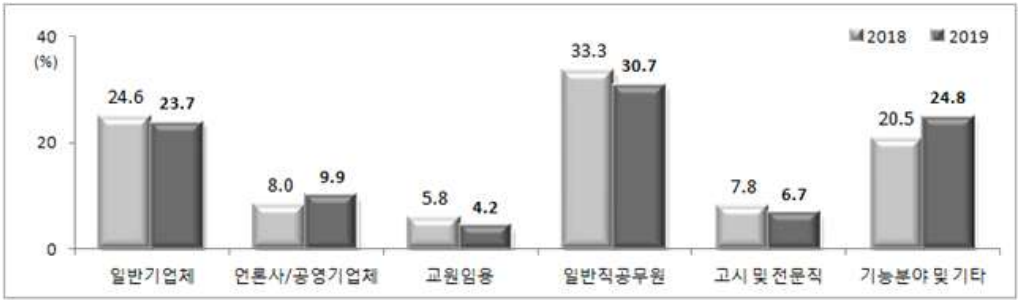
청년층의 개념을 생애단계로 구분하는 경우 학교 맥락의 활동을 종료하고 노동시장으로 진입하는 시기를 일컬으며(Super, 1951), 이 시기는 일정 연령이 되었을 때 당연히 맞닥뜨리는 것이 아니라 청년이 머무르는 맥락에서 탐색-시도-확립-숙달-탐색(이후 반복) 중 시도와 확립의 과도기적 과정을 말하기도 한다(Hall & Mirvis, 1993).

이 밖에 청년층을 연구대상으로 하는 선행 연구에서 학교에서 노동시장으로 이행을 확인하고자 하는 경우(장원섭, 김형만, 옥준필, 1999; Ryan, 2001), 초기경력자의 노동시장 적응도를 확인하고자 하는 경우(장원섭, 김정환, 2007), 학교・훈련기관・노동시장 어느 곳에도 소속되지 않은 미활동성(NEET)을 확인하고자 하는 경우(이로미, 박가열, 정연순, 2010) 등이 있다.

우리나라 청년층 인구는 약 907만명으로 그 중 경제활동참가율은 48.4% 수준이다(2019년 5월

기준)(정책브리핑, 2019). 청년층 비경제활동인구 중 취업시험 준비자 비율은 15.3% 수준으로, 그 중 일반직 공무원(30.7%), 기능 분야 자격증 및 기타(24.8%)가 가장 많았다. 또한 재(휴)학 중 직장을 체험한 청년층은 43.6% 수준이다.

<그림 1> 비경제활동인구의 취업시험 준비 분야



※자료: 정책브리핑(2019).

2.3 의미연결망 분석

의미연결망 분석(semantic network analysis)은 텍스트를 구성하는 언어들 사이의 관계를 사회연결망 분석(social network analysis, SNA)에 적용한 것으로 언어 네트워크 분석이라고도 한다. 즉, 사회연결망의 행위자 대신 텍스트를 구성하는 언어 구조의 상호작용 관계를 통해 의미를 분석・설명하는 이론 방법이다(Wasserman & Faust, 1994). 의미연결망 분석에서 가장 핵심은 어휘의 맥락적 구조에서 상징적 요소인 '단어'이다. 연결망 관점에서 텍스트의 내용을 분석할 때 중요한 것은 단어 간의 의미론적 연관이다(박한우 & Leydesdorff, 2004). 주요 단어들이 상호작용을 통해 결합하여 특정한 공유된 의미를 형성하는 관계를 분석한다. 이를 통해 각 단어의 역할과 단어 사이의 관계성을 파악할 수 있고, 이는 각 단어가 그와 공유된 의미와 개념, 유사한 맥락을 가진 단어들이 함께 공동출현(co-occurrence)하는 현상이 발생하기 때문이다.

의미연결망 분석은 내용분석과 사회연결망 분석의 연계 통합한 방법이다. 내용분석은 텍스트에 출연하는 단어의 빈도 등 개체적 속성을 고찰하는 방법이고, 사회연결망 분석은 텍스트에 함께 출현하는 단어와 단어 사이의 관계적 속성을 링크로 표시하는 네트워크를 통해 현상을 해석하는 방법이다(Popping, 2000). 사회 네트워크는 사회적 현상을 구성하는 행위자들을 노드로 표현하고, 사회적 관계를 링크로 표현하는 구조이고, 사회 네트워크 분석(SNA) 방법에 따라 파악되고 설명된다. 기존 통계적 분석 방법보다 의미연결망 분석이 갖는 가장 큰 차이는 전체가 부분의 합이라는 과학적인 관점에서 사회현상을 바라보는 방식에서 벗어나 개별적인 개체가 속한 사회 구조적 속성을 분석하고 행위자 수준에서 나타나지 않는 숨겨진 현상을 파악하는 데 있다.

또한 의미연결망 분석은 기존의 질적 연구방법과도 차이를 보인다. 전통적인 정성 분석은 연

구자가 설정한 범주 안에서 개념들간의 의미를 파악하는 방법론을 취하고 있었다. 이에 질적자료의 빈도에 기반한 분석법을 추가하면서 내용분석 등의 분석법이 파생되었다. 언어 연결망 분석은 이러한 정성자료의 정량분석을 가장 극대화 한 통합적 분석방법으로 텍스트에 내재된 다양한 의미를 계량적으로 파악할 수 있다.

연결망(네트워크)는 노드(Node, 점)들 간의 관계(Link, 선)를 나타내는 관계 집합이라 할 수 있다(사이람, 2017). 연결망을 분석하려면 먼저 분석 단위와 그에 알맞은 자료의 형태를 정해야 한다. 언어연결망 분석에서 보는 네트워크의 유형은 1-모드 네트워크와 2-모드 네트워크로 구분된다. 관계를 나타내는 연결망 자료의 유형은 크게 3가지로 구분된다(완전연결망, 자아중심연결망, 준연결망). 완전연결망은 인접 행렬 자료 n개의 노드 사이에 상호작용이 있는지 없는지에 따라 i와 j의 관계를 이분법(binary)으로 표현하거나 관계의 강도를 숫자로 표현하는 연결망이고, 자아 중심 연결망은 학력 간 결혼 연결망 구조처럼, 그 응답 대상이 무한정, 무작위로 추출된 응답자로부터 그들이 맺고 있는 관계에 관한 자료를 모으는 것이고, 준연결망 자료는 앞서 설명한 두 가지 자료와 달리 다른 성격의 2가지 이상의 정보(2원 자료, 2-mode) 사이의 관계를 표현하는 자료이다. 준연결망의 특징은 책과 책 사이에는 직접적인 관계가 없으나, 책을 구매한 사람들에 의해서 인위적인 관계가 설정된다는 점이다. 사회과학의 연결하기 어려웠던 다양한 자료의 결합・재구성을 통한 설명이 용이한 장점이 있다(김용학, 김영진, 2019).

네트워크 이론과 연구의 근본적인 공리는 네트워크의 중심 위치를 차지하는 객체(개인, 노드)가 향상된 의사소통과 정보 및 자원 흐름의 적시성으로부터 혜택을 받을 수 있다는 점이다. 이러한 개념 때문에 사회네트워크 연구에서는 중심성의 개념이 중요하게 다루어졌고, 중심성 측정에 대한 다양한 방법이 개발되었다(<표 2> 참조).

<표 2> 중심성 측정 및 관련 연구

측정 도구	의미	관련 연구 및 측정사항
연결정도 중심성 (degree centrality)	· 네트워크의 다른 사람에 대한 링크 수	조언, 지원, 커리어 성공 (e.g., Fang et al. 2015)
매개 중심성 (between centrality)	· 직접 연결되지 않은 네트워크의 다른 사람들 사이의 최단 경로에 개인이 있는 정도	아이디어 접근성, 창의적 수행(Mehra et al., 2001)
위세 중심성 (Eigenvector centrality)	· 개인이 다른 사람과 연결된 정도	계급 및 지위 (Mehra et al. 2006)
제약 (Constraint)	· 개인과 다른 사람과의 연결 수, 다른 사람이 서로 연결되는 정도 및 연결되지 않은 사람들 사이의 연결 측면에서 다른 사람 중 하나 이상이 개인과 경쟁하는 정도의 조합	좋은 아이디어(Burt 2004), 승진(Burt 1992), 재정적 인센티브(Burt 2007)

※ Kilduff, M., & Lee, J. W(2020). “The Integration of People and Networks”. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 7. 연구자 재구성

Ⅲ. 연구 방법

3.1 연구 절차

이 연구는 온라인을 통해 진로 및 취업 상담을 수행한 청년의 상담내용 의미구조 분석을 목적으로 하므로, 이 연구의 목표 모집단(target population)은 온라인 진로 및 취업 상담 이용 청년 전체라고 할 수 있다. 하지만 이 개념은 사회적 정의로서 온라인 상담의 매체와 청년의 연령 구분이 명확하지 않아 모집단 정의로서 바람직하지 않다. 또한, 온라인에서 상담을 이용하는 청년의 모집단 규모가 불분명하고 전수조사가 현실적으로 불가능하므로 이 연구에서는 조사 모집단(sample population)을 설정하였다. 조사모집단은 실제 표본설계를 위해 현실적으로 얻을 수 있는 조사대상자들의 집단으로 정의되고, 주로 표본추출 틀(sampling frame)을 기준으로 결정된다(하형석, 2017). 이 연구의 조사모집단은 온라인청년센터(www.youthcenter.go.kr) 청년상담실에서 카카오톡 상담을 이용한 청년이다. 목표모집단과 조사모집단은 일치하는 것이 이상적이나, 이 연구의 조사모집단은 온라인청년센터 진로상담에 제한되므로, 비표본오차가 생길 수 있다.

의미연결망 분석에서 데이터 세트를 구성하는 단계에서 유사어, 지정어, 제외어 단어는 연구자의 판단으로 설정하므로, 연구 초점에 따라 네트워크의 구성이 달라질 수 있다. 이 연구에서는 한 상담내용에서 함께 등장하는 횟수가 250회 이상이면 유의어로 설정하여 구분된 노드를 구성하지 않도록 설정하였다. 또한, 상담내용에서 유의미한 구조를 확인하기 위하여 9,000번 이상 출현한 단어는 제외어로 설정하였다. 이 연구의 절차와 수행사항은 <표 3>으로 제시하였다.

<표 3> 연구 절차 및 수행 사항

번호	단계		수행 사항	비고(분석방법 등)
1	데이터 수집		· 상담 자료 추출 - 19.4.1~19.9.31(6개월) 상담자료 추출 - 불성실 상담, 오류 건 등 제거	카카오톡 통계 시스템 추출 (Excel 활용)
2	데이터 세트	비정형 텍스트 삽입	· 단어 처리 옵션 설정(유사어, 지정어, 제외어 설정) · 추출 품사 설정	연구자 판단에 의한 설정
		네트워크 구성	· 단어-단어 네트워크 생성	의미연결망 분석 (Netminer 활용)
		데이터 전처리	· 전체 데이터에서 유의미한 단어 추출	
3	네트워크 분석		· 밀도, 중심성, 시각화 분석, 응집성 분석	
4	의미구조 해석		· 연결망 구조 및 군집화된 의미 분석 및 해석	연구자 분석/해석

3.2 측정 도구

이 연구에서는 의미연결망 분석을 통해 상담에서 사용된 단어들의 연결 강도를 나타내는 밀도와, 단어들의 영향력을 나타내는 중심성 지표를 신출한다. 중심성 지표는 연결정도 중심성, 위세중심성 2가지 종류를 측정하였다. 첫째, 의미연결망 분석에서 가장 기본적인 개념인 밀도

(density)는 연결망에서 노드(단어)의 연결 정도(개수)를 의미한다. 연결망의 밀도가 높다는 것은 연결망에서 노드 간 연결 관계가 많다는 것을 의미하고, 복잡한 연결구조로 되어 있다는 것을 의미한다. 밀도는 0~1의 범위의 값을 가지며, 밀도의 값이 1이면 전체 노드 간 링크를 모두 갖고 있음을 의미한다. 밀도의 계산 공식은 다음과 같다.

<그림 3> 밀도 계산 공식

$$D = \frac{k}{n(n-1)/2}$$

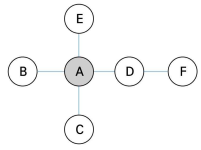
n : 연결망에서 전체 노드의 수
k : 연결망에서 전체 링크의 수

한편, 이 연구에서 측정한 연결정도 중심성과 위세중심성은 각각 노드의 양적 및 질적 연결 수준을 의미한다. 연결정도 중심성(degree centrality)은 연결망의 노드들이 얼마나 많은 연결을 하고 있는지를 측정하는 개념으로, 연결정도 중심성은 한 개인이 많은 연결을 가질수록 더많은 자율성과 권력을 가진다는 생각에 근거한다(이수상, 2012; 2018). 연결된 노드의 수가 많을수록 연결정도 중심성은 높아진다.

<그림 4> 연결정도중심성 계산 공식 및 예시

$$\frac{d_i}{n-1}$$

d_i : 절대연결정도중심성
n : 네트워크 전체 노드 수

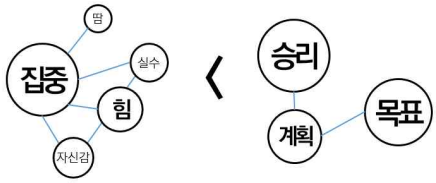


위세중심성(presige centrality)은 한 노드의 영향력 또는 중요도를 측정하는 개념으로, 연결된 노드의 중심성에 가중치를 부여한 측정방식이다. 노드 A와 인접하는 다른 노드의 중심성이 높으면 해당 노드 A의 영향력이 커진다는 개념이다. 위세중심성 척도는 파워 중심성(power centrality)과 아이겐벡터 중심성(eigenvector centrality)가 주로 쓰인다. 이 연구에서는 근접중심성을 보완한 아이겐벡터 중심성 수치를 활용하였다. 아이겐벡터 중심성의 계산식은 다음과 같다.

<그림 5> 위세중심성 계산 공식 및 예시

$$C_i = \frac{1}{\lambda} \sum_{j \in N(i)} A_{ij} C_j$$

λ : 노드i의 아이겐 값이며, 알고리즘으로 측정이 되는 상수
$N(i)$: 노드i의 이웃노드들의 집합
A_{ij} : $n \times n$ 방향인접 행렬 A에서 노드i와j에 연결이 있으면 '1', 없으면 '0'이 됨
C_j : 노드i의 이웃노드들인 노드j의 아이겐벡터 중심성 값



※자료: 윤지운, 박재현(2015)

이 연구는 한 명의 내담자가 채팅 상담 대화에서 사용한 단어의 빈도와, 함께 언급된(인접한) 단어를 파악하는 데 주목적이 있으므로 ① 전체 상담에서 특정 단어의 출현 빈도는 '밀도', ② 한 건의 상담 대화 안에서 특정 단어가 다른 단어와 함께 출현한 빈도는 '연결정도 중심성', ③ 한 건의 상담 대화 안에서 특정 단어가 핵심적으로 출현한 빈도는 '위세중심성'으로 측정하였다.

3.3 자료 수집

이 연구를 위해 2019년 4월 1일부터 2019년 9월 31일(6개월) 간 온라인청년센터에서 카카오톡으로 진로상담을 받은 청년의 상담 기록을 추출하였다. 상담 기록은 실시간으로 Teletalk 4.0이라는 상담 통계 데이터베이스에 축적되며 Excel 형태로 추출할 수 있다. 이 연구에 필요한 항목인 '성별', '나이', '최종학력', '상담유형(대분류)', '상담내용', '상담제목' 항목을 추출하였다.

<표 4> 상담데이터 구조 및 추출 항목

고객 고유번호	TrUAVMJKe6Gt	HrnXmZdOMqNi	TrUAVMJGdSOt	…
성별	남자	남자	여자	…
출생년도(나이)	1985(34)	1994(25)	1991(28)	…
최종학력	공학계열	대학교 재학	전문대 졸업	…
상담유형(대분류)	주거/금융	심층상담	심층상담	…
상담내용	<표 5> 참조			…
상담제목	중소기업 취업청년 전월세 보증금 대출	취업성공패키지 수당 문의	취창업 진로 고민	…

※ 음영: 분석 대상

실제 분석에 사용되는 '상담내용' 항목은 고객과 상담사가 나눈 대화 내용이 다음과 같은 형태로 기록되어 있다.

<표 5> 온라인청년센터 카카오톡 상담내용 데이터 예시

· 고객 : 다 광탈했어요.. · 고객 : 하루에도 기분이 자꾸 오락가락해서 준비 없이 막연하게 취업하면 안되는데 · 상담사 : 문의자님께서 선택을 하셔야 합니다. · 상담사 : 빠르게 취업을 하시려면 채용정보 찾고 입사서류를 넣으시고, 혹시 입사서류 작성에 어려움이 있다면, 대면 상담할 수 있는 센터를 방문해서 서류 첨삭 받으시고, 면접 지도 받으시면서 입사 지원를 하시는 방법이 있구요. (중략) · 고객 : 회계 자격증이랑 토익 중에 어떤 걸 먼저 준비 하는게 좋을까요?	· 상담사 : 사무직 쪽으로 정하시고 해당 분야가 경영지원(회계) 혹은 세무/회계 사무소라면, 자격증이 먼저일 수는 있으세요. · 고객 : 인사 마케팅은 어떤 음.. 자격증 같은게 필요한가요? · 상담사 : 인사나 마케팅 쪽은 사실 특별한 자격증은 없습니다. · 고객 : 그럼 어떤 역량이 필요한가요? · 상담사 : 인사부서는 급여 쪽인지, 채용 및 평가 쪽인지, 노무 쪽인지에 따라서 뽑으려는 직원이 달라질 수 있습니다. (중략)

2019년 4월 1일부터 2019년 9월 31일(6개월)간 온라인청년센터에서 이루어진 카카오톡 상담 206,205건 중 진로・취업상담 1,807건을 추출하였다. 이 중 내담자의 무응답, 오류 인입 건 182건 및 15분 이하 소요된 상담 건 299건을 제외하고 최종적으로 1,326건의 상담자료를 분석에 사용

하였다(유효 자료율 73.4%).

<표 6> 표본 상담데이터 구성

상담 유형	상담 횟수
구직기술	285 (21.5%)
이직 및 경력단절 취업	36 (2.7%)
진로 및 학과(전공) 상담	263 (19.8%)
취업 상담	698 (52.7%)
훈련 및 자격증	44 (3.3%)
총합계	1,326 (100.0%)

Ⅳ. 실증분석 결과

4.1 응답자 기본 특성

이 연구의 분석 대상이 된 상담 자료에 기재된 내담자의 기본 특성에 기초한 상담 이용 청년의 일반적인 특성은 <표 7>과 같다. 응답자의 성별은 남성이 402명(30.3%), 여성이 377명(33.4%), 익명인이 547명(48.5%)이었으며, 학력은 특성화고 졸업자가 33명(2.9%), 일반계고 졸업자가 144명(12.8명), 전문대 재학 또는 졸업자가 99명(8.8%), 일반대 재학 및 졸업자가 500명(44.3%), 대학원 이상 학력 소지자가 24명(2.1%), 익명인이 526명(46.6%)였다. 연령은 평균 25.8세이다(827명(73.3%) 응답값에 기초함).

<표 7> 연구 대상 기본 특성

구분		인원(응답 비율)	비고
성별	남자	402 (30.3%)	
	여자	377 (33.4%)	
	미확인(익명)	547 (48.5%)	
학력	특성화고 졸업	33 (2.9%)	
	일반계고 졸업	144 (12.8%)	
	전문대 재학 또는 졸업	99 (8.8%)	
	일반대 재학 및 졸업	500 (44.3%)	
	대학원 이상	24 (2.1%)	
	미확인(익명)	526 (46.6%)	
연령	응답자 수	827 (73.3%)	평균 25.8세
	미확인(익명)	408 (36.2%)	
전체 응답자 수		1,326 (100.0%)	

※ 온라인청년센터 카카오톡 상담은 익명으로 운영되고, 상담 상황에 따라 내담자가 제공한 개인특성 정보를 기준으로 분류함.

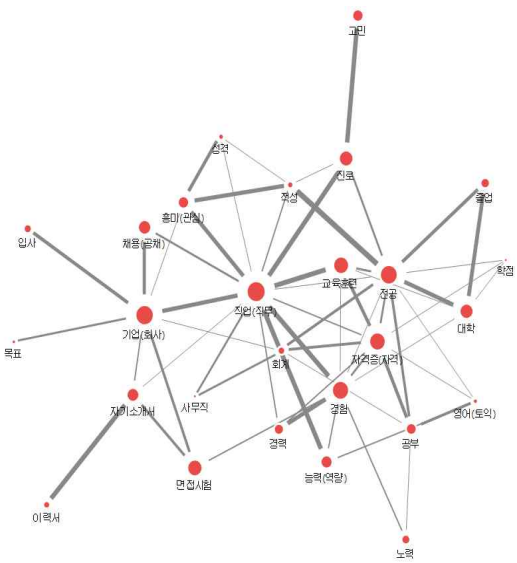
4.2 상담내용 구조적 특성

연구표본 상담내용에서 도출된 단어는 총 13,327개이다. 모든 단어의 지표를 해석하는 것은 연구의 요점을 파악하는 데에 제한이 되므로 연결중심성, 위세중심성 지표에 따라 상위 20개 단어를 <표 8>에 제시하였다. 연결 횟수를 나타내는 연결중심성값은 '직업(직무)'가 다른 단어들과 가장 많이 연결되어 있음을 알 수 있고, 다음은 '전공', '자격증(자격)', '경험', '기업(회사)의 순이었다.. 한편, 단어의 영향력을 나타내는 위세중심성값은 '전공', '적성', '직업(직무)', '교육훈련', '흥미(관심)' 순으로 나타났는데, 위세중심성이 단어의 영향력을 의미하기 때문에 이 단어들이 온라인 진로상담 이용 청년의 상담내용의 주요 핵심단어로 해석할 수 있다.

<표 8> 상담내용 주요어 중심성 값 비교: 전체

순위	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
단어	직업(직무)	전공	자격증(자격)	경험	기업(회사)	회계	적성	대학	교육훈련	공부
연결중심성	0.576923	0.461538	0.346154	0.346154	0.307692	0.230769	0.192308	0.192308	0.192308	0.192308
단어	전공	적성	직업(직무)	교육훈련	흥미(관심)	진로	대학	능력(역량)	졸업	경험
위세중심성	0.628929	0.611612	0.278094	0.184238	0.159986	0.132748	0.127762	0.115797	0.108447	0.092936
순위	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
단어	흥미(관심)	진로	자기소개서	영어(토익)	학점	성격	면접시험	능력(역량)	경력	채용(공채)
연결중심성	0.153846	0.153846	0.153846	0.153846	0.115385	0.115385	0.115385	0.115385	0.115385	0.076923
단어	자격증(자격)	회계	기업(회사)	공부	성격	고민	경력	영어(토익)	학점	채용(공채)
위세중심성	0.086879	0.080203	0.060283	0.057769	0.037885	0.029566	0.025883	0.023196	0.020746	0.01907

<그림 6> 상담내용 의미연결망 시각화(전체)



※ 시각화 자료의 가독성을 위해 단어 노출 빈도 1,000회, 연결구조가 15회 이상 등장한 관계만 노출함
※ 노드(원) 크기가 클수록 빈출 단어이고, 선(네트워크) 굵기가 굵을수록 연결 횟수 잦음
※ 단어 27개*링크 61개

[그림 5]는 의미연결망의 연결중심성에 대하여 시각화한 결과이다. 그림에서 링크의 선이 빨간색일수록 연결 강도가 강한 것을 의미한다. 또한 원에서 연결된 링크 선이 많을수록 연결중심성이 높은 것을 의미한다. 그림에서 보듯 '직업(직무)', '기업(회사)', '전공', '경험', '자격증(자격)' 등이 많은 링크가 연결된 것을 확인할 수 있다. 시각화 결과를 토대로 '고민'은 '진로'와만 연결되어 있어 진로에 대해 고민이 있는 경우, 고민이 구체적이지 않고 다소 막연한 경우가 많다고 해석할 수 있고, '전공-대학-졸업'이 서로 연결 횟수가 높고, '전공-적성'의 연결이 높은 것으로 볼 때, 대학 졸업 즈음 전공이 적성에 맞는지 여부를 상담하는 경우가 많아, 졸업(취업 준비)에 다다라서야 적성에 대한 고민은 상담에서 언급하는 경우가 잦다고 해석할 수 있다. 그리고 '직업(직무)'는 '경험', '경력', '교육훈련', '진로', '흥미(관심)', '기업(회사)' 등 가장 많은 단어와 연결을 맺고 있지만, 특히 '진로', '흥미(관심)'과 연결 횟수가 잦아, '진로'와 '직업'에 관해 상담함에 있어 개인의 '흥미(관심)'을 가장 주로 고려하는 것으로 해석할 수 있다.

4.3 학력집단별 상담내용 구조적 중심성

학력집단별 상담내용 의미 구조적 특성에 차이를 살펴보기 위하여, 4년제 재학 및 졸업, 전문대 재학 및 졸업, 고졸 3개 집단으로 구분하여 구조적 특징을 비교하였다.

4.3.1 밀도(density) 비교

집단별 밀도 수준을 분석한 결과, 4년제 집단(0.281), 고졸 집단(0.137), 전문대 집단(0.103) 순으로 밀도가 높게 나타났다. 밀도가 높은 네트워크는 노드 연결 관계가 그만큼 많다는 것으로 해석될 수 있다.

<표 9> 학력별 밀도 비교

구분	연결(link) 수	밀도	평균 중심성
전체	139	0.184	4.964
4년제 집단	48	0.281	2.526
전문대 집단	14	0.103	0.824
고졸 집단	21	0.137	1.167

4.3.2 연결중심성(In-degree centrality) 비교

연결중심성과 위세중심성은 <표 10>에 종합적으로 제시하였다. 학력별 상담내용의 연결중심성 수준을 분석한 결과, 4년제 재학 또는 졸업자는 직업(직무)-기업(회사)-경험-전공-교육훈련 등 순으로 연결중심성이 높아, 직업을 갖고 회사를 입사하기 위해 전공, 경험, 자격증(자격)을 고루 중요하게 고려하고 있음을 확인할 수 있었다. 전문대 재학생 또는 졸업자는 전공-직업(직

무)-교육훈련-자격증(자격)-졸업 등 순으로 연결중심성이 높았다. 전문대생은 4년제 대학생에 비해서 상대적으로 재학기간이 짧아, 졸업 후 진로에 대한 고민에 집중되어 있으며, 전공을 고려한 직업(직무)에 대한 상담이 많이 집중되어 있었다. 고졸자는 전공-직업(직무)-자격증(자격)-공부-교육훈련 등 순으로 연결중심성이 높았다. 고졸자는 전문대생과 유사하게 자격증(자격)과 교육훈련을 중심으로 직업(직무)에 대한 상담을 수행하는 경향이 더 높았다.

4.3.3 위세중심성(Eigenvector centrality) 비교

위세중심성은 노드(단어)에 가중치를 부여한 영향력과 중요도를 의미하는데, 학력별 상담내용의 위계중심성을 분석한 결과, 3개 집단 모두에서 직업(직무), 교육훈련을 위세중심성 상위 5개 단어로 포함하고 있었다. 즉, 학력에 상관없이 직업(직무)를 선택함에 있어서 교육훈련이 바탕이 되어야 한다는 공유된 방향을 갖고 있다고 해석할 수 있다. 한편, 전문대와 고졸 집단은 '경험'의 위세중심성이 상대적으로 낮아 덜 중요한 요소로 보고 있었다.

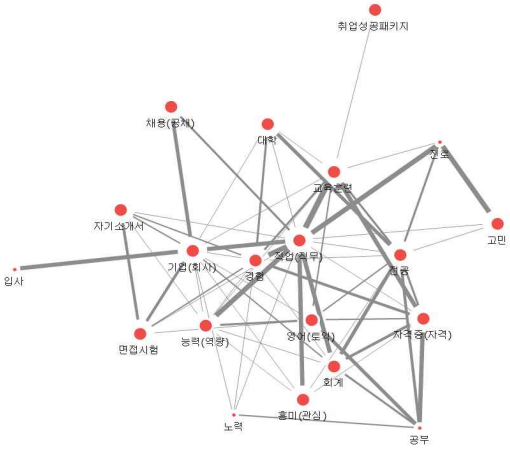
<표 10> 학력별 상담내용 주요어 중심성 비교

번호	4년제				전문대				고졸			
	핵심어	연결중심성	핵심어	위세중심성	핵심어	연결중심성	핵심어	위세중심성	핵심어	연결중심성	핵심어	위세중심성
1	직업(직무)	0.789	직업(직무)	0.650	전공	0.226	전공	0.598	전공	0.3	전공	0.630
2	기업(회사)	0.684	교육훈련	0.387	직업(직무)	0.226	적성	0.420	직업(직무)	0.3	적성	0.619
3	경험	0.579	능력(역량)	0.341	교육훈련	0.161	관심분야	0.390	자격증(자격)	0.25	직업(직무)	0.291
4	전공	0.579	진로	0.257	자격증(자격)	0.097	직업(직무)	0.358	공부	0.15	교육훈련	0.257
5	교육훈련	0.526	경험	0.254	졸업	0.097	교육훈련	0.327	교육훈련	0.15	흥미(관심)	0.132
6	능력(역량)	0.421	기업(회사)	0.213	흥미(관심)	0.097	진로	0.131	졸업	0.15	능력(역량)	0.108
7	자격증(자격)	0.421	회계	0.204	경험	0.065	흥미(관심)	0.121	경력	0.1	진로	0.103
8	영어(토익)	0.368	자격증(자격)	0.157	공부	0.065	사회복지	0.100	경험	0.1	사회복지	0.100
9	회계	0.368	흥미(관심)	0.143	교사	0.065	워크넷	0.087	기업(회사)	0.1	자격증(자격)	0.079
10	공부	0.263	전공	0.127	내일배움카드	0.065	졸업	0.082	대학	0.1	경험	0.065
11	대학	0.263	고민	0.090	대학	0.065	능력(역량)	0.076	사회복지	0.1	졸업	0.052
12	면접시험	0.263	채용(공채)	0.075	면접시험	0.065	대학	0.071	적성	0.1	학력	0.052
13	자기소개서	0.263	공부	0.067	자기소개서	0.065	학력	0.061	진로	0.1	기업(회사)	0.042
14	흥미(관심)	0.263	대학	0.057	적성	0.065	추천	0.054	학력	0.1	고민	0.029
15	노력	0.211	영어(토익)	0.057	진로	0.065	내일배움카드	0.035	흥미(관심)	0.1	경력	0.013
16	진로	0.211	면접시험	0.051	취업성공패키지	0.065	자격증(자격)	0.035	고민	0.05	공부	0.010
17	고민	0.158	자기소개서	0.047	학력	0.065	교사	0.030	노력	0.05	대학	0.007
18	채용(공채)	0.105	입사	0.039	회계	0.065	고민	0.028	능력(역량)	0.05	채용(공채)	0.004
19	입사	0.053	노력	0.028	경기	0.032	경험	0.028	이력서	0.05	노력	0.000
20	취업성공패키지	0.053	취업성공패키지	0.007	경력	0.032	성격	0.017	자기소개서	0.05	이력서	0.000

※ 연결중심성, 위세중심성 각 순위 비교를 위하여 4년제 대학생 상위 5개 단어를 3개 집단에 모두 음영 표기함

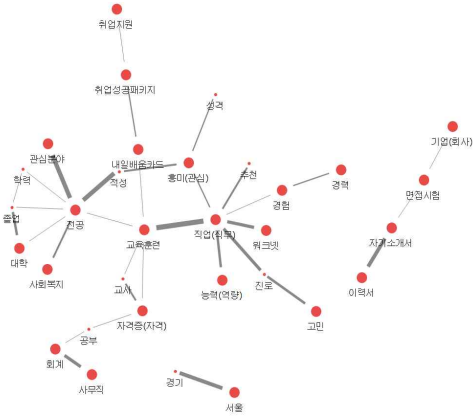
4.3.3 학력별 상담내용 의미연결망 시각화

<그림 7> 상담내용 의미연결망 시각화(4년제)



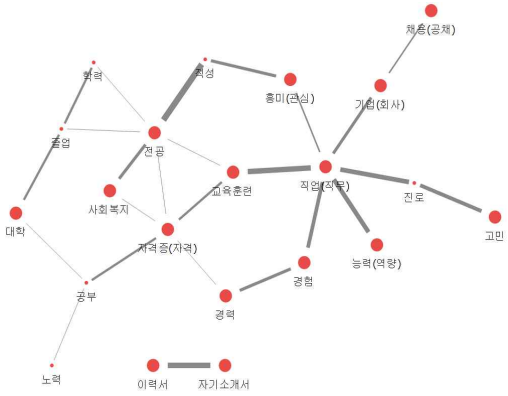
※ 시각화 자료의 가독성을 위해 단어 노출 빈도 700회, 연결구조가 5회 이상 등장한 관계만 노출함
※ 20개 단어*65개 링크

<그림 8> 상담내용 의미연결망 시각화(전문대)



※ 단어 노출 빈도 50회, 연결 구조 5회 이상 등장
※ 32개 단어*33개 링크

<그림 9> 상담내용 의미연결망 시각화(고졸)



※ 단어 노출 빈도 150회, 연결구조 5회 이상 등장
※ 21개 단어*25개 링크

학력별 상담내용의 의미연결망을 시각화 한 결과는 <그림 6-8>과 같다. 4년제 집단의 시각화 구조를 보면 직업(직무)를 중심으로 능력(역량)-경험-흥미(관심)-교육훈련 의미구조의 중심을 이루고 있다. 링크의 굵기는 연결중심성 정도를 의미하는데, 직업(직무)-경험-자격증(자격)-교육훈련의 연결중심성이 높은 것으로 나타났다. 4년제 대학 집단은 직업과 기업(회사)라는 진로 목

표를을 중심으로 경험, 자격증, 교육훈련 등의 체계적인 탐색이 이루어지고 있음을 알 수 있다.

전문대 집단의 시각화 구조를 보면 직업(직무)를 중심으로 교육훈련-자격증(자격), 능력(역량), 경험-경력이 고루 의미가 연결되어 있음을 알 수 있다. 전공-관심분야 간, 직업(직무)-교육훈련 간, 자기소개서-이력서 간 연결중심성이 높은 것으로 보인다. 한편, 사무직-회계 연결망이 구성되어 있어, 전문대학생은 회계 전문성을 바탕으로 사무직에 종사하고자 하는 경우가 어느 정도 있는 것으로 해석할 수 있다.

고졸 집단의 시각화 구조를 보면 전문대와 유사하게 직업(직무)를 중심으로 능력역량-흥미(관심)-직업훈련-경험-진로-기업(회사)가 고루 의미 연결 구조가 나타나 있음을 알 수 있다. 한편, 이력서-자기소개서의 별도 연결구조가 형성되어 있다. 대학-졸업-학력의 연결망이 형성되어, 고졸 후 대학 진학을 고려하는 상담내용도 유의미하게 있음을 알 수 있다.

Ⅴ. 결론 및 논의

기존의 심리평가를 통해 개인의 심리적 특성에 맞는 흥미와 적성을 찾는 진로상담 방식이 개인의 복잡한 진로 특성을 모두 이해하는 데 어려움이 있다(어윤경, 2019)는 것에 연구자들의 의견이 모이고 있는 상황에서, 이 연구는 별도의 평가 잣대를 배제하고 진로상담 대화 자체를 분석하여 청년의 진로 심리 상태를 보다 현실적으로 밝히고자 하였다.

이 연구에서 나온 결과를 분석한 결과, 첫째 채팅 진로상담을 이용하는 청년들이 상담에서 공유하는 의미 특성의 밀도와 중심성을 분석한 결과, 채팅 진로상담에 참여한 청년은 주로 '기업(회사)', '경험', '전공', '교육훈련'과 관련된 상담을 주로 받는 것으로 확인되었다. 특히, '흥미(관심)', '전공', '관심분야'가 가장 영향력이 크게 작용하는 부분으로 확인되었다. 이 밖에도 '자기소개서', '조건', '지식' 등 구직역량 중심의 단어가 많이 도출되었다.

둘째, 채팅 진로상담 이용 청년이 공유하는 주요어로 구성된 연결망 특성 확인한 결과, 청년들은 대체적으로 통일된 진로·취업 관련된 상담의미를 공유하고 있는 것으로 파악되었다. 즉, 진로·취업에 있어서는 각자 상황에 따른 다른 방식으로 접근할 것이 아니라, 보편적으로 전반적인 요소를 고민하고, 관심 갖고 있다고 해석할 수 있겠다. 채용(공채)에 있어서는 이력서, 면접시험, 자기소개서 준비에 집중하였으며, 사무직에 관심을 갖고 있는 경우가 특히 이 3개 요소에 관심이 많았다. 개인에 진로는 경력과 흥미, 전공을 바탕으로 고민하고 있는 것으로 확인되었다. 한편, 취업성공패키지라는 고용노동부 교육·훈련 정책을 통해 진로를 탐색하는 케이스도 많이 확인되었다.

셋째, 채팅 진로상담 이용 청년의 학력 집단별로 공유하는 상담 의미연결망 특성을 확인한 결과, 학력에 따라 다른 상담내용 연결망의 형태를 보이고 있었다. 상담을 통해 가장 많은 의미를 공유하는 학력 집단은 4년제 집단, 고졸 집단, 전문대 집단 순이었다. 4년제 재학 또는 졸업자 집단은 전공과 경험, 자격증(자격)을 고루 고려하며 진로·취업을 준비하고 있었으며, 경험과 교육

훈련이 그 중심에서 필수적인 역할을 수행하고 있었다. 전문대 재학 또는 졸업자 집단은 졸업 후 진로 고민과 본인의 전공과 흥미(적성)에 대한 가치 판단에 집중한 상담이 많이 이루어졌다. 상대적으로 짧은 대학 생활 동안 심층적인 진로에 대한 고민이 이루어지기보다 졸업 후 진로·취업에 쫓기는 환경이 전공 부적응과 자신의 흥미(관심)에 대한 재고민이 이루어지고 있는 것으로 해석된다. 고졸 집단은 바로 직업(직무)와 직장(회사)에 대한 상담이 이루어지기보다 교육훈련과 자격증 취득 등 개인 역량을 쌓는 것에 대한 상담이 주로 이루어졌다. 상대적으로 경험과 경력을 쌓을 수 있는 절대적인 시간이 짧아, 교육훈련 과정을 거치거나, 대학 진학을 고민하는 경향을 확인할 수 있었다.

이 연구의 의의는 첫째, 청년의 진로 문제를 언어연결망 분석 기법으로 확인한 연구라는 점에서 의의가 있다. 연구를 위해 조작적으로 설계된 환경에서 측정한 응답치를 가지고 도출할 수 있는 정제된 연구 결과가 아닌, 상담 시 실제 활용한 대화를 직접 분석함으로써 청년의 진로 문제의 실질적인 양상을 파악하고, 청년의 진로 문제에 관한 유연한 연구 논의를 도출할 수 있었다. 둘째, 익명 채팅(카카오톡)이라는 맥락 특성으로 인해 청년 개인의 진로 상담 실증자료를 분석했다는 의의가 있다. 진로 상담에 있어서는 진로개발적 개입 뿐만 아니라 심리상담적 개입이 함께 중요하게 작용될 수 있기 때문에(김봉환, 1997), 익명 채팅 진로상담 자료에 대한 분석을 통해 청년 진로지도를 위한 개입 요소를 효과적으로 확인 할 수 있을 것이다. 셋째, 학력 집단에 따라 상담 내용을 구분하여 언어 연결망을 분석한 점이다. 학력 집단에 따른 상담 내용의 주요어와 연결망 비교를 통해 집단별 진로개발 지원 방안의 강조점을 모색할 수 있는 근거 자료로 활용될 수 있다.

이 연구의 제한점을 바탕으로 후속연구를 위한 제안점은 다음과 같다. 첫째, 국내 채팅 진로상담 사례가 극히 드물어, 밀접한 선행연구 고찰을 통한 연구의 타당성 검증이 부족하였다. 특히 언어 연결망 분석을 상담 내용에 적용하는 데 있어, 견고한 연구 설계(단어 전처리 등)로 개선한다면 보다 유의미한 연결망을 파악할 수 있을 것이다. 둘째, 이 연구의 대상은 한국고용정보원 채팅 상담을 이용한 청년에 국한하므로, 우리나라 전체 청년으로 일반화하는 데에는 한계가 있을 수 있고, 또한 익명성이 보장되는 채팅(카카오톡) 진로 상담 내용을 분석 대상으로 설정하고 있어 내담자가 밝힌 개인 특성(연령, 학력 등)의 객관성을 확보하기 어렵고, 개인 특성을 밝히지 않는 상담 사례가 연구 대상 상담 사례 중 46.6%로 높다. 연구 대상의 편향성을 극복하기 위해 확인가능한 개인정보를 기초로 표집 절차를 개선할 수 있을 것이다. 셋째, 언어연결망 분석의 특성상 분석의 전처리 과정에서의 연구자 판단에 따라 연구 결과가 다를 수 있다. 상담에서 보편적으로 사용하는 단어의 전처리 과정을 체계화하여 연구 결과의 명확성을 높일 필요가 있다. 넷째, 이 연구에서 활용한 연구 대상은 개인적 특성이 제한적으로 노출되는 카카오톡(채팅) 진로상담 대화만을 분석하여 다소 단조로운 연구 결과가 도출되었다. 추후연구에서는 특정 학령 집단, 특정 지역 청년으로 연구 대상을 제한하여 이 연구 결과를 반복 검증한다면 차별적인 의미 구조를 도출할 수 있을 것으로 기대된다.

참고문헌(References)

고용노동부 (2020.5.20.), 구직자 취업촉진법 등 국회 본회의 통과. http://www.moel.go.kr/news/enews/report/enewsView.do?news_seq=10993

김성남・최수정(2012), “청년기의 교육 및 노동시장 이행 경로 유형화: 고교계열에 따른 차이를 중심으로”, **직업교육연구**, 31(3), 277-299.

김용학・김영진(2019), **사회연결망 분석**, 서울: 박영사.

박한우・Leydesdorff, L(2004), “한국어의 내용분석을 위한 KrKwic 프로그램의 이해와 적용: Daum.net 에서 제공된 지역혁신에 관한 뉴스를 대상으로”. **Journal of the Korean data Analysis Society**, 6(5), 1377-1387.

변정현(2013), 사이버 진로상담(제11장), **새롭게 보는 진로상담**. 파주: 교육과학사.

사이람(2017), **Netminer를 이용한 소셜 네트워크 분석**. 경기: ㈜빌드잇.

어윤경(2019), “대학생의 성격, 직업흥미, 경력개발행동 관계에서 흥미 분화의 조절효과”, **진로교육연구**, 32(4), 33-52.

온라인청년센터(2019.12.2.), http://www.youthcenter.go.kr

윤지운・박재현(2015), “질적연구의 내용분석을 위한 의미연결망: 특수체육의 활용가능성”, **한국체육학회지-자연과학**, 54(5), 877-889.

이로미・박가열・정연순(2010). “청년 니트 유형과 특성에 관한 질적 연구: 구직 희망자를 중심으로”, **진로교육연구**, 23(1), 153-175.

이미선・김한나(2019). “대학생의 전공만족도와 진로상담이 전공일치 취업결정에 미치는 영향-진로결정자기효능감의 조절효과를 중심으로”. **취업진로연구**, 9(1), 33-53.

이수상(2012), **네트워크 분석 방법론**. 서울: 논형.

이수상(2018), **네트워크 분석방법의 활용과 한계**. 서울: 도서출판 청람.

이수진・김봉환(2016). “대학생 내담자가 지각한 작업동맹이 진로탐색행동에 미치는 영향”. **취업진로연구**, 6(2), 19-44.

이지연・정숙영・방혜진(2009). “진로상담: 사이버 진로상담 장기내담자 유형 및 효과적 상담 접근 방식 탐색”, **상담학연구**, 10(4), 2169-2186.

이영선・김동일(2007), “채팅상담 성과척도 (Chat Counseling Outcome Scale: CCOS) 개발 연구”, **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 19(2), 467-488.

임은미(2006), **사이버 상담 이론과 실제**. 서울: 학지사.

장원섭・김형만・옥준필(1999), **학교에서 직업세계로의 이행에 관한 연구 Ⅰ**. 서울: 한국직업능력개발원.

장원섭・김정환(2007), **고용형태에 따른 초기경력자의 학습과 적응 방식의 차이 연구: 기업 내 개발지원 관계를 중심으로.** 서울: 한국직업능력개발원.

정책브리핑(2019.12.2.), http://www.korea.kr/news/policyBriefingView.do;JSESSIONID_KOREA=Cbc6dtJBJkcZJs812vYnRQ2SgBzV3KnkWQHQZzDcfcvGf7DmdVSl!363189174!359911684?newsId=156341508

중앙일보(2020.2.27.), https://news.joins.com/article/23716566

최윤정(2012), 진로상담 수퍼비전 구성요소에 관한 고찰, **상담학연구,** 13(2), 455-477.

최지원(2015), **청년층의 경력 유형 연구: 외환위기 당시 및 이후 코호트의 비교**, 박사학위논문, 서울대학교 대학원.

하형석(2017), **한국아동·청소년패널조사Ⅷ: 한국청소년패널조사 2018 기초연구.** 세종: 한국청소년정책연구원.

허상희(2017), “대학생들의 성별에 따른 카카오톡 사용양상 분석”, **한민족어문학**, 76, 163-199.

Hall, D. T., & Mirvis, P. H.(1995), “The new career contract: Developing the whole person at midlife and beyond”, *Journal of vocational behavior*, 47(3), 269-289.

Kilduff, M., & Lee, J. W(2020). “The Integration of People and Networks”. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 7.

Krumboltz, J. D.(1993), “Integrating career and personal counseling”. *The career development quarterly*, 42(2), 143-148.

Lent, R. W., & Brown, S. D.(2008), “Social cognitive career theory and subjective well-being in the context of work”, *Journal of Career Assessment*, 16(1), 6-21.

Popping, R.(2000), *Computer-assisted text analysis*. CA: Sage.

Ryan, P.(2001), “The school-to-work transition: a cross-national perspective”, *Journal of economic literature*, 39(1), 34-92.

Super, D. E.(1951), *Vocational adjustment: Implementing a self-concept*. Occupations.

Swanson, J. L., & O'Brien, K. M.(2002), *Training career counselors: Meeting the challenges of clients in the 21st century.*

Wasserman, S., & Faust, K.(1994), *Social network analysis: Methods and applications (Vol. 8)*. Cambridge university press.

Zunker, V. G.(2012), *Career counseling: A holistic approach*. Belmont. CA: Brooks/Cole, Cengage Learning.

The Journal of Employment and Career Vol. 10, No. 2 - June 2020

What Korean youth concerns the most?: Analysis of semantic structure shared among Korean youth in the online career counseling activity

Seojung Lee*
Korea Employment Information Service, Chungcheongbuk-do, Korea
Jin-chul Jeong
Seoul National University, Seoul, Korea

Abstract

The purpose of this study is to identify the semantic structure of counseling activity of young people who participated in online career counseling. The content of this study was to identify semantic characteristics shared by young people using online career counseling and to identify network characteristics of shared keywords in counseling. The subjects of the study were 1,326 counseling sessions' record via Kakao Talk (Korean Whatsapp) between April and September 2019 (6 months) at Online Youth Center of Korea Employment Information Service (KEIS). The data sets were pre-processed for analysis (pre-setup of analogies, proper noun, and excluded words), and for the analysis Netminer 4.0 were used.

The study result are as follows: The value of degree centrality was high in the order of occupation (job), major, enterprise (company), experience, corporation (company), while the prestige centrality was high in the order of working career, work experience, career concern, study, education & training. After examining the semantic structure of counseling record by academic group, university students were found to have high centrality in occupation (job), experience, education & training, college students' were major, education & training, and high school graduates showed a high degree of concerns in major, occupation (job) and education & training. Young people who receive career and job counseling online are considering overall factors, focusing on objective factors such as major, qualification, and experience, and it has been shown that there is a difference in what is mentioned first in counseling according to individual conditions such as the academic background. Based on the results of the study, the content analysis of youth counseling using chatting career counseling will be used as a major basic resource for exploring ideas and behaviors surrounding the career path of young people in Korea.

Key Words : Chat Counseling, Online Counseling, Youth, Semantic Structure, Career Counseling, Semantic Network Analysis, Career Path Management.

* Corresponding Author. Researcher, Youth Research Hub Center, Korea Employment Information Service, Taejeong-ro 6, Maengdong-myeon, Eumsung-gun, Chungcheongbuk-do, Korea, 27740; E-mail: feligarden@gmail.com; Tel: +82-43-870-8864; Fax: +82-43-883-5194.