

# 은둔청소년 발굴 및 지원방안에 관한 탐색적 연구\*

## - 청소년상담복지 현장 종사자 설문조사 및 포커스그룹 인터뷰를 중심으로 -

차 주 환\*\*      어 혜 원      백 정 원      편 여 울 강      이 자 영\*\*\*

한국청소년상담복지개발원

한양사이버대학교

본 연구는 청소년상담복지기관 종사자의 실제 상담 및 사례관리 경험을 토대로, 은둔 상태에 놓인 청소년을 보다 효과적으로 발굴하고 지원하기 위한 방안을 탐색하는 것을 목적으로 하였다. 이를 위해 전국 청소년상담복지센터와 학교밖청소년지원센터에 근무하는 종사자 240명을 대상으로 설문조사를 실시하여 은둔청소년 관련 개념 경험과 인식을 분석하였으며, 보다 심층적인 이해를 위해 상담 경력과 근무 기관 유형을 고려하여 2개 집단으로 구성된 8명의 상담자를 대상으로 포커스 그룹 인터뷰(FGI)를 진행하였다. 수집된 자료를 분석한 결과, 은둔 청소년의 발굴과 지원 과정에서 나타나는 특성과 과제를 중심으로 3개의 영역, 9개의 범주, 23개의 하위범주가 도출되었다. 연구에 참여한 상담자들은 다양한 은둔청소년 사례 경험을 바탕으로 초기 발굴 단계에서의 접근 방식, 신뢰 형성을 위한 관계 구축의 중요성, 가족 및 지역사회 자원과의 연계, 그리고 지속적인 사례관리 체계의 필요성을 핵심 요인으로 제시하였다. 본 연구는 청소년상담 및 복지 현장에서 은둔청소년을 조기에 발견하고, 개인의 특성과 상황을 고려한 맞춤형 지원 전략을 마련하는 데 필요한 실천적 시사점과 기초자료를 제공하였다는 점에서 의의가 있다.

주요어: 은둔청소년, 발굴 및 지원 방안, 상담자 경험, 포커스그룹 인터뷰

\* 본 논문은 2023년 한국청소년상담복지개발원에서 수행한 ‘은둔청소년 발굴 및 지원방안’ 연구내용의 일부를 수정·재구성한 것임.

\*\* 주저자: 차주환/한국청소년상담복지개발원 상담복지연구부 부장/부산시 해운대구 센텀중앙로 79  
/Tel: 051-662-3130/E-mail: cjhn@kyci.or.kr

\*\*\* 교신저자: 이자영/한양사이버대학교 상담심리학과 교수/서울시 성동구 왕십리로 220  
/Tel: 02-2290-0341/E-mail: 1170003@hycu.ac.kr

## I. 서론

### 1. 연구 필요성

일본의 히키코모리와 유사한 형태로 국내에도 은둔형 외톨이가 상당수가 존재하고 있음이 드러난 이후(여인중, 2005) 이들에 대한 개념을 학문적으로 정립하려는 시도가 지속적으로 이루어지고 있다. 기존 연구에서는 6개월 이상 타인과의 교류를 단절한 경우 등으로 '기간'을 기준으로 하거나(윤철경, 서보람, 2020) 개인이 수행하는 사회참여의 정도, 친구의 유무, 불안감이나 초조와 같은 정서적인 특징에 주목하기도 하였다(김기현, 이윤주, 유설희, 배진우, 2017). 김혜원(2022)은 일정 기간(3개월 혹은 6개월 이상) 동안 대부분 자신의 방이나 집안에만 머무르며 간헐적이고 일시적인 외출은 하더라도 가족 외 대인관계를 하지 않으며 지적장애나 정신질환으로 인한 경우는 포함하지 않는 경우를 정의하였다. 이러한 연구결과를 바탕으로 본 연구에서는 은둔청소년을 '은둔기간이 최소 3개월 이상이며, 지적장애나 정신질환이 없으면서 대부분 자신의 방이나 집안에만 머무르고, 학업이나 취업활동을 하지 않고 가족 이외의 사회적 접촉이 거의 없는 9세에서 24세 연령의 청소년'으로 정의하였다.

많은 선행연구에서 은둔형 외톨이 생활의 시작을 청소년기로 보고하고 있으며(김신아, 2019; 김효순, 김서연, 박희서, 2016; 양미진 외, 2007; 오상빈, 2020; 이지민, 김영근, 2021; 이재영, 2014) 이에 따라 은둔청소년에 대한 실태 파악과 그를 기반으로 한 맞춤형 개입의 중요성이 강조되고 있다. 따라서 은둔청소년을 단순히 청소년기의 '은둔 문제'로만 인식하는 것이 아니라, 정서적·사회적 문제로 이어질 가능성까지 고려하여 이해할 필요가 있다.

은둔청소년은 단절된 상태, 불규칙한 식사·수면 패턴, 인터넷이나 스마트폰 몰입, 불안정한 정서 등의 특징을 보이는데(김혜원, 2020; 김혜원 외, 2022),

이러한 요인들은 또래 및 사회와의 관계 형성을 어렵게 하며, 부족한 사회기술로 인해 문제 상황에서 적절한 해결 방식을 습득하지 못한 채 성장할 가능성을 높인다. 즉, 청소년기의 은둔경험은 개인의 건강한 발달을 저해할 수 있을 뿐만 아니라 사회 전체의 건강성과 행복에도 부정적인 영향을 미칠 수 있는 요인으로 작용할 수 있기 때문에 정책적 지원과 대책 마련이 필요하다.

또한 우리나라 은둔청소년의 현황과 규모를 체계적으로 파악하고 지원하는 것이 중요하다. 선행연구에 따르면 만 18세~24세의 은둔 청소년 발생률이 1.97%(윤철경 외, 2021)이고, 은둔 유경험자 중에 약 24%가 '10대'부터 고립·은둔을 시작했으며(보건복지부, 2023) 13세~18세 청소년의 사회적 고립 비율이 5.2%로 나타났다는 결과가 있다(통계청, 2023). 이를 해당 연령 청소년 인구(약 270만 명)에 적용하여 추정하면 은둔 청소년의 규모는 약 14만 명 정도로 나타나 더 이상 은둔청소년 문제가 소수에 국한된 현상이 아니라고 볼 수 있다.

우리나라보다 앞서 히키코모리 현상이 사회문제로 부각된 일본에서는 은둔형 외톨이에 대한 다각적 지원을 위해 정책적 체계를 마련하고 있다. 1990년대에는 히키코모리·부등교 아동복지대책 모델사업을 통해 방문지도와 상담, 부모모임 등을 시범 운영하였으며, 이후 히키코모리 대응 지침 제작·배포, 지역 청년 서포터스레이션 및 히키코모리 지역지원센터 설치, 히키코모리 서포터 양성, 전국 규모 실태조사 등 다양한 정책적 시도가 이어졌다(박지선, 2020).

우리나라에서도 최근 은둔청소년에 대한 정책적 지원이 추진되고 있다. 제7차 청소년정책 기본계획(2023~2027)에서는 새로운 취약 청소년으로 은둔형 청소년을 규정하고, 실태 파악, 고립·은둔청소년 발굴·지원체계 마련, 청소년복지지원법령 개정을 통한 위기 청소년 특별지원 포함, 청소년기관 내 서비스 지원체계 운영 등을 포함하였다(여성가족부,

2023). 그 결과, 2024년부터는 국비 예산을 확보하여 전국 12개 학교밖청소년지원센터를 중심으로 ‘고립·은둔 청소년 원스톱 패키지 지원사업’을 시범 운영하고 있으며, 은둔청소년의 생활실태와 욕구를 파악하고 정책적 지원 방안을 도출하기 위한 실태 조사도 진행되었다(여성가족부, 2024).

한편, 보건복지부 청년 정책에도 후기청소년 대상 지원 내용이 포함되어 있다. 2023년 발표된 「고립·은둔 청년 지원 방안」에는 위기 청년 조기 발굴 체계 마련, 전담 지원체계 구축, 청년기 일상 속 고립·은둔 예방 안전망 강화, 지역사회 자원 연계 및 법적 근거 마련 등이 포함되어 있다. 이에 따라 ‘가족돌봄청년’과 ‘고립·은둔청년’을 지원하기 위해 전국 4개 지역에 청년미래센터를 설치·운영하고 있다.

현재 정부 차원의 정책적 대응이 점차 확대되고 있음에도 불구하고, 은둔청소년 지원에는 여전히 여러 한계가 존재한다. 제도적 장치가 마련되더라도 발굴 과정에서 실질적인 어려움이 따르며, 정책이 현장에 그대로 적용되기보다는 다양한 변수가 개입해 기대한 효과가 충분히 발휘되지 못하는 경우가 적지 않기 때문이다. 따라서 은둔청소년을 비롯한 위기청소년을 직접적으로 발굴하고 지원하는 청소년상담복지현장의 경험을 정책에 반영하여 실효성을 제고할 필요가 있다. 여성가족부는 2006년부터 지역사회 청소년 통합지원체계(Community Youth Safety-Net, 이하 CYS-Net)를 운영하여 지역사회 내 청소년 관련 자원을 연계하고, 위기청소년에게 상담·보호·교육·자립 등 맞춤형 서비스를 제공해 왔다. 특히 2024년에는 위기청소년 통합지원정보시스템을 구축하여 지자체, 학교, 경찰 등 다양한 기관의 정보를 연계함으로써, 위기청소년을 조기에 발굴하고 유형별 맞춤형 서비스를 제공하며 사후관리까지 가능하도록 체계를 마련하였다. 이처럼 제도적 기반은 이미 구축되어 있으며 현장의 실제 경험을 반영할 경우 은둔청소년 지원정책이 보다 구체적이고 실행 가능한 방향으로 발전할 수 있을 것이다.

이에 본 연구는 이러한 제도적 기반 위에서 은둔청소년 지원정책이 실제 현장에서 효과적으로 작동할 수 있도록 구체적 실행 방안을 모색하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 청소년 상담복지 현장에서 활동하는 종사자를 대상으로 설문조사와 포커스 그룹 인터뷰를 실시하여, 은둔청소년 발굴 및 지원과 관련된 실제 경험과 인식을 분석하고자 한다. 이를 통해 현장 종사자들이 체감하는 발굴의 장애 요인과 효과적인 접근 전략, 그리고 지원정책의 한계와 개선 필요성을 탐색함으로써, 은둔청소년 정책이 현장에서 실효성을 갖도록 보완할 수 있는 근거를 마련하고자 한다.

구체적인 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 청소년 상담 현장 종사자들이 인식하는 은둔청소년 발굴 및 지원실태는 어떠한가? 둘째, 앞으로 청소년 상담 현장에서 은둔청소년 지원을 위해 필요한 방안은 무엇인가?이다. 본 연구는 단순히 정책적 필요성을 확인하는 차원을 넘어, 현장의 목소리를 반영한 발굴·지원 체계 구축을 지향한다는 점에서 학문적·실천적 의의를 지닌다.

## 2. 이론적 배경

### 1) 은둔청소년의 개념, 특성, 현황

은둔청소년의 정의는 사회적인 접촉범위, 은둔 특성, 은둔기간에 따라 다르게 나타난다. 일본의 후생노동성과 윤철경과 서보람(2020)은 6개월을 기준으로 ‘다양한 요인으로 취학, 취업 등의 사회적 참여를 회피하고 6개월 이상 타인과의 교류를 단절한 사람’, 6개월 이상 집에서 나가지 않고 가족 이외에는(심지어 가족과도) 친밀한 관계를 맺지 못하는 사람’으로 정의했다. 여인중(2005)은 ‘친구 없이(혹은 하나) 3개월 이상 집 밖 출입을 하지 않는 경우’로 정의하기도 했다. 은둔 기간에 관하여 합의된 정의는 없으나 Wong 등(2015)에 따르면 6개월 이상, 6

개월 미만 은둔한 경우를 비교했을 때 그들의 삶에 미치는 부정적 영향에서는 큰 차이가 없는 것으로 나타났다. 이와 같이 은둔기간에 초점을 둔 것보다 더불어 은둔형 외톨이에 대한 법 제정에 따른 법률적인 정의가 이루어지기도 했다. 2019년 10월 제정된 「광주광역시 은둔형 외톨이 지원 조례」에서는 ‘사회·경제·문화적으로 다양한 사유가 복합적으로 작용하면서 일정 기간 이상을 자신의 한정된 공간에서 외부와 단절된 상태로 생활하여 정상적인 사회 활동이 현저히 곤란한 사람’으로 정의하고 있다. 이상의 선행연구를 통해 ‘은둔청소년’에 대한 정의를 정리하면 ‘최소 3개월 이상의 기간을 가지고 가족 이외의 사회적 교류와 단절된 채 한정된 공간에서 칩거하며 사회·경제적 활동을 하지 않는 현상’(노가빈, 이소민, 김제희, 2021)을 보이는 9세에서 24세 연령의 청소년으로 정의 내릴 수 있다.

은둔청소년의 특성에 관한 연구는 이들의 특성 자체에 주목하기보다는 관련 요인들을 검증하는 방식으로 주로 이루어져 있다. 김혜원(2020)의 연구에서는 이들의 행동적, 인지·정서적, 성격·대인관계적 특성으로 구분하는 관점을 통해 특성을 제시하고 있다. 먼저 행동적으로 일정기간(3~6개월 이상) 자신만의 한정된 공간에서 외부와 단절된 상태로 활동하며 식사나 수면패턴의 불규칙함, 인터넷이나 스마트폰 몰입, 개인의 위모 및 위생을 돌보지 않는 등의 특징을 가진다. 인지·정서적으로는 우울, 불안, 초조, 자살충동, 낮은 자존감 등의 정서 상태와 자신을 이상하게 볼 것이라는 피해의식, 자신의 상황·고통을 아무도 이해하지 못할 것이라는 외로움, 스스로에 대한 열등감과 좌절감, 무망감 등의 인지 상태를 가지고 있다. 이러한 은둔형 외톨이의 특성은 사회적 관계 형성을 어렵게 하여 사회적 기술 부족에 이르게 되고 집안에 칩거하는 것으로 스트레스를 피하고 안정감을 얻으면서(고스게 유코, 2012) 이로 인해 문제해결 방법을 터득하지 못한 채 사소한 문제에도 위축되는 은둔 상태가 지속하게

한다. 특히 선행연구에서는 은둔형 외톨이 계기가 되는 경험을 살펴보고 있는데, 은둔을 시작한 계기로는 대인관계에서의 상처 및 학교폭력 피해 경험, 학업 스트레스로 인한 좌절감, 가정 내의 갈등 및 돌봄의 부재 또는 보호자의 과잉통제와 간섭 요인 등이 제시되고 있다(이영식 외, 2022).

그리고 은둔청소년의 규모는 조사대상과 정의에 따라 다르게 나타나지만, 여러 조사를 통해 심각한 수준임이 확인된다. 구체적인 현황을 살펴보면, 우리나라의 은둔청소년은 약 13~18세 청소년 인구의 5.2%인 약 14만 명 규모로 추정된다(통계청, 2024). 또한 위기 청소년 집단으로 볼 수 있는 청소년상담복지센터·쉼터 이용 청소년 중 25.8%가 은둔 경험이 있는 것으로 나타났으며, 이는 2021년 46.7% 대비 감소했지만, 여전히 4명 중 1명 수준으로 심각한 상황이라 할 수 있다(여성가족부, 2024), 특히, 한국 청소년정책연구원에서 실시한 고립·은둔 청소년 심층조사 결과에서 은둔 청소년 51.9%, 고립 청소년 48.1%로 나타나 은둔이 고립보다 심각한 상황임을 알 수 있다(서정아 외, 2024). 특히 응답자의 24%가 10대 시절부터 은둔을 시작했다고 보고되어 조기 개입이 필수적이다. 은둔은 단순한 개인 문제가 아니라 사회적 문제로 확산될 수 있으므로, 국가 차원의 체계적 지원과 사회적 인식 개선이 필요하다.

## 2) 은둔청소년의 지원 제도 및 정책

은둔형 외톨이에 대한 지원 필요성은 ‘은둔형 외톨이’라는 단어가 사용되고 연구가 시작되었던 2000년대 초반부터 논의되었다. 2010년 후반부터 은둔형 외톨이에 대한 사회적 관심이 다시 한 번 제고되었는데 이는 청년 NEET 문제와 관련되어 있었기 때문이다. 이후 ‘은둔형 외톨이’에 대한 사회적 관심이 가시적으로 나타나고 국민적 관심을 촉구하게 된 계기는 2019년 광주광역시에서 전국 최초로 제정된 「광주광역시 은둔형 외톨이 지원 조례」라 할

수 있다. 이후 많은 지자체에서 관련 조례가 제정되었고 현재 기준 '은둔형 외톨이'를 포함하고 있는 자치단체의 조례는 총 16개로 나타나고 있다. 그러나 이 또한 지원대상 연령대, 지원서비스 영역 등에 있어서 체계적이지 못하고 이를 통합할 수 있는 상위법령이 부재한 상태이다. 이처럼 은둔형 외톨이에 대한 관심과 논의가 시작되고 있어 긍정적이나 대체로 선언적인 수준에 머무르는 초기 단계라고 볼 수 있으며 그에 따라 은둔형 외톨이는 청소년, 청년 등 각 대상별 지원정책에서 포괄하는 형태로 형성되어 체계적인 지원 정책은 미비한 상황이다.

국내 청소년정책은 청소년사회안전망 체계 안에서 청소년동반자 사업, 학교밖청소년지원센터 등을 통해 은둔청소년을 포함한 고위기청소년을 지원하도록 계획되어 있다. 특히 2023년 4월에는 『청소년 복지 지원법 시행령』 일부 개정안이 국무회의에서 의결되면서, 은둔형 청소년이 위기청소년 특별지원 대상에 공식적으로 포함되는 제도적 기반이 마련되었다. 아울러 제7차 청소년정책 기본계획(2023~2027)에서는 은둔형 청소년을 새로운 취약 청소년 집단으로 규정하고, 이들에 대한 체계적 대응을 위해 실태 파악 강화, 고립·은둔 청소년의 조기 발굴 및 지원체계 구축, 청소년복지지원 관련 법·제도의 정비, 청소년 관련 기관 내 서비스 지원체계 운영 등의 과제를 주요 정책 방향으로 제시하였다(여성가족부, 2023).

그럼에도 불구하고 은둔청소년에 대한 체계적인 실태 파악은 여전히 제한적이며, 이를 토대로 한 실효성 있는 대응 방안 또한 충분히 마련되지 못하고 있다. 2024년 여성가족부가 전국 만 9세~24세 청소년을 대상으로 실시한 고립·은둔 청소년 실태조사에 따르면, 고립·은둔 상태에 있는 청소년의 약 3분의 2가 '죽고 싶다'는 생각을 한 경험이 있는 것으로 나타났다. 또한 이들의 삶의 만족도는 10점 만점 기준 평균 4.76점으로, 일반 청소년의 평균 점수인 7.35점에 비해 현저히 낮은 수준이었다(연합뉴스,

2025.03.25.). 이러한 조사 결과는 은둔 청소년이 처한 위기의 심각성을 분명히 보여주며, 학교와 지역 사회를 중심으로 한 통합적이고 체계적인 지원체계 구축이 시급함을 강하게 시사한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구대상 및 자료수집

본 연구에서는 청소년상담복지 현장에서의 은둔 청소년 지원현황을 확인해 보고자, 종사자 대상 설문 조사와 FGI 두 가지 방법으로 실태를 파악하였다.

첫 번째 설문조사는 문항 개발에 앞서 광주광역시(2020), 부산광역시(2022), 서울특별시(2022) 등 지방자치단체에서 실시한 은둔형 외톨이 실태조사 문항과 국회입법조사처(2021), 한국청소년정책연구원(2020) 등 은둔형 외톨이의 현황과 지원 등에 관한 선행 연구의 설문조사 문항을 검토하였다. 그리고 교육학 박사 2인과 논의하여 청소년상담복지현장의 전문가들이 은둔청소년에 대해 가지고 있는 인식과 이해 정도, 은둔청소년의 효과적 발굴 및 연계를 위해 필요한 지원 등을 추가하였다. 마지막으로 다수의 은둔청소년을 상담/개입한 현장 전문가 2인과 은둔형 외톨이 연구 경험이 있는 공공연구기관의 책임연구자 1인에게 자문을 받아 설문 문항의 구성, 각 문항과 보기의 표현에서 은둔의 유형·정도에 대한 감수성 향상 등의 의견을 제시하였고, 자문 의견을 검토하여 최종 문항을 완성하였다. 본 연구에서는 은둔청소년의 정의, 은둔청소년 개입 경험, 은둔의 주요 계기, 은둔 시 주요 활동·생활, 은둔형 외톨이 및 부모(보호자)에게 지원한 서비스 내용 등의 요인을 선별하여 청소년상담복지기관으로 유입된 은둔청소년의 현황을 파악하고자 하였다. 이를 위해 청소년상담복지기관 종사자가 인식하는 은둔 청소년의 개념, 기간 등에 혼란을 방지하고자 본 연구에서 사용한 정의를 안내하였다.

본 연구에서의 개발된 문항은 2023년 4월 24일부터 5월 4일까지 청소년상담복지기관 자체 정보망인 CYS-Net과 꿈드림 정보망 등을 통해 전국 청소년 상담복지센터 및 학교밖청소년지원센터 상담자 중에서 설문 희망자를 모집하였다. 본 연구에 참여한 대상은 최초 267명이었으며, 이 중 17명은 문항에 대한 무응답 반응을 하였고, 8명은 기계적으로 중립 값만을 선택하였으며, 2명은 동일한 값을 반복 응답 하여, 총 27명의 설문을 분석에서 제외시켰다.

두 번째 방법은 심층적 토의로 관련 내용의 이해와 통찰을 얻을 수 있는 목적표집(Purposive sampling) 방법으로 은둔청소년 상담경험이 있는 전국 청소년 상담복지센터 및 학교밖청소년지원센터 종사자 8명을 연구 참여자로 선정하였다. 참여자의 거주지를 고려하여, 인터뷰는 화상회의 프로그램을 활용한 비대면 방식으로 진행되었으며, 직위를 고려하여 총 2개의 그룹으로 나누어 자유로운 의견 교환이 이루어지도록 하였다. FGI는 2023년 6월부터 8월까지, 그룹별로 2시간에서 2시간 30분 정도 진행되었다. 면접은 교육학 박사 2인과 사회복지학 박사 1인이 주도하였으며, 사회복지 및 상담 전공 석사 졸업 이상의 연구원 3인도 함께 참여하였다.

인터뷰 질문지는 청소년 상담 관련 포커스 그룹 인터뷰, 심층면담 및 청소년상담복지 분야 연구 경험이 있는 교육학 및 사회복지학 박사 3인에 의해 구성되었다. 질문지는 은둔청소년 경험에 대한 다양한 의견을 얻고자 반구조화된 형태로 개발되었으며 연구자 2인이 은둔청소년 관련 선행 연구와 사전 설문조사를 근거로 초안을 작성한 뒤 연구자 전원의 검토와 수정을 거쳐 최종 선정되었다. 최종 확정된 질문지는 Krueger와 Casey(2000)이 제시한 질문 방식에 따라 도입질문, 전환질문, 주요질문, 마무리 질문의 순으로 구성되었다. 연구자의 편견이나 기대를 확인하는 질문을 배제하고 연구참여자의 인식을 구체적으로 얻을 수 있도록 개발되었다. 본 연구에서 조사된 문항과 질문지는 다음 <표 1>과 <표 2>

와 같다.

<표 1> 설문조사지 구성

구분	내용
은둔 청소년 현황	청소년상담자의 은둔청소년 대상 상담/개입 현황 은둔 주요 계기 청소년이 호소하는 정신건강 어려움 은둔 이전 경험한 부정적 사건/경험
청소년 지원	청소년에게 제공한 효과적인 서비스 청소년에게 제공한 효과적인 방법
정책 제언	은둔청소년 발굴 및 지원을 위해 필요한 노력 은둔청소년 희망/필요 서비스 등 부모에게 필요한 서비스 등

<표 2> 포커스그룹 인터뷰 질문지 구성

구분	내용
도입 질문	• 현장에서 만나는 은둔청소년은 누구인가요? • 발굴되는 은둔청소년 수준, 상태(은둔기간, 연령대)는 어떠한가요?
전환 및 주요 질문	• 은둔청소년의 발굴, 의뢰는 어떻게 되나요? • 발굴 및 연계과정에서 효과적인 방안은 무엇 인가요?
마무리 질문	• 효과적인 지역사회 은둔청소년 발굴 및 지원 체계에 대한 의견은? • 은둔청소년 지역사회 연계 및 협업 방안은 무엇이라 생각하나요?

## 2. 분석방법

본 연구에서는 청소년상담 현장에서 은둔청소년 지원을 위한 효과적인 방안을 도출하고자 상담복지 현장의 은둔청소년 지원 현황을 고찰하고 설문조사를 실시한 후 기술적 분석을 수행하였다. 그리고 실제적인 추후 개입 방향을 탐색하기 위해 은둔청소년 상담경험이 있는 종사자 집단을 대상으로 초점 집단면접(Focus Group Interview, 이하 FGI)을 실시하였다. FGI 분석은 연구대상자의 인터뷰 전체

과정을 녹음하여 축어록 형태로 전사한 후 분석 자료로 활용하였다. 전사된 자료는 연구진이 반복적으로 검토하며 의미를 파악하고, 의미 단위를 영역, 범주, 하위범주로 체계화하였다. 구체적으로 본 연구는 Strauss와 Corbin(1998)의 근거이론적 접근을 준거로 하여, 면담 자료를 개방코딩(open coding), 축코딩(axial coding), 선택코딩(selective coding)의 절차에 따라 분석하였다. 자료 분석의 민감성, 타당성, 신뢰도를 높이기 위해 동료 검증(peer debriefing)방법을 사용하였다. 연구진은 정기적으로 모임을 갖고 질적 연구 경험이 있는 연구자와 분석 결과를 교차 검토하여 해석의 타당성을 점검하였다. 즉, 의미 단위와 범주 간 유사성, 구별성, 관련성을 검토하였으며(Morgan, 1997), 자료 분석 결과에 대해 연구진 전원이 동의할 때까지 반복적으로 검토하고 수정하여 최종 범주와 하위범주를 도출하였다.

### III. 연구결과

#### 1. 설문조사 결과

본 연구에 참여한 240명의 답변을 분석하였으며, 일반적인 특성으로는 남자가 59명(24.6%), 여자가 181명(75.4%)이었으며, 은둔 청소년 상담개입 경험

이 있는 경우가 140명(58.3%), 없는 경우가 100명(41.7%)으로 나타났다. 상담자 성별에 따른 은둔청소년 개념 및 지원 인식 점수의 차이를 독립표본 t-검정으로 확인한 결과, 남(M=3.35), 여(M=3.42)로 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다( $t=0.62$ ,  $p=.54$ ). 따라서 여자 상담자의 비율이 높다는 표본 구성상의 편중이 주요 변수 해석에 영향을 미치지 않는 것으로 판단된다. 다음으로 연령대별로는 30대(95명, 39.6%)가 가장 많았고, 20대(53명, 22.1%), 40대(52명, 21.7%), 50대(40명, 21.7%) 순으로 나타났다. 근무지역은 수도권(87명, 36.6%), 경상권(69명, 28.8%), 전라권(47명, 19.6%) 순이었으며, 소속기관은 학교밖청소년지원센터 130명(54.2%), 청소년상담복지센터 110명(45.8%)이었다. 근무 경력별로는 1년 이상 3년 미만인 60명(25.0%), 5년 이상 7년 미만이 59명(24.6%), 10년 이상이 46명(19.2%) 등으로 나타났다.

한편, 연구 참여자인 은둔청소년 상담/개입을 한 적이 있는 응답자 140명이 경험한 은둔청소년의 은둔의 계기를 살펴본 결과, <표 3>과 같이 인간관계의 어려움(121명, 86.4%), 따돌림, 학교폭력 경험(91명, 65.0%), 가정 내 돌봄의 부재(74명, 52.9%) 등의 이유로 은둔을 하게 되었다고 응답하였다.

<표 3> 은둔의 계기(중복 응답)

(n=140)

구분	명	비율(%)
인간관계를 맺는 것이 어려워서(다른 사람과 대화, 함께 활동 등)	121	86.4%
친구들로부터 따돌림, 학교폭력 등을 경험해서	91	65.0%
가정문제로 인한 돌봄의 부재, 양육 태만으로(가족 간 갈등, 가정폭력, 부모의 이혼 등)	74	52.9%
학교/사회생활이 어렵거나 무의미해서	55	39.3%
부모(보호자)의 양육태도로 인해(과잉통제/간섭, 과잉보호 등)	51	36.4%
인터넷/게임 등 더 재미있는 일이 있어서	43	30.7%
학업 문제 때문에(성적 스트레스, 입시/진학 실패 등)	38	27.1%
취업 문제 때문에(구직 실패, 실직 등)	13	9.3%
기타	7	5.0%

\* 기타: 기질적인 민감성 등의 개인의 성향, 건강염려증, 외모에 대한 자신감 부족, 이유를 찾지 못했다 등

<표 4> 은둔청소년의 은둔 시작 및 기관 방문 시점의 성별·연령(중복 응답) (n=140)

구분	은둔 시작 시점		기관 방문 시점	
	남성	여성	남성	여성
초등학교 3학년 이하(10세)	5(3.6 %)	0(0.0 %)	0(0.0 %)	0(0.0 %)
	5(3.6%)		0(0.0%)	
초등학교 4~6학년 이하(11~13세)	11(7.9 %)	10(7.1 %)	9(6.4 %)	3(2.1 %)
	21(15.0%)		12(8.5%)	
중학교(14~16세)	54(38.6 %)	43(30.7 %)	41(29.3 %)	32(22.9 %)
	97(69.3%)		73(52.2%)	
고등학교(17~19세)	67(47.9 %)	47(33.6 %)	74(52.9 %)	58(41.4 %)
	114(81.5%)		132(94.3%)	
후기 청소년(20~24세)	23(16.4 %)	12(8.6 %)	33(23.6 %)	12(8.6 %)
	35(25.0%)		45(32.2%)	

<표 4>와 같이 설문 참여자들은 은둔청소년이 은둔을 시작한 시점으로 고등학교(17~19세)(114명, 81.5%), 중학교(14~16세)(97명, 69.3%), 후기 청소년(20~24세)(35명, 25.0%), 초등학교 4~6학년(21명, 15.0%) 순이었으며 소수이기는 하나 초등학교 저학년 시기에 은둔을 시작하는 경우도 있었다(5명, 3.6%). 그리고 청소년상담복지기관을 방문한 시점은 고등학교(17~19세)(132명, 94.3%), 중학교(14~16세)(73명, 52.2%), 후기 청소년(20~24세)(45명, 32.2%), 초

등학교 4~6학년(12명, 8.5%) 순이었다.

그리고 은둔청소년이 청소년상담복지기관을 이용하게 된 이유·목적으로 심리·정서적 어려움 해소(89명, 63.6%), 복교, 검정고시 등 학업 지속 노력(78명, 55.7%), 대인관계 기술 향상(42명, 30.0%), 생활습관 개선(32명, 22.9%), 취업 등 진로 준비(32명, 22.9%) 등을 선택하여 정신건강상의 어려움이 가장 큰 것으로 나타났다<표 5>.

<표 5> 은둔청소년이 청소년상담복지기관을 이용하는 이유·목적(중복 응답) (n=140)

구분	명	비율(%)
심리·정신적인 어려움 해소(우울, 불안, 공황 등)	89	63.6%
복교, 검정고시 등 학업 지속 노력	78	55.7%
대인관계 기술 향상	42	30.0%
취업 등 진로 준비	32	22.9%
생활습관 개선(규칙적인 시간에 기상, 수면 관리 등)	32	22.9%
기타	26	18.6%
가족과의 갈등 해소	22	15.7%
학교폭력 피해 등 외상 경험 극복	21	15.0%
컴퓨터·인터넷·스마트폰 중독 해소	19	13.6%

\* 기타: 은둔청소년이 기관을 이용하려는 이유/목적 확인 불가(부모의 권유·강권 또는 연계기관의 의뢰), 경제적 지원, 학업중단 숙려제 참여 등

특히 은둔청소년이 호소하는 정신건강 문제로는 <표 6>에서 우울(117명, 83.6%), 불안(99명, 70.7%), 공황/사회공포증 등(90명, 64.3%), 자살 및 자해(시도)(60명, 42.9%), 흡연/음주/인터넷 등 과사용, 과의존(48명, 34.3%), 강박(46명, 32.9%), 분노/충동성(38

명, 27.1%) 순으로 나타났다. 정신건강 상의 어려움을 호소하지 않은 경우는 3.6%(5명)에 불과하여 오랜 기간 은둔생활로부터 파생되는 정신건강에 대한 문제들이 심각함에 따라 이에 대한 개입이 매우 중요할 것으로 생각된다.

<표 6> 정신건강 상의 어려움(중복 응답)

(n=140)

구분	명	비율(%)
우울	117	83.6%
불안	99	70.7%
공황/사회공포증 등	90	64.3%
자살 및 자해(시도)	60	42.9%
흡연/음주/인터넷 등 과사용, 과의존	48	34.3%
강박	46	32.9%
분노/충동성	38	27.1%
정신건강 상의 어려움을 호소하지 않았다	5	3.6%
기타	7	5.0%

\* 기타: 무기력, 수면문제, 선택적함구증 등

그리고 청소년상담자가 은둔청소년을 만날 때 가장 효과적인 방법이라고 생각하는 것은 '상담자가 청소년의 집으로 방문', '청소년이 기관을 방문', '청

소년의 집이 아닌 카페, 공용 회의실 등 기타 다른 장소에서 만남', '온라인 등 비대면 방법'의 순으로 응답하였다<표 7>.

<표 7> 은둔청소년을 만날 때 효과적인 방법

(n=140)

구분	1순위	2순위
상담자가 청소년의 집으로 방문	60(42.9%)	22(18.8%)
청소년이 기관을 방문	48(34.3%)	31(26.5%)
기타 다른 장소에서 만남(카페, 공용 회의실 등)	22(15.7%)	29(24.8%)
온라인 등 비대면 방법	10(7.1%)	35(29.9%)

한편, 청소년상담자가 인식하는 은둔청소년/부모에게 효과적인 서비스로는 '심리·마음건강 상담(불안, 우울 등)', '대인관계, 사회성 증진(인간관계 개선 훈련 등)', '학업 지속 지원(복고, 검정고시 등)', '가족에 대한 교육과 상담' 등의 순으로 응답하였다 <표 8>. 마지막으로 응답한 청소년상담자들은 국가

및 지자체가 은둔청소년의 발굴을 위해 '국가/지자체 중심의 은둔청소년 사례 관리 및 연계망 구축·운영', '은둔청소년 지원 법령·정책 수립 및 예산 확보', '은둔청소년 및 고위험군 청소년 발견 시 청소년상담복지기관 등의 개입·연계 강제성 및 권한 부여', '청소년상담복지기관 등에 전문 인력 배치

및 예산 배정', '은둔청소년에 대한 정의 수립 및 국민 인식 개선' 등의 노력이 필요하다고 응답하였다<표 9>.

서술식 의견으로는 '(은둔청소년 지원을 위한) 세 부적인 내용보다 포괄적으로 위기청소년의 지원방

안에 대한 예산 투입 및 관리가 필요함', '거대한 정책수립보다는 발견된 청소년을 민관 협업하여 통합 사례회의를 통해 역할 배정' 등이 있었다.

<표 8> 은둔청소년에게 효과적인 서비스

(n=140)

구분	1순위	2순위	3순위
심리·마음건강 상담(불안, 우울 등)	75(53.6%)	20(14.6%)	13(9.9%)
가족에 대한 교육과 상담	23(16.4%)	15(10.9%)	14(10.7%)
대인관계, 사회성 증진(인간관계 개선 훈련 등)	10(7.1%)	33(24.1%)	20(15.3%)
학업 지속 지원(복고, 검정고시 등)	8(5.7%)	26(19.0%)	23(17.6%)
복지·생활 관련 안내 및 지원(생계급여, 수당 등)	9(6.4%)	13(9.5%)	15(11.5%)
문화·취미 지원(독서, 영화, 취미 등)	4(2.9%)	12(8.8%)	14(10.7%)
공동체 교류지원(동아리, 소모임, 자조집단 등)	4(2.9%)	6(4.4%)	15(11.5%)
취업·진로 상담 및 교육(취업준비, 기술교육 등)	3(2.1%)	5(3.6%)	12(9.2%)
건강검진 및 치료	4(2.9%)	7(5.1%)	4(3.1%)
기타	0(0.0%)	0(0.0%)	1(0.8%)

\* 기타: 성취감을 경험할 수 있는 실제 활동 제공

<표 9> 은둔청소년 발굴을 위해 필요한 노력

(n=240)

구분	1순위	2순위	3순위
은둔청소년 지원 법령·정책 수립 및 예산 확보	47(19.6%)	40(16.8%)	21(9.1%)
은둔청소년에 대한 정의 수립 및 국민 인식 개선	46(19.2%)	19(8.0%)	19(8.2%)
국가/지자체 중심의 은둔청소년 사례 관리 및 연계망 구축·운영	33(13.8%)	41(17.2%)	37(15.9%)
은둔청소년 및 고위험군 청소년(상습 결석, 학교폭력 피해 등) 발견 시, 학교, 청소년상담복지기관 등이 개입 및 연계하도록 강제성 및 권한 부여	29(12.1%)	35(14.7%)	25(10.8%)
학교, 청소년상담복지기관 등에 전문 인력 배치 및 예산 배정	29(12.1%)	24(10.1%)	32(13.8%)
유관기관별 상담/개입하는 은둔청소년의 유형과 제공 서비스 등 역할과 책임에 대한 기준 확립	15(6.3%)	23(9.7%)	26(11.2%)
은둔(청소년) 전문기관 설치	15(6.3%)	24(10.1%)	21(9.1%)
학교 교사, 청소년상담복지기관 종사자 등 대상으로 은둔청소년 관련 교육 실시	12(5.0%)	18(7.6%)	29(12.5%)
은둔(청소년) 전국 실태조사 및 국가 통계 관리	14(5.8%)	14(5.9%)	22(9.5%)

## 2. 심층조사 결과

FGI에 참여한 대상자는 청소년상담복지센터(5명)와 학교밖청소년지원센터(3명)에서 은둔청소년 상담 개입을 경험한 종사자 8명이고 그룹별로 나누어 2회

에 걸쳐 FGI가 진행되었다. 면접 자료를 분석한 결과 3개 영역, 9개 범주가 도출되었으며, 23개의 하위범주가 도출되었다<표 10>. 심층조사 결과의 기술 순서는 영역-범주-하위범주의 체계적 구조에 맞추어 진행하였다.

<표 10> 청소년상담복지 현장 종사자의 은둔 청소년 지원 경험 구성 요소

영역	범주	하위범주
은둔청소년 특징	은둔양상	은둔기간 연령대 가족관계 정신건강문제
	은둔으로 인한 문제	대인관계문제 생활관리문제
센터의 은둔청소년 지원 실태	사례 발굴	센터 자체발굴 외부기관 연계 발굴 발굴에 도움이 된 부분 개입시도 노력
	사례관리 방안	사례별 배정 기준 지원방향 다각화 성공적인 지원방안
	지원서비스	유관기관 연계서비스 지원 시 에로사항
	종결 및 사후관리	종결형태 사후 모니터링
향후 필요한 은둔청소년 지원체계	은둔에 대한 인식개선	부모 인식개선 지자체 등 지역사회 인식개선
	정책 및 협업체계 수립	도움되는 실질적 정책 발굴을 위한 유관기관 협업체계
	사례관리체계 및 종사자 역량 강화	상담자당 적정 사례수 관리 종사자 전문 교육 지원

### 가) 은둔청소년 특징

은둔청소년 영역은 센터 종사자들이 개입한 은둔 청소년에 대한 특징들로 구성되었다. ‘은둔 양상’, ‘은둔으로 인한 문제’로 2개의 범주와 6개의 하위범주로 나타났다.

### (1) 은둔 양상

은둔은 6개월에서 5년 이상까지 다양하게 지속되며, 단기 은둔은 학업·포래 갈등에 기인하는 경우가 많고, 장기 은둔은 가족 내 갈등과 정신건강 문제와 결합되어 심화되는 경향을 보였다. 가족 안에서 은

둔이라고 인지하지 못하고 시간이 지체되는 경우가 있어 은둔의 시점을 파악하기 어려운 경우도 있었다. 은둔은 주로 중학교·고등학교 저학년 시기에 시작되며, 발달 단계상 사회적 관계 형성이 중요한 시기에 고립이 발생해 장기적 영향이 큰 것으로 나타났다. 또한 은둔청소년은 폭력적이거나 복잡한 가정 환경과 가족관계에서 성장한 것으로 나타났다.

“평균으로 봤을 때는 6개월 이상 은둔이었고 (청소년상담복지센터E\_ 은둔기간)”

“중학교 때부터 은둔이 시작된 경우가 많았어요. (학교밖청소년지원센터B\_ 연령대)”

“가정환경이 좀 복잡한 친구들이 저희는 좀 많았던 것 같아요. (학교밖청소년지원센터A\_ 가족관계)”

(2) 은둔으로 인한 문제

FGI 참여자가 경험한 은둔청소년은 우울, 불안, 조현 증상, 대인기피 등 임상적 개입이 필요한 경우가 많았다.

그리고 가족 외의 관계가 거의 없으며, 교사·또래와의 상호작용이 단절된 상태에서 제한된 대인관계를 형성하고 있는 경우가 많았다. 대부분 주로 집에서만 고립된 생활을 하며 식사·수면·위생 관리가 어려워지고, 온라인 게임이나 커뮤니티에 제한적으로 의존하는 양상이 나타났다.

“우울이나 불안, 정신증을 갖고 있거나 대인기피 증 진단을 받고 은둔이 더욱 심해진 경우가 대부분이어서 어떤 정신과적인 치료를 요하지 않는 순수 은둔형인 친구들은 거의 없었던 것 같아요. (청소년상담복지센터E\_ 정신건강문제)”

“부모님하고만 대화를 하고 교사나 다른 성인과

는 이야기를 안하고요. (청소년상담복지센터A\_ 대인관계문제)”

“외부 세상과 단절되고 싶어서 혼자 게임만 많이 하거나 (중략) 온라인에서 익명으로 만나는 게임 커뮤니티 등 관계 형성을 하고 있는 듯 합니다. (학교밖청소년지원센터B\_ 생활관리문제)”

나) 센터의 은둔청소년 지원 실태

현재 소속된 기관에서 은둔청소년에 대해 어떻게 지원하고 있는지에 대한 실태를 묻는 질문에서는 ‘사례 발굴’, ‘사례관리 방안’, ‘지원서비스’, ‘종결 및 사후관리’로 4개의 범주와 11개의 하위범주가 확인되었다. 중요한 내용 중심으로 살펴보면 다음과 같다.

(1) 사례 발굴

청소년상담복지현장에서는 은둔청소년을 직접 발굴을 시도하지만, 은둔 특성상 접근이 어려운 경우가 많았다. 즉, 센터 차원의 자체적인 노력하고 있으나 실질적으로는 은둔청소년의 특성상 전문기관 등에 자신의 문제 상태를 밝히고 상담복지서비스를 요구하는 경우는 드문 것으로 보인다. 대부분 학교, 복지기관, 1388 전화 등을 통한 의뢰가 많았다. 특히 은둔가족을 통해 의뢰되는 경우가 많아 이들이 접근할 수 있는 다양한 접근 채널을 열어두는 것이 유용한 것으로 나타났다. 이와 같이 은둔청소년의 경우, 지역사회 협업 시스템이 활성화될수록 발굴이 용이함을 알 수 있었다.

“처음부터 청소년동반자선생님이 접촉을 해서 상담이 연결된 경우는 좀 드물다고 봐야 될 것 같아요. (학교밖청소년지원센터A\_ 외부기관연계 발굴)”

“부모님이 대부분 요청을 많이 하셨던 것 같아요.

1388로 전화해서 ‘우리 아이가 계속 집 밖으로 나가 지 않는데 상담받을 수 있느냐, 혹시 찾아올 수 있느냐’라고(청소년상담복지센터D\_발굴에 도움이 된 부분)”

“그 외에는 대부분 학교라든지 아니면 저희 기관의 실무위원회가 사례 논의를 하다가 연결돼요(청소년상담복지센터E\_외부기관 연계 발굴)”

## (2) 사례관리 방안

센터에서는 은둔청소년을 발굴하였을 때 개입 여부를 결정하고 지원방향을 수립하기 위한 방안을 수립하게 된다. 대부분 사례에 개입을 시도하며, 강한 거부감이 없는 한 상담을 진행하였으며, 고위험군의 경우, 경력 있는 상담자에게 배정해 집중 관리를 하고 있었다. 특히 정신건강복지센터, 통합사례관리팀 등 외부기관과 협업하며, 다각적인 개입을 시도하고 있었다.

“기본적으로 의뢰된 건에 대해서 청소년 본인이 굉장한 강한 거부감이 있어서 ‘절대 상담을 받지 않겠다’라고 하지 않는 이상 일단 개입 시도를 하죠(청소년상담복지센터E\_개입시도 노력)”

“고위험군 아이 같은 경우에는 1~2년 차 선생님들한테 맡길 수 없는데 왜냐하면 이 아이들이 여기까지 오기까지의 상담을 엄청 받았던 아이들이고 그러니까(중략) 3~4년 경력이 되시는 선생님들한테 사례가 배정돼서 좀 집중 관찰과 관리를 하는 거죠(학교밖청소년지원센터C\_사례별 배정 기준)”

“필요하면 정신건강복지센터뿐만 아니라 구에 있는 통합사례관리팀에도 접촉을 하든, 그러니까 저희 기관에서 좀 벅찬 친구들은 지역사회에 있는 다른 기관, 사회복지 기관이든지 같이 협업하면서 진행을

하면 훨씬 힘이 덜 들어가는 면이 있는 것 같아요(청소년상담복지센터E\_팀 접근)”

## (3) 지원서비스

센터 종사자들은 지원 단계에서 성공적인 지원방안으로 지지적인 가정환경, 맞춤형 서비스 제공이 효과적으로 보고하였고, 정신건강센터, 보건소 등 유관기관과 연계해 복합적 문제 해결하였고, 은둔 특성상 만남 지속이 어렵고, 상담자 소진이 큰 것을 지원시 애로사항으로 보고하였다.

“엄마가 열성적이셨어요. 어떡하든 그 아이 데리고 나와서 상담실 한 곳을 차지하고(중략) 색칠공부라든지 아니면 이런 것들을 하면서 엄마도 데리고 나오고(학교밖청소년지원센터C\_지지적인 가정환경)”

“은둔형으로 있는 애들 중에서 또 자해하는 애들도 되게 많아요. 그러다 보니까 정신 건강하고도 연계가 되고 그래서 정신건강보건센터나 보건소에서 많이 도와주시는 편이에요(청소년상담복지센터B\_유관기관 연계서비스)”

“이제 개입이 들어가야 되는 실제 대상자들한테는 이런 계획들이 심적으로 뭔가 와 닿는지는 사실 저도 조금 의구심이 들어요. 그래서 이 청소년 특성에 대해서 좀 배워야겠다라는 생각이 들어요(청소년상담복지센터A\_지원 시 한계)”

## (4) 종결 및 사후관리

은둔청소년 개입은 동반자 사업 운영 지침에 따른 회기 수 제한에 따라, 은둔상태를 벗어난 상태 여부에 따라 종결하고 있었다. 은둔 상태에서 벗어난 경험을 종결의 기준으로 삼고 있었으며, 학교 복

귀 후에도 사후관리를 통한 지속적 모니터링 필요하다고 하였다.

“이 청소년이 이제 바깥으로 한 번이라도 나오게 성공을 하면 그때부터 이제 종결이 시작된다라고 생각을 하거든요. 한 번이라도 밖에 나온 경험 있잖아요. (청상복B\_종결형태)”

“사후 관리가 됐든 회기 연장이 됐든 한 달 정도는 안정적으로 학교 생활을 하는 걸 보고 나서 이제 학교에 위클래스나 연결시킬 수 있으면 연계하고 그게 어렵다면 이제 부모님하고의 상담을 통해서 모니터링을 하면서 종결을 시키는 편인 것 같아요. (청소년상담복지센터E\_사후 모니터링)”

**다) 향후 필요한 은둔청소년 지원체계**

앞으로 은둔청소년을 지원하기 데 필요한 체계에 대해 묻는 질문에서는 ‘은둔에 대한 인식개선’, ‘정책 및 협업체계 수립’, ‘사례관리체계 및 종사자 역량 강화’로 3개의 범주와 6개의 하위범주가 확인되었다.

**(1) 은둔에 대한 인식개선**

은둔을 조기에 인지하고 도움을 요청할 수 있도록 부모의 인식개선을 위한 교육 필요하며, 지자체·지역사회 인식개선을 위해 공무원·지역사회 실무자 대상 은둔 특성을 학습할 수 있는 교육의 중요성이 제시되었다.

“공무원 분들 중에서 상담 쪽이나 사회복지 쪽이나 이런 걸 전혀 경험하지 못하신 분들은 연수를 통해서 하든 그 실무자에게 은둔의 특성을 이해하는 그런 교육들이 진짜 중요하다고 생각을 하고요. (청소년상담복지센터B\_지자체 등 지역사회 인식)”

**(2) 정책 및 협업체계 수립**

현장 종사자들은 은둔청소년을 지원하기 위해서는 법·제도적 기반 마련, 예산 확대, 매뉴얼 개발 필요하며, 은둔청소년 발굴을 위한 유관기관 협업체계가 중요하다고 밝혔다.

“정책 수립이 1번이라고 생각은 해요. 그래서 왜냐하면 이제 정책이 수립이 되어야지만 이게 이제 담당 공무원들에게 어떤 지침이 내려갈 수 있는 거고 그리고 이제 지역사회 차원에서 이게 정책이 있으면 개입하기가 훨씬 더 이제 쉬울 거고. (청소년상담복지센터B\_도입되는 실질적 정책)”

“상담만으로 좀 제한이 되는 부분들이 상당히 많거든요. 경계선이라든지 그리고 또 정신질환이 있는 친구들이라든지 (중략) 추후에도 비행을 한다거나 이랬을 경우에 관리는 필요할 것 같아서 상담은 집중적으로 진행하고 그 이후에 사례 관리로서 그렇게 그런 부분들을 진행하고 있어서 이런 것들이 조금 유기적으로 돼야 되지 않을까 이런 생각은 좀 듭니다. (청소년상담복지센터D\_유관기관 협업체계)”

**(3) 사례관리 체계 및 종사자 역량 강화**

은둔청소년을 상담하는 현장종사자들은 상담자의 소진을 고려해 적정 사례 수로 제한하는 것이 필요하며, 은둔청소년 맞춤형 사례관리를 위한 전문 교육을 지원하는 것이 중요하다고 보고하였다.

“상담자의 역량이나 또 어떤 심리적인 에너지나 이런 것들을 이제 고려해서 많아봤자 한 사례정도. (청소년상담복지센터D\_적정 사례관리 수)”

“누가 저한테 은둔형 청소년이 뭘니까라고 만약에 묻는다면 쉽게 대답을 못 할 것 같아요. (청소년

### 상담복지센터B\_종사자 전문교육 지원)"

이상의 결과를 종합하면, 은둔 청소년에 대한 효과적인 지원을 위해서는 우선 현장 종사자가 은둔 청소년의 특성과 은둔 기간에 따른 양상, 그리고 은둔으로 인해 동반될 수 있는 정신건강 문제에 대해 충분한 이해와 전문성을 갖출 필요가 있다. 아울러 은둔 청소년을 조기에 발견할 수 있는 체계적인 발굴 시스템을 구축하고, 당사자 뿐만 아니라 가족 역시 적절한 지원을 받을 수 있도록 다양한 접근 경로와 적극적인 홍보 전략이 병행되어야 할 것이다. 더 나아가 국가와 지방자치단체 차원에서는 은둔 청소년 지원을 위한 법·제도적 기반을 마련하고, 안정적인 예산 확보와 전문 인력 배치를 통해 체계적인 사례관리 시스템을 구축하는 등 정책적 대응이 요구된다.

## IV. 결론

본 연구는 은둔 청소년을 대상으로 상담 개입 또는 관련 사업 수행 경험이 있는 청소년상담복지 분야 현장 종사자를 대상으로 설문조사와 포커스 그룹 인터뷰를 실시하여, 은둔 청소년의 특성과 효과적인 지원 방안을 탐색하였다. 주요 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 은둔은 주로 청소년기에 시작되는 경향을 보였으며, 그 계기는 대인관계의 어려움, 또래 갈등, 가정 내 갈등 등 관계적 요인에 기인하는 것으로 나타났다. 이는 은둔이 고착화되기 이전 단계인 청소년기에 조기 개입이 중요함을 강조한 선행연구들(김신아, 2019; 오상빈, 2020; 김혜원, 2020; 이지민·김영근, 2021)과 일치하는 결과이다. 또한 은둔 성향을 지닌 청소년이 과거에 친구, 또래, 가족 관계에서 부정적 경험을 할 가능성이 높다는 점을 밝힌 양정선 등(2024)의 연구 결과와도 맥락을 같이한다. 이는 급격한 신체적·심리적 변화를 겪는 청소년기

에 경험한 관계적 좌절과 부정적 정서가 은둔 성향 형성의 주요 요인으로 작용할 수 있음을 시사한다.

둘째, 설문조사 결과 은둔청소년이 청소년상담복지기관을 이용하는 주요 목적은 '심리·정서적 어려움 해소'가 가장 높은 비율(63.6%)로 나타났으며, 포커스그룹 인터뷰에서도 우울, 불안, 정서조절의 어려움 등 정신건강 문제가 반복적으로 언급되었다. 이는 은둔의 형성과 지속 과정에서 청소년의 심리적 취약성이 심화된다는 선행연구(김혜원, 2022; 김효순 외, 2016; 이지민·김영근, 2021)와 일치하는 결과로 은둔청소년이 겪는 문제의 핵심에 정서적 고통과 심리적 불안정이 위치하고 있음을 보여준다. 다만 질적 자료를 종합해 보면, 이러한 정신건강 문제는 독립적으로 존재하기보다는 학업 중단, 생활리듬 붕괴, 일상 기능 저하, 사회적 관계 단절 등과 얽혀 나타나는 양상을 보였다. 즉, 양적 조사에서 포괄적으로 제시된 '심리·정서적 어려움'은 질적 맥락에서는 은둔 상태를 유지·고착시키는 생활·기능적 어려움과 결합되어 나타났으며, 이는 은둔청소년 지원이 다 차원적으로 개입될 필요가 있음을 시사한다.

셋째, 설문조사 결과, 은둔청소년 발굴을 위해 필요한 노력으로 법령·정책 수립과 강제성(19.6%) 및 개입 권한 부여(12.1%)가 높은 비율로 나타났다. 포커스그룹 인터뷰 결과를 종합해 보면, 이러한 인식은 단순한 통제 욕구가 아니라 보호자의 거부, 청소년의 회피, 법적 근거의 부재로 인한 반복적인 개입 실패 경험과 밀접하게 연관되어 있음을 확인할 수 있다. 이러한 맥락에서 강제성 및 권한 부여에 대한 요구는 위기 상황에서 최소한의 보호적 개입이 가능하도록 제도적 기반을 마련해야 한다는 현장의 요구로 해석할 수 있다. 그러나 제도적 권한 강화는 청소년의 자기결정권과 인권 보호와 관련된 윤리적 쟁점을 수반할 수 있으므로, 이를 고려한 정책 수립이 요구된다.

이상의 연구 결과를 토대로 도출한 은둔 청소년

발굴 및 지원을 위한 시사점은 다음과 같다.

첫째, 은둔청소년의 조기 발굴을 위해 보호자와 지역사회 인식 개선을 바탕으로 한 지역 단위 안전망 구축이 필요하다. 은둔 청소년은 외부 접촉을 회피하는 특성으로 인해 문제 발견이 지연되기 쉽고, 보호자가 초기 징후를 인식하지 못하거나 은둔을 개인의 의지 부족이나 일시적 문제로 인식하는 경향이 있어 은둔이 장기화되는 것으로 나타났다. 따라서 학교, 지역사회, 언론 등을 활용한 교육 및 홍보 프로그램을 통해 은둔에 대한 왜곡된 인식을 개선하고, 조기 개입의 중요성에 대한 사회적 인식을 확산할 필요가 있다.

둘째, 청소년상담복지 현장에서는 은둔청소년의 욕구와 문제 양상을 반영한 발굴 및 개입 체계를 구축할 필요가 있다. 본 연구 결과, 생활공간을 직접 방문하는 상담 방식이 가장 효과적인 개입 방법으로 제시된 점을 고려할 때, 법령·정책 수립과 강제성 및 개입 권한 부여와는 별도로 향후 방문상담을 중심으로 한 단계별 개입 매뉴얼과 안전 지침을 마련해야 할 것으로 보인다. 즉 초기 접촉·관계 형성-지속 개입으로 이어지는 단계별 개입 매뉴얼과 안전 지침을 구체적으로 마련할 필요가 있다. 초기 접촉 단계에서는 사전 정보 수집과 위험도 평가를 통해 방문 필요성과 접근 방식을 검토하고, 관계 형성 단계에서는 비지시적 대화와 일상 중심 활동을 활용한 신뢰 구축을 우선적으로 실시하며, 지속 개입 단계에서는 상담·사례관리·의료 연계를 포함한 통합 개입을 단계적으로 확대하는 체계가 요구된다. 또한 현장 안전 확보를 위해 2인 1조 방문 원칙을 적용하고, 방문 전·후 일정과 위치를 센터에 보고하는 관리 체계 구축 등 위기 상황에 대비한 비상 연락망과 대응 매뉴얼을 마련해야 할 필요가 있다.

셋째, 은둔청소년 맞춤형 사례관리 체계의 내실화와 현장 종사자의 전문역량 강화가 요구된다. 은둔 청소년은 개입 난이도가 높은 고위기 집단으로,

상담 과정에서 강한 저항, 가족 개입의 필요성, 상담자의 소진 위험 등이 동반될 수 있다. 현재 숙련된 상담자 배치이나 팀 기반 사례관리가 활용되고 있으나, 운영 기준과 절차가 충분히 표준화되지 않아 지원의 질에 편차가 발생할 가능성이 있다. 따라서 단계별 사례관리 매뉴얼과 점검·피드백 체계를 마련하고, 지속적인 슈퍼비전을 병행하여 사례관리 운영의 내실과 종사자 역량을 함께 강화할 필요가 있다.

마지막으로, 은둔청소년의 상당수가 우울(83.6%), 자살시도(42.9%) 등 고위험 정신건강 문제를 경험하고 있는 점을 고려할 때, 상담 중심 개입을 넘어 의료 개입과 타 기관과 연계된 통합적 지원 체계 구축이 필요하다. 특히 고위험 은둔청소년의 경우 생명과 직결된 사안인 만큼, 현장 종사자에 대한 교육을 강화하여 고위험군을 조기에 발굴하고, 지역 의료기관과의 협약을 통해 즉각적인 의뢰가 이루어질 수 있도록 해야 하며, 이를 바탕으로 지속적인 관리를 위한 유관기관 공동 개입 및 위기 대응 체계를 구축할 필요가 있다. 또한, 이러한 연계 체계가 일회성 협력에 그치지 않고 다양한 문제에 통합적으로 적용될 수 있도록, 기관별 역할을 명확히 하고 지역 단위 조례 제정을 통해 예산과 전문 인력을 안정적으로 확보하는 등 제도적 기반을 함께 강화할 필요가 있다.

한편, 본 연구는 몇 가지 한계를 지닌다. 첫째, 본 연구는 청소년상담복지센터 및 학교밖청소년지원센터 내 종사자를 대상으로 수행된 설문 및 인터뷰 연구로, 연구 결과는 공적 시스템으로 유입된 은둔 청소년에 대한 종사자의 인식을 반영한다는 점에서 해석상의 한계를 가진다. 또한, 표본이 수도권과 일부 지역에 상대적으로 편중되어 있어, 지역별 인프라 격차에 따른 은둔청소년 발굴 및 지원 양상의 차이를 충분히 반영하지 못했을 가능성이 있다. 따라서 향후 연구에서는 병원, 민간 상담기관 등 다양한 기관의 종사자를 포함하여 지역 및 기관 유형을

고려한 표집을 통해 연구대상의 대표성을 확대하고, 지역 및 인프라 격차에 따른 은둔청소년 지원 양상의 차이를 비교·분석할 필요가 있다.

둘째, 본 연구는 현장 종사자의 인식을 중심으로 분석한 연구로, 은둔청소년 및 보호자의 인식과의 차이가 있을 수 있다. 향후 연구에서는 종사자와 당사자(부모 포함) 간의 인식 차이를 비교·분석하는 연구와 함께, 본 연구에서 제안한 지원방안의 현장 적용 효과를 검증하기 위한 중단 연구를 통해 개입의 지속성과 실효성을 체계적으로 분석할 필요가 있다.

셋째, 본 연구에서 제시한 정책적·실천적 방안은 현장의 경험과 인식을 바탕으로 도출된 제언으로, 그 효과성을 실증적으로 검증하지는 못하였다. 따라서 향후 연구에서는 은둔청소년과 가족을 대상으로 한 통합 사례관리 모델의 현장 적용 가능성과 개입 효과를 실증적으로 검증하는 연구가 요구된다.

이러한 제한점에도 불구하고, 본 연구는 은둔이 시작되는 시점인 청소년기에 초점을 맞추어 은둔 현상을 분석하고 지원 방안을 도출하였다는 점에서, 향후 은둔 청소년 관련 연구와 정책 수립을 위한 기초자료로서 중요한 의의를 지닌다.

## 참고문헌

- 강진숙, 김경은, 권오현 (2024). 후기청소년 (19~24세)의 미디어 리터러시 역량 개발 방안에 대한 근거이론적 분석: 후기청소년들 및 전문가들과의 심층 인터뷰를 중심으로, 한국언론학보, 68(3), 198-233.
- 광주광역시 (2020). 2020 광주광역시 은둔형 외톨이 실태조사. 광주: 광주광역시.
- 고스게 유코 (2012). 은둔형 외톨이 사례연구: 한국과 일본사례를 중심으로. 송실대학교 대학원 석사학위논문.
- 김기현, 이윤주, 유설희, 배진우 (2017). 청소년 사회경제 실태 및 정책방안 연구. 세종: 한국청소년정책연구원
- 김기현, 유민상, 변금선, 배정희, 권향원, 김창환, 박미선, 성재민, 이철선, 최한수 (2020). 제1차 청년정책 기본계획 수립연구. 세종: 한국청소년정책연구원.
- 김신아 (2019). “은둔형 외톨이 자녀를 둔 부모의 심리적 갈등과 영적 경험에 관한 연구”. 고신대학교 대학원 박사학위논문.
- 김혜원 (2020). 은둔형 외톨이 현황과 제도적 지원의 정립. 서울시 은둔형 외톨이 현황과 지원방안 토론회(2020.8.25.).
- 김혜원 (2022). 은둔형 외톨이 청년의 특성 및 은둔경험 분석. 청소년학연구, 29(10), 1-32.
- 김혜원, 조현주, 김지연, 김연옥, 김지향, 박찬희 (2022). 은둔형 외톨이 상담: 당사자와 부모 상담가이드북. 서울: 학지사
- 김효순, 김서연, 박희서 (2016). 은둔형 외톨이 성향 청소년의 온라인 게임 중독과정에서 사회적 지지의 조절효과에 관한 연구. 한국컴퓨터정보학회논문지. 21(6), 149-156.
- 노가빈, 이소민, 김제희 (2021). 청년 은둔형 외톨이의 경험과 발생 원인에 대한 분석, 한국사회복지학, 73(2), 57-81.
- 박주홍, 손지현, 서두산 (2022). 부산광역시 은둔형 외톨이 실태조사. 부산: 부산복지개발원.
- 박지선 (2020). 일본의 히키코모리 지원체계 고찰과 한국에의 시사점, 사회질연구, 4(2), 19-45
- 보건복지부 (2023). 2023년 고립·은둔 청년 실태조사. 보건복지부.
- 서울특별시 (2022). 서울시 고립·은둔 청년 실태조사 결과 보고서. 서울: 서울특별시.
- 서정아, 강경균, 최홍일, 허창수 (2024). 고립·은둔형 청소년 실태 및 지원방안 연구. 세종: 한국청소년정책연구원.
- 양미진, 지승희, 김태성, 이자영, 홍지연 (2007).

은둔형부적응청소년 사회성 척도 개발 연구. *아시아교육연구*, 8(2), 119-134.

양정선, 김지민, 황나리 (2024). 경기도 은둔형 청소년 지원방안 연구. 경기: 경기도여성가족재단.

여인중 (2005). 은둔형 외톨이. 서울: 지혜문학.

여성가족부 (2023). 제7차 청소년정책 기본계획 (2023-2027). 서울: 여성가족부.

여성가족부 (2024). 2024년 위기청소년 지원기관 이용자 생활실태조사. 서울: 여성가족부.

여성가족부 (2024). 고립·은둔 청소년 찾아 회복 돕는 윈스톱 지원 실시. 보도자료.

연합뉴스(2025.03.25.). 고립·은둔 청소년 실태조사 결과. <https://www.yna.co.kr/view/GYH20250325000800044>.

오상빈 (2020). 고립 생활하는 사람은 누구인가?: 은둔형 외톨이 치유와 예방. 서울: 솔학.

윤철경, 서보람 (2020). 은둔형 외톨이 현황과 제도적 지원의 정립. 서울시 은둔형 외톨이 현황과 지원방안 토론회(2020.8.25.).

윤철경, 박선영, 임말희, 김재희, 문금화, 김연정 (2021). 은둔형 외톨이 청소년 가족 지원을 위한 입법과제. 서울: 국회입법조사처.

이경선 (2015). 후기청소년의 사회적 히키코모리와 2차 분리-개별화. *연세상담코칭연구*, 4, 105-127.

이영식 (2020). 코로나 시대의 은둔형 외톨이. *대한소아청소년정신의학회 학술대회논문집*, 79-100.

이지민, 김영근 (2021). 은둔형 외톨이 경험이 있는 청소년의 은둔 경험에 관한 현상학적 연구. *한국아동심리치료학회지*, 16(2), 61-91.

이재영 (2014). 사회적 은둔 청소년의 임상특성, 평가 및 치료. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.

통계청 (2023). 사회조사. 대전: 통계청.

한국청소년상담복지개발원 (2022). 은둔형 외톨이 청소년을 이야기하다. *청소년상담이슈페이퍼 3호*. 부산: 한국청소년상담복지개발원.

Morgan, D. L. (1997). *Focus groups as qual-*

*itative research* (Vol. 16). Sage.

Lange, J. K. (2002, November). Richard A. Krueger & Mary Anne Casey (2000). *Focus groups. A practical guide for applied research*. In Forum Qualitative Sozialforschung/ Forum: Qualitative Social Research (Vol. 3, No. 4).

Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory (2nd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Wong, P. W., Li, T. M., Chan, M., Law, Y. W., Chau, M., Cheng, C., Fu, K. W., Bacon-Shone, J., and Yip, P. S., 2015, The prevalence and correlates of severe social withdrawal (hikikomori) in Hong Kong: A cross-sectional telephone-based survey study, *The International journal of social psychiatry*, 61(4), 330-342.

투고일자: 2025. 12. 31.  
 심사일자: 2026. 1. 27.  
 게재확정일자: 2026. 2. 5.

# Exploratory Study on the Discovery and Support of Reclusive Youth

– Focusing on surveys of youth counseling works and focus group interviews –

JuHwan Cha HyeWon Eo JeongWon Baik Yu-wool-kang Pyun JaYoung Lee

Korea Youth Counseling & Welfare Institute,

Hanyang Cyber University

This study aimed to explore effective strategies for identifying and supporting reclusive youth, based on the practical counseling and case management experiences of practitioners working in youth counseling and welfare institutions. To achieve this, a survey was conducted with 240 practitioners employed at Youth Counseling and Welfare Centers and Out-of-School Youth Support Centers nationwide, examining their experiences and perceptions regarding interventions for reclusive youth. To gain deeper understanding, focus group interviews (FGIs) were conducted with eight counselors divided into two groups, considering their counseling experience and types of affiliated institutions. Analysis of the collected data yielded three domains, nine categories, and twenty-three subcategories related to the identification and support of reclusive youth. Based on their diverse case experiences, the participating counselors identified key factors that practitioners should consider when developing identification and support strategies, including approaches to early identification stage, the importance of building trust-based relationships, collaboration with families and community resources, and the need for a sustained case management system. This study is significant in that it provides practical implications and foundational data for the early identification of reclusive youth and the development of individualized, context-sensitive support strategies in youth counseling and welfare settings.

*Key Words: reclusive youth, discovery and support methods, counselor experience, focus group interview*