

발간등록번호

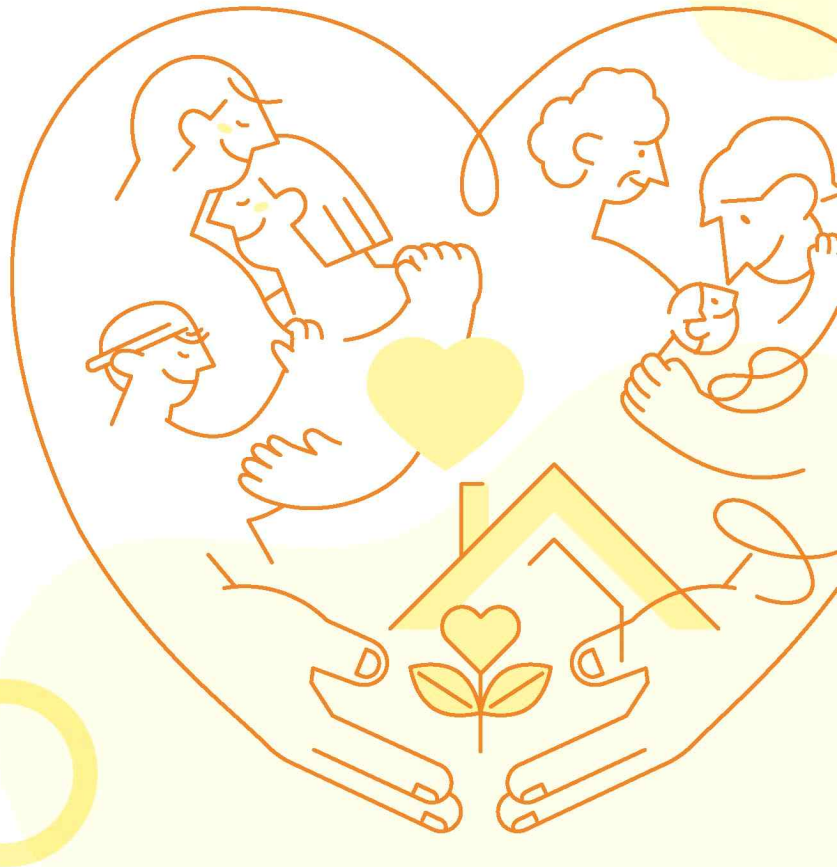
2023-KIHF-244

FAMILY COUNSELING MANUAL

가족상담 매뉴얼

2023. 12.

Korea Institute for
Healthy Family



본 매뉴얼은 전북대학교 정혜정 교수 연구팀이 한국건강가정
진흥원 연구과제 ‘가족센터 가족상담 매뉴얼 개발 연구’ 수행 결과를
바탕으로 개발된 가족상담 매뉴얼(2015)을 영남대학교 이지민 교수
연구팀이 수정·보완한 개정본(2023)입니다.

목 차

가족상담 매뉴얼

I. 가족센터 가족상담 매뉴얼 개요	1
1. 매뉴얼 개발 배경	3
2. 목적	3
3. 활용방안 및 향후계획	3
4. 가족센터 가족상담의 이해	5
1) 가족상담의 특성	5
2) 가족센터 가족상담서비스의 이해	7
(1) 목적	7
(2) 주요내용	7
(3) 가족상담서비스 실적	8
II. 가족센터 가족상담서비스 관리 : 운영규정	11
1. 가족센터 가족상담서비스 운영규정	13
1) 제정 사유	13
2) 가족센터 가족상담 운영규정 내용 소개	13
2. 가족상담서비스 인력관리	26
1) 상담인력의 구성과 특성	26
2) 가족상담 인력 역량강화: 사례회의와 슈퍼비전	28
(1) 필요성과 배경	28
(2) 상담인력 역량강화 목표	28
(3) 상담인력 역량강화 방안 개요	28
① 사례회의	28
② 슈퍼비전	31

3. 가족상담실 시설 및 운영	33
1) 상담실 구성 및 설치 방안	33
(1) 전화상담실(사무 및 접수 공간)	33
(2) 면접상담실	33
(3) 집단상담실(교육실)	34
(4) 심리검사실	34
(5) 매체 상담실	34
(6) 비대면 상담실	35
2) 가족상담실 관리 방안	35
(1) 시설관리 및 유지 보수	35
(2) 사무 인계·인수	35
(3) 물품 관리	35
4. 실적관리	36
1) 실적입력방법	36
2) 유의사항	36

Ⅲ. 가족센터 가족상담서비스 관리 : 가족상담 매뉴얼 37

1. 가족상담 업무 수행절차	39
1) 전체 상담업무 절차와 흐름도	39
2. 가족상담서비스 단계별 고려사항	41
3. 가족상담 초기 단계	42
1) 접수면접	42
(1) 목표	43
(2) 접수면접자의 태도	43
(3) 접수상담 시 기본 요령	43
(4) 접수면접 체크리스트 및 점검사항	45
(5) 접수면접 고려사항	46
(6) 이혼전후상담으로 분류 시 고려사항	47

2) 첫 상담 및 상담초기	48
(1) 목표	49
(2) 고려사항	49
(3) 첫 상담 및 상담초기 체크리스트	50
(4) 상담기간 정하기	51
(5) 누구를 초대할 것인가를 결정	51
(6) 심리검사의 필요성 검토	52
(7) 순환질문으로 가족역동 사정하기	52
(8) 평가	52
① 상담초기의 일반적인 평가내용	52
② 부부 및 가족체계 평가	53
4. 가족상담 중기 단계	55
1) 고려사항	56
2) 중기단계 점검사항	57
3) 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직) 자기평가 및 자기 슈퍼비전	58
4) 순환질문과 과정질문의 지속적 활용	59
5. 가족상담 종결 단계	60
1) 고려사항	61
2) 종결 단계 체크리스트	61
6. 추수상담	62
7. 상담형식에 따른 고려사항	63
1) 단회 가족상담	63
(1) 고려사항	63
(2) 단회상담과정	63
① 사전 준비	63
② 잠재적 위해 문제 발견 시 대응	64
③ 상담회기 진행	64
④ 추수상담	66

2) 가족집단상담	67
(1) 계획	69
(2) 실시준비	69
(3) 실시	69
(4) 종결	70
(5) 결과 평가	70
3) 비대면상담	70
(1) 전화상담	70
(2) 사이버상담	73
(3) 비대면 화상상담	75
① 사전 준비단계 : 비대면 화상상담 셋팅 단계	76
② 비대면 화상상담 회기의 진행	77
8. 잠재적 위해문제 탐색과 평가	79
1) 자살	80
2) 가정폭력과 학대	81
(1) 부부폭력	82
(2) 아동학대	82
(3) 노인학대	84
(4) 학대 신고의무	84
(5) 자해, 타해 경고의무(duty to warn)의 문제	85
9. 가족상담 의뢰 및 연계	86
1) 목적	87
2) 내담자 복지를 위해 적극적으로 상담 의뢰 및 연계 고려해야 할 경우 ..	88
10. 가족상담 문제 유형별 고려사항	90
1) 이혼전·후 상담	90
(1) 이혼 과정 및 단계와 특징	92
(2) 이혼 전 상담 시 고려사항	93
(3) 이혼재구조화 단계(이혼결정 후 ~ 법률적 이혼) 상담 시 고려사항	95
(4) 이혼 후 단계(적응 및 회복) 상담 시 고려사항	96

2) 부부상담	97
(1) 부부·가족구성원 간 의사소통 문제	97
(2) 부부·가족구성원 간 비난	98
(3) 부부·가족구성원의 분노	99
(4) 혼외 관계	100
(5) 가계경제 문제	102
(6) 배우자의 음주 문제	103
(7) 부부간 종교 갈등	104
(8) 부부·커플 성적 친밀감 문제	105
3) 부모-자녀 상담	107
4) 그 외 가족상담	109
(1) 위기 및 재난 가족상담	109
① 위기가족의 이해와 평가	109
② 가족구성원의 우울 및 자살생각, 계획, 시도	110
③ 가족(부모, 자녀)의 사망	113
④ 가족구성원의 정신외상적 사건 관련 문제	115
(2) 원가족의 간섭	118
(3) 혼합가족	119
(4) 가족구성원의 심각한 질병/만성질병	120

IV. 부록 121

1. 서식	123
■ 기본서식	128
서식 1. 의뢰와 접수	128
서식 2. 상담초기 및 상담기록	144
서식 3. 상담평가와 종결	164
서식 4. 집단상담	181
■ 참고서식	186
서식 5. 심리평가 척도	186
서식 6. 슈퍼비전	211
서식 7. 기타	213
2. 참고자료	230

표 목차

가족상담 매뉴얼

[표 I-3-1] 가족상담 매뉴얼 구성	4
[표 I-4-1] 가족상담 주제	7
[표 I-4-2] 가족센터 가족상담서비스 주요내용	8
[표 II-1-1] 가족센터 가족상담 운영규정 요약	14
[표 II-2-1] 상담인력의 구성과 특성	26
[표 II-2-2] 센터 내부 사례회의와 슈퍼비전 개요	28
[표 II-2-3] 센터 자체운영 월례 사례회의 예	30
[표 II-2-4] 슈퍼비전의 역할	31
[표 II-2-5] 센터의 슈퍼비전 운영안 예시	32
[표 III-3-1] 전화 받는 요령	43
[표 III-3-2] 접수면접 시 체크리스트	46
[표 III-3-3] 첫 상담 및 상담초기 체크리스트	50
[표 III-3-4] 상담기간에 관한 기준	51
[표 III-3-5] 심리검사를 고려할 수 있는 상황	52
[표 III-3-6] 순환질문	52
[표 III-3-7] 상담초기 평가내용	52
[표 III-3-8] 부부 및 가족체계 평가 시 고려사항	53
[표 III-5-1] 상담 종결 체크리스트	61
[표 III-6-1] 추수상담 체크리스트	62
[표 III-7-1] 단회 가족상담 체크리스트	66
[표 III-7-2] 전화 거는 요령	71
[표 III-7-3] 비대면 화상상담 관련 돌발상황 및 대처방안	78
[표 III-8-1] 자살평가 체크리스트	80
[표 III-8-2] 자살에 대한 구체적인 예고 신호	81
[표 III-8-3] 부부폭력의 두 가지 유형	82
[표 III-8-4] 생물심리사회적 관점에서 성 학대 평가가 이루어져야 하는 경우	85
[표 III-8-5] 위험의 심각성을 파악할 때 고려해야 할 6가지 요인	85
[표 III-9-1] 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직) 연계 자원 정보 수집 시 유의사항	87

[표 III-9-2] 연계기관 목록의 예 89

그림 목차

가족상담 매뉴얼

[그림 III-1-1] 상담업무 절차와 흐름도	40
[그림 III-2-1] 가족상담서비스 단계별 고려사항	41
[그림 III-3-1] 가족상담 접수면접 고려사항	42
[그림 III-3-2] 첫 상담 및 상담초기 고려사항	48
[그림 III-4-1] 가족상담 중기단계 고려사항	55
[그림 III-5-1] 가족상담 종결 단계 고려사항	60
[그림 III-7-1] 단회상담 과정	66
[그림 III-7-2] 집단상담 운영절차	68
[그림 III-8-1] 잠재적인 위해문제 탐색과 대처방법	79
[그림 III-9-1] 유관기관 연계 절차	86

글상자 목차

가족상담 매뉴얼

[특별한 자격을 가진 전문가 확보 필요]	9
[장난전화에 대처하는 방법]	45
[접수면접 점검사항]	45
[점검사항]	47
[내담자의 호소문제에 따른 분류]	47
[사전점검리스트를 활용한 분류]	47
[상담 초기 가족상담에 누구를 초대할 것인가를 결정하는 데 도움이 되는 지침]	51
[가족상담에서 아동 평가 시 체계론적 관점 취하기]	54
[내담자가 반복적으로 상담회기를 취소할 때 고려사항]	56
[가족상담 중기단계 점검 사항]	57
[상담기술에 관한 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직) 자기평가]	58
[상담 중 어려움을 느끼거나 내담자의 저항을 느꼈을 때 상담사가 스스로에게 물어볼 질문]	58
[순환질문의 확장 및 과정질문]	59
[전화상담 시 상황별 응대 요령]	72
[비대면 화상상담 관련 서식 및 점검사항]	75
[이혼전상담에서 활용가능한 참고서식]	93
[의사결정에 따른 문제점과 상담사 역할]	94
[별거 및 이혼 결정 단계에서 점검하는 질문]	94
[이혼결정시 협상 및 조정이 필요한 내용]	95
[이혼 후 상담에서 6가지 사정 영역]	96
[내담자가 알콜(약물)에 취해있을 경우]	104
[성기능 장애 치료를 위한 진단 목록]	107
[위기 및 재난가족의 평가와 면접]	110
[자살생각, 계획, 시도 경험이 있는 내담자의 평가와 상담]	112
[유가족의 징후와 상담]	115
[정신외상적 사건을 경험한 내담자의 평가와 상담]	117

I. 가족센터 가족상담 매뉴얼 개요



I

가족센터 가족상담 매뉴얼 개요

1. 매뉴얼 개발 배경

- 가족상담의 방향 공유 필요
- 위기상황 인력관리 등 다양한 상담관련 업무 매뉴얼 필요

2. 목적

- 가족센터 가족상담서비스 운영의 체계화 확립
- 가족센터 가족상담인력의 전문성 강화
- 가족센터 가족상담의 질 제고

3. 활용방안 및 향후계획

- 본 매뉴얼은 가족상담서비스의 운영 관리를 위한 가족상담운영규정, 가족상담인력 관리, 상담실 운영, 실적관리와 가족상담서비스 관리를 위한 가족상담 업무수행 절차, 가족상담 수행 시 고려사항, 가족상담 유형별 고려사항에 대해 참고할 수 있도록 제시함. 또한 상담서비스 운영에 필요한 각종 서식을 단계별로 사용하는 시기 및 방법을 함께 제시함
- 본 매뉴얼을 통해 센터의 가족상담서비스 업무 수행 및 가족상담 수행과정을 점검하여 보완할 수 있고 이를 통해서 가족상담서비스 운영의 기본틀을 구축할 수 있을 것임
- 가족상담서비스 운영 및 가족상담서비스 제공 있어서 현장의 다양한 상황을 고려할 때 매뉴얼에 한번에 모든 것을 담는데 한계가 있으므로 센터의 활용결과 모니터링을 통해 지속적인 매뉴얼 보완작업을 통해 가족상담서비스의 업무수행을 지원하고자 함

[표 I-3-1] 가족상담 매뉴얼 구성

영역	세부내용	해당 page
I. 가족센터 가족상담 매뉴얼 개요	○ 매뉴얼 개발 배경	3
	○ 목적	3
	○ 활용방안 및 향후계획	3
	○ 가족센터 가족상담의 이해	5
II. 가족센터 가족상담서비스 관리: 운영규정	○ 가족센터 가족상담서비스 운영규정	13
	○ 가족상담서비스 인력관리	26
	○ 가족상담실 시설 및 운영	33
	○ 실적관리	36
III. 가족센터 가족상담서비스 관리: 가족상담 매뉴얼	○ 가족상담 업무 수행절차	39
	○ 가족상담서비스 단계별 고려사항	41
	○ 가족상담 초기 단계	42
	○ 가족상담 중기 단계	55
	○ 가족상담 종결 단계	60
	○ 추수상담	62
	○ 상담형식에 따른 고려사항	63
	- 단회 가족상담	63
	- 가족집단상담	67
	- 비대면상담	70
	○ 잠재적 위해문제 탐색과 평가	79
	- 자살	80
	- 가정폭력과 학대	81
	○ 가족상담 의뢰 및 연계	86
	○ 가족상담 문제 유형별 고려사항	90
- 이혼전·후 상담	90	
- 부부상담	97	
- 부모-자녀 상담	107	
- 그 외 가족상담	109	
IV. 부록	○ 서식	123
	- 기본서식	123
	- 참고서식	125
	○ 참고자료	230

4. 가족센터 가족상담의 이해

1) 가족상담의 특성

가족상담¹⁾은 기본적으로 심리치료와 다른 세계관에서 출발한 전문분야이며, 심리치료로 다룰 수 없는 여러 가지 정신건강문제와 가족문제를 해결하고자 하는 노력의 결과 발전한 분야임. 가족 체계(system)는 개인과 하위체계(관계)로 이루어지며, 사회의 하위체계이기도 함. 개인과 가족은 서로 영향을 주고 받아서, 개인의 문제는 가족에 영향을 미치고, 가족 문제도 개인에게 영향을 미침에 따라 가족원 개인의 문제를 해결하기 위해서도 개인이 아니라 가족의 상호작용을 변화시키는데 초점을 둠

심리치료가 오랫동안 서구사회를 지배한 기계론적 세계관을 바탕으로 발달하였다면, 가족상담은 동양적 사유와 비슷한 유기체론적 세계관을 바탕으로 발전함. 기계와 생명이 있는 유기체가 여러 면에서 다르듯이 가족상담도 심리치료와 여러 면에서 차이가 있음(정문자, 정혜정, 이선혜, 전영주, 2011)

첫째, 문제를 바라보는 초점에서 차이. 가족상담은 개인이 독립적으로 존재하는 것이 아니라 가족이나 관계에 속해 있다고 보기 때문에 개인의 문제해결을 위해 그가 속한 가족이나 관계의 역기능에 초점을 두는 반면 심리치료는 주로 내담자를 별개의 독립된 존재로 보기 때문에 그의 특성과 경험을 파악하고 상담하는데 초점을 둠

둘째, 문제의 원인에 대한 시각에서 차이. 가족상담은 문제를 둘러싼 환경이나 맥락은 유기적으로 연결되어 있으므로 원인을 정확하게 파악하고 분별하는 것은 어렵다고 보기 때문에 가족원 한 사람을 문제의 원인으로 삼아 교정하려고 하기보다 가족의 현재 상호작용을 변화시키는데 초점을 두는 반면 심리치료는 문제의 원인이 개인에게 있고 또 그것을 정확하게 파악하고 상담할 수 있다고 봄

셋째, 내담자에 대한 시각에서 차이. 가족상담은 개인을 유기체와 같이 능동적으로 선택을 할 수 있는 존재로 봄으로써 상담과정에서 내담자의 의견을 존중하고 내담자와

1) 우리나라에서 '가족상담'은 '가족치료'라는 용어와 혼용되어 사용되고 있다. 가족상담이 처음으로 발달한 미국에서는 1970년대 초부터 가족상담이라는 용어 대신 '결혼가족치료(marital and family therapy)' 혹은 '가족치료'라는 용어가 더 많이 쓰이고 있다.

의 협력을 통해 그가 중시하는 가족환경을 구축하는데 초점을 둬. 반면 심리치료는 개인이 기계와 같이 수동적으로 반응하는 존재로 봄

넷째, 가족상담은 심리치료에 비해 훨씬 더 단기에 이루어지는데 미국결혼가족치료 학회에 따르면(www.aamft.org), 가족상담은 평균 12회기의 단기에 종결되는데 문제의 66% 정도는 대개 20회기 이내에 종결됨. 부부를 대상으로 상담할 경우 평균 11.5회기, 가족을 대상으로 할 경우 9회기, 개인을 대상으로 할 경우 평균 13회기가 걸렸는데, 이는 부부나 가족이 참여할 경우 상담이 더 단기적으로 이루어짐을 나타냄

다섯째, 가족상담의 대상으로 반드시 가족이 되어야 하는 것은 아님. 부부나 가족, 가족구성원 개인이 될 수 있음. 가족원 개인이 상담에 오더라도 상담의 초점은 여전히 가족관계와 역동의 변화에 두기 때문에 개인상담과 구분되며 가족상담의 거의 반은 일대일 형식이며 나머지 반은 부부상담, 가족상담, 혹은 여러 형태가 혼합된 상담임

가족상담은 부부불화와 갈등, 부모자녀관계 갈등과 같은 가족관계 문제뿐 아니라 성인의 정서장애(우울, 불안), 알코올 문제와 중독 문제, 아동의品行장애, 청소년의 약물남용, 성인초기 여성의 식이장애, 아동의 자폐증, 성인과 아동의 만성 신체질환과 같이 개인의 정신건강문제를 해결하는 데도 효과적임. 가족상담을 받은 후 가족관계나 동료관계가 향상되었을 뿐 아니라 직장에서의 생산성이 향상되고, 정서적 및 신체적 건강이 전반적으로 향상되었고, 사회생활 및 지역사회 활동이 매우 향상되었다고 보고됨. 다음은 미국 결혼가족치료학회(AAMFT)에서 가족상담으로 다루는 문제의 주제임[표 I-4-1]

[표 I-4-1] 가족상담 주제

상담 주제	대표적 문제유형
아동기 행동문제	왕따, 학대 및 방임, 비만, 성 학대, 부모의 이혼, 부모의 알콜 중독, 자녀의 애착문제, 자녀의 정신장애, 형제자매간 폭력
청소년기 행동문제	청소년의 행동문제, 자해, 물질중독, 동성애, 반항성장애, 성충동 관련문제
부부문제	부부폭력, 남성과 여성의 성문제, 불임, 외도, 이혼과정상 갈등문제, 부부불화, 결혼준비, 사이버 외도 등
가족단위 문제	노인 돌봄, 가족원의 분노조절, 소년범 가족, 가족의 경제 문제, 조손가족, 자녀의 죽음, 다문화 가족, 임신과 출산, 계부모 가족, 동성애 가족
가족구성원의 신체질환 관련 문제	비만, 성인 가족원의 암, 치매, 만성질환, 당뇨, 가족구성원의 HIV 감염, 유전병, 파킨슨병 등
가족구성원의 중독 문제	가족구성원의 알콜, 게임중독, 성중독, 물질남용
가족구성원의 정서적 문제	성인의 애착관계, 아동과 성인의 ADHD, 아스퍼거 증상, 사별, 아동과 성인의 양극성 장애, 경계선 성격장애, 우울증, 식이장애, 강박성 충동장애, 공포증, 성정체성 문제, 산후 우울증, PTSD, 정신분열증, 자살구상 및 시도, 노인의 자살, 강간 외상 등

2) 가족센터 가족상담서비스의 이해

(1) 목적

가족센터의 가족상담서비스는 생애주기에 따라 발생하는 가족 내 다양한 갈등과 문제상황을 면접상담, 전화상담, 사이버상담, 집단상담 등의 방법으로 문제해결을 유도하고 개인 및 가족의 역량을 강화시키는데 목적을 두고 있음

(2) 주요내용

가족센터 가족상담서비스의 주요내용은 다음과 같이 분류할 수 있음

[표 I-4-2] 가족센터 가족상담서비스 주요내용

구분	상담분류	상담내용
일반 상담	이혼전/후 상담	<ul style="list-style-type: none"> - 이혼예방을 위한 갈등해결 상담 - 건강한 이혼을 위한 지원 : 이혼과 관련된 부부의 심리, 정서, 경제적 문제 상담, 자녀양육문제, 이혼여부와 관련한 합리적인 결정에 도움 - 이혼 후 생활에서 분노, 상처 등 정서 관련 상담, 부적응 문제 지원 - 이혼 후 자조모임 집단 형성, 집단상담, 사회적 지지망 구축 등
	부부상담	부부의 관계갈등, 의사소통, 부부성격 및 가치관 차이, 외도, 배우자 의심, 부부 성문제, 경제문제 등 부부관계에서 발생하는 문제를 상담
	부모-자녀상담	부모-자녀간 관계갈등, 자녀양육문제, 자녀성격문제, 자녀 비행·일탈·따돌림 등 부모자녀 간 발생하는 문제를 상담
	그 외 가족상담	본가와 처가의 갈등, 형제자매 갈등, 원가족 갈등 등 부부와 부모·자녀 간 외의 다른 가족들로부터 발생하는 가족문제를 상담
상담 프로 그램	가족 집단상담	<ul style="list-style-type: none"> - 비슷한 가족문제를 가지고 있는 상담대상을 집단으로 구성하여, 집단의 역동과 상호작용을 이용하여 상담을 실시 - 부모-자녀 관계개선 집단상담 - 이혼 전 부부 집단상담 등
	성인대상 집단상담	<ul style="list-style-type: none"> - 군인대상, 노인대상 등 특정 집단을 대상으로 하는 정서지원 - 심리검사 및 진단 - 미술 및 음악, 놀이치료

(3) 가족상담서비스 실적²⁾

연간 가족상담서비스 참여인원의 현황은 지속적인 증가추세로 일반상담(면접/전화/사이버/방문/기타)과 프로그램(집단상담, 자조모임)을 포함하여 2014년에는 전년 대비 1.9% 정도 증가한 253,044명으로 나타났으며 이 중 2인 이상이 참여하는 가족상담은 36.3%를 차지함

센터당 가족상담서비스의 참여인원은 1,676명, 일반상담 중 센터 내방 면접상담이 78.3%로 높게 나타남. 참여자의 성별은 여성 내담자가 많지만, 남성의 참여율도 증가 추이를 보임(전년도 대비 증가율 12.8%)

일반상담의 내용을 크게 부부문제, 자녀문제, 그 외 가족문제, 개인문제로 분류하였을 때 부부문제가 44.6%로 가장 많은 비율을 차지하였고 자녀문제 27.2%, 개인문제

2) 한국건강가정진흥원(2015). 2014 전국 건강가정지원센터 사업실적보고서.

19.0%, 그 외 가족문제가 10.1% 순으로 나타남. 부부문제의 세부내용으로는 남성과 여성 모두 부부관계갈등을 주제로 한 가족상담에 많이 참여함

일반상담 중 이혼전후상담의 비율은 11.1%로 2012년도부터 지속적으로 감소추세에 이으나 가족센터의 이혼전후 상담의 중요성은 매우 높아질 전망으로, 2015년 “양육비 이행관리원”의 출범에 따라 이혼전후의 다양한 지원에 대한 관심이 높아지는 사회분위기 속에서 가족센터가 그동안 지속적으로 노력해 온 이혼과정에서의 자녀양육의 문제와 관심, 이혼 후의 적응에 대한 노력과 노하우가 더욱더 빛을 발할 수 있는 서비스 환경이 조성될 것으로 예상됨

[특별한 자격을 가진 전문가 확보 필요]

- 특별한 자격을 가진 전문가를 확보하기 전에는 전문영역의 우선순위로 상담하지 않음
 - 과거에 자살 시도 경험이 있으며 심각한 정도의 정신장애나 뇌손상을 입은 경우나 인격장애, 신경성 식욕부진증 및 폭식증, 주의력 결핍장애, 이동발달장애, 광장공포증, 건강염려증 등의 장애가 있을 경우

II. 가족센터 가족상담서비스 관리 : 운영규정



II

가족센터 가족상담서비스 관리 : 운영규정

1. 가족센터 가족상담서비스 운영규정

1) 제정 사유

가족상담서비스는 건강가정기본법에 따라 운영하는 필수사업으로 가족문제 해결, 가족구성원 개인의 성장과 변화, 가족 구성원들 간의 관계 변화 및 가족기능의 향상에 기여함을 목적으로 전문적이고 보편적인 운영을 위한 규정의 제정이 필요함

가족상담서비스의 전문성과 효율성을 높이기 위한 표준화를 목적으로 상담인력의 채용과 관리, 상담인력의 복무, 상담업무, 상담실 시설과 환경 구축을 위한 지침을 제공하고자 함

2) 가족센터 가족상담 운영규정 내용 소개

가족센터 가족상담 운영규정은 상담인력, 복무, 상담업무, 시설 및 운영의 범주로 구성하며, 세부내용은 다음의 [표 II-1-1]과 같음

- 상담인력: 구성, 정의, 자격, 모집 및 위촉, 교육과 관련된 내용 포함
- 복무: 상담인력의 책무, 정보 및 비밀보호, 상담수당과 관련된 내용 포함
- 상담업무: 상담유형, 상담내용, 상담절차, 상담방법, 긴급대응, 상담행정, 슈퍼비전과 사례회의와 관련된 내용 포함
- 시설 및 운영: 상담실 설치, 상담실 운영, 상담회기, 상담이용자, 상담비용과 관련된 내용 포함

[표 II-1-1] 가족센터 가족상담 운영규정 요약

장	조	내용
제1장 총칙	1. 목적	가족상담서비스 운영에 관한 사항을 정함
제2장 상담인력	2. 상담인력의 구성과 정의	가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직), 상담자원봉사자 등
	3. 자격	인력별 학위와 전공, 자격, 임상훈련시간 등
	4. 모집 및 위촉, 해촉	인력별 모집 기준과 절차
	5. 교육	가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직) 교육
	6. 상담인력의 책무	복무의무
제3장 윤리강령	7. 전문적 능력	교육, 연수 참여, 전문가 자문, 지도감독 등
	8. 충실성	효과적인 내담자 도움 방법
	9. 정보 및 비밀보호의 의무와 비밀보장의 한계	정보와 비밀보호의 의무, 절차, 원칙, 한계
	10. 센터와의 관계	센터 설립 목적 기여 활동의 책임
	11. 심리검사	심리검사 실시 기준
	12. 윤리문제 해결	윤리강령 실천의 의무
	제4장 상담업무	13. 정의와 목적
14. 상담유형		접근방법에 따른 가족상담 유형
15. 상담내용		가족상담 내용 (이혼전후, 부부, 부모자녀, 임신출산갈등, 그 외 가족상담, 1인가구)
16. 상담방법		가족상담서비스 방법 (면접, 비대면, 방문 등)
17. 상담 절차		가족상담서비스 제공 절차
18. 대기자 관리		대기기간 내담자 관리 지원
19. 위급상황에 대한 상담 지원		우선적으로 배치 가능한 위급사항
20. 긴급대응		상담 진행 중 긴급 상황 발생 시 대응 절차
21. 상담연계		상담 연계 서비스 상황과 절차
22. 상담 행정		상담실무자의 업무와 권한
23. 사례회의 및 슈퍼비전		사례회의 및 슈퍼비전 개최와 참석 범위
24. 상담사례비		가족상담 전문인력(위촉직), 상담자원봉사자에 대한 활동비 지급 관련

장	조	내용
제5장 시설 및 운영	25. 상담실 설치	상담실 설치 기준
	26. 상담실 관리	상담실 담당자 및 설치 장치
	27. 상담실 운영	상담실 운영시간 및 기준
	28. 비대면상담 운영	비대면상담 진행 절차와 고려사항
	29. 상담회기	상담회기 제한 및 예외조건
	30. 상담이용자	상담이용자 기준
	31. 상담비용	회기 내 상담비용, 심리검사 비용, 회기 후 비용
	32. 민원에 대한 대응	민원 발생 시 처리 기준
제6장 보칙	33. 명시되지 않은 사항	명시되지 않은 사항에 대한 처리 절차
부칙	34. 규정의 비치	사무실과 상담실에 규정 비치
	35. 규정의 변경	규정의 변경 절차

가족센터 가족상담 운영규정(안)

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규정은 000가족센터(이하 “센터”라 한다)의 가족상담 사업 운영에 관한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2장 상담인력

제2조(상담인력의 구성과 정의) 상담인력은 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직), 상담자원봉사자 등을 말하며, 구체적으로 다음과 같이 구성할 수 있다.

1. 가족상담 실무자: 팀원 기준에 준하되, 상담 실무자가 상담을 수행할 경우 가족상담 전문인력의 자격요건 중 어느 하나 이상을 갖추어야 한다.
2. 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직): 제3조에 의거한 상담이 가능한 상담 실무자 혹은 외부 위촉직 상담전문가이다.
3. 상담자원봉사자: 센터에서 위촉한 접수상담, 초기상담, 상담 관련 행정업무의 수행이 가능한 무급 자원봉사자이다.

제3조(자격) 이 규정에서 정의하는 상담인력의 자격은 다음과 같다.

1. 가족상담 실무자: 건강가정사 또는 사회복지사로서 센터의 팀원 기준 이상의 자격을 갖춘 자이되, 상담을 수행할 경우 제2호의 요건을 갖춘 자
2. 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직): 가족상담 관련 전공학과의 석사과정 이상 수료하거나 관련 전문 학회에서 발급하는 2급 이상 자격증을 소지하거나, 관련 전문 학회에 소속되어 100시간 이상의 상담 실무경력 또는 이에 상당하다고 인정되는 경력을 가진 자, 관련분야 석사학위를 취득한 후 1년 이상 관련기관 상담원으로 근무한 경력이 있는 자, 관련분야 학사학위를 취득한 후 2년 이상 관련기관 상담원으로 근무한 경력이 있는 자 또는 기타 위와 동등한 자격이 있다고 인정되는 자
3. 상담자원봉사자: 가족상담 관련 전공학부를 졸업한 자 또는 가족상담 관련 전공학과 석사 3학기 이상 자, 전화접수상담, 초기상담, 상담 관련 행정업무 수행에 상응하는 소정의 교육(센터 교육 포함)을 받았거나 능력을 가진 자

제4조(모집 및 위촉, 해촉) ① 가족상담 전문인력(위촉직)과 상담자원봉사자는 공개적으로 모집할 수 있다. ② 가족상담 전문인력(위촉직)과 상담자원봉사자는 1년 이내로 위촉할 수 있다. ③ 내담자가 요청하는 언어의 지원이 부족할 경우 타 센터 또는 외부에서 위촉할 수 있다. ④ 4조 제1항에 따라 위촉된 가족상담 전문인력(위촉직) 및 상담자원봉사자는 다음 각 호에 해당하는 경우 위촉기간 중 해촉하거나, 위촉기간 만료 후 재 위촉하지 않을 수 있다.

- 가. 상담일지 작성 등을 허위로 보고하는 경우
- 나. 상담내용, 민원사항(내담자의 불평), 상담만족도 등을 종합적으로 고려했을 때, 센터 및 지자체가 서비스 중단이 필요하다고 판단하는 경우
- 다. 상담윤리사항을 위반한 경우

제5조(교육) ① 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 연 8시간 이상의 교육을 들어야 한다. 단, 가족상담 실무자가 상담 관련 전공이 아닌 경우 한국건강가정진흥원(이하 한가원)에서 운영하는 가족상담사 역량강화교육 기초과정을 이수하여야 한다. ② 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직) 아래의 조건을 충족하는 경우 한가원 가족상담사 역량강화 심화과정을 이수할 수 있다.

- 가. 부부가족상담 관련 4개 영역의 교과목을 영역별로 3학점 이상 이수한 자
- 나. 부부가족상담 관련학회 2급 이상 자격증 소지자
- 다. 관련 분야 석사 학위를 취득한 후 1년 이상 가족센터 및 가족상담 관련기관에서 상담원으로 근무한 경력이 있는 자
- 라. 한가원의 가족상담사 역량강화 기초과정을 이수한 자
(※ 단, 가족센터의 가족상담 전문성 지원을 위해 가족상담 관련 직원은 한가원에서 실시하는 ‘사례개념화교육’은 수료를 필수로 하여야 한다.)

③ 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 센터 내에서 주최하는 자체교육 및 정기적 사례회의, 슈퍼비전에 참여하여야 한다. ④ 센터는 상담자원봉사자와 상담을 지원하는 통번역사 등에게 운영비에서 연 4시간 이상의 교육을 제공할 수 있다.

제3장 윤리강령

제6조(상담인력의 책무) 상담인력은 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

- 1. 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 맡은 바 직무를 충실히 수행하여야 한다.

2. 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 센터의 제반 규정을 준수하고, 내담자와의 시간 약속을 엄수해야 한다.
3. 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 센터의 품위를 손상하거나 명예를 실추시키는 행위를 해서 안 된다.
4. 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 센터의 정당한 직무상 지시에 따라야 한다.
5. 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 본 기관을 사칭하여 개별적으로 개인상담을 할 수 없다.
6. 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 객관성과 전문적인 판단에 영향을 미칠 수 있는 다중 관계를 피해야 한다.
7. 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 내담자를 이용하여 상담인력 개인의 필요를 충족하고자 하는 활동 및 행동을 하지 않는다. 또한, 내담자와 상담실 밖에서 사적인 관계를 맺지 않는다.
8. 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 내담자와의 관계에서 어떠한 금전적, 물질적 거래관계를 맺지 않는다.

제7조(전문적 능력) ① 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 상담에 대한 지식, 실습, 교수, 임상, 연구를 통해 전문성을 발달시키기 위해 지속적으로 노력해야 한다. ② 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 자신의 능력 및 기법의 한계를 인식하고, 전문적 기준에 위배되는 활동을 하지 않는다. ③ 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 자신의 활동분야에 있어서 최신의 과학적이고 전문적인 정보와 지식을 유지하기 위해 지속적인 교육과 연수에 참여하여야 한다. ④ 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 윤리적 책임이나 전문적 상담에 대해 의문이 생길 때 다른 상담사나 관련 전문가에게 자문을 구하는 절차를 따를 수 있다. ⑤ 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 정기적으로 전문가로서의 능력과 효율성에 대해 자기반성과 자기평가를 해야 하며, 필요한 경우 자신의 효율성을 증진시키기 위해 지도감독을 받아야 한다.

제8조(충실성) ① 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 내담자를 보다 효과적으로 도울 수 있는 방법에 관하여 꾸준히 연구 노력하고, 내담자의 성장 촉진과 문제의 해결 및 예방을 위하여 최선을 다하여야 한다. ② 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 자신의 질병, 사고, 이동 또는 내담자의 질병, 사고, 이동이나 재정적 한계 등과 같은 요인에 의해 상담을 중단할 경우, 이에 대한 적절한 조치를 취해야 한다. ③ 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위

촉직)은 자신의 기술이나 자료가 다른 사람들에 의해 오용될 가능성이 있거나, 개선의 여지가 없는 활동에 참여해서는 안 되며, 이런 일이 일어난 경우에는 이를 시정하여야 한다.

제9조(정보 및 비밀보호의 의무와 비밀보장의 한계) 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 다음 각 호에 따라 상담내용의 정보와 비밀보호의 의무를 준수한다.

1. 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 내담자의 비밀을 보호하고 내담자의 동의 없이는 이를 공개하거나 타인에게 알려서는 안 된다.
2. 센터는 상담의 질 향상을 위해 내담자의 동의를 거쳐 사례를 공개할 수 있다.
 - 가. 센터 내 사례회의, 슈퍼비전
 - 나. 상급기관의 사례회의, 슈퍼비전
 - 다. 상담인력의 직무향상을 위한 교육연수기관
 - 라. 상담실무자의 실적입력 등
3. 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)이 센터의 사례를 공개할 때는 센터장의 사전 허락을 득해야 한다.
4. 상담 관련 자료는 공개되거나 센터 외부로 유출되지 않아야 하며, 잠금장치가 있는 별도의 공간에 보관하여야 한다.
5. 상담 관련 자료는 상담 종료 후 5년 동안 보관 후 폐기하는 것을 원칙으로 한다.
6. 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 구체적이고 긴급한 자해나 타인의 위해 등 안전의 위협이 있다고 인정될 때에는 112 혹은 119 등에 내담자에 관한 정보를 알려야 한다.
7. 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 아래와 같은 내담자 개인 및 사회에 임박한 위협이 있다고 판단될 때 해당 기관에 신고하고, 내담자에 관한 정보를 사회 당국 및 관련 당사자에게 제공해야 한다.
 - 가. 내담자가 자신이나 타인의 생명 혹은 사회의 안전을 위협하는 경우
 - 나. 내담자가 감염성이 있는 치명적인 질병이 있다는 확실한 정보를 가졌을 경우
 - 다. 미성년인 내담자가 학대를 당하고 있는 경우
 - 라. 내담자가 아동, 청소년, 노인, 장애인 학대를 하는 경우
 - 마. 법적으로 정보의 공개가 요구되는 경우

제10조(센터와의 관계) ① 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 센터의 설립 목적에 기여할 수 있는 활동을 할 책임이 있다. ② 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 자신의 전문적 활동이 센터의 목적과 모순되고, 직무수행에서 갈등이 해소되지 않을 때는 센터와의 관계를 종결할 수 있다. ③ 가족상

담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 센터의 가족상담 실무자를 통해 상담업무, 비밀보장, 기록된 정보의 보관과 처리, 업무분장, 책임에 대해 상호 간의 동의를 구해야 한다. 센터와 비밀보장이나 정보의 보관과 처리 등 윤리적인 문제로 마찰이 생기는 경우 윤리위원회에 중재를 의뢰할 수 있다.

제11조(심리검사) ① 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 내담자의 환경(사회적, 문화적, 상황적 특성 등)과 개별적 특성을 고려한 후, 내담자를 조력하기 위한 목적에 적합한 심리검사를 선택해야 한다. ② 심리검사를 실시할 때에는 자격이 있는 사람이 표준화된 절차에 따라 실시해야 하며, 그 과정을 경시해서는 안 된다.

제12조(윤리문제 해결) ① 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 본 윤리강령을 숙지하고 이를 실천할 의무가 있다. ② 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 본 센터의 윤리강령뿐만 아니라 상담 관련 타 전문기관의 윤리규준에 대해서도 충분히 이해하고 있어야 한다. 상담인력에게 주어진 윤리적 책임에 대한 지식의 결여와 이해 부족이 상담인력에게 비윤리적 행위에 대한 면책사유가 되지 않는다. ③ 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 명백한 윤리강령 위반이 비공식적인 방법으로 해결되지 않거나, 그 방법이 부적절하다면 윤리위원회에 위임한다.

제4장 상담업무

제13조(정의와 목적) ① 가족센터의 상담은 가족상담을 원칙으로 하며, 가족상담은 가족 체계론적 시각에서 상담하는 것을 의미한다. ② 가족상담은 가족문제 해결 및 가족구성원의 성장과 발달을 통한 가족관계의 향상 및 가족기능의 강화를 목적으로 한다.

제14조(상담유형) 가족센터의 가족상담 유형은 접근방법에 따라 다음과 같이 분류할 수 있다.

1. 개인단위 상담 : 가족의 욕구나 문제 해결을 돕기 위해 개별 가족구성원을 대상으로 상담하는 것을 말한다.
2. 가족단위 상담 : 가족의 욕구나 문제 해결을 돕기 위해 2인 이상의 가족구성원을 대상으로 상담하는 것을 말한다.
3. 가족집단상담 : 비슷한 가족문제를 가지고 있는 개인이나 가족을 집단으로 구성하여, 집단의 역동과 상호작용을 이용하여 상담을 실시하는 것을 말한다.

제15조(상담내용) 가족센터에서 수행하는 가족상담의 내용은 다음과 같이 분류할 수 있다.

1. 이혼전·후상담 : 이혼을 고려하고 있건, 이혼에 대해 언급하거나, 이혼에 관한 결정을 호소하는 등 이혼 전후 관련한 문제를 상담한다. 이혼과 관련된 부부의 심리, 정서, 경제적 문제, 자녀문제에 효율적으로 대처하고, 이혼 여부를 합리적으로 결정하도록 돕는다.
2. 부부상담 : 부부의 관계갈등, 의사소통, 부부성격 및 가치관차이, 외도, 배우자 의심, 부부 성문제, 경제문제, 국적 및 문화, 언어 차이에서 오는 의사소통 등 부부관계에서 발생하는 문제를 상담한다.
3. 부모·자녀상담 : 부모·자녀간 관계갈등, 부모의 부양문제, 부모의 성격문제, 부모의 질환문제, 자녀양육문제, 자녀성격문제, 국적 및 문화, 언어 차이에서 오는 의사소통, 자녀 비행·일탈·따돌림 등 부모 자녀간 발생하는 문제를 상담한다.
4. 임신출산갈등상담 : 임신, 출산, 양육에 따른 갈등을 상담하고, 미혼모 시설 등 유관기관 연계, 출산, 자녀양육에 대한 정보를 제공한다.
5. 그 외 가족상담
6. 1인가구상담 : 1인가구의 고립감, 우울감, 갈등문제, 가치관 등 개인의 심리적 어려움과 이에 따르는 문제를 상담한다.

제16조(상담방법) 센터의 상담방법은 다음 각 호와 같이 분류되며 필요에 따라 심리검사 및 평가를 실시할 수 있다.

1. 대면상담 : 상담 신청 후 1인 및 2인 이상의 내담자가 직접 내방하여 이루어지는 상담이다.
2. 비대면상담 : 상담신청과는 구별되는 것으로 내담자의 상황에 따라 대면상담이 어렵다고 판단되는 경우 전화, 화상 및 사이버상담실을 통해서 이루어지는 상담이다.
3. 방문상담 : 센터가 이용자와 협의한 장소에 직접 방문하여 이루어지는 상담으로 반드시 2인이 동행하여 실시하는 것으로 사례관리대상자에 국한한다.

제17조(상담 절차) 센터에서 상담 서비스를 제공할 때 가족상담 실무자 및 가족상담 전문 인력(상근직)은 다음과 같은 절차를 따라야 한다.

1. 전화·방문·이메일·패밀리넷홈페이지를 통하여 상담을 신청하도록 안내한다. 이 경우 상담방법과 한국어로 상담이 가능한지를 확인한다. 한국어 상담이 가능하지 않은 경우 통번역사 등을 활용하여 상담할 수 있다.
2. 신청한 상담의 접수 순서에 따라 상담을 실시한다. 단, 상담이 필요한 위급한 가족의 경우, 상담실무자의 판단에 따라 센터장에게 보고 후, 상담 순서를 우선으로 배치할 수 있다.
3. 초기 대면상담 진행 시 내담자의 개인정보 동의를 필수로 준비하여 동의서에 서

명한 후, 상담서비스를 진행한다. 이에 내담자가 동의하지 않을 시 상담을 진행하지 않는다.

4. 내담자가 상담이 진행되는 동안 상담에 성실히 임하도록 안내하며, 무단 지각 시에는 지각 시간만큼 상담 제공시간을 빼고 상담을 지원한다. 또한 무단으로 2회 이상 상담약속을 지키지 않을 경우 센터에서 상담의 중단을 통보할 수 있음을 안내해야 한다.
5. 상담 종료 후에는 6개월 이내에 1회 이상의 사후검사 관리를 실시할 수 있다.

제18조(대기자 관리) 상담신청 후 상담이 시작되기까지의 대기기간 동안 내담자 관리를 위한 지원을 할 수 있다.

제19조(위급상황에 대한 상담 지원) 상담의 접수순서가 아닌 우선적으로 상담 서비스 제공이 필요한 위급사항은 다음과 같다.

1. 사회적 재난
2. 자살시도자의 가족원(개인)
3. 법원 연계 이혼상담(숙려기간 중인 부부대상)
4. 취약위기가족사례로 상담을 연계한 경우
5. 다문화가족 위기상황에 처한 사례
6. 지자체 및 유관기관에서 위기가족으로 상담 연계한 경우

제20조(긴급대응) 상담 진행 중에 내담자의 건강이상이나 통제 불능상황 등 긴급한 상황이나 이에 준하는 상황이 발생할 경우, 다음과 같은 절차를 따른다.

1. 가족상담 실무자는 센터장에게, 가족상담 전문인력이나 상담자원봉사자는 가족상담 실무자에게 보고해야 한다.
2. 가족상담 실무자(부재 시 업무대행자)는 112 혹은 119 등 관련기관에 도움을 요청해야 한다.

제21조(상담연계) ① 가정폭력, 성폭력과 관련되어 내담자가 도움을 요청할 때는 반드시 1366 등 전문기관에 상담을 연계하여 운영한다. ② 이혼 전후 상담이나 부부상담시 가족전문상담가가 직접적으로 가정폭력을 목격한 경우에는 1366 등의 전문기관에 연계한다. ③ 상담자가 정신건강 등의 문제가 인지될 때는 반드시 지역 정신건강증진센터 및 정신과와 연계하여야 한다. ④ 상담의 연계를 위해 지역 내 자원과 비상연락체계를 갖춘다.

제22조(상담 행정) 가족상담 실무자는 센터장이 위임한 범위 내에서 가족상담팀 혹은 상담업무를 대표하며 가족상담 업무의 효율적 운영을 위하여 다음 각 호의 사항에 대하여 권한을 갖는다.

1. 상담사례의 배정 및 관리
2. 가족상담 전문인력과 상담자원봉사자의 일정 관리
3. 상담관련 자료의 관리
4. 내담자 및 가족상담 전문인력의 개인정보 관리
5. 상담관련 교육훈련 프로그램(사례회의, 슈퍼비전 등) 기획 및 진행
6. 지역사회 네트워크
7. 사례의 연계 및 사후관리
8. 상담만족도 측정
9. 상담실관리
10. 상담의 실적입력
11. 통번역 인력의 배정 및 관리
12. 기타 사업지침 등에 의해 규정하는 업무

제23조(사례회의 및 슈퍼비전) ① 센터는 월 1회 사례회의와 분기별 1회 이상의 슈퍼비전을 실시한다. ② 가족상담 전문인력은 슈퍼비전에 최소 50% 이상 참석하여야 한다.

제24조(상담사례비) ① 센터는 가족상담 전문인력(위촉직)에 대한 상담료는 사업지침 내 단가에 준한다. ② 상담자원봉사자에게는 예산 범위 내에서 활동비를 지급할 수 있다. ③ 상담 당일 취소 시 센터 내 세부규정에 따라서 처리할 수 있다. 센터에서는 상담 당일 취소에 대한 세부 운영규정을 마련하여 적용해야 한다. ④ 내담자가 부담할 상담비는 한가원과 센터, 지자체와 협의하여 책정하여 운영할 수 있다.

제5장 시설 및 운영

제25조(상담실 설치) ① 전용 분리된 대면상담실을 1개 이상 설치해야 한다. ② 대면상담실과 분리된 전화상담실 또는 화상상담실(비대면상담)을 설치하여야 한다. ③ 집단상담실을 운영할 수 있다.

제26조(상담실 관리) ① 상담실 관리는 가족상담 실무자를 주 담당으로 한다. ② 대면상담실에는 각호에 해당하는 안전장치를 갖추어야 한다.

1. 비상벨
2. cctv 설치
3. 긴급연락처

제27조(상담실 운영) 상담실은 평일에 운영하며, 운영시간 동안 상담 인력을 배치하여 상담이 원활히 이루어지도록 한다.

1. 상담실은 센터의 운영시간에 맞추어 운영하는 것을 원칙으로 하되, 센터장의 재량으로 야간상담이나 주말상담을 실시할 수 있다.
2. 야간상담시에는 최대 21시를 넘지 않고 종료하여야 한다.
3. 야간 및 주말 상담 시, 가족상담 전문인력 이외의 가족상담 실무자를 최소 1인 배치해야 한다.

제28조(비대면상담 운영) ① 비대면 상담 진행 절차는 기존 대면상담과 동일하나 상담 전 내담자의 동의내용과 절차에 차이가 있고 고려해야 할 사항이 있다. ② 비대면 상담 서비스 제공할 시 사전에 상담시간을 예약한 후 상담을 진행하며 접수 및 연계 절차는 대면상담 운영규정에 준하여 적용한다. ③ 대면상담 진행 중에도 불가피한 상황(예: 감염병 등) 등으로 인해 대면상담 진행이 어려울 경우에도 비대면으로 진행할 수 있음을 안내한다. ④ 비대면 상담 준비단계에 상담동의서 및 개인정보동의서, 상담 사전검사 등을 미리 설문으로 받아 반드시 확인 후 상담이 진행될 수 있도록 한다. ⑤ 내담자는 대면상담과 동일하게 상담 취소 시 1일 전에 센터로 연락을 취하여야 하며, 회기 차감이 된다. 2회 이상 무단결석 시에는 상담 자동 동결된다. 결석 예외 사항은 대면상담과 동일하게 적용된다. ⑥ 비대면 상담 종결 시 상담 사후검사 및 상담 만족도를 설문으로 실시함을 미리 안내하고 상담 종결 시 진행될 수 있도록 한다. ⑦ 영상정보에 대한 보호와 상담자와 내담자 상호 간 동의없이 캡처나 녹음을 진행할 수 없음을 반드시 안내한다.

제29조(상담회기) ① 대면상담의 경우 초기상담을 포함하여 6회기를 기본 상담으로 제공한다. ② 상담을 6회기 이상 지속 시에는 진행된 상담에 대한 평가를 통하여 최대 10회기까지 연장할 수 있다. ③ 상담 기본 회기를 연장할 때는 반드시 해당 사례에 대한 슈퍼비전을 받아 사례회의에서 결정한다. ④ 가족상담 실무자는 접수 후 내담자 지원연계가 한 달 이상이 되지 않아야 하며 대기자를 위해 다음의 각호와 같이 노력하여야 한다.

- 가. 초기상담을 통해 외부기관에 연계
- 나. 센터 내 타 프로그램 수강
- 다. 상담 주기의 조정 등

제30조(상담이용자) ① 가족상담은 내담자의 자발성에 근거한다. ② 해당 시군구에 거주하지 않을 경우에도 신청 시 상담할 수 있다. ③ 가족상담과 관련된 절차에 동의하지 않을 경우 상담을 제한할 수 있다. ④ 동일한 시기에 같은 내용으로 2개 이상의 센터에서 상담을 받는 것이 확인될 경우 상담을 제한할 수 있다.

제31조(상담비용) ① 이용자에게 상담료는 원칙적으로 무료이다. 단, 지자체와 협의 후 상담 이용자에게 실비를 요구할 수 있다. ② 심리검사의 경우 가족상담 전문인력이 해석이 가능한 경우에만 실시한다. ③ 해당 센터 내 가족상담 실무자가 측정하고 해석하기 불가능한 심리검사는 외부 기관에 의뢰하거나 내담자가 별도로 검사하도록 한다. ④ 심리검사 등 실비가 요구될 경우 상담이용자에게 부과할 수 있다.

제32조(민원에 대한 대응)

1. 가족상담서비스 관련 민원이 발생한 경우 「민원처리에 관한 법률」 및 동법 시행령과 시행규칙에 준하여 처리한다.
2. 민원인의 부당하고 부적절한 언행에 대응하기 위한 법적 근거가 부재할 경우 국내외 관련 법규를 참고하여 처리할 수 있다.

제6장 보 칙

제33조(명시되지 않은 사항) 이 규정에 명시되지 않은 사항은 센터장이 관례에 따라 처리한다.

부 칙

제34조(규정의 비치) 센터는 본 규정을 센터 내의 사무실과 상담실에 비치하여 상담인력이 자유롭게 열람할 수 있도록 한다.

제35조(규정의 변경) 이 규정은 여성가족부가 제공하는 가족센터 지침과 센터 운영규정에 따라 변경할 수 있다.

2. 가족상담서비스 인력관리

1) 상담인력의 구성과 특성

가족상담서비스 수행을 위한 상담인력은 운영규정에 정해진 바대로 가족상담실무자, 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직), 상담자원봉사자로 구성되며, 각 상담인력의 자격, 채용, 업무 등은 아래와 같음

[표 II-2-1] 상담인력의 구성과 특성

가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직)
<ul style="list-style-type: none"> ○ 정의: 상담업무를 담당하는 직원 ○ 가족상담 실무자 자격 <ul style="list-style-type: none"> • 건강가정사 및 사회복지사로서 센터의 팀원 이상의 기준과 동일하되, 상담 실무자가 상담을 수행할 경우 가족상담 전문인력의 자격요건 중 어느 하나 이상을 갖추어야 함. ○ 가족상담 전문인력(상근직) 자격 <ul style="list-style-type: none"> • 다음 기준 중 어느 하나 이상의 자격을 갖춘 자이어야 함. <ul style="list-style-type: none"> - 가족상담 관련 전공학과의 석사과정 이상 수료한 자 - 관련 전문 학회에서 발급하는 2급 이상 자격증 소지자 - 관련 전문 학회에 소속되어 100시간 이상의 상담 실무 경력자 또는 이에 상당하다고 인정되는 경력을 가진 자 - 관련 분야 석사학위를 취득한 후 1년 이상 관련기관 상담원으로 근무한 경력이 있는 사람 - 기타 위와 동등한 자격이 있다고 인정되는 자 ○ 채용절차 <ul style="list-style-type: none"> • 센터의 직원채용 절차에 따름 ○ 가족상담 실무자 복무의무 <ul style="list-style-type: none"> • 가족상담(대면상담/비대면상담 등) 진행(상담자격 충족) • 상담사례의 배정 및 관리 • 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직) 일정 관리 • 상담관련 자료의 관리 • 내담자 및 가족상담 전문인력 개인정보 관리 • 상담관련 교육 및 훈련프로그램 (사례회의, 슈퍼비전 등) 기획 및 진행 • 지역사회 네트워크 • 사례연계 및 사후관리 • 상담만족도 측정

가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직)

- 상담실 관리
- 상담의 실적입력
- 통번역 인력의 배정 및 관리(해당센터 한함)
- 기타 사업지침 등에 의해 규정하는 업무
- 가족상담 전문인력의 복무의무
 - 가족상담(대면상담/비대면상담 등) 진행
 - 기타 가족상담 실무자가 지정한 행정업무(가족상담 실무자 복무 내용에 준함)
- 보수교육: 상담영역으로 연 8시간 교육 이수

가족상담 전문인력(위촉직)

- 정의: 센터에서 위촉한 대면상담 및 비대면상담이 가능한 자
- 자격
 - 가족상담 관련전공학과의 석사과정 이상 수료한 자
 - 가족상담 관련 전문 학회에서 발급하는 2급 이상 자격증 소지자
 - 가족상담관련 전문 학회에 소속되어 100시간 이상의 상담 실무경력자 또는 이에 상당하다고 인정되는 경력을 가진 자
 - 관련 분야 석사학위를 취득한 후 1년 이상 관련기관 상담원으로 근무한 경력이 있는 사람
 - 기타 위와 동등한 자격이 있다고 인정되는 자
- 채용절차
 - 센터에서 공개적으로 모집할 수 있음
 - 센터의 채용절차에 따름
 - 1년 이내로 위촉 가능
- 복무의무:
 - 가족상담 및 비대면상담 실시
 - 상담일지 정리 등의 행정업무
 - 센터 주최 사례회의 및 슈퍼비전에 최소 50% 이상 참석

2) 가족상담 인력 역량강화: 사례회의와 슈퍼비전

(1) 필요성과 배경

우리나라에서의 가족상담 분야는 계속해서 성장하고 있을 뿐 아니라 가족센터를 통해 새로운 유형의 상담이 계속 발굴되고 있음. 이러한 상황에서 적절한 상담을 진행하기 위해서는 지속적인 슈퍼비전 및 사례회의를 통한 노하우의 공유 등이 필요함. 상담 인력의 역량강화는 사례회의와 슈퍼비전의 두 가지 방법을 통해 진행될 수 있음

(2) 상담인력 역량강화 목표

- 가족상담 인력의 서비스 수행을 위한 전문적 역량 개발
- 가족상담서비스 수행에 필요한 전문적 실천 능력 함양
- 가족상담 실천의 효과성과 효율성 도모

(3) 상담인력 역량강화 방안 개요

[표 II-2-2] 센터 내부 사례회의와 슈퍼비전 개요

	사례회의	슈퍼비전
대상	• 가족상담 인력 전체	• 가족상담 인력 + 지역사회 가족상담 관계자
시간	• 월 2시간 이상	• 연 2회, 반기별 2시간 이상
형식	• 내부 사례발표 + 동료슈퍼비전 형식	• 공개/비공개 사례발표 + 슈퍼바이저의 슈퍼비전 형식
진행	• 상담실무자 + 가족상담전문인력	• 상담실무자 + 자격을 갖춘 슈퍼바이저

① 사례회의

사례회의의 목적은 가족센터의 실제 사례에 대한 공개적 지도와 토의 등을 통해 특정 문제에 대한 개입방법을 알아보고 때로는 집단 지혜를 모으는 자리를 마련하기 위함이며, 상담원의 역량강화와 내담가족의 긍정적인 변화 등 수준 높은 가족상담의 진행을 위해 월 1회 운영을 의무화하고 있음

사례회의의 참석대상은 가족센터 내에서 가족상담 인력(가족상담 실무자, 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직), 상담자원봉사자)은 누구나 참여할 수 있음

- 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직) 사례발표 및 동료 슈퍼비전
 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 관련 학회에서 발급하는 2급 이상 자격증 소지자부터 슈퍼바이저 자격증 소지자에 이르기까지 다양하고, 평생교육원 및 개인 상담센터에서 발급하는 기타 자격증을 소지한 자까지 다양하며, 가족상담 관련 경험(경력) 또한 다를 수 있음. 그리고 개인 및 집단슈퍼비전을 운영하려면 슈퍼비전 비용 등 예산이 뒷받침되어야 하기 때문에 지속적인 슈퍼비전을 받는데 어려움이 따름. 사례회의를 통하여 실제 사례를 공유하고 전문자격증을 지닌 동료로부터의 슈퍼비전을 받으면서 사례에 대한 어려움을 해결하며, 사례 해결과정을 간접적으로 경험하면서 사례회의 참석자들의 역량을 강화할 수 있는 기회가 됨
- 가족상담서비스 공지사항 안내 및 의견수렴
 사례회의는 상담실무자의 업무 중 상담사의 관리를 효율적으로 할 수 있는 장이 되기도 함. 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직) 1인당 배치되는 사례 수, 회기 운영, 실적입력 등 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)의 업무를 점검하고 가족상담서비스와 관련한 상담전문가들의 의견을 수렴하여 내담자에게 양질의 서비스를 제공하는데 도움이 되고 있음
- 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)의 애로사항 공유 및 지지, 격려
 가족상담과 관련한 수련경험 또는 내담자로부터의 상처, 가족상담에 대한 딜레마 등 다양한 이유로 실제 상담 및 가족센터에서의 상담활동을 유지하는데 어려움을 호소하는 경우가 발생하는데, 사례회의에 자신의 문제를 내놓고 동료들의 공감과 지지, 격려를 통해서 문제가 해결되는 실마리를 제공하고 있음
- 사례회의를 위한 양식이 별도로 정해져 있지 않지만, 공유하고 싶은 사례의 개요와 해결하고 싶은 어려움 등을 담은 약식의 서식을 제공함으로써 많은 상담사들이 체계적으로 참여할 수 있도록 안내하는 것이 바람직함

○ 사례회의 운영의 예를 다음과 같이 제시할 수 있음[표 II-2-3]

[표 II-2-3] 센터 자체운영 월례 사례회의 예

구분	1 안		2 안		상담실무자 업무	
	가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)의 사례발표 및 동료 슈퍼비전		1안 + 내부회의			
참여대상	가족상담실무자, 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직), 상담자원봉사자 등				월초 사례회의 공지 및 참여자 파악	
사례발표 수	2 사례		1 사례		발표자 섭외 및 내용 접수	
운영시간	120분		100분			
진행 내용	도입	10분	- 참여자 및 발표자 소개 - 진행방식 안내	10분	- 참여자 소개 및 진행방식 안내 - 발표자 소개	사회 및 운영시간 조정
		20분	- 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직) 1의 사례발표	20분	- 가족상담서비스 관련 공지사항 안내 - 전 회차 상담사 의견 수렴 반영결과 안내 - 당 회차 상담사 의견수렴	
	전개	20분	- 사례관련 질의응답 - 사례 1에 대한 동료 슈퍼비전	20분	- 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)의 사례발표	
		20분	- 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직) 2의 사례발표	20분	- 사례관련 질의응답 - 발표사례에 대한 동료 슈퍼비전	
		20분	- 사례관련 질의응답 - 사례 2에 대한 동료 슈퍼비전	20분	- 발표사례와 유사한 상황 및 애로사항 공유, 동료 간 지지·격려	
		15분	- 발표사례와 유사 상황 및 애로사항 공유, 동료 간 지지·격려			
	마무리	15분	- 사례발표자 소감나누기 - 다음 회차 일정 및 사례발표자 안내, 마무리 인사	10분	- 사례발표자 소감나누기 - 다음 회차 일정 및 사례발표자 안내, 마무리 인사	사례보고서 수거/처분
참고서식	- 사례발표 서식 - 참석자 현황표 - 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직) 사례회의 출석표 (센터 자격유지용)		- 회의자료 - 사례발표 서식 - 참석자 현황표 - 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직) 사례회의 출석표 (센터 자격유지용)		사례회의 관련 서식 구비	

② 슈퍼비전

슈퍼비전은 상담 경험이 많은 상담자(슈퍼바이저)가 상담경험이 적고 훈련 중인 상담자(슈퍼바이지)의 직업기능 향상을 돕고 내담자에 대한 전문적 상담 서비스의 질을 감독함으로써, 슈퍼바이지의 전문성 향상 및 발달 촉진, 내담자의 문제해결 및 복지와 성장 촉진을 목적으로 함

슈퍼바이저는 가족상담 분야에서 전문적 자격요건을 갖춘 자로서, 가족상담 관련 전문 학회의 가족상담 관련 1급 자격 및 슈퍼바이저 자격 소지자로 함.

슈퍼비전은 교육, 자문, 상담, 평가의 역할을 하며, 구체적으로는 다음과 같음[표 II-2-4]

[표 II-2-4] 슈퍼비전의 역할

교육	상담자가 상담을 시작하기 전에 획득하지 못한 기술을 새로 배우고, 익힌 기술을 상담에서 유용하게 사용하도록 돕는 연습함
자문	상담과 관련하여 도움이 필요할 때 슈퍼바이저에게 의견을 묻거나 조언을 청하는 것
상담	- 슈퍼바이저는 상담에 방해가 될 수 있는 슈퍼바이지의 미해결과제 해결과 사고, 행동 및 감정 측면의 인간적 성장을 위해 노력함 - 슈퍼바이저는 슈퍼바이지가 내담자에 의해 자극되는 행동, 생각 및 감정이 상담에 방해가 될 때 슈퍼바이지에게 상담자 역할을 함
평가	- 슈퍼바이저에 의한 평가를 통해 한 회기의 상담이 효과적으로 진행되었는지, 내담자에게 적절하게 상담자가 반응하였는지, 현재 회기가 이전 회기와 연관이 되고 있는지, 다음 회기의 계획은 어떤 것인지 등을 점검함 - 슈퍼바이지도 슈퍼바이저의 슈퍼비전 수행에 대한 평가를 함

슈퍼비전은 상담관련 학회의 전문가에게 요구되는 필수 수련과정으로서, 센터에서 자체적으로 실시할 수도 있고, 관련학회와 연계하여 제공할 수도 있음. 센터에서 자체적으로 실시하는 슈퍼비전 운영안으로 [표 II-2-5]와 같이 제시할 수 있음

슈퍼비전은 다양한 형식으로 운영될 수 있으며, 센터에서는 주로 ‘공개 사례발표회와 슈퍼비전’ 형식으로 이루어짐. 이는 슈퍼바이지의 사례발표 → 슈퍼바이저의 슈퍼비전 → 청중의 질문 형식으로 이루어져 슈퍼바이지-슈퍼바이저-참여자 간의 3방향 의사소통 구조로 진행된다는 특징이 있음. 이 형식은 한국가족치료학회, 부부가족상담학회 등에서 전형적으로 이루어지는 구조임

센터의 슈퍼비전은 아래와 같은 안으로 운영될 수 있음

[표 II-2-5] 센터의 슈퍼비전 운영안 예시

구분		공개형		비공개형		상담실무자 업무
참여대상		센터가족상담전문인력, 지역 내 가족상담 관련학과 재학생 및 기관종사자 ※ 일반인 참여불가		센터가족상담전문인력 ※ 일반인, 관련학과 재학생 및 기관 종사자 참여불가		슈퍼비전 계획수립 및 참여자 모집
슈퍼바이저	인원	1명		1명		슈퍼바이저 섭외
	자격	학회 및 센터인정 슈퍼바이저		학회 및 센터인정 슈퍼바이저		
사례발표 수		1사례		1사례		사례발표자 섭외 및 내용 접수
사례발표자		센터소속 가족상담 전문인력 (상근직 및 위촉직)		센터소속 가족상담 전문인력 (상근직 및 위촉직)		
운영시간		100분		100분		
진행내용	도입	10분	- 슈퍼바이저, 사례발표자 소개 - 진행방식 안내	10분	- 슈퍼바이저, 사례발표자 소개 - 진행방식 안내	사회 및 운영 시간 조정
	전개	30분	사례발표	20분	사례발표	
		10분	사례관련 질의응답	20분	사례관련 질의응답	
		30분	슈퍼바이저의 슈퍼비전	20분	슈퍼바이저의 슈퍼비전	
		10분	사례발표자 소감나누기	20분	사례발표자 소감나누기	
마무리	10분	참여자 소감 나누기 및 마무리 인사	10분	참여자 소감 나누기 및 마무리 인사	사례보고서 수거/처분	
참고서식		- 사례발표 서식 / - 신청서 및 개인정보 동의서 서식 - 슈퍼바이저 현황표 / - 참석자 출석부 / - 슈퍼비전 참석확인증				슈퍼비전 관련 서식 구비

3. 가족상담실 시설 및 운영

1) 상담실 구성 및 설치 방안

(1) 전화상담실(사무 및 접수 공간) ※ 기본 공간 설치



- (목적)
 - 내담자가 상담실을 가장 처음 접하는 공간
 - 전화상담 실시
- (구성)
 - 상담신청을 할 수 있는 서식 마련
 - 간단한 상담절차 안내 및 전화상담 지침 비치
 - 상담 대기시간 동안 읽을 수 있는 소식지나 도서, 음료 비치
- (활용)
 - 상담자의 사무공간과 자료 보관 공간과 병행

(2) 면접상담실 ※ 기본 공간 설치



- (목적)
 - 내방한 내담자와 면접상담 실시
- (구성)
 - 편안하고 안락하게 상담을 진행할 수 있도록 내부 환경 조성
 - 딱딱한 사무용보다는 부드러운 분위기의 테이블과 의자 비치
 - 간접조명과 직접조명을 병행 설치하여 필요에 따라 사용
 - 벽면의 창을 설치하여 필요에 따라 개방여부 조절하여 사용
 - 휴지, 벽걸이 거울 등을 비치하여 상담 종료 후 용모정리에 도움
 - 간단한 서식이나 활동지, 상담기록지 양식 등을 비치 활용
- (설치)
 - CCTV, 비상벨, 긴급연락처

(3) 집단상담실(교육실)



- (구성)
 - 8-12인용의 테이블과 의자를 비치. 테이블은 조각으로 분리 이동이 편리한 것으로 비치하여 유동적으로 활용
 - 신체활동이 가능할 수 있도록 가변적인 공간으로 PDP, 빔프로젝터 시설을 설치하여 다양한 매체 활용도를 높일 수 있도록 구성
 - 다양한 문구류와 관련 서적 및 헌 잡지 비치 가능
- (활용)
 - 소집단 교육장 활용 가능
 - 벽면을 활용하여 상담 관련 정보 및 홍보물 게시

(4) 심리검사실




- (구성)
 - 편안하고 안정적으로 심리검사를 할 수 있는 분위기 조성
 - 비밀이 보장될 수 있는 칸막이 설치
 - on-off line 심리검사를 실시할 수 있는 컴퓨터 설치 권장
- (관리)
 - 심리검사 결과지를 개인 파일로 번호를 부여하여 보관
 - 심리검사 결과를 기다리는 동안 읽을 수 있는 자료 비치

(5) 매체 상담실



- (구성)
 - 미술치료와 놀이치료를 하는 공간으로 내담자들이 치료에 집중할 수 있도록 안정된 분위기 조성
 - 치료도구들은 내담자들이 쉽게 접근할 수 있도록 비치
- (관리)
 - 치료실 관리자를 따로 두어 관리

(6) 비대면 상담실

	<ul style="list-style-type: none"> • (구성) <ul style="list-style-type: none"> - 화상상담 전용 기기(노트북, 데스크톱, 태블릿PC 등) 및 충전기, 마이크 내장형 이어폰, 웹캠, 유무선공유기와 랜선, 전화기 - 기기 충전이 편리하도록 전원 단자 근처에 설치 - 참고사항 : 기기 오류에 대비하여 여분의 디지털 기기 준비, 조명(상담자 얼굴이 잘 보이도록), 내담자 인원 많으면 모니터가 커야 관찰에 용이 • (관리) <ul style="list-style-type: none"> - 해킹방지 및 보안을 위해 디지털 기기 유지보수를 위한 관리자 설정 필요
---	---

2) 가족상담실 관리 방안

(1) 시설관리 및 유지 보수

- 시설 및 설비 관리대장 비치 활용
- 주 1회 정기적으로 관리 점검 실시

(2) 사무 인계·인수

- 사무를 인계하는 자는 사무 인계·인수서를 1부 작성
- 시설과 설비의 수량과 상태를 후임자에게 인계함

(3) 물품 관리

- 월 1회 정기적으로 관리 점검 실시
- 물품 분류 스티커 부착(행정 담당자와 협의)

4. 실적관리

1) 실적입력방법

- 센터의 마스터 권한자는 가족상담 실무자와 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직) DB 회원권한 부여
 - 상담자원봉사자 DB 회원 권한 부여 불가
- 모든 일반상담 일지는 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)이 작성
 - 상담자원봉사자 상담일지 작성 불가

2) 유의사항

- 상담자원봉사자 DB 회원 권한 부여 불가(일지작성 불가)
- 1회기에 입력된 상담유형 및 내담자 정보는 수정 불가(성별, 상담경위 등)
 - 1회기에서 상담종결회기까지 모든 내담자 정보는 일치해야 함
 - 1회기에 입력된 상담유형 변경 불가
- 상담유형은 상담인원수에 따른 구분이 아닌 상담내용에 따른 구분
 - 혼자 진행된 상담일 경우라도 내용이 부부문제일 경우 상담유형을 부부상담으로 체크
 - 1회기에 개인상담 선택 후 개인상담을 진행하다 부부가 같이 참여하게 될 경우는 개인상담 종결 처리 후 부부상담으로 다시 입력(개인상담을 부부상담으로 변경 불가)
- 상담내용(유형) 체크 시 이혼전후상담으로 분류된 경우
 - (가족센터) 실적관리시스템 입력 시 상담내용 이혼전후상담 체크 후, 사업분류 이혼전후통계 입력
 - (건강가정지원센터) 실적관리시스템 입력 시 상담유형 부부상담 체크 후 반드시 세부상담유형(이혼전, 이혼후) 구분

Ⅲ. 가족센터 가족상담서비스 관리 : 가족상담 매뉴얼

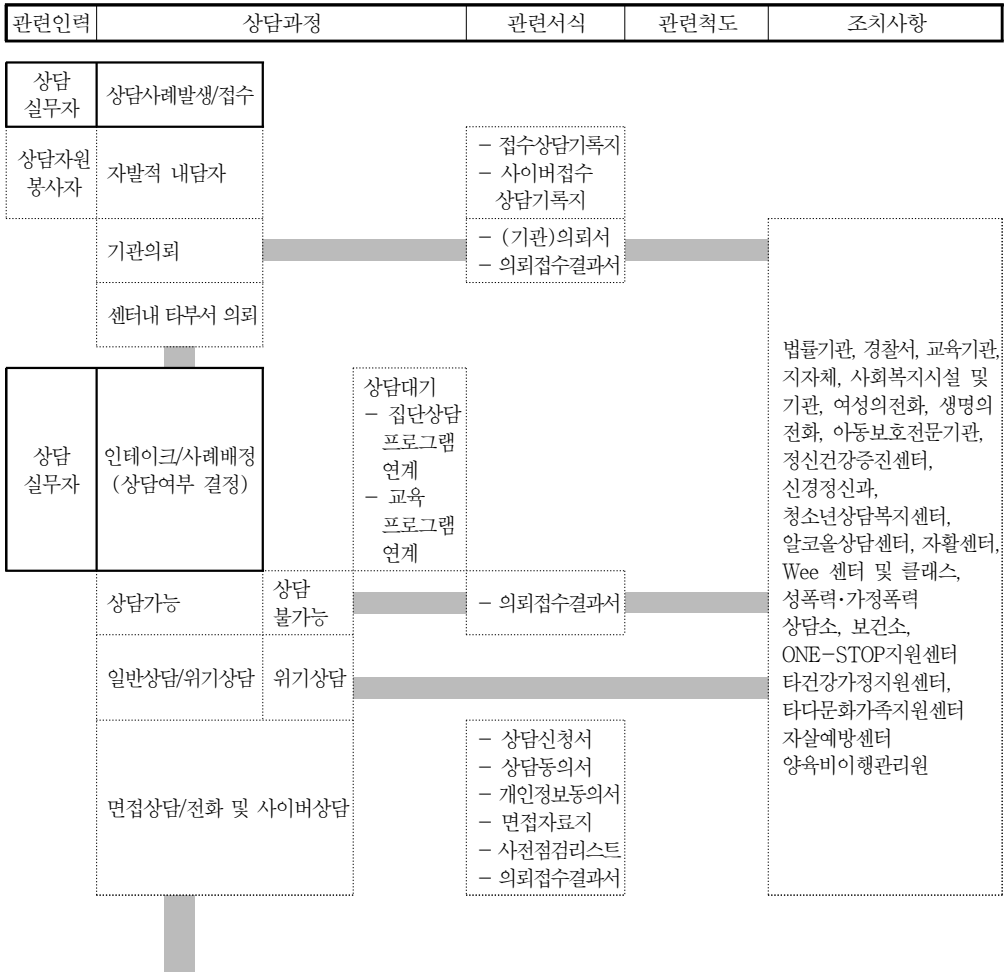


III

가족센터 가족상담서비스 관리 : 가족상담 매뉴얼

1. 가족상담 업무 수행절차

1) 전체 상담업무 절차와 흐름도





[그림 III-1-1] 상담업무 절차와 흐름도

2. 가족상담서비스 단계별 고려사항

가족상담서비스를 제공할 때 상담의 초기, 중기 및 종결 단계에서 중요하게 고려해야 할 사항은 다음과 같음(한국교육개발원, 2013; Borum & Reddy, 2001; Edwards & Gil, 1986; Greene & Bogo, 2002; Hirschfeld & Russell, 1997; Nichols & Schwartz, 2008; Patterson et al., 2011)

구분	초기		중기	종결
	접수	첫상담		
주요 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 내담자 발생 및 호소문제 파악 • 상담유형 파악 • 상담사 연계 • 기관연계 	<ul style="list-style-type: none"> • 내담자와 라포형성 • 잠재적위해 문제파악 • 상담구조화 • 주 호소문제 파악 및 가족 역동탐색 • 상담목표설정 	<ul style="list-style-type: none"> • 내담자 내부의 변화에 초점 맞추기 • 인지적, 행동적, 정서적 변화촉진 • 변화의 저해 요인 탐색 및 대응전략 수립 	<ul style="list-style-type: none"> • 종결의 단서들 탐색 • 내담자와 상담종결 • 상담종결 후 행정처리
관련 인력	<ul style="list-style-type: none"> • 상담실무자 • 상담자원봉사자 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족상담 전문인력 (상근직 및 위촉직) 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족상담 전문인력 (상근직 및 위촉직) 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족상담 전문인력 (상근직 및 위촉직)
관련 서식	<ul style="list-style-type: none"> • 접수상담기록지 • 사이버접수 상담기록지 • 연계 또는 의뢰의 경우(가족)상담의뢰서 • 상담신청서 • 의뢰접수결과서 • (센터별 구비) 유관 기관리스트 • 사전점검리스트 • 면접자료지 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담동의서 • 개인정보동의서 • 초기상담기록지 • 문제영역사정지 • 가족진단양식 • 상담사례공개동의서 • 자녀양육합의서 • (이혼전후)상담서약서 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담기록지 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담기록지 • 상담사후검사지 • 이혼전후상담 결과 검사지 • 상담종결보고서 • 상담확인증(요청시)
유의 사항	<ul style="list-style-type: none"> • 면접자의 따뜻하고 수용적인 태도 유지 • 기관의뢰 시 유관기관의 주상담주체 파악 	<ul style="list-style-type: none"> • 편안하고 허용적인 분위기 형성 및 비밀 보장내용 전달 • 효과적인 가족상담을 위한 구조화 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담사례에 적합한 상담기법 적용 • 가족관계개선을 위한 내담자 자신의 변화의 중요성 설명 및 시행 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담 종료 후 문제상황의 재발에 대한 대처방식 나누기 • 실적시스템 입력 시 내담자 개인정보보호 주의

[그림 III-2-1] 가족상담서비스 단계별 고려사항

3. 가족상담 초기 단계

1) 접수면접

업무구분	주요내용	담당인력	관련서식	고려사항
내담자 발생	전화, 사이버, 방문을 통한 자발적 내담자 상담접수	• 상담실무자 • 상담자원봉사자	• 접수상담기록지 [서식 1-1] • 사이버 접수상담 기록지 [서식 1-2]	• 접수자의 따뜻하고 수용적인 태도 유지
	유관기관연계를 통한 내담자 상담접수	• 상담실무자	• 가족상담 의뢰서 [서식 1-3] • 의뢰접수결과서 [서식 1-5]	• 상담의 긍정적 효과 안내
내담자 호소문제 파악	내담자의 호소문제 경청 및 가족상담 여부 선별	• 상담실무자 • 상담자원봉사자	• 상담신청서 [서식 1-6]	• 내담자의 언어를 그대로 기록
상담유형 파악	내담자의 상황에 따라 면접상담이 어렵다고 판단되는 경우 전화 및 사이버 상담 연계	• 상담실무자 • 상담자원봉사자	• 상담신청서 [서식 1-6]	전화 및 사이버 상담사가 상주하는 일시에 맞춰서 예약
	센터내방이 가능하고, 센터에서 지정한 상담회기 참여가 가능할 경우 면접상담 연계	• 상담실무자 • 상담자원봉사자	• 상담신청서 [서식 1-6] • 사전점검리스트 [서식 1-10] • 면접자료지 [서식 1-9] • 상담관리대장 [서식 7-1]	대기기간이 길어질 수 있음을 안내 및 양해구하기
상담사 연계	• 내담자의 상담가능 일시 파악 • 상담주제에 맞는 상담사 연계	• 상담실무자	• 상담신청서 [서식 1-6] • 상담관리대장 [서식 7-1] • 가족상담 전문인력 (상근직 및 위촉직) 리스트(상담가능 일시, 주 영역 표시, 센터별 구비)	• 내담자의 상담가능 일시의 선택 폭 넓히기 • 가족상담 전문인력의 주 상담영역 파악
기관연계	• 대기가 불가능한 경우 유사가족상담시설에 연계	• 상담실무자	• 상담의뢰서 [서식 1-4] • 지역 내 가족상담 시설 리스트 (센터별 구비) • 유관기관 리스트 (센터별구비)	연계자의 주관적 선호가 담기지 않도록 유의 및 안내
	• 진로 및 정신장애 등 가족상담 주제를 벗어날 경우 해당기관에 의뢰			연계하는 유관기관의 주 상담주제를 간략하게 설명 후 연락처 안내
	• 폭력 등 긴급한 사건해결을 요하는 경우 해당기관에 의뢰			

[그림 III-3-1] 가족상담 접수면접 고려사항

(1) 목표

- 현재 문제에 대한 개략적인 정보를 얻고 가족구성원이 모두 상담에 올 수 있도록 준비
- 내담자의 개인정보, 환경정보, 호소문제 및 배경 파악
- 첫 상담에 참석할 사람, 날짜, 시간, 장소 확정
- 상담의 긴급성 정도, 외부 기관의 의뢰 필요성 여부를 파악 및 조치([서식 2-2] 참고)

(2) 접수면접자의 태도

- 내담자가 자신의 문제를 털어놓을 수 있도록 따뜻하고, 수용적인 태도 유지
- 상담에 대해 긍정적인 느낌과 문제 해결에 대한 희망을 가질 수 있도록 전문가답고 책임감 있는 태도를 유지

(3) 접수상담 시 기본 요령

- 전화가 도중에 끊어질 경우를 대비하여 발신자 번호 표시 전화기 사용
- 전화기 옆에는 항상 메모지와 필기구 비치
- 언제나 정확한 발음과 적당한 속도로 정중하게 이야기
- 상대방이 “진심 어린 마음으로 상담받고 있음”을 느끼도록 성심껏 응대

[표 Ⅲ-3-1] 전화 받는 요령

1단계	벨이 울리면 즉시 받음	<ul style="list-style-type: none"> • 벨이 3회 울리기 전에 받는다. • 전화를 늦게 받았을 경우 “기다려주셔서 감사합니다.” 	
2단계	첫인사와 소속, 이름 공개	<ul style="list-style-type: none"> • 자연스럽게 부드러운 톤으로 “안녕하세요?(감사합니다.) 가족센터 상담사 ○○○입니다. 무엇을 도와드릴까요?” • 감기 등으로 목소리가 좋지 않은 경우 양해를 구한다. “제가 감기로 인해 목소리가 좋지 않습니다. 죄송합니다.” 	
	내담자 멘트별 응대	수고 많습니다.	• “감사합니다. 무엇을 도와드릴까요?”
	여보세요.	• “네, 안녕하세요?(반갑습니다.) 무엇을 도와드릴까요?”	
	너무 오래 기다렸어요.	• “기다리게 해드려 죄송합니다. 무엇을 도와드릴까요?”	

3단계	내담자의 정보 확인	<ul style="list-style-type: none"> • 정확한 업무처리와 만일의 긴박한 상황에 대비하기 위해 미리 상대방 확인 • “지금 선생님(아버님, 어머님)과 하고 있는 상담은 전적으로 비밀이 보장됩니다. 선생님(아버님, 어머님)께서 신분을 밝히고 싶지 않으시면 밝히지 않으셔도 괜찮습니다. 그렇지만 보다 정확하고 신속한 상담에 선생님(아버님, 어머님)의 성함과 연락처를 알면 더욱 효과적일 겁니다. 말씀해 주시겠어요?” • 익명을 원할 경우 강요하지 않음 	
4단계	메모를 하면서 중요 내용 재진술	<ul style="list-style-type: none"> • 중요한 내용은 6하 원칙에 의거하여 명료하게 메모하면서 복창하고 적절히 맞장구 	
	중요 내용 재진술 확인	<ul style="list-style-type: none"> • “ _ _ _ _ 말씀이시군요?” • “말씀하신 내용을 다시 한번 확인하겠습니다. ~라고 말씀하신 것이 맞으시죠?” 	
	맞장구	<ul style="list-style-type: none"> • “네, 맞습니다.”/ “네, 그러시군요.” 	
	탐색 질문	<ul style="list-style-type: none"> • “도움 드릴 수 있도록 좀 더 자세히(구체적으로) 말씀해 주시겠어요?” • “좀 더 자세히 설명해 주시면 도움을 드리기에 좋겠습니다.” • “실례합니다만 상세한 상담을 위해 몇 가지 여쭙봐도(물어봐도) 괜찮으시겠어요?” 	
5단계	연결, 대기 시 주의		<ul style="list-style-type: none"> • 연결 도중 전화가 끊어질 것을 대비, 직통 전화를 친절히 안내해 준다. “연결 중에 끊어지면 〇〇〇-〇〇〇〇번으로 전화주시면 감사하겠습니다.” • 대기 시 주변의 잡담이 상대방에게 들리지 않도록 주의(수화기를 손으로 막아도 주위의 4m 이내 소리 전달) • 주변이 시끄러운 상황이면 양해 구하기 • “지금 센터에서 〇〇(행사 등)으로 인해 주변이 많이 소란합니다. 죄송합니다.”
	대기 예절	사전 설명	<ul style="list-style-type: none"> • “선생님(아버님, 어머님 이름을 부름) • 제가 확인하는 동안 잠시만 기다려주시겠습니까?”
		사후 감사	<ul style="list-style-type: none"> • “기다려주셔서 감사합니다.” • “많이 기다리셨죠? 죄송합니다.”
		콜백 약속	<ul style="list-style-type: none"> • “기다리게 해드려 죄송합니다. 문의하신 내용의 확인을 위해 조금 더 시간이 필요합니다. 연락처를 남겨주시면 확인 후 바로(〇분 내로) 전화 드리겠습니다. 괜찮으시겠습니까?”
6단계	처리사항 재확인 및 추가 질의 유도		<ul style="list-style-type: none"> • 내담자와의 상담내용을 요약정리하고 문의사항을 다시 확인함으로써 처리사항을 오류 방지 • “문의하신 사항에 대해서 제가 - - - 말씀드렸습니다. 그렇게 하시면 괜찮으시겠습니까?” • 추가 질의를 통해 내담자의 이해 여부를 확인

		<ul style="list-style-type: none"> • “혹시 더 궁금하신 사항 있으십니까?” • “궁금한 점 있으시면 언제든지 전화주시기 바랍니다.” • 직접 상담이 필요하다고 판단될 경우 가족센터 내방 권유 “저희 가족센터에 직접 방문하시면 더 좋은 상담이 가능 하십니다.”
7단계	끝인사	<ul style="list-style-type: none"> • 정중함과 신뢰감 있는 톤의 목소리로 성명을 다시 알려면서 끝 인사로 마무리 • “(저는 ○○○이었습니다.) 행복한 하루 되십시오.(되세요.)” • “(저는 ○○○이었습니다.) 좋은 결과 있으시길 바랍니다.”
8단계	전화 종료	<ul style="list-style-type: none"> • 상대방이 먼저 끊는 것 확인 후 살며시 수화기 놓기
9단계	중요한 사항은 추후 내담자에게 전화하여 해결여부 확인	<ul style="list-style-type: none"> • “지난번 문의하신 사항이 잘 해결되었는지 혹시 다른 도움이 필요하지는 않으신지 해서 전화드렸습니다.”

[장난전화에 대처하는 방법]

- 장난전화에 대처하는 방법으로서 일단 장난과 장난이 아닌 경우의 구별이 중요하며, 상담자가 당황하지 말고 내담자가 원하는 것이 무엇인지 파악하도록 하며, 이곳은 가족생활 중 발생하는 심리적 고민을 상담하는 전문상담기관이며, 장난전화를 하는 곳이 아님을 확실하게 알림. 또한 발신자 표시를 이용해 상습 장난 전화인지 알아보고 대처할 수 있으나 발신자 표시가 되고 있다는 사실을 내담자에게 알림.

(4) 접수면접 체크리스트 및 점검사항

- 첫 접촉 동안 다음과 같은 질문에 초점을 맞추면서 내담자를 평가하거나 내담자와 유대관계를 맺을 수 있음

[접수면접 점검사항]

- 내담자가 어떤 문제를 어떻게 말하고 있는가? 이것은 응급상황인가? 심각한 문제인가, 그렇지 않은가? 불연속적인 상황인가, 만성적인 어려움인가?
- 가족들은 이 상황에 어떻게 반응하고 있는가? 지금까지 어떻게 다뤄왔는가?
- 과거에 상담경험이 있는가?
- 왜 지금에 와서야 가족이 상담받기를 원하는가?
- 어떤 부가적인 사실이 상황에 영향을 주는가? (예, 다양한 스트레스 요인의 성질과 빈도? 일과 관련된 것인가? 개인적인, 신체적인 혹은 다른 이유 때문인가?)

- 위의 질문내용을 포함하여, 접수면접 시 체크해야 할 사항을 정리하면 다음과 같음
[표 III-3-2]

[표 III-3-2] 접수면접 시 체크리스트

과정	실행 내용	체크
확인할 내용	• 기본 인적사항(이름, 나이, 연락처, 가족관계 등)	
	• 접수면접 구조화(확인할 내용 질의, 타 기관 의뢰 가능성 안내)	
	• 변화에 대한 동기(상담 동기, 의뢰 사유)	
	• 호소문제	
	• 호소문제와 관련된 가족관계	
	• 최근 주요 기능 상태(사고, 정서, 행동, 대인관계, 강점/자원)	
	• 이전 상담 경험	
	• 상담에 참여가능한 가족구성원	
결정할 내용	• 의뢰자가 보는 문제의 심각성과 긴급성	
	• 타 기관에 의뢰할 것인가?	
	• 어느 기관에 의뢰하며 그 절차는 무엇인가?	
	• 어떤 종류의 심리검사가 필요한가? 어느 검사인가?	
	• 어떤 유형으로 상담이 진행될 것인가? (이혼전후상담/부부/부모-자녀/그 외 가족상담/개인 등)	

(5) 접수면접 고려사항

- 자발적 상담: 상담받으러 온 것을 격려, 칭찬
- 비자발적 상담: 불편한 마음을 살피면서 의뢰되어 온 이유에 대해 함께 이야기
- 문제해결 및 변화에 대해 희망을 갖도록 촉진
- 접수면접의 목적과 내용을 알기 쉽게 설명
- 접수면접 기록 시 내담자의 언어를 그대로 기록
- 내담자에 대한 관찰 내용(외모, 언어표현), 면접자의 의견을 추가 기록
- 전화로만 듣고 내담자의 가족문제를 유형화시켜 단정적으로 진단하는 것은 죄책감이나 다른 가족으로부터의 비난에 대한 두려움을 불러일으켜 상담 참여를 포기할 수 있으므로 피해야 함
- 내담자가 다른 가족구성원에게 상담사의 도움을 받아야 하는 이유를 설명해야 할 경우 가족구성원이 부정적인 느낌을 받지 않도록 하면서 문제를 인식하도록 솔직하게 말하도록 권유

[점검사항]

- 경청하면서 자신이 무엇을 들었는지를 내담자에게 반영해 잠재적 고객의 가능성이 있는 내담자가 자신이 관심을 받고 있다는 느낌을 갖는 데 도움
- 위기상황인지 평가(첫 통화를 통해 즉각적인 위기 개입, 입원, 집에서부터 가족을 분리하거나 또는 경찰이나 아동보호전문기관의 개입이 필요한지 파악 후 만약 내담자의 문제가 위기상황이라고 판단되면 즉각적으로 개입할 수 있도록)
- 자신의 임상적 능력 범주를 염두에 두고 자신의 강점과 한계를 분명히 인식(자신이 제시된 문제를 진단하고 다룰 수 있는 지식과 경험이 있는가?)
- 민첩하게 반응(전화 걸어 주기, 첫 상담 일정 잡기, 평가 완료 등의 행동을 빨리하는 것이 상담사에 대한 신뢰감을 만들어 내고 초기부터 도움을 줄 수 있다는 확신을 갖게 함)
- 특정한 가족이 왜 처음 연락을 했는지 생각하며 상담사와 가족 각 개인과의 관계가 중요하다는 사실 명심
- 전화를 건 사람이 한 사람에게만 문제가 있다고 할 때 그 문제가 다른 가족구성원들에게 어떻게 영향을 주는지를 물어보는 것으로 초점 확장
- 상담 예약 및 취소, 상담기관에 찾아오는 방법 등을 가급적 빠르고 효과적으로 내담자에 대한 주의를 흐트러뜨리지 않으면서 전달
- 첫 접촉은 기초적이고 타당한 정보와 문제로 국한(직접적 개입이나 충고, 제안을 하지 않고 최소한의 정보인 이름, 나이, 전화번호, 가족문제에 대한 간략한 설명 등 수집)

(6) 이혼전후상담으로 분류 시 고려사항

- 아래의 사항을 고려하여, 이혼전후상담으로 분류할 수 있음

[내담자의 호소문제에 따른 분류]

- 내담자의 주요 호소문제가 이혼과 직접 관련이 있는 경우
- 내담자의 주요 호소문제가 이혼을 직접 언급하지 않으나 호소 문제를 사정하는 과정에서 이혼이나 별거를 고려 중이라고 판단되는 경우

• 체크리스트 활용을 통한 분류

[서식 1-10] 사전점검리스트를 활용한 분류

- 이혼전상담: 서식의 '2. 결혼불안정성지수'를 체크한 후, 최근 3개월 이내에 부부 중 일방 또는 양방이 6번~14번 문항 중 1개 이상을 고민하여 상담을 받을 경우 이혼전상담으로 분류할 수 있다.
- 이혼후상담: 서식의 '3. 이혼 후 어려움'을 체크한 후 어려움을 호소하는 것으로 나타나면 이혼후상담으로 분류할 수 있다.

2) 첫 상담 및 상담초기

업무구분	주요내용	담당인력	관련서식	고려사항
관계형성	<ul style="list-style-type: none"> • 상담사소개 <ul style="list-style-type: none"> - 보유자격증 - 가족상담 경력 • 상담에 대한 기대감 형성 • 비자발적 내담자인 경우 불편한 마음을 수용, 표현할 기회 제공 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족상담 전문인력 (상근직 및 위촉직) 		<ul style="list-style-type: none"> • 편안하고 허용적인 분위기 형성 • 명확한 비밀보장 한계 제시
잠재적 위해 문제 파악	<ul style="list-style-type: none"> • 내담자가 가지고 있는 잠재적인 위해 문제 탐색(자살, 가정·성폭력, 아동학대 등) 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족상담 전문인력 (상근직 및 위촉직) 	서식추가 <ul style="list-style-type: none"> • P4 (자살위협성) [서식 2-11] • 가족위기성 [서식 3-4] 	<ul style="list-style-type: none"> • 위해문제가 시급하다고 판단 시 상담보다 전문기관 연계 • 우울한 내담자의 경우 매회기마다 자살경향을 민감하게 파악
상담구조화	<ul style="list-style-type: none"> • 상담의 의미 설명 • 상담시간·주기·회기 설명 • 비밀보장, 기록, 녹음 관련사항 설명 • 개인정보 제공동의 • 상담내용 공유 관련 정보제공 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족상담 전문인력 (상근직 및 위촉직) 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담동의서 [서식 1-7] • 개인정보제공 동의서[서식 1-8] • 상담사례공개 동의서[서식 2-3] 	<ul style="list-style-type: none"> • 내담자 스스로 문제를 해결해야 함을 설명 • 센터규정에서 정한 기본회기 및 상담시간, 상담 규제사항을 분명하게 전달 • 소송 중일 시, 상담내용의 공유 한계선 설정 • 미성년자 양육가정의 이혼상담시 자녀양육 합의서를 이용한 상담
주호소문제 및 가족역동 파악	<ul style="list-style-type: none"> • 주요 갈등사항 확인 및 경로나 원인 파악 • 갈등을 지속시키는 가족의 역동탐색 • 갈등에 내담자가 기여한 바 탐색 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족상담 전문인력 (상근직 및 위촉직) 	<ul style="list-style-type: none"> • 초기상담기록지 [서식 2-1] • 문제영역 사정지 [서식 2-8] 	<ul style="list-style-type: none"> • 내담자 개인과 호소하는 문제에 대해 “알지 못함의 자세” 유지 • 사례에 대해 편견 갖지 않기
상담목표 설정	<ul style="list-style-type: none"> • 목표설정의 의미와 필요성 설명 • 본 상담을 통해 해결되고 싶은 내용 협의 • 목표달성이 가져다 줄 이점 및 손실 검토 • 목표달성의 장애요인 파악 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족상담 전문인력 (상근직 및 위촉직) 	<ul style="list-style-type: none"> • 초기상담기록지 [서식 2-1] • 초기 가족평가 [서식 2-6] • 초기상담 계획 [서식 2-7] 	<ul style="list-style-type: none"> • 내담자의 호소 문제를 모두 해결할 수 없음을 안내 • 반드시 내담자와 함께 상담목표 설정 • 목표는 상담과정 중 수정할 수 있음을 안내

[그림 III-3-2] 첫 상담 및 상담초기 고려사항

(1) 목표

- 가족과 라포를 형성하고 무엇이 제시된 문제를 지속시키는지에 대한 가설을 세우면서 정보 수집
- 참여한 가족 구성원 모두가 생각하는 제시된 문제에 대한 관점을 이야기하도록 안내
- 문제를 유지시키고 있는 것에 대한 상담사의 가설을 만들고 문제해결을 위한 작업을 시작하는 데 전념하며 가족의 행동과 가정에 도전
- 가족구성원들을 정체되게 만드는 부적절한 상호작용 유형을 지적하지만 가족구성원의 감정과 관점을 계속적으로 경청
- 유연성 검증, 가족 각자가 문제에 어떻게 기여하는지를 인식하게 하거나, 새롭게 관계 맺는 방식을 제안하기 위해 과제 사용
- 라포와 신뢰감 형성, 호소문제 및 원인 파악, 사례개념화 및 상담의 목표를 수립

(2) 고려사항

- 내담자의 환경적 특성(가족, 대인관계 등)에 대한 정보를 수집하고 활용할 필요
- 문제에만 초점을 두어 내담자들이 좌절하게 하기보다 가족구성원의 흥미, 성취, 강점, 경험을 탐색하며 분위기를 긍정적인 방향으로 전환
- 의뢰된 경우 의뢰자의 의견보다는 내담자의 생각과 감정이 중요하고, 이에 관심이 있음을 표현하기
- 가족이 어떻게 상호작용하는지를 관찰하면서 제시된 문제와 관련된 가설을 발전시킴
- 반복적으로 나타나는 문제와 역기능적인 측면 외에도 기능적인 측면 파악
- 가족이 문제를 해결하기 위해 시도했던 효과가 없는 해결책과 가족이 변화하는 환경에 적응하지 못해 일어난 문제를 가족생활주기의 전환기를 감안하며 접근

(3) 첫 상담 및 상담초기 체크리스트

- 첫 상담 및 상담초기에 체크해야 할 사항을 정리하면 다음과 같음[표 III-3-3]

[표 III-3-3] 첫 상담 및 상담초기 체크리스트

과정	실행 내용		체크
관계 형성	라포 및 신뢰감 형성, 편안하고 허용적인 분위기 형성		
	상담에 대한 기대감 형성		
상담에 대한 자발성 정도 확인	자발적	명확한 비밀보장의 한계 제시	
	비자발적	내담자와의 라포 형성과 신뢰 형성을 우선으로 함	
		내담자의 불편한 마음을 수용, 표현할 기회를 제공	
		비밀유지 한계 결정 및 의뢰자에게 정보 제공 고려 의뢰 이유에 대해 밝힘	
상담 구조화	상담	상담의 의미 설명 및 내담자의 상담의 의미 살핌	
		상담시간, 빈도, 회기 등에 대해 설명	
	상담관계	상담사의 역할 설명	
		내담자의 상담자에 대한 기대 살피기	
비밀보장	비밀 보장 및 예외 상황에 대해 설명		

(4) 상담기간 정하기

[표 Ⅲ-3-4] 상담기간에 관한 기준

위기 개입을 위한 기준
1. 내담자가 가족의 정상적인 기능성에 심각한 분열이 있다. 2. 내담자는 어떤 사건으로 인해 매우 압도되고 스트레스를 받고 있다. 3. 갑작스러운 외부 사건이 상당한 심리적·정서적 불안을 야기하고 있다. 4. 가족이나 내담자는 외부사건이나 발달적 변화에 충격을 받고 있다. 5. 내담자가 자신이나 다른 사람을 해칠 위험이 있다. 6. 내담자의 증상은 능력 상실이 일어나는 시점에서 강화된다.
단기상담을 위한 기준
1. 기관의 방침에 따라 방문횟수를 제한할 수 있다. 2. 내담자의 상담목표는 본질적으로 증상/문제에 초점을 둔다. 3. 내담자나 가족은 상담을 기꺼이 받아들이고 변화하고자 한다. 4. 내담자나 가족은 지지에 유용한 부가적인 자원을 가지고 있으며 변화에 통합한다. 5. 행동상의 뚜렷한 변화가 관찰될 수 있다. 6. 내담자나 가족의 역사가 주요 관심사항은 아니다.
장기상담을 위한 기준
1. 내담자나 가족의 역사가 제시된 문제에 중요한 의미를 갖는다. 2. 내담자나 가족은 장기적인 상담관계에 참여할 수 있다. 3. 내담자의 걱정은 행동적인 문제를 넘어 기본적인 역동이나 원인을 포함한다. 4. 내담자의 상담목표는 치료하는 동안 변화를 파악하고 유지하는 것을 포함한다. 5. 장기간의 작업을 보장하는 상당한 정도의 불안과 걱정이 있다.

(5) 누구를 초대할 것인가를 결정

<p>[상담 초기 가족상담에 누구를 초대할 것인가를 결정하는 데 도움이 되는 지침]</p> <ul style="list-style-type: none"> • 가족구성원 중 누가 치료에 오고 싶은지 그리고 그 이유가 무엇인지 물어보라. • 최근의 문제로 인하여 가족 중 누가 영향을 받았는지 확인하라. 그리고 그들이 상담을 받으러 오고 싶어 하는지도 물어보라. • 세대 간의 경계를 고려하라. 상담에 모든 연령대의 집단을 함께 참여시키는 것이 적절한가? • 문제가 일차적으로 개인에 국한된 일일지라도 다른 가족이 상담에 참석하는 것이 상담에 도움이 되거나 내담자에게 정신적인 지지가 될 것인가? • 다른 가족원이 상담을 방해하고 잠재적으로 해할 가능성이 있는가? • 가족이 가족 단위의 상담을 하는데 어떠한 동기와 포용력이 있는가? • 문제에 따라 매회기마다 다른 가족구성원이 참여하는 것에는 관대하지만, 모든 가족들과도 관계를 쌓아가려고 노력하라.

(6) 심리검사의 필요성 검토

[표 III-3-5] 심리검사를 고려할 수 있는 상황

1. 내담자가 정보를 처리하거나 대화를 따라가지 못한다. (예, 인지적 문제의 징후)
2. 내담자가 이상하고 부적절한 행동을 한다.
3. 정신상태 검사에서 문제가 나타났다.
4. 내담자가 주요 정신장애 징후를 보인다.
5. 법률적 목적을 위해 정보를 보강할 필요가 있다.
6. 학습, 정서, 행동 문제를 상담하기 위해 학생을 의뢰할 수 있다.

(7) 순환질문으로 가족역동 사정하기

[표 III-3-6] 순환질문

- 가족상담에서 특징적이며 공통적으로 하는 질문
- 기본 가정은 모든 것은 다른 것과 관계되어 있다는 것
- 관계나 상호작용 패턴을 드러내는 데 도움
- 이 질문을 통해 누가 혹은 무엇이 변화할 필요가 있는지 찾아내는 대신, 이러한 질문을 통해서 얻는 정보가 가족 내 그리고 보다 큰 체계와 상호 관련되어 있음을 보여줌
- 예) “그렇다면 아들이 학교에 가지 않는 날은 집에서 어떤 차이가 있나요?” “가족 중 누가 제일 먼저 아들이 학교에 가지 않는 걸 알지요? 그다음에 무슨 일이 일어나나요?”

(8) 평가

① 상담초기의 일반적인 평가내용

[표 III-3-7] 상담초기 평가내용

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 첫 평가 실시 <ul style="list-style-type: none"> • 제시된 문제 탐색 • 시도했던 해결방법 평가 • 위기와 스트레스 생활사건에 대한 평가 2. 잠재적인 위협의 문제 <ul style="list-style-type: none"> • 자살 평가 • 가정폭력, 학대 평가 • 경고의무의 문제 평가 | <ol style="list-style-type: none"> 3. 물질남용 가능성 4. 생물학적 문제의 가능성 5. 일반적인 심리사회적 평가 <ul style="list-style-type: none"> • 감정, 행동, 인지 평가 • 의미체계 평가 • 부부 및 가족체계 평가 • 가족외부의 사회체계 평가 • 보다 광범위한 사회적 맥락 안에서 가족평가 |
|--|--|

② 부부 및 가족체계 평가

[표 Ⅲ-3-8] 부부 및 가족체계 평가 시 고려사항

영역	평가 내용/방법
가족구조	<ul style="list-style-type: none"> • 가계도 활용 • 핵가족, 재혼가족, 혼합가족, 이혼, 한부모 가족 등 파악
가족생활주기	<ul style="list-style-type: none"> • 가족생활주기 상 어떤 단계에 있는가? • 발달과업을 적절히 수행하고 있는가? • 문제/스트레스가 생활주기의 전이 때문에 나타나는 것인지?
부부관계 (만족도, 통제와 책임, 상호작용 특성, 의사소통, 갈등해결 기술, 자녀의 영향)	<ul style="list-style-type: none"> • 부부적응, 결혼만족도는 어떠한가? • 어떤 영역에서 갈등하고 있고 (예, 자녀양육, 성관계, 재정 등), 반대로 어떤 영역(예, 친인척 관계 등)에서 잘하고 있는지? • 이혼을 고려하고 있는지? 이혼의 가능성은? • 배우자가 외도를 하고 있는가? • 친구나 부모 혹은 취미생활이나 일에 더 많은 시간을 보내고 있는가? • 더 많은 시간을 소비하는 자녀가 있는가? • 의사결정은 어떻게 이루어지는가? • 성역할 태도는? • 과소기능/과대기능하고 있는가? • 부부는 함께 활동하는가, 아니면 따로 살아가는가? • 언어적/신체적 애정을 표현하는 정도는? • 만족스러운 성관계를 갖고 있는가? • 부부의 의사소통 패턴은 어떠한가? • 부부의 갈등해결 기술과 패턴은 어떠한가? • 자녀(혹은 자녀의 부재)가 부부관계에 어떠한 영향을 미치고 있는가?
가족평가 (몰입, 통제, 책임, 관계적 유대, 의사소통, 갈등해결 기술)	<ul style="list-style-type: none"> • 한쪽 혹은 양쪽 부모가 자녀에게 얼마나 몰입하는가? 부모 두 사람 다 자녀 양육에 똑같이 참여하는가? 부모가 더 좋아하거나 더 투자하는 자녀가 있는가? 가족문제의 희생양이거나 가족을 힘들게 하는 자녀가 있는가? • 부모가 자녀의 활동과 행동을 어떻게 감독하는지, 훈육은 어떻게 이루어지는지? 부모가 자녀의 발달주기와 상관없이 일관되게 규칙을 강요하고 있는가? • 부모화 된 자녀가 있는가? 어떤 부모-자녀관계가 특히 갈등적인가? 부모는 자신의 정서적 욕구를 위해 자녀에게 너무 많이 의지하고 있는가? • 형제자매는 서로 어떤 상호작용을 하고 있는가? 관계가 조화로운가, 갈등적인가? • 가족구성원이 서로 어떻게 의사소통하고 갈등을 해결하는지? 생각, 감정, 두려움을 편하게 나눌 수 있는가? 이야기할 때 서로 존중하는가, 아니면 언어적으로 학대하는가?

영역	평가 내용/방법
가족외부의 사회체계 평가	<ul style="list-style-type: none"> • 핵가족 이외의 확대가족, 학교, 직장, 친구관계망, 이웃, 기타 사회기관과의 상호작용은 어떠한가? • 가족의 외부 스트레스 요인(예, 직장 스트레스)이 가족 내 문제에 기여하고 있는가? • 가족 외부의 개인이나 체계가 지나 지원을 제공할 수 있는가? • 각 가족구성원의 외부 기능수준은 어떠한가? 가족문제가 직장생활에 영향을 미치는가? • 외부체계는 가족 내 개인 및 관계의 역동과 어떠한 연관이 있는가? 외부체계와 삼각관계와 동맹을 맺고 있는가?
보다 큰 사회적 맥락에서의 가족평가	<ul style="list-style-type: none"> • 가부장주의 • 민족 배경 • 특정 문화집단의 배경 • 성적 지향성, 성적 담론

[가족상담에서 아동 평가 시 체계론적 관점 취하기]

- 아동과 가족의 역기능을 상호 관련된 체계와 하위체계의 조합으로 바라보는 관점
- 어떤 단일변수의 영향을 평가할 때 전체 가족상황을 고려할 필요성
- 유사한 행동이 서로 다른 요인의 결과라는 생각 취하기
- 개입은 가족체계 내 관계의 재적응을 포함하는 다양한 결과를 나타내기 쉽다는 인식
- 가족체계와 하위체계는 역동적 속성을 가지며, 시간에 따라 지속적으로 변화한다는 생각 취하기

4. 가족상담 중기 단계

가족상담 중기 단계의 초점은 내담자가 변화를 위한 구체적이고 실제적인 노력을 수행할 수 있도록 도우며, 내담자가 새로운 시도에 대해 불안과 저항을 보일 때 지지적인 태도를 보임으로써 심리적 지원과 실제적인 안내를 제공함.

중기단계에서는 가족구성원들이 자신들을 표현하고 서로를 이해하도록 돕는 데 시간을 할애하며, 가족구성원들이 계속해서 대화할 수 있도록 자신들의 자원을 사용하도록 격려함

업무구분	주요내용	담당인력	관련서식	고려사항
내담자 내부의 변화에 초점맞추기	<ul style="list-style-type: none"> • 내담자가 호소하는 문제를 외재화하기 • 내담자의 불평을 수용적으로 경청 • 충분히 공감하면서 내담자의 초점을 변화 (외부 또는 타인에서 내담자 자신으로) 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직) 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담기록지 [서식 2-2] 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담사례에 적합한 상담기법 적용 • 관계개선을 위한 내담자 자신의 변화의 중요성 설명
변화촉진	<ul style="list-style-type: none"> • 인지적·행동적·정서적 변화촉진 • 가족구성원들이 자신들을 표현하고 서로 이해할 수 있도록 도움 • 가족관계 개선을 위한 내담자 및 가족 구성원들의 노력 탐색 및 적용 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직) 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담기록지 [서식 2-2] 	<ul style="list-style-type: none"> • 모든 대화가 상담사를 거치지 않도록 주의 (가족 구성원들 스스로 대화할 수 있도록 독려) • 상담사는 덜 지지적인 역할을 하고 가족들이 자신이 느끼는 것과 원하는 것을 직접 이야기하며 생산적인 상호작용 할 수 있도록 도움
변화의 저해요인 탐색 및 대응전략 수립	<ul style="list-style-type: none"> • 상담목표를 어렵게 하는 요인 탐색 • 문제행동을 유지하고 변화를 어렵게 하는 요인 탐색 • 저해요인들의 제거 및 극복방안 탐색 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직) 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담기록지 [서식 2-2] 	<ul style="list-style-type: none"> • 새로운 시도에 불안과 저항을 보일 때 지지적인 태도와 심리적인 지원

[그림 Ⅲ-4-1] 가족상담 중기단계 고려사항

1) 고려사항

- 중기 단계에서는 다양한 상담기법 이용이 가능하므로 내담자 특성에 맞는 적절한 상담기법을 활용하여 변화를 촉진함
- 모든 대화가 상담사를 거치게 되면 가족구성원들은 서로 대화하는 방법을 배우지 못하고 상담실에 있을 때만 잘 지낼 수 있음을 인지하고, 덜 지시적인 역할을 하며 가족들이 자신이 느끼는 것과 원하는 것을 직접 이야기하며 비생산적인 상호작용 속에서 자신이 어떤 역할을 하고 있는지 볼 수 있도록 촉진함

[내담자가 반복적으로 상담회기를 취소할 때 고려사항]

- 회기 취소 또는 노쇼(no-show)에 대한 센터의 규칙을 다시 한번 설명하고, 잘못 이해한 부분이 있었다면 다시 한번 설명
- 연락도 없이 상담에 나타나지 않거나 약속을 취소할 경우, 상담에 대한 불만족과 불편, 변화에 대한 불명료하고 혼동된 상태의 표현, 상담에 대한 동기 결여, 뭔가를 꾸준히 하지 못하는 성향, 법원 등에 의해 의뢰되어 상담동기 결여, 실제적인 이유(경제적 어려움, 대중교통 불편 등) 때문일 수 있음
- 이런 경우, 상담의 전반적인 부분을 재평가하고, 내담자에게 상담을 전반적으로 재평가하기 위한 회기를 하자고 요청해 봄. 이 회기에서 상담목표가 달성되었는지, 상담이 종결될 수 있는지, 상담을 위한 보다 편리한 시간은 언제인지, 다른 상담목표가 있는지 등 평가하면서 내담자와 협조적 자세를 취함

2) 중기단계 점검사항

[가족상담 중기단계 점검 사항]

- 가족구성원에게 도전하기 위해 집중기법(또는 저항을 극복하기 위한 창의력, 방어를 무너뜨리기 위한 공감) 이용
- 가족이 의존하지 않고, 서로 관계 맺는 방식을 개선하도록 지나친 지시 지양
- 각자의 책임감과 상호 이해 촉진
- 관계 개선을 위한 노력이 문제에 긍정적 영향을 미친다는 것을 분명히 함
- 하위집단을 만날 때 전체 가족의 모습을 염두에 두고, 어떤 사람과의 관계도 소홀히 하지 않도록 함(예, 피하고 싶은 어려운 사람들)
- 상담이 정체되어 있는가?
- 매 상담이 똑같고 예측가능하게 진행되는가?
- 대화 주제를 선택하는 데 있어 상담사가 지나치게 적극적인 역할을 맡고 있지는 않은가?
- 갈등되는 문제를 다루기보다 서로 사교적 관계를 맺는 것을 더 중요시했는가?
- 상담사가 가족 내에서 일정한 역할을 맡고 있어(배우자들에게 공감적인 경청자이거나 혹은 아이들에게 단호한 부모상과 같은) 가족의 결여된 기능을 대신하는 것은 아닌가?
- 만일 상담사가 가족구성원들의 욕구에 적극적으로 부응하고 있다는 것을 알게 되면 이 역할을 맡을 수 있는 가족구성원을 찾아서 역할을 할 수 있도록 지지
- 상담목표 달성을 어렵게 하는 요인 탐색
- 문제행동을 유지시키고 있는 요인 탐색
- 변화를 유지하기 어렵게 하는 요인 탐색
- 그 요인들을 어떻게 제거하고 극복할 것인가를 탐색
- 변화가 내담자와 주변 인물에게 미치는 영향을 예견하여 대응 전략 수립

3) 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직) 자기평가 및 자기 슈퍼비전

[상담기술에 관한 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직) 자기평가]

상담적 관계 형성하기

- 나는 내담자가 걱정하는 것에 대한 관심을 보이는가?
- 나는 상담실에서 안전한 상담환경을 구조화했고, 회기 이후에 이루어진 것에 관한 지침을 세웠는가?
- 나는 내담자가 경험하고 있는 정서적·인지적 수준을 어느 정도 이해할 수 있는가?
- 나는 이 사례에 대해 호기심을 갖고 있는가?
- 나는 훈련 중인 사람이나 인턴으로서의 내 상태 혹은 특정 영역에 대한 전문성의 결여에 대해 명확해질 필요가 있는가?

평가하고 개입하기

- 나는 내담자와 가족에 대한 평가와 개입을 위해 적절한 질문을 하고 있는가?
- 나는 내담자의 걱정을 어떤 방식으로 일반화할 수 있는가?
- 제시된 문제를 재구조화함으로써 그것을 이해하는 방식이 변화될 수 있는가?
- 내담자는 내가 그들의 사회적 지지체계를 증가시킨다고 생각하는가?
- 나는 필요할 때 가족을 직면시킬 수 있는가?
- 나는 내담자를 위한 속도 욕구를 알고 있는가?
- 나는 유용한 의뢰에 대해 고려하고 있는가?
- 심리교육자료(예, 책, 인터넷자료, 유인물 등)는 내담자에게 도움이 되는가?
- 나는 적절한 곳에서 상담계획을 세우고 있는가?

나의 가족상담 기술 발전시키기

- 나는 체계적인 방식으로 사고하고 행동하는가?
- 나의 개입은 문제와 가족에 대한 나의 체계론적 이해와 일치하는가?
- 특정 상담적 접근이나 문제와 관련된 책이나 논문을 읽는 것이 도움이 될 수 있는가? 이해의 깊이를 더하기 위해 워크숍에 참여할 필요가 있는가?
- 내가 혼란스러울 때 동료나 슈퍼바이저와 상의할 수 있는가?
- 나는 이 사례에 대해 법적·윤리적 사항을 잘 다룰 수 있는가?

[상담 중 어려움을 느끼거나 내담자의 저항을 느꼈을 때 상담사가 스스로에게 물어볼 질문]

- 상담사로서 내가 내담자보다 더 열심히 문제를 해결하려고 하는가?
- 변화가 생긴다면 내담자가 어려워할 수 있는 부정적 결과가 있는가? 있다면 무엇인가?
- 이 문제가 갖고 있는 긍정적인 기능이나 이유가 있는가?
- 내담자와 상담목표를 확실히 정했는가? 내담자는 내가 그러한 목표를 인정하고, 이를 달성하기 위해 열심히 노력한다고 생각하는가?
- 내담자와의 동맹관계가 확고한가?
- 내담자가 상담사로서 나를 신뢰하는가?
- 지금 내가 느끼는 어려움은 치료사인 나의 개인적 문제와 관계가 있는가?
- 나의 반응이 이 체계의 문제 반응과 동형이질인가?
- 변화에 따른 책임을 동등하게 분배하고 있는가? (내가 어떤 한 내담자의 편을 들고 있지는 않은가?)
- 이 사례에서 가장 중요한 상담적 시안을 파악하고 있는가? 아니면 너무 많은 문제에 상담적 초점을 분산시키고 있는가?

4) 순환질문과 과정질문의 지속적 활용

[순환질문의 확장 및 과정질문]

순환질문의 확장

- 다른 가족구성원의 상태, 행동, 신념에 대한 질문(“어머니가 보시기에 ○○이는 그때 어떤 감정을 느꼈을 것 같으세요?”)
- 다른 관점을 제안(“만약 제가 아드님의 학업이나 성적에 대해 묻는다면, ○○이의 담임 선생님은 뭐라고 얘기하실까요?”)
- 직, 간접적 관계에 대한 질문(“두 분이 다투고 계실 때 아이들은 어떤 반응을 보이나요?”)
- 순환적 정의(“두 분이 언성을 높이면, 첫째딸이 울기 시작하고, 그리고 나면 막내 아들인 ○○이는 무엇을 하나요?”)
- 미래에 대한 질문(“5년 후에는 어떤 것 같으세요?”)
- 순위, 척도질문(“아빠가 출장가셨을 때 누가 가장 짜증내나요? 그 다음으로 짜증내는 사람은 누구 인가요?”)

과정질문

- 내담자가 자신의 내면세계 및 다른 사람과의 관계에서 어떤 일이 일어나고 있는지 탐색하도록 만드는 질문
 예) “당신의 남자 친구가 당신을 멀리한다면 당신은 어떻게 하겠는가?” “당신을 가장 화나게 하는 아내의 비판은 어떤 것입니까?” “당신 딸이 데이트하러 나갈 때 어떤 생각이 드십니까?” “술에 취했을 때 아내와 자녀들에게 했던 잘못에 대해 어떻게 생각하고 있습니까?”
- 내담자의 마음을 누그러뜨리고, 반응적인 불안을 감소시키고 불안을 유발하는 스트레스 상황에 어떻게 반응하고 있는지 깨닫도록 하며, 다른 사람이 자신의 속을 얼마나 상하게 했는가에 대해서가 아니라 자신이 문제에 어떻게 참여했는가에 대해 생각하기 시작하도록 돕는 질문
- 감정보다 사고에 초점을 두도록 하고, 더욱 분명하게 사고하도록 도우며, 결국 자이분화 수준을 높여 문제를 해결할 여러 대안을 발견하도록 도움
- 부부/부모자녀/대인 간 관계의 과정을 탐색하고, 자기들 사이에 어떤 일이 일어나고 있는지 생각하게 하여 문제를 악화시킨 각자의 책임에 대한 자각을 증진시키고, 사태를 보다 잘 개선하기 위해 각자 어떻게 할 것인지 계획하도록 함

5. 가족상담 종결 단계

종결단계는 가족이 목표를 이루었다고 느끼고 상담사가 상담이 막바지에 이르렀다고 느낄 때와 관련이 있으며, 가족들이 그 안 해왔던 일에 초점을 맞추며 가족이 서로 잘 지내는 방법에 대해 무언가를 배웠음을 확인하는 시간으로서 상담을 통한 긍정적 효과를 최대화하고 지속적인 변화를 유도하는데 초점을 둬

업무구분	주요내용	담당인력	관련서식	고려사항
상담종결의 단서들 탐색 (제시된 문제가 개선되었는가?)	<ul style="list-style-type: none"> • 합의한 상담목표를 달성했을 때 • 내담자의 증상이 감소하거나 더 이상 보이지 않을 때 • 상담 원인이었던 스트레스 유발감정이 제거되었을 때 • 갈등상황에 적절하게 반응할 수 있을 때 • 내담자가 지속적으로 감정이 좋아졌다고 할 때 • 가족관계기능이 향상되었을 때 • 내담자 주변사람들이 내담자가 변화했다고 할 때 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족상담 전문인력 (상근직 및 위촉직) 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담기록지 [서식 2-2] 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담을 통해 좋아졌던 부분이 이후 나빠질 수 있음을 안내 • 문제의 재발상황에 대한 대처방식 이야기 나누기
내담자와 함께 상담종결하기	<ul style="list-style-type: none"> • 가시화된 내담자의 변화 알려주기 • 상담이 종료(약속된 회기 종료)되어가고 있음을 안내 • 상담과정을 되돌아 봄 • 상담을 종료하는 느낌 나누기 • 상담 종료 후 내담자의 변화된 삶 지지하기 • 추후상담을 원할 경우 절차 안내 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족상담 전문인력 (상근직 및 위촉직) 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담기록지 [서식 2-2] • 상담사후검사지 [서식 3-6] • 이혼전후상담 결과검사지 [서식 3-7] • 자녀양육합의서 [서식 2-4] 	<ul style="list-style-type: none"> • 종결 후 추수상담 (전화, 이메일 등)을 통해 내담자의 안부 묻기 • 상담 종결 후 재상담 받을 수 있는 방법 안내 • 가족센터에서 운영하는 프로그램 및 가족관계향상에 도움 되는 유관기관 프로그램 소개
상담종결 후 행정업무	<ul style="list-style-type: none"> • 종결된 상담 사례 정리 ※ 사례회의 또는 슈퍼비전 발표사례의 경우 축어록까지 정리 • 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직) • 스스로 상담 전반을 평가 • 실적시스템에 상담사례 입력 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족상담 전문인력 (상근직 및 위촉직) • 상담실무자 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담종결보고서 [서식 3-5] • 상담확인서 (요청시) [서식 3-8] 	<ul style="list-style-type: none"> • 실적시스템에 내담자 가명입력, 사례입력 간소화 등 개인정보에 주의

[그림 III-5-1] 가족상담 종결 단계 고려사항

1) 고려사항

종결단계에서 고려할 사항은 내담자들에게 미래에 좋아진 것들이 나빠질 수도 있다는 것을 예상하게 하고 문제 재발 상황을 어떻게 다룰 것인가에 대해 토의하게 하고, 종결 후 몇 주 안에 가족이 어떻게 지내고 있는지 편지, 전화, 짧은 추후 상담을 통해 점검하며, 상담 종결 후 다시 상담받을 수 있는 기회가 있음을 알리고, 가족센터에서 운영하는 프로그램 및 외부기관의 프로그램을 소개함

2) 종결 단계 체크리스트

[표 Ⅲ-5-1] 상담 종결 체크리스트

과정	실행 내용	체크
종결의 단서들	합의한 상담목표를 달성했을 때	
	내담자가 증상이 감소하거나 더 이상 보이지 않을 때	
	상담 원인이 되었던 스트레스 유발 감정이 제거되었을 때	
	갈등상황에 적절하게 반응할 수 있을 때	
	내담자가 지속적으로 감정이 좋아졌다고 할 때	
	가족관계나 기능이 향상되었을 때	
	내담자의 주변 사람들이 내담자가 변화하였다고 할 때	
내담자와 함께 파악해야 할 내용	지금까지의 행동으로 구체적으로 실현했는지 점검	
	상담이 종료 되어가고 있다는 걸 미리 알림	
	상담과정을 되돌아 봄	
	상담관계를 종료하는 느낌 나눔	
	상담 종료 후 필요한 경우 도움을 줄 수 있다고 알림	
	다른 상담 프로그램 추천	
도움이 되는 질문	배운 것들 중에서 가장 중요하다고 생각되는 것은?	
	상담을 받으면서 도움이 된 것은 무엇인가?	
	그 내용을 어떤 방식으로 배웠는가?	
	상담에 얼마나 적극적이었는가?	
	과거와 달리 새롭게 실행해 볼 수 있는 행동은 무엇인가?	
	상담을 받아서 생긴 삶의 변화에는 어떤 것들이 있는가?	
	지금 어떤 목표를 새롭게 갖게 되었는가?	
	이를 실현시킬 계획을 어떻게 세우고 있는가?	
	다시 변화되기 이전으로 되돌아간다면 어떻게 하겠는가?	
	예기치 못한 상황이나 난관에 부딪혔을 때 어떻게 하겠는가?	
가족·배우자·자녀와의 관계는 어떠한가?		

6. 추수상담

추수상담의 목표는 상담효과 지속 여부 확인하고, 상담종결 후 생활탐색 및 상담종결을 최종적으로 확정함

추수상담은 상담 종료 후 4주 이내 실시하는 것을 원칙으로 함

추수상담 시 고려사항은 변화가 지속되지 않고 문제가 오히려 악화된 경우에도 내담자가 겪을 좌절과 무력감을 수용하고 정서적 지지하는 것임. 내담자가 상담 받은 것 자체에 대한 비밀보장에 신경 쓰는 경우 전화, 문자 등을 이용하여 추수상담 진행하며, 짧은 시간을 이용해서라도 내담자의 생활에 대해 가족에게 정보를 수집하며 추수상담 진행 가능함

[표 III-6-1] 추수상담 체크리스트

과정	실행 내용	체크
추수상담 형태 및 일정확정	<ul style="list-style-type: none"> • 형태 : 상담, 짧은 만남, 전화, 문자, 이메일 등 • 일정 : 상담 종료 후 4주 이내 	
이전 상담기록 확인	<ul style="list-style-type: none"> • 상담기록지의 내용 확인 (호소 문제, 상담 목표, 상담 내용, 심리검사 결과 등) • 필요한 경우 심리검사 계획하고 실시하기 	
상담효과 지속 여부 확인	<ul style="list-style-type: none"> • 상담 종결 후의 생활 탐색 	
상담 종결 확정	<ul style="list-style-type: none"> • 변화 유지 시 상담 종결 확정 • 필요한 경우 상담 목표를 재구성하고 상담 재개 	

7. 상담형식에 따른 고려사항

1) 단회 가족상담

단회 가족상담의 특징은 한 회기가 첫 회기이자 마지막 회기가 되는 상담으로서, 한 회기라는 제한된 상담시간 때문에 내담자가 상담에 대해서 적극적인 태도를 취할 수 있으며 내담자의 상담사에 대한 의존성의 문제가 나타나지 않음

단회상담에 적합한 대상은 문제해결을 원하는 동기 수준이 높고, 주위에 도와줄 인적 자원이 풍부하며 통찰력이 있는 경우로 중요한 타인을 동반하고, 과거 성공경험이 있는 내담자. 또한 지속적으로 센터를 방문하여 상담받기 어려운 상황이거나 다회기 참여에 의의지가 부족한 경우, 상담을 받는 것에 대한 심리적 장벽이 큰 경우에도 단회상담을 제안해 볼 수 있음

(1) 고려사항

단회상담 시 고려사항으로 효과적이고 다양한 상담기법들을 숙지해 내담자의 성격과 문제, 상황에 따라 적절히 구사할 수 있는 능력 필요하며, 제한된 상담시간으로 다소 지시적인 방법이 사용될 가능성 존재하고, 선부른 해석이나 제안은 자제하는 것이 좋으며, 사실적이고 과거력에 관한 질문은 최소화하고, 내담자가 파악하고 있는 문제의 발단을 설명하게 하는 질문을 자제하고, 내담자가 자신의 문제를 파악하고 있다는 가정에서 시작, 내담자의 말을 경청하고 상담사가 최선의 노력을 다하고 있다는 메시지 전달하는 것이 중요하며, 상담 신청 후 가급적 빠른 시간 안에 상담 약속을 정하는 것이 바람직함

(2) 단회상담과정

① 사전 준비

먼저 내담자에게 상담신청서 및 초기면접자료([서식 1-6, 1-9])를 작성하도록 안내하고(전화나 비대면으로 접수했을 경우 양식을 파일로 전달하는 게 규정상 가능한지?),

담당 상담사가 상담회기 전에 추가로 살펴야 할 내용이 있다면 내담자에게 전화를 할 수도 있음을 안내함

② 잠재적 위해 문제 발견 시 대응

내담자가 작성한 내용을 토대로 위기사례에 해당될 경우 위험에 대한 평가를 하고 (잠재적 위해 문제 탐색과 대처방법 참고) 안전계획을 세우기 위한 작업을 실시함. 또한 내담자 동의를 구한 후 가족구성원들이나 기타 사회적 지지가 되는 인적 자원에 대한 정보를 확인할 수 있음

③ 상담회기 진행

(회기 도입) 상담을 위해 센터에 방문한 내담자와 가족구성원들에게 먼저 상담동의서와 개인정보제공동의서를 작성하게 함([서식 1-7, 1-8]). 회기를 시작할 때에는 내담자가 작성한 신청서와 면접자료를 통해 내담자뿐 아니라 상담사 또한 알고 있는 내용들에 대해 다시 한번 확인하고, 상담을 신청한 이후로 혹시 어떤 변화가 있었는지 살펴봄. 이 상담을 통해 얻고자 하는 결과가 무엇인지를 내담자와 가족구성원들에게 돌아가며 물어봄(“센터에서 1회 상담받은 것으로도 충분했다고 얘기하는 분들도 많이 계시는데요, 오늘 상담을 마치고 나서 ‘좀 더 긍정적인 방향으로 한 발짝 나아간 것 같다.’는 것을 무엇으로 알 수 있을까요?”)

(가족문제 우선순위 탐색과 회기 주제 확정) 언급된 여러 가지 문제들 중 이 회기에서 다룰 주제를 좁혀나가면서 내담자의 우선순위를 확정하는 작업을 실시함(“오늘 꼭 얘기해야 하는 가장 중요한 문제는 무엇이라 생각하십니까?”) 이때 가족구성원 중 누군가의 의견이 배제되는 일이 없도록 주의 깊게 살펴야 함

(주제와 관련된 가족 이야기 경청) 주제가 정해지면 그와 관련된 이야기를 이끌어냄(“이 문제에 대해서 제가 알았으면 하는 것이나 혹은 저와 공유하고 싶으신 가족사나 경험 같은 것들이 있으신지요?”). 가족의 이야기를 들으며 그들의 이야기가 이 회기에서 다루기로 한 주제와 관련된 것이 맞는지, 어떤 점에서 그러한지 확인하며 진행함. 예를 들어 폭력적인 행동을 보인 청소년 자녀가 걱정되어 찾아온 가족일 경우 자녀의

문제행동에 대한 이야기보다 부나 모의 원가족 경험(예, 모 원가족의 가정폭력)에 초점이 맞춰지는 순간이 있을 가능성이 높음. 이때 부모의 원가족 이야기로 지나치게 확장되지 않도록 하고, 자녀의 문제행동과의 관련성에 다시 집중시킬 수 있어야 함
 (확인 작업) 지금까지의 이야기 나눈 것들이 도움이 되는 것 같은지, 상담사가 놓친 부분은 없는지에 대해 확인함

(문제해결을 위한 시도에 대해 탐색) 문제의 해결을 위해 지금까지 시도해 본 것들 중 어떤 것이 가장 효과적이었는지, 또는 효과적이지 않았다면 해결되지 못하게 방해한 요인들에는 어떤 것들이 있었을지 이야기해 보도록 함

(종료 20분 전, 휴지 및 확인 작업) 20분 정도 남은 시점에서 상담사는 남은 시간에 대해 고지하면서, 내담자와 가족구성원들이 이 회기에서 다루고자 했던 것 그리고 이 상담이 내담자와 가족들에게 도움이 되기 위해 상담사가 더 들어야 할 내용이 있는지, 혹은 상담사에게 더 묻거나 요청하고 싶은 내용이 있는지 확인함

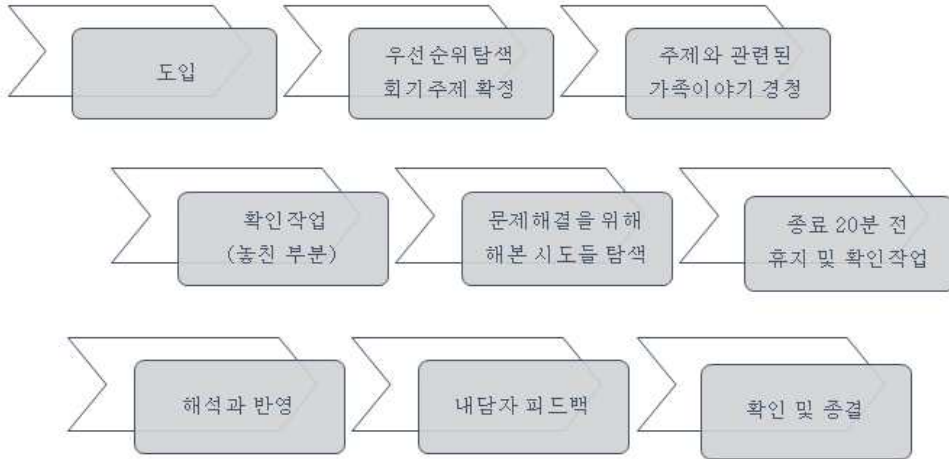
(해석과 반영) 가족들이 이 상담을 위해 준비해 온 이야기, 그리고 얘기하고 싶었던 것들을 모두 이 회기 중에 말하였다면, 상담사는 상담신청서와 면접자료로 돌아가 거기에 작성된 내담자와 가족들의 걱정과 고민, 이 회기에서 기대하는 결과, 그리고 이 세션에서 다루고자 했던 질문들을 다시 언급함. 그리고 이에 대한 상담사의 생각을 내담자 및 가족구성원들과 공유하는 시간을 가짐. 이때 이 가족이 가진 자원에 대해서도 언급함

(내담자 피드백) 상담사의 반영이 끝나면 내담자와 가족구성원들로부터 피드백을 받음. 상담사가 이야기한 것들 중 내담자와 가족들을 놀라게 한 것이 있었는지, 혹은 잘 맞지 않는다고 생각되는 것이 있는지 물어볼 수 있음

(확인 및 종결) 이 회기에서 기대하던 것을 얻었다고 생각하는지, 도움이 되었다고 생각하는지 내담자와 가족구성원들에게 확인함. 마지막으로 다른 걱정이나 질문은 없는지 확인함. 추수상담이 전화로 이루어질 것이라는 점에 대해 고지하고 추수상담 일정을 확정함. 추수상담 전화가 가기 전에 언제라도 필요하다면 전화할 수 있음을 안내함. 한편 내담자와 가족구성원들에게 이후로 상담을 계속할 것인지, 다른 프로그램에 참여할 것인지, 혹은 다른 기관으로 연계해 주기를 바라는지 확인할 필요가 있음

④ 추수상담

본 매뉴얼의 '6. 추수상담' 내용을 참고하여 진행함



[그림 III-7-1] 단회상담 과정

[표 III-7-1] 단회 가족상담 체크리스트

과정		실행 내용	체크
개입	시작 단계	<ul style="list-style-type: none"> 간략한 상담 구조화 변화를 위한 준비와 대안탐색 단계 실천과 변화를 위한 준비를 시키고 내담자가 실행에 옮길 준비가 되었다는 확신이 드는 작은 과업부터 적용 대안탐색: 단회상담의 효과성 및 장점 소개, 변화는 내담자에게 달렸으며, 언제든지 원할 때 상담을 할 수 있는 기회가 있음을 알림 내담자의 표면문제와 가족문제와의 관련성에 초점 맞추기 	
	중간 단계	<ul style="list-style-type: none"> 내담자의 강점을 탐색하여 적극적인 반응을 보이고 지지하면서 해결책을 모색하고 연습하는 단계 지금-여기에 초점 	
종결 및 추수상담 회기 안내	종결 단계	<ul style="list-style-type: none"> 미결 사항을 매듭짓고 피드백을 제공하고 추수면담을 약속하는 단계. 종결에 대한 아쉬움을 달래줌 “오늘 이 시간에 내가 다루지 않은 것 중에서 내가 알고 있어야 할 사항이 있으면 말해 주시겠어요?”, “궁금한 점이 있으신가요?” 내담자의 강점에 대한 생산적인 평가와 적절한 해석, 해결방안 제시 	
	추수 상담	<ul style="list-style-type: none"> 상담을 마치고 얼마 뒤에 직접 면담 혹은 전화로 진행. 내담자에게 치료적 효과를 얻는 기회, 상담사에게 보상과 학습경험 가능 	

2) 가족집단상담

가족집단상담의 특징은 비슷한 문제를 경험하는 두 가족(혹은 가족구성원) 이상을 대상으로 수용적이고 안전한 분위기 속에서 상담기법들을 적용하여 그들 사이에 발생하는 역동적인 상호교류 과정을 통해 인간적 성장과 가족의 변화를 도모하는 것임

가족집단상담은 참여자들이 서로 관심과 흥미를 나누고 공통의 관심사를 나누는 법을 학습할 수 있다는 점에서 유용한 개입방법으로서, 집단구성원들의 자기 및 가족 이해와 수용, 행동과 태도의 변화, 가족 상호작용의 변화 등을 돕는 과정임

집단상담은 참여자들이 우선 자신이 경험하고 있는 문제가 자신만의 문제가 아님을 인식하고, 집단이라는 안전하고 수용적인 분위기 속에서 새로운 행동을 습득하고 연습하며, 긍정적 변화에 대한 지지를 받는 환경을 경험함으로써 자신과 자기 가족의 모습을 돌아보고, 다른 사람들과의 차이를 존중하고 상대방을 공감, 배려하는 등의 대인관계 능력 향상을 도모하도록 함

업무구분	주요내용	담당인력	관련서식	고려사항
집단상담 계획	<ul style="list-style-type: none"> • 필요성 및 목적 설정 • 집단상담의 구성원 선정기준, 집단의 규모 결정 • 시간 및 전체회기 결정 • 관련주체의 타 집단상담 조사 및 평가, 본 집단상담에 반영 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담실무자 • 집단상담강사 	<ul style="list-style-type: none"> • 집단상담 계획서 (센터별구비) • 유관기관 의뢰서, 집단상담 의뢰서 또는 공문 (센터별구비) 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족상담 내담자의 요구도를 반영한 주제선정 • 유관기관에서 의뢰한 경우 기관담당자와 사전협의
집단상담 실시준비	<ul style="list-style-type: none"> • 집단상담 홍보 및 참여자 모집 • 참여자에 대해 집단상담에 대해 사전검사 실시 • 준비물 구비 • 신청자에 대한 지속적인 참여 독려 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담실무자 	<ul style="list-style-type: none"> • 집단상담 홍보 글 • 신청서 및 개인정보 활용 동의서 [서식 1-8] 	<ul style="list-style-type: none"> • 신청자에 대해 가급적 사전면담 후 구성원으로 선정 • 신청자의 사전취소가 발생하지 않도록 집단상담의 일정, 장점, 효과 안내
집단상담 실시	<ul style="list-style-type: none"> • 집단상담강사 및 구성원 간 소개, 참여동기 나누기 • 집단상담의 구조화(목적, 기본 원칙, 회기, 시간, 내용, 경험할 수 있는 사항 등) • 계획한 집단상담을 융통성있게 진행 • 집단구성원의 역동 탐색 • 매회기 종료 후 피드백 실시 	<ul style="list-style-type: none"> • 집단상담강사 • 상담실무자 	<ul style="list-style-type: none"> • 집단상담 서약서 [서식 4-1, 4-2] • 집단상담 기록지 [서식 4-4] 	<ul style="list-style-type: none"> • 집단구성원으로서 겪을 수 있는 불편한 상황이 있음을 안내 • 신뢰하고 허용적인 집단분위기 형성 • 언제든지 집단상담을 그만둘 수 있음을 고지
집단상담 종결	<ul style="list-style-type: none"> • 종결 2주 전부터 종결에 대한 이야기 나누기 • 집단상담의 경험을 되돌아보기 • 집단구성원의 참여 소감 및 평가지 작성 	<ul style="list-style-type: none"> • 집단상담강사 • 상담실무자 	<ul style="list-style-type: none"> • 집단상담 기록지 [서식 4-4] • 집단상담 만족도 (센터별 구비) • 상담사후검사지 [서식 3-6] 	<ul style="list-style-type: none"> • 슈퍼비전을 받을 경우, 회기별 정리
집단상담 결과평가	<ul style="list-style-type: none"> • 진행과정의 적절성 평가 • 사전사후검사 결과를 통한 목표달성정도 평가 • 슈퍼바이저에게 슈퍼비전을 받을 경우 추후 집단상담에 반영 	<ul style="list-style-type: none"> • 집단상담강사 • 상담실무자 	<ul style="list-style-type: none"> • 집단상담 종결보고서 [서식 4-5] 	<ul style="list-style-type: none"> • 집단상담 평가결과를 추후 집단상담에 반영

[그림 III-7-2] 집단상담 운영절차

(1) 계획

- 집단상담의 필요성 및 목표 설정
- 집단상담에 참여할 구성원 선정기준, 집단의 유형과 크기, 집단상담의 시간과 전체 회기 수, 집단 내 규정 확정
- 구조화된 집단상담: 관련 주제 프로그램을 조사해 수집한 집단상담 프로그램을 분류하고 평가하여 선정

(2) 실시준비

- 집단상담 실시할 장소 결정 후 프로그램 홍보 및 참여 희망자 예약 시작
- 미성년자의 경우 보호자 승인 여부 확인
- 집단상담 신청자가 상담목표에 적합한지 여부 확인 후 접수
- 가급적 사전면담 후 집단구성원을 선정
- 사전면담 단계에서 집단상담 프로그램에 대한 사전검사 실시
- 집단에 필요한 준비물 구비 및 참여자에게 참석 여부 확인, 집단상담 일시 및 장소 안내

(3) 실시

- 집단상담강사 및 집단구성원 간에 간단한 자기소개와 참가 동기 나누기
- 집단상담의 목적과 기본 원칙 확인
- 집단상담 시작 전 집단상담의 목적과 내용, 절차, 상담자의 역할 및 집단구성원의 역할, 집단상담에 참여함으로써 기대할 수 있는 것, 집단구성원으로서 경험할 수 있는 위험 사항 및 불편 사항, 언제든지 집단상담 과정에 대해 질문할 수 있고 언제든지 집단상담을 그만둘 수 있음을 고지(Gazda, 1989)
- 신뢰롭고 허용적인 집단 분위기를 형성하고, 집단원의 참여를 촉진시키며, 집단응집력을 강화시키기 위해 주력
- 계획한 집단상담을 융통성 있게 진행하고, 집단원 간 역동을 파악하고 적절히 피드백

- 회기가 끝날 때마다 정리 시간을 갖고 필요시 집단상담 중기단계에서 중간 평가
- 매회기가 끝나면 그 회기에 있었던 일, 프로그램에서 보완해야 할 점, 다음 회기를 위한 계획 등 기록

(4) 종결

- 종결 2주 전부터 종결에 대해 이야기하게 하며 집단상담 경험을 되돌아볼 수 있는 기회를 제공
- 집단에서 학습한 것을 종결 후에도 계속 활용하도록 격려
- 집단상담 종결에 대한 집단구성원들의 감정을 나누며 작별 인사
- 전체 집단상담 참가에 대한 소감 및 프로그램에 대한 평가지 작성
- 상담사는 전체 집단상담 결과를 기록하여 보관

(5) 결과 평가

- 초기 상담목표를 다시 살펴보며 집단상담 진행과정의 적절성 여부 평가
- 목표 달성 정도를 사후검사를 통해 확인 후 사전·사후검사 결과 비교
- 슈퍼비전을 받기 위해 집단상담 회기별 정리
- 슈퍼바이저에게 집단상담 슈퍼비전을 받으며 슈퍼바이저의 조언 숙지 후 집단상담에 반영

3) 비대면상담

(1) 전화상담

접수된 상담 중 상담방법으로 전화상담이 적절한 것으로 분류된 경우 내담자가 업무 시간 내 상호 약속된 시간에 전화를 매개로 하는 상담임(접수상담과 구분, 접수상담은 상담실적으로 인정하지 않음). 가족전문상담사가 전화를 걸어 이루어짐

전화상담의 기록은 전화상담실 내에 비치된 전화상담기록지에 하고 위기, 성희롱 등의 상황을 대비해 녹음 기능이 있는 전화기 사용을 권장함

전화상담 시 윤리적 측면에서 고려할 사항을 보면, 비밀보장을 원칙으로 하지만 내담자가 자기 자신과 타인에게 해를 끼칠 수 있을 경우(자살, 폭력 등)에는 가족상담 운영 규정에 따라 처리함

전화상담 시 상담자 보호가 중요한데, 내담자의 정확한 신분을 확인할 수 없는 전화상담의 경우 상담자의 일방적인 정보공개는 위험함. 또한 전화상담자의 인적사항에 대해 내담자가 질문하는 경우 어떤 점에서 궁금한 것인지를 파악하고, 객관적이고 간단한 정보(예, 가족상담/상담학을 전공한 석사학위 이상 전문상담자) 제공하는 것이 바람직함. 이용자가 가족센터 직원의 연락처 문의 시 사무실 전화번호를 안내하고, 개인 연락처(집/핸드폰)는 절대 알려주지 않도록 하며, 찾는 직원이 부재할 때는 이용자의 번호를 받아서 직원에게 메모 사항 전달하도록 함

[표 Ⅲ-7-2] 전화 거는 요령

1단계	통화 전 준비	• 용건과 통화에 필요한 자료 미리 준비
2단계	인사를 하고 소속과 이름 공개	• “안녕하세요? 가족센터 (전문)상담사 ○○○입니다.”
3단계	상대방 확인	• 상대방이 이름을 말하지 않았을 경우 상대방을 확인
4단계	전화목적 안내	• 통화 전 먼저 상대의 형편을 묻기(상대방의 T.P.O 고려) ※ T.P.O - Time, Place, Occasion “지금 통화 가능하십니까?” • 간결, 명확하고, 알아듣기 쉽게 “지난번 문의하신 사항이 잘 해결 되셨는지 혹시 다른 도움이 필요하지는 않으신지 해서 전화드렸습니다.”
5단계	끝인사	• 정중하고 신뢰감 있는 톤의 목소리로 성명을 다시 알리면서 끝인사로 마무리 “(저는 ○○○이었습니다.) 좋은 결과 있으시길 바랍니다.” (상황에 따라) “감사합니다. 힘내시기 바라고 필요할 때는 언제든지 다시 전화주시기 바랍니다.”
6단계	전화 종료	• 상대가 끊은 것을 확인한 후에 수화기 놓기

[전화상담 시 상황별 응대 요령]

- 내담자의 말이 너무 작아 들리지 않을 때
 - 내 목소리를 낮추어 상대방이 무의식적으로 크게 말할 수 있도록 유도한다.
 - 예) 「선생님(아버님, 어머님 이름을 부름), 죄송(미안)합니다. ~에 대해 궁금하신 게 맞나요? 제가 정확하게 알아본 후 가급적 빨리 연락드리겠습니다.」 「문의하신 사항에 대해서 설명 드렸습시다만, ~ 부분은 좀 부족하게 느끼실 수 있을 것 같은데, 좀 더 확인해서 연락 드릴까요?」
- 통화 도중에 전화가 끊겼을 때
 - 통화 중 전화가 끊기면, 내담자가 당황하기 마련이다. 내담자가 오해하지 않도록 먼저 전화를 걸어 전화가 끊긴 사유를 이야기하도록 한다.
 - 예) 「선생님(아버님, 어머님의 이름을 부름), 죄송(미안)합니다. 전화가 잠시 끊겼습니다. 조금 전에 드린 말씀을 계속 하자면...」
- 전화가 잘 들리지 않을 때
 - 흔히 전화가 잘 들리지 않으면 “여보세요”라는 말을 반복적으로 외치는데, “여보세요”라는 말은 상대방이 기분 나쁠 수 있으니 사용하지 않도록 한다. 상대방에게 다시 전화를 걸어주기를 정중히 요청하거나, 번호를 안다면 전화를 끊고 다시 걸도록 한다.
 - 예) 「선생님(아버님, 어머님의 이름을 부름), 전화가 잘 들리지 않는데, 연락처를 남겨주시면 바로 연락드리겠습니다.」
- 가족센터 업무 범위를 벗어나서 해결할 수 없는 내용일 때
 - 정중하게 양해를 구하고, 도움을 받을 수 있는 다른 기관을 안내해 준다.
 - 예) 「안타깝지만 저희가 도움을 드릴 수 있는 사항이 아닙니다. ○○로 문의하시면 도움을 받으실 수 있을 것 같습니다. 충분한 도움 드리지 못해 죄송합니다.」 「○○업무는 ○○가정법률상담소, ○○지원센터)에서 담당하고 있습니다. 혹시 전화번호를 알고 계십니까? 필요하다면 제가 안내드리겠습니다.」 「○○업무는 ○○가정법률상담소, ○○지원센터)에서 담당하고 있습니다. 혹시 전화번호가 필요하시다면 안내드리겠습니다. 메모 가능하십니까?」
- 담당자가 출장으로 부재중일 때
 - 통화 가능 시간을 알리고 메모를 받아 이쪽에서 전화를 거는 것이 도리에 맞다.
 - 예) 「지금 ○○○씨가 부재중으로 2시쯤 돌아올 예정인데, 메모 남겨주시면 전해 드리겠습니다.」
- 담당자가 통화 중일 때
 - 업무 중의 통화가 길지 않을 경우 잠시 기다릴 것인가를 물어본다.
 - 예) 「지금 상담사가 통화 중인데 괜찮으시다면 잠시만 기다려 보시겠습니까?」

- 사이버상담의 운영
 - 대개 24시간 열려 있으며, 이용자가 답변을 24-48시간 내에 받을 수 있도록 하며, 주말에 올라온 글은 그 다음 주 월요일부터 답변을 하도록 함
- 사이버상담 유의사항
 - 모든 사이버상담 글은 존댓말을 사용하는 것을 기본으로 함
 - 단회상담일 경우가 많으므로 내담자의 핵심감정을 정확하고 빠르게 이해하는데 주력
 - 의사소통 상 오해가 생길 여지가 많으므로, 상담을 할 때 상담자의 의도를 충분히 세심하게 설명
 - 호소문제에 막연하게 적었더라도 답변만큼은 최대한 구체적이고 분명하게 함
- 사이버상담 답변 절차
 - 내담자에게 인사하기
 - 호소문제 명료화하기
 - 공감해주기
 - 구체적인 상담목표 설정하기(단회상담의 경우)
 - 필요한 정보 제공하기, 문제를 가족관계 맥락에서 이해할 수 있도록 도와주기
 - 추가정보 탐색이 필요한 경우 안내하기
 - 결론 혹은 마무리하기
 - 끝인사 하기
- 사이버상담 윤리
 - 모든 사이버상담 내용은 비밀보장을 원칙으로 함
 - 상담자 보호를 원칙으로, 익명성을 특징으로 하는 사이버상담에서는 상담자도 보호받아야 하므로 내담자에게 상담자의 개인정보를 공개하지 않음을 원칙으로 함
 - 상담자의 인적사항에 대해 내담자가 질문하는 경우, 어떤 점에서 궁금한 것인지를 파악하고, 객관적인 간단한 정보(예, 가족학, 사회복지학을 전공한 석사학위 이상 전문상담자) 제공

(3) 비대면 화상상담

내담자와 직접 만나지 않고 컴퓨터나 모바일 기기 등을 통해 온라인 화상 플랫폼에서 얼굴을 보며 상담하는 것(한국건강가정진흥원, 2021). 기본적으로는 대면으로 상담을 진행할 때와 크게 다르지 않으나, 상담자와 내담자가 다른 공간에서 상담에 임하게 되므로 화상상담에 보다 적합한 내담자 특성, 화상상담을 위한 환경 셋팅, 상담 실시 중 주의할 점 등에 있어 차이가 존재함

※ 본 매뉴얼의 '비대면 화상상담' 부분은 한가원에서 2021년도 발행한 「비대면 가족상담 운영과 환경 구현 방안 연구」에 제시된 '비대면 화상 가족상담 운영 매뉴얼', 2022년도 발행한 「화상상담 운영 사례집」 등의 내용을 정리한 것임

[비대면 화상상담 관련 서식 및 점검사항]

- 사전단계 서식
 - 센터 환경 점검용 체크리스트 [서식 7-12]
 - 내담자 환경 점검용 체크리스트 [서식 7-13]
 - 화상상담 내담자 적합성 체크리스트 [서식 7-14]
 - 가족상담 운영규정 점검용 체크리스트 [서식 7-15]
 - 비대면 화상 가족상담 동의서 [서식 1-11]
 - 비대면 화상 가족상담 플랫폼 사용 매뉴얼 (「비대면 가족상담 운영과 환경 구현 방안 연구」 참고)
- 안전에 대한 우려로 대면 상담이 우선적으로 요구되는 내담자
 - 정신과적 문제로 자신 또는 타인을 해할 위험도가 높아 응급 및 위기상황에 있는 대상자는 대면 지역 보건소(정신건강복지센터) 및 병원 연계를 우선시하여 정보를 제공하거나 대면 상담을 원칙으로 함
 - 내담자 증상이 불안정해지거나 일상생활 유지에 어려움 발생 또는 스트레스 요인으로 위와 같은 상황이 발생할 가능성이 있는 내담자의 경우 대면상담으로 함
 - 비대면 화상 가족상담 중 대상자에 대한 정보 파악이 어렵거나 대상자의 자기 보고가 신뢰하기 어려울 경우 대면상담으로 진행함
 - 지지 체계가 전무하고 사회적 기능이 낮아 외래활동이 필요한 대상자일 경우 대면상담으로 함
 - 집중사례관리 대상자의 경우 대면 사례관리 서비스를 우선적으로 고려함. 이때 감염병 확산 단계 등에 따라 서비스 제공 유형을 달리할 필요가 있음
- 비대면 화상상담에서 고려할 점
 - 화상상담은 내담자 적격성, 상담 초기의 준비, 돌발과 위기상황에 대한 대처가 상담의 성패를 좌우할 수 있으므로, 사전 준비단계에서의 점검사항을 철저히 확인해야 하고 많은 준비가 필요
 - 비언어적 표현 관찰이 어려우므로 상담자가 보다 민감하게 살펴야 함
 - 온라인판 검사도구가 없을 경우에는, 대면상담과 달리 회기 진행 중에 검사를 활용하기 어려움
 - 매체 활용 시 섬세한 감각적 경험의 공유가 어려움
 - 개인정보 노출 위험 등 정보 보안의 어려움

① 사전 준비단계 : 비대면 화상상담 셋팅 단계

- 공간적 상담환경 조성
 - 내담자와 상담자 모두 비밀보장이 되는, 가능한 독립되고 기본 방음이 되는 조용한 공간을 마련하고, 공간 노출이 우려될 경우 기관에서 제공하는 가상 배경화면을 설정하도록 안내

- 디지털 상담환경 조성
 - 인터넷 환경과 디지털 기기 사양이 비대면 화상상담을 위해 적합한지 확인
 - 화상 플랫폼 작동 확인, 필요할 경우 내담자에게 비대면 화상 가족상담 플랫폼 사용 매뉴얼 제공

- 상담자, 내담자 비대면 화상상담 적합성 여부 확인
 - 상담자 적합성 : 비대면 화상상담에 대한 거부감이 없고, 그 효과를 긍정적으로 인식하고 있고, 비대면 화상 플랫폼 사용 경험이 있으며, 비대면 화상상담 및 플랫폼 사용 관련 교육을 이수했거나 이에 대한 학습 의향이 있을 경우 적합
 - 내담자 적합성 : 비대면 화상상담에 대한 거부감이 낮고, 비대면 화상 플랫폼 사용이 가능하며 안전에 대한 우려가 낮은 경우 적합

- 비대면 화상상담 내담자에게 안내사항 전달, 동의서 송부
 - 내담자에게 비대면 화상상담 전반에 대한 이해를 돕기 위해 다음 사항들에 대해 안내함(자세한 내용은 한가원 발간, 「비대면 화상 가족상담 운영과 환경 구현 연구」참고)
 - ✓ 환경조성
 - ✓ 기기나 플랫폼 사용
 - ✓ 비대면 화상상담 진행구조
 - ✓ 비대면 화상상담의 안정성
 - ✓ 화상상담 태도나 에티켓(예, 카메라를 켜둬, 돌발상황 발생 시 상담자에게 고지, 사전 동의 없이 녹음/녹화/사진촬영/캡처 금지, 운전 등 다른 활동 중 상담

금지, 사전 고지 없이 화면에서 벗어나거나 전원 차단 금지 등)

- 동의서 등 서식은 온라인과 서면 방식 중 내담자가 선택할 수 있음. 온라인으로 하고자 할 경우 동의서 URL을 전달함. 서면으로 하게 될 경우 내담자에게 동의서 양식을 한글 파일로 보낼 수 있으며, 한글 파일에는 전자서명을 하여 PDF 파일 또는 사진 파일 형식으로 이메일을 통해 제출받을 수 있음

② 비대면 화상상담 회기의 진행

• 비대면 화상상담 진행 구조

- 약속된 가족상담 시간(1인 상담 시 매주 1회 50분, 2인 이상 상담 시 70분) 동안 진행
- 일정을 지키기 어려울 경우 1회기는 2일 전, 상담 시작 이후에는 1일 전 센터로 연락
- 2회 이상 상담 일정 및 기타 준수사항이 지켜지지 않을 경우 자동으로 상담 종결될 수 있음
- 진행구조는 센터별 내부 규정에 따라 상이할 수 있음

• 비대면 화상상담에서의 돌발상황 발생 시 대처

- 비대면 화상상담에서 돌발상황은 상담자와 내담자 모두의 불안을 일으키거나 증폭시킬 수 있으므로 동의서, 문자를 통해 자세히 안내하고 명확히 이해하였는지 확인하여야 함
- 비대면 화상상담 중 발생가능한 돌발상황에 따른 대처방안은 다음과 같음

[표 III-7-3] 비대면 화상상담 관련 돌발상황 및 대처방안

돌발 상황		대처 방안
화상 플랫폼	접속이 불안정할 경우	<ul style="list-style-type: none"> - 센터에서 웹 발신 문자 또는 센터 전화로 내담자에게 '퇴장 후 재접속' 시도를 안내한 뒤 다시 접속한다(상담자 개인 전화 사용 시 '발신번호표시 제한'으로 전화). - 사전에 2차 접속 화상 플랫폼을 내담자와 미리 협의해 두고, 접속 링크를 재발송한다(예를 들어 줌으로 상담할 때 접속 오류 발생 시 구루미 비즈, 웹엑스 접속 링크 발송).
	비디오 기능은 활성화되고, 오디오 기능만 비활성화일 경우	<ul style="list-style-type: none"> - 퇴장 후 재접속으로 진행한다. - 재접속 후 같은 상황이 발생될 때 컴퓨터로 비디오 활성화 상태를 유지하고, 핸드폰으로 통화를 하며 함께 진행한다. - 오디오 연결, 인터넷 연결이 되었는지 확인하였는데도 비활성화일 경우에는 앱을 삭제 후 재설치한다.
	오디오의 하울링으로 소통이 어려울 경우	<ul style="list-style-type: none"> - 상담자를 제외한 모든 상담 참여가족은 오디오를 비활성화시키도록 하고, 상담자의 안내에 따라 순차적으로 오디오 기능을 활성화 하도록 한다.
내담자가 사전 안내 없이 화면을 끄거나 벗어날 경우		<ul style="list-style-type: none"> - 상담자가 전화와 문자로 연락을 취하였으나, 답이 없을 경우에는 내담자의 안전을 확인하기 위해 가족에게 연락을 취한다. 내담자 안전이 확인되면 문자로 해당 회기 상담의 진행이 어렵다는 것을 고지하고 센터 실무자에게 알린다.
이동 중 또는 공공장소 등에서 상담을 접속할 경우		<ul style="list-style-type: none"> - 내담자가 독립된 개인적 공간에서 상담을 접속하지 않았다면 동의서 내용을 다시 한번 설명하며, 상담이 진행될 수 없음을 알린다(해당 회기는 상담이 취소되며, 이후의 진행사항은 센터 내부 규정에 따른다).
화상상담 중 가족 등이 갑자기 화면 안으로 들어올 경우		<ul style="list-style-type: none"> - 상담을 잠시 멈추고 내담자의 상황이 정리될 수 있도록 하게 한다. 이후 상담 시 방해받지 않도록 가족의 지원 등을 받을 수 있도록 협의한다.

- 비대면 화상상담 단계별 진행 세부사항은 한가원 보고서 「비대면 화상 가족상담 운영과 환경 구현 연구」 중 '비대면 가족상담 운영 매뉴얼' 항목 참고

8. 잠재적 위해문제 탐색과 평가

내담자가 가져온 문제나 걱정, 지금까지 시도했던 해결방법을 탐색하면서 내담자가 어떤 위기와 스트레스 생활사건에 처해 있는지 탐색을 시작함으로써 포괄적인 평가를 시작하고, 내담자가 어떤 잠재적인 위해의 문제와 관련이 있는지를 상담사는 민감하게 평가하는 것이 중요함

개입시기	접수면접	상담초기	상담중기	상담종결
잠재적 위해문제 탐색	↑ 자살, 가정·성·학교폭력 및 아동학대 등 잠재적 위해문제 탐색	↑ 상담 중 내담자 개인 및 가정 내·외부 환경에서 자살징후, 가정·성·학교폭력, 아동학대 특징 및 증상에 대해 민감하게 탐색		
관련인력	• 상담실무자 • 상담자원봉사자	• 가족상담 전문인력 (상근직 및 위촉직)	• 가족상담 전문인력 (상근직 및 위촉직)	• 가족상담 전문인력 (상근직 및 위촉직)
관련서식	• 면접자료지 • 유관기관 연계 시 의뢰서	• 자살평가 체크리스트, P4(자살위험성) 검사 • 생명존중서약서 • 가정폭력방지 서약서 • 유관기관 연계 시 의뢰서	• 자살평가 체크리스트, P4(자살위험성) 검사 • 유관기관 연계 시 의뢰서	• 자살평가 체크리스트, P4(자살위험성) 검사 • 유관기관 연계 시 의뢰서
문제발견 시 대처방법	• 긴급한 해결을 요하는 경우 유관기관에 연계 • 가족상담을 원할 경우 상담연계	• 상담실무자를 통한 체계적 보고 • 긴급한 해결을 요하는 경우 유관기관에 연계 • 긴급한 문제가 해결되고 가족상담을 원할 경우 상담지속		• 상담실무자를 통한 체계적 보고 • 긴급한 해결을 요하는 경우 유관기관에 연계

[그림 III-8-1] 잠재적인 위해문제 탐색과 대처방법

1) 자살

자살연구에 따르면 대다수가 자살(시도)하기 몇 달 전에 자신의 계획을 가족구성원이 나 친구, 의사, 상담사에게 알린다는 보고가 있으므로, 자살평가는 모든 초보 상담사가 배워야만 하는 중요한 상담기술임. 최근 국가트라우마센터에서도 사용 중인 P4 자살위험성 검사도구([서식 2-11])를 통해 자살가능성을 평가하고 위기개입이 시급할 경우 내담자 동의를 구한 후 유관기관 연계를 진행하여야 함

자살에 대한 논의가 내담자의 시도를 초래하거나, 자살이 다른 관심이나 목적을 위한 시도라고 여기면서 자살 위협의 심각성 경시하거나, 자살을 결정한 내담자에게 상담사는 효과적으로 개입할 수 없고 정말 죽기를 원하는 사람만이 자살을 한다는 잘못된 이해를 하는 경향이 있으나, 가망이 거의 없는 상실이나 연속된 실패 후에 자살 시도를 자주 하는 사람들이라 하더라도 죽음에 대해서는 양가적이어서 대부분 구조방법을 열어 놓음

가족상담사는 우울한 내담자와 매일매일 작업하면서 내담자가 자살하려는 기색을 보이는데 대해 항상 민감할 필요가 있으며, 자살 평가와 동시에 내담자를 자살로부터 구해낼 수 있도록 희망을 줄 수 있는 것을 탐색한 후 강화함

자살 예측 요인은 가족관계, 사회적 고립, 과거 가족의 자살시도, 죽음이나 별거를 통한 가족구성원의 상실 등임. 따라서 가족관계는 자살 논의 시 중요한 고려 사항으로 자살 시도 가능성을 예방하거나 증가시키는 역할을 하는 가족구성원을 파악할 필요가 있음

[표 III-8-1] 자살평가 체크리스트

과거 또는 현재	점검 사항	체크
자살 시도 및 계획의 세부사항이나 특성	방법, 시간, 날짜, 계획된 혹은 유서가 있는가?	
치명성과 회복성	예) 총상 혹은 자상	
의도성	구조가능성을 염두에 두었는가?	
근접성	계획을 알고 있는 중요한 지지자가 내담자 가까이에서 그를 보호하나 걱정하고 있는가?	
기타	정신과 진단, 반사회성/경계선 인격 장애, 물질남용, 긴장감, 충동 조절 불능, 현실 검증력 부족, 심각한 질병 및 생활 스트레스 등	
억제 요인	예) 자녀에 대한 책임과 사랑, 종교적 신념 등	

[표 III-8-2] 자살에 대한 구체적인 예고 신호

특징	징후
조용하고 주춤거리며 친구가 거의 없음	자신도 인식하지 못하고 뚜렷한 문제가 없기 때문에 잘 모름. 사회적 및 가족 내 고립과 관계가 있음
행동상의 변화	성격 변화 (예, 친절함 성격에서 은둔하는 성격으로 변화, 의사소통의 결여, 슬프고 표정이 없는 얼굴, 조용한 태도를 보이다가 문제를 일으킴)
실패나 역할긴장 증가	중중 학교, 직장, 가정, 친구, 연인관계에서 보편적이지만 학교에서의 압력에 의해 가장 명확하게 나타남
최근 가족 변화 (a) 가족구성원의 상실 (b)	(a) 질병, 실직, 부모나 기타 가족으로 인한 음주량 증가는 중중 위기의 배경이 됨 (b) 죽음, 이혼, 별거, 누군가가 집을 떠남
절망감과 무기력감	태도나 행동을 바꾸는 것에서 말로 표현하는 것까지 여러 가지 방식으로 그러한 감정을 나타냄
증상행동	불필요한 위협을 감수하고, 음주나 물질남용을 하고, 부적절한 공격이나 복종을 함. 자신의 것을 다른 사람에게 줌. 행동상의 변화와 관련
자살생각이나 감정에 대한 의사소통	“인생은 살 가치가 없어.”, “나는 끝났어.”, “나는 죽는 게 더 나아.”와 같은 말을 함. 생활변화나 가족변화의 맥락에서 가장 잘 이해할 수 있음
계획의 유무	약을 모아 두거나 흥기를 사들. 이러한 행동의 의미는 자살할 사람과 조심스럽게 대화함으로써 가장 잘 이해할 수 있음
치료나 의사에 대해 부정적이거나 두려워하는 태도	“네가 미쳤다는 걸 보여줘.”, “막다른 곳에 왔어요.”, “미쳐버린 집구석을 끝장내 버릴 거예요.” 등. 도움을 거부. 가족충성심에 대한 갈등과 관련
치료의 난국	치료 ‘거부’, 극도의 저항, 우울증과 자살사고 증가. 이러한 ‘부정적인 치료 반응’은 치료의 성공, 현상 위협과 관련. 또한 잠재적으로 궁정적인 치료적 위기의 일부

2) 가정폭력과 학대

일반적인 가정폭력 유형은 배우자 학대와 자녀에 대한 신체적 학대(폭력, 성 학대, 방임), 그리고 노인학대로서, 상담사는 가정폭력의 유형에 상관없이 폭력을 신중하게 다루고, 이를 멈추도록 하는 것이 중요함

가정폭력 희생자는 광범위한 신체적·심리적 문제 호소함. 어떤 사람이 상처를 입었음에도 이를 적절하게 설명하지 못한다면 상담사는 가정폭력을 의심해 볼 수 있음

(1) 부부폭력

부부폭력의 경우, 상담사는 부부가 논쟁이나 싸움에 대해 직접 이야기하도록 요청하면서 두 사람 모두를 평가해야 하며, 상담 회기가 끝난 후 집에서 폭력이 일어날 수 있을지 모른다는 두려움 때문에 배우자 앞에서 그동안의 가정폭력을 숨길 수도 있으므로 개인 회기가 필요할 수 있음

[표 III-8-3] 부부폭력의 두 가지 유형

구분	가부장적 폭력행위	일반적인 부부 폭력
정의	가해자가 배우자를 통제하기 위한 폭력을 행사하는 것으로 주로 남성들이 가정폭력의 가해자	싸움이 가열될 때 간헐적으로 신체적 폭력을 행사하며 두 명의 파트너 모두 폭력 행사 가능
구분 요인	가부장적 폭력행위는 가해자가 정서적 학대, 고립, 위협, 경제적 혹은 기타 자원에 대한 통제 등과 같은 폭력 이외의 다양한 통제 책략 사용	
	가부장적 폭력행위는 배우자를 통제하는 것이 목적	
	가부장적 폭력행위는 더 심각한 폭력유형: 신체적·정서적 안녕, 직업적 기능성, 부부 이외의 사람들(예. 친구, 가족)과의 관계에서 심각한 영향	
	폭력에 대한 개인의 주관적 경험이 다를 수 있다. 일반적인 부부폭력과 달리 가부장적 폭력행위는 배우자에 대한 두려움	
상담적 접근	가해자: 권력과 통제 검토에 초점 피해자: 은신처, 경제적 선택권, 지지자와 새로운 관계 형성, 자원 발견 초점	공동 부부상담 가능

(2) 아동학대

아동학대는 흔히 다음과 같이 분류됨.

- 신체적 학대 - 부모나 보호자에 의해 아동이 우발적 상해를 입는 것으로, 멍, 자상, 화상, 골절, 사망하는 경우
- 성 학대 - 성폭행, 음란물 이미지, 착취 또는 매춘을 포함, 성인과 아동 간의 성행위
- 정서적 학대 - 아동이 위협받거나, 결함 있거나, 사랑받지 못한다고 느끼도록 하기 위해 보호자가 사용하는 언어 또는 처우
- 신체적 방임 - 아동에게 적절한 음식, 의복, 쉴 곳, 의료 또는 감독을 제공하지 않음

최근 아동방임에 대한 관심이 높아지면서 보건복지부(2017)에서는 물리적 방임, 교육적 방임, 의료적 방임, 그리고 유기 등 4가지로 보다 상세히 분류하고 있음

아동학대의 경우, 아동이 성인보다 취약하고 스스로를 보호하지 못하기 때문에 사회나 법률체계에서 성인 간 폭력보다 더 민감하게 다루어짐

아동학대는 부모의 아동기 학대 경험, 경제적 어려움, 외부 지지체계로부터 가족의 고립과 연관이 있음

상담사는 아동이 어떻게 다쳤는지(예, 타박상, 화상, 매 맞은 자국, 골절 등)를 정확하게 설명하지 못하면 신체적 학대를 의심해야 하는데 부모가 훈육 방식에 관하여 말하며 신체적 학대에 대해 이야기할 수도 있지만 학대 행동을 학대로 보지 않거나 정당화할 수도 있음

상담사는 방임 여부도 주의 깊게 탐색해야 하는데, 방임의 근거는 지저분하고 몸에 잘 맞지 않거나 계절에 어울리지 않는 옷 착용, 몸의 청결 상태 및 악취, 불결하고 정돈되지 않은 가정환경, 적절하게 진료를 받지 못하거나 보호자 없이 집에 혼자 남겨지는 경우, 부모 역할에 부정적인 영향을 주는 부모의 우울이나 약물 사용 등임

아동 성 학대는 성인이나 나이 많은 아이가 자신을 성적으로 자극하거나 만족시킬 목적으로 아동과 상호작용할 때 발생하며, 성 학대의 지속 기간과 심각성 및 성 학대 노출에 대한 가족의 반응(보호 vs 비난) 등의 다양한 요인이 피해자에게 영향을 미침

학대는 법적으로 예민한 문제와 결부되어 있으므로 아동의 정서적 복지를 최우선적으로 고려하며 외부에 노출되는 횟수를 제한하는 것이 중요하며, 아동기 성 학대의 가해자와 피해자는 대개 스스로 보고하지 않으므로 상담사는 간접적인 행동을 단서로 성 학대 문제를 탐색해야 함. 또한 피해자의 말에 기초해서 유도질문을 해서는 안 되고 각 상황에 대해 누가, 무엇을, 어떻게, 어디에서, 왜 했는지를 파악하며 당장의 위험에 대해서 평가함

(3) 노인학대

노인복지법에 따라 65세 이상의 사람에 대한 학대를 노인학대라 정의함. 노인학대의 유형으로는 신체적 학대, 정서적 학대, 성적 학대, 경제적 학대, 방임, 그리고 유기가 해당됨

- 신체적 학대 - 상처나 부상에 대해 왜 생겼는지 설명하지 못하거나 상처나 부상을 치료받지 못한 상태로 발견되는 경우
- 성 학대 - 성적 수치심을 유발하는 행위 및 성폭력 등 강제적 성적 행위를 하는 것
- 정서적 학대 - 소외시키거나 비난, 모욕, 위협, 협박 등 정서적 고통을 주는 것
- 경제적 학대 - 노인의 의사에 반하여 재산이나 권리를 빼앗는 것
- 노인방임 - 노인에게 의식주 및 적절한 의료를 제공하지 않는 것
- 유기 - 보호자나 부양의무자가 노인을 낯선 장소에 버리거나 시설, 병원에 입소시킨 후 연락을 두절할 경우

보호자나 부양의무자가 노인을 낯선 장소에 버리거나 시설, 병원에 입소시킨 후 연락을 두절할 경우 유기에 해당됨

미국의 경우 22세 이전에 나타난 지적 장애 또는 발달장애를 갖고 있는 노인의 학대에 대해서도 신고의무를 명시하고 있음

(4) 학대 신고의무

아동(또는 노인이나 의존적인 성인)에 대한 신체적 학대, 방임, 성 학대는 신고를 하도록 법으로 규정되어 있으며, 상담사는 가정에서만 아니라 상담 회기 동안 희생자가 도망갈 수 있는 안전한 장소를 찾는 등 실제적이고 적극적인 접근을 통해 폭력이 즉시 중단되도록 하고 폭력이 있었다는 사실을 기관에 신고해야 함

어떤 가족에 대해 학대를 의심하는 것은 가족의 삶을 돌이킬 수 없게 만들 수 있으므로 초보 상담사는 어떤 것이 신고하기에 충분한 증거가 되는지를 슈퍼바이저와 함께 신중하게 판단하고 조심스럽게 정보를 탐색, 문서화하며 아동 성 학대가 의심될 때 상담사가 피해자를 면담하기 위한 특별한 훈련을 받지 못했다면 아동 전문가에게 의뢰하는 것이 중요

[표 III-8-4] 생물심리사회적 관점에서 성 학대 평가가 이루어져야 하는 경우

구분	아동 성 학대 증상
신체적	수면장애, 유분증, 유뇨증, 복통을 일으키거나 체중변화를 수반하는 식용장애
행동적	갑작스럽고 설명할 수 없는 행동상의 변화(불안이나 우울), 퇴행행동, 공개적인 성행동, 자살하고 싶다는 생각, 가출, 물질남용 등
사회적	아동의 부모화 역할, 부모의 부적절한 대처기술, 아이가 한쪽 부모에게 신체적 애정을 요구하게 하는 결혼생활의 어려움, 사회적 맥락으로부터의 고립, 알콜과 물질남용, 부모의 성 학대 경험 등

(5) 자해, 타해 경고의무(duty to warn)의 문제

내담자가 자신, 치료자 또는 제3자에게 즉각적인 위협을 가하는 경우, 즉 죽(이)거나 해치겠다고 위협하는 내담자가 나타난 경우 상담사는 잠재적인 안전 문제에 직면하게 됨. 이때 상담사는 잠재적인 피해자인 제3자 또는 자신이 심각한 위협을 받고 있다는 사실을 제3자나 당국에 알려주어야 하는 ‘경고의무(고지의무)’를 갖고 있음. 위협을 줄이기 위한 조치를 취할 수 있는 사람에게 위협과 관련된 정보 즉 내담자에 대한 정보가 전달될 필요가 있음. 그러나 이는 내담자의 비밀을 누설하는 것이 될 수도 있기에, 언제가 ‘경고의무’ 상황이고, 어떤 행동을 해야 하는지 주의를 기울일 필요가 있음

※ 보다 구체적인 사항에 대해서는 상담자 보호에 관한 법적 근거에 대한 사례를 제시하고 있는 한국청소년상담복지개발원(2017)의 ‘고위기 영역별 개입방안 및 윤리적 법적 대응매뉴얼’ 등을 참고

[표 III-8-5] 위협의 심각성을 파악할 때 고려해야 할 6가지 요인

요인(ACTION)	특성
폭력을 지지하거나 수월하게 하는 태도(Attitude)	내담자는 어떤 상황, 어떤 관점에서 폭력을 정당하다고 보는가?
역량(Capacity)	내담자가 누군가를 위협할 때 어떤 도구(ex 무기)를 가지고 접근하는가? 내담자가 해치겠다고 위협하는 사람은 한 명인가, 그 이상인가?
넘어야 할 문턱 (Threshold crossed)	내담자는 어떤 계획을 갖고 있는가? 그가 계획을 실행에 옮기는 정도는?
의도(Intent)	내담자는 누군가를 해치겠다는 확고한 의도를 보이고 있는가? 타인을 해칠 의도는 없고 단지 좌절스러움을 나타낼 뿐인가?
타인(Others)의 태도와 반응	내담자를 적대적으로 행동하게 만든 사람이 있는가?
불응(Noncompliance)	위험 감소를 위해 타인을 해치는 것에 대한 대안을 고려하지 않는다면 매우 높은 위험 수준
+ 내담자의 과거 폭력 경험, 폭력을 행사할 소지가 있는 정신장애 유무 평가 필요	

9. 가족상담 의뢰 및 연계

의뢰와 연계가 필요한 상황은 센터의 가족상담서비스의 한계를 벗어나거나 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직) 역량 밖의 문제를 호소하는 경우 적절한 기관에 연계 혹은 의뢰하는 것이 일반적인 원칙임

상담단계	연계상황	관련인력	연계기관
접수면접	• 대기기간 내에 가족문제해결을 원하는 경우	• 상담실무자 • 가족상담 전문인력 (상근직 및 위촉직)	→ 유료 가족상담소(센터)
접수면접	• 가족상담 주제가 아닌 경우	• 상담실무자 • 가족상담 전문인력 (상근직 및 위촉직)	→ 가정폭력 관련기관 • 여성긴급전화 • 아동권리보장원 • 노인보호전문기관
상담초기 및 상담중기	• 잠재적 위해문제 발견 시	• 상담실무자 • 가족상담 전문인력 (상근직 및 위촉직)	→ 자살 관련기관 • 한국 생명의 전화 • 한국자살예방협회
			→ 성폭력 관련기관 • 여성긴급전화 • 한국성폭력상담소 • ONE-STOP 지원센터
			→ 정신보건 관련기관 • 정신건강증진센터
			→ 중독 관련기관 • 중독관리통합지원센터 • 한국도박문제예방치유원 • 스마트쉼센터
			→ 청소년 관련기관 • 한국청소년상담복지개발원 • 학생고충신고상담전화 • 한국청소년쉼터협의회
상담종결	• 내담자에게 통합서비스가 필요할 경우	• 상담실무자	→ 사례관리 기관 • 지자체 희망복지지원단 • 사회복지기관

[그림 III-9-1] 유관기관 연계 절차

1) 목적

- 내담자 가족을 하나의 단위로 접근하면서 가족구성원 개개인의 다양한 욕구와 문제해결에 유용
- 내담자 가족을 통합적으로 지원
- 상담과정에서 상담을 의뢰하거나 연계를 해야 하는 경우 매우 신중하게 진행
- 지역 사회 연계 시에는 내담자에게 적절한 자원인지 판단하고, 자원 활용에 대한 체계적 업무 계획과 유관기관별 기능, 법률, 예산 등 자원에 대한 정확한 이해 필요

[표 Ⅲ-9-1] 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직) 연계 자원 정보 수집 시 유의사항(여성가족부, 2010)

기관의 기능	<ul style="list-style-type: none"> • 기관이 제공하는 서비스는 어떤 영역에 속하는가? • 문제중심인가 아니면 대상자 중심인가?
접근 및 자격	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스의 자격요건은 무엇인가? • 서비스 제공 지역이 제한되어 있는가? • 경제적 상태, 연령, 종교, 성 등 다른 개인적 특성이 고려되는가? • 그 조직의 회원이어야 하는가?
비용	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스의 이용 비용은 얼마인가? 융통성이 있는가? • 이용 비용이 있는가? 모든 사람에게 동일 비용이 적용되는가?
이용 가능성	<ul style="list-style-type: none"> • 접근이 어느 정도로 쉬운가? 대기자들이 어느 정도인가? • 얼마나 오래 기다려야 하는가? • 서비스 이용 시간은 얼마인가? • 대중교통수단을 이용할 수 있는 거리인가?
질과 신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스의 질적 수준이 높은가? • 서비스가 안정된 방법으로 제공되는가? • 이전에 이 프로그램을 이용한 사람들의 경험은 어떠한가? • 정책과 프로그램에 대하여 보조금이 일관되게 지불되는가?
분위기 및 장소	<ul style="list-style-type: none"> • 우호적인 환경인가? • 물리적 환경이 편안하고 미적인가? • 프라이버시가 존중되는가?
가족 체계의 핵심인물	<ul style="list-style-type: none"> • 가족원들이 관계를 맺는 핵심인물은 누구인가? • 의존할 수 있는 특정 인물은 있는가? • 내담자가 이들에게 직접 접촉해야 하는가? • 누가 서비스 제공 결정을 내리는가?

2) 내담자 복지를 위해 적극적으로 상담 의뢰 및 연계 고려해야 할 경우

- 상담사 자신의 미해결 과제로 인해 내담자 가족 안에서 객관성을 유지하기 어려움
- 내담자 가족이 상담사를 만날 때마다 전이가 발생해 상담 진행이 어려워 상담사와 내담자 가족과 서로 잘 맞지 않는 경우
- 상담사의 역량이 부족한 경우
(자신의 한계를 인정하고 내담자 가족을 의뢰할 의무와 책임)
- 상담사의 도덕적인 가치관과 맞지 않는 내담자 가족을 만난 경우
- 더 전문적인 상담과정을 진행하기 위해서 다양한 기관과의 연계체계를 구축하고, 서로 정보를 교류하며, 도움을 주고받는 작업을 하는 것이 중요

[표 Ⅲ-9-2] 연계기관 목록의 예

구 분	내 용
가정폭력, 방임 및 학대	<ul style="list-style-type: none"> - 보건복지 콜센터 ☎ 129(http://www.129.go.kr) - 아동권리보장원 ☎ 1577-1391(http://www.korea1391.go.kr) - 한국가정법률상담소 ☎ 1644-7077(http://www.lawhome.or.kr) - 여성긴급전화 ☎ 1366(http://www.1366.or.kr) - 중앙노인보호전문기관 ☎ 1577-1389(http://noinboho.or.kr)
자살	<ul style="list-style-type: none"> - 한국 생명의 전화 ☎ 1588-9191(http://lifeline.or.kr) - 한국 자살예방 협회 ☎ 02-413-0895(http://www.suicideprevention.or.kr) - 자살예방 전문상담전화 ☎ 1393 - 학생고충 신고 상담 전화 ☎ 1588-7179 - 국립중앙청소년 디딤센터 ☎ 031-333-1900
성폭력	<ul style="list-style-type: none"> - 전국 학교폭력긴급전화 ☎ 1588-7179 - 117학교여성폭력피해자긴급지원센터 ☎ 117(http://117.go.kr) - 여성긴급전화 ☎ 1366 - 디지털성범죄피해자지원센터 ☎ 02-735-8994 - 한국성폭력상담소 ☎ 02-338-5801(http://sisters.or.kr) - 사이버성폭력상담 ☎ 02-3415-0113(http://cyberhumanrights.or.kr) - 한국청소년상담복지센터 ☎ 국번없이 1388(24시간 위기상담전화, 휴대전화 지역번호+1388, http://www.kcsa1388.or.kr) - 전국위기청소년교육센터 한국여성인권진흥원 ☎ 02-735-1509
인터넷 과몰입	<ul style="list-style-type: none"> - 스마트쉼센터 ☎ 1599-0075(http://www.iapc.or.kr) - 한국청소년상담복지센터 ☎ 국번없이 1388(24시간 위기상담전화, 휴대전화 지역번호+1388, http://www.kcsa1388.or.kr) - 학부모 정보 감시단 ☎ 02-706-4452(http://www.cyberparents.or.kr) - 청소년 미디어중독예방센터 ☎ 02-793-2000(http://www.mediajoongdok.com) - 인터넷중독예방상담센터 전국 상담 대표 전화 ☎ 1599-0075 - 한국지능정보사회진흥원 (http://www.nia.or.kr) - 국립청소년 인터넷 드림마을 ☎ 063-323-2275
학교폭력 및 가출	<ul style="list-style-type: none"> - 전국 학교폭력긴급전화 ☎ 1588-7179 - 학교폭력 신고센터(사이버 경찰청) ☎ 112(http://www.cyber112.police.go.kr) - 학교폭력 SOS 지원단 ☎ 1588-9128(http://www.jikim.net) - 학교폭력예방 상담전화 ☎ 117 - 한국청소년 쉼터 협의회 ☎ 02-403-9171(http://www.jikimi.or.kr) - 한국청소년상담복지센터 ☎ 국번없이 1388(24시간 위기상담전화, 휴대전화 지역번호+1388, http://www.kcsa1388.or.kr) - 여성긴급전화 ☎ 1366(http://www.1366.or.kr) - 경찰청 실종 아동찾기 센터 ☎ 182(http://www.182.go.kr) - 한국청소년상담복지개발원 청소년희망센터 ☎ 070-4903-3170

10. 가족상담 문제 유형별 고려사항

가족센터의 일반 가족상담서비스의 주요내용은 다음과 같이 분류됨

이혼전·후 상담	<ul style="list-style-type: none"> • 이혼예방을 위한 갈등해결 상담 • 건강한 이혼을 위한 지원 : 이혼과 관련된 부부의 심리, 정서, 경제적 문제 상담, 자녀양육문제, 이혼여부와 관련한 합리적인 결정에 도움 • 이혼 후 생활에서 분노, 상처 등 정서관련 상담, 부적응 문제 지원 • 이혼 후 자조모임 집단 형성, 집단상담, 사회적 지지망 구축 등
부부상담	<ul style="list-style-type: none"> • 부부의 관계갈등, 의사소통, 부부성격 및 가치관 차이, 외도, 배우자 의심, 부부 성문제, 경제문제 등 부부관계에서 발생하는 문제를 상담
부모-자녀상담	<ul style="list-style-type: none"> • 부모자녀 간 관계갈등, 자녀양육문제, 자녀성격문제, 자녀 비행·일탈·따돌림 등 부모자녀 간 발생하는 문제를 상담
그 외 가족상담	<ul style="list-style-type: none"> • 본가와 처가의 갈등, 형제자매 갈등, 원가족 갈등 등 부부와 부모·자녀 간 외의 다른 가족들로부터 발생하는 가족문제를 상담

가족상담의 주제영역인 가족 문제유형별 특징과 가족상담의 장·단기 목표 및 상담적 개입을 Dattilio와 Jongsma(2006), Long과 Young(2009)의 저서를 기초로 하여 살펴보면 다음과 같음. 많은 가족문제들이 부부, 혹은 부모자녀관계에만 특정하여 일어나는 것은 아니기 때문에 아래 제시하는 많은 문제들은 이혼전·후 상담, 부부상담, 부모자녀상담, 그 외 가족상담에 공통적으로 활용할 수 있음

1) 이혼전·후 상담

- 특징
 - 부부문제는 다툼과 논쟁으로 발전하여 부부관계와 가족관계를 서서히 파괴
 - 자녀들은 한쪽 부모와 헤어지는 것과 형제들과 이별할지도 모른다는 것으로 인해 부모에 대한 충성심의 갈등 상황에 처함
 - 한 부모에 의한 양육과 전 배우자의 지원 부족으로 인해 자녀 관리에 문제 발생
- 장기목표
 - 두려움을 극복하고 별거/이혼에 조화롭게 대처할 수 있는 방법 배우기

- 부모는 자녀들을 계속해서 양육하고, 그들이 사랑받고 있으며 부부 불화에 대해서는 책임이 없다고 안심시킴
- 부부는 양육 문제에 대해 협력하고 서로 간의 갈등을 줄이겠다고 동의

• 단기목표와 상담적 개입

단기 목표	상담적 개입
<ul style="list-style-type: none"> • 각 가족구성원은 별거/이혼에 대한 두려움을 솔직하게 나누기 	<ul style="list-style-type: none"> • 관련된 두려움과 걱정들(한부모와 살고 다른 부모는 주말에 만나야 하는 것, 생활비가 줄어드는 것 등)을 위한 구체적인 대처 방법 제안하기. 예, 자녀들에 대한 부모 간의 열린 대화, 모든 사람이 함께 경제적인 희생을 감수하기로 약속하는 것, 의견 교환을 위한 정기적인 가족 모임 등
<ul style="list-style-type: none"> • 자녀들은 이중구속적인 상황에서 부모에 대한 충성심으로 얼마나 힘든지 표현하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 아이들이 부모에 대한 충성심과 부모를 선택해야 하는 것에 대한 감정을 전달할 수 있는 표현 방식을 갖도록 돕기
<ul style="list-style-type: none"> • 친부모가 서로 만나서 자녀들을 양육하는 것에 대한 방법에 대해 합의하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 아이들의 일탈 행위를 부추길 수 있는 적대심이나 감정을 다루기 위해서 친부모와의 공동모임 갖기

구체적으로 이혼전후 상담과 관련된 여러 가지 고려사항을 제시하면 아래와 같음(서진환 외, 2007; 신라대학교 가족상담센터, 2005; 중앙건강가정지원센터, 2006; Bohannon, 1970; Everett & Everett, 2001; Ferreiro, Warren, & Konanc, 1986; Long & Young, 2009)

(1) 이혼 과정 및 단계와 특징

과정	단계	감정	행동 및 과제	상담적 개입
이혼 전 (심사숙고, 절망의 시기)	1. 정서적 이혼	<ul style="list-style-type: none"> • 환멸, 불만족 • 소외, 불안, 불신, 절망, 공포, 고뇌 • 양가감정, 충격, 공허함, • 분노, 혼란 • 부적절감 • 낮은 자존감 • 상실감 	<ul style="list-style-type: none"> • 신체적, 정서적 철회(문제 피하기, 토라짐, 울기) • 상호존중, 신뢰, 애정 상실 • 혼자되는 것에 대한 두려움 • 파트너와 직면(언쟁) • 좋은 척 위장하기(부인) • 애정을 되찾기 위한 시도 • 친구, 가족, 성직자에게 조언 구하기 	부부상담 집단상담 이혼상담
이혼 진행 중 (법적 문제 관련 시기)	2. 법적 이혼	<ul style="list-style-type: none"> • 우울, 무감각 • 분노, 절망감 • 자기 연민 • 무력감 	<ul style="list-style-type: none"> • 자녀문제, 재산 문제 • 흥정, 절규, 위협 • 자살 시도 • 변호인, 조정위원과 상담 	가족상담 개인상담 자녀상담
	3. 경제적 이혼	<ul style="list-style-type: none"> • 혼란, 격노 • 슬픔 	<ul style="list-style-type: none"> • 물리적 별거 • 재산분할 및 부양비, 위자료, 주거지 지정 • 법적 이혼소송 • 경제적인 주변 정리 고려 • 친권 문제 고려 	집단상담 자녀상담 성인상담
이혼 후 (탐색과 재균형시기)	4. 공동 부모역할 이혼	<ul style="list-style-type: none"> • 외로움, 안도감 • 보복, 슬픔 	<ul style="list-style-type: none"> • 자녀양육권, 면접교섭권, 자녀부양 의무 결정 • 친척, 친구에게 알람 • 재취업(무직여성) • 선택권을 부여받은 느낌 	집단상담 자녀상담 성인상담
	5. 지역사회 이혼	<ul style="list-style-type: none"> • 체념, 후회 • 슬픔, 혼란 • 고독감, 고립감 • 낙관주의 • 호기심 	<ul style="list-style-type: none"> • 이혼에 대한 최종 결심 • 사회적 관계의 분리, 상실 • 새로운 친구 탐색 시작 • 새로운 활동 시작 • 자녀를 위해 새로운 생활양식과 일상생활의 안정화 • 새로운 흥미 탐색 및 새로운 직업 찾기 	개인상담 집단상담 (독신자) 놀이치료 집단상담 (자녀)
	6. 심리적 이혼	<ul style="list-style-type: none"> • 수용, 애도 • 자신감, 활력 • 자기 가치감 • 흥만감, 흥분 • 독립심, 자율감 	<ul style="list-style-type: none"> • 정체성의 재정의 • 심리적 이혼의 종료(독신) • 새로운 연인 찾기와 지속적인 관계 맺기 • 새로운 생활양식, 친구 • 자녀의 부모 이혼, 양쪽 부모와의 관계 수용 돕기 	부모자녀 상담 가족상담 집단상담

(2) 이혼 전 상담 시 고려사항

- 문제와 관련하여 별거나 이혼 여부 결정 고려하며 이혼에 따른 발생 가능한 결과 평가
- 가능한 대안 탐색 및 각 대안의 장점과 단점 감안 대안적 해결책들의 목록 개발
- 자신의 결정을 행동으로 옮기는 것에 대한 진지한 고려 시작
- 의사결정을 조기에 하는 경우와 늦게 하는 경우에 따라 상담목표 변동
- 의사결정 대차대조표 만들기(balance sheet)
 - 바람직하지 않은 갈등 대처방식 극복, 체계적인 방식으로 다양한 대안 탐색 및 평가
- 신중한 의사결정을 위해 스스로에게 질문하기
- 의사결정을 실행에 옮기는 계획 수립:
 - 이혼 보류: 가족상담 종결 후 일반 부부상담 전환
 - 별거나 이혼: 부부 각각을 다른 상담자와 이혼 재구조화 단계 가족상담 의뢰

[이혼전상담에서 활용가능한 참고서식]

[참고서식 7-7] 의사결정 대차대조표

[참고서식 7-8] 결혼을 유지할 것인가 헤어질 것인가 체크리스트

[참고서식 7-9] 이혼에 영향받는 주변 사람들 점검

[참고서식 7-10] 이혼 결정 단계에서 고려해야 할 자녀 권리 선언

[참고서식 7-11] 부부갈등기의 부모역할 체크리스트

[의사결정에 따른 문제점과 상담사 역할]

	이혼하지 않기로 결정한 경우	이혼하기로 결정한 경우
발생 가능한 문제점	<ul style="list-style-type: none"> • 부부간에 변화의 속도가 다를 수 있으며, 이로 인한 갈등 발생 • 상담 초기의 변화 의지가 퇴색하면서 만성적인 부부역동으로 회귀하는 것에 대해 내담자부부 중 한쪽이 실망, 불안, 좌절감 경험 • 변화를 위한 기대, 노력을 포기하거나 실망하고 좌절할 수 있음 	<ul style="list-style-type: none"> • 적어도 한 쪽 배우자가 더 이상 상담을 받지 않으려 할 상황 • 결혼을 구하지 못한 것에 대한 상담자의 실패감 경험 • 결혼관계를 회복하려는 노력을 접음에 따라 상담자 또는 내담자가 건설적 이혼으로 이끄는 재구조화 상담에 적응하지 못할 수 있음
상담사 역할	<ul style="list-style-type: none"> • 재결합에서 발생할 수 있는 문제 점검 후 지속적으로 변화를 유지할 수 있도록 강화하는 작업 • 의사소통기술 및 갈등관리 방법에 대한 교육 제공 • 변화의 과정 속에 끊임없는 도전과 어려움이 있을 것이라는 이야기 미리 해주기 	<ul style="list-style-type: none"> • 내담자의 최종 결정을 지지해주고 죄책감, 분노, 부인 등의 감정 다루기 • 결혼실패에 대한 각자의 몫을 인정하고 상대의 잘못에 대해 용서하도록 돕기 • 자녀의 최대 복리를 위한 공동의 노력을 확인하고, 이혼 후 자녀양육 과정에서 생겨날 수 있는 분쟁 해소 방안 다루기 (양육 합의서, 의사소통 채널 유지 등)

[별거 및 이혼 결정 단계에서 점검하는 질문]

단계	내용	점검 질문
1	현재 결혼생활의 위기에 대한 평가	- 지금 내가 변화하지 않는다면 결혼생활에 심각한 위험이 있는가?
2	별거 또는 이혼 가능성 검토하기	- 현재 결혼생활의 대안으로서 별거나 이혼은 받아들일 만한가? - 별거나 이혼에 대해서 충분히 검토해 보았는가?
3	의사결정 압축하기	- 결혼 유지, 별거, 이혼 중 어느 것이 최적의 결정인가? - 최적의 결정으로 고려하는 사항이 내가 원하는 것을 모두 충족시키는가? - 만일 최적의 결정으로 고려하는 사항이 만족스럽지 않다면 나머지 대안을 수정하여 대체할 수 있는가?
4	의사결정 실행에 대하여 검토하기	- 나는 최적의 결정으로 고려하는 것을 실행하고, 다른 사람들에게 나의 결정을 알릴 것인가? - 만일 최적의 결정으로 고려하는 사항이 만족스럽다면 그것을 실행하고 다른 사람들에게 알리는 데 있어서 장애요인은 무엇인가?
5	최적의 결정을 했지만, 다시 한 번 자문해보기	- 지금 내가 변화하지 않는다면 결혼생활에 심각한 위험이 있는가? - 지금 내가 변화한다면 결혼생활에 심각한 위험이 있는가?

(3) 이혼재구조화 단계(이혼결정 후 ~ 법률적 이혼) 상담 시 고려사항

- 이혼 후의 생활에 필요한 법적, 정서적, 경제적, 사회적, 부모역할상의 준비
- 서로 다른 상담자가 부부 각자 개별 회기 진행
- 최우선적으로 자녀의 복리 고려(특정 회기에 자녀 참여 가능)
- 건강하게 이혼할 수 있도록 부부 간 구체적 합의안 도출 위해 돕는 것이 필요
- 자녀양육(친권, 양육권, 면접교섭권), 재산(위자료, 재산 분할, 양육비) 관련 합의서 작성
- 협상 시 부부 권력 불균형 문제 유의
- 이혼결정 시 협상 및 조정이 필요한 내용 점검
- 별거, 자녀양육 및 공평한 재산 분할 관련 협상 계획

[이혼결정시 협상 및 조정이 필요한 내용]

- 양육권: 공동양육권, 단독양육권, 기타 다른 대안
- 면접교섭권: 학기 중이나 방학동안 동거하지 않는 아버지 혹은 어머니와의 만남을 위한 계획
- 두 집을 이동할 때 교통문제
- 전화연락 방법
- 휴일 동안의 면접교섭 계획
- 조부모와 친척들과의 만남
- 거주지를 벗어나 다른 지역으로의 여행
- 면접교섭권의 연간 일정 검토
- 생활에서 중요한 사건이 발생했을 때 협의 혹은 조정
- 자녀양육비: 공식적인 것과 지침들
- 자녀의 건강과 치과 치료: 보험과 보험을 해결되지 않는 비용의 공유
- 학교 선택 문제와 활동의 문제
- 종교적인 교육을 조정하는 문제
- 대학 학비 문제: 공유할 것인가의 여부와 그 방법
- 자녀를 위한 교육의 지속 또는 시작에 관한 문제: 누가 어떻게 그 비용을 지불할 것인가?
- 자녀의 공부를 도와줄 필요성과 필요한 훈육하기
- 주간 보호와 방과 후 보호 문제
- 배우자의 부양비 문제
- 집을 파는 문제
- 경제적인 자산의 분리: 저축, 주식, 연금, 기타 퇴직금 계획
- 개인 자산의 분리: 가재도구에서부터 가구, 자동차까지
- 빚 문제: 부과금, 저당, 대출금, 사채 등
- 재산과 사업이득의 평가에 대한 필요성
- 은행거래나 신용카드 변경
- 세금 문제: 자녀에 대한 권리주장, 양육비, 유산 상속

(4) 이혼 후 단계(적응 및 회복) 상담 시 고려사항

- 부부는 이혼과정을 통하여 정도가 서로 다른 다양한 부정적 감정 경험
- 정서 상태 평가 및 내담자의 부정적 감정 다루며 정서적 적응, 자신감 증진 도모 필요
- 성인 이혼 적응 교육 프로그램: 이혼 후 적응, 상실감과 충격 완화 및 자아 존중감 회복
- 자녀의 이혼 적응 프로그램: 미성년 자녀의 심리적 스트레스 해소 및 개인적 성장 도모
- 이혼 후 적응에 영향을 미치는 요인 평가

[이혼 후 상담에서 6가지 사정 영역]

1. 별거와 이혼 일정 (Separation and Divorce Timeline)
 - 별거 논의, 물리적 별거, 이혼 계획을 자녀와 부모 및 친척에게 말하기, 법적절차 시도, 법적 이혼의 일정
 - 이혼 일정이 확실해지면 상담자는 부부의 구애 및 결혼사를 포함하는 일련의 사건들(첫 만남 - 데이트 시작 - 약혼 - 결혼 - 임신과 출산 - 별거 - 이혼 - 다른 사람과 데이트 시작 - 재혼)을 통하여 스트레스 시점과 정도 및 부부 의사결정 스타일에 관한 정보 탐색
 - 시간이 흐르면서 변화하는 이혼에 대한 반응
2. 가족 지도와 가족 기능 (Family Map & Family Functioning)
 - 가계도(genogram) 평가
 - 특정 성원을 가족의 범주에 포함/ 제외시키느냐와 그러한 이유
 - 전 배우자를 어떻게 대할지 모르거나, 전 배우자 간의 양가적 관계는 스트레스의 주원인
 - 조정된 각자의 부모역할의 이익과 비용은 무엇인가?
 - 각자가 처한 현실적 제약을 고려할 때 부모역할과 관련하여 무엇을 변화시키고 싶은가?
 - 부모-자녀 관계는 어떠한가?
 - 의사소통(누가, 누구에게, 어떻게, 언제, 무엇에 대해서 의사소통을 하는가?)
 - 이혼 후 역할의 변화
 - 양가 부모 및 친족들과의 관계는 어떠한가?
3. 이혼 이야기 (The Divorce Story)
 - 내담자가 보는 이혼의 원인: 무슨 일이 있어났고, 누구의 책임인가?
 - 별거나 이혼 결정이 어떻게, 누구에 의하여 이루어졌는지 그 과정: 대부분의 이혼의 경우 “떠나는 자(죄책감)”와 “남겨진 자(상처와 분노)”로 양분됨
 - 이혼에 대한 죄책감이 계속되면 내담자의 이혼에 대한 신념(ex. 종교적 신념)과 가치관 탐색
 - 이혼 결정은 갑작스럽게 이루어졌는가, 혹은 기대하고 있었는가?
4. 이혼 합의 및 법적 쟁점 (Divorce Agreement & Legal Issues)
 - 자녀에 대한 친권 및 양육권, 자녀양육비, 면접교섭권, 재산 분할과 관련된 결정은 어떻게 이루어졌고, 어떻게 이행되고 있는가? 자신들의 합의와 이행에 대해서 만족도는 어느 정도인가?
 - 자기통제감, 자기주장, 공정하다는 느낌, 가족성원들의 복지에 대한 관심, 전 배우자를 별주거나 그로부터 별을 받고 싶은 욕구 평가

5. 애착문제와 애도 과정 (Attachment Issues & the Grief Process)
- 전 배우자간의 정상적인 정서적 유대와 병리적 속박 정도
 - Weiss(1976)는 부부간 애착형성이 2년 정도 걸리며, 일단 애착이 형성되면 애착강도는 결혼년수와 관계가 없다고 가정. 어떤 부부들은 결혼 후에도 부모와의 애착이 지속됨으로써 부부간의 애착이 형성되지 못함
 - 애착은 인지적, 정서적 행동적 sign이나 자기보고 설문을 통해 측정. 별거 시 무력감, 배우자와 접촉하지 못할 때 공황상태, 수면장애 및 식욕 감퇴
 - 애착을 나타내는 인지적 sign: ex. 배우자에 대한 긍정적(부정적) 회상, 배우자에 대한 호기심, 재결합(또는 복수)에 대한 환상, 과거 속에 사는 것
 - 애착을 나타내는 정서적 sign: ex. 계속 남아있는 애정이나 미움, 전 배우자의 새로운 관계에 대해서 들었을 때 질투심
 - 애착을 나타내는 행동적 sign: ex. 대화에서 전 배우자의 얘기를 자주 함
 - 지나치게 높거나 낮은 수준의 애착은 이혼과 관련된 합의를 도출하는 데 어려움을 가져옴
 - 바람직한 이혼(Hunt & Hunt, 1977): 비난이 없고, 한때 있었던 적대감이나 매력이 거의 영향을 미치지 않으며, 재결합에 대한 환상이 없고, 전 배우자는 더 이상 섹스파트너, 연인, 믿는 사람, 조언자가 아니고, 배우자와 강박적으로 혹은 긴급하게 만나고 싶은 생각이 없는 경우
6. 손익 평가서 (The Balance Sheet of Gains & Losses)
- 경제적 상태, 거주지, 학교, 친구집단, 사회적 역할, 취업 등에서 자신과 가족원들의 손익 평가
 - 심리적 손익 및 전 배우자의 심리적 손익 추측해서 평가 후 자신의 것과 비교

2) 부부상담

(1) 부부·가족구성원 간 의사소통 문제

- 특징
 - 부부간 혹은 가족구성원 간 잦은 말다툼과 오해
 - 배우자 혹은 가족구성원의 심리적 억제 혹은 수동적·공격적 행동으로 자기 생각을 절대 말로는 드러내지 않기로 마음먹고, 이로 인한 대화 단절
 - 부부 혹은 가족원들이 자주 서로의 말을 자르거나 상대방이 말하는 중에 끼어들
- 장기목표
 - 부부·가족 의사소통 향상으로 부부·가족갈등과 역기능 감소
 - 비언어적 표현에 내재한 문제(분노, 통제욕구, 원한 등)에 대한 효율적 대처

• 단기목표와 상담적 개입

단기 목표	상담적 개입
<ul style="list-style-type: none"> • 부부·가족구성원들은 나쁜 대화 습관과 그로 인한 가족 간의 긴장감에 대해 각자 책임이 있음을 인정하고 수용 	<ul style="list-style-type: none"> • 가계도를 작성하거나 기타 원가족 탐색 기법을 활용하여 부모나 원가족으로부터 전수된 의사소통의 측면을 살펴보고 수용할 수 있도록 한다.
<ul style="list-style-type: none"> • 비언어적 의사소통에 의존하거나 다른 가족 구성원을 통해 돌려서 대화하는 것을 멈춤 	<ul style="list-style-type: none"> • 이러한 경향성을 객관적 자세에서 지적한다. • 가족구성원들이 직접적으로 분명하게 자기 스스로 말하도록 지도한다.
<ul style="list-style-type: none"> • 부부·가족원이 서로 의사소통을 도와주기 위해서 상대방을 즐겁게 하는 행동을 함 	<ul style="list-style-type: none"> • 긍정적이고 생산적인 가족 상호작용을 지원하고 증진시키기 위하여 ‘즐거움을 주는 행동’에 대해 이야기하고 실제로 해보도록 과제를 준다. 예) 서로의 잔심부름 해주기 등

(2) 부부·가족구성원 간 비난

• 특징

- 부부·가족구성원들은 관계상 갈등이나 각자의 기대 미충족으로 인해 서로 끊임 없이 비난
- 부부·가족구성원들은 솔직하게 자신의 책임이나 잘못을 인정하기보다는 주로 상대방을 서로 비난하는 경향
- 만성적인 비난 행동이 가족 내의 응집력과 의사소통에 심각한 영향을 미침

• 장기목표

- 가족원간 비난 패턴의 최소화와 효과적인 문제해결방법 활용
- 부부·가족갈등 시 비난을 초래하는 행동 대신 다른 행동을 하는 것에 동의

• 단기목표와 상담적 개입

단기 목표	상담적 개입
• 서로 예의를 지키고 생산적인 방식으로 가족 내에 있는 갈등을 찾아 분리	• 각 가족구성원의 비난 행동에 내재되어 있는 요인(과거의 부정행위, 신체적 학대, 알코올 남용 등)들이 무엇인지 살펴본다.
• 부부·가족갈등과 비난 패턴의 지속에 대한 가족원 각자의 책임 수용	• 가족원이 불만족감만이 아니라 만족감에 관해서도 동등한 책임감을 갖도록 도와줄 수 있는 방법을 찾는다.
• 부부·가족원들은 서로를 기분 좋게 해주는 상호보상적 행동 시작	• 부부·가족원들이 서로 간의 협력증진을 위하여 상호보상적 행동 계약에 공식적으로 동의하도록 권장
• 욕구나 소망표현 시 비난 보다는 자기의견의 확실한 표명	• 공격적 혹은 수동·공격적 행동을 피하기 위해 자기주장기법 사용의 강조 및 훈련
• 가족원간 만족감의 지속적 증진을 위한 행위 합치시 융통성 갖도록 함	• 비난 행동을 줄이는 방법으로 부부/가족원이 서로에게 맞는 규칙과 역할을 재협상하도록 도움
• 부부·가족구성원은 외적 스트레스 요인에 잘 대처하고 비난하는 성향을 줄이기 위하여 개별적인 문제해결 기술 사용	• 각 가족원이 규칙을 만드는 데 참여하고, 규칙 강화 방안에 대한 의견 나누도록 함
	• 문제해결 방법의 다섯 단계에 관한 교육: ① 문제를 구체적인 용어로 정의하기, ② 대안을 브레인스토밍하기, ③ 서로가 받아들일 수 있는 대안을 선택하기, ④ 선택한 대안을 실행으로 옮기도록 계획안 만들기 (실패할 경우, 대체안도 포함), ⑤ 선택한 대안의 성공 여부 평가

(3) 부부·가족구성원의 분노

• 특징

- 위협, 기물 파손, 개인 영역의 침해, 특정 가족구성원과의 대화 거부 등의 분노 표현
- 핵가족뿐 아니라 이웃, 확대가족, 학교 친구 등을 멀어지게 하는 적대적·공격적 행동

• 장기목표

- 상대를 비하하거나 위협적이고 무례하거나 공격적인 분노 표현 종결
- 고통스러운 감정 접할 때, 분노를 터트리는 것보다 적절하게 말로 표현하기
- 분노를 일으키는 원동력 이해하기, 타인의 권리 침해 위협에 무심코 응할 때 자신의 어떤 욕구가 무시되는지 이해하기

• 단기목표와 상담적 개입

단기 목표	상담적 개입
• 배우자 혹은 가족구성원 각자 조절되지 않은 분노가 자신을 포함한 배우자와 가족에게 미쳤던 파괴적인 영향 확인하기	• 각 구성원이 자신의 통제되지 않은 분노 표현이 상대 배우자 및 가족에게 미친 부정적인 영향(두려움, 철회, 죄의식, 복수 등)을 설명하도록 하고 파악할 수 있도록 도움
• 배우자 혹은 가족구성원 각자 자신에게 적합한 분노 조절 기술 확인하기	• 분노 조절을 위한 특정 기법들(생각 멈추기, 호흡 조절, 열까지 세기, 자기 대화 등)을 평가하고 어떤 것이 각 가족구성원에게 가장 적합한지를 결정하기
• 개인의 독립성 표현을 위해 분노적 공격성 대신에 자기주장적 표현 이용하기	• 역할극과 모델링을 사용하여 독립성을 표명하기 위해 공격적인 분노를 표현하는 대신 확실하게 자기주장을 하도록 교육하기
• 분노 상승을 통제하기 위하여 '거북이 퇴각 기법(Turtle technique of retreat)' 이용하기	• 각 가족구성원에게 '거북이 퇴각기법' 사용하도록 가르치기. 즉 화가 가라앉아 냉정해질 때까지 껍질 속으로 들어가는 것(거북이가 위협에 처하면 등껍질 속으로 완전히 몸을 숨기로 들어가 버리는 것과 같이)을 상상하도록 가르치기

(4) 혼외 관계

• 특징

- 부부 중 한 명 또는 둘 다 부부관계를 어기고 혼외 파트너와 성행위를 함
- 부부 중 한 명 또는 둘 다 혼외 파트너와 친밀한 감정과 생각 교환. 부부관계의 기대치를 명시적 혹은 암묵적으로 침해하는 비밀관계 유지. 문자 메시지 및 이메일 주고받기, 선물 보내기 등 포함
- 배우자의 부정을 알게 된 한쪽이 배우자에게 맞서기 전후에 그 사실을 아이들에게 말함

- 장기목표
 - 부부는 서로의 문제를 직면하고, 혼외관계 문제와 부부관계 문제를 대처하기 위해 부부치료를 받을 것에 합의
 - 자녀들은 부모의 혼외관계 문제가 자신에게 미친 감정적 영향에 대해 이해받고 있다고 느낌
 - 부부의 별거를 어떻게 자녀들에게 알려주어야 할지 결정하고 그로 인해 자녀들에게 미치는 영향 이해

• 단기목표와 상담적 개입

단기 목표	상담적 개입
<ul style="list-style-type: none"> • 부부는 부부치료를 받고 혼외 관계로 인한 영향과 결혼생활의 악화 문제를 다룸 • 자녀들은 부모의 혼외 관계가 자신에게 미친 정서적 충격 확인하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 자녀들을 포함시키지 않고 부부를 함께 부부 치료에 의뢰하기 • 혼외관계를 맺은 부모를 향한 자녀들의 분노, 좌절감, 배신감에 대해서 개방형의 토의 유도하기 예. 자기주장훈련, 직면기법, 편지 쓰기 등 • 신뢰 결핍과 버려진 느낌을 다스리기 위해서 인지적 분노 중재 및 의식 치르기 시도하기. • 부정을 한 배우자가 상대 배우자와 함께 자녀들에게 사과하도록 권유
<ul style="list-style-type: none"> • 부부는 자신과 자녀들 사이에 분명한 경계선의 필요성 및 자녀들과 공유하는 정보에 대해 올바른 판단의 필요성 인식하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 자녀와의 지나친 밀착 및 자녀의 부모화의 부정적인 결과뿐만 아니라 부모 자녀 간에 이루어진 경계선의 적절성에 대해 토론하기

- 혼외관계에서의 개인상담과 부부상담
 - 개인상담이 적합한 경우: 외도가 계속 진행되고, 외도 관계를 정리하지 못하고 불분명한 태도를 취하는 배우자와는 개인상담이 선행되어야 함
 - 부부상담이 적합한 상황: 현재 부부관계를 지키기 위해 외도관계를 정리하기로 한 경우, 부부의 관계회복 과정을 위한 첫 단계가 부부상담. 부부상담에서 믿음과 신뢰를 다시 회복하는 것, 외도가 일어난 이유를 개인적인 면과 관계적인 면에서 이해하는 것, 상처받은 배우자가 경험할 슬픔, 분노, 질투 등의 감정을 표현할 수 있는 시간과 장소를 제공하는 것, 다시 이뤄나갈 부부의 새로운 관계를 위해서 외도로 인한 상처를 넘어서는 것 등을 다룸

(5) 가계경제 문제

• 특징

- 부부·부모의 실직이나 재정적 위기로 인해 가족 수입의 급격한 감소
- 배우자 혹은 자녀는 재정적 변화나 위기에 대해서 생계를 책임진 가장을 비난
- 가족은 고정 비용을 지출할 수가 없어서 이사, 계약 파기, 강제징수원 만나기, 통신기기 사용 못하는 등의 상황에 처함

• 장기목표

- 재정적 변화에 대처할 계획에 합의 및 소득의 상실 보충
- 재정적 변화의 원인으로 인식되는 것에 대한 분노 감정을 털어놓고 이야기하기
- 현재의 소득으로 예산을 세우는 재정계획을 구조적이고 자세하게 배우기

• 단기목표와 상담적 개입

단기 목표	상담적 개입
<ul style="list-style-type: none"> • 재정 문제를 둘러싼 논쟁이 어떻게, 그리고 왜 발생하는지 파악하기 • 가족구성원들이 의사소통기술을 향상시키고 더 생산적으로 자신을 표현할 수 있는 방법을 배우도록 노력하기로 합의하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 재정 상태를 비난하는 분노 표현의 본질을 파악하고 갈등과 논쟁이 그 상황을 악화시킬 뿐이라는 것 강조하기 • 가족구성원들에게 의사소통기술 훈련시키기
<ul style="list-style-type: none"> • 실현가능한 재정목표 수립과 가족들의 압력에 과도하게 반응하지 않고 함께 현실적인 예산 세우기 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족 간 협력과 갈등의 감소를 수반하는 재정 계획을 세우기 위한 방법 브레인스토밍하기. 예. 재무상담사와의 상담, 예산과 지출을 기록하는 소프트웨어 사용
<ul style="list-style-type: none"> • 재정문제에 대처할 조치들에 대해 합의하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족구성원들이 재정 상태의 변화를 위해 필요한 특정 대처기술이 무엇인지 파악하도록 돕기 예. 검소한 생활, 현명한 소비, 빌려 쓰기, 물물교환

(6) 배우자의 음주 문제

• 특징

- 부부·가족 중 한 명 이상이 알콜의 장기적 과다 섭취로 직업 혹은 일상생활의 역할수행상 문제가 발생. 즉 알콜이 건강에 위협이 되고 있는 사실의 외면, 혹은 직업적·사회적·법적 문제, 가족 갈등이나 부부갈등 초래
- 알콜 남용과 연관된 언어적·신체적 학대가 부부간 혹은 가족구성원간 심각한 갈등과 위협 초래
- 알콜 남용자는 가족들의 애원에도 불구하고 술을 끊겠다는 약속을 계속 어김

• 장기목표

- 알콜 남용 배우자·가족원이 알콜 소비의 빈도와 양을 지속적으로 일관성있게 줄이는데 성공함으로써 더 이상 가족 전체에 부정적인 영향을 미치지 않음
- 부부·가족은 의사소통의 개선과 문제해결, 긍정적인 가족 간의 반응 이룸
- 알콜 남용자의 신체적, 성적, 혹은 언어적 학대행위의 중단

• 단기목표와 상담적 개입

단기 목표	상담적 개입
<ul style="list-style-type: none"> • 알콜 남용자는 술을 적절하게 마시겠다는 계약서에 서명하고, 음주 빈도와 양을 기록함으로써 알콜 소비를 적절한 수준에 통제할 수 있음을 입증하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 음주를 제한하는 계약서에 서명하도록 요청하고 정해진 횟수를 어긴 후에는 완전 금주의 계약서에 서명하게 될 것임을 알림 • 술 사용의 빈도와 양을 추적할 수 있는 일지 형식을 개발하여 이 기록을 알콜 남용자가 자신의 술 섭취를 지속적으로 조절할 수 있는 능력을 판단하기 위해 사용
<ul style="list-style-type: none"> • 알콜 남용자는 음주를 통해 해소했던 것과 같은 효과를 얻을 수 있는 다른 스트레스 관리 방법을 찾아내고 실행하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 알콜 남용자에게 스트레스관리법 가르치기. 예. 심호흡, 점진적 근육이완법, 상상법, 명상 등
<ul style="list-style-type: none"> • 배우자·가족원들은 음주문제에 대한 비난을 삼가고 새로운 대화기법을 사용하여 의논하고 논의하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 음주와 관련된 갈등 해소를 위해 노력할 때 상대방을 격하시키지 않고도 자기주장을 하면서 대화를 하는 것에 역점을 두게 하기. 예. 역할극, 빈 의자 기법, 심리극 등의 기법 사용

[내담자가 알콜(약물)에 취해있을 경우]

상담에 오기 전 알콜(또는 약물) 남용이 있었을 것으로 추정되는 내담자에게 상담사는 다음과 같은 질문을 던져 확인할 수 있음

- 오늘 센터에는 어떻게 오셨나요? (걸어왔는지, 대중교통으로 왔는지, 운전했는지 등)
- 오늘 어느 정도 술(약물)을 섭취하셨습니까?
- 오늘 어떤 술(약물)을 드셨나요?

알콜(약물)의 영향이 유지되는 동안에는 상담이나 심리평가를 하는 것이 부적절함
이럴 경우 상담사는 정상적인 회기 진행이 불가능하므로 다른 일정을 잡아 내담자가 술(약물)에 취하지 않은 상태에서 보자고 해야 함. 또 다음과 같은 사항들을 결정해야 함

- 내담자를 안전하게 집에 데려다줄 수 있는 친구나 친척이 있는가?
- 내담자는 집에 도착한 후에 안전할 것인가?
- 내담자를 데려다줄 사람이 없다면, 택시를 불러 집에 데려다주어야 함. 만약 내담자가 차를 기다리기를 원치 않고 거절할 경우에는, 경찰을 불러 도움을 요청할 것임을 내담자에게 고지한 후, 경찰에 연락하여 내담자가 알콜(약물)에 취해 있음을 알림
- 내담자가 택시를 기다리고자 하면, 상담사는 내담자와 함께 상담실에서 기다려야 하고, 내담자가 집까지 가는 안전한 교통수단에 탔다는 것을 확실히 해야 함

(7) 부부간 종교 갈등

• 특징

- 부부간 서로 다른 종교로 인해서 갈등 발생
- 부부는 자신의 종교적 신념이나 영적 믿음으로 인하여 자녀양육 방법에 대해 갈등

• 장기목표

- 부부간 종교갈등 해결하기
- 부부 각자 선택한 종교에 따라 자녀를 어떻게 양육할 것인지에 대해 합의하기
- 어떻게 종교적 신념과 소망의 조화를 이루어 자녀를 양육할 것인지 합의하기

• 단기목표와 상담적 개입

단기 목표	상담적 개입
<ul style="list-style-type: none"> • 부부는 결혼 전에 가졌던 다른 종교인 간의 결혼에 대한 생각과 합의 사항, 자녀 양육에 대해 결혼 초기에 상의한 것들을 재검토하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 부부에게 종교가 다름에도 결혼을 결심했을 때 가졌던 기대들에 대해 토의하게 함. 또한 종교적인 활동에 대해 명시적이거나 암묵적으로 동의한 사항을 알아보기
<ul style="list-style-type: none"> • 서로 다른 종교적 신념 또는 활동과 관련된 구체적인 문제를 정확하게 파악하기 • 두 개의 종교가 어떤 식으로 가족을 강화시키고 어떤 방법으로 갈등을 부추기는지를 확인하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 종교적인 신념과 실천으로 인해서 부부간에 존재하는 구체적인 갈등을 부부가 확인하도록 돕기. 또한 배우자의 종교적 신념 체계의 관점에서 다른 쪽의 신념 체계를 탐색하게 함 • 가족구성원들이 함께 브레인스토밍을 하여 두 종교가 가족에게 미친 영향의 장단점을 명시하게 함
<ul style="list-style-type: none"> • 종교적인 갈등으로 인한 아이들의 양육 문제 확인하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 부부의 종교적인 신념으로 인해서 아이들에게 강요되는 오락의 유형, 옷, 음식 등 생활상의 제한 사항이 있는지를 조사하고, 이에 대한 부부간 갈등 해결하기
<ul style="list-style-type: none"> • 자녀들은 부모가 동의하는 나이가 될 때까지 종교적 자율성을 연기하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 자녀들이 종교적 활동에 참여하는 것을 자율적으로 결정할 수 있는 나이에 대해 부모가 합의를 볼 수 있도록 돕기

(8) 부부·커플 성적 친밀감 문제

• 특징

- 두려움(파트너에 의해 상처받는 데 대한 두려움, 분노의 두려움, 의존의 두려움, 통제 상실의 두려움, 거절의 두려움)으로부터 거리감 발생
- 상대방에 대한 비난, 관심 분산, 침묵적 대응 또는 부정, 잡다한 불평, 방해, 모욕, 혼합된 메시지 등으로 관계 악화
- 부부 양극화가 심화되고 상처, 실망, 좌절 경험이 증가하면서 부부 둘 다 성관계를 제안하는 데 흥미를 갖지 않게 됨
- 성관계를 회피하거나 거절하는 방법으로 집안일을 하거나 자녀에게 관심 집중
- 불만족스러운 성적친밀감 문제로 다른 위기와 결부돼 문제 부각 및 관계의 장기적 정체

• 장기목표

- 부부·커플은 친밀감을 표현하고 상대방의 요구에 맞추려고 시도하는 방법에 대하여 감정적으로 파트너를 신뢰하며 대화할 수 있음
- 문제를 공동의 문제로 바라보고 공동의 노력으로 만들어 낼 변화를 개념화하는 문제해결 기술과 갈등 해결을 배울 수 있음

• 단기목표와 상담적 개입

단기 목표	상담적 개입
<ul style="list-style-type: none"> • 성적 친밀감의 문제가 왜 그리고 어떻게 발생하는지를 탐색 • 상담 동안 부부/커플이 성취할 목표를 행동적 용어로 명확히 함 	<ul style="list-style-type: none"> • 성기능 장애 관련 의학적인 평가 후 성문제 또는 해결되지 않은 관계상의 문제에 접근 • 현재 부부의 성기능과 만족도/원가족의 메시지와 성적 관행(성 가계도)/이혼, 별거, 출산, 죽음, 직업 스트레스, 경제적인 걱정 등과 같은 주요 사건을 포함한 관계의 역사/ 피임, 임신, 질병, 약물치료, 노화과정, 장애, 성병에 대한 걱정의 영향/현재의 성문제와 관계상의 문제 질문을 통해 성적 친밀감 문제 사정 • 각 시기마다 성 만족도와 문제를 기술하는 성 만족도의 연대기 작성
<ul style="list-style-type: none"> • 친밀해지고 이해받고 지지받는 느낌 향상을 위한 부부/커플의 의사소통 기술 증진 	<ul style="list-style-type: none"> • 상호 비난 피하는 적극적인 경청과 구조화, 요약, 감정 표현 격려 및 교육 ex. I-message • 두려움, 회피 전략, 거리 두기 뒤에 숨겨진 부부/커플의 친밀감 및 동기 탐색 • 커플의 성 만족도에 부정적으로 영향을 주는 죄의식과 비난 감소
<ul style="list-style-type: none"> • 전반적인 성적 만족을 유지하기 위한 방법 탐구 및 표현해보기 	<ul style="list-style-type: none"> • 부부·커플을 위한 놀이와 휴식을 위한 시간과 대화와 문제해결의 시간 만들기 연습 ex. 상대방을 위한 시간을 만들기 위해 무엇을 포기할 것인가? • 어디서, 언제, 얼마나 자주 성관계를 할 것인지, 누가 성관계를 먼저 제안할 것인가, 흥분되고 열정적인 관계를 유지하기 위해 부부/커플이 무엇을 실천할 것인가 토론한다.

[성기능 장애 치료를 위한 진단 목록]

- 부부는 성기능 장애나 성문제를 보고하는가?
- 문제를 확인하기 위하여 적절한 질문을 했는가?
- 부부는 그들의 성관계를 논의할 때 얼마나 자발적인 용의가 있거나 얼마나 개방적인가?
- 그들은 원가족으로부터의 성적 메시지를 탐색하였는가?
- 파트너 한편이 심각한 비난을 하는가, 아니면 둘 다 책임을 받아들이고 함께 변화를 바라는가?
- 그들은 자신의 욕구를 이해하기 위해 정확한 성지식을 가지고 있는가?
- 성기능에 영향을 미칠지 모르는 약이나 알코올 혹은 다른 의약품을 과도하게 사용하는가?
- 부부 중 한 사람이 어린 시절 성 학대를 경험한 적이 있는가?
- 부부는 모두 그들의 성문제에 함께 대응하려는 의지가 있는 것으로 보이는가?

3) 부모-자녀 상담

• 특징

- 아동기와 청소년기 자녀의 파괴적이고 멋대로 행동에 대해 부모의 대처 시 부모 간 말다툼 발생 및 부모의 영향력 약화
- 자녀들의 행동상의 문제가 지역사회(이웃이나 학교)까지 과급됨으로써 가족들에게 스트레스 가중
- 부모들은 통제력의 상실감을 느끼며, 아동 청소년 자녀는 부모가 궁지에 몰렸음을 보고 의기양양해지며 나름대로의 규칙을 만들어서 부모의 개입에 저항
- 자녀들은 부모끼리 대립하는 행동 그대로 서로 간에 행동함

• 장기목표

- 자녀들의 행동문제 감소 혹은 없애는 것
- 자녀에게 대처하는 방법에 대해 부모 간 일정 수준의 합의에 도달하는 것
- 부모가 가족의 평화와 조화를 증진시킬 수 있는 규칙과 기준을 수립하고 대처기술과 의사소통을 향상시킴으로써 가족 내의 긴장과 갈등을 감소시키거나 제거하도록 촉진

• 단기목표와 상담적 개입

단기 목표	상담적 개입
<ul style="list-style-type: none"> • 자녀들의 행동 문제에 대한 구체적 정의 및 가족에 대한 영향의 명료화 	<ul style="list-style-type: none"> • 행동문제를 규명하고, 그것이 자녀 개인 문제인지 가족이나 체계적인 문제인지 또는 모든 경우에 해당하는지를 결정하도록 돕는다.
<ul style="list-style-type: none"> • 자녀양육에 대한 부모의 가치관 명료화 	<ul style="list-style-type: none"> • 부모들이 자신의 양육 철학과 아들, 딸에 대한 기대에 관해 서로 이야기하게 한다.
<ul style="list-style-type: none"> • 자녀의 행동문제를 초래할 수 있는 가족, 학교, 부부간의 문제점 파악 	<ul style="list-style-type: none"> • 부모와 자녀 간의 갈등, 또는 자녀의 행동을 악화시킬 수 있는 가족 내 상호교류의 유형이나 역동(ex. 가족 갈등, 원가족 문제, 비현실적인 기대, 부부문제 등), 환경적 스트레스 요인 조사. 예, 가족의 과도기, 일관성 없는 규칙, 학교나 사회적 어려움, 친구관계 등
<ul style="list-style-type: none"> • 부모 자신의 양육방식의 강점과 약점 파악 	<ul style="list-style-type: none"> • 부모의 문제해결방식을 평가하기 위해 부모 자녀 갈등과 관련된 역할놀이. 부모에게 그들의 접근방법의 강점과 약점에 관해 피드백
<ul style="list-style-type: none"> • 자녀가 바람직한 행동의 빈도를 증가시키도록 행동 계약 체결 	<ul style="list-style-type: none"> • 부모가 자녀의 긍정적인 표적행동을 강화시키기 위한 적절한 보상체계를 정하도록 하며 이에 대해 부모와 자녀 간에 의견 일치룰 구하도록 함. 예) 구두 칭찬, 용돈 등
<ul style="list-style-type: none"> • 바람직하지 못한 부모 자신의 행동을 파악하고 이를 근절하도록 노력 	<ul style="list-style-type: none"> • 부모 자신이 자녀들의 바람직하지 못한 행동의 본보기가 되고 있다면(예. 고함지르기, 빈정거림) 부모 자신의 행동을 먼저 변화시킬 것을 약속하게 함
<ul style="list-style-type: none"> • 부모 간 잦은 의논과 양육을 위한 상호지지 증가 	<ul style="list-style-type: none"> • 부모들이 자녀의 나쁜 행실에 대한 각자의 반응을 서로 지지해 주는 역할 놀이를 해보며, 한쪽 부모가 자녀와 상대하고 있는 동안에 방해하지 않고, 그가 내린 결정을 지지해 주도록 부모 간에 서로 약속하게 함 (부모 간의 단합 유지)
<ul style="list-style-type: none"> • 가족구성원들 간에 효과적인 의사소통과 새로운 문제해결 방법 시행 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족원들에게 기초적인 의사소통 훈련과 문제해결기술 훈련 제공 및 그 효과성 평가 후 부정적, 긍정적 경험에 대해 토론하게 함
<ul style="list-style-type: none"> • 부모가 일관성 있는 가족 규칙과 규정 확립 	<ul style="list-style-type: none"> • 부모는 일관성 있는 집안 규칙 수립. 규칙 위반과 준수에 따른 구체적 결과 확립. 규칙은 필요하다면 가족회의에서 협의하여 수정될 수 있음

4) 그 외 가족상담

(1) 위기 및 재난 가족상담

① 위기가족의 이해와 평가(한가원, 2014, pp.21-22)

- 위기가족은 한 가족이 재난 사건에 의해 초래되는 문제들을 해결하지 못하여 가족의 일상적인 균형체계가 이전의 평형 상태로 회복되지 못한 경우로, 가족원은 인지, 정서, 행동 등 다양한 영역에서 혼란을 경험
- 위기로 인해 가족구성원의 결속감이 증대되기도 하나, 가족 내 만성적 문제가 있거나 상호신뢰가 부족한 경우 급속하게 가족갈등이 생기고 가족 해체라는 극단적 상황을 맞게될 수 있음
- 위기를 경험한 개인은 불안, 두려움, 우울, 무력감 등 외상적 경험으로 인한 심리적 반응 외에 가족에게 불편한 존재가 되었다는 사실에 죄책감, 고립감을 느낌
- 자신이 처한 상황에 대한 억울함, 분노와 더불어 직접 겪지 않은 사람은 이해할 수 없을 것이라는 소외감을 느낄 수 있음. 이로 인해 가족, 친구 등 대인관계에서의 위축, 정서조절문제 등 어려움을 겪고 주변 사람들과 갈등을 겪을 수 있음
- 갑작스런 사고로 가족원의 생사를 모르거나 잃은 경우 일상적으로 유지되던 가족관계나 가족 내 역할수행 등에 있어 큰 변화가 생기고 긴장과 갈등 증가. 이는 가정 폭력, 별거나 분리, 이혼, 가출 등 가족해체로 이어질 수 있음
- 가족구성원은 재난, 위기에 있어 각기 상이한 경험을 할 수 있고 이로부터 받는 영향이나 대처방식 또한 상이할 수 있으나, 위기나 재난 사건은 전체 가족의 기능에 위협을 초래함
- 개인이 경험하는 위기와 그로 인한 심리적 외상은 그 개인뿐 아니라 가족 전체에 영향을 미치며, 외상후스트레스 장애는 가족 전체에 전염될 수 있음(Figley, 1997, 장진이 외, 2014, p.21 재인용)
- 따라서 위기를 경험한 개인과 가족이 보이는 위기 반응을 검사 도구와 면접을 통해 평가하는 것이 중요함. 평가를 위해서는 다음과 같은 검사 도구를 사용할 수 있으며, 상담과 면접에 임할 때 상담사는 호흡 및 안정화 기법에 대해서도 숙지할 필요가 있음

[위기 및 재난가족의 평가와 면접]

- 초기사정을 위한 검사도구
 - 외상재난가족 초기사정지 [서식 5-7] (2014, 2020 한가원 발행 관련 보고서)
 - 가족위기유형별 자가점검표 [서식 5-8] (2022 한가원 발행 관련 보고서)
- 위기측정 검사도구
 - 개인 및 가족위기성 진단 척도 [서식 3-4] (2014, 2022 한가원 발행 관련 보고서)
 - 외상후스트레스 척도 [서식 5-9] (2014, 2022 한가원 발행 관련 보고서)
 - 우울 척도 [서식 5-10] (한가원, 2014, 2022 한가원 발행 관련 보고서)
 - 자살위험성(P4 screen) [서식 2-11]
 - 한국판 사건 충격 척도 수정판 [서식 5-11] (2014, 2022 한가원 발행 관련 보고서)
 - 주관적 고통 척도 [서식 5-12] (2014 한가원 발행 관련 보고서)
 - 국가트라우마센터 진단검사(외상후스트레스장애, 우울증상, 불안증상, 신체증상, 자살위험성)
: 웹사이트에서 무료 실시 후 검사결과를 확인할 수 있음
- 위기 및 재난가족 상담기법
 - 비언어적 단서와 정서 반응 [참고자료 2-1] (2014 한가원 발행 관련 보고서)
 - 위기상담 기법 (2014, 2020 한가원 발행 관련 보고서)
 - 안전한 공간(safe place) 만들기 [참고자료 2-2]
 - 호흡기법 [참고자료 2-3]
 - 피해야 할 언어 반응, 바람직한 반응 [참고자료 2-4]
 - 안정화 기법 [참고자료 2-5] (국가트라우마센터, 2022)

② 가족구성원의 우울 및 자살생각, 계획, 시도

- 특징
 - 슬픔, 절망 또는 비판의 지속
 - 어떤 일에 집중하거나 초점을 유지하는 능력의 감소. 예, 빈번한 백일몽, 독서나 숙제 도중에 어디까지 읽었는지 잊어버리는 등
 - 사회적 철회, 자살 충동에 사로잡히거나 자신에게 해로운 행위
- 장기목표
 - 우울증을 해결하고 정상적으로 가족 활동에 참여하고 기여하는 수준으로 회복
 - 깊은 슬픔을 해결하고 전반적인 대처기술 향상
 - 자살 생각이 없어지며 삶의 의욕 증가 및 전체적으로 절망감의 감소 태도

• 단기목표와 상담적 개입

단기 목표	상담적 개입
<ul style="list-style-type: none"> 우울증의 징후와 우울증을 초래했을 수 있는 요인 파악 	<ul style="list-style-type: none"> 우울한 가족구성원의 우울 증상을 초래한 특정한 사건들을 가족구성원들이 파악하도록 도움
<ul style="list-style-type: none"> 가족구성원들은 우울한 가족구성원의 증세로부터 어떤 영향을 받았는지 확인 	<ul style="list-style-type: none"> 가족구성원의 우울이 가족들 개인에게 끼친 영향에 대해 각자가 인식하고 있는 바를 서로 이야기 나누도록 함
<ul style="list-style-type: none"> 우울한 가족구성원은 부정적이고 왜곡된 인지적 메시지를 확인하고, 우울증을 감소시키고 자아 존중감을 높여주는 긍정적이고 현실적인 자신과의 대화(self-talk)로 대체하기 	<ul style="list-style-type: none"> 왜곡된 인지적 메시지를 대체할 수 있는 긍정적이고, 현실에 기초한 자신과의 대화(self-talk)를 가르치는 한편, 다른 가족들로 하여금 우울한 가족구성원에게 긍정적이고 현실적인 생각을 할 것을 자주 상기시켜 주도록 권장
<ul style="list-style-type: none"> 우울한 가족구성원은 분노를 직접적으로, 공손하게, 그리고 절제하여 표현하기 	<ul style="list-style-type: none"> 분노와 우울감의 대안적 표현기법으로 일기 쓰거나 예술작품 제작과 같은 방법들을 활용하게 함. 가족구성원들 간에 긍정적인 태도를 촉진시키고 불필요한 공격을 피하게 함
<ul style="list-style-type: none"> 자살 위험의 감소를 위해 자살예방 계획을 충실히 실행할 것에 동의하기 	<ul style="list-style-type: none"> 자살금지 계약서를 만들어 서명하게 함 자살 위험이 높을 때는 가족구성원들이 서로 연락을 계속 취하거나 위기상담 전화를 사용하도록 설명함
<ul style="list-style-type: none"> 우울한 가족구성원의 에너지 수준과 식욕 증가 및 인생에 대한 열정 표현, 다른 가족들은 그의 개선된 면을 강화 	<ul style="list-style-type: none"> 말로 칭찬하는 것과 같이 우울한 가족구성원에게 효과적인 강화 요인을 구체적으로 파악하고 이를 실행에 옮기도록 도움
<ul style="list-style-type: none"> 신체운동의 빈도와 강도 증가 	<ul style="list-style-type: none"> 모든 가족 구성원들이 참여하는 운동 계획(수영하기, 체육관에 가기, 배드민턴, 겨울 스포츠 즐기기, 스케이트 타기 등) 고안하기

[자살생각, 계획, 시도 경험이 있는 내담자의 평가와 상담]

• 평가도구 및 서식

- 자살위험성(P4 screen) 검사 [서식 2-11] : 위험의 긴급성 및 타기관 연계 여부 판단
- 안전계획 체크리스트 [서식 2-9] : 자살 충동이 정점에 달하는 강렬하고도 짧은 순간을 내담자 스스로 포착하고 자신을 해하기 전에 조치를 취할 수 있게 하기 위함(Stanley & Brown, 2012). 원본과 복사본을 내담자와 센터가 각각 1부씩 보관
- 생명존중서약서 [서식 2-10] : 자살위험이 있는 내담자에게 작성하도록 한 후 원본과 복사본을 내담자와 센터가 각각 1부씩 보관

• 평가에 따른 개입(Regis University MFT Practicum Manual)

1) 만약, 평가 결과 긴급상황으로 판단되면,

- 단호하고 결단력 있게 행동할 것
- 내담자를 홀로 두지 말 것
- 자살에 이용될 만한 도구, 물건 등을 (내담자로부터) 제거하려는 시도를 하되 원력을 쓰지는 말 것
- 전화상담이라면 구급차를 부르거나 경찰에 도움 요청

2) 만약, 긴급상황은 아니라면,

- 주호소문제가 무엇인지 확인
- 가능한 자원들에 대해 평가. 도움을 줄 수 있는 친구, 이웃, 친척에 대해 질문
- 이전에 성공적이었던 대처 기술은 무엇이었는지 질문
- 무엇이 내담자를 지금까지 살아있게 했는지 탐색
- 내담자의 자원을 동원해 봄 - 내담자에게 관심을 갖고 보살피는 사람들의 벽으로 내담자를 둘러쌌(종교가 있을 경우에는 사역자, 이웃, 친구, 가족, 의사)

• 상담에서 주의할 점(Regis University MFT Practicum Manual)

- 내담자가 이야기하는 어떤 것에 대해서도 충격받은 것처럼 반응하지 말 것
- 내담자가 해내고자 하는 것이 정확히는 자살이 아니라는 점을 확신하기 전에는, 자살이 가족에게 미칠 충격과 당혹감에 대해 강조하지 말 것(오히려 자살의 실행을 부추길 수 있음)

③ 가족(부모, 자녀)의 사망

- 특징

- 선천성 심장병, 낭포성 섬유증, 근육 장애 등 같은 장기간의 불치병으로, 또는 뇌종양이나 암 같은 급성질환으로 가족(부모, 자녀)의 사망
- 우발적이고 갑작스러운 가족의 사망으로 가족구성원들이 큰 슬픔에 빠짐
- 가족구성원이 교통사고나 의사 같은 갑작스러운 사고로 가족(부모, 자녀)의 죽음을 목격하거나 현장에 함께 있었을 경우 이로 인해 심각한 죄책감과 정신적 외상을 입게 됨
- 가족(부모, 자녀)의 사망은 가족의 역동에 영향을 미치며, 남은 가족구성원들이 상실에 대처하기 위하여 서로 간의 삶을 재정비하는 방식에 영향을 미침
- 살아남은 가족에게 재정적인 어려움이 닥쳐오고, 이것이 부모의 상실로 인한 스트레스와 합쳐져서 과도한 스트레스를 가져옴

- 장기목표

- 죽음은 인생에서 피할 수 없는 부분이며 살아가는 동안 언제든지 일어날 수 있다는 것을 수용하기
- 슬픔의 여러 단계 인식 및 각 단계에 수반되는 감정들 처리하도록 대비
- 가족(부모, 자녀)이 죽었음에도 본인은 살아 있다는 사실 때문에, 또는 가족(부모, 자녀)의 돌발적인 사망에 직접 혹은 간접적으로 연루되었다는 사실 때문에 갖게 되는 죄책감을 조절하는 법을 배우기

• 단기목표와 상담적 개입

단기 목표	상담적 개입
<ul style="list-style-type: none"> • 각 가족구성원은 가족(부모, 자녀)의 충격적인 사망으로 인한 자신의 비통함 표현 • 가족구성원들은 사랑하는 이를 잃은 슬픔의 여러 단계에 대한 이해를 말로 표현하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족구성원들에게 비통함이 미친 영향을 표현하고, 그러한 경험이 다른 가족원과 어떤 면에서 다른지 구분하도록 함. 성인에게는 시와 일기 쓰기 등을, 12세 이하의 아동에게는 그림 그리기와 음악 등을 이용 • 가족에게 생존자를 위한 슬픔의 단계에 관하여 교육. 성인과 아이들에게 각각 관련 도서를 읽도록 추천
<ul style="list-style-type: none"> • 사랑하는 이의 상실에 대처하기 위해 인지행동기법 사용 	<ul style="list-style-type: none"> • 슬픔을 극복하기 위한 인지행동적 대처전략 교육. 예, 사망한 가족(부모, 자녀)은 살아남은 사람들이 어떻게 살아가기를 원하겠는지, 그리고 만약에 상황이 바뀌었다면 사망한 가족(부모, 자녀)은 반대 상황에 어떻게 대처했을 것인지를 상상하게 함
<ul style="list-style-type: none"> • 가족구성원들은 가족(부모, 자녀)이 살아 있을 때 자신에게 감동을 주었던 기억을 확인 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족구성원들로 하여금 사망한 가족(부모, 자녀)을 마음속에 살아 있게 하기 위해서 자신이 좋아했던 그 가족원(부모, 자녀)의 모습이 나 사진을 다른 가족구성원들과 서로 나누게 함. 예, 고인의 사진을 넣은 목걸이
<ul style="list-style-type: none"> • 가족구성원의 죽음과 관련된 죄책감이 해소되었음을 말로 표현하게 함 	<ul style="list-style-type: none"> • 생존자로서의 죄책감에 대해서 가족구성원에게 교육. 이것이 어떻게 슬픔 및 상실에서의 자연스러운 단계인지에 관해 교육. 성인과 아이들에게 관련 도서를 추천해 읽도록 권장.
<ul style="list-style-type: none"> • 자연스러운 반응이거나 죄책감을 완화하기 위한 방법으로서 생존한 가족구성원들을 과잉보호하려는 성향이 있음을 인정 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족구성원이 자신의 지나친 과잉보호 행동을 인정하고, 스스로 기운을 차리고 고인을 떠나보낼 수 있는 대안을 모색하도록 도움. 아이들을 위해서는 손위의 형제자매나 이모, 고모, 삼촌 등 가능한 다른 역할 모델들을 찾아보기 시작
<ul style="list-style-type: none"> • 가족구성원들은 가족(부모, 자녀)의 죽음과 관련하여 자신이나 서로를 비난하는 것을 중단하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족(부모, 자녀)의 죽음과 관련하여 간직하고 있을 수 있는 숨겨둔 원망을 가족상담 회기 중에 표출하게 함
<ul style="list-style-type: none"> • 가족구성원들은 부모의 사망이 가져온 재정적인 어려움에 대한 좌절감을 솔직하게 표현하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 재정적인 지원을 위한 대안을 찾아보고 더욱 검소하게 살 필요가 있다는 사실에 직면시키기. 재정적으로 더 가난해진 상황에 대한 가족들 간의 분노와 원망을 다룸

[유가족의 징후와 상담]

- 정상적 애도과정을 거치지 못하고 있다는 징후(한가원, 2014, 위기가족 지원 활동 매뉴얼)
 - 고인에 대한 강렬한 갈망
 - 고인의 죽음을 받아들이지 못함
 - 삶을 향해 나아가지 못함
 - 세계관의 붕괴: 세상이 전혀 안전하지 않다고 생각, 세상에 대한 신뢰감의 총체적 상실
 - 죽음과 상실에 대한 빈번한 생각
 - 일, 학교, 가정 등에서의 일상적 기능 수행의 어려움

- 유가족의 애도과정을 돕기 위한 지침(한가원, 2014, 위기가족 지원 활동 매뉴얼, p.70)
 - 잘 들어주기(“Just shut up and listen.”)
 - 상대의 감정에 대해 물어봐주기
 - 그냥 가만히 옆에 앉아 있어주기
 - 당신 자신의 감정을 표현해주기
 - 고인의 죽음 자체에 대해 물어주기
 - 고인의 죽음 자체에 대해 기억해주기
 - 진화해주기
 - 상대의 고통을 인정해주기
 - 상대가 슬피하도록 내버려두기
 - 상대가 필요할 때 거기에 있기
 - 슬픔을 축소시키지 않기
 - 당신 자신의 상실 경험에 대해 나누기
 - “참 잘 견디시네요.”, “시간이 지나면 괜찮아지실 겁니다”, “감사한 것들을 먼저 보세요.”, “강해지셔야죠.”와 같은 말들이 적절하지 않을 경우가 많으므로 가급적 삼갈 것
 - 고통을 경험하는 사람을 회피하지 말 것

- 유가족교육(한가원, 2014, 위기가족 지원 활동 매뉴얼, p.71)
 - 건강한 애도감정의 표현은 유가족들이 슬픔에서 회복되게 돕고, 애도감정을 억누르거나 비싼 일상에 몰입함으로써 잊으려하는 것은 건강한 방법이 아님을 알려줄 필요가 있음
 - 애도감정을 잘 표현하면 유가족들은 잘 살 수 있고, 잘 사랑할 수 있게 된다는 개념을 가져야 함 (Help them mourn well, so they can live well and love well.)

④ 가족구성원의 정신외상적 사건 관련 문제

• 특징

- 자연재해, 범죄 피해, 실직 등 중대 사건이 발생하여 가족 내에 혼란과 불안정성 발생
- 가족구성원들 특유의 역할이 변화될 정도로 가족역동성이 붕괴됨으로써 가족 내 불균형 발생. 예, 자녀의 부모화 등

• 장기목표

- 이미 발생한 심각한 사건을 직시하고 사건이 일으킨 변화를 수용하고 그 사건에 대처하기 위한 새로운 방법 마련
- 정신적 외상이나 사건에 의해 생긴 심각한 가족갈등 및 증상 해소
- 건전하고 적절한 가족의 역할 분배 재확립

• 단기목표와 상담적 개입

단기 목표	상담적 개입
<ul style="list-style-type: none"> • 외상적 사건이 개인과 가족 전체에 가져온 충격 설명 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족구성원들의 감정을 표현하도록 돕고, 사건에 대한 인식의 차이점과 사건이 각자에게 어떻게 서로 다르게 영향을 끼쳤는지에 관해 나누기 예, 변화된 점의 목록 만들기, 그림 그리기, 일기나 시 쓰기
<ul style="list-style-type: none"> • 사건의 발생을 부인하지 않고 받아들이며 대안적인 대처방안 모색하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 은유법 등을 사용해 외상적인 사건에 대한 방어적 대처방법으로 사건을 부정해 왔음을 인정하도록 돕기 • 각 가족구성원들이 사건 발생 자체를 부정하는 마음을 극복할 수 있는 대안 행동을 찾도록 돕기
<ul style="list-style-type: none"> • 위기로 초래된 가족 역할의 변화를 파악하고 가족 역동의 균형을 어떻게 회복할 수 있는지 설명 	<ul style="list-style-type: none"> • 위기가 가족구성원의 역할에 미친 영향과 역할의 재정의가 어떻게 가족의 압박감과 긴장을 감소시키는데 기여할 수 있는지에 관해 이야기 나누기

[정신외상적 사건을 경험한 내담자의 평가와 상담]

• 평가도구 및 서식

- 외상재난가족 초기사정지 [서식 5-7] : 외상, 재난사건 경험 탐색
- 외상후스트레스 척도 [서식 5-9] : 외상후스트레스 장애 진단
- 한국판 사건 충격 척도 수정판 [서식 5-11] : 외상, 재난사건으로 인한 충격 정도를 평가
- 주관적 고통 척도 [서식 5-12] : 가족원(들)이 주관적으로 경험하는 고통의 수준을 평가

• 위기가족사례 상담기법

- 상상노출(imaginal exposure) : 내담자로 하여금 외상을 상상하고 그것에 대해 소리 내어 묘사해 보도록 하는 노출치료 기법. 외상 관련 생각이나 기억을 회피하려던 내담자를 직면할 수 있도록 도움
- 생체 내 노출(in vivo exposure) : 노출치료의 일종으로 상담회기 이후에 실제 일상에서 실시. 내담자가 트라우마와 관련되어 회피하려 했던 일상 상황에 점진적으로 다가갈 수 있도록 도움
- 서면 설명(written account) : 내담자가 경험한 트라우마에 대해 묘사하는 설명을 작성하도록 요청
- 충격 진술(impact statement) : 일반적인 CPT (Cognitive Processeing Therapy) 기법으로, 트라우마 사건이 왜 발생했다고 생각하는지, 그리고 그 사건이 내담자의 삶에 미친 영향에 대해 설명하는 진술을 작성하게 함
- 인지 재구성 전략(cognitive restructuring strategies) : 도움이 되지 않는 생각을 보다 도움이 되는 생각으로 변화시키는 인지 재구성 전략을 사용

• 상담에서 고려할 점

- 헌신과 몰입의 정도 : 시작부터 종결까지 상담에 헌신할 수 있어야 함. 치료 도중에 그만두는 것은 외상후스트레스 장애 증상을 악화시킬 수 있고 외상 관련 신념과 회피에 더욱 확고해지게 만들 수 있음
- 자살 위험 : 자살시도나 자해한 과거가 최근 2달 동안 없어야 함. 자살위험이 있을 경우 안전이 최우선이어야 하므로 노출치료에 앞서 DBT (Dialectical Behavior Therapy)를 먼저 시도해 볼 수 있음
- 대처기술 : 노출치료를 안전하고 효과적으로 마무리하려면 내담자의 대처기술이 필요함. 대처기술은 정서를 억압하거나 약물복용, 하루종일 침대에 누워서 남은 하루를 보내는 것과 같은 행동을 하는 데 의존하지 않고도 강렬한 정서를 관리하기 위해 필수적이라 할 수 있음

(2) 원가족의 간섭

• 특징

- 배우자의 부모가 배우자를 통제하기 위해 부부의 행동이나 결정에 관해 불필요한 의견을 표현하거나 판단을 내림
- 부부는 배우자 원가족의 간섭이 경계선을 넘고 있다는 생각으로 논쟁을 함

• 장기목표

- 부모는 자녀를 다스리는 자신만의 명확한 규칙이 있으며, 다른 외부의 간섭을 바라지 않는다고 자신의 원가족들 모두에게 명확하게 알림
- 가족문제에 배우자의 원가족이 간섭하는 것에 대한 부부간 갈등 감소

• 단기목표와 상담적 개입

단기 목표	상담적 개입
• 부모는 자기주장 및 문제해결 훈련에 협력	• 갈등이 되고 있는 원가족에게 접근하고, 그들의 간섭의 한계를 명확하게 하는 방법을 부모에게 가르치기. 예, 역할극, 모델링, 행동 예행연습
• 원가족 부모 각자 배우자에 대한 분노를 줄이고 배우자의 원가족에게 갖고 있던 분노를 다른 곳으로 돌리기	• 배우자 원가족의 간섭은 배우자의 탓이 아니라는 것을 가르쳐주기
• 원가족에게 간섭하고자 하는 욕구의 원인인 자신의 문제를 다룰 필요가 있음을 부모에게 알려주기	• 간섭하는 원가족에게 원가족을 위한 상담 회기에 참여하거나 다른 곳에서 개인 또는 가족치료를 받을 수 있도록 제의. 예, 역할극, 편지 쓰기 기법 등
• 부모는 안정감을 말로 표현하고 부부갈등을 해결하기	• 외적인 간섭이 왜, 어떻게 부부관계에 큰 영향을 주었는지 탐색하고, 관계를 재조정하기 위한 방법을 제시. 또한 부모에 대한 충성심 같은 문제를 중점적으로 다루고 문제해결기법 활용.

(3) 혼합가족

• 특징

- 친부모와 계부모 간의 양육방법에 대한 갈등 발생
- 자녀는 같이 살지 않는 친부모를 더 따름
- 양육방식의 차이와 다른 자녀에게 쏟는 관심에 대한 반감 때문에 혼합가족 자녀들 간에 경쟁의식 발생
- 부모/계부모는 자녀의 행동문제를 자기문제로 받아들여 가정 내의 분열 초래

• 장기목표

- 혼합가족의 자녀들이 새 배우자를 공동부모로 받아들이고, 어른이자 자기 부모와 동등한 양육자로 대하고 존경을 표하기
- 부모는 가족 간 화합을 이루기 위해서 편애 중단
- 부모는 자녀들 앞에서 전 배우자 비난하지 않기

• 단기목표와 상담적 개입

단기 목표	상담적 개입
<ul style="list-style-type: none"> • 배우자들은 현재의 결혼생활과 혼합가족 간의 갈등에 대해 전 배우자 비난을 중단하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 부모와 계부모가 그들의 결혼생활과 혼합가족 내에 있는 내적 갈등에 관해 전 배우자를 부당하게 또는 너무 쉽게 비난할 가능성을 사정
<ul style="list-style-type: none"> • 혼합가족 부부의 유대 강화를 위해 의사소통기술 사용하기 • 부모는 양육방식에 대한 갈등을 파악하고 해결하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 혼합가족 부부간 관계 강화와 전 배우자의 영향력을 줄이기 위해 자기주장과 의사소통기술을 교육함. 예, I message 사용, 공감적 경청, 반영적 응답, 집중하기, 눈맞춤, 존중되고 통제된 감정 표현 등 • 혼합가족 부모들과의 합동면담을 통해 개인적인 불안정감, 권위의 상실감, 그리고 편애에 관한 문제들을 나누기. 이러한 문제에 대처할 대안과 배우자간 서로 상대방을 지지할 수 있는 방법을 제안
<ul style="list-style-type: none"> • 자녀들은 계부모에 의해 부당하게 취급받고 있다는 느낌의 근거를 표현하고 확인 	<ul style="list-style-type: none"> • 자녀들로 하여금 계부모에게 부당하게 대우받는 느낌의 근거를 직접적으로 혹은 편지를 통해 표현하게 함 • 부모들이 의식적으로 혹은 무의식적으로 의붓자식을 무시하는지 살펴봄
<ul style="list-style-type: none"> • 모든 가족구성원은 자녀가 친부모와 계부모 양쪽 모두에게서 동등하게 대우받는다라는 느낌을 가질 수 있도록 하기 위해 필요한 변화에 합의 	<ul style="list-style-type: none"> • 부모와 의붓자식 사이의 소외감을 감소시킬 수 있는 특별한 활동의 목록의 만들 것을 제안

(4) 가족구성원의 심각한 질병/만성질병

• 특징

- 가족구성원이 생명에 위협적이거나 만성적인 질병이 있는 것으로 진단받음.
예, 심각한 심장 질환, 암, 뇌종양, 정신분열증 등
- 불확실한 질병의 상태와 임박한 죽음으로 인해 긴장과 피로 증가
- 아픈 가족구성원 때문에 건강한 가족들이 걱정, 피로, 분노와 짜증을 경험
- 질병과 관련된 지출 및 소득의 감소로 인한 경제적 스트레스 증가

• 장기목표

- 병이 진행됨에 따라 발생할 것으로 예상되는 일들에 대해 교육을 받음
- 병과 어느 정도 경계선을 긋고 지나치게 개입하거나 집착하는 것을 피하는 법을 배움
- 예상치 못한 병의 악화와 재발 또는 갑작스러운 죽음에 대비
- 스트레스 관리 기술 배움
- 질병으로 인한 경제적 부담을 경감하는 데 도움이 될 수 있는 외부적 지지체계 찾기

• 단기목표와 상담적 개입

단기 목표	상담적 개입
<ul style="list-style-type: none"> • 질병이 가족에게 어떤 영향을 미쳤으며, 아픈 가족구성원과 어떤 관계를 갖고 있는지에 대해서 이야기 나누기 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족이 분노, 죄책감, 질책, 두려움, 좌절감 등의 질병과 관련된 감정을 분출하게 하고 이런 감정들이 아픈 가족구성원과의 관계에 어떤 영향을 미치는지에 대해서 나누기
<ul style="list-style-type: none"> • 질병과 관련하여 처리해야 할 일의 목록 작성과, 그것들의 부담 방법과 외부 도움의 필요성 여부에 대해 합의하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 질병과 관련되어 할 일의 부담에 대해 토의하고, 질병으로 인해 소요되는 시간을 줄이기 위해서 외부에 도움을 요청하거나 도와줄 사람을 고용했을 때의 이점을 따져보기
<ul style="list-style-type: none"> • 가족 외부의 사회적/감정적지지 자원들 명시하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 호스피스, 교회, 친척, 친구 등 가족을 도울 수 있는 외부적, 사회적 지지 자원을 찾는 것 도움
<ul style="list-style-type: none"> • 가족 내 긴장을 줄이기 위해 스트레스 감소와 갈등해결기술 활용 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족 간의 스트레스 감소와 갈등해소를 위한 방법이나 기법 제시. 예, 이완 훈련, 휴식, 운동, 가족 레크리에이션 프로그램, 가족포럼, I-message 대화, 감정이입을 위한 역할 바꾸기 등

가족상담 매뉴얼

IV. 부록



IV 부록

1. 서식

▣ 기본서식

명 칭	사용시기/방법	page
1. 의뢰와 접수		128
1-1 접수상담기록지	전화로 상담을 접수할 때	128
1-2 사이버 접수상담기록지	홈페이지 게시판 이메일 등에 의한 사이버 상담 기록시 사용	129
1-3 가족상담 의뢰서	타 기관에서 가족센터에 가족상담을 의뢰할 때	130
1-4 상담의뢰서	가족센터에서 타 기관에 상담 의뢰 시	131
1-5 의뢰접수 결과서	타 기관에서 의뢰한 상담사례 접수결과를 통보할 때	132
1-6 상담신청서	센터에 방문 또는 전화 등으로 가족상담을 신청할 때	133
1-7 상담동의서	첫 상담 시 사용	135
1-8 개인정보 수집·이용·제공 동의서	가족상담 진행을 위한 필수 서류로서 첫 상담 시 내담자 스스로 작성하도록 안내	136
1-9 면접자료지	초기 면접할 때	137
1-10 사전점검리스트	결혼상태, 결혼 불안정성 지수, 이혼 후 겪는 어려움 체크리스트를 통해 이혼전후상담 분류에 사용	139
1-11 비대면 화상 가족상담 동의서	비대면 화상 가족상담 시 사용	141
2. 상담초기 및 상담기록		144
2-1 초기상담기록지	첫 상담 시 상담내용 작성 양식	144
2-2 상담기록지	2회기부터 종결 전 회기까지의 상담내용 작성 양식	145
2-3 상담사례 공개 동의서	상담사례 공개에 대한 내담자의 동의서	146
2-4 자녀양육합의서	이혼전후상담 시 미성년자와 관련된 상담내용이 포함될 경우	147
2-5 (이혼전후)상담서약서	이혼전후상담 시 활용	152

명 칭	사용시기/방법	page
2-6 초기 가족평가	가족관계, 가족기능, 내담자 가족의 어려움을 사정할 때	153
2-7 초기상담 계획	가족평가 후 가족상담전문인력이 가족상담을 구조화 할 때	156
2-8 문제영역 사정지	가족에게 발생할 수 있는 문제 영역별 기술이 필요할 때	158
2-9 안전계획 체크리스트	자살위험 여부를 판단할 경우	160
2-10 생명존중서약서	자살위험이 있다고 판단될 경우	161
2-11 자살위험성 (P4 screen)	자살위험성 평가도구	162
2-12 가정폭력방지서약서	가정폭력 가능성이 있을 경우 서약서 작성	163
3. 상담평가와 종결		164
3-1 사례발표양식	슈퍼비전 사례발표에 대한 참고양식	164
3-2 사례회의록 양식	사례회의록 작성 시 참고	166
3-3 가족스트레스 척도	현재 가족상황을 파악하고, 내담자가 주관적으로 지각하는 스트레스의 수준을 파악할 때	167
3-4 가족위기성 진단 척도	가족관계 및 개인의 위기정도를 파악할 때	172
3-5 상담종결보고서	가족상담 전 회기를 마치면서 작성	177
3-6 상담사후검사지	상담의 효과성 검증을 위해 상담종결 시 평가	178
3-7 이혼전후 상담결과 검사지	이혼전후 상담 종결 후 내담자의 만족도 평가	179
3-8 상담확인서	상담 종결 후 내담자 요청 시 발급	180
4. 집단상담		181
4-1 가족집단상담 서약서 1	가족집단상담 참여자들의 적극적인 참여 등 준수사항 안내 및 동의를 위한 참고서식	181
4-2 가족집단상담 서약서 2		182
4-3 가족집단상담에서 지켜야 할 사항		183
4-4 가족집단상담 회기별 기록지	가족집단상담 회기별 진행내용에 대한 기록양식	184
4-5 가족집단상담 종결보고서	가족집단상담 종결 후 집단지도자가 기록	185

선택사용

▣ 참고서식(사용시기 및 방법 고려하여 선택 사용)

명 칭	사용시기/방법	page
5. 심리평가 척도		186
5-1 가족관계 척도	가족관계에서 나타날 수 있는 문제양상과 심각성을 측정할 때	186
5-2 가족사정 척도	가족기능을 평가할 때	188
5-3 가족적응성과 응집성 척도	가족의 응집성과 가족적응성을 측정할 때	191
5-4 결혼만족도 척도	결혼생활에 대한 만족도를 측정하고자 할 때	193
5-5 부부갈등 척도	부부 갈등의 양상과 패턴을 측정할 때	194
5-6 가계도	다세대 전수과정을 파악할 때	196
5-7 외상재난가족 초기사정지	외상 및 재난가족 초기사정에 사용	199
5-8 가족위기유형별 자가점검표	가족위기 유형별 스트레스 지속성, 강도에 따른 수준 체크	200
5-9 외상후스트레스 진단 척도	외상후스트레스 검사도구	202
5-10 우울 척도	우울 검사도구	204
5-11 한국판 사건 충격 척도 수정판	스트레스 사건 경험 후 사전-사후 충격 정도 검사	207
5-12 주관적 고통 척도	주관적으로 경험하는 고통의 수준 체크	209
5-13 SOAP 일지	상담내용과 다음 회기 계획을 구체적으로 작성할 때	210
6. 슈퍼비전		211
6-1 슈퍼바이저(상담사) 평가서 양식	슈퍼비전 시 슈퍼바이저에 의한 상담사 평가서 활용	211
7. 기타		213
7-1 상담관리대장 양식	상담 접수 및 연계현황 파악을 위한 참고 시 활용	213
7-2 상담실무자 부재 시 응대요령	상담 실무자 부재 시 업무 대행자 숙지 시 활용	214
7-3 상담실 비품 관리 점검부 양식	가족상담실 시설 점검 시	216
7-4 가족상담인력 지원서	가족상담전문인력, 상담자원봉사자 모집 시 응시원서 서식	217
7-5 가족상담전문인력 활동서약서	가족상담전문인력, 상담자원봉사자 활동 서약서 사용	218
7-6 (가족상담전문인력 또는 상담자원봉사자용)	가족상담전문인력, 상담자원봉사자 채용 시 구비서류	220
7-7 의사결정 대차대조표	이혼여부 결정에 따른 결과 예상해볼 때	221

명 칭	사용시기/방법	page
7-8 결혼 유지/이별 체크리스트	이혼여부 결정에 있어 고려할 사항	222
7-9 이혼에 영향받는 주변 사람들 점검	이혼여부 결정에 있어 고려할 사항	223
7-10 자녀 권리 선언	이혼여부 결정에 있어 고려할 사항	224
7-11 부부갈등기의 부모역할 체크리스트	부부갈등이나 이혼 고려 단계 시 부모역할 확인	225
7-12 센터 환경 점검용 체크리스트	비대면 화상상담을 위한 환경 점검 시 사용	226
7-13 내담자 환경 점검용 체크리스트	비대면 화상상담을 위한 환경 점검 시 사용	227
7-14 화상상담 내담자 적합성 체크리스트	비대면 화상상담을 위한 환경 점검 시 사용	228
7-15 가족상담 운영규정 점검용 체크리스트	비대면 화상상담을 위한 환경 점검 시 사용	229

▣ 참고자료

명 칭	page
1. 이혼재구조화 단계에서 활용가능한 참고자료	230
1-1 최적의 별거를 위한 사전 점검사항	230
1-2 이혼하는 부모들이 자녀양육과 관련하여 알아야 할 사항	230
2. 위기 및 재난가족 상담기법	231
2-1 비언어적 단서와 정서 반응	231
2-2 안전한 공간(safe place) 만들기	232
2-3 호흡기법	233
2-4 피해야 할 언어 반응, 바람직한 반응	234
2-5 안정화 기법	235
3. 민원처리	236
3-1 민원처리에 관한 법률 시행령	236
4. 내담자에 대한 대처	237
4-1 도전적인 내담자에 대한 대처	237
4-2 불합리한 행위(unreasonable conduct)	238
4-3 직장에서 내담자로부터 위해를 입을 가능성이 있는 경우	239
5. 성 관련 오해나 편견	242
5-1 성에 대한 잘못된 인지	242
5-2 성에 대한 잘못된 신화	242

Ⅰ 기본서식

서식 1. 의뢰와 접수

서식 1-1. 접수상담기록지

접수상담기록지

접수번호: -

일시	20	상담시각	시 분	접수자	
대상자	성명	성별	<input type="checkbox"/> 남 <input type="checkbox"/> 여	연령	세
	주소				연락처
상담신청 내용분류	가족문제	<input type="checkbox"/> 원가족갈등(고부갈등/장서갈등/조손갈등) <input type="checkbox"/> 친지갈등(친척과의 갈등) <input type="checkbox"/> 부양/간병갈등 <input type="checkbox"/> 세대차이 <input type="checkbox"/> 역할분담/기대 <input type="checkbox"/> 종교차이 <input type="checkbox"/> 가족죽음 <input type="checkbox"/> 기타()			
	부부문제	<input type="checkbox"/> 부부관계갈등(일상생활(습관)차이갈등) <input type="checkbox"/> 의사소통문제 <input type="checkbox"/> 성격차이 <input type="checkbox"/> 가치관갈등 <input type="checkbox"/> 종교갈등 <input type="checkbox"/> 별거 <input type="checkbox"/> 재혼 <input type="checkbox"/> 사별 <input type="checkbox"/> 남편외도 <input type="checkbox"/> 아내외도 <input type="checkbox"/> 배우자의심 <input type="checkbox"/> 배우자폭력 <input type="checkbox"/> 중독 <input type="checkbox"/> 가출/행방불명 <input type="checkbox"/> 법률문제 <input type="checkbox"/> 경제문제 <input type="checkbox"/> 부부성생활 <input type="checkbox"/> 출산/낙태/불임/입양 <input type="checkbox"/> 기타()			
	자녀문제	<input type="checkbox"/> 부모-자녀갈등(의사소통) <input type="checkbox"/> 자녀간 갈등 <input type="checkbox"/> 자녀양육방식 차이 <input type="checkbox"/> 자녀성격문제 <input type="checkbox"/> 주의력결핍/과잉행동장애 <input type="checkbox"/> 학업/진로 <input type="checkbox"/> 일탈 및 비행 <input type="checkbox"/> 대인관계 <input type="checkbox"/> 이성교제 <input type="checkbox"/> 학교폭력 <input type="checkbox"/> 정신건강 <input type="checkbox"/> 자녀성문제 <input type="checkbox"/> 자녀학대 <input type="checkbox"/> 자녀패륜 <input type="checkbox"/> 기타()			
	개인문제	<input type="checkbox"/> 정신건강 <input type="checkbox"/> 우울 <input type="checkbox"/> 자살 <input type="checkbox"/> 성격 <input type="checkbox"/> 대인관계 <input type="checkbox"/> 사회부적응 <input type="checkbox"/> 외상후 스트레스 <input type="checkbox"/> 인터넷 중독 <input type="checkbox"/> 기타중독 <input type="checkbox"/> 경제 <input type="checkbox"/> 폭력/성폭력 <input type="checkbox"/> 개인가치관 <input type="checkbox"/> 기타()			
상담유형	<input type="checkbox"/> 이혼전후상담 <input type="checkbox"/> 부부상담 <input type="checkbox"/> 부모자녀상담 <input type="checkbox"/> 그 외 가족상담 <input type="checkbox"/> 개인상담 <input type="checkbox"/> 집단상담				
상담내용					
상담가능 시간					
비고					

출처 : 한국교육개발원(2013 b) 재구성

※ 전화상담 내용 기록 활용

서식 1-2. 사이버 접수상담기록지

사이버 접수상담기록지

날짜	년 월 일	시 간	: ~ : ()분
내담자 인적사항			상담사
상담유형	메일(), 인터넷 게시판()		연락처(e-mail) :
상담신청 내용분류	가족문제	<input type="checkbox"/> 원가족갈등(고부갈등/장서갈등/조손갈등) <input type="checkbox"/> 친지갈등(친척과의 갈등) <input type="checkbox"/> 부양/간병갈등 <input type="checkbox"/> 세대차이 <input type="checkbox"/> 역할분담/기대 <input type="checkbox"/> 종교차이 <input type="checkbox"/> 가족죽음 <input type="checkbox"/> 기타()	
	부부문제	<input type="checkbox"/> 부부관계갈등(일상생활(습관)차이갈등) <input type="checkbox"/> 의사소통문제 <input type="checkbox"/> 성격차이 <input type="checkbox"/> 가치관갈등 <input type="checkbox"/> 종교갈등 <input type="checkbox"/> 별거 <input type="checkbox"/> 재혼 <input type="checkbox"/> 사별 <input type="checkbox"/> 남편외도 <input type="checkbox"/> 아내외도 <input type="checkbox"/> 배우자의심 <input type="checkbox"/> 배우자폭력 <input type="checkbox"/> 중독 <input type="checkbox"/> 가출/행방불명 <input type="checkbox"/> 법률문제 <input type="checkbox"/> 경제문제 <input type="checkbox"/> 부부성생활 <input type="checkbox"/> 출산/낙태/불임/입양 <input type="checkbox"/> 기타()	
	자녀문제	<input type="checkbox"/> 부모-자녀갈등(의사소통) <input type="checkbox"/> 자녀간 갈등 <input type="checkbox"/> 자녀양육방식 차이 <input type="checkbox"/> 자녀성격문제 <input type="checkbox"/> 주의력결핍/과잉행동장애 <input type="checkbox"/> 학업/진로 <input type="checkbox"/> 일탈 및 비행 <input type="checkbox"/> 대인관계 <input type="checkbox"/> 이성교제 <input type="checkbox"/> 학교폭력 <input type="checkbox"/> 정신건강 <input type="checkbox"/> 자녀성문제 <input type="checkbox"/> 자녀학대 <input type="checkbox"/> 자녀패륜 <input type="checkbox"/> 기타()	
	개인문제	<input type="checkbox"/> 정신건강 <input type="checkbox"/> 우울 <input type="checkbox"/> 자살 <input type="checkbox"/> 성격 <input type="checkbox"/> 대인관계 <input type="checkbox"/> 사회부적응 <input type="checkbox"/> 외상후 스트레스 <input type="checkbox"/> 인터넷 중독 <input type="checkbox"/> 기타중독 <input type="checkbox"/> 경제 <input type="checkbox"/> 폭력/성폭력 <input type="checkbox"/> 개인가치관 <input type="checkbox"/> 기타()	
상담유형	<input type="checkbox"/> 이혼전후상담 <input type="checkbox"/> 부부상담 <input type="checkbox"/> 부모자녀상담 <input type="checkbox"/> 그 외 가족상담 <input type="checkbox"/> 개인상담		
상담내용 (메일, 게시판 등 첨부가능)			

출처 : 한국교육개발원(2013 b) 수정

※ 홈페이지 게시판, 이메일 등에 의한 사이버 상담 기록에 활용

서식 1-4. 상담의뢰서

의뢰 20 -

상담의뢰서

결 재	담당	팀장	총괄팀장	센터장

의뢰처				담당자	
내담자 인적사항	이 름		생년월일		
	나 이	세	결혼상태	미혼/기혼 /별거/이혼/ 재혼/기타	
	연락처		주 소		
	특이 사항 :				
<의뢰사유>					
의뢰 경위					
가족력	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 가족관계 ◦ 개인생활사 ※ 간략 서술 				
소 건					
<p>위와 같이 귀 센터로 상담을 의뢰합니다.</p> <p style="text-align: center;">일 시 : 년 월 일</p> <p style="text-align: center;">부 서 : </p> <p style="text-align: center;">의뢰인 : (서명)</p> <p style="text-align: center;">○○○ 가족센터 귀중</p>					

※ 가족센터에서 타 기관에 상담 의뢰 시 사용

서식 1-5. 의뢰접수 결과서

의뢰접수 결과서

결 재	담당	팀장	총괄팀장	센터장

의뢰기관	기관명		의뢰일자	
	담당자		연락처	
접수기관	기관명		접수일자	
	담당자		연락처	
대상자	성명		생년월일	
	주소		연락처	
접수 후 조치 및 계획				
담당자 의견				
<p>귀 기관(단체)에서 의뢰한 대상자와 관련하여 조치 및 계획사항을 위와 같이 알려드리오니 업무에 참고하시기 바랍니다.</p> <p style="margin-left: 200px;">년 월 일</p> <p style="margin-left: 200px;">○○○ 가족센터</p>				

※ 타 기관에서 센터에 가족상담 의뢰 시 센터의 양식 송부를 부탁할 때 사용

서식 1-6. 상담신청서

상담신청서

1. 접수사항

접수번호		접수자		접수일시	년 월 일
------	--	-----	--	------	-------

2. 내담자 정보

내담자 정보	성명		나이		성별	남·여
	집전화		휴대폰			
	주소					
가족정보	순서	관계	나이	동거 여부	성별	연락처
				<input type="checkbox"/> 동거 <input type="checkbox"/> 비동거		
				<input type="checkbox"/> 동거 <input type="checkbox"/> 비동거		
				<input type="checkbox"/> 동거 <input type="checkbox"/> 비동거		
상담요청 내용				<input type="checkbox"/> 동거 <input type="checkbox"/> 비동거		
	가족문제				상담 내용 문제 상태	<input type="checkbox"/> 매우심각
	부부문제					<input type="checkbox"/> 조금심각
	자녀문제					<input type="checkbox"/> 보통
	개인문제					<input type="checkbox"/> 잘모르겠음

상담유형 신청	<input type="checkbox"/> 이혼전후상담 <input type="checkbox"/> 부부상담 <input type="checkbox"/> 부모자녀상담 <input type="checkbox"/> 그 외 가족상담 <input type="checkbox"/> 개인상담 <input type="checkbox"/> 집단상담	
찾아온 경위	<input type="checkbox"/> 스스로(결정함) <input type="checkbox"/> 다른기관에서 권유함 <input type="checkbox"/> 주변권유 <input type="checkbox"/> 기타()	
상담경험	상담경험 <input type="checkbox"/> 있다 <input type="checkbox"/> 없다	
상담경험	<input type="checkbox"/> 개인상담 (상담내용 : _____)	
상담경험	<input type="checkbox"/> 이혼전후상담 (상담내용 : _____)	
상담경험	<input type="checkbox"/> 부부/가족상담 (상담내용 : _____)	
상담경험	<input type="checkbox"/> 심리검사 (검사종류 : _____)	
상담에 따른 변화에 대한 생각	<input type="checkbox"/> 변화가 없을 것 같다 <input type="checkbox"/> 약간 좋은 상태가 될 것 같다 <input type="checkbox"/> 매우 좋은 상태가 될 것 같다 <input type="checkbox"/> 잘 모르겠다	
상담가능 시간		

○○○ 가족센터

서식 1-7. 상담동의서

상 담 동 의 서

- (상담) 상담이란 상담을 신청한 본인(이하 내담자)이 상담전문능력을 갖춘 상담자에게 현재의 어려움이나 도움 받고 싶은 내용을 말하는 것으로 시작하여 상담자와 내담자가 그 어려움이나 문제를 해결해 가는데 적극적으로 협력하는 과정입니다. 그러기에 내담자는 적극적으로 상담과정에 참여할 때 상담의 효과는 더 커질 수 있습니다.
- (내담자의 자율권) 내담자는 상담을 시작, 진행, 중단할 권리가 있으며, 이에 대해 상담자와 협의, 협조하는 것이 도움이 됩니다. 상담 계획이나 방법, 종료시점 등에 관해서 궁금할 때는 상담자에게 언제든지 문의하실 수 있습니다.
- (상담의 구조) 상담은 주 1회 50분 기준이며 6회기를 기본상담으로 진행되며, 기본회기를 연장할 때는 평가를 통하여 최대 10회까지 연장할 수 있습니다. 상담 약속 시간 변경 시 적어도 하루 전에 센터로 변경 여부에 관한 연락을 해주셔야 합니다. 사전 연락이 없이 상담 약속 시간에 늦을 경우에는 상담 약속 시간에 한해서 상담을 받으실 수 있습니다. 단, 2회 이상 상담을 취소할 경우 상담이 조기 종결됩니다.
- (상담료) 본 센터에서 진행되는 상담은 무료이나, 심리검사 등은 실비가 청구될 수 있습니다.
- (비밀보장) 상담자와 내담자는 상담내용에 관해서 상담자와 내담자의 동의 없이는 어떠한 내용도 발설하지 않을 것을 약속합니다. 단, 급한 위기상황(자살, 자해 또는 살해, 폭력과 관련된 위험 등)이라고 판단될 경우나 법이나 규정이 정하는 범위(법원 및 경찰서의 요청 등)에서는 비밀보장이 지켜지지 않을 수도 있습니다.
- (기록, 녹음(화)에 관한 사항) 본 센터는 내담자와 상담자의 안전을 위하여 CCTV를 통해 녹화하고 있습니다. 더불어 상담자가 더 나은 상담을 위한 슈퍼비전, 사례회의의 기초자료로 사용하기 위해 기록 및 녹음을 하고 있습니다. 혹 다른 목적(연구 등)을 위해서 사용하고자 한다면 사전에 내담자의 동의를 구할 것이며, 비밀보장을 위하여 녹음, 녹화된 자료는 상담 종결 이후 6개월 내에 폐기(단, 본 센터는 공공기관으로 기록된 문서는 5년 이내) 됩니다. 위의 사항을 원하지 않을 경우 거절할 수도 있습니다.
- (개인정보 제공 동의) ‘공공기관의 개인정보 보호에 관한 법률’ 등에 의하여 개인정보를 수집 및 이용하기 위해서는 본인의 동의가 필요합니다. 본 센터에서 제공하는 다양한 프로그램과 정보를 받기 위하여 본인의 개인정보를 제공하는데 동의합니다.

위 사항들을 읽고 충분히 이해하였으며 상담 받는 것에 동의합니다.

상담일자 : 년 월 일

내 담 자 : _____ (서명)

상 담 자 : _____ (서명)

서식 1-8. 개인정보 수집·이용·제공 동의서

개인정보 수집·이용 동의

<p><input type="radio"/> 수집·이용 목적 : 상담 운영</p> <p><input type="radio"/> 수집 항목 : 연락처, 주소, 상담신청서 등 상담관련 서류</p> <p><input type="radio"/> 보유 및 이용 기간 : 상담 진행 기간</p> <p><input type="radio"/> 동의를 거부할 권리가 있으며 거부 시 (상담 지원)이 제한될 수 있음</p> <table border="1"><tr><td>개인정보 제3자 제공 동의</td><td><input type="checkbox"/> 동의</td><td><input type="checkbox"/> 동의하지 않음</td></tr></table> <p>성 명 : (서명)</p> <p>※ 만 14세 미만 아동인 경우 반드시 법적대리인의 동의가 필요합니다. 법정대리인(보호자)성명 : (서명) 관계 :</p> <p>※ 수집한 개인정보는 정보주체의 동의 없이 수집한 목적 외로 사용하거나 제3자에게 제공되지 않으며 보유 및 이용기간 만료 이후에는 파기합니다.</p>	개인정보 제3자 제공 동의	<input type="checkbox"/> 동의	<input type="checkbox"/> 동의하지 않음
개인정보 제3자 제공 동의	<input type="checkbox"/> 동의	<input type="checkbox"/> 동의하지 않음	

개인정보 제3자 제공 동의 (고유 식별 정보 있는 경우 예시)

<p><input type="checkbox"/> 개인정보의 제공</p> <p><input type="radio"/> 개인정보를 제공받는 자 : OO 센터</p> <p><input type="radio"/> 제공 목적 : 사회복지 연계</p> <p><input type="radio"/> 제공 항목 : 주민등록번호</p> <p><input type="radio"/> 보유 및 이용 기간 : 지원 완료까지</p> <p><input type="radio"/> 동의를 거부할 권리가 있으며 거부 시 (사회복지 연계 대상자)에서 제외될 수 있음</p> <table border="1"><tr><td>개인정보 제3자 제공 동의</td><td><input type="checkbox"/> 동의</td><td><input type="checkbox"/> 동의하지 않음</td></tr></table> <table border="1"><tr><td>고유 식별 정보(주민등록번호) 제3자 제공 동의</td><td><input type="checkbox"/> 동의</td><td><input type="checkbox"/> 동의하지 않음</td></tr></table> <p>성 명 : (서명)</p> <p>※ 만 14세 미만 아동인 경우 반드시 법적대리인의 동의가 필요합니다. 법정대리인(보호자)성명 : (서명) 관계 :</p>	개인정보 제3자 제공 동의	<input type="checkbox"/> 동의	<input type="checkbox"/> 동의하지 않음	고유 식별 정보(주민등록번호) 제3자 제공 동의	<input type="checkbox"/> 동의	<input type="checkbox"/> 동의하지 않음
개인정보 제3자 제공 동의	<input type="checkbox"/> 동의	<input type="checkbox"/> 동의하지 않음				
고유 식별 정보(주민등록번호) 제3자 제공 동의	<input type="checkbox"/> 동의	<input type="checkbox"/> 동의하지 않음				

※ 타 기관에 상담 등을 의뢰할 때 개인정보제공 관련해서 내담자 동의 받은 후 보관

서식 1-9. 면접자료지

면접자료지

접수번호 _____ 담당자 _____
 작성일자 _____ 연계기관 _____
 성명 _____ (□ 남 □ 여) 연령 _____ 세 생년월일 _____
 연락처 _____ 종 교 _____ 최종학력 _____

■ 결혼 관계

<input type="checkbox"/> 기혼	<input type="checkbox"/> 이혼	<input type="checkbox"/> 별거	<input type="checkbox"/> 미혼	<input type="checkbox"/> 약혼
<input type="checkbox"/> 재혼	<input type="checkbox"/> 배우자 사망	<input type="checkbox"/> 동거		

■ 가족 구성원

순서	성별	연령	관계	학력	동거 여부	
					<input type="checkbox"/> 예	<input type="checkbox"/> 아니오
					<input type="checkbox"/> 예	<input type="checkbox"/> 아니오
					<input type="checkbox"/> 예	<input type="checkbox"/> 아니오
					<input type="checkbox"/> 예	<input type="checkbox"/> 아니오
					<input type="checkbox"/> 예	<input type="checkbox"/> 아니오

■ (본인 또는 배우자) 상담 참여 경험이 있습니까? 예 아니오

상담 시기 : _____ 기관 : _____

이유 : _____

■ 이번 상담에 참여하고자 하는 이유는? _____

■ 우리 기관에서 상담받은 경험이 있습니까? 예 아니오

의뢰 사유 : _____

■ 현재 다른 기관에서 상담 중입니까? 예 아니오

상담사 : _____ 상담 시간 : _____ 참여 기간 : _____

■ 정신 건강상의 이유로 입원한 적이 있습니까? 예 아니오

입원 시기 : _____ 기관 : _____

■ 알콜, 약물 의존(남용)으로 과거 또는 현재 치료를 받고 있습니까? 예 아니오

치료 시기 : _____ 기관 : _____

치료자 : _____ 치료 기간 : _____

- 현재 어떤 형태의 약물이나 알코올을 사용하고 있습니까? 예 아니오
사용 중인 약물 또는 알코올 : _____
사용 빈도 : _____ 치료 기간 : _____

- 현재 신체적인 문제로 의사의 치료를 받고 있습니까? 예 아니오
복용 약물 목록 : _____
주치의 : _____ 연락처 : _____

- 과거에 체포되거나 범죄를 저지른 적이 있습니까? 예 아니오
체포 시기 : _____ 체포 사유 : _____
현재 상황 : _____

- 현재 어떤 문제를 경험하고 있습니까?

- 상담에서 기대하는 것은 무엇입니까?

- 현재 경험하고 있는 주된 가족 문제는 무엇입니까?(간략하게 주요문제 중심 서술)

- 필요하다면 다른 가족구성원들이 상담에 참여할 수 있습니까? 예 아니오
상담 참여 불가 사유 : _____

- 비상시 연락할 사람 : _____ 연락처 : _____
주소 : _____

- 내담자 안내 사항 :
상담 중에 궁금한 부분이 있다면 언제든지 담당 상담사와 논의해 주시기 바랍니다.

- 서명 : _____ 날짜 : _____

○○○ 가족센터

출처 : AAMFT(1999)

※ 센터 내방 초기면접 시 활용 가능

※ 상담 시작 전 검사로 사전 사후 효과 비교 활용

서식 1-10. 사전점검리스트

사전점검리스트(내담자용)

1. 현재 선생님의 결혼상태는 어떠하십니까?

① 부부	② 별거(이혼을 고려, 배우자의 수감생활, 행방불명 등)	③ 이혼	④ 사별	⑤ 기타
→ 2번_결혼불안정성지수(MII)_로 이동		→ 3번으로 이동		

2. 결혼 불안정성 지수: 다음의 내용을 읽으시고 귀하의 부부관계와 가장 일치된다고 생각하는 부분에 각 항목별로 표시해 주십시오.

순번	내용	예	아니오
1	부부도 가끔은 떨어져 생활해야 한다고 생각한다.		
2	결혼생활에 문제가 있다고 생각해 본 적이 있다.		
3	(배우자)가 결혼생활에 문제가 있다고 생각하는 것 같다.		
4	나는 결혼생활의 문제로 다른 사람과 의논해 본 적이 있다.		
5	(배우자)가 결혼생활의 문제로 다른 사람과 의논한 적이 있다고 생각한다.		
6	나는 이혼이나 별거를 생각해 본 적이 있다.		
7	(배우자)가 이혼이나 별거를 생각해 본 적이 있다고 생각한다.		
8	나 또는 배우자가 이혼을 심각하게 제의한 적이 있다.		
9	배우자와 재산분배에 대하여 이야기한 적이 있다.		
10	법률가와 상담하는 것에 대해 이야기한 적이 있다.		
11	나 또는 배우자가 이혼이나 별거와 관련하여 법률가와 상담한 적이 있다.		
12	부부문제에 아주 짧은 기간 동안 별거한 적이 있다.		
13	이혼이나 별거에 관한 서류에 대하여 배우자와 이야기한 적이 있다.		
14	나 또는 배우자가 이혼이나 별거소송을 제기한 적이 있다.		

3. 이혼 후 이혼과 관련하여 특별히 경험하고 있는 어려움이 있으십니까? 예 아니오
 (“예”라고 응답한 경우) 어떤 어려움을 경험하고 계십니까? (이혼후상담 분류)

법률문제	가족갈등	대인관계	심리적문제
<input type="checkbox"/> 자녀양육(비)	<input type="checkbox"/> 자녀와 갈등	<input type="checkbox"/> 이웃관계	<input type="checkbox"/> 자존감 저하
<input type="checkbox"/> 면접교섭권	<input type="checkbox"/> 전배우자와 갈등	<input type="checkbox"/> 직장동료	<input type="checkbox"/> 우울감
<input type="checkbox"/> 재산분할	<input type="checkbox"/> 친지갈등	<input type="checkbox"/> 사회적 시선	<input type="checkbox"/> 자살생각(시도)
<input type="checkbox"/> 기타()	<input type="checkbox"/> 기타()	<input type="checkbox"/> 기타()	<input type="checkbox"/> 기타()

- ※ 출처 : Edward, Johnson, & Booth(1987)의 결혼불안정성지수(Marital Instability Index : MII)
- ※ ‘예’라고 응답한 경우 1점으로 채점하고, 점수가 높을수록 결혼의 불안정성과 이혼 가능성이 커짐을 의미
- ※ 최근 3개월 이내에 부부 중 일방 또는 양방이 6번~14번 문항 중 1개 이상을 고민하여 상담을 받을 경우 이혼전상담으로 분류

서식 1-11. 비대면 화상 가족상담 동의서

비대면 화상 가족상담 동의서

_____ 가족센터에서는 비대면 화상 가족상담을 진행하고자 하며, 비대면 화상 가족상담은 컴퓨터, 스마트폰 등을 활용해 실시간 화상으로 진행되는 상담을 의미합니다.

1. **(화상 상담)** 본인은 온라인 플랫폼을 통해 비대면 화상 가족상담에 참여하는 것을 동의합니다.
2. **(상담 진행)** 상담자와 참여 가족은 상담 상황에 따라 협의 후 비대면에서 대면으로 또는 대면에서 비대면으로 상담이 변경될 수 있음을 동의합니다.
3. **(상담 장소 및 안전)** 화상 가족상담은 비밀보장이 되는 독립된 공간 확보와 소음의 방해를 최소화할 수 있는 공간에서 상담을 진행할 것을 동의합니다(걸어 다니거나 운전하며 이동 중, 공공 장소 등 안전하지 않은 곳에서는 상담할 수 없음).
4. **(상담 안전)** 화상 가족상담 시 사전 안내 없이 갑자기 자리를 벗어나거나, 전원/화면을 끄지 않습니다. 이로 인해 참여 가족의 안전에 위협이 될 수 있고, 상담에 집중하기 어려울 수 있기 때문에 이러한 일이 발생할 경우, 상담 참여가 어려울 수 있다는 것을 동의합니다.
5. **(상담 시간)** 화상 가족상담은 상담자와 사전 약속된 시간에 매주 1회 50분 기본 상담으로 진행되며, 상담 시작 후 20분간 시스템에 접속하지 않을 시 상담 취소로 간주되어 회기 수가 차감됩니다. 부득이한 사정으로 상담 진행이 어려울 때는 1일 전까지 센터로 연락을 줄 것이며, 일정 및 기타 준수사항이 지켜지지 않는 경우가 2회 반복되면 자동으로 상담이 종결됨을 동의합니다.
6. **(상담 에티켓)** 화상 가족상담 시 상담자와 상담 참여 가족 모두 카메라를 얼굴이 다 나올 수 있도록 디지털 기기를 고정하여 켜두어야 하며, 상담 중에는 간단한 음료 외에 다른 음식물은 섭취하지 않는 것이 도움이 됩니다. 상담 자세는 눕지 않고 바른 자세로 앉으며, 편안한 복장이지만 단정한 모습으로 참여하는 것이 도움이 됩니다.
7. **(상담 구조)** 화상 가족상담의 경우 유·무선 데이터가 연결된 환경에서 원활하게 진행이 가능하며, 데이터 사용 시 요금이 부과될 수 있으며 이에 따른 비용은 본인이 부담할 것을 동의합니다. 비대면 화상 가족상담 방법은 줌(ZOOM)을 기본으로 하며, 상담자와 논의하여 다른 화상 방법을 사용할 수 있습니다.
8. **(비밀보장)** 상담자와 참여 가족은 상담내용에 대해서 서로의 동의 없이 어떠한 내용도 발설하지 않을 것을 약속합니다. 단, 위기상황(자살, 자해 또는 살해, 학대상황이나 폭력과 관련된 위

협 등)이라고 판단될 경우나 법이나 규정이 정하는 범위(법원 및 경찰서의 요청 등)에서는 비밀 보장이 지켜지지 않을 수도 있음을 알고 동의합니다. 본 센터는 사고 및 자살 관련하여 어떠한 책임지지 않습니다.

9. **(상담 기록)** 본인은 실시간 쌍방향 화상 가족상담 진행 시 상담 화면을 촬영 또는 캡처, 녹음, 녹화하여 보관하거나 공유, 배포하지 않음을 동의하며, 상담화면을 공개하거나 유출하는 경우, 그에 따른 민사·형사상의 책임을 지게 될 것을 동의합니다.
10. **(상담 기록물)** 본 센터의 상담기록물은 법적 효력이 없습니다. 상담기록 확인은 센터의 '상담 확인서'(내담자 간략 정보, 상담 기간, 회기 수만 표기)만 발급 가능하며, 상담일지는 비공개로 따로 제공하지 않습니다. 상담 기록 보관 및 폐기는 공공기록물법에 따라 기관에서 정한 연한에 따르나, 5년 이내 보관을 원칙으로 합니다.
11. **(상담 자료)** 본 센터는 상담을 위해 기록 및 녹음을 하고 있으며, 다른 목적(연구 및 슈퍼비전, 사례회의의 자료로 사용)을 위해 사용하고자 한다면 사전에 상담자는 내담자의 동의를 구할 것이며, 원하지 않을 경우 내담자는 거절할 수 있습니다.
12. **(상담자 보호)** 화상 가족상담 중 내담자의 언어 및 행동의 표현이 상담자로 하여금 심리적 위협 및 성적 수치심 등을 야기할 경우 상담자의 주관적 판단에 의해 상담이 종결될 수 있습니다.
13. **(내담자 자율권)** 내담자는 상담을 시작, 진행, 중단할 권리가 있으며, 이에 대해 상담자와 협의, 협조하는 것이 도움이 됩니다. 상담 계획이나 방법, 종료 시점 등에 관해서 궁금할 때는 상담자에게 언제든지 문의하실 수 있습니다.
14. **(개인정보 제공 동의)** 화상 가족상담에서의 모든 자료와 영상정보는 개인정보 보호법과 정보통신망법에 따라서 철저히 보호되며, 모든 자료는 상담 목적으로만 활용됩니다. '공공기관의 개인정보 보호에 관한 법률'등에 의하여 개인정보 수집 및 이용하기 위해서는 참여 상담 가족 모두 각자 동의를 작성하셔야 하며 만 14세 미만의 경우 법정대리인의 동의가 필요합니다.
15. **(신원확인)** 화상 가족상담에서 내담자의 신원확인을 위해 상담 시 신분증(주민등록증, 운전면허증 등) 제시를 요구할 수 있으며, 주민등록번호 뒷부분을 가리고 화상으로 정확하게 보여줄 것을 동의합니다.

화상 가족상담에서의 모든 자료와 영상정보는 **개인정보 보호법과 정보통신망법**에 따라서 철저히 보호되며, 모든 자료는 상담 목적으로만 활용됩니다. 참여 상담 가족 모두 각자 동의를 작성하셔야 하며 만 14세 미만의 경우 법정대리인의 동의가 필요합니다.

온라인 화상 가족상담 참여에 동의하십니까? [예 / 아니오]

이름 : (서명)

(동의 거부 권리)

위 비대면 화상 가족상담 참여 동의를 거부할 수 있으며, 다만 동의를 거부할 경우 _____ 가족센터 가입 및 서비스 이용이 거부될 수 있습니다.

본인은 미성년자의 법정대리인으로 _____가족센터 서비스 이용신청에 동의합니다.

법정대리인 성명	(인 / 서명)		
법정대리인 연락처		법정대리인 관계	

본인은 『가족센터 비대면 화상 가족상담 참여 동의서』의 내용을 명확히 이해하였으며, 상담 서비스 제공을 위해 위의 사항에 동의합니다.

년 월 일

000 가족센터 귀하

※ 센터 사정에 따라 세부내용을 변경해서 사용이 가능합니다.

서식 2. 상담초기 및 상담기록

서식 2-1. 초기상담기록지

초기상담기록지

1. 접수사항

사례 번호		상담자	
상담 일시	년 월 일 시 분 ~ 시 분	상담 방법	<input type="checkbox"/> 면접상담 <input type="checkbox"/> 사이버상담 <input type="checkbox"/> 방문상담 <input type="checkbox"/> 전화상담
상담 유형	<input type="checkbox"/> 이혼전후상담 <input type="checkbox"/> 부부상담 <input type="checkbox"/> 부모자녀상담 <input type="checkbox"/> 그 외 가족상담 <input type="checkbox"/> 개인상담		

2. 주요내용

내담자	성 명	관계	성 별	
	※ 여러 명 일 수 있음		<input type="checkbox"/> 남	<input type="checkbox"/> 여
			<input type="checkbox"/> 남	<input type="checkbox"/> 여
			<input type="checkbox"/> 남	<input type="checkbox"/> 여
내담자 호소문제(주제)				
상담목표 (내담자와 합의된 목표)				
상담계획				
상담내용				
가계도	※ 작성법과 예시(부록)			

※ 초기상담 후 상담 기록에 활용

서식 2-2. 상담기록지

상담기록지

상담자				내담자	※ 여러 명 일 수 있음		
상담 일시	년 월 일 시 분 ~ 시 분			상담 회기			
				연계 기관			
상담 방법	<input type="checkbox"/> 면접상담 <input type="checkbox"/> 사이버상담 <input type="checkbox"/> 방문상담 <input type="checkbox"/> 전화상담			상담 유형	<input type="checkbox"/> 이혼전후상담 <input type="checkbox"/> 부부상담 <input type="checkbox"/> 부모자녀상담 <input type="checkbox"/> 그 외 가족상담 <input type="checkbox"/> 개인상담		
상담 주제	[1순위]	[2순위]	[3순위]				
당회기 상담 목표							
상담 내용 (상담 개입)							
다음 회기 계획							
연계 기관							

서식 2-3. 상담사례 공개 동의서

상담사례 공개 동의서

내담자 성 명 :
생년월일 :

본인은 상담 연구 및 상담사례 자문에 한하여 아래와 같은 내용을 비밀로 하고 본인의 상담사례를 공개하도록 허락합니다.

개인정보 비공개 합의 내용 : 이름, 학교, 거주 지역, 직장 등 개인 식별 정보
기타()

공개 동의 용도 :

년 월 일

내담자 : _____ (서명)
 _____ (서명)
 _____ (서명)

상담사 : _____ (서명)

○○시 가족센터 귀하

※ 상담 사례 공개 전 내담자 동의 단계에 활용

서식 2-4. 자녀양육합의서

협의이혼에 따른 자녀양육협의를 위한 자녀양육합의서

부 (성명) (생년월일)
(주소)
모 (성명) (생년월일)
(주소)

협의 내용

1. 친권자 및 양육자 지정

자녀 이름 (사건본인)	성별	생년월일			친권자	양육자
	<input type="checkbox"/> 남 <input type="checkbox"/> 여	년	월	일	<input type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 모 <input type="checkbox"/> 부모공동	<input type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 모 <input type="checkbox"/> 부모공동
	<input type="checkbox"/> 남 <input type="checkbox"/> 여	년	월	일	<input type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 모 <input type="checkbox"/> 부모공동	<input type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 모 <input type="checkbox"/> 부모공동
	<input type="checkbox"/> 남 <input type="checkbox"/> 여	년	월	일	<input type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 모 <input type="checkbox"/> 부모공동	<input type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 모 <input type="checkbox"/> 부모공동
	<input type="checkbox"/> 남 <input type="checkbox"/> 여	년	월	일	<input type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 모 <input type="checkbox"/> 부모공동	<input type="checkbox"/> 부 <input type="checkbox"/> 모 <input type="checkbox"/> 부모공동

2. 면접교섭권자(비양육자)는 사건 본인을 아래와 같이 정기적으로 면접 교섭할 수 있다.

- 가. 매월 쉐 주 요일 시부터 시까지 면접
나. 면접 장소는 _____로 한다.
다. 인도 장소는 _____로 한다.
라. 기타 사항 _____

3. 면접교섭권자가 제2항에서 협의된 정기적 면접교섭 외 면접교섭을 하기 위해서는 양육자와 미리 협의하여야 한다.

가. 설, 추석 등 명절 : _____

나. 기타 _____

4. 면접교섭권자가 사건 본인을 면접교섭 할 때 제3자를 동반할 경우 양육자의 사전 동의를 얻어야 한다.

5. 공동친권의 경우 다음 사항은 갑과 을의 상호 협의에 따라 결정한다.

- ① 양육자 및 자녀의 주소지 변경
- ② 사건 본인의 중등교육 및 고등교육과정의 포기
- ③ 사건 본인의 일상적 범위를 넘어서는 치료 및 수술(응급사항은 예외로 한다)
- ④ 사건 본인 명의의 재산 처분
- ⑤ 1개월 이상 부모 외 제3자와 동거
- ⑥ 기타 _____

6. 양육비는 다음과 같이 지급한다.

지급인							
지급 방식	<input type="checkbox"/> 정기금			<input type="checkbox"/> 일시금			
	() 은행		예금주 : 계좌번호 :				
지급액	정기금	금	원(한글병기)				
	일시금	금	원(한글병기)				
지급일	정기금	(매월	년	월	일	년	월 일까지
	일시금		년	월	일		
기타							

7. 아래 사유가 발생한 경우 친권자 및 양육자 지정 변경을 협의한다.

- ① 친권자 및 양육자의 중대 질병 등 유고
- ② 친권자 및 양육자의 재혼
- ③ 기타 _____

8. 자녀의 복리에 부합하는 자녀양육을 위해 사건본인의 상급학교 진학 시 면접교섭 내용과 자녀양육비 지급 내용을 재협의한다.

9. 이혼 후 원만한 자녀양육을 위해 필요한 부모교육 과정을 이수하기로 하며, 향후 자녀양육과 관련하여 의견이 일치하지 않아 분쟁이 생기는 경우 가족센터 상담원 등 전문가의 도움을 구하기로 한다. 또한 양육비 이행으로 인한 소송이 생길 경우 양육비 이행관리원에 도움을 구한다.

20 . . .

부 (인)

모 (인)

※ 본 합의서는 한국건강가정진흥원에서 개발한 것으로 가족센터 외 타기관에서의 무단 사용을 금합니다.

■ 자녀양육협의서 작성시 참고사항

※ 이혼 청구 시 자녀양육협의를 위하여 부와 모는 다음과 같은 기본 원칙에 먼저 동의해야 한다.

- 이혼 후 자녀를 양육할 때 가장 중요하게 고려할 점은 자녀의 복리이다.
- 이혼 후 자녀와 같이 살지 않더라도 부모의 의무와 권리가 없어지는 것은 아니다.
- 자녀에게 부모가 모두 필요하다는 것을 인정하고, 자녀에게 상대방 부모에 대한 부정적인 이야기를 하지 않는다.
- 상대방과 자녀가 보내는 시간을 존중하고 간섭하지 않는다.
- 자녀의 발달단계에 따라 협의된 양육내용을 융통성 있게 조정한다.
- 자녀양육 협의 시 자녀의 의사를 존중한다.

1. 친권자와 양육자의 지정을 위해서 아래와 같은 자녀 및 부모의 조건을 고려하되 자녀의 심리적 상태와 의사를 존중한다. 일단 친권자와 양육자가 지정된 후에도 변경 청구를 통해 변경할 수 있다.

가. 자녀의 조건: 자녀의 연령, 자녀의 양육 상태, 자녀의 심리적 상태와 의사 등
나. 부모의 조건: 양육의지, 재산 상황, 연령, 건강 상태, 직업, 이혼 전 자녀와의 관계, 양육능력, 재혼 계획 등

다. 기타 조건: 현상유지의 원칙 등

라. 공동지정도 가능함

2. 양육자가 아닌 부모의 면접교섭권을 인정한다. 면접교섭은 정기적인 것과 부정기적인 것을 모두 포함하며, 정기적인 면접의 경우는 협의 내용을 자녀양육협의서에 명시하고, 부정기적인 면접의 경우는 양육자의 사전 승인을 얻어야 한다. 가능한 구체적으로 기재하되, 교섭방법의 내용을 포함한다.

가. 일시 지정: 예) 매월 둘째 넷째 토요일, 오전 9시에서 오후 6시

나. 장소 지정: 예) 면접교섭권자의 주소지, 자녀의 주소지 등

※ 필요 시 면접교섭 할 수 없는 장소를 지정할 수 있음

다. 인도 장소 지정: 인도 장소 및 귀가 방법 등을 지정

라. 기타: 정기적인 면접을 하지 못하게 되는 경우 사전에 미리 연락한다.

3. 정기적 면접 외의 면접에 대해서는 양육자와 미리 협의하여 일시와 장소를 결정한다.
 - 가. 생일, 명절, 공휴일 등
 - 나. 방학 또는 휴가
 - 다. 기타 비정기적인 면접
4. 면접교섭권자 외의 사람이 자녀와 면접 교섭하고자 할 때는 양육자와 미리 협의하여야 한다. 자녀의 조부모, 친인척, 부모와 이성관계에 있는 자 등이 이에 속한다.
5. 이혼 후 원활한 자녀양육을 위해서는 양육자와 면접교섭권자 사이에 정보가 공유되어야 하며, 특히 아래 각 사항에 대해서는 협의에 따라 결정한다. 그 밖에 필요한 경우 부모가 협의해야 하는 사항을 미리 기재할 수 있다.
 - ① 양육자 및 자녀의 주소지 변경
 - ② 사건 본인의 중등교육 및 고등교육과정의 포기
 - ③ 사건 본인의 일상적 범위를 넘어서는 치료 및 수술(응급상황은 예외로 한다)
 - ④ 사건 본인 명의의 재산 처분
 - ⑤ 1개월 이상 부모 외의 사람과 동거 등
 - ⑥ 기타
6. 자녀양육비의 경우, 지급인, 지급기간, 액수, 지급일, 지급방법 등을 구체적으로 명시한다. 지급기간은 자녀가 성년이 되는 생일, 혹은 자녀가 학생인 경우 최종학교를 졸업하는 시기 등으로 구체적으로 협의한다.
7. 친권자 및 양육자의 질병 등 유고 상황 또는 부모 양방의 재혼 등 양육환경의 중대한 변화가 있는 경우 자녀양육의 내용이 달라질 수 있으므로, 자녀양육의 재협의 조건을 명시한다.
8. 자녀양육의 내용과 방식은 자녀의 연령(발달단계)에 따라 달라지고 이를 반영할 수 있어야 한다. 예를 들어, 면접 교섭의 빈도와 일정, 자녀양육비의 액수 등은 자녀의 연령에 따라 달라질 수 있다. 따라서 자녀의 상급학교 진학 시 재협의를 이루어질 수 있도록 명시한다.
9. 이혼 후 적응과 원만한 자녀양육을 위하여 가족센터에서 제공하는 이혼전후 상담이나 부모교육 프로그램에 참여한다. 이혼 후 자녀양육에 관련하여 의견이 불일치하거나 갈등이 생기는 경우 가족센터 상담자 등 전문가의 도움을 구한다.

서식 2-5. (이혼전후)상담서약서

(이혼 전후)상담서약서

1. 나는 오직 나 자신에 대해서만 말한다.
2. 나는 배우자를 비난하거나 상대방의 잘못을 지적하지 않는다.
3. 나는 상대방이 말하는 도중 끼어들지 않는다.
4. 나는 큰소리를 쳐서 상대방을 자극시키지 않는다.
5. 나는 불평을 말할 때, 그에 따른 해결방법에 대한 의견도 함께 말한다.
6. 나는 인신공격하지 않고, 문제와 걱정거리에 대해서만 논한다.
7. 나의 요구사항이나 관심을 명확히 말한다.
8. 나는 상대방을 존중한다.
9. 나는 상대방이나 상대방의 말에 대해 성급한 판단을 하지 말고, 끝까지 잘 듣고 이해하도록 노력한다.
10. 나는 상담 시간 동안 상대방에게 신체적인 폭력을 사용하지 않으며, 손가락질 또한 금한다.
11. 상담에서 나타나는 모든 정보를 배우자와 공유할 것이다.
12. 상담 중 내용을 빌미로 가정에 돌아가 배우자와 싸우지 않는다.

년 월 일

남편 성명 : _____(서명) 부인 성명 : _____(서명)

출처 : 중앙건강가정지원센터(2006)

※ 이혼전후 상담 시 활용

서식 2-6. 초기 가족평가

초기 가족평가

사례번호		상담일시	년 월 일
내담자	※ 여러 명 일 수 있음	상담사	
1. 현재 문제나 증상/ 지속기간			
2. 현재 문제로 인해 파급된 위험			
(예. 자살, 신체적 학대, 재산의 남용, 이혼이나 별거, 중독, 정신적 문제 등)			
3. 가계도			
4. 문제의 원인에 대한 각 가족원의 관점			
관계	문제의 원인에 대한 관점		
	* 문제의 원인으로 규명하거나 문제를 바라보는 각 가족원의 생각을 간략하게 작성		

5. 문제에 대한 대처/방법						
* 가족이 현재의 문제를 어떻게 다루었는지, 어떤 방법과 방어기제를 사용하였는지 기술						
6. 가족문제에 대한 인식						
* 가족 안에서 통용되는 신화 혹은 가치가 현재의 문제와 어떻게 연관되고 있는지 확인할 수 있도록 작성						
7. 가족관계위기 징후						
* 가족관계 위기 징후 척도 점수제시 * 관련 의견						
8. 가족스트레스						
* 가족스트레스 척도 점수 제시 * 관련 의견						
9. 가족사정						
* 가족사정 척도 점수 제시 * 관련 의견						
10. 가족관계						
* 가족관계 척도 점수 제시 * 관련 의견(가족관계에서 나타날 수 있는 문제의 양상 내용 제시)						
11. 부부관계 만족도(결혼 만족도)						
분리						밀착
1	2	3	4	5	6	7
* 관련의견(부부관계의 분리와 밀착의 구체적 내용 제시) : 결혼만족도, 결혼불안정성, 부부갈등 척도 점수 제시						

12. 가족적응력							
분리							밀착
1	2	3	4	5	6	7	
* 관련 의견(가족적응력의 분리와 밀착의 구체적 내용 제시) : FACES-3 검사 점수 결과 함께 제시							
13. 부모의 양육 태도							
애정 - 적대	1	2	3	4	5	6	7
자율 - 통제	1	2	3	4	5	6	7
성취 - 비성취	1	2	3	4	5	6	7
합리 - 비합리	1	2	3	4	5	6	7
14. 외부지원에 대한 반응							
경직							개방
1	2	3	4	5	6	7	
* 관련 의견*(외부자원의 개방성의 구체적 내용 제시)							
15. DSM-V 진단(필요시 작성)							
* 진단이 필요한 경우에만 작성하며, 진단계획 혹은 진단받은 내용을 기초로 작성한다.							
16. 상담자의 의견							

출처 : (여성가족부, 2010)

서식 2-7. 초기상담 계획

초기상담 계획

내담자 : _____ 날짜 : _____

상담사 : _____ 사례 번호 : _____

1. 가족은 어떻게 하면(되면) 상담이 성공적일 것이라고 말합니까?

2. 상담사는 동의합니까? 예 아니오

1) 그렇지 않다면, 가족과 상담사가 상담 계약을 하기 위해 어떤 활동이 일어나야 합니까?

2) 이것이 가족과 관련된 다른 체계(ex. 시가, 처가, 형제자매)와의 상담과 관련이 있습니까?
그렇다면, 어떤 관련이?

3. 지금 합의된 목표가 있다면, 어떻게 하면 증상이나 문제가 줄어들 것이며 이를 이루기
위해서 무엇이 일어나야 하는지 서술하십시오.

• 다음의 상담 개입 중 계획한 것에 체크해 주시기 바랍니다.

- 가족 내 주요 관계의 재구조화
- 문제의 재구성
- 가족의 가치와 신념 체계 다루기
- 가족의 다른 체계와의 관계 재정의(확대가족, 교직원 등)
- 현재 문제에 대한 교육
- 가족의 불안을 감소시키고 대처 기술을 향상시키기 위해 문제를 정상화하기
- 의뢰 또는 보조 서비스
- 역기능적인 현재의 역동에 대한 통찰
- 기타

4. 이론, 상담 모델, 개입 전략 :

5. 상담 빈도 : 주(격주, 월, 기타) 회

6. 예상 상담 기간 :

상담사 : _____ (서명) 날짜 : _____

슈퍼바이저 : _____ (서명) 날짜 : _____
(가능한 경우)

출처 : AAMFT(1999)

※ 1회기 상담 후 작성 활용 가능

서식 2-8. 문제영역 사정지

문제영역 사정지

사례번호			작성일	년 월 일	
내담자	※ 여러 명 일 수 있음		상담사		
문제 영역	세부 영역	주관적 문제(내담자)		객관적 문제(상담사)	
			우선 순위		우선 순위
친인척 문제	① 의사소통 문제 ② 문화 차이 ③ 부모와의 갈등 ④ 형제자매와의 갈등 ⑤ 시가와의 갈등 ⑥ 처가와의 갈등 ⑦ 기타 친척과의 갈등 ⑧ 폭력 ⑨ 부양, 간병의 어려움 ⑩ 재산 문제 ⑪ 가정의례 문제 ⑫ 기타()	*문제 영역을 굵게 표시하고 내담자가 가지는 주관적 욕구와 어려움을 기술한다.		*상담사가 바라보는 문제의 내용과 우선순위를 작성한다.	
부부 문제	① 의사소통 문제 ② 문화 차이 ③ 자녀양육 차이 ④ 가치관의 차이 ⑤ 임신(중절, 출산) ⑥ 배우자의 외도 ⑦ 자신의 외도 ⑧ 배우자의 가출 ⑨ 별거 ⑩ 폭력 ⑪ 이혼 ⑫ 전 배우자와의 관계 ⑬ 배우자와의 혼전 관계 ⑭ 혼전 성관계 ⑮ 부부간의 성적부조화 ⑯ 부부 성폭력 ⑰ 혼수 및 예단 문제 ⑱ 기타()				

자녀 문제	① 유치원 및 학교부적응 ② 의사소통 문제 ③ 이성/친구 관계 ④ 학원 폭력 ⑤ 임신 ⑥ 비행 ⑦ 폭력 ⑧ 부모와의 갈등 ⑨ 학업, 진로 문제 ⑩ 교사와의 갈등 ⑪ 또래관계 부적응 ⑫ 기타()				
사회문제	① 사회 부적응 ② 이웃 관계 갈등 ③ 사회적 차별 및 소외 ④ 기타()				
기타 성문제	① 성폭력 ② 성추행 ③ 성병 ④ 성에 대한 정보 ⑤ 기타()				
경제 문제	① 경제적 어려움 ② 채권, 채무 ③ 취업 상담 ④ 경제 상담 ⑤ 기타()				
법률 상담	① 이혼 상담 ② 가정 법률 ③ 기타()				
중독 상담	① 알콜 중독 ② 도박 중독 ③ 약물 중독 ④ 인터넷 중독 ⑤ 기타()				
질환 및 장애상담	① 신체질환 및 장애 ② 정신질환 및 장애 ③ 기타()				
기타	① 단순 정보 제공 ② 개인 관련 문제 ③ 기타()				
상담자 의견					

출처 : 여성가족부, 2010

서식 2-10. 생명존중서약서

생명존중서약서

1. 나 _____ 는(은) 나 자신을 사랑하고 아끼며 내 생명을 위협하지 않겠습니다.
나는 어떤 상황에서도, 그리고 어떤 방법으로건 나 자신과 다른 사람의 생명을 빼앗거나 해치거나 상처입히지 않을 것을 서약합니다.
 2. 나는 자살하고 싶은 생각이 들면 그것을 행동으로 옮기지 않고 다음의 절차를 밟겠습니다.
반드시 (가족, 친구 등)에게 먼저 말할 것입니다.
만일 이 사람들을 만날 수 없다면 (기관, 센터 등)로 전화하거나 주위 사람들에게 도움을 청하겠습니다.
 3. 나는 자살하고 싶은 생각이 들면 혼자 있지 않을 것이며 다른 사람들과 어울릴 것을 서약합니다.
 4. 나는 충분한 휴식과 수면을 취하고 잘 먹으면서 내 몸을 잘 돌볼 것을 서약합니다.
 5. 나는 자살할 수 있는 모든 도구를 없앨 것을 서약합니다.
 6. 나는 조금이라도 우울하거나 무망감을 느끼면 반드시 ()에게 또는 ()로 전화를 걸거나 1588-9191로 전화를 걸어 도움을 받거나 어떠한 수단을 써서라도 알려줍니다. 이 사실을 알리기 전에는 절대로 아무런 행동을 하지 않을 것을 서약합니다.
- * 한국생명의 전화 : 1588-9191 (24시간)
* 자살예방상담전화 : 1393 (24시간)
* 희망의 전화 : 129
* 여성긴급전화 : 1366
* 한국건강가정진흥원 : 1577-9337 (가족지원서비스가 필요할 경우)
7. 전화, 상담을 받았음에도 불구하고 계속 자살생각이 없어지지 않으면 나를 안전하게 돌봐줄 수 있는 병원에 입원하거나 응급실을 방문할 것을 서약합니다.

날 짜 :

내 답 자 :

상 답 자 :

※ 내담자가 작성한 원본과 복사본을 내담자, 센터 각각 1부씩 보관

서식 2-11. 자살위험성

P4 자살위험도 검사

스스로를 실제로 해치려는 생각을 해본 적이 있습니까?
 아니다 그렇다

‘그렇다’고 답하셨다면, 아래의 4개 문항에 답해주시시오.

1. 과거에도 스스로를 해치려고 한 적이 있습니까?
 아니다 그렇다

2. 어떤 식으로 스스로를 해칠 것인지 생각해본 적이 있습니까?
 아니다 그렇다 (--> 어떤 식으로?)

3. 생각을 하는 것과 생각을 실행하는 것에는 큰 차이가 있습니다. 지금부터 다음 달까지 중 언젠가 당신 스스로를 해치거나 목숨을 끊는 것에 대한 생각을 실행에 옮길 것 같습니까?
 1. 전혀 그렇지 않다.
 2. 어느 정도 그렇다.
 3. 매우 그렇다.

4. 당신 스스로를 해치지 못하게 하거나 해치는 것을 막아줄 무언가가 있습니까?
 없다 있다 (--> 있다면, 무엇입니까? _____)

위험평가기준	
위험 거의 없음	1-4번 문항 중 밑줄친 선택지에 답한 것이 없을 경우
낮은 위험 수준	1,2번 중 최소 1개 이상의 문항에 있어 밑줄친 선택지에 답하였고, 3,4번 문항에서는 밑줄친 선택지에 답하지 않은 경우. 자살생각 등 과거력은 있으나 우발적 자살가능성은 높지 않음
높은 위험 수준	3,4번 문항 중 최소 1개 이상의 문항에서 밑줄친 선택지에 답한 경우

출처 : Dube, P., Kroenke, K., Bair, M. J., Theobald, D., & Williams, L. S. (2010). The p4 screener: evaluation of a brief measure for assessing potential suicide risk in 2 randomized effectiveness trials of primary care and oncology patients. Primary Care Companion to the Journal of Clinical Psychiatry, 12(6), PCC. 10m00978.
<https://gerocentral.org/wp-content/uploads/2013/04/P4-Suicide-Risk-Screener.pdf>

서식 2-12. 가정폭력방지서약서

가정폭력방지서약서

나 _____는(은)

1. 가정폭력, 부부나 커플 관계에서의 폭력, 가정과 지역사회에서의 폭력을 절대로 저지르거나 묵인하거나 침묵하지 않을 것을 서약합니다.
2. 무례한 행동이나 언어를 용인하지 않고 맞설 수 있도록 지식을 쌓고 배우며, 나아가 다른 사람들에게도 내가 배운 것을 알려줄 것을 서약합니다.
3. 사랑과 연민을 갖고, 가정폭력을 포함한 모든 형태의 폭력을 종식시키기 위한 조치를 취할 것을 서약합니다.
4. 신념을 갖고 용기있게 일어나 비폭력이 우리 가정과 사회의 규범으로 자리잡아야 한다고 소리 낼 것을 서약합니다.
5. 목소리를 높여 더 이상 가정폭력과 학대에 대해 침묵하는 방관자가 되지 않을 것임을 서약합니다.
6. 공격적이거나 학대적인 행동을 용인하거나 장려하는 나 스스로의 혹은 타인의 태도에 맞설 것을 서약합니다.
7. 폭력, 권력, 통제, 자격이나 특권의식에 대한 나 자신의 태도와 신념은 어떠한지 성찰할 것을 서약합니다.

날 짜 :

내 담 자 :

상 담 자 :

출처 : CONNECT NYC의 Pledge against violence 번안, 수정

<https://www.connectnyc.org/take-the-pledge/>

서식 3. 상담평가와 종결

서식 3-1. 사례발표양식

사례발표

제목 :

발표자 :

소속 :

날짜 :

1. 상담과정에 관한 기초사항

전체 상담회수 :

상담유형 :

내담자 :

상담기간 :

상담의뢰경위:

축어록 제시 회기:

2. 내담자가 제시한(호소하는) 문제

내담자가 호소하는 문제를 될 수 있으면 구체적으로 적을 것.

3. 내담자 가족의 역동 설명

내담자 현재 및 원가족의 가족역동을 체계적 관점에서 명확하게 설명할 것(가계도 제시)

4. 내담자 문제에 대한 진단 및 평가 (체계적 관점에서 내담자 문제 분석)

가족원 간의 경계선, 동맹, 하위체계 기능, 삼각관계, 의사소통, 가족생활주기 등의 측면에서

5. 상담목표

6. 적용모델 및 접근방법

구체적으로 적용한 모델이 있으면 어떤 부분에 적용하였는지를 설명하고, 만일에 구체적인 모델을 적용하지 않은 경우에는 절충적 혹은 체계적 관점 등의 자신이 적용한 정도 내에서 적용한 방법을 제시할 것.

7. 상담진행과정에 대한 개요

각 회기의 진행을 요점적으로 설명하고, 전체 상담진행과정이 목표를 향해 어떻게 진행되었는지를 간단하고 명확하게 설명할 것. 그리고 중요한 부분은 축어록으로 반드시 풀 것. 이 부분을 사례회의에서 읽는 것이 아니라 슈퍼바이저가 진행과정을 이해할 수 있기 위해서 제시하는 것.

8. 상담 결과에 대한 평가

1) 개인의 변화

2) 체계의 변화

9. 전체 상담 과정을 통해 경험한 것

10. 슈퍼비전을 통해 도움받고 싶은 구체적인 어려움

■ 발표자는 적어도 _____주일 전에 슈퍼바이저에게 제출해주시기 바랍니다.

■ 자세한 가계도도 첨부하여야 합니다.

참조 : 한국가족치료학회

※ 사례발표 자료 준비 시 활용

서식 3-2. 사례회의록 양식

사례회의록

일 시		사례번호		회차	
장 소		기 록 자			
참 가 자 (총 명)					
발표자 성명		성별	<input type="checkbox"/> 남 <input type="checkbox"/> 여	생년월일	
의뢰 기관					
주 호소 문제					
회의내용 및 결과					
차후 계획					

서식 3-3. 가족스트레스 척도

가족스트레스 척도 (기혼자용, 미혼자용)

I 가족스트레스 척도(기혼자용)

귀하와 귀하 가족께서 지난 1년 사이에 또는 만성적으로 겪고 있는 일 중 스트레스 정도에 대해서 어떻게 느끼시는지 답해주시기 바랍니다. 해당 설문 문항은 귀하와 가족에게 맞는 프로그램을 제공해 드리는 데 이용됩니다. 바쁘시더라도 성의껏 답해주시기를 부탁드립니다.

	경험여부		경험 있음				
			스트레스정도				
	없다	있다	매우 낮다	낮다	보통 이다	높다	매우 높다
1. 지난 1년 사이에 내가 결혼을 했다	0	1	1	2	3	4	5
2. 지난 1년 사이에 가족 중 누군가 결혼을 했다.	0	1	1	2	3	4	5
3. 지난 1년 사이에 내(배우자)가 임신 또는 유산을 했다	0	1	1	2	3	4	5
4. 지난 1년 사이에 가족 중에 누군가 임신 또는 유산을 했다.	0	1	1	2	3	4	5
5. 지난 1년 사이에 내(배우자)가 출산, 입양을 했다.	0	1	1	2	3	4	5
6. 지난 1년 사이에 가족 중에 누군가 출산, 입양을 했다.	0	1	1	2	3	4	5
7. 지난 1년 사이에 내(배우자)가 외도를 했다.	0	1	1	2	3	4	5
8. 지난 1년 사이에 가족 중에 누군가 외도를 했다.	0	1	1	2	3	4	5
9. 지난 1년 사이에 나와 배우자가 별거 또는 이혼을 했다.	0	1	1	2	3	4	5
10. 지난 1년 사이에 가족 중에 누군가 별거하거나 이혼을 했다.	0	1	1	2	3	4	5
11. 지난 1년 사이에 배우자가 사망하였다.	0	1	1	2	3	4	5
12. 지난 1년 사이에 가족이나 가까운 친척 중에 누군가 사망하였다.	0	1	1	2	3	4	5
13. 지난 1년 사이에 아이를 위한 보육시설/학원을 새로 찾아야 했다.	0	1	1	2	3	4	5
14. 지난 1년 사이에 자녀가 초등/중/고등/대학교/대학원에 입학하였다.	0	1	1	2	3	4	5

	경험여부		경험 있음				
			스트레스정도				
	없다	있다	매우 낮다	낮다	보통 이다	높다	매우 높다
15. 지난 1년 사이에 자녀가 원하는 학교입시에 실패했다.	0	1	1	2	3	4	5
16. 지난 1년 사이에 내(배우자)가 은퇴하였다.	0	1	1	2	3	4	5
17. 지난 1년 사이에 가족 중에 누군가 은퇴하였다.	0	1	1	2	3	4	5
18. 지난 1년 사이에 새로 대출을 받거나 빚을 졌다.	0	1	1	2	3	4	5
19. 지난 1년 사이에 가계지출이 급격히 늘었다.	0	1	1	2	3	4	5
20. 지난 1년 사이에 주식, 부동산 시장의 변화로 재산상의 손실을 보았다.	0	1	1	2	3	4	5
21. 지난 1년 사이에 나 혹은 가족 중 누군가 사업을 시작하거나 첫 출근하였다.	0	1	1	2	3	4	5
22. 지난 1년 사이에 나 혹은 가족 중 누군가 실직, 해고되었다.	0	1	1	2	3	4	5
23. 지난 1년 사이에 나 혹은 가족 중 누군가 직장을 얻는데 실패했다.	0	1	1	2	3	4	5
24. 지난 1년 사이에 이사(전학)를 했다.	0	1	1	2	3	4	5
25. 지난 1년 사이에 가족 중 누군가 따로 살게 되거나, 따로 살던 가족이 같이 살게 되었다.	0	1	1	2	3	4	5
26. 지난 1년 사이에 나 혹은 가족 중 누군가 크게 다치거나 많이 아팠다.	0	1	1	2	3	4	5
27. 지난 1년 사이에 나 혹은 가족 중 누군가 학교폭력이나 (성)범죄 피해자가 되었다.	0	1	1	2	3	4	5
28. 지난 1년 사이에 나 혹은 가족 중 누군가 가출, 비행을 저지르거나 고소·고발을 당했다.	0	1	1	2	3	4	5
29. 가족 중에 누군가 결혼할 때가 지났다.	0	1	1	2	3	4	5
30. 내(배우자)가 임신을 원했지만 되지 않았다.	0	1	1	2	3	4	5
31. 가족 중에 누군가 임신을 원했으나 되지 않았다.	0	1	1	2	3	4	5
32. 자녀에게 발달적 문제(발달이 느림)가 있다.	0	1	1	2	3	4	5
33. 자녀의 성적이 낮다(성적이 떨어졌다).	0	1	1	2	3	4	5
34. 가족 중에 누군가 요양병원에 계시다.	0	1	1	2	3	4	5
35. 가족이나 가까운 친척 중 연세가 많아 신체적/정신적으로 가족이 돌봐야 할 분이 있다.	0	1	1	2	3	4	5

	경험여부		경험 있음				
			스트레스정도				
	없다	있다	매우 낮다	낮다	보통 이다	높다	매우 높다
36. 부모님이나 가까운 친척들과 불화가 있다.	①	②	①	②	③	④	⑤
37. 부부 성생활이 만족스럽지 않다.	①	②	①	②	③	④	⑤
38. 가족 내 가정폭력 문제(손찌검이나 심한 언어폭력)가 있다.	①	②	①	②	③	④	⑤
39. 가정경제에 만성적인 어려움이 있다.	①	②	①	②	③	④	⑤
40. 나 혹은 가족 중 누군가에게 사업/직업상 어려움이 있다.	①	②	①	②	③	④	⑤
41. 형편이 어려운 부모님이나 가까운 친척을 재정적으로 돕고 있다.	①	②	①	②	③	④	⑤
42. 가족 중 누군가에게 만성질환이나 장애가 있다.	①	②	①	②	③	④	⑤
43. 나 혹은 가족 중 누군가에게 치료가 필요한 심리정서문제가 있다.	①	②	①	②	③	④	⑤
44. 나 혹은 가족 중 누군가에게 술 문제가 있다.	①	②	①	②	③	④	⑤
45. 나 혹은 가족 중 누군가 게임, 인터넷, 스마트폰 중독으로 일상생활이 어렵다.	①	②	①	②	③	④	⑤

■ 가족스트레스 척도(미혼자용)

다음에 제시되는 각 항목에 대해 귀하의 가족은 어떠신지 답해주시기 바랍니다. 해당 설문 문항은 귀하와 가족에게 맞는 프로그램을 제공해 드리는 데 이용됩니다. 바쁘시더라도 성의껏 답해주시기를 부탁드립니다.

○○○ 가족센터

	경험여부		경험 있음				
			스트레스정도				
	없다	있다	매우 낮다	낮다	보통이다	높다	매우 높다
1. 내가 결혼할 때가 지났다.	0	1	①	②	③	④	⑤
2. 가족 중에 누군가 결혼을 했다.	0	1	①	②	③	④	⑤
3. 가족 중에 누군가 결혼할 때가 지났다.	0	1	①	②	③	④	⑤
4. 가족 중에 누군가 임신 또는 유산을 했다.	0	1	①	②	③	④	⑤
5. 가족 중에 누군가 출산, 입양을 했다.	0	1	①	②	③	④	⑤
6. 가족 중에 누군가 임신을 원했으나 되지 않았다.	0	1	①	②	③	④	⑤
7. 가족 중에 누군가 은퇴하였다.	0	1	①	②	③	④	⑤
8. 가족 중에 누군가 요양병원에 계시다.	0	1	①	②	③	④	⑤
9. 가족이나 가까운 친척 중 연세가 많아 신체적/정신적으로 가족이 직접 돌봐야 할 분이 생겼다.	0	1	①	②	③	④	⑤
10. 부모님이나 가까운 친척들과 불화가 있다.	0	1	①	②	③	④	⑤
11. 가족 중에 누군가 외도를 했다.	0	1	①	②	③	④	⑤
12. 가족 중에 누군가 별거하거나 이혼을 했다.	0	1	①	②	③	④	⑤
13. 가족이나 가까운 친척 중에 누군가 사망하였다.	0	1	①	②	③	④	⑤
14. 가족 내 가정폭력 문제(손짜짐이나 심한 언어폭력)가 있다.	0	1	①	②	③	④	⑤
15. 가정경제에 만성적인 어려움이 있다.	0	1	①	②	③	④	⑤
16. 새로 대출을 받거나 빚을 졌다.	0	1	①	②	③	④	⑤
17. 가계지출이 급격히 늘었다.	0	1	①	②	③	④	⑤
18. 주식, 부동산 시장의 변화로 재산상의 손실을 보았다.	0	1	①	②	③	④	⑤
19. 나 혹은 가족 중 누군가에게 사업/직업상 어려움이 있다.	0	1	①	②	③	④	⑤
20. 나 혹은 가족 중 누군가 사업을 시작하거나 첫 출근하였다.	0	1	①	②	③	④	⑤

	경험여부		경험 있음				
			스트레스정도				
	없다	있다	매우 낮다	낮다	보통이다	높다	매우 높다
21. 나 혹은 가족 중 누군가 실직, 해고되었다.	0	1	1	2	3	4	5
22. 나 혹은 가족 중 누군가 직장을 얻는데 실패했다.	0	1	1	2	3	4	5
23. 형편이 어려운 부모님이나 가까운 친척을 재정적으로 돕고 있다.	0	1	1	2	3	4	5
24. 이사(전학)를 했다.	0	1	1	2	3	4	5
25. 가족 중 누군가 따로 살게 되거나, 따로 살던 가족이 같이 살게 되었다.	0	1	1	2	3	4	5
26. 나 혹은 가족 중 누군가 크게 다치거나 많이 아팠다.	0	1	1	2	3	4	5
27. 가족 중 누군가에게 만성질환이나 장애가 있다.	0	1	1	2	3	4	5
28. 나 혹은 가족 중 누군가에게 치료가 필요한 심리정서문제가 있다.	0	1	1	2	3	4	5
29. 나 혹은 가족 중 누군가에게 술 문제가 있다.	0	1	1	2	3	4	5
30. 나 혹은 가족 중 누군가 학교폭력이나 (성)범죄 피해자가 되었다.	0	1	1	2	3	4	5
31. 나 혹은 가족 중 누군가 가출, 비행을 저지르거나 고소·고발을 당했다.	0	1	1	2	3	4	5
32. 나 혹은 가족 중 누군가 게임, 인터넷, 스마트폰 중독으로 일상생활이 어렵다.	0	1	1	2	3	4	5

서식 3-4. 가족위기성 진단 척도

- 가족위기성 진단 : 가족 유형에 따라 척도를 선택함
 - 부부와 자녀로 이루어진 가족 (부모만 진단) → 척도 (1)
 - 한부모와 자녀로 이루어진 가족 (부모만 진단) → 척도 (2)
 - 부부가족 (자녀가 없음) → 척도 (3)
- 개인 위기성 진단 : 개인 위기성 진단 척도 (부모, 자녀 진단)
- 가족위기성과 개인 위기성 수준을 고려하여 지원 여부를 결정

가족위기성 진단척도 (1) (□사전, □사후)

성 명		등록번호	
-----	--	------	--

□ 가족위기성 진단 척도 (1) (부부+자녀로 이루어진 가족)

※ 다음은 앞의 생활사건을 경험한 이후 귀하 가족의 상황이 어떻게 변했는지에 대하여 묻는 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 표시하여 주십시오.

		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	부부간 대화가 없어졌다.	①	②	③	④	⑤
2	별거를 생각하고 있다.	①	②	③	④	⑤
3	이혼을 하는 것이 낫겠다는 생각이 든다.	①	②	③	④	⑤
4	자녀와의 갈등이 커졌다.	①	②	③	④	⑤
5	자녀와의 대화가 없어졌다.	①	②	③	④	⑤
6	자녀의 생활을 파악하기가 어렵다.	①	②	③	④	⑤

		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	그렇다	매우 그렇다
7	자녀가 학교(일터)에 가기 싫어한다.	①	②	③	④	⑤
8	가족끼리 서로에게 화를 낸다.	①	②	③	④	⑤
9	가족 간에 폭력을 써서 싸운 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
10	온 가족이 함께 있을 때가 혼자 있을 때보다 더 힘들다.	①	②	③	④	⑤
11	친척들과의 갈등이 많아졌다.	①	②	③	④	⑤
12	생활비, 의료비 지출 부담이 커졌다.	①	②	③	④	⑤
13	제때 하지 못하는 집안일이 많아졌다.	①	②	③	④	⑤
14	빛이 늘어났다.	①	②	③	④	⑤
15	생업(직장일)에 집중하기가 어렵다.	①	②	③	④	⑤
16	어려움을 극복할 수 없을 것 같다.	①	②	③	④	⑤
17	우리 가족이 스스로 통제할 수 있는 것이 없다.	①	②	③	④	⑤
18	우리 가족만 고립되어 있다는 생각이 든다.	①	②	③	④	⑤
19	전에는 잘 지내던 사람들과의 관계가 멀어졌다.	①	②	③	④	⑤
20	우리 가족이 막다른 골목에 와 있는 것 같다.	①	②	③	④	⑤

※ 척도 적용 : 총점이 75점 이상이면 우선 지원 대상의 위기 가족임
 자료 : 여성가족부(2022) 2022년 가족사업안내 2권

가족위기성 진단척도 (2) (□사전, □사후)

성 명		등록번호	
-----	--	------	--

□ 가족위기성 진단 척도 (2) (한부모+자녀로 이루어진 가족)

※ 다음은 앞의 생활사건을 경험한 이후 귀하 가족의 상황이 어떻게 변했는지에 대하여 묻는 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 표시하여 주십시오.

		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	자녀와의 갈등이 커졌다.	①	②	③	④	⑤
2	자녀와의 대화가 없어졌다.	①	②	③	④	⑤
3	자녀의 생활을 파악하기가 어렵다.	①	②	③	④	⑤
4	자녀가 학교(일터)에 가기 싫어한다.	①	②	③	④	⑤
5	가족끼리 서로에게 화를 낸다.	①	②	③	④	⑤
6	가족 간에 폭력을 써서 싸운 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
7	온 가족이 함께 있을 때가 혼자 있을 때 보다 더 힘들다.	①	②	③	④	⑤
8	친척들과의 갈등이 많아졌다.	①	②	③	④	⑤
9	생활비, 의료비 지출 부담이 커졌다.	①	②	③	④	⑤
10	제때 하지 못하는 집안일이 많아졌다.	①	②	③	④	⑤
11	빛이 늘어났다.	①	②	③	④	⑤
12	생업(직장일)에 집중하기가 어렵다.	①	②	③	④	⑤
13	어려움을 극복할 수 없을 것 같다.	①	②	③	④	⑤
14	우리 가족이 스스로 통제할 수 있는 것이 없다.	①	②	③	④	⑤
15	우리 가족만 고립되어 있다는 생각이 든다.	①	②	③	④	⑤
16	전에는 잘 지내던 사람들과의 관계가 멀어졌다.	①	②	③	④	⑤
17	우리 가족이 막다른 골목에 와 있는 것 같다.	①	②	③	④	⑤

※ 척도 적용 : 총점이 64점 이상이면 우선 지원 대상의 위기 가족임
 자료 : 여성가족부(2022) 2022년 가족사업안내 2권

가족위기성 진단척도 (3) (□사전, □사후)

성 명		등록번호	
-----	--	------	--

□ 가족위기성 진단 척도 (3) (부부가족)

※ 다음은 앞의 생활사건을 경험한 이후 귀하 가족의 상황이 어떻게 변했는지에 대하여 묻는 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 표시하여 주십시오.

		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	부부 간 대화가 없어졌다.	①	②	③	④	⑤
2	별거를 생각하고 있다.	①	②	③	④	⑤
3	이혼을 하는 것이 낫겠다는 생각이 든다.	①	②	③	④	⑤
4	가족끼리 서로에게 화를 낸다.	①	②	③	④	⑤
5	가족 간에 폭력을 써서 싸운 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
6	온 가족이 함께 있을 때가 혼자 있을 때 보다 더 힘들다.	①	②	③	④	⑤
7	친척들과의 갈등이 많아졌다.	①	②	③	④	⑤
8	생활비, 의료비 지출 부담이 커졌다.	①	②	③	④	⑤
9	제때 하지 못하는 집안일이 많아졌다.	①	②	③	④	⑤
10	빛이 늘어났다.	①	②	③	④	⑤
11	생업(직장일)에 집중하기가 어렵다.	①	②	③	④	⑤
12	어려움을 극복할 수 없을 것 같다.	①	②	③	④	⑤
13	우리 가족이 스스로 통제할 수 있는 것이 없다.	①	②	③	④	⑤
14	우리 가족만 고립되어 있다는 생각이 든다.	①	②	③	④	⑤
15	전에는 잘 지내던 사람들과의 관계가 멀어졌다.	①	②	③	④	⑤
16	우리 가족이 막다른 골목에 와 있는 것 같다.	①	②	③	④	⑤

※ 척도 적용 : 총점이 60점 이상이면 우선 지원 대상의 위기 가족임
 자료 : 여성가족부(2022) 2022년 가족사업안내 2권

개인 위기성 진단척도 (□사전, □사후)

성 명		등록번호	
-----	--	------	--

※ 다음은 지난 한 달(1개월) 동안 귀하가 생활하면서 겪고 느꼈던 상황에 대한 질문입니다. 귀하가 생각하시는 것과 가장 가까운 곳에 표시하여 주십시오.

		전혀 없었다	거의 없었다	가끔 있었다	자주 있었다	상당히 자주 있었다
1	예상하지 못한 일이 발생하여 혼란스러웠다.	①	②	③	④	⑤
2	생활하면서 중요한 일들을 통제하지 못한다고 느꼈다.	①	②	③	④	⑤
3	신경질이 나고 스트레스를 받았다.	①	②	③	④	⑤
4*	개인적인 일들을 잘 처리했다.	①	②	③	④	⑤
5*	모든 일들이 잘 진행되어 간다고 느꼈다.	①	②	③	④	⑤
6	처리해야 할 일들을 제대로 처리하지 못했다.	①	②	③	④	⑤
7	감정을 조절할 수 없었다.	①	②	③	④	⑤
8*	모든 일들이 잘 풀려간다고 느꼈다.	①	②	③	④	⑤
9	어찌할 수 없었던 일들에 대해 화가 났다.	①	②	③	④	⑤
10	스스로 극복하기에 너무 어려운 일들로 어려움을 겪었다.	①	②	③	④	⑤
11	죽고 싶다는 생각을 한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
12	어떤 방법으로 죽을까에 대한 생각을 한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
13	밤에 잠을 이루기 어렵다.	①	②	③	④	⑤
14*	규칙적인 생활을 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
15	나 자신이 싫다.	①	②	③	④	⑤

* 역코딩 문항

※ 척도 적용 : 위 개인 위기 척도 중 60점 이상이면 가족위기성 진단 척도 점수가 기준 미만이라도 우선 지원 대상 위기 가족으로 고려해야 함

자료 : 여성가족부(2022) 2022년 가족사업안내 2권

서식 3-5. 상담종결보고서

상담종결보고서

사례번호		작성일	년 월 일
내담자 성명	※ 여러 명일 수 있음	상담사	(서명)
상담 시작일	년 월 일	상담 종결일	년 월 일
상담 경위	<input type="checkbox"/> 본인 스스로 옴 <input type="checkbox"/> 다른 기관으로부터 의뢰받음	총회기	회
상담방법	<input type="checkbox"/> 면접상담 <input type="checkbox"/> 사이버상담 <input type="checkbox"/> 전화상담 <input type="checkbox"/> 방문상담		
상담 유형	<input type="checkbox"/> 이혼전후상담 <input type="checkbox"/> 부부상담 <input type="checkbox"/> 부모자녀상담 <input type="checkbox"/> 그 외 가족상담 <input type="checkbox"/> 개인상담		
종결 유형 및 사유	유형	사유	
	<input type="checkbox"/> 상담사와 내담자에 의한 종결	<input type="checkbox"/> 상담사와 내담자 합의	
	<input type="checkbox"/> 내담자에 의한 종결	<input type="checkbox"/> 문제해결 <input type="checkbox"/> 정해진 회기 만료 <input type="checkbox"/> 시설입소 <input type="checkbox"/> 이주 <input type="checkbox"/> 사망 <input type="checkbox"/> 거절/포기 <input type="checkbox"/> 타기관의 이용 <input type="checkbox"/> 약속 불이행 <input type="checkbox"/> 기타()	
	<input type="checkbox"/> 상담사에 의한 종결	<input type="checkbox"/> 내담자의 소극적 참여 <input type="checkbox"/> 상담자 능력의 제한 <input type="checkbox"/> 기관의 자원·능력의 제한 <input type="checkbox"/> 기타()	
상담 주제 및 목표			
상담 내용 요약 (내담자 변화사항)	초기 상황	종결 상황	
		※ 변화를 중심으로 기술 ※ 사전척도변화 정도 기술	
종결 상황	<input type="checkbox"/> 악화 <input type="checkbox"/> 변화 없음 <input type="checkbox"/> 소폭 향상 <input type="checkbox"/> 현저한 개선 <input type="checkbox"/> 미지수		
상담자 소견			
사후 계획			

※ 참조 : 여성가족부(2010), AAMFT(1999)

서식 3-6. 상담사후검사지

상담사후검사지

본 검사지는 가족센터에서 진행되는 상담의 성과를 파악하기 위하여 진행되는 검사지입니다.

1. [상담사 응답내용] 상담을 어떻게 마치게 되었습니까?
 - 예정된 상담기간이 완료함(협의하여 종결)
 - 완료 전에 상담자와 내담자와 본인이 협의하여 종결
 - 상담자의 판단은 종결
 - 본인이 종결하길 원함
 - 본인이 임의로 종결하여, 사후검사를 진행할 수 없음
 2. [내담자 응답내용] 상담하신 문제의 현재상태는 어떻습니까?
 - (상담을 받기 전보다) 나아졌다
 - (상담을 받기 전과) 비슷하다
 - (상담을 받기 전보다) 나빠졌다
 3. [내담자 응답내용] 상담기간 동안 당신은 어떻게 변화했다고 생각하십니까?
 - 매우 긍정적으로 변화했다(3-1 문항으로).
 - 약간 긍정적으로 변화했다(3-1 문항으로).
 - 변화가 없다.
 - 약간 부정적으로 변화했다.
 - 매우 부정적으로 변화했다.
- 3-1. 상담 후 어떤 변화가 있었다고 생각하십니까?(중복체크 가능)
- 나와 문제가 있던 상대방과 관계가 좋아졌다.
 - 문제를 해결할 수 있다는 능력이 생겼다.
 - (상담받기 전보다) 자신감이 생겼다.
 - 나와 상대방에 대해 전보다 잘 이해할 수 있게 되었다.
 - (상담을 통해) 편안함과 안정감을 느꼈다.
4. [내담자 응답내용] 상담에 대해 얼마나 만족하셨습니다습니까?
 - 변화가 없는 것 같다.
 - 약간 좋은 상태가 된 것 같다.
 - 매우 좋은 상태가 된 것 같다.
 - 잘 모르겠다.

5. [내담자 응답내용] 상담받은 후에 소감을 간단히 써주십시오.

답변해 주셔서 감사합니다.

상담자		내담자	
작성일자		상담유형	

○○○ 가족센터

※ 상담 종결 후 내담자에 의한 상담만족도 사전사후 평가 비교에 활용 가능

서식 3-7. 이혼전후 상담결과 검사지

이혼전후 상담결과 검사지

본 검사지는 가족센터에서 진행되는 상담의 성과를 파악하기 위하여, 진행되는 검사지입니다.

1. 이혼전 상담결과는 어떻다고 생각하십니까?
 - 문제를 해결하지 못하고 이혼을 결정, 이혼 후에도 갈등이 존재함
 - 이혼을 결정하였으나 배우자와의 이해를 높이는 등 상담과정은 도움이 되었음
 - 상담과정을 통하여 이혼결정을 보류하게 되었음
 - 상담과정을 통하여 이혼결정을 철회하게 되었음
 - 기타()
2. 이혼을 결정한 경우 자녀 양육에 대한 결정은 어떻게 하였습니다습니까?
 - 2-1. 자녀의 연령
 - 영유아기(7세이하) 아동기(8~13세) 청소년기(14~19세)
 - 성인기(20세이상) 자녀없음
 - 2-2. 자녀양육결정
 - 자녀양육합의서 작성 구두합의 미합의 양육문제다루지 못함
3. 다음 중에서 이혼전후 상담에 참여한 후 얻은 것은 어떤 것입니까?(중복체크가능)
 - 자조모임 등을 통해 정서적 지지 제공 받음
 - 센터 프로그램이나 기타 활동에 참여
 - 자녀양육이나 생활자립에 도움을 제공 받음
 - 기타()
4. 이혼전후상담 진행에서 어려운 부분은 어떤 것이었습니까?
 - 상담에 대한 부부의 관심부족
 - 배우자에 대한 부정적 감정(예 : 적대감, 배신감 등)
 - 상담시간 및 회기수의 제한
 - 상담사에 대한 불만
 - 기타()

답변해 주셔서 감사합니다.

상담자		내담자	
작성일자		상담유형	

○○○ 가족센터

※ 이혼전후상담 종결 후 내담자에 의한 만족도 평가 활용

서식 3-8. 상담확인서

제 20 - 호

상담확인서

신청자	성 명		생년월일	
주 요 내 용	주 소			
	발 급 기관명	○○○가족센터		
	상 담 내 용	가족상담(개인참여) ○○회기 진행		
	상 담 기 간	20 년 월 일 ~ 20 년 월 일		
용 도	서류제출용			

발행일자 : 20 년 월 일

위 사람은 ○○○가족센터에서 상담을 받은 내용이 있음을 확인합니다.

○○○ 가족센터장

※ 상담 종결 후 내담자 요청 시 발급

서식 4. 집단상담

서식 4-1. 가족집단상담 서약서 1

가족집단상담 서약서 1

_____은 00시가족센터에서 실시하는 집단상담에 자발적으로 참여를 희망하였습니다.

◎ 가족집단상담 명 :

◎ 진행 일시 : 년 월 일 ~ 월 일

◎ 진행 장소 및 시간 : (: ~ :)

본 센터에서 진행되는 집단상담에 참여하기 위해 다음 몇 가지 사항을 이해하고 준수하겠습니다.

본 집단상담은 치료가 아닌 참여자의 성장과 발달을 위한 것임을 알고 있습니다. 집단상담 진행 내용 중 만약에 자신이나 타인을 해칠 수 있는(사회적 위협이 되는) 징후가 나타날 경우에는 그 내용을 가족 또는 중요한 주변 사람들에게 알려 도움을 받도록 하는 것을 원칙으로 함을 알고 있습니다.

프로그램은 센터의 일정에 따라 조정될 수 있으며, 연락 없이 무단으로 불참하지 않도록 주의하겠습니다.

위 내용을 충분히 이해하고 000가족센터 가족 집단상담을 신청하였으며 집단상담 참여에 동의합니다.

년 월 일

참가자 : (서명)

000 가족센터

서식 4-2. 가족집단상담 서약서 2

가족집단상담 서약서 2

(정보나 기록사용에 대한 허가포함)

나는 집단상담에 참가하면서 다음의 사항을 지킬 것을 약속합니다.

1. 나는 상담 과정 중에 일어나는 모든 일과 각 구성원의 개인정보에 대해서 비밀을 지킬 것입니다.
2. 나는 부득이한 경우를 제외하고 처음부터 마칠 때까지 성실하게 참여할 것입니다.
3. 이 시간 동안 나 자신에게 솔직하며, 나중에 후회하지 않을 만큼만 공개하고, 충고나 비난은 하지 않겠습니다.
4. 집단에서의 감정은 집단에서 해결하며, 집단에서 생긴 감정을 안고 떠나지 않겠습니다.
5. 이 장을 통해 나를 이롭게 하고 결혼과 가족생활에 도움이 될 수 있도록 적극적으로 참여하겠습니다.
6. 집단상담의 효과나 연구를 위해 녹음된 정보나 녹화된 자료를 사용할 수 있습니다.

년 월 일

이 름 : _____(서명)

별 칭 : _____

상담사 : _____(서명)

참조 : 중앙건강가정지원센터(2009)

서식 4-3. 가족집단상담에서 지켜야 할 사항

■ 가족집단상담에서 지켜야 할 사항

- 집단상담에 적극적으로 몰입하도록 노력합니다. 열심히 참여하고 투자한 만큼 집단 경험으로부터 배우고 성장할 수 있습니다.
- 집단에서 개인의 목표를 구체적이고 분명하게 세우고 목표 성취를 위해 다짐합니다.
 - 이 집단이 끝날 때 자신에게 뭐라고 할 수 있을까?
 - 당신이 원하는 구체적인 변화는 무엇인가?
 - 그런 변화를 이루었다는 것을 어떻게 알 수 있는가?
- 집단 내에서 나의 행동에 주의를 기울이고 다른 사람에게 당신의 여러 다른 모습을 보이도록 노력합니다.
- 새로운 행동을 연습, 실험하도록 집단을 이용하십시오. 집단은 안전하고 수용적입니다. 우리의 시간은 제한되어 있습니다. 끝날 무렵 아쉬워하지 말고 용기를 내어 위험을 감수하도록 노력하십시오.
- 집단에 대한 신뢰감은 우리 모두가 함께 기여할 때 가능합니다. 적극적 참여자가 되도록 노력하고 소극적 구경꾼이 되지 마십시오.
- 집단에서 당신이 저항하는 방식에 깨어 있어야 합니다.
- 변화 성장하기 위해서는 노력과 시간이 필요하다는 것을 명심합니다.
- 지금-여기에서 시작하십시오. 현재의 느낌과 생각을 자각하고 표현하도록 노력합니다.
- 자신에게 최대한 진솔하고자 노력합니다. 체면과 예절 속에 참모습을 숨기지 마십시오.
- 느낌에 집중하고, 질문보다는 I-message를 사용합니다.
- 자신과 집단원의 비언어적 메시지에 관심을 기울입니다.
- 평가, 판단, 진단, 충고하려고 하지 않습니다.
- 집단의 참여를 방해하고 저해하는 어떤 원인도 공개하고 나눌 때 저해요인이 해결되고 집단이 활성화 될 가능성이 높아집니다. 공개하는 것 자체가 학습이며 용기 있는 행동으로 존중받습니다.
- 집단참여는 권리뿐만 아니라 책임도 함께 따릅니다.
 - 규칙적인 출석과 시작 시간 엄수, 타인에게 피드백 하기
 - 남의 말을 듣거나 관찰하기보다는 자기 자신에 대해 말하기, 비밀보장
 - 자신의 정당한 권리와 요구를 요청하여 가능한 한 최대의 성과를 얻어가기

■ 집단상담 유의점

- 집단 내보다 집단 밖에서의 상호교류에 치중하지 마십시오.
- 집단참여는 일상생활에서의 적응에서 일시적인 혼란을 가져올 수도 있습니다.
- 드물지만 집단이나 어느 집단원에 의해 부당한 압력이 올 수도 있는데, 이때 리더의 도움을 요청할 할 수 있습니다.
- 참여는 자율적이어야 하며, 언제나 집단을 떠날 권리가 있습니다. 단, 떠나는 이유를 집단에 밝히도록 하며, 가능한 집단원이 끝까지 참석하는 것이 좋습니다.
- 자신을 위해 집단을 활용할 권리가 있습니다. 즉 어느 한 집단원이 시간을 독점하지 않도록 합니다.

참조 : 중앙건강가정지원센터(2009)

서식 4-4. 가족집단상담 회기별 기록지

가족집단상담 회기별 기록지

사례번호		상 담 자	
일 시	년 월 일	집 단 원	
회 차	회기		
장 소		차기 회기일	
집단상담 명			
목 표			
준 비 물			
과정 및 내용			
회기의 평가와 계획			
집단상담강사		슈퍼바이저	

※ 가족 집단상담 회기 진행 후 집단지도자가 회기별 기록

서식 4-5. 가족집단상담 종결보고서

가족집단상담 종결보고서

집단상담 명					
집단 지도자			장 소		
집 단 원		참가자	명	수료자	명
상담기간	년 월 일 ~	년 월 일	총회기		
목표					
과정 및 특이 사항					
성과 평가 (개별 집단원 평가 포함)					
기타 (차기 집단 상담 시 고려 사항)					

※ 가족 집단상담 종결 후 집단상담강사 기록
참조 : 교육부(2014) 수정

Ⅰ 참고서식

서식 5. 심리평가 척도

서식 5-1. 가족관계 척도

가족관계 척도 (Index of Family Relation, IFR)

※ 다음 각 문항에 대해 귀하의 가족에 대한 느낌이나 생각에 가장 잘 맞다고 생각하는 번호를 아래 1 ~ 7점 사이에서 골라서 각 문항 옆에 써 주십시오.

문항내용	전혀 그렇지 않다	거의 그렇지 않다	가끔 그렇다	종종 그렇다	상당히 그렇다	대체로 그렇다	항상 그렇다
1. 우리 가족 구성원들은 진정으로 서로를 보살핀다.*	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2. 우리 가족은 훌륭한 것 같다.*	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3. 우리 가족은 내 신경을 건드린다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4. 나는 진정으로 우리 가족을 소중하게 여긴다.*	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5. 나는 전적으로 우리 가족에게 의지할 수 있다.*	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6. 나는 한순간도 우리 가족과 함께 있기가 싫다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7. 나는 우리 가족의 일부가 아니었으면 좋겠다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8. 나는 우리 가족과 잘 지낸다.*	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
9. 우리 가족의 구성원들은 자기주장이 너무 강하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
10. 우리 가족에게는 친밀감이 없다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
11. 우리 가족 안에서 나는 낯선 사람같이 느껴진다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
12. 우리 가족은 나를 이해하지 않는다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
13. 우리 가족은 서로 너무 미워한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

문항내용	전혀 그렇지 않다	거의 그렇지 않다	가끔 그렇다	종종 그렇다	상당히 그렇다	대체로 그렇다	항상 그렇다
14. 우리 가족의 구성원들은 진정으로 서로에게 도움이 된다.*	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
15. 우리 가족은 우리가 알고 있는 사람들에게 존경 받는다.*	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
16. 우리 가족에게는 마찰이 자주 일어나는 것 같다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
17. 우리 가족에게는 온갖 사람이 넘친다.*	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
18. 우리 가족의 구성원들은 서로 잘 지낸다.*	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
19. 우리 가족의 생활은 일반적으로 유쾌하지 못하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
20. 우리 가족은 나에게 커다란 즐거움을 가져다준다.*	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
21. 나는 우리 가족이 사랑스럽다.*	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
22. 다른 가족들이 우리 가족보다 더 잘 지내는 것 같다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
23. 우리 가족은 나에게 안락함을 주는 진정한 근원이다.*	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
24. 나는 우리 가족에게서 소외감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
25. 우리 가족은 행복하지 못하다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

※ 가족 관계에서 나타날 수 있는 문제의 양상과 심각성을 측정하기 위한 도구

※ 채점 방법 및 해석

◦ 역채점 문항(* : 1, 2, 4, 5, 8, 14, 15, 17, 18, 20, 21, 23번 문항)을 고려하여 총 점수를 산출 후 응답한 문항의 개수를 빼고 100을 곱한 다음, 응답한 문항 × 6으로 나눔.

◦ 가능한 산출 점수의 범위는 0~175점

◦ 점수가 높을수록 문제의 크기와 심각성이 더 크다. 30점 이상은 임상적으로 유의한 문제가 있다는 것을 암시하고, 70점 이상은 극심한 스트레스와 폭력 존재 암시.

※ 대상 : 가족 구성원(13세 이상의 아동·청소년과 성인)

출처 : 김승권, 김연우 (2012). (원칙도 출처 : Hudson, 1997).

서식 5-2. 가족사정 척도

가족사정 척도 (The McMaster Family Assessment Devise, FAD)

※ 다음은 여러분의 가족생활 일반에 대한 질문입니다. 여러분 가족에 대해 느끼는 감정입니다. 가장 잘 맞는다고 생각되는 번호를 아래 1~4점 사이에서 골라서 각 문항 옆에 써 주십시오.

문항내용	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1. 서로를 잘 이해하지 못하기 때문에 우리가 해야할 일을 계획하지 못한다.	①	②	③	④
2. 가족 중에 누군가가 기분이 나쁘면 가족들은 그(그녀)가 왜 그런지를 안다.	①	②	③	④
3. 위기가 닥치면 서로에게 도와달라고 부탁할 수 있다.	①	②	③	④
4. 갑자기 큰 일을 맞게되면 어찌할 바를 모른다.	①	②	③	④
5. 서로에 대한 애정표현을 하지 않으려고 한다.	①	②	③	④
6. 슬픈 일이 있어도 서로에게 그런 얘기를 하지 않는다.	①	②	③	④
7. 자신에게 중요한 일일 때만 서로에게 관심을 가진다.	①	②	③	④
8. 집에서 할 일이 충분히 나뉘어져 있지 않다.	①	②	③	④
9. 규칙을 어겨도 그냥 지나간다.	①	②	③	④
10. 빗대서 말하기 보다는 직접 솔직하게 얘기한다.	①	②	③	④
11. 감정적으로 반응하지 않는 식구들이 있다.	①	②	③	④
12. 우리가 두려워하는 일이나 걱정에 대해 얘기하기를 꺼린다.	①	②	③	④
13. 각자의 역할을 다하지 못한다.	①	②	③	④
14. 집단문제를 해결하려고 애쓴 후에 그것이 잘 되었는지 아닌 지에 대해 의논한다.	①	②	③	④
15. 지나치게 자기 중심적이다.	①	②	③	④
16. 서로에게 감정을 표현할 수가 있다.	①	②	③	④
17. 화장실을 사용하는 방식이 정해져 있지 않다.	①	②	③	④

문항내용	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
18. 서로에 대한 사랑을 표현하지 않는다.	①	②	③	④
19. 우리에게 관계 있는 일에만 서로 관여하게 된다.	①	②	③	④
20. 식구들이 개인적인 관심사를 알아볼 시간이 별로 없다.	①	②	③	④
21. 개인적으로 얻는 것이 있다고 생각할 때 서로에게 관심을 보인다.	①	②	③	④
22. (나쁜) 감정문제가 나타나면 거의 풀고 지나간다.	①	②	③	④
23. 다정다감한 편은 아니다.	①	②	③	④
24. 어떤 이득이 있을 때에만 서로에게 관심을 보인다.	①	②	③	④
25. 서로에게 솔직하다.	①	②	③	④
26. 어떤 규칙이나 기준을 고집하지 않는다.	①	②	③	④
27. 어떤 일을 부탁하고 나서 나중에 다시 일러줘야 한다.	①	②	③	④
28. 집에서 지켜야 할 약속들을 어기면 어떻게 되는건지 잘 모른다.	①	②	③	④
29. 함께 있으면 잘 지내지를 못한다.	①	②	③	④
30. 가족으로서 각자가 해야 할 일에 대해 불만을 가지고 있다.	①	②	③	④
31. 비록 좋다고 하는 것이지만 서로의 생활에 너무 많이 개입한다.	①	②	③	④
32. 서로를 믿는다.	①	②	③	④
33. 누가 해 놓은 일이 마음에 들지 않으면 그 사람에게 말한다.	①	②	③	④
34. 문제를 해결하려고 할 때 여러 가지 방법을 생각해본다.	①	②	③	④

※ 가족기능을 평가하기 위한 도구

※ 7개 하위척도(문제해결, 의사소통, 역할, 정서적 반응성, 정서적 관여, 행동 통제, 전반적 기능)로 구성

※ 채점 방법 및 해석

- 하위 척도 점수는 해당 하위 척도에 있는 항목들의 항목별 점수를 합산한 것이다. 역채점 문항(*표시)은 역으로 채점하여 점수를 계산한다.
- 낮은 가족사정 척도 점수는 가족 기능이 건강함을 의미한다.
- 실증적 연구 결과, 정신병원에 입원한 가족원이 있는 임상집단과 비임상집단의 하위척도 평균은 다음과 같다.

하위척도	해당 문항	임상 집단	비임상 집단
문제해결 Problem Solving(PS)	14, 22, 34	2.20	2.38
의사소통 Communication(C)	2, 10, 25, 33	2.15	2.37
역할 Roles(R)	8, 13, 20, 27, 30	2.22	2.47
정서적 반응성 Affective Responsiveness(AR)	5, 11, 18, 23	2.23	2.42
정서적 관여 Affective Involvement(AI)	15, 17, 19, 21, 24, 31	2.05	2.23
행동 통제 Behavior Control(BC)	4, 9, 17, 26, 28	1.90	2.02
전반적 기능 General Functioning(GF)	1, 3, 6, 12, 16, 29, 32	1.96	2.26

※ 대상 : 아동·청소년과 성인을 대상

출처 : 김유숙, 전영주, 김수연 (2003). (원척도 출처 : Epstein, Baldwin, & Bishop, 1983).

서식 5-3. 가족적응성과 응집성 척도

가족적응성과 응집성 척도

(Family Adaptability and Cohesion Evaluation Scale, FACES-III)

※ 다음의 각 문항에 대해 현재 자신의 가족과 가장 가깝다고 생각하는 번호를 아래 1~5점 사이에서 골라서 각 문항 옆에 써 주십시오.

문항내용	전혀 그렇지 않다	거의 그렇지 않다	때때로 그렇다	자주 그렇다	항상 그렇다
1. 우리 가족은 서로 도움을 청한다.	①	②	③	④	⑤
2. 우리 가족은 문제를 해결할 때 자녀들의 의견이 받아들여진다.	①	②	③	④	⑤
3. 우리 가족은 서로의 친구들을 인정한다.	①	②	③	④	⑤
4. 우리 가족에서 자녀들을 부모님의 훈육에 대해 이야기할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 우리 가족은 우리 가족 내의 일에만 관심이 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 우리 가족은 식구 모두가 가장(지도자)으로서 행동할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
7. 우리 가족은 가족 외의 다른 사람들보다 가족끼리 더 가깝다.	①	②	③	④	⑤
8. 우리 가족은 문제를 해결하고자 할 때 여러 가지 방법을 함께 생각해본다.	①	②	③	④	⑤
9. 우리 가족은 여가시간을 함께 보내기를 좋아한다.	①	②	③	④	⑤
10. 부모님과 우리 형제들은 체벌(상, 벌)에 대해 함께 의논한다.	①	②	③	④	⑤
11. 우리 가족은 서로 매우 친근감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
12. 우리 가족에서는 자녀들도 의사결정을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
13. 우리 가족은 함께하는 활동이 있을 때 모두 참여한다.	①	②	③	④	⑤

문항내용	전혀 그렇지 않다	거의 그렇지 않다	때때로 그렇다	자주 그렇다	항상 그렇다
14. 우리 가족에서는 규칙(규율)이 바뀌기도 한다.	①	②	③	④	⑤
15. 우리 가족은 가족끼리 함께 할 수 있는 일을 쉽게 생각해낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
16. 우리 가족에서는 가사일에 대한 책임이 한 사람에게만 고정되어 있지 않다.	①	②	③	④	⑤
17. 우리 가족은 각자의 일을 결정할 때 집안식구들과 상의한다.	①	②	③	④	⑤
18. 우리 가족에는 가장(지도자)이 누구라고 말하기 어렵다.	①	②	③	④	⑤
19. 가족이 함께 하는 것은 매우 중요하다.	①	②	③	④	⑤
20. 우리 가족에서는 누가 가사일을 하는지 말하기 어렵다.	①	②	③	④	⑤

※ 가족의 응집성과 가족 적응성을 측정하기 위한 도구

※ 총 20문항, 2개의 하위척도로 구성

① 응집성(홀수 문항), ② 적응성(짝수 문항)

※ 채점 방법 및 해석 : 모든 문항 점수들을 합산하여 총점을 구함. 응집성 점수가 높을수록 가족이 밀착된(enmeshed)상태, 적응성 점수가 높을수록 가족이 혼란스러운 상태 의미

※ 대상 : 청소년이상의 가족원 ('우리 가족은'을 '우리는'으로 바꾸어 커플/부부에게 적용가능)

출처 : 김유숙, 전영주, 김수연 (2003). (원척도 : Olson & Wilson, 1985)

서식 5-4. 결혼만족도 척도

결혼만족도 척도 (Kansas Marital Satisfaction Scale, KMS)

○ 결혼생활에 대한 만족도를 측정하기 위한 도구

※ 다음의 각 문항에 대해 현재 자신의 결혼생활에 가장 가깝다고 생각하는 번호를 아래 1~7점 사이에서 골라서 각 문항 옆에 써 주십시오.

문항내용	최고로 불만족	매우 불만족	대체로 불만족	그저 그렇다	대체로 만족	매우 만족	최고로 만족
남편용							
1. 귀하는 결혼 생활에 대해 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2. 귀하는 배우자로서 부인에 대해 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3. 귀하는 부인과의 관계에 대해 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
부인용							
1. 귀하는 결혼 생활에 대해 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2. 귀하는 배우자로서 남편에 대해 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3. 귀하는 남편과의 관계에 대해 얼마나 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

※ 총 3문항으로 긴 설문지를 사용하기 힘든 상황에서의 적용을 위하여 개발됨.

※ 채점 방법 및 해석(표준 포함)

- 각 문항 점수를 모두 합하여 총점을 산출
- 점수가 높을수록 결혼만족도가 높음을 의미한다.

※ 대상: 결혼 생활을 하고 있는 기혼자들

출처: 윤경자(1997) (원척도: Schumm et al., 1986).

※ 참고척도

- PREPARE/ENRICH 검사

※ 기타 자세한 사항은 <http://www.enrichkorea.com/> 참조

- 한국판 결혼만족도검사 개정판 K-MSI

※ 기타 자세한 사항은 학지사 심리검사연구소 <http://kops.co.kr/> 참조

서식 5-5. 부부갈등 척도

부부갈등 척도 (Kansas Marital Conflict Scale, KMCS)

○ 부부 갈등의 양상과 패턴을 측정하기 위한 도구

※ 각 질문에 언급된 행동에 당신과 당신 배우자가 얼마나 자주 관련되는지를 다음 범주를 사용하여 나타내 주기 바랍니다. 각 항목 왼쪽의 여백_____에 숫자를 적어서 얼마나 빈번한지를 나타냅니다.

범주 : ① 결코 ② 가끔 ③ 때때로 ④ 자주 ⑤ 거의 항상

당신과 당신의 남편은 중요한 문제에 대한 의견 불일치에 대해 논의하기 시작했을 때 얼마나 자주:

_____ 1. 두 분은 서로의 다른 감정을 빠르게 이해하는가?
 _____ 2. 많은 고통 없이 서로에 대해 이해하는가?
 _____ 3. 문제에 대해 서로의 다른 관점을 바르게 헤아리는가?
 _____ 4. 당신의 남편은 당신의 불일치한 의견에 대해 당신의 감정을 지지하는 것처럼 보이는가?
 _____ 5. 당신의 남편은 당신에게 문제에 대해 당신이 행하는 방식으로 느끼지 말아야 한다고 말하는가?
 _____ 6. 당신의 남편은 당신이 대화하기 원하는 것이 무엇인지 귀담아 들으려 하는가?
 _____ 7. 당신의 남편은 당신의 생각이 무엇인지 이해하기도 전에 문제에 관한 당신의 많은 생각에 반론을 주장하지는 않는가?
 _____ 8. 당신의 남편은 당신의 관점이 자신과 다를지라도 매우 중요하게 여기는가?
 _____ 9. 당신의 남편은 당신을 이해하는 것보다 자신의 관점의 정당성을 더 중요하게 여기는가?
 _____ 10. 당신의 남편은 당신을 억누르지는 않지만 당신을 당황하게 하거나 화가 나게 하지는 않는가?
 _____ 11. 당신의 남편은 자신에게는 조금도 잘못이 없고 마치 모든 것이 당신의 잘못인 것처럼 당신의 좌절감과 노여움을 비난하지는 않는가?

당신과 당신 남편이 중요한 문제에 대한 의견의 불일치에 대해 잠시 동안 대화한 후, 얼마나 자주:

_____ 12. 당신이 불일치하는 의견에 대해 명확히 할 수 있는가?
 _____ 13. 당신이 동의하는 의견에 대해 명확히 할 수 있는가?
 _____ 14. 두 분은 이 문제에 대한 다른 느낌을 얼마나 표현할 수 있는가?
 _____ 15. 두 분은 당신 자신의 관점뿐만 아니라 다른 이의 관점을 표현할 수 있는가?

- _____ 16. 다음의 감정이 당신 남편의 얼굴표정과 목소리 톤에 전해지는가?
- | | |
|-----------|----------------------|
| _____ 실망 | _____ 좌절 |
| _____ 화 | _____ 피로움 |
| _____ 혐오 | _____ 자기연민(그 자신을 위해) |
| _____ 생색 | _____ 냉소 |
| _____ 분개 | _____ 당신을 향한 존경 |
| _____ 적개심 | |

당신과 당신 남편이 중요한 문제에 대한 당신의 불일치가 해결에 가까워졌다고 느끼는 시점에서 얼마나 자주:

- _____ 17. 어떤 타협의 종류를 갖고 두 분이 좋다고 여길 수 있도록 완벽하게 해결 할 수 있는가?
- _____ 18. 당신은 결국 매우 조금 해결되어진 결정을 만드는가?
- _____ 19. 당신은 두 분을 위해 만족할 만한 결정의 내용을 바르게 갖는가?
- _____ 20. 적어도 두 분 중의 한분은 의견상의 해결로 여전히 불평하기 때문에 당신은 가까운 시일에 그 내용에 대해 다시 논의하게 되는가?
- _____ 21. 당신이 해결되어진 것으로 생각하자마자 당신의 남편은 문제를 해결하기 위한 새로운 생각을 떠올릴 수 있음을 알 수 있는가?
- _____ 22. 당신의 남편은 기꺼이 문제해결을 위해 상호 받아들일 수 없는 것을 제안하기 위해 지속적으로 시도하는가?
- _____ 23. 당신의 남편이 새로운 가정의 더 나은 해결을 발견하고, 당신이 무엇을 제안하는 것에 문제가 없는 것처럼 보이는가?
- _____ 24. 두 분은 불일치를 조정하기 위해 타협을 할 것인가?
- _____ 25. 두 분은 문제를 해결하기 위해 당신이 원하는 무언가를 포기할 수 있는가?
- _____ 26. 그것이 성취될 때까지 서로 받아들일 수 있는 해결을 함께 가져올 수 있는가?
- _____ 27. 두 분은 불일치를 해결하기 위해 서로 받아들일 수 있는 계약을 작성할 수 있는가?

※ 총 27문항, 3개의 하위척도로 구성

- ① 의견교환 (1~11번 문항)
- ② 갈등에 대한 논의 (12~16번 문항)
- ③ 갈등 해결을 위한 협상 (17~27번 문항)

※ 채점 방법 및 해석

- 하위척도 점수 및 총점은 해당하는 문항 점수를 합산하여 산출
- 점수는 각 분리된 단계별로 각 항목의 점수를 간단히 총합산한다. 1단계에서는 5, 7, 9와 11번 문항은 역산 점수, 2단계에서는 “당신을 향한 존경”을 제외하고 모든 항목은 역산 점수 그리고 3단계에서는 2, 4, 5, 6, 그리고 7번 문항은 역산 점수화한다.

- 점수가 높을수록 부부간의 갈등이 낮음을 의미한다.

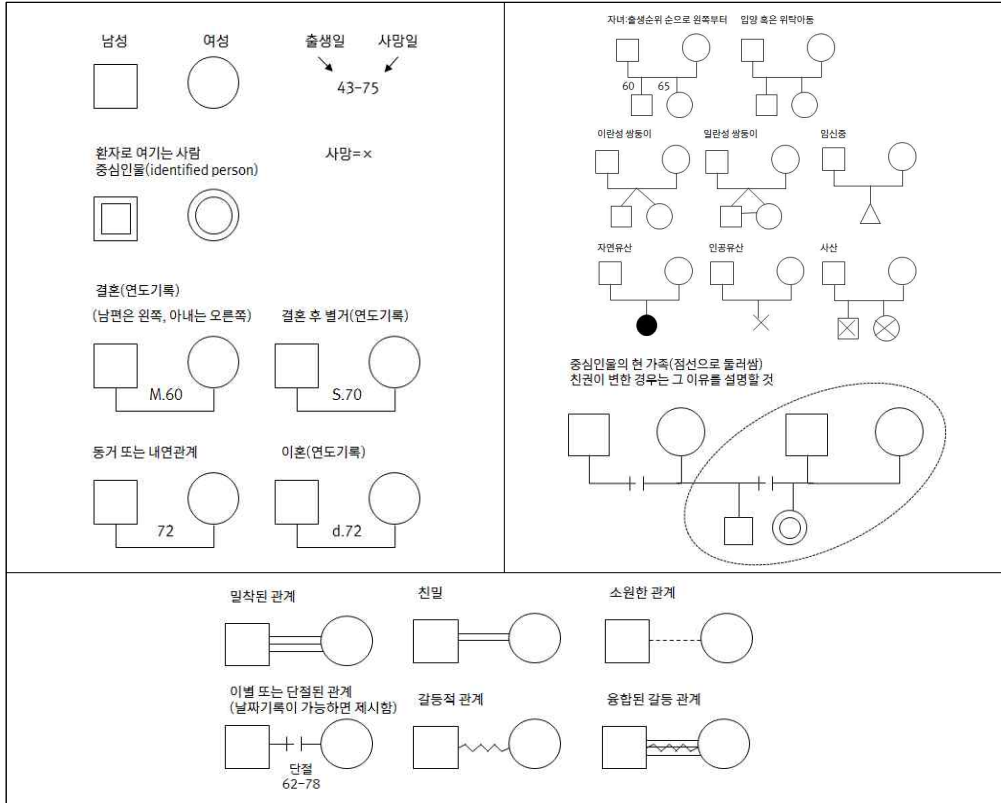
※ 대상 : 결혼생활을 하고 있는 기혼자

출처 : 정태신 (2010). (원척도 : Eggeman, Moxley, & Schumm, 1985)

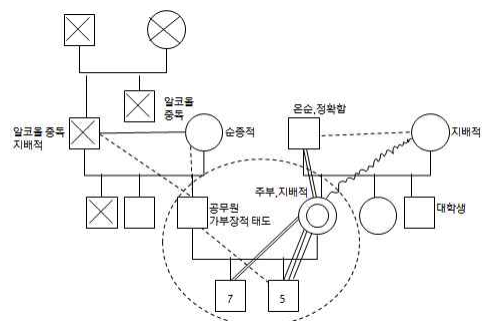
서식 5-6. 가계도

가 계 도

1. 기호



2. 예시



3. 가계도 작성을 위한 질문(McGoldrick, M., Gerson, R., & Shellenberger, S., 2005)

1) 제시된 문제부터 시작

- 가족은 왜 이 시점에서 도움을 청하러 왔는가?
- 문제가 언제부터 시작되었는가?
- 문제를 알아챈 사람은 누구인가?
- 가족원 각자 그 문제를 어떻게 보는가?
- 가족원은 각자 그 문제에 어떻게 반응하였는가?
- 문제가 있기 전에 가족관계는 어떠했는가?
- 문제는 변화했는가? 어떻게?
- 문제가 지속되면 어떻게 될 것인가?

2) 가구에 대한 질문

- 누가 이 집에 살고 있는가? (이름, 나이, 성별)각자 어떠한 관계인가?
- 다른 가족원은 어디에 사는가?
- 전에도 이 집에 비슷한 문제가 있었는가?
- 과거에는 어떤 해결책을 시도했는가?
- (치료, 상담, 입원 등)이 가족에는 최근에 무슨 일이 있었는가?
- 최근에 어떤 변화나 스트레스 사건이 있었는가?

3) 부모의 출생가족에 대한 정보 수집

- 형제자매의 수, 이름, 출생일, 출생지, 가족원의 사망 원인
- 부모의 결혼상태(별거, 이혼, 재혼 등), 형제자매의 결혼상태(별거, 이혼, 재혼, 자녀)

4) 조부모 세대에 대한 질문

- 조부모(이름, 출생일과 사망일, 직업, 건강)
- 사망원인
- 조부모의 형제(이름, 출생일과 사망원인, 직업, 건강)

5) 민족/문화적 배경에 관한 조사

- 죽음에 대한 문화적 의례(죽음에 대한 태도, 시신 처리 방법, 기일 의식)
- 내세에 대한 태도, 죽음이나 상실과 관련된 낙인이나 중대 사건
- 민족적·문화적 배경이 주요 생활사건에 대한 대처, 가족관계와 역할, 개인의 기능에 미치는 영향 등

6) 성역할 태도에 관한 질문

- 성역할 태도가 가족의 여러 상황, 주요 생활사건에 대한 대처, 개인 기능에 미치는 영향
- 슬픔의 표현, 장례, 기일에 관한 민족과 가족의 성역할 규칙은 무엇인가?

7) 주요 생활사건에 대한 질문

- 결혼
- 출생
- 사망, 질병, 장애
- 이사
- 직업상의 변화
- 자연재해, 전쟁과 같은 충격적인 사건
- 가족은 이러한 변화에 어떻게 적응하였는가?

8) 가족관계에 대한 탐색

- 정서적 단절
- 연합
- 부부관계 유형
- 부모-자녀관계 유형
- 지배/복종의 유형

9) 가족역할에 대한 탐색

- 부양자는 누구인가? ‘아픈’사람은? ‘문제 있는’사람은?
- ‘좋은’사람은? ‘나쁜’사람은?
- ‘성공한’사람은? ‘실패한’사람은?
- ‘괜찮은’사람은? ‘냉정하고 소원한’사람은?

10) 가족의 강점에 대한 탐색

- 탄력성을 나타내는 행동
- 가족원들의 성격적 강점 : 충성심, 용기, 희망, 유머, 지적 능력 등
- 가족의 자원 : 외부자원과의 연결 능력, 돈, 사람, 이웃, 종교 집단, 직업 등

11) 개인의 기능에 관한 질문

- 일(직업, 전직, 실직, 만족도)
- 학교(성적, 문제)
- 의료적 문제
- 정신적 문제(우울증, 불안, 공포감)
- 중독(알콜, 약물)
- 법적 문제(체포, 자격증 박탈, 현재 소송 상태)

※ 가계도 작성 시 활용 가능(더 자세한 내용은 『가계도 : 사정과 개입』 참고)

서식 5-7. 외상재난가족 초기사정지

초기사정지

※ 아래의 사건들은 고통스러운 생활 사건입니다. 지금까지 살아오면서 그 사건을 직접 경험했는지, 다른 사람에게 일어난 것을 목격했는지, 이야기로 전해 들었는지, 잘모르겠는지, 해당되지 않는지를 나타내 주십시오.

사 건	나에게 일어남	목격 했음	전해서 들음	모르 겠음	해당 없음
1. 자연재해(홍수, 태풍, 지진 등)					
2. 화재나 폭발					
3. 교통사고(자동차, 배, 기차, 비행기 사고 등)					
4. 직장에서의 사고					
5. 독성물질에 노출(화학물질, 방사능 등)					
6. 신체적 폭행					
7. 무기로 공격당함(칼, 총 등으로 맞거나 위협 당함)					
8. 성폭행(강간, 강간미수 등)					
9. 기타 원하지 않았던 불편했던 성적 경험					
10. 전투나 전쟁터에 노출(군대 혹은 민간인으로)					
11. 포로 경험(납치, 유괴, 인질 등)					
12. 생명을 위협하는 질병이나 부상					
13. 가족 및 가까운 사람의 갑작스럽고 예기치 못한 죽음 (살인, 자살에 의한 변사)					
14. 학교폭력(집단따돌림, 왕따 등)					
15. 가족 및 가까운 사람의 실종 및 유괴, 납치					
16. 가족 및 가까운 사람의 만성적 신체질병 및 심리장애 (알코올중독, 인터넷중독 등)					
17. 부부 폭력					
18. 아동학대					
19. 노인학대					

서식 5-8. 가족위기유형별 자가점검표

가족위기유형별 자가점검표

※ 아래 문항과 관련하여 본인이 느끼는 스트레스의 지속성과 강도를 판단하여 해당사항이 없다면 0, 일상생활유지가 되지 않을 정도의 강도라면 10으로 보고 해당하는 수준에 ✓표 하여 주십시오.

유 형	문 항	해당 문항으로 현재 어려움이나 스트레스를 느끼는 정도 해당번호 위에 ✓표 하여 주십시오.											
		해당없음			견딜만하다				매우 심하다				
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
가 족 위 기	발달적 사건	출산(출생) 문제	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		자녀의 입학/졸업	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		자녀/본인 혼인	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		은퇴	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		임신	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		노화에 의한 사항	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	관계적 사건	가정폭력	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		학대	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		성폭력	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		이혼	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		가족 갈등/싸움	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	개인적 문제	자살과 죽음	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		자녀/본인/부모실직	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		중독	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		질명과 장애	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		학교폭력 등	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		소외나 우울	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		가출	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	돌발적 사건	경제적 어려움	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		전염병(코로나19)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
사회재난		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
자연재해		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

○ 위 항목과 관련된 어려움과 스트레스를 나는 스스로 해결가능하다고 느끼십니까?

- ① 전혀 아니다 ② 아니다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 정말 그렇다

○ 위 항목과 관련하여 우리가족이 나에게 도움을 주고 있다고 느끼십니까?

- ① 전혀 아니다 ② 아니다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 정말 그렇다

○ 위 문제와 관련하여 가족이외 나를 도와줄 사람이 있다고 느끼십니까?

- ① 전혀 아니다 ② 아니다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 정말 그렇다

○ 가족센터로부터 관련된 정보나 도움을 더 받고 싶으십니까?

- ① 예 ⇨ 주소지 근처 가족센터 소개 ② 아니오 ⇨ 관련 정보 포털 소개

※ 위기도 조사지와 함께 사용(더 자세한 내용은 2022년 한가원 발행 가족위기 지원체계 구축 전략 연구 참고)

※ 자원의 유무와 점수를 종합하여 서비스 연계, 가족보유 자원정도에 따라 긴급위기지원 서비스 지원

서식 5-9. 외상후스트레스 진단 척도

외상후스트레스 진단 척도(□사전, □사후)

PDS(Posttraumatic Stress Diagnosis Scale)

성 명		등록번호	
-----	--	------	--

※ 아래에는 충격적인 사건을 경험한 이후에 사람들에게서 나타날 수 있는 어려움들입니다.
지난 한 달 동안에 나타난 것에 ✓ 표시하십시오.

	내 용	전혀 없음	1주일 1번	1주일 2~4번	1주일 5번 이상
1	그 일에 대해 생각하고 싶지 않을 때 불쑥 생각나거나 머릿속에 그려진다.	0	1	2	3
2	그 일과 관련된 악몽을 꾸다.	0	1	2	3
3	그 일이 마치 재현되듯 생생하게 느껴지고 그 때 당시처럼 행동하게 된다.	0	1	2	3
4	그 일을 떠올리면 괴로운 감정이 든다. (예: 두렵다, 분노가 치밀어 오른다, 슬프다, 죄책감이 느껴진다 등)	0	1	2	3
5	그 일을 떠올리면 신체적 반응이 느껴진다. (진땀이 난다, 심장이 뛰다 등)	0	1	2	3
6	그 일에 대해서는 생각하거나, 말하지 않으려고 하고, 당시의 느낌조차 떠올리지 않으려고 애를 쓴다.	0	1	2	3
7	그 일을 생각나게 하는 활동이나 사람들, 장소들을 가급적 피하려 한다.	0	1	2	3
8	그 일과 관련된 중요한 기억의 한 부분이 도무지 생각나지 않는다.	0	1	2	3
9	지금 내 생활에서 중요한 것들에 대해 흥미가 떨어지거나 의욕이 낮아졌다.	0	1	2	3
10	주위 사람들과 멀어지거나 단절된 느낌이다.	0	1	2	3
11	정서가 메마른 것처럼 무감각하다. (예: 눈물이 나지 않는다, 애정어린 기분을 느낄 수 없다 등)	0	1	2	3

내 용		전혀 없음	1주일 1번	1주일 2~4번	1주일 5번 이상
12	내 미래의 계획이 뜻대로 이루어질 것 같지 않고 희망이 없이 느껴진다. (예: 제대로 된 직장이나 가족을 가지지 못할 것이다, 오래 살지 못할 것이다 등)	0	1	2	3
13	잠이 잘 오지 않고 자더라도 자주 깬다.	0	1	2	3
14	짜증이 잘 나고 신경질을 종종 부린다.	0	1	2	3
15	집중하기 어렵다. (예: 대화중에 다른 생각을 한다, TV 드라마를 보다가 줄거리를 놓친다, 방금 읽은 내용을 기억하지 못한다 등)	0	1	2	3
16	지나친 긴장 상태에 있다. (예: 주위에 누가 있는지 자꾸 확인한다, 문쪽으로 등을 돌리고 있으면 불안하다 등)	0	1	2	3
17	작은 일에도 쉽게 놀란다. (예: 누가 뒤에서 걸어오는 것을 느낄 때 등)	0	1	2	3

※ 17문항에 대한 총점으로 계산하며, 총점의 범위는 0점에서 51점

10점 이하 : 외상후 증상 약함

11점~20점 : 외상후 증상 보통

21점 이상 : 외상후 증상 심각

※ 자료 : 여성가족부(2022) 2022년 가족사업안내 2권

서식 5-10. 우울 척도

우울 척도(□사전, □사후)

BDI(Beck Depression Inventory)

성 명		등록번호	
-----	--	------	--

※ 다음의 각 문항은 모두 4개의 문장으로 구성되어 있습니다. 지난 1주일 동안 당신의 기분과 상태를 떠올려 보시고 가장 비슷한 상태 하나를 골라 응답해 주십시오.

1. () (0) 나는 슬프지 않다.
 (1) 나는 슬프다.
 (2) 나는 항상 슬프고 기운을 낼 수 없다.
 (3) 나는 너무나 슬프고 불행해서 도저히 견딜 수 없다.

2. () (0) 나는 앞날에 대해서 별로 낙심하지 않는다.
 (1) 나는 앞날에 대해서 용기가 나지 않는다.
 (2) 나는 앞날에 대해 기대할 것이 아무것도 없다고 느낀다.
 (3) 나의 앞날은 아주 절망적이고 나아질 가망이 없다고 느낀다.

3. () (0) 나는 실패자라고 느끼지 않는다.
 (1) 나는 보통사람들보다 더 많이 실패한 것 같다.
 (2) 내가 살아온 과거를 뒤돌아보면, 실패투성이인 것 같다.
 (3) 나는 인간으로써 완전한 실패자라고 느낀다.

4. () (0) 나는 전과 같이 일상생활에 만족하고 있다.
 (1) 나의 일상생활은 예전처럼 즐겁지 않다.
 (2) 나는 요즘에는 어떤 것에서도 별로 만족을 얻지 못한다.
 (3) 나는 모든 것이 다 불만스럽고 싫증난다.

5. () (0) 나는 특별히 죄책감을 느끼지 않는다.
 (1) 나는 죄책감을 느낄 때가 많다.
 (2) 나는 죄책감을 느낄 때가 아주 많다.
 (3) 나는 항상 죄책감에 시달리고 있다.

6. () (0) 나는 벌을 받고 있다고 느끼지 않는다.
 (1) 나는 어쩌면 벌을 받을지도 모른다는 느낌이 든다.
 (2) 나는 벌을 받을 것 같다.
 (3) 나는 지금 벌을 받고 있다고 느낀다.

7. () (0) 나는 나 자신에게 실망하지 않는다.
(1) 나는 나 자신에게 실망하고 있다.
(2) 나는 나 자신에게 화가 난다.
(3) 나는 나 자신을 증오했다.
8. () (0) 내가 다른 사람보다 못한 것 같지는 않다.
(1) 나는 나의 약점이나 실수에 대해서 나 자신을 탓하는 편이다.
(2) 내가 한 일이 잘못되었을 때는 언제나 나를 탓한다.
(3) 일어나는 모든 나쁜 일들은 다 내 탓이다.
9. () (0) 나는 자살 같은 것은 생각하지 않는다.
(1) 나는 자살할 생각은 가끔 하지만, 실제로 하지는 않을 것이다.
(2) 자살하고 싶은 생각이 자주 든다.
(3) 나는 기회만 있으면 자살하겠다.
10. () (0) 나는 평소보다 더 울지는 않는다.
(1) 나는 전보다 더 많이 운다.
(2) 나는 요즈음 항상 운다.
(3) 나는 전에는 울고 싶을 때 울 수 있었지만, 요즈음은 울래야 울 기력조차 없다.
11. () (0) 나는 요즈음 평소보다 더 짜증을 내는 편은 아니다.
(1) 나는 전보다 더 쉽게 짜증이 나고 귀찮아진다.
(2) 나는 요즈음 항상 짜증스럽다.
(3) 전에는 짜증스럽던 일에 요즈음은 너무 지쳐서 짜증조차 나지 않는다.
12. () (0) 나는 다른 사람들에 대한 관심을 잃지 않고 있다.
(1) 나는 전보다 다른 사람들에 대한 관심이 줄었다.
(2) 나는 다른 사람들에 대한 관심이 거의 없어졌다.
(3) 나는 다른 사람들에 대한 관심이 완전히 없어졌다.
13. () (0) 나는 평소처럼 결정을 잘 내린다.
(1) 나는 결정을 미루는 때가 전보다 더 많다.
(2) 나는 전에 비해 결정내리는 데에 더 큰 어려움을 느낀다.
(3) 나는 더 이상 아무 결정도 내릴 수가 없다.
14. () (0) 나는 전보다 내 모습이 나빠졌다고 느끼지 않는다.
(1) 나는 나이 들어 보이거나 매력 없이 보일까 봐 걱정한다.
(2) 나는 내 모습이 매력없게 변해 버렸다고 느낀다.
(3) 나는 내가 추하게 보인다고 믿는다.
15. () (0) 나는 전처럼 일을 할 수 있다.
(1) 어떤 일을 시작하는 데에 전보다 더 많은 노력이 든다.
(2) 무슨 일이든 하려면 나 자신을 매우 심하게 채찍질해야만 한다.
(3) 나는 전혀 아무 일도 할 수가 없다.

16. () (0) 나는 평소처럼 잠을 잘 수 있다.
 (1) 나는 전처럼 잠을 자지는 못한다.
 (2) 나는 전보다 한두 시간 일찍 깨고 다시 잠들기 어렵다.
 (3) 나는 평소보다 몇 시간이나 일찍 깨고, 한 번 깨면 다시 잠들 수 없다.
17. () (0) 나는 평소보다 더 피곤하지는 않다.
 (1) 나는 전보다 더 쉽게 피곤해진다.
 (2) 나는 무엇을 해도 언제나 피곤해진다.
 (3) 나는 너무나 피곤해서 아무 일도 할 수가 없다.
18. () (0) 내 식욕은 평소와 다름없다.
 (1) 나는 요즈음 전보다 식욕이 좋지 않다.
 (2) 나는 요즈음 전보다 식욕이 많이 떨어졌다.
 (3) 요즈음에는 전혀 식욕이 없다.
19. () (0) 요즈음 체중이 별로 줄지 않았다.
 (1) 전보다 몸무게가 2킬로그램 가량 줄었다.
 (2) 전보다 몸무게가 5킬로그램 가량 줄었다.
 (3) 전보다 몸무게가 7킬로그램 가량 줄었다.
20. () (0) 나는 건강에 대해 전보다 더 염려하고 있지는 않다.
 (1) 나는 여러 가지 통증, 소화불량, 변비 등과 같은 신체적인 문제로 걱정하고 있다.
 (2) 나는 건강이 염려되어 다른 일은 생각하기 힘들다.
 (3) 나는 건강이 너무 염려되어 다른 일은 아무것도 생각할 수 없다.
21. () (0) 나는 요즈음 성(sex)에 대한 관심에 별다른 변화가 없다.
 (1) 나는 전보다 성(sex)에 대한 관심이 줄었다.
 (2) 나는 전보다 성(sex)에 대한 관심이 상당히 줄었다.
 (3) 나는 성(sex)에 대한 관심을 완전히 잃었다.

Beck에 의해 개발된 우울 척도로 가장 많이 활용되고 있는 척도 총점으로 계산하며, 총점의 범위는 0점에서 63점

- 0점~9점 : 우울하지 않은 상태
- 10점~15점 : 가벼운 우울 상태
- 16점~23점 : 중한 우울 상태
- 24점~63점 : 심한 우울 상태

※ 자료 : 여성가족부(2022) 2022년 가족사업안내 2권

서식 5-11. 한국판 사건 충격 척도 수정판

사건충격 척도(□사전, □사후)

IES-R(Impact of Event Scale-Revised)

성 명		등록번호	
-----	--	------	--

※ 아래의 문항들은 스트레스를 주는 사건을 경험한 후 사람들이 겪은 어려움에 관한 것입니다. 그 사건과 관련하여 지난 7일 동안 얼마나 많이 경험했는지 각각 문항에 표시하십시오.

	내 용	전혀 없다	약간 있다	상당히 있다	많이 있다	매우 많이 있다
1	그 사건을 상기시켜 주는 것들이 그 사건에 대한 감정(느낌)들을 다시 되살아나게 한다.	0	1	2	3	4
2	나는 수면을 지속하는 데 어려움이 있었다.	0	1	2	3	4
3	나는 다른 일들로 인해 그 사건을 생각하게 된다.	0	1	2	3	4
4	나는 그 사건 이후로 예민하고 화가 난다고 느꼈다.	0	1	2	3	4
5	그 사건에 대해 생각하거나 떠오를 때마다 혼란스러워지기 때문에 회피하려고 했다.	0	1	2	3	4
6	내가 생각하지 않으려고 해도 그 사건이 생각난다.	0	1	2	3	4
7	그 사건이 일어나지 않았거나, 현실이 아닌 것처럼 느꼈다.	0	1	2	3	4
8	그 사건을 상기시키는 것들을 멀리하며 지냈다.	0	1	2	3	4
9	그 사건의 영상이 나의 마음속에 갑자기 떠오르곤 했다.	0	1	2	3	4
10	나는 신경이 예민해졌고 쉽게 깜짝 놀랐다.	0	1	2	3	4
11	그 사건에 관해 생각하지 않기 위해 노력했다.	0	1	2	3	4
12	나는 그 사건에 관하여 여전히 많은 감정을 가지고 있다는 것을 알지만 신경 쓰고 싶지 않았다.	0	1	2	3	4
13	그 사건에 대한 나의 감정은 무감각한 느낌이었다.	0	1	2	3	4
14	나는 마치 사건 당사로 돌아간 것처럼 느끼거나 행동할 때가 있었다.	0	1	2	3	4
15	나는 그 사건 이후로 잠들기가 어려웠다.	0	1	2	3	4

	내 용	전혀 없다	약간 있다	상당히 있다	많이 있다	매우 많이 있다
16	나는 그 사건에 대한 강한 감정이 물밀듯 밀려오는 것을 느꼈다.	0	1	2	3	4
17	내 기억에서 그 사건을 지워버리려고 노력했다.	0	1	2	3	4
18	나는 집중하는 데 어려움이 있었다.	0	1	2	3	4
19	그 사건을 떠올리게 하는 어떤 것에도 식은땀, 호흡 곤란, 오심, 심장 두근거림 같은 신체적인 반응을 일으켰다.	0	1	2	3	4
20	나는 그 사건에 관한 꿈들을 꾸 적이 있었다.	0	1	2	3	4
21	내가 주위를 경계하고 감시하고 있다고 느꼈다.	0	1	2	3	4
22	나는 그 사건에 대해 이야기하지 않으려고 노력했다.	0	1	2	3	4

※ 외상 사건의 노출에 따른 주관적인 스트레스를 평가하기 위해 개발된 척도 총점으로 계산하며, 총점의 범위는 0점에서 88점

* 22점 이상일 경우, 외상 치료 전문가에게 연계

※ 자료 : 여성가족부(2022) 2022년 가족사업안내 2권

서식 5-12. 주관적 고통 척도

주관적 고통 척도

SUDS(Subjective Units of Disturbance Scale)

※ 다음의 척도는 주관적으로 경험하는 고통에 대해 자신 혹은 타인과 소통하는 한 가지 방법으로, 자신의 고통 수준을 스스로 측정하게 됩니다.

- 0> 나는 어떠한 고통도 없이 완전히 이완되어 있으며 깊은 잠에 빠져들 수 있다.
 - 1> 매우 이완되어 있으며 깨어 있지만 꾸벅꾸벅 준다.
 - 2> 깨어 있지만 긴장감이 없다.
 - 3> 약간의 긴장감을 느끼고 혼란스러운 생각에서 벗어나 주의를 유지한다.
 - 4> 경미한 고통, 염려, 공포, 불안 그리고 신체적 긴장을 느낀다.
 - 5> 고통이 다소 불쾌하지만 견딜 수 있다.
 - 6> 중간 정도의 고통과 불쾌한 기분을 느끼고 있다. 다소 걱정하고 염려한다.
 - 7> 억지로 참고 있지만 신체적 긴장이 분명하고 불쾌감을 확실히 느낄 수 있다.
 - 8> 높은 수준의 공포, 불안, 걱정을 동반한 상당한 고통을 느끼고 있다. 장시간을 참을 수 없을 정도이다.
 - 9> 고통이 너무 커서 생각에 영향을 준다. 이성적으로 생각할 수 없다.
 - 10> 완전히 공황 상태에 있으며 신체 전반에서 극도의 긴장감과 고통을 느낀다.
상상할 수 없는 최악의 공포와 불안이다. 너무 강력해서 아무것도 생각할 수가 없다.
- 현재 당신의 SUDS 수준은?
 - 이 수준이라고 생각한 이유는?

※ 0-10점까지 11점 척도로 구성

※ 전체 회기를 진행하면서 가족원에 따라 주관적으로 경험할 수 있는 고통의 수준을 평가하는 것으로 회기 진행 중 7 이상의 불편함을 호소할 경우 회기 진행을 중단하고 안정화 기법을 활용해 안정을 회복하도록 한다.

※ 계속해서 높은 수준의 고통스러움을 호소할 경우 지역사회의 개인상담 기관 혹은 전문가에게 의뢰한다.

서식 5-13. SOAP 일지

"SOAP" 일지	
<p>S: Summary (요약)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 내담자의 관점에서 무엇을 이야기했고 행했는지 • 상담주제들 • 보고된 증상들 	
<p>O: Observatoion (관찰)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 말 • 정서 • 행동 • 관찰된 증상들 	
<p>A: Assessment (평가)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 내담자 평가 • 주호소문제 • 지난 회기 이후로의 변화 • 사용한 개입 	
<p>P: Plan (계획)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 상담목표를 달성하기 위한 계획 • 이후의 방향 • 과제 • 다음 회기 일정 	

참조 : Regis University(2016)

※ 상담기록지 작성 내용 중 ‘상담 내용’과 ‘다음 회기 계획’을 보다 구체적이고 체계적으로 작성하고자 할 때 활용 가능

서식 6. 슈퍼비전

서식 6-1. 슈퍼바이저(상담사) 평가서 양식

슈퍼바이저(상담사) 평가서

	최고	우수	중음	낮음	해당 안됨
1. 전문가로서의 품위를 유지함.					
2. 적절한 관계 기술을 보임.					
3. 부부/가족과 합류하는 기술을 보임.					
4. 상담 과정과 절차를 확립하고 있음.					
5. 문제와 목표에 대한 가족의 정의를 도움.					
6. 내담자 문제의 원인에 관한 상세한 정보를 수집함.					
7. 필요할 때 정보수집 접근을 바꿈 (융통성).					
8. 구체적이고 명확한 의사소통을 사용함.					
9. 가족원들로부터 구체적 정보를 끌어낼 수 있는 능력을 보임.					
10. 가족원에 대한 충분한 보살핌과 관심을 보임.					
11. 가족원간의 상호작용을 명확하게 구조화하거나 지도함.					
12. 가족과의 삼각관계 맺는 것을 피함.					
13. 객관적 자세를 유지함.					
14. 심리내적 역동이 아니라 체계론적 상호작용에 초점을 둠.					
15. 가족원간의 상호작용을 지도함.					
16. 가족이 적절한 경계선을 확립하도록 도움.					
17. 겉으로 드러나지 않은 가족의 갈등, 동맹, 연합을 파악함.					
18. 행동이 자발적이고 융통성이 있음.					
19. 사례를 개념화하고 명료화함.					
20. 내용이 아니라 과정과 연관된 개입을 함.					
21. 저항을 다루기 위한 개입을 설계함.					
22. 상담시 과제와 숙제를 부여함.					
23. 슈퍼비전에 반응함.					
24. 동료와 협동함.					

25. 상담바이지의 주요 강점:

26. 개선이 필요한 부분과 제안:

27. 기타 코멘트:

슈퍼바이지 싸인 : _____ 날짜 : _____

슈퍼바이지 싸인 : _____ 날짜 : _____

참조 : AAMFT(1999)

※ 슈퍼비전 시 슈퍼바이지에 의한 상담사 평가에 활용 가능

서식 7-2. 상담실무자 부재 시 응대요령

상담 실무자 부재 시 응대요령

○ 가족상담 사업 수행 인력이 상담실무자 1인으로, 상담실무자의 출장 및 휴가, 외근 등의 사유로 자리를 비울 때에 발생하는 전화업무 및 내담자 연계에 대하여 가족상담 관련 직원을 포함한 00시 가족센터 전 직원에게 다음의 업무 협조를 부탁드립니다.

♠ 면접상담 예약은 이렇게 해 주세요.

- 내방 면담상담 가능 요일 및 시간을 파악해 주세요.
 - ※ 기본적으로 상담이 가능한 시간입니다
(주중 9:00 ~ 18:00, 토요일 09:30~17:00)
- 현재 시점의 상담 대기시간을 안내해 주세요.
 - 가족 및 부부상담 : 1주일~2개월 정도
 - 아동상담 : 1주일~2개월 정도
- 상담료는 무료이고, 심리검사는 1명, 1건당_____원의 비용 부담이 있습니다.
- 상담을 통해 도움받고자 하는 점이 어떤 점인지 들어보고 우선순위를 정할 수 있도록 도움을 주고, 재신청 제도를 안내합니다.
 - ※ 상담 재신청 제도 : 본 센터에서 지원하는 ○회기 상담 종결 후 2~3개월이 지난 다음 상담 재신청 가능
- 상담의 효과성에 대한 질문 시
 - 한 두 번의 상담으로 모든 문제가 해결되는 것이 아님을 언급해주고,
 - 상담사가 해결점을 제시하기보다는 내담자 본인의 의지가 중요함을 안내합니다.
- 긴 상담 대기시간 불만표현 시
 - 지역 주민을 대상으로 상담을 무료로 제공함을 강조하고, 가능한 최대한 빠른 시일내에 연계를 할 것이고 최소 대기시간에 대해 양해를 구해주세요.
- 유료기관 연계
 - 긴 대기시간 및 상담가능한 곳이 본 센터만 있느냐라는 불만을 표현할 경우, 비용을 지불하고 상담 받을 수 있는 유료기관 안내해 주세요.

- 만 6세 이하의 아동의 경우 본 센터에서 상담이 불가능하므로 놀이치료가 가능한 유료기관 (소아신경정신과 또는 유료상담소 안내/ 혹은 가족상담 관련 대학교 학과 안내 : 000-0000(학과사무실로 연결하여 아동 놀이치료 받을 수 있는 곳 연락처 문의할 수 있도록 합니다.)
- o 모든 면접상담예약은 근무 일자에 전화상담 현황표와 상담예약 리스트에 작성(상담예약 리스트는 가족상담 실무자 자리에 비치)

♠ 상담예약 시, 꼭!! 확인해야할 사항

- o 부부상담 : 부부 모두 참여할 의사가 있는지 확인하고, 두 명 모두 필수로 참석해야하는 질문에, “두 명이 함께 참여하면 상담의 효과는 좋을 수 있겠지만, 한 명만 참여할 지라도 한 명의 변화가 다른 사람의 변화를 이끌 수 있어서 한 명만 참여가 가능하다”고 답변합니다.
- o 아동상담과 관련 : 아동상담은 만 6세 이상이 가능하고, 특별히 선호하는 상담종류(모래놀이 또는 미술치료 또는 놀이치료)가 있는지를 확인해 주세요.
※ 센터에서 가능한 상담 종류를 안내해 주세요.
- o 부모-자녀상담과 관련 : 부모-자녀 모두 참여할 의사가 있는지를 확인한 다음, 청소년의 경우 본 센터의 상담 시간 외에 상담을 요청한다면, 청소년 전문기관으로 상담을 의뢰하도록 합니다. 또한 두 명 모두 참여해야 하는지에 대한 질문에, “두 명이 함께 참여하면 상담의 효과는 좋을 수 있겠지만, 한 명만 참여할 지라도 한 명의 변화가 다른 사람의 변화를 이끌 수 있어서 한 명만 참여가 가능하다”고 답변합니다.

※ 상담 실무자 부재 시 업무 대행자 교육에 활용

서식 7-3. 상담실 비품 관리 점검부 양식

상담실 비품 관리 점검부

번호	설비품명	수량	()년 (상·하) 반기						비고
			월	월	월	월	월	월	
1	가족상담실								
2	집단상담실								
3	가족상담 테이블								
4	의자								
5	집단상담 테이블								
6	의자								
7	책장								
8	캐비닛 (1)								
9	사무용 책상								
10	사무용 의자								
11	냉·난방 시설								
12	계시판								
13	보드용 칠판								
14	가족상담실 표지판								
15	조명장치								
16	불박이 책꽂이								
17	CCTV								
18	빔 프로젝트								
19	컴퓨터(노트북)								
20	냉장고								
21	긴급 버튼 호출기								

※ 가족상담실 시설 점검용

서식 7-4. 가족상담인력 지원서

○○가족센터 가족상담인력 지원서
(가족상담전문인력 상담자원봉사자)

1. 인적사항

성 명 :

생년월일	년	월	일	성별	
연락처	주택 (주소)				
	직장명 (직위)				
	연락처	E-Mail			휴대폰

2. 학력(대학부터 기입)

기간	학교	전공	취득학위
~			
~			
~			
~			

3. 경력

기간	경력 ※ 가족상담 및 강의경력만 기록
~	
~	
~	

4. 가족상담 관련 자격증

연번	자격증명	발급학회(기관)	취득일

서식 7-5. 가족상담전문인력 활동서약서

- 가족상담전문인력 활동서약서

가족상담전문인력 활동서약서

나, _____은/는 귀 센터에서 가족상담전문인력으로 활동하는 것에 동의하며, 다음의 사항들을 지킬 것을 약속합니다.

1. 최대한의 능력을 발휘하여 가족상담 수행할 것을 약속합니다.
2. 직무상 취득한 비밀을 엄수하고 센터 기밀을 누설하지 않습니다.
3. 기관의 제반 규정을 준수하고 내담자와의 시간 약속을 엄수 합니다.
4. 센터의 사례를 공개할 때는 센터장의 사전허락을 득합니다.
5. 구체적이고 긴급한 자해나 타인의 위해 등 안전의 위협이 있다고 인정될 때는 112 혹은 119등에 내담자에 관한 정보를 알립니다.
6. 센터에서 개최하는 슈퍼비전에 최소 50% 이상 참석합니다.

년 월 일

가족상담전문인력 : (인)

OOO가족센터 귀하

- 상담자원봉사자 활동서약서

상담자원봉사자 활동서약서

나, _____은/는 귀 센터에서 상담자원봉사자로 활동하는 것에 동의하며, 다음의 사항들을 지킬 것을 약속합니다.

1. 센터의 정보, 서비스 대상자에 대해 알게 된 정보에 대한 비밀보장을 포함하여 센터 기밀을 누설하지 않습니다.
2. 센터의 제반 규정을 준수하고 내담자와의 시간 약속을 엄수합니다.
3. 센터에서 상담영역 관련 교육을 개최할 경우 참석할 것입니다.
4. 상담 관련 행정업무 수행 시 관련 자료는 공개되거나 외부로 유출되지 않도록 하며 잠금장치가 있는 별도의 공간에 보관될 수 있도록 합니다.

년 월 일

상담자원봉사자 : (인)

000가족센터 귀하

서식 7-6. 개인정보동의서 (가족상담전문인력 또는 상담자원봉사자용)

개인정보 수집·이용 동의서

1) 수집·이용 목적

- (1) 인력 전산 관리(가족사업관리시스템)
- (2) 상담사 인사기록 관리

2) 필수정보 수집항목

- (1) 성명, 성별, 주민등록번호(외국인등록번호), 주소, 연락처, 이메일, 자격사항, 최종학력
(DB상 직원 인력관리 메뉴)
- (2) 선택정보 수집항목

가족상담전문인력

성명, 주민등록번호, 생년월일, 주소, 연락처, 자녀유무, 결혼유무, 학력, 전공, 계약기간, 월급여, 급여지급일, 경력사항, 자격사항

다음 항목의 정보 수집에 동의하십니까?

예 아니오

3) 보유·이용 기간 :

- (1) 문서 관리 : 영구
- (2) 통합정보시스템 관리 : 준영구

4) 동의 거부권리

위 개인정보 수집·이용 동의를 거부할 있으며, 다만 동의를 거부할 경우 가족센터 채용에 불이익이 있을 수 있습니다.

본인은 「개인정보 수집·이용 동의서」의 내용을 명확히 이해하였으며, 가족센터 근로를 위해 위의 개인정보를 수집·이용 하는 것에 동의합니다.

년 월 일

이름 : (서명)

000가족센터 귀하

서식 7-7. 의사결정 대차대조표: 나의 이혼여부 결정에 따른 결과 예상하기

대 안 1 :

예상되는 결과	손해가 되는 점	이익이 되는 점
경제적인 손해와 이익		
사회적인 손해와 이익		
나의 심리적 손해와 이익		
배우자의 심리적 손해와 이익		
자녀의 손해와 이익		
기타 손해와 이익		

서식 7-8. 결혼을 유지할 것인가, 헤어질 것인가 체크리스트

이익(장점)	체크	손실(장점)	체크
• 교제		• 다른 인간관계에 방해가 됨	
• 정서적 욕구 충족		• 방치되거나 무시된 정서적 욕구	
• 정서적 안정		• 정서적 혼란	
• 자존감 향상		• 자존감 손상	
• 경제적 안정		• 경제적 낭비	
• 배우자와의 우정		• 배우자 혐오	
• 자녀를 원함		• 자녀를 갖는 것에 대한 다른 감정	
• 결혼생활을 떠나서는 절대 유지할 수 없는 생활양식		• 배우자나 결혼으로 인해 제한되는 생활양식	
• 사랑		• 증오	
• 서로에 대한 관심		• 공통 관심사의 부재	
• 서로에 대한 존중		• 서로에 대한 증오	
• 상호 이해		• 나의 욕구에 대한 배우자의 무관심	
• 로맨스		• 설레는 마음이 없음	
• 안정감		• 학대	
• 완성감		• 답답함	
• 성생활		• 성적 불만족	
• 의사결정 공유		• 결코 타협하지 않음	
• 가족 및 친구의 공유		• 배우자의 가족 또는 친구에 대한 불만	
• 자녀 양육의 공유		• 결혼생활이 자녀에게 미치는 부정적 영향	
• 결혼에 대한 사회적·가족적 규범		• 자유의 제한	
• 안정된 생활양식		• 배우자의 문제행동으로 인한 불안정	
• 기타		• 기타	

서식 7-10. 이혼 결정 단계에서 고려해야 할 자녀 권리 선언

[자녀를 위한 권리선언]

- 부모 사이의 논쟁의 근원으로서가 아니라 자신만의 독특한 감정, 생각, 그리고 욕구를 지닌 중요한 인간으로 대우받을 권리
- 부모 모두와 지속적 관계를 누릴 권리와 그들로부터 사랑을 받고 그들에게 사랑을 표현할 자유
- 다른 쪽 부모로부터 인정받지 못할까 두려워 한쪽 부모에 대한 사랑을 억누르지 않고 그 사랑과 애정을 표현할 권리
- 부모의 이혼 결정은 그들의 책임이 아니라는 점을 알 권리
- 양쪽 부모로부터 지속적 보살핌과 지도를 받을 권리
- 변화하는 가족관계에 대한 질문들에 대해 정직한 답변을 받을 권리
- 한쪽 부모가 다른 쪽 부모의 품위를 떨어뜨리지 않으면서 각 부모의 좋은 점을 알고 인정할 권리
- 다른 쪽 부모에게 한쪽 부모를 조종하는 입장에 처하지 않고 양쪽 부모들과 함께 편안하고 안전한 관계를 누릴 권리

서식 7-11. 부부갈등기의 부모역할 체크리스트

남편: _____ 아내: _____

날짜: 년 월 일

문 항	체크
1. 자녀와의 약속을 지킨다.	
2. 부부 둘 중에 한 사람이 피곤하기 쉬운 때에는 말을 걸지 않는다.	
3. 부부간의 곤란한 문제는 자녀들이 잠자리에 든 후 또는 등교한 후에 이야기한다.	
4. 자녀 앞에서 말다툼이나 부부문제를 논의하지 않는다.	
5. 자녀를 부부간의 말을 전하는 심부름꾼으로 활용하지 않는다.	
6. 자녀에게 엄마/아빠에게 비밀로 해달라고 요구하지 않는다.	
7. 자녀 앞에서 아내/남편을 공개적으로 비난하지 않는다.	
8. 자녀가 다른 쪽 부모를 계속 사랑하고 존경하도록 허용한다.	
9. 상대 배우자가 자녀 돌보는 것에 대한 합리적 요청이 있으면 그 요청을 들어주도록 노력한다.	
10. 자녀가 아이답게 자랄 수 있도록 한다. 자녀를 나의 심리적 위로나 고해신부의 역할을 하도록 만들지 않는다.	

서식 7-12. 센터 환경 점검용 체크리스트

체크리스트 실시자	상담실무자	
점검 대상	센터 화상상담 환경	
점검항목(물리적 환경 점검)	점검결과	
비밀보장이 가능한 독립되고 기본 방음이 되는 조용한 공간인가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
화면상 상담자 모습 확인이 가능한 밝기의 공간인가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
화상(비대면) 상담 전용 기기(노트북, 데스크톱, 태블릿 PC 등)에 인터넷 연결 시 유선 공유기 또는 랜선을 직접 연결하였는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
해킹 방지 및 보안을 위해 공유기 네트워크에 비밀번호가 설정되어 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
화상(비대면) 상담 전용 기기(노트북, 데스크톱, 태블릿 PC 등)가 마련되어 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
화상(비대면) 상담 전용 기기가 화상상담을 진행하기에 적합한 사양을 갖추었는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
방전, 고장 등의 상황에 대비한 여분의 화상 상담 전용 기기가 마련되어 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
화상(비대면) 상담 전용 기기(노트북, 데스크톱)에 CMOS 비밀번호가 설정되어 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
화상(비대면) 상담 전용 기기(노트북, 데스크톱)에 윈도우 비밀번호가 설정되어 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
웹캠과 마이크는 사용하기에 적절한가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
바로 사용 가능한 유·무선 전화기가 설치되어 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
상담 내용이 외부에 유출되지 않도록 방음벽이나 방음장비를 설치하였는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
기타 화상상담을 위해 추가 설치한 기기가 있는가? (조명, 듀얼모니터, 백스크린 등)	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
점검항목(온라인 환경 점검)	점검결과	
화상(비대면) 상담을 위한 플랫폼 사용 개수는 몇 개인가?	() 개	
화상(비대면) 상담을 위한 플랫폼 계정의 개수는 몇 개인가?	() 개	
플랫폼 대기화면이 준비되어 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
플랫폼 배경화면이 준비되어 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
점검항목(행정적 환경 점검)	점검결과	
내담자를 위한 안내 자료(영상, 유인물 등)가 준비되어 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
비대면 상담용 서약서(상담사 및 내담자)가 준비되어 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
비대면 상담용 상담관련 서식 및 행정서류가 준비되어 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>

서식 7-13. 내담자 환경 점검용 체크리스트

체크리스트 실시자	상담실무자	
점검 대상	내담자	
점검항목(물리적 환경 점검-사전)	점검결과	
상담 진행 시 방해받지 않은 독립된 공간에서 상담에 참여할 수 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
공공장소가 아닌 개인적 공간에서 화상상담 참여가 가능한가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
화면 상 내담자 모습 확인이 가능한 밝기의 공간인가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
외부 소리가 화상상담에 들어오거나 상담 내용이 외부로 유출되는 등 상담 공간의 방음 상태는 양호한가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
가족상담 시 내담자들이 각자의 공간에서 상담 접속이 가능한가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
화상상담을 위한 플랫폼 설치 및 접속 방법을 숙지하였는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
화상상담을 위한 플랫폼 활용 방법을 숙지하였는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
화상상담을 위한 기기(노트북, 데스크톱, 태블릿 PC, 스마트폰 등)가 준비되어 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
화상상담을 위한 기기의 카메라 상태(화질, 구도 등)가 적절한가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
화상상담을 위한 기기의 마이크 상태(음질, 음량 등)가 적절한가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
화상상담을 위한 네트워크(인터넷 직접연결, WiFi 등)가 준비되어 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
화상상담 중 접속 불량 등의 돌발 상황 발생 시 센터에 바로 연락할 수 있는 수단이 마련되어 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
점검항목(물리적 환경 점검-테스트 진행 시)	점검결과	
화상상담 플랫폼 접속은 문제없이 잘 참여하였는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
화상상담 진행 안내에 대한 문자, 유선 등의 안내 연락은 잘 받았는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
화상상담 플랫폼 활용(음성On/Off, 화면On/Off)은 문제없이 잘 수행하였는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
상담자와 내담자가 서로의 모습이 잘 보이는가? 화질은 어떠한가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
상담자와 내담자가 서로의 음성이 잘 들리는가? 음질은 어떠한가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
센터에서 송출중인 배경화면, 대기화면, 안내화면 등이 잘 보이는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
점검항목(행정 환경 점검-상담 실시 전)	점검결과	
센터에서 배포한 화상상담 안내문 및 안내 자료를 확인하였는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
상담 진행과 관련한 유선, 문자, 전자메일 등의 안내를 받았는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
상담 신청서, 동의서, 서약서 등을 작성하였는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
(필요시) 화상상담용 동의서, 서약서 등을 작성하였는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>

서식 7-14. 화상상담 내담자 적합성 체크리스트

체크리스트 실시자	인테이크 담당자	
체크 대상	내담자	
점검항목(개인적 상황 점검)	점검결과	
정신과적 문제로 내담자 자신 또는 타인을 해할 위험도가 높은 응급 및 위기 상황에 처한 상황인가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
※ 점검 결과 “예”인 경우 대면상담 또는 타 기관 연계		
내담자의 증상이 불안정해지거나, 일상생활 유지에 어려움 발생 또는 스트레스 요인으로 위와 같은 상황이 발생할 가능성이 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
※ 점검 결과 “예”인 경우 대면상담 또는 타 기관 연계		
비대면 화상 가족상담 중 내담자에 대한 정보 파악이 어렵거나 내담자의 자기 보고가 신뢰하기 어려운가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
※ 점검 결과 “예”인 경우 대면상담 또는 타 기관 연계		
지지체계가 전무하고, 사회적 기능이 낮아 외래동행이 필요한 대상자인가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
※ 점검 결과 “예”인 경우 대면상담 또는 타 기관 연계		
아동학대·성폭력·가정폭력·자살시도(또는 자살사고) 등 고위험군에 속하는 내담자인가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
※ 점검 결과 “예”인 경우 대면상담 또는 타 기관 연계		
부부·가족상담 진행 시 내담자 간 갈등 수준이 높은가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
※ 점검 결과 “예”인 경우 대면상담 또는 타 기관 연계		
다문화가족의 경우 통역 없이 화상상담 수행이 가능한가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
※ 점검 결과 “예”인 경우 센터 내(해당 언어 없을 시 인근 센터 협조요청) 통번역지원사 연계 실시		
화상 플랫폼 사용 경험이 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
화상 플랫폼에 대한 거부감이 낮은가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>

서식 7-15. 가족상담 운영규정 점검용 체크리스트

체크리스트 실시자	상담실무자	
체크리스트 대상	가족상담운영규정	
점검항목(화상상담 규정)	점검결과	
화상(비대면)상담과 관련 규정이 가족상담 운영규정 내 포함되어 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
화상(비대면)상담 진행 절차(접수-종결)가 제시되어 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
화상(비대면)상담을 위한 센터 및 상담인력의 권한과 의무가 규정으로 제시되어 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
화상(비대면)상담을 위한 화상(비대면) 상담실 구성 및 관리에 관한 규정이 제시되어 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
화상(비대면)상담 진행 시 발생할 수 있는 위급상황 및 돌발상황에 대한 대처 방안 및 절차가 제시되어 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
점검항목(윤리 및 정보보안 규정)	점검결과	
화상(비대면)상담 관련 상담윤리 규정이 마련되어 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
화상(비대면)상담 관련 (기록물)정보보안 규정이 마련되어 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
화상(비대면)상담 관련 비밀보호 의무 규정이 마련되어 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
(대면)상담사업 관련 상담윤리 규정이 마련되어 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
점검항목(행정 및 서식 규정)	점검결과	
내담자를 위한 안내 자료(영상, 유인물 등)가 준비되어 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
화상(비대면)상담용 서약서(상담사 및 내담자)가 준비되어 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
화상(비대면)상담용 상담관련 서식 및 행정서류가 준비되어 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>
화상(비대면)상담 관련 안내자료, 서식 등 별첨자료가 제시되어 있는가?	예 <input type="checkbox"/>	아니오 <input type="checkbox"/>

2. 참고자료

자료 1. 이혼재구조화 단계에서 활용가능한 참고자료

자료 1-1. 최적의 별거를 위한 사전 점검사항

- 실험적인 별거인지, 이혼을 위한 별거인지 별거의 목적을 정해야 함
- 별거기간을 정해야 함
- 자녀들의 욕구와 안정을 고려해서 이사 나갈 배우자를 정해야 함
- 별거 기간 중 경제적 문제에 대한 계획과 협의가 세밀히 이루어져야함
- 각 배우자가 자녀와 함께 할 시간을 정해야 함
- 별거기간 중 부부간의 명확한 경계를 수립한 조건 하에 최소한 매주 한번은 함께 지낼 시간을 계획해야 함
- 자녀에게 별거나 이혼 계획에 대해 정직하고 정확하게 알려야 함

자료 1-2. 이혼하는 부모들이 자녀양육과 관련하여 알아야 할 사항

- 자녀가 있는 앞에서 상대 배우자의 부모로서의 품위를 떨어뜨리지 말아야 함
- 이혼을 협의하는 과정에서 자녀들을 물물교환의 대상으로 이용하지 않아야 함
- 부부가 자녀의 연령, 자녀들의 상황을 고려한 면접교섭 계획을 세워야 함
- 자녀들이 자신의 감정을 자유롭게, 개방적으로 표현할 수 있도록 해야 함
- 자녀들이 상대 배우자와 애정적, 지지적인 양질의 관계를 유지하도록 도와야 함
- 자녀들이 언제나 부모의 이혼과 관련한 문제에 대해 질문할 수 있도록 하고, 그에 성실하게 대답할 수 있는 시간을 가져야 함
- 자녀들 앞에서 자신의 감정을 가장하지도 말고, 보여주려고 노력하지도 말아야 함
- 상대 배우자와 대화하거나 배우자를 감시하는데 자녀들을 이용해서는 안 됨
- 배우자에게 새로운 파트너가 생겼을 때, 신중한 대처를 해야 하며, 자녀들에게 새로운 파트너에 대해 부정적인 표현이나 부담감을 주어서는 안 됨
- 이혼 후 자녀의 적응에 가장 도움이 되는 공동양육권을 갖는 것이 좋음

자료 2. 위기 및 재난가족 상담기법

자료 2-1. 비언어적 단서와 정서 반응

생리적 단서	비언어적 표현	
붉으락푸르락한 안색-분노 창백한 안색-불안 동공 수축 -분노 동공 팽창-불안 경동맥이 튀거나 팽창-분노 축축하거나 차가운 손-불안 땀이 난 손바닥-불안 메스꺼움-분노 또는 불안 눈물이 그렁그렁한 눈-슬픔 손이 떨림-분노 또는 불안	입	딱 다문 입술-분노
		입술이 떨림-불안 또는 슬픔
		입술을 깨물음-슬픔
	머리	고개를 떨어뜨림-슬픔
		고개를 바짝 들-분노
	눈	시선이 쏠리는 것-분노 또는 불안
		두리번거림-분노 또는 불안
		결눈질-분노
		공허한 응시-슬픔
		눈맞춤이 없음-슬픔
		시선 고정-불안
		눈을 동그랗게 뜸-불안
	팔과 손	양손을 허리 위에 올림-분노
		주먹을 쥐었다 폈다 함-분노
		주먹을 쥐-분노
		양손을 쥐어짜는 것-불안
		제스처를 사용하지 않음-분노
		팔짱끼기-불안
	다리와 발	다리를 꼬았다 풀었다 함-불안
		다리 떨기-불안
		경직된 다리-불안

※ Myer, 2001; 권정혜 외(2008)에서 재인용)

자료 2-2. 안전한 공간(safe place) 만들기

※ 자신만의 안전한 공간을 만드는 것으로 이곳에서는 앉아서 명상 혹은 생각을 하거나 활동을 할 수 있다. 이곳은 당신이 전적으로 신뢰할 수 있거나 당신을 보호해 줄 수 있는 사람만이 접근할 수 있다. 당신이 원하면 언제든지 바로 갈 수 있는 가장 안전한 장소이다. 회기 전체 과정이나 외상 경험을 다루는 과정에서 주관적 고통 수준이 높을 경우 사용할 수 있는 방법이다.

실시 과정

- 만일 실제 현실에서 안전한 공간을 만든다면, 그리고 돈과 시간이 고려의 대상이 아니라면 어디에 당신의 안전한 공간을 만들고 싶은가요.
- 안전한 공간에 머물러서 당신 주변을 둘러보세요. 무엇이 보이나요. 편안함을 느끼게 하는 색깔과 시각적 특징들에 집중하세요. 그런 후에 들려오는 소리나 고요함에 집중하면 그 감정이 점점 더 강하게 느껴질 것입니다. 안전한 공간의 향기를 맡아 보고 그 좋은 느낌에 머물러 보세요. 안전한 공간을 상상하는 동안 신체에 어떤 느낌을 경험한다면 그 느낌에 집중해 보세요. 그런 다음 눈을 뜨고 당신 주변을 둘러보세요. 다음 빈칸에 당신이 방금 전에 경험한 것을 기록해 보세요.
- 한 단어로 당신의 안전한 공간을 묘사해 보세요.
- 이제부터 스트레스를 받거나 필요할 때마다 당신의 훌륭하고 안전한 장소로 되돌아갈 수 있으며 그곳에서 힘을 얻을 수 있을 겁니다.
- 자, 시작할 수 있을까요.

자료 : 한국건강가정진흥원(2020) 사회적 재난 대응 매뉴얼 I - 긴급위기지원 현장 실무가이드-

자료 2-3. 호흡기법

※ 긴장을 느낄 때마다 앉아 있거나 서 있는 동안에도 사용할 수 있다.

- 바닥에 담요 등을 깔고 눕는다. 자기 쪽으로 무릎을 굽혀 세우고 20cm가량 다리 사이를 벌리고 발가락은 약간 바깥쪽을 향하게 한다. 척추는 가능한 한 곧게 편다.
- 몸 전체를 살펴서 어느 부위가 긴장되어 있는지를 확인한다.
- 한 손은 복부에 얹고 한 손은 가슴에 올린다.
- 코로 숨을 들이마셔 배까지 가게 해서 복부에 있는 손이 올라가게 한다. 천천히 다섯을 세면서 숨을 참는다.
- 미소를 띠면서 입으로 가능한 한 길게 숨을 내쉰다. 숨을 내쉴 때 '쉬이' 소리를 낸다.
- 이 과정을 적어도 5번 반복한다. 결국 깊은 호흡을 하는 시간이 5~10분 정도로 늘어날 것이다.
- 연습을 끝냈을 때 다시 몸 전체를 살펴서 몸의 어떤 부위에 긴장이 남아있는지를 살핀다.

자료 : 한국건강가정진흥원(2020) 사회적 재난 대응 매뉴얼 I -긴급위기지원 현장 실무가이드-

자료 2-4. 피해야 할 언어 반응, 바람직한 반응

피해야 할 언어 반응 (권정혜 외, 2009)

- 지금 어떤 기분인지 알아요.
- 그분의 삶이 거기까지였나 봅니다.
- 다른 이야기를 하도록 하지요.
- 이 일을 극복하도록 노력하셔야 해요.
- 당신은 곧 나아지실 거예요.
- 당신은 이 일을 극복할 강한 사람입니다.
- 이런 큰일은 우리를 강하게 만들 수 있어요.
- 당신이 할 수 있는 최선을 다하셨어요.
- 그건 아마 신의 뜻이었을 거예요,
- 신은 우리에게 감당할 수 있는 만큼의 고난을 주십니다.
- 언젠가는 왜 이런 일이 일어날 수밖에 없는 그 의미를 아시게 될 거예요.
- 이제 다 잊으세요. 다 끝났으니 털어버리세요.

바람직한 반응 (서울시 재난심리지원센터, 2009)

- 슬피하고 있는 이에게 그런 반응들이 충분히 이해가 되고 지금 그럴 수밖에 없을 것이라고 말할 것
- 사망한 사람의 이름을 구체적으로 사용할 것 (“망자”라고 부르지 말 것)
- 한동안은 것처럼 슬프거나, 외롭거나, 화가 나는 등의 감정을 겪게 될 수 있다고 말해줌
- 만약 시간이 한참 흐른 뒤에도 애도반응이 극심하거나 우울증이 심해서 일상생활에 지장이 생긴다면 애도치료를 잘 할 수 있는 전문상담자는 종교인을 만나 볼 것을 권유
- 도움을 후속적으로 받을 수 있는 구체적인 연락처나 조치를 마련해줌

자료 2-5. 안정화 기법

(1) 심리적 쇼크 상태에 있는 사람이 보이는 특징

- 초점 없이 멍한 눈빛
- 질문에 대한 답변이 없거나 느낌
- 창백한 안색, 맥박 이상, 현기증 호소 등
- 강한 정서적 반응(예: 울음을 못 그침, 숨쉬기 어려워함, 퇴행 행동 등)
- 몸이 마비된 듯 아무 행동도 할 수 없음

(2) 복식호흡

- “편안한 자세를 취하고 한 손은 배 위에 다른 손은 가슴에 얹어보세요.”
- “4초 동안 천천히 코로 숨을 들이마시며 배가 부풀어 오르는 것을 느껴보세요.”
- “3초 동안 호흡을 잠깐 멈추세요.”
- “배가 홀쭉해지도록 5초에 걸쳐 천천히 숨을 내쉬세요.”
- “다음 숨을 마시기 전까지 3초 동안 호흡을 잠깐 멈추세요.”

(3) 착지 기법-‘지금 그리고 여기’

- “편하게 앉아서 숨을 천천히 쉽니다.”
- “주변에 지금 바로 보이는 물건 이름을 다섯 가지 말해보세요.”
- “다시 숨을 깊이 천천히 들이쉬었다 내쉬세요.”
- “지금 들리는 소리를 다섯 가지 말해보세요.”
- “또 숨을 깊이 천천히 들이쉬었다 내쉬세요.”
- “지금 내 몸에 느껴지는 느낌 다섯 가지를 말해보세요.”

자료 : 국가트라우마센터(2022) 재난 정신건강 실무자를 위한 표준 매뉴얼(안)

자료 3. 민원처리

자료 3-1. 민원처리에 관한 법률 시행령

※ 민원처리 특히 소위 ‘악성민원’에 대한 구체적인 규정들은 찾기 어려운 실정임. 이와 관련된 국내의 법규, 가이드라인 등 참고할 만한 추가자료들을 제시하였음

[민원처리에 관한 법률 시행령] (약칭: 민원처리법 시행령)

[시행 2023. 6. 27.] [대통령령 제33575호, 2023. 6. 27., 타법개정]

제4조(민원 처리 담당자의 보호) ① 법 제4조제2항에서 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다. <개정 2022. 7. 11.>

1. 민원 처리 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성 안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치
2. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생하였거나 발생하려는 때에 증거 수집 등을 위하여 불가피한 조치로서 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영
3. 폭언·폭행 등으로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 조치
4. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치로서 민원 처리 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단
5. 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원
6. 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원 처리 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원

② 행정기관의 장은 민원인과 민원 처리 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 한다. <신설 2022. 7. 11.>

③ 행정기관의 장은 민원 처리 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다. <신설 2022. 7. 11.>

④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다. <신설 2022. 7. 11.>

[제목개정 2022. 7. 11.]

자료 4. 내담자에 대한 대처

자료 4-1. 도전적인 내담자에 대한 대처

[도전적인 내담자에 대한 대처]

당신에게 소리지르거나 당신의 능력을 의심하는 등 도전적인 내담자에 대처하는 방법의 하나로 내담자와의 관계 종료도 고려해 볼 수 있음

- 상담자가 직업적으로 형편없다고 생각될 때 내담자는 상담자의 자격요건에 의문을 제기하고 치료 결정에 도전(저항)하거나 심지어 (치료적) 관계를 끝내기로 결정할 권리가 있음
- 마찬가지로, 상담자가 관계를 끝낼 수도 있음. 도전적인 내담자에게 이 상담에서의 이루어지는 작업에 대해 갖고 있는 내담자와 상담자의 기대와 상호 책임에 대한 생각이 서로 다른 것 같다고 이야기함. 내담자에 대한 상담자의 책임은 무엇이라 생각하는지 설명하고 내담자에게 이것이 내담자의 기대를 충족하는지 물어봄. 그런 다음, 상담을 위해 내담자로부터 필요한 부분은 무엇인지 이야기하고, 그것이 이루어질 수 없는 상황이라면 다른 상담자에게 내담자를 의뢰하는 것에 대해 의견을 묻고 이야기해 봄

출처 : Clay, R. A. (2017). Coping with challenging clients. *Monitor*, 48(7), 55.

자료 4-2. 불합리한 행위(unreasonable conduct)

[불합리한 행위(unreasonable conduct)]

신고자 혹은 민원인의 불합리한 행위란, 그 본질이나 빈도로 인해 불만사항을 처리하는 과정에 관여하는 사람들에게 상당한 건강, 안전, 자원 또는 형평성 문제를 야기하는 개인의 행위

크게 다섯 개의 항목으로 분류됨 - 불합리한 고집(persistence), 불합리한 요구(demands), 불합리한 비협조(lack of cooperation), 불합리한 주장(arguments), 그리고 불합리한 행동(behaviors)

불합리한 행위에 대해 응대할 때에는

- 침착함을 유지할 것. 당신이 불합리하다고 생각되는 행동에 직면하여서도 침착함을 유지하고 그러한 행동에 대한 자신의 감정과 반응을 통제하는 것이 중요함
- 존중을 표할 것. 당신을 자극하려는 사람들을 포함하여 당신과 교류하는 모든 사람들에게 존중을 나타낼 것. ‘존중을 표시’하려면 당신에게 익숙하지 않은 상대방의 의사소통 방식에 맞춰 경청하는 방식에 적응해야 할 수도 있음. 무례하다고 해석되는 말이나 행동은 사람들의 불합리한 행동을 유발시키는 요인이 됨. 따라서 존중을 표현함으로써 이러한 불합리한 행위를 사전에 예방하거나 성공적으로 관리할 수 있음. 사람들은 모두 자신이 어떻게 행동했건 간에 마땅히 존중받아야 한다고 생각하므로, 존중을 보여주지 못하면 결국 당신이 대하는 사람은 부정적인 반응을 보이게 될 것임. 그 사람이 알아차릴 수 있는 방식으로 정중하고 예의바르며 세심하게 반응해야 함
- 공정성을 보여줄 것. 불만사항 처리과정 전반에 걸쳐 공정성을 보여주고 입증하되 그의 옹호자 역할은 하지 말 것. 특히 당신에게 압력을 가하거나 당신을 위협하거나 조종하려는 사람들을 대할 때는 더욱 그래야 함
- 전문가다울 것. 직장에서 상호작용하는 모든 사람들과 생산적이고 전문적인 상호작용을 촉진해야 함. 그들이 불합리하게 행동하더라도 전문가답게 대할 것

출처 : New Ombudsman (2021). Managing unreasonable conduct by a complainant

자료 4-3. 직장에서 내담자로부터 위해를 입을 가능성이 있는 경우

[직장에서 내담자로부터 위해를 입을 가능성이 있을 경우]

미국 노동부에서 발간한 ‘보건의료와 사회복지 현장에서의 폭력 예방을 위한 가이드라인’에서는 내담자나 이용자로부터 위해를 입을 가능성이 있을 경우 다음과 같이 직장내 작업 환경을 통제할 수 있다고 명시하고 있음

- 기술적인 측면
 - 데스크나 상담실에 알람 버튼이나 호출 시스템을 구비하거나 실무자들에게 개인알람기기를 부여하고 필요시(예, 찾아가는 서비스를 위해 외부로 나갈 경우) 위치 추적, 휴대폰 지참
 - 가능하다면 상담실은 출입구가 2개인 것이 좋고, 가구 배치할 때 출입구를 막지 않도록 함
 - 실무자나 상담자에게 긴급상황을 위한 ‘안전실(safety room)’을 제공
 - 금속탐지기의 설치 및 지속적인 유지, 관리
 - CCTV를 내부와 외부 모두에 설치, 일방경, 문과 벽에는 유리패널을 두어 모니터링이 잘 되도록
 - 사무실에서 카운터는 안쪽 깊숙한 곳에 위치하도록
 - 내담자의 긴장이나 감정 완화를 위한 공간을 설정
 - 내담자의 스트레스 완화를 위해 편안한 대기실 조성
 - 익숙하지 않은 직원과 마주할 때 쉽게 감정이 동요되는 내담자가 있을 경우 직원들의 교대시간을 관리
 - 무기로 사용될 수 있는 가구나 다른 물품을 안전하게 보관
 - 끼임 위험을 방지할 수 있도록 모든 문의 경첩을 분리경첩이 아닌 연속경첩으로 변경
 - 철판타자와 같이 날카로운 모서리가 있는 사물은 날카로운 부분에 쿠션을 덧대거나 교체
 - 날카로운 표면은 부드럽게 하거나 덮을 것
 - 특정 장소의 소음을 줄이기 위해 자재를 변경하거나 추가하는 것을 고려할 필요가 있음
 - 건물 내외부, 주차장과 통로에 밝고 효과적인 조명을 설치하고 전구교체 등 관리 철저
- 행정과 실천적인 측면
 - 내담자나 이용자에게 폭력은 허용되지 않으며 용납되지 않는다는 점을 분명히 고지
 - 폭행이 직무의 일부 또는 허용가능한 행동으로 간주되지 않는다는 점을 분명히 할 것
 - 폭력 이력이 있는 내담자나 이용자의 경우 시설 전체에서의 이동을 감독
 - 내담자의 폭력 이력이나 사건에 대한 교차보고서를 업데이트

- 과거 폭력적이거나 공격적인 행동에 대해 알아보기 위해 신규 혹은 연계된 내담자의 행동 이력 확인
 - ◆ 특정 날짜나 방문자 등 내담자의 폭력적, 공격적 행동을 불러일으키는 사건 요인(트리거) 식별
 - ◆ 심각도, 패턴, 의도된 목적을 포함, 폭력의 유형을 확인
 - ◆ 획득한 정보는 향후 폭력을 조기에 식별하고 예방하기 위한 개별화된 계획 수립에 사용
- 차트 태그, 일지 등의 시스템을 구축하여 폭력 이력이 있는 내담자를 식별하고 촉발 요인과 최선의 대응 및 단계별 완화 수단을 확인
- 내담자의 비밀이 유지되도록 하여야 함
- 정보는 필요시 업데이트하고, 실무자나 상담자는 내담자의 행동 기록 업데이트 절차를 알고 있어야 함
- 스토킹이 의심되는 경우 그 영향을 받게 되는 실무자나 상담자의 출퇴근 시간을 불규칙적으로 정하고 실무자나 상담자의 이동 경로를 다양하게 할 것
- 공격적이거나 불안한 고객을 면담할 때에는 프라이버시와 비밀이 유지되나 비교적 개방된 공간에서 실시
- 이러한 내담자와 있을 때 엘리베이터와 계단에서 각별한 주의가 필요
- 저녁이나 늦은 시간까지 주차장까지의 보안 에스코트를 제공하고, 이러한 구역은 밝고 눈에 잘 띄는 조명 설치
- 응급이나 예약없이 방문하는 센터의 경우, 특히 야간 또는 도움이 불가한 경우, 실무자나 상담자가 혼자 일하는 경우를 제한할 것
- 보안 구역 및 긴급 대피를 위한 정책과 절차 수립
- 개인의 안전이 위협받을 수 있는 경우에는 '버디 시스템'을 사용(이동할 때 2인 1조로)
- 실무자나 내담자는 모든 폭행이나 위협을 감독자나 관리자에게 보고하여야 함(예, 비밀 면담을 실시). 재발 방지를 위해 해당 사건에 대한 일지와 보고서를 보관할 것
- 지역 경찰, 도움을 줄 수 있는 서비스 제공자(예, 상담) 및 사법기관(검사)과의 연락망 구축. 필요한 경우 경찰에게 시설의 설계도를 제공하여 조사를 신속히 진행
- 방문객용 패스가 있는 기관 방문 절차를 사용하고, 폭력이나 갇힌 활동 전력이 있는 내담자에 대해 '방문 제한' 목록을 작성
- 공격적인 행동에 대응하기 위해서는 (특히 야간, 응급 등 위험이 높은 시간) 적절한 교육을 이수한 보안 담당자, 상담자를 활용
- 경찰 지원을 요청하거나 폭행을 당했을 때 고소를 제기하는 기관 절차를 실무자와 상담자에게 알리고 필요한 경우 그렇게 할 수 있도록 지원
- 직원임을 쉽게 확인할 수 있도록 신분증을 제공하되 이름 전체를 신분증에 명시하지는 않도록 주의(예, 해외의 경우 성을 제외하고 이름만 명시)

- 내담자와의 대치 상황에서 목이 졸릴 가능성을 방지하기 위해 목걸이, 사슬 종류를 착용하지 않도록 권장
- 값비싼 보석류를 착용하거나 많은 현금을 소지하지 않도록 주의
- 열쇠나 무기로 사용될 수 있는 기타 물품을 휴대하지 않도록 주의
- 머리망, 모자를 사용하여 머리카락이 잡히거나 혹은 끌어당기거나 밀치는 데 사용될 수 없도록 권장
- 방문자나 직원이 남긴 물품들 중 내담자가 부적절하게 사용할 수 있는 소지품을 제거하기 위해 정기적으로 시설을 점검
- 잠가야 할 문이 제대로 잠겨 있는지 확인 점검
- 책상과 작업 공간에 여분의 펜, 연필, 유리액자 등을 포함한 물건을 두지 말 것

출처 : OSHA (2016). Guidelines for preventing workplace violence for healthcare and social service workers

자료 5. 성 관련 오해나 편견

자료 5-1. 성에 대한 잘못된 인지

- 남자는 여성을 만족시켜야 할 의무와 책임이 있다.
- 남성의 성기 크기와 발기가 강해야만이 여성이 오르가즘을 느끼게 할 수 있다.
- 여성이 가장 좋아하는 섹스는 성교에 의한 섹스이다.
- 남자는 항상 성을 원하고 준비가 되어 있다.
- 여성이 성을 알면 성에 계속해서 미치게 된다.
- 나이가 들면 남성은 발기 능력을 상실한다(Schover, 1984).

자료 5-2. 성에 대한 잘못된 신화

- 흑백논리 : 발기가 100%가 아니면 나는 완전한 실패자이다.
- 과잉일반화 : 어젯밤에 실패했기에 오늘 아침에도 실패할 것이다.
- 자기 비하 : 아내가 나를 칭찬하지만 내 기분을 상하지 않기 위해서 하는 것에 불과하다.
- 마음, 속 읽기 : 아내에게 물어볼 필요 없어, 아내는 어젯밤에 분명히 느꼈어.
- 예언하기 : 아마도 오늘 밤은 실패할 것 같은 예감이다.
- 정서적인 논리 : 내가 틀렸다고 생각하면 틀림없이 틀리게 된다.
- 필연성의 논리 : 나는 항상 오르가즘을 느껴야 한다.
- 재앙화적인 사고 : 오늘 밤 실패하면 나와 애인과의 관계는 끝이다.

상담매뉴얼 개정 연구자

연구기관: 영남대학교 산학협력단

연구책임자: 이지민(영남대학교 휴먼서비스학과 교수)

공동연구자: 김정은(수원대학교 아동가족복지학과 조교수)

박정윤(중앙대학교 심리학과 교수)

한은주(서울시 강북구가족센터 센터장)

강복정(한국건강가정진흥원 연구위원)

연구지원: 한국건강가정진흥원

가족상담 매뉴얼

발행일 2023년 12월

발행처 한국건강가정진흥원

주소 서울특별시 중구 퇴계로173 남산스퀘어빌딩 21, 24층

전화 02-3479-7600

팩스 02-3479-7798

홈페이지 www.kihf.or.kr

기획·편집 소통협력실 가족정책연구센터

인쇄·배포 가족서비스전문성향상본부 가족위지원부

* 한가원의 승인 없이 내용의 일부 또는 전부를 인용·발췌하거나 무단 복제하는 것을 금합니다.

가족상담 매뉴얼

FAMILY COUNSELING
MANUAL

