

발간등록번호

2023-KIHF-219

가족상담서비스 개선방안 연구

2023. 10.



한국건강가정진흥원

KOREAN INSTITUTE FOR HEALTHY FAMILY

발간등록번호
2023-KIHF-219

가족상담서비스 개선방안 연구

2023. 10.

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

한국건강가정진흥원

본 보고서는 영남대학교 산학협력단이 한국건강가정진흥원의 연구용역 의뢰를 받아 수행한 연구결과입니다. 보고서의 내용은 연구진의 의견이며 한국건강가정진흥원의 공식적인 입장이 아님을 밝혀드립니다.

I. 연구배경 및 목적

- 최근 코로나19나 이태원 사태와 같은 예측하기 어려운 사건 사고로 인한 사회 전반의 불확실성이 증가함에 따라 변화하는 사회적 상황에 적절히 대응하지 못하여 다양한 문제에 당면한 가족들이 증가하고 있음. 따라서 가족에 대한 심리 정서 지원의 필요성 증대되고 있으며 지역사회 내 가족상담 전문기관인 가족센터(이하 센터)의 역할 강조되고 있음
- 전국 시·군·구 센터 244개소에서 기본사업으로 수행되는 가족상담서비스 운영은 가족상담사 채용 및 위촉상담사 확보 등의 어려움으로 지역별 편차가 큰 상황이며, 이에 대해 센터 내 전문인력의 역량강화 교육지원서비스, 가족상담서비스 평가 및 컨설팅 등 가족상담서비스 중추적 역할을 하고 있는 한국건강가정진흥원(이하 한가원)의 역할이 강조되어 오고 있음.
- 한가원은 2013년부터 운영해 온 ‘이혼전후 우수기관’인증사업을 2022년 ‘가족상담 우수기관’으로 전환하였음. 가족상담 우수기관에서도 전국 센터가 가지고 있는 문제와 동시에 가족상담을 활성화하기 위한 세부 문제점들이 산재되어 있음. 현시점에서 가족상담 우수기관의 가족상담사업 분석을 통해 그동안 해소되지 못했던 센터의 가족상담 전문인력의 수급 및 가족상담운영 전반에 대한 애로사항에 대한 개선방안을 모색하여, 전국적으로 전문적이고 안정적인 가족상담사업 운영이 가능하게 하고 한가원의 역할을 보다 전문화되고 체계화 시킬 필요가 있음
- 본 연구는 가족상담 우수기관으로 선정된 57개 센터 중 조사에 참여한 37개 센터의 가족상담서비스 운영 현황을 파악하고 한가원의 가족상담사 역량강화 교육과정을 제안하며 가족상담서비스 매뉴얼에 대한 수정 및 보완 사항을 제안함으로써 한가원이 센터의 중추적인 기관으로서의 역할을 할 수 있기를 기대함

II. 조사개요

- 조사명 : 가족상담서비스 개선방안 연구
- 조사방법 : 문헌고찰, 실태조사, 자료분석, 심층분석, 전문가 자문
- 조사기간 : 2023년 6월~10월
- 조사대상 : 가족상담 우수기관 57개 중 조사에 참여한 37개 센터 가족상담 실무자 및 전문인력(상근직)
- 표본규모 : 가족상담서비스 운영현황 실태조사 37명, FGI 조사 18명
- 조사기관 : 영남대학교 산학협력단

Ⅲ. 주요 결과

1. 가족상담서비스 운영현황 실태조사

- 조사대상은 연구 착수보고 시, 한가원 및 센터의 가족상담사업을 잘 파악하고 있는 담당자와 논의 후, 가족상담우수기관 인증기관 57개를 대상으로 한정하였음. 57개 중 2023년 7월 18일부터 20일까지 조사에 참여한, 37개 우수기관 인증 센터 실무자 37명을 대상으로 ‘가족상담서비스 운영현황 실태조사’를 실시함
- 설문조사는 가족상담서비스 개선방안 도출하기 위하여 사회인구학적 배경과 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직) 현황 14문항, 가족상담서비스 비용 5문항, 가족상담 슈퍼비전 및 자체교육 4문항, 가족상담서비스 매뉴얼 활용 현황 14문항, 센터 가족상담서비스 발전 관련 문항 3문항, 가족상담서비스 시스템 5문항, 총 45문항으로 구성함
- 가족상담 우수기관 내 가족상담서비스를 담당하고 있는 실무자(상근직)는 2명(33.3%), 3명(27.8%) 순으로 과반수 이상이 2~3명이 근무하고 있는 것으로 나타남
- 가족상담 우수기관의 가족상담 전문인력(위촉직, 이하 위촉상담사)에 대한 회기별 상담수당은 ‘30,000원’(15.9%)이 가장 많은 것으로 나타났으나, 실제 양상은 ‘15,000원 이하’(4.8%)부터 ‘50,000원’(1.6%)까지 다양한 양상을 보이고 있음. 그 외 가족상담 회기별 상담수당이 책정되어 있지 않은 경우 교통비(활동비)를 제공하고 있는지 조사한 결과, ‘무료’(72.7%)인 경우가 대다수를 차지하고 있는 것으로 나타남
- 광역 또는 한가원에서 진행되는 슈퍼비전의 진행 횟수나 방식에 대한 선호도 조사 결과, 광역과 한가원 모두 연간 2회(54.8%)가 가장 적당하다고 하였음. 진행방식은 광역의 경우 과반수 이상(74.2%)이 대면을 선호하였으며, 한가원에서의 슈퍼비전 선호도는 대면(48.4%)과 비대면(48.4%)이 동일한 것으로 나타나, 지역적 상황에 따른 고려가 필요함을 알 수 있음
- 현재 가족상담 매뉴얼 내용에 대한 보완 또는 개정 필요성에 대한 조사 결과, 78.3%가 필요하다고 응답하였음. 보완이 필요하다고 생각되는 부분은 ‘가족의 유형 및 관련 이슈’(22.7%), ‘상담윤리 관련 내용’(21.6%), ‘가족평가 척도 관련’(18.6%), ‘비대면상담, 단회상담 등 상담방식 관련’(16.5%) 순으로 나타남
- 가족상담 전문성 증진 관련해서 ‘가족센터의 다른 업무보다 상담 업무의 비중을 높여야 한다’(24.3%), ‘상담사 대상 전문지식 및 기술교육 강화’(23.4%), ‘개인상담과 차별화된 가족상담 체계론적 관점에 대한 교육’(19.6%)에 대한 필요를 요구함

- 가족상담서비스 운영 시스템에 있어 구축된 내용을 살펴본 결과, 90% 이상이 자체적으로 운영 규정이 마련되어 있으며, 그중 79.4%가 운영규정 내에 상담윤리 및 상담자문위원회에 관한 내용이 포함되어 있다고 응답함. 향후 운영규정 내에 위기상담 대응시스템 구축이 필요한지를 질문한 결과, 모두 ‘그렇다’고 응답함. 또한 ‘상담대기자 관리에 관한 관리시스템’(83.3%) 그리고 ‘상담 민원처리 시스템’(88.9%)이 필요하다고 응답함

2. 가족상담서비스 운영현황 FGI 조사

- 2023년 7월 20일 18개 우수기관 인증 센터 실무자 18명을 대상으로 집단별 9명씩 두 집단으로 구성하여 ‘가족상담서비스 운영현황 FGI(초점집단면접)’을 실시함
- FGI 조사 질문 영역은 가족상담서비스의 개선방안을 도출해내기 위하여 센터 가족상담서비스 현황과 특성, 문제점과 개선방안, 가족상담 매뉴얼 활용 정도, 비대면 상담서비스 현황 및 욕구, 한가원 가족상담서비스에 대한 개선방안으로 구성함
- 참여한 센터는 서울시 2개 센터, 광역시 5개 센터, 경기도 5개 센터, 경상도 2개 센터, 전라도 1개 센터, 충청도 2개 센터가 포함됨
- FGI에 참여한 센터의 가족상담의 예산은 매우 상이하게 책정되어 있었고 본 사업비로 충당되지 않는 부분은 대부분 지자체의 지원이나 외부사업과의 연계 또는 공모, 바우처사업 등으로 대체하는 것으로 응답하여 상담사업 예산의 열악함을 알 수 있었음
- 가족상담 실무자들은 상담사업에서 업무의 부담이 크다는 점을 강조하였고 과중된 행정 업무, 상담 업무 외의 행정 및 기타 업무가 익숙하지 않음에 대한 불만을 다수 토로하였음. 또한, 상담비는 센터별로 매우 상이하였는데 전면 무료, 기본회기 무료+ 이후 유료, 전면 유료의 3가지 유형으로 나타남
- 가족상담의 내담자 자부담은 센터마다 다르게 나타났으며 내담자 자부담 기준은 타기관의 기준을 적용하는 것으로 응답하였음. 한편, 상담료의 유료화 문제는 센터 자율적으로 결정할 수 없음을 호소하였음
- 내담자 자부담은 대부분 위촉상담사 상담수당으로 지출하고 있었는데 위촉상담사에게 지급되는 상담수당 책정은 위촉상담사의 자격이나 주야간 등의 사유에 관계없이 동일하게 지급하는 센터에서부터 개인과 부부 또는 가족상담, 상담 근속기간, 상담자격증 유형, 거리 등에 따라 상담수당을 차등 지급하는 센터도 있었음

- 각 센터에서 내담자가 당일 취소(노쇼: no show)와 관련한 운영방식이 센터 상황에 따라 매우 다양하였음. 위촉상담사에게 당일 취소에 대한 비용지불을 하는 센터 중에서도 상담비 전체를 지불하거나 소정의 교통비를 지급하는 경우 등의 조건부 지불을 하고 있음
- 각 센터의 슈퍼비전 시 슈퍼바이저 선정기준은 위촉상담사들의 요구를 반영해야 하는 현실적인 부분을 고려하고 있다고 응답하였고 지역사회 내 가족상담 전공자가 부족하여 슈퍼바이저를 발굴이 용이하지 않다고 응답함
- 각 센터에서 실시하는 위촉상담사 역량강화교육의 주제로는 위촉상담사들이 상담을 진행하면서 발생하는 이슈들을 중심으로 선정함. 또한 참여자 대부분이 위촉상담사 역량교육의 필요성을 언급하였으며, 역량강화교육을 한가원에서 실시해 주기를 요구함

3. 가족상담사 교육과정 개발

- 센터에서 효율적인 가족상담서비스를 제공하고 가족상담사의 역량을 향상시키기 위해 한가원 주관으로 매년 제공되는 상담사 역량 강화 교육과정을 분석하여 체계적이고 장기적으로 활용가능한 가족상담사 교육과정을 제안하였음
- 2021~2023년의 한가원 교육과정과 본 연구의 FGI, 부부가족상담 관련학회의 자격요건을 분석한 결과, 센터에서 가족상담사로 활동하기 위해서 인간발달 및 가족에 관련된 교육과 상담에 대한 기본적인 교육, 가족상담윤리에 대한 교육이 필요하며, 다양한 가족상담이론에 대한 주요 개념과 각 이론의 사례개념화에 대한 교육, 가족상담 관련 이슈에 대한 교육이 필요함. 또한 해당 주제를 다루는 데 있어 교육 시간이 부족해 보이는 교육들이 다수 있어 보완이 필요함
- 센터에서 위촉상담사의 전공과 수련과정에 차이가 있으므로 교육과정을 크게 기초과정과 심화과정, 슈퍼비전으로 구분하여 상담자의 자격에 따라 교육을 이수하도록 운영하도록 함. 본 교육과정을 이수하고 수련요건을 갖춘 자는 센터에서 가족상담서비스를 제공할 수 있음. 또한 개발된 교육과정은 센터 위촉상담사들의 보수교육으로 활용될 수 있을 뿐 아니라 각 사업 운영지침에 근거하여 양성 및 보수교육 수료하였으나 상담 관련 전공이 아닌 자의 가족상담 역량을 강화하고자 함
- 한가원에서 가족상담서비스를 제공하기 위해서는 기본적인 교육과정뿐만 아니라 50시간 이상, 10사례 이상, 회기별 3회기 이상의 부부가족상담 경험과 부부가족상담 사례에 대한 20시간 이상의 슈퍼비전, 한가원이나 부부가족상담 관련학회에서 주최하는 사례발표회 3회 참석 등의 수련요건이 필요함
- 교육은 한가원의 사정에 따라 대면 혹은 비대면으로 이루어지며 기존에 개발된 온라인 교육 과정을 활용할 수 있도록 함

4. 가족상담서비스 매뉴얼 개정

- 2015년 제정된 한가원 가족상담 매뉴얼이 존재하나 가족상담 현장 실무자의 요구와 그동안의 사회적, 시대적 변화를 반영하여 이 매뉴얼의 개정을 제안하였음
- 현 가족상담 매뉴얼에서는 위기가족(재난, 외상 등)에 대한 내용은 현장에서 활용하기에 제한적인 내용만 포함되어 있으며 운영규정에 있어 상담윤리, 민원 처리 절차 내용은 없음. 또한 단회상담에 관한 내용이나 가족평가척도 중 활용방안 설명이 불충한 점을 보완해야 할 필요가 있음. 그리고 코로나19를 기점으로 비대면 화상상담에 대한 요구가 증가됨에 따라 비대면 화상상담 준비와 유의점에 대한 영역을 신설할 필요가 있음
- 한가원에서 사용 중인 현 가족상담 매뉴얼을 분석한 결과, 매뉴얼을 목차와 내용구성의 큰 틀은 유지하되 세부목차에서의 개정 및 보완이 필요함. 구체적으로 위기, 재난 가족 관련 내용은 독립하여 기술하며 한가원이 발간한 관련 보고서들을 참고하여 세부 가이드라인과 주의점을 제시하고 상담윤리와 민원대응, 비대면 화상상담 운영과 지침, 단회상담 관련 내용을 추가할 필요성이 있음

IV. 시사점 및 정책적 함의

- 본 연구는 센터의 가족상담서비스의 질적 향상을 위해서 센터 가족상담 우수기관의 상담사업 운영현황과 한가원의 교육과정, 매뉴얼 분석을 통해서 다음과 같은 시사점과 정책적 함의점을 제안할 수 있음
- 가족상담서비스 전문성 확보를 위한 운영방안 개선 노력
 - 가족상담사 업무 명료화 및 처우개선
 - 가족상담사업 외 상담기반의 사업에 대한 전문성 확보 방안 마련
- 가족상담서비스 질적 제고를 위한 한가원 사업개선
 - 가족상담 우수기관 인증제도를 전국 센터로 확산하여 가족상담 브랜드 강화
 - 가족상담 전문인력 양성을 위한 교육과정 개발 및 운영 도입
 - 시·도 센터 설치 근거 마련 노력으로 전국적이고 정기적인 상담지원 강화
 - 지역 맞춤형 가족상담 운영사례집 마련 및 배포로 정보제공 확대
 - 가족통합실적시스템 내 가족상담 관련 관리시스템 운영개선
 - 가족상담 매뉴얼 개정을 통한 가족상담서비스 효율성 증대

목 차

I. 서론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
1) 연구의 필요성	1
2) 연구목적	3
2. 연구 기대효과	4
3. 연구 활용방안	4
II. 연구내용 및 방법	5
1. 연구내용	5
2. 연구방법	6
1) 문헌연구	6
2) 실태조사	6
3) FGI	7
4) 전문가 자문	8
3. 연구대상자의 특성	8
1) 실태조사 대상자의 인구사회학적 특성	8
2) FGI 대상자의 인구사회학적 특성	11
III. 센터의 가족상담서비스 운영 현황 및 개선방안	13
1. 실태조사결과	13
1) 이혼 전후 상담 및 가족상담 우수기관 인증 현황	13
2) 가족상담 실무자 및 전문인력(상근직 및 위촉직)의 현황	14
(1) 가족상담 실무자 및 상근상담사의 현황	14

(2) 위촉상담사의 현황	16
(3) 기타 가족상담서비스 외 상담 영역 전문인력 현황	17
3) 상담서비스 비용	18
(1) 위촉상담사 회기별 상담수당	18
(2) 교통비(활동비) 제공 여부	19
(3) 위촉상담사 상담수당 책정 근거	20
(4) 노쇼(no-show)에 대한 규정 유무	20
4) 상담슈퍼비전 및 자체교육 진행 현황	21
(1) 지침에 근거한 상담 슈퍼바이저와 슈퍼비전 발표 양식 활용 여부	21
(2) 자체교육 진행 여부	22
(3) 슈퍼비전 진행 횟수와 진행 방식에 대한 요구	23
5) 매뉴얼 활용 현황과 욕구	24
(1) 가족상담 매뉴얼 및 위기대응 매뉴얼 활용 여부	24
(2) 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)의 매뉴얼 숙지 여부	28
(3) 가족상담 매뉴얼 보완 및 개정에 대한 의견 여부	30
6) 센터의 가족상담서비스 발전 및 시스템 관련 의견	31
(1) 센터의 가족상담서비스 발전 관련 의견	31
(2) 가족상담서비스 운영 시스템에 관한 의견	33
2. FGI 결과	36
1) 센터 운영 및 문제점	36
(1) 상담예산 부족	36
(2) 전문인력의 업무과중	37

(3) 내담자 자부담 책정 여부	39
(4) 위촉상담사 상담수당	41
(5) 상담 노쇼 운영	42
(6) 대기자 관리	44
2) 가족상담인력 역량강화	44
(1) 슈퍼비전 운영	44
(2) 위촉상담사 역량강화교육	46
3) 기타	48
IV. 한가원 가족상담사 교육과정 개발	48
1. 한가원 가족상담사 교육과정 개발 목적	48
2. 한가원 가족상담 관련 교육과정 현황분석(2021~2023년)	49
1) 2021년 교육과정 및 분석	49
2) 2022년 교육과정 및 분석	50
3) 2023년 교육과정 및 분석	52
4) 부부가족상담 관련학회 2급 자격증 응시자격 및 필수교과목	55
3. 한가원 가족상담사 역량강화 교육과정 개발	57
1) 교육과정 이수자격	57
2) 교육과정 및 운영	58
(1) 기초과정 교육 및 운영방법	59
(2) 심화과정 교육 및 운영방법	60
(3) 가족상담사 슈퍼비전 운영	62
(4) 기존의 수업과정과 비교	62

3) 수련요건	63
(1) 부부가족상담 관련학회 2급 자격증 수련요건 및 면접	63
V. 한가원의 가족상담서비스 매뉴얼 개정(안)	65
1. 관련 문헌 검토 및 분석	65
1) 한가원의 현 가족상담 매뉴얼 개정의 필요성	65
2) 한가원 및 국내외 관련 문헌 검토	65
(1) 한가원 현 가족상담 매뉴얼 검토	66
(2) 국내외 관련 문헌 검토	68
① 가족상담 매뉴얼의 전반적 구성 및 체계	70
② 가족유형별 관련 이슈 항목: 위기, 재난가족	70
③ 상담윤리, 민원 관련 항목	72
④ 가족평가 및 상담기법	73
⑤ 비대면상담 및 단회상담 관련	73
2. 가족상담 매뉴얼 개정(안)	74
1) 수정 목차	74
2) 현 가족상담 매뉴얼 영역별 수정·보완(안)	77
3) 영역별 상세 수정·보완사항 제안	98
(1) 운영규정	98
(2) 가족상담서비스 인력 관리	106
① 상담인력의 구성과 특징	106
② 인력 역량강화	106
(3) 가족상담실 시설 및 운영: 상담실 구성 및 설치	106

(4) 가족상담서비스 관리	107
① 순환질문	107
② 잠재적인 위해의 문제	108
③ 중기단계: 반복 취소에 노쇼(no-show)의 경우도 추가 명시	112
④ 초기, 중기, 종결, 추수상담에서의 상담단계별 체크리스트 재구성	112
⑤ 단회상담	112
⑥ 비대면상담	116
⑦ 가족상담 문제 유형별 고려사항: 위기, 재난 가족 등	120
(5) 서식	128
① 검사/측정 도구	128
② 참고자료	129
(6) 기타	134
VI. 결론	135
1. 연구결과 요약	135
1) 가족상담 우수센터의 가족상담서비스 운영 현황 요약	135
(1) 가족상담서비스 운영	135
(2) 가족상담 전문인력(실무자 및 상근상담사, 위촉상담사)의 역량강화 현황 및 문제점	138
(3) 가족상담서비스 매뉴얼 개정 및 보완	139
(4) 가족상담서비스 발전 및 시스템 관련 과제	140
2) 가족상담인력의 역량강화 교육과정개발 요약	141
3) 가족상담 매뉴얼 분석 및 개정 요약	142

2. 시사점 및 정책적 함의	143
참고문헌	147
부록	149
부록 1. 가족상담서비스 운영현황 실태조사 설문지	149
부록 2. 가족상담서비스 운영현황 FGI 면접 질문지	157
부록 3. 한가원 가족상담사 체크리스트	164
부록 4. 가족상담서비스 개선방안 연구 전문가 자문 활용지	165

표목차

<표 2-1> 가족상담서비스 운영현황 실태조사를 위한 설문지 구성	7
<표 2-2> 조사대상자의 인구사회학적 특성	10
<표 2-3> FGI 참여 가족센터의 특성	12
<표 3-1> 연도별 이혼 전후 상담 및 가족상담 우수기관 인증 현황	13
<표 3-2> 가족센터에서 근무하는 가족상담 실무자 또는 상근상담사 수	14
<표 3-3> 본인을 제외한 가족상담 실무자 또는 상근상담사의 전공	15
<표 3-4> 가족상담 실무자 또는 상근상담사가 취득한 상담 관련 자격증	16
<표 3-5> 가족센터의 위촉상담사 현황	16
<표 3-6> 가족센터의 위촉상담사가 취득한 상담 자격증	17
<표 3-7> 가족상담서비스 외 타 사업에서의 상담담당 인력 유무	17
<표 3-8> 타 사업에서 상담인력이 있는 사업	18
<표 3-9> 위촉상담사 회기별 상담수당	19
<표 3-10> 교통비(활동비) 제공 여부	20
<표 3-11> 위촉상담사 상담수당 책정 근거	20
<표 3-12> 노쇼(no-show) 및 위촉상담사에게 책정하는 상담수당에 관한 규정 유무	21
<표 3-13> 슈퍼비전 진행 시 한가원 지침에 따른 슈퍼바이저 활용 여부	22
<표 3-14> 슈퍼비전 진행 시 학회 양식 준수 여부	22
<표 3-15> 위촉상담사 역량강화를 위한 자체교육 실시 여부	23
<표 3-16> 광역 또는 한가원에서 진행되는 슈퍼비전의 횟수나 진행방식에 대한 의견	24
<표 3-17> 가족상담 매뉴얼 활용 여부	25

<표 3-18> 한가원에서 제공한 가족상담 매뉴얼 및 위기대응 매뉴얼에 준한 사업 활용 여부	26
<표 3-19> 상담의 효과성 측정을 위한 가족평가척도 사용 여부	27
<표 3-20> 사용시기와 추수상담 때 활용 여부	27
<표 3-21> 가족평가척도를 사용하고 있지 않은 이유	27
<표 3-22> 가족상담 실무자 및 상근상담사의 가족상담 매뉴얼 및 위기대응 매뉴얼 숙지 여부	28
<표 3-23> 위촉상담사의 가족상담 매뉴얼 및 위기대응 매뉴얼 숙지 여부	29
<표 3-24> 신규 상근상담사 대상 매뉴얼 교육 진행 여부	30
<표 3-25> 가족상담 매뉴얼 내용의 보완·개정 필요성 여부	31
<표 3-26> 가족상담 매뉴얼 중 보완이 필요하다고 생각되는 영역	31
<표 3-27> 가족센터 서비스 개선(상담인력 전문성 증진)에 대한 의견	32
<표 3-28> 가족센터 서비스 개선(물리적 환경)에 대한 의견	33
<표 3-29> 가족상담서비스 예산 관련 의견	33
<표 3-30> 가족상담서비스 운영 시스템 마련 여부	35
<표 5-1> 2021년 한가원의 역량강화 교육과정 현황 및 운영방법	50
<표 5-2> 2022년 한가원의 역량강화 교육과정 현황 및 운영방법	52
<표 5-3> 2023년 한가원의 역량강화 교육과정 현황 및 운영방법	54
<표 5-4> 부부가족상담 관련학회 2급 자격증 응시자격 및 필수교과목	55
<표 5-5> 한가원 가족상담사 교육과정 이수 자격	58
<표 5-6> 한가원 가족상담사 교육과정	59
<표 5-7> 한가원 가족상담사 기초과정 및 운영	60
<표 5-8> 한가원 가족상담사 심화과정 및 운영	61

<표 5-9> 한가원 가족상담사 슈퍼비전	62
<표 5-10> 2023년 한가원 e러닝 교육과정 및 대체 가능 교육	63
<표 5-11> 부부가족상담 관련학회 2급 자격증 수련요건 및 면접	63
<표 5-12> 한가원 가족상담사 수련요건	65
<표 6-1> 국내외 가족상담 매뉴얼 관련 문헌	69
<표 6-2> 수정 목차	74
<표 6-3> 현 가족상담 매뉴얼 영역별 수정·보완(안) - 운영규정	77
<표 6-4> 현 가족상담 매뉴얼 영역별 수정·보완(안) - 인력관리	92
<표 6-5> 현 가족상담 매뉴얼 영역별 수정·보완(안) - 시설관리	95
<표 6-6> 현 가족상담 매뉴얼 영역별 수정·보완(안) - 서비스관리	95
<표 6-7> 현 가족상담 매뉴얼 영역별 수정·보완(안) - 서식	97
<표 6-8> 현 가족상담 매뉴얼 영역별 수정·보완(안) - 기타	97

그림목차

[그림 1] 연구내용	6
[그림 2] 단회상담 과정	116

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

1) 연구의 필요성

- 최근 코로나19나 이태원 사태와 같은 예측하기 어려운 사건 사고로 인한 사회 전반의 불확실성이 증가하고 있음. 이러한 사회적 상황에 가족들이 적절히 대응하지 못하게 되면서 가족에 대한 심리 정서 지원의 필요성이 높아지고 있으며, 가족문제 발생 시 외부의 전문적 도움에 대한 필요성 역시 증대되고 있음. 현재 한국의 가족 구조 및 가족가치, 가족돌봄 등의 상황이 급격하게 변화하고 있고 이러한 역동적 변화에 대응할 수 있는 가족센터(이하 센터) 내 가족상담서비스에 대한 요구 및 비중은 향후 점차 더 커질 것이라 예측됨
- 2005년 건강가정기본법 시행 이후 공공영역 내 가족상담서비스가 시작되었으며, 현재 전국 244개소 센터에서는 생애주기에 따라 발생하는 가족 내 다양한 갈등을 해결하기 위해 부부 간 또는 부모-자녀 간 가족관계 개선 및 역량 강화 등을 목표로 하는 가족상담(면접상담, 전화상담, 사이버상담, 집단상담 등)을 필수사업으로 운영하고 있음
- 가족상담서비스는 체계론적인 관점에서 가족의 문제 해결, 가족구성원의 성장과 발달을 통한 가족관계 향상 및 가족기능 강화에 개입하는 서비스로서 지역 내 타 기관의 상담과 차별화되며 특화된 센터의 대표사업 중 하나임
- 207개 센터에서 1,462명의 상담전문인력이 활동하고 있으며(2022. 12. 기준), 센터별 평균 상담전문인력의 수는 7명으로, 최대 33명이 활동하는 센터도 있음. 전국 센터 가족상담서비스 이용자 수는 220,223명(2022. 12. 기준)으로 매년 지속적으로 증가하고 있음(한가원, 2023). 가족상담서비스 초기의 가족상담 대상은 개인, 부부, 부모자녀 등으로 한정되었으나 점차 가족문제가 다양해지고, 사회적 요구의 증가로 인해서 이혼 전후 상담, 다양한 가족(입양, 다문화, 한부모, 장애인, 1인가구 등)을 위한 가족상담, 사회적 재난 및 긴급 위기 가족상담 등으로 확대되고 있는 추세임
- 또한 코로나19로 지난 3년간 비대면 상호작용이 일상화되면서 가족상담 역시 비대면상담(화상상담)의 필요성을 인식하고 다수의 센터에서 비대면상담을 진행하고 있음. 여성가족부 역시 센터의 가족상담서비스를 활성화하기 위해서 2020년도부

터 가족상담 전문인력을 각 센터별로 1-3명까지 배치하여 운영하도록 하여 가족상담서비스의 전문성을 높이려고 노력하고 있음

- 이와 같이 센터의 가족상담은 상담 제공방식이나 상담대상 등 상담 운영 전반에서 지속적으로 변화를 거듭하고 있음. 그러나 센터 내 상담은 인구분포, 상담방법, 전문인력의 확보 등 지역 간 편차가 커서 획일화된 운영방식으로는 사업효율성을 높이는 데 한계가 있음. 따라서 지역별 가족상담서비스 운영 양상과 특성을 파악하고, 이를 토대로 하여 지역 특성을 고려하는 가족상담서비스 활성화 방안을 마련할 필요가 있음
- 특히 가족상담의 질을 좌우할 수 있는 전문인력의 확보와 관리에서 지역 자치구 센터의 편차가 크고, 전문성 강화 및 질 관리, 지역별 상담 인력의 수급과 전문성 격차가 큰 상황임. 따라서 센터의 가족상담서비스 질 향상을 위한 서비스 제공인력 관리와 양성이 필요함
- 각 센터의 가족상담서비스를 총괄 관리하는 한국건강가족진흥원(이하 한가원)의 역할이 강조되고 있음. 현재 한가원은 전국 244개 센터에서 가족상담서비스가 효율적으로 진행되고 서비스 질 제고와 사업성과를 극대화하기 위한 다양한 지원을 하고 있음. 특히 센터 내 전문인력의 역량강화를 위한 교육지원서비스 제공, 가족상담서비스의 질적 제고를 위한 평가와 컨설팅, 실무자 및 전문인력 간 네트워크 강화, 비대면 가족상담서비스 제공을 위한 매뉴얼 개발 및 보급 등 지자체 센터의 가족상담서비스 활성화를 위해서 적극적인 지원을 하고 있음
- 한가원은 2013년부터 운영해 온 ‘이혼전후 우수기관’인증사업을 2022년 ‘가족상담 우수기관’으로 전환하였음. 가족상담 우수기관에서도 전국 센터가 가지고 있는 문제와 동시에 가족상담을 활성화 하기 위한 세부 문제점들이 산재되어 있음. 현 시점에서, 가족상담 우수기관의 가족상담사업 분석을 통해 그동안 해소되지 못했던 센터의 가족상담 전문인력의 수급 및 가족상담운영 전반에 대한 애로사항에 대한 개선방안을 모색하여, 전국적으로 전문적이고 안정적인 가족상담사업 운영이 가능하게 하고 한가원의 역할을 보다 체계화, 전문화 시킬 필요가 있음
- 특히, 각 지자체 내 가족상담서비스는 상향 표준화되지 못한 상황이고 지역별 편차가 크며, 상담서비스의 질도 담보 상태인 측면이 있어 한가원의 기능을 강화할 필요가 있음. 한가원이 현재 가족상담서비스와 관련해서 제공하는 지원 사업들에 대한 평가를 실시하고 이를 토대로 향후 센터 내 상담서비스 활성화를 위해서 필요

한 신규사업 개발, 비대면 상담서비스의 질적 제고를 위한 지원 방안, 상담서비스 실적관리, 다양한 가족을 위한 상담적 개입 등과 관련한 사업영역을 모색하고 구체화할 필요가 있음

- 센터에서 실시하는 가족상담의 질은 상담 전문인력에 의해 좌우됨. 그러나 현재 개별 센터 내 상담 전문인력의 양적, 질적 측면의 편차가 크며 표준화된 매뉴얼로 서비스가 제공되지 못하면서 양질의 가족상담서비스를 제공하는 데에 한계가 있는 상황임. 따라서 한가원 차원에서 상담 전문인력 관리를 위한 구체적인 방안과 현재 변화된 상담서비스의 내용을 포함하는 매뉴얼 개정을 적극적으로 추진해야 함
- 이에 본 연구는 가족상담 우수기관 인증 57개¹⁾ 센터 중 조사에 참여한 37개 센터의 가족상담서비스 제공 현황을 파악하고 지자체별 상담서비스 제공의 차이점과 상담서비스에 대한 요구를 밝히고자 함. 또한, 본 연구는 가족상담서비스의 운영관리, 서비스 질 제고를 위해서 장기적 관점에서 한가원의 역할과 사업을 제안하고, 지역 내에서 양질의 가족상담서비스를 제공하도록 지원함으로써 가족상담 전문기관으로서의 센터의 정체성을 명료화하는데 기여하고자 함

2) 연구목적

- 한국 가족의 역동적 변화에 따른 가족서비스 방향 정립의 필요성 증가에 따라 가족상담 인력의 전문성 강화 및 전문인력 양성과정의 기초자료를 제공함
- 센터 가족상담서비스 운영 현황을 파악하고 향후 센터 내 가족상담서비스 개선 및 보완 방안 모색하여 가족상담서비스 상향 평준화를 위한 한가원의 기능 강화
- 한가원 주관의 가족상담사 교육과정을 개발하고 가족상담사의 기본요건과 교육을 관리함으로써 센터의 가족상담서비스 질을 높이고 지역별로 야기되는 가족상담 인력의 불균형 문제를 해소하고자 함

¹⁾ 한가원은 2013년 17개의 ‘이혼 전·후 상담우수기관’ 신규 인증을 시작으로 2021년 54개소까지 늘리면서 건강가정지원센터 또는 센터의 차별화된 전문 가족서비스로서 가족상담 사업이 자리 잡도록 하기 위한 노력을 진행해왔음. 그러나 2020년 이후 ‘이혼 전·후 상담우수기관’ 신규 기관 모집이 저조해지기 시작하였으며, 이에 대한 개선방안이 지속적으로 요구되었고, 그동안 진행되어 왔던 ‘이혼 전·후 상담우수기관’ 선정이 센터 상담사업의 주된 영역을 오히려 축소시킬 수 있다는 의견이 지속적으로 제시되었음. 이에 한가원은 2022년 총 57개소를 ‘가족상담 우수기관’(가족상담 우수기관 30개소 신규 선정 및 (기존)이혼 전·후상담 우수기관 27개소 연장)으로 인증의 명칭을 변경하여, 워크숍 및 컨설팅을 운영 중에 있음

- 현재 사용하고 있는 가족상담서비스 매뉴얼(2015)에 대한 내용을 분석하고 가족상담서비스 과정에 필요한 서식, 척도 등을 보완하여 효율적인 가족상담서비스를 제공하고자 함

2. 연구 기대효과

- 가족서비스전달체계의 가족상담운영 현황분석을 통해 가족상담서비스의 장·단기 문제점에 대한 개선방안 도출은 서비스의 질적제고에 기여할 수 있음
- 한가원의 가족상담사업 분석을 통해, 현행 사업의 문제점을 개선하고 보완하며, 향후 사회변화에 부합되는 가족상담서비스 방향을 예측하고, 그에 부합하는 상담서비스 제공을 위한 신규 사업 개발에 기여할 수 있음
- 가족상담인력 전문성 강화 및 센터 가족상담사업 지원에 대한 한가원의 고유 역할을 정립하고, 가족서비스 전달체계의 가족상담서비스 브랜드 가치를 대내외적으로 향상시킬 수 있음
- 가족상담 매뉴얼(2015)의 활용도를 높이기 위한 개선은 전국 센터에서 표준화된 가족상담서비스를 제공할 수 있도록 할 것임

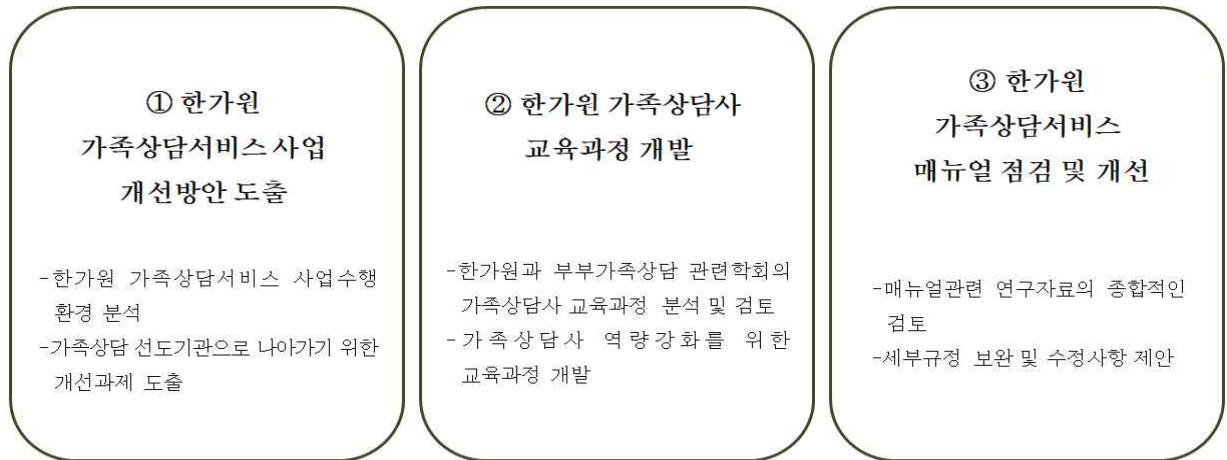
3. 연구 활용방안

- 센터 가족상담서비스의 특성을 이해하고 가족상담서비스 효율성을 최대화하여 서비스의 질 제고에 활용 가능
- 센터에서 제공하고 있는 가족상담서비스 현황을 반영하여 여성가족부의 센터운영지침 내 가족상담서비스 운영지침을 개선 보완하는 데 활용 가능
- 가족상담 매뉴얼의 활용도를 높이기 위한 개선내용을 바탕으로 한가원에서 매뉴얼 개정을 실시하고 이를 센터 가족상담서비스에 배부하여 사업효율성을 최대화하는데 활용 가능

II. 연구내용 및 방법

1. 연구내용

- 37개 가족상담 우수기관 인증 센터의 가족상담서비스 운영 현황을 파악하고, 이를 통해 가족상담서비스 운영 개선방안을 제시
- 한가원의 가족상담서비스 사업을 분석하고, 개선방안을 제시
 - ① 한가원 가족상담서비스 사업수행 환경을 분석
 - ② 가족상담서비스 강화를 위한 한가원의 고유 역할을 정립하고, 가족상담 선도 기관으로 나아가기 위한 개선과제를 도출
 - : 가족상담인력 전문성 강화 및 인력관리 효율화 방안
(가족상담 전문인력 양성과정 도입, 전문인력 관리체계 마련 등)
 - : 가족상담서비스 온라인 플랫폼 운영 방안 등 신규 개선과제 도출
 - : 그 밖에 가족상담서비스 개선을 위한 실행과제 도출
- 한가원 가족상담사 교육과정 개발
 - ① 2021~2023년 한가원 가족상담 관련 교육과정 분석
 - ② (사)한국가족관계학회, (사)한국상담학회 부부가족상담분과학회, (사)한국가족치료학회의 2급 자격취득요건 분석
- 가족상담서비스 매뉴얼 점검 및 개선
 - ① 현 가족상담서비스 매뉴얼(2015) 검토
 - ② 국내외 가족상담 매뉴얼 분석 및 적용
 - ③ 국내외 가족상담 매뉴얼에 필요한 추가자료 분석 및 적용
 - : 상담 관련 매뉴얼, 연구자료 등에 대한 종합적인 검토 및 통합
 - : 상담 실무에 필요한 서식, 척도 등에 대한 검토 및 보완
 - : 비대면상담, 긴급위기상담(자살, 재난·재해) 등 세부 내용 추가
 - : 민원처리, 상담윤리위원회의 구성 등 운영규정 조항 추가



[그림 1] 연구내용

2. 연구방법

1) 문헌연구

- 가족상담서비스와 관련한 최근 연구동향을 국내외 학술지와 보고서 및 국책 연구기관 및 한가원 자료를 토대로 파악
- 한가원의 가족상담서비스 운영 현황 파악

2) 실태조사

- 가족상담서비스 운영 현황 및 실태를 살펴보기 위해 설문지를 활용한 설문조사를 진행
- 조사 대상 : 가족상담 우수기관 57개 중 조사에 참여한 37개 센터 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직, 이하 상근상담사)
- 조사 내용
 - ① 가족상담서비스 현황(상담유형, 상담자 관리, 상담방법, 상담서비스 운영, 비대면상담 운영, 상담 문제점 및 개선방안 등)
 - ② 한가원 가족상담 관련 서비스에 대한 의견
 - ③ 가족상담 매뉴얼에 대한 의견
- 설문지는 총 45문항으로 구성되었으며, 구체적인 내용은 다음 <표 2-1>과 같음

<표 2-1> 가족상담서비스 운영현황 실태조사를 위한 설문지 구성

설문지 구성	문항수
인구학적 배경	7문항
가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)의 현황	7문항
상담서비스 비용	5문항
상담 슈퍼비전 및 자체교육	4문항
가족상담서비스 매뉴얼 활용 현황	14문항
가족센터의 가족상담서비스 발전 관련 문항	3문항
가족상담서비스 시스템	5문항
전체	45문항

* 가족상담 전문인력(상근직, 이하 상근상담사), 가족상담 전문인력(위촉직, 이하 위촉상담사), 전체는 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)으로 함

- 설문조사 자료 분석 및 해석을 통한 현황 파악 및 가족상담서비스 개선방안을 도출하였으며 무응답은 결측치로 처리하였음

3) FGI (Focused Group Interview)

- FGI는 현재 센터 상담서비스 현황 및 욕구, 문제점, 개선방안을 모색하기 위해서 다양한 집단의 의견을 수렴
- 집단은 각 9명씩 총 2개 집단으로 구성하였으며 다양한 지역의 실무자와 상근상담사로 구성하였으며 총 18명 중 설문조사에 참여한 응답자도 포함됨
- 질문 영역
 - ① 센터 가족상담서비스 현황
 - ② 가족상담서비스 운영의 문제점과 개선방안
 - ③ 가족상담 매뉴얼 활용도 및 수정, 보완 의견
 - ④ 비대면상담서비스 현황 및 욕구
 - ⑤ 가족상담서비스에 대한 개선방안

4) 전문가 자문

○ 전문가 자문 구성

- ① 전문가 자문 인원 및 자격 : 4인(부부가족상담 관련 전공의 대학교수, 학회장, 가족상담 우수기관 센터장)
- ② 자문방법: 서면을 통한 자문

○ 자문 내용

- ① 센터의 가족상담서비스 현황조사를 위한 질문지 영역 및 내용에 대한 의견
- ② 한가원의 가족상담서비스 방향에 대한 의견
- ③ 가족상담 매뉴얼에 대한 의견

3. 연구대상자의 특성

- 본 연구는 가족상담서비스 개선방안을 찾는 데 있어 우선적으로 가족상담 우수기관으로 인증된 센터를 중심으로 어떤 것들이 요구되고 있는지를 중점으로 다루었음. 본 연구 결과를 바탕으로 만들어진 개선방안을 통해 센터 내 가족상담서비스의 질이 좀 더 높아질 수 있는 방안을 도출해 내고자 함
- 이를 위해 본 연구에서는 가족상담 우수기관으로 인증된 37개 센터의 가족상담 실무자 및 상근상담사를 대상으로 가족상담서비스 운영 현황에 대한 설문조사를 실시하였으며, 2023년도 센터 가족상담 워크숍에 참여한 가족상담 우수기관 18개 센터의 실무자들로 FGI(초점집단면접)을 실시하였음
- 가족상담 실무자와 상근상담사는 위촉상담사와 달리 사업의 운영과 체계를 이해하고 실제적으로 상담사업을 이끌어나가는 인력임. 따라서 본 연구주제인 가족상담 사업의 운영과 서비스 개선방안을 도출해내기 위해 센터에 상근으로 종사하고 있으므로 이들만을 연구대상으로 하였음

1) 실태조사 대상자의 인구사회학적 특성

- 가족상담 우수기관 인증 37개 센터 종사자 중 총 37명이 설문조사에 참여하였으며, 이들의 일반적 특성은 다음 <표 2-2>와 같음

- 조사대상자의 성별을 살펴보면, ‘여성’(32명, 86.5%)이 ‘남성’(5명, 13.5%)보다 많았으며, 연령대는 ‘40대’(11명, 29.7%), ‘50세 이상’(10명, 27.0%), ‘30대’(9명, 24.3%), ‘20대’(7명, 18.9%) 순으로 나타남
- 직급은 과반수 이상이 ‘상근상담사’(25명, 67.6%)였으며, 11명(29.7%)은 ‘가족상담 실무자’였음. 학력 역시 과반수 이상이 ‘석사 졸업(또는 수료)’(25명, 69.4%)이었으며, 4명(11.1%)은 ‘박사 졸업(또는 수료)’로 나타나 대다수가 석사 이상의 학력을 갖고 있는 것으로 나타남. 이들의 전공은 ‘가족학 또는 가족상담학’(15명, 23.8%)과 ‘심리학 또는 상담심리학’(14명, 22.2%)이었으며, 9명이 ‘사회복지학’(14.3%)로 나타남
- 근무기간은 ‘5년 이상’(11명, 29.7%), ‘3년 이상~4년 미만’(8명, 21.6%), ‘2년 이상~3년 미만’(7명, 18.9%), ‘1년 이상~2년 미만’(6명, 16.2%) 순으로 나타남

<표 2-2> 조사대상자의 인구사회학적 특성

(N=37)

	n	%	케이스 중 %
성별			
남	5	13.5	
여	32	86.5	
전체	37	100.0	
연령			
21세 ~ 29세	7	18.9	
30세 ~ 39세	9	24.3	
40세 ~ 49세	11	29.7	
50세 이상	10	27.0	
전체	37	100.0	
직급			
가족상담 실무자	11	29.7	
가족상담 실무자 + 상근상담사	1	2.7	
상근상담사	25	67.6	
전체	37	100.0	
학력			
학사 졸업	6	16.7	
석사 졸업(또는 수료)	25	69.4	
박사 재학	1	2.8	
박사 졸업(또는 수료)	4	11.1	
전체	36	100.0	
전공			
가족학 또는 가족상담학	15	23.8	41.7
심리학 또는 상담심리학	14	22.2	38.9
사회복지학	9	14.3	25.0
아동학	1	1.6	2.8
청소년학	1	1.6	2.8
기타	1	1.6	2.8
전체	30	100.0	113.9
근무기간			
1년 미만	2	5.4	
1년 이상 ~ 2년 미만	6	16.2	
2년 이상 ~ 3년 미만	7	18.9	
3년 이상 ~ 4년 미만	8	21.6	
4년 이상 ~ 5년 미만	3	8.1	
5년 이상	11	29.7	
전체	37	100.0	

2) FGI 대상자의 인구사회학적 특성

- 센터 가족상담서비스 운영현황을 파악하기 위해서 2022년도 가족상담 우수기관 18개소 중 2023년도 센터 가족상담 워크숍에 참여한 센터 중 18개 센터의 실무자들로 FGI(초점집단면접)을 실시
- 참여한 센터의 지역분포를 살펴보면 서울시 2개 센터, 광역시 5개 센터, 경기도 5개 센터, 경상도 2개 센터, 전라도 1개 센터, 충청도 2개 센터가 포함되었음
- 참여자들의 성별 분포는 남성이 3명, 나머지 15명은 여성으로 전문인력은 여성 비율이 높음. 연령분포를 살펴보면 20대부터 50대 이상에 이르기까지 다양하였음. 50대 이상이 7명으로 가장 높은 비중을 차지하였고 다음으로 40대가 6명, 20대인 참여자가 4명, 30대가 1명의 순이므로 40~50대 실무자들이 응답에 참여함.
- 참여자들의 학력 수준은 학부 졸업자는 2명에 그치고 있으며 그 외 16명은 대학원을 졸업한 고학력의 소지자들로 대학원 졸업자 중 박사과정 수료나 졸업자가 3명이며 13명은 석사 수료 또는 졸업이라고 응답함. 이는 가족상담 실무자 및 상근상담사 채용조건과 연계된 점으로 볼 수 있음. 대학에서의 전공은 중복응답을 포함하여 심리학 전공자가 가장 많았고(8명) 다음으로 가족학 전공(6명), 사회복지학 전공(4명)이 대부분이고 그 외 아동학, 국제학 등이 포함됨
- 연구에 참여한 센터 담당자의 업무는 가족상담 실무자인 경우가 5개 센터, 나머지 13개 센터는 상근상담사였음. 가족상담 실무자의 경우 팀장(주임, 선임 포함)급이 4명, 그 외 팀원(전문인력 포함)이 12명으로 FGI 참여자 구성은 팀원이 더 많았음. 이들의 근무기간은 편차가 매우 커서 가장 낮은 근무 년수는 3개월에서부터 12년에 이르기까지로 나타남. 구체적으로 근무경력이 3년~5년 이하의 참여자가 7명으로 가장 많았고, 1년 6개월~3년 이하의 경력을 가진 참여자는 4명, 5년~7년 이하인 경력자가 3명, 7년 이상의 경력자와 1년 6개월 이하의 참여자가 각각 2명인 것으로 나타났음
- FGI 참여자들의 인구학적 특성을 살펴보면 3/4정도가 여성 가족상담 실무자였으며 40~50대의 3~5년 경력의 실무자들이 현재 가족상담 우수기관의 가족상담 실무자나 전문인력으로 활동하고 있으며 심리학이나 가족학 전공의 대학원 이상의 학력을 소지하고 있어 가족상담업무에 대한 경험이나 이해는 충분히 파악하고 있을 것으로 예상됨

<표 2-3> FGI 참여 가족센터의 특성

지역	센터명	근무기간	직 급	성 별	연 령	학 력	전 공	
서울 특별시	A	3년	팀원	여	40대	석사 졸업	심리학	
	B	3개월	팀원	여	20대	석사 졸업	가족학	
광주	C	12년	팀장	여	50대이상	박사 졸업	가족학, 사회복지학	
인천	D	5년 7개월	주임	여	50대이상	석사 졸업	심리학	
광 역 시	대전	E	5년 7개월	팀원	여	20대	석사 졸업	심리학
	대구	F	2년 7개월	상근상담사	여	40대	석사 졸업	심리학
G		4년 1개월	팀원	여	40대	석사 졸업	심리학	
부산	H	3년 2개월	선임	여	40대	박사 재학	가족학, 심리학	
경기도	I	2년 3개월	팀원	여	50대이상	석사 졸업	가족학	
	J	3년 4개월	팀원	남	30대	석사 졸업	가족학	
	K	5년 6개월	팀원	남	50대이상	학사 졸업	-	
	L	4년	팀원	여	20대	학사 졸업	사회복지학	
	M	1년 5개월	상근상담사	여	40대	석사 졸업	심리학	
경상도	N	3년 6개월	팀원	여	50대이상	석사 졸업	심리학	
	O	3년 2개월	팀원	여	40대	박사 졸업	사회복지학, 국제학	
전라도	P	2년	팀원	남	20대	석사 졸업	가족학	
충청도	Q	10년	팀장	여	50대이상	석사 졸업	사회복지학	
	R	3년 4개월	팀원	여	50대이상	석사 졸업	가족학, 사회복지학, 아동학	

Ⅲ. 센터의 가족상담서비스 운영 현황 및 개선방안

1. 실태조사 결과

1) 이혼 전후 상담 및 가족상담 우수기관 인증 현황

<표 3-1> 연도별 이혼 전후 상담 및 가족상담 우수기관 인증 현황

연도	우수 기관	지정 개소				
2013년	17개소	신규 지정 17개소				
2014년	25개소	신규지정		재지정		
		16개소		9개소		
2015년	35개소	신규지정	재지정(1년차)	재지정(2년차)		
		10개소	9개소	16개소		
2016년	51개소	신규지정	재지정(1년차)	재지정(2년차)	재지정(3년차)	
		18개소	10개소	8개소	15개소	
2017년	63개소	A유형 (‘18.1 ~ ‘20.12)	B유형 (‘18.1. ~ ‘19.12)	C유형 (‘18.1. ~ ‘18.12)		
		12개소	22개소	29개소		
		※ 자문회의 결과(‘17.8.22.) 결과를 반영하여 요건 충족기준 유형 (A형, B형, C형) 구분				
2018년	- 이혼 전후상담 우수기관 지정사업(여가부 요청으로 보류) - 가족상담컨설팅(교육+ 집단, 현장 컨설팅) 운영 ※ 단, 이혼 전후상담 우수기관 대상으로 실무자 교육 2회 운영					
2019년	54개소	A유형(34개소)		B유형(19개소)		C유형(1개소)
		‘18.1 ~ ‘20.12	‘20.1 ~ ‘22.12	‘18.1 ~ ‘19.12	‘20.1 ~ ‘21.12	‘20.1 ~ ‘20.12
		12개소	22개소	4개소	15개소	1개소
		※ 자문회의 결과(‘19.4.18.) 결과를 반영하여 신규기관/유효기간 연장으로 지정 지표 전면 개편				
		- 신규 : 20개소 및 유효기간 연장 : 18개소				
2020년	51개소	A유형(31개소)		B유형(20개소)		C유형
		‘20.1 ~ ‘22.12	‘21.1 ~ ‘23.12	‘20.1 ~ ‘21.12	‘21.1 ~ ‘22.12	-
		22개소	9개소	15개소	5개소	-
		- 신규 : 3개소 및 유효기간 연장 12개소				

연도	우수 기관	지정 개소					
		A유형(40개소)			B유형(14개소)		C유형
2021년	54개소	'20.1 ~ '22.12	'21.1 ~ '23.12	'22.1 ~ '24.12	'21.1 ~ '22.12	'22.1 ~ '23.12	-
		22개소	9개소	9개소	5개소	9개소	-
		<ul style="list-style-type: none"> - 신규 : 4개소(강북구(A), 금천구(A), 서대문구(A), 광주북구(B)) - 유효기간 연장 : 14개소 					
2022년	57개소	<ul style="list-style-type: none"> - 2022년 이혼 전후상담 우수기관 인증사업 개선에 대한 설문 조사 및 이혼 전후상담 우수기관 인증사업 전문가 자문회의 결과에 기초하여 가족상담(이혼 전후상담) 우수기관 인증사업으로 계획 변경 - 가족상담 우수기관 30개소 신규 선정 및 (기존)이혼 전후상담 우수기관 27개소 연장 					

2) 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)의 현황

(1) 가족상담 실무자 및 상근상담사의 현황

- 현재 센터에 근무하는 가족상담 실무자 또는 상근상담사 수에 대한 조사 결과(<표 3-2> 참조), '2명'(12명, 33.3%), '3명'(10명, 27.8%) 순으로 나타나, 과반수 이상(68.8%)이 '2~3명'이 가족상담 업무를 전담하고 있는 것으로 나타남
- 그러나 22.2%인 8명이 '혼자 일하고 있다'고 응답하였으며, 2명(5.6%)은 '5명'이 상근상담사로 일을 하고 있다고 대답하여 가족상담 우수기관마다 상근상담사 수에 있어 편차가 있음을 알 수 있음

<표 3-2> 가족센터에서 근무하는 가족상담 실무자 또는 상근상담사 수

(N=32)

	n	%
1명	8	25.0
2명	12	37.5
3명	10	31.3
5명	2	6.2
전체	32	100.0

- 본인 외 가족상담 실무자 또는 상근상담사의 전공에 대한 질문 결과(<표 3-3> 참조), '심리학 또는 상담심리학'(24명, 36.4%), '가족학 또는 가족상담학'(23명,

34.8%)이 대다수를 차지하고 있음

- 그 외 ‘사회복지학’(12명, 18.2%), ‘아동학’(3명, 4.5%), ‘청소년학’(3명, 4.5%) 전공도 있는 것으로 나타남

<표 3-3> 본인을 제외한 가족상담 실무자 또는 상급상담사의 전공 (중복응답)
(N=36)

	n	%	케이스 중 %
가족학 또는 가족상담학	23	34.8	63.9
심리학 또는 상담심리학	24	36.5	66.7
사회복지학	12	18.2	33.3
아동학	3	4.5	8.3
청소년학	3	4.5	8.3
기타	1	1.5	2.8
전체	66	100.0	188.3

- 가족상담 실무자 또는 상급상담사가 취득한 상담 관련 자격증 조사 결과(<표 3-4> 참조), ‘(사)한국상담학회(부부가족상담분과학회): 전문상담사’(17명, 27.9%), ‘(사)한국상담심리학회: 상담심리사’(14명, 23.0%), ‘(사)한국가족치료학회: 부부가족상담전문가’(8명, 13.1%), ‘(사)한국가족관계학회: 가족상담사’(5명, 8.2%) 순으로 나타나 과반수가 (사)한국상담학회와 (사)한국상담심리학회 소속 자격을 소지하고 있음을 알 수 있음

- 그러나 ‘기타’ 항목 역시 27.9%(17명)로 나타나 가족상담 실무자 또는 상급상담사의 가족상담에 대한 전문성 편차가 있을 수 있음을 알 수 있음

<표 3-4> 가족상담 실무자 또는 상근상담사가 취득한 상담 관련 자격증 (중복응답)
(N=35)

	n	%	케이스 중 %
(사)한국가족치료학회: 부부가족상담전문가	8	13.1	22.9
(사)한국가족관계학회: 가족상담사	5	8.2	14.3
(사)한국상담학회(부부가족상담분과학회): 전문상담사	17	27.9	48.6
(사)한국상담심리학회: 상담심리사	14	23.0	40.0
기타	17	27.9	48.6
전체	61	100.0	174.4

(2) 위촉상담사의 현황

- 센터 내 위촉상담사의 현황조사 결과(<표 3-5> 참조), ‘6명~10명’(15명, 41.6%) 이 가장 많았으며, ‘11명~21명’(12명, 33.5%), ‘1명~5명’(9명, 25%) 순으로 나타남
- 구체적으로 ‘4명’(4명, 11.0%), ‘6명’(4명, 11.1%)이 가장 많은 것으로 나타났으며, 2개의 기관에서 ‘20명 이상’을 위촉하여 상담을 진행하고 있는 것으로 나타남. 그럼에도 불구하고 2개의 기관에서는 ‘2~3명’으로 나타나 위촉상담사의 편차 역시 매우 높음을 알 수 있음

<표 3-5> 가족센터의 위촉상담사 현황
(N=36)

	n	%
5명 이하	9	25.0
6~10명 이하	15	41.6
11~21명	12	33.5
전체	36	100.0

- 센터 내 위촉상담사가 취득한 상담 자격증 조사 결과(<표 3-6> 참조), ‘(사)한국상담학회(부부가족상담분과학회): 전문상담사’(32명, 29.6%), ‘(사)한국상담심리학회: 상담심리사’(27명, 25.0%) 순으로 과반수 이상이 2개 학회의 자격증을 소지하

고 있는 것으로 나타남

- 그 외 ‘(사)한국가족치료학회: 부부가족상담전문가’(18명, 16.7%), ‘(사)한국가족관계학회: 가족상담사’(17명, 15.7%) 순으로 나타나, 위촉상담사의 대다수가 4개 학회에서 발급하는 자격증을 소지하고 있음을 알 수 있음

<표 3-6> 가족센터의 위촉상담사가 취득한 상담 자격증 (중복응답)

(N=36)

	n	%	케이스 중 %
(사)한국가족치료학회: 부부가족상담전문가	18	16.7	50.0
(사)한국가족관계학회: 가족상담사	17	15.7	47.2
(사)한국상담학회(부부가족상담분과학회): 전문상담사	32	29.6	88.9
(사)한국상담심리학회: 상담심리사	27	25.0	75.0
기타	14	13.0	38.9
전체	108	100.0	300.0

(3) 기타 가족상담서비스 외 상담 영역 전문인력 현황

- 가족상담서비스 외 타 사업에서 상담 영역을 전담하는 인력 현황조사 결과(<표 3-7> 참조), ‘없다’(21명, 58.3%)가 ‘있다’(15명, 41.7%)보다 더 많은 것으로 나타남

<표 3-7> 가족상담서비스 외 타 사업²⁾에서의 상담담당 인력 유무

(N=36)

	n	%
있다	15	41.7
없다	21	58.3
전체	36	100.0

- 구체적으로 어떤 사업에서 상담이 진행되고 있는지에 대한 현황조사 결과(<표 3-8> 참조), ‘다문화가족 관련’이 33.3%(10명), ‘1인 가구 관련’이 30.0%(9명)로 가장 많은 수를 나타냈음. 그 외 ‘가족희망드림지원사업 관련’이 20.0%(6명), ‘다

²⁾ 타 사업: 가족상담영역이 아닌 사업영역으로 1인가구지원사업, 가족희망드림지원사업, 다문화가족특성화사업, 사회포용안전망구축사업 등

문화가족특성화사업/교류소통공간/자녀사회포용안전망 구축사업 관련'이 10.0%(3명)로 나타나, 가족상담서비스 외에도 전문인력을 통해 상담 접근이 이루어지고 있음을 알 수 있음

<표 3-8> 타 사업에서 상담인력이 있는 사업(중복응답)

(N=15)

	n	%	케이스 중 %
다문화가족 관련	10	33.3	62.5
1인가구 관련	9	30.0	56.3
조부모 역할 지원 관련	1	3.3	6.3
노부모 부양가족 관련	0	0.0	0.0
가족희망드림 지원사업 관련	6	20.0	37.5
다문화가족관련사업 (특성화/교류소통공간/자녀사회포용안전망 구축)	3	10.0	18.8
기타	1	3.3	6.3
전체	30	100.0	187.5

3) 상담서비스 비용

(1) 위촉상담사 회기별 상담수당

- 위촉상담사에게 책정된 상담수당에 대한 현황을 질문한 결과(<표 3-9> 참조), 회기당 '30,000원'(10명, 15.9%)이 가장 많은 것으로 나타남
- 전체적으로 '30,000원 이상'이 27.1%(17명)로 나타났으며, '15,000원' 이하도 6.4%(4명)로 나타나, 가족상담 우수기관의 회기별 상담수당 적용에 대한 노력이 지속적으로 진행은 되고 있음에도 불구하고 위촉상담사에 대한 처우가 여전히 낮은 것을 알 수 있음

<표 3-9> 위촉상담사 회기별 상담수당

(N=33)

	n	%
10,000원 ~ 18,000원	1	1.6
12,000원 ~ 25,000원	1	1.6
13,000원 ~ 16,000원	1	1.6
15,000원	1	1.6
15,000원 ~ 20,000원	2	3.2
20,000원	4	6.3
20,000원 ~ 22,000원	1	1.6
20,000원 ~ 30,000원	2	3.2
22,000원	1	1.6
25,000원	1	1.6
27,000원	1	1.6
30,000원	10	15.9
30,000원 ~ 35,000원	1	1.6
35,000원	2	3.2
40,000원	3	4.8
50,000원	1	1.6
전체	33	100.0

※ 위촉상담사 상담수당 지급기준

• 1회기 당 지급액

- 주간: 10,000원 이상~50,000원 이내

- 야간: 12,000원 이상~50,000원 이내

• 지급대상: 전문가의 도움을 필요로 하는 내담자에게 부부상담, 자녀문제 상담 등 가족상담서비스를 제공하는 외부 상담전문가

* 내담자에 대한 인적사항과 상담내역 등이 포함된 상담기록지에 근거하여 상담수당 지급

* 내담자의 사정에 의해 상담서비스 제공이 불가능한 경우 출근부에 근거하여 상담수당 지급

※ 지역 및 센터 여건에 따라 조정 가능함

출처: 2023년 가족사업안내(I), 여성가족부, 2023.1. p. 41.

(2) (회기별 상담수당이 책정되어 있지 않은 경우) 교통비(활동비) 제공 여부

- 위촉상담사에 대한 회기별 상담수당이 책정되어 있지 않은 경우, 교통비 또는 활동비 등이 제공되는지에 대한 현황조사 결과(<표 3-10> 참조), ‘자원봉사로 어떤 비용도 제공하고 있지 않다’가 72.8%(8명)로 나타났고, 27.3%(3명)는 ‘5,000원’이 교통비(활동비)로 책정되어 제공하고 있다고 응답함

<표 3-10> (회기별 상담수당이 책정되어 있지 않은 경우) 교통비(활동비) 제공 여부

(N=11)

	n	%
없음	8	72.7
5,000원	3	27.3
전체	11	100.0

(3) 위촉상담사 상담수당 책정 근거

- 위촉상담사에게 제공하는 상담수당 책정 근거 조사 결과(<표 3-11> 참조), 과반수 이상(32명, 55.2%)이 ‘기본사업비’라고 응답하였으며, 37.1%(13명)가 ‘외부사업비’를 적용한다고 하였음
- 구체적으로 ‘지자체 별도 예산’이 12.1%(7명), ‘광역 별도 예산’(6명, 10.3%) 순으로 나타남. 즉 외부사업비를 얼마만큼 확보할 수 있는냐에 따라 위촉상담사에 대한 상담수당 책정 수준이 달라질 수 밖에 없음을 알 수 있음
- 또한 ‘내담자 부담’이 15.5%(9명)로 나타나, 점차 가족상담서비스에 대한 유료화 전환을 통해 위촉상담사에 대한 처우 개선을 꾀하고 있음을 알 수 있음

<표 3-11> 위촉상담사 상담수당 책정 근거 (중복응답)

(N=35)

	n	%	케이스 중 %
기본사업비	32	55.2	91.4
외부사업비(광역 별도 예산)	6	10.3	17.1
외부사업비(지자체 별도 예산)	7	12.1	20.0
내담자 부담	9	15.5	25.7
기타	4	6.9	11.4
전체	58	100.0	165.7

(4) 노쇼(no-show)³⁾에 대한 규정 유무

³⁾ 노쇼(no-show)란 예약부도란 뜻으로, 예약을 하였지만 취소한다는 연락 없이 예약한 시간에 나타나지 않는 것을 말함

- 센터 내 상담 운영규정에 노쇼(no-show)에 관한 내용이 있는지에 대한 조사 결과 (<표 3-12> 참조), 대다수(75.0%, 27명)가 노쇼(no-show)에 대한 내용이 명시되어 있다고 응답함. 노쇼 발생시 위촉상담사에게 책정하는 상담서비스 비용에 관한 내용이 운영규정에 포함되어 있다고 응답한 경우는 81.5%(22명)로 응답한 센터의 대다수가 노쇼에도 상담수당 지급을 위한 규정을 갖고 있는 것으로 나타남. 그러나 여전히 이에 대한 규정이 없다고 한 기관도 18.5%(5명)로 나타남

<표 3-12> 노쇼(no-show) 및 위촉상담사에게 책정하는 상담수당에 관한 규정 유무

(N=36)

	n	%
노쇼(no-show)에 대한 규정		
있다	27	75.0
없다	9	25.0
전체	36	100.0
‘있다’의 경우, 위촉상담사에게 책정하는 상담서비스 비용에 관한 규정이 있습니까?		
		(N=35)
있다	22	81.5
없다	5	18.5
전체	27	100.0

4) 상담슈퍼비전 및 자체교육 진행 현황

(1) 지침에 근거한 상담 슈퍼바이저와 슈퍼비전 발표 양식 활용 여부

- 슈퍼비전 시 한가원의 지침 활용 여부에 대한 조사 결과(<표 3-13> 참조), 89.2%(33명)가 ‘그렇다’고 응답하였음
- 또한 ‘슈퍼비전 진행 시 학회 양식 준수에 대한 조사 결과(<표 3-14> 참조), 91.9%(34명)가 ‘그렇다’고 응답함

<표 3-13> 슈퍼비전 진행 시 한가원 지침에 따른 슈퍼바이저 활용 여부

(N=37)

	n	%
그렇다	33	89.2
아니다	4	10.8
전체	37	100.0

<표 3-14> 슈퍼비전 진행 시 학회 양식 준수 여부

(N=37)

	n	%
준수한다	34	91.9
어느 정도 준수한다	3	8.1
준수하기 어렵다	0	0.0
전체	37	100.0

(2) 자체교육 진행 여부

- 위촉상담사의 역량(전문성)강화를 위한 자체교육 실시 여부 조사 결과(<표 3-15> 참조), 94.6%(35명)가 ‘실시한다’고 하여 대다수의 가족상담 우수 인증기관은 모두 자체 교육을 실시하고 있는 것으로 나타남
- 연간 제공하는 자체교육 회기에 대한 조사 결과, 22.2%(14명)가 ‘2회’, 14.3%(9명)가 ‘1회’로 응답하여 1회에서 2회 정도 자체교육이 진행되고 있음을 알 수 있음. 그러나 4.8%(3명)는 일 년에 ‘3회’ 그리고 ‘4회’ 자체교육을 실시하고 있으며, 1명은 ‘8~10회’ 실시하고 있다고 응답하여 가족상담 우수인증 기관마다 실시하는 자체교육의 진행 회기 수가 기관마다 차이를 알 수 있음

<표 3-15> 위촉상담사 역량강화를 위한 자체교육 실시 여부

(N=37)

	n	%
실시함	35	94.6
실시하지 않음	2	5.4
전체	37	100
‘실시함’의 경우, 연간 교육 횟수		(N=33)
1회	9	14.3
1~2회	1	1.6
2회	14	22.2
3회	3	4.8
3~4회	1	1.6
4회	3	4.8
7회	1	1.6
8~10회	1	1.6
전체	33	100.0

(3) 슈퍼비전 진행 횟수와 진행 방식에 대한 요구

- 광역 또는 한가원이 진행하는 슈퍼비전의 회기 수와 진행방식에 대한 의견을 조사한 결과(<표 3-16> 참조), 과반수 이상(17명, 54.8%)이 광역, 한가원 모두 ‘2회’가 적절하다고 응답하였고, 5명(16.1%)은 광역의 경우 ‘1회’가 적당하다고 하였고 7명(22.6%)은 한가원의 경우 ‘1회’가 적당하다고 하여 광역이건 한가원이건 ‘1~2회’ 정도의 슈퍼비전 회기 수가 적절하다고 여기는 비율이 높은 것으로 나타남
- 또한 슈퍼비전 진행 방식에 대한 질문 결과, 광역의 경우는 74.2%(23명)가 ‘대면’이 적절하다고 하였고, 한가원의 경우 ‘대면’과 ‘비대면’의 진행방식 선호가 똑같이 나타나, 향후 지역적 상황을 고려한 슈퍼비전 진행방식이 이루어져야 함을 알 수 있음

<표 3-16> 광역 또는 한가원에서 진행되는 슈퍼비전의 횟수나 진행방식에 대한 의견

(N=31)

	광역		한가원	
	n	%	n	%
슈퍼비전 횟수				
0회	1	3.2	1	3.2
1회	5	16.1	7	22.6
2회	17	54.8	17	54.8
3회	1	3.2	1	3.2
4회	6	19.4	3	9.7
6회	1	3.2	2	6.5
전체	31	100.0	31	100.0
슈퍼비전 진행 방식				
대면	23	74.2	15	48.4
비대면	7	22.6	15	48.4
대면, 비대면 모두	1	3.2	1	3.2
전체	31	100.0	31	100.0

5) 매뉴얼 활용 현황과 욕구

(1) 가족상담 매뉴얼 및 위기대응 매뉴얼 활용 여부

- 한가원에서 제공하는 가족상담 매뉴얼의 활용 정도 조사 결과(<표 3-17> 참조), 70% 이상(26명)이 활용도가 높다고 응답함('활용도가 약간 높다', '높다', '매우 높다'의 합계)

<표 3-17> 가족상담 매뉴얼 활용 여부

(N=37)

	n	%
활용도가 매우 낮다	0	0.0
활용도가 낮다	0	0.0
활용도가 약간 낮다	1	2.7
보통이다	10	27.0
활용도가 약간 높다	12	32.4
활용도가 높다	10	27.0
활용도가 매우 높다	4	10.8
전체	37	100.0

- 한가원에서 제공한 가족상담 매뉴얼 및 위기대응 매뉴얼에 준해 가족상담서비스를 시행하고 있는지에 대한 조사 결과(<표 3-18> 참조), 97.3%(36명)가 ‘그렇다’고 응답하였으며, ‘그렇다’고 응답한 경우 ‘이를 잘 준수하여 따르고 있는가?’에 대한 질문 결과, 가족상담 매뉴얼의 경우 80.6%(29명)가 잘 준수하고 있는 것으로 나타남(‘어느 정도 잘 준수한다’, ‘대체로 잘 준수한다’, ‘매우 잘 준수한다’의 합계). 위기대응 매뉴얼의 경우 역시 80%(29명)이 잘 준수하고 있다고 응답함(‘어느 정도 잘 준수한다’, ‘대체로 잘 준수한다’, ‘매우 잘 준수한다’의 합계)

<표 3-18> 한가원에서 제공한 가족상담 매뉴얼 및 위기대응 매뉴얼에 준한 사업 활용 여부

(N=37)

	n	%
예	36	97.3
아니오	1	2.7
전체	37	100.0

'예'라고 답한 경우, 숙지 정도	가족상담 매뉴얼		위기대응 매뉴얼	
	n	%	n	%
전혀 준수하지 않음	0	0.0	0	0.0
거의 준수하지 않음	0	0.0	0	0.0
약간 준수하지 않음	0	0.0	1	2.9
보통이다	7	19.4	6	17.1
어느 정도 잘 준수함	10	27.8	12	34.3
대체로 잘 준수함	14	38.9	12	34.3
매우 잘 준수함	5	13.9	4	11.4
전체	36	100.0	35	100.0

- 그렇다면 상담서비스 만족도 조사 외 가족상담 매뉴얼에서 제공하고 있는 상담의 효과성 측정을 위한 별도의 가족평가척도를 사용하고 있는가에 대한 질문 결과 (<표 3-19> 참조), '사용하고 있다'(19명, 51.4%), '사용하고 있지 않다'(18명, 48.6%) 모두 비슷한 응답을 한 것으로 나타남
- 제공된 척도를 사용하고 있다면 상담 진행 시 언제 사용하고 있는지 그리고 추수 상담을 진행하고 있는지에 대한 질문 결과(<표 3-20> 참조), 40%(10명)가 '사전-사후 검사'로 모두 사용하고 있다고 응답하였으며, '사전에만'과 '사후에만' 사용한다고 한 경우는 모두 같은 응답률(6명, 24%)을 보였음. 또한 '같은 척도로 추수상담을 실시하고 있는가'에 대한 질문 결과, 80%(16명)가 '아니오'라고 응답하여 추수상담 때의 활용은 낮은 것으로 나타남
- 제공된 척도를 사용하지 않는 경우 그 이유를 질문한 결과(<표 3-21> 참조), '필요성이 없다'와 '상급기관의 지침이 없다'가 각각 23.1%(6명)로 응답하였으며, '어떤 척도가 있는지 잘 모르고 있다' 역시 19.2%(5명)로 나타남

<표 3-19> 상담의 효과성 측정을 위한 가족평가척도⁴⁾ 사용 여부

(N=37)

	n	%
예	19	51.4
아니오	18	48.6
전체	37	100.0

<표 3-20> (척도를 사용 중이라면) 사용시기와 추수상담 때 활용 여부 (중복응답)

(N=19)

	n	%	케이스 중 %
‘예’의 경우, 척도 사용 시기			
상담 실시 이전 (사전검사)	6	24.0	31.6
상담 종결 이후 (사후검사)	6	24.0	31.6
사전, 사후 모두	10	40.0	52.6
기타	3	12.0	15.8
전체	25	100.0	131.6
위 척도로 추수상담 실시 여부			
예	4	20.0	
아니오	16	80.0	
전체	20	100.0	

<표 3-21> 가족평가척도를 사용하고 있지 않은 이유 (중복응답)

(N=18)

	n	%	케이스 중 %
필요성이 없음	6	23.1	27.3
상급기관의 지침이 없기 때문	6	23.1	27.3
어떤 척도가 있는지 잘 모름	5	19.2	22.7
기타	9	34.6	40.9
전체	26	100.0	118.2

4) 가족상담 매뉴얼에서 제공하고 있는 가족평가척도: 가족관계문제징후척도, 가족스트레스척도, 결혼만족도 등

(2) 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)의 매뉴얼 숙지 여부

- 한가원에서 제공하고 있는 ‘가족상담 매뉴얼’과 ‘위기대응 매뉴얼’에 대해 가족상담 우수기관에 종사하는 가족상담 실무자 및 상근상담사는 어느 정도 숙지하고 있는지를 조사한 결과(<표 3-22> 참조), 94.6%(35명)가 ‘숙지하고 있다’고 응답하였으며, ‘그렇다’라고 한 경우 어느 정도 숙지하고 있는지를 질문한 결 ‘대체로 잘 안다’(12명, 34.3%), ‘어느 정도 잘 안다’(10명, 28.6%) 순으로 보통 이상으로 숙지를 하고 있는 것으로 나타남

<표 3-22> 가족상담 실무자 및 상근상담사의 가족상담 매뉴얼 및 위기대응 매뉴얼 숙지 여부

(N=37)

숙지 여부	n	%
예	35	94.6
아니오	2	5.4
전체	37	100.0

‘예’라고 답한 경우, 숙지 정도	가족상담 매뉴얼		위기대응 매뉴얼	
	n	%	n	%
전혀 모른다	0	0.0	0	0.0
거의 모른다	0	0.0	0	0.0
약간 모른다	0	0.0	1	3.0
보통이다	12	34.3	15	45.5
어느 정도 잘 안다	10	28.6	8	24.2
대체로 잘 안다	12	34.3	9	27.3
매우 잘 안다	1	2.9	0	0.0
전체	35	100.0	33	100.0

- 위촉상담사 역시 가족상담 매뉴얼 및 위기대응 매뉴얼을 숙지하고 있는지 질문한 결과(<표 3-23> 참조), 81%(30명)가 ‘그렇다’고 응답하여, 가족상담 실무자 및 전문인력(상근직 및 위촉직)보다는 조금 낮은 것으로 나타났음. 그렇다면 어느 정도 숙지하고 있는지를 질문한 결과 ‘대체로 잘 안다’(10명, 32.3%), ‘보통이다’(10명,

32.3%), ‘어느 정도 잘 안다’(9명, 29.0%) 순으로 나타나 93.6%가 ‘보통이다’ 이상으로 숙지를 하고 있는 것으로 나타남

<표 3-23> 위촉상담사의 가족상담 매뉴얼 및 위기대응 매뉴얼 숙지 여부 (N=37)

	n	%
예	30	81.1
아니오	7	18.9
전체	37	100.0

‘예’라고 답한 경우, 숙지 정도	가족상담 매뉴얼		위기대응 매뉴얼	
	n	%	n	%
전혀 모른다	0	0.0	0	0.0
거의 모른다	1	3.2	0	0.0
약간 모른다	1	3.2	5	17.2
보통이다	10	32.3	6	20.7
어느 정도 잘 안다	9	29.0	8	27.6
대체로 잘 안다	10	32.3	10	34.5
매우 잘 안다	0	0.0	0	0.0
전체	31	100.0	29	100.0

- 센터에 신규로 상근상담사나 위촉상담사가 입사 또는 위촉되었을 때 가족상담 매뉴얼과 위기대응 매뉴얼에 대한 교육을 진행하고 있는지에 대해 조사한 결과(<표 3-24> 참조), 가족상담 매뉴얼의 경우 신규 상근상담사 75%(27명), 신규 위촉상담사 61.1%(22명)가 교육을 제공하고 있다고 응답함
- 또한 위기대응 매뉴얼에 대한 교육의 경우 신규 상근상담사는 72.2%(26명)가 ‘그렇다’고 하였고, 신규 위촉상담사는 63.9%(23명)가 ‘그렇다’고 응답함. 특히 위기대응 매뉴얼은 가족상담 매뉴얼보다 교육 및 숙지 과정 진행 정도가 좀 더 낮은 것으로 나타남

<표 3-24> 신규 상근상담사 대상 매뉴얼 교육 진행 여부

(N=36)

	n	%
신규 상근상담사 (가족상담 매뉴얼)		
예	27	75.0
아니오	9	25.0
전체	36	100.0
신규 위촉상담사 (가족상담 매뉴얼)		
예	22	61.1
아니오	14	38.9
전체	36	100.0
신규 상근상담사 (위기대응 매뉴얼)		
예	26	72.2
아니오	10	27.8
전체	36	100.0
신규 위촉상담사 (위기대응 매뉴얼)		
예	23	63.9
아니오	13	36.1
전체	36	100.0

(3) 가족상담 매뉴얼 보완 및 개정에 대한 의견 여부

- 현재의 가족상담 매뉴얼에 대한 보완 또는 개정의 필요성에 대한 조사 결과(<표 3-25> 참조), ‘매우 필요하다’가 11명(29.7%)으로 가장 많았으며, ‘약간 필요하다’(9명, 24.3%), ‘필요하다’(9명, 24.3%)가 그 뒤에 가장 많은 수를 차지하여, 현재 가족상담 매뉴얼 내용의 보완 또는 개정의 필요성에 대한 욕구가 높음을 알 수 있음

<표 3-25> 가족상담 매뉴얼 내용의 보완·개정 필요성 여부

(N=37)

	n	%
전혀 필요치 않다	0	0.0
필요치 않다	1	2.7
다소 필요치 않다	0	0.0
보통이다	7	18.9
약간 필요하다	9	24.3
필요하다	9	24.3
매우 필요하다	11	29.7
전체	37	100.0

○ 보완이 필요하다고 여기는 부분에 대한 질문 결과(<표 3-26> 참조), ‘가족의 유형 및 관련 이슈’(22명, 22.7%), ‘상담윤리 관련 내용(비밀보장, 다중관계 등)’(21명, 21.6%), ‘가족평가척도 관련’(18명, 18.6%), ‘비대면상담, 단회상담 등 상담방식 관련’(16명, 16.5%) 순으로 나타남

<표 3-26> 가족상담 매뉴얼 중 보완이 필요하다고 생각되는 영역 (중복응답)

(N=35)

	n	%	케이스 중 %
가족의 유형 및 관련 이슈	22	22.7	62.9
비대면상담, 단회상담 등 상담방식 관련	16	16.5	45.7
가족평가척도 관련	18	18.6	51.4
접수, 초기, 중기, 종결 상담 관련	14	14.4	40.0
상담윤리와 관련(비밀보장, 다중관계 등)	21	21.6	60.0
기타	6	6.2	17.1
전체	97	100.0	277.1

6) 센터의 가족상담서비스 발전 및 시스템 관련 의견

(1) 센터의 가족상담서비스 발전 관련 의견

○ 센터 서비스 개선(상담인력 전문성 증진) 조사 결과, (<표 3-27> 참조), ‘가족센터의 다른 업무보다 상담 업무의 비중을 높여야 한다’(26명, 24.3%)이 가장 많은 수

를 보였으나, 실제 ‘상담사 대상 전문지식 및 기술교육 강화’(25명, 23.4%), ‘개인 상담과 차별화된 가족상담 체계론적 관점에 대한 교육’(21명, 19.6%), ‘능력 있는 가족상담 슈퍼바이저 확보’(14명, 13.1%) 순으로 나타나, 전반적으로 센터의 가족 상담서비스 발전에 있어 가족상담 교육 및 슈퍼비전에 대한 필요성 및 욕구가 높은 것으로 나타남

<표 3-27> 가족센터 서비스 개선(상담인력 전문성 증진)에 대한 의견 (중복응답)

(N=37)

	n	%	케이스 중 %
상담사 대상 전문지식 및 기술교육 강화	25	23.4	67.6
개인상담과 차별화된 가족상담 체계론적 관점에 대한 교육	21	19.6	56.8
적절하고 정기적인 슈퍼비전 시간의 확보	9	8.4	24.3
능력 있는 가족상담 슈퍼바이저 확보	14	13.1	37.8
가족센터의 다른 업무보다 상담 업무의 비중을 높여야 함	26	24.3	70.3
관련 기관과의 연계 체계 확충	8	7.5	21.6
기타	4	3.7	10.8
전체	107	100.0	289.2

- 물리적 환경 개선과 관련된 의견 조사 결과(<표 3-28> 참조), ‘적절한 상담실 공간의 확보’(26명, 24.5%), ‘상담 관련 시설 완비(방음시설, 비상벨 설치 등)’(24명, 22.6%), ‘인테리어 사정 및 평가 등을 위한 기자재 확보’(15명, 14.2%) 순으로 나타나, 조사대상 기관이 모두 가족상담 우수기관으로 인증된 곳임에도 불구하고 여전히 상담실 공간 및 기자재의 부족으로 인한 어려움이 있음을 엿볼 수 있음

<표 3-28> 가족센터 서비스 개선(물리적 환경)에 대한 의견 (중복응답)

(N=37)

	n	%	케이스 중 %
적절한 상담실 공간의 확보	26	24.5	70.3
1개 이상의 추가적 상담실 확보	14	13.2	37.8
인테리어, 사정 및 평가 등을 위한 기자재 확보	15	14.2	40.5
일방경 설치	5	4.7	13.5
상담실 실내 인테리어 향상	20	18.9	54.1
상담 관련 시설 완비(방음시설, 비상벨 설치 등)	24	22.6	64.9
기타	2	1.9	5.4
전체	106	100.0	286.5

○ 가족상담서비스 예산과 관련된 의견 조사 결과(<표 3-29> 참조), ‘상담사 처우 개선’(37명, 33.6%), ‘가족상담서비스만을 위한 자체 예산 편성’(27명, 24.5%) 순으로 나타나 처우개선 및 가족상담서비스의 질적 향상을 위한 가족상담서비스 예산 편성이 매우 시급함을 알 수 있음

<표 3-29> 가족상담서비스 예산 관련 의견 (중복응답)

(N=37)

	n	%	케이스 중 %
가족상담서비스만을 위한 자체 예산 편성	27	24.5	73.0
상담비의 유료화	9	8.2	24.3
상담사 처우 개선	37	33.6	100.0
시설 투자비 편성	18	16.4	48.6
전체 사업 예산에서 가족상담서비스의 예산 비율 재고	19	17.3	51.4
전체	110	100.0	297.3

(2) 가족상담서비스 운영 시스템에 관한 의견

○ 가족상담서비스 운영 시스템에 관한 질문을 한 결과는 다음 <표 3-30>과 같음

- 가족상담 운영규정 자체 마련 여부에 대한 질문 결과, 94.4%(34명)가 ‘그렇다’고 응답하여 가족상담 우수기관으로 인증받고 있는 기관은 대다수가 가족상담 운영규정을 자체적으로 마련하여 활용하고 있음
- 가족상담 운영규정 내에 상담윤리 및 상담자문위원회에 관한 내용이 포함되어 있는지에 대한 질문 결과, 79.4%(27명)가 ‘그렇다’고 하여, 대다수가 상담윤리 및 상담자문위원회에 관한 내용이 운영규정에 포함되어 있음을 알 수 있으나, 20.6%(7명)은 ‘그렇지 않다’고 하여, 이에 대한 지침 제공이 필요할 것으로 보임
- 가족상담 운영규정 내에 위기상담 대응 시스템 구축에 관한 내용의 필요성에 대한 조사 결과, 100%(36명)이 ‘그렇다’고 응답하여 향후 가족상담 매뉴얼에 위기상담 대응 관련 시스템 구축(운영규정 삽입 등)이 더해져야 함을 알 수 있음
- 상담 대기자 관리시스템 필요성에 대한 질문 결과, 83.3%(30명)이 ‘그렇다’고 응답하여, 이에 따른 시스템 구축 욕구가 높음을 알 수 있음
- 상담민원 처리 시스템 필요성에 대한 질문 결과, 88.9%(32명)가 ‘그렇다’고 응답하였음
- 이에 따라 가족상담 운영규정과 가족상담 운영매뉴얼에 위기상담 대응 시스템과 상담대기자 관리시스템 그리고 상담 민원처리 시스템 등이 첨가될 필요성이 있으며, 기타 상담윤리 및 상담자문위원회 관련 내용도 보강될 필요가 있음을 알 수 있음

<표 3-30> 가족상담서비스 운영 시스템 마련 여부

(N=36)

	n	%
1. 귀 센터는 가족상담 운영규정을 자체적으로 마련하고 있습니까?		
예	34	94.4
아니오	2	5.6
전체	36	100.0
2. 가족상담 운영규정이 있는 경우, 규정 내에 상담윤리 및 상담자문위원회에 관한 내용이 포함되어 있습니까?		
예	27	79.4
아니오	7	20.6
전체	34	100.0
3. 귀 센터에서는 가족상담 운영규정 내에 위기상담 대응 시스템 구축이 필요하다고 생각하십니까?		
예	36	100.0
아니오	0	0.0
전체	36	100.0
4. 귀 센터에서는 상담대기자에 대해 관리 시스템이 필요하다고 생각하십니까?		
예	30	83.3
아니오	6	16.7
전체	36	100.0
5. 귀 센터에서는 상담 민원 처리 시스템이 필요하다고 생각하십니까?		
예	32	88.9
아니오	4	11.1
전체	36	100.0

2. FGI 결과

1) 센터 운영 및 문제점

(1) 상담예산 부족

- FGI에 참여한 센터의 가족상담 예산은 매우 상이하게 책정되어 있었고 본 사업비로 충당되지 않는 부분은 대부분 지자체의 지원이나 외부사업과의 연계 또는 공모, 바우처사업 등으로 대체하는 것으로 응답하여 상담사업 예산의 열악함을 시사함
- 상담예산에는 상담인건비, 상담료, 집단상담, 그 외 행정비용 등을 포함하고 있으며 상담예산에서 실무자의 인건비 책정이 커지면 그로 인한 사업비 비중이 낮아지게 되고 그로 인한 운영상의 어려움을 호소함

“...(중략) 순수 가족 상담만 예산은 540이예요. 그런데 상근직 상담사가 상담을 한 그 수입이 있잖아요. 그걸로 그 상담 전문 선생님들한테 상담료 수입을 상담사들에게..”(O 센터)

“이 가족 상담 말고 또 도에서 이혼 위기 가정 지원 사업이라고.. 지자체에서 내려오는 별도 사업비가 있는 데. 560만 원은 이혼 전후 상담으로 지출해야한 해요.”(O 센터)

“저희는 그러니까 집단 상담이랑 다 포함해서요? 집단 상담이랑 다 해서.. 1천 5백 정도 비지정을 많이 끌어와요. 저희 돈이 부족해서 저희도 후원금을 많이 끌어오고 아니면 올해 면접교섭하고 있어서 면접교섭 전화 해드리고..(중략)”(L 센터)

- 주어진 예산이 조기 소진되면 상담사업을 가족상담 실무자나 상근상담사만으로 운영하거나 사업 자체를 조기 종결할 수 밖에 없는 상황에 대한 호소가 있어서 상담 예산 문제로 인해 운영이 원활하지 않음을 알 수 있음

“저희는 예산이 1천 800이예요...(중략) 지금 저희 예산이 지금 한 500정도 남았는데 요번에 7월에 지급을 하면 거의 다 소진이 돼요. 그러면 나머지 이유는 저희가 상근직 상담사가 저희가 해야 되는 상황이거든요.”(N 센터)

“예산도 사실 저희도 너무 운영이 어려우니까. 후원금으로 너무 끌어오는 게 너무 많아지니까. 그 뭐지 차라리 자부담 회기를 늘리고 저희 센터에 지급하는 회기를 줄이려고 했는데 그것도 안 되고.”(중략)(M 센터)

(2) 전문인력의 업무과중

- 가족상담 실무자들은 상담사업에서 업무의 부담이 크다는 점을 여러 차례 강조하였고 공통점으로 언급함. 가족상담 실무자들은 자격요건에서부터 상담을 목적으로 센터에 취업을 하였으나 행정 업무로 인한 업무가 과중될 뿐만 아니라 업무가 익숙하지 않음에 대한 불만을 다수 토로함

“센터 자체가, 센터 자체가 행정 일을 안 할 수가 없어요. 다 해야죠. 상담 선생님들 상담으로 어.. 상담을 하겠다고 저희들 뽑았는데 행정을 안 하면 안 되는, 그렇죠 내가 왜 상담으로 왔지 왜 행정을 하나라고 하시는 분도 계시거든요.”(C 센터)

- 일부 센터에서는 가족상담 실무자의 업무는 행정 중심으로 제한하여 상담 전공이 아닌 실무를 담당할 인력을 채용하고, 상근상담사에게 상담업무만 담당하게 함으로써 업무 분배가 적절하게 이루어지고 있거나 가족상담 실무자가 상담을 하지 않고 행정업무만을 담당함

“(중략) 채용될 때 상담사로 채용된 게 아니라 그냥 일반 직원으로 채용됐는데 제가 상담 업무를 맡게 됐어요. 그래서 상근직 선생님들은 저희가 처음에 입사할 당시에 는 상근직 상담사가 아예 없었고 객원 상담사가 계시어서 제가 다.. 다 일정이랑 이런 관리를 하다가 중간에 이제 상근직 상담사는 상담사로 채용이 된 거예요. 지금 선생님이랑 같이 일을 하고 있는데, 제가 행정적인 거 웬만한 걸 다 하고 있고, 그 선생님들은 주로 상담하시면서 플러스 또 행정을 아예 안 할 수 없어요.”(D 센터)

“실무 선생님은 아예 상담을 안 하세요. 업무만 보시고 그 다음에 시간 관리 해주시고, 자료 되면 다 취합하고 그런 결재하는 그런 부분을 대체적으로 다 하시고 나머지 상담사만 전문 상담사만 상담을 하고 있는..”(R 센터)

- 업무과중은 낮은 처우수준으로 더 업무의욕을 낮추고 휴직, 이직 등으로 가족상담 실무자의 공석이 발생하고 신규 인력을 투입하는 것이 용이하지 않으면서 남은 실무인력의 업무가 과중되는 악순환이 반복되는 현실에 대해 강력히 호소함

“상담료 거의 다 지금 7월달에 다 소진이 되는 상황이거든요. 그러다 보니까 이제 이후의 문제가 이제 저희 상근직 세 명이 다 그거를 메꿔 나가야 되는데. 좀 감당하기가 조금 힘들다는 생각이 드네요.”(N 센터)

“저희가 야간을 또 운영하다 보니까. 굉장히 이게 피로도.. 야간도 진행을 했거든요. 그러니까 단순한 문제가 아니라 계속 누적되는 게.. 상담도 일을 해야 되고 행정일도 하고. 그 사업만 하는 게 아니잖아요. 또 다른 사업도 같이 해야 되니까 피로가

누적이 되고 그런 상황인데..(중략) 좀 앞으로 이렇게 일을 활동하는 데 있어서 굉장히 몸 건강이나 모든 면에서 체력적으로 소진되는 게 굉장히 많은 것 같아요.”(N 센터)

“월급은 거의 200만 원에서 조금.. (중략) 석사까지 나와 가지고 이걸 정말 해야 되는 건가 할 정도로. 자존감이 많이 떨어져요. 그만큼 왜냐하면 똑같은 거기에 센터에서 일을 하시는데. 저는 일을 갔다가 의무 상담도 하고 뭐도 하고 다 하고 있는데..(중략)”(G 센터)

“그래서 원래는 2명을 채용을 해야 하는데 계속 저와 공석이 계속 생기는 거예요. 그 2개월, 3개월 이렇게 되니까. 이제 사실 업무를 또 맡길 수도 없고 저 혼자서만 이렇게 하다가. 센터에서도 안 뽑는다. 그냥 사회복지사 대체. 이렇게 해가지고 점점 이렇게 우리 기관을 시작으로 해가지고 00에서 몇몇 기관들이 그렇게 바뀌고 있어서. 상담사의 자리가 없어지는 상황이.. 줄고 있는 상황이에요.”(G 센터)

“상담직, 상담가 채용이 안 돼요. 그래서 저희 사회복지사가 일반 사업도 다 돌리면서 상담도 하고 공모도 따오고 면접교섭도 하고 저는 상담 전공을 안 했는데도 그걸 하고있는 현장이고. 그런 어려움이 있어요.”(M 센터)

“그러니까 저희들이 고생하잖아요. 사실 되게 고생하고 석사가 박사를 나왔는데도 저 임금으로 시달리고 있다는 이런 부분들이.. 결국에는 다 떠나가게 되는 요인이 아닌가. 구조적인 문제가 있습니다.”(K 센터)

- 상담 인력들의 과부화의 문제는 다양한 사업에의 참여와 공모사업, 타 사업에서의 지원요청까지도 대응해야 하기 때문이기도 하며, 이로 인한 소진을 공통적으로 호소함

“상근직의 상담 선생님들이 이직률이 좀 있으세요. 그래서 일단은 저희 센터에는 이제 전문인력으로 뽑았는데 지금 행정을 안 할 수는 없지만, 씽, 일단은 제가 아까 발표한 것처럼 상담팀의 사업과 면접교섭권, 사각지대, 법원 상담 네 가지를 다 운영을 하고, 또 상담도 하려고 하니 지금 많이 소진이 되는 것 같아요.”(I 센터)

“상담 인력이 따로 없기 때문에 1인 가구 위에서 뭔가가 있으면 저희한테 요청을 하세요. (중략) 그러면 그걸 다 저희한테 부탁을 하세요. 이런 TCI 같은 걸 아버지랑 아이랑 해서 한다고 그러면 저희가 토요일 또 나가서 이걸 해야 하는데.” (M 센터)

“지금 보면 뭐 1인 가구에서도 조금 상담 영역이 들어가야 된다 라고 얘기해서 저희 쪽에도 하고 있고. (다른 참여자들 ‘맞아’라며 동의함) 다문화 정서 지원 포용 쪽에서도 또 해서 또 상담을 해야 된다고 하는데, 다른 사업에서는 상담사를 채용할 계획이 없거든요. 그러면 계속 저희 쪽에 어쨌든 연계를 하려면 접수 상담을 또 해야 되는

상황이고, 그래야지 적당한 선생님하고 연계를 하다 보면 제가 또 해야 되니까. 계속 이렇게 뭐가 원활하지 않은 상황이 벌어지는 거예요(중략)”(F 센터)

- 상담인력의 업무과잉에 대해서 실무자들은 행정업무와 상담업무를 분리할 수 있는 체계의 마련이 시급함을 주장하며 그에 대해 강력히 요구하였고 아울러 소속감을 가질 수 있는 기회를 제공해 주기를 요청하였음

“상담도 하고 사업도 하고 어차피 돌려야 되니까. 이런 부분들이 계속 악순환이 될 것 같아요. 그렇기 때문에 이 부분을 분리를 확실히 해서 상담원 상담 영역으로 할 수 있고 행정 행정대로 좀 분리를 한다든지...(중략).”(K 센터)

“지금 근무를 2명이 상근직을 하고 있고. 현재 저희가 계속 요청하는 거는 행정직원을 따로 별도로 뽑아달라는 거예요. 저희가 2명이 지금 있음에도 불구하고 업무가 굉장히 많거든요. 그래서 나눠서 지금 하고 있음에도 과부하라. 행정 직원을 좀 따로 요청을 지금 여러 번 한 상태이고 거기에 대해서 이제 과장님도 피드백을 주시면서...(중략)”(A 센터)

“업무 영역에 대한 부분이 좀 규정이 좀 필요한 것 같아요. 저 같은 경우는 회계도 같이 하고 있어가지고..”(F 센터)

“그래도 그분들이 이렇게 오셨을 때 최대한 ‘아, 그래도 내가 보람 있는 일을 하는구나’라는 마음, 그리고 동료 상담사들과의 어떤 서로 소속감을 가지고 서로 좀 지지도 되시고 격려도 되시고 그런 게 있어야 오래 좀 그래도 일하실 수 있지 않을까 생각이 들어서.. 처우 개선이나 센터마다 뭐 상황에 따라서 최대한 하려고 노력하지만 그 선생님들이 같이 좀 모여서 가지고 시간을 보내실 수 있는? 그러면 소속감도 좀 느끼고 선생님들이 너무 생각보다 훌륭한 일을 하고 계신다는 거..”(D 센터)

(3) 내담자 자부담 책정 여부

- 센터별로 가족상담 시 내담자 자부담은 책정 정도가 서로 다른 상황이었고 비용 역시 다르게 나타남. 센터에서 회기당 내담자 자부담의 책정과 관련해서는 센터 내의 전체 회기를 무료로 운영, 혼합(무료+ 유료) 운영, 전면 유료 운영 등의 유형으로 분류됨
- 내담자 자부담을 책정한 경우 내담자에게 5,000원에서부터 45,000원까지 자부담을 하도록 하였고, 자부담 책정 기준은 바우처 등의 외부 기준을 적용하는 것으로 응답함

“내담자 부담으로 이제 회기당 5천 원이고 이제 10번에 이제 5만 원 상담을 받는데

개인상담, 가족상담 상관없이 그냥 다 5만 원으로 그냥 케이스마다 이렇게 5만 원씩 받아가지고 이렇게 자부담으로 운영을 하고 있고..”(G 센터)

“저희 회기 제한 없고 유료는 자부담 비용 4만 5천 원 이제 받고 있고 바우처 기준으로 해가지고 바우처가 4만 5천 원 넘는 자부담이 있어서 그렇게 진행하고 있습니다.”(J 센터)

“저희는 개인 기준으로 1만 5천 원인데 부부나 가족 상담은 3만 원..”(K 센터)

“(중략) 저희는 내담자한테 비용을 자부담을 받아요. 그래서 무료로 진행을 하는 건 아니고 회기당 만 원씩 받고 있어서 저희가 조금 상담료를 이제 사업비를 조금 자부담으로 좀 충당을 하고 있고 (중략)...”(E 센터)

- 무료로 운영하거나 무료+유료 혼합운영의 경우 상담 사업비의 부족과 연계되어 운영상의 어려움을 호소하였고 지자체의 무리한 요구로 인해서 사업비의 조기 소진으로 상담사업이 조기 종결된다는 점에 대해 언급함

“이제 5회기가 무료 세팅으로 나가다 보니까 사실은 사업도 되게 많이 부족하고 이제 이거를 이해 못하시는 시청 쪽에서는 ‘니네 자부담을 털어라’ 하고(중략) 6회기 부터 비용이 들어오는 거니까... (중략) 생각보다 비용이 그게 쉽지가 않더라고요. 시청의 회계상 보다.. 이런 것들이 많이 고려가 되어서 작년 경우에는 사업을 조금 빨리 접었어요. 왜냐하면 센터 운영이 이미 다 소진이 되고 주로 연계나 이런 걸 받아서 상담사님들의 비용이 나가야 되다 보니까 마이너스예요 하면 할수록.. 회기를 할수록”(M 센터)

- 센터의 경우 첫 회기부터 자부담을 하도록 하며 예산 범위와 내담자의 경제적 수준에 따라서 자부담 비율을 조정하는 방식으로 운영한다고 응답함

“연초에 저희가 지원금이 있을 때는 내담자가 1만 원을 내고 저희가 2만 원을 부담하는데. 그 지원금이 한 달 안에 거의 다 소진이 돼서 다 3만 원을 내는데 기초수급자나 차상위계층 아니면 저소득층은 저희가 전액 부담을 해드려요.”(O 센터)

- 한편 상담료의 유료화 문제는 단순히 센터 자체적으로 결정할 수 없음을 호소함. 지자체에서 상담 유료화를 허가하지 않기에 상담 유료화가 어려운 상황을 설명하는 센터도 있음. 지자체 개입은 상담 유료화뿐만 아니라 채용에서도 개입이 있어 상담사업 운영에 어려움이 있다고 언급함

“저희는 지자체에서 반대했습니다. (중략) 그러니까 왜 너희는 무료로 서비스를 다 제공하는 기관인데, 왜 특별히 상담만 유료화하나, 그건 맞지 않는다..”(K 센터)

“저희도 시에서 전문 상담사 채용을 반대하세요. 그 이유가 그럴 거면 상근직을 채용을 할 거면 위촉 상담사를 한 명을 줄여라. 이런 걸로 저희도 크게 개입이 돼서..”(M 센터)

(4) 위촉상담사 상담수당

- 위촉상담사에 대한 상담수당 지급과 관련하여, 내담자 자부담은 대부분 위촉상담사 상담수당으로 지출하고 있었는데 상담수당 책정은 자격이나 주·야간 등의 사유에 관계없이 동일하게 지급하는 센터에서부터 개인과 부부 또는 가족상담에 따라서 다르게 책정하기도 하고 자격증에 따라서, 주야간에 따라서 또는 상담 근속기간에 따라서도 상담수당을 다르게 지급, 상담거리에 따라서 차등 지급 등으로 응답함

“주간 야간 다 동일하게 2만원 하고 있고..”(I 센터)

“상담료는 회기당 저희 2만 원에서 3만 원, 2급, 1급. 이렇게 좀 급수에 따라서 선생님들 3만 원까지 회기당 지급되고요.”(H 센터)

“(중략) 주간 기준으로 2만 원이고 야간 상담으로 2만 5천 원 하고 계신데...(중략)”(L 센터)

“(중략) 저희는 상담비 4만 원으로 드리고 있고, 야간이랑 주말에는 주말, 가족상담비는 또 다르게 최소 1만 원 인상해서 드리고 있고요..(중략)”(B 센터)

“주간 상담일 경우에는 2만 원을 주고 있고요. 주말이나 야간 상담일 경우에는 2만 5천 원..”(F 센터)

“한 분은 지금 5년 미만이신 분이 하고 계셔서 그분은 2만 원. 회기당 2만 원 지급하고 그 외에 분들은 3만 원. 3만 원 씩 지급하고..(중략)”(L 센터)

“최대 지금 5만 원에 실비가 포함이 안 돼요. 그리고 그 밑에 단계에는 4만 원..(중략)”(Q 센터)

“그리고 저희가 영종 지역을 다 관할하고 있어요. 그래서 영종 지역으로 가시는 분들은 일비 만 원씩 따로 더 지급해드리고 있고요.”(D 센터)

“상담사 선생님들께는 2만 7천 원 드리고 남은 돈이 저희 통장에..(중략) 상담선생님들 필요 용품, 상담 진행에 운영에 저희가 사용하고 있어요. 워크숍 비용 등으로..”(J 센터)

- 한 센터(M 센터)는 상담수당을 바우처사업에서 지출하거나 타 사업(1인가구)과 협업하여 타 사업비용에서 상담수당을 책정하고 있음. 이런 경우 타 사업의 상담수당과 상담사업에서의 상담수당이 다르게 책정되어 있어서 한 센터 내에서도 사업에 따라서 상담수당이 다르므로 사업운영이 용이하지 않을 수 있음

“기본적으로 선생님들한테 드리는 비용은 3만 5천 원인데 저희도 바우처 사업이에요. 바우처라든가 아니면 1인 가구 같은 그렇게 협업을 한다고 사업 비용에 다른 부분은 책정...”(중략) “기본적으로 상담비는 3만 5천 원이고 1인가구사업에서 5만 원을 책정해서 주실 수 있다고 한다면 저희 센터 안에서도 1인가구 상담의 경우...(중략) 객원 상담선생님을 드리게 되면 한 회기당 5만 원 비용이 나가게 되고”(M 센터)

(5) 상담 노쇼 운영

- 각 센터에서 내담자가 노쇼(당일취소 포함)와 관련한 운영방식이 매우 다양함. 당일 취소 2회시 종결 처리하거나 전체 회기 내에서 취소 일정을 조정할 수 있도록 하기도 하고 노쇼 비용을 지급하는 여부는 센터 상황에 따라서 매우 상이함
- 노쇼에 대한 비용을 지불하는 센터들의 경우, 아무런 조건없이 상담비 전체를 지불하기도 하고 교통비를 지급하는 경우에서부터 행정업무를 수행하도록 하는 조건부의 지불 등의 응답을 함

“그 부분이 이제 상담을 당일 취소 2번을 하게 되면 당일 취소 2번을 하게 되면 종결 처리가 됩니다. (중략) 당일 취소는 아닌데 미리 전화 주셔가지고 계속 연기를 시키는 경우는 3번까지라고 우리가 규정을 만들었어요. 3번까지 미룰 수 있다. 3회기 정도..”(G 센터)

“개인 상담은 6회기 진행이고 부부 상담 10회기 진행을 하는데. 최대 이제 1인 상담 같은 경우는 8주 안에 상담 종결하기...”(B 센터)

- 당일 취소의 경우 상담사에게 상담수당을 지불하기도 하고 상담 취소가 당일 어느 시점이나에 따라서 지급을 차등화하기도 하며, 상담료의 50%를 지급하거나 교통비로 지급하기도 한다고 하여 이 역시 다양한 방식으로 당일 취소에 대한 운영이 이루어지고 있음

“지금 현재는 다 드리고 있는데.. (중략) 당일 취소 왜냐하면 그 시간을 그 자리에 오셨기 때문에..”(G 센터)

“저희도 다 줘요.”(K 센터)

“마지막은 그냥 안드리고. 그냥 중간에 끼워서 드려야 되죠.”(N 센터)

“저희도 그런식으로 하고 예를 들면 중간에 끼든 뭐 했든 어쨌든 상담자가 기다리는 시간이 없어서 상담자가 손해 보는 게 없었어.”(L 센터)

“노쇼를 5천 원을 지급을 해요, 교통비로. 그리고 만약에 상담이 그날 그 건밖에 없으면 노쇼비를 드리구요. 만약에 그렇지 않을 경우에 2회기 3회기 연결돼서 있을 경우에는 노쇼비는 따로 드리진 않아요.”(R 센터)

“저희는 원래 규정상 노쇼를 하면 차비 5천 원을 드리는 걸로 되어 있어요.”(O 센터)

“저희 지금 다 이제 드리고 있어요. 저희는 최대한 이 선생님도 오래 계속 수 있도록.. 이제 유료 상담도 저희가 계약서 받아가지고 4만 5천 원이잖아요. 거기서 노쇼 하게 되면 2만 2,500원 50%..”(J 센터)

“...저희도 노쇼비는 만 원 지급해드리고 이 노쇼 할 경우에 위촉 선생님들이 상담을 하실 시간에 이제 행정 업무를 대체하는 조건으로 만 원 드리고 있습니다...(중략)”(B 센터)

“노쇼 비용이 없고. 최대한 일주일에 한 번 고정된 시간에 오셔야 되는데. 제가 그 스케줄을 최대한 채워드려요.”(L 센터)

“(중략) ..노쇼는 그래서 지급하지 않습니다...(중략)”(Q 센터)

- 한 센터(I 센터)는 당일 참석하지 못하는 경우 전화상담으로 전환하도록 하고 이를 상담비로 지급하는 방식으로 노쇼를 운영한다고 응답함

“노쇼비는 당일 취소 같은 경우는 저희들은 5천 원씩, 어, 5천 원씩.. 그러나 이제 못 오실 사정에 의해서 전화상담으로 하시면 그냥 상담비로 드리고 있어요.”(I 센터)

- 또 다른 센터에서는 이동 여부나 출발 유무 등 노쇼 상황에서 상담사의 상황에 따라서 다르게 지급하고 있음

“저희는 노쇼 같은 경우는 만약에 선생님이 어.. 저희 센터로 이동하고 계시는 중이거나 센터에 이미 도착해서 기다리시는 경우에는 전액 다 지급해드리고 있어요. 근데 뭐 선생님이 아직 택에서 출발하지 않으셨다. 이럴 경우에는 그냥 안 드리고요.”(D 센터)

(6) 대기자 관리

- 우수기관들이 상담대기자 관리를 어떻게 진행하는지에 대한 의견을 묻은 결과 무료 심리검사를 하거나 결혼검진, 집단상담 등으로 대기자를 관리하고 있다고 답함

“(중략)대기자 분들에 한해서 저희가 무료로 심리 검사를 진행을 해드려요. 기다리는 동안 심리 검사를 해서, 좀 본인에 대해서 현재에 대해서 객관적으로 인식하도록..해석상담을 1회 제공해요”(E 센터)

“홍보용으로 무료, 온라인 심리검사를 운영하고 있었어요. 그러면서 이제 대기가 조금 걸리시는 분 같은 경우는 제가 그, 심리검사를 좀 권유를 드리고,”(F 센터)

“근데 저희 센터에서는 결혼검진을 진행하고 있어서 부부 대기, 가족 치료나 부부에 대해, 그니까 부부가 대기할 경우에는 결혼검진으로 이렇게 해서 먼저 피드백 회기, 측정 회기 해서 그 피드백을 가지고 상담으로 이렇게 하는 걸로 시간을..(B 센터)

“저희 같은 경우에는 대기자 관리를 성공적으로 했던 걸로는 집단상담을 받아보시도록 안내를 드리면 하고 나서도 반응도 좋았고.. ”(J 센터)

2) 가족상담인력 역량강화

(1) 슈퍼비전 운영

- 슈퍼비전 운영과 관련해서 슈퍼바이저 선정기준에 대한 의견을 파악한 결과 지역 사회 내 가족상담 전공자가 부족하여 슈퍼바이저를 구하기가 쉽지 않은 점과 위촉 상담사들의 요구를 반영해야 하는 현실적인 부분을 고려하고 있음. 슈퍼바이저 자격은 (사)한국상담학회나 (사)한국상담심리학회 1급 이상 자격소지자를 초빙하거나 이 자격에 가족관련 자격을 가진 경우라고 응답함. 거리나 비용 문제로 인해서 슈퍼바이저의 초빙에 대한 부담이 있음도 제시함

“이제 안동, 대구에서 많이 여태까지 슈퍼바이저를 모셔왔는데, 아무래도 이제 또 가족센터이다 보니까.. 아무래도 이제 가족에 대한 좀 더 전문적인 슈퍼바이저를 영입하시는 게 좋겠다.. 저희 안에 논의는 됐지만, 사실은 그렇게는 하지는 못했어요.”(N 센터)

“모시는 분들은 거의 자격 요건은 이제 그냥 상담학회나 상담심리학회 1급 슈퍼바이저 자격 있잖아요. 슈퍼바이저 자격 가지고 계시는 분들. 이제 주로 이렇게 수련하시는 슈퍼바이저로 모시는데...(중략) 오실 때마다 사실 이제 가족 상담 관련해서 지역 내에서 활동하고 계시는 슈퍼바이저분이 많이 안 계세요. ”(중략) “가족 상담을 특화

로.. 특화돼서 활동하고 계신 분들은 안 계시고. 대체로 지역에서는 거의 부르는.. (중략)"(H 센터)

"저희도 위촉 선생님들이 거의 모시고 오시고 저희 선생님들도 그 기법이 다 좀 상이 하세요. 사티어 쪽을 하신다거나, 임상 쪽으로 하신다거나 너무 다르셔서 하나로 하면은 너무 그걸 적용하는 데 좀 어려움이 있다고 의견을 많이들 주셔서 가지고 아마 저희는 사실상 각 선생님들 별로 좀 다르게 진행을 하시고. 대신에 그 해당 선생님들 오셨을 때 서로서로 좀 도움이 돼서 정보가 얻는 식으로.."(H 센터)

"발표하시는 선생님께서 우선 나는 이곳에 하고 싶다 하면서 대체로는 이제 교수님들 많이 추천하시고요. 당연히 이제 자격증, 1급 자격증이 있으신 분들로 하고, 그래서 그렇게 하고 만약에 그 선생님들이 발표하시는 분이 원하시는 게 있으면 그것을 해 드리고.."(D 센터)

"만약에 인간 중심 이론을 한다 그랬을 경우에는 같은 그 이론을 공부한 사람들끼리 교수님을 모실 때도 있어요.(중략)"(R 센터)

"(중략) ...선생님들이 또 원하시는 학회와 이제 자격 기준이 또 있으시잖아요. 그래서 이제 예를 들어 '나 이분 아니면은 이 학회 아니면 나 슈비 안 해'라고 하시는 분들도 꽤 계시어서.. 좀 약간 협의하면서 이제 진행을 하는데..(중략)"(A 센터)

"오시거나 이렇게 하는 게 좀... 조금 약간.. 슈퍼바이저를 모실 때도 아는 슈퍼바이저는.. 상담료에 대한 양해를 드리고 오십사.. 좀 그런 부분들이 있어요."(H 센터)

"지역적으로도 페이를 많이 드릴 수가 없는 상황이어서...(중략) 기본적으로는 한상이든 한상심이든 하나가 있으시고 우리 가족이나 그쪽이 하나가 있으시고 그래서 좀 경력이 많은 걸 원하고. 이제 예를 들면 저희가 이제 가족상담 이런 쪽이다 보니까 아무래도 이론이나 이런 걸 좀 받쳐 주실 수 있는 분..."(L 센터)

"(중략). 슈비 비용을 많이 책정을 할 수가 없어요. 아시다시피 25만 원까지밖에 안 되니까 시간 초과해도. 그래서..(중략) 교수님 부를 때는 그래도 또 35만 원까지 해서 그래서 한 번은 슈퍼비전으로 하고, 1시간은 보수 교육으로 대체한 거죠."(Q 센터)

- 슈퍼바이저를 선정함에 있어서 센터가 협약을 맺고 그 기관에서 슈퍼바이저를 선정하여 진행하는 경우도 있음

"(중략)...협약을 좀 학교랑 맺어서,, 학교랑 아니면 상담센터. 협약을 맺어서 조금 안정적으로(중략) 거기서 훈련받으신 선생님을 저희랑 필드에 오게 하니까 윈윈할 수 있겠다는 생각을 했어요. 거기에 슈퍼바이저도 계시고 그렇기 때문에. 그렇게 활용

을 하고 있고..”(K 센터)

- 몇 센터는 가족상담 전문 슈퍼바이저가 부족하고, 슈퍼비전의 경험이나 상담경험은 많으나 자격을 갖추지 못한 경우, 예산이나 지리적 문제로 슈퍼바이저 발굴이 어렵고, 코로나19 상황 등으로 비대면으로도 진행하고 이에 대해서도 긍정적인 입장을 보여주기도 하였으나 여전히 대면으로의 슈퍼비전을 선호함

“대면으로 하면. 더 좋기는 한데. 상담료가 너무 책정이 안 돼 있어가지고 오시기에 좀 어려운 부분이 있는데 비대면으로 해도 불편함이나 그런 부분은 없는 것 같아요.”(N 센터)

“저희 같은 경우는 이제 지역 내에서 좀 상담.. 경력이 되게 오래되었고, 그런데 1급 자격은 안 계신 음.. 지역 내 교수님이 계세요. 그런데 한가원에서 제시하는 슈퍼바이저의 조건이 안 되다 보니까 저희 상담 선생님들이 많이 그분을 모시고 싶지만 그런 부분들이 이제 조금 안 되는 부분이 있거든요.”(F 센터)

“이제 선생님들이 상담을 하시다가 어려운 케이스를 많이 만나시잖아요. 근데 그때마다 저희가 슈퍼바이저를 초빙해서 슈퍼비전을 할 수가 없어요. 그래서 한가원에서 슈퍼바이저분들 이렇게 두실 수 있다면 저희 선생님들이 이렇게 신청해가지고 그럴 때마다 선생님들이 신청을 해 가지고 이렇게 좀 할 수 있는 그런 게 있으면...”(D 센터)

(2) 위촉상담사 역량강화교육

- 참여자들은 센터들에서 위촉상담사 역량강화교육 실시 현황에 대한 언급에서 위촉상담사들이 상담을 진행하면서 발생하는 이슈들을 중심으로 교육 주제를 선정하는 경우가 있다고 응답함

“저희는 상담을 할 때 그 회기에 굉장히 많이 이슈가 될 때가 있어요. 그러면 그거를 정해서 이제 상담을 하면서 그때 이제 문제가 발생이 되잖아요. 그러면, 그걸 가지고 다루자고 정해서 그걸로 교육을 하게 되는거.”(R 센터)

- 연초 사업계획 시에 위촉상담사와의 회의를 통해서 자신의 상담 시에 나온 이슈를 회의 때 의견을 개진하고 이를 반영하는 경우들도 있었고 이에 더불어 현재 지역 사회에서 관심이 되는 부분들을 교육 주제로 정하기도 함

“연초에 선생님들 회의할 때 조사해 가지고 다수의 의견이 나오는 그 주제를 선정해서 하고 있어요.”(D 센터)

- 참여자들은 위촉상담사 역량교육의 필요성을 언급하였으며 특히 위촉상담사들의 역량강화교육을 한가원에서 실시해 주기를 요구함

“한가원에서는 전혀 그렇게 많은 전국에 위촉이 있는데도 불구하고, 한 번이라도 그 상담사에 대한 어떤 역량 강화를 한다든지 그런 것들이 전혀 없어요.” (C 센터)

“사실 위촉직 선생님들은 따로 교육을 하지만, 그분들께 상담비도 굉장히 적게 드려서 저는 항상 굉장히 죄송한 마음들을 가지고 있는데, 그런 분들을 어떤 제공을 한가원에서도 전혀 없어서 그런 분들이 참석할 수 있는 교육이나 워크숍 같은 걸로 해주시면은 만약에 여건이 되면 좋을 것 같습니다.”(D 센터)

- 가족상담 전문인력이나 위촉상담사들의 전문성 강화를 위해서 필요한 교육 주제는 다양하게 제시되었다. 애도상담, 성상담, 부부관계, 외도, 양육문제, 통합적 가족상담모델 접근, 메타버스 상담 등을 언급하였음

“저희 센터에서는 선생님들한테 의견을 좀 많이 물어봐요. 사례 회의를 통해. 그래서 애도 상담..”(A 센터)

“통합적으로 운영할 수 있는? 뭔가 새로운 모델도 있고 이렇게 좀 통합적으로 모델을 해서 조금 이렇게 실제적인 좀.. 사례를 다루면서 좀 교육을 할 수 있는 부분도 되게 좋을 것 같고 (중략)”(K 센터)

“계속 꾸준하게 나오는 얘기가.. 몇 번 교육을 하기도 했는데 만족도를 채우지 못한 부분이 성상담 (중략)”(G 센터)

“저희는 상담사님 한 분이 제안하신 것 중에 메타버스 상담”(M 센터)

“저희 센터는 외도는 부부 관계. 어쨌든 관계에 관한 거라서 어떻게든 되는데. 상담 선생님 한 분 빼고 제일 힘들어하시는 양육. 양육과 관련된 거의 다 기피 하세요.”(O 센터)

- 한가원에서 실시하는 교육의 경우 센터 내 전문인력들도 경력과 전공에 따라서 차이가 있으므로 수준별 차별화된 교육으로 진행해 주기를 요청함

“한가원에서 나와서 교육이 열릴 때 이게 선생님들 따라서 수준이 너무 다르고 상담 경력이 다른데.. 이제 수준에 맞는 서로 좀 다른 좀 이 교육이 심화된 교육과 그렇지 않은 처음 가족, 상담을 입문하는 교육 이게 좀 구별돼서 진행되면 좋겠다..”(G 센터)

- 역량강화교육의 운영방식은 소규모 대면형식의 집단교육을 선호와 비대면에 대한 선호가 동시에 있었음. 비대면 선호는 직접 교육 참여를 하기 위해서는 여러 가지

계약이 있을 수 있음을 언급하였고 영상교육에 대한 언급함

“심화된 교육은 소규모로 하는게 훨씬 더 좋겠어요.”(G 센터)

“사실 기본 교육을 하신다면.. 많은 분들이 다 상근도 경험하고 계셔서 듣고 싶은 교육이 있지만 직접 가서 한다는 게.. 쉽지가 않아서..(중략) 일단 위치가 너무 멀고. 생각보다 막상 와보면 행정 일이 너무 많아 가지고..”(L 센터)

“영상으로 탑재되는 방식으로 교육하는 거 그게 좀 편할 것 같기는 해요”(R 센터)

3) 기타

- 매뉴얼에 몇 가지 추가 요구사항이 있었는데, 상담실에 필요한 요건들, 최근 상담 진행 과정에서 민원대응의 어려움을 호소하며 민원 대처에 대한 매뉴얼을 마련해 줄 것으로 요청함

“저는 이제 궁금한 게 이거 좀 다른데요. 민원 건에 대해서.. 만약에 민원이 발생되서 한가원에다가 만약에 이렇게 민원이 발생되면 한가원에서 어떻게 좀..(중략)매뉴얼화 해서.. 이게 이게 내부적인 어떤 각 센터마다 이런 게 아니라, 이런 민원이 생겼을 때는 중앙에서만 매뉴얼을 이걸 딱 정확하게 좀 이런...(중략)”(C 센터)

“상담을 전문으로 하는 Wee센터나 청지원에 있던 사람들이 대개 우리 여기 가족, 여기 와서 보는 게 상담실에 대한 게 전혀 없잖아요.”(Q 센터)

- 상담사업의 활성화에 대한 부분에서 실무자들은 센터장의 자세나 마인드의 중요성을 언급하였음

“... 이제 그 센터장님이 또 마인드잖아요.(중략)... 이제 센터장님이 어떤 상담을 전공을 하시고 상담을 하시는 센터장님은 상담에 대한 많은 포커스를 비중을 많이 두시는가 하면 어떤 분들은 상담을 별로 크게는 중요하게 생각하지 않는 분들이 있고 좀 천차만별이더라고요.”(C 센터)

IV. 한가원 가족상담사 교육과정 개발

1. 한가원 가족상담사 교육과정 개발 목적

- 센터에서 효율적인 가족상담서비스를 제공하고 가족상담사의 역량을 향상시키기

위해 한가원이 주관하는 교육과정을 개발하고자 함

- 매년 제공되는 상담사 역량 강화 교육을 분석하여 보다 체계적이고 장기적으로 활용 가능한 교육을 개발하고자 함
- 상담이나 가족상담 전공자가 아닌 자가 한가원의 교육과정을 이수하여 센터에서 가족상담전문가나 상담자원봉사자로 활동할 수 있는 기회를 제공하고자 함
- 각 사업 운영지침에 근거하여 양성 및 보수교육 수료하였으나 상담 관련 전공이 아닌 자의 가족상담 역량을 강화하고자 함

2. 한가원 가족상담 관련 교육과정 현황분석(2021~2023년)

- 한가원은 센터에 근무하는 가족상담 전문인력 등 역량강화를 위해 매년 교육과정을 운영하고 있음
- 보다 체계적이고 효과적인 교육과정을 개발하기 위해 최근 진행된 교육(2021~2023년) 과정과 내용을 분석하여 제시함
- <표 5-1>은 각각 2021년 ~2023년에 실시된 진행된 교육내용과 운영방법에 대한 내용임

1) 2021년 교육과정 및 분석

- 2021년에는 역량강화교육으로 5차 총 25시간의 교육이 Zoom을 활용한 비대면 교육으로 진행되었음
- 1차에는 『아동학대 위기가정 개입 및 상담, 입양가족 상담기법』, 2, 4차에는 『보웬의 체계적 가족치료 상담교육의 이해』, 3, 5차에는 『가족법 및 이혼 가족 상담과 가정폭력 및 여성주의 상담』에 대한 교육이 이루어짐. 코로나19 상황에서 운영되어 포괄적이고 다양한 내용을 다루지 못한 경향이 있음
- 아동학대 위기가정 개입 및 상담, 입양가족 상담기법』이 각각 2시간, 3시간 1회 진행되었음. 각각의 주제를 심도 있게 다루기에는 다소 시간이 부족해 보임
- 『보웬의 체계적 가족치료 상담교육의 이해』는 5시간으로 2회 진행되었으며 이

론에 대한 기본적인 내용과 상담현장에서의 적용, 사례들을 다루기에는 시간이 다소 부족해 보임. 또한 가족상담현장에서 적용되는 다른 가족상담이론에 대한 교육도 필요해 보임

- 『가족법 및 이혼 가족 상담과 가정폭력 및 여성주의 상담』 이 각각 2시간, 3시간으로 2회 진행되었음. 다른 교육들과 유사하게 각각의 주제를 다루기에 시간이 충분하지 않아 보임
- 2021년 교육과정과 운영에 대한 참여자들의 피드백을 살펴볼 때, 보웬의 체계적 가족상담 이외의 다양한 가족상담이론과 사례개념화에 대한 교육이 필요하며, 가족상담 관련한 다양한 주제에 대한 심화과정으로 충분히 다루어질 필요가 있음

<표 5-1> 2021년 한가원의 역량강화 교육과정 현황 및 운영방법

2021년			
구분	제목명	교육시간	횟수
역량강화교육	1) 아동학대 위기가정 개입 및 상담	2H	1회
	2) 입양가족 상담기법	3H	1회
	3) 보웬의 체계적 가족치료 상담교육의 이해	5H	2회
	4) 가족법 및 이혼 가족 상담	2H	2회
	5) 가정폭력 및 여성주의 상담	3H	2회
운영방법	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대상: 상담사업종사자 ▪ 교육 시간: 5회 15시간 ▪ 교육방식: 비대면교육 ▪ 1차 교육 : 1), 2) 교육 5시간(2H, 3H) 1회 진행 ▪ 2, 4차 교육 : 3) 교육 5시간 2회 진행 ▪ 3, 5차 교육 : 4), 5) 교육 5시간(2H, 3H) 2회 진행 		

2) 2022년 교육과정 및 분석

- 2022년에는 전국 센터의 전문인력을 대상으로 교육 수요도 조사 및 전문가 자문을 기반으로 연간 교육 계획을 수립하고 기본교육(6회), 심화교육(4회), 슈퍼비전(4회), e러닝 교육(1회)으로 세분하여 교육을 운영하여 질적 향상을 도모하였음
- 기본교육 『가족상담 운영 A To Z : 가족상담 단계별 이해 및 실제』 은 원격으로 6시간 6회 진행되었음. 체계론적 관점에서 가족상담 단계별로 다루어야 할 내용 중심으로 교육이 이루어졌으며, 6회 진행으로 다수의 상근상담사를 대상으로 가족

상담의 기본적인 교육이 이루어짐

- 기본과정에서 가족상담의 단계에 따른 기본적인 교육은 이루어졌으나 가족상담서비스를 제공하는 데 있어서 필요한 가족이나 인간발달, 가족평가척도, 가족상담윤리, 가족상담 사례개념화 등에 관한 교육이 보충되는 것이 필요함
- 심화교육은 기본 과목 교육을 이수 후 이수하도록 단계별로 설계하였음. 교육내용으로 『사례로 보는 외도, 가족폭력 가족상담』은 원격으로 4시간 2회 진행되었으며, 『해결중심 가족상담 질문기법』, 『해결중심 가족상담 사례개념화』는 집합교육으로 4시간으로 각각 1회 진행되었음. 이론과 주제에 대해 심화된 내용을 다루기에 4시간이 충분하지 않아 보임
- 2022년 교육 현장 모니터링과 참여자들의 피드백을 살펴볼 때, 심화교육으로 해결중심 가족상담이론 외의 다른 가족상담이론과 상담 사례에 기반한 사례개념화 교육이 이루어지고 보다 다양한 가족상담 관련 이슈를 더 충분히 다루는 것이 필요함
- 2022년 교육과정 자문회의에서 제시되었듯이 가족상담에 대한 기본 교육을 반복적으로 제공하여 가족상담 전문인력의 기본역량을 제고할 필요가 있음. 또한 사회현상을 반영한 다양한 가족상담 관련 주제별 교육과 사례개념화에 적용하는 방식의 심화 교육이 이루어져야 함
- 슈퍼비전은 3시간, 4회기 원격과 집합교육으로 각각 2회씩 진행되었음. 원격과 집합교육으로 슈퍼비전이 이루어졌을 때의 효과성에 대해 살펴볼 필요가 있음. FGI 결과에서 지역에 따라 슈퍼비전 방식에 대한 선호도가 다르므로 이에 대한 분석이 필요함
- e러닝은 『임신출산갈등상담의 이해1, 2』, 『상담사례의 이해(위기임신, 출산갈등)』, 『이혼 전후상담 사업의 이해』의 내용으로 4시간 이루어짐. 교육의 편의, 접근성 등을 고려해서 e러닝 교육을 활성화하는 방향을 고려할 필요 있음

<표 5-2> 2022년 한가원의 역량강화 교육과정 현황 및 운영방법

2022년			
구분	제목명	교육시간	횟수
기본교육	1) 가족상담 운영 A to Z : 가족상담 단계별 이해 및 실제	6H	6회
심화 과정	2) 사례로 보는 외도, 가정폭력 가족상담	4H	2회
	3) 해결중심 가족상담 질문기법	4H	1회
	4) 해결중심 가족상담사례개념화	4H	1회
	슈퍼비전	3H	4회
e 러닝	1) 임신출산갈등상담의 이해1	4H	
	2) 임신출산갈등상담의 이해2		
	3) 상담사례의 이해(위기임신, 출산갈등)		
	4) 이혼 전후상담 사업의 이해		
운영방법	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대상: 전문인력, 다문화 상담전문인력 ▪ 교육 시간: 14회 64시간 ▪ 교육방식 <ul style="list-style-type: none"> - 1) 기본교육: 원격 (6시간 6회) - 2) 심화교육: 원격 (4시간 2회씩) - 3), 4) 심화교육: 집합 (4시간 1회씩) - 5) 슈퍼비전 <ul style="list-style-type: none"> 1, 2차 : 집합 3, 4차 : 원격 ▪ e러닝: 2주간 4시간 		

3) 2023년 교육과정 및 분석

- 2023년에는 센터 상담브랜드화를 위한 가족상담 전문과정으로 2022년에 기본교육-심화교육으로 운영하던 방식을 변경하여 기본/심화 구분 없이 교과목을 자유롭게 선택할 수 있는 운영방식으로 변경하였음
- 2023년에 개설되어 진행되고 있는 교육은 다음과 같음
 - 『가족상담 사례개념화』 - 집합교육, 6시간으로 4회
 - 『가족상담 초기 과제』 - 원격수업, 5시간 2회
 - 『체계론적 분석의 이해』 - 원격수업, 5시간 1회

- 『자살유가족 상담』 - 원격수업, 4시간 1회
 - 『이혼, 부부의 이해』 - 원격수업, 4시간 2회
 - 『체계론적 관점에서의 커플 성치료』 - 원격수업, 4.5시간 2회
 - 가족상담 슈퍼비전 - 원격 및 집합, 3시간 각 1회씩
- 『가족상담 사례개념화』에서 교육 수요자의 요구를 반영하여 사례개념화에 대한 기본 교육과 보웬 가족치료, 경험적 가족치료, 구조적 가족치료의 사례개념화에 대한 교육과 실습이 이루어지고 가족상담윤리에 대한 교육도 이루어짐
 - 여전히 이론에 대한 사례개념화와 가족상담 윤리를 다루기에는 정해진 시간이 충분하지 않음. 각 이론별로 이론의 주요내용을 다루고 사례개념화하는 교육이 필요할 것으로 보임
 - 가족상담이론과 사례개념화 외의 과목들은 가족상담사의 역량을 향상시키는데 도움이 될 것으로 보이나 교육내용이나 시간이 체계적으로 구성되지 않음. 장기적으로 운영할 수 있는 교육과정이 필요할 것으로 보임
 - 슈퍼비전은 3시간, 2회기 원격과 집합교육으로 각각 1회씩 진행되어 전년도에 비해 슈퍼비전 회기가 줄어들었음. 원격과 집합교육으로 슈퍼비전이 이루어졌을 때의 효과성에 대해 살펴볼 필요가 있음
 - 온라인 콘텐츠로 『가족상담 이해』, 『가족상담서비스 지원』, 『주호소 문제에 대한 체계론적 탐색』, 『사례개념화의 이해』, 『사례개념화의 실습』, 『가족 하위체계의 이해』, 『항상성, 피드백, 의사소통의 체계론적 관점의 이해』이 개발과정에 있어 가족상담 전문인력들의 교육접근성이 높을 것으로 보임. 온라인 교육과 오프라인 교육의 내용과 과정을 조정할 필요가 있음
 - 2023년 교육을 살펴볼 때, 가족상담이론 각각에 대한 내용과 사례개념화를 다루는 교육이 필요하며 보다 더 다양한 가족상담 관련 이슈에 대한 교육이 필요할 것으로 보임. 온라인 교육과 오프라인 교육 내용이 중복되지 않게 교육과정을 구성하고 운영하는 것이 필요할 것으로 보임

<표 5-3> 2023년 한가원의 역량강화 교육과정 현황 및 운영방법

2023년			
구분	교육명	교육시간	횟수
가족상담 전문교육	1) 가족상담 사례개념화	6H	4회
	2) 가족상담 초기 과제	5H	2회
	3) 체계론적 분석의 이해	5H	1회
	4) 자살유가족 상담	4H	1회
	5) 이혼, 부부의 이해	4H	2회
	6) 체계론적 관점에서의 커플 성치료	4.5H	2회
	7) 가족상담 슈퍼비전	3H	2회
e러닝	1) 가족상담이해	21H	
	2) 가족상담사례개념화	2H	
	3) 가족체계론의 이해	3H	
운영방법	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대상 : 전문인력, 다문화 상담전문인력 ▪ 교육 시간 : 14회 63시간 ▪ 교육방식 <ul style="list-style-type: none"> - 1) 교육 : 집합 (6시간 4회) - 2)~6) 교육 : 원격 (4~5시간, 1~2회) - 7) 슈퍼비전 <ul style="list-style-type: none"> 1차 : 원격 (3시간) 2차 : 집합 (3시간) ▪ e러닝: 개발 중 		

4) 부부가족상담 관련학회 2급 자격증 응시자격 및 필수교과목

- 한가원에서 가족상담서비스 제공하기 위해서는 (사)한국가족관계학회, (사)한국상담학회 부부가족상담분과학회, (사)한국가족치료학회의 2급 자격증 소지자에 상응하는 자격을 갖추어야 함. 따라서 한가원의 역량강화 교육과정뿐만 아니라 부부가족상담 관련학회의 2급 자격 응시자격을 살펴볼 필요가 있음
- 부부가족상담 관련학회의 2급 자격에 응시하기 위해서는 부부가족상담 관련전공의 학사학위 혹은 대학원 석사학위 이상의 소지자이어야 하며, 필수이수 과목으로 인간발달이론, 가족관계, 상담이론, 가족상담이론, 상담윤리 등이 있음
- 필기시험 과목도 인간발달이론, 가족관계, 상담이론, 가족상담이론, 상담윤리 등으로 센터에서 가족상담서비스를 제공하기 위해서 반드시 이수해야 함

<표 5-4> 부부가족상담 관련학회 2급 자격증 응시자격 및 필수교과목

구분	(사)한국가족관계학회	(사)한국상담학회 부부가족상담분과학회	(사)한국가족치료학회
자격증	가족상담사 2급	전문상담사 2급	부부가족상담전문가 2급
응시 자격	학사학위 이상의 소지자, 필수교과목을 이수하였거나 강의한 자	1,2,3 중 하나에 해당하는 자 1. 대학에서 상담관련 과목 36학점이상 이수자 (학사, 석사, 박사 이수 과목 인정 가능) 2. 대학원에서 상담관련 과목 12학점이상 이수자(석사, 박사 이수과목 인정 가능) 3. 학회 가입 이후 교육연수기관에서 450시간 이상 이수한 자	각 호의 자격을 갖춘 자 1. 부부가족상담 관련 전공(정신건강의학, 사회복지학, 가족학, 심리학, 아동학, 교육학, 간호학 등)의 학사 학위 이상인 자. 2. 부부가족상담 관련 5개 영역의 교과목을 학부 또는 대학원에서 영역별로 3학점 이상 이수한 자
필수 교과목	1. 가족관계 관련 과목 (2과목): 가족학, 가족관계, 한국가족론, 가족발달, 결혼과 가족, 부부관계, 가족사회학, 건강가족(가정)론, 한국가족(가정)생활문	1. 상담관련 과목 : 상담이론, 심리검사, 집단상담, 학습발달, 성격정신건강, 가족상담, 진로상담, 상담실습 2. 기타 영역(상담관련과목으로 인정) :	1. 부부가족상담 관련 5개 영역의 교과목 : 가족치료, 가족관련, 상담이론, 인간발달, 상담윤리

화

2. 인간발달 관련 과목
(1과목): 인간발달,
발달이론, 아동발달,
청년발달, 중·노년기
발달, 노년학, 아동학
3. 가족법 및 가족복지
관련 과목(1과목): 가
족법, 가족복지, 아동
복지, 노인복지, 가족
정책
4. 일반 상담 관련 과목
(1과목): 상담원리,
상담이론, 상담 심리
학, 집단상담, 청소년
상담, 아동상담, 비행
상담, 성상담
5. 가족상담 관련 과목
(1과목): 가족상담,
가족치료

상담실제, 연구방법,
아동청소년상담,
특수아상담

필기
시험

인간발달, 가족관계,
가족상담

상담이론과 실제,
심리검사와 상담,
집단상담 이론과 실제,
상담윤리,
상담연구방법론,
진로상담, 가족상담 :
(7영역 중
6과목 선택 응시)

가족치료, 가족관련,
상담이론, 인간발달

3. 한가원 가족상담사 역량강화 교육과정 개발

- 2021~2023년의 교육과정을 분석한 결과, 센터에서 가족상담사로 활동하기 위해 서 인간발달 및 가족에 관련된 교육과 상담에 대한 기본적인 교육, 상담윤리에 대한 교육이 필요하며, 다양한 가족상담이론에 대한 주요 개념과 각 이론의 사례개념 화에 대한 교육, 가족상담 관련 이슈에 대한 교육이 필요함
- 또한 이론뿐만 아니라 각 주제를 다루는데 있어 교육시간이 부족해 보이는 교육들 이 다수 있음. 따라서 이론에 대한 교육 시간을 늘리고 주제에 대한 교육들도 상담 현장에 적용할 수 있을 정도로 심도 있게 다루는 것이 필요함
- FGI 분석 결과에서 상담사들의 역량강화교육의 필요성에 대해 언급하였으며 특히 위촉상담사들의 역량강화교육을 한가원에서 주관해서 실시해 주기를 기대하는 것 으로 나타났음. 또한 상담사들의 전문성 강화를 위해 애도상담이나 성상담, 메타버 스 등에 대한 다양한 주제에 대한 교육이 이루어지기를 기대하는 것으로 나타났음
- 센터에서 위촉상담사의 전공과 수련과정에 차이가 있으므로 교육과정을 크게 기초 과정과 심화과정으로 구분하여 상담자의 자격에 따라 교육을 이수하도록 운영하도 록 함
- FGI 분석 결과에서도 한가원에서 실시하는 교육의 경우 상담 전문인력들의 경우 경력과 전공에 있어 차이가 있으므로 수준별 차별화된 교육으로 진행해 주기를 바 라는 요구가 있었음
- 상담이나 가족상담 전공자가 아닌 자나 부부가족상담 관련 전공의 학사학위 소지 자가 센터에서 가족상담서비스를 제공하기 위해서는 한가원 역량교육의 기초과정 이상을 이수하고 하여야 하며, 본 교육과정은 센터 상담자들의 보수교육으로 활용 될 수 있음
- 각 사업 운영지침에 근거하여 양성 및 보수교육을 수료하였으나 상담관련 전공이 아닌 자의 가족상담 역량을 강화하고자 함

1) 교육과정 이수자격

- 교육과정은 기초과정과 심화과정, 가족상담 슈퍼비전으로 구분되며 각 과정을 이 수할 수 있는 대상들을 구분하였음. 교육과정 이수 자격은 다음과 같음

- 기초과정의 이수자격은 다음 중 하나의 항에 해당하는 자로 함
 - 부부가족상담 관련전공(가족상담학, 가족복지학, 심리학, 사회복지학, 가족학, 아동학 등)의 학사학위 이상인 자
 - 센터(건강가정지원센터)에서 가족상담서비스 관련 업무를 수행하나 상담관련 전공이 아닌 자
- 심화과정의 이수자격은 다음 중 하나의 항에 해당하는 자로 함
 - 부부가족상담 관련 4개 영역의 교과목(가족상담, 가족관계, 상담이론, 인간발달)을 대학원에서 영역별로 3학점 이상 이수한 자
 - 부부가족상담 관련학회((사)한국가족관계학회, (사)한국상담학회 부부가족상담분과학회, (사)한국가족치료학회) 2급 이상 자격증 소지자
 - 관련분야 석사학위를 취득한 후 1년 이상 센터 및 가족상담 관련 기관에서 상담원으로 근무한 경력이 있는 자
 - 한가원의 기초과정을 이수한 자

<표 5-5> 한가원 가족상담사 교육과정 이수 자격

과정	자 격
기초 과정	* 이수자격은 다음 중 하나의 항에 해당하는 자로 한다. 1. 부부가족상담 관련 전공(가족상담학, 가족복지학, 심리학, 사회복지학, 가족학, 아동학 등)의 학사학위 이상인 자 2. 가족센터(건강가정지원센터)에서 가족상담서비스 관련 업무를 수행하나 상담관련 전공이 아닌 자
심화 과정	* 이수자격은 다음 중 하나의 항에 해당하는 자로 한다. 1. 부부가족상담 관련 4개 영역의 교과목(가족상담, 가족관계, 상담이론, 인간발달)을 대학원에서 영역별로 3학점 이상 이수한 자 2. 부부가족상담 관련학회((사)한국가족관계학회, (사)한국상담학회 부부가족상담분과학회, (사)한국가족치료학회) 2급이상 자격증 소지자 3. 관련분야 석사학위를 취득한 후 1년 이상 가족센터 및 가족상담 관련 기관에서 상담원으로 근무한 경력이 있는 자 4. 한가원의 기초과정을 이수한 자

2) 교육과정 및 운영

- 기초과정은 가족상담의 기초가 되는 이론과 원리를 이해하는 것을 목표로 인간발달이론, 가족관계, 가족상담이론, 가족상담 사례개념화, 가족평가척도, 가족상담운

리 등의 교육을 중심으로 구성함

- 심화과정은 가족상담사가 현장에서 체계론적 관점으로 가족상담을 할 수 있는 역량을 갖추게 하기 위한 과정으로 가족상담 이론별 사례개념화와 최근 가족상담 관련 이슈와 관련된 내용에 관한 교육으로 구성함
- 슈퍼비전 교육은 체계론적 관점에서의 가족상담슈퍼비전으로 4회 구성함

<표 5-6> 한가원 가족상담사 교육과정

구분	교육내용	교육대상	교육시간	횟수
기초과정	가족상담 진행에 필요한 기초 지식	부부가족상담 전공 학사학위자, 상담 비전공자	2~5H(40H)	9회
심화과정	가족상담 이론별 사례 개념화	가족상담전공자, 기본과정 이수자	8H(56H)	7회
	주제별 가족상담		5H(50H)	10회
슈퍼비전	가족상담슈퍼비전	가족상담 전문인력	3H	4회

(1) 기초과정 교육 및 운영방법

- 기초과정은 인간발달이론, 가족관계와 심리, 상담의 이론과 실제, 가족상담의 이론과 실제 1, 2, 가족상담 사례개념화, 가족평가척도, 가족상담윤리, 가족상담 매뉴얼 사용에 관한 내용으로 구성. 교육 후에 테스트를 통해 일정 점수 이상을 획득하면 통과하는 것으로 고려해 볼 수 있음
- 기초과정의 각 과정은 2~5시간으로 총 40시간으로 구성하며 학습의 편의를 고려하여 원격 수업이나 e러닝 교육을 운영 가능함. e러닝 교육으로 운영할 경우 장기적으로 활용할 수 있으리라 기대됨
- e러닝 교육을 하는 경우 교육별로 퀴즈나 간단한 테스트를 통해 학습 성취도 정도를 확인하는 것도 필요할 것으로 보임. 교육 중간 O, X 퀴즈나 교육 후에 테스트를 통해 일정 점수 이상을 획득하면 통과하는 것으로 고려해 볼 수 있음
- 부부가족상담 관련전공의 학사학위 소지자나 상담 비전공자로서 센터에서 가족상

담 업무를 하기 위해서는 반드시 이수해야 함. 각 사업 운영지침에 근거하여 양성 및 보수교육 수료하였으나 상담관련 전공이 아닌 자는 가족상담을 하기 위해서 반드시 이수해야 함

<표 5-7> 한가원 가족상담사 기초과정 및 운영

구분	차시	과목명	내용	교육시간
기초 과정	1	인간발달이론	인간발달이론	5H
	2	가족관계와 심리	생활주기에 따른 가족관계와 발달	5H
	3	상담의 이론과 실제	개인상담이론	5H
	4	가족상담이론과 실제 1	가족상담이론	5H
	5	가족상담이론과 실제 2	가족상담이론	5H
	6	가족상담 사례개념화	가족상담 사례개념화	5H
	7	가족평가척도	가족평가척도	5H
	8	가족상담윤리	가족상담윤리	3H
	9	가족상담 매뉴얼 사용	한가원 가족상담 매뉴얼	2H
운영방법		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대상 : 센터에서 상담을 하기 위해서 반드시 이수해야 함 ▪ 총 교육시간 : 40시간 ▪ 운영방식 : 원격이나 e러닝으로 운영가능함 		

(2) 심화과정 교육 및 운영방법

- 심화과정은 크게 이론교육과 주제교육으로 구분하여 구성됨
- 이론교육은 가족상담이론(다세대 가족상담, 경험적 가족상담, 구조적 가족상담, 해결중심 가족상담, 이야기 치료, 인지행동 가족상담, 대상관계 가족상담)에 대한 기본내용과 각 이론에 대한 사례개념화를 실습하는 내용으로 구성함
- 주제교육은 부부갈등, 부모자녀갈등, 임신·출산 갈등, 이혼 전후 상담, 다문화가족 상담, 가족폭력상담, 중독상담의 이해, 자살상담, 트라우마상담, 1인가구 상담에 대한 내용으로 구성함. 주제에 관한 이해를 바탕으로 상담현장에서 실제로 다룰 수 있는 내용으로 구성함
- 주제교육은 현재 사회에서 관심이 되는 가족상담 관련 주제나 상근상담사나 위촉 상담사들의 요구와 전문가들의 자문에 따라 주제를 추가하여 교육을 운영하는 것도 필요할 것으로 보임
- 이론교육은 각 이론당 8시간씩 7회기, 총 56시간으로 구성되며 대면교육을 통해

이론을 실제 사례에 적용하고 사례개념화를 실습하는 과정으로 운영함. 한가원의 사정에 따라 한 해에 1~3개의 이론을 집중적으로 교육하는 방법도 고려할 수 있음

- 주제교육은 각 주제별로 5시간씩 10회기, 총 50시간으로 구성되며, 주제나 한가원의 사정에 따라 대면교육 혹은 비대면으로 운영함. 한가원의 사정에 따라 한 해에 일정 수의 교육이 순환적으로 운영되는 방법을 고려할 수 있음
- 부부가족상담 관련 4개 영역의 교과목을 대학원에서 영역별로 3학점 이상 이수한 자, 부부가족상담 관련학회 2급 이상 자격증 소지자, 관련분야 석사학위를 취득한 후 1년 이상 센터 및 가족상담 관련 기관에서 상담원으로 근무한 경력이 있는 자, 한가원의 가족상담사 교육과정의 기초과정을 이수한 자는 심화과정의 교육을 보수 교육 차원으로 이수할 수 있음
- 부부가족상담 관련학회 2급 이상 자격증 소지하지 않은 자로 센터에서 부부가족상담을 하기 위해서는 심화과정의 이론교육을 30시간 이상과 주제교육 30시간 이상을 이수하는 것을 제안함

<표 5-8> 한가원 가족상담사 심화과정 및 운영

구분	차시	교육	과목명	교육시간	총시간
	1	이론	다세대 가족상담 및 사례개념화	8	56H
	2		경험적 가족상담 및 사례개념화	8	
	3		구조적 가족상담 및 사례개념화	8	
	4		해결중심 가족상담 및 사례개념화	8	
	5		이야기 가족상담 및 사례개념화	8	
	6		인지행동 가족상담 및 사례개념화	8	
	7		대상관계 가족상담 및 사례개념화	8	
심화	8	주제	부부갈등상담의 실제	5	50H
	9		부모자녀갈등, 자녀문제상담의 실제	5	
	10		임신·출산 갈등 상담의 실제	5	
	11		이혼 전후 상담의 실제	5	
	12		다문화가족 상담의 실제	5	
	13		가정폭력상담의 실제	5	
	14		중독상담의 실제	5	
	15		자살상담의 실제	5	

구분	차시	교육	과목명	교육시간	총시간
	16		트라우마 상담의 실제	5	
	17		1인가구상담의 실제	5	
운영방법		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대상 : 센터에서 상담을 하기 위해서 반드시 이수해야 함 ▪ 운영방식 : 이론은 집합교육으로 실시하며 사례개념화 실습과정을 포함 ▪ 주제 교육은 한가원의 상황에 따라 일부 원격교육으로 운영 			

(3) 가족상담사 슈퍼비전 운영

- 가족상담사 슈퍼비전은 연간 4회 진행됨
- 센터에 가족상담을 하는 가족상담 전문인력은 한가원 및 소속 센터의 슈퍼비전에 50% 이상 참석하는 것을 제안함
- FGI 분석 결과 지역에 따라 가족상담 전공 슈퍼바이저 초빙에 어려움을 겪고 있으므로 대면과 비대면 슈퍼비전으로 운영하는 것도 효과적일 것을 보임
- 한가원에서 가족상담 전공 슈퍼바이저 인력풀을 형성해서 활용하는 방법도 제안함

<표 5-9> 한가원 가족상담사 슈퍼비전

구분	차시	교육 방법	과목명	이수 시간	이수 시간	대상
슈퍼비전	1	(비)대면	가족상담 슈퍼비전 1차	4	16	상담자 전체
	2	(비)대면	가족상담 슈퍼비전 2차	4		
	3	(비)대면	가족상담 슈퍼비전 3차	4		
	4	(비)대면	가족상담 슈퍼비전 4차	4		

(4) 기존의 수업과정과 비교

- 기초과정의 일부 교육은 기존에 개설된 과목의 내용에 따라 개발예정인 과목을 대체하여 활용할 수 있음

<표 5-10> 2023년 한가원 e러닝 교육과정 및 대체 가능 교육

2023년 e러닝 교육과정	대체 가능 교육
가족상담 이해	가족상담 이론과 실제 1, 2
가족상담사례개념화	사례 개념화
가족체계론의 이해	가족상담 이론과 실제 1, 2

3) 수련요건

(1) 부부가족상담 관련학회 2급 자격증 수련요건 및 면접

<표 5-11> 부부가족상담 관련학회 2급 자격증 수련요건 및 면접

구분	(사)한국가족관계학회	(사)한국상담학회 부부가족상담분과학회	(사)한국가족치료학회
자격증	가족상담사 2급	전문상담사 2급	부부가족상담전문가 2급
수련	<ol style="list-style-type: none"> 개인상담 및 가족상담 50시간, 10사례 이상, 사례별 3회기 이상 슈퍼비전 20시간(단, 10시간 이상은 개인 지도감독이어야함) 사례발표회 1회 이상 발표, 3회 이상 참석 보수교육 1회 이상 참석 	<p><C범주 : 대학에서 상담관련 4개 영역에서 36학점 이상 이수자 또는 대학원에서 상담관련 4개 영역에서 12 학점 이상 이수자></p> <p>수련 180시간</p> <ol style="list-style-type: none"> 내담자 경험 - 개인상담 10시간, 집단상담 집단원 30시간 개인상담 - 접수면접 20시간, 상담자경험 60시간, 슈퍼비전 20시간, 사례보고서 1사례, 공개사례발표회참여 10시간 집단상담 - 지도자경 	<ol style="list-style-type: none"> 가족치료 총 100시간, 20사례 이상, 사례별 최소 3회기 이상 슈퍼비전 30시간 이상 사례회의 1회 발표, 6회 이상 참석

구분	(사)한국가족관계학회	(사)한국상담학회 부부가족상담분과학회	(사)한국가족치료학회
		협 25시간, 슈퍼비전 5시간, 사례보고서 1 사례 4. 기타요건 - 연차학술 대회 1회, 연수/학술모 임 20시간	
면접 시험	구술 면접 (자세한 내용 없었음)	사례분석과 사례개념화 1. 전문성 : 이론적 이해 능력, 사례개념화 2. 상담윤리 : 상담윤리에 대한 지식	부부가족대상 사례에 대 해 가족치료모델을 적용 하는 기본적 실천능력을 검증

- 부부가족상담 관련학회에서 2급 자격증을 취득하기 위한 수련요건을 분석한 결과, 센터에서 가족상담서비스를 제공하기 위해 개인상담, 부부가족상담, 슈퍼비전, 사례발표 참석 등의 수련이 필요함
- 센터에서 가족상담을 하기 위해서 기초과정 및 심화과정 교육 이수 이외에 다음의 수련 과정에 대한 한가원의 인정과정이 필요함
- 부부가족상담 10사례, 50시간 이상, 사례별 3회기 이상
- 부부가족상담 사례에 대한 슈퍼비전 20시간(단 10시간 이상은 개인지도감독이어야 함)
- 한가원 혹은 센터, 부부가족상담 관련학회에서 주최하는 사례발표 3회 이상 참석
- 센터에서 가족상담업무를 2년 이상 수행한 경우 슈퍼비전 10시간 면제 가능함
- 현재 센터에서 가족상담 업무를 수행하고 있으나 수련요건이 부족한 경우 2년 내에 해당 수련요건을 갖추어야 함
- 한가원의 가족상담사 체크리스트(부록 3)를 통해 가족상담서비스 제공 여부를 확인하는 것을 제안함

<표 5-12> 한가원 가족상담사 수련요건

과정	필수 사항
수련 내용	1. 부부가족상담 50시간, 10사례 이상, 사례별 3회기 이상 2. 부부가족상담 사례에 대한 슈퍼비전 20시간(단, 10시간 이상은 개인 지도감독) 3. 한가원 혹은 가족센터, 부부가족상담 관련학회에서 주최하는 사례발표회 3회 이상 참석 4. 가족센터에서 가족상담서비스 업무를 2년 이상 수행한 경우, 슈퍼비전 10시간 면제

V. 한가원의 가족상담서비스 매뉴얼 개정(안)

1. 관련 문헌 검토 및 분석

1) 한가원의 현 가족상담 매뉴얼 개정의 필요성

- 현재 사용 중인 한가원의 가족상담 매뉴얼은 2015년 제작된 것으로 센터에서의 가족상담 사업 운영 전반, 상담을 위한 매뉴얼, 서식 등 크게 세 가지 영역으로 나누어 구성되어 있음
- 제작 이후 8년이 지난 현 시점에서 이 매뉴얼의 활용 정도는 여전히 높은 것을 알 수 있고(설문조사 결과 참고), 이는 이 매뉴얼의 구성과 내용이 현장에서 얼마나 도움이 되는지는 단적으로 보여주는 증거라 하겠음. 그러나 앞서 살펴본 설문 및 FGI 조사에 참여한 응답자 중 거의 80%에 달하는 사람들이 가족상담 매뉴얼의 수정·보완 작업이 필요하다고 응답하였음(‘매우 필요하다’, ‘필요하다’, ‘약간 필요하다’ 응답 합계)
- 즉 가족상담 현장 실무자들의 요구 및 그동안의 사회적, 시대적 변화를 반영하여 2015년 제작된 가족상담 매뉴얼을 개정할 시점임을 알 수 있음

2) 한가원 및 국내외 관련 문헌 검토

- 현 매뉴얼의 개정을 위하여 본 연구에서 실시한 설문조사 및 FGI 결과에서 발견된 현장 실무자의 요구를 반영하여 문헌들을 검토하였음
- 설문과 FGI 결과에 따르면 현 매뉴얼 중 가족유형별 관련 이슈, 상담윤리, 가족평

가척도, 비대면상담, 단회상담 등에 대한 내용이 보완되기를 원한다는 주관식 응답들이 있었고, 나아가 상담대기자 관리, 상담 민원처리 등에 대해 매뉴얼에서 제공하는 운영규정(안)에 포함시켜줄 것을 요청하기도 하였음

- 이에 따라 (1) 매뉴얼 구성 전반에 대한 사항, (2) 가족유형별 관련 이슈로는 위기, 재난가족, (3) 상담윤리 및 민원(악성민원) 관련, (4) 가족평가 및 상담기법, (5) 비대면상담 및 단회상담 관련 내용으로 분류하여 검토 결과를 정리함
- 국내외 관련 문헌은 먼저 가족상담 매뉴얼의 전반적 구성이나 체계를 살펴보기 위해 구글 웹사이트에서 ‘family therapy manual’ 키워드로 검색되는 문헌 중 대학, 학회, 공공기관 등에서 발간한 공신력 있는 문헌으로 선정하였음
- 앞서 언급한 다섯 가지 세부항목별로 보면, 위기 및 재난가족 관련하여서는 최근 발간된 국내 문헌과 한가원 보고서가 상당수 존재하여 해외 문헌은 매뉴얼로 발간된 문헌을 위주로 검토함
- 윤리 및 민원의 경우, 윤리 관련하여서는 국내 학회들에서도 윤리위원회의 설치 등 규정이 존재하나 악성민원 처리와 관련된 문헌은 국내에 미흡한 상황이라 할 수 있으므로 해외 정부기관 문헌을 참고함(미국 노동부, 호주 옴부즈만 문헌, APA 발행지 기고문 등)
- 가족평가와 사정을 위한 검사도구 및 추가서식의 경우, 한가원 보고서로 발간된 것 중 유용한 양식들이 존재하므로 기존의 한가원 보고서들을 연동하여 사용할 수 있도록 참고자료로 명시하고자 하며, 기타 추가되어야 할 서식들 또는 가족상담에서 유용하게 사용될 양식들을 국내외 문헌 토대로 검토, 제시하고자 함
- 비대면상담에 대해서 한가원에서 코로나19 시기에 발간한 매뉴얼이 존재하므로 이 내용을 현 가족상담 매뉴얼에 담아내는 방향으로 검토하였고, 추가적으로 필요한 세부사항들에 대해서는 국내외 학회 및 학술대회 자료를 검색함
- 단회상담 관련 자료는 국내 문헌이 충분하지 않아 single-session therapy 관련 해외 문헌을 참고하여 내용을 보완할 수 있도록 함

(1) 한가원 현 가족상담 매뉴얼 검토

- 실태조사와 FGI에서의 응답들을 토대로 현 가족상담 매뉴얼을 살펴본 결과, 다음

과 같은 한계들이 발견되었음

- 현 가족상담 매뉴얼에서는 가족구성원의 우울(자살징후)과 같은 위기가족에 대한 접근에 대해 매우 적은 비중을 차지하고, 가족구성원 또는 가족이 재난 등 외상사건을 경험한 경우에 대해서는 개입전략에 대한 내용이 충분히 기술되어 있어 않아 가족상담 현장에서 활용하기에는 제한적인 내용만이 포함되어 있음. 또한 상담 초기에 다룰 내용들에 위기가족(자살, 폭력, 학대) 관련 내용이 포함되어 있어 초기 상담 내용과의 관련성이 떨어지고, 위기가족상담에 대한 영역이 별도로 구분되어 있지 않으므로 목차에서 쉽게 찾을 수 없어 현장에서는 활용성이 떨어졌을 것으로 보임. 따라서 매뉴얼의 목차를 보다 세분화시키고 위기가족상담 관련 내용은 새로운 영역으로 분류할 필요가 있음
- 상담윤리와 관련한 내용은 현 가족상담 매뉴얼에 없으며, 민원 처리절차 등에 대한 내용도 운영규정에 없는 실정임. FGI 결과, 현장에서는 상담윤리 및 민원처리에 있어 고민이 큰 것으로 나타났으므로 이에 대하여 매뉴얼과 운영규정에서 가이드라인을 제시하여야 할 것임. 즉 상담에서의 윤리적 쟁점을 해결하기 위하여 윤리위원회 구성과 소집에 대한 운영규정을 신설하고, 민원처리와 관련해서는 국내외 법규를 참고하여 조항을 추가할 필요가 있음
- 가족평가척도로는 이혼 전후 상담을 위한 검사도구들은 상대적으로 상세히 제시되어 있으나 그외 척도들의 경우 다소 빈약하거나 설명이 충분하지 않게 작성된 척도나 기법들이 있으며(예: 순환질문, 자살 등 위기 관련 척도), 매뉴얼 본문에는 명시되어 있으나 서식에서는 제시되지 않은 척도도 있음(예: 생명보호서약서). 또한 중복된 내용이 발견되기도 함(예: 순환질문, 결혼불안정성 지수)
- 또한 현 가족상담 매뉴얼에서는 ‘서식’ 내에 척도와 서식, 참고서식 등이 모두 포함되어 이용하기에 불편함이 있음. 이에 따라 ‘서식’의 목차 영역을 세분하여 재구성할 필요가 있음
- 비대면상담과 관련하여서는, 전화상담과 사이버상담에 대한 내용만 현행 매뉴얼에 포함되어 있음. 코로나19를 기점으로 비대면 화상상담에 대한 요구가 증가하였고 시간과 공간의 제약으로 인해 화상상담에 대한 요구는 여전히 존재하므로 비대면 화상상담의 준비, 유의점 등에 대해 하나의 영역을 신설하여 다룰 필요가 있음
- 단회상담은 현행 매뉴얼에서 1/2 페이지 정도의 분량으로 다루고 있어 충분한 내

용을 다루지 못하고 있음. 상대적으로 단기에 진행되는 가족상담이어서 행정 처리가 필요한 업무량은 적을 수 있으나, 한 회기만에 종결해야 하는 단회상담은 현장에서 더욱 부담이 될 수 있음. 이에 대한 상세 가이드라인을 추가할 필요가 있음

- 한편 FGI 참가자들 중 현재 대기자 관리를 성공적으로 실시 중인 센터 실무자들이 각 센터의 대기자 관리 방식에 대해 의견을 공유한 바 있음. 이러한 대기자 관리 관련 세부내용을 타 센터들에서도 참고할 수 있도록 운영규정 또는 지침에 제시할 필요가 있음
- 이러한 요구들을 반영하여 가족상담 매뉴얼을 개정하고자 국내외 상담 매뉴얼 및 기존의 한가원에서 발간된 관련 자료들을 분석하고, 개정 매뉴얼의 내용 구성, 서식 및 검사도구 추가를 위해 참고하였음

(2) 국내외 관련 문헌 검토

- 분석한 국내외 관련 문헌들은 <표 6-1>에 정리하였음

<표 6-1> 국내외 가족상담 매뉴얼 관련 문헌

관련 상담 매뉴얼 및 문헌	발행 연도	발행기관/저자
고위기 영역별 개입방안 및 윤리적 법적 대응매뉴얼	2017	청소년상담복지개발원
재난 정신건강 실무자를 위한 표준 매뉴얼	2022	국가트라우마센터
위기가정 통합지원센터 운영 매뉴얼 개발 연구	2019	서울시여성가족재단
사회적 재난 대응 매뉴얼- 긴급위기지원 현장 실무가이드	2020	한국건강가정진흥원
재난 위기가족 지원활동 매뉴얼	2014	한국건강가정진흥원
가족위기 지원체계 구축 전략 연구	2022	한국건강가정진흥원
한가원 화상상담 운영 사례집	2022	한국건강가정진흥원
비대면 가족상담 운영과 환경 구현 방안 연구	2021	한국건강가정진흥원
Leeds systemic family therapy manual	2016	Leeds Family Therapy & Research Centre, University of Leeds
Clinical manual of couples and family therapy	2010	American Psychiatric Association
Guidelines for prevention workplace violence for health care and social service workers	2016	Occupational Safety and Health Administration
Managing unreasonable conduct by a complainant manual	2021	NSW Ombusman, Australia
Coping with challenging clients	2017	APA monitor (website article)
Single-Session Therapy by Walk-In or Appointment	2018	(Eds.) Hoyt, Bebele, Slive, Young, & Talmon
Single-session thinking and practice in global, cultural, and familial contexts	2021	(Eds.) Hoyt, Young, & Rycroft
미국 대학의 MFT practicum/internship manual	2016 - 2021	Liberty University, Regis Univeristy, Libscomb University

① 가족상담 매뉴얼의 전반적 구성 및 체계

- 미국과 영국의 가족상담 관련 매뉴얼을 검토한 결과, 몇 가지 세부적인 사항에 있어 상이한 점이 있긴 하였으나 전반적인 매뉴얼의 목차와 구성체계에 있어 매뉴얼 사용 안내, 체계적 접근 개요, 가족검사도구나 측정 항목, 회기별 구성과 개입방법 또는 기법 등으로 구성되었다는 점에서는 현재 사용 중인 한가원의 가족상담 매뉴얼과 유사함
- 영국 University of Leeds의 가족치료센터에서 제작한 가족상담 매뉴얼 'Leeds systemic family therapy manual'은 가족상담 현장 경험이 많지 않은 입문자들에게도 적합한 내용들을 상당 부분 포함하고 있음. 이 매뉴얼의 목차구성은 매뉴얼 사용 안내, 체계적 관점 등 가족상담 기본원칙, 치료적 변화의 개요, 치료적 개입방법과 기술, 상담 환경(상담실, 상담팀과 영상, 회기 전후 준비, 사례노트 등), 초기 회기, 중기 회기, 종결 회기, 간접 업무(아동보호, 지지망 확인, 위험성 평가 등), 금지사항 등의 순으로 되어 있음
- 미국 정신의학회에서 발간한 커플과 가족상담 임상 매뉴얼(Clinical manual of couples and family therapy)은 정신의학과 의사들을 타겟으로 하여 작성된 것으로, 환자와의 1:1 면담을 주로 했던 의사들을 대상으로 환자의 가족에 대한 개입에 대해 설명하는 데 초점을 둠. 따라서 가족상담사를 위한 매뉴얼과는 다소 상이한 체계를 보임. 이 매뉴얼의 목차구성은 매뉴얼 사용에 대한 안내, 건강한 가족 기능, 가족 연구, 가족측정, 상담에서의 가족측정, 생물심리사회적 과정, 진단 추론과 임상적 의사결정과정, 가족커플치료 모델들, 문제중심 체계적 가족치료, 가족치료와 생물심리사회적 치료의 통합, 특정 장애에서의 가족 개입, 특히 상황, 가족 기술과 가족치료 수련, 그리고 결론과 후속 제안 순으로 이루어져 있음

② 가족유형별 관련 이슈 항목: 위기, 재난가족

- 한국청소년상담복지개발원에서 2017년도 발간한 '고위기 영역별 개입방안 및 윤리적 법적 대응매뉴얼'에서는 자살자해, 정신건강, 폭력, 중독 등 총 4개 분과로 운영 중인 전문클리닉 사례를 중심으로 윤리적 법적 근거와 효력범위, 신고 등에 대한 내용을 다루고 있음
- 국립정신건강센터 국가트라우마센터에서 최근 발간한 '재난 정신건강 실무자를 위한 표준 매뉴얼(안)'에서는 재난발생 시 그리고 재난 이후의 시기에 재난을 경험한

개인을 지원하는 데 초점을 두고 있음. 재난 발생 후 안전과 지지, 안정화를 위한 간단한 기법 등을 참고할 수 있을 것으로 보임

- 서울시 여성가족재단이 발간한 ‘위기가정 통합지원센터 운영 매뉴얼 개발 연구’에 서는 가정 내 폭력, 학대 문제를 다루기 위한 사회 돌봄 체계를 구축하고 운영을 위한 매뉴얼을 제안함. 가정 내 폭력, 학대 중 노인에 대한 비중이 상대적으로 매우 적으나 현 가족상담 매뉴얼에서는 노인에 대한 내용이 부족한 상황이므로 관련 내용의 구성을 참고할 필요가 있음
- 2014년에 한가원에서 발간된 ‘재난 위기가족 지원활동 매뉴얼’에서는 초기면접에 서 사용할 수 있는 서식과 평가도구로 초기사정지, 외상후스트레스 진단 척도, 사건 충격 척도, 우울, 가족 위기성 진단 척도, 가족탄력성 척도, 면접 시 비언어적 단서와 정서 등을 제시하고 있음. 지지리더의 활동과정으로 초기 사정부터 위기가족 의 긴급 심리지원을 위한 절차와 주의할 점에 대하여 상세히 기술되어 있음. 필요 시 가족상담 매뉴얼과 연동하여 사용할 수 있도록 안내할 필요가 있음
- 한가원에서 발간한 ‘사회적 재난 대응 매뉴얼’에서는 위기 및 재난가족을 성폭력, 자살, 사고·재난의 세 가지 유형으로 크게 분류하고 긴급위기지원 활동에 대한 가이드라인을 제시하고 있음. ‘심리안정 기법’과 상담에서 주의할 점 등을 참고하여 현 가족상담 매뉴얼에 추가할 수 있을 것으로 보이며, 부록에 제시된 서식 중 서비스 욕구 체크리스트 등 몇 가지가 유용할 것으로 보임
- 한가원이 2022년도에 발간한 ‘가족위기 지원체계 구축 전략 연구’ 보고서에서는 위기가족 상담을 위한 가이드라인보다는 체계의 구축에 보다 초점이 맞춰져 있음. 진단을 위한 척도로 제시된 것들은 대부분 기존 한가원 보고서나 가족상담 안내에 포함되어 있음. ‘가족위기유형별 자가 점검표(간략)’ 양식은 새롭게 제시된 것으로 필요시 사용할 수 있도록 가족상담 매뉴얼에서 안내하거나 척도 항목에 추가하는 방법을 고려해볼 수 있음
- Leeds systemic family therapy manual에서는 위기나 재난가족에 대한 영역을 별도로 갖추고 있지 않음. 다만 아동보호에 대한 항목이 있는데 이 또한 원칙적인 부분들에 대해 개요 수준에서 제시하고 있으므로 현 가족상담 매뉴얼에 참고할 만한 내용은 없음
- Clinical manual of couples and family therapy에서는 ‘특이 상황(special

situations)’ 항목에서 외도, 이혼, 폭력 등의 주제를 법적 쟁점과 함께 다루고 있음. 그러나 국내 실정과 법규가 상이하므로 구체적인 부분에 있어서는 참고하기 어려울 것으로 보임

③ 상담윤리, 민원 관련 항목

- ‘고위기 영역별 개입방안 및 윤리적 법적 대응매뉴얼’에서는 고위기 사례별 윤리적, 법적 매뉴얼을 제시하면서 그 근거가 되는 법, 윤리강령 등을 수록하였음. 상담에 있어 윤리적 쟁점을 다룰 때에는 관련 법령 준수를 원칙으로 하고, 법에 규정되지 않은 경우에는 국내외 관련학회의 윤리강령 등을 참고하고 있음. 또한 타살 가능성이 높은 내담자를 담당하는 상담사나 상담기관이 보호받을 수 있는지, 상담자 보호에 대한 법적 근거를 제시하고 있음
- Leeds systemic family therapy manual에서는 윤리문제 혹은 문화적 민감성이 요구되는 문제일 경우 가족치료 및 체계적 실천 학회(Association for Family Therapy and Systemic Practice)의 행동강령과 윤리지침을 따르도록 하고 있음
- ‘재난 정신건강 실무자를 위한 표준 매뉴얼(안)’에서는 재난현장에서의 연구 윤리에 대한 내용만 있어 가족상담 매뉴얼과의 직접적 관련성은 낮음. 이에 따르면 재난 현장에서 허용되는 한도에서 과학적 검증을 위한 연구진행에 협조할 수 있고 연구윤리를 준수하여야 함
- 호주의 New South East 음부즈만에서 발간한 ‘Managing unreasonable conduct by a complainant manual’에 따르면, 서비스에 대한 불평을 하는 사람들은 대부분 그 처리 절차가 합리적이고 정당하고 그들 스스로가 존중받고 충분한 정보가 주어지는 경우라면, 그들의 불평하던 일이 원하던 대로 처리되건 혹은 원하는 방식대로 처리되지 않건 간에 그 결과를 받아들이는 경향을 보임. 이 매뉴얼에서는 소위 악성 민원에 해당되는 ‘비합리적인 행동’을 다음과 같이 정의함: 그 본질이나 빈도가 불평이나 민원을 처리하는 과정에 결부되는 사람들에 있어 심각한 신체, 안전, 자원이나 평등/형평성 문제를 야기하는 행동. 그리고 이에 대한 담당자들의 대응 전략을 설명하고 있음
- 미국 노동부(Department of Labor) 산하의 Occupational Safety and Health Administration에서 발간한 ‘Guidelines for prevention workplace violence for health care and social service workers’에서는 업무 담당자에게 스토킹 등이 발

생활 경우와 같은 극단적 상황을 포함, 직장에서 발생가능한 이용자(내담자, 환자 등)의 폭력을 예방하고 그로부터 직원을 보호하기 위한 상세 가이드라인이 제시되어 있으므로 상담자 보호를 위하여 참고할 수 있음

- 미국심리학회(American Psychological Association)에서 발간하는 월간지 Monitor on Psychology에서는 ‘Coping with challenging clients’ 내용을 다룬 적이 있으며, 이 기고문에서 상담사의 자격, 치료적 결정 등에 끊임없이 도전하고 반발하는 내담자의 경우 상담사는 치료를 종결하거나 다른 기관으로 연계할 수 있다고 하였음

④ 가족평가 및 상담기법

- ‘고위기 영역별 개입방안 및 윤리적 법적 대응매뉴얼’의 부록으로 상담관리 동의서, 신청서 등 양식과 각 분과별 척도를 제공함. 한가원의 가족상담 매뉴얼에 부재한 상담자 보호 관련 내용, 척도 중 위기스크리닝, 폭력(PTSD), 자살위험수준 체크리스트 등을 토대로 보완할 필요가 있음
- ‘위기가정 통합지원센터 운영 매뉴얼 개발 연구’에서 제시한 위기도 조사지 중 가족구성원 또는 외부인과의 관계에서 야기되는 기초적 신변보호상의 위기정도 평가 도구는 위기사례 여부를 판단하는 데 있어 유용할 것으로 보임
- ‘재난 정신건강 실무자를 위한 표준 매뉴얼(안)’에서 제시한 검사도구(PTSD, 정서, 신체증상 등)는 위기, 재난가족 상담에서 활용 가능할 것으로 보임
- Leeds systemic family therapy manual에서는 순환질문에 대해 상세 예시를 제공하고 있으며, 이러한 예시들을 한가원의 가족상담 매뉴얼에서도 제시해주면 좋을 것으로 보임
- 미국 대학들의 MFT(Marriage and Family Therapy) Practicum 서식에서 사용되는 SOAP에 따라 사례 일지를 기술하도록 신규 양식을 제안해볼 수 있음

⑤ 비대면상담 및 단회상담 관련

- 한가원에서 2020년도 발간된 ‘비대면 가족상담 운영과 환경 구현 방안 연구’에서는 비대면 가족상담 운영을 위한 상담실 환경과 디지털 기기, 화상 플랫폼 선택과 셋팅 등 비대면 상담 운영을 위한 전반적인 시설, 설비에 대한 내용부터 비대면 가족상담에 적합한지 여부의 판단, 상담동의서 작성, 상담과정별 가이드라인에 대한

내용을 제시하고 있음. 비대면 가족상담 관련 상세내용 및 동의서와 비대면 화상 가족상담 준비 사항 체크리스트 등 서식을 가족상담 매뉴얼에 포함시키거나 상호 연동하여 사용할 수 있도록 안내할 필요가 있음

- ‘한가원 화상상담 운영 사례집’에서는 화상상담 시범운영 사례들을 제시하고 있으며 상담 접수 및 초기, 중기, 종결 그리고 사후관리 단계에 대하여 안내하고 있음. 부록에 제시된 비대면 화상상담 시설, 내담자, 운영규정 등에 대한 점검용 체크리스트의 경우 2020년에 발간된 보고서, 즉 위에서 살펴본 비대면 가족상담 운영과 환경 구현 방안 연구 보고서의 내용과 다소 상이하며, 두 보고서의 서식을 비교대조한 후 가족상담 매뉴얼에 포함시키거나 필요시 참고할 자료로 명시하여야 할 것임. 또한 실무자용 업무 점검사항으로 제시된 내용은 현장에서 매우 중요한 내용을 담고 있으므로 가족상담 매뉴얼에서 참고자료로 연동시키거나 또는 매뉴얼 본문에 제시하여야 할 것임
- 'Single-session thinking and practice in global, cultural, and familial contexts' 등에 따르면 단회상담은 내담자가 필요로 하는 것은 여러번 센터를 방문해야 하는 다회상담이 아닌 단회상담이며, 그래야만 사람들이 상담에 참여할 것이라는 생각에서 시작된 것으로 내담자 요구뿐 아니라 효과성 측면에서도 인정을 받고 있음. 단회 상담을 위한 수련, 슈퍼비전, 상담을 실시하고 운영하는 부분에 대한 내용을 참고하여 가족상담 매뉴얼 개정에 반영할 수 있을 것임

2. 가족상담 매뉴얼 개정(안)

1) 수정 목차

- 현 가족상담 매뉴얼 내용 중 ‘III. 건강가정지원센터 가족상담서비스 관리’ 섹션에서 목차의 대폭 수정이 있었고, ‘IV. 서식’ 섹션은 소폭 수정, 다른 섹션의 목차는 현행대로 유지함 (<표 6-2> 참조)

<표 6-2> 수정 목차

수정 전	수정 후
III. 건강가정지원센터 가족상담서비스 관리	III. 가족센터 가족상담서비스 관리
1. 가족상담 업무 수행절차	1. 가족상담 업무 수행절차

수정 전

수정 후

	<ul style="list-style-type: none"> 1) 전체 상담업무 절차와 흐름도 2. 가족상담서비스 제공 시 고려 사항 3. 가족상담 초기 단계 <ul style="list-style-type: none"> 1) 접수면접 <ul style="list-style-type: none"> (1) 목표 (2) 접수면접자의 태도 (3) 접수상담 시 기본 요령 (4) 접수면접 체크리스트 및 점검사항 (5) 접수면접 고려사항 (6) 이혼 전후상담으로 분류 시
<ul style="list-style-type: none"> 1) 전체 상담업무 절차와 흐름도 2. 가족상담서비스 제공 시 고려 사항 <ul style="list-style-type: none"> 1) 가족상담 초기 단계 2) 가족상담 중기 단계 3) 가족상담 종결 단계 4) 단회 가족상담 5) 추수상담 6) 가족 집단상담 7) 전화상담 및 사이버상담 8) 가족상담 의뢰 및 연계 	<ul style="list-style-type: none"> 고려사항 2) 첫 상담 및 상담초기 <ul style="list-style-type: none"> (1) 목표 (2) 고려사항 (3) 첫 상담 및 상담초기 체크리스트 및 점검사항 (4) 상담기간 정하기 (5) 누구를 초대할 것인가를 결정 (6) 심리검사의 필요성 검토 (7) 순환질문으로 가족 역동 사정하기 (8) 평가 <ul style="list-style-type: none"> ① 상담초기의 일반적인 평가내용 ② 부부 및 가족체계 평가
<ul style="list-style-type: none"> 3. 가족상담 문제 유형별 고려사항 <ul style="list-style-type: none"> 1) 이혼전·후 상담 2) 부부상담 3) 부모-자녀 상담 4) 그 외 가족상담 	<ul style="list-style-type: none"> 4. 가족상담 중기 단계 <ul style="list-style-type: none"> 1) 고려사항 2) 중기단계 점검사항 3) 가족상담전문가 자기평가 및 자기 수퍼비전 4) 순환질문과 과정질문의 지속적 활용
<p>IV. 서식</p>	<ul style="list-style-type: none"> 5. 가족상담 종결 단계 <ul style="list-style-type: none"> 1) 고려사항 2) 종결단계 체크리스트 6. 추수상담 7. 상담형식에 따른 고려사항 <ul style="list-style-type: none"> 1) 단회 가족상담 <ul style="list-style-type: none"> (1) 고려사항

수정 전

수정 후

- (2) 단회상담과정
- 2) 가족 집단상담
 - (1) 계획
 - (2) 실시준비
 - (3) 실시
 - (4) 종결
 - (5) 결과 평가
- 3) 비대면상담
 - (1) 전화상담
 - (2) 사이버상담
 - (3) 비대면 화상상담
- 8. 잠재적 위해문제 탐색과 평가
 - 1) 자살
 - 2) 가정폭력, 학대, 방임
 - (1) 부부폭력
 - (2) 아동학대
 - (3) 노인학대
 - (4) 학대 신고의무
 - (5) 자해, 타해 경고의무의 문제
- 9. 가족상담 의뢰 및 연계
 - 1) 목적
 - 2) 내담자 복지를 위해 적극적으로 상담 의뢰 및 연계를 고려해야 할 경우
- 10. 가족상담 문제 유형별 고려사항
 - 1) 이혼전·후 상담
 - (1) 이혼 과정 및 단계와 특징
 - (2) 이혼전상담 시 고려사항
 - (3) 이혼재구조화 단계 상담 시 고려사항
 - (4) 이혼 후 단계(적응 및 회복) 상담 시 고려사항
 - 2) 부부상담
 - (1) 부부·가족구성원 간 의사소통 문제
 - (2) 부부·가족구성원 간 비난
 - (3) 부부·가족구성원의 분노

수정 전	수정 후
------	------

- (4) 혼외 관계
- (5) 가계경제 문제
- (6) 배우자의 음주 문제
- (7) 부부간 종교 갈등
- (8) 부부·커플 성적 친밀감 문제
- 3) 부모-자녀 상담
- 4) 그 외 가족상담
 - (1) 위기 및 재난 가족상담
 - ① 위기가족의 이해와 평가
 - ② 가족구성원의 우울 및 자살생각, 계획, 시도
 - ③ 가족(부모, 자녀)의 사망
 - ④ 가족구성원의 정신외상적 사건 관련 문제
 - (2) 원가족의 간섭
 - (3) 혼합가족
 - (4) 가족구성원의 심각한 질병 /만성질병

IV. 부록

- 1. 서식
- 2. 참고자료

2) 현 가족상담 매뉴얼 영역별 수정·보완(안)

<표 6-3> 현 가족상담 매뉴얼 영역별 수정·보완(안) - 운영규정

매뉴얼 영역/항목	기존	수정·보완	신설유무 및 근거
제2장 상담 인력 구성 정의	<p>상담인력은 상담실무자, 가족 상담전문가, 상담자원봉사자 등을 말하며, 구체적으로 다음과 같이 구성할 수 있다.</p> <p>1. 상담실무자: 상담실무자는 센터의 상담업무를 담당하는 내부 직원을 말한다. 상담실무자는 팀원기준 이상</p>	<p>상담인력은 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직), 상담자원봉사자 등을 말하며, 구체적으로 다음과 같이 구성할 수 있다.</p> <p>1. 가족상담 실무자: 팀원 기준에 준하되, 상담 실무자가 상담을 수행할 경우 가족상</p>	<p>개정</p> <p>2023 가족사업 안내 (I) (p.14)와 용어 통일</p>

매뉴얼 영역/항목	기존	수정·보완	신설유무 및 근거
제3조 자격	<p>의 자격을 갖춘 자이되 직접 상담을 실시할 경우에는 가족상담 전문가에 준하는 자격을 갖추어야 한다.</p> <p>2. 가족상담전문가: 제3조에 의거한 상담이 가능한 상담실무자 혹은 외부 위촉직 상담전문가이다.</p> <p>3. 상담자원봉사자: 센터에서 위촉한 접수상담, 초기상담, 상담 관련 행정 업무의 수행이 가능한 무급 자원봉사자이다.</p> <p>4. 통번역사: 결혼이민자 및 다문화가족의 상담 시 통역 및 내담신청서의 번역을 지원하기 위한 인력이 규정에서 정의하는 상담인력의 자격은 다음과 같다.</p>	<p>담 전문인력의 자격요건 중 어느 하나 이상을 갖추어야 한다.</p> <p>2. 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직): 제3조에 의거한 상담이 가능한 상담 실무자 혹은 외부 위촉직 상담전문가이다.</p> <p>3. 상담자원봉사자: 센터에서 위촉한 접수상담, 초기상담, 상담 관련 행정 업무의 수행이 가능한 무급 자원봉사자이다.</p> <p>4. 통번역사 삭제</p> <p>이 규정에서 정의하는 상담인력의 자격은 다음과 같다.</p>	상담인력 아닌 인력 삭제
	<p>1. 상담실무자: 건강가정사로서 센터 팀원 이상의 기준과 같다.</p> <p>2. 가족상담전문가: 가족상담 관련 전공학과의 석사과정 이상 수료하거나 관련 전문 학회에서 발급하는 2급 이상 자격증을 소지하거나 관련학회에 소속되어 100시간 이상의 상담 실무경력을 가진 자 또는 이에 상응하는 능력을 가진 자</p> <p>3. 상담자원봉사자: 가족상담 관련 전공학부를 졸업한 자 또는 전화접수상담, 초기상담, 상담 관련 행정업무 수행에 상응하는 소정의 교육(센터 교육 포함)을</p>	<p>1. 가족상담 실무자: 건강가정사 또는 사회복지사로서 센터의 팀원 기준 이상의 자격을 갖춘 자이되, 상담을 수행할 경우 제2호의 요건을 갖춘 자</p> <p>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, 관련 분야 석사학위를 취득한 후 1년 이상 관련기관 상담원</p>	개정 2023 가족사업 안내 (I) (p.14~15) 와 내용 통일

매뉴얼 영역/항목	기준	수정·보완	신설유무 및 근거
--------------	----	-------	--------------

	<p>받았거나 능력을 가진 자</p> <p>4. 통번역사: 해당 사업지침의 규정에 의함</p>	<p>으로 근무한 경력이 있는 자, 관련분야 학사학위를 취득한 후 2년 이상 관련기관 상담원으로 근무한 경력이 있는 자 또는 기타 위와 동등한 자격이 있다고 인정되는 자</p> <p>3. 상담자원봉사자: 가족상담 관련 전공학부를 졸업한 자 또는 가족상담 관련 전공학과 석사 3학기 이상 자, 전 화접수상담, 초기상담, 상담 관련 행정업무 수행에 상응하는 소정의 교육(센터 교육 포함)을 받았거나 능력을 가진 자</p> <p>4. 통번역사 자격 삭제</p> <p>1. 가족상담 전문인력(위촉직)과 상담자원봉사자는 공개적으로 모집할 수 있다.</p> <p>2. 가족상담 전문인력(위촉직)과 상담자원봉사자는 1년 이내로 위촉할 수 있다.</p> <p>3. 내담자가 요청하는 언어의 지원이 부족할 경우 타 센터 또는 외부에서 위촉할 수 있다.</p> <p>4. 4조 제1항에 따라 위촉된 가족상담 전문인력(위촉직) 및 상담자원봉사자는 다음 각 호에 해당하는 경우 위촉기간 중 해촉하거나, 위촉기간 만료 후 재위촉하지 않을 수 있다.</p> <p>가. 상담일지 작성 등을 허위로 보고하는 경우</p>	<p>개정</p> <p>외부 센터 규정 참조</p>
제4조 모집 및 위촉, 해촉	<p>1. 가족상담전문가와 상담자원봉사자는 공개적으로 모집할 수 있다.</p> <p>2. 가족상담전문가와 상담자원봉사자는 1년 이내로 위촉할 수 있다.</p> <p>3. 내담자가 요청하는 언어의 지원인력이 부족할 경우 타 센터 혹은 외부에서 위촉할 수 있다.</p>		

매뉴얼 영역/항목	기준	수정·보완	신설유무 및 근거
--------------	----	-------	--------------

제3장
윤리
강령

제5조
교육

1. 상담실무자는 상담영역으로 연 8시간 이상의 교육을 이수하여야 한다.
2. 센터는 상담자원봉사자와 상담을 지원하는 통번역사에게 운영비에서 연 4시간 이상의 교육을 제공할 수 있다.

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

개정

연구결과/
사업
안내
(I)
(p.24)
참조

매뉴얼 영역/항목	기존	수정·보완	신설유무 및 근거
제6조 상담 인력의 책무	<p>상담인력은 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 상담인력은 맡은 바 직무를 충실히 수행하여야 한다. 2. 상담인력은 직무상 취득한 비밀을 엄수하고, 센터 기밀을 누설해서는 안된다. 3. 상담인력은 센터의 제반 규정을 준수하고, 내담자와의 시간 약속을 엄수해야 한다. 4. 상담인력은 센터의 품위를 손상하거나 명예를 실추시키는 행위를 해서 안된다. 5. 가족상담전문가와 상담자원봉사자는 센터의 정당한 직무상 지시에 따라야 한다. 	<p>가족상담 관련 직원은 한 가원에서 실시하는 ‘사례 개념화교육’은 수료를 필수로 하여야 한다.)</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 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 위 	<p>개정 외부 센터 운영 규정 참조</p>

매뉴얼 영역/항목	기준	수정·보완	신설유무 및 근거
--------------	----	-------	--------------

제7조
전문적
능력

- 촉직)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.
 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 전

매뉴얼 영역/항목	기준	수정·보완	신설유무 및 근거
제8조 충실성		<p>문적인 정보와 지식을 유지하기 위해 지속적인 교육과 연수에 참여하여야 한다.</p> <p>4. 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 윤리적 책임이나 전문적 상담에 대해 의문이 생길 때 다른 상담사나 관련 전문가들에게 자문을 구하는 절차를 따를 수 있다.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>3. 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉</p>	

매뉴얼 영역/항목	기존	수정·보완	신설유무 및 근거
--------------	----	-------	--------------

제9조 정보 및 비밀 보호의 의무와 비밀 보장의 한계	<p>상담인력은 다음 각 호에 따라 상담내용의 정보와 비밀 보호의 의무를 준수해야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 상담인력은 내담자의 비밀을 보호하고 내담자의 동의 없이는 이를 공개하거나 타인에게 알려서는 안 된다. 2. 센터는 상담의 질향상을 위해 내담자의 동의를 고쳐 사례를 공개할 수 있다. <ol style="list-style-type: none"> 가. 센터 내 사례회의 슈퍼비전 나. 상급기관의 사례회의, 슈퍼비전 다. 상담인력의 직무향상을 위한 교육연수기관 라. 상담실무자의 실적 입력 등 3. 가족상담전문가가 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. 상담관련 자료는 상담 종료 후 5년 동안 보관 후 	<p>직)은 자신의 기술이나 자료가 다른 사람들에 의해 오용될 가능성이 있거나, 개선의 여지가 없는 활동에 참여해서는 안 되며, 이런 일이 일어난 경우에는 이를 시정하여야 한다.</p> <p>가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 다음 각 호에 따라 상담내용의 정보와 비밀보호의 의무를 준수한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 질향상을 위해 내담자의 동의를 거쳐 사례를 공개할 수 있다. <ol style="list-style-type: none"> 가. 센터 내 사례회의 슈퍼비전 나. 상급기관의 사례회의, 슈퍼비전 다. 상담인력의 직무향상을 위한 교육연수기관 라. 상담실무자의 실적 입력 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 보관하 	

매뉴얼 영역/항목	기준	수정·보완	신설유무 및 근거
--------------	----	-------	--------------

- 폐기하는 것을 원칙으로 한다.
6. 가족상담인력은 구체적이고 긴급한 자해나 타인의 위해 등 안전의 위협이 있다고 인정될 때에는 112 혹은 119 등에 내담자에 관한 정보를 알려야 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 사회당국 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
 1. 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 센터의 설립 목적

제10조
센터
와의
관계

신설

매뉴얼 영역/항목	기준	수정·보완	신설유무 및 근거
제11조 심리 검사		<p>에 기여할 수 있는 활동을 할 책임이 있다.</p> <p>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.</p> <p>3. 가족상담 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.</p> <p>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.</p> <p>2. 심리검사를 실시할 때에는 자격이 있는 사람이 표준화된 절차에 따라 실시해야 하며, 그 과정을 경시해서는 안된다.</p>	신설
제12조 윤리 문제 해결		<p>1. 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 윤리강령을 숙지하고 이를 실천할 의무가 있</p>	신설

매뉴얼 영역/항목	기존	수정·보완	신설유무 및 근거
제4장 상담 업무	<p>제11조 상담 내용</p> <p>1.이혼 전후상담 2.부부상담 3.부모자녀상담 4.그 외 가족상담</p>	<p>다.</p> <p>2. 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 상담사 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.</p> <p>3. 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 명백한 윤리강령 위반이 비공식적인 방법으로 해결되지 않거나, 그 방법이 부적절하다면 윤리위원회에 위임한다.</p> <p>4. 임신출산갈등상담: 임신, 출산, 양육에 따른 갈등을 상담하고, 미혼모 시설 등 유관기관 연계, 출산, 자녀양육에 대한 정보를 제공한다.</p> <p>5. 그 외 가족상담</p> <p>6. 1인가구상담: 1인가구의 고립감, 우울감, 갈등문제, 가치관 등 개인의 심리적 어려움과 이에 따르는 문제를 상담한다.</p>	<p>개정 (제11조→ 제15조)</p> <p>현재 센터 상담 서비스 내용 추가</p>
	<p>제12조 상담 방법</p> <p>센터의 상담방법은 다음 각 호와 같이 분류되며 필요에 따라 가족 및 심리평가를 실시할 수 있다.</p> <p>1. 면접상담 2. 전화 및 사이버상담 3. 방문상담</p>	<p>센터의 상담방법은 다음 각 호와 같이 분류되며 필요에 따라 심리검사 및 평가를 실시할 수 있다.</p> <p>1. 대면상담: 내용 동일 2. 비대면상담: 상담신청과는 구별되는 것으로 내담자의</p>	<p>개정 (제12조→ 제16조)</p>

매뉴얼 영역/항목	기존	수정·보완	신설유무 및 근거
제13조 상담 절차	<p>건강가정지원센터에서 상담 서비스를 제공할 때 상담인력은 다음과 같은 절차를 따라야 한다.</p>	<p>상황에 따라 대면상담이 어렵다고 판단된 경우 전화, 화상 및 사이버상담실을 통해서 이루어지는 상담이다.</p>	
	<ol style="list-style-type: none"> 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 접수순서에 따라 상담을 실시한다. 단, 상담이 필요한 위급한 가족의 경우, 센터장 또는 상담 실무자의 판단에 따라 센터장에게 보고 후, 상담 순서를 우선으로 배치할 수 있다. 3. 초기 면접상담 진행 시 내담자가 필요한 제반서류(별도 지침참조)를 작성하도록 해야 하며, 내담자가 이에 동의하지 않을 시 상담을 진행하지 않는다. 4. 내담자가 상담이 진행되는 동안 상담에 성실히 임하도록 안내하며, 무단으로 3회 이상 상담 약속을 지키지 않을 경우 센터에서 	<ol style="list-style-type: none"> 3. 방문상담: 내용 동일 3. 방문상담: 내용 동일 센터에서 상담 서비스를 제공할 때 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(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 접수순서에 따라 상담을 실시한다. 단, 상담이 필요한 위급한 가족의 경우, 상담 실무자의 판단에 따라 센터장에게 보고 후, 상담 순서를 우선으로 배치할 수 있다. 3. 초기 대면상담 진행 시 내담자의 개인정보동의서를 필수로 준비하여 동의서에 서명한 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 제하고 상담을 지원한다. 또한 무단으로 2 	<p>개정 (제13조→ 제17조)</p> <p>연구 결과 토대</p>

매뉴얼 영역/항목	기존	수정·보완	신설유무 및 근거
제18조 대기자 관리	<p>상담의 중단을 통보할 수 있음을 안내해야 한다.</p> <p>5. 상담 종료 후에는 6개월 이내에 1회 이상의 사후검사 관리를 실시해야 한다.</p>	<p>회 이상 상담약속을 지키지 않을 경우 센터에서 상담의 중단을 통보할 수 있음을 안내해야 한다.</p> <p>5. 상담 종료 후에는 6개월 이내에 1회 이상의 사후검사 관리를 실시할 수 있다.</p> <p>1. 상담 신청 후 상담이 시작되기까지의 대기기간 동안 내담자 관리를 위하여 다음과 같은 지원을 할 수 있다.</p> <p>가. 심리검사 나. 결혼검진 다. 집단상담 라. 기타 심리정서지원 서비스</p> <p>상담의 접수순서가 아닌 우선적으로 상담 서비스가 필요한 위급상황은 다음과 같다.</p>	신설
제14조 위급 상황에 대한 상담 지원	<p>상담의 접수순서가 아닌 우선적으로 배치 가능한 위급상황은 다음과 같다.</p> <p>1. 사회적 재난 2. 자살시도자의 가족원 3. 법원연계 이혼상담 4. 취약위기가족사례 위기사례로 상담을 연계한 경우 5. 다문화사례관리 시 위기사례로 상담을 연계한 경우 6. 기타 관련 공무원이 위기사례로 연계한 경우 등</p>	<p>1. 사회적 재난 2. 자살시도자의 가족원(개인) 1. 법원 연계 이혼상담(숙려기간 중인 부부대상) 2. 취약위기가족사례로 상담을 연계한 경우 3. 다문화가족 위기상황에 처한 사례 4. 지자체 및 유관기관에서 위기가족으로 상담 연계한 경우</p>	(제15조→ 제19조)
제18조 사례 회의 및 수퍼 비전	<p>1. 센터는 월 1회 사례회의와 분기별 1회 이상의 슈퍼비전을 실시한다.</p> <p>2. 가족상담전문가는 슈퍼비전에 최소 50% 이상 참석하여야 한다.</p>	<p>1. 동일 (한가원 규정에 따라서 수정될 부분임) 2. 동일 (한가원 규정에 따라 수정될 부분임)</p>	(제18조→ 제23조)
제24조 상담 사례비		<p>1. 센터는 가족상담 전문인력(위촉직)에 대한 상담료는 사업지침 내 단가에 준한다.</p>	신설 연구

매뉴얼 영역/항목	기존	수정·보완	신설유무 및 근거
	<p>서, 상담 사전 검사 등을 미리 설문으로 받아 반드시 확인 후 상담이 진행될 수 있도록 한다.</p> <p>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.</p> <p>6. 비대면상담 종결 시 상담 사후검사 및 상담 만족도를 설문으로 실시함을 미리 안내하고 상담 종결 시 진행될 수 있도록 한다.</p> <p>7. 영상정보에 대한 보호와 상담자와 내담자 상호 간 동의 없이 캡처나 녹음을 진행할 수 없음을 반드시 안내한다.</p> <p>1. 이용자에게 상담료는 원칙적으로 무료이다.</p> <p>2. 심리검사의 경우 가족상담 전문가가 해석이 가능한 경우에만 실시한다.</p> <p>3. 해당 센터 내 상담실무자가 측정하고 해석하기 불가능한 심리검사는 외부 기관에 의뢰하거나 내담자가 별도로 검사하도록 한다.</p> <p>4. 심리검사 등 실비가 요구될 경우 상담이용자에게 부과할 수 있다.</p>	<p>서, 상담 사전 검사 등을 미리 설문으로 받아 반드시 확인 후 상담이 진행될 수 있도록 한다.</p> <p>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.</p> <p>6. 비대면상담 종결 시 상담 사후검사 및 상담 만족도를 설문으로 실시함을 미리 안내하고 상담 종결 시 진행될 수 있도록 한다.</p> <p>7. 영상정보에 대한 보호와 상담자와 내담자 상호 간 동의 없이 캡처나 녹음을 진행할 수 없음을 반드시 안내한다.</p> <p>1. 동일 단, 지자체와 협의 후 상담 이용자에게 실비를 요구할 수 있다.</p> <p>2. 동일</p> <p>3. 동일</p> <p>4. 동일</p>	<p>(제24조→ 제31조)</p>
제24조 상담 비용			
제32조 민원에		1. 가족상담서비스 관련 민원이 발생한 경우 「민원처리	

매뉴얼 영역/항목	기존	수정·보완	신설유무 및 근거
대한 대응		에 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.	

<표 6-4> 현 가족상담 매뉴얼 영역별 수정·보완(안) - 인력관리

매뉴얼 영역/항목	기존	수정·보완	신설유무 및 근거
가족 상담 사업 인력 관리	<p>가족상담 사업 수행을 위한 상담인력은 운영규정에 정해진 바대로 상담실무자, 가족상담전문가, 상담자원봉사로 구성되며, 각 상담인력의 자격, 채용, 업무 등은 아래와 같음.</p> <p>[표 II-2-1] 상담인력의 구성과 특성</p> <hr/> <p>상담실무자</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 정의: 상담업무를 담당하는 내부 직원 ○ 자격 <ul style="list-style-type: none"> • 건강가정사로서 센터의 팀원이상의 기준과 동일 ○ 채용절차 <ul style="list-style-type: none"> • 센터의 직원채용 절차에 따름 ○ 복무의무 <ul style="list-style-type: none"> • 상담사례의 배정 및 관리 • 가족상담전문가과 상담지원사의 일정 관리 • 상담관련 자료의 관리 • 내담자 및 가족상담전문가 개인 정보 관리 • 상담관련 교육 및 훈련프로그램(사례회의, 슈퍼비전 등) 기획 및 진행 • 지역사회 네트워크 • 사례연계 및 사후관리 • 상담만족도 측정 	<p>가족상담 사업 수행을 위한 상담인력은 운영규정에 정해진 바대로 가족상담실무자, 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직), 상담자원봉사자로 구성되며, 각 상담인력의 자격, 채용, 업무 등은 아래와 같음.</p> <p>[표 II-2-1] 상담인력의 구성과 특성</p> <hr/> <p>가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 정의: 상담업무를 담당하는 직원 ○ 가족상담 실무자 자격 <ul style="list-style-type: none"> • 건강가정사 및 사회복지사로서 센터의 팀원이상의 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 관련전공 학과의 석사 과정 이상 수료한 자 - 관련 전문 학회에서 발급하는 2급 이상 자격증 소지자 - 관련 전문 학회에 소속되어 100시간 이상의 상담 실무 경력자 또는 이에 상당하다고 	2023 가족사업 안내 p.14~15

매뉴얼 영역/항목	기준	수정·보완	신설유무 및 근거
	<ul style="list-style-type: none"> • 상담실 관리 • 상담의 실적입력 • 통번역 인력의 배정 및 관리(해당 센터 한함) • 기타 사업지침 등에 의해 규정하는 업무 	<ul style="list-style-type: none"> - 인정되는 경력을 가진 자 - 관련 분야 석사학위를 취득한 후 1년 이상 관련기관 상담원으로 근무한 경력이 있는 사람 - 기타 위와 동등한 자격이 있다고 인정되는 자 	
	○ 보수교육: 상담영역으로 연 8시간 교육 이수		
	가족상담전문가		
	○ 정의: 센터에서 위촉한 면접상담이 가능한 자		
	○ 자격 <ul style="list-style-type: none"> • 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 	○ 채용절차 <ul style="list-style-type: none"> • 센터의 직원채용 절차에 따름 	
	○ 복무의무: <ul style="list-style-type: none"> • 가족상담 실시 • 상담일지 정리 등의 행정업무 • 센터 주최 사례회의 및 슈퍼비전에 최소 50% 이상 참석 	○ 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 • 상담실 관리 • 상담의 실적입력 • 통번역 인력의 배정 및 관리(해당 센터 한함) • 기타 사업지침 등에 의해 규정하는 업무 	
	상담자원봉사자		
	○ 정의: 센터에서 위촉한 전화접수상담, 초기상담, 상담관련행정업무 수행이 가능한 (무급 자원봉사자		
	○ 자격 <ul style="list-style-type: none"> • 가족상담 관련 전공의 학부를 졸업한 자 또는 전화접수상담, 초기상담, 상담 관련 행정업무의 수행에 상응하는 소정의 교육(센터교육포함)을 받았거나 능력을 가진 자 	○ 가족상담 전문인력의 복무의무 <ul style="list-style-type: none"> • 가족상담(대면상담/비대면상담 등) 진행 • 기타 가족상담 실무자가 지정한 행정업무(가족상담 실무자 복무 내용에 준함) 	
	○ 채용절차 <ul style="list-style-type: none"> • 센터에서 공개적으로 모집할 수 있음 • 센터의 채용절차에 따름 • 1년 이내로 위촉 가능 	○ 보수교육: 상담영역으로 연 8시간 교육 이수	
	○ 복무의무: <ul style="list-style-type: none"> • 가족상담관련 행정업무 	가족상담 전문인력(위촉직)	
		○ 정의: 센터에서 위촉한 대면상담 및 비대면상담이 가능한 자	
		○ 자격 <ul style="list-style-type: none"> • 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 	
	상담인력 채용 시 자격요건인 ‘가족상담 관련 학과’의 기준은 다음과 같음		

매뉴얼 영역/항목	기준	수정·보완	신설유무 및 근거
--------------	----	-------	--------------

[표 II-2-2] 가족상담 관련
전공/학과 기준

구분	관련학과
가족상담 관련전공 학과 (학부)	(아동) 가족학과, 가족복지 학과, 심리학과 등
가족상담 관련전공 (대학원)	가족(부부)상담, 가족치료, 교육심리, (아동청소년노 인)상담, 가족관계, 정신의학 등

-
- 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
-

[가족상담관련 전문학회 기준 ※
아래의 각호 모두 충족]

- 한국연구재단에 등록
- 한국연구재단 등재(후보) 이상
의 학술지 발간
- 가족상담 관련 자격증 발간 후
10년 경과(자격증 명칭에 가족
명시)
- 사단법인

1. 센터 내부 사례회의와 슈
퍼비전

[표 II-2-3] 사례회의와 슈퍼
비전 개요

[표 II-2-3] 센터 내부 사례회
의와 슈퍼비전 개요

가족
상담
인력
역량
강화

	사례회의	슈퍼비전
대상	• 가족상담 인 력 전체	• 가족상담 인력 + 지역사회 가족 상담 관계자
시 간	• 월 2시간 이상	• 연 4회, 분기별 2시간 이상
형 식	• 내부 사례 발표 + 동 료슈퍼비전 형식	• 공개/비공개 사 례발표 + 슈퍼바 이저의 슈퍼비 전 형식
진 행	• 상담실무자 + 가족상담전 문인력	• 상담실무자 + 자격을 갖춘 슈퍼 바이저

	사례회의	슈퍼비전
대 상	• 가족상담 인 력 전체	• 가족상담 인력 + 지역사회 가 족상담 관계자
시 간	• 월 2시간 이상	• 연 2회, 반기별 2시간 이상
형 식	• 내부 사례발 표 + 동료슈 퍼비전 형식	• 공개/비공개 사 례발표 + 슈퍼바 이저의 슈퍼비 전 형식
진 행	• 상담실무자 + 가족상담전 문인력	• 상담실무자 + 자격을 갖춘 슈 퍼바이저

<표 6-5> 현 가족상담 매뉴얼 영역별 수정·보완(안) - 시설관리

매뉴얼 영역/항목	기존	수정·보완	신설유무 및 근거
가족 상담 실 시설 및 운영	상담실 구성 및 설치 방안	<ol style="list-style-type: none"> 1. 각 센터의 가족상담실은 전화 상담실, 개인 및 가족상담실, 집단상담실을 확보해야 한다. 2. 상담실 내는 편안하고 안락한 분위기를 유지할 수 있도록 해야 한다. 상담에 필요한 도구(휴지, 시계, 검사도구, 필기 도구, 사전동의서 등)들을 사전에 미리 준비한다. 3. 상담실 내에 안전성을 확보하기 위한 장치를 설치한다. (안전벨, CCTV 등) 4. 상담실은 상담내용의 사생활이 보장될 수 있도록 하는 시설이나 장치를 갖춘다. 5. 비대면상담을 실시할 수 있도록 하는 장치와 시설 설비를 갖춘다. 6. 상담실 내에 매체(미술, 놀이 등)치료를 위해 필요한 도구나 장치를 할 수 있다. 	신설 비대면상담을 위한 상담실 셋팅 내용 추가 또는 관련 보고서 참고하여 필요시 연계하여 사용할 수 있게 명시 필요

<표 6-6> 현 가족상담 매뉴얼 영역별 수정·보완(안) - 서비스관리

매뉴얼 영역/항목	기존	수정·보완	신설유무 및 근거
4) 가족 상담 서비스 관리	<p>①순환 질문 내용 중복 포함</p> <p>초보 상담사들이 초기단계 상담 내용으로 숙지하기에는 중요성이 큰 항목이므로 목차에서 잘 드러나도록 재구성할 필요</p> <p>②잠재 위해의 문제 성된 내용을 보완할 필요</p> <p>신고의무, 경고의무 보완 필요</p> <p>제시된 검사도구, 양식 일부 부록</p>	<p>중기단계의 순환질문 예시와 기술 보완</p> <p>- 이 목차를 III. 영역 중 대항목으로 재구성</p> <p>- 이동학대 기술 보완, 노인학대 기술 추가</p> <p>- 신고의무가 목차에 잘 드러나도록 목차 재구성</p> <p>- 경고의무 설명 추가</p> <p>누락된 서식 및 신규 서식 추가:</p>	

매뉴얼 영역/항목	기존	수정·보완	신설유무 및 근거
	에 없음(예: 생명보호서약서) 자살 스크리닝 도구 보완 필요	- 자살위험성 (P4 screener) 검사 - 안전계획 체크리스트(Safety Plan Checklist) - 생명존중서약서 등	
③중기 단계	내담자가 반복적으로 상담회기를 취소할 때 고려사항 순환질문 내용의 반복 기술 부분 삭제 필요	회기 취소와 함께 노쇼(no-show)의 경우를 내용에 명시 중복 내용 삭제하고 중기단계에서 보다 유용하게 사용할 수 있도록 순환질문 확장 예시를 제시	
④상담 단계별 체크리 스트	가장 긴요하게 사용되는 상담 체크리스트가 본문 내에 뒤섞여 있고 목차에 없어 찾기 어려움	목차를 전반적으로 수정하고, 상담단계별 체크리스트가 목차에서 쉽게 눈에 보이도록 재구성	
⑤단회 가족 상담	1/2 페이지 정도로 개요만 제시	단회상담과정 세부내용 보완	
⑥전화 상담 및 사이버 상담	기타 비대면 화상상담에 대한 비대면 상담 가이드라인 부재	- 비대면 상담에 화상상담 추가 - 유의점, 동의서, 체크리스트 등 관련 서식 추가 - 참고자료로 한가원 보고서 명시	
⑦가족 상담 문제 유형별 고려 사항	알콜(약물) 오남용 문제는 갈수록 심각해지고 있으므로 내용 보완 필요 '그 외 가족상담' 중 하나로 위기상담 관련 내용이 포함되어 있으나 목차에서 찾기 어려우며 내용 기술도 개요수준에서 이루어지고 있음 관련 검사도구나 서식 등이 부재함	- 알콜(약물) 섭취 후 상담을 위해 내원한 내담자에 대한 대처 등 현실적인 가이드라인 제시 - '그 외 가족상담'의 하위항목에 '위기, 재난 가족상담'을 추가 - '위기, 재난가족의 이해와 가족상담' 내용을 새로 추가 - 기존에 있던 가족구성원의 우울과 자살, 가족구성원의 사망, 가족구성원의 외상 관련 내용을 '위기, 재난 가족상담'의 하위항목으로 이동 - 자살, 유가족, 외상 관련 상세내용과 검사도구와 서식 등 추가하고 한가원에서 발행한 관련 매뉴얼 및 보고서 참고 안내	

<표 6-7> 현 가족상담 매뉴얼 영역별 수정·보완(안) - 서식

매뉴얼 영역/항목	기존	수정·보완	신설유무 및 근거
①검사 도구, 측정 도구	- 가족상담 매뉴얼 내 또는 한가원 보고서들 간 검사도 구 및 상담기법 중복 기술 (예: 결혼불안정성지수 3회 등장, 가족위기징후 척도는 타 보고서의 척도가 더 세 분화되어 있어 유용함)	- 기 발간된 한가원 관련 보고 서들에서 제시된 서식과 검 사도구를 함께 사용할 수 있 도록 포함시킴 - 필요시 SOAP 등 신규 상담 기록지 양식을 참고할 수 있 도록 제안(현 상담기록지의 '상담내용'과 '다음 회기 계 획'을 SOAP에 따라 보다 구체적으로 작성)	
5) 서식	- '서식'과 '검사도구'가 섞여 있으므로 목차명을 이에 맞 게 수정할 필요	- 목차 내에서 '부록'으로 구성 하고 하위항목에 '서식'과 '참고자료'를 두는 것으로 수정 - 기존 내용 중 상담과의 관련 성이 적고 참고자료로는 적절 한 내용들을 부록으로 이동시 켜 재구성 - 기타 참고자료로 국내외 법령, 규정 등 제시	
②참고 자료	없음		

<표 6-8> 현 가족상담 매뉴얼 영역별 수정·보완(안) - 기타

매뉴얼 영역/항목	기존	수정·보완	신설유무 및 근거
6) 기타 수정	상세항목 목차 부재	서식을 빨리 찾을 수 있도록 별도 의 서식, 검사도구 및 척도 등 목 차 제공 표와 서식 등 추가, 본문 내용을 글상자로 전환, 용어 및 표현 수 정 등	

3) 영역별 상세 수정·보완사항 제안

(1) 운영규정

- 본 연구의 설문 및 FGI 조사 결과 및 자문을 토대로 다음과 같이 가족상담 매뉴얼의 운영규정(안)을 수정할 것을 제안함

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 관련전공 학과의 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 관련전공 학부를 졸업한 자 또는 가족상담 관련전공 학과 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 재위촉하지 않을 수 있다.

가. 상담일지 작성 등을 허위로 보고하는 경우

나. 상담내용, 민원사항(내담자의 불평), 상담만족도 등을 종합적으로 고려했을 때, 센터 및 지사체가 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 관련전공이 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 전문가들에게 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 위촉직)은 자신의 기술이나 자료가 다른 사람들에게 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 구체적인 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 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 센터의 가족상담 실무자를 통해 상담업무, 비밀보장, 기록된 정보의 보관과 처리, 업무분장, 책임에 대해 상호 간의 동의를 구해야 한다. 센터와 비밀보장이거나 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 윤리강령 뿐만 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 가족체계론적 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, 부부성문제, 경제문제, 국적 및 문화, 언어차이에서 오는 의사소통 등 부부관계에서 발생하는 문제를 상담한다.
3. 부모·자녀상담 : 부모·자녀간 관계갈등, 부모의 부양문제, 부모의 성격문제, 부모의 질환문제, 자녀양육문제, 자녀성격문제, 국적 및 문화, 언어차이에서 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 판단된 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 전문인력(상근직)은 다음과 같은 절차를 따라야 한다.

1. 전화·방문·이메일·패밀리넷홈페이지를 통하여 상담을 신청하도록 안내한다. 이 경우 상담 방법과 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, 상담 실무자의 판단에 따라 센터장에게 보고 후, 상담 순서를 우선으로 배치할 수 있다.
3. 초기 대면상담 진행 시 내담자의 개인정보 동의서를 필수로 준비하여 동의서에 서명한 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 목격할 경우에는 1366등의 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 사전 검사 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 사후

검사 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 신청시 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 인력 관리

① 상담인력의 구성과 특성

- 현 매뉴얼에서는 상담인력이 상담실무자, 가족상담전문가, 상담자원봉사자, 통번역사로 구성됨. 개정된 매뉴얼에는 가족상담 실무자, 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직), 상담자원봉사자 등을 말하며, 통번역사는 제외됨

② 인력 역량강화

- 현 매뉴얼에서는 상담실무자는 상담영역으로 연 8시간 이상의 교육을 이수해야 하며, 센터는 상담자원봉사자와 통번역사에게 운영비에서 연 4시간 이상의 교육을 제공할 수 있음
- 개정된 매뉴얼에서는 가족상담 실무자와 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 연 8시간 이상의 교육을 들어야 하며, 가족상담 실무자가 상담 관련전공이 아닌 경우 한가원의 가족상담사 역량강화교육 기초과정을 이수해야 함
- 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 센터 내에서 주최하는 자체교육 및 정기적 사례회의, 슈퍼비전에 참여해야 함

(3) 가족상담실 시설 및 운영: 상담실 구성 및 설치

- 현 매뉴얼에서는 비대면상담을 위한 상담실 구성과 관리에 대한 내용이 없음. 이에 따라 한가원이 2021년 발행한 비대면 화상 가족상담 매뉴얼을 참고하여 아래와 같이 비대면 상담실 운영을 위한 가이드라인 내용을 추가함

(6) 비대면 상담실



- (구성)
 - 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)
 - 해킹방지 및 보안을 위해 디지털 기기 유지보수를 위한 관리자 설정 필요

(4) 가족상담서비스 관리

① 순환질문

- 현 매뉴얼에서는 가족상담 초기와 중기에서 순환질문에 대해 언급하면서 동일한 설명을 제시하고 있음. 이에 따라 가족상담 중기 단계의 중첩된 내용은 삭제하고, 순환질문을 보다 다양한 주제에 따라 확장시킬 수 있는 예시를 제시하여 보완할 필요가 있음

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 짜증을 많이 내는 사람은 누구인가요?”)

② 잠재적인 위해의 문제

- 상담현장에서 매우 중대한 비중을 차지하는 잠재적 위해 관련 내용이 목차에서 명확히 드러나도록 재구성함
- 현 매뉴얼에는 자살평가 체크리스트만 존재하고 자살가능성이 어느 정도인지를 평가하여 위기사례 여부를 판단할 수 있는 도구가 부족함. 따라서 최근 국가트라우마 센터 웹사이트에서도 검사도구로 사용 중인 자살위험도(자살가능성; suicidality) 평가 도구를 새롭게 추가함

자살위험도 검사 (P4 screen)

스스로를 실제로 해치려는 생각을 해본 적이 있습니까?

- 아니다 그렇다

‘그렇다’고 답하셨다면, 아래의 4개 문항에 답해주십시오.

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>

국가트라우마센터에서 온라인으로 제공하는 검사로도 실시할 수 있음

○ 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 소리낼 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/>

○ 아동학대 기술내용 중 학대의 분류에 대한 기술을 추가

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

○ 노인학대에 대한 내용을 신규 추가

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 치료 받지 못한 상태로 발견되는 경우 신체적 학대를 의심해볼 수 있음
- 정서적 학대 - 소외시키거나 비난, 모욕, 위협, 협박 등 정서적 고통을 주는 것
- 성적 학대 - 성적 수치심을 유발하는 행위 및 성폭력 등 강제적 성적 행위를 하는 것을 뜻함
- 경제적 학대 - 노인의 의사에 반하여 재산이나 권리를 빼앗는 것
- 노인방임 - 노인에게 의식주 및 적절한 의료를 제공하지 않는 것
- 노인유기 - 보호자나 부양의무자가 노인을 낯선 장소에 버리거나 시설, 병원에 입소시킨 후 연락을 두절할 경우

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

- 신고의무 항목을 목차를 생성하여 검색이 쉽게 재구성하고, 자해, 타해 경고의무 내용을 다음과 같이 보완함

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, 언젠가 ‘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

③ 중기단계: 반복 취소에 노쇼(no-show)의 경우도 추가 명시

- 현 매뉴얼에서는 내담자가 반복적으로 상담회기를 취소할 때의 고려사항에 대해 나와있음. 회기 취소뿐 아니라 노쇼까지 포함시켜 명시함. 추후 기한 내 취소 이외의 취소 즉 당일 취소나 노쇼에 대해서는 센터별 상황에 따라 보다 구체적인 가이드라인이 운영규정에서 제시될 필요가 있을 것임

④ 초기, 중기, 종결, 추수상담에서의 상담단계별 체크리스트 재구성

- 상담 단계별 반드시 확인해야 할 사항들을 정리해둔 체크리스트는 상담현장에서 가장 긴요하게 사용되는 내용이라 할 수 있음. 그러나 현 매뉴얼에서는 목차에 명시되어 있지 않고 찾는 데 어려움이 큼. 이에 따라 매뉴얼의 목차를 재구성하고 상담단계별 체크리스트 및 점검사항 등을 빠르게 확인할 수 있도록 함

⑤ 단회상담

- 현 매뉴얼의 단회 가족상담 관련 기술부분은 개요 수준에서만 정리가 되어 있음. 따라서 해당 부분에 다음의 내용을 보완할 필요가 있음
- 단회상담에 적합한 대상에 대한 기술에 ‘또한 지속적으로 센터를 방문하여 상담받

기 어려운 상황이거나 다회기 참여에의 의지가 부족한 경우, 상담을 받는 것에 대한 심리적 장벽이 큰 경우에도 단회상담을 제안해볼 수 있음'을 추가함

- 단회상담에서 회기를 어떠한 내용으로 구성하고 진행할 것인지에 대해 보다 구체적인 정보를 제공하고 간략한 도식 추가함

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 문제 해결을 원하는 동기 수준이 높고, 주위에 도와줄 인적자원이 풍부하며 통찰력이 있는 경우로 중요한 타인을 동반하고, 과거 성공경험이 있는 내담자. 또한 지속적으로 센터를 방문하여 상담받기 어려운 상황이거나 다회기 참여에의 의지가 부족한 경우, 상담을 받는 것에 대한 심리적 장벽이 큰 경우에도 단회상담을 제안해볼 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, 상담신청 후 가급적 빠른 시간 안에 상담 약속을 정하는 것이 바람직함

(2) 단회상담과정

① 사전 준비

(사전 준비) 먼저 내담자에게 상담신청서 및 초기면접자료를 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. 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 문제와 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 시도해본 것들 중 어떤 것이 가장 효과적이었는지, 또는 효과적이지 않았다면 해결되지 못하게 방해한 요인들에는 어떤 것들이 있었을지 이야기해 보도록 함

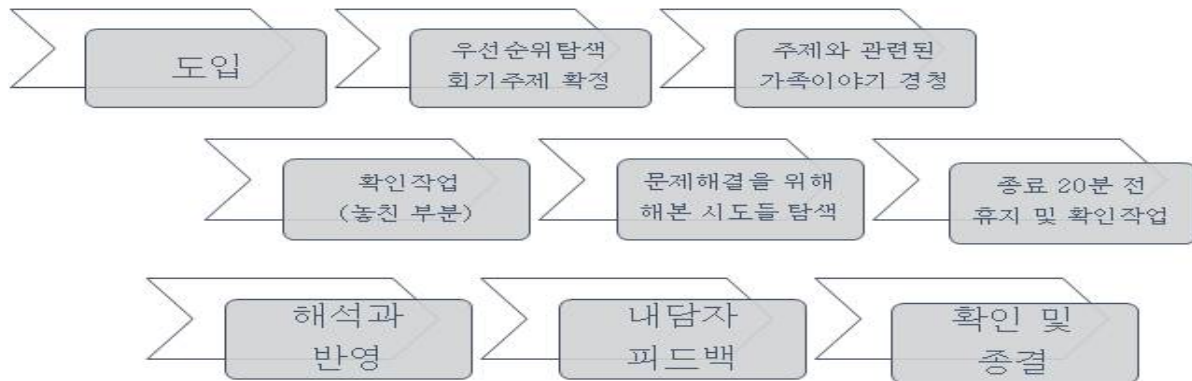
(종료 20분 전, 휴지 및 확인 작업) 20분 정도 남은 시점에서 상담사는 남은 시간에 대해 고지하면서, 내담자와 가족구성원들이 이 회기에서 다루고자 했던 것 그리고 이 상담이 내담자와 가족들에게 도움이 되기 위해 상담사가 더 들어야 할 내용이 있는지, 혹은 상담사에게 더 묻거나 요청하고 싶은 내용이 있는지 확인함 (해석과 반영) 가족들이 이 상담을 위해 준비해 온 이야기, 그리고 얘기하고 싶었던 것들을 모두 이 회기 중에 말하였다면, 상담사는 상담신청서와 면접자료로 돌아가 거기에 작성된 내담자와 가족들의 걱정과 고민, 이 회기에서 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 연계해주기를 바라는지 확인할 필요가 있음

④ 추수상담

본 매뉴얼의 '6. 추수상담' 내용을 참고하여 진행함



[그림 2] 단회상담 과정

⑥ 비대면상담

- 전화상담과 사이버상담에 대한 설명만 포함되어 있던 현 매뉴얼에 비대면상담 관련 내용을 추가함. 추가한 내용들은 한가원에서 2021년도와 2022년도 발행한 비대면 가족상담 매뉴얼, 화상상담 운영 사례집을 재구성한 것이며, 이에 대해 가족상담 매뉴얼 본문에도 명시함

(3) 비대면 화상상담

내담자와 직접 만나지 않고 컴퓨터나 모바일 기기 등을 통해 온라인 화상 플랫폼에서 얼굴을 보며 상담하는 것(한가원, 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
 - 내담자 환경 점검용 체크리스트
 - 화상상담 내담자 적합성 체크리스트
 - 가족상담 운영규정 점검용 체크리스트
 - 비대면 화상 가족상담 동의서
 - 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 대면 상담으로 함
 - 비대면 화상 가족상담 중 대상자에 대한 정보 파악이 어렵거나 대상자의 자기 보고가 신뢰하기 어려울 경우 대면 상담으로 진행함
 - 지지 체계가 전무하고 사회적 기능이 낮아 외래활동이 필요한 대상자일 경우 대면 상담으로 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 성과를 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 켜둠, 돌발상황 발생시 상담자에게 고지, 사전 동의없이 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, 한글파일에는 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
 - 진행 구조는 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 ‘발신번호 표시 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	<ul style="list-style-type: none"> - 퇴장 후 재접속으로 진행한다. - 재접속 후 같은 상황이 발생할 때 컴퓨터로 비디오 활성화 상태를 유지하고, 핸드폰으로 통화를 하며 함께 진행한다. - 오디오 연결, 인터넷 연결이 되었는지 확인하였는데도 비활성화일

비활성화일 경우	경우에는 앱을 삭제 후 재설치한다.
오디오의 하울링으로 소통이 어려울 경우	- 상담자를 제외한 모든 상담 참여가족은 오디오를 비활성화시키도록 하고, 상담자의 안내에 따라 순차적으로 오디오 기능을 활성화하도록 한다.
내담자가 사전 안내 없이 화면을 끄거나 벗어날 경우	- 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	- 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).
화상 상담 중 가족 등이 갑자기 화면 안으로 들어올 경우	- 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

⑦ 가족상담 문제 유형별 고려사항: 위기, 재난 가족 등

- 가족의 알콜(약물) 문제 관련한 내용에 내담자가 알콜(약물)에 취해 내원한 경우의 대처에 대하여 현실적인 가이드라인을 추가 제시

[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 부르거나 하여 집에 데려다주어야 함. 만약 내담자가 차량 등 이동수단을 기다리기를 원치 않고 거절할 경우에는, 경찰을 불러 도움을 요청할 것임을 내담자에게 고지한 후, 경찰에 연락하여 내담자가 알콜(약물)에 취해 있음을 알림
- 내담자가 차량을 기다리고자 하면, 상담사는 내담자와 함께 상담실에서 기다려야 하고, 내담자가 집까지 가는 안전한 교통수단에 탔다는 것을 확실히 해야 함

- ‘그 외 가족상담’의 하위영역으로 목차에서는 숨겨져 있던 항목들인 가족원의 우울/자살, 가족원의 사망, 가족원의 외상 관련 내용을 목차에 명시하되, 이 세 가지는 ‘그 외 가족상담’ 하위영역에 새로 추가한 ‘위기 및 재난 가족상담’의 하위영역으로 들어가도록 재구성함
- 위기 및 재난가족 상담 내용에 위기가족의 이해와 평가를 신규 추가하고, 한가원에서 2014년과 2022년 발행한 위기, 재난가족 관련 보고서 내용을 요약하여 재구성한 후 이에 대해 명시함

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 상호 신뢰가 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 가족내 역할수행 등에 있어 큰 변화가 생기고 긴장과 갈등 증가. 이는 가정폭력, 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 재난사건은 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 위기반응을 검사도구와 면접을 통해 평가하는 것이 중요함. 평가를 위해서는 다음과 같은 검사도구를 사용할 수 있으며, 상담과 면접에 임할 때 상담사는 호흡 및 안정화기법에 대해서도 숙지할 필요가 있음

- 위기 및 재난가족의 평가와 면접, 위기측정 검사도구들을 제시하고 위기 및 재난가족 상담기법을 간략히 설명하는 글상자를 추가함

[위기 및 재난가족의 평가와 면접]

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

- 우울 및 자살생각, 계획, 시도, 가족원의 사망, 가족원의 정신적 외상 등 세 가지 항목에 있어 관련 평가도구 및 서식, 개입, 상담에서 주의할 점 등을 글상자로 요약하여 새롭게 포함시키고 기존 내용을 보완함

[자살생각, 계획, 시도 경험이 있는 내담자의 평가와 상담]

- 평가도구 및 서식
 - 자살위험성(P4 screen) 검사: 위험의 긴급성 및 타기관 연계 여부 판단
 - 안전계획 체크리스트: 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: 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 완력을 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)

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 알리겠습니다. 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 담 자 :

상 담 자 :

[정신외상적 사건을 경험한 내담자의 평가와 상담]

- 평가도구 및 서식
 - 외상재난가족 초기사정지: 외상, 재난사건 경험 탐색
 - 외상후스트레스 척도: 외상후스트레스 장애 진단
 - 한국판 사건 충격 척도 수정판: 외상, 재난사건으로 인한 충격 정도를 평가
 - 주관적 고통 척도: 가족원(들)이 주관적으로 경험하는 고통의 수준을 평가

- 위기가족사례 상담기법
 - 상상노출(imaginal exposure) : 내담자로 하여금 외상을 상상하고 그것에 대해 소리 내어 묘사해보도록 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 Processesing 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 시도해볼 수 있음
 - 대처기술 : 노출치료를 안전하고 효과적으로 마무리하려면 내담자의 대처기술이 필요함. 대처기술은 정서를 억압하거나 약물복용, 하루 종일 침대에 누워서 남은 하루를 보내는 것과 같은 행동을 하는 데 의존하지 않고도 강렬한 정서를 관리하기 위해 필수적이라 할 수 있음

[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 있어 주기
 - 당신 자신의 감정을 표현해주기
 - 고인의 죽음 자체에 대해 물어주기
 - 고인의 죽음 자체에 대해 기억해주기
 - 전화해주기
 - 상대의 고통을 인정해주기
 - 상대가 슬퍼하도록 내버려 두기
 - 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 경구가 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 바쁜 일상에 몰입함으로써 잊으려 하는 것은 건강한 방법이 아님을 알려줄 필요가 있음
 - 애도감정을 잘 표현하면 유가족들은 잘살 수 있고, 잘 사랑할 수 있게 된다는 개념을 가져야 함(Help them mourn well, so they can live well and love well.)

(5) 서식

① 검사/측정 도구

- 한가원에서 발간된 관련 보고서들에서 제시된 서식과 검사도구들 중 중요한 것들은 가족상담 매뉴얼에도 포함시킴. 가족상담 매뉴얼의 부피가 더 커지지 않도록 해당 보고서들의 상세페이지만 제시하고자 하였으나, 특히 위기, 재난가족 관련한 서식과 검사도구들은 긴급하게 사용하여야 할 것들이 대부분이므로 가족상담 매뉴얼도 출처를 명시하고 포함시킴
- 척도 중 절단점이나 평가기준이 제시되지 않았던 것들에 대해서는 평가의 기준을 명시하였음(예, 우울 척도, 가족위기성 척도)
- ‘서식’으로 묶여 있던 목차를 세분함. 목차명은 ‘IV. 부록’으로 변경하고, 하위목차로 서식과 참고자료를 두는 것으로 재구성
- 상담기록지 작성내용 중 ‘상담내용’과 ‘다음 회기 계획’을 보다 구체적이고 체계적으로 작성하는 데 참고할 수 있도록 SOAP (Summary, Observation, Assessment, Plan) 양식(Regis University, 2016)을 참고서식으로 제안함

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

② 참고자료

- 현 매뉴얼의 본문 내용 중 상담과의 관련성은 적으나 참고자료로 상담 시 활용할 수 있는 것들 즉 내담자에게 제공하는 정보로서 의미가 있거나 상담자 스스로에게도 도움이 되는 정보에 해당되는 것들은 ‘참고자료’ 항목을 새로 만들어 이 항목에 포함시킴(예: 이혼전상담 참고서식, 이혼재구조화 단계에서 활용 가능한 참고자료 등), 가족상담사 자격을 갖춘 전담인력들에게 있어서 활용도 떨어지는 내용이며 부교육 프로그램에 더 유용할 것으로 생각되는 내용들 또한 참고자료로 이동함(예: 성에 대한 잘못된 인지, 성에 대한 잘못된 신화)

- 민원처리 특히 소위 ‘악성민원’에 대한 구체적인 규정들은 찾기 어려운 실정임. 이와 관련된 국내외 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·보호조치음성안내 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.]

[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 반응해줘야 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

[도전적인 내담자에 대한 대처]

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

- 상담자가 직업적으로 형편없다고 생각될 때 내담자는 상담자의 자격 요건에 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.

[직장에서 내담자로부터 위협을 입을 가능성이 있을 경우]

미국 노동부에서 발간한 ‘보건의료와 사회복지 현장에서의 폭력 예방을 위한 가이드라인’에서는 내담자나 이용자로부터 위협을 입을 가능성이 있을 경우 다음과 같이 직장과 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
 - 철제탁자와 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 예약 없이 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 갇단 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(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

(6) 기타

- ‘Ⅲ. 가족상담서비스 관리 - 2. 가족상담서비스 제공 시 고려사항’ 내에 속해있던 목차들을 재구조화시켜 목차를 통해 상담단계별 어떠한 내용이 제시되어 있는지 찾아보기 용이하게 변경함. 또한 상기한 내용과 같이 전반적으로 신규 목차를 구성하거나 목차에 드러나지 않던 항목들이 명시되도록 재구성하였음

- 매뉴얼 본문 중 글상자 내용들의 상당 부분이 상담기법, 주의할 점 등 중요한 사항 들임. 따라서 글상자 목차를 목차에 신규로 넣었음
- 본문에 문장으로 다소 길게 나열된 내용 중 글상자로 묶어 정리할 수 있는 것들을 글상자 내의 내용으로 요약하여 처리함으로써 가독성 높이고 쉽게 찾아볼 수 있도록 함
- 본문과 그림, 표 모두에 매뉴얼 개정안에 신규 추가된 서식을 포함시키고 해당 서식에 대한 설명을 추가함
- 현 매뉴얼에서 전화, 사이버상담실, 또는 전화상담, 사이버상담 등으로 작성된 용어는 ‘비대면상담’ 으로 통일하고 그 하위분류로 전화, 사이버, 비대면 화상상담 등을 포함시킴
- ‘건강가정지원센터’는 ‘가족센터’로 수정함
- 매뉴얼 본문 전반에 걸쳐 오타자 수정하고 윤문함

VII. 결론

1. 연구결과 요약

1) 가족상담 우수센터의 가족상담서비스 운영 현황 요약

(1) 가족상담서비스 운영

- 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)의 전문성
 - 가족상담 우수기관 내 가족상담서비스를 담당하고 있는 상근상담사는 2~3명으로 대다수가 가족학(또는 가족상담학) 또는 심리학(또는 상담심리학)을 전공으로 하고 있으며, 취득한 상담 관련 자격증 역시 (사)한국상담학회와 (사)한국상담심리학회 소속 자격을 가장 많이 소지하고 있는 것으로 나타남. 이는 위촉상담사들도 비슷한 양상을 보이는 것으로 나타났음. 이를 통해 가족상담 우수기관 내 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)은 상담 전공을 하고 있고, 관련 자격 소지 역시 4개 학회((사)한국상담학회, (사)한국상담심리학회, (사)한국가족치료학회, (사)한국가족관계학회)가 우세한 것으로 나타남

- 그러나 기타 전공(예: 사회복지학 등) 소지자와 다문화가족 또는 1인가구 관련 상담 사업 담당자(전문인력)들의 역할 및 가족상담 영역에서 이들을 포함하여 함께 할 것인가 아니면 이들의 고유 역할(예: 상근상담사가 사회복지학 전공자인 경우, 직접 상담을 진행하는 것이 아닌 사업계획 및 결과 보고 등 행정업무를 중점적으로 진행할 수 있도록 할 것인가)에 대한 논의가 필요함. 실제 행정업무를 담당한다 하더라도 상담업무를 진행해야 하기 때문에 이들에게 가족상담이론에 대한 교육을 어느 정도까지 하도록 해야 할 것인가에 대한 논의 또한 필요함

○ 상담사업 예산 관련 현황과 문제점

- FGI에 참여한 센터의 가족상담서비스의 예산은 매우 상이하게 책정되어 있었고 본 사업비로 충당되지 않는 부분은 대부분 지자체의 지원이나 외부사업과의 연계 또는 공모, 바우처사업 등으로 대체하는 것으로 응답하여 상담사업 예산의 열악함과 가족상담 우수기관 사이에서도 사용할 수 있는 예산의 차이가 상이한 것으로 드러났음
- 상담사업 예산에는 상담인건비, 상담료, 집단상담, 그 외 행정비용 등을 포함하고 있음. 그러나 해마다 센터 사업비 내에서 우선적으로 호봉 상승에 따른 인건비 책정이 배정되어야 하고, 이에 따른 비용이 계속해서 증가하게 되면서 그로 인한 사업비 비중은 해마다 낮아질 수밖에 없음. 이로 인해 상담 사업 운영의 어려움이 클 수밖에 없음을 호소함
- 주어진 예산이 조기 소진되면 제공하는 상담서비스는 가족상담 실무자나 상근상담사만으로 제공되거나 사업 자체를 조기 종결할 수 밖에 없음에 대한 호소가 있어서 상담예산 문제로 인한 운영이 원활하지 않음

○ 상담실무자의 업무과중

- 상담실무자들은 상담 사업에서 행정업무를 부담이 크다는 점을 언급함. 실무자들은 센터 입사 시 상담 관련 자격을 갖추고 있는지를 요구받았고, 이에 따라 실제 가족상담 사례를 맡고, 상담을 진행할 것이라 기대하였으나, 입사 후 상담 외 행정업무로 인한 업무가 과중될 뿐만 아니라 업무가 익숙하지 않음에 대한 불만을 다수 토로하였음. 이에 따라 일부 센터는 상담실무자를 행정 중심으로 실무자를 채용하고 전문상담사에게 상담업무를 분담함으로써 업무를 분배하거나 행정 업무만 전담하도록 운영하는 경우도 나타났음

- 상담 실무자의 업무과중은 낮은 처우 수준으로 더 업무 의욕을 낮추고 휴직, 이직 등으로 공석이 발생하는 원인이 되고 있음. 또한 다양한 사업에도 참여해야 하고 공모사업 지원 및 운영 그리고 타 사업에서의 지원요청까지도 대응해야 하는 경우 신규 인력을 투입하는 것이 용이하지 않아 업무 과중의 악순환 문제가 지속적으로 발생되고 있음
- 상담인력의 업무과잉에 대해서 실무자들은 행정업무와 상담업무를 분리할 수 있는 체계의 마련에 대한 요구를 강하게 하였고 아울러 소속감을 가질 수 있는 기회를 제공해 주기를 요구함
- 이에 대한 기본 기준을 제시하기 위해 매뉴얼 운영 영역에 상담 인력의 구성과 특성 그리고 복무영역에 대해 제시, 보완하였음

○ 센터별로 상담료 책정 및 위촉상담사의 상담수당 지급 차등화

- 가족상담 우수기관의 상담비용에 대한 내담자 자부담은 센터마다 도입 여부 및 운영 형태가 다르게 나타났음. 실제 회기 당 내담자 자부담의 책정과 관련해서 살펴보면, 센터에서 진행되는 전체 상담 회기를 모두 무료로 운영하는 형태와 혼합(무료+ 유료)형태 그리고 전면 유료 유형으로 분류할 수 있음. 유료상담의 경우 5,000원에서부터 45,000원까지 자부담을 하도록 하였고 이런 기준은 바우처 등의 외부 기준을 적용하는 것으로 응답함
- 무료로 운영하거나 무료+ 유료 혼합 운영의 경우 상담 사업비의 부족과 연계되어 운영상의 어려움을 호소하였고, 지자체의 무리한 요구로 인해서 사업비의 조기 소진으로 상담사업을 조기 종결하는 것에 대한 문제를 언급함
- 가족상담 우수기관의 위촉상담사에 대한 회기별 상담수당은 '30,000원'이 가장 많은 것으로 나타났으나, 실제 양상은 15,000원 이하부터 50,000원까지 다양한 양상을 보이고 있음. 그 외 회기별 상담수당이 책정되어 있지 않은 경우 교통비(활동비) 제공 여부 결과, 무료인 경우가 대다수를 차지하고 있는 것으로 나타남. 이는 센터마다 지자체 별도 예산 유무에 따라 많은 차이를 보이고 있어, 위촉상담사에 대한 처우 개선이 용이하지 않음을 알 수 있음. 따라서 최소한의 처우 개선을 위한 국가 예산 투입이 보다 적극적으로 이루어질 필요가 있음
- 위촉상담사에게 지급되는 상담수당 책정은 센터별로 각기 다른 기준이 적용, 지급되고 있음. 즉 자격 조건 등에 관계없이 동일하게 지급하는 경우도 있으며, 개인/

부부/가족상담 유무, 자격증 유무, 상담시간(주야간), 근속기간, 상담 거리 등에 따라 차등 지급하는 경우도 있어서 이에 대한 기준 지침이 필요하다고 여김

○ 노쇼(no-show)에 대한 규정 비표준화

- 가족상담 우수기관의 대다수(75.0%)가 상담 당일 취소 또는 노쇼(no-show)에 대한 운영규정이 있으며, 62.9%는 상담료에 관한 규정이 있는 것으로 나타남
- 각 센터에서 내담자가 당일 취소(노쇼: no show)와 관련한 운영방식이 다양함. 당일 취소 2회 시 종결 처리, 전체 회기 내에서 취소 일정을 조정하는 방식 등이 보고됨
- 노쇼에 대한 상담수당 지급여부나 기준이 센터별로 상이함. 조건 없이 상담비 전체를 지불, 교통비 지급 경우, 행정업무 수행 요청 후 부분 지급 등이 있음. 또한 당일 취소의 경우 상담 취소가 당일 어느 시점이나에 따라서 지급을 차등화하고 있음
- 이에 대한 기준 제공이 필요하다는 요청에 따라, 가족상담 매뉴얼 운영 영역에 기본 내용을 제시하여 보완하고자 함

(2) 가족상담 전문인력(실무자 및 상근상담사, 위촉상담사)의 역량강화 현황 및 문제점

○ 상담슈퍼비전 운영현황 및 문제점

- 가족상담 우수기관은 89.2%가 슈퍼비전 진행 시 한가원 지침에 따른 슈퍼바이저를 활용하고 있음. 슈퍼바이저 자격은 (사)한국상담학회나 (사)한국상담심리학회 1급 자격소지자, 이 자격에 가족관련 자격소지자로 언급함. 대다수(91.9%) 센터들의 가족상담 슈퍼비전은 슈퍼비전 발표 양식(축어록) 또한 준수를 하고 있는 것으로 나타남
- 센터 가족상담 슈퍼비전 운영과 관련해서 슈퍼바이저 선정기준에 대한 의견을 파악한 결과 지역사회 내 가족상담 전공자가 부족하여 슈퍼바이저를 구하기가 쉽지 않은 점과 위촉상담사들의 요구를 반영해야 하는 현실적인 부분을 언급함
- 몇 센터는 가족상담 전문 슈퍼바이저가 부족하고, 슈퍼비전의 경험이나 상담경험은 많으나 자격을 갖추지 못한 경우, 예산이나 지리적 문제로 슈퍼바이저 발굴이 어려움을 호소함

- 광역 또는 한가원에서 진행하는 슈퍼비전의 진행 횟수는 연간 1~2회가 가장 적당하다고 하였으며, 진행방식은 과반수 이상(74.2%)이 대면을 선호하고 있으나, 한가원에서 진행하는 슈퍼비전의 경우 대면과 비대면의 진행방식이 혼합된 형식을 선호하는 것으로 나타나 지역적 상황 고려가 반드시 필요함을 알 수 있음. 또한, 한가원에서 슈퍼바이저 풀(pool)을 가족 진행하는 어려운 사례에 대한 슈퍼비전을 지속적으로 지원해 주기를 요구함

○ 자체교육 운영현황 및 욕구

- 대다수가 연 1~2회의 자체교육을 진행하고 있는 것으로 나타남. 상담사 역량강화 교육의 주제 선정은 실시 현황에 대한 언급에서 상담사들이 상담을 진행하면서 발생하는 이슈들, 현재 지역사회에서 관심이 되는 부분들로 이루어짐
- 위촉상담사 역량강화를 위한 교육 주제로는 애도, 성, 부부관계, 외도, 양육문제, 다양한 상담모델, 디지털 상담 등을 요구함
- 상근상담사들도 경력과 전공에 따라서 차이가 있으므로 수준별 맞춤형 차별화를 요구하며 교육 운영방식은 소규모 대면 형식의 집단교육을 선호와 비대면에 대한 선호 모두 언급함
- 상담사 자격유무 및 경력에 따른 교육 내용 차등화, 슈퍼비전의 다양화(광역단위 운영) 등에 따른 의견을 바탕으로 한가원에 제공하는 교육과정 안을 개발하고 이를 통해 각 센터마다의 차이를 보완하고자 함

(3) 가족상담서비스 매뉴얼 개정 및 보완

○ 가족상담서비스 매뉴얼 필요성 및 활용

- 가족상담 우수기관은 가족상담 매뉴얼에 대한 활용도가 매우 높은 것으로 나타났으며, 현재 매뉴얼 내용에 대한 보완 또는 개정의 욕구가 높은 것으로 나타남. 이들 기관의 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직) 모두 가족상담 매뉴얼 및 위기대응 매뉴얼 숙지하고, 이에 준해 사업을 하고 있는 것으로 나타남
- 가족상담 우수기관의 60%가 신규 인력 대상으로 가족상담서비스 매뉴얼 및 위기대응 매뉴얼 교육을 진행하고 있음

- 보완이 필요하다고 생각되는 부분은 ‘가족의 유형 및 관련 이슈’, ‘상담윤리 관련 내용’, ‘가족평가 척도 관련’, ‘비대면상담, 단회상담 등 상담방식 관련’ 순으로 나타남
- 이에 한가원이 제공하는 가족상담 매뉴얼의 중요성이 높다는 점에 따라 2015년에 제공된 가족상담 매뉴얼에서 보완해야 할 부분으로 운영영역에 대한 개정안을 제시하고, 그 외 대기자 관리, 민원 대응에 대한 내용 등을 보완하였음

(4) 가족상담서비스 발전 및 시스템 관련 과제

○ 가족상담서비스 발전 관련 과제

- 가족상담 전문성 증진 관련해서 ‘센터의 다른 업무보다 상담 업무의 비중을 높여야 한다’, ‘상담사 대상 전문지식 및 기술교육 강화’에 대한 요구가 가장 높은 것으로 나타남. 이는 가족상담 실무자 또는 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)의 역할에 대한 고민과 업무 배분의 필요성에 대한 심층적인 논의가 필요함을 알 수 있음
- 물리적 환경으로 ‘적절한 상담실 공간의 확보’ 및 ‘상담 관련 시설 완비’에 대한 필요성이 가장 높은 것으로 나타나, 센터 사업으로 가족상담의 활성화를 꾀하기 위해서는 반드시 이에 대한 국가적 뒷받침이 뒤따라야 할 것으로 여김
- 가족상담서비스 설계 및 예산 편성과 관련지어서 가장 요구가 높은 것은 ‘상담사 처우 개선’과 ‘가족상담 사업만을 위한 자체 예산 편성’을 꼽았음. 현재 위촉상담사에 대한 처우는 가족상담 우수기관들조차도 다양한 양상을 보이고 있으므로, 이들의 전문 자격과 상담 경험 년수에 따른 처우 개선이 반드시 이루어져야 할 것임

○ 가족상담 사업 운영 시스템 관련 과제

- 가족상담서비스 운영 시스템에 있어 구축된 내용들을 살펴본 결과, 자체적으로 운영 규정이 마련되어 있으며, 운영규정 내에 상담윤리 및 상담자문위원회에 관한 내용이 포함되어 있는 것으로 나타남
- 향후 필요한 내용은 운영규정 내에 위기상담 대응시스템 구축과 상담대기자 관리에 관한 관리시스템 그리고 상담 민원처리 시스템이 필요하다고 하였음
- 우수기관들이 상담대기자 관리는 무료 심리검사를 하거나 결혼검진 등으로 대기자

를 관리가 이루어지고 있는 한편 특별한 관리 체계가 없는 센터도 있음

2) 가족상담인력의 역량강화 교육과정개발 요약

○ 한가원 가족상담사 역량강화교육 분석

- 센터에서 효율적인 가족상담서비스를 제공하고 가족상담사의 역량을 향상시키기 위해 한가원이 주관하는 체계적이고 장기적으로 활용 가능한 교육과정을 제안함
- 한가원에서 2021~2023년에 운영한 교육과정을 분석한 결과, 가족상담이론에 대한 교육이 충분하게 다루어지지 않았음. 여러 이론이 다루어진 경우에는 각 이론에 대해 충분하게 다루어지기에는 시간이 부족해 보임
- 한가원 교육과정분석과 FGI 분석 결과를 살펴볼 때, 다양한 가족상담이론과 각 이론에 대한 사례개념화와 실습을 통해 상담현장에 직접적으로 적용할 수 있는 교육이 실시되는 것이 필요함
- 한가원 상담사 역량강화교육에서는 이론 외에도 다양한 가족상담 관련 주제에 대한 교육이 진행되었으나 각 주제에 대해 충분히 다루기에는 시간이 부족해 보임. 또한 교육 주제 선정이 가족상담관련 이슈와 수요자의 요구 중심으로 이루어지고 있으나 보다 체계적인 교육과정을 구성하여 진행하고 다양한 주제로 확대해 나가는 것이 필요할 것으로 보임

○ 한가원 가족상담사 역량강화 교육과정 제안

- 센터에 근무하는 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)을 위한 한가원(2021~2023년)의 교육과정 분석과 FGI의 분석, 부부가족상담 관련학회의 2급 자격증 응시 요건을 분석하여 한가원 주관의 가족상담사 교육과정을 기초과정과 심화과정으로 구분하여 이수 자격에 맞게 교육을 이수하도록 제안함
- 기초과정에서는 인간발달 및 가족에 관련된 교육과 가족상담 사례개념화, 가족평가 척도, 가족상담윤리, 가족상담 매뉴얼에 관한 기본적인 교육에 대한 내용으로 구성함. 상담 관련전공이 아닌 자가 센터에서 가족상담을 하기 위해서는 한가원의 기초과정을 반드시 이수할 것을 제안함
- 심화과정에서 이론과 주제 부분으로 크게 구분하여 이론에서는 가족상담이론의 주

요개념과 사례개념화에 대해서 좀 더 심도 있게 다루고 이론별로 사례개념화를 실습하는 것을 포함하고 주제에서는 최근 가족상담에서 다루어져야 하는 다양한 내용들에 대해 심도 있게 다룰 것을 제안하였음. 심화과정은 가족상담사의 역량강화 교육 및 보수 교육으로 하는 것을 제안함

○ 한가원 가족상담사 역량강화 수련요건 제안

- 센터에서 가족상담을 실시하기 위해서 교육 이수 외에도 상담 실무에 관련된 수련요건이 필요함을 제안함
- 부부가족상담 관련학회 2급 자격증을 취득하기 위한 수련요건에 해당하는 개인 및 부부가족상담, 슈퍼비전, 사례발표회 참석 등의 수련요건을 제안하였음

3) 가족상담 매뉴얼 분석 및 개정 요약

- 현 가족상담 매뉴얼의 목차와 구성을 대폭 수정하는 방향보다 현재의 목차와 내용 구성에서의 큰 틀은 유지하되 세부목차에서의 개정, 보완이 필요함
- 매뉴얼 구성을 가족상담 운영, 가족상담 매뉴얼(서비스 관리), 그리고 부록(기본서식, 참고서식, 참고자료 등) 등으로 구분하고, 이용자의 검색과 이용의 편이를 위해 영역에 따라 세부적인 목차까지 제시할 필요가 있음
- 매뉴얼 분량을 생각하여 검토한 문헌들 내용 중 매뉴얼로 포함시킬 것과 교육으로 제공할 내용을 선별하고 불필요한 자료는 부록으로 포함시키거나 삭제할 필요가 있음. 기본적으로면서 주요하게 확인해야 할 사항(예, 상담 단계별 고려사항, 자살위기 여부 확인 등)에 대한 내용은 가족상담 매뉴얼의 서비스 관리 섹션에서 다루되 위기, 재난, 다문화가족의 상담이나 1인가구 상담 등 세부유형이나 주제별 상담기법과 상세사항에 대해서는 교육을 통해 실시하는 것이 적절할 것임
- 위기, 재난가족 관련 내용은 독립된 섹션으로 분리하여 가이드라인과 주의점 등을 추가 서술할 필요가 있음. 또 폭력, 학대와 더불어 방임에 대한 기술을 추가하고, 아동뿐 아니라 노인(elder) 학대 등에 대해서도 기술에 포함시킬 필요가 있음. 미국 대학들의 MFT Practicum 관련 매뉴얼들에서도 아동뿐 아니라 노인에 대한 기술이 포함되어 있고, 폭력과 학대뿐 아니라 방임에 대한 내용이 수록되어 있음
- 상담윤리와 민원대응은 현 가족상담 매뉴얼에 없으므로 2023년 6월 27일 개정된

국내법 「민원처리에 관한 법률」 및 동법 시행령, 시행규칙 등 관련법을 원칙적으로 따라야 함을 명시하고, 해외 문헌에서 보다 구체적으로 다루고 있는 가이드라인을 토대로 하여 현장에서 문제 발생 시 참고할 수 있는 자료를 추가적으로 제시할 필요가 있음

- 가족평가도구나 상담기법 등에 대한 내용은 새로운 것을 추가하기보다는 현재 한가원에서 발간한 여러 보고서와 매뉴얼에서 제시된 양식, 척도들로도 가족상담 현장의 요구를 상당부분 충족시킬 수 있을 것으로 보임. 다만 해당 양식과 척도들이 각각의 보고서에 산재되어 있는 관계로, 실제 현장에서는 해당 척도가 기존 한가원에서 사용 중인 척도인지 여부를 파악하거나 해당 척도를 검색하는 데 어려움이 있었을 것으로 보임. 따라서 가족평가도구나 기법, 양식, 기타 척도 등을 가족상담 매뉴얼 사용자가 필요시 연동하여 사용할 수 있도록 각 척도가 제시된 문헌명을 명시하거나 매뉴얼 내에 부록 서식으로 포함시킬 필요가 있음. 척도 중 절단점이나 평가기준이 제시되지 않았던 것들에는 기준을 명시하여야 함
- 현 가족상담 매뉴얼에는 전화 및 사이버상담에 대한 내용은 담고 있으나 비대면상담 운영과 실시를 위한 지침이나 내용은 부재한 실정임. 2021년과 22년도 한가원에서 발간된 관련 보고서 및 해외 매뉴얼을 참고하여 해당 내용과 체크리스트 등 서식을 보완하여야 함
- 단회상담의 경우 미국, 호주 등 일부 국가를 중심으로 이에 대한 내담자와 가족의 요구와 그 효과성 검증이 이루어져 왔으나 국내에서는 상대적으로 그러한 움직임이 저조하였고 현 가족상담 매뉴얼에서도 매우 짧은 분량으로만 안내되어 있음. 해외 문헌을 참고하여 단회상담 관련 내용을 보완함으로써 가족상담 실무자와 가족상담사들에게 가이드라인을 제시하여야 할 것임

2. 시사점 및 정책적 함의

- 가족상담서비스 전문성 확보를 위한 운영방안 개선 노력

- 가족상담사 업무 명료화 및 처우개선

- 현재 근무하고 있는 가족상담 실무자 및 상근상담사의 행정업무 부담 등 업무 과부화에 관련된 어려움과 가족상담사로서의 정체성을 갖고 센터 소속감을 가

질 수 있는 기회가 필요하다는 연구결과에 따라 이에 대한 처우 및 복무영역 개선 필요

- 가족상담의 전문성이 중요한 만큼 관련 자격취득에 대한 처우 개선 및 관련 학위 수당 등에 대한 검토를 바탕으로 센터가 자격이수의 과정을 위한 도구가 아닌, 우수인력의 이탈 방지를 위한 노력 필요

- 가족상담사업 외 상담기반의 사업에 대한 전문성 확보 방안 마련

- 센터 기본사업 외에 다양한 정책사업(1인가구지원, 취약위기, 등)에서 가족상담 관련전공 또는 자격이 아닌 사회복지사, 청소년상담사 등의 자격을 갖춘 종사자가 가족상담 기반의 서비스를 제공해야 하는 경우, 이에 대한 체계적 관리 및 전문성 확보를 위한 방안 마련 필요

○ 가족상담서비스 질적 제고를 위한 한가원 사업개선

- 가족상담 우수기관 인증을 전국 센터로 확산하여 가족상담 브랜드 강화

- 한가원은 체계적인 관리와 지원을 위해, 현재 시범운영 중인 ‘가족상담 우수기관 인증제도’의 효과성 검토를 통해 전국센터 상담운영의 질적제고를 마련하고 지역사회 및 전문 학회 등의 연계 확대 및 내실화의 근거를 마련할 필요가 있음

- 가족상담 전문인력 양성을 위한 교육과정 개발 및 운영 도입

- 한가원은 센터 내 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력을 대상으로 한 체계적인 관리시스템(자격관리, 보수교육 및 슈퍼비전 등)을 구축하고, 연구에서 제안된 가족상담사 교육과정과 수련요건을 활용 및 도입하여 가족상담 전문인력 관리체계 기반 마련한다면, 지역별로 야기되는 가족상담 전문인력 불균형 문제를 해소할 수 있음
- 가족상담 우수인증 센터뿐만 아니라, 전국 센터의 가족상담의 질적 관리를 위해서 가족상담사들에 대한 역량강화 차원에서 가족상담 관련학회 및 유관기관과의 내실있는 연계성과를 도출 필요

- 시·도 센터 설치 근거 마련 노력으로 전국적이고 정기적인 상담지원 강화

- 센터의 기능 중 가족상담의 중요성이 큰 만큼 전국 센터 244개소의 가족상담전문인력(상근직 및 위촉직) 및 실무자에 대한 지원 체계화 필요
- 특히, 위촉직 가족상담 전문인력 가족상담사 자격 및 전공자들임에도 센터 여건에 따라 슈퍼비전 등 역량강화 기회가 부족하여 이탈이 많이 나타나므로, 센터에 소속감을 가지고 장기적으로 가족상담을 수행할 수 있는 지원 필요
- 현재 서울특별시와 경상북도 센터와 같이, 국비지원 시·도 센터를 설치하여 가족상담 전문성 강화를 위한 정기 슈퍼비전 및 교육 필요(강복정, 2021)

- 지역 맞춤형 가족상담 운영사례집 마련 및 배포로 정보제공 확대

- 한가원은 가족상담 운영사례집을 마련하고 배포하여 전국적으로 가족상담의 성과를 공유함으로써 센터의 위상을 제고할 필요가 있음
- 현재 운영되는 가족상담 우수기관 인증사업은 일정 지표를 토대로 광역별 고려와 전문인력 확보 및 슈퍼비전 운영 등의 역량을 갖춘 센터로 운영하고 있으므로, 사례발굴 등을 통해 해당 지역 내 특성을 분석하여 전국 센터사업기획에 정보제공
- 운영사례집에 가정상담(월간지), 상담통계, 기획기사, 상담사례 등의 내용을 포함하여 발간하여 가족상담성과를 가시화하는 방안을 제안할 수 있음

- 가족통합실적시스템 내 가족상담 관련 체계적 관리시스템 운영개선

- 한가원은 가족통합실적시스템을 통한 체계적 관리를 위하여 현행 실적관리시스템에 상담사례 상세기록용량 확보하고, 슈퍼비전 기록, 사전-사후 검사 등 상담효과측정 기능, 상담을 통한 센터 내 타서비스 연계현황 체크 등 포함할 필요 있음

- 가족상담 매뉴얼 개정을 통한 가족상담서비스 효율성 증대

- 현재 가족상담 매뉴얼에 대한 개정 및 보완의 욕구가 높은 것으로 나타나, 한가원은 본 연구에서 제안하는 매뉴얼 보완 내용을 바탕으로 조속히 매뉴얼 개정 필요
- 기존 매뉴얼에 대한 개선점을 토대로, 개정안에서는 상담단계에 따라 고려할 점에 대한 세부사항들이 목차에 드러나게 하고, 잠재적 위해 문제와 가족상담

문제유형별 고려사항에서의 세부 목차를 검색하기 용이하게 할 필요가 있음

- 특히, 가족상담운영규정(안)은 2024년 센터 안내(지침, 여가부)에 반영할 필요가 있음. 이는 기존 센터의 가족상담 시 애로사항 및 보완이 필요한 용어정리 및 상담수당, 노쇼, 역량강화, 척도, 비대면상담, 단회상담과 관련된 지침을 전면 개정함
- 현장 실무자와 상담자들의 요구와 가족상담 학계와 현장에 있는 전문가들의 자문을 바탕으로 최종 개정안을 확정하였으므로 실제 현장에서 보다 실효성 있게 개정 매뉴얼이 사용될 수 있을 것으로 기대됨
- 한가원에서 발간한 타 보고서들에 산재되어 있던 주요 척도들을 본 매뉴얼에 포함시킴으로써 실무자와 상담자들의 편의를 도모할 수 있음. 이를 통해 센터에서 제공하는 가족상담서비스의 질을 높이고 궁극적으로 내담자들의 이용 빈도뿐 아니라 이들이 느끼는 가족상담 만족도 제고에 기여할 수 있음

참고문헌

가정법률상담소(2023). 가정상담.

강복정(2021). 가족서비스 전달체계 내 광역 및 중앙기능 개편연구-가족서비스 전달 추진체계 중심으로- 한국건강가정진흥원.

국가트라우마센터 (2022). 재난 정신건강 실무자를 위한 표준 매뉴얼. https://nct.go.kr/downloadFile.do?atchFileId=FILE_000000000008666&fileSn=0.

김주미, 허미화 (2019). 위기가정 통합지원센터 운영 매뉴얼 개발 연구. 서울시 여성가족재단. <https://www.dbpia.co.kr/journal/articleDetail?nodeId=NODE09354247>.

장진이, 조은숙, 한은주 (2014). 재난 위기가족 지원활동 매뉴얼. 한국건강가정진흥원.

정영금, 정지영, 김현, 손동기 (2022). 가족위기 지원체계 구축 전략 연구. 한국건강가정진흥원.

정혜정, 박정윤, 이선혜, 황미진(2015). 건강가정지원센터 가족상담 매뉴얼 개발. 한국건강가정진흥원.

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

한국건강가정진흥원(2022). 2022년 한가원 화상상담 운영 사례집. 한국건강가정진흥원.

한국건강가정진흥원(2023). 2022 가족지원사업 연간결과보고서.

한국청소년상담복지개발원 (2017). 고위기 영역별 개입방안 및 윤리적 법적 대응매뉴얼. https://www.kyci.or.kr/fileup/lib_pdf/2017-153.pdf.

홍은주, 김서현, 양모란, 변혜진 (2021). 비대면 가족상담 운영과 환경 구현 방안 연구. 한국건강가정진흥원.

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

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.

- Hoyt, M. F., Young, J., & Rycroft, P. (2021). Single session thinking and practice in global, cultural, and familial contexts. Routledge.
- Keitner, G. I., Heru, A. M., Glick, I. D. (2010). Clinical manual of couples and family therapy. American Psychiatric Publishing, Inc.
- Liberty University (2021). Marriage and Family Therapy Practicum Fieldwork Manual. Department of Counselor Education and Family Studies, Liberty University.
- New Ombudsman (2021). Managing unreasonable conduct by a complainant. A manual for frontline staff, supervisors and senior managers. <https://www.ombo.nsw.gov.au/guidance-for-agencies/managing-unreasonable-conduct-by-a-complainant>.
- Occupational Safety and Health Administration (2016). Guidelines for prevention workplace violence for healthcare and social service workers. U.S. Department of Labor.
- Pote, H., Stratton, P., Cottrell, D., Boston, P., Shapiro, D., & Hanks, H. (2000). The Leeds Systemic Family Therapy Manual. Leeds Family Therapy & Research Center, University of Leeds.
- Regis University (2020). MFT Practicum/internship manual. Rueckert-Hartman College for Health Professionals, Regis University.

부록 1. 가족상담서비스 운영현황 실태조사 설문지

가족센터 가족상담서비스 운영 현황 실태 조사

(가족상담 우수기관 실무자를 대상으로)

<p>안녕하십니까?</p> <p>본 조사는 가족센터 <u>가족상담서비스 개선 방안 가이드라인 마련을 위한 실태조사</u>입니다. 응답하신 내용은 [통계법] 제 33조에 따라 비밀이 보장되며 실태조사 및 통계작성 목적 외에 사용되지 않을 것을 약속드립니다. 귀한 시간 내어주셔서 감사드리며, 귀하의 의견을 솔직히 말씀해주시기 바랍니다. 감사합니다.</p>								
조사 주관	한국건강가정진흥원	연구 책임자	이지민 053)810-2866	2023. 07	ID			
<p>본 연구의 참여에 동의하시면 √를 해주십시오.</p> <p style="margin-left: 100px;">동의함 <input type="checkbox"/></p> <p style="margin-left: 300px;">동의하지 않음 <input type="checkbox"/></p>								

1. 일반적 배경

1. 성 별	___ ① 여 ___ ② 남
2. 연 령	___ ① 21~29세 ___ ② 30~39세 ___ ③ 40~49세 ___ ④ 50세 이상
3. 직 급	___ ① 가족상담 실무자 ___ ② 가족상담 전문인력(상근직)
4. 학 령	___ ① 학사 졸업 ___ ② 석사 재학 ___ ③ 석사 졸업(또는 수료) ___ ④ 박사 재학 ___ ⑤ 박사 졸업(또는 수료)
5. 전 공	___ ① 가족학 또는 가족상담학 ___ ② 심리학 또는 상담심리학 ___ ③ 사회복지학 ___ ④ 아동학 ___ ⑤ 청소년학 ___ ⑥ 기타 :
6. 근 무 기 간	_____년 _____개월
7. 센터명	

2. 가족상담 실무자 및 가족상담 전문인력(상근직 및 위촉직)의 현황

2-1. 귀 센터에서 가족상담 실무자 또는 가족상담 전문인력(상근직)은 모두 몇 명입니까?

총 _____ 명

2-2. 귀하를 제외한 가족상담 실무자 또는 가족상담 전문인력(상근직)의 전공은 무엇입니까?
해당되는 곳에 **모두** 표기해 주십시오. (복수응답 가능)

_____ ① 가족학 또는 가족상담학 _____ ② 심리학 또는 상담심리학 _____ ③ 사회복지학
_____ ④ 아동학 _____ ⑤ 청소년학 _____ ⑥ 기타 :

2-3. 귀 센터의 가족상담 실무자 또는 가족상담 전문인력(상근직)이 취득한 상담 관련 자격증은 무엇입니까? 해당되는 것에 **모두** 표기해 주십시오. (복수응답 가능)

_____ ① 한국가족치료학회 : 부부가족상담전문가
_____ ② 한국가족관계학회 : 가족상담사
_____ ③ 한국상담학회(부부가족상담분과) : 전문상담사
_____ ④ 한국상담심리학회 : 상담심리사
_____ ⑤ 기타 : _____

2-4. 귀 센터에서 근무하는 가족상담 전문인력(위촉직)은 모두 몇 명입니까? 총 _____ 명

2-5. 귀 센터의 가족상담 전문인력(위촉직)이 취득한 상담 관련 자격증은 무엇입니까?
해당되는 것에 **모두** 표기해 주십시오. (복수응답 가능)

_____ ① 한국가족치료학회 : 부부가족상담전문가
_____ ② 한국가족관계학회 : 가족상담사
_____ ③ 한국상담학회(부부가족상담분과) : 전문상담사
_____ ④ 한국상담심리학회 : 상담심리사
_____ ⑤ 기타 : _____

2-6. 귀 센터에서 가족상담사업 외 1인가구지원사업, 가족희망드림지원사업, 다문화가족 특성화사업, 사회포용안전망구축사업 등에서 상담 영역을 전담하는 인력이 있습니까?

_____ ① 있다(2-7번으로) _____ ② 없다

2-7. 있다면 구체적으로 어느 영역에 있습니까? 해당되는 곳에 **모두** 표기해 주십시오.
(복수응답 가능)

- ____ ① 다문화가족 관련 상담인력
- ____ ② 1인가구 관련 상담인력
- ____ ③ 조부모 역할 지원 관련 상담인력
- ____ ④ 노부모 부양가족 관련 상담인력
- ____ ⑤ 가족희망드림 지원사업 관련 상담인력
- ____ ⑥ 특성화/교류소통공간/자녀사회포용안전망 구축 사업 관련 상담인력
- ____ ⑦ 기타 : _____

3. 상담서비스 비용

3-1. 귀 센터는 가족상담 전문인력(위촉직)에게 회기별 상담료로 얼마의 비용을 책정하고 있습니까? (교통비 및 활동비 불포함) _____원

3-2. 만약 귀 센터의 회기별 상담료가 책정되지 않은 경우, 교통비(활동비)로는 얼마의 비용을 책정하고 있습니까? _____원

3-3. 귀 센터는 가족상담 전문인력(위촉직)에게 제공하는 상담료를 어떤 사업비에서 책정하고 있습니까? 해당되는 것에 **모두** 표기해 주십시오. (복수응답 가능)

- ____ ① 기본사업비
- ____ ② 외부사업비 (광역 별도 예산)
- ____ ③ 외부사업비 (지자체 별도 예산)
- ____ ④ 내담자 부담
- ____ ⑤ 기타 :

3-4. 귀 센터는 상담운영에 있어서 상담을 당일 취소하거나, 노쇼(no-show)와 같은 상황에 대한 관련 규정이 있습니까?

- ____ ① 있다(3-5번으로)
- ____ ② 없다

3-5. 귀 센터는 당일 취소나 노쇼의 경우, 가족상담 전문인력(위촉직)에게 책정하는 상담료에 관한 규정이 있습니까??

- ____ ① 있다
- ____ ② 없다

5-2. 가족상담 매뉴얼 내용의 보완·개정 필요성에 대하여 귀하의 의견을 표시해 주십시오.

전혀 필요치 않다		보통이다			매우 필요하다	
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

5-3. 귀 센터는 상담서비스 만족도 조사 이외에 센터 자체적으로 상담의 효과성 측정을 위해 별도의 가족사정(평가)척도를 사용하고 있습니까? (예를 들어, 가족행복척도, 가족관계문 제징후척도, 가족스트레스척도, 결혼만족도 등)

___ ① 예 (어떤 척도인가요? _____)

___ ② 아니오 ▶ (아니오의 경우, 5-6번으로 넘어가 주십시오.)

5-4. 귀 센터에서 위의 척도들을 사용 중이시라면, 언제 사용하십니까? 해당되는 곳에 **모두** 표기해 주십시오. (복수응답 가능)

___ ① 상담 실시 이전 (사전검사)

___ ② 상담 종결 이후 (사후검사)

___ ③ 사전, 사후 모두

___ ④ 기타 :

5-5. 귀 센터는 상담 종결 후 최소 1개월 경과 후 위의 척도들을 사용하여 추수상담을 실시하고 있습니까?

___ ① 예 (몇 개월 후에 실시하십니까? _____ 개월)

___ ② 아니오

5-6. 귀 센터에서 가족상담 매뉴얼의 가족사정(평가) 척도를 사용하고 있지 않다면, 그 이유는 무엇입니까? 해당되는 것에 **모두** 표기해 주십시오. (복수응답 가능)

___ ① 필요성이 없음

___ ② 가족사정 척도를 사용하라는 상급기관의 지침이 없기 때문에

___ ③ 어떤 척도가 있는지 잘 모름

___ ④ 기타 : _____

5-7. 귀 센터에서 아래의 항목들 중 가족상담 매뉴얼 중 보완이 필요하다고 생각되는 것들을 **모두** 표기해 주십시오. (복수응답 가능)

___ ① 가족의 유형 및 관련 이슈(입양, 이혼, 재혼, 사별, 위기/재난 등)

___ ② 비대면상담, 단회상담 등 상담방식 관련 내용

___ ③ 가족평가척도 관련 내용

___ ④ 접수, 초기, 중기, 종결 상담 관련 내용

___ ⑤ 상담윤리와 관련된 내용(비밀보장, 다중관계 등)

___ ⑥ 기타 : (자유롭게 기술해 주십시오.) _____

6-4. 귀 센터에서는 가족상담사업 **신규 실무자**에게 가족상담 매뉴얼에 대한 교육을 실시하고 있습니까? ____① 예 ____② 아니오

6-5. 귀 센터에서는 **신규 가족상담 전문인력(위촉직)**에게 가족상담 매뉴얼에 대한 교육을 실시하고 있습니까? ____① 예 ____② 아니오

6-6. 귀 센터에서는 가족상담사업 **신규 실무자**에게 위기대응 매뉴얼에 대한 교육을 실시하고 있습니까? ____① 예 ____② 아니오

6-7. 귀 센터에서는 **신규 가족상담 전문인력(위촉직)**에게 위기대응 매뉴얼에 대한 교육을 실시하고 있습니까? ____① 예 ____② 아니오

7. 가족센터의 가족상담서비스 발전 관련 문항

<가족센터의 가족상담사업은 가족상담 전문서비스를 담당하고 있습니다. 개인상담과 차별화되는 가족상담 전문기관으로써의 정체성을 확립하기 위해 가족상담사업에 가장 필요한 것은 무엇이라고 생각하십니까?

각 문항별로 **3가지씩 선택**하여 주시고, 기타 의견을 자유롭게 개진해 주시기 바랍니다.>

7-1. 가족상담 전문성 증진과 관련하여 응답해 주시기 바랍니다.

- ____① 상담가 대상 전문지식 및 기술교육 강화
- ____② 능력 있는 가족상담 슈퍼바이저 확보
- ____③ 개인상담과 차별화된 가족상담 체계론적 관점에 대한 교육
- ____④ 적절하고 정기적인 슈퍼비전 시간의 확보
- ____⑤ 관련 기관과의 연계 체계 확충
- ____⑥ 가족센터의 다른 업무보다 상담 업무의 비중을 높여야 함
- ____⑦ 기타 : (자유롭게 기술해 주십시오.) _____

7-2. 물리적 환경 개선과 관련하여 응답해 주시기 바랍니다.

- ____① 적절한 상담실 공간의 확보(가족상담을 할 수 있는 넓은 상담 공간 확보)
- ____② 1개 이상의 추가적 상담실 확보
- ____③ 인테이크, 사정 및 평가 등을 위한 기자재 확보(컴퓨터, 태블릿pc 등)
- ____④ 일방경 설치
- ____⑤ 상담실 실내 인테리어 향상
- ____⑥ 상담 관련 시설 완비(상담실 방음시설 완비, 상담실 비상벨 설치 등)
- ____⑦ 기타 : (자유롭게 기술해 주십시오.) _____

7-3. 사업 설계 및 예산 편성과 관련하여 응답해 주시기 바랍니다.

- _____ ① 가족상담사업만을 위한 자체 예산 편성
 - _____ ② 상담비의 유료화
 - _____ ③ 상담사 처우 개선
 - _____ ④ 시설 투자비 편성
 - _____ ⑤ 전체 사업 예산에서 가족상담사업의 예산 비율 재고
 - _____ ⑥ 기타 : (자유롭게 기술해 주십시오.) _____
-
-

8. 가족상담사업 시스템

8-1. 귀 센터는 가족상담 운영규정을 자체적으로 마련하고 있습니까?

- _____ ① 있다(8-2번으로)
- _____ ② 없다

8-2. 가족상담 운영규정이 있는 경우, 규정 내에 상담윤리 및 상담자문위원회에 관한 내용이 포함되어 있습니까?

- _____ ① 있다
- _____ ② 없다

8-3. 귀 센터에서는 가족상담규정 내에 위기상담 대응 시스템 구축이 필요하다고 생각하십니까?

- _____ ① 필요하다
- _____ ② 필요하지 않다

8-4. 귀 센터에서는 상담대기자에 대해 관리 시스템이 필요하다고 생각하십니까?

- _____ ① 필요하다
- _____ ② 필요하지 않다

8-5. 귀 센터에서는 상담 민원 처리 시스템이 필요하다고 생각하십니까?

- _____ ① 필요하다
- _____ ② 필요하지 않다

끝까지 응답해 주셔서 감사합니다.

부록 2. 가족상담서비스 운영현황 FGI 면접 질문지

「가족상담서비스 개선방안 연구」
FGI 면접 녹음 · 비밀보장 동의서

본 조사는 한국건강가정진흥원과 영남대학교 산학협력단이 주관하는 가족센터 가족상담서비스 개선 방안 가이드라인 마련을 위한 실태조사입니다. 효과적인 면접진행을 위하여 면접내용과 정보를 면접진행자와 참여자의 동의하에 기록, 녹음 등의 형태로 수집하고자 합니다. 기록과 녹음의 내용은 연구목적 이외의 어떤 용도로도 사용되지 않음을 약속드립니다. 또한 수집된 기록과 녹음은 동의일로부터 연구기간 종료 후 3년(2026년 10월)까지 보관되며 이후 복구 불가능한 방법으로 폐기됩니다.

본인은 상기 내용과 같이 FGI 면접 녹음 및
비밀보장의 내용을 명확히 이해하였으며
FGI 면접 진행을 위한 기록 및 녹음에 동의합니다.

동의함 동의하지 않음

2023년 7월 20일

서명

(인)

1. 상담슈퍼비전 및 자체교육

<다음은 센터 자체 상담 슈퍼비전 및 자체교육에 관한 질문입니다.>

1-1. 귀 센터에서 슈퍼비전을 제공한 외부 슈퍼바이저의 주요 상담 분야는 무엇입니까?
(2022년 기준)

1-2. 귀 센터에서 가장 최근에 초청하여 슈퍼비전을 제공한 외부 슈퍼바이저가 소지하고 있는 자격증에 대하여 응답하여 주십시오. 동시에 2인을 초청하였을 경우, 주슈퍼바이저를 기준으로 응답하여 주십시오.

1-3. 귀 센터에서 외부 슈퍼바이저를 선정하는 기준은 무엇입니까?

1-4. 귀 센터에서 한국건강가정진흥원(이하 한가원)에서 지정한 가족상담 전문가를 슈퍼바이저로 초청하는데 어려움이 있다면 어떤 것입니까?

1-5. 귀 센터에서 가족상담 전문인력(위촉직)을 위해서 교육을 실시할 때 교육 주제를 선정하는데 있어 가장 고려하는 사항과 교육 선정 절차 및 방식은 무엇입니까?

1-6. 앞으로 가족상담 전문인력(위촉직)들의 역량강화를 위해서 어떤 교육 주제가 필요하다고 생각하십니까?

<다음은 광역 또는 한가원에서 진행하는 상담 슈퍼비전 및 교육에 관한 질문입니다.>

1-7. 귀 센터는 광역 또는 한가원에서 진행하는 상담 슈퍼비전 및 교육 중 어떤 프로그램에 참여하셨습니다습니까? (2022년 기준)

1-8. 귀 센터에서 광역 또는 한가원에서 진행하는 상담 슈퍼비전 및 교육에 참여하는 인력은 누구입니까?

1-9. 귀하께서는 가족상담 슈퍼비전 및 교육에 대해
(만족한다 또는 매우 만족한다면) 그 이유는 무엇입니까?
(만족하지 않는다 또는 매우 만족하지 않는다면) 그 이유는 무엇입니까?

1-10. 한가원에서 상담 및 슈퍼비전 관련한 교육 중 무엇이 필요하다고 생각하십니까?

2. 상담인력관리

2-1. 가족상담 실무자 또는 가족상담 전문인력(상근직)으로서 상담사 인력관리(채용, 유지, 규정에 맞춘 업무 진행 등의 모든 영역)에서 어떤 어려움이 있습니까?

2-2. 가족상담 전문인력(위촉직)이 센터에서 지속적으로 일을 할 수 있도록 하기 위해서 우선적으로 필요한 것은 무엇이라고 생각하십니까?

2-3. 가족상담 실무자 또는 가족상담 전문인력(상근직)으로서 가족상담 전문인력(위촉직) 관리 및 상담의 질적 향상을 위해 가장 필요한 것은 무엇이라고 생각하십니까?

2-4. 가족상담 실무자 또는 가족상담 전문인력(상근직)으로서 업무적 소진과 관련된 문항들입니다.

구분	문항	응답은 자유롭게 기술해 주시기 바랍니다.
①	센터의 가족상담사업 규모를 감안할 때, 상담사업을 제대로 운영하기 위해서 필요한 상담인력은 몇 명이 적절하다고 생각하십니까?	- 가족상담 실무자 _____명 - 가족상담 전문인력(상근직) _____명 - 가족상담 전문인력(위촉직) _____명 - 실무(행정)인력 _____명
②	업무의 양과 관련하여 어떤 어려움이 있습니까?	
③	자신의 가족상담 전문성과 관련하여 어떤 어려움이 있습니까?	
④	가족상담 실무자 또는 가족상담 전문인력(상근직)으로 자신의 상담 전문성을 향상하는데 어떤 어려움이 있습니까? (예: 실무자가 실무행정과 상담을 병행하는 것이 불가능 등)	

2-5. 귀하께서는 센터의 상담서비스를 유료로 전환하는 것에 대해 찬성하십니까?

_____ ① 찬성한다(2-6번으로)

_____ ② 반대한다

2-6. 만약 상담서비스를 유료로 전환한다면, 회기 당 얼마가 적합하다고 생각하십니까?
회기별, 상담유형별, 소득별 등에 따라 다르게 책정되어야 한다고 생각하시면 자유롭게 기술해 주시기 바랍니다.

2-7. 귀하께서는 가족상담 전문인력(위촉직)에 대한 상담 비용에 대하여 어떻게 생각하십니까? (복수응답 가능)

___ ① 기본 평균 회기 수까지는 무료로 진행하고 내담자가 일부 비용을 부담한다.

▶ (내담자 부담은 회기당 얼마를 책정하는 것이 적당한지 서술해 주십시오.)

___ ② 자격 기준에 따라 차등 지원하여야 한다.

▶ (어떻게 차등 지원하는 것이 적당한지 서술해 주십시오.)

___ ③ 기타: _____

2-8. 귀 센터의 가족상담 전문인력(위촉직) 중 무급 상담자가 있다면 무급(자원봉사자)에도 불구하고 센터에서 상담을 하고자 하는 이유는 무엇이라고 생각하십니까?

2-9. 귀 센터의 가족상담 전문인력(위촉직) 중 유급 상담자의 경우, 비교적 적은 상담료를 받으면서 계속 근무하는 이유는 무엇이라고 생각하십니까?

2-10. 귀 센터에서 상담서비스 비용과 관련된 운영에 있어 가장 어려운 점은 무엇입니까?

3. 가족상담사업 시스템

3-1. 귀 센터에서는 상담대기자 관리 시스템을 어떻게 운영하고 계십니까?
(대기시간, 대기자 관리 등을 기술해주십시오.)

3-2. 귀 센터에서는 상담 종료 후 추가상담 요청 시 어떻게 대응하고 계십니까?

4. 행정적 환경

4-1. 귀 센터 센터장의 가족상담사업 업무에 대한 전반적인 이해도는 어느 정도입니까?

매우 낮다			보통이다			매우 높다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

4-2. 귀 센터 센터장의 가족상담사업에 대한 관심과 개입 정도는 어떠합니까?

매우 낮다			보통이다			매우 높다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

4-3. 귀 센터의 가족상담 실무자 또는 가족상담 전담인력(상근직)의 가족상담업무 직무만족도는 어느 정도라고 생각하십니까?

4-4. 귀 센터의 가족상담 실무자 또는 가족상담 전담인력(상근직)은 직무상 어려움과 스트레스로 인해 직무 변경이나 이직을 자주 고민하고 있습니까?

4-5. 본 가족상담사업의 직무경험을 활용해 미래의 가족상담사로 성장하고 싶은 포부는 무엇입니까?

4-6. 만약 귀 센터의 가족상담 실무자 또는 가족상담 전문인력(상근직)이 가족상담을 전공하지 않았다면, 센터에서 가족상담 전공자를 고용하지 않은 이유는 무엇입니까?

4-7. 귀 센터의 가족상담서비스가 다른 지역과 다른 특성, 강점, 혹은 어려움이 있다면 그것은 무엇입니까?

5. 가족센터의 가족상담서비스 발전

<가족센터의 가족상담사업은 가족상담 전문서비스를 담당하고 있습니다. 개인상담과 차별화되는 가족상담 전문기관으로써의 정체성을 확립하기 위해 가족상담사업에 가장 필요한 것은 무엇이라고 생각하십니까? 자유롭게 기술해 주시기 바랍니다.>

5-1. 귀하께서는 가족상담 전문성 증진과 관련하여 필요한 것은 무엇이라고 생각하십니까?

5-2. 귀하께서는 물리적 환경이 개선되어야 할 점은 무엇이라 생각하십니까?

5-3. 귀하께서는 사업 설계 및 예산 편성에서 필요한 것은 무엇이라고 생각하십니까?

6. 한가원 가족상담 매뉴얼

<다음은 한가원에서 제공하는 가족상담 매뉴얼에 대하여 설문지에 있던 문항들을 토대로 세부사항에 대해 추가로 여쭙고자 합니다. 가족상담 매뉴얼과 위기대응 매뉴얼 활용도, 숙지도, 교육 여부, 수정/보완 의견 등과 관련하여 자유롭게 기술해 주시기 바랍니다.>

끝까지 응답해 주셔서 감사합니다.

부록 3. 한가원 가족상담사 체크리스트

한국건강가정진흥원 가족상담사 기초/심화

구분	기초 <input type="checkbox"/>		심화 <input type="checkbox"/>	
이름			생년월일	
휴대폰			소속/직위	

※ 참고사항

1. 본 점검표 중 V표시한 항목은 증빙자료를 모두 첨부하여야 인정됨
2. 학교명, 센터명, 학회명, 과목명 등이 정확히 명시된 공식사이트 출력본, 사무국 발급 서류만 인정함
3. 필요시 표의 칸을 추가하여 작성할 것

		증빙 서류 첨부(V)
기초	1. 부부가족상담 관련전공(정신건강의학, 사회복지학, 가족학, 심리학, 아동학 교육학, 간호학 등)의 학사학위 이상인 자	
	2. 가족센터(건강가정지원센터)에서 가족상담서비스 관련 업무를 수행하나 상담 관련전공이 아닌 자	
심화	1. 부부가족상담 관련 4개 영역의 교과목(가족상담, 가족관계, 상담이론, 인간발달)을 대학원에서 영역별로 3학점 이상 이수한 자	
	2. 가족관련 상담학회((사)한국가족관계학회, (사)한국상담학회 부부가족상담분과학회, (사)한국가족치료학회) 2급 이상 자격증 소지자	
	3. 관련분야 석사학위를 취득한 후 1년 이상 가족센터 및 가족상담 관련 기관에서 상담원으로 근무한 경력이 있는 자	
	4. 한가원의 기초과정을 이수한 자	

수련요건(공통)

부부가족 상담	사례제목		회 기	시 간	실시기관	증빙 서류 첨부(V)
	1.					
			(계)			
부부가족상담 50시간, 10사례 이상, 사례별 3회기 이상						

슈퍼 비전	슈퍼바이저 성명	개인	지도	횟 수	시 간	소속학회	증빙 서류 첨부(V)
			(계)				
부부가족상담 사례에 대한 슈퍼비전 20시간(단, 10시간 이상은 개인 지도감독) 가족센터에서 가족상담 업무를 2년 이상 수행한 경우, 슈퍼비전 10시간 면제							

사례 발표 참여	학회이름		참석일시			증빙 서류 첨부(V)
					(계)	
한가원 혹은 가족센터 부부가족상담 관련학회에서 주최하는 사례발표 3회 이상 참석						

부록 4. 가족상담서비스 개선방안 연구 전문가 자문 활용지

안녕하세요?

저는 영남대학교 휴먼서비스학과에 재직 중인 이지민입니다.

현재 중앙대 박정윤 교수님, 수원대 김정은 교수님, 성북구 가족센터의 한은주 센터장님과 함께 한국건강가정진흥원(이하 한가원)의 『가족상담서비스 개선방안 연구』에 관한 과제를 진행 중입니다.

한가원이 가족센터의 가족상담서비스의 중추적인 역할을 하기 위해서 본 과제에서는 가족센터의 가족상담서비스 운영 실태와 현황을 살펴보고, 한가원에서 제공하는 가족상담사 교육과정과 수련요건을 제안하고자 합니다. 또한 현재 사용 중인 가족상담 매뉴얼에서 수정 보완할 사항에 대해 교수님들과 센터장님들의 전문가 자문을 요청드립니다.

다가오는 추석 연휴에 많이 바쁘시겠지만, 한가원이 가족상담서비스의 중추적인 역할을 하는데 도움이 되도록 좋은 의견 부탁드립니다.

영남대학교 휴먼서비스학과 이지민 드림

*** 연구의 요약은 다음과 같습니다 ***

1. 주제 : 가족상담서비스 개선방안 연구
2. 서면 자문 기한 : 2023년 9월 26일 ~ 2023년 10월 6일까지
3. 책임연구원 : 이지민(010-0000-0000, ljimin@yu.ac.kr)
연구 보조원 : 황예은(010-0000-0000, dpdms1713@naver.com)
3. 인건비수당지급신청서, 신분증 사본, 통장사본 각 1 부 필요함
4. 첨부 : 『가족상담서비스 개선방안 연구』 전문가 자문 자료

1. 가족센터의 가족서비스 개선을 위한 자문
2. 한가원 가족상담사 교육개발 제안
3. 가족상담 매뉴얼 개선 방안

『가족상담서비스 개선방안 연구』 전문가 자문

1. 한가원 가족상담사 교육과정 제안

- 가족센터에서 가족상담을 하기 위한 기본적인 요건을 제공하는 교육과정과 수련을 제안하고자 합니다.
- 한가원의 가족상담사 역량강화교육(2021년~2023년)과 부부가족상담 관련학회((사)한국가족관계학회, (사)한국상담학회 부부가족상담분과학회, (사)한국가족치료학회)의 2급 자격증 응시자격과 수련요건을 분석하여 이수자격에 따라 기초과정과 심화과정으로 구분하여 운영하고자 합니다.
- 교육과정과 교육운영에 대해 의견 부탁드립니다.

<표 1> 한가원 가족상담사 교육과정 이수 자격

과정	자 격
기초 과정	1. 부부가족상담 관련전공(정신건강의학, 사회복지학, 가족학, 심리학, 아동학, 교육학, 간호학 등)의 학사학위 이상인 자 2. 가족센터(건강가정지원센터)에서 가족상담서비스 관련 업무를 수행하나 상담관련 전공이 아닌 자
심화 과정	1. 부부가족상담 관련 4개 영역의 교과목(가족상담, 가족관계, 상담이론, 인간발달)을 대학원에서 영역별로 3학점 이상 이수한 자 2. 가족관련 상담학회((사)한국가족관계학회, (사)한국상담학회 부부가족상담분과학회, (사)한국가족치료학회) 2급 이상 자격증 소지자 3. 관련분야 석사학위를 취득한 후 1년 이상 가족센터 및 가족상담 관련기관에서 상담원으로 근무한 경력이 있는 자 4. 한가원의 기초과정을 이수한 자

<표 2> 한가원 가족상담사 기초과정 및 운영

구분	차시	과목명	교육시간	자문의견
기초과정	1	인간발달이론	5H	<ul style="list-style-type: none"> 기초과정 교육내용에 대한 의견
	2	가족관계와 심리	5H	
	3	상담의 이론과 실제	5H	
	4	가족상담이론과 실제	5H	
	5	집단상담의 이론과 실제	5H	
	6	심리검사와 상담	5H	
	7	사례개념화	5H	
	8	상담윤리	3H	
	9	가족상담 매뉴얼 사용	2H	
운영방법		<ul style="list-style-type: none"> 대상 : 가족센터에서 상담을 하기 위해서 반드시 이수해야 함 총 교육시간 : 40시간 운영방식 : 원격이나 e러닝으로 운영가능함 	<ul style="list-style-type: none"> 기초과정 교육운영에 대한 의견 	

<표 3> 한가원 가족상담사 심화과정 및 운영

구분	차시	교육	과목명	교육시간	총시간	자문의견
심화 과정	1	이론	다세대 가족상담 사례개념화	8	40H	<ul style="list-style-type: none"> 심화과정 교육내용에 대한 의견
	2		경험적 가족상담 사례개념화	8		
	3		구조적 가족상담 사례개념화	8		
	4		해결중심 가족상담 사례개념화	8		
	5		이야기 가족상담 사례개념화	8		
	6	주제	부부갈등 사례	5	40H	
	7		부모자녀갈등, 자녀 문제행동 사례	5		
	8		임신·출산 갈등의 이해	5		
	9		이혼 전후 상담의 이해	5		
	10		다문화가족 상담의 이해	5		
	11		가정폭력 사례	5		
	12		가족과 중독	5		
	13		자살	5		
운영방법	<ul style="list-style-type: none"> 대상 : 가족센터에서 가족상담을 하기 위해서 반드시 이수해야 함 운영방식 : 이론은 집합교육으로 실시하며 사례개념화 실습과정을 포함 주제 교육은 한가원의 상황에 따라 일부 원격교육으로 운영 이론 및 주제를 각각 30시간 이상 이수해야 함 				<ul style="list-style-type: none"> 심화과정 교육운영에 대한 의견 	

<표 4> 한가원 가족상담사 수련요건

과정	필수 사항	자문의견
수련 요건	<ol style="list-style-type: none"> 1. 부부가족상담 50시간, 10사례 이상, 사례별 3회기 이상 2. 부부가족상담 사례에 대한 슈퍼비전 20시간 (단, 10시간 이상은 개인 지도감독) 3. 한가원 혹은 가족센터, 부부가족상담 관련학회에서 주최하는 사례발표회 3회 이상 참석 4. 가족센터에서 가족상담 업무를 2년 이상 수행한 경우, 슈퍼비전 10시간 면제 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 수련요건에 대한 의견

2. 가족상담 매뉴얼 개선 방안

- 2015년 제작된 한가원의 가족상담 매뉴얼을 수정 사항을 제안하고자 합니다.

<표 5> 가족상담 매뉴얼 수정 사항

매뉴얼 영역/항목		보완 사항	자문의견
운영 규정	상담자격	·상담실무자 자격 보완 : 행정업무 자격기준 완화/상담자격 불필요/ 업무 구체화 ·상담전문인력 : 상담자격 필수, 업무내용 구체화	
	상담비용	·상담수당 지급 규정 보완 : 상담수당 지급 차등화 제안 (차등화기준: 자격증, 경력, 가족상담유무, 거리) ·노쇼(no-show) 규정 추가 (노쇼규정: 노쇼 회기에 대한 상담수당지급 규정),	
	상담방법	·비대면상담 지침 추가 (화상, 전화, 사이버, 온라인 등)	
	상담절차	·대기자 관리 지침 추가 (연구결과예시 : 결혼검진, 심리검사 실시 등)	
	사례회의 및	·한가원 개정안대로 수정 보완	

	슈퍼비전		
	상담윤리, 민원 대응	·상담윤리위원회 운영 추가 제안 ·민원대응에 관련한 지침 제안 (관련 국내외 법제, 가이드라인 등 참고 제시 포함)	
	기타	가족상담서비스와 관련하여 매뉴얼에 포함해야 할 운영과 관련한 내용이 있다면 추가의견 부탁드립니다.	
가 족 상 담 서 비 스 관 리	잠재적 위해의 문제	·자살, 폭력, 학대, 방임에 관한 내용 ; 현 매뉴얼의 부부와 아동 중심 기술에서 나아가 노인(elder)까지 포함 ·새로운 섹션으로 분리	
	초,중,종결 단계	·가족상담 단계별 체크리스트를 별도로 구성 ·중복 검사도구 삭제 ·교육에 포함되어야 할 기법 등 상세내용 삭제(매뉴얼 볼륨 간소화)	
	단회상담	·내용 보완	
	전화 및 사이버 상담	·비대면, 전화, 사이버, 원격 화상 상담 내용 추가	
	가족상담 문제	·가족구성원의 자살, 사망, 트라우마와 관련한 내용 보완, 추가	

	유형별 고려사항		
	기타	가족상담서비스와 관련하여 매뉴얼에 포함해야 할 상담서비스 관련 내용이 있다면 추가의견 부탁드립니다.	
서 식	검사도구 측정도구	·기존 보고서들에 있는 참고서식과 검사도구 연계, 포함 ·SOAP 등 신규 양식 제안 여부 ·기준점 제시 가능한 척도는 기준점 설명 추가 ·누락된 척도들은 국내외 관련문헌 참고하여 보완	
	기타	가족상담서비스와 관련하여 매뉴얼에 포함해야 할 서식과 척도에 관련된 추가 의견을 부탁드립니다.	

<바쁘신 가운데 이 연구에 많은 도움 주셔서 감사합니다.>

가족상담서비스 개선방안 연구

발행일 | 2023년 10월

발행처 | 한국건강가정진흥원

주소 | 서울특별시 중구 퇴계로173 남산스퀘어빌딩 21, 24층

전화 | 02-3479-7600

팩스 | 02-3479-7798

홈페이지 | www.kihf.or.kr

수행기관 | 영남대학교 산학협력단

인쇄처 | 천마인쇄복사

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