청소년동반자 활동 매뉴얼

개정3판

여성가족부
Ministry of Gender Equality and Family

한국청소년상담복지개발원
Korea Youth Counseling & Welfare Institute

개정3판 집필진

양미진 (한국청소년상담복지개발원)
정재우 (한국청소년상담복지개발원)
유준호 (한국청소년상담복지개발원)
이미현 (한국청소년상담복지개발원)

개정2판 집필진

이대형 (한국청소년상담복지개발원)
노성덕 (한국청소년상담복지개발원)

초판 집필진

오경자 (한국청소년상담원)
이기학 (한국청소년상담원)
배주미 (한국청소년상담원)

청소년동반자 활동매뉴얼 -개정3판 -

인　　쇄 : 2019년 12월
발　　행 : 2019년 12월

발 행 인 : 이기순
발 행 처 : 한국청소년상담복지개발원
(48058) 부산광역시 해운대구 센텀중앙로 79, 센텀사이언스파크(7층~10층)
T. (051)662-3124 / F. (051)662-3007
http://www.kyci.or.kr
인 쇄 처 : 신일디앤피

비매품

본 간행물은 여성가족부의 지원을 받아 제작되었습니다.

본 기관의 사전승인 없이 내용의 일부 혹은 전부를 전재할 수 없습니다.

청소년동반자 활동 매뉴얼

차례

제1장

청소년동반자 개입과정

Ⅰ. 청소년동반자의 역할과 활동 ····· 2
Ⅱ. 청소년동반자 개입의 흐름도 ····· 8
Ⅲ. 의뢰 및 사례배정 ····· 9
Ⅳ. 사례평가 ····· 10
Ⅴ. 목표 설정 및 개입 전략 ····· 16
Ⅵ. 중간평가 및 목표, 전략의 수정 ····· 30
Ⅶ. 종결 ····· 37
Ⅷ. 추수활동 ····· 40
Ⅸ. 청소년동반자 활동 시 고려할 점 ····· 42

제2장

청소년동반자 개입기법

Ⅰ. 위기청소년에 대한 다양한 개입기법 ····· 52
Ⅱ. 부모상담 및 교육기법 ····· 97
Ⅲ. 지역사회 자원연계에 대한 기법 ····· 142

제3장

청소년동반자 수퍼비전

Ⅰ. 청소년동반자 활동의 특성과 수퍼비전 ····· 167
Ⅱ. 상담 내용과 수퍼비전 포인트 ····· 171

제4장

청소년동반자 사례관리

1. 타 기관에서 의뢰할 때 양식 ····· 177
2. 청소년동반자 프로그램 신청서 및 동의서 ···· 178
3. 청소년동반자 프로그램 계획서 ····· 182
4. 초기사례평가 ····· 183
5. 회기보고서 ····· 184
6. 프로그램목표달성 평가 ····· 185
7. 종결보고서 ····· 186
8. 최종 종결평가보고서 ····· 187
9. 청소년동반자 활동일지 ····· 188
10. 수퍼비전 기록지 ····· 189

제5장

CYS-Net 종합정보망 입력 매뉴얼

1. CYS-Net 종합정보망 소개 ····· 192
2. CYS-Net 종합정보망 전체 메뉴 구성 ····· 193
3. CYS-Net 메뉴에 대한 설명 ····· 194
4. 개별지원 입력 매뉴얼 ····· 195

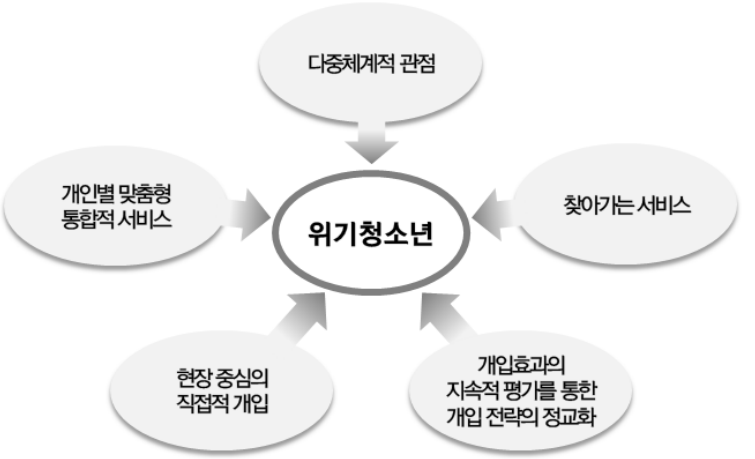
[참고문헌] ····· 218

제1장

청소년동반자 개입과정

Ⅰ 청소년동반자의 역할과 활동

1. 청소년동반자 프로그램의 특성



(1) 다중체계적 관점

청소년동반자 프로그램은 위기청소년의 문제를 '그의 개인적인 원인과 문제'라고 보는 개인중심 관점이 아닌 '청소년을 둘러싼 가족, 학교, 지역사회의 총체적인 상호작용의 결과'라고 보는 다중체계적인 관점을 취한다는 것이 핵심이다.

즉 청소년동반자 프로그램은 현재 위기상황 하에 놓인 대상 청소년은 물론이고, 일차적인 가족환경, 나아가 학교, 또래, 지역사회와 같은 확대환경까지도 위기상황과 관련된 위험요인 영역으로 간주하고, 그 문제를 해결할 수 있는 보호요인을 찾아내는 영역으로 포함시킨다. 또한 이러한 확대 환경에 대한 개입을 필수적이고 핵심적인 과정으로 간주한다.

이러한 청소년의 환경에 대한 분석과 개입을 효과적으로 하기 위해서, 대상 청소년에 대한 정서적 지지와 문제해결적인 도움을 주기 위한 기법, 환경에 개입하기 위한 다양한 기법, 위기청소년 통합지원체제 내의 다양한 연계 서비스를 충분히 숙지하고 활용하는 것 또한 청소년동반자의 중요한 역할이다. 예를 들어, 학교에서 집단폭력, 비행 등의 위기상황에 놓인 청소년의 경우, 대상청소년만을 다루어 문제를 해결하기 보다는 가족, 학교, 또래의 보호요인과 위험요인을 개입 초기에 동시에 분석하고 개입함으로써, 개입을 더욱 더 효과적으로 하고 단기적인 해결이 가능하도록 한다.

(2) 개인별 맞춤형 통합적 서비스

청소년동반자 프로그램의 또 다른 중요한 특징은 각 청소년의 특성에 맞춘 맞춤형 서비스라는 점이다. 청소년동반자 프로그램에서는 위기청소년을 돕기 위한 방법이나 기법에 제한을 두지 않으며(예를 들어, 내담자 중심상담, 인지치료, 사회기술훈련, 가족상담 등), 다양한 통합지원체계 내의 연계망을 적극적으로 활용하는 것을 중요하게 여긴다. 위기청소년의 문제를 해결하는데 있어 청소년과 환경의 특성에 가장 적합한 방법을 선택하고, 이를 위한 가장 효과적인 자원을 연계한다. 즉, 기존의 전통적인 상담 장면 혹은 상담 기법에 비해 훨씬 융통성이 있으며, 연계망 내의 다양한 서비스를 위기청소년의 특성과 상황에 맞추어 제공한다는 점에 있어 '개별적 맞춤형 통합적 서비스'라고 할 수 있을 것이다.

(3) 찾아가는 서비스

청소년동반자 프로그램이 기존의 상담서비스와 차별화되는 가장 두드러지는 특징은 찾아가는 서비스라는 점이다. 전문기관에서 사전에 정해진 약속시간에 상담이 진행되는 기관 중심의 상담 서비스는 위기청소년들에

게 접근이 어려운 경우가 많았다. 스스로 상담의 필요성을 인식하지 못하거나 혹은 동기 수준이 낮아서 서비스 이용을 꺼리거나 혹은 지리적 거리나 시간적으로 서비스를 이용하기 어려운 위기청소년들을 위하여 이들의 생활환경으로 직접 찾아감으로써 서비스 접근을 저해하는 요인을 효과적으로 배제할 수 있다.

찾아가는 서비스는 또한 생활환경에서 직접 청소년들을 관찰함으로써 보다 정확한 정보를 얻을 수 있을 뿐 아니라 문제가 발생하는 현장에서 직접 개입함으로서 개입을 통한 변화의 일반화 가능성, 그리고 효과의 지속의 가능성을 극대화 할 수 있다는 이점이 있다.

(4) 현장 중심의 직접적 개입

기존의 개인상담이 청소년의 태도와 생각을 바꿈으로써 행동을 바꾸고 이를 통하여 다시 환경의 변화를 유동하는 방식이라면, 청소년동반자 프로그램에서는 청소년의 생활환경에서의 문제점을 직접 변화시키려는 행동적 접근을 취한다. 예를 들어, 부모의 가정불화로 인하여 부모와의 갈등이 심각해진 청소년이 교내의 비행집단과 어울리면서 심각한 학업부진과 학교 폭력에의 개입으로 의뢰된 사례에 대하여, 청소년동반자는 가정 방문을 통해 부모와 청소년 자녀간의 의사소통을 개선하는 교육을 하여 부모-자녀간의 갈등을 완화시키는 개입을 시도할 수 있다. 또한 학교와의 협조를 통하여 청소년과 교내 비행집단의 접촉을 차단할 수 있는 방안을 추진할 수 있을 것이다. 이와 동시에 부모간의 갈등을 직접 다룰 수 있는 부부상담, 학업부진을 보완하기 위한 프로그램, 또래상담의 연계, 지역사회 학습 도우미 자원봉사의 활용 등과 같은 직접적인 개입 혹은 다른 필요한 전문적 서비스와의 연계도 물론 추진되어야 할 것이다.

(5) 개입 효과의 지속적 평가를 통한 개입 전략의 정교화

청소년동반자 프로그램에서는 개입 효과에 대한 지속적인 평가가 중요한 부분이다. 실증적 자료를 통해 각 청소년의 특성에 맞는 개입전략을 설계하고, 그에 따라 구체적인 개입 목표를 설정하기 때문에 비교적 단기간 내에 현재 취하고 있는 접근의 적절성과 효율성을 평가할 수 있다. 이러한 지속적인 중간평가 과정을 통하여 개입 전략을 수정 보완하게 되면서 청소년동반자 프로그램의 개입이 이루어진다.

2. 청소년동반자 프로그램의 대상

(1) 연령

청소년동반자 프로그램의 혜택을 받을 수 있는 대상은 9세에서 24세까지의 청소년이다.

(2) 문제영역

청소년동반자들이 다루는 위기청소년들의 문제는 다음과 같은 영역을 포함한다.

① 성(성폭력, 동성애 등), 도벽, 약물 등의 비행 관련 문제
② 왕따, 집단 폭력, 가출, 무단결석 등의 학교부적응 관련 문제
③ 정서행동검사 등을 통한 자살, 자해 등 심리적 불안 관련 문제
④ 미디어(인터넷, 스마트폰 등) 과의존 문제
⑤ 학업중단(학업중단숙려제) 관련 문제
⑥ 보호관찰, 법원, 경찰서 등 범죄 관련 상담
⑦ 다문화 및 탈북 청소년 관련 문제 등

특히 이들이 여러 영역에 걸친 복합적인 문제를 지니고 있는 경우(예, 가정, 학교, 또래관계, 지역사회에 걸친 다양한 영역의 문제)를 일차적인 대상으로 하며, 청소년동반자는 이들의 문제에 개입하기 위해 다체계적인 접근을 시도한다. 그러나 만약 이들이 빈곤가정, 편부모나 조부모 가정 등 결손가정, 정신과적 문제, 학습부진 등으로 인한 실제적인 어려움이 있으며 이에 대한 개입이 필요한 경우, 지역사회 내의 적절한 서비스를 찾아 연계하거나 혹은 다른 자원의 활용을 적극적으로 고려할 필요가 있다.

(3) 위기청소년 혹은 부모의 프로그램 수혜 욕구

기본적으로 상담서비스는 당사자들이 도움을 받고자 하는 동기가 높을 경우에 좋은 성과를 거둘 가능성이 높아진다. 그러나 청소년동반자 서비스의 대상인 위기청소년들의 특성으로 볼 때 청소년 본인이나 부모의 적극적인 개입 동기를 기대하기 어려운 경우들이 상당 수 있을 것으로 예상된다. 청소년 본인이나 부모 양쪽의 적극적인 동기가 있을 경우가 가장 이상적이겠으나, 청소년이나 부모 중 한 쪽만의 동의가 있을 경우에도 청소년동반자의 개입은 가능할 것으로 본다. 청소년과 부모 양쪽이 모두 청소년동반자 서비스를 거부하는 경우에는 우선 개입의 필요성을 적극적으로 설득하여야 할 것이다. 만약 그러한 노력에도 불구하고 개입에 동의하지 않는 경우에는 보다 협조적인 상황이 조성될 때까지 적극적인 서비스는 유보하고 그 사례의 경과를 관찰하는 것이 바람직할 것이다.

(4) 청소년동반자의 역할

구체적으로 청소년동반자의 역할은 위기청소년과의 지속적인 상호교류를 통하여 심리적, 정서적 지지를 제공하고, 위기청소년들이 자신의 문제를 스스로 이해하여 해결할 수 있도록 돕고, 청소년이 속한 가정, 학교, 지역사회를 찾아가서 직접 조사하고, 이들의 위험요인과 보호요인을 분석

하여, 각 영역에 직접 혹은 간접으로 개입함으로써 보호요인은 강화시키고 위험요인은 감소시킴으로서 위기청소년의 문제를 해결할 수 있도록 돕는 것이다. 특히 위기청소년 통합지원체계 내의 여러 연계망을 활용하여, 지역사회의 다양한 자원이 이들의 보호요인이 될 수 있도록 연계하고, 이를 통해 이들의 위험요인을 감소시키는 것이 이들의 중요한 역할 중의 하나이다. 따라서 청소년동반자는 정서적 후원자의 역할과 청소년에게 필요한 서비스를 찾고 연계하는 사례관리자로서의 역할과 함께 경우에 따라서는 문제가 되는 환경에 직접적으로 개입하여 이를 긍정적으로 변화시키는 적극적인 개입자로서의 역할을 동시에 수행하게 된다. 다시 언급하면, 청소년에 대한 정서적 지지의 제공은 개인상담, 멘토링 등 모든 청소년관련 서비스의 토대가 되는 공통적이며 기본적인 필수적인 역할이나, 청소년동반자 프로그램에서는 이와 함께 위기청소년들이 내적이고 개인적인 변화에 초점을 두는 개인상담 및 다른 개입 프로그램에 비해 위기청소년을 둘러싼 환경에 대한 개입과 그것의 변화를 강조한다. 또한 이러한 개입과정에서 청소년동반자들은 위기청소년들이 현재 가지고 있는 다양한 영역의 보호요인들의 강화와 위험요인의 감소를 위해 위기청소년통합지원체계와 청소년의 환경 내의 다양한 자원을 적극적으로 활용하여 위기청소년을 돕는 것이다. 특히 이 과정에서는 기존에 존재하는 활용이 용이한 자원 외에도, 필요에 따라서는 새로운 자원도 적극적으로 창출하여 활용하는데 익숙해져야 할 것이다. 위와 같은 청소년동반자가 수행하게 될 복합적인 역할을 고려할 때, 청소년동반자 프로그램은 청소년과 지지적 관계를 맺을 수 있는 능력과 함께 해당 지역사회의 자원을 파악하여 적절하게 활용할 수 있는 능력, 그리고 가정, 학교, 지역사회 등 청소년을 둘러싸고 있는 환경 시스템의 긍정적인 변화를 주도할 수 있는 전문성을 갖춘 전문 인력을 중심으로 운영되어야 할 것이다.

Ⅱ 청소년동반자 개입의 흐름도

청소년동반자가 실제 사례에 대하여 개입하는 과정은 아래와 같다. 의뢰된 사례를 배정하여 평가하고 목표와 개입전략을 세운 후 구체적으로 개입을 하게 된다. 개입과정에서 청소년동반자는 지속적인 평가를 통하여 전략 및 목표를 수정하여 가장 적절한 개입방법을 찾아내도록 해야 한다. 끝으로 종결 시기를 결정하기 위하여 종결평가를 실시하고 추수활동으로 청소년의 변화정도를 지속적으로 확인해야 한다.

〈청소년동반자 개입의 흐름도〉

Ⅲ 의뢰 및 사례배정

청소년상담복지센터에서 접수된 위기청소년 사례 중 청소년동반자 프로그램에 의뢰된 사례, 지역의 연계기관들을 통하여 의뢰된 사례, 또는 청소년동반자들의 활동 중 발견된 사례들은 사례배정회의를 거쳐 청소년 동반자에게 배정된다.

사례배정회의에서 청소년동반자 프로그램에 배정하게 될 위기청소년은 청소년 개인과 청소년을 둘러싼 가족, 학교, 또래, 지역 사회에서 다양한 수준의 문제가 존재하고 이러한 문제들이 서로 상호작용을 통하여 더욱 발달되거나 완화될 수 있는 상태에 있는 경우이다.

다음에 제시되어 있는 병철(가명)이의 사례는 청소년동반자 사업 초창기 경기도지역 시범운영 사례이다. 청소년동반자 프로그램의 개입 흐름에 참고할 수 있도록 첫 만남부터 개입목표와 전략, 개입 및 성과에 대한 평가, 각 단계에서 필요한 문서양식 등을 개입 흐름도에 맞춰 순서대로 예시하기로 하겠다.

병철이의 사례

병철(15세/남)이는 부모의 이혼과 경제적인 어려움으로 7세 때 보육원에 보내져 7년간 생활하다 작년 7월 아버지가 데려옴. 학업성적은 최하위이고 대인관계를 기피하며 아버지와 의사소통이 원활하지 못함. 학교 외에는 전혀 외출하지 않으며 컴퓨터 게임 외의 활동 없음. 자신과 주변에 무관심, 학교와 가정생활, 대인관계에 모두 부적응. 행정복지센터 사회복지사가 의뢰함.

Ⅳ 사례평가

사례를 배정받은 청소년동반자가 우선적으로 해야 할 일은 사례에 대한 평가이다. 사례에 대한 정확한 평가는 적절한 개입목표와 전략을 세우고 성과를 얻는 기초를 놓는 작업이다. 대상 청소년의 욕구파악도 평가의 중요한 부분이다. 개입은 복합적인 위기문제들 중에서 청소년의 현재 필요와 욕구에 부합하는 서비스를 제공하는 것부터 시작될 것이다.

1. 첫 면접

(1) 첫 면접을 위한 준비

- 의뢰기록 숙지, 대상 청소년에 대한 파악
- 의뢰자를 통하여 의뢰기관에서 만날 약속을 하거나
- 대상 청소년에게 직접 전화해서 가정 방문시간 정하기
- 청소년동반자 사원증과 명함을 준비하여 청소년과 부모에게 제시하고
- 편안한 분위기를 조성하고 면접 실시
- 청소년과 부모의 프로그램 참가 동의서 얻기

사례를 배정 받은 청소년동반자는 청소년상담복지센터의 접수면접자나 상담을 의뢰한 기관의 의뢰사유와 평가내용을 확인한다. 첫 면접을 갖기 전에 의뢰서나 접수면접기록지의 내용을 통하여 해당 청소년의 문제에 대한 가정이나 가설을 미리 세워 보고, 내담자에 대한 어떤 정보들을 더 얻어야 하는지 미리 준비한다.

첫 면접은 의뢰된 청소년에게는 불안하고 두려운 시간일 수 있다. 의뢰된 청소년의 입장에서는 도움을 받는다는 것이 고맙기도 하지만 한편으로는 낯선 청소년동반자와 만나 자신의 문제를 이야기하는 것이 편안하지 않기도 하다. 청소년동반자의 방문에 대하여 '왜 나일까?' 라는 의구심이나 거부감을 가질 수도 있고, 자신을 심각한 문제가 있는 사람으로 볼 것 같아 두려움을 드러낼 수 있다. 또는 청소년동반자의 역할에 대하여 과도한 기대를 가지고 모든 문제가 한꺼번에 해결되기를 바랄 수도 있다.

청소년동반자도 처음 위기청소년을 만날 때 어떤 청소년일까, 잘 도와줄 수 있을까, 상담면접을 잘 이끌어 나갈 수 있을까, 무슨 말로 시작할까 등 여러 가지 생각과 감정을 갖게 된다. 대상청소년이나 가족이 비협조적이거나 도움을 거절하고 심지어 적대적인 태도를 보이지는 않을까 염려도 되고, 드러난 것보다 문제가 심각해서 도와줄 수 없는 경우는 아닐까 하는 불안감도 가질 수 있다.

첫 만남에서 중요한 것은 청소년동반자 프로그램에 의뢰된 청소년과 가족에게 프로그램을 소개하고 참여하도록 돕는 것이다. 첫 면접은 대개 의뢰된 기관에서 하게 되며, 위기청소년의 삶의 현장을 직접 찾아가 개입하도록 한다. 위기청소년의 경우 개인도 위기이지만 그 가정과 주변 환경이 위험요인으로 작용하여 문제를 심화시키는 경우가 많기 때문이다. 가정으로 찾아가게 되면, 대상 청소년과 부모 또는 보호자와의 관계, 경제적 수준, 가족 간의 역동과 의사소통수준, 개입대상의 수준과 정도에 대하여 쉽게 파악할 수 있다.

가정방문을 하는 경우, 우선 청소년동반자 프로그램과 청소년동반자의 역할에 대하여 자세히 소개하고, 의뢰된 청소년이나 가족이 느끼는 의문이나 기대, 불편감이나 거부감 등을 이야기할 수 있게 해주어야 한다. 청소년동반자의 역할과 기능에 대하여 충분히 이해가 되고 프로그램 참여의

의사가 분명하다고 판단되면, 청소년과 보호자에게 프로그램 참여 동의서를 받는다. 첫 면접에서 지나치게 거부감을 보이는 경우는 청소년의 필요가 무엇인지 관찰이나 면접을 통하여 파악하는 것 정도로 첫 면접을 끝내는 것도 좋다.

(2) 첫 면접에서 얻어야 할 정보

① 생년월일
② 주 호소 문제
③ 가족관계(부모의 학력, 나이, 직업, 사회경제적 수준 등 포함)
④ 발달력
⑤ 학교생활 및 교우관계
⑥ 병력 및 상담(치료)력
⑦ 의뢰자가 보는 문제의 심각성과 긴급성 여부
⑧ 청소년의 욕구 및 환경에 대한 정보

병철이의 사례

첫만남

가. 첫 만남을 위한 준비

병철이를 방문하기 전, 의뢰기관을 방문하여 정보를 얻은 후, 병철에게 전화함. 컴퓨터 게임을 하고 있는 중이라고 해 다음에 만나면 게임을 가르쳐달라는 이야기로 대화 시작, 첫 만남의 장소와 시간 정함.

나. 병철의 집 방문

다음 날 병철의 집으로 찾아갔을 때 병철이는 컴퓨터 게임 중이었음. 자그마한 체구에 안경을 쓰고 여드름이 나있었고, 몸을 웅크린 채 똑바로 앉지도 못하고 방바닥만 보거나 손을 만지작거려서 눈 맞춤 하기도 어려웠음.

다. 첫 면접에서 얻은 정보

① 나이 : 15세

② 아버지의 주 호소문제 : 병철이가 다른 아이들처럼 밖에 나가 놀기도 하고 사람들과 대화도 하면서 자기앞가림을 하는 성인으로 성장하길 바란다. 어려운 상황에도 불구하고 자식을 키워야겠다는 일념으로 시설에서 데리고 왔는데 학교나 가정생활에 부적응을 보이는 병철이 때문에 속상해서 자주 술을 마신다.

③ 가족관계 : 부모 이혼, 부(00세)와 여동생(00세/초등 0)와 함께 살고 있음. 부는 뇌병변 장애 2급으로 경제활동이 불가능함. 당뇨병, 고혈압 등 건강문제와 생활고로 인한 잦은 음주문제 있으나 부모로서의 책임감과 애정이 있음. 병철이는 부에 대한 심한 반발감 있음. 여동생은 5세부터 8세까지 시설에서 생활, 대인기피현상, 언어로 의사소통하지 않고 고개짓이나 단순한 소리로 대신하려 하고 자기관리의 어려움 있음.

④ 발달력 : 어릴 때 부모 이혼, 7세 때 보육원으로 보내져 7년간 생활, 14세 때 부가 데려옴.

⑤ 학교생활 및 교우관계 : 학업성적 최하위, 교우관계 거의 없음. 방과 후나 휴일에 방에서 혼자 컴퓨터게임(하루 4~5시간), 그 외 다른 활동 없음. 자신과 주변환경에 무관심.

⑥ 병력 및 상담(치료)력 : 상담 경험 없음.

⑦ 의뢰자가 보는 문제의 심각성과 긴급성 여부 : 열악한 가정환경과 상황에서 마음의 문을 굳게 닫고 있는 상태. 만성적인 심각한 상태이나 긴급하지는 않음.

⑧ 청소년의 욕구 : 아직 파악 안 됨.

2. 각 영역(체계)별 위험요인/보호요인 분석

위기청소년을 의뢰한 기관에서 작성한 의뢰서, 위기청소년 및 가족에 대한 첫 면접 자료를 바탕으로 문제를 파악하고, 내담자 개인, 가족, 또래/학교 및 지역사회 영역(체계)별로 위험요인과 보호요인을 파악한다. 다음 표는 다중체계 치료에서 활용되는 위험요인/보호요인의 예이다.

각 영역별로 보호요인을 활용하고 위험요인을 감소시키는 구체적이고 측정 가능한 목표를 세우기 위하여 위험요인과 보호요인을 5점 척도로 체크한다. 성과를 얻기 위한 영역별 개입전략을 세우고 개입 후 위험요인의 변화를 측정하여 목표와 전략을 재평가한다. 필요하면 목표와 전략을 수정, 보완하여 다시 개입한다. 위험요인과 보호요인에서의 변화는 개입 성과와 종결여부의 근거로 활용될 것이다.

병철이의 사례

■ 각 영역별 위험요인/보호요인 분석

영역	위험요인		1	2	3	4	5	보호요인		1	2	3	4	5
개인	1	낮은 자존감					V	1	온순하고 선함					V
	2	대인기피					V	2	약속을 지키려고 노력함					V
	3	부에 대한 반발감					V							
	4	소극적				V								
	5	청결관리문제					V							
가족	1	부모 이혼, 모 부재				V		1	아버지의 애정					V
	2	부의 경제력 상실				V		2	가족에 대한 애정					V
	3	부의 장애					V							
	4	부의 음주					V							
학교	1	친한 친구 없음					V	1	친구를 사귀고 싶은 욕구 있음				V	
	2	방과 후 활동 없음					V							
	3	낮은 학업성적				V								
지역사회								1	행정복지센터 사회복지사의 연계 노력				V	
								2	지역상담소 친구사귀기 프로그램 연계 가능					V

① 병철과 여동생 모두 보육원에서의 생활로 인해 심히 위축되어 있고, 대인관계 기피, 의사소통의 어려움 있음. 방과 후 적절한 활동 없어, 컴퓨터 게임으로 시간을 보내 중독 위험과 대인관계 문제 심화 위험 있음. 여동생에 대한 개입 요구됨. 방과 후 활동 연계 필요함 .

② 부의 건강문제로 인한 경제적 어려움에 대한 개입 필요. 자녀들에 대한 애정과 염려하는 마음은 크나 아이들과 접촉하는 방법 미숙, 술로 도피하는 건강하지 못한 문제해결 방식. 가족 간의 의사소통방식에 대한 훈련과 경제적 문제 조력 위한 지역자원 연계 필요.

Ⅴ 목표 설정 및 개입 전략

변화를 위한 개입은 보호요인을 강화하고 체계의 강점을 이용하는 것을 중요시 한다. 각 영역별로 5점 척도로 체크된 보호요인과 위험요인을 살펴본 후 가장 활용 가능한 보호요인과 가장 시급하게 감소시켜야 할 위험요인의 우선순위를 정한 후 이를 근거로 목표를 설정하는 것이다. 목표에는 달성목표와 세부목표가 있는데, 달성목표는 구체적이고 측정 가능한 것이다. 그리하여 이 목표의 달성 정도에 따라 종결 여부를 결정할 수 있는 근거가 된다. 또한 이는 대상 청소년과 청소년동반자가 공동으로 합의한 목표여야 한다. 그리고 세부 목표는 달성목표를 가능하기 위한 하위 목표들이며, 이 목표들을 위한 각 영역별 개입 전략이 있다.

1. 목표 및 개입 전략 세우기

병철이의 사례

■ 목표 및 개입 전략

① 개인상담, 가족상담을 통하여 병철의 위축된 자존감을 회복하고 생활습관을 개선한다.
② 병철의 가정과 학교생활 적응력을 높인다.
③ 부 상담, 가족상담 통하여 가족 간의 감정적인 갈등을 해결하고 의사소통능력을 증진시킨다.
④ 지역자원 연계를 통하여 병철의 학습, 가정의 경제적인 면, 여동생의 위기지원을 한다.

〈목표와 개입 전략 (병철 사례)〉

달성 목표	가족 및 학교 친구들과 하루에 30분 이상 대화한다.

세부목표 1		가족과의 관계형성을 도와 가족과의 대화를 증진시킨다.
영역		개 입 전 략
개인	1	상담에서 아버지에 대한 반발감을 표현하고 감소시킨다.
	2	청소년동반자의 지지 하에 가족 간의 대화를 시도한다.
가정	1	부부상담을 통하여 의사소통 장애요인을 확인, 대안을 찾는다.
	2	가족 간의 대화 혹은 기타 상호작용 시간을 확보한다.
	3	가족상담을 통하여 가족 간 갈등요인을 확인하고, 해결방법을 찾아 시도해본다.
지역사회	1	여동생도 청소년동반자 프로그램에 연계한다.
	2	재가복지 서비스와 연계한다.
세부목표 2		친구들과의 대화를 증진시킨다.
영역		개 입 전 략
개인	1	친구들에게 호감을 느끼게 하기 위하여 우선 신체적으로 청결관리를 할 수 있도록 교육한다.
	2	청소년동반자와의 지속적인 상호작용을 통하여 대화능력을 증진한다.
	3	친구들과의 관계에서 자기표현을 할 수 있도록 사회적 기술을 훈련한다.
학교	1	담임선생님과 연계하여 또래관계를 맺을 수 있도록 지원한다.
	2	친구들과 매일 조금씩 대화를 시도해 보는 연습을 한다.
지역사회	1	청소년상담복지센터 '친구사귀기 프로그램' 연계를 한다.

2. 영역별 개입방법들

위에 예시된 개입의 예처럼 개인별 맞춤형 통합 서비스를 제공하기 위하여 사용할 수 있는 개입방법들을 각 영역별로 제시해 본다.

(1) 지역사회 자원 연계 : 자원 발굴 및 연계방안

아동과 청소년이 생활과제에 대처할 힘과 능력을 개발하는데 성인들의 지원은 중요하다. 이상적으로 이런 지원은 부모가 감당해야 되지만 어떤 부모들은 자녀에게 필요한 지원을 제공하지 못할 수 있다. 이런 경우 지역사회와 관련을 맺는 것이 자원이 될 수 있다. 지역사회의 다양한 지원은 자원이 부족한 아동·청소년들에게 도움이 된다.

가족의 지원이 없거나 부족한 아동·청소년들은 부정적 생활경험이나 스트레스에 취약하다. 지역사회 프로그램은 이런 한계를 보완할 수 있는 역할을 하며 필요한 지원을 제공해준다. 예를 들어, 보이·걸스카웃, 소년·소녀단원, 교회집단, 동아리 등이 포함된다. 이런 프로그램에는 성인리더 또는 긍정적 모델이 있어서 아동, 청소년들에게 도움이 된다.

지역사회 프로그램의 또 다른 중요한 측면은 이타주의를 경험하게 하는 것이다. 아동이나 청소년들이 이타적 행동을 했을 때, 그들 스스로 자신을 바람직한 존재로 느끼고 건강한 자아개념을 형성하며 공감기술과 협동심을 기르게 된다. 각 지역 사회 내에서 활용 가능한 프로그램은 아래와 같다.

① 청소년 방과 후 아카데미

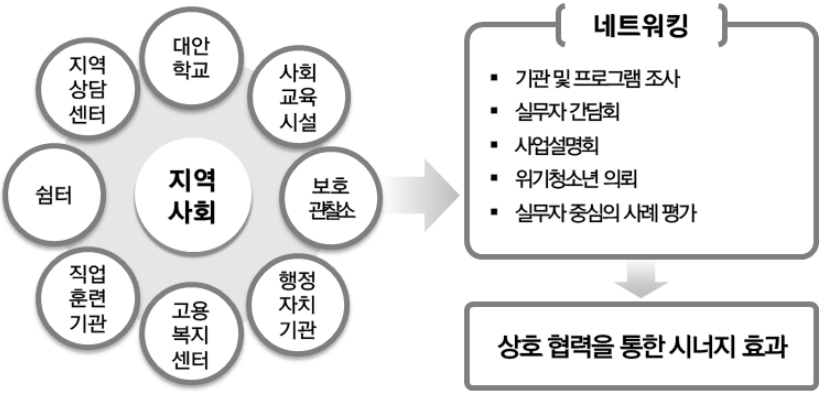
청소년 방과 후 아카데미는 방과후 돌봄이 필요한 청소년(초등 4학년 ~ 중등 3학년)의 자립역량을 개발하고 건강한 성장을 지원하고자 방과후 학습지원, 전문체험 활동, 학습 프로그램, 생활지원 등 청소년 수련시설(청소년

수련관, 청소년문화의집 등)을 중심으로 종합서비스를 제공하는 국가 정책지원 사업이다. 맞벌이·한부모 가정 등 돌봄이 필요한 가정에 교육복지 지원을 통해 청소년의 성장기반 마련에 도움을 주고 있으며, 방과후부터 21시까지 위기(가능) 청소년들의 보호에 더욱 중점을 둔다는 점에서 학교에서 실시하는 방과 후 학교와 차이점이 있다.

② **지역사회복지관 프로그램**

지역사회 주민을 대상으로 보호서비스, 자립능력 배양을 위한 교육훈련 등 복지서비스를 제공하고 가족기능 강화 및 주민 상호간 연대감 조성을 통한 각종 지역사회문제를 예방, 치료하는 종합적인 복지서비스 전달기구이다. 청소년 문화탐방, 청소년 동아리 모임, 청소년 교양교육, 봉사활동 지도, 중독 예방 및 교육 등의 프로그램이 있다.

〈연계망의 실제 예〉



(2) 가족에 대한 개입

① 부모상담

위기청소년의 1차적 안전망은 가정이다. 청소년의 환경 중 가정은 가장 직접적인 환경으로 위기발생과 회복에 중요한 영향을 미친다고 할 수 있다. 위기청소년의 부모와 상담을 할 경우, 청소년동반자들은 이 상담을 가족상담의 관점에서 상담을 할 필요가 있는지를 평가하기 위하여 청소년문제와 관련된 가족 내 구조적 요소를 파악하고 있어야 한다.

왜냐하면 상담을 받는 내담자(여기서는 부모)의 문제해결 및 성장발달을 촉진하여 내담자 자체를 돕는 일반상담의 목표와는 달리 청소년 부모상담은 상담자가 만나고 있는 청소년 부모의 복지 증진 뿐 만 아니라 그 부모의 자녀인 청소년(즉, 상담자가 상담하는 대상이 아닌 다른 인물)의 복지 증진이 중요한 (때로는 가장 중요한) 상담목표가 된다. 다시 말해 상담자가 현재 상담하고 있는 내담자(부모) 외의 다른 인물(청소년 자녀)의 긍정적 변화를 돕는 것이 청소년 부모상담의 중요한 목표가 되는 것이다.

청소년 부모상담의 목표는 첫째, 청소년 자녀의 바람직한 변화 둘째, 그러한 청소년의 변화를 촉진하고 조력할 수 있는 부모의 능력 향상, 셋째, 청소년 자녀와 부모의 관계개선, 넷째, 청소년 부모의 긍정적 자아개념 및 만족감 증진 등 부모 자신의 긍정적 변화 등의 일부 혹은 모두를 포함하게 될 것이다. 즉, 부모상담은 부모의 자질향상과 부모의 자기실현에 변화를 일으키기 위하여 부모를 대상으로 부모 자신의 문제, 부모와 자녀관계의 문제, 그리고 자녀의 문제를 해결하기 위하여 상담의 원리와 기술을 동원하여 상담하는 활동이라 하겠다. 따라서 부모상담은 부모 자신, 자녀와의 관계, 그리고 자녀지도를 위한 세 축에서 이루어져야 한다.

또한, 가족 체계적 관점에서 부모상담을 하여 청소년의 문제해결과 발달촉진을 가져오기 위해서는 가족의 특징을 숙지하고, 부모-자녀관계, 자녀의 양육방식과 같은 가정 내의 구조적 기능을 살펴보아, 위기청소년의 문제가 가족체계와 어떤 관련이 있는가를 파악하여 역기능적이거나 취약한 가족이 구조나 관계를 건강하고 기능적인 구조와 관계로 발달시켜 나가면서 문제를 다루어나갈 필요가 있다.

그러나 위기청소년의 경우, 청소년들을 지지해 줄 부모나 가정체계 자체가 빈약한 경우가 대부분이다. 이럴 경우, 부모를 대신해 위기청소년들에게 영향력을 미칠 수 있는 주변 자원들을 상담하는 것 역시 부모상담의 한 영역이 되어야 할 것이다.

② 부모교육

부모교육은 부모 상담의 한 방법이다. 부모교육의 목적은 부모와 자녀관계의 개선과 자녀지도 성장발달을 도울 수 있도록 자질을 향상 시키는 것이며 궁극적으로는 부모들의 자기실현을 돕기 위함이다. 이를 위하여 양육방식 등을 점검하고 자녀행동에 대한 이해, 바람직한 부모의 태도, 기능적인 부모역할에 대한 이해와 문제해결능력, 의사소통 방법 등을 교육한다.

부모교육은 크게 개별 및 집단 부모교육으로 나눌 수 있다. 그러나 청소년동반자활동의 경우 경제적으로 어렵거나 무관심 때문에 상담실이나 상담복지센터로 찾아올 가능성이 적은 부모들이 더 많기 때문에 청소년동반자가 직접 찾아가는 부모교육 즉, 방문 부모교육이 주를 이루게 될 것이다. 자녀에 대한 무관심이나 방임이 원인인 경우, 접근이 어려울 수 있다. 따라서 만반의 준비를 하고난 후 방문을 시도해야 하고 필요에 따라서는 부모들에게 유인가를 제공하는 방법을 활용할 수도 있다.

부모교육의 방법으로는 일방적으로 부모에게 가르치는 방식보다는 먼저 부모가 현재 어려움을 겪고 있는 것에 대해 귀기울여 듣고, 충분히 공감해주는 과정을 거쳐 관계를 돈독하게 형성하는 것이 필요하다. 관계형성이 어느정도 형성된 다음 시간을 갖고 소크라테스식 문답법을 활용하여 부모 스스로 깨달을 수 있도록 유도하는 것이 중요하다. 또한 부모들의 수준에 맞는 정도로 교육 내용의 수준을 조절해야 한다. 부모교육은 강의를 들어 지식적으로 알게 되는 것이 목표가 아니라 실천할 수 있도록 하는 것이기 때문에 피교육자의 인지적 통합능력, 실천능력 등을 고려하여 구성되어야 하는 것이다. 또한 부모가 알아야 할 기본적인 내용 등을 인쇄물로 배포하여 복습할 수 있게 함으로써 학습효과를 높일 수 있다.

(3) 학교와 또래에 대한 개입

① 학교와의 협력

청소년이 학교에 복귀하지 않더라도 청소년에 대한 정보를 구하고 교육에 대한 도움을 얻기 위해서 학교는 중요한 자원이다. 담임교사, 상담교사, 교감, 교장, 교육청, Wee클래스 등에 접근하여 서비스망을 구성해야 한다. 학급 및 학교 내에서 위기청소년에 대하여 가지고 있는 편견 및 부정적 태도를 해소시키고 학교 폭력 클럽 등과의 접근을 감소시킬 수 있도록 담임교사와 교사들의 관심과 적극적인 협조를 구한다.

② **또래상담 활용**

청소년들은 성인보다는 또래와의 관계에 더욱 민감하다. 자신의 어려움에 대하여 누구와 상담할 것인지 라는 질문에 친구와 상의하겠다는 의견이 제일 많았다는 연구결과들이 많이 있다. 따라서 위기청소년의 학교생활을 돕기 위해서는 친구들의 도움이 절대적으로 필요하다고 볼 수 있다. 자신을 지지해주고 격려해주는 친구들이 있을 때 위기청소년의 적응기능은 더 빠르게 회복될 수 있을 것이다. 따라서, 교내 Wee클래스 담당교사나 전문상담사와 협력하여 또래상담을 활용할 수 있다.

(4) 개인에 대한 개입

개인에 대한 개입전략은 다양하다. 각 개인의 취미와 적성, 학습능력 등에 따라 상담, 치료, 집단 활동 등 다양한 방법으로 개별적인 접근이 있을 수 있다. 그러나 이러한 모든 개입방법을 담당 청소년동반자가 모두 실시할 수는 없다. 청소년동반자는 각 위기청소년 개인의 필요를 파악한 뒤 아래와 같이 개입하고 필요시 전문가와 기관에게 의뢰할 수 있다.

① **심리상담**

청소년동반자 프로그램은 심리상담이 필요한 위기청소년이 상담실을 방문하지 않고 상담에 비자발적이라는 문제를 보완하기 위하여 전문가가 청소년이 있는 곳으로 찾아가 청소년과 눈높이를 맞추고 함께 해주고자 하는 것이다. 심리상담은 청소년동반자 활동의 중요한 부분이다. 특히 위기에 처해있는 청소년들은 누군가가 자신에게 진심으로 관심을 기울여 준다는 사실 자체만으로도 위로와 격려가 될 수 있다.

따라서 청소년동반자들이 위기청소년들에게 심리적, 물리적 주의집중을 통하여 협력관계를 이루는 것이 매우 중요하다. 심리적 주의집중이란 마음으로 내담자와 같이 있는 것이고 물리적 주의집중은 눈 맞춤, 앉는

자세 등과 같은 신체행동을 통해서 위기청소년에게 주의를 집중시키는 것을 말한다. 이는 상담의 가장 기본적인 기술이자 가장 중요한 기술이다.

상담은 위기청소년과 청소년동반자간의 치료적 관계를 핵심으로 하여 청소년이 자신의 문제를 들여다볼 수 있는 힘을 갖게 하고 그 문제를 해결함으로써 자신의 삶의 질을 보다 향상시켜 나갈 수 있도록 조력하는 과정이다. 특히 위기청소년의 경우, 행동 변화를 촉진시키고, 적응기술을 증진시키며, 의사결정기술을 함양하고 인간관계의 개선, 잠재력 개발 등을 목표로 상담이 이루어져야 할 것이다. 따라서 상담관계는 인간적이면서 동시에 전문적인 관계로서 그 자체 내담자의 성장과 발달을 촉진시키는 특성을 가지고 있어야 한다.

병철이의 사례

■ 개인에 대한 개입

① 관계형성을 위하여 집으로 방문하고 전화상담.

② 작은 변화에 대하여 칭찬하고 병철이 '특별한' 존재이며 신뢰하고 있다는 긍정적인 메시지 전달 : 첫 만남에서 여드름 치료를 위하여 매일 두 번 세수하게 하고 다음 만날 때 얼굴이 깨끗해진 것에 대하여 칭찬하고 비누를 예쁘게 포장해서 선물하였더니 좋아함.

③ 스스로 생각하여 선택하게 하고, 청소년동반자의 역할모델링 통하여 생활습관 개선 : 불편한 몸의 아버지가 가사 일을 전담하는 것에 대하여 함께 할 수 있는 방법 생각해보고 할 수 있는 것 선택하게 함. 설거지 선택. 청소년동반자가 설거지 하고 싱크대 청소하는 법 보여주고, 방청소도 놀이처럼 함께 하면서 가르쳐줌.

④ 외출 시도 : 보고 싶은 영화 고르고 날짜 정하게 하고 동생과 함께 영화관람, 외식. 아버지가 시설에서 데려온 후 첫 외출이라고 놀라며 기뻐하심.

■ 가족에 대한 개입

① 아버지 상담 : 자녀양육의 어려움, 투병생활의 어려움, 경제적인 어

려움을 겪고 있는 아버지 상담 통하여 정서적 지원
② 가족 간 대화시간 확보 : 가족들이 저녁식사를 같이 하고, 이 때 대화할 수 있는 기회를 만들었음
③ 가족 간의 갈등 완화로 여동생의 중개역할 감소

■ 지역자원 연계
① 경제적인 지원을 받을 수 있는 기관과 단체에 지원 요청함 : 시설관리공단, 여성가족부
② 여동생을 청소년동반자 프로그램에 연계함
③ 청소년상담복지센터 '친구사귀기 프로그램'에 연계함

② 놀이치료

놀이치료는 비언어적 상호작용과 아동의 두려움, 걱정, 갈등 그리고 좀 더 투사적 관점에서 본 소망에 대한 정보를 제공해 준다. 아동들은 감각운동적 학습자이다. 그들은 다른 발달시기에 비해서 더 많이 행하면서 배운다. 운동은 신경에너지의 방출을 돕고 말하기, 쓰기, 그리기와 같은 다른 방법을 통한 표현을 촉진한다. 활동기법이 아동에게 가장 유익하다. 행동을 이끌어내고 문제를 해결하는데 그들을 포함시켜야 한다. 아동이나 청소년에게 대처기술로서 새로운 기술을 연습시키거나 그들의 강점을 사용하도록 역할연습을 시키는 것이 중요하다.

비록, 놀이치료가 개입목표가 아닌 때에도 게임과 장난감 사용은 토론을 촉진시키는 일반적인 방법으로 도움이 될 때가 많다. 그러나 이때는 아동의 놀이능력에 보조를 맞추면서도 상담문제에서 초점을 잃지 않는 것이 필요하다. 그것이 상담을 방해하기 시작한다면 또 다른 놀이수단으로 바꿀 필요가 있다.

많은 치료적 게임들이 상담에 도움이 된다. 게임의 사용은 상담을 더 깊게 들어가게 하는데 도움이 된다. 아동들과 청소년기 직전의 아이들은 종종 그들 자신을 표현할 때 곤경에 처할 수 있다. 이럴 때 치료적인 게임은

아동이 학교, 친구, 가족을 기술하는 시나리오에 대하여 말하도록 도움을 줄 수 있다. 이것은 직접적인 표현을 어려워하거나 자신의 경험과 선택에 관해 말하는 것을 어려워하는 어린 내담자들을 위한 도구가 될 수 있다. 이러한 게임들은 문제를 객관화하고 아동 자신의 경험과 느낌에서 오는 고통으로부터 정서적으로 벗어나도록 도와 논의를 촉진시킨다. 바둑, 오목, 도미노, 장기와 같은 일반적인 게임들은 아동이나 청소년이 민감한 주제를 말하는 동안 경험하는 신경질적인 에너지의 방출을 위하여 사용될 수 있다.

게임은 또한 아동과 청소년에 대한 지속적인 상담평가의 일부로써 사용될 수 있는데, 상담자가 관찰할 기회가 없거나 그 정보 출처를 접할 기회가 없는 상황들에 대한 그들의 반응을 탐색할 수 있는 좋은 기회가 된다.

이런 식으로 게임과 장난감을 사용하는 방법은 놀이분야와 재료들을 자유롭게 탐색하도록 격려하는 놀이치료 접근과는 매우 다른 것이다. 이러한 방법은 놀이재료에 아동의 내적 갈등과 관심을 투사하도록 하는 원리에 기초를 둔 것이다. 이와 같이 투사적 기법을 사용할 때는 아동의 놀이주제를 해석하는데 신중해야 한다.

③ 독서치료

다른 사람들의 경험을 접하게 만들고 생각하고 말하는 다른 방식을 보여주기 위해서 그리고 생활 속 스트레스원이나 현재의 고민거리에 대하여 대처하는 다른 방법을 보여주는데 자서전 체의 글들이나 에세이 등은 설득력 있고 매력 있는 접근이다. 십대 자신이 쓴 일인칭 수필, 그들의 부모나 상담하고 있는 전문가들의 수필을 포함하여 많은 글들이 사용될 수 있다.

특히, 동기화와 직접적인 토론이 어려운 아동·청소년들에게 책 속의 주인공 따라잡기는 좋은 도구이다. 그들 자신의 생활 속에서나 매체에서 접하는 긍정적인 역할모델과 자신을 연결시킴으로써 자신과 상담에 좀 더 뿌리를 내릴 수 있게 된다. 이것은 또한 결정과 행동에 직접적인 주인의식

을 갖는 것이 어려운 친구들과 보다 효과적으로 작업을 하면서 보다 안전한 거리감을 갖도록 하는데 도움을 준다.

독서치료는 좋은 자료만 주어지면 모든 연령에 잘 맞는 방법이다. 어린 아동들과는 분노관리, 슬픔, 그리고 다른 주제들에 대한 치료적 읽을거리를 사용하는 것이 마치 그들 주변세계에 대한 반응을 정의하기 위하여 느낌을 표현해주는 포스터처럼 회기에 잘 맞는다. 더 나이든 아동이나 청소년들은 회기들 사이에 과제로 어떤 장을 할당해주고 회기 사이에 그것에 관해 쓰고 그리고 이후 회기들에서 논의를 하는 것이 어려운 느낌과 행동에 대하여 언급할 수 있는 친숙한 형식이 될 수 있다. 이는 일상적이거나 일상적이지 않은 생활사건에 대하여 전형적인 반응을 정상화하는데 도움이 될 수 있다.

오늘날 많은 청소년들은 독서보다 동영상 시청을 선호한다. 따라서 유익한 동영상은 전통적인 독서치료에 대한 최신의 대안적 방법이 될 수 있다.

④ 자원봉사 프로그램

중증 장애인 요양시설이나 노인복지기관 등을 방문하여 목욕, 간식보조, 청소, 나들이 보조 등 다양한 봉사체험을 경험하는 것이다. 대부분의 위기청소년들이 자신에 대하여 매우 낮은 자아상을 가지고 있는 것으로 드러나는 바, 봉사를 통하여 자신들에 대한 긍정적인 자아상과 남을 배려하는 태도를 자연스럽게 익힐 수 있다.

또한, 환경보호, 아름다운 화장실 만들기 등 지역 내 공공시설을 중심으로 한 활동은 더불어 살아가는 사회분위기를 조성하고 성숙한 시민의식을 고취시키며 내 고장에 대한 소속감을 느끼게 만드는 효과도 얻을 수 있다.

⑤ 문화체험

청소년들에게 더 넓은 세계를 경험하게 하고, 건전한 문화체험의 기회

를 제공하기 위하여 소풍, 공연관람, 각종 문화관련 전시, 축제 참가 등의 활동을 한다. 우리문화에 대한 이해 및 체험활동의 일환으로 전통문화체험 및 예절교육, 민속공연 관람 및 민속놀이 체험 등도 색다르고 귀중한 경험이 될 것이다. 전시회의 참가, 영화관람, 진로직업체험, 청소년동반자의 날 행사(축제) 등의 활동이 이러한 예이다. 이러한 문화체험 후 소감문을 쓰거나 집단토의를 함께 하는 것도 좋을 것이다.

⑥ 취미활동

가. 사회체육활동

스포츠 활동 참여와 청소년의 관계는 기본적으로 스포츠 참가를 통한 신체적, 심리적, 사회적 발달측면에 근거하고 있다. 즉, 청소년의 건전한 육성을 기본으로 하는 스포츠의 가치 및 기능을 극대화함으로써 청소년들이 지니는 불안, 갈등, 격렬한 행동, 우발적인 특성들을 정화시키고 그 결과 바람직한 태도 및 자세를 형성하고 신체와 정신의 균형 있는 발달을 유도하는 것이다.

스포츠 활동을 통하여 땀을 흘리면서 청소년들은 자신의 신체의 소중함을 느끼고 건강에 대한 생각을 하게 된다. 또한 팀원들 간의 사회적 지지를 통하여 서로간의 협동관계를 형성하고 대인관계에 있어서 적극성을 띠게 되며 자신의 정서적인 불안감을 해소하는 계기가 된다.

특히, 스포츠 활동은 분노나 충동적인 성향, 적개심 등의 조절을 위하여 활용되는 경우가 많다. 분노관리 통제에는 종종 충동조절 요소가 포함된다. 어떤 분노관리기법을 실행하기에 앞서서 아동이나 청소년의 충동조절 능력을 평가할 필요가 있다. 만일 그들이 충동적으로 행동하는 경향이 있거나 이미 다소 통제 불능 상태라면 상담자는 개입방법을 선택할 때 좀 더 신중해야 할 것이다. 이러한 내담자들에게는 분노에너지를 전환할 수 있는 혼자서 하는 신체활동이 효과적인 개입이 될 수 있다.

치료적 신체활동은 활동을 위한 구조를 제공할 수 있고 아동이 자기 통

제능력 증가에 따라 계속 활동을 조정할 수 있는 이해심 많은 어른들에 의해 감독되어야만 한다. 가령 내담자는 달리면서 누군가에게 향한 분노에 대해 생각하거나 신체적 활동으로부터 오는 피로감을 통하여 분노를 이완할 수 있다.

신체적 운동은 또한 우울증상에도 도움이 되는 것이 입증되었는데 우울증상은 아동과 청소년의 경우 분노로 표현될 수도 있고 그렇지 않을 수도 있다. 우울한 청소년이 조급함과 분노를 보이는 것은 흔한 일인데, 이런 경우 신체적 활동을 증가시키면 다른 우울증상의 완화도 관찰될 수 있다.

나. 동아리 활동

취미나 소질, 가치관이나 문제의식 등을 공유하는 청소년들에 의해 자치적이며 지속적으로 운영되는 청소년활동을 동아리 활동이라고 한다. 동아리 활동은 체육활동, 미술, 악기연주 등 다양한 영역에서 이루어질 수 있으며 청소년의 여가 만족과 적응에 영향을 주며 자아개념의 수준과 자아존중감에도 영향을 미친다. 또한 청소년의 리더십생활기술에도 영향을 준다.

⑦ **기초학력지도**

기초학력지도는 중단된 학교교육을 이어갈 수 있는 가능성을 높이고 학교 복학, 검정고시 대비, 기초학력 유지를 위하여 실시된다. 청소년 개개인의 수준에 맞는 학습을 할 수 있도록 지도하여 학업흥미를 유발하고 학습능력을 향상시키는 것을 목적으로 한다. 학습에 문제를 지니고 있는 위기청소년들에게 개별적인 학습지도 자원봉사자를 연결시키거나 지역 사회 내의 공부방 등을 연결시켜줄 수 있다.

Ⅵ 중간평가 및 목표, 전략의 수정

청소년동반자 프로그램이 지향한 목적과 목표에 맞게 잘 진행되고 있는지를 확인하여 수정하고 그 자료를 바탕으로 좀 더 현실적이고 객관적인 도움을 줄 수 있도록 개선하기 위한 작업이 평가단계이다. 평가는 프로그램에 참여하기 전과 청소년동반자 활동을 실행하는 과정 중에, 그리고 프로그램의 종결 시에 일정한 형식의 평가양식을 사용하여 시행한다.

초기평가의 결과는 대상 청소년의 욕구를 정확히 파악하여 이를 이후 활동에 최대한 반영하는데 활용하도록 한다. 중간평가의 결과는 초기 목표를 향해 프로그램이 잘 진행되고 있는지, 프로그램의 효과성을 보다 높이기 위하여 어떤 점들이 보완되어야 하는지에 관한 실행평가의 자료로 활용하도록 한다. 이러한 과정을 통하여 목표와 계획은 수정되기도 한다.

위기상태에 있거나 복합적인 욕구를 가진 내담자일수록 점검 및 재평가에 투자하는 시간과 노력은 커진다. 왜냐하면 그러한 사람들일수록 욕구가 빠르게 변화하고 또 갑자기 위기상황에 처할 가능성도 높기 때문이다. 종결시기의 평가 결과는 프로그램의 전반적 효과성에 대한 평가일 뿐 만 아니라 이후 프로그램을 보완 발전시키기 위하여 활용할 수 있도록 구체적인 피드백 자료를 얻도록 해야 한다. 중간평가시 점검해야 할 사항은 아래와 같다.

(1) 개입 목표가 적절하였나?

개입 계획이 실현가능한 것이었는지, 대상 청소년과 가족의 흥미와 능력에 맞는 것이었는지 계획을 실행하는 과정을 통하여 점검해본다. 청소년이나 가족이 실제로 달성할 수 있는 수준보다 목표가 낮게 세워졌다면 현재의 목표를 달성하고 다시 새로운 목표를 세울 수 있다.

그러나 목표를 지나치게 높게 설정하였다면 대상 청소년이나 가족에게 실패감 만을 경험하게 할 수 있어 위험하다.

이때는 대상 청소년이나 가족이 흥미를 유지하면서 노력하여 달성할 수 있는 수준으로 계획을 조정하게 된다. 또한 중간평가는 청소년동반자에 의해 꾸준히 모니터링 되어야 할 부분이기 때문에 지속적으로 평가할 필요가 있다.

(2) 개입 전략이 적절하였나?

계획을 실행할 수 있는 실제 서비스가 존재하는지, 서비스는 계획에 따라 알맞게 연계되었는지, 청소년, 가족, 청소년동반자, 연계기관은 역할을 합리적으로 분담하였는지, 각 체계는 책임을 다하고 있는지 점검한다.

계획에 따라 활동이 진전되지 않고 있다면 어떠한 장애물이 있는지 살펴본다. 청소년동반자는 개입과정 전체를 지휘하는 감독자로서 각각의 체계들이 원활히 제 역할을 하도록 장애가 되는 문제들을 해결하고 조정하도록 한다.

병철이의 사례

■ 중간평가

① 병철이와 가족에 대한 개입은 계획대로 진행되었고 효과적이었음. 무엇보다도 청소년동반자와의 관계형성이 잘 되어 신뢰관계가 형성되었고, 집에 틀어박혀 게임중독이 우려될 정도로 컴퓨터만 하던 병철이가 밖으로 나왔다는 사실이 큰 성과로 보임.

② 지역사회 자원 연계는 현재 요청 상태이나 구체적인 지원은 아직 이루어지지 않았음. 학교에서의 생활에 대한 개입은 하지 못했음. 다음 단계로 학교교사와 협력하여 또래관계 개입 예정. 학교에서의 부적응을 도와줄 수 있는 멘토 필요함. 학교에 또래상담자 연결해 주는 방안 고려.

병철이의 사례

〈중간평가 (병철 사례)〉

평가(1~5)

달성목표 : 가족 및 학교친구들과 하루에 2시간 이상 대화한다.			기록 날짜	평가 6/1	평가 7/1	평가 8/1	평가 /	평가 /	평가 /
세부목표1		가족과의 관계형성을 도와 가족과의 대화를 증진시킨다.	점수	3	5	4			
영역		개 입 전 략							
개인	1	상담에서 아버지에 대한 반발감을 표현하고 감소시킨다.		3	3	4			
	2	청소년동반자의 지지 하에 가족 간 대화를 시도한다.		3	3	4			
가정	1	부 상담을 통하여 의사소통 장애요인을 확인, 대안을 찾는다.		1	5	5			
	2	가족 간의 대화시간 혹은 기타상호작용 시간을 확보한다.		2	3	4			
	3	가족상담을 통하여 가족 간 갈등요인을 확인하고, 해결방법을 찾아 시도해본다.		3	3	4			
지역사회	1	여동생도 청소년동반자 프로그램에 연계한다.		1	5	4			
	2	재가복지 서비스와 연계한다.		5	5	5			
세부목표2		친구들과의 대화를 증진시킨다.	점수	3	4	5			
영역		개 입 전 략							
개인	1	친구들에게 호감을 느끼게 하기 위하여 우선 신체 청결관리를 할 수 있도록 교육한다.		3	4	5			
	2	청소년동반자와의 지속적인 상호작용을 통하여 대화능력을 증진시킨다.		3	4	5			
	3	친구들과의 관계에서 자기표현을 할 수 있도록 사회적 기술을 훈련한다.		2	5	5			
학교	1	담임선생님과 연계하여 또래관계를 맺을 수 있도록 지원한다.		5	5	5			
	2	친구들과 매일 조금씩 대화를 시도해 보는 연습을 한다.		3	4	5			
지역사회	1	청소년상담복지센터 '친구사귀기 프로그램' 에 연계한다.		5	4	5			

⑶ 서비스에 대한 평가

서비스는 크게 구조, 과정, 결과 차원으로 구분하여 평가될 수 있다.

① 구조적 차원

한명의 청소년동반자에게 배정된 위기청소년의 수, 청소년동반자의 자격, 위기청소년의 변동률 등과 같은 행정체계를 검토하는 것이다.

② 과정 차원

청소년동반자에 의해 수행되는 활동을 평가하는 것이다. 청소년동반자의 활동을 세분하여 평가하기는 어렵지만 대체로 대상 청소년과 가족 만남의 횟수, 실질적인 서비스 제공까지 걸린 시간 등을 평가한다.

③ 결과 차원

변화가 있는지, 그 변화가 예상된 변화인지, 그리고 대상 청소년과 가족이 결과에 만족하는지 여부 등을 통하여 평가하는 것이다.

이는 청소년동반자 사업주체기관에 보고하는 양식을 기초로 한다.

⑷ 평가방법

① 청소년 모니터링

개입전략이 효과적으로 진행되고 있는지 점검하기 위하여 지속적으로 대상 청소년과 가족의 상황변화를 평가한다. 이러한 변화를 기초로 하여 계획이 수정될 필요가 있는지 판단한다. 직접 만나는 것 외에도 전화, 편지, 전자우편 등도 활용하면 더욱 쉽게 자주 접촉할 수 있는 이점이 있다.

변화를 측정하는 데는 청소년동반자와 주변 사람들의 관찰을 통한 평가, 대상 청소년과 가족의 자기보고식 평가지를 통한 평가 등의 방법이 있다.

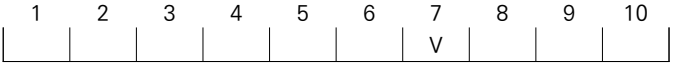
Tip

평가의 예

청소년동반자 프로그램 성과 질문지(중기) : 청소년용

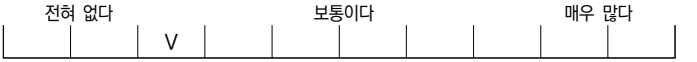
이 름 : 박 ○ ○

1. 귀하가 청소년동반자 프로그램에서 얻고자 했던 것을 어느 정도 얻었습니까?

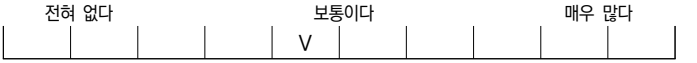


2. 귀하의 문제는 처음과 비교하여 어떻게 달라졌습니까?

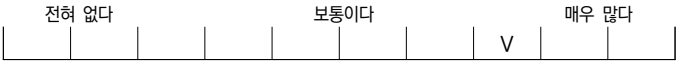
① 학교 친구들과 싸움



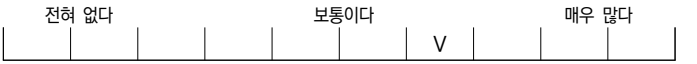
② 절에서의 생활



③ 아버지에 대한 미운 마음



④ 공부 문제



3. 귀하의 문제가 달라진 내용을 구체적으로 쓰십시오.

① 학교에서 친구들과 싸우지 않는다. 동반자 선생님이 화날 때 어떻게 말해야 하는지 가르쳐주셨다.

② 엄마아빠가 안계시고 절에서 사는 것이 창피했는데 이제는 괜찮다. 동반자 선생님과 학교 선생님이 잘한다고 칭찬을 많이 해주신다.

③ 나를 절에 맡긴 아버지가 밉다

④ 학교 끝나면 공부방에서 공부하니까 재미있다.

② **연계체계 모니터링**

청소년의 가족, 이웃, 학교, 친구, 지역사회기관 등 청소년과 관련되어 있는 연계망을 통하여 정기적으로 개입의 진행 상황을 점검한다. 이들과의 접촉을 통하여 대상 청소년과 가족이 실제로 어떤 서비스를 받고 있는지, 서비스는 대상 청소년과 가족에게 어떻게 도움이 되고 있는지, 서비스 진행에 장애는 없는지 등에 대하여 알게 된다.

계획단계에서 각 체계들과 접촉할 시기를 정했다면 그 계획에 따라 점검을 진행해 나가도록 한다. 청소년동반자는 각각의 체계에서 진행하고 있는 서비스의 진전 상황에 대하여 구두 또는 서면으로 요청하고 서비스 제공자의 능력, 계약 이행 등을 모니터링 할 필요가 있다. 그리고 서비스 제공자들의 노력이 서로 보완적인지 모든 필요한 정보가 공유되고 있는지 여부도 평가되어야 한다. 마찬가지로 청소년동반자는 각 연계체계에서 제공하는 서비스가 청소년에게 어떻게 도움이 되고 있는지에 대해서도 정기적으로 피드백을 제공하도록 한다.

Tip

평가의 예 (연계기관)

이 름	김 가 영
제공되는 서비스 명	공 부 방
담 당 자	김 O O
평가일시	19년 11월 15일
서비스 기간	19년 10월 5일 ~ 19년 12월 15일 (총 71일)
서비스진행의 장애요인	절에서 행사가 있을 때마다 공부방에 오지 못함
서비스 진전사항	1. 수학 기초능력 학습을 위하여 선생님이 개별지도 (교과서 중심으로 진행됨) 2. 현재 초3이지만 국어능력은 초1 수준임. 과제물을 봐주는 정도로 현재 수업은 따라가고 그 외 이해력과 글쓰기 능력 함양을 위하여 독서지도하고 있음
서비스 제공 후 청소년의 변화	1. 책읽기를 두려워하지 않음 2. 공부방의 다른 친구들과 잘 어울림
담당자의 의견	공부방에 재미를 붙여가고 있기 때문에 절에서 있는 행사 때문에 오지 못하는 경우, 가영이가 매우 속상해함. 청소년동반자 선생님이 절의스님과 이 부분에 대하여 논의해 주었으면 함.

Ⅶ 종결

일반적으로 초기에 계획하였던 목표가 달성되었거나 서비스를 받을 수 없는 상황이 발생하는 경우에 종결을 준비하게 된다. 서비스 계획이 적절히 수행되고 청소년과 합의가 이루어져 종결하는 경우라면 그 동안의 활동을 정리하고 평가하는 과정을 거쳐서 서비스를 종결하게 된다. 청소년동반자는 청소년을 비롯한 각 체계의 그동안의 성과를 보면서 힘을 얻으며 앞으로의 상황을 예상하고 준비할 수 있도록 돕는다. 프로그램 종결 이후의 관리방안을 모색해 보고 추수활동을 계획하고 필요한 경우 다른 기관에 의뢰한다.

청소년동반자 프로그램의 경우, 1인당 프로그램 제공 기간을 3개월을 기본으로 하여 평가를 시행하고 종결여부를 결정한다. 단, 서비스 대상인 위기청소년의 문제의 심각성 여부에 따라 다시 서비스를 제공받을 수 있도록 조정될 수는 있다. 종결여부의 결정은 청소년동반자와 대상청소년이 초기에 세운 달성목표의 달성 정도에 의거하여 판단한다.

청소년동반자는 사례 종결 단계에서 종결에 대한 청소년과 가족의 준비도를 평가하고, 목표 달성과 그동안의 활동을 통하여 얻은 학습을 강화하도록 한다. 또한 남아있는 정서적 문제를 해결하고 내담자와 청소년동반자 사이의 의미 있고 때로는 밀접했던 관계를 적절하게 끝맺는 것도 중요한 종결 과업이다. 한편, 청소년동반자는 학습의 전이를 극대화하고 청소년과 가족의 자기신뢰 및 프로그램이 끝난 후에도 변화를 유지할 수 있는 자신감을 격려해주어야 한다.

병철이의 사례

〈위험요인/보호요인 변화 평가〉

영역	위험요인		1	2	3	4	5	보호요인		1	2	3	4	5
개인	1	낮은 자존감			○		V	1	온순하고 선함					○V
	2	대인기피			○		V	2	약속을 지키려고 노력함					○V
	3	부에 대한 반발감			○		V							
	4	소극적			○	V								
	5	청결관리문제	○				V							
가족	1	부모 이혼, 모 부재				○V		1	아버지의 애정					○V
	2	부의 경제력 상실				○V		2	가족에 대한 애정					○V
	3	부의 장애					○V							
	4	부의 음주				○	V							
학교	1	친한 친구 없음			○		V	1	친구를 사귀고 싶은 욕구 있음				V	○
	2	방과 후 활동 없음		○			V							
	3	낮은 학업성적				○V								
지역사회								1	행정복지센터 사회복지사의 연계 노력				○V	
								2	지역상담소에 '친구사귀기 프로그램' 연계 가능					○V

※ 프로그램 개입 전 평가 V/ 종결 시 평가 ○

병철이의 사례

■ 목표달성 평가

목 표 달 성 의 정 도		
목 표		성취내용, 달성도
달성 목표	가족 및 학교 친구들과 하루에 30분 이상 대화한다.	가족과 매일 식사시간을 함께 하며 대화를 하고, 학교 친구들과도 쉬는 시간 및 점심시간에 대화를 나눈다.
세부 목표	1. 가족과의 관계형성을 도와 가족과의 대화를 증진시킨다.	1. 부의 관심표현방식 변화, 병철의 부에 대한 반항심 감소로 갈등 완화 (4) 2. 가족 간의 식사 시간이 늘고, 청소년동반자 모델링 통하여 의사소통 기술 습득 (4) 3. 재가복지서비스 (반찬서비스) (5) 4. 여동생에 대한 청소년동반자프로그램 개입 (5)
	2. 친구들과의 대화를 증진 시킨다.	1. 청결관리 (5) 2. 수호천사의 도움 받아 학교적응 (4) 3. '친구사귀기 프로그램'연계 (5) 4. 친구들 사이에서 자기표현 능력 증진 (4)

청소년동반자 프로그램에 대한 만족도	
개입 내용	개입에 대한 만족도 (1-5)
후원자 발굴	2
기관연계	4
담임과의 협력체계 구축	5
개인의 정서적 지지와 안정감	5

Ⅷ 추수활동

목표가 달성되고 위기청소년이 가정 또는 사회에 복귀하여 생활할 수 있게 될 때 프로그램이 바로 끝나는 것이 아니다. 청소년이 자신감을 회복하고 안정된 주거를 마련하고 진로에 대한 계획을 뚜렷이 세우고 좋은 사회 지지체계를 갖추게 되었더라도 청소년은 다시 문제에 빠질 수 있다. 이러한 위기를 극복하고 안정된 생활을 지속할 수 있도록 추수활동이 계획되고 실행되어야 한다.

1. 청소년 및 가족과의 정기적인 접촉

대상 청소년과 가족을 만나거나 전화통화, 메일을 교환하는 등 직접적인 접촉을 갖는다. 가능한 정기적으로 만날 수 있게 계획하는 것이 효과적이다. 일반적으로 종결 직후에는 접촉의 빈도와 강도를 높게 하여 개입하고 청소년이 안정될수록 그 빈도와 강도를 점차적으로 낮추어 조정한다.

2. 청소년의 사회적 안전망 활용

청소년동반자는 청소년의 가족, 친구, 친척, 이웃 등과 청소년에게 지속적으로 서비스를 제공하고 있는 관련기관들을 통해서 대상 청소년의 상황에 대한 정보를 얻게 된다. 동시에 이 사회적 안전망은 사후관리를 진행하는 주체로 활용될 수 있다. 이들은 청소년과 가까이서 오랜 시간을 함께 할 사람들이므로 더욱 효과적으로 지속적인 추수활동을 제공할 수 있다.

따라서 청소년동반자는 청소년동반자 프로그램 개입과정에서 형성되었던 청소년의 사회적 안전망이 잘 유지되도록 돕는 동시에 이 사회적 안전망의 구성원들이 사후관리의 주체로서 청소년의 적응을 돕는 역할을 할 수 있도록 촉진한다.

3. 추수활동 시 살펴보아야 할 요인들

(1) 청소년이 안정적인 생활을 하고 있는가?

대상 청소년의 생활이 정말 안정되고 시간이 지남에 따라 더욱 안정되어 가고 있는지 점검하고 문제행동과 관련 있는 행동이나 습관으로 퇴행하지 않는지 탐지한다.

① 직업 또는 학업을 지속하고 있는가?
② 건강한 여가활동을 하고 있는가?
③ 사회적 안전망이 안정되게 지속되고 있는가?
④ 정신적, 육체적으로 건강하게 성장하고 있는가?

(2) 문제가 재발될 가능성이 없는가?

종결 시 예상했던 문제들이 나타나지 않았는지 주의 깊게 살펴보고 문제가 발생할 때 빨리 발견하여 대처할 수 있어야 한다.

Ⅸ 청소년동반자 활동 시 고려할 점

1. 신변 안전과 신분 보장 문제

(1) 가능한 공개된 장소나 안전한 장소에서 만난다. 청소년상담복지센터나 지역사회 내의 경로당, 도서관, 행정복지센터 등 공공시설의 사용을 고려할 수 있으며, 청소년상담복지센터와 해당 지자체와 협의하여 가급적 지역사회 자원을 활용하도록 한다. 대상청소년의 가정을 방문할 때는 가급적 2인 1조로 조를 구성하여 움직인다. 실제로 청소년동반자 업무를 할 때, 조를 구성하여 움직이는 것이 어려움이 있을 수 있으나, 특히 알코올중독 가정이나 폭력 가정 상담하게 되는 상황이 오면 혼자 방문하지 않도록 하고, 조를 구성하여 움직일 수 있도록 한다.

(2) 대상 청소년과 가족을 만나거나 연계기관을 접촉할 때 청소년동반자 사원증과 명함을 사용하도록 한다. 신분증과 명함은 청소년상담복지센터에서 제공한다.

(3) 주변에 자신의 동선을 알린다. 현재 누구와 어느 지역에서 만나는지 상담시간, 장소에 대한 다른 청소년동반자와의 교류가 필요하다. 위험요소가 있을 경우, 다른 청소년동반자에게 알려 시간 내에 나오지 않을 시 도움을 요청하는 것도 도움이 된다.

(4) 비상 연락망을 미리 마련해 둔다. 위기 상황에서 연락하거나 대처할 수 있는 비상연락망을 미리 작성하여 마련해 둔다.

(5) 밤 시간에는 되도록 상담을 하지 않는다. 긴급한 경우를 제외하고는 늦은 시간에는 되도록 상담을 하지 않도록 한다.

□ 찾아가는 상담 주의 사항

- 방문일정에 대하여 관리자, 동료에게 반드시 보고 및 공유
- 방문 전, 다음의 위험요소를 사전에 점검하고 위험 상황이 의심된다면 방문 일정을 재조정

♣ 위험요소

① 이용자 또는 보호자가 술에 취해 있는 상황인가
② 싸움, 다툼 등이 진행되고 있는 상황인가
③ 이용자가 분노, 흥분한 상태에 있는가
④ 이용자 및 보호자가 상담자의 방문에 적대적인 태도를 보이는가
⑤ 이용자가 폭력 관련 전과를 가지고 있는가
⑥ 이용자 또는 보호자가 최근 심각한 스트레스 상황(가정해체, 사회적 고립 등)에 있는가

- 방문 시 신변 안전에 위협을 느낀다면 지체하지 말고 현장을 벗어날 것
- 위험이 의심되는 상황에서 이용자를 처음 방문하는 경우 또는 위험한 상황이나 방문이 반드시 필요할 경우에는 2인 이상이 함께 방문할 것
- 출입문이 가까운 곳에 있을 것
- 가능한 밝은 시간대에 이용자를 방문하고, 어두운 장소를 피할 것

※ 찾아가는 보건복지서비스 매뉴얼(2019, 보건복지부)

2. 연계자원 확보

청소년동반자 프로그램에서는 지역 연계기관의 누구를 만나고 기관의 어느 수준과 접촉해야 하는지를 아는 것이 중요하다. 위기청소년 통합지원체계가 구축되어 있다면 지원체계 내 기관들의 기능과 역할, 접촉방법 등에 대하여 숙지하면 되겠지만, 통합지원체계가 미비하여 청소년동반자가 직접 연락을 취해야 할 경우도 있다.

이럴 때는 직접 전화해서 물어볼 수도 있고, 동반자 자신이 기관을 잘 알지 못할 때 혹은 서비스 제공에 예외 규정이 있는 경우에는 기관의 행정적 경로를 밟는 것이 필요하다. 만일 행정 책임자 수준에서도 결정할 수 없는 어떤 장애가 존재한다면 정책 수준의 접촉 및 옹호적 활동을 수행하는 것이 필요하다.

다음은 기관과의 연계망을 구축하기 위하여 정보를 수집하는 방법이다.

(1) 기관들과 전화 접촉한다.
(2) 지역사회 미팅 혹은 기관 미팅 시에 정보를 수집 한다
(3) 동료들과 정보를 교환하거나 개인적인 연계망을 활용한다.
(4) 인터넷을 통해 포털사이트의 기관정보를 활용한다.
(5) 1388청소년지원단, 운영위원회 등 센터와 연계된 자원을 활용한다.
(6) 핫라인 정보처(청소년전화1388, 여성긴급전화1366 등)를 활용한다.

〈자원에 대한 정보 수집 시 고려사항〉

1. 기관의 기능	- 기관이 제공하는 서비스는 어떤 영역에 속하는가? - 문제 중심인가 아니면 대상자 중심인가?
2. 접근 및 자격	- 서비스의 자격요건은 무엇인가? - 서비스 제공지역이 제한되어 있는가? - 경제적 상태, 연령, 종교, 성 등 다른 개인적 특성이 고려되는가? - 그 조직의 회원이어야 하는가?
3. 요금	- 서비스의 이용가격은 얼마인가? 융통성이 있는가? - 이용요금이 있는지 여부, 모든 사람에게 동일 요금 적용 여부 등을 확인하는 것이 필요하다.
4. 이용 가능성	- 접근이 어느 정도로 쉬운가? 대기자들이 어느 정도인가? - 얼마나 오래 기다려야 하는가? - 서비스 이용시간은 얼마인가? - 대중교통수단을 이용할 수 있는 거리인가?

5. 질과 신뢰성	- 서비스의 질적 수준이 높은가? - 서비스가 안정된 방법으로 제공되는가? - 이전에 이 프로그램을 이용한 사람들의 경험은 어떠한가? - 정책과 프로그램에 대하여 보조금이 일관되게 지불되는가?
6. 분위기 및 장소	- 우호적인 환경인가? - 물리적 환경이 편안하고 쾌적한가? - 프라이버시가 존중되는가?
7. 체계의 핵심인물	- 청소년동반자들이 관계를 맺는 핵심인물은 누구인가? - 청소년동반자들이 의존할 수 있는 특정 인물은 있는가? - 내담자가 이들에게 직접 접촉해야 하는가? - 누가 서비스 제공 결정을 내리는가?

자원에 대한 정보를 수집할 때 고려해야 될 사항은 위의 표와 같다. 제시된 여러 가지 사항들을 모두 고려하여 자원 색인표를 만든다. 여기에 포함되어야 하는 기본적인 정보는 기관명, 주소 · 전화번호, 교통편, 서비스 영역, 서비스 내용, 서비스 대상, 자격요건, 서비스 신청에 필요한 서류와 신청과정, 요금, 서비스 제공시간(근무시간), 대기 시간, 종교적 편향, 기관 분위기, 핵심인물(행정가 혹은 접수 직원 등의 이름 확인), 논평(서비스의 질, 신뢰성 등) 등이다.

3. 예측되는 어려운 상황

(1) 물질적인 지원을 원할 때

경제적으로 어려운 청소년에게 물질적인 지원을 받을 수 있는 자원을 연계해주거나 후원자를 연결시켜 주어야 할 때도 있다. 청소년동반자 자신이 직접 물질적인 지원을 하는 것은 바람직하지 않으며, 행정복지센터

사회복지전문요원이나 종교단체 혹은 개인의 후원 서비스를 개발하여 일대일로 연결시켜 준다. 이 때 주의할 점은 물질 지원이 위기청소년과 그 가정의 자존심을 상하게 하거나 의존심을 키우는 일이 되지 않아야 한다는 것이다.

청소년동반자는 위기청소년이나 그 가정이 스스로의 힘으로 문제를 해결할 수 있도록 정서적인 지원을 통하여 힘을 북돋아주고, 잘 몰라서 활용하지 못했던 지역사회의 자원에 대한 정보를 제공해줄 수는 있으나 가능하면 청소년과 부모 스스로 문제를 해결해 나가도록 돕는 역할임을 잊지 말아야 한다.

(2) 청소년이 동반자와의 약속을 반복해서 어기는 경우

청소년동반자들을 실망시키는 일 중의 하나는 위기청소년들이 약속을 쉽게 어기는 것이다. 만나기도 쉽지 않은데다 어렵게 만날 약속을 해도 나타나지 않는 경우가 비일비재하다. 위기청소년들은 이미 사람에 대한 신뢰를 잃었거나 신뢰를 경험하지 못한 경우가 많다. 사람을 믿지 못하니 약속을 하고 지킨다는 것이 크게 중요하지 않을 것이다. 이런 특성을 이해한다면, 이들의 신뢰를 얻기 위한 활동에 충분한 시간과 노력을 투자하는 것이 필요하다는 것을 알 수 있다. 위기청소년의 신뢰를 얻은 후에 약속을 하고 지키며 조정하는 법을 배울 수 있도록 가르쳐 주고 격려해 준다.

(3) 청소년이나 가족의 참여가 소극적이고 수동적일 때

청소년동반자는 의욕적으로 상담을 진행하는데 청소년이나 가족의 참여가 소극적이고 수동적으로 느껴질 때가 있다. 의뢰된 대상이 청소년동반자 프로그램 참여에 소극적이거나 변화에 적극성을 보이지 않는 경우, 초기에 프로그램 참여여부를 선택하게 할 상황이 아닐 수도 있다.

이렇게 되면 개입 목표나 전략 수립에서부터 시행까지 모두 청소년동반

자의 책임과 주도하에 이루어 질 수밖에 없다. 이는 위기에 처한 청소년에게 장해가 되는 것이 무엇인지 파악하고 이를 제거하는 노력에 동반한다는 프로그램의 취지에도 어긋날 뿐만 아니라 청소년의 소극성과 무책임을 부추기는 일이기도 하다. 따라서 계속해서 청소년이나 가족의 참여가 저조하고 청소년동반자 혼자 애쓰고 있다는 느낌이 든다면 일단 멈추어 점검해볼 필요가 있다. 최소한이라도 청소년이나 가족들이 자발적으로 프로그램에 참여하고 변화에 기여하는 경험을 할 수 있는지 고려해보고, 그것이 가능하다면 현실적이고 구체적인 목표를 다시 세우고 함께 노력하는 것이 필요하다.

구체적으로 '프로그램에 참여할 때의 장·단점과 참여하지 않을 때 장·단점', '청소년이 프로그램에서 도움 받고 싶은 점', '프로그램에 참여할 때 걱정되는 점' 등에 대해서 구체적으로 이야기를 해본다. 또한 청소년이 프로그램 참여에 대한 마음이 결정이 안 된 경우, '적어도 5번 정도 만난 후 결정해보자'라고 제안하는 방법 등을 통하여 프로그램 참여에 대한 결정 주도권을 주는 것도 한 방법이다.

(4) 청소년의 심각한 정신병리가 유추될 경우

청소년동반자 상담은 주로 고위기청소년을 대상으로 진행되는데, 종종 정신지체나 자폐, 조현병 등 병원치료가 반드시 병행되어야하는 정신병리가 유추되는 경우가 있다. 이 경우, 동반자는 정확한 진단과 평가를 통한 적합한 개입의 중요성을 간과해서는 안 된다. 따라서 부모가 받을 충격을 최소화하고 내담자에 대한 정확한 진단을 통해 개입할 수 있도록 도와야 하며 병원 등 전문기관의 연계가 필요하다. 또한 추후 자녀 지도에 도움을 줄 수 있도록 해야 할 것이다.

4. 신고의무 사항

청소년을 상담하는 청소년동반자는 신고 의무사항을 유념해야 한다. 신고해야하는 상황이 발생할 경우, 청소년동반자는 개별적으로 신고하기보다는 센터의 담당 팀장이나 기관장과 논의하여 기관 차원에서 신고할 수 있도록 조치할 필요가 있다. 유념해야 할 신고 의무사항은 다음과 같고, 자세한 사항은 법령을 참고할 수 있다.

〈신고 의무 사항〉

○ 아동·청소년 대상 성범죄 신고 의무
- 직무상 아동·청소년대상 성범죄의 발생 사실을 알게 된 때에는 즉시 수사기관에 신고(「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」 제34조)

○ 아동학대 범죄 신고 의무
- 직무상 아동학대 발생 사실을 알게 되거나, 학대가 의심될 때에는 즉시 아동보호 전문기관 또는 수사기관에 신고(「아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제10조))

○ 학교폭력의 신고의무
- 학교폭력 현장을 보거나 그 사실을 알게 된 자는 학교 등 관계 기관에 이를 즉시 신고(「학교폭력예방 및 대책에 관한 법률」 제20조)

○ 청소년근로 관련 위반시 신고의무
- 청소년 상담·복지 관련 시설 종사자 등이 청소년의 근로와 관련하여 노동관계 법령 위반 사실을 알게 된 경우 신고(「청소년기본법」 제52조의2)

청소년동반자 상담 사례 개입 과정에서 발생할 수 있는 윤리적, 법적 대응 사례를 '청소년상담복지에 관한 윤리적·법적 대응 매뉴얼(한국청소년상담복지개발원, 2015)'을 참고하여 살펴보고자 한다.

Q. 상담 중 내담자의 성폭력 피해 사실을 알게 되었어요. 상담자로서 신고의무가 있어 신고해야 함을 이야기하니, 내담자가 부모나 경찰에게 알리기 싫다며 당분간 신고하지 말아달라고 합니다. 내담자와의 라포를 고려하면 당분간 신고를 미뤄두어야 할 것 같은데, 신고의무에 어긋나는지라 어떻게 대처해야 할지 고민이 됩니다.

A. 상담자는 상담 도중 아동·청소년 대상 성범죄의 발생 사실을 알게 된 때에는 즉시 수사기관에 신고하여야 할 의무가 있고, 이는 피해자(내담자)의 동의 여부와 관계없이 이행하여야 하는 법적 의무입니다. 다만, 내담자가 신고를 거부하는 경우, 범죄에 대한 입증이 어려워 적절한 수사가 불가능할 수도 있습니다.

이에, 충분히 범죄사실의 신빙성에 대해 판단에 있어 상담내용 기록 시, 육하원칙에 근거하여 꼼꼼히 기록해 두고, 범죄사실과 관련된 내담자와의 상담을 녹음하셔도 됩니다. (대화 당사자 중 1인의 녹음은 위법이 아님). 그 외에 실제 범죄사실을 입증할 수 있는 증거자료를 확보할 수 있다면 이를 확보해두실 것을 권해드립니다. 이 과정에서 청소년동반자는 개별적으로 신고하기보다는 센터의 담당 팀장이나 기관장과 논의하여 기관 차원에서 신고할 수 있도록 조치하는 것이 필요합니다.

※ 원칙

아동·청소년의 성보호에 관한 법률 제34조에 따르면 청소년복지 지원법 제29조 제1항에 따른 청소년상담복지센터의 장과 그 종사자는 직무상 아동·청소년 대상 성범죄의 발생 사실을 알게 된 때에는 (피해자의 동의 여부와 관계없이) 즉시 수사기관에 신고하여 야 하고, 이를 이행하지 아니하면 위 법 위반에 따라 과태료 부과의 대상이 됩니다.

Tip. 내담자가 신고를 거부하고 증거자료를 남기려 하지 않을 경우

내담자는 신고할 권리도 있고 신고하지 않을 권리도 있습니다. 이에

대해 충분히 지지해주시기 바랍니다. 신고하는 용기에 대해서도 이야기해 주시고 신고하지 않아도 된다는 안정감도 주어야 합니다. 하지만 우리 어른들의 경우 다른 아이가 피해자가 되는 것을 방지하기 위해 신고를 하게 되어 있다고 말해줍니다. 또한 지금은 신고하고 싶지 않지만 가해자가 또다시 성폭력을 하려고 한다거나 나중에 가해자를 처벌하고 싶은 마음이 생기기도 한다고 말해줍니다. 그래서 신고해두는 것이라고 말해줍니다. 그리고 신고와 조사는 다르다고 말해줍니다. 신고는 접수만 하고 내담자가 원하지 않으면 사건화 하지 않으니 걱정말라고 합니다. 그리고 신고로 인해 피해가 가는 일은 없을 것이라고 말합니다. 만약 신고를 원한다면 지지해주고 지역에 관련 경찰들이나 해바라기센터가 있으니 그분들과 협력하여 사건착수 여부를 피해자 중심으로 하도록 하는 것이 중요합니다. 사건이 진행되면 사건지원을 하는 성폭력상담소 연계를 하는 것이 좋습니다. 성폭력피해 사실을 알게 되면 성폭력상담소에 연락을 하셔서 함께 아이를 도와주시는 것이 가장 좋습니다. 전반적으로 우리들은 상담원이라는 것을 기억했으면 합니다. 우리의 일지는 아이 와의 이야기를 기록하는 것입니다. 조사와 처벌은 경찰의 몫입니다. 녹음의 경우 신뢰를 깨뜨릴 수 있습니다. 녹음을 할 때는 내담자에게 녹음 이유를 설명하는 것이 좋습니다. 수사에 도움 되려고 했던 것이 오히려 어려움을 겪을 수 있습니다. 그러하니 아이가 피해를 충분히 말할 수 있도록 해주고 그에 따라 힘든 점을 이야기하게 하고 앞으로 어떻게 도움을 줄지 충분히 이야기 합니다. 그리고 도와줄 수 있는 부분 과 스스로 해야 할 부분을 찾아내야 합니다. 아이가 힘을 가지고 주위사람에 대한 신뢰를 가질 때 신고할 용기가 생깁니다.

※ '청소년상담복지에 관한 윤리적·법적 대응 매뉴얼(한국청소년상담복지개발원, 2015)'에서 발췌

※ 추가적인 사례 및 내용은 '청소년상담복지에 관한 윤리적·법적 대응 매뉴얼(한국청소년상담복지개발원, 2015), '고위기 상담사례 윤리적·법적 대응 매뉴얼(한국청소년상담복지개발원,2018)' 활용 가능

제2장

청소년동반자 개입기법

I 위기청소년에 대한 다양한 개입기법

1. 일반적 개입기법

이 부분은 청소년상담 과정 및 기법(2000)의 내용을 참조 및 요약하였다. 더 자세한 내용은 위 책을 참조하기 바란다.

(1) 청소년과 관계 형성하기

① 청소년과 관계 맺는 것의 중요성

청소년동반자 개입활동도 상담과 마찬가지로 청소년과 청소년동반자의 치료적 관계가 핵심으로, 청소년이 자신의 문제를 들여 볼 수 있는 힘을 갖게 하고, 그 문제를 해결함으로 자신의 삶의 질을 보다 향상시키고자 하는 동기를 갖도록 조력하는 과정이다.

특히 의뢰된 청소년들은 대부분 자발적인 요청보다는 부모, 교사 및 타 기관으로부터 의뢰된 경우가 더 많기 때문에 더 중요한 문제이다. 자신이 갖는 무력감, 분노와 저항이 관계 형성에 상당한 걸림돌이 되며, 이러한 거부감은 반항적인 행동, 수줍어하는 행동, 자기 문제를 지적하는 것으로 해석하는 냉랭한 태도, 오만한 태도, 무조건 상담자에게 동의하는 행동, 소극적으로 상담자에게 협조하는 식의 행동들로 나타난다.

② 관계 형성 기법

가. 청소년을 공감적으로 이해하기

○ 청소년과 정서적으로 연결되기

이를 위하여 청소년동반자는 첫째, 자신의 틀을 벗고 청소년의 틀로 그의 세계를 재경험 하고, 둘째, 인간감정의 다양성을 이해해야 하며, 셋째,

청소년의 감정을 깊이 있고 정확하게 경험하고 수용하여야 한다.

○ 공감을 전달하기
- 언어적인 방법으로 공감 전달하기 : 청소년을 이해하고자 하는 청소년동반자의 바람을 표현하기, 청소년동반자의 감정을 언급하기 등
- 비언어적인 방법으로 공감을 전달하기 : 몸을 약간 앞으로 기울이고 열심히 경청하는 자세, 음성과 표정 등
- 내담자의 경험방식 따라가기 : 청소년동반자가 청소년의 언어적, 비언어적인 경험의 방식을 존중하고 그것을 따라가고 표현하는 것으로, 청소년동반자가 얼마나 자기의 문화를 이해하고 있는지, 수용할 수 있는 사람인지를 시험함.

나. 청소년에 대한 무조건적인 존중하기

○ 청소년을 위한 헌신
- 청소년동반자는 시간과 약속을 정확하게 지키고, 만남의 시간에 다른 방해를 받지 않도록 배려하고(예, 핸드폰 등), 되도록 많은 시간을 투자하려고 한다.

○ 비밀보장(confidentiality)
- 비밀보장은 신뢰형성을 통하여 마음을 열게 하므로 이에 대한 믿음을 심어주기 위하여 노력해야 한다. 그러나 이를 보장하지 못하는 상황이 있으므로 이에 대한 한계를 미리 잘 이야기해주고, 극단적인 행동가능성에 대한 대처를 할 수 있도록 준비해야 한다.

○ 비판단적인 태도(non judgemental attitude)
- 청소년동반자는 자신의 개인적 선입견을 지양하고, 내담자가 자기 내면의 솔직한 감정, 경험들을 드러내기 어렵게 되거나 방어적으로 되는 것을 최대한 지양하여야 한다.

○ 따뜻한 태도(warmth)

- 비언어적으로 따뜻함을 전달하기 : 상담자의 따뜻함은 목소리, 얼굴 표정, 자세, 눈 맞춤, 신체접촉, 제스처, 서로간의 거리 등의 다양한 비언어적인 방식으로 전달됨
- 따뜻함을 언어적으로 전달하기 : 청소년의 긍정적인 부분을 치켜 주거나, 개입 시간 내에 일어나는 '지금-여기'에서의 느낌을 적절히 사용하여 반응함

다. 신뢰로운 관계 형성하기

청소년들은 청소년동반자가 자신을 이해하는지를 알기 위하여 다음의 질문으로 시험하기도 한다.

- 정보를 요구하는 경우 **"나를 이해하고 도울 수 있으세요?"**
- 매우 사적인 비밀을 드러내는 경우 **"내 약점을 드러내도 되는 건가요?"**
- 부탁을 하는 경우 **"내가 의지할 수 있나요?"**
- 자기를 비하하는 경우 **"저를 받아들일 수 있으세요?"**
- 청소년동반자를 불편하게 만드는 상황을 반복하는 경우 **"일관적이신가요?"**
- 청소년동반자의 동기에 관해 묻는 경우 **"저를 정말 염려하세요?"**

이런 상황에서 최대한 중립적으로 조심스럽게, 청소년이 질문을 하는 의도를 알아보며, 그들의 염려에 대하여 반응해 주는 것이 중요하다.

라. 안전한 관계를 형성하기

○ 구조화하기 : 이 과정을 정확히 함으로써 청소년은 청소년동반자 프로그램에 대한 애매모호함과 불안감을 경감시킬 수 있는데, 이때 구조화의 내용에는 프로그램이 얼마의 시간동안 진행되는지, 비밀보장은 어떻게 해 주는지 등이 포함된다. 특히 구조화는 함께 타협하여 이루어져야하고 강요되어서는 안 되며, 벌을 주는 식으로 이루어져

서도 안 된다. 나름대로의 이유가 제시되어야 하며, 이유가 불분명한 구조화, 지나치게 경직된 구조화나 지나치게 길거나 세심하지 못한 구조화 등이 모두 청소년을 좌절시키거나 저항하게 한다.

○ 구체화하기 : 구체화는 상담자가 내담자에 관한 정확한 정보를 수집하고, 내담자를 명확하게 이해하는 데 도움이 될 뿐 아니라 내담자가 자기 내면을 깊이 탐색하도록 하는 치료적인 기능을 가지고 있다.

마. 전문적인 관계 맺기

청소년동반자의 전문성 혹은 유능성이란, 청소년동반자가 자신의 권위를 내세워 군림하는 것이 아니라 내담자의 문제를 해결하는 데 도움을 줄 수 있을 것이라고 내담자가 지각하는 것을 의미한다.

바. 자기개방을 통하여 호감 높이기

청소년동반자가 필요한 경우에 자기 자신의 과거 경험이나 생각들을 청소년에게 공개하는 것으로, 그 내담자에 대한 친밀감을 표현하는 것이며, 이것은 적절한 수준으로 이루어지고, 개입정도에 따라 달라져야 한다.

③ **구체적인 관계형성의 기법**

청소년동반자가 청소년을 만날 때 도움이 되는 구체적인 관계형성의 기법을 제시하면 다음과 같다.

- **첫인상**을 잘 관리하라.
- 청소년에게 호감을 줄 수 있는 **소품과 복장 및 행동**을 선택하라.
- **비밀보장**에 관하여 개입 초기에 의논하라.
- 의뢰 받은 내용을 **솔직하게** 다루어라.
- **청소년 중심의 개입 목표**를 설정하라.
  ① 다루어야 할 문제를 확인하고 목표 설정하기
  ② 원하는 것(want)이 무엇인지 물어보기
  ③ 부모나 의뢰기관의 개입목표 확인하기

④ 개입목표를 결정하는 과정에서 나타난 긴장감 다루기
⑤ 구조화하기
⑥ 상담초기에 희망을 심어 주기

(2) 동기를 유발하는 원리와 방법

① 변화를 위한 동기의 중요성

인간의 본질적인 양가적인 감정으로 인해, 비자발적인 동기를 지닌 청소년들은 변화에 대한 거부와 두려움 및 프로그램 개입과정에서 강제성과 맞물려 개입에 대하여 매우 비협조적이고 수동적인 태도를 강하게 나타내게 된다. 청소년동반자는 이를 이해하고, 개입에 대한 동기를 고취시킬 수 있는 원리와 기법들을 사용하여 격려해야 한다.

② 동기 유발의 원리

청소년의 동기를 유발하기 위하여 청소년동반자가 참고할 수 있는 구체적인 원리들을 제시하면 다음과 같다.

- 청소년은 **총체적인 하나의 인간**임을 기억하라.
- 청소년의 프로그램 개입에 대한 동기를 높이기 위해서는 그의 개입에 대한 **목표, 감정, 신념을 모두 고려**해라.
- **청소년동반자 자신**이 청소년의 동기를 유발시키는 것과 관련된 **중요한 환경요소**가 됨을 기억하라 : 이를 위하여 청소년동반자와 청소년의 목표가 일치하는가, 이 목표가 청소년의 능력과 환경에 적합한가, 적절하고 효율적인 정서적인 환경을 조성하고 있는가 등에 유의해야 한다.
- 목표를 활성화 시키고, 행동을 일으킬 수 있는 것으로 **구체화**하라 : 긴급하고 쉬우며 눈에 보이는 변화를 먼저 목표로 활용하여 동기화한다.
- 가능한 한 많은 목표를 동시에 달성할 수 있도록 **내담자를 동기화**하라 : 청소

년동반자는 청소년으로 하여금 세워진 목표를 달성하면 개인적으로 어떤 유익이 있는지를 생각해 볼 수 있도록 고무하는 것이 필요하다.

- 목표들의 **우선순위**를 정하라.
- **피드백**을 주어라.
- **융통성** 있는 목표 달성의 기준과 적절하게 **도전적인** 수준의 목표를 설정하라.
- 청소년이 자신 없어 하는 부분을 격려할 수 있는 **성공증거를 제시**하라.
- **현실적인 여건**을 늘 염두에 두어라.
- 적절한 **감정을 유발**시켜라.
- **일단 해 보자.**
- **점차적인 변화**가 필요한지 혹은 **급격한 변화**가 필요한지를 결정하라.
- **다양하고 창조적인 대안**들을 준비하고 있어라.
- 어떤 경우에도 **내담자를 존중**하라.

③ 동기화 시키는 기법

가. 인지 행동적 동기화의 기법

비자발적인 청소년들을 효율적으로 다루기 위하여, 청소년 있는 곳에서 출발하여 그들의 스타일과 대하는 태도를 맞추고, 그들에게 좀 더 많은 통제권을 주며, 목표를 갖고 이루는 것에 대한 그들의 이득을 계속 생각하게 한다.

나. 청소년을 문제의 희생양에서 문제의 통제자로 변화시켜라

"문제에 찌들어 있는 이야기"를 지니고 있는 다른 청소년의 이야기를 들려줌으로써 청소년 자신에 대한 새로운 시각을 창조하도록 돕고, 문제와 다른 관계를 맺을 수 있도록 하는 대안적인 이야기를 창출할 수 있도록 도울 것을 제안한다. 이 대안적인 새 이야기는 내담자의 과거, 현재, 미래에서 삶과 문제에 있어서 내담자가 지배하고 주도권을 갖는 이야기이다. 이런 이야기를 만들어가면서 청소년은 자신의 문제를 "외재화"하고 거리를 두며, 자기 자신이 아닌 문제 자체나 혹은 문제와 청소년의 관계가 문제임을 알게 한다.

다. 청소년의 유형을 파악하고 그에 맞는 목표를 설정하기

○ 방문자 유형의 청소년과 목표 정하기

- 청소년동반자는 목표설정 과정에서 내담자의 자기 결정을 존중하고, 청소년이 처해 있는 상황을 공감하며, 청소년동반자가 청소 년의 칭찬할 만한 것을 칭찬하며, 의뢰한 사람의 요구에 대한 청 소년의 견해를 알아본다.

○ 불평자 유형의 내담자와 목표 협상하기

- 이 종류의 청소년들은 다른 사람 혹은 환경이 문제의 원인이라고 생각하므로 자신이 할 수 있는 것은 아무것도 없다고 생각하며, 이들에게는 해결 중심의 대화로 전환함으로써 청소년들이 바라는 것이 무엇인지 찾아나가고, “하지 않을 것”보다 “할 것”을 하도록 자극한다.

○ 좋아진 점 찾아내고 인정하기

- 청소년동반자는 청소년이 아주 작은 것이라도 변화를 찾아낼 수 있도록 돕고, 변화가 있으면 그것을 집중적으로 인정하고 칭찬하며 변화가 생긴 원인을 질문하는 과정을 통하여 그 상황에서 청소년 스스로가 기여한 바를 찾아내어 자신이 변화의 주체로 느끼도록 한다.

(3) 변화를 촉진하는 원리와 방법

① 변화를 촉진하는 원리

청소년의 변화를 촉진하는 원리를 제시하면 다음과 같다.

- 변화의 동기가 **가장 높은 사람에게 초점**을 맞춘다.
- 변화에 대한 **동기의 정도에 따라 개입방법**을 조절한다.
- 개입의 **목표를 분명**하게 세운다.
- 청소년의 **인지적 능력과 한계를 고려**한다.

- 청소년의 **정서적 능력과 한계를 고려**한다.
- 할 수 있는 것에서부터 출발하여 **점진적으로 변화**를 추구한다.
- 청소년 내담자의 긍정적 변화를 촉진할 수 있는 방향으로 **환경적 조건을 조절**한다.
- 청소년동반자는 청소년의 변화를 위한 **조력자인 동시에 가르치는 사람**이다.
- 목표 달성이나 변화 유지를 저해할 수 있는 요소를 **미리 탐색하고 대응전략**을 세운다.
- **융통성**이 있어야 한다.

② **변화 촉진의 기법**

가. 생각의 변화를 촉진하는 기법들

○ 증거를 수집하기

- 청소년이나 부모가 가지고 있는 핵심적으로 보이는 부적응적 생각을 찾아낸 후에 그 생각을 지지 혹은 반론하는 증거들을 수집하여 종합해 볼 때 그 생각이 얼마나 타당한지, 그리고 더욱 적절한 대안적 생각은 무엇인지를 검토하는 것이다(예, '그 애가 나를 무시해서 그런 소리를 냈다.' → '왜 그런 생각이 들었니? 혹은 그렇게 생각이 든 증거가 뭐니?').

○ 연속선상에서 척도화하기

- 청소년이 흔히 가지고 있는 이분법적 사고방식을 다루기 위하여, 양쪽 극단의 척도화를 가정하고 그 극단들에 대한 상대적 위치에 따라서 생각이나 감정의 정도를 표시함으로써, 청소년에게 중간 수준들이 많이 있음을 깨닫게 하고 극단에서부터 조금이라도 중용의 상태로 움직일 수 있게 하여 이분법적 사고 경향을 줄이는 기법이다.

○ 재정의

- 어떤 문제나 사건 혹은 상황에 대한 청소년의 관점을 수정하거나 재구성함으로써 방어를 줄이고 문제해결적인 방향으로 나가게 한다 (예, '모두 다 나를 싫어하고 끼워주지 않으려고 한다.' → '다른 사람들이 나와 있는 것을 불편해하는 경향이 있다. 그것은 내가 곧잘 쓰는 욕이나 공격적인 태도와 퉁명스러운 말투가 그들을 불편하게 만들기 때문이다.' 등).

○ 직접적 논박

- 심각한 문제나 직접적으로 수정해야 할 문제가 있는 경우 직접적 논박을 사용하도록 한다.

○ 대안적 생각의 창출과 연습

- 가장 적응적, 합리적인 문제해결 방식이 취약한 청소년들에게 대안을 창출한 다음에는 새로운 생각의 습관을 형성하기 위해서는 의도적인 시도와 연습을 하게하며, 이를 통하여 그 대안적 생각을 현실생활에 적응시키는 연습을 하게 한다. 또한 그에 대한 피드백을 주는 시간을 반드시 가짐으로써, 이것이 실생활에 연결될 수 있도록 하는 것이 중요하다.

나. 행동의 변화를 촉진하는 기법들

○ 자극 통제

이것의 목적은 부적절한 행동을 일으키는 자극의 빈도를 줄이고 바람직한 행동 반응을 일으킬 수 있는 단서들을 증가시키는 것으로, 자극통제의 극단적 방법은 바람직하지 못한 행동을 일으키는 물리적 환경을 차단시키는 것이다.

이러한 방법은 스스로의 통제력에 의해서라기보다 외부적 요인으로 환

경을 차단시킴으로써 문제행동을 줄이는 것이라 볼 수 있는데 그 효과가 일시적이고, 통제를 가한 사람에 대하여 부정적 감정이 생겨 관계가 나빠져서 장기적으로는 오히려 역효과가 생길 우려가 있으므로, 문제행동과 결부된 반복적인 자기진술을 좀 더 긍정적이고 효과적으로 대처하고 자신의 의지를 강화시킬 수 있도록 변화시키는 훈련 방법을 함께 고려해야 할 것이다.

또한 특히 청소년 시기는 환경과 자신에 대한 통제력을 높이고자 하는 것을 중요하게 여기는 시기이기 때문에, 청소년 스스로 느끼는 자기 통제력을 적극 활용하고 고양하도록 세심하게 배려해야 한다.

○ 강화체계의 확립 및 조절

강화(reinforcement)란 행동에 후속하여 주어져서 그 행동이 지속 혹은 증가되도록 하는 것으로, 청소년동반자는 궁극적으로는 청소년 스스로가 자신의 행동을 점검하고 그 행동을 강화할 수 있는 강화계획을 스스로 세우고 실천할 수 있도록 하되, 청소년의 경우 외부의 도움(예, 용돈을 좀 더 많이 받고 싶다든가 하는 것 등)이 있어야만 가능한 경우가 많기 때문에 외부자원으로부터 오는 외적 강화도 적극 활용하는 것이 현명하다.

특히 강화계획 초기 실시에는 외부자원들의 지원을 적극 활용하는 것이 청소년 내담자의 동기 수준을 높이는데 도움이 된다. 상담자는 강화계획이 진행됨에 따라 점차적으로 사회적 강화가 초기의 물질적 강화를 대치하고 또한 청소년이 스스로 느끼는 내적강화(만족감과 자신감 등)가 외적 강화를 대치해 나갈 수 있도록 잘 도와야 한다.

○ 자기지시훈련

자기지시훈련(self-instructional training)은 인간의 자기 지도 능력에 초점을 둔 것으로, 문제행동은 부적절한 자기 진술에 의해서 발생하므로 보다 적절한 자기 진술을 배움으로써 보다 바람직한 행동을 하도록 한다.

- 우선 문제 행동이나 목표 행동을 정확하게 구체화하기 위하여 정보를 수집한다.
- 다음 단계는 문제 상황을 인지적인 변화를 통하여 새롭게 재구성하는 단계이다. 즉 청소년이 자신의 문제행동을 정확히 이해하고 난 뒤, 문제 상황을 변화시키고 대처할 수 있는 기술들을 제시하면서 여러 가지 대안들을 찾는다. 특히 문제행동을 일으켜 왔던 잘못된 자기 진술들을 적응적인 자기 진술형태로 변화시키는데 초점을 둔다.
- 세 번째 단계는 변화를 촉진하는 단계이다. 이 단계에서는 행동을 변화시키기 위하여 필요한 바람직한 자기 진술을 적극적인 행동으로 변화시키기 위해서 필요한 바람직한 자기 진술을 적극적으로 연습한다. 청소년동반자는 처음에 바람직한 자기 진술을 모델링을 통하여 청소년에게 보여준 다음, 청소년동반자의 분명한 외현적인 지시로부터 청소년의 자기지시로까지 점차적으로 도움을 줄여나간다. 그 후에 피드백과 역할극을 사용하여 반복한다.

다. 감정의 변화를 촉진하는 기법들

○ 음식 함께 나누기

Sommers-Flanagan 등은 음식이 감정을 변화시키고 유대를 강화해 주는 효과를 적극 활용할 것을 권한다. 특히 면담 위주의 개입에 익숙하지 않은 청소년 내담자일수록, 시간의 시작 부분에서 다과를 함께 나누며 이야기하는 것을 통하여 보다 편안히 상담에 임할 수 있다.

○ 3단계 감정 변화 기법

Sommers-Flanagan과 Sommers-Flanagan이 청소년 내담자의 연령에 맞추어 “기분을 변화시키는 마술(혹은 네가 원할 때 나쁜 감정을 벗어날 수 있는 방법)”을 소개하는 방법은 다음과 같다.

- 준비/설명 단계 : 기분 나쁜 상태가 어떤 느낌인지에 대한 이해와 인

정, 그리고 나쁜 기분에 대한 정보를 제공한다.

- 1단계(감정의 인식과 표현 단계) : 나쁜 기분을 있는 그대로 느끼고 표현하는 것이 감정 변화를 위한 첫 단계로, 청소년동반자는 청소년이 다양한 감정 표현 기법을 통해서 자신의 나쁜 기분을 충분히 인식하고 표현할 수 있도록 돕는다.
- 2단계(감정 변화의 시도 단계) : 다른 종류의 생각을 함으로써 다른 감정을 느낄 수 있다는 것을 일러주고 실제로 시도해 보는 단계이다. 예를 들어, 청소년동반자는 청소년에게 이번 주 혹은 최근에 가장 재미있었던 일이나 우스웠던 일을 생각해보도록' 요청한다.
- 3단계(좋은 기분 전염시키기 단계) : 기분에 점염성이 있음을 청소년에게 가르쳐 주고 좋은 기분을 전염시키는 시도를 해 보도록 격려하고 강화하는 단계이다. 좋은 기분을 주위 사람들에게 퍼뜨릴 수 있는 가능성과 방법에 대해서 청소년과 의논하고, 의논된 방법을 실행할 수 있도록 격려하고 피드백을 준다.
- 4단계(주위 사람에게 감정 변화 기법 가르치기 단계) : 습득한 이상의 감정 변화기법을 청소년이 주위 사람들에게도 가르치도록 하는 단계이다.

2. 특수문제 상담기법

(1) 자살·자해 개입하기

본 장의 내용은 한국청소년상담복지개발원(서미 등, 2018)의 '자살 위기 청소년 상담매뉴얼', '자해 위기 청소년 상담 매뉴얼' 및 '위기개입매뉴얼(5판)(한국청소년상담복지개발원, 2018)'에서 발췌 및 요약하였다.

① 자살·자해의 정의

자살(suicide)은 자살생각, 자살계획, 자살시도 및 자살완결을 포함하는 과정적인 개념(Maris, 2002)으로 장애나 진단명이 아닌 여러 가지 요인들의 상호작용에 의해 결정되는 다차원적 행동이다(Silverman et al., 2007).

한편, 자해는 의도적으로 자신의 신체에 상처를 입히는 행동을 말하며, 넓은 의미에서는 자살을 시도하고자 하는 목적은 없으나 지속적이고 의도적으로 무모하게 스스로에게 상처를 입히는 행위를 의미한다(Conterio & Lader, 1998; Zila & Kiselica, 2001). 자해는 자살의도가 없더라도 죽음으로 이어질 가능성이 높기 때문에 청소년 문제행동 중 고위험에 분류되며, 스트레스와 긴장을 조절하고 적극적으로 대안을 찾기 어려운 청소년기에 많이 발생한다(Laye-Gindhu & Schonert-Reinchl, 2005).

② 자살·자해의 원인

가. 일반적인 자살의 원인

청소년 자살을 이해하기 위해 선행연구에서 공통적으로 제시하고 있는 자살을 선택하는 기본적인 다섯가지 이유를 살펴보면 아래와 같다.

〈자살의 기본적인 다섯가지 이유 (David Duffy & Tony Ryan(2004)〉

- 변화 : 자살은 사람들이 그들의 인생에서 일어난 고통스러운 문제나 사건들 혹은 그것에 대한 감정을 바꾸는 한 방법일 수 있다.
- 선택 : 자살은 선택의 여지가 없거나, 중요한 선택의 여지가 사라진 상황에서 할 수 있는 유일한 방법일 수 있다.
- 통제 : 자살 행동은 타인의 행동이나 특정 사건에 어떤 영향력을 행사하고자 하는 시도일 수 있다.
- 자기-처벌 : 자살 행동은 죄책감을 경감시키거나 자신의 행동에 대해 스스로를 처벌할 수 있는 하나의 수단이 될 수 있다.
- 타인-처벌 : 자살 행동은 타인에게 상처를 입히거나 처벌을 가할 의도

를 가지고 있을 수 있다.

나. 청소년 자살의 특성

청소년 자살 시도의 주요 원인은 성적 및 진학문제, 가정불화인 반면, 성인자살의 주요 원인은 경제적 어려움, 질환·장애인 경우가 많다(김진주, 조규판, 2011; 통계청·여성가족부, 2014; 한국건강증진재단, 2013). 더불어 청소년 자살은 대부분 사전에 계획되지 않은 경우가 많고(Brent, Perper & Allman, 1987), 정서적 불안정과 인지적 미성숙으로 인한 현실도피로서 자살을 선택할 가능성이 높아(고재홍, 윤경란, 2007) 성인자살과는 달리 충동적으로 일어날 가능성이 많다.

다. 청소년자해의 원인

청소년 자해의 가장 일반적인 동기는 긴장이완이라고 볼 수 있다(이동훈 외 2010). 자해는 불안, 우울, 정서적 무감각, 자기혐오, 실패감, 스트레스와 같은 격렬한 감정들을 한시적으로 감소시키는 하나의 대처기제로 기능한다. 과거 자신의 삶에서 경험했던 고통을 자해라는 방법을 통해 처리하는 것이다. 심리적·생리적 긴장의 증가를 대처할 수 없을 때, 거부, 자기혐오, 분리불안, 죄의식, 환각, 비개인화, 우울감, 역기능적 가정, 감각적인 자극의 필요, 부모의 정서적 박탈 등이 위험요소로 작용할 수 있다(Martinson, 2002).

③ 청소년 자살·자해의 징후

일반적으로 청소년의 자살과 관련해 많은 연구들에서 공통적으로 밝혀진 경고 사인(Warning Sign)과 촉발자극(Trigger)들은 다음과 같다. 경고 사인이란 어떤 사람이 자살 행동을 할 것이라고 추측할 수 있는 단서로 작용하는 것이며, 촉발 자극이란 자살 행동을 하게 만드는 기폭제와 같은 역할을 하는 것이다.

〈청소년 자살의 경고 사인과 촉발자극〉

경고 사인	촉발 자극
• 죽음이나 사후세계에 대한 말을 하거나 글을 씀 • 죽음과 죽는 것에 대해 현혹됨 • 행동과 성격에서의 극적인 변화 • 소중한 물건을 타인에게 주거나 유서를 작성함 • 대인관계에서의 갈등이나 상실 • 식습관이나 수면 습관의 변화 • 친구, 가족 활동으로부터 철수 • 폭력적이거나 반항적인 행동 • 약물, 알코올 남용 • 지속적인 지루함, 주의집중의 어려움 • 성적하락 • 빈번한 복통, 두통, 피곤함 • 즐거운 활동에 대한 흥미 감소 • '당신을 다시는 보지 못할 것이다'와 같은 언어적 단서	• 권위자와의 갈등 • 이성친구와 헤어짐 • 사랑하는 사람이나 중요한 사람의 죽음 혹은 상실 • 아는 사람이 자살로 죽음 • 괴롭힘을 당함 • 실망하거나 거부당함 • 성적 혹은 신체적인 학대 • 외상(Trauma)적 사건에의 노출 • 친구들이나 혹은 가족들로부터 떨어지거나 그렇게 되길 강요받음 • 징계위기(처벌, 구속) • 원하지 않은 임신 • 최근의 굴욕적인 사건 • 가족문제 : 방임, 성적·신체적 학대, 가정폭력, 노숙, 별거, 이혼, 가족구성원의 물질 남용이나 정신병 • 자신이나 가족 구성원의 심각한 병

그러나 경고사인과 촉발 자극이 확인된 모든 청소년들이 자살로 사망하지는 않는다. 이 때 청소년이 자살 행동을 실제로 선택하는 것으로부터 지켜주는 완충, 혹은 보호 역할을 하는 것이 보호요인이다.

〈청소년 자살의 보호요인〉

- 목적의식/ 희망 : 작은 것이라도 목적이 있거나 희망을 갖는 것은 삶을 포기할 수 없게 만드는 강력한 방편이 된다.
- 문제 해결과 대처 기술 : 상황적인 스트레스에 효과적으로 대처한다면 자살생각과 무기력감으로부터 벗어날 수 있다.

- 자기 효능감 : 자신이 문제를 해결할 수 있는 능력이 있다고 생각하는 것은 유능감을 갖게 하고, 자살을 택하지 않게 한다.
- 회복력 : 어떤 사건에 의해 상처 받았더라도 그것으로부터 회복될 수 있다면, 상처가 모든 것의 끝이라고 생각하지는 않을 것이다.
- 사회적지지/소속감 : 자신이 처한 상황이 극복할 수 없을 정도로 어렵게 느껴지더라도 자신을 지지하고 힘이 되어줄 누군가가 옆에 있다는 사실은 세상을 살아갈 이유와 기쁨이 된다.

이에, 청소년동반자는 대상청소년의 경고사인과 촉발요인을 예민하게 인식하고 탐지해야 하며, 자살의 보호요인을 확인하고 이를 강화시켜줄 수 있도록 개입하는 것이 필요하다.

④ 자살·자해 상담 초기 단계

청소년동반자의 자살·자해 위기 개입은 상담 중에 직면할 수 있는 되는 위기상황으로 신속하고 적극적 개입이 필요하다. 청소년동반자 상담 중에 자살·자해 관련하여 위험성을 감지하게 된다면, 자살·자해 관련 계획이나 시도한 경험, 위험요소 등을 파악하여 위기개입수준을 평가하여 개입하여야 한다. 이때, 평가 척도 및 구조화 면접 등을 통해 자살·자해를 구분하고 위험수준을 평가할 수 있으며, 위험수준 평가 시 활용가능한 질문은 아래와 같다.

〈자살 수준 평가 주요 질문〉

- 자살에 대해서 구체적으로 생각해본 적이 있나요?
- 어떻게 자살할지 구체적인 방법을 생각해 본 적이 있나요?
- 자살하기 위한 도구를 가지고 있나요?
- 언제 자살을 시도할 계획인가요?
- 과거에 자살을 시도해 본적이 있나요?

〈자해 수준 평가 주요 질문〉

- 구체적으로 자해 행동을 어떻게 하나요?
- 얼마나 자주 자해행동을 하나요?
- 자해를 하는 도구가 무엇인가요? 도구는 어디에 있나요?
- 죽고 싶어서 자해행동을 하나요?
- 자해를 하는 장소는 어디인가요?
- 자해를 하기 전에 어떤 생각이나 감정이 드나요?
- 언제부터 자해를 했나요?
- 자해를 하고 나면 어떤 기분이 드나요?

위험수준을 평가한 후, 위험요인과 보호요인을 파악하여야 한다. 우울감, 무망감, 죄책감, 분노, 불안 등 부정적 감정 정도 등 심리상태 위험성을 평가하고, 알코올 및 약물 중독 상태 평가, 규범 위반 및 폭력 행동 점검, 가족 및 친구와의 관계 등 지지체계 탐색을 통해 보호요인을 파악한다.

자살 관련 상담 초기단계에는 또한 주호소문제와 위험사건을 탐색하여 초기개입을 하여야 한다. 자살 위험 수준을 파악하고 위험 수준에 따라 위기 개입방향을 설정하여야 한다. 위험정도에 따른 초기개입을 할 때는 내담자의 안전 확보가 가장 중요하다.

〈자살 위험정도에 따른 개입 기준 및 개입방법〉

구분	개입기준	개입방법
중위험성	• 자살에 대한 지속적인 생각 • 구체적 자살 계획 없음 • 자살도구의 접근성 없음 • 과거 자살 시도력 없음 • 문제 해결 의지 있음 • 불안정한 심리적 상황 • 위험한 행동은 한 적이 있음	• 정확한 정보수집 • 건강한 삶을 살기 위한 방안 마련 • 지지체계 구축 • 안전스케줄 작성하기 • 안전행동서약서 작성하기 • 자살방지 서약서 작성하기 • 필요시 정신과 진단 의뢰

구분	개입기준	개입방법
		• 위기상담전화(비상연락처) 제공
고위험성	• 자살 의도가 분명히 있음 • 구체적인 자살 계획 있음 • 자살 수단에 접근 가능 • 과거 자살 시도력 있음	• 혼자 두면 안됨 • 부모나 보호자에게 즉각 연락 • 연락이 되지 않을때는 경찰, 119에 연락 • 정신보건기관 의뢰 • 자살도구 제고

한편, 자해 관련 초기상담에서는 자해와 관련된 동기, 목적, 느낌을 탐색하고 상담목표를 수립하여야 한다. 언제 처음 자해를 했는지, 얼마나 자주 자해를 하는지, 무엇을 사용하는지 등 자해 관련 사실을 파악하고, 자해를 하는 이유를 탐색하여 자해동기를 탐색할 필요가 있다. 이후, 다양한 질문을 통해 자해를 멈출 준비가 되었는지를 점검한다.

자살 및 자해 관련 위험정도와 초기개입 방향 설정과 더불어, 내담자의 보호요인과 강점을 탐색하고 견고화할 수 있도록 한다. 자살사고를 하거나 자살 시도를 할 정도로 힘든 상황에서도 견디어낸 자원 탐색, 스트레스 및 문제발생 시 대처방법 탐색에 대해 탐색하고, 안전계획 및 안전약속을 한다. 이때, 안전 스케줄 활용, 자살·자해 대체활동 찾기, 도움 받을 지지체계 구축 등의 방법을 활용할 수 있다.

상담구조화 시에는 동반자 상담의 횟수, 상담 기간 등 상담 형식과 관련된 내용을 구체화 하고, 비밀보호의 중요성, 비밀보호의 예외적 상황, 내담자의 권리 등에 대해 논의하고, 내담자의 상담에 대한 기대 및 욕구에 대해서도 확인할 필요가 있다.

⑤ **자살·자해 상담 중기 단계**

자살 관련 상담에 있어 중기 단계를 살펴보면 아래와 같다.

먼저 자살 위험 수준을 재점검하고 평가하여 개입방향을 설정할 필요가 있다. 상담 중에 다룰 수 있는 내용은 다음과 같다. 먼저, 현재 내담자가 처한 환경과 생활스트레스를 탐색하고 자살 사고에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴볼 필요가 있다. 또한 자살과 관련된 주요 정서를 다루어야 한다. 자살에 영향을 미치는 주요 정서가 무엇인지 탐색하고 이해해야 하며, 이를 표현할 수 있도록 도울 수 있다. 이 때, 상담을 하면서 지난 1~2주간 가장 많이 느꼈던 감정을 이야기해보고 그와 관련된 상황이나 요인들에 대해 탐색해볼 수 있다. 서미 외 연구(2018)에 따르면 주로 우울 정서가 자살 위기 청소년들이 경험하는 부정적인 정서로 나타났는데, 우울 등 내담자가 경험하는 부정적 감정을 적절히 표현할 수 있도록 도울 수 있다. 또한 부정적인 정서로부터 벗어나서 주의를 분산시킬 수 있는 대처방법에 대해서도 다뤄볼 수 있다. 정서에 대한 표현과 대처방법과 더불어 부정적 정서와 관련된 비합리적 신념을 탐색하고 변화시키는 노력을 상담중기에 할 수 있다. 이와 관련하여 내담자의 자동적 사고를 파악하는 작업이 필요하며, 비합리적 신념과 인지적 왜곡 유형을 탐색하여 인지적 왜곡을 수정할 수 있도록 개입할 수 있다. 이러한 과정에서는 인지치료적 개입이 필요한데, 충분한 라포가 형성되고 인지 수준을 고려하여 개입하여야 한다.

내담자의 위험수준에 따른 심리정서적 개입 뿐 아니라 기관 연계와 주변 자원을 활용할 수 있다. 내담자를 지원해줄 수 있는 사회적, 정서적 지지자원을 탐색하고 이를 활용할 수 있는 방법을 탐색하고, 확인된 내담자의 지지자원에 도움을 요청하는 방법, 도움을 요청하는 것에 대해 긍정적 인식을 가질 수 있도록 돕는다.

한편, 자해 관련 상담에서의 중기단계에서는 다음과 같다.

자해 관련 상담은 자살 관련 개입과 유사하기는 자해 관련 상담 개입을

살펴보고자 한다. 먼저 자해 관련 위험 수준을 재점검하고 평가하여야 한다. 이때, 자해가 지속되고 있는지, 자해 동기가 무엇인지(사회적 동기 또는 개인적 동기), 자해로 인한 결과에 대한 탐색, 자해 대체활동 찾기, 자해 멈추기(자해 피하기, 안전한 장소 찾기), 긍정적 활동 만들기 등을 할 수 있다. 상담 중에 생활 스트레스를 확인하고, 이것이 내담자의 자해에 어떠한 영향을 미치는지 확인할 필요가 있다. 또한 자해와 관련하여 주요 정서가 무엇인지 다루어야 한다. 내담자의 자해에 영향을 미치는 주된 주요 정서가 무엇인지 탐색하고, 주된 정서인 분노, 불안을 인식하고 표현할 수 있도록 돕는다. 다음으로는 자해와 관련하여 내담자가 가진 비합리적 신념을 탐색한 후, 인지적 왜곡 유형을 파악하고 대처방안을 함께 생각해볼 수 있다. 이는 앞에서 언급한 자살 관련 개입을 참고할 수 있으며, 자해 개입에 있어서도 기관 연계와 주변 자원을 활용하는 방법도 고려할 수 있다.

⑥ 자살·자해 상담의 후기단계

상담 후기에는 위험수준을 평가하고 생활 관리에 대해 확인한다. 자살 및 자해위험수준을 파악하고 위기수준 관리를 통해 어려움이 무엇이었는지 어떻게 극복할 수 있는지에 대해 이야기해본다. 내담자의 생활습관을 살펴보고 건강한 생활을 할 수 있도록 도울 수 있다.

자살·자해 관련 스트레스를 살펴보고 그동안 사용한 대처방법의 장단점을 살펴보고 다양한 대처방법에 대해 살펴보고, 앞으로 스트레스 상황에서 어떻게 대처해볼 수 있을지에 대해 생각해본다. 그리고 내담자의 긍정적인 강점에 대해 인식할 수 있도록 돕는다. 이 과정에서 살아오면서 긍정적인 경험, 소중한 순간들에 대해 생각해보고, 힘든 상황을 극복하면서 경험한 바, 견딘 힘 등 강점을 찾아본다. 그리고 삶의 목적에 대해 이야기해보고 미래에 대한 상상의 기회를 통해 미래에 대해 생각해보고 목표를 가질 수 있도록 돕는다.

(2) 분노조절

본 장의 내용은 매튜 매케이 등(2000)의 The Anger Control Workbook을 박애선(2004)이 번역한 '분노를 이기는 법'과 서수균(2005)의 '분노와 관련된 인지적요인과 그 치료적 함의'를 참고하였다. 더 자세한 내용은 원저를 참조하기 바란다.

분노란 고통에 대처하기 위하여 어렸을 때 배운 반응이며, 무력감과 통제력의 결핍을 일시적이라도 극복하기 위한 방법이며, 이를 바꿀 방법이 없어서 지녀온 습관이다. 이것을 극복하기 위해서는 분노의 감정을 다루는 효과적이고 검증된 전략들을 배우고, 스트레스를 관리하고 문제를 해결하는 방법을 배워야 할 것이다.

청소년동반자들이 개입을 하게 되는 청소년들의 경우, 이러한 분노가 자신의 문제라기보다는 다른 사람이나 환경 탓을 하면서 자신의 분노반응을 정당화하고자 하는 경향이 많으나, 일반적 개입기법을 사용하여 그들이 결국 분노를 표현하는 것이 자신에게도 득보다는 해가 많은 문제해결 방법이라는 것을 인식하게 하고 이를 좀 더 적응적이고 친사회적인 문제해결방법으로 바꾸려는 결심을 하도록 도와야 할 것이다. 그럼에도 오래된 반응습관을 고친다는 것은 어려운 일이며, 다음의 방식들이 오래된 반응습관인 분노조절을 도와줄 것이다.

① 긴급한 분노조절

가. 24시간 동안 침착하겠다는 약속

먼저 분노를 조절하기 위해서는 스스로 '침착한 방식으로 행동하겠다'는 결심과 약속이 필요하며, 처음부터 이러한 행동을 계속, 혹은 일주일간 지속한다는 것은 힘들다. 따라서 '단지 24시간 동안 침착하게 행동하겠다

는 약속'을 하는 것으로 시작하는 것이 좋다. 처음에 청소년동반자는 청소년에게 일단 24시간 동안 침착하겠다는 것을 (1) 청소년동반자 뿐 아니라 가족 및 주변의 중요한 사람들에게 약속하고, (2) 도움을 요청하도록 하며, (3) 이런 약속에 대하여 계약서에 서명하고 사람들에게 서명을 받게 하고, (4) 분노조절을 통하여 얻게 되는 이득을 살펴보고, (5) 24시간동안 화가 날 가능성이 있는 상황에 대하여 상상해보게 한다.

24시간의 약속

나, _____는 ____월 ____일 ____시에서 ____월 ____일 ____시 사이에 비공격적이고 침착하게 행동할 것을 약속한다. 나는 어떤 스트레스 또는 어떤 자극이 일어나더라도 침착하게 행동할 것이다.

_____ _____

당신의 서명 증인 서명

나. 화가 날 때 무엇을 할 것인가

- 가장 중요한 것은 일단 멈추고 아무 것도 하지 말고,
- 말도 하지 않는 것이며,
- 그 후에 감정에서 뒤로 물러나 그 감정에 이름 붙이기를 한다.
- 고통스러운 감정을 바꾸는 가장 빠른 방법은 반대로 행동하기인데, 즉, 눈살을 찌푸리는 대신에 웃고, 큰소리로 말하기보다는 부드럽게 말하며, 긴장하지 말고 이완하고, 공격하기 보다는 벗어나며, 판단하기 보다는 공감하는 것이 빨리 감정을 바꾸도록 돕는다.

② **분노로 인한 손실 알아보기**

가. 분노로 인한 생화학적 대가

만성적인 분노는 신체를 계속 응급상태로 유지시킴으로써 고혈압, 심장마비의 원인이 되며 수명을 단축시킬 수도 있다.

나. 분노와 적대감, 정서적·대인 관계적 대가

생리적인 영향에 비해 정서적·대인관계적인 대가는 더욱 복잡하다. 사회적 관계가 제한될 수도 있고, 소외감을 느낄 수도 있고, 사람들의 지지체계가 제한될 수도 있다.

다. 가능한 활동

청소년에게 자신의 분노 반응이 학교, 가족, 친구, 그 외의 사람들, 청소년 자신, 청소년의 경제적 손실, 정신적 손실에 어떤 영향을 끼쳤는지를 한번 생각해보게 하는 것이 도움이 된다(분노의 득실 따져보기).

③ **분노의 이득 알아보기**

가. 분노의 이득

손해가 분명히 있음에도 그 행동이 지속되는 데에는 분노가 가지는 이득이 있기 때문이다. 일반적으로 분노는 (1) 스트레스를 줄여주고, (2) 정서적 고통을 숨기게 하고 (3) 주변의 관심을 이끌어 내며, (4) 처벌이나 복수의 수단이 되며, (5) 청소년들이 다른 사람들을 변화시키게 한다는 눈에 보이는 득이 있다. 그러나 간과하게 되는 것은 이러한 이득들이 일시적이거나 혹은 결과적으로는 더 큰 손실을 불러일으키는 것들이라는 것이다.

나. 가능한 활동

청소년이 위와 같은 득을 실제로 가지고 있는지, 어떤 상황에서 그런 것

들을 갖게 되는지를 구체적으로 살펴본다.

④ **청소년 자신의 분노과정을 알아보도록 하기**

가. 분노과정 탐색해보기

먼저, 화가 나거나 스트레스를 받았던 일에 대하여 기억하게 하고(고통, 스트레스), 얼마나 화가 났었는지를 평가하게 하고(분노 지수), 어떤 상황에서 화가 났었는지(분노유발 상황)를 이야기해 보며, 이때 어떤 생각이 더 화가 나게 만들었는지를 기억하게 한다(촉발사고). 그 이후에 어떻게 행동했는지(행동), 그러한 행동으로 인한 나 자신과 다른 사람에 대한 결과가 무엇이었는지를 생각하게 하고 점수로 평가한다(결과).

나. 가능한 활동

분노일지를 통하여 위의 과정을 구체적으로 기술해보고, 연습하여 이 과정에 익숙하게 한다.

분 노 일 지

고통/스트레스		
분노유발상황		
촉발사고		
분노지수(0~100)		
행동		
결과 (-10~ +10)	나	
	다른 사람	

⑤ 긴장 이완을 배운다

효율적인 긴장이완은 분노를 다루는 중요한 방법이며, 분노유발 상황에서 신체적 긴장을 풀고 그 상태를 유지할 수 있다면 화를 내기가 오히려 힘들어진다. 한 가지 방법은 점진적인 이완훈련(Progressive Relaxation Training)으로 본 장에서는 간단하게 다룰 것이므로 자세한 사항은 원저나 다른 이완훈련 관련 자료를 참고하기 바란다.

가. 점진적인 긴장이완

기본원칙은 먼저 근육을 바싹 긴장시켜 이를 5~7초간 유지했다가 풀어주는 것이다. 이것을 발을 바싹 올렸다가 풀고(발레리나처럼) → 엉덩이를 바싹 조였다가 풀고 → 가슴근육 → 등을 구부렸다 펴기 → 팔꿈치에 힘주고 주먹 쥐었다가 펴기 → 어깨를 구부리고 머리를 움츠렸다가 펴기(거북이) → 얼굴을 찡그렸다 펴기 → 이것을 반복한다.

나. 긴장이완 심상

평화롭고 평안한 장면을 스트레스 상황에서 떠올릴 수 있는 능력을 키우는 것이 도움이 된다. 눈을 감고 편안하게 앉아, 따스하고 고운 모래가 있는 비치, 따뜻한 벽난로 앞 등 편안함을 주는 장면을 떠올리게 한다(예: 2020년 8월 20일 나른한 오후 3시 제주도).

⑥ 분노-촉발사고

동일한 상황이나 사건을 경험하더라도 청소년이 그때 갖게 되는 생각이 청소년의 분노감정을 촉발시키게 되며, (1) 해를 입고 손해를 보았다는 생각, (2) 감정을 유발시키는 사람이 청소년에게 고의적으로 해를 입혔다는 신념, (3) 감정을 유발시키는 사람이 잘못해서 청소년이 해를 입었고, 그 사람이 다르게 행동했어야만 한다는 신념이 이의 기본 요소이다.

가. 무력감을 느끼게 하는 촉발사고에서 벗어나기

이러한 촉발사고들은 청소년들이 가지는 고통이 그들의 통제권을 벗어나 있다고 느끼게 하고, 이로 인해 무력감을 느끼게 된다. 또한 이러한 무력감은 연속과정의 시초가 되어 이를 벗어나기 위하여 고통을 분노로 표현하게 되고, 그것이 결국 더 큰 어려움을 초래하게 되어 더 무력하게 만드는 것이다.

이러한 촉발 사고는 그 외 다양한 내용들이 있으며, 자신을 화나게 하는 상황에서 어떤 촉발 사고를 하고 있는지를 파악하고 이를 연습하는 것이 중요하다. 촉발사고의 대표적인 예는 다음과 같은 것들이 있으며 대상청소년은 그 외의 어떤 촉발사고를 가지고 있는지 살펴보는 것이 중요하다.

나. 촉발 사고의 예들

사람들은 나의 욕구에 신경 쓰지 않는다. 나를 이해하지 못한다. 사람들은 지나치게 요구하거나 기대한다. 사람들은 배려할 줄 모르거나 예의가 없다. 나를 이용하려고 한다. 나를 조종하려고 한다. 사람들은 이기적이다. 나를 비난하고 수치스럽게 만든다. 사람들은 무능력하다. 무책임하다. 등등

⑦ 분노의 왜곡

상황을 어떻게 보는가는 분노감정에 상당한 영향을 끼치고, 특히 이런 상황에 대한 사고의 왜곡이 이를 고조시킨다. 다음은 흔히 나타나는 여섯 가지 사고의 왜곡을 살펴보고 이에 대한 대안적인 사고를 알아볼 것이다.

가. 탓하기

상황의 통제력이 다른 사람들에게 있다고 생각하여 무력감을 유발하는 매우 위험한 사고 왜곡이다. 그 예로는,

- 네가 정말 내게 관심이 있었다면 학교에서 이런 일을 당하지 않았을 텐데…

- 다른 사람들이 이기적이지 않았다면, 나한테도 알려줬을 것이고 나는 훨씬 괜찮을 텐데…

☞ 그러나 이러한 탓하기 대신 가능한 대처사고는
- 남을 탓하면 내가 무력해진다는 것을 안다. 그렇다면 내가 상황을 마무리하고 더 기분 좋게 만들기 위하여 할 수 있는 일은 무엇일까?
- 나는 그가 한 행동이 마음에 들지는 않지만, 그 사람도 그저 자신을 스스로 돌보기 위하여 애쓴 것이라는 것을 안다.
- 나는 무력하지 않다. 그리고 이 상황에서 날 돌볼 수 있다.

나. 상황을 파국으로 몰기/확대하기

나쁜 상황을 최악의 결론으로 추측하면서 그것이 사실인 것처럼 행동하는 경향이다. 그 대표적인 예로는
- 이건 정말 재앙이야, 완전히 배신당했어. 그는 어떻게 그렇게 할 수가 있었던 거야.
- 이건 상상할 수 없는 최악의 상황이야. 나는 완전히 끝났어. 난 다시는 사람들에게 얼굴을 들고 다닐 수 없을 거야.

☞ 이에 대한 대처사고는
- 그래, 좌절스러운 상황이지. 하지만 세상이 끝난 것은 아니야.
- 느긋하게 있으면 이일도 잘 이겨낼 수 있을 거야.
- 정말 이건 뒤죽박죽이군. 하지만 난 내가 할 수 있는 최선을 다할 거야.

다. 선동적인 전체 꼬리표달기

그 사람의 행동에 초점을 두는 대신에 부정적 판단이 포함된 꼬리표를 달아 그 사람의 행동을 자신이 싫어하는 무가치한 것으로 바꾸어버림으로써 더욱 자신이 화나게 되는 사고의 왜곡이다. 그 대표적인 예로는
- 날 다치게 한 그 머저리 운전사.

- 그런 병신이 어디 있어. 그는 아는 게 아무것도 없어.
- 저 소심한 태도 좀 봐. 그는 정말 낙오자야.

☞ 이에 대한 대처사고는
- 이건 한 가지 문제에 지나지 않아. 난 그녀를 사악한 마녀로 만들 필요가 없어.
- 그는 머저리가 아니라, 단지 그의 일을 하기에 적절히 훈련이 되어 있지 않을 뿐이야.

라. 잘못된 귀인

이것은 결론으로 건너 뛰어버리는 것으로 다른 사람들의 행동으로 인해 마음이 아프거나 혹은 화가 났을 때 그들이 그 행동을 고의로 했다고 생각하는 것처럼 타인의 행동의 동기를 자기 자신만의 하나의 설명에 초점을 맞추는 것을 말한다.

☞ 그 대표적인 예로는,
- 그는 단지 나의 문법을 수정해주려고 하는 것처럼 행동했지만, 사실은 나를 멍청하게 보이도록 하려고 그랬던 거야.
- 나는 그 친구가 다른 사람들 앞에서 나를 당혹스럽게 하려고 그렇게 했다는 걸 알아.
- 그 친구가 늦은 이유는 단지 나를 물 먹이려고 그런 거야.

☞ 이에 대한 대처사고로는
- 그것은 하나의 가능성이다. 그러나 그 친구의 행동에는 아마도 다른 이유가 있을 거야.
- 화를 내는 것은 정말 일어나고 있는 일들을 간과하게 한다. 나는 더 많은 사실이 필요하다.
- 나의 가정은 정확하지 않을지도 모른다. 다시 점검해보는 것이 낫겠다.

마. 과잉일반화

이러한 사고왜곡은 어떤 문제를 더욱 크게 보거나 혹은 "결코 아니야", "항상", "아무도", "모든 사람들" 등과 같은 단어를 사용함으로써 더 중요하게 보이며, 더 참을 수 없는 사건으로 느끼도록 만든다. 그 대표적인 예로는,

- 그 친구는 **항상** 내가 나쁘게 보이도록 만드는 일들을 한다.
- **아무도** 그들이 이 주변에서 하는 것을 모르는 것 같다.
- 그 친구는 **결코** 정시에 준비하는 법이 없고, 우리는 항상 모든 일에 늦는다.
- 모든 사람들은 **항상** 나에게 그들을 도우라고 말한다.

☞ 이에 대한 대처사고로는

- 화낼 필요가 없다. 사실에 주의를 기울인다면, 난 이 상황을 잘 이겨낼거야.
- 상황을 정확히 보길 바래. 이런 일이 정말로 얼마나 자주 일어났었지?
- 일반화는 언제나 사건을 나쁘게 만들지. 안정을 취하면 사건은 진정될거야.
- 이것이 항상 이런 식으로 일어나는 건 아니야. 늘 수많은 예외가 있어.

바. 요구하기/명령하기

개인적 선호나 가치를 모든 사람이 반드시 '해야만 하는 것'으로 여기고 모든 사람들이 이를 반드시 지키도록 강요하는 것을 말한다. 잘 발달된 가치관은 건강한 것이지만, 이것이 너무 심해지면 분노가 발생하게 된다. 이에 대한 예로는

- 그들은 그런 식으로 하면 안 된다. 그것은 명백히 잘못이다.
- 공정하지 않다. 그는 한 번이라도 내 말을 들어야만 한다.
- 그 친구는 더 알아야만 한다. 그것은 확실히 나의 감정을 상하게 한다.

- 이것이 그 일을 시작할 방법이다. 다른 방법은 분명 하찮은 방법이다.

☞ 이에 대한 대처사고로는
- 실망스럽다. 이 상황이 달랐더라면 좋겠지만, 난 괜찮아질거야.
- 내가 원하는 것을 얻지 못한 것이 뭐 어떻단 말이야.
- 이게 세상의 끝도 아니고, 과장할 이유가 없어.
- 이것은 내게 일어나지 말았어야 했어. 난 그들이 하고 있는 것들이 맘에 들지 않아. 그러나 난 이 상황을 받아들인다고.

사. 가능한 활동

다음의 연습지를 통하여 각각의 화가 나는 상황에서 어떤 왜곡된 생각을 가졌는지, 그에 대한 대처사고는 무엇인지 연습해 본다.

왜곡을 명료화하기 - 연습지

지시 : 아래의 빈 칸에 기재된 각각의 분노 왜곡의 예가 되는 사고에 따라 당신의 일상에서 분노를 유발하는 상황에 대하여 자세히 기술하시오.

1. 탓하기 :

2. 상황을 파국으로 몰기/확대하기 :

3. 선동적인 전체 꼬리표달기 :

4. 잘못된 귀인 :

5. 과잉일반화

6. 요구하기/명령하기

⑧ 분노 상황을 다루고 예방하기

가. 자신의 대처방식을 찾아내고 연습하기

지금까지 분노와 관련된 다양한 요인에 대하여 알아보고, 이것과 관련된 각각의 활동도 시도해보았다. 분노를 통제하는 것의 득실도 알아보고, 이것을 할 수 있는 이완훈련도 실시하였으며, 분노를 촉발시키는 분노사고를 알아보고 이에 대한 대처사고도 알아보았다.

다음 단계는 대상청소년이 그 이외에도 할 수 있는 다양한 대처방식이 무엇인지를 알아보고 이를 연습하는 것이다.

나. 지금까지 배운 것을 모두 포함하는 분노일지 쓰기(분노일지 참조)

왼쪽의 구체적인 사실 부분에는 정확한 사실(듣고, 보고, 만진 객관적인 자료에 근거한)과 관련된 상황을 기술하고, 그 다음에는 그때의 대상청소년이 지각한 상황(청소년의 결론, 가정, 해석, 믿음, 촉발적 사고에 근거한)을 기술하게 한다. 그리고는 그때의 분노지수를 평가하게 한다.

그 후 오른쪽의 대처전략을 생각하게 해본다. 이때는 숨쉬기, 안정, 대처생각, 대처행동 등 다양한 것들이 가능할 것이며, 이것을 해 본 후 다시 분노지수를 평가하게 한다. 중요한 것은 이전에 분노와 관련된 충분한 대처전략의 마련과 그것에 대한 연습이 이루어져야 분노지수가 변할 것이라는 것이다.

그 이후에는 이로 인한 대상청소년 자신에 대한 결과와 다른 사람에게 나타난 결과를 생각해서 기술하고, 그에 대한 평가를 하게 한다.

다. 사회기술, 문제해결 기술과 연합하기

위의 대처행동과 관련하여 다음 장에 나올 사회기술과 문제해결 기술을 적극적으로 연습하여 응용하게 한다. 앞에서도 언급한 바와 같은 분노반응은 오래되고 제한된 부적응적인 문제해결 방법 중 하나이다. 이것이 적응적인 것으로 바뀐다면 분노반응이 줄어들 것이다.

분 노 일 지

분노 유발 상황	구체적인 사실 (듣고, 보고, 만진 객관적인 상황)	
	내가 지각한 사실 당신의 결론, 가정, 해석, 믿음, 촉발적 사고	
분노지수 (0-100)		
대처 전략 (숨쉬기, 안정, 대처생각, 대처행동 등)		
분노지수 (0-100)		
결과 지수 (-10~10)	나	
	다른 사람	

(3) 사회기술훈련

학령기 동안 경험한 또래관계의 어려움들은 이후 학업 부진, 비행, 성인기 부적응을 예측하게 해 주는 요인이 된다. 위기 청소년들의 사회기술 증진을 위한 개입은, 이것이 이들의 적응을 높이는데 도움을 줄 수 있는 개인적 보호요인으로 작용할 수 있기 때문에 중요하다고 할 수 있다.

심리적 부적응의 가능성을 증가시키는 위험요인(risk factors)과 그 부정적 영향을 완화시키고 건강한 성장을 가능하게 하는 보호요인(protective factors)의 두 가지는, 동일하게 열악한 환경에 노출된 집단

의 적응수준에서의 개인차를 설명할 수 있는 중요한 변인으로, 최근 취약한 환경의 부정적 영향을 완화시킬 수 있는 보호요인에 많은 연구자들의 관심이 모아지고 있다(Jessor, 1991; Luthar, 1991). 주변 사람들과의 긍정적 경험은 위기 청소년들에게 보호요인으로 작용하는 것으로 알려져 있는데(DuBois 등, 1994), 긍정적 대인관계를 위해서는 청소년 개인의 사회적 기술을 증진하는 것이 필요하다.

청소년동반자가 사회기술 증진을 위한 개입전략을 세울 때 중요하게 고려해야 할 것은, 가장 기본적인 수준의 사회적 기술로부터 갈등을 다루는 복잡한 과정에 이르기까지 분명하게 이해할 수 있도록 돕고, 이들이 배운 기술을 실제 일상생활에서 사용하고 긍정적 경험을 할 수 있도록 충분히 연습할 수 있도록 하는 것이다.

다음은 행동문제를 보이는 아동을 위한 기술 훈련, 불안장애 아동 및 청소년을 위한 사회기술 훈련, ADHD 아동을 위한 사회기술 훈련 등 사회기술 훈련 관련 자료에서 도움이 될 만한 개입 전략들을 요약하여 정리한 것이다(Spence, S. H., 1995; Mannix, D., 1998; Bloomquist, M. L., 2006). 본 사회기술훈련 프로그램은 크게 다음의 네 부분으로 나눌 수 있다. 각각의 부분을 차례로 익히도록 하는 것이 바람직하나, 경우에 따라서는 필요한 부분을 선택하여 익힐 수도 있다.

- 첫째, 자신과 타인의 감정 인식하기
- 둘째, 긍정적인 관계를 위한 사회기술의 습득
- 셋째, 문제해결의 방법 습득
- 넷째, 대인관계에서의 갈등 다루기

① 감정 인식

자신의 감정과 타인의 감정을 정확하게 아는 것이 대인관계에 있어서 왜 중요한 것인지에 대해서 검토하는 것으로 시작한다. 대부분 자신의 감정이나 타인의 감정을 정확하게 인식하지 못하거나 혹은 같은 상황에서는

타인도 자신의 감정과 똑같이 느낄 것이라고 오해함으로써 관계에서의 갈등이 야기될 수 있음을 알게 한다. 하나의 상황에서도 사람들마다 다양한 감정을 느낄 수 있고, 또한 같은 사람도 다른 감정을 나타낼 수 있음을 일상적인 상황 예를 들어 알 수 있도록 한다. 감정의 종류에는 무엇이 있는지 검토하고, 이를 인식하는 단서에 대해서 알아본다.

가. 다양한 감정의 종류 알기

감정 목록을 작성하고, 이러한 감정을 느꼈을 때가 어떤 상황이었는지를 서로 이야기해 본다. 감정목록을 사용하여 빙고게임을 하면서 가능한 다양한 감정들에 대해서 생각해볼 수 있도록 한다.

나. 나와 상대방의 감정 인식

일상생활에서 흔히 있을 수 있는 상황을 제시하고, 이때에 사람들마다 다른 감정을 가질 수 있음에 대해서 토의한다.

- 예 1. 동생이 내가 새로 선물로 받은 책을 찢어 버렸다.
  화남 : 자기 것도 아닌데 손대서 결국 망쳐버렸어!
  슬픔 : 내가 정말 갖고 싶었던 것인데 이젠 더 이상 쓸 수 없네…
- 예 2. 선생님께서 숙제를 많이 내 주셨다.
  짜증 : 숙제 말고도 할 게 너무 많은데, 항상 숙제를 많이 내준단 말이야.
  즐거움 : 우리가 많이 공부할 수 있도록 도와주시네. 다음 시험에는 성적이 좀 오르겠지?
- 예 3. 급식 반찬으로 평소 좋아하는 것이 나왔다.
  기쁨 : 야호! 정말 맛있겠다.
  아쉬움 : 내가 좋아하는 반찬인데, 오늘은 배가 너무 아파서 못먹겠네… 내일 또 나오면 좋겠지만… 아깝다.

다. 감정인식의 단서 : 얼굴 표정, 자세, 목소리

감정을 알 수 있는 비언어적 단서에 대해서 살펴보고, 실제로 표현해본다. 말의 내용 외에, 감정을 알 수 있는 단서에는 얼굴의 표정, 자세, 목소리 톤 등이 있으며, 이것이 일치할 때 쉽게 감정을 파악할 수 있으나, 그렇지 않으면 판단하기 어려움을 알 수 있다. 감정단서가 될 수 있는 얼굴 표정, 자세 사진이나 그림을 통해서 세부적인 특징이 어떻게 나타나는지를 살펴보고, 눈을 감고 상대의 목소리만 듣고 감정을 추측해보도록 한다. 때로는 거울, 비디오 녹화를 통하여 자신이 감정을 어떻게 표현하는지에 대해서 실제로 볼 수 있도록 한다. 감정을 나타내는 단어카드를 이용하여 한사람이 감정을 연기해 보도록 하고 상대가 맞추는 게임을 할 수도 있다.

② 긍정적 관계를 위한 사회기술

긍정적인 관계를 맺기 위해서 사용할 수 있는 사회기술의 기초를 학습한다. 흔히 청소년기쯤 되었으면 간단하고 기초적인 대인관계의 기술은 알고 있을 것이라고 생각할 수 있지만, 실제로는 아주 간단한 기술을 익히지 못하고 있는 경우가 많기 때문에 간단해 보이더라도 이를 확실하게 익히도록 하는 것이 중요하다.

가. 눈 맞춤

인상의 개념에 대해서 이야기를 시작하는 것이 좋다. 우리가 다른 사람에 대해서 갖게 되는 인상과 다른 사람이 우리에 대해서 갖게 되는 인상에 대해서 이야기하고, 대화 중 다른 사람을 쳐다보는 것이 왜 중요한지에 대해서 알게 한다.

예를 들어, 다른 사람을 쳐다보는 것은 그 사람에게 관심이 있다는 것을 표현하는 것이고, 내가 그 사람의 이야기를 듣고 있다는 것을 알리는 것일 수 있다. 또한, 표정이나 모습을 봄으로써 다른 사람들의 기분을 알 수 있게 된다. 다른 사람을 너무 많이 쳐다보거나 너무 적게 쳐다보는 것의 문

제점에 대해서도 논의한다.
역할극을 함으로써 눈 맞춤을 하지 않을 때 어떤 인상을 주게 되는지 실제로 느낄 수 있도록 해보고, 눈 맞춤을 하면서 대화하는 연습을 하도록 하며, 이에 대해서 즉각적이고 명확하며 긍정적인 피드백을 준다.

나. 대화 훈련

좋은 대화 상대가 되는 방법에 대해서 논의하고, 위 '가' 부분에서 익혔던 긍정적인 감정을 나타낼 수 있는 표정, 자세, 목소리를 통합하여, 대화를 실제로 해 본다. 미리 좋은 대화 상대가 되는 방법에 대해서 정리하여 나누어줄 수도 있다. 좋은 대화 상대가 되는 방법은 상대의 이야기를 듣고 있다는 것을 표시하는 방법들로, 상대방을 쳐다보기, 가끔 고개를 끄덕이기, 관련된 질문하기 등이 있다.
대화카드를 이용하여 상황에 맞는 대화 내용을 연습할 수 있도록 하고, 주변 사람들에게 할 수 있는 질문을 찾아 익힐 수 있도록 한다. 처음 만난 사람들과 할 수 있는 대화/질문과 내가 원래 알고 있지만 좀 더 친해지고 싶은 상대에게 질문하는 내용이 조금은 차이가 있을 수 있음에 대해서도 논의한다.

- 예 1. 처음 만난 내 또래의 친구와 대화를 시작하는 방법은?
  "안녕? 난 ○○○야. 넌 이름이 뭐니?"
  "반갑다. 난 ○반이야 너는?"
  "난 ○○○에 살아, 나하고 같은 방향이면 집에 갈 때 같이 갈래?"
- 예 2. 내가 알고 있는 아이와 더욱 친해지기 위하여 할 수 있는 질문은?
  "주말엔 뭐하니? 나는 ○○를 좋아하는데 같이 할래?"
- 예 3. 친구가 감기로 결석했다가 학교를 나왔다. 이때 할 수 있는 질문은?

• 예 4. 친구가 새 핸드폰을 들고 왔다. 이때 할 수 있는 질문은?

질문하기가 적절한 수준으로 성취되고 나면 시작한 대화를 지속하는 방법에 대해서 토론한다. 주요 포인트는 적절한 길이로 반응하기이며(너무 짧거나 간결하게 대답하지 않기), 듣고 있다는 것을 표현하고 대화와 관련된 질문을 지속하는 것이다. 역할극을 통해서 이를 연습한다.

다. 친절한 행동 : 나누기, 도움 주기, 칭찬하기, 초대하기

친구사귀기를 위한 다양한 긍정적 행동을 소개하고 이를 연습한다. 우선, 다른 사람에게 친절한 행동을 하는 것이 왜 중요한지에 대해서 논의한다. 그리고 친절한 행동과 불친절한 행동이 어떤 것인지에 대해서 자유롭게 이야기해보고 기록한다. 아래의 친절한 행동과 불친절한 행동 목록을 자유롭게 이야기하기가 끝난 후 나누어줄 수도 있다.

친절한 행동
• 미소 짓기 • 친절한 목소리로 말하기 • 함께 놀자고 초대하기 • 친구들의 놀이에 참여하기 • 친구에게 내 물건을 빌려주기 • 친구와 음식을 나누어먹기 • 친구를 도와주기 • 친구의 좋은 점을 말해주기 • 친구의 이야기를 들어주기 • 놀이의 순서를 지키기 • 친구에게 질문을 하기

불친절한 행동
• 인상을 쓰거나 째려보기 • 소리 지르거나 화난 목소리 • 친구를 놀이에 끼워주지 않기 • 물건을 혼자서만 사용하기 • 음식을 혼자서만 먹기 • 친구를 놀리기 • 친구의 별명을 부르기 • 혼자서만 이야기하기 • 친구의 이야기에 끼어들기 • 놀이의 순서를 지키지 않기 • 친구에게 양보하지 않기

기본적으로 다른 사람들과 긍정적 관계를 맺기 위한 친절한 행동으로는 나누기(공유하기), 도움 주기, 칭찬하기, 초대하기 등을 들 수 있으며, 이를 위한 예를 역할극을 통해서 연습한다.

나누기(공유하기)란, 나에게 있는 것을 상대와 같이 함으로써 친밀감을 높이는 행동이다. 예를 들자면, '하교 후 집에 가려고 하는데 비가 온다. 나는 우산을 가지고 있는 우리 반 아이 한명이 우산이 없다. 그 아이와 우산을 같이 쓰고 간다', '심부름을 해서 용돈을 받았다. 동생이 음료수를 마시고 싶다고 하는데, 나는 돈이 많지 않다. 그래서 음료수를 하나만 사서 나누어 마셨다' 등의 상황이다.

도움 주기는, 도움이 필요한 상대에게 필요한 것을 제공하는 것이다. 이전에 자신이 도움 받았던 경험에 대해서 이야기하고, 도움이 필요한 상황들에는 어떤 것이 있는지 토론한다. 다른 사람을 도와주는 것이 갖는 장점에 대해서 이야기한다. 도움이 필요한 상황 예를 들어 도움 주는 말과 행동을 연습해본다.

칭찬하기에 대해서 이야기하고 연습해 본다. 다른 사람을 칭찬하는 것의 장점을 이야기하고 이전에 자신이 친구나 주변의 어른들로부터 받았던 칭찬에 대해서 서로 이야기한다. 어떤 칭찬을 받았을 때 기분이 좋았는지, 내가 듣고 싶은 칭찬은 어떤 것인지에 대해서 이야기한다. 때로는 나는 칭찬이라고 한 말이 상대의 기분을 상하게 할 수도 있음을 알게 한다. 처음에는 외모나 모습, 행동 등을 잘 보고 실제로 관찰할 수 있는 것이나 알고 있는 것을 칭찬하는 것이 효과적이다. 서로 칭찬하는 연습을 해본다.

초대하기는 같이 어떠한 활동을 하자고 제의하는 것을 말한다. 굳이 생일파티 같은 것이 아니라도, 주말에 같이 시간보내기나 같이 게임하기 같은 것을 제안할 수 있다. 초대하기를 할 때에는 상대가 자신의 제의를 받아들일 가능성이 높은 때를 고르는 것이 중요하다. 예를 들어 친구가 학원에 가야하는 시간이나 너무 늦은 시간 등은 아무리 친절한 태도로 제의를

하더라도 거절당하기 쉽다. 초대하기의 연장선상에서 다른 아이들의 놀이나 대화에 끼어들기를 연습한다. 먼저, 다른 아이들이 이미 무엇인가를 하고 있을 때 끼어들 수 있는 방법에 대해서 자유롭게 토론한다. 이때 필요한 사회 기술이 무엇인지 찾아본다. 예를 들자면 일단 친구가 자신을 쳐다볼 수 있도록 주의를 환기시킨 후 말을 시작하기, 미소 띠며 말하기 등이다. 흔히 있을 수 있는 상황을 설정하여 연습해보도록 한다. 실제 상황에서는 친구들의 놀이나 대화에 끼워달라고 했을 때 거절당할 수도 있다. 거절을 당하면 어떤지, 어떻게 해야 되는지에 대해서도 이야기해본다. 자신도 다른 친구가 끼워달라고 했을 때 거절한 경험이 있을 수도 있음에 대해서도 알 수 있도록 한다. 토론에서 중요한 점은 친구들과의 활동에 참여하는 데에는 한 가지 방법만이 항상 옳은 것은 아니며, 항상 거절당하는 것이 아니라는 것을 배우는 것이다.

③ 문제 해결

갈등이나 문제가 생겼을 때 이를 해결하기 위한 방법을 배우고 익히는 것이다. 갈등이나 문제가 생겼다는 것을 어떻게 탐지할 수 있는지 알고, 문제가 생겼을 때 사용할 수 있는 방법과 그 방법을 사용했을 경우 예상되는 결과를 논의하며, 효과적인 방법을 찾아서 단계적으로 문제를 해결하는 방법을 배운다. 실제 청소년들의 생활에서 발생할 수 있는 문제나 갈등의 예를 들어 단계에 따라서 해결책을 찾아보고, 자신이 기존에 해왔던 방법과 어떻게 다른지를 알아본다. 실제로 일상생활에서 적용할 수 있도록 연습한다.

가. 문제가 생긴 것을 어떻게 알 수 있을까?

일단 문제가 생겼다는 것을 알 수 있는 단서가 무엇인지에 대해서 이야기한다. 이것은 우리 자신의 감정과 타인의 감정에 초점을 맞추는 것을 의미한다. 자신의 감정 뿐 아니라 타인의 감정에 대해서도 생각해보아야

한다는 것이 중요하다. 부정적 기분이 든다는 것이 바로 사회적 문제가 생겼다는 단서가 될 수 있다.

나. 다음에 무슨 일이 일어날까?

문제가 생겼을 경우 우리들 대부분은 자신에게 익숙하고 편한 기존의 해결방법을 자동적으로 사용하는 경우가 많다. 그 방법이 효과적인 것이었다면 좋겠으나, 우리들 대부분은 그리 효과적이지 못함에도 잘못된 방법을 자신도 모르게 사용하고 있는 경우가 많다. 하나의 문제 상황에 하나의 해결책만 있는 것은 아니며, 이에 따라 미래의 일들도 달라질 수 있음을 알 수 있도록 한다. 실제로 일어날 수 있는 상황을 예로 들어 '다음에 무슨 일이 일어날까?'에 대해서 생각해보는 연습을 한다.

- 예 1. 급식시간에 줄을 서서 기다리는데 우리 반에서 싸움을 잘하는 아이가 새치기를 했다. 그래서 나는 그 아이를 발로 차버렸다. 다음에 무슨 일이 생길까?
- 예 2. 우리 집에는 컴퓨터가 하나밖에 없는데, 내가 학교에서 와보니 동생이 사용하고 있다. 비키라고 말했더니 싫다고 하여, 화가 나서 컴퓨터 전원을 뽑아버렸다. 다음에 무슨 일이 생길까?
- 예 3. 엄마가 심부름을 시켰는데, 나는 친구와 약속이 있다. 그래서 엄마 말을 무시하고 그냥 친구를 만나러 나가버렸다. 다음에 무슨 일이 생길까?

다. 문제를 단계적으로 해결하기

문제가 생겼을 때 단계적으로 처리할 수 있는 방법을 연습한다. 위 ①과 ②를 충분히 익히고 실시할 수 있다.

○ 단계 1 : 문제 찾기

부정적 감정에 압도되지 않도록 일단 멈추고 침착해지도록 하고, 무엇이 문제가 되는 상황인지 파악한다.

○ 단계 2 : 조사하기 (“어떻게 하면 될까?” 해결방법 찾기)

마음을 차분하게 하고, 이 상황에 대해서 자신이 할 수 있는 해결책을 생각해본다. 그 방법을 사용한다면 다음엔 어떤 일이 생길지에 대해서 결과를 예측해 본다. 가능한 여러 가지 방법을 생각해보고 결과를 예측해보아야 실제 상황에서 다양한 해결책을 모색할 수 있게 된다. 다양한 해결책 중에서 가장 효과적인 방법을 선택한다. 때로는 개인에 따라서 효과적이라고 생각하는 해결책이 다를 수 있다.

○ 단계 3 : 해결하기

일단 선택한 해결책을 적용할 때, 실제로 사용해야 하는 사회적 기술에 대한 계획을 세운다. 예를 들면 ‘상냥하고 미소 띤 얼굴로, 단호하게’ 등으로 해결책에 적합한 표정 및 태도, 목소리 등의 표현을 명심하고, 실제로 말할 내용이나 행동할 동작 등을 구체적으로 정한다. 실제 상황에서 이를 기억하고 적용한다. 해결책을 적용해본 후에 실제로 효과적이었는지 판단하고, 효과적이 아니었다면 다시 단계 1로 되돌아가서 다시 시작한다. 계획을 세우는 것까지는 그런대로 할 수 있는 사람들도 실제 상황이 닥치면 이 해결책을 효과적으로 적용하기 어려운 것이 대부분이다. 따라서 청소년동반자는 청소년들이 실제로 자신이 생각해낸 방법에 따라서 효과적으로 문제를 해결하는 경험을 할 수 있고 자신감을 획득할 수 있도록, 충분히 구체적으로 연습할 수 있도록 도와야 한다. 청소년 스스로가 자신에게 문제가 되고 잘 되지 않는 상황을 찾아내어 연습할 수 있도록 한다면 더욱 효과적이다.

④ **갈등 상황 다루기**

긍정적 관계를 형성하고 유지하는 것에 비해서 갈등 상황을 원만하게 해결하는 것은 보다 어려운 일이다. 아래에 설명하는 거절하기, 무시하기, 도움을 요청하기, 사과하기, 타협하기 등이 갈등이 생겼을 경우 사용할 수 있는 기본적인 방법들이며, 이외에 다른 방법들도 있을 수 있겠다. '다'에서 연습했던 단계에 따라서 문제해결 방법을 찾아내어, 청소년들이 분명하게 자신의 의견을 전달할 수 있도록 반복해서 연습할 수 있도록 하는 것이 중요하다.

가. 거절하기

자신이 원하지 않는 것을 다른 사람이 하라고 압력을 줄 때 이를 거절하는 것이다. 강한 상대에게 거절하는 것은 매우 어려운 일이므로, 청소년들은 잘못된 요구인줄 알면서도 거절하지 못하는 경우가 많다. 주로 또래와의 갈등상황, 반사회적인 활동에 참여할 것을 강요받는 것에 초점을 둔다. 무엇인가 잘못되었다고 자신이 생각할 때는 거절할 권리가 있다는 것을 강조한다. 어떻게 거절하는 것이 효과적인지에 대해서 논의하고 역할극을 통해서 연습하도록 한다. 실제 상황에서는 거절하기가 어려운 상황들이 있을 수 있는데, 이에 대해서 이야기해보고 본인이 거절하지 못하는 경우의 해결책에 대해서 생각해본다.

주로, 주변 어른들이나 자신의 친구에게 도움을 요청하는 것이 될 수 있겠다.

- 효과적인 사회기술의 예 : 단호한 목소리와 표정, 태도. 분명한 말투

나. 무시하기와 도움을 요청하기

어떤 청소년들은 또래로부터 놀림이나 괴롭힘을 당한 경험을 가질 수 있다. 이전에 자신이 이러한 상황에 처했던 경험을 이야기하는 것으로부

터 시작하고, 그 상황에서 느꼈던 감정에 대해서 충분히 공감해준다. 중요한 것은, 첫째, 놀림이나 괴롭힘으로 인해 청소년 개인의 자존감이 낮아지지 않도록 하고, 둘째, 놀림이나 괴롭힘의 의미를 과잉지각하지 않는 것이며, 셋째, 친구를 놀리거나 괴롭히는 것은 모방학습하지 않도록 하는 것이다. 자유롭게 얘기한 상황에 대해서 1~2가지를 골라 효과적인 방법을 찾아낸다. 문제해결 단계에 따라서 가장 효과적인 방법을 찾아낸다. 이러한 상황에서 일반적으로 쓸 수 있는 방법은 무시하기이며, 이것이 잘 되지 않는 경우, 주변 사람들에게 도움을 요청할 수 있도록 한다.

- 효과적인 사회기술의 예 : 다른 방법에서의 사회기술과 달리, 무시할 때는 눈을 마주치지 않도록 하는 것이 중요하고, 아무 것도 안하고 가만히 있기보다는 다른 친구와 얘기를 하거나 그 자리를 떠나기, 다른 행동을 시작하기 등을 병행하는 것이 좋다.

다. 사과하기

다른 사람의 감정을 상하게 했을 경우에는 우선적으로 사과해야 한다. 때로 청소년들은 자신에게 그럴 의도가 없었으니 사과할 필요가 없다고 생각하기도 하는데, 일부러 그런 것이 아니거나 실수를 한 경우에도 사과는 필요한 것임을 알도록 한다. 또한 다른 사람들이 자신에게 잘못하는 경우, 대부분은 악의 없이 실수한 것일 수 있음도 알 수 있도록 한다. 자신이 잘못하거나 실수했던 상황에 대해서 이야기하고 이를 반대로 남들의 입장에서 생각해보도록 하는 것이 효과적이다.

라. 타협하기

다른 사람과 의견이 달라서 갈등을 겪은 적이 있는지에 대해서 시작한다. 청소년동반자와 실제로 서로 의견을 조정해야하는 간단한 상황을 생각해내어 이야기해보는 것도 좋다. 예를 들어, 상담이 끝난 후 간식을 먹

으러 가게 될 경우 먹고 싶은 음식을 한 가지만 정해야한다면 어떻게 할지 등의 문제를 다룰 수 있다. 의견을 논의한 후, 각자 먹고 싶은 음식이 다르듯이 사람들은 하나의 상황에서도 서로 다른 의견을 가질 수 있고, 의견이나 생각이 다른 것은 자연스러운 것임을 설명한다.

의견이 달라서 갈등이 생길 때에는 다양한 타협 방법을 채택할 수 있다. 평소 사용하던 타협 방법에 대해서 이야기해보고 다양한 방법에 대해서 논의한다. 타협을 위한 문제해결 방법에는 기본적으로 다음과 같은 방법이 있다.

- 순서를 정하기 : 두 사람이 같은 것을 하고 싶을 때, 누가 먼저 할지 순서를 정하는 것이다.
- 기회를 이용하기 : 가위바위보, 동전던지기 등을 통해서 이기는 사람이 원하는 것을 하는 것이다.
- 양보하기 : 형제자매, 친구들에게 양보하는 것이다.
- 함께하기 : 둘 또는 그 이상이 할 수 있는 것으로 활동의 내용을 바꾸는 것이다. 예를 들어 두 사람이 모두 컴퓨터 게임을 하고 싶다면, 두 사람이 할 수 있는 게임을 선택하는 것이다.

이상과 같은 타협 방법은 또래와의 관계에서는 비교적 쉽게 사용할 수 있는 방법이지만, 어른들과의 관계에서 적용하는 것은 다소 무리가 있을 수도 있다. 그러나 어른과의 관계에서도 자신이 원하는 것을 분명하게 표현하고 타협할 수 있는 방법은 기본적으로 같다는 것을 인식할 수 있도록 한다.

II 부모상담 및 교육기법

위기청소년의 행동 변화를 이끌기 위하여 부모상담 및 부모교육이 필요한 것은 가족 문제와 환경적인 문제를 잘 다루면 행동상의 문제가 감소할 것이라는 가정에서 출발한다(Sells, 1998). 청소년동반자가 부모에 대한 개입전략을 세울 때 중요하게 고려해야 할 것은 부모가 자녀 양육에 대한 책임감을 갖고 권위가 있는 위치로 복귀함으로써 부모의 힘을 찾아주는 것이다. 이렇게 함으로써 문제행동을 유지시키는 구조를 변화시킬 수 있다. 따라서 청소년동반자는 청소년에게 정확한 지침을 내리고 잘못될 수 있는 모든 걸림돌을 제거하는 데 있어서 부모와 청소년 모두에게 적극적으로 관여할 필요가 있다.

다음은 다중체계치료(MST)와 부모상담 및 교육 관련 자료들에서 도움이 될 만한 개입전략들을 요약하여 정리한 것이다(정혜정, 이정연, 2004; 한국청소년상담복지개발원, 2004; Henggeler, S. W., Schoenwald, S. K., Borduin, C. M., Rowland, M. D., & Cunningham, P. B., 1998; Henggeler, S. W., Schoenwald, S. K., Rowland, M. D., & Cunningham, P. B., 2002; Micucci, 1998; Sells, 1998).

(1) 관계 형성하기

① 부모와의 관계 형성하기

자녀의 문제행동 때문에 힘들어하고 그러한 문제행동을 적절하게 통제하지 못해서 좌절감을 느끼고 있는 부모에게 자녀의 행동에 대한 책임이 부모에게 있다는 메시지를 전달하는 것은 좋지 않다. 이런 경우 부모가 처한 어려움에 대한 정서적 지지를 제공하고, 문제행동과 관련된 가족 내 요인들을 탐색하면

서 동시에 양육방법에서의 긍정적인 면을 함께 발견할 필요가 있다.

② 부정적인 감정 다루기

청소년동반자는 부모와 청소년이 서로에 대하여 가지고 있는 부정적인 감정들을 적절히 다룰 수 있도록 해야 한다. 청소년의 행동문제 때문에 어려움을 호소하는 가족의 경우 부모와 청소년 자녀가 서로에 대하여 부정적인 감정을 갖고 있는 경우가 많다. 특히 청소년의 행동문제가 부모의 통제권을 벗어나 있는 경우 이런 현상은 더욱 두드러지게 나타난다. 문제의 악순환 과정에서 부모와 청소년 자녀는 의도적이든 아니든 서로 상처 주고 상처 받게 되는 일이 많아지면서 서로에 대하여 분노와 원망, 실망과 배신감, 무기력과 좌절감 등의 강한 부정적인 감정을 갖게 된다. 이런 부정적인 감정은 문제 상황에 대한 반응이자 문제의 악순환을 유지시키는 요인이 되기도 한다. 청소년동반자는 부모와 청소년의 이런 부정적인 감정들을 공감적으로 이해하고 수용하며 이들의 감정을 충분히 표현하도록 도와주어야 한다. 감정이 충분히 다루어지지 않은 채 개입활동이 진행되면 부정적인 감정은 부모와 청소년의 관계개선과 문제 해결 노력에 큰 걸림돌로 작용할 것이다.

③ 양육방법의 변화필요성을 자각하기

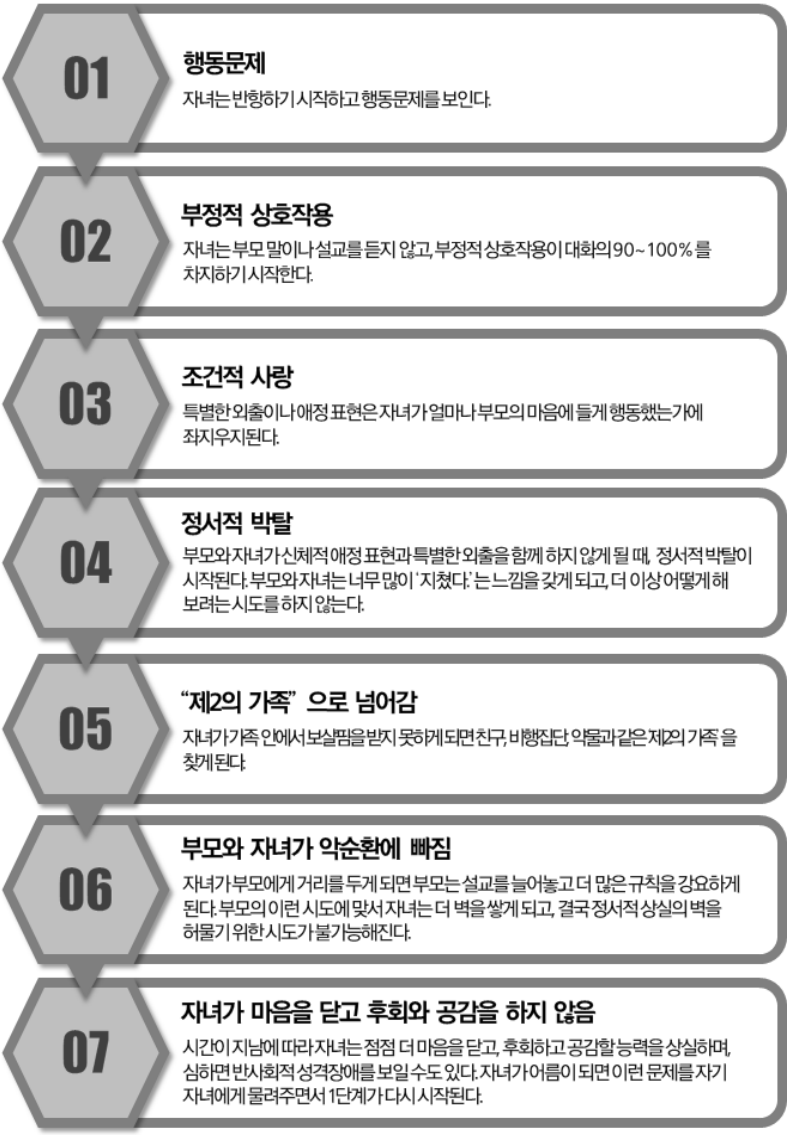
부모와의 관계가 잘 형성된다 해도 청소년동반자가 그 동안의 양육 방법을 바꿔 볼 필요가 있다고 말할 때, 부모들은 매우 다양한 반응을 보일 수 있음을 미리 예상할 필요가 있다. 지금까지의 양육방법이 부적절했음을 청소년동반자가 설명할 때 더 긍정적으로 변화의 필요성을 받아들이는 부모가 있는가 하면, 스스로 양육방법의 부정적 결과를 발견했을 때 변화의 필요성을 절감하는 부모도 있다. 어떤 경우든 부모가 양육방법의 변화 요구를 스스로 깨달을 때 대안적인 양육방법이 성공적으로 자리매김할 수 있을 것이다.

(2) 부모-자녀 관계 파악하기

문제의 악순환에 빠진 가족의 경우 부모와 자녀가 수개월 혹은 수년 동안 지속된 갈등으로 인해 '정서적 박탈' 상태에 이른다. '정서적 박탈'이란 부모와 자녀가 신체적 접촉이나 생산적인 대화 등을 통하여 서로에 대한 애정과 관심을 표현하지 못하는 상태를 말한다. 부모와 자녀는 그들이 어떻게 이런 '정서적 박탈' 상태에 이르게 되었는지 깨닫지 못하고 서로를 원망하고 탓하기만 한다.

청소년동반자는 '정서적 박탈'에 이르는 단계를 설명하는 유인물을 부모와 자녀에게 나눠주고 설명해 줄 수 있다. 설명이 끝나면 부모와 자녀에게 현재 그들이 처해 있는 단계가 어떤 단계인지 골라보도록 하고 이 단계에 이르게 된 과정을 함께 살펴본다. 부모와 자녀는 자신들의 관계가 얼마나 많이 악화되었으며, 상황이 변하지 않는다면 앞으로 어떻게 될 것인지 예상하면서 변화의 필요성을 자각할 수 있고, 각자 전반적인 진행과정에서 어떤 역할을 해 왔는지를 볼 수도 있다.

〈정서적 박탈과정의 단계〉


01
행동문제
자녀는 반항하기 시작하고 행동문제를 보인다.
02
부정적 상호작용
자녀는 부모 말이나 설교를 듣지 않고, 부정적 상호작용이 대화의 90~100%를 차지하기 시작한다.
03
조건적 사랑
특별한 외출이나 애정 표현은 자녀가 얼마나 부모의 마음에 들게 행동했는가에 좌지우지된다.
04
정서적 박탈
부모와 자녀가 신체적 애정 표현과 특별한 외출을 함께 하지 않게 될 때, 정서적 박탈이 시작된다. 부모와 자녀는 너무 많이 '지쳤다.'는 느낌을 갖게 되고, 더 이상 어떻게 해 보려는 시도를 하지 않는다.
05
"제2의 가족" 으로 넘어감
자녀가 가족 안에서 보살핌을 받지 못하게 되면 친구, 비행집단, 약물과 같은 제2의 가족을 찾게 된다.
06
부모와 자녀가 악순환에 빠짐
자녀가 부모에게 거리를 두게 되면 부모는 설교를 늘어놓고 더 많은 규칙을 강요하게 된다. 부모의 이런 시도에 맞서 자녀는 더 벽을 쌓게 되고, 결국 정서적 상실의 벽을 허물기 위한 시도가 불가능해진다.
07
자녀가 마음을 닫고 후회와 공감을 하지 않음
시간이 지남에 따라 자녀는 점점 더 마음을 닫고, 후회하고 공감할 능력을 상실하며, 심하면 반사회적 성격장애를 보일 수도 있다. 자녀가 어름이 되면 이런 문제를 자기 자녀에게 물려주면서 1단계가 다시 시작된다.

'정서적 박탈'에 이르는 과정을 단계별로 제시하면 위의 그림과 같다. 구체적으로 '정서적 박탈' 과정에 따른 부모-자녀 관계를 파악하는 사례의 예는 다음과 같다.

〈사례예시〉 부모-자녀 관계 파악하기

16세인 진수는 '정서적 박탈과정' 유인물을 읽은 후 아버지와의 관계가 현재 5단계에 있다고 청소년동반자에게 말했다. 그는 자기 친구들이 아버지의 자리를 차지하고 있다고 말했다. 아버지는 그 말에 동의했지만, 사실 둘의 관계가 6단계에 있다고 덧붙였다. 왜냐하면 진수가 벗어나려고 할수록, 아버지 자신이 더 많이 설교하고, 그러면 진수는 더 더욱 벗어나려고 하기 때문이라는 것이었다. 진수도 그 말에 동의했고 그 상태에서 벗어나려면 어떻게 해야 할지 청소년동반자에게 질문하였다.

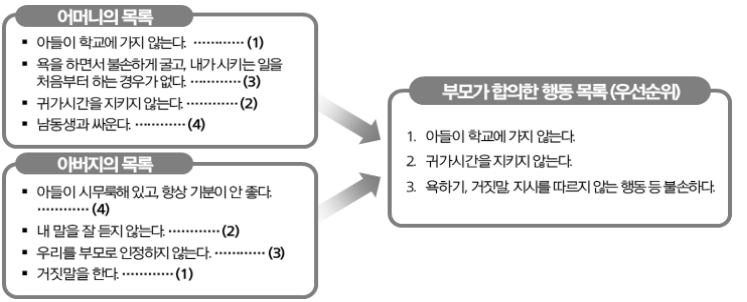
여기서 벗어나기 위해서는 아버지와 아들이 정서적 상실이 시작되기 전 시기(4단계)로 되돌아갈 필요가 있었다. 진수가 행동을 얼마나 잘 했는가와 상관없이, 아버지와 아들은 특별한 외출을 위하여 함께 나가는 의식을 재개할 필요가 있었다. 또한 명확한 규칙을 만들고 그에 따른 보상과 처벌체계를 실행하는 것도 함께 진행되어야 할 일이었다. 아버지는 아들의 친구가 얼마나 나쁜지 아들에게 설교하고 잔소리하는 것을 더 이상 하지 않는다는 데 동의해야 할 필요가 있었다. 만일 진수가 귀가시간을 어기면 미리 정한 처벌이 시행될 것이다. 그러나 아버지가 진수의 친구를 무작정 헐뜯기만 한다면 진수를 그들과 더 가깝게 지내게 할 뿐이다. 또 진수는 아버지와 함께 시간을 보내는 것이 친구들과 아버지 둘 중 하나를 선택해야 하는 것을 의미하는 것이 아님을 알아야 했다. 그것은 둘 모두 승자가 되는 상황일 것이다. 왜냐하면 진수는 아버지와 친구들 모두와 시간을 함께 보낼 수 있기 때문이다. 적어도 아버지와 진수는 비난과 원망을 하지 않고 더 좋은 관계를 가질 수 있다. 이러한 이유는 아버지와 아들 모두에게 설득력을 가졌고, 둘은 모두 한 달간 이 계획을 실험해 보는 데 동의하였다.

(3) 변화시키고자 하는 세 가지 주요 행동 합의하기

이 전략은 변화가 가장 필요하다고 생각되는 주요 문제 행동들에 대하여 부모의 합의를 이끌어내는 데 유용하다. 자녀의 못마땅한 모든 행동들을 한꺼번에 변화시키려고 하다보면 부모는 쉽게 지치게 되고 어느 것 하나도 효과적으로 다룰 수 없다. 또한 부모가 사소한 행동문제 때문에 자녀와 씨름하다 보면 정작 중요한 문제를 다룰 여력이 없어지기도 한다. 따라서 행동의 우선순위를 정해서 우선 세 가지에 대해서만 변화 시도를 하고자 하는 것이다. 하나의 작은 변화가 다른 하위체제나 문제에 변화를 가져올 수 있기 때문이다.

청소년동반자는 부모 각자에게 도저히 용납할 수 없는 자녀의 행동 문제 목록을 따로따로 적어보라고 말한다. 자녀의 행동 문제란 부모가 단호한 입장을 취해야 한다고 느끼는 행동을 말한다. 부모는 각자 자기가 작성한 목록을 나중에 서로 바꿔볼 수 있지만 처음에는 부모 각자 작성한다. 부모에게 각 행동을 적도록 하고 다음의 네 가지 질문을 스스로 해 보도록 한다 : (1) “이 행동은 정말 중요한가?” (2) “나는 지금 이 행동을 눈감아 줄 수 있는가?” (3) “내가 그냥 기다리기만 하면 어떻게 될 것인가?” (4) “아무것도 하지 않으면 내가 기회를 놓치는 것인가?” 각 행동에 대하여 이 네 가지 질문을 던져본 후, 부모들은 가장 중요한 행동에서부터 가장 덜 중요한 행동 순으로 순서를 매긴다.

〈중요 행동목록 작성 및 우선순위 정하기 예〉



부모는 행동 목록을 각자 작성한 후, 그것을 서로 교환하여 보고 어떤 행동을 중요한 행동으로 합의할 것인지 살펴본다. 그런 뒤 작성된 목록을 보면서 우선적으로 다루어져야 할 세 가지 행동에 대한 합의를 이끌어내도록 한다. 중요 행동목록 작성 및 우선순위 정하기의 예를 제시하면 위의 그림과 같다.

(4) 용납할 수 없는 행동에 대한 규칙 정하기

미리 분명하게 정해진 규칙과 결과가 없으면 부모는 즉흥적으로 매번 다른 규칙을 정하기도 하고 또한 자녀가 어떤 규칙을 어겼을 때 일관성 없는 태도로 대처하기도 한다. 이런 오류를 예방하기 위하여 규칙이 정확하게 무엇인지 또한 규칙을 어기거나 지켰을 때 어떤 상벌이 따르는지 부모와 자녀가 사전에 분명하게 알고 있어야 한다. 규칙을 명확히 하는 것은 자녀가 현실세계를 받아들이고 직면할 수 있도록 준비시키는 작업이다.

청소년동반자는 부모에게 다음과 같은 질문을 하면서 명확하고 구체적인 규칙을 확립할 수 있도록 부모를 돕는다 : (1) 규칙이 무엇인가? (예, 아들이 귀가시간에 집에 꼭 들어와야 한다) (2) 언제 그 규칙이 지켜져야 하는가? (예, 귀가시간은 주중에는 오후 5시이고 주말에는 오후 9시이다) (3) 얼마나 자주 그 규칙이 지켜져야 하는가? (예, 매일) (4) 얼마나 오랫동안 그 규칙을 지켜야 하는가? (예, 부모가 새로운 규칙을 정할 때까지 귀가시간에 대한 규칙은 유효하다) (5) 규칙 준수 여부를 어떻게 감독할 것인가? (예, 부모 중 어느 한 사람이나 두 사람 모두 자녀의 귀가시간 전에 반드시 집에 있도록 한다) 특히 규칙이 지켜지는지 감독하는 것은 매우 중요하지만 자주 간과되는 부분임을 주지시킬 필요가 있다. 예를 들어, 부모가 자녀에게 매일 모든 수업에 참석하는 것이 규칙이라고 말할 수 있다. 그러나 규칙이 잘 지켜지는지 감독하지 못하면 그 규칙은 실패할 것이다. 그러면 곧 자녀는 부모가 효과적으로 감독하고 실행할 수 있는 규칙을

만들 능력이 없음을 깨닫게 될 것이다.

또한 청소년동반자는 부모가 자녀 행동에 대한 규칙과 기준을 애매하거나, 너무 과도하거나, 모자라게 설정하지 않고, 자녀들의 개인적 상황과 특성에 맞도록 정하기 위해서 자녀의 개별적인 필요를 인식하고 이를 참고할 수 있도록 도와주어야 한다. 그러나 궁극적으로 규칙을 바꾸는 것은 부모의 재량이지 자녀의 선택이 아님을 자녀들에게 미리 알려줄 필요가 있다. 이렇게 함으로써 부모는 앞으로 규칙을 바꾸거나 새로운 규칙을 만들 수 있는 융통성을 갖게 된다. 그리고 부모는 새로운 규칙이나 수정된 규칙을 실행하기 전에 자녀에게 언제나 미리 알려주어야 한다. 또한 꼭 지켜야 하는 한 가지 조건은 부모가 규칙을 바꿀 때 청소년동반자에게 미리 알려야 한다는 것이다. 만약 청소년동반자가 규칙을 바꾸는 데 개입하지 않으면 부모는 갑작스럽게 규칙을 바꾸어 효과를 보지 못할 수 있고, 또 이미 만든 규칙이 제대로 실행되는지 지켜볼 충분한 시간을 갖지 못할 수도 있다.

적절한 규칙을 정하고 유지하는 것과 관련하여 다중체계치료(MST)에서 제안하는 일반적인 지침은 아래와 같다.

① 기대행동을 아주 명확하게 정의해야 한다. 어떤 사람(예, 조부모, 손위형제 등)이 봐도 그 행동이 일어났는지 쉽게 판단하고 말할 수 있어야 한다.

② 규칙은 긍정적인 행동으로 명시되어야 한다(예, “민수는 늦지 않을 것이다.”라는 문장보다는 “민수는 9시까지 집에 올 것이다.”라는 문장으로 명시하는 것이 바람직하다).

③ 규칙을 지키거나 어겼을 때 받게 되는 보상과 처벌은 규칙과 함께 명시되어야 한다.

④ 규칙은 집의 공공장소에 게시되어야 한다(예, 냉장고 등).

⑤ 규칙은 늘 시행되어야 한다.

⑥ 규칙은 감정적이지 않은 방법으로 시행되어야 한다.
⑦ 보상과 처벌은 자녀가 규칙을 지키거나 어겼을 때 언제든지 실행할 수 있는 것이어야 한다.
⑧ 칭찬은 보상과 함께 덧붙여 사용해야 한다.
⑨ 2명의 부모가 모두 관여할 때, 규칙은 부모들 간에 상호 합의가 이루어지고 강조되는 것이어야 한다.

(5) 효과적인 결과 정하기 : 보상과 처벌

목록에 제시된 각각의 규칙에 대하여 규칙을 어겼을 때의 결과 또한 명료하게 기술해야 한다. 여기에는 각각의 결과가 무엇인지, 어떻게 감독할 것인지, 누가 결과를 시행할 것인지, 언제 그것을 시행할 것인지, 결과가 어느 정도 지속될 것인지 등의 내용이 포함되어야 한다. 가능하면 규칙을 어겼을 때의 부정적인 결과(처벌)와 규칙을 지켰을 때의 긍정적인 결과(보상)를 두 가지 다 명시하도록 한다. 이렇게 함으로써 부모는 처벌적인 양육방식을 지양하고 자녀와 좀 더 협조적이고 긍정적인 관계를 형성할 수 있다.

① 보상과 처벌

우선, '기본적인 권리(basic privileges)'나 '자녀의 성장을 위한 활동(growth activities)'을 보상과 처벌에 활용해서는 안 된다는 점을 주의할 필요가 있다. 여기서 '기본적인 권리'란 부모로서 자녀에게 마땅히 제공해야만 하는 의, 식, 주, 애정 등을 일컫는 것이다. 또한 '성장을 위한 활동'은 교회 활동이나 운동부 활동, 스카우트 활동 등 자녀의 친사회적 발달과 관련된 활동이다. 그러나 비디오게임하기, 주말에 외출하기, 전화하기 등은 성장을 위한 활동은 아닐 것이다.

'기본적인 권리'나 '성장을 위한 활동'과 관련 없는 것들이 바른 행동에

대한 보상과 문제행동에 대한 처벌로서 활용되어져야 하는데, 효과적인 상벌체계는 자녀의 발달단계에 따라 차별화해야 한다. 어린 아동이라면 부모와 함께 활동하는 것에 보다 초점을 맞출 필요가 있다.

따라서 부모와 함께 공원에 가거나 야구하기, TV보기, 좋아하는 간식 먹기 등을 활용할 수 있다. 자녀가 청소년이라면 또래와 시간을 보내는 것에 더 초점을 맞추게 될 것이다. 청소년에게는 쇼핑몰가기, 최신 유행하는 옷 입기, 친구와 전화하기, TV보기 등이 적절한 상벌체계로 활용될 수 있다. 일반적으로 십대 자녀들에게 효과적인 보상과 처벌의 내용은 다음과 같다 : (1) 돈, (2) 스마트폰이나 게임 사용시간, (3) 옷, (4) 자유, (5) 규칙 제한 완화, (6) 외출, (7) 어른처럼 대접해주기 등이다.

② 효과적인 결과 정하기 지침

보상과 처벌의 효과적인 시행을 위한 지침은 아래와 같다.

- 보상과 처벌의 내용은 자녀가 현재 매우 관심을 가지고 있는 것이어야 한다.
- 자녀가 어리면 어릴수록 바람직한 행동에 대하여 더 자주 보상해야 한다.
- 자녀가 바람직한 행동에는 보상이 따른다는 것을 알게 하기 위해서 행동에 대한 보상이 자주 일어나야 한다.
- 보상과 처벌은 자녀가 지켜야 하는 행동을 상세하게 기술한 규칙과 연결된 것이어야 한다.

이 외에도 상벌체계로 활용할 내용을 정할 때 자녀의 연령, 자녀의 인지적, 정서적, 신체적 능력을 고려해야 하며, 부모는 자녀와 함께 규칙과 그에 따른 결과의 본질과 목적에 대하여 이야기를 나누는 것이 바람직하다.

⑹ 행동계약서 만들기

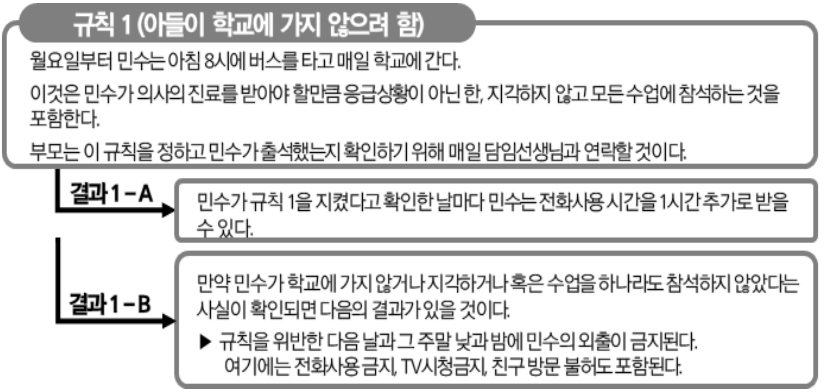
부모는 자녀와 함께 계약을 하고 그 계약서를 토대로 자녀의 행동들을 감독하고 관찰하는 것이 필요하다. 계약서를 작성한다는 것은 다음과 같은 기능을 갖는다.

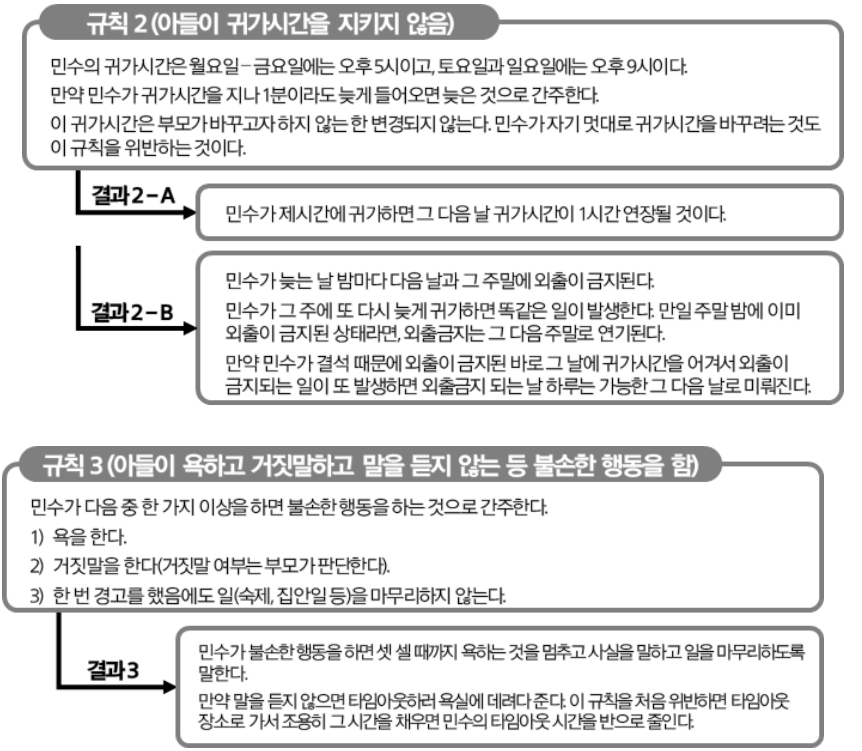
첫째, 자녀가 자신의 행동에 대하여 책임을 갖도록 돕는다. 둘째, 자녀에게 자신의 환경을 조절할 수 있도록 한다. 셋째, 자녀에게 선택을 하도록 돕는다. 그 결과도 선택을 하도록 돕는다. 넷째, 만일 규칙을 어겼을 경우에 어떤 일이 발생할 지에 대하여 미리 알려준다. 다섯째, 정해진 계약에 따라 행동하는 것은 자녀로 하여금 자신이 문제행동을 하지 않는다는 것을 증명해 줄 수 있다. 여섯째, 자녀가 언제 다른 환경에 처해져야 하는지를 결정하는 데 도움을 준다.

변화가 필요한 세 가지 행동을 정하고 그에 따른 규칙과 결과를 구체적으로 작성하여 만든 행동계약서의 예는 아래 그림과 같다.

⑺ 청소년의 의견 통합하기

〈행동계약서의 예〉





청소년동반자와 부모가 함께 잠정적인 계약서를 작성한 다음, 청소년동반자는 자녀에게 행동계약서에 제시된 규칙과 결과에 대한 의견을 들어보고 자신에게 효과적으로 적용될 결과가 어떤 것인지 물어본다.

청소년동반자는 미리 부모에게 자녀의 의견이 타당하다고 판단되면 의견을 반영해 줄 수 있지만 계약서의 최종 결정권은 부모에게 있음을 상기시키고 이 점을 자녀에게도 분명히 알려주도록 안내한다.

⑻ 난관을 예상하고 대처하기

부모는 항상 자녀들이 한계를 시험한다는 것을 예상하고 자녀를 관찰하고 최선을 다하는 자세를 보여주는 것이 필요하다. 청소년동반자는 부모와 함께 규칙과 결과 시행과정에서 예상되는 어려움을 미리 논의하고 대처하는 방법을 모색할 필요가 있다.

특히 청소년의 뛰어난 사회적 지각 능력 즉, 자신의 목적을 달성하기 위하여 상대방의 의도를 간파하고 대응전략을 세우는 능력을 고려하여 부모로 하여금 정해진 규칙과 결과를 무력화하기 위하여 자녀가 사용할 수 있는 방법들을 예상해보고 이에 대한 준비를 하도록 도와준다.

청소년동반자는 자녀들이 새로운 규칙을 시험해보려 할 때, 부모가 휘둘리지 않고 그 계약서에 명시된 내용을 끝까지 따를 수 있도록 지지해주고, 부모의 생활환경에서 지지체계(예, 배우자, 친척, 다른 부모들)를 함께 발견해주도록 해야 한다.

그러나 심각한 반사회적 문제행동을 보이는 청소년의 경우 부모가 적절한 통제전략을 배워서 시행해본다 해도 별로 소용이 없는 경우도 있다. 이러한 경우에는 자녀의 문제행동에 대하여 극단의 조치를 취하는 방법도 고려해 볼 필요가 있다.

예를 들면 야간외출금지를 어긴다면 공식적인 서비스 기관(예, 경찰 등)의 도움을 요청할 수도 있음을 자녀에게 알려줌으로써 자녀가 문제 행동을 하는 것을 방지할 수도 있다.

⑼ 갈등상황을 다루는 방법 안내하기

규칙과 결과가 효과적으로 시행되기 위해서 부모와 자녀 모두 갈등 상황에서 감정적인 반응을 자제하고 문제해결중심으로 반응하는 방법을 배워야 한다. 이를 위해서는 부모-자녀 간에 서로의 감정을 상하게 하는 말이나 행동을 파악하는 것이 선행되어야 한다.

① 자녀가 누르는 10가지 버튼 전략

'버튼'은 부모가 감정을 조절하지 못하고 화를 내거나 실망하거나 방어적이 되도록 만드는 청소년 자녀의 말이나 행동이다. 청소년동반자는 이러한 부모의 약점, 즉, 자녀가 누르는 버튼의 내용을 알아내기 위하여 다음과 같은 질문을 부모 각자에게 해 보는 것이 좋다 : "만일 자녀가 누르면 당신이 감정을 잃어버리는 커다란 빨간 버튼이 당신 몸을 감싸고 있다면, 그것은 무엇인가요?"

요점을 더 분명하게 설명하기 위해서 부모에게 낚시의 은유를 들어 설명하는 것도 도움이 된다. 즉, 자녀가 물에 낚시 줄을 던져 부모를 걸어서 끌어올리는 말이나 행동을 한다고 설명해 준다. 그 다음에 부모 각자 시간을 내어 모든 버튼(예, "엄마 미워요.", "아빠는 내가 하고 싶은 일을 절대 하도록 내버려 두지 않으시죠.")을 적어보도록 한다. 그리고 나서 부모 각자 적은 것을 청소년동반자와 다른 부모(함께 참석했다면)에게 읽어주도록 한다.

부모들은 흔히 자기를 화나게 하고, 방어적이 되게 하고, 죄책감이나 슬픔을 느끼게 하고, 좌지우지되었다고 느끼게 하는 여러 형태의 버튼을 찾아내고는 놀란다. 그들은 대게 그런 연습을 하면서 재미있어하거나 웃는다. 왜냐하면 부모들은 이런 식으로 부모-자녀 간의 직면에 대하여 생각해 본 적이 없기 때문이다. 그러한 인식의 변화로 부모는 융통성을 갖게 되고 그들의 반응과 직면 스타일을 바꿀 힘을 갖게 된다. 그리고 청소년동반자는 청소년이 누르는 10가지 버튼 전략을 열거한 유인물은 부모에게 나누어준다. 부모용 유인물을 보고 논의한 다음에 부모에게 원래의 목록에 더 추가할 버튼이 있는지의 여부를 물어본다. 대부분의 부모들은 몇 가지 버튼을 더 추가하고, 자신의 자녀가 어떤 버튼을 누를 것인지 식별하는 데 있어서 얼마나 능숙했는가를 처음으로 깨닫기 시작하게 된다.

〈자녀가 누르는 10가지 버튼 전략〉

② 부모가 누르는 8가지 버튼 전략

일단 부모의 버튼을 살펴보고 나서, 청소년동반자는 부모에게 “손뼉도 마주쳐야 소리가 난다.”는 점을 설명한다. 이 말이 의미하는 바는 청소년 자녀가 부모의 버튼을 누를 때, 부모도 동시에 자녀의 버튼을 누른다는 것이다. 청소년 자녀와 언쟁하는 동안 부모가 누르는 버튼을 파악함으로써 부모는 자녀가 감정조절을 못하도록 돕고 있음을 부모가 알도록 해야 한다. 부모는 자기조절의 모델이 되어야 하고 자녀의 공격에 반응하지 않거나 자녀의 취약함을 공략하지 않음으로써 언쟁의 분위기를 조절해야 한다.

〈부모가 누르는 8가지 버튼 전략〉

설교하기 혹은 상투적인 말 사용하기

청소년들은 "내가 네 나이때는" 같은 상투적인 말로 시작하는 설교를 듣자마자 바로 귀를 닫아버린다.

길게 늘여 말하기

"쓰레기 치워."라고 간단히 말하는 대신 "내가 몇 날 며칠을 쓰레기 좀 치우라고 너한테 말했니? 내가 몇 번을 더 너한테 말해야겠니?"처럼 길게 늘여 말한다.

꼬리표 붙이기

청소년들은 "항상" 이렇다는 둥 저렇다는 둥 하는 꼬리표를 붙이는 것을 싫어한다.

앞날 예언하기

"너 대학가기는 틀렸어.", "누가 너한테 일자리를 주겠니.", "그런 태도로 굴면 누가 너랑 데이트 하고 싶어하겠니." 등.

즉흥적인 문제해결

자녀의 말을 경청하기보다는 쉽게 이해한다고 말하고 즉석에서 해결책을 제시하려 한다.

자녀의 침착하지 못함과 불평불만을 문제시하기

발달적으로 청소년의 시기는 불확실성, 자의식, 기분 변화, 고통의 시기이다. "도대체 뭐가 문제니?", "갑자기 왜 그러는거야?"라고 추궁하기 보다는 최대한 지지해주면서 자녀의 행동을 인정해주어야 한다.

시험적 행동을 참지 못함

자녀의 헤어스타일이나 옷차림 등의 변화에만 초점을 반복적으로 맞추다 보면 자녀는 더 반항하게 된다.

비난거리 수집하기

과거 자녀가 잘못한 행동 문제를 반복하여 말하는 등 끊임없이 결점에만 초점을 둔다.

청소년동반자는 우선 부모가 무심코 자녀에게 누르는 모든 가능한 버튼을 브레인스토밍 하도록 한다. 부모들은 흔히 이런 연습을 어려워한다. 즉, 부모들은 자신이 무심코 자녀를 어떻게 공격했는지 살펴보는 것보다

자신이 자녀에게 어떻게 공격을 당했는지 살펴보는 것을 더 쉬워한다. 그러면 청소년동반자는 부모가 누르는 8가지 버튼 전략을 정리한 유인물을 부모에게 나눠주고 부모와 함께 그것을 논의한다.

③ 갈등상황에 대처하기

부모-자녀 간에 갈등이 일어나는 상황을 파악한 후 청소년동반자는 부모에게 갈등상황에서 좀 더 침착하고 효과적으로 반응할 수 있는 구체적인 다음과 같은 방법들을 제시해 줄 필요가 있다.

- 감정이 격해지기 시작하면 자리를 뜨고 기다리기
- 간략하게 요점만 말하기
- 대화가 주제에서 벗어나지 않게 적절한 말을 사용하기
- 부모 중 한 사람이 정서적 통제력을 상실하려는 순간 나머지 한 사람이 신호를 보내어 이성을 되찾도록 도와주기
- 부모가 한 목소리를 내기
- 부모가 문제시하는 자녀의 특정 행동이 진정으로 중요한지, 시급히 다루어져야 하는지 스스로 따져 묻기
- 주기적으로 스트레스를 풀고 힘을 내어 재충전하기
- 과거의 잘못을 끄집어내거나 미래에 대한 부정적인 예언을 하지 말고 지금 문제가 되는 부분에만 충실하기
- 자녀의 못마땅한 행동이 부모에 대한 인신공격이라는 생각을 버리기
- 좋은 감정을 축적하기(예, 자녀에게 편지나 쪽지 쓰기, 자녀에 대하여 자랑스럽게 여기는 점을 글로 써서 전달하기, 자녀에게 상처를 준 부모의 말이나 행동에 대하여 사과의 글쓰기, 자녀를 안아주면서 너의 행동은 싫어하지만 여전히 사랑하고 있다고 말해주기, 간단한 사과의 말하기, 자녀의 행동이 얼마나 못마땅했는지 간에 상관없이 자녀와 함께 외출하기 등)

(10) 비효율적 자녀양육에 영향을 미치는 요인 파악하기

다음은 비효율적인 자녀양육에 영향을 미치는 다양한 요인들을 제시한 것이다. 이러한 요인들은 부모상담 및 교육이 시작되는 단계부터 끝날 때까지 지속적으로 평가되어야 하며, 적절한 개입을 통하여 수정되거나 합리적 대처가 이루어져야 한다.

① 자녀양육에 대한 사고체계 : 지식과 신념

청소년동반자는 비효율적인 자녀양육과 관련된 신념 및 사고체계를 파악하도록 한다. 자녀의 능력과 동기에 대한 비현실적인 기대를 탐색하고, 그러한 기대와 부모의 행동 간에 밀접한 관련이 있음을 찾아야 한다. 예를 들어, 가혹한 신체적 체벌을 사용하는 부모의 경우 "그것이 나에게는 매우 좋았고, 나는 그러한 방식으로 자랐으며, 그래서 좋은 사람으로 변했다." 라는 생각과 연결된 것일 수 있다.

한편, 부모-자녀 갈등과 관계되는 부모와 자녀의 인지적 왜곡 또한 탐색할 필요가 있다. 갈등이 많은 가정에서 빈번히 나타나는 인지적 왜곡은 부모의 경우, "자녀는 부모에게 절대적으로 복종해야 한다. 자녀의 문제행동은 부모를 대상으로 악의적인 의도를 가지고 이루어지는 것이다.", 자녀의 경우, "부모의 행동은 나의 삶을 파괴한다. 부모의 행동은 불공평하다. 부모의 행동은 나의 독립을 위협한다." 등을 예로 들 수 있다.

청소년동반자는 가족구성원들이 비합리적인 생각의 다양한 측면들을 확인해보도록 돕고, 비합리적인 생각을 더 이상 받아들이지 않고 현실에 근거한 합리적인 신념체계를 만들어나갈 수 있도록 돕는다.

② 부모의 사회적지지

사회적 고립과 사회적 지지의 부족은 어머니의 우울, 신경질적이고 비일관적이며 가혹한 양육스타일, 자녀의 행동과 관련된 부정적인 부모의 귀인

양식 등과 관련이 있다. 반면 사회적 지지는 원만한 부부생활, 부모-자녀 문제의 효율적인 관리, 그 외의 긍정적인 가족 관련 결과들과 관련되어 있다고 한다.

사실 청소년동반자는 가족이 속한 이웃, 지역사회 등의 다양한 측면과 연결되어 있으므로 가족 구성원들이 활용 가능한 사회적 지지의 양과 질을 평가할 수 있는 위치에 있다. 따라서 대상 아동이나 청소년의 문제행동과 관련하여 부모의 사회적 고립이 그러한 문제행동을 더욱 강화하고 있는 것은 아닌지 주의 깊게 살펴볼 필요가 있다. 한편, 어떤 부모들은 친척이나 동료, 친구들과의 사회적 관계를 원만하게 유지하는 경우도 있다. 그러나 이런 경우에도 동반자는 그들 간의 상호작용의 질을 평가해야 한다. 왜냐하면 모든 사회적 관계가 자동적으로 사회적 지지를 가져오는 것은 아니기 때문이다.

또한 자녀가 심각한 문제를 지닐 경우 대부분의 부모들은 대개 자녀 문제에 사로잡혀 있거나 자녀문제로 인한 수치심이나 죄책감 때문에 친지들이나 친구들과 같은 다른 관계를 소홀히 함으로써 사회적인 소외를 초래하기 쉽다. 청소년동반자는 부모에게 지지체계가 되어줄 만한 자원을 적극적으로 찾아 활용하도록 도와주어야 한다.

③ 정신병리적 장애

부모에게 우울, 불안 등의 심리정서적 문제가 의심되는 경우 청소년동반자는 부모나 다른 가족 구성원으로부터 심리장애의 정도나 심각성, 기간 등에 대한 정보를 얻어야만 하는데, 이러한 정보는 다음의 사항들을 결정하는 데 필요하기 때문이다.

가. 부모의 심리적 문제가 자녀의 문제행동에 기여하는 바가 있는가? 변화에 방해가 되는가?

나. 부모의 심리적 문제를 청소년동반자가 안전하고 효과적으로 처리할 수 있는가?

다. 부모를 위한 효과적이고 안전한 약물치료를 위하여 정신의학자와의 주기적인 협력체계가 필요한가?

④ 부모의 약물남용

부모의 약물남용은 그것이 자녀의 문제행동을 유지시키고 변화를 위한 방해가 되는 방식으로 양육능력을 저해하게 될 때 관심을 가져야 할 목표가 된다. 종종 약물남용은 가족들이 숨기기도 하므로 청소년동반자는 부모의 약물남용 사실을 인지했다면 그것이 자녀의 문제행동과도 관련이 있다는 충분한 증거를 수집해야만 한다. 여러 가지 생리적인 증상들이 약물남용의 증거(예, 알코올의 경우 기분변화나 운동 실조증, 술 냄새가 나는 호흡, 취중에 일어난 일을 기억 못하는 것 등)가 될 수도 있고, 일상생활의 기능 면에서도 증거(예, 결근, 부부 혹은 자녀와의 갈등 심화, 낯선 사람의 잦은 방문, 지출의 갑작스런 변화 등)를 찾아볼 수 있다.

⑤ 실제적인 어려움과 기본적인 욕구

가족의 기본적인 욕구가 충족되지 못한 상태에서 가족 구성원들이 배우고 성장하고 변화하기란 어려운 일이다. 예를 들어 부모가 생계를 위하여 늦은 시간까지 일을 해야만 하고, 생계를 이어나가는 것조차도 힘든 상황에서 부모-자녀간의 유대가 강화되고 자녀의 행동에 대한 부모의 관찰(monitoring)이 가능할 수는 없을 것이다.

생계와 관련한 실질적인 문제들이 부모의 양육능력을 방해하는 상황에서 청소년동반자는 지역사회 자원을 활용하여 이러한 어려움에 실질적인 도움을 줄 수 있는 다른 서비스 기관이나 지지체계를 연결해주는 데 초점을 두어야 한다.

⑥ 자녀양육에 대한 책임감 부족

때로 부모는 자신의 직업적 야망이나 경제적인 이유 등으로 인해 자녀

양육에 대한 책임을 소홀히 할 수 있다. 자녀양육에 대한 부모의 책임감 부족이 자녀의 정서적 혹은 발달적 욕구를 채우는 데 일차적인 방해가 되고 있다면, 동반자는 부모가 자신의 태도와 행동을 변화시키도록 하는 데 초점을 두어야 한다. 부모가 자녀의 애정 욕구를 이해하도록 돕고, 부모가 자녀에게 주어야만 하는 사랑과 가르침의 중요성을 교육시키고, 자녀를 무시하거나 방치했을 때 감수해야만 하는 장기적인 비용(손실)을 생각해보도록 하는 것이 도움이 될 수 있다.

⑦ 자녀를 방치하고 학대하는 양육방식

자녀의 방치, 자녀에 대한 심리적, 신체적, 성적학대 등이 일어나고 있거나 과거에 일어난 적이 있었다고 판단되면, 청소년동반자는 즉시 대상 아동이나 청소년의 안전을 위하여 법적, 윤리적, 임상적인 의무를 수행야만 한다. 특히, 보호자의 아동학대범죄를 알게 되었거나, 학대가 의심될 경우 청소년동반자는 즉시 수사기관에 신고하여야 할 의무가 있고, 이는 피해자(내담자)의 동의 여부와 관계없이 이행하여야 하는 법적 의무이다. 이 과정에서 청소년동반자는 개별적으로 신고하기보다는 우선적으로 센터의 담당 팀장이나 기관장과 논의하여 기관 차원에서 신고할 수 있도록 하는 것이 바람직하다.

〈관련 법령〉

가. 아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “아동”이란 「아동복지법」제3조제1호에 따른 아동을 말한다.
2. “보호자”란 「아동복지법」제3조제3호에 따른 보호자를 말한다.
4. “아동학대범죄”란 보호자에 의한 아동학대로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 죄를 말한다.

가. 「형법」 제2편제25장 상해와 폭행의 죄 중 제257조(상해)제1

항·제3항, 제260조(폭행)제1항, 제261조(특수폭행) 및 제262 조(폭행치사상)(상해에 이르게 한 때에만 해당한다)의 죄

나. 「형법」 제2편제28장 유기와 학대의 죄 중 제271조(유기)제1항, 제272조(영아유기), 제273조(학대)제1항, 제274조(아동혹 사) 및 제275조(유기등 치사상)(상해에 이르게 한 때에만 해 당한다)의 죄

제3조(다른 법률과의 관계) 아동학대범죄에 대하여는 이 법을 우선 적용한다. 다만,「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」,「아동·청 소년의 성보호에 관한 법률」에서 가중처벌되는 경우에는 그 법에 서 정한 바에 따른다.

제10조(아동학대범죄 신고의무와 절차) ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람이 직무를 수행하면서 아동학대범죄를 알게 된 경우나 그 의심이 있는 경우에는 아동보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.

18. 「청소년기본법」제3조제6호에 따른 청소년시설 및 같은 조 제8호에 따른 청소년단체의 장과 그 종사자

제63조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.

2. 정당한 사유 없이 제10조제2항에 따른 신고를 하지 아니한 사람

나. 아동복지법

제3조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.
〈개정 2014.1.28.〉

1. “아동”이란 18세 미만인 사람을 말한다.
3. “보호자”란 친권자, 후견인, 아동을 보호·양육·교육하거나 그 러한 의무가 있는 자 또는 업무·고용 등의 관계로 사실상 아 동을 보호·감독하는 자를 말한다.

다음의 개입전략들은 자녀학대가 확인된 가족을 다루는 데 종종 사용하는 것들이다.

가. 자녀를 방치하거나 학대하는 부모들은 자녀양육이나 다른 개인적 문제들에 대해서도 불안정하고 자신이 없는 경향이 있다. 이렇게 자신 없고 불안정한 것은 꽤 오랫동안 지속되어온 것이고, 그들을 대했던 다른 전문가(예, 교사, 이전의 상담자, 판사 등)들의 행동에 의해 강화되어 왔을 수도 있다. 따라서 대부분의 경우 청소년동반자는 실패에 대한 부모의 두려움을 덜어주고 적대적이 아닌 상호협조적인 관계를 맺기 위하여 개입시작부터 부모와 강한 치료동맹을 맺어야 한다. 효과적인 양육기술을 제시하고 부모-자녀 갈등을 줄이고, 가족 구성원들 간의 긍정적인 정서적 유대를 강화하기 위하여 제안되는 개입전략들은 강력한 치료 동맹 없이는 그다지 성공적이지 못할 것이다.

나. 부부간의 불화나 적대감이 자녀학대와 관련이 있다면 적절한 부부개입이 이루어져야 한다. 청소년 개입시 부모에 대한 개입을 진행하고, 집중적 개입이 필요할 경우 관련기관에 연계할 수 있다.

다. 자녀의 행동(예, 큰소리로 울어대는 아기, 불평하는 아동, 무례한 청소년 등)이 부모로 하여금 충동적이고 가혹하게 자녀를 대하도록 하는 경우라면 충동조절이나 분노 조절 기술(예, 자기-지시, 사회문제해결 등), 스트레스 관리나 이완 기술 등이 도움이 될 수 있다.

라. 자녀양육에 대한 스트레스와 자녀학대가 관련이 있으며 그러한 스트레스를 줄이기 위한 사회적 지지가 필요하다는 사실을 고려해보면, 부모에게 사회적 지지를 제공해줄만한 개입전략들을 찾아보는 것이 일차적 목표가 될 것이다. 부모가 자신의 환경(예, 이웃, 부모와 원만한 관계를 맺고 있는 다른 친척, 교회)에서 자연스럽게 사회적지지 체계를 형성하는 것이 좋겠지만 그것이 어렵다면

부모지지 집단(parent support group) 또한 도움이 될 것이다.

마. 자녀의 반사회적 행동이 부모의 학대에 따른 불안이나 우울, 외상 후 스트레스장애와 관련이 있다면 아동 학대 피해자를 위한 개인치료나 집단치료와 함께 가족 개입을 실시할 필요가 있을 것이다.

⑧ 성적학대의 피해자와 가해자

동반자는 상담을 통해 성범죄 사실을 인지하게 되면, '아동·청소년의 성보호에 관한 법률' 제 34조에 따라 19세 미만의 아동청소년 대상 성범죄 사실을 알게 된 즉시 인근 수사기관(경찰서 등)에 신고하여야 하고, 이를 이행하지 않으면 법 위반에 따라 과태료 부과의 대상이 된다. 피해 청소년 또는 보호자가 신고를 거부하더라도 신고의무와 신고 필요성에 대해 충분히 설명하고 신고가 이루어질 수 있도록 조치해야 한다. 성적 학대와 관련하여 심리·정서적 지원이 필요한 경우, 해바라기센터나 성폭력상담소 등과 협력하여 지원할 수 있다.

성적학대의 피해자와 가해자를 상담하면서 도움이 될 수 있는 내용은 다음과 같다.

가. 아동(청소년)을 미래의 예상되는 학대로부터 보호할 수 있는 가족구성원이나 서비스 기관의 도움을 받을 것

나. 피해아동(청소년)과 보호적인 가족 구성원들을 위한 사회 복지서비스 전문가와 법률 전문가의 도움을 받을 것

다. 외상(trauma)과 관련된 증상을 보이는 아동(청소년)을 전문적인 경험이 많은 심리학자나 정신의학자에게 의뢰할 것

라. 가해자(투옥된 상태가 아니라면)를 구조화된 치료 프로그램에 의뢰할 것

(11) 청소년동반자가 경험하는 어려움에 따른 부모개입

청소년동반자들은 일반 청소년상담과 비교하여 청소년동반자 상담에서의 부모상담이 중요하다고 인식하고 있는 것으로 나타났다(청소년동반자 부모상담 프로토콜 개발 연구, 한국청소년상담복지개발원(2015)). 이에, 청소년동반자가 경험하는 어려움과 개입 방안을 살펴보고자 한다.

① "부모가 해결되지 않은 심리적 문제를 가지고 있어요"

부모의 심리적 문제는 청소년동반자가 상담하면서 가장 많이 경험하는 어려움 중 하나이다. 특히 고위기 사례가 많은 청소년동반자의 사례 특성을 고려할 때, 이러한 어려움을 많이 경험하고 있는 것으로 보인다. 이럴 때, 많은 청소년동반자들은 부모에 대해 부정적 평가를 하거나, '부모가 가진 심리적 문제가 해결되지 않으면, 청소년 문제도 해결되기 어려울 텐데. 어떻게 하지?' 라며 부담감을 경험할 수 있다.

부모의 해결되지 않은 심리적 문제를 해결하고자 하다보면 주 내담자가 청소년이 아닌 부모가 되기 싶고, 개입의 한계로 인해 청소년동반자로서 소진을 쉬이 경험할 수 있다. 따라서 이 경우 청소년동반자의 역할과 한계에 대해 명확히 하는 것이 가장 중요하다. 청소년 동반자의 주 내담자는 청소년이며, 부모상담은 청소년을 위해 진행되는 점을 명심해야 할 것이다.

부모에게 우울, 불안 등 해결되지 않은 심리적 문제가 의심되는 경우, 청소년동반자는 부모나 다른 가족 구성원으로부터 심리적 문제의 정도, 심각성, 기간 등에 대한 정보를 얻은 후, 다음의 사항을 확인할 필요가 있다.

- 부모의 심리적 문제가 자녀의 문제행동에 어떠한 영향을 주는가? 자녀의 변화에 방해가 되는가?
- 부모의 심리적 문제를 청소년동반자가 안전하고 효과적으로 처리할 수 있는가?
- 부모를 위한 효과적이고 안전한 약물치료를 위하여 정신의학자와의 주기적인 협력체계가 필요한가?

위의 사항을 파악한 이후, 부모의 심리적 문제가 청소년의 변화에 방해가 되고, 청소년동반자가 효과적으로 처리하기 어렵다고 파악되는 경우 다른 기관이나 전문가에게 의뢰하는 것이 필요하다. 정신과적 진단과 치료가 필요한 경우에는 정신의학자와 협력관계를 이루어 약물복용을 돕고 관리하는 역할을 할 수 있다.

② **"부모가 자녀의 문제를 중요하게 생각하지 않아요"**

부모가 자녀의 문제를 중요하게 생각하지 않는 경우, 부모는 상담에 비협조적이기 쉽고, 이는 청소년 변화에 긍정적인 영향을 주기 어렵다. 부모가 자녀 문제를 중요하게 여기지 않는 경우와 그에 따른 개입 전략은 아래와 같다.

가. 부모 자신의 어려움으로 인해 자녀의 문제를 축소하거나 부인하는 경우

소위 청소년기를 '사춘기'라 부르고, 중년의 시기에 있는 부모는 '사추기'라 부르는 것처럼, 부모 역시 다양한 문제(직장 및 사회생활, 경제적 어려움, 부부 관계 등)로 인해 인생의 위기를 경험하고 있을 수 있다. 자신의 마음을 알아줄 사람이나 이야기할 수 있는 사람이 부재할 경우 부모는 자신의 어려움만으로도 버거울 수 있다. 이 경우 부모도 자녀를 세심하게 돌보거나 문제를 해결하고자 하는 책임감이 저하되고 자녀문제를 보려하지 않을 수 있으며 청소년동반자는 아래와 같은 개입을 할 수 있다.

- 공감과 경청을 통해 부모의 어려움에 대해 들어주는 것이 필요하다. 부모의 이야기를 충분히 들어주고, 부모 자신의 어려움이 커서 자녀 문제를 보고 싶지 않는 마음을 알아차릴 수 있도록 한다.
- 심리검사를 활용하여 자녀의 문제에 대한 객관적인 인식을 할 수 있도록 돕는다(예: 또래에 비해 높은 수준의 우울 점수)
- 현재 문제가 해결되지 않고 지속될 경우 차후 발생할 수 있는 문제로 힘들 수 있으므로 자녀 문제에 관심을 가지고 노력해야 함을 격려한다.

나. 상담이나 청소년동반자에 대한 신뢰가 부족한 경우

부모를 만나다보면 처음에는 자녀 문제에 대해 이야기하지 않지만 회기가 지나고 라포 형성이 되면 이야기를 하는 경우를 종종 볼 수 있다. 청소년동반자는 부모가 상담이나 청소년동반자에 대한 신뢰가 부족한 경우 방어하는 자세를 취할 수 있다는 점을 인지하고 있어야 한다.

부모가 상담이나 청소년동반자에 대해 신뢰를 할 수 있도록 라포 형성을 하는 것은 무엇보다 중요하다. 라포 형성을 위해서는 기본적으로 공감, 경청, 무비판적인 태도를 취해야 하며, 전문적인 태도를 유지하여 신뢰를 주는 것이 중요하다. 부모의 상담에 대한 기대를 탐색하고 상담에 대해 문제가 있을 때 받는 것이라 생각할 경우, '문제가 있을 때만 상담 받는 것이 아니며 일상생활을 점검하는 의미와 자녀 양육에서의 어려움을 듣고, 자녀의 긍정적인 변화를 위해 필요한 시간이다'는 것을 이야기할 수 있을 것이다.

다. 부모가 자녀 문제에 대한 인식이 부족한 경우

실제로 청소년 및 자녀에 대한 이해가 부족하여, '애들이 다 그렇지 뭐'라며 자녀 문제를 대수롭지 않게 생각하는 경우가 있을 수 있다. 부모의 양육 및 훈육 방식의 문제에 대한 인식이 부족하다면 이를 자각할 수 있도록 부모의 모습을 객관적으로 비춰주는 것 즉 반영(mirroring)을 해주어야 한다.

청소년 특성에 대한 이해가 부족할 경우, 또래관계 및 행동특징 등 청소년의 특징을 설명함으로 이해를 돕고, 청소년 시기의 중요성을 설명하며 부모의 관심을 독려할 수 있어야 한다.

자녀에 대해 객관적으로 정보가 필요할 시, 심리검사를 활용할 수 있다. 검사를 통해 파악된 자녀의 심리상태에 대해 설명하며, 함께 도와줄 수 있는 방법을 논의해볼 수 있다.

③ "부모가 상담의 필요성을 느끼지 못해요"

청소년을 위해 진행되는 상담에서 부모의 비협조적인 태도에 대해 청소년동반자는 어려움을 겪을 수 있다. 그렇지만, 자신의 의지가 아닌 다른 누군가에 의해 상담에 참여하게 되거나, 상담에 대한 기대가 낮고 필요성을 느끼지 못해 비협조적인 태도를 보이는 경우는 종종 발생한다. 부모가 상담의 필요성을 느끼지 못하는 이유와 개입 방안은 아래와 같다.

가. 상담에 대한 기대가 낮은 경우

주변에서의 상담 권유나 상담 요청에 의해 상담이 진행될 경우, 부모는 상담에 비협조적일 수 있다. 더욱이, 평소 상담이 무엇인지 인식이 부족하고, 상담에 대한 기대치가 저조한 경우 상담에 비협조적이고 필요성을 느끼지 못할 수 있다.

이렇듯 부모가 상담의 필요성을 느끼지 못하는 경우, 청소년동반자는 부모가 상담 장면에 오도록 하는 일이 중요하다. 상담을 통한 유익을 알게 하고, 상담에 대한 기대를 향상시켜야 한다. 비협조적이라도 거리를 두면 문제는 더 악화될 수 있으므로, 자주 만나고 상담에 대한 설명을 통해 부모의 이해를 구해야 한다. 부모와의 만남에서의 목표는 부모가 '자녀가 상담을 함으로써 얼마나 유익한지 알도록 돕는 것'이다.

나. 부모 자신의 문제가 있는 경우

부모는 불완전한 사람이다. 나이가 듦에 따라 성숙해지기는 하나, 부모 역시 일상생활의 무게에 짓눌리고 미해결된 심리적 과제가 있을 수 있다. 앞에서 살펴본 바와 같이 부모 자신의 특성, 자기 자신의 문제로 인해 자녀에게 소홀한 경우가 있다. 이 경우, 동반자는 부모의 어려움에 대해 공감해주고, 부모의 심리·정서적 문제가 대상청소년에게 영향을 미치고 있는 경우에는 별도로 부모상담을 진행하거나 의뢰할 수 있다.

다. 자녀에 대한 기대감이 낮은 경우

부모는 청소년 자녀에 대한 낮은 기대감으로 자녀에게 무관심하고 무기력한 모습을 보일 수 있다. 부모의 관심에도 불구하고, 청소년 자녀가 계속해서 문제를 일으키고 반항적인 태도를 보이면 부모가 좌절할 수 있다. 계속되는 갈등, 실패, 좌절로 인해 무기력해지는 경우 '어차피 다 소용이 없다'는 자포자기하는 마음이 들 수 있고, 이로 인해 자녀에 대한 기대가 낮고 상담에도 비협조적인 태도를 보일 수 있다.

이 경우, 자녀 양육에서의 무기력감과 좌절감을 공감해주어야 한다. 부모와 대상청소년의 사소한 것이라도 찾아 칭찬해주고 격려해주며, 기대와 희망을 고취시킬 수 있는 노력을 해야 한다. 이를 위해서는 청소년 자녀의 문제 상황에 대한 예외질문이나 기적질문 등을 활용하여 변화 가능성에 대해 생각해볼 수 있다. 특히, 현재의 청소년기는 변화하고 발전할 수 있는 중요한 시기이므로 부모의 도움이 필요하며, 지속적으로 관심을 가지고 참여할 수 있도록 독려한다.

라. 자녀에 대한 이해가 부족한 경우

실제로 청소년 및 자녀에 대한 이해가 부족하여, 자녀 문제 및 어려움에 대해 중요하게 생각하지 않는 경우가 있다. 이 경우 부모의 이해가 부족한 이유에 대해 탐색해보고, ②번 경우(119p)에 대한 답변을 참고하기 바란다.

마. 자녀의 문제 행동으로 상담이나 수강 명령을 받게 되어, 상담에 저항을 보이는 경우

학교나 다른 기관의 요청, 처벌 등으로 인해 상담에 의뢰되는 경우, 부모는 자녀에 대한 실망감과 분노감, 억울함을 경험할 수 있고 상담에 대해 저항적이고 냉소적인 태도를 보일 수 있다.

청소년동반자는 부모의 참여를 독려하기 위해서는 라포형성이 가장 중

요하다. 이를 위해 부모의 사소한 부분이라도 진심으로 칭찬하는 것은 부모와 청소년동반자 사이에 라포를 형성하는 것을 도울 수 있다. 특히 수강명령 등 타의에 의해 상담에 참여하게 된 경우, 부모는 처벌받는 느낌이 들 수 있으므로 자녀와 부모의 강점을 활용하여 희망을 가질 수 있도록 하는 접근이 바람직하다.

부모가 상담의 필요성이 부족하고 비협조적인 경우, 상담 장면에서 수동적이거나 소극적일 가능성이 크다. 청소년동반자는 자녀에 대한 간단한 질문(예: '혹시 OO이와 관련해서 제가 알아야 할 특이사항이나 변화가 있나요?' 등)을 통해 상담에 적극 참여할 수 있도록 유도해야 할 것이다. 또한, 상담 장면에서 부모가 별다른 반응이 없거나, 침묵을 한다 할지라도, 당황하지 말고 비언어적 메시지를 수용하고 이해해야한다. 이 때 부모의 무반응이나 침묵에 대해 생각이나 느낌을 묻는 질문을 할 수 있다(예: '지금 마음이 어떠신가요?', '제 이야기를 듣고 한참 고민하시는 것 같은데 무슨 생각을 하셨나요?')

④ **"부모가 잘못된 양육태도를 고집해요"**

부모의 양육태도는 가족기능 및 자녀에게 상당한 영향을 미친다. 특히 부모가 잘못된 양육태도를 고집하는 경우에는 역기능적인 가족 기능이 지속될 수 있다. 이에 대해 상담과정에서 청소년동반자가 잘못된 양육태도에 대해 이야기하고 고칠 수 있도록 제안을 하여도 부모는 이를 거부하고 받아들이지 않을 수 있다. 이 경우, 청소년동반자는 화가 나고 안타까운 마음이 들 수 있고, 조언해주고 교정하고자 하는 조바심이 날 수 있다. 그러나 부모가 고집하는 양육태도는 부모가 받아온 양육방법일 수 있고, 자신이 아는 최선이었을 수 있으므로 하루아침에 바꾸는 것은 쉽지 않다는 것을 청소년동반자는 이해해야 한다.

부모가 잘못된 양육태도를 고집할 때, 청소년동반자의 적절한 개입은 아래와 같다.

가. 부모의 의견에 충분히 공감하며 비난하지 않는다.

청소년동반자는 부모의 양육태도에 대해 잘못되었다고 무조건 비난을 하거나 판단을 하지 않아야 한다. 부모로서 최선을 다해왔음을 인정해주고, 양육에서의 어려움을 공감해주는 것이 선행되어야 한다. 부모로서 잘못된 양육태도를 고집할 수밖에 없는 환경적 배경에 대해 이해해야 하며, 설사 잘못된 방식이라 할지라도 최선을 다해온 부모의 방식과 노력에 대해 지지해주어야 한다. 부모의 의견을 충분히 들어주는 동시에 부모 방식에서 중요하다고 생각하는 부분이 무엇인지를 파악하는 것이 필요하다.

나. 부모의 기존 방식 점검을 통해 긍정적 효과와 부정적 효과에 대해 파악하도록 돕는다.

부모가 잘못된 양육방식을 지속하는 데는 그 방식이 주는 이점이 있을 수 있다. 가령, 자녀에게 소리를 지르고 명령하는 방식을 계속해서 취한다고 할 때, 자녀가 어렸을 때는 무서워서라도 '부모의 말을 잘 듣는다'는 (부모가 생각하는) 긍정적인 효과가 있었을 것이다. 그러나 자녀가 말을 듣는다는 단기적인 이점이 있을지라도, 부모의 대화방식이 지속됨에 따라 부모에 대해 부정적으로 생각하고 대화가 단절되며, 다른 친구들이나 동생에게 화를 내거나 소리를 지르는 방식으로 대화하게 되는 모습 등과 같은 잘못된 양육방식으로 인한 부정적 결과가 있을 수 있다.

따라서, 청소년동반자는 부모가 지속하고 있는 잘못된 양육방식에서 얻고자 하는 것이 무엇인지 알아야 할 것이며, 그로 인해 초래되는 부정적인 결과에 대해 인식할 수 있도록 도와야 할 것이다. 청소년동반자는 부모가 고집하고 있는 양육태도가 자녀와의 관계, 자녀의 정서, 성격, 행동에 어떠한 영향을 미치고 있는지를 파악해봄으로써, 대안적인 양육방법으로 변화의 필요성을 받아들일 수 있도록 할 수 있다.

다. 대안적인 양육방식을 배우고 훈련할 수 있도록 돕는다.

체크리스트 등을 통해 자신의 양육태도나, 의사소통 유형 등에 대해 알 수 있도록 객관적 자료를 제시하여 알아차릴 수 있도록 돕는다. 연령에 맞는 대화기술, 의사소통 방법, 양육태도 등 효과적인 양육 방식에 대한 정보를 제공한다. 에피소드를 중심으로 역할극을 통해 연습을 한다. 이 때 작은 행동부터 성취하고 경험할 수 있도록 반복적으로 훈련하며, 한 번에 고쳐지지 않음에 대해 충분한 이해와 공감을 한다.

- 전문적인 서적이나 교육프로그램 등을 추천할 수 있다.

⑤ "**생계, 직업적 이유로 부모를 만날 수가 없어요**"

청소년동반자가 만나는 사례 중에는 생계나 직업적인 이유로 부모를 만날 수가 없는 경우도 많이 있다. 청소년의 변화를 위해서는 부모개입이 필요한 만큼 상담과정에서 부모를 만나지 못한다는 것은 매우 아쉬운 일이다. 그러나 가족의 기본적인 욕구가 충족되지 못한 상태에서 가족 구성원들이 배우고 성장하고 변화하기란 어려운 일이다. 예를 들어 생계를 이어나가는 것조차도 힘든 상황에서 부모-자녀간의 유대가 강화되고 자녀의 행동에 대한 세심한 관찰은 사실상 불가능할 것이다. 생계와 관련한 실질적인 문제들이 부모의 양육능력을 방해하는 상황에서 청소년동반자는 이러한 어려움에 실질적인 도움을 줄 수 있는 다른 서비스 기관이나 지지체계를 연결해주는 것이 필요하다. 더불어, 전화상담이나 서면, 이메일 등 다양한 통로를 활용하여 청소년 상담에 대한 부모의 관심을 지속시키고 협력관계를 유지하며, 가정 내에서 자녀의 변화를 격려할 수 있도록 돕게 하는 것이 필요하다.

⑥ "**부모가 청소년동반자를 통해 자녀를 통제하려고 해요**"

부모가 청소년동반자를 통해 자녀를 통제하려는 것은 부모가 자녀와 직접 소통을 하기보다 청소년동반자를 통해 자녀에게 이야기를 하는 경우라

할 수 있을 것이다. 이 경우 중요한 점은 자녀가 부모의 말을 잘 듣지 않기 때문에 청소년동반자를 통해 자녀를 통제 한다는 것이며, 한편으로 부모에게 지배적이고 통제하려는 경향이 있을 수도 있다.

부모와의 협력관계를 유지하기 위해서, 혹은 부모의 기대를 충족시키기 위해서 부모의 기대나 요구에 맞추려 하다보면, 본의 아니게 부모의 편에서 청소년 자녀에게 이래라 저래라 이야기를 대변해주는 대변인의 역할을 하게 될 수 있다. 이 경우 대상청소년은 '청소년동반자는 부모편이다'는 인상을 가질 수도 있으므로, 상담관계에서 부모에게 치우치지 않고 협력관계를 맺을 수 있도록 주의해야 할 것이다.

부모가 청소년동반자를 통해 자녀를 통제하려고 하는 경우, 청소년 동반자는 아래의 개입을 할 수 있다.

가. 부모의 생각, 감정, 느낌 탐색

자녀가 부모의 말을 듣지 않는 것에 대한 부모의 느낌, 생각, 감정을 탐색한다. 청소년동반자를 통해 자녀를 통제하고자 하는 욕구를 알아차릴 수 있도록 돕는다.

나. 일상생활에서의 부모의 태도를 파악한다.

청소년동반자를 통해 자녀를 통제하고 있는 사실을 인식하고, 다른 장면에서는 어떠한지 파악하도록 한다. 상담 장면에서 보이는 부모의 태도가 다른 일상생활의 장면에서도 나타날 수 있다. 다른 장면에서 권위적이거나 통제적이거나 지배하려는 태도가 있을 수 있으며, 이에 따른 부모의 적응 정도와 부모의 행동의 영향에 대해서도 알아볼 수 있다. 이때, 부모와의 관계에서 경험하는 청소년동반자의 경험, 가령 부모의 통제적인 태도에서 경험하는 느낌 등 솔직하게 청소년동반자 자신을 개방하여 부모가 자기 자신에 대해 알아차리고 돌아볼 수 있도록 개입할 수 있을 것이다. 물론 이는 라포가 형성되어있다는 것을 전제로 한다.

다. 구체적인 양육방식을 교육한다.

언제부터 부모 자녀간의 의사소통이 어려워지기 시작했는지를 파악하고 긍정적인 의사소통을 할 수 있도록 부모코칭 또는 부모교육을 실시한다. 부모 자녀 간에 간접적인 의사소통이 아닌, 직접 소통을 할 수 있도록 도와줄 수 있다.

⑦ "부모가 자녀를 전적으로 변화시켜주기를 요구해요"

이 경우는 부모가 상담에 대해 지나치게 마술적인 기대를 가지고 있거나, 청소년동반자에게 지나치게 의존적인 태도를 보이며 자녀에 대한 책임을 청소년동반자에게 전가하려는 태도로 볼 수 있다. 청소년동반자는 이러한 부모의 태도에 당혹스럽고 부담스러움을 경험할 수 있다. 청소년동반자는 상담구조화를 통해 상담에 대한 잘못된 기대를 조정하며 청소년동반자의 역할을 명확히 해야 하는 것이 중요하다.

가. 상담구조화를 통해 청소년동반자의 역할 및 상담에서의 한계를 명확히 한다.

상담 초반 구조화를 통해 상담에 대한 기대를 탐색하고 비현실적인 경우 기대를 조정해야 한다. 부모는 상담을 통해 청소년이 변화하기 바라고 도움 받고 싶어 한다. 부모의 양육에서 힘들고 지친 마음에 대해 공감하고 격려하되, 상담이 무엇인지, 그리고 그 한계를 이해시키는 것이 필요하다. 상담은 마술처럼 청소년이나 문제를 쉽게 바꾸는 것이 아니고, 약국이나 병원에서처럼 필요한 약을 처방하여 복용하여 병이 낫는 과정이 아님을 구조화를 통해 인식할 수 있도록 해야 한다. 또한 청소년동반자는 자녀가 변화하는 방법을 함께 찾아가는 역할을 하지만 전적으로 변화시키는 역할을 할 수 없으며, 상담을 통해 부모, 자녀, 청소년동반자가 함께 노력해야 함을 인지시켜야 한다. 즉, 청소년동반자는 조력자일 뿐 내담자 스스로 변화하는 것임을 알려주어야 한다.

만약, 상담 초반 이러한 구조화가 충분히 이루어지지 않았거나, 구조화가 이루어졌음에도 지나친 요구나 책임을 전가하려는 모습이 있을 수 있다. 이 때 청소년동반자는 부모와 다투려하지 않고, 다시 한 번 상담 및 청소년동반자의 역할에 대한 한계를 명확히 하는 것이 필요하다.

나. 상담 과정에서 부모 역할과 중요성에 대해 강조한다.

의존적인 부모의 경우, 부모와 청소년이 상담에서 주체이고 책임자라는 인식을 가질 수 있도록 돕는 것이 중요하다. 일주일에 1-2시간의 상담만으로 청소년이 변화할 수 없으며, 청소년의 변화를 위해서는 상담 이외 시간의 노력, 가정 내에서의 부모의 태도와 양육의 중요성에 대해 알 수 있도록 돕는다. 자녀에 대해 잘 알고 있고 누구보다 자녀에 대해 영향을 줄 수 있는 사람은 부모이며, 주변 환경의 변화가 함께 이루어져야하기 때문에 부모의 노력이 중요함을 설명한다. 즉, 부모의 변화가 있을 때, 자녀의 변화를 기대할 수 있다는 점을 강조한다.

다. 부모의 행동 양식을 파악하여, 상담에 활용한다.

상담 장면에서 청소년동반자에게 과도한 기대를 하는 부모의 모습이 있을 때, 자녀에게도 지나치게 의존적이고 과도한 기대를 할 수도 있다. 만약 그러할 경우 대상청소년이 부모에 대한 감정과 생각이 어떠한지 탐색해볼 수 있다. 먼저 부모와의 신뢰로운 관계가 형성되었다면, 부모와의 관계에서 경험하는 청소년동반자의 감정을 솔직히 부모에게 개방하여, 자녀의 입장에 대해 생각해볼 수 있도록 상담에서 활용할 수 있을 것이다.

⑧ **"청소년동반자로서 상담경험이 부족하다고 느껴요"**

청소년동반자의 사례가 고위기 수준의 상담 사례가 많아 전문성을 요구하는 경우가 많은 바, 이에 따른 좌절감을 경험하거나 자신감이 저하될 수 있다. 만약, 실제적으로 상담경험이 부족하다고 느낀다면 청소년

동반자 자신과 내담자를 위하여 주변 동료나 수퍼바이저와 사례에 대해 지속적으로 논의하는 것이 필요하다. 또한, 상담 및 관련 분야에 대한 지속적인 공부를 통해 스스로 부족한 경험을 보완할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

한편, 전문성을 걱정하는 초보 청소년동반자에게 도움이 될 수 있는 아래 글을 보며, 자신이 할 수 있는 부분을 해나가길 바란다.

■ 상담에서 긍정적인 성과를 가져 오는 요인

모든 유형의 심리치료에 핵심이 되는 네 가지 공통적인 치료 요소가 있다. 심리치료를 통한 변화에 기여하는 순서에 따라 살펴보면, 상담 외 요인, 상담 관계 요인, 상담 기법 요인, 기대, 희망 및 플라시보 요인이다.

첫 번째, 상담 외적인 요인은 내담자 요인 또는 우연한 사건과 같이 통제불가능한 요인을 의미하며, 긍정적인 변화 가운데 40%을 차지한다. 내담자는 실제로 유일하고 가장 강력하게 심리치료 효과에 기여하는 사람이다. 어떤 상담에서든 내담자의 참여 수준, 상담자에 대해 어떻게 지각하는지가 치료의 성패를 결정한다. 내담자의 강점과 자원, 문제의 지속기간, 사회적 지지망, 처해있는 상황, 우연한 사건들은 상담자가 할 수 있는 어떤 일보다 중요하다.

두 번째로 상담관계는 내담자와 상담자의 협력으로 긍정적인 변화의 30%를 차지한다. 내담자가 치료자를 온정적이고 신뢰할 만하며 무비판적이고 공감적이라고 인식할 때, 강한 동맹이 형성되며, 내담자가 핵심 조건(공감, 존중, 진실성)을 어떻게 느끼는지가 중요하다.

세 번째로, 상담기법이 긍정적 변화의 15%을 차지한다. 정신분석치료, 행동치료, 인지치료, 게슈탈트 치료, 해결중심치료 등 특정 상담에서의 기법이 긍정적인 성과에 미치는 영향이 15%로 나타났다. 상담자는 흔히 이러한 기법이나 기술을 습득하는 것을 중요시 여기는 경향이 있지만, 실제로 내담자는 상담자의 특정 기법적인 개입에는 거의 신경을 쓰지 않는다고 보고된다. 상담자는 상담이론을 바탕으로 내담자를 보는 틀을 가지고 있어야 하겠으나, 개입방법을 배우는 시

간보다는 자신이 잘하는 것(이해, 경청, 관계맺기, 내담자 스스로 돕는 방법을 발견하도록 격려하기 등)을 하는데 많은 시간을 보내는 것이 필요하겠다.

네 번째로, 희망, 기대, 플라시보 효과가 긍정적 변화의 15%라고 밝혀졌다. 이는 내담자가 단순히 상담을 받겠다고 결심함으로써 호전이 되는 것을 말한다. 상담이 도움이 될 것이라는 기대만으로도 기분이 나아지고 희망이 생기며 변화가 촉진되는 효과가 있는 것으로 나타났다.

내담자들은 '존중받고, 이해받고, 보살핌 받는 것'을 '치료적'이라고 말한다. 위에서 살펴보았듯 초보 상담자와 전문상담가의 차이는 주로 상담기법으로 15%차이 정도라고 할 수 있다. 초보 상담자라고 해도 다른 요인들(상담관계 형성하고, 희망을 갖게 하는 것 등)로 충분히 상담의 긍정적인 효과를 만들어 낼 수 있다.

따라서, 초보 상담자로 지식이나 숙련이 부족하다고 걱정하기보다, 본인이 할 수 있는 부분에 초점을 두고, 내담자 관계에 집중하면 보다 긍정적인 상담효과를 가져 올 수 있을 것이다.

- '유능한 상담자의 심리치료(2009)' 발췌 -

⑨ **"부모가 젊다고 무시하는 것 같이 느껴져요"**

설문조사에 따르면 기혼이거나 연령이 높은 청소년동반자에 비해 연령이 어리고, 미혼인 청소년동반자들이 부모상담에서 경험하는 어려움이 큰 것으로 나타났다(한국청소년상담복지개발원, 2015). 이는 청소년동반자의 연령과 양육경험이 부모를 이해하고 상담하는데 영향을 주는 것으로 볼 수 있다.

연령이 어리고 미혼인 청소년동반자를 만난 부모는 실제로 '어려 보이는데, 청소년동반자가 부모 마음에 대해 알기는 할까?', '결혼도 안 해봤는데, 자녀 키우는 것에 대해 도움을 줄 수 있을까?'와 같이 상담 및 상담자에 대한 의구심과 염려를 가질 수 있다. 이러한 마음이 들 때 부모들은 이

를 직접적으로 표현할 수도 있고, 우회적으로 표현할 수도 있다. 이럴 때, 초보 청소년동반자는 위축되거나 당황하기 쉬운데, 당황하지 않고 아래와 같은 방법으로 개입할 수 있을 것이다.

가. 청소년동반자가 젊다고 무시하는 태도 이면의 염려에 대해 이해한다.

무시하는 태도 이면에는 '어려서 잘 모르면 어쩌지? 도움을 줄 수 있을까?'와 같은 걱정이 있을 수 있다. 부모가 상담에 대한 염려를 할 수 있음에 대해 이해하고 공감해주어야 한다. 솔직한 자기개방을 통해 부모의 마음을 공감하는 것이 필요하다. 한편, 무시하는 태도는 상담에 대한 저항일 수도 있기 때문에 행동 이면의 마음에 대해 파악해야 한다.

나. 전문가로서의 권위를 유지하여, 부모를 안심시키는 것이 필요하다.

청소년동반자는 상담자 자신과 상담에 대해 신뢰를 주고 부모를 안심시켜야 한다. 청소년동반자가 아무리 젊다고 할지라도, 청소년이나 가족, 부모 문제에 대해 잘 알고 있는 전문가로서의 신뢰가 생기면, 부모는 청소년동반자를 존중하는 태도를 보일 것이다. 따라서 청소년동반자는 평소 청소년에 대한 전문적 지식을 갖추고 있어야 한다. 또한 청소년에 대한 정확한 이해와 평가 내용을 바탕으로 부모에게 청소년에 대해 설명할 수 있어야 한다. 청소년동반자는 청소년에 대해 잘 알고 있는 전문가이며, 지금 현재 부모님 외에 청소년의 변화에 대해 가장 많이 힘쓰고 있는 존재임을 인지시켜 부모를 안심시키도록 해야 한다.

⑩ **"부모가 자녀 얘기보다 자신의 어려움만 이야기해요"**

상담 장면에서 부모가 자녀 문제보다는 자신의 어려움만 이야기할 경우, 청소년동반자는 부모의 이야기를 계속 듣고 있어야 하는 것인지, 이야기 중간에 끊어야 하는지, 청소년을 위해 어떻게 해야 하는 것인지 혼란스러울 수 있다. 이 경우, 청소년동반자는 아래의 개입을 고려해볼 수 있다.

가. 사전 상담구조화를 통해, 청소년을 위한 시간임을 미리 주지시킨다.

사전에 상담 구조화를 통해, 부모상담 시간은 청소년 위해 부모를 만나는 시간임을 주지시킨다. '상담 시간이 제한되어 있고, 자녀의 문제를 해결하기 위한 시간이기 때문에 자녀 문제에 도움이 될 만한 이야기로 진행하면 좋겠다'고 부모를 이해시키는 것이 필요하다.

나. 부모의 이야기를 충분히 들어주고, 답답한 마음을 공감해준다.

상담구조화를 통해 자녀를 위한 시간임을 이야기 했을지라도, 부모 자신의 어려움에 몰두되어있을 경우 부모는 자신의 이야기만 이야기할 수 있다. 이 경우, 청소년동반자는 이야기를 바로 끊기보다는 부모 자신이 '이해받고 있다'고 느낄 수 있도록 수용하고 공감해주는 것이 필요하다. 또한 불평이나 어려움 속에 담겨져 있는 부모의 바람(want)를 찾아 상담에 대하여 긍정적인 기대를 갖고 동기화될 수 있도록 할 수 있다. 충분히 이야기하도록 한 후, 문제되는 상황을 한 번 더 생각해보고 대처할 수 있는 상황이 무엇인지 스스로 찾아 이야기할 수 있도록 하면 스스로 정리할 수 있다. 또한 청소년동반자가 부모의 이야기를 들어주는 경험 자체가 이야기를 들어주는 모델링이 될 수 있다.

한편, 청소년동반자는 너무 부모문제에만 치우쳐 자녀 문제를 소홀히 하지 않도록 주의해야 한다.

다. 부모의 말을 요약하고, 정리하고 반영해주어 '지금 여기'에 초점을 둔다.

부모가 지속적으로 본인의 문제에 대해서만 이야기할 경우, 요약, 재진술 등으로 자연스럽게 대화를 주고받는 분위기 조성할 수 있다. 부모 감정을 공감해주고, 지금 현 상황에서 필요한 것이 무엇이고 문제가 무엇인지 탐색하는 것으로 초점을 맞출 필요가 있다.

라. 상담에서 보이는 부모의 대화패턴을 파악하여 상담에 자료로 활용한다.

자신의 대화 패턴을 인식할 수 있도록 돕고, 부모의 대화방식 및 의사소통 방식에 대해 교육한다.

마. 부모의 개인상담 필요 시, 관련기관 의뢰한다.

청소년동반자의 상담은 기본적으로 청소년을 위해 진행되는 부모상담이므로, 부모 심리·정서적 문제가 심하면 부모상담의 한계성을 안내하고 성인 상담을 받을 수 있는 기관을 소개시킬 수 있다.

의뢰 시 청소년동반자는 먼저, 상담의뢰서를 작성하여 전문기관으로 소개해야 하며 적절한 상담자가 배정될 때 까지 관심을 가지고 지속적인 협력 관계를 유지할 수 있도록 해야 한다.

⑪ **"회기가 제한되어 있어 깊이 있는 내용을 다룰 수가 없어요"**

청소년동반자는 3개월 단기 개입을 원칙으로 하고 있다. 단기 상담은 일부 사례(경계선 성격장애, 중독 등 심각한 장애)에는 적합하지 않을 수 있으나, 집약적이고 효과적인 개입에 몰두할 수 있다는 점에서는 오히려 장점이 될 수도 있다. 따라서 단기상담 방법에 대해 학습하여 가급적 정해진 시간 내에 효과적으로 개입할 것을 권한다.

가. 단기상담이 필요한 이유

내담자들은 상담이 장기간 진행될 것으로 생각하지 않으며 구체적인 문제를 빨리 해결하고자 상담자를 찾는 경우가 많다. 문제는 계획적인 단기상담을 하는지, 계획에 없는 단기상담을 하는지의 차이다. 내담자의 지적 능력, 동기 수준은 높아야 하고 문제는 단순하고 구체적일 경우 단기상담에 보다 효과적이지만, 심각하고 만성적인 문제에도 상당히 효과적으로 적용될 수 있다는 연구결과가 있다.

나. 단기상담을 지향하는 청소년동반자의 역할

청소년동반자는 기본적으로 단기상담을 지향하고 있는 바, 청소년동반자는 단기상담이 가치 있고 바람직한 시도라는 소신을 가져야 한다. 상담이 무엇을 제공할 수 있는지, 내담자가 변화할 수 있다는 확신을 가져야 한다. 또한 시간을 효율적으로 사용하기 위해 적극적인 참여자가 되어 구체적인 목표를 가지고 상담을 진행해야 한다. 동반자는 자신의 행동을 주의 깊게 계획하고, 필요한 목표들이 이루어지도록 상담 회기들을 이끌어야 한다. 상담이 어떻게 진행되고 있는지 항상 평가하고, 어떤 변화들이 추가적으로 필요한지 늘 생각해야 한다. 특히 내담자의 행동이나 다른 단서에 민감하게 반응하고 대응해야 할 것이다.

한편, 위기청소년을 주로 만나게 되는 청소년동반자의 경우 사례에 따라서는 3개월 단기 개입이 가능하지 않은 경우가 있다. 주호소 문제와 상담목표, 그리고 개입전략을 모두 고려해봤을 때 3개월 단기 개입이 가능하지 않은 경우라면 굳이 정해진 기간에 얽매일 필요가 없다. 그러나 상담자의 미숙으로 3개월 내에 개입하지 못하는 경우도 있음을 고려할 필요는 있다. 따라서 사례를 배정하기 전이나 배정받은 후 단기개입 가능 여부를 판단하여 적절히 대응하여야 한다.

⑫ "상담 중 성과가 부모의 기대에 미치지 못해 불만을 호소해요"

가. 상담 초기, 상담에 대한 구조화가 중요하다.

단기상담의 한계, 청소년동반자 역할(청소년동반자가 만능이 아니고, 내담자 스스로 성장하여 변화시키는 조력자임), 상담에서 부모의 역할(상담은 청소년동반자 혼자 하는 것이 아니고, 부모-자녀-청소년동반자-환경 등의 총체임, 성과에 영향을 주는 요인에 부모와 환경의 도움이 필요함을 안내)에 대해 설명한다.

목표를 구체화하여, 실현가능한 목표를 설정한다. 목표설정 시에는 비현실적인 기대감에 대해 다루고, 현실적인 목표를 설정하도록 해야 한다.

나. 상담에 대해 기대가 좌절된 마음을 수용하고 공감한다.

상담에서의 기대를 잘 듣고 구체화한다. 그리고, 상담 중 성과가 기대에 미치지 못함으로 인해 좌절된 마음을 공감한다, 자녀를 키우는데 최선을 다했으나, 시간이 지나고 보면 후회되는 것도 있음이며, 자녀 양육에 있어 힘들고 애쓰고 있다는 것을 충분히 공감한다. 청소년동반자가 상담 현장에서 느끼는 것은 일부분이고 늘 지켜보는 부모의 몫이 가장 큰 부분이며 감당하는 부분도 클 수밖에 없다는 것을 깊이 공감하며 격려한다. 그동안의 노력의 좌절과 속상함으로 인해 자녀를 비난하게 된다는 것을 알게 될 때, 청소년동반자가 하고자 하는 이야기를 꺼낼 수 있을 것이다.

다. 앞으로 변화할 것 수 있다는 기대를 저버리지 않게 한다.

지금은 기대수준에 미치지 못하지만 상담을 통해 지속적으로 변화의 계기가 있을 것이라고 실망하지 말고 기다릴 것을 당부한다. 장기적 관점으로 현재 상황을 이해할 수 있도록 안내하며 작은 변화에 대한 격려를 할 수 있다.

라. 개입 당시의 상담 목표에 대해 점검해본다.

초기 부모가 호소했던 부분에 대해 구체적으로 이야기를 나누고, 청소년 내방 당시의 모습과 현재 모습에서의 변화 탐색할 수 있다. 필요하다면, 새로운 계획과 목표를 설정하고 방법을 탐색해볼 수 있다.

(12) 참고할만한 기타 개입 전략들

위에서 언급한 개입전략들 외에 청소년동반자가 부모상담 및 교육을 계획할 때 참고할만한 내용들을 정리하여 제시하면 아래와 같다.

① 관계개선을 위한 전략

가. 대화 증진시키기

문제의 악순환에 갇힌 가족은 진정한 의미에서 서로 대화를 나누기 어렵다. 가족 구성원들이 선입견을 가지고 서로의 말을 듣게 되고 입장의 차이에 대하여 서로 공격하며 즉각적으로 의견일치를 봐야 한다는 압박감을 느끼기 때문이다. 청소년동반자는 가족 구성원들이 서로의 말에 대하여 즉각적이고 감정적인 반응을 보이는 것을 자제할 수 있도록 다음을 상기시킨다.

- 상대방의 말을 경청한다는 것이 동의한다는 뜻은 아니다.
- 상대방이 하는 말에 즉각적으로 반응할 필요는 없다
- 부모는 자녀가 한 말을 듣고 자녀에게 반응하기 전에 서로의 의견에 대하여 논의해야 한다.
- 부모는 자신의 감정에 대하여 자녀에게 솔직할 수 있다. 단, 이 때 부모는 자신의 감정이 자녀의 행동이나 태도에 의해 촉발되었다 하더라도 스스로의 감정에 대하여 책임지고 자녀를 비난하지 말아야 한다.
- 서로의 생각이나 의도에 대하여 단정 짓지 말고 직접 물어보고 확인해본다.

나. 신체적 접촉이나 애정 표현

신체적 접촉이나 사소한 애정의 표현은 부모와 자녀 사이의 다정한 관계 회복에 매우 중요하다. 부모는 청소년 자녀가 신체적 접촉 등과 같은 애정 표현을 싫어할 것이라고 믿는 경우가 많은데, 이런 경우 신체접촉이 정서적 유대에 중요하고 필요하다는 것을 교육해야 한다.

만약 가족 내에 성적학대가 있다면 십대 자녀가 포옹을 오해할 수도 있다는 것을 유념하는 것은 중요하다. 청소년동반자에게 신체 접촉에 대한 유별나게 나쁜 반응이 감지되면 이 전략을 추천하기 전에 성적학대가 있

었는지에 대한 탐색이 먼저 있어야 할 것이다.

다. 자녀와 특별한 추억 만들기

신체접촉과 마찬가지로 특별한 추억 만들기는 관계의 회복을 위하여 필수불가결한 것이다. 부모와 자녀가 공통적으로 즐길 수 있는 놀이가 없는 경우에는 부모가 일방적으로 자신의 기호에 맞는 것으로 자녀를 끌어들이기보다는 자녀가 좋아하는 곳에 부모가 함께 외출하는 것이 도움이 된다.

자녀와 특별한 시간을 보낼 여력이 없다는 부모에게 두 가지 사실에 대한 확신을 심어줘야 한다. 첫째, 자녀와 시간을 보내지 않는 것의 장기적인 대가는 엄청날 것이다. 부모와의 시간이 없다면, 청소년들은 부정적인 또래관계나 약물, 알코올 등을 통하여 친밀감을 추구할 것이다. 둘째, 특별한 외출을 위한 시간이 없다면 부모-자녀 간 유대는 강화될 수 없다. 그 결과 청소년은 자신의 문제를 해결하지 못한 채 부모에게도 다가가지 못하고 대신 자신의 또래집단에게 갈 것이다. 시간은 빠르게 지나가고 부모들이 그것을 깨닫기 전에 자녀들은 자라서 부모를 떠날 것이다.

② 가정의 질서회복을 돕기 위한 전략

가. 일방적 변화 격려하기

상대방이 달라져야 나도 달라질 수 있다는 '너-먼저(you-first)' 사고방식에 익숙한 가족구성원들로 하여금 변화에 대한 책임을 다른 사람들에게 두지 않고 각자 자기 자신에게 두도록 한다. 가족 중 한 사람이라도 상대방의 반응이나 행동에 상관없이, 즉 일방적으로 그리고 무조건적으로 먼저 자신의 행동이나 태도를 바람직한 방향으로 바꾸도록 격려한다.

나. 부모 자신의 삶에 대한 통제력 회복하기

부모 자신과 자녀에게 모두 효율적으로 대처할 수 있는 힘을 얻고 객관

적인 눈으로 자녀의 문제를 볼 수 있도록 돕기 위하여, 청소년동반자는 부모 자신과 생활의 다른 영역에 대해서도 관심을 갖고 통제력을 회복하도록 도와야 한다. 부모가 일상생활 활동들을 지속하면서 자신의 삶을 돌보기 위하여 건강한 활동과 관계 속에서 즐거움을 누릴 수 있을 때 자녀의 문제행동과 자신을 분리하는 것이 가능해진다.

다. 자녀와 사회와의 유대 강화하기

자녀에게 별다른 대안 없이 비행또래집단과의 접촉을 차단하려고만 애쓰는 것은 기대한 효과를 가져 오지 못한다. 이보다 자녀의 활동영역을 넓혀 다양한 사람들과 교류하고 관계를 형성하도록 도와주는 것이 좀 더 효과적이다.

Ⅲ 지역사회 자원연계에 대한 기법

1. 지역사회 자원연계를 통한 서비스 지원

청소년동반자 프로그램은 지역사회의 특성에 근거한 개입프로그램으로 청소년동반자가 지역사회의 자원에 대한 가능한 한 많은 정보와 지식을 가지고 있는 것은 매우 중요하다.

박병훈(2006)이 지역사회로부터 제공받을 수 있는 서비스의 내용을 정리한 것을 제시하면 다음과 같다.

(1) 상담 및 정서적 지원 서비스

위기상황에 처해있는 청소년들에게는 심리적 안정 및 정서적 지지와 같은 심리상담 서비스가 필요하다. 이를 통하여 위기상황을 효과적으로 극복할 수 있도록 도울 뿐만 아니라 자신의 내면에 있는 잠재력을 개발할 수 있도록 돕는다. 1차적으로 이러한 상담 및 정서적 지원 서비스는 청소년동반자가 개입할 수 있는 부분이지만 청소년동반자만으로 충분한 서비스를 제공하기 어려울 경우, 관련 기관의 도움을 요청할 수 있다.

이러한 서비스를 주로 제공하고 있는 기관으로는 여성가족부 산하의 한국청소년상담복지개발원을 비롯한 시·도 청소년상담복지센터 및 시·군·구 청소년상담복지센터 등이 대표적이며, 보건복지부 산하의 아동보호전문기관과 아동상담소, 여성가족부 산하의 성폭력상담소 등이 포함된다.

(2) 사회적 보호 서비스

가출하여 귀가하지 않고 있거나 위험상황에 노출되어 있는 청소년의 경우 이들을 보호하고 휴식을 제공할 수 있는 서비스가 필요하다. 이를 통하여 청소년들에게 긴급한 위험상황으로부터 보호함과 동시에 안식처를 제공함으로써 더 큰 위험상황으로부터 이들을 보호할 수 있기 때문이다. 이러한 서비스를 주로 제공하고 있는 기관으로는 여성가족부 산하의 청소년 쉼터가 대표적이며, 보건복지부 산하의 모자원과 그룹 홈이 포함된다.

(3) 교육 및 학업지원 서비스

학업을 중단하였거나 정규교육을 이수하지 못한 청소년들의 경우 교육 및 학업지원 서비스가 필요하다. 이를 통하여 청소년 시기에 필요한 기본적인 교육 및 학업 능력을 지니도록 도와줌으로써 건강한 사회구성원으로 성장하는 데 필요한 기본자질을 갖추도록 돕는다. 이러한 서비스를 주로 제공하고 있는 기관으로는 교육인적자원부에서 운영하고 있는 대안학교, 여성가족부 산하의 청소년공부방 및 방과 후 아카데미가 대표적이다.

(4) 진로 및 취업지원 서비스

장기간 가출을 하였거나 학업을 중단한 청소년, 비행문제를 일으켜 보호관찰 등의 처분을 받고 재활하고자 하는 청소년의 경우 진로 및 취업지원 서비스가 절실히 요구된다. 이를 통하여 일상생활에서 자신의 삶에 대한 의욕과 재활에 대한 동기를 높여줄 수 있고 비행행동의 재발을 방지할 수 있기 때문이다. 이러한 서비스를 주로 제공하고 있는 기관으로는 노동부 산하의 직업전문학교, 고용안정센터 등이 대표적이다.

(5) 치료 및 재활지원 서비스

학교와 가정에서 소외감과 갈등을 겪는 청소년들의 심리적인 안정감을 되찾아 다시 생활로 복귀하는 데 있어서 도움을 줄 수 있는 서비스로, 이러한 서비스를 주로 제공하고 있는 기관으로는 보건복지부 산하의 정신건강복지센터, 대한소아청소년정신의학회 소속 정신과의사들이 지원하는 정신건강의료지원단 등이 대표적이다.

(6) 의료 및 건강지원 서비스

학교폭력 및 성폭력 피해를 당했거나, 임신이나 성병에 걸렸거나, 장기간의 가출과 노숙생활로 인해 신체적 건강상태가 위협받고 있는 청소년들에게는 의료적 서비스가 필요하다. 이를 통하여 기본적인 신체적 건강을 유지할 수 있고 이를 바탕으로 심리적 안정을 취할 수 있다. 이러한 서비스를 주로 제공하고 있는 기관으로는 보건복지부 산하의 보건소 등이 있다.

(7) 여가 및 문화 활동 지원 서비스

음주, 흡연, 약물중독 및 게임중독 등에 빠진 청소년들의 경우 건전한 여가 및 문화 활동 등이 필요하다. 이를 통하여 다양한 형태의 중독문제들을 효과적으로 해결하도록 돕는 것과 아울러 건전한 일상생활을 영위하도록 도울 수 있기 때문이다. 이러한 서비스를 주로 제공하고 있는 기관으로는 여성가족부 산하의 청소년수련시설, 청소년문화의집 등이 있다.

(8) 기초생활 및 경제지원 서비스

가정의 돌봄을 제대로 받을 수 없는 상황에 처해있거나 자활의 의지를 가지고 취업이나 취업교육 등을 장기간 받고자 할 때 이들이 일상생활을

하는 데 필요한 최소한의 경제적 지원이 필요하다. 이를 통하여 한 인간으로서의 기초생활유지와 아울러 자활의 의지를 지속적으로 유지할 수 있도록 도울 수 있기 때문이다. 이러한 서비스를 주로 제공하고 있는 기관으로는 행정안전부와 보건복지부 산하의 시·군·구청 및 행정복지센터에 배치되어 있는 사회복지전담공무원 등이 대표적이다.

⑼ 법률자문 및 권리구제지원 서비스

학교폭력, 성폭력 피해 및 가해청소년, 범법행위로 인한 법적처벌 대상 청소년, 불법고용주로부터 착취를 당하고 있는 청소년들에게 법률자문 및 권리구제와 같은 서비스가 필요하다. 이를 통하여 자신이 부당하게 대우받는 것을 보호할 수 있고 자신의 정당한 권리를 합법적으로 행사할 수 있도록 도울 수가 있기 때문이다. 이러한 서비스를 주로 제공하고 있는 기관으로는 법무부 산하의 대한법률구조공단, 변호사협회 등이 대표적이다.

위에서 언급된 서비스 종류별로 대표적인 연계기관을 정리하여 제시하면 아래 표와 같다.

〈서비스 종류별 대표 연계기관〉

구분	연계 가능 기관	제공 서비스	홈페이지 (연락처)
상담 및 정서 지원	한국청소년 상담복지 개발원	• 청소년상담복지 프로그램 개발 및 제공, 청소년 전문상담	www.kyci.or.kr
	청소년 사이버상담 센터	• 채팅상담, 게시판상담, 댓글상담, 솔로봇상담, 웹심리검사 등	www.cyber1388.kr
	청소년상담 복지센터	• 개인상담, 집단상담, 연계서비스 등	www.kyci.or.kr (전국센터 홈페이지링크)

구분	연계 가능 기관	제공 서비스	홈페이지 (연락처)
교육 및 학업 지원	대안학교	• 기존 공교육과 다른 자율적인 프로그램 운영	-
	청소년 공부방	• 학습공간 제공 및 도서 대여	-
	청소년방과 후 아카데미	• 전문체험활동, 학습지원 활동, 자기개발활동, 생활지원 등	http://www.youth.go.kr/yaca/
진로 및 취업 지원	고용복지플러스센터	• 구직급여 및 재취업지원, 구직자 취업지원 일자리 발굴, 중장기복무 제대 군인 대상 진로상담 등	http://workplus.go.kr
기초생활 및 경제 지원	행정복지센터(구 주민센터)	• 기초생활수급자, 노인, 아동 등의 주민 복지업무	-
	사회복지관	• 사회복지서비스	-
법률 자문 및 구제 지원	대한법률구조공단	• 법률지식이 부족하고 경제적 어려움이 있는 사람 대상 법률상담, 변호사에 의한 소송대리 및 형사변호 등의 법률적 지원 (공공기관)	www.klac.or.kr/
	대한변호사협회	• 법률구조사업, 무료변론, 무료법률상담 등 법률적 지원	www.koreanbar.or.kr
가출	청소년쉼터	• 가출청소년 일시보호, 생활지원(의식주), 상담·교육, 문화활동 등 지원	http://www.cyber1388.kr/new_/helpcall/helpcall_n_03_2.asp
학교 밖 청소년	학교밖청소년 지원센터 꿈드림	• 상담, 교육, 직업체험 및 취업, 자립, 건강 증진, 특성화 프로그램, 멘토링	www.kdream.or.kr
인터넷·스마트폰 중독	국립청소년 인터넷 드림마을	• 상담, 보호(생활습관 및 사회적응행동, 대인관계 기술 습득), 치료, 교육서비스, 공동체 활동(동아리, 봉사 등)지원	nyid.kyci.or.kr

구분	연계 가능 기관	제공 서비스	홈페이지 (연락처)
	스마트쉼센터	• 인터넷 및 스마트폰 과다사용 관련 상담 지원	www.iapc.or.kr
정서·행동 문제	국립중앙 청소년 디딤센터	• 정서·행동에 어려움이 있는 청소년(만 9~18세)을 대상으로 상담·치료·보호· 교육 지원 * 단기과정(4박5일), 오름과정(1개월), 디딤 과정(4개월) 운영	www.nyhc.or.kr
자살 시도 및 자해	정신건강 복지센터 (자살예방 센터)	• 자살 고위험군 조기발견, 병원연계, 상담, 프로그램, 사례관리 등 • 아동·청소년 정신질환 조기발견, 정서 행동 특성화 검사(교육청) 사후관리, 병원 연계 및 치료비 지원, 바우처 연계 • 정신건강증진 교육 및 캠페인 등 • 중증 정신질환자 상담, 프로그램, 사례 관리, 병원연계, 위기개입 등 〈자살관련 신고 및 상담〉 • 신고 - 119, 112, 129 • 상담 및 도움 -1388(청소년전화) / 1393(자살예방상담전화) -1577-0199(정신건강상담전화) -1588-9191(한국생명의전화)	정신보건기관 찾기 www.nmhc.or.kr
청소년 한부모	한부모 상담전화	• 임신 초기부터 건강과 자녀 양육, 시설 입소, 정부지원 정책 등 종합 정보 제공 및 유관 기관 연계	한부모 지원 http://www.mogef.go.kr/withmom/
	한부모가족 복지시설	• 무주택 저소득 한부모 가족 대상 지원 (기초생활 해결, 주거내외부 환경 개선 지원)	복지로 http://www.bokjiro.go.kr/

구분	연계 가능 기관	제공 서비스	홈페이지 (연락처)
성폭력	해바라기센터	• 상담지원(사례접수, 면담), 의료지원, 수사 법률지원(정보제공, 법정 증거 확보), 상담 심리치료지원	•성폭력 및 가정폭력 신고 112, 117 •여성긴급상담전화 1366 •대한법률구조공단 132 •한국 여성의 전화 02-2263-6465 •성폭력 및 가정폭력 관련 정보 제공 (한국여성인권 진흥원) -www.stop.or.kr •성폭력상담 (탁틴내일) 02-3141-6191 http://www.tacteen.net/
	성폭력상담소	• 성폭력피해 상담, 임시보호, 법률지원, 의료지원 서비스 연계	
	성폭력피해자 보호시설	• 보호(숙식 및 보호제공), 수사·재판절차지원, 자립·자활지원(자립자활교육 연계 및 취업정보 제공, 그룹홈), 의료지원 서비스 연계	
성매매	성매매 피해자 보호시설	• 숙식제공 및 상담, 치료, 의료지원, 법률 구조 • 취학(일반학교), 진학교육(검정고시), 기술 교육(자격증 취득) 등	
	성매매 상담소	• 현장방문상담, 치료지원, 긴급지원, 성매매예방교육 등	
가정 폭력	여성긴급전화	• 성폭력, 가정폭력, 성매매 관련 긴급구조, 보호, 상담 • 수사기관, 사회복지기관, 법률기관, 의료 기관, 보호시설, 상담소 연계	
	가정폭력 상담소	• 가정폭력 피해 상담, 임시보호, 지역 관련 기관 연계(쉼터, 법률, 의료 등) • 피해자 치료프로그램, 가해자 교정 및 치료프로그램, 부부 및 집단상담 운영	
	가정폭력 피해자 보호시설	• 숙식제공 및 상담, 법률구조지원, 자립 지원(취업연계, 직업훈련 등), 의료지원	

구분	연계 가능 기관		제공 서비스	홈페이지 (연락처)
아동학대	아동보호 전문기관		• 아동학대 예방 및 피해아동 조기발견, 사례관리, 사후 관리 등 아동학대 대응 일련의 과정에서 개입하여 아동이 안전 하고 건강하게 성장할 수 있도록 지원	•아동학대 신고 및 상담 -신고전화 : 112 -지역아동보호전문기관 www.korea1391.go.kr
가족	건강가정 지원센터		• 가족교육·상담, 지역사회 연계, 가족통합지원, 가족문화, 가족돌봄나눔 지원	www.familynet.or.kr
	다문화가족 지원센터		• 한국어교육, 가족 상담, 가족 방문 및 집합 교육 제공	www.liveinkorea.kr
학교폭력	Wee 프로젝트	클래스	• 학교부적응 학생 조기발견·예방 및 학교 적응 지원 • 단위학교에 설치	•학교폭력 신고 및 상담전화 117 •Wee센터 안내 및 정보 제공 - wee.go.kr
		센터	• 단위학교에서 선도가 어려운 학교부적응 학생 또는 상담을 희망하는 학생을 위한 진단-상담-치유 원스톱 서비스 제공 • 시 ·도 교육청 또는 지역교육청 단위에 설치	
		스쿨	• 장기적으로 치유가 필요한 고위기군 학생을 위한 기숙형 장기위탁교육 서비스 • 시 ·도 교육청 단위에 설치	
	도란도란 학교폭력예방		• 학교폭력 관련 다양한 정보 제공 * 학교폭력 예방교육자료, 사안처리, 도움기관 등 정보 제공	http://doran.edunet.net/
	청소년폭력 예방재단		• 학교폭력 전화상담, 인터넷 상담, 개인 및 집단상담	1588-9128 http://www.jikim.net/

※ 연락처가 기재되지 않은 곳은 지역마다 운영되는 곳이 다양하게 있는 기관임.

2. 문제유형별 기관연계의 실제

이 장에서는 청소년의 문제유형별로 기관연계의 실제 과정을 제시함으로써 청소년동반자의 지역사회 자원연계 활동을 돕고자 한다. 본 장의 내용은 '위기개입 제5판(한국청소년상담복지개발원 편, 2019)' 자료를 토대로 정리한 것이다.

(1) 가출

① 관련기관 연계 시 유의사항

가. 보호시설로 연계할 경우

○ 전화 이용시

심야시간 전화로 기관연계를 의뢰 할 경우, 우선 상담자의 소속기관과 내담자에 대한 정확한 인적 정보를 알려준다. 특히 심야시간 청소년보호시설의 경우 시설 실무자보다는 생활지도사가 근무하는 경우가 많고, 특히 근무자가 1인일 경우가 많다는 점을 감안하여 기관연계 할 내담자를 1388청소년 지원단(발견구조지원단, 긴급구조지원단 등)이나 경찰 등에 의뢰하여, 내담자를 안전하게 보호시설로 입소할 수 있도록 조치한다.

내담자가 보호시설까지 잘 도착하였는지 반드시 최종 확인해야 하며 내담자가 이용한 교통비를 위기지원(긴급구조)팀에서 부담할 수 있다. 이때 보호시설에서 내담자의 초기 상담기록지와 교통비 영수증 등을 첨부하여 위기지원(긴급구조)팀으로 보내줄 것을 요청해야 한다.

○ 직접방문 연계 시

직접 방문하여 연계할 경우 먼저 청소년동반자가 간단한 상담을 통하여 청소년에게 필요한 일차적인 서비스를 제공해야 한다. 그 후 보호시설의 개별특성이 상이함으로 보호시설의 특성을 정확하게 파악하여 청소년

에게 가장 적합한 시설을 선택하도록 한다.

나. 타 기관으로 연계할 경우

즉시개입이 필요한 경우 긴급구조하여 지역 일시보호소나 일시쉼터를 이용한 후, 기관 연계한다. 기관연계 시 해당기관의 담당자에게 내담자의 인적사항 및 주호소문제 등이 기록된 초기상담기록지(intake sheet)및 내담자의뢰서 등을 작성하여 함께 인계해 주어야 한다. 또한 내담자가 해당 기관으로 방문 혹은 전화상담 등을 받았는지 확인한다.

이 장에서는 청소년의 문제유형별로 기관연계의 실제 과정을 제시함으로써 청소년동반자의 지역사회 자원연계 활동을 돕고자 한다. 본 장의 내용은 '위기개입 제5판(한국청소년상담복지개발원 편, 2019)' 자료를 토대로 정리한 것이다.

② **의료지원 시 유의사항**

가출청소년 중 의료지원이 필요한 경우 청소년동반자는 적절한 도움을 주어야 한다. 여성청소년의 경우 남자의사로부터 진료 받는 것을 꺼려하는 경향이 있으므로 지역 산부인과병원 중 여성의사가 진료하는 병원과 네트워크를 형성하는 것이 좋다. 또한 장기간 가출한 청소년의 경우 대부분 장기적인 치료를 요하는 질병일 경우가 많으나 치료에 대한 의지력이 약하고, 필요성을 느끼지 못하는 경우가 많으므로 청소년동반자가 동행하여 청소년에게 심리적 안정 및 신뢰감을 주도록 하는 것이 좋다. 위기청소년에게 직접 의료서비스를 제공할 경우, 라포가 형성된 초기 상담자가 동행하도록 하여 내담자에게 심리적 안정 및 신뢰감을 주도록 한다. 또한 시설입소 청소년에 대해 의료비를 지원하게 될 경우, 의료지원비 영수증, 담당의사 진료 소견서 등을 요청한다.

③ 시설입소의뢰 시 유의사항

가출청소년 중 시설입소를 희망하는 경우 청소년동반자는 적절한 청소년보호시설을 연계해주어야 한다. 가장 대표적인 보호시설로 쉼터를 들 수 있는데, 쉼터는 집에서 나와 있는 위기청소년에게 안전한 보호환경을 제공하고 당면한 심리사회적 어려움을 해결하도록 전문 서비스를 제공함으로써 청소년이 위기상황을 성공적으로 극복하고 건강한 사회인으로 성장하도록 돕는 것을 목적으로 한다.

쉼터는 일시쉼터, 단기쉼터, 중장기쉼터로 구분되는데, 일시쉼터는 청소년이 밀집하여 있는 현장에서 접근성 높은 서비스를 제공하기 위하여 설치된 것으로, 12~24시간 이내의 기간 동안 서비스를 제공하고, 단기쉼터, 중장기쉼터 등 다른 서비스에 청소년을 연계하는 기능을 갖는다.
단기쉼터는 청소년에게 6개월 이내의 단기간 동안 서비스를 제공하며 청소년을 가정에 복귀하도록 돕거나 집으로 복귀할 수 없는 청소년을 대안적인 서비스 기관으로 연계하는 기능을 갖는다. 중장기쉼터는 집으로 복귀하기 어려운 위기청소년에게 6개월 이상의 기간 동안 서비스를 제공하며, 청소년이 안정된 환경 속에서 생활하면서 사회복귀와 자립자활에 필요한 준비를 체계적으로 돕는 자립생활전환시설이다.

또한 지역에 따라 청소년상담복지센터에서 일시보호소를 운영 중이다. 일시쉼터와 비슷한 기능을 하고 있으며, 단기간 보호가 필요한 청소년들에게 연계가 가능하다.

청소년동반자는 가출한 청소년에게 위와 같은 보호시설에 대한 특성을 충분히 설명하여야 하며, 청소년이 원하는 쉼터가 무엇인지 함께 고민한 후 입소 가능한 쉼터를 선택하여야 한다. 쉼터에 대한 정보와 시설의 특성 등은 한국청소년쉼터협의회 홈페이지(http ://www.jikimi.or.kr)를 통하여 지역별로 자세히 볼 수 있다.

(2) 성매매

① 관련기관 연계 시 유의사항

성매매 피해 청소년 중 관련기관의 도움을 받을 수 있는 경우 청소년동반자는 적극적으로 지역사회 자원을 활용해야 한다. 상담자는 「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」 제34조에 따라 19세 미만의 아동·청소년 대상 성범죄 사실을 알게 된 그 즉시 인근 수사기관(112, 경찰서 등)에 신고하여야 한다. 이때 상담자는 해당 청소년이 상담 또는 지원이 필요한 경우는 전국청소년성문화센터, 성폭력상담소, 해바라기아동센터, 아동보호전문기관 등과 연계하면 된다. 청소년상담복지센터는 「청소년복지지원법」 제29조제1항에 따라 신고의무를 위반 시 300만원 이하의 과태료를 부과해야 한다(법 제67조제4항). 피해 청소년 또는 보호자가 신고를 거부하더라도 아동·청소년 관련기관의 시설장이나 종사자는 신고의무가 있으므로 반드시 신고하여야 한다. 이 때, 신고 필요성에 대하여 충분히 설명을 하고 신고가 이루어질 수 있도록 조치한다.

〈아동·청소년의 성보호에 관한 법률〉

제1장 총 칙

제1조 (목적) 이 법은 아동·청소년대상 성범죄의 처벌과 절차에 관한 특례를 규정하고 피해아동·청소년을 위한 구제 및 지원 절차를 마련하며 아동·청소년대상 성범죄자를 체계적으로 관리함으로써 아동·청소년을 성범죄로부터 보호하고 아동·청소년이 건강한 사회구성원으로 성장할 수 있도록 함을 목적으로 한다.

제2조 (정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.
1. “아동·청소년”은 19세 미만의 자를 말한다. 다만, 19세에 도달하는

연도의 1월 1일을 맞이한 자는 제외한다.

2. “아동·청소년대상 성범죄”는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 죄를 말한다.
   가. 제7조부터 제15조까지의 죄
   나. 청소년에 대한 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제3조부터 제15조까지의 죄
   다. 청소년에 대한 청소년에 대한 「형법」 제297조, 제297조의2 및 제298조부터 제301조까지, 제301조의2, 제302조, 제303조, 제305조, 제339조 및 제342조(제339조의 미수범에 한정한다)의 죄
   라. 청소년에 대한 「아동복지법」 제17조제2호의 죄
3. “아동·청소년대상 성폭력범죄”란 청소년대상 성범죄에서 제11조부터 제15조까지의 죄를 제외한 죄를 말한다.
4. “"아동·청소년의 성을 사는 행위”란 아동·청소년, 아동·청소년의 성(性)을 사는 행위를 알선한 자 또는 아동·청소년을 실질적으로 보호·감독하는 자 등에게 금품이나 그 밖의 재산상 이익, 직무·편의제공 등 대가를 제공하거나 약속하고 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 아동·청소년을 대상으로 하거나 아동·청소년으로 하여금 하게 하는 것을 말한다.
   가. 성교 행위
   나. 구강·항문 등 신체의 일부나 도구를 이용한 유사 성교 행위
   다. 신체의 전부 또는 일부를 접촉·노출하는 행위로서 일반인의 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 행위
   라. 자위행위
5. "아동·청소년이용음란물"이란 청소년 또는 청소년으로 명백하게 인식될 수 있는 사람이나 표현물이 등장하여 제4호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하거나 그 밖의 성적 행위를 하는 내용을 표현하는 것으로서 필름·비디오물·게임물 또는 컴퓨터나 그 밖의 통신매체를 통한 화상·영상 등의 형태로 된 것을 말한다.
6. "피해 아동·청소년"이란 제2호 나목부터 라목까지, 제7조부터 제14

조(제13조제1항의 죄는 제외한다)까지의 죄의 피해자가 된 청소년을 말한다.

7. "대상아동·청소년"이란 제13조제1항의 죄의 상대방이 된 아동·청소년을 말한다.

가. 타 기관으로 연계할 경우

지역 내 유관기관이 심야시간 상담을 진행하지 않는 경우, 즉시개입이 필요한 청소년은 경찰과 협력하여 긴급구조하며 청소년상담복지센터 일시보호소를 이용한 후 기관 연계한다. 기관연계 시 해당기관의 담당자에게 내담자의 인적사항 및 주호소문제 등을 최대한 자세히 알려주고, 내담자가 해당기관으로 방문 혹은 전화상담 등을 받았는지를 확인한다.

나. 여성가족부 여성긴급전화 1366

여성긴급전화(1366)는 가정폭력·성폭력·성매매 등으로 긴급한 구조·보호 또는 상담을 필요로 하는 여성들이 언제라도 전화를 통해 피해 상담을 받을 수 있도록 전국적으로 통일된 국번 없는 특수전화 「1366」을 운영하여 여성인권을 보호하고 있다. 광역자치단체 단위로 1개소씩 전국 16개 시·도에 설치되어 있고, 365일 24시간 Hot-Line 운영으로 긴급상담 및 안내·보호조치를 취할 수 있도록 전화상담원이 배치되어 있다.

② **의료지원 시 유의사항**

성매매피해청소년의 경우 정신건강의료지원을 요하는 경우가 대부분이며, 실시할 수 있는 심리검사에는 PAI-A, MMPI-A, Rorschach, SCT(문장완성검사), KFD(그림검사), K-WAIS-IV(만 16세 이상), K-WISC-IV(아동용지능검사), K-CBCL, SCL-90-R 등이 있다. 위의 심리검사를 성매매피해청소년의 정신건강 뿐 아니라 사건진행 시 법적근거로도 제출될

수 있으므로 전문적인 기관에 의뢰하여 검사한다. 위기청소년 중 여성청소년의 경우 산부인과 진료는 필수적이며, 여성청소년의 경우 남자의사로부터 진료받는 것을 꺼려하는 경우가 있다. 따라서 지역 산부인과병원 중 여성의사가 진료하는 병원과 네트워크를 형성하는 것이 좋다. 시설입소 청소년에 대한 의료지원의 경우 의료비만 지원하는 경우가 많으며, 이때 의료지원비 영수증, 담당의사 진료소견서 등을 받도록 한다.

③ 시설입소의뢰 시 유의사항

가. 위기청소년 보호시설

청소년이 쉼터 입소를 원하는 경우 각 쉼터의 장단점을 자세히 설명해 주고 본인이 직접 선택할 수 있도록 한다. 청소년동반자는 청소년이 쉼터 입소 후에도 필요하다면 정기적으로 연락을 주고받으며 애로사항이나 자립계획 등을 파악하는 것이 좋다. 그러나 쉼터 연계 이후 청소년과 연락을 주고받는 모든 과정은 쉼터 실무자를 통해서 하는 것이 바람직하다.

나. 성매매피해청소년 보호시설

성매매 피해 여성청소년 지원시설의 목적은 여성청소년 성매매 피해자를 대상으로 숙식을 제공하고 학업취득, 기술교육 등을 통하여 자립을 지원함으로써 피해여성 청소년이 정신적 신체적 상처를 치유하고 건강한 사회구성원으로서 사회에 복귀할 수 잇도록 다양한 방법으로 지원하는 곳이다. 성매매방지 및 피해자보호 등에 관한 법률 제9조」에 따른 성매매피해 지원시설에는 일반 지원시설과 청소년 지원시설, 외국인 지원시설, 자립지원 공동생활시설이 있고, 이중 청소년 지원시설만이 청소년 전용시설이다.

대부분의 성매매피해 청소년 지원시설에서는 문화활동서비스(영화, 뮤지컬 등 관람과 놀이공원 등)는 물론 교양·취미활동서비스, 체육활동서비스(모던째즈, 에어로빅, 스포츠댄스, 수영, 볼링, 탁구 등), 자원봉사활동서비스, 학습활동서비스(성, 에이즈, 성폭력 등과 약물과 알콜 등), 활동

(Activity)치료프로그램(미술, 원예, 무용, 연극 등의 활동을 통한 치료시도), 심리치료서비스(개별상담, 집단상담, 집단 프로그램, 각종 검사 도구를 활용한 상담), 기술교육서비스(미용과 컴퓨터 기초과정 교육), 진학지도서비스(검정고시를 위한 학습지도나 학원비 지원), 산부인과 등의 의료서비스, 법률상담·소송지원 등 법률서비스 등을 제공한다.

(3) 성폭력

① 관련기관 연계 시 유의사항

성폭력이란 상대방의 의사에 반하여 이루어지는 성적 언동으로 상대의 성적 자기결정권을 침해하는 모든 행위를 말한다. 또한 성폭력은 성폭력 관련법에 의해 처벌할 수 있는 강간 및 강제추행 뿐만 아니라, 언어적 성희롱과 같이 민사적 대응 또는 비사법적 절차로 권리가 구제되는 유형도 포함된다(한국성폭력상담소, 2014).

상담자는 「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」 제34조에 따라 19세 미만의 아동·청소년 대상 성범죄 사실을 알게 된 그 즉시 인근 수사기관(112, 경찰서 등)에 신고하여야 한다. 이때 상담자는 해당 청소년이 상담 또는 지원이 필요한 경우는 전국 청소년성문화센터, 성폭력상담소, 해바라기아동센터, 아동보호전문기관 등과 연계하면 된다.

청소년상담복지센터는 「청소년복지지원법」 제29조제1항에 따라 신고의무를 위반 시 300만원 이하의 과태료를 부과해야 한다(법 제67조제4항). 피해 청소년 또는 보호자가 신고를 거부하더라도 아동· 청소년 관련기관의 시설장이나 종사자는 신고의무가 있으므로 반드시 신고하여야 한다. 이 때, 신고 필요성에 대하여 충분히 설명을 하고 신고가 이루어질 수 있도록 조치한다. 성폭력 피해 청소년 중 관련기관의 연계가 필요한 경우 청소년동반자는 다음의 기관들로부터 적절한 연계서비스를 지원받을 수 있다.

가. 경찰청 112 범죄신고센터

청소년동반자가 판단하기에 신속한 출동이나 조치가 필요한 성폭력신고는 112 신고센터를 이용할 수 있고, 신고한 내용은 엄격히 보안 유지되며, 신고자의 신원은 철저히 보장된다.

나. 여성가족부 여성긴급전화 1366

전국 16개 시·도에 여성긴급전화 1366을 설치·운영하여 가정폭력, 성폭력, 성매매 피해자들이 연중무휴로 24시간 내내 신속히 신고할 수 있다. 상담 및 피난처를 제공하며 전문상담소, 각 지역의 정부 기관, 경찰, 병원, 법률기관과 연계하여 피해 여성을 지원한다.

다. 한국 성폭력 상담소

전화, 인터넷, 면접 등을 통하여 상담을 하고 있으며, 전화상담은 월~금 오전 10시부터 오후 5시까지, 면접 및 법률상담 등은 미리 전화로 상담원과 의논한 후 상담시간을 결정하여 상담한다. 또한 상담 및 법률지원, 의료지원, 쉼터지원 등의 서비스도 제공하고 있다.

라. 해바라기 아동센터 (아동성폭력 전담센터)

성폭력, 성매매, 가정폭력으로 피해를 입은 피해자와 가족들에게 다양한 서비스를 제공하고 있다. 여성 경찰과 상담자가 365일 24시간 근무하고 있고, 방문, 전화, 인터넷으로 상담을 요청할 수 있다.

② 의료지원 시 유의사항

청소년동반자는 성폭력 피해청소년에 대한 부인과 진료의 필요성을 알려주고 적절한 진단과 치료를 제공받고 사후에 문제가 되는 법적인 증거를 확보하도록 해야 한다. 진료과정에서의 피해자 권리를 알려주고, 이러한 권리가 제대로 확보될 수 있도록 지원한다.

- 병원에서 검사받는 동안 친절하고 세심한 배려를 받을 권리
- 성폭력 피해에 대한 지식과 배려가 있는 의료진을 연계 받을 권리
- 모든 검사과정, 서류, 절차 등을 쉬운 말로 설명들을 수 있는 권리
- 진료 이후 예상되는 증상들을 충분히 알 권리
- 친구, 가족, 상담원 등이 진찰실에 함께 있을 수 있는 권리
- 진료결과에 대한 기록을 발부 받을 권리

산부인과 진료과정에서의 진단과 처치의 내용을 알려준다. 증거확보, 질병예방 등 산부인과 진료의 필요성과 진료 진행과정을 미리 설명해 준다. 피해 당시에 수집해야 할 증거를 유실할 우려가 있으므로 진료 시 성폭력피해 사실을 알리도록 한다. 접근이 용이한 인근병원으로 갈 경우 성폭력피해자를 진료한 경험이 없거나 인식이 부족한 의료진이 있을 수 있으므로 성폭력피해자 의료지침서 등을 지참하고 방문한다.

연계 의료진에게 피해자를 위한 지침을 알리고 진료과정에서 피해자를 배려하는 적절한 진료를 할 수 있도록 한다. 성적인 접촉에 관한 상세한 부분은 개방형 질문을 하도록 한다. 또한 피해자가 보여주는 정서적 태도나 행동양태를 상세히 기록한다. 진단 치료 이후 상담을 통해서 정신과적 진료가 필요하다고 판단되는 경우 정신과 진료를 권유한다. 성폭력사건에서는 진단서가 중요한 증거로 사용되는데, 진단서를 작성한 의사가 법정에 직접 나와 진정하게 작성한 사실을 인정하여야 증거로 사용할 수 있게 되어, 의료진 측에서 진단서 발급을 꺼리기도 한다. 이 경우 의료진 역할의 중요성을 알리고 설득하는 작업이 요청될 수 있다.

성폭력 피해청소년의 경우 산부인과적 진료는 필수적이며, 여자청소년의 경우 남자의사로부터 진료 받는 것을 꺼려하는 경우가 있다. 따라서 지역 산부인과 병원 중 여성의사가 진료하는 병원과 네트워크를 형성하는 것이 좋다.

시설입소 청소년에 대한 의료지원의 경우 의료비만 지원하는 경우가 많

으며, 이때 의료지원비 영수증, 담당의사 진로소견서 등 원본을 우편으로 발송해 줄것을 요청한다.

후유증으로 나타나는 정신장애나 행동장애의 심각성에 따라 치료를 위한 전문심리상담자에게 도움을 받도록 연계한다. 실시할 수 있는 심리검사에는 PAI-A, MMPI-A, Rorschach, SCT(문장완성검사), KFD(그림검사), K-WAIS-Ⅳ(만16세 이상), K-WISC-Ⅳ(아동·청소년용지능검사), K-CBCL, SCL-90-R 등이 있다.

의료지원을 위한 부모 동의 부분에서 진정으로 피해 청소년을 위하는 방식이 되기 위해서는 피해 청소년의 현실적인 염려를 해소할 수 있는 점검이 필요하다. 즉 빠른 의료지원도 중요하지만 이 과정에서 피해자가 왜 보호자에게 알리는 것을 원하지 않는가를 짚어보는 것을 놓쳐서는 안 된다. 병원에서는 인공유산 시 위험한 상황이 생길 수 있다는 부담감 때문에 피해자가 미성년자인 경우 대부분 부모의 동의를 요구한다. 하지만 여자 청소년 피해자는 부모에게 알려야 한다고 하면 더 이상 연락을 하지 않거나 안전하지 않은 병원에서 불법으로 수술 받는 것을 선택할 가능성이 있다. 그렇기 때문에 부모의 동의라는 것이 과연 누구를 위한 것인지에 대한 고민이 필요하다.

(4) 학교폭력

① 관련기관 연계 시 유의사항

청소년동반자는 학교폭력 피해 청소년 중 타 기관과의 연계가 필요한 경우 해당지역의 학교폭력 상담소 등 네트워크를 활용하여 즉각적이고 적절한 서비스를 제공하도록 해야 한다. 학교폭력예방법 제20조제1항(학교폭력의 신고의무)에 따라 학교폭력 현장을 보거나 그 사실을 알게 된 자는 학교 등 관계 기관에 이를 즉시 신고하여야 한다. 즉 학교폭력을 알게 된 사람은 누구라도 지체 없이 신고해야 한다.

가. 경찰청 112 신고센터

청소년동반자가 판단하기에 신속한 출동이나 조치가 필요한 학교폭력 신고의 경우 112 범죄신고센터를 이용할 수 있다.

나. 경찰청 117 학교폭력 신고·상담센터

(국번없이 117) 24시간 운영하고, 긴급 상황 시에는 경찰출동, 긴급구조를 실시한다. 스마트폰으로도 앱(117 Chat)을 설치하여 상담자와 24시간 채팅상담이 가능하다.

다. (재)푸른나무청예단(청소년폭력예방재단)

학교폭력으로 위기에 처한 청소년에게 회복과 치유를 조력하고 필요한 지역사회 자원을 연계하고 있다. 학교폭력 사례판정 후 의료지원, 심리지원, 장학지원, 생활지원 등 통해 맞춤형지원을 제공하고 있다.

라. 학교폭력피해자가족협의회

학교폭력 피해 학생, 학부모를 대상으로 찾아가는 피해가족 상담·치유서비스, 가족캠프, 학부모 자조모임 등 지원서비스를 제공하고 있다.

② 의료지원 시 유의사항

학교폭력은 그 피해가 경미한 외상없음 정도에서 가벼운 멍, 전치 2주~8주, 코, 눈, 얼굴뼈 골절 및 사망에 이르는 등 그 피해범위가 매우 광범위하다. 또한 가해자가 집단이거나 지속적인 폭행일 경우 피해결과는 정신과적인 피해와 함께 보다 심각한 피해를 낳게 되므로 외과적 치료 외에 별도로 심리치료를 실시할 필요가 있다. 시설입소 청소년에 대한 의료지원의 경우 의료비만 지원하는 경우가 많으며, 이때 의료지원비 영수증, 담당의사 진료소견서 등을 받도록 한다.

(5) 가정폭력

① 관련기관 연계 시 유의사항

청소년동반자는 가정폭력 피해 청소년 중 타 기관과의 연계가 필요한 경우 지역의 가정폭력 상담소 및 아동보호전문기관 등의 네트워크 자원을 활용하여야 한다. 이 때 가정폭력의 주기적 특성과 폭력 재발위험을 고려하여 추후지도를 보장할 수 있는 기관이나 전문가와 교류를 갖도록 하는 것이 도움이 된다.

가. 경찰청 112 범죄신고센터

청소년동반자가 판단하기에 신속한 출동이나 조치가 필요한 아동학대 신고의 경우 112 범죄신고 센터를 이용할 수 있다.

나. 중앙아동보호전문기관

국가와 지방자치단체는 아동학대를 예방하기 위하여 수시로 신고를 받을 수 있도록 긴급전화를 설치하고(아동복지법제22조), 학대아동의 발견, 보호, 치료에 대한 신속한 처리 및 아동학대예방을 전담하는 아동보호전문기관을 설치하도록 하고 있다(아동복지법제22조의).

다. 경찰청 117 학교·여성폭력피해자 긴급지원센터

성폭력뿐만 아니라 학교 가정폭력 피해자, 성매매 피해여성 등에게 의료, 상담, 수사에 필요한 진술녹화 및 증거채취, 법률지원 등 피해자를 위한 통합적인 지원을 하고 있다.

② 의료지원 시 유의사항

청소년동반자는 경우에 따라 피해자나 학대자(가해자)를 병원이나 정신과병원, 약물중독치료기관에 의뢰하는 것이 필요할 수 있다. 의뢰한 경우

에는 서비스들이 적절히 제공되고 있는지 점검하고 피해자와 가족의 반응을 확인할 필요가 있다. 특히 가정폭력 피해 청소년은 심리적인 치료에 중점을 두어 의료지원을 실시해야 함을 염두에 두도록 한다.

⑹ 청소년 근로권

청소년 근로권 문제는 미성년으로서 비정규직 단시간 근로 시 발생하는 각종 차별과 불이익을 말한다. 만 18세 미만인 연소근로자는 정신적·신체적으로 성장단계에 있고, 교육이 우선되어야 하는 시기이므로 성인근로자와는 달리 특별한 보호가 필요하다. 따라서 성인근로자에게 적용되는 근로기준법상의 기본적인 근로조건 기준이 당연히 적용됨은 물론, 그 외에도 몇 가지 별도의 보호 장치가 마련되어야 한다.

청소년들이 일을 할 경우, 주로 아르바이트의 형태를 가진 단시간 노동일 경우가 많은데, 근로기준법에서는 단시간 노동이라는 이유로 불이익을 받지 않도록 단시간 노동자들에 대한 보호규정도 두고 있다.

가. 청소년 근로와 관련된 주요업무 및 처리기관

업무명	처리기관	비고
취업, 임금, 해고, 퇴직금, 법정휴가·휴일, 근로시간, 폭행, 취직 인허증, 산업안전, 야간·휴일근로에 대한인가 등 근로와 관련된 제반사항	노동부 지방노동관서 ※ 취업 : 고용복지 플러스센터(1350)	• 지방노동청 : 6개 (서울, 부산, 대구, 경인, 광주, 대전) • 지방노동사무소 : 40개 지청
주요 도시 산업재해관련 치료 및 보상	근로복지공단 지사 (1588-0075)	지방노동관서 설치 장소와 같음

나. 고용지원센터

고용지원센터는 규모와 프로그램의 종류에 따라 44개의 종합센터와 37개의 일반센터로 구성되어 있으며, 청소년관련 취업지원은 2003년부터 설치된 고용복지플러스센터의 청소년취업지원실에서 이루어지고 있다.

고용복지플러스센터의 청소년취업지원실에서는 청소년직장체험 프로그램과 취업·진로상담프로그램을 운영하고 있다. 고용복지플러스센터의 프로그램은 미취업 상태에 있거나 취업을 희망하는 청소년층을 모두 대상으로 하고 있다. 따라서 고용복지센터는 직접적으로 위기에 노출된 청소년들보다는 잠재적으로 위기에 노출될 수 있는 청소년들을 대상으로 하고 있다고 할 수 있다.

제3장

청소년동반자 수퍼비전

청소년동반자 수퍼비전은 일반적인 상담 수퍼비전의 지식에 청소년 동반자의 특수성을 고려한 형태로 진행된다. 청소년동반자는 찾아가는 상담 전문가로 정의되어 있다(여성가족부, 2019). 청소년동반자는 "상담을 받으러 기관에 방문할 수 없는 위기 청소년을 현장에 찾아가서 지원하도록 하기 위해 국가가 정책적으로 선발한 '찾아가는 상담전문가'를 말한다(노성덕, 2008, p.88)". 이런 목적으로 출발한 청소년동반자 사업은 위기청소년을 지원하는 전문 상담 영역의 핵심이라고 할 수 있다. 사실 우리나라에서 위기청소년을 상담하는 전문가는 전무하다시피 하였다. 적어도 자기발로 상담실을 찾아오는 내담자만을 대상으로 하던 기존 패러다임 하에서 결코 찾아오지 않는 위기청소년을 지원하는 일이 진행되기 어려웠기 때문이다. 결국 상담자들은 이미 동기화되어 찾아오는 것이 가능한 사람만을 대상으로 상담을 제공하기 때문에 아주 정직하게 말하면 위기청소년을 대면할 기회가 별로 없다고 할 수 있다.

청소년동반자의 개입에 대해 수퍼비전을 제공하기 위해서는 기존의 패러다임에서 한걸음 더 확장된 의식을 가져야 한다. 청소년동반자 프로그램에 대해 알지 못하는 여타의 전문가들이 수퍼비전을 제공할 때 이런 한계로 인해 제대로 된 도움을 주지 못하는 경우가 빈번하다. 그것은 청소년동반자들의 피드백을 통해서도 상당히 확인된 바이다. 기존 패러다임으로는 "찾아가서 상담서비스를 제공한다는 것"을 이해하지 못한다. 그렇기 때문에 "찾아가는 행위"에서 비롯되는 다양한 특성을 이해하지 못한다. 그래서 수퍼비전의 초점이 "상담 이론"에 맞는 것인가에 맞추어질 수밖에 없다. 하지만 그것은 다분히 이미 준비된 내담자, 찾아와서 도움을 받기로 작정한 사람에게 적용 가능한 형태일 가능성이 높다. 물론 그렇다고 기존의 수퍼비전 방식이 반드시 적합하지 않다거나, 도움이 되지 않는다고 단언하는 것은 아니다. 다만 대단히 많은 한계를 가지고 있다는 것을 지적하고자 하는 것이다.

청소년동반자 사례에 대해 수퍼비전을 제공하기 위해서는 선제적으로

청소년동반자 사업을 이해하고 있어야 한다. 이에, 일반적인 수퍼비전 모형과 청소년동반자의 사업의 특성에 따라 필요한 몇 가지를 더하고자 한다.

Ⅰ 청소년동반자 활동의 특성과 수퍼비전

청소년동반자 활동의 특성으로 인해 주목해야 할 수퍼비전 요소들이 있다. 이를 간단하게 제시하면 다음과 같다.

1. 찾아가는 활동과 수퍼비전

청소년동반자는 도움을 필요로 하는 청소년과 접촉하기 용이한 곳으로 찾아간다. 청소년동반자들이 상담 장소로 활용하는 '찾아가는 곳'을 보면 학교(33.3%), 가정(18.3%), 패스트푸드점이나 교회 등 기타(11.1%), 공원 등 거리(6.9%) 순이다(한국청소년상담복지개발원, 2018).

이 경우 찾아가는 장소가 청소년을 대하기 적합한 곳이었느냐에 대한 고민이 필요하다. 만나기 수월한 곳과 상담하기 효과적인 장소가 분명 다르기 때문이다. 수월한 장소가 효과적인 장소일 경우라면 더 없이 좋겠으나, 선정된 장소가 어느 쪽 비중이 더 큰지를 고려해야 한다. 물론 현실적인 측면도 함께 고려되어야 할 것이다. 이 밖에 수월성과 효과성 이외에도 한 가지 더 고려해야 하는 것이 있다. 그것은 청소년동반자의 안전문제다. 사실 청소년동반자의 안전문제는 청소년동반자만을 위한 것은 아니다. 동반자 스스로가 대상 청소년이나 대상 청소년과 관련 있는 사람들로부터

부당한 행위를 당했을 경우 결국 대상 청소년에게도 피해가 고스란히 갈 수 밖에 없다. 따라서 청소년동반자의 안전을 고려하는 것은 궁극적으로 대상 청소년을 위한 것임도 기억해야 한다.

수퍼바이저는 청소년동반자가 찾아가는 장소가 적합한지를 종합적으로 판단하여 피드백 해주는 것이 필요하다.

2. 개인별 맞춤형 통합적 서비스 제공과 수퍼비전

청소년동반자는 대상 청소년에게 적합한 서비스를 맞춤형으로 제공해 주는 역할을 한다. 이 때문에 사회복지 영역과 혼선을 빚는 때가 있다. 왜냐하면 청소년동반자가 심리상담 서비스 제공 이외에 환경에 대해 개입하기 때문이다. 대체로 심리상담은 눈에 잘 띄지 않는 반면에 환경에 대한 개입은 매우 요란하게 눈에 띈다. 그래서 청소년동반자가 사회복지 활동을 하는 것 아니냐는 의견을 제시하는 사람들이 있다. 사실 심리상담이든 사회복지든 대상 청소년에게 적합한 도움이라면 조력 활동에서는 어떤 것이든 마다할 이유가 없다. 하지만 청소년동반자 활동의 정체성 측면에서 볼 때 아무리 환경을 개선해 주어도 대상 청소년 자신의 의지와 동기, 행동과 습관, 사고와 정서적 측면의 변화를 가져오지 못한다면 그것은 청소년동반자 활동이 아니다. 물론 환경적 변화가 대상 청소년의 변화에 가속을 붙일 수 있기 때문에 환경의 변화를 도외시 하지 않는다. 결국 아이를 변화시키기 위해 환경에 손을 대는 것은 전략적으로 매우 중요한 것이다. 다만 환경 개선에 우선적으로 초점을 두는 것이 아니라, 필요에 따라 환경 개선에 관심을 가진다는 것이다.

이런 특성을 수퍼바이저가 잘 이해할 필요가 있다. 청소년동반자 뿐 아니라, 청소년상담자는 대상 청소년을 위해 다양한 서비스를 제공한다. 다만 제공의 우선순위가 다를 뿐이며, 제공하는 서비스를 통해 무엇을 하고자 하

는지에 대한 목적이 명료할 뿐이다.

청소년동반자는 청소년을 둘러싼 환경 즉 “가정-부모, 형제·자매, 친인척”, “학교-담임교사, 상담교사, 급우, 선배, 또래상담자”, “지역사회-교회, 성당, 복지시설, 수련시설, 경찰, 교육청, 지방자치단체” 등에도 관심을 가진다. 이 환경에 대한 개입을 통해서 보호요인을 강화하고 위험요인을 감소시키는 전략을 마련하게 된다.

수퍼비전을 실시할 때 환경에 대한 개입의 목적이 무엇인지, 그것이 대상 청소년의 변화를 이끌어내기 위한 전략인지, 아니면 아무 생각 없이 그저 이사람 저사람 만나는 것인지를 살펴보고 목적에 맞는 활동을 하도록 하는 것이 필요하다. 결국 환경에 대한 개입이 대상 청소년에게 적합한 맞춤형 서비스 구성에 도움이 되는 것인지를 판단해볼 필요가 있다는 것이다.

비슷한 맥락에서 청소년동반자들이 지역사회의 자원을 잘 활용할 수 있도록 청소년안전망이 제 기능을 하고 있는지도 점검해볼 필요가 있다. 수퍼비전을 실시할 때 함께 참여하고 있는 청소년상담복지센터 직원에게 질문함으로써 청소년동반자가 활동하는 지역의 청소년안전망이 원활하게 기능하는지를 확인해 볼 수 있다.

3. 단기 상담 정책과 수퍼비전

청소년동반자는 3개월 단기 개입을 원칙으로 하고 있다. 물론 사례에 따라서는 3개월 이상의 개입이 가능하지만, 대체로 단기상담을 지향한다. 수퍼비전을 진행하다보면 이로 인한 문의에 수퍼바이저가 당면할 수 있다.

사례에 따라서 3개월 단기 개입이 가능하지 않은 경우가 있다. 주호소문제와 상담목표, 그리고 개입 전략을 모두 고려해 봤을 때 3개월 단기 개입이 가능하지 않은 경우라면 굳이 기간에 얽매일 필요가 없다. 하지만 상담자의 미숙으로 3개월 내에 개입하지 못하는 경우도 있음을 고려할 필요

는 있다. 수퍼바이저는 단기개입 가능 여부를 판단해보고 이에 적절하게 대응해야 한다.

단기 상담은 어떤 사례에는 적합하지 않을 수 있으나, 집약적이고 효과적인 개입에 몰두할 수 있다는 점에 있어서는 오히려 장점이 될 수도 있다.

4. 대상의 적합성과 수퍼비전

청소년상담 영역은 국가에서 수행하는 공적 서비스다. 그러다보니 어떤 사례를 의뢰해도 거절하기 어렵다. 하지만 사례가 의뢰되었을 때, 청소년상담복지센터에서 서비스를 제공하여 문제를 해결할 수 있는 대상자인지를 판단하는 것은 매우 중요한 일이다. 이것은 상담자의 소진을 예방한다는 점에서도 의미가 있으나, 더 중요한 것은 서비스 대상자에게 적합한 서비스를 제공할 수 있는지를 초기에 고지함으로써 대상자가 얻을 수 있는 이득을 방해하지 않도록 한다는 점에서 더 중요하다.

청소년동반자의 경우 찾아오지 못하는 대상자를 찾아가서 상담한다는 특성 때문에 그저 장기적으로 동행해주는 것이 필요한 대상자를 의뢰하는 경우가 많다. 예를 들면, 정신지체나 자폐, 뇌성마비 등 정신장애가 심각하여 입원치료나 특수교육에 의뢰해야 하는 사례를 떠맡기듯 의뢰하는 경우다. 청소년동반자는 심리·사회적 위기에 처해있는 청소년에게 3개월 단기 개입을 제공한다는 정책방향을 가지고 있다. 따라서 앞서 언급한 정신지체나 자폐, 뇌성마비, 또는 보호자 보호가 필요하기 때문에 고교 졸업시까지 관리해주어야 하는 대상 등을 무작위로 배정해서는 안 된다. 그런 대상은 각각 적합한 서비스를 제공 받도록 빨리 다른 전문가에게 배치해주는 것이 필요하다. 만약 그런 전문가가 지역에 없다고 해도, 단지 전문가가 없다는 이유로 청소년동반자에게 얹혀주어서는 안 된다. 수퍼바이저는 이 점을 분명히 점검해 주어야 한다.

II 상담 내용과 수퍼비전 포인트

1. Identification. 위기청소년의 문제를 정확히 파악하고 있는가?
   - 호소문제외 주호소문제가 잘 파악되어 있는가?
   - 관련 정보는 충분히 수집되어 있는가?
   - 심리검사는 적합하게 선택된 것인가?
   - 심리검사 결과는 적절하게 활용되었는가?
   - 상담자는 사례를 전체적인 맥락에서 충분히 이해하고 있는가?
   - 청소년동반자 사례로 적합한 것인가?

2. Classification. 영역별 위험요인/보호요인을 잘 파악하고 있는가?
   - 위험요인 분석이 적절한가?
   - 보호요인 분석이 적절한가?
   - 위험요인/보호요인에 추가되어야 할 것이 있는가?
   - 위험요인/보호요인은 중간/종결 평가 시 변동여부를 점검하고 있는가?

3. Goal Setting. 맞춤형 통합적 개입목표를 설정하였는가?
   - 상담목표는 적합하게 설정되었는가?
   - 상담목표는 대상 청소년 및 보호자와 합의된 것인가?
   - 상담목표는 구체적이고 측정 가능한 것인가?
   - 상담자는 상담목표를 전체 사례 흐름상에서 잘 이해하고 있는가?
   - 상담자는 상담목표 달성이 내담자 생애에 어떤 정도의 영향을 미치는 것인지를 이해하고 있는가?
   - 상담자는 추가적으로 발생할 수 있거나, 장기적인 과제가 될 만한 주요 이슈들을 이해하고 있는가?

4. Intervention. 개입전략은 목표달성에 적절하게 마련되었는가?

- 목표를 성취하는데 효과적인 개입전략을 계획하고 있는가?
- 개입전략은 이론적 근거를 가지고 있는가?
- 개입전략에 환경에 대한 개입이 적절하게 포함되어 있는가?
- 지역사회 자원은 잘 활용되고 있는가?
- 개입전략이 내담자에게 줄 단기적/장기적 영향을 이해하고 있는가?
- 매 회기는 목표달성을 위한 적합한 개입전략으로 잘 진행되고 있는가?

5 Outcome. 개입의 성과가 무엇인가?

- 개입성과가 서술되어 있는가?
- 상담자는 자신의 개입이 효과를 가져 온 요인들에 대해 관심을 가지고 있는가?
- 목표달성은 어떻게 측정하였는가?
- 효과를 가져 온 주요 요인은 무엇인가?
- 다른 사례에 이 효과 요인을 어떻게 활용해 볼 수 있을까?

6. Alternative. 개입의 효과를 높이기 위해 다르게 해볼 수 있는 대안이 있는가?

- 대상 청소년의 강점을 활용하고 있는가? 만약 그렇지 않았다면 강점을 활용한 개입을 어떻게 할 수 있겠는가?
- 청소년동반자의 강점을 활용하고 있는가? 만약 그렇지 않았다면 강점을 활용한 개입을 어떻게 할 수 있겠는가?
- 지역사회 자원의 활용과 환경에 대한 개입은 적절하였는가? 만약 그렇지 않았다면 지역사회 자원을 활용하거나 환경에 대한 개입이 어떻게 더 이루어 질 수 있겠는가?

7. Evaluation. 중간평가, 종결평가는 적절하게 이루어졌으며, 그 결과가 반영되었는가?

- 중간평가는 적절하게 이루어졌는가?
- 중간평가 결과는 이후 상담개입에 어떻게 활용되었는가?
- 종결평가는 적절하게 이루어졌는가?
- 만약 단기개입이 어렵다면, 개입을 연장할 근거가 무엇이며 앞으로 어떤 개입이 이루어 질 수 있겠는가?
- 더 남아있는 주제에는 무엇이 있겠는가?
- 이후 추수상담에 대해서는 계획되어 있는가?

제4장

청소년동반자 사례관리

○ 수록된 양식은 예시이며, 모든 양식을 작성할 필요는 없고, 필요한 양식만 선택하여 활용하시면 됩니다.
○ 센터상황에 맞게 수정하셔서 사용하셔도 됩니다.
○ 모든 양식과 타 청소년상담복지센터에서 사용하시는 양식은 종합정보망 자료실 – ‘청소년동반자 활동 양식’에 게시되어 있습니다.

1. 타 기관에서 의뢰할 때 양식

<table>
<tr><td rowspan="3">의뢰처</td><td>기관명</td><td colspan="2">○○ 복지관</td><td>담당자</td><td colspan="4">이 ○ ○</td></tr>
<tr><td rowspan="2">주 소</td><td colspan="2" rowspan="2">○○시 ○○구
○○동 ○○번지</td><td>사무실tel)</td><td colspan="4">02-123-4567</td></tr>
<tr><td>핸드폰</td><td colspan="4">010-123-4567</td></tr>
<tr><td rowspan="9">대상자
기초
정보</td><td>성명</td><td colspan="2">김 ○ ○</td><td>성별</td><td colspan="4">남</td></tr>
<tr><td>생년월일</td><td colspan="2">2012 1. 1</td><td>나이</td><td colspan="4">17</td></tr>
<tr><td rowspan="2">집 주소</td><td colspan="2" rowspan="2">○○시 ○○구
○○동 ○번지</td><td>자택(tel)</td><td colspan="4">00-000-0000</td></tr>
<tr><td>핸드폰</td><td colspan="4">010-0000-0000</td></tr>
<tr><td>학교</td><td colspan="2">○○고등학교</td><td>학년</td><td colspan="4">1</td></tr>
<tr><td>경제적 수준</td><td colspan="2">상 중 하</td><td>관련사항</td><td colspan="4">생활보호대상자(×)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">이전상담
경험</td><td colspan="2" rowspan="2">유 무</td><td>시 기</td><td colspan="4">년 월 일 - 년 월 일</td></tr>
<tr><td>어디서</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">가족</td><td>성 명</td><td colspan="2">관계</td><td>나이</td><td>학력</td><td>직업</td><td>건강상태</td><td>비고</td></tr>
<tr><td>김○○</td><td colspan="2">고모부</td><td>50</td><td>고</td><td>상업</td><td>양호</td><td></td></tr>
<tr><td>유○○</td><td colspan="2">고모</td><td>45</td><td>고</td><td>상업</td><td>양호</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="7">대상자
상세
정보</td><td rowspan="2">인지적 측면</td><td>지능</td><td colspan="7">최우수,우수,평균상,평균,평균하,경계선,지체</td></tr>
<tr><td>이해, 판단,
어휘능력 등</td><td colspan="7">지능검사 해 본적 없으나 이해력이나 언어능력은 양호함</td></tr>
<tr><td>학업성취</td><td colspan="8">한글도 못쓰고 공부를 하지 않으려고 함</td></tr>
<tr><td>행동적</td><td colspan="8">친구와 어울리지 못함/ 집에 오면 텔레비전만 보고 공부하지 않음</td></tr>
<tr><td>심리·정서적</td><td colspan="8">고모와 고모부 모두 가게에서 늦게까지 일하기 때문에 내담자 혼자 있는 시간 많음</td></tr>
<tr><td>사회적</td><td colspan="8"></td></tr>
<tr><td>자원
(지지체계)</td><td colspan="8">고모부와 사이좋음</td></tr>
<tr><td>기타</td><td colspan="8"></td></tr>
<tr><td>의뢰 사유</td><td colspan="9">소년소녀가장세대. 부모 이혼 후 (모는 연락두절, 부는 사망) 작은고모가 양육 중이나 고모와 고모부가 가게를 운영하고 있어서 사실상 방과 후 시간이 방치된 상태. 가스불 사용이 금지되어 있어서 고모가 돌아올 때 까지 식사하지 못함. 학습능력 떨어지고 교우관계 좋지 못함. 시설위탁여부 고민 중으로 사실상 생활 불안정</td></tr>
<tr><td>필요로
하는 지원</td><td colspan="9">학습지원 / 방과 후 도우미 / 아동시설 입소 상담</td></tr>
<tr><td>보호자
동의
(0)</td><td colspan="9">상기 인을 귀 기관에서 추진하고 있는 청소년동반자 프로그램 대상자로 의뢰합니다.
2019년 10 월 1일
기관장 : 김 * * (서명)</td></tr>
</table>

2. 청소년동반자 프로그램 신청서 및 동의서

이 름	ㅇ ○ ○	성 별	남 / 여
생년월일	20○○. 1. 1		
주 소	○○시 ○○구 ○○동 1번지		
전화번호	00- 000-0000	휴 대 폰	010-1234-5678
		부 / 모	010-0000-0000
e-mail	abc@mail.net		
방 문 자	본인( ) 부( ) 모( ) 형제( ) 기타(고모)		
현재 상태	재학 중(○) 가출( ) 등교거부( ) 징계상태( ) 학업중단( ) - 학업중단일 경우 : 중단 시기( ) 현재 소속( ) 중단사유( )		
소 속	(○ ○ 중) 학교 (2)학년		

가 족 관 계						
성 명	관계	연령	학력	직업	동거여부	비고
김 ○ ○	고모부	50	고	상업	○	
ㅇ ○ ○	고모	45	고	상업	○	
ㅇ ○ ○	오빠	13	초6		×	큰고모댁

가족형태	부모님 함께 생활( ) 이혼(○) 사별( ) 별거( ) 재혼( ) 동거( )
주거상황	자택( ) 친척집(○) 자취( ) 쉼터( ) 그룹홈( ) 기타( )
생활정도 (가족전체의 월수입)	100만원 이하 ( ) 100만원 ~ 200만 (○) 200만원 ~ 300만원 ( ) 300만원 ~ 400만원 ( ) 400만원 이상 ( )
소득원(모두)	기초수급( ) 부( ) 모( ) 형제( ) 연금( ) 기타(고모.고모부) 국민기초생활수급 여부 : 수급권자( ) 차상위( ) 해당 없음( )
상담경험여부	경험 없음( ) 경험 있음( ) ※ 기관 및 기간을 적어주세요. 기관명 : 기간 : 년 월 ~ 년 월
장애 여부	신체, 정신 등 장애 진단이 있을 경우 :

방문하게 된 주 고민 내용	한 가지만 체크
가족문제 (결손가정, 자녀 학대 및 방치 등)	
비행 (가출, 폭력 등)	
학업/학교 부적응 (무단결석, 학교 중도 포기 등)	
진로 및 직업 관련 (진로 정보 부족 등)	
성문제 (성추행/폭행 피해 등)	
대인 관계 (따돌림, 또래 관계 등)	
성격적 문제 (충동적, 공격적 성격 등)	
정신건강 (우울, 불안, 자해 행위 등)	
생활 습관 및 태도 (인터넷·스마트폰 / 컴퓨터 중독 등)	
기타	

나는 청소년동반자 프로그램에 참여하며, 목표를 성취하기 위하여 필요한 청소년동반자 훈련과 지원 내용에 동의한다.

청소년 이름 ○ ○ ○ 날짜 2019. 11. 1

나는 청소년 동반자의 지원서비스의 적합성 및 목표, 지원내용, 성취결과에 동의한다.

보호자 이름 유 ○ ○ 날짜 2019. 11. 1

[호소문제 유형]

가족	□부모자녀간의 갈등	성격	□소극적/과민한 성격
	□부모 외 가족구성원 간 갈등		□충동적/공격적 성격
	□부모간의 갈등/폭력		□의존적/우유부단한 성격
	□부모의 자녀학대/방치		□자기중심적/독단적 성격
	□자녀의 패륜행위		□완벽성향/경직된 성격
	□기타		□편집적 성격
일탈 및 비행	□가출		□기타
	□학교폭력	대인 관계	□따돌림 및 왕따
	□학교 외 폭력		□친구관계
	□금품갈취/절도/도벽		□이성교제
	□음주/흡연/약물오남용		□교사와의 관계
	□늦은 귀가/잦은 외박		□부모 외 어른과의 관계
	□비행친구와 어울림		□기타
	□기타	정신 건강	□우울/위축
학업/ 진로	□학업흥미/학업동기 부족		□강박/불안
	□학습능력 부족		□반항성 및 품행성 문제
	□시험불안/학업스트레스		□충동(분노)조절 문제
	□학교생활 부적응		□자해
	□등교거부		□자살문제
	□해외/귀국 청소년 부적응		□섭식문제
	□진로의식부족		□수면문제
	□진로정보탐색		□주의산만 및 과잉행동
	□진로변경 및 전환		□신체화 문제
	□기타		□발달문제
성	□성지식/정보 부족		□정신분열/정신증적 문제
	□성욕구/성충동(자위행위)		□기타
	□임신/피임	생활습관/외모	□나태한 생활
	□낙태		□소비생활문제
	□성폭력		□외모불만족
	□근친		□기타
	□음란물	컴퓨터/ 인터넷 사용	□인터넷 게임 과다
	□이상성행동		□인터넷 채팅 과다
	□성병		□인터넷 쇼핑 과다
	□성정체감		□인터넷 음란물 과다
	□성매매(성매수)		□사이버 범죄
	□자녀의 성교육		□스마트폰 과다
	□기타		□기타

[현재 문제 상태]

□가출 □가정폭력-피해 □가정폭력-가해 □학업중단 □학교폭력-피해
□학교폭력-가해 □성매매 □임신/낙태 □성폭력-피해 □성폭력-가해
□약물-음주 □과다-흡연 □자살 준비 및 시도 □인터넷중독 □은둔형 부적응
□보호관찰 □범법 □학교폭력-기타

[현재 가정 상태]

□가정해체-이혼 □가정해체-미혼모 □재혼가정(재구성 가정)
□다문화가정-새터민 □다문화가정-혼혈 등

[상담실을 알게 된 경위]

□타 상담기관 □타 기관 카운슬러 □다른 사회단체 □신문, 방송, 광고
□교사 □부모 □친척 □친구 □선배 □본 기관안내문
□인터넷(검색 및 광고) □114안내 □기타

3. 청소년동반자 프로그램 계획서

청소년동반자 프로그램 최종목표

1. 친구들과 잘 지낸다.
2. 방과 후 집에 혼자 있는 시간을 유용하게 보낸다

청소년동반자 활동 세부목표	목표달성일
1) 방과 후 혼자 방치되는 시간을 줄인다 : 지역프로그램 연계 / 학교 내 방과 후 특기적성교육 참가	2019.10.15
2) 내담자의 정서적 지지를 돕는다 : 부모가 없음으로 인해 친구, 친척들에게 위축되는 내담자에게 소중한 존재임을 일깨워주고 정서적으로 지지해 준다.	2019.1030
3) 즐거운 학교생활을 위하여 대인관계기술 향상을 돕는다 : 친구들에게 먼저 다가갈 수 있는 방법 찾기(교환일기쓰기 등). 먼저 방과 후 특기적성교육을 참석하면서 자연스럽게 또래관계 형성하도록 한다.	2019.11.11
4) 생활관리를 돕는다 : 씻기, 옷 깨끗이 입기, 머리스타일 정리하기 등	2019.1130
5) 아동시설 입소 여부에 대한 상담을 한다 : 내담자 고모와 고모부 상담	2019.12.15

합의된 목표 및 목표를 위하여 요구되는 도움 및 지지자원	목표수행 과정에 대한 의견 : 청소년, 상담지원센터 실무자, 연계기관담당자
1) 복지관의 문화프로그램 공부방, 담임선생님	
3) 학급 친구들	

청소년동반자 개입 기간 : 2019. 10. 1 - 2019. 12. 31

4. 초기사례평가

영역	위 험 요 인		1	2	3	4	5	보 호 요 인		1	2	3	4	5
개인	1	정서적 불안정감				V		1	사랑받고 싶은 욕구				V	
	2	낮은 자존감					V	2	요리와 종이접기에 대한 흥미				V	
	3							3						
	4							4						
	5							5						
가족	1	부모의 부재 및 방치 - 부의 사망, 모의 연락두절					V	1	고모와 고모부의 애정			V		
	2	오빠의 괴롭힘					V	2						
	3							3						
	4							4						
	5							5						
학교 / 또래	1	낮은 학업성취도					V	1	담임의 협조의지				V	
	2	또래의 무시와 따돌림					V	2						
	3							3						
	4							4						
	5							5						
지역 사회	1							1	교회 선생님의 관심				V	
	2							2						
	3							3						
	4							4						
	5							5						

5. 회기보고서

상담일자	2019. 11. 11	시간	14 :30 ~ 15 :40(70분간)
내담자 성명	유 똘 순	회차	2 회기
상담 장소	가정	상담자	홍 길 동
상담대상	본인(청소년) 학부모 부모 외 가족 지도자 일반인		

내담자가 진술 문제 및 상황

(내담자의 현재 상태를 개인/가족/학교 및 또래/지역사회/ 특이사항으로 나누어 기술하고 내담자 행동관찰을 쓰시오)

- 개인 : 고모가 8시에 올 때 까지 집에 있는 혼자 있는 시간이 심심해서 텔레비전만 보게 된다.
- 가족 : 고모부가 좋다. 오빠는 큰 고모 집에 있으니까 학교에서만 만나게 되는데 그래도 무섭다. 멀리서 쫓아와서 괴롭힌다.
- 학교 및 또래 : 학교는 재미있지만 친구들이 엄마 아빠 없다고 놀리고 더럽다고 놀려서 싫다. 공부는 못한다.

내담자 문제평가

- 특이사항 : 고모가 내담자를 불쌍히 여겨 잘 해주려고 하면서도 내담자의 행동에 화가 나는 등 양가감정 가지고 있음. 내담자에게 잘했다고 칭찬해주면 어리광이 늘고 더 매달리는 것이 못마땅함. 마음은 있으나 생활이 너무 바빠 거의 챙겨주지 못하는 실정. 내담자를 시설로 보낼까 고민 중

* 내담자 행동관찰 : 외모 청결상태가 좋지 못함, 친근감의 표시 많이 함.
다소 마르고 영양상태 나빠 보임

회기 내 개입 및 훈련

고모의 양육의 어려움에 대한 지지 상담
내담자와 라포 형성 위한 노력

계획

- 내담자의 변화 : 아직은 큰 변화 없음. 라포 형성단계임
- 활동 평가 및 향후 계획 : 1) 내담자와 친해지기
  2) 내담자의 정서적 안정을 위한 지지
- 해결되어야 할 문제 및 *supervision*이 필요한 내용 :
  1) 내담자를 시설로 보내는 문제에 대한 상담
  2) 고모 상담의 방법
- 필요한 자원 : 또래 친구

6. 프로그램목표달성 평가

목표달성수준 : 1점(저) - 5점 (고)

달성목표 :		기록 날짜	평가	평가	평가	평가
			/	/	/	/
세부목표 1		점수				
영 역	전 략					
개 인	1					
	2					
	3					
가 정	1					
	2					
	3					
학 교	1					
	2					
	3					
지 역	1					
	2					
세부목표 2		점수				
영 역	전 략					
개 인	1					
	2					
	3					
가 정	1					
	2					
	3					
학 교	1					
	2					
	3					
지 역	1					
	2					

7. 종결보고서

사례번호	20190924-08	종결일	2013. 12. 24
내담자 성명	유 똔 슌	출 생 년 도	1995
호소문제 해결정도	1(저) 2 3 4 5(고)	청소년동반자	홍 길 동
종결 유형	합의 / 조기	종결 사유	
상담 문제, 목표 및 전략 (개인/가족/학교 및 또래/지역사회 영역)			
* 문제 : 불안정한 가정 내에서의 방치 / 또래관계 / 학교 적응문제 - 개인 : 1) 방과 후 시간관리 / 2) 정서적지지 / 3) 생활관리 /4) 학습관리 - 가족 : 1) 아동시설 입소 여부에 대한 보호자 상담 - 학교/또래 : 1) 대인관계기술 향상 2) 담임과의 연계 - 지역사회 : 1) 지역사회 자원연계 - 학습			
상담 목표의 달성 정도			
- 개인 : 1) 월-목 :공부방 이용 / 금 : 복지관문화프로그램 /토 :피아노 - 가족 : 1) 보호자 상담 통하여 내담자 양육의 어려움 공감 - 학교/또래 : 1) 친구들과 교환일기 쓰기 / 2) 학교 내 특기적성교육 참가 중 - 지역사회 : 1) 복지관, 공부방연계 / 행정복지센터 소년소녀가장 수급자 지원연계 / 공부방의 급식 지원			
내담자에게 남아 있는 주제들			
- 시설입소 문제			
종결개입(추후지도계획 등)			
수퍼바이저 의견			

8. 최종 종결평가보고서

<table>
<tr><td colspan="3">목 표 달 성 의 정 도</td></tr>
<tr><td colspan="2">목 표</td><td>성취내용, 달성도</td></tr>
<tr><td>달성
목표</td><td>가족 및 학교 친구들과 하루에 2시간 이상 대화한다.</td><td>가족과 매일 식사시간을 1시간 정도 함께 하며 대화를 하고, 학교 친구들과도 쉬는 시간 및 점심시간에 대화를 나눈다.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">세부
목표</td><td>1. 가족과의 관계형성을 도와 가족과의 대화를 증진시킨다.</td><td>1. 부의 관심표현방식 변화, 병철의 부에 대한 반항심 감소로 갈등 완화 (4)
2. 가족 간의 식사 시간이 늘고, 청소년동반자 모델링 통하여 의사소통 기술 습득 (4)
3. 재가복지서비스 (반찬서비스) (5)
4. 여동생에 대한 청소년동반자프로그램 개입 (5)</td></tr>
<tr><td>2. 친구들과의 대화를 증진시킨다.</td><td>1. 청결관리 (5)
2. 수호천사의 도움 받아 학교적응 (4)
3. '친구사귀기 프로그램' 연계 (5)
4. 친구들 사이에서 자기표현 능력 증진 (4)</td></tr>
<tr><td colspan="3">청소년동반자 프로그램에 대한 만족도</td></tr>
<tr><td colspan="2">개입 내용</td><td>개입에 대한 만족도 (1-5)</td></tr>
<tr><td colspan="2">후원자 발굴</td><td>1
시도했으나 아직 후원자 발굴하지 못함</td></tr>
<tr><td colspan="2">기관연계</td><td>4
친구사귀기 프로그램 연계를 통하여 사회적 기술 획득</td></tr>
<tr><td colspan="2">담임과의 협력체계 구축</td><td>5
담임의 협력으로 친구들과의 관계가 좋아짐 - 만족함</td></tr>
<tr><td colspan="2">개인의 정서적 지지와 안정감</td><td>5
정서적 안정감 유지 - 만족함</td></tr>
</table>

9. 청소년동반자 활동일지

결재	담당	팀장	소장

성 명	홍 길 동 (전일제 / **시간제**)		
날 짜	2019년 10월 3주차	근무시간	총 12 시간

활 동 사 항

날짜	시 간	내담자	장 소	활 동 내 용	비 고
10.17	15 :00-16 :30	유○○	공부방	친구들과 선생님께 첫인사와 분위기 익히기	
10.18	16 :30-18 :00		집	집으로 돌아와 함께 라면 끓여먹고 학습지도 및 상담	

10. 수퍼비전 기록지

일 시	2019. 11. 24	장 소	센터 회의실
시 간	14 :00- 15 :00	발표자	이 ○ ○
		참석자	총12명
청소년동반자 소감 및 논의하고 싶은 내용			
1) 내담자 남매를 아동시설에 입소시킬 것인지에 대한 결정 아직 내리지 못한 상태로 고모들끼리 논의 중. 이 문제를 어떻게 개입해야 할지. 2) 내담자의 청소년동반자에 대한 친근감의 표시가 지나칠 정도. 전화를 매우 많이 걸고 종결을 두려워하는 듯 한 느낌 받음. 어떻게 처리해야 할지			
수퍼바이저의 수퍼비전 내용			
다른 청소년동반자들의 도움말 (집단 토의)			

제5장

CYS-Net 종합정보망 입력 매뉴얼

(청소년동반자 중심)

1. CYS-Net 종합정보망 소개

CYS-Net 종합정보망은 전국의 청소년상담복지센터의 실적관리를 위해 개발된 프로그램입니다. 전국의 청소년상담복지센터에서 이루어지는 상담 및 집단 프로그램, 홍보 등 대부분의 사업은 종합정보망을 통해 실적관리가 이루어지고 있습니다.

따라서 입력자가 종합정보망의 시스템에 대하여 이해를 하고 정확하게 입력을 해야 실적 조회도 정확하게 이루어집니다. 청소년동반자가 종합정보망을 이용할 때 다음과 같은 기본적인 부분을 이해하여야 합니다.

- CYS-Net은 '지역사회통합지원체계'를 의미하는 명칭으로, 2019년 청소년안전망으로 변경되었습니다. 청소년상담복지센터에서 실시하고 있는 사업을 전반적으로 통칭하면서도, 광의의 의미로는 정부 및 지 방자치단체에서 시행하는 위기청소년 대상 지역사회 통합지원체계를 의미합니다. 'CYS-Net 종합정보망'이라는 명칭은 이로 인해 붙여진 이름입니다.
- 해를 거듭할수록 종합정보망에 입력해야 하는 내용이 조금씩 늘어나고 있습니다. 이는 상담의 동향이 바뀌고 정책이 변하면서 기존에는 중요하게 여겨지지 않았던 내용들에 대해 좀 더 세밀한 통계가 필요하면서 카테고리가 늘어나기 때문입니다.
- 전산 상으로 실적을 관리하는 것은 기존의 상담실에서 수기로 작성되었던 양식을 전산으로 입력하여 관리하는 업무의 간소화 측면도 있습니다. 따라서 청소년동반자 사업의 경우 전산에서 언제든지 출력할 수 있는 내용이라면 굳이 서류로 보관할 필요는 없습니다.
- 공지, 자료 확인, 문서 전송, 메일 등의 기능도 포함되어 있습니다.
- 실적 입력은 상담 이후 가능한 빨리 입력하는 것이 필요하며, 매월 5일에 전월의 실적을 마감합니다. 마감 이후에는 새로운 사례나 회기를 전월 날짜로 입력하거나 삭제할 수 없으니 유의하시기 바랍니다. 다만 입력된 회기의 내용은 수정하실 수 있습니다.

2. CYS-Net 종합정보망 전체 메뉴 구성

CYS-Net 종합정보망의 전체 메뉴 구성은 다음과 같습니다. CYS-Net 종합정보망은 다음과 같이 크게 8가지의 카테고리로 나뉘게 되며, 각각 세부 카테고리로 구성됩니다.

〈CYS-Net 종합정보망 메뉴〉

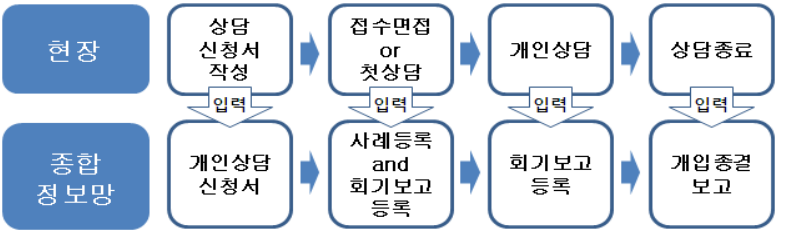
CYS-Net	타기관연계, 개별지원, 집단지원, CYS-Net 운영조직관리, 대외업무, 연구 및 홍보, 부모, 품성, 또래 등
운영 및 현황관리	계량지표실적, 실적-통합 통계 리포트, 실적관리 등
자료실	공통표준양식, 업무 지원 및 매뉴얼 강의 교육자료, 자료실자료관리 등
지식DB	학업, 진로, 비행, 성문제, 가정문제, 성격/정서, 대인관계, 법률상식, 활동 , 지식 DB 기타 검색 등
알림방	공지사항, 지역뉴스, 메일, 교육/행사, 이 사람을 찾습니다, 온라인 폴 등
문서 수·발신	각종 공문 수발신 등
업무지원	사용자 관리, 상담자경력확인서, 내담자상담 확인서, 통합검색, 센터현황 등
회계	회계 업무

※ 사용 권한에 따라 노출 되는 카테고리가 다릅니다.

※ 청소년동반자 선생님의 경우 내담자와의 상담, 심리검사 및 지원서비스 등은 'CYS-Net'의 '개별지원'에 입력합니다.

3. CYS-Net 메뉴에 대한 설명

개별 지원(개인상담 및 지원서비스)을 실시하고 이를 종합정보망에 실적 입력 할 때의 전반적인 흐름을 보여주기 위해 상담 상황 현장에서의 절차와 종합정보망 입력의 과정을 다음의 그림으로 설명하였습니다.



CYS-Net 하위 메뉴 중 청소년동반자가 주로 활용하는 메뉴인 '개별지원'에 대한 간단한 설명은 다음과 같습니다.

〈개별지원 카테고리 주요 항목〉

개인상담 신청서	내담자 방문 혹은 전화를 통하여 작성된 지면 상담신청서를 전산에 등록
사례등록	접수면접이나 첫 회 상담을 통해 지속적인 상담을 하기로 결정되었을 때 사례로 등록(의뢰구분, 위기스크리닝 등 추가 입력)
사례목록보기	자신의 등록된 사례의 목록
회기보고등록	상담이나 지원서비스 후 회기 등록
회기보고목록보기	등록된 회기보고 목록
지원서비스 결과	회기보고 중 입력된 지원서비스 목록
개입 종결보고	상담 종결 등록 및 종결 목록
수퍼비전	수퍼비전 결과 입력

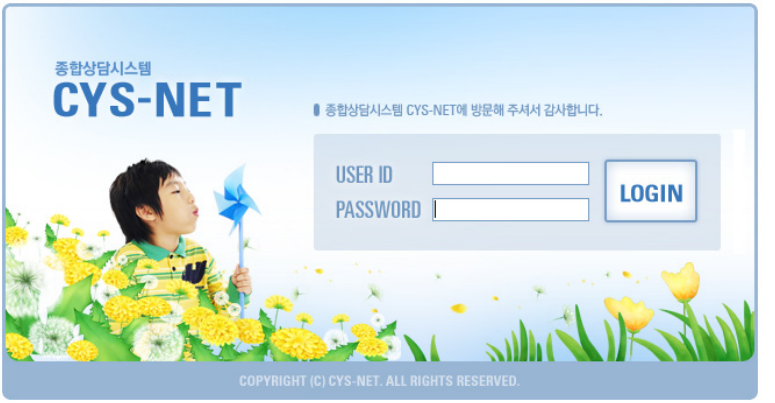
4. 개별지원 입력 매뉴얼

※ 사례 입력에 대한 설명에서 직관적으로 알 수 있는 내용은 생략했습니다.

※ 청소년동반자 선생님이 주로 쓰시는 개별지원에 대한 내용만 설명했습니다.

시작하기

인터넷 주소창에 www.counselingsystem.or.kr를 입력하면 다음과 같은 화면이 나타나며, 센터에서 부여 받은 개인 ID와 비밀번호를 입력하여 로그인 합니다.



개인상담 신청서

○ 상단의 CYS-Net을 클릭한 후 좌측의 '개별지원' - '개인상담 신청서'를 클릭하면 다음의 화면이 나타납니다.

○ 개인상담 신청서는 센터에 방문하였을 때 작성하는 지면으로 된 상담신청서와 동일한 기능이며, 지속적인 상담을 할 내담자의 인적사항들을 기재하고 체계적인 관리를 위한 필수 입력사항입니다(따라서 단회성 상담이나 익명의 전화상담의 경우 개인상담 신청서를 작성하지 않고 바로 회기보고만 하면 됩니다).

○ 개인상담 신청서를 클릭하였을 때 나타나는 화면에서 내담자를 클릭하면 과거에 진행된 회기 등 히스토리를 볼 수 있습니다.

○ 상담복지센터에 최초방문일 경우만 작성하며, 기존에 개인상담 신청서가 있는 경우 사례 등록 관리에서 사례등록 후 상담(지원)회기보고를 진행합니다.

○ 개인상담 신청서 정보는 최소 권한자를 제외한 모든 상담복지센터 직원에게 자료가 공유됩니다. 그러나 상담 및 지원서비스 회기 내용은 공유되지 않습니다.

○ 개인상담 신청서를 클릭하였을 때 나타나는 화면에서 '등록'을 누르면 다음의 화면이 나타나며 새로운 신청서를 작성할 수 있습니다.

○ 개인상담 신청서를 작성할 때 가급적이면 화면에 제시된 내용을 모두 기록하는 것이 바람직합니다. 그러나 부득이 한 경우 혹은 관련 정보를 충분히 파악하지 못한 경우 핵심사항(*표시된 항목)이라도 반드시 기록하여야 합니다.

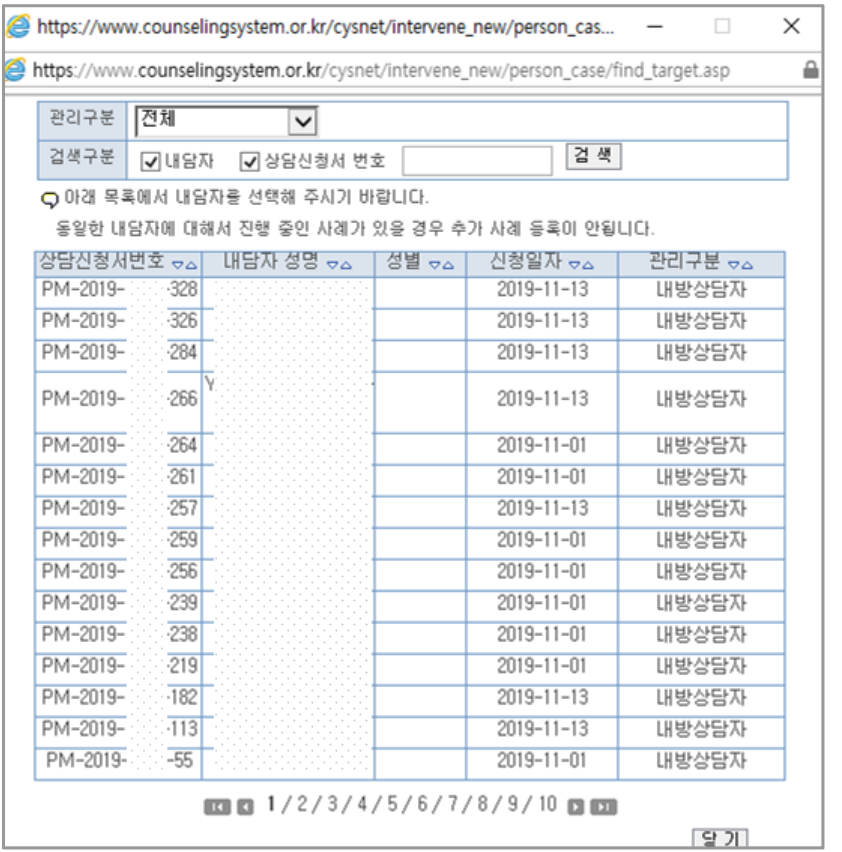
○ 신청서 작성만으로는 실적으로 잡히지 않고, 다음으로 설명할 '사례등록'을 해야 실적으로 올라갑니다.

○ 종결 후 내담자가 상담을 재개할 시 상담신청서를 다시 작성하지 않고 등록된 상담신청서를 찾아 '사례등록' 과정을 거치면 새로운 사례로 등록됩니다.

사례등록 관리

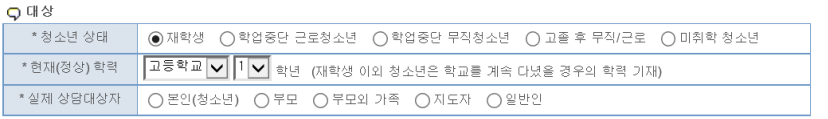
○ 상담 신청 후 접수면접이나 실제 상담이 진행되었을 때 정식으로 내담자를 등록하는 단계입니다.

○ '사례등록' 메뉴에 들어온 후 '등록' 버튼을 누르고, 내담자 선택에서 '검색' 버튼을 누르면 다음과 같은 팝업창이 뜹니다.



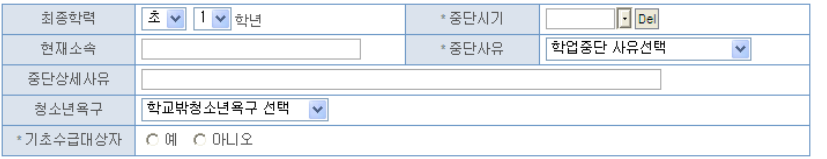
○ 센터에서 작성된 상담신청서 목록이 뜨고 직접 더블 클릭하거나 내담자의 이름을 검색하여 더블 클릭을 하게 되면 개인상담 신청서에 작성되었던 기본 정보들이 들어간 화면이 뜨게 되고 사례 등록을 위한 추가 정보들을 입력하게 됩니다.

○ 현재 청소년의 상태를 기록합니다. 자녀나 지도하고 있는 학생을 상담하고자 하는 성인의 경우 자녀의 현재 상태와 현재(정상) 학력(학업중단의 경우 학교를 다니고 있을 경우를 가정하여 학력 기재)을 기재합니다.


대상

* 청소년 상태	◉ 재학생 ○ 학업중단 근로청소년 ○ 학업중단 무직청소년 ○ 고졸 후 무직/근로 ○ 미취학 청소년
* 현재(정상) 학력	고등학교 1 학년 (재학생 이외 청소년은 학교를 계속 다녔을 경우의 학력 기재)
* 실제 상담대상자	○ 본인(청소년) ○ 부모 ○ 부모외 가족 ○ 지도자 ○ 일반인

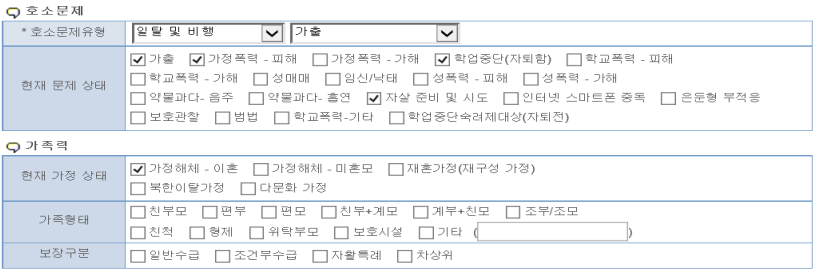
○ 재학생 외의 경우 아래와 같은 추가 입력창이 뜨고 상담을 통해 알게 된 내용을 추가로 입력합니다.



최종학력	초 1 학년	* 중단시기	Del
현재소속		* 중단사유	학업중단 사유선택
중단상세사유			
청소년욕구	학교밖청소년욕구 선택		
* 기초수급대상자	○ 예 ○ 아니오		

○ 주 호소 문제를 선택합니다.

○ 현재문제상태와 현재가정상태를 체크합니다. **<u>중복체크가 가능</u>**하므로 내담자의 현재 상태에 해당하는 것에 모두 체크해 주십시오.


호소문제

* 호소문제유형	일탈 및 비행 / 가출
현재 문제 상태	☑ 가출 ☑ 가정폭력 - 피해 ☐ 가정폭력 - 가해 ☑ 학업중단(자퇴함) ☐ 학교폭력 - 피해 ☐ 학교폭력 - 가해 ☐ 성매매 ☐ 임신/낙태 ☐ 성폭력 - 피해 ☐ 성폭력 - 가해 ☐ 약물과다- 음주 ☐ 약물과다- 흡연 ☑ 자살 준비 및 시도 ☐ 인터넷 스마트폰 중독 ☐ 은둔형 부적응 ☐ 보호관찰 ☐ 범법 ☐ 학교폭력-기타 ☐ 학업중단숙려제대상(자퇴전)

가족력

현재 가정 상태	☑ 가정해체 - 이혼 ☐ 가정해체 - 미혼모 ☐ 재혼가정(재구성 가정) ☐ 북한이탈가정 ☐ 다문화 가정
가족형태	☐ 친부모 ☐ 편부 ☐ 편모 ☐ 친부+계모 ☐ 계부+친모 ☐ 조부/조모 ☐ 친척 ☐ 형제 ☐ 위탁부모 ☐ 보호시설 ☐ 기타 ( )
보장구분	☐ 일반수급 ☐ 조건부수급 ☐ 자활특례 ☐ 차상위

〈문제 상태 분류〉

분류	내 용		
현재 문제 상태	가출		내담자가 현재 가출 상황인 경우
	가정 폭력	피해	최근 3개월 이내에 가족 구성원으로부터 물리적 폭력을 당한 경우
		가해	최근 3개월 이내에 가족 구성원에게 물리적 폭력 행한 경우
	학업중단(자퇴함)		내담자가 현재 학업을 중단한 경우 (자퇴, 퇴학 등)
	학업중단 숙려제 대상 (자퇴전)		내담자가 현재 학업중단 숙려제 대상인 경우
	학교 폭력	피해	최근 3개월 이내에 학교에서 친구들로부터 물리적 폭력을 당한 경우
		가해	최근 3개월 이내에 학교에서 친구들에게 물리적 폭력을 행한 경우
		기타	최근 3개월 이내에 위의 두 가지 상황 이외의 학교 폭력이 발생한 경우
	성매매		최근 3개월 동안 성매매를 한 경우
	임신/낙태		최근 3개월 임신을 하였거나 낙태를 한 경우
	성폭력	피해	최근 3개월 이내에 성폭력을 당한 경우
		가해	최근 3개월 이내에 성폭력을 행한 경우
	약물 과다	음주	최근 3개월 동안 지속적으로 음주를 한 경우
		흡연	최근 3개월 동안 지속적으로 흡연을 한 경우
	자살 준비 및 시도		최근 3개월 이내에 자살 준비 혹은 시도를 한 경우
	인터넷·스마트폰 중독		하루에 스마트폰·컴퓨터를 사용하는 시간이 3시간 이상일 경우
	은둔형 부적응		외부와의 대인관계가 단절된 상태로 일상생활을 영위할 수 없는 경우
	보호관찰		현재 보호관찰 기간에 머물러 있을 경우
	범법		범법행위로 인하여 처벌을 받은 상황 놓인 경우
현재 가정 상태	가정 해체	이혼	이혼 가정인 경우
		미혼모	미혼모인 경우
	재혼가정		재구성(재혼)된 가정인 경우
	북한이탈가정		북한이탈 가정인 경우
	다문화가정		부모님 중의 한 분이 외국인인 경우

○ 내담자의 현재 상태를 알아보기 위한 위기스크리닝 실시 후 '결과입력' 버튼을 누른 후 결과를 입력합니다.
※ 연령에 따라 초4이하, 초 5이상으로 구분

○ 입력된 결과에 따라 자동으로 위기스크리닝은 고위험군, 위험군, 일반 및 잠재군으로 분류가 됩니다.

위기스크리닝

[초등학교 5학년 이상용] : 결과입력

	위기영역별 점수					위험정도
[Part 1] 위험요인 영역	개인 영역	가정 영역	또래 및 학교영역	지역 사회 영역	합계	
	3	4	1	2	10	고위험군

	위기영역별 점수										위험정도
[Part 2] 위기 및 문제행동 영역	인터넷중독	학업중단	학교폭력	가정폭력	아동학대	성문제	가출	약물사용	자살	합계	
	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	고위험군
위기스크리닝 최종결과											고위험군

[Part1] 합계 0~4 : 일반군 및 잠재군, 5~9 : 위험군, 10점 이상 : 고위험군
[Part2] 위기영역 점수 합계와 상관없이 질문에 대한 응답이 하나라도 '예'일 경우 고위험

○ CYS-Net 서비스평가(사전검사)를 실시 후 '결과입력' 버튼을 누른 후 결과를 입력합니다.

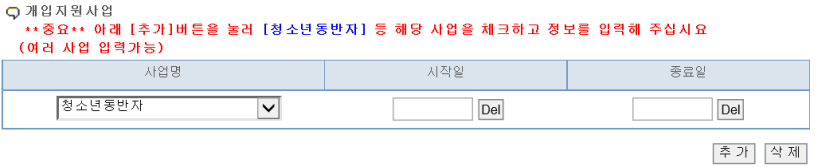
CYS-Net 서비스 평가(사전검사) ※ 2017년도부터 필수 사항으로 변경되었습니다.

실시여부	○ 미실시 ○ 실시	결과입력	결과입력(청소년용)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25

○ 내담자에게 제공될 지원사업을 선택합니다. 동반자 선생님 사례는 기본적으로 '청소년동반자'를 선택해 주셔야 합니다.

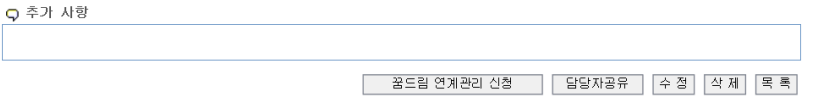
○ 추가 버튼을 이용하여 지원되는 사업을 계속 추가할 수 있습니다(추가 지원사업은 센터마다 다르게 운영되므로 담당자에게 확인하시기 바랍니다).



○ 사례가 진행되는 도중 새로운 지원사업이 추가 되거나 예정되기로 한 지원사업이 지원되지 않았다면 추가 및 삭제 버튼을 이용하여 수정 가능합니다.

○ 지원사업을 추가한다고 하여 중복 실적이 되진 않습니다.

○ 사례가 리퍼 되거나 공유해야 하는 경우 '사례목록보기' - '내담자 클릭' - 하단의 '담당자공유' 버튼을 통해 리퍼나 공유를 할 수 있습니다.

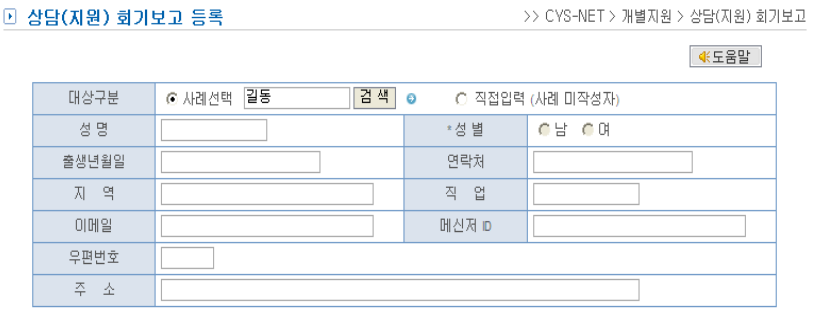


회기보고 등록

○ 상담이나 지원서비스를 한 이후에 내용을 입력하는 단계입니다.
○ 동반자 선생님들이 가장 많이 쓰시는 개인 상담과 지원서비스만 설명하도록 하겠습니다.

개인상담 등록

○ '회기보고등록' 메뉴에 들어온 후 '등록' 버튼을 누르면 회기보고 등록 화면이 나옵니다.
○ 이름을 쓴 후에 '검색'을 누르면 팝업창이 뜨면서 내담자 리스트가 나타납니다. 입력하고자 하는 내담자를 선택하면 기본 정보가 입력된 창이 다시 나타납니다.

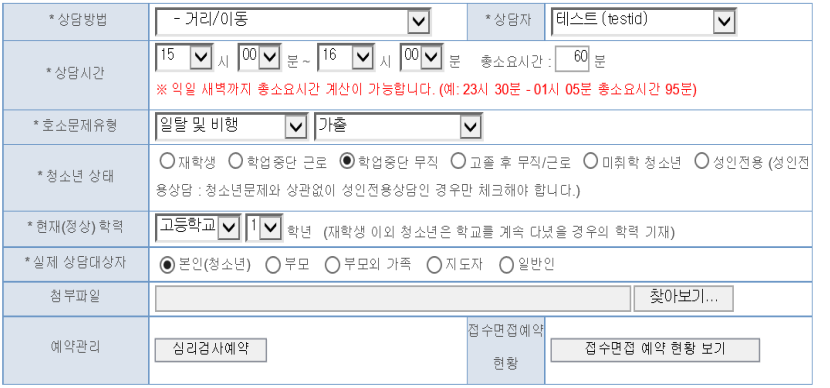


○ 개입방법에서 '개인상담'을 선택하고 해당되는 지원사업을 선택합니다. 해당 회기에 청소년동반자 이외의 타 지원사업이 제공되었을 경우 **중복 체크가 가능**합니다.

기본정보

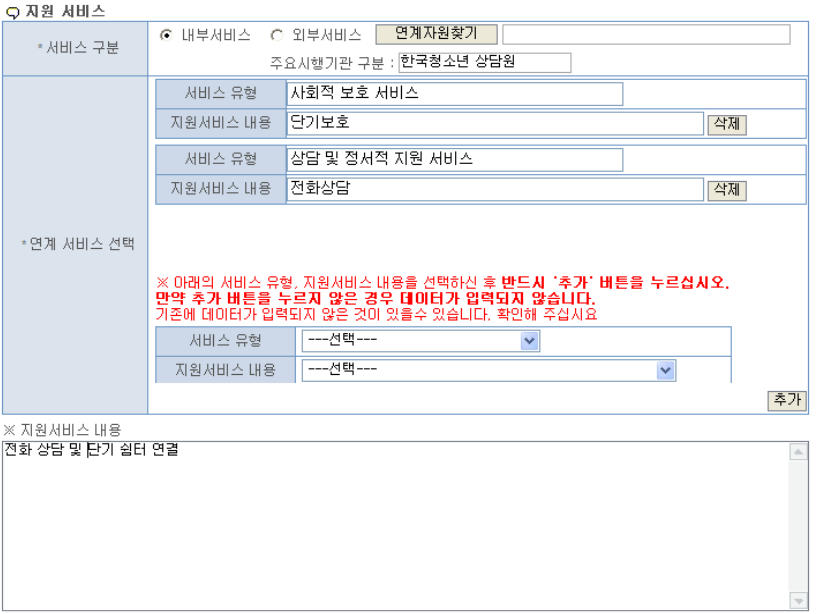
관리번호	S-2019-1114-2321
* 개입방법	개인상담 (개입방법별로 하단의 등록폼이 변경됩니다.)
지원사업선택	공통(1차) ☐ *해당사항 없음 ☐ 위기사업 ☐ 자활지원 ☑ 청소년동반자 ☐ 학교폭력(경찰청 의뢰등) ☐ 일시보호(drop in 등) ☐ 은둔형외톨이 ☐ 아웃리치홍보 ☐ 1388-상담전화 ☐ 학교폭력예방캠프 ☐ 부모교육 ☐ 또래상담 ☐ 전문직자원봉사 ☐ 세월호사고지원 ☐ 정서행동(심층상담) ☐ 군장병정서심리상담지원 ☐ 멘토/수익자부담/센터고유사업 ☐ 자살예방 ☐ 친한자스마트폰부모교육 ☐ 인터넷스마트폰중독사업 ☐ 놀이/미술치료 ☐ 자원봉사활동지원 ☐ 권리교육 ☐ 청소년_인성교육 ☐ 자체센터사업2 ☐ 자체센터사업3 ☐ 자체센터사업4 ☐ 자체센터사업5 ☐ 자체센터사업6 ☐ 지역사업1 ☐ 지역사업2 공통(2차) ☐ 청소년상담관련요인조사(A) ☐ 청소년상담관련요인조사(B) ☐ 높이날아올라새롭게 ☐ 자녀와함께성장하는부모(이음) ☐ 따로그리고함께하는부모(이음) ☐ 다문화가정부모교육(이음) ☐ 학교폭력 가해자 부모교육(이음) ☐ 학교폭력 피해자 부모교육(이음) ☐ 예비부모를 위한 부모교육(이음) ☐ 자녀와 동행하는 부모(이음) ☐ 부모교육-기타 ☐ 자살예방-기타 ☐ 인터넷스마트폰중독-여가부 ☐ 인터넷 스마트폰 치유캠프(여가부) ☐ 인터넷 스마트폰 가족치유캠프(여가부) ☐ 인터넷 스마트폰중독(드림마을연계) ☐ 올바름 ☐ 멋진우리(올틴) ☐ 알콩달콩마음나눔(올틴) ☐ 자신을 다스리는 마음(올틴) ☐ 다함께쑥쑥(올틴) ☐ 품성계발사업-기타 지역 해당 지원사업 없음 센터 ☐ 청소년집단(가족관계) ☐ 부모집단(가족관계) ☐ 캠프(가족관계) ☐ 부모특강(가족관계) ☐ 사이버폭력 ☐ 소나기학교(SBS) ☐ 사이버(비밀게시판) ☐ 사이버(공개게시판) ☐ 경기도사이버 ☐ 상담원사이버 ☐ 학교폭력(사이버1388) ☐ 근로(사이버1388)
* 상담일자	2019-11-14

○ 상담방법과 시간 등 입력 가능한 내용을 모두 입력합니다. 이후 상담 내용 등을 모두 입력하시고 확인을 눌러주시면 회기 보고가 완료됩니다.



지원서비스 등록

○ 개입방법에서 지원서비스를 선택한 경우 아래와 같은 입력 창이 나타납니다.



○ 위의 경우 내담자와 전화상담 및 쉼터 연결을 했을 경우 입력의 예시입니다.

○ 지원서비스의 경우 추가 버튼을 통해 하나의 회기에 여러 건의 지원서비스 내용을 입력할 수 있습니다('추가' 버튼을 눌러야 입력이 됩니다). 한 회기에 여러 건의 지원서비스를 입력했을 경우 실적은 '1회, 2건'으로 조회가 됩니다.

○ '외부서비스'의 경우 외부 자원과 연계하거나 외부의 지원금 등을 통해 회기가 진행된 경우 체크를 하며, 연계된 기관을 찾아서 함께 입력을 해야 합니다.

○ 지원서비스 서비스는 총 8가지의 세부 서비스 영역으로 나눠지며, 각 서비스 영역별로 지원하는 내용에 따라 선택하여 입력합니다. 이에 대한 정의와 세부 영역은 아래와 같습니다.

① 상담 및 정서적 지원 서비스

상담 및 정서적 지원 서비스란 위기상황에 처해있는 청소년들에게 심리적 안정 및 정서적 지지를 하는 서비스를 의미합니다.

〈상담 및 정서적 지원 서비스 입력 기준〉

세부서비스	입력기준
개인상담	필요에 의해 외부 기관의 개인상담으로 연계한 경우 입력함.
집단상담	필요에 의해 외부 기관의 집단상담으로 연계한 경우 입력함.
심리검사	필요에 의해 외부 기관의 심리검사를 연계한 경우 입력함.
심리교육	학교폭력예방교육, 성교육, 진로교육 등 집단 교육에 참여할 수 있도록 하거나, 개별적인 교육과 연계한 경우를 말함.
가족상담	필요에 의해 외부 기관의 가족상담으로 연계한 경우 입력함.
표현예술치료	놀이치료, 미술치료, 음악치료, 무용치료, 동작치료 등의 표현예술치료 서비스를 연계하여 제공한 경우를 말함.
전화상담	사례 진행 중 필요에 의해 전화상담을 제공한 경우 추가로 입력함. 사례 진행 중이 아닌, 단회 전화상담은 1388전화상담 실적으로 입력.
모바일상담	사례 진행 중 필요에 의해 문자를 활용하여 내담자를 지지하거나 정보 제공이 이뤄지는 경우 입력함. 특히 청소년동반자의 경우에는 입력이 누락되지 않도록 주의함.
사이버상담	사례 진행 중 필요에 의해 이메일, 게시판상담, 채팅상담 등을 진행한 경우 입력함.
기타	상담 및 정서적 지원 서비스의 하위 목록에는 제시되어 있지 않으나, 달리 분류할 수 없는 상담 및 정서적 지원 서비스를 입력함. 가급적 기타로 분류하는 것을 자제함.

② 사회적 보호 서비스

사회적 보호 서비스란 가출하여 귀가하지 않고 있거나 위험상황에 노출되어 있는 청소년을 보호하고 휴식을 제공하는 서비스를 의미합니다.

〈사회적 보호 서비스 입력 기준〉

세부 서비스	입력기준
긴급개입	청소년을 현장에 찾아가서 긴급하게 구조한 경우에 입력함. 유의사항 : 입력할 때는 구조한 청소년 인원만큼 개인상담 신청서를 작성하여 개별적으로 실적 입력함. 자기가 진행하던 사례에서 발생한 위기상황에 개입하여 구조한 경우도 해당됨. ※ 긴급구조는 발견 또는 발굴된 위기 사례에 대해 초기에 위기현장으로 부터 구조하는 것을 말한다면, 긴급개입은 관리하던 사례에 긴급한 상황이 발생하여 구조 또는 위기개입 하는 것으로 같은 긴급구조라 하여도 관리 중이던 사례에 회기 중에 제공되는 긴급구조는 긴급개입에 해당한다.
일시 보호	내부 혹은 외부 기관과 연계하여 일시보호서비스를 제공한 경우에 해당됨. 24시간 이내 센터에서 일시보호 한 경우에도 입력함. 일시보호의 실적 입력기준은 24시간임.
단기 보호	단기보호란 가정에 머무르기 어려운 청소년을 외부 기관과 연계하여 **3개월 이내의 기간** 동안 머무를 수 있도록 개입한 경우 입력함.
장기 보호 (보육,입양 등)	장기보호서비스란 가정에 머무르기 어려운 청소년을 외부 기관과 연계하여 중장기 쉼터 및 보육기관 혹은 입양절차를 통해 **3개월 이상** 머무를 수 있도록 개입한 경우 입력함.
가출청소년 선도 교육	가출 청소년을 대상으로 외부 기관과 연계하여 가출에 관련된 특정한 교육 서비스를 지원한 경우를 의미함. 내부 기관에서 가출 청소년교육 시 집단지원의 교육훈련으로 실적을 입력함.
후원자 연결	후원이 필요한 청소년에게 후원자를 연결하여 보호를 받을 수 있도록 지원 해주는 서비스를 의미함. 후원이 이루어진 횟수를 기록함

세부 서비스	입력기준
귀가지원	내부 혹은 외부 기관과 연계하여 귀가지원 서비스를 제공한 경우에 해당됨.
데려오기	내부 혹은 외부 기관과 연계하여 센터로 데려오는 서비스를 제공한 경우에 해당됨.
기타	사회적 보호 서비스의 하위 목록에는 제시되어 있지 않으나, 달리 분류할 수 없는 사회적 보호 서비스를 입력한다. 그러나 가급적기타로 분류하는 것을 자제함.

③ 기초생활 및 경제지원 서비스

기초생활 및 경제지원 서비스란 가정의 돌봄을 제대로 받을 수 없는 상황에 처해있거나 자활의 의지를 가지고 학업이나 취업교육 등을 장기간 받고자 할 때 필요한 최소한의 경제적 지원을 의미합니다.

〈기초생활 및 경제지원 서비스 입력 기준〉

세부 서비스	입력기준
수급신청	기초수급대상자로 분류되어 수급 대상이 될 수 있는 청소년에게 타 기관과 연계하여 수급신청을 해주는 서비스를 의미함.
식사 제공	내부 혹은 외부 기관과 연계하여 식사를 제공해주는 서비스를 의미함.
세탁 및 샤워 제공	내부 혹은 외부 기관과 연계하여 세탁 및 샤워를 제공해주는 서비스를 의미함.
의복 지원	내부 혹은 외부 기관과 연계하여 의복을 제공해주는 서비스를 의미함.
생활비 지원	내부 혹은 외부 기관과 연계하여 생활비를 제공해주는 서비스를 의미함.
양육비 지원	내부 혹은 외부 기관과 연계하여 양육비를 제공해주는 서비스를 의미함.
후견인제도	내부 혹은 외부 기관과 연계하여 후견인(멘토, 시군센터의 경우도 센터의 청소년동반자, 전문직자원봉사자를 포함)을 연결해주는 서비스를 의미함.

세부 서비스	입력기준
교통비 지원	내부 혹은 외부 기관과 연계하여 교통비를 제공해주는 서비스를 의미함.
기타	기초생활 및 경제적 지원 서비스의 하위 목록에는 제시되어 있지 않으나, 달리 분류할 수 없는 기초생활 및 경제적 지원 서비스를 입력함. 그러나 가급적 기타로 분류하는 것을 자제함.

④ 교육 및 학업지원 서비스

교육 및 학업지원 서비스란 학업을 중단하였거나 정규교육과정을 이수하지 못한 청소년들에게 교육 및 학업지원 서비스를 제공하는 것을 의미합니다.

〈교육 및 학업지원 서비스 입력 기준〉

세부 서비스	입력기준
교육비 지원	내부 혹은 외부 기관과 연계하여 교육비를 지원해주는 서비스를 의미함.
검정고시 과목 교육	내부 혹은 외부 기관과 연계하여 검정고시를 볼 수 있도록 교육 서비스를 제공해주는 서비스를 의미함.
검정고시 응시 지원	내부 혹은 외부 기관과 연계하여 검정고시에 응시할 수 있도록 검정비 지원 등의 서비스를 제공해주는 경우를 의미함.
대안 교육 연계 지원	내부 혹은 외부 기관과 연계하여 대안교육을 받을 수 있도록 지원해주는 경우를 의미함.
특기·적성교육 및 방과 후 학습지원	내부 혹은 외부 기관과 연계하여 특기·적성교육 및 방과 후 학습지원을 받을 수 있도록 서비스를 지원해주는 경우를 의미함.
기타	교육 및 학업지원 서비스의 하위 목록에는 제시되어 있지 않으나, 달리 분류할 수 없는 기초생활 및 경제적 지원 서비스를 입력함. 그러나 가급적 기타로 분류하는 것을 자제함.

⑤ 자활(자립)지원 서비스

자활(자립)지원 서비스란 장기간 가출을 하였거나 학업을 중단한 청소년, 비행문제를 일으켜 보호관찰 등의 처분을 받고 자활하고자 하는 청소년들에게 지원되는 서비스를 의미합니다.

〈자활지원 서비스 입력 기준〉

세부 서비스	입력기준
직업훈련 (자활 훈련)	직업훈련이 가능하도록 직업/자활 훈련기관과 연계하는 경우를 의미함.
취업(아르바이트) 지원	아르바이트 및 취업을 할 수 있도록 외부 기관과 연계하는 경우를 의미함.
직업정보, 취업정보 제공	내부 혹은 외부 기관과 연계하여 직업 정보 및 취업정보를 제공하는 경우를 의미함.
자격취득지원	내부 혹은 외부 기관과 연계하여 자격증 취득을 위한 지원을 제공하는 경우를 의미함.
학업복귀지원	내부 혹은 외부 기관과 연계하여 학업복귀지원을 제공하는 경우를 의미함.
기타	자활지원 서비스의 하위 목록에는 제시되어 있지 않으나, 달리 분류할 수 없는 자활지원 서비스를 입력함. 그러나 가급적 기타로 분류하는 것을 자제함.

⑥ 의료 지원 서비스

의료 지원 서비스란 학교폭력 및 성폭력 피해를 당했거나, 임신이나 성병에 걸렸거나, 장기간의 가출과 노숙생활로 인해 신체적 건강상태가 위협받고 있는 청소년들에게 제공하는 의료적 서비스를 의미합니다.

〈의료지원 서비스 입력 기준〉

세부 서비스		입력기준
건강진단		필요할 경우 외부 기관과 연계하여 건강진단을 받도록 지원해주는 것을 의미함.
약품 지원		내부 혹은 외부 기관과 연계하여 약품을 지원해주는 것을 의미함. - 내부 예산으로 약품 구입 시 내부서비스로 입력 - 외부 기관으로부터 약품 혹은 약품구입비를 지원받았을 경우 외부서비스로 입력
치료지원	내과	내과진단 및 치료를 받은 경우 입력함.
	외과	외과진단 및 치료를 받은 경우 입력함.
	치과	치과진단 및 치료를 받은 경우 입력함.
	산부인과	산부인과진단 및 치료를 받은 경우 입력함.
	피부과	피부과진단 및 치료를 받은 경우 입력함.
	안과	안과진단 및 치료를 받은 경우 입력함.
	정신과	정신과진단 및 치료를 받은 경우 입력함.
	비뇨기과	비뇨기과 치료를 받은 경우 입력함.
	기타	위의 진료과목 이외의 진단 및 치료를 받은 경우 기타로 입력함.
보건의료 교육		필요할 경우 외부 기관과 연계하여 보건의료 교육을 받도록 지원해주는 것을 의미함.
약물남용 예방 캠페인 및 교육		필요할 경우 외부 기관과 연계하여 약물남용 예방 캠페인 및 교육을 받도록 지원해주는 것을 의미함.
기타		의료지원 서비스의 하위 목록에는 제시되어 있지 않으나, 달리 분류할 수 없는 의료지원 서비스를 입력함. 그러나 가급적 기타로 분류하는 것을 자제함.

⑦ 법률자문 및 권리구제지원 서비스

법률자문 및 권리구제지원 서비스란 학교폭력, 성폭력 피해 및 가해청소년, 범법행위로 인한 법적처벌 대상 청소년, 불법고용주로부터 착취를

당하고 있는 청소년들에게 법률자문 및 권리구제를 제공하는 것을 의미합니다.

〈법률자문 및 권리구제지원 서비스 입력 기준〉

세부 서비스	입력기준
법률 자문	외부 기관과 연계하여 법률 정보 및 자문을 받도록 지원해주는 것을 의미함.
변호 지원	외부 기관과 연계하여 변호 지원 및 합의 중재를 받도록 지원해주는 것을 의미함.
조사 동행	내부 혹은 외부 기관과 연계하여 조사에 동행해주는 것을 의미함.
소견서 지원	내부 혹은 외부 기관과 연계하여 내담자에게 소견서를 작성해주는 것을 의미함.
기타	법률자문 및 권리구제지원 서비스의 하위 목록에는 제시되어 있지 않으나, 달리 분류할 수 없는 법률자문 및 권리구제지원 서비스를 입력함. 그러나 가급적 기타로 분류하는 것을 자제함.

⑧ 여가 및 문화 활동 지원 서비스

여가 및 문화 활동 지원 서비스란 음주, 흡연, 약물중독 및 게임중독 등에 빠진 청소년들에게 건전한 여가 및 문화 활동 서비스를 제공해 준 것을 의미합니다.

〈문화 활동 지원 서비스 입력 기준〉

세부 서비스	입력기준
수련 활동 지원	내부 혹은 외부 기관과 연계하여 수련 활동에 대한 지원을 해주는 것을 의미함.
문화 활동 지원	내부 혹은 외부 기관과 연계하여 문화 활동에 대한 지원을 해주는 것을 의미함.
동아리활동지원	내부 혹은 외부 기관과 연계하여 동아리활동을 지원해주는 것을 의미함.

세부 서비스	입력기준
자원봉사 활동 지원	내부 혹은 외부 기관과 연계하여 자원봉사 활동을 지원해주는 것을 의미함.
기타	문화 활동 지원 서비스의 하위 목록에는 제시되어 있지 않으나, 달리 분류할 수 없는 문화 활동 지원 서비스를 입력함. 그러나 가급적 기타로 분류하는 것을 자제함.

〈공통 유의 사항 : 예외적인 상황에서의 Q&A〉

Q1. 의료지원을 제공하였는데 의료비의 50%는 센터에서 부담하고, 50%는 의료기관에서 부담하였습니다. 어떻게 입력해야 하나요?

A1. 내부 서비스 / 의료지원 1건 입력 후, 외부서비스 연계 의료지원 1건을 추가로 입력함

- 추가 버튼을 클릭하면 편리하게 추가 입력할 수 있습니다.

Q2. 학원관계자와 연계하여 무료로 학원수강을 하였을 경우, 청소년이 학원에 갈 때마다 지원서비스로 입력해야 하나요?

A2. 무료 수강을 위해 최초 연계했을 경우 지원서비스 1건으로 입력하고, 이후 청소년의 학원 수강은 추가로 실적을 입력하지 않습니다. 그러나 수강 도중 문제가 발생해서 상담자가 개입하게 되면 추가로 지원서비스 실적을 입력합니다.

- 지원서비스 시 상담자가 직·간접적으로 서비스 제공에 참여했을 경우에는 지원서비스로 입력하되, 청소년 입장에서 서비스 수혜가 상담자 개입 없이 지속되는 경우에는 실적 입력 하지 않음

Q3. 상담자가 전화로 연계기관 등을 파악하여 내담자에게 적합한 도움을 받도록 조치한 경우는 지원서비스인가요, 전화상담의 정보제공인가요?

A3. 연계기관에 대한 정보만 알려줬을 경우에는 단순 전화상담에서의

정보제공으로 입력하고, 상담자가 기관과 청소년을 연계시키기 위해 유관 기관에 직접 전화하여 토대를 마련해주었을(상담자 개입) 경우에는 지원서비스로 입력합니다.

Q4. A라는 내담자가 상담실에 와서 상담을 했습니다. 부모님이랑 같이 와서 상담했는데 실적 입력을 어떻게 해야 하나요?

A4. 1. 개별지원 → 상담(지원)회기보고 → 개인상담
2. 개별지원 → 상담(지원)회기보고 → 지원서비스 → 내부서비스 → 상담 및 정서적 지원 → 가족상담

Q5. A라는 내담자에게 상담과 심리검사를 하였는데 실적입력을 입력시 개인상담도 넣고, 지원서비스에도 중복해서 상담한 실적을 입력해야하나요?

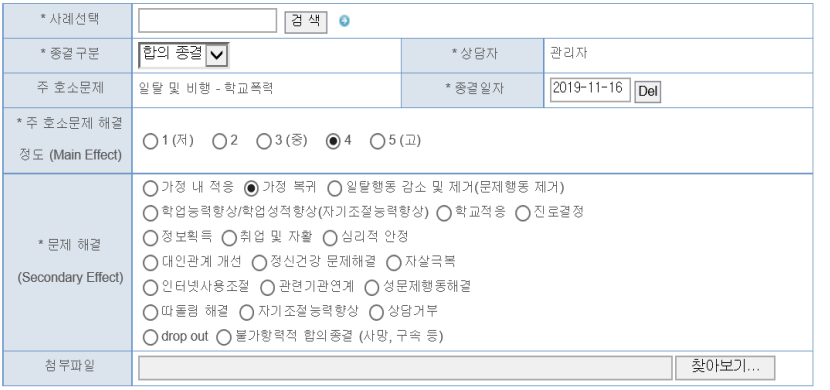
A5. 아닙니다. A에게 상담과 심리검사를 하였다면 실적입력은 아래와 같습니다.

1. 개별지원 → 상담(지원)회기보고 → 개인상담
2. 개별지원 → 상담(지원)회기보고 → 심리검사

※ 내담자와 개인상담한 내용은 개인상담 실적으로만 입력하며, 지원서비스로는 입력하지 않습니다.

개입 종결보고

○ 개입 종결보고를 클릭한 후 '미종결 사례보고'를 클릭하게 되면 현재 진행 중인 사례의 목록이 뜨고 '종결보고 작성'을 클릭하면 아래와 같이 종결보고 페이지로 이동하게 됩니다.



○ 종결구분은 합의종결과 조기종결로 나누어집니다. '조기종결'을 선택할 경우 '문제 해결'에서 'drop out'으로 고정이 됩니다.

○ 청소년동반자의 연간 목표 인원은 '종결' 보고까지 된 인원을 의미합니다.

○ 등록된 내담자에게 3개월 동안 아무런 회기보고가 되지 않으면 강제 종료가 됩니다. 강제 종료는 센터 평가 등에서 불리하게 작용하므로 유의해 주세요.

○ 사례 관리 기간 동안 내담자에게 해당된 지원사업을 모두 선택합니다. (청소년동반자 사업 필수 체크)

○ 이후 회기에 대한 내용을 정리하여 입력합니다.

○ 서비스평가(사후검사)를 실시하여 결과를 입력합니다.

○ 서비스만족도를 실시하여 결과를 입력하여 종결보고를 등록합니다.

[참고문헌]

고영인 편저(1997). **상담연습 워크북**. 문음사.

구본용(2005). 위기(가능)청소년 지원모델 개발 운영방안. **2005 수원시 청소년 심포지움 수원시 위기청소년의 실태 및 지원방안**(pp. 32-45). 수원시청소년상담센터.

김지혜(2001). **가출청소년 사례관리 지침서**. 나눔의 집.

김희정외(2009). **유능한 상담자의 심리치료.** 학지사. (배리 L 던컨 외 지음)

노성덕(2008). 찾아가는 상담 전문가 : 청소년동반자, 찾아가는 상담 88-102, 서울: 학지사

박경애, 김택호 (2000). **2000 청소년 상담 전문직 자원봉사 운영 체제 연구.** 서울: 한국청소년상담복지개발원.

박병훈(2006). 연계활용 전략. **2006 청소년동반자 직무연수**(pp. 161-176). 여성가족부.

서수균(2005). **분노와 관련된 인지적요인과 그 치료적 함의.** 한국학술정보.

여성가족부(2016). **청소년동반자 프로그램 운영매뉴얼**. 여성가족부

여성가족부(2019). **2019년 청소년사업안내**. 여성가족부

유성경, 이소래(1999). **비행예방을 위한 청소년 멘토링 프로그램**. 한국청소년상담원.

이규미, 이은경, 주영아, 지승희 역(2005). **아동 및 청소년상담**. 시그마프레스.

장대운, 남상인, 오익수, 김혜숙, 금명자, 김진희(1999). **청소년 부모 상담과 교육**. 한국청소년상담복지개발원.

정혜정, 이정연 역 (2004). **청소년기 부모상담: 15단계 가족기반 모델을 중심으로**. 시그마프레스.

지승희, 송미경, 배주미(2006). 청소년동반자 수퍼비전 지침서. 서울: 한국청소년상담원

한국청소년상담복지개발원(1996). **청소년 개인상담**. 한국청소년상담복지개발원.

한국청소년상담복지개발원(1998). **청소년 상담자원봉사자 활동지침서-청소년상담 전문직 자원봉사자 교재**. 한국청소년상담복지개발원.
한국청소년상담복지개발원 편(2000). **청소년상담 과정 및 기법**. 한국청소년상담복지개발원.
한국청소년상담복지개발원 편(2004). **청소년 가족·부모 상담 II.** 한국청소년상담복지개발원.
한국청소년상담복지개발원 편(2004). **학교 밖 청소년 지원모형 평가와 발전방향.** 한국청소년상담복지개발원.
한국청소년상담복지개발원 편(2013). **위기개입 제4판**. 한국청소년상담복지개발원.
한국청소년상담복지개발원 편(2013). **청소년동반자 수퍼바이저 역량강화 교육**. 한국청소년상담복지개발원.
한국청소년상담복지개발원 편(2015). **청소년동반자 부모상담 프로토콜 개발 연구.** 한국청소년상담복지개발원.
한국청소년상담복지개발원 편(2015). **청소년상담복지에 관한 윤리적·법적 대응 매뉴얼.** 한국청소년상담복지개발원.
한국청소년상담복지개발원 편(2018). **고위기 상담사례 윤리적·법적 대응 매뉴얼.** 한국청소년상담복지개발원.
한국청소년상담복지개발원 편(2018). **고위기 청소년 정신건강 상담개입 매뉴얼: 자살·자해편.** 한국청소년상담복지개발원.
한국청소년상담복지개발원 편(2018). **위기개입 제5판**. 한국청소년상담복지개발원.
한국청소년상담복지개발원 편(2018). **자살위기 청소년 상담매뉴얼.** 한국청소년상담복지개발원.
한국청소년상담복지개발원 편(2018). **자해위기 청소년 상담매뉴얼.** 한국청소년상담복지개발원.
한국청소년상담복지개발원 편(2018). 2018 **청소년동반자 프로그램 운영 보고서.** 한국청소년상담복지개발원.
홍경자, 김혜숙, 김광수, 유성경(2000). **청소년 가족·부모 상담.** 한국청소년상담원.