

청소년상담자의 상담기록 생성, 관리, 폐기에 대한 질적연구

홍지영* · 유정이** · 김진희***

초 록

본 연구는 청소년상담기관 상담자의 상담기록 과정에 대한 경험을 구체적으로 탐색하고자 하였다. 이를 위해 청소년상담기관 상담자 12명을 대상으로 전화인터뷰를 실시하였고, 합의적 질적 연구방법을 사용하여 자료를 분석하였다. 분석 결과 기록과정에 대해 4개의 영역과 20개의 범주가 추출되었다. 4개의 영역은 '상담기록물 생성 내용', '상담기록물 생성 방법', '상담기록물의 관리', '상담기록물의 폐기'의 영역이 도출되었다. 영역별 범주의 내용으로는 상담기록물 생성 내용 영역에서는 '내담자의 이야기, 감정, 행동을 기록함', '상담 시 활용한 자료, 상담 이외의 내용, 부모와의 상담내용을 기록함', '전자기록과 공식기록에 비해 종이기록에는 상담자의 주관적 평가가 자유롭게 기록됨'이 전형적 범주로 도출되었고 상담기록물 생성 방법 영역에서는 '기록의 내용과 수준은 상담자의 판단과 상황에 따라 달라짐', '접수면접부터 종결까지 요구되는 양식을 기록물로 남김', '기록의 형식에는 공유된 원칙이 있음'이 도출되었다. 상담기록물 관리 영역에서의 일반적 범주로는 '종이기록 및 상담파일의 관리는 보안상 잠재적 취약성을 갖고 있음', '개인정보 보호에 대한 의구심이 있음'이 나타났고 전형적 범주로는 '분류기준이 마련되지 않음'이 도출되었다. 상담기록물의 폐기 영역에서는 '폐기 기간을 잘 모르고 관심이 없음'이 전형적 범주로 도출되었다. 이를 통해 청소년상담기관의 상담기록생성에서 폐기까지의 과정을 파악하고, 상담기록에 대한 인식을 제고하여 상담기록에 대한 교육과정개발 및 상담기록의 체계적인 관리방법론을 모색하고자 하였다.

주제어: 상담기록, 청소년상담자, 합의적 질적 연구

* 전주대학교 상담심리학과 교수, 제1저자

** 안양대학교 교육대학원 청소년상담교육전공 교수

*** 안양대학교 교육대학원 청소년상담교육전공 조교수, 교신저자, jinhee@anyang.ac.kr

I. 서 론

상담기록이란 상담의 사례관리 및 성과제고, 교육 및 연구, 행정 등의 목적으로 상담자가 상담의 내용과 사실에 대해 기록한 일체의 기록과 기록물을 말한다. 상담자는 자신의 상담활동에 대한 증거로 상담기록을 남기고, 그 기록은 이어지는 상담활동의 근거자료로 활용된다. 상담에서의 기록은 상담의 계획, 평가, 교육과 연구의 전영역에 걸쳐 생산되고 활용된다. 상담자들은 상담과정에는 깊은 관심을 가지지만 상담의 기록을 남기고 활용하고 정리하는 데는 그다지 큰 관심을 가지지 않았던 것이 사실이다. 이에 대해 정덕근(1996)과 이장호와 최윤미(1992)는 현장에서 상담자들이 기록을 소홀히 생각하는 경향이 있을 뿐만 아니라 기록의 효과적인 방법에 대해 인식이 부족한 때문인 것으로 지적한 바 있다.

상담자는 상담기록의 관리과정에 대해서도 책임을 갖는다(한국상담심리학회, 2018). 상담기관은 상담기록 및 보관에 관한 규정을 작성해야 하며, 상담자는 누가 어떻게 상담기록에 접근하는지 그리고 기관에서 상담기록을 어떻게 관리하는지, 그리고 언제 어떻게 폐기하는지에 이르기까지 지속적인 관심을 가지고 참여해야 한다. 상담기록을 생성하고 관리하는 것은 대부분의 경우 상담자의 책임 하에 이루어지지만, 상담자가 상담기관이나 조직의 환경에서 상담할 경우에는 기관의 원칙에 따르게 된다. 이때 기관의 행정기록관리방침과 상담자의 윤리강령 간 마찰이 생길 경우 상담자는 역할갈등을 느낄 수 있다. 상담기록에 대한 접근권한의 측면에서도 기관의 상담자는 더욱 혼란스러울 수 있다. 접근권한이란 기록을 열람, 수정, 복사, 삭제할 수 있는 권한이 부여되는 방식을 의미한다. 기관에서 이루어지는 상담에 대한 기록은 상담자만이 아니라 관리자와 업무관련자들이 접근할 수 있는 가능성이 있기 때문에, 상담기록에 대한 접근권한이 누구에게 주어지느냐에 대해 상담자는 더욱 민감해야 한다. 상담기록을 누가 열람할 수 있는지, 누가 수정하고 삭제할 수 있는지를 허용하는 것은 상담기록 관리에서 매우 중요한 주제이지만 이에 대한 상세한 지침이 마련된 것을 찾아보기 어렵다(유정미, 김진희, 홍지영, 2017). 기록 관리의 원리에 따르면 기관의 기록관리기준표가 미리 만들어져 있어야 하지만, 상담기록에 대한 기록관리기준을 가지고 있는 기관이 얼마나 되는지는 분명하지 않다.

청소년상담기관은 단순한 공공사무기관이 아니라 공공기관이면서 동시에 고유의 활

동을 하는 전문상담기관이다. 이는 의료기록을 생산하는 병원 등의 공공기관과 유사한데, 상담자들은 공공기관의 전문가로서 자율성을 확보하고 일하고 있다. 상담자들이 생산하고 활용하는 기록은 행정기관의 기록 관리체계와는 일부는 공통적이지만 일부는 고유한 속성을 동시에 지닌다. 상담업무는 대부분 개인의 민감한 정보를 다루고 있기 때문에 이러한 상담업무에서 생산되는 상담기록물은 일반 행정문서관리와는 다른 형태의 관리가 필요하다(차광주, 2017).

상담기록의 생성과 관리, 그리고 활용의 중심에는 상담자가 있다. 상담자들은 상담기록의 중요성을 인식하고 있으면서도 구체적인 지침이 부재한데서 오는 혼란, 상담기록을 과중한 업무로 여기며 부담감을 느끼는 것으로 드러났다. 상담기록물은 상담자와 내담자 모두를 위해 꼭 필요한 것으로 인식하기도 하지만 요구되는 양식에 따라 중복적으로 기록해야 한다거나 전자기록시스템에 대한 상반된 입장을 동시에 가지고 있는 것으로 드러나고 있다(유정이 외, 2017). 상담기록에 대한 상담자들의 경험은 기관의 성격과 내담자의 특성에 따라 서로 상이할 수 있을 것으로 보아 대상과 기관에 특화된 연구로 확산될 필요가 있다. 우리나라 공공 상담기관의 대표적인 조직인 청소년상담복지센터와 Wee센터 상담자를 대상으로 상담자들의 상담기록관리 체계에 관한 연구가 필요하다고 하겠다. 과연 청소년상담기관의 상담자들이 어떻게 상담기록을 생성, 관리하고 폐기하는지를 보여주는 질적연구를 통해 그들의 경험을 설명할 수 있는 범주를 도출하는 것이 우선되어야 할 것으로 보인다. 따라서 본 연구는 ‘상담기록의 생성, 관리와 폐기 과정에 대한 상담자의 경험 범주는 어떠한가’를 연구문제로 설정하였다.

II. 이론적 배경

1. 상담기록관리의 원칙과 과정

기록은 기록의 진본성, 무결성, 신뢰성 및 이용가능성이 보장될 수 있도록 관리, 보존되어야 한다(이원규, 2015). 진본성이란 기록이 위조되거나 훼손되지 않은 원본임을 가리키는 특성이다. 기록관리에 관한 국제표준인 ISO 15489(2007)에서는 기록의 진본

성을 보증하기 위하여 기관은 기록의 생산·접수·전송·유지와 처분을 통제하는 정책과 절차를 시행하고, 이를 문서화해야 한다고 규정한다. 무결성은 기록이 완전하게 보존되어 변경되지 않은 상태를 말한다. 기록의 무결성을 유지하기 위해서는 기록이 생산된 이후에 무엇을 추가하거나 수정할 수 있는지, 어떤 조건에서 추가나 수정이 허용되는지, 누가 어떤 절차에 의해 허용되는지를 기록관리 정책과 절차에 명시하여야 한다. 신뢰성은 기록의 내용이 입증하고 있는 것이 업무처리나 활동 혹은 사실을 완전하고 정확하게 표현하고 있다고 믿을 수 있는 성질이다. 상담기록의 경우 상담자의 기록이후에 누가 그 기록에 접근할 수 있으며, 열람 및 복사, 수정 등이 가능한지 명료화된 규정을 가지고 관리되어야 함을 의미한다. 이용가능성이란 기록의 위치를 찾을 수 있고, 검색할 수 있고, 재현할 수 있으며, 해석할 수 있는 상태를 말한다. 기록은 나중에도 그것을 생산한 업무처리와 행위 등이 연결되어 재현되어야 하고, 일련의 활동과정에서 생산된 기록들 간의 연계성도 유지되어야 한다(한국기록관리학회, 2008; ISO 15489-1, 2007). 상담기록에서도 4가지 속성이 유지되는 것은 매우 중요하다. 상담기록의 진본성과 신뢰성을 유지하기 위해서는 기록 속에 상담의 과정이 온전히 표현되어야 함은 물론 기록의 생산과 관리에 관한 정보가 동시에 온전히 기록되어야 한다. 기록관리의 국제기준인 ISO 15489는 기록관리의 단계를 획득, 등록, 분류, 저장, 접근, 추적, 처분의 일곱 단계로 규정하고 있다. 상담자에 의해 생성된 상담기록도 이와 같은 단계를 거쳐 관리되어야 한다(Shepherd & Yeo, 2003).

상담기관이나 조직의 상담기록은 다양한 형태로 만들어지고 있다. 상담자가 스스로를 위해 쓰는 메모기록 등과 접수면접이나 신청서와 같은 종이기록, 그리고 전산에 저장되는 전자기록 등이 만들어지고 관리되고 있는데, 이들 중 어떤 기록이 기관의 공식기록이고 어떤 기록이 상담자 소유의 기록인지에 따라 기록의 내용, 기록을 대하는 상담자의 태도 등은 다를 수 밖에 없다. 반드시 남겨야 할 기록의 내용은 무엇이라고 생각하는지, 기록의 충실성을 담보하기 위한 상담자들의 노력은 어떠한지, 그리고 상담기록에 할애되는 시간과 노력을 분배하는 상담자들의 방식은 무엇인지 등을 드러냄으로써 상담기록의 특성을 보다 깊이 이해할 수 있을 것이다.

상담기록 또한 개인이나 기관의 활동이나 기능, 업무 과정에서 발생되고 축적된 것으로, 엄격한 업무분석에 입각하여 개발된 기록분류체계에서 관리되어야 한다(ISO 15489-1: 2001, 9.5.2). 기관의 기록분류체계는 결과적으로 기록분류기준표와 같은 중

합적인 형식으로 만들어지는데, 기록분류기준표는 동일한 활동에서 나온 기록들 간의 연계관계와 관련 활동 간의 연계관계를 보여줌으로써 이용자가 기록을 찾고 이해하는데 도움을 준다. 또 기록을 기능이나 활동중심으로 묶어줌으로써 기록의 선별·평가를 돕는다. 나아가 기록의 보존기간이나 기록에 대한 접근권한에 대한 통제 기준이 된다.

상담기록의 폐기와 보존에 대해 논의된 바는 많지 않다. 상담자의 퇴직이나 사망, 혹은 일정기간이 지난 다음 기관의 상담기록이 체계적이고 안전하게 폐기되어야 함은 물론이다. 다만, 특별히 남겨져야 할 기록이 무엇인지에 대해서도 합의된 기준이 요청된다. 상담기록은 입력자 중심으로 고려되어 온 측면이 많아, 저장과 활용이라는 관점에서도 극히 조심스럽게 다루어져 왔다.

2. 청소년 상담기록의 특성

청소년상담기관인 청소년상담복지개발원과 지역단위의 청소년상담복지센터, 그리고 교육지원청 산하의 Wee Center 상담실은 기록관리법령을 준수해야 하는 대표적인 공공상담기관이라 할 수 있다. 기록관리 관련 국내 법령으로는 「공공기록물관리에 관한 법률(2007)」이 있는데, 이 법령을 준수해야 하는 공공기관으로는 국가기관과 지방자치단체, 특별법에 의하여 설립한 법인, 그리고 「유아교육법», 「초·중등교육법」 및 「고등교육법」등 그 밖에 다른 법률에 따라 설립된 각급 학교 등이 있다. 대표적인 각 기관이 지닌 특성에 따라 공공상담기관의 상담기록관리체계에 대한 정비가 필요함은 이미 지적된 바 있다(이효선, 2003).

청소년상담복지센터의 경우 효율적인 상담실적 관리를 위해 CYS-Net 종합정보망인 전산관리시스템을 도입하여 활용하고 있다(노성덕, 배영태, 김호정, 김태성, 2011). 그러나 통일된 시스템을 도입하여 전산화 하고 있음에도 전반적인 기록물관리에 대한 인식이 부재한 것으로 평가되고 있다(차광주, 2017). 상담기록물에 대한 정확한 지침 및 매뉴얼이 존재하지 않았고, 또 기록물관리 프로세스가 포함되지 않은 시스템을 구축하게 되면서 평가를 거치지 않은 상태의 상담기록물을 일괄적으로 보존기간을 설정한 후 관리되고 있다. 이러한 문제를 해결하기 위해 상담기록물 관리의 개선방안으로

상담기록물관리체계에 대한 명확한 지침 및 매뉴얼의 개발, 기록물관리 프로세스의 개발, 상담기록물관리에 관한 교육 프로그램 개발 등이 요청되고 있다(차광주, 2017).

청소년상담이 이루어지는 상황이나 맥락, 청소년이 지닌 특성 때문에 나타나는 청소년상담기록의 특징은 기록의 생성과 관리에도 영향을 미친다(이효선, 2003). 우선 청소년내담자는 자발적으로 내방하는 경우보다는 교사나 부모에 의해 상담에 의뢰되는 경우가 많다. 학교이외에도 법원 등 외부기관과 연계된 기록이 발생하고 관리되는 점이 특성이자 할 수 있다. 상담자들이 상담내용 기록뿐 아니라 외부와 관련된 공식 기록들을 생산하고 관리하는 절차와 방법을 개발해야 한다.

또한 청소년상담기관의 기록은 개인상담, 집단상담, 사이버상담, 상담교육 등 다양한 방식으로 진행되는 프로그램으로부터 생산된다. 한 내담자에 대해 중복, 혹은 독립적으로 작성되는 기록이 존재한다. 기록의 형태에 있어서 종이기록 뿐 아니라 전산 기록, 작업기록, 사진, 편지나 녹음기록 등 이질적인 형태의 기록이 동시에 존재한다. 한 명의 청소년 내담자에 대해서도 부모나 교사 등 복수의 내담자가 존재할 수 있다는 특징이 있다, 청소년 뿐 아니라 부모나 교사 등 관련자들이 여럿이고, 그 중에는 부모상담이 꽤 여러회기동안 지속되기도 한다. 따라서 청소년 내담자의 상담기록과 부모상담기록이 연동되어 보존되는 별도의 관리시스템이 요구되기도 한다.

청소년내담자는 언어적 상호작용이외의 경험적 활동과 기법을 사용할 때 더욱 효과적인 것으로 알려져 있다. 경험적 기법을 적용하기 위한 다양한 매체를 사용하는 경우가 많아 매체사용 기록과 기록물이 생산될 수 있다. 대개의 기록물이 문서의 형태로 일관성 있게 저장되는 것과는 달리 일기, 편지, 공예품등의 기록물에 대한 처리방향이 별도로 책정될 수 있다. 청소년 내담자는 재학기간 중 언제나 다시 상담에 방문, 또는 재방문할 가능성이 있어 상담기록 보존시기를 일반인 상담과는 별도로 책정할 필요성이 제기된다. 5년 10년과 같은 단위가 아닌 3년, 6년과 같은 재학기간을 염두에 둔 보존기간 책정도 고려할 만하다(유정이, 2015).

청소년상담기관이 한국청소년상담복지개발원을 중심으로 이미 개발되어 운영되는 대규모 상담관리시스템 CYS-net이 이미 구축된 청소년상담기록 전산시스템이라고 할 수 있다(김계현 외, 2002). 청소년상담의 또다른 한 축이라고 할 수 있는 Wee센터의 상담기록도 교육지원청의 기록관리시스템의 일부로 운영되고 있다. 즉 상담기록이 상담기관의 독자적인 기록시스템으로 설계되고 운영되기 보다는 상위의 거대 시스템의

맥락과 구조에서 운영되고 있어 상담기록의 독특한 특성을 반영하기 어려운 측면이 있다. 내담자에게는 개인비밀기록으로 인식되는 기록이면서 상담자에게는 전문기록이라는 양면적인 특징을 가진 청소년상담기록이 거대 행정기관의 전산기록시스템의 설계 논리로 관리되고 있는 형편이다(차광주, 2017).

II. 연구 방법

본 연구는 청소년상담기관의 상담자들이 상담기록 과정에서 어떤 경험을 하는지를 분석하기 위해 Hill, Thompson과 Williams(1997)의 합의적 질적연구(Consensual Qualitative Research: CQR)를 사용하였다. 합의적 질적연구 방법은 후기 실증주의적 요소를 포함하면서도 구성주의적 요소를 중요시하는 연구방법으로 연구 참가자들 사이의 경험의 공통성을 추구하는 동시에 그 경험의 독특성 또한 인정하며 연구 참가자들에게서 공통적으로 나타나는 요소에서 주제를 발견하는 것을 목적으로 한다(Hill et al., 2005). 즉, 다양한 관점을 통합해 나가면서 가능한 한 충실하게 자료를 제시하는 것을 추구하고 팀 구성원과 자문단이 하나의 진리에 합의하는 것을 강조하는 연구방법이다. 본 연구에 합의적 질적연구 방법을 적용한 것은 모든 상담자들의 의무이자 공통 업무인 상담기록에 대한 참여자들의 경험과 공통적인 요소를 발견하는 데에 적합하다고 판단했기 때문이다. 이는 청소년상담기관 상담자의 상담기록물 생성, 관리, 폐기의 과정에서 나타나는 요인과 범주를 확인하고자 하는 것을 목표로 하는 본 연구의 목표에 부합하는 것이다.

합의적 질적연구의 중요한 특징으로는 자료수집 시 반구조화된 개방형질문지를 사용하여 면접을 하고, 자료분석 시 여러 명의 연구자가 참여하고, 수집한 자료의 의미를 해석할 때 연구자간의 합의를 도출해야 하며, 주요 분석팀 이외에 적어도 한 명의 감수자가 있고, 자료분석시 영역 부호화, 요약반응 구성, 교차분석의 단계를 반드시 거친다는 점에 있다(Hill et al., 2005). 전체과정은 자료에서 결론이 추론되는 귀납적인 방식으로 진행되고, 이런 추론의 과정들이 1명의 연구자에 의해 진행되는 것이 아니라 3~5명의 연구팀에 의해 진행된다. 본 연구는 이러한 합의적 질적연구 방법의 절차를 충실히 따라 진행하였다.

1. 연구 참여자 선정

본 연구의 목적인 상담기록 과정에 대한 상담자들의 경험을 분석하기 위해 청소년 상담기관의 청소년상담자들을 의도적 표집 방법(purposive sampling)과 눈덩이 표집 (snowball sampling)방법을 통해 참여자로 선정하였다. 청소년상담기관은 상담기록이 공식적이고 체계적인 전자기록 시스템에 의해 운영되고 있음에 따라 청소년상담기관의 상담자가 본 연구의 목적에 부합하는 표본이라고 판단했기 때문이다. 따라서 시, 도 청소년상담복지센터 및 교육지원청 산하의 Wee Center에서 근무하고 있는 상담자에게 본 연구의 취지를 밝히고 연구에 참여 의사를 밝힌 상담자를 연구 참여자로 선정하였다. 이후 연구 참여자의 지인을 추천받아 포함시키는 방법으로 연구의 참여자를 선정하였다. 본 연구에 참여한 청소년상담기관의 상담자는 모두 12명이었고 성별은 모두 여성이었으며 평균 연령은 36세, 상담경력은 평균 8년이었다. 연구 참여자의 일반적 특성은 표 1과 같다.

표 1

연구 참여자 특성

연구 참여자	성별	연령	상담경력	학력	소속기관	해당지역
1	여	40	8년	석사	청소년상담복지센터	서울
2	여	43	15년	박사	청소년상담복지센터	서울
3	여	29	3년	석사	위센터	서울
4	여	31	4년	석사	위센터	서울
5	여	29	4년	석사	위센터	서울
6	여	30	3년	석사	위센터	서울
7	여	41	7년	박사 수료	청소년상담복지센터	경기
8	여	38	5년	박사 수료	청소년상담복지센터	경기
9	여	42	12년	박사 재학	청소년상담복지센터	경기
10	여	39	10년	박사 재학	청소년상담복지센터	경기
11	여	29	5년	석사 재학	위센터	전북
12	여	41	20년	박사 수료	위센터	전북

2. 자료수집

자료 수집을 위해 연구 참여자를 선정한 후 연구 목적에 부합하는 반구조화된 개방형 질문지를 작성하였고, 이를 토대로 청소년상담기관에서 근무하고 있는 상담자를 대상으로 전화 인터뷰를 진행하였다.* 인터뷰 질문지는 기록물과 관련된 문헌을 고찰하고 탐색한 내용들을 바탕으로 하여 기록물의 생성, 관리, 폐기를 골자로 구성하였고 연구팀의 합의를 거쳐 질문목록을 구체화하였다. 전반적인 질문지의 구성은 상담 기록의 내용, 기록 방법, 보존 기간 및 보존 방법, 열람의 범위 등 상담기록 과정 전반에 대한 내용이 포함되도록 하였다. 인터뷰를 실시하기 전, 참여자들에게 연구의 목적과 과정에 대해 충분히 설명하였고 질문내용을 이메일로 보내 인터뷰 내용을 숙지한 후 인터뷰가 진행될 수 있도록 하였다. 인터뷰 시 기본적인 질문을 바탕으로 필요한 질문을 추가로 제시하였다.

자료 수집을 위한 인터뷰는 2016년 8월부터 12월에 걸쳐 이루어졌고 인터뷰 시간은 60분에서 90분 정도 소요되었다. 모든 인터뷰는 연구자 3인이 실시하였고, 녹음에 대한 동의를 얻었으며 인터뷰 내용은 익명으로 처리되고 인터뷰 내용과 분석결과는 연구 이외의 목적으로 사용되지 않을 것이라는 내용의 서면 동의서를 받았다. 인터뷰가 끝난 후에는 참여자들에게 소정의 답례품을 전달하였다.

3. 자료분석

본 연구의 자료분석은 합의적 질적연구 방법의 절차에 따라 자료코딩과 교차분석에 의해 이루어졌다. 자료코딩은 영역을 개발하고 핵심개념을 구성하는 단계인데, 합의적

1) 합의적 질적연구 방법에서 자료는 직접면담, 전화면담, 포커스 그룹, 비디오 녹화 설문지, 온라인 포커스 그룹, 이메일 설문지 등 다양한 방법으로 수집된다(Hill, 2016). 질적연구에서 자료수집의 전통적인 방법인 심층면담에는 직접면담 뿐만 아니라 전화면담도 포함되는데, 직접면담과 전화면담 중 어떤 것이 좋은지에 대한 경험적인 증거는 없으며(Shuy, 2003), Hiller와 Diluzio (2004)에 따르면 전화면담에서 자신의 경험을 나누기를 망설이는 참가자는 거의 없었고 오히려 자유롭게 자신의 관점을 보여주고 자신의 강렬했던 개인적 경험을 이야기하는 데 도움이 되었다고 했다. 본 연구는 기록물의 생성, 관리, 폐기의 과정에서 나타나는 사건을 중심으로 자료를 분석하고자 했기에 전화면담을 자료수집 방법으로 사용하였다.

질적연구에서는 영역목록을 개발하는 방법으로 문헌이나 면담 계획안의 주요 질문에 기초하여 영역 목록을 개발하고 면담 자료에 따라 목록을 수정하는 것을 제안하였다(Hill, 2016). 이에 따라 본 연구에서는 문헌에 기초해 기록이 생성, 관리, 폐기의 과정을 거친다는 것을 바탕으로 질문지를 구성하고 이에 따라 영역의 틀을 잡았다. 이렇게 형성된 영역목록에 인터뷰 자료의 내용이 포함되는지를 검증하고 영역을 수정하는 단계를 거쳤다. 그리고 각 영역의 핵심 내용을 요약하여 핵심개념을 구성하였다.

자료코딩 후 교차분석 단계에서는 영역의 모든 핵심개념을 검토하고 유사한 핵심개념끼리 묶어 범주화하였고, 각 범주별 참가자 사례 수를 제시하여 범주의 대표성을 파악하였다. 합의적 질적연구에서는 영역에 대한 빈도수의 정보가 계산되는데, 이 계산은 각 범주나 하위 범주에서 핵심개념을 갖고 있는 참여자 숫자에 기초한다(Hill, 2016). 이에 따라 본 연구에서는 범주별 핵심개념을 갖고 있는 참여자의 빈도수를 계산하였고, 합의적 질적연구의 절차(Hill, 2016)에 따라 모든 참가자에게서 나온 자료 혹은 1명만 제외한 모든 참가자에게서 나온 자료로 구성된 범주는 ‘일반적’으로, ‘일반적’에는 도달하지 못했지만 절반 이상의 참가자에게서 나온 자료로 구성된 범주는 ‘전형적’으로, 적어도 2명 이상의 참가자에서 절반에 이르는 참가자들에게서 나온 자료로 구성된 범주는 ‘일반적이지 않은’으로 분류하였다. 본 연구에서 참가자 2명 이상~절반에게서 나온 자료로 구성된 범주를 ‘드문’이 아닌 ‘일반적이지 않은’으로 분류한 것은 ‘드문’은 15이상의 큰 표본일 때 덧붙인다는 합의적 질적연구의 절차에 따른 것이다. ‘일반적’이 된다는 것은 그 주제가 여러 번 발생한다는 것을 의미하는데, 이러한 범주대표성은 연구자들이 예외적인 것을 과학계 해석하는 위험을 줄이고, 새로운 범주를 창출할 수 있도록 하기 위함이다(Hill, 2016).

이러한 모든 과정에서 분석팀은 면대면으로 만나 합의를 도출하였고, 분석팀의 분석이 완료된 후에는 감수자의 검토과정을 거쳤다. 자료 분석에서의 엄격성과 타당성을 확보하기 위해 합의적 질적연구의 절차대로 수행하였다. 또한 분석결과를 연구참여자들에게 이메일로 보내 연구결과가 참여자들의 경험을 제대로 반영하였는지, 수정하고 싶은 부분이 있는지, 핵심개념과 범주, 영역이 제대로 표현되었는지에 대해 확인했고 대부분의 연구참여자들이 연구결과가 자신의 경험을 제대로 기술하였다고 평가했으며 일부 참여자들이 자신의 근무처가 드러날 수 있는 용어를 수정하기를 위해 이를 반영하여 수정하였다. 본 연구의 분석팀이자 연구자 3인은 모두 상담심리전공 박사, 상담

심리사 1급의 자격을 소지하고 있으며 청소년상담기관에서 상담자로 근무한 경험이 있다. 연구자 3인의 상담경력은 모두 17년 이상이다. 또한 연구자 모두 질적연구 방법으로 연구를 수행한 경험을 다수 갖고 있다. 감수자 또한 상담심리전공 박사, 상담심리사 1급의 자격을 소지하고 있으며 질적연구 방법의 연구경험을 갖고 있다.

III. 연구 결과

청소년상담기관 상담자의 상담기록 과정을 합의적 질적연구 방법으로 분석한 결과 79개의 핵심개념, 20개의 범주, 4개의 영역이 추출되었고 그 내용은 다음의 표 2에 제시하였다. 이러한 결과는 ‘상담기록물 생성 내용’, ‘상담기록물 생성 방법’, ‘상담기록물 관리’, ‘상담기록물 폐기’의 영역별 범주를 일반적, 전형적의 범주대표성을 띤 내용을 중심으로 제시하였다. 이는 일반적이지 않은 범주의 내용을 과하게 해석하는 위험을 줄이고 범주의 대표성을 가진 일반적, 전형적인 내용에 집중하여 결과를 살펴보기 위해서이다.

표 2
상담기록물 생성 내용, 생성 방법, 관리, 폐기

영역	범주	핵심개념	범주 대표성
상담 기록물 생성 내용	내담자의 이야기, 감정, 행동을 기록함	내담자의 주소 문제와 관련된 이야기를 기록함	10 (전형적)
		내담자가 이야기한 전체적인 내용과 행동 관찰을 기록함	
		내담자의 감정변화를 중점적으로 기록함	
		내담자에 대해 새롭게 알게 된 중요한 부분을 기록함	
		청소년의 친구관계, 친구이름 등을 기억하기 위해 기록함	
	상담 시 활용한 활동지나 기타 기록도 사진으로 남김 상담 외 문자, 전화내용, 이메일 내용도 기록함 상담 시 활용한 자료, 상담 이외의 내용, 부모와의 상담내용을 기록함	상담 시 활용한 활동지나 기타 기록도 사진으로 남김	8 (전형적)
		상담 외 문자, 전화내용, 이메일 내용도 기록함	
		부모님과의 상담내용을 기록함	
		종이기록에는 상담자의 메모나 낙서, 내담자와의 상호작용 과정에서 생긴 모든 기록이 포함되어 남겨짐	

영역	범주	핵심개념	범주 대표성
상담 기록물 생성 방법	전자기록과 공식기록에 비해 종이기록에는 상담자의 주관적 평가가 자유롭게 기록됨	종이기록의 양식은 전자기록 양식에 비해 더 자유로운 기술 방식에 의거함	6 (전형적)
		전자기록은 공식적인 기록으로 사용될 것을 염두하고 객관 적인 사실위주로 기록함	
		공식기록에는 충실히 기록하려하기보다는 문제가 되지 않을 내용만 기록하는 데 주안점을 둠	
	위기사례 내용을 자세히 기록함	종이기록에는 상담자의 내담자에 대한 주관적인 기록이나 평가, 의견 등을 모두 기록함	6 (전형적)
		학대 관련 내용을 기록함	
		위기사례는 철저하고 자세하게 기록함 위기사례나 사건 발생 시 새롭게 한 페이지 정도로 기록함	
	상담자의 전략 및 개입 내용을 기록함	사례개념화의 내용을 중심으로 기록함	4 (일반적이지 않은)
		다음 회기의 계획을 기록함	
		상담자의 반응이나 개입방법에 대해 기록함	
	기록의 내용과 수준은 상담자의 판단과 상황에 따라 달라짐	상황마다 기록에 대한 태도가 다름	10 (전형적)
공식기록에는 분석적인 내용이나 상담자의 평가 등은 기록 으로 남기지 않음			
공식기록에 포함되지 않아야 하는 기록이 있다고는 생각하 지 않음			
가이드라인이 없어 무엇을 기록할지 상담자가 판단하고 상 담자 스타일대로 기록함			
저학년 내담자들과는 활동이 많아 기록하기가 어려움			
상담 중에는 받아 적기 급급해서 어떤 내용을 적고 어떤 내용을 적지 않아야 한다는 의식이 없음			
사진, 그림파일 업로드 할 수 있지만 상담 중에 나온 내담 자 관련 내용은 거의 번거로워 올리지 않음			
필수기록으로 포함될 내용과 포함되면 안되는 기록에 대한 기준, 교육, 매뉴얼 등이 필요함			
특별히 충족시켜야 할 기준이 있다고 생각해 본 적이 없음			
접수면접부터 종결까지 요구되는 양식을 기록물로 남김		상담신청서, 동의서, 심리검사 결과, 사례개념화, 종결보고 서, 만족도, 소감문 등을 작성하도록 되어 있음	
	상담기록지, 상담동의서, 접수면접기록 정도가 상담의 기본 서류라고 생각함		
기록의 형식에는 공유된 원칙이 있음	내담자의 집단상담기록은 개인상담기록과는 별도로 작성됨 접수기록이나 의뢰기록, 신청서 등은 접수면접자 등 상담자 이외의 담당자가 있음	6 (전형적)	

영역	범주	핵심개념	범주 대표성
		상담자가 직접 작성한 종이기록과 전산에 입력하는 전자기록 두 가지로 작성함	
		심리검사기록은 검사실이나 임상심리사의 기록이 연동되어 기록됨	
	기관마다 기록의 방법과 내용이 다름	기관장의 판단에 따라 기록의 상세함이 다름	5
		기록의 틀은 있지만 내용이나 수준은 기관마다 다름	(일반적이지 않음)
상담 기록물 관리	종이기록 및 상담파일의 관리는 보안상 잠재적 취약성을 갖고 있음	기록물 관리는 개인이 알아서 하고 형식적인 체크 후 보관실에 보관됨	11 (일반적)
		개인 상담 파일의 보관에 있어서 어려움이 있음	
		과거의 기록이 남아있지 않아 기록내용 제공 요청이 있을 때 제공할 수 없었던 경험 있음	
		개인 기록의 보관 장소는 누구나 접근이 가능함	
		종이기록은 접수실 근무자를 포함하여 누구나 열람 가능함	
		팩스, 전화, 복사기, 컴퓨터 내 파일 관리에 대해서는 미처 생각해 보지 않음	
		상담자의 부재 중에도 상담파일은 상담자 개인서랍에 남아 있는 등 상담자의 책임 하에 관리됨	
	개인정보 보호에 대한 의구심이 있음	종이기록은 종결시까지 상담자가 가지고 있고, 종결 후에도 상담자가 상담기간 가지고 있음	11 (일반적)
		기관에서 정보를 상관자가 열람할 수 있음	
		개인정보 유출은 시스템의 책임이라는 생각이 듦	
		해킹에 대한 불안감	
		내담자는 기록열람의 범위를 모름	
		기록을 볼 수 있는 사람은 수정이나 복사할 권한도 있을 것이라고 생각함	
		전산시스템 기록은 팀장이나 센터장이 볼 수 있다고 생각함	
	분류기준이 마련되지 않음	교육이나 집단상담 등에서 발생하는 내용은 비밀보장 대상으로 생각하지 않음	7 (전형적)
		중심어·핵심어를 넣어서 분류하는 것이 불가능함	
		상담기법, 상담목표, 상담과정, 내담자 특성 등은 모두 기술하는 방식이므로 분류가 어려움	
		상담기록 분류기준표 등은 기관에 없음	
		상담자가 기록한 내용을 키워드별로 분류할 방법이 없음	

영역	범주	핵심개념	범주 대표성
상담 기록물 관리	체계적으로 관리됨	일정 기간 내에 입력해야 함	5 (일반적이지 않은)
		연간 계획에 따라 관리됨	
		사례관리 담당자가 권한을 가지고 관리함	
		직위와 직책에 따라 관리의 권한과 책임이 다름	
		한 달이 지나면 매달 마감하며, 따라서 기록은 안전하다고 믿음	
	기록 열람과 수정의 범위를 모르고 관심이 없음	상담기록과 상담행정기록은 전혀 다른 시스템에 기록됨	3 (일반적이지 않은)
		내담자가 상담기록 내용 제공 요청 시 제공 내용 및 범위에 대한 가이드라인이 없음	
		수정 권한이 누구에게 있는지 모호함	
		상담기록을 볼 수 있는 사람이 수정이나 복사를 할 이유는 없다고 막연히 생각함	
		상담기록을 누가 어디까지 보는지 잘 알지 못하며 알려고 한 적도 없음	
	상담기록 관리가 막연히 잘 이루어진다고 믿음	상담사례 배정을 담당하는 직원이나 상담자는 기록을 본다고 생각함	3 (일반적이지 않은)
		상담기록은 상담자만 본다고 생각함	
상담 기록물 폐기	폐기 기간을 잘 모르고 관심이 없음	전산기록을 볼 수 있는 사람이 양심상 보지 않을 것이라고 막연히 생각함	9 (전형적)
		보관 기간을 잘 모름	
		정확한 보관기간을 잘 모르겠고 5년 지난 것도 버리지 못하고 창고에 이고지고 있음	
		명확한 지침이나 결론을 내리지 못하고 고민만 하는 것 같음	
	폐기 기간과 방법을 알고 있음	상담실이 문을 닫을 때 어떻게 처리한다는 등의 기준은 없음	4 (일반적이지 않은)
		종이기록은 5년마다 폐기되는 것으로 알고 있으나 전자기록의 폐기에 대해서는 알지 못함	
	전산시스템 상의 기록만 남김	전산정보만 기록하고 오프라인 기록은 다 파기함	4 (일반적이지 않은)
		문자, 사진 등 기록이외의 실물기록물은 상담자가 폐기함	
	기록물을 폐기해 본 경험이 없음	일정기간 후 폐기한다고 하였으나 폐기하지 못해서 찌찌함	3 (일반적이지 않은)
		파기는 교육청에 가서 파쇄기를 이용하여 폐기해야한다고 들었음	
	이직 및 퇴사 시 이관 및 폐기가 잘 이루어지지 않음	상담자 이직 및 퇴사 시 상담파일을 기관에 제출해야 하나 확인, 관리는 못함	3 (일반적이지 않은)
		상담자 퇴직 시 상담파일과 기록물 처리에 대한 기관 내 규정이 없음	

* 12명의 참여자 중 11-12명에게 나온 자료는 ‘일반적’, 절반의 참여자에게 나온 자료는 ‘전형적’, 2명 이상 절반 미만의 참여자에게서 나온 자료는 ‘일반적이지 않은’으로 분류

1. 상담기록물 생성 내용

청소년상담기관 상담자들은 상담기록물 생성 시 그 내용은 ‘내담자의 이야기, 감정, 행동을 기록함’, ‘상담 시 활용한 자료, 상담 이외의 내용, 부모와의 상담내용을 기록함’, ‘전자기록과 공식기록에 비해 종이기록에는 상담자의 주관적 평가가 자유롭게 기록됨’, ‘위기사례 내용을 자세히 기록함’, ‘상담자의 전략 및 개입 내용을 기록함’인 것으로 나타났다. 이 중 범주대표성이 전형적인 것으로 드러난 범주를 중심으로 그 내용을 살펴보면 다음과 같다.

1) 내담자의 이야기, 감정, 행동을 기록함

본 연구의 참여자들은 상담기록물 작성 시 내담자의 주호소 문제와 관련된 이야기를 기록하는 것으로 나타났는데 내담자가 이야기한 전체적인 내용, 내담자의 감정변화를 중점적으로 기록한다고 하였다. 그리고 내담자의 행동을 관찰하여 기록하고 내담자에 대해 새롭게 알게 된 중요한 부분을 기록하거나 청소년 내담자의 친구관계를 파악하고 내담자의 친구이름 등 내담자 관련 상황들을 잘 기억하기 위하여 관련 내용들을 기록한다고 하였다.

내담자가 이야기했던 것을 적는데, 주로 에피소드를 적으면서 감정들을 보여주면 표시하면서 해요. (참여자4)

내담자가 얘기하는 에피소드들 안에 자주 등장한 인물들이 있어요. 저는 청소년이다 보니까 친구들 관계를 얘기를 많이 하는데 친구들 이름을 조금 기록을 해두는 편이에요. (참여자12)

2) 상담 시 활용한 자료, 상담 이외의 내용, 부모와의 상담내용을 기록함

본 연구의 참여자들은 상담 시 활용한 자료, 상담 이외의 내용, 부모와의 상담내용을 기록하는 것으로 나타났다. 상담시 활용한 활동지나 심리검사 결과지 등 기타의

기록을 사진으로 기록하여 전자기록에 남기고 상담회기 내의 상담뿐만 아니라 내담자와 주고받은 문자, 전화, 이메일 내용을 기록한다고 하였으며, 전자기록이 아닌 종이 기록에는 상담자의 메모나 낙서, 내담자와의 상호작용 과정에서 생긴 모든 기록을 남기는 것으로 나타났다. 또한 청소년이 주 내담자이다 보니 부모와의 상담내용을 기록하고 상담기록물로 남긴다고 하였다.

내담자랑 뭐 시간 안 맞는다고 전화하는 것까지 기록하는 것으로 인정을 하다 보니까 뭐 그런 거는 이제 그 전화 상담이나 뭐...이런 쪽도 얘기가 또 입력이 되고 그렇게 되죠. (참여자2)

아이들하고 활동한 경우에는 활동지가 있으면 활동지를 보관하고 아니면 사진을 찍기도 하고요. (참여자5)

주로 초등학교생이에요.. 사실 초등학교생들은 기록 내용이 굉장히 짧아요. 놀이를 하고 관찰하고 행동을 주로 기록을 하거든요. 주로 부모님 상담내용을 기록을 중점적으로 하거든요. (참여자4)

3) 전자기록에 비해 종이기록에는 상담자의 주관적 평가가 자유롭게 기록됨

상담기록은 상담기록의 유형에 따라 기록 내용도 달라지는 것으로 나타났다. 보통 전자기록과 종이기록으로 상담기록의 유형이 나뉘는데 종이기록은 전자기록에 비해 더 자유로운 기술 방식으로 기록하게 되고 상담자의 내담자에 대한 주관적인 평가나 의견 등 많은 내용을 기록하는 것으로 나타났다. 전자기록의 경우에는 공식적인 기록이기 때문에 객관적인 사실 위주로 기록하거나 경우에 따라서는 공식적인 기록으로 사용될 경우를 생각해서 문제가 되지 않을 내용을 기록하는 데 주안점을 둔다는 내용도 있었다.

내담자가 알리고 싶어 하지 않은 것은 제 개인파일에만 두고, 전산파일에는 줄여서 작성을 해요. 아무래도 전산시스템을 저만 열람하는 게 아니라 상급자가 최종 권한자이니까 볼 수도 있고, 어쨌든 전산에 올라간다는 게 누군가가 볼 수 있겠다는 생각이 들더라고요. (참여자4)

4) 위기사례 내용을 자세히 기록함

본 연구의 참여자들은 위기사례 내용을 자세히 기록한다고 하였다. 학대나 자살과 같은 위기사례는 더 철저하고 자세하게 기록하는 것으로 나타났고, 위기와 같은 사건이 발생했을 경우에는 따로 한 페이지 정도를 할애해서 신경을 써서 기록을 하는 것으로 보고하였다.

성폭력이나 아동학대 내용 반드시 포함되고, 2015년부터 법적인 문제 때문에 상담자를 위한 기록이라는 측면이 강해졌어요. 학대라든지 폭력 그건 꼭 자세하게 기록하라는 거죠. (참여자10)

이 외에도 상담기록물 생성 내용 중 일반적이지 않은 범주로 분류된 내용에는 ‘상담자의 전략 및 개입 내용을 기록함’이 있었다.

2. 상담기록물 생성 방법

청소년상담기관 상담자들은 상담기록물 생성 방법을 분석한 결과 ‘기록의 내용과 수준은 상담자의 판단과 상황에 따라 달라짐’, ‘접수면접부터 종결까지 요구되는 양식을 기록물로 남김’, ‘기록의 형식에는 공유된 원칙이 있음’, ‘기관마다 기록의 방법과 내용이 다름’인 것으로 드러났다. 이 중 범주대표성이 전형적인 것으로 드러난 범주를 중심으로 그 내용을 살펴보면 다음과 같다.

1) 기록의 내용과 수준은 상담자의 판단과 상황에 따라 달라짐

분석결과 본 연구의 참여자들이 상담기록물 생성 시 기록의 내용과 수준은 상담자 개인의 판단에 맡겨지는 경우가 많은 것으로 나타났다. 상담의 내용과 상황에 따라 기록 내용과 수준이 달라지는데 공식적이고 통일된 가이드 라인이 없어 상담자가 판단하는 경우가 많은 것으로 드러났다. 대면 상담의 경우 내담자의 이야기를 받아 적기 급급한 경우도 있고 저학년 내담자들의 경우 대화로 이루어지는 상담보다는 다양

한 활동이 많아 기록하기가 어려운 경우도 있는 것으로 나타났다.

상담자마다 표현하는 방식이 다르고, 기록을 하는 것에 대해서 따로 지침이 전혀 없어요. 저는 좀 간략하게 적은 편이고 아주 상세하게 기록하는 사람도 있더라고요. (참여자10)

수련시절 배웠던 방법으로 각자 알아서... 저는 상담 끝나고 나와서 주로 바로 기록하는 편인데 상담 과정 중에 뭔가를 열심히 기록하는 편은 아니에요. 거의 안하고 이름 정도. (참여자12)

2) 접수면접부터 종결까지 요구되는 양식을 기록물로 남김

본 연구의 참여자들은 상담기록물 작성 시 접수면접부터 종결 시점까지 작성해야 하는 기본 서류들을 작성하고 이를 기록물로 남기는 것으로 나타났는데, 청소년상담기관에서는 상담기록물 생성 시 상담신청서, 동의서, 심리검사 기록, 사례개념화, 종결보고서, 만족도, 소감문 등을 작성하도록 되어 있었고, 본 연구의 참여자들은 상담기록지, 상담동의서, 접수면접기록 정도가 상담의 기본서류라고 생각하는 것으로 나타났다.

상담 신청서에 뭐...내담자 가족 관계라든가 상담 받고 싶은 내용 이런 거가 적혀 있는 상담 신청서하고요, 그리고 상담 동의서, 청소년 상담 동의서랑 학부모 상담 동의서가 같이 구비가 되거든요. (참여자12)

3) 기록의 형식에는 공유된 원칙이 있음

청소년상담기관의 상담기록은 기관과 기록유형에 따라 기록의 내용이나 수준이 달라지기도 하지만, 일반적으로 기록의 형식에는 상담자들에게 공유된 원칙이 있는 것으로 나타났다. 전자기록과 종이기록 두 가지로 기록을 작성한다거나 집단상담기록은 개인상담기록과는 별도로 작성된다는 것이 그것이다. 이 외에도 접수기록이나 의뢰기록 등은 접수면접자에 의해 따로 기록되는 기관도 있었고 심리검사 기록은 상담자가 직접 기록하지 않고 검사실이나 임상심리사의 기록이 연동되어 기록되는 경우도 있는

것으로 나타났다.

집단상담은 어떤 활동을 했고 아이들 반응, 분위기, 뭐 어떤 특정한 학급의 분위기나 아이들의 그룹의 분위기나 도드라진 아이들, 오히려 소외된 아이들 뭐 이런 것들.. 전체적인 분위기를 적게 되어 있는 것 같아요. (참여자11)

저희 센터 같은 경우 심리검사는 저희가 직접 기록하지 않고 심리검사 결과랑 연동되게 되어 있어요. (참여자7)

이 외에도 상담기록물 생성 방법 중 일반적이지 않은 범주로 분류된 내용에는 ‘기관마다 기록의 방법과 내용이 다름’이 있었다.

3. 상담기록물 관리

청소년상담기관 상담자들은 상담기록물 관리에 있어서 ‘종이기록 및 상담파일의 관리는 보안상 잠재적 취약성을 갖고 있음’, ‘개인정보 보호에 대한 의구심이 있음’, ‘분류기준이 마련되지 않음’, ‘체계적으로 관리됨’, ‘기록 열람과 수정의 범위를 모르고 관심이 없음’, ‘상담기록 관리가 막연히 잘 이루어진다고 믿음’으로 분석되었다. 이 중 범주대표성이 일반적, 전형적인 것으로 드러난 범주를 중심으로 그 내용을 살펴보면 다음과 같다.

1) 종이기록 및 상담파일의 관리는 보안상 잠재적 취약성을 갖고 있음

본 연구 참여자들의 대부분은 상담기록물 관리에 있어서 비밀보장을 위한 철저한 관리가 필요하다고 느끼고 있는 것으로 나타났다. 특히, 종이기록이나 상담녹음파일과 같은 상담파일의 관리는 보안에 있어서 잠재적 취약성을 갖고 있는 것으로 느끼고 있었다. 종이기록의 경우 보관 장소에 대한 접근이 제한되어 있지 않고 상담파일이 상담자 개인서랍에 있는 등 그 책임이나 접근성에 있어서 전자기록만큼 안전하지 않다고 인식하고 있었고, 상담내용 이외의 상담기록 관리에 대해서는 열람이나 유출에 대

해 생각해 보지 않는 경우가 많았다.

원래 잠금장치가 되어있는 데에 넣어놓아야 하는데 사실 그런 시설이 없고, 상담자 개인이 보관을 하고 있어요. 그리고 연말에만 파일들을 모아서 상자에 담아서 보관을 하거든요. 그래서 만약에 마음을 먹고 열람을 하고자 하면 할 수 있는 환경이죠. (참여자5)

저에게 직접적으로 오는 어려움은 심적으로 '이걸 버릴 수도 없고' 하는 부담 있잖아요. 버리기도 그렇고 갖고 있기도 그렇고 상담파일을 갖고 있다가 잃어버리면 상담사의 잘못이니까. (참여자4)

2) 개인정보 보호에 대한 의구심이 있음

본 연구 참여자들의 대부분은 내담자의 개인정보 보호에 대한 의구심을 갖고 있는 것으로 나타났다. 경우에 따라 상담기록을 상관이 열람할 수 있다는 생각이 들고, 해킹에 대한 불안감을 느끼기도 하였다. 기록을 볼 수 있는 사람은 기록내용을 수정하거나 복사할 수도 있을 것이라고 생각하고 있는 경우도 있었고 상대적으로 내담자는 기록열람의 범위를 알지 못하고 교육이나 집단상담의 내용은 개인상담 기록에 비해 개인정보 보호 차원에서 관리가 어려운 것으로 드러났다.

해킹이 된다면, 개인정보의 유출 문제, 혹시나 관리하는 데서 데이터를 날려버리면 어떻게 하지? 하는 생각들을 하죠. (참여자3)

다른 상담자가 볼 수도 있다는 걸 내담자들은 모르죠. 그걸 생각하니 좀 미안하네요. 이런 부분까지는 설명이 안 되는 거니까.. 내담자들은 상담자만 볼 수 있는 거로 알고. (참여자1)

3) 분류기준이 마련되지 않음

본 연구의 연구 참여자들은 상담기록물의 분류기준이 마련되어 있지 않다고 하였다. 전자시스템에 기록 시 중심어나 핵심어를 넣어서 내담자를 분류하는 것이 불가능

하고 상담기록 분류 기준표가 기관에 없다고 했으며 상담자가 기록한 내용을 키워드 별로 분류할 방법이 없는 것으로 나타났다.

상담내용을 분류하는 것은 없어요, 연계면 연계라고 체크하고.. 기록 같은 경우에는 사례개념화나 상담종결보고서나 그 두 가지 형식에 맞춰서 작성해서 기록해요.
(참여자4)

이 외에도 상담기록물 관리 중 일반적이지 않은 범주로 분류된 내용에는 ‘체계적으로 관리됨’, ‘기록의 열람과 수정의 범위를 모르고 관심이 없음’, ‘상담기록 관리가 막연히 잘 이루어진다고 믿음’이 있었다.

4. 상담기록물 폐기

청소년상담기관 상담자들의 상담기록물 폐기에 있어서 ‘폐기 기간을 잘 모르고 관심이 없음’, ‘폐기 기간과 방법을 알고 있음’, ‘전산시스템 상의 기록만 남김’, ‘기록물을 폐기해 본 경험이 없음’, ‘이직 및 퇴사 시 이관 및 폐기가 잘 이루어지지 않음’이 주요 특징인 것으로 분석되었다. 이 중 범주대표성이 전형적인 것으로 드러난 ‘폐기 기간을 잘 모르고 관심이 없음’을 중심으로 그 내용을 살펴보면, 본 연구의 연구 참여자들은 상담기록물의 폐기 기간을 잘 모르고 관심이 없는 것으로 나타났다. 정확한 보관기간을 잘 모르고 종이기록의 경우 5년이 지난 것도 버리지 못하고 여기저기 이고지고 있는 등 상담기록물 폐기에 대한 기준이나 지침을 명확히 알지 못하거나 평소 관심이 있는 사안도 아닌 것으로 나타났다.

보존 기간이 5년인가? 잘 모르겠어요. 어쨌든 잘 버리지를 못하고 다 가지고 있어요. 우리는 오래 된 기관도 아니고 해서... 그런데 대학상담실이나 이런 곳은 공무원들이 기록물을 버릴 때 처리과정이 있는데 그리고 실제 자료는 업체에 부탁해서 처리하고.. 그런데 상담센터는 그렇게 할 수도 없고, 늘 폐기하는 거에 대한 부담이 있어요. 그래서 우리끼리 농담으로 다 태워버려야 한다는 말도 하고... (참여자1)

이 외에도 상담기록물 폐기 중 일반적이지 않은 범주로 분류된 내용에는 ‘폐기 기관과 방법을 알고 있음’, ‘전산시스템 상의 기록만 남김’, ‘기록물을 폐기해 본 경험이 없음’, ‘이직 및 퇴사 시 이관 및 폐기가 잘 이루어지지 않음’이 있었다.

IV. 논의 및 결론

본 연구는 청소년상담기관 상담자가 경험한 상담기록 과정을 구체적으로 탐색하고자 하였다. 이를 위해 청소년상담기관 상담자 12명을 대상으로 전화인터뷰를 실시하였고, 합의적 질적 연구방법을 사용하여 분석하였다. 이를 통해 청소년상담기관의 상담기록생성에서 폐기까지의 과정을 파악하고, 상담기록에 대한 인식을 제고하여 상담기록에 대한 교육과정개발 및 상담기록의 체계적인 관리방법론을 모색하고자 하였다. 분석 결과 기록과정에 대해 79개의 핵심개념과 20개의 범주와 4개의 영역이 추출되었다. 구체적으로 ‘상담기록물 생성 내용’, ‘상담기록물 생성 방법’, ‘상담기록물의 관리’, ‘상담기록물의 폐기’의 영역이 도출되었고, 이를 중심으로 논의하면 다음과 같다.

첫째, 상담기록물의 생성내용은 ‘내담자의 이야기, 감정, 행동을 기록함(전형적)’, ‘상담기본서류를 작성함(전형적)’, ‘상담시 활용한 자료, 상담 이외의 내용, 부모와의 상담내용을 기록함(전형적)’, ‘전자기록과 공식기록에 비해 종이기록에는 상담자의 주관적 평가가 자유롭게 기록됨(전형적)’, ‘위기사례 내용을 자세히 기록함(전형적)’, ‘상담자의 전략 및 개입 내용을 기록함(일반적이지 않음)’인 것으로 나타났다. 이러한 결과를 통해 연구참여자들이 소속된 청소년상담기관이 공공기관으로서 ‘공공기록물관리에 의한 법률(2007)’을 준수하는 기관이며, 상위기관 및 교육청에 상담실적 보고 등을 정기적으로 하는 기관의 특성상 상담기록물에 대한 생성(획득, 등록)단계가 체계적이고 안정적으로 이루어짐을 알 수 있었다. 대부분의 상담자들은 청소년상담기관에서 기본적인 서류로 정해놓은 기록물들 예를들어 상담기록지, 접수면접기록지, 상담동의서, 만족도, 소감문 등을 기본적인 서류라고 인식하고 체계적으로 작성하고 있었다. 구체적인 기록의 내용은 내담자의 이야기, 감정, 행동 등 내담자에 대한 내용을 기록하여 기억하고자 하였으며, 상담 시에 활용한 자료, 면접상담내용 외 문자와 이메일 등의 다양한 기록들, 부모와의 상담내용 등을 기록했다. 이러한 과정에서 상담기록은

연속되는 다음 상담의 중요한 점을 파악하고, 내담자에 대한 다양한 기록을 종합하는 과정을 통해 내담자에 대한 정확한 판단을 내릴 수 있도록 도와주는 기능을 하게 된다. 즉 상담기록을 통해 상담자들의 시간과 노력을 절약하고 보다 효율적으로 일할 수 있게 된다는 것으로 기록의 가치에 대한 Shepherd와 Yeo(2003)의 모형에서 말하는 첫 번째 요소인 ‘업무의 활용성’을 잘 인식하고 활용하고 있는 것으로 볼 수 있다. 또한 상담자들은 위기사례를 다루면서 보다 더 자세한 내용을 신경을 써서 기록하려 했다. 학대, 자살과 같은 중대한 사건에 대해서는 별도로 재기록을 하기도 하였다. 이는 상담자들이 내담자의 권익을 존중하고 상담자의 역할을 입증하기 위함이 그 목적이라 할 수 있다. 즉 위기사례에 대한 상세한 기록물 작성은 위기사례에 보다 신속하고 정확하게 개입하여 내담자에게 최상의 서비스를 제공하고, 외부 기관과의 연계 시 보다 정확한 의사소통을 위한 대처라 볼 수 있으며 동시에 상담자가 준수해야 할 법규와 규정을 따라 최선을 다했다는 윤리적 의무를 입증하는 하는 데 필요하다. 이는 기록의 가치에 대한 Shepherd 와 Yeo(2003)의 모형에서 말하는 두 번째 요소인 ‘대내외 설명책임 의무의 지원’에 대해서도 잘 인식하고 있음을 보여주는 것이라 할 수 있다. 이외에도 몇몇 상담자들은 내담자에 대한 기록 외에 상담자의 반응과 상담전략 및 계획, 사례개념화 내용, 다음 회기계획 등을 기록하기도 하였다. 이러한 내용의 기록은 의무사항이라기 보다는 상담자들이 자발적으로 상담기록의 기능을 활용하는 예라 할 수 있으며, 이러한 기록을 남기고 고민하는 과정을 통해 상담의 질을 높일 수 있다는 경험들이 내재되어 있음을 추론해 볼 수 있다. 이와 같이 상담자들은 기록의 생성 즉 기록의 획득단계에서 개인차가 있긴 하지만 기본적으로 많은 노력을 기울이고 있다는 것을 알 수 있었다. 이는 기록물의 특성 중 진본성(authenticity)과 신뢰성(reliability)을 보존하고자 하는 것으로 해석될 수 있다. 이러한 결과는 상담기록이 내담자의 이해를 돕고 상담자의 통찰력을 길러주어 상담전략을 세우는데 도움을 주며, 상담에 성의를 다했다는 것을 증명하는 일 등에 필요하다는 미국상담자들의 의견과 같은 맥락이라 할 수 있다(Mitchell, 2007).

둘째, 상담기록물 생성 방법은 ‘기록의 내용과 수준은 상담자의 판단과 상황에 따라 달라짐(전형적)’, ‘접수면접부터 종결까지 요구되는 양식을 기록물로 남김(전형적)’, ‘기록의 형식에는 공유된 원칙이 있음(전형적)’, ‘기관마다 기록의 방법과 내용이 다름(일반적이지 않음)’인 것으로 나타났다. 상담기록의 유형이나 형식에 따라 공유된 원

척이 있으나, 기록의 내용과 수준은 개인 또는 기관장의 판단에 따라 달라지는 양상을 보였다. 상담기록의 틀은 공유하지만 그 안의 내용과 그 수준은 통일된 가이드가 없는 것으로 보인다. 보통 청소년상담기관의 기록물은 종이 기록과 전자기록으로 나눌 수 있는데 종이기록은 전자기록보다는 더 자유로운 기술방식을 쓰게 되고 전자기록은 공식적 기록으로 인식되어 객관적 사실위주로 기록하게 된다. 이런 과정에서 전자기록을 공식기록으로 판단하면서도 어떤 상담자는 모든 내용을 최대한 자세히 모두 남기려했고, 어떤 상담자는 간단한 객관적 사실 위주로 남기려 하는 등 개인차가 컸다. 또한 몇몇 상담자들은 기관장의 판단에 따라 기록에 대한 요구사항이 다르다고 인식하고 있었다. 이와 같이 기록물의 내용에 대한 구체적인 가이드가 없기 때문에 상담자의 개인역량이나 가치판단에 따라 상담기록의 수준은 크게 달라질 수 있다. 이는 상담활동에 대한 기록이 정확하고 완전하게 표현되기 어려울 수 있어 신뢰성을 지켜내기 어려울 가능성을 가진다. 따라서 상담기록에 무슨 내용과 정보를 담을 것인지, 또 얼마나 효과적으로 표현하게 할 것인지를 고려하여 객관적인 사실이 기록되도록 좀 더 구조화해야 할 필요성이 대두된다. 이러한 점은 나아가 상담자들을 대상으로 상담기록에 대한 체계적인 교육의 필요성을 시사하고 있다. 보통 미국의 상담자는 내담자에 대해 법이 요구하는 임상기록(내담자 신원정보, 상담 받는 이유, 사전 동의 문서, 진단·기능수준·예후·증상·치료목표·치료계획, 제공된 서비스 종류, 상담진행상황, 종결보고서 포함)인 경과 노트(progress notes)와 전이와 같은 내담자의 반응과 내담자에 대한 상담자의 주관적 인상 등을 포함해 상담자가 활용하는 과정 노트(process note)를 작성하게 되며, 그 내용은 확실하게 구분된다(Corey & Corey, 2016). 이를 우리나라 상황에 적용하여 종이기록과 전자기록을 포함한 경과 노트 즉 공식기록에 대한 분류체계를 명확히 하고 기록물에 대한 일관된 가이드를 제공하는 것이 필요할 것으로 판단된다. 즉 상담기록에서 중요한 것이 무엇인지 파악하여 핵심적인 내용을 기술할 수 있는 기록의 기술을 개발하여 교육할 필요가 있으며, 기록을 보다 과학적이고 실무적인 차원에서 접근할 수 있도록 교육하는 것이 요구된다(Weger, 2012).

또한 청소년상담에서 내담자의 특성상 일반성인상담과는 다르게 경험적 활동을 했던 사진이나 다양한 작품, 매체상담 등이 빈번히 이루어지는데, 이에 대한 기록들의 규정이 없어 다양한 형태의 기록물들이 체계적으로 보관되지 못한다는 인상을 받았

다. 또한 청소년상담에서 중요한 요인인 학부모, 교사 상담 등의 결과들이 연동되는 시스템을 가지고 있는지 잘 드러나지 않았다. 추후 청소년상담기관에서 기록물관리체계 시스템을 보완할 때 고려할 점이라 판단된다.

셋째, 상담기록물 관리영역은 ‘종이기록 및 상담파일의 관리는 보안상 잠재적 취약성을 가지고 있음(일반적)’, ‘개인정보 보호에 대한 의구심이 있음(일반적)’, ‘분류기준이 마련되지 않음(전형적)’, ‘체계적으로 관리됨(일반적이지 않은)’, ‘기록 열람과 수정의 범위를 모르고 관심이 없음(일반적이지 않은)’, ‘상담기록 관리가 잘 이루어진다고 믿음(일반적이지 않은)’으로 나타났다. 기록 관리의 국제기준인 ISO 15489(2007)에서 정한 기록관리 과정 7단계 중 분류, 저장, 접근과 관련된 내용으로 볼 수 있다. 몇몇 상담자들은 자신의 경험을 근거로 상담기록물 관리가 체계적으로 이루어진다고 인식했고, 또 몇몇 상담자들은 막연히 잘 관리된다고 믿고 있었다. 상담자의 경력에 따라 상담기록물에 대한 이해도가 많이 다르게 나타났다. 그러나 대부분의 상담자들은 상담기록물 관리에서 기록물에 대한 접근의 통제, 개인상담기록에 대한 비밀보장과 개인정보보호 등에서 관리의 어려움이 있음을 보고하였다. 예를 들어 개인상담기록 보관 장소는 누구나 접근이 가능한 점, 과거 상담기록이 잘 등록되지 않아 내담자의 상담기록 요청에 자료제공을 할 수 없었던 경험, 개인상담 관련 정보를 상급자(팀장, 센터장)가 열람할 수 있는 상황에 대해 부담을 느끼는 것으로 나타났다. 또한 기관 근무경력이 많거나 상급자의 경우 기록물에 대한 관리단계를 이해하고 있었으나 경력이 짧은 경우 기록물 생성이외의 단계에 대한 이해가 부족하였다. 상담기록에 대한 접근 및 통제에 대한 규정이 상담자들에게 교육되지 않았거나 상담기록물의 관리자체에 허점이 있음을 예측할 수 있는 대목이다. 특히 내담자들의 기록요청에 적절히 응하지 못하는 상황은 명백히 정보공개에 관한 법률(공공기관 정보공개에 관한 법률)에 위반하는 사례가 될 수 있음을 고려할 때 시급한 시정이 요구된다 할 수 있다. 이외에도 내담자 외에 상담기록물에 대한 정보공개는 수시로 요구되고 이루어질 수 있는 영역임을 감안할 때 정보공개와 더불어 내담자 개인의 정보를 보호해야하는 윤리적 상황에 대한 적절한 규정과 분명한 안내가 필요할 것으로 사료된다. 또한 상담자들은 개인상담 파일을 상담자 개인이 스스로 관리하고 보관하고, 내담자의 개인정보는 상급자는 볼 수 있고, 수정이나 복사할 권한도 있다고 생각하고 있으며 내담자에게는 상담기록물 관리에 대한 안내가 없다는 점 등은 상담자들이 상담기록물을 관리하는 과

정에서 문제라고 인식하는 영역이라 할 수 있겠다. 상담자들이 열심히 만들어낸 소중한 상담기록에 대해 생성(획득, 등록)이후 분류, 저장, 접근, 추적, 처분에 이르기까지 어떻게 관리되는지에 대한 관심이 필요할 것으로 보인다. 그러나 상담자들이 이런 상담기록물의 관리와 관련된 이슈에 대해 의식하고 주요한 사안으로 관심을 가지고 있는지 대해서는 의문점이 남는다. 특히 몇몇 상담자들은 상담기록물의 분류는 거의 이루어지지 못하고 있으며, 분류기준도 없고 실제로 분류는 불가능한 것으로 인식하고 있었다. 또한 상담기록물의 열람과 수정 권한의 범위에 대해 모르거나 무관심하기도 하였다. 이러한 현실은 상담자들이 기록물의 특성(ISO 15489, 2007) 중 진본성이나 무결성에 대해서는 많이 생각하고 노력하지만 이후 검색 및 재현을 통한 이용가능성이나 상담활동을 완전하고 정확하게 표현했다는 신뢰성에 대한 의식은 비교적 부족하다는 것으로 해석할 수 있다.

넷째, 상담자들의 상담기록물 폐기에 대해서는 ‘폐기 기간을 잘 모르고 관심이 없음(전형적)’, ‘폐기 기간과 방법을 알고 있음(일반적이지 않은)’, ‘전산시스템 상의 기록만 남김(일반적이지 않은)’, ‘기록물을 폐기해 본 경험이 없음(일반적이지 않은)’, ‘이직 및 퇴사 시 이관 및 폐기가 잘 이루어지지 않음(일반적이지 않은)’이 주요 특징으로 분석되었다. 상담기록물 폐기에 대해서 대부분의 상담자가 폐기기한을 비롯한 기준을 잘 모를 뿐 아니라 관심이 없다고 하였다. 몇몇 상담자들은 폐기한 경험이 없거나 어떻게 할지 몰라 고민하고, 이직 및 퇴사하는 경우에도 폐기가 잘 이루어지지 않는 것으로 알고 있었다. 반면 경력이 오래된 상담자의 경우 폐기기간과 방법을 잘 알고 있어 상담자의 경력에 따라 기록물에 대한 관심도가 다르며, 기록물 폐기에 대한 정보의 공유가 차별적임을 알 수 있었다. 특히 종이기록은 5년의 기한으로 알고 있지만, 전자기록의 폐기는 더 모르겠다는 경우도 있었다. 청소년상담기관 상담자들이 기록의 생성에는 많은 관심과 노력을 기울이는 것에 반해 기록물을 제대로 처분하는 과정에 대해서는 별다른 관심이 없다는 것을 알 수 있었다. 이미 청소년상담기관의 상담기록물의 적절한 폐기와 처분에 대한 문제제기가 있었지만(이효선, 2002), 이에 대한 대안이나 발전적인 대책을 청소년상담기관 상담자들이 경험하지 못하고 있었다. 상담기록물의 불필요한 보존은 공간과 자원의 낭비이며, 보존의 필요가 없는 기록물은 기록관리위원회를 거쳐 폐기하는 방안을 검토할 필요성이 제기된다. 또한 청소년상담의 특성상 기존 기록물과 같은 기한을 그대로 적용하기보다는 발달단계를 고려한

기록물 보관기간을 정하고 실행하는 것도 필요할 것으로 보인다. 상담에 대한 기대와 수요가 증가하고 상담기록의 학술적 활용이 요구되는 현실을 감안할 때, 영구보존을 위한 전문적인 아카이브즈를 설립하고 운영하는 방안 등을 심각하게 고민할 필요가 있겠다(유정이, 2015).

청소년상담기관 상담자들의 상담기록 과정을 살펴보면서 주요한 현황과 개선되어야 할 문제 및 대안을 다음과 같이 정리할 수 있겠다.

상담자들의 주요업무로 상담기록 업무가 인식되고 있지만, 기록물관리의 전 과정에 대한 거시적인 관점은 부족하였으며, 상담자의 경력에 따라 인식의 수준에도 차이가 있었다. 예를 들어 상담원으로서 경력이 5년 미만의 연구 참여자의 경우 상담기록물의 중요성을 잘 알지 못하는 단계로 형식적이고 수동적으로 기록 업무를 하고 있었으며, 기관에서 경력이 오래되고 관리자의 역할을 하는 경우에는 상담기록 관리의 전 과정을 이해하고 기록 업무에 임하고 있기도 했다. 같은 기관에 근무하더라도 기록물관리에 대한 의미나 원칙을 이해하는 수준이 다른 경우도 있었다. 또한 전반적으로 상담기록관리 과정의 7단계 중 획득, 등록단계까지는 많은 노력을 기울이고 있는 반면 이후 단계인 분류, 저장, 접근, 추적, 처분 단계까지는 일관된 관심을 가지지 못하고 있음을 알 수 있었다. 상담자 개인차원에서는 상담기록물의 중요성과 책임을 인식하는 것이 필요할 것이다. 적절한 상담기록을 남기지 못하는 상담자는 정신건강 전문가에게 기대되는 치료수준을 위반하는 것이며, 잘 정리된 상담기록은 수준 높은 치료가 제공되었음을 증명하는 가장 효과적인 도구라는 주장을 하고 있음을 기억할 필요가 있다(Wheeler & Bertram, 2012). 그러나 이러한 문제의 원인을 상담자 개인에게 돌리기보다는 상담교육과 실제현장에서 상담기록물의 의미와 중요성을 교육하고, 상담현장에서 적용할 수 있는 기록관리 규정과 관리기준표 등을 만들어 활용하는 기관과 학회 차원의 정책적 보완이 필요하다고 생각된다. 제도적으로도 상담기록업무를 상담자들의 공식 업무 영역으로 공식화하고 업무시간을 따로 배정하는 것도 필요할 것으로 보인다. 특히 상담기록에 대한 책임이 상담자에게 있다는 기존의 관점에서 벗어나서 상담기록의 관리에 대한 정책을 세우고 관리체계를 수립하여 운영하는 책임은 상담기관의 기관장에게 있다는 것을 명확하게 할 필요가 있다. 기관장과 관리자는 기록 관리의 목표를 조직 전체에 공표하고 기록 관리의 생산에서 폐기까지의 과정에서 구성원이 준수해야할 구체적인 기록 관리의 책임을 부여해야할 것이다. 더 나아가 상

상담기록물이 전문기록물임을 고려할 때, 청소년상담기관과 같은 공공기관뿐 아니라 수많은 개인 개업상담실, 기업 상담실 등을 위한 학회차원의 상담기록물 전반에 대한 체계적인 교육과 다양한 형태의 지원이 필요할 것으로 보인다.

또한 공공기록이 대부분 전자기록 형식을 가진다고 볼 때 편리한 점도 있지만, 상담자의 사적 정보를 안전하게 보관하는 일을 더 복잡하게 만들어버린 부분도 있어 이에 대한 개인정보의 저장과 보관에 대한 위험을 줄이는 방법들에 관심을 가지고 대처해 나가며, 이러한 내용도 상담자와 공유하며 고민해야 할 영역이라 판단된다.

이와 같은 연구의 결과와 시사점을 바탕으로 본 연구의 의의를 정리하면 다음과 같다. 첫째, 상담기록물의 책임자라 할 수 있는 상담자들을 대상으로 상담기록 생성에서 처분까지의 전 과정에 대한 경험을 생생하게 파악할 수 있었고, 이러한 과정을 통해 상담자들의 상담기록물에 대한 인식수준을 구체적으로 알 수 있었다. 아직은 상담계에서 상담기록물에 대한 의미와 중요성이 제대로 부각되지 못하고, 이에 대한 연구도 극히 드문 현실에서 다시 한번 상담기록물과 그 관리의 중요성을 환기하였다는데 큰 의의가 있겠다. 둘째 본 연구에서 기록물관리 과정을 단계별로 분석해봄으로써 상담자들이 훌륭하게 수행했던 부분과 간과했던 부분들에 대한 구체적인 경험을 알 수 있었고, 이는 추후 상담기록에 대한 교육과 정책 및 규정 수립에 기초자료를 제공하였다고 생각된다.

본 연구의 제한점 및 후속연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 연구대상자들의 상담경력이 3년에서 20년까지 다양했으며 초보상담자수준의 상담자도 3-4명이 포함되었다. 상담자의 경력에 따라 상담기록물에 대한 이해도가 많이 다르다는 연구결과가 있었으나 보다 구체적인 경험들에 대한 탐색이 부족한 것으로 보인다. 이에 추후연구에서는 상담자들의 경력에 따라 상담기록 과정경험이 달라질 수 있음을 고려한 상담 경력별 심층 연구가 수행되는 것도 필요할 것으로 보인다. 이러한 결과는 상담자 수준에 맞는 기록물 교육 커리큘럼을 구성하는데 중요한 시사점을 제공할 수 있을 것으로 보인다.

둘째, 연구 참여자가 청소년상담기관의 모든 상담자를 대표한다고 보기는 어려울 것이다. 예를 들어 청소년상담기관에서 기관의 상담기록물을 관리하는 업무를 하고 있는 상담자와 그렇지 않은 상담자의 경험은 차이가 있을 것으로 예상된다. 이에 정확한 청소년상담기관의 기록물관리에 대한 실태파악을 위해서는 기관 전체를 대상으

로 하는 양적연구를 통해 결과를 보완할 필요가 있다.

셋째, 본 연구에서는 연구 참여자가 소속되어 있는 기관별 차이가 명확하게 드러나지 않았다. 즉 청소년상담복지센터와 Wee 센터는 청소년을 상담하는 공공기관이라는 공통점을 가지고 있으나 각각 상위기관이 달라 자료입력과 관리방식에 차이가 있을 수 있다는 점을 고려해 볼 때, 기관에 따라 기록 방식 및 관리에 차이가 있을 수 있어 추후 연구에서는 이를 고려한 기관별 분석이 이루어질 필요가 있겠다.

참고문헌

- 강동수 (2002). **학교생활지도 정보관리시스템 연구**. 서울교육대학교 교육대학원 석사 학위 청구논문.
- 김계현, 김영혜, 김수임 (2002). 지역사회 청소년 상담기관의 실제와 연계체계 활성화 방안:에 관한 현장 연구: 안양지역 7개 청소년 상담기관을 중심으로. **청소년 상담연구**, 10(1), 31-53.
- 노성덕, 배영태, 김호정, 김태성 (2011). **지역사회청소년통합지원체계 (CYS-Net) 발전 방안 연구: 청소년상담지원센터 정착을 중심으로**. 청소년상담연구(총서). 서울: 한국청소년상담원.
- 산업자원부 기술표준원 (2007). KS X ISO 15489-1. 한국산업규격 KS X ISO/TR 15489-1: 일반.
- 산업자원부 기술표준원 (2007). KS X ISO 15489-1. 한국산업규격 KS X ISO/TR 15489-2: 지침.
- 유정이 (2015). **상담기관의 기록관리**. 서울: 학지사.
- 유정이, 김진희, 홍지영 (2017). 청소년상담기관 상담자의 상담기록 경험분석: 기록에 대한 인식, 활용, 어려움을 중심으로. **학습자중심교과교육연구**, 17(9), 169-194.
- 윤대현, 남성운 (2005). 전자기록물 관리체계에 대한 제안: 전자기록물 개념과 국제표준 사례 등을 중심으로. **기록관리보존**, 10, 1-32.
- 이원규 (2015). **기록관리관련법령**. 서울: 선인.
- 이장호, 최윤미 (1992). **상담사례연구집**. 서울: 박영사.
- 이호선 (2003). **전문상담기관의 기록관리 방안연구: 한국청소년상담원을 중심으로**. 명지대학교 기록과학대학원 석사학위 청구논문.
- 정덕근 (1996). **사회복지프로그램 매니지먼트**. 서울: 홍익제.
- 차광주 (2017). **상담기록물의 관리현황과 개선방안에 관한 연구: 부산지역의 청소년 상담복지센터를 중심으로**. 신라대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 한국기록관리학회 편 (2008). **기록관리론: 증거와 기억의 과학**. 서울: 아세아문화사.
- 한국상담심리학회 (2018). 상담심리사윤리강령. 한국상담심리학회 웹 사이트 http://www.krcpa.or.kr/sub01_5.asp?menuCategory=1에서 2018년도 1월 1일 인출
- 행정안전부 (2007). 공공기록물관리에 관한 법률. <http://www.law.go.kr/법령/공공기록물관리에관한법률>에서 2017년 1월 31일 인출

- Corey, G., & Corey, M. (2016). *Becoming a helper* (7th ed.). Belmont, CA: Brook/Cole, Cengage Learning.
- Hill, C. E. (2016). **합의적 질적 연구-사회과학 현상 탐구의 실질적 접근**[Consensual Qualitative Research: A Practical Resource for Investigating Social Science Phenomena]. (주은선 역.). 서울: 학지사(원저는 2012년 출판).
- Hill, C. E., Knox, S., Thompson, B. J., Williams, E. N., Hess, S. A., & Ladany, N. (2005). Consensual qualitative research: An update. *Journal of Counseling Psychology*, 52(2), 196-205.
- Hill, C. E., Thompson, B. J., & Williams, E. N. (1997). A guide to conducting consensual qualitative research. *The Counseling Psychologist*, 25(4), 517-572.
- Hiller, H. H., & DiLuzio, L. (2004). The interviewee and the research interview: Analysing a neglected dimension in research. *Canadian Review of Sociology and Anthropology/Revue Canadienne de Sociologie et of Anthropologie*, 41, 1-26.
- ISO (2001). ISO/IEC 15489-1. *Information and documentation-Record Management-Part 1: General*. 1st ed.
- ISO (2001). ISO/IEC 15489-2. *Information and documentation-Record Management-Part 2: Guideline*. 1st ed.
- Luepker, E. T. (2003). *Record keeping in psychotherapy and counseling: Protecting confidentiality and the professional relationship*. New York, NY: Brunner- Routledge.
- Mitchell, R. W. (2007). *Documentation in counseling records*. American Counseling Association.
- Shepherd, E., & Yeo, G. (2003). *Managing records: A handbook of principles and practice*. London: Facet Publishing.
- Shuy, R. W. (2003). In-person versus telephone interviewing. In J. A. Holstein, & J. F. Gubrium (Eds.), *Inside interviewing: New lenses, new concerns* (pp. 175-193). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Wheeler, A. M., & Bertram, B. (2012). *The counselor and law: A guide to legal and ethical practice*. Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Wiger, D. E. (2012). *The psychotherapy documentation primer*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

ABSTRACT

The experiences of adolescent counselors' counseling record process

Hong, Jiyoung* · Ryu, Jeongyi** · Kim, Jinhee***

The purpose of this study was to investigate the experiences of adolescent counselors' counseling record process. To this end, we interviewed 12 counselors from youth counseling agencies and analyzed the data harvested by means of consensual qualitative research methods. Four areas and 20 categories were created. In the four areas, the areas of 'creation of counseling records', 'methods of generating counseling records', 'management of counseling records', and 'discarding counseling records' were created. The purpose of this study was to identify the stages within the life process of counseling records, from their generation at counseling centers to their disposal at counseling centers. The underlying motivation for this was to improve the recognition of counseling records, and to develop a systematic management methodology for counseling records development and the maintenance of counseling records.

Key Words: counseling record, adolescent counselor, consensual qualitative research

투고일: 2017. 9. 9, 심사일: 2017. 11. 20, 심사완료일: 2017. 12. 1

* Department of Counseling Psychology, Jeonju University, Jeonju, the republic of Korea, Professor, The first author

** Graduate School of Education, Anyang University, Anyang, the republic of Korea, Professor

*** Graduate School of Education, Anyang University, Anyang, the republic of Korea, Assistant Professor, Corresponding author, jinhee@anyang.ac.kr