



청소년 동반자 활동 효율화 방안연구

장근영 선임연구위원, jjanga@nypi.re.kr

진은설 (사)청소년과미래, shiningeun@naver.com

요약

- 2005년부터 시작된 청소년동반자 프로그램을 효율적으로 운영하기 위해 기존에 청소년대상자를 중심으로 한 연구에서 벗어나 청소년동반자의 욕구, 역할 등에 대한 연구가 필요하며, 이를 위해 우선 청소년동반자들의 실제 업무 및 역할을 평가·분석하여 이들의 역할을 재정립하고, 역량을 강화할 수 있는 방안을 모색하고자 함.
- 이를 위해 청소년동반자 관련 국내문헌 및 청소년동반자 관련 외국사례를 분석하였고, NCS(국가직무능력표준)에서의 청소년상담복지 분야의 직무를 근간으로 청소년동반자의 직무를 검토하였음. 또한 청소년동반자의 직무상황, 직무요구 및 우선순위를 파악하기 위해 설문조사를 실시하고, 동반자 활동의 효율적 운영을 위한 방안에 대해 FGI를 실시하여 다양한 의견을 수렴함.
- 그 결과, 청소년동반자의 역할재정립을 위해 위기개입·지역사회안전망 운영·청소년 사례통합 관리 등의 직무에 관한 수행기회 확대, 활동영역 확대를 위한 기반조성, 수석동반자의 역할정립을 제안함. 또한 청소년동반자의 역량강화를 위해 직무상 최우선순위 요구항목으로 나타난 ‘위기개입’, ‘심리평가 결과해석하기’, ‘긴급조치하기’, ‘일시보호하기’, ‘위기개입 종결하기’의 직무들을 우선적으로 교육하여 원활한 직무수행을 할 수 있도록 하는 근거를 제시함. 이 외에도 부모상담 역량강화를 위한 방안마련, 탄력적인 교육운영으로의 전환, 청소년동반자 프로그램 운영의 변화필요 등을 제안함.

1. 연구의 필요성 및 목적

- ▶ 위기청소년을 돕기 위한 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net)를 통해 위기청소년을 적극적으로 발굴하고 이들이 있는 곳에 직접 찾아가 서비스를 제공하는 ‘청소년동반자 프로그램(Youth Companion program)’이 2005년부터 시행되었음.
- ▶ 2017년 기준, 1,146명의 청소년동반자가 활동하고 있으며, 33,648명의 청소년을 지원하는 것을 목표로 하고 있음. 청소년동반자들은 상담 및 정서지원, 사회적 보호, 기초생활 및 경제적 지원, 교육 및 학업지원, 자활, 의료, 법률자문 및 권리구제, 여가 및 문화활동 등 다양한 영역에서 위기청소년들을 위한 적극적인 지원활동을 하고 있음.
- ▶ 이와 같이 2005년 청소년동반자 프로그램이 시작된 이후 지속적으로 청소년동반자의 수와 수혜청소년의 수가 증가하고 있으며, 본 서비스 제공에 대한 전반적인 만족도 역시 2015년 89.2점, 2016년 91.4점으로 높은 만족도수준을 보였음.
- ▶ 이러한 결과들은 청소년동반자 프로그램을 더욱 안정적으로 운영할 수 있는 근거를 제공해주었음. 또한 본 프로그램과 관련하여 기존에 주로 수행된 프로그램 만족도, 효과성, 청소년의 위기수준 등의 연구는 주로 수혜청소년을 대상으로 하여 이들의 욕구 및 특성을 확인하고 이들을 위한 서비스제공에 대한 시사점을 주었음.
- ▶ 그러나 청소년동반자 프로그램의 지속적인 발전을 위해서는 수혜청소년뿐만 아니라 본 프로그램을 주도적으로 담당하고 있는 청소년동반자를 대상으로 한 다양한 연구가 필요함. 이는 청소년동반자가 위기청소년들을 직접 찾아가고 이들과의 소통을 통해서 본 프로그램이 주로 이루어지고 있어 수혜청소년의 욕구 못지않게 청소년동반자의 역할이 매우 중요하다는 것임.
- ▶ 기존 청소년동반자를 대상으로 한 연구들은 정책연구라기 보다 주로 석·박사를 비롯한 연구자들이 동반자의 직무환경, 심리적 소진 등에 초점을 두고 연구를 진행하였음. 그러나 점차 청소년동반자의 수가 확대됨에 따라 청소년동반자들의 역할 및 욕구가 다양하고 세분화되고 있는 상황을 고려할 때 이에 대한 연구가 요구된다고 할 수 있음.
- ▶ 따라서 청소년동반자를 대상으로 이들의 욕구, 역할 등에 대한 연구가 필요하며, 이를 위해 우선 청소년동반자들의 실제 업무 및 역할을 평가·분석하여 이들의 역할을 재정립하고, 역량을 강화할 수 있는 방안을 모색하고자 함.

2. 연구결과

- ▶ 청소년동반자 관련 국내문헌 분석결과
 - 국내의 청소년동반자 활동 관련 문헌들은 심리적 소진, 직무(직무요구, 직무스트레스, 직무환경 등), 운영 등의 주제가 주를 이루고 있음.

- 특히 청소년동반자가 찾아가는 상담을 실시하고 있는 점과, 일반 청소년에 비해 자발성 및 상담동기가 다소 낮은 위기 청소년을 대상으로 하는 업무특성으로 인해 다른 상담복지 종사자에 비해 심리적 소진을 더 일찍 경험할 수 있으며 그에 따른 관심이 연구로 이어진 것으로 판단됨.
- 직무관련 주제는 청소년동반자들이 본인의 업무를 보다 더 잘 수행하기 위한 중요한 주제라고 할 수 있으나 직무스트레스가 많은 부분을 차지하고 있음. 청소년동반자의 역할에 대한 연구가 일부 수행되었으나 청소년동반자의 폭넓은 업무환경을 이해하고 향후 그에 따른 역할을 제시하는 데에는 다소 한계가 있음.

▶ 청소년동반자 관련 외국사례 분석결과

- 청소년동반자 활동과 유사한 외국의 제도 중 일본, 영국, 미국을 중심으로 살펴보았으며 그 결과는 <표 1>과 같음.

[표 1] 청소년동반자 관련 외국사례 분석

	유스 어드바이저(일본)	커넥션즈(영국)	렙어라운드(미국)
개요	- 커넥션즈의 운영인력인 Personal Advisor(PA)를 모델로 시작됨. - 아동청소년육성추진지원법에 근거를 두고 청소년의 사회적 자립 서비스를 제공함. - 법에 근거를 두고 있으나 필수는 아니며, 권장 사항임. - 중앙에서 매뉴얼은 보급하되, 각 지자체에서 융통성있게 진행되는 사업임.	- 청소년의 성공적인 성인기로의 이행을 위해 개인의 발달기회에 따른 필요정보, 조언, 지도, 접근 등에 대해 통합적인 서비스를 제공함	- 비행 청소년을 가능한 교정 기관이 아닌, 집에 머무르도록 하기 위하여 고안된 중다 측면 개입 전략 프로그램. 개인맞춤서비스 및 종합적인 지지망을 통해 개입함. - 심각한 정서 및 행동장애 학생들을 위하여 포괄적이고 지역사회에 기반을 둔 돌봄체계임.
대상	13-34세 - 니트족, 은둔형외톨이, 등교거부 청소년, 장애청소년, 비행청소년 등	13-19세 - 핵심대상 : 16-19세 청소년 - 범죄청소년, 10대 미혼부모, 요보호아동청소년, 보호자가 없는 청소년, 노숙생활을 하는 청소년, 퇴학당한 청소년 등	청소년 및 가족
담당 인력	Youth Advisor(YA) - 취업, 교육, 보건 및 의료, 복지관련시설에 종사하는 상담원들	Personal Advisor(PA) - 교육과 건강, 복지, 범죄, 정의 등에 있어 전문적인 지식과 경험이 있어야 함. - 국가직업자격의 4급 정도의 자격이 있어야 지원 가능함. - 청소년지도사나 사회복지사 자격증, 교사자격증 소지자도 지원가능함.	Care Coordinator - 정신건강센터에서 근무 - 석사학위 소지자
서비스 내용	위기청소년의 사회적 자립을 지원 - 상담 등의 심리적 지원과 정보제공 등의 취업지원 관련 서비스 제공	청소년상담, 교육지원, 생활지원 등 - 약물남용, 가출, 미혼부모, 범죄 등의 치료 및 발달과업프로그램 제공, 스포츠 및 예술활동, 자원활동 지원 등 종합적인 통합서비스 제공	정신건강 서비스, 청소년 및 부모멘토링, 취업, 교육, 교통편 지원 - 주택·복지·마약문제 등에 대한 서비스 제공

* 기존 문헌들을 통해 연구자가 정리하였음.

▶ NCS(국가직무능력표준)에서의 청소년동반자 직무 검토

- NCS 상 청소년동반자의 직무가 별도로 존재하지 않아 청소년상담복지 분야의 능력단위를 중심으로 전문가의 자문을 받아 수정·보완하여 조사하였음.
- NCS에서 청소년상담복지 분야는 총 14개 능력단위에 51개의 능력단위요소로 이루어져 있으며, 본 연구에서는 청소년동반자의 직무분석을 위해 전문가 자문을 통해 이 중 5개의 능력단위를 제외하고 1개 능력단위를 추가하여 총 10개 능력단위에 36개의 능력단위요소로 조사하였음.
- 제외된 5개 능력단위는 집단상담, 상담자문, 상담수퍼비전, 청소년상담교육프로그램운영, 청소년상담연구개발이며, 추가된 1개 능력단위는 행정업무(실적입력 및 실적 관리하기, 문서 또는 활동일지 관리하기)임.

[표 2] NCS(국가직무능력표준)에서의 청소년상담복지 직무의 능력단위 및 요소

능력단위	정의	능력단위요소
1. 접수면접	상담시작 전 내담자에게 적절한 치료 및 상담자 배정을 위하여 내담자 문제이해를 위한 정보수집과 평가를 하고 적절한 상담자를 배정하는 능력	1) 상담신청 접수하기
		2) 내담자 문제 분석하기
		3) 상담자 배정하기
2. 심리평가	내담자의 효과적인 변화를 목적으로 인지, 성격특성, 심리적 적응상태 등을 객관적으로 이해하기 위해 내담자의 특성에 따른 심리평가 도구 선정, 검사 실시, 결과해석, 심리평가보고서 작성을 할 수 있는 능력	1) 심리평가 준비하기
		2) 심리평가 결과 해석하기
		3) 심리평가보고서 작성하기
3. 개인상담	개인이 지니고 있는 여러 가지 형태의 문제로 도움이 필요한 내담자에게 전문적 훈련을 받은 상담자가 면담을 통해 관계형성, 상담구조화, 사례개념화, 상담진행, 상담회기평가, 상담종결, 추수관리를 실시할 수 있는 능력	1) 상담준비하기
		2) 사례개념화하기
		3) 상담진행하기
		4) 상담종결하기
4. 집단상담	집단성원들이 집단의 경험을 통해 심리적인 문제를 해결하는 상담의 한 형태로 집단원들의 문제를 파악하여 목표를 설정, 집단을 운영하고 평가하여 종결한 후 추수관리를 하는 능력	1) 집단상담 기획하기
		2) 집단상담 운영하기
		3) 집단상담 평가하기
		4) 집단상담 종결하기
5. 매체상담	대면상담의 어려움이 있거나, 고민에 대한 즉각적인 상담이 필요한 청소년을 대상으로 청소년들이 접근 용이한 매체인 전화, 게시판·메일, SNS, 채팅상담 등을 활용하여 청소년을 상담하는 능력	1) 전화상담하기
		2) 게시판·메일상담하기
		3) SNS·채팅상담하기
6. 위기개입	위험에 노출된 청소년에게 즉시 개입하여 일차적 위기상황을 해결하고 지속적인 상담 및 사후관리 등의 서비스를 제공함으로써 2차 위험에 노출되는 것을 예방하는 능력	1) 위기상황 파악하기
		2) 대상자 상태 파악하기
		3) 긴급조치하기
		4) 일시보호 하기
		5) 위기개입 종결하기

능력단위	정의	능력단위요소
7. 청소년 부모상담	청소년의 당면 문제의 해결과 발달을 돕는 최적의 환경을 제공하기 위해 상담을 신청한 내담자의 부모를 대상으로 자문, 교육, 상담하는 능력	1) 청소년부모상담 준비하기
		2) 청소년부모상담 진행하기
		3) 청소년부모상담 종결하기
8. 상담 자문	상담전문가가 개인이나 단체의 조직 및 제도의 당면문제를 해결하기 위해 공동의 전문적 노력을 하는 과정으로, 협력적인 관계에서 문제평가 및 정의, 전략선택 및 실행, 효과평가 및 종결을 하는 능력	1) 상담자문 준비하기
		2) 자문전략 실행하기
		3) 상담자문 종결하기
9. 청소년 자립 지원	취약계층 청소년의 사회진출 역량 강화 및 자립의욕 고취, 자립기술 습득을 목적으로 진로상담, 직업능력 개발 및 학업지원, 생활기술 지도 등의 맞춤형 서비스 제공을 통해 학업복귀, 사회진입을 촉진할 수 있도록 지원하는 능력	1) 진로상담하기
		2) 취업지원 관리하기
		3) 진학지원 관리하기
		4) 생활기술 교육하기
10. 청소년 사례 통합 관리	청소년 문제의 조기 진단 및 효과적 개입을 목적으로 대상자를 조기 발굴하여 개입전략을 수립하고, 자원을 동원하여 통합적이고 예방적인 서비스를 제공한 후 지속적으로 모니터링 하는 일체의 관리능력	1) 대상자 발굴하기
		2) 지원전략 수립하기
		3) 자원 제공하기
		4) 지원 효과 점검하기
		5) 통합관리 종결하기
11. 상담 수퍼 비전	상담자의 상담 활동과 관련된 자질 향상과 직업적 발달을 도모하기 위하여 상담자의 상담활동 숙련정도를 평가한 후 수퍼비전에 대한 계약을 체결하고 수퍼비전을 진행한 후 수퍼비전 관계를 종결하는 능력	1) 수퍼비전 초기개입하기
		2) 수퍼비전 진행하기
		3) 수퍼비전 종결하기
12. 청소년 상담교육 프로그램 운영	청소년상담자의 교육 및 훈련을 통한 상담자 자질 향상을 위하여 상담관련 교육 및 훈련 프로그램을 기획하고, 대상자를 모집하여 교육 및 훈련 후 그 성과를 평가하는 능력	1) 교육훈련 기획하기
		2) 교육운영하기
		3) 교육훈련 평가하기
13. 청소년상담 연구개발	청소년의 상담복지분야의 권익을 증진시키기 위하여 청소년상담 의제를 설정하고 청소년 정책을 분석하고 제안하며, 청소년의 문제와 관련된 프로그램 개발 및 효과성을 검증하는 능력	1) 청소년상담 의제 설정하기
		2) 청소년정책 제안하기
		3) 상담프로그램 개발하기
		4) 상담효과성 연구하기
14. 지역사회 안전망 운영	청소년내담자를 효과적으로 돕기 위하여 지역사회 내에 활용 가능한 인적, 물적 자원을 연계할 수 있도록 지역자원을 발굴하고 이를 관리하여, 교류협력하며 연계된 지역사회안전망을 평가하는 능력	1) 지역자원 발굴하기
		2) 인적자원 관리하기
		3) 지역자원 연계협력 하기
		4) 지역사회안전망 평가하기

▶ 청소년동반자 대상 설문조사 결과

- 연구대상자의 일반적인 사항

- 설문조사는 청소년동반자 218명을 대상으로 하였으며, 연구대상자의 일반적인 사항은 <표 3>과 같음.

[표 3] 연구대상자의 일반적 사항

구 분	구 분	대상자수(%)
성 별	남자	20(9.2)
	여자	198(90.8)
	전체	218(100)
연 령	20대	17(7.8)
	30대	60(27.6)
	40대	75(34.6)
	50대	61(28.1)
	60대	4(1.8)
	전체	217(100)
학 력	대졸	32(14.7)
	대학원석사과정 재학 및 수료	37(17.0)
	석사 졸업	131(60.1)
	대학원 박사과정 재학 및 수료	18(8.3)
	전체	218(100)
관련 자격증 (중복응답)	청소년상담사	99(22.5)
	사회복지사	103(23.4)
	청소년지도사	54(12.3)
	상담심리사	43(9.8)
	전문상담사	42(9.5)
	임상심리사	23(5.2)
	직업상담사	29(6.6)
	전문상담교사	14(3.2)
	기타	33(7.5)
	전체	440(100)

구 분	구 분	대상자수(%)
소 속	시·도청소년상담복지센터	87(40.1)
	시·구청소년상담복지센터	105(48.4)
	군청소년상담복지센터	25(11.5)
	전체	217(100)
근무형태	수석 동반자	8(3.7)
	전일제 동반자	66(30.4)
	시간제 동반자	143(65.9)
	전체	217(100)
청소년동반자 활동경력	1년 미만	57(26.5)
	1년 이상 ~ 2년 미만	47(21.9)
	2년 이상 ~ 3년 미만	30(14.0)
	3년 이상 ~ 4년 미만	20(9.3)
	4년 이상 ~ 5년 미만	19(8.8)
	5년 이상 ~ 10년 미만	34(15.8)
	10년 이상	8(3.7)
	전체	215(100)
상담경력	1년 미만	19(8.7)
	1년 이상 ~ 2년 미만	24(11.0)
	2년 이상 ~ 3년 미만	39(17.9)
	3년 이상 ~ 4년 미만	22(10.1)
	4년 이상 ~ 5년 미만	33(15.1)
	5년 이상 ~ 10년 미만	68(31.2)
	10년 이상	13(6.0)
	전체	218(100)

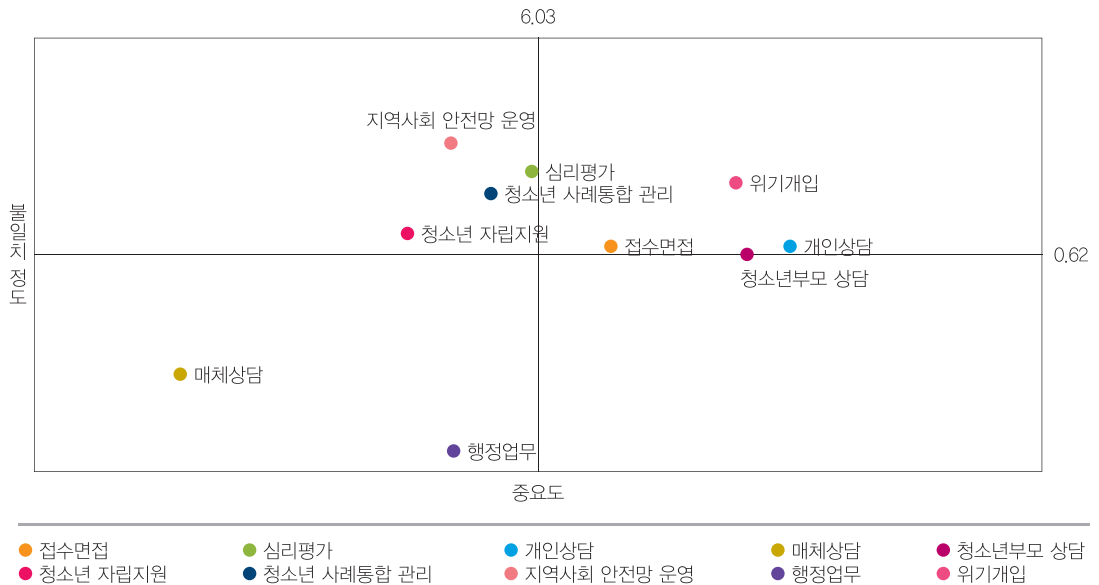
- 동반자의 직무에 대한 요구도 및 우선순위 분석

- 동반자의 직무 중 우선적으로 고려해야 할 우선순위 항목을 도출하기 위해 Borich 요구도 공식을 활용함.
- 분석결과, '위기개입(7.99)'이 가장 높은 요구도를 나타냈고, 그 다음으로 '지역사회안전망 운영(6.64)', '청소년 사례통합 관리(4.75)'순으로 조사됨.

[표 4] 직무에 대한 청소년동반자의 요구도 및 우선순위

직 무	중요도		능력보유정도		차이			Borich 요구도	우선 순위
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	t값		
1. 접수면접	6.17	1.27	5.53	1.54	0.64	1.61	6.62***	4.08	6
2. 심리평가	6.01	1.24	5.16	1.31	0.85	1.29	8.93***	4.41	5
3. 개인상담	6.54	0.99	5.90	0.92	0.64	1.04	8.04***	3.62	8
4. 매체상담	5.29	1.47	5.18	1.41	0.11	1.46	0.51	0.29	9
5. 위기개입	6.43	1.17	5.33	1.46	1.10	1.46	13.60***	7.99	1
6. 청소년부모상담	6.45	0.93	5.83	1.00	0.62	0.96	9.11***	3.84	7
7. 청소년 자립지원	5.76	1.26	5.07	1.43	0.69	1.39	8.50***	4.42	4
8. 청소년 사례통합 관리	5.93	1.17	5.14	1.40	0.79	1.42	8.87***	4.75	3
9. 지역사회안전망 운영	5.85	1.28	4.80	1.44	1.05	1.51	11.28***	6.64	2
10. 행정업무	5.85	1.32	6.11	0.96	-0.26	1.39	-3.77***	-2.01	10

- 요구도가 높은 직무 중 우선적으로 고려해야 할 직무를 확인하기 위해 The Locus for Focus 모델을 활용함.
- 본 모델에서는 제 1사분면에 해당되는 직무가 중요도에 대한 인식이 높고, (중요도와 능력보유정도의) 불일치 수준이 높아 다른 직무에 비해 우선적으로 고려해야 함.
- 제 1사분면에 해당하는 직무는 ‘위기개입’, ‘접수면접’, ‘개인상담’, ‘청소년부모상담’으로 나타남.



[그림 1] 청소년동반자 직무에 대한 The Locus for Focus 모델 분석 결과

- Borich 요구도에 의해 도출된 우선순위를 The Locus for Focus 모델을 활용한 우선순위 영역에 포함되는 항목 수만큼 고려하여 비교 분석한 결과, <표 5>와 같이 '위기개입'이 최우선순위 요구 항목으로 나타남.

[표 5] 청소년동반자의 직무 요구분석 우선순위 결정

구분	접수면접	심리평가	개인상담	매체상담	위기개입	청소년 부모상담	청소년 자립지원	청소년 사례 통합관리	지역사회 안전망 운영	행정 업무
Borich 요구도					○		○	○	○	
The Locus for Focus 모델	○		○		○	○				

- 직무별 세부항목에 대한 요구도 및 우선순위 분석

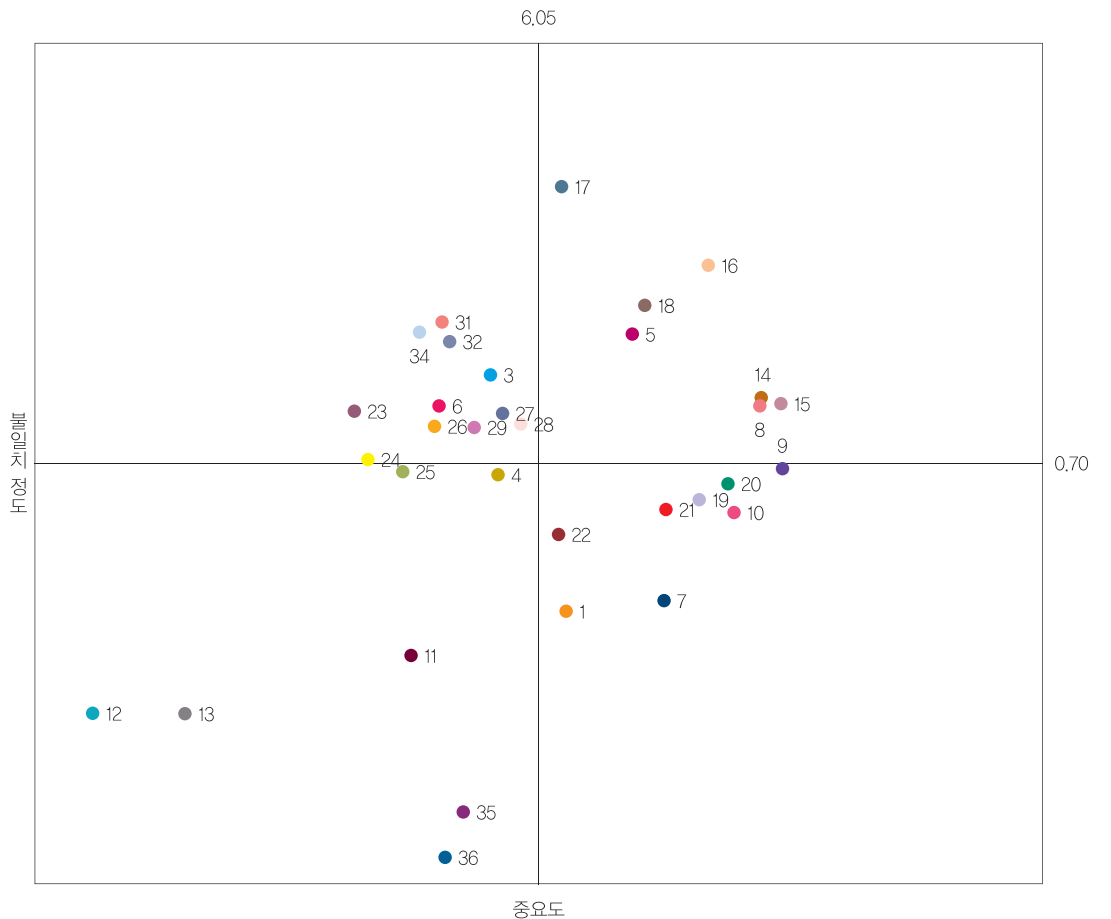
- 직무별 세부항목에 대한 Borich 요구도 분석 결과, '일시보호하기(9.24)'가 가장 높은 요구도를 나타냈고, 그 다음으로 '긴급조치하기(8.02)', '위기개입 종결하기(7.16)'순으로 조사됨.

[표 6] 직무별 세부항목의 요구도 및 우선순위

직 무		중요도		능력보유정도		차이			Borich 요구도	우선 순위
		평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균 차이	표준 편차	t값		
1. 접수면접	1) 상담신청 접수하기	6.12	1.00	5.80	1.05	0.32	1.11	4.35***	2.14	31
	2) 내담자 문제 분석하기	6.46	0.84	5.77	0.97	0.69	1.11	9.10***	4.44	21
	3) 상담자 배정하기	5.93	1.18	5.00	1.56	0.93	1.59	8.55***	5.44	12
2. 심리평가	1) 심리평가 준비하기	5.95	1.07	5.28	1.17	0.67	1.17	8.60***	4.17	23
	2) 심리평가 결과 해석하기	6.28	0.94	5.24	1.19	1.04	1.20	12.74***	6.71	4
	3) 심리평가보고서 작성하기	5.80	1.19	4.95	1.30	0.85	1.29	9.76***	5.19	13
3. 개인상담	1) 상담 준비하기	6.36	0.83	6.01	0.85	0.35	0.90	5.73***	2.40	30
	2) 사례 개념화 하기	6.60	0.81	5.74	0.91	0.86	1.02	12.67***	5.87	11
	3) 상담 진행하기	6.65	0.60	5.96	0.90	0.69	0.90	11.37***	4.88	16
	4) 상담 종결하기	6.54	0.70	5.96	0.89	0.58	0.94	9.29***	3.42	28
4. 매체상담	1) 전화 상담하기	5.73	1.12	5.52	1.13	0.21	1.08	2.96**	1.35	32
	2) 게시판, 이메일 상담하기	4.95	1.44	4.89	1.39	0.06	1.46	0.79	0.43	34
	3) SNS, 채팅상담하기	5.18	1.38	5.12	1.26	0.06	1.35	0.86	0.48	33

직 무		중요도		능력보유정도		차이			Borich 요구도	우선 순위
		평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균 차이	표준 편차	t값		
5. 위기개입	1) 위기상황 파악하기	6.60	0.67	5.72	0.98	0.88	1.00	12.21***	6.20	8
	2) 대상자 상태 파악하기	6.65	0.67	5.79	0.98	0.86	0.95	13.33***	5.91	10
	3) 긴급조치하기	6.47	0.83	5.25	1.26	1.22	1.30	13.70***	8.02	2
	4) 일시보호하기	6.11	1.16	4.69	1.48	1.42	1.54	13.47***	9.24	1
	5) 위기개입 종결하기	6.32	0.87	5.21	1.24	1.11	1.24	13.08***	7.16	3
6. 청소년 부모 상담	1) 청소년부모 상담 준비하기	6.45	0.76	5.84	0.97	0.61	0.92	9.73***	4.07	26
	2) 청소년부모 상담 진행하기	6.52	0.72	5.87	0.92	0.65	0.84	11.67***	4.63	19
	3) 청소년부모 상담 종결하기	6.37	0.83	5.78	1.01	0.59	0.93	9.28***	3.58	27
7. 청소년 자립 지원	1) 진로상담하기	6.10	0.88	5.58	1.05	0.52	1.09	7.08***	3.32	29
	2) 취업지원 관리하기	5.59	1.19	4.75	1.38	0.84	1.40	8.69***	4.92	15
	3) 진학지원 관리하기	5.63	1.17	4.92	1.35	0.71	1.35	7.57***	4.12	25
	4) 생활기술 교육하기	5.71	1.14	5.02	1.34	0.69	1.24	8.27***	4.18	22
8. 청소년 사례 통합 관리	1) 대상자 발굴하기	5.79	1.14	4.99	1.44	0.80	1.53	7.77***	4.53	20
	2) 지원전략 수립하기	5.96	1.04	5.13	1.32	0.83	1.30	9.43***	4.94	14
	3) 자원 제공하기	6.01	0.98	5.20	1.27	0.81	1.29	9.29***	4.87	17
	4) 지원 효과 점검하기	5.89	0.97	5.09	1.28	0.80	1.24	9.57***	4.86	18
	5) 통합 관리 종결하기	6.02	1.03	5.30	1.27	0.72	1.19	8.84***	4.15	24
9. 지역사회 안전망 운영	1) 지역자원 발굴하기	5.81	1.14	4.74	1.42	1.07	1.40	11.33***	6.24	7
	2) 인적자원 관리하기	5.83	1.16	4.81	1.43	1.02	1.42	10.48***	6.07	9
	3) 지역자원 연계 협력하기	5.99	1.06	4.94	1.43	1.05	1.43	10.68***	6.38	6
	4) 지역사회안전망 평가하기	5.76	1.16	4.72	1.43	1.04	1.42	10.72***	6.53	5
10. 행정업무	1) 실적 입력 및 실적 관리	5.87	1.17	6.07	0.96	-0.20	1.21	-2.53*	-1.22	35
	2) 문서 또는 활동일지 관리하기	5.82	1.25	6.14	0.93	-0.32	1.32	-3.56***	-2.19	36

• The Locus for Focus 모델을 활용하여 분석한 결과, 제 1사분면에 해당하는 직무는 ‘일시보호하기’, ‘긴급조치하기’, ‘위기개입 종결하기’, ‘심리평가 결과해석하기’, ‘위기상황 파악하기’, ‘대상자 상태 파악하기’, ‘사례 개념화하기’로 나타남.



- | | | | | |
|--------------------|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| ● 1. 상담신청접수 | ● 2. 내담자문제분석 | ● 3. 상담자배정 | ● 4. 심리평가준비 | ● 5. 심리평가결과해석 |
| ● 6. 심리평가보고서작성 | ● 7. 상담준비 | ● 8. 사례개념화 | ● 9. 상담진행 | ● 10. 상담종결 |
| ● 11. 전화상담 | ● 12. 게시판이메일상담 | ● 13. sns, 채팅상담 | ● 14. 위기상황파악 | ● 15. 대상자상태파악 |
| ● 16. 긴급조치 | ● 17. 일시보호 | ● 18. 위기개입종결 | ● 19. 부모상담준비 | ● 20. 부모상담진행 |
| ● 21. 부모상담종결 | ● 22. 진로상담 | ● 23. 취업지원관리 | ● 24. 진학지원관리 | ● 25. 생활기술교육 |
| ● 26. 대상자발굴 | ● 27. 지원전략수립 | ● 28. 자원제공 | ● 29. 자원효과점검 | ● 30. 통합관리종결 |
| ● 31. 지역자원발굴 | ● 32. 인적자원관리 | ● 33. 지역자원연계협력 | ● 34. 지역사회안전망평가 | ● 35. 실적입력 및 관리 |
| ● 36. 문서 또는 활동일지관리 | | | | |

[그림 2] 직무별 세부항목에 대한 The Locus for Focus 모델 분석 결과

- Borich 요구도에 의해 도출된 우선순위를 The Locus for Focus 모델을 활용한 우선순위 영역에 포함되는 항목 수만큼 고려하여 비교 분석한 결과, <표 7>과 같이 ‘일시보호하기’, ‘긴급조치하기’, ‘위기개입 종결하기’, ‘심리평가 결과해석하기’가 최우선순위 요구 항목으로 나타남.

[표 7] 직무별 세부항목의 요구분석 우선순위 결정

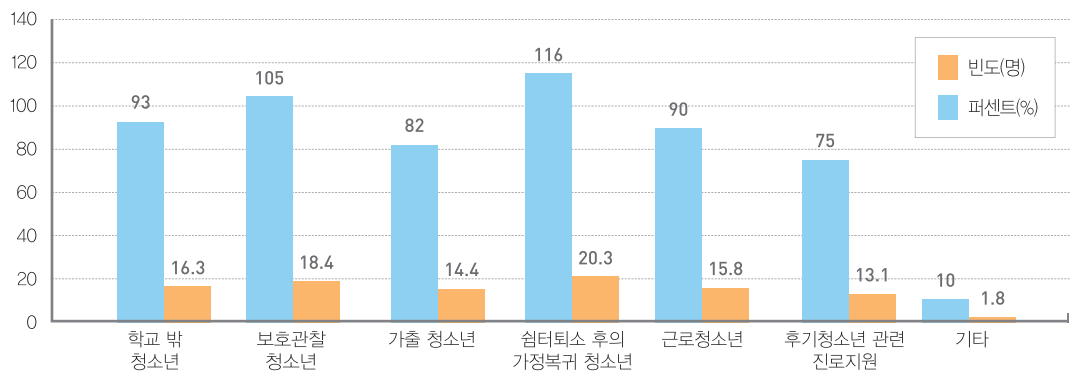
직 무		Borich 요구도	The Locus for Focus 모델
1. 접수면접	1) 상담신청 접수하기		
	2) 내담자 문제 분석하기		
	3) 상담자 배정하기		
2. 심리평가	1) 심리평가 준비하기		
	2) 심리평가 결과 해석하기	○	○
	3) 심리평가보고서 작성하기		
3. 개인상담	1) 상담 준비하기		
	2) 사례 개념화 하기		○
	3) 상담 진행하기		
	4) 상담 종결하기		
4. 매체상담	1) 전화 상담하기		
	2) 게시판, 이메일 상담하기		
	3) SNS, 채팅상담하기		
5. 위기개입	1) 위기상황 파악하기		○
	2) 대상자 상태 파악하기		○
	3) 긴급조치하기	○	○
	4) 일시보호하기	○	○
	5) 위기개입 종결하기	○	○
6. 청소년부모 상담	1) 청소년부모 상담 준비하기		
	2) 청소년부모 상담 진행하기		
	3) 청소년부모 상담 종결하기		
7. 청소년 자립지원	1) 진로상담하기		
	2) 취업지원 관리하기		
	3) 진학지원 관리하기		
	4) 생활기술 교육하기		
8. 청소년 사례 통합 관리	1) 대상자 발굴하기		
	2) 지원전략 수립하기		
	3) 자원 제공하기		
	4) 지원 효과 점검하기		
	5) 통합 관리 종결하기		
9. 지역사회안전망 운영	1) 지역자원 발굴하기	○	
	2) 인적자원 관리하기		
	3) 지역자원 연계 협력하기	○	
	4) 지역사회안전망 평가하기	○	
10. 행정업무	1) 실적 입력 및 실적 관리		
	2) 문서 또는 활동일지 관리하기		

- 동반자유형별 연간 적정 사례수

- 동반자유형별로는 수석동반자 26-30사례(19.4%), 전일제동반자 36-40사례(41.0%), 시간제동반자 21-25사례(44.9%)가 각각 가장 높게 나타났으며, 수석동반자와 전일제동반자는 기존 배정기준인 35사례, 48사례보다 조금 적게 배정하는 것이 적절한 것으로 조사되었음.

- 활동영역 확대 시 가능영역

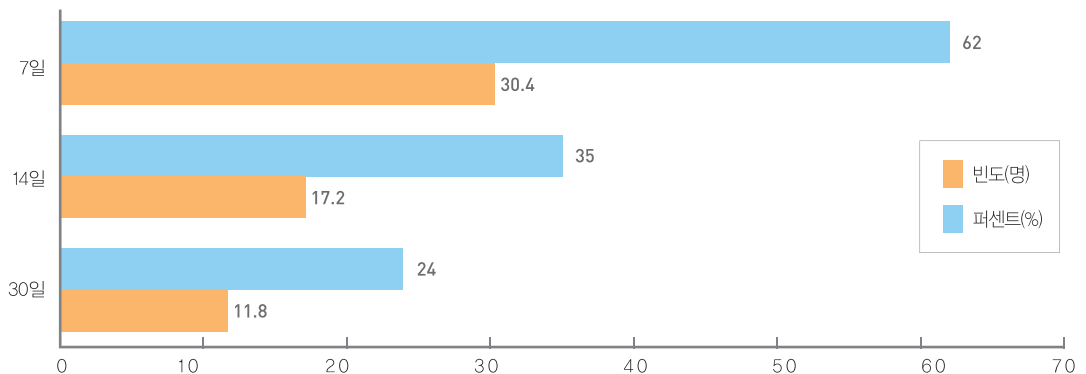
- 변화하는 청소년현장을 반영하여 활동영역을 확대할 경우 (현재 활동영역을 포함하여) 가능한 영역은 쉼터 퇴소 후의 가정복귀 청소년(20.3%), 보호관찰 청소년(18.4%), 학교 밖 청소년(16.3%) 순으로 나타남.



[그림 3] 활동영역 확대 시 가능영역

- 소속센터의 동반자서비스 대기기간

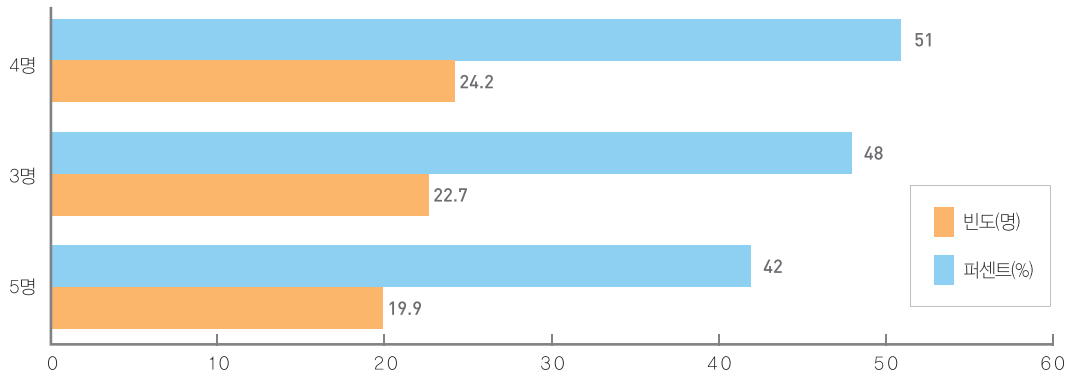
- 소속센터의 동반자서비스 대기기간은 7일(30.4%), 14일(17.2%), 30일 (11.8%) 순으로 조사됨.
- 대기기간을 줄이기 위해서는 동반자의 수를 늘리거나 한시적으로 대상 청소년이 급증하는 시기에 외부인력을 채용하는 것이 필요하다고 언급하였음.



[그림 4] 소속센터의 동반자서비스 대기기간

- 전일제동반자와 시간제동반자의 적정 비율

- 전일제동반자 1명당 시간제동반자의 적정 비율은 4명(24.2%), 3명(22.7%), 5명(19.9%) 순으로 응답함.



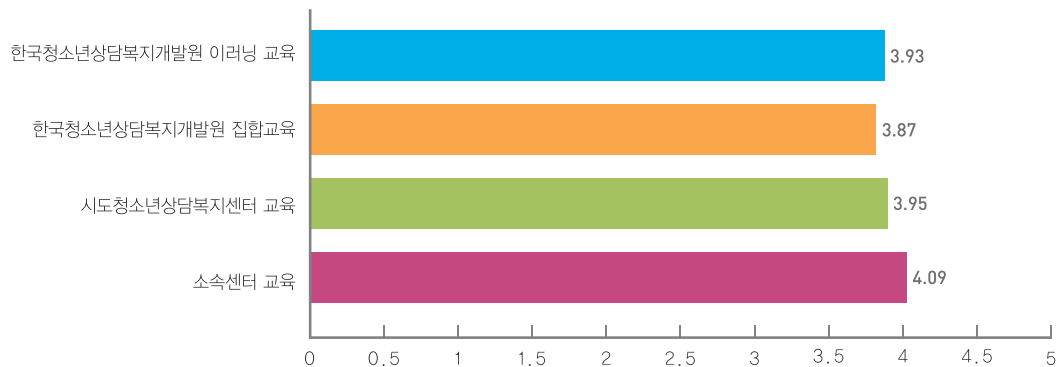
[그림 5] 전일제동반자 1명당 시간제동반자의 비율

- 수석동반자의 주요역할에 대한 주관식 질문에는 사례발굴, 동반자 교육 및 컨설팅, 동반자 고충처리(권리보호), 위기사례 수퍼비전, 대외협력, 시·군·구 동반자 지원, 행정 및 예산관리 등 동반자업무를 총괄하는 역할을 수행해야 한다고 하였음.

- 전일제동반자(15시간 이상), 시간제동반자(6시간 이상)의 연간교육시간에 대해서 75%가 적절하다고 응답함.

- 동반자 교육만족도는 상담복지개발원 이러닝교육 3.93점, 상담복지개발원 집합교육 3.87점, 시도센터 교육 3.95점, 소속센터 교육 4.09점으로 나타남.

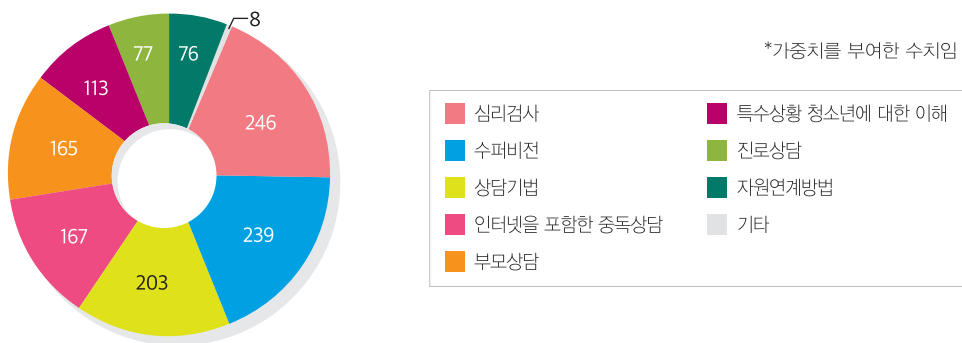
- 교육은 대체로 비슷한 만족도수준을 보였으며, 소속센터의 교육만족도가 가장 높은 수준으로 조사되었는데, 소속센터의 경우, 상담복지개발원이나 시도센터에 비해 상대적으로 소규모로 교육이 이루어지며 동반자들의 의견을 최대한 반영할 수 있기 때문인 것으로 보임.



[그림 6] 청소년동반자 교육만족도

- 희망하는 교육

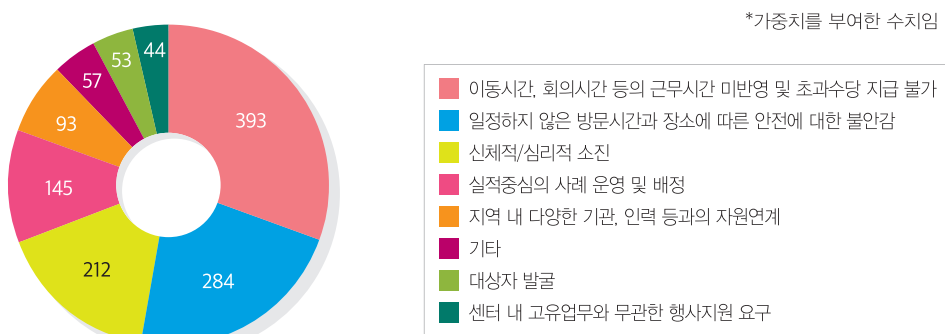
- 동반자가 원하는 교육은 순위별 다중응답분석방법에 의해 1순위에 3%, 2순위에 2%, 3순위에 1%의 가중치를 부여함. 그 결과, 심리검사가 가장 높게 나타났고, 수퍼비전, 상담기법 순으로 응답함.



[그림 7] 희망하는 교육

- 동반자활동 시 어려운 점

- 동반자활동 시 어려운 점은 순위별 다중응답분석방법에 의해 1순위에 3%, 2순위에 2%, 3순위에 1%의 가중치를 부여함. 그 결과, 이동시간, 회의시간 등의 근무시간 미반영 및 초과수당 지급 불가, 일정하지 않은 방문시간과 장소에 따른 안전에 대한 불안감, 신체적/심리적 소진 순으로 나타남.



[그림 8] 동반자 활동 시 어려운 점

▶ 청소년동반자 활동 효율화 방안을 위한 FGI 분석 결과

- 서울, 경기, 인천 지역의 전일제 및 시간제동반자 5명을 대상으로 FGI를 실시하였음.
- 우선 동반자 활동은 자신이 다른 일을 하면서도 시간을 내어 일정한 상담사례를 맡을 수 있고, 또 매주 사례회의를 통해 상담에 대해 지속적으로 배울 수 있는 좋은 기회라고 하였음.
- 그리고 위기청소년들이 상담 및 연계된 지역사회의 자원을 통해 긍정적으로 변화된 모습을 보일 때 보람을 느낀다고 하였음.
- 동반자 활동의 효율화를 위한 몇 가지 제안은 다음과 같음.
- 먼저, 위기청소년 사례발굴 → 위기 스크리닝 실시 → 사례판정회의 → 사례배정의 과정을 통해 위기청소년을 맡게 되는데 실제 위기 스크리닝의 과정없이 동반자에게 맡겨지기도 함. 동반자가 위기청소년이 아닌 (단지) 방문이 필요한 청소년을 대상으로 하거나 위기가 아닌 일반 청소년들인 경우도 있어서 동반자의 정체성에 혼란이 오기도 함. 따라서 청소년이 동반자에게 배정되기 전에 위기 스크리닝 등의 절차를 거쳐 배정되어야 할 것임.
- 위기청소년들을 직접 만나다 보면 쉽게 신체적·심리적으로 소진되기도 하는데 이를 해소할 수 있는 제도나 기회가 거의 없는 실정임. 동반자들은 적합한 교육의 기회를 통해 신체적·심리적 소진을 일정부분 해소할 수 있다고 하였음.
- 현재 전일제동반자 연간 15시간, 시간제동반자 연간 6시간 교육을 이수하도록 하고 있으나, 본인 일정에 맞춰 교육받기가 어렵고, 집합교육 중심으로 이루어져 그 내용 역시 본인에게 적절하지 않는 경우가 발생한다고 하였음.
- 이에 연중 상설교육 운영, 경력 및 수준별 교육내용 편성을 요구하였음. 특히 위기청소년 관련 교육의 경우, 스마트폰·인터넷 등의 과의존 유형, 자살위험 등의 충동성 유형, ADHD 등 산만한 유형, 우울 유형 등으로 세분화하여 그에 따른 교육이 운영되기를 희망하였음.
- 한편, 위기청소년들을 지역사회 자원으로 효율적으로 연계하기 위해 기관 및 프로그램 정보 등을 공유할 수 있도록 지역별로 CYS-Net 연계기관 안내서와 같은 매뉴얼을 제작하여 동반자들에게 배포하는 것이 필요하다고 하였음.
- 사례입력 및 정리의 경우, CYS-Net에 입력하고, 또 동일내용에 대해 별도로 파일(활동일지, 사례종결 등)을 만들어 보관해야 하므로 비효율적이며 이에 대한 개선이 필요하다고 지적하였음.
- 이 외에도 상담서비스의 질 관리를 위해서라도 우선 동반자들이 고용 및 처우에 대한 개선이 필요하다고 하였음.
- 마지막으로 '청소년동반자' 명칭의 변경이 필요하다고 제안하였음. 청소년들이 '청소년동반자'의 의미를 잘 알고 있지 못할 뿐 아니라 '동반자'라는 용어가 오늘날 보다 과거에 주로 사용되었다는 점에서 청소년들에게 참신한 명칭이 필요하다고 하였음. 이는 동반자들의 자존감을 높일 수 있는 계기가 될 것이라고도 하였음.

3. 정책제언

▶ 청소년동반자의 역할재정립

- 위기개입, 지역사회안전망 운영, 청소년 사례통합 관리 등의 직무에 관한 수행기회 확대
 - 위 직무는 Borich 요구도에서 우선순위 3순위 안에 포함되었을 뿐만 아니라 동반자들이 중요하다고 인식하고 있으나 실제 수행빈도¹⁾에 있어서는 상대적으로 낮은 분포를 보였음.
 - 동반자의 고유업무는 위기청소년을 직접 찾아가서 상담 및 자원 연계 등의 지원을 하는 것임. 그러나 위기청소년을 발굴하는 일이 쉽지 않고, 해당 청소년에 필요한 구체적인 자원을 파악하고 지원하는 일 역시 심사숙고해야 하는 영역이므로 실제 수행빈도가 상대적으로 적을 수 있음.
 - 또한 동반자에게 사례배정하는 과정에서 위기스크리닝의 절차없이 사례가 배정되기도 하고, 위기청소년이 아닌 대상을 배정받게 되는 경우가 있어 위기개입이 중요하다고 생각하지만 그에 비해 수행기회가 적은 것으로 판단할 수 있음.
 - 따라서 대상 청소년 및 사례배정에 대한 기준을 준수하여 동반자들을 통해 많은 위기청소년들이 지원을 받을 수 있도록 해야 함.
 - 한편 지역사회안전망 관련 직무는 지역사회 내의 자원을 발굴하고 연계 협력하는 역할로 특히 동반자 경력이 많지 않을 경우, 지역사회의 상황 및 정보를 파악하는 데에 시간이 필요하므로 수행기회가 상대적으로 낮을 수 있음. 이에 소속 청소년상담복지센터와 기존 동반자들이 보유하고 있는 지역사회 자원 정보 등을 매뉴얼로 자체 제작하여 다른 동반자들과 공유하고 위기청소년들이 지역사회 자원을 원활하게 이용할 수 있도록 하는 것도 하나의 방법임.
- 활동영역(대상) 확대를 위한 기반조성
 - 동반자 활동의 효율화의 방안으로, 현재 지원하고 있는 학교 밖 청소년, 군 장병 외에 쉼터퇴소 후의 가정복지청소년, 보호관찰청소년 등으로 활동영역을 확대하기 위해서는 동반자 수의 확대, 대상청소년에 대한 이해, (다양한 위기청소년의 돌발 상황에 대한) 동반자의 안전 등에 대한 준비가 우선되어야 함.
 - 본 조사에서 동반자들은 현재의 업무량이 포화상태이므로 활동영역의 확장에 대해 우려를 표하기도 하였는데, 더 많은 다양한 위기청소년들에게 서비스를 제공하는 것 못지않게 실제 서비스를 제공하는 인력인 동반자의 직무상황을 파악하고 개선하는 것 역시 동반자의 역할을 효율적으로 담당하는 데 중요하다고 판단됨.
 - 특히 새로운 대상으로의 확대는 동반자로 하여금 업무에 대한 부담요인으로 작용할 수 있으므로 동반자들의 업무부담을 최소화할 수 있는 방안이 먼저 마련되어야 함.

1) 수행빈도는 7점 만점에 위기개입 4.90점, 지역사회안전망 운영 4.43점, 청소년 사례통합 관리 4.93점으로 나타났으나 별도로 제시하지 않았음.

- 수석동반자의 역할정립

- 2016년부터 시작된 수석동반자는 시·도별로 1인 이상 두어 사례배정, 컨설팅의 업무를 수행하고 있음. 아직 시작단계로 수석동반자가 없는 기관의 경우, 수석동반자의 존재 자체를 모르는 경우도 있으며, 수석동반자가 있는 기관의 경우에도 전일제동반자와 업무상 차이를 구분하기 어렵다는 등의 의견이 있음.
- 본 조사에서는 수석동반자의 역할에 대해 사례발굴, 동반자 교육 및 컨설팅, 동반자 고충처리(권리보호), 위기사례 수퍼비전, 대외협력, 시·군·구 동반자 지원, 행정 및 예산관리 등 기존 여성가족부에서 제시하는 역할과 대체로 유사하게 나타났음.
- 다만, 수석동반자는 시·도별로 기존 전일제동반자의 역할과 중첩되지 않으면서 업무의 효율을 기할 수 있도록 업무의 조정이 필요할 것으로 보임. 추후 수석동반자(제도)가 잘 정착될 수 있도록 소속 시·도청소년상담복지센터와 여성가족부에서 관심을 갖고 지원해야 할 것임.

▶ 청소년동반자의 역량강화방안

- 직무 요구분석의 우선순위를 반영한 교육기회 확대

- 직무 중 '위기개입'과 직무별 세부항목 중 '심리평가 결과해석하기', '긴급조치하기', '일시보호하기', '위기개입 종결하기'는 본 조사에서 최우선순위 요구항목으로서 중요하지만 실제 능력은 상대적으로 다소 부족하다고 인식하였음.
- 최근 들어 고위기청소년들이 증가하는 추세를 감안할 때 위기수준에 따른 특성 및 개입 등에 관한 교육이 시급하고, 또 위기청소년의 위기·심리상태를 파악하기 위한 심리검사는 자주 사용할 뿐만 아니라 동반자들이 가장 많이 원하는 교육이기도 함.
- 심리검사의 경우 특히 결과해석은 전문성이 매우 높은 영역으로, 동반자들은 검사자의 수준별 차이를 고려하여 교육이 개설되어야 한다고 하였음.

- 부모상담 역량강화를 위한 방안마련

- 부모상담의 경우, 직무상 중요도가 매우 높다고 응답하였는데, 실제로 위기청소년들에게 서비스를 제공할 때, 청소년뿐만 아니라 부모와의 면담이 필요한 경우가 많아 부모상담에 대한 능력이 요구됨. 특히 상대적으로 낮은 연령대 동반자의 경우, 부모상담에 대해 부담을 느끼기도 하는데 이를 위해 상담복지개발원에서는 신규 동반자를 대상으로 청소년 및 부모 개입방안에 대해 교육을 실시하고 있음.
- 그러나 부모상담에 대한 교육욕구가 꾸준히 지속되고 있는 것을 고려하여 센터별로 그 수요를 파악하고 지역의 특성을 반영하여 시·도 청소년상담복지센터나 소속센터에서도 부모상담 관련 교육 및 연수를 주관하여 운영할 필요가 있음.

- 탄력적인 교육운영으로의 전환

- 동반자들은 연중 상담복지개발원의 온·오프라인 교육, 시·도청소년상담복지센터 교육, 소속센터 교육을 받고 있는데 추후 교육운영에 있어서는 현재보다 좀 더 탄력적인 운영이 필요함.
- 상담복지개발원에서 실시하고 있는 교육도 여러 차례 개설하여 가능한 시기에 교육을 받을 수 있도록 하고 있으나 그 기회가 많지 않아 청소년동반자 업무 중에 참여가 어려울 때가 있고, 동반자활동경력에 따라 요구사항이 달라 동일

주제라 하더라도 경력 및 단계의 구분을 두어 운영할 필요가 있으며 한시적이기 보다 상설 교육기회가 제공되기를 희망하였음.

- 이를 위해서는 상담복지개발원에 동반자의 교육을 전담하는 인력이 추가배치 되어야 하고, 다양한 주제와 수준을 고려한 상설교육이 이루어져야 하며 우선 예산이 추가지원 되어야 할 것임.

- 청소년동반자 프로그램 운영의 변화필요

- 동반자들의 업무상 고충으로는 우선 청소년 및 부모를 만나러 가기 위한 이동시간, 회의시간 등이 근무시간으로 인정이 안 된다는 점과 초과근무 시 수당지급이 어렵다는 것을 호소하였음. 특히 시간제동반자의 경우 주당 12시간을 근무하도록 되어 있으나 청소년을 만나기 위해 이동하는 시간은 근무시간에 포함이 되지 않고, 부모를 만나거나, 상담 후 일지를 작성하고, 주간회의를 준비하는 업무까지 모두 합하면 12시간을 훨씬 초과하지만 근무일지 상 12시간만 작성하도록 하고 있음. 따라서 주당 근무시간과 수당에 대한 조정이 필요할 것으로 사료됨.
- 이 외에도 동반자들은 신체적·심리적 소진으로 인한 어려움을 호소하고 있음. 기존 상담복지 업무와는 달리 상담동기 및 변화욕구가 더딘 위기청소년을 대상으로 하고 있다는 점과 찾아가는 업무를 주로 하고 있다는 점에서 신체적으로나 심리적으로 일찍 소진될 수 있음. 따라서 동반자들이 사전에 소진을 예방하고 활동을 보다 적극적으로 수행할 수 있도록 위에서 제시한 교육의 기회를 제공하고 인센티브제도 등을 도입하여 동반자들의 사기를 진작시키고 능동적으로 역할을 잘 수행할 수 있도록 지원해야 할 것임. 이는 동반자의 근무환경의 질이 청소년에게 그대로 영향을 주게 되고, 결국 동반자 프로그램 성과로 이어지게 되므로 지속적으로 관심을 갖고 유연하게 대처할 필요가 있음.

참고문헌

강영배(2014). 일본의 청소년활동정책 및 활동사례에 관한 고찰. 청소년행동연구, 19, 66-98.

여성가족부(2017). 2017년도 청소년사업 안내.

오경자 외(2005). 청소년동반자 프로그램 운영 매뉴얼. 서울: 청소년위원회.

한국청소년상담복지개발원(2016). 2015 청소년동반자 프로그램 운영보고서.

한국청소년상담복지개발원(2017). 2016 청소년동반자 프로그램 운영보고서.

국가직무능력표준.

http://www.ncs.go.kr/ncs/page.do?sk=P1A2_PG01_001&mk=MU000000067&uk=MU000000067&uc=01&mik=0