

제 1 장 서 론

1. 연구목적

현대 후기산업사회에 있어서 상담에 대한 사회적 요구가 증대하고 있음은 주지의 사실이다. 최근 우리사회에서 빈발하고 있는 일련의 사회문제들을 나열하지 않는다 하더라도 이는 실증될 수 있을 것이다.

더욱이 청소년 상담사업의 필요성은 우리사회에 최근 들어 급증하고 있는 청소년 문제들에 대한 예방적 차원에서도 그 존재가치가 절실한 형편이다. 그러나 현재의 청소년 관련 상담기관은 많은 문제점을 안고 있다. 먼저 현재 운영되고 있는 청소년 상담기관의 운영실태를 살펴보자.

현재 운영되고 있는 기관을 성격별로 대별하여 보면 첫째 정부에서 직접 운영하는 행정기관의 상담실, 둘째 중·고·대학에서 생활, 학습, 진로 지도 등을 담당하는 학교 상담실, 셋째 사회복지법인 혹은 기타 공익법인에서 운영하고 있는 민간상담실, 넷째, 전문상담을 목적으로 하는 소수의 전문상담실, 마지막으로 라디오·TV 등 대중매체에서 실시하는 상담프로그램을 들 수 있다. 하지만 대중매체는 하나의 프로그램 차원의 경우이고 상담기관으로 간주하여 논의할 수는 없는 것이므로 여기에서는 논의의 대상에서 제외하기로 한다.

이상에서 언급한 유형별 상담기관을 간략히 살펴 볼 필요가 있는데 이는 우리 사회에 있어서의 청소년 상담기관의 현실태를 이해하는데 가장 기본적인 출발선상에 있기 때문이며 본 조사연구의 대상으로서의 의미를 갖는가 하는 차원에서의 검토도 이와 아울러 필요하기 때문이다.

먼저 정부에서 운영하고 있는 행정기관 상담실을 살펴 본다.

행정기관 상담실의 경우 관장부서별로 고립·분산적인 상담사업이 실시되고 있는데 첫째, 보건사회부에서는 사회적 요보호대상 계층만을 중심으로 하여 아동상담소와 부녀상담소를 운영하고 있다. 아동상담소는 18세 미만의 가출, 부랑 아동이 주요대상으로 그들의 상담조사, 판정지도, 일시보호 등을 행한다. 91년 현재 공립 13개소, 사립 38개소가 운영되고 있다.¹⁾ 부녀상담소는 가출, 저소득, 윤락 및 미혼모 등의 요보호 여성의 발생예방 및 사후선

1) 보건사회부, '91 주요업무자료, 1991, p. 48.

도를 그 목적으로 하고 있다. 부녀상담소는 91년 현재 109개소에서 114개소로 증설예정이며 이곳에는 664명의 별정직 지방공무원이 근무하고 있다.²⁾ 둘째, 노동부에서는 여성 및 근로청소년의 제반 고충상담을 위해 전국 44개소에 지방사무소 민원상담실을 운영하고 있으며 이를 위해 59명의 산업상담원을 두고 있다. 셋째, 경찰청에서는 전국의 가출청소년 선도 및 비행상담을 위해 전국 197개소의 경찰서 산하 청소년 상담실에 청소년 선도위원 등이 상담을 실시하고 있다. 넷째, 체육청소년부에서는 청소년 대화의 광장과 시·도 청소년상담실이 제반 청소년문제의 상담을 펴하고 있다.

그러나 최근에 상담사업을 체계적으로 실시하여 보고자 하는 체육청소년부의 경우를 제외하고는 모두가 제한된 계층만을 그 대상으로 하고 있으며 그것도 문제발생의 예방 차원이라기 보다는 문제의 치료적인 접근에 국한되고 있는 소극적이고 제한적인 접근이 이루어지고 있을 뿐이다. 아울러 각 부서의 관장업무에 따른 분야에만 국한됨으로써 한 인간의 문제를 인격적이고 종합적인 차원에서 다룰 수 없는 한계를 노정하고 있는 것이 현실이다. 아울러 같은 상담사업이 이루어지고 있더라도 부서간의 업무 협조는 거의 이루어지고 있지 못한 형편이며 앞서 지적한 바 대로 고립·분산적인 프로그램 및 예산이 소모적으로 집행되고 있을 뿐이다.

다음으로 중·고·대학에서 이루어지고 있는 학교상담실에 관해 살펴 본다.

현재 12학급 이상이 설치된 중학교 및 9학급 이상의 고등학교에는 학교상담실의 설치가 의무화되어 거의 대부분의 학교에 상담실이 설치되어 있고 교도교사가 배치되어 있다. 아울러 대부분의 대학 및 전문대학에도 학생생활연구소가 설치되어 있다.

김계현에 의하면 전국적으로 볼 때 중학교는 2,429개교 중 50%인 1,422개교가, 고등학교는 1,653개교 중 82%인 1,363개교가 교도교사를 임명하고 있다고 한다.³⁾ 그러나 문교통계연보에 의하면 중학교의 경우 전국에 전담교도(상담)교사는 87명에 불과하고, 고등학교는 134명에 불과한 실정이다. 이러한 전담교도교사는 교도교사 자격이수자이고 주당 수업시간도 거의 대부분이 12시간 이하를 담당하고 있으나 그 수적인 측면에서 너무나 부족한

2) 114개의 부녀상담소 중 22개소를 제외한 나머지는 간이부녀상담소이다. 위의 자료, p. 54 참조.

3) 이 통계는 1988년의 자료를 바탕으로 한 것인데 90년의 중학교 수는 2,474개, 고등학교는 1,683개교 이므로 큰 차이가 없을 것으로 보인다. 김계현, 상담서비스 실태 및 상담요원 교육현황 조사, 상담과 지도, 한국카운슬러협회, 1991, p. 73.

현실이다.⁴⁾ 이러한 수적인 측면에서도 학교상담실이 거의 대부분 임기응변식의 상담교사 배치를 통하여 매우 형식적으로 이루어지고 있음을 알 수 있고 현실적인 면에서도 단지 학생생활지도에 머무르고 있는 것으로 보인다.

이러한 인력부족의 측면이외에도 학교에서의 상담사업이 활성화되기 부족한 또 큰 문제점이 도사리고 있는데 이것은 학교 학생들이 과연 학교상담실에서 편안한 마음으로 상담에 임할 수 있겠느냐 하는 점이다. 왜냐하면 매일 대면하는 선생님들을 통한 학습 및 진학·진로지도 이외의 상담에 대해 학생들은 일반적으로 비밀의 보장과 익명성에 대해 의구심을 가질 수 밖에 없을 것이기 때문이다. 결국 학교상담실이란 상담의 성격에 일정한 한계를 가질 수 밖에 없다고 할 수 있을 것이다. 최근에 전화상담의 수요가 폭발적으로 증가하고 있는 경우를 보더라도 학습 및 진로상담 이외의 경우에 관한 고려가 반드시 있어야 할 것이다.⁵⁾ 대학의 학생생활연구소도 큰 예외는 아니어서 대부분의 경우 상담관련 전공교수가 보직을 맡아 이를 운영하는 경우는 거의 드물고 담당 조교의 배치나 관련 대학원생이 그 운영을 실질적으로는 대신하는 경우가 대부분이다. 아울러 학생생활연구소에는 현재 상담을 원하는 내담자도 거의 없는 것이 일반적 상황이다.

다음으로 민간상담실의 경우 전국에 130여개소에 관련 상담원은 594명 정도 배치되어 있는 것으로 알려지고 있는데 이는 주로 사회복지법인·사단법인·재단법인 등의 비영리 공익법인이 대부분이다.

이러한 민간상담실이 청소년상담의 많은 부분을 차지하고 있는 것으로 보인다. 그러나 이러한 민간상담실도 상담사업만을 전적으로 실시하는 곳은 드물고 다른 공익사업에 부수적으로 실시하고 있어 여기에서 파생되는 많은 문제점들을 내포하고 있다 하겠다.

전문상담실은 전공학회나 기타 관련 인사가 운영하는 것으로 볼 수 있는데 한국상담심리연구소, 행동과학연구소, 태화정신건강상담실 등을 들 수 있다.

본 연구는 「전국 청소년상담기관 종조사」를 통해서 이러한 여러가지 유형의 청소년 관련 상담기관의 현황을 살펴보고 청소년 상담의 활성화 방안을

4) 위의 글, p. 73 참조.

5) 이러한 점 등으로 학교사회사업의 필요성이 논의되어 왔다. 이는 학교에 학생지도만을 전담하는(수업을 담당하지 않음) 사회복지사를 배치하여, 상담을 비롯한 제반 학생지도에 사회사업의 방법론을 도입한다면 효과적일 것이라는 주장이다.

모색하고자 한다.

이를 위해서 상담기관을 몇가지로 유형화하여 이들 상담기관의 상담시설, 전문인력, 자원봉사자, 상담활동의 실태를 파악하고 상담기관의 문제와 욕구에 따라 상담정책을 모색할 것이다.

본 연구는 민간상담실을 주요 조사대상으로 설정하였으며 여기에 부수적으로 행정기관의 상담실(주로 아동상담소, 경찰청의 청소년상담실, 시·도 청소년상담실)을 포함하였다. 이러한 조사대상 한정 이유의 행정부서 중심의 상담실중 청소년대상이 아닌 경우이거나 전문상담실의 경우 청소년들의 접근이 용이하지 못하다는 점 때문이다. 아울러 관주도의 상담실의 경우에는 전문성에 있어서 여러 문제들을 지니고 있어 상담사업의 주체로서 민간기관보다는 적합하지 않다는 점도 고려되었다.

그러나 상담사업의 활성화를 위해서는 정부의 재정 및 행정적인 지원이 중요한 방안이 되므로, 현재 이루어지고 있는 실태를 파악하기 위해 이를 부분적으로 조사하였다. 학교상담실 및 전문상담실의 경우 사전조사는 실시하였으나 위에서 언급한 것과 같은 이유 등으로 문헌조사로 대체할 수 있다고 판단하여 조사대상에서는 제외하였다.

그리고 상담사업의 활성화 방안을 모색하기 위해서는 그 대상자들인 청소년들의 상담에 대한 욕구조사도 병행되어야 효율적인 대안을 모색할 수 있을 것이나 본 연구에서는 이러한 연구가 이루어지지 못했다는 점을 밝혀 둔다.

2. 연구내용

전국 청소년상담기관의 총조사를 통한 청소년상담사업의 활성화 방안을 모색하기 위한 출발선상에서의 다음의 2가지 질문은 너무도 당위적일 것이다.

첫째, 기존의 상담기관은 과연 어떻게 운영되고 있는가?

둘째, 상담기관이 잘 운영되고 있지 못하다면 문제점이 무엇이고 이의 개선방안은 무엇인가? 하는 것이다.

그러나 불행하게도 대부분의 관계자들이 인정하고 있는 것처럼 청소년 상담사업의 효과성에 대한 평가는 대부분의 경우가 부정적이라고 하여도 과언이 아닐 것이다.

이러한 사항들은 문헌조사와 사전조사를 통하여 다음의 몇가지 문제제기

의 항목으로 요약되어 진다.

첫째, 상담시설은 과연 상담을 원활하게 수행할 수 있도록 마련되어 있는가?

둘째, 상담기관의 재원은 사업수행에 있어 넉넉한가?

셋째, 상담전문인력 및 상담자원봉사자를 포함하는 상담인력은 자질과 능력을 갖추어 전문성 있는 상담을 수행하는 주체로서의 기능을 다하고 있는가? 그리고 이들에 관한 교육 및 관리가 제대로 이루어지고 있는가?

넷째, 각 기관에서 이루어지고 있는 상담활동상의 문제는 과연 청소년들의 상담욕구와 부합될 수 있을 것인가?

다섯째, 상담기관간의 유기적인 협력체제의 구축은 사업의 발전에 필요하다고 보는데 과연 이는 어떻게 이루어지고 있을까?

여섯째, 정부의 상담관련정책은 무엇인가? 상담사업의 필요성의 문제를 제대로 인식하고 이에 대한 올바른 정책을 집행하고 있는가?

일곱째, 그렇다면 상담사업의 활성화를 어떻게 꾀할 것인가?

이상의 항목들을 주요 주제로 또 그 이외의 세부적인 내용들을 부가하여 질문을 작성하여 상담사업의 문제점과 발전방향을 모색하도록 조사표를 작성하였는데 본 조사연구의 분석에 사용한 내용들은 아래와 같다.

〈전국 청소년 상담기관 총조사 설문지에서 분석한 변수들〉

1. 일반사항

1) 기관의 일반사항

기관 설립형태

기관 소재지

기관 설립연도

기관의 설립주체

기관의 상담종류(전화상담, 면접상담, 집단상담, 심리검사, 서신상담, 출장상담)

2) 응답자의 일반사항

응답자의 성별

응답자의 연령

최종학력

최종 전공학과

응답자의 직책

상담관련 자격증 유무

2. 상담시설

1) 상담시설의 접근용이성

2) 시설공간의 충분성

충분성의 평가

불충분한 이유

3) 상담시설의 보유현황

상담전용전화

전화상담실

면접상담실

집단상담실

심리검사실

관찰실

대기실

놀이치료실

강의실, 회의실

상담을 위한 사서함

4) 필요 상담관련 시설

3. 재정

1) 기관의 재원조달 방법

정부보조금의 유무

자체예산의 유무

후원금의 유무

사업수익의 유무

회비의 유무

개인 출연금의 유무

2) 재정중 정부보조금의 비율

3) 바람직한 정부보조금의 비율

4. 상담인력

1) 상담전문인력

상담전문 직원수(남자, 여자)

기관의 자격기준

(유무, 학력, 전공학과, 상담관련 자격증 유무, 실무경력, 기타)

채용의 방법

평균 상담경력

보수교육 실시여부

보수교육 미실시 이유

전문성 제고 프로그램의 실시종류

경제적 보수에 대한 만족도

업무의 성격

응답자가 생각하는 전국적으로 통일된 전문상담인력의 최하수준의 자격요건(학력, 전공학과, 자격증, 실무경력, 기타)

2) 상담자원봉사자

상담자원봉사자의 수(등록자수 및 활동자수)

자격기준(유무, 학력, 전공학과, 연령, 기타)

사전교육 실시여부

사전교육의 실시주체

사전교육 미실시 이유

사전교육 실시 시간수

사전교육의 주요내용

보수교육 실시여부

보수교육시 자질향상을 위해 필요한 내용

담당하는 상담업무(전화상담, 면접상담, 집단상담, 심리검사, 서신상담, 기타)

1개월당 상담봉사 활동회수

1회당 상담활동 시간

기관의 상담업무중 상담자원봉사자가 담당하는 업무의 비율

상담자원봉사자에 대한 응답자의 만족도 및 불만족 이유

5. 상담활동

기관의 전체업무중 상담사업이 차지하는 비율

상담사업 중 청소년상담의 비율

상담실의 운영시간 (평일, 토요일, 일요일)

상담종류별 월 평균 상담건수

실시하는 상담분야

상담대상의 우선순위

상담활동의 전문성 평가

상담사업과 관련된 간행물 간행여부 및 그 효과성 여부

6. 관련기관과의 협력체제

업무협조의 활발여부

업무협조의 내용 및 방식

업무협조가 이루어지지 못하는 이유

상담기관간의 협의기구의 필요성

협의기구 설립시 기구의 성격

협의기구 설치시 효율적인 행정단위

협의기구의 행정단위별 필요기능(담당업무) (중앙, 시·도, 시·군·구 별)

가. 청소년 상담업무의 조정

나. 전문상담인력의 훈련

다. 청소년상담에 대한 재정지원

라. 청소년 상담기법·교범의 편찬, 발간

마. 상담자원봉사자의 훈련

바. 상담인력에 대한 자격증 교부

사. 전문치료센터의 운영

아. 상담활동의 홍보

자. 상담기관간의 유기적인 관계망 구성

차. 청소년관련 정보센터 운영

카. 실제 상담업무

타. 상담 직원간의 교류 활성화

파. 긴급 일시보호소 운영

7. 상담정책

상담기관에 대한 정부의 행·재정 지원의 평가

상담기관에 대한 정부지원의 우선순위

기존 상담기관에 대한 바람직한 지원방식

신규 상담기관의 바람직한 설립양식

청소년상담사업의 역점 사업유형

청소년상담사업 발전의 장애요인

전문상담인력의 자격관리 및 훈련 담당에 적합한 기관

3. 연구방법

본 연구는 문헌조사, 설문조사, 그리고 면접조사로 이루어졌다. 그런데 청

소년상담기관에 대한 문헌이 개별 기관의 상담통계 정도의 것을 제외하면 매우 빈약했기 때문에 불가피하게 설문조사와 면접조사에 의존할 수 밖에 없었다. 설문조사를 위해 앞서 언급했던 조사대상별로 설문개발을 위한 사전조사를 '91년 5월중에 실시하였다. 이러한 사전조사는 주로 상담기관의 기관장 및 상담부서의 책임자와의 면접 등을 통해 각 기관의 운영실태를 파악하고 아울러 질문의 현실적합성을 평가하기 위한 것이었다.

이러한 사전조사를 통해 완성된 질문지를 7월중에 우편을 통하여 전국의 조사대상기관에 배포·회수하였다.

질문지에 대한 응답은 대상기관의 장이나 상담관련부서의 책임자가 하도록 하였으며 부득이한 경우 상담전문직원이 하도록 하였다.

질문지가 배포된 조사대상 기관을 소재지별로 보면 서울특별시에 124개 기관, 5대 직할시에 127개 기관, 시·군 지역에 210개 기관으로 총 461개 기관이었으며 이 가운데 회수된 질문지는 155개 기관으로 회수율은 33.6%이다.

회수된 질문지는 유의미한 것만을 취합하여 편집 및 부호화작업을 거쳐 통계처리하였다. 통계처리에는 SPSS/PC+를 활용하여 교차분석과 평균치, 유의도(P)등을 뽑았다.

그리고 이러한 조사결과에 기초하여 8월 이후에는 청소년상담사업의 활성화방안을 보충하기 위한 계관 사후 면접조사를 또 다시 실시하였다. 이러한 면접조사의 대상도 주로 기관장이나 상담부서의 책임자였는데 사후면접 기관의 명단 및 면접의 내용은 보론(주요상담기관의 현황과 과제)과 부록(상담기관 주소록)에 별도로 첨부하였다.

4. 응답기관과 응답자의 일반사항

1) 응답기관의 일반사항

회수된 설문지에 나타난 청소년 상담사업기관의 일반현황을 통해 조사대상 기관의 일반적 성격을 분석하여 보면 다음과 같다.

먼저 회수된 설문지 155개 기관중 유의미한 경우의 응답 기관의 총수는 150개이었다. 이는 총배포된 기관 461개 기관의 32.5%에 해당되는데 앞으로는 150개 기관의 통계처리 내용을 중심으로 서술하기로 한다.

응답 기관의 소재지별 분포를 살펴보면 <표 1-1>에서와 같이 특별시가 49개 기관으로 전체 응답기관의 32.7%를 차지하고 있으며, 직할시는 41개

기관인 27.3%, 시·군 지역의 기관이 60개 40.0%로 가장 높은 비율을 나타내고 있다.

이러한 기관의 설립형태를 살펴보면 중앙·지방정부에서 직접 운영하는 곳(이하 정부기관)이 52개 기관(34.7%)으로 가장 많았으며, 사회복지법인(이하 복지법인)이 50개 기관(33.3%), 재단법인·사단법인·특수법인(이하 기타법인)에서 운영하는 곳이 40개 기관(26.7%), 그리고 개인기관 및 기타가 8개 기관(5.3%)을 차지하고 있다.

이 가운데 특이한 경우는 시·군 지역에서의 정부운영 상담기관의 비율이 상대적으로 높게 나타나고 있는 점인데, 이는 최근에 시청·군청에 상담기관을 부설하는 지역이 증가하고 있기 때문으로 보인다. 그러나 이러한 것은 상담기관이 부재한 지역에 상담기관의 신설이라는 측면에서는 긍정적인 평가를 내릴 수 있을지 모르나, 상담의 전문성이라는 측면에서의 질적 수준의 문제와 상담인력의 자격관리 등의 문제를 어떻게 다루어 나갈 것인지, 또 이러한 상담사업의 성격과 관련하여 관주도의 사업이 과연 바람직한 것인지에 대한 문제를 새로이 제기하고 있다고 하겠다.

〈표 1-1〉 설립형태별 소재지

구 분	특 별 시	직 할 시	시 · 군	합계(실수)
정 부	26.9	25.0	48.1	34.7(52)
복 지	26.0	38.0	36.0	33.3(50)
법 인	45.0	22.5	32.5	26.7(40)
개 인	50.0		50.0	5.3(8)
합 계	32.7	27.3	40.0	100.0
(실 수)	(49)	(41)	(60)	(150)

통계값 : 0.1115

〈표 1-2〉에서 보면 상담기관의 설립은 주로 80년대 이후에 본격적으로 이루어지고 있는 것으로 나타나고 있으며, 앞서 언급한 점과 관련하여 90년도 이후에는 특히 정부 운영의 기관 및 개인기관 등이 신설되고 있음을 알 수 있다. 법인의 경우에는 완만한 증가추이를 지속적으로 보이고 있다.

80년대 이후에 이러한 상담기관의 설립이 급격하게 증가하고 있는 이유를 무엇이라 단적으로 설명할 수는 없겠지만 우리사회의 급격한 사회변화와 이에 따른 청소년문제의 증가현상에 따른 대응양식과 분리될 수 없는 경향이라 보여진다.

〈표 1-2〉

설립형태별 설립연도

구 분	'59이전	60~69	70~79	80~89	90이후	무응답	합계(실수)
정 부	7.8	11.8	7.8	47.1	25.5	5.9	34.5(51)
복 지	12.0	14.0	14.0	52.0	6.0	2.0	33.8(50)
법 인	15.4	10.3	15.4	51.3	7.7		26.4(39)
개 인				50.0	50.0		5.4(8)
합 계	10.8	11.5	11.5	50.0	15.5	2.7	100.0
(실수)	(16)	(17)	(17)	(74)	(23)	(4)	(148)

통계값 : 0.9284

아울러 앞서 언급한 바와 같이 설문에 대한 응답은 원칙적으로 각 상담기관의 기관장이나 혹은 기관 상담부서의 책임자가 하도록 유도하였으나 현실적인 여건이나 기관의 성격상 이러한 구분이 모호한 경우 상담실무자(상담전문직원)가 응답한 경우도 있다(표 1-5 참조).

그러나 응답자 직위의 상이함에서 초래되는 응답의 차별성의 문제는 극히 예외적인 경우를 제외하고는 통계적으로 무시할 수 있는 것으로 나타났다. 아울러 응답자가 상담과 관련된 자격증을 갖고 있는지의 여부도 동일한 것으로 파악되기 때문에 여기서는 주로 기관의 설립형태와 기관의 소재지만을 독립변수로 하여 교차분석한 내용을 도표화 하였음을 밝혀둔다.

2) 응답자의 일반사항

응답자 개인의 일반적 특성에 대해 간단히 살펴보기로 한다.

먼저 응답자의 성별을 보면 남자가 88명으로 전체의 58.7%, 여자는 62명으로 41.5%를 차지하고 있는데 복지법인의 경우는 유독 남자의 응답이 높았다.

〈표 1-3〉

응답자의 성별

구 분	남 자	여 자	합 계 (실수)
정 부	55.8	44.2	34.7(52)
복 지	74.0	26.0	33.3(50)
법 인	47.5	52.5	26.7(40)
개 인	37.5	62.5	5.3(8)
합 계	58.7	41.5	100.0
(실 수)	(88)	(62)	(150)

통계값 : 0.0357

응답자의 연령은 30대가 35.7%, 40대 29.5%, 20대 16.9%, 50대 13.9%,

60대 이상이 4.1%의 순으로 나타났다.

〈표 1-4〉 응답자의 연령분포

구 분	~29세	30~39세	40~49세	50~59세	60세이상	합계(실수)
정 부	9.9	31.4	31.3	21.6	6.0	34.2(51)
복 지	22.0	44.0	28.0	6.0		33.6(50)
법 인	20.0	30.0	30.0	15.0	5.0	26.8(40)
개 인	12.5	37.5	25.0	12.5	12.5	5.4(8)
합 계	16.9	35.7	29.5	13.9	4.1	100.0
(실수)	(25)	(53)	(44)	(21)	(6)	(149)

통계값 : 0.1607

〈표 1-5〉 응답자의 직책

구 분	실 수	비 율
기관장 및 상담부서 책임자	64	42.7
상담실무자(전문인력)	86	57.3
합 계	150	100

응답자의 직위는 기관장 및 상담부서의 책임자의 수가 전체응답자의 42.7%인 64명이었으며 상담실무자가 57.3%인 86명이었다.

또 응답자의 최종학력을 보면 90%의 응답자가 4년제 대학 졸업자 혹은 대학원 이상의 학력을 지닌 것으로 나타나고 있는데 물론 이들 응답자가 전체 상담전문인력의 학력수준을 대표할 수는 없는 표본집단이라는 점을 고려할 지라도 이들의 교육수준은 꽤 높은 수준이라 할 수 있겠다. 다만, 시·군 소재지 응답자의 학력이 다른 지역에 비해 다소 낮게 나타났다.

〈표 1-6〉 응답자의 최종학력

구	분	전문대졸이하	4년제대졸	대학원이상	무응답	합계(실수)
유형별	정 부	17.3	50.0	28.8	3.8	34.7(52)
	복 지		80.0	20.0		33.3(50)
	법 인	7.5	52.5	37.5	2.5	26.7(40)
	개 인		62.5	37.5		5.3(8)
지역별	특 별 시	2.0	51.0	44.9	2.0	32.7(49)
	직 할 시	18.3	70.0	29.3		27.3(41)
	시 · 군		63.3	15.0	3.3	40.0(60)
합	계	8.0	61.3	28.7	2.0	100.0
	(실 수)	(12)	(92)	(43)	(3)	(150)

통계값 : 유형 0.0217 지역 0.0004

(표 1-7)에서 응답자의 전공학과는 사회복지학도가 38.9%로 가장 높게 나타나고 있는데 특히 사회복지법인의 경우에는 70.0%의 압도적인 비율을 보이고 있다. 이는 사회복지관련기관인 이들 기관이 전공자를 최우선적으로 선발하고 있음을 보여주어, 상담기관의 낮은 상담관련전공자의 점유율과는 대조적이다. 사회복지학 이외의 상담 관련학과인 심리학, 교육학 전공자의 경우는 기타 학과에 비해 매우 적은 비율을 보이고 있으며, 특히 무응답자의 경우 상담 관련학도가 아니라고 볼 수 있기 때문에 상담관련 전공자의 비율은 그만큼 낮다고 하겠다(기타학과와 무응답의 경우가 45.6%에 이른다). 물론 상담전문기관이 부재한 현실에서 기관장의 경우 과연 상담관련 전공자가 보다 업무수행에 합당한 것인지에 관해서는 논란이 일 수 있겠으나 상담부서 책임자 및 상담 실무자의 경우 상담관련 학과 전공자의 배치는 필수적일 것인데 현실은 그렇지 못하다는 측면에서 문제점을 시사하고 있다.

구	분	심리학	교육학	사회복지학	기타학과	무응답	합계(실수)
정	부	9.8	9.8	25.5	25.5	29.4	34.2(51)
복	지	4.0	4.0	70.0	10.0	12.0	33.6(50)
법	인	5.0	22.5	22.5	32.5	27.5	26.8(40)
개	인	12.5	12.5	12.5	50.0	12.5	5.4(8)
합	계	6.7	8.7	38.9	23.5	22.1	100.0
	(실수)	(10)	(13)	(59)	(35)	(33)	(150)

통계 값 : 0.0005

사실 국가적으로 공인된 상담관련 자격증이 부재하기 때문에 여기에서는 자격증의 범위를 넓혀 카운셀러 자격증, 합리적 정서요법(RET) 자격증, 사회복지사 자격증, 교사자격증까지를 자격증의 범주로 포함하였음에도 불구하고 자격증의 소지자가 48.0%에 불과한 실정이다. 사회복지법인의 경우 자격증 소유자의 비율이 높게 나타난 이유는 사회복지(사업)학과를 졸업할 경우 취득할 수 있는 사회복지사 자격증을 관련 자격증으로 간주했기 때문이다. 앞서 지적한 바대로 이것이 상담인력의 전문성과 직접 관련될 정도의 의미있는 자격증인지에 대해서는 논란의 여지가 있을 것이다. 이에 대해서

제 2 장 상담기관 유형

본 연구의 조사대상 기관은 다음의 4가지 기준에 따라 그 유형을 분류할 수 있다.

첫째, 청소년상담기관의 설립주체는 누구인가?

둘째, 청소년상담의 주된 대상은 누구인가?

셋째, 청소년상담기관의 재원은 어떻게 조달되는가?

넷째, 청소년상담기관은 어디에 위치하고 있고, 어떠한 전달체계를 갖고 있는가?

이러한 기준에 따라 본 연구의 조사대상 기관의 유형을 분류하면 다음과 같다.

1. 설립주체

청소년상담기관은 설립주체가 누구인가에 따라 우선 3가지 형태로 분류할 수 있다.

즉, 설립주체가 정부인 경우, 법인인 경우, 개인인 경우로 나눌 수 있다.

법인이 설립주체인 경우에는 다시 사회복지법인과 사단법인, 재단법인으로 나뉘어진다. 이들 법인은 기관마다 차이는 있으나 정부로부터 일정한 재정지원을 받고 있는데, 그중에서도 특히 사회복지법인은 헌법 제34조의 사회보장에 관한 규정과 사회복지사업법 제13조의 보조금에 관한 규정에 따라 법인의 목적사업에 필요한 비용을 정부로부터 보조받을 수 있도록 규정되어 있다.¹⁾ 따라서 사회복지법인은 다른 법인에 비해 대체로 정부의 재정지원율이 높은 편이며, 이와 같이 설립주체의 문제는 재원문제와도 깊은 연관이 있다.

이상에서 살펴본 바와 같이 설립주체가 누구인가에 따라 정부의 재정지원에 차이가 있으며, 이러한 기준에 따라 조사대상 기관을 분류하면 정부기관, 사회복지법인, 기타 법인, 개인기관의 4가지 형태로 나눌 수 있다.

1) 변창남, “한국 사회복지시설의 사회적기능강화에 관한 연구” 숭실대학교 대학원 석사학위논문, 1986, pp. 18~19.

〈표 2-1〉

상담기관의 설립형태

	설 수	비 율
정 부 운 영	52	34.7
사회복지법인	50	33.3
기 타 법 인	40	26.7
개 인 기 관	8	5.3
합 계	150	100.0

〈표 2-1〉에 나타난 바와 같이 기관의 설립형태로 본 청소년상담기관의 유형은 정부(지방자치단체 포함) 기관이 전체 응답기관의 34.7%로 가장 많고, 그 다음은 사회복지법인 33.3%, 기타법인 26.7%, 개인기관 5.3%의 순이다.

이들 기관은 절대 다수가 80년도 이후에 설립되었고(65.5%), 그중 90년도 이후에 설립된 기관도 23개소에 이르고 있다(15.5%).

이와 같이 최근들어 청소년상담기관이 급격히 늘어난 것은 청소년상담에 대한 사회적 욕구가 증가되고 정부가 적극적인 청소년정책의 하나로 청소년상담기관의 설립과 재정지원에 힘쓰고 있기 때문이 아닌가 생각된다.

2. 주된 대상

조사대상 기관에서 상담사업이 차지하는 비중은 45.7%이고, 상담업무 중에서 청소년상담이 차지하는 비중은 49.3%로, 전체 업무중에서 청소년상담 업무가 차지하는 비중은 약 22%정도임을 알 수 있다.

〈표 2-2〉

기관의 전체업무중 청소년상담의 비중

	기관의 사업중 상담사업의 비중	상담사업중 청소년상담의 비중
1~19%	21.2	18.6
20~39%	27.9	20.9
40~59%	9.5	15.8
60~79%	15.4	14.4
80~99%	16.9	19.4
100%	8.1	8.6
무 응 답	0.7	2.2
평 균	45.7	49.3
합 계	100.0	100.0
(설 수)	(150)	(150)

이상 청소년상담의 비중과 아울러 조사대상 기관에서 주로 상담받는 대상을 알아보았다. 1순위와 2순위만을 비교하면 다음의 <표 2-3>과 같은데, 아동 및 청소년을 주로 상담받는 기관이 66.4%로 가장 많다.

따라서 청소년을 주된 상담대상으로 하는 기관이라 하더라도 청소년만을 대상으로 상담하는 기관은 많지 않고 청소년과 부모, 그리고 일반국민을 대상으로 하는 기관이 많아, 각 상담기관의 주된 상담대상이 미분화되어 있음을 알 수 있다.

<표 2-3> 기관의 주된 상담 대상

	1 순 위	2 순 위
아동, 청소년	66.4	11.4
성인여성	21.5	42.4
부부 및 가족	10.1	26.5
노인	0.7	9.1
장년 및 성인남성	0.7	9.8

3. 재 원

조사대상 기관의 재원은 기관유형별로 차이는 있으나, 대부분의 기관이 재원의 빈곤을 호소하고 있다.

재원의 구성은 다음의 <표 2-4>와 같은데, 정부보조금이 있는 기관이 67.1%로 가장 많고, 자체예산 64.4%, 후원금 47.7%, 사업수익 46.3%, 회비 30.2%, 개인염출 2.0% 순이다. 특히 정부보조금의 경우 기관유형별로 유의미한 차이를 보이고 있다. 정부기관이 88.2%, 복지법인이 72.0%, 기타법인 45.0%, 개인기관이 12.5%로 점점 줄어들고 있다.

<표 2-4> 상담기관의 재원(중복응답)

	자체예산	정부보조금	후원금	사업수익	회비	개인염출	합계(실수)
정 부	47.1	88.2	17.6	13.7	3.9		34.2(51)
복 지	74.0	72.0	70.0	78.0	28.0	2.0	33.6(50)
법 인	75.0	45.0	55.0	55.0	65.0		26.8(40)
개 인	62.5	12.5	62.5	12.5	37.5	25.0	5.4(8)
합 계	64.4	67.1	47.7	46.3	30.2	2.0	100.0
(실수)	(96)	(100)	(71)	(69)	(45)	(3)	(149)

기관의 재정중에서 정부보조금이 차지하는 비율은 평균 44.5%로 나타났다. 그러나 각 기관유형별로 큰 차이를 보여 정부기관(76.4%)과 복지법인(44.1%)은 정부보조금의 비중이 높으나, 기타법인(9.9%)과 개인기관(6.3%)은 정부의 재정지원을 거의 받지 못하고 있다.

따라서 대부분의 기관이 현재보다는 정부의 재정지원율이 높아지기를 희망하고 있다. 희망하는 정부보조금의 비율은 평균 56.3%로, 정부기관(52.4%)은 다소 떨어졌으나, 복지법인(74.3%), 기타법인(40.7%), 개인기관(31.4%)은 현재에 비해 정부의 재정지원비율이 상당한 수준으로 높아져야 한다고 응답하였다.

〈표 2-5〉 기관의 재정중 정부보조금의 비율

	0	1~19	20~39	40~59	60~79	80~99	100	평균	합계(실수)
정 부	6.0	8.0	2.0	12.0	4.0	6.0	62.0	76.4	35.7(50)
복 지	20.0	11.1	6.6	19.9	8.8	33.3		44.1	32.1(45)
법 인	64.9	30.0	8.1		2.7	5.4		9.9	76.4(37)
개 인	87.5			12.5				6.3	5.7(8)
합 계	30.7	11.2	4.9	11.4	5.0	14.3	22.1	44.5	100.0
(실수)	(43)	(16)	(7)	(16)	(7)	(20)	(31)	(140)	(140)

통계값 : 0.0000

〈표 2-6〉 희망하는 정부보조금의 비율

	0	1~19	20~39	40~59	60~79	80~99	100	평균	합계(실수)
정 부	9.1	33.4	3.0	3.0	3.0	12.1	36.4	52.4	29.2(33)
복 지	2.3	4.6	4.6	13.9	7.0	30.2	37.2	74.3	38.1(43)
법 인	16.7	13.3	13.4	26.7	13.2	10.0	6.7	40.7	26.5(30)
개 인	42.9		14.3	28.6		14.3		31.4	6.2(7)
합계	10.6	15.1	7.0	15.1	7.2	18.6	26.5	56.3	100.0
(실수)	(12)	(17)	(8)	(17)	(8)	(21)	(30)	(113)	(113)

통계값 : 0.0277

4. 소 재 지

조사대상 기관의 소재지는 서울을 비롯한 대도시(60.0%), 시군지역에 위치한 청소년상담기관은 40.0%이다. 그러나 정부기관의 경우는 시군지역에 위치한 기관이 48.1%로 다소 높은 비율을 차지하고 있다. 이러

제 3 장 상담시설

1. 위치와 공간

세부적인 상담시설을 파악하기 전에 상담기관이 어디에 위치하고 어느 정도의 공간을 확보하고 있는지를 알아볼 필요가 있다. 상담기관의 위치는 주변환경과 함께 면접상담 요구자가 접근하기에 용이한지를 사정하는 기준으로 가장 중요하다. 본 조사에 따르면 상담기관은 이용자가 접근하기에 편리하다(48.0%), 그저그렇다(30.7%), 불편하다(21.3%)의 순으로 대부분의 기관이 접근하기에 큰 어려움이 없는 것으로 보이나, 기관유형별로는 다소 차이가 있다.

불편한 경우에는 정부기관이 다른 유형의 기관에 비해 다소 접근이 어려운 것(26.9%)으로 나타났으나 큰 차이는 없다. 그러나 편리하다고 응답한 경우는 개인기관이 75.0%로 사회복지법인(54.0%), 기타법인(40.0%)보다 훨씬 접근하기에 편리하다고 한다. 지역별로는 직할시에 위치한 상담기관이 다른 지역에 비해 접근하는데 다소 어려움이 있는 것으로 나타났다.

〈표 3-1〉

접근용이성

		편리하다	그저그렇다	불편하다	합계(실수)
유 형 별	정 부	44.2	28.8	26.9	34.7(52)
	복 지	54.0	30.0	16.0	33.3(50)
	법 인	40.0	37.5	22.5	26.7(40)
	개 인	75.0	12.5	12.5	5.3(8)
지 역 별	특별시	51.0	32.7	16.3	32.7(49)
	직할시	43.9	24.4	31.7	27.3(41)
	시 군	48.3	33.3	18.3	40.0(60)
합 계		48.0	30.7	21.3	100.0
(실 수)		(72)	(46)	(32)	(150)

통계값 : 유형 0.4746

지역 0.4247

상담기관의 공간적인 여건을 알아보기 위해서는 “현재 사용공간은 상담업무의 수행을 위해 충분하다고 보십니까?”라는 문제를 제시하였다. 기관의 위치에 대해서는 대체로 긍정적인 반응을 보였던 것과는 달리, 응답자들은

공간의 부족을 느끼고 있으며(43.2%), 일부(24.0%)만이 충분하다고 한다.

기관유형별로는 복지기관(36.0%), 기타법인(40.0%), 정부기관(50.0%)보다 개인기관(62.5%)이 공간의 부족을 느끼고 있다고 한다. 공간이 충분하다고 응답한 경우는 대체로 고른 분포를 보이고 있으나 복지법인이 상대적으로 상담공간의 부족을 덜 느끼고 있는 것을 알 수 있다.

지역별로는 지리적 여건의 경우 가장 부정적인 반응을 나타냈던 직할시 지역의 상담기관이 공간적 여건의 경우는 상대적으로 공간의 부족을 덜 느끼고 있는 것으로 나타났다.

〈표 3-2〉 상 담 공 간

		충분하다	그저그렇다	부족하다	무응답	합계(실수)
유 형 별	정부	15.4	34.6	50.0		34.7(52)
	복지	34.0	28.0	36.0	2.0	33.3(50)
	법인	22.5	37.5	40.0		26.7(40)
	개인	25.0	12.5	62.5		5.3(8)
지 역 별	특별시	24.5	32.7	42.9		32.7(49)
	직할시	29.3	29.3	39.0	2.4	27.3(41)
	시 군	20.0	33.3	46.7		40.0(60)
합 계		24.0	32.0	43.3	0.7	100.0
(실수)		(36)	(48)	(65)	(1)	(150)

통계값 : 유형 0.4050 지역 0.6760

이상과 같이 대부분의 기관이 상담공간의 부족을 느끼고 있다. 상담기관이 구체적으로 제시한 이유는 다음과 같다.

- 상담만을 할 수 있는 상담공간이 없이 사무실과 겹하여 상담실을 활용하고 있다.
- 종합사회복지관으로서 다양한 사업을 하므로 상담업무만을 전담할 수 있는 시설 여건을 갖추지 못하고 있다.
- 가출자 귀가대기를 위한 일시보호실이 없다.
- 설립당시 사회복지 전문가의 조언을 무시한 채 설계 및 사업계획을 했기때문에 공간 및 기자재의 부족이 상담업무 수행에 막대한 지장을 주고 있다.
- 상담실이 독립되어 있지 않다.
- 방음시설이 미비해 조금만 크게 이야기해도 옆방에서 들을 수 있다.
- 상담업무에 대한 이해부족으로 상담실의 내부구조가 상담하기에 적합하

지 않다.

그 밖에도 ‘대기실이 없다’, ‘집단상담실이 좁다’, ‘심리검사실이 없다’등 여러가지 이유로 상담공간의 부족을 느끼고 있다. 상담수의 기관은 그러한 전문공간의 부족 이전에 상담업무를 수행하기 위하여 기본적으로 갖추어야 하는 절대공간 조차도 확보하지 못하고 있다. 심지어는 상담실을 독립공간으로 확보하기 위해 복도에서 사무를 보고있는 기관이 있으며 많은 상담기관이 상담실과 사무실을 겸하고 있는 실정이다.

2. 보유시설

상담기관이 보유하고 있는 상담시설의 현황을 알아보기 위하여 일반적으로 상담실이 갖추고 있어야 하는 시설 10가지를 제시하여 그것의 보유현황을 알아보았다.

대부분의 기관이 상담전용전화(80.0%)와 면접상담실(74.7%)을 갖추고 있고, 강의실 및 회의실(56.7%)과 전화상담실(54.7%)을 갖춘 기관도 과반수를 넘고 있으나, 전문적인 상담을 위한 놀이치료실(8.7%)과 관찰실(5.4%)을 갖춘 기관은 소수에 불과하다. 이러한 상담시설 현황은 아래의 <표 3-3>과 같다.

<표 3-3> 보유시설현황

	없	다.	있	다
상담전용전화	20.0		80.0	
전화상담실	45.3		54.7	
면접상담실	25.3		74.7	
집단상담실	66.7		33.3	
심리검사실	81.2		18.8	
관찰실	94.6		5.4	
대기실	60.7		39.3	
놀이치료실	91.3		8.7	
강의실(회의실)	43.3		56.7	
상담을 위한 사서함	82.0		18.0	

1) 상담전용전화

전화를 통한 상담은 상담을 바라는 사람이 필요할 때 언제 어디서나 자기

의 개인적인 비밀과 문제점을 상의할 수 있으면서도 자기의 신분이 드러나지 않기때문에 최근에 전화상담은 가장 보편적인 상담방법으로 이용되고 있다. 따라서 대부분의 상담기관은 전화상담을 위한 상담전용전화를 갖추고 있고 전화의 보유대수는 기관유형별, 지역별로 다소 차이를 보이고 있다.

먼저 기관유형별로 보면, 상담전용전화의 보유율은 별 차이가 없으나 보유대수에 있어서는 차이가 있다. 즉 최근 보유대수에서 정부기관은 6대까지 갖춘 기관이 있고, 사회복지법인은 5대, 기타법인은 3대, 개인기관은 2대이어서 정부지원을 많이 받은 기관일수록 상담전용전화를 많이 확보하고 있음을 알 수 있다.

지역별로도 유의미한 차이를 나타내고 있는데, 상담전용전화를 확보하지 못한 기관이 서울(14.3%), 직할시(19.5%), 시군지역(25.0%)순으로 증가되어 대도시에서 시군지역으로 갈수록 상담전용전화를 확보하지 못한 기관이 많은 것으로 나타났다. 또한 전화의 보유대수도 서울지역의 상담기관중에는 6대까지 확보한 기관이 있으나 직할시는 4대 시·군은 3대로 나타났다. 이러한 차이는 지방으로 갈수록 상담기관이 소규모화되기 때문이다.

〈표 3-4〉 상담전용전화

		없음	1대	2대	3대	4대	5대	6대	합계(실수)
유 형 별	정 부	23.1	53.8	9.6	7.7	1.9	1.9	1.9	34.7(52)
	복 지	14.0	40.0	30.0	4.0	8.0	4.0		33.3(50)
	법 인	25.0	40.0	22.5	12.5				26.7(40)
	개 인	12.5	25.0	62.5					5.3(8)
지 역 별	특별시	14.3	38.8	26.5	8.2	4.1	6.1	2.0	32.7(49)
	직할시	19.5	46.3	17.1	9.8	7.3			27.3(41)
	시 군	25.0	46.7	23.3	5.0				40.0(60)
합 계		20.0	44.0	22.7	7.3	3.3	2.0	0.7	100.0
(실수)		(30)	(66)	(34)	(11)	(5)	(3)	(1)	(150)

통계값 : 유형 0.0883 지역 0.1910

2) 전화상담실

대부분의 기관이 상담전용전화를 갖추고 있으나 별도로 전화상담실을 갖춘 기관은 절반정도(54.7%)이다. 또한 전화상담실의 개수도 대부분의 기관이 1~2개이며, 그 이상을 갖춘 기관은 극히 일부(2.0%)에 불과하다.

기관유형별로는 개인기관의 경우가 전화상담실을 가장 많이 확보하고 있으나(75.0%), 2개이상의 전화상담실을 갖춘 기관은 전혀 없어서 기관의 영

세성을 나타내주는 일면이다.

지역별로는 전화상담실을 확보하지 못한 기관이 서울(36.7%), 직할시(46.3%), 시·군지역(51.7%)의 순으로 지방의 상담기관일수록 시설여건이 미비함을 알 수 있다.

〈표 3-5〉

전 화 상 담 실

		없음	1개	2개	4개	5개	합계(실수)
유 형 별	정 부	53.8	42.3	3.8			34.7(52)
	복 지	40.0	40.0	16.0	—	4.0	33.3(50)
	법 인	45.0	40.0	12.5	0.5		26.7(40)
	개 인	25.0	75.0				5.3(8)
지 역 별	특별시	36.7	40.8	18.4		4.1	32.7(49)
	직할시	46.3	41.5	9.8	2.4		27.3(41)
	시 군	51.7	45.0	3.3	—		40.0(60)
합 계		45.3	42.7	10.0	0.7	1.3	100.0
(실 수)		(68)	(64)	(15)	(1)	(2)	(150)

통계값 : 유형 0.2124 지역 0.0731

3) 면접상담실

면접상담실을 갖춘 기관은 전체기관의 74.7%로 전화상담실의 보유율(54.7%)과 대조를 이룬다. 이는 전화상담의 경우 상대와 대면하지 않기 때문에 부족한 공간을 활용하기 위해 사무실과 병용해 활용하는 기관이 많으나, 면접상담의 경우 독립된 공간의 확보가 중요하다는 것을 많은 기관들이 인식하고 있기때문일 것이다.

기관유형별로는 복지법인(86.0%)과 기타법인(80.0%)은 대부분 독립된 면접상담실을 확보하고 있으나, 정부기관(63.5%)과 개인기관(50.0%)은 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

지역별로는 지방으로 갈수록 면접상담실을 갖춘 기관이 적어서, 시·군지역의 면접상담실 보유율은 65.0%로 평균에 미치지 못하고 있다.

4) 기타 상담시설

지금까지 살펴본 상담시설은 상담을 위하여는 가장 기본적인 시설로서 비교적 많은 기관에서 갖추고 있다. 반면에, 보다 다양하고 전문적인 상담을 위한 시설인 집단상담실과 심리검사실을 갖춘 기관은 각각 33.3%와 18.8%로 나타나 독립된 공간을 충분히 확보하고 있지 못하며, 특히 집단상담실의 부족은 다양한 프로그램을 전개하는데 장애가 되고 있다. 또한 관찰실(5.4%)

〈표 3-6〉

면 접 상 담 실

		없음	1개	2개	3개	4개	5개	합계(실수)
유 형 별	정 부	36.5	51.9	3.8	1.9	1.9	3.8	34.7(52)
	복 지	14.0	50.0	30.0	4.0	2.0		33.3(50)
	법 인	20.0	67.5	7.5		5.0		26.7(40)
	개 인	50.0	50.0					5.3(8)
지 역 별	특별시	18.4	55.1	14.3	4.1	4.1	4.1	32.7(49)
	직할시	19.5	51.2	24.4		4.9		27.3(41)
	시 군	35.0	58.3	5.0	1.7			40.0(60)
합 계		25.3	55.3	13.3	2.0	2.7	1.3	100.0
(실 수)		(38)	(83)	(20)	(3)	(4)	(2)	(150)

통계값 : 유형 0.0066 지역 0.0333

과 놀이치료실(8.7%)을 갖추고 있는 상담기관은 거의 없는 것으로 나타나 대부분의 상담기관이 치료적 상담보다는 단순한 지도상담에 그치고 있음을 알 수 있다. 그밖에 내방상담자의 편의를 위한 대기실을 갖춘 기관은 39.3%이고, 서신상담을 위한 사서함을 갖춘 기관은 18.0%에 불과하다.

5) 강의실(회의실)

상담과 직접 관련되는 시설은 아니나 상담사례 발표회등 다양한 상담프로그램의 실시와 상담요원의 교육을 위해 필수적인 시설인 회의실이나 강의실을 갖춘 기관은 전체의 56.7%로 과반수를 약간 넘고있는데, 이는 다른 기관에 부설되어 있는 상담기관이 많기 때문이다. 이것은 기관유형별로 강의실(회의실) 보유현황을 살펴보면 더욱 확실해진다. 즉 다음의 〈표 3-7〉에서 알 수 있는 바와 같이 정부기관(40.0%)이나 개인기관(37.5%)의 경우 강의실(회의실)을 확보한 기관이 과반수에 미치지 못하는 반면, 복지법인(68.0%)과 기타법인(67.5%)은 상대적으로 많은 기관이 이를 확보하고 있다. 이러한 현상은 법인체로 설립된 상담기관의 경우 정부나 개인이 설립한 경우에 비해 법인의 부설기관으로서 상담실이 운영되고 있는 경우가 많음을 유추할 수 있다.

또한 지역별로는 회의실보유율이 서울(65.3%)과 직할시(65.9%)는 비슷하게 나타났으나, 시·군지역의 상담기관은 43.3%만이 회의실이나 강의실을 갖추고 있는 것으로 나타났다.

〈표 3-7〉

희 의 실(강 의 실)

		없음	1개	2개	3개	4개	5개	7개	합계(실수)
유 형 별	정 부	59.6	32.7	1.9	—	1.9	1.9	1.9	34.7(52)
	북 지	32.0	56.0	10.0	—	2.0	—	—	33.3(50)
	법 인	32.5	47.5	15.0	5.0	—	—	—	26.7(40)
	개 인	62.5	37.5	—	—	—	—	—	5.3(8)
지 역 별	특별시	34.7	42.9	16.3	2.0	2.0	2.0	—	32.7(49)
	직할시	34.1	53.7	7.3	2.4	2.4	—	—	27.3(41)
	시 군	56.7	40.0	1.7	—	—	—	1.7	40.0(60)
합 계		43.3	44.7	8.0	1.3	1.3	0.7	0.7	100.0
(실 수)		(65)	(67)	(12)	(2)	(2)	(1)	(1)	(150)
통계값 : 유형		0.1081	지역	0.0951					

3. 희망시설

현재 조사대상기관에는 없지만 우선적으로 필요하다고 생각되는 상담관련 시설을 지적하도록 자유문항을 주었는데, 총 107개 기관에서 218건의 상담시설을 응답하였다. 지적된 시설을 응답수가 많은 시설부터 차례로 제시하면 다음의 〈표 3-8〉과 같다.

우선 필요한 시설로 많은 기관이 집단상담실, 심리검사실, 면접상담실 등보다 분화된 상담공간을 지적하고 있으나, 상담전용공간의 필요성을 지적한 기관도 적지 않아 많은 기관이 독립된 상담공간조차 확보하지 못하고 있음을 알 수 있다.

그밖에 자료를 열람할 수 있는 도서실, 시청각교육이나 녹음을 위한 비디오·오디오시설, 청소년을 위한 휴식공간, 심리검사도구나 전화증폭기등 상담을 위한 기자재, 가출청소년을 위한 일시보호시설 등이 필요한 시설로 지적되었다.

4. 상담시설의 개선방안

상담활동이 효과적으로 이루어지려면 적합한 물리적 환경이 조성되어야 한다. 특히나 청소년상담기관은 청소년의 건전한 정서함양과 인격발달을 위해 청소년들이 편리하게 이용할 수 있고 그들의 문제를 안심하고 털어놓을 수 있는 분위기와 시설을 갖추어야 한다. 또한 상담이 전문적으로 이루어지기 위해서는 적절한 상담공간과 설비를 확보해야 한다.

〈표 3-8〉

회 망 시 설

회 망 시 설	회 망 건 수
집 단 상 담 실	26
심 리 검 사 실	24
면 접 상 담 실	22
상 담 전 용 공 간	21
상 담 전 용 전 화 증 설	19
관 찰 실	17
전 화 상 담 실	15
대 기 실 과 자 료 실	11
비 디 오 · 오 디 오 시 설	11
놀 이 치 료 실	10
회 의 실 과 강 의 실	9
휴 식 공 간	8
상 담 기 자 재	8
사 서 합	6
일 시 보 호 시 설	4
기 타	7

1) 상담기관의 위치

청소년이 편리하게 이용하기 위해서는 상담기관의 위치가 무엇보다 중요하다. 그러므로 우선 청소년상담기관은 청소년들이 내담하기에 편리한 곳에 위치해야 한다. 행정상으로는 지리상으로 이용하기에 편리해야 할 뿐 아니라 상담실 주변에 청소년들에게 유해한 환경이나 그들이 꺼리는 대상물이 없어야 한다.

다음으로 청소년상담기관은 청소년들이 상담하기에 알맞은 아늑한 분위기가 보장될 수 있는 장소에 위치해야 한다. 그러므로 청소년들이 위축감을 느낄 수 있는 관공서 건물이나 사무실건물보다는 청소년회관등 청소년전용 시설이나 공원등 청소년이용시설과 지역사회복지관내에 위치하는 것이 좋다.

2) 상담공간

시설면에서 상담의 특수성이 보장되기 위해서는 일정한 넓이의 공간과 용도에 따른 공간의 구분이 있어야 한다. 본 조사에 따르면 일부기관을 제외하고는 대체로 상담공간의 부족을 호소하고 있고, 대부분의 기관이 상담공간의 기능적인 분화가 이루어져있지 않음을 알 수 있다. 심지어는 상담업무를 수행하기 위하여 기본적으로 갖추어야 하는 절대공간조차도 확보하지 못

한 채 상담실과 사무실을 겸하여 상담활동을 하는 기관도 있다.

사회복지사업법시행규칙 제9조의 2에서는 사회복지상담시설의 규모와 설치기준을 다음과 같이 명시하고 있다. 즉, 사회복지상담시설의 면적은 273m² 이상이어야 하며, 「①내방자와 상담을 할 수 있는 개별상담실을 각각 설치하되, 상담실마다 말소리가 새어나가지 아니하도록 방음설비를 하여야 하며, 상담실 총수의 면적은 33m²(10평) 이상이어야 한다. ②전화상담에 응할 수 있는 전화상담시설을 설치하되, 전화통화에 방해가 되지 아니하는 정도의 방음설비를 하여야 한다.」 이러한 기준은 상담활동을 위한 최소한의 필요조건으로 전문적인 상담을 위해서는 좀더 다양한 공간이 필요하다.

이상적인 상담시설의 확보를 위해서는 이를 위한 예산의 확보가 선행되어야 하겠지만, 전문적이고 효과적인 상담활동의 수행을 위해 필요한 상담공간을 제시하면 다음과 같다. 상담실의 면적은 최소한 사회복지사업법시행규칙의 규정을 따라야 하며, 면접상담실과 대기실, 전화상담실, 집단상담 및 지도실, 행정을 보는 사무실은 절대적으로 확보되어야 한다.

그밖에 심리검사실, 자료실, 회의실 등이 있어야 하고, 보다 전문적인 상담을 위해서는 놀이치료실, 관찰실 등이 필요하다.

3) 상담을 위한 설비

상담이 효율적으로 이루어지려면 상담을 위한 각종 보조시설을 갖추어야 한다. 우선 전화상담이 원활하게 이루어지려면 상담전용전화기 확보되어야 하고, 가능한 한 여러회선을 설치해 통화중으로 인해 상담욕구가 방해받는 일이 없어야 한다. 또한 상담과정이 방해받지 않도록 각 상담전화마다 칸막이와 방음장치가 되어있어야 하고, 상담과정의 평가를 위한 자동녹음장치도 필요하다.

다음으로는 심리검사를 위한 도구, 서신상담을 위한 사서함, 시청각교육을 위한 비디오·오디오시설, 관찰실이 있는 경우 일방경(one-way mirror)등이 필요하며, 그밖에 면접상담에 대기중인 내담자를 위해 대기실에 청소년관련 자료를 비치하고 관련정보 안내판을 설치하는 것도 좋겠다.

제 4 장 상담전문직원

현대인은 과거 어느 시대보다도 빠르고 다양한 사회변화를 경험하고 있다. 그 결과 다양한 문제가 야기되었으며 현대인은 그 어느 때보다 스트레스를 많이 받아 정신건강에 위협을 받게 되었다. 특히 이러한 현실속에 있는 오늘의 청소년들은 여러가지 고민과 갈등에 직면해 있다.

이러한 현상은 상담의 필요성을 증가시켰으며, 이를 위해 전문적으로 훈련받은 상담전문가가 필요하게 되었다. 그러나 이러한 필요성에도 불구하고 현재까지는 상담전문가에 대한 통일된 자격기준이 없이 각 상담기관이 나름대로의 기준을 가지고 직원을 채용하고 있는 실정이다.

이번 장에서는 현재 각 상담기관에서 활동하고 있는 상담전문직원의 현황을 파악하고, 이들에 대한 전문성 제고 방안을 모색해보고자 한다.

1. 직원수

상담기관의 총 직원수 분포는 4명이하인 기관이 29.3%, 5~9명인 기관이 26.7%로 전체직원수가 10명미만인 기관이 과반수 이상을 차지하고 있고, 직원수가 30명이상인 기관은 전체의 21.3%에 불과하다.

〈표 4-1〉

총 직원수

	실 수	비 율
4명 이하	44	29.3
5~ 9명	40	26.7
10~19명	22	14.7
20~29명	8	5.3
30명 이상	32	21.3
무응답	4	2.7
합 계	150	100.0

상담기관 총 직원수의 평균치는 22.8명으로 나타났으나 기관유형에 따라 다소 차이를 보이고 있다. 즉, 정부기관이 31.5명으로 가장 많고, 복지법인이 24.5명, 기타법인이 12.5명, 개인기관은 4.1명이다. 이와 같이 정부기관에

서 법인, 개인기관으로 갈수록 기관의 직원수가 줄어드는 이유는 정부기관보다는 복지법인이 복지법인보다는 기타법인의 경우 기관의 규모가 작기 때문인 것으로 보이며 특히 개인기관의 경우 현저히 수자가 줄어드는 것은 정부기관이나 법인체는 상담업무만을 전담하는 기관보다는 상담이 부수업무인 기관이 많고 개인기관은 상담업무만을 수행하는 기관이 많기 때문인 것으로 분석된다.

다음에서는 상담전문직원의 분포를 알아보았다. 상담기관이 제대로 운영되기 위해서는 무엇보다 상담전문인력의 확보가 중요하다. 그러나 대부분의 청소년상담기관은 대학이나 병원과 비교할 때 근로조건이 매우 낮아 전문가 확보에 어려움을 겪고 있다. 본 조사에 따르면 상담전문직원이 1~2명인 기관이 36.3%, 3~4명인 기관이 28.8%로 많은 수의 기관이 소수의 상담인력만으로 기관을 운영하고 있다. 더구나 상담전문직원이 없이 운영되고 있는 기관도 9.6%나 차지해 대부분의 기관(74.7%)이 전문적인 상담활동을 전개하기에는 인적자원 면에서 부족한 실정임을 알 수 있다. 또한 기관의 총 직원수가 평균 22.8명인데 비해 상담전문직원수는 평균 4명으로 대부분의 기관에서 상담업무가 차지하는 비중이 2할 정도인 것으로 판단된다.

기관유형별로 상담전문직원수는 정부기관이 평균 4.1명, 복지법인이 5.1명, 기타법인이 2.5명, 개인기관이 2.8명이다. 이는 정부의 재정지원을 상대적으로 많이 받고 있는 기관들이 그렇지 못한 기관에 비해 전문인력을 많이 확보하고 있음을 알 수 있다. 또한 지역별로는 서울지역이 평균 6.3명, 직할시지역이 3.3명, 시군지역이 2.6명으로 서울지역 상담기관이 다른 지역에 비해 상담전문인력을 많이 확보하고 있고 지방으로 갈수록 줄어들고 있어 서울의 상담기관과 지방의 상담기관이 규모에 있어 차이가 있음을 보여주고 있다. 각 변인별 상담전문직원의 분포는 다음의 <표 4-2>와 같다.

〈표 4-2〉

상담전문직원수

		0	1~2	3~4	5~6	7~8	9~10	11명 이상	합계(실수)
유 형 별	정 부	9.8	35.3	21.6	13.7	9.8	3.9	6.0	34.9(51)
	복 지	6.1	36.8	28.6	18.4	6.1	2.0	2.0	33.6(49)
	법 인	15.4	33.3	38.4	7.7	2.6			26.7(39)
	개 인		57.2	28.6	14.3				4.8(7)
지 역 별	특별시	10.4	29.2	29.1	4.2	12.6	4.2	10.4	32.9(48)
	직할시	4.9	39.0	22.0	29.3	4.9			28.1(41)
	시·군	12.3	40.4	33.3	10.5	1.8	1.8		39.0(57)
합 계		9.6	36.3	28.8	13.7	6.2	2.1	3.4	100.0
(실수)		(14)	(53)	(42)	(20)	(9)	(3)	(5)	(146)

통계값 : 유형 0.4297 지역 0.1199

2. 자격기준

1) 자격기준

상담전문인력을 활용하기 위해서는 이들에 대한 엄격한 자격관리가 이루어져야 한다. 본 조사에 따르면 상담전문직원에 대한 자격기준을 갖추고 있는 상담기관이 전체 기관중에서 87.1%로 대부분의 기관이 일정한 자격기준을 가지고 상담전문직원을 채용하고 있음을 알 수 있다. 그러나 각 상담기관마다 자격기준의 내용에 있어 차이가 많아 통일된 자격기준을 마련하는 일이 시급하다.

〈표 4-3〉

자격기준 유무

		없다	있다	무응답	합계(실수)
유 형 별	정 부	10.2	85.7	4.1	35.0(49)
	복 지	6.3	93.8		34.3(48)
	법 인	16.7	77.8	5.6	25.7(36)
	개 인		100.0		5.0(7)
지 역 별	특별시	13.0	82.6	4.3	32.9(46)
	직할시	5.0	92.5	2.5	28.6(40)
	시·군	11.1	87.0	1.9	38.6(54)
합 계		2.9	10.0	87.1	100.0
(실수)		(4)	(14)	(122)	(140)

통계값 : 유형 0.3726 지역 0.6808

기관유형별로는 복지법인(93.8%)과 개인기관(100.0%)의 경우 거의 상담 전문직원에 대한 자격기준을 마련해 놓고 있으며, 정부기관(85.7%)과 기타 법인(77.8%)의 경우 이에 약간 못미치는 것으로 나타났으나 큰 차이가 있는 것은 아니다. 지역별로도 유의미한 차이가 없어 자격기준의 유무에 관해서는 변인별로 큰 차이가 없는 것으로 나타났으나, 구체적인 자격기준에 있어서는 다소 차이를 보이고 있다.

구체적인 자격기준으로는 학력, 전공학과, 상담관련 자격증, 실무경력에 관해 그 자격기준 내용을 자유로이 기입하도록 하였다. 자격기준으로 학력에 제한을 두고 있는 기관은 전체 기관중에서 76.2%, 전공학과에 제한을 두고 있는 기관은 73.8%, 상담관련 자격증이 있어야 하는 기관이 42.9%, 실무경력이 있어야 하는 기관이 40.5%로 학력에 제한을 두고 있는 기관이 가장 많은 것으로 나타났다.

(1) 학력

상담전문직원에 대한 학력기준을 살펴보면, 전체 기관의 73.0%가 4년제 대학졸업 이상의 학력을 요구하고 있다.

기관유형별로는 4년제 대학이상의 학력을 요구하는 기관은 복지법인의 경우가 82.2%로 가장 많고, 학력제한을 두고 있지 않은 기관은 기타법인이 16.7%로 상대적으로 많은 비중을 차지하고 있다. 지역별로는 서울의 경우 82.5%가 4년제 대학이상의 학력을 가진 사람을 상담전문직원으로 채용하고 있고, 직할시는 78.9%, 시군지역은 60.4%로 소도시일수록 고학력 전문직원의 확보에 어려움이 있음을 알 수 있고 특히 시군지역의 경우는 학력에 제한이 없는 기관이 25.0%에 이르고 있다.

〈표 4-4〉

학력기준

		없다	전문대졸(이하)	4년제졸	무응답	합계(실수)
유 형 별	정 부	9.1	2.3	68.2	20.5	34.9(44)
	복 지	8.9	2.2	82.2	6.7	35.7(45)
	법 인	16.7	6.7	66.7	10.0	23.8(30)
	개 인	14.3		71.4	14.3	5.6(7)
지 역 별	특별시	2.5	5.0	82.5	10.0	31.7(40)
	직할시	2.6		78.9	18.4	30.2(38)
	시·군	25.0	4.2	60.4	10.4	38.1(48)
	합 계	11.1	3.2	73.0	12.7	100.0
(실수)		(14)	(4)	(92)	(16)	(126)

통계값 : 유형 0.6095 지역 0.0054

(2) 전공

전공학과에 제한을 두고 있는 기관은 기관유형별로는 복지법인(88.9%)인 상담기관의 경우가 가장 많고, 개인기관(42.9%)의 경우가 전공학과의 제한을 가장 적게하고 있는 것으로 나타났다. 지역별로는 서울(82.5%)과 직할시(81.6%)의 상담기관은 대부분 전공학과의 제한을 두고 있으나 시군지역(60.4%)의 상담기관은 대도시 지역에 비해 상담전문직원의 전공을 제한하는 기관이 적은 것으로 나타났다.

〈표 4-5〉 전공학과 유무

		없다	있다	무응답	합계(실수)
유 형 별	정 부	6.8	70.5	22.7	34.9(44)
	복 지	8.9	88.9	2.2	35.7(45)
	법 인	26.7	63.3	10.0	23.8(30)
	개 인	28.6	42.9	28.6	5.6(7)
지 역 별	특별시	7.5	82.5	10.0	31.7(40)
	직할시	5.3	81.6	13.2	30.2(38)
	시·군	25.0	60.4	14.6	38.1(48)
합 계		13.5	73.8	12.7	100.0
(실수)		(17)	(93)	(16)	(126)

통계값 : 유형 0.0043 지역 0.0415

구체적으로 규정하고 있는 전공학과는 심리학, 사회복지(사업)학, 교육학 또는 상담관련학과로 나타났는데, 상담전문직원으로 심리학 전공자를 채용하는 기관은 31.7%, 사회복지(사업)학 전공자를 채용하는 기관은 44.4%, 교육학은 20.6%, 상담관련학 전공자를 채용하는 기관은 18.3%로 사회복지(사업)학 전공자를 상담전문직원으로 채용하는 기관이 가장 많은 것으로 나타났다.

기관유형별로는 심리학 전공자를 자격기준으로 두고 있는 기관은 개인기관(42.9%)이 많고, 사회복지(사업)학은 역시 복지법인(68.9%)인 상담기관에서 많은 기관이 자격기준으로 제한을 두고 있으며, 전공학과를 상담관련학과로 묶어서 규정하고 있는 경우는 정부기관(22.7%)이 다른 유형의 기관에 비해 상대적으로 많은 것으로 나타났다. 지역별로는 전공학과의 제한유무와 마찬가지로 구체적인 제한전공에 있어서도 고른 분포로 대도시에 비해 시군지역이 제한을 두고 있는 기관이 적게 나타났으나 각 전공별로 유의미한 차이는 없다.

〈표 4-6〉

전공학과

		심리학	사회복지학	교육학	관련학과	합계(실수)
유 형 별	정 부	34.1	36.3	27.3	22.7	34.9(44)
	복 지	28.9	68.9	11.1	20.0	35.7(45)
	법 인	30.0	26.7	23.3	10.0	23.8(30)
	개 인	42.9	14.3	28.6	14.3	5.6(7)
지 역 별	특별시	32.5	47.5	22.5	25.0	31.7(40)
	직할시	34.2	50.0	26.3	18.4	30.2(38)
	시·군	29.2	37.5	14.6	12.5	38.1(48)
합 계		31.7	44.4	20.6	18.3	100.0
(실수)		(40)	(56)	(26)	(23)	(126)

통계값 : 유형 (심리)0.2051, (사회복지)0.0001, (교육)0.0422, (관련)0.1738

지역 (심리)0.8251, (사회복지)0.2863, (교육)0.4719, (관련)0.3907

(3) 자격증

상담전문직원의 자격기준으로 상담관련 자격증을 요구하는 기관은 기관유형별로는 복지법인인 상담기관이 66.7%로 가장 많고, 지역별로는 서울에 있는 상담기관이 37.5%, 직할시 44.7%, 시군지역 45.8%로 나타나 지역별로 큰 차이는 없으나 지방의 상담기관일수록 자격증이 있는 상담전문직원을 채용하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 4-7〉

자격증

		없다	있다	무응답	합계(실수)
유 형 별	정 부	45.5	29.5	25.0	34.9(44)
	복 지	24.2	66.7	8.9	35.7(45)
	법 인	60.0	26.7	13.3	23.8(30)
	개 인	28.6	42.9	28.6	5.6(7)
지 역 별	특별시	45.0	37.5	17.5	31.7(40)
	직할시	34.2	44.7	21.1	30.2(38)
	시·군	41.7	45.8	12.5	38.1(48)
합 계		40.5	42.9	16.7	100.0
(실수)		(51)	(54)	(21)	(126)

통계값 : 유형 0.0027, 지역 0.7466

(4) 경력

상담실무경력을 상담전문직원의 자격기준으로 두고 있는 기관은 기관유형

별로 복지법인(49.3%)이 가장 많고 개인기관(14.3%)은 거의 없는 것으로 나타났다. 지역별로는 큰 차이는 없으나 서울지역의 상담기관보다는 지방의 상담기관이 실무경력을 자격기준으로 두고 있는 경우가 많은 것으로 나타났다. 실무경력 자격기준은 평균 1~3년으로 각 변인별로 구체적인 연수는 다음의 <표 4-8>과 같다.

<표 4-8>

실무경력 기준

		없다	1년	2년	3년	5년	10년이상	합계(실수)
유 형 별	정 부	65.9	6.8	6.8	9.1	9.1	2.3	34.9(44)
	복 지	51.1	8.9	6.7	17.8	15.6		35.7(45)
	법 인	56.7	13.3	6.7	10.0	6.7	6.7	23.8(30)
	개 인	85.7	14.3					5.6(7)
지 역 별	특별시	65.0	10.0	7.5	5.0	10.0	2.5	31.7(40)
	직할시	57.9	10.5	5.3	13.2	10.5	2.6	30.2(38)
	시·군	56.3	8.3	6.3	16.7	10.4	2.1	38.1(48)
합 계		59.5	9.5	6.3	11.9	10.3	2.4	100.0
(실수)		(75)	(12)	(8)	(15)	(13)	(3)	(126)

통계값 : 유형 0.710 지역 0.9768

이상 상담전문직원에 대한 자격기준의 내용을 정리하면 기관유형별로는 복지법인인 상담기관이 학력, 전공학과, 자격증, 실무경력 모든 면에서 자격 제한을 두고 있는 기관이 가장 많은 것으로 나타났다. 지역별로는 지방보다는 서울지역의 상담기관이 학력과 전공학과에 제한을 두는 기관이 많고, 시군지역의 상담기관은 학력이나 전공보다는 자격증이나 실무경력을 요구하는 경향을 보이고 있다.

2) 채용방법

상담전문직원의 채용방법은 큰 차이는 없으나 자격을 제한해 면접채용하는 기관이 34.8%로 가장 많은 것으로 나타났다. 기관유형별로는 정부기관은 공개채용(35.4%)이나 특별채용(43.8%)의 방법으로 상담전문직원을 채용하는 기관이 많고, 나머지 유형의 상담기관은 제한면접채용의 방법으로 직원을 채용하는 기관이 많다. 즉 복지법인은 43.8%, 기타법인은 40.0%, 개인기관은 57.1%가 제한면접채용을 하고 있는 것으로 나타났다.

지역별로는 대도시지역의 상담기관은 제한면접채용을 하는 경우가 많아 서울의 경우 39.1%, 직할시의 경우 43.6%의 기관이 공개채용이나 특별채용

보다는 제한면접채용을 택하고 있고, 시군지역의 상담기관은 이와는 반대로 공개채용방법과 특별채용방법을 택하는 기관이 각각 35.8%로 나타났다.

이상과 같이 상담전문직원의 채용방법에 있어 기관유형별로는 정부기관과 비정부기관, 지역별로는 대도시지역과 시군지역으로 대비된 양상을 보이는 것은 대도시지역에는 정부가 설립한 상담기관보다는 법인이나 개인이 설립한 상담기관이 많고 시군지역의 경우는 정부에서 설립한 상담기관이 많기 때문인 것으로 분석된다.

〈표 4-9〉

채용방법

		공개채용	제한면접채용	특별채용	무응답	합계(실수)
유 형 별	정 부	35.4	18.8	43.8	2.1	34.8(48)
	복 지	33.3	43.8	20.8	2.1	34.8(48)
	법 인	17.1	40.0	28.6	14.3	25.4(35)
	개 인	14.3	57.1	28.6		5.1(7)
지 역 별	특별시	28.3	39.1	21.7	10.9	33.3(46)
	직할시	20.5	43.6	35.9		28.3(39)
	시·군	35.8	24.5	35.8	3.8	38.4(53)
합 계		29.0	34.8	31.2	5.1	100.0
(실수)		(40)	(48)	(43)	(7)	(138)

통계값 : 유형 0.0117 지역, 0.0684

3. 교육훈련

상담전문직원에 대해 보수교육을 실시하고 있는 기관은 52.6%, 실시하지 않고 있는 기관은 43.8%로, 상담직원의 전문성 제고를 위해 가장 기본적인 프로그램이라 할 수 있는 보수교육을 실시하지 않고 있는 기관이 거의 절반에 이르고 있는 것으로 나타났다.

기관유형별로 보수교육을 실시하고 있는 기관은 정부기관이 60.4%로 가장 많고 복지법인(51.1%), 기타법인(45.7%), 개인기관(42.9%)으로 갈수록 보수교육을 실시하는 기관이 줄어들고 있다.

지역별로 보수교육을 실시하고 있는 기관은 서울지역의 기관이 62.2%로 가장 많고 직할시 51.3%, 시군지역 45.3%로 소도시지역의 상담기관일수록 보수교육을 실시하기에 어려움이 있음을 알 수 있다.

〈표 4-10〉

보수교육 실시여부

		실시	미실시	무응답	합계(실수)
유 형 별	정 부	60.4	33.3	6.3	35.0(48)
	복 지	51.1	48.9		34.3(47)
	법 인	45.7	48.6	5.7	25.5(35)
	개 인	42.9	57.1		5.1(7)
지 역 별	특별시	62.2	31.1	6.7	32.8(45)
	직할시	51.3	46.2	2.6	28.5(39)
	시·군	45.3	52.8	1.9	38.7(53)
합 계		52.6	43.8	3.6	100.0
(실수)		(72)	(60)	(5)	(137)

통계값 : 유형 0.3968 지역 0.2198

위에서 살펴본 바와 같이 보수교육을 실시하지 않고 있는 기관이 43.8%에 이르고 있는데, 이들 기관이 보수교육을 실시하지 않는 구체적인 이유는 다음과 같다.

전체적으로는 내부기관의 인력부족으로 보수교육을 실시하지 못하는 기관이 51.5%로 가장 많고, 그 다음은 교육을 의뢰할 만한 기구가 없어서 못하는 기관이 20.6%, 외부기관과의 협조가 안되어서 못하는 기관은 11.8%, 더 이상의 교육이 필요하지 않아서 실시하지 않는 기관이 2.9%로 나타나 대부분의 기관이 보수교육의 필요성은 느끼고 있으나 교육인력이나 교육기구가 없어 상담전문직원의 보수교육을 실시하지 못하고 있음을 알 수 있다.

기관유형별로는 정부기관은 ‘내부기관의 인력부족’(30.0%)과 ‘교육을 의뢰할 기구가 없어서’(35.0%) 보수교육을 못하는 기관이 많고, 복지법인(60.0%)과 기타법인(68.4%)은 많은 기관이 ‘내부기관의 인력부족으로’ 보수교육을 실시하지 못하고 있는 것으로 나타났으며, 개인기관(50.0%)은 ‘교육을 의뢰할 기구가 없어서’ 못하는 기관이 과반수를 차지하고 있다.

지역별로는 직할시지역의 상담기관이 ‘내부기관의 인력부족’을 이유로 들고 있는 기관이 가장 많고 (61.9%), ‘외부기관과의 협조가 안되어서’를 이유로 들고 있는 기관은 서울지역은 전혀 없고, 직할시지역은 4.8%, 시군지역은 23.3%를 차지해 지방으로 갈수록 다른 기관과의 협조가 잘 이루어지지 않고 있음을 알 수 있다.

〈표 4-11〉

보수교육 미실시이유

		내부인력부족	외부협조미비	교육의뢰기관없음	교육불필요	기타	무응답	합계(실수)
유 형 별	정 부	30.0	15.0	35.0	5.0		15.0	29.4(20)
	복 지	60.0	12.0	16.0		12.0		36.8(25)
	법 인	68.4	5.3	5.3	5.3	-	15.8	27.9(19)
	개 인	25.0	25.0	50.0				5.9(4)
지 역 별	특별시	47.1		11.8	11.8	5.9	23.5	25.0(17)
	직할시	61.9	4.8	28.6			4.8	30.9(21)
	시·군	46.7	23.3	20.0		6.7	3.3	44.1(30)
합 계		51.5	11.8	20.6	2.9	4.4	8.8	100.0
(실수)		(35)	(8)	(14)	(2)	(3)	(6)	(68)

통계값 : 유형 0.0966 지역 0.0199

다음에서는 기관 내·외의 구별없이 상담전문직원의 전문성 제고를 위한 프로그램이 어떤 것이 있는지 제시하도록 자유문항을 주었는데, 총 74개 기관에서 165건의 응답이 나왔다.

상담전문직원의 전문성 제고를 위한 프로그램으로 제시된 내용을 빈도가 많은 순으로 나열하면 다음과 같다. 즉 외부기관의 교육 및 연구 참가(49건)가 가장 많고, 그 다음으로는 세미나 개최 및 참가(24건), 내부기관의 보수교육(23건), 상담사례연구(22건), 각종 훈련프로그램(20건)등이 주로 실시되는 교육훈련 프로그램이며, 그밖에 슈퍼비전(8건), 상담이론연구(7건), 상담기관 실무자회의(7건), 현장재실습(2건), 출판활동(2건), 자격증발급(1건) 등이 제시되었다.

4. 경력과 지위

청소년 상담기관에서 상담활동을 하고 있는 상담전문직원의 평균 상담경력은 다음의 〈표 4-12〉와 같이 3년인 기관이 19.4%로 가장 많고, 직원들의 평균상담경력이 10년이상인 기관은 14.2%이다.

상담전문직원의 평균 상담경력의 평균치는 5.4년으로 변인별 평균치는 다음과 같다. 기관별로는 정부기관의 경우 6.4년으로 가장 상담경력년수가 많은데 이는 정부가 설립한 상담기관이 다른 유형의 기관에 비해 신분보장의 측면에서 안정되어 있기 때문으로 분석된다. 다음으로 복지법인과 기타법인은 각각 5년과 5.1년으로 비슷한 수준이며 개인기관은 2.8년으로 다른 유형

의 기관에 비해 차이를 보이고 있는데 이는 개인 기관의 경우 정부기관이나 법인체보다는 상대적으로 신분보장이 덜 되어 있기 때문으로 보이며 앞에서 정부기관 상담직원의 상담경력이 많았던 것과 같은 맥락에서 이해할 수 있다. 지역별로는 서울지역이 6.4년으로 타지역에 비해 상담전문직원의 평균상담경력년수가 높은 것으로 나타났다.

〈표 4-12〉 평균상담경력

	실 수	비 율
1년	11	8.2
2년	19	14.2
3년	26	19.4
4년	9	6.7
5년	23	17.2
6~9년	20	14.9
10년이상	19	14.2
무응답	7	5.2
합 계	134	100.0

사회의 평균적 보수체계와 비교하여 볼 때 상담전문직원에 대한 보수의 만족도는 ‘불만족하다’라고 응답한 경우가 59.6%로 과반수를 넘고 있고, ‘만족한다’라는 경우는 0.7%에 불과해 상담전문직원의 보수에 대해 만족하는 사람이 거의 없으며, 따라서 그들의 경제적 지위에 대한 만족도가 낮음을 알 수 있다.

보수 만족도에 있어서 지역별로는 유의미한 차이가 없고 기관유형별로는 불만족한 경우가 정부기관은 45.8%, 복지법인 및 기타법인은 각각 66.7%, 64.7%, 개인기관은 83.3%로 나타나, 정부기관의 상담전문직원보다는 법인이, 법인보다는 개인기관의 상담전문직원이 보수에 대한 만족도가 낮음을 알 수 있다.

〈표 4-13〉 보수만족도

	만족	보통	불만족	무응답	합계(실수)
정 부	2.1	50.0	45.8	2.1	35.3(48)
복 지		33.3	66.7		35.3(48)
법 인		23.5	64.7	11.8	25.0(34)
개 인			83.3	16.7	4.4(6)
합 계	0.7	35.3	59.6	4.4	100.0
(실수)	(1)	(48)	(81)	(6)	(136)

통계값 : 0.0189

5. 상담전문직원의 전문성 제고 방안

상담기관의 상담활동이 전문적으로 이루어지기 위해서는 무엇보다 전문상담인력의 확보가 중요하다. 본 연구의 조사결과에 따르면 청소년상담기관의 상담전문직원은 평균 4명이고 상담전문직원수가 5명 미만인 기관이 전체상담기관 중에서 74.7%를 차지하고 있다. 그중 상담전문직원이 없는 기관도 9.6%이다. 이러한 실정에서는 상담활동의 전문성을 기대하기 어려우며, 따라서 상담인력의 교육과 자격관리를 통한 상담전문가의 양성이 시급하다.

현재 법에 규정된 자격기준에 따라 청소년관련 상담활동을 하고 있는 상담요원으로는 아동복지시설의 상담원과 중·고등학교의 교도교사가 있고, 법적근거는 없으나 별정직 지방공무원인 부녀상담원이 있다. 먼저 아동복지시설의 상담원으로는 상담지도사, 상담요원, 임상심리상담원이 있다. 아동복지법 제 22 조의 규정에 의거 아동복지법시행령 제12조에는 이들의 자격을 규정하고 있으며, 그 자격기준은 다음의 <표 4-14>와 같다.

<표 4-14> 아동복지시설상담원의 자격기준

	자 격
상담지도사	1. 4년제대학 또는 이와 동등이상의 학교에서 보건사회부령이 정하는 사회복지에 관한 학과를 전공하여 졸업한 자 2. 4년제대학 또는 이와 동등이상의 학교에서 제1호이외의 학과를 전공하여 졸업하고 보건사회부장관이 실시하는 양성교육과정을 이수하였거나 자격검정시험에 합격한 자 3. 전문대학에서 제1호의 학과를 전공하여 졸업하고 사회복지업무에 2년이상 종사한 경력이 있는 자 4. 보육사1급으로서 사회복지업무에 1년이상 종사한 경력이 있는 자 5. 유치원 또는 국민학교 정교사로서 사회복지에 관한 소정의 보수교육을 이수하고 사회복지업무에 1년이상 종사한 경력이 있는 자
상담요원	1. 전문대학 또는 이와 동등이상의 학교에서 보건사회부령이 정하는 사회복지에 관한 학과의 과정을 이수하고 졸업한 자 2. 고등학교졸업자 또는 이와 동등이상의 학력을 가진 일반적공무원으로서 국가 또는 지방자치단체에서 아동복지 기타 사회복지에 관한 행정에 3년이상 근무한 경력이 있는 자 3. 유치원·국민학교·중학교 또는 고등학교 교원으로 2년이상 근무한 경력이 있는 자 4. 전문대학 또는 이와 동등이상의 학교를 졸업한 자로서 보건사회부장관이 시행하는 아동복지지도원 가각시험에 합격한 자
임상심리상담원	4년제대학 또는 이와 동등이상의 학교에서 심리학을 전공하여 졸업한 자

교육법 제 79 조에는 교사의 종별을 나누어 교도교사의 자격을 규정하고 있다. 이 시행령으로서 주임교사임용령이 있고, 여기에 교도교사에 관한 사항이 있다. 교도교사는 교사가운데서 교장, 인사담당 장학관이 경력, 전공, 적성 등을 고려하여 추천하고, 추천받은 교사는 240시간의 교도교사교육을 받은 후 그 자격증을 취득하여 교도교사의 역할을 수행하게 된다.¹⁾ 교도교사의 자격기준은 다음과 같다.

〈표 4-15〉 교도교사의 자격기준

	자	격
중등학교 교도교사	1. 중등학교 정교사(1급) 자격증 소지자로서 소정의 교도양성 강습을 받은 자 2. 중등학교 정교사(2급) 자격증 소지자로서 3년 이상의 교육경력을 가지고 소정의 교도양성 강습을 받은 자 3. 중등학교 준교사 자격증 소지자로서 5년 이상의 교육경력을 가지고 소정의 교도양성 강습을 받은 자 4. 대학졸업자로서 재학중 교육학과, 교육심리학과 또는 심리학과를 전공하고 5년 이상의 교육경력을 가지고 소정의 교도양성 강습을 받은 자	
특수학교 교도교사	1. 특수학교의 교사자격증 소지자로서 5년 이상의 교육경력을 가지고 소정의 교도양성 강습을 받은 자 2. 대학졸업자로서 재학 중 교육학과, 교육심리학과 또는 심리학과를 전공하고 5년 이상의 교육경력을 가지고 소정의 교도양성 강습을 받은 자	

부녀상담원은 수석상담원과 일반상담원으로 나뉘는데, 수석상담원은 서울, 부산 및 도에 1인씩, 일반상담원은 지역별 수요를 감안하여 보사부장관이 배정하게 되어 있다. 보사부가 정한 부녀상담원 임용 및 배치에 관한 규칙에서는 이들의 자격을 규정하고 있다.

〈표 4-16〉 부녀상담원의 자격기준

	자	격
수석상담원	1. 대졸자로 1년이상 사회사업 경력자 2. 5년이상 사회사업행정경력자 3. 5년이상 교원경력자	

1) 한국사회사업(복지)대학협의회, 사회복지 전달 체계와 사회복지사의 역할, 서울: 한국복지정책연구소 출판부, 1989, p. 207.

	자 격
일반상담원	1. 초대졸 이상의 2년이상 사회사업학전공자 2. 2년이상의 교원경력자 3. 3년이상의 사회사업행정경력자 4. 사회복지사 3급이상

실제 상담전문직원으로 활동하고 있는 인력중에는 사회복지사가 많은 비중을 차지하고 있다. 사회복지사업법 제 5 조에 의거한 사회복지사업법시행령 제 11 조에는 사회복지사의 자격을 3종으로 구분하여 규정하고 있다.

〈표 4-17〉 사회복지사의 자격기준

	자 격
사회복지사 1 급	1. 교육법에 의한 대학원에서 사회복지학 또는 사회사업학을 전공하고 문교부에 석사 또는 박사학위등록을 한 자 2. 교육법에 의한 대학의 사회복지학과 또는 보건사회부령이 정하는 사회복지 관련학과를 졸업하고 문교부에 학사학위등록을 한 자 3. 교육법에 의한 대학 또는 이와 동등 이상의 학력이 있다고 문교부장관이 지정하는 학교의 사회복지과를 졸업한 자로서 보건사회부장관이 지정하는 교육훈련기관에서 4주 이상의 사회복지사업에 관한 교육훈련을 이수하였거나 1년이상 사회복지사업(사회복지행정을 포함한다)의 실무경험이 있는 자 4. 사회복지사 2급 자격증소지자로서 5년이상 사회복지사업의 실무경험이 있는 자
사회복지사 2 급	1. 교육법에 의한 대학 또는 이와 동등 이상의 학력이 있다고 문교부장관이 지정하는 학교의 사회복지학과를 졸업한 자 2. 교육법에 의한 대학에서 보건사회부령이 정하는 사회복지 관련학과를 부전공하여 졸업하고 문교부에 학사학위등록을 한 자로서 보건사회부장관이 지정하는 교육훈련기관에서 4주 이상 사회복지사업에 관한 교육훈련을 이수한 자 3. 교육법에 의한 대학을 졸업한 자 또는 동등 이상의 학력을 가진 자로서 보건사회부장관이 지정하는 교육훈련기관에서 12주 이상 사회복지사업에 관한 교육훈련을 이수한 자 4. 교육법에 의한 전문대학의 사회복지학과 또는 보건사회부령이 정하는 사회복지사업 관련학과를 졸업한 자로서 보건사회부장관이 지정하는 교육훈련기관에서 8주 이상 사회복지사업에 관한 교육훈련을 이수한 자 5. 사회복지사 3급 자격증 소지자로서 5년 이상 사회복지사업의 실무경험이 있는 자

	자	격
사회복지사 3 급	1. 교육법에 의한 전문대학의 사회복지학과 또는 보건사회부령이 정하는 사회복지사업 관련학과를 졸업한 자	
	2. 교육법에 의한 전문대학을 졸업한 자로서 보건사회부장관이 지정하는 교육훈련기관에서 12주 이상 사회복지사업에 관한 교육훈련을 이수한 자	
	3. 고등학교를 졸업한 자 또는 이와 동등 이상의 학력이 있다고 인정하는 자로서 보건사회부장관이 지정하는 교육훈련기관에서 24주 이상 사회복지사업에 관한 교육훈련을 이수한 자	
	4. 7년 이상 사회복지사업의 실무경험이 있는 자로서 보건사회부장관이 지정하는 교육훈련기관에서 24주 이상 사회복지사업에 관한 교육훈련을 이수한 자	

이상 상담관련 전문요원의 자격에 대한 법적기준은 대체로 학력과 실무경험을 중요시하고 있다. 그러나 상담업무의 전문적인 특성을 감안할 때 이러한 자격기준이 전문가의 기준으로 적합한 것인지는 의문의 여지가 있다.

한국심리학회에서는 수련과 시험을 통해 상담전문가와 임상심리전문가를 양성하고 있다. 먼저 상담전문가의 자격기준은 다음의 <표 4-18>과 같다.

<표 4-18> 상담전문가의 자격기준

	자	격
상담심리 전 문 가	1. 일반대학원에서 상담심리학이나 임상심리학을 전공하여 박사학위를 받은 자로서 소정의 자격시험에 합격하고, 상담심리 및 심리치료학회가 인정하는 전문가 밑에서 1년 이상의 수련을 마친 후 상담전문 자격시험 및 심사위원회의 자격심사를 거쳐 한국심리학회가 발급하는 자격증을 부여 받은 자	
	2. 일반대학원에서 상담심리학이나 임상심리학을 전공하여 석사학위를 받은 자로서 소정의 자격시험에 합격하고, 상담심리 및 심리치료학회가 인정하는 전문가 밑에서 2년 이상의 수련을 마친 후 상담전문가 자격시험 및 심사위원회의 자격심사를 거쳐 한국심리학회가 발급하는 자격증을 부여받은 자	
	3. 상담심리사로서 소정의 자격시험에 합격하고, 상담심리 및 심리치료학회가 인정하는 전문가 밑에서 3년 이상의 수련을 마친 후 상담전문가 자격시험 및 심사위원회의 자격심사를 거쳐 한국심리학회가 발급하는 자격증을 부여 받은 자	

	자 격
	4. 다음 각호에 해당하는 자로서 상담전문가 자격시험 및 심사위원회의 면접시험에 합격하고 자격심사에 통과한 뒤 한국심리학회 이사회의 인준을 거쳐 한국심리학회가 발급하는 자격증을 부여 받은 자 1) 외국에서 상담심리분야의 전문가 자격증을 취득한 자 2) 박사학위를 소지한 대학의 정·부교수로서 상담심리분야에 현저한 상담실적 및 학문적 업적을 남긴 자
상담심리사	상담심리사란 학사 이상의 학위를 받은 자로서 소정의 자격시험에 합격하고, 상담심리 및 심리치료 학회가 인정하는 상담심리전문가 밑에서 1년 이상의 수련을 마친 후 상담전문가 자격시험 및 심사위원회의 자격심사를 거쳐 한국심리학회가 발급하는 자격증을 부여 받은 자

상담전문가가 되기 위해서는 일정 기간의 수련과정을 거쳐야 하는데 그 내용은 다음과 같다.

	자 격
상담심리전문가	1) 개인상담 및 심리치료 • 개인상담 면접 200회 이상 • 지도감독(슈퍼비존)하에서의 상담 면접 30회 이상 2) 집단상담 및 집단경험 • 1개 집단을 5회 이상 지도감독하에서 상담하는 것을 포함하여 2개 집단이상(집단별 10회 이상)에 대한 집단상담 • 전문적 자질 향상을 위한 집단과정 참여(3박4일과정 혹은 1박2일과정 3회 이상) 3) 상담사례 연구활동 • 주례(또는 월례) 상담사례 협의회 참석 20회 이상 • 상담심리 및 심리치료학회 또는 상담전문가 자격시험 및 심사위원회가 인정할 수 있는 관련학회나 연구회에서의 공개 사례 발표 4회 이상(집단 상담 사례 1회, 개인상담 사례 3회) 4) 심리검사 • 지도감독하에서의 사례 10례 이상을 포함하여 각종 개인용 검사들의 종합심리 및 해석 사례 20례 이상 • 각종 집단용 심리검사의 집단 실시 5회 이상

	자	격
	5) 학술 및 연구활동	• 자격심사청구 전 2년 이내에 한국심리학회나 상담심리 및 심리치료학회에서의 1편 이상의 연구 논문 발표
상담심리사	1) 상담 및 검사접수 • 상담 및 검사 신청자에 대한 접수 및 면접 20회 이상 2) 개인상담 및 심리치료 • 지도감독하에서의 상담면접 10회 이상을 포함하여 상담 면접 20회 이상 3) 집단상담 및 집단경험 • 1개 집단을 5회 이상 지도감독하에서 상담하는 것을 포함하여 2개 집단이상(집단별 10회 이상)에 대한 집단상담 • 전문적 자질향상을 위한 집단 과정 참여(3박 4일 과정 1회 혹은 1박 2일 과정 2회 이상) 4) 상담 및 검사 사례 연구 활동 • 주례(또는 월례) 검사 및 상담사례 협의회 참석 10회 이상 • 상담심리 및 심리치료 학회 또는 상담전문가 자격시험 및 심사위원회가 인정할 수 있는 관련학회나 연구회에서 공개사례발표 2회 이상 5) 심리검사 • 지도감독하에서의 사례 5례 이상을 포함하여 각종 개인용 검사들의 종합실시 및 해석 사례 10례 이상 • 각종 집단용 심리검사의 집단실시 5회 이상	

이상의 수련과정을 마친 사람에 한해 상담전문가 자격시험을 볼 수 있다. 자격시험은 필답시험과 면접시험을 보는데 시험과목은 상담심리전문가의 경우 상담 및 심리치료 이론 I(공통), 상담 및 심리치료 이론 II(선택), 집단상담, 성격이론, 심리통계 및 상담심리연구방법론이고, 상담심리사의 경우는 상담심리학, 이상심리학, 학습심리학, 발달심리학, 심리검사이다.

임상심리전문가의 자격 및 수련과정도 상담전문가의 경우와 유사하다. 임상심리전문가의 자격기준은 다음과 같다.

〈표 4-19〉

임상심리전문가의 자격기준

	자 격
임상심리 전 문 가	1. 박사학위를 받은 자로서 임상심리전문가시험에 합격하고 학회가 인정하는 전문가 밑에서 2년 이상의 실습을 마친 후 그의 추천에 의하여 학회가 발급하는 자격증을 부여받은 자 2. 석사학위를 받은 자로서 임상심리전문가시험에 합격하고, 학회가 인정하는 전문가 밑에서 3년 이상의 실습을 마친 후 그의 추천에 의하여 학회가 발급하는 자격증을 부여받은 자 3. 임상심리사로서 임상심리전문가시험에 합격하고, 학회가 인정하는 전문가 밑에서 3년 이상의 실습을 마친 후 그의 추천에 의하여 학회가 발급하는 자격증을 부여받은 자 4. 외국에서 임상심리전문가 자격증을 취득하고 서류심사 및 면접 시험에 합격한 자
임상심리사	임상심리사란 학사학위를 받은 자로서 임상심리사시험에 합격하고 학회가 인정하는 전문가 밑에서 1년 이상의 실습을 마친 후 그의 추천에 의하여 학회가 발급하는 자격증을 부여받은 자

임상심리전문가의 수련과정은 임상심리전문가와 임상심리사의 구분은 없고 연수로 구분되어 있으며 그 내용은 다음과 같다.

〈표 4-20〉

임상심리전문가 수련과정내용

년차	심 리 진 단	심 리 치 료	학술회의활동	연구 활동	비 고
1년	감독자의 감독하에 각종 심리검사도구를 다루며, 질병학적 감별진단과 역동적진단 및 진행, 치료계획의 진단 등을 숙달할 수 있도록 한다. ※ 20례 이상	감독자의 감독하에 각종 치료장면을 관찰하며 책임있는 심리치료자로서의 자질을 습득케 한다. ※3년간의 수련기간 6례 이상을 치료 자료로 사용한다.	관련학회 및 전문학회 외 학술 회의에 참석하며 1년 1회 이상, 임상심리학회의 석상에서 사례 연구 또는 학술연구를 발표하여야 한다.	실제경험과 더불어 연구에도 비중을 같이 두며, 임상적 관찰과 실험 및 심리검사도구의 개발 등의 전문분야에서의 발전을 기하며, 연구태도를 함양하는데 그 목적을 둔다. 따라서 수련기간이 끝나는 때를	소속되어 있는 정신과의 각종 Seminar에 참석하며 특히 case conference는 필수적으로 참석한다.
2년	임상심리학자로서의 책임				

년차	심 리 진 단	심 리 치 료	학술회의활동	연구 활동	비 고
	있는 진단의 보고서 작성 을 집중적으 로 수련한다. ※40례 이상			즈음하여 연 구논문 1편 이상을 제출 하여야 한다. 단, 공저는 2 편 이상	
3년	※40례 이상				
계	100례 이상	6례 이상	발표 3회이상	단독논문 1편 이상 또는 공 저 2편 이상	

임상심리전문가 자격시험도 필답시험과 면접시험을 거치는데, 시험과목은 임상심리전문가의 경우 성격심리, 학습심리, 생리심리학, 정신병리학, 심리치료, 심리진단법, 실험설계법이고, 임상심리사의 경우는 학습심리학, 성격심리학, 발달심리학, 이상심리학, 임상심리학, 심리검사 및 측정, 심리통계이다. 이상과 같이 한국 심리학회에서는 자격을 제한해 전문가 수련과정과 자격시험, 자격심사를 거쳐 상담전문가를 양성하고 있다.

외국의 경우를 보면, 미국 심리학회의 상담지도자 훈련 보고서에서는 상담자의 자격을 교육적인 면, 경험적인 면, 개인적인 적합도에 따라서 분류하고 있다. 먼저 교육적인 면을 보면, 전문직 상담자는 생활지도 분야의 중요한 부분을 이수하여 최소 석사학위에 준하는 자격이 있어야 한다. 일반직상담자는 최소한 정규대학에서 학사 학위를 받아야 하고 상담자가 일하는 기관의 정도에 따른 정규교사의 자격을 갖추어야 한다. 경험적인 면은 2년 이상의 교수나 카운셀링 경험이 있어야 하고, 3~6개월간 상담경험을 지켜봐야 하며, 사회적 활동에 충분한 경험이 있어야 한다. 상담자로 적합한 인성적 특성은 객관성, 관여성, 개방성, 신뢰성, 진실성, 확실성, 공감, 매력성, 문제의 통찰력 등이 필요하다.²⁾

이상에서는 상담과 관련된 여러가지 자격기준에 관해 살펴보았다. 그러나 이러한 자격기준들은 서로 상이하고 또 일부 상담요원에게만 적용되는 것으로 대부분의 상담기관들은 4년제 대학에서 상담관련 전공학과를 졸업한 경우 등 자격기준을 포괄적으로 제시하고 있다.

이와 같이 대부분의 상담기관이 전문적인 자격기준을 갖고 있지 않으므로

2) 김정환, 생활지도, 서울: 형설출판사, 1983, pp. 293~294.

우선 통일된 자격기준을 마련하는 일도 시급하지만 전문상담인력의 양성을 위한 교육훈련이 필요하다. 그러나 대부분 전문적인 상담인력양성의 필요성에는 공감하면서도 누구를 대상으로 어느 수준의 교육을 어느 기관에서 실시할 것인지 또 교육훈련과정을 마친 후 이들에 대한 자격판리는 어떻게 할 것인지에 대해 논란이 많다.

본 조사에 따르면 청소년 전문상담인력의 자격관리와 전문적인 훈련을 어떤 기관에서 하는 것이 가장 적합한지에 대해 공익법인이 운영하는 상담원 교육기관(예컨대, 한국청소년상담원)이 담당해야 한다는 의견이 가장 많았다.

교육대상은 첫째, 현재 상담기관에서 상담업무를 수행하고 있는 직원들이 우선적인 대상이 되어야 한다. 상담전문가를 단시간에 양성하기는 어려우므로 기존의 상담전문직원에 대한 보수교육을 통해 이들의 전문성을 향상시키는 것이 중요하다. 둘째, 상담기관에서 새로 직원을 채용할 경우 이들에 대한 사전교육으로서 교육이 실시되어야 한다. 셋째, 상담전문가로서의 자격을 갖추고자 하는 대학의 심리학·교육학·사회복지(사업)학 등 상담관련학과 졸업자를 교육대상으로 한다.

이들에 대한 교육과정 내용은 좀더 상세한 논의가 필요하겠으나 기본적으로는 먼저 인간행동의 이해를 돕는 기초이론과 상담기술 및 관련지식 등을 습득해야 한다. 다음에는 전문가의 지도감독하에 실습과정을 거쳐야 한다. 실습과정에서는 현장실습, 사례연구, 연수과정 등이 포함되어야 한다. 상담자교육에 있어서는 지식습득과 실습경험이 모두 중요하지만 보다 전문적인 단계로 갈수록 이론교육보다는 현장실습에 비중을 두어야 한다.

일정한 자격을 갖추고 교육을 마친 대상자에게는 상담전문가로서의 자격을 인정해야 한다. 그러나 자격증 부여에 관해서는 논란의 여지가 많다. 이상적인 것은 사회복지사의 경우와 같이 관련부처에서 담당하는 것이 자격증의 공신력을 높인다는 점에서 바람직할 것이다.

엄격한 자격관리와 전문적인 교육훈련을 통해 상담전문가를 양성하는 것도 중요하지만, 청소년상담기관에서 이들 전문가를 흡수하기 위해서는 청소년상담기관의 상담직원에 대한 적절한 근로조건의 마련과 행정적지원이 이루어져야 할 것이다.

제 5 장 상담자원봉사자

오늘날 급격한 사회변화는 인간생활에 복잡하고 다양한 문제들을 발생시키게 되었고, 이러한 문제의 해결을 위해 전문적인 도움이 필요하게 되었다.

그러나 전문적인 도움에 대한 요구가 급증함에 비해 자격있는 전문상담자는 충분하지 못한 실정이다. 따라서 여러사회단체에서 단기훈련을 통해 상담요원을 양성하고 있으며, 많은 상담기관에서 이들 자원봉사자들이 상담업무를 수행하고 있다.

한국사회복지협의회의 조사(1987)에 의하면 전국 각 사회단체에서 3천 6백여명의 봉사자가 상담활동을 펼치고 있다. 또한 본 조사에 따르면, 전체 응답기관중에서 56.7%(85개 기관)의 기관이 상담자원봉사자를 활용하고 있는 것으로 나타났다. 이번 장에서는 자원봉사자를 활용하고 있는 이들 상담기관의 상담자원봉사자의 실태를 살펴보고 적극적인 활용방안을 제시하고자 한다.

1. 봉사자 수

자원봉사자를 상담사업에 활용하고 있는 기관에 등록되어 있는 자원봉사자 수는 평균 54.5명이다.

그러나 각 기관마다 차이가 많아(표준편차 155.4) 등록되어 있는 자원봉사자가 1명인 기관부터 1,000명이 넘는 기관까지 다양하다. 대부분의 기관은 50명 미만이며, 57.6%의 기관이 20명 미만의 자원봉사자를 확보하고 있을 뿐이다.

기관유형별 평균 상담자원봉사자 수는 정부기관이 18.7명, 복지법인이 122명, 기타법인이 20.4명, 개인기관이 47.4명이다. 지역별로는 서울지역이 100.6명, 직할시 지역이 29.1명, 시군지역이 33.7명이다.

이상 등록되어 있는 자원봉사자 수와는 달리 실제 활동하고 있는 자원봉사자 수는 이에 훨씬 못미치는 숫자로 평균 31.6명이다.

등록인원수와 실제 활동인원수의 이러한 차이는 정부기관과 기타법인은 각각 16.2명과 15.3명으로 큰 차이가 없으나 복지법인과 개인기관에서 두드러진 차이를 보이고 있다. 활동인원이 복지법인은 63.6명, 개인기관은 21.3명으로 등록인원의 거의 절반 수준이다. 특히 개인기관의 경우는 등록된 봉

사자 수가 20명 미만인 기관이 28.6%인데 비해 활동하는 봉사자 수가 20명 미만인 기관은 57.1%에 이른다.

등록되어 있는 상담자원봉사자 수와 실제 활동하고 있는 상담자원봉사자 수의 기관유형별분포를 비교하면 다음의 <표 5-1> <표 5-2>와 같다.

<표 5-1> 등록 상담자원봉사자

	-19	20-39	40-59	60-79	80-89	100+	합계(실수)
정 부	61.9	23.8	9.5		4.8		24.7(21)
복 지	51.9	3.7	14.8		3.7	25.9	31.8(27)
법 인	66.7	20.0	10.0			3.3	35.3(30)
개 인	28.6	57.1				14.3	8.2(7)
합 계	57.6	18.8	10.6		2.4	10.6	100.0
(실수)	(49)	(16)	(9)		(2)	(9)	(85)

통계값 : 0.0255

<표 5-2> 활동 상담자원봉사자

	-19	20-39	40-59	60-79	80-89	100+	합계(실수)
정 부	71.4	14.4	14.4				24.7(21)
복 지	51.9	14.8	7.4		3.7	22.2	31.8(27)
법 인	66.7	23.3	6.6	3.3	—		35.3(30)
개 인	57.1	28.6			14.3		8.2(7)
합 계	62.4	19.0	8.4	1.2	2.4	7.1	100.0
(실수)	(53)	(16)	(7)	(1)	(2)	(6)	(85)

통계값 : 0.2668

상담자원봉사자의 성별 인원수는 평균 남자가 7.8명이고, 여자는 23.6명으로 남성에게 비해 여성봉사자 수가 3 배를 넘고 있다. 이러한 경향은 상담분야에서 뿐만 아니라 모든 자원봉사에서 일반적으로 나타나고 있다. 현대사회연구소에서 자원봉사자의 성별분포를 조사한 내용을 보면 여성이 80.5%를 차지하고 있어 여성의 참여도가 남성에게 비해 현저히 높게 나타나 있다.¹⁾

이것은 교육의 기회 면에서는 성별 차이가 좁혀져 가고 있는데 비해 사회 참여 면에서는 여성이 훨씬 못미치고 있는 실정으로 대학을 졸업한 여성 고졸유휴 인력이 봉사를 통해 사회활동에 참여하고자 하는 것으로 이해할 수

1) 현대사회연구소, 자원봉사실태조사연구, 서울 : 현대사회연구소, 1984, p.17.

있다. 또한 현대 사회구조의 변화로 여성의 역할이 생산기능보다는 소비기능을 담당하게 되어 여가시간을 보람있게 활용하고자 하는 가정주부들의 참여도가 높기 때문이다. 한국청소년연맹 청소년상담실의 자체 상담자원봉사자를 대상으로 조사한 바에 따르면 가정주부가 전체의 42.4%를 차지하고 있다(자료:한국청소년연맹 청소년상담실).

〈표 5-3〉 상담자원봉사자 성별분포

		평	균	표	준	편	차
남	자	7.8		15.6			
여	자	23.6		50.0			

2. 자격기준

현재 상담기관에서는 수 많은 상담자원봉사자들이 활동하고 있다. 또한 여러 사회단체에서 상담자원봉사자들이 계속 양성되고 있다. 그러나 이들 봉사자들에 대한 통일된 자격기준이 없어 상담자원봉사자들의 전문성이나 책임성에 대한 논란이 많다.

상담요원으로서의 자격을 갖추지 못한 상담자원봉사자의 활용은 개인의 복지나 지역사회의 발전에 도움을 주기보다는 상담의 신뢰성을 떨어트려 오히려 나쁜 영향을 미칠 수도 있다.

그러므로 본 조사는 상담자원봉사자에 대한 자격기준이 있는지 여부를 알아보고, 자격기준이 있는 경우 구체적인 자격내용에 관해 조사했다. 그런데 사전조사에서 상담자원봉사자에 대한 자격기준이 상담담당직원에 비교해서 약함을 알 수 있었다. 즉 대부분의 상담기관이 봉사자의 경우 상담전문직원의 경우보다는 제한이 적었다. 따라서 상담전문직원의 자격기준에 관한 문항과는 달리 학력, 전공학과만 제시하고 자격증 및 실무경력은 제시하지 않았다. 그보다 자원봉사자의 경우는 인생경험 및 사회적인 경험이 상담활동에 도움이 되므로 연령의 제한이 있는지를 물었다.

상담자원봉사자에 대한 자격기준을 갖추고 있는 기관은 자원봉사자를 활용하고 있는 85개 상담기관 중 76.5%를 차지해 상담전문직원에 대한 자격기준을 갖춘 기관(87.1%)과 비교할 때 다소 그 비율이 떨어지고 있지만, 그래도 적합한 사람을 자원봉사자로 확보하려고 하고 있음을 알 수 있다. 그러나 이러한 차이는 구체적인 자격기준의 내용을 살펴보면 더욱 커진다.

학력제한을 하는 기관이 78.5%, 전공학과를 제한하는 기관이 49.2%, 연령을 제한하는 기관은 66.2%이다. 이것은 상담전문직원의 경우와 비교하여 상당한 차이가 있으며, 대부분의 기관에서 실제 상담업무를 담당하는 많은 수가 자원봉사자임을 감안할 때 이들에 대한 교육훈련 문제를 재고해 볼 필요가 있다.

기관유형별로는 자격기준이 있는 기관은 별 차이가 없고, 그 내용면에서 학력제한을 두는 기관은 정부기관이 제일 많고(87.6%), 전공학과와 제한은 큰 차이가 없다. 연령제한을 두는 기관은 개인기관이 제일 많다(83.3%).

지역별로는 특별시나 직할시보다는 시군지역의 상담기관이 자격기준이 있는 기관이 적고 특히 전공학과에 제한을 두는 기관은 28.6%에 그치고 있다.

〈표 5-4〉 자격기준 유무

		있다	학력	전공학과	연령
유 형 별	정 부	72.7	87.6	43.8	50.0
	복 지	81.5	81.8	45.5	77.3
	법 인	70.0	76.2	57.1	61.9
	개 인	85.7	50.0	50.0	83.3
지 역 별	특별시	85.7	83.3	50.0	79.2
	직할시	87.0	80.0	70.0	50.0
	시 군	61.8	71.4	28.6	66.7
	합 계	76.5	78.5	49.2	66.2
(실수)		65	(51)	(32)	(43)

통계값 : 유형 (유무) 0.6072 (학력) 0.1470 (전공) 0.6759 (연령) 0.3907

지역 (유무) 0.0674 (학력) 0.6138 (전공) 0.0459 (연령) 0.2820

상담자원봉사자의 학력기준을 구체적으로 살펴보면 4년제 대학 졸업이상의 학력을 요구하는 기관은 47.7%에 불과하다. 이것은 학력제한을 두고 있는 기관이 많은 것에 비해 실제로 그 학력기준이 전문지식을 갖춘 상담요원을 선발하는 기준이 되지 못하고 있음을 알게 해준다.

〈표 5-5〉

화 력 기 준

	실수	비율
없다	6	9.2
전문대졸(이하)	20	30.8
4년제졸 이상	31	47.7
무응답	8	12.3
합계	65	100.0

3. 교육훈련

최근들어 자원봉사자에 대한 사회적 요구가 증가함에 따라 여러 사회단체에서 상담봉사자 훈련프로그램이 행해지고 있다. 현재 서울에서만도 10여 곳에서 상담봉사자를 선발해 교육시키고 있다. 그러나 소수기관을 제외하고 대부분 체계적인 교육·훈련프로그램이 정착되지 않은 채, 단기훈련만을 거쳐 상담요원을 배출시키고 있다.

따라서 각 상담기관은 이들 봉사자를 활용하기 전에 이들에 대한 전문적인 지도를 할 필요가 있다. 또한 이미 활동하고 있는 봉사자에 대해서도 끊임없는 교육·훈련을 통해 상담자원봉사자의 전문성 제고 및 평가가 이루어져야 한다.

본 조사에서는 각 상담기관의 자원봉사자에 대한 교육훈련 현황을 사전교육과 보수교육으로 나누어 살펴보았다.

1) 사전교육

상담자원봉사자에 대한 사전교육의 중요성은 누구나 인정하는 것으로 대부분의 기관이 자원봉사자를 활용하기 전에 이들에 대한 교육을 실시하고 있다(78.8%). 그러나 사전교육의 내용에 있어서는 각 기관마다 커다란 질적 차이를 보이고 있어, 전문적인 이론교육을 실시하는 기관부터 간략하게 기관소개에 그치는 경우까지 다양하다.

또한 전혀 사전교육이 없이 자원봉사자가 상담업무를 수행하도록 하고 있는 기관도 21.1%에 이르고 있다. 기관유형별로는 법인보다는 정부기관(28.6%)과 개인기관(28.6%)이 사전교육을 실시하지 못하는 기관이 많다. 지역별로는 서울 및 직할시 보다는 시군지역(29.4%)의 상담기관이 사전교육을 못하고 있는 기관이 많다.

〈표 5-6〉

사전교육 실시여부

		실 시	미 실 시	합계(실수)
유 형 별	정 부	71.4	28.6	24.7(21)
	복 지	88.9	11.1	31.8(27)
	법 인	76.7	23.3	35.3(30)
	개 인	71.4	28.6	8.2(7)
지 역 별	특별시	85.7	14.3	32.9(28)
	직할시	82.6	17.4	27.1(23)
	시 군	70.6	29.4	40.0(34)
합 계		78.8	21.2	100.0
(실수)		(67)	(18)	(85)

통계값 : 유형 0.4506

지역 0.3049

상담자원봉사자에 대한 사전교육을 실시하지 못하는 경우 그 이유는 “내부기관의 인력부족으로”가 44.4%로 가장 많았다. 기관유형별로는 정부기관은 내부기관의 인력부족을 이유로 들고 있는 기관이 과반수를 차지했고, 복지법인은 “교육을 외회할 만한 기구가 없어서”가 66.7%로 가장 많았다. 기타법인의 경우는 내부기관의 인력부족(57.1%)이 제일 많고 “외부기관과의 협조가 안되서”도 14.3%를 차지했다.

〈표 5-7〉

사전교육 미실시 이유

		인력부족	협조부족	기구부족	기 타	무응답	합계(실수)
유 형 별	정 부	50.0		33.3	16.7		33.3(6)
	복 지	33.3		66.7			16.7(3)
	법 인	57.1	14.3		14.3	14.3	38.9(7)
	개 인			50.0	50.0		11.1(2)
지 역 별	특별시	25.0	25.0	25.0	25.0		22.2(4)
	직할시	50.0			50.0		22.2(4)
	시 군	50.0		40.0		10.0	55.6(10)
합 계		44.4	5.6	27.8	16.7	5.6	100.0
(실수)		(8)	(1)	(5)	(3)	(1)	(18)

통계값 : 유형 0.5925

지역 0.2076

상담자원봉사자에 대한 사전교육을 실시하고 있는 경우 교육을 담당하고 있는 주체는 내부실시가 56.7%, 내부+외부기관이 38.8%로 교육을 외부기

관에 의뢰하는 경우는 4.5%에 불과하다.

복지법인은 대부분 사전교육을 내부기관에서 실시하고 있고(66.7%), 외부기관에 의뢰하는 경우는 전혀 없는 것으로 나타났다. 이것은 사전교육을 실시하지 못하는 복지법인의 교육 미실시 이유로 “교육을 의뢰할 만한 기구가 없어서”가 가장 많았던 것과 상관관계가 있는 것으로 분석된다.

지역별로는 사전교육을 자체적으로 하는 기관이 서울지역이 가장 많고(70.8%) 지방으로 갈수록 현격히 줄어들고 있으며, 시·군지역은 54.2%가 내부기관과 외부기관의 교육을 동시에 활용하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 5-8〉 사전교육주체

		내부실시	외부기관의뢰	내부+외부기관	합계(실수)
유 형 별	정 부	53.3	6.7	40.0	22.4(15)
	복 지	66.7		33.3	35.8(24)
	법 인	56.5	4.3	39.1	34.3(23)
	개 인	20.0	20.0	60.0	7. 5(5)
지 역 별	특별시	70.8		29.2	35.8(24)
	직할시	63.2	5.3	31.6	28.4(19)
	시 군	37.5	8.3	54.2	35.8(24)
	합 계	56.7	4.5	38.8	100.0
(실수)		(38)	(3)	(26)	(67)

통계값 : 유형 0.3868 지역 0.1507

사전교육을 실시하고 있는 기관의 경우 총교육 시간은 1시간으로 그치는 기관부터 280시간 이상 실시하는 곳까지 다양하다. 그러나 과반수 이상의 기관이 20시간 미만이며 50시간을 넘는 기관은 17.9%에 불과하다.

〈표 5-9〉 사전교육시간

	실수	비율
1-9시간	21	31.3
10-19시간	15	22.4
20-29시간	7	10.4
30-49시간	8	11.9
50-99시간	8	11.9
100시간이상	4	6.0
무응답	4	6.0
합 계	67	100.0

사전교육을 실시하고 있는 기관의 평균 총교육 시간수는 42.2시간이다. 기관유형별로는 정부기관이 평균 80.9시간으로 가장 많고, 복지법인이 25.8시간으로 가장 적다. 이것은 복지법인의 경우 사전교육을 실시하는 기관이 가장 많았던 것과는 대조적이다. 지역별로는 서울과 지방이 평균시간수에 있어서 큰 차이를 보이고 있다.

〈표 5-10〉 평균 사전교육시간

		평	균	표준편차	실	수
유 형 별	정 부	80.9		254.2	15	
	복 지	25.8		29.2	24	
	법 인	33.0		57.9	23	
	개 인	47.0		50.8	5	
지 역 별	특별시	78.2		204.5	24	
	직할시	22.2		22.0	19	
	시 군	22.1		29.2	24	
	합 계	42.2		125.5	67	

사전교육의 구체적인 내용을 알아보기 위하여 주요 교육내용을 3가지씩 적도록 자유문항을 주었다. 응답한 기관은 총 56개 기관으로 구체적인 교육내용은 다음과 같다. 사전교육의 주요내용을 크게 분류하면 상담기초이론을 비롯해 상담내용, 상담실습, 기관소개, 기타로 나눌 수 있다.

상담기초이론에 관한 교육은 가장 많은 기관에서 보편적으로 실시하고 있는 교육내용으로 심리학·교육학 등 상담관련 학문을 중심으로 상담원리와 발달이론, 상담기법등을 교육하고 있다.

상담내용에 관한 교육은 청소년문제, 성문제, 진로문제 등 실제 상담과정에서 부딪치는 내용들을 중심으로 하고 있다. 상담실습은 사례연구와 역할연습등을 통해 구체적인 상담방법을 터득할 수 있는 교육내용이다. 그 밖의 교육내용으로는 자원봉사철학, 사회복지개론 등이 있다.

2) 보수교육

자원봉사자가 수행하는 상담서비스의 질을 높이고 효과적인 상담활동을 위해서는 정기적인 보수교육을 통한 체계적인 훈련과정이 필요하다.

이러한 필요성에 따라 많은 기관에서 보수교육을 실시하고 있으나(63.5

%), 사전교육을 하고 있는 기관수에는 약간 못미치고 있다. 또한 보수교육을 전혀 실시하지 않는 기관도 32.9%에 달하고 있어, 상담봉사자의 전문성 제고를 위한 지속적인 관리가 이루어지지 않고 있는 기관도 많은 것으로 나타났다.

특히 개인기관의 경우 보수교육을 실시하지 않는 기관이 42.9%에 이르고 있고, 지역별로는 대도시보다는 시군지역의 기관이 보수교육을 안하는 기관이 약간 많은 것으로 나타났다.

〈표 5-11〉 보수교육 실시여부

		실시	미 실시	무응답	합계(실수)
유형별	정부	57.1	33.3	9.5	24.7(21)
	복지	66.7	29.6	3.7	31.8(27)
	법인	66.7	33.3		35.3(30)
	개인	57.1	42.9		8.2(7)
지역별	특별시	64.3	35.7		32.9(28)
	직할시	73.9	21.7	4.3	27.1(23)
	시군	55.9	38.2	5.9	40.0(34)
	합계 (실수)	63.5 (54)	32.9 (28)	3.5 (3)	100.0 (85)

통계값 : 유형 0.6746 지역 0.4776

상담자원봉사자의 전문적 상담능력을 고양하기 위한 보수교육에 필수적인 내용에 관해 모두 56개 기관이 구체적인 의견을 제시했다.

앞에서 사전교육의 내용으로 상담기초이론이 주를 이루었던 것과는 달리 보수교육의 내용은 이론보다는 사례연구를 중심으로 하는 실습교육이 꼭 필요한 내용으로 지적되었다. 또한 인간관계훈련, 감수성훈련 등의 프로그램이 필요하고, 그 밖에 청소년을 중심으로 하는 사회문제에 관한 교육이 필요하다고 보고 있다.

4. 주된 업무

상담자원봉사자가 담당하고 있는 상담업무는 각 기관에 따라 다소 차이가 있다. 그러나 상담방법에 관계없이 거의 모든 분야에서 자원봉사자의 활동을 찾아볼 수 있다.

특히 전화상담 분야에서는 자원봉사자들의 활동이 두드러져, 대부분의 기관이 전화상담에 자원봉사자를 활용하고 있다(84.7%). 이러한 현상은 전화상담이 분명 상담의 한 방법임에도 불구하고 많은 전문상담자들은 전화상담이 실제의 상담요법과는 달라 주의를 기울일 만한 가치가 없는 것으로 생각하고 있으며, 따라서 전문상담자들은 면접상담을 하기위해 전화상담에서 점점 멀어져 비전문인들이 전화상담을 하게 되는 일이 많기 때문이다.²⁾

상담자원봉사자가 기관에서 수행하는 상담내용을 변인별로 살펴보면 <표 5-12>와 같다. 많이 활용되는 순서대로 나열하면 위에서도 살펴본 바와 같이 전화상담이 가장 많고, 면접상담, 서신상담, 집단상담, 심리검사 순이다.

기관유형별로는 정부기관과 개인기관의 경우 전화상담분야에서 자원봉사자의 활용이 특히 두드러진다. 지역별로는 서울지역의 경우 전화상담에 있어서는 지방의 상담기관보다 자원봉사자의 담당률이 높으나 다른 상담방법에 있어서는 지방의 상담기관보다 담당률이 떨어진다. 이것은 서울지역의 경우 지방보다는 전문상담인력이 많기 때문에 비전문가인 자원봉사자들은 주로 전화상담분야에서 활동하고 나머지 분야에서는 상대적으로 전문상담자의 활동이 많기 때문인 것으로 분석된다.

<표 5-12>

담당 업무

		전화상담	면접상담	집단상담	심리검사	서신상담
유 형 별	정 부	90.5	85.7	52.4	14.3	33.3
	복 지	77.8	74.1	29.6	11.1	33.3
	법 인	83.3	66.7	26.7	20.0	46.7
	개 인	100.0	71.4	14.3	14.3	28.6
지 역 별	특별시	89.3	75.0	21.4	17.9	28.6
	직할시	78.3	65.2	43.5	26.1	34.8
	시 군	85.3	79.4	35.3	5.9	47.1
	합 계	84.7	74.1	32.9	15.3	37.6
(실수)		(72)	(63)	(28)	(13)	(32)

상담자원봉사자의 개인별 상담봉사 활동주기는 1개월에 평균 3.8회로 나타났다. 1개월에 4회씩 봉사하는 기관이 36.1%, 1개월에 2회씩 봉사하는 기관이 24.1%로, 1주에 1회나 격주로 1회씩 활동하는 경우가 많음을 알 수

2) D. Lester, G.W.Brockopp(ed), Crisis Intervention and Counseling by Telephone (Springfield:Charles C. Thomas), 1973, p.7.

있다.

〈표 5-13〉 상담봉사 활동주기

	실 수	비 율
1 회	9	10.8
2 회	20	24.1
3 회	2	2.4
4 회	30	36.1
5 회	6	7.2
6 회	3	3.6
8 회	3	3.6
9 회이상	8	9.6
무 응 답	2	2.4
합 계	83	100.0

상담자원봉사자의 개인별 상담봉사 활동시간은 1회에 평균 3.5시간으로 1회에 3~4시간씩 활동하는 기관이 55.0%를 차지했다.

〈표 5-14〉 상담봉사 활동시간

	실 수	비 율
1 시간	4	5.0
2 시간	15	18.8
3 시간	22	27.5
4 시간	22	27.5
5 시간	5	6.3
6 시간	3	3.8
7 시간	1	1.3
8 시간	2	2.5
9 시간이상	3	3.8
무 응 답	3	3.8
합 계	80	100.0

상담자원봉사자가 담당하는 상담이 전체 상담업무중 차지하는 비율은 평균 44.8%로 상담봉사자와 상담전문직원이 반반씩 업무담당을 하고 있는 기관이 많은 것으로 나타났다. 그러나 자원봉사자가 상담업무의 80.0% 이상을 수행하는 기관도 26.3%나 차지하고 있으며, 더구나 상담업무를 전적으

로 자원봉사자가 담당하는 기관도 6.3%로 나타난 것은 특기할 만 하다.

〈표 5-15〉 담당업무의 비중

	실 수	비 율
1-19%	21	26.3
20-39%	17	21.3
40-59%	13	16.3
60-79%	7	8.8
80-99%	16	20.0
100%	5	6.3
무응답	1	1.3
합 계	80	100.0

상담자원봉사자에 대한 상담기관 책임자와 실무자들의 평가는 “만족한다”는 응답이 31.8%, “그저 그렇다”가 49.4%로 나타나, 상담자원봉사자의 상담활동에 대해 대체로 만족하고 있음을 알 수 있다. 또한 변인별로는 기관 책임자보다는 상담실무자가, 상담자격증이 없는 응답자보다는 자격증이 있는 응답자가 상담자원봉사자에 대해 긍정적인 평가를 내리고 있다.

그러나 상담자원봉사자의 상담활동에 대해 “만족하지 못한다”는 응답도 12.9%를 차지했는데, 그 이유로 가장 많이 지적된 것은 책임감의 부족이다. 그 다음은 전문지식과 경험의 부족, 지속적인 참여의 어려움이 지적되었다.

〈표 5-16〉 상담자원봉사자에 대한 평가

		만족	보통	불만	무응답	합계(실수)
직책별	책임자	5.0	30.0	52.5	12.5	47.1(40)
	실무자	6.7	33.3	46.7	13.3	52.9(45)
자격별	무자격	4.1	28.6	51.0	16.3	57.6(49)
	유자격	8.3	36.1	47.2	8.3	42.4(36)
합 계		5.9	31.8	49.4	12.9	100.0
(실수)		(5)	(27)	(42)	(11)	(85)

통계값 : 직책 0.9540 자격 0.5531

5. 상담자원봉사자의 활용 제고방안

오늘날 자원봉사에 대한 인식이 높아짐에 따라 자원봉사활동이 매우 활발해져 가고 있다.

자원봉사활동은 이웃과 더불어 행복한 삶을 살기 위하여 자발성과 연대성을 갖는 행동이며, 책임감을 갖고 무보수로 서비스하는 사랑의 복지활동이다.³⁾

그러나 상담활동에 있어서의 자원봉사는 이러한 봉사정신 외에도 기본적인 자질과 전문적인 지식·기술 등을 필요로 한다. 그러므로 비전문가인 상담자원봉사자를 효율적으로 활용하기 위해서는 이들에 대한 적극적인 관리가 이루어져야 한다.

상담자원봉사자의 활용방안은 다섯단계로 나누어 살펴볼 수 있다. 첫째, 상담기관에서 상담자원봉사자를 사용하기로 결정하면 그들을 어떻게 관리하고 조정해야 될 것인가를 계획해야 한다. 둘째, 상담자원봉사자를 어디에서 어떻게 모집할 것인가를 결정해야 한다. 셋째, 사람이 모집되면 이들을 적절한 직책에 배치해야 한다. 넷째, 다음 단계는 상담자원봉사자의 자질을 향상시켜 서어비스의 질을 높이고 목적달성에 접근할수 있는 업무수행을 위해서는 전문화된 교육훈련과정이 계획적으로 실시되어야 한다. 다섯째, 상담활동을 하고 난 후 반드시 평가회를 갖고 상담과정에 대한 평가가 이루어져야 한다.⁴⁾

이상에서 살펴본 바와 같이 상담자원봉사자를 모집하여 그 개인이 수준높은 상담업무를 수행하도록 하기 위해서는 체계적인 계획과 다각적인 지원이 필요하다. 그러나 그 중에서도 상담자원봉사자의 효율적인 활용을 위해 특히 중요한 것은 교육훈련을 위한 전문적인 지원이다.

상담자원봉사자의 교육훈련 프로그램은 사전교육과 보수교육으로 나누어 볼 수 있다. 또한 사전교육은 다시 기초교육과정과 상급교육과정으로 나뉜다.

기초교육과정에서는 상담관계 비전문가들을 위해 심리학적 기초와 상담의 원리 및 기술 등 상담에 대한 이론적인 내용에 중점을 둔 교육이 이루어져

3) 김영호, “복지사회실현을 위한 Volunteer 활동의 방향모색”, 사회복지 통권 63호, 1979, p.74.

4) 정영희, “자원봉사자 활용방안에 관한 연구”, 부산대학교대학원, 석사학위논문, 1988. pp.76-82, 참고.

야 한다. 상급교육과정에서는 기초교육과정을 마친사람이나 상담관계 전공자를 대상으로 사례연구와 상담실습 등 실제적인 상담문제를 중심으로 전문적이고 구체적인 교육이 이루어져야 한다.

이상 기초교육과 상급교육을 마치고 자원봉사자가 상담활동을 시작한 이후에는 지속적인 보수교육이 필요하다. 보수교육으로는 상담관련 특강, 소집단 연구모임, 사례연구회의, 인간관계훈련, 전문가의 개인적인 지도(supervision)등 다양한 교육·훈련기회를 제공해주어야 한다.

이상과 같이 상담자원봉사자를 효율적으로 활용하기 위해서는 무엇보다 전문적인 교육과 훈련이 중요하지만, 그 밖에도 상담자원봉사자가 자신의 봉사업무에 대해 자부심을 느끼고 심리적·정신적 보상을 얻을 수 있도록 상담기관에서는 봉사자에 대한 사기진작책의 하나로 업적이 많은 봉사자에게 훈·포장을 주는등 다각적인 배려가 필요하다.

제 6 장 상담활동

1. 청소년 상담사업의 현황

상담사업만을 전담하는 기관은 많지 않은 것이 현실이다. 전화상담을 위주로 하는 상담기관 몇 곳을 제외하고는 대부분이 기관의 목적에 따른 다른 사업과 상담사업을 병행하고 있다.

아울러 청소년 계층만을 대상으로 상담사업을 실시하고 있는 기관도 소수에 불과한 실정이다. 이는 주로 사회복지법인에서와 같이 상담사업은 으레 당연히 자신의 기관에서 실시되어야 하는 것으로 생각하는 경향은 지니고 있지만 상담사업이 갖는 사회적 반응 등을 고려한 의미있는 상담활동이 전개되고 있는 기관이 드물다는 사회적 분위기를 보여 준다고 할 수 있겠다.

그렇기 때문에 기관의 전체 업무중에서 상담사업이 차지하는 비중을 질문하여 보았다. 전체 기관의 업무 중에서 상담사업의 비중은 45.7%이고 기관의 상담업무중 청소년상담의 비율은 49.3%이다(표2-2 참조).

이러한 상담사업의 내용 중에서 또 청소년을 그 대상으로 하는 사업의 비율은 과연 얼마나 되는가를 살펴보면, 전체 상담사업을 100으로 보았을 때 이의 절반을 차지하고 있는 것으로 나타나, 청소년을 대상으로 하는 상담이 상담기관의 대부분을 차지하고 있는 것을 실증할 수 있다. 이는 상담관련기관 업무의 약 1/4이 청소년상담 관련사업이라는 것을 의미하는 것이다. 그러므로 그 업무의 양에 있어서도 무시 못할 수준이라는 것을 알 수 있다. 이러한 면에서 독립된 청소년상담기관의 현실가능성을 시사받을 수 있다 하겠다.

여기에서 우선 문제가 되어지고 있는 부분중의 하나가 바로 상담실의 운영시간대이다. 상담을 실시하는 기관의 절반이 청소년상담사업을 수행하고 있지만 그러면 과연 청소년상담실의 운영시간이 청소년들이 상담욕구를 해소할 수 있는, 자유로운 활동이 보장되는 시간대와 일치하고 있는가 하는 의문의 제기라고 할 수 있다.

먼저 상담실 운영시간에 관한 조사 결과를 보면, 평일의 경우에는 사회적 통념상의 근무시간이라 할 수 있는 오후 6시까지만 상담활동을 수행하는 기관이 <표 6-1>에서와 같이 68.0%를 차지하고 있으며, 토요일의 경우에는 아예 상담활동을 하지 않는다는 경우가 12.7%를 차지하고 있어 휴무하

는 기관이 상담수에 달하고 있는 것으로 보여지며 또 통상적인 근무시간이라 할 수 있는 오후 1 시까지만 상담활동을 운영하고 있는 기관이 46.7%를 차지하고 있다. 그리고 일요일에는 상담활동을 전적으로 실시하고 있지 않은 기관이 75.3%로 나타나고 있다. 여기에 무응답한 경우도 대부분이 이러한 범주안에 포함하여 생각할 수 있는 것으로 보인다.

이러한 상담실의 운영시간대는 재고해 보아야만 한다. 왜냐하면 이들 상담기관을 이용할 내담자들이 과연 이러한 시간대에 상담욕구가 있더라도 자유로이 상담기관을 이용할 수 있는가 하는 문제가 제기될 수 있기 때문이다.

우선 쉽게 생각하기 위하여, 학생청소년이나 근로청소년들을 연상하여 보자.

과연 통상적인 학업시간이나 근로시간과 대부분 중복되는 이 시간에 상담의 욕구를 지니고 있다 하더라도 상담의 기회에 접근할 수 없을 것이다. 그리고 이러한 시간이 지난 일과 시간 후에는 문을 닫은 기관이 대부분이므로 상담의 기회가 박탈될 수 밖에 없는 것이다.

위의 조사결과를 다시 인용하여 보면 평일의 경우에는 68%의 기관이, 토요일에는 59.4%의 상담기관이 그리고 일요일에는 자유로운 시간이 가장 많음에도 불구하고 조사대상기관의 75.3%에 달하는 기관이 완전히 상담을 원하는 청소년들을 외면하고 있는 것이다.

그러므로 이러한 상담기관의 접근의 용이성과 효율성의 제고를 위해서는 청소년들의 상담 욕구가 표출되어질 수 있는 시간단위에 대한 과학적인 조사가 우선적으로 필요할 것이지만, 아울러 이용 대상자의 입장이 고려되는 상담활동의 전개가 요구된다고 할 수 있을 것이다.

물론 이러한 상담기관의 운용이 인력의 활용이라는 측면 등에서 상당한 문제를 야기할 수 있을 것이다. 그리고 상담기관 종사자들도 주말에 쉬고 싶은 욕구가 높을 것이다.

그러나 상담이 제대로 이루어지지 않는 시간에 책상을 지키고 있는 것이 과연 바람직할 것인가? 만일 오전에는 상담이 거의 이루어지지 않는다고 한다면 상담전문직원이 오전부터 출근할 필요가 있을 것인가?

이에 대한 별도의 연구가 필요할 것이지만 우선 생각할 수 있는 것은 2-3부제의 인력 운용방안일 것이다. 여기에는 상담전문직원과 자원상담봉사인력의 효과적인 결합의 방안을 모색하는 것이 바람직할 것으로 보인다. 물론 국가적인 차원에서 상담전문인력을 충분히 채용할 수 있도록 하는 지원 방안 마련도 병행되어야 할 것이다. 그리고 현재도 열악하기 그지 없는 상담인력의 노동조건의 개선도 필수적일 것이다.

〈표 6-1〉

상담실의 평일 운영시간

구	분	안한다	-18시	-20시	-22시	24시간	무응답	합계 (실수)
정	부		69.2	13.5	11.5		5.8	34.7(52)
복	지		70.0	4.0	8.0	8.0	10.0	33.3(50)
법	인	5.0	65.0	5.0	15.0	5.0	5.0	26.7(40)
개	인		62.5	12.5	12.5	12.5		5.3(8)
합	계	1.3	68.7	8.0	11.3	4.0	6.7	100.0
(실수)		(2)	(103)	(12)	(17)	(6)	(10)	(150)

통계값 : 0.3514

〈표 6-2〉

상담실의 토요일 운영시간

구	분	안한다	-13시	-17시	-22시	24시간	무응답	합계 (실수)
정	부	19.2	52.0	17.3	5.7		5.8	34.7(52)
복	지	8.0	52.0	16.0	6.0	8.0	10.0	33.3(50)
법	인	10.0	37.5	27.5	15.0	5.0	5.0	26.7(40)
개	인	12.5	25.0	37.5	25.0			5.3(8)
합	계	12.7	46.7	20.7	9.3	4.0	6.7	100.0
(실수)		(19)	(70)	(31)	(14)	(6)	(10)	(150)

통계값 : 0.2285

〈표 6-3〉

상담실의 일요일 운영시간

구	분	안한다	-오전	-오후	24시간	무응답	합계 (실수)
정	부	80.7		13.5		5.8	34.7(52)
복	지	66.0		16.0	8.0	10.0	33.3(50)
법	인	75.0		15.0	5.0	5.0	26.7(40)
개	인	100.0					5.3(8)
합	계	75.3		14.0	4.0	6.7	100.0
(실수)		(113)		(21)	(6)	(10)	(150)

통계값 : 0.4534

이러한 결과를 볼 때 연중무휴로 상담활동을 지속적으로 실시하고 있는 기관은 단 6개 기관으로 전체 응답기관 150개의 4.0%에 불과한 실정이고 이러한 기관의 경우는 대부분 전화상담 위주의 상담활동을 하고 있는 기관들로 보인다.

물론 인적 자원의 뒷받침 없이 무조건적인 상담실의 24시간 운영은 불가능할 것이다. 현재에도 근무조건이 좋은 환경이라 할 수 없는 상담전문인력의 입장을 고려할 때 이러한 24시간 운영의 문제는 상당히 지난한 것일 것이다.

그러나 상담의 욕구가 발생하는 즉시 대화의 채널이 열려 있는 사회적 여건의 조성은 당위론적인 측면에서도 시급한 것이라고 보여지며 최근에 빈발하고 있는 사회적 이슈를 야기한 사건에서 보듯이 순간적인 충동을 제어하지 못하고 이의 잘못된 발산이 저지르는 엄청난 결과들을 볼 때 이는 더욱 시급한 문제라고 볼 수 있다. 물론 모든 상담기관이 풀제(full-time) 운영을 할 필요는 없을 것이다. 하지만 상담의 각 전문적 영역을 대변할 수 있는 기관들과 이의 전국적인 지역망을 통한 연결체제의 구축을 통한 이러한 사회적 통로에 대한 배려가 시급하다고 하겠다.

2. 상담활동의 내용

다음은 조사된 상담기관에서 실시하고 있는 상담사업의 현황을 살펴 본다.

먼저 상담종류별 실시유무를 보면 상담 프로그램의 실시빈도를 이해할 수 있다.

모든 기관에서 실시하고 있는 상담은 전화상담 및 면접상담으로 총 응답기관의 96.0% 이상이나 실시하고 있어 거의 대부분이 이를 실시하고 있다고 하여도 무방할 정도이다.

이중에서도 전화상담의 경우는 비록 전문적인 상담의 효과를 기대할 수는 없더라도 이용의 편리함·수월함과 이용자의 익명성의 확실한 보장 등을 통한 심리적 안정감을 피상담자가 갖을 수 있다는 측면에서 더욱 증가할 것으로 보이는데 이를 위한 시설여건의 개선(상담전용 전화의 증설, 전화상담 전용실의 마련 등)이 필수적일 것이다.

〈표 6-4〉 상담기관의 상담종류별 실시현황

구	분	전화	면접	집단	심리검사	서신	방문	합계 (실수)
정	부	96.2	100.0	57.7	44.2	71.2	11.5	34.7(52)
복	지	100.0	94.0	50.0	20.0	60.0	14.0	33.3(50)
법	인	90.0	97.5	62.5	40.0	72.5	17.5	26.7(40)
개	인	100.0	87.5	25.0	12.5	62.5	12.5	5.3(8)
합	계	96.0	96.7	54.7	33.3	67.3	14.0	100.0
	(실수)	(144)	(145)	(82)	(50)	(101)	(21)	(150)

통계값 : 0.1036

이외에는 서신상담이 67.3%, 집단상담 54.7%, 심리검사 33.3%, 방문·출장상담이 14.0%의 순으로 실행되고 있다. 그러나 서신상담의 경우에는 앞으로 현저한 감소의 추세를 보일 것으로 예상되어 진다고 하겠다.

상담기관에서 그 상담 프로그램을 운영하고 있다고 하여도 실제 수행의 빈도가 이와 반드시 일치하는 것은 아니다.

각 기관의 상담종류별 월 평균 상담건수에 대한 조사결과를 보면 역시 전화상담이 201건으로 다른 상담에 비해 압도적으로 높은 비중을 차지하고 있는 것으로 나타난다. 이는 현대사회의 문화적 추세를 반영하고 있는 것으로 보이며 다음으로는 면접상담이 47건, 심리검사가 23건, 집단상담이 16건, 서신상담이 4건으로 나타났으며, 출장상담의 경우는 실제에는 거의 이루어지고 있지 않은 것으로 나타나고 있다.

〈표 6-5〉 상담기관의 상담종류별 월평균 상담건수

구 분		전화	면접	집단	심리검사	서신
정 부		86	54	31	38	3
복 지		365	63	7	4	6
법 인		162	24	7	12	4
개 인		51	10	1	0	3
전체평균		201	47	16	23	4

이들 기관에서 취급하고 있는 상담의 주제를 조사한 결과를 표로 보면 아래와 같다. 그리고 응답한 기관의 수는 각 주제마다 상이하다는 점을 부언해 둔다.

〈표 6-6〉

상담기관에서 다루는 상담주제

주	제	기관에서의 실시비율
가정문제		84.7
교우문제(이성문제)		82.7
아동·청소년의 정서, 행동문제		80.7
학습, 진학, 진로, 취업문제		76.0
성문제		64.0
심리, 정신건강		50.7
부부관계		42.0
노인, 장애		33.3
요보호 여성문제		32.7
법률상담		29.3
알콜, 약물중독		28.0
신앙문제		26.0
자살		16.7

결국 가정문제, 교우문제, 정서문제·행동문제, 성문제 등 일반적인 주제의 비율이 높은 반면에 특수적인 문제일 경우 그 비율이 낮음을 볼 수 있다.

이와 관련되어 문제점으로 지적되고 있는 쟁점은 모든 상담기관의 상담 프로그램이 백화점식으로 나열되어 있고 그 주제가 동일하며, 전문성을 지닌 특수문제의 전문상담기관이 부재하다는 것이다.

물론 지도상담을 할 수 있는 일반적인 상담기관도 요구되어지나 상담기관의 특성화 작업이 요구되어 진다고 하겠다. 또 이와같이 특화된 상담기관의 존재는 그러지 않아도 왜곡되어 있는 상담에 관한 사회적 편견의 벽을 깨뜨릴 수있는 방안이 될 것이다.

그리고 또 문제를 지니고 있는 대상자의 효과적인 초기상담을 유도할 수 있을 것이다. 그리고 지도상담과 전문상담의 계층화를 통해서 상담의 전이 등을 통한 상담기관간의 원활한 업무협조체제의 구축을 통해 장기적으로는 상담사업의 연계망 혹은 전달체계를 마련할 수 있을 것이다.

이러한 연결고리야 말로 다시 환류(feed-back)되어 상담전문인력 양성체제의 구축과 자격관리제도의 도입을 마련하는 것과 상호 유기적으로 결합하게 될 것이다.

3. 상담의 전문성

상담에 있어서의 전문성이란 몇 가지 차원에서 구분되어 논의되어야 할 것이다.

첫째, 전문적인 교육훈련을 받은 자가 배치되고 있는가 하는 점이다. 우리 사회에서 전문적인 인력이라면 그 분야를 대학에서 전공했느냐가 우선 중요한 판단의 준거가 된다. 물론 현존의 대학 과정에서 만족할 만한 상담전문 인력을 양성하고 있다고 보기는 어려우나 상담관련학과의 전공자들의 배치는 동기부여에서나 업무수행의 실제과정에 있어 많은 차이를 나타낼 것이므로 중요한 전문성의 판단기준이 될 수 있을 것이다. 이와 관련해 이러한 기준을 국가에서 공인하여 심사, 관리하느냐의 문제도 중요할 것이다.

둘째, 배치된 인력에 대해 역할규정 및 업무는 전문성을 발휘할 수 있도록 조장하고 있는가 하는 점이다. 이러한 면에서 기관의 성격도 많은 영향요인이 될 수 있을 것이다.

전공학과의 문제에 대해서는 4장에서 언급하였으므로 전문상담직원이 담당하고 있는 업무의 성격에 대해서만 조사결과를 참조하여 살펴보기로 한다.

이를 보면 상담업무만 전적으로 담당하거나 상담업무 수행에 부수적인 행정사항만을 포함하여 다루고 있는, 그야말로 문자 그대로의 전문상담인력이 근무하고 있는 기관은 61개 기관으로 전체 응답기관의 41.5%에 불과한 실정이고 상담의 업무와 기타 업무의 비중이 비슷하다고 평가한 기관이 33.3%, 혹은 오히려 상담과 관련없는 잡무에 더 시달리고 있는 경우가 21.8%로 나타나 상담인력의 업무의 전문성을 기대하기 어려운 수준이라 하겠다.

현재는 물론, 상담인력의 훈련체계에서부터 배치 단계까지의 경우에도 전문성을 체득하고 있는 자질있는 인력이 상담기관에 잘 배치되고 있지 못한 상황이다.

현존의 대학 과정에는 상담인력을 전문적으로 양성하는 학과가 거의 미비한 상태이고, 대학원 과정이 있더라도 너무 부분적·전문적인 수준을 요구하는 수련과정을 필요로 하고 있어 양성이 된다고 하더라도 극히 전문적인 특수기관을 제외하고는 원활한 공급이 이루어지지 못하는 상황이다. 물론 이러한 인력은 일반 상담기관으로의 진출을 희망하지 않고 있다고 보아도 좋을 것이다.

〈표 6-7〉

전문상담직원 담당업무의 성격

구분	상담만	상담+부수행정	상담=기타	잡무	무응답	합계 (실수)
정 부	18.0	38.0	26.0	12.0	6.0	34.0(50)
복 지	4.0	28.0	30.0	38.0		34.0(50)
법 인	7.7	25.6	43.6			26.5(39)
개 인	25.0	25.0	50.0			5.4(8)
합 계	10.9	30.6	33.3	21.8	3.4	100.0
(실수)	(16)	(45)	(49)	(32)	(5)	(147)

통계값 : 0.0194

이러한 많은 문제점을 인식하고 있음에도 불구하고, 기관에서의 상담활동의 수준을 응답자들이 어떻게 주관적으로 평가하고 있는 지를 물어보았다.

〈표 6-8〉에서와 같이 전문적이라고 생각하고 있는 경우는 32.7%에 불과하고 비전문적이라고 답한 경우가 58.7%, 잘 모르겠다 6.0%, 무응답이 2.7%로 나타나 상담활동의 전문성에 대해 부정적인 평가를 내리고 있는 응답자가 약 2/3나 되었다.

이러한 상담수준의 평가는 물론 상담전문인력을 자원봉사인력과 명시적으로 구분하여 질문하지 않아 추상적인 상담의 수준을 묻는 질문이 되었다는 한계를 갖고 있는 것이기는 하지만 상담기관에 근무하고 있는 사람들 스스로도 전문성이나 상담수준에 부정적인 평가를 내리고 있음을 알 수 있다.

〈표 6-8〉

응답자의 상담수준 평가(전체)

구분	전문적	비전문적	잘모르겠다	무응답	합계 (실수)
정 부	26.9	63.5	5.8	3.8	34.7(52)
복 지	40.0	54.0	6.0		33.3(50)
법 인	37.5	52.5	5.0	5.0	26.7(40)
개 인		87.5	12.5		5.3(8)
합 계	32.7	58.7	6.0	2.7	100.0
(실수)	(49)	(88)	(9)	(4)	(150)

통계값 : 0.4101

이와 관련하여 한 가지 흥미로운 것은 응답자가 기관에서 갖는 지위 여하에 따라 상담수준에 대한 약간의 상이한 평가가 이루어졌다는 것이다.

〈표 6-9〉를 보면 상담기관의 기관장이나 상담부서의 책임자의 경우에는

상담의 질적 수준이 전문적이라고 대답한 비율이 42.2%나 되어 전체 응답자의 평균보다 10% 포인트 이상이나 높은 비율을 나타내고 있고, 반면에 상담실무자인 경우는 25.6%로 평균치보다 더 부정적으로 평가하고 있음을 보여준다.

그래서 두 집단간의 편차가 약 20% 포인트 가까이에 이르고 있다. 이는 무엇에서 연유하는 것일까? 단지 기관별 편차일 뿐일까? 이는 오히려 직위를 갖고 있는 집단에게서 초래될 수 있는 형식적·외재적·체면치레적인 응답의 결과로 보는 것이 옳바르지 않나 생각되어 진다.

〈표 6-9〉 응답자의 직위별 상담수준 평가

구 분	전문적이다	비전문적	잘모르겠다	무응답	합계(실수)
상담부서 책임자	42.2	48.4	6.3	3.1	42.7(64)
상담실무자	25.6	66.3	5.8	2.3	57.3(86)
합 계	32.7	58.7	6.0	2.7	100.0
(실수)	(49)	(88)	(9)	(4)	(150)

통계값 : 0.4101

이렇게 응답자의 2/3가 상담 수준에 대해 비전문적이라고 평가하고 있는 이유를 보면 시설여건의 미흡을 지적한 사람이 30.5%로 가장 많고, 다음은 근무조건의 미흡이 28.4%, 상담인력의 질적 미흡을 지적한 경우가 24.2%, 피상담자의 비협조를 지적한 이가 7.4%의 순으로 나타나고 있다.

그러나 상담시설의 여건이 상담의 질적 수준에 미치는 영향은 간접적인 것으로 볼 수 있다. 물론 좋은 상담시설 여건이 필요하며 이에 대한 시설투자의 지원방안도 마련되어야 한다. 하지만 오히려 상담의 수준은 인력의 측면에서 기본적으로 결정된다고 하겠다. 훌륭한 근무조건이 마련될 때 전문인력, 즉 자질있는 사람이 와서 일할 수 있는 환경적 여건이 만들어 질 것이나 그렇지 못한 실정인 것이다.

제도적으로 전문인력의 양성이 이루어지고 있지 못한 상황에서 그나마 능력있는 사람들을 유도할 수 있는 유인책으로서의 방안 마련이 시급하다고 하겠으며 이에 대한 정부의 행정적 재정적 뒷받침이 요구되어 진다고 하겠다. 이러한 면에서는 민간기관의 노력이란 일정한 한계를 갖기 때문이다.

〈표 6-10〉

상담수준이 비전문적인 이유

구 분	상담인력 질적미흡	시설여건 미흡	피상담자 비협조	근무조건 미흡	기타	무응답	합계(실수)
정 부	18.9	35.1	5.4	27.0	2.7	10.8	38.9(37)
북 지	35.7	32.1	3.6	28.6			29.5(28)
법 인	13.0	26.1	13.0	34.8	4.3	8.7	24.2(23)
개 인	42.9	14.3	14.3	14.3	14.3		7.4(7)
합 계	24.2	30.5	7.4	28.4	3.2	6.3	100.0
(실수)	(23)	(29)	(7)	(27)	(3)	(6)	(95)

통계값 : 0.4101

4. 대외협력

상담활동에 있어서 다른 상담기관과의 업무협조는 필수적이다. 물론 이러한 업무협조의 경우 수평적인 관계에 있는 기관들간의 경우보다는 수직적인 관계의 경우가 보다 용이할 것이다. 그러나 현재 행정부서에서 운영되고 있는 상담관련기관간의 업무협조도 제 1 장에서 언급한 바와 같이 그리 체계적으로 이루어지고 있다고는 할 수 없으며 기타 민간의 경우에도 마찬가지이다.

이러한 업무협조의 활발성에 대해 응답자의 30.0%만이 활발하다고 응답하였을 뿐, 그저 그렇다가 46.7%, 활발하지 못하다가 23.3%로 나타났다(제 7 장 참조).

그리고 이러한 업무협조의 장애가 되는 요인들에 대해서는 협조체제의 미비를 가장 많은 60.4%가 지적하고 있으며, 협조를 유도할 수 있는 보다 전문적인 기관이 부재하기 때문이라고 응답한 것이 24.2%에 달하고 있으며, 협조체제가 불필요하다고 본 사람은 5.0%에 불과하다.

〈표 6-11〉

상담기관간 업무협조가 잘 안되는 이유

구 분	전문기관 부재	협조체제 부재	불필요	기타	무응답	합 계(실수)
정 부	40.0	40.0	8.6	8.6	2.9	38.5(35)
북 지	18.5	77.8			3.7	29.7(27)
법 인	12.0	72.0	8.0	4.0	4.0	27.5(25)
개 인		50.0		25.0	25.0	4.4(4)
합 계	24.2	60.4	5.5	5.5	4.4	100.0
(실수)	(22)	(55)	(5)	(5)	(4)	(91)

통계값 : 0.0322

이러한 결과를 놓고 보면 대부분의 기관들이 상담사업 활성화를 위해 유기적인 기관간의 협력체제를 구축해야 한다고 생각하고 있으나 이를 중심으로 지도할 수 있는 기관이 부재한 상태이며 많은 사람들은 이것을 특히 보다 나은 전문성을 획득하고 있는 기관 중심으로 이루어지는 것이 바람직한 것으로 보고 있다고 할 수 있겠다.

그 결과 상담기관간의 효율적인 상담사업의 업무수행을 위한 협의기구의 필요성에 대해 89.3%의 사람들이 필요하다고 응답하였고, 필요하지 않다고 답한 이는 단지 2.7%에 불과하였다. 이러한 협의체제의 구축이야말로 그러면 어떻게 이룩되어야 하는지가 앞으로의 논의의 대상이라 하겠다. 이에 관한 논의는 다음 제 7장에서 자세하게 논의하게 될 것이다.

5. 상담활동의 활성화 방안

상담활동의 활성화가 상담기관만의 프로그램 운영의 개선 차원에서만으로는 결코 이루어 질 수 없다. 여기서는 약간의 중복을 감수하고서도 이러한 활성화 방안을 다음의 몇 차원으로 나누어 언급할 필요가 있을 것이다.

이는 첫째, 전문인력의 양성 둘째, 전문인력의 배치 셋째, 상담업무의 전문화 넷째, 상담에 관한 사회적 여건의 변화유도 라는 차원의 논의이다. 물론 본 장은 세번째에 관심을 집중하면서 이의 총체적 변화의 목표를 살펴보기로 한다.

첫째, 전문인력의 양성의 차원에서는 ① 전문인력양성기관의 확보이다. 이는 기존의 대학과정을 이용하는 방안이 우선 바람직할 것이며, 장기적으로는 '청소년학과'의 설치문제와도 더불어 논의될 수 있는 성질의 것이라 보여진다. 기존의 청소년관련기관 근무자들과는 달리 청소년에 관한 학습을 주변학문으로 하지 않은 전공자들의 경우, 청소년상담에 관한 이론적 학습과 실습이 병행된다면 매우 높은 전문성을 기대할 수 있을 것이다. ② 이러한 인력에 대한 국가적 공인의 문제이다. 물론 이의 방법에는 국가자격증 등의 여러 방안이 있을 수 있다. 특히, 한국적 상황에서는 관련 민간기관이 아닌 국가의 공인이 상담사업의 질에 획기적 변화를 초래할 수 있을 것이다. ③ 이러한 공인은 이들 전문인력의 사회적 활용치의 모색과 분리될 수 없다. 이에 대해서는 청소년상담정책에 대한 필요성의 재인식이 요구된다. ④ 사후관리 체제와 보수교육의 실시이다. 이러한 보수교육 및 현실감각을 갖는

사전배치교육 등을 위한 국가적인 차원의 상담교육의 장의 마련이 필요하다.

둘째, 전문인력의 배치의 차원에서는 ① 국가기관의 상담부서에의 인력배치를 우선적으로 자격있는 자들로부터 실시해야 하며, 이는 위의 전문인력의 활용처로 기능하여야 한다. 그리고 민간기관의 인력배치에 이를 준용하도록 하면 전문인력은 자연적인 배치가 완료될 것이다. ② 상담기관의 노동조건을 개선해야만 한다. 전문직으로서의 최소한의 자존심을 보장해야만 한다. 이러한 면에서 지방별정직 7급으로 채용되어 근무하고 있는 사회복지 전문요원은 시사하는 바가 클 것이다. 아울러 노동관계 기본법에서 규정하고 있는 노동조건이 지켜질 수 있는 업무규정이 명백히 이루어지도록 해야 한다. 이러한 개선이 궁극적인 전문인력의 동기부여의 전제가 될 것이고 이는 상담과정에서의 전문성 수행의 결과로 나타날 것이다. ③ 이러한 측면에서의 정부의 재정지원과 행정감독이 요구된다. 아울러 이러한 측면에서의 재정투자를 소비적이라거나 비생산적 부분(혹은 인건비)에 대한 투자라는 인식이 불식되어야 한다. ④ 이는 또한 민간자원의 동원의 필요성을 부각시켜 준다. 여기에는 인적, 물적 자원의 양면이 맞물려 고려되어야 한다.

셋째, 그렇다고 해서 이들이 전문성을 나타낸다는 보장은 없다. 상담업무의 전문화가 필요하다. ① 우선적으로 상담기관이 특성화되어야 한다. 성문제 전문기관, 약물문제 전문기관, 청소년비행 치료기관, 정신적인 문제를 의뢰할 수 있는 기관 등등 얼마든지 구체화 될 수 있다. 그래야만 지도상담기관과 전문상담기관이 차별화되어 서로 활성화 될 수 있다. 아울러 기관의 성격상의 특성화가 아닌 경우라도 프로그램별 특성화를 유도해야 한다. 면접상담, 그룹지도, 전화상담 등의 어느 분야를 그 기관의 대표 프로그램으로 양성하는 것도 이용자의 접근을 수월하게 유도할 것이다. 이러한 측면에서 기존의 백화점식 나열의 프로그램은 지양되고 지역사회 욕구에 기반한 편성이 새로이 이루어져야 한다. ② 또한 인력도 개성화시켜야 한다. 상담인력별 전공분야가 있도록 육성하는 것도 필요하다는 것이다. 새로운 전문인력의 경우 일반적인 지도상담을 위한 몇 년간의 훈련 및 양성과정을 자연스럽게 거친 후 자기 분야를 갖도록 양성해 나가야 한다는 것이다. 그럼으로써 자원봉사자 및 다음 세대의 전문인력을 지도할 수 있을 것이다. ③ 기관의 업무 및 조직을 독립화 해야 한다. 즉 업무의 전문성 및 독립성, 자율성을 보장해 주어야 한다. 이는 앞서 언급한 모든 요인들이 지향하는 궁극적인 과제가 될 것이다. 물론 이는 기관의 상급감독자(supervisor)의 지도와 조정을 거쳐야만 할 것이다. ④ 상담전문인력과 자원봉사인력간의 계통화·차별화

가 이루어져야 한다. 이는 업무의 전문화의 기본전제가 될 것이다. 그러나 기존 상담기관의 경우, 물론 전문인력의 부족에서 오는 요인에 연유한 것이겠으나 자원봉사인력에게 많은 부분을 위임하는 부정적인 사례가 발생하고 있다. 전문성의 수준이라는 척도에서 일정수준이상의 상담은 전문인력만이 담당해야 한다.(예 : 전화상담만은 지도회의 등을 매일 거쳐 자원봉사자가 담당)⑤ 이러한 측면에서의 상담도구의 개발이 필수적이다. 상담교육의 교재, 상담교범의 편찬, 사례집의 발간, 상담관련 통계집의 간행 등이 필수적이다. 이를 담당할 수 있는 기관은 위에서 언급한 바대로 국가적인 차원에서 훈련기관이 그 업무를 부수적으로 담당하면 될 것이다.

마지막으로 사회적 여건의 변화를 위한 노력으로는 ① 홍보, 선전의 강화이다. 현대사회에서 홍보의 중요성은 아무리 강조해도 지나치지 않다. 그리고 실제 상담기관의 약간의 홍보(스티커 부착, 기관홍보유인물 발행, 현수막 등)는 좋은 효과를 보고 있는 것으로 관계자들은 지적하고 있다. 아울러 상담업무를 주관하는 국가중앙부서인 체육청소년부에서는 이의 전략을 위한 공익광고 등을 통한 매스컴의 활용도 검토해 보아야 할 것이다. ② 지역사회 관련조직과의 유기적 관계망의 형성이다. 이는 상담의 예방적 효과, 필요성 등에 대한 홍보의 결과와 맞물리며 아울러 지역사회의 인적, 물적 자원 동원의 가능성을 담보하여 준다. 이러한 적극적인 전략이 기존의 상담에 대한 부정적인 시각—문제있는 자만이 이용하는 곳이라는—을 변화시킬 수 있을 것이다. ③ 이러한 새로운 사회적 분위기의 고조를 위해 시민봉사상에 청소년관련분야를 확대하고 이에 청소년상담의 분야도 포함될 수 있도록 유도하며 이를 지역사회의 차원에서도 실시하면 좋을 것이다.

제 7 장 상담정책

1. 문제와 욕구

청소년 상담사업에 대한 정부와 지방자치단체의 정책은 직접개입, 재정지원, 장려정책등 크게 세가지 유형으로 나타난다.

청소년상담에 정부가 직접개입한 경우는 정부의 각 부처가 고유사업을 실시함에 있어서 청소년상담도 포함시키고 있다. 대표적인 것이 교육부의 학교상담실, 보건사회부의 아동상담소(부녀아동상담소 포함), 경찰청 산하 각 경찰서의 청소년상담실, 노동부 각 지방사무소의 민원상담실, 그리고 체육청소년부의 청소년대화의 광장과 시·도 청소년상담실 등이다.

청소년상담에 정부가 재정지원한 경우는 사회복지법인과 각종 공익법인이 상담사업을 포함한 각종 공익사업을 할 때,정부가 재정지원을 한 것이다. 대표적인 것은 사회복지법인에 대한 정부의 보조금 지급이다.

청소년상담에 대한 정부의 장려정책은 각종 공익법인이나 사회단체가 상담사업을 포함한 각종 공익사업을 할 때, 정부가 조세감면등을 통하여 장려하는 것이다.

이처럼 정부와 지방자치단체는 청소년상담사업을 위하여 직접개입, 재정지원정책,장려정책등을 수행하고 있지만, 일선 상담기관의 책임자와 실무자의 대부분은 정부의 상담정책이 매우 미흡하다고 평가한다.

구체적으로 청소년상담기관에 대한 정부의 행정·재정적 지원에 대하여, 재정지원을 거의 받고 있지 않은 법인은 전체의 92.5%가 정부지원이 미흡하다고 보고, 재정지원을 일부 받고 있는 복지법인도 86.0%가 미흡하다고 여긴다. 비록 정부의 상담기관이라 할지라도 전체의 2/3는 미흡하다고 보고 나머지 1/3은 그저그렇다고 하여 청소년상담기관에 대한 정부의 정책 <표 7-1> 상담기관에 대한 정부지원 평가

		미흡하다	그저그렇다	충분하다	무응답	합계(실수)
정	부	67.3	28.8	1.9	1.9	34.7(52)
복	지	86.0	14.0			33.3(50)
법	인	92.5	7.5			26.7(40)
개	인	87.5	12.5			5.3(8)
합	계	81.3	17.3	0.7	0.7	100.0
(실	수)	(122)	(26)	(1)	(1)	(150)
통	계	값 :	0.1892			

이 상담기관의 유형에 관계없이 매우 열악한 수준임을 알 수 있다.

이 때문에 청소년상담기관은 사업발전에 가장 큰 장애요인을 상담기관의 재정 빈곤(35.3%)이라고 보고, 다음으로는 상담인력의 전문성 부족(23.3%)과 임시위주의 교육환경(22.7%)이라고 한다. 즉 재정과 전문인력의 부족이 상담사업의 주된 장애요인이고, 교육환경과 청소년담당자의 비전문성과 같은 환경적 요인이 청소년상담사업을 제약하고 있는 것이다.

장애요인에 대한 인식은 상담기관 유형별로 통계적인 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

〈표 7-2〉 상담기관의 장애요인

	재정 빈곤	인력의 전문성 부족	임시위주 교육환경	청소년 행정의 비전문성	기타	무응답	합계 (실수)
정 부	36.5	30.8	17.3	7.7	3.8	3.8	34.7(52)
복 지	28.0	22.0	28.0	12.0	8.0	2.0	33.3(50)
법 인	45.0	17.5	20.0	7.5	7.5	2.5	26.7(40)
개 인	25.0	12.5	37.5		25.0		5.3(8)
합 계	35.3	23.3	22.7	8.7	7.3	2.7	100.0
(실수)	(53)	(35)	(34)	(13)	(11)	(4)	(150)
통계 값	0.6138						

그러므로 기존의 상담기관은 정부의 재정지원을 강력히 요구하고 아울러 전문상담인력의 자격관리를 희망하고 있다. 대부분의 상담기관은 정부에게 재정지원과 전문상담인력의 자격관리를 동시에 요구하고, 일부 기관은 재정지원만을 희망하고 있다. 재정지원만에 대한 요구는 현재 정부의 재정지원을 받지 못하거나 덜 받고 있는 집단일수록 높아서 개인기관, 법인, 복지법인, 정부기관의 순으로 약해지고, 재정지원과 함께 상담인력의 자격관리에 대한 요구는 그 역순이다.

이러한 응답결과는 민간상담기관이 정부의 재정지원을 강렬하게 희망하면서도, 전문상담인력의 자격관리등 상담의 전문성에 대해서는 정부의 통제를 받고 싶지 않다는 것으로 해석된다.

〈표 7-3〉

정부에 희망하는 지원양식

		재정지원	자격관리	재정지원+자격관리	기타	무응답	합계(실수)
정 부		7.7		88.5	1.9	1.9	34.7(52)
복 지		22.0		78.0			33.3(50)
법 인		40.0	2.5	55.0		2.5	26.7(40)
개 인		50.0		50.0			5.3(8)
합 계		23.3	0.7	74.0	0.7	1.3	10,000
(실 수)		(35)	(1)	(111)	(1)	(2)	(150)
통계값 :		0.0295					

정부의 상담정책에 대한 일선 청소년상담기관의 의견은 현재 상담기관에 대한 정부의 행정적·재정적 지원이 매우 미흡하기 때문에 정부의 재정지원이 절실하고 아울러 전문상담인력의 자격관리가 필요하다는 것으로 요약된다. 이러한 상담기관의 요구에 대해서 다음 절에서 보다 상세히 다루고자 한다.

2. 재정지원

대부분의 상담기관은 정부와 지방자치단체의 재정지원을 강력히 희망한다. 그러면 이들 상담기관은 현재 전체 예산중 어느정도를 정부(지방자치단체 포함)지원으로 충당하고 있고, 또 어느 정도를 요구하는지를 사정할 필요가 있다.

이번 조사에 따르면 청소년상담기관의 재정중 정부 예산이 차지하는 비중은 전체의 44.5%이다. 이 수치는 단순히 평균치이고 기관의 유형에 따라서 정부기관은 전액 정부 예산으로 사업을 운영하거나 정부예산과 기타수입으로 하고, 복지법인은 개별기관마다 차이가 있으나 정부지원을 상당히 받고 있으며, 법인과 개인기관은 사실상 아무 도움을 받지 못하거나 명목상 지원을 받고 있을 뿐이다.

〈표 7-4〉

상담기관 재정중 정부지원 비율

	0	1-19	20-39	40-49	60-79	80-99	100	합계(실수)
정 부	6.0	8.0	2.0	12.0	4.0	6.0	62.0	35.7(50)
복 지	20.0	11.1	6.6	19.9	8.8	33.3		32.1(45)
법 인	64.9	30.0	8.1		2.7	5.4		26.4(37)
개 인	87.5			12.5				5.7(8)
합 계	30.7	11.2	4.9	11.4	5.0	14.3	22.1	100.0
(실 수)	(43)	(16)	(7)	(16)	(7)	(20)	(31)	(140)
통계값 :		0.0000						

이와 반면에 많은 상담기관은 정부보조금을 희망해서, 상담기관의 전체에 산중 절반 이상은 국가가 부담하는 것이 바람직하다고 보았다. 특히 현재 아무런 도움을 받지 못하거나 명목상 지원 밖에 받지 못하고 있는 법인과 개인기관의 욕구가 강했다.

〈표 7-5〉 상담기관 재정중 희망하는 정부지원 비율

	0	1-19	20-39	40-59	60-79	80-99	100	합계(실수)
정 부	9.1	33.4	3.0	3.0	3.0	12.1	36.4	29.2 (33)
복 지	2.3	4.6	4.6	13.9	7.0	30.2	37.2	38.1 (43)
법 인	16.7	13.3	13.4	26.7	13.2	10.4	6.7	26.5 (30)
개 인	42.9		14.3	28.6		14.3		6.2 (7)
합 계	10.6	15.1	7.0	15.1	7.2	18.6	26.5	100.0
(실 수)	(12)	(17)	(8)	(17)	(8)	(21)	(30)	(113)

통계값: 0.0277

상담기관에 대한 정부의 재정지원 또는 투자가 확대될 때 어떤 방식을 취해야 하는지는 논란이 될 수 있다. 특히 정부의 재정지원이 기존상담기관에 대한 지원과 새로운 상담기관의 설립중 어디에 더 우선순위가 주어져야 하는지에 대해서는 대부분의 상담기관이 기존상담기관의 지원을 선택했다. 이를 기관유형별로 보면 복지법인의 관계자는 기존상담기관의 지원을 절대적으로 지지하고, 정부기관의 관계자는 상대적으로 새로운 기관의 설립을 선호했으며 법인의 경우 그 중간적인 견해를 취한다.

〈표 7-6〉 현행 정부보조금과 희망 정부보조금 내용

	정부보조금 비율	희망하는 정부보조금 비율
정 부	76.4	52.4
복 지	44.1	74.3
법 인	9.9	40.7
개 인	6.3	31.4
합 계	44.5	56.3

〈표 7-7〉

정부지원의 투자우선 순위

	기존상담기관 지원	새로운 상담기관 설립	무응답	합계(실수)
정 부	76.9	21.2	1.9	34.7 (52)
복 지	96.0	4.0		33.3 (50)
법 인	82.5	17.5		26.7 (40)
개 인	87.5		12.5	5.3 (8)
합 계	85.3	13.3	1.3	100.0
(실수)	(128)	(20)	(2)	(150)
통계값 :	0.0086			

3. 인력양성

상담기관에 대한 정부의 재정지원에 대해서는 모든 상담기관이 한 목소리로 지원을 요청하고, 그 금액은 많을 수록 좋다는 반응을 보인다. 그러나 상담인력의 양성에 있어서는 인력양성의 필요성에는 공감하면서도 어떤 사람을 어떻게 양성하고, 이를 누가 양성할 것인지에 대해서는 논란이 많다. 논의의 편의를 위해서 상담기관의 전문직원인 상담전문인력과 기관의 자원봉사자로 일할 자원봉사인력으로 나누어서 살펴보고자 한다.

현재 상담기관의 상담직원수는 기관별로 전체직원 평균 23명 중에서 4명에 불과하기 때문에 상담기관이 매우 영세하여 전문인력을 확보하고 있으리라고 기대하기 어렵다. 실제로 상담직원을 채용할 때에는 4년제 대학에서 청소년 관련 학과를 졸업한 경우등 매우 포괄적인 자격기준을 제시하고 있기 때문에 상담관련 자격증을 갖춘 사람은 상담직원중 1/3정도에 불과하다.

최근에는 상담기관들이 상담직원 채용시에 청소년 관련 학과를 심리학, 사회복지학, 교육학, 정신의학등으로 제한해가고 있는 추세에 있다. 이번 조사에서도 상담사업의 발전을 위해서는 전문상담직원에 대해서 통일된 자격기준을 마련할 필요성이 있다는 사람이 전체의 88.7%로 상담직원의 전문성에 대해서 관심이 매우 높았다.

응답자가 생각하는 전문상담인력의 최하수준의 자격요건에는 학력, 전공학과, 자격증, 실무경력등이 포함되어 있다. 즉 4년제 대학이상의 학교에서 심리학, 사회복지학, 교육학과 등 관련학과를 졸업하여 상담관련 자격증을 취득한 실무경력 3년이상인 자를 바람직한 최하수준이라고 한다.

한편, 전문상담인력의 바람직한 최하수준과 현재 상담직원의 채용기준 유

무를 비교하여 보면, 현재의 채용기준으로 채택되어 있는 학력, 전공학과, 자격증의 기준을 바람직한 최하수준으로 인식하고 있음을 알 수 있고 대체로 실무경력의 비중을 현재보다 강화시켜야 한다고 한다.

〈표 7-8〉 전문상담인력의 바람직한 최하수준

	자격기준	학력	전공학과	자격증	실무경력
있음	88.7	78.6	71.4	40.0	78.5
없음	6.7	9.3	15.7	42.1	21.4
무응답	4.7	12.1	12.9	17.9	

〈표 7-9〉 전문상담인력 최하수준 비교

	자격기준	학력	전공학과	자격증	실무경력
바람직한 최하수준	88.7	78.6	71.4	40.0	78.5
현재의 채용기준	87.1	76.2	73.8	42.9	40.5

그러나 문제는 보다 세부사항에 관한 이견이다. 학력의 경우 전반적으로 인구의 학력이 높아지기 때문에 최하자격을 4년제 대학졸업 이상인 자로 하자는 데에는 별 논란이 없으나, 전공학과와 자격관리 그리고 실무경력은 상호 밀접하게 관련지워져서 논쟁이 될 수 있다.

먼저 전공학과와 의 경우 현재 자격기준으로는 사회복지학과의 비중이 가장 높아서 44.4%이고, 다음은 심리학과(31.7%), 교육학과(20.6%) 그리고 기타 관련학과(18.3%)의 순이다. 한편 바람직한 최하수준에서는 심리학과가 64.3%로 가장 많은 지지를 받았고, 그 다음은 사회복지학과(58.6%), 교육학과(48.6%), 그리고 기타 관련학과(32.9%)등의 순이다.

이와같은 현재 자격기준과 바람직한 최하수준을 고려할 때 전공학과는 응답자의 많은 지지를 받고 있는 심리학과, 사회복지학과, 교육학과를 주된 전공학과로 하고, 아동학과, 교육심리학과 등 관련학과에 대해서도 일정 정도 기회를 주는 것이 바람직할 것 같다.

〈표 7-10〉 전공학과 비교

	심리학과	사회복지학과	교육학과	관련학과
바람직한 최하수준	64.3	58.6	48.6	32.9
현재 자격기준	31.7	44.4	20.6	18.3

전문상담직원에 대한 최하수준 자격요건에 자격증을 포함할 것인지에 대해서는 찬반이 엇갈리고 있다. 이는 응답자중에서도 상담관련 자격증을 가진 사람이 절반에 불과하고, 이들이 가지고 있는 자격종도 사회복지사(32.75), 교사(5.3%), 카운셀러(4.7%), 등 상담만을 위한 자격종이라기 보다 대단히 일반적인 것이라는데도 그 원인이 있겠다.

이 밖에도 상담관련 자격증은 상담심리 및 심리치료학회에서 발급하는 상담전문가(상담심리전문가와 상담심리사)와 임상심리학회가 발급하는 임상심리전문가(임상심리전문가와 임상심리사)가 있으나 이러한 자격증을 취득하고 청소년 상담기관에서 상담업무에 종사하는 사람은 극히 소수에 불과했다.

이처럼 상담 분야의 경우 자격증에 대한 인식이 낮기 때문에 전문인력 양성을 누가 누구를 대상으로 어떻게 할 것인지에 대해서는 당위론적인 논의에 그치는 경향이 있다.

청소년 전문상담인력의 자격관리와 전문적인 훈련을 어떤 기관에서 하는 것이 가장 적합한지에 대해서는 다음 몇가지 의견이 있다.

첫째는 공익법인이 운영하는 상담원 교육기관에서 전문인력의 자격관리를 해야한다는 것이다. 상담전문인력에 대한 자격관리는 국가가 직접하는 것보다도 국가가 한국청소년상담원과 같은 공익법인을 통해서 하는 것이 바람직하다는 견해이다. 이방식은 전문인력의 자격증에 대한 공공성을 높힐 수 있고, 이에 국가가 개입할 수 있기 때문에 가장 선호된다.

둘째는 상담기관 협의체가 부설 상담원교육기관을 통해서 상담인력을 양성하고, 자격증을 발급한다는 것이다. 이러한 주장을 펴는 사람들은 상담인력 자격관리의 일차적인 책임은 인력관리의 주체인 상담기관의 협의체가 담당하는 것이 적합하다는 것이다. 또한 상담기관의 협의체 보다는 그 구속력이 더 강한 상담기관의 연합체에서 자격관리를 맡는 것이 적합하다는 주장도 적지 않다. 이들은 국가의 관심표명은 상담기관협의(연합)체가 상담원교육기관을 운영하는데 후원하고 재정지원을 하는 수준에서 하는 것이 바람직하다고 본다.

셋째는 상담관련학회가 전문인력의 자격관리를 하는 것이 바람직하다는 의견이다. 현재 상담관련학회에는 상담심리 및 심리치료학회, 임상심리학회, 한국사회복지학회, 가족치료학회등이 있고, 앞의 두 학회는 독자적으로 자격증을 발급하고 있다.

끝으로 소수의견이지만 4년제 대학의 대학원 과정에서 상담원을 양성하

는 것이 바람직하다는 의견과, 상담기관이 각자 독자적으로 상담원을 양성 하자는 의견이 있다. 그러나 후자의 경우 대부분의 상담기관에는 전문인력이 많지 않고, 있더라도 다른 전문가를 교육시킬 만큼의 자격을 갖춘 인력이 적기 때문에 설득력이 약한 견해로 보인다.

〈표 7-11〉 전문상담인력의 자격관리와 훈련기관

	①	②	③	④	⑤	⑥	기타	무응답	합계(실수)
정 부	1.9	9.6	11.5	40.4	7.7	23.1	3.8	1.9	34.7 (52)
복 지	6.0	36.0	14.0	28.0		14.0		2.0	33.3 (50)
법 인	5.0	27.5	20.0	22.5	7.5	10.0	2.5	5.0	26.7 (40)
개 인		37.5		12.5		37.5		12.5	5.3 (8)
합 계	4.0	24.7	14.0	30.0	4.7	17.3	2.0	3.3	100.0
(실수)	(6)	(37)	(21)	(45)	(7)	(26)	(3)	(5)	(150)

통계값: 0.1077

비고: ①상담기관각자 독자적으로 ②상담기관 협의체 부설상담원 교육기관
③상담기관 연합체 부설상담원 교육기관 ④공공법인이 운영하는 상담원 교육기관 ⑤4년제 대학의 대학원 ⑥전문상담관련학회

본 조사에 따르면, 전체 응답기관중 56.6%(85개 기관)가 상담자원봉사자를 활용하고 있어서, 상담자원봉사자의 양성은 상담기관의 큰 업무중의 하나이다.

현재 상담자원봉사자의 양성과 자격관리에 대한 통일된 규정은 없다. 대체로 각 상담기관이 필요에 따라서 상담자원봉사자를 양성하여 활용하고 있으며, 한국사회복지협의회와 한국여성개발원에서 자원봉사자를 양성하여 상담기관등 복지기관에 공급하기도 한다. 그러므로 상담자원봉사자만을 양성하여 다른 기관에 공급하는 상담원 양성기관은 없는 셈이다.

상담기관들은 대체로 상담자원봉사자에 대한 자격기준을 두고 있는데, 4년제 대학졸업 (일부 고졸이상)의 학력에 상담관련 전공학과를 나온 25세 이상인 자를 바람직한 대상으로 보고있다.

〈표 7-12〉

상담자원 봉사자의 자격기준

	자격기준	학력	전공학과	연령
있음	75.3	78.5	49.2	66.2
없음	23.5	9.2	38.5	20.0
무응답	1.2	12.3	12.3	13.8

많은 상담기관이 상담자원봉사자의 자격관리를 강화해야 한다고 주장하면서 이에 대한 묘책을 제시하지 못하고 있는 것은 기관이 자원봉사자에 대한 절대적 구속력을 갖지 못한다는 본질적인 문제가 있기 때문이다.

이러한 한계에도 불구하고, 생명의 전화, 사랑의 전화 등 주로 전화상담을 위주한 기관에서는 상담자원봉사자를 체계적으로 양성하고 있다. 문제는 개별 상담기관에서 자원봉사자를 양성할 수 있는 여건이 안되는 기관이 많다는 것이다. 이점에서 많은 상담기관은 상담기관의 협의체(또는 연합체)에서 상담자원봉사자를 공동으로 양성시키고 자격관리를 하자는 주장을 하고 있다. 또한 상담자원봉사자의 자격관리는 중앙협의체 보다는 시·도협의체에서 하는 것이 바람직하다고 한다. 이는 전문상담인력의 훈련을 중앙이나 시·도 수준의 협의체에서 하자는 의견과 비교할 때, 흥미로운 사실이다. 즉 전문인력의 관리는 중앙에서 하더라도, 자원봉사자의 관리는 시·도 또는 시·군·구등 생활권에서 하는 것이 바람직하다는 것이다.

〈표 7-13〉

상담기관 협의기구의 기능

	중앙	시·도	시·군·구
전문상담인력의 훈련	60.3	68.0	25.9
상담자원봉사자의 훈련	42.2	70.7	35.4
상담인력에 대한 자격증 교부	69.4	42.9	12.2

4. 협력체계

상담기관 책임자와 실무자들은 상담사업의 활성화를 위해서 상담기관의 전문화, 상담기관간의 전달체계화, 지역별 상담협의(또는 연합)기구의 설치등이 필요하다고 역설하고 있다.

그러나 상담기관간의 협력관계를 어떻게 할 것인지에 대해서는 논란이 많고 이를 다음과 같이 몇가지로 정리할 수 있다.

첫째로 상담기관의 협의체를 구성하자는 안이다. 이 안은 각 상담기관의 독립성을 최대한 보장하면서 상담기관간의 업무협조차원에서 효율성을 기하기 위하여 협의체를 운영하자는 것이다.

둘째로 공익법인의 형태로 협의(또는 연합)기구를 설립하자는 안이다. 이 안은 상담기관간의 공동관심사를 처리하기 위해서는 보다 공공성이 있고 구속력이 강한 공익법인이 바람직하다는 것이다.

셋째로 상담기관의 연합체로 운영하자는 안이다. 이 안은 상담기관의 독립성도 어느정도 보장하면서 공공성을 확보하기 위해서 협의체와 공익법인의 중간 정도의 성격을 갖는 형태가 좋겠다는 것이다.

넷째로 소수의 의견이지만 정부의 직접간여하에 협의(연합)기구를 운영하자는 안이다.

〈표 7-14〉 상담기관 협의기구의 성격

	민간기구협의체	민간기구연합체	공공법인	정부운영	무응답	합계 (실수)
정 부	18.0	22.0	34.0	20.0	6.0	34.0 (50)
복 지	57.1	18.4	18.4	6.1		33.3 (49)
법 인	42.5	15.0	25.0	10.0	7.5	27.2 (40)
개 인	50.0	12.5	25.0		12.5	5.4 (8)
합 계	39.5	18.4	25.9	11.6	4.8	100.0
(실수)	(58)	(27)	(38)	(17)	(7)	(147)
통계값 :	0.0311					

위의 네가지 안은 상담기관간의 협력의 성격을 어떻게 규정하느냐에 따라서 각기 선택될 수 있을 것이다.

그런데 우리나라 청소년상담기관은 설립 또는 운영주체에 따라서 정부, 복지법인, 기타 법인, 민간등으로 다양하고, 그 이용대상자도 청소년과 그 부모를 대상으로 하는 경우와 모든 국민을 대상으로 하는 경우등으로 복잡하기 때문에 통일된 협력체계를 확보하기는 어려울 것이다. 그러므로 현재의 여건을 고려할 때 상담기관의 협의체로 시작하는 것이 좋겠다.

상담기관간의 협의(또는 연합)기구를 설치할 때, 그 설치의 행정단위는 어디까지가 적절한지에 대해서 검토해 볼 필요가 있다.

본 연구에 따르면, 각 시·도 단위에 1개소씩 설치하는 안과 각 시·군·구 단위까지에 1개소씩 설치하는 안이 비슷한 비중으로 선호되었다.

시·도 단위에 1개소씩 필요하다는 의견은 협의기구가 광역자치단체의 수준에 설치되어서 지역의 공동현안이 합리적으로 처리되었으면 하는 입장이다. 또한 대부분의 상담기관이 대도시와 시지역에 집중적으로 배치되어 있음을 볼 때 협의 수준은 시·도가 적합하다는 견해이다.

시·군·구 단위에 1개소씩 필요하다는 의견을 협의기구가 기초자치단체의 수준까지 설치되어서 동일지역내에 있는 상담기관이 각기 특화된 상담사업을 하는 것이 적합하다는 견해이다.

설치단위에 대한 양 입장은 나름대로 합리적인 근거가 있다. 그러나 현실적으로 상담기관이 대도시와 시지역에 집중 배치되어 있어서 군의 의미가 약하고 특별시와 직할시의 경우 동일 통화권이기 때문에 구의 의미가 약할 수 밖에 없다. 그러므로 상담기관간의 협의기구의 출발은 중앙에 1개소와 시·도 단위에 1개소씩이 적합하고, 장차 협력의 필요성이 증대될 때 시·군·구 단위를 검토하는 것이 바람직하겠다.

〈표 7-15〉 상담기관 협의기구의 설치단위

	전국1개소	특별시·직할시·도단위	시군구단위	무응답	합계 (실수)
정 부	6.0	36.0	56.0	2.0	34.2 (50)
복 지		50.0	50.0		32.9 (48)
법 인	2.5	57.5	32.5	7.5	27.4 (40)
개 인		50.0	37.5	12.5	5.5 (8)
합 계	2.7	47.3	46.6	3.4	100.0
(실 수)	(4)	(69)	(68)	(5)	(146)

통계값 : 0.1049

그러면 상담기관 협의기구의 업무는 무엇으로 하고 단위별 담당업무를 어떻게 분담할 것인지에 대해서 검토해 보자. 지금까지 상담기관 협의기구의 필요성에 대한 논의는 많았지만 그 협의기구에서 어떤 일을 할 것인지에 대한 논의는 상대적으로 경시되어왔다.

본 연구에서는 청소년상담 협의(또는 연합)기구의 업무(안)을 다음과 같이 열거하고 이에 대한 적합성을 상담기관의 책임자와 실무자의 의견을 통해서 판단하려고 하였다.

조사를 통해서 발견된 사실은 기존상담기관의 책임자와 실무자는 상담업무의 조정, 전문상담인력의 훈련, 상담기관에 대한 재정지원, 상담기법·교범

의 편찬·발간, 자원봉사자의 훈련, 자격증 교부, 전문치료센터의 운영, 상담 활동의 홍보, 기관간의 유기적 관계망 구성, 정보센터 운영, 실제상담, 직원 간 교류활성화, 긴급 일시보호소의 운영 등 예시된 사업에 적극적으로 개입 하길 희망하였다. 또한 협의(또는 연합)기구는 설치단위별로 다음과 같이 특화된 사업을 하길 희망하였다.

중앙기구는 상담기법·교범의 편찬·발간, 상담인력에 대한 자격증 교부, 전문상담인력의 훈련, 상담에 대한 재정지원, 청소년관련 정보센터 운영등 상담인력에 대한 자격관리와 상담기관에 대한 재정지원, 정보지원 기능을 수행하길 희망하였다. 반면에 실제 상담사업과 일시보호소의 운영, 상담업무의 조정등 일선 상담기관이 할 일에 대해서 중앙기관이 간여하지 않길 요망하였다.

시·도기구는 협의기구에 부여된 거의 모든 기능을 수행하는 것이 좋겠다는 것이다. 다음<표 7-16>에서 보는 바와 같이 중앙기구에 적합한 몇가지 일을 제외하면 시·도기구는 정보센터 운영, 관계망 구성등 거의 모든 일을 도맡아서 해야한다는 것이다.

시·군·구의 업무는 실제상담업무, 상담활동의 홍보, 상담직원간의 교류활성화, 기관간의 관계망 구성, 긴급일시보호소의 운영등에 대해서만 응답자의 과반수 이상이 찬성을 표시하였다.

상담기관 협의(또는 연합)기구에 대한 상담기관 책임자와 실무자의 의견을 종합할 때, 중앙기관은 인력의 자격관리, 재정지원, 정보지원을 중심으로 수행하고, 시·도기구가 제반 업무를 수행하며, 시·군·구 기구는 실제상담업무와 관련업무를 수행하는 것이 바람직하겠다.

〈표 7-16〉

상담기관 협의기구의 단위별 업무

	중앙	시·도	시·군·구
청소년 상담업무의 조정	42.2	62.6	38.8
전문상담 인력의 훈련	60.3	68.0	25.9
청소년 상담에 대한 재정 지원	59.2	73.5	43.5
청소년 상담기법·교범의 편찬, 발간	72.8	45.6	14.3
상담자원봉사자의 훈련	42.2	70.7	35.4
상담인력에 대한 자격증 교부	69.4	42.9	12.2
전문치료센터의 운영	53.1	74.8	34.0
상담활동의 홍보	55.1	70.7	67.3
상담기관간의 유기적인 관계망 구성	57.1	78.2	57.1
청소년관련 정보센터 운영	58.5	83.7	34.7
실제 상담업무	20.4	54.4	81.0
상담직원간의 교류 활성화	46.9	75.5	59.9
긴급 일시보호소 운영	23.1	59.9	57.1

제 8 장 결 론 : 요약과 제언

본 연구는 청소년 상담사업활성화 방안을 모색하기 위하여 전국 청소년 상담기관을 조사하고 이를 상담기관 유형, 상담시설, 전문직원, 자원봉사자, 상담활동, 상담정책 등으로 나누어 각장에서 현황과 과제를 제시하였다.

이 장에서는 지금까지 제시된 내용중에서 주요한 사실만 요약보고하고 상담기관의 현안과제를 해결하기 위한 한 방법으로 한국청소년상담원의 설립과 시·도 청소년상담실의 활성화 방안을 제안하고자 한다.

1. 실태와 욕구

1) 상담기관 유형

전국청소년 상담기관 총조사에 응답한 150개 상담기관은 다음과 같이 유형화 할 수 있다.

상담기관을 기관의 설립주체별로 보면 정부인 경우가 34.7%이고, 다음은 사회복지법인(33.3%), 복지법인을 제외한 기타 사단법인과 재단법인(26.7%), 그리고 개인기관(5.3%)의 순이다.

조사 대상 기관에서 전체업무중 상담사업이 차지하는 비중은 평균 45.7%이고, 상담업무중에서 청소년상담이 차지하는 비중은 평균 49.3%로 기관의 전체업무중에서 청소년상담사업이 차지하는 비중은 약 22% 정도이다.

기관의 재원은 정부예산과 보조금이 있는 기관이 67.1%로 가장 많고, 자체예산(64.4%), 후원금(47.7%), 사업수익(46.3%), 회비(30.2%), 개인연출(2.0%)의 순이다, 기관의 전체 예산중 정부보조금이 차지하는 비율은 평균 44.5%인데, 정부기관과 복지법인은 전체 예산의 각각 76.4%, 44.1%의 정부보조금을 받고 있지만 기타법인과 개인기관은 보조금 혜택을 거의 받지 못하고 있어서 이들 기관은 정부보조금을 희망하고 있다.

상담기관은 전체의 32.7%가 서울에 소재하고 있고 5개 직할시(27.3%)와 시·군(40.0%)에 분포되어 있다. 대체로 정부와 복지법인에서 운영하는 상담기관은 지방에 기타법인과 개인이 운영하는 기관은 서울에 상대적으로 많이 소재하고 있다.

2) 상담시설

상담기관은 이용자가 접근하기에 비교적 양호한 곳에 위치하고 있으나, 상담공간이 부족하고 상담기자재가 부족하다고 호소한다.

대부분의 상담기관이 상담전용전화(80.0%)와 면접상담실(74.7%)를 갖추고 있고 회의실(강의실)(56.7%)과 전화상담실(54.7%)를 갖춘 기관도 과반수를 넘고 있으나, 전문적인 상담을 위한 놀이치료실(8.7%)과 관찰실(5.4%)등을 갖춘 기관은 소수에 불과하다.

상담기관에 우선적으로 필요하다고 지적된 시설은 집단상담실, 심리검사실, 면접상담실 등 보다 분화된 상담공간이고, 사무실과 분리된 전용상담실 등과 같이 상담전용공간을 요구한 시설도 적지 않았다. 상담공간이 다소 확보된 기관에서는 시청각 교육이나 녹음을 위한 비디오·오디오시설, 심리검사 도구나 전화증폭기등 상담을 위한 기자재등에 대한 요구가 많았다.

3) 상담전문직원

상담기관의 직원수는 평균 22.8명이지만, 상담담당직원은 평균 4명으로 대부분의 상담실이 기관의 부속실로 존재한다. 상담전문직원수는 기관별로 차이가 많아서 전담직원이 한명도 없는 기관이 9.6%나 되고 1~2명 밖에 되지 않는 기관도 36.3%나 되어서 전문적인 상담을 기대하기 어려운 형편이다.

상담기관은 상담직원의 전문성을 제고하기 위하여 대부분(87.1%)이 임용시 자격기준을 제시하고 있는데 학력(76.2%)과 전공학과(73.8%)에 대한 규정이 가장 많고, 상담관련 자격증(42.9%)과 실무경력(40.5%)은 덜 강조되고 있다. 학력의 경우에 대체로 4년제 대학이상의 학력을 요구하고, 전공학과로는 사회복지학과(44.4%), 심리학과(31.7%), 교육학과(20.6%), 기타 상담관련학과(18.3%)등의 순으로 선호되고 있다. 그러나 누가 청소년 상담의 전문가라고 자칭할 수 있고, 누구를 청소년의 전문가로 부를 수 있는지에 대해서 합의된 바도 없고 합의되기도 어렵기 때문에 전문인력확보는 어려운 과제이다. 더구나 비록 청소년 상담에 객관적 자격과 주관적 열의를 가진 사람이라 하더라도 “저임금-장시간 노동-낮은 복지수준” 때문에 장기간속하기가 어려운 실정이다.

상담기관은 직원의 전문성을 향상시키기 위해서 교육훈련을 하고 있으나, 직원에 대한 보수교육을 못하고 있는 기관이 43.8%에 이르고 있다. 이처럼 보수교육을 실시하지 못한 이유는 내부의 인력부족으로 보수교육을 못하는

경우(51.5%)가 가장 많고, 그 다음은 교육을 의뢰할 만한 기관이 없어서(20.6%)와 외부기관과 협조미비(11.8%)등을 들고 있다.

직원의 전문성 제고를 위한 방안으로는 외부기관의 교육 및 연구에 참가가 가장 많고, 다음으로는 세미나 개최 및 참가, 내부기관의 보수교육, 상담사례연구, 각종 훈련 프로그램 등이 지적되었고, 그밖에도 슈퍼비전, 상담이론연구, 상담기관 실무자회의, 현장 재실습등이 요구되었다.

현재 청소년 상담관련 자격기준으로는 아동복지법에 의한 아동복지시설의 상담지도사, 상담요원, 임상심리상담원이 있고, 사회복지사업법에 의한 사회복지사가 있으며, 교육법에 의한 중·고등학교의 교도교사 등이 있다. 또한 학회차원에서 발급되고 있는 상담관련 자격증으로는 한국심리학회의 상담전문가(상담심리전문가와 상담심리사)와 임상심리전문가(임상심리전문가와 임상심리사)가 있다.

법에 규정된 상담관련 자격증은 대체로 관련학과 대학졸업정도의 학력과 근무경력을 중시하고, 심리학회에서 발급하는 자격증은 석사이상의 학력과 전문가 지도에 의한 실습을 강조하고 있다.

상담전문인력의 양성과 관련하여 현행 법정기준은 “전문가”란 명칭을 사용하기에는 너무 낮은 학력과 실습의 부재가 문제이고, 학회의 기준은 전공학과와 실습에서 경직성을 띠고 있다.

이점에서 청소년 상담에 관한 법정기준을 보다 강화해서 상담전담직원의 전문성을 강화해야 한다. 특히 전문성제고를 위해서 보수교육과 사전직무교육이 요구되므로 한국청소년상담원과 같은 상담원교육훈련기관을 신설해야 할 것이다.

4) 상담자원봉사자

응답한 상담기관중 56.7%가 상담자원봉사자를 활용하고 있는데, 상담기관당 등록된 자원봉사자수는 평균 54.5명이고 실제 활동하는 자원봉사자수는 평균 31.6명이며 여자가 남자보다 약 3배정도 많다.

자원봉사자의 주된 직무는 전화상담이 84.7%로 가장 많고 그 다음은 면접상담(74.1%), 집단상담(32.9%), 심리검사(15.3%) 등의 순인데, 상담기관의 전화상담은 대체로 자원봉사자가 맡고 있는 셈이다.

이들은 1개월에 평균 3.8회, 1회에 평균 3.5시간씩 봉사활동을 하고, 기관의 전체 상담업무중 평균 44.8%를 차지하여 상담전담직원과 비슷한 양의 업무를 처리하고 있다.

상담기관은 상담자원봉사자의 전문성을 확보하기 위하여 대개 소정의 자격기준을 두고 있는데(76.5%), 거의 모든 기관이 고졸이상의 학력을 요구하고, 전공학과(49.2%)와 연령(66.2%)를 제한하는 경우가 많다.

그러나 자원봉사자의 자격기준은 상담담당직원의 자격기준과 달리 엄격하게 지키기 어렵고, 시·군지역의 경우 적합한 학력과 경력을 갖춘 사람을 자원봉사자로 확보하기에 어려움을 겪고 있다.

최근들어 자원봉사자에 대한 교육훈련이 강조되어, 봉사활동전에 사전교육을 실시하고 있다(78.8%). 문제는 교육내용인데 몇몇 유명기관을 제외하고는 20시간 이내의 교육시간으로 기관소재와 간략한 직무소개에 그치고 있다. 심지어 사전교육을 전혀 실시하고 있지 못하는 기관도 21.1%나 되는데, 그 이유는 내부기관의 인력부족(44.4%)이 가장 많고, 적합한 교육훈련 기구가 없어서(27.8%)등이 주된 이유이다.

자원봉사자의 지속적인 활용을 위해서 보수교육을 하는 기관은 63.5%이지만, 보수교육을 전혀 실시하지 못하고 있는 기관도 32.9%나 된다.

상담자원봉사자의 전문성을 제고하기 위해서는 사전교육과 보수교육이 필수적인데, 사전교육에서는 상담기초이론, 상담실습, 기관소개 등이 요구되고, 보수교육에는 사례연구를 중심으로 하는 실습교육이 절실하다. 이를 위해서 교육훈련기관이 필요하고, 장기적인 봉사를 유도하기 위하여 자원봉사자에 대한 훈·포장이나 경력인정제도등이 요청된다.

5) 상담활동

청소년관련 상담기관은 대부분 관청이나 사회복지법인의 한 부서로서 존재하고, 상담실의 운영시간대가 오전 9시에서 오후 6시까지로 고정된 경우가 많기 때문에 상담활동이 경직되어 있다.

일반적으로 청소년들에게 시간적인 여유가 많은 평일 오후 6시 이후까지 상담을 하는 곳은 전체의 24.6%에 불과하고, 연중무휴 24시간 상담활동을 하는 곳은 4.0%(6개소)에 불과하다.

상담기관은 대부분 전화상담(96.0%), 면접상담(96.7%), 서신상담(67.3%), 집단상담(54.7%)등을 실시하고 있지만, 심리검사와 같은 검사도구를 사용하는 경우는 전체의 1/3에 불과하고, 주된 상담주제도 가정문제, 교우문제, 정서·행동문제, 학습·진로문제, 성문제 등 거의 모든 생활문제를 모두 다루고 있다.

이러한 여건때문에 상담기관에게 전문적인 상담활동을 기대하기가 매우

어려운 실정이다. 더구나 상담담당직원이 상담만 하는 경우는 극히 드물고 (10.9%), 상담에 부수적인 행정을 하거나(30.6%) 상담수는 상담과 부수행정을 같은 비중으로(33.3%)하고 있고, 심지어 잡무가 더 많은 경우도 21.8%나 되어서 큰 문제이다. 결국 상담기관의 책임자와 실무자 스스로 상담인력의 전문성이 비전문적이라고 평가하고(58.7%), 전문적이라고 평가한 사람은 1/3(32.7%)에 불과하다.

이처럼 상담활동이 비전문적인 이유로는 상담인력의 질적 미흡(24.2%)보다는 시설여건 미흡(30.5%)과 근무조건 미흡(28.4%)이 지적되고 있는 것에 유의할 필요가 있다. 즉 전문인력을 양성하더라도 상담기관이 변화되지 않으면 전문인력은 상담기관에 머무르지 않게 되기 때문이다.

상담기관의 상담활동이 활성화되기 위해서는 상담영역의 특성화와 함께 기관간 상호협력이 필수적인데, 현재는 기관간 협조체제가 매우 미흡한 실정이다. 그 주된 이유로는 협조체제가 설정되어 있지 않고, 협조를 유도할 수 있는 보다 전문적인 기관이 부재하기 때문이다. 이점에서 시·도 단위, 시·군·구 단위로 상담기관 상설 협의체가 요구되고 이를 돕는 사무국의 기능을 하는 시·도 청소년상담실의 증설과 활성화가 매우 절실하다.

6) 상담정책

상담기관은 정부의 상담정책이 매우 미약했고, 특히 상담기관에 대한 정부의 지원은 대부분이 미흡하다고 평가한다(81.3%).

상담기관은 기관발전의 장애요인으로 재정빈곤(35.3%), 인력의 전문성 부족(23.3%), 입시위주의 교육환경(22.7%), 청소년환경의 비전문성(8.7%)로 간주하며, 정부가 상담기관을 위하여 재정지원과 인력의 자격관리(74.0%) 또는 재정지원만(23.3%)이라도 해줄 것을 강력하게 요구하고 있다.

그러나 이 두가지 요구는 간단한 사안이 아니다. 현재 정부가 거의 재정지원을 하지 않는 법인(복지법인을 제외한)이나 개인 기관까지 정부보조금을 지급하기 위해서는 막대한 예산이 필요하다. 현실적으로 상담기관에 대한 재정지원은 점차 증액시켜 나가야겠지만, 기타 법인과 개인 기관에게는 확실적인 직접적인 재정지원보다 교육훈련기회를 주거나 선별적으로 사업비를 지원하는 것이 적합할 것이다.

또한 전문인력의 자격관리에 대해서도 욕구는 크지만, 누가 누구를 대상으로 어떻게 교육훈련을 시키고 그 자격관리를 어떻게 할 것인지는 청소년상담 분야의 “노동시장”을 무시하고 논의할 수 없다.

청소년 전문상담인력의 자격관리와 교육훈련에 대해서는 좀더 폭넓은 논의가 필요하겠으나 현재로서는 교육훈련은 한국청소년상담원과 같은 공익법인, 상담기관협의체 부설 상담원교육기관, 상담관련학회, 대학과 대학원 과정의 관련학과에서 상담인력을 교육훈련하는 안을 포괄적으로 수용하는 것이 좋겠다. 다만 자격관리는 법적근거를 마련하여 한국청소년상담원과 같은 공익법인이 총괄하는 것이 적합할 것이다. 이때 상담원은 상담기관의 협의체의 의견을 충분히 수렴해서 자격관리를 하여야 한다.

지금까지 논의된 상담기관의 모든 현안과제를 해결할 수 있는 단 한가지의 방법은 있지도 않고 있을 수도 없다. 그러나 상담기관의 가장 큰 문제가 재정취약과 전문인력의 부족 그리고 기관간 협조체제의 미흡이란 사실에 비추어 볼 때, 최근 활발히 논의되고 있는 한국청소년상담원의 설립과 시·도 청소년상담실의 증설과 활성화는 매우 적절한 대안이라고 여겨진다. 그러므로 본 연구에서는 계속해서 한국청소년상담원의 설립과 시·도 청소년상담실의 활성화 방안을 정책 제언하고자 한다.

2. 한국청소년상담원의 설립

1) 개요

한국청소년상담원의 설립은 그 필요성에 대해서는 많은 사람들이 동감하고 있지만, 상담원의 설립형태와 역할에 대해서는 충분히 토론된 적이 거의 없다.

한국청소년기본계획의 수립과정에서 상담원의 설립에 대해서 제한적인 범위에서만 다소 논의되었으나, 아직은 대중적인 공감을 얻기 어려운 형편이다.

이 글에서는 지금까지 논의된 내용을 정리함으로써, 1992년도 설립될 것으로 예견되는 한국청소년상담원의 청사진을 그려보고 이에 대한 논의를 제기하고자 한다.

논의는 설립형태, 직무, 조직, 인력, 시설, 재원 등의 순으로 한다.

2) 설립형태

한국청소년상담원의 설립형태는 크게 정부기관, 공익법인, 사회단체 등 세 가지 안을 살펴볼 수 있다.

첫째, 정부기관의 하나로 설립하는 안이다. 이 안은 청소년상담에 대한 정부의 강력한 의지표명이 가능하고 행정적으로 사업수행이 용이하다는 강점을 가질 수 있다. 그러나 조직운영의 경직성으로 맘미암아 상담원의 전문성을 확보하기가 어려울 것으로 예견된다.

현재 청소년상담원과 유사한 기능을 하는 정부기관이 없기 때문에 속단하기는 어렵지만, 시도 교육청의 교육연구소에서 운영하는 교육상담실이 자원봉사자를 양성하는 업무에 초점을 맞추고 있는 상태이고, 국립사회복지연구원도 아동복지상담원, 부녀상담원들에게 일반적인 직무교육을 실시하는데 그치고 있는 실정이다.

상담원이 정부기관으로 설립될 때에는 경직된 보수체제로 우수전문인력을 확보하기 어렵고, 관료적인 환경으로 직원의 창의성을 약화시킬 우려가 있다. 그러므로 청소년상담에 대한 정부의 의지표명은 상담원에 대한 재정지원과 행정적 협조에 기초하는 것이 좋을 듯하다.

둘째, 공익법인의 하나로 설립하는 안이다. 이 안은 청소년상담에 대한 정부의 관심과 전문인력의 전문성을 조화시킬 수 있는 안이다. 즉 직원 임용과 처우에 있어서 융통성이 있으므로 우수전문인력 확보가 용이하여 사업수행을 창의적이고, 전문적으로 할 것으로 기대된다. 그러나 공익법인의 경우 지속적인 재원확보가 유동적이라는 한계가 있다.

이러한 장점과 단점을 고려하더라도 상담원을 공익법인으로 설립하는 안은 정부기관의 하나로 설립하는 것보다 훨씬 바람직하다. 그것은 상담원의 주된 기능이 현재 전국 방방곡곡에 있는 각종 상담기관을 통제하는데 있지 않고 도와주려는데 있으며 이때 전문성의 확보가 가장 중요한 변수가 되기 때문이다.

그런데 상담원을 공익법인으로 할 때, 현실적으로 두가지 안을 생각해 볼 수 있다. 하나는 한국청소년상담원을 독립된 법인으로 설립하는 것이고, 다른 하나는 조만간 한국청소년개발원으로 변화될 것으로 예견되는 한국청소년연구원의 병설기관으로 상담원을 설립하는 안이다. 전자는 청소년상담원은 “상담”이란 고유한 영역을 다루고 있기 때문에 독립된 기관으로 설립되어야 한다는 주장에서 비롯된다. 후자는 “청소년”을 연구하고 지도하기 위해서 “연구원”따로 “상담원”따로 설치하는 것은 중복투자라는 의견에서 비롯된다. 현실적으로 청소년상담을 맡고 있는 기관이 “청소년 상담”만을 맡는 기관과 청소년상담으로 위한 전문 인력이 매우 적기 때문에 이들을 전문적으로 도와 주기 위해서는 독립된 상담원의 설립이 절실하지만, 상담원을

운영해 나갈 전문인력의 전문성조차 확보되어 있지 않은 상태에서 지나치게 전문성만을 강조하는 것도 현실성이 낮다고 하겠다. 이 점에서 청소년상담원은 청소년연구원의 자매기관으로 설립하는 것이 타당하다고 본다.

셋째, 청소년상담원을 상담기관의 협의체로 설립하는 안이다. 전국에 있는 상담기관이 각기 독자성을 가지고 있기 때문에 상담원은 이를 상담기관의 협의기구로서 설립하는 안을 검토해 볼 수 있다.

민주사회에서 어떤 기관의 중앙기구의 성격은 관련기관의 협의체 또는 연합체로 설립하는 것이 이상적이지만, 현재의 여건으로는 개별 상담기관이 개별 기관운영에도 어려움을 겪고 있기 때문에, 상담기관의 주체적인 참여에 의한 중앙기구의 설립을 기대하기 어려운 형편이다.

위의 세가지 안을 종합적으로 검토할 때, 청소년상담원은 정부출연금으로 공익법인을 설립하는 것이 좋겠다. 청소년상담원은 청소년연구원과 독립된 법인격을 갖되, 자매기관의 성격으로 운영하는 것이 바람직하다.

또한 상담원이 개별 상담기관의 관심을 최대한 반영할 수 있도록, 상담원의 이사회와 자문위원회에 주요 상담기관의 대표를 적극 참여 시켜야 할 것이다.

3) 직 무

한국청소년상담원의 주된 기능은 정부의 의지와 상담기관의 의견에서 찾을 수 있다.

청소년상담원에 대한 정부의 의지는 한국청소년기본계획에서 잘 살펴볼 수 있다. 기본계획은 청소년 상담사업의 필요성을 다음과 같이 정리하고 있다.

① 급격한 산업사회의 발달로 인하여 날로 복잡해져 가고 있는 현대사회에서 청소년들이 안고 있는 많은 고충과 욕구를 직접 들어본 후 적절한 도움과 협조를 다하여 청소년들의 올바른 성격형성에 기여하는 한편 각종 청소년수련활동에 대한 대국민 의견수렴창구 역할을 담당할 수 있는 청소년상담사업은 매우 중요함.

② 기존의 청소년관련상담은 교육부의 학교상담시설, 보사부의 아동상담소 및 부녀상담소, 노동부 지방사무소의 민원상담실, 경찰서의 청소년상담실, 기타 민간단체등의 관련상담실에서 실시하고 있으나 대부분 고유업무와 관련하여 부분적이며 산발적으로 운영되고 있고, 상담요원의 전문성 결여, 상담기법의 단순, 상담결과 처리여건의 미흡 등 양적으로나 질적으로 모든 청소년들에게 전문적인 도움을 주기에는 매우 미흡한 실정임.

③ 따라서 이를 보완하기 위해 전문상담요원의 교육훈련, 다양한 상담기법의 개발·보급, 전문상담 치료기능 수행, 청소년 관련 자료 수집·제공, 각급 청소년 상담기관의 총괄 등 보다 적극적인 상담기능과 역할을 다할 수 있는 국가차원의 청소년 전문상담기구(한국청소년상담원)를 설립·운영하고, 이를 중심으로 지방청소년 상담사업을 단계적으로 설치 운영해 나갈 필요가 있음.

정부는 청소년상담사업을 효과적으로 수행하기 위해서 “한국청소년상담원”을 설립하고, 그 주된 기능을 다음과 같이 5가지 기능으로 나누고 있다.

- ① 전문상담원의 최고기능
- ② 전문상담원의 정기연수기능
- ③ 청소년상담기법 연구, 교범 편찬집 및 보급기능
- ④ 청소년 임상심리치료, 요양기능
- ⑤ 전국청소년 상담기관 운영의 총괄·조정기능

한편 일선 상담기관의 책임자와 실무자가 바라는 청소년상담원의 직무는 보다 세부적이다.

본 연구에서는 상담기관의 협의(또는 연합)기구에 기대하는 직무를 중앙, 시·도, 시·군·구 단위별로 나누어서 조사하였다. 일선상담기관의 경우 청소년상담원에 대한 이해가 매우 낮기 때문에, 상담원을 협의기구의 중앙기구로 같음할 때 상담원은 다음과 같은 직무를 수행해야 할 것이다.

첫째, 청소년상담기법·교범의 편찬과 발간배포기능이다. 일선상담기관의 책임자와 실무자의 공통된 호소중의 하나는 “자료좀 달라”는 것이었다. 청소년 상담의 전문화를 요구하면서도 상담기법에 대한 전문화된 자료도 거의 없고, 있더라도 지방에서는 얻기 힘들므로, 상담원과 같은 중앙기구에서는 자료를 개발하고 이를 널리 보급해야 한다는 것이다.

둘째, 상담전문인력에 대한 자격증의 교부와 교육훈련이다. 상담인력의 전문성 확보방안의 하나로 자격증 교부에 대한 요구는 매우 높다.

그러나 누구를 전문가로 볼 것인지에 대해서는 전문가 집단 사이에 논란이 되고 있다.

그러므로 청소년상담원은 청소년상담관련 전문가집단의 협의체를 구성하여 의견을 수렴하며 자격증의 종류와 교부기준을 마련해야 할 것이다. 현재 청소년상담기관에서 활동하고 있는 인력에게 전문교육을 받을 수 있는 기회를 우선적으로 주고, 신규직원에 대한 교육훈련을 강화하는 안이 바람직하겠다.

셋째, 청소년상담기관에 대한 재정지원이다. 현재 청소년상담기관은 정부의 재정으로 운영되는 기관과, 정부의 재정지원을 받는 기관 그리고 정부의 재정지원을 전혀 받지 못하고 있는 기관으로 나누어 볼 수 있다. 그런데 “청소년 상담사업”이란 공익사업을 하면서도 정부의 지원을 전혀 받지 못하는 기관은 대부분 극심한 재정난에 빠져있는 형편이다. 이들 기관에게 재정 지원을 하기 위해서 합리적인 기준 마련이 필요하겠다. 현재는 상담기관의 설립형태와 운영형태에 따라서 일괄적으로 정부지원을 주는 형편인데, 다수의 민간기관은 정부 보조금에서 소외되어 있기 때문에 이들 기관에 대한 배려가 요구된다.

한가지 아이디어로는 민간기관에 대해서는 프로그램에 따른 예산지원을 고려할 수 있다. 민간 청소년상담기관을 대상으로 우수프로그램을 공모하고, 이들 프로그램에 대해서는 정부가 지원을 하는 것이 좋겠다.

넷째, 청소년 상담기관의 정보센터로서의 기능이다. 청소년상담기관은 현재 공식적으로 종적, 횡적 교류가 거의 없는 형편이다. 그러나 청소년상담사업을 활성화시키기 위해서는 각 청소년상담기관간 특성화 작업과 함께 각 기관과의 관계망 형성이 매우 중요하다. 현재로서는 시·도 청소년상담실이 시·도 청소년 상담기관의 정보센터 역할을 해야 할 것이다. 즉 청소년상담원은 청소년 상담에 관련된 각종 정보를 수집하여 집적하고, 이를 각 시·도 상담실과, 개별상담기관에 신속히 유통시켜서 필요한 정보가 필요한 곳에 갈 수 있도록 해야 한다. 아울러 종합적인 홍보사업도 해야 할 것이다.

다섯째, 상담자원봉사자의 훈련기능이다. 상담자원봉사자의 사전교육은 개별상담기관이나 시·군·구 혹은 시·도 상담기관 협의기구가 하는 것이 적당하고, 상담원은 자원봉사자의 교재개발과 보수교육에 역점을 두는 것이 좋겠다.

여섯째, 실제상담업무이다. 일차적인 상담기능은 개별상담기관이 하는 것이 좋겠고, 상담원은 개별상담기관에서 처리하기 어려운 상담을 의뢰받아서 하는 것이 좋겠다. 즉 전문적인 임상상담이 필요한 사례들은 치료센터에 입원 또는 통원을 통해서 해결해야 할 것이다. 그러나 치료 상담의 경우에도 만성적인 것이나 치료의 기간이 장기간 소요되는 사례는 정신병원등 다른 치료기관으로 이송하는 것이 좋겠다.

일곱째, 별도로 서울 청소년상담실이 개소되기 전에는 다른 시·도 청소년상담실이 하는 기능을 해야 할 것이다. 즉 전화상담 등 실제상담업무와 부모교육 사업등이 필요하겠다. 이러한 기능은 중앙기구인 상담원에게는 적합

한 사업이 아니므로 “서울청소년상담실”이 개설되면 가능한 한 일차적인 상담기능을 서울상담실로 이관하는 것이 바람직하다.

위에서 논의된 기능을 요약 정리하면 다음과 같다.

① 청소년상담기법 연구 및 교범 편찬·보급

- 전국 청소년상담기관에 다양한 상담기법 개발·보급
- 청소년, 청소년지도자, 부모대상 인간관계 훈련 등 집단활동 프로그램 개발
- 청소년 수련활동의 효과측정, 상담교육자료, 연구물 등을 발간·배포

② 교육 및 훈련

- 상담전문가 양성훈련
 - 전문상담요원 양성을 위한 우수한 실무훈련 실시
 - 자격증제도 개발·관리로 상담요원의 전문성 제고
- 상담요원 연수
 - 학교 및 일반상담기관의 상담요원 대상으로 자질향상 교육 및 자문
 - 상담기관의 전문상담요원에 대한 정기적인 보수교육 실시(전문분야별로 실시)
 - 상담기관의 전문상담요원에 대한 정기적인 보수교육 실시(전문분야별로 실시)
 - 상담기관에서 활동할 자원봉사자 양성을 위한 교육과정 개발

③ 상담 및 심리검사

- 개별상담(면접, 전화, 서신)
- 집단상담(소집단 중심)
- 상담 및 치료의 진단적 역할 담당하는 심리검사
- 지능, 적성, 성격, 흥미검사, 다면적 인성검사 등

④ 전문치료센터 운영

- 정서, 정신장애 청소년대상의 정신치료
- 약물, 비행, 성, 부적응 문제 등에 대한 치료(개인, 집단, 가족치료)
- 외부상담기관에서 의뢰한 치료프로그램 운영

* 정신과 의사, 심리학자, 사회복지사 등의 팀 접근법 시도

⑤ 전국 청소년상담기관에 대한 총괄적 지도 및 자문

⑥ 청소년 상담관련 정보센터 기능

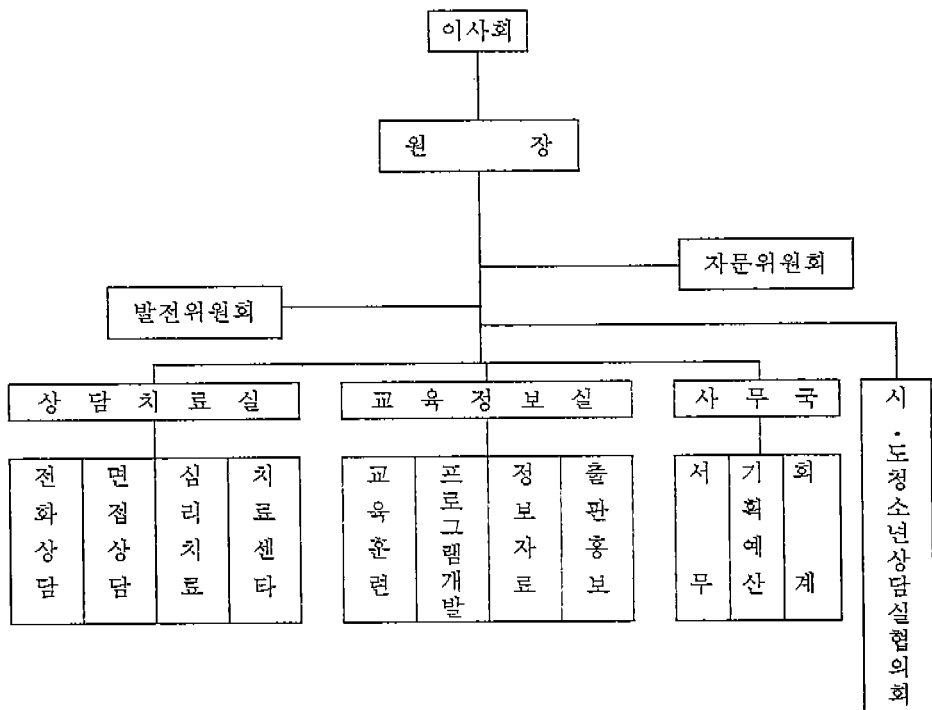
4) 조 직

한국청소년상담원의 조직은 준비기(1992~93년)를 시작으로 하여 확대기(1994~96년), 발전기(1997~2000년) 그리고 정착기(2001년)까지 나누어서 살펴볼 수 있다.

개략적으로 보면, 준비기에는 청소년상담원이 서울청소년상담실의 기능을 함께 수행하면서 상담원의 주된 기능인 상담치료와 교육, 정보제공의 업무를 시작하는 단계이다. 이 시기에는 상담치료실의 업무가 많고, 교육정보실의 업무가 비교적 적은 단계이다.

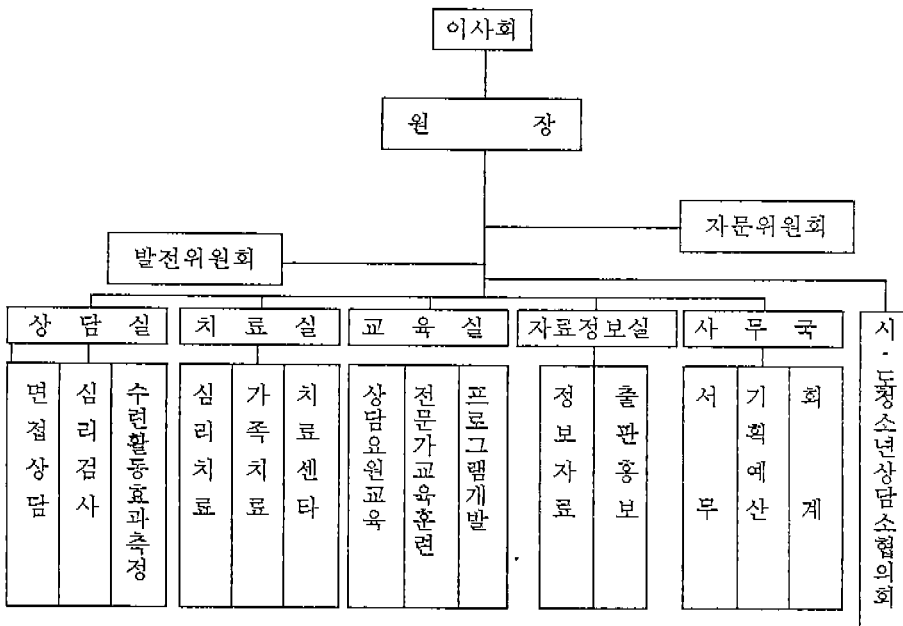
정착기에는 서울청소년상담실이 별도로 설립되고, 상담치료실을 상담실과 치료실로 전문화되고, 교육실과 자료정보실로 나누어서 발전된 형태이다. 다만 준비기에서 정착기까지의 과정은 약 10년간의 간격이 있기 때문에 정착기의 조직은 상담원의 운영과정에서 다소 수정이 가능할 것이다.

〈그림 8-1〉 한국청소년상담원의 기구표(준비기)



〈그림 8-2〉

한국청소년상담원의 기구표(정착기)



준비기의 조직별 기능은 다음 표와 같이 정리할 수 있겠다. 정착기의 경우에는 서울청소년상담실이 설립될 것이므로 일반적이며 단순한 상담기능이 크게 줄어들고 전문상담과 심리치료 그리고 교육훈련업무가 크게 강화될 것이다.

〈표 8-1〉

한국청소년상담원의 조직별 기능(준비기)

조 직 별	담 당 기 능
이 사 회	○ 상담원의 주요업무를 심의·의결
원 장	○ 상담원 대표, 상담원업무 총괄·지휘 ○ 자문위원회 소집
상 치 료 실	○ 상담기법 개발 및 상담사례 연구집 등 발간 ○ 학업, 진로, 비행, 개인적 고충 등에 관한 상담 ○ 각종 심리검사 및 진단 평가 ○ 심성지도 및 심성개발 훈련 실시 ○ 정신건강 문제에 대한 정신의학적 진단 및 치료 ○ 외부 상담기관에서 의뢰해 온 치료적 상담 ○ 놀이, 작업, 음악치료 등 치료프로그램 운영

조 직 별	담 당 기 능
교 정 보 실	○ 상담요원의 전문분야별 보수교육 실시 ○ 전문상담원 양성을 위한 교육·훈련 실시 ○ 교육이수자에 대한 체계적인 관리 ○ 상담관련 프로그램의 개발·운영 및 보급 ○ 상담관련 정보의 체계적 수집과 보급
사 무 국	○ 기획 및 예산업무, 서무 및 관리업무
자 위 원 회	○ 상담원 운영 및 제반 상담에 대한 자문 * 체육청소년부 등 유관기관 및 단체, 사회각계의 상담관련 전문인사들로 구성(15인 내외)
발 위 원 회	○ 상담원의 발전에 관한 사항을 조정, 심의 * 상담원의 실·국책임자와 선임상담요원으로 구성(10인 내외)

5) 인 력

한국청소년상담원의 발전은 전문인력의 성격에 의해서 좌우될 수 있다. 그러므로 상담요원의 자격기준을 엄격히 하고, 적합한 인력을 적소에 배치하는 것이 가장 중요하다.

누가 청소년상담의 전문인력인가에 대해서는 논란이 많지만, 학력과 경력을 주된 변수로 하여 상담요원의 자격을 다음과 같이 제안하고자 한다. 특히 경력산정에 있어서는 “상담관련 실무경력”을 매우 엄격하게 심사할 필요가 있다고 재차 강조하고자 한다. 흔히 학교에서 교사로 재직한 경우나, 공무원으로서 청소년 관련 직무에 잠시 종사한 경우까지 “상담관련 실무경력”으로 인정할 것인지, 교사중에서도 교도교사로 일한 경력이나, 공무원이 청소년상담에 직접 참여한 경력만 인정할 것인지는 상담요원의 전문성 확보에서 매우 중요하다 하겠다.

필자가 보기에는 “실무경력”산정을 매우 엄격하게 적용해서, 적합한 자격을 갖추지 못한 사람이, “전문가를 양성하겠다”는 우를 범해서는 안될 것이다.

(표 8-2) 한국청소년상담원의 상담요원자격기준표

- 1급 상담요원	
• 박사학위 취득자로서 4년제대학의 정신의학, 심리학, 교육학, 사회복지(사업)학과 부교수 이상으로 재직한 경력이 있는 사람	
• 정신의학전문의 과정 이수자 또는 심리학·교육학·사회복지(사업)학 박사학위 취득자로서 상담관련 실무경력 3년이상인 사람	
• 정신의학, 심리학, 교육학, 사회복지(사업)학 석사학위 취득이상자로서 상담관련 실무경력 6년이상인 사람	
• 기타 이와 동등한 자격이 있다고 인정되는 사람	
- 2급 상담요원	
• 박사학위 취득자로서 4년제대학의 정신의학, 심리학, 교육학, 사회복지(사업)학과 조교수 이상으로 재직한 경력이 있는 사람	
• 정신의학 전문의 과정 이수자 또는 심리학, 교육학, 사회복지(사업)학 박사학위 취득자로서 상담업무를 수행할 수 있다고 인정되는 사람	
• 정신의학, 심리학, 교육학, 사회복지(사업)학 석사학위 취득이상자로서 상담관련 실무경력 3년이상인 사람	
• 정신의학, 심리학, 교육학, 사회복지(사업)학 학사학위 취득이상자로서 상담관련 실무경력 5년이상인 사람	
• 학력이 대학졸업이상인 자로서 상담관련 실무경력 7년이상인 사람	
• 기타 이와 동등한 자격이 있다고 인정되는 사람	
- 3급 상담요원	
• 정신의학, 심리학, 교육학, 사회복지(사업)학 학사학위 취득이상자로서 상담관련 실무경력 3년이상인 사람	
• 기타 이와 동등한 자격이 있다고 인정되는 사람	

부서별 배치인원은 연차별로 다른데, 준비기에는 50명기준으로 설립한다. 즉 원장 1명을 비롯하여 상담치료실 25명, 교육정보실 11명, 사무국 13명이다. 이를 세분하여 보면 다음표와 같다.

(표8-3) 정착기의 배치인원(50명)

- 원장 1명	
- 상담치료실(25명)	
• 전문상담요원(11명) : 상담관련학 전문가(조교수급이상)5명, 정신과 의사 2명, 임상심리학자 4명	
• 일반상담요원(8명) : 상담관련학 전공자	
• 행정기능요원(6명) : 행정보조 및 전산처리 가능자3명, 간호사 3명	
- 교육정보실(11명) : 심리, 교육, 사회복지 전공자 등 7명(교수급 3명포함), 행정요원 4명	
- 사무국(13명) : 행정관리 및 보조7명, 전산요원 2명, 건물관리 2명, 운전원 2명	

정착기에는 100명을 기준으로 발전시킨다. 즉 원장 1명을 비롯하여 상담실 25명, 치료실 29명, 교육실 14명, 자료정보실 10명, 사무국 21명이다. 이를 세분하여 보면 다음 표와 같다.

〈표 8-4〉 정착기의 배치인원(100명)

— 원장 1명
— 상담치료실(25명)
• 전문상담요원(13명) : 상담관련학 전문가(조교수급이상)10명, 임상심리학자 3명
• 일반상담요원(6명) : 상담관련학 전공자
• 행정기능요원(6명) : 행정보조 및 전산처리 가능자
— 치료실(29명)
• 전문상담요원(15명) : 상담관련학 전문가(조교수이상)6명, 정신과의사 6명, 임상심리학자 3명
• 일반상담요원(6명) : 상담관련 전공자
• 행정기능요원(8명) : 행정보조 및 전산처리 가능자 3명, 간호사 5명
— 교육실(14명) : 심리, 교육, 사회복지 전공자 등 11명(교수급 3명포함), 행정요원 3명
— 자료정보실(10명) : 심리, 교육, 사회복지 전공자 등 5명(교수급 1명 포함), 행정요원 5
— 사무국(21명) : 행정관리 및 보조 12명, 전산요원 4명, 건물관리 3명, 운전원 2명

연차별 배치인원의 기준을 개원당시에는 직원 50명 기준으로 설립하고, 확대기에는 상담실과, 치료실이 분리되어 치료의 업무가 강화되고, 발전기에는 교육실과 정보실의 분리로 정보실의 기능이 강화되는 것이다.

상담원의 “교육훈련”업무의 중요성에도 불구하고, 전문교육인원이 확대기까지 7명으로 제한되어 있는 것은 당분간은 전문인력이 대학교수에 더 매력을 느껴서 확보하기에 어려움이 있을 뿐만 아니라, 대학에 있는 기존 전문인력을 외래강사로 활용하기 위해서이다.

또한 현재 상담심리학회에서 여름과 겨울방학을 이용하여 전문상담요원을 양성하고 있는데 그 숫자는 년 100명 미만에 머물고 있다. 그러나 상담원에서 상담원양성 교육의뢰가 있을 경우 상담심리전공 대학교수들로 구성하여 강사증원 및 대학시설재활용을 통하여 년 300명 내외의 인력양성이 가능하다는 상담심리학회측과의 토의과정을 거친 바 있다. 현재 상담심리·교육심리, 사회복지, 교육학과 등에서 상담 관련 업무가능한 대학원 또는 대학졸업

예정자는 약 360명에 이르고 있어서 이들에 대해서는 간단한 현장교육을 통하여 인력양성이 가능하므로 향후 10년간 8천 또는 9천명의 상담원인력 양성은 별무리가 없다고 하겠다.

〈표 8-5〉 한국청소년상담원의 연차별 배치인원

	준 비 기 92-93			확 대 기 94-96			발 전 기 97-2000			정 착 기 2001		
	상담교육사무 계			상담교육사무 계			상담교육사무 계			상담교육사무 계		
〈상담요원〉	20	7	27	29	7	36	39	12	51	41	16	57
○ 1급	4	3	7	5	3	8	5	4	9	5	4	9
－ 실 장 (원 장 포함)	2	1		3	1		3	2		3	2	
－ 전문상담	1	1		1	1		1	1		1	1	
－ 심리치료	1	1		1	1		1	1		1	1	
○ 2급	8	4	12	16	4	20	24	8	32	24	12	36
－ 일반상담	2	1		4	1		6	2		6	3	
－ 심리검사	2	1		4	1		6	2		6	3	
－ 사회조사	2	1		4	1		6	2		6	3	
－ 심리치료	2	1		4	1		6	2		6	3	
○ 3급	8		8	8		8	10		10	12		12
－ 일반상담	4			4			4			6		
－ 심리검사	2			2			3			3		
－ 사회조사	2			2			3			3		
〈행정요원〉	6	4	13	9	4	16	11	6	17	14	8	21
－ 행정관리			3			3			3			4
－ 행정보조	2	1	4	4	1	6	5	2	6	6	3	8
－ 간 호 사	3			3			3			5		
－ 전산처리	1	3	2	2	3	3	3	4	4	3	5	4
－ 건물관리			2			2			2			3
－ 운 전 원			2			2			2			2
합 계	26	11	13	38	11	16	50	18	17	55	24	21
비 고	개원			상담실과 치료실의 분리로 치료실 강화			교육실과 정보실의 분리와 정보실의 강화			각실의 활동여건 조성		

6) 시 설

한국청소년상담원의 가장 주된 시설은 공간확보이고 두번째는 각종 상담기자재와 사무용품의 확보이다. 상담공간은 준비기와 정착기에 따라서 크게 달라질 수 있는데, 준비기에는 공간을 임차해서 사용하게 되고, 정착기에는 독립된 자체건물을 확보해야 할 것이다.

또한 사업의 성격도 준비기에는 통원 프로그램을 위주로 하고 점차 입원 프로그램을 개발해야 하는데, 입원 프로그램이 증가되면 증가될 수록 수용보호시설과 식당등 부대시설이 크게 증가될 것이다.

그러므로 준비기에는 시내에서 최소한의 공간으로 시작하되 사업의 발전과정을 고려해서 정착기에는 도시외곽에 독립된 자체건물을 확보해야 할 것이다.

7) 예 산

한국청소년상담원의 소요예산을 정확히 추정하는 일은 쉽지 않다.

총예산은 사업의 규모를 얼마나 하느냐에 따라서 달라질 수 있지만, 인건비가 주된 비용이라는 것을 가정하면, 인건비가 5억5천만원정도일 때 사업비는 그것의 절반정도로 가능할 것이다. 여기에 사무실 임차료와 자산취득 및 장비설치비용 등 비교적 경직성 비용을 고려하면 10억정도의 금액으로 상담원의 설립이 가능할 것으로 보인다. 이러한 수치는 절대적인 수치는 아니고, 사업의 규모와 설비의 증감에 따라서 다소 변동이 가능할 것이다.

여기에 필요한 예산은 국고의 출연금으로 확보하는 것이 바람직하고, 국고로 부족한 부분은 청소년육성기금 등으로 충당할 수 있을 것이다.

〈표 8-6〉

한국청소년상담원의 소요예산(준비기)

(단위 : 백만원)

항 목		금 액	비 고
기 관 운 영 비	인 건 비	552	○ 1급상담요원급 : 월200만원(10명) ○ 2급상담요원급 : 월100만원(15명) ○ 3급상담요원급 : 월 70만원(15명) ○ 기능직 등 보조요원급 : 월50만원(10명)
	운 영 비	100	○ 자산관리유지 및 경상운영비 등
	소 계	652	
사 업 비	상담치료비	100	○ 상담프로그램 운영, 심리검사비 등
	교육정보비	100	○ 집단치료, 치료프로그램 운영비 등 ○ 교재발간, 교육훈련비 등 ○ 정보수집, 정보보급비 등
	소 계	200	
사 무 실 임 차 료		100	○ 사무실 규모 : 500평 * 평당 20만원 기준
자산취득 및 장비설치		100	○ 시청각 기자재, 컴퓨터, 사무실 설비 등과 업무용 차량
설 립 준 비 비		23	
합 계		1,075	

3. 시·도청소년상담실의 활성화

1) 개요

시·도상담실은 1990년 시범 설립시 “청소년종합지원센터”로 개설되었다가 1991년도에 “상담실”로 개칭되는 등 아직도 방향모색중에 있다고 보여진다. 여기에서는 “전국 청소년상담기관 총조사”에서 나온 결과와 시·도상담기관 상담요원과의 면담등을 통하여 제시된 의견을 중심으로 하여 시·도상담실의 활성화 방안을 모색하고자 한다.

시·도상담실의 활성화 방안에 대한 논의는 현재의 문제가 무엇이고 이를 어떻게 해결할 것인지에서 출발되어야 할 것이다.

가장 많이 논의되고 있는 것은 시·도청소년상담실의 설립형태이었다. 이는 단순히 전달체계의 문제만이 아니라 조직, 인력, 시설, 자원 등과 연결되는 사안이다.

두번째의 사안은 시·도상담실의 직무내용이었다. 상담전문인지 다른 청소년 업무도 포괄적으로 수행할 것인지에 관한 것이다.

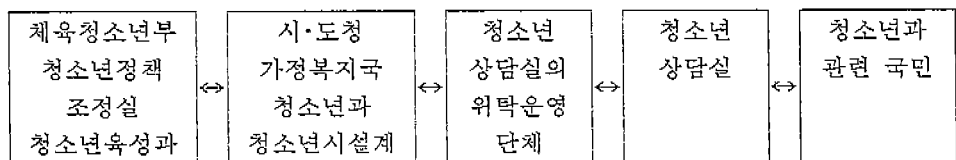
세번째의 사안은 시·도상담실이 다른 청소년 관련 상담실과 어떤 관계를 맺어야 하는지에 관한 것이다.

위와 같은 내용을 절을 달리해서 순차적으로 다루고자 한다.

2) 설립형태

시·도청소년상담실은 시·도가 사회복지법인이나 청소년단체에 위탁운영하게 하고 있다. 상담실의 예산은 청소년육성기금과 시·도지방비 그리고 위탁기관이 부담하도록 되어 있으나 사실상 위탁기관의 자부담은 소액에 불과하기 때문에 예산은 기금과 지방비로 충당되고 있다.

이 때문에 상담실의 전달체계는 체육청소년부 청소년정책조정실 청소년육성과 ↔ 시·도청 가정복지국 청소년과 청소년시설계 ↔ 청소년상담실의 위탁운영단체 ↔ 청소년상담실 ↔ 청소년과 관련 국민(부모)으로 도식화할 수 있다.



시·도상담실의 설립형태에 대한 대안으로 다음 몇 가지를 생각해 볼 수 있다.

- ① 시·도상담실을 각기 공익법인으로 한다.
- ② 시·도상담실을 한국청소년상담원의 산하기관으로 한다.
- ③ 시·도상담실을 각 지방자치단체의 사업소로 한다.

첫번째 안은 현재 시·도상담실이 법인이나 단체에 위탁운영되고 있지만, 사실상 상담실과 위탁기관이 별개로 운영되는 현실을 양성화해서, 상담실에

법인격을 부여하는 것이다. 법인의 이사회에 지역사회의 청소년 관련 공공기관 행정가, 전문가, 기업인, 시민 등을 참여시켜서 상담실의 공공성을 제고시킨다.

두번째 안은 시·도상담실을 가까운 장래에 설립될 것으로 예견되는 한국 청소년상담원의 산하기관으로 한다. 상담원은 공익법인으로 구상되고 있는데, 이 안은 전국청소년상담기관간에 체계를 확보하는데 유익할 것으로 보인다. 상담요원들은 이 안에 대한 관심이 비교적 높았다.

세번째 안은 시·도상담실을 현재의 일부 청소년회관등과 같이 지방자치단체가 직영하는 것이다. 이 안은 직원의 신분안정과 사업비의 안정적 확보에 유리할 것으로 보인다.

위의 각 안은 기관의 안정성과 사업의 전문성에서 차이가 있을 뿐만 아니라 가까운 장래에 어느 한 안으로 정리되기에는 어려움이 있을 것이다. 1안은 활발히 논의된 적이 없고, 2안은 상담원 설립이 계획중이니 앞으로 논의되어야 할 것이고, 3안은 정부 기구 팽창을 우려하는 상황에서 조심스러운 접근이 요구된다.

이러한 현실적 여건을 고려할 때 정부의 정책은 현재 5개 시·도에 있는 상담실을 전국 15개 시·도 모두에 1개씩 설치하는데 우선 쏠점을 두고, 제한적이나마 운영의 묘를 살려 나가야 할 것이다.

현재 시·도상담실은 시·도청(청소년과 청소년시설계)과 각 위탁기관간에 체결된 “청소년상담실 위탁운영계약서”와 시·도청의 “청소년상담실 운영지침”에 의해서 운영되고 있는데, 적어도 계약서와 지침만이라도 잘 지켜져야 한다. 특히 상담실과 시·도청 청소년과의 관계에 대한 통일된 원칙이 생겨서 담당직원의 자의적인 판단에 의해서 기관운영이 바뀌어서는 안된다.

3) 직무

시·도청소년상담실의 직무는 상담기관의 역사와 지역특성에 따라서 상당한 차이가 있다.

1990년에 “청소년종합지원센터”로 출발한 대구와 광주 상담실은 상담과 함께 여가지도를 강조하고 1991년에 “청소년상담실”로 설립된 부산, 대전, 충북 상담실은 상담을 위주로 한다. 이러한 차이는 지역의 욕구가 다르고

기관의 특성이 다르기 때문에 한편 바람직하게 보인다.

그러나 시·도상담실이 직접적인 상담활동 위주로 운영되는 것에 대한 우려의 목소리가 높다. 현재 시·도 지역에 산재해 있는 많은 청소년관련 상담기관이 제각기 고유사업을 하면서 상담사업도 병행해서 하고 있기 때문에 상담기관간의 연계가 부족한 실정이다. 그러므로 개별 상담기관에서는 상담기관간의 협의(또는 연합)기구의 필요성을 절감하고 시·도상담실이 상담실의 센타로서의 기능을 수행해 줄 것을 강력히 기대하고 있다.

조사를 통해서 발견된 사실은 기존상담기관의 책임자와 실무자는 상담업무의 조정, 전문상담인력의 훈련, 상담기관에 대한 재정지원, 상담기법·교범의 편찬·발간, 자원봉사자의 훈련, 자격증 교부, 전문치료센터의 운영, 상담활동의 홍보, 기관간의 유기적 관계망 구성, 정보센터 운영, 실제상담, 직원간 교류활성화, 긴급 일시보호소의 운영 등 예시된 사업에 적극적으로 개입하길 희망하였다.

상담기관 협의(또는 연합)기구에 대한 상담기관 책임자와 실무자의 의견을 종합할 때, 중앙기관은 인력의 자격관리, 재정지원, 정보지원을 중심으로 수행하고, 시·도기구가 제반 업무를 수행하며, 시·군·구기구는 실제상담업무와 관련업무를 수행하는 것이 바람직하겠다.

5개 시·도 청소년상담실에서도 시·도 상담기관 협의(또는 연합)기구의 임무로서 청소년상담에 대한 재정지원, 상담자원봉사자의 훈련, 전문치료센터의 운영, 상담활동의 홍보, 상담기관간의 유기적 관계망 구성, 상담직원간의 교류활성화, 긴급일시보호소 운영등에 절대적인 지지를 보내고 있다.

물론 시·도상담실과 시·도상담기관 협의(또는 연합)기구를 동일시 할 수는 없지만, 관내 청소년상담기관간의 활발한 교류협력과 상담자원봉사자의 훈련등을 위해서 시·도 상담실이 해야할 역할은 매우 크다고 할 수 있다.

그러므로 시·도상담실의 업무를 현재의 직접적인 상담업무에다 정보센터 기능과 상담기관 협의기구의 사무국으로서의 역할을 첨가해야 할 것이다.

〈표 8-7〉 5개 시·도상담기관이 본 청소년상담 협의(또는 연합)기구의 임무

	총 양	시·도	시·군·구
1. 청소년상담업무의 조정	3	4	1
2. 전문상담 인력의 훈련	4	3	
3. 청소년 상담에 대한 재정 지원	4	5	
4. 청소년 상담기법·교범의 편찬, 발간	4	3	
5. 상담자원봉사자의 훈련	1	5	1
6. 상담인력에 대한 자격증 교부	5	3	
7. 전문치료센터의 운영	4	5	1
8. 상담활동의 홍보	4	5	3
9. 상담기관간의 유기적인 관계망 구성	3	5	2
10. 청소년관련 정보센터 운영	4	4	2
11. 실제 상담업무	1	4	4
12. 상담직원간의 교류 활성화	4	5	3
13. 긴급 일시보호소 운영	2	5	5
	43	56	22

4) 조직

현재 상담실의 직원은 7명인데 제 1 부, 제 2 부, 제 3 부장을 맡은 전임상담요원 3명과 각 부의 상담요원 1명씩과 행정요원 1명으로 구성되어 있다. 상담실장을 제 1부장이 겸직하도록 되어 있는데, 사실상 제 1부장은 다른 부장과 같은 조건으로 임용되어 있고, 부장간에도 명시적인 서열이 없다.

각 부서의 업무는 시·도마다 약간의 차이가 있으나 다음 한 사례를 통해서 살펴 볼 수 있다.

○ 공통

- 상담을 통한 청소년의 고충해결과 사회 적응력 제고
- 부모의 자녀지도 및 기능 강화를 위한 부모상담
- 전문위원회 위원과 연계하여 전문상담 및 치료알선

○ 상담 1부

- 청소년활동에 대한 지역주민의 의견수렴 및 관리
- 청소년진로지도 및 프로그램 개발
- 상담실 운영에 관한 행정 및 운영협의회, 전문위원회 운영

○ 상담 2부

- 지역내 유관기관, 기업체, 직업훈련원, 사설강습소 등과 연계 제반 취업정보 수집 및 제공
- 취업희망청소년의 취업알선 및 사후 관리
- 직업훈련희망청소년의 직업훈련알선 및 지원

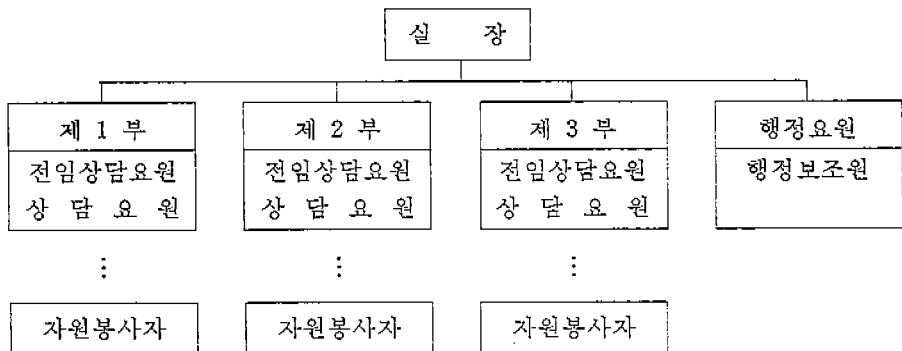
○ 상담 3부

- 취학희망청소년의 취학정보제공, 취학알선 및 독지가와 결연 지원
- 심리검사를 통한 전문치료
- 상담실 이용 활성화를 위한 홍보

이를 기준으로 할 때 준비기에는 다음과 같이 직무를 조정해야 할 것이다. 공통으로 ① 청소년관련 정보센터 기능, ② 청소년관련 상담기관의 협의 능력 제고를 첨가한다. 상담 1부에 ① 자원봉사자의 교육훈련과 관리, ② 지역내 상담기관 협의기구의 사무국, 상담 3부에 ① 청소년 여가활동 지원을 포함해야 한다.

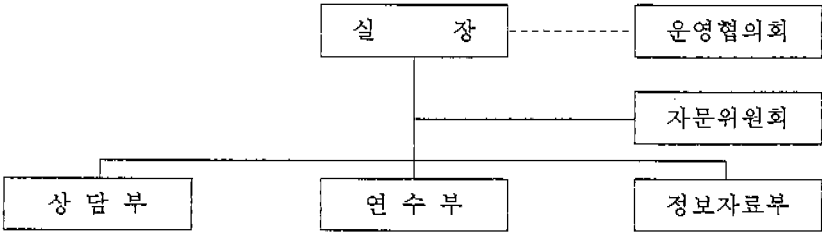
아울러 상담실의 내부체제도 최소한의 위계가 있는 조직으로 개편해야 한다. 실장을 부장보다 한 격 높여서 부장이하 직원을 통솔할 수 있도록 하고, 부장 밑에는 적어도 남녀 각 1명씩 2명의 상담요원을 두며, 경리와 문서수발을 책임있게 할 수 있는 행정요원을 두어야 할 것이다. 그리고 실장유고 시에는 누가 실장을 대행할 것인지 부장의 서열을 명문화 해야 한다.

〈그림 8-3〉 시·도 청소년 상담실의 기구표(준비기)



지역내 상담기관간에 특성화 작업이 되고, 기관간 협의필요성이 증가되어 감에 따라사 시·도 청소년 상담실은 직접적인 상담보다는 전문인력과 자원 봉사자의 교육훈련, 그리고 지역내 정보센터로의 역할을 할 수 있도록 조직이 개편되어야 한다. 이를 예시하면 다음과 같다.

〈그림 8-4〉 시·도 청소년 상담실의 기구표(발전기)



－ 운영인원(12명 기준)

구 분	실 장	상 담 부	연 수 부	정보자료부	합 계
합 계	1	5	3	3	12
1 급 상 담 원	1				1
2 급 상 담 원		1	1	1	3
3 급 상 담 원		1	1	1	3
행 정 요 원		1			1
자 원 봉 사 자		2	1	1	4

* 자원봉사자는 시·도 실정에 따라 예산의 범위내에서 적절히 조정하여 배치

〈표 8-8〉 시·도 청소년 상담실의 조직별 기능(발전기)

구 분	담 당 기 능
실 장	○ 상담실의 대표, 운영요원의 지휘·감독 ○ 운영협의회 소집
공 통	○ 학업, 진로, 비행, 개인적인 고충등에 관한 상담 ○ 자문위원회 위원과 연계하여 전문상담 알선
상 담 부	○ 각종 심리검사 및 진단 평가 ○ 상담실 운영에 관한 행정 및 운영협의회 운영 업무 ○ 상담사례 연구집 발간·보급 등
연 수 부	○ 청소년의 자아개발 등 인성교육 프로그램운영 ○ 지역내 상담요원 토론회 및 세미나 개최 등 ○ 상담자원봉사자 교육훈련

구 분	담 당 기 능
정보자료부	○ 지역내 기업체, 개인기업소등과 연계하여 제반취업정보 수집 및 제공 ○ 지역내 청소년관련자료의 수집 및 제공 등
운영협의회	○ 지역내 청소년상담 관련 정보교환 및 문제협의 ○ 상담실의 운영실적 평가, 분석 등 * 구성 : 지역내 청소년관련 상담기관 실무대표자, 상담관련 전문가, 관계공무원 등 15인내외
자문위원회	○ 청소년의 정신, 건강문제 등 전문분야에 대한 상담치료 * 구성 : 교수, 의사, 사회사업가, 교육자, 종교인 등 15인내외

5) 인력

시·도청소년상담실의 활성화는 전문인력 확보와 이들의 성실한 직무수행에 달려 있다. 이를 위해서는 전문인력을 채용하고, 꾸준히 교육훈련을 시키며, 이들이 소속감을 가지고 일할 수 있는 여건을 만들어 주어야 할 것이다.

아쉽게도 시·도청소년상담실의 운영요원들은 매우 취약한 근로조건속에서 일하고 있다. 1년 계약직으로서의 신분 불안정, 저임금·장시간 노동, 무복지, 직급간 임금격차등 때문에 전문인력 확보에 어려움이 많다. 더구나 상담실이 제한된 인건비로도 적합한 인력을 확보하려는 노력이 약한 듯 싶다.

때문에 전문인력의 효율적인 운영을 위해서 다음 몇가지 사항이 개선되어야 할 것이다.

〈표 8-9〉 운영요원의 자격 및 선발기준

구 분	자 격 기 준
전임상담요원	○ 상담관련학과(교육학, 심리학, 사회복지학등)석사이상 학위취득자로서 해당분야에 3년이상 경력이 있는 사람 ○ 상담관련학과(교육학, 심리학, 사회복지학등)학사이상 학위취득자로서 청소년상담 관련분야에 5년이상 경력이 있는 사람 ○ 상담요원으로 3년이상 재직한 사람 ○ 기타 이와 동등한 자격이 있다고 인정되는 사람 ○ 임용일 현재 만 30세 이상인 사람

구 분	자 격 기 준
상 담 요 원	○ 상담관련학과(교육학, 심리학, 사회복지학등)석사이상 학위 취득자로서 상담업무를 수행할 수 있다고 인정되는 사람 ○ 상담관련학과(교육학, 심리학, 사회복지학등)학사이상 학위취득자로서 청소년상담 관련분야에서 2년이상 경력이 있는 사람 ○ 기타 이와 동등한 자격이 있다고 인정되는 사람 ○ 임용일 현재 만 25세 이상인 사람
행 정 요 원	○ 4년제 대학졸업자로서 행정업무에서 2년이상 경력이 있는 사람 ○ 행정보조요원으로 5년이상 재직한 사람 ○ 기타 이와 동등한 자격이 있다고 인정되는 사람 ○ 임용일 현재 만 25세 이상인 사람
행정보조요원	○ 전산 또는 타자 2급 이상 자격 소지한 사람 ○ 고졸이상자로서 행정보조업무를 수행할 수 있다고 인정되는 사람 ○ 임용일 현재 만 18세 이상인 사람
자 원 봉 사 자	○ 대학생, 주부, 퇴직교사, 공무원 등 품행이 단정하고 청소년지도에 관심과 열의가 있는 사람

첫째, 운영요원의 자격기준이 전문가를 뽑을 수 있도록 수정되고, 그 자격기준과 선발기준이 철저히 지켜져야 한다. 먼저 자격기준을 보면, 전임상담요원과 상담요원은 청소년상담의 전문가를 뽑아야 하므로 상담관련학과의 학위와 청소년상담분야의 경력을 중시해야 한다. 행정요원은 상담실의 행정을 총괄할 수 있는 능력을 가진 사람으로 뽑고, 보조요원을 둔다.

둘째, 1년 계약직으로서 신분불안정은 과도적인 현상이라고 할지라도, 전문인력을 뽑기 위해서는 이에 상응하는 임금을 주고, 근로기준법등이 정하는 최소한의 근로조건과 의료보험법, 국민연금법등이 요구하는 복지제도는 갖추어야 한다.

특히 현재의 임금은 연간 전임상담요원은 9,261천원, 상담요원은 7,434천원, 행정요원은 2,385천원인데, 이를 현실화시켜야 할 것이다. 현실화의 수준은 준거집단의 기준에 따라서 다를 수 있는데, 상담요원은 중고등학교의 교도교사, 7급 별정직인 사회복지 전문요원이나 이에 상응하는 공무원이 될 수 있다. 앞으로 상담실이 상담원의 산하기관이 될 가능성이 있다는 것을 배제할 수 없다면 전문상담요원은 청소년연구원의 주임연구원의 임금 수준에 비교하여 볼 수 있다.

한가지 방법으로 상담실 요원의 임금과 연구원 직원의 임금을 비교하여

보면 다음과 같다.

〈표 8-10〉

시·도청소년상담실 직원의 임금수준

(단위 : 천원)

시·도청소년상담실 (A)		한국청소년연구원 (B)		A/B
실 장	—	책임연구원 7호봉	16,919	—
전임상담요원	9,261	주임연구원 6호봉	11,830	0.78
상 담 요 원	7,434	연 구 원 6호봉	8,384	0.89
행 정 요 원	—	4급 관리원 4호봉	8,077	—
행정보조요원	2,385	5급 관리원 2호봉	4,998	0.48
자원봉사자(일액)	7,000	일 용 잡 급	12,000	0.58

셋째, 직원의 사전직무교육과 보수교육이 체계적으로 실시되어야 한다. 현재는 별도의 교육없이 수시로 사례연구발표회를 하거나 강사를 초청해서 강의 듣는 것 정도인데, 상담은 전문가의 지도에 의한 실습 또는 시청각 기재를 통한 교육이 필수적이다. 이 문제는 상담원이 개설되면 호전될 것으로 보이나, 당분간이라도 보수교육은 정기적으로 실시하고, 시·도청소년상담실이 주관하여 지역단위 상담요원 워크샵등을 연 2회 이상씩 하는 것도 좋겠다.

6) 시설

시·도청소년상담실은 다른 상담실에 비교해서 상담에 필요한 시설을 확보하고 있다. 지역에 따라서 약간의 차이가 있지만, 대체로 상담전용전화, 전화상담실, 면접상담실, 별도의 사무실을 확보하고 있다.

필요로 하는 시설로는 집단상담실, 심리점사실, 관찰실 등이 많이 열거되었다. 그러나 상담공간에 비교할 때 사무실의 집기등은 아직 갖추어지지 않은 상태이었다. 특히 국민학교학생 조차도 자기방에 컴퓨터를 한대씩 들여놓고 있는 정보화시대에 컴퓨터 1대 없이 사무실을 꾸려나가는 것은 납득하기 어렵다.

각종 문서처리와 상담통계의 집계 및 분석을 위해서는 컴퓨터의 도입이 시급히 요청된다. 또한 업무용 차량도 있어야 할 것이다.

상담실 관계자들은 임금은 낮다 할지라도 사업을 할 수 있는 여건이 구비되어야 사업을 할 맛이 나지 않겠느냐고 반문했다. 장기적으로 독립된 청사가 요구된다.

〈표 8-11〉

청소년상담실별 시설현황

시 설 명	보 유 시 설					필요시설				
	광주, 대구, 부산, 대전, 충북					광주, 대구, 부산, 대전, 충북				
상담전용전화(대)	4	1	4	1	1					
전화상담실	1	1	1	1	1					1
면접상담실	2	1	2	4	1					
집단상담실	1			1		1				1
심리검사실	1				1	1			1	
관 찰 실						1	1	1		
대 기 실			1							
놀이치료실										
강 의 실		1	1		1	1		1	1	
사 서 합										
사 무 실		1								
자 료 실		1								
집단지도실						1		1		
독 서 실						1				

7) 재원

시·도청소년상담실의 활성화 여부는 재원조달에 달려 있다고 해도 과언이 아니다. 1991년도 현재 각 시·도상담실마다 약간의 사정은 다르지만 공통적으로 예산이 적다고 지적한다.

한 상담실의 경우 연간 예산 98,012천원은 청소년육성기금과 지방비에 의해서 반반씩 충당된다. 지출내역은 인건비가 전체의 53.5%(52,470천원)로 가장 많고 다음은 수용비 및 수수료 26.9%(26,342천원) 그리고 사업비 19.6%(19,200천원)등으로 인건비대 수용비 및 수수료와 사업비가 반반인 셈이다.

그러므로 전문인력을 직원으로 확보하고, 직원의 사기진작을 위해서 현재의 인건비를 연구원 수준으로 상향한다고 할 때 한 상담실당 개략적으로 계산해도 1안은 1억 4천만원 정도, 2안은 2억원정도의 예산이 소요된다.

〈표 8-12〉

시·도상담실의 추계예산

(단위 : 천원)

현재인건비		현인력에 연구원수준임금(1안)	인력증원에 연구원수준임금(2안)
소 계	52,470	79,729	103,958
실 장	—	16,919	16,919
전 임	27,783	23,660	23,660
상 담	22,302	25,152	50,304
행 정	—	—	8,077
보 조	2,385	4,998	4,998
현재수용비 및 수수료 와 사업비		인건비와 동액	인건비와 동액
45,542		79,729	103,958
총예산		1안예산	2안예산
98,012		141,458	207,916

이 재원을 어떻게 마련할 것인가? 현재와 같이 청소년육성기금과 지방비에만 의존할 수는 없을 것이다. 한가지 대안으로 예산의 일정비율은 국고에서 부담하고 기관도 자체조성하는 것이다. 자체조성의 비율은 1안을 택할 경우 사업비의 20% 범위가 적합할 것으로 보인다.

현재 “청소년상담실의 위탁운영계약서”에 의해서 위탁운영기관은 “어떠한 목적으로라도 상담실 이용자에게 사용료 및 수수료등을 징수할 수 없다”고 규정하고 있다.

그러나 상담실의 이용자가 경제적 부담능력이 없는 요보호청소년에게 한정되어 있는 것도 아니고, 이용청소년에게도 상담실에 인접한 청소년은 무료로 서비스를 받을 수 있으나 멀리 떨어져 있는 사람은 서비스를 받을 수 없다는 점에서 볼 때 서비스의 형평성도 의문시된다.

수수료등을 받을지의 여부는 경제적인 판단보다는 정치적인 판단에 속하겠으나, 적은 예산으로 빈약한 서비스를 주는 것보다 적절한 예산으로 양질의 서비스를 주는 것이 바람직할 것으로 보인다. 또한 각종 기부금품이나 후원금도 수입으로 잡아서 장기적인 재정확보책을 모색해야 할 것이다. 물론 상담실의 자구적인 노력과 함께 중앙정부와 지방자치단체의 적극적인 예산 뒷받침으로 독립된 상담공간의 확보가 요구된다.

8) 맺음말

시·도청소년상담실은 1990년 시범사업 이후에 1991년 현재 대구, 광주, 부산, 대전, 충북 등 5개시도에 설치운영되고 있다.

시범사업이기 때문에 설립과 운영의 활성화방안이 계속 검토되어야 할 것이다. 현재에는 15개 시·도에 1개소씩 설립하는 일이 시급하기 때문에, 상담실의 종사자들이 어려운 근무여건에서도 열심히 일하고 있다.

그러나 상담실이 전문인력의 확보를 통해서 계속 청소년상담활동을 증진시키고 늘어나는 정보에 대한 욕구를 충족시키며, 관내 청소년 관련 상담기관의 센타로서 발전되기 위해서는 최소한 다음과 같은 노력이 시급히 취해져야 하겠다.

- ① 설립 및 운영형태에 대한 연구가 필요하다.
- ② 관내 청소년상담기관 협의기구의 사무국으로서의 역할을 주된 기능으로 한다.
- ③ 최소한의 위계가 있는 조직체계로 전환한다.
- ④ 전문인력을 뽑을 수 있도록 자격기준을 마련하고 선발기준을 철저히 지킨다.
- ⑤ 임금의 현실화와 법정 근로조건과 관련 법을 준수한다.
- ⑥ 상담 필요시설의 확보가 요구된다.
- ⑦ 중앙정부와 지방자치단체의 보조금증액과 함께 상담실의 자구노력이 요구된다.

【보론】

주요 상담기관의 현황과 과제

청소년 상담사업을 활성화하기 위한 방향을 모색할 때, 연구자들은 연구 대상인 청소년상담기관을 체계적으로 연구하는데 많은 어려움이 있음을 알았다. 무엇보다도 청소년 상담기관의 종류가 너무나도 다양하기 때문에 통일된 하나의 조사표만으로 상담기관이 직면한 욕구와 문제, 그리고 활성화 방안을 탐색하는 것은 무리였다. 그래서 연구자들은 각기 성격이 다른 상담기관유형별로 사례연구를하기로 하였다. 그러나, 여기에 소개되고 논의된 상담기관은 비슷한 유형의 상담기관과 성격은 비슷할지라도 규모, 지역, 기관장의 운영방식등에서 차이가 있기 때문에 대표라고 보기는 어렵다.

그러한 한계가 있을지라도 각기 상이한 성격을 가진 상담기관이 기관의 활성화를 위하여 자구책을 모색하거나 공동대책을 구상할 때 서로 참고가 될 것으로 여겨져서 사례연구를 소개하고자 한다.

사실은 사례연구할 기관을 선정하는 일은 쉽지 않았다. 당초에는 기관 유형과 지역등을 고려하여 40여곳을 예정하였으나, 어떤 상담기관은 마땅히 소개할만한 “소개거리”조차 없는 곳이 있고, 기관사정등으로 협조가 안된 기관도 있으며, 어떤 기관은 묶어서 소개하는 것이 적합하다고 보여 이곳에서는 국내의 15개 기관(또는 유형)을 소개하려고 한다.

15개 기관(유형)을 선정한 이유는 다음과 같다.

먼저 체육청소년부는 청소년상담실의 전달체계를 “한국청소년상담원-시·도청소년상담실-시·군·구청소년상담실”로 구성하려고 장기계획을 세워놓고, 현재 청소년대화의 광장과 시·도 청소년상담실을 지원하고 있으므로 ① 청소년대화의 광장, ② 시·도 청소년상담실을 살펴보았다. 또한 현재 시·군 청소년상담실이 시범운영되고 있는, ③ 전북지역 시·군 청소년상담실을 조사하였다.

전통적으로 청소년상담은 아동상담 또는 학생상담등의 이름으로 청소년과 관련된 각 부처가 고유사업을 하면서 실시하였다. 대표적인 것이 교육부의 교육상담실, 보건사회부의 아동상담소와 부녀상담소(또는 부녀아동상담소), 내무부의 청소년상담실, 지방자치단체의 청소년사업관(또는 청소년회관)등이다. 이들 상담실은 대체로 전국에 골고루 퍼져있고 주로 공무원에 의해서

운영된다는 특성을 지니고 있다. 이들 기관의 현황과 과제를 모색하기 위하여 ④ 서울특별시·교육연구원 교육상담실, ⑤ 서울시립동부아동상담소 상담부, ⑥ 청소년사업관 상담실, ⑦ 경찰서 청소년상담실, ⑧ 부녀상담소를 사례연구하였다.

청소년 상담사업의 활성화 방안을 모색하는데 참고가 될 것으로 예견되는 독특한 정보를 얻기 위해서 다음 상담기관을 사례연구하였다. 즉 ⑨ 한국여성개발원 상담실은 정부출연연구기관이 직영하는 상담실, ⑩ 근로자종합복지관 상담실은 주된 상담 대상이 근로청소년이란 점, ⑪ 사랑의 전화 심리상담연구실은 24시간 전화상담과 자원상담원교육, ⑫ 한국어린이재단 상담실은 전국적인 관계망을 형성하고 있는 점, ⑬ 한국청소년연맹 청소년상담실은 청소년단체가 운영하는 상담실이란 점, ⑭ 서울YMCA청소년상담실은 성상담 전문상담실이란 점 그리고, ⑮ 한국청소년선도회 가출청소년 찾기본부는 가출청소년전문 선도기관이란 점에서 연구자의 관심을 끌었다.

아울러 자료접근이 가능한 대로 ⑯ 중화민국의 청소년상담사업과 ⑰ 프랑스의 청소년 정보문헌 센터를 소개하고자 한다.

1. 청소년대화의 광장

1. 개 요

1990년 현재 민간단체에 의해 운영되고 있는 청소년 상담기관은 164개소이며, 그곳에서 상담활동을 하고 있는 상담원 수는 3,278명에 이르고 있는 것으로 집계되어 있다(체육부, 청소년백서, 1990). 그 밖에 행정기관의 상담실을 포함하여 전국적으로 청소년 상담기관이 산재되어 있으나, 상담기관간의 협조체제가 잘 이루어지지 않고 있고 정보교류도 미비한 상태여서 종합적이고 체계적인 상담기능을 수행하지 못하고 있는 실정이다.

이에 체육청소년부는 1990년 1월 31일 대통령 업무보고에 따라 체육청소년부 청소년종합상담실 운영지침을 마련하여 1990년 2월 26일에 청소년종합상담실을 설치하였으며, 1991년 9월 9일 상담실의 조직 및 사업내용을 확대하면서 「청소년대화의 광장」이라는 명칭으로 새로이 개원하였다. 청소년대화의 광장의 설치목적은 청소년 건전육성을 위한 정부차원의 대국민 종합상담창구를 설치하여 청소년 업무의 효율성을 높이고 상담을 통하여 접수된 청소년들의 문제나 국민의 고충, 건의 등을 받아들여 정책에 반영하고자 하는 것이며, 또한 청소년들의 문제예방활동에 중점을 두어 청소년들이 건전하게 성장하도록 하고 2000년대에 바람직한 청소년상 정립에 기여할 목적이라고 한다.

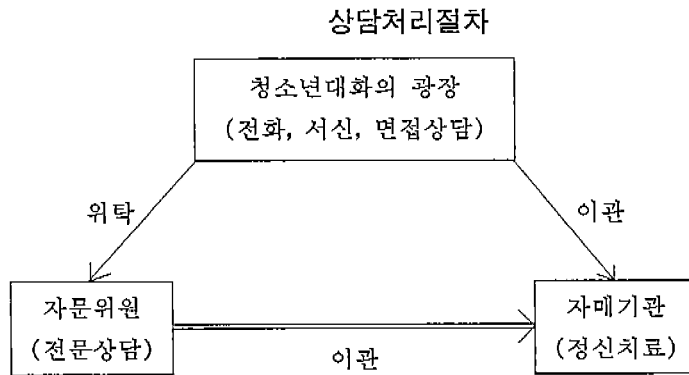
상담실의 홍보활동은 청소년종합상담실 개원초 전단이나 스티카를 활용했고 문화영화 제작, 그 밖에 판보나 반상회보를 이용했으며 청소년대화의 광장 개원에 따라 새로이 홍보활동을 전개하고 있다. 앞으로의 계획은 정부 청소년종합상담실로서의 기능 및 역할을 강화하기 위하여 15개 시도에 청소년상담실의 설치를 추진하고 있으며 민간단체 청소년 상담기관에 대한 지원 및 연계체제를 확립해 청소년 상담사업의 활성화를 도모하고 있다.

2. 주요사업

1) 상담사업

청소년대화의 광장은 청소년의 고충상담이나 일반 국민의 정책건의를 3 단계로 나누어 처리하고 있다. 즉, 단순한 내용의 상담이나 청소년 건전육성에 관한 정책건의 등은 상담실에서 단독으로 처리하고, 전문성을 요하는 사항은 자문위원회에 위탁하여 처리하며, 정신의학적 치료를 요하는 사항은 자매기관(세브란스병원, 한국임상심리치료센터)에 이관하여 처리한다. 이러한 처리절차는 다음의 <그림 1>과 같다.

<그림 1>



청소년대화의 광장은 집단상담 프로그램도 마련하고 있다. 즉, 방학기간중에 집단지도 및 집단상담실을 이용하여 가치관명료화 프로그램, 인간관계개선 프로그램, 자아개발 프로그램 등의 청소년 인성개발 훈련을 실시한다. 또한 청소년대화의 광장에서는 청소년 호기심실험 프로그램으로 만나고 싶은 사람과의 대화마당과 보고 듣고 싶은 문화예술품과의 대화마당을 토요일 오후시간을 활용해 격주로 운영한다.

2) 교육연구사업

청소년대화의 광장에서는 상담기관 상담요원의 자질향상을 위한 보수교육 및 각급 상담기관에 배치할 전문상담요원 양성훈련을 분기별로 1회씩 실시한다. 그뿐 아니라 연1회씩 각종 청소년 수련활동에 참여하는 자원봉사자에 대한 교육 및 연12회 자녀지도를 위한 부모교육강좌도 운영한다. 그 밖의 교육사업으로는 상담분야전공 대학(원)생에게 현장실습의 장을 제공하고 상담실 운영에 따른 보조 인적자원으로 활용하기 위하여 대학(원)생 실습지도

를 실시한다.

청소년대화의 광장은 청소년의 고충과 욕구에 대처할 수 있는 상담기법을 개발하여 보급하고 상담사업의 활성화를 위한 조사 및 연구사업을 실시한다. 또한 연1회 상담사례집을 발간하며, 상담사업 활성화 도모와 범국민적 참여분위기 조성을 위하여 세미나를 개최한다.

3) 기타 사업

청소년대화의 광장은 전국 청소년 상담기관의 중추기구로서 상담기관간의 유기적인 협조체제 구축을 위하여, 분기마다 청소년 상담기관 실무대표자 간담회를 개최한다. 또한 청소년 관련 자료나 프로그램을 수집해 관리하며 청소년 관련 정보를 제공하는 청소년정보센타로서의 기능을 수행한다. 그 밖에 청소년 건전서클에 상담실 공간을 대여하며 상담활성화를 위한 지속적인 홍보활동도 전개한다.

3. 상담인력

현재 청소년대화의 광장은 원장 1명, 전임상담요원 3명, 상담요원 3명, 행정요원 1명 및 보조원 2명까지 총 10명으로 구성되어 있다. 이들 상담인력의 임용자격기준을 보면 상담요원의 경우 심리학, 사회사업학, 교육학등 상담관련학과 석사학위취득자이고 전임상담요원은 석사학위취득자로서 상담분야에 3년이상 경력이 있는 사람으로 규정되어 있다. 따라서 완전한 전문가 체제를 갖춘 이들 상담인력은 개별상담외에도 집단상담·심리검사를 실시해 상담의 다양성을 기하고 치료적 상담외에도 예방적 프로그램을 개발·보급함으로써 전문적인 상담서비스 제공에 주력할 예정이다.

또한 청소년대화의 광장은 상담실 운영에 관해 상담전문가로 구성된 청소년상담 자문위원의 자문을 받고 있는데, 현재 청소년상담 자문위원은 청소년대화의 광장 원장으로 있는 박성수 교수를 비롯해 총15명이 위촉되어 있다.

청소년대화의 광장은 다른 상담기관의 모델로서 활동할 뿐 아니라 우리나라 상담기관의 중추적인 기구로서의 역할을 수행하기 위하여 우선 기존 상담기관의 상담요원에 대한 보수교육 프로그램, 전문상담요원 양성·훈련 프로그램 등을 계획하고 있으며, 상담자원봉사자들에 대한 교육지도프로그램

도 계획중이다. 그러나 청소년대화의 광장은 전문체제로 운영될 계획이므로 직접 자원봉사자를 활용할 계획은 없다고 한다.

현재 청소년대화의 광장에 파견되어 전임상담요원으로 활동하고 있는 체육청소년부의 황순길 전문위원은 상담전문요원이 갖추어야 할 자격요건에 대해 기본적으로 상담관련 전공을 하고 상담분야에 일정한 경력이 있으면 최소한의 자격은 갖추었다고 볼 수 있는데, 청소년종합상담실의 상담원을 포함해 많은 기관에서 활동하고 있는 상담요원들이 거의 전문교육을 받은 사람들로 의욕과 전문성을 고루 갖춘 경우가 많으므로 한 상담실에 사회사업학, 심리학, 교육학등 상담관련학과를 전공한 사람들이 함께 접근해 나가 는 팀워크 접근방법이 중요하다고 말하고 있다.

4. 상담시설

청소년대화의 광장은 종합상담실로 개설한 초기에는 정부합동청사에 설치했다가 1990년 9월 19일 현재의 한국외환은행 본점 3층으로 이전하였다. 청소년대화의 광장의 면적은 89평으로 전화상담실, 면접상담실, 대기실, 집단상담 및 집단지도실을 갖추고 있다. 면접상담실은 2실이며, 전화상담실은 비밀성을 유지하고 상담에 방해를 받지 않도록 3칸으로 나누어 칸막이가 되어 있다. 그 밖의 시설로는 전화상담을 위한 상담전화가 730-2000번으로 5회선이 설치되어 있고, 서신상담을 위한 사서함(서울 광화문우체국 사서함 555)이 있다. 또한 심리검사를 위해 성격검사, MMPI, 적성검사, 학습흥미검사, 자아실현검사 도구를 준비해 놓고 있다.

현재 갖추고 있는 시설은 상담기관이라면 최소한 이 정도 시설은 있어야 한다는 생각으로 설계했다고 한다. 그러나 내방상담을 하고자 하는 경우 상담실이 독립된 건물을 사용하는 것이 아니고 계다가 한층의 일부만을 임대해 사용하는 상태이므로 상담실을 찾기가 용이하지 않으며 더욱이 청소년의 경우는 사무실 건물 앞에서 위축감을 느낄 수도 있어 무엇보다 우선적으로 청소년들이 쉽게 드나들 수 있는 위치에 독립된 상담실 건물을 마련하는 일이 시급하다.

5. 상담활동

청소년대화의 광장은 청소년에 관한 제반 사항에 관해 면담, 전화, 서신의 방법으로 상담하고 있다. 평일 일과시간 중에는 직접 상담하고 있으나 휴일 및 일과후 시간은 자동녹음으로 상담을 실시하고 있으며, 상담 내용중 타부처 소관사항에 대하여는 관련기관 또는 부처와 협조해 처리한다. 현재 상담실 운영시간은 평일 09:00 - 20:00(동절기는 19:00까지)이며, 토요일은 09:00 - 15:00이다.

1990년 2월 26일부터 12월 31일까지 약 1년간 상담실의 총 상담실적은 3,385건이며, 그 밖에 침묵전화 4,123건, 장난전화 1,485건이었다. 상담실에 의뢰된 문제의 대부분은 개인적인 고민, 기관이나 시설안내, 단순 정보제공 등으로 상담원이 직접 처리 가능한 내용들로 체육청소년부나 타부처와 협의후 처리한 경우는 극소수였다. 상담처리 상황을 도표로 보면 <표 1>과 같다.

<표 1> 상담처리현황

구 분	즉시처리	내부협의	타부처협의	처리불능	계
건 수	3,038	33	2	312	3,385
백 분 율	89.7	1.0	0.1	9.2	100.0

다음에서 다루어지는 내용은 청소년종합상담실에서 직접 상담한 3,385건에 대한 분석이다(이하 체육청소년부, 청소년종합상담실 '90상담활동보고서, 1991 참조).

1) 일반적 내용

상담실 이용자는 대부분 9세에서 24세의 청소년으로 전체의 77.2%(2,614명)를 차지하고 있는 것으로 나타났으며, 상담자의 대상별 분포는 학생이 66.9%로 과반수 이상을 차지하고 있고 학부모 등 일반인의 상담의뢰 건수는 17.8%로 나타났다.

<표 2> 대상별 분포

구 분	학 생	재수생	무직미진학청소년	근로청소년	일반인	미상	계
건 수	2,265	117	132	117	603	151	3,385
백 분 율	66.9	3.5	3.9	3.5	17.8	4.4	100.0

상담자들의 상담실 이용시간은 12시부터 8시까지가 68.6%로 오후시간대

에 상담을 많이 해왔다. 이용시간대별 분포를 살펴보면 다음의 <표 3>과 같다.

<표 3> 상담실 이용시간대별 분포

구분	09:00~ 12:00	12:00~ 15:00	15:00~ 18:00	18:00~ 20:00	야간	기타	계
건 수	648	779	1,154	389	380	35	3,385
백분율	19.1	23.0	34.1	11.5	11.2	1.0	100.0

상담에 소요된 시간을 보면 91.4%가 20분 이내로 이는 청소년종합상담실의 이용자가 대부분 전화를 통한 일회성의 상담을 했기 때문인 것으로 분석된다.

<표 4> 상담소요시간

구분	20분이내	21~40분	41~60분	1시간이상	기타	계
건 수	3,093	203	28	26	35	3,385
백분율	91.4	6.0	0.8	0.8	1.0	100.0

상담실 이용자의 지역별 분포는 대부분이 서울지역으로 95.8%를 차지했는데 이는 상담실의 위치가 상담실 이용빈도와 상관관계를 가지고 있음을 나타내고 있다. 특기할 점은 <표 5>에서 보는 바와 같이 재미교포가 서신상담을 해온 것이다.

<표 5> 지역별 분포

구분	서울	경기도	강원도	충청도	경상도	전라도	제주도	미국	계
건 수	3,242	76	7	18	26	11	0	5	3,385
백분율	95.8	2.2	0.2	0.5	0.8	0.3	0	0.1	100.0

2) 상담내용별 분석

상담실을 이용한 상담자들의 상담내용을 분석해 보면 <표 6>과 같다. 전체의 40.9%가 이성문제, 성관련 문제로 상담해 왔고 그 다음으로 학습·진로문제, 가정문제, 교우관계 등이다.

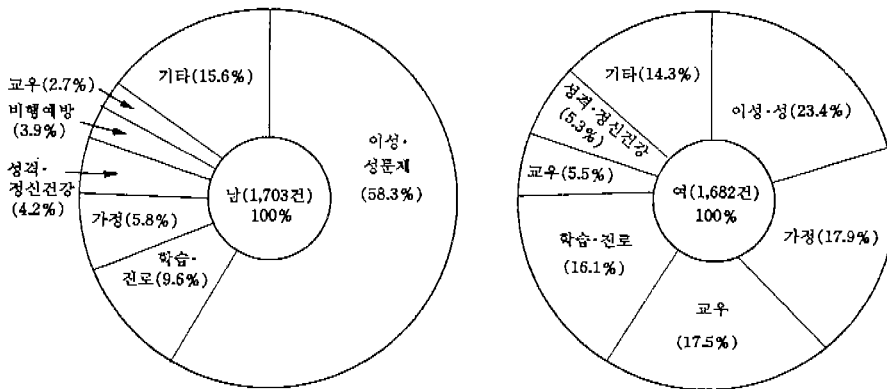
<표 6> 상담내용 분포

구분	이성·성	학습·진로	취업	교우	가정	성격·정신 건강	비행예방	제도개선	기타	계
건 수	1,385	433	73	341	401	161	160	21	410	3,385
백분율	40.9	12.8	2.2	10.1	11.8	4.8	4.7	0.6	12.1	100.0

성별로 보면 이성 및 성문제에 관한 상담의 경우 남자 58.3%, 여자 23.4%로 여자가 남자에 비해 절반에도 못미치고 있으나 역시 가장 많은 비율을 차지해 이성이나 성문제는 청소년들에게 가장 큰 고민거리임을 알 수 있다. 성별 상담내용의 차이를 그림을 통해 보면 <그림 2>와 같다.

<그림 2>

성별 상담내용



3) 상담방법별 분석

상담방법은 전화, 내방, 서신을 통해 이루어졌으며, 그 분포도는 전화상담이 97.7%, 내방상담이 1.3%, 서신상담이 1.0%로 전화상담이 대부분을 차지하고 있다.

상담방법에 따른 상담내용 분포도는 전화상담의 경우 이성·성문제, 학습·진로문제, 가정문제, 교우문제에 관한 고민이 주요 상담내용이었고, 서신상담의 경우 이성·성문제, 성격·정신건강문제, 학습·진로문제, 비행예방에 관한 상담이 주였으며, 내방상담의 경우는 가정문제와 성격·정신건강문제가 주를 이루었다. 이를 도표로 보면 <표 7>과 같다.

청소년종합상담실의 상담활동을 분석해 본 결과 청소년들은 이성간의 갈등이나 성관련 문제로 가장 많이 고민하는 것으로 나타났다. 따라서 무엇보다 우선 청소년의 건전 이성교제 유도 및 성문제 예방을 위한 성교육의 실시가 시급하며, 이와 함께 부모, 교사, 청소년지도자를 위한 교육프로그램도 요청된다.

청소년 상담활동은 청소년들의 문제를 해결해주고 도와줄 수 있는 중요한 예방적·치료적 활동이다. 따라서 지역사회내에서 청소년들이 쉽게 자신의 고민을 의논할 수 있고 그들의 문제에 도움을 줄 수 있는 전문상담기관이 필요하다.

〈표 7〉

상담방법별 상담내용 분포

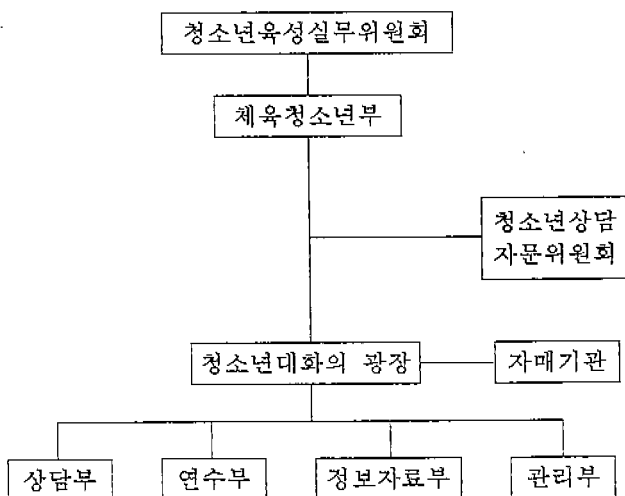
구 분	계		전 화		서 신		내 방	
	건수	%	건수	%	건수	%	건수	%
이 성 · 성	1,385	40.9	1,377	41.7	6	17.1	2	4.4
학 습 · 진 로	433	12.8	423	12.8	5	14.3	5	11.1
취 업	73	2.2	66	2.0	2	5.7	5	11.1
교 우	341	10.1	339	10.3	—	—	2	4.4
가 정	401	11.8	384	11.6	3	8.5	14	31.1
성격·정신건강	161	4.8	143	4.3	6	17.1	12	26.7
비 행 예 방	160	4.7	152	4.6	4	11.4	4	8.9
제 도 개 선	21	0.6	20	0.6	1	2.9	—	—
기 타	410	12.1	401	12.1	8	22.9	1	2.2
계	3,385	100.0	3,305	100.0	35	100.0	45	100.0

6. 행정 및 재정

청소년대화의 광장은 청소년육성실무위원회 산하기구로 체육청소년부 청소년정책조정실에 속해 있으며, 청소년육성과에서 직접 운영하고 있다. 그 조직도를 보면 〈그림 3〉과 같다.

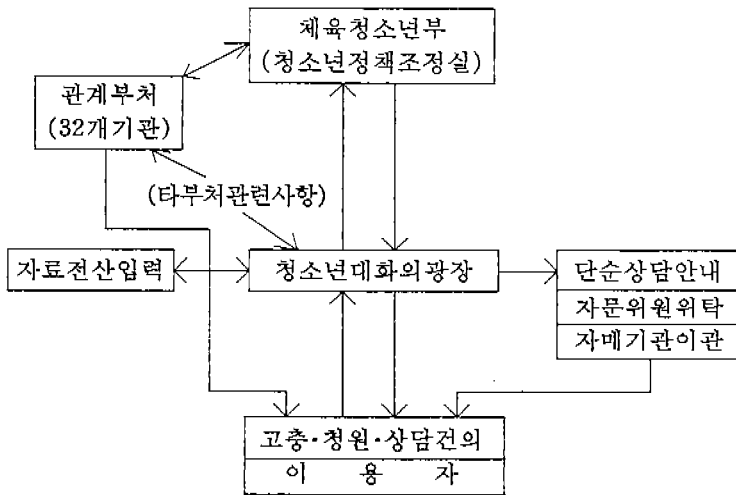
〈그림 3〉

청소년대화의 광장 조직도



청소년대화의 광장은 청소년 건전육성을 위한 종합상담창구로서 국민의 의견을 수렴, 정책에 반영하도록 한다. 그러나 상담 내용중 상담실에서 처리하기 어려운 사항은 자문위원회나 자매기관에 의뢰하고 타부처 소관사항에 대하여는 관련기관 또는 부처와 협조하여 처리하고 있다. 상담업무 처리절차는 <그림 4>와 같다.

<그림 4> 청소년대화의 광장 업무처리절차



청소년대화의 광장은 상담기관간의 협조체제 마련을 위해 상담기관 대표자 간담회를 개최하고 있다. 이는 실무자들간의 관계형성을 통해 실무적 정보교류체제를 구축하려는 의도이다. 현재 상담실의 예산은 전액 청소년육성기금에서 충당하고 있다. 1990년 1년 경상운영비는 대략 5,000만원 정도였으며 건물임대는 한국외환은행 본점 건물의 일부를 무상으로 임대해 있는 실정이다.

마지막으로 상담사업에 대한 정부지원에 관한 황순길 전문위원의 의견을 요약하면서 끝을 맺고자 한다. 「상담사업은 수익사업이 아니기 때문에 정부·기관·국민의 인식이 제대로 되어 있지 않으면 활동이 어렵습니다. 그러므로 우선적으로 정부는 상담에 대한 국민의 의식을 수정해 가는 작업에 신경을 써야 하며 청소년대화의 광장이 그런 작업에 기여해야 하지 않을까 생각합니다.」

2. 시·도 청소년상담실

1. 개 요

정부에서는 앞으로 국가 장래의 주역이 될 청소년의 문제를 중시하고 청소년의 전전한 육성과 특히 요보호계층 청소년의 취업, 진로문제등을 지원해 줄 수 있는 청소년 종합지원센타를 1990년도에 대구와 광주에 시범 설립한 바 있다.

이 지원센타는 1년동안 시범운영한 결과, 전문적이고 직접적인 청소년 상담사업을 전개하기 위하여 1991년도부터 시·도 청소년상담실로 개칭하고, 부산, 대전 그리고 충북에도 1개소씩 증설하였다.

시·도 청소년상담실은 1992년도에 2개 시·도에 신설될 예정이고 가까운 장래에 모든 시·도에 1개소씩 설치될 계획이다. 시·도 상담실은 청소년육성기금 50%와 시·도 지방비 50%로 운영되며, 체육청소년부의 핵심적인 청소년사업의 하나라는 점에서 본 연구의 주된 관심대상이 되고 있다.

필자는 시·도 청소년상담실의 운영 실태에 대한 자료를 수집하고 상담실 실무자의 의견을 직접 듣기 위해서 면접조사를 계획하였다. 때 마침 광주와 대구 청소년상담실에서 공동주최하는 “91 영·호남 청소년 친선 야영대회”가 8월 10일에서 12일까지 강진군 월출야영장에서 열린다는 소식을 듣고 지난 2년 동안 상담실에서 일한 실무자를 한자리에서 만날 수 있으리라는 기대에 부풀었다.

이러한 기대는 200% 충족된 셈인데, 금년에 개원된 부산과 충북 상담실에서도 이번 면접조사에 함께 참여해 주었기 때문이다(아쉽게도 대전상담실에는 사전에 연락을 취하지 못하였다).

면접에 응한 사람들은 모두 상담실의 전문상담요원으로서 누구보다도 상담실의 실무에 대해서 잘 알고 있었고, 상담실의 발전 방안을 솔직하게 제시해 주었다.

다음 내용은 현재 시·도 청소년상담실이 어떻게 운영되고 있고, 어떤 문제가 있으며, 앞으로의 개선방안을 어떻게 모색해야 하는지에 대해서 전문상담요원이 토론한 것을 정리한 것이다.

〈표 1〉

시·도 청소년상담실

이 름	개원일자	주소와 전화번호
대 구 직 할 시 청소년종합상담실	1990. 2.24	대구시 북구 고성동 2가 8-3 T. 351-2000, 351-2011
광 주 직 할 시 청소년상담실	1990. .	광주시 동구 대인동 154 부산B/D 4층 T. 523-2000, 226-8181/3
부 산 직 할 시 청소년상담실	1991. 3.18	부산시 부산진구 부전 2동 225-3 T. 804-5001, 804-5043
대 전 직 할 시 청소년상담실	1991. .	대전시 중구 문화동 1-13 T. 257-2000, 252-6577/9
충 청 북 도 청소년상담실	1991. 1.21	청주시 사직1동 908 올림픽기념국민생활관 T. 58-2000, 271-6540

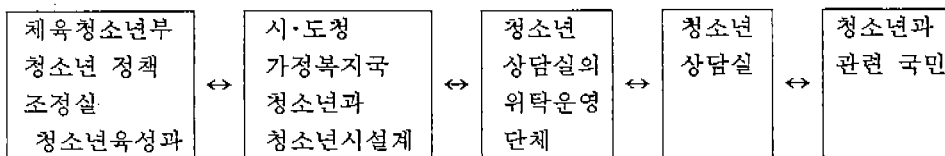
2. 전달체계

5개 시·도 청소년상담실의 전달체계는 상담실이 모두 사회복지법인이나 청소년단체에 의해서 위탁운영되고 있기 때문에 다소 복잡하다.

상담실의 예산은 체육청소년부가 관장하는 청소년육성기금 50%와 시·도 지방비 50%로 구성되기 때문에 상담실의 전달체계는 체육청소년부 청소년정책조정실 청소년육성과 ↔ 시·도청 가정복지국 청소년과 청소년시설계 ↔ 청소년상담실의 위탁운영단체 ↔ 청소년상담실 ↔ 청소년과 관련 국민(부모)으로 도식화할 수 있다.

〈그림 1〉

청소년 상담실의 전달체계



청소년상담은 전문성이 요구되는 사업이므로, 비록 정부예산으로 하더라도 중앙정부나 지방자치단체가 행정공무원을 통해서 직접하지 않고, 청소년 관련 사업에 경험이 있는 사회복지법인이나 청소년단체에게 상담실을 위탁 운영시키는 것은 시범사업으로서 바람직한 발상이다.

그러나 현재 청소년상담실의 운영은 시·도 청소년과의 지나친 통제로 위

탁운영기관이 소신껏 기관운영을 못하는 경우도 있고, 위탁운영기관도 상담실을 자신들의 사업으로 인식하지 못하는 경우도 있다.

〈표 2〉 시·도 청소년상담실의 위탁기관

상 담 실 이 름	위탁기관 이름
대구직할시 청소년종합상담실	사회복지법인 한국선명회 영남지부
광주직할시 청소년상담실	사회복지법인 대한사회복지회
부산직할시 청소년상담실	한국청소년 부산직할시 연맹
대전직할시 청소년상담실	사회복지법인 기독교 연합 봉사회
충청북도 청소년상담실	한국청소년 충청북도 연맹

첫째, 청소년상담실에 대한 시·도 청소년과의 통제 정도는 5개 시·도에 따라서 큰 차이가 있는데, 심한 경우는 홍보 스티커 하나 제작하는데까지 시·도청 청소년과의 결재를 받아서 실시하고 반면에 어떤 기관은 매우 자유롭게 운영하고 있다.

상담실에 대한 시·도청 청소년과의 지나친 통제는 끝없는 결재라인, 잦은 보고, 세부사업 간여, 심지어 직원의 인사권까지 독점하는 것으로 나타났는데, 결국 상담실 직원의 사기를 저하시켜서 효과적인 활동을 저해하게 된다.

상담실과 청소년과의 관계에 대한 통일된 원칙이 없기 때문에 양자의 관계는 규정보다는 위탁운영기관의 성격, 특히 상담실장의 배경과 청소년과의 분위기에 의해서 좌우되고 있는 듯 싶다. 사실 상담실장은 청소년과 상담실 직원간의 교량 역할을 해야 하는데, 양자의 관계가 합리적인 규정보다는 자연인의 배경과 관행에 의해서 형성되고 있다는 것은 큰 문제이다. 이 때문에 상담실장과 시·도청 청소년과의 의견이 일치하지 않은 때에는 상담실의 직원은 어느 의견에 맞추어야 할지 모르고, 결국 실무자만 어려움을 겪는다.

이러한 문제 때문에 위탁기관의 선정은 매우 중요한 사안이다. 그런데 위탁기관이 되고자 하는 사회복지법인과 청소년단체가 많을 때에는 합리적인 판단보다는 정실이나, 권력관계에 의해서 선정되는 것도 배제할 수 없다.

둘째, 상담실의 내부전달체계를 합리적으로 재조정할 필요가 있다. 내부전달체계는 위탁기관과 상담실의 관계, 상담실내에서 부서간의 관계로 나눌 수 있다.

현재 청소년상담실은 형식상 위탁기관에서 운영하는 것으로 되어 있으나, 사실상 위탁기관과 상담실은 거의 별개로 운영되고 있다.

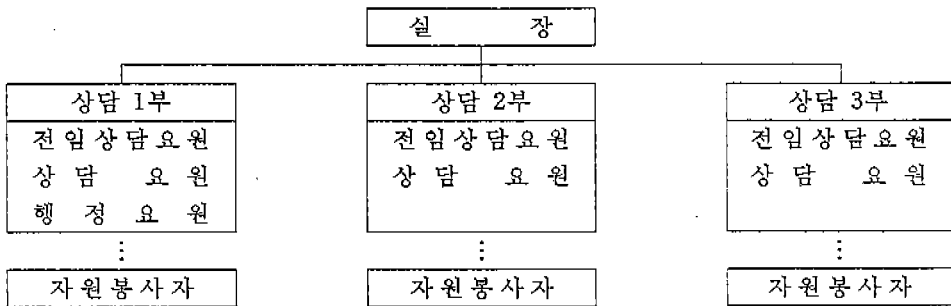
위탁기관의 입장에서 보면 청소년상담실의 운영은 새로운 사업의 확장이지만,

사실상 위탁기관의 이미지 제고나 재정확보에 아무런 도움을 주지 못하기 때문에 상담실을 위탁기관의 고유사업과 별개로 보고, 시·도 청소년과에서도 위탁기관이 재정부담도 하지 않기 때문에 “상담실은 상담실”일 뿐이라고 인식하고 있다.

이러한 문제 때문에 상담실의 직원은 명분과 실리의 문제로 매우 당혹한 적이 많고, 청소년과와 위탁기관 간, 위탁기관의 장과 상담실 간에 의견차이가 있을 때에 어떤 입장을 취해야 하느냐고 반문한다. 이 문제는 직원의 신분문제와도 연결되어 결국 시범사업이란 이유만으로 모든 어려움을 직원이 감수할 수밖에 없다.

청소년상담실의 복잡한 전달체계는 내부조직체계의 불합리 때문에 증폭되고 있다. 현재 상담실의 직원은 7명인데 제 1 부, 제 2 부, 제 3 부장을 맡은 전임상담요원 3명과 각 부의 상담요원 1명씩과 행정요원 1명으로 구성되어 있다. 상담실장을 제 1 부장이 겸직하도록 되어 있는데, 사실상 제 1 부장은 다른 부장과 같은 조건으로 임용되어 있고, 부장간에도 명시적인 서열이 없다.

〈그림 2〉 청소년상담실 조직표



이러한 이유 때문에 부서간에 사이가 좋을 때는 별 문제가 없으나 부서간에 알력이 있을 때는 조정이 힘들고 결국에는 “우리부는 우리가 알아서 하겠다”든지 “당신네 부서끼리 알아서 하라”는 식으로 조직이 운영될 수 있다.

시·도 청소년상담실이 비록 시범사업으로 운영되고 있지만, 위와 같이 청소년상담실과 외부기관과의 전달체계 그리고 상담실 내부의 전달체계에서 문제가 있기 때문에 전달체계에 대한 재검토가 요구된다.

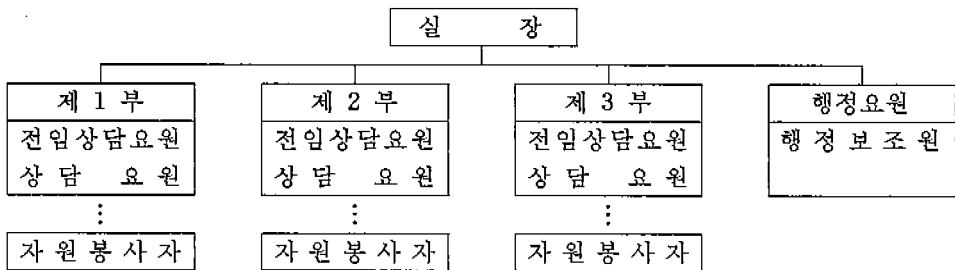
먼저 청소년상담실을 현재와 같이 각기 다른 위탁기관이 계속 운영할 것 인지에 대해서는 모든 참석자가 반대하였다. 이에 대한 대안으로는 청소년상담실을 국가나 지방자치단체가 직영하는 방안과, 한국청소년상담원과 같은 공익법인을 설립하여 이 기관의 통제를 받아서 시·도 상담실을 운영하는

안이 집중적으로 토론되었다.

이 문제는 직원의 신분과도 관련되는데, 직원의 신분안정이란 측면에서는 별정직공무원이 상담실을 운영하는 안이 좋겠지만, 전문적이고 효과적인 상담을 위해서는 공익법인인 청소년상담원이 바람직하다는 의견이 지배적이었다. 특히 과거 아동복지지도원이나 부녀상담원이 전문성을 살리지 못하고 다른 행정직과 별 다를 바 없이 관료화된 것에 비추어 볼 때 국가직영보다는 공익법인에 의한 운영을 다수가 선호했다. 이러한 체제하에서만 전국 15개 시·도에 설치될 상담실이 서로 호혜적인 관계형성을 활발히 할 것이다.

아울러 상담실의 내부체제도 최소한의 위계가 있는 조직으로 개편해야 한다. 실장을 부장보다 한 격 높여서 부장 이하 직원을 통솔할 수 있도록 하고, 부장 밑에는 적어도 남녀 각 1명씩 2명의 상담요원을 두며, 경리와 문서수발을 책임있게 할 수 있는 행정요원을 두어야 할 것이다. 그리고 실장 유고시에는 누가 실장을 대행할 것인지 부장의 서열을 명문화 해야 한다.

〈그림 3〉 청소년상담실 조직 개선안



시·도 청소년상담실의 전달체계와는 직접 관련된 사항은 아니지만, 최근 “청소년”상담실 또는 ○○ “상담실”등 청소년을 위한 기관과 단체들이 경향 각처에서 우후죽순처럼 생기고 있다.

이러한 기관과 단체들이 어려운 여건속에서 각기 그 목적사업을 충실히 하고 있지만, 괜히 명칭만 거창하고 실속있는 사업을 실시하지 않는 곳도 적지않다. 이로 말미암아 상담을 필요로 하는 청소년이나 보호자가 이런 기관을 이용하고 피해의식도 적지 않을 것이다.

그러므로 시·도 청소년상담실과 같은 공신력있는 상담실을 육성해서, 상담기관의 질적 수준을 높이고, 부정적인 이미지를 주는 기관이나 단체는 자연도태 되도록 할 필요가 있겠다.

3. 상담인력

상담실의 인력은 크게 직원과 자원봉사자로 구분되고, 직원은 다시 전임 상담요원, 상담요원, 행정요원으로 나뉜다. 전임상담요원과 상담요원은 대체로 사회복지학, 심리학, 교육학등 청소년과 관련된 학문을 대학에서 전공한 사람으로 채용되어 있다.

채용기준이 전임상담요원의 경우 청소년 관련 학문으로 석사학위를 취득하고 청소년 관련 분야에 3년 이상의 경력이 있는 자이고, 상담요원은 석사 학위를 취득하였거나, 4년제 대학의 관련학과를 졸업하고 2년 이상의 경력이 있는 자이기 때문에 현재 상담인력의 학력과 경력은 상당히 높은 편이다.

그러나 상담실의 인력은 현재 신분의 불안정, 저임금, 장시간 노동, 무복지로 인하여 입사초기의 “꿈과 기대”가 좌절되고 있다고 호소하고 있다.

첫째, 상담실의 인력은 1년 계약직으로 몇 달 후의 장래를 보장받을 수 없고, 자신의 소속에 대한 정체감이 매우 낮다.

이러한 현상은 주로 구조적인 요인에서 비롯된다. 현재 시·도 청소년상담실은 시범사업으로 운영되고 있기 때문에, 1년 계약직으로 되어 있고, 상담실의 위탁운영기관도 상담실의 직원을 위탁기관의 직원으로 “대우”하고 있지 않기 때문이다.

상담실의 직원은 위탁기관의 직원임에도 불구하고, 위탁기관의 입장에서는 상담실의 직원을 “동거인” 정도로 취급하고 있다. 이로 말미암아 상담실의 직원은 자신의 소속이 어디인지를 호소한다. 인건비가 청소년육성기금과 시·도 지방비에서 나오지만, 공무원은 아니고, 임명장은 위탁운영기관에서 나오지만 위탁기관의 직원이 누리는 당연한 신분상의 처우는 받지 못하고 있다.

둘째, 시범사업이기 때문에 신분의 불안정은 일시적으로 감수한다 할지라도, 저임금은 참을 수 없는 “생존의 문제”이다.

현재 상담실 직원의 1인당 연간 인건비는 다음 표와 같이, 전임상담요원은 926만원, 상담요원은 743만원, 행정요원은 238만원이다.

〈표 3〉 상담실 직원 1인당 연간 인건비

구 분	내 역		연간인건비
전 임 상 담 요 원	771,750×12월	=	9,261,000원
상 담 요 원	691,500×12월	=	7,434,000원
행 정 요 원	198,750×12월	=	2,385,000원

일반적으로 본봉, 각종 수당, 상여금 등으로 구성된 임금체계에 익숙한 사람은 “월 80만원 내외”(전임상담요원) 또는 “월 60만원 정도”(상담요원)라는 말에 “통상임금”이 그 정도인 줄 알고 입사했다가, 별도의 각종 수당, 상여금, 퇴직금이 없다는 사실을 알고 월급봉투를 쥐며 허탈해 하는 사람이 적지 않다고 한다.

임금이 격에 맞는 품위를 유지하고 사회적인 지위를 나타내는 척도이기도 하지만, 임금노동자에게는 노동력을 재생산하고, 가족을 부양하기 위한 유일한 원천이라는데 문제의 심각성이 있다.

전임상담요원은 대부분이 기혼자이고, 상담요원도 기혼자이거나 결혼을 앞둔 결혼 적령기의 성인인데, 지나친 저임금 때문에 상담실에서 장기근속하기 어렵다고 한다.

특히 사회복지학과를 나온 상담요원이나 전임상담요원의 경우 자신들의 자격요건보다 훨씬 낮은 조건을 갖춘 후배들도 7급별정직인 “사회복지전문요원”으로 쉽게 취직하여, 더 많은 임금을 받는 것을 볼 때, 쉽게 전직을 생각하게 된다는 것이다.

전체적인 저임금도 문제이지만, 직급간에 임금 격차가 크다는 것도 문제라고 한다. 전임상담요원과 상담요원의 경우, 전임상담요원이 부장으로서 더 큰 책임을 맡고, 학력과 경력을 더 갖춘 사람이라고는 하지만, 상담요원도 실무자이기 때문에 온갖 잡다한 일을 도맡아서 하는데 월급으로 “15만원”이나 차이가 나는 것은 너무 큰 격차라는 주장이다. 행정요원의 경우에는 아무리 고졸 신입사원이라고 해도 월 19만 8천원을 받고 일할 사람을 찾는 것은 지나치지 않느냐고 말한다. 상담실이 하나의 기관으로 운영되기 위해서는 경리, 문서정리와 공문수발 그리고 손님 접대 등과 같은 각종 행정업무가 있는데도, 행정요원을 “잔심부름꾼” 정도로 채용하게 되면, 전임상담요원이 상담이란 본연의 임무보다 “행정”에 매달리게 되는 우를 범하게 된다.

그러므로 직원의 저임금의 문제는 동일직종에서 비슷한 업무를 수행하는 사람들(교도교사, 사회복지전문요원 등)에 상응하는 수준으로 향상시키고, 특히 행정요원은 서무와 경리를 제대로 할 수 있는 사람으로 뽑을 수 있는 여건을 마련해야 한다.

아울러 자원봉사자중 전임자원봉사자는 직원과 동일하게 근무하도록 “실비”로 일당 7천원씩을 주고 있는데, 월 17만 5천원은 “최저임금”에도 미치지 못한 금액이므로 “실비”를 현실화시켜야 할 것이다.

셋째, 장시간 노동은 필연적인데 시간외 근로수당을 청구하지 않겠다는 내용의 “각서”를 쓰도록 강요한다.

직원의 근로시간은 공무원에 준한다고 하여 하절기에는 오전 9시에서 오후 6시까지, 동절기에는 오전 9시에서 오후 5시까지 근무하도록 되어 있다. 그러나 청소년들이 상담실을 이용하는 시간은 학생들의 방과후 시간인 오후 5시에서 9시까지가 주된 시간대이다. 그러므로 대부분의 상담실은 평일에는 오후 7시까지 일을 하고(부산의 경우에는 9시까지 한다) 토요일에도 5~6시까지 근무할 수 밖에 없다. 특히 집회나 행사의 경우에는 흔히 주말에 하기 때문에 토요일과 일요일이 더 바쁜 경우도 적지 않다.

이처럼 연장근무를 할 수밖에 없는 근무여건임에도 불구하고 직원들은 연장근로수당은 절대 청구할 수 없다는 내용의 각서에 서명하도록 강요받고 있다고 한다.

이러한 주장이 사실이라면 상담실의 위탁운영기관은 근로기준법을 명백하게 위반하고 있고, 시·도 청소년과와 체육청소년부는 이를 조장하거나 방조한 셈이 된다.

사실 업무의 성격상 연장근무가 불가피하다면 굳이 “오전 9시에서 오후 6시까지”란 근무시간대를 고집할 필요가 없다. 청소년상담실의 주된 고객이 청소년과 그의 부모이기 때문에 “오전 11시부터 오후 8시까지” 또는 “정오부터 오후 9시까지”하는 방안을 택할 수도 있고 직원을 2개조로 나누어서 한 조는 “오전 9시에서 오후 6시까지”, 다른 한 조는 “정오부터 오후 9시까지” 할 수도 있을 것이다.

또한 직원들은 근로기준법에 명시되어 있는 휴일, 생리휴가, 월차휴가, 연가도 제대로 찾아먹지 못하고 있다. 청소년들이 많이 모일 수 있는 주말에 “청소년활동 프로그램”이 집중되기 때문에 직원들은 주말에 쉬지 못하는 경우가 많은데, 이럴 경우에는 주중에 쉴 수 있도록 해주어야 한다.

생리휴가와 월차휴가도 없는데 연가조차도 7일 밖에 쓸 수 없어서, 자녀의 입학식 같은 가정의 대소사조차 인사치레를 못하고 산다고 한다. 심지어 직원의 근무기강을 잡겠다는 의지로 “지각 3번은 1일 결근”, “1일 결근은 월차취소”라는 근무조건에서 청소년상담을 한다는 것은 상담요원 자신이 노동상담소의 Client가 될 위기에 놓여 있는 셈이다.

넷째, 직원의 복지는 돈 몇 푼의 문제가 아니라, 직장인의 자존심의 문제이다. 대부분의 상담실이 직장의료보험과 국민연금에 가입하지 않고 있거나, 가입한 경우에도 본인이 전액 부담하고 있다.

현재 직장의료보험은 상시 5인이상 사업장의 경우에는 당연히 직장의료보험에 가입해야 함에도 불구하고 가입하지 않는 경우 지역의료보험조합에 가입할 수 밖에 없다. 그런데 전 국민이 의료보험에 가입하고 있는 상태에

서 의료보험에도 가입하지 않은 직장에 다니면서, 본인이나 가족이 의료사고를 당했을 때 직장인이 느끼는 비애는 매우 클 수 밖에 없다.

위에서 살펴본 바와 같이 청소년상담실의 직원은 비교적 높은 학력과 경력을 갖추고 있지만, 신분보장이 매우 불안정하고, 저임금·장시간노동·무복지 상태에서 일하고 있다.

상담실의 직원이 소신있고 봉사정신이 투철하더라도, 전문성을 가지고 일하기 위해서는 근무여건이 필수적이다. 상담실에서 쌓은 지식과 기술을 청소년을 위해서 계속 써 먹을 수 있어야지, 이곳에서 배운 것을 다른 곳에서 써 먹기 위한 “경력 쌓는 곳”으로 상담실이 전락되어서는 안된다. 그러나 직원이 오래 있을수록, 직원과 상담실에 보탬이 되어야 장기근속이 가능한데, 현재의 여건으로는 호봉, 수당, 상여금, 퇴직금 등 다른 기관이 갖추고 있는 장기근속 유인 요건을 하나도 갖추고 있지 못한 실정이다.

그러므로 일반 기업체의 근무여건의 수준에는 미치지 못하더라도 공무원이나 상담전문직(교도교사, 사회복지전문요원 등)에 상응하는 수준으로 근무조건을 개선하는 것이 상담실을 발전시키는 길이다.

현재의 근무여건이 개선된다는 것을 전제로 할 때, 어떤 사람이 청소년상담실의 전문인력으로 적합한지에 대해서 알아보았다. 대체로 현재의 기준과 같이 대학에서 사회복지학, 심리학, 교육학 등 청소년과 밀접하게 관련된 학문을 전공한 사람이 적합하다고 대답했다.

상담이 점차 전문화되어 가야 하는 것은 사실이지만, 현재의 상담이 대체로 지도상담이 주류를 차지하고, 상담에 대한 이론과 기술만 갖추었다고 해서 좋은 상담자가 되기는 어렵기 때문에 우선 청소년 관련 학과를 나오고 청소년에게 관심있는 사람을 청소년상담전문가로 양성함이 타당하다고 보았다.

사실 현재 청소년상담실 직원중에서 나야말로 “전문가”라고 자처할 수 있는 사람은 소수에 불과할 것이라고 전제한 한 직원은 학문적 배경과 함께 경험이 매우 중요하고, 특히 사전직무교육이 필수적이라고 주장한다. 모든 직장에서 신규로 사원을 채용하면 연수를 시키고, 학교교사도 사전교육, 보수교육, 평가교육 등 여러가지 연수기회를 갖는데 비교하여 상담실직원은 그러한 연수기회가 없다는 것이 매우 비합리적이라고 역설했다. 이를 위해서는 한국청소년상담원과 같은 연수기관이 필요하겠다.

상담인력의 전문화와 관련지워서, 최근 한국심리학회와 “상담전문가”를 양성하고, 상담기관에게 이들의 취업기회를 달라고 요구하는 움직임에 대해서는 대다수가 높은 관심을 보였지만, 학회의 입장에 대해서는 소극적이었다. 주된 이유로는 대학의 심리학과와 경우 상담을 전공한 교수가 한 사람

도 없는 곳이 많아서 대개 임상을 전공한 사람이 상담을 가르치고 있기 때문에 상담심리에 대한 전문성을 주장하기 어렵기 때문이다.

또한 대학의 심리학과 출신자들이 대개 사회복지학과나 교육학과 출신자와 비슷한 영역에서 일하고 있기 때문에 어느 한 영역이 지나치게 자기 주장만을 하는 것은 부당하다는 것이다.

4. 상담시설

시·도 청소년상담실은 다른 상담실에 비교해서 상담에 필요한 시설을 확보하고 있다. 지역에 따라서 약간의 차이가 있지만, 대체로 상담전용전화, 전화상담실, 면접상담실, 별도의 사무실을 확보하고 있다.

필요로 하는 시설로는 집단상담실, 심리검사실, 관찰실 등이 많이 요구되었다. 그러나 상담공간에 비교할 때 사무실의 집기등은 아직 갖추어지지 않은 상태이다. 특히 국민학교학생 조차도 자기방에 컴퓨터를 한대씩 들여놓고 있는 정보화시대에 컴퓨터 1대 없이 사무실을 꾸려나가는 것은 납득하기 어렵다.

각종 문서처리와 상담통계의 집계 및 분석을 위해서는 컴퓨터의 도입이 시급히 요청된다. 또한 업무용 차량도 있어야 할 것이다.

상담실 관계자들은 임금이 낮다 할지라도 사업을 할 수 있는 여건이 구비되어야 사업을 할 맛이 나지 않겠느냐고 반문했다.

〈표 4〉 청소년상담실별 시설현황

시 설 명	보 유 시 설					필 요 시 설				
	광주	대구	부산	대전	충북	광주	대구	부산	대전	충북
상담용전화(대)	4	1	4	1	1					
전 화 상 담 실	1	1	1	1	1					1
면 접 상 담 실	2	1	2	4	1					
집 단 상 담 실	1			1		1				1
심 리 검 사 실	1				1	1			1	
관 찰 실						1		1	1	
대 기 실			1							
놀 이 치 료 실										
강 의 실		1	1		1	1		1	1	
사 서 합										
사 무 실		1			1					
자 료 실		1								
집 단 지 도 실						1		1		
독 서 실						1				

5. 상담활동

시·도 청소년상담실의 상담활동은 상담기관의 역사와 지역특성에 따라서 상당한 차이가 있다.

대구와 광주 상담실의 경우 1990년도에 청소년종합지원센터로 출발되었기 때문에 명칭은 상담1부, 상담2부, 상담3부로 사용하지만 작년도의 직제인 상담교육부, 취업진로부, 지원활동부의 성격을 보존하고 있다.

1991년도 설립된 부산, 대전, 충북 상담실은 체육청소년부의 지침에 따라서 대체로 상담1부는 상담, 2부는 진로지도, 3부는 심리검사등을 하고 있다. 특히 부산의 경우 전화 5대에 모두 상담전화가 세도하고 있기 때문에 하루 평균 20여건 내외의 상담에 매달리다 보면 레크레이션이나 야영지도를 할 여유가 없다고 한다.

상담실에서 상담활동이외에 여가지도를 해야만 하는지에 대해서 지역마다 입장의 차가 컸다. 부산의 경우 상담실 운영지침에 여가지도를 하라는 내용도 없고, 부산지역에는 청소년 전용시설이 몇 개나 있으며 청소년단체에서 여가활동을 지도하고 있으므로 상담실은 상담에만 전념하는 것이 좋다는 견해이다.

이에 비해서 대구상담실은 대구에는 청소년 전용시설이 전무한 상태에서 지원센터가 상담과 진로지도, 취업알선, 여가지도 등을 복합적으로 수행하여 많은 성과를 거두었음에도 불구하고, 갑자기 지원센터를 상담실로 바꾸고, 상담만 하라고 하는 것은 지역실정을 모르는 권위주의적 행정이라고 비판한다. 이러한 현실적인 필요 때문에 대구상담실은 시청의 별도 예산지원을 받아서 청소년 여가지도를 실시하고 있다. 광주의 경우도 상담실에서 여가지도가 차지하는 비중이 적지 않다.

충북상담실은 개원후 최근까지 상담실장이 공석중이어서, 위탁운영기관인 충북연맹의 국장이 직무대행하는 동안에는 “활동”을 강조하는 연맹의 분위기를 많이 받았으나, 최근 실장이 취임하면서 “상담”에 보다 많은 비중을 둘 것으로 예측되고 있다.

이처럼 상담실의 상담활동은 역사성과 지역특성으로 말미암아 상당한 차이가 있는데, 당분간은 합리적인 활동지침의 범위내에서 지역의 특성을 반영하는 활동이 바람직한 것으로 보인다.

아울러, 상담실에서 여가지도를 지속적으로 할 필요가 있는 지역에서는 상담요원과 별도로 여가지도요원의 인력과 별도의 예산을 지원하는 것이 요

현재는 상담요원이 각종 여가지도와 행사를 진행하고 있는데, 여가활동과 행사가 주말에 몰려있기 때문에 상담요원이 주중에는 상담, 주말에는 여가지도라는 과중한 업무에 시달린다고 한다.

시·도 청소년의 상담실적은 다음 표와 같다. 일일평균 상담건수는 대체로 인구가 많은 부산지역이 가장 많고 다음은 대구, 광주이며, 금년에 개원된 대전과 충북은 아직 낮은 수준임을 알 수 있다.

〈표 5〉 청소년상담실 상담양식
(1991. 1. 1~ 7.31)

상담내용을 보면, 지역별로 차이가 있지만, 대체로 성상담, 학업·진로상담, 취업상담이 대종을 이루고 있다.

(표 6)

청소년상담실별 상담내용

(1991. 1. 1~ 7. 31)

상담실 내용	광 주		대 구		부 산		대 전		충 북		계	
	건수	%	건수	%	건수	%	건수	%	건수	%	건수	%
성 문 제	221	12.7	139	9.7	448	20.4	62	11.1	137	15.9	1,007	14.8
이성교제	21	1.2	64	4.5	181	8.2	42	7.5	76	8.8	384	5.7
가 정	107	6.1	34	2.4	201	9.1	55	9.9	34	4.0	431	6.3
취 업	233	13.4	629	43.9	58	2.6	10	1.8	49	5.7	979	14.4
학업·진로	89	5.1	148	10.3	403	18.3	83	14.9	148	17.2	871	12.8
정신건강	30	1.7	57	4.0	168	7.6	-	-	38	4.4	293	4.3
성 격	68	3.9	57	4.0	92	4.2	30	5.4	23	2.7	270	4.0
여가활동	40	2.3	5	0.3	11	0.5	-	-	26	3.0	82	1.2
교 우	111	6.4	30	2.1	253	11.5	21	3.8	97	11.3	512	7.5
비행예방	82	4.7	36	2.5	117	5.3	35	6.3	29	3.4	299	4.4
주변환경	1	0.1	4	0.3	3	0.1	-	-	19	2.2	27	0.4
약물·오남용	-	-	1	0.1	41	1.9	-	-	-	-	45	0.7
학 대	-	-	5	0.3	9	0.4	-	-	-	-	14	0.2
심리검사	220	12.1	-	-	-	-	192	34.5	134	15.6	546	8.0
제도개선	-	-	1	0.1	-	-	-	-	-	-	1	0.0
기 타	519	29.8	221	15.4	215	9.8	27	4.8	50	5.8	1,032	15.2
계	1,742	100.0	1,433	100.0	2,200	100.0	557	100.0	860	100.0	6,792	100.0

지역별 특수성을 보면, 부산지역에서는 약물오·남용에 대한 상담이 적지 않다. 약물상담은 모두 부모나 보호자의 상담이다. 약물은 대개 습관성이기 때문에 입원치료를 해야하는데, 경제적으로 어려운 가족은 부담(월 40~50만원)때문에 치료를 못받고 있는 사례가 적지 않다. 특히 청소년들이 많이 사용하는 약물은 본드인데 본드는 “독극물”로 분류되어 있어, 향정신성의약품으로 분류되어 국가책임에 의해서 치료가 실시되는 “필로폰”과 대조적이다. 본드사용자의 경우 치료를 위해서는 격리수용이 불가피한데 인권문제가 있긴 하지만 국가책임에 의한 무료의 격리치료가 요구된다.

청소년상담활동이 얼마나 효과를 거두고 있는지를 평가하기는 쉽지 않다. 상담활동 건수는 꾸준히 증가되고 있지만 이것이 홍보 때문인지, 효과적인 상담의 결과인지는 평가하기가 아직 이르다. 특히 상담활동의 주종을 이루는 전화상담은 대개 “일회성”으로 그치기 때문에 상담의 효과를 평가하기는 더욱 곤란하다. 그러나 대개의 전화상담 내용이 단순한 성지식에 대한 문의

와 같이 가벼운 내용이 많고, 경우에 따라서는 고충을 들어주는 것만으로도 상담의 효과는 볼 수 있다고 하겠다. 내방상담의 경우 대개 심리검사가 상담의 보조자료로 사용되고, 구직이나 진로지도와 같이 구체적인 사안을 가지고 있기 때문에 취업알선이나 지도상담과 같은 보다 가시적인 결과를 얻을 수 있다.

그러나 장난전화, 상습전화 특히 폰섹스와 같은 문제가 점차 증가 일로에 있고, 특정한 사안에 대해서는 상담자의 “세계관”에 따라서 상담자의 “조언”이 달라질 수 있기 때문에 보다 전문적인 상담을 위해서는 상담원의 상담연구활동이 요구된다.

상담실에 따라서 상담사례발표회, 월례직원연수등을 실시하고 있지만, 보다 체계적인 상담사례 발표회와 시·도 상담실의 연합 직원연수회가 제도화될 필요가 있겠다.

현재의 상담활동을 활성화시키기 위해서는 끊임없는 교육훈련과 함께 상담영역의 확대 그리고 질적 심화가 요구된다.

상담실 이용자의 대부분은 학생청소년, 근로청소년, 무직청소년인데 비행청소년이 상대적으로 소외되고 있다. 특히 비행청소년은 자신에게 문제가 있는 경우도 많지만, 상담수는 교우관계나 가족관계의 문제에서 비행이 저질러 진다. 그러므로 가족상담과 가족치료가 병행 실시되어야 한다.

또한 학교, 직장, 사회단체 등에서 청소년상담이 이루어지는데, 이들 기관과 시·도 청소년상담실이 어떤 관계를 설정해야 할지에 대해서도 연구가 필요하다. 현재는 시·도청소년상담실이 기존의 청소년상담 관련기관인 가족계획협회, YMCA, YWCA, 청소년센터등의 상담부서와 상호교류를 하는 정도이다. 그러나 교류의 수준이 서로 정보제공을 하는 정도에 머물러서는 안되고, 상담기관이 각기 “상담내용”을 전문화시킬 필요가 있다고 한다.

이때 시·도 청소년상담실은 간단한 지도상담은 기존의 상담기관에 맡기고, 일반상담실에서 해결하기 어려운 전문상담을 실시하며, 치료센터로 발전시킬 필요가 있다고 한다.

3. 전북지역 시·군 청소년상담실

1. 개 요

전북지역의 청소년상담실은 “9개 시·군”지역에 “청소년상담실”이 설치·운영되고 있다는 점에서 연구자의 관심을 끌었다.

현재 체육청소년부의 직접지원을 받는 청소년상담실은 중앙(서울)에 1개소와 시·도 수준에 5개소가 있는데, 전북지역에서만 독특하게 시·군 수준에 청소년상담실이 있기 때문에 그 설치배경과 현재의 운영상태를 파악할 필요가 있다. 실태에 대한 문제점과 대안을 연구하는 것은 장차 시·군·구 단위 “청소년상담실”의 모델을 연구하는데도 유용한 자료가 될 것이다.

전북지역 청소년상담실에 대한 면접 조사를 준비하는 동안 상담실에서 일하는 전문상담원들이 7월 6일에 간담회를 갖는다는 것을 알았다. 서둘러 여장을 챙겼으나 토요일 점심시간을 지나서야 도청 청소년과를 방문할 수 있었다. 며칠전인 7월 1일부로 주 준 청소년과장은 다른 부서로 이동하고, 후임 과장은 미정된 상태라서 청소년계장과 면담을 하였다.

청소년계장과 배석한 여러 계원들은 이구동성으로 청소년정책은 실체가 불확실하고, 중앙의 청소년정책이 지방의 실정을 잘 모르고 있다는 이야기부터 시작했다.

예컨대 청소년을 9세에서 24세라고 하지만, 사실상 학생이 아닌 청소년은 정책의 대상으로서 실체가 안 보이거나(예컨대 무직·미진학청소년) 근로청소년과 같이 혹 실체가 있더라도 다른 사람들과 뚜렷이 구분해서 정책을 집행하기는 어렵다는 것이다. 또한 청소년기본계획(안)도 “수련활동과 수련시설”에 지나치게 관심을 갖는 것은 국민정서와 다르다는 것이었다.

청소년상담실을 왜 시·군에 설치하게 되었는지를 물었더니, 도청소재지에 청소년상담실이 1개소 설치되었을 때, 왕복거리가 5시간이 넘는 지역에서 사는 청소년과 그의 부모가 상담실을 찾아올 수 있을지를 반문했다. 청소년상담이 제대로 이루어지기 위해서는 무엇보다도 상담실이 청소년과 그의 부모에게 가까이 위치해야 되기 때문에 시·군에 1개소씩 설치하고 있다고

한다.

아직은 시범상담실인데, '89년에 정주시등 5개 시·군에 상담실을 설치했고, '91년에 전주시 등에 4개소를 더 설치해서 현재는 9개시·군에 1개소씩 청소년상담실을 설치·운영하고 있다.

그러나 제한된 예산으로 9개소의 상담실을 운영한다는 것은 “청소년의 접근성”을 높인다는 긍정적인 기대와 함께 “상담서비스의 질적 수준”에 우려를 갖게 했다. 이러한 기대와 우려를 정리하면 다음과 같다.

〈표 1〉 전북지역 청소년상담실

구 분	시·군	설치일시	장 소	전 화
8 년 도 설 치	정 주 시	89. 3. 7	정주시청 별관	(0681)31-3000
	남 원 시	89. 3.22	남원시청 3층	(0671)33-1977
	진 안 군	89. 3.22	군민회관 1층	(0655)33-2377
	임 실 군	89. 2.25	임실읍사무소 회의실	(0673)43-3741
	부 안 군	89. 5. 1	대한노인회관	(0683)83-8772
9 1 년 도 신 설	전 주 시	91. 2. 1	전주시 서노송동 631-15 청정청소년복지후원회관	(0652)88-1005
	군 산 시	91. 3.15	군산시청 제2청사	(0654)43-2870
	이 리 시	91. 2. 1	이리시 창인동 2가 1-112 창인상가 3층	(0653)856-2003
	김 제 시	91. 4. 2	김제 구시청 3층	(0658)45-0112

자료 : 전북도청 청소년과

2. 상담시설

전북지역에 청소년상담실이 9개소나 설치되었다는 사실은 매우 고무적이고, 청소년 사업에서 다른 시·도보다 한발 앞서가고 있다고 평가할 수 있다.

그러나 청소년상담실이 대부분 시청이나 군청사에 소재해 있다는 것은 상담사업의 성과를 저해하는 요인으로 보여진다. 아직도 일반국민들에게 관청은 지시하거나 군림하는 곳이라는 인식이 잔존하고 있는데, 청소년을 상담하는 시설이 관공서 내에 있다는 것은, 예산과 여건의 부족을 감안하더라도, 납득하기 어렵다.

청소년들이 면접상담을 하겠다고 전화를 했다가도 “시청”으로 오라는 말에 주눅이 들어서 찾아오지 않는 사례가 비일비재하다는 현실을 감안하여

청소년상담실을 관청 밖으로 이전하는 것은 매우 시급한 일이다.

또한 시청이나 군청은 아니지만, 군민회관이나 노인회관 등에 청소년상담실을 설치하는 것도 재고해야 한다. 청소년보다 주로 어른들과 노인들이 출입하는 장소에 청소년상담실을 설치하면, 청소년의 발길은 이어지기 어렵기 때문이다.

이점에서 청소년들이 많이 모이는 도심에 설치된 전주시 청소년상담실과 이리시 청소년상담실은 좋은 선례가 될 수 있다. 상담실의 위치는 청소년이면 누구나 쉽게 드나들 수 있는 청소년센터 등에 설치하는 것이 좋고, 무엇보다도 교통이 편한 도심에 위치하는 것이 좋겠다.

청소년상담실은 그 위치와 함께 공간이 매우 중요하다. 상담이 이루어지기 위해서는 상담실과 사무실이 구분되어 있어야 하고, 개별상담과 집단상담을 위해서 개별상담실, 집단상담실 각각 1개실 그리고 심리검사실은 필수적인 공간이라고 할 수 있다. 여기에 대기실, 전화상담실, 관찰실 등이 있으면 더욱 좋겠다.

전주시 청소년상담실은 35평의 공간에, 상담실(6평), 집단상담실(16평), 대기실(8평), 심리검사실(5평)이 있고, 이리시 청소년상담실도 35평에 개별상담실, 집단상담실, 심리검사실, 대기실, 사무실 등이 갖추어져 있다. 그러나 전주와 이리의 경우는 비교적 사정이 나은 곳이고, 대부분의 경우 이러한 필수적인 상담공간 조차 확보하지 못하고 있다는 것은 매우 안타까운 일이다.

예전대 진안군 청소년상담실은 군민회관내에서 7~8평의 공간을 칸막이로 막아서 사무실과 개인 상담실로 사용하고 있다. 또한 부안군 청소년상담실은 노인회관 2층에 소개하고 있는데 2층 통로의 한쪽 구석을 사무실로, 그 옆에 있는 2평 남짓한 골방을 상담실로 사용하고 있는 형편이다.

청소년상담실의 위치가 부적합하고 공간이 좁기 때문에 상담실의 기자재를 논의하는 것은 사치일지도 모른다. 그러나 상담실에 필수적인 시설인 방음시설을 제대로 갖춘 상담실은 한두 곳에 불과하고, 상담전화도 대개 1회선 밖에 확보하지 못한 형편이다.

그러므로 청소년상담실은 관공서 밖에 설치되어야 하고, 최소한 50평(시)~30평(군) 내외의 공간에 사무실, 개별상담실, 집단상담실, 전화상담실, 심리검사실, 대기실 각 1개실씩을 확보할 필요가 있다. 또한 상담실의 방음시설 그리고 상담전용전화, 일반전화, 관용전화는 각각 1회선씩 필요하다고 생각한다.

3. 상담인력

상담은 기계가 하는 것이 아니고 인간이 하는 것이기 때문에 상담인력의 전문성은 상담의 성패를 좌우할 수 있는 중요한 변수이다.

이점에서 4년제 대학에서 심리학과, 사회복지학과, 교육학과를 나온 사람을 남녀 각각 1명씩 전문상담요원으로 선발하고, 청소년 문제를 다룬 경력이 있고 청소년 선도에 헌신적으로 봉사할 수 있는 자를 상담실마다 1명씩 상담위원으로 확보한다는 것은 청소년상담실의 전문성에 매우 고무적인 사실이다.

그러나 상담은 이론뿐만 아니라 실제 경험이 매우 중요함에도 불구하고, 전문상담원의 대다수가 대학을 갓 졸업한 연령이어서 상담경력이 매우 짧고 상담위원도 전문상담요원을 전문적으로 지도·감독할 만큼 전문적인 지식과 경험을 고루 갖춘 사람이 많지 않다.

청소년상담실의 상담인력

시 군	상 담 위 원				전 문 상 담 요 원			
	성 명	성 별	연 령	경 력	성 명	성 별	연 령	학 력
정주시	은정기	남	63	전 동 장	손재득	남	30	전북대 심리학과
					황선미	여	23	전북대 심리학과
남원시	오재승	남	68	전 국 교 장	김문호	남	26	원대 사회복지학과
					지미란	여	22	전주사대 역사학과
진안군	안 일	남	66	전도정 자문 위 원	김귀진	남	25	전북대 심리학과
					김현주	여	25	전북대 심리학과
임실군	이기정	남	63	전 면 장	이찬우	남	25	군산대 체육학과
					김미연	여	23	원대 교육학과
부안군	전백기	남	66	전 국 교 장	허기옥	남	27	원대 교육학과
					고은진	여	23	원대 교육학과
전주시	이강동	남	40	청 정	김현중	남	27	우석대 교육학과
				사 무 국 장	백지연	여	24	전북대 심리학과
군산시	김윤만	남	69	전고등학교 교 장	김진호	남	28	우석대 교육학과
					이선미	여	24	원대 교육학과
이리시	김현수	남	45	원광대학교 수	박무서	남	34	원대 교육학과
					하영란	여	22	원대 교육학과
김제시	조윤식	남	69	전김제읍장	박효기	남	31	원대 교육학과
					김승주	여	24	전북대 심리학과

자료 : 전북도청 청소년과

이처럼 상담인력의 전문성이 상담의 성패에 가장 중요한 변수임에도 불구하고 상담인력의 전문경력이 낮은 이유는 “전문가 대접”을 못하고 있는 상담원의 근로조건 때문이다.

현재 전문상담요원은 “월급”을 받지 않고 “수당” 혹은 “인건비”란 이름으로 월 30만원씩을 받고 있고 상담위원은 10만원씩 받고 있다. 그런데 보너스도 없는 “수당” 30만원은 최저임금을 가까스로 넘기는 액수에 불과하다.

최근 전반적인 물가상승과 임금상승으로 대졸자의 초임이 평균 50만원정도라는 사실을 차치하고라도, 이들의 임금이 근처에 있는 공장의 생산직 여사원의 임금에도 미치지 못한다는 크나큰 문제가 아닐 수가 없다.

현재 전문상담원의 연령은 23세에서 34세까지 걸쳐 있고, 대개 결혼을 앞둔 미혼남녀인데 경제적인 보장 없이 누가 이 일을 평생직업으로 삼을 수 있을 지 의문이다. 의욕을 가지고 상담원이 되었던 사람도 임금이 지나치게 낮기 때문에, 몇달이 못되어서 그만두는 사례가 매우 많다. 실제로 지난 몇달동안에 만도 18명의 상담원중 1/3인 6명의 상담원이 그만두었다. 더욱 흥미로운 것은 그만 둔 사람들 반수가 사회복지학과 출신인데, 이들에게는 최근 7급 별정직인 사회복지전문요원이 되는 길이 열려 있었다. 그러므로 전문상담요원들은 자신들의 임금수준을 사회복지전문요원의 수준까지는 올려주어야 한다고 말한다. 이러한 처우가 하루아침에 제도화되기 어렵다면 청소년상담실에서 일하는 사람이라면 시·도, 시·군·구를 떠나서 다른 상담실 직원의 근로조건에 상응하여야 할 것이다.

예컨대 광주시 청소년상담실과 전주시 청소년상담실이 모두 지방비의 재정 지원을 받아서 운영되는데 양 기관사이에서 직원의 근로조건에 차이가 나야할 이유는 없다.

신분보장과 아울러 상담원의 전문성을 제고할 수 있는 연수프로그램의 정례화를 절실하게 요구했다.

4. 상담활동

청소년상담실의 상담활동은 공무원 복무규정에 의한 근무시간에 이루어진다. 즉 평일에는 오전 9시부터 오후 6시까지, 토요일에는 오전 9시부터 오후 1시까지이다.

상담방법은 내담, 방문, 전화, 서신등을 통해서 이루어지고 있다. 1989~

1990년도 상담실적은 4,908명인데, 1991년 6월말 현재 2,246명으로 전년도 대비 45.8%를 달성한 상태이다. 그런데 금년에 개소된 4개의 상담실이 2월에서 4월 사이에 일을 시작한 상태이기 때문에 금년도 상담실적은 전년도와 비슷할 것으로 보인다.

〈표 3〉 1989~1990년 상담실적과 1991년도 전반기 실적

상담방법	1989~1990년도(명)	1991년 전반기(명)	전년대비(%)
내담	1,959	1,167	59.6
방문	1,628	348	21.4
전환	1,268	716	56.5
서신	53	15	28.3
계	4,908	2,246	45.8

자료: 전북도청 청소년과

문제는 상담내용이 무엇이고, 청소년과 그 부모가 상담을 통해서 얼마만큼의 효과를 거두었는지에 달려있다. 이에 대한 자세한 자료가 없기 때문에 속단할 수 없고, 상담의 성과는 쉽게 가시화되지 않기 때문에 판단하기 어렵기는 하지만 필자는 청소년상담실의 상담활동이 활성화되어 있지 못하고 있다는 느낌을 받았다.

특히 청소년상담실이 개소된 지가 얼마되지 않기 때문에 상담활동의 양은 상담실의 홍보여부에 달려 있는데도 홍보가 매우 부진하다는 것은 안타가운 일이다.

전북지역 9개소 청소년상담실의 사업비로 7천4백만원이 있고, 1개소당 8백만원씩인 예산으로는 상담인력의 인건비로 밖에 쓸 수 없기 때문에, 대부분의 시·군 상담실에 홍보비가 전혀 없거나 있어도 몇십만원에 불과한 실정이다.

한 청소년상담실은 시청 새마을과 광고물 담당자의 도움을 받아서 홍보지 100개를 시민게시판에 부착하기도 하고, 또 다른 청소년상담실은 홍보 스티커와 현수막을 붙인 적이 있다.

그러나 위의 사례는 사정이 좋은 경우이고, 대부분의 시·군 청소년상담실은 중·고등학교에 공문을 보내서 “상담실”을 소개하도록 요청하는 매우 소극적 방식을 벗어나지 못하고 있다.

현대사회에서 홍보의 중요성은 매우 중요하다. 청소년상담사업의 경우도

그 사업의 내용이 아무리 좋을지라도 이를 이용해야 할 청소년과 그 부모가 모른다면 “무익”한 것이다. 그러므로 스티커, 현수막, 홍보지, 반상회보 등을 통한 직접홍보와 신문, 방송에 보도자료를 제공하여 상담사업을 널리 알릴 필요가 있다.

5. 행정과 재정

전북지역 청소년상담실 9개소는 모두 도와 시·군의 자체예산으로 운영되고 있다. 1991년도 총사업비 7천 4백만원이고, 상담실 1개소당 8백만원씩인 셈이다. 사업비는 도와 시·군이 각각 반정도씩 부담하지만, 시·군의 재정능력에 따라서 대개 시는 군 지역보다 더 많은 사업비를 쓰는 것으로 나타났다.

시·도 청소년상담실이 대개 청소년 유관 단체에 위탁되어 운영되는 현실에 비추어 볼 때, 전북지역 청소년상담실 9개중 대다수인 8개를 시·군이 직접 운영하는 것은 다소 이례적이다. 물론 시·군에는 청소년상담실을 위탁하여 운영할 만한 청소년 단체나 유관 법인이 많지 않기는 하지만, 청소년 상담을 관청이 직접한다는 것은 납득하기 어렵다.

전문상담원 중에는 관청에서 청소년상담실을 직영하는 것이 유관기관에서 홍보를 할 때 매우 편리했다는 경험담을 이야기 했다. 즉 학교나 기업체에 나가 상담실을 홍보하고 할 때 “시청이나 군청”에서 나왔다고 하면 매우 공손하게 대하지만 “청소년상담실”에서 나왔다고 하면 “뭐하는 데여요”라고 반문하는 실정이라는 것이다. 그러나 시·군이 청소년상담실을 직영할 경우 상담실은 시·군 새마을과 체육청소년계에 속하기 때문에 상담업무와 새마을과 업무가 혼재되고, 결국 상담업무를 전문적으로 수행하기에는 여건이 매우 열악하다는 것이다. 방음시설이 갖추어진 상담실 하나 제대로 갖추어져 있지 않은 사무실에서 전문적인 상담을 한다는 것 자체가 어불성설이라는 현실이다.

또한 전문상담원이 상담업무보다도 잡무와 행정에 시달리고 있다는 것도 큰 문제이다. 소액의 사업예산 하나 기안하는데도 여러사람의 손이 거쳐서 수십일이 걸리기도 하고, 상담건수도 많지 않은데 이에 대한 보고는 “주말보고, 월말보고, 분기보고, 반년보고, 연말보고”등 보고의 홍수속에서 살고 있다는 것이다.

이러한 잡무와 관료제의 굴레에서 벗어나기 위해서는 청소년상담실이 시·군청사 밖으로 나오고, 상담실의 위상을 시·군과 새롭게 정립해야 될 것이다. 이러한 정책 판단을 위해서 사회단체가 운영하는 사례는 좋은 자료가 된다.

청소년상담실을 시·군이 직영하지 않고 사회단체가 위탁운영할 경우 다음과 같은 장단점을 생각해 볼 수 있다.

먼저 장점으로 청소년상담사업은 상담만으로 이루어지는 것이 아니고 상담사업과 다른 청소년사업이 병행될 때 그 효과가 배가 될 수 있기 때문에 청소년사업을 하는 사회단체가 상담업무도 함께하는 것이 좋다. 또한 사회단체가 역사와 공신력을 갖추고 있을 경우 많은 청소년과 부모가 사회단체의 명성을 듣고 상담사업에 참여할 수 있어서 홍보가 쉽고, 사회단체도 자신의 공신력을 지키기 위해서 청소년상담사업에 최선을 다할 것이라고 기대된다.

끝으로 관의 실적위주의 사업에서 벗어나서 청소년과 그의 부모에게 꼭 필요한 실질적인 사업을 펼 가능성이 더 높다는 것이다.

그러나 사회단체는 그 단체의 목적에 따라서 사업의 성격이 정해지고, 특히 단체의 유력인사에 따라서 공신력이 좌우될 뿐만 아니라, 외부감사가 약하기 때문에 공공성을 보장받기 어렵다는 한계가 있다.

이처럼 청소년상담실을 사회단체에 위탁시켜 운영할 경우에도 문제점이 예기되지만, 위탁시킬 단체선정만 합리적으로 된다면 사회단체의 위탁운영이 시·군 직영보다 훨씬 바람직할 것으로 보인다.

전북지역 청소년상담실의 전문상담원들은 상담실의 운영은 시·군 직영보다 사회단체의 위탁운영이 바람직하다는 의견을 제시했다. 부득이 정부가 직영할 경우에는 시·군·구의 직영보다는 체육청소년부의 출장소 형식으로 운영하고, 차선의 경우에는 시·도의 직영이 시·군·구의 직영보다 바람직하다는 것이다. 특히 시·군·구가 직영할 경우 상담실의 운영은 담당 행정공무원과 전문상담원간의 업무에 대한 의견차이로 전문적인 운영을 기대하기 어렵다고 한다.

4. 서울특별시교육연구원 교육상담실

1. 개 요

청소년상담에서 학교상담이 차지하는 비중은 매우 크다. 정부에서도 학교상담의 중요성을 인식하여 중고등학교에 상담실을 설치하고 상담교사(교도교사)를 배치하고 있다.

전국적으로 중학교는 2,429개교 중 59%인 1,422개소가, 고등학교는 1,653개 중 82%인 1,363개교가 교도교사를 임명하고 있어서 학교 상담활동의 틀이 잡힌 것처럼 보인다. 그러나 교도교사의 담당수업 시간수가 일반교사의 경우와 별차이가 없어서 상담활동에 전념할 수 있는 여건이 안되기 때문에 학교상담이 활성화되기는 힘들었다.

최근 청소년비행자 중 학생의 비율이 높아지면서, 학교상담에 대한 기대가 증가되자 교육부는 두가지 조치를 취하였다. 하나는 교도교사 중 교직경력이 많은 사람을 “전담 교도교사”로 임명하여 담당수업 시간수를 대폭 하향조정하였다. 다른 하나는 상담자원봉사자를 양성하여 학교상담활동을 고양시키고 있다.

이 글에서는 서울특별시 교육연구원이 실시하고 있는 상담실의 활동을 중심으로 학교상담활동을 살펴보고자 한다(서울특별시교육연구원, 1990년도 상담자원봉사자 활동보고서, 참조).

상담자원봉사제의 운영은 1985년 3월 국무총리 행정조정실의 청소년문제 종합대책과 서울특별시 교육청의 사회의 학교화시책에 의거 “학교 상담기능 활성화 방안”으로 계획되었다.

교육부는 '85년 4월에 각 시·도 교육청에 구체적인 학교 상담기능활성화 방안을 시달렸는데, 서울특별시 교육연구원은 그해 5월 생활지도 상담부 교육상담실에서 실험운영하고 20개교에 상담실을 개설, 실험운영을 실시했다.

1990년말 현재 중학교 95개, 고등학교 9개, 지역상담실 10개(교육연구원 포함), 임시 지원교 12개로 총 126개 상담실로 확대 운영하였다.

2. 상담인력

상담실의 효과적인 운영을 위하여 국민학교와 중학교는 해당 교육청 상담실, 고등학교는 교육연구원에서 지원하며, 교육연구원이 총괄하고 있지만, 상담실의 핵심인력은 상담자원봉사자이다.

상담자원봉사자의 역할은 크게 세가지로 나눌 수 있다.

첫째는 교도교사의 업무협조이다. 이는 학생, 학부모, 지역사회인 등을 대상으로 한 각종 상담, 소집단 심성수련 지도, 교육에 필요한 각종 정보와 조언의 제공으로 이루어진다.

둘째는 지역사회와의 연계활동이다. 이는 문제·비행학생의 선도, 불우학생의 지원, 심신 비정상학생의 치유알선, 기타 지역사회와의 연계 등이다.

셋째는 기타 관련활동으로 학교 어머니교실의 지원과 특수학급 학생의 지도 등이다.

〈표 1〉 기초교육의 내용

〈연수내용〉

분 야 별	강 의 제 목	시간수
정 신 교 육	한국교육의 철학적 문제들	2
	학생상담활동과 자원봉사활동	2
	학교청소년 지도와 상담자원봉사활동	2
	사회의 학교화·전시민의 교사화	2
기 본 이 론	카운슬링의 기본원리	2
	자원봉사활동의 이론과 실제	2
	카운슬러의 자세와 역할	2
	집단상담의 원리와 실제	2
	심성수련의 이론과 실제	2
상 담 기 법	대화의 기술	4
	가정문제와 상담지도	2
	청소년의 특성과 심리	2
	진로교육과 상담활동	4
	성교육과 상담	2
	학교교육과 정신건강	2
	상담의 전략	4
	청소년의 스트레스 문제	2
실 습	심성수련 프로그램	20
	레크레이션	
	역할극 및 정리프로그램	
계		60

〈집단수련 내용〉

도 입	1장 : 만남의 장 별칭짓기, 최근에 있었던 일
	2장 : 수용의 장 말 전하기(릴레이), 의사소통(일방, 쌍방), 연상화, 멋진 사람, 앵무새 게임
전 개	3장 : 공동체의 장 역할극, 촛불의식, 명상의 시간
	4장 : 신뢰와 협동의 장 사물과의 대화, 나는 누구인가, 자신감 체험, 자성예언
	5장 : 발견과 창조의 장 직업의 세계, 창작의 세계, 우리들의 소명
종 합	6장 : 다짐의 장 소감문 쓰기, 종합정리, 평가회(분임장)

상담자원봉사자들이 그 역할을 충실히 할 수 있도록 하는 데는 교육훈련이 필수적이다. 자원봉사자에 대한 교육은 기초교육과 보수교육으로 나뉘어 실시된다. 기초교육은 교육연구원이 주관하여 연간 두 차례씩 3주간 중 총 60시간 동안 청소년 생활지도 대책과 학교교육에 관한 특강, 상담이론과 실제에 관한 일반강의 그리고 집단 수련 프로그램 등으로 이루어진다. 기초교육의 교육내용과 시간수 그리고 집단수련 내용은 위의 표와 같다.

보수교육은 교육연구원과 각 교육청에서 실시한다. 1990년도 한해 동안 133회에 4,565명이 참가하였다. 보수교육시간과 교육내용은 실시기관마다 약간의 차이가 있지만 대체로 연간 100시간 미만이고 심성수련 등 상담활동에 실제로 관련되는 내용이었다(참고로 한 교육구청의 교육내용을 보면 표와 같다).

상담자원봉사자는 연간 2회씩 매 기당 150명 내외로 양성되었다. 85년에서 90년까지 6년 동안 1,873명이 양성되었고, 현재 826명이 활동중인데 봉사자가 가정사정, 건강, 취업, 지방전출 등의 이유로 활동을 쉬는 경우도 있기 때문이다.

상담자원봉사자의 전공을 보면, 교직 경력자(42.0%)와 교육심리학, 교육학, 사회복지(사업)학 등 상담관련 전공자(15.6%)가 과반수이고 나머지도 일반대학 출신자(42.4%)이다. 봉사자의 연령과 성별은 40대(58.3%)와 30대(36.8%) 여성이 주류이다. 이러한 특성은 자원봉사자를 모집할 때 “대학을 나온 기혼여성”에게 활동할 수 있는 기회를 주기 때문이다.

학교상담실이 더욱 발전하기 위해서는 자원봉사자에 대한 관리가 더욱 합리화되어야 할 것 같다. 현재 많은 자원봉사자들은 봉사자의 자질향상과 지속적인 활동을 제고하기 위해서 봉사활동시간을 경력으로 인정하고 일정기간 이상활동자(예컨대 3년이상)에게는 자격증을 부여해줄 것을 제안하고 있다. 또한 현재 약간씩 지급하고 있는 교통비는 현실화해서 주던지 아니면 순수한 무료봉사를 하도록 하고, 다른 차원에서 자긍심을 가지고 상담할 수 있도록 여건을 마련해주길 바란다. 이점에서 정규과목으로 “심성수련”이 편성되거나, 교장·교감 연수시 심성수련과목이 편성되어서 상담에 대한 이해가 증진되는 것도 좋겠다.

〈표 2〉 한 교육구점의 연간 보수교육

월일	참가범위	참가인원	시간	교 육 내 용
2. 6	학교대표	9	3	'90년도 보수교육 계획수립
3. 9	"	10	3	신입생 적응을 위한 프로그램 협의
4. 3	1-10기 봉사자	31	4	심성수련, 나를 말하기, 나를 알리고 싶어요
5. 21	11기봉사자	7	5	별칭짓기, 나는 누구인가, 연상화 그리기, 어깨동무 학습
5. 22	11기봉사자 및 학교대표	12	5	별칭지어주기, 나를 말하기, 맛있는 사람, 명언감상 및 카드
7. 5	1-11기봉사자	33	5	그림보고 느끼기, 나의 위치, 나의 진로 탐색
8. 16	"	15	7	심성수련이란, 참가자를 위한 지침, 애칭 짓기, 대화의 기쁨, 삶의 연
8. 17	"	15	7	상담용어해설 및 요령, 느낌 표현하기, 그림보고 느끼기, 가치관 경매
8. 18	"	15	7	말 전하기, 토의실습, 천국여행 감사한 마음 나누기
9. 6	"	39	5	애칭짓기, 낱말전하기, 직업의 세계
10. 10	12기봉사자	10	6	명상, 별칭짓기, 최근에 있었던 일, 나의 자랑, 나를 말하기, 아름다운 나
10. 11	"	10	6	부모의 자녀교육유형, 연상화, 낱말전하기, 나의 위치
10. 16	학교대표자	6	3	상담봉사자 자세 및 역할 실무연수
10. 22	1-12기봉사자	50	7	자연과의 대화
12.	"	40	4	학교별 상담사례 발표 및 상담활동 정보 교환
계		302명	77시간	

3. 상담시설

상담자원봉사자들은 교육연구원과 교육청에 있는 10개 지역상담실과 104개 학교상담실(중학교 95개, 고등학교 9개소) 그리고 임시 지원상담실 12개소(국교 2, 중 3, 고 2)에서 활동하고 있다.

봉사자의 상담활동은 각 학교별로 주로 방과후에 교실을 이용한 집단지도가 위주이기 때문에, 상담전용 시설로서는 학교당 10명내외의 상담실이 전부이다.

4. 상담활동

봉사자의 상담활동은 집단지도와 개별상담으로 이루어진다. 1990년 한해 동안 집단지도는 5,561회에 걸쳐 157,466명에게 실시되었는데 대개 전교생에게 연간 1회씩 집단지도의 기회가 주어지며, 면담등 개별상담은 연간 74,978명이 이용하였다.

개별상담의 내용은 교급별, 성별로 차이가 있는데, 대체로 중학생은 학습과 진로상담이 많고, 고등학생은 진로상담이 학습상담보다 많다. 다른 상담기관의 상담내용에 비추어 볼 때 성문제보다 학습과 진로상담이 많은 것은 상담실이 교내에 있다는 것과 상담이 주로 면담(85%)에 의해서 이루어지기 때문이라고 생각된다.

〈표 3〉 활동 중·고등학교 개별상담내용

구분 성별		학습	진로	부적응	성격	성문제	정신 건강	기타	계
중 학 교	남학생	12,561	6,140	4,867	2,824	716	1,199	790	29,097
	여학생	10,806	6,802	5,037	2,908	1,106	1,373	813	28,845
	계	23,367	12,942	9,904	5,732	1,822	2,572	1,603	57,942
고 등 학 교	남학생	1,188	1,833	475	352	108	195	97	4,248
	여학생	505	424	436	154	25	44	65	1,653
	계	1,693	2,257	911	506	133	239	162	5,901

5. 서울시립동부아동상담소 상담조사부

1. 개 요

서울시립동부아동상담소는 서울시에서 샬트르 성 바오로 수녀회 서울관구에 위탁 운영하여 1988년 4월 13일 개관한 아동복지행정의 제일선 전문치료기관으로 문제행동아동(비행, 가출, 도벽, 허언, 환각제 사용, 학교부적응 등)의 일시보호치료와 정서장애아동(심리적인 요인으로 인한 장애)을 통원치료하여 아동의 문제발생을 미연에 방지하고, 다각적인 방법을 통하여 임상적 치료를 도모하고 있다.

동부아동상담소는 만 3세 이상 18세 미만의 아동과 청소년의 전인적 성숙을 돕고, 사회심리적 변화에 적응할 수 있도록 상담치료를 실시하고 있는데 그 기능을 살펴보면 첫째, 예방적 기능으로, 요보호 아동의 일시보호와 일시적 위탁보호, 거택보호, 그리고 이들의 가족상담과 부모교육을 들 수 있다. 즉 문제발생을 미연에 방지하기 위해 개별상담과 집단상담, 가족상담과 교육적인 방법으로 접근하고 있다. 둘째, 치료적 기능으로, 문제행동아동(가출, 도벽, 학교부적응, 환각제 사용 등)을 일시보호하면서 놀이치료와 상담치료를 실시하며 또한 심리적인 요인으로 인한 정서장애아동(언어지체, 정서불안, 행동장애, 주의 산만, 과격행동, 적응장애 등)들에게 주 1-2회의 통원 놀이치료와 부모상담을 한다. 아울러 아동과 청소년의 특성에 따라 개별상담과 집단상담을 하고 있다. 셋째, 전문인력 양성기능으로, 전문인력의 재교육 및 연수와 실습생 지도, 그리고 자원봉사자 교육 후 이들을 활용하고 있으며 이를 위한 프로그램 연구와 개발도 하고 있다.

상담소의 조직을 간략히 살펴보면 소장 밑에 총무, 상담조사부, 일시보호부의 3부를 두고 있으며 일시보호부에는 교육과와 생활과를 설치하고 있다. 상담사업을 관장하는 상담부의 업무내용을 보면 초기상담, 전화상담, 아동상담, 가족상담, 집단상담, 심리검사, 희망교실(보호관찰교육), 부모교육, 자원봉사자 교육 및 활용, 실습생 지도 등이 있다.

2. 상담인력

상담조사부에는 상담과와 교육과를 두고 있다. 상담과는 intake, 놀이치료, 전화상담 등의 내용을 주요업무로 하며 교육과에서는 입소 아동의 생활지도를 개별학습, 아동특별활동, 예술방법(서예, 문예, 음악 등) 등을 통해 실시하고 있다.

자원봉사자의 모집과 관리는 상담과에서 실시하고 있는데 자원봉사자의 경우 사전교육기간을 6개월 정도로 설정하고 이 기간에 상담관찰, recording, supervision, 토론 등을 단계적으로 실시하여 상담원의 자질을 갖추었다고 인정되는 경우에 한해 case를 위임하고 있다. 그러므로 6개월 가량의 사전교육 기간에 탈락되지 않은 사람들은 대부분 지속적으로 자원봉사를 계속한다고 한다.

그러나 이들 자원봉사자 활용에 관해 상담과의 최 상국선생은 이제는 자원봉사자가 과거의 봉사차원의 자세에서 접근한다기 보다는 본인의 자아실현의 방법으로 인식되는 면이 강하나 기관이나 실무자들이 원하는 수준의 자질을 갖춘 자가 거의 없다고 한다. 그러므로 자원봉사 희망자는 있어도 전문성을 기대할 수 있는 사람이 드물어 현재 동부아동상담소의 경우 대부분 대학원 재학중인 사람들이 실습겸 자원봉사를 하고 있다는 것이다. 자원봉사자의 모집은 상담소에 관련 실습을 나오는 학생들이나 내용을 전해 듣고 알게 된 분, 학교 선·후배 관계 등을 이용하여 이루어지고 있다 한다.

이러한 자원봉사자의 활동은 대부분 1주일에 1-2회 정도 이루어지고 있으며 통원아동을 1-2명 정도 맡아 이들의 상담을 담당하고 있으며 아울러 전화상담, 가정방문이나 초기 intake 등을 담당하고 있다. 이들의 수련과정은 서류정리, 업무보조 등 단순노력에서 시작해서 상담을 관찰하고 이를 기록하는 요령 및 문제가 작은 case에서부터 과정을 시작하며 이러한 기간 중에 상담전문직원의 supervision을 통한 토의로써 상담원의 기본자질을 갖추게 되면 전화상담 혹은 intake 상담 등을 경험하고 상담원으로서 활동하게 된다.

전문상담원들은 6명이 있으며 거의 상담심리, 아동복지, 사회복지(사업)를 전공한 사람들로 대학원 이상의 학력을 갖고 있는 사람들이 대부분으로 상담전문인력의 학력과 자질은 여타 상담기관에 비해서는 우수한 것으로 판단되었다. 그리고 기관의 사업의 목적도 이러한 추세를 반영하여 초기에는 주로 시설수용을 위주로 하였으나 최근에 들어서는 여기에다가 상담과 치료

를 주목적으로 하게 되었다고 한다.

3. 상담시설

동부아동상담소의 건물규모는 지하 1층, 지상 3층의 구조로 대지 1,000평에 804평의 건물이다. 층별 건물의 주요 용도를 보면 지하는 주로 창고, 서고, 기계실 등이 있고, 1층은 상담실과 사무실, 강당이 위치하고 있고 2층은 놀이실, 심리검사실, 학습실, 집단지도실, 도서실이 자리잡고 있고 3층에는 아동의 숙실(일시보호시설), 유희실, 보모실, 학습실 등이 있다.

상담관련 전용시설을 총괄하면 상담전용전화 6대(key phone ; 248-4567-9), 전화상담실 2개소, 면접상담실 5개, 집단상담실 3개, 심리검사실 1개, 관찰실 1개, 대기실 1개, 놀이치료실 2개, 강의실이 2개소가 있다.

건물은 지은지 3년 정도 밖에 지나지 않은 건물이라 깨끗하고 활용공간도 충분한 것으로 보였으나 상담실무자들은 상담실이 모자라 놀이실을 상담공간으로 활용하고 있다고 한다. 아울러 청소년들의 스포츠 시설의 필요성이 제기되었다.

4. 상담활동

1) 상담방법

동부아동상담소의 경우 비행상담이 가장 큰 주제를 이루고 있다. 비행상담의 경우 관련 행정관서나 학교에서 의뢰가 있어 상담이 진행되는 경우가 가장 대표적이며 기관 안내지를 통한 경우, 타 기관에서 의뢰해 오는 경우, 기관의 관련인사에게 직접 발견되는 경우, 종교단체에서 의뢰해 오는 경우도 있다.

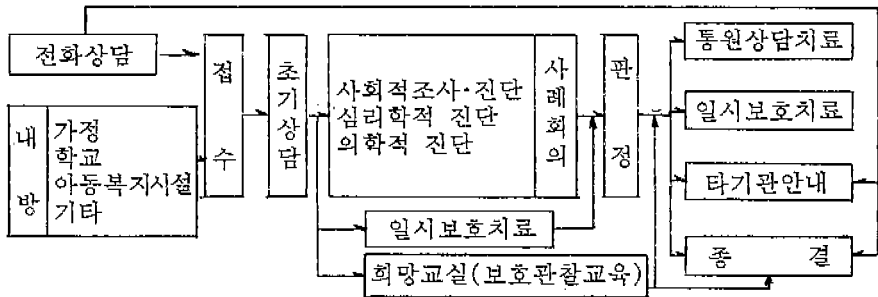
이러한 경우 입소할 것인가 통원하며 상담할 것인가를 판정하는데, 가정에서 치료할 경우 오히려 악화될 우려가 있는 경우에는 입소 판정을 내리며, 비행상담 대상자의 부모교육 프로그램이 가능한 경우에는 통원하며 상담·치료를 행하도록 한다. 부모교육 프로그램은 1주일에 2회정도 이루어지고 있으며 매우 활발하다고 한다.

입소가 필요하나 불가능한 경우(여자, 기타 불가능자)는 통원하며 이들을 대상으로 주 1회씩 소집단 지도를 실시하고 있으며 상담자의 주관을 배제하기 위해 사례회의를 실시하여 상담원간의 의견을 교환하며 이러한 과정에

아동의 심리검사 결과를 참고로 하고 있다. 아울러 딱딱한 실내에서의 상담·치료만이 아니라 영화, 연극, 시설관람, 자연학습, 사회봉사, 기타 적응훈련 등 야외 프로그램도 병행하여 실시되고 있다.

2) 상담과정 및 내용

〈그림 1〉 시립동부아동상담소의 상담과정



(1) 사례회의

상담이 들어온 경우 접수에서 종결까지 사회학적, 심리학적, 의학적 진단을 한다. 또한 사례마다 적절한 상담치료를 위해 매주 회의를 한다.

(2) 일시보호

아동이 다음의 응급상황에 처해 있을 때 일시보호를 한다. ① 미아, 기아 등 보호자가 불분명할 때 ② 보호자의 사망, 질병, 체포, 가출, 이혼 등으로 아동을 양육하기에 곤란한 상황이 생겼을 때 ③ 도벽, 가출, 환각제 흡입의 경우 판정회의 과정을 기다릴 여유가 없을 때 ④ 아동학대 등으로 아동의 양육환경이 부적절할 때 단시일의 일시보호를 거쳐 관계기관에 전이(transfer)한다.

(3) 통원상담치료

발달상의 문제나 심리적인 장애로 인해 정서장애를 불러일으키는 아동들과 가족, 학교, 가정 등에서 부적응 현상을 보이는 적응장애 아동들, 또한 비행아동과 청소년들이 통원상담으로 그들의 문제를 적절히 해결할 수 있다고 판정되거나, 보호치료를 받기 이전이나 그 후의 추수지도를 위해 필요하다고 판정될 때 통원치료한다.

개별상담, 집단상담, 가족상담, 놀이치료, 심리치료, 심리검사 등 그들에게 가장 적절한 방법을 선택하거나 병행하여 상담하고 있다. 아동의 통원상담 치료와 더불어 부모를 중심으로 한 부모상담과 9주간을 통한 부모교육도 하고 있다. 통원상담치료는 주 1-2회, 1회에 1-2시간으로 진행되며, 그 기간과 상담횟수, 집단구성은 사례마다 다를 수 있다.

(4) 일시보호치료

일시보호치료는 다음의 경우에 해당된다. 대상은 비행의 성격을 띤 행동 즉 도벽, 가출, 환각제(본드, 가스, 신나) 흡입을 하는 아동과 청소년들이다. 가족이나 친구집단, 학교와의 긴장을 이완시켜주고 악순환적인 갈등구조를 와해시키는 것이 우선 필요할 때 입소치료한다.

이들에게는 개별로 기초적인 학습을 하도록 도움을 주며, 운동, 시청각교육, 탈춤, 사물놀이, 목공, 등산, 수영 등을 통해 심신을 이완시켜 준다. 또한 개별상담, 집단상담을 통하여 문제인식과 가치관 정립, 문제해결 능력을 키우도록 한다. 이들이 퇴소하여 가정으로 돌아가기 전까지 가족의 기능을 회복시키기 위해 가족상담을 병행하고 있다. 가족에게 돌아간 후에도 지속적인 상담효과를 유지시키기 위해 추수지도(가족상담)를 하고 있다.

일시보호하고 있는 아동들에게는 주 1회 개별상담이 있으며 매일 그룹별 교육이 실시된다. 또한 가족생활의 적응을 위해 주말에 가정으로 돌아가 가족과 함께 지내기도 한다. 상담이 끝난 후 얼마간 추수지도로 주말에 상담소에 와서 지내다가 종결을 하는 방법도 있다.

(5) 희망교실

희망교실은 서울 가정법원으로부터 보호관찰 처분과 함께 수강명령을 받은 청소년들을 대상으로 단기간에 전문적인 교육과 상담을 실시한다. 이 프로그램은 청소년들이 자신의 문제를 인식하고 해결해 나가도록 도우며, 가정과 학교 또는 사회로 돌아갔을 때 바람직한 생활에 적응하도록 한다.

교육기간은 5일간이고, 교육내용으로는 전문강의, 심성개발, 진로지도, 레크리에이션, 시청각교육(성, 독극물 남용, 금연, 음주), 역할극 연습, 개별상담, 집단상담, 놀이, 부모상담 및 교육, 등반, 대화의 시간 등으로 이루어진다. 또한 교육이 끝난 후 지속적인 상담과 보호치료가 필요하다고 판정될 때 청소년 및 부모들과의 상담을 통해 일시보호 치료를 한다.

3) 상담의 통계분석

(1) 초기 면접상담의 내용별 분석

다음의 통계는 1990년 1년간의 결과치를 분석한 것이다.

〈표 1〉 초기 면접상담의 내용별 분석

내 용	성 별	남 자		여 자		합 계	
		사례수	%	사례수	%	사례수	%
비	행	394	58.6	35	5.2	429	63.8
발 달	장 애	20	3.0	7	1.0	27	4.0
정 서	장 애	56	8.4	17	2.5	73	10.9
적 응	장 애	20	3.0	14	2.1	34	5.1
행 동	장 애	19	2.8	1	0.2	20	3.0
부 모	상 담	-	-	12	1.8	12	1.8
일 시	보 호	5	0.7	4	0.6	9	1.3
기	타	58	8.6	10	1.5	68	10.1
합	계	572	85.1	100	14.9	672	100.0

* 내용분류

비 행 : 환각제(본드, 가스), 가솔, 도벽, 폭행, 성폭행, 복합비행 등

발달장애 : 언어지체, 정신지체, 전반적 발달장애 등

정서장애 : 정서불안, 유사자폐, Tic, 주의력 산만, 성격장애 등

적응장애 : 학교 부적응, 학습부진, 가족갈등, 자아정체감 혼미, 대인관계 장애, 사회성 장애, 진로·진학문제 등

행동장애 : 과격행동, 소극행동, 허언, 오락실 출입, 습관장애, 야뇨증 등

부모상담 : 개별 부모상담, 집단 부모상담, 부모교육(STEP) 등

일시보호 : 요보호대상 아동

기 타 : 정신빈약, 정신장애, 검사해석, 아동교육, 신체장애, 생활지도, 성 문제 등

앞에서도 지적한 바 있듯이 동부아동상담소의 주요 상담내용은 청소년 비행이다. 초기 면접상담의 경우를 볼 수 있는 〈표 2〉에서와 같이 비행에 관한 내용이 거의 65%에 육박하고 있는 실정이며 이는 주로 성별로는 남자에 집중되어 있음을 알 수 있다. 이는 우리 사회 청소년 비행의 구조적인 특성 과도 관련되어지는 것으로 보이나 숨은 비행을 고려하여야만 할 것이다. 그 다음에는 정서장애가 10.9%로 가장 높은 비율을 나타내고 있어 청소년기의 불안한 심리상태를 충분히 엿볼 수 있다. 이외에는 적응장애(5.1%), 발달장애(4.0%), 행동장애(3.0%)순으로 나타나고 있으며 부모상담의 경우는 1.8%에 불과한 실정으로 모두 여자에 한정되어 있는 것이 색다른 점이라 하겠다.

(2) 통원상담의 내용분석

〈표 2〉 통원상담의 내용분석

내 용	성 별	남 자		여 자		합 계	
		사례수	%	사례수	%	사례수	%
비행	행	100	2.0	104	2.1	204	4.1
발달장애	장애	277	5.7	55	1.1	332	6.8
정서장애	장애	490	10.0	163	3.3	653	13.3
적응장애	장애	93	1.9	47	1.0	140	2.9
행동장애	장애	62	1.2	13	0.3	75	1.5
부모상담	상담	391	7.9	2,055	41.9	2,446	49.8
일시보호	보호	2	0.04	3	0.06	5	0.1
기타	타	60	1.3	75	1.5	135	2.8
기관안내 및 교육	교육	213	4.3	706	14.4	919	18.7
합계	계	1,688	34.4	3,221	65.6	4,909	100.0

통원상담의 경우는 부모상담이 약 50%에 이르고 있다. 이는 비행청소년의 경우 본인만이 아니라 부모교육 상담을 통한 가정차원에서의 효과적인 접근이 가능할 것이라는 판단하에 매우 바람직한 것으로 판단된다. 그 다음에는 정서장애(13.3%), 발달장애(6.8%), 비행(4.1%), 적응장애(2.9%) 순으로 나타나고 있다.

(3) 입소아동 상담의 내용분석

〈표 3〉 입소아동 상담의 내용분석

내 용	성 별	남 자		여 자		합 계	
		사례수	%	사례수	%	사례수	%
비행	행	4,409	89.9	38	0.8	4,447	90.7
발달장애	장애	-	-	-	-	-	-
정서장애	장애	97	2.0	-	-	97	2.0
적응장애	장애	103	2.1	-	-	103	2.1
행동장애	장애	10	0.2	-	-	10	0.2
부모상담	상담	11	0.2	19	0.4	30	0.6
일시보호	보호	211	4.3	-	-	211	4.3
기타	타	7	0.1	1	0.0	8	0.1
기관안내 및 교육	교육	-	-	-	-	-	-
합계	계	4,848	98.8	58	1.2	4,906	100.0

입소아동의 경우는 비행의 경우가 90.7%로 거의 전부를 이루고 있다. 이

는 동부아동상담소가 갖는 프로그램의 특성과 밀접한 관련이 있는 것으로 보인다. 이러한 면에서 앞으로는 청소년 관련기관도 주제별 특성기관·전문기관으로 프로그램을 운영하거나 아니면 기관별 전문기관으로 특화해 나가는 것이 바람직해 보인다.

(4) 전화상담의 내용분석

〈표 4〉 전화상담의 내용분석

성 별	내 용	남 자		여 자		합 계	
		사례수	%	사례수	%	사례수	%
비	행	146	6.5	157	7.0	303	13.5
발	달 장 애	33	1.5	27	1.2	60	2.7
정	서 장 애	80	3.5	96	4.3	176	7.8
적	응 장 애	38	1.7	44	1.9	82	3.6
행	동 장 애	26	1.2	31	1.3	57	2.5
부	모 상 담	198	8.8	908	40.3	1,106	49.1
일	시 보 호	5	0.2	1	0.1	6	0.3
기	타	109	4.8	162	7.2	271	12.0
기관안내 및 교육		67	3.0	124	5.5	191	8.5
합		702	31.2	1,550	68.8	2,252	100.0

전화상담의 경우에도 부모상담이 약 절반에 달하고 있다. 이는 청소년을 건전하게 육성한다는 것이 얼마나 부모에게 어려운 것인가를 피부로 느끼게 해 주는 것 같다. 다만 이러한 부모상담의 내용이 무엇인가 보다 구체적이고 세밀한 분석에 의한 통계가 보완되어야 할 것이라 본다. 그 다음에는 비행(13.5%), 정서장애(7.8%), 적응장애(3.6%), 발달장애(2.7%), 행동장애(2.5%) 순으로 나타나고 있다.

(5) 집단상담의 내용분석

〈표 5〉 집단상담의 내용분석

프 로 그 래 명	상 담 횟 수	%
회 망 교 실	1,925	60.2
늘 푸 른 교 실	660	20.6
부 모 교 육 · STEP	612	19.2
계	3,197	100.0

* 회망교실 : 보호관찰자를 대상으로 한 집단상담

늘푸른교실 : 정학처분자를 대상으로 한 집단상담

부모교육·STEP : 부모를 대상으로 한 구조적·비구조적 집단상담 모두를 포함

이는 동부아동상담소의 집단지도 프로그램에서 이루어진 상담횟수를 분석한 것으로 보호관찰자를 대상으로 한 희망교실이 압도적이고(60.2%), 학교에서 정학처분자를 대상으로 하는 늘푸른교실이 20.6%, 부모교육이 19.2%로 나타나 있다.

(6) 심리검사의 내용분석

〈표 6〉 심리검사의 내용분석

성 별 내 용	남 자		여 자		합 계	
	사례수	%	사례수	%	사례수	%
지 능 검 사	96	6.5	14	1.0	110	7.5
인 성 검 사	634	43.0	77	5.2	711	48.2
적 성 검 사	83	5.7	5	0.3	88	6.0
환 경 진 단 검 사	450	30.5	25	1.7	475	32.2
학 력 검 사	90	6.1	-	-	90	6.1
합 계	1,353	91.8	121	8.2	1,474	100.0

인성검사가 48.2%로 이는 주로 상담의 진단과정에 도움을 주기 위한 보조수단으로 활용되어 지는 것으로 보이며 환경진단검사 32.2%, 지능검사 7.5%, 학력검사 6.1%, 적성검사 6.0% 순으로 나타나고 있다.

(7) 총상담의 내용분석

〈표 7〉 총상담의 내용분석

성 별 내 용	남 자		여 자		합 계	
	사례수	%	사례수	%	사례수	%
비 행	5,049	39.7	334	2.6	5,383	42.3
발 달 장 애	330	2.6	89	0.7	419	3.3
정 서 장 애	723	5.7	276	2.1	999	7.8
적 응 장 애	254	2.0	105	0.8	359	2.8
행 동 장 애	117	0.9	45	0.4	162	1.3
부 모 상 담	600	4.7	2,994	23.5	3,594	28.2
일 시 보 호	223	1.7	8	0.1	231	1.8
기 타	234	1.8	248	2.0	482	3.8
기관안내 및 교육	280	2.2	830	6.5	1,110	8.7
합 계	7,810	61.3	4,929	38.7	12,739	100.0

앞에서 살펴본 상담내용 중 집단상담과 심리검사를 제외한 상담내용의 총내용을 분석한 표이다. 역시 비행이 총상담 내용의 42.3%로 절대적인 비중을 차지하고 있고 부모상담이 28.2%라는 많은 부분을 차지하고 있다.

이는 매우 고려해 보아야 할 앞으로의 연구과제이다. 즉 부모상담이 병행되어지는 경우 연구가 효과성에서 어느 정도의 차이가 나는지 실증적인 연구가 뒤따라야 할 것이다. 그 다음에는 정서장애(7.8%), 발달장애(3.3%), 적응장애(2.8%), 일시보호(1.8%), 행동장애(1.3%)의 순으로 종합되어 진다.

5. 행정과 재정

동부아동상담소는 시립이므로 재정은 100% 정부에 의존하고 있다. 그러나 위탁운영이므로 동부아동상담소의 직원은 공무원이 아니다. 이러한 점에서 신분보장의 문제가 일단의 고충으로 지적되었다. 그리고 그들은 대개 행정공무원과의 관계에서 요구에 대한 지휘체계가 불명확하다는 인식을 갖고 있었다.

아울러 대상자 수에 따른 예산배분의 잘못을 지적한 바 있으며 서울시립 상담관련기관의 경우 기관별 전문성이 없고 단지 시의 지침에 따를 뿐이어서 많은 문제점을 지니고 있다. 또 행정공무원과 상담기관 직원간의 인식·견해의 차이가 나타나는 경우가 많이 있다고 한다.

하지만 근본적으로는 턱없이 부족한 상담원 자체의 부족이 문제인 것이다. 자질의 문제는 차후의 문제라는 시각이 대부분이다. 그 결과 상담원 1인당 상담부담인구가 너무 많고 상담전문 직무만이 아닌 일반 행정등 다른 업무와 혼재되어 일을 처리하다보니 전문성은 더욱 악화될 수 밖에 없는 것이다.

그러므로 물론 시설부족의 문제는 차치하고라도 기관별 전문상담 내용의 특성화를 꾀해야 한다는 점을 지적할 수 있다. 청소년 관련기관은 많지만 비행청소년을 전담하는 기관은 부재하다는 것이 동부아동상담소의 실무자들의 한결같은 지적이다. 즉 현재 상담기관의 사업이 너무나 두리뭉실한 개괄적인 사업뿐이라는 것이다. 청소년범죄자는 곧 성인범죄자라는 인식하에 이의 연결고리의 단절을 위해서도 비행청소년수양관의 설립등이 모색되어야 할 것이라는 실무자의 견해를 지적해 둔다.

6. 청소년사업관 상담실

1. 개 요

청소년사업관은 1982년 6월 서울특별시 설치조례 제 1618 조에 의거 개관되었다. 설립목적은

- ① 상담의 전문화로 청소년의 고충해소와 비행예방 제고
- ② 저소득층 청소년을 위한 프로그램개발로 참여확대
- ③ 사회교육 강화로 올바른 가치관과 국가관 확립
- ④ 여가선용지도 활성화로 정서함양과 민주시민자질 향상
- ⑤ 이용시설 내실화로 청소년복지구현 등이다.

사업관의 주요 프로그램은 첫째, 교양교육으로 청소년 강좌, 대화의 광장, 청소년 법정, 문학·연극·원예·음악 등 21개 클럽이 있으며 둘째, 취미교실로 기타, 서예, 판소리, 탈춤, 지점토 등 연 2회 방학 중 무료로 실시하고 있으며 셋째, 토요디스코 놀이마당을 매주 토요일 오후 4시부터 6시까지 무료로 운영하고 있고 넷째, 상담실 운영으로 각종 청소년문제의 면접 및 전화상담, 각종 심리검사를 무료로 실시하고 있으며 다섯째, 독서실 운영으로 110석을 갖추고 오전 9시부터 21시까지 무료로 운영하고 있으며 장서는 2,500여권에 달하고 있다. 여섯째, 대학생봉사단 운영으로 클럽지도, 영세민·농촌지역 의료봉사활동을 하고 있으며 일곱째, 청소년 프로그램 중앙정보창구를 운영하여 월간정보지 “푸른소식” 발간 및 프로그램을 안내하고 있고 마지막으로 청소년전도 캠페인과 기타 사업(종합예술제, 건전가요제, 체육대회, 하계캠프 등)을 실시하고 있다.

2. 상담인력

사업관의 총 인력은 20여명으로 행정직 2명, 별정직 9명, 고용직 9명으로 되어 있으며 이 중 상담전문인력은 별정직으로 되어 있다.

상담사업은 지도부장의 책임하에 실시되고 있다.

면접상담만은 전문 상담직원이 실시하고 전화상담은 자원봉사자가 담당하

고 있는데 면접상담은 1일 1회 정도에 불과한 실정이다. 이는 면접에 대한 두려움과 기피(?) 등으로 보인다.

전화상담은 서울시에서 시내버스에 홍보용으로 부착한 청소년상담기관 안내 스티커 때문인지 1일 100여통이 걸려오나 실제로 통화가 이루어지는 경우는 35통 정도에 그치고 있다. 이는 전화가 중간에 단절되거나 장난전화, 혹은 두려움(망설임) 때문에 말을 못하고 끊는 경우로 판단된다.

자원봉사자는 1년 2회의 모집을 하고 있는데 최근에는 호응이 전과 같지 못해 50명 모집에 30명 정도가 응하고 있으나 그것도 실제 가용인원은 15명 정도에 불과한 실정이라고 한다. 이를 극복하기 위해 자원봉사자의 학력 기준도 고졸자로 하향조정하고 있다는 것이다.

자원봉사자가 갖는 구조적인 문제점으로는 전문지식의 부족과 책임감의 결여가 지적되고 있는데 사업관의 경우, 자신에게 작은 일만 생기면 연락도 없이 상담시간에 나오지 않는 경우가 빈번하다는 것이다. 사업관에서는 자원봉사자에게 중식을 제공하고 있으며, 연 1-2회 정도의 단합대회를 개최하는 정도의 대우를 해주고 있다.

상담원의 자질을 향상시키기 위해서 사례연구는 매달 1회씩 실시하고 있다.

3. 상담시설

청소년사업관의 대지는 160평이고 건물은 지상 4층 지하 1층의 건물 407평의 시설을 갖추고 있는 청소년 전용시설이다.

사업관의 이용시설은 클럽활동실, 상담실(면접·전화), 심리검사실, 독서실(110석), 청소년극장(수용능력 150명), 소강당(수용능력 100명), 시민자원봉사실, 봉사실(4), 취미특기교실, 집단지도실, 휴게실, 청소년프로그램 중앙정보창구 등이 있다.

상담전용시설을 살펴보면 상담전용전화가 2대(797-8001~2), 전화상담실 2개소, 면접상담실, 집단상담실, 심리검사실, 관찰실이 각각 1개소씩 설치되어 있고 강의실이 5개소가 있다.

4. 상담활동

1) 상담내용

상담의 내용은 <표 1>에서 보는 바와같이 성문제에 관한 내용이 제 1순

〈표 1〉

청소년상담 내용

유 형 별	84년	85년	86년	87년	88년	89년	90년
성 격, 행 동	500	867	319	563	299	611	1,143
학 업	805	972	617	524	367	936	1,054
진 로	512	858	528	527	521	914	969
교 우	465	535	327	387	222	546	884
가 정	430	481	299	380	177	880	964
이 성	790	419	740	586	623	920	935
성 문 제	1,165	798	2,204	1,292	2,103	1,033	1,585
유 해 환 경 고 발	11	57	91	84	40	23	968
기 타	387	391	377	691	745	266	

자료 : 청소년사업관 지도부

위를 차지하고 있는데 이는 '80년대 중반 이후 지속되어 온 경향으로 최근의 청소년문제의 양상과도 일치되는 경우로 볼 수 있으며 이에 대한 사회의 전반적인, 합리적인 대안의 모색이라는 절대적인 과제를 우리에게 제시하고 있다고 할 것이다. 그리고는 성격, 행동 등 정서적인 문제와 과도한 학업의 부담으로 인한 학업 관련 내용이 상담의 주요내용을 차지하고 있음을 알 수 있다.

2) 상담사업의 활성화 방안

청소년사업관 이 규동 지도부장과 면접조사과정에서 지적된 방안을 10가지 정도로 정리하여 제시해 보고자 한다.

① 전문직원의 배치

예산 등의 이유로 전문직원의 역할을 자원봉사자에게 일임하고 있어 많은 역기능이 일어나고 있다. 전문직원도 사업관의 경우 2명 정도가 책임지고 운영한다면 무리없이 이루어질 수 있다. 이러한 최소 인력에 대한 지원이 있어야 한다는 것이다.

② 정부의 적극적 개입

스티커홍보의 효과에서 보듯이 정부당국의 유효한 개입은 꼭 필요하다. 물론 예산지원 등의 사항은 말할 것도 없이 자질있는 봉사자 발굴을 위한 국민적 계몽활동의 주도, 자원봉사자에 대한 실비의 보상을 위한 예산책정, 반사회 등을 통한 상담활동 홍보 등은 아무리 강조해도 지나치지 않을 것이다.

③ 상담내용의 기관별 전문화

현재 각 기관별 상담의 차별성은 전무하다고 해도 과언이 아니다. 아울러 백과사전식 상담은 아무런 효과가 없다. 청소년상담만 하더라도 성, 약물, 비행 등의 전문상담 기관이 필요하다. 이렇게 특성화된 상담기관은 국민에게 깊은 신뢰를 줄 수 있을 것이고 이것은 결국 상담에 대한 국민적 인식을 바꾸어 높은 호응을 불러 일으킬 수 있을 것이다.

④ 전화상담의 전문화

상담의 용이성, 심리적 불안의 해소 등으로 전화상담이 대부분을 차지하고 있으나 이에 대한 대비가 부족한 형편이므로 이를 제고해야 한다.

⑤ 상담관련 “시민봉사대상”의 제정

흔히 정부나 언론매체에서 시민봉사대상 등을 제정하여 시민운동을 활발하게 유도하는 것과 같이 상담에 관련된 자원봉사자들에게 있어 이러한 제도의 도입은 큰 동기유발을 가져올 것이다.

⑥ 홍보강화

현대사회에서 홍보의 문제는 새삼스러울 것이 없다. 이러한 홍보차원에 중앙부처인 체육청소년부의 적극적인 인식과 대처가 필요하다. 버스에 부착된 서울시의 스티커의 효과가 이를 입증하고 있다.

⑦ 봉사자협의체 구성

자원봉사자의 기관별 협의체구성을 몇번 시도하였으나 각 기관의 이해대립으로 실패 하였다고 한다. 하지만 상담자원의 적극적 개발과 자질향상을 위해 이러한 협의체는 많은 순기능을 지니고 있으므로 필요하며 이에 정부의 지원이 필요하다.

⑧ 청소년상담기관의 확대설치

청소년상담기관을 최소 특별시·직할시·도 단위에 1개소씩 혹은 그 이상 설치하여 그 지역에서의 청소년상담의 중심적 기능을 수행하고 전문성을 유도하도록 해야 할 것이다.

⑨ 역할규정의 명백화

현재 상담을 담당하는 인력에 대한 명백한 규정이나 이들에 대한 자격기준, 자격증 등이 전혀 일관된 것이 없다. 이는 곧 인력의 양성,확보와도 직결되는 문제이므로 이에 대한 공식적인 기준설정이 필요하다.

⑩ 국가 차원의 치료센터 설치

단순한 상담만으로는 극복되어질 수 없는 청소년(예를 들면 약물중독)등을 위해서 국가적인 차원에서 치료센터를 최소한 1개소 정도는 설치해야

한다는 것이다.

이러한 10가지 이외에도 중복되는 면이 없지 않으나 사회복지학, 심리학 등 관련 전공유휴인력의 활용가능성 모색, 장기간 근무에서 오는 무사안일 주의에 빠지지 않기 위한 순환근무제의 도입 필요성, 그리고 상담교육에 있어서 이론보다는 실제적인 내용(사례경험 등)이 보다 필요하다는 점 등이 지적되었다.

5. 행정과 재정

청소년사업관은 시립이므로 예산은 전액 서울시에서 지원을 받는다. 아울러 청소년사업관은 지방자치단체에서 운영하는 전문청소년사업센터로서의 실험적 성격을 갖는다는 의미를 부여할 수 있다.

공무원 신분을 유지하고 있는 것, 또 공공기관에서 청소년 관련사업을 주도적으로 운영하는 것이 과연 다른 민간기관의 청소년 단체나 시설의 경우보다 어떤 면에서 차별성을 갖는지도 별도로 관심을 갖고 수행해 볼 과제가 아닐까 생각된다.

7. 경찰서 청소년상담실

1. 개요

경찰에서는 전국조직인 BBS연맹과 서울조직인 청소년지도육성회의 선도위원을 중심으로 청소년 상담활동을 실시하여 불우청소년을 실질적으로 보호육성하기 위한 자매결연, 취업알선, 취학알선 등의 적극적인 선도활동을 실천하고 있으며 비행에 오염되기 쉬운 가출청소년을 보호하기 위하여 신고망을 개설 우범지역을 순찰하고 있다. 특히 서울은 경찰청을 비롯해 서울청소년지도육성회 조직으로 각 경찰서마다 1개소씩 26개소의 상담실을 설치해 해당국번에 7000번 전화를 활용하도록 홍보하고 있으며, 서울청소년지도육성회에서는 자체상담실을 운영해 상담전문가가 체계적이고 전문적인 상담을 실시하고 있다.

이러한 상담실 중에서 남대문경찰서 남대문지구 청소년지도육성회 청소년상담실은 1975년 서울남대문경찰서에 사무실을 얻어 문을 연 이후 경찰서 상담실의 근간이 되어 왔고 지난 1983년 서울에서는 최초로 상담전용전화까지 갖추어 그 활동이 두드러지고 있다. 개설 당시에는 서울역을 중심으로 가출청소년문제만을 다뤄오다가 경찰서로 직접 찾아오기에는 망설여지는 청소년들의 고민을 덜어주기 위하여 「청소년의 전화」를 마련한 이래 본격적인 상담활동을 해오고 있다.

2. 상담인력

경찰에서는 소년경찰을 중심으로 청소년상담실을 설치·운영하고 있으며, BBS의 지도위원과 서울청소년지도육성회의 선도위원등 자원봉사자들을 교육해 전담상담요원으로 배치하고 있다.

1990년 현재 전국조직인 BBS연맹의 지도위원은 임원 2,834명, 위원 55,944명으로 총 58,778명이 활동하고 있으며, 서울조직인 청소년지도육성회의 선도위원은 19,056명이 활동하고 있다. 이러한 지도위원과 선도위원중에서 1988년 현재 279명이 상담자원봉사자로 활동하고 있다.

경찰업무지침(내무부 훈령 815호)에 따르면 청소년지도위원의 자격을 부모와 같은 애정, 투철한 봉사정신과 인내심이 있고, 적절한 보도기술을 가진 성인으로 다음과 같은 자, 즉 ① 청소년 관계기관의 직원 ② 청소년 관계단체의 회원 ③ 지역사회 유지 기타 주민으로 규정하고 있다. 또한 서울특별시 경찰청의 청소년선도지침에 따르면 청소년 선도위원의 자격을 ① 사단법인 서울청소년지도육성회의 정관이 정한 목적에 찬동하는 자 ② 동회 운영에 필요한 전문지식이 있는 자 ③ 일정액의 찬조금을 납부하는 자 ④ 기타 이회 발전에 공로가 있는 자로서 지역사회의 저명인사 및 청소년선도에 관심있는 독지인사 등 정관 및 제규정에 정한 자격있는 자로 규정되어 있다.

남대문지구 청소년지도육성회는 1990년 현재 97명의 선도위원이 활동하고 있으며 상근직원은 청소년지도육성회 사무실에 사무국장 1명, 청소년상담실에 간사 1명이 근무하고 있다. 1991년 현재 청소년상담실에서 활동하고 있는 상담자원봉사자는 총 24명으로 이들 상담원의 자격기준은 대졸이상의 만 29세 이상자로 기혼자를 우선으로 하고 있으며, 이들은 1개월에 4회, 1회당 4시간씩 상담봉사활동을 하고 있다.

남대문 청소년상담실에는 상담실의 행정업무를 맡고 있는 간사가 1명 있을 뿐 상담전문직원 없이 자원봉사자만으로 운영되고 있다. 따라서 상담원들은 봉사하고자 하는 열의를 가지고 상담에 임하고 있으나 때로 봉사한다는 것에만 의미를 두고 활동하는 경우가 있어 전문성면에서 미흡한 경우가 있다. 그러므로 상담자원봉사자에 대한 교육이 중요시되나 현재까지는 예산 부족으로 상담자원봉사자에 대해 봉사전 사전교육을 실시하지 못하고 있으며, 1년에 2회 정기적으로 서울청소년지도육성회의 교육프로그램에 참가하고 있을 뿐이다. 이에 관해 남대문 청소년상담실의 김정림 상담원은 우선 상담원 스스로가 전문성 제고를 위해 노력하는 자세가 필요하고 무엇보다도 체계적인 교육프로그램이 요구된다고 말하고 있다.

3. 상담시설

경찰의 상담시설은 전국 시도경찰청 및 각 경찰서에 청소년상담실이 설치되어 있으며, 특히 서울시는 경찰청에 1개소 및 각 경찰서단위로 1개소씩 총 26개소가 설치되어 있다. 그밖에 유관단체인 BBS의 중앙연맹상담실 1개소 및 지부상담실 175개소, 서울 청소년지도육성회 청소년상담실 1개소에서 청소년상담을 하고 있다. 서울시경찰청 산하 상담실의 상담전화는 해당국번

의 7000번으로 상담전용전화를 통일해 홍보를 용이하게 하고 있다. 상담전화 설치현황을 살펴보면 <표 1>과 같다.

<표 1> 상담전화 설치현황

국	서	별	전화번호	서	별	전화번호
경	찰	국 (소 년 계)	739-7109	노	랑 진 서	829-7000
서	울	청 소년 지 도 육 성 회	267-2112	동	부 서	461-7000
중		부 서	267-7000	서	부 서	389-4000
중		로 서	736-7000	북	부 서	906-7000
남	대	문 서	755-7000	남	부 서	856-7000
			755-7900	태	능 서	793-7000
서	대	문 서	313-7000	강	남 서	552-7000
동	대	문 서	764-7000	관	악 서	581-7000
용		산 서	718-7000	강	서 서	696-7000
성		북 서	922-7000	강	동 서	486-7000
청	랑	리 서	961-7000	종	암 서	924-7000
마		포 서	363-7000	구	로 서	855-7000
영	등	포 서	676-9000	서	초 서	534-7000
성	동	서	294-7000	신	정 서	647-7000

자료 : 서울특별시경찰국, '88 서울의 청소년, 1988.

서울시경찰청에서는 각 경찰서별로 별도의 전용상담실을 설치하도록 추진하고 있으나 현재 청소년상담실로 별도의 상담실을 갖춘 곳은 남대문경찰서 뿐이다. 그러나 남대문 청소년상담실도 장소가 협소해 전화상담실, 면접상담실 등의 구분없이 개방된 방에서 상담하고 있어 상담실의 독립성이나 상담내용의 비밀유지에 어려움이 있으며, 시내 중심지에 위치하고 있으나 방음시설이 안돼 있어 소음으로 인해 상담활동에 방해를 받고 있는 실정이다. 전문적인 상담활동과 상담내용의 비밀보장을 위해서는 무엇보다 우선 상담원의 독립공간이 필요하다.

4. 상담활동

청소년상담실은 09:00에서 18:00까지 전화상담을 위주로 면접상담, 서신상담을 실시하고 있으며, 청소년들의 진로·비행·성격·교우·학업문제 등 전반에 걸친 고민을 듣고 이를 해결하도록 방향을 제시하거나 서울청소년지도

육성회 상담실과 같은 전문기관을 안내하는 역할을 수행하여 청소년의 고민을 방치함으로써 발생할 수 있는 청소년비행을 방지하기 위한 상담활동을 펼치고 있다.

상담원은 상담실 운영지침에 따라 상담일시, 성명, 출생연도, 직업, 학력, 생활정도, 상담시 태도, 성장지, 부모관계, 형제서열, 상담자의 의견 및 처리결과 등을 기록·정리하고 있으며 해결이 가능한 문제인 경우 면접상담을 유도하고 있다. 다음의 <표 2>는 1989년 현재 소년경찰의 상담실적이다.

<표 2> 전국 소년경찰 상담실적 (단위 : 명)

구분 연도	계	전 화 상 담			직 접 상 담			이동상담실 운영		
		소계	해결	이첩	소계	해결	이첩	소계	해결	이첩
1989	25,310	15,289	14,838	451	9,284	8,998	286	737	685	52

자료 : 치안본부

서울시의 경우 소년경찰의 상담실적은 9,128명으로 1986년도에 비해 15.6%가 증가했다.

1987년도 상담실적을 보면 성별로는 남자가 전체의 57.9%, 여자가 42.1%를 차지하여 남자청소년이 더 많이 이용하는 것으로 나타났으며, 상담방법별로는 전화상담이 전체의 68.9%, 면접상담이 31.1%로 청소년들이 자신을 노출시키지 않아도 되는 전화상담을 선호하고 있음을 알 수 있다.

청소년상담의 내용은 진로문제가 15.8%로 가장 많은 비중을 차지하고 있고 성문제 12.2%, 비행문제 11.5%, 이성문제 10.7%의 점유율을 나타내고 있다. 그러나 성 및 이성문제를 합하면 전체의 22.9%로 청소년들이 진로문제보다도 더 고민하고 있는 것을 알 수 있다. 특히나 성문제는 남자가 여자보다 2배이상 상담해 왔다. 상담방법에 따른 상담내용을 분석하면 다음의 <표 3>과 같다.

경찰서상담실 중에서 가장 상담활동이 활발한 남대문경찰서 청소년상담실의 1990년도 상담실적을 분석하면 <표 4>와 같다.

남대문 청소년상담실의 이용자는 대부분 청소년 본인들로 남자가 여자의 거의 2배에 이르고 있다. 상담소요시간은 대부분 30분 이하이고 상담방법도 대부분 전화상담으로 일회적인 상담에 그치는 경우가 많고 직업별로는 학생이 대부분을 차지하고 있다. 상담방법에 따른 상담내용을 살펴보면 <표 5>와 같다.

〈표 3〉

상담방법별 상담내용

구 분	전화상담		면접상담		합 계	
	남	녀	남	녀	남	녀
진로문제	486	401	349	210	835	611
비행문제	486	221	280	59	766	259
성격문제	157	129	141	66	298	195
이성문제	346	445	109	76	455	521
교우문제	180	343	154	51	334	394
학업문제	281	284	104	62	385	346
가출문제	192	211	186	105	378	316
신체건강	106	148	12	76	118	224
정신건강	48	54	117	39	165	93
여가선용	19	18	3	4	22	22
가정생활	205	204	210	70	415	274
성 문제	713	291	57	54	770	345
기타주변	180	144	166	76	346	220
합 계	3,399	2,893	1,888	948	5,287	3,841

자료: 서울특별시경찰국, '88서울의 청소년, 1988.

〈표 4〉

남대문경찰서 청소년상담실의 상담실적(1990년)

구 분		전화상담	면접상담	계
성별	남	1,364	55	1,419
	여	743	28	771
연령별	13세이하	106	2	108
	14-15세	365	10	375
	16-17세	622	20	642
	18-19세	552	22	574
	20세이상	462	29	491
시간별	9-2시	820	30	850
	2-6시	1,045	37	1,082
	6시이후	242	16	258
직업별	학생	1,703	43	1,746
	직장인	189	11	200
	제수생	62	6	68
	무직	153	23	176
	5분미만	653	—	653
	5-10분	863	—	863

소 요 시 간 별	11-15분	230	—	230
	16-20분	157	9	166
	21-30분	93	30	123
	30분이상	111	44	155
상 담 자	본 인	1,695	51	1,746
	부 모	326	23	349
	형제자매	33	2	35
	친 지	28	7	35
	친 구	25	—	25
계		2,107	83	2,190

자료 : 남대문경찰서 청소년상담실

〈표 5〉 상담방법별 상담내용

구 분	전화상담	면접상담	계
진 로	111	10	121
비 행	115	14	129
성 격	53	1	54
이 성	254	5	259
교 우	103	8	111
학 업	107	—	107
가 출	42	13	55
신 체 건 강	105	—	105
정 신 건 강	33	6	39
심 리 검 사	—	3	3
가 정 생 활	100	15	115
성	840	—	840
학 교 생 활	56	2	58
기 타	188	6	194
계	2,107	83	2,190

자료 : 남대문경찰서 청소년상담실

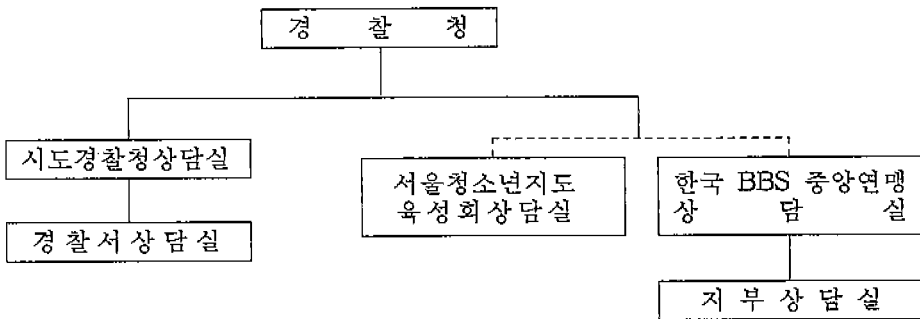
남대문 청소년상담실이 설립된 초창기에는 서울역으로 모이는 가출청소년들과 불우한 청소년들을 주로 상담해 왔으나 현재 가출상담은 적은 비중을 차지하고 있으며 가출청소년의 연령도 낮아지는 추세이다. 현재 가장 많은 비중을 차지하는 상담내용은 역시 성문제와 이성문제로 나타나고 있다. 남대문 청소년상담실에서는 심리검사의 활용은 활발한 편은 아니나 성격·적성

·흥미·지능검사 등을 실시하고 있다.

5. 행정 및 재정

소년경찰의 상담활동은 중앙의 경우 서울특별시 경찰청 소년계에서 관할하고 있고, 지방의 경우는 경찰청 소년과에서 전국을 관할하고 있으며, 유관단체인 한국 BBS연맹과 서울청소년지도육성회에서 상담요원을 지원하고 있다. 경찰의 청소년상담실 조직체계는 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 경찰청 청소년상담실 조직도



이와 같이 경찰에서의 청소년상담활동은 전국적인 조직을 갖추고 있으나 상담실만 개설되어 있을 뿐 상담활동을 위한 예산이 따로 지급되는 것은 아니다. 상담활동이 가장 활발한 남대문경찰서 청소년상담실의 경우도 남대문지구 청소년지도육성회 선도위원회의 회비, 즉 선도위원들의 후원금으로 운영되고 있다. 이와 같이 정부의 예산지원이 없이 후원금으로 운영되므로 전문적이고 체계적인 상담활동을 펼치는데 어려움이 있으며 경찰에서는 다른 업무에 밀려 상담활동을 소홀히 할 우려가 있다. 따라서 행정기관에서 운영하는 청소년상담실과 같이 상담관계 예산이 따로 책정되어 경찰의 청소년상담활동이 적극적으로 이루어지도록 지원할 필요가 있다.

8. 부녀상담소

1. 개 요

부녀상담소는 상담활동을 통해 가정문제의 발생을 방지하고 이미 발생한 가정문제의 해결을 위해 설치되었다. 이러한 설치 목적에 따라 정부에서는 특히 윤락행위자, 가출여성, 미혼모, 저소득 불우여성 등 요보호여성의 발생을 예방하고 이들이 건전한 사회인으로 자립할 수 있도록 유도하기 위해 부녀상담사업을 강화하여 근본적인 가정문제 해결에 도움을 주고자 노력하고 있다.

상담사업 추진내용은 우선 요보호여성이 발생하지 않도록 예방교육을 실시하고 윤락집결지역을 집중 관리하며 이러한 상담업무를 전문적으로 수행하기 위하여 상담원 교육, 사업평가, 사례연구 등을 실시한다. 또한 요보호여성 발생예방 프로그램을 개발하고 요보호여성에 대한 실태조사를 실시한다.

1989년 현재 전국적으로 101개의 부녀상담소(간이부녀상담소 79개소 포함)가 설치·운영되고 있으며, 주요 역·터미널·윤락여성 집결지·기치촌 등 요보호여성이 집결하고 있는 지역의 상담사업을 강화하기 위하여 이동식 또는 조립식 간이부녀상담소를 마련하여 융통성있게 운영하고 있다.

서울시의 경우는 1961년 처음으로 서울시 부녀과에 부녀상담소가 설치된 이래 현재까지 15개소가 설치되었으며, 그 설치연혁을 살펴보면 다음과 같다.

- 1961. 5 : 서울시 부녀과 부녀상담소 설치
- 1962. 4 : 서울역 부녀상담소 설치
- 1966. 4 : 용 산 역
영동포역
청량리역 } 부녀상담소 설치
- 1975. 10 : 강서구 공항동 윤락여성 생활관 설치
(1980. 부녀상담소로 개칭)

(1982. 강서종합복지관으로 상담소 이전)

- 1979. 12 : 구로구 3공단 부녀상담소 설치
- 1982. 9 : 강남고속터미널 강남부녀상담소
- 1988. 1 : 서울고속터미널광장 서초부녀상담소
- 1983. 11 : 성북부녀상담소 설치
- 1985. 3 : 강동부녀상담소 설치
- 1988. 6 : 중랑구청 가정복지과 부녀상담소 설치
- 1988. 6 : 노원구청 가정복지과 부녀상담소 설치

(1989. 7. 1 노원구민회관내로 상담소 이전)

- 1988. 6 : 양천구청 가정복지과 부녀상담소 설치
- 1988. 6 : 송파구청 가정복지과 부녀상담소 설치

부녀상담소는 위에서 살펴본 바와 같이 상담의 대상자인 요보호여성들이 집결하는 취약지역을 위주로 설치되어 있기때문에 특별한 홍보활동은 하지 않고 있으며, 「부녀상담안내」라는 팜프렛만을 준비해 서울시 각 구청의 상담소 위치를 안내하고 있다.

2. 상담인력

1989년 현재 서울특별시, 직할시, 도·시·군·구 여성회관, 부녀상담소, 취약지역 등에 334명의 부녀상담원이 상담활동을 하고 있으며, 읍·면·동사무소에 311명의 부녀봉사관이 근무하고 있다(체육부, 청소년백서, 1990).

1991년 현재 수석상담원을 제외한 시·도 부녀상담원수를 보면, 서울 19명, 부산 18명, 대구 13명, 인천 12명, 광주 9명, 대전 8명, 경기 49명, 강원 23명, 충북 17명, 충남 20명, 전북 21명, 전남 30명, 경북 33명, 경남 37명, 제주 5명으로 전국에 314명이다(보건사회부, 부녀복지사업지침, 1991). 그 중 서울특별시의 경우 본청에 1명, 중구에 2명, 용산구에 4명, 동대문구에 2명, 중랑구에 1명, 성북구, 노원구, 양천구, 강서구, 구로구, 서초구, 송파구에 각 1명씩, 영등포구에 2명이 배치되어 있고 강동구는 본청에서 1명이 지원배치되어 있다. 이들 상담원들은 모두 시·도지사가 임용하는 별정직 공무원으로 구성되어 있다(서울특별시, 부녀복지행정, 1991).

보사부에서는 부녀상담원들의 자질향상을 위해 매년 2주 동안 국립사회복지연수원에서 교육을 실시하고 있으며, 1990년도부터는 3박 4일동안 여

성개발원에서도 상담원 교육을 실시하고 있다. 또한 서울특별시에서는 서울시 부녀상담원의 자질향상을 위해 가정상담소와 연계하여 사례연구 및 교육을 실시하고 있다.

3. 상담시설

보건사회부 부녀복지사업지침에 따르면 부녀상담소를 우선적으로 설치해야 할 위치로 대도시 주요 역전 및 고속버스터미널, 우범지역, 공단지역, 관광지역, 광산지역, 항만지역 등을 들고 있다. 이러한 지침에 따라 전국에 101개 부녀상담소가 설치·운영되고 있으며, 서울시의 경우도 주요 역전을 중심으로 각 구에 1개소씩 모두 14개소가 설치되어 있다. 1991년 현재 서울시 부녀상담소의 설치 현황을 보면 다음의 <표 1>과 같다.

<표 1> 서울시 부녀상담소 설치 현황

구 별	상 담 소 명	소 재 지	상담전화
본 청	시 청 부 녀 상 담 소	서울시부녀복지과 내	731-6489
중 구	서울역부녀상담소	서울역광장	753-4558
용 산 구	용 산 부 녀 상 담 소	용 산 구 민 회 관 내	795-9026
동대문구	청량리역부녀상담소	청량리역광장	966-1762
중 랑 구	중 랑 구 청	중랑구청가정복지과 내	490-3490
성 북 구	성 북 구 부 녀 상 담 소	하 월 곡 동	912-9363
노 원 구	노 원 부 녀 상 담 소	노원구민회관 내	970-6159
양 천 구	양 천 부 녀 상 담 소	신정복지관 3층	640-3490
강 서 구	강 서 부 녀 상 담 소	강서종합복지관 내	602-5232
구 로 구	구로공단부녀상담소	구로공단복지관 내	856-2950
영등포구	영등포역부녀상담소	영등포역광장	678-6726
			575-0900
서 초 구	서 초 부 녀 상 담 소	서울고속버스터미널광장	577-9819
송 파 구	송 파 부 녀 상 담 소	송파구청가정복지과 내	410-3492
강 동 구	강 동 부 녀 상 담 소	천 호 동	471-8005

자료 : 서울특별시, 부녀복지행정, 1991.

이상에서 살펴본 바와 같이 서울시는 본청 및 각 구에 1개소씩 상담소를 설치·운영하고 있다. 그러나 상담시설은 각 구마다 사정이 달라 주요 역전이나 터미널이 있는 구는 역이나 터미널 광장에 가건물을 세워 운영하고 있고 그 밖의 구는 구청내 가정복지과에 있기도 하고 따로 나와 있기도 하다. 그렇지만 어느 곳이나 특별한 상담시설을 갖추고 있는 곳은 없으며, 상담시

설보다는 상담만으로 문제해결이 안되는 부녀자를 이송하는 시설을 마련해 놓고 있다. 대방동 부녀보호소, 자매복지회관, 애란원, 구세군여자관이 그것이다. 대방동 부녀보호소는 서울시가 직접 운영하는 곳으로 이곳은 부랑 부녀자를 수용하는 곳이다. 그 밖의 세 곳은 서울시에서 위탁 운영하는 곳으로 자매복지회관은 가출부녀자들이 집으로 돌아가도록 귀향조치하거나 기술보도, 일시숙박을 하고 미혼모도 수용하고 있다. 애란원과 구세군여자관도 가출여성의 일시 보호, 미혼모 수용, 기술보도 활동 등을 하고 있다.

4. 상담활동

1) 사업내용

(1) 요보호여성 예방교육

서울시부녀상담소는 한국여성개발원, 대한가족계획협회, 입양기관 등 유관 기관과 협의하여 중·고등학생, 사업장 근로여성,接客업소 종사여성, 성인부모 등을 대상으로 교육활동을 하고 있다.

교육내용은 중학생의 경우 인간의 존엄성과 성별 역할의 차이를 이해시키고 사춘기의 성적 특징 등을 이해시키는 교육을 실시하고 있으며, 고등학생의 경우는 실업계 학생을 우선적으로 실시하는데 실업계 고등학생 및 근로여성,接客업소 종사여성들에게는 인간의 정신적 측면과 육체적 측면을 이해시키고 문제상황에 대처하는 능력을 육성시키며 퇴폐 향락 파소비풍조에 대한 비판의식을 배양시키는 교육을 하고 있다. 또한 성인부모들에게는 자녀교육기능을 강조하여 청소년의 특성을 이해시키고 훌륭한 부모의 역할을 수행할 수 있도록 교육한다.

(2) 요보호여성 선도사업

부녀상담소는 우선적으로 역 주변을 순회해 발견한 가출여성을 비롯해 문제를 가진 내담부녀자들을 상담하여 윤락에 빠지지 않도록 귀가조치 하거나 일시보호하여 연고자가 인계하도록 조치하고, 미혼모·부랑부녀자 등은 해당 시설에 수용을 의뢰해 사회문제가 발생하지 않도록 예방활동을 한다.

또한 각 구의 부녀상담소는 영세지역 주민의 생활·신상문제·구직·가정문제 등을 상담하여 관계기관을 안내해주고 부녀자들의 기술, 부업 등을 알선하며 모자복지법에 따른 모자가정의 조사·지도·시설입소 등에 관해 상담하여 지역자원을 활용해 최대한 도움을 주고자 한다.

또한 공단거주 근로여성을 상담하여 신상문제를 해결해 주고 기업체를 선정해 성교육, 교양교육, 정신교육 등을 실시하여 근로여성의 자질향상에 힘쓰고 있으며 구직을 위해 찾아오는 여성·해고여성을 일시적으로 보호하고 있다.

그리고 부녀상담소는 윤락집결지역을 순회하여 개별적인 상담 및 집단교육, 건강관리(성병검진 독려)를 실시하며 성윤리 및 자립정신을 고취하고 전업을 위한 기술습득을 하도록 시립직업보도소 활용을 안내한다. 또한 수시로 지역내 요보호여성에 대한 실태조사를 실시하고 있다.

(3) 상담사업

부녀상담소에서는 방문상담, 내방상담, 전화상담, 집단상담을 실시하고 있는데 월별·지역별·대상자별 상담목표를 설정해 상담계획을 세우고 철저한 사후평가를 하고 있다. 또한 심리학자, 정신과 의사, 종교계 인사등 상담전문가의 지도에 의해 상담기법을 향상시키고 사례발표 등 연찬회를 개최해 정기적인 평가를 실시하며, 상담자의 신상카드를 비치해 사후관리에 철저를 기한다.

1991년도 부녀상담원의 상담계획은 상담원 1인당 1일에 3건으로 상담일수 290일을 기준으로 전국 총목표는 273,180건이다.

부녀상담소의 상담대상은 앞에서도 살펴본 바와 같이 요보호여성이지만 그 중 청소년이 대상이 되는 경우는 가출청소년과 미혼모청소년이 대부분을 차지하고 있다. 가출청소년의 경우는 직업을 구하다 못 구한 경우 집에 보내달라고 오는 경우가 대부분이고 미혼모의 경우는 아기를 낳을 때까지 보호하고 있다.

2) 상담실적

지난 1981년도부터 89년도까지 9년간 서울시 부녀상담소의 상담실적은 총 60,269건이다. 이를 처리내용별로 보면 상담을 통해 지도권유한 경우가 41.8%로 가장 높은 비율을 차지하고 있고, 그 다음으로 귀가조치한 경우가 24.9%, 다른 기관을 안내해 준 경우가 16.7% 등으로 대부분 단순한 상담에 그치고 있으며, 그밖에 상담 이후 일시보호, 기술보도시설 수용, 구직알선, 모자원 수용, 시립부녀보호소 이송, 구료의뢰 등의 조치를 취했다. 이러한 현황은 <표 2>와 같다.

〈표 2〉

연도별 부녀상담소 상담실적 및 분석

구분 연도	지도 권유	귀가 조치	타기관 안 내	일시 보호	기술보도 시설수용	구직 알선	모자원 수 용	시립부녀 보호소	구료 의뢰	기타	계
81	1,152	2,323	632	676	169	56	70	21	—	205	5,304
82	1,885	2,448	915	624	223	152	47	39	17	1	6,351
83	2,764	2,408	1,141	586	292	191	56	14	22	28	7,502
84	3,032	2,044	1,045	546	416	216	65	12	31	41	7,448
85	2,914	1,518	1,460	460	567	123	47	—	—	288	7,377
86	3,011	1,576	1,237	390	579	61	45	18	—	15	6,932
87	3,002	1,403	1,203	360	512	3	79	25	—	50	6,637
88	2,805	772	1,317	272	428	4	33	19	15	71	5,736
89	4,627	487	1,141	175	351	4	51	30	27	89	6,982
건수	25,192	14,979	10,091	4,089	3,537	810	493	178	112	788	60,269
%	41.8	24.9	16.7	6.8	5.9	1.3	0.8	0.3	0.2	1.3	100.0

자료 : 서울특별시, 부녀상담사례모음집, 1990.

1990년도 서울시 부녀상담소의 상담실적 역시 상담을 통해 지도조언한 경우가 64.0%로 가장 많은 비중을 차지하고 있고, 관계기관에 의뢰한 경우가 22.3%로 그 다음을 차지하고 있으며, 시설입소 8.5%, 귀향조치 4.5%, 치료의뢰 0.4%, 구직을 알선한 경우가 0.2% 등이다. 이러한 현황은 다음의 〈표 3〉과 같다.

〈표 3〉

'90년도 부녀상담소 상담실적

구분	지도조언	관계기관의뢰	시설입소	귀향조치	치료의뢰	구직알선	계
건 수	4,510	1,569	601	319	30	13	7,042
%	64.0	22.3	8.5	4.5	0.4	0.2	100.0

자료 : 서울특별시, 부녀복지행정, 1991.

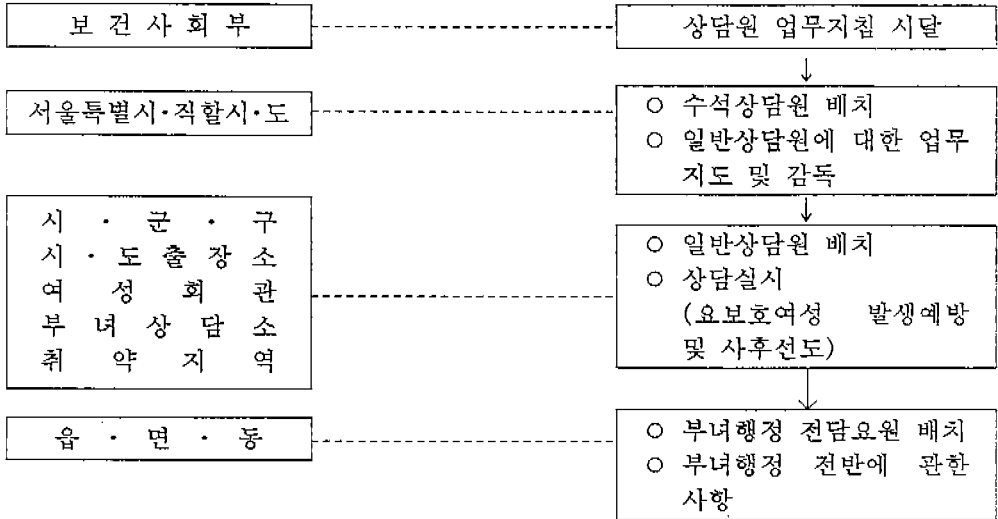
5. 행정 및 재정

부녀상담소가 처음 설치되었을 때는 보사부 소속이었으나 현재는 모두 지방자치단체에 소속되어 시·도·군에 각각 조직이 있다. 서울시의 경우 각 구마다 1개소씩 설치되어 있고 시청 가정복지국 부녀복지과에서 총괄업무를 담당하고 있으며, 따라서 상담소 예산은 서울시에서 나오고 있다. 그러나 부녀상담소 예산은 상담실 운영에만 쓰여지며 시설운영 예산은 별도의 시에

산으로 운영된다.

부녀상담소의 업무체계를 그림을 통해 살펴보면 다음과 같다.

〈그림 1〉 부녀상담소 업무체계도



9. 한국여성개발원 상담실

1. 개 요

한국여성개발원 자원개발실 상담팀에서 실시하고 있는 상담실 및 무료직업안내소 운영 중 여기서는 상담실 운영에 관한 내용만을 살펴보기로 한다.

여성개발원 상담사업은 현대사회의 급격한 사회변화에 따르는 여성의 다역활에 따른 다양한 여성문제를 해결하고 도와주기 위한 방법으로서, 여성개개인을 대상으로 문제의 해결을 모색하고 나아가 현장의 여성문제를 수렴하여 정책입안의 근거자료를 제시하고자 하는 배경을 갖고 있다.

이러한 상담사업의 목적은 ① 여성문제의 수렴 및 해결도모, ② 프로그램 및 자료개발을 통한 여성상담의 방향제시, ③ 상담의 시범적 실시를 통한 운영모형의 제시 등이다.

그리고 그 내용은 ① 여성상담의 실시를 통한 여성상담의 방향모색(여성직업상담 및 성차별 상담에 역점) ② 성격진단검사 및 직업적성검사 실시 ③ 여성상담프로그램 및 자료개발 ④ 전문상담원의 양성 등을 들 수 있다.

간단하게 여성개발원 상담실의 연혁을 살펴보면 1984년 4월에 상담실을 개설하고 1986년 9월에는 무료직업안내소를 개설하였으며 1989년에 노량진 별관에 있던 건물을 불광동 본원으로 이전하여 현재에 이르고 있다.

2. 상담인력

여성개발원의 전문상담원은 자원개발실 상담팀에 배치되어 있는데 이들은 순환보직에 의해서 상담팀에 근무하게 된 것이므로 엄밀하게 상담전문인력은 아니라고 보아야 할 것이다. 이들은 개발원내의 과업을 수행하면서 상담실과 직업안내소를 책임지고 있다.

이들이 여성개발원 자체내에서 선발·연수 과정을 거친 준상담원을 관리하고 있는데 이들의 역할분담은 연계성이 요구되고 있는 상담관련업무(취업상담, 프로그램개발, 구인처 개척) 등은 상담전문직원이 관장하고 접수, 일반

전화상담은 준상담원이 담당하고 있다.

자원봉사자인 준상담원에 대한 교육 및 관리는 1년 단위로 이루어지고 있는데 이들에게는 기존의 준상담원 중 경력자가 자체교육을 실시하고 있으며 주로 인간관계 훈련이 주 내용을 이루고 있으며, 외부 훈련프로그램에도 참가시켜 교육을 실시하고 이를 보고하고 토의하게 한다.

사례회의는 분기별로 외부전문강사를 초빙하는 교육의 장으로 주로 활용되고 있으며 직무교육을 통해 상담에 관한 이론과 훈련을 1년 7회, 1회당 2시간씩 교육을 실시하고 있다. 91년 8월 현재 15명의 준상담원이 활동하고 있는데 이들은 대부분 40대 이상의 사회적 경험이 풍부한 분들이며 참여의식이 높기 때문에 충도에 탈락하거나 불성실한 면은 찾아볼 수 없다는 것이 상담팀 관계자의 한결같은 견해였다. 그러나 이들 준상담원의 경우 자체교육 등과 그들의 충분한 학력, 경력 등에 비해 어떤 공식적인 자격증을 소지하거나 자격을 인정받지 못하고 있는데 대한 불만이 높은 편이다. 그러므로 국가차원에서의 이러한 인력에 대한 공인된 자격기준과 이에 상응하는 증명을 모색해 보아야 할 것이다.

3. 상담시설

상담시설로는 상담전용전화가 2대(354-7246, 356-0070) 설치되어 있으며, 전화상담실이 1개소, 면접상담실이 2개, 심리검사실 1개, 대기실 및 강의실이 각각 1개소씩 설치되어 있다.

그리고 상담실 운영규정 제 4 조에 근거하여 위촉된 준상담원과 상담전담 직원 1인이 배치되어 상담에 임하고 있으며 기타 직원 4명이 필요시 지원 상담 및 행정업무를 지원하고 있다.

4. 상담활동

1) 상담방법과 면접상담과정

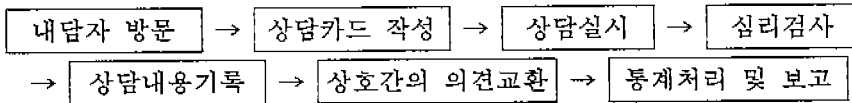
상담을 원하는 여성이면 누구나 상담대상으로 하고 있으며 상담방법은 면접, 서신, 전화를 활용하고 있으나 전화상담이 대부분이다.

상담실 운영시간은 월요일에서 금요일까지 오전 10시부터 오후 4시까지 이루어지고 있으며 이중 공휴일은 제외된다.

면접의 상담과정을 보면 <그림 1>과 같다.

<그림 1>

면접상담과정



2) 상담의 통계분석

(1) 상담유형 및 방법별 실적

90년도의 1년간 상담실적은 2,861건으로 유형별로 보면 취업상담이 2,193건(76.7%)으로 가장 많으며, 정보안내 358건(12.5%), 일반상담은 310건(10.8%)으로 이를 89년도와 대비해 보면 정보안내는 20.1%가 증가하여 전반적으로 상담실적은 증가를 나타내었다. 취업상담 11.1%, 일반상담 84.5%, 한편 방법별로 보면 전화상담이 54.0%, 면담이 45.5%, 서신이 0.3%, 재상담이 0.2%로 89년도에 49.5%이던 전화상담이 90년도에 54.0%로 증가한 것은 일반상담의 증가에 기인한 것으로 보인다.

<표 1>

상담유형 및 방법별 실적

(단위 : 건, %)

구 분	전화상담	면접상담	서신상담	재 상담	합 계
취 업	919	1,268	6	—	2,193(76.7)
일 반	278	23	3	6	310(10.8)
정보안내	349	9	—	—	358(12.5)
합 계	1,546 (54.2)	1,300 (45.5)	9 (0.3)	6 (0.2)	2,861 (100.0)

(2) 상담내용별 분석

① 취업상담

90년도 취업상담건수는 총 2,193건으로 구인상담이 1,015건(46.3%)이고 구직상담은 1,178건(53.7%)이며 구직상담은 원칙적으로 면담을 통해서만 이루어지고 있다.

② 일반상담

90년도 일반상담은 310건으로 전년도에 비해 84.5% 증가하였다. 연령별 분포를 보면 30~34세가 23.9%, 25-29세가 20.6%, 35~39세가 10.3%로 25-39세 사이의 내담자가 56.8% 차지하고 있다.

학력별 분포를 보면 고졸이 32.6%이고, 대졸 이상이 19.4%이며, 중졸 이하는 15.5%로 나타나고 있으며 학력이 미상인 경우를 제외한 분포 상황을 보면 67.9%가 고졸이하로 나타나고 있다.

〈표 2〉 일반상담의 유형별·방법별 실적

(단위 : 건, %)

구 분	전화상담	면접상담	서신상담	재 상담	합 계
일반여성문제	140	23	1	6	170(54.8)
법률문제	104	4	2	—	110(35.5)
근로여성문제	29	—	1	—	30(9.7)
합 계	273 (88.1)	27 (8.7)	4 (1.3)	6 (1.9)	310 (100.0)

문제유형별로 보면 일반여성문제가 170건 (54.8%), 법률문제가 110건 (35.5%), 근로여성문제가 30건(9.7%)으로 나타나고 있으며, 상담방법에 있어서는 전화상담이 88.1%로 나타났다. 이 가운데 일반상담건수의 세부주제를 살펴보면 부부문제가 108건(63.5%)으로 과반수 이상을 차지하고 있으며 그 다음이 자녀문제로 10건(5.9%), 고부간의 갈등 8건(4.7%), 시댁과의 갈등 8건(4.7%), 결혼문제 6건(3.5%), 진로문제 5건(2.9%), 생활경제 5건(2.9%), 이성교제 4건(2.3%) 등의 순으로 나타났다. 법률문제 상담은 83.3%가 가족법에 관한 것으로, 그중에서도 이혼문제(36건), 재산상속(21건), 호적(4건), 친권(4건) 등의 순으로 이혼문제와 재산상속이 55건으로 전체의 50.9%를 차지하고 있다. 또 근로여성상담 중 고용차별상담은 12건, 기타 근로여성상담은 18건이 접수되었다.

③ 정보안내

정보안내실적은 358건으로 전화상담(349건, 97.5%)이 주로 이루어지고 있다. 내담자의 연령을 보면 30~34세가 25.7%, 35~39세가 17.0%이고 25~29세가 14%, 40~44세가 12.6%로 30세 이상이 62.0%로 과반수 이상이였다.

정보안내의 내용을 살펴보면 크게 기술교육 안내, 특정직종 안내(탁아모, 간병인, 파출부), 다른 상담기관이나 무료직업안내소에 대한 문의 등으로 나눌 수 있는데, 기술교육 안내가 37.4%로 가장 많다.

④ 심리검사

내담자수는 총 363명으로 전년도에 비하여 58.1%가 증가하였다. 이중 성격진단검사는 증가하였으나 직업적성검사는 감소를 나타내었다. 이는 직업

적성검사는 일종의 직업능력검사로 성격진단검사에 비하여 검사과정에 다소 어려움이 있고 또한 내담자들이 직업적성보다는 자신의 성격진단에 더욱 관심을 가지고 있기 때문으로 보인다.

3) 상담직무교육

일선 상담기관 실무자, 기관 자체의 준상담원 및 직원 등 연인원 약 500여명을 대상으로 총 7회에 걸쳐 강의 및 시청각교육을 통해 상담교육을 실시하였다. 총 7회의 교육내용을 보면 ① 여성문제의 본질, ② 상담에 있어서 이론의 기능, ③ 상담의 합리적 접근이론, ④ 상담의 학습이론적 접근이론 상담의 정신분석학적, ⑤ 접근이론(시청각교육), ⑥ 상담의 현상학적 접근이론, ⑦ 한국문화와 상담이론의 구축 등이다.

이러한 상담직무교육에 대한 평가를 요약하면 직무교육은 상담이론에 대한 총정리로서 참가자들의 상담직무능력 향상에 도움을 주었지만 짧은 기간에 너무 많은 분량을 다루었으므로 강의가 심층적이지 못하였다고 한다. 반면 교육에 참석하기를 희망하는 모든 상담자들에게 기회를 제공한 바, 교육의 목표인 상담자 교육기회의 확대 및 상담기관의 유대강화에 기여했으며 상담자 재교육기회 측면에서 효과적이었다. 특히 상담이론과 관련된 비디오 테이프 상영을 강의와 병행함으로써 이론강의만으로는 전달할 수 없는 강한 메시지를 전달하므로 교육의 효과를 증폭시켰다고 한다.

결국 상담직무교육의 중요성에 관한 인식 및 지속적인 교육의 필요성이 강조되었으며, 실제 상담활동에 도움을 받을 수 있는 상담교육 프로그램이 개발, 보급되어 보다 심층적이고 전문적인 교육실시가 요구되었다.

4) 상담사업의 발전방향

여성개발원 자원개발실 상담팀에서 자체 진단하고 있는 방안을 중심으로 살펴보겠다. 상담의 질적 향상도모를 위해서는 ① supervision 실시의 정례화로 내실있는 상담서비스를 제공하도록 한다, ② 상담원(준상담원 포함)의 자질향상을 위하여 상담연수의 확대 및 직무교육의 전문화, 체계화가 이루어져야 한다, ③ 상담내용 및 사례에 대한 지속적인 분석으로 현장에서의 여성문제 해결에 대한 기반을 조성한다.

상담실 활성화 방안으로는 ① 전화상담의 증가추세에 비추어 앞으로 전화상담의 확대 실시방안이 모색되어야 한다. ② 상담유형 중 직업상담이 76.7%에 이르고 있으므로 구직자의 요구를 충족시켜 나갈 수 있는 적극적인 구

인처 개발이 이루어져야 한다. ③ 준상담원을 늘리고 이들을 적극 참여시키는 방안이 마련되어야 한다. ④ 적극적이고 지속적인 홍보활동을 통하여 많은 여성들이 서비스를 받을 수 있도록 해야한다. ⑤ 여성상담의 토착화를 위하여 여성상담관련 자료, 사례, 프로그램 등이 계속 개발되어 여성상담센터로서의 구심적 역할을 할 수 있도록 해야 한다.

하지만 이러한 자체 진단 이외에 앞서 지적한 바 있듯이 상담전문직원이 없고 순환보직으로 근무하는 현 운영방식에는 근본적인 개선이 선행되어야 할 것이다.

5. 행정과 재정

여성개발원은 정부 제 1 장관 산하의 정부출연기관이므로 모든 재정은 국고에 의존하고 있다.

그리고 앞에서 지적했던 것처럼 순환근무에 의해 상담사업을 담당하게 됨으로 인해서 사업·업무의 전문성·지속성이 방해되고 있으며 상담전문인력이란 여성개발원에 근무하면서 사업을 총괄하고 조정하는 역할에 그치게 될 우려가 높다. 물론 여성개발원의 상담내용이 상당부분 일반상담과 취업상담에 치중되고 있음을 고려할 때 문제의 심각성이 완화될 수 있을 지 모르지만 준상담원의 교육을 기존의 경력있는 준상담원 스스로가 담당하고 있다는 사실 등을 통해 볼 때 여성문제에 대한 전문상담기관으로의 역할은 기대하기 어려운 형편이다.

이러한 점에서 급격히 증가하고 있는 여성들의 상담욕구에 부응하는 여성상담의 중추기관으로서의 전문성을 살리기 위한 조직이나 인력의 정책적 보장이 필요할 것이다. 오히려 취업상담의 경우 이를 분리하여 노동부와 정책협의를 통한 대체기관의 모색도 고려해 볼 필요가 있을 것이다.

10. 근로자종합복지관 상담실

1. 개 요

1990년 현재 우리나라 근로청소년은 230만명으로 전체 청소년의 17%를 차지하고 있다. 근로청소년은 때로 “수출의 역군”, “산업전사”로 미화되기도 하지만 청소년 연구에서는 다소 소홀히되고 있는 영역이다.

이번 연구에서 근로자종합복지관의 상담실에 대한 사례조사를 하는 것은 다음과 같은 몇가지의 의미를 부여할 수 있다.

첫째, 지난 10여년 동안 전국의 공업단지에 근로청소년의 복지를 위하여 설치된 근로청소년회관(근로청소년복지회관, 근로자종합복지관 포함)이 20개소정도 설치되어 있는데, 우리나라의 대표적인 공단인 “구로공단”(공식 명칭은 한국수출산업공단이고 구로공단은 이 수출공단의 제1, 제2, 제3공단을 말함)에 인접한 광명시 하안동에 소재한 근로자종합복지관의 상담활동을 통해서 근로청소년의 상담사업을 살필 수 있다.

둘째, 근로청소년회관의 상담실 운영은 회관이 소재된 공단지역의 특성에 따라서 다르겠으나, 그동안의 변화를 확인할 수 있다(김영모·이용교, 근로자종합복지관의 프로그램에 대한 평가연구, 한국청소년연맹 부설 한국청소년연구소, 1986).

셋째, 근로청소년회관에는 정부가 직영하는 곳이 많은데 이곳은 청소년단체인 한국청소년연맹이 서울시의 위탁을 받아서 운영한 점이 특징이다. 이곳의 상담활동이 비교적 잘 이루어지고 있고, 특히 허남진 상담실장은 중·고등학생을 대상으로 한 “학생상담”과 “근로청소년상담”을 모두 경험한 분이어서 청소년상담에 대한 폭넓은 의견을 들을 수 있다.

(표 1)

근로청소년회관 현황

시 설 명	소 재 지	전 화 번 호
동부근로청소년회관	서울 동대문구 장안2동 329-1	(02) 43-0037/9
남부근로청소년회관	서울 영등포구 영등포동7가 57	(02) 677-9400
살레오근로청소년회관	서울 영등포구 대림1동 929	(02) 832-5026/7
근로자종합복지관	경기도 광명시 하안동 740	(02) 685-4941/5
근로청소년복지회관	부산시 북구 덕포동 247-6	(051) 94-3776
인천북구근로청소년회관	인천시 북구 가좌동 484-3	
대구근로청소년회관	대구시 성당동 72-10	
근로청소년복지회관	광주시 북구 양산동 633-1	(062) 56-6983
안산시근로청소년복지회관	경기도 안산시 원곡동 643-7	(0345) 6-7334
근로청소년복지회관	경기도 성남시 상대원1동 269-1	(0342) 45-3754
태백시근로청소년복지회관	강원도 태백시 황지동 산1	(0395) 52-1380
근로청소년회관	충북 청주시 송정동 140-41	(0431) 52-3408
대전시근로청소년복지회관	대전시 대덕구 대화동 3-3	(042) 72-8535
전남목포근로청소년회관	전남 목포시 산정동 1749	
이리시근로청소년회관	전북 이리시 영등동 227-14	(0653) 53-3241
구미근로청소년복지회관	경북 구미시 공단읍 256-17	(0546) 2-2931
마산시근로청소년복지회관	경남 마산시 양덕동 974-13	(0551) 56-2146
제주시근로청소년복지회관	제주도 제주시 전입동533(사라봉공원)	(064) 52-0897

자료 : 한국청소년단체협의회, 한국청소년단체총람, 1989

2. 상담인력

근로자종합복지관은 관장과 총무부, 교육부, 시설관리부, 상담실 등 3부 1실로 구성되어 있다. 전체 직원은 65명으로 그중 일반직이 26명이고 기능직이 39명이다. 상담인력은 상담실장과 상담담당(2명), 검사담당, 사서담당, 자료정리원등 6명으로 구성되어 있다. 상담실 직원의 충원에는 별도의 조건이 있지는 않고, 한국청소년연맹의 직원중에서 순화보직의 일환으로 상담업무에 종사하게 된다.

그러므로 상담실의 직원은 상담에 관한 전문자격을 요구하지는 않고 대개는 상담에 소양이 있다고 판단되는 직원으로 구성된다. 상담실장에도 초기에는 사회사업학을 전공했던 사람이었고 현재는 교육심리학을 전공한 사람이다.

현재 한국심리학회에서 상담전문가(상담심리전문가와 상담심리사), 임상

심리전문가(임상심리전문가와 임상심리사)를 양성하고는 있지만, 이들의 숫자가 100여명에 지나지 않고, 대개는 대학의 강의를 하는 사람들이기 때문에 일선 청소년상담기관에서 “상담전문가”를 찾는다는 것은 어려운 현실이다.

비록 상담전문가가 있다 하더라도 청소년상담기관의 임금이 대학이나 병원 또는 일반 기업체의 근로조건에 비교할 때 매우 낮기 때문에 “전문가”가 일할 수 있는 여건도 되지 않는다. 또한 현재의 일선 청소년상담기관의 업무가 매우 단순하고 일상적인 상담이고 전문화되어 있지 못하기 때문에 전문인력에 대한 기대가 낮은 것도 사실이다.

그러나 청소년상담이 제대로 이루어지기 위해서는 상담전문가의 양성과 활용이 절실하다. 청소년 “상담”의 내용을 어떻게 보느냐에 따라서 “상담전문가”의 개념이 달라지겠지만, 상담의 범위를 “심리상담”으로 국한하여 보면 상담인력의 양성을 다음과 같이 생각해 볼 수 있다.

첫째, “상담전문가”는 모든 인간의 심리상담전문가이기 때문에 “「청소년」상담전문가”가 별도로 양성될 필요는 없다.

둘째, 상담전문가는 심리학을 전공하고, 대학원을 거쳐서 반드시 전문적인 실습과정(인턴과정)을 이수한 후에 국가고시로서 자격증을 부여해야 한다. 특히 전문적인 실습과정은 가장 절실하게 필요한 부분이다.

셋째, 위와 같은 상담전문가를 단기간에 양성하기 어려운 현실에서는 전문가의 지속적인 양성과 병행해서, 현재 상담기관에서 일하는 직원에 대한 재교육을 통해서 “「준」전문가”를 양성해야 한다.

현재의 상담요원은 대개 대학에서 심리학, 교육학, 사회복지학등을 전공한 사람이 많으나, 많은 상담시설에서는 전공에 관계 없이 기관장이 임의로 선발해서 현업에 배치하고 있는 실정이다. 그러므로 “상담전문가”의 양성 못지않게, 현재의 상담요원에 대한 직무교육과 재교육이 매우 절실하다. 사실 배우고 싶어도 전문적인 실습지도를 제대로 하는 곳이 거의 없는 실정이다.

많은 청소년상담기관에서는 상담인력으로 자원봉사를 활용하고 있는데, 복지관 상담실도 자원봉사자를 20명정도 활용하고 있다. 이들은 대개 한국 청소년연맹 본부에 있는 청소년상담실에서 상담에 대한 기초적인 교육을 받은 사람들로서 성실하게 일하고 있다.

상담자원봉사자들은 1년정도 하면 중도탈락자와 계속활동자로 나뉘는데, 전자는 대개 청소년들의 “성”상담에 환멸을 느껴서 그만두는 경우가 많다. 계속활동자의 자질향상을 위해서는 2년마다 재교육을 실시하고, 자원상담원

스스로도 상담사례 분석과 친교모임을 통해서 전문성과 연대감을 키워 나가고 있다.

청소년상담기관에서 자원상담원의 역할은 매우 귀중하다. 이른바 상담전문가들이 대학의 강단에 머물러 있을 때, 일선 상담기관에서 많은 상담은 자원상담에 의해서 이루어졌고, 특히 전화상담은 거의 대부분 자원상담원에 의해서 이루어졌기 때문이다. 물론 자원상담원의 전문성이 기관의 직원인 상담원에 비교해서 떨어지지만, 그 열의는 매우 대단하다. 그러므로 현재 자원봉사자의 자질을 향상시키기 위한 국가적 노력도 요구된다.

3. 상담시설

근로자종합복지관은 1981년에 착공하여 1982년 12월에 개관된 이래로 2번의 증축이 있었다. 현재는 부지 17,667평에 건평이 7,739평인데, 건물은 지하 1층 지상 3층인 본관(1,655평), 미혼 여성근로자 450세대 2,500명이 입주할 수 있는 임대아파트(6,044평) 그리고 부대건물(40평)이 있다.

상담시설은 본관의 1층에 있는데, 집단상담실, 개인상담실, 전화상담실, 사무실, 아파트관리실등 5실로 나뉘어져 있다. 다른 상담시설에 비교할 때 비교적 양호한 수준이다. 또한 상담실 이외에도 교육시설 12실, 200명을 수용할 수 있는 생활관(20실)등 연수시설, 복지후생시설 12실, 행정·관리시설 8실, 5,200명이 함께 사용할 수 있는 종합운동장이 있는 종합복지관이기 때문에 상담공간과 부대시설에 대한 부족은 거의 느끼지 못한다.

이러한 것을 볼 때, 상담시설은 상담실만 별도로 설치하는 것보다 청소년 회관과 근로청소년회관과 같은 청소년 전용시설(혹은 청소년 이용시설)에 함께 설치하는 것이 바람직할 것으로 보인다.

4. 상담활동

복지관의 상담실은 상담을 원하는 근로청소년 및 근로자 가족을 대상으로 매일(09:00~21:00) 면담, 전화, 서신 등의 방법으로 상담을 하고 있다. 상담활동은 크게 생활상담과 심리검사로 나누어 지는데, 연간 4,000건 내외의 상담이 이루어지고 있다.

최근 2년동안 상담활동 내역을 보면, 심리검사가 전체의 절반 이상을 차지하고, 나머지는 개별상담, 사후관리, 집단상담 등의 순이며, 전문상담은 극

히 일부임을 알 수 있다.

〈표 2〉 상 담 활 동

사 업 명		1989년 도	1990년 도
개 상 별 담	방 문	26	(88)
	내 방	469	665
	전 화	84	383
	서 신	21	8
	소 계	600	1,114
집 단 상 담		360	225
사 후 관 리		600	701
심 리 검 사		2,183	2,171
전 문 상 담		29	—
합 계		3,772	4,241

자료 : 근로자종합복지관 상담실

근로청소년의 고충은 개별상담을 통해서 파악할 수 있는데, 연도마다 약간의 차이가 있지만, 근로청소년의 상담내용은 진로, 성격, 취업 그리고 아 파트 생활상담이 주종을 이루고 이성(성), 가정, 건강, 노사·법률, 친구·대인 관계 상담은 극히 일부에 불과함을 알 수 있다.

〈표 3〉 개 별 상 담 의 내 용

유 형	1989년 도		1990년 도	
	실 수	%	실 수	%
진 로	50	8.3	133	12.6
이 성 (성)	23	3.8	39	3.7
가 정	8	1.3	6	0.5
성 격	212	35.3	139	13.1
취 업	117	19.5	215	20.3
건 강	—	—	9	0.8
노 사 · 법 률	15	2.5	15	1.4
친 구 · 대 인 관 계	5	0.8	24	2.2
아 파 트 생 활 상 담	85	14.2	220	20.8
기 타	85	14.2	256	24.2
계	600	100.0	1,056	100.0

자료 : 근로자종합복지관 상담실

상담의 범주는 지난 1986년 조사와 크게 다르지 않다. 그것은 내담자의 대부분이 고졸이하인 20대 초반 여성근로자이기 때문이기도 하겠으나, 복지관의 상담은 아파트 입주자와 연수생 또는 교육생과의 면접상담이 핵심이기 때문이다.

그러나 상담에서 나타난 범주별 문제점과 특기사항을 지난 5년전과 비교하여 보면 몇가지 특징을 찾을 수 있다.

첫째, 취업상담의 비중이 높아가고 있는데, 취업상담시 가장 선호하는 곳은 “근무시간이 짧고 편한 직장”이다. 월급은 영순위에서 이순위나 삼순위로 밀려나와 “이왕이면 월급이 많으면 좋다”이다.

구로공단에서 여성근로자의 주된 취업처는 봉제공장과 전자공장인데, 봉제를 택하겠다는 사람은 거의 없고 대개 전자를 선호한다. 봉제는 대개 하청업체라서 잔업이 많고, 전자는 고졸이상을 채용하는데 봉제는 중졸이상이면 들어갈 수 있기 때문에, 전체적으로 “수준낮게” 취급 받는 것을 싫어하기 때문이기도 한다.

둘째, 성상담이 거의 없다는 것도 큰 특징이다. 일반적으로 청소년상담기관의 전체 상담건수의 40~50%는 성상담이고, 피상담자가 남자고등학생일 경우에는 60~70%가 성상담인데도, 복지관 상담실에서 성상담이 극히 일부라는 것은 다소 의아스러운 일이다. 그러나 지난 10여년동안 성상담건수는 항상 적은 비중을 차지하였으므로 이를 다음 두가지로 해석해 볼 수 있다.

하나는 상담이 주로 면접을 통해서 이루어지기 때문에 성문제와 같이 사적 비밀이 요구되는 민감한 소재는 피상담자들이 전화상담기관을 이용할 것이라는 것이다. 실제로 청소년의 전화상담은 성상담이 중심이고, 학생들의 경우도 면접상담은 진로나 성격에 대한 상담이 주종을 이룬다.

다른 하나는 성고민은 잠재되어 있을 것이라는 것이다. 직접적으로 “성접촉 피해”를 입었다고 호소하는 사례는 극소수에 불과하지만, “이성교제”를 상담할 경우 대개 성문제가 따라다닌다는 것을 통해서 미루어 짐작할 수 있다. 그러나 청소년의 성문제는 근로청소년만의 문제가 아니고, 오늘날 한국의 대부분의 청소년이 부딪치는 문제이다.

복지관 상담실에서는 면접상담을 중심으로 하고 전화상담은 사안별로 적절할 다른 상담기관을 안내하고 있다. 그 이유는 상담요원이 상담전화만 기다리기 어렵고, 각종 일상 업무를 처리하기 때문에, 상담전화가 오면 “전화상담실”로 가는 것이 어려울 뿐만 아니라, 전화상담은 전화상담만을 전문으로 하는 기관으로 의뢰하는 것이 효과적이라는 주장이다. 대부분의 전화상

담기관은 상담전화만을 기다리는 사람이 있어서 보다 편안한 마음상태에서 적극적으로 통화를 하며, 통화시간에 크게 구애를 받지 않기 때문이기도 하다.

물론 면접상담이 상담의 정석이고, 전화상담보다 전통적인 방식이지만, 전화상담은 상담자와 피상담자가 대면해서 이야기하기 쑥스러운 사적 비밀을 피상담자가 쉽게 털어 놓을 수 있고, 상담자도 큰 부담감 없이 상담을 진행할 수 있다는 장점이 있기도 하다.

복지관의 상담실에서는 심리검사를 유용하게 사용하려고 노력한다. 현재 사용하고 있는 검사는 자아실현검사, 자아개념검사, 성격진단검사, 직업흥미검사, 다면적인 성격사 등이다.

사실 이들 검사도구의 신뢰성에 대해서 다소 의문을 가지고 있다고 한다. 왜냐하면 대부분의 심리검사도구가 학생청소년을 중심으로 구안된 것으로 근로청소년에게 적합한 도구가 많지 않을 뿐만 아니라, 한국에서 사용되고 있는 심리검사도구가 대개 수십년전 미국에서 개발된 것을 다소 수정해서 사용하고 있기 때문이다. 그러나 이러한 한계를 인정하더라도 심리검사는 근로청소년을 면접상담으로 이끄는 계기로도 사용될 수 있다.

많은 근로청소년들은 “상담”에는 부담감을 느끼지만 “심리검사”에는 호의적이기 때문에, 심리검사의 결과를 이야기하면서 자연스럽게 생활상담으로 이어질 수 있다. 그러한 이유때문에 복지관 상담실에서는 입주자 선정시와 종합교양대학과 같이 수개월에 걸쳐서 실시되는 교육프로그램에 참여하는 교육생에게는 심리검사를 실시하고 있다.

5. 행정과 재정

근로자종합복지관은 서울특별시의 위탁을 받아서, 한국청소년연맹이 운영하기 때문에 대부분의 재원은 서울시의 보조금으로 충당되고, 직원의 신분은 청소년단체인 한국청소년연맹의 직원이다.

그러므로 상담실의 운영은 복지관의 관장과 연맹의 고위간부의 기관운영 철학과 상담실 직원의 의욕에 의해서 크게 좌우될 수 있다. 현재는 행정과 재정적인 문제는 별로 없다고 한다.

외부 상담기관과의 협력관계를 보면, 가까이 있는 가족계획협회와 유기적인 관계를 맺고 있다. 과거에 임대아파트 입주자에 대한 성교육과 성상담을 할 때 가협의 도움을 받기도 하고, 성상담자료를 상호교환하고 있다.

취업상담의 경우에도 주로 아는 사람과 기관(기업체)의 알선을 많이 받고 있다. 사실 노동부 지방사무소와의 공식적인 관계형성을 몇차례 시도한 적이 없지 않지만 별성과가 없었고, 취업의 경우에는 대부분 사적으로 아는 사람이나 연수에 참여하는 기업체의 알선으로 이루어지고 있다.

다른 상담기관과도 정보교환과 협력의 필요성을 느끼고는 있지만, 다른 상담기관의 전문성도 의심스럽고, 직원연수나 직원교육을 위해서 파견시킬 만한 전문기관도 거의 없는 실정이다.

최근 한국심리학회에서 상담전문가 교육을 실시하고는 있지만 “10일동안 교육”으로는 전문적인 실습지도를 받아 “상담전문가”자격증을 따기에는 매우 부족하다. 그러나 이 10일 교육은 현직에서 일하는 상담요원의 재교육을 위해서는 매우 귀한 기회라고 할 수 있다.

11. 사랑의 전화 심리상담연구실

1. 개 요

사랑의 전화는 생명의 전화와 함께 우리나라 전화상담기관의 상징으로 알려져 있다. 생명의 전화가 우리나라 최초의 전화상담기관이고 범세계적인 조직을 갖춘 전화 상담기관이라면, 사랑의 전화는 한국에서 자생해서 세계적으로 명성을 떨치고 있다는 점에서 그 특징이 있다고 하겠다.

사랑의 전화가 1981년 10월 5일 개통된 이래로 지난 10년동안 45만여건의 상담을 처리한 것은, 단일 상담기관으로서 최고의 기록이며 이는 서울인구 100명중 평균 4명이 상담을 한 셈이다.

이렇게 많은 상담을 한 사랑의 전화도 처음에는 심철호 회장과 뜻을 같이 하는 몇몇 사람에 의해서 전화 2대로 시작되었다. 물론 오늘의 사랑의 전화가 있기에는 23기에 걸쳐 배출된 3,000여명의 카운셀러대학 수료자의 자원봉사활동과 사회 곳곳에서 일하는 1,000원 후원자의 손길을 간과할 수 없다.

이처럼 사랑의 전화는 자원봉사자의 활동과 후원자의 후원을 한국사회봉사진흥회가 집약시켜서 이땅의 전화상담을 활성화시켰다는 점에서 큰 의의를 찾을 수 있다. 아울러 상담원의 교육에도 남다른 관심을 가지고 있어서 이 글에서는 사랑의 전화의 현황과 정부의 상담정책에 대한 전문상담원의 의견을 다루고자 한다.

2. 상담인력

사랑의 전화의 총 직원수는 30여명이고, 그 중 상담 전문직원은 3명이다. 상담담당직원의 주된 임무는 직접적인 전화상담보다는 전화상담을 맡고 있는 자원봉사 상담원을 지원하고 관리하는 일이다.

1991년 7월 현재 자원봉사 상담원은 약 1,200여명이 등록되어 있고, 실제로 활동하고 있는 사람만도 남자 50여명, 여자 200여명등 총 250여명이다. 그러므로 사랑의 전화에서 상담원은 가장 귀한 자산이다. 사랑의 전화는 두 가지 목적으로 자원봉사 상담원을 훈련한다고 한다. 그 하나는 사랑의 전화의 상담을 통하여 봉사활동을 할 수 있는 인적자원을 확보하기 위한 것이

고, 다른 하나는 평생교육의 기회를 제공하는 하나의 장으로서의 역할이다.

사랑의 전화는 상담원이 해결자가 아닌 조력자(helper)임을 강조하고, 훌륭한 상담원은 이웃의 문제를 함께 공감하며 경청해주는 좋은 이웃(befriender)이 되는 것이라고 강조하고 있다. 상담원 모집과 교육과정을 요약해서 소개하면 다음과 같다(사랑의 전화, 2천년대 전화상담기관의 역할, 참조).

「사랑의 전화」에서는 1년에 3회 상담원을 모집하여 교육하고 있다. 모집 방법은 각종 매스컴 및 홍보자료를 통해 공모하며, 23세 이상 초대졸 이상의 자격을 가진 사람들을 원칙으로 한다.

1회 모집대상은 120명이며, 3, 6, 9월 3회에 걸쳐 모집한다. 이와 같은 절차로 인원을 모집한 후, 3개월에 걸쳐 72시간 교육을 실시한 후 인터뷰를 걸쳐 약 3개월 간의 수습기간동안 상담시간 준수와 개별적 사례발표(수퍼비전)의 정도에 따라 자원봉사 상담원으로 최종 선발된다.

교육과정은, 전반부는 상담에 관한 원리와 이론, 그리고 상담에 필요한 주요 관계분야에 대한 연구 등으로 구성·전개되며, 후반부는 상담기술과 사례분석 등 이론의 응용에 중점을 두어 시행한다.

1) 기본교육 과정

전화상담원에게 요구되는 기초지식과 최소한 기능을 습득하도록 하는 과정이다.

1. 시간수 : 72시간(매주 9시간 8주)

2. 교육영역

교육영역	과목	시간수
자 원 봉 사	사랑의 전화 orientation	3
	자원봉사의 철학 및 가치	3
	자원복지 활동	3
카운셀링	인간발달론	
	— 유아기~청소년기	3
	— 장년기~중년기	3
	— 중년기~노년기	3
	카운셀링의 원리 I, II	6
	상담의 과정과 기법 I, II	6
인 간 관 계	상담사례 발표	3
	인간관계와 자기표현	3
	부부간의 대화단절	3
	청소년 문제(생활/진로/학업지도)	3
	가정생활법률	3
정 신 건 강	자살문제	3
	성문제	3
	현대인의 정신건강	3
	사이코드라마/역할연습	6
협 의	그룹 토의	3
평 가	수료식 및 평가회	3
	인터뷰	6

기본교육과정 수료

자원봉사 상담원 지원

인 터 뷰

인 터 뷰 합 격 자

상 담 실 재 교 육

상 담 실 습

상 담 시 간 표 짜 기

08:00~12:00
12:00~15:30
15:30~19:00
19:00~22:00
22:00~08:00(월야상담)

대 상 : 총 22강좌중 17강좌 이상 출석한 자

준비서류 : 이력서 1통, 사진 4매
최종학력 졸업증명서 1통
주민등록등본 1통

인터뷰는 교육담당 강사, 본회 임원, 전문위원이 맡는다.

합격자는 상담봉사활동에 대한 서약서를 제출해야 한다.

기 간 : 2주

교육내용 : 전화 기재실습, 대화훈련, 상담사례분석, 모니터링 등

기 간 : 약 3개월

내 용 : 상담시간 준수, 월례회 참석도, 모니터링 평가, 개별 수퍼비전 후 상담원 신분증 발급.

한달전에 미리 다음달 시간표를 짜게된다.

1주 1회 3시간반 봉사

1개월 1회 월야상담봉사를 원칙으로 하며, 개인 사정에 의해 약간의 변동이 가능하다.

2) 상담원 재교육

또한 사랑의 전화는 상담원의 재교육에도 각별한 관심을 가지고 있다. 현재 활동하고 있는 모든 상담원을 대상으로 한 재교육 프로그램으로는 월례 상담사례 평가회, 상담원 워크숍, 소집단 모임, 공개토론회, 상담실 프로그램이 있고, 상급과정으로는 전문교육과정과 “상담 수퍼비전 그룹” 상급과정이 있다.

현재 활동을 하고 있는 상담원에 대한 재교육은 다음과 같은 방법으로 진행된다.

① 월례 상담사례 평가회

매월 마지막주 목요일, 본회 전문위원이나 지도교수와 전체 상담원이 참여한 가운데 그동안 있었던 주요 상담내용에 관한 보고를 하고, 상담원 상호간의 의견 교환과 함께 사례발표에 대한 평가 등의 순서로 진행되는 재교육 프로그램이다.

② 상담원 워크숍

1년에 1회, 전체 상담원을 대상으로 특강 및 인간관계훈련, 감수성훈련 및 상담원 상호간의 친목과 유대를 통하여 상담원의 자아에 대한 인식을 제고시키고, 나아가 상담원의 자질을 향상시키고자 하는 프로그램이다.

③ 소집단 모임

교육을 함께 받은 상담원끼리 또는 상담에 관련된 문제에 대해 같은 인식을 갖고 상담원끼리 부정기적으로 만나 정보를 교환하고 전문위원의 자문을 받는 교육 프로그램이다.

④ 공개토론회

상담활동을 통하여 제기되는 주요한 문제를 주제로 하여, 그 문제에 관한 해결방안을 적극적으로 모색하고자 상담원, 일반인 모두가 참여하는 교육프로그램이다.

⑤ 상담실 프로그램

- 적성·성격검사 : 검사를 통해 자신을 객관적으로 발견할 수 있는 계기 마련(매월 1회).
- 집단상담 : 자기개방을 통해 집단의 성장을 집단원 모두가 상담자적인 입장에서 상호노력(연 2회, 1회 3개월).
- Study Group : 상담의 이론적 배경을 공고히 함(매수 수요일).
- T-Group : 자신 및 타인의 감정이 어떻게 작용하며, 전달되고 또 공감에 이를 수 있는가를 체험학습(매월 4째 토요일).
- 슈퍼비전그룹 : 상담원 자신의 상담사례를 슈퍼비전 반응으로써 차후 상담의 방향설정(매주 목요일).
- 심성훈련 지도자교육 : 상담자 자신의 심성훈련 및 청소년을 위한 심성훈련 지도자 양성과정.

이와 같은 상담에 관련된 재교육 외에도 넓은 의미에서의 재교육 방법으로는, 상담원의 자아발전과 긴장해소를 위해 꽃꽂이반·사진연구반·등공예반·등산대회·테니스경기 등 소규모 모임을 진행한다.

3) 전문교육 과정

기본교육 과정을 이수하고, 「사랑의 전화」에서 400시간 이상 봉사한 상담원에게 제공되는 단기전문교육과정으로서 상담에 대한 지도실습을 위주로 한다.

1. 시간수 : 48시간(매주 9시간 6주)

2. 교육영역

교육영역	과목	시간수
상담이론의 이해	인지적 접근을 중심으로 하는 이론	3
	정의적 접근을 중심으로 하는 이론	3
	행동적 접근을 중심으로 하는 이론	3
지도실습	상담사례 정취 및 토론 I, II, III	9
	상담대화 훈련 I, II, III, IV	12
	심리극 I, II	6
평가	Case Recording	3
	토론 및 Report제출	6
	수료식 및 평가회	3

4) '상담 슈퍼비전 그룹' 상급과정

전문교육 과정을 이수하고 400시간 이상 봉사한 상담원 또는 철야 상담 100시간 이상 봉사 상담원에게 제공되는 상급과정으로서 2년의 장기 훈련 과정이다.

1. 시간수 : 매월 3시간씩 1회/2년간

- 그룹 I [이재광 교수(중앙대 의대) - 담당 슈퍼바이저]
- 그룹 II [김 연 교수(인제대 의대) - 담당 슈퍼바이저]

2. 방법 : 개인 상담사례를 녹음, 기록한 것을 훈련의 소재로 삼아 피드백하고 분석, 평가, 개선하는 개인별 스터디 과정.

사랑의 전화는 상담원에 대한 사전교육과 재교육에서 다른 상담기관의 귀감이 되고 있다. 이점에서 상담기관과 기관간의 교류활성화, 전문상담인력의 양성과 청소년상담기법·교범의 편찬 등을 위하여 한국청소년상담원(가칭)을 만들려는 정부의 계획에 대한 사랑의 전화 실무자의 의견은 매우 의미 있을 것 같다.

한 실무자는 현재 상담기관간의 업무 협조나 교류는 활발하지 못하다고 평가하고, 상담기관간의 효율적인 업무수행을 위해서 협의기구가 절실히 필요하다고 한다. 이러한 기구가 설립된다면 공익법인이나 정부가 직접간여하

는 것보다 민간기관(또는 상담기관)의 협의체로 운영하고, 그 설치단위는 일선기관 단위인 각 시·군·구가 적합하다고 한다.

그리고 상담기관의 협의기구는 각 상담기관의 독립성을 최대한 보장해서 상담활동과 같은 직접적인 활동은 개별 담당기관이 수행하도록 자율성을 보장하고, 시·도 단위의 협의체가 인력훈련, 재정지원, 교범편찬, 정보센터 등의 기능을 수행하고, 중앙협의체는 자격증 교부, 전문치료센터 운영, 홍보활동 등을 하는 것이 좋겠다는 의견이다.

〈표 1〉 청소년상담기관 협의기구의 담당업무

담 당 업 무	중 앙	시 · 도	시·군·구
① 청소년 상담업무의 조정			
② 전문상담 인력의 훈련		○	○
③ 청소년 상담에 대한 재정 지원		○	○
④ 청소년 상담기법·교범의 편찬, 발간		○	○
⑤ 상담자원봉사자의 훈련			○
⑥ 상담인력에 대한 자격증 교부	○	○	
⑦ 전문치료센터의 운영	○	○	
⑧ 상담활동의 홍보	○	○	
⑨ 상담기관간의 유기적인 관계망 구성		○	
⑩ 청소년관련 정보센터 운영		○	○
⑪ 실제 상담업무			○
⑫ 상담직원간의 교류 활성화		○	○
⑬ 긴급 일시보호소 운영	○		○

3. 상담시설

사랑의 전화의 상담시설은 전화상담실 5개와 상담전용전화 5대를 비롯하여, 면접상담실, 집단상담실, 심리검사실, 대기실, 강의실 각 1개씩으로 다른 상담기관에 비교할 때 많은 상담시설을 갖추고 있다.

더욱이 사랑의 전화는 1989년 3월에 서울시 마포구 신공덕동 15번지 66호에 지하 3층, 지상 5층 연건평 320평 규모의 종합사회복지관을 개관했기 때문에, 전화상담 사업 이외에도 많은 사업을 하는 공간을 가지고 있다.

그러나 현재의 전화상담시설만 가지고는 폭주하는 상담요구를 모두 수용할 수 없는 형편이다. 그래서 상담실 관계자는 전화상담실의 확충과 면접상

상담실의 분리를 위해서 장소가 더 커졌으면 한다. 또한 상담의 기법을 향상시키기 위해서는 최소한 관찰실, 비디오시설, 상담사례 녹음실등이 요구된다고 한다.

〈표 2〉 사랑의 전화의 상담 보유시설과 희망시설

	보유시설	희망시설
상담 전용 전화	5	
전화 상담실	5	
면접 상담실	1	
집단 상담실	1	
심리 검사실	1	
관찰실		1
대기실	1	
놀이 치료실		
강의실	1	
상담을 위한 사서함		
Video 시설		1
상담사례 녹음실		1

4. 상담활동

사랑의 전화는 지난 10여년 동안 45만여건의 전화상담을 하였다. 이는 처음 전화 2대로 시작할 때부터 연중무휴 24시간 상담을 하였기 때문이다. 현재도 하루 평균 200여건씩 한달에만도 6,000여건의 상담을 하고 있다.

사랑의 전화의 주된 상담내용을 보면 지난 10여년 동안 상당히 변화되고 있음을 알 수 있다. 즉 1980년대 초에는 이성문제, 가정문제, 청소년문제 순이었던 것이, 1980년대 말에는 가정문제, 이성문제, 청소년문제의 순으로 바뀌어 가정문제에 대한 상담이 많아졌고 그 비중도 전체의 20%에서 40%로 배가되었다.

이러한 상담내용은 상담대상의 연령에 따라서 유의미한 차이를 보이고 있는데, 10대는 성문제, 20대는 혼전갈등, 30대는 부부간 가치관의 차이, 40대는 남편의 외도, 50대는 자녀교육, 60대 이상은 가족구성원간의 갈등이 각각 1순위를 차지하고 있다. 즉, 생애주기에 따라 갖게 되는 문제들의 전형이라 볼 수 있다.

〈표 3〉

사랑의 전화 10년 상담유형 비교

내 용	1988-89			1981-82		
	순위	건수	%	순위	건수	%
가 정 문 제	1	6,037	41.2	2	3,613	20.1
이 성 문 제	2	2,822	19.1	1	4,370	24.2
청 소 년 문 제	3	2,623	17.8	3	3,493	19.4
정 신 건 강	4	836	5.7			
정 보 제 공	5	448	3.0	7	951	5.2
대 인 관 계	6	395	2.7			
법 률 문 제	7	352	2.4	6	1,112	6.2
해 당 없 음	8	225	1.5	10	170	1.0
의 학 상 담	9	177	1.2	4	2,015	11.2
장 난 전 화	10	98	0.7			
경 제 적 곤 란	11	82	0.6			
종 교 문 제	12	76	0.5	8	665	3.7
침묵	13	47	0.3			
노 인 문 제	14	30	0.2			
취 업 상 담				5	1,420	7.9
자 살 문 제				9	198	1.1
계		14,746	100.0		18,007	100.0

〈표 4〉

연령별로 본 문제유형분포(1989년)

(단위 : %)

연령 순위	10대	20대	30대	40대	50대	60세이상
1순위	청 소 년 성 문 제 (37.5)	혼 전 갈 등 (19.1)	부 부 간 가치관 차이 (16.5)	남편의 외도 (14.2)	자 녀 교 육 (14.3)	가족구성원간 갈 등 (11.3)
2순위	청 소 년 이 성 교 제 (13.6)	이 성 간 의 성 문 제 (7.4)	남편의 외도 (15.9)	부 부 간 가치관 차이 (13.0)	가족구성원간 갈 등 (14.0)	부 부 간 가치관 차이 (9.9)
3순위	진 로 학 업 문 제 (9.4)	이 상 간 의 감 정 대 립 (6.5)	이 혼 (8.8)	자 녀 교 육 (12.1)	이 혼 (10.8)	남편의 외도 (8.5)

우리들의 관심사인 청소년문제를 좀더 자세히 살펴보면 성문제와 이성교제가 전체의 62.9%이고 진로·학업문제(15.4%)와 단체활동 문제(7.7%)는

부차적인 것으로 나타났다.

이는 전화상담이란 특수성 때문이기도 하겠으나, 청소년의 성문제는 이성 문제가 80년대 초기에는 감정대립, 성, 혼전갈등이 비교적 고른 분포를 순차적으로 나타냈으나 최근에는 혼전갈등(46.6%)과 성(23.6%)이 절대다수를 차지하는 것과 무관하지 않다.

과거의 성문제 유형이 관념적이고 사소한 행위의 문제라면 오늘날의 문제는 구체적이고 심각한 성행동과 관련이 깊음을 알 수 있다.

〈표 5〉 청소년문제 유형(1989년)

순위	문 제 유 형	건 수	비 율
1	성 문 제	1,019	38.9
2	이 성 교 제	630	24.0
3	진 로 · 학 업 문 제	405	15.4
4	단 체 활 동 문 제	202	7.7
5	가 족 간 의 갈 등	148	5.6
6	신 체 적 고 민	83	3.2
7	종 교	60	2.3
8	흡 연 · 약 물 복 용	57	2.2

5. 행정과 재정

사랑의 전화는 당초 사단법인 한국사회봉사진흥회(1981년 7월 25일, 보건사회부 허가)로 시작되었다가 종합사회복지관의 개관과 함께 1989년 8월 사회복지법인 사랑의 전화로 변경되었다.

현재 사랑의 전화의 조직구조는 종합사회복지관 중심으로 구성되어 있어서 전체 직원 30여명중 1/10인 3명만 상담사업을 담당하고, 나머지 인력은 노인복지, 아동복지, 의료복지, 지역복지, 가정복지, 청소년복지, 장애인복지 등을 담당하여 사회복지 프로그램을 종합적으로 수행하고 있다.

여기에 필요한 재원은 초기에는 자체재원과 후원금에 의해서 마련되었다가, 종합사회복지관을 건립하는 것을 계기로 하여 정부지원을 받고 있다. 그러나 현재 연간 예산 9억중 정부보조금은 약 6천만원으로 전체 예산의 10%에도 미치지 못한다고 한다.

이때문에 항상 재원 마련에 어려움이 있다. 한 실무자는 상담기관이 제대

로 운영되기 위해서는 기관의 예산중 반정도는 정부가 지원해야 하지 않겠느냐고 의견을 제시했다.

비록 재정적인 어려움이 상존한다 할지라도 사랑의 전화는 이땅에 전화상담이란 새로운 장르를 일반인에게 인식시켜 주면서 셋방 사무실에서 전화 2대로 시작하여 8년만에 종합사회복지관이란 독립공간을 확보하여 상담뿐만 아니라 각종 사회복지사업을 종합적으로 수행하는 기관으로 발전되었다.

그러므로 현재의 어려움은 2000년을 향한 새로운 도전으로 인식되어야 할 것이다.

12. 한국어린이재단 상담실

1. 개 요

한국어린이재단은 불우한 처지에 있는 아동들에게 적절한 도움을 줌으로써 그들이 바르고 씩씩하게 자랄 수 있도록 도와주는 아동복지전문기관이다.

1948년 한국에서 아동복지사업을 시작한 미국 기독교아동복지회의 한국지부를 모체로 설립된 한국어린이 재단은 지금까지 10여만명의 불우아동을 도와 그들이 건전한 사회인으로 성장할 수 있도록 지원해 왔다. 현재는 전국 15개 시·도 지부와 20개 사회복지관에 전문사회복지사를 포함한 250여명의 직원들이 아동복지시설지원사업, 사회복지관사업(아동복지, 청소년복지, 가정복지, 지역사회복지), 어린이 찾아주기사업, 장애아동복지사업, 불우아동결연사업, 특별복지기금사업, 출판·문화사업 및 아동복지증진을 위한 기타사업 등을 전개하고 있다.

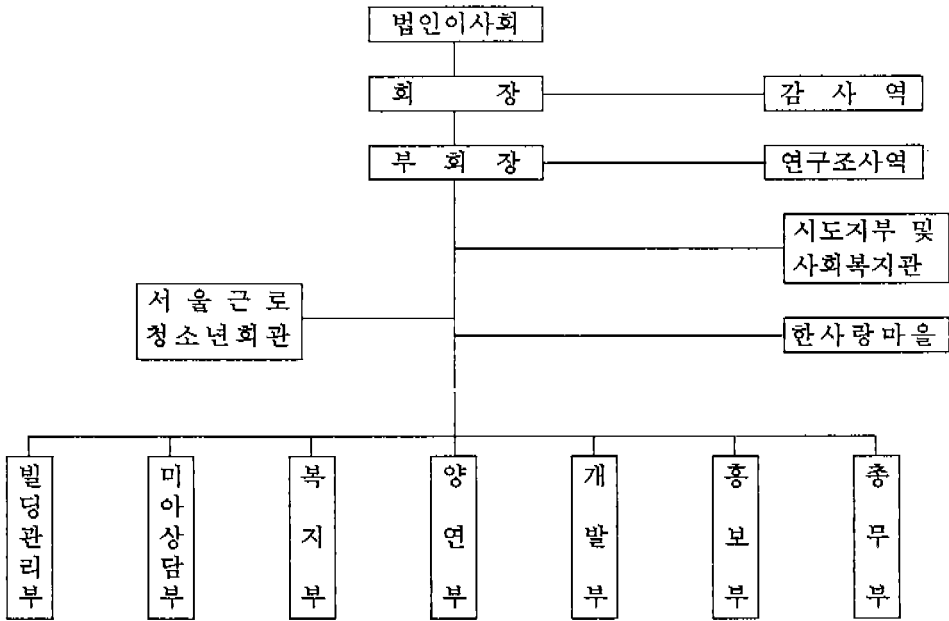
그 연혁을 간략히 보면 1948년에 기독교아동복지회(CCF)지원으로 한국사업을 시작한 이래 1964년에는 탁아소 지원사업을 시작하였으며 1971년에 재단법인을 사회복지법인으로 변경하였다. 1977년부터 국내 후원자 결연사업을 시작하였으며 1979년에 법인 명칭을 현재의 한국어린이재단으로 변경했다. 1980년에 서울특별시로부터 불우아동결연사업을 위탁받은 후 1981년에 정부로부터 전국 불우아동결연사업을 위탁받아 서울을 포함한 6개지부 외에 부산, 대구, 인천, 경기, 경북, 경남, 제주에 지부 및 사회복지관을 개설하였다. 1985년에 전국 후원회가 조직되었으며 1986년에 정부로부터 “어린이 찾아주기 종합센터”운영을 위탁받아 실시하고 있고 또 그해 CCF의 지원이 종결되었다. 현재 본부산하 15개 시·도지부 산하 20개 사회복지관 및 직영시설 2개소가 있다.

2. 상담인력

본부에서 상담사업을 관장하고 있는 부서는 복지부이며 이곳은 산하 복지관의 프로그램에 관한 사항을 관장하는 책임을 갖고 있다. 그러나 본부에서는 재단의 결연사업이나 기타사업과 관련된 상담이 간헐적으로 이루어지고 있어 구체적인 상담사업은 산하 사회복지관의 사회복지사들에 의해서 이루어

어지고 있다(복지부에는 부장 1인과 사회복지사 1인만이 있을 뿐이다).

〈그림 1〉 한국어린이재단 기구조직



지부조직은 관장 밑에 과장이 있으며 상담사업은 주로 복지과에서 행해진다. 복지과에 배치되어 있는 사회복지사들은 Program Worker와 Case Worker로 구분되어 있는데 전자는 주로 복지관의 사업관계 프로그램을 기획, 집행하며 상담은 후자에 의해서 실시되고 있다. 대상은 국민학교까지의 경우는 아동으로, 중·고등학교 학생이나 그 이상의 경우는 청소년으로 분리되어 상담이 이루어지고 있다.

3. 상담시설

본부에서는 면접상담실 1개소, 상담전용전화 1대(776-5660)만이 마련되어 있으며 산하 20개복지관에는 상담전용전화, 전화상담실, 면접상담실, 집단상담실, 대기실, 강의실, 상담을 위한 사서함이 기본적으로 마련되어 있으며 상담전용전화의 경우는 증설된 곳도 있다.

4. 상담활동

1) 상담관련사업의 통계분석

〈표 1〉

1991년도 1/4분기 사회복지관 업무실적

사회복지관 업무내용	영등포	마천	부산	부산 동구	대구	인천	광주	춘천	성남 시민
가정 방문 회수	32	27	85	25	104	29	85	151	61
면 접 회 수	1,029	183	116	47	951	2,369	976	533	146
상 담 건 수	240	144	85	56	144	448	183	367	123
인 테 이 크 완 료	98	99	80	24	52	48	43	108	7
케 이 스 종 결	92	-	-	-	152	37	95	52	-
가정방문기록서작성	28	21	80	24	168	11	35	17	25
면 접 기 록	837	147	115	33	644	408	752	256	119
상 담 기 록	178	132	10	51	129	21	153	92	38
아동현황표기록	59	99	-	-	26	48	42	-	15
가정종합평가기록	41	-	-	-	45	-	18	-	15
프로그램과정기록	27	2	1	2	2	6	133	33	19
프 로 그 램 계 획	-	1	1	3	4	10	7	12	15
그 룹 지 도	11	-	1	-	10	9	-	23	-
계	2,770	972	654	297	2,505	3,492	2,616	1,736	693

하안	광명	청주	천안 성정	대전	전주	전남	포항	마산	제주	계
27	48	136	1	15	138	36	62	48	23	1,133
270	397	37	45	200	607	178	1,338	757	67	10,246
222	86	76	8	260	126	175	204	145	24	3,116
27	12	62	1	4	29	90	73	101	22	980
-	16	66	-	3	31	47	34	85	67	777
27	25	18	1	15	19	11	22	37	15	649
270	328	36	17	200	436	166	355	508	11	5,638
216	63	98	-	200	99	119	267	117	24	2,007
53	33	46	-	4	397	94	30	98	10	1,054
27	21	64	-	19	6	94	15	20	-	385
-	17	5	2	4	20	13	10	20	4	320
12	10	5	2	4	10	13	1	8	5	123
7	-	3	2	5	1	-	2	16	-	90
1,347	1,084	714	80	953	1,946	1,128	2,501	2,075	342	27,805

표에서 보듯이 이는 상담사업의 내용이나 유형을 분석한 것은 아니고 산하 사회복지기관의 업무내용의 실적일 뿐이다. 이는 종합된 상담관련 자료

의 분석이 미비된 탓이기도 하지만 어린이재단의 사업내용의 특성에 관련된 면도 있을 것이다.

이는 다른 기관에서의 정신적·심리적·정서적인 측면의 경우보다는 불우한 아동 및 청소년에 대한 경제적인 지원사업의 비중이 크다는 측면에서 여타 기관과의 차별성은 인정해 주어야 한다는 것이다. 그럼에도 불구하고 주제, 내용에 따른 분석이 이루어진 자료가 부재함은 아쉬운 점이라 지적하지 않을 수 없다. 재단의 본부에서 최소한 이 정도의 자료는 요구하여 취합되어야 할 것이다.

2) 상담기능 활성화를 위한 방안

어린이재단에서는 1991년 사회복지관 특정 사업목표의 제1순위로 상담기능의 전문화를 통한 사회복지관 Case Worker서비스의 강화를 위해 ①Case-File의 보완 및 과정기록(Process Recording)의 내실화 ②케이스 분류 및 집중케이스 ③상담실 및 사회복지사별 전화기 확보 ④방문상담교수제도의 실시를 통한 상담기능의 전문화를 방안으로 추진하고 있다.

①은 내부서류, 기록의 보완, 강화의 내용이고 ②는 문제가 심각한 아동을 집중 케이스로 선정하여 이들에 대한 가정방문과 심도있는 상담을 실시하자는 것이며 ③은 상담시설의 충분한 확보, ④는 관련 전공교수를 사회복지관 방문상담교수로 의뢰하여 문제아동 또는 부모와의 상담을 실시하며 상담원들의 자질을 향상시키는 프로그램도 도모한다는 것이다.

이러한 추진방안이 어느정도 현실적이고 구체화되고 있는지는 아직 평가할 시점이 아니나 기관의 부단한 노력이 경주되고 있는 모습은 고무적이지 않을 수 없다.

사실 한국어린이재단이 상담사업에 시사점을 던져줄 수 있는 부분은 그 전국적인 조직구성, 즉 전달체계(delivery system)를 갖고 있다는 것이다. 그러므로 최소한 재단내에서의 종합적이고 상호 유기적인 상담사업 업무의 역할·기능이 가능한 것이다. 사실 본부의 복지부에서는 상담사업에 관한 전달체계의 역할과 전문상담이 이루어질 수 있는 자립노력을 경주하려 한다는 의지를 전해들을 수 있었으나 이에 비하여 인력의 부족과 현재 상담업무를 담당하고 있는 사회복지사들의 욕구가 부족하다는 복지부장의 의견을 지적해 두고자 한다.

아울러 상담관련기관 상호간의 연합회 결성을 통한 유기적인 업무협조와 자원봉사자 협의회의 활성화가 필요하다는 견해를 부언해 둘 필요가 있을

것이다.

5. 행정과 재정

재정의 경우 본부 및 지부와 산하 사회복지관과는 다소의 차이가 있는 것으로 보이나 사회복지시설의 경우 재정의 80%를 정부지원금에 의존하고 있는 것과 마찬가지로 일 것이다.

그리고 앞서도 지적한 바 있듯이 한국어린이재단의 프로그램별 상호업무의 유기성을 극대화시킬 수 있는가 하는 점은 별도 연구의 대상이 될 수 있을 것이다.

비록 재단의 사업내용이 불우아동을 지원하기 위한 과정으로서의 상담에 국한되는 성격이 강하지만, 전국적인 조직망을 구축하고 있다는 점에서 앞으로 청소년상담의 전국적 업무협조망의 구축과 협의기능의 활성화 방안의 참조적인 모델이 될 수 있을 것이라고 보여진다.

13. 한국청소년연맹 청소년상담실

1. 개요

한국청소년연맹은 대한민국 청소년들에게 심신의 단련을 통해 올바른 국가관과 윤리관을 심어주고, 우리의 전통문화를 계승, 발전시키며 세계로 뻗어나가는 진취적 기상을 함양케 함으로써 민족의 통일·번영과 국제 사회에 이바지할 수 있는 건전한 미래 세대를 육성하기 위해 「한국청소년연맹육성에 관한 법률」에 의거 1981년 3월 19일 설립되었다.

이러한 한국청소년연맹의 설립 목적에 따라 1983년 11월 1일 여의도에 청소년상담실이 개설되었으며, 1986년 8월 17일 현재 위치인 보라매공원내로 이전하였다.

한국청소년연맹에는 상담실이 청소년상담실 외에도 부설기관인 근로자종합복지관상담실이 있다. 따라서 상담대상이 이원화되어 근로자종합복지관상담실은 주로 근로청소년들이 이용하고 있고 청소년상담실은 국민학생부터 대학생까지의 학생청소년 및 그들의 부모·친지들이 주로 이용하고 있다. 그리하여 상담내용도 진학 및 진로지도가 중심이 되어 이와 관련된 심리검사를 비롯한 학생 대상의 심성계발훈련 등을 실시하고 있다.

상담실을 운영하는 인력은 전문상담원 1명 및 보조상담원 1명으로 상담활동은 상담자원봉사자를 활용해 운영되고 있다.

상담실 홍보활동으로는 상담자원봉사자들의 소식지인 「사랑방」이 계간으로 발간되고 있다. 이 「사랑방」은 상담자원봉사자 홍보분과를 중심으로 자치적으로 만들어지며 상담원 상호간에 정보교환 역할을 한다. 그리고 상담실에서는 수시로 다양한 종류의 상담실 안내 팸프렛을 제작해 배부하고 있다.

2. 상담인력

현재 청소년상담실의 상담인력은 상담책임간사와 상담원이 각 1명씩 그리고 상담봉사자가 91년 1월말 현재 59명으로 구성되어 있다. 따라서 상담활동은 주로 상담봉사자들을 중심으로 이루어지고 있는데 상담봉사자 조직

은 자율조직으로 회장, 부회장 2명, 총무, 감사로 임원구성이 되어 있으며 활동조직은 상담실의 프로그램이나 진행을 보조하는 교육분과, 소식지 편집을 담당하는 연구분과, 행사진행담당의 홍보분과, 기별친선을 도모하는 기별대표의 4개 분과로 구성되어 있다. 1991년 1월말 현재 상담봉사자로 활동하고 있는 상담원의 직업은 주부가 42.4%로 가장 많은 수를 차지하고 있고, 교사가 22.0%, 자유업종사자가 16.9%, 회사원 10.2% 등이며, 연령분포는 20대 15.3%, 30대 23.7%, 40대 40.7%, 50대 20.3%로 30, 40대가 과반수 이상을 차지하고 있고 그중에서도 40대가 가장 활발하게 활동하고 있다. 상담봉사자 59명중 성별분포는 여자가 47명, 남자가 12명이며, 결혼여부는 기혼자가 47명, 미혼자가 12명이다. 상담봉사자의 직업 및 연령분포 현황을 살펴보면 다음의 <표 1>과 같다.

<표 1> 상담봉사자 직업·연령 분포

직업 연령	20대	30대	40대	50대	계(%)
주 부	1	4	15	5	25(42.4)
교 사	1	4	4	4	13(22.0)
자 유 업	3	2	3	2	10(16.9)
회 사 원	2	1	2	1	6(10.2)
기 타	2	3			5(8.5)
계(%)	9(15.3)	14(23.7)	24(40.7)	12(20.3)	59(100.0)

또한 상담활동에는 참여하지 않으나 상담실 전반에 관한 자문 및 상담지도를 해주고 있는 자문위원회의 위원이 4명이 있다.

이와 같이 청소년상담실의 상담원은 대부분 자원봉사자이다. 자원봉사자란 잘못하면 주어진 시간만 때우면 되는 것으로 오해하기 쉬운데, 자신에게 주어진 시간에 최선을 다해 봉사하고 책임지는 책임성과 상담원의 한 구성원이라는 소속의식이 중요하다.

이러한 봉사정신이 청소년들에게 빛이 될 수 있으며 상담원 자신에게도 성장의 기회가 될 수 있다. 이러한 역할을 충분히 하려면 상담원들의 끊임 없는 자질향상이 요구되며 이를 위해 상담원 교육이 필요하다. 따라서 청소년상담실에서도 상담봉사자 교육을 실시하고 있다.

상담봉사자 교육은 사전교육과 재교육으로 나뉘어진다. 사전교육은 기본과정 30시간, 전문과정 30시간 총 60시간으로 교육수료후 봉사자로 위촉한

다. 기본과정교육은 매일 3시간씩 10일에 걸쳐 진행되는데 이 과정은 상담 봉사자 양성과 자녀지도를 위한 부모교육의 두 가지 목적을 갖고 있다. 교육내용은 자원봉사활동의 이해, 청소년의 특성과 부모의 역할, 젊은이와 성, 정신위생, 상담의 원리, 상담의 기술, 변동하는 사회와 청소년 비행, 위기상담의 방법, 청소년의 직업지도로 교재를 활용하고 있다. 전문과정교육은 전문적 상담원의 배출을 목적으로 하여 대졸 이상의 학력으로 제한하고 있다. 이 교육내용은 상담의 실제적 기술 및 상담사례실습 등이 주를 이룬다. 기본과정, 전문과정교육을 수료한 후 상담원으로 활동하는 상담봉사자를 대상으로 하는 재교육과정은 다음의 <표 2>와 같이 프로그램이 이루어지고 있다. 이 교육은 상담현장에서 부딪치는 한계의 극복, 새로운 정보습득 등에 초점을 맞추어 실시한다.

<표 2> 상담봉사자의 재교육

구	분	대 상	교 육 내 용	시 간
전문교육	중급과정	50시간 이상 봉사자	상담기법과 사례	10일 20시간
	상급과정	200시간 이상 봉사자	성격이론과 실제	10일 20시간
	고급과정	중·상급과정 이수자	상담사례분석	10일 30시간
상담실습	상담워크샵	상담봉사자	진로상담과 심리검사 성 상담의 실제	1박 2일
공개세미나	상담월례연구	상담봉사자	상담관계 강의· 토론, 사례협의	매월 마지막 화요일 3시간

이와 같이 한국청소년연맹 청소년상담실은 사전교육 60시간과 수시로 이루어지고 있는 재교육으로 상담봉사자들을 체계적으로 교육하고 있는데, 지난 1983년부터 1988년까지의 각 교육 실적은 다음의 <표 3>과 같다.

<표 3> 연도별 교육실적

구 분	기 본 교 육	전 문 교 육	재 교 육
83년	3회 205명	1회 97명	—
84년	3회 230명	1회 80명	1회 99명
85년	—	1회 65명	1회 80명
86년	—	—	1회 67명
87년	1회 59명	—	—
88년	1회 50명	1회 37명	1회 47명

3. 상담시설

한국청소년연맹 청소년상담실의 면적은 총 30평으로 전화상담실 2실, 면접상담실 2실, 심리검사실 1실을 갖추고 있다. 각 상담실은 녹음장치를 준비해 놓고 있으며 상담전용전화는 841-9901/2로 2대가 준비되어 있다. 그 밖의 시설로는 사무용 전화 1대, 모니터용 오디오시스템 1대 등이 있다.

심리검사실에는 적성검사, 성격검사, 학습흥미검사의 3종을 구비하고 있는데 이는 청소년상담실의 이용자가 대부분 학생청소년이므로 그들의 요구에 따른 것이며 진학·진로지도를 위한 자료로 활용되고 있다.

서신상담을 위한 서서함은 따로 마련되어 있지 않고 있으며 서신상담주소는 「서울특별시 동작구 신대방동 396 보라매공원내 한국청소년연맹 청소년상담실」이다.

4. 상담활동

한국청소년연맹 청소년상담실은 14세-24세까지 청소년 및 학부모·친지들을 대상으로 09:00-18:00까지 상담을 실시하고 있다.

상담내용은 제한이 없고 상담실 이용방법은 전화상담, 면접상담, 서신상담이 행해지고 있다. 특히 전화상담은 시간과 공간을 압축시키므로 언제 어디서나 필요할 때 이용할 수 있고 자기의 신분을 밝히지 않아도 되는 장점을 지니고 있어 가장 많이 이용되고 있다. 또한 면접상담시 필요하다고 인정되거나 본인이 원하는 경우 심리검사도 실시하고 있다.

1) 상담실적

1990년 현재 한국청소년연맹 청소년상담실의 상담실적은 먼저 개별상담의 경우 전화상담이 1,543건, 면접상담이 429건, 서신상담이 16건, 심리검사가 399건으로 총 2,287건의 상담이 이루어졌다. 개별 상담현황을 살펴보면 <표 4>와 같다.

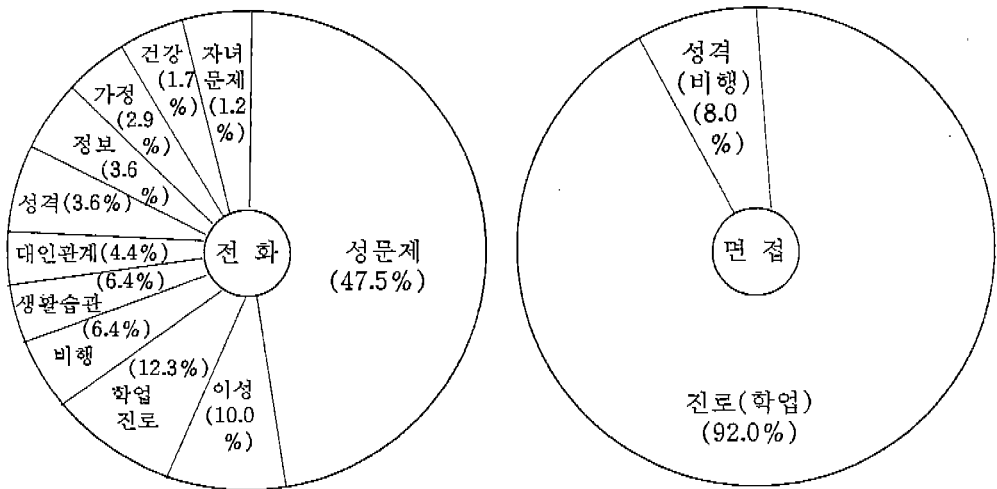
<표 4> 상 담 실 적 (1990년 현재)

구 분	전화상담	면접상담	서신상담	심리검사	계
전 수	1,543	429	16	399	2,387
비율(%)	64.6	18.0	0.7	16.7	100.0

심리검사를 제외한 상담건수는 1,988건으로 이중에서 전화상담은 77.6%, 면접상담 21.6%, 서신상담 0.8%로서 전화상담이 많은 비중을 차지하고 있다.

각 상담형태에 따른 상담내용의 분포는 전화상담의 경우 성문제가 47.5%, 이성문제가 10.0%, 학업·진로문제가 12.3%, 그 밖의 문제들은 고른 분포를 나타내고 있어 성 및 이성문제가 과반수 이상을 차지하고 있다. 그러나 면접상담의 경우는 진로 및 학업문제에 관한 상담이 92.0%로 거의 대부분을 차지하고 있다. 이러한 현상은 성문제가 청소년들의 주요 관심사이며 고민거리라는 것을 알게 해주며, 성문제의 경우 직접 상담원과 마주하고 상담하기에 어려움이 있으므로 익명성이 보장되는 전화상담을 주로 이용하는 것으로 볼 수 있고, 면접상담의 경우 진로문제가 대부분을 차지하는 것은 청소년상담실 이용자의 대부분이 학생청소년이기 때문이다. 각 상담형태별 상담내용의 분포도는 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 상담방법별 상담내용 분포도



심리검사의 경우는 성격검사 40.0%, 적성검사 32.0%, 흥미검사 28.0%로 각각 고르게 분포되어 있다.

또한 청소년상담실에서는 면접상담이 진행되는 과정이나 종결 후의 추후 지도를 위한 프로그램으로 비슷한 연령, 문제유형의 내담자를 묶어 집단상담을 실시하고 있다.

1990년도 현재 청소년상담실의 집단상담 실적은 다음의 <표 5>와 같다.

〈표 5〉

집단상담 현황

프로그램	회수	인원	내 용
심성개발훈련	2	120	잠재력·표현력 훈련
진로탐색	10	100	중학교 3학년 대상으로 대학학과 선택 지도
학습의욕향상	6	60	고등학생 학습문제 분석 및 의욕향상 지도

심성개발훈련은 여름·겨울방학을 이용해 청소년을 대상으로 실시하는데, 타인에 대한 이해와 수용, 자아발견 및 적극적 대인관계 등의 개선을 도모하는 이 프로그램은 2박 3일의 숙박 훈련프로그램으로 연 2회 실시하고 있다. 1984년부터 1991년까지 청소년 심성개발훈련의 현황은 다음의 〈표 6〉과 같다.

〈표 6〉

청소년 심성개발훈련 현황

구 분	회 수	인 원	대 상
84년	2회	101명	중학생 1회, 고등학생 1회
85년	4회	291명	국민학생 1회, 중학생 2회, 고등학생 1회
86년	4회	249명	국민학생 2회, 중학생 2회
87년	2회	120명	국민학생 1회, 중학생 1회
88년	1회	60명	국민학생 1회
91년	1회	20명	국민학생 1회, 중학생 1회

2) 상담연구활동

상담실의 사업은 상담활동을 주축으로 하고 있으나 보다 효과적인 상담을 위하여 상담봉사자들의 상담연구활동도 추진해오고 있다. 연구활동은 크게 분반연구활동, 상담월례연구활동, 사례연구발표회 등으로 이루어지고 있다.

상담원으로 활동하는 사람은 누구나 한 개의 분반에 소속되어 있으며, 분반에는 1명의 담당지도교수가 있다. 지도교수는 상담자문위원이 맡고 있는데, 제1분반은 박종철 지도교수와 함께 정신치료의 이론과 실제라는 교재연구를 하고 있고, 제2분반은 원호택 지도교수와 함께 상담사례연구를 하고 있으며, 제3분반은 김유광 지도교수와 함께 주제강의, 제4분반은 강문희 지도교수와 함께 자유토론 및 강의를 받고 있다. 이러한 분반 연구활동은 월 1회씩 모임을 갖도록 되어 있다.

상담월례연구는 공개세미나 형식으로 이루어지는데 상담관계의 강의와 이

에 관한 토론 및 사례협의를 하고 있다. 89-90년 2년간의 실시현황을 살펴 보면, 89년에는 7회에 걸쳐 140명이 참여했고, 90년도에는 9회에 걸쳐 139명이 참여했다. 상담유효연구의 내용은 진로상담과 심리검사 활용, 청소년의 약물남용에 따른 상담 접근, 성교육 담당자의 성 가치관, 청소년기의 정신건강, 학업불안 및 대인관계, 청소년의 바른 이해와 부모자신의 바른 이해, 자녀의 도벽 및 가출에 관한 상담방법 등이다.

일년에 1회 내지 2회씩 갖는 사례연구발표회는 상담원 전체의 사례연구 활동으로 상담유형별로 사례발표를 갖고 자문위원의 총평을 듣는다. 84년부터 88년까지의 8회에 걸쳐서 학업문제, 성문제, 이성문제, 성격문제등이 심도있게 토의되었다.

5. 행정 및 재정

한국청소년연맹육성에 관한 법률(81. 4. 13. 법률 제3434호)에 따르면 국가 또는 지방자치단체는 한국청소년연맹의 조직과 활동에 관하여 필요한 편의를 제공하고 협조·지원하도록 하고 있다. 청소년상담실은 한국청소년연맹의 한 부설기구이다.

청소년상담실은 자원봉사상담원에 의해 운영되므로 사무실의 정규직원을 제외하고는 모든 조직이 자원봉사조직이다. 즉 자문위원회, 분과위원회, 상담봉사자회가 그것이다.

자문위원회는 청소년상담실의 제반 사업에 관한 자문 및 지도를 맡고 있는데, 1년에 두차례씩 상담자문위원회회의를 갖고 있다.

분과위원회는 자원봉사상담원들이 자치적으로 운영하고 있는데, 교육분과, 연구분과, 홍보분과가 그것이다. 각 분과에는 분과위원장을 비롯하여 2~6명의 분과위원을 두고 있다.

상담실에서 실시하는 기본과정, 전문과정 교육을 마치고 인성검사 실시 및 자문위원과의 개별 면접을 통해 상담원으로 위촉되면 상담원 자치·자율 기구인 상담봉사자회 회원이 된다.

청소년상담실은 한국청소년연맹 서울연맹 산하에 있으며, 서울연맹은 100% 서울시 예산으로 운영된다. 상담실 예산은 서울연맹 총 예산의 약 10% 정도를 차지하고 있다. 한국청소년연맹육성에 관한 법률은 한국청소년연맹에 기부한 금전 기타 재산에 대하여 조세감면 혜택을 받도록 규정하고 있다.

14. 서울 YMCA 청소년상담실

1. 개요

YMCA운동은 젊은이들이 YMCA회원으로서의 인격을 형성하고 하나님의 뜻이 실현된 청년의 문화를 창조하는데 그 이념을 두고 자유와 평등의 실현을 운동의 기본목표로 한다. YMCA에서는 이러한 사업이념에 따라 사회개발활동, 청소년문화활동, 시민체육활동, 국제친선활동, 회원훈련 및 지도력개발, 사회교육활동 등을 펼치고 있으며, 서울 YMCA는 청소년문화활동의 일환으로 청소년성교육 상담센터를 운영하고 있다.

한국 YMCA는 1903년 10월 28일 게일박사를 회장으로 하여 한·미·영·중·일의 청년 28명이 모여서 황성기독교청년회로 발족하여 현재에 이르고 있으며, 한국YMCA 창립 80주년과 함께 1984년 2월 7일 서울 YMCA에 청소년성교육 상담센터를 개설하였다.

서울 YMCA 청소년상담실은 청소년문제 전반에 관해 상담하고 있으나 그중에서도 청소년이 성에 대한 올바른 지식과 이해를 갖고 건전한 성관을 형성하도록 청소년 성교육 및 성상담을 중심으로 운영되고 있다. 이것은 전문적인 상담활동을 전개하기 위한 것이며, 이러한 취지에 따라 1990년 11월에는 영등포 지회에 청소년의 진로·진학을 중심으로 상담하는 상담실이 개설되었다.

2. 상담인력

서울 YMCA 청소년상담실에는 전문간사 1명과 상담원 2명이 상담실운영을 맡고 있으며, 상담실의 운영에 관해 자문관계를 유지하고 프로그램에 대한 전문지식을 제공해 주는 전문위원 9명과 해마다 1기씩 배출되는 상담자원봉사자들이 활동하고 있다.

상담자원봉사자는 6기까지 총 35명이 등록되어 있고 25명이 상담활동을 하고 있는데, 1·2기는 면접상담을 3~6기까지는 전화상담을 담당하고 있다. 청소년상담실에서 상담봉사를 하려면 기본자격은 25세이상의 상담관련

학과 대학졸업자로서 YMCA에서 실시하고 있는 상담원 교육과정을 이수해야 한다. 우선 2개월에 걸쳐 실시되는 청소년 성교육상담교실을 80%이상 출석한 사람에 한해서 자원봉사를 신청할 수 있고 신청자는 2개월간의 후속교육에 80%이상 출석해야 YMCA 자원상담원으로 활동할 수 있다.

상담원 교육은 청소년성교육 전문상담교실, 전화상담 사례연구 모임, 면접상담 사례연구 모임, 상담 세미나, 정신역동적 정신치료연구 소모임, 기타 특별교육과정 등을 포함하며, 자원상담원들이 자기 성장과 전문상담원으로 발전을 이룰 수 있도록 하는 교육과정이다. 상담실이 개설된 이래 7년간의 상담원 교육실시 현황은 <표 1>과 같다.

<표 1> 7년간 상담원 교육활동 실시현황

구 분	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	합 계
실수횟수	53	35	30	63	45	33	73	332
참가인원	657	198	284	1,142	599	269	640	3,789

교육과정은 1회 2시간씩으로 인간관계론, 상담이론 및 상담기법, ‘인간의 성’에 관한 제반 내용-성개념의 형성, 이상 성심리 및 성도착, 성적 장애의 원인과 치료-등, 가족치료, 집단상담, 청소년공동체 훈련기법, 현대사회병리론, 심리검사의 기법 및 활용 등 상담과 관련된 제반 영역을 포괄하고 있다. 1991년도 제10회 청소년 성교육 상담교실의 교육일정 및 내용은 다음의 <표 2>와 같다.

<표 2> 상담교실 교육일정

요 일	교 육 과 정	요 일	교 육 과 정
5/6(월)	개강식 및 시청각 교육 I	6/13(목)	성과 법
5/9(목)	성개념의 형성과정 I	6/14(금)	가족치료의 이론 및 기법
5/13(월)	상담의 이론 및 상담과정	6/17(월)	시청각 교육 II
5/16(목)	성개념의 형성과정 II	6/20(목)	성적장애의 문제와 치료
5/20(월)	남녀 생식기의 해부와 생리	6/24(월)	청소년 캠프 및 상담
5/23(목)	성관계질환의 예방과 대책	6/27(목)	약물남용 및 알콜중독의 이해와 치료
5/27(월)	임신, 출산, 피임법	7/1(월)	청소년 공동체 훈련기법
5/30(목)	이상성심리 및 성도착의 문제	7/4(목)	청소년 유해환경과 성문제
6/3(월)	청소년 성상담의 실제	7/8(월)	종강 및 수료
6/10(월)	청소년 성교육의 실제		

자료: 서울 YMCA 청소년상담실, YMCA 청소년상담실 7년간 활동 보고서, 1991.

상담자원봉사자에 대한 계속교육과정은 매주에 한번씩 실시되는 Group Conference, 전화상담 및 면접상담 사례연구, 월 1 회 상담세미나, 기타교육으로 이루어 진다.

Group Conference에서는 「정신치료입문」, 「정신역동적 정신치료」, 상담 사례연구를 하며, 기타 교육과정은 MMPI(다면적 인성검사)의 척도별 해석, 실제 케이스의 해석에 대한 교육, 집단상담훈련, 자위행위, 성심리·성욕구, 이성교제 등 청소년 성문제와 관련된 교육을 받는다.

이상의 상담원교육은 불모지였던 청소년 성교육 및 성상담의 전문적·준전문적 상담원을 교육하고 양성함으로써, 이 분야에서 헌신적으로 일할 수 있는 인력을 배출했다는 점과 그럼으로써 성문제로 고민하는 많은 사람들에게 큰 도움을 주었다는 점에서 크게 공헌했다.

3. 상담시설

서울 YMCA 청소년상담실은 서울 YMCA 건물에 위치하고 있는데 전화상담실과 면접상담실 각 1실, 상담관계 행정을 보는 사무실 1실을 갖추고 있으며, 상담전용전화는 735-1151/1563으로 2대가 준비되어 있다. 서신상담을 위한 주소는 서울 종로구 종로 2가 9번지 YMCA 청소년상담실이다.

심리검사는 적성검사, 흥미검사, 인성검사 도구가 준비되어 있으며 적성·흥미검사는 방학중에 인성검사는 학기중에만 실시하고 있다. 그밖의 시설로는 청소년문제와 관련된 도서 및 자료, 시청각 교재 등을 갖추고 있는 청소년문제자료실이 있으며, 여기서는 대출사업(대여비:1개 1주에 2,000원)도 벌이고 있다. 서울 YMCA 청소년상담실이 갖추고 있는 이러한 시설들은 상담실의 상담량과 사업량을 수용하기에는 매우 부족한 현실이다.

4. 상담활동

서울 YMCA 청소년상담실은 상담활동 뿐 아니라 교육활동, 연구조사활동 및 캠페인 활동을 벌이고 있다. 상담방법은 면접상담, 서신상담, 전화상담, 이동상담, 심리검사 등 제한을 두고 있지 않으며, 상담시간은 평일의 경우 10:00-18:00, 토요일은 10:00-17:00이며 일요일에는 상담을 하지 않고 있다. 이하에서는 상담활동을 비롯한 그밖의 사업내용을 살펴 보고자 한

다(이하 서울 YMCA 청소년상담실, YMCA 청소년상담실 7년간 활동보고서, 1991 참조).

1) 상담사업

지난 7년간 (1984. 2. 7 - 1990. 12. 31) 상담실에서 상담을 해 온 건수는 전화상담, 면접상담, 서신상담을 포함하여 총 24,098건이다. 4,198건의 심리검사를 포함하면 7년간 전체상담 건수는 28,296건에 달한다. 7년간 상담건수를 비교해 보면 다음과 같다.

〈표 3〉 7년간 상담건수 비교

구 분	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	합 계
전 화	1,291	1,806	2,667	3,187	4,347	4,013	4,177	21,488
면 접	361	353	540	490	224	185	282	2,435
서 신	115	3	33	24	—	—	—	175
점 사	—	—	1,226	1,163	347	1,178	284	4,198
합 계	1,767	2,162	4,466	4,864	4,918	5,376	4,743	28,296

위의 표에서 특징적인 사실은 전화상담은 계속 증가하고 있고, 면접상담은 증감을 반복하고 있으며, 서신상담은 1988년 이래로 접수가 안되고 있다는 점이다. 이는 지난 7년간의 상담활동중 전화상담이 89.2%(21,488건), 면접상담이 10.1%(2,435건), 서신상담이 0.7%(175건)를 차지하고 있는 점과도 일치된다(심리검사는 위의 통계에서 제외했고, 이하 전체상담은 전화, 면접, 서신상담의 24,098건의 상담만을 포함한다).

이러한 사실은 전화상담이 비교적 쉽게 자신의 고민을 상담할 수 있는 방법이며, 특히 청소년의 성문제, 이성문제 등을 중점적으로 상담해오고 있는 YMCA 청소년 상담실의 경우 익명성을 띠는 전화상담의 이용도가 상대적으로 높은 것으로 분석된다.

청소년이 가장 많이 상담해온 내용은 다음의 <표 4>에 나타난 바와 같이 성지식(성기관 기능, 생리현상, 임신과 출산)에 관한 것으로 전체의 19.8%인 것으로 나타났고, 그 다음이 자위행위에 대한 문의로 19.4%를 나타냈다. 나머지는 성심리·성욕구(9.4%), 이성관계(7.6%), 직접적 성관계(5.4%), 학업·진로(5.2%), 성병(2.4%) 등의 순으로 상담을 해온 것으로 나타났다.

성별로는 남자의 경우 자위행위(23.1%), 성기관 기능(11.7%), 성심리·성

육구(11.2%), 이성관계(6.1%), 직접적 성관계(5.9%) 등에 관한 상담이 많은 것으로 나타났고, 여자의 경우 이성관계(13.6%), 학업 및 진로(10.4%), 임신·출산(7.0%), 생리현상(6.7%), 성기관 기능(5.0%), 임신(4.9%) 등의 순으로 상담을 해온 것으로 나타났다.

〈표 4〉 7년간 전체상담 문제유형별 비교(청소년)

구 분		남	여	합 계
성 지 식	성기관기능	1,722 (11.7)	182 (5.0)	1,904 (10.4)
	생리 현상	649 (4.4)	246 (6.7)	895 (4.9)
	임신 출산	566 (3.9)	258 (7.0)	824 (4.5)
자 위 행 위		3,388 (23.1)	167 (4.5)	3,555 (19.4)
이 성 관 계		900 (6.1)	499 (13.6)	1,399 (7.6)
성심리·성욕구		1,638 (11.2)	84 (2.3)	1,722 (9.4)
임 신		186 (1.3)	180 (4.9)	366 (2.0)
성 병		421 (2.9)	28 (0.8)	449 (2.4)
성 도 착		390 (2.7)	7 (0.2)	397 (2.2)
근친상간		360 (2.4)	16 (0.4)	376 (2.0)
직접적 성관계		870 (5.9)	123 (3.3)	993 (5.4)
성 피 해		105 (0.7)	105 (2.9)	210 (1.1)
침 록		2,016 (13.8)	648 (17.7)	2,664 (14.5)
학 업		256 (1.7)	195 (5.3)	451 (2.5)
진 로		305 (2.1)	188 (5.1)	493 (2.7)
교우관계		121 (0.8)	158 (4.3)	279 (1.5)
기 타		756 (5.2)	584 (15.9)	1,340 (7.3)
합 계		14,649 (100.0)	3,668 (100.0)	18,317(100.0)

전화상담, 면접상담, 서신상담, 심리검사를 포함하여 7년간 총 28,296건의 상담활동을 전개해 온 것은 여러 가지 측면에서 많은 의미를 갖는다.

우선 그것은 1984년 개설 전까지 청소년의 성문제를 전문적으로 다루는 기관이 없었다는 점에서 우리나라에 청소년성문제 상담이 자리잡도록 하는데 크게 기여했다. 다음으로 정부의 정책적 차원이나 학교 차원에서의 성교육이 제대로 이루어지고 있지 않은 상황에서 YMCA같은 사회단체가 사회교육으로서의 성문제상담을 실시했다는 점에서 의미를 갖는다. 또 이러한 상담활동을 통해 청소년들이 올바른 성지식을 갖도록 하는데 도움을 주었다는 측면에서 공헌한 바가 크다.

더욱이, YMCA청소년상담실의 상담활동은 그것이 상담실에 찾아오는 내담자들만을 위한 상담이 아니었다는 점에 더 큰 의미가 있다. 즉 비록 계속 이어지지는 못했지만 1984년에 YMCA영동지회와 백운직업학교에서 실시되었던 이동상담, 청소년 성교육캠페인 기간중 매년 실시되는 특별상담이 바로 그것이다. 이러한 상담활동은 문제가 있는 사람을 찾아서 도움을 주기 위한 적극적인 의미의 상담으로서 의미를 갖게 된다.

2) 교육사업

교육활동은 YMCA청소년상담실의 주요사업 가운데 하나이다. 교육활동에는 이미 앞에서 고찰한 상담원교육을 비롯하여 출강교육, 실습생교육, 공개강좌가 포함되며, 지난 7년간의 교육활동은 총 1,286회 50,350명이 참여하였으며 그 현황은 <표 5>와 같다.

<표 5> 7년간 교육활동 실시현황

구 분	상담원교육	출강교육	실습생교육	공개강좌	합 계
실수횟수	332	192	624	138	1,286
참가인원	3,789	26,932	3,286	16,343	50,350

출강교육은 학교청소년, 교회청소년, 근로청소년 등 청소년 계층, 청소년을 지도하는 교사, 교육목사, 교육전도사, 교회교사, 기숙사 사감, 사회단체 청소년지도자, 그리고 일반 학부모를 대상으로 실시되었다. 특히, 학교·교회·회사 등에서의 출강교육 요청이 높아짐에 따라 지난 7년간 출강교육은 총 192회, 26,932명이 참여하였다.

출강교육은 청소년 성교육(사랑과 성, 사춘기·아동기·유아기의 성교육, 청소년의 성과 이성교제, 가정에서의 성교육·부모교육, 부모와 자녀의 대화법, 여성의 사회활동 등) 분야, 청소년 일반문제(도벽, 가출, 약물오남용, 유해환경, 문화) 분야 등에 대한 주제를 포함한다.

출강교육은 다양한 대상에 대해 성교육, 자녀교육, 인간관계교육, 상담교육을 실시했다는 점에서 의의를 가지게 되지만, 그 내용이 청소년 문제-가령 교육문제같은-전반에 걸친 여러 문제를 포함하지 못했으며 강의식으로만 이루어져 시청각교재 등의 각종매체를 이용한 효과적인 교육으로 발전하지 못했다는 한계를 지닌다.

실습생 교육은 사회사업(사회복지) 실습, 교육학·사회학·사회사업(사회복

지)학과의 사회교육 실습, 연대 청소년 간호학 실습 등으로 이루어 진다. 실습생 교육은 YMCA의 이념과 역사, 한국 사회복지의 전망, 청소년과 사회교육, 청소년 성문제 교육, 상담 실습 및 상담 이론, 기타 행정적인 업무 보조로 이루어진다.

공개강좌는 어머니, 학부모, 청소년, 양호교사, 교회지도자, 산업 청소년 지도자 등을 대상으로 청소년의 성과 정신건강, 수험생의 학습방법 및 진로 지도, 에이즈 등 성병을 포함한 성문제, 교회나 가정에서의 청소년 성교육 등의 주제로 강의한 것이다.

3) 연구사업 및 캠페인

연구조사 활동은 캠페인 활동과 더불어 적극적인 상담형태로 이해할 수 있다. 상담을 통해 개인의 문제는 해결할 수 있으나 사회문제는 그대로 남아있게 된다. 따라서 연구조사 활동 및 캠페인을 통한 여론형성, 정책대안 제시, 향락문화 추방운동 등의 전개가 필요해진다.

지금까지의 연구조사 내용을 살펴보면 1985년 국민학생의 성역할, 성지식, 성발달에 대한 조사, 1987년 자녀의 진로, 진학에 관한 설문조사, 1988년 청소년 음란비디오 접촉에 대한 실태조사, 청소년 불량출판물 접촉에 대한 실태조사(1차) 1989년 청소년 전자오락실 이용에 대한 설문조사, 청소년 불량출판물 접촉에 대한 실태조사(2차), 청소년 성문제에 대한 설문조사, 청소년 성교육 유해 월간잡지 모니터 활동, 청소년 대상 만화 모니터 활동, 청소년 로맨스 소설 모니터 활동 등이 있다.

캠페인활동으로는 청소년성교육캠페인과 청소년 유해환경 추방캠페인을 벌이고 있는데 청소년 성교육 캠페인은 주로 청소년의 달인 5월을 전후로 실시되며, 청소년 성교육을 위한 여론 형성, 청소년 성교육에 유해한 사회환경 고발 및 청소년 유해환경 추방운동을 목적으로 실시되었다. 캠페인의 내용은 공개강좌, 청소년 성교육 세미나, 특별상담, 가두캠페인, 성교육 관계자료 전시 및 영화상영, 슬라이드 및 도서 대출 등으로 이루어졌다. 7년간 청소년 성교육 캠페인은 총 38회, 15,728명이 참여했다.

청소년 유해환경은 청소년문제를 가져오는 주요한 원인중의 하나로 광범위하게 존재하고 있다. 청소년상담실의 유해환경 추방캠페인은 그중에서도 향락 폭력조장 대중매체 추방운동을 중심으로 전개하고 있다.

5. 행정 및 재정

서울 YMCA 청소년상담실은 YMCA내에서 사회개발부에 속해 있으며, 청소년상담실은 행정업무처리, 각종 교육 및 행사 등 사업진행을 담당하는 실무진과 각계의 전문가로 구성된 위원회, 그리고 실제적으로 전화상담 및 면접상담을 담당하는 자원봉사상담원으로 조직되어 있다.

위원회는 지정된 영역내에서 특수과업을 수행하기 위하여 정식으로 임명된 레이맨들의 소집단이다. “정책안 작성”이 위원회의 주요업무이며, 위원회는 이사회에 “결정”을 위해 조언하고 수입사항에 대해 이사회에 보고 또는 건의한다. 또한 위원회는 수입사업분야의 전문직 실무간사를 도와 자문적인 관계를 유지하며, 프로그램활동에 관한 방법, 기술, 지식을 제공한다. 또 위원회는 실시된 프로그램에 대한 계획, 실시, 성과를 평가하고 검토하며 사업의 발전과 개선에 노력한다.

자원상담원은 1년에 2회 실시되는 청소년성교육전문상담원 상담교실을 수료한 상담원중 2차교육을 받고 자원상담원으로 봉사하기를 희망하는 사람으로 구성된다. 자원상담원은 1주에 평균 4시간씩 전화상담 혹은 면접상담을 위해 봉사하며 매주 상담과정에 대한 전문적인 교육을 받는다. 자원상담원은 전화상담, 면접상담, 서신상담활동을 주요 활동으로 하며, 교회, 학교, 사회단체, 회사 등의 교육강사로 활동한다.

실무조직은 청소년상담실의 상담활동과 행정적인 업무, 각종 교육 및 행사프로그램, 타기관과의 관계를 담당하는 사회사업학(사회복지), 교육학(교육심리), 심리학(상담심리)을 전공한 약간명의 전문직 실무진으로 구성된다.

상담실 재정은 서울 YMCA 자체예산으로 충당하고 있는데, YMCA 예산은 회비, 후원금, 건물임대료, 프로그램참가비 등으로 구성되어 있다. YMCA의 사업내용이 방대하므로 상담실예산이 차지하는 비율은 전체의 5%에도 미치지 못하고 있으며 상담실 자체수입은 성교육상담교실 수강료(50,000원), 면접상담료(청소년 1,000원, 성인 3,000원), 자료대여비(2,000원) 등이 있다.

15. 한국청소년선도회 가출청소년찾기본부

1. 개 요

“가출청소년문제가 날로 심각한 사회문제로 대두되고 있다. 청소년가출은 가정과 본인에게 무거운 짐을 안겨줄 뿐만 아니라 인신매매를 비롯한 각종 범죄와 관련이 된다는 점에서 실효성 있는 대책이 요구되고 있다.

사단법인 한국청소년선도회에 따르면 집을 뛰쳐 나오는 10대 청소년들의 수는 공식적으로 경찰에 신고된 것만도 매년 4만명에 이르며 신고되지 않은 경우까지 포함하면 무려 5만-6만명에 이를 것으로 추정된다. 청소년문제를 담당하는 한 경찰관계자는 「중·고교의 경우 한 학교당 매년 20-30명씩 가출 학생이 발생하고 있으며 심각한 경우는 한 학급 학생수보다도 많은 60명 이상이 무단가출하는 학교도 있다」며 「가출학생이 해가 갈수록 늘어나고 있는 추세를 보이고 있는 점이 심각한 문제」라고 설명했다.

가출청소년들은 대부분 시험에 대한 중압감이나 부모의 과중한 요구, 또는 유흥비 등을 마련하기 위해 집을 나가는 경우가 많으며 감수성이 예민한 중학교 2, 3학년 학생들의 가출이 가장 많다는 것이다. 특히 가출소녀들은 쉽게 많은 돈을 벌 수 있다는 주간지나 벽보(아르바이트 구함) 구인광고를 보고 가출해 스스로 술집으로 빠져들거나 사창가 등으로 팔려 넘어가는 경우가 많다.

서울 강남 소재 비밀 및 직업보도 사무실이나 일부 토크쇼의 경우 이같은 가출소녀들을 30-40명씩 고용, 나이 어린 종업원을 원하는 손님들의 술시중을 들게하고 윤락행위까지 시키고 있는 실정이다. 또 남자청소년들의 경우에는 노동부 감독이 미치지 않는 5명 미만의 소규모 가내공장이나 유흥업소 웨이터 중국음식점 배달원 등으로 일하기도 하며 심지어 서해안 도서지방으로 끌려가 고기잡이 배에서 힘든 일을 하기도 한다는 것이다.

서울 남대문시장에는 가출청소년들을 인신매매하는 전문적인 조직들이 활동하고 있다. 청소년들이 가출하더라도 부모들이 경찰에 가출신고를 하는 것 외에는 별 다른 방법이 없고 경찰 또한 과중한 업무 때문에 수사를 제대로 펴지 못하고 형식적 신고접수에 그치는 경우가 많아 가출청소년을 찾는 데는

실제적으로 큰 도움이 되지 못하고 있는 실정이다.

한국청소년선도회는 이에 따라 13일 오후 3시 서울 구로구 구로동 선도회 사무실앞에서 「가출청소년찾기본부」발대식을 갖고 직접 가출청소년들을 찾아 부모에게 넘겨주는 사업을 펴기로 했다(동아일보, 1990. 11. 13).”

위의 인용문은 한국사회에서 청소년가출이 어떠한 문제를 가지며, 가출청소년찾기 본부를 연 한국청소년선도회가 어떤 역할을 하고 있는지를 보여주고 있다.

필자는 가출청소년만을 상담하고, 자체 기동대원을 가지고 신고된 가출청소년을 찾아주는 기관인 한국청소년선도회에 관심을 갖고 7월 10일에 방문하였다.

선도회의 박부일 회장을 만나서 가출청소년의 현황과 가출청소년 찾기 본부의 운영 그리고 선도회의 활동 전반에 대해서 광범위하게 자료를 얻을 수 있었다.

한국청소년선도회는 1990년 7월 13일부로 체육청소년부로부터 인가된 사단법인이지만, 그 전신인 한국청소년보호선도회는 1983년부터 활동을 시작했고 1984년 5월 10일 ‘가출청소년 찾기 쫓기대회’를 가지면서 가출청소년에게 체계적인 관심을 가지기 시작했다.

또한 박부일 회장은 청소년을 선도하는 과정에서 가출청소년들이 청소년 문제의 온상인 심야만화방, 심야다방, 레스토랑, 카페, 음악다방 등을 전전하고 있으므로 청소년을 범죄의 위험으로부터 보호하기 위해서는 가출청소년의 선도가 무엇보다도 시급하다는 것을 느꼈다고 한다. 특히 1980년대초 “교복자율화”로 상징되는 청소년에 대한 각종 규제의 완화로 말미암아 집단적인 노력이 더욱 필요해서 선도회가 조직되었다고 한다.

2. 상담인력

한국청소년선도회의 조직은 회장, 부회장, 사무국장, 상담실장, 지도과장과 20명의 직원(유급 12명, 무급 8명)으로 이루어져 있다. 다른 사회단체와 차이점은 회장 직할로 ‘가출청소년찾기본부’(본부장 : 유성수)가 있고, 여기에는 무술고단자 20명으로 구성된 기동대가 있다는 점이다.

대부분의 상담기관의 상담이 면접이나 전화상담으로 이루어지고, 심리적인 치료에 역점을 두고 있는데 반하여 선도회는 부모나 보호자가 신고한 가

출청소년을 직접 찾아나서고, 찾은 청소년을 타일러서 가정으로 돌려보낸다는 점에서 특징이 있다. 그러므로 상담심리사나, 사회복지사와 같은 전문적인 자격증보다는 “태권도 4단이상”이란 무술자격증을 요구하고 있다. 실제로 자원봉사자인 기동대원들은 6인 1개조로 3개조가 편성되어 있는데, 상황이 일어나면 만전을 기할 수 있도록 의무담당과 촬영담당까지 두고 있다.

선도회의 박부일회장은 가출청소년문제는 청소년 개인의 성격적인 문제에, 가출하지 않고는 도저히 살 수 없는 가정환경이 중복되는 경우가 많고, 가출후에는 대부분이 윤락을 하거나 매매춘의 우려가 있는 서비스업에 종사하기 때문에 직접적인 “구출”과 “선도”가 매우 절실하다고 강조한다. 청소년들 중에서 상담기관에 가출하고 싶다고 호소하거나, 가출했다 하더라도 2~3일안에 곧 집으로 돌아가는 경우만해도 큰 문제가 아니나, 무단가출후 일주일이 넘는 경우는 매우 위험하다는 것이다.

이점에서 선도회는 다른 상담기관이 잘 접근하지 못하고 있는 “악성”가출 청소년에게 보호의 손길을 편다는 점에서 매우 의미있는 사업으로 여겨진다.

3. 상담시설

선도회는 40평 정도의 공간을 칸막이하여 사무실 겸 상담실로 사용하고 있다. 옥내에서의 상담보다는 가출청소년의 부모나 보호자로부터 “신고”를 받으면, 가출청소년을 찾아서 “훈계”를 한 후에 귀가시키는 것이 주된 업무이기 때문에 “상담실”의 필요성은 다른 기관보다 상대적으로 낮다. 그러나 상황 발생시에 기동대가 언제든지 이동할 수 있도록 하는 차량이 4대가 있다는 점이 매우 특징적이다.

한편 선도회는 가출청소년의 보호소와 교육공간과 시설의 필요성을 역설하고 있다. 가출청소년 중에는 가정에서 불화가 생겨 하루 이틀 피신한 후에 귀가할 수 있는 청소년도 일단 가출한 후에는 적절한 “쉼터”가 없기 때문에 범죄와 비행의 늪으로 빠져들기 쉬우므로 이를 예방하기 위해서 대도시에는 “가출청소년 보호소”가 필요하다고 한다. 이 보호소는 가출청소년의 쉼터로 사용되고, 찾은 가출청소년을 보호자에게 인도하기 전에 머물게 하는 숙소로도 쓸 수 있으며, 가출청소년과 그 부모에게 “청소년가출의 현황과 문제”를 설명하고 “가출청소년의 지도 방안”을 교육시키는데도 쓰여질

수 있다. 현재 선도회는 교통이 편한 서울의 신도림역 주변에 가출청소년의 쉼터인 “가출청소년 생활관”을 건립하기 위해서 추진중이라고 한다.

4. 상담활동

지난해 11월 13일 가출청소년찾기본부가 개소된 이래로 금년 3월 12월까지 4개월동안 신고된 가출청소년의 건수는 총 3,736건이다. 그중 전화신고가 3/4정도(76.6%)를 차지하고 나머지 1/4(496건)은 내방신고이었다. 내방신고의 경우 3/4정도는 해결되었고, 약 1/4은 미해결 상태에 있다.

〈표 1〉 가출청소년의 신고와 해결여부

	남 자	여 자	합 계
내방신고	267	229	496
전화신고	1,826	1,414	3,240
해 결	211	169	380
미 결	56	60	116

자료 : 한국청소년선도회

“가출청소년”의 성격을 파악하기 위해서 찾아낸 가출청소년과 상담한 자료의 내용을 분석하면 다음과 같은 특징을 발견할 수 있다.

가출청소년의 연령은 16-17세가 전체의 63%로 고등학교 1-2학년이 주류를 이루고 있음을 알 수 있다.

〈표 2〉 가출청소년의 연령

연 령 (세)	빈 도	백 분 을
9-14	27	4.6
15	76	12.9
16	189	32.2
17	182	31.0
18	78	13.3
19	35	6.0
계	587	100.0

자료 : 한국청소년선도회

가출청소년의 가출동기는 불량친구가 41.0%로 가장 많아서 청소년의 가출이 단독으로 이루어지기 보다는 또래끼리 집단적으로 이루고 있음을 알

수 있다. 이밖에도 대표적인 가출이유는 학교문제(주로 성적)(14.0%), 이성교제(10.2%)등이고, 결손가정(8.0%)과 가정불화(7.7%)도 적지 않다. 한 가지 흥미로운 것은 충동가출도 11.9%나 차지한다는 것이다.

사실 청소년가출은 단일 요인에 의해서 보다는 결손가정이나 가정불화와 같은 “가정문제”에서 배태되어 “학교성적”이 떨어질 경우 강화되고, 또래친구(이성친구 포함)로부터 가출유혹을 받아 일어나는 “복합적”인 사건으로 보인다. 특히 “가출사건”의 촉발이유로 불량친구와 이성교제가 차지하는 비율이 전체의 반이 넘는다는 사실은 청소년기의 교우관계가 가출에 매우 중요한 영향을 미침을 알 수 있다.

〈표 3〉 가출청소년의 가출동기

가 출 동 기	빈 도	백 분 율
불량친구	241	41.9
이성교제	60	10.2
학교문제(성적, 교사)	82	14.0
결손가정	47	8.0
가정불화	45	7.7
충동가출	70	11.9
열등감(비판)	21	3.6
아르바이트(돈)	13	2.2
종교(광신)	8	1.4
계	587	100.0

자료 : 한국청소년선도회

가출청소년의 가출동기를 통해서 “가출청소년”을 가정과 학교에서 “밀어내는 힘”이 존재함을 알 수 있다. 즉 화목하지 못한 가정과 “전쟁”을 방불케하는 “성적위주의 교육”이 청소년을 가출로 내모는 요인이라고 할 수 있다.

이러한 사실은 중·고등학생을 대상으로 한 가출설문조사에서도 나타나고 있다. 즉 조사대상 청소년중 66.7%가 가출을 “있을 수 있는 일”이라고 보아서 절대 안된다는 비율보다(18.2%) 3.7배나 되었다. 또한 가출하고 싶은 충동이 있다는 사람이(72.7%) 없다는 사람(27.3%)보다 2.7배나 된다는 점이다.

청소년이 가출을 생각하게 하는 가정적 요인은 (무작정)“야단칠 때”가 가장 많고, “학교성적과 시험에 대한 압박”이 학교생활과 관련된 주된 가출요

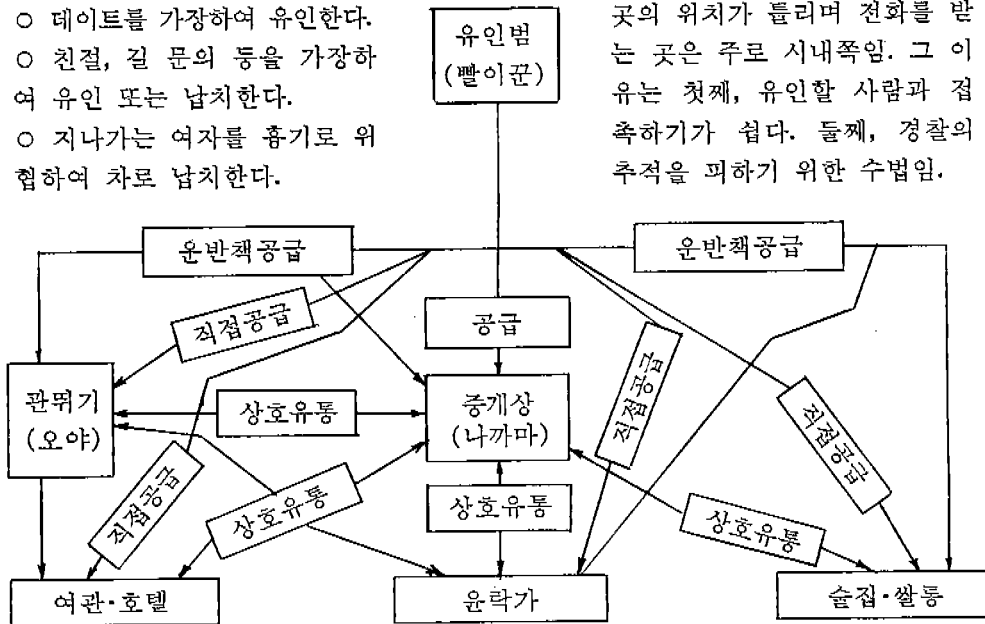
인이다(서울 YMCA 청소년상담실, 가출청소년 어디로 가고 있나?, 1991. 5).

그런데 “(가출)청소년”을 가출로 이끄는 사회적인 힘도 무시할 수 없을 것이다. 무엇보다도 가출청소년의 또래 집단이 가출전후에 중요한 영향을 미치는데 가출하지 않으면 한 물에서 놀 수 없도록 (가출)청소년을 부추기

〈그림 1〉 인신매매의 조직과 유통도표

- 신문, 잡지, 벽, 전봇대 등에 광고로 유인한다.
- 데이트를 가장하여 유인한다.
- 친절, 길 문의 등을 가장하여 유인 또는 납치한다.
- 지나가는 여자를 훔기로 위협하여 차로 납치한다.

전화를 이용하여 사람을 유인할 때는 전화 설치장소와 받는 곳의 위치가 틀리며 전화를 받는 곳은 주로 시내쪽임. 그 이유는 첫째, 유인할 사람과 접촉하기가 쉽다. 둘째, 경찰의 추적을 피하기 위한 수법임.



유인범이 직접 여관으로 공급하는 경우는 주로 윤락가에 있는 여관을 말한다.

윤락가의 포주들은 중개상을 통하여 아가씨들을 매입하거나 상호교환, 유통시킴.

유인범, 중개상, 운반책 등에 의해 술집과 싸롱에 들어온 아가씨들은 만져보지도 못한 돈의 빚을 지고 비싼 이자와 함께 갚아야 한다.

※ 판매키란: 일정한 거처와 연락처를 정해놓고 여관이나 호텔에서 전화연락이 오면 아가씨들이 나가서 매음을 하도록 하는 조직임.

※ 유인범들이 유인된 사람을 운반책이나 중개상에게 공급할 시는 그 유인범은 주로 25세 후반부터 40세 미만의 여자들로 구성된 인신매매 조직임.

자료: 박부일, 「인신매매」, p. 157

고, 위협 등을 통하여 끊임없이 압력을 가한다.

더욱 놀라운 것은 가출청소년을 필요로 하는 산업이 변창한다는 것이다. 도심과 외곽, 상가와 주택가를 구분하지 않고 우후죽순처럼 퍼져있는 카페, 레스토랑, 룬살롱 등 서비스업과 사창가 등의 性산업체는 끊임없이 “영계” 종업원을 필요로 한다. 이러한 서비스업체와 性산업체는 “초보환영+숙식제공+선불 줌” 등을 미끼로 하여 가출청소년을 주된 대상으로 종업원을 모집하고 있고, 수요보다 공급이 부족한 경우에는 “대낮에 거리에서” 청소년들을 납치하여 “인신매매망”을 통해서 “인간시장”의 균형을 유지시키고 있다.

이러한 사실은 가출청소년의 절대다수(71.4%)가 유흥업소에서 “먹고 자고 일했다”는 것으로 증명된다.

〈표 4〉 가출청소년의 거주유형

거주유형	빈	도	백 분 율
유흥업소	419		71.4
자취(전·월세)	114		19.4
친구집	54		9.2
계	587		100.0

자료 : 한국청소년선도회(1991년 7월 10일 현재)

물론 모든 가출청소년이 서비스업체나 유흥업소에서 일하는 것은 아니다. 가출청소년 중에는 하루나 이틀(56.0%), 많아도 4일 이내에 귀가하는 사람이 전체의 3/4이상(76.1%)이고, 가출청소년중 유흥업소에 취직한 경험율은 20% 내외인 것으로 나타났다(YMCA, 앞의 자료). 그러나 가출후 1주일 이상동안 귀가하지 않은 “악성” 가출청소년은 절대다수가 유흥업소와 5인 미만 영세사업체에서 일하고 있다.

그러므로 가출청소년에 대한 상담활동은 일차로 청소년의 가출요인을 가정과 학교에서 찾아 그 원인을 치료하거나 약화시켜야겠으나, 가출청소년을 유인하는 사회적 요인에 대한 체계적인 대책이 요구된다. 이점에서 볼 때 유흥업소에 미성년자가 출입하는 것을 통제하면서도 유흥업소에서 불법으로 일하는 미성년자를 규제하지 않는 정부당국은 비판받아 마땅하다.

그런데 이러한 유흥업소의 불법·탈법 영업을 통제해야 할 경찰, 구청, 노동부 지방사무소등의 공무원이 업소와 유착되기 쉬운 여건에서 정부와 공무원에게만 청소년 유해업소의 통제권을 주는 제도도 재검토 되어져야 한다고 한다.

청소년선도회 관계자들은 가출한 청소년이 불법으로 유흥업소에서 일하고 있어도 가족이나 보호자의 신고를 받고 이들을 선도시키기 위해서 업소에서 데려오는 과정에서 본의 아니게 “불법행위”를 할 수 밖에 없다고 토로한다. 즉, 선도회 관계자들이 무단으로 업소에 들어간 것은 “주거침입죄”가 되고, 가출청소년을 찾아내는 과정에서 말다툼은 “영업방해죄”가 되며, 몸싸움이 벌어지면 “폭행죄”가 되고, 가출청소년을 24시간 안에 귀가시키지 못하면 “미성년자 유인 약취죄”가 되며, 취업을 알선해 주면 “직업안정법의 위반범”이 된다는 것 등이다.

그러므로 가출청소년에 대한 선도가 체계적으로 이루어지기 위해서는, 사회단체에게 가출청소년을 선도할 수 있는 “권리”(사법권)가 보장되어야 한다고 한다.

5. 행정과 재정

한국청소년선도회는 “청소년들이 탈선하는 것을 선도활동으로 예방하고 청소년들에게 자의의식과 준법정신을 고취시켜 건전한 사회인으로 성장할 수 있도록 지도하여 사회의 질서유지와 국가의 발전에 적극 기여함”을 목적으로 설립된 사단법인이다.

선도회는 ‘가출청소년 찾아주기 운동’ 이외에도 청소년의 상담과 지도교육 등 여러가지 사업을 하고 있는데, 여기에 필요한 제 비용은 회원과 임원의 회비 등으로 충당된다. 선도회는 1991년 현재 전국 시·도에 218개 지부들을 계획을 추진하고 있고, 사회단체와 연대하여 가출청소년 찾기 사업을 실시하고 있다.

가출청소년에 대한 사회 각계각층과 정부의 관심은 증대되고 있지만, 검찰·경찰 등은 선도회의 사업에 협조적일 뿐 실질적인 도움은 별로 없다고 한다.

특히 가출청소년에 대한 종합적인 연구가 없기 때문에 연간 가출청소년의 총수·가출동기·가출후 생활상태, 귀가후 생활적응 등에 대한 정보는 경험과 육감으로 짐작만 하고 있는 실정이다.

그러므로 가출청소년의 선도사업이 잘 이루어지기 위해서는 청소년 자녀를 가진 부모에 대한 부모교육등으로 청소년의 가출을 예방하고, 가출한 청소년을 조기에 귀가시키기 위해서는 정부차원에서 “가출청소년 찾기 종합센

터”를 설립하고 사회단체에게 위탁운영시키는 등 정부와 사회단체가 유기적으로 협력할 필요가 있겠다.

정부와 사회단체의 현장지도가 일과성 사업으로 그치고 있는 실정에서 청소년 유해업소에 대한 감시와 고발을 할 수 있는 사법권이 없는 선도회의 활동은 제약될 수 밖에 없다. 그러나 사법권의 부여는 국민적 합의 과정이 요구되는 것이기 때문에 이에 대한 연구와 각계각층의 의견수렴이 요구되고, 아울러 가출청소년에 대한 종합적인 연구가 절실한 실정이다.

16. 중화민국의 청소년 상담사업

－ 張老師를 중심으로 －

1. 개 요

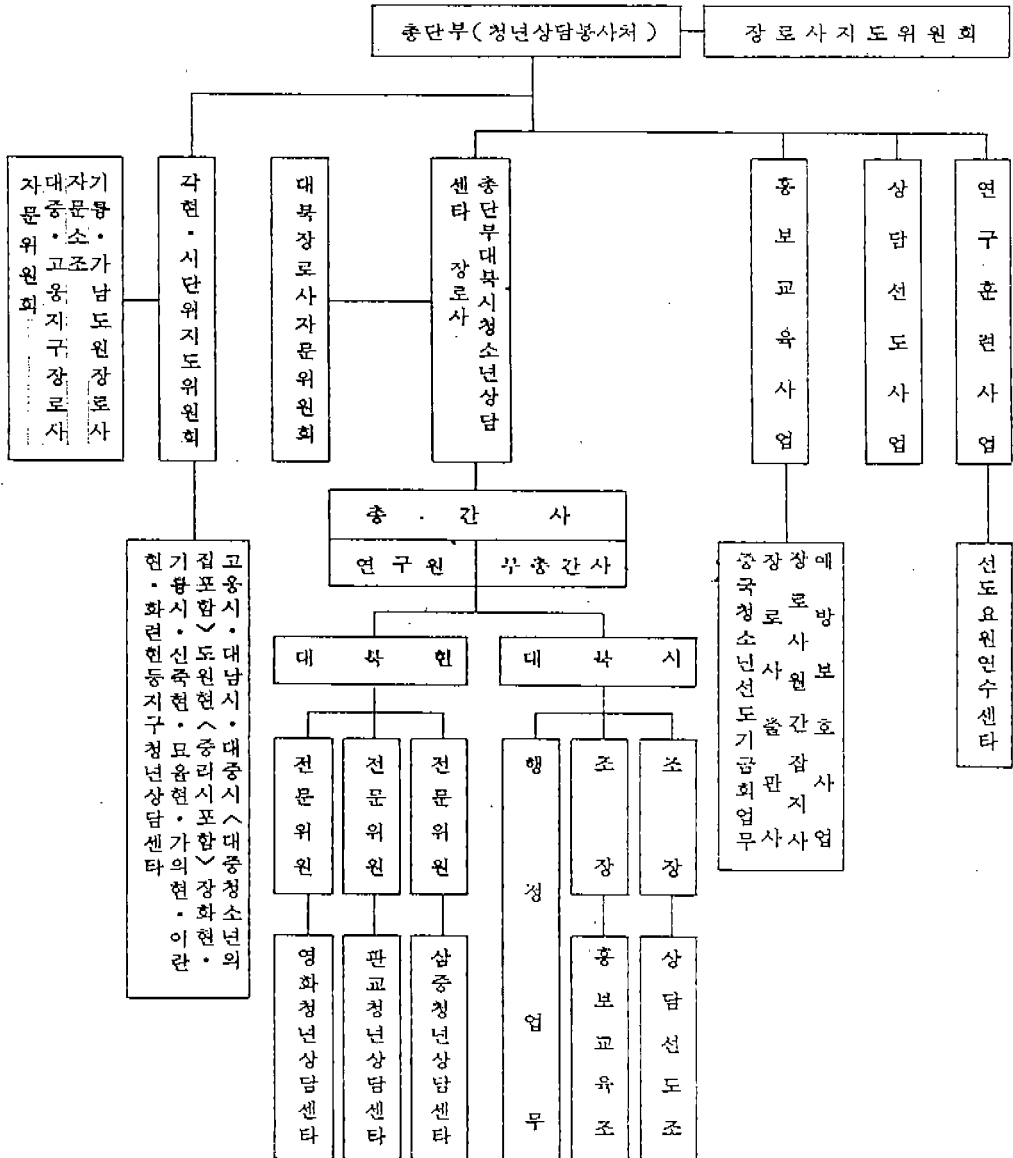
중화민국에는 장로사(張老師)라는 독특한 청소년 상담제도가 있다. 장로사(張老師)란 우리말로 ‘장 선생님’이란 뜻으로 ‘장’은 장삼이사의 흔한 성씨의 하나란 뜻이고 ‘로사’란 학교 교사에 대한 호칭으로 존경의 대상이 되어 자기의 모든 문제를 의논할 수 있는 수준의 사람을 지칭하며, 여기에 참여하는 사람들은 심리학자·사회복지사 등 상담에 전문지식을 갖고 있는 사람들이다.

이처럼 장로사는 청소년상담실, 청소년 상담제도, 청소년상담요원 등 여러 가지 뜻으로 사용되고 있다. 장로사는 중화민국의 종합적인 청소년 사업기구인 중국청년반공구국단(1952년 10월 창단)의 한 부서의 사업으로 실시되고 있다. 이 청소년상담실(張老師)은 1961년 11월 11일에 설립되었는데, 처음에는 당시 구국단 주임위원이던 송 시선 선생이 청소년들의 잦은 전화문의에 착안, 이를 기구로 만들어 2~3년간 소규모로 구성·운영되어 오다가 이에 대한 청소년들의 호응과 관심이 늘어나 이를 크게 확장하여 현재 전국 18개소를 운영하고 있다.

장로사 조직체계를 보면 총단부 청년상담봉사처(青年諮商服務處) 감독하에 대북시에 총본부를 두고 전국 주요 18개의 도시에 지부를 두어 운영하고 있다.

〈그림 1〉

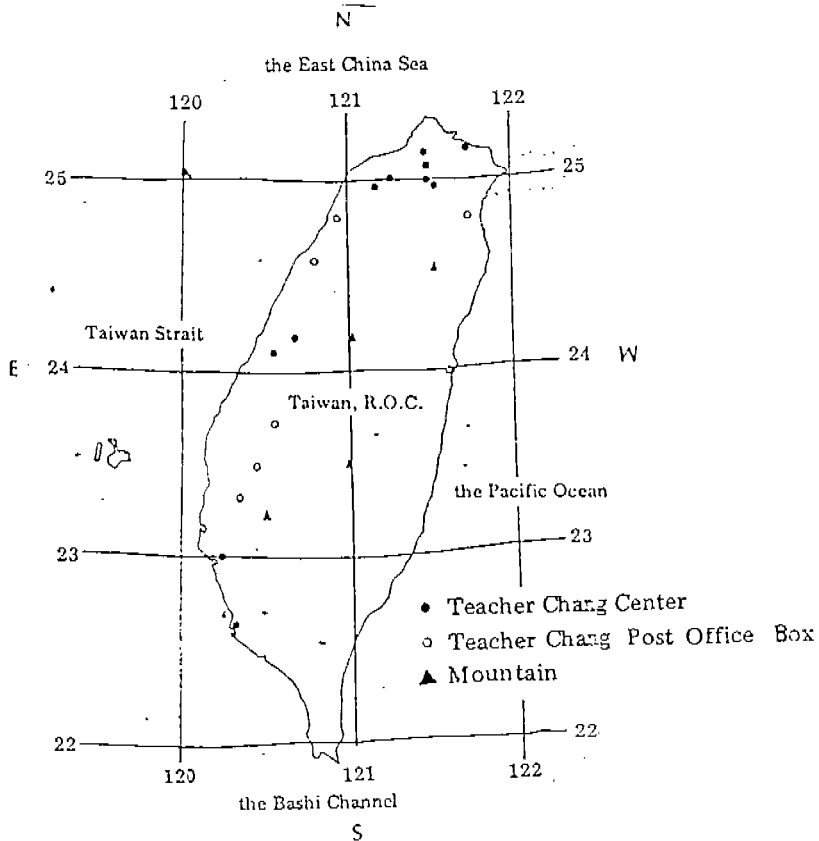
「장로사」 조직체계표



지역별 분포는 다음 그림과 같이 11개 지역에 장로사 전화상담 기관이 있고, 5개 지역에 장로사 사서함이 있으며, 대중시 청소년의 집과 선도요원 연수센터가 각 1개소씩 있다.

〈그림 2〉

장로사의 지역 분포도



2. 상담인력

상담인력은 크게 지도위원, 전임 장로사, 의무 장로사로 구성되어 있다. 지도위원은 심리·교육·정신의학·사회사업학·법률학·종교 등 각 분야의 전문가 및 학자를 초빙하여 정책적·전문적 지도·감독 사업에 참여토록 하고 있다. 전임 장로사는 교육·심리·사회사업 등 관련학과를 졸업 또는 특기가 있고 실제 선도사업의 경험을 구비한 자로 선발하여 청소년 상담 및 선도사업을 기획·추진케 한다. 의무 장로사는 교육·심리·사회사업·법률·의학 등 관

련학과를 전공하고 있는 대학생이나 주부·사회인사를 선발하여 일정한 전문적 연수를 거친 후 청소년 상담업무를 담당하는 자원봉사자이다.

청소년 상담활동은 주로 자원봉사자인 의무 장로사에 의해서 이루어지기 때문에 의무 장로사의 교육훈련을 자세히 알아보면 다음과 같다(대북시 청소년 상담센터의 요강을 중심으로).

의무 장로사의 교육훈련은 ① 선도지식을 증진하고 지도관심과 지도기법을 증진하며, ② 개인의 자아이해, 자아탐색의 능력을 증진하고 나아가 자아성장을 촉진하며, ③ 의무 장로사를 양성하는데 있다.

일반선도봉사(전화, 서신, 내방) 의무 장로사가 되길 희망하는 사람은 다음 자격중 하나를 갖추고 교육훈련을 받은 후에 적어도 1년이상 봉사할 각오가 되어 있어야 한다. 유자격자는 ① 대학 3학년 이상의 학생 또는 졸업한 사회인사, ② 전문대학 사회복지학과 3학년 이상의 학생, ③ 각급학교 재직교사와 퇴직교사 등이다.

의무 장로사의 교육훈련은 3단계로 나뉘어서 실시된다. 1단계는 4주간 매주 6시간씩이고, 2단계는 10주간 매주 6시간씩이며, 3단계는 9주간 매주 6시간씩이다. 1, 2단계 교육은 대북시에 있는 선도요원연수센터에서 실시하고, 3단계는 연수센터와 대북, 삼중, 판교, 영화등 4센터에서 수습을 받는다. 교육훈련 내용은 1단계는 전문과정 강의 위주이고, 2단계는 전문과정 강의와 상담기법훈련이며, 3단계는 실무과정 강의와 실무기법 훈련 그리고 수습활동이다. 교육시간은 주로 저녁 6:30 ~ 9:30에 이루어 진다.

의무 장로사의 선발은 일련의 과정을 거쳐서 이루어진다. 먼저 본인이 직접 선도요원연수센터에 방문하여 신청서를 내고 현장에서 면접을 본 후에 면접 통과자만 교육훈련을 받을 수 있다. 신청시 구비서류는 ① 학력증명서 사본(재직 및 퇴직교사는 재직 또는 퇴직증명서), ② 최근 찍은 명함판사진 2매이며, 훈련비용은 학생 1,000원(한화 약 30,000원), 일반 1,500(한화 약 45,000원)이다. 교육훈련은 3단계로 나뉘어서 실시되고 매단계 완료후에 평가과정을 거쳐서 합격자만이 다음 단계의 교육에 참가할 수 있다.

청소년 관련학과 학생의 참여를 장려하기 위하여 학교교사의 추천을 받은 학생은 면접을 생략하고, 적합한 능력을 갖춘 주부의 참여를 환영한다.

3. 상담활동

장로사는 장로사의 기본신조와 직업도덕을 지키며, 다음 5가지 선도원칙에 따라서 상담활동에 임해야 한다.

① 사람에 따라 인격구조, 심신발달과 어려움의 범위가 다 다르기 때문에 개인에 알맞은 선도방법을 취한다.

② 당사자의 완벽한 인격을 존중하여 당사자에게 스스로 느끼고 깨닫고 자기 자신을 유도할 수 있는 능력을 배양해 준다.

③ 개별선도와 단체선도를 병행하고 수시로 추가선도를 실시하며 나아가 선도효과를 강화한다.

④ 선도활동의 진행은 과학적 도구와 방법을 이용하며 선도과정을 상세히 기록, 자료를 만들어 수시로 검토하여 개선방안을 모색한다.

⑤ 당사자로 하여금 건전한 적응태도를 길러 사회, 국가와 모든 사람을 사랑하는 건강한 마음자세와 밝고 아름다운 인생관을 수립토록 선도한다.

장로사의 주요활동은 선도사업, 예방사업, 지역·공동선도사업, 선도훈련과 연구, 청소년단체 선도사업, 출판사업 등이다. 이를 보다 상세히 보면 다음과 같다.

선도사업은 개별상담, 심리검사, 위기상담, 이송서비스 등을 통해서 이루어진다. 개별상담은 전화·서신·내방 등으로 당사자가 해결하기 어려운 각종 문제를 상담하는 것이다. 심리검사는 지능·성격·취미·인격등 각종의 심리검사의 실시와 해석을 통해서 자아인식, 자아개선, 자아능력 개발에 참고자료를 제공하는 것이다. 위기상담은 신체적으로 위급하거나 곤경한 상황에 있는 청소년에게 가능한 한 실질적인 도움을 주는 것이다. 이송서비스는 장로사가 처리하기 어려운 문제를 가진 사람에게 유관기관이나 다른 전문가에게 이송시키는 것이다.

선도문제의 유형은 다음 표와 같이 분류해 볼 수 있다.

〈표 1〉

선도문제 유형

문 제 유 형	세 부 문 제
1. 가정문제	친자관계, 동포관계, 가정분위기, 혼인관계 등
2. 인간관계문제	상사(부하)와 대화 어려움, 자기비하, 모욕, 자아긍정감 상실 등
3. 이성문제	이성간 감정, 이성간 감정소통의 어려움 등
4. 학습문제	학습곤란, 시험압박, 부적당한 독서방법, 주의력 산만 등
5. 취업문제	구직, 취업적응, 취업훈련 등
6. 인생관문제	생사관, 인생가치, 종교신앙등 인생철학문제 등
7. 성문제	혼전성관계, 미혼모, 성의설, 자위행위, 동성애, 변태, 성지식 등
8. 비 행	심리변태, 정신질환, 윤리관의 혼란, 성격이상, 난폭 등
9. 정보제공	법률, 범죄, 생리질병등 자료제공, 적절한 이송

1981년 한해동안 중 상담건수는 18,967건이고, 여자가 전체의 2/3로 남자(1/3)보다 2배나 많이 문제를 호소했다(중국청소년반공구국단총본부 청소년선도센터, 장선생님 부리핑, 참조).

이를 문제 유형별로 보면 이성문제(16.1%)와 학업문제(15.7%)가 가장 많고 다음은 가정문제(13.0%), 건강문제(6.1%)등의 순이다.

〈표 2〉

상담내용의 유형

순 위	문 제 유 형	빈 도	백 분 율
1	이 성 문 제	3,487	16.1
2	학 업 문 제	3,396	15.7
3	가 정 문 제	2,806	13.0
4	건 강 문 제	1,313	6.1
5	인 생 관 문 제	1,301	6.0
6	인 간 관 계 문 제	1,287	6.0
7	취 업 문 제	834	3.9
•	기 타	5,322	24.6
•	계 속 상 담	1,856	8.6

피상담자의 교육정도를 보면, 고등학생이 절대다수(43.7%)를 차지하고 다음은 중학생(15.2%), 전문대학생 이상(11.8%), 국민학생 이하(2.3%)의 순이며 알 수 없는 경우도 상당수(27.0%)에 이른다.

따라서 피상담원의 연령도 16~18세(19.9%)와 19~24세(21.9%) 집단이 주류를 이루고 15세 이하(10.9%)와 25세 이상(14.7%)은 그리 많지 않은 것으로 나타났다.

예방사업은 대면, 문자, 전화 등을 통하여 실시하고 있다. 대면방식으로는

강연, 좌담, 동아리활동의 방법으로 청년들의 정신교육을 시키는 것이다. 문자를 통한 전파에는 카세트, 칼럼, 각종 신문잡지등 간행물에 장로사 칼럼 또는 장로사 서신등을 통해서 정신교육을 시키는 것이다. 전화를 통한 사업은 모든 성에 있는 방송국, 즉 기쁨, 대북, 신죽, 대중, 창화, 가의, 대남, 고웅등 각지방 방송국의 10개 채널에 장로사 시간을 마련하고, TV칼럼 사회교육 프로그램을 통해서 정신교육을 실시하는 것이다.

지역공장 선도사업은 지역 및 근로청소년들의 필요에 의하여 정신교육에 관한 강연, 좌담을 실시하고, 지역사회 근로청소년의 단기연습반과 봉사대를 조직하여 청소년들이 심신에 유익한 레크레이션활동이나 사회봉사활동을 하게 하는 것이다.

선도훈련과 연구사업으로는 선도요원연수센터, 자아발전연구회활동, 조사연구사업 등이 있다. 선도요원연수센터를 통해서 각종 선도지식연구회, 의무장로사 준비교육훈련등 각종 행사를 주관하여 우수한 선도요원을 배양한다. 아울러 학교와 유관기관의 위탁을 받아서 선도요원을 훈련시킨다. 여름방학에는 자아발전연구회를 주관하여 지도요원을 훈련하고 자아이해 및 자기발전의 기회를 제공한다. 각종 훈련, 선도업무의 효과와 청소년의 욕구 및 의식에 대해 정기적으로 평가하거나 조사연구를 실시하고, 아울러 계획적으로 선도 전문연구를 하여 선도효과를 증진시킨다.

청소년단체 선도활동으로는 청소년 레크레이션 야영이 있다. 청소년 야영은 비행청소년에게 매년 여름방학에 레크레이션 야영을 실시하여, 학생들의 건전한 심신단련을 도모한다. 이 야영이 끝난 후에도 학교·가정과 연계하여 1년간의 지속적인 선도를 실시한다.

끝으로 장로사의 주된 업무중의 하나는 출판사업이다. 매월 “월간 장로사”를 발행하고, 장로사 선도총서, 생애총서, 녹음테이프, 슬라이드 등을 제작하여 선도의지, 직무교육, 정신교육 등의 정보를 확산시킨다.

4. 맺음말

장로사의 활동은 끊임없이 확장되어 왔는데, 청소년센터는 다음과 같은 것을 미래의 업무라고 전망하고 있다.

① 각 현·시내 장로사간의 업무협조를 강화하고, 봉사조건을 충분히 하여 완벽한 봉사사상을 건립함으로서 유효하게 전면적으로 청소년 선도작업을

추진한다.

② 건전한 선도훈련체제와 감독 계통을 건립하고, 선도지식에 관한 전문 훈련을 강화하여, 선도요원의 질적 향상과 선도봉사의 질을 강화한다.

③ 선도연구를 강화하여 선도효과의 평가를 중시하고 청소년의 심리 및 행동양식을 깊이 이해하며 이에 따른 각종 조치를 발전시킨다.

④ 사회역량을 결합하고 사회자원을 통해 청소년 레크레이션 야영을 확대하여 청소년범죄 예방작업을 강화한다.

⑤ 근로청소년의 심리와 생활수요에 맞춰, 업무내용과 범위를 확대하여 근로청소년 선도업무의 차원을 강화한다.

⑥ 재직교육을 추진강화하고 가정관계를 개선하여 가정교육환경을 건전케 함으로서 청소년의 문제행동을 미연에 방지한다.

⑦ 일반시민의 마음을 결합시켜 공동으로 청소년교육문제를 중시토록 하고 사회풍조를 정화시켜 불량요소의 청소년 감염을 감소시킨다.

⑧ 각 관계기관의 협조유대를 강화하고 봉사성과 학술성의 목표아래 단결 협력을 촉진하여 사회봉사의 기능을 발휘하고자 한다.

이처럼 중화민국의 장로사제도는 매우 실용적인 것이므로, 한국사회에서도 이를 체계적으로 검토하여, 도입해 볼 만한 제도라고 생각된다.

17. 프랑스의 청소년 정보문헌센터

1. 청소년 정보문헌센터의 업무

Paris 청소년 정보문헌 센터(CIDJ)는 모든 분야에 걸쳐 청소년들을 흥미롭게 할 수 있는 정보를 제공하기 위한 임무를 띠고 1969년 Paris에 창설되었다.

청소년 정보문헌 센터의 일반적인 업무에 첨부된 몇몇 주된 사상들이 최초의 형태를 탄생시켰으며 1969년부터 그 효율성이 증명되었다.

- 정보가 한 인격에게 하나의 영구적인 연수효과를 주는 성분이 될 수 있도록 하려는 의지.
- 개인의 차이를 고려한 개인영접방법으로 모두에게 접근할 수 있으며, 최대한의 넓은 범위의 정보를 제공한다.
- 청소년들의 생활을 흥미롭게 하는 모든 영역에 걸친 자료를 매년 발행한다.
- 정보의 중개자와 긴밀한 관계를 갖는다.
- 청소년과 관련된 문제를 다루는 연구소들 그리고 정부 각부처와 긴밀한 협력을 한다.

청소년 정보문헌 센터는 두가지 임무를 겸한다.

- 청소년들이 제기하는 문제에 부응하는 자료를 만들어내는 국가적인 업무
- 지방업무

2. 행정·법률 조직

CIDJ는 청소년 체육 정부차관실의 보조금을 받는 단체이다.

총회의 구성은 CIDJ의 각부처 상호관련적인 성향을 고려한다. 청소년 문제에 관계하는 모든 파트너들과 모든 정부부처가 대표한다.

이사회는 19명으로 구성된다.

- 각 부처의 대표들 8명 : 청소년 스포츠부(2명), 보사부, 교육부, 국방부, 외무부, 직업연수원, ONISEP(각1명)
- PARIS시의 대표 1명
- 청소년에 정통한 그들의 능력을 고려하여 선발된 4명의 인사
- 청소년단체 대표 4명
- CIDJ 대표 2명

CIDJ의 회장직은 전 교육부 장관인 Mr. René HABY가 맡았다.

명예회장 : Mr. Gerald ANTOINE

CIDJ의 정관과 조직 그리고 그 구성은 CIDJ의 업무자체에 근거하여 보장된다. 제공된 정보는 엄정함과 객관성이 요구된다.

CIDJ의 직원은 70명의 봉급자로 구성된다. 이중 받은 문서-정보업무를 관장하고 나머지 받은 행정, 기술직(인쇄, 정보처리), 보급업무, 잡지업무, 관공서 관계업무를 담당한다.

청소년 스포츠 주감독관인 Brigitte CAHEN이 1982년부터 CIDJ의 방향을 확고히 하고 있다.

3. 문헌정보 관리

문헌정보관리는 다음과 같은 형태로 이루어진다.

- 주제에 따라 분류된 자동 정보서류철
- 사람들이 참조할 수 있고 사볼 수 있는 500여종의 종합정보카드
- 청소년들의 여가와 바캉스를 주로 다루는 특정의 Brochure들
- 다루어진 주제에 더 깊이 파고 들 수 있도록 문헌정보 관리실에 서류와 연감과 참조하기 쉬운 안내서를 비치.

이 종합정보카드는 정보제공을 위한 주된 지지매체이다. 이것은 CIDJ에 의해 수집된 정보를 시작으로 해서 편집되며, 청소년들은 자신들이 갖고 있는 모든 양상의 문제들을 다루는 자료들을 가져갈 수 있다.

청소년들의 걱정과 상황의 변화에 따른 근심의 증가등은 이 종합정보카드 편집시 자료정리 담당자와 정보제공자 자신들에 의해 고려된다.

문헌정보관리의 분류

- 교육
- 직업연수 : 직업과 활동영역
- 고용(일자리)
- 평생교육
- 사회와 현실생활(실생활)
- 여가
- 휴가
- 외국
- 스포츠

CIDJ는 정보관리를 가능케 하는 정보처리시설을 갖추고 있다.

4. CIDJ에서의 정보의 보급

청소년의 생활에 관계되는 분야에 대한 총체적인 정보가 불필요한 반복이나 의욕저하를 피하면서 한 장소에 집결된다. CIDJ는 청소년 정보에 관한 한 만능의 역할을 하고 있으며, 그 업무는 이 기관에서 취한 행정 그리고 단체 업무에 의해 보완된다.

○ 영접

현장에서의 영접은 CIDJ가 그 창립시부터 특전을 부여하며 취했던 정보 전달 방법이다. 그리고 계속해서 이러한 방법에 노력을 경주하고 있다.

자료정리담당 - 정보제공자들은 아무리 복잡한 시간대라도 청소년과 대화를 하려고 애쓰는데 이러한 대화는 청소년들에 의해 표명된 욕구를 명확히 파악하는데 큰 도움을 준다. 제시된 문제에 따라 특별 Brochure, 서류, 종합 정보카드가 제공된다.

○ 개인영접

- 미리 약속할 필요없이 일주일에 6일간 언제나 청소년의 방문을 받는다.
- 청소년들은 자신들이 관찰되고 있다는 느낌없이 이곳에 자유롭게 머무르면서 토론한다.
- 청소년의 <전도유망직종협회>와 협조하여 이력서와 지원서를 작성하는 등 일자리를 찾고 있는 청소년들을 보조하는 특수활동을 한다.
- 청소년들은 정보제공자들과 형식적이지 않는 대화를 나눌 수 있다.

- 깊이있는 내용을 담은 제작물과 서류를 제공하는 문헌실을 갖추고 있다.
- 단체영접
 - APEJ에 의해 조직되고 모집된 전문가들에 의해 활성화되는 모의직장
 - 청소년 정보지도센터(CIO)에 의해 주도되는 지도반
 - 청소년과의 대화에 초빙된 직업인(전문가)들에 의해 움직이는 《CIDJ의 수요일》 프로그램
 - 기관에 있는 파트너들과 함께 참여하는 특별행사
- 정보통신도구

청소년들은 Minitel code를 이용하여 다음과 같은 정보를 얻을 수 있다.

 - 청소년 스포츠 지방국의 사회문화스포츠 연수나 자격증, 실습에 대한 정보
 - CIDJ의 문헌자료에 담겨 있는 지방정보
 - Minitel code 3615를 사용하며 청소년들이 모든 영역에 걸쳐 질문한 내용에 대한 정확한 답변들
- 편지에 답하기

매일 150통 이상의 편지를 프랑스 전역과 외국에서 받는데 이 편지들은 자료발송의 대상이 된다.

5. 현장에서 받을 수 있는 Service

- 가두매점 - ONISEP 판매점
- 판매중인 것들 :
- CIDJ의 간행물
 - ONISEP의 Brochure
 - 청소년 카드
 - ERYICA에 의해 간행되는 《청소년 방문객 안내서》라는 책자
- 자유로운 접근
- 단체의 팜플렛과 여러가지 프로그램의 보급
 - 활동포스터 : 전시회, 관람, 경연대회
 - 물물교환이나 판매의 장(자동차-오토바이, 하이파이, 레코드판, 의류)

— 급한 구인광고(침식만 제공받고 집안일 하는 소녀, part time animateur)
중개자들에게 정보 보급

○ CIDJ

정보의 백과전서 : 정보전문가들이 활용할 수 있는 500여개의 정보카드가 정기적으로 간행된다. 이 출판물은 20,000개 이상의 국립·사립기관과 단체, 연수센터들의 주소를 담고 있다.

○ 중개자들과의 관계

특별활동을 정보의 중개자들과 함께 다룬다. 어려운 상태에 있는 청소년 영접의 중요성을 구체화하기 위해 CIDJ는 자신들의 목적에 맞게 조직한 수련활동에 청소년과 그들의 교육자를 함께 수용하는 〈특수관리〉를 임명한다.

6. 연 수

CIDJ는 문서관리, 정보전달, 구직 조직에 대한 연수활동을 주도한다. 이러한 연수들은 청소년 영접조직에서 일하는 사람들과 관련된다. 청소년 문화센터, 청소년 정보센터, 청소년 정보사무실, 정보지도를 위한 영접실(PAIO), 지방기관 등과 교육자들.

이들은 직업연수를 위한 출자에 기업이 참여한 범위내에서 등록할 수 있다.

○ 문서관리 기술에 대한 입문지도

여러가지 정보체인 활동에 대한 연구, 서류의 수집, 분리, 찾기, 보급을 위해 숙련된 기구사용 기술.

○ 정보의 전달과 영접

정보전달 도구와 매스컴매체 분석, 영접장소의 정비와 구상
개입의 정도와 정보제공자의 역할에 대한 정의와 목표결정

○ 구직을 위한 조직

청소년들에게 어떻게 취업전략을 알려줄 것인가 : 단계분석, 기구의 사용

○ 기관의 요청에 따른 특별연수 가능.

7. 기관간의 협력

기관간의 상호협력의 중요성을 확인한 CIDJ는 보충적인 대안으로서 청소년들에게 질높은 정보서비스를 제공할 수 있는 여러가지 협력체를 개발한다.

○ 정보의 유일한 창구

현 행정기관의 도움을 받는다.

－ 국립 직업사무소

월－금

· 9시 30분－12시 30분

· 14시 — 17시

사회, 문화, 스포츠에 관한 animation 직업을 위한 특별서비스 제공

－ 의료보험기금

월－금

· 9시－13시

· 14시－17시

청소년 정보 지도센터의 협조를 받는다.

(CIDJ와 같은 건물 안)

○ 특별 프로그램

국가계획

－ 국방부

－ 어려움에 처한 청소년들의 사회진출이나 취업을 위한 각부처 상호협력 위원회

－ 직업과 교육에 대한 국립정보 사무실

－ INFFO 센터

지방계획

－ 파리 정보지도 아카데미 서비스

－ 직업훈련 지방위원회

－ 연수정보를 위한 Animation Center

－ Ile-de-France와 연수에 대한 정보개발과 Animation 업무

지역계획

CIDJ는 Paris 7, 14, 15, 16구 안에서 영접, 정보, 지도를 위한 상설 봉사활동을 하고 있다.

8. CIDJ와 유럽

○ 하나의 공간 Europe

청소년들로 하여금 유럽의 현실과 기관들, 프로그램들을 더 잘 알 수 있게 한다.

이 공간 안에서 그들은 다음과 같은 것들을 참고할 수 있다.

- 잡지, 제작물, 서류
- CIDJ에 의해 새로이 창간된 다음과 같은 것들에 대한 종합정보카드
 - 기관들과 재원출처
 - 프로그램
 - 유럽에 적합한 대학교육

이 정보카드는 정보센터 안에서 사거나 우편으로 사서 볼 수 있다.

○ 청소년을 위한 정보조언 유럽협회 《ERYICA》

CIDJ는 1985년 4월에 열린 청소년 정보센터들의 유럽토론회 개최시 주도자 역할을 했다. 이 토론회에서 청소년을 위한 정보조언 유럽협회가 탄생되었다(ERYICA). 그리고, 그 회장으로 CIDJ의 관장 Mr. B. CAHEN이 임명되었다.

○ 현재 ERYICA는 자동적으로 다음 국가를 대표하는 14명의 성원으로 구성되어 있다.

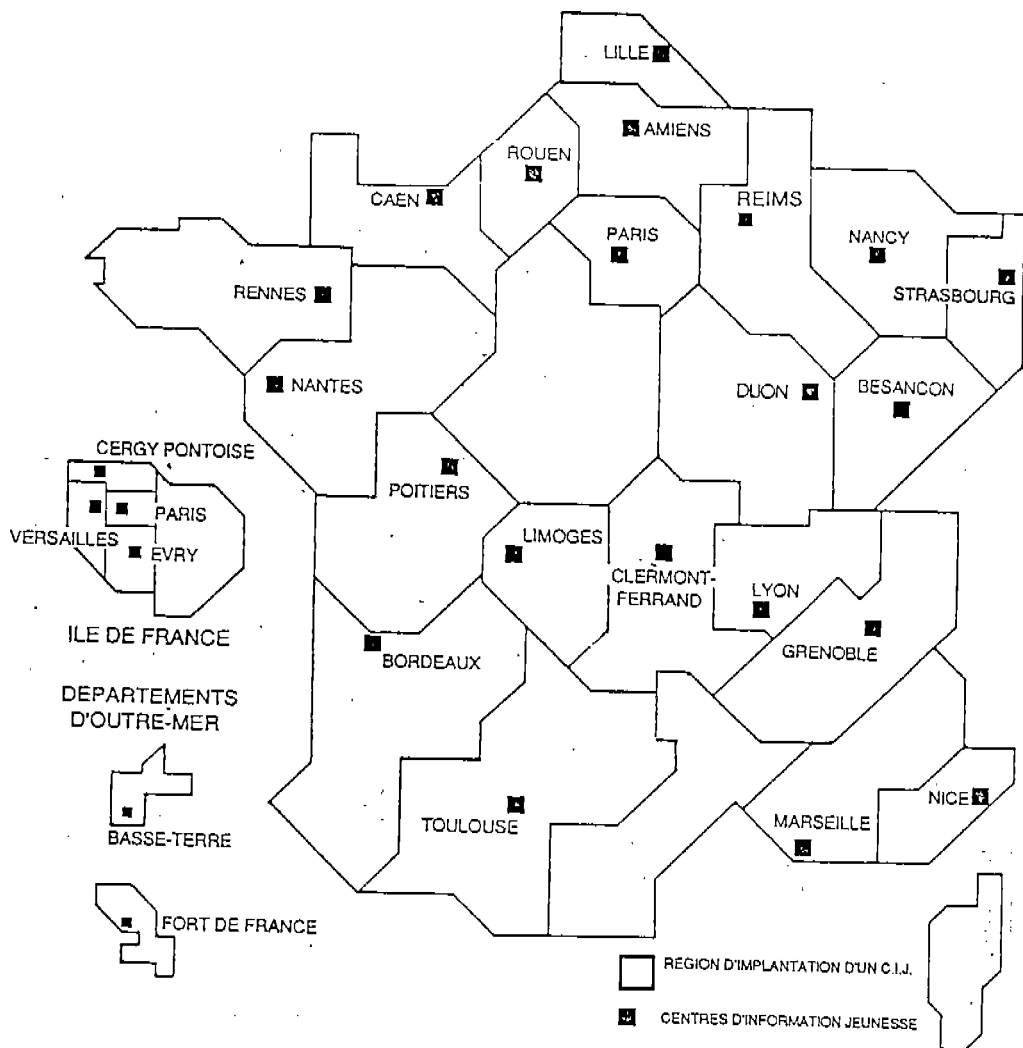
- 벨지움, 덴마크, 스페인, 프랑스, 그리스, 이탈리아, 네덜란드, 영국, 노르웨이

○ ERYICA는 다음을 목표로 한다.

- 청소년들을 위한 혁신과 정보와 조언에 관한 유력협력 증진
- 이 영역안에서 청소년들의 욕구에 부응하는 서비스를 개발
- 유럽적인 공간 창출의 활성화

○ 현재 프로그램은 다음과 같은 세가지 기본축을 중심으로 운영된다.

- 정보에 대한 특별영역안에서의 협력 : 청소년들의 기동성(변화무쌍함)
- 새로운 정보지원에 대한 연구와 실험
- 청소년들을 위한 정보조언 분야에서 전문적인 활동에 대한 협력



참고문헌

- 강문희, 정옥환, 상담봉사자의 효율적 관리방안에 관한 연구, 한국청소년연맹 청소년상담실, 1988.
- 김계현, 카운슬링의 실제, 성원사, 1990.
- 김계현, “상담서비스 실태 및 상담요원 교육현황 조사”, 상담과 지도, 한국 카운슬러협회, 1991.
- 김미숙, “사회복지기관에서의 자원봉사자 교육프로그램 연구”, 이화여자대학교 대학원 사회사업학과 석사학위논문, 1989.
- 김 임, 한사람, 상담원이 되다, 하나의학사, 1990.
- 김정환, 생활지도, 서울: 형설출판사, 1983.
- 김영호, “복지사회실현을 위한 Volunteer활동의 방향모색”, 사회복지 통권 63호, 1979.
- 김형태, 학교상담의 이론과 실제, 한남대학교 출판부, 1990.
- 남대문지구 청소년지도육성회 청소년상담실, 청담 창간호, 1989.
- 노 혁, 전화상담론, 사랑의 전화 출판부, 1990.
- 변창남, “한국사회복지시설의 사회적 기능 강화에 관한 연구”, 숭실대학교 대학원 사회사업학과 석사학위논문, 1986.
- 보건사회부, 부녀복지사업지침, 1991.
- 사랑의 전화, 전화상담원을 위한 카운셀링의 이론과 실제, 사랑의 전화 출판부, 1991.
- 서울YMCA 청소년상담실, YMCA청소년상담실 7년간 활동보고서, 1991.
- 서울특별시경찰국, '88서울의 청소년 - '87소년경찰활동실적중심 -, 1988.
- 서울특별시, 부녀복지행정, 1991.
- 서울특별시 부녀상담소, 부녀상담사례모음집, 1990.
- 이장호, 상담심리학 입문, 서울: 박영사, 1989.
- _____, 청소년상담실의 운영방안, 한국청소년연맹 청소년연구소.
- 정영윤, “심리학 분야에서 청소년연구 동향과 과제”, 한국청소년연구 제 1 권 제 1 호, 한국청소년연구원, 1990.

- 정영희, “자원봉사자 활용방안에 관한 연구”, 부산대학교 대학원 사회복지학과 석사학위논문, 1988.
- 정옥환, “사회단체에서 실시하는 상담봉사자 훈련프로그램에 관한 연구”, 서울여자대학 대학원 교육학과 석사학위논문, 1987.
- 체육부, 청소년백서, 1990.
- 체육청소년부, 한국청소년기본계획, 1991.
- 체육청소년부, 청소년종합상담실 '90 상담활동보고서, 1991.
- 한국사회사업(복지)대학협의회(편), 사회복지 전달체계와 사회복지사의 역할, 서울: 한국복지정책연구소 출판부, 1989.
- 한국심리학회, 한국심리학회요람, 1990.
- 한국청소년연맹 청소년상담실, 사랑방-청소년상담실 1주년보고서, 1984.
- 한국카운슬러협회, 상담과 지도, 각년도
- 현대사회연구소, 자원봉사실태조사연구, 서울: 현대사회연구소, 1984.
- Lester D., Brockopp G. W. (ed), Crisis Intervention and Counseling by Telephone, Springfield: Charles C. Thomas, 1973.

전국 청소년상담기관 주소록

이 주소록은 「전국 청소년상담기관 총조사」를 하면서 작성된 것입니다. 조사에 응답한 기관은 기관명을 태명체로 하여 구분하였습니다. 그러므로 조사에 응답하지 않은 기관은 최신 주소록이 아닐 수도 있습니다. 그동안 주소가 바뀐 기관이나 이 주소록에 누락된 기관이 있으면 저희들에게 연락주시기 바랍니다. 조사에 협조해 준 분께 다시 한번 감사드립니다.

— 편집자 —

기 관 명	주 소	전 화 번 호
〈서울〉		
강동부녀상담소	서울 강동구 천호동 덕풍빌딩 402	☎ 471-8005
강남경찰서청소년상담실	서울 강남구 강남경찰서내	☎ 552-7000
강동경찰서청소년상담실	서울 강동구 강동경찰서내	☎ 486-7000
강서부녀상담소	서울 강서구 화곡동 강서종합복지관	☎ 602-5232
강서경찰서청소년상담실	서울 강서구 강서경찰서내	☎ 696-7000
관악경찰서청소년상담실	서울 관악구 관악경찰서내	☎ 581-7000
구로경찰서청소년상담실	서울 구로구 구로경찰서내	☎ 855-7000
구로공단부녀상담소	서울 구로구 구로3공단 복지관내	☎ 856-2950
구로부녀복지관	서울 구로구 시흥4동 산139-2	☎ 802-0186
구세군 도봉종합사회복지관	서울 도봉구 미아2동 791-1509	☎ 986-0988~9
구세군여자관	서울 서대문구 천연동 117-1	☎ 363-3722
국립직업안정기관상담실	서울 영등포구 문래동	☎
국제인권옹호한국연맹 인권상담실	서울 중구 태평로2가 340 대한일보 7층	☎ 776-4733~5
남대문경찰서청소년상담실	서울 중구 남대문로5가 561	☎ 755-7000 ☎ 755-7900
남부근로청소년회관	서울 영등포구 영등포동 7가 57	☎ 677-9500
남부종합사회복지관	서울 구로구 시흥2동 242-3	☎ 803-3526 ☎ 803-3527
노량진경찰서청소년상담실	서울 동작구 노량진경찰서내	☎ 829-7000
노원부녀상담소	서울 노원구 구민회관	☎ 970-6159
대한가족계획협회 청소년상담실	서울 구로구 구로3동 252-45	☎ 855-0625

기 관 명	주 소	전 화 번 호
대한가족계획협회 청소년성상담전화	서울 영등포구 당산동 121-146	☎ 634-2003
대한불교조계종 포교원	서울 종로구 견지동 45	☎
대한사회복지회	서울 강남구 역삼동 718-35	☎
대한적십자사	서울 중구 남산 3-32	☎
대한정신박약인애호협회	서울 동작구 신대방2동 395(보라매공원내)	☎
대한주부클럽연합회	서울 중구 남창동 1-2 새로나백화점	☎ 779-1573
도봉가정상담소	서울 도봉구 미아5동 860-71	☎ 980-8185
독산동근로여성회관	서울 구로구 독산동	☎
돈보스코청소년센터	서울 영등포구 신길동	☎
동대문경찰서청소년상담실	서울 동대문구 동대문경찰서내	☎ 764-7000
동방아동복지회 서울상담소	서울 서대문구 창천동 493	☎ 324-0862
동부경찰서청소년상담실	서울 성동구 동부경찰서내	☎ 461-7000
동부근로청소년회관	서울 동대문구 장안동 329-1	☎ 243-0037
동부아동상담소	서울 동대문구 장안동 329-1	☎ 248-4567~9
동작가정상담소	서울 영등포구 대방동 345-1(부녀보호소내)	☎ 812-0310
동작종합사회복지관	서울 동작구 대방동 5-1	☎
마음의 편지	서울 동대문 우체국 사서함 28호	☎
마포경찰서청소년상담실	서울 마포구 마포경찰서내	☎ 363-7000
목동청소년회관	서울 양천구 목동지구 6-1	☎ 646-8341
민들레가 전하는 말	서울 서초구 방배1동 877-11	☎ 582-9755
보라매청소년회관	서울 동작구 신대방동 395	☎ 848-7268
부녀보호사업전국연합회	서울 마포구 공덕동 427-5	☎
부름의 전화	서울 용산구 원효로2가 22 수영약국 3층	☎
북부경찰서청소년상담실	서울 도봉구 북부경찰서내	☎ 906-7000
북부종합사회복지관	서울 노원구 상계1동 1146-11	☎ 934-7711
		☎ 934-7715
사랑의 전화종합사회복지관	서울 마포구 신공덕동 15-66	☎ 715-8600
		☎ 712-8600
삼동청소년상담실	서울 마포구 상암동 산 33	☎
삼육재활원 사회사업과	서울 관악구 봉천동 722-3	☎
새싹의 전화	서울 강동구 천호1동 41	☎ 473-0815
생명의 전화	서울 종로구 연지동 136-46(507호)	☎ 763-9191
		☎ 763-9194
생명의 전화종합사회복지관	서울 성북구 월곡동 96-155	☎
서대문경찰서청소년상담실	서울 서대문구 서대문경찰서내	☎ 313-7000
서부경찰서청소년상담실	서울 은평구 서부경찰서내	☎ 389-4000
서울북부YWCA	서울 도봉구 수유3동 168-5	☎

기 관 명	주 소	전 화 번 호
서울건강관리협회	서울 강서구 화곡동 1097	☎
서울시가정상담소	서울 중구 수표동27-1 청소년회관4층	☎ 274-1126~8
서울시남부장애인종합복지관	서울 동작구 신대방2동 395(보라매공원내)	☎ 841-2077
서울시부녀상담소	서울 중구 시청 부녀청소년과	☎ 731-6489
서울시아동상담소	서울 동작구 대방동 345	☎ 814-0020
서울장애자종합복지관	서울 강동구 명일동 5	☎
서울시청소년사업관	서울 용산구 갈월동 101-5	☎ 797-8081
서울역부녀상담소	서울 중구 봉래동 2가 122	☎ 753-4558
서울YWCA청소년상담실	서울 중구 명동1가 1-1	☎ 777-5725
서울YWCA독산지부	서울 구로구 독산동 188-3	☎
서울YMCA청소년상담실	서울 종로구 종로2가 9	☎ 735-1551
		☎ 732-8291~8
서울위생병원 5일급연학교	서울 동대문구 휘경2동 29-1	☎ 244-0191
		☎ 244-0192
서울청소년지도육성회	서울 중구 수표동 27-1	☎ 265-2226
		☎ 267-2111
서초경찰서청소년상담실	서울 서초구 서초경찰서내	☎ 534-7000
서초부녀상담소	서울 서초구 반포 1동	☎ 577-9819
성동경찰서청소년상담실	서울 성동구 성동경찰서내	☎ 294-7000
성북경찰서청소년상담실	서울 성북구 성북경찰서내	☎ 922-7000
성북부녀상담소	서울 성북구 하월곡동 성북생활관	☎ 912-9363
성지학교	서울 강서구 화곡동 140-35	☎
소망의 전화	서울 강남구 역삼동 318-32	☎ 575-2341
송파부녀상담소	서울 송파구청 가정복지과	☎ 410-3492
순복음교회청소년상담실	서울 영등포구 여의도동 순복음교회내	☎
10대들의 쪽지	서울 서부 서울우체국 사서함 68호	☎
10대의 소리	서울 강남구 삼성동 140-6	☎ 563-0825
씨들의 전화	서울 영등포구 여의도동 14-13 기든빌딩 505	☎ 784-1510
		☎ 780-4394
알콜문제상담실	서울 중구 남창동 1-2	☎
양천부녀상담소	서울 양천구 신정동 신정복지관 3층	☎ 640-3490
어린이걱정상담실	서울 성북구 장위동 서울장위국민학교내	☎ 543-1500
어린이상담전화	서울 양천구 목동 607동 1204호	☎ 756-0305
여성단체협의회근로여성상담창구	서울 용산구 한강로3가 40-427	☎ 793-5196
영등포경찰서청소년상담실	서울 영등포구 영등포경찰서내	☎ 676-9000
용산경찰서청소년상담실	서울 용산구 용산경찰서내	☎ 718-7000
용산부녀상담소	서울 용산구 구민회관내	☎ 795-9026

기 관 명	주 소	전 화 번 호
우리들의 전화	서울 마포구 합정동 355-17 서울 정형회과 B/D 401호	☎ 323-6116
원광아동상담소	서울 동작구 흑석1동 3	☎ 816-2082
은평복지학교	서울 은평구 구산동 191-1	☎
은평아동회관	서울 은평구 응암3동 123-19	☎ 386-4498
은평종합사회복지관	서울 은평구 수색동 8-15	☎ 303-5975
이태원부녀상담소	서울 용산구 이태원동 여성생활관	☎ 795-9026
인간교육실현학부모연대	서울 중구 광희동2가 33-1 강내과빌딩 2층	☎ 278-2942
호루라기상담전화		☎ 278-2941
일원청소년독서실	서울 강남구 일원동 621(일원청소년독서실)	☎ 575-2341
소망의 전화		☎ 574-8740
자광아동가정상담원	서울 성북구 길음3동 937 구인빌딩 3층	☎ 981-8364
장애자부모회	서울 서대문구 대현동 110-25 덕산B/D 402호	☎
전국주부교실중앙회	서울 중구 충무로5가 19-3(충무빌딩 306호)	☎
종로경찰서청소년상담실	서울 종로구 종로경찰서내	☎ 736-7000
종암경찰서청소년상담실	서울 성북구 종암경찰서내	☎ 924-7000
중부경찰서청소년상담실	서울 중구 중부경찰서내	☎ 267-7000
중앙대부설사회복지관	서울 관악구 봉천 10동 890-1	☎
참교육상담소마르릉선생님	서울 영등포구 영등포 우체국 사서함 287호	☎ 325-6450
청량리경찰서청소년상담실	서울 동대문구 청량리경찰서내	☎ 961-7000
청량리역부녀상담소	서울 동대문구 전농동 588	☎ 966-1762
청소년대화의 광장	서울 중구 을지로2가 181	☎ 730-2000
청소년상담실	서울 종로구 종로구청(가정복지과)	☎
청소년상담실	서울 강동구 천호1동 41(강동구민회관)	☎
청소년상담연구소	서울 서초구 반포1동 748-2(신일빌딩)	☎ 543-3275~6
청소년의 전화	서울 종로구 연지동 1-1	☎
카톨릭노동문제연구소	서울 중구 저동 1가 27-2	☎ 776-0468
카톨릭노동사목연구소	서울 중구 장충동 1가 37-3	☎
카톨릭사회복지회	서울 중구 명동2가 1 카톨릭회관 4층	☎ 752-4411
나눔의 전화		☎ 776-1314
카톨릭서울대교구 카톨릭복지회	서울 중구 명동2가 1	☎
태능경찰서청소년상담실	서울 노원구 태능경찰서내	☎ 793-7000
대화기독교사회복지관	서울 종로구 인사동 194-27	☎ 732-3183
한국가정법률사무소	서울 영등포구 여의도동 11-13 여성백인회관	☎ 782-3427
한국가족치료연구소	서울 강서구 염창동 277	☎ 690-2862
한국건강관리협회	서울 강서구 화곡동 1097	☎ 604-7007
		☎ 601-7161
한국교정교화사업연구소	서울 성동구 광장동 533 (다니엘학교내)	☎ 457-0580

기 관 명	주 소	전 화 번 호
한국여성마비복지회	서울 노원구 상계6동 771	☎ 932-4411
한국맹인복지협회	서울 마포구 공덕동 427-5	☎
한국부인회 법률상담실	서울 마포구 공덕동 105-191	☎ 701-7323
		☎ 701-7321
한국사회복지협의회 복지전화	서울 마포구 공덕동 427-5	☎ 713-3361
		☎ 713-3362
한국사회봉사회	서울 도봉구 쌍문동 593-36	☎
한국성폭력상담소	서울 서초구 서초동 1595-2 센츨리 오피스텔 2-802	☎
한국소비자생활교육원	서울 영등포구 여의도동 44-12	☎
한국소아마비협회	서울 성동구 구의동 16-3 (정립회관)	☎
한국시각장애자복지회	서울 강동구 상일동 137	☎ 427-9111
한국신체장애인복지회	서울 관악구 신림4동 529-9 신림B/D 2층	☎
한국수출산업공단 심리상담실	서울 구로구 가리봉동 345-58	☎
한국10대선교회 10대의 소리	서울 강남구 삼성동 140-6 대신빌딩 301호	☎
한국어린이보호회 신나는 전화	서울 마포구 합정동 386-9	☎ 336-6233
		☎ 336-5242
한국어린이재단	서울 중구 무교동 95(동민빌딩)	☎ 776-5660
		☎ 777-9121
한국여성개발원	서울 은평구 불광동 1-363(자원개발실 상담과)	☎ 354-7247
한국여성단체협의회	서울 용산구 한강로3가 40-427	☎ 793-5196
한국여성민우회	서울 서대문구 충정로3가 30-6	☎ 313-1060
한국여성의 전화	서울 서대문구 창천동 114-9	☎ 337-4100
		☎ 334-4344
한국여자의사회 여성건강상담전화	서울 마포구 도화2동 536 정우빌딩 305호	☎ 716-1662
한국외사회	서울 마포구 도화동 536	☎
한국인간교육원 만남의 전화	서울 영등포구 여의도동 17-1	☎ 784-7888
		☎ 784-6691
한국장애자재활협회	서울 동작구 신대방동 2-395	☎
한국청각장애자복지회	서울 강남구 역삼동 681-50	☎ 556-3493
한국청소년연맹청소년상담실	서울 동작구 신대방동 396(보라매공원내)	☎ 841-9901
한국행동과학연구소	서울 서초구 서초동 1606-3	☎ 581-8611
		☎ 581-8612
행복의 전화	서울 영등포구 여의도동 17-1 금산빌딩	☎
홀트아동복지회	서울 마포구 합정동 382-14	☎ 334-3646
		☎ 332-7501
홍사단청소년상담실	서울 종로구 동숭동 1-28	☎ 744-2056
희망의 전화	서울 구로구 구로6동 98-15(희망의 집)	☎

기 관 명	주 소	전 화 번 호
희망의 집	서울 서초구 반포1동 19-3	☎ 591-7000
〈부 산〉		
근로청소년복지회관	부산 북구 덕포2동 247-6	☎ 94-3776
금곡종합사회복지관	부산 북구 금곡동 813	☎
금정종합복지회관	부산 금정구 금사동 545-22	☎
남광아동상담소	부산 금정구 노포동 산15	☎
대한가족계획회 부산지부청소년상담실	부산 남구 남천1동 69-3	☎ 624-5584
대한사회복지회 남구종합사회복지회관	부산 남구 우암동 산22-1	☎ 88-1086
동구가정복지상담소	부산 동구 수정 2동 79	☎ 465-6880
동구종합사회복지관	부산 동구 범일동 산65-147	☎
동방아동복지회	부산 동구 초량3동 1156-7(경남향군회관 203호)	☎ 44-5586
동부터미널간이상담소	부산 동래구 온천동 502	☎ 463-5161
동래구종합복지회관	부산 동래구 연산3동 2015-9	☎
부산기독교종합사회복지관	부산 서구 토성동 2가 4	☎
부산사회복지관	부산 서구 아미동 2가 231-93	☎
부산사회복지협의회복지전화	부산 동래구 연산4동 578-7	☎ 861-0311
부산시아동복지사업소	부산 동구 초량동 1144-10	☎
부산시아동청소년회관	부산 서구 아미2동 126	☎ 242-2000
부산시여성복지상담소	부산 동구 초량동 1215-15	☎
부산시여성회관	부산 남구 대연동 3가 38-1	☎
부산시청소년상담실	부산 부산진구 부전2동 225-3	☎ 804-5001
부산아동상담소	부산 부산진구 부전1동 485-13	☎ 88-1086
부산YWCA	부산 동구 초량동 1158-7	☎
부산YMCA	부산 동구 초량동 1143-13	☎
부산시종합봉사센터	부산 동구 초량3동 1187	☎ 463-4938
BBS부산연맹	부산 동구 좌천동 607-1	☎ 633-0005
사하구종합사회복지관	부산 사하구 감천2동 12-278	☎ 28-2688
생명의 전화	부산 부산진구 전포4동 608-1	☎ 807-9191
서부터미널간이상담소	부산 북구 폐법동 534	☎ 463-5161
10대의 전화	부산 동구 초량3동 1143-13	☎ 464-4010
연안부두간이상담소	부산 중구 중앙동 5-16	☎ 463-5161
영남산업연구원	부산 부산진구 부전동 417-25	☎
영진종합사회복지관	부산 해운대구 반여1동 1247	☎
장선종합사회복지관	부산 북구 구포동 산57-1	☎
청소년의 전화	부산 동구 초량3동 146	☎ 43-5321
한국어린이재단 부산사회복지관	부산 서구 아미동2가 231-94	☎ 44-0651

기 관 명	주 소	전 화 번 호
해운대종합복지회관	부산 해운대구 재송동 100-9	상
한국아동복지회	부산 중구 보수동 3가 80	상 257-0030
홀트아동복지회 부산아동상담소	부산 동구 초량3동 1158-5	상 43-1161
〈대 구〉		
대구가정복지회 사회복지상담소	대구 북구 산격3동 1304-1	상 93-8310
대구사회복지관	대구 남구 봉덕동 1019	상
대구시부녀아동상담소	대구 중구 태평로3가 181	상 23-6712
대구시사회복지협의회 복지전화	대구 동구 효목2동 399	상 756-0709
대구시청소년종합상담실	대구 북구 고성2가 8-3	상 351-2000
대구YWCA	대구 남구 대명동 2007-8	상
대구YMCA청소년문제연구소	대구 달서구 본동 산37-5	상 255-0218
대구장애인종합복지관	대구 수성구 과동 1-1	상 763-1011
대한국족계획협회 대구경북지부	대구 서구 이천동 44-73	상
대한사회복지회 대구아동상담소	대구 수성구 범어3동 130-10	상
동방아동복지회 대구상담소	대구 동구 신천3동 154-1	상 755-1077
사랑의 전화	대구 동구 신천3동 91	상
생명의 전화	대구 서구 내동동 242-5	상
여성회관	대구 북구 노원3가 483	상
종합복지회관	대구 달서구 성당동 72-10	상
카톨릭근로사회관	대구 중구 종로2가 35	상
한국발달상담연구소	대구 남구 대명9동 690-6	상 624-0278 일 653-8565
홀트아동복지회 대구아동상담소	대구 수성구 범어동 238-50	상
〈인 천〉		
대한국족계획협회 인천지부	인천 북구 효성동 316-13	상 522-1569
대한적십자사 인천지사	인천 남구 용현 5동 627-47	상 885-2101
동방아동복지회 인천상담소	인천 북구 부평동 235	상 92-2226
명성아동상담소	인천 북구 산곡1동 산113	상 92-1015 일 524-9511
백암종합사회복지관	인천 남구 학익동 산75-5	상
BBS소망친구의 전화	인천 중구 을목동 244-1	상 763-5058
사랑의 등불전화	인천 중구 남동3	상 762-9192
생명의 전화	인천 남구 주안6동 988-2	상 421-9191 일 421-1191

기 관 명	주 소	전 화 번 호
인천기독교사회복지관	인천 동구 창영동 42	☎
인천시근로청소년복지회관	인천 서구 가좌4동 484-5	☎ 578-6123
인천시부녀아동상담소	인천 남구 송의1동 146	☎ 883-1761
인천시사회복지협의회 복지전화	인천 남구 송의1동 137	☎ 883-1776 ☎ 883-1773
인천YWCA	인천 중구 유동 6-14	☎
인천카톨릭사회복지회	인천 중구 답동3	☎
한국어린이재단 인천사회복지관	인천 동구 창영동 24	☎ 427-7330
홀트아동복지회 인천아동상담소	인천 남구 주안1동 161-5	☎ 424-0145 ☎ 424-5839
(광 주)		
교육과학연구원 교육상담실	광주 동구 황금동 56-1	☎ 227-3526
대한가족계획협회 광주전남지부가족계획상담실	광주 서구 주월동 1201-8	☎ 66-7700
대한사회복지회 광명아동상담소	광주 동구 소태동 448-1	☎ 222-9349
대한적십자사 전남지사	광주 북구 임동 226	☎
광명아동상담소	광주 서구 소태동 466-3	☎ 222-1095
광주소년원 원생상담실	광주 서구 화정동 366-1	☎ 364-0002
광주시근로청소년복지회관	광주 북구 양산동 633-1	☎ 226-8181
광주시여성회관	광주 서구 양림동 108-2	☎ 672-0464
광주시청소년상담실	광주 동구 대인동 154(무산빌딩 4층)	☎ 528-2000 ☎ 226-8182
광주아동상담소	광주 북구 오치동 912	☎ 522-4370
광주YWCA	광주 북구 유동 107-5	☎
광주YMCA	광주 동구 금남로 1가 18	☎
광주종합사회복지관	광주 북구 오치동 912-1	☎ 522-4370
시민종합사회복지관	광주 북구 양산동 산116-5	☎ 571-4100
전남도청청소년종합상담실	광주 동구 광산동13 전남도청 청소년과내	☎ 221-2000
전남4H후원회	광주 동구 금남로 2가 31	☎
전남사회복지협의회	광주 동구 금남로 2가 7-1	☎ 232-5380
전남아동상담소	광주 동구 소태동 448-1	☎
전남여성회관	광주 서구 사동 177-35	☎
충연아동상담소	광주 서구 양림동 210	☎ 68-5500
호남종합사회복지관	광주 서구 쌍촌동 887-5	☎ 371-2670
홀트광주아동상담소	광주 동구 금남로 2가 31	☎ 27-8877
한국질스카우트 전남연맹	광주 동구 대의동 69-4	☎
한국보이스카우트 전남연맹	광주 동구 광산동 10	☎

기 관 명	주 소	전 화 번 호
한국청소년전남연맹	광주 동구 동명1동 143-14	☎
〈대 전〉		
기독교연합봉사회 청소년상담소	대전 중구 문화동 1-13	☎ 254-2323
대전기독교사회복지관	대전 중구 대흥동 205-1	☎
대전벤엘가정상담소	대전 동구 인동 78-7	☎ 283-7691
대전부녀아동상담소	대전 중구 대흥동 214	☎
대전시근로청소년복지회관	대전 동구 대화동 산3-5	☎
대전시청소년상담실	대전 중구 문화동1-13 기독교 연합봉사회관 2층	☎ 257-2000
대전아동복지회관	대전 중구 용두2동 162-1	☎
대전여성회관	대전 중구 은행동 142	☎
대전YWCA	대전 중구 대흥동 445-1	☎
동방아동복지회대전상담소	대전 동구 중동 62-1	☎ 256-3129
생명의 전화	대전 동구 정동 31-1 YMCA 201호 대전우체국사서함 477호	☎ 254-9191
시민중계실	대전 동구 정동 31-1	☎ 255-2341
전국주부교실대전지부	대전 중구 은행동 76-15	☎ 252-8700
		☎ 257-4211
청소년연구지도회	대전 서구 갈마동 293-10	☎ 527-8915
충남사회복지협의회 사회봉사안내소	대전 중구 대흥동 189	☎
한국BBS대전충남연맹	대전 동구 용전동 131	☎ 625-8173
한국어린이재단 대전지부	대전 중구 용두 2동 162-1	☎
홀트아동복지회 충청아동상담소	대전 중구 은행동 126-9	☎
〈경기도〉		
강화군여성단체협의회	경기도 강화군 강화읍 관청리	☎
광명시청소년상담실	경기도 광명시 철산3동 산30-3 광명시청 새마을과	☎
광명종합사회복지관	경기도 광명시 철산동 159-3	☎ 687-1544
경기도사회복지협의회	경기도 수원시 권선구 교동동 42-98	☎
인명아동상담소	경기도 수원시 장안구 연무동 164-1(경기사회 봉사회내)	☎
경찰서어머니청소년지도위원상담소	경기도 안양시 안양7동 146	☎ 44-0020
구리시민복지회관	경기도 구리시 인창동 527-10	☎ 67-5852
근로청소년회관	경기도 시흥군 군자면 원곡리 산96	☎
대한사회복지회 의정부아동상담소	경기도 의정부시 의정부3동 368-3	☎ 2-2849
동두천시청소년상담실	경기도 동두천시 생연동 동두천시청	☎
동방아동복지회 성남아동상담소	경기도 성남시 수정구 태평2동 3309-331	☎ 755-5032
동방아동복지회 안양상담소	경기도 안양시 비산동 570-9	☎ 46-0015
		☎ 42-7750

기 관 명	주 소	전 화 번 호
동방아동복지회 평택상담소	경기도 평택시 평택우체국 사서함 44	☎ 52-2311
명휘원	경기도 안산시 사동 386블럭	☎
모범청소년상담실	경기도 하남시 신장1동 427-179	☎ 792-6700
법원읍청소년상담실	경기도 파주군 법원읍 대능2리 64	☎
부천시시민복지관	경기도 부천시 남구 상동 318-1	☎
부천시청소년상담실	경기도 부천시 원미동 부천시청	☎
부천YMCA청소년상담실	경기도 부천시 남구 송내동 389-10 살롬B/D 2층	☎ 667-3030
BBS청소년상담소	경기도 강화군 강화읍 관청리	☎
BBS청소년상담소	경기도 광주군 광주읍 송정리 52-1	☎
성균관유도회청소년상담실	경기도 의정부시 의정부동 96-9	☎ 2-0558
성남만남의 집	경기도 성남시 상대원1동 1901-9	☎
성남시민사회복지관	경기도 성남시 중원구 은행1동 2356	☎
성남YMCA	경기도 성남시 중원구 금광1동 11	☎
수원점검청소년선도 안내광나루상담실	경기도 평택시 평택동 66	☎ 52-5240
수원시부녀아동상담소	경기도 수원시 권선구 매산로1가 18	☎ 6-4412
수원시사회복지관	경기도 수원시 장안구 연무동 파송지구 101B 7, 8L	☎
수원시청소년상담실	경기도 수원시 장안구 중동 33	☎ 42-7600
수원YWCA	경기도 수원시 장안구 남창동 6	☎
수원YMCA	경기도 수원시 권선구 매산로 1가 35-8	☎
수원지방검찰청 화성청소년선도위원회	경기도 오산시 오산동 868	☎
안산시근로청소년복지회관	경기도 안산시 원곡동 643-7	☎ 494-7334
안양시비산사회복지관	경기도 안양시 비산동 510-5, 6	☎
안양YMCA	경기도 안양시 안양 4동 676-117	☎ 45-3900
양천회아동상담소	경기도 성남시 단대 3동 3001	☎
애린청소년복지회	경기도 수원시 장안구 조원동 23-1	☎ 44-2266
의정부아동상담소	경기도 의정부시 의정부동 368-3	☎ 2-2849
의정부YWCA	경기도 의정부시 의정부 1동 178	☎ 3-1816
의정부YMCA	경기도 의정부시 의정부동 제일시장 2-15	☎
청심회	경기도 하남시 덕풍 2동 356-25	☎ 794-9006
평택YMCA	경기도 평택시 비전동 630-1	☎ 656-2000
한국선명회 성남사회복지관	경기도 성남시 중원구 금광2동 2957	☎ 48-7151
한국청소년연맹 근로자종합복지관	경기도 광명시 하안동 740 한국청소년연맹	☎ 685-4941
행복의 전화	경기도 수원시 장안구 중동33 설영빌딩 5층	☎ 42-7600
홀트아동복지회 경기아동상담소	경기도 수원시 장안구 매산로 3가 50	☎
홀트아동복지회 성남아동상담소	경기도 성남시 태평로 69-8	☎
홀트아동복지회 일산복지타운	경기도 고양군 일산읍 탄현리 산68	☎ 975-2269

기 관 명	주 소	전 화 번 호
〈강원도〉		
강릉시청소년선도자원봉사실	강원도 강릉시 명주동 38	☎ 41-2011
강원도사회복지협의회	강원도 춘천시 중앙로2가 73 (도청별관)	☎
강원도여성회관	강원도 춘천시 죽림동 109-4	☎
강원도청소년상담실	강원도 춘천시 중앙로 1가 10 (도청별관)	☎ 56-2000
근로청소년회관	강원도 태백시 황지동 산1	☎
너나우리회청소년상담소	강원도 삼척시 남양동 6통 5반	☎ 73-4914
늘사랑회	강원도 속초시 속초우체국 사서함 2호	☎ 33-9196
동방아동복지회 원주아동상담소	강원도 원주시 일산동 154-208	☎ 42-2844
속초시청소년문제연구소	강원도 속초시 금호동 479-21	☎ 33-1001
원주시청소년상담실	강원도 원주시 일산동 105-1	☎ 41-2249
원주YWCA	강원도 원주시 일산동 194-5	☎ 42-6090
원주YMCA	강원도 원주시 일산동 219-18	☎ 42-7649
원주카톨릭종합사회복지관	강원도 원주시 봉산동 950	☎
춘천YWCA	강원도 춘천시 요전동 48	☎
춘천YMCA	강원도 춘천시 후평동 678-11	☎ 53-9191
춘천시청소년선도상담실	강원도 춘천시 중앙로3가 72-4 춘천지구 삼락회내	☎ 56-3707
태백근로청소년회관	강원도 태백시 상장동 1통 11반	☎
한국어린이재단 춘천사회복지관	강원도 춘천시 근화동 601 춘천우체국 사서함 47호	☎ 52-9112
		☎ 54-4130
홀트아동복지회 강원아동상담소	강원도 춘천시 낙원동 27-1	☎
〈충청북도〉		
대한가족계획협회 청소년상담실	충북 청주시 북대동 169-2	☎
생명의전화 충주지부	충북 충주시 성남동 7-4	☎
청주사회복지관	충북 청주시 영운동 209-8	☎
청주시부녀아동상담소	충북 청주시 북문로 2가 116-146	☎ 57-0477
		☎ 52-3876
청주YWCA	충북 청주시 남문로 1가 153	☎
청주YMCA	충북 청주시 문화동 3	☎
충주시여성단체협의회	충북 충주시 역전동 353-1	☎
충주시청소년상담실	충북 충주시 성내동 181	☎ 43-9548
충주YMCA	충북 충주시 성내동 191	☎
충북여성회관	충북 청주시 북문로 2가 116-146	☎
충청북도사회복지협의회	충북 청주시 운천동 1279	☎
충청북도청소년상담실	충북 청주시 사직1동 908 올림픽기념국민생활관내	☎ 58-2000
		☎ 271-6540

기 관 명	주 소	전 화 번 호
한국어린이재단 충북지부 (충청남도)	충북 청주시 명운동 209-6	☎ 53-4493
공주군 유구상담소	충남 공주군 유구면 백교리 2구	☎ 841-2722
논산군상담소	충남 논산군 논산읍 반월리	☎ 2-4151
대전문화원 청소년희망의집	충남 대천시 동대동 983-16	☎ 34-3061 ☎ 30-3485
부여YMCA	충남 부여군 부여읍 구아리 217-7	☎
BBS논산지부	충남 논산군 논산읍 화지리 22-2	☎ 34-3700
BBS당진지부	충남 당진군 당진읍 읍내리	☎
사랑의 집	충남 당진군 당진읍 읍내리	☎
서산군청소년상담실	충남 서산시 읍내동(서산경찰서내)	☎ 64-1072
성주여성단체상담소	충남 보령군 성주면 성주리 195-1	☎ 33-5301
아산군상담소	충남 아산군 염치면 송곡리	☎
웅천JC상담소	충남 보령군 웅천면 대창리	☎ 33-2579
조치원YWCA	충남 연기군 조치원읍 교동 77	☎
청소년선도위원회	충남 연기군 조치원읍 원리	☎ 63-7000
청소년전화상담소	충남 금산군 금산읍 증도리 502-2	☎ 52-7700
청소년희망의집	충남 공주시 중동 355-2-14	☎ 55-3135
청소년희망의 집	충남 서산시 읍내동 381-3	☎ 65-3276
청소년희망의 집	충남 온양시 용화동 16-109	☎ 41-0039
청소년희망의 집	충남 천안시 성정동 652-3	☎ 567-7173
태안교회상담소	충남 태안군 태안읍 동문리 325-2	☎ 73-8980
학생생활지도상담소	충남 당진군 당진읍 읍내리	☎ 2-1002
홍성사회복지관	충남 홍성군 홍성읍 오관리 701	☎ 32-2008
(경상북도)		
경산시청소년상담실	경북 경산시 경산시청 사회과내	☎
경주시부녀복지회관	경북 경주시 사정동 101-7	☎ 43-0444 ☎ 42-5611
경주YWCA	경북 경주시 성전동 178-1 (경동노회회년기념관내)	☎
경주YMCA 십대의 전화	경북 경주시 동천동 755-9	☎ 43-1004 ☎ 43-2888
구미근로청소년상담실	경북 구미시 근로청소년복지회관내	☎
구미시청소년상담실	경북 구미시 송정동 50	☎
김천YMCA	경북 김천시 평화동 264-105	☎
동방아동복지회 아동상담소	경북 안동시 금곡동 130-22	☎

기 관 명	주 소	전 화 번 호
동방아동복지회 아동상담소	경북 포항시 두호동 906 부산라이프A A-106	상
상주시청소년상담실	경북 상주경찰서 보안과 소년계	상 32-5000
안동시립여성회관	경북 안동시 태화동 185-1	상 54-4404
		월 52-3795
안동YMCA	경북 안동시 화성동 151	상
영주시청소년상담실	경북 영주시 휴천동 642-1104 영주시청 새마을과 청소년계	상 34-3100
영주아동상담소	경북 영주시 247-2	상
영천시청소년상담실	경북 영천시 문외동24(영천시청내)	상 33-1708
영천YMCA	경북 영천시 성내 2동 18	상
포항시청소년상담실	경북 포항시 덕수동 35-19 포항시청 가정복지과	상
포항YWCA	경북 포항시 동빈로 2가 144	상
포항YMCA	경북 포항시 대흥동 596	상
포항종합사회복지관	경북 포항시 대도동 632-11	상 82-0100
		월 81-3112
홀트아동복지회 경북아동상담소	경북 포항시 남빈동 989-117 홀트아동복지회 경북아동상담소	상
〈경상남도〉		
강동상담소	경남 울주군 강동면 산하리	상
거창YMCA	경남 거창군 거창읍 상림리 155-176	상 42-7710
		월 42-6986
경남종합사회복지관	경남 마산시 구암동 산 31	상 96-8600
		월 98-8600
경상남도사회복지협의회	경남 마산시 합포구 상남 2동 323-36	상
경상남도여성회관	경남 마산시 합포구 산호1동 47-5	상 41-1064
		월 41-1024
김해시청소년상담실	경남 김해시 부원동 11블럭 (김해시청내)	상
김해여성복지회관	경남 김해시 봉황동 35B 7L	상
동구지역국교상담실	경남 울산시 동구 방어동 346	상 5-2376
동방아동복지회 울산상담소	경남 울산시 신정동 663-7 (신정빌딩 309호)	상 72-6043
동방아동복지회 진주상담소	경남 진주시 중안동 3-12	상 42-7990
마산시근로청소년복지회관	경남 마산시 양덕동 974-13	상 56-2146
마산시부녀아동상담소	경남 마산시 오동동 113-23	상
마산YMCA	경남 마산시 자산동 120-11	상
방도상담소	경남 울주군 온산면 방도리 136	상 8-2179
범서상담소	경남 울주군 범서면 굴하리 1392-16	상 46-9174
BBS청소년상담실	경남 울산시 중구 성남동 153	상 43-8118
사랑의 전화	경남 마산시 서성동 4-2	상 42-0220
		월 46-4211

기 관 명	주 소	전 화 번 호
4H청소년상담소	경남 창원시 동호동 230-1	☎ 2-2592
삼천포사회복지관	경남 삼천포시 송포동 279	☎
울산YMCA	경남 울산시 신정동 647-3	☎
울주울산청소년선도위원회	경남 울산시 중구 성남동 66-2	☎ 43-5404
제일교회상담소	경남 고성군 고성읍 서외동 107	☎ 2-2257
종합복지회관	경남 진주시 남성동 3-18	☎ 43-8200
진주시청소년상담실	경남 진주시 본성동 5 (진주시청내)	☎
진주YWCA	경남 진주시 계동 65	☎ 42-0625
진주YMCA	경남 진주시 강남동 239	☎ 53-6133
진해시청소년상담실	경남 진해시 부흥동1 (진해시청)	☎ 40-4263
청소년의 전화	경남 마산시 오동동 107-23 카톨릭 문화원 506호	☎ 22-5000 ☎ 22-5533
창무시부녀아동상담소	경남 창무시 무천동 413-10	☎
창무시청소년상담실	경남 창무시 서호동 163-23(창무시청내)	☎
한국어린이재단 마산사회복지관	경남 마산시 합포구 자산동 119	☎ 46-0502 ☎ 46-0503
홀트아동복지회 경남아동상담소	경남 마산시 합포구 상남1동 112-8	☎ 43-0009
홀트아동복지회 진주연락사무소	경남 진주시 초전동 257-8	☎
〈전라북도〉		
길보종합사회복지관	전북 김제시 신평동 88-22	☎
김제시청소년상담실	전북 김제시 서암동 353 김제시청내	☎ 45-0112
남원시청소년상담실	전북 남원시 남원시청내	☎ 32-3000
남원YMCA	전북 남원시 하정동 137-15	☎
동방아동복지회 전북상담소	전북 전주시 중화3동 1가 172-4	☎
부안군청소년상담실	전북 부안군 부안읍 서외리 324-21(대한노인회관내)	☎ 83-8772 ☎ 84-4983
상동청소년상담실	전북 이리시 남중동1가 147-37	☎
생명의 전화	전북 전주시 전주우체국사서함 103	☎
원광종합사회복지관	전북 이리시 신동 423-1	☎ 52-0013 ☎ 856-2385
원광청소년문화센터	전북 군산시 산북동 4-62	☎ 465-0049
이리근로청소년회관	전북 이리시 영등동 227	☎
이리시여성회관	전북 이리시 남중1가 85	☎
이리시청소년상담실	전북 이리시 창인동2가 1-112 창인상가 B동(3층)	☎ 856-2003
임실군청소년상담실	전북 임실군 임실읍 (읍사무소내2층)	☎ 43-3741
전라북도사회복지협의회	전북 전주시 경원동 3가 86-9	☎

기 관 명	주 소	전 화 번 호
전라북도여성회관	전북 전주시 금암동 664-55	상
전주생명의 전화	전북 전주시 완산구 중앙동 3가 31-6	상 86-9191 일 86-9192
전주시부녀아동상담소	전북 전주시 전주시청내	상
전주영아원	전북 전주시 중화산동 2가 428-3	상
전주YWCA	전북 전주시 경원동 2가 20-4	상
전주YMCA	전북 전주시 진북동1가 290-4	상
정주시청소년상담실	전북 정주시 수성동 440-1 정주시청별관(2층)	상 31-3000
진안군청소년상담실	전북 진안군 진안읍 군하리(진안군민회관내)	상 33-2377
전주시청소년상담실	전북 전주시 덕진구 서노송동 631-15	상 88-1005
한국어린이재단 전북종합사회복지관전주상담소	전북 전주시 평화동 1가 304-1	상 82-7230
한국장애인자재활협회전북지회	전북 전주 우체국사서함 131호	상
홀트아동복지회 전북아동상담소	전북 전주시 권산구 중앙동 36-12	상 88-0880
홀트아동복지회전주영아원	전북 전주시 중화산동2가 428-3	상
〈전라남도〉		
공생가정상담실	전남 목포시 죽교동 473	상
군산YWCA	전남 군산시 명산동 149	상
군산YMCA	전남 군산시 월명동 101-1	상
동방아동복지회여수상담소	전남 여주시 덕충동 169-6	상 62-3980
목포시종합사회복지관	전남 목포시 산정동 1749	상
목포YWCA	전남 목포시 호남동 1-759	상 42-1611
목포YMCA	전남 목포시 무안동 5-52	상 2-1372
순천시청소년상담실	전남 순천시 장천동 53-1 (순천시청내)	상 744-8111
순천YWCA	전남 순천시 장천동 78-3	상 3-0906
순천YMCA	전남 순천시 처전동 194-3	상 2-7990
여수YWCA	전남 여주시 교동 397	상 62-6515
여수YMCA	전남 여주시 광무동 916-12	상 42-0001
한국어린이재단 전남사회복지관	전남 나주시 격림동 88	상 32-8991 일 32-8992
해남YMCA	전남 해남군 해남읍 성내리 41-2	상 33-5525
해남종합사회복지관	전남 해남군 해남읍 해리 451-1	상
〈제 주 도〉		
BBS제주도연맹	제주도 제주시 연동 301-12	상
서귀포YMCA	제주도 서귀포시 서귀동 273-13	상
여성건강상담소	제주도 제주시 3도 1동 751-8	상

기 관 명	주 소	전 화 번 호
제주도부녀아동상담소	제주도 제주시 2도 1동 1782-12	☎ 55-2000
		☎ 57-2911
제주도사회복지협의회	제주도 제주시 3도 2동 1238-8	☎ 53-3781
제주도사회복지회	제주도 제주시 용담 2동 630-12	☎ 46-0086
제주YWCA	제주도 제주시 화북1동 1964-16	☎
제주YMCA	제주도 제주시 3도 1동 905	☎

〈부록 1〉

전국 청소년상담기관 총조사표

1. 기관의 공식명칭 _____
2. 기관의 설립형태 _____
3. 기관의 대표자 성명 _____
4. 기관의 소재지 _____
 - ① 주 소 _____
□□□□-□□□□
 - ② 전화번호 () _____
5. 기관의 설립연도 _____ 년

인 사 말 씀

안녕하십니까.

저희 한국청소년연구원은 우리나라 청소년의 전진육성을 위하여 1989년도에 정부출연금으로 설립된 연구기관입니다.

본 연구원에서는 금년에 청소년상담사업의 발전방안을 연구하기로 하고 그 기초조사로서 전국 청소년상담기관 총조사를 하고자 합니다.

본 조사연구는 청소년 상담사업의 활성화 및 개선방안 모색을 위한 기초자료를 수집하기 위한 것이며, 조사결과는 연구목적에 위해서만 사용되므로 정확하게 응답해 주시기 바랍니다.

안녕히 계십시오.

1991년 6월

연구실장 최 현 올림

한 국 청 소 년 연 구 원

서울시 강서구 화곡5동 산 218 (157-015)

TEL 695-3561 최 현, 정병오

695-3857 이용교, 이춘화

I. 일반사항

1. 선생님의 성별은? ()

- ① 남 ② 여

2. 선생님의 연령은? (만 세)

3. 선생님의 최종학력은? ()

- ① 전문대 ()학과 졸업(이하)
② 4년제대학 ()학과 졸업
③ 대학원 ()학과 재학 이상

4. 기관에서 선생님의 현 직책은 무엇입니까? ()

5. 선생님은 상담과 관련된 전문자격증이 있습니까? 있다면 무엇입니까? ()

- ① 없다 ② 있다(구체적으로 무엇? _____)

6. 귀 기관의 설립주체는?

- ① 국가 ② 지방자치단체 ③ 사회단체 ④ 종교단체
⑤ 개인 ⑥ 법인 ⑦ 기타 _____

7. 귀 기관에서 실시하고 있는 상담의 종류를 있는대로 골라 주십시오. (, ,)

- ① 전화상담 ② 면접상담 ③ 집단상담 ④ 심리검사
⑤ 서신상담 ⑥ 기타 _____

II. 상담시설

1. 근무하는 기관은 지리적인 여건(위치·교통) 등으로 볼 때 이용자(면접상담 요구자 등)의 접근이 편리하다고 보십니까? ()

- ① 편리하다 ② 그저 그렇다 ③ 불편하다

2. 현재 사용공간은 상담업무의 수행을 위해 충분하다고 보십니까? ()

- ① 충분하다(4번으로) ② 그저 그렇다(4번으로) ③ 부족하다(3번으로)

3. 부족하다면 그 이유는 구체적으로 무엇입니까?

4. 아래의 상담시설중 보유하고 있는 시설의 현황을 기입하여 주십시오. 다만 한 공간을 다용도로 사용할 경우에는 주된 기능에 하나만 표시하여 주시기 바랍니다.

	보유유무	보유현황
① 상담전용전화	(유, 무)	(대)
	전화번호()	
② 전화상담실	(유, 무)	(개)
③ 면접상담실	(유, 무)	(개)
④ 집단상담실	(유, 무)	(개)
⑤ 심리검사실	(유, 무)	(개)
⑥ 관찰실	(유, 무)	(개)
⑦ 대기실	(유, 무)	(개)
⑧ 놀이치료실	(유, 무)	(개)
⑨ 강의실(회의실)	(유, 무)	(개)
⑩ 상담을 위한 사서함	(유, 무)	(개)
⑪ 기타		(개)

5. 귀 기관에는 없지만 우선적으로 필요하다고 생각되는 상담관련 시설을 지적하여 주십시오. ① _____

② _____

③ _____

6. 귀 기관의 재원 조달원을 모두 기입하여 주십시오.

(, , ,)

① 자체예산

② 정부보조금

③ 후원금

④ 사업수익

⑤ 회비

⑥ 기타

7. 귀 기관의 재정중에서 정부보조금이 차지하는 비율은 얼마나 됩니까?

()%

8. 상담기관에 대한 정부의 재정지원은 기관의 전체 예산 중 어느 정도가 적당하다고 생각하십니까?

()%

Ⅲ. 상담전문직원

1. 기관의 총직원수는 몇 명입니까? ()명
2. 기관의 직원 중에서 상담전문직원은 몇 명입니까?
남 자()명 여 자()명 총 원()명
3. 상담전문직원에 대한 자격기준이 있습니까? 있다면 그 내용을 기입하여 주십시오. ()
① 없다 ② 있다
3-1. 학력 ()
3-2. 전공학과 ()
3-3. 상담관련 자격증 ()
3-4. 실무경력 ()년
3-5. 기타 무엇? ()
4. 상담전문직원의 채용방법은 주로 무엇입니까? ()
① 공개채용 ② 제한 면접채용 ③ 특별채용
5. 상담전문직원의 평균상담경력은 몇년이나 됩니까? ()년
6. 상담전문직원에 대한 보수교육을 실시하고 계십니까? ()
① 실시하고 있다(8번으로) ② 실시하지 않고 있다(7번으로)
7. 보수교육을 실시하지 않는 이유는 무엇입니까? ()
① 내부기관의 인력부족으로
② 외부기관과의 협조가 안되어서
③ 교육을 의뢰할 만한 기구가 없어서
④ 더 이상의 교육이 필요하지 않아서
⑤ 기타 _____
8. 상담전문직원의 전문성 제고를 위한 프로그램은 어떤 것이 있는지 기관 내·외의 구별없이 말씀하여 주십시오.

9. 사회의 평균적 보수체제와 비교하여 볼 때 상담전문직원에 대한 경제적 보수에 대해서는 어느 정도 만족하고 계십니까? ()

- ① 만족 ② 보통 ③ 불만족

IV. 상담자원봉사자

(자원봉사자를 상담사업에 활용하고 있는 기관만 응답하여 주시기 바랍니다)

1. 귀 기관에 등록되어 있는 상담자원봉사자의 수는 몇 명입니까? ()명

2. 현재 실제로 활동하고 있는 상담자원봉사자의 수는 몇 명입니까?

남 자()명 여 자()명 총 원()명

3. 상담자원봉사자에 대한 자격기준이 있습니까? 있다면 그 내용을 기입하여 주십시오. ()

- ① 없다 ② 있다

3-1. 학력 ()

3-2. 전공학과 ()

3-3. 연령 ()세

3-4. 기타 무엇? ()

4. 상담자원봉사자에 대해 근무전 사전교육을 실시하고 계십니까? ()

- ① 실시한다(6번으로) ② 실시하지 못한다(5번으로)

5. 상담자원봉사자에 대해 사전교육을 실시하지 못하고 있다면 그 이유는 무엇입니까? ()

① 내부기관의 인력부족으로

② 외부기관과의 협조가 안되어서

③ 교육을 의뢰할 만한 기구가 없어서

④ 기타 _____

→ 9번으로

6. 실시하고 있다면 교육의 주체는 어디입니까? ()

- ① 내부 실시 ② 외부기관 의뢰 ③ 내부+외부기관 ④ 기타 _____

7. 사전교육의 총교육 시간수는 얼마나 됩니까? ()시간

8. 교육의 주요내용을 3가지만 기입하여 주십시오.

① _____

② _____

③ _____

9. 상담자원봉사자에 대한 보수교육을 실시하고 계십니까? ()

① 실시하고 있다

② 실시하지 않고 있다

10. 상담자원봉사자의 전문적 상담능력을 고양하기 위한 보수교육에 꼭 필요한 내용은 무엇이라고 보십니까? 구체적으로 말씀하여 주십시오.

11. 상담자원봉사자가 기관에서 수행하는 상담내용은 무엇입니까? 담당하는 업무를 모두 지적하여 주십시오. (, ,)

① 전화상담

② 면접상답

③ 집단상담

④ 심리검사

⑤ 서신상담

⑥ 기타

12. 상담자원봉사자의 개인별 상담봉사 활동주기와 봉사시간은 평균적으로 얼마나 됩니까?

① 상담봉사 활동주기 1개월에 ()회

② 상담봉사 활동시간 1회당 ()시간

13. 상담자원봉사자가 담당하는 상담이 전체 상담업무중 몇%나 됩니까? ()%

14. 상담자원봉사자의 상담활동에 대해서 만족하고 계십니까? ()

① 만족한다(V로)

② 그저 그렇다(V로)

③ 만족하지 못한다(15번으로)

15. 만족하지 못하는 이유는 무엇인지 말씀하여 주십시오.

V. 상담활동

1. 귀 기관의 전체 업무중 상담사업이 차지하는 비율은 얼마나 됩니까? ()%
2. 귀 기관의 상담업무중 청소년상담이 차지하는 비율은 얼마나 됩니까? ()%
3. 상담실의 운영시간을 적어주십시오(운영하지 않으면 비워놓아 주십시오).
 평 일 : ()시 부터 ()시 까지
 토요일 : ()시 부터 ()시 까지
 일요일 : ()시 부터 ()시 까지
4. 기관의 상담방법별 월평균 상담건수는 몇 건이나 됩니까?
 ① 전화상담(건) ② 면접상담(건) ③ 집단상담(건)
 ④ 심리검사(건) ⑤ 서신상담(건) ⑥ 기타(건)
5. 귀 기관에서 다루고 있는 상담분야를 모두 기입하여 주십시오.
 (, , , ,)
 ① 아동, 청소년의 정서, 행동문제 ② 교우문제(이성문제)
 ③ 학습, 진학, 진로, 취업문제 ④ 부부관계
 ⑤ 가정문제 ⑥ 알콜, 약물중독
 ⑦ 자살 ⑧ 심리, 정신건강
 ⑨ 법률상담 ⑩ 성문제
 ⑪ 요보호 여성문제 ⑫ 노인, 장애
 ⑬ 신앙문제 ⑭ 기타 _____
6. 귀 기관에서 주로 상담받는 대상을 우선순위로 기입하여 주십시오.
 (, , , ,)
 ① 아동, 청소년 ② 성인여성 ③ 부부 및 가족
 ④ 노인 ⑤ 장년 및 성인남성
7. 전문상담직원이 담당하고 있는 업무의 성격은 어떻다고 보십니까? ()
 ① 상담업무만 전적으로 수행한다
 ② 상담업무 및 이에 부수되는 행정업무만을 담당한다.
 ③ 상담업무와 기타 업무의 비중이 비슷하다
 ④ 상담업무 이외의 잡무에 더 많은 시간을 빼앗긴다

8. 선생님은 현재의 상담이 전문적이고 기술적인 수준에서 이루어지고 있다고 보십니까? ()

- ① 전문적이고 기술적이다(10번으로)
- ② 전문적이고 기술적이지 못하다(9번으로)
- ③ 잘 모르겠다(10번으로)

9. 현재 상담의 수준이 전문적이고 기술적이지 못하다면 그 이유는 무엇입니까?
()

- ① 상담인력의 질적수준이 미흡해서
- ② 상담할 수 있는 시설 여건이 미흡해서
- ③ 상담을 원하는 사람의 비협조로
- ④ 상담인력이 일할 수 있는 근무조건의 미비로
- ⑤ 기타 _____

10. 귀 기관에서는 상담사업과 관련된 간행물을 발간하고 계십니까? 발간하고 있다면 그 간행형태는 무엇입니까?

- ① 발간하지 않는다
- ② 발간하고 있다(주간, 월간, 계간, 반년간, 연간)

11. 이러한 간행물이 귀 기관의 상담사업에 어떤 도움을 주고 있다고 보시는지 말씀하여 주십시오.

VI. 관련기관과 협력

1. 상담활동에 있어서 다른 상담기관과의 업무협조(이송업무, 연계 등)가 활발한 편입니까? ()

- ① 활발하다.
- ② 그저 그렇다
- ③ 활발하지 못하다

2. 업무협조가 이루어지고 있는 방식(내용)을 구체적으로 말씀하여 주십시오.

3. 업무협조가 잘 이루어지고 있지 못하다면 그 이유는 무엇입니까? ()

- ① 업무에 있어 보다 전문적인 기관이 부재하므로
- ② 유기적인 업무 협조체계가 없으므로
- ③ 별 필요를 못느끼므로
- ④ 기타

4. 상담기관간의 효율적인 업무수행을 위한 협의기구(또는 연합기구)의 필요성에 대해서 어떻게 생각하고 계십니까? ()

- ① 필요하다
- ② 필요하지 않다
- ③ 잘 모르겠다

5. 만일 이러한 기구를 설립한다면 그 기구의 성격은 다음 중 어느 것이 상담사업 발전에 효과적이라고 생각하십니까? ()

- ① 민간기관의 협의체로 운영한다
- ② 민간기관의 연합체로 운영한다
- ③ 공공법인의 형태로 운영한다
- ④ 정부의 직접 간여하에 운영한다

6. 위 5번의 청소년상담 협의(또는 연합)기구의 설립시 효율적인 업무수행을 위해서 그 설치의 행정단위는 어디까지가 적절하다고 보십니까? ()

- ① 전국에 1개소만 설치하면 된다
- ② 특별시·직할시 및 각 도 단위까지 1개소씩 설치해야 된다
- ③ 각 시·군·구 단위까지의 설치가 바람직하다
- ④ 기타

7. 위의 청소년상담 협의(또는 연합)기구 설치시의 각 행정단위별로 적합하다고 생각되는 담당업무에 ○표하여 주십시오(한 항목에 대해 3곳에 모두 표기해도 됩니다).

	중앙	시·도	시·군·구
(보기) 청소년 놀이마당 운영		○	○
① 청소년 상담업무의 조정			
② 전문상담 인력의 훈련			
③ 청소년 상담에 대한 재정 지원			
④ 청소년 상담기법·교범의 편찬, 발간			
⑤ 상담자원봉사자의 훈련			
⑥ 상담인력에 대한 자격증 교부			
⑦ 전문치료센터의 운영			
⑧ 상담활동의 홍보			
⑨ 상담기관간의 유기적인 관계망 구성			

⑩ 청소년관련 정보센터 운영			
⑪ 실제 상담업무			
⑫ 상담직원간의 교류 활성화			
⑬ 긴급 일시보호소 운영			
⑭ 기타()			

8. 상담사업의 발전을 위하여 전문상담직원에 대해 통일된 자격기준을 마련할 필요가 있습니까? 있다면 선생님께서 생각하시는 최하수준의 자격요건은 무엇입니까?
()

① 없다

② 있다

8-1. 학력 ()

8-2. 전공학과 (, , ,)

8-3. 자격증 (, , ,)

8-4. 실무경력 (년)

8-5. 기타 무엇? ()

VII. 정부의 상담정책

1. 현재 상담기관에 대한 정부의 행정·재정적 지원에 대해 어떻게 생각하십니까?
()

① 미흡하다

② 그저 그렇다

③ 충분하다

정부가 청소년상담사업의 발전을 위해서 상담정책에 역점을 두고자 할 때, 다음과 같은 대안 중 보다 바람직한 것을 선택하여 주시기 바랍니다.

2. 상담기관에 대한 정부의 지원 또는 투자의 우선순위는 어디에 두어져야 합니까?
()

① 기존 상담기관에 대한 지원

② 새로운 상담기관의 설립

3. 기존 상담기관에 대한 지원을 어떤 양식으로 추진하는 것이 좋겠습니까? ()

① 재정지원

② 전문상담인력의 자격관리

③ 재정지원+전문상담인력의 자격관리

④ 기타

4. 상담기관의 설립은 어떤 양식으로 추진되는 것이 좋겠습니까? ()
 ① 청소년 센터에 상담실 설치 ② 독립된 청소년 상담소의 설치
5. 청소년상담기관(또는 상담실)이 역점을 두어야 할 사업유형은 무엇입니까?
 ()
 ① 지도상담(guidance)
 ② 지도상담+심리검사
 ③ 지도상담+심리검사+전문상담
 ④ 지도상담+심리검사+전문상담+심리치료실 운영
6. 청소년 상담사업의 발전에 가장 큰 장애요인은 무엇입니까? ()
 ① 상담기관의 재정빈곤 ② 상담인력의 전문성 부족
 ③ 입시위주 교육환경 ④ 청소년 행정 담당자의 비전문성
 ⑤ 기타 _____
7. 앞으로 청소년 전문상담인력의 자격관리와 전문적인 훈련은 어떤 기관에서 하는 것이 가장 적합하다고 생각하십니까? ()
 ① 상담기관 각자 독자적으로
 ② 상담기관 협의체 부설 상담원 교육기관
 ③ 상담기관 연합체 부설 상담원 교육기관
 ④ 공공법인이 운영하는 상담원 교육기관(예컨대, 한국청소년상담원)
 ⑤ 4년제 대학의 대학원
 ⑥ 전문상담 관련 학회
8. 상담사업의 활성화를 위해 바람직한 방향이나 정책에 대해 선생님의 생각을 말씀하여 주십시오.

끝까지 작성해 주셔서 감사합니다. 신속하게 반송하여 주시기 바라오며, 기관의 안내 소책자 혹은 팜프렛을 동봉하여 주시면 감사하겠습니다. 아울러 준비된 사은품을 받으실 수 있도록 정확한 주소를 적어주시기 바랍니다.

