

# 상담실무자가 지각한 건강가정지원센터의 상담업무와 근무환경

## Counseling Services and Work Conditions Perceived by Counselors in Healthy Family Support Centers

군산대학교 아동가족학과

전임강사 임춘희\*

Major of Child and Family Studies, Kunsan National Univ.

Full-time Lecturer : Lim, Choon-Hee

### <Abstract>

The present study investigated counseling services and work conditions perceived by counselors in Healthy Family Support Centers. Questionnaire survey by mail was used to collect data from 32 counselors in Healthy Family Support Centers. Major findings of this study were as follows. First, many counselors in Healthy Family Support Centers perceived work load of counseling services heavily though they thought counseling work attractive and they would keep on working. Second, many counselors had a positive view of work conditions as a workplace but not a few of them complained about physical work conditions including poor facilities like lack of counseling room space in Centers. In addition to this, many suggestions were proposed to improve the counseling services and work conditions perceived by counselors in Healthy Family Support Centers.

▲주요어(Key Words) : 상담실무자(counselor), 건강가정지원센터(healthy family support center), 상담업무(counseling services), 근무환경(work conditions)

### I. 서론

21세기에 진입한 우리 사회는 1970년 4.53이던 합계출산율이 2006년도에 1.13으로 현재 OECD국가에서는 가장 낮은 저출산율을 보이는 것(통계청, 2007)을 비롯하여 급속한 고령화처럼 과거 예상치 못했던 지난 이 삼십 여 년 간 급격한 가족변화를 통해 그 어느 때보다 불확실성의 시대를 경험하고 있다. 가족규모는 축소되고 세대구성은 단순화되어 2005년 현재 평균가구원수는 2.9명이며 1인가구는 20.0%로 증가하였고(통계청, 2006), 여성의 경제활동참여 증가와 함께 늘어난 맞벌이가족의 증가는 물론 여성가구주 가족의

비율도 19.9%에 달하고 있다(통계청, 2007). 또한 높은 이혼율로 인한 한부모 가족의 증가 및 전체 혼인 중 재혼의 비율이 22.8%일 정도로(통계청, 2006) 재혼가족이 증가하는 등 가족형태가 다양화되고 있다. 최근에는 산업화과정에서 발전이 뒤쳐진 농림과 어업 종사자들의 국제결혼이 급증하여 2006년도 혼인한 농림어업종사자의 41.0%가 국제결혼일 정도로(통계청, 2007) 결혼이민자가족이 증가하였으며 이들 가족의 적응문제가 사회적 문제로까지 대두되고 있다. 이는 더 이상 우리 사회가 단일민족사회임을 고집할 수 없으며 다문화민족으로의 변화와 수용이 필요한 지점에 이를 정도로 가족의 변화가 극심함을 보여준다. 한편 가족기능의 변화로는 현재 한국사회의 심각한 사회문제가 되는 소득과 고용의 불안정과 양육, 사교육비의 부담에 기인하여 결혼과

\* 주 저 자 : 임춘희 (E-mail : chlim@kunsan.ac.kr)

출산을 기피하는 현상 등 심각한 재생산기능의 약화가 일어나고 있으며, 가족의 소득보장기능의 약화와 여성의 취업 증가에 따른 가족복지기능의 약화가 초래되고 있다. 가족가치관의 측면에서는 개인주의 가치관이 확산되고 개인의 삶의 질 향상과 행복한 삶과 가족에 대한 기대는 상승하고 있으나 전통적인 성역할 의식의 탈피와 민주적인 가족관계로의 변화는 지체되고 세대 간 부양의식은 약화되는 변화를 보이고 있다(여성가족부, 2006). 노후부양의식의 약화는 극단적인 현상의 예로 2005년도에 경제협력개발기구(OECD) 국가 중 한국의 자살률이 1위였으며 특히 노인의 자살률이 높았다는 통계(주간동아, 2006)에서 극명하게 나타난다.

이처럼 다양한 가족형태로의 변화와 가족기능의 약화, 가족의 해체와 재구성으로 인해 발생하는 문제들로 인해 가족 문제의 수위 또한 개인이나 개개 가정이 자체적으로 해결할 능력의 한계를 벗어나 사회적 정책적 개입을 통한 적극적인 문제해결을 요하는 수준에 이르렀다. 그러나 종전의 요보호 가족에 대한 사후치료적 지원의 성격이 강한 잔여적·사후적 가족정책으로는 다양한 가족의 출현과 그에 따른 가족문제에 대응하기 어렵다는 인식하에 보다 적극적으로 국가가 개입하여 가족문제를 사전예방하고 가족위기와 사후문제의 해결을 도모하여 건강하고 행복한 가정을 구현하는데 초점을 둔 새로운 가족정책의 패러다임이 가정학자들을 중심으로 주장되었다. 이러한 움직임을 배경으로 하여 2004년 2월 건강가정기본법이 제정되었으며 이 법에 근거하여 다양한 건강가정사업을 수행하기 위한 전달체계로서 건강가정지원센터가 설치되었다. 이러한 법에 근거하여 건강가정사업을 수행하는 전달체인 건강가정지원센터는 가정(가족)교육팀, 가정상담팀, 가정문화팀으로 기본적인 조직으로 구성하여 건강가정을 구현하기 위한 교육, 상담, 문화 사업을 지역주민에게 제공하는 것을 목표로 하고 있으며(조희금 등, 2005), 2007년도 4월 현재 중앙건강가정지원센터를 제외하고 총 55개소가 설치되어 운영 중에 있다.

이러한 건강가정지원센터에 대하여 설립초기부터 많은 연구들이 진행되었는데 선행연구들은 주제에 있어 센터의 역할과 기능, 실천전략, 활성화방안(송혜림, 2004; 송혜림 등, 2006; 이승미, 2006), 사업운영분석(김명자 등, 2005; 장진경 등, 2006b), 사업내용평가에 관련된 것(이승미 등, 2005)이 주를 이루며 건강가정지원사업에서 가족-중심 개입을 위한 개념모형으로 생태학적 접근을 적용한 이론적 연구(윤종희, 2006)가 이루어졌다. 연구방법에 있어서는 이론적인 문헌 고찰이나 실태조사(김양희 등, 2005; 원소연 등, 2006), 그리고 중앙건강가정지원센터에 제출한 사업내용을 사용하였으며, 연구대상에 있어 종사자의 업무를 구분하지 않고 전국 센터의 종사자나 공무원, 전문가들을 대상으로 하고 있다.

그러나 선행연구에서 연구대상에 있어 건강가정지원센터

에서의 상담이나 교육, 문화업무 중 특정한 업무에 초점을 맞추거나 상담업무 같은 특정업무를 담당하는 센터종사자들만을 대상으로 한 연구는 찾아보기 어려웠다. 하지만 센터에서의 상담, 교육, 문화업무는 건강가정사업의 근간으로 각 업무에서 추진하는 사업의 성패는 건강가정지원센터의 전체적인 성공적인 운영과 직결되는 중요하고도 필요한 일이라 할 수 있다.

그런데 중앙건강가정지원센터는 2006년도 전국의 건강가정지원센터 사업성과를 정리하면서 사업성과의 하나로 건강가정지원센터가 가족상담 전문기관으로 자리매김했다는 평가를 내렸다(중앙건강가정지원센터, 2007). 이는 비록 중앙센터내부에서의 자체평가라는 점에서 다소 과장된 점이 있다하더라도 실적보고에 기초한 실제적인 자료에 근거하고 있으며 건강가정지원센터의 전국적인 확대와 미래의 발전방향을 고려할 때, 비교적 단기간이지만 센터에서 상담업무가 비중이 큰 업무임을 보여주며 장차 건강가정지원센터의 강점으로 부상될 수 있는 매우 유망하고도 중요한 업무가 곧 상담업무를 시사한다.

그러므로 본 논문은 건강가정지원센터의 상담사업과 관련된 업무에 중점을 두어 살펴보고자 한다. 먼저, 건강가정지원센터가 건강가정기본법에 근거하여 수행해야 하는 건강가정사업 중 상담사업과 관련하여서는 국가 및 지방자치단체는 부부 및 세대 간에 가족갈등이 있는 경우 이를 예방·상담하고 민주적이고 양성평등한 가족관계를 증진시킬 수 있도록 다양한 가족상담을 추진한다(제26조)는 것과 국가 및 지방자치단체가 이혼하고자 하는 부부가 이혼 전 상담을 받을 수 있게 하는 등 이혼조정을 내실화할 수 있도록 필요한 조치를 강구해야 한다는 것(제31조) 그리고 가정문제의 예방, 상담 및 치료를 비롯한 업무를 위하여 건강가정지원센터를 둔다(제35조)는 조항으로 제시되어 있다(조희금 등, 2005).

한편, 건강가정지원센터의 2007년도 사업운영지침에 따르면 건강가정지원센터에서 하는 상담사업은 이혼전·후 가족상담을 공통사업으로 하며 한부모가족·조손가족·결혼이민자가족·장애아가족 통합서비스에서 필요한 상담을 제공해야 하는 것으로 되어있다. 그러나 현실적으로 상담팀의 실무자는 이러한 필수사업이외에 기본적으로 지역주민들이 필요로 하는 가족문제 상담을 일상적으로 하고 있어서 2006년도 전국의 건강가정지원센터에서 이루어진 상담형태를 보면 면접상담이 전체 약 43.8%이며 개인상담이 58.3%, 상담주제로는 부모자녀관계와 부부관계가 과반수를 넘고 있는 것으로 나타났다(중앙건강가정지원센터, 2007). 담당업무의 구분 없이 전국의 건강가정지원센터 종사자를 대상으로 46명의 응답에 기초하여 센터의 운영과 사업에 대해 조사한 연구(장진경 등, 2006a)에 의하면 상담업무와 관련

하여 '전화상담'과 '면접상담'은 모든 센터에서 100% 행해지고 있었으며 '집단상담의 기획과 실시' '사이버상담'도 80% 이상이 모든 센터에서 이루어지고 있는 것으로 나타났다. 그러나 사이버상담실시, 상담참여자들의 자조집단 형성 및 운영, 센터 상담자체 매뉴얼, 상담사례집 발간 등은 잘 운영되고 있지 않은 것으로 나타났다. 같은 연구에서 보다 구체적인 상담사업의 내용으로 가정생활 영역에 따른 상담사업(가계재무상담, 가족건강 및 영양상담, 주거안정 및 리모델링 상담, 여가생활상담, 자원관리상담)은 실시되지 않는 경우가 더 많았으며 가족문제 유형별로는 이혼가족 문제가 가장 많은 것으로 보고되었다.

건강가정지원센터에서 상담업무가 갖는 의미와 중요성을 검토해보기 위해서는 먼저 상담업무의 어려움과 상담실무자의 특수성에 대해 생각해 볼 필요가 있다.

현재 건강가정지원센터 근무인력의 기본 조건은 건강가정사의 자격을 기본적으로 취득한 사람을 대상으로 하고 있으며 이러한 인력이 센터의 문화사업과 교육사업, 상담사업에 배치되어 사업을 운영하는 실무를 맡고 있다. 그러나 센터에서 근무해본 개인적 경험과 상담업무를 담당하는 주위 몇몇 센터의 상담실무자들과 접촉해 본 결과, 센터에서의 상담업무는 건강가정사의 자격으로만 감당하기에 어려움이 많은 업무임을 깨닫게 되었다. 민주적이고 평등한 가족문화를 홍보하고 활동이나 행사 중심의 사업을 담당하는 문화사업과 정해진 날짜에 일회성 혹은 몇 차례의 정해진 회기에 맞춰 교육이 진행되며 반드시 실무자가 직접 교육을 담당하지 않고도 강사섭외 등의 코디네이터 역할을 하여 진행할 수 있는 교육사업과는 달리 상담사업은 행사진행자나 코디네이터 역할에 그칠 수 없는 상담에 대한 전문성과 경험을 바탕으로 한 실무자가 직접 상담을 진행하고 사업을 기획해야 한다는 점에서 업무의 전문성이 확보되어야 하는 어려운 업무인 것이다.

상담사업을 진행하기 위해서는 건강가정사라는 기본 자격 이외에 상담과 관련된 상담관련 전문교육이나 자격증 취득이 업무상 필수적이라는 점도 센터에서 적합한 상담인력을 확보하기에 어려움을 더해준다.

상담업무가 이처럼 건강가정지원센터 내 문화나 교육사업과는 차별적인 전문적 특수성을 가진 업무의 성격을 띠고 있으나 정작 센터의 사업효과를 수량적으로 제시하는 데는 한계가 있으며 즉각적이고 가시적인 사업효과를 드러내기 어렵다는 점에서 애로사항이 있다. 그리고 센터운영의 차원에서는 특별히 센터장이 상담업무에 대한 경험이나 이해가 있지 않는 한 다른 사업운영과 동일한 성격으로 취급될 수 있다.

이와 같은 상담업무의 어려움과 특수성에도 불구하고 센터에서 이루어지는 상담사업은 상담을 통해 지역주민인

내담자에게 각 내담자의 긴급한 가족문제 상황에 맞는 가장 직접적인 도움을 주어 문제해결을 돕고 차후에 발생할 수 있는 더 큰 가정문제를 예방할 수 있다는 점에서 필요하고도 의미 있는 업무라 하겠다. 또한 이러한 상담은 개개인의 삶에 내면적으로 가장 큰 영향력을 미칠 수 있다는 점에서 매우 중요성을 갖는 건강가정사업인 것이다. 이는 상담이라는 업무 자체가 가장 개인적이며 직접적인 관계의 깊은 수준에서 개입하여 지역민인 내담자의 태도와 행동변화에 실제적인 영향력을 발휘하는 대면서비스이기 때문이다. 이에 더하여 건강가정지원센터에서의 상담업무는 기존의 성별, 연령별로 특정한 개인이나 특정한 분야의 상담주체를 개별적으로 다루고 있는 다양한 상담기관이나 복지기관에서 이루어지는 상담과는 차별성을 두면서, 상담대상으로 개인뿐만 아니라 부부와 가족을 포함하며 상담내용 또한 가족과 관련된 포괄적인 문제를 다루어야 하는 점에서 상담실무자의 전문적인 역량과 경험이 크게 요구되는 업무라 할 수 있다. 그리고 역량 있는 상담실무자들이 업무를 담당할 때 센터를 이용하는 지역주민에게 신뢰성을 주며 질 높은 상담서비스를 제공할 수 있다.

그러므로 이러한 상담업무를 담당하는 상담실무자는 단순한 센터종사자이상의 자격을 갖추어야 한다는 점에서 업무에서 요하는 전문적인 능력에 대한 심리적 압박과 현실적인 부담을 갖는다.

센터종사자로서의 지위보다 상담실무자로서의 역할에 초점을 둘 때 이제까지 기존의 상담기관이나 복지기관에서 종사하는 상담자들에 대한 연구들은 센터에서의 상담실무자들의 업무와 관련하여 좋은 참고가 될 수 있다. 그러므로 비교적 최근에 이루어진 다양한 상담기관에 종사하는 상담자들에 대한 연구들을 중심으로 살펴볼 때 상담자의 소진현상(최윤미 등, 2002; 이혜련 등, 2004)과 직무스트레스(강은숙 등, 2006; 이현림 등, 2004), 의욕상실(박희현, 2005), 직무만족도(한영민, 2002; 주은선 등, 2005) 등의 주제가 다루어졌다. 이러한 연구들은 대부분 상담업무와 근무환경을 기본적인 배경적 요인을 공통적으로 언급하고 있었다. 가령 초심상담원의 경우 물리적 환경, 전문추수교육의 부족, 낮은 보수, 취업이나 진로와 관련된 비전부족 등으로 상담자 소진이 일어난다거나(최윤미 등, 2002), 낮은 임금수준과 직장비전이 없는 것이 이직의도 사유로 가장 높은 빈도를 나타냈다거나(이혜련, 2004), 역할갈등을 많이 겪을수록 이직고려가 높은 것으로 보고되었다(강은숙 등, 2006). 또한 상담원들의 역할갈등과 심리적 스트레스가 높을수록 상담직무에 대한 만족이 낮았고(이현림 등, 2004), 경력이 많을수록 작업조건과 소속감에서 직무만족이 높은 것으로 나타났다(한영민, 2002). 아동상담자를 대상으로 한 연구(박희현, 2005)에서는 상담자의 의욕상실에 대해 상담자의

심리내적 변인 다음으로 상담 및 업무환경에 대한 변인이 가장 설명력이 큰 것으로 나타났으며, 다양한 기관의 상담자를 대상으로 한 연구(주은선 등, 2005)에서도 상담의 외적 요인인 환경지원이 상담자의 역할자신감과 직무만족도와 유의한 상관관이 있는 것으로 보고되었다.

이처럼 건강가정지원센터에서 상담업무가 갖는 중요성과 타 업무와의 차별성을 고려할 때 건강가정사의 자격으로 센터에 종사할 수 있는 인력이면서도 업무에 대한 전문성이 가장 요구되는 상담실무자를 연구대상으로 주목하면서, 기존의 다른 상담기관에서 근무하는 상담원들에 대한 연구에서 상담업무환경이 상담업무에서의 스트레스나 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타난 결과를 바탕으로 이제 신생의 종합적인 가족상담기관으로서 성격을 갖추어 가고자 하는 건강가정지원센터의 상담업무와 근무환경에 대하여 검토해보고자 한다.

건강가정사업에서 상담업무가 중요한 축을 이루고 성공적인 사업운영에는 실무자가 핵심적인 주체라는 점을 감안할 때, 건강가정지원센터에서 종사하는 상담실무자가 담당하는 상담업무와 그들이 처한 근무환경에 대한 정보와 이해는 그들의 성공적인 업무수행을 통한 성공적인 건강가정지원센터 운영과 활성화에 유용한 기본정보가 되기 때문이다. 그러므로 본 연구를 통하여 일선 건강가정지원센터의 현장에서 근무하는 상담실무자들의 상담업무와 근무환경을 파악하고 이와 관련된 문제점들을 개선하는데 도움이 되는 기초자료를 제공하고자 한다. 그리고 나아가 정책입안자나 연구자들의 관점에서 일반적으로 상담업무의 방향을 제시하고 지침을 전달하기에 앞서 다양한 지역의 주민을 대상으로 상담사업을 운영하는 센터종사자들의 관점과 입장을 존중하고 목소리에 귀기울여서 현재 건강가정지원센터의 상담업무의 강점과 약점을 파악하고 현실적으로 문제가 되는 업무 및 근무상황을 개선시키고 향상시켜 나가는데 일조하고자 한다. 건강가정지원센터가 상담업무종사자의 상담업무와 근무조건에 대한 파악과 그에 대한 개선을 통해 상담실무자의 심리적·신체적 건강을 도모할 때 상담사업과 나아가 센터운의 성공적인 운영이 이루어지는 토대가 마련되며 건강가정지원센터가 내실있는 가족상담 전문기관으로 성장할 수 있는 원동력이 될 수 있을 것이다.

## II. 연구방법

### 1. 연구문제

이상과 같은 연구의 필요성에 따라 본 연구는 현재 건강가정지원센터에서 가정상담팀의 업무를 담당하는 실무

자들을 대상으로 상담관련업무 및 근무환경의 실태와 지각에 대하여 알아보고자 다음과 같이 두 가지의 연구문제를 정하였다.

<연구문제 1> 건강가정지원센터에서 가정상담팀의 업무를 담당하는 실무자들이 실제 수행하는 상담관련 업무의 내용은 무엇이며 자신의 상담업무에 대해 어떻게 지각하고 있는가?

<연구문제 2> 가정상담팀의 실무자들의 근무환경은 어떠한가 하며 근무환경에 대해 어떻게 지각하고 있는가?

## 2. 연구방법

본 연구를 위하여 2006년 12월 현재 개소하여 사업을 운영하고 있는 전국 건강가정지원센터 42개소를 대상으로 설문지 우편조사를 2006년 12월 19일부터 2007년 2월 20일까지 실시하여 회수된 32개의 설문지 응답을 분석하였다. 설문지의 내용작성을 위한 예비 작업으로 본 조사에 앞서 예비 설문지를 만들어 서울시 소재하는 세 곳의 건강가정지원센터에서 상담팀 업무를 맡고 있는 종사자들에게 예비 설문지를 직접 주거나 우편으로 보내 문항에 대한 조언을 받았으며 이를 참고로 하여 최종적으로 설문지를 제작하였다. 설문지는 개방형질문과 선택형질문으로 구성하였으며 개방형질문에 대한 응답은 응답자들이 직접 적은 내용 그대로 종합하여 정리하였고(조사대상자 개인별 응답은 / 로 표시하여 구분함), 선택형질문에 대한 반응은 빈도수와 백분율로 제시하였다. 개방형질문의 경우 문장완성형의 질문도 포함시켰다. 응답결과는 내용상 그리고 중요단어의 빈도상 같은 범주에 속한다고 생각한 것으로 구분하여 요약, 제시하였다. 개방형질문의 응답을 표에 그대로 제시한 것은, 건강가정지원센터의 상담실무자들의 업무와 관련하여 공식적인 대화의 장이 부족하므로 이들이 일선 현장에서 겪는 상담업무와 근무환경과 관련된 구체적이고도 현실적인 발언들을 들을 기회가 마련될 필요가 있다고 생각하였다. 그러므로 제한적이거나 개방형질문지를 통해 상담업무종사자들이 건강가정지원센터의 상담업무 내용과 업무에 대한 지각 그리고 근무환경과 지각에 대하여 직접 기입한 내용이 곧 상담팀 종사자들의 솔직한 관점을 보고한 것이라 간주하여 이를 여과없이 종합하여 제시한 것 자체가 중요하다 보았다. 그러므로 이러한 탐색적인 일차자료의 내용이 건강가정지원센터 가족상담팀의 업무를 현실적으로 파악하고 상담종사자들의 다양한 시각을 고려하여 상담업무의 운영방향을 현실적으로 정하는데 도움이 되기를 기대한다.

III. 연구결과

1. 개인적 배경

조사대상자인 건강가정지원센터의 상담실무자들의 개인적 배경과 관련된 결과는 <표 1>과 같다.

1) 상담실무자의 개인적 배경

먼저 조사대상자인 건강가정지원센터의 상담실무자들의 개인적 배경을 살펴보면 연령대는 20대가 32.25%(10명)를 차지하고 30대 이상이 68.73%로 과반수 이상이 30대 이상이었으며 학력은 석사수료이상이 75%로 나타나 고학력임을 알 수 있다. 전국의 건강가정지원센터의 종사자를 대상으로 조사한 선행연구(장진경 등, 2006)에서 조사대상자인 종사자의 학력이 석사이상인 경우가 34.8%이었고 학사이

<표 1> 건강가정지원센터 상담실무자의 개인적 배경

	개인적 배경	빈도(명)	백분율(%)
나 이	20대	10	32.25
	30대	10	32.25
	40대	9	29.03
	50대	2	6.45
학 력	대졸	8	25.0
	석사수료 및 졸업	18	56.3
	박사수료 및 졸업	5	15.6
	기타(박사재중)	1	3.1
전 공	심리 및 상담학과	7	21.9
	가정학과	12	37.5
	사회복지학과	9	28.1
	기 타	4	12.5
결혼지위	결혼생활 중	13	40.6
	이 혼	1	3.1
	사 별	1	3.1
	미 혼	16	50.0
자녀유무	자녀가 있다	14	43.8
	자녀가 없다	16	50.0
센터소재지	서 울	13	40.6
	지 방	19	59.4
상담팀내위치	상담팀원	11	34.4
	상담팀장	16	50.0
	상담팀장과 다른 팀 겸임	5	15.5
센터의 운영주체	대학기관	15	46.9
	시청이나 구청	9	28.1
	사회복지관	5	15.6
	기 타	3	9.4
건강가정사 자격여부	가지고 있다	22	68.8
	가지고 있지 않다	10	31.3
현재 건강가정지원센터에 근무한 기간	3개월 미만	3	9.7
	3개월 이상 6개월 미만	6	19.4
	6개월 이상 9개월 미만	7	22.6
	9개월 이상 1년 미만	8	25.8
	1년 이상 2년 미만	5	16.1
	2년 이상	2	6.5
진로계획	진학이나 학위과정을 통해 계속공부	16	50.0
	개인적 자격증이나 연수계획	9	28.1
	중앙차원의 실무자 교육받을 계획	2	6.3

&lt;표 1&gt; 계속

개인적 배경		빈도(명)	백분율(%)	
진로계획	다른 일 해 볼 계획	3	9.4	
	기 타	2	6.3	
현재 받는 급여(보험공제)	최 소	90만원		
	최 대	160만원		
이전 상담경력	전문상담기관이나 사회복지기관 유급	13	41.9	
	전문상담기관이나 사회복지기관 무급	9	29.0	
	지역사회나 학교, 종교단체에서 유급	2	6.5	
	지역사회나 학교, 종교단체에서 무급	7	22.6	
현재 소지하고 있는 상담관련 자격증 유무	있 다	23	71.8	
	없 다	5	15.6	
	기타, 무응답	4	12.5	
현재 소지하고 있는 상담관련 자격증의 종류	전문상담사, 가족상담사, 학교상담사, 가족치료사(이론합격), MBTI일반강사, 에니어그램강사/ 가족상담사 2급 / MBTI, MMPIC / 청소년 상담사, 한국 상담학회 2급 전문가 / 상담교사 (2급), 가족상담사(1급), 전문상담사 (2급), 심리치료사(2급), 진로상담사 / 가족상담사 2급, 가족생활교육 2급, 가정복지사 2급 사회복지사 2급 / 청소년 상담사, 전문상담사(한국상담학회), NLP프랙티셔너 / 정신보건전문요원, 약물상담가 / 사회복지사, 심리치료사, 성폭, 가족 상담원 / 아동복지사 1급 / 에니어그램 일반강사 / 심리상담사, 가족치료사 / 해결중심 단기 가족치료 전문가 과정 / 심리상담사, 사회복지사 / 심리상담사, 성전문상담사, 소년보호사, 금연·알콜전문지도자 / 가족, 성폭, MBTI, MMPIC / 아동 상담사 / 가족상담사, 소비자 상담사, 가족폭력전문상담원, 성폭력전문상담원 / 상담심리사 & 발달심리사 수련 중 / 상담심리사(한국상담심리학회, 심성교육 개발원), 사회복지사, 건강가정사 / 청소년 상담사, 사회복지사, 전문상담사(한국상담학회), 가족상담전문가 / 가족상담사 1급, 가족생활교육사 2급, 중등교사 / 과정중(MBTI, 에니어그램, U & I) 가족 성폭 노인학대 상담원 정보통신윤리교육 강사, 청소년 성교육/성상담 전문가 / 가족, 건강가정사, 사회복지상담사, 의사소통, 교류분석, GT / 가족상담사 2급(한국가족관계학회), 사회복지사1급, 가정복지사 2급, 건강가정사 / 가정복지사 / 전문가족 상담사, 심리치료사			

상이 41.3%로 더 많았던 점에 비하면 센터의 상담팀 종사자의 학력수준은 다른 팀의 종사자들보다 훨씬 높을 것으로 예상된다. 각종 상담기관에 종사하는 상담실무자를 조사한 연구(최윤미, 2003)에서도 상담분야 종사자들의 81.7% 정도가 석사 이상의 학력을 가진 것으로 나타났다.

상담자의 전공분야로는 가정학과 전공이 37.5%로 가장 많았으며 심리 및 상담학과 전공도 21.9%를 차지하였다. 결혼지위는 미혼인 경우가 아닌 경우가 반반을 차지하였으며 자녀유무도 비슷한 경향을 보였다. 근무하고 있는 센터소재지로는 서울이 13곳이었고 지방이 19곳이었다. 상담팀내 위치로는 상담팀원이 34.4% 상담팀장이 50.0%로 대부분 상담실무를 맡는 위치였으며 나머지는 다른 팀의 업무를 겸하고 있는 것으로 나타났다. 센터의 운영주체는 대학기관이 15개소로 46.9%로 가장 많았으며 다음이 시청이나 구청직영 9개소로 28.1%, 사회복지관이 5개소로 15.6%로 나타났다. 조사된 상담실무자들의 68.8%가 건강가정사 자격(양성과정)을 갖추었다고 대답하였다. 현재 센터에 근무한 기간은 9개월 이상 1년 미만인 경우가 25.8%로 가장 많았으며 1년 단위로 보았을 때 1년 미만이 77.4%로 대다수였으며 1년 이상이 22.6%로 나타났는데 이는 센터의 개소가 최근에 많이 이루어지고 있는 것과도 관련되지만 센터 정착의 초기 단계에서 발생하는 종사자들의 인력교체가 있는 것과도 관련이 있을 것이다.

상담실무자들의 50%는 개인적인 진로계획에 대하여 진학이나 학위과정을 통해 계속 상담과 관련된 공부를 할 계획이 있다고 밝혔으며, 개인적인 자격증획득이나 연수계획을 생각하는 경우도 28.1%로 나타나 센터의 상담실무자들은 특히 상담업무와 관련된 전문적인 역량 강화를 위한 개인적인 노력과 계획과 활동수준이 매우 높다고 할 수 있다. 그러나 고학력인 상담실무자들이 지속적인 개인적 역량 강화를 도모함으로써 건강가정지원센터에서의 근무가 최종적으로 원하는 더 나은 직업을 찾아가기 위한 중간적인 단계의 임시직장으로 간주될 소지가 높다고도 생각해 볼 수 있다. 2006년도 12월을 기준으로 한 급여수준을 질문한 결과 4대 보험을 공제한 급여수준은 최저 90만원에서 최고 160만원까지 근무센터에 따라 무려 70만원의 차이를 나타내 경력 상의 차이를 고려한다고 해도 센터마다 상담실무자들의 급여수준의 차이가 크다고 할 수 있다. 센터의 상담팀에 근무하기 이전의 상담경력에 관해서는 대부분 유급이나 무급에 상관없이 상담경험이 있는 것으로 나타났으며 41.9%가 전문상담기관이나 사회복지기관에서 유급으로 상담한 경력이 있는 것으로 대답하였다. 상담관련자격증의 유무에 있어서는 약 71.8%인 상담실무자가 상담관련자격증이 있다고 대답하였으나 자격증의 종류와 내용에서는 다양성을 보여 자격증의 수준을 가늠하긴 어려웠다.

2. 상담업무 실태 및 업무지각

(1) 현재 상담업무 실태

먼저 <표 2>로 볼 때 건강가정지원센터의 상담업무 실태에 대한 결과는 가장 많은 비중의 업무가 상담업무라고

한 경우와 행정업무라고 응답한 경우가 반반으로 나타났다. 그리고 개인면접과 가족상담, 전화상담을 직접 주로 하는 경우가 각각 62.5%, 61.3%, 54.8%로 대부분이었으며 집단상담의 경우 초기면접이나 또는 본인과 외부강사가 때때로 분담하여 진행한다는 비율이 높았다. 상담종사자가 직접 면접

<표 2> 상담실무자의 상담업무 실태

상담업무	빈도 (명)	백분율(%)
가장 많은 비중을 차지하는 업무	상담업무 12 행정업무 12 기 타 6	37.5 37.5 18.8
개인면접 직접상담여부	주로 한다 20 가끔 한다 8 전혀하지 않는다 3	62.5 25.8 9.4
가족상담 직접 상담여부	주로 한다 19 가끔 한다 7 전혀 하지 않는다 5	61.3 22.6 15.6
일주일에 직접 하는 면접상담의 횟수	1~2회 2 3~4회 2 5~6회 6 7회 이상 18	7.1 7.1 21.4 64.3
전화상담 직접 상담여부	주로 한다 17 가끔 한다 13 전혀 하지 않는다 1	54.8 41.9 3.2
가장 많이 하는 상담	개인 면접상담 15 부부나 가족 면접상담 3 집단상담 1 전화상담 10 사이버상담 1	50.0 10.0 3.3 33.3 3.3
개인면접상담의 진행정도	직접 계속진행함 25 초기 면접만 함 5 전문상담원에게 바로 연결 1	80.6 15.6 3.2
가족상담의 진행정도	직접 계속 진행함 24 초기 면접만 함 1 전문상담원에게 바로 연결시켜줌 하고 있지 않음 3 3	77.4 3.2 9.7 9.7
집단상담의 진행정도	직접 계속 진행함 6 초기면접만 함 12 때에 따라 본인이 직접하거나 외부강사가 진행함 하고 있지 않음 2	19.4 38.7 35.5 6.5
전화상담의 진행정도	직접 계속 진행함 23 초기 접수만 함 3 전문상담원과 연결시켜줌 하고 있지 않음 2	74.2 9.7 9.7 6.5
사이버상담	직접 계속 진행함 13 초기접수만 함 4 전문상담원과 연결시켜줌 하고 있지 않음 2 11	43.3 13.3 6.7 36.7
상담자원봉사자확보여부	확보하고 있음 25 확보하고 있지 않음 6	80.6 19.4

&lt;표 2&gt; 계속

상담업무		빈도 (명)	백분율(%)
상담자원봉사자 관리	직접 관리함	25	80.6
	해당사항없음	3	10.3
	상담팀이 아니라 센터차원에서 함	3	10.3
정기적인 사례관리	직접함	25	80.6
	전문상담원이 알아서 함	2	6.5
	기 타	4	12.9
슈퍼비전의 진행	센터에서 직접 진행함	18	56.1
	다른 기관에서 받음	6	19.4
	기타	7	22.6
슈퍼비전을 받는 사람	주로 본인이 직접 받음	11	35.5
	본인의 전문상담원이 받음	11	35.5
	기 타	9	29.0
상담사업의 홍보	직접 따로함	9	31.0
	센터에서 공통으로 함	17	58.6
	기 타	3	10.3
상담업무 역량강화를 위한 활동	상담과 관련된 연수나 교육을 받고 있다	19	65.5
	자격 등 취득과정을 밟고 있다	4	13.8
	학회활동을 하고 있다	4	13.8
	전문가 집단과 정기적인 연구모임을 갖는다	2	6.9
중양의 이혼전후 가족상담 매뉴얼 적용여부	적용한 적이 있다	14	48.3
	적용한 적이 없다	15	51.7
중양의 이혼전후 가족상담 매뉴얼 사용하지 않는 이유	일정이나 상황에 맞지 않는다.	6	23.1
	내용부실	2	7.7
	필요내용 없음	3	11.5
	적용 필요성을 느끼지 않음	9	34.6
	매뉴얼 종류가 없음	1	3.8
기 타	5	19.2	
한 부모가족을 위한 통합서비스 프로그램 매뉴얼 적용여부	적용한 적 있다	13	46.4
	적용한 적 없다	15	53.6
상담실무자로서의 애로사항 1순위	물리적인 근무환경	2	6.9
	급 여	7	24.1
	업무과중	3	10.3
	근무시간과 조건	1	3.4
	상담의 행정사무 업무	11	37.9
	센터의 교육팀, 문화팀 업무에 동원	1	3.4
	센터장이나 다른 팀의 상담업무에 대한 이해부족	1	3.4
	기 타	3	10.3
본인이 가장 자신 있는 상담(중복체크)	아동상담	6	
	청소년상담	17	
	부부상담	15	
	부모상담	18	
	노인상담	1	
한부모상담	6		
다루기 힘든 상담의 내용(중복체크)	가정폭력	5	
	부부관계	2	
	이 혼	2	
	고부관계	4	
	부모자녀관계	1	
	성폭력	4	
	성상담	6	

<표 2> 계속

상담업무	빈도 (명)	백분율(%)
다루기 힘든 상담의 내용(중복체크)	경제문제	7
	알콜 중독	6
	인터넷 중독	6
	노인상담	5
	기 타	1
본인이 상담하는 경우 선호하거나 적용하는 상담기법	해결중심기법 / 대상관계중심이론 및 해결중심이론 / 현실요법 / 가족치료기법, Bowen or 대상관계 / 해결중심 / 공감, 자기각성, here and now, 맞닥뜨림 등 / 해결중심, Bowen, 인지행동 / 인지행동치료, NLP / 위기개입, 해결중심, 교류분석 / 통합적 접근 / 행동중심 / 문제해결중심 / 해결중심상담기법 / 단기해결 가족치료 / 내담자 중심, 현실요법 / 때에 따라 다름 / 해결 중심, Bowen, 가족치료 / 해결중심, 인지수정, 경험적 / 상담 사례에 따라 달리 적용되는 것이 다수. 개인적으로는 대상관계 치료에 관심을 두고 있음 / RT, 게슈탈트, 인간중심로저스 / REBT, 해결중심 / CHANGE 의사소통법 / 경험중심. 해결중심 / GT, 내적치유, 해결중심, Bowen 가족치료 / 대상관계이론, Bowen 가족치료, 아동중심놀이치료, 미술치료 등 / 내담자에 따라 (연령 / 결혼상태 / 학력...) 다양한 기법 적용함 / 대상관계적 접근, 정신분석요법, 인지적 상담, 비지시적 등 개인 성향이 특별히 부각되진 않는다.	
본인이 상담하는 경우 선호하거나 적용하는 심리검사	MBTI검사 / MMPI, MPCR / MBTI, MMTIC / Prepare. Enrich / MBTI / MMPI, 표준화성격검사, KPI-C, K-wiscIII, K-ABC / MBTI / HTP, SCT, MMPI, MBTI / MBTI, MMPI, 이고그램 / MBTI, 성격유형 검사 / MBTI / MBTI, 에니어그램, 이혼경향성 평가, 배우자학대평가 / 자아존중감 척도, 분노조절 척도 / MBTI, MMP / 문장완성검사, HTP, MMPI, 욕구강도프로파일(욕구검사) / 때에 따라 다름 / MBTI, Egogram / 문장완성검사, MMPI, MBTI / MBTI, MMPI / 성인 MMPI(필요시), 아동: HTP, KFD, SCT (필요시 지능검사) / MBTI, MMPI, SCT / MBTI, MMPI, KFD, HTP / 인근 심리치료실과 연계하여 모든 심리검사는 심리치료실에 의뢰한다 / 성격검사, 교육유형검사. 검사의 경우 권유하지는 않고 내담자들의 요청에 의해 실시함 / ok-ego, MBTI / MBTI / MMTIC, MMPI, 에니어그램. 에고그램, ok-ego 등 / 성격검사 / 부부 적용도 검사 / 선호하지 않고 내담자가 원할 때 해주는 case	

상담하는 횟수는 일주일에 7회 이상이 56.3%로 가장 많았으며 5~6회도 18.8%로 상담팀 종사자의 75%정도가 일주일에 5회 이상 직접 면접상담을 한다고 할 수 있다.

이러한 상담업무실태는 2006년도 전국의 건강가정지원센터에서 이루어진 상담형태 중 면접상담이 전체 약 43.8%로 가장 많았으며 상담유형에서는 개인상담이 58.3%이 가장 많았다는 집계보고(중앙건강가정지원센터, 2007)와 일맥상통한다. 그러나 상담자원봉사사관리와 사례관리 또한 상담실무자가 직접 관리하는 경우가 대부분이었으며 상담사업에 대한 홍보는 과반수 이상이 센터사업과 공동으로 이루어지는 것으로 보고하였다. 상담업무의 역량강화를 위한 개인적 활동으로는 상담관련 연수나 교육을 받고 있는 경우가 65.5%로 대부분이며 이외에 자격증과정과 학회활동, 정기적인 연구모임 등으로 개인적으로 활발한 노력을 하고 있었다. 중앙건강가정지원센터에서 보급한 이혼전후 가족상담 매뉴얼의 적용과 관련하여 적용한 적이 없는 경우(51.7%)가 있는 경우(48.3%)보다 약간 많았는데 매뉴얼을 사용하지 않는 이유로는 적용필요성을 느끼지 않음(34.6%)과 일정이나 상황에 맞지 않음(23.1%)을 주된 이유로 꼽았다. 한부모가족 통합서비스 프로그램 매뉴얼 적용 여부 또한 적용한 적 없다(53.6%)가 있다(46.4%)는 경우보다 다소 많은 것으로 나타났다. 상담실무자로서의 애로사항

1순위로는 상담업무외의 행정사무업무를 가장 많이 들었으며 그 다음이 급여로 응답하였다. 상담실무자 자신이 상담과정에서 선호하거나 적용하는 상담기법으로는 매우 다양한 접근들이 거론되었으나 개방형질문에서 가장 빈번하게 언급된 것은 해결중심접근이었다. 또한 상담실무자 자신이 상담과정에서 선호하거나 적용한 심리검사로 가장 많이 언급한 검사로는 MBTI로 나타났으며 이 외에 MMPI, HTP, KFD, SCT, Prepare, Enrich, K-WISC, 에니어그램, 에고그램 등을 다양하게 일부 사용하는 것으로 응답하였다.

(2) 상담업무와 관련된 지각

상담실무자들이 상담업무와 관련하여 주관적으로 지각하는 내용을 <표 3>으로 살펴볼 때, 먼저 근무하는 센터나 중앙건강가정지원센터에 건의하고 싶은 사항으로 행정업무의 단순화와 간소화, 근로조건의 안정성, 질 높고 체계적인 상담종사자교육, 운영주체를 고려한 차별화된 지침, 상담관련 자격검증문제, 상담실의 환경개선, 건강가정지원센터의 상담사업에 대한 중앙센터의 기대수준과 비전제시, 상담자원봉사자의 자격과 관리에 대한 지침명시, 전문상담원 유치를 위한 방안, 근무시간외의 상담수당, 센터의 현실을 고려한 공통사업선정과 매뉴얼 제작 등을 언급하였다.

<표 3> 상담실무자들의 상담업무와 관련된 지각

상담업무 관련 지각		빈도(명)	백분율(%)
상담실무자로 일하는데 가장 도움이 된다고 생각되는 개인적 자원	성격적 특성	17	53.1
	개인적 배경(학력, 경력)	8	25.0
	가족상황	1	3.1
	가족의 지원	1	3.1
	직장과 집과의 거리	2	6.3
	기 타	3	9.4
상담팀 실무자의 최소 필요자격에 대한 인식	상담관련, 건강가정사 자격증과 경력모두 필요하다	18	56.3
	건강가정사 자격증만 필요하다	5	15.6
	상담관련 자격증만 필요하다	7	21.9
	기 타	2	6.3
이혼 전 상담의 필수업무포함에 대한 태도	찬 성	18	58.1
	반 대	8	25.8
	개 의 치 않 음	3	9.7
	기 타	2	6.5
상담업무를 하면서 느낀 점	<p>남성들의 상담의뢰가 많이 늘었다는 점 / 면접상담사가 추가 채용 되어야 할 것이다. 면접상담 계약하는 경우 3개월 이상 기다리게 할 수 없는 상담이 많다 / 지역주민의 상담에 대한 욕구가 크다. 그러나 센터 자체의 상담업무는 비중이 약하게 취급된다. 상담실의 물리적 환경에 대한 기준이 엄격할 필요가 있다. 상담자 자신의 역량에 따라 상담의 질이 크게 달라 질 수 있다 / 상담에 대한 타직원이거나 상사의 이해 부족 / 중앙에서부터 상담에 대한 의식이 없는 것이 가장 힘들 / 상담업무보다는 행정업무가 너무 많다 / 건강가정지원센터를 통합서비스를 제공하기 때문에 다양한 업무를 경험할 수 있습니다. 하지만 그러한 때문에 특정한 전문가로 인정받기에 어려움이 있습니다 / 아직 근무한지 별로 안 되어서 업무파악 중입니다 / 개소이후 단계별로 일반인들을 대상으로 상담교육을 실시하고 있어 나름대로 상담업무에 기반을 다지고 있음. 계속되는 심화교육을 통해 자원을 확보하여 확대 운영될 것이라 기대함 / 광역단체에서는 상담업무를 직접 하기보다 정책을 다루는 사업필요 / 내 자질 때문에 스트레스를 받지, 업무 상 스트레스는 비교적 적음. 아직 상담에 직접적으로 관련하여 문제 해결한 경우가 없고, 주로 교육기획, 실행에 업무가 치중되어 있기 때문에 질문에 대한 대답이 힘들 / 다른 팀보다 업무 많다. 매달 실적 때문에 부담감도 크다 / 상담업무 실무자들의 자격과 기준이 필요. 그리고 전문성 향상을 위한 교육 / 일반적인 서민 대상의 지원체계로써 적절하다고 생각하지만 아직은 체계적으로 자리가 잡히지 않아 이용하는 수가 부족하며 홍보가 덜 되어 있음 / 내담자가 워낙 다양해 상담자들의 전문성을 위한 교육지원의 확대 필요 / 무료는 무리가 있다 / 이혼 과정 중 조정 상담이 내담자 도움 多 / 부부 상담의 중요성, 전문상담의 필요성 상담이 진행되면서 부부교육 등이 결합되어 진행되어야 하겠다 / 상담을 요청하는 사람들의 수요 및 그 내용을 볼 때, 건강가정지원센터의 상담 영역 혹은 전문성, 서비스 수준에 대한 일정 정도의 합의가 필요하지 않은가 생각. 그리고 건강가정지원센터의 상담은 어느 영역, 어느 정도의 수준까지 라던가 / 교육팀과 별다른 것 없이 프로그램도 다양하여(버거움) 이혼전후 부부상담, 가족상담 등 심각하고 복잡한 상담케이스도 많아 사업의 개수를 줄여 질로 가던지, 심층상담을 내려놓고 다른 기관 연계하는 양으로 가던지 선택하여야한다 / 어떤 센터의 경우 상담 초심자 혹은 상담에 대해 잘 모르는 분이 상담을 맡고 있는 경우가 많다고 소문이 나서 센터의 상담 업무가 저평가됨이 아쉬움 / 상담업무를 보호해 줄 수 있는 전문상담원 확보가 상당히 어려워 혼자서 상담업무를 담당하는 것이 힘들다 / 상담 ≠ 자동판매기 / 주변 인식부족으로 협조관계 안 이루어짐 / 상담업무에 있어서 상담기술 경험과 함께, 상담행정에 대한 부분도 중요함을 느낀다. 두 가지 차원의 소양을 함께 고려하여 키울 필요가 있다 / 실제 가족생활이 급격하고, 다양하게 변하고 있으며, 기존 제도나 이론이 이를 미처 수용하고 있지 못하다는 점 / 정규교육과정(상담석사) + &lt;임상(실제적으로 풍부) + 슈퍼비전&gt; → 상담사 필요. (인격까지 요구되므로 아주 고급 인력에 해당)</p>		
근무센터나 중앙센터에 건의하고 싶은 내용	<p>행정업무의 단순화, 일관성 있는 양식으로 같은 일을 여러 번 하지 않았으면 한다 / 계약직이 아닌 정년 까지 근무할 수 있도록 법적체계 / 상담 종사자를 위한 교육 workshop을 비롯하여 체계적이고 질 높은 슈퍼비전, 상담업무 토론회가 자주 열릴 필요가 있다. 그러한 기회 통해서 상담업무의 문제와 개선점에 대해 brain-storming해도 좋을 듯 / 주어진 사업을 현 종사자 수로 행할 수 있는지 한번 정도 고려해 보시길. / 행정업무 줄이는 것. 행정 보는 사람이 있거나. / 월별사례회의 항목 삭제. (너무나 불필요) supervision 의무화 폐지, 상담통계 항목 중 불필요한 것 삭제 / 시 직영과 위탁 운영되는 곳의 시스템이 약간 다른 것 같아서 차별화 된 지침이 필요 / 행정업무가 줄었으면. / 건강가정사 교육이나 자격 등에서 검증을 거칠 필요가 있다고 할 수 있습니다. 업무 지침에 보면 건강가정사 자격도 자격증이 아니고 수료 수준에 머물러 있으며 실습교육도 부족 하다고 봅니다 / 다양하고 현실적인 프로그램을 발굴하여 실시하기 바람 / 해박야 소용없음 / 상담실 환경, 개소전에 공사할 때 상담실 구조를 미리 말을 해주지!! 이제 어떡해요. 다시 공사할 수도 없고!! 분리가 안 되어 있잖아요!! / 상담실무자들의 의견을 수렴한 교육프로그램 진행 (개별적으로 받고 있으나 비용이 많이 듦) / 행정절차(업무)간소화 / 상담 무료는 별로! 집단상담 PR은</p>		

<표 3> 계속

상담업무 관련 지각	빈도(명)	백분율(%)
근무센터나 중앙센터에 건의하고 싶은 내용	<p>무료 관촬음 / 아직까지는 없다 / 중앙건강가정지원센터-현실을 고려한 공동사업의 선정과 매뉴얼제작뿐 이 아닌 실질적 지원 종사자 교육의 전문화 (레크레이션이 없다) / 상담내용을 보면, 가족의 구조적 문제뿐만 아니라 매우 심층적인 문제에 이르기까지 그 범위가 넓음. 건강가정지원센터의 상담사업이 전문성을 갖자면 그에 상응하는 지원이 필요. 그렇지 않으면 여타 지역의 복지관들과 차별화를 하기도 쉽지 않고, 또한 자칫 내용들이 관계적인 상담수준에서 머물 수 있는 risk는 있는 듯. 건강가정지원센터의 상담사업에 대한 중앙센터의 비전이 무엇인지 분명히 하고 그에 준하는 영역, 수준 등에 집중할 필요가 있음 / 사례관리도 상담팀 업무인가요? 사회복지사 / 건강가정사 모두의 역할이 아닌지요? / 자원 상담원(전화, 면접, 사이버)에 대한 자격 규정 마련 / 전문 자원봉사 상담원의 지원 / 상담은 상담시간 전·후 준비와 정리의 시간이 필요한 부분이다 / 상담수당 신설 / 담당하는 상담업무에 비해 근무조건이 그다지 좋지 않음 -우수한 전문 상담 인력을 유지하기 어려움 / 상담건별 사례비가 사업비로 책정 되는데, 센터 사업비 너무 적음 / 인건비 운영 비 빠면 사업비가 너무 적고 그것으로 문화 / 교육 / 상담 / 게다가 홍보 까지. 너무 말이 안됨. 다른 복지관의 예산과는 하늘과 땅 차이. *인건비: 석사 출신 가정사가 태반인데 (경력기본) 다른 복지관 신입연봉보다 더 낮음. (총괄담당자조차) 사회복지사로 취업하면 연봉 100정도 까지 차이남.</p>	
중앙의 상담프로그램 매뉴얼에 대해 하고 싶은 말이나 제언	<p>실질적인 진행상황에 맞는 (지역적 특성 등) 프로그램 매뉴얼이 필요하다 / 직접적인 도움이 되는 세부적인 매뉴얼이 필요 / 실제 상담에 있어 개입 기술에 관해 자세히 안내했으면 좋겠음 / 구체적이고 참고자료 목록이 많았으면 좋겠다 / 상담전문가가 직접 참여하여 제작하였으면 좋겠다. 때론 상담에 대한 인식이 없는 P / G이나 상담업무가 제시된다 / 상담유형별로 (ex.악물, 알콜, 폭력...) 상담 매뉴얼이 있고, 각 센터에서 특정유형 가족상담을 전문화 했으면 좋겠다 / 좀 더 활용할 수 있는 실례적인 매뉴얼이 나오길 바란다 / 다양한 집단상담. 유아기부모, 학령기부모, 인터넷 중독, 재혼가족자녀 등 특징이 있는 가족상담 매뉴얼이 필요함 / 다 적용시키기에는 한계가 있다 / *상담기법 중심 내용 추가 * 기록 체계적 차원에서 접근 / 아직 모르겠다 / 매뉴얼 보다 다양한 상담사례, 집단상담프로그램, 상담 인적자원에 대한 정보가 필요... / 좀더 실례적인 내용을 다룬다면 도움이 크게 될 듯 합니다 / 상담프로그램 운영 지침서로는 참고가 되지만 매뉴얼 내용을 적용해 보는 데는 한계가 있는 것 같다 / 심리 test에 대하여 정확한 분석을 할 수 있도록 분석 기준표 포함 / 매뉴얼이 중요한 것이 아니다. 전문상담원이 필요하다. 매뉴얼이랑 모르는 사람도 이것 보며 할 수 있다는 전제 아닌가? 상담은 그런 것이 결코 아니다.</p>	
센터의 상담업무개선 방안에서 중요한 점	<p>실질적인 질적인 부분에 더 관심을 가져야 한다고 본다. 행정상의 일은 무시할 수 없지만 그것으로 인해 실질적인 부분을 놓칠 수 있다고 생각한다 / 시간 연수 / 종사자 채용 시 상담에 기본지식 및 경험 있는 지식이 꼭 필요하다 / 중앙센터에서 상담에 대한 전문적인 인식을 높여서 상담업무를 계획해야 앞으로 센터의 상담 전문성이 강화 될 수 있다 / 상담업무를 도와줄 보조인력 (ex 상담팀원)이 필요하다 / 각 업무보다 센터의 위상 문제가 시급 / 제대로 갖춘 상담실 환경, 전문상담원 확보 / 상담가 지원(자격, 활동비, 확실히 규명해 줄 것) / 전문상담원 확보 / 상담 전문가의 양성과 배치 / 전문인력(상담원)확보 안정적 인 보수 / 상담에 대한 인식 개선 / 야간. 주말 상담 시 경제력 지원 필요!! 유료화 필요!! / 각 센터마다의 상황은 다르겠지만, 우리 센터의 경우 전문상담원의 부족(지역적 문제) 전용상담공간이 없어 문제가 되어 진다. 해결방안 모색 중 / 상담팀의 업무는 교육팀, 문화팀과는 다른 차별성을 두고 인력 보충 필요(각 센터차원이 아님. 중앙차원) / 상담의 전문성 확보. 이는 곧 전문 인력의 운용. 전문 인력을 활용 할 수 있는 여건 마련 필요. 고용조건 혹은 전문성 확보를 위한 교육의 기회 혹은 겸직 허용. 근무 중 대학원 이상 과정은 등록할 수 있게 허용 등 / 상담원 증원 필요 없다 / 전문 상담원의 지원 / 충분한 보수와 근무환경 / 전문가 인프라 확충. 상담자로서의 실무자의 전문성 ↑ / 우수한 상담인력을 확보하여 실질적으로 가족에 도움을 주기 위해서는 인건비가 현실화 되어야함 / 1. 상담사 확보(?) 2. 상담에 대한 적절한 대우 3. 상담통계방식(상담주제-실질적) 4. 문제해결방식+내면의 힘 키우는 장기 상담.</p>	
상담자원봉사자 관리상의 어려운 점	<p>보다 더 센터의 적극적인 참여를 유도하는 것 / 아직 관리 안함 / 아직 없다 / 무료로 전문적인 상담 자원봉사 확보의 어려움 / 잘 모름 / 상담자원봉사자의 경력 유무가 불확실함. (상담관련 학회에서 인정되는) / 일지제출이 제대로 이루어지지 않음 / 실습생 구하기가 어렵다. 교육을 질적으로 해주기가 어렵다. 그래서 중앙에서. / 지속적인 관리 (중간 이탈) 또 다양한 배경에서 왔기 때문에 다양한 요구도 / 전문가 교육수료 후, 진출 문제, 인력 손실로 어려움이 있음 / 전문상담자원 봉사자 확보 / 활동비, 책임감 부족으로 핑크를 잘 내는 것 / 무단결근, 무책임 / 교육프로그램 기획 / 없음 / 교육이나 사후관리 / 전문성 + 자원봉사자의 어려움 / 기술적 측면 / 현재까지는 분야별 전문상담원이 상담을 전담하고 있다. 상담자원봉사자 구축 예정 / 전문 인력의 수량이 거의 없거나 교통비정도밖에 되지 않으므로 인원교체가 너무 잦게 일어남 / 자원 봉사자이지만 전문성을 갖춘 사람을 선정하는 일이 어렵고, 사례평가 및 평가 결과를 상담에 반영하도록 관리하는 것 역시 별도의 시간과 노력을 요하는 일이라 어렵다 / 상담자로 역량강화 시키기. 상담봉사자로 주1회 3시간 이므로 상담자와 내담자를 일일이 중간연결. 상담이후 개인 슈퍼비전 및 봉사자 관리도 많은 시간과 정성이 요구됨 / 지자체에서 상담자원봉사자를 대하는 입장 / 센터에서 활용하고자 하는 입장이 과도한 GAP발생 / 무료 자원봉사 전문상담원은 지속적으로 지원받을 수 있는 네트워크가 형성되지 않는 점 / 자원봉사자는 있으나 상담의 양이 그다지 많지 않으며 불규칙적으로 이루어지므로 자원봉사자를 대기시킬 수는 없다 / 수준. 보수 / 소속감에 따른 책임감 (일단 내담자를 맡으면 책임감 있으시나 그 전에 의무감 갖고 맡게 되기까지 어려움) *슈퍼비전, 사회회의 등의 참석유도 등 → 적절한 pay 수준 안 되고 요구하기 어렵다.</p>	

<표 3> 계속

상담업무 관련 지각	빈도(명)	백분율(%)
예산의 책정과 집행관련 센터에 바라는 점	<p>예산 집행은 책정은 서로 의논해서 정하고 예산총괄은 함께 담당하고 있음 / 문화파트에 과도한 예산분배 보다는 사업별 분배 필요함 / 월별 예산집행과 관련하여 투명한 보고와 논의 / 분기별 월별 예산 집행 보고 / 별 바라는 점은 없다. 의논해서 분배했음 / 상담은 홍보사업비를 올리고, 상담자 원봉사자 활동비를 올려주어야 한다. / 예측 불가능한 상담사업(내담자 증가), 예산 계획의 어려움 / 공개적이고 공평하게 집행되고 있음 / 사업 분야별로 공평한 예산분배 / 아직까지는 없습니다. / 별로 없다. / 실제 예산과 관련된 부분은 중앙과 각 지자체에서 사원에 정해주는 필수 사업 내용들이 많이 반영되므로, 융통성을 발휘할 부분이 크지 않는 것 같습니다 / 상담요청에 비해 상담자가 없는 현실. 비상근 봉사자 활동비 or 상담자 인건비 마련시급 / 없음 / 우리 센터는 대체적으로 공개적인 논의하에 예산이 책정되고 있다 / 상담실 장식비용 등 팀장 재량 비용 필요 / 센터 전체의 예산이 적어서 외부 전문가를 초빙한 행사를 갖기가 어려움 / 공평한 예산분배는 이루어지고 있음. but 다른 사업에 비해 엄밀히 사업비가 더 많이 들 예정. 상담수요가 늘어나면 사업비 없이 사업 불가 (상담자 공급문제)→센터마다 상담 수요 다르므로 실적에 근거한 예산 책정 필요</p>	
상담사업비의 비중에 대한 인식	<p>전체 예산 대비해서 보았을 때 적절하다고 봄 / 사업비 대부분 문화에 치중하여 사용되어지고 있음 / 비중이 별로 크지 않다. 하지만 상담의 질적 효과는 가장 클 것이다 / 비교적 다른 분야와 비슷하게 고루 분포되어 있다 / 적절 / 적다 / 어느 정도 적절하다고 생각함 / 적당하다고 생각 / 많은 편. 면접상담사레비가 많음. 그래서 면접상담을 상담팀장이 주로 하게 되면 사업비를 줄일 수 있을 텐데. 그리고 상담행정 업무를 보조해줄 보조 인력이 충원되고.. / 2006년 상담 사업비는 인건비 빼고는 전혀 없었습니다. 문화나 교육 프로그램에 비해서 인력에 모두 의존하는 것 같습니다 / 사업하기 나름 / 적다 / 사업비 전체가 부족한 상황 - 유구무언일 수밖에... / 타당하다 / 적절하지 않다 / 적은편이다 / 적절 / 개소가 얼마 되지 않았으나, 상담부분의 사업비가 적다는 생각이 든다 / 센터전체 사업비가 적어서 그렇지 그중 상담팀 예산 비율은 적당함 / 큰 변화가 있으리라 기대하기 어렵네요. 게다가 총 사업비 규모가 그리 큰 것도 아니구요 / 센터의 전체예산이 워낙 적은 편이라 상담팀만 예산이 적은 것이라고는 생각하지 않는다. 단 보수에 비해 일을 많이 요청하는 듯 (비상근 선생님의 경력이 석사절업이나 알바비 수준의 급여를 드리고 있음) / 적당 / 너무 부족함 / 관심 없다 / 적다 / 비교적 만족한다 / 다소 적음 / % 는 1/3로 비슷</p>	
건강가정지원센터의 상담업무의 향후전망	<p>보다 더 상담업무, 상담에만(면접) 집중할 수 있어야 한다 / 이혼 전후 상담 및 가족상담에서 큰 희소성의 가치가 있을 것 같습니다 / 질적인 관리가 되지 않는다면 상담 업무가 증가하는 만큼 상담업무의 질적인 면은 나아지지 않을 것이다 / 더더욱 중요시 될 것 같다 / 좋다 / 상담전공자들을 충원하지 않는다면 전문성이 떨어져 다른 기관의 상담업무에서 경쟁적으로 밀릴것이다 / 제대로 자리잡히면 전망은 밝으나 힘이 약한 여성가족부 소속이어서 걱정도 됨 / 앞으로 더 나아질 것 같다 / 전문성을 더 갖추어야 한다 / 상담을 원하는 주민들이 상담을 받고 본인들의 생활이 달라짐을 표현하며 감사함을 표시하고 있어 추후 상담업무는 계속 늘어날 것이라 생각됨 / 내담자는 더욱 증가할 것임 / 지속적인 홍보 및 센터내 전문가 배치를 위한 노력을 기울여 전문적인 서비스제공에 효율적일 것이라 봄 / 찾아가는 상담이 많음. 야간, 주말 상담시간 만들어야 할 듯. / 크게 활성화되어 지역주민의 가족건강성을 향상시킬 것 / 상담의뢰가 (면접상담을 비롯한) 증가할 것이다 / 긍정적으로 보며 확대되어 질 것으로 보임 / 유료화가 되면(저렴) 좋아질 것 / 활성화 되리라 생각 / 상담업무는 향후 더 많이 증가할 것으로 보여진다 / 사회복지기관. 여타 상담소와는 차별화된 잠재력 향상이라는 센터의 목적에 맞고 차별화된 상담업무 개발이 필요하다 / 현재로서는 다소 불확실 / 이혼전후상담 특화 등 전문화 시키게 될 듯 / 밝다 / 개소 이후 3년까지는 지역주민들에게 홍보를 통한 사업전략이 가장 중요하다고 봄 / 크게 활성화되지도 축소되지도 않고 유지될 듯 / 활성화예망 + 치료의 통합적인 서비스 정착화 / 활성화될 것임. 내담자들의 상담에 대한 만족도. 신뢰도 매우 높음 / 우리 센터는 일반상담이 다 →가족 상담실의 개념 확대, 개인 문제 해소하여 길을 찾을 수 있는 곳. (특수문제 아닌 일반성)</p>	
이혼전후 가족상담을 수행하는데 겪는 어려움	<p>대상 프로그램참여자의 참여여부가 힘들다 / 부부 상담 중 남자분이 감정이 격해지셔서 부인에게 구타를 하였음 / 이혼상담 케이스가 다양해서 이혼전후 상담 대상자 찾기 어려움. 케이스 수 맞추기가 어려움 / 내담자들의 방문 및 이용에 대한 홍보나 인식부족으로 타 지역 이용을 많이 하고 있는 실정이라고 함 / 구체적인 매뉴얼이 필요 / '이혼전후 가족상담' 사업의 내용이 구체적이지 못하고 모호한 것 같다. 어떻게 사업을 진행하려고 하는지 정확히 이해하지 못함. 이혼관련 상담이 의뢰됐었을 때 그것을 상담실적으로 잡아야 하는 것인지 아니면 '이혼전후 가족상담'이라는 타이틀을 걸고 집단상담 형식의 P/G이라 하라는 것인지 / 참가자를 모집하기가 곤란하다. 예산이 많다면 이벤트 식으로 해서라도 사람을 모을 텐데. / 아직 잘 모르겠습니다 / 고정된 집단 상담실이 없으므로 상당히 어려움 / 전문성이 낮고 법률지식을 제대로 습득하고 있지 않아서 힘들고 아직 전문적인 상담을 하기엔 기초 소양도 부족하다고 느낌 / 부부동반이 거의 없음. 이혼을 고려할 정도로 힘들어서 상담 받으러 온 것으로 하소연을 거의하며 매뉴얼대로 진행하길 원치 않았음 / 자녀문제(이혼가족)에 대한 전문적인 care시스템이 없다 / 이혼과 관련된 법적인 진행과정에 대한 세밀한 정보제공이 어렵고 가족(부부)의 균형을 유지하면서 상담하는 것이 어렵다 / 인원확보의 어려움 / 대체적으로 이혼가정의 자녀들이 성장기 유소년들이었는데 그들의 방치된 시간(방과 후)에 돌볼 수 있는 기관이나 손길, 경제적인 부분 / 상담료 부과가 필요하다 최소한의</p>	

<표 3> 계속

상담업무 관련 지각	빈도(명)	백분율(%)
이혼전후 가족상담을 수행하는데 겪는 어려움	<p>책임감을 위해서. / 저희 센터의 경우 이혼 전 가족상담 4건 이혼 후 상담 (자녀 양육권)1건이 진행되어 지고 있습니다 / 대상자 소집의 어려움 / 사례가 많지 않아 아직 특별한 사항은 경험이 없습니다 / 담당자가 자체 개발·적용·응용까지 스스로 하라는 말씀이신지...궁금·상담팀에도 교육·문화탐처럼 사업이 많은데 실제 상담의 내실을 준비할 기회와 시간 부족 / 법률적 지식부족 / 야간 프로그램 운영으로 참여자들이 제시간에 참석하지 못하게 되면 초과되어 귀가시간이 너무 늦어짐 / 법률적 지원에 대한 정보부족, 기타기관의 연계-넛터 / 법원에서 직접 내방하여 예약상담을 못하고 정식 조정위원회가 아니어서 공식의견을 내지 못함 / 법률정보안내의 어려움. 부부상담 및 이혼관련 문제에 대한 접근방법. 경험부족. 상담요청사례가 전체 사례에 비교해서 비율이 낮은 편 / 개별사례마다 상황이 매우 다양하고 복잡적이고, 내담자들이 자신들을 노출시키고 싶어 하지 않아서 집단상담 거의 불가능함. 시간. 회기가 많이 소요됨 / 통합적인 사고과정이나 법률문제 / 관계문제 / 심리정서적 문제 등이 필요하고 솔직히 부담된다. 아주 경험 많은 (이 분야에서) 자원봉사자가 있어주면 좋겠다는 생각을 늘 하게 된다.</p>	
센터의 상담실무자로서의 직업적인 비전과 전망	<p>여성가족부의 위상과 위치가 어떻게 되느냐에 따라 건강가정지원센터의 비전과 전망도 알 수 있을 것 같다 / 상담은 많은 사람들의 내적치유 및 가족관계의 원활유 역할을 하고 있으므로 차후 무한한 발전이 있을 것입니다 / 그냥 정규직으로 다른 직업으로 가기 위한 전단계로서는 실습의 장으로서 의미. 그러나 직업적으로 전망없음 / 앞으로 지식과 실무경험이 계속 쌓아간다면 '상담'이라는 업무의 비전은 밝다고 본다 / 좋다 / 업무는(상담을 지속적으로 하는 것) 상담 능력을 키우는데 도움 되지만 급여나 복지 대우는 불투명하고 불안한 요소가 많다 / 건강가정지원센터가 조금씩이라도 발전 성장해 나간다면 좋을 듯. 하지만 보다 전문적인 상담실무자를 직원으로 쓰려면 거기에 맞는 보수나 근무환경이 더욱 정비되어야 할 듯 / 더 나아질 것 같다 / 무궁무진한 가능성이 있다고 봅니다 / 개인상담을 통해 가족상담 집단상담으로 계속 연결될 수 있는 프로그램이 활성화 되고 있어 새로운 프로그램 개발로 내담자를 만날 수 있는 자기개발을 꾸준히 해야 할 것임 / 나 개인적으로 비전없음. 다른 부서로 가야함 / 나 스스로 자질에 만족하지 못하기 때문에 갈등이 많음 / 별로 없지 않나요? 학회에서 인정도 안 해 주는데. / 전문성이 확보되면 미래는 밝을 것이다 / 가족상담가로 성장할 수 있도록 노력해야 한다. 비전은 이를 뒷받침할 제도와 교육이 있을 때 가능 / 아직은 / 여성가족부 하기 나름 / 아직은 잘 모르겠다 / 꾸준한 자기 개발이 있다면 비전이 있을 것이다 / 상담은 날로 늘어가고 상담의 내용도 매우 세분화되어 전문상담원과의 연결도 매우 세분화되어 질 것으로 보여진다 / 건강가정지원센터 자체의 비전과 전망에 있어서 안정성이 의심된다 / 글썽요 / 한 동안은 건강가정사의 복지개선을 위해 시간이 걸리겠지만 앞으로는 나아지겠지요 / 좋다 / 개인적으로 전문상담가로서의 역할을 쌓는 것으로는 좋다고 보지만, 실무자들에게 주어지는 근무의 수량, 복지. 근무시간(주5일근무제)을 고려한 급여가 전혀 지급되지 않음으로 오래 지속하여 일을 하기에는 전망과 비전이 없다고 봄 / 일 자체는 어렵지 않으나 비전과 전망은 어둡다 / 양호 / 전문가로서 준비되어지고 지역사회에 이바지하는 중요한 역할 / 근무조건이 현실화 된다면, 전망 좋음 / 신분보장에 대한 확실한 조치만 있다면 봉사의 기쁨을 더해 일할 수 있다. 출세와의 상관없을 듯. but 실력 있는 상담사가 된다는 것은 아주 중요하고 보람 있는 일.</p>	
상담실무자로서 자신에게 가장 필요하다고 생각하는 점	<p>과다한 행정업무와의 분리(적절한 휴식) / 계약직이므로 고용에 대한 불안 / 상담기술 / 상담기술 및 전문상담원의 지원 / 전문 상담원의 지원 / 상담을 계획할 (준비할) 시간 : 자료수집 등을 포함해서 / 전문상담 인력, 상담 수련기관으로서의 한국상담학회의 인정 / 상담기술 전문상담원의 지원 / 적절한 휴식과 슈퍼비전, 자기분석 / 지식, 기술, 경험 / 상담지식 / 전문상담원의 지원 / 상담기술 및 경험 / 상담경험, 상담지식, 자신감 / 내담자의 욕구 파악(너무나 다양해서) / 정신보건 관련 전문지식, 상담에 필요한 인생의 경험과 통찰력 / 경험 전문상담원 지원 / 상담경험 / 전문상담원의 지원 / 적절한 시간배분 + 상담훈련 / 전문상담원의 지원 / 상담팀원 / 상담관련 제반 지식과 기술 / 적절한 휴식 / 전문상담원 / 적절한 휴식, 전문상담원의 지원 / 자신감 / 적절한 휴식 / 자신감, 상담기술과 경험, 팀 협력체계 (지지방 형성) / 계속된 슈퍼비전, 상담교육. 상담경험: 계속해 나가야함.</p>	
현재 방식대로 센터의 상담업무가 진행시 예상되는 점 (현재 방식대로 센터의 상담업무가 진행된다면 될 것이다)	<p>포화상태가 / 업무과다 / 크게 나아지진 않겠 / 축소될 것이다. 그래서 새로운 도약이 시작 될 것입니다 / 나쁘지 않다 / 상담 자체의 질이 저하 / 전공자가 할 경우는 향상 될 것이고, 비전공자가 할 경우는 우려되는 바가 많다 / 더디게 발전할 것이다 / 너무 과중 / 알 수 없다 / 향상될 것이다 / 제대로 될지 / 정지 / 실적은 늘어가게 / 계속 증가 / 정체 / 계속 확대 / 모르겠다 / 많게 현재는 아직 몇 백건 (월별)은 아니지만 매월 많이 늘고 있다 / 효율성이 감소 할 것이다 / 부부상황만 악화 / 적체 / 과중한 업무가 / 꾸준히 지속 / 나후 / 정착화 / 더 좋아짐 (솔직히 우리 센터는 바람직하게 이루어지고 있다고 봄. 주어진 조건 내에서는 꽤 좋아질 것이다. 제가 전공자이고 나름 지향하는 바를 이루어 가려함 →예산과 상담사 확보가 가장 큰 이슈!)</p>	
센터의 상담업무효율성을 위해 꼭 필요하다고 생각되는 태도나 기술	<p>1. 자기조절 및 적절한 주위환경 2. 따뜻하게 배려하여 아픔을 함께 수용하였으면 합니다. 3. 상담일지 및 전화상담 등 프로그램 시스템화 작업 / 주민에 대한 서비스정신, 상담업무의 전문성 / 전문상담사 인력 확보 / 정보를 업그레이드 시키는 것. (재교육) / 1. 상담에 대한 전문적 지식(상담 전공자) 2. 상담경력(최소 5년 이상) 3. 상담자격 및 인간적인 태도 4. 자신을 통찰해가는 태도 / 슈퍼비전을 받는 것, 긍정적 사고, 문제해결능력의 창의성 / 각 센터의 인력의 차이가 많다. 중앙에서 교육도 종사자를 잘 파악하여 실시</p>	

<표 3> 계속

상담업무 관련 지각	빈도(명)	백분율(%)
<p>센터의 상담업무효율성을 위해 꼭 필요하다고 생각되는 태도나 기술</p>	<p>해야 한다고 봅니다. 상담실무자를 뽑을 때에는 상담에 대한 경험이 있거나 자격이 있는지 살펴보고 선발된 실무자가 안정적으로 실무에 전념할 수 있도록 급여나 근로조건을 높여 줄 필요가 있다고 생각합니다. 다른 상담기관이 아닌 건강가정지원센터의 상담실무자는 특히 가족에 대한 이해가 필요하고 기존의 가족관련 상담기관의 실무자와 네트워크를 원활하게 할 수 있어야 합니다 / 사람을 상담하는 마음, 한 인간으로 존중하는 마음, 전문적인 상담역량을 갖추어야 함 / 인간관계에서 진실되게 상담 자원 봉사자들을 존중해 주는 것 / 내담자에게 해결할 지원이 있다고 믿는 강점관점 / 내담자의 대한 공감 / 정기적 슈퍼비전 / 전문적 상담 훈련 + 슈퍼비전 / 상담지식과 기술, 상담경험, 행정실무능력 및 대하는 자만하지 않는 겸손한 태도 / 내담자의 문제를 진단하고, 적합한 치료전략을 세워 전문적인 상담을 진행하고 평가하는 전반적인 상담 전문성이라 생각 / 봉사자를 관리하는 능력. 상담자들끼리의 심리. 정서적 지원, 지식. 기술 공유 / 돕고자 하는 자세. 상담자의 중립적인 태도 / 내담자와의 상담시간 조정 및 적절한 휴식 / 적절한 상담자 배치 / 내담자 최우선의 태도 (진실, 공감적 태도) 상담행정의 체계화 및 조직화 능력. 지원망 구축(상담봉사자, 유관업무 실무자) / 한국 가족에 대한 이해 / 다양한 가치관에 대한 균형 감각 / 상담자가 기본적으로 갖추어야 할 사항. 도덕적 판단 배제. 적절한 지식과 경험 + 인격의 조화</p>	
<p>중앙에서 적극적으로 지원해주기 바라는 상담업무</p>	<p>행정업무의 간편화 / 슈퍼비전 및 상담교육 / 상담관련 전문 교육. 면접상담 봉사자 pool. 가족상담 관련 매뉴얼 / 지속적인 상담보수 교육 / 전문상담사 아르바이트 비용 지원 / 행정업무를 하는 사람이 따로 필요 / 상담 수련기관으로 한국상담학회 및 심리치료학회에서 인정받는 것 / 상담통계의 간소화 / supervision / 광역단위의 상담사업 매뉴얼 / 지속적인 슈퍼비전 / 상담홍보 / 전문상담과정에 대한 지속 교육 / 상담이외의 행정관련 업무 / 전문적인 상담원을 위한 적극적(급료)지원 / 상담관련 워크샵과 슈퍼비전 / 집단상담에 등에 필요한 체계적 프로그램 / 인력확보(상담팀원의 규정화), 현실을 반영한 공통사업 선정 / 이혼 전후 가족 상담이 가능도록 실무자. 봉사자 역량강화교육 및 프로그램 개발 / 슈퍼비전. 가족법 / 전문상담원의 지원 / 사례관리 / 심리검사 / 상담실무자 교육 / 상담자에게 실비지급하면 사업비가 모자란다. 상담 비용 실비 받도록 (최소비용 회당 5500원-1만원). 그래야 내담자도 스스로 상담에 대해 계획세우고 종결의 목표를 갖게 된다.</p>	
<p>중앙에서 확실한 지침으로 명시해 주기 바라는 상담업무</p>	<p>지역적 특성과 문화에 따라 달라져야 한다.(해마다 사업실시 전 조사를 통해) / 상담실에서 근무하였으면 합니다 / 상담지원봉사자 관리 내용. 이혼전후 가족상담의 명확한 정의, 사이버상담 / 상담사는 상담관련 전공자로 건강가정 자격증이 없어도 상담관련 자격증이 있으면 가능하다는 내용 / 상담실 셋팅 / 사례관리 및 사례 회의에 대한 내용(항목만 있지 어떻게 하라는 것이 불명확함) / 이혼전후 가족상담을 보다 구체적으로 명시해 주길 / 상담통계 약식 통일 / 가족봉사단의 경우 지역내 자원봉사센터와 충돌, 역할 구분 뿐만 아니라 행사부 등 다른 부처의 상황파악 요구 / 평가시 갖추어야할 매뉴얼 / 자원봉사자 활동비 (센터마다 다르다) / 성과보고서(실적 등) 작성→공통되고 일관성 있는 통계 / 전문상담가 연계 시 사례비용 기준 / 통계자료양식의 현실성 / 상담관련 워크샵 필수참여 및 지원 / 프로그램과 연계할 수 있는 매뉴얼 / 상담실적보고서(상담주제, 지원내용분류 카테고리, 계속해서 다른 양식의 상담실적 요구 보고 없길) 내용을 현실에 맞게 수정바라며 여러 서식이 아닌 하나의 통일된 서식요!! / 상담의 특성상 특정 상담 유형을 일정비율로 유지하는 것은 어려운 일입니다. 실태보고는 중요하지만, 특정유형 상담은 ~ %로 사전에 설정하는 것은 실제 현황과는 매우 다른 생각이 아닌가 합니다 / 사례회의. 사례관리의 명확한 구분과 평가의 가치 수를 줄여 주었으면 함 / 전화, 사이버, 면접상담원의 기준(자격)-자원봉사자 포함 / 사례관리 / 정기 슈퍼비전 / 최소비용 5천원-1만원 선. 저소득층은 무료지원 기준 마련 등.</p>	
<p>센터내 다른 팀과 비교 시 상담팀 업무 지각</p>	<p>드러나지 않는(눈으로) 보여지는 부분이 적다. 일이 힘들고 많음에도 불구하고 태가 나지 않는다 / 업무량이 많다. 집단상담, 전화상담, 면접상담 / 잡무, 문서정리가 더 많다 / 아직은 홍보부족으로 상담의뢰가 많지 않아 업무량이 많지 않다 / 행정일과 상담일을 병행하는 것이 어려움 / 행정업무일 없이 상담에 집중하고 싶다 / 성격이 다를 뿐, 업무량은 모두 많음 / 월 상담건수가 많을 경우에는 업무가 많아지고 없을 경우에는 한가할 때가 있어 대충이 없음 / 잔잔하게 손가는 일이 너무 많다 / 상담팀, 교육팀, 문화팀, 업무를 모두 수행해 보았습니다. 각 팀별로 어려움이 있는 거 같습니다. 모든 팀이 한정된 사업비로 높은 실적을 내야 하는 스트레스가 높고 인력도 한정 되어 있어 업무과다 / 비중이 높다 / 하기 나름. 제대로 하려면 전문상담원이 고정배치 되어야함 / 아직은 사례가 적어서 비교적 수월한 편임 / 수시로 이루어져 훨씬 일이 많다. 일반상담=상시, 집단상담=수시!! / 고유영역으로 정적인 업무라고 생각함 / 업무량은 조금 많은 편이다 / 드러나지 않지만 꼭 필요한 업무이나, 단기간의 효과나 나타나지 않아서 가시적인 효과는 나타나지 않는 점이 있다 / 상담이 많은 편이라 조금은 힘들지만, 행정적인 일은 좀 줄었으면 / 적지 않으나 적게 보임 / 적절함 / 문화나 교육에 비해 매우 작은 부분이고 업무의 화려함은 없다. 하지만 상담은 매우 조심스럽고 예민한 업무이므로 업무에 집중도는 요한다 / 교육프로그램, 문화 프로그램만 진행하는 다른 팀에 비해 상담실 운영(문화 / 면접 / 사이버 / 심리검사 / 상담)과 집단상담 프로그램, 찾아가는 상담까지 담당 업무과중임 / 상담은 그 내용과 형태가 다양하고, 따라서 더욱 전문성을 요하는 일로 생각됨. 상담 그 자체로 끝나는 것이 아니라 사례관리, 평가, 연구 등 그 외 관련 업무도 많아 시간과 노력이 많이 요구되는 일임 / 과중된다고 생각됨. 상시개별상담과 이혼 전후 상담이 타 팀의 한 번의 프로그램과 같은 취급을 받는다 / 과중 곱하기 100배 / 과중하다. 상담의 전문성으로 다른 팀의 도움을 전혀 받지 못함 / 공유 / 지원 받을 수 없는 고유 업무임 / 어렵고 힘들다 / 범위는 크지 않지만</p>	

<표 3> 계속

상담업무 관련 지각	빈도(명)	백분율(%)
센터내 다른 팀과 비교 시 상담팀 업무 지각	집중적이고 깊이 있는 분야/ 전문성(상담지식, 기술뿐만 아니라 인간과 사회에 폭넓은 시각 필요하다는 점에서)과 피로도(직접 내담자와 상호작용하는데서 오는)가 더 높음/ 보이지 않게 많다. 전화문의 → 상담까지 소소한 잡일의 발생 (교육상담은 project단위임에 반해 상담 .매일 수시로 발생	
센터 내 다른 팀과의 관계에서 어려움	특히 어려운 점은 없다 / 업무관련하여 긴밀한 관계유지 / 1회성이 아니라 매일 상담하면서 매달 집단상담 같은 프로그램을 운영해야 하는 것. 때로 타팀보다 업무과중. unfair하다고 느껴짐 / 아직 없다 / 상담은 계획되기 어려운 면이 있고, 계획과 상담 후 정리가 쉽다 생각하는 경향 / 별로 없음 / 타 P/G에 인원동원이 되며, 거의 없음 / 그런 거 없다 / 별로 없다 / 상담은 혼자 / 다른 팀일은 함께 / 없음 / 직접상담을 안하니 한가한 줄 안다 / 교육(문화)사업 때 도움을 요청하는 경우→전문성 부족으로 난감함 / 없음 / 교육참여자 중 상담으로 연결되고 상담을 받고 있는 자들이 교육으로 연결되는 장점은 있으나 인원을 동원하는 일에서 어려움을 느낀다 / 사업이 없다고 생각되어 혼돈됨 / 센터내의 공간이 협소하여 교육팀과 상담공간을 공유하고 있다 / 상담팀 업무만으로도 벅차나 교육팀, 문화팀, 업무에 공평해야 한다는 이유로 동원되는 것 / 상담. 사례회의, 사례관리 등 고유영역이라는 이유로 도움을 받을 수 없다 / 상담업무에 대한 이해 부족 / 상담 공부에 대한 다른 팀의 도움을 전혀 받지 않으면서 다른 팀의 행사에 동원되어 같이 일하는 것 / 전혀 없음 / 정보공유 / 지나치게 분리되어 있는 것 같아. 다소 이질감이 느껴진다 / 혼자 상담업무를 하는데, 어떻게 업무를 공유할 수 있나 → 전화응대에서 예약까지	
유관기관과 협조관계 맺는데 가장 어려운 점	사업의 이상(목적?)과의 차이 / 유사기관마다 이해관계 다름으로 인하여 협조 원활하지 못함 / 적극적 홍보 필요하지만 실제 내용을 프로그램의 내용의 전문성. 센터의 브랜드사업이미 / 이해의 부족 / 사업의 유사성 및 이해관계 (경쟁) / 실무진과 만날 때 조금씩 이해관계가 달라서. / 건강가정지원센터에 대한 이해부족. 근무시간 안에 외근이 어려움 / 별로 없음 / 업무시간 부족(외근의 어려움), 센터 인지도 낮음 / 시간부족 / 센터의 역할함 / 인력 / 홍보(건강가정지원센터가 무엇인가?) / 실무자의 이해부족 / 기간이 짧아 아직은 어려운 점을 못 느낌 / 그들의 업무와 중복되는 점, 방문시 지리적으로 거리가 멀 / 기관방문 하는 시간과 비용이 없다는 것 ex) 교통비용 / 시간 부족 / 상담팀장이 개별적으로 일일이 협조를 의뢰하는 일이 어려움. 즉, 센터차원의 업무협약을 맺기가 어렵다 / 꾀발싸움 (주도권싸움) / 상호신뢰	
유관기관과 협조하기 위해 노력하는 점	서로 사업의 협력관계 유지 주관 주체를 함께 연계해서 실시 / 월 1회 사례회의 / 담당자와 연락, 홍보 메일보냄, 소식지, 포스터보냄 / 사례회의 및 슈퍼비전 실시로 함께 계획하고 있음 / 사례발표회 때 유관기관 참여 / 전화contact → 협력체결 / 지속적인 업무협조 / 기관 실무자 모임들에 참여한다 / 간담회를 열거나 찾아간다 / 지역사회 관련기관 list 작성중 / 필요시 전화연결 / 지속적인 업무 연락 및 관련 업무 시 공문 발송 / 이제부터 시작 / 상담주체에 따른 특강 등 공동교육 program, 기관방문 / 연계 / 노력하고 노력한 만큼 잘 협조되고 있다 / 잦은 소통 / 실무자 간담회, 무료, 부모교육 실시 / 기관 연계를 위한 기관방문 / 지속적인 네트워크 형성 / 별도의 노력을 기울이지는 않으나 상담과 관련해서 업무협조를 받는 경우가 많고 (복지관 등에서) 그런 경우 적극지원. 혹은 심리적 상태의 정도가 심한 경우는 좀 더 전문적인 도움을 받을 수 있도록 전문센터, 병원 등에 의뢰 / 네트워크 할 수 있는 기관 필요 참가. 기관방문 및 홈페이지 벤치마킹. 친절한 연락망 / 모임에 적극 참여 / 타 기관 전문 상담원과 직접 통화로 내담자 문제를 의뢰함 / 유관기관에서 강의 요청 시 흔쾌 시 수락 / 유관기관 상담 실무자 워크샵 진행. 유관기관 행사시 참석 및 인사 /	
유관기관과 협조를 잘 맺기 위해 센터차원이나 상담실무자 차원에서 필요한 노력과 지원의 내용	사례회의 시 차량지원 및 시간 등 배려 / 적어도 두 달에 한번이라도 유관기관 담당자 접촉, 홍보 / 지속적인 교류 / 리스트 필요 / 연계 사업 공유 및 폭넓은 이해관계 / 연계하여 프로그램을 진행하며 서로 win-win할 수 있어야 / 센터장 이나 기관장간의 만남도 필요할 듯 / 초기 사업에는 실적보다 타 기관에 대한 이해를 하는데 시간을 두거나 출장비 지급등 다양한 지원이 필요하다 / 지역사회 간담회(센터장들끼리 친해지기) / 공동의 필요를 채울 수 있는 교육과정 진행 / 지속적인 관련회이나 인력지원 / 적극적 홍보 / 지속적 관리유지 + 간담회 지원 / 분야별 (상담)체계화를 하여 기관마다의 전문화 / 센터장님이나 사무국장 (상근직 필요)차원의 네트워크 형성 / 센터장의 지원 / 지속적으로 유기적인 모임 / 2007년도엔 유관기관에 대한 방문 예정 / 건강가정지원센터의 위상 제고 / 교육지원 통합적 연계를 통한 PG실시 등 / 정기적인 모임 주선 (일년에 1, 2회 정도)	
센터장의 상담팀업무에 대한 이해정도	상담 전공자이고 이해도 높다 / 보통 / 전공이 달라 별로 이해가 없음. 이해 부족 / 행정기관이라 실적에 주로 관심이 높다 / 매우 많이 이해하심 / 보통 / 적극지원 / 시직영이라 센터장이 바뀐 후 센터에 대해 아실려고 노력함. 여성가족부 전체사업을 아우르는 사업을 하길 원함 / 많이 이해하고 계심 / 이해하고 계십니다 / 별로없다 / 매우 중요시 생각한다 / 별로 이해가 없음 / 다소 이해 부족 / 별로 센터의 기본 사업이니 실적은 많아야한다고 하나 그에 비해 밀어주는 일은 없다 / 중상정도로 이해하고 협조 / 많이 이해하고 있다 / 이해부족 / 많이 이해하고 있다 / 그저 그렇다 / 잘 알고 이해 / 의뢰 들어온 사례에 대해 세심한 배려와 상담자와의 의견을 주 1회 나누고 있다 / 상담팀장에 전적으로 일임 / 전문지식과 경험을 갖춘 분으로 거의 모든 부분을 이해하고 있다 / 표면적인 부분만 (업무과중은 이해해주시고자 노력하신다고 느낀다.) / 거의 이해 못하심 / 별로 알지 못한다. -but 관심은 많이 가지고 계신다 / 상담업무가 자원봉사자로 대체가 가능하다고 생각하심 / 전문가수준 / 상담전문자로서 전문성은 물론, 인품도 훌륭하신 분 / 상담전문가이시니 잘~ 아심 but 일로서 발생하는 다양한 상황에 대해서는 잘 모르심	

<표 3> 계속

상담업무 관련 지각	빈도(명)	백분율(%)
<p>계속 상담업무를 하게 될 때 개인적인 생활에 대한 전망(계속 상담업무를 하게 된다면 나의 개인적인 생활은 _____ 질 것이다)</p>	<p>노력하는 밑바탕이 되어 질것 같은 생각이 든다/ 윤택해 질 것이다/ 바빠/ 전환점이 될 것 같은 생각이 든다/ 줄어/ 보통일 것 같은 생각이 든다/ 방해받기(주말에 근무해야하기 때문에)/ 엉망이 될 것 같은 생각이 든다/ 영역이 좁아/ 향상되어 질 것 같은 생각이 든다/ 윤택해/ 향상될/ 즐거워질 것이다/ 나아질/ 좋아질것 같은 생각이 든다/ 성장 할 것 / 나아 / 그대로/ 관대해 → 다양한 상담사례의 경험으로 인하여 다른 일이 관대해 질것 같다/ 없어/ 척박해/ 생활을 전혀 가질 수가 없을 것 같다/ 힘들어/ 나아/ 축소되어/ 잘 모르겠음/ 생각없다</p>	
<p>계속 상담업무를 하게 될 때 결혼생활과 가족생활에 대한 전망 (계속 상담업무를 하게 된다면 나의 결혼생활이나 가족생활은 _____ 질 것이다)</p>	<p>윤택해 지는데 도움이 / 행복해 질 것이다 / 피폐해 / 도움이 될 것같은 생각이 든다 / 좋아 / 그냥 그럴 것 같은 생각이 든다 / 윤택해 질 것이다 / 아주 나빠 질 것 같은 생각이 든다 / 어려워 / 향상되어 질 것 같은 생각이 든다 / 도움받을 것 같은 생각이 든다 / 좋아 / 좋아 / 좋아질 것 같은 생각이 든다 / 건강해 / 나아 / 그대로 / 신중 / 힘겨워 (많은 노력과 주위의 이해가 필요) / 지혜로워 / 결혼생활 및 일상적인 개인 생활에서 대단한 지장을 받게 될 것이다. (그 이유는 야간프로그램 및 주말프로그램 운영으로 인하여) / 나아 / 나아 / 크게 영향없음</p>	
<p>자신의 성격유형을 고려한 상담업무에 대한 인식</p>	<p>약간 도움이 된다 / 잘 어울린다 / 안 맞는다고 생각한다 / 잘 맞을 것이다 / 적합하다 / 잘 맞다 / 적당하다 / 하면할수록 어렵다 / 맞는 것 같다 / 잘 맞는다 / 잘 맞는다 / 다른 상담실에서는 좋았는데 현재는 떠나고 싶다 / 적정하다 그러나 아직은 부족하다 / 힘들다 / 천직이다 / 적당하다 / 고민중이다 / 안정맞춤 / 아직은 괜찮다 / 잘 맞는다 / 고민스럽다. (개인적으로 다양한 특성을 지니고 있는 내담자들을 고려하여 중간 중간 연락을 취해야 하며 내담자를 위한 교육과도 연계하도록 고민중이다 / 적합하다 / 도전할 만하다 / 천직 / 잘 맞는다 / 약간 도움이 된다 / 힘들다. 잘 안맞는다. but 뭐가 안 맞는지 궁금케한다 / 보통이다 / 보람과 기쁨을 느낄 수 있는 업무이다 / 잘 맞습니다 / 상담 그 자체보다는 전체적으로 기획 총괄하는 것이 맞습니다. 상담사와 내담자를 적절히 배치하는 것이 내가 잘 할 수 있는 한 부분이기도 함. 상담도 나쁘지 않습니다. 통합적인 시각을 갖는 것이 중요하다고 봅니다.</p>	

상담프로그램 매뉴얼과 관련하여서는 실제적이고 구체적인 매뉴얼의 제작과 다양한 상담유형별 매뉴얼의 보급, 참고수준이 되는 매뉴얼적용의 한계인식, 상담매뉴얼의 불필요성을 건의사항으로 들었다. 센터의 상담업무개선방안으로 중요한 점으로는 근로시간의 엄수와 상담 전문지식이 있는 종사자의 채용, 상담보조인력의 지원, 제대로 시설이 갖춰진 상담실의 확보, 안정적 보수, 전문성 확보를 위한 교육이나 겸직의 허용 등을 들었다.

상담자원봉사자 관리의 어려움의 구체적인 내용으로는 무보수로 인한 도중의 업무중단, 지속관리의 어려움, 상담 일지관리의 어려움, 상담경력 확인의 어려움, 상담량의 부족과 불규칙성으로 인한 업무차질, 슈퍼비전과 사례회의 유도의 어려움을 들었다. 근무하고 있는 상담사업부문 예산의 책정 및 집행과 관련하여서는 각 사업별(문화, 교육, 상담) 고른 배분과 월별 예산집행과 보고의 투명성, 예산 부족으로 인한 유료 전문 상담원 인건비 지급의 어려움해소, 상담요구증가에 따른 사업비증가가 필요하다고 하였다. 센터의 전체 사업비 중 상담사업비가 차지하는 비중에 대해서는 일부 만족한다는 견해를 제외하고는 대부분 상담사업비의 상대적 비중이 적으며 상담사업을 상담종사자 인력에 의존한다는 인식을 갖고 있었다.

상담업무의 향후전망에 대해서는 상담업무의 증가와 활

성화, 찾아가는 상담의 증가, 상담에 대한 내담자의 높은 만족도와 신뢰도를 들어 긍정적으로 예측하였으나, 상담이 질적으로 관리되지 않고 이혼전후상담이나 가족상담에서 타 상담기관과는 차별적인 전문성이 없으며 전문적인 상담인력이 확보되지 않는 한 센터의 상담업무는 다른 기관과의 경쟁이나 질적인 비교에서 뒤질 것이라는 점을 들어 부정적으로 예측하는 식으로 나뉘어졌다.

특히 이혼전후 가족상담의 수행상 어려움과 관련하여 구체적으로 이혼을 고려중인 부부의 상담도중의 싸움발생, 사례마다의 복잡성, 상담대상자 확보의 어려움, 부담스러운 상담시간과 소요회기, 이혼전후 가족상담 사업내용의 모호성, 개인 및 집단상담 진행방식의 모호성, 실적보고의 어려움, 이혼과 관련된 법적 지식과 정보부족, 상담경험의 부족, 이혼전상담의 범위와 이혼 후 상담의 정의의 불명확성, 매뉴얼대로 진행하기 어려운 현실적 어려움 등을 들었다.

센터의 상담실무자로서의 직업적인 비전과 전망에 대해서는 대체로 상담업무자체에 대한 전망과 상담업무능력향상에 대한 전망은 낙관적이었지만 직업적인 측면과 관련하여서는 여성가족부의 위상에 달려있다, 타 정규직으로 가기 전의 전단계적인 임시직장, 직업적 전망 없음, 센터 자체의 비전과 전망에 있어서의 안정성이 의심됨, 근로복지조건의 개선 없이는 비전 없음, 신분보장 불확실 등으로

다소 불투명하고 유보적이며 부정적으로 응답하였다.

상담실무자로서 자신에게 가장 필요한 점으로는 적절한 휴식이라는 응답이 가장 많았고 그 외에 자기분석, 상담지식과 기술, 경험, 통찰력, 자신감, 슈퍼비전, 상담계획준비시간, 전문상담인력의 지원 등을 꼽았다. 현재 방식대로 센터의 상담업무를 진행하게 될 때 예상되는 점으로는 소수의 응답자가 상담업무의 발전, 정착, 향상, 확대 등의 표현으로 긍정적으로 응답한 반면, 대다수는 상담업무의 포화상태, 업무과다, 크게 나아지지 않음, 정지, 실적은 늘지만 상담의 질 저하, 업무의 효율성 감소, 개인적으로 부부상황의 악화, 업무의 낙후와 적체 등의 표현으로 부정적으로 전망하였다.

상담실무자들이 센터의 상담업무효율성을 위해 꼭 필요하다고 생각되는 태도나 기술로는 상담에 대한 전문지식과 상담기술, 주민서비스 정신, 긍정적 사고, 가족에 대한 이해, 가족관련 유관 상담기관과의 네트워킹능력, 타인존중, 내담자의 문제해결력에 대한 믿음, 상담봉사자 관리능력, 인격, 다양한 가치관에 대한 균형감각, 행정실무능력, 겸손함 등을 들었다.

중앙건강가정지원센터에서 지원해주길 원하는 업무로는 행정업무의 간소화, 면접상담봉사자 풀, 지속적인 상담보수교육, 상담관련학회에서 상담수련기관으로 인정받는 것, 상담관련 워크샵 슈퍼비전 제공, 이혼전후 가족상담이 가능하도록 실무자 역량강화교육, 상담비용 유료화에 대한 명시, 전문상담원의 급료지원 등이 있었다. 이와 더불어 중앙센터에서 지침으로 명시해주길 바라는 상담업무의 내용에는 근무 장소의 지정(상담실), 상담자원봉사자 관리내용, 상담실 텅, 이혼전후 가족상담의 명확한 정의, 사례관리 및 사례회의의 구체저적인 내용과 지침, 전문 상담가연계 시 사례비용 기준 명시, 통계자료 양식의 현실성, 통일된 서식의 상담실적 보고서 등을 언급하였다.

상담실무자로서 교육이나 문화팀과의 비교했을 때 상담팀 업무에 대하여 지각하는 내용으로는 일과 업무량이 많으나 표시가 나지 않는 점, 타 팀보다 업무과중, 수시로 이루어지는 상담이 많은 것, 불공평함, 단기간에 가시적인 효과가 나타나지 않는 점, 상담계획과 상담 후 정리를 위한 시간이 더 든다는 점, 상담실 운영과 찾아가는 상담으로 업무과다, 상담이후의 기록 평가로 인한 추후업무의 지속, 다른 팀의 업무를 지원할 수 있지만 지원받을 수 없는 불공평함, 전문성에 대한 높은 부담감, 상담으로 인한 높은 피로도, 타 팀에 비해 특히 더 요구되는 업무집중도, 교육팀이나 문화팀은 프로젝트 단위사업임에 비해 상담은 수시로 발생하면서 가외로 월별 사업을 진행해야 하는 이중부담, 교육이나 문화팀에 비해 시간과 노력이 많이 들어감, 일회성 사업이 아닌 일상적인 사업으로 진행되지만 인

정받지 못하는 느낌 등을 언급하였다.

좀 더 구체적으로 상담실무자가 다른 팀과의 관계에서 느끼는 어려움에 있어서는 업무 간 평형이 이루어지지 않는다는 불공평함을 느끼며 다른 팀에서 상담업무가 쉽고 생각하는 것, 직접 상담하지 않는 경우 업무가 수월하다고 다른 팀이 생각하는 것, 교육사업 참가자들을 상담사업에 상호참여시키나 인원동원에 어려움을 겪는 것, 센터사업이라는 이유로 다른 팀의 사업에 동원되는 것, 과중한 상담업무에 비해 다른 팀이 상대적으로 업무량이 부족한 것 등으로 인식하였다.

유관기관과의 협조관계를 맺는데 어려운 점으로는 이해관계의 차이로 협조가 원활하지 못한 점, 실제로 내놓을 만한 프로그램의 전문성과 센터의 브랜드사업의 미비, 센터에 대한 유관기관의 이해부족, 근무시간외의 외근이 어려움, 유관기관과의 업무중복, 기관방문에 드는 시간과 비용부족, 주도권싸움 등으로 인식하였다. 유관기관과 협조를 맺기 위해 센터차원이나 상담실무자가 필요한 노력으로는 유관기관과의 정기적인 접촉과 홍보, 지속적인 교류, 간담회, 공동의 필요를 채울 수 있는 교육진행, 센터장이나 사무국장 차원의 네트워킹과 정기모임 등을 들었다. 근무하는 센터장의 상담업무에 대한 이해정도를 보았을 때 전체 절반정도의 응답자가 센터장의 상담업무의 이해도가 높은 것으로 지각하고 있었으며 이해도가 부족하다고 지각한 내용으로는 전공이 달라서 이해가 부족하거나 상담이 기본사업이니 실적은 많아야 한다고 하면서 이해하고 밀어주는 일이 없는 것, 상담은 자원봉사자로 대체가능하다고 생각하는 것, 상담업무와 관련하여 발생하는 다양한 상황에 대해 잘 모르거나 알고 있지 않는 것, 전적으로 일임하는 식으로 센터장의 이해가 부족하다고 지각하였다.

계속 상담업무를 하게 될 때 개인적인 생활에 대한 전망에 대해서는 절반정도의 응답자가 개인적인 생활이 향상될 것이라고 한 반면 절반정도는 방해받는다, 엉망이 될 것이다, 척박해 질 것이다 등으로 부정적으로 지각하였다. 계속 상담업무를 하게 될 때 결혼생활과 가족생활에 대한 전망으로는 응답자 24명 중 15명이 도움이 될 것 같다, 좋아질 것이다, 행복해질 것이다라는 식으로 긍정적으로 예상한 반면 나머지는 아주 나빠질 것 같다, 야간이나 주말 프로그램 운영으로 대단한 지장을 받게 될 것이다, 힘겨워질 것이라는 식으로 부정적으로 지각하였다. 상담실무자들이 자신의 성격유형이 상담업무에 맞는지에 대해 질문한 결과 31명의 응답자 가운데 22명이 자신의 성격이 도움이 된다, 잘 맞는다, 적합하다, 천직이라는 식으로 자신의 성격이 상담업무에 긍정적인 것으로 지각하고 있었다.

## 3. 근무환경에 대한 실태 및 지각

## (1) 근무환경의 실태

&lt;표 4&gt; 상담실무자의 센터 근무환경 실태

근무환경의 내용		빈도(명)	백분율(%)
센터의 위치	단독건물	12	37.5
	구청건물	5	15.6
	구청 옆건물	3	9.4
	대학교내	2	6.3
	대학교인근	2	6.3
	기 타	8	25.0
상담실의 위치접근성	아주 좋은 편	17	53.1
	약간 좋은 편	7	21.9
	다소 나쁜 편	4	12.5
	아주 나쁜 편	4	12.5
전화상담실과 면접상담실의 분리여부	분리되어 있다	18	56.2
	분리되어 있지 않다	14	43.8
현재 상담팀의 근무 장소	다른 팀과 같은 장소 근무	27	87.1
	상담팀만 다른 장소에서 근무	3	9.7
	기 타	1	3.2
상담팀으로서 원하는 근무 장소	다른 팀과 같은 장소	15	48.4
	상담실	14	45.2
	기 타	2	6.5
상담실 이외의 상담관련시설유무	없 다	15	48.4
	있 다	15	48.4
	기 타	1	3.2
센터개소 후 상담실무자교체횟수	0번	20	62.5
	1번	9	28.1
	2번	3	15.6
	3번	0	9.4

## (2) 근무환경에 대한 지각

건강가정지원센터 상담실무자의 근무환경실태에 대한 결과를 <표 4>로 볼 때 먼저 센터의 위치는 단독건물인 경우가 37.5%로 가장 많았으며 상담실의 위치접근성은 아주 좋은 편이 53.1%, 약간 좋은 편이 21.9%로 비교적 좋은 편이었다. 전화상담실과 면접상담실의 분리여부는 분리되어 있는 경우가 56.2%로 분리되어 있지 않은 경우보다 많았지만 건강가정지원센터의 운영지침에서 제시된 상담실분리가 이루어지고 있지 않은 경우가 상당하다고 볼 수 있다. 현재 상담실무자의 근무 장소는 다른 팀과 같은 장소에서 근무하는 경우가 87.1%로 대부분이었으며 상담팀으로서 원하는 근무 장소는 상담실인 경우가 45.2%였다. 상담실 이외의 상담관련시설은 있는 경우와 없는 경우가 각각 절반이었다. 센터개소 후 상담실무자 교체횟수로는 없다가 62.5%로 과반수이었으나 37.5%가 1번 이상 교체된

것은 상담실무자의 근무기간이 1년 미만이 77.4%로 대다수임을 감안하면 센터 개소 초기에 비교적 짧은 기간 내에 상담실무자 교체가 일어난 것으로 보인다.

상담실무자가 근무환경에 대해 지각하고 있는 내용은 <표 5>로 제시하였는데 먼저 직장으로서의 센터에 대하여 '약간 매력적이다'라고 인식하는 경우가 50%로 가장 많았으며 센터에서 상담업무를 앞으로 계속할지의 여부에 대해서는 계속할 생각이 있다가 67.7%로 과반수를 넘었다. 앞서 상담업무에 대한 실태와 지각에 있어서 많은 어려움을 느끼고 있었음에도 불구하고 과반수 이상이 지속적인 상담업무를 희망하고 근무하는 센터를 비교적 매력적인 직장으로 보고 있다는 사실은 센터운영에 고무적이라 할 수 있다. 상담업무의 근무시간과 관련된 어려운 점으로 오전 9시에서 오후 6시까지 근무시간과 주 5일 근무제의 준수정도에 대하여는 응답자의 절반에 약간 못 미치는 수가 잘 지켜지는 편으로

<표 5> 상담실무자의 근무환경에 대한 지각

근무환경에 대한지각	빈도(명)	백분율(%)	
직장으로서의 센터에 대한 인식	매우 매력적이다	8	25.0
	약간 매력적이다	16	50.0
	그저 그렇다	5	15.6
	별로 매력적이지 않다	2	6.3
	전혀 매력적이지 않다	1	3.1
센터에서 상담업무를 앞으로 계속할 생각여부	계속 할 생각이 있다	21	67.7
	계속 할 생각이 없다	5	16.1
	할 지 말지 고려 중	5	16.1
상담업무의 근무시간과 관련된 어려운 점	<p>실제 상담업무보다는 행정업무량이 더 많은 것이 현실이다. 상담이 이루어진 후 정리해야 할 서류 / 부분, 가족 상담, 남편들의 참석 저조(주말상담 요구) / 상담을 하다보면 근무시간 over하게 된다 / 준수 안함 / 늦게 상담을 해야 할 경우 탄력근무를 했으면 좋겠다. 또는 저녁근무 수당이 나오거나. / 주중 근무시간에는 프로그램 준비하고 결국 프로그램이 진행되는 것은 주말입니다 (주 7일 근무) / 근무시간 이외에 프로그램 계획 등의 업무처리 / 퇴근 후를 위해서 야간상담이 많다 / 내담자의 욕구 → 주말 or 야간상담을 원함 / 내담자의 시간에 맞춰야하는 점 / 퇴근 후 찾아오는 내담자. / 요사이 직장을 다니는 사람이 많아서 근무시간외에 상담을 원할 때 / 내담자에 맞춰 진행되어야 함. 지정된 시간 없다 / 야간 상담 있을시 어려움 / 장소가 협소하여 상담실의 부족이 고민스럽다 / 프로그램이 진행되지 않는 시간엔 일반 행정업무에 시간 활용이 가능한 다른 팀에 비해 늘 상담실 운영과 일반 행정업무에 임해야 한다 / 점심시간과 퇴근이후 상담요청이 많이 들어옴 / 직장인이 상담을 요청하는 경우 야간에 남아 상담 진행 / 취업을 하고 있는 남성 대상 상담 시에 근무 시간외에 상담을 하게 되는 경우 / 야간상담 / 저녁시간대 상담요청이 있는 경우, 그에 대한 탄력적 근무가 이루어지길 바람 / 직장인들의 경우 퇴근 후 내담을 원하여 야간까지 상담 / 담당자, 상담봉사자에게 6시 이후 상담을 요청하는 경우 / 상담 인력 공급 필요</p>		
오전 9시에서 오후 6시까지 근무시간과 주 5일 근무제의 준수정도	<p>잘 지켜지는 편이다. 그러나 근무시간의 토요일 근무도 가끔 있다 / 야근 및 토요일 일요일 상담이 있으므로 잘 지켜지지 않고 있음 / 대체로 / 그렇다 / 그런 편 / 야근이 많다 / 예 / 주말 P/G이 생김. ex) 한부모 관련 집단 상담 p/g 을 일요일에 할 수 밖에 없음 / 야간근무가 많다. 상담이 늦게 잡혀서 / 아닙니다. 상담뿐 아니라 교육·문화 모두 지켜지기 어렵습니다 / 예 / 밤 9시까지 행정 업무함 / 아직까지는 / 야근 많다(집단상담) / 초과근무 (야간, 토요일 상담 실시) / 60% / 대부분 잘 지켜진다 / 잘 지켜진다 / 주말. 야간근무가 일주일에 대부분 있음 / 토요일 상담 가끔 있음 / 상담 의뢰건이 부부가 많으므로 평일에는 6시 이후에 상담이 시작되는 경우도 많고 아동 놀이치료 및 청소년의 경우 토요일 상담도 진행되고 있다. 전화 상담은 야근 시에는 항상 받고 있다 / 주말근무도 많음 / 네 / 토요일 근무 돌아가면서 진행. 6시 퇴근은 무리 / 어느 정도 지켜짐 / 전혀 지켜지지 않는다 / 전화. 면접의 경우 6시 이후에 이루어지기도 함 / No / 비교적 / 이 시간대 내에서 하려고 노력 중. 직장인 경우 퇴근시간 요철은 어쩔 수 없이 융하게 되므로 어려움 유</p>		
센터에 오래 근무할 때 예상되는 전문상담가로서의 능력.	<p>향상되어질 것이다 / 향상되어 질 것이다 / 나아질 / 향상 될 / 향상되어 / 좋아 / 그냥 그럴 것 / 향상될 / 향상되어 / 더 지켜봐야 알 수 있다 / 향상되어 / 배양 될 / 커질 것이다 / 배가 될 것이다 / 좋아 / 향상되어 질 것이다 / 향상되어 / 생겨 / 증가해 / 생겨지고 유연해 / 향상되어 / 향상되는데 도움이 될 것이다 / 커 / 다소 향상될 / 향상되어 / 향상되어질 / 향상되어 / 좋아 / 질 높은 슈퍼비전이 함께하지 않으면 상담능력의 실제적 향상은 의심스러울 것.(임상이 가장 중요. 그러나 슈퍼비전의 비중도 40% 이상차지)</p>		
근무환경 적응에 큰 도움이 된다고 인식하는 자원	<p>성격특성에서는 외향과 내향을 적절하게 사용, 개인적 배경에서는 학과공부를 들 수 있다 / 외형, 나이 학력, 결혼지위, 자녀의 연령, 배우자의 협조 보수만족도 / 내향, 경력, 결혼지위, 배우자의 협조, 직장과의 거리 / 내향, 자원봉사경험 / 외향성, 상담전공, 부모의 지원 / 외향, 학력, 자녀유무, 부모의 지원 / 모르는 부분에 대해서는 누구에게도 물어볼 수 있는 성격. 활발함 긍정의 힘. 부모의 지원 / 내향, 나이, 결혼 지위, 자녀유무, 배우자 협조 / 나이, 부모의 지원 / 적절한 외향, 나이 학력, 자녀유무, 배우자의 협조, 직장과의 거리 / 경력, 자녀가 다 성장, 배우자의 협조 / 외향, 종교, 부모의 지원 / 외향, 경력, 부모의 지원 / 내향, 나이 학력 경력 종교, 결혼지위, 집과 직장과의 거리 / 외향, 경력, 결혼지위, 배우자의 협조 / 내향(차분히 상담에 임할 수 있으며 수용할 수 있음 / 나이 경력 종교, 모두다, 배우자의 협조, 자녀의 지원, 집과의 거리 / 외향, 경력, 결혼지위, 자녀유무, 배우자협조, 보수 만족도 / 같은 외향적으로 보이려고 노력하고 있으나 내적으로는 배우소심, 경력, 결혼지위, 부모의 지원, 센터팀원의 화합 / 꼼꼼하고 계획적임, 경력, 학력, 자격사항, 미혼(결혼지위), 주위의 협조와 이해 / 전공, 경력, 결혼지위 및 자녀 등 가족 상황에 따른 경험 / 내향, 학력, 전공 / 타인에 대한 배려심, 종교, 나이 / 내향, 학력, 결혼지위, 부모의 지원, 거리 / 인내, 종교, 결혼, 자녀, 거리 / 신앙, 부모의 지원, 집과 직장과의 거리 / 친화력, 나이 학력, 경력 / 성격보다는 나의 이념이다. 어린백성을 위한 의미 있는 센터가 되길 바란다. 기타부분이 가장 열악</p>		
상담업무 이외의 근무환경 상의 어려움 1순위	<p>서류 수발 작업이 많다 / 센터 총괄 팀장 (비상근 센터장)- 상담팀원 없음 / 근무자간의 성격차이로 인한 빈번한 갈등 / 업무와 상관없는 일에 동원될 때 / 상담업무와 행정일의 병행 / 행정업무과다 / 기본공 간부족 / 업무외의 일을 한다. 시 직역이라 시에서 내려오는 각종 보고서류 및 그 외 업무 / 낮은 급여</p>		

<표 5> 계속

근무환경에 대한지각	빈도(명)	백분율(%)
상담업무 이외의 근무환경 상의 어려움 1순위	수준 / 근로조건 / 급여에 경력이 인정 안 됨 / 급여가 적다 / 교육 문화팀과의 연계사업 관련문제 / 소음이 있다 / 타 사업과 동시수행 / 총괄관리 / 상담공간 부족 / 내담자들의 접근성 떨어짐 / 센터의 이원화로 업무 협의의 어려움 / 다른 팀 업무에 동원 / 상담실이 너무 더움 / 급여적다 / 예산담당자의 부재로 본인이 예산 업무를 같이 하고 있음(업무과중, 지연문제)	
근무센터의 상담실에 대해 만족스럽게 생각하는 점	깨끗한 환경 / 깨끗하며 쾌적하다 / 접근성이 좋음 / 상담실과 집단 상담실이 있음 / 직접 상담을 할 수 있어서 / 상담의 지속적인 요청 / 시설이 깨끗하고 / 전화·면접 상담실 분리 없다 / 상담분위기 조성, 상담실이 잘 갖추어져있다 / 주민들의 접근성이 용이해서 / 전혀 없음 / 인테리어가 예쁘다 / 분리되고, 쾌적한 공간 / 전문수퍼바이저의 지도와 교육, 전화상담 봉사자의 성실과 노력 / 없다 / 복지관 서비스를 활용할 수 있다. 주민들이 찾아오기에 편리한 장소이다 / setting! / 전문 상담원에게 상담이 진행 되어 질 것 / 전화상담실과 면접상담실의 분리, 방음시설 / 독립된 공간 & 아동 놀이치료실 구비 / 전화상담실. 면접상담실 따로 있다는 것. 상담 시 존중한다는 것 / 분위기 / 사무실과 가까운 관계로 다른 팀원들의 협조 받기 쉽다 / 상담실이 독립되어 있어서 내담자들이 자유롭게 이용할 수 있음 (주변을 의식하지 않고) / 잘 분리되어 있다. good	
근무센터의 상담실환경과 관련하여 가장 불만스러운 점과 개선점	찾아오기가 약간 어려운 점 / 냉·난방시설 / 방음 안 됨. 전화상담실, 면접상담실 분리 안 됨. 면접상담실이 협소 / 접근성이 너무 좋아 상담의 비공개가 이뤄지지 않을까 하는 우려가 높음 / 전화상담실 공간 분리 / 셋팅 / 상담실이 없음( 개인 및 전화) / 면접상담실과 집단상담실의 분리 / 전화·면접 상담실 공간이 너무 좁다. 가족 놀이 치료실이 없다 / 상담실 구분 / 모두 / 면접과 전화의 분리 / 외부공간과의 방음 / 위치 / 상담건수에 비해 상담실이 부족하고 소음이 있다 / 면접실의 문(일방경): 안전상 / 방음시설 / 장소의 문제점 (방음, 공간 확보) / 면접상담실이 하나여서 불편함 / 집단상담실 확장 및 면접상담실 소파 있었으면.. / 방음 / 상담실 주변 환경(물리적 환경)이 너무 시끄럽고, 소음문제 / 방음미비, 전화상담실, 분리가 안 된 점 / 장식 / 다소 딱딱한 분위기를 완화 할 수 있도록 정비요망 / 1. 방음이 좀 더 개선되어야 함. 2. 소리가 울림 (벽과 바닥을 신경 써야 함)	
사무실환경과 관련된 개선점	주변의 환경 / 상담시간 조절 및 휴식시간 일정하게 유지 할 수 있어야 하며 휴식 공간 마련 필요함 / 공기가 탁해서 한두 번 산책이 필요 / 조명이 어두움 / 출·퇴근 시간의 정확성 / 휴식 공간 부족 / 없음 / 무엇보다 일의 양이 줄었으면 좋겠다. 막노동 중노동이다 / 휴식공간과 휴식시간 필요 / 환기 / 방음이 된 전화, 내방, 집단상담실의 확보 / 너무 좁다, 답답하다 / 쾌적한 난방, 냉방 / 인력부족해소 / 정기적 월차 / 적절한 시간배분 + 휴가 / 좁은 공간에서 모여 근무하고 있다. 그러므로 전화로 상담신청이 의뢰되어지면 다른 업무의 소음으로 곤란을 겪는다 / 옆건물 공사 마무리 및 창문이 여럿필요. 건조한 공기 습하게... / 쾌적한 사무실 환경- 사무실 실내온도가 너무 높고 환기가 잘 안 됨 / 공기청정기, 생화 / 바닥이 편평치 못해 근무 시 허리 불편 / 건조 환기 안 됨 (건물의 특성인 듯)	

응답한 반면, 절반이 조금 넘는 수가 야간상담, 근무시간 이후의 상담, 상담이후의 서류정리, 주말상담 등으로 상담업무팀의 근무시간이 지켜지고 있지 않다고 하였다.

센터에 오래 근무할수록 전문상담가로서의 능력이 어떠해질 것인가에 대해 대부분이 전문상담가로서의 능력이 향상될 것이라고 응답하였으나 질 높은 슈퍼비전이 수반되지 않으면 상담능력의 실제적 향상이 의심스럽다는 지적을 한 응답도 있었다. 근무환경 적응에 큰 도움이 된다고 생각되는 자원으로는 자신의 성격(외향 혹은 내향, 꼼꼼하고 계획적인, 친화력, 타인에 대한 배려심) 나이, 학력, 결혼지위, 자녀의 연령, 자녀의 성장, 배우자의 협조, 부모의 지원, 전공, 경력, 신앙, 자원봉사경험, 개인적 이념 등의 개인적인 자원과 그 외에 보수만족도와 집과 직장과의 거리, 센터의 다른 팀과의 화합 등 개인외적인 자원을 언급하였다.

상담업무 이외의 근무환경 상의 어려움에 대해서는 어려움의 1순위로는 상담업무외의 행정업무, 서류수발업무의 과다, 낮은 급여, 다른 팀 업무에 동원되는 것, 다른 팀과의

연계사업문제, 냉방과 소음문제, 상담공간부족, 근무자간의 성격차로 인한 갈등 등을 나타냈다. 표로 제시하지는 않았으나 어려움의 2순위로는 비합리적인 급여차이, 갑작스런 실적보고 등의 행정처리, 탄력근무제를 시행하지 않는 것, 전문상담원의 부족, 협소한 상담공간, 내담자 수의 증가, 잦은 야간근무를 꼽았다. 그리고 어려움의 3순위로는 문화 쪽으로 편중된 예산, 상담관련 교육시간의 부족, 직업으로서의 불안정성, 자기개발시간의 부족, 실적보고서등으로 응답하였다. 조사대상자인 상담실무자들이 근무센터의 상담실에 대해 만족스럽게 생각하는 점으로는 깨끗하고 쾌적한 시설, 상담실과 집단상담실의 구비, 인테리어, 전문수퍼바이저의 지도와 교육, 복지관 서비스의 이용, 방음시설, 전화상담실과 면접상담실의 분리, 상담실의 독립성, 상담실 외 아동놀이치료실 구비 등이 있었다. 반면에 상담실환경과 관련하여 가장 불만스러운 점 또는 개선점으로는 주민접근성의 부족, 냉난방시설 및 방음시설 미비, 전화상담실과 면접상담실의 미분리, 면접상담실의 협소, 지나치게 좋은 접근성으로 인한 상담의 비밀

보장 우려, 일방경의 문, 소음문제, 안전문제, 상담에 필요한 가구 및 인테리어시설, 상담실 이외의 상담시설의 필요 등으로 응답하였다.

마지막으로 사무실환경과 관련된 개선점으로는 일정한 휴식시간, 휴식공간의 마련, 탁한 실내공기의 정화와 환기, 통풍문제, 정확한 출·퇴근시간의 엄수, 정기적 월차사용, 쾌적한 냉난방, 적절한 실내온도유지, 소음방지, 사무실 공간의 확장, 조명개선 등을 들었다.

#### IV. 결론 및 제언

현재 건강가정지원센터에서 상담업무를 담당하고 있는 32개소 센터의 상담팀 실무자들이 경험하고 있는 상담업무와 근무환경의 실태와 지각에 대해 살펴 본 이상의 연구결과를 바탕으로 결론과 제언 그리고 연구의 제한점에 대해 다음과 같이 밝히고자 한다.

먼저 전체적으로 건강가정사업의 수행주체로 건강가정기본법을 실현하는 핵심적인 존재인 건강가정사(초회금 등, 2006)이자 동시에 가정문제의 예방과 해결에 앞장서는 역량 있는 전문 인력이라 할 수 있는 건강가정지원센터의 상담팀 실무자 조사대상자의 75%가 석사수료이상의 고학력이며 전체의 절반이 진학이나 학위취득에 대한 계획을 가지고 있다는 결과로 볼 때, 이러한 고학력의 전문인력이 계속해서 건강가정지원센터의 상담업무에 직업적 안정감과 미래에 대한 비전을 갖고, 급여수준에 대한 만족을 느끼며 사기가 진작되어 성공적으로 상담업무를 추진할 수 있도록 상담업무와 근무환경상의 문제점을 개선할 필요가 있다.

둘째, 상담업무실태와 관련하여 상담실무자들은 기본적으로 담당하는 상담업무의 내용이 다양하고 상담업무양이 많았음에도 불구하고 상담외의 행정업무를 실무자로서의 애로사항 1순위로 꼽았다는 결과를 고려할 때, 상담실무자의 업무과중을 줄여주고 행정업무를 간소화하는 방안이 마련되어야 한다. 업무과중의 문제는 업무피로도와 스트레스, 사기저하, 나아가 상담업무의 질 저하를 초래할 수 있는 중요한 문제로 센터의 사업운영성과에도 영향을 미칠 수 있기 때문이다. 그리고 상담업무에서 상담의 질을 높일 수 있는 방향에 초점을 두어 실무자가 개인적인 역량강화를 위한 활동을 지원해준다거나 보수문제로 인한 애로사항을 검토하며, 중앙에서 보급된 상담매뉴얼에 대한 현실적인 적용상의 문제들에 대한 점검작업 등을 통해 효율적인 업무수행이 이루어지도록 해야 할 것이다.

셋째, 상담업무와 관련된 실무자들의 지각을 고려할 때 무엇보다 상담업무자체와 업무능력향상에 대해서는 낙관적이지만 직업적인 비전에 대해서는 부정적으로 전망하였다. 또

한 장치 상담업무의 포화상태, 업무과다를 예상한 대부분의 상담실무자들이 소진되지 않도록 합리적인 근로조건의 보장과 이혼전후 가족상담에 대한 구체적이고 실제적인 운영지침, 상담인력의 보충 및 지원, 상담자원봉사자관리 지원, 전문적인 상담관련 보수교육 등을 비롯한 구체적인 업무부분이 개선되고 향상되어야 한다.

넷째, 상담실무자의 근무환경 실태와 관련하여 전화상담실과 면접상담실의 분리가 되어있지 않은 곳이 43.8% 이며 센터 개소후 상담실무자가 1번 이상 교체된 비율이 37.5%라는 결과를 볼 때, 건강가정지원센터에서의 상담업무가 초기에 지역주민에게 성공적으로 안착하기 위해서는 상담을 위한 최소한의 기본적인 근무환경으로 전화상담실과 면접상담실의 공간이 반드시 별도로 확보되어야 하며, 상담에 영향을 미치는 방음, 냉난방과 환기, 통풍시설, 소음방지, 인테리어시설, 조명등과 같은 기본적인 물리적 환경 환경이 갖춰지도록 개별 센터차원에서 우선적인 관심과 지원이 필요하다. 이러한 물리적 환경 이외의 근무환경으로 센터 개소후 초기에 상담실무자가 자주 교체되지 않도록 상담실무자에게 적절한 업무부과와 직무만족 및 사기진작을 유도하기 위한 인력관리 방안이 필요하다. 이와 더불어 상담업무가 특히 야간상담, 주말상담, 상담시간 초과 등으로 근무시간이 파행적이기 쉬운 현실을 감안할 때 탄력근무제의 시행이 확실하게 이루어져서 근무시간을 초과하지 않도록 해야 할 것이다.

다섯째, 현재 건강가정지원센터에 근무 중인 상담실무자들은 여러 가지 상담업무나 경제적, 물리적 근무환경으로 인한 어려움이나 불만에도 불구하고 대다수가 직장으로서 센터를 매력적이라고 생각하며 과반수 이상이 앞으로 센터에서 계속 근무할 생각을 가지고 있었다. 이러한 점은 건강가정지원센터가 의미 있는 사회적 일자리를 창출하는데 일조했다고 할 수 있으며 직장으로서 센터를 긍정적으로 평가한다는 점에서 직장으로서의 센터에 대한 전망은 고무적이라 할 수 있다. 그러므로 현재의 센터근무를 긍정적으로 평가하는 상담실무자들이 더 이상 근무를 어렵게 만드는 제반 상담업무와 물리적인 근무환경상의 문제들로 인해 소진되거나 이직하지 않도록 종사자교육과 지원활동이 강화되어 건강가정지원센터에서의 상담실무자라는 직업에 자부심을 갖고 전문적인 상담업무를 지속할 수 있는 근무환경을 마련해 해주어야 할 것이다.

여섯째, 중앙센터의 상담업무담당자들과 일선 센터의 상담실무자들이 정기적인 간담회를 통해 상담업무상의 쟁점이 되거나 어려움을 호소하는 문제들(업무과다, 상담프로그램 매뉴얼, 상담관련 서식, 전문상담원 인력지원과 급여수준 등등)에 대해 의견을 수렴하고 조정하여 시책에 반영하는 노력이 필요하다.

마지막으로, 건강가정지원센터에서의 상담팀이 담당할 상

상담업무의 내용과 방향성에 대하여는 실무자들 사이에서도 많은 논란과 혼란이 있어 왔으나, 대부분의 상담팀 종사자들은 가족관계상의 문제나 갈등과 관련된 상담업무를 주로 담당하고 있었으며 부모나 부부, 청소년을 대상으로 한 상담이 비교적 자신있다고 밝혔다. 실제로 2006년도 전국의 건강가정지원센터에서 이루어진 상담의 약 60%가 부모 자녀관계, 부부관계, 이혼과 관련된 주제의 상담이었다(중앙건강가정지원센터, 2007). 그렇다면 건강가정지원센터가 진정으로 전문적인 상담기관으로 자리매김하기 위해서는 광범위한 가정생활 영역의 상담을 제공해야 한다고 당위성을 주장하기 보다는 가족관계문제와 관련된 전문상담에 초점을 두어 주력하는 것이 현실적으로 바람직하다고 할 수 있다.

이외에 현재 건강가정지원센터의 상담팀의 현실적인 업무 내용을 구체적으로 파악하고 현실적인 업무의 영역과 내용, 기준을 정하기 위한 대안적인 방법 중의 하나로 센터의 상담업무가 어느 정도 정착하는 단계에 이르면 DACUM (Developing A Curriculum)과 같은 직무분석기법을 실시하여 그에 근거하여 건강가정지원센터에서 필요한 상담팀 업무의 범위를 규정하고 업무내용을 개발하는 것도 고려해 볼 수 있을 것이다.

본 연구를 위한 조사가 실시될 즈음 중앙센터에서 2007년도 건강가정지원센터의 운영지침이 전달되었으며 올해 3월에는 상담사업 실적관리를 포함한 상담사업과 관련된 세부적인 지침과 이혼 전·후 상담을 포함한 공통사업에 대한 자세한 사업지침이 마련되어 시행되기 시작하였다. 그러므로 그러한 지침들이 마련되어 시행되기 전에 조사가 이루어진 본 연구의 내용 중 상담사업의 업무수행상의 어려움과 혼란 특히 상담업무와 관련된 통계보고나 서식과 관련된 문제점이 일부 해소되고, 또한 인건비를 전체 사업비예산의 65%까지 사용할 수 있다는 개정조항으로 인해 급여수준도 다소 향상되었을 것이라 예상된다. 또한 이혼 전·후 상담을 비롯하여 상담실무자교육도 중점적으로 이루어질 것으로 기대한다. 그러나 그러한 중앙센터의 노력이 일선에서 상담업무를 담당하는 종사자들에게 실제적으로 업무의 효율성과 업무의 경감 그리고 급여인상의 효과 궁극적으로 상담업무에 대한 만족도를 높이는 효과로 나타났는지에 대해서는 추후로 검토하는 작업이 필요하다. 덧붙여서 현재 중앙 건강가정지원센터와 지역 건강가정지원센터의 관계에 있어 기본적으로 다양한 가정의 건강성증진의 목표달성을 위한 상호공동체적인 연계와 협력을 위한 관계로 가야한다(조희금 등, 2005). 그러나 실제로 본 연구를 위한 조사과정에서 의명성을 보장한다고 했음에도 불구하고 상담업무 실무자들이 중앙센터를 의식하거나 타 센터와의 비교를 염두에 두어 답변을 꺼리거나 중앙센터의 평가와 통제가 강화되리라는 걱정을 하는 것을 볼 수 있었다. 중앙 센터와 지역 센터의 관계가

통제와 평가를 주고받는 수직적인 관계로 경직되고 각 센터 간에 경쟁관계가 조성되는 분위기로의 형성을 막고 양자가 서로 발전적인 관계를 맺기 위한 보다 현실적이고 구체적인 방안이 모색되고 협력적인 분위기가 조성될 필요가 있다.

끝으로 본 연구는 건강가정지원센터에서 근무하는 상담 실무자들을 대상으로 그들의 관점에서 상담업무와 근무환경에 대한 실태와 주관적인 지각을 파악하고자 조사자들이 솔직하게 직접 기록한 일차적인 응답 자료를 정리, 분석하였다. 그러나 우편으로 이루어진 질문지조사의 개방형 질문에 대한 응답에 의존하였으며 전체적인 경향성을 파악하거나 결과를 요약하기 위해 의미 있는 응답을 선택하는데 있어서 연구자의 주관의 개입되었을 수 있다. 또한 건강가정지원센터의 운영주체와 운영기간, 상담실무자의 개인적 특성 등에 따라 상담업무의 내용이 달라질 수 있음을 인식하였지만 그러한 중요요인별로 세분화하여 분석하지 못하였다는 점에서 제한점을 갖는다. 그러므로 앞으로의 연구에서 건강가정지원센터의 상담업무와 관련된 보다 분석적인 추후연구가 진행되기를 기대하며 특히 건강가정지원센터의 상담업무 실무자의 직무만족도와 관련된 연구의 활성화를 기대한다.

- 접수 일 : 2007년 07월 15일
- 심사 일 : 2007년 07월 29일
- 심사완료일 : 2007년 09월 11일

#### 【참 고 문 헌】

- 강은숙·김민정(2006). 아동학대예방센터 상담원의 직무스트레스 실태 및 이직고려와 직무만족도에 관한 연구. **한국가족복지학**, 11(2), 43-61.
- 김명자·계선자·박미석·장진경·김연화·류진아·한은주(2005). 건강가정지원센터 사업운영에 대한 전반적 평가. 용산구 숙명여자대학교 시범사업을 중심으로. **대한가정학회지**, 43(8), 123-139.
- 김양희·김승권·김경신·라휘문·박세경·송혜림·진미정(2005). 건강가정지원센터운영모형개발. 보건복지부.
- 박희현(2005). **아동상담자의 의욕상실 요인연구**, 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문
- 송혜림(2004). 건강가정지원센터의 역할과 실천전략. **인천대학교 건강가정지원센터 개소식 및 기념세미나 자료집**.
- 송혜림·김소영(2006). 건강가정지원센터 활성화를 위한 지역 사회 자원개발의 가능성:주민조직화를 중심으로. **한국가족자원경영학회지**, 10(2), 1-18.

- 여성가족부(2006). 함께 가는 가족 2010-제 1차 건강가정기본 계획(2006-2010).
- 원소연 · 장진경(2006). 건강가정지원센터의 운영모델에 관한 기초조사:조직과 평가를 중심으로. **대한가정학회지**, **43(7)**, 129-145.
- 윤중희(2006). 건강가정지원 사업에서 가족-중심 개입을 위한 개념모형연구:생태학적접근. **대한가정학회지**, **44(3)**, 115-126.
- 이선형 · 김근홍(2005). 서울시 소재 종합사회복지관 가족복지 프로그램 분석을 통한 건강가정지원센터 프로그램의 방향. **사회복지정책**, **21(4)**, 35-57
- 이승미 · 고선주 · 성미애 · 진미정(2005). 중앙, 시도, 시군구 건강가정지원센터의 역할 및 체계구축 연구보고서 2005-1. 중앙건강가정지원센터.
- 이승미(2006). 건강가정지원센터 역할과 활성화를 위한 과제. 영등포건강가정지원센터 개소기념포럼자료집, 31-48.
- 이현림 · 윤경원(2004). 산업체 상담원의 역할갈등 및 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향. **한국심리학회지:상담 및 심리치료**, **16(2)**, 309-325.
- 이혜련 · 김봉환(2004). 직업상담원의 소진현상과 작업환경과의 관계. **한국심리학회지:상담 및 치료**, **Vol 16**, No 4, 597-611.
- 장세진(2007). 직무스트레스의 측정과 평가. **산업보건**, **Vol. 229**, 17-21.
- 장진경 · 오제은 · 한은주 · 류진아 · 원소연(2006a). 건강가정지원센터의 운영과 사업에 관한 연구. **한국가정관리학회지**, **24(6)**, 1-16.
- 장진경 · 오제은 · 한은주 · 류진아 · 원소연(2006b). 시 · 도 건강가정지원센터의 운영모형 개발연구 - 역할 및 조직을 중심으로 -. **한국가족관계학회지**, **11(1)**, 151-177.
- 조희금 · 김경신 · 정민자 · 송혜림 · 이승미 · 성미애 · 이현아 (2005). **건강가정론**. 신정출판사.
- 주간동아(2006). 자살 남은자의 상처 떠난 자는 알까. 2006. 12. 5. 46면.
- 주은선 · 최명희(2005). 상담자들의 역할자신감과 직무만족에 관한 연구. **덕성여대논문집**, **Vol. 34**, 113-137.
- 중앙건강가정지원센터(2007). 2007년 제 1회 실무소양기초 교육 자료집.
- 중앙건강가정지원센터홈페이지 [www.familynet.or.kr](http://www.familynet.or.kr).
- 최윤미 · 양남미 · 이지연(2002). 상담자 소진 내용의 질적 분석. **한국심리학회지: 상담 및 치료** **Vol. 14**, No 3, 581-598.
- 최윤미(2003). 한국 상담전문가의 역할과 직무분석. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, **15(2)**, 179-200.
- 통계청(2007). 2006년 혼인통계결과.
- 통계청(2007). 통계로 보는 여성의 삶.
- 한영민(2002). 상담자의 스트레스 대처방식과 직무만족과의 관계. 서강대학교 학생생활상담연구소 **인간이해**, 제**23**호, 41-67.

