

발간등록번호

2021-KIHF-172

2021년 제3차 온라인 가족포럼 코로나19 이후 가족센터 비대면 상담 운영 현황과 과제

일 시 2021. 12. 09.(목) 14:00 ~ 16:00

영상공개 2021. 12. 17.(금)

장 소 한국건강가정진흥원 513호 회의실

주최



한국건강가정진흥원
KOREAN INSTITUTE FOR HEALTHY FAMILY

후원



여성가족부

* 인사말

안녕하십니까?

한국건강가정진흥원 이사장 김금옥입니다.

2021년 제3차 온라인 가족포럼에 함께해 주시는 국민 여러분 감사합니다. 아울러 이 자리를 위해 바쁘신 와중에도 발제와 토론을 맡아주신 홍은주교수님, 변주수센터장님, 강진아센터장님, 김사라교수님, 좌장이신 이윤정교수님께 깊은 감사의 말씀 드립니다.

우리는 전례 없는 코로나19 상황으로 인하여 새로운 변화의 시대를 경험하고 있습니다. 초·중·고등학교의 등교가 중지되면서 온라인 수업으로 대체되기도 하였고, 재택 및 원격근무제 시행이 증가하였으며, 화상회의를 하는 것은 물론이고, 각자 집에서 화면을 사이에 두고 회식을 하거나 모임을 가지는 등 일상의 대부분이 비대면 생활양식으로 재편되었습니다.

이러한 시대적 흐름 속에서 가족상담 분야도 변화된 사회환경에 대응하기 위하여 비대면 상담이 확산되기 시작했습니다. 코로나19 이후 가족들의 심리적·정서적 위기감이 증가하고, 가족상담의 필요성이 강조되면서 가족센터의 비대면 상담 방향성 모색이 어느 때보다 중요한 시기입니다.

이에 한국건강가정진흥원에서는 가족센터 비대면 상담의 안전한 정착 및 활성화를 위하여, 비대면 상담 운영 현황을 파악하고 향후 가족상담 환경 구현 방안 및 가족센터의 비대면 상담이 나아가야 할 방향에 대해 함께 고민해보고자, 『코로나19 이후 가족센터 비대면 상담 운영 현황과 과제』라는 주제로 이번 온라인 가족포럼을 기획하게 되었습니다.

가족상담은 내면의 어려움을 다루고 다양한 정서적 개입이 이루어져야 하므로, 비대면 서비스 제공은 안전한 환경에서 상담자와 내담자의 정서적 연결감이 잘 형성될 수 있도록 심도 있는 접근이 필요합니다.

이번 포럼에서 어려운 시기에 비대면 가족상담이 성장과 변화의 계기를 거쳐 전국 가족센터에 효과적인 상담 방법으로 정착할 수 있도록 폭넓은 토론이 이루어지고, 오늘의 논의가 비대면 가족상담 운영 방향의 새로운 길잡이가 되기를 기대합니다.

끝으로, 이 자리를 빌려 현장에서 애써주시는 가족센터 상담사를 비롯한 종사자 여러분들의 노고에 깊은 감사를 드립니다. 여러분들이 있었기에 많은 국민들이 코로나19를 이겨낼 힘을 얻었습니다.

한국건강가정진흥원도 뜻을 더하여 어려운 상황 속에서 모든 가족의 삶이 보다 안전하고 따뜻할 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

감사합니다.

* 프로그램

▷ 개회

인사말 : 김금옥 이사장 (한국건강가정진흥원)

▷ 발제

비대면 가족상담 운영과 환경 구현 방안 ; 화상상담을
중심으로 - 홍은주 교수 (을지대학교 아동학부)

▷ 토론

좌 장 : 이윤정 교수 (호서대학교 사회복지학부)

[토론 1]

가족센터 화상상담 운영사례 1

- 변주수 센터장 (관악구 가족센터)

[토론 2]

가족센터 화상상담 운영사례 2

- 강진아 센터장 (도봉구 가족센터)

[토론 3]

가족센터 상담서비스 운영방안

- 김사라 교수 (경희사이버대학교 상담심리학과)

▷ 폐회

* 목 차 Contents

[발 제]	비대면 가족상담 운영과 환경 구현 방안 ; 화상상담을 중심으로	09
	❖ 홍은주 교수 (을지대학교 아동학부)	
<hr/>		
[토론 1]	가족센터 화상상담 운영사례 1	43
	❖ 변주수 센터장 (관악구 가족센터)	
<hr/>		
[토론 2]	가족센터 화상상담 운영사례 2	49
	❖ 강진아 센터장 (도봉구 가족센터)	
<hr/>		
[토론 3]	가족센터 상담서비스 운영방안	55
	❖ 김사라 교수 (경희사이버대학교 상담심리학과)	

2021년 한국건강가정진흥원
제3차 온라인 가족포럼

발 제

**비대면 가족상담 운영과
환경 구현 방안
; 화상상담을 중심으로**

홍 은 주 교수 (을지대학교 아동학부)

비대면 가족상담 운영과 환경 구현 방안 ; 화상상담을 중심으로

을지대학교
홍은주 교수

한국건강가정진흥원
KOREAN INSTITUTE FOR HEALTHY FAMILY

목 차

- 1 연구 개요
- 2 비대면 가족상담 운영현황 실태조사
- 3 비대면 화상 가족상담 시범운영
- 4 비대면 화상 가족상담 운영 매뉴얼 개발
- 5 시사점 및 제언

본 발제문은 2021년 을지대학교 산학협력단에서 수행한 “비대면 가족상담 운영과 환경 구현 방안 연구”의 내용을 요약한 것입니다.

1. 연구 개요

연구배경 및 목적

연구내용

2

연구개요

연구배경 및 목적

- 코로나19와 같은 범지구적인 감염병 확산은 일시적인 문제가 아닌 언제든지 다시 일어날 수 있는 사안으로 이에 대응하기 위한 연대와 협력에 기반을 둔 해결 방안을 모색하고 실행하기 위한 노력이 이루어짐
- 비대면 가족상담은 대면 상담의 대안적 사원이 아닌 독립된 기능으로써 활용될 수 있음을 확인함
- 이에, 비대면 가족상담 활성화를 위한 운영 방안 제안의 근거자료로 활용하기 위하여 코로나19 상황에서 (2020년 3월 ~ 2021년 7월) 이루어진 전국 가족센터의 비대면 가족상담의 실태조사 및 현황 분석이 요구됨
- 전국 가족센터는 코로나19 상황에서 갑작스러운 비대면 가족상담 서비스를 운영하게 되었으나, 그 과정에서 표준화된 지침의 부재로 인해 어려움을 경험하였으며 이로 인해 혼란과 업무 과부하, 직무 스트레스가 가중됨. 이에, 비대면 가족상담 운영 실무자 및 상담자의 업무 효율성과 직무만족도 향상을 위해 표준화된 비대면 가족상담 운영 방안 제안이 필요함
- 본 연구는 비대면 가족상담 실태조사를 통해 비대면 가족상담 환경 구현 방안을 마련하고자 함
- 이 방안을 토대로 시범운영을 한 뒤 표준화된 운영 체계 구축 및 매뉴얼을 제안하여, 안전하고 진일보한 상담 서비스가 제공되기를 기대함

3

연구개요

연구내용

- 연구명 : 비대면 가족상담 운영과 환경 구현 방안 연구
- 연구방법 : 문헌고찰, 실태조사 자료 분석, 심층면접
- 연구기간 : 2021년 7월~11월
- 실태조사 대상 : 전국 가족센터 실무자·상담자(위촉 상담자 및 자원 상담자)·가족상담전문인력(상근직 상담자)
- 실태조사 표본규모 : 전국 203개소 가족센터 실무자·상담자·가족상담 전문인력 382명
- 심층면접 : (설문지) 내부 전문가-센터장 1인, 사무국장 1인, 팀장 3인, 팀원 2인, 가족상담 전문인력 2인, 위촉상담자 3인
(설문지) 외부 전문가-가족상담 센터장 1인, 건강가정지원센터 실무자 1인, 상담자 2인, 전문가 2인
(매뉴얼) 내부 전문가-실무자 20인/ 외부 전문가- 12인
(환경 구현) 비대면 화상 플랫폼 및 프로그램 전문가(E대학 교수 2인, D대학 교수 1인, VR전문기업 M사 1인)
- 연구기관 : 을지대학교 산학협력단

2. 비대면 가족상담 운영 현황 실태조사

운영현황 실태조사

대상

2021년 8월 25일부터 9월 3일까지 전국 203개소 가족센터 실무자·상담자·가족상담 전문인력을 대상으로 한 '비대면 가족상담 운영현황 실태조사' 실시

설문지 구성

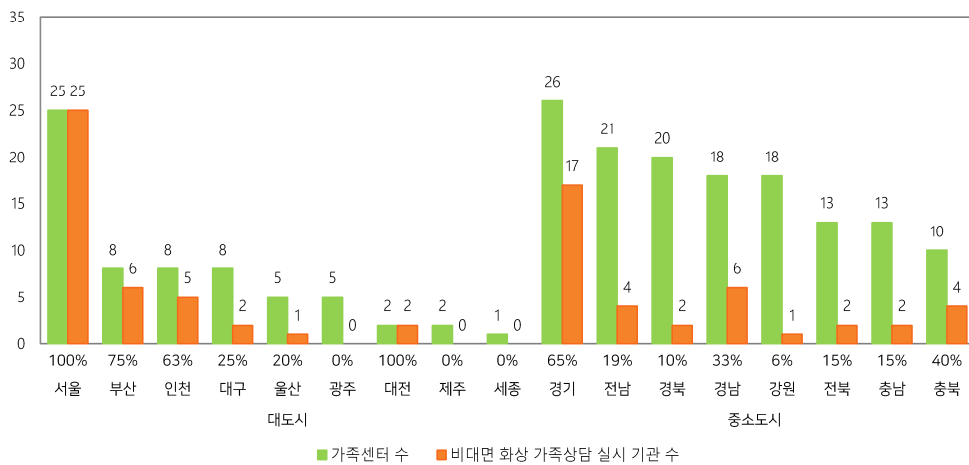
설문조사는 가족상담 서비스의 안정성과 전문성 강화를 기본 방향으로 설정, 안전한 비대면 가족상담 운영 및 환경 조성 지침 마련을 위한 조사 항목으로 구성

자료 분석

실태조사 참여 독려를 위해 전국 203개 가족센터 가족상담팀에 전화 통화 실시 및 안내 메일을 전달
 실무자용 64부, 상담자용 164부, 가족상담 전문인력용 170부로 총 398부 회수
 오기제 및 중복 제출된 데이터를 제외한 실무자 59명, 상담자 158명, 가족상담 전문인력 165명 총 382명의 데이터를 분석
 대도시, 중소도시는 대한민국 행정구역 및 지방자치법 제 3조에 의거하여 분류함

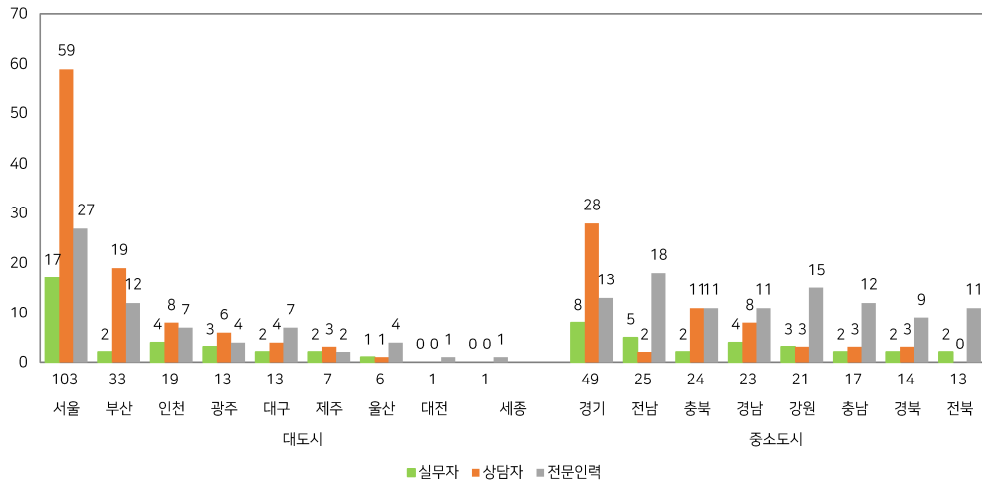
운영현황 실태조사

비대면 화상 가족상담 실시 기관 현황



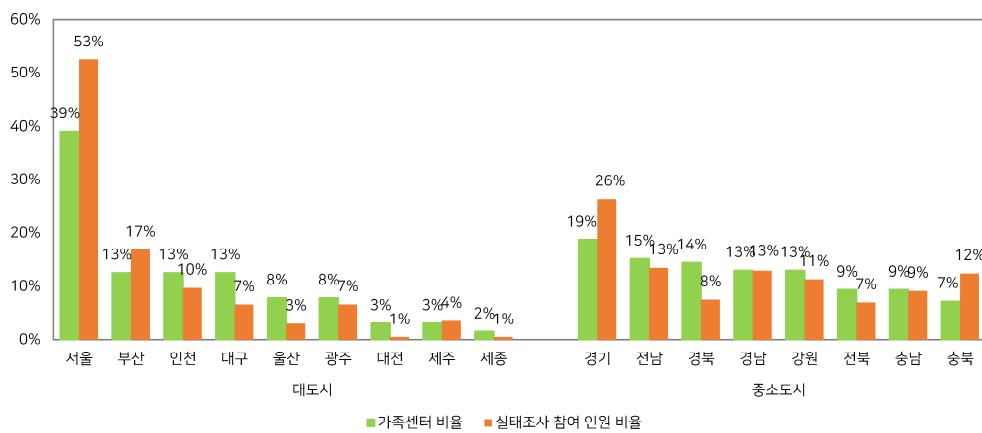
운영현황 실태조사

지역 및 직무별 실태조사 참여 인원



운영현황 실태조사

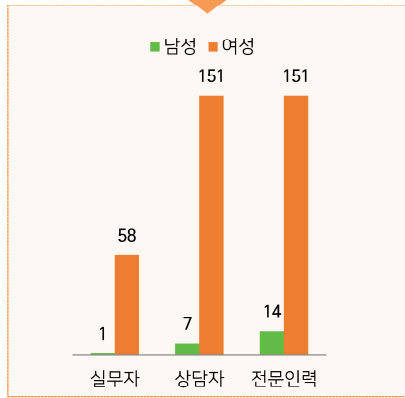
가족센터 분포 비율과 실태조사 응답자 비율



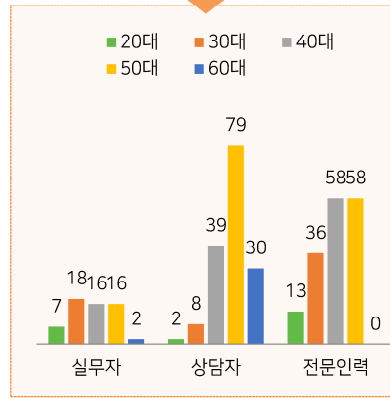
운영현황 실태조사

응답자 일반적 특성

성별



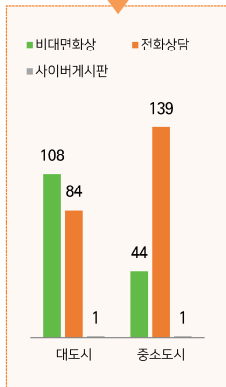
연령



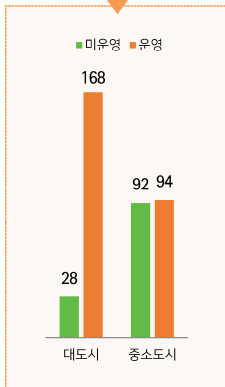
운영현황 실태조사

비대면 가족상담 운영 순위 및 운영 여부

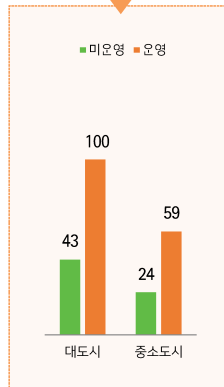
비대면 상담 운영 1순위



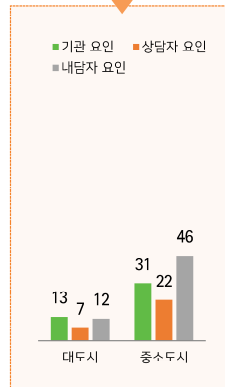
운영 여부



운영 경험

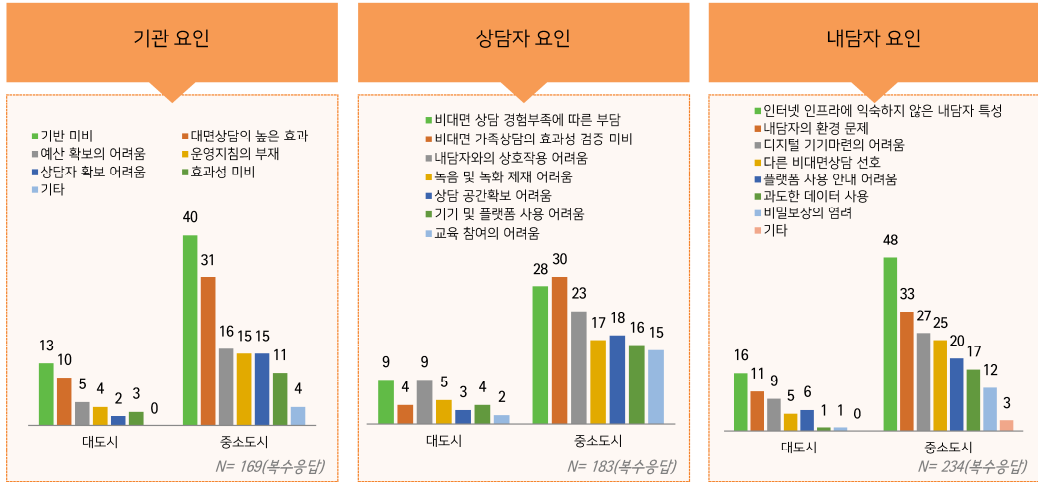


미운영 요인



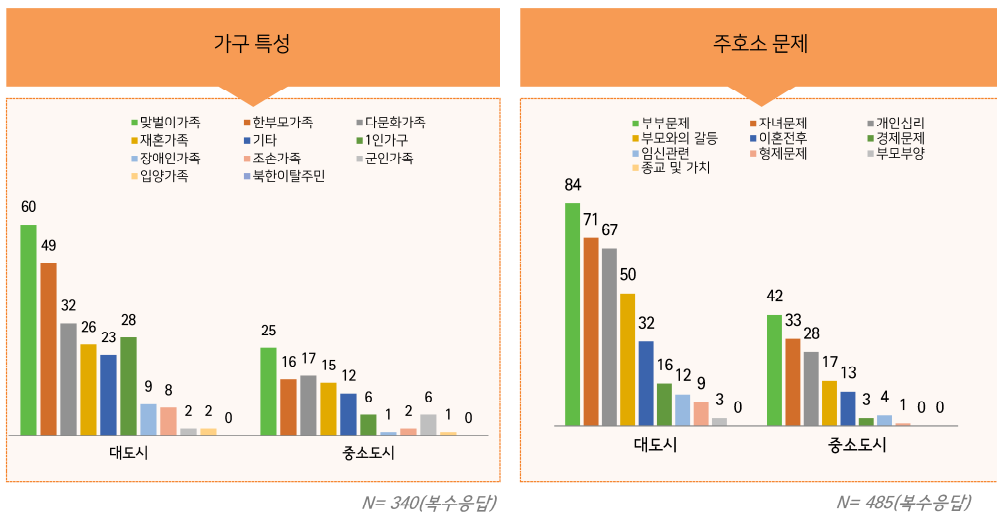
운영현황 실태조사

비대면 화상 가족상담의 미운영 요인



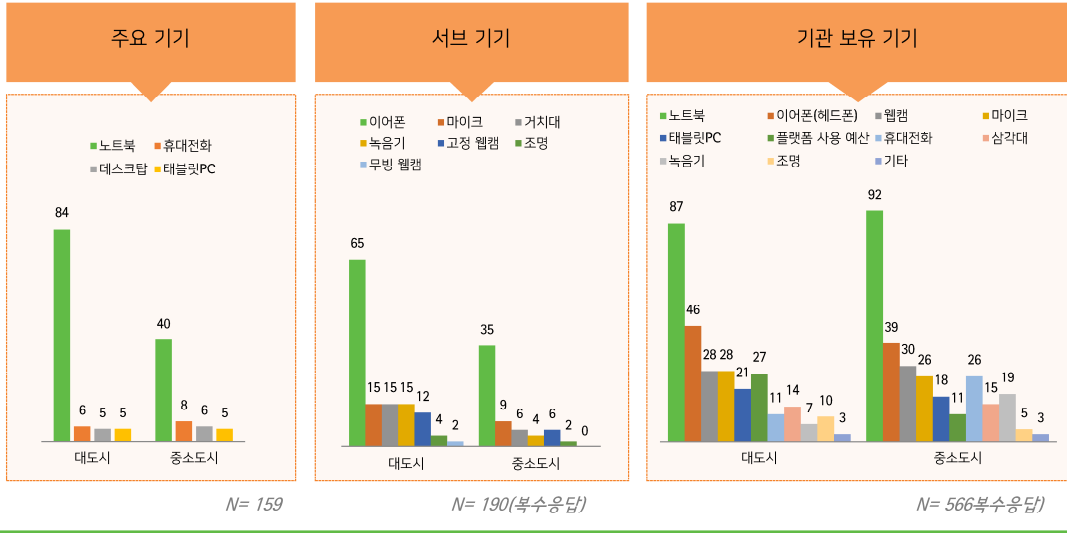
운영현황 실태조사

비대면 화상 가족상담 대상의 가구특성 및 주호소 문제



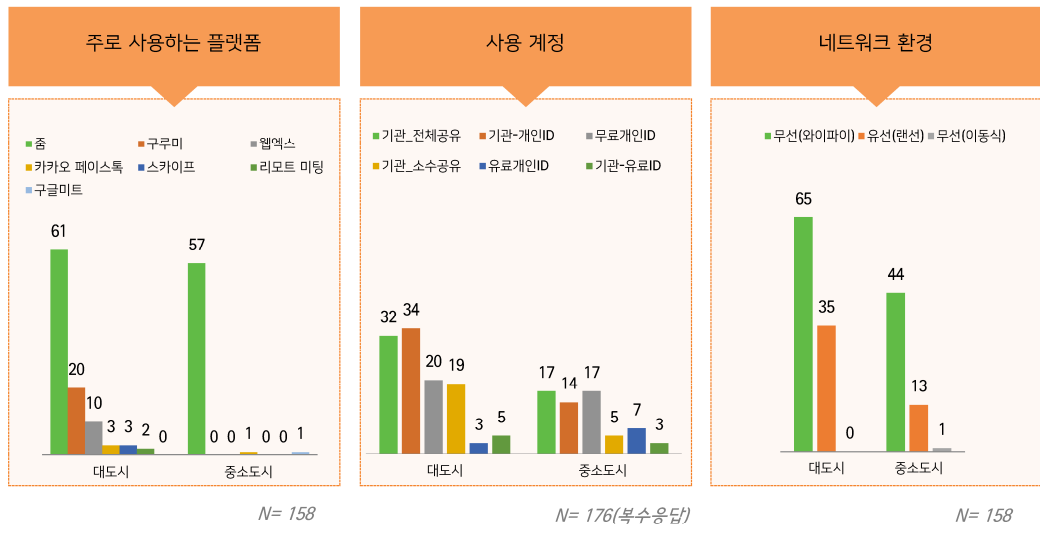
운영현황 실태조사

비대면 화상 가족상담 시 사용한 기기



운영현황 실태조사

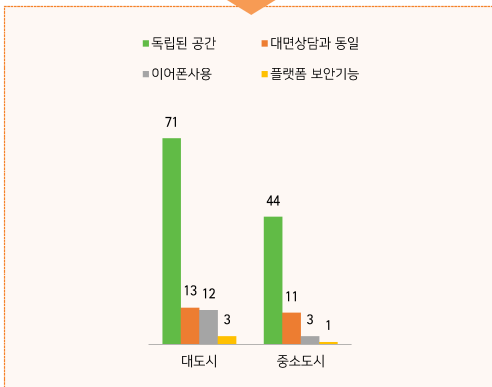
비대면 화상 가족상담 운영 플랫폼 계정 및 네트워크



운영현황 실태조사

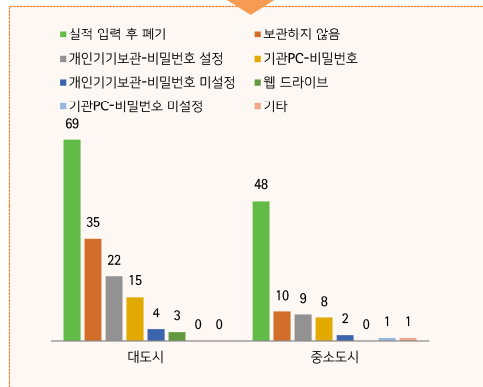
비대면 화상 가족상담 운영 시 비밀보장을 위한 노력

상담 비밀보장을 위한 노력



N= 158

상담 기록물 보안 방법

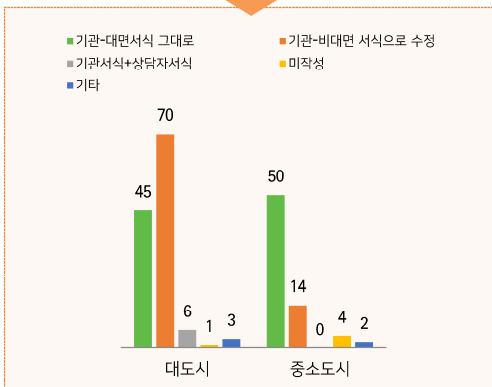


N= 227(복수응답)

운영현황 실태조사

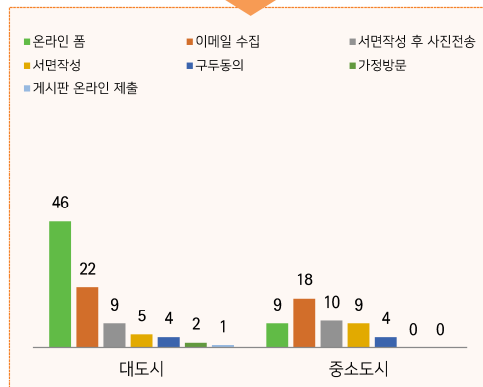
비대면 화상 가족상담 운영 동의서 서식 및 수집 방식

동의서 서식



N= 195

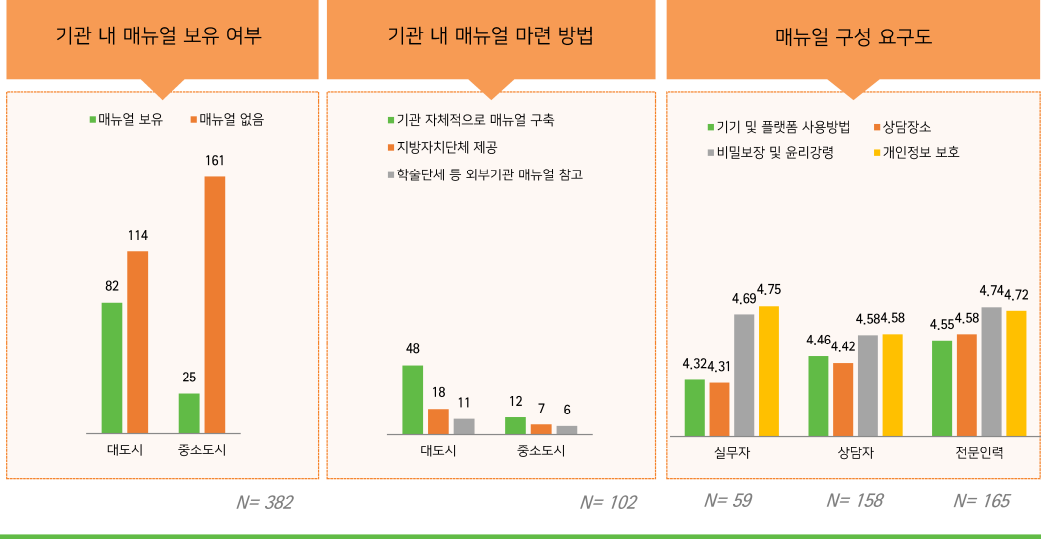
수집 방식



N= 139(복수응답)

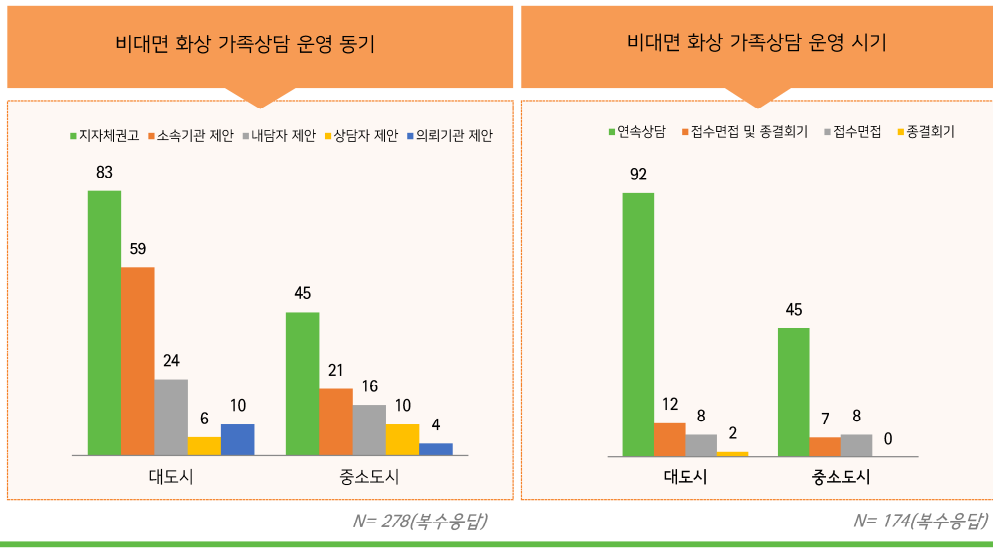
운영현황 실태조사

비대면 화상 가족상담 운영을 위한 매뉴얼 보유



운영현황 실태조사

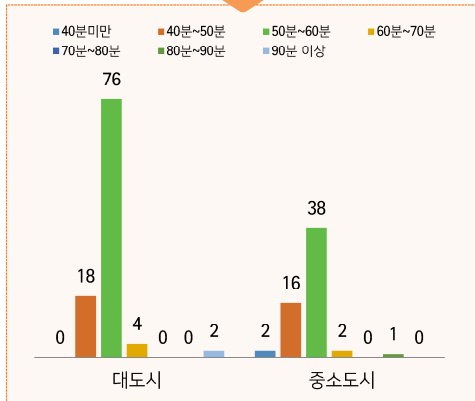
비대면 화상 가족상담 운영 동기 및 시기



운영현황 실태조사

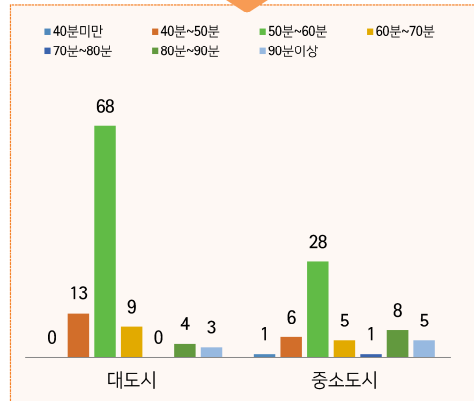
비대면 화상 가족상담 진행시간

1인 상담 시 상담 시간



N= 159

2인 이상 상담 시 상담 시간

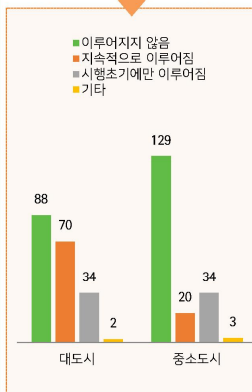


N= 151

운영현황 실태조사

비대면 화상 가족상담을 위한 기관 내 교육 여부 및 역량 강화 방법

기관 내 교육



N= 380

교육 참여 여부



N= 323

학습 방법

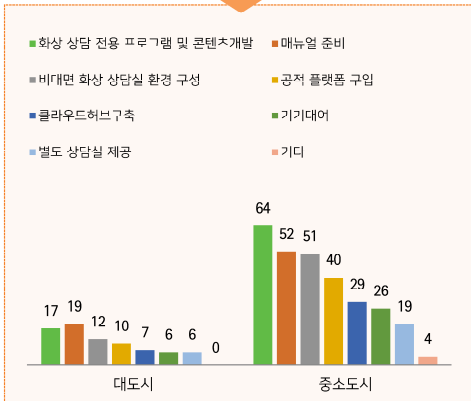


N= 147(복수응답)

운영현황 실태조사

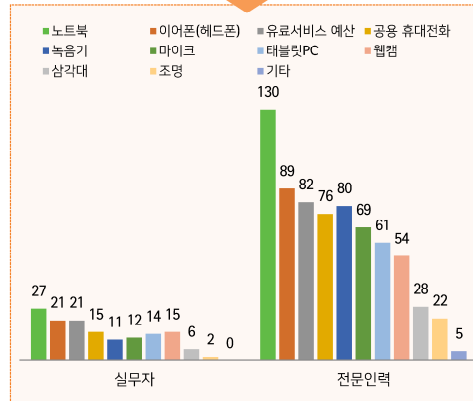
비대면 화상 가족상담 활성화를 위해 요구되는 기관의 노력

필요로 하는 기관의 노력



N= 362(복수응답)

추후 구축해야 할 요소



N= 840 (복수응답)

운영현황 실태조사 결과

비대면 화상 가족상담 운영현황 조사 결과

- 실태조사에서 지역 간 격차가 분명하게 드러났으며, 매뉴얼 구성에 있어 비밀보장 및 윤리강령, 개인정보 보호에 대한 안내가 요구됨
- 각 가족센터의 가족상담 업무를 수행 중인 기관 전문가와의 대화를 통한 비대면 화상 가족상담 현황 조사결과 중소도시의 경우, 고령자 및 다문화 가정과 같은 디지털 취약 계층의 비중이 높아 운영에 어려움이 있는 것으로 나타남

시범운영을 위한 매뉴얼(안) 마련

- 위의 결과를 바탕으로 비대면 화상 가족상담의 매뉴얼(안)을 마련함
- '비대면 화상 가족상담 운영 매뉴얼(안)'은 일관된 운영지침의 마련을 통해 안전하고 진일보한 가족상담 서비스 제공이 이루어질 수 있는 방향성을 제안하며, 가족센터 전문가 및 비대면 화상상담 전문가의 자문을 받아 마련함
- 매뉴얼(안)은 크게 '비대면 화상 가족상담 운영', '비대면 화상 가족상담 관련 정보 및 서식'으로 이루어짐. '비대면 화상 가족상담 운영'은 ①과정 및 모형, ②서비스 과정(사전 준비단계, 진행단계, 사후 관리단계), ③실적관리로 구성함. '비대면 화상 가족상담 관련 정보 및 서식'은 참여 동의서, 가상 배경화면, 윤리 및 관련 법령, 연계 기관 등을 기술함

운영현황 실태조사 결과

시범운영 시사점 및 과제

- 시범운영을 통해 비대면 화상 가족상담 시 반영되어야 하는 실질적 요소인 가상 배경화면 및 서브 기기의 재정비가 요구됨
- 시범운영 기관 상담자의 경험 공유를 통해 상담 시 돌발 상황을 파악하고 그에 따른 대처 방안 및 사전 검토 항목을 추가함
- 내담자를 위한 비대면 화상 가족상담 안내서, 동의서, 준비사항 체크리스트, 비대면 화상 가족상담 플랫폼 사용 안내서 등을 추가하여 실무자와 상담자의 구두 전달 한계를 보완함

3. 비대면 화상 가족상담 시범운영

시범운영

비대면 화상 가족상담 시범운영 실시

1. 시범운영 기관 선정 기준

- 가족센터에 해당, 이혼 전후상담 진행(우선 고려), 비대면 화상 가족상담 진행
- 비대면 화상 상담 플랫폼이 '춤(실태조사 결과 가장 사용 빈도수 높음)'인 기관
- 상근직 가족상담자가 있는 기관
- 비대면 화상 가족상담 회기 평균 횟수 고려하여 대도시, 중소도시 각각 1개소
- 시범운영에 대한 자발적 의사 밝힌 기관

2. 시범운영 실시

- 1) 기관: 대도시와 중소도시에서 각각 1개소 씩 운영
- 2) 기간: 2021년 10월 5일~15일(2주간)
- 3) 주요 내용
 - 시범운영 기관에 '비대면 화상 가족상담 시범운영 매뉴얼(안)' 제공
 - 디지털 기기 대여, 화상 플랫폼에서 사용할 대기화면 및 가상 배경화면 제공
 - > 비대면 화상 가족상담 구조화 및 유의점과 관련한 시범운영지침 반영
 - > 시범운영에서 발생하는 어려움, 보완사항 등을 공유하여 매뉴얼 기틀 마련

시범운영

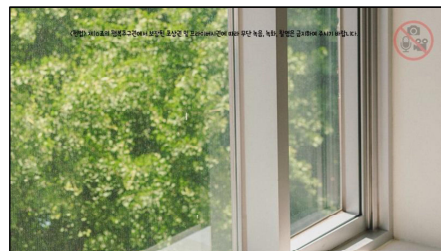
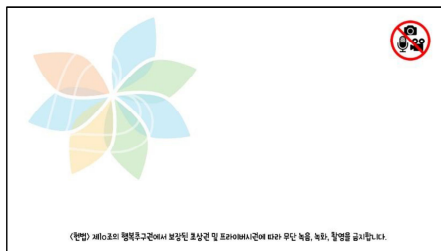
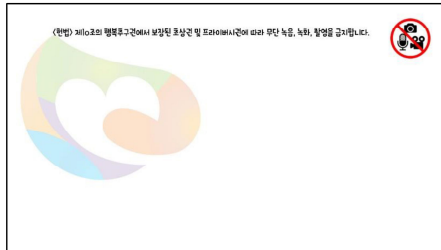
비대면 화상 가족상담 시범운영 결과

1. 비대면 화상 가족상담 운영 매뉴얼(안)의 실효성 점검

- 1) 매뉴얼(안)의 실효성 점검에 따라 내용을 수정 및 보완
- 2) 대표적인 예: '가상 배경화면' 이미지 사용
 - 긍정적 측면: 가족센터의 공신력 강화, 안전한 상담 환경 구조 형성에 도움
 - 부정적 측면에 따른 수정
 - ① 경고 메시지의 표현 형식이 내담자의 정서적 위축과 긴장감을 조성할 우려
 - > 텍스트 수정, 색상을 배경 이미지와 보다 조화롭게 변경
 - ② 상담자가 흰색종이 사용, 흰색 복장일 시에 모습이 잘 드러나지 않는 한계 발생
 - > 배경 이미지를 유색의 자연스러운 생활 공간, 풍경으로 변경

시범운영

비대면 화상 가족상담 시범운영 결과 (가상 배경화면)



시범운영에 사용한 '가상 배경화면'

시범운영 결과를 바탕으로 수정된 '가상 배경화면'

시범운영

비대면 화상 가족상담 시범운영 결과

2. 비대면 화상 가족상담에서의 돌발 상황 파악과 이에 따른 대처 방안 모색

- 시범운영 기관의 상담자들이 경험한 돌발 상황을 파악
- 돌발 상황의 빈도수와 대처 방안 모색의 중요도를 고려하여 매뉴얼 내용에 추가

3. 비대면 화상 가족상담 운영 관련 정보 및 서식 추가

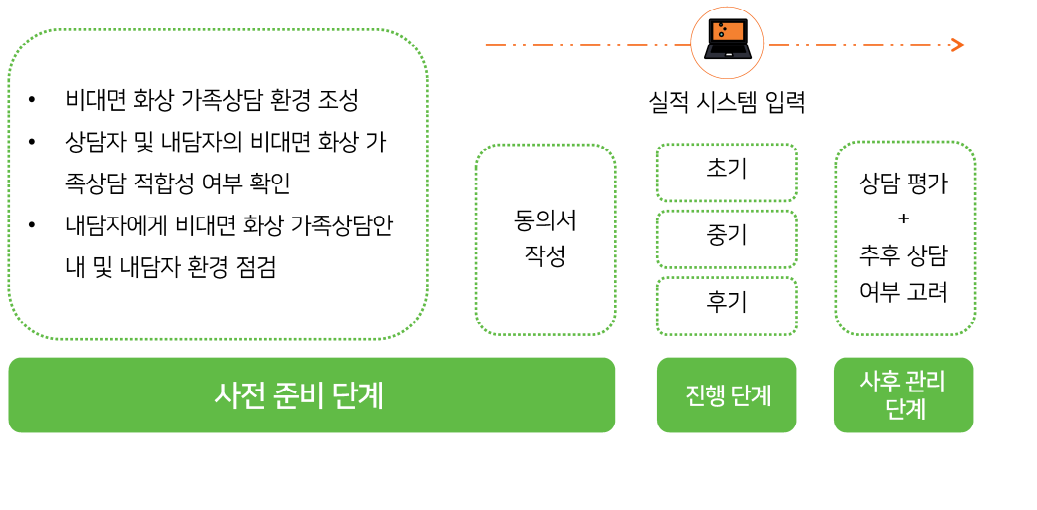
- 비대면 화상 가족상담의 안전한 구조 형성 위해 필요한 운영 서식을 수정 및 추가
- 비대면 화상 가족상담 안내서 : 이미지와 함께 시각화 자료로 제시
- 비대면 화상 가족상담 동의서
 - : 상담 안전, 비밀 보장을 위해 강조 관련 법령을 구체적으로 제시
- 안내 문자 발송 예시
- 비대면 화상 가족상담 플랫폼(줌, 웹엑스) 사용 안내: 시각화 자료로 제시

4. 비대면 화상 가족상담 운영 매뉴얼 개발

30

매뉴얼 개발

비대면 화상 가족상담 운영 과정



31

매뉴얼 개발

비대면 화상 가족상담 운영 과정 - 사전 준비 단계 (상담자)

1. 공간적 상담 환경 조성

- 비밀보장이 가능한 독립되고 기본 방음이 되는 조용한 공간 마련
- 화면으로 상담자의 모습이 확인 가능한 밝기의 공간 마련
- 개인 공간의 노출이 우려되는 경우, 기관에서 제공한 가상 배경화면 설정

2. 디지털 상담 환경 조성

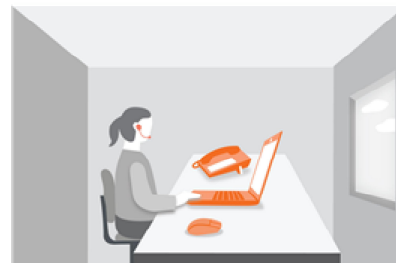
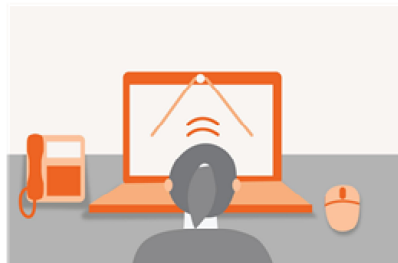
- 1) 인터넷 환경
 - 끊기지 않고 원활한 인터넷 환경 조성에는 유선 연결 공유기 권장
 - 해킹방지 및 보안 위해 비밀번호가 설정된 기관 인터넷 사용 권장
- 2) 디지털 기기
 - 필수 준비 사항: 컴퓨터, 웹캠, 이어폰(마이크 내장형), 전화기, 연결 케이블

매뉴얼 개발

비대면 화상 가족상담 운영 과정 - 사전 준비 단계 (상담자)

3. 비대면 화상 가족상담 디지털 기기 환경 조성 예시

- 1) 필수 준비 사항: 컴퓨터, 웹캠, 이어폰(마이크 내장형), 전화기, 연결 케이블



안정된 인터넷 환경 조성, 디지털 기기 마련, 원활한 플랫폼 접속 확인을 통한 안전한 비대면 가족 상담 환경 구성

매뉴얼 개발

비대면 화상 가족상담 운영 과정 - 사전 준비 단계 (상담자)

3. 비대면 화상 가족상담 디지털 기기 환경 조성 예시
- 2) S시 D 가족센터



비대면 화상 가족상담 연출 장면



방음벽 설치, 인터넷 공유기 유선 연결

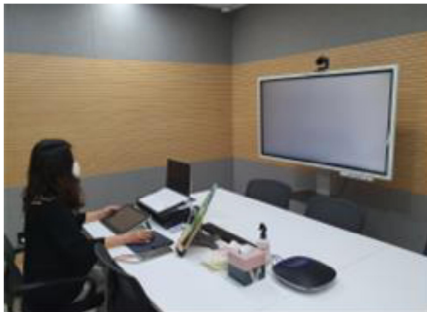


노트북, 거치대, 마이크 일체형 헤드셋, 전화기

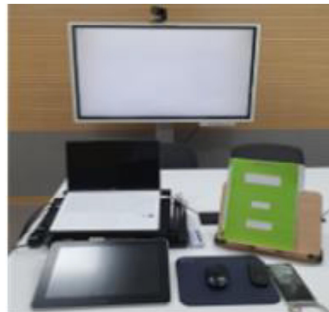
매뉴얼 개발

비대면 화상 가족상담 운영 과정 - 사전 준비 단계 (상담자)

3. 비대면 화상 가족상담 디지털 기기 환경 조성 예시
- 3) S시 K 가족센터



비대면 화상 가족상담 준비, 방음벽 설치, 스피커 폰



노트북, 거치대, 터치스크린 듀얼 모니터, 웹캠, 타블렛, 전화기

매뉴얼 개발

비대면 화상 가족상담 운영 과정 - 사전 준비 단계 (내담자)

1. 화상 가족상담환경 조성 안내

화상 상담을 위한 환경을 만들어요

 <p>공간 상담시간을 가족에게 알려 개인적이고 안전한 공간준비</p>	 <p>기기 화상 상담이 가능한 기기 준비 (스마트폰, 노트북, 태블릿 PC 등)</p>	 <p>인터넷 인터넷 연결이 잘 이루어질수 있는 장소에서 상담 준비하기</p>	 <p>플랫폼 화상 상담 플랫폼 사용방법 미리 익히기</p>
---	---	--	---

매뉴얼 개발

비대면 화상 가족상담 운영 과정 - 사전 준비 단계 (내담자)

2. 화상 가족상담 기본적인 에티켓 안내

화상 상담 에티켓을 지켜요

 <p>카메라 조정 서로의 얼굴을 잘 확인할 수 있게 밝기와 카메라 각도 맞추기</p>	 <p>상담 에티켓 상담 중 음료 외에 식사류 자제. 단정한 옷차림 준비하기</p>	 <p>집중 이동 중 상담은 집중을 방해하니 바른 자세로 참여하기</p>	 <p>돌발 상황 갑작스러운 일정변경 및 돌발 상황은 상담자에게 미리 알리기</p>
--	--	---	--


매뉴얼 개발

비대면 화상 가족상담 운영 과정 - 사전 준비 단계 (내담자)

2. 화상 가족상담 기본적인 에티켓 안내 - 카메라 조정 예시

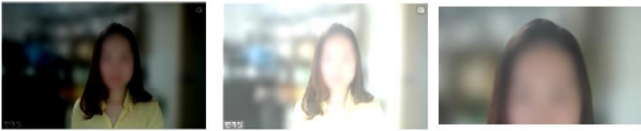
카메라 조정 예시

적절한 사례



- 증명사진을 찍듯이 화면에 얼굴 전체가 나오도록 카메라 각도를 조정합니다.
- 시선은 모니터를 응시합니다.
- 2인 이상 상담 시 참여 가족 구성원 모두가 보이도록 합니다.

부적절한 사례



- 화면이 너무 어둡거나 밝아서 얼굴의 표정 확인이 어려운 경우
- 카메라가 너무 가까이 있어 얼굴 전체가 보이지 않는 경우

매뉴얼 개발

비대면 화상 가족상담 운영 과정 - 사전 준비 단계 (내담자)

3. 화상 가족상담 개인정보 보호, 비밀보장 안내

우리의 안전과 지속적인 상담을 위해 반드시 지켜요



개인정보 보호
사전 동의 없이 상담 초도링크를 타인과 공유 금지



초상권 보호
무단 화면 캡처, 녹화, 녹음 등 외부에 공유 금지



저작권 보호
상담 자료를 캡처, 복제, 배포 금지



시간 약속 준수
사전 연락 없이 약속 미준수로 인한 불이익 방지를 위해 시간 지키기

매뉴얼 개발

돌발 상황 및 대처 방안

- 화상 가족상담에서 돌발 상황은 상담자와 내담자에게 불안을 일으킬 수 있는 중요한 사항이기 때문에 사전에 동의서와 문자를 통해 자세히 안내하고 명확히 이해하였는지 확인한다.
 - 또한 자주 발생할 수 있는 기술적 문제와 관련된 대처 방안은 'V. 8. 자주 묻는 질문'을 확인하고, 내담자와 사전에 대처 방법을 함께 정하기를 권장한다.
- (예- 메인 화상 플랫폼 외 서버 화상 플랫폼 정하기, 접속이 끊기면 재접속하기 등)

매뉴얼 개발

돌발 상황 및 대처 방안

돌발 상황		대처 방안
화상 플랫폼	접속이 불안정할 경우	<ul style="list-style-type: none"> • 센터에서 웹 발신 문자 또는 센터 전화로 내담자에게 '퇴장 후 재접속' 시도를 안내한 뒤 다시 접속한다. (상담자 개인 전화 사용 시 '발신번호 표시 제한'으로 전화) • 사전에 2차 접속 화상 플랫폼을 내담자와 미리 협의해 두고, 접속 링크를 재발송한다. • (예를 들어 줌으로 상담할 때 접속 오류 발생 시 구루미 비즈, 웹엑스 접속 링크 발송)
	비디오 기능은 활성화되고, 오디오 기능만 비활성화될 경우	<ul style="list-style-type: none"> • 퇴장 후 재접속으로 진행한다. • 재접속 후 같은 상황이 발생될 때 컴퓨터로 비디오 활성화 상태를 유지하고, 핸드폰으로 통화를 하며 함께 진행한다. • 오디오 연결, 인터넷 연결을 확인하였는데도 비활성화될 경우 앱 삭제 후 재설치한다.
	오디오의 하울링으로 소통이 어려울 경우	<ul style="list-style-type: none"> • 상담자를 제외한 모든 상담가족은 오디오를 비활성화시키도록 하고, 상담자의 안내에 따라 순차적으로 오디오 기능을 활성화하도록 한다.

매뉴얼 개발

돌발 상황 및 대처 방안

돌발 상황	대처 방안
내담자가 사전 안내 없이 화면을 끄거나 벗어날 경우	<ul style="list-style-type: none"> • 상담자가 전화와 문자로 연락을 취하고 답이 없을 경우에는 내담자의 안전을 확인하기 위해 가족에게 연락을 취한다. • 내담자 안전이 확인되면 문자로 해당 회기 상담의 진행이 어렵다는 것을 고지하고 센터 실무자에게 알린다.
이동 중 또는 공공장소 등에서 상담을 접속할 경우	<ul style="list-style-type: none"> • 내담자가 독립된 개인적 공간에서 상담을 접속하지 않았다면 동의서 내용을 다시 한번 설명하며, 상담이 진행될 수 없음을 알린다. • 해당 회기는 상담이 취소되며, 이후의 진행사항은 센터 내부 규정에 따른다.
화상 상담 중 가족 등 타인이 갑자기 화면 안으로 들어올 경우	<ul style="list-style-type: none"> • 상담을 잠시 멈추고 내담자가 돌발 상황을 정리할 시간을 준다. • 이후 상담 시 타인으로부터 방해를 받지 않게 협조를 요청하도록 한다.

매뉴얼 개발

진행단계 - 참여 내담자 인원수에 따른 진행

구성원	상담 공간 및 플랫폼 접속
1인	<ul style="list-style-type: none"> • 다른 가족이나 타인의 방해를 받지 않는 조용하고 독립된 개인 공간 시간에 상담을 진행하도록 한다.
2인 이상	<ul style="list-style-type: none"> • 동일 공간, 하나의 디지털 기기를 사용하여 접속하며 한 화면에 가족 전체가 보일 수 있도록 거치대 등을 사용하여 카메라의 각도를 조절한다. • 가족관계 갈등 문제를 다룰 경우, 가족 각자가 다른 공간, 다른 디지털 기기로 접속을 하면 도움이 된다. • 같은 공간, 다른 디지털 기기를 사용하여 접속할 때 각자 마이크 내장 이어폰이나 헤드셋을 사용할 수 있으나, 이 방법은 소리의 겹침과 울림 등의 문제가 발생할 수 있어 권장하지 않는다.

매뉴얼 개발

진행단계 - 상담 전, 초기 상담

구분	내용
동의서	<ul style="list-style-type: none"> 비대면 화상 가족상담 진행을 위한 상담신청서 및 동의서는 상담에 참여하는 가족 구성원 모두가 내용을 확인하고 작성한다(온라인 링크, 문서파일 등을 활용).
환경조성	<ul style="list-style-type: none"> 스마트폰, PC 등의 카메라, 마이크, 스피커 기능 및 사양을 확인, 특히 스마트폰 또는 태블릿PC를 사용할 경우 거치대를 준비한다. 데이터 접속에 필요한 유무선 인터넷 연결을 반드시 확인한다. 플랫폼 설치 및 기능을 숙지하였는지 접속 테스트로 확인한다.
비밀보장 개인정보 보호	<ul style="list-style-type: none"> 사전 동의 없이 녹음, 녹화, 화면을 캡처하여 보관 및 유출하는 경우의 민·형사상 책임에 대해 안내한다. 비밀보장 한계 설정 및 상담 참여 가족에게 정보 제공을 할 수 있음을 고지한다.
에티켓	<ul style="list-style-type: none"> 비대면 화상 가족상담 중에는 갑자기 화면에서 사라지거나 전원을 끄지 않도록 안내한다. 비대면 화상 상담도 대면 가족 상담과 같이 상담자와 내담자가 서로를 배려하여 복장 및 자세를 갖추도록 안내한다.

매뉴얼 개발

진행단계 - 연계 및 위기개입

- 위기 개입의 정의 : 적절한 개입과 지원이 없으며 정상적인 생활을 이행하지 못하는 상황을 위기로 정의할 수 있다. 위기사항은 다음과 같이 구분한다.

구분	내용
고위험 (발생된 위기)	현재 고위험 상황이 발생되어 즉각적인 신고나 보호조치 등 긴급한 개입이 필요한 경우
중위험 (임박한 위기)	과거의 어떤 경험에 의해 위기행동을 할 수 있거나, 위기 상황에 놓일 수 있는 가능성이 있어 적극적인 상담자의 개입이 필요한 경우
저위험 (위기 호소)	위기문제로 어려움을 호소하나 위기 행동을 보일 가능성이 낮으며, 관심과 지지가 필요한 경우

매뉴얼 개발

진행단계 - 연계 및 위기개입

- 가족의 문제가 '고위험'이라고 판단될 경우, 기존 상담 개입 절차에 따라 위기개입 또는 유관기관에 연계할 수 있으며, 다음을 고려하여 신중하게 진행 한다.
- 상담 참여 가족 중 '고위험'으로 판단되는 내담자가 있을 경우 해당 내담자를 가족으로부터 분리해 상담을 진행하며, 나머지 참여 가족의 위험요인이나 지지/보호 요인을 파악한다.
- 비대면 화상 가족상담 진행 과정 중 지속적으로 상담을 유지하기 어려운 경우에는 다른 비대면 상담 방식(예: 전화 상담) 또는 대면상담으로 변경할지 내담자와 협의한다.
- 비대면 화상 가족상담에서 상담자는 발생 가능한 위기 상황에 대비하기 위해 상담 참여 가족 구성원 전체에 대해 신분 확인 방법을 가지고 있어야 한다(예: 주민등록증 제시).

매뉴얼 개발

사후관리 단계

- 상담 종료 후 센터 절차에 따라 추후 상담이 이루어질 수 있다는 사실을 안내하여 지속적으로 상담 받을 수 있는 기회가 있음을 알린다.
(센터에 따라 3~6개월 이후 재신청 가능하며, 내부 논의 후 추가 연장 진행도 가능).
- 상담 참여 가족들의 상담효과 지속여부를 확인하고 상담종결을 최종적으로 결정한다.
- 필요한 경우에는 상담자의 판단에 따라 상담 목표를 재구성하고 상담을 재개할 수 있다.

매뉴얼 개발

실적 관리 및 기록(유의사항)

- 비대면 화상 가족상담의 경우 상담방법 분류에서 '화상 상담'에 작성한다.
- 1회기에 입력된 상담유형 및 내담자 정보는 수정이 불가하다.
- 1회기에서 상담 종결 회기까지 모든 내담자 정보는 일치해야 한다.
- 상담유형은 상담 인원수에 따른 구분이 아닌 상담내용에 따라 구분한다.
(예: 상담 내용이 부부/가족 문제일 경우에는 상담유형을 부부/가족 상담으로 체크한다).

매뉴얼 개발

상담기록 보관 및 폐기 지침

구분	내용
보관	<ul style="list-style-type: none"> • 상담 참여 가족의 기록이 전산 시스템으로 관리되는 경우, 접근 권한을 명확히 설정하여 내담자의 신상이 공개되지 않도록 조치를 취한다.(예: 상담 사례번호 사용) • 상담자는 슈퍼비전 및 사례회의가 필요한 경우 필요 회기에 한해 내담자의 사전 동의를 얻어 녹음 및 녹화를 할 수 있다. 이때 상담자는 실무자에게 사전에 알려야 한다.
암호화	<ul style="list-style-type: none"> • 해킹, 상담 내용 유출 등의 문제점을 예방하기 위해서는 소프트웨어 암호화를 통하여 개인정보의 보호, 비밀번호 보호, 통신 암호화 기술이 제반되어야 한다. • 재택근무 시 데이터 보관 및 관리에 더욱 신경 써야 하며 데이터를 암호화 해야한다.
폐기	<ul style="list-style-type: none"> • 상담 관련 자료는 상담 종료 후 6개월 이내에 폐기하는 것을 원칙으로 한다.

정보 및 서식

비대면 화상 가족상담 동의서

동의서는 '화상 상담의 진행, 상담 및 안전, 시간, 에티켓, 구조와 상담 자료, 기록, 비밀보장 및 상담자 보호, 내담자 자율권, 개인정보 제공 동의, 신원확인'의 내용으로 구성함. 주요한 동의서의 내용과 관련 법령은 다음과 같음

< 비대면 화상 가족상담 동의서 >

() 가족센터에서는 비대면 화상 가족상담을 진행하고자 하며, 비대면 화상 가족상담은 컴퓨터, 스마트폰 등을 활용하여 실시간 화상으로 진행되는 상담을 의미합니다.

(중략)

3. (상담 장소 및 안전) 화상 가족상담은 비밀보장이 되는 독립된 공간 확보와 소음의 방해를 최소화할 수 있는 공간에서 상담을 진행할 것을 동의합니다(걸어 다니거나 운전하며 이동 중, 공공장소 등 안전하지 않은 곳에서는 상담할 수 없음).

(중략)

6. (상담 에티켓) 화상 가족상담 시 상담자와 상담 참여 가족 모두 카메라를 얼굴이 다 나올 수 있도록 디지털 기기를 고정하여 켜두어야 하며, 상담 중에는 간단한 음료 외에 다른 음식물은 섭취하지 않는 것이 도움이 됩니다. 상담 자세는 높지 않고 바른 자세로 앉으며, 편안한 복장이지만 단정한 모습으로 참여하는 것이 도움이 됩니다.

(중략)

9. (상담 기록) 본인은 실시간 쌍방향 화상 가족상담 진행 시 상담 화면을 촬영 또는 캡처, 녹음, 녹화하여 보관하거나 공유, 배포하지 않음을 동의하며, 상담화면을 공개하거나 유출하는 경우, 그에 따른 민사·형사상의 책임을 지게 될 것을 동의합니다.

(중략)

15. (신원확인) 화상 가족상담에서 내담자의 신원확인을 위해 상담 시 신분증(주민등록증, 운전면허증 등)을 제시할 수 있으며, 주민등록번호 뒷부분을 가리고 화상으로 정확하게 보여줄 것을 동의합니다.

정보 및 서식

비대면 화상 가족상담 관련 법령

< 관련 법령 >

▣ 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 (약칭: 정보통신망법)

[시행 2020. 12. 10.] [법률 제17358호, 2020. 6. 9., 일부개정]

제44조(정보통신망에서의 권리보호)

① 이용자는 사생활 침해 또는 명예훼손 등 타인의 권리를 침해하는 정보를 정보통신망에 유통시켜서는 아니 된다.

(중략)

제44조의6(이용자 정보의 제공청구)

① 특정한 이용자에 의한 정보의 게재나 유통으로 사생활 침해 또는 명예훼손 등 권리를 침해당하였다고 주장하는 자는 민·형사상의 소를 제기하기 위하여 침해사실을 소명하여 제44조의10에 따른 명예훼손 분쟁조정부에 해당 정보통신서비스 제공자가 보유하고 있는 해당 이용자의 정보(민·형사상의 소를 제기하기 위한 성명·주소 등 대동령령으로 정하는 최소한의 정보를 말한다)를 제공하도록 청구할 수 있다.

(중략)

제44조의7(불법정보의 유통금지 등)

① 누구든지 정보통신망을 통하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 정보를 유통하여서는 아니 된다.

▣ 개인정보 보호법

일부개정 2020. 2. 4. [법률 제16930호, 시행 2020. 8. 5.] 행정안전부

상담자는 내담자의 개인정보를 취급하므로 아래와 같은 법령을 숙지할 필요가 있다.

제15조(개인정보의 수집·이용)

① 개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다.

정보 및 서식

비대면 화상 가족상담 관련 윤리강령

본 매뉴얼은 국내·외 학회, 협회의 비대면 상담 관련 윤리강령을 참고하였으며, 이의 일부 내용은 다음과 같음

<한국상담학회>

3. 사이버상담에서 내담자의 정보보호

가) 전문상담자(생애개발상담)는 사이버상에서 내담자의 사적 정보 공개를 요구할 때 기본적인 정보만을 밝히도록 요구하며, 더 많은 정보를 필요로 하는 경우에는 내담자에게 사이버 상담에서 비밀보장의 한계를 미리 밝힌다.

(중략)

다) 전문상담자(생애개발상담)는 사이버 상담의 경우 최선의 노력에도 불구하고 해킹 등의 이유로 정보가 완전히 비밀유지가 될 수 없는 경우가 있음을 미리 알린다.

4. 사이버상담기록의 보존 및 활용

가) 사이버상담의 운영기관은 상담기록의 보관, 보존 연한, 접근권한 등에 관한 규정을 정하여 관리한다.

<한국가족상담협회>

[상담 윤리강령 제1장: 내담자에 대한 책임에 대한 조항 추가의 건]

제14조 상담자는 비대면 화상 상담을 실시하는 경우, 내담자의 사적인 공간과 타인이 공개되지 않도록, 사전에 보호조치 사항을 내담자에게 충분히 알리고 동의를 얻어 전자서명을 받아 보관해야 한다.

[상담 윤리강령 제2장: 비밀보호에 대한 조항 추가의 건]

제7조 상담자는 비대면 화상 상담에 따른, 상담관련 문서(상담동의서, 초기면접지, 녹음 및 녹화 동의서)에 대한 전송, 보관, 폐기에 대해 협회의 규칙을 준수하고 내담자에게 사전에 문서 비밀보호 사항을 충분히 알리고 동의를 얻어 전자서명을 받아 보관해야 한다.

정보 및 서식

비대면 화상 가족상담 플랫폼 대기화면

플랫폼 대기화면을 구조화 하여 사용함으로써 상담자와 내담자가 화상 가족상담 시 사전에 준비해야 할 사항을 점검하여 안전한 상담이 되도록 도움.

상담 전 아래의 사항을 확인해주세요 :)

1. 상담자의 목소리가 들리지 않는 경우 아래의 사항을 참고해 주세요.
- PC: 화면 왼쪽 하단의 마이크 클릭 후, '컴퓨터 오디오로 참가'를 선택해 주세요.
- 핸드폰, 태블릿: 하단의 '오디오 참가/인터넷 오디오로 통화'버튼을 선택해 오디오를 활성화시켜주세요.
2. 상담에 방해가 되지 않는 혼자만의 공간에서 상담을 진행해 주세요.
3. 상담자와의 원활한 소통이 이루어질 수 있도록 이어폰과 마이크를 확인해 주세요.
4. 복장을 정돈하여 상담 에티켓을 지켜주세요.
5. 상담 시간에는 핸드폰을 무음으로 바꿔주세요.
6. 무단 녹화, 녹음, 캡처 등을 금지하며, 위 사항을 위반할 시 법적 책임을 질 수 있습니다.

정보 및 서식

비대면 화상 가족상담 플랫폼 가상 배경화면

가상 배경화면 사용이 가능한 플랫폼에서는 '무단 녹음, 녹화, 촬영 금지'에 대한 상담 원칙을 공개함으로써 상담의 보안이 지켜질 수 있도록 권고함.



정보 및 서식

비대면 화상 가족상담 준비 사항 체크리스트

실무자 및 상담자는 비대면 화상 가족상담 시작 전 또는 필요시에 체크리스트를 통해 준비 사항을 점검하여 안전하고 원활한 진행이 되도록 함.

비대면 화상 가족상담을 위한 준비 사항 체크 리스트 <서비스 제공자용>		(V)
서비스 제공자 점검	기본 방음이 되는 개인적이고 안전한 공간을 확보하였습니까?	
	인터넷 연결과 디지털 기기에 이상이 없음을 확인하였습니까?	
	동의서 및 상담 서식을 준비하였습니까?	
내담자 점검	내담자의 준비 사항을 미리 점검하였습니까?	
	내담자에게 비대면 화상 가족상담에 대한 안내가 가능합니까?	
	내담자에게 비대면 화상 가족상담 참여 동의서를 받았습니까?	
	내담자에게 안전한 상담 공간 확보에 대한 안내를 하였습니까?	
	내담자의 비대면 화상 가족상담 디지털 환경을 점검하였습니까?	
	내담자가 상담을 위한 화상 플랫폼 사용이 가능함을 확인하였습니까?	
	내담자에게 초상권, 비대면 화상 가족상담 시 가져야 하는 기본적인 태도에 대한 안내와 동의 여부를 확인하였습니까?	

정보 및 서식

비대면 화상 가족상담 준비 사항 체크리스트

비대면 화상 가족상담을 위한 준비 사항 체크 리스트 <내담자용>	(V)
기본 방음이 되는 개인적이고 안전한 공간을 확보하였습니까?	
비대면 화상 가족상담 전용 기기(노트북, 태블릿 PC, 스마트폰 등) 충전, 카메라 작동 확인, 마이크 및 스피커 테스트 완료 등을 통해 상담 진행에 이상이 없음을 확인하였습니까?	
비대면 화상 가족상담 운영을 위한 온라인 플랫폼 사용법을 숙지하였습니까?	
비대면 화상 가족상담 운영에 관한 설명을 듣고, 동의서를 작성하였습니까?	

정보 및 서식

비대면 화상 가족상담 플랫폼 사용 안내_줌(ZOOM)

비대면 화상 가족상담 플랫폼 줌(ZOOM) 사용 안내

참여자용

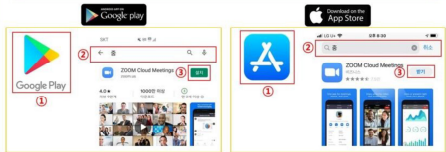
화상 가족상담 참여 준비

1. 모바일(스마트폰/태블릿) 줌(ZOOM) 앱 설치
2. 안드로이드 줌(ZOOM) 접속
3. IOS 줌(ZOOM) 접속
4. PC(웹) 줌(ZOOM) 프로그램 설치
5. PC(웹) 줌(ZOOM) 접속
6. 줌(ZOOM) 사각 화면
7. 발표자 보기/갤러리 보기
8. 가상 배경 설정
9. 바로 가기 키
10. 기타 유의사항



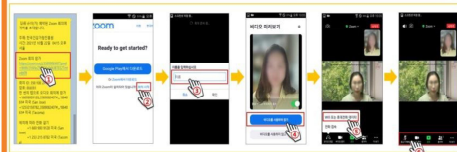
1. 모바일(스마트폰/태블릿) 줌(ZOOM) 앱 설치

- ① Google Play Store(안드로이드) 또는 App Store(iOS) 애플리케이션 실행
- ② "줌(ZOOM)" 검색
- ③ "ZOOM Cloud Meetings" 설치 또는 받기



2. 안드로이드 줌(ZOOM) 접속

- ① 전달받은 링크 주소(URL)를 통해 줌(ZOOM) 접속
- ② 회의 시작 ③ 이름 입력 ④ 비디오 사용 잠가
- ⑤ Wifi 또는 휴대전화 데이터 ⑥ 음성설정 → 접속 완료



정보 및 서식

비대면 화상 가족상담 플랫폼 사용 안내_웹엑스(Webex)

비대면 화상 가족상담 플랫폼 웹엑스(Webex) 사용 안내

참여자용

목차

1. 화상 가족상담 참여 준비
2. 웹엑스(Webex) 설치 및 참여
3. 상담 참여시 사용 기능



실시간 화상상담 웹엑스(Webex) 매뉴얼(참여자용)

Part 1.
화상 가족상담
참여 준비



Part 1. 화상 가족상담 참여 준비

<화상 가족상담 참여를 위한 준비사항>

- 필수 기자재: 화상기능(카메라, 마이크)이 있는 PC/노트북
- 선택 기자재: 화상상담을 보조하는 이어폰, 스피커, 화상캠
- 원활한 참여를 위해 안정적인 네트워크 환경 점검
- 상담을 위한 원활한 화상기능(카메라, 마이크) 준비
- 다양한 기능 사용을 위해 PC/노트북 참여 권장

<유의사항>

- ✓ 상담 시간을 꼭 지켜주시기 바랍니다.
- ✓ 상담 시 최대한 조용한 장소에서 접속 합니다.
- ✓ 소음을 방지하기 위해 음소거 기능을 사용해 주세요.
- ✓ 녹화나 녹음 등의 기록은 금지합니다.

5. 시사점 및 제언

시사점 및 제언

안전한 상담 환경 구현을 위한 운영 지침 마련

본 연구를 통해 도출된 전국 가족센터의 비대면 가족상담 운영현황은 현시점에서 비대면 가족상담 활성화 방안을 모색하고, 진일보한 상담 서비스 제공을 위해 실질적으로 필요한 교육 및 디지털 환경 마련의 기초자료로 활용할 수 있다는 점에 의의가 있음

상담인력의 전문성 향상과 기관 별 정보 격차 감소 및 서비스의 질 균등화

기존에는 기관 내 매뉴얼 구축 또는 외부 기관의 매뉴얼 차용을 통해 나름의 기준을 마련하여 대응해 왔으나, 기관 별 정보 격차를 가지고 있어서 일관된 비대면 화상 가족상담 매뉴얼 마련의 필요성이 대두됨. 비대면 화상 가족상담 매뉴얼은 가족센터 인력의 전문성 향상과 기관 별 정보 격차를 줄이는 데 이바지할 수 있음

디지털 시민의식 향상을 위한 상담자에 대한 지속적인 교육 필요

하나의 상담 영역으로 자리를 잡아가는 비대면 화상 가족상담의 전문성 강화 및 상담자의 디지털 시민의식(Digital Citizenship)의 향상을 위한 진흥원 차원의 지속적인 교육이 요구됨

시사점 및 제언

가족센터 자체 화상 플랫폼 및 다양한 화상 가족상담 콘텐츠 마련 필요

기기활용에 어려움이 있는 내담자의 접근성을 높이기 위하여 비대면 화상 가족상담을 진행할 가족센터 자체 플랫폼 및 다양한 상담 콘텐츠가 마련 되어야 함. AI와 VR, 메타버스, 앱, 챗봇 등을 활용하여 디지털 상담 환경 조성을 고려해 볼 수 있겠음. 다양한 디지털 상담 환경을 조성하는 것은 더 많은 정보를 통해 내담자를 입체적으로 이해하고 비대면 화상 가족상담의 한계를 극복하여 가족 구성원의 관계성을 다루는 데 도움이 될 것임

내담자 중심의 비대면 화상 가족상담 연구 필요

비대면 화상 가족상담의 활성화를 위해서는 내담자 중심 접근이 중요함. 특히, 내담자가 인식한 비대면 화상 가족상담 연구를 통해 이러한 개입 방식의 어려움은 물론 개선 방안 등을 살펴볼 수 있음. 이는 비대면 화상 가족상담의 활성화를 위한 발전적인 모색 및 관련 정책 제안을 위한 자료로 활용될 수 있을 것임

동일한 비대면 화상 가족상담 플랫폼 이용 제안

비대면 화상 가족상담의 효율성 확보를 위하여 기관 간 동일 플랫폼 이용을 제안함. 현재 비대면 화상 가족상담을 운영 중인 많은 가족센터는 기관 내 사정 및 기준에 따라 다양한 플랫폼을 사용하고 있어, 일관된 안내서 제공 및 화상 가족상담 운영 시 발생하는 문제에 대한 효율적 개입에 어려움이 있음. 따라서 이를 위한 화상 가족상담 플랫폼을 통일할 필요가 있으며, 일관된 플랫폼 마련을 위한 환경 지원 및 예산 확보가 요구됨.

2021년 한국건강가정진흥원
제3차 온라인 가족포럼

토론 1

가족센터 화상상담 운영사례 1

변 주 수 센터장 (관악구 가족센터)

토론 1

가족센터 화상상담 운영사례 1

I 변주수 센터장 (관악구 가족센터)

1

관악구센터 비대면 가족상담 현황

- 21년도 가족상담(개인상담 제외) 연인원 총 934명 중 901명으로 비대면 상담이 약 97% 진행되었음
- 대면상담은 고위험 가족문제 집단, 시급한 개입 필요, 독립적인 공간 확보 어려움, 디지털기기 사용 어려운 경우에만 실시
- 실적으로 비교해보면, 19년도 전체 1,965명 대비 21년도 2,751명으로 140% 성장과 성과를 이뤄냈음

2

비대면 상담사업 성과 및 성장

- 가족의 다양한 갈등 이슈 발굴
 - 비대면 상담 서비스에 대한 익명성 확보(안전상의 이유로 상담실과 사무실이 한 공간에 있음)로 일반가족, 다문화가족, 난임가족 등 다양한 가족 단위 대상으로 적극적으로 홍보를 실시하였음. 총 33가정 중 다문화가족, 난임, 재혼, 입양 가정은 34%를 차지하였음

- 최근 입양가족 아동학대의 심각성을 반영하여 입양가족에게 임신·출산 갈등에 대한 상담 및 관련 기관 정보제공을 하였음. 난임을 경험하는 가족을 대상으로 효과적인 갈등 해결 및 정서적 지지에 대한 지원을 하여 임신출산 갈등 전문기관으로 제 기능을 하였음
- 문제 원인 파악 및 해결 능력 향상
- 상담 기본은 문제의 원인을 인식하고 이를 해결할 수 있는 역량을 가지는 것임
 - 내담자들의 상담의 기본적인 목적을 달성했는지 검증하기 위해 사전·사후문항으로 효과를 점검하였음. 내담자들은 문제의 원인을 발견하고, 문제해결능력이 생긴 것으로 나타나 가족의 심리적 자립 향상에 기여했다고 판단됨
 - 비대면 방식이 상담의 효과에 부정적인 영향을 미치지 않는 것으로 예측됨
- 비대면 상담매뉴얼 고도화
- 20년도 비대면 상담매뉴얼(zoom 접속이나 이용 안내 등) 자체제작으로 운영
 - 21년도는 화상플랫폼의 다양한 기능(화면공유기능, 메모 기능)에 대한 가이드를 추가하여 상담의 효과성 높임. 또한 비대면 가족상담 운영과 환경구현방안의 시범사업으로 참여하면서 물리적 환경, 디지털 환경, 상담 에티켓에 따른 참여방법 제시 등 비대면 상담매뉴얼을 고도화할 수 있었음
- 온라인 접수를 통한 상담 행정업무 효율화 증진
- 온라인 상담접수 창구를 개설하여 상담접수 및 문의, 상담진행시 진행되는 서류작업(동의서, 신청서)을 구글폼으로 진행하였고, 그 결과 행정소요 시간을 단축하였음(온라인 접수 75%)
- 차세대 상담운영(대면·비대면 병행) 방식 검토
- 코로나19 이후 도래할 환경에 대비하기 위해 대면과 비대면을 병행한 방식 시도함. 1회기는 모든 가정이 대면으로 참석하여 팀워크(부부 간)를 강화하고 라포형성에 주력하였음. 2회기부터는 가정의 상황과 특성을 고려하여 대면·비대면 운영방식을 구조화(대면 1가정, 비대면 2가정)하였음. 매주 오픈채팅

방을 통해 실천행동에 대해 공유하며 집단응집력을 강화하였음.

- 대면상담의 라포형성의 장점과 난입기술로 인해 공간이동이 제약이 있는 가족에게는 시공간의 편리성을 제공하는 비대면 상담의 장점을 효과적으로 적용된 사례라고 판단됨

3

비대면 상담사업의 장점 및 보완점

○ 특장점 ‘소통’과 ‘안정성’

- 시·공간의 편리함을 통한 상담 이용률 증가(대기취소 및 당일취소 감소)
- 다문화가족의 의사소통 장애 감소(다문화가족통번역사 포함 동시 3인 이상 진행 가능)
- 감염으로부터 안전성 확보

○ 보완점 ‘디지털 취약’과 ‘뉴노멀 협의’

- 대면상담에 익숙한 상담사의 기술 및 기능적 문제(내담자와의 라포형성시 소요시간 증가)
- 디지털 환경이 원활하지 않을 경우 상담 진행 장애 발생
- 디지털 리터러시가 약한 취약계층 및 고령인구에 대한 미디어 활용 제약
- 비대면 사업에 요구되는 새로운 에티켓에 대한 상담자와 내담자 간 괴리 발생

4

비대면 상담과 매뉴얼에 대한 제언

- 1인 개인상담과 2인 이상 가족상담 매뉴얼에 대한 차별성 필요
- AR, VR을 접목한 상담기법, 명상어플리케이션, 메타버스 플랫폼을 활용한 개인 및 집단상담 등 기술발전을 반영한 비대면 화상가족상담 매뉴얼 개발 필요
- 디지털 취약 집단을 위한 디지털 리터러시 강화 교육 및 미디어 환경 조성 지원

2021년 한국건강가정진흥원
제3차 온라인 가족포럼

토론 2

가족센터 화상상담 운영사례 2

강진아 센터장 (도봉구 가족센터)

토론 2

가족센터 화상상담 운영사례 2

I 강진아 센터장 (도봉구 가족센터)

“비대면 가족 상담 운영과 환경 구현 방안”에 관한 홍은주 교수님의 발표와 제안을 잘 들었습니다. 제3차 온라인 포럼에 토론자로 도봉구 센터의 화상 상담 사례를 발표할 수 있는 뜻깊은 자리에 초대해 주셔서 감사를 드립니다. 화상 상담이 대안적 차원이 아닌 독립된 기능으로써 활용될 수 있음을 확인한 연구는 매우 시의적절하다고 여겨집니다. 상담환경의 구현을 위한 FGI에 VR 전문가까지 참여했다는 것은 상담 영역의 확장이 이미 전통적인 상담환경인 물리적 공간을 넘어서고 있다는 것을 잘 보여주고 있다고 생각합니다.

도봉구 가족센터의 화상 상담 운영 경험을 중심으로 발표하겠습니다. 우리의 일상생활을 변화시킨 코로나19의 상황은 상담에서의 일상인 상담자와 내담자가 물리적 공간에서 만나 치료적 동맹을 맺는 당연한 상담환경의 일상 역시 바꾸어 놓았습니다. 그동안 상담에 대한 정의에서 공통적인 부분으로 언급되었던 것은, 내담자와 상담자가 실제로 만나는 경험을 전제로 하고 있었지만 팬데믹 사태로 인해 2019년부터는 비대면 상담환경을 고민할 수밖에 없었습니다. 물론 이전에도 전화 상담 및 화상 상담이 없지는 않았지만, 내담자들이 대면 상담을 더 선호하여서 활성화되지는 못했고, 차선의 경우로만 활용되고 있었습니다.

하지만 사회적 거리 두기 상황이 지속되면서 사람들이 불안과 무기력 등의 정신 건강 문제를 호소하고, 가족 내 갈등이 증가하여 전통적인 대면 방식을 넘어서는 다양한 형태의 상담이 진행되어야 했기 때문에 센터에서도 비대면 상담을 확대할 수밖에 없었습니다. 그러나 2차 포럼 연구 결과에서도 보았듯이 코로나라는 위기로 인해 폭증하는 수요에도 불구하고 상담은 여전히 교육, 문화 프로그램과는 달리 이용자들이 대면 상담의 참여 방식을 선호하고 있다는 한계를 마주하였습니다. 코로나19 변화의 초기에는 상황이 회복될 것이라 여겨 이용자들이 상담을 대면이 가능할 때까지 미루거나 취소하는 등의 양상을 보이기도 하였습니다.

그러나 위기가 장기화 되면서 작년 2020년부터는 상대적으로 비대면 상담의 선호도가 낮기는 하였지만, 단계적 변화에 따라 대면과 비대면의 진행방식을 혼합하여 운영하였습니다. 따라서 센터 실무자들은 그 대응전략으로서 상담 접수 면접부터 구글 설문지를 통한 온라인으로 상담을 신청할 수 있도록 비대면 상담의 운영방식과 절차를 구조화하여 나름의 비대면 상담의 기초를 마련하였습니다.

온라인 상담 신청 시 희망하는 필수항목으로 상담방법(대면/화상/전화)을 선택할 수 있도록 하였으며, 화상 상담 진행 시 상담동의서와 사전·사후 검사를 포함하는 모든 절차를 온라인으로 진행하였습니다. 이러한 절차를 도봉구 가족센터의 가족 상담 진행 매뉴얼로 제작하여 대면과 비대면인 화상/전화 상담을 효율적으로 진행하였으며, 외래 전문 상담 인력들에게도 교육을 실시하였습니다.

화상 상담을 신청할 경우에는 화상 상담 환경을 점검할 수 있는 체크리스트를 활용하여 내담자 스스로 화상 상담의 장소, 접속기기, 보안에 대한 부분을 점검할 수 있도록 하였고, 대면 상담을 희망할 경우는 첫 상담에서 사전검사지를 통한 방역수칙 준수 및 백신 접종 확인사항도 추가하는 등 안전한 상담환경을 위한 구조화를 꼼꼼하게 진행하고자 하였습니다.

이러한 노력에도 저희 센터에서만 구조화하기에는 개인정보보호나 데이터 관리 등을 위한 가족센터만의 보안 플랫폼의 구성 등에 대한 한계가 있었습니다. 또한 변화된 환경에서 추가되어야 할 디지털 상담윤리가 보완될 필요가 있었는데, 홍은주

교수님의 발표를 들으면서 표준화된 매뉴얼 안에 잘 정리되어 있어 반가운 마음이 들었습니다.

다음은 화상 상담에 참여했던 분들의 경험을 중심으로 말씀드리겠습니다. 먼저 내담자의 보고입니다. 화상 상담에 대한 본인의 수용적인 태도가 상담을 긍정적으로 경험하게 했는데, 이는 내담자의 높은 동기와 적극성이 상담의 효과성을 가져온 것으로 보여집니다. 다른 측면으로는 가족 구성원과의 공간 분리의 어려움을 보고하였습니다. 배우자의 재택근무, 자녀들의 온라인 수업 진행 등으로 집에 함께 있는 상황에서 자신의 이야기가 문밖으로 새어나갈 것 같은 불안을 호소하는 경우 등이 있었습니다. 또한 네트워크 환경의 연결이 끊기는 경우에 상담 관계의 질에 부정적인 영향을 미침이 드러났습니다.

상담자의 경우에는 화상 상담을 통해 모니터에 비춰지는 내담자의 얼굴 정에 집중하게 되어 비언어적인 메시지를 더 빠르게 파악할 수 있었고, 상담자 스스로도 자신의 표정이나 손짓 등을 관찰할 수 있어 자신을 돌아볼 수 있었으며, 내담자와 어떤 상호작용이 이루어지고 있는지 상담 관계의 영향탐색을 더 민감하게 할 수 있었다는 피드백이 있었습니다. 어려웠던 점은 가족들의 갈등이 지속되고 있는 상황에서 회피성향이 높은 가족 구성원은 화면에서 사라지거나 소극적 반응을 하는 경향이 있는데, 화상 상담 시 상담자가 가족의 체계에 합류를 시도하거나 치료적 개입 시 대면 상담과 달리 물리적 경계가 제거된 환경 변화의 어려움을 이야기하였습니다.

그럼에도 막상 화상 상담을 진행해보니 상담자와 내담자 모두 상담결과에 대해 비교적 양호한 만족도를 보여, 대면 상담이 어려운 환경에서의 화상 상담만의 장점은 분명하게 확인되고 있습니다. 타인에게 공개되지 않는 안전한 공간과 상담을 받는다는 사실이 노출되지 않아 대면 상담을 피하던 내담자들이 오히려 자신의 문제를 다룰 수 있는 기회가 되었기 때문입니다. 최근 저희 센터에서 실시한 이혼 전·후 지원사업의 이혼준비학교와 같은 교육 프로그램은 기존 대면에서는 참여율이 저조했던 반면 온라인으로 진행되자 30분 만에 마감이 되기도 하였습니다.

비대면 상담환경 변화에 적응하며 화상 상담을 진행하는 과정에서 드러난 현실적인 어려움을 말씀드리겠습니다. 그럼에도 여전히 대면 상담만을 희망하는 장기 대기자분들에 대한 고민이 있었고, 위기 개입 시 연계 기관인 MOU기관이나 경찰서, 법원 등에서는 대면 상담을 원하는 경우가 많았습니다. 특히 이용자의 연령대가 높아지면 내담자의 디지털 기반이 함께 요구되는 화상 상담의 진행은 어려웠습니다.

따라서 저희 센터에서는 이러한 고민을 반영하여 코로나19로 인한 거리두기와 단계 완화라는 변화에도 안정적으로 대면을 하지만 비접촉으로 상담을 진행할 수 있는 비접촉 상담실 1곳을 빠르게 조성하여 위기에 있는 가족에게 긴급한 치료적 개입을 진행할 수 있었습니다. 처음에는 접견실처럼 유리로 막힌 서로 다른 공간에서 스피커에 의존하는 상담이 낯설었지만, 화상 상담에서 보지 못하는 행동 관찰, 평가가 가능하였고, 안전한 환경에서 대면 상담을 할 수 있다는 것이 긍정적인 경험으로 보고 되었습니다.

따라서 화상 상담의 효과를 확보하기 위해서라도, 대면 상담에 비해 부족한 접촉의 한계가 분명히 존재함을 인정하는 것으로 출발할 필요가 있어 보입니다. 토론을 준비하며 연구 결과에서 언급했던 화상 상담을 위한 안전한 플랫폼을 위한 기술 개발, 표준화된 매뉴얼 제작을 통한 상담자 훈련, 온라인에 적합한 상담 프로그램 개발 등과 같은 부분들이 화상 상담의 한계점 들을 보완해 나가야 할 과제라 생각합니다. 재난의 상황이 종결된 뒤에도 이후 화상 상담의 이용에 대한 요구는 지속될 것이라고 여겨집니다.

화상 상담이라는 상담환경의 변화에 따른 새로운 절차가 온라인으로 마련되는 과정에서 실무자들의 소진 경험을 예방하는 조직적 센터 차원의 노력과 실무자 개인의 노력이 함께 하는 '돌보는 자들에 대한 돌봄'이 필요함을 기억하면서 발표를 마치도록 하겠습니다. 감사합니다.

2021년 한국건강가정진흥원
제3차 온라인 가족포럼

토론 3

가족센터 상담서비스 운영방안

김 사 라 교수 (경희사이버대학교 상담심리학과)

토론 3

가족센터 상담서비스 운영방안

■ 김사라 교수 (경희사이버대학교 상담심리학과)

안녕하세요. 경희사이버대학교 상담심리학과 그리고 새라심리상담연구소 소장 김사라입니다. 2021년 제3차 온라인 가족포럼이라는 뜻깊은 자리에 초대해 주셔서 감사드립니다.

비대면 가족상담 운영과 환경 구현 방안에서 가족상담서비스 운영방안과 관련해서 몇 가지 말씀드리고자 합니다.

우선 제가 운영하고 있는 센터에서도 2020년부터 코로나19로 인해 비대면 화상상담을 운영하고 있는데 비대면 화상상담의 가장 좋은 점은 내담자의 얼굴을 마스크 없이 볼 수 있다는 것이라고 생각합니다. 대면 상담에서는 내담자와 상담자 모두 마스크를 쓰기 때문에 오히려 상담자는 내담자의 얼굴과 표정을 읽을 수 없는데 반해 비대면 화상상담에서는 내담자의 얼굴과 표정을 상담자가 볼 수 있기에 상담자는 내담자의 비언어적인 표현을 알아채기에도 용이하다고 생각합니다. 또한 비대면 화상상담은 내담자에게 거리와 시간에 대한 부담이 줄여주기 때문에 상담에 대한 참여율도 높일 수 있다고 생각합니다. 뿐만 아니라 가족상담 중 가족평가의 경우 비대면 화상상담이 매우 효과적이라고 생각됩니다. 가족평가를 비대면 화상상담으로 실시할 경우 가족들은 자신들에게 익숙한 공간이기 때문에 상담센터에 내방했을 때보다 시간이 지남에 따라 보다 자유롭게 행동할 수 있기에 가족 역동과 가족 내 문제점을 파악하는데 도움이 될 수 있습니다.

그러나 이러한 비대면 화상상담 운영이 보다 높은 수준으로 진행될 수 있도록 하기 위해서 몇 가지 고려되어야 할 점도 있습니다.

첫째, 기본적으로 비대면 화상상담을 진행할 때에는 공간에 대한 확보가 이루어져야 할 것입니다. 비대면 화상상담 역시 상담자와 내담자가 같은 공간에서 내담자의 삶의 이야기를 나누는 작업입니다. 그러므로 일반 대면상담에서처럼 비대면 화상상담 역시 가능하면 동일한 공간과 동일한 시간에 상담을 진행하여 상담자와 내담자 모두에게 심리적으로 안정적인 환경을 제공할 필요가 있습니다.

둘째, 비대면 화상상담에서 배경화면의 경우에는 각자 자신의 센터를 배경화면으로 하는 방안과 상담 초기에 센터에 대한 소개 자료와 사진 등을 내담자에게 보내 내담자가 센터에 대한 분위기를 익힐 수 있도록 하는 것도 초기 라포형성에 도움이 될 것이라고 생각됩니다. 뿐만 아니라 녹음과 녹화에 대한 윤리적 고지 등을 통한 상담구조화도 필요합니다.

셋째, 비대면 화상상담을 진행할 때 초기상담시에는 될 수 있으면 직접적인 대면상담을 실시하여 상담을 구조화하고 내담자 뿐 아니라 상담센터와 상담자의 분위기를 내담자와 상담자가 익히고 상담의 구조화를 할 필요가 있습니다. 덧붙여서 한달에 한 번 정도는 비대면 화상상담 안에 직접적인 대면상담을 1회 정도 실시한다면 상담의 지속성을 높이는 데에도 효과적일 것입니다.

넷째, 가족상담 시에는 실제 상담에서 사용될 수 있는 필요한 도구(예를 들면 크리스마스라면 가족 크리스마스 꾸미기 재료)등을 선물박스로 보내 가족 구성원의 참여율을 높이는 방안도 비대면 화상상담을 효과적으로 운영하는 하나의 방법이 될 것으로 생각됩니다.

비대면 화상상담은 코로나19라는 재난 상황에 의해 처음에는 궁여지책으로 마련된 방법이었으나 현재는 상담 운영의 중요한 방법으로 자리 잡아가고 있습니다. 전쟁이 의학과 심리학을 발전시켰듯 코로나19라는 재난도 우리가 어떻게 활용하냐에 따라 상담의 새로운 방향성과 발전을 위한 계기가 될 것이라고 생각합니다.

이상으로 마치겠습니다. 감사합니다.

**2021년 제3차 온라인 가족포럼
코로나19 이후 가족센터 비대면 상담 운영 현황과 과제**

발행일 | 2021년 12월

발행처 | 한국건강가정진흥원

발행인 | 김금옥

주 소 | 서울시 서초구 반포대로 217 4~6층

전 화 | (02) 3479-7600

팩 스 | (02) 3479-7798

홈페이지 | www.kihf.or.kr

기획·편집 | 사업기획부

수행기관 | (주)유앤아이컴

인쇄처 | 삼원그래픽스

※한국건강가정진흥원의 승인 없이

내용의 일부 또는 전부를 인용·발행하거나 무단 복제하는 것을 금합니다.

발간등록번호

2021-KIHF-172

2021년 제3차 온라인 가족포럼 코로나19 이후 가족센터 비대면 상담 운영 현황과 과제

일 시 2021. 12. 09.(목) 14:00 ~ 16:00

영상공개 2021. 12. 17.(금)

장 소 한국건강가정진흥원 513호 회의실

주최



한국건강가정진흥원
KOREAN INSTITUTE FOR HEALTHY FAMILY

후원



여성가족부