구미시건강가정지원센터 상담실 운영규정(안)

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 규정은 구미시건강가정·다문화가족지원센터(이하 “센터”라 한다)의 가족상담 사업 운영에 관한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2장 상담인력

제2조(상담인력의 구성과 정의) 상담인력은 상담실무자, 가족상담전문가, 상담자원봉사자들을 말하며, 구체적으로 다음과 같이 구성할 수 있다.

1. 상담실무자 : 상담실무자는 센터의 상담업무를 담당하는 내부 직원을 말한다. 상담실무자는 팀원기준 이상의 자격을 갖춘 자이되, 직접 상담을 실시할 경우에는 가족상담전문가에 준하는 자격을 갖추어야 한다.
2. 가족상담전문가 : 제3조에 의거한 상담이 가능한 상담실무자 혹은 외부 위촉직 상담전문가이다.
3. 상담자원봉사자 : 센터에서 위촉한 접수상담, 초기상담, 상담 관련 행정 업무의 수행이 가능한 유급 자원봉사자이다.
4. 통번역사 : 결혼이민자 및 다문화가족의 상담 시 통역 및 내담신청서의 번역을 지원하기 위한 인력

제3조(자격) 이 규정에서 정의하는 상담인력의 자격은 다음과 같다.

1. 상담실무자 : 건강가정사, 사회복지사로서 센터의 팀원이상의 기준과 같다.
2. 가족상담전문가 : 가족상담 관련 전공학과의 석사과정 이상 수료하거나 가족상담 관련 학사학위 소지자로서 상담경력 2년 이상 실무경력자이거나, 관련 전문학회에서 발급하는 2급 이상 자격증을 소지하거나 관련학회에 소속되어 100시간 이상의 상담 실무경력을 가진 자 또는 이에 상응하는 능력을 가진 자
3. 상담자원봉사자 : 가족상담 관련 전공학부를 졸업한 자 또는 전화접수상담, 초기상담, 상담 관련 행정업무 수행에 상응하는 소정의 교육(센터 교육 포함)을 받았거나 능력을 가진 자
4. 통번역사 : 해당 사업지침의 규정에 의함

제4조(모집 및 위촉)
1. 가족상담전문가와 상담자원봉사자는 공개적으로 모집할 수 있다.
2. 가족상담전문가와 상담자원봉사자는 1년 이내로 위촉할 수 있다.
3. 내담자가 요청하는 언어의 지원인력이 부족할 경우 타 센터 혹은 외부에서 위촉할 수 있다.

제5조(교육)
1. 상담실무자는 상담영역으로 연 8시간 이상의 교육을 이수하여야 한다.
2. 센터는 상담자원봉사자와 상담을 지원하는 통번역사에게 운영비에서 연 4시간 이상의 교육을 제공할 수 있다.

제3장 복 무

제6조(상담인력의 책무) 상담인력은 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.
1. 상담인력은 맡은 바 직무를 충실히 수행하여야 한다.
2. 상담인력은 직무상 취득한 비밀을 엄수하고, 센터 기밀을 누설해서는 안 된다.
3. 상담자는 상담 진행 후 당월 말일 전까지 센터에서 지정한 통합업무시스템에 상담실적을 입력하여야 한다.
4. 상담인력은 센터의 제반 규정을 준수하고, 내담자와의 시간 약속을 엄수해야 한다.
5. 상담인력은 센터의 품위를 손상하거나 명예를 실추시키는 행위를 해서 안 된다.
6. 가족전문상담사와 상담자원봉사자는 센터의 정당한 직무상 지시에 따라야 한다.
7. 아래와 같은 경우 상담사에 사전 통보 후 해촉될 수 있다.
   가. 사전 연락없이 무단으로 상담시간을 2회 이상 준수하지 않은 경우
   나. 내담자의 개인정보에 대한 비밀유지 의무 위반시
   다. 내담자에 대한 부적절한 언행
8. 상담자는 내담자의 상담 내용이 자신의 상담능력과 전문성을 넘어서는 경우 센터와 협의 후 전문기관 연계, 상담자 교체 등을 시행하여야 한다.

제7조(정보 및 비밀보호의 의무) 상담인력은 다음 각 호에 따라 상담내용의 정

보와 비밀 보호의 의무를 준수해야 한다.

1. 상담인력은 내담자의 비밀을 보호하고 내담자의 동의 없이는 이를 공개하거나 타인에게 알려서는 안 된다.
2. 센터는 상담의 질향상을 위해 내담자의 동의를 거쳐 사례를 공개할 수 있다.

가. 센터 내 사례회의, 슈퍼비전

나. 상급기관의 사례회의, 슈퍼비전

다. 상담인력의 직무향상을 위한 교육연수기관

라. 상담실무자의 실적입력 등

3. 가족상담전문가가 센터의 사례를 공개할 때는 내담자의 동의 및 센터장의 사전 허락을 득해야 한다.
4. 상담관련 자료는 공개되거나 센터 외부로 유출되지 않아야 하며, 잠금장치가 있는 별도의 공간에 보관하여야 한다.
5. 상담관련 자료는 상담 종료 후 5년 동안 보관 후 폐기하는 것을 원칙으로 한다.
6. 가족상담인력은 구체적이고 긴급한 자해나 타인의 위해 등 안전의 위협이 있다고 인정될 때에는 112 혹은 119등에 내담자에 관한 정보를 알려야 한다.

제8조(센터의 의무)

1. 센터에서는 상담자와 내담자가 편안하게 상담을 받을 수 있도록 최적의 환경을 조성하기 위해 노력하여야 한다.
2. 센터에서는 상담자가 통합업무시스템에 입력한 상담실적을 기준으로 소정의 상담료를 지급하여야 하며 상담료는 사업지침 내 단가에 준한다.
3. 상담자가 상담실에 도착한 이후 발생한 상담 취소 건에 대해서도 소정의 상담료를 지급한다.
4. 센터에서는 상담자가 요청하는 심리검사 도구와 상담에 필요한 시설을 갖추기 위해 최대한 노력한다.

제4장 상담업무

제9조(정의와 목적)

1. 센터의 상담은 가족상담을 원칙으로 하며, 가족상담은 가족체계론적 시각에서 상담하는 것을 의미한다.
2. 가족상담은 가족문제 해결 및 가족구성원의 성장과 발달을 통한 가족관계

의 향상 및 가족기능의 강화를 목적으로 한다.

제10조(상담유형) 센터의 가족상담 유형은 접근방법에 따라 다음과 같이 분류할 수 있다.

1. 개인단위 상담 : 가족의 욕구나 문제 해결을 돕기 위해 개별 가족구성원을 대상으로 상담하는 것을 말한다.
2. 가족단위 상담 : 가족의 욕구나 문제 해결을 돕기 위해 2인 이상의 가족구성원을 대상으로 상담하는 것을 말한다.
3. 가족집단상담 : 비슷한 가족문제를 가지고 있는 개인이나 가족을 집단으로 구성하여, 집단의 역동과 상호작용을 이용하여 상담을 실시하는 것을 말한다.

제11조(상담내용) 센터에서 수행하는 가족상담의 내용은 다음과 같이 분류할 수 있다.

1. 이혼전·후상담 : 이혼을 고려하고 있건, 이혼에 대해 언급하거나, 이혼에 관한 결정을 호소하는 등 이혼 전후 관련한 문제를 상담한다. 이혼과 관련된 부부의 심리, 정서, 경제적 문제, 자녀문제에 효율적으로 대처하고, 이혼 여부를 합리적으로 결정하도록 돕는다.
2. 부부상담 : 부부의 관계갈등, 의사소통, 부부성격 및 가치관차이, 외도, 배우자 의심, 부부 성문제, 경제문제, 국적 및 문화, 언어차이에서 오는 의사소통 등 부부관계에서 발생하는 문제를 상담한다.
3. 부모·자녀상담 : (시/조)부모·자녀간 관계갈등, 부모의 부양문제, 부모의 성격 문제, 부모의 질환문제, 자녀양육문제, 자녀성격문제, 국적 및 문화, 언어차이에서 오는 의사소통, 자녀 비행·일탈·따돌림 등 부모 자녀간 발생하는 문제를 상담한다.
4. 그 외 가족상담 : 사별, 본가와 처가의 갈등, 형제자매 갈등, 원가족 갈등 등 부부와 부모·자녀간 외의 다른 가족들로부터 발생하는 가족문제를 상담한다.

제12조(상담방법) 센터의 상담 방법은 다음 각 호와 같이 분류되며 필요에 따라 가족 및 심리평가를 실시할 수 있다.

1. 면접상담 : 상담 신청후 1인 및 2인 이상의 내담자가 직접 내방하여 이루어지는 상담이다.
2. 전화 및 사이버상담 : 상담신청과는 구별되는 것으로 내담자의 상황에 따라

면접상담이 어렵다고 판단될 경우 전화 및 패밀리넷 사이버 상담실을 통해서 이루어지는 상담이다.
3. 방문상담 : 센터가 이용자와 협의한 장소에 직접 방문하여 이루어지는 상담으로 반드시 2인이 동행하여 실시하는 것으로 사례관리대상자에 국한한다.

제13조(상담 절차) 센터에서 상담 서비스를 제공할 때 상담인력은 다음과 같은 절차를 따라야 한다.
1. 전화·방문·이메일·패밀리넷홈페이지를 통하여 상담을 신청하도록 안내하며 상담방법과 한국어로 상담이 가능한지를 확인한다. 한국어 상담이 가능하지 않은 경우 통번역사 등을 활용하여 상담할 수 있다.
2. 신청한 상담의 접수 순서에 따라 상담을 실시한다. 단, 상담이 필요한 위급한 가족의 경우, 센터장 또는 상담 실무자의 판단에 따라 센터장에게 보고 후,상담 순서를 우선으로 배치할 수 있다.
3. 초기 면접상담 진행 시 내담자가 필요한 제반서류(별도 지침참조)를 작성하도록 해야 하며, 내담자가 이에 동의하지 않을 시 상담을 진행하지 않는다.
4. 내담자가 상담이 진행되는 동안 상담에 성실히 임하도록 안내하며, 무단으로 3회 이상 상담약속을 지키지 않을 경우 센터에서 상담의 중단을 통보할 수 있음을 안내해야 한다.
5. 상담 종료 후에는 6개월 이내에 1회 이상의 사후검사 관리를 실시할 수 있다.

제14조(위급상황) 상담의 접수순서가 아닌 우선적으로 배치가능한 위급사항은 다음과 같다.
1. 사회적 재난
2. 자살시도자의 가족원
3. 법원연계 이혼상담
4. 취약위기가족사례 위기사례로 상담을 연계한 경우
5. 다문화사례관리 시 위기사례로 상담을 연계한 경우
6. 기타 관련 공무원이 위기사례로 연계한 경우 등

제15조(긴급대응) 상담 진행 중에 내담자의 건강이상이나 통제 불능상황 등 긴급한 상황이나 이에 준하는 상황이 발생할 경우, 다음과 같은 절차를 따른다.
1. 상담실무자는 센터장에게, 가족상담전문가나 상담자원봉사자는 상담실무자

에게 보고해야 한다.
2. 상담실무자(부재 시 업무대행자)는 112 혹은 119 등 관련기관에 도움을 요청해야 한다.

제16조(상담연계)
1. 가정폭력, 성폭력과 관련되어 내담자가 도움을 요청할 때는 반드시 1366 등 전문기관에 상담을 연계하여 운영한다.
2. 이혼전후 상담이나 부부상담시 가족전문상담가가 직접적으로 가정폭력을 목격한 경우에는 1366등의 전문기관에 연계한다.
3. 상담자가 정신건강 등의 문제가 인지될 때는 반드시 지역 정신건강증진센터 및 정신과와 연계하여야 한다.
4. 상담의 연계를 위해 지역 내 자원과 비상연락체계를 갖춘다.

제17조(상담 행정) 상담실무자는 센터장이 위임한 범위 내에서 가족상담팀 혹은 상담업무를 대표하며 가족상담 업무의 효율적 운영을 위하여 다음 각 호의 사항에 대하여 권한을 갖는다.
1. 상담사례의 배정 및 관리
2. 가족상담전문가와 상담자원봉사자의 일정 관리
3. 상담관련 자료의 관리
4. 내담자 및 위촉상담사의 개인정보 관리
5. 상담관련 교육훈련 프로그램(사례회의, 슈퍼비전 등) 기획 및 진행
6. 지역사회 네트워크
7. 사례의 연계 및 사후관리
8. 상담만족도 측정
9. 상담실관리
10. 상담의 실적입력
11. 통번역 인력의 배정 및 관리
12. 기타 사업지침 등에 의해 규정하는 업무

제18조(사례회의 및 슈퍼비전)
1. 센터는 연 10회 사례회의와 분기별 1회 이상의 슈퍼비전을 실시한다.
2. 가족상담전문가는 슈퍼비전에 최소 50% 이상 참석하여야 한다.

제5장 시설 및 운영

제19조(상담실 설치)
1. 전용 분리된 면접상담실을 1개 이상 설치해야 한다.
2. 면접상담실과 분리된 전용 전화상담실을 설치하여야 한다.
3. 집단상담실을 운영할 수 있다.

제20조(상담실 관리)
1. 상담실 관리는 상담실무자를 주 담당으로 한다.
2. 면접상담실에는 각호에 해당하는 안정장치를 갖추어야 한다
   가. 비상벨
   나. 긴급연락처

제21조(상담실 운영) 상담실은 평일에 운영하며, 운영시간 동안 상담인력을 배치하여 상담이 원활히 이루어지도록 한다.
1. 상담실은 센터의 운영시간에 맞추어 운영하는 것을 원칙으로 하되, 센터장의 재량으로 야간상담이나 주말상담을 실시할 수 있다.
2. 야간상담시에는 최대 21시를 넘지 않고 종료하여야 한다.
3. 야간 및 주말상담시, 가족상담전문가 이외의 실무자를 최소 1인 배치해야 한다.

제22조(상담회기)
1. 면접상담의 경우 초기상담을 포함하여 10회기를 기본 상담으로 제공한다.
2. 상담을 10회기 이상 지속시에는 평가를 통하여 최대 5회기 더 연장하여 15회기까지 상담할 수 있다.
3. 상담 기본 회기를 연장할 때는 반드시 해당 사례에 대한 연장 여부를 사례회의에서 보고 후 결정한다.
4. 상담실무자는 접수 후 내담자 상담 연계가 지연되지 않도록 대기자를 위해 다음의 각호와 같이 노력하여야 한다.
   가. 초기상담을 통해 외부기관에 연계
   나. 센터 내 타 프로그램 수강
   다. 상담주기의 조정 등

제23조(상담이용자 준수사항)
1. 가족상담은 내담자의 자발성에 근거한다.
2. 내담자는 사전에 예약된 상담시간을 준수하여야 하며 이를 지키지 못하는

경우 사전에 연락하여야 한다.
3. 내담자는 상담기간 중에 자해 및 타해 행위를 하여서는 안된다.
4. 내담자는 센터에서 제시하는 내담자 준수사항과 상담 절차를 준수해야 한다.

제24조(상담의 제한) 아래와 같은 경우 상담을 제한할 수 있다.
1. 내담자가 상담 관련 절차에 동의하지 않을 경우
2. 내담자가 상담 불성실, 상담시간 미준수, 공격적 언행을 하는 경우
3. 동일한 시기에 같은 내용으로 2개 이상의 센터에서 상담을 받는 것이 확인될 경우
4. 내담자가 상담자에게 무리한 요구를 지속하는 경우 : 상담에 비자발적인 가족구성원의 상담참여를 상담자가 독려하도록 요구, 상담시간 외 개인적 연락, 무조건적 격려와 공감만을 요구하는 경우
5. 내담자가 상담보다 정신과적 치료가 우선되는 경우(조현병, 공항장해, 중증 우울증, 양극성장애, 야스퍼그 증후군 등)
6. 언어적으로 소통이 어려운 경우(자폐, 지적장애 1~3급 등)

제24조(상담비용)
1. 이용자에게 상담료는 원칙적으로 무료이다.
2. 심리검사의 경우 가족상담전문가가 해석이 가능한 경우에만 실시한다.
3. 해당 센터 내 상담실무자가 측정하고 해석하기 불가능한 심리검사는 외부기관에 의뢰하거나 내담자가 별도로 검사하도록 한다.
4. 심리검사 등 실비가 요구될 경우 상담이용자에게 부과할 수 있다.

제6장 보 칙
제25조(명시되지 않은 사항) 이 규정에 명시되지 않은 사항은 센터장이 관례에 따라 처리한다.

부 칙
제26조(규정의 비치) 센터는 본 규정을 센터 내의 사무실과 상담실에 비치하여 상담인력이 자유롭게 열람할 수 있도록 한다.

제27조(규정의 변경) 이 규정은 여성가족부가 제공하는 센터 지침과 센터 운영 규정에 따라 변경할 수 있다.