

청소년상담 사례지도 모형개발연구

책임 연구자: 서 미
소 수 연
공동 연구자: 장 유 진
조 은 희
이 지 은
양 명 진



한국청소년상담복지개발원
Korea Youth Counseling & Welfare Institute

청소년상담연구 208

청소년상담 사례지도 모형개발연구

인 쇄 : 2018년 12월

발 행 : 2018년 12월

발 행 인 : 이기순

발 행 처 : 한국청소년상담복지개발원

(48058) 부산광역시 해운대구 센텀중앙로 79, 센텀사이언스파크(7층-10층)

T. (051)662-3133 / F. (051)662-3005

<http://www.kyci.or.kr>

인 쇄 처 : 가꿈복지직업재활시설

비매품

ISBN 978-89-8234-738-2 94330

ISBN 978-89-8234-001-7(세트)

본 간행물은 여성가족부의 지원을 받아 제작되었습니다.

본 기관의 사전승인 없이 내용의 일부 혹은 전부를 전재할 수 없습니다.

국립중앙도서관 출판예정도서목록(CIP)

청소년상담 사례지도 모형개발연구 / 책임연구자: 서미, 소수연 ;
공동연구자: 장유진, 조은희, 이지은, 양명진. -- 부산 :
한국청소년상담복지개발원, 2018
p. ; cm. -- (청소년상담연구)

권말부록 수록

참고문헌 수록

영어 요약 있음

여성가족부의 지원을 받아 제작되었음

ISBN 978-89-8234-738-2 94330 : 비매품

ISBN 978-89-8234-001-7 (세트) 94330

청소년 상담[靑少年相談]

상담 사례[相談事例]

334.3-KDC6

362.7-DDC23

CIP2018040163

간행사

최근 자살, 폭력 등 다양하고 심각해지는 청소년 문제에 적극적으로 대응하기 위해 청소년 상담자들의 전문성 함양이 중요해지고 있습니다. 이와 같은 상담자의 전문성은 상담 수혜자인 청소년들에게 직접적인 영향을 줄 수 있으므로, 청소년상담 기관에서 관심을 기울여야 하는 주제입니다.

상담사례지도는 상담자의 상담 역량을 개발하는 방법 중 가장 효과적인 방안으로 주목받고 있으나, 청소년상담에 초점을 맞춘 상담사례지도 모형이 없었던 것이 현실입니다. 특히 전국 청소년상담복지센터에서 청소년 상담 실적이 4백만여 건이 되는 실정에 비추어 볼 때 청소년상담 기관에서 상담자의 전문성을 제고시키는 방법을 구체적으로 고민하여 제시해야 할 때라고 생각합니다.

이에 한국청소년상담복지개발원은 청소년상담복지센터에 종사하는 상담자들의 상담 역량 강화를 위해 청소년 상담사례지도 모형을 개발하였습니다. 모형 개발을 위해 국내·외 문헌연구를 실시하고, 청소년상담복지센터의 사례지도를 하는 경력 상담자와 사례지도를 받는 상담자들을 대상으로 심층 인터뷰를 하여 연구의 타당성을 확보하기 위해 노력하였습니다. 이와 같은 과정을 통해 청소년상담 현장에서 활용할 수 있는 사례지도 모형을 개발하였습니다. 특별히 청소년상담복지센터에서 사례지도 모형을 실제로 적용 할 수 있도록 매뉴얼을 개발하여 수록하였으므로, 그동안 사례지도에 대한 갈급함이 다소나마 해소되리라 기대합니다.

본 연구를 위하여 설문, 인터뷰에 적극 참여해주신 전국 시·도 청소년상담복지센터의 상담자들에게 깊은 감사를 드립니다. 아울러 연구를 위해 애써주신 공동연구자이신 장유진 교수님과 본원의 연구진들께도 깊은 감사를 드립니다.

본 연구를 통해 개발된 사례지도 모형을 활용하여 청소년상담 현장의 상담자들이 상담 능력을 향상시킴으로써 청소년 상담 효과가 증대되기를 기대합니다.

2018년 12월

한국청소년상담복지개발원 이사장 **이기순** 이 기 순

초 록

최근 청소년상담복지센터에서 근무하는 실무자들은 상담능력 부족으로 인해 무능감을 느끼고 소진을 경험한다고 보고하고 있다(김승천, 2017). 청소년 상담자들은 다양해지고 심각해지는 청소년 문제에 소진되고 좌절감을 경험한다. 상담자의 상담역량 강화의 가장 효과적인 방법은 현장의 특성에 맞게 상담자들이 개입할 수 있는 역량을 강화시키는 상담사례지도이다. 청소년상담자는 상담사례지도교육을 통해 청소년상담 역량을 강화할 수 있다. 안타까운 것은 청소년상담사례지도 교육의 중요성에 비해 현장에서 청소년상담사례지도가 체계적으로 운영되고 있지 못하고 사례지도 모형에 대한 연구도 매우 미비하다는 점이다. 본 연구에서는 청소년상담복지센터의 사례지도 기능과 상담자들의 상담역량을 강화하기 위해 청소년상담복지센터에 적합한 청소년상담 사례지도 모형을 개발하고자 하였다.

본 연구는 다음과 같은 절차를 통해 이루어졌다. 가장 먼저 청소년상담 사례지도에 관한 국내·외 선행연구를 고찰하고, 청소년상담센터에 근무하는 슈퍼바이저 10명과 슈퍼바이저 10명을 대상으로 심층 인터뷰를 실시하였다. 이를 통해 도출된 모형에 대해 현장전문가 및 학계전문가의 자문을 거쳐 청소년상담사례 모형이 최종 확정되었다.

최종 청소년상담사례 모형의 내용은 다음과 같이 요약할 수 있다.

모형의 주요 단계는 슈퍼바이저가 실제 사례지도를 준비하고 평가하는 시간의 흐름에 따라 3단계로 구분되는데, 준비단계, 실행단계, 평가 및 추수단계로 구성되어 있다. 먼저, 준비단계는 슈퍼바이저의 준비시간 확보, 사례정보 양식 등의 행정적인 준비와 사례의 핵심정보를 이해하고 사례개념화를 하는 상담사례 준비단계로 구성된다. 실행단계는 슈퍼바이저의 필수 과업과 선택 과업으로 구성된다. 필수 과업에는 시간에 흐름에 따라 ‘도움 받고 싶은 점의 확인’, ‘이전 슈퍼비전내용 확인’, ‘사례정보 파악을 위한 사실 확인’, ‘호소문제 혹은 의뢰문제 명료화’, ‘내담자 및 환경 특성 파악’, ‘사례개념화 검토’, ‘상담목표 설정 검토’, ‘상담전략 및 개입방향 검토’, ‘상담자 개입 및 반응의 적절성 검토’, ‘슈퍼비전을 통한 슈퍼바이저의 학습내용 확인’으로 구성된다. 또한 선택과업에는 상담자의 개인적 이슈, 위기개입여부 및 지역사회 자원연계 방안 검토, 윤리적 이슈, 부모상담 필요성 및 부모상담 시 핵심과제 검토가 포함된다. 이때 실행단계에서 슈퍼바이저의 기능 및 역할은 점검하기/평가하기, 조언하기/가르치기, 모델링, 자문하기, 지지하기/공유하기가 포함된다. 마지막 단계인 평가 및 추수지도 단계에는 슈퍼바이저평가, 슈퍼바이저에 대한 평가 및 추수지도로 구성된다. 이때 슈퍼비전 모형의 효율성을 높

이기 위해서 슈퍼비전 참관, 교육 참여, 외부 동료나 전문가를 통한 자문, 개별학습, 집단 학습 활동, 슈퍼비전에 대한 슈퍼비전 등을 통해 청소년상담자는 슈퍼바이저로서의 역량을 강화할 필요가 있다.

연구의 시사점은 다음과 같다. 연구의 의의로는 첫째, 청소년상담 사례에 초점을 둔 사례지도 모형을 개발하였다는 데 의의가 있다. 동반자상담 등 청소년상담복지센터에서 진행되는 상담사례는 일반 성인상담과는 차이가 있다. 이런 측면에서 청소년상담복지센터의 상담사례에 특화된 사례지도 모형이 개발되었다는 점은 슈퍼바이저들로 하여금 현장에 적합한 사례지도를 통해 청소년상담사례지도의 효과성이 높아진다는 점에서 매우 의미가 있다. 둘째, 현장의 요구와 자료를 참조하여 현장 활용도 높은 모형을 개발하였다는 점에서 의미 있다. 모형에서 주요 슈퍼바이저는 지역 센터에서 센터장이나 상담팀장 등 슈퍼바이저의 역할을 하는 내부 전문가이다. 본 연구에서 도출된 모형은 내부 전문가로 하여금 사례지도를 제공한다는 점을 참고하여, 먼저 사례지도 준비 시간의 확보 등 준비단계부터 사례지도의 단계로 포함시켰다. 또한 현장에서 사례지도 시간이 충분히 제공되지 않는 점을 반영하여 실행단계에서 필수 과업과 선택 과업을 구분하였다. 나아가 현장 슈퍼바이저들이 청소년사례지도 모형을 현장에 잘 적용할 수 있도록 매뉴얼을 제작하였다. 이로써 청소년상담복지센터의 상담사례지도 역량이 강화되고 나아가 상담센터에서 질 높은 상담을 제공할 수 있도록 기여하였다는 점에서 의의가 있다. 향후 본 연구에서 제시된 모형이 현실화되기 위해서 지속적인 후속연구가 이루어져야 할 것이다.

목차

I. 서론 1

II. 이론적 배경 5

- 1. 청소년상담의 특성과 현황 5
- 2. 청소년상담과 사례지도 6
- 3. 사례지도(슈퍼비전) 8
 - 가. 사례지도(슈퍼비전)의 정의 및 목적 8
 - 나. 사례지도(슈퍼비전) 모형 고찰 11

III. 연구방법 및 결과 30

- 1. 청소년상담 사례지도 모형 개발 과정 30
- 2. 연구방법 31
 - 가. 문헌연구 31
 - 나. 슈퍼바이저 대상 심층 인터뷰 31
 - 다. 슈퍼바이저 대상 심층 인터뷰 34
 - 라. 전문가 자문 35
- 3. 연구결과 36
 - 가. 슈퍼바이저 대상 심층 인터뷰 결과 36
 - 나. 슈퍼바이저 대상 심층 인터뷰 결과 54

IV. 결론 63

- 1. 청소년상담 사례지도 모형 개발 63
 - 가. 준비 단계 63
 - 나. 실행 단계 64
 - 다. 평가 및 추수지도 단계 72
 - 라. 슈퍼바이저 역량 강화 74
- 2. 청소년상담 사례지도 모형 매뉴얼 개발 77

V. 논의 80

참고문헌 | 83

부록 | 91

Abstract | 144

표 목차 |

표 1. 슈퍼비전의 목표	11
표 2. 상담자 발달 모형에 따른 슈퍼바이저 개입 내용	21
표 3. 상담자 발달 특성에 따른 사례지도 교육 내용	21
표 4. 학교상담자 발달단계별 상담과정 기반 셀프 슈퍼비전 구성내용 요약	26
표 5. 슈퍼바이저 심층 인터뷰 참여자	32
표 6. 슈퍼바이저 심층 인터뷰 질문지의 구성 및 내용	33
표 7. 슈퍼바이저 심층 인터뷰 참여자	34
표 8. 슈퍼바이저 심층 인터뷰 질문지 구성 및 내용	35
표 9. 슈퍼바이저 대상 심층 인터뷰 결과	36
표 10. 슈퍼바이저 대상 심층 인터뷰 결과	54
표 11. 청소년상담 사례지도 매뉴얼 구성 요소	77

그림 목차 ▮

그림 1. 학교상담 사례지도 모형 개관	18
그림 2. 전문상담교사 역할과 학교상담 사례지도 영역의 개념도	19
그림 3. 청소년상담 사례지도 모형개발	30
그림 4. 청소년상담 사례지도 모형	76

I. 서론

우리나라에서 청소년상담은 1990년 청소년기본법에서 청소년상담 시설의 근거를 명시하면서 공적서비스로 제공되기 시작하였다. 이렇게 시작된 청소년 상담은 전국 시도 및 시군구에 400여개의 청소년상담복지센터와 학교밖청소년지원센터로 확대되었다(황순길, 손재환, 김다희, 김화연, 2016). 청소년상담기관의 확대는 학교폭력, 인터넷중독 등 청소년문제가 심각해지고 다변화되면서 청소년 문제에 대한 사회적 관심의 증대와 함께 자연스럽게 이루어졌다.

청소년 상담은 다른 분야의 상담과는 구분되는 특성을 가지고 있다(김동일 등, 2014; 오혜영, 방기연, 강진구, 조병은, 문경주, 유영권, 2012). 가장 큰 차이점은 청소년상담이 문제뿐만 아니라 청소년의 건강한 발달과 성장에 초점을 맞춘다는 점이다. 이는 청소년이 아직 성장기에 있기 때문에 이들의 문제가 신체적, 인지적, 정서적 발달과 밀접한 관련이 있기 때문이다. 또한 청소년 문제가 주변인이나 환경의 영향과 밀접하게 연관되어 있고 그 영향력이 크기 때문에 청소년상담의 대상은 청소년뿐만 아니라 가족, 학교 등 청소년의 주변인이나 환경도 포함된다(이형득, 1993). 이러한 맥락에서 청소년상담은 심리적, 정서적 지원 및 청소년의 올바른 인격형성과 발달을 위하여 제공되는 통합적 지원이라고 정의하기도 한다(청소년복지지원법, 2012). 또 다른 청소년 상담의 특성은 내담자의 상담에 대한 비자발성이다(양미진, 2005). 청소년은 스스로 상담을 오는 경우보다는 교사나 부모 등 주변인들의 문제제기로 상담이 의뢰되는 경우가 대부분이다. 내담자의 동기부족은 상담이 지속적으로 이루어지는 데 큰 걸림돌이 되며, 상담자로 하여금 상담에 대한 회의와 전문성에 대해 도전을 느끼게 한다. 이처럼 청소년 내담자는 성인에 대해 폐쇄적이고 거부적이기 때문에 청소년 상담에서 내담자의 비자발성을 다루는 것이 우선적으로 이루어져야 한다. 마지막으로 청소년 상담은 면접 중심의 대화뿐만 아니라 여러 가지 활동, 게임, 작업 등 다양한 활동으로 이루어질 수 있다. 이와 같이 청소년상담이 일반 성인 상담의 특성과 다르다는 점에서 기존의 상담접근과는 차별화된 청소년상담 접근에 근거한 청소년상담자 교육이 필요하다(오혜영 외, 2012). 특히 우리나라의 경우 청소년상담복지센터에서 위기상담을 담당하는 청소년동반자 상담과 같이 독특한 상담개입이 이루어지는 바, 현장의 특성을 반영한 청소년상담자 교육이 절실하다.

현장의 특성에 맞게 상담자들이 개입할 수 있는 역량을 강화하는데 있어 가장 효과적인

교육방법이 바로 상담사례지도이다. 청소년상담자는 상담사례지도교육을 통해 청소년상담 역량을 강화할 수 있다. 사실 청소년상담센터 등 청소년상담 현장에서 일하는 종사자는 상담학, 교육학, 심리학 등 상담복지분야 전공 학사나 석사이상 학위를 소지한 자들이다(청소년복지지원법 시행령, 제 14조 제 4항). 이들은 상담복지관련 학과를 전공하였기 때문에 기본적으로 상담 역량을 갖추고 있다. 그러나 이와 같은 상담 역량은 청소년 상담 현장보다 일반적인 상담 접근이나 개입과 관련된 역량일 가능성이 많다. 실제로 청소년상담복지센터 실무자들이 청소년 상담을 하게 될 경우, 당황하고 어찌할 바를 모른다거나 상담을 진행하면서 자신감을 잃는 경우가 종종 있다(김승천, 2017; 이미숙, 2011). 김승천(2017)에 따르면, 청소년상담복지센터에서 근무하는 실무자 중 경력 2년 이하의 초보 상담자들은 경력 5년 이상의 상담자보다 상담 능력 부족 인해 무능감을 느끼고 소진을 경험한다. 이러한 청소년상담자들의 상담에 대한 무능감은 사례지도를 통해 감소하게 된다. 양미진, 조수연, 이소엽(2012)에 따르면, 청소년상담사는 사례지도를 받은 경우보다 사례지도를 받지 않은 경우, 상담 방향 설정의 어려움이나 상담기술의 부족으로 목표 설정의 어려움과 상담 기법 부족 등과 같은 무능감을 느끼는 경우가 많다. 따라서 청소년상담 사례지도를 통해 청소년 상담자들로 하여금 상담사례 관리 및 성과 도출에 대한 유능감을 높일 뿐만 아니라 효과적인 상담을 제공할 수 있도록 조력할 필요가 있다.

청소년상담 사례지도의 필요성은 청소년 문제의 심각성과 다양성을 고려할 때 더욱 강조되어야 한다. 2003년 876,956건에 불과했던 위기청소년 상담건수가 2017년에는 총 4,290,551건으로 근 15년간 약 5배로 상담건수가 증가하였다. 이전에는 볼 수 없었던 인터넷 과의존 문제를 비롯하여 해마다 그 유형도 다양해지고 있다. 예를 들어, 2012년 위기청소년상담의 호소문제 중 1순위가 학업 및 진로(25.0%)로 전체상담의 1/4를 차지한 반면, 2017년의 1순위는 대인관계문제(24.8%)로 1/4를 차지하였다. 이처럼 급변하는 청소년문제 유형에 적합한 상담개입을 위해서 사례지도를 통해 사례에 대한 사례개념화, 상담전략 및 방향 등에 대해 도움을 받는 것이 필요하다.

청소년상담 사례지도의 중요성에도 불구하고, 현장에서 청소년상담사례지도가 체계적으로 운영되고 있지 않은 것으로 보인다. 양미진 등(2012)에 따르면, 청소년상담자(925명) 중 70%(646명) 정도가 사례지도를 받고 있다고 하였으나, 상담자의 1/4이 넘는 30%(279명)가 사례지도를 받고 있지 않은 것으로 보고하였다. 특히, 사례지도 경험이 있는 상담자조차 상담회기 중 겪는 어려움으로 ‘위기 사례에 대해 논의할 기관 내 슈퍼바이저 부족’, ‘내담자 유형에 따른 전문적 상담개입 능력 부족’의 어려움을 호소하여 청소년상담 장

면에서의 경력과 경험만으로는 사례지도의 효과성을 보장해 주지 못한다는 점을 시사해준다. 이는 청소년동반자들 중 40%가 ‘슈퍼바이저가 청소년동반자 프로그램의 특성을 이해하지 못하기 때문에 슈퍼비전이 도움이 되지 못한다’고 지적한다는 연구결과(주영아, 김영혜, 지승희, 2015)로 뒷받침된다. 이러한 결과는 한두 편 정도의 청소년동반자에 대한 청소년상담사례지도에 대한 연구가 있었던 것을 제외하고 청소년상담사례지도에 관한 연구가 전무하다는 점과도 일맥상통한다. 청소년기본법에 의해 청소년상담기관이 공식적으로 설립된 지가 30여년에 가깝고, 현재 200여개가 넘는 청소년상담센터가 운영되고 있다는 점에서 아직 청소년상담 사례지도에 대한 연구는 전무한 편으로 볼 수 있다.

사례지도는 전문가 집단의 선배 구성원이 후배 구성원에게 제공하는 개입으로, 경험이 적은 구성원의 직업적 직무수행능력을 향상시키려는 목적으로 내담자에게 제공하는 서비스의 수준을 감독하는 활동이다(Bernard & Goodyear, 2013). 즉 청소년상담 사례지도는 선배 상담자, 즉 선임 상담자가 후임 상담자의 상담서비스 수준을 사례지도를 제공하는 것이라고 할 수 있다. 하지만 청소년상담 현직자들의 사례지도에 대한 개선·요구사항이 있음에도 불구하고, 기관 내 슈퍼바이저가 부족하거나, 슈퍼바이저의 청소년 문제 및 프로그램 특성에 대한 이해가 부족하여 청소년상담자가 실제 상담에 적용하기 어려운 부분이 많았다. 또한 사례지도는 슈퍼바이저의 자질 향상뿐만 아니라 내담자에게 효과적인 상담서비스를 제공하기 하기 위한 목적을 포함한다. 따라서 슈퍼바이저의 요구와 청소년상담의 특성을 고려하여 사례지도 진행을 안내해 주는 구조화된 사례지도 모형이 필요하다.

사례지도 모형은 슈퍼바이저의 학습과 전문적 발달을 위해 사례지도에서 무엇이 이루어져야 하는지에 관한 구체적인 사항들을 기술하는 것이다(Haynes, Corey, & Molcon, 2006). 일반적인 사례지도 모형은 임상적·정신건강 모형으로, 앞서 이야기한 바와 같이 교육 및 발달적 상담 등 청소년상담의 특성을 반영하지 못하고 있다. 국내에서 청소년상담의 특성을 반영한 사례지도 모형으로는 학교상담 사례지도 모형을 들 수 있다. 국내의 학교상담 모형은 전문상담교사 제도가 활성화되면서 연구되기 시작했다(남순임, 유형근, 2016; 손현동, 2007). 학교상담이 청소년상담복지 서비스와 마찬가지로 청소년을 대상으로 하고 있다는 점과 교정이나 치료에 국한되지 않고 발달적, 예방적 성격을 갖는다는 점 등에서 유사하므로, 이상에서 살펴본 학교상담 슈퍼비전 모형은 청소년 사례지도 모형이 갖추어야 할 요소와 방향에 대해 많은 시사점을 주고 있다. 그러나 학교상담자의 직무와 역할은 청소년상담자의 직무와 역할 다르다. 예를 들어 학교상담모형(손현동, 2007)에서 상담자 역할로 포함되어 있는 교내 학생생활지도와 학교 행정업무는 청소년상담자의 역할과는 차이가 있

다. 또한 학교 장면에 국한되어 있는 학교상담과 달리 지역사회 내에서 이루어지는 청소년 상담복지 서비스는 서비스의 대상, 방법, 내용, 범위 등에서 상당히 이질적이다. 예를 들어, 학교상담의 경우 상담 서비스가 주로 교사의 의뢰에 의해 학생이 상담실에 내방하는 방식으로 이루어지는데 반해 지역 청소년상담복지센터는 대부분 부모의 의뢰에 의해 청소년이 내방하는 경우가 많고 가정 방문과 같은 ‘찾아가는 상담’ 서비스가 많은 비중을 차지한다. 또한 학교 내 전문가 집단(예. 교사, 행정가)과의 협업이 강조되는 학교상담과는 달리 청소년상담복지센터에서는 지역사회의 다양한 유관기관 및 전문가 집단과의 협업이 중요하다. 이러한 차이로 청소년상담복지센터의 상담자에게는 독특하고 고유한 역할이 요구되며, 이에 맞추어 사례지도 역시 학교상담자의 경우와는 다른 형식과 내용으로 이루어져야 한다.

본 연구에서는 청소년상담복지센터의 사례지도 기능과 상담자들의 상담역량을 강화하기 위해 청소년상담복지센터에 적합한 청소년상담 사례지도 모형을 개발하고자 한다. 또한 청소년사례지도 모형에 근거하여 청소년상담복지센터의 상담사례지도를 진행할 수 있도록 상담사례지도 매뉴얼을 개발하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 청소년상담의 특성과 현황

상담이란 상담이론에 따라 다양한 답이 있을 수 있다. 그러나 상담이론들에서 설명하는 내용의 공통점을 정리하면, 어려움을 겪고 있는 내담자와 전문성을 갖춘 상담자가 맺는 관계를 통해 내담자를 긍정적인 방향으로 변화를 이끄는 활동으로 정의할 수 있다. 근래에 들어 상담이 보편화되면서 상담 대상에 따른 상담이론과 방법이 지속적으로 개발되고 고도화되고 있다. 예를 들어, 아동 대상의 아동상담, 청소년 대상의 청소년상담, 노인대상의 노인상담 등 연령에 따른 상담방법 및 기법이 세분화되고 있다. 특히, 청소년 대상으로 하는 청소년상담은 1990년대 청소년기본법에 청소년상담 시설의 근거를 담으면서 태동되었다. 최근에는 청소년상담을 다른 대상에 대한 상담 분야와 구분하여 발전시키고자 하는 노력이 더욱 늘고 있다(김동일 등, 2014).

청소년상담은 청소년의 발달 단계의 특성에 따라 고민 영역과 문제 해결 방법 등이 성인과 다르다는 데서 출발한다. 청소년상담의 특징을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 청소년들은 신체적, 인지적 성장이 급격하게 일어나며, 이에 따른 정서적인 변화도 다른 연령에 비해 크다. 따라서 학업 스트레스, 또래와의 관계, 가족관계 등에 어려움을 호소하는 경우가 많다. 또한 아직 성장기에 있으므로 청소년이 당면한 문제를 해결할 뿐만 아니라 문제 예방과 교육, 청소년의 건강한 발달과 성장에 초점을 맞추어야 한다. 둘째, 청소년상담에서는 상담의 대상을 청소년뿐 아니라 부모, 교사 등 주요 관련인과 가정, 학교, 청소년 수용기관 등 청소년관련 기관이 포함된다(이형득, 1993). 이는 청소년이 호소하는 어려움이 발달과정에서 발생하는 경우가 많고, 청소년은 미성년자로 혼자 문제를 해결하기 어렵기 때문에 주변인들의 협조가 필수적이다. 셋째, 청소년을 대상으로 하는 상담방법으로 개인상담과 집단상담, 문제 예방과 건강한 성장을 돕는 각종 교육 프로그램 등이 효과적이다. 이와 같은 이유로 청소년상담만의 고유한 상담방법과 기법이 필요하다.

청소년상담은 2000년대 중반 위기청소년 중심으로 지원하는 것으로 패러다임이 바뀌었다. 2005년 ‘위기청소년 사회안전망 구축사업’이 국가 정책으로 시행된 후, 2006년부터

전국의 청소년상담지원센터(현재 청소년상담복지센터)를 중심으로 위기청소년통합지원체계(Community Youth Safety-Net, 이하 CYS-Net)가 구축되었다. 위기청소년통합지원체계(CYS-Net)란 지역사회 시민들과 기관, 단체가 서로 주체가 되어 위기청소년을 발견하고, 구조하고, 치료하는데 참여함으로써 지역사회청소년들이 건강한 민주 시민으로 성장하도록 지원하기 위해 협력하는 연계망이다(노성덕, 김태성, 채중민, 2010). 이와 같은 지역사회 체계는 각 지역의 청소년상담지원센터를 중심으로 보호, 의료, 복지 및 상담, 진로 및 취업 관련 기관들과 연계하여 서비스를 제공한다.

CYS-Net 운영을 통한 현황을 시대적으로 살펴보면, 우선 수혜청소년 수가 2007년 5만 8천명에 불과하였으나 2015년에는 22만여 건으로 큰 폭으로 상승하였다. 또한 2017년 청소년상담복지센터를 통해 수행된 청소년상담은 전국적으로 총 4,643,628건으로 나타났다. 이는 2003년 815,068건과 비교해 약 5배 이상 증가한 수치로, 이는 14년 사이 학교폭력, 인터넷 괴의존 등 청소년 문제가 급증하는 결과로 보인다. 문제 유형별 상담 내용의 변화를 살펴보면, 2012년에 우리나라 청소년들이 호소하는 주요 문제는 학업 및 진로(25%), 대인관계(19.4%), 일탈 및 비행(13%), 정신건강(9.2), 가족관계(7.4%), 컴퓨터 및 인터넷 사용(7.2%), 성격(7%) 순이었다. 그러나 2017년에는 대인관계(27.1%), 학업 및 진로(17.8%), 정신건강(12.2%), 일탈 및 비행(9.5%), 컴퓨터 및 인터넷 사용(8.4%), 가족(7.7%), 성격(7.1%) 순이었다. 5년 간 상담 내용을 비교해보면 몇 가지 차이가 눈에 띈다. 우선 2012년에 청소년들이 가장 많이 고민하는 문제는 학업 및 진로로, 전체 상담의 25%를 차지한 반면, 2017년에는 대인관계 문제가 27.1%로 가장 많았다. 이를 통해, 최근 청소년들은 또래문제 등 관계에 대한 고민이 큼을 알 수 있다. 그리고 상대적으로 2012년과 비교해 2017년에는 학업 및 진로, 일탈 및 비행 문제가 감소한 반면, 정신건강 문제와 컴퓨터 및 인터넷 사용 문제가 증가하는 경향을 보이고 있다(통계청, 2003, 2012, 2017).

따라서 청소년상담 현장 패러다임과 문제 유형이 변화됨에 따라 상담 접근 방법도 변화가 필요하며, 청소년상담자도 상담의 효과를 극대화하기 위해 전문성을 함양하는 이슈가 중요해지고 있다. 상담자의 전문성을 향상시키는 데는 다양한 방법이 있는데, 그 중 가장 보편적인 방법이 사례지도이다.

2. 청소년상담과 사례지도

최근 청소년 문제가 가정과 사회, 개인의 특성 등이 복합적으로 작용하고, 문제 유형도

학업중단, 인터넷 중독, 학교폭력, 자살 등 다양하고 심각해지고 있다. 이에 대응하기 위해 청소년상담자는 청소년의 성장에 도움이 되는 발달, 예방, 교육 등 통합적인 서비스를 제공해야 하는 등 다양한 역할을 요구받고 있다. 앞에서 살펴본 바와 같이 청소년상담은 CYS-Net 수행 주체인 청소년상담복지센터들을 중심으로 보호, 의료, 복지 및 상담, 진로 및 취업 등 다양한 공공서비스와 연계되어 있다. 그리고 이와 같은 서비스를 제공하는 전문 인력인 청소년상담자는 이와 같은 다양한 역할을 위해서는 지속적인 역량강화가 필요하다.

상담 사례지도는 상담자의 역량을 향상시키는데 가장 많이 사용되는 방법이며, 청소년상담에서도 시대마다 변화하는 청소년 문제에 효과적으로 대응하고 상담자로서 전문성 발달을 촉진시키는 필수 과정이다. 따라서 사례지도가 병행되지 않는 상담 경험만으로는 전문성 발달이 어려울 수 있다(Hill, Charles, & Reed, 1981; Wiley & Ray, 1986). 이처럼 사례지도는 상담자 교육에서 중심적인 역할을 차지하며(김계현, 1992; Loganbill, Hardy, & Delworth, 1982), 슈퍼바이저들이 사례지도를 통해 배운 것을 이후 상담을 혼자 수행하게 될 때까지 잘 적용할 수 있도록 도우므로 사례지도의 중요성과 필요성은 점차 강조되고 있다.

청소년상담에서의 사례지도 연구로는 상담복지센터에서 위기 청소년들에게 상담 서비스를 제공하고 있는 청소년동반자가 지각하는 사례지도에 대한 탐색적 연구가 있다(주영아, 김영혜, 지승희, 2015). 이 연구에 의하면, 청소년동반자들은 자신과 슈퍼바이저의 상담에 대한 이론적 배경이 다를 때 혼란을 느끼며, 연구에 참여한 청소년동반자들 중 약 40%가 슈퍼바이저가 청소년동반자 프로그램의 특성을 이해하지 못하기 때문에 사례지도가 도움이 되지 못한다고 지각하고 있었다. 또한 이현진(2012)은 청소년동반자 프로그램의 특수성에 맞는 역량을 갖춘 전문적 슈퍼바이저는 많지 않음을 지적하며, 이를 보완하기 위해 위기청소년에 대한 효과적인 개입방법뿐 아니라 사례 개입과정에서 적절한 지도를 할 수 있는 슈퍼바이저를 양성하여 현실적인 슈퍼비전 체계를 구비해야 한다고 제안하고 있다. 정유정(2011)도 청소년동반자들이 사례개념화에 어려움을 느끼고 있으므로, 사례관리와 슈퍼비전에 대한 지원이 절실하다고 기술하고 있다. 이처럼 청소년동반자 프로그램의 특성 따라 역량을 갖춘 슈퍼바이저가 많지 않으므로(박승곤, 김수정, 문성호, 2014), 청소년상담복지센터 내 사례관리자나 슈퍼바이저들의 사례지도에 대한 전문성과 역량을 강화시켜야 한다는 필요성이 점차 대두되고 있다.

또한 청소년상담은 문제 유형과 원인, 상담 개입방법 등이 성인상담과는 다른 특성이 있

다. 박희현과 김광웅(2006)의 연구에 의하면, 아동과 청소년은 성인에 비해 자신의 환경을 스스로 바꾸는 것에 주양육자의 영향이 크므로 부모-자녀 간 상호관계를 어떻게 이해하느냐에 따라 상담 진행에 차이가 있음을 밝히고 있다. 따라서 이에 대한 청소년상담 특히, 위기청소년 중심의 상담 서비스를 제공하고 있는 전국의 청소년상담복지센터에서 이루어지는 상담 대상과 개입 특성에 맞는 사례지도 모형이 필요하다.

3. 사례지도(슈퍼비전)

가. 사례지도(슈퍼비전)의 정의 및 목적

1) 슈퍼비전의 정의

국립국어원의 표준국어대사전에서는 슈퍼비전(supervision)의 의미를 크게 두 가지 차원으로 제시하여 설명하고 있다. 그 하나는 교육적 측면이고 다른 하나는 사회적 측면이다. 교육적 측면에서의 슈퍼비전은 ‘교육 활동의 전반에 걸쳐 교육 목표를 효과적으로 달성하기 위하여 이루어지는 전문적·기술적 봉사 활동’이며, 사회적 측면에서의 슈퍼비전은 ‘사회 복지 기관의 종사자가 업무를 수행하는 데에 지식과 기능을 최대로 활용하고 그 능력을 향상시켜 효과를 높이기 위하여 원조와 지도를 행하는 일’ 이라고 정의하고 있다. 또한 슈퍼비전(supervision) 어원은 ‘위에서 혹은 능가하여(super)’ 와 ‘관찰하다’, ‘보다(vision)’ 을 합성한 것으로, ‘관리감독’ 을 의미한다.

슈퍼비전에 대한 학문적 정의는 학자들마다 매우 다양하게 정의되고 있다. 슈퍼비전을 대인관계적 역할에 초점을 둔 Hart(1982)는 슈퍼바이저 역할을 하는 사람이 훈련생 역할을 하는 사람의 전문 활동에 대한 검토를 통해 전문가적 행동을 얻을 수 있도록 돕는 교육적인 과정이라고 정의하였고, Haynes, Corey와 Moulton(2003)은 슈퍼비전이 슈퍼바이저와 슈퍼바이지, 내담자 간의 독특한 전문적인 관계로 시간과 경험이 쌓여감에 따라 변화되는 것이라고 보았다. 또한 Bernard와 Goodyear(2013)는 슈퍼비전을 작업적 측면에서 정의하고 있는데, 같은 전문직이지만 경험이 많은 선배 구성원이 경험이 적은 후배 구성원의 전문가로서의 직무수행 능력을 향상시켜 내담자에게 제공되는 전문 서비스 질을 관리감독하는 활동이라고 하였다. 이와 같이 슈퍼비전에 대한 일반적인 정의는 어떤 측면을 강조하고 초점을 두는지에 따라 다르게 정의되고 있으나, 공통적인 것은 전문적 직무능력이나 역량 향

상을 위해 지속적으로 지원, 감독해야 하는 전문적 활동임을 알 수 있다.

그렇다면 청소년상담에서의 슈퍼비전을 어떻게 정의할 수 있을까? 이를 위해 청소년상담이 이루어지고 있는 학교장면에서의 슈퍼비전에 관한 선행연구를 살펴보았다. 왜냐하면, 학교상담은 학교라는 특수한 공간에서 전문상담교사에 의해 이루어지며 교육활동의 일환으로 진행되어 예방적, 발달적, 종합적인 측면이 있기 때문이다(손현동, 2007). 또한 학교장면에서 상담의 대상은 학생과 학부모뿐만 아니라 교사, 행정가가 포함되며, 지역 사회 및 학부모 등과 긴밀하게 연계해야 하고 개인상담, 소집단 및 대집단 상담, 생활지도가 함께 이루어져야 하는 등의 특수성이 있다(김계현, 2002; 김서규, 2005; 연문희, 강진령, 2002; 이종현, 2005; Schmidt, 1999). 이상과 같은 학교상담의 특수성이 반영된 학교상담 슈퍼비전은 임상적(clinical), 발달적(developmental), 행정적(administrative) 측면의 세 가지 영역에서 슈퍼비전에 대해 정의가 이루어지고 있다(Bartlett & Schmidt, 1986). 임상적 측면이란, 내담자에 대해 대집단 생활지도, 상담, 자문, 조정, 사정 등에 관한 서비스를 전달하는 상담 슈퍼비전을 의미하며, 발달적 측면은 학교에서 상담을 하는 전문상담교사가 상담자 자신이 전문성을 향상시켜 더 높은 전문성 단계로 향상될 수 있도록 하는 것과 학생들의 발달적 요구에 대해 이해하고 그에 따른 상담 프로그램을 선정 할 수 있는 능력을 기르는 것을 말한다(Henderson & Gysbers, 1998). 행정적 측면은 출근, 시간관리, 의사소통 기술, 직원 간 관계, 학교 정책을 지키고 수행하는 것, 학교행정 구조에 대한 이해, 기록 유지, 바람직한 직업윤리 등 전문상담교사로서의 전반적인 행동을 말한다(Henderson & Gysbers, 1998; Studer, 2005). 이러한 학교상담 슈퍼비전의 정의를 청소년 상담에서의 슈퍼비전과 유사한 틀에서 이해할 수 있을 것으로 보인다. 왜냐하면 학교상담과 청소년상담의 주요 대상이 청소년이며, 이들에 대한 상담 접근 및 슈퍼비전 방법이 유사하기 때문이다. 박재황 등(1996)은 청소년상담 슈퍼비전에 관한 교육 자료에서 다양한 이론가들의 슈퍼비전 정의를 종합한 후 그 특성을 제시하였다. 즉 슈퍼비전이 다양한 상담기술과 사례이해를 위한 탐색 및 절차 방법을 배우고, 상담자 자신에 대한 이해를 돕는데 필요한 중요한 훈련이라고 하였다. 따라서 슈퍼바이저는 교육, 지도, 자문, 감독의 역할을 수행하게 되고, 상담자는 자기 탐색, 자기이해, 자기성장이 되는 전문적 훈련의 과정인 것이다.

2) 슈퍼비전의 목적 및 목표

슈퍼비전의 목적은 앞서 정의에서 언급 되었듯이 교육적 측면과 내담자 복지적 측면으로 정리된다(Bernard & Goodyear, 2003; Campbell, 2000; Kaiser, 1997). 이러한 기본적인고

공통적인 슈퍼비전의 목적에 슈퍼바이저가 자격증을 취득하거나 전문가 협회에서 요구하는 발달 수준을 보이는지를 점검하는 수문장 기능과 슈퍼바이저의 역량 강화 기능을 추가하여 크게 네 가지 목적으로 정리할 수 있다(Haynes, Corey & Moulton, 2003). 첫 번째 목적은 슈퍼바이저가 전문가로서의 발달을 촉진하게 하는 지지적이고, 교육적인 기능, 두 번째 목적은 내담자의 복지를 보호하기 위해 슈퍼비전을 통해 내담자의 보살핌을 관찰하고 지켜보는 것이다. 세 번째 목적은 내담자 복지를 보장하기 위해 슈퍼바이저가 해당 분야(예. 가족 상담, 심리학 등)의 자격증 취득에 필요한 능력을 가지고 있는지 전문적, 치료적 평가를 하는 것이며, 네 번째 목적은 슈퍼비전 관계를 통해 슈퍼바이저가 슈퍼비전의 기능을 습득하여 슈퍼비전을 할 수 있는 능력을 개발하도록 돕는 것이다. 이와 같이 슈퍼비전의 목적은 크게 상담자 및 내담자를 위한 측면으로 구분되어 있음을 알 수 있다. 상담자를 위한 목적은 상담자로서의 전문적 자질 향상과 직업적인 발달을 촉진하는 것이고, 내담자를 위한 목적은 내담자에게 효과적인 상담 서비스를 제공하는 것으로 정리할 수 있다(방기연, 2003).

이상에서 슈퍼비전의 목적이 슈퍼비전 전체 과정에서 바라보는 관점이라면, 슈퍼비전의 목표는 슈퍼바이저와 슈퍼바이저가 함께 어떤 것을 기준으로 슈퍼비전을 해야 하는지에 관한 내용이다. 그러므로 슈퍼비전의 목표는 슈퍼비전을 받는 슈퍼바이저인 상담자의 상담 경험 정도와 상담자의 이론적 배경, 성격적 특성 등에 따라 영향을 받아 다를 수 있다(방기연, 1996; Heppner & Roehlke, 1984; McNeill, Stoltenberg, & Romans, 1992). 슈퍼비전의 목표를 구체적으로 살펴보면, 아래 표 1과 같다. 이 내용은 Haynes, Corey와 Moulton(2003)이 제시한 것으로, 슈퍼바이저가 슈퍼바이저의 기대에 관한 목표 이외에도 슈퍼비전의 목적에 대해서도 분명하게 알 수 있도록 슈퍼바이저를 지도해야 하는 임무를 강조하고 있다.

학교상담에서의 슈퍼비전 목표를 전미학교상담가협회(Association for Assessment in Counseling, ASCA) (2003)에서 제시한 것을 중심으로 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 학업 증진과 학교 전체 목표에 기여함으로써 학교 내 지도자의 역할을 수행하도록 하는 것, 둘째, 교육적으로 취약하고 서비스를 받지 못하는 학생과 가족을 지원하는 기술(advocacy skills)을 개발하는 것, 셋째, 학생과 가족을 돕기 위해 교사, 행정가, 지역사회와 성공적으로 협력하는 것, 넷째, 성공적인 교육적 개입 설계를 위해 학생들의 인성과 사회성, 학업, 진로에 대한 발달적 요구를 사정하고 자료를 활용하는 것, 다섯째, 체제 지원(system support)을 위해 전문상담교사의 역할을 최대한 활용하는 것, 여섯째, 학생의 개별적인 계획과 활

동을 설계하고 실행하는 것, 일곱째, 국가의 표준에 근거해서 생활지도 교육과정을 개발하고 실행하며, 학생과 학교의 요구를 우선시하여 모든 학생들이 학업에서 성공할 수 있도록 지원하는 것, 여덟째, 학교장면에서의 단기상담 기술과 위기관리 방법을 숙달하는 것 등 총 8개 목표를 제시하고 있다.

표 1. 슈퍼비전의 목표(Haynes, Corey & Moulton; 2003)

<p>[상담 지식과 기술 관련]</p> <ul style="list-style-type: none"> • 상담이론, 방법, 실무에 대한 지식 갖추기 • 다양한 내담자 집단과의 작업을 위한 상담 방법 적용 능력 기르기 • 진단과 개입방법에 대해 폭넓은 이해 지니기 • 공감, 존중, 진정성의 기본적 조력기술을 발달시키기 <p>[상담자 개인과 관련]</p> <ul style="list-style-type: none"> • 개인의 문제가 어떻게 상담에 영향을 주고, 이러한 문제가 내담자들에게 어떠한 영향을 미치는지 자각하기 • 상담하기 쉬운 내담자와 어려운 내담자는 어떤 것이고, 그 이유는 무엇인지를 알기 • 내담자들의 저항을 알아차리고, 그것에 대해 어떻게 작업해야 하는지 알기 • 상담자로서 개인적 역할을 검토하는 능력을 발달시키기 	<p>[윤리와 관련]</p> <ul style="list-style-type: none"> • 관련된 윤리 조항을 알기 • 임상적, 윤리적 문제에 대한 건전한 판단과 분명한 의사결정 모델을 지니기 • 임상실습에 영향을 미치는 법적 측면에 대해 자각하기 <p>[상담 직무와 관련]</p> <ul style="list-style-type: none"> • 다문화적 문제가 상담과정에 어떤 영향을 미치는지 알고, 내담자와 동료들 간의 문화적 차이점에 대해 어떻게 작업해야 하는지 알기 • 늘어나는 실무에 대해 자기 확신을 획득하기 • 실수할 위험이 있더라도 기술을 확장시키고, 이것에 대해 슈퍼비전에서 기꺼이 이야기 하기 • 상담자 자신의 상담 스타일을 창조하려고 노력하기 • 자기평가 활동을 개발하기
---	---

나. 사례지도(슈퍼비전) 모형 고찰

1) 국외 상담 사례지도 모형

사례지도 모형은 슈퍼바이저가 사례지도를 통하여 어떠한 경로로 전문적 학습과 발달을 일으키는지를 이론적으로 기술한 것으로, 초기 사례지도 모형은 상담 및 심리치료 이론에 근거하여 발전되기 시작했다. 하지만 상담 및 심리치료 이론에 기반한 사례지도 모형은 구체적인 사례지도의 방식이나 과정을 조명해 주지 못하며, 상담과 구별되는 사례지도의 특성을 충분히 반영하지 못하는 한계를 지닌다. 이러한 한계는 사례지도에 대한 지식과 연구

가 발전되면서 다양한 상담 이론을 근거로 모형을 나누는 것 뿐 아니라 전문적 학습과 발달의 과정으로 기술되는 것, 사례지도에서 어떤 요소들이 이루어져야 하는가 하는 등의 구체적인 사항들을 기술하는 것 등 다양한 관점으로 정리되었다(Haynes, Corey, & Moulton, 2006).

이와 관련하여 Carroll(1996)과 Holloway(1984), Wampold(1983) 등은 사례지도 과정이 심리치료 과정과는 구별되며 심리치료 과정에 비해 더 많은 부분이 교육적 과정으로 이루어진다는 점을 강조하였고, 상담 이론들과는 별개로 사례지도 고유의 과정을 설명하기 위해 발달적 이론과 사회적 역할 이론이 등장하였다. 슈퍼비전의 모형에 대한 분류를 살펴보면, Holloway(1992)는 사례지도 모형을 발달적 모형과 사회적 역할모형으로, Bernard와 Goodyear(1998)는 심리 이론에 바탕으로 한 모형, 발달 모형, 사회적 역할모형, 절충 및 통합적 모형으로, Bradley와 Ladany(2001)는 상담 이론에 근거한 모형, 사회적 역할모형, 통합모형 등 세 가지 범주로 구분하였다. 본 연구에서는 청소년상담사례 관리와 연관성이 높은 상담 이론에 근거한 사례지도 모형과 상담자 발달에 따른 사례지도 모형, 그리고 통합 모델에 대해 간략히 살펴보고자 한다.

(1) 상담 이론에 근거한 사례지도 모형

상담 이론에 근거한 슈퍼비전 모형은 정신역동 모형, 행동주의 모형, 인간중심 모형 등으로 다양한 이론들의 인간관과 접근방식에 근거한다. 상담 이론에 근거한 사례지도 모형의 이해는 슈퍼바이저들의 행동을 이해하는데 도움을 준다(Bartlett, Goodtyear, & Bradley, 2003).

먼저, 정신역동적 사례지도 모형은 다음과 같다. 인간을 비합리적이고 결정론적으로 이해하는 정신역동 사례지도 모형은 역동의 알아차림, 역동 변화의 이해, 역동의 변화 조장, 역동의 치료적 사용에 그 목표를 두고 있다(방기연, 2006). 주요개념으로는 대인간 역동, 평행과정, 개인 내 역동, 내재화(internalization) 등이 있다(Bradley & Gould, 2000). 대인간 역동은 슈퍼바이저와 슈퍼바이지, 상담자와 내담자 관계에서 일어나는 역동이며, 개인 내 역동은 슈퍼바이지의 태도, 신념, 감정, 생각, 의식 등이 상담에서 어떠한 영향을 주는지를 슈퍼바이저가 파악하여 돕는 것이다. 평행과정(parallel process)은 이와 같은 대인간 역동이 사례지도 과정과 상담 과정에서 서로 비슷한 상호간 역동으로 일어나는 것으로, 이를 도구로 사용하여 상담의 효율성을 증가시키는 것이 목표이다(Goldberg, 1998; Ronnestad & Skovholt, 1993). 내재화는 학습이 일어나는 발달적인 과정으로서 초급 상담자는 구체적인

안내에 의존하지만, 시간이 지나면서 상담과정에 이론적 개념과 기법을 실제 상담에 적용하는 것이 가능해 지고, 숙련된 상담자가 되면 개인의 자율성이 증가하면서 개인의 상담양식이 개발되어가는 발달적 과정이다. Ronnestad와 Skovholt(1993)는 초점(focus)라는 용어를 사용하여, 슈퍼바이저와 상담자가 주요하게 관심을 갖고 이해하고자 하는 대상으로, 상담자-내담자, 슈퍼바이저-슈퍼바이저의 관계와 상호작용을 설명하였다. 이들은 슈퍼바이저는 상담자, 슈퍼바이저와 상담자 관계와 상호작용, 내담자와 상담자 관계, 내담자 등 총 네 가지 방향에 대한 지각(perception)을 도구로 사용한다고 하였다.

정신역동 사례지도는 평행관계를 통해 적절한 반응과 기법을 배울 뿐 아니라 개인 내적 역동에 대한 통찰력을 키울 수 있다. 이와 같은 대인 상호작용의 기본 기술은 상담관계에 기본이 되는 매우 중요한 것이다(Bradley & Gould, 2001). 그러나 정신역동 사례지도는 경험적이고 평가적인 연구가 부족(Beutler & Kendall, 1995; Holloway & Neufeldt, 1995)하고, 대인 기술을 가르치기 어렵다는 점(Stein & Lambert, 1995), 그리고 슈퍼바이저가 사례지도와 상담의 경계를 유지하기 어렵다는 단점을 가지고 있다(손현동, 2007).

둘째, 인간중심 사례지도 모형은 인간을 선하고, 자기실현 경향성을 가진 존재로 규정하는 인간중심 이론을 기반으로 하므로, 사례지도에서도 상담자의 자신감, 자신에 대한 이해, 치료적 과정에 대한 이해 등을 촉진시킴으로써 상담자의 성장을 돕는 것을 목표로 하고 있다(Hackney & Goodyear, 1984). 즉 내담자가 스스로 문제를 해결해 나가듯이 슈퍼바이저가 촉진적인 조건을 제공하면 상담자가 스스로 사례지도 회기를 이끌어 간다는 것이다(Rogers, 1957). 인간중심 사례지도 모형에서는 공감, 따뜻함, 진실성과 같은 슈퍼바이저의 촉진적 태도가 실제로 상담수련생에게 효과적이었다(Rice, 1980). 하지만 사례지도와 상담과의 경계가 불분명하여 사례지도에 대한 조작적 정의가 어려운 단점이 있다(Leddick & Bernard, 1980).

셋째, 인간의 신념체계가 정서와 행동에 영향을 미친다고 가정하는 인지적 사례지도 모형은 인지치료의 기법과 과정을 익히는 것, 슈퍼바이저의 인지치료에 대한 잘못된 개념을 확인하여 수정하는 것, 그리고 슈퍼바이저의 개인적 문제를 확인하고 해결하여 상담의 효율적 진행에 도움을 주는 것(Bradley & Gould, 2001) 등을 목표로 한다. 이러한 과정을 통해 슈퍼바이저가 상담과정에서 일어나는 정서, 이를 유발하는 사고와 신념을 확인하여 자기 파괴적인 결론을 목표 지향적 결론으로 바꾸도록 돕는다. 인지적 사례지도 모형에서 상담자의 상담기술을 향상시키고 상담에서의 불안을 줄이기 위해 다양한 인지행동적 기법과 개입을 사용한다. 예를 들어, 인지행동적 기법은 마음으로 하는 연습(mental practice), 내

현적 모델링(covert modeling), 인지적 모델링(cognitive modeling)이 있으며, 인지행동적 개입으로 인지적 재구조화(cognitive restructuring), 인지적 자기지시(cognitive self-instruction), 인지적 자기관리(cognitive self-management) 등이 있다(Kurpius & Morran, 1998; 손현동, 2007).

넷째, 모든 행동을 학습된 반응으로 보며 기계적이고 결정론적으로 보는 행동적 사례지도 모형은 행동주의 이론, 목표, 기술, 연습을 바탕으로 상담자에게 상담 기법을 가르치는데 목적을 둔다(Bradley & Gould, 2001). 사례지도의 초점을 관찰 가능한 상담수련자의 기술 행동(skill behaviors)에 두고(Mead, 1990; Rosenbaum & Ronen, 1998), 상담자가 조작적, 모방적, 인지적, 감정적 학습을 통하여 내담자의 적응적 행동을 증가시키도록 돕는다(Krumboltz, 1966). Linehan(1979)에 따르면, 기술을 습득하는 전략에는 반응 조형과 강화 과정, 반응 촉진 과정, 반응 학습 과정, 반응 전환 과정이 있다. 반응 조형과 강화 과정은 상담자가 가지고 있는 대인관계와 치료적 기술을 강화하는 과정이며, 반응 촉진 과정은 상담자가 이미 배운 기술을 사용하는 것을 방해하는 요인들을 줄이거나 변형하는 과정이다. 반응 학습 과정은 새로운 반응들을 패턴화하는 방법을 배우는 과정이다. 반응 전환 과정은 새롭게 학습한 상담 기술을 다양한 상황에서 사용할 수 있도록 상담자를 돕는 과정이다(방기연, 2003).

(2) 상담자 발달모형

상담자 발달모형은 상담 수행경험과 사례지도 경험을 통해 상담자가 성장한다는 것을 전제로 하며, 상담자의 발달단계에 따라 사례지도 환경도 바꾸도록 요구한다. 상담자가 초보 상담자에서 숙련된 상담자로 성숙해 가는 과정에서 인지적, 정서적, 사회적, 윤리적, 그리고 대인관계적 발달 영역들에서 전문적인 복잡성(complexity)이 나타난다(Whiting, Bradley & Planny, 2000). Fleming(1953)은 “정신과 훈련에서 사례지도의 역할”이라는 짧은 논문을 통해 상담자의 경험수준에 따라 학습방법이 다르다고 전제하고 모방학습, 교정 학습, 창의적 학습으로 학습법을 분류하여 상담자의 학습방법에 따라서 사례지도 방법도 달라져야 한다는 점을 강조한 하였다. 모방학습은 주로 슈퍼바이저를 모방하는 것을 통해 이루어지므로, 이 단계의 슈퍼비전은 지침 제시와 시범 등 교육적인 측면에 초점을 둔다. 이 단계의 상담자들은 유능감이 결여되어 있으므로 슈퍼바이저의 지지적 태도가 필요하다. 교정 학습은 상담자의 유능감이 높아져가므로, 상담자의 잘못된 부분을 교정하는데 비중을 둔다. 마지막으로 창의적 학습은 상담자가 상담의 기본 기술을 숙달한 것을 전제로, 창

의적 발전을 추구할 수 있도록 돕는 단계이다.

Hogan(1964)은 상담자 발달수준이라는 용어를 사용하여 1수준부터 4수준까지로 상담자 발달단계를 분류하였다. 1수준 상담자는 상담자가 되고자 하는 자신의 동기에 대한 통찰이 부족하고 심리적으로 불안정하며 신경증적이며 의존적이다. 슈퍼바이저를 모방함으로써 학습하기 때문에 효과적 사례지도 전략은 가르치기, 해석, 지지, 알아차리기 훈련 등이다. 2수준 상담자들은 의존성과 자율성 사이에서 갈등을 경험하며 적절한 균형을 찾아가는 시기이다. 그러므로 상담자로서 동기에 기쁨이 심하므로, 개인상담을 받는 것을 권유한다. 이 수준의 사례지도 전략은 지지, 예시, 양가적 감정이나 태도의 명료화이다. 3수준 상담자들은 전문가로서 자신감이 높아지고, 슈퍼바이저에게 필요한 경우에만 의존한다. 이전보다 안정적인 상담동기를 가지고 통찰력이 깊어진다. 슈퍼바이저와는 점차 좀 더 동료적 관계의 성격을 가지게 되어 서로의 경험을 나누고 예시를 제공하는 것 이외에도 상담자가 전문가로서, 그리고 개인적으로 직면해야 할 부분을 지적하고 함께 논의한다. 4수준의 상담자들은 한층 높아진 자율성과 통찰, 알아차림, 안정감, 안정된 동기 수준을 보이게 된다. 뿐만 아니라 자신의 개인적 문제나 전문가로서의 문제를 직면할 필요성을 깨닫게 된다. 이 수준에서는 다른 전문가에 의한 구조적 사례지도의 중요성이 줄어들고 자문 형식의 사례지도가 적절하다. 슈퍼바이저와 상담자가 서로 경험을 나누고 상호간에 직면을 돕는다(김진숙, 2001) 이후에 많은 학자들(Skovholt & Ronnestad, 1992; Stoltenberg, 1981; Wiley & Ray, 1986)도 상담자 발달모형을 제시하였다.

Loganbill, Hardy, 그리고 Delworth(1982)는 상담자 발달에 대하여 상담기술과 기법들을 숙달하고 활용할 수 있는 능력, 자기 이해 및 정서적 자각, 스스로 판단하고 행동하는 자율성, 이론적 정체감, 개인 간 다양성의 존중, 상담목표 설정 능력, 상담동기의 유지, 전문적 윤리 등 여덟 가지의 주제를 제시하였다. 각 해결해야 할 주제들은 상담자의 발달 단계에 영향을 주어 정체기, 혼란기, 통합기 중 한 곳에 있게 하며, 이러한 상담자의 발달이 생애적이고 순환적이라고 주장하였다. 각 단계의 특징을 간략하게 살펴보면, 정체기는 상담자가 자신의 어려움이나 부족함을 인식하지 못하거나 극복하지 못하고 정체된 상태로써 전문가로서 낮은 자아존중감과 자각 능력의 부족 현상을 나타내 감정적 소진이나 갈등을 경험하지 않는 일종의 잠복기이다. 이는 다음 단계로의 전환을 위한 휴지기로 볼 수 있다. 2단계인 혼란기에서는 불안정과 혼란, 동요, 갈등을 보인다. 이 단계의 상담자는 기존의 경직된 신념체계에서 벗어나 혼란과 동요를 보인다. 자신이 특정 상담기술과 능력을 갖추고 있음을 알지만, 이런 기술과 능력에 대해 다른 사람들이 어떻게 평가하는지, 상담에서 일

하나 유용한지에 대한 확신이 서지 않는 등 무능감과 유능감, 실패감과 능력에 대한 자신감 사이에서 동요하게 된다. 상담자가 가진 기존의 사고방식이 새로운 것으로 대체될 수 있다는 점에서 성장의 신호가 될 수 있음을 알아야 한다. 3단계인 통합기에는 재구조화와 통합, 새로운 인지적 이해, 융통성이 나타난다. 불안정을 인식하고 수용하는데서 심리적 안정감을 경험하며 사례지도의 중요한 쟁점들을 점검하는 태도를 가지게 된다. 세상의 문제와 갈등이 희망대로 되지 않을지라도 창의적 대응 방안을 찾으려고 노력한다. 자신의 강점과 약점을 수용하는 과정이나 사례지도에 대한 현실적 목표 설정을 통해 지속적인 성장에 필요한 융통성과 허용성을 지니게 된다.

상담자 100여명을 대상으로 면접을 실시하고 그 자료를 토대로 상담자 발달과정을 8단계로 나누어 설명한 Skovholt와 Ronnestad(1992)의 발달모형은 상담자의 전생애적 관점에 기초하여 각 발달 단계별 특성을 제시했다. 특히 이 연구는 상담자와 슈퍼바이저와의 연관성 뿐 아니라 동료상담자와의 교류, 내담자와의 경험, 상담이론 및 연구에 대한 학습, 시간 경과에 따른 상담자 발달과 정체, 그리고 탈진에 이르는 경로까지 발달모형에 포함시켜 논의되었다. 상담자 발달과정 8단계는 다음과 같다. 인습적 단계, 전문적 훈련기로의 이행단계, 대가 모방 단계, 조건적 자율성 단계, 탐구 단계, 통합 단계, 개별화 단계, 개별성 보존 단계로 구분된다.

이와 같이 사례지도의 발달적 모형들은 상담자의 발달적 차이를 경험적으로 관찰하여 상담자훈련 과정에 반영할 수 있도록 구체적인 시사점을 제공하는 유익함이 있으나, 대부분의 모형이 단계별 특성 파악에 중점을 두어 변화 과정에 대한 설명이나 변화 촉진 기제에 대한 개념적 틀을 제시하는 부분들이 상대적으로 부족하다(김진숙, 2001).

(3) 통합 모형

통합 모형은 여러 개의 이론적 접근을 통합적으로 사용한 것으로 대표적인 통합모형에는 통합적 차별 모형(Integrative Discrimination Model, IDM) (Burden, 1979), 체제접근 사례지도 모형(Systems Approaches to Supervision, SAS) (Holloway & Acker, 1988; Holloway, 1995)이 있다. 먼저 통합적 차별모형(IDM)은 미국에서 많은 슈퍼바이저들에게 선호 받는 모형으로써 3개의 슈퍼바이저 역할과 3개의 사례지도 초점을 중심으로 하는 3×3 이차원 매트릭스 모형이다. 통합적 차별 모형은 슈퍼바이저의 역할을 교사, 상담자, 자문가로 나누고, 사례지도의 초점 내용을 상담과정 기술, 개념화, 개인화로 나누어 정리하고 있다. 먼저 슈퍼바이저의 교사로서의 역할은 슈퍼바이저가 지시하고, 모델을 만들고, 피드백을

제공하고, 평가하는 것이다. 슈퍼바이저들의 덜 구조화된 접근법이 슈퍼바이저를 혼란스럽게 하거나 제공된 슈퍼비전에 접근하지 못할 때 이 역할을 선택한다. 상담자로서의 슈퍼바이저는 전형적으로 슈퍼바이저들에게 그들의 활동, 생각, 혹은 그들의 내부 현실에 대해 생각해 보라고 요구한다. 슈퍼바이저들이 이 역할을 받아들일 때, 슈퍼바이저들에게 어떻게 진행하라고 지시하는 것이 아니라 슈퍼바이저들이 심사숙고 할 중요한 순간을 이용하도록 돕는다. 자문가로서 슈퍼바이저는 슈퍼바이저들에게 자신의 생각, 통찰력, 감정을 신뢰하도록 격려하는 역할을 한다(Luke & Bernard, 2006). 사례지도의 초점 내용에서 먼저 ‘상담과정 기술’은 상담기술 수행 능력과 상담 과정을 잘 진행해 나갈 수 있는 것을 말한다. 두 번째로, ‘개념화’는 상담자가 내담자를 이해하고 상담 목표와 개입을 선택하는 것이다. 마지막으로, ‘개인화’는 상담자 자신을 상담자로서 적절히 사용하고, 방어적이지 않고 자신의 문화적 개성의 강점을 끌어내는 능력이다(Luke & Bernard, 2006).

두 번째로 대표적인 통합사례지도 모형으로는 체제접근 모형이 있다. 체제접근 모형은 역할차원과 내용차원의 2차원 매트릭스 모형이다. 이 모형에서 역할 차원은 교사, 숙련 상담자(master therapist), 자문가, 평가 및 감독자, 치료자(상담자) 등 5개로, Holloway(1995)는 기능의 차원에서 이를 점검/평가(monitors/evaluates), 교수/조언(instructs/advises), 모델링(modeling), 자문(consulting), 지지/공유(supports/shares)로 구분하였다. 사례지도 내용 차원은 상담기술, 사례개념화, 전문성, 정서적 알아차림, 자기평가로 구성된다. 이는 상담 경험과 실천적 지식이 바탕이 되어 구성이 되었다는 점에서 매우 중요한 모델이다. 그러나 이 모형에 근거한 연구들이 많지 않고, 경험이 부족한 슈퍼바이저의 경우 접근이 어렵다는 단점이 있다.

2) 국내 상담 사례지도 모형

가) 학교상담 사례지도 모형

손현동(2007)의 학교상담 사례지도 모형(그림 1 참조)은 각 학교에 배치된 전문상담교사의 전문성 향상과 효율적인 업무 수행을 돕기 위해 개발되었다. 개발된 학교상담 슈퍼비전 모형은 발달모형에 근거한 통합적인 모형이다. 즉, 전문상담교사의 역할 수행에 필요한 능력을 중심으로 사례지도의 목적과 목표가 설정되었다. 이 모형에서 학교상담 사례지도의 목적은 전문상담교사에게 필요로 하는 전문적 능력을 향상(임상적 측면)시키고, 전문상담교사의 개인적 발달을 촉진(발달적 측면)하며, 효율적인 업무 수행(행정적 측면)이 가능하

도록 돕는 것으로 하였다. 또한 학교상담의 세 가지 측면의 사례지도 목적을 달성하기 위해 총 9개의 목표와 34개의 소목표를 개발하였다. 임상적 측면의 사례지도 목적 달성을 위한 목표는 5개로 구성되었으며, 첫 번째는 사례개념화 및 효율적인 의사소통 기술의 사용과 상담과정을 이해하여 효율적으로 대처할 수 있는 것이다. 두 번째는 자문의 절차에 따라 개입전략을 수립하며 교사와 학부모를 대상으로 연수를 계획하고 실행하는 것, 세 번째는 학생을 둘러싼 학부모, 교사, 행정가, 지역사회 등의 체계를 지원하고 정확한 사정을 할 수 있으며, 정보를 제공하고 적절한 절차에 따라 의뢰할 수 있는 것, 네 번째는 학교상담 프로그램 개발 절차에 따라 프로그램을 개발, 실행, 평가할 수 있는 것, 다섯 번째는 대집단 생활지도 내용을 조직하고 전달할 수 있는 것으로 설정하였다. 다음으로 전문상담교사의 발달적 측면에서의 목표로는 개인내적인 성장과 발달을 돕기 위해 높은 인지, 정서, 윤리, 정체성 수준으로 변화하는 것을 설정하였다. 끝으로 행정적 측면에서의 목표는 전문상담교사들의 행정 업무능력을 신장시키고, 학생들의 지원체계와 협력적 관계를 유지할 수 있도록 도울 수 있고, 업무에 바람직한 태도를 가질 수 있도록 하기 위해 세 가지의 목표를 설정하였다. 첫째, 자료 기록과 보관을 효율적으로 할 수 있고, 둘째, 학교상담 업무 성과에 대해 효율적으로 보고할 수 있으며, 셋째, 서비스 지원에 필요한 정보통신기술(information communication technology)을 활용할 수 있고, 넷째, 직무를 조직하고 시간을 효율적으로 배분할 수 있는 것으로 구성하였다. 손현동(2007)은 이와 같은 전문상담교사의 역할에 따른 학교상담 사례지도 영역별 개념도를 [그림 2]와 같이 제시하였다.

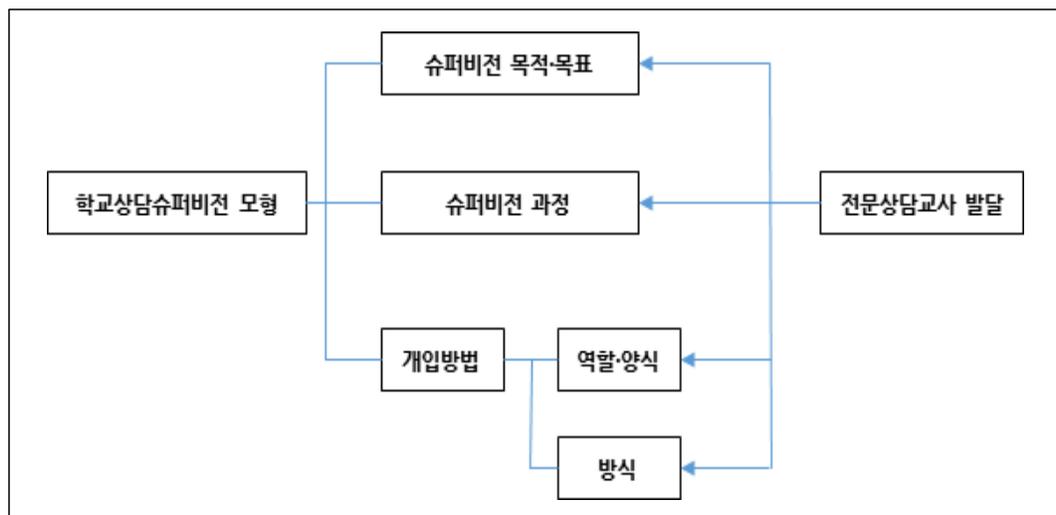


그림 1. 학교상담 사례지도 모형 개관(손현동, 2007)

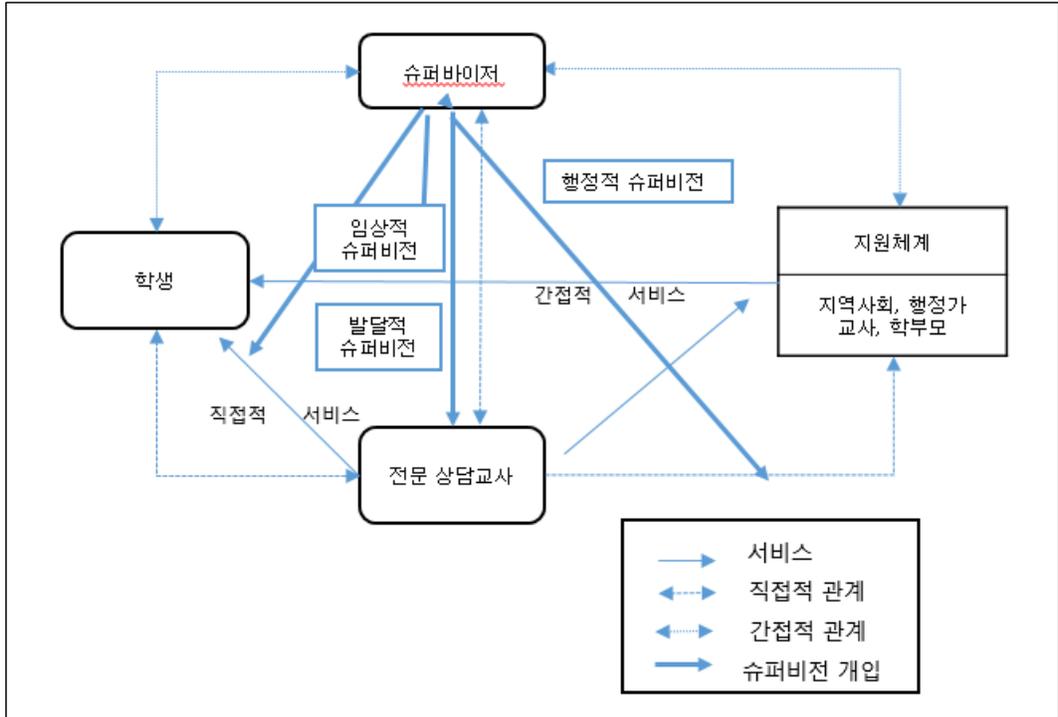


그림 2. 전문상담교사 역할과 학교상담 사례지도 영역의 개념도(손현동, 2007)

나) 과정중심 집단 사례지도 모델

과정중심 집단 사례지도란 슈퍼비전이라는 공간을 통해 슈퍼바이저와 슈퍼바이지가 내담자에게 치료적 개입에서 가장 효과적인 것이 무엇인지를 탐구하고, 관계 속에서 일어나는 여러 가지 혼란과 감정교류 과정에 대한 성찰 작업을 통해 내담자와의 감정교류를 원활히 할 수 있도록 하는 것이다(Jacobs, 1995). 즉 사례지도에서 벌어지는 과정에 대해 민감성을 가지고 조망하고 관찰할 수 있도록 슈퍼바이저와 슈퍼바이지의 관계 속에서 능력을 기르는 것으로 설명할 수 있다(Holdway, 1995). 과정중심 집단 사례지도에 관한 국내 연구는 거의 없으며, 가장 최근에 연구된 유영권(2014)의 연구 모델을 제시하고자 한다.

유영권(2014)은 사례지도 진행과정에서 슈퍼바이저의 개인적 이슈가 방해될 경우에 사용할 수 있는 사례지도 양식 중의 하나로 과정중심 집단 사례지도 모델을 제시하였다. 이 모델은 한국인의 학습방식에 대하여 현실적이고 경험주의적인 성향에 적합한 슈퍼비전 방법론으로, 지금-여기의 경험에 초점을 두는 방식의 모델이다. 과정중심 집단 슈퍼비전 모델의 핵심 내용은 상담자의 역전이 드러내기, 병행적 재연, 사례발표 양식에 관한 것 등이며, 실제 상담현장에서 활용될 수 있도록 사례를 통해 설명하고 있다. 첫 번째, ‘상담자 역전

이 드러내기'에서는 슈퍼바이저가 슈퍼바이저의 내적 역동이 상담 진행에 어떻게 영향을 미치는지 드러낼 필요가 있으며, 두 번째, '병행적 재연(parallel reenactment)'은 사례지도 과정에서 일어나고 있는 것들이 내담자와의 관계에서 유사한 양상을 가질 수 있는지를 질문을 통해 슈퍼바이저와 슈퍼바이저, 내담자와의 관계에서 상호교류 유형에 초점을 맞추는 것이라고 하였다. 이러한 과정은 개인 사례지도보다 집단 사례지도에서 더 선명하게 재연되며, 슈퍼바이저가 자신을 활용하여 슈퍼바이저와 내담자의 감정 흐름을 다시 재연될 수 있도록 병행적 재연을 활성화 한다(유영권, 2014). 세 번째, '사례 발표 양식'에서는 슈퍼바이저가 사례발표 보고서를 제출하는 습관이나 태도(예: 늦게 제출하는 등), 또는 제출한 보고서의 발표 양식이 평상시와 다른 정도, 슈퍼비전 시간 동안 내담자에 대한 사례개념화 정도 등의 과정을 이해하는 것을 바탕으로 질문을 통해 슈퍼바이저에게 적절하게 개입하는 것을 제안하고 있다(유영권, 2014). 이와 같이 과정중심 집단 사례지도 모형은 슈퍼바이저의 내적심리 과정, 상담과정, 그리고 슈퍼비전 과정에서 나타나는 지금-여기 현상들에 초점을 두고 집단 내에서의 역동과 자원을 활용하여 상담자의 전문적 성장을 촉진시키는 것을 목적으로 개발된 모형이다.

다) 상담자 발달단계에 따른 통합 모형

사례지도에서 상담자 발달단계를 고려한 모형은 1980년대 국외 연구를 국내에 소개한 이후, 상담자의 교육을 위해 연구된 것들이 대부분이다. 상담자 발달을 고려한 상담자 교육의 국내 초기 연구로는 김계현(1992a, 1992b), 최해림(1990, 1995), 심홍섭(1996), 박재황(1996)의 연구가 있다. 최초로 상담자 발달을 토대로 한 상담자 교육 연구는 김계현(1992a, 1992b)의 연구이다. 이 연구는 사례지도의 내용과 발달단계에 초점을 두어 상담자의 관점에서 크게 3단계(실습준비기, 실습수련기, 자기수련기)로 구분하였으며, 각 단계에 따른 슈퍼바이저 개입에 대한 내용을 제시한 바 있다. 이 모형의 특징은 실습수련기가 초급, 중급, 고급 단계로 세밀하게 분류하고, 각 단계별로 슈퍼바이저가 무엇에 초점을 두고 개입해야 하는지를 제시하고 있다는 점이다. 이에 대한 세부 내용은 표 2와 같다. 또 다른 상담자 발달 수준에 따른 사례지도 모델로는 심수명(2008)의 연구가 있다. 이 연구는 국외의 Hogan 이론, Skovholt와 Ronnestad의 이론과 한국의 김계현의 모델에 기독교적 가치 추가하여 제시한 모델이다(심수명, 2008). 심수명(2008)은 상담자의 발달단계를 인턴 상담자, 레지던트 상담자, 전문 상담자로 구분하였으며, 사례지도에서 다루어야 할 기본적인 교육 내용을 상담기술, 상담자의 심리적 요인, 기독교적 가치관에 근거한 인격 등 세 가지로 나누

어 제시하고 있다. 상담기술에서는 대화기술(경청, 질문, 공감, 반영, 직면), 사례이해(내담자 역동과 행동 이해, 내담자에 대한 자각, 진단 및 처치, 치료 목표 수립, 처치 계획, 개입 기술), 자기평가(상담자의 전문성 평가, 상담에 대한 평가)를 포함하고 있으며, 상담자 심리적 요인에서는 상담자 자신의 이해(상담자 자신의 치료, 자신에 대한 자각, 상담자-내담자 상호작용 자각, 슈퍼바이저와의 관계 자각), 전문성(책임성, 지적 유능성, 해석 능력)을 포함하였다. 또한 기독교적 가치관에 근거한 인격에는 가면적 인격(칭지기 정신), 내면적 인격(죄인됨을 인정, 은혜와 용서 바라보기), 관계적 인격(기도, 전도, 성령님의 의존, 전도의 접촉점)을 포함시키고 있다. 본 연구에서는 기독교적 가치관에 근거한 인격 부분을 제외하고 상담기술과 상담자 심리적 요인에 초점을 두고 살펴보고자 한다. 이 모델에서는 상담자 발달단계별 사례지도 교육내용을 중요도에 따라 제시했는데, 본 연구에서는 가장 중요하다고 제시된 내용만 정리하였으며, 세부 내용은 표 3과 같다.

표 2. 상담자 발달 모형에 따른 슈퍼바이저 개입 내용(김계현, 1992a, 1992b)

발달단계	슈퍼바이저 개입 내용
1. 실습준비기	▪ 기본교육(이론, 역할연습, 관찰)
2. 실습수련기	
2-1. 초급	▪ 상담대화기술, 알아차림, 진단처치(문제진단)
2-2. 중급	▪ 상담대화기술, 알아차림, 진단처치(문제진단, 내담자 성격진단, 치료목표수립, 처치와 개입기술)
2-3. 고급	▪ 상담자-내담자 상호작용과정, 문제의 이론적 설명, 처치와 개입기술, 사례관리, 전문성(전문적 태도와 행위)
3. 자기수련기	▪ 문제의 이론적 설명, 전문적 태도와 행위

표 3. 상담자 발달 특성에 따른 사례지도 교육 내용(심수명, 2008)

발달단계	슈퍼바이저 개입 내용	
	상담기술	상담자 심리적 요인
1. 인턴 상담자	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대화기술 <ul style="list-style-type: none"> - 아주 중요: 경청, 질문, 공감, 반영 ▪ 사례이해 <ul style="list-style-type: none"> - 아주 중요: 없음 ▪ 자기평가 <ul style="list-style-type: none"> - 아주 중요, 중요 영역 : 없음 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 상담자 자신 이해 <ul style="list-style-type: none"> - 아주 중요: 상담자 자신의 치료, 자신에 대한 자각, 슈퍼바이저와의 관계 자각 ▪ 전문성 <ul style="list-style-type: none"> - 아주 중요 : 없음

발달단계	슈퍼바이저 개입 내용	
	상담기술	상담자 심리적 요인
2. 레지던트 상담자	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대화기술 <ul style="list-style-type: none"> - 아주 중요: 경청, 질문, 공감, 반영, 직면 ▪ 사례이해 <ul style="list-style-type: none"> - 아주 중요: 내담자 역동/행동 이해, 내담자에 대한 자각, 진단 및 처치, 치료 목표 수립, 처치 계획 ▪ 자기평가 <ul style="list-style-type: none"> - 아주 중요 : 없음 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 상담자 자신 이해 <ul style="list-style-type: none"> - 아주 중요: 상담자 자신의 치료, 자신에 대한 자각, 슈퍼바이저와의 관계 자각 ▪ 전문성 <ul style="list-style-type: none"> - 아주 중요 : 책임성
3. 전문 상담자	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대화기술 <ul style="list-style-type: none"> - 아주 중요: 경청, 질문, 공감, 반영, 직면 ▪ 사례이해 <ul style="list-style-type: none"> - 아주 중요: 내담자 역동/행동 이해, 내담자에 대한 자각, 진단 및 처치, 치료 목표 수립, 처치 계획, 개입 기술 ▪ 자기평가 <ul style="list-style-type: none"> - 아주 중요 : 상담자의 전문성 평가, 상담에 대한 평가 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 상담자 자신 이해 <ul style="list-style-type: none"> - 아주 중요: 없음 ▪ 전문성 <ul style="list-style-type: none"> - 아주 중요 : 책임성, 지적 유능성, 해석 능력

끝으로, 국내 학교상담 모형과도 연결되는 전문상담교사의 발달단계에 따른 사례지도 모형을 살펴보고자 한다. 남순임(2016)은 전문상담교사의 발달단계를 구분하고, 그에 따른 사례지도 내용 및 방법 등을 3×5×5 매트릭스 형태로 구성하여 모형을 제시하였다. 남순임(2016)은 매트릭스 구조의 축 1에서 전문상담교사의 발달단계를 3단계로 구분하고, 축 2에는 사례지도의 내용 5가지, 축 3에는 사례지도의 방법 5가지를 제시하면서 각 구성요소가 역동적으로 기능할 수 있다고 하였다.

축 1의 전문상담교사 발달단계 구분은 전문상담교사로서의 실무경력, 교육경험, 사례지도 경험, 자격증 취득 여부 등을 기준으로 하고, 이를 토대로 도출된 발달단계는 형성기, 성장기, 숙련기, 총 3단계이다(남순임, 2016). 형성기의 전문상담교사의 실무경력 3년 이하였으며, 학부를 졸업했거나 석사 2학기 이하의 교육경험을 가지고 있고 5회 이하의 사례지도 경험이 있는 것으로 구분하였다. 성장기는 3년 이상 6년 이하의 실무경력 3학기 이상 또는 석사 수료 수준의 교육경험, 6회에서 15회 미만의 사례지도 경험이 있는 경우로 구분하였다. 숙련기는 6년을 초과한 실무경력 3학기 졸업이상의 교육경험, 15회 이

상의 사례지도 경험으로 구분하였으며, 세 단계에 공통적으로 국가공진 자격증 및 학회 자격증 2급 이상 소지자로 부가기준을 두어 설명하였다.

축 2의 사례지도 내용은 전문상담교사의 직무 및 역할에서 도출하였으며, ‘상담활동’, ‘자문 및 교육’, ‘연계’, ‘기획 및 행정’, ‘전문성 증진활동’ 등의 내용을 포함하고 있다. 남순임(2016)은 사례지도 내용면에서 전문상담교사의 발달단계별로 차이가 있다고 하였다. 즉 각 발달단계별로 전문상담교사에게 더 주요하게 필요한 영역이 있다는 것이다. 예를 들어, 형성기에 있는 전문상담교사는 ‘상담활동’, ‘연계’, ‘기획 및 행정’ 영역이 더 주요하게 필요하며, 성장기 단계에 있는 전문상담교사는 ‘자문 및 교육’이 가장 적합하다고 했다. 숙련기 단계의 경우 교사 및 학부모와의 관계에서 전문가로서 리더십을 발휘해야 하는 과업적 측면이 중요하다고 하였으며, 자신만의 고유한 상담영역을 개발하거나 자신을 돌보고 관리하는 것, 자신을 성찰하는 것 또한 중요한 영역이라고 하였다. 특히 숙련기 단계에 있는 전문상담교사의 경우 전문 사례지도 이외에도 셀프 슈퍼비전의 과정이 필요함을 언급하였다. 또한 모든 발달단계의 전문상담교사에게 공통적인 주요 활동은 ‘전문성 증진 활동’이라고 하였다.

마지막으로 축 3에 해당하는 슈퍼비전 방법에 대해 각 발달단계별로 도출한 결과를 다음과 같이 보고하였는데, 단계별 슈퍼비전 내용에 따라 적합한 슈퍼비전 방법이 필요하다고 보았다. 즉, 형성기의 경우 ‘상담활동’은 전문가 슈퍼비전, ‘자문과 교육’, ‘연계’, ‘기획 및 행정’의 영역은 동료 사례지도, ‘전문성 증진’은 전문가나 동료 또는 셀프 슈퍼비전 등 다양한 사례지도 방법이 필요하다고 하였다. 두 번째 단계인 성장기에 필요한 사례지도 방법으로 ‘상담활동’에 있어서는 전문가 사례지도가 적절하지만, ‘전문성 증진활동’과 ‘자문 및 교육’ 영역에서는 동료 사례지도의 비중이 높다. 다음으로 숙련기 단계에서 필요한 사례지도 방법으로는 ‘자기 돌봄과 자기 성찰’, ‘자신만의 고유한 상담영역 개발’, ‘상담자의 자기 성찰’, ‘교사 및 학부모와의 관계에서 리더십 함양’ 등이며, 이를 위해 전문가 슈퍼비전과 셀프 슈퍼비전이 필요하다는 결과를 보고하고 있다.

선행연구에서 살펴본 바와 같이, 상담자의 발달단계별 사례지도는 대체적으로 상담자가 숙련된 상담활동을 할 수 있도록 각 시기별로 이루어야 할 주요한 과업이 있다. 이 과업들은 대체로 상담자가 어떤 장면에서 상담활동을 하고 있는지에 따라 조금씩 달라지기는 하나, 상담에 대한 전문적 자질과 인간적 자질에 대한 언급은 공통적이었다. 또한 각 발달단계별로 어떤 내용을 중심으로 수련 받는 것이 필요한지, 사례지도를 실시할 때 방법적인

것 또한 고려해야 함을 알 수 있다.

라) 학교 상담자 셀프 슈퍼비전 모형

셀프슈퍼비전(self-supervision)이란, 상담자가 자기 스스로에 대해 성찰하고 자신을 인식하며, 스스로의 발달 상태를 평가하기 위해 적극적으로 자기를 통제하는 역할을 포함하는 과정을 말한다(Morrisette, 2012). 국외에는 1970년대 후반부터 자기관리, 자기통제, 자기분석, 자기 모니터링, 자기평가와 유사한 개념으로 셀프슈퍼비전이 나타나기 시작했다(Meyer, 1978). 국내에서는 최근 김광은(2017) 등의 연구를 통해 상담자의 전문성 강화에 있어 자립적 기능을 돕는 방법으로써 셀프슈퍼비전이 강조되고 있다. 본 연구에서는 국내에서 연구된 셀프슈퍼비전 연구 중 청소년을 대상으로 하고 있는 학교 현장과 관련된 연구를 정리하고자 한다. 정옥신(2018)은 표 4와 같이 학교상담자의 발달단계별로 셀프슈퍼비전 내용을 구성하여 상담과정 기반의 학교상담자 셀프슈퍼비전 모형을 제시한바 있다. 정옥신(2018)은 학교상담자의 셀프슈퍼비전 최종모형이 상담현장에서 상담을 시작하기 전에 상담과정별 핵심과업들을 숙지하여 상담 회기가 종료된 후 자기성찰의 질문을 통해 셀프슈퍼비전을 할 수 있다고 하였다. 정옥신(2018)이 개발한 셀프슈퍼비전의 최종 모형은 4개의 목적과 2개의 구성요소, 3단계의 상담과정으로 구성되었다.

먼저 셀프슈퍼비전의 목적을 살펴보면, 상담 전문성과 상담 서비스의 질적인 향상, 상담자 자기각성과 자기성찰 및 자기돌봄 증진, 이론을 현장에 적용하는 내면화 훈련과정, 전문가 슈퍼비전에 대한 수용과 분별 및 능동적인 태도로 확정하였으며, 셀프슈퍼비전의 구성요소로는 핵심과업과 자기성찰로 도출되었다고 보고하였다. 핵심과업이란 사례개념화와 상담 과정에서 개입과 종결까지에서의 전문성 향상을 위한 상담자의 행동지침을 의미한다고 하였으며, 자기성찰은 상담자로서의 개인적 자기와 전문가로서의 자기에 대한 탐색과 평가, 통찰을 의미한다고 하였다. 학교 상담자의 발달단계별(입문기, 성장기, 숙련기)로 각 상담과정(초기, 중기, 종결)에서 필요한 셀프슈퍼비전 구성내용을 살펴보면 다음과 같다. 입문기에 있는 학교상담자의 경우, 상담초기에 점검해야 할 핵심과업 내용으로 상담구조화하기, 내담자 특성별로 차별화된 관계 맺기, 라포 형성과 정보탐색의 균형 맞추기, 주호소문제 구체화하기, 사례개념화 이해하기, 교사와 학부모에게 사례 안내와 협조 요청하기, 언어 반응패턴을 평가하고 수정한 후 상담기술(공감, 재진술, 개방형질문, 감정반영) 연습하기로 보았으며, 이에 대한 자기성찰 질문을 크게 4가지로 구성하였다. 즉, 면담과 심리평가의 어떤 부분이 상담자의 감정과 관심을 불러일으키는지, 내담자와의 상호작용에서 상

담자가 좋아하거나 싫어하는 것은 무엇인지, 내담자가 상담자를 신뢰할만하다고 여기는지, 상담자에게 윤리적으로 문제가 되거나 어려운 것은 무엇인지를 자기성찰의 질문으로 제시하고 있다. 입문기 학교상담자의 상담중기 단계에서의 핵심과업으로는 상담자의 수정될 언어, 비언어적 반응패턴을 평가하고 적절한 상담기술을 연습하기, 내담자의 상담에 대한 평가를 확인하기이며, 이에 대한 자기성찰 질문으로는 내담자의 핵심문제에 집중했는지에 관한 것이다. 끝으로 입문기에 있는 학교상담자의 상담과정에서 종결기의 핵심과업은 호소문제 해결정도 파악하기, 종결예고가 이루어졌는지 점검하기, 내담자의 미해결 문제와 대안설정 및 해소방법을 모색하기, 상담목표 달성과 성과에 대해 내담자와 공유하고 평가하기, 학부모 및 교사의 상담평가 나누기, 종결감정을 나누고 이별에 대한 불안을 읽어주기, 종결 시기와 추수 상담에 대해 논의하기로 보았으며, 이에 대한 자기 성찰적 질문으로는 이번 상담이 상담자 자신에게 어떤 의미가 있었는지, 자신을 지지하고 돌보기 위해 무엇을 할 수 있는지에 대한 것이었다. 성장기 단계에 있는 학교상담자의 상담초기 과정에서의 핵심과업은 내담자 특성별로 차별화된 관계 맺기, 라포형성과 정보탐색의 균형 맞추기, 사례개념화 이해하기, 상담목표와 전략 설정하기, 심리평가로 내담자의 문제와 정서역동 파악하기, 내담자의 부적응적 사고·감정·행동 패턴과 주호소문제 및 부모와 또래환경의 상호작용을 통합적으로 분석하는 사례개념화하기, 학교상담이 가능한 범위로 초점화하고 심각성에 따라 의뢰하거나 집단상담을 계획하기, 교사와 학부모에게 사례 안내와 협조 요청하기, 내담자 이해가 충분하지 않을 경우에는 유사한 주호소문제를 가진 사례의 연구논문을 탐독하기로 도출하였으며, 이 단계의 자기성찰 질문으로는 면담과 심리평가의 어떤 부분이 상담자의 감정과 관심을 불러일으켰는지, 내담자와 상호작용에서 상담자가 좋아하거나 싫어하는 것은 무엇이었는지, 상담자는 대담자의 어떤 문제를 상담 장면에서 다룰 수 있는지에 대해 질의해보도록 하였다. 상담 중기에서의 핵심과업은 이론에 근거하여 개입하기, 초기 사례개념화와 상담내용을 통합하기, 초기에 설정된 상담목표와 전략이 적용되었는지 파악하고 개입의 적절성을 평가하여 적절한 대안이나 방법을 점검하기, 추가되거나 수정되어야 하는 목표를 점검하기, 내담자의 변화내용을 예측하고 상담중기의 예상 장애물을 예측하기, 내담자의 저항과 의존하고 싫어하는 마음 읽어주기, 교사 및 학부모와 체계적으로 협력하기, 상담내용의 의미를 파악하고 명료화하기, 놀이주제를 평가하여 내담자 이해를 확장하기, 상담자 축어록 분석(상담자 언어반응 의도와 뒤에 오는 내담자 반응의 적절성)하기, 상담자의 수정될 언어, 비언어 반응패턴을 평가하고 적절한 상담기술(핵심 감정 공감, 사고패턴 반영, 해석, 직면) 연습하기, 내담자의 상담평가 확인하기로 보고하였

다. 성장기 단계에 있는 학교상담자가 상담 중기에 해보아야 할 자기 성찰 질문으로는 내담자의 핵심문제에 집중했는지, 내담자와 상호작용에서 상담자의 감정은 무엇이었는지, 내담자와의 상호작용에서 상담자의 감정을 자각하고 원인을 파악한 후 어떠한 대안을 설정할 수 있었는지, 상담자의 반응은 내담자 주변 사람들의 반응과 유사한 관계패턴을 반복하는지 등이었다. 성장기 학교상담자의 상담 종결기에는 호소문제 해결정도 파악하기와 내담자 미해결 문제의 대안설정과 해소방법을 모색하는 것이 핵심과업이라고 했으며, 자기 성찰적 질문으로는 이번 상담이 상담자에게 어떤 의미가 있었는지, 자신을 지지하고 돌보기 위해 무엇을 할 수 있는지, 이번 상담경험은 상담자 개인의 과거경험과 어떠한 연관성이 있는지로 구성하였다. 숙련기에 있는 학교상담자의 상담초기 핵심과업은 사례개념화 이해하기, 상담목표와 전략 설정하기, 내담자 이해가 충분하지 않을 경우 유사한 주호소문제를 가진 연구논문을 탐독하기라고 하였으며, 이 시기 자기성찰적 질문으로는 면담과 심리평가의 어떠한 부분이 상담자의 감정과 관심을 불러 일으켰는지, 내담자와 상호작용에서 상담자가 좋아하거나 싫어하는 것은 무엇이었는지, 상담자는 내담자의 어떠한 문제를 상담 장면에서 다룰 수 있는지 등이었다. 숙련기 학교상담자의 상담중기 과정에서는 이론에 근거한 개입을 적용하기, 초기 사례개념화와 상담내용 통합하기, 초기에 설정된 상담목표와 전략이 적용되었는지 파악하고 개입의 적절성을 평가하여 적절한 대안이나 방법을 점검하기라고 했으며, 자기 성찰적 질의로는 내담자와 상호작용에서 상담자의 감정은 무엇이었는지, 내담자와의 상호작용에서 상담자의 감정을 자각하고 원인을 파악한 후 어떠한 대안을 설정할 수 있는지 등이었다. 끝으로 상담의 종결과정에서는 내담자 미해결 문제의 대안설정과 해소방법을 모색하는 것을 핵심과업으로 보았으며, 이번 상담이 상담자에게 어떠한 의미가 있었는지, 자신을 지지하고 돌보기 위해 무엇을 할 수 있는지를 자기성찰적 질문으로 제시하였다.

표 4. 학교상담자 발달단계별 상담과정 기반 셀프 슈퍼비전 구성내용 요약(정옥신, 2018)

발달 단계	구분	상담 과정		
		초기기	중기기	종결기
입문기	핵심과업	<ul style="list-style-type: none"> • 상담구조화하기 • 내담자 특성별로 차별화된 관계 맺기 • 라포형성과 정보탐색의 균형 맞추기 • 주호소문제 구체화하기 • 사례개념화 이해하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담자의 수정될 언어, 비언어 반응패턴을 평가하고 적절한 상담기술(핵심감정 공감, 사고패턴 반영, 해석, 직면) 연습하기 • 내담자의 상담평가 확인하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 호소문제 해결정도 파악하기 • 종결예고가 이루어졌는지 점검하기 • 내담자 미해결 문제의 대안설정과 해소방법 모색하기

발달 단계	구분	상담 과정		
		초기기	중기기	종결기
		<ul style="list-style-type: none"> 교사와 학부모에게 사례 안내와 협조 요청하기 언어 반응패턴 평가하고 수정한 후 상담기술(공감, 재진술, 개방형질문, 감정 반영) 연습하기 		<ul style="list-style-type: none"> 상담목표 달성과 성과에 대해 내담자와 공유하고 평가하기 학부모 및 교사의 상담평가 나누기 종결감정 나누고 이별 불안 읽어주기 종결 시기와 추수상담 논의하기
	자기성찰	<ul style="list-style-type: none"> 면담과 심리평가의 어떤 부분이 상담자의 감정과 관심을 불러 일으켰는가? 내담자와 상호작용에서 상담자가 좋아하거나 싫어하는 것은 무엇이었는가? 내담자는 상담자를 신뢰할만하다고 여기는가? 상담자에게 윤리적으로 문제가 되거나 어려운 것은 무엇인가? 	<ul style="list-style-type: none"> 내담자 핵심문제에 집중하는가? 	<ul style="list-style-type: none"> 이번 상담은 나에게 어떤 의미가 있었는가? 자신을 지지하고 돌보기 위해 무엇을 할 수 있는가?
성장기	핵심과업	<ul style="list-style-type: none"> 내담자 특성별로 차별화된 관계 맺기 라포형성과 정보탐색의 균형 맞추기 사례개념화 이해하기 상담목표와 전략 설정하기 심리평가(행동관찰, 심리검사, 접수면접)로 내담자의 문제와 정서행동 파악하기 내담자의 부적응적 사고·감정·행동 패턴과 주호소 문제 및 부모와 또래환경의 상호작용을 통합적으로 분석하는 사례개념화하기 학교상담이 가능한 범위로 초점화하고 심각성에 따라 의뢰하거나 집단상담 계획하기 교사와 학부모에게 사례 안내와 협조 요청하기 	<ul style="list-style-type: none"> 이론에 근거하여 개입하기 초기 사례개념화와 상담내용 통합하기 초기에 설정된 상담목표와 전략이 적용되었는지 파악하고 개입의 적절성을 평가하여 적절한 대안이나 방법을 점검하기 추가되거나 수정되어야 할 목표 점검하기 내담자의 변화내용을 예측하고 상담중기의 예상 장애물 예측하기 내담자의 저항과 의존성의 마음을 읽어주기 교사 및 학부모와 체계적으로 협력하기 상담내용의 의미를 파악하고 명료화하기 놀이주제를 평가하여 내담자 이해를 확장하기 상담자 축어록을 분석하기 (상담자 언어반응 의도와 뒤 	<ul style="list-style-type: none"> 호소문제 해결정도 파악하기 내담자 미해결 문제의 대안설정과 해소방법 모색하기

발달 단계	구분	상담 과정		
		초기기	중기기	종결기
	자기성찰	<ul style="list-style-type: none"> • 내담자 이해가 충분하지 않을 경우, 유사한 주호소 문제 사례연구논문 탐독하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 따라오는 내담자 반응의 적절성 분석) • 내담자의 상담평가 확인하기 	
	자기성찰	<ul style="list-style-type: none"> • 면담과 심리평가의 어떤 부분이 상담자의 감정과 관심을 불러일으키는가? • 내담자와 상호작용에서 상담자가 좋아하거나 싫어하는 것은 무엇인가? • 상담자는 내담자의 어떤 문제를 상담 장면에서 다룰 수 있는가? 	<ul style="list-style-type: none"> • 내담자 핵심문제에 집중하는가? • 내담자와 상호작용에서 상담자의 감정은 무엇인가? • 내담자와의 상호작용에서 상담자의 감정을 자각하고 원인을 파악한 후 어떠한 대안을 설정할 수 있는가? • 상담자의 반응은 내담자 주변 사람들의 반응과 유사한 관계패턴을 반복하는가? 	<ul style="list-style-type: none"> • 이번 상담은 나에게 어떤 의미가 있었는가? • 자신을 지지하고 돌보기 위해 무엇을 할 수 있는가? • 이번 상담경험은 상담자 개인의 과거경험과 어떠한 연관성이 있는가?
숙련기	핵심과업	<ul style="list-style-type: none"> • 사례개념화 이해하기 • 상담목표와 전략 설정하기 • 내담자 이해가 충분하지 않을 경우, 유사한 주호소 문제를 가진 사례연구논문 탐독하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 이론에 근거한 개입을 적용하기 • 초기 사례개념화와 상담내용 통합하기 • 초기에 설정된 상담목표와 전략이 적용되었는지 파악하고 개입의 적절성을 평가하여 적절한 대안이나 방법 점검하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 내담자 미해결 문제의 대안설정과 해소방법 모색하기
	자기성찰	<ul style="list-style-type: none"> • 면담과 심리평가의 어떤 부분이 상담자의 감정과 관심을 불러일으키는가? • 내담자와 상호작용에서 상담자가 좋아하거나 싫어하는 것은 무엇인가? • 상담자는 내담자의 어떤 문제를 상담 장면에서 다룰 수 있는가? 	<ul style="list-style-type: none"> • 내담자와 상호작용에서 상담자의 감정은 무엇인가? • 내담자와의 상호작용에서 상담자의 감정을 자각하고 원인을 파악한 후 어떠한 대안을 설정할 수 있는가? 	<ul style="list-style-type: none"> • 이번 상담은 나에게 어떤 의미가 있었는가? • 자신을 지지하고 돌보기 위해 무엇을 할 수 있는가?

이 장에서는 사례지도 모형에 대한 선행 연구들을 검토해보았다. 연구들에 따르면, 국외에서는 상담 이론에 근거한 사례지도 모형, 상담자 발달모형, 통합 모형 등 다양한 사례지도 모형 연구가 수행되고 있는 반면, 국내에서는 1990년대에 우리나라 고유의 사례지도 모형 연구가 시작되었지만 관련 연구가 양적으로나 질적으로 많지 않다. 그러나 2000년대 접어들어 학교에 상담교사가 배치되고, 자살과 같은 청소년 문제를 적극 개입하기 위해 학교

상담 체계가 구축되고 활성화되면서 학교상담 모형에 관한 연구들이 이루어지고 있다(남순임, 2016; 손현동, 2007). 이와 같은 연구들이 수행되고 있는 것은 고무적인 현상이나 25년 이상의 역사를 가진 청소년상담을 기반으로 하는 사례지도 모형이 개발되지 않은 점은 아쉬운 일이다.

따라서 본 연구는 지역을 기반으로 운영되고 있는 청소년상담복지센터에서 활용할 수 있는 청소년상담 사례지도 모형을 개발하는 것이 목적이다. 이를 위해 여러 사례지도 모형 중 통합 모형을 이론적인 토대로 하였다. 통합 모형은 여러 이론적 접근을 통합적으로 사용한 것으로, 상담현장의 경험과 실천적 지식을 바탕으로 사례지도 내용과 슈퍼바이저 역할을 아우르는 체계로 구성된 점이 본 연구의 목적과 부합하는 것으로 판단하였다.

III. 연구방법 및 결과

1. 청소년상담 사례지도 모형 개발 과정

본 연구의 모형 개발을 위해 이론적 모델을 기반으로 하되 현장의 정보를 집중적으로 수집하였으며, 객관성을 확보하기 위해 중립적 위치에 있는 학계 및 외부 전문가의 의견을 반영하여 실천적인 모델을 개발하는데 역점을 두었다. 이를 위해서 문헌고찰을 통해 청소년상담의 특징에 대해서 살펴보았고, 청소년상담 사례지도 모형 개발에 적용될수 있는 국내·외 사례지도 모형에 대해서 살펴보았다. 또한 청소년상담복지센터에 적합하고 실효성 있는 모형을 개발하기 위해 현장의 요구와 정보를 다각적으로 수집하고 반영하려고 노력하였다. 이를 위해 청소년상담복지센터에서 사례지도를 하는 슈퍼바이저와 사례지도를 받는 슈퍼바이저를 대상으로 심층면접을 실시하였다. 슈퍼바이저 심층면접은 청소년상담복지센터에서 청소년상담 사례지도를 3년 이상 실시한 경험이 있는 현장 전문가들을 대상으로 하였다. 또한 슈퍼바이저 심층면접은 청소년상담복지센터에서 상담사례지도를 받은 경험이 있는 실무자를 대상으로 실시하였다.

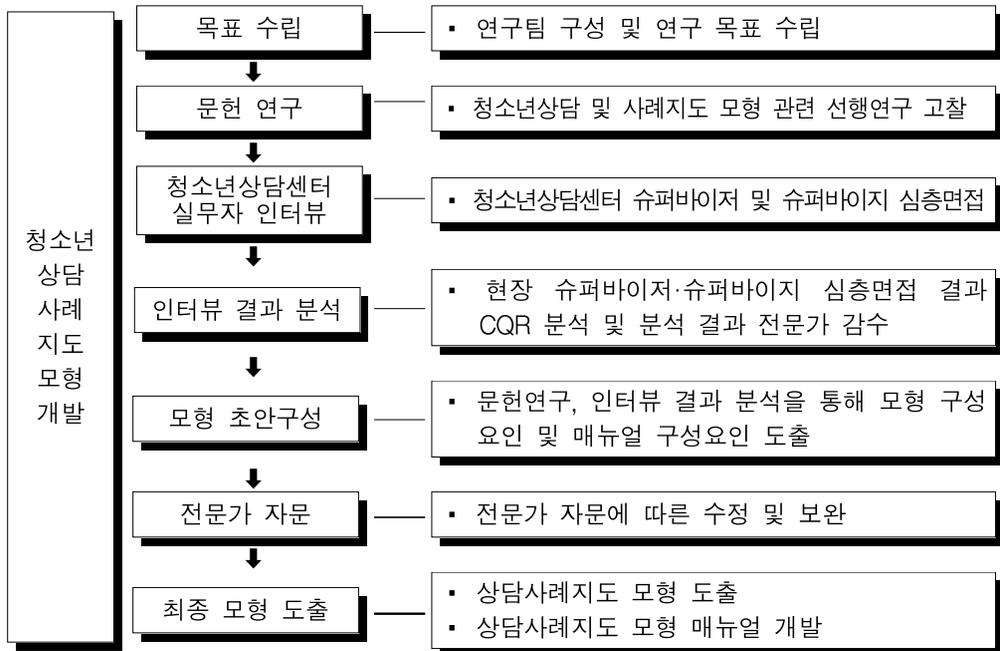


그림 3 . 청소년상담 사례지도 모형개발

2. 연구방법

가. 문헌연구

청소년 상담, 청소년상담 사례지도 및 사례지도 모형에 대한 국내·외 연구 보고서, 자료집 등의 선행연구를 검토하여, 청소년상담복지센터에서 적용 가능한 상담사례지도 모형 개발에 적합한 이론적 토대를 구축하였다.

나. 슈퍼바이저 대상 심층 인터뷰

청소년상담 사례지도 모형개발을 위한 경험적 기초자료를 얻고자 청소년상담 사례지도 를 실시하고 있는 청소년상담복지센터의 센터장, 팀장, 수석 청소년 동반자 및 전일제 청소년 동반자와 같은 현장 전문가를 대상으로 심층면접을 실시하였다. 청소년상담 사례지도 를 진행하며 경험한 의미 있는 정보들을 수집하여, 이를 청소년상담 사례지도 모형 개발 에 반영하고자 하였다.

자료 수집의 방법으로는 전화 인터뷰를 선택하였다. 최종 선정될 연구대상자들이 전국 적으로 분포되어 있어 면대면 인터뷰는 시간 효율성 면에서 적절치 않은 것으로 판단했기 때문이다. 또한 전화 인터뷰는 면대면 인터뷰보다 익명성과 비밀보장을 가능하게 하여 참가자들의 진솔한 반응을 이끌어낼 수 있으며, 참가자들이 사회적으로 바람직한 방향 혹은 연구자에게 자신을 좋게 보이려는 의도에서 비교적 자유로울 수 있다는 장점을 지니고 있다(Hill, Knox, Thompson, Williams, Hess, & Ladany, 2005).

1) 조사 대상

슈퍼바이저 대상 심층 인터뷰는 청소년상담복지센터에서 청소년상담 사례지도 역할을 맡아 3년 이상의 사례지도 경력 및 청소년상담 관련 자격증을 소지한 센터장, 팀장, 수석 청소년 동반자, 전일제 청소년 동반자를 대상으로 실시하였다. 인터뷰는 각 대상자들에 대해 1회(각 60~90분)에 걸쳐 진행되었다. 참여자의 성별, 연령, 경력은 표 5와 같다.

표 5. 슈퍼바이저 심층 인터뷰 참여자

구분	지역	소속	직급	성별	연령대	상담 경력	사례지도 경력	자격증
1	서울	A 청소년상담복지센터	소장	여	30대	15년	5년	청소년상담사1급 상담심리사 1급
2	경기도	B 청소년상담복지센터	소장	여	40대	18년	5년	청소년상담사1급 상담심리사 1급
3	경기도	C 청소년상담복지센터	팀장	남	40대	15년	9년	청소년상담사1급 사회복지사1급
4	경북	D 청소년상담복지센터	팀장	여	40대	18년	13년	청소년상담사1급
5	경산	E 청소년상담복지센터	팀장	여	40대	17년	7년	청소년상담사1급
6	서울	F 청소년상담복지센터	팀장	남	40대	13년	9년	청소년상담사2급 상담심리사1급
7	충남	G 청소년상담복지센터	팀장	여	50대	20년	8년	청소년상담사1급 청소년지도사1급
8	광주	H 청소년상담복지센터	청소년 동반자	남	50대	20년	3년	사회복지사2급
9	대전	I 청소년상담복지센터	청소년 동반자	여	50대	7년	4년	청소년상담사2급 전문상담사2급 임상심리사2급
10	강원도	J 청소년상담복지센터	청소년 동반자	여	50대	21년	7년	청소년상담사3급 중등정교사 2급

2) 질문지 구성

심층 인터뷰 질문지는 슈퍼바이저 인터뷰 질문지와 동일한 과정을 거쳐 개발되었다. 즉 청소년상담 전문가로 상담전공 교육학박사 2인, 질적 분석 및 심층 인터뷰 연구 경험이 있는 심리학 박사 1인, 청소년상담 경험이 있는 교육학 박사 과정 1인과 청소년상담 사례지도를 받은 경험이 있는 상담심리 교육학 전공 석사 1인 등에 의해 ‘질문에 대한 아이디어 수집’, ‘질문 초안 작성’, ‘질문 초안 검토’, ‘질문지 작성’의 질문지 구성 절차에 따라 구성되었다(김성재, 오상은, 은영, 손행미, 이명선, 2007). 이후 교육학 박사 1인, 심리학 박사 1인, 교육학 박사과정 1인의 검토를 통해 최종 수정되었다.

최종 확정된 질문지는 Krueger와 Casey(2009)이 제시한 질문 방식에 따라 도입 질문, 주요 질문, 마무리 질문의 순으로 제시하고, 개방형 질문 방식으로 구성하였다. 자세한 질문지 내용은 표 6에 제시하였다.

표 6. 슈퍼바이저 심층 인터뷰 질문지의 구성 및 내용

구성	내용
도입 질문	<ul style="list-style-type: none"> • 참가자의 소개 및 청소년 상담사례지도 시 경험하는 어려움
주요 질문	<ul style="list-style-type: none"> • 상담 사례지도의 필요성 • 청소년 상담사례지도의 절차와 방식 • 청소년 상담사례지도의 내용 • 청소년 상담사례지도에서의 피드백 • 청소년 상담사례지도 매뉴얼에 대한 요구 • 슈퍼바이저의 역량 • 청소년 상담사례지도에 대한 평가
마무리 질문	<ul style="list-style-type: none"> • 인터뷰 마무리

3) 자료수집 및 분석

슈퍼바이저를 대상으로 한 심층 인터뷰는 2018년 5월에서 6월까지 이루어졌으며, 총 10명의 슈퍼바이저를 대상으로 개별적으로 진행되었다. 연구진 5명이 슈퍼바이저에게 전화 인터뷰를 실시하였고, 각 인터뷰 당 평균 시간은 60분에서 90분이었다. 연구진들 간의 인터뷰에서 진행의 차이를 줄이기 위해, 1명의 연구진이 먼저 인터뷰를 실시한 후, 인터뷰 내용 및 과정에 대해서 연구자들이 함께 논의하고 인터뷰 진행에 대한 지침을 공유하여 동일한 방식과 과정으로 진행하였다.

인터뷰 실시 전 참여자 전원에게 녹음에 대한 동의를 구하여 인터뷰의 전 과정을 녹음하였으며, 인터뷰 내용은 축어록 형태로 전사되어 분석 자료로 사용되었다. 심층면접 내용 분석 과정에서 전사된 축어록과 현장 노트가 활용되었고, 각 자료는 5명의 연구팀이 합의된 질적 방법(Consensual Qualitative Research, CQR)을 사용하여 분석하였다. 합의된 질적 방법(CQR)은 이전에 연구되지 않았거나 측정되지 못하는 사건을 연구하기에 유용한 연구 방법으로(Hill et al., 2005), 본 연구 주제인 청소년상담 사례지도 모형 연구가 기존의 연구에서 다루어지지 않아 이와 같은 방법을 사용하였다.

구체적인 연구 진행 방식을 살펴보면, 우선 연구자 간에 내용 분석의 동질성을 확보하기 위해 먼저 한 개의 인터뷰 내용을 전사한 후, 연구진들이 함께 축어록을 반복적으로 읽어 가면서 내용의 의미를 파악하고 주제별로 범주화하였다. 이후 각각의 연구진이 개별적으로 1차 분석을 하여 의미자료를 추출하였으며, 축어록의 진술문을 그대로 옮겨와 범주화하였다. 범주화하는 과정에서 각각의 의미 단위들을 유사성, 구별성, 관련성 등을 기준으로 검토하면서 의미가 정확히 전달되는지, 각 의미들을 대표하는 내용으로 범주화되었는지

살펴보았다(Morgan, 1988). 1차 분석 모임 후에는 범주 이름을 취합하여 분석적인 틀로 구성하였으며, 공통적인 의미를 가진 자료들로 재범주화하고, 2차 분석 모임에서 이를 보고하고 연구자 간에 합의를 통해 수정하였다. 한편, 분석의 신뢰성 확보를 위해 상담 및 질적 분석 경험이 있는 전문가 2인의 감수를 받아 수정, 보완하였다.

다. 슈퍼바이지 대상 심층 인터뷰

청소년상담 사례지도 모형 개발을 위하여 경험적 기초 자료를 얻고자 사례지도를 받고 있는 청소년상담복지센터의 상담자, 시간제·전일제 동반자와 같은 현장 전문가를 대상으로 심층 인터뷰를 진행하였다. 이를 통해 슈퍼바이지들이 청소년상담에 대한 사례지도를 받았던 경험과 사례지도를 통해 어떤 도움이 필요한지 등을 파악하여 청소년상담 사례지도 모형 개발에 반영하였다.

1) 조사 대상

본 연구의 심층 인터뷰는 청소년상담복지센터에서 청소년상담 사례지도를 받은 경험이 있는 상담자, 청소년 동반자를 대상으로 실시하였다. 인터뷰는 각 대상자에 대해 1회(각 60-90분)에 걸쳐 진행되었다. 참여자의 성별, 연령, 경력은 표 7과 같다.

표 7. 슈퍼바이지 심층 인터뷰 참여자

구분	지역	소속	직급	성별	연령대	상담경력
1	경기도	A 청소년상담복지센터	팀장	남	40	6년 4개월
2	경기도	B 청소년상담복지센터	팀장	여	40	10년 9개월
3	경기도	C 청소년상담복지센터	선임상담원	여	40	19년 11개월
4	광주	D 청소년상담복지센터	팀원	여	30	4년 6개월
5	경기도	E 청소년상담복지센터	팀원	여	30	6년
6	강원도	F 청소년상담복지센터	청소년동반자	여	50	4년 11개월
7	경북	G 청소년상담복지센터	청소년동반자	여	50	9년
8	경북	H 청소년상담복지센터	청소년동반자	여	40	5년
9	대전	I 청소년상담복지센터	청소년동반자	여	40	4년 2개월
10	부산	J 청소년상담복지센터	청소년동반자	여	40	2년

2) 질문지 구성

심층 인터뷰 질문지는 슈퍼바이저 인터뷰 질문지와 동일한 과정을 거쳐 개발되었다. 질문지의 구체적인 내용은 표 8에 제시하였다.

표 8. 슈퍼바이저 심층 인터뷰 질문지 구성 및 내용

구성	내용
도입 질문	<ul style="list-style-type: none"> 참가자의 소개 및 청소년 상담사례지도 경험
주요 질문	<ul style="list-style-type: none"> 상담 사례지도의 필요성 청소년 상담사례지도의 절차와 방식 청소년 상담사례지도의 내용 청소년 상담사례지도에서의 피드백 청소년 상담사례지도의 적용 청소년 상담사례지도에 대한 평가
마무리 질문	<ul style="list-style-type: none"> 인터뷰 마무리

3) 자료수집 및 분석

슈퍼바이저 대상 심층 인터뷰는 2018년 6월에서 7월까지 이루어졌으며, 총 10명의 슈퍼바이저를 대상으로 개별적으로 진행되었다. 5명의 연구진이 슈퍼바이저를 대상으로 전화 인터뷰를 실시하였고, 각 인터뷰 당 평균 60분에서 90분의 시간이 소요되었다. 인터뷰 방법도 슈퍼바이저의 인터뷰와 동일하게 연구진들 간에 인터뷰 과정 진행의 편차를 줄이기 위해 1명의 연구진이 먼저 인터뷰를 실시하여, 인터뷰 내용 및 과정을 연구자들이 함께 논의하고 인터뷰 진행 지침을 공유하였다.

이후 인터뷰 과정 녹음 및 분석 절차도 슈퍼바이저 인터뷰 방식과 동일하게 진행되었다. 이 결과 역시, 분석의 신뢰성 확보를 위해 상담 및 질적 분석 전문가 2인의 감수를 받았으며, 이를 토대로 결과를 수정·보완하였다.

라. 전문가 자문

문헌고찰 및 심층면접을 통해 도출된 모형에 대해 이론적·실천적 타당성을 검토받기 위해 청소년상담사례지도 관련 현장전문가 및 학계전문가를 대상으로 실시하였다. 전문가 자문은 주로 도출된 청소년상담 사례지도 모형과 매뉴얼 구성 요인에 대해서 이루어졌다. 자문 내용을 토대로 상담사례지도 모형의 초안이 수정되었고, 이를 토대로 청소년상담 사례지도 매뉴얼을 개발하였다.

3. 연구결과

가. 슈퍼바이저 대상 심층 인터뷰 결과

표 9. 슈퍼바이저 대상 심층 인터뷰 결과

영역	범주	하위범주	빈도
청소년 상담 사례지도 시 경험하는 어려움	사전 준비의 어려움	· 준비시간의 부족	5
		· 사례에 대해 핵심 파악을 빨리해야 함	1
		· 사례 정보의 부족	1
		· 슈퍼바이저의 낮은 동기	1
	슈퍼바이저의 역량 문제	· 사례 담당 상담자의 교체	1
		· 슈퍼바이저의 부족한 현장경험	2
		· 슈퍼바이저의 역량 차이	2
	상담개입 자문의 어려움	· 심각하거나 어려운 사례 개입 어려움	5
		· 사례개념화 지도의 어려움	2
		· 연계 자문의 어려움	1
슈퍼바이저의 개인문제 개입의 어려움	· 전달 방법 고민	1	
	· 슈퍼바이저의 개인문제 개입에 대한 방어적 태도	3	
기관 사례지도 운영의 어려움	유능한 슈퍼바이저의 부족	-	3
	체계적 사례지도 시스템 부재의 어려움	-	2
	사례지도 진행시간 부족의 어려움	· 감당하기 힘든 사례 수	2
· 사업수행으로 인한 사례지도 진행의 어려움		2	
슈퍼바이저로서 도움 받는 방법	(슈퍼바이저) 스스로 해결	· 책임에 대한 한계 설정	1
		· 이론 및 연구 탐색	1
		· 교육 참가	1
		· 사례지도에 관한 학습활동을 통해 해결	1
	기관 내부 동료 혹은 전문가 자문	-	4
	기관 외부 동료 혹은 전문가 자문	· 외부 동료 혹은 전문가에 자문 요청	7
· CYS-Net 실행위원회 활용		1	
· 상위 기관에 도움 구함		1	

영역	범주	하위범주	빈도
기관에서 사례지도 필요 시 대처 방법	기관차원 논의	· 기관차원 대응 방향 설정 · 내부 전문가 자문	1 1
	외부 전문가 자문	· 외부 전문가에게 사례지도를 받음	2
슈퍼바이지에게 사례지도가 필요한 시기	상담 역량의 한계	· 사례개념화 필요	2
		· 개입전략을 세우기 어려울 때	2
		· 상담이 교착상태에 빠져 있다고 느끼는 경우	5
		· 상담동기가 낮은 내담자 사례	2
		· 지지 체계가 열악한 내담자 사례	1
		· 상담 초기	1
		· 초심자인 슈퍼바이지	3
	· 상담사례가 상담자 문제와 관련될 때	1	
	사례 모니터링을 위한 정기적 사례지도	-	1
	정서적 지지가 필요할 때	· 상담자의 소진	2
		· 조기종결	2
위기 사례	-	5	
사례 종결 후의 성찰	-	1	
사례지도 절차와 방식	사례지도 횟수	· 한 달에 한 번	3
		· 분기별 한 번	1
		· 일주일에 한 번	4
		· 수시로 사례 논의	2
		· 사례 시기별(초기/중기/후기) 1회 이상	2
	사례지도 운영 방법	· 팀별로 사례 논의	1
		· 주간사례회의 운영	2
		· 지역 순회 사례지도	1
		· 센터장과 사례 논의	1
	사례 당 사례지도 운영 횟수	· 3회 정도	3
		· 매 회기 후	1
	한 회 사례지도 시 다룰 사례 수	· 1~2 사례	3
		· 3~4 사례	2
		· 10 사례 이내	1
	사례지도 방식	· 집단 사례지도	3
· 동료 사례지도		2	
· 개인 사례지도		1	

영역	범주	하위범주	빈도
	사례지도 진행방식	· 슈퍼바이저의 피드백 중심	1
		· 토론 중심	2
	사례지도 시 사용하는 자료의 형식	· 약식으로 정리된 자료	2
		· 축어록을 포함한 공개사례 지도 양식	1
	선호하는 사례지도 방식	· 집단 사례지도	7
		· 개인 사례지도	1
		· 자문	3
사례지도의 구조화	준비단계	· 사례지도 계약의 부재	4
		· 사례지도에 대한 오리엔테이션	3
		· 슈퍼바이저가 제출한 사례검토	4
		· 사전준비 없이 슈퍼비전 실시	1
	실행단계	· 사례지도에서 도움받고 싶은 내용 점검	3
		· (질문을 통한) 사례 내용 확인	3
		· 상담 개입 방향 및 방법에 대한 점검	6
		· 내담자 이해 및 사례개념화	2
		· 상담자 반응	1
		· 상담 교육	1
	추수단계	· 이전 사례지도 내용 확인	1
		· 상담자를 통해 직접 진행상황을 확인	7
		· 사례회의에서 공식적으로 점검	2
사례지도 내용	사례지도 초점 내용	· 슈퍼바이저 취약한 점에 대한 교육제공	1
		· 중간 관리자(전일제 동반자)를 통해 간접적으로 점검	1
		· 내담자 이해와 사례개념화	7
		· 부모상담	2
		· 상담을 통한 내담자의 변화	1
		· 사례지도 받고 싶은 내용	1
		· 상담자 반응 및 개입의 적절성 점검	6
		· 상담구조화	1
		· 상담목표 달성 여부 점검	1
		· 청소년 발달특성에 대한 이해 여부 점검	2
	· 지역사회 자원 연계	2	
· 위기개입	1		
청소년동반자 사례 사례지도관련 특징	· 내담자의 비자발성	3	
	· 생활지도	1	

영역	범주	하위범주	빈도
		· 내담자의 환경 이해	3
		· 지역사회 자원연계	3
		· 상담 오리엔테이션 필요	2
	사례 이해를 위해 확인해야 할 사항	· 호소문제 및 내담자의 특성 이해	2
		· 내담자 환경 및 자원 파악	5
		· 사례 회기별 특이사항	1
매뉴얼 내용	사례 개입	· 문제유형별 개입방법	4
		· 정신병리에 대한 확인 및 개입 방안	2
		· 동반자 사례 개입 방안	1
		· 연계 방안	2
	사례지도 단계	· 사례지도 절차 및 단계별 개입 내용	3
	슈퍼바이지의 특성 및 발달수준에 따른 개입방식	-	2
	양식	· 사례지도 사전 준비사항 체크리스트	2
· 사례지도 양식		3	
매뉴얼 형식	얇은 가이드북	-	3
슈퍼비전 피드백	피드백 종류	· 설명	5
		· 질문	5
		· 칭찬 및 지지	1
		· 수용	1
		· 시연	1
	피드백 제시 방법	· 긍정적 피드백을 우선적으로 제시	6
		· 슈퍼바이지의 준비상태를 고려한 부정적 피드백 사용	7
		· 슈퍼바이지의 요구에 맞춘 피드백 제공	2
		· 상담 개입 의도 등의 맥락 이해를 통한 피드백 전달	1
		· 슈퍼바이지의 발달수준을 고려한 피드백 제공	2
		· 슈퍼바이지와 관계 형성 수준을 고려한 피드백 제공	1
	피드백 제공의 어려움	· 직접적이고 솔직한 피드백 제시의 어려움	2
		· 슈퍼바이지의 낮은 수용성	2

영역	범주	하위범주	빈도
슈퍼바이저 역량	슈퍼바이저로서 받은 훈련	· 대학원에서의 사례지도 교육	5
		· 사례지도를 받으면서 배움	5
		· 별도의 훈련 없었음	2
		· 한국청소년상담복지개발원의 교육	3
	슈퍼바이저로 성장하기 위한 노력	· 독서를 통한 학습	6
		· 다양한 상담관련 교육 참가	4
		· 사례지도 모임 참가	2
		· 기관에서 동료들과 스터디	2
		· 경력 및 경험을 통한 자연스러운 성장	3
	슈퍼바이저로서 필요한 역량	· 청소년상담 및 청소년 상담 장면에 대한 이해	2
		· 상담 이론 지식	3
		· 지역사회 기관 및 자원 연계 능력	2
		· 풍부한 사례 경험	4
		· 사례개념화 및 분석 능력	6
		· 긍정적 태도	2
· 자기이해 및 자기관리		2	
사례지도 평가	이전 평가 방법	· 만족도 평가지 활용	2
	현재 평가 방법	· 직접적, 언어적 피드백	5
		· 설문조사	2
		· 슈퍼바이저 자기 평가	1
		· 평가하지 않음	2
	평가 방법 제안	· 설문조사 방법은 부적절함	3
		· 설문조사를 통한 평가	7
		· 슈퍼바이저 성장에 도움이 되는 방향의 평가	1
		· 상담자와 얘기를 통한 교감	2
		· 내담자 평가	1
		· 사후 평가	1
· 동반자 사례에서의 연계 작업 평가		1	

1) 청소년상담 사례지도 시 경험하는 어려움

슈퍼바이저는 청소년 상담사례지도 시 크게 사전 준비, 슈퍼바이저의 역량 문제, 상담개입 자문, 슈퍼바이저의 개인문제 개입과 관련하여 어려움을 경험하는 것으로 보고하였다. 구체적으로 살펴보면, 사전준비의 어려움 중에서 준비시간의 부족과 사례자문 시 심각하거나 어려운 사례 개입에 대해서 어렵다고 보고하였다. 또한 사전 준비의 어려움과 관련하여 사례에 대한 핵심 파악을 빨리 해야 하는 것, 사례 정보가 부족한 것, 슈퍼바이저의 동기가 낮은 것으로 인해 어렵다고 보고하였다. 다음으로 슈퍼바이저의 역량 문제는 담당 상담자의 교체, 슈퍼바이저의 현장 경험 부족, 슈퍼바이저의 역량 차이 등으로 인해 나타난다. 상담개입 자문의 어려움은 심각하거나 어려운 사례 개입에 대한 어려움, 어려운 사례를 다루는 상담자에 대한 안타까움, 사례개념화 지도의 어려움, 연계 자문의 어려움으로 구성되었다. 마지막으로, 슈퍼바이저의 개인문제 개입의 어려움은 전달 방법 고민과 슈퍼바이저의 개인문제 개입에 대한 방어적 태도로 구성되었다.

“저도 슈퍼비전을 따로 준비하는 시간의 여유가 없어서, 근무 시간에는 사실 하기가 어렵고, 근무 외 시간에 저도 준비를 하고 있는데요, 시간이 충분하지는 않죠.” (슈퍼바이저 A), “슈퍼비전에서 어려운 과정 중에 하나는 슈퍼비전을 받는 분이 조금 더 정확한 정보나 다양한 정보를 가지고 오지 않을 때. 물론 그것도 슈퍼비전이 될 수도 있죠.” (슈퍼바이저 E), “하루 전이나 뭐 아니면 반~한 시간 전이나 때로는 들어가서 설명 들으면서 그냥 바로 같이 보는 경우도 있는데, 그래서 이게 빨리 그 상황과 핵심을 빨리 파악하고 빨리 응답해야 되는데 그런 스킬도 좀 필요한 것 같아요.” (슈퍼바이저 G)

“실컷 슈퍼비전을 해서 이제 사례 개념화도 하고 체계를 잡아놓으면, 담당자들이 바뀌어버리는 거예요.” (슈퍼바이저 D), “저희가 우선 상담자가 가지고 있는 역량도 중요하겠지만, 현장에서 슈퍼비전을 할 때에 어떤 전문적인 용어라든가 아니면 상담에 대한 이론적인 부분들, 그러한 것들이 지식이라는 걸 알고는 있지만 현장에서 활용되는 경험이 많지 않기 때문에 그것을 현장에 맞게 훈련시키는 것들이 제일 어려운 거 같아요.” (슈퍼바이저 J)

“슈퍼바이저도 슈퍼비전이 필요하다는 것에 동감하고요. 사례에 어려움을 느낄 때,

특히 청소년상담의 특성상 그런 부분이 있고, 최근에는 아동학대, 성폭력, 가정문제, 동성애 이런 사례들도 많이 등장을 하고, 또 내담자가 자원이 너무 없을 때, 그 요인이 너무 없을 때, 그때가 좀 어렵더라고요.” (슈퍼바이저 B), “예를 들면, 내담자의 어떤 양육자나 부모님이 자녀를 돌보지 않고 떠미는 상태. 그러니까 상담자에게 완전히 맡겨놓고 몰라라하는 경우일 때, 참 포기하고 싶은 마음이 많이 드는 것 같아요. 그럴 때 슈퍼바이저로서 슈퍼바이저에게 감당을 하라고하기가 참 어렵다 이거죠.” (슈퍼바이저 D)

“내담자의 이해를 기반으로 사례 개입하는 것들을 논의 하는 중에 슈퍼바이저의 개인적 어려움 때문에 이런 것들을 다뤄야 하는데, 정기적으로 만나는 슈퍼비전은 다를 수 있을 거 같은데 그렇지 않거나 할 때는 본격적으로 다루기는 어려울 거 같아요. 어떻게 의사소통해야하는지에 대한 고민이 있고요. 슈퍼바이저가 개인의 변화나 성장이 없이 반복적인 패턴을 보일 때 문제 앞에서, 그러니까 사례는 굉장히 다양한데, 슈퍼바이저가 보이는 문제는 항상 똑같아요. 사례에서의 어려움이라기보다는 슈퍼바이저가 가지고 있는 어떤 문제일 경우에 좀 어렵더라고요.” (슈퍼바이저 B)

2) 기관 사례지도 운영의 어려움

기관에서 사례지도 운영의 어려움과 관련하여 유능한 슈퍼바이저의 부족, 체계적 사례지도 시스템의 부재, 슈퍼비전 진행시간 부족 등의 영역으로 구분되었다. 또한 슈퍼비전 진행 시간의 어려움과 관련하여 감당하기 힘들 정도로 많은 사례 수와 사업수행으로 인해 슈퍼비전이 어렵다는 보고가 있었다.

“초반에 오시는 분들 대부분 좀 뭐랄까 놀라워하세요. 우리 사례들이 평상시에 구경하기 힘든 사례들이고, 답이 없는 것처럼 보이는 사례들이고, 또 수시로 조율과 논의가 필요한 사례들도 많고…….” (슈퍼바이저 G)

“기관 내에서는 슈퍼비전 할 시스템이 갖춰지지 않고.” (슈퍼바이저 D)

“저희 같은 경우에는, 청소년상담복지센터다 보니까 매주 1회씩 해서 청소년 동반자 대상으로 슈퍼비전을 하고 있습니다. 주당 22시간씩 하는데, 상담자가 열, 아홉

명……. 아홉 명 정도 되다 보니까, 다루어야 할 사례가 50사례 정도 되거든요 주당. 많은 사례들을 두 시간 안에 슈퍼비전 하다보니까, 대학이나 그런 데에서 한 사례를 축어록을 풀고 하는 것 보다는, 약식으로 그 주의 사례 중에서 핵심적으로 다루어야 할 사례를 한 두 사례씩 하다보니까, 시간적으로 부족한 것이 있어서, 그것들이 좀 어려움이 있고요.” (슈퍼바이저 F)

3) 슈퍼바이저로서 도움 받는 방법

슈퍼바이저로서 도움 받는 방법으로는 크게 슈퍼바이저 스스로 해결, 기관 내부 동료 혹은 전문가의 자문, 기관 외부 동료 혹은 전문가의 자문을 받은 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 기관 외부의 동료나 전문가에게 자문을 요청하는 경우가 가장 많았으며, 기관내부의 동료나 전문가로부터 자문을 받은 경우도 자주 있는 것으로 나타났다. 그 외에 슈퍼바이저는 책임에 대한 한계 설정, 상담 이론 및 관련 연구 탐색, 교육 참가, 사례지도에 관한 학습활동을 통해 스스로 해결한다고 보고하였다. 또한 기관 내 CYS-Net 실행위원회를 활용하거나 상위 기관에 도움 구하는 것으로 나타났다.

“제 스스로 제가 책임질 수 있는 선을 좀 찾는 것 같아요. 그래서 제가 뭐 이러는 게 좋겠다. 좀 더 기다려보자 이런 식으로 결론을 짓는 어떤 식으로 마무리를 할 때 그렇게 해도 안전한지가 중요한지가 중요하기 때문에…….” (슈퍼바이저 D), “슈퍼비전 수업을 들었는데 거기서 했던 게 제가 슈퍼비전을 했던 것에 슈퍼비전을 받는 실습이 있어서 그런 것들을 통해서 받은 적이 있었고, 제가 실제로 슈퍼비전을 수행한 것들을 가지고 슈퍼비전 받은 적도 있었고, 또 한 가지는 실제로 수업에서 실제 사례를 가지고 제가 슈퍼비전을 하는 거예요.” (슈퍼바이저 G)

“전일제 중에서도 어려운 사례에 대해서 한 번씩 사례회의를 하기도 하고 그러거든요. 동료들로부터 더 많은 지지나 의견을 들죠.” (슈퍼바이저 A) “외부에 자문위원 형태로 구성되어있는 분들이 몇 분 계세요“, “도 센터에 자문을 구할 때는 전문성 부분도 있지만 기관에서 대처하는 부분에서 어떻게 대처해야 할 건지? 어떤 방식을 취하는 것이 좋은지 협의하는 그런 부분은 개개 기관보다는 도 센터에 자문을 얻어서 개 기관은 이렇게 하는 거라고, 대처하는 방법을 얘기하는 게 맞다고 생각해서 자문을 구하는 것 같아요.” (슈퍼바이저 E)

4) 기관에서 사례지도 필요 시 대처 방법

기관에서 사례지도 필요 시 대처 방법은 기관차원에서 논의하거나 외부 전문가에게 자문을 받은 것으로 보고되었다. 기관 차원에서의 논의와 관련해서는 대응 방향을 설정하거나 내부 전문가의 자문을 받는 것으로 보고되었다.

“동반자 상담 같은 경우는 찾아가는 상담입니다. 찾아가서 시간약속을 해야 하는데, 여기서 만나자, 저기서 만나자, 마음대로 변경하는 경우가 있었어요.” (슈퍼바이저 B), “긴급한 개입 같은 경우에는 저희 담당 팀장. 왜냐면 아무래도 동반자의 사례다 보니까 어떤 업무상의 흐름도 중요해서 딱 팀의 선생님하고 받는 거 보다는 동반자의 상담팀장하고 받는 게 좋겠죠?” (슈퍼바이저 F)

5) 슈퍼바이저에게 사례지도가 필요한 시기

슈퍼바이저에게 사례지도가 필요한 시기와 관련하여 슈퍼바이저들은 슈퍼바이저가 상담역량의 한계를 가질 때, 정서적 지지가 필요할 때, 위기사례를 상담할 때 필요하며, 사례 모니터링을 위해서 정기적으로 사례지도가 이루어지거나 사례종결 후에 슈퍼바이저가 성찰하기 위해서 사례지도가 필요하다고 구분하였다. 이 중에서도 슈퍼바이저들은 슈퍼바이저가 상담역량의 한계를 가질 때 사례지도가 필요하다고 보고하였으며, 이 외에도 상담이 교착상태에 빠져있다고 느낄 때 사례지도가 가장 필요하다고 보고하였다. 또한 사례개념화가 필요하거나, 개입전략을 세우기 어려울 때, 상담동기가 낮은 내담자 사례, 슈퍼바이저가 초심자일 때 슈퍼바이저가 상담역량의 한계를 느낀다고 하였다. 그리고 상담자의 소진, 조기 종결로 상담자에게 정서적 지지가 필요할 때도 사례지도가 필요하다는 의견이 있었다.

“개입방법에 대해서 물을 때. 그러니까 상담진행이 어려울 때, 내담자 문제에 대해 이해가 잘 안될 때, 상담하는 방법에 대해서 질문을 많이 하는 것 같아요.” (슈퍼바이저 F), “처음 상담을 접하는 초심자 슈퍼바이저라던가” (슈퍼바이저 D), “처음 상담을 하는 선생님들이 초기 단계에 상담을 진행하는 과정에 있어서 구조화를 한다든지, 사례 개념화를 해나가는 과정에서 어려움.” (슈퍼바이저 A)

“소진의 모습을 보일 때 자꾸 그만둔다고 해요 그만둔다고 하는데 그만은 안되. (웃음) 이런 경우……: 소진된 거잖아요 ‘애 때문에 못하겠어, 재 때문에 못하겠어.’ 이러면서 소진의 모습을 보일 때에 상담에 대한 어려움을 반복해서 호소할 때 슈퍼비전이 필요하지 않나 생각이 들고요.” (슈퍼바이저 B)

“위기 사례 같은 경우에 굉장히 시급을 다루는 문제……: 뭐 신고를 해야 되고 이런 긴박한, 그리고 특히 어떤 상담자가 책임을 져야 되는 그런 경우나, 아니면 내담자가 위기여서 위험한 상황일 때 이럴 때는 저 혼자 처리하기가 영 부족하다. 위기사례 시 내담자의 위험이 느껴지거나 상담자의 책임이 불거질 때 사례진행이 어렵다고 느끼거나…….” (슈퍼바이저 B)

“저희가 상담이라고 하는 거는 상담자와 내담자의 일대일 관계잖아요. 일대일의 관계에서 그러한 관계들을 주변에서 뭔가 관찰해줄 시스템이 필요한데 저희가 그걸 일 부러 관찰할 수는 없고, 그리고 상담자가 오픈해주지 않으면 저희가 관찰할 수가 없잖아요. (중략) 목표의 범위를 초, 중, 종결로 나눠서 중간정도에는 사례회의를 통해서 저희한테 공개를 해줬으면 좋겠다고 아예 요청을 해요. 그렇게 해서 슈퍼비전을 저희가 개입을 시키거든요.” (슈퍼바이저 D)

6) 사례지도 절차와 방식

사례지도 절차와 방식과 관련해서는 사례지도 횟수, 사례지도 운영 방법, 사례 당 사례지도 운영 횟수, 한 회 사례지도 시 다룰 사례 수, 사례지도 방식, 사례지도 진행방식, 사례지도 시 사용하는 자료의 형식, 선호하는 사례지도 방식으로 범주를 구분하였다. 먼저, 사례지도 횟수는 일주일에 한번이 적절하다는 의견이 많았으며, 수시로 혹은 한 달에 한번 정도라는 의견도 제시되었다. 사례지도 운영 방법으로는 주간 사례회의 운영, 지역 순회 사례지도, 센터장과 사례 논의의 방법이 보고되었다. 슈퍼바이저는 한 사례 당 사례지도의 적절한 횟수에 관해서는 3회 정도가 적절하고, 한 회 사례지도 시 1~2 사례를 다루는 것이 가장 좋고, 그 외 3~4 사례도 가능하다는 의견이 있었다. 사례지도 진행방식으로는 토론 중심 사례지도를 선호하였고, 사례지도 자료는 약식으로 정리된 자료를 선호하였다. 또한 축어록을 포함한 공개 사례지도 양식이 있는 것으로 나타났다. 선호하는 사례지도 방식으로는 집단 사례지도를 가장 선호하였으며, 자문방식도 선호하는 것으로 나타났다.

“일주일에 한 번씩은 반드시 청소년 동반자가 현재 진행하는 사례에 대한 내용들, CYS-Net에서 진행되는 사례들, 다른 경찰서에서 연계된 사례들을 다 놓고 그거에 대한 관련성들을 탐색하는 시간을 가져요.” (슈퍼바이저 D)

“약 10회기라고 가정했을 때 3회 정도는 적절하다고 생각해요. 맨 처음 상담 초기에 다 스크린이나 면접이나 상담목표가 정해지고 난 이후에는 내담자에 대한 문제 상황과 현재 상담자가 개입해야 되는 상황들을 적절하게 탐색이 되었는지 한번 볼 필요가 있고, 중기에 들어갔을 때는 어떻게 상담자가 이들의 문제를 해결하려고 개입이 되어있는지 그런 것 등을 간략하게 살펴보는 거? 그 답에 상담 종결할 때에 종결할 시점이 되었는데 종결을 할 것인지, 그리고 이 들에 대해 추수 관리 여부를 그들에게 안내해 줄 것인지에 대한 이렇게 해서 저는 한 세 번 정도면 될 거 같아요.” (슈퍼바이저 I)

“동반자 같은 경우에는 매주, 거의 매주 일주일에 한 번씩 모임을 갖죠 주간 사례 회의. 동반자들이 다 같이 모이고, 팀장까지 다 모여서 주마다 한 두 사례를 집중적으로 할 때가 있고 여러 사례를 쭉 이야기하고 경우도 있고.” (슈퍼바이저 G)

“저희가 인제 근무시간 중에 하기 때문에 보통 일주일에 한, 두 개 사례 정도는 가능하지 않을까 생각하거든요.” (슈퍼바이저 I)

“개인 슈퍼비전보다는 집단을 더 현장에서 많이 하고 있고요, 저도 개인보다는 집단이 조금 더 좋은 거 같아요 참가자들도 다른 사람의 슈퍼비전 내용을 들으면서 간접적으로 경험할 수 있는 거도 있고, 동료들 간의 서로 얘기도 주고받으면서 지지하고 이런 부분도 있는 거 같아서 저는 소그룹 형태의 집단 슈퍼비전이 좋은 것 같습니다.” (슈퍼바이저 A)

“공개 사례 슈퍼비전을 하구요.” (슈퍼바이저 H), “동료 슈퍼비전하면서 팀장이 들어가고, 기본적으로는 계속 동료 피드백 안에서 사례 나눔 시간에 얘기하게 하고, 또 예를 들어, 현재 상담자가 공감수준이 어느 단계이고 이런 것들을 하다보면, 집단보다는 개인으로 하는 게 더 깊이 있다고 느껴져서 개인을 선호해요.” (슈퍼바이저 C)

7) 사례지도의 구조화

사례지도의 구조화는 사례지도를 진행하는 과정에서 단계마다 이루어져야 할 과업 목록을 의미한다. 사례지도의 과업은 크게 사례지도 준비단계, 실행단계, 추수단계로 분류된다. 먼저, 준비단계에서 사례지도 계약, 슈퍼바이지 제출 사례 검토, 사례지도에 대한 오리엔테이션 준비를 해야 한다고 보고되었다. 실행단계에서 해야 할 일로 상담개입방향 및 방법에 대한 점점이 가장 많은 의견이 나왔고, 사례지도에서 도움 받고 싶은 내용 점검, (질문을 통해) 사례 내용 확인, 내담자 이해 및 사례개념화가 이루어져야 한다고 보고되었다. 추수단계에서는 상담자를 통해 직접 진행상황을 확인하다는 의견이 가장 많았으며, 사례 회의에서 공식적으로 점검, 중간 관리자를 통해 간접적으로 점검, 슈퍼바이지 취약한 점에 대한 교육이 제공된다고 보고되었다.

“이론에는 슈퍼비전 계약체결 이런 게 있는데, 이런 거는 안 해봤고요 제가 얼마 전에 책을 보니까 슈퍼비전도 다 계약들이 있고, 약관처럼 그런 게 다 있더라고요 그런 형태로는 제가 해보지 않았고요” (슈퍼바이저 D), “처음 슈퍼비전하기 전에는 슈퍼비전에 대한 구조화를 준비를 해서 가는 편이에요…….상담 초기-중기-종결 유의점이라든지 이런 것들을 상담교육을 한 다음에 슈퍼비전을 해서 이런 교육들을 조금 준비해서 제가 슈퍼비전을 들어가고 있습니다.” (슈퍼바이저 A), “사례 양식을 받아서 약식 폼으로, 일단 읽어보고요 내담자의 문제에 대해서 사례 개념화를 해보고 상담자의 슈퍼바이지의 접근이 어떤지, 성향은 어떤지 조금 파악을 해서 준비를 하는 것 같습니다.” (슈퍼바이저 F)

“슈퍼바이지가 내담자를 어떻게 그리고 있는가. 사례개념화요 내담자의 이해를 슈퍼바이지가 어떻게 하고 있는지. 그거에 따라 개입을 할 건데 그게 잘 그려지고 있는지를 확인하고, 슈퍼바이지가 못 보고 있는 부분이 있다면 그런 부분들을 질문을 하면서 이런 측면의 고려들은 하고 있는지 만약 못 하고 있다면 어떤 것 때문에 못하고 있는지 이런 질문에 대해 어떻게 느껴지는지 슈퍼바이지와 가능하면 의사소통을 많이 하려고 회기 중에는 그렇게 진행하고 있어요” (슈퍼바이저 D), “동료들이 궁금한 사항을 질문하고, 저도 질문하기도 하고, 거기서 정보를 서로 공유해보기도 하고,” (슈퍼바이저 E), “상담자가 충분히 본인이 고민한 것들을 털어놓게 하고, 어느 부분을 슈퍼비전을 받고 싶은지를 충분히 듣는 거 같아요” (슈퍼바이저 C)

“종결 시점에서 이 아이를 종결을 해야 되나, 재개입을 해야 하나 평가를 하잖아요 그때 슈퍼비전 사례를 아니까 그 때 어느 정도 내용을 적용을 해서 개입을 했는가 이런 것들을 질문도 하고, 슈퍼비전 내용이 목표달성에 어느 정도 효과가 있나 이런 것도 질문을 하고 고려하는 편이죠” (슈퍼바이저 B), “지속적으로 슈퍼비전 받으시는 분들은 점검을 하고요 특히 센터 내에서는 위기 사례에 제가 개입을 많이 하기 때문에, 그런 부분에는 계속 저한테 어떻게 진행되고 개입되는 상황인지 계속 논의하는 편이고, 센터 외에는 그 다음 슈퍼비전 회기 때 한 번씩 점검을 하죠” (슈퍼바이저 C)

8) 사례지도 내용

사례지도 내용은 사례지도에서 주로 다루는 내용을 의미한다. 내용은 세 가지로 구분되는데, 사례지도 초점 내용, 청소년동반자 사례 사례지도 관련 특징, 사례 이해이다. 사례지도에서 초점을 둘 내용으로는 내담자 이해/사례개념화와 상담자반응/개입의 적절성을 다루는 것이 다른 내용에 비해 현저하게 높게 나타났고, 부모상담, 청소년발달에 대한 이해 여부 점검, 지역사회 자원 연계, 상담을 통한 내담자의 변화, 사례지도 받고 싶은 내용, 상담 구조화, 상담목표 달성 여부 점검, 위기개입이 보고되었다. 청소년동반자 사례지도에서 주요하게 다루어야 할 내용과 관련하여, 내담자의 비자발성, 내담자의 환경 이해, 지역사회 자원연계가 가장 많이 보고되었고, 상담 오리엔테이션 필요의 의미단위로 구성되었다. 상담 사례지도 시 사례 이해를 위해 확인해야 할 사항으로 내담자 환경 및 자원 파악이라는 의견이 가장 많았으며, 그 다음으로 호소문제 및 내담자의 특성이해, 사례 회기별 특이사항이라는 의견도 있었다.

“사례 개념화가 가장 중요하다고 생각을 해요 왜냐면 사례개념에 따라 개입방법이 달라질 거 같고 내담자 이해에 따라 어떤 내담자는 이렇게 해야 되는데 다른 내담자의 이해에 따라 다른 방법으로 해야 하는 시사점이 있기 때문에 사례개념화를 가장 중요하게 생각하는 거 같고요” (슈퍼바이저 D), “상담자가 얼마나 내담자와 정서적 소통이 있나, 그것을 알아차리나 내담자의 핵심정서가 뭐고, 내담자가 가져오는 어떤 역동이 뭔가 이런 것들을 조금 많이 보는 거 같아요 이때까지 말씀 드렸지만 전이와 역전이를 중심으로 보고요” (슈퍼바이저 B)

“내담자가 자발성이 있으면 파악하고 묻고 이런 것이 되는데, 비행이나, 의무 상담이 이렇게 오는 경우에 비협조적인 내담자 경우에 동반자들이 많이 힘들어 하는 것 같고요. 내담자 문제에 대해 파악을 하더라도 너무 복잡한 경우, 내담자 주변요인이, 환경이 안 좋다거나, 보호요인이 없다거나 이런 경우에는 사례 개념화를 하더라도 막막해지는 거예요.” (슈퍼바이저 F), “그리고 상담 장소가 상담의 내용에 많은 영향을 미치는데, 동반자 선생님들이 하는 사례에 있어서는 장소로 인한, 선생님들이 이런 부분들로 인해서 상담 과정에 미칠 수 있는 영향들을 많이 놓치고 본인들의 전문성이라든지 이쪽으로 자꾸 코스를 맞춰가는 사례들이 많아서 (중략) 저희가 인근에 있는 교회나, 이런 데를 조금 연계를 해서 그래도 아이고 조금 원하는 욕구를 반영해서 할 수 있도록 상담 장소 연계…….” (슈퍼바이저 A), “청소년 동반자 같은 경우는? 그래서 사례를 받았을 때 정말 애를 복지차원으로 함께 갈 것이냐, 상담으로 가야되는가를 구분해 내는 게 실력이다라고요. (중략) 자원연결이 되게 중요한 거 같아요.” (슈퍼바이저 B)

“내담자의 어떤 처한 상황들, 내담자가 갖고 있는 어떤 자원들이 있을 거예요. 현재에. 그런 자원들을 중점적으로 봐야할 거 같고, 이 자원을 지원했을 경우에 조금만 서포트 해줌으로 인해 변화되는 소년들이 많이 있더라고요.” (슈퍼바이저 J), “실제로 내담자가 호소하는 문제, 겉으로는 이렇더라도 실제로 내담자가 호소하는 문제는 무엇인지, 주변인의 호소 문제를 잘 파악하는 것도 중요하다 봅니다.” (슈퍼바이저 F)

9) 매뉴얼 내용

상담사례지도에 대한 슈퍼바이저 매뉴얼을 구성하는 내용으로는 사례개입에 관한 내용이라는 의견이 가장 많았고, 특히 문제유형별 개입방법에 대한 내용이 포함되어야 한다는 의견이 많았다. 그 밖에 사례개입 내용으로 정신병리에 대한 확인 및 개입 방안, 연계방안이 있어야 한다는 의견이었다. 또한 매뉴얼 내용으로 사례지도 단계, 즉 사례지도의 절차와 단계별 개입에 대한 내용이 포함되어야 하며, 슈퍼바이저 특성 및 발달 수준에 따른 개입방식에 대한 내용도 포함되어야 한다는 의견이 있었다. 마지막으로 매뉴얼 내용에 사례지도 사전 준비사항 체크리스트나 사례지도 사례준비 양식에 대한 요구가 있었다.

“A, B, C 그룹 이런 유형의 경우들을 주어서 그것을 좀 더 구체적으로 되었으면 좋

겠어요. 슈퍼비전을 만약에 단기로 할 경우, 장기로 할 경우, 어떤 기승전결의 슈퍼비전을 할 경우 이런 형태를 가지고 하면 어떨까?” (슈퍼바이저 I)

“슈퍼비전의 절차라던가, 호소문제, 예를 들어 초기, 중기, 후기에 뭘 하면 좋다는 것을 매뉴얼화 하면 좋을 것 같고요. 사례 계획할 때, 초기중기후기에 뭘 해야 하는지 그런 것, 슈퍼비전 할 때 슈퍼비전 이전에는 뭘 해야 하는지, 이런 것을 구조화 시켜서 줘 제시해 주면……. 담당 과정 평가라든지 평가도구들 담당자 체크라든지, 이런 것들 있으면 좋을 것 같아요.” (슈퍼바이저 F)

“발달수준에 따라서 그런 어떤 것들을 다뤄야하고 이런 것들이 달라질 수 있을 거 같아서 슈퍼바이저의 개인발달수준에 따라 어떤 요인, 요소들을 다뤄야하는지에 대해 같이 있으면 도움이 되겠다는 생각이 듭니다.” (슈퍼바이저 D)

“그 주로 꼭 필요한 심리검사 있잖아요. 우리가 해서 결과를 상담팀장님께 의뢰해서 해석을 많이 받거든요. 그래서 그런 결과를 어떻게 활용할 것인가, 결과 요런 거 요런 거를 자료를 가지고 제출을 해라, 내용은 해석은 안 써도 되니 결과는 제출을 하라는 등의 요구를 하면 위에서만 보는 게 아니라 슈퍼바이저를 하는 수석 동반자도 볼 수 있게 그러니깐 필요한 기본 자료를 명시했으면 좋겠다.” (슈퍼바이저 H)

10) 매뉴얼 형식

매뉴얼 형식은 활용이 간편하도록 얇은 가이드북으로 제작되었으면 좋겠다는 의견이 있었다.

“일단 사례개념화 양식 같은 부분이라든지, 상담자 자기평가, 체크리스트, 슈퍼바이저가 체크할 수 있는 그런 평가도구도 있고, 매뉴얼 해서 간략하게라도 있으면, 두 겹지 않아도, 포맷이라든가 이런 것이 좀 있으면 복사해서 쓰면서, 그런 게 있으면 좋지 않을까 싶네요.” (슈퍼바이저 F)

11) 사례지도 피드백

슈퍼바이저의 피드백과 관련하여 피드백 종류, 피드백 제시 방법, 피드백 제공의 어려움

으로 범주가 분류되었다. 먼저, 슈퍼바이저가 주로 하는 피드백 종류로는 설명과 질문이 단연 높았고, 칭찬 및 지지, 수용적 태도, 시연도 하는 것으로 보고되었다. 슈퍼바이저가 피드백을 하는 방식으로는, 슈퍼바이저의 준비상태를 고려하여 부정적인 피드백 하기와 긍정적인 피드백을 우선적으로 제시하기가 상대적으로 많았고, 슈퍼바이저의 욕구에 맞추어서 피드백을 주거나 슈퍼바이저의 발달 수준을 고려하여 피드백을 제공하는 경우도 있다고 보고하였다. 마지막으로 피드백을 할 때 어려움 점은 직접적이고 솔직한 피드백을 제시할 때 어렵다고 했으며, 슈퍼바이저가 수용하지 않을 때 어렵다고 보고하였다.

“주로 슈퍼비전을 하다 보니까 설명 위주로 되는 거 같아요 이해를 돕기 위해서는 그런 부분들을 제가 피드백을 드릴 때는 설명 위주로 하고 있습니다.” (슈퍼바이저 A), “저는 질문을 주로 사용하는 거 같아요 (중략) 질문을 하면 자기가 하는 행동에 대해서 돌아보고하면서 자기이해나 통찰? 내담자의 이해나 통찰 같은 거를 스스로가 어떤 자발적으로 자기 안에서의 어떤 해결책을 끌어올 수 있는? 좋은 방법이라는 생각이 들더라고요.” (슈퍼바이저 B)

“긍정적인 피드백을 제공할 때는 좀 식상한 말 같기는 하지만, 슈퍼바이저가 힘을 많이 얻죠” (슈퍼바이저 B), “부정적인 이야기를 할 때는 ‘선생님, 이런 부분에는 잘 했어요 근데 좀 더 이런 부분을 바꾸신다면, 잘 하고 계시는데, 요런 방법은 어떨까요?’ 이런 식으로 하고 일단 그 선생님이 하고 있는 것에 대해서 완전히 틀리지 않으면 일단은 인정부터 먼저 해줘요” (슈퍼바이저 H)

“저 나름대로는 되게 완화시켜서 이야기를 한다고 했는데 그 피드백을 받는 선생님이 그걸 이해를 못했을 때, 이해를 못 하는 경우가 되게 많아요. 많은 경우가 있고 또 제가 주는 피드백은 제 경험에 의한 거잖아요 근데 어떤 선생님들 같은 경우에는 화를 내는 경우가 있어요.” (슈퍼바이저 H), “동반자나 상담자들이 받아드리지 않을 때 자기 방법만 고수할 때. 다양한 접근이나 다양한 정보를 수집해서 해야 하는데, 자기 방법만 고집하거나 자기 방법만으로 하겠다고 하면, 어떻게 할 수가 없습니다.” (슈퍼바이저 E)

12) 슈퍼바이저 역량

먼저 슈퍼바이저로서 역량강화를 위해 받은 훈련으로 대부분이 대학원에서 받은 사례지도 교육과 사례지도를 통한 배움이라고 보고하였고, 그 외 한국청소년상담복지개발원 교육이라는 보고도 있었다. 하지만 별도의 교육 훈련이 없었다는 보고도 있었다. 슈퍼바이저로서 성장하기 위해 어떤 노력을 했는가와 관련해서는 독서를 통한 학습이 가장 높았고, 다양한 상담관련 교육 참가도 비교적 높게 나타났다. 또한 경력 및 경험을 통해 자연스럽게 성장하기도 했으며, 사례지도 모임에 참가하거나 기관에서 동료들과 스터디를 통해 성장했다는 의견도 있었다. 슈퍼바이저로서 필요한 역량은 무엇인가에 대해서는 사례개념화 및 사례분석 능력이 가장 많이 보고되었고, 그 다음으로 풍부한 사례경험, 상담이론 지식이 높게 보고되었다. 그 외 청소년상담 및 상담 장면에 대한 이해, 지역사회 기관 연계능력, 긍정적 태도, 자기이해 및 자기관리가 보고되었다.

“대학원 다닐 때 상담슈퍼비전 수업 같은 것은 있었거든요 한학기정도 들었었어요 개인상담 슈퍼비전이랑. 그게 도움이 되었네요” (슈퍼바이저 F), “예전에 제가 슈퍼비전을 받았던 경험이. 예를 들어, 제가 슈퍼비전을 받으면서 굉장히 좋은 경험을 했던 슈퍼바이저의 태도나 모습들이 저에게는 도움이 되었던 거 같아요” (슈퍼바이저 A), “한청원에서하는 슈퍼바이저 역량강화 듣고 왔어요” (슈퍼바이저 B), “어떤 훈련을 받았었나 생각을 해보니까, 저는 슈퍼비전을 받으면서 슈퍼바이저들이 어떻게 하는지를 간접적으로 보면서 배우지 않았나 생각이 들고, 특정 지어서 슈퍼바이저의 훈련이라는 것은 사실은 구체적으로 훈련받은 적은 크게 없는 거 같아요” (슈퍼바이저 A)

“사례개념화나 슈퍼비전에 관한 책이나 이런 것들이 가끔 나오면 읽어보려고 노력하는 이런 수준입니다. “상담이론이나, 기법이나 사례연구 이런 것을 공부를 하구요” (슈퍼바이저 F), “슈퍼비전을 많이 하니깐 좋더라고요, 왜냐면 사례를 같이 공유할 수 있으니까 좋고요 종결평가 할 때도 좋고 되도록 선생님이 해달라고 하시면 하는 편이에요. 그거는 그냥 입상으로 슈퍼비전을 해주는 연습을 그렇게 하고 있어요” (슈퍼바이저 B), “여러 가지 교육, 훈련, 학회에서 여는 곳을 가능하면 많이 갈려고 하죠. 일반 상담뿐만 아니라 정신질환 이런 쪽으로도 쫓아 다니려고도 하고,” (슈퍼바이저 G)

“사례에 대해서 좀 더 분석을 정확하게 하고 있어야 한다고 봐요” (슈퍼바이저 D), “효과적인 접근은 어떻게 하는지 이런 것은 경험으로 이루어지는 부분이라서, 충분히 많이 사례를 보고 많이 다루어보는 것이 중요한 것 같아요 이것이 내담자 문제특성이나 개념화하는 데에 영향을 미칠 수 있는 것 같습니다.” (슈퍼바이저 F)

13) 사례지도 평가

사례지도에 대한 평가와 관련하여 이전에 평가방법으로는 만족도 평가를 활용했다고 보고하였으며, 현재 평가방법으로는 직접 언어적으로 피드백을 받는다는 것이 가장 많이 보고되었고, 설문조사 및 슈퍼바이저 자기 평가도 보고되었지만 평가받지 않는다는 의견도 있었다. 앞으로 사례지도 평가하는 방법으로는 설문조사를 통한 평가가 단연 높게 제안되었다. 그 외에 제안할 점으로 상담자와의 얘기를 통한 교감이나 내담자 평가, 사후 평가 등이 있었다.

“저희 강사 만족도 조사는 그런 평가지를 가지고 체크를 했었어요 그동안은 근데 그게 너무 소모전이 많아서 (웃음) 왜냐면 그 평가지를 또 봐야하고, 그걸 또 분석을 해봐야 하는 것들도 있고 하니까 단순한 체크라 하더라도…….” (슈퍼바이저 J), “또 하나는 끝나는 평가회에 대해서는 제가 같이 가서 듣기도 하고요 저는 끝날 때 평가회 비슷한 형태로 이루어지는 곳에서 직접 듣고 하는 것도 도움이 되는 거 같아요” (슈퍼바이저 A),

“만족도 조사처럼 좋다, 나쁘다가 아니라 오늘 슈퍼비전에 대해 도움 받았고, 수행 가능 했던 점, 아니면 이런 부분들은 잘 이해가 되지 않았던 점, 아니면 추후에 다시 질문하고 싶은 점 정도로만 질문지를 만들게 된다면 그 정도는 괜찮지 않을까 생각이 드네요” (슈퍼바이저 C), “외부에서 초빙한 분들은 만족도 조사를 다 하거든요 그럴 때는 이런 개입이 좋았다, 이런 반응이 신선했다 이렇게 구체적으로 해주기는 하는데, 저한테 다이렉트로 할 수 있을까 생각이 드네요 저희가 양식을 만들어서 만족도 조사처럼 그렇게 하는 게 의미가 있을까 모르겠어요” (슈퍼바이저 C)

나. 슈퍼바이지 대상 심층 인터뷰 결과

표 10. 슈퍼바이지 대상 심층 인터뷰 결과

영역	범주	하위 범주	빈도		
사례지도 현황	사례지도 형태	· 공개 사례지도	6		
		· 개인 사례지도	2		
		· 동료 집단 사례지도 및 사례회의	8		
		· 긴급사례 상시 토론	2		
		· 외부 자문회의	1		
		· 외부 전문가의 개인 사례지도	4		
	사례지도 시 사용하는 자료의 형식	· 양식으로 정리된 자료	3		
사례지도가 필요하다고 느낄 때	사례 진행이 안 될 때	· 상담이 교착상태에 빠졌을 때	7		
		· 내담자 이해가 어려울 때	1		
		· 상담초보자일 때	1		
		· 내담자의 저항이 있을 때	3		
		· 내담자 부모의 저항에 부딪힐 때	1		
	심각한 문제를 지닌 내담자와 상담할 때	· 심각한 행동 문제	4		
		· 자살·자해 문제	3		
		· 정서 및 성격 문제	4		
		효과적인 사례지도	사례지도 횟수	· 주 1회	2
				· 월 1~2회	6
· 2~3개월에 한번	3				
사례지도 형태	· 개인 슈퍼비전		6		
	· 공개 사례발표		4		
	· 집단 사례지도		9		
	· 강의 및 교육		2		
사례지도 내용 및 진행방식	· 사례개념화 및 목표		9		
	· 준비과정에서의 성찰기회		2		
	· 상담자의 언어적 반응에 대한 훈련	5			
	· 슈퍼바이지가 도움 받고자 하는 내용	2			
	· 슈퍼바이지 개인적 이슈에 관한 피드백	3			
	· 상담 진행과정 및 성과에 대한 평가	2			
	· 즉시 활용 가능한 가이드	2			
	· 심리검사 해석	1			
· 존중 및 수용을 바탕으로 한 상호작용	5				
· 추수관리	1				
사례지도를 통해 도움 받은 점	사례개념화 및 개입 방법 학습	· 내담자 이해 및 사례개념화	6		
		· 대안적인 상담자 언어 반응	3		
		· 상담목표 및 전략 수립	5		
		· 위기사례 개입 및 연계 방법	2		

영역	범주	하위 범주	빈도
		· 부모개입	3
	상담자로서의 자선에 대한 이해	-	3
	다양한 사례를 볼 수 있음	-	1
	정서적 안정감 및 확신	-	1
사례지도 받을 때의 어려움	외부 전문가 사례지도	· 기관의 특성 및 동반자 프로그램에 대한 이해 부족	2
		· 수용되기 어려운 슈퍼바이저의 의견	2
	기관 내 사례지도	· 이중관계에서 오는 어려움	1
		· 슈퍼바이저의 전문성 부족	3
사례지도 평가	슈퍼비전 평가 현황	· 사례지도 시간의 부족	4
		· 소감나누기의 수준	4
	바람직한 사례지도 평가방법	· 비공식적인 평가	6
		· 형성평가 및 중간평가	3
		· 총괄평가	2
		· 기관의 특성을 고려한 평가방식	1
		· 표준화된 체크리스트 사용	6
		· 서술식 평가	2
	· 슈퍼바이저 요구에 맞춘 평가	2	
	사례지도 평가의 필요성	-	5
슈퍼바이저 피드백 방법	효과적인 슈퍼바이저 피드백	· 상담자 반응 및 개입에 대한 구체적인 피드백	3
		· 질문을 통한 피드백	6
		· 긍정적 피드백 후 부정적 피드백 제시	3
		· 상담자의 어려움 공감 후 교정적 피드백 제시	4
		· 역할연기를 통한 시연	1
		· 지지적, 공감적 피드백	3
		· 참여자들의 피드백 제시 촉진	1
	유익했던 피드백 내용	· 내담자 이해 및 사례개념화	4
		· 상담자의 자기이해	3
		· 대안 제시	2
	수용하기 힘든 슈퍼바이저 피드백	· 심리검사 해석	1
		· 평가적, 비난조의 피드백 제공	8
	사례지도 피드백을 사례 적용하는 경우	· 자신의 관점을 고집하는 일방적인 피드백	4
		· 슈퍼비전에 내용이 도움이 됨	7
· 비자발적 내담자의 경우 부분적인 수용		1	
· 피드백 내용에 동의한 경우		2	
사례지도 피드백을 적용하기 어려움	· 동의하기 어려운 피드백을 제시하는 경우	4	
	· 사례에 즉각적 반응이 어려움	7	
매뉴얼 내용	-	· 내담자 호소문제별 개입방법	2
		· 청소년 상담모형	1
		· 사례개념화	1
		· 심리검사 활용 방안	1
		· 피드백 제시 방식	1

1) 사례지도 현황

청소년 상담사례지도 현황에서는 사례지도 형태, 사례지도 시 사용하는 자료의 형식의 두 가지 요소가 추출되었다. 사례지도 형태는 공개 사례지도, 개인 사례지도, 동료집단 사례지도 및 사례회의, 긴급사례 상시 토론, 외부 자문회의, 외부 전문가의 개인 사례지도로 구성되었다. 다음으로 사례지도 시 사용하는 자료의 형식은 약식으로 정리된 자료의 하위 범주로 구성되었다.

“팀장님도 그때 그냥 그 자리에서 답하는 거고 준비가 있으신 게 아니고 대개는 그냥 어떤 분이 얘기를 하면 거기에 대한 자기의 의견이 어떤지 어떻게 했으면 좋겠는지 얘기를 하고, 팀장님이 정리를 해주시는 그런 방향의 것을 매주 마다 하고 있습니다. 하고 싶은 사람들이 그냥 2시간 내에 사례를 얘기해서 그걸 가지고 토의하고 정리 되면 다른 분도 얘기하고 이렇게 자유롭게.” (슈퍼바이저 D)

“저희가 외부에서 슈퍼바이저를 모셔서 진행하는 사례는 연 4명에게 그 부분이 지원되고 있고요. 공개사례를 하면, 두 분씩을 모셔야 되는데, 그렇지 않고요. 한 분을 모셔서 두 명의 사례발표자가 진행을 하는 형태라서 4명에게 기회가 간다는 형태입니다.” (슈퍼바이저 A), 동반자 그 업무상 모두를 모아놓고 하는 게 아니라 개인 슈퍼비전을 해주시면 딱 슈퍼바이저와 1대1로라도 안되면 (중략) 저는 상담을 전공하고 박사를 하고 있어서 안 해주세요 근데 저 뒤에 전일제로 오신 선생님은 상담 경험이 없으시고 청소년 그러니까 운영이 잘 되고 있는 거죠” (슈퍼바이저 C)

2) 사례지도가 필요하다고 느낄 때

사례지도가 필요하다고 느낄 때는 사례 진행이 안 될 때, 심각한 문제를 지닌 내담자와 상담할 때로 나타났다. 사례 진행이 안 될 때는 상담이 교착상태에 빠졌을 때, 내담자 이해가 어려울 때, 상담초보자일 때, 내담자의 저항이 있을 때, 내담자 부모의 저항에 부딪힐 때의 하위범주로 구성되었다. 심각한 문제를 지닌 내담자와 상담할 때는 심각한 행동 문제, 자살·자해 문제, 정서 및 성격 문제로 구성되었다.

“자살이 물론 행동화할까에 대한 염려보다는 자살을 표방하고 있는 친구들의 경우에는 다양한 복합적 이유들을 많이 깔고 있잖아요? 그랬을 때 이 문제를 어떻게, 이

친구의 사례 개념화가 명확하지 않을 때가 있었어요. 이게 도대체 어떤 게 원인이든 촉발요인이든 여러 가지 아이에 대해서 분석을 세세하게 하고 싶는데 이 부분들을 굉장히 길게 잃어버렸다는 느낌이 드는 위기사례가 있을 때, 그럴 때는 슈퍼비전을 받고 싶었어요.” (슈퍼바이저 A)

“가장 힘든 게 비자발적인 내담자의 상담의 경우인데, 저는 이제 세 부류를 들었어요. 비슷할 수도 있지만 지금 만나고 있는 아이들 중에 힘들다고 느끼는 아이가 첫 번째 품행장애, (중략) 그래서 품행장애 아이들이 제일 힘든 게 라포 형성이 어려운 거. 그럴 때 품행장애 아이들과 라포를 어떻게 형성해야 하는지,” (슈퍼바이저 G)

3) 효과적인 사례지도

효과적인 사례지도로는 사례지도 횟수, 사례지도 형태, 사례지도 내용 및 진행방식 세 가지 요소가 추출되었다. 사례지도 횟수는 주 1회, 월 1~2회, 2~3개월에 한 번으로 나타났다. 사례지도 형태는 개인 사례지도, 공개사례발표, 집단 사례지도, 강의 및 교육으로 구성되었다. 사례지도내용 및 진행방식은 사례개념화 및 목표, 준비과정에서의 성찰기회, 상담자의 언어적 반응에 대한 훈련, 슈퍼바이저가 도움 받고자 하는 내용, 슈퍼바이저 개인적 이슈에 관한 피드백, 상담진행과정 및 성과에 대한 평가, 즉시 활용 가능한 가이드, 심리검사 해석, 존중 및 수용을 바탕으로 한 상호작용, 추수관리의 열 가지 하위범주로 구성되었다.

“한 달에 1회 정도는 했으면 좋겠어요. 정기적으로 한 달에 한 번씩은 필요할 거 같아요.” (슈퍼바이저 E)

“동료랑 같이 하는 슈퍼비전도 같이하는 선생님들이 바라보는 입장이 있고, 팀장님이 바라보는 입장이 있잖아요? 그래서 저는 다양하게 접할 수 있어서 그게 좋은 거 같아요. 그룹 토론, 아까 말했듯이 우리 팀원과 같이 팀장님과 해서 그거는 매주 하는 거니까 그게 되게 좋았고 그래서 굳이 개인 슈퍼비전을 받을 필요는 없다고 생각했던 거 같아요.” (슈퍼바이저 B)

“사례 개념화라는 것들이 어떤 식으로 사례 개념을 하느냐에 따라서 내담자와 얘기

를 풀어가는데 있어서 어떤 것을 중점으로 둘 것인가가 있잖아요 가장 중요한 게 사례 개념화잖아요? 어떤 식으로든 이 사례를 제가 어떻게 바라보느냐 그런 부분에 있어서 제대로 하고 있는지, 그런 평가와 함께 그거에 맞는 전략과 전술을 잘 쓰고 있는지 그런 부분들을 도움 받고 싶은 마음이 있습니다.” (슈퍼바이저 B)

4) 사례지도를 통해 도움 받은 점

사례지도를 통해 도움 받은 점은 사례개념화 및 개입 방법 학습, 상담자로서의 자신에 대한 이해, 다양한 사례를 볼 수 있음, 정서적 안정감 및 확신의 네 가지 요소가 추출되었다. 사례개념화 및 개입 방법 학습은 내담자 이해 및 사례개념화, 대안적인 상담자 언어 반응, 상담목표 및 전략 수립, 위기사례 개입 및 연계방법, 부모개입으로 구성되었다. 상담자로서의 자신에 대한 이해, 다양한 사례를 볼 수 있음, 정서적 안정감 및 확신에서는 하위범주가 나타나지 않았다.

“슈퍼바이저의 시각, 의견이 궁금해서 슈퍼비전을 받았기 때문에, 사례 개념화나 개입 방법에 대해서 설명을 해줄 때 편안하게 느끼면서 다른 시각들을 배워볼 수 있는 시간이 됐던 거 같아요.” (슈퍼바이저 J)

“어떨 때 보면 전이-역전이 있는데, 제가 역전이를 내담자한테 줄 수도 있고, 반대로 내담자가 본인의 엄마로 인식을 해서 굉장히 문제가 섞여버릴 때가 있어요 그 거를 떼어 내서 객관적으로 볼 수 있게끔 하는 슈퍼비전을 받은 적이 있거든요 내 문제인지 아이문제인지 보다보면 화가 올라오는 부분이 있었는데, 하고보니 사실은 내담자가 겪었던 파일 수도 있다고 객관적으로 설명을 하신 적이 있거든요” (슈퍼바이저 D)

“남의 사례를 받는 거를 지켜보는 것도 도움이 많이 된다고 생각해요 어떤 면에서는 제가 여유를 갖고 보니까 훨씬 더 잘 들어오는 경우가 더 있는 것 같고요 (중략) 어쨌든 그런 거 없이 부담이 없는 상태에서 하니까 동료들이 받는 슈퍼비전 보는 거 되게 좋아하거든요” (슈퍼바이저 D)

“상담에 대한 자신감도 있었던 거 같고 (중략) 이게 맞나 조금 의구심이 들 때도 간

혹 있었는데, 슈퍼비전을 받고 나면 확신을 갖고 하니까 조금 더 성과가 있었던 거 같아요” (슈퍼바이저 F)

5) 사례지도를 받을 때의 어려움

사례지도를 받을 때의 어려움은 외부 전문가 사례지도, 기관 내 사례지도의 두 가지 요소가 추출되었다. 외부 전문가 사례지도는 기관의 특성 및 동반자 프로그램에 대한 이해 부족, 수용되기 어려운 슈퍼바이저의 의견으로 구성되었다. 기관 내 사례지도는 이중관계에서 오는 어려움, 슈퍼바이저의 전문성 부족, 사례지도 시간의 부족으로 구성되었다.

“우리 기관의 특성이나 동반자 프로그램에 대해서 이해가 조금 부족해서가지고 우리가 이제 상담을 진행하면서 건드릴 수 없는 부분 내담자 복지를 생각할 때 거기까지는 하면 안 된다고 부분이 있는데, 그런 프로그램 안에서의 상담의 한계점을 넘어서 그런 상담 기법을 제시를 해주시기 때문에 그렇게 하고 원인을 파헤쳐서 막 그런 거를 알고는 있지만 그래야 그 아이가 똑같은 일을 안 겪을 수 있다는 걸 알지만 할 수 없는 그런 것들에 대해서 슈퍼비전을 해주실 때,” (슈퍼바이저 G)

“일단은 저희가 예산이 많이 부족한 편이라, 외부에 전문가를 더 모셔서 슈퍼비전을 진행하면 질적으로 더 많은 성장을 꾀할 수 있지 않을까 하는 그런 아쉬움은 있더라고요” (슈퍼바이저 A)

6) 사례지도 평가

사례지도 평가에서는 사례지도 평가 현황, 바람직한 사례지도 평가방법, 사례지도 평가의 필요성의 세 가지 요소가 추출되었다. 사례지도 평가 현황은 소감 나누기의 수준, 비공식적인 평가로 구성되었다. 바람직한 사례지도 평가방법은 형성평가 및 중간평가, 총괄평가, 기관의 특성을 고려한 평가방식 표준화된 체크리스트 사용, 서술식 평가, 슈퍼바이저 요구에 맞춘 평가로 구성되었다. 사례지도 평가의 필요성은 하위범주가 나타나지 않았다.

“교수님들 성향에 같은 사례가 열심히 받으시는 분은 같은 사례를 양쪽으로 듣는 경우가 있잖아요? 그랬을 때의 차이점 같은 것들. 상담자반응, 내담자문제를 바라보는 방향들 이런 것들이 차이나는 거. 그런 부분들을 슈퍼바이저 성향을 이야기하기도 하

고 기술 위주로 봐주는 내용과 사례 전체를 보는 부분들. 관련해서 그런 이야기들을 나눴던 거 같아요.” (슈퍼바이저 C)

“슈퍼비전방법들을 오래 해왔으니까 어떤 게 도움이 되고, 어떤 부분이 아쉬운지에 대한 체크리스트가 있어서 같은 시간에 조금 더 효율적인 부분들이 있다면 효율적 방법을 한번 해보는 거도 괜찮을 거 같았어요……. 그래도 평가라는 것은 구두도 중요하지만 체크리스트가 있으면 좋을 거 같아요.” (슈퍼바이저 F)

“필요하다고 생각해요. 이거도 슈퍼바이저한테도 좋을 거 같아요. 본인도 슈퍼비전을 하기 전에 그런 평가를 받으면 조금 더 전문가적으로 하실 거 같아요. 본인도 상담 안하시고 제시면서 슈퍼비전을 하시는 분이 계세요. 그런 경우에는 사실 여기에서는 전문가적 자질이 떨어지는 거거든요. 공부도 안하시고 거기에 머물러계시거든요.” (슈퍼바이저 D)

7) 슈퍼바이저 피드백 방법

슈퍼바이저 피드백 방법은 효과적인 슈퍼바이저 피드백, 유익했던 피드백 내용, 수용하기 힘든 슈퍼바이저 피드백, 사례지도 피드백을 사례 적용하는 경우, 사례지도 피드백을 적용하기 어려움의 다섯 가지 요소가 추출되었다. 효과적인 슈퍼바이저 피드백은 상담자 반응 및 개입에 대한 구체적인 피드백, 질문을 통한 피드백, 긍정적 피드백 후 부정적 피드백 제시, 상담자의 어려움 공감 후 교정적 피드백 제시, 역할연기를 통한 시연, 지지적·공감적 피드백, 참여자들의 피드백 제시 촉진으로 구성되었다. 유익했던 피드백 내용은 내담자 이해 및 사례개념화, 상담자의 자기이해, 대안 제시, 심리검사 해석으로 구성되었다. 수용하기 힘든 슈퍼바이저 피드백은 평가적·비난조의 피드백 제공, 자신의 관점을 고집하는 일방적인 피드백으로 구성되었다. 사례지도 피드백을 사례 적용하는 경우 사례지도에 내용이 도움이 됨, 비자발적 내담자의 경우 부분적인 수용, 피드백 내용에 동의한 경우로 구성되었다. 마지막으로 사례지도 피드백을 적용하기 어려움은 동의하기 어려운 피드백을 제시하는 경우, 사례에 즉각적 반영이 어려움으로 구성되었다.

“질문을 많이 해주셔서 제가 그 질문에 대답을 하면서 제가 느끼는 부분도 많았어요. 정리하면서나 상담을 진행하면서는 몰랐던 것을 질문에 대답을 하고 그렇게 하

면서 뭔가 제가 전체적인 그림이 잡혀지는 오히려 질문을 받으면서 그런 것들이 도움이 많이 됐었어요.” (슈퍼바이저 E)

“사례개념화도 되게 좋아해요 어떤 경우는. 이게 어쨌든 저희가 그때그때 상담할 때는 전체를 보지 않고 나무만 보는 경우가 대개 있는데, 그렇게 전반적으로 사례개념화를 시켜주시면 어떤 사례에 대한 전체적인 길잡이 뭐 그런 걸 해주시는 느낌이 들거든요.” (슈퍼바이저 B)

“제가 들리기에 비난하는 투면 내 댄에는 최선을 다해서 했는데, 비난 하는 식으로 들리면 제가 기분이 상할 거 같고요.” (슈퍼바이저 D)

“메모 해놨다가 그 방법이 맞겠다 싶은 내담자들에, 꼭 이 사례가 아니더라도 다른 사례에 적용할 때도 있어요.” (슈퍼바이저 F)

“기술적인 부분들은 바로 되짚어서 하지는 않는 거 같아요. 만약에 슈퍼비전에서 어떤 반응에 대해서 지적을 받았을 때, 그거를 내담자에게 지난시간에 이런 얘기하다가 나의 이런 반응이 어땠냐. 이렇게 그거를 되짚어하지는 않는 거 같아요 그러면 조금 방향이 흐트러지거나 상담자의 개인적 싸움인 거 같아서 보통 체크해서 그 사례에서 그 태도가 나오지 않도록 신경을 쓰는 거 같아요.” (슈퍼바이저 A)

8) 매뉴얼 내용

매뉴얼 내용은 내담자 호소문제별 개입방법, 청소년 상담모형, 사례개념화, 심리검사 활용 방안, 피드백 제시 방식의 다섯 가지 하위범주로 구성되었다.

“동반자는 위기사례를 많이 다루는 편이고, 직원들은 사실은 위기사례보다는 지금 현재의 문제에 대한 해결. 이런 부분. 위기의 정도 차이가 있어서 저는 위기관리 능력이나 이런 부분에 있어서 동반자에게 조금 더 팁을 주실 수 있는 분들이 필요하지 않나 생각을 합니다. 사실 동반자도 되게 어리신 분들이 많이 진행을 하는 것은 적절하지 않다고 생각하거든요. 그래서 그런 부분에 대한 팁을 많이 주실 수 있는 슈퍼바이저가 마련되어야한다고 생각합니다.” (슈퍼바이저 A)

“일단 청소년 자체가 자발적으로 와서 자신의 이야기를 하는 경우는 거의 드물잖아요? 그래서 청소년을 처음부터 어떻게 접촉하고 만나는지에 대한 부분들도 굉장히 중요한 지점인 거 같아요.” (슈퍼바이저 A)

“목표와 전략이 잘 세워졌는지 이런 부분들. 그리고 사례 개념화가 저는 해보니까 사례 개념화가 기초공사더라고요. 개념화 없이 상담할 때랑 개념화하고 상담할 때랑 조금 달라지는 거 같아요. 그래서 개념화가 얼마나 잘 세워져있는지 이런 부분이 기본적으로 포함되면 좋을 거 같아요.” (슈퍼바이저 F)

“우리가 심리검사를 하잖아요? 검사만 해놓고 그거를 상담에 잘 활용을 못하는 경우가 있더라고요. 검사는 애먹고 하잖아요?” (슈퍼바이저 F)

“반말 비슷하게 하고, 편견주고. 저는 거기에 꾸중들으려간 게 아니라 배우려 간 건데, 아무리 훌륭하셔도 그때는 받아들여지지도 않고, (중략) 어떻게 접근해야 되는지 이런 게 있으면 개인적으로 좋지 않을까 생각합니다.” (슈퍼바이저 H)

IV. 결론

본 연구에서는 시도 및 시군구 청소년상담복지센터에 근무하는 슈퍼바이저와 슈퍼바이저를 대상으로 실시한 인터뷰 내용을 기반으로 청소년상담 사례지도 모형을 구안하였다. 이 모형을 도식화하여 그림 4에 제시하였다. 본 모형에서는 청소년상담 현장의 슈퍼바이저가 실제 사례지도를 준비하고 진행하며 평가하는 시간적 흐름에 따라 3단계로 구분하여 과업을 제시하였으며, 각 단계 내에서도 과업 수행의 순서를 비교적 표준화하여 제시하고자 하였다. 아울러, 슈퍼바이저가 소속된 기관의 특성과 슈퍼바이저 자신의 스타일을 융통성 있게 과업과 기능을 적용하도록 하기 위해 슈퍼바이저의 발달단계에 따른 과업과 기능을 구분하여 제시하지는 않았다. 또한 3단계에 걸쳐 제시된 사례지도의 내용 혹은 과업이 곧 슈퍼바이저가 개발해야 할 전문적인 역량의 영역임을 고려하여 전문성 제고를 위한 역량 강화 요인이 전체 사례지도의 과정에 영향을 미치는 것으로 개념화하였다.

1. 청소년상담 사례지도 모형 개발

가. 준비 단계

사례지도를 위한 준비 단계는 행정적인 준비 작업과 상담사례와 직접적으로 관련된 준비 작업으로 나누어진다. 행정적인 준비로는 사례지도를 준비하는 시간을 확보하고, 슈퍼바이저에게 사례정보 양식을 제공하여 작성토록 하며, 사례지도에 대한 오리엔테이션을 제공하는 과정으로 요약할 수 있다. 본 연구에 참여한 대부분의 슈퍼바이저들은 과도한 업무량, 슈퍼바이저의 수, 사례지도 횟수 등으로 사례지도 준비에 할애할 수 있는 시간이 절대적으로 부족하다는 고충을 언급한 데 반해, 슈퍼바이저들은 사례지도를 받기 위해 자신들이 들인 노력과 시간에 준하는 양질의 사례지도에 대한 요구를 가지고 있음을 확인할 수 있었다. 이러한 상호 간 입장을 조율하기 위해서는 슈퍼바이저의 준비시간을 최소화하면서도 효과적인 사례지도가 가능하도록 하는 절차가 필요하다. 따라서 청소년상담 현장에 맞는 약식의 사례정보 양식을 제공하여 사례와 관련된 핵심적인 정보와 사례지도를 통

해 도움을 받고자 하는 내용을 명료화하는 과정이 필요하고, 사례지도에 대한 서로의 기대와 요구를 이해하고 상호 합의하는 오리엔테이션 시간이 필요하다는 결론을 내리게 되었다. 특히 오리엔테이션은 슈퍼바이저 각각에 대해 개별적으로 진행되기보다는 기관 내 슈퍼바이저 전체를 대상으로 단회에 걸쳐 이루어질 수 있으므로 슈퍼바이저와 슈퍼바이저 모두에게 시간적인 부담을 줄여줄 수 있을 것으로 판단된다.

상담사례와 직접적으로 관련된 사전 준비 작업은 내담자의 특성과 내담자의 환경적 여건을 파악하는 것과 슈퍼바이저가 지도를 받기 원하는 상담사례에 관한 핵심적인 정보를 파악하는 것으로 이루어진다. 상담자의 전문적인 상담행위를 크게 개념화(conceptualization)와 개입(intervention)으로 나누어 본다면(Prieto & Scheel, 2002), 결국 슈퍼바이저의 과업은 내담자의 호소문제 혹은 의뢰문제와 관련하여 문제의 형성 과정, 유지 및 강화 요인, 촉발 요인 등을 정확히 파악한 후, 내담자와 내담자의 환경적 특성을 고려하여 최적의 개입 방향과 전략이 무엇인지를 생각해 내는 것으로 이해할 수 있다. 따라서 사례에 관한 준비 과정에서는 슈퍼바이저의 상담자로서의 전문성이 핵심적이라 볼 수 있다. 이는 상담 사례지도가 상담자인 슈퍼바이저의 성장과 내담자의 복지를 동시에 고려해야 하는 복잡한 개입의 과정임(Bernard & Goodyear, 2013)을 감안할 때, 슈퍼바이저는 사례지도 준비 과정을 통해 상담자의 시각으로 내담자의 문제해결을 돕기 위한 최선의 방안이 무엇인지에 대해 아이디어를 생성해 낼 수 있어야 한다.

나. 실행 단계

실행 단계는 사례지도를 위한 사전 준비 작업이 끝나고 실제로 사례지도가 이루어지는 과정이다. 본 연구에서 제안한 모형에 따르면 사례지도 내용은 슈퍼바이저가 필수적으로 수행해야 할 과업과 관련 이슈가 있다고 판단될 때 선택하여 수행할 수 있는 과업으로 나누어진다. 필수 과업은 자연스러운 사례지도의 흐름을 따라 차례대로 제시하였고, 선택 과업은 순서에 상관없이 제안하였다.

1) 필수 과업

사례지도를 통해 필수적으로 다루어야 할 내용 중 첫 번째 과업은 슈퍼바이저가 슈퍼바이저를 통해 도움을 받고 싶은 점이 구체적으로 무엇인지를 확인하는 것이다. 본 연구의 인터뷰에 참여한 슈퍼바이저들은 슈퍼바이저가 자신들이 도움을 필요로 하는 부분에 초점을 두어 구체적인 피드백을 제시해 주었으면 하는 바람을 표현하였다. 따라서 인터뷰 내용

을 근거로 슈퍼바이저의 기대에 부응하여 이루어지는 사례지도의 중요성을 강조하기 위해 이 요소를 모형에 포함시켰다.

슈퍼바이저의 두 번째 과업은 이전 사례지도 내용을 확인하는 것이다. 청소년상담 현장에서는 동일한 상담사례를 복수의 슈퍼바이저에게 지도 받거나 여러 번에 걸쳐 동일한 슈퍼바이저에게 지도 받는 경우가 흔히 있다. 이러한 경우에 이전 사례지도 내용이 무엇이었는지, 그 내용을 슈퍼바이저는 어떻게 이해해서 이후의 상담회기에 어떻게 적용했으며, 그 결과가 어떠한지를 점검하는 작업은 슈퍼바이저가 해당 사례지도를 진행하는 데 있어 유용한 정보를 제공해 줄 것이다. 이러한 작업 없이 수행되는 사례지도의 경우, 이전 사례지도와의 연속성이 결핍되어 오히려 슈퍼바이저에게 혼란감을 줄 수 있다. 특히 이러한 혼란감은 동일한 사례에 대해 복수의 슈퍼바이저에게 지도를 받을 때 흔히 경험되는 것으로 본 연구에서 확인된 바 있다.

세 번째 과업은 슈퍼바이저가 도움 받기를 원하는 상담사례에 대한 보다 정확한 이해를 위해 필요한 사실(facts)을 추가적으로 확인하는 것이다. 앞서 기술한 바와 같이 청소년상담 현장의 현실을 감안하여 슈퍼바이저에게 간소화된 사례양식에 사례 정보를 기재하도록 요청한다고 가정할 때, 양식에 기재되어 있지는 않으나 사례에 대한 이해를 명료화하기 위해 확인해야 할 사실이 있을 가능성이 높다. 예를 들어, 가족의 형태, 가정의 경제적 형편, 학교 성적, 용돈 등은 청소년상담에서 흔히 확인될 필요가 있는 주요 사항이므로 본격적인 사례 논의를 시작하기 전에 슈퍼바이저에게 구두로 이러한 사항들을 확인할 필요가 있다.

실행 단계에서 슈퍼바이저가 수행해야 할 네 번째 필수 과업은 호소 문제 혹은 의뢰 문제를 명료화하는 것이다. 청소년상담의 경우 청소년이 자발적으로 직접 상담을 신청하는 경우보다는 부모나 교사에 의해 의뢰되어 비자발적으로 상담을 받게 되는 경우가 많기 때문에 주변인들이 원하는 내담자의 변화와 내담자 본인 스스로가 원하는 변화 간에 상당한 간극이 있을 가능성이 높다. 따라서 청소년 내담자가 상담에 의뢰된 이유를 파악하고 그 이유를 내담자가 알고 있는지를 점검한 후 상담을 통해 내담자 스스로 다루고 싶은 문제가 무엇인지를 탐색하는 방식으로 상담이 진행될 필요가 있다. 호소 문제 혹은 의뢰 문제를 명료화한 이후에는 그러한 문제가 발생하게 된 가족적 배경이나 과거의 성장경험, 학교의 환경적 요인 등을 확인할 필요가 있다. 하지만 안정적이고 신뢰로운 상담관계가 이루어지기 어려운 초기 상담과정에서는 가족역동이나 성장배경에 대한 탐색이 원활하게 이루어지기 어렵다. 이러한 청소년상담의 특성을 고려할 때, 탐색의 범위나 깊이의 수준은 내담자의 특성이나 상황에 맞게 조절되어야 할 것이다.

다섯 번째 과업은 내담자의 개인적 특성과 환경적 특성에 대한 슈퍼바이저의 이해를 점검하고 이에 대한 슈퍼바이저의 의견을 제시하는 것이다. 이는 내담자의 호소 문제 혹은 의뢰 문제를 파악한 이후에 이루어지는 작업으로 내담자의 신체, 인지, 정서, 행동적 특성과 내담자의 가족, 또래, 학교, 지역사회 등의 환경적 특성이 문제의 원인과 양상에 어떤 영향을 미치고 있는지를 알아보기 위해 필요한 과정이다. 이 과정에서 상담자는 심리검사를 실시해 볼 수 있는데, 슈퍼바이저는 슈퍼바이저가 내담자에게 적합한 심리검사를 선정할 수 있도록 도와주어야 한다. 특히 MMPI-A와 같은 진단용 검사를 사용할 경우, 검사결과와의 해석 시 유의해야 할 점들에 대해 교육할 필요가 있다. 아울러, 청소년 내담자의 강점과 내외적 자원이 무엇인지를 살펴보는 작업도 필요하다. 이 작업은 상담목표 설정과 상담전략 및 개입 방향을 결정하는 데 매우 중요하기 때문이다. 슈퍼바이저는 사례지도를 통해 슈퍼바이저가 내담자가 처해 있는 생태체계의 중요성을 간과하여 개인내적 특성에만 주의를 기울이고 있는지 혹은 내담자의 특성 중 긍정적이고 기능적인 부분을 무시한 채 부정적이고 역기능적인 특성에만 초점을 두고 있는지를 살펴서 보다 총체적이고 통합적으로 내담자와 환경적 특성을 파악하도록 조력할 필요가 있다. 아울러, 내담자가 현재 겪고 있는 문제로 인해 내담자의 전반적인 기능(학업, 대인관계, 가족, 신체생활 등)에 어떤 문제를 보이면서도 슈퍼바이저가 살펴보도록 해야 한다.

여섯 번째로 슈퍼바이저는 슈퍼바이저가 설정한 상담목표가 적절한지를 점검해야 한다. 상담의 목표가 분명하고 구체적이며 현실적으로 성취 가능한 것인지를 확인하는 것이 가장 중요하다. 이 때 상담목표가 내담자의 행동 변화를 중심으로 설정되었는지도 살펴보아야 한다. 흔히 초보 상담자들은 상담목표를 상담자의 상담전략이나 개입방향으로 기술하는 경향이 있는데, 이런 경우 슈퍼바이저는 구체적이고 평가 가능한 내담자의 행동 변화를 중심으로 목표를 재설정할 수 있도록 안내해야 한다. 또한, 절차적인 측면에서 상담목표에 대해 내담자와 합의를 이루었는지 물어볼 필요가 있다. 비협조적이고 저항을 보이는 청소년 내담자들과 상담목표에 대한 합의를 형성하는 것은 초보 상담자들에게는 상당한 도전일 수밖에 없다. 이런 이유로 청소년상담자들이 종종 합의 과정을 생략한 채, 자신만의 상담목표를 세워서 상담을 진행하는 경우가 적지 않다. 하지만 합의 과정 없이는 내담자의 자발적인 상담 참여 동기를 이끌어내기 어려울 뿐 아니라 내담자와 신뢰롭고 협력적인 관계를 형성하기가 어려워 상담이 답보 상태에 빠질 가능성이 높다. 내담자와 상담목표를 합의하는 데 실패하는 대부분의 경우 상담목표를 이끌어내기 위한 상담자의 선도 반응이 미흡한 경우가 많다. 따라서 슈퍼바이저는 설정된 목표의 적절성을 평가하는 것에 더해 목표

를 합의하는 과정에서 상담자의 반응이 적절했는지도 살펴보는 것이 좋다.

일곱 번째 슈퍼바이저의 과업은 설정된 목표를 달성하기 위해 슈퍼바이저가 구안한 상담전략과 개입방향이 적절한지를 평가하는 것이다. 경험이 충분하지 않은 청소년상담자들은 사례개념화 작업과 상담목표 설정을 성공적으로 마무리했다 하더라도, 막상 내담자의 변화를 이끌어내기 위해 어떤 구체적인 전략과 방법을 사용해야 하는지 몰라 혼란스러워하는 경우가 많다. 이런 경우에는 먼저 상담목표에 기술된 내담자의 행동 변화를 이끌어내기 위해 내담자의 어떤 측면을 변화시켜야 하는지를 결정하도록 도와주어야 한다. 다시 말해, 내담자의 인지적, 정서적, 행동적 측면 중 어떤 부분을 개입 대상으로 할 것인지를 정해야 하는 것이다. 다음으로 그러한 측면의 변화를 가져오기 위해 상담자가 구체적으로 무엇을 할 수 있는지를 생각해야 한다. 이를테면, 경청이나 공감과 같은 촉진적 기술이나 사고나 감정 탐색 기술, 자각 및 통찰 유도 기술, 행동변화 기술 등이 상담자의 개입 레퍼토리에 포함될 수 있을 것이다. 이렇듯 슈퍼바이저는 체계적인 방식으로 슈퍼바이저가 상담목표와 전략 및 개입방향을 효과적으로 연결시킬 수 있도록 지도해야 한다. 상담전략과 개입방향을 정할 때 슈퍼바이저들이 흔히 범하는 실수가 마치 요리책의 레시피처럼 특정한 유형의 문제에 효과적인 특정한 반응이나 기법이 있는 것으로 여기는 경향(Teyber & Teyber, 2017)인데, 슈퍼바이저는 내담자의 고유한 요구나 특성에 맞추어 개입이나 기법이 선택되어야 한다는 점을 강조할 필요가 있다. 예를 들어, 객관성을 중시하는 내담자에게 무조건적인 공감과 수용은 오히려 상담관계 형성에 해가 될 수도 있다. 사례지도가 상담전략이나 개입방향이 설정된 이후에 진행되는 경우라면 이러한 부분에 대한 슈퍼바이저의 개입은 교정적인 방향으로 이루어져야 할 것이다.

여덟 번째 필수 과업은 상담과정에서 보여준 슈퍼바이저의 개입이나 반응이 적절했는지를 평가하는 것이다. 다시 말해 앞서 이루어진 상담전략과 개입방향이 맞추어 실제로 개입이나 반응이 이루어졌는지를 검토하는 작업이라 할 수 있다. 실제로 초보 상담자들은 자신이 의도한 바를 적절한 개입이나 반응으로 실현시키는 데 어려움을 겪는 경우가 많다. 따라서 슈퍼바이저는 슈퍼바이저가 상담회기 내에서 시도하고자 했던 구체적인 기법이나 반응이 무엇이었는지를 확인한 후 실제 이를 상담회기 내에서 적절히 실행하였는지를 검토해야 한다. 슈퍼바이저가 의도한 기법이나 반응이 적절한 방식으로 실행되지 못했다면 슈퍼바이저가 직접 시연(demonstration)을 통해 가르쳐줄 필요가 있다. 이와 더불어 슈퍼바이저가 자신이 실행한 기법에 대한 내담자의 반응을 확인했는지 확인 후, 필요할 경우 내담자의 반응이나 피드백에 맞추어 기법이나 반응을 수정하여 적용하였는지를 확인해 보는

것도 중요하다. 많은 경우 상담자들이 자신이 의도한 기법이나 반응의 적절성을 스스로 판단하거나 슈퍼바이저의 평가에 의존하여 결정하는 경향이 있는데, 이것이 의도한대로 치료적 혹은 교육적 효과를 가지기 위해서는 반드시 내담자의 반응이나 피드백을 살펴보아야 한다.

사례지도에서 슈퍼바이저가 수행해야 할 마지막 과업은 사례지도를 통해 새롭게 깨닫거나 배우게 된 점이 무엇인지를 슈퍼바이저에게 물어보는 것이다. 이때 전반적인 느낌보다는 구체적인 학습 포인트를 이야기하도록 요청하는 것이 필요하다. 학습의 초점은 주로 슈퍼바이저가 사례지도 시간을 통해 도움 받고 싶어 했던 점과 그렇지 않은 않았지만 부수적으로 배우게 된 점으로 나누어서 정리해 보도록 하는 것이 유용하다. 아울러, 현재 진행 중인 상담사례라면 향후 어떻게 상담을 진행할 지에 대한 슈퍼바이저의 아이디어나 계획을 점검하는 것도 효과적인 방법이다.

2) 선택 과업

지금까지는 사례지도 회기의 구조화 방식을 필수적인 과업을 중심으로 진행 순서에 따라 설명하였다. 모형에서 제시된 선택 과업들은 해당 이슈가 발생했을 때 다룰 수 있는 사례지도 내용의 목록을 제시한 것이다. 첫 번째 선택 과업은 슈퍼바이저의 개인적인 이슈를 다루는 것이다. 상담 활동은 매우 집중적인 대인과정(intensive interpersonal process)이기 때문에 역전지와 같은 슈퍼바이저의 개인적인 이슈들이 상담관계나 상담의 효과성에 미치는 잠재적 영향력은 매우 크다. 예를 들어, 사례지도 과정에서 친밀감이나 감정 표현에 대한 불편감, 특정한 문제에 대해 유발되는 불안, 부정적인 사고패턴, 완벽주의, 인정과 관심에 대한 욕구, 돌봄에 대한 욕구, 과소 혹은 과대한 역할수행 패턴 등과 같은 상담자의 개인적인 문제가 사례지도 과정에서 직접 혹은 간접적으로 발견될 수 있다. 슈퍼바이저가 이러한 문제를 알게 되면 그 이슈가 왜 발생했으며 상담관계나 상담과정에 어떤 영향을 미치는지 면밀히 파악해야 한다. 하지만 슈퍼바이저를 대상으로 사례지도 시간 동안 상담에 근접한 활동을 진행하는 것은 이중관계와 같은 윤리적인 문제를 발생시킬 수 있으므로 (Russell & Petrie, 1994), 슈퍼바이저는 슈퍼바이저의 개인적 이슈가 내담자와의 상담관계나 상담과정에 미치는 영향에 국한시켜 탐색과 논의를 진행해야 한다. 슈퍼바이저의 개인적인 이슈가 상담관계나 상담과정에 부정적인 영향을 주고 있거나 상담자로서의 성장에 심각한 장애물이 된다고 판단될 경우에는 외부 전문가에게 개인분석이나 개인상담을 받도록 적극적으로 권유하는 것이 바람직하다. 사실상 약식으로 준비된 상담사례 정보를 통해

서 슈퍼바이저의 개인적 이슈 발생 여부를 가늠하는 것은 불가능하기 때문에, 사례지도 과정에서 이러한 이슈의 발생 가능성이 의심된다면 슈퍼바이저로 하여금 상담 녹음 테이프나 축어록을 제출할 것을 요청할 수 있다. 두 번째 선택 과업은 슈퍼바이저가 위기 개입이 필요한 청소년 내담자를 상담하고 있는 경우 적절한 위기 개입이 이루어졌는지를 검토하고, 지역사회청소년통합지원체계(CYS-Net) 운영체계를 기반으로 필요한 연계 서비스를 제공하고 있는지를 평가해야 하는 것이다. 정봉희(2016)는 청소년 상담자가 수행할 수 있는 연계 서비스 기능으로 (a) 사회적 보호지원을 통해 위험상황에 노출되어 있는 청소년에게 보호, 휴식을 제공하고 청소년쉼터 등의 안전한 기관으로 연계하는 기능, (b) 교육 및 학원 지원 서비스를 제공하여 학업중단 청소년이 기본적인 교육을 통해 학습능력을 기를 수 있도록 학교밖청소년지원센터, 대안학교, 검정고시학원 등으로 지원 및 연계하는 기능, (c) 진로 및 취업지원을 통해 가출, 학업중단 청소년의 진로설정 및 취업을 도와주도록 직업전문학교, 고용안정센터, 자활지원관으로 직업훈련 등의 기회를 제공하고 연계하는 기능, (d) 의료 및 건강지원 서비스를 통해 가출, 가정폭력 등으로 인한 심리적 및 신체적 문제를 극복할 수 있도록 국립의료원, 지역 보건소, 병원 등으로 치료지원 제공 및 연계를 수행하는 기능, (e) 위기청소년들이 건강한 일상생활을 영위할 수 있도록 청소년수련시설, 청소년 문화의 집 등과 연계하여 다양한 여가 및 문화 활동 체험을 지원하는 기능, (f) 법률자문 및 권리 구제를 통하여 학교폭력, 성폭력 피해, 가해, 불법고용주로부터 착취를 당하는 등 법률 관련 도움이 필요한 청소년에게 법률자문을 제공하고 연계하는 기능 등을 제시하였다.

슈퍼바이저가 선택할 수 있는 세 번째 과업은 윤리적인 이슈를 점검하는 것이다. 슈퍼바이저가 확인해야 하는 윤리적인 문제는 사례지도 관계에서 발생할 수 있는 것과 슈퍼바이저와 내담자의 관계에서 발생할 수 있는 것으로 나누어진다(Campbell, 2000). 사례지도 관계에서 발생할 수 있는 가장 흔한 윤리적인 문제는 이중 관계다. 청소년상담복지센터에서는 센터장 혹은 팀장급 상담자가 사례지도를 담당하는 경우가 많은데 이런 경우 슈퍼바이저는 슈퍼바이저의 직장 상사로서 슈퍼바이저의 인사고과에 깊숙이 개입되어 있기 때문에 필연적으로 이중 관계를 형성하게 된다. 결과적으로 슈퍼바이저는 자신의 상담 수행에 대한 슈퍼바이저의 평가에 민감해 질 수밖에 없으며 도움이 필요하거나 어려움을 겪는 부분에 대해 솔직하게 개방하기 어려운 위치에 놓여 있다. 이중 관계가 불가피한 상황이라면 슈퍼바이저는 이중 관계로 인한 불편감이나 어려움에 대해 슈퍼바이저와 진솔하게 이야기를 나누어 센터 내에서의 상하 관계와 슈퍼비전 관계의 경계를 명확히 할 필요가 있다. 슈퍼바이저와 내담자의 관계에서 윤리적인 문제가 발생할 경우 슈퍼바이저는 문제를 바로

잡기 위해 슈퍼바이저가 취해야 할 행동을 단호한 태도로 정확히 지적해 주어야 한다. 슈퍼바이저가 윤리원칙이나 강령에 대한 이해가 없어 생긴 문제라면 정확한 지식을 가르쳐 주어야 하며, 슈퍼바이저의 개인적인 이슈에서 비롯된 문제라면 이를 바로 잡기 위해 개인 분석이나 상담을 권하는 것이 바람직하다. 네 번째 선택 과업은 부모상담의 필요성 및 부모상담의 핵심 과제를 확인하는 것이다. 청소년상담 현장의 상담자들에게 청소년 내담자의 문제해결을 위해 부모라는 외부 요인을 상담 과정 안에서 다루는 것은 언제나 큰 도전이다. 특히 위기청소년을 직접 찾아가서 상담을 진행하는 청소년동반자의 경우 생태체계적 접근을 사용해야 하므로 부모에 대한 개입과 부모상담을 주요 전략으로 삼을 수밖에 없는 상황이 많다. 하지만 일반적으로 청소년 상담자들이 부모상담 이론과 기법에 대한 이해와 경험이 부족하고 부모의 저항을 다룰 만큼 상담자로서의 유능감을 가지고 있지 못한 경우가 많고, 부모의 정신병리나 비협조적인 태도, 낮은 이해수준 등으로 상당한 어려움을 경험하게 된다(배희분 외, 2017). 따라서 슈퍼바이저는 슈퍼바이저가 도움받기를 원하는 사례에서 부모상담이 필요한 지를 확인한 후, 필요하다고 판단하면 효과적인 부모상담과 개입방법에 대해 가르치고 안내해 줄 필요가 있다.

3) 기능

사례지도에서는 사례지도에서 무엇을 다루느냐와 더불어 이와 같은 내용을 슈퍼바이저가 어떻게 전달하느냐가 핵심 내용이다. 본 연구에서는 청소년상담 현장 전문가들을 인터뷰한 내용을 토대로 사례지도 내용과 진행 과정을 도출하였다. 그러나 슈퍼바이저가 사례지도 내용을 어떻게 전달하고 다루는지에 대한 부분은 인터뷰에 포함되지 않아 기존 이론 중 Holloway(1995)의 통합 모형을 선정하여 슈퍼바이저 역할과 관련된 기능을 추가하였다. 앞에서 밝힌 바와 같이 이 모형은 상담 현장의 경험과 실천적 지식을 바탕으로 구안되었으므로, 청소년상담 현장에 적용이 적합할 것으로 연구자들이 판단하여 청소년상담 사례지도 모형을 설명하는 틀로 선정하였다.

슈퍼바이저의 기능은 실행 단계에 제시된 과업들을 수행하기 위한 슈퍼바이저의 역할로 이해될 수 있다. 이러한 기능의 유형은 Holloway(1995)가 제시한 체계적 접근 모델(Systems Approach to Supervision)을 준용하였다. 이 모델은 슈퍼바이저의 학습 요구와 슈퍼바이저의 교수 중재를 체계적으로 평가하는 데 도움이 되는 역동적 모델로 평가되고 있다(유영권 등, 2013). 이 모델에서 사례지도 과업이란 상담자로서 역할을 수행하는 데 필수적으로 요구되는 전문적 지식으로 정의되며, 슈퍼바이저의 기능이란 사례지도에서 슈퍼바이저가 취

하게 되는 역할로 정의된다. 앞서 제시한 슈퍼바이저의 10개 필수 과업과 4개 선택 과업은 사례지도 과업에 해당되며, 이러한 과업을 수행하는 데 있어 슈퍼바이저는 다음 5가지의 기능 중 어느 하나 혹은 둘 이상의 조합된 역할을 선택할 수 있다.

슈퍼바이저가 선택할 수 있는 첫 번째 기능은 ‘점검하기/평가하기(*monitoring / evaluating*)’로 슈퍼바이저가 슈퍼바이저의 전문적 역할과 관련된 행동을 점검하고 평가하는 것을 의미한다. 사실상 이 기능은 슈퍼바이저의 수행을 점검함으로써 내담자의 복지를 담보하고 슈퍼바이저의 상담자로서의 전문적 성장을 조력해야 하는 것이 슈퍼바이저의 고유한 역할임을 고려할 때, 거의 모든 과업 수행의 기본이 된다고 볼 수 있다. 슈퍼바이저가 상담 준비 및 진행 과정에서 수행한 모든 개념화 및 개입 작업에 대해 슈퍼바이저는 그것이 적절하게 이루어졌는지에 대해 점검하고 평가하는 역할을 수행해야 한다.

두번째 기능은 ‘조언하기/가르치기(*advising/instructing*)’로 슈퍼바이저가 전문적 지식과 기술에 기반한 정보나 의견을 제시하는 것을 말한다. 이 기능을 수행할 때 슈퍼바이저는 지시적인 교사의 역할을 담당하게 된다. 특히 초보 청소년상담자에게는 슈퍼바이저가 특정한 지식이나 기술을 설명해 주거나, 잘못된 기술이나 반응에 대해서는 교정적인 피드백을 제공하는 경우가 흔히 있을 수 있다. 예를 들어, 슈퍼바이저는 슈퍼바이저가 내담자의 행동 문제를 수정하려고 할 때 유관계약(*contingency contracting*)이라는 기법을 소개하고 이를 사용하는 방법을 구체적으로 설명해 줄 수 있다. 또한 슈퍼바이저가 식사 한 번 함께 하자고 한 내담자의 제안에 어떻게 반응해야 할 지 고민하고 있을 때 상담자 윤리강령을 찾아서 해당되는 내용을 확인해 보도록 지시할 수 있을 것이다.

세 번째 기능은 ‘모델링(*modeling*)’으로 슈퍼바이저가 전문적 행동과 실제에서 슈퍼바이저에게 모델의 역할을 수행하는 것이다. 이 기능은 슈퍼바이저에게 언어 반응이나 상담 기법을 직접 시연을 통해 보여줌으로써 슈퍼바이저가 이를 관찰하고 모방하여 학습할 수 있도록 하는 데 특히 유용하다. 예를 들어, 슈퍼바이저가 감정 반영 기술을 숙달하지 못하여 내담자와의 상호작용에서 이를 적절히 사용하고 있지 못하고 판단되면 슈퍼바이저는 이 기술의 사용 방법을 역할연기를 통해 직접 시연해서 보여줄 수 있다. 아울러, 필요하다면 시연에 이어 사례지도 시간 내에서 슈퍼바이저가 직접 슈퍼바이저와의 역할연기를 통해 특정한 기법이나 기술을 연습해 보도록 할 수도 있다. 모델링의 기능은 상담기법이나 기술의 측면에서 시연을 통해서만 이루어지는 것은 아니다. 평행 과정(*parallel process*)의 현상에서 보듯, 슈퍼바이저가 슈퍼바이저를 대하는 태도나 행동이 슈퍼바이저가 내담자를 대하는 태도나 행동으로 전이될 수 있기 때문에(Frawley-O’ Dea & Sarnat, 2001), 슈퍼바

이저는 슈퍼바이저를 늘 공감적이고 수용적인 태도로 대함으로써 내담자와의 상호작용 방법에 대한 간접적인 모델링 효과를 유도할 수 있다.

네 번째 기능은 ‘자문하기(consulting)’로 슈퍼바이저는 슈퍼바이저에게 대안적인 개념화와 개입 방향을 제시하거나 슈퍼바이저가 의견을 구하는 문제에 대해 자신의 견해를 피력하는 역할을 수행한다. 이 기능은 특히 슈퍼바이저와 슈퍼바이저가 상담자로서의 전문성이나 발달수준의 측면에서 대등하거나 크게 차이가 나지 않을 때 활용될 수 있는 역할로 슈퍼바이저와 슈퍼바이저는 비교적 평등한 관계에서 상호작용을 하게 된다. 따라서 슈퍼바이저는 적극적으로 슈퍼바이저의 의견을 묻고, 함께 논의하며, 사례개념화, 상담 전략과 개입 등에 대해서도 공동으로 브레인스토밍을 진행하게 된다.

다섯 번째 기능은 ‘지지하기/공유하기(supporting/sharing)’로 슈퍼바이저가 공감적 관심, 수용, 격려를 통해 슈퍼바이저에게 정서적인 지지를 제공하는 것이다. 사실상 이 기능은 한 인간으로서의 슈퍼바이저의 성장에 관심을 갖고, 상담과정에서 슈퍼바이저가 의도했던 바를 이해해 주며, 개선되어야 할 부분에 대해서는 자신감과 용기를 북돋아주는 슈퍼바이저의 역할을 강조한 것이다. 이러한 슈퍼바이저의 촉진적이고 지지적인 태도는 피드백에 대한 슈퍼바이저의 수용 정도를 높여주는 효과를 지닌다(유영권 외, 2013). 특히 이 기능은 본 모형의 선택 과업으로 분류된 ‘슈퍼바이저의 개인적 이슈’를 다룰 때 유용할 수 있다. 예를 들어, 슈퍼바이저가 특정 유형의 내담자에게 강한 역전이 반응을 보인다고 판단될 경우, 슈퍼바이저는 슈퍼바이저가 자신의 미해결된 감정과 대인관계 패턴이 어떻게 현재의 상담관계에서 재현되고 있는지를 공감적이고 지지적인 태도를 견지하며 스스로 자각하도록 도울 수 있다. 또한 상담회기에서 느끼는 자신감과 불안을 스스로 탐색하도록 하고 이를 충분히 공감, 수용해 줌으로써 상담과정에서 이러한 개인적인 감정을 조절할 수 있도록 격려해 줄 수 있다.

다. 평가 및 추수지도 단계

슈퍼바이저는 사례지도가 마무리된 이후에 사례지도 자체에 대한 평가를 실시해야 하며, 사례지도 내용이 이후에 진행되는 상담과정에서 어떻게 반영되었고 그 결과는 어떠한지를 지속적으로 점검해야 한다. 사례지도에 대한 평가는 슈퍼바이저와 슈퍼바이저가 각자 독립적으로 정해진 양식에 따라 평가하는 방식으로 이루어진다. 사례지도에 대한 책임은 분명 슈퍼바이저에게 있지만 사례지도 시간이 얼마나 유용했는지는 사실상 슈퍼바이저와 슈퍼바이저의 상호작용의 결과이기 때문에 쌍방이 각각 사례지도 자체에 대해 평가하

는 것이 합당하다. 더구나 청소년상담 현장에서는 센터장이나 팀장이 슈퍼바이저가 되는 경우가 많기 때문에 상담 사례지도 문헌에서 일반적으로 권고되어지는 방식으로 슈퍼바이저와 슈퍼바이저의 구체적인 수행에 대한 평가를 진행하는 데는 현실적인 어려움이 있다. 따라서 각 센터의 상황에 따라 평가양식과 항목을 어떻게 구성하느냐는 차이가 있겠지만, 기본적으로는 슈퍼바이저나 슈퍼바이저의 수행 자체를 평가하기보다는 슈퍼비전 과정과 내용의 효과성을 평가하는 방식으로 구성되는 것이 좋다. 예를 들어, 슈퍼바이저가 작성하는 평가양식에 ‘사례지도를 통해 당신이 도움을 받고자 했던 부분들이 얼마나 해결되었다고 느끼십니까?’, ‘사례지도를 통해 당신이 향후 개선하거나 훈련받아야 할 역량이나 기술이 무엇인지 알게 되었습니까?’ 와 같은 문항을 포함시킨다면 이는 슈퍼바이저에 대한 평가라기보다는 사례지도 자체에 대한 평가라 할 수 있다. 청소년상담 현장에서는 동일한 사례에 대해 여러 차례 사례지도가 이루어지는 경우도 있고, 슈퍼바이저가 자신이 담당하는 복수의 사례에 대해 동일한 슈퍼바이저에게 지도를 받는 경우도 있다. 어떤 경우든 동일한 사례에 대해 이루어진 사례지도에 대해 1회의 공식적인 평가를 하는 것으로 원칙을 정하는 것이 좋다. 사례를 기준으로 하지 않고 복수의 사례를 지도받은 슈퍼바이저와의 사례지도 과정과 내용을 대상으로 평가가 진행될 경우, 그 결과는 사례지도 자체라기보다는 슈퍼바이저에 대한 것으로 이해되기 쉽다. 이렇게 되면 슈퍼바이저는 더욱 평가양식에 솔직하게 반응하기 어렵고, 슈퍼바이저 역시 평가 결과에 불쾌하거나 지나치게 민감한 반응을 보일 수 있다.

일반적으로 청소년상담 현장에서 사례지도가 종료된 이후에 슈퍼바이저가 사례진행 상황을 추적하여 점검하는 경우는 흔치 않다. 하지만 사례지도 이후의 추수 지도는 슈퍼바이저가 사례지도 시간에 받았던 피드백을 바탕으로 상담과정을 진행하고 있는지를 확인하고 그 결과를 점검하는 의미에서 매우 중요하다. 이러한 과정을 통해 슈퍼바이저에게는 사례지도를 통해 획득된 학습내용을 실천해야 한다는 윤리적인 책임감을 더해 줄 수 있고, 슈퍼바이저 자신도 자신의 사례지도 방식과 내용에 대해 간접적인 피드백을 받을 수 있다. 아울러, 추가적인 조력이 필요한 부분이 있는지를 확인하여 필요할 경우 추가적인 사례지도를 위한 시간을 마련할 수 있다는 측면에서도 추수 지도는 유용하다. 이러한 추수 지도는 센터의 여건에 따라 정기 사례회의를 통해 이루어질 수도 있고, 비공식적인 면담면 과정을 통해서도 이루어질 수 있을 것이다.

라. 슈퍼바이저 역량 강화

본 모형에 시각화되어 있듯, 앞서 기술한 일련의 사례지도 과정은 슈퍼바이저의 역량 강화를 통해 그 효율성을 제고할 수 있다. 이러한 역량 강화 노력은 슈퍼바이저라는 경력이 계속되는 한 지속되어야 하는 과정인데, 어떤 역량을 어떤 방식으로 개발, 향상시킬 수 있는지에 대한 가이드라인이 필요하다. 본 연구의 인터뷰 과정에서 현장의 슈퍼바이저와 슈퍼바이저가 언급한 내용은 교육 내용과 교육 방법으로 나누어볼 수 있다. 교육 내용의 측면에서는 슈퍼바이저로서의 전문성을 강화하기 위해 상담자로서의 전문성과 슈퍼바이저로서의 전문성을 향상시키기 위한 노력이 병행되어야 한다는 점이 강조되었다. 하지만 연구 참여자들이 언급한 교육 내용의 목록을 보면 보다 큰 비중이 상담자로서의 전문성 향상에 기울어져 있음을 알 수 있다. 상담자로서의 전문성 향상을 위해 필요한 교육 내용은 대부분 앞서 살펴본 슈퍼바이저의 과업들과 일치한다. 따라서 슈퍼바이저 자신도 상담자의 역할을 수행하면서 다양한 상담사례를 경험하고 교육이나 훈련 참여를 통해 상담자로서의 전문성 향상에 노력을 기울여야 할 것이다. 슈퍼바이저로서 전문성을 함양할 수 있는 교육 방법으로는 사례지도 참관, 교육 참여, 외부 동료나 전문가를 통한 자문, 개별 학습, 집단 학습 활동, 사례지도에 대한 사례지도 등이 언급되었다. 슈퍼바이저는 자신에게 필요하다고 판단되는 교육 내용을 선택하여 이 내용을 가장 효과적으로 배울 수 있는 교육 방법으로 전문성 강화를 위한 노력을 지속해야 할 것이다.

슈퍼바이저의 역량 강화를 위한 교육 내용 중 주목할 만한 항목은 ‘호소문제별 개입방법’과 ‘청소년상담에 적용 가능한 최신 상담이론 및 기법’이다. 본 연구의 인터뷰 과정에서 현장의 상담자들은 대부분 청소년 내담자의 호소문제 혹은 의뢰문제가 지나치게 다양하고 그 범위가 광범위한데 일반적인 접근법을 사용할 경우 효과적이지 않은 경우가 많아 고충을 겪고 있는 것으로 나타났고, 슈퍼바이저들 역시 문제 유형별 접근법에 대한 전문성을 함양할 필요가 있다고 진술한 경우가 많았다. 따라서 슈퍼바이저들은 본인이 취약하다고 느끼는 문제 유형에 대한 주제로 진행되는 학회의 워크샵에 참여하거나 개별 학습 혹은 집단 학습 모임을 통해 전문적인 역량을 보완할 필요가 있다. 또한 청소년상담자들은 현장에만 오래 머물러 있어 상담분야에게 주목받고 있는 최신의 상담 이론과 기법에 대해 배울 수 있는 기회가 많지 않다고 하면서 이에 대한 학습욕구를 표현하였다. 예를 들어, 제3세대 행동치료로 불리는 마음챙김 기반 인지행동치료, 변증법적 행동치료, 인지도식 치료 등이 인터뷰 과정에서 언급되었는데, 이러한 이론과 기법을 획득할 수 있는 외부 학습

의 장을 활용하거나 각 센터의 상담자 교육 과정에 이를 포함시킬 수 있을 것이다.

청소년상담 현장의 슈퍼바이저들은 대부분 사례지도에 관한 공식적인 훈련 경험이 없는 것으로 나타난 바, 본 연구에 참여한 슈퍼바이저들은 모두 사례지도 이론과 기법, 그리고 사례지도 과정에서 슈퍼바이저에게 피드백을 제공하는 방법에 대해 더 배우고 싶다는 욕구를 표현하였다. 공식적인 교과목을 이수하기는 어려운 현실을 감안할 때, 숙련급 슈퍼바이저의 사례지도를 참관하거나 자신의 사례지도에 대해 슈퍼비전을 받음으로써 이러한 학습욕구를 충족할 수 있을 것이다. 사례지도가 상담과 유사하지만 분명히 다른 교육 활동이므로 슈퍼비전 이론과 기법에 대한 서적을 읽으면서 공부하거나 전문가들의 슈퍼비전 비디오를 시청하는 것도 유용한 학습 방법이 될 수 있을 것이다.

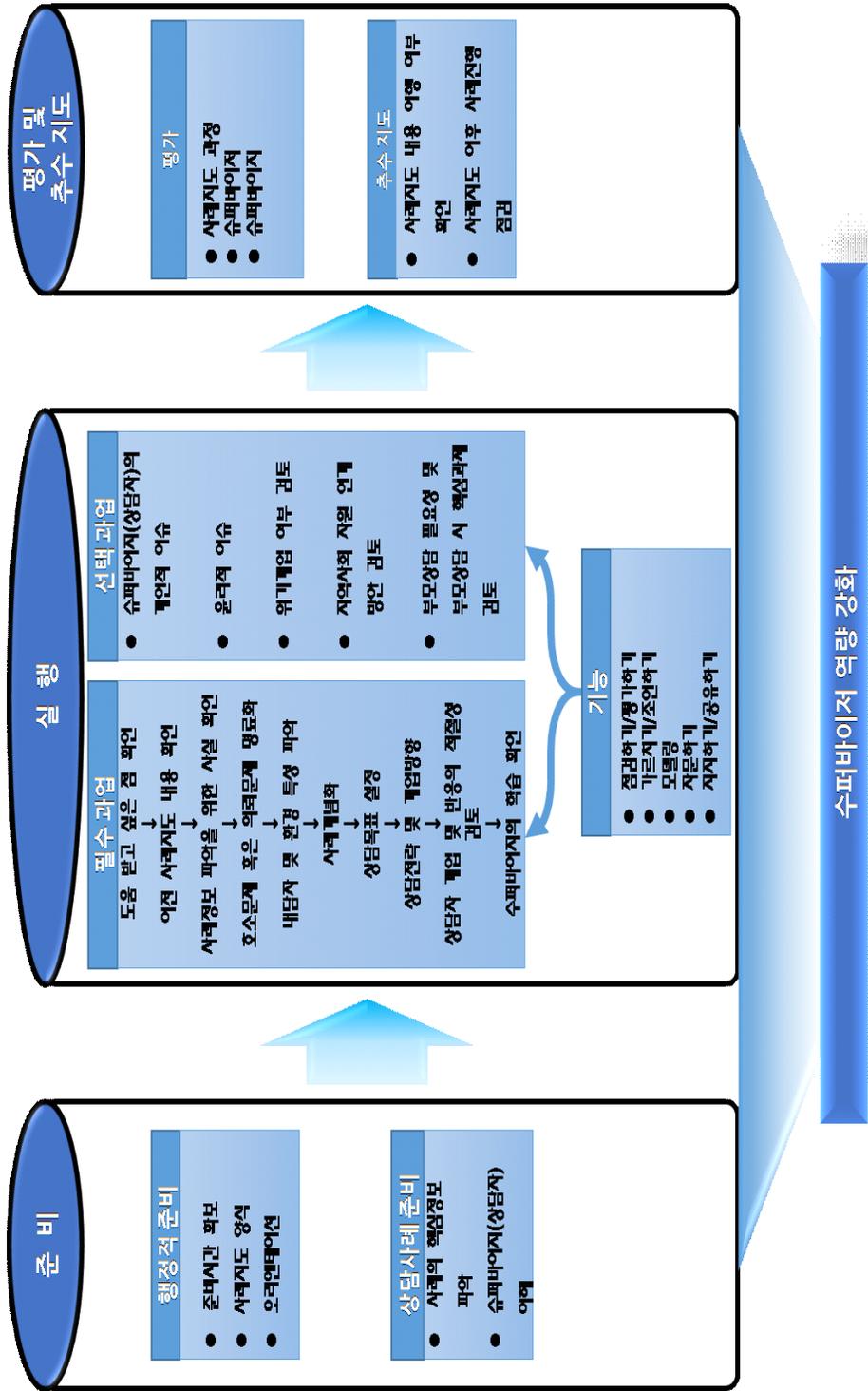


그림 4. 청소년상담 사례지도 모형

2. 청소년상담 사례지도 모형 매뉴얼 개발

본 연구에서는 청소년상담 기관의 전문가들이 청소년상담 사례지도 모형을 사례지도 시 적용할 수 있도록 매뉴얼을 제작하였다. 매뉴얼은 본 연구에서 개발한 모형과 동일하게 준비 단계, 실행 단계, 평가 및 추수지도 단계로 나누고, 각각의 단계에 해당되는 세부 내용과 관련 양식 등 슈퍼바이저들이 사례지도를 할 때 활용할 수 있도록 구체적이고 실제적인 내용을 포함하였다. 구체적인 내용은 표 11과 같다.

표 11. 청소년상담 사례지도 매뉴얼 구성 요소

구분	중분류	소분류	세부 내용
준비 단계	행정적 준비	준비시간 확보	- 사례지도 전 슈퍼바이저 및 슈퍼바이지 준비사항
		사례지도 양식	- 약식의 사례 정보 양식 제공
		오리엔테이션	- 오리엔테이션 자료 양식 제공 - 슈퍼비전 사례 선정 가이드라인 제시(우선순위 제공) - 슈퍼바이저와 슈퍼바이지 간 계약서 제공
	상담 사례 준비	사례의 핵심정보 파악	상담면접 시 파악해야 할 정보
		슈퍼바이지 (상담자) 이해	상담자 이해 및 파악을 위한 정보 리스트 제공 - 상담자 발달단계별 슈퍼바이저의 역할 - 윤리적·법적 고려사항
실행 단계	필수 과업	도움 받고 싶은 점 확인	- 도움 받고 싶은 점 확인: 주요 질문 제시 - 이전 슈퍼비전 내용 확인: 주요 질문 제시
		이전 사례지도 내용 확인	- 이전 사례지도에서 다루었던 사례 진행 내용, 성과 확인 - 이전 사례지도에서 받은 슈퍼바이저의 장·단점 확인
		사례정보 파악을 위한 사실 확인	사례에서 확인해야 할 정보 영역 및 질문 제시
		호소문제 혹은 의뢰문제 명료화	- 호소문제 명료화를 위한 확인사항 - 청소년문제에 있어서 체크해야 할 사항
		내담자 및 환경 특성 파악	- 청소년 내담자 상담 시 필수 파악 영역 - 심리검사 실시 및 선택 가이드 제공

구분	중분류	소분류	세부 내용
		상담목표 설정	상담 목표 설정 시 고려할 점 제시
		상담전략 및 개입방향 설정	청소년 문제 영역별 효과적인 상담 접근법 목록 제시
		상담개입 및 반응의 적절성 검토	- 상담목표에 따른 상담자 개입의 적합성 및 개입의 결과 성찰 가이드라인 제시 - 상담자 반응에 대한 피드백 제시(녹취록 중심, 역할극 등)
		슈퍼바이저의 학습 확인	슈퍼바이저 반응 확인 질문 리스트 제시
	선택 과업	슈퍼바이저 (상담자)의 개인적 이슈	- 개인적 이슈(예. 역전이) 발견 시 대처방법 제시
		윤리적 이슈	- 청소년상담사, 한국상담심리학회 윤리강령
		위기개입 여부 검토	- 위기유형별 개입방안 제시
		지역사회 자원 연계 방안 검토	- 지역사회 연계 기관 및 관련 서비스 리스트 제공
		부모상담 필요성 및 부모상담 시 핵심과제 검토	- 부모상담 여부 결정 시 고려사항 - 부모상담 시 윤리적 고려사항(예, 비밀보장의 한계)
	기능	점검하기/평가하기	- 사례지도 시 슈퍼바이저의 역할
		가르치기/조언하기	
		모델링	
		자문하기	
		지지하기/공유하기	
	평가 및 추수 지도 단계	사례지도 평가	사례지도 과정 평가
슈퍼바이저 평가			- 슈퍼바이저의 슈퍼바이저 평가(체크리스트+간략 서술)
슈퍼바이저 수행 평가			- 슈퍼바이저의 슈퍼바이저 평가(체크리스트+간략 서술)
추수 지도		사례지도 내용 이행 여부 확인	- 사례지도 받은 내용의 상담 사례 적용 여부 확인

준비단계는 행정적 준비와 상담사례 준비로 분류하여, 각 준비 단계에 대한 세부 내용을 매뉴얼에 담았다. 구체적으로 기관에 근무하면서 슈퍼비전을 어떻게 준비하고, 어떤 양식을 사용하는지, 슈퍼바이저와 사례지도에 대해 오리엔테이션을 어떻게 진행할 수 있는지 등과 같은 내용이 포함되어 있다. 또한 슈퍼바이저가 사례지도를 위해 상담 사례에서 핵심적으로 파악해야 할 내용, 슈퍼바이저에 대한 이해를 위한 사항 등을 제시하고 있다.

실행단계에는 슈퍼바이저가 사례지도를 할 때 무엇에 초점을 맞추고, 사례지도를 어떻게 진행할 것인지에 대한 내용을 포함하고 있다. 우선 사례지도 시 초점을 맞추는 진행 내용을 필수 과업과 선택 과업으로 나누었다. 필수 과업은 사례지도를 할 때 반드시 포함되어야 할 내용으로, 사례지도 진행 순서에 따라 분류하여 제시하였다. 매뉴얼에는 각 순서마다 청소년상담에서 중요한 내용뿐 아니라 슈퍼바이저가 사례지도를 진행할 때 고려해야 할 점, 관련 평가지 및 질문 등의 내용을 상세히 기술하였다. 선택 과업은 해당하는 이슈가 있을 때 사례지도에 포함되는 내용으로, 청소년상담 사례에서 발생 가능성이 있는 사안들에 대한 대처방안과 관련 자료를 제시하였다. 그리고 기능으로, 점검하기/평가하기, 가르치기/조언하기, 모델링, 자문하기, 지지하기/공유하기 등으로 5가지를 제안하였다. 기능이란 슈퍼바이저가 사례지도에서 주로 행하는 역할을 의미한다.

평가 및 추수단계에서는 사례지도 후 사례지도 과정 평가, 슈퍼바이저 평가, 슈퍼바이저 평가 등 평가 관련 항목과 이를 계량화할 수 있는 평가지 양식 등을 포함하였다. 추수단계에서는 사례지도가 끝난 다음 슈퍼바이저가 사례지도 내용을 상담에서 얼마나, 어떻게 적용하였는지, 그리고 사례가 효과적으로 진행되고 있는지를 슈퍼바이저가 확인하도록 제안하고 있다.

V. 논의

본 연구는 청소년상담복지센터 실무자의 사례지도 역량 및 상담역량을 강화하기 위해 청소년상담복지센터에 적합한 청소년상담 사례지도 모형을 개발하고자 하였다. 나아가 청소년상담 사례지도 모형에 근거하여 청소년상담복지센터의 슈퍼바이저가 사례지도를 제공할 수 있도록 사례지도 매뉴얼을 개발하였다. 이를 위해 청소년상담 사례지도에 관한 국내·외 선행연구를 고찰하고, 청소년상담복지센터에 근무하는 슈퍼바이저 10명과 슈퍼바이저 10명을 대상으로 심층 인터뷰를 실시하였다. 이를 통해 청소년상담 사례지도 모형의 초안을 구안하고, 전문가 자문 및 감수를 거친 후 최종적으로 청소년상담 사례지도 모형을 도출하여 매뉴얼을 개발하였다. 이와 같은 과정을 통해 개발된 모형은 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 본 연구에서 개발한 모형의 목적은 청소년상담복지센터에서 슈퍼바이저가 청소년상담자에게 체계적으로 사례지도를 할 수 있도록 가이드라인을 제공하는데 있다. 본 연구에서 개발한 모형의 주요 대상은 청소년상담복지센터에서 사례지도를 제공하는 슈퍼바이저이며, 청소년상담복지센터에서 이루어지는 청소년상담사례에 적합하다. 이때 슈퍼바이저는 청소년상담복지센터에서 사례지도를 제공하는 슈퍼바이저이지만, 주요 대상은 상담복지센터 내에 슈퍼바이저 역할을 하는 실무자, 즉 센터장, 상담팀장, 혹은 수석동반자이다. 또한 슈퍼바이저가 현장에서 효율적으로 모형에 따라 사례지도를 할 수 있도록 슈퍼바이저용 매뉴얼의 요소를 분류하고 부록에 제시하였다. 매뉴얼에는 슈퍼바이저 및 슈퍼바이저의 심층 인터뷰 결과를 바탕으로 사례지도 형태(공개 사례지도, 동료집단 및 개인 사례지도)에 따른 사례보고 양식을 제시하였고, 사례지도 단계에 따른 점검사항 및 슈퍼바이저의 사례개입 적절성을 파악하기 위한 질문 목록·시트지 등을 포함하였다.

둘째, 모형의 주요 단계는 슈퍼바이저가 실제 사례지도를 준비하고 평가하는 시간의 흐름에 따라 3단계로 구분되는데, 준비단계, 실행단계, 평가 및 추수단계이다. 각 단계는 슈퍼바이저가 수행해야 할 과업으로 구성되는데, 각 단계 또한 시간의 흐름대로 세부적인 내용으로 구성하였다. 먼저, 준비단계는 준비시간 확보, 사례정보 양식, 오리엔테이션의 행정적인 준비와 사례의 핵심정보를 파악하고 상담자 이해를 위한 상담사례 준비로 구성된다. 실행단계는 필수적으로 실행해야 하는 과업인지 아닌지에 따라서 필수 과업과 선택 과업으로 구분된다. 필수 과업에는 슈퍼바이저가 필수적으로 사례지도에서 진행해야 하는 과업으로, 시간의 흐름에 따라 ‘도움 받고 싶은 점의 확인’, ‘사례정보 파악을 위한 사실

확인', '호소문제 혹은 의뢰문제 명료화', '내담자 및 환경 특성 파악', '사례개념화 검토', '상담목표 설정 검토', '상담전략 및 개입방향 검토', '상담자 개입 및 반응의 적절성 검토', '사례지도를 통한 슈퍼바이저의 학습내용 확인' 이다. 이러한 필수 과업 외에 슈퍼바이저는 상황에 따라 상담자의 개인적 이슈를 다루고, 위기개입 여부 및 지역사회 자원 연계를 검토하고, 사례지도과정에서 발생할 수 있는 윤리적 이슈에 대해서 다루며, 부모상담 시 핵심과제에 대해서 검토할 수 있다. 과업을 수행하는 과정에서 슈퍼바이저는 슈퍼바이저의 통찰과 학습을 돕기 위해 점검하기, 지지하기, 자문하기, 조언하기, 모델링의 기능을 수행한다. 끝으로 평가 및 추수지도 단계에서는 슈퍼바이저와 슈퍼바이저의 사례지도에 대한 평가와 사례지도 후 상담 진행을 검토하는 추수지도가 슈퍼바이저의 과업이다.

셋째, 모형은 체계적 접근 모델(Holloway, 1995)에 근거하여 슈퍼바이저의 수행 과업과 함께 슈퍼바이저의 기능을 제시하고 있다. 체계적 접근 모델은 여러 개의 이론적 접근을 통합적으로 사용하며, 상담현장의 경험과 실천적인 지식에 근거한다는 점에서 청소년 상담사례 모형에 가장 적합한 모형이라고 볼 수 있다. 슈퍼바이저의 기능은 사례지도에서 슈퍼바이저가 취하게 되는 역할로 정의되며, 점검하기/평가하기, 조언하기/가르치기, 모델링, 자문하기, 지지하기/공유하기 등이다. 모형에 따르면, 슈퍼바이저는 앞서 필수 과업 및 선택 과업을 진행하는 과정에서 가장 적절하다고 판단되는 한 개 혹은 두 이상의 조합된 역할을 선택한다.

마지막으로, 모형에는 사례지도 효율성을 높이기 위해 슈퍼바이저 역량을 강화시키는 방안을 포함하였다. 사례지도에서 슈퍼바이저 과업을 수행을 하더라도 슈퍼바이저의 역량에 따라서 사례지도의 질은 다르다. 슈퍼바이저로서의 역량 강화 방법으로는 사례지도 참관, 교육 참여, 외부 동료나 전문가를 통한 자문, 개별학습, 집단 학습 활동, 사례지도에 대한 슈퍼비전 등이 제시되었다. 또한 역량강화 내용은 슈퍼바이저로서 전문성 강화를 위한 내용들로 슈퍼바이저 과업과 일치하는 내용이다. 교육내용과 관련하여 주목할 것은 청소년상담 현장에서 요구가 높은 청소년 호소문제별 개입방법과 청소년상담에의 적용 가능한 최신 상담이론 및 기법 등을 포함하였다는 점이다.

본 연구를 통한 청소년상담 사례지도 모형 개발의 의의와 한계를 정리하면 다음과 같다.

연구의 의의로는 첫째, 청소년상담 사례에 초점을 둔 사례지도 모형을 개발하였다는 점이다. 청소년상담은 성인상담과는 다른 특징을 갖는다. 특히 청소년상담복지센터에서는 내담자가 있는 곳으로 찾아가는 동반자 상담처럼 독특한 형태의 상담이 이루어지기도 하고,

상담 내용도 일각을 다투는 위기개입이나 내담자뿐만 아니라 환경개입이 필요한 사례도 많다. 이런 측면에서 일반적인 상담사례지도 모형을 적용하여 청소년상담복지센터의 사례지도를 실시하는 것은 적합하지 않다. 이는 청소년 동반자가 슈퍼바이저가 청소년 동반자 프로그램의 특징을 이해하지 못해서 사례지도가 도움이 되지 못한다는 연구 결과(주영아, 김영혜, 지승희, 2015)를 통해서도 알 수 있다. 따라서 청소년상담복지센터의 상담 사례지도에 적용할 수 있는 청소년상담 사례지도 모형이 개발되었다는 점은 슈퍼바이저들로 하여금 현장에 적합한 사례지도를 통해 청소년상담사례지도의 효과성이 높아진다는 점에서 매우 의미가 있다.

둘째, 현장 전문가들의 의견조사, 전문가 감수 등 모형 개발 과정에서 적극적으로 현장의 요구와 자료를 참조하여 현장 활용도 높은 모형을 개발하였다는 점에서 의미 있다. 모형에서 주요 슈퍼바이저는 지역 센터에서 센터장이나 상담팀장 등 슈퍼바이저의 역할을 하는 내부 전문가이다. 실제 현장에서 사례지도 모임은 외부전문가가 초빙되기도 하지만 센터장이나 상담팀장이 진행하는 경우가 많다. 특히 위기사례의 경우에는 긴급하게 내부 전문가에게 사례지도를 받는 경우가 많다. 본 연구에서 도출된 모형은 내부 전문가로 하여금 사례지도를 제공한다는 점을 참고하여, 사례지도 준비 시간의 확보 등 준비 단계부터 사례지도의 단계로 포함시켰다. 또한 현장에서 사례지도 시간이 충분히 제공되지 않는 점을 반영하여 실행단계에서 필수 과업과 선택 과업을 구분하고, 필수 과업 순서를 정리하였다. 이처럼 기관에서 슈퍼바이저 역할을 하는 내부 전문가의 상담사례 역량을 강화함으로써 청소년상담복지센터의 상담 사례지도 역량을 강화하고 나아가 상담센터에서 질 높은 상담을 제공하도록 기여하였다는 점에 의의가 있다.

그러나 사례지도, 즉 슈퍼비전 자체가 매우 광범위한 영역을 포괄하고 있으므로, 본 연구의 결과만으로 청소년상담 사례지도의 모든 측면을 탐색하는 데에는 다소 무리가 있다. 또한 슈퍼바이저 인터뷰에서 사례지도 시 활용할 수 있는 소책자 형식의 매뉴얼이 필요하다는 의견이 있었다. 추후 연구에서는 슈퍼바이저의 청소년상담 사례지도를 위한 매뉴얼을 제작·보급할 필요성이 있으며 청소년상담에 적합한 사례지도에 초점을 맞춘 다양한 경험적인 연구와 이 모형을 현장에 적용한 효과를 검증한 연구들이 지속적으로 필요하다.

참 고 문 헌

- 국립국어원. 표준국어대사전 (n.d.). http://stdweb2.korean.go.kr/search/List_dic.jsp.
- 김계현 (1992). 상담교육방법으로서의 개인 슈퍼비전 모형에 관한 복수사례연구. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 4(1), 19-53.
- 김광은 (2017). 자기/동료 슈퍼비전. 충청북도교육청 2017 전문상담(교)사 역량강화 직무연수 자료집.
- 김동일, 김은하, 김은향, 김형수, 박승민, 박중규, 신을진, 이명경, 이영선, 이원이, 이은아, 이제경, 정여주, 최수미, 최은영(2014). **청소년상담학 개론**. 서울: 학지사.
- 김동일, 윤현선, 서창원, 최수미 (2008). 위기청소년 통합지원체계(CYS-Net) 운영평가 연구. **상담학연구**, 9(4), 1769-1783.
- 김서규 (2005). 교사를 위한 상담교육 영역 구안 및 타당성. 한국교원대학교 대학원 박사학위논문.
- 김승천 (2017). 청소년상담복지센터 상담자가 경험하는 직무스트레스 요인 탐색. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
- 김진숙 (2001). 상담자 발달 모형과 청소년 상담자 발달연구의 필요성. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 13(3), 19-37.
- 남순임 (2016). 전문상담교사의 발달단계에 따른 슈퍼비전 모형 개발. 한국교원대학교 대학원 박사학위논문.
- 남순임, 유형근 (2016). 전문상담교사의 발달단계에 따른 슈퍼비전의 모형개발. **상담학연구**, 17(4), 1-20.
- 노성덕, 김태성, 채중민 (2010). **지역사회청소년통합지원체계 제3판**. 한국청소년상담복지개발원.
- 박승곤, 김수정, 문성호 (2014). 청소년동반자의 역할 수행에 관한 질적 분석. **청소년학연구**, 21(7), 119-144.
- 박재황, 김계현, 노안영, 김진숙 (1996). **청소년 상담 슈퍼비전**. 한국청소년상담복지개발원 (구: 청소년대화의광장).
- 박희현, 김광웅 (2006). 아동상담자의 의욕상실에 대한 상담자 개인적 특성의 영향. **아동학회지**, 27(3), 29-51.

- 방기연 (1996). **상담전문지도에 대한 상담자의 요구분석**. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 방기연 (2003). **상담수퍼비전**. 서울: 학지사.
- 방기연(2006). 상담심리사의 수퍼비전 경험에 대한 질적 분석. **한국심리학회지; 상담 및 심리치료**, 18(2), 233-254.
- 배희분, 이미현, 노성덕, 정재우, 김태성, 김경희 (2017). 청소년동반자와 내담자 부모의 부모상담 경험에 관한 연구. **청소년상담연구**, 25(2), 413-435.
- 손현동 (2007). **학교상담 수퍼비전 모형 개발**. 한국교원대학교 대학원 박사학위논문.
- 심수명 (2008). 상담자 발달수준에 따른 수퍼비전의 통합 모델에 관한 연구. **국제신학**, 10, 187-233.
- 양미진(2005). 질적 분석을 통한 비자발적 청소년 내담자의 상담지속요인 연구. 숙명여자대학교 대학원 박사학위 논문.
- 양미진, 조수연, 이소엽 (2012). 청소년상담사 개인 및 직무환경특성에 따른 소진 차이. **청소년상담연구**, 20(1), 17-35.
- 연문희, 강진령 (2002). **학교상담 학생생활지도**. 서울: 양서원.
- 오혜영, 방기연, 강진구, 조병은, 문경주, 유영권 (2012). **청소년상담과정과 기법**. 한국청소년상담복지개발원.
- 유영권, 김계현, 김미경, 문영주, 손은정, 손진희, 심홍섭, 연문희, 천성문, 최의현, 최한나, 최혜림(2013). **한국상담학회 상담학 총서 13: 상담 수퍼비전의 이론과 실제**. 서울: 학지사.
- 유영권 (2014). 과정중심 집단 수퍼비전 모델. **한국기독교상담학회지**, 25(2), 141-165.
- 이미숙 (2011). **상담자 직무스트레스 척도 개발 및 타당화**. 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 이종현 (2005). **학교상담교사의 직무 및 역할 분석**. 한국교원대학교 대학원 박사학위논문.
- 이현진 (2012). **청소년동반자의 직무환경 위험요소가 소진에 미치는 영향**. 조선대학교 대학원 석사학위논문
- 이형득 (1993). **상담이론**. 서울: 교육과학사
- 정봉희 (2016). 청소년상담복지센터 운영의 실제와 발전방향. **지역사회**, 75, 97-101.
- 정옥신 (2018). **상담과정 기반의 학교상담자 셀프 수퍼비전 모형 개발**. 충북대학교 대학원 박사학위논문.
- 정유정 (2011). **청소년동반자가 상담에서 경험하는 어려움에 대한 연구**. 평택대학교 대학

원 석사학위논문.

- 주영아, 김영혜, 지승희 (2015). 청소년동반자가 지각한 사례 슈퍼비전에 대한 탐색적 연구. *청소년상담연구*, 23(2), 211-232.
- 청소년복지지원법, 법률 제11290호, 2012.
- 청소년복지지원법 시행령, 대통령령 제29421호, 2018.
- 통계청 (2003). 2003 청소년상담지원현황. 통계청.
- 통계청 (2012). 2012 청소년상담지원현황. 통계청.
- 통계청 (2017). 2017 청소년상담지원현황. 통계청.
- 황순길, 손재환, 김다희, 김화연 (2016). 청소년상담복지센터 중장기 발전방안 수립을 위한 대내외 환경 및 발전과제 분석. *청소년상담연구*, 24(1), 197-219.
- American School Counselors Association. (2003). *The ASCA National Model: The framework for school counseling programs*. Alexandria, VA: Author.
- Bartlett, W. E., Goodyear, R. K., & Bradley, F. O. (1983). An introduction to theories of counselor supervision. *The Counseling Psychologist*, 11(1), 19-20.
- Bernard, J. M., & Goodyear, R. K. (2013). 상담 슈퍼비전의 기초 [Fundamentals of Clinical Supervision, 3rd Edition]. (유영권, 방기연 역). 서울: 시그마프레스(원전은 2004년에 출판)
- Beutler, L., & Kendall, P. (1995). Introduction to the special section: The case for training in the provision of psychological therapy. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 63, 179-181.
- Bradley, L. J., & Gould, L. J. (2000). Psychotherapy-based models of counselor supervision. In L. J. Bradley & N. Ladany (Eds.), *Counselor supervision: Principles, process, and practice* (3rd ed., pp. 147-180). Philadelphia: Brunner-Routledge.
- Bradley, L. J., & Ladany, N. (2001). Overview of counselor supervision. In L. J. Bradley & N. Ladany (Eds.), *Counselor supervision: Principles, process, and practice* (3rd ed., pp. 3-27). Philadelphia: Brunner-Routledge.
- Burden, P. R. (1979). *Teachers' perceptions of the characteristics and influences on their personal and professional development*. Unpublished doctoral dissertation, The Ohio State University.
- Carroll, M. (1996). *Counseling supervision: Therapy, skills, and practice*. London: Cassell.
- Campbell, J. M. (2000). *Becoming an effective supervisor: A workbook for counselors and*

- psychotherapies*. New York: Routledge.
- Godlberg, D. A. (1998). Structuring training goals for psychodynamics psychotherapy. *Journal of Psychotherapy Practice and research*, 7(1), 10-22.
- Flemming, J. (1953). The role of supervision in psychiatric training. *Bulletin of the Menninger Clinic*, 17, 157-159.
- Frawley-O' Dea, M. G., & Sarnat, J. E. (2001). *The supervisory relationship: A contemporary psychodynamic approach*. New York: Guilford Press.
- Hackney, H., & Goodyear, R. (1984). Carl Rogers's client-centered approach to supervision. In R. Levant & J. Shlien (Eds.). *Client-centered therapy and the person-centered approach*. New York: Greenwood Press.
- Hart, G. (1982). *The process of clinical supervision*. Baltimore, MD: University Park Press.
- Haynes, R, Corey, G., & Moulton, P. (2006). 상담 및 조력전문가를 위한 슈퍼비전의 실제 [Clinical supervision in the helping professions: A practical guide]. (김창대, 유성경, 김형수, 최한나 역). 서울: 시그마프레스(원전은 2003년에 출판).
- Henderson, P., & Gysbers, N. C. (1998). *Learning & managing your school guidance program staff*. Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Heppner, P. P., & Roehlke, H. J. (1984). Difference among supervisees at different levels of training: Implications for a developmental model of supervision. *Journal of Counseling Psychology*, 31, 76-90.
- Hill, C. E., Charles, D., & Reed, K. G. (1981). A longitudinal analysis of changes in counseling skills during doctoral training in counseling psychology. *Journal of Counseling Psychology*, 28, 428-436.
- Hill, C. E., Knox, S., Thompson, B. J., Williams, E. N., Hess, S. A., & Ladany, N. (2005). Consensual Qualitative Research: An Update. *Journal of Counseling Psychology*, 52(2), 196-205.
- Hogan, R. (1964). Issues and approaches in supervision. *Psychotherapy: Theory, Research, and Practice*, 1, 139-141.
- Holloway, E. L., & Acker, M. (1988). Engagement and power in clinical supervision. Workshop presented at the Oregon Association of Counselor Education and Supervision, Corvallis OR.
- Holloway, E. L. (1984). Outcome evaluation in supervision research. *The Counseling*

- Psychologist*, 12, 167-174.
- Holloway, E. L. (1992). Supervision: A way of teaching and learning. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Handbook of Counseling psychology* (2nd ed., pp. 177-214). New York: Wiley.
- Holloway, E. L. (1995). *Clinical Supervision: A Systems Approach*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Holloway, E. L., & Neufeldt, S. A. (1995). Supervision: Its contributions to treatment efficacy. *Journal of Counseling and Clinical Psychology*, 63(2), 207-213.
- Jacobs, D. (1995). *The supervisory encounter: A guide for teachers of psychodynamic psychotherapy and psychoanalysis*. New Haven: Yale University Press.
- Kaiser, T. (1997). *Supervisory relationships: Exploring the human element*, Pacific Grove, CA: Brooks Cole.
- Krueger, R. and Casey, M. (2009). *Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research*. Sage Publications, Thousand Oaks, CA.
- Krumboltz, J. D. (1966). Behavioral goals for counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 13(2), 153-159.
- Kurpius, D. J., & Morran, D. K. (1998). Cognitive-behavioral techniques and interventions for application in counselor supervision. *Counselor Education and Supervision*, 27, 368-376.
- Leddick, G. R., & Bernard, J. M. (1980). The history of supervision: a critical review. *Counselor Education and Supervision*, 19, 186-196.
- Linehan, M. M. (1979). a structured cognitive behavioral treatment of assertion problems. In P. C. Kendal and S. D. Hollon (Eds.). *Cognitive behavioral interventions: Theory, research, and procedures* (pp. 205-240). New York: Academic Press.
- Loganbill, C., Hardy, E., & Delworth, U. (1982). Supervision: A conceptual model. *The Counseling Psychologist*, 10(1), 3-42.
- Luke, M., & Bernard J. M. (2006). The School Counseling Supervision Model: An Extension of the Discrimination Model. *Counselor Education and Supervision* 45(4), 282-295.
- McMeill, B. W., Stoltenberg, C. D., & Romans, J. S. (1992). The integrated developmental model of supervision: Scale development and validation procedures. *Professional*

- Psychology: Research and Practice*, 23, 504-508.
- Mead, D. E. (1990). *Effective supervision: A task-oriented model for the mental health professions*. Philadelphia, PA, US: Brunner Mazel.
- Meyer, R. (1978). Using self-supervision: A task oriented model for mental health professions. New York: Brunner/Mazel.
- Morgan, D. L. (2007). 질적 연구로서의 포커스 그룹(김성재, 오상은, 은영, 손행미, 이명선, 역). 서울: 군자출판사, (원전은 1988년에 출판).
- Morrisette, P. (2012). 셀프 슈퍼비전(이명우, 장석진, 이정화, 조민아, 김경집, 최창조, 양승민 역). 서울: 학지사, (원전은 2001년에 출판).
- Prieto, L. R., & Scheel, K. R. (2002). Using case documentation to strengthen counselor trainees' case conceptualization skills. *Journal of Counseling and Development*, 80(1), 11-21.
- Rice, L. N. (1980). A client-centered approach to the supervision of psychotherapy. In A. K. Hess (Ed.). *Psychotherapy supervision: Theory research and practice* (pp. 136-147). New York: John Wiley.
- Rogers, C. R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal Consulting Psychology*, 21, 95-103.
- Rosenbaum, E., & Ronen, T. (1998). clinical supervision from the standpoint of cognitive-behavior theory. *Psychotherapy*, 35, 220-230.
- Ronnestad, M. H., & Skovholt T. M. (1993). Supervision of beginning and advanced graduate students of counseling and psychotherapy. *Journal of Counseling and Development*, 71, 396-405.
- Russell, R., & Petrie, T. (1994). Issues in training effective supervisors. *Applied & Preventative Psychology*, 3, 27-42.
- Schmidt, J. J. (1999). *Counseling in schools: Essential services and comprehensive programs*. Allyn & Bacon.
- Skovholt, T. M., & Ronnestad, M. H. (1992). Themes in therapist and counselor development. *Journal of Counseling and Development*, 70, 505-515.
- Stein, D., & Lambert, M. (1995). Graduate training in psychotherapy: Are therapy outcomes enhanced?, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 63, 182-196.
- Stoltenberg, C. D. (1981). Approaching supervision from a developmental perspective:

- The counselor complexity model. *Journal of Counseling Psychology*, 28, 59-65.
- Stoltenberg, C. D., McNeill, B. W., & Delworth, U. (1998). *IDM supervision: An integrated developmental model for supervising counselors and therapists*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Studer, J. R. (2005). *The professional school counselor: An advocate for students*. Belmont, CA: Thomson Brooks/Cole.
- Teyber, E., & Teyber, F. (2016). *Interpersonal process in therapy: An integrative model*. Boston: Cengage Learning.
- Wampold, B. E. (1983). Methodological problems in identifying efficacious psychotherapies. *Psychotherapy Research*, 7, 21-43.
- Whiting, P. P., Bradley, L. J., & Planny, K. J. (2000). Supervision-based developmental models of counselor supervision. In I. J. Bradley., & N. Ladany. (Eds.), *Counselor supervision: Principles, process, & practice* (3rd ed., pp. 125-146). MI: Braun-Brumfield.
- Wiley, M. O., & Ray, P. B. (1986). Counseling supervision by developmental level. *Journal of Counseling Psychology*, 33, 439-445.

부 록

청소년상담 사례지도 매뉴얼

1. 행정적 준비

가. 준비시간 확보

사례지도를 수행하기 전, 슈퍼바이저와 슈퍼바이지가 공식적인 방법과 절차를 통해 상담과 관련된 서로의 정보를 나누는 것이 필요하다. 수집된 정보를 초석으로 슈퍼바이지와 슈퍼바이저는 사례지도 일시 및 장소, 사례지도의 활동은 어떻게 구성되는지에 대해 합의한다. 사례지도에 앞서 슈퍼바이저와 슈퍼바이지가 확인해야 할 사항은 아래와 같다.

표 1. 사례지도 전 준비사항¹⁾

구분	준비사항
슈퍼바이저	<ul style="list-style-type: none"> 슈퍼바이저로서 자신의 교육과 경험에 대한 정보(예, 이론적 접근, 슈퍼비전 접근)
슈퍼바이지	<ul style="list-style-type: none"> 상담했던 내담자와 실습기관 상담·진단경험 및 수련경험 상담자로서의 자신의 장점과 단점 이전 사례지도 경험 및 슈퍼바이저로부터 받았던 피드백 사례지도에 대한 기대 및 도움받고 싶은 점



정보 교환 및 평가에 대한 구조화
<ul style="list-style-type: none"> 면담, 서면 또는 메일을 통해 서로에 대한 정보를 교환하고 안내함. 평가목적, 과정 및 절차 계획하기(예, 평가항목, 평가 일시 및 횟수) 사례지도 과정에서 평가의 기준을 공유하기(예, 사례보고 양식 및 사례평가 형식, 사례 기록 자료의 제출일시 및 방법) 상담기관에서 요구하는 항목 및 슈퍼비전 회기 기록

1) 방기연(2011). 상담수퍼비전의 이론과 실제. 서울: 양서원.

나. 사례지도 양식

상담사례 정리는 상담종류에 따라 달라질 수 있다. 개인상담 뿐만 아니라 집단상담, 부부상담, 놀이치료 등을 포함할 수 있다. 보고된 내담자 사례는 다양한 영역에서 상담자의 수행을 보여주므로 슈퍼바이저는 사례지도 회기 전 사례보고 방법에 대해 슈퍼바이저와 합의해야 한다. 슈퍼바이저는 슈퍼비전 받을 상담사례를 구두 보고, 사례노트, 축어록, 오디오 테이프, 비디오 녹화 테이프, 직접 관찰 등을 통해 슈퍼바이저에게 보고할 수 있다. 각각의 사례보고 방법에 대한 설명과 한계점은 아래와 같다.

표 2. 사례보고 양식²⁾

구분	정의	한계
구두 보고	슈퍼바이저가 내담자와 자신이 수행한 상담에 대한 기억에 의존하여 구두로 보고하는 방법	내담자 문제에 대해 슈퍼바이저의 독립적인 판단 기회가 없고, 내담자 정보로부터 어떻게 추론해야 하는지에 대해 지도하기가 어려움
사례 노트	구두보고와 같은 내용을 담고 있으나 사례지도 전 미리 보고내용을 작성하여 슈퍼바이저에게 보고하는 방법	축어록에 비해 많은 정보를 제공하지 못하며 비언어적 반응 및 상호작용 내용을 자세히 알기 어려움
축어록	상담 내용을 녹음한 후 그대로 기술하는 양식으로, 사례 노트보다 많은 정보를 제공함	축어록 작성에 소요되는 시간과 노력이 부담스럽기 때문에 사례지도를 계속 받지 않는 경우가 많음
오디오 테이프	상담 내용을 녹음한 자료로, 슈퍼바이저가 직접 상담자와 내담자의 반응을 들어볼 수 있음	녹음에 대해 상담자와 내담자가 불편함을 경험할 수 있으며 비언어적 반응에 대해 지도감독 할 수 없음
비디오 녹화 테이프	상담 내용을 비디오로 녹화한 자료로, 슈퍼바이저가 상담자의 비언어적 반응을 지도할 수 있으며 상담자 자신이 직접 관찰자가 될 수 있다는 장점을 가짐	녹화에 대해 상담자와 내담자가 불편함을 경험할 수 있음
직접 관찰	일방경(one way mirror)을 통해 슈퍼바이저가 직접 상담 장면을 관찰하여 상담에 동참할 수 있음	제반 시설이 없는 경우, 실행이 어려움

2) 방기연(2016). 상담슈퍼비전의 이론과 실제. 서울: 양서원.

청소년상담복지센터에서 사례지도는 주로 사례 노트 방식으로 사례를 보고한다. 이때 기본적으로 사례지도에 아래와 같은 사항들을 포함시키는 것이 좋다.

[시트지 1] 약식의 사례 정보 양식: 한국청소년상담복지개발원 공개사례회의 양식

• 일	시:	• 주슈퍼바이저:
• 시	간:	• 부슈퍼바이저:
• 장	소:	• 발 표 자:

I. 내담자에 대한 기본 정보

1. 내담자 인적사항	4. 첫인상 및 행동관찰
2. 가족관계	5. 주 호소 문제
3. 내담 경위	

II 상담사가 파악한 내담자 문제 이해

1. 내담자의 발달사
2. 상담사가 파악한 내담자 문제
3. 내담자의 자원

III. 심리검사 결과

1) 실시검사: CBCL, SCT (실시일시:)

- ① CBCL
- ② SCT

III. 상담목표 및 전략

1. 상담목표	2. 상담전략
---------	---------

IV 슈퍼비전 받고 싶은 내용

V 상담과정 및 내용

1. 상담의 전개 : 총 회기 진행
 - ▷ 접수면접 < 2018.5.8.(화) 14:00~14:50 (50분) > 내용요약
 - ▷ 1회기 < 2018 5.15.(화) 14:00~14:50 (50분) > 내용요약
 - ▷ 2회기 < 2018. 5.23.(수) 14:00~14:50 (50분) > 내용요약
 - ▷ 3회기 < 2018. 5.30.(수) 14:00~14:50 (50분) ※ 축어록 첨부

위와 같이 다양한 정보가 담긴 사례보고 양식 외에도 청소년상담센터에서는 주요 정보만 들어간 간략한 사례보고 양식을 활용하기도 한다. 이는 실제 상담센터에서 사례를 정리하고 읽는 것에 많은 시간에 소요되는 바, 상담에 대한 주요 정보가 담긴 간략한 사례보고 양식을 활용하고, 이외에 다른 자료들은 사례회의에서 직접 구두로 보고받을 수도 있다.

[시트지 2] 한국청소년상담복지개발원 사례 모임 사례보고 양식

발표자:		발표일:	년	월	일
▶ 현재 진행 회기수 :		▶ 주호소 문제 :			
▶ 내담자 정보(성별, 연령, 학교급 및 학년) :					
▶ 상담신청 경위 :					
▶ 행동관찰 및 인상 :					
1. 내담자의 주호소 문제 및 배경(문제를 촉발시키고 유지시키는 요인)					
2. 상담자가 이해한 내담자 문제(간략한 사례개념화)					
3. 심리검사 결과 (예, ASEBA, MMPI-2 등)					
4. 가족관계(가계도로 표현)					
5. 상담목표 및 상담전략					
6. 도움 받고자 하는 점					

슈퍼바이저는 슈퍼바이저에게 표 3을 주고 사례지도를 준비하도록 도울 수도 있다. 또한 슈퍼바이저도 슈퍼바이저의 사례보고 내용을 보고 표 3에 따라 사례지도에서 점검해야 할 주제 및 개선점에 대해 준비할 수 있다.

표 3. 사례준비 전 슈퍼바이저를 도울 수 있는 지침³⁾

1. 내담자의 현재 문제를 간단히 설명하라.
2. 회기에서의 역동에 대해 설명하라.
(내담자에 대한 당신의 반응과 당신과 내담자 사이에서의 상호작용)
3. 배경에 대한 정보를 포함하여, 회기 중 알게 된 다른 중요한 정보는 무엇인가?
4. 현재 문제와 관련하는 문화적·발달적 정보를 설명하라.
5. 내담자의 문제(들)에 대해 당신이 처음 가진 개념적인 해석은 무엇인가?
6. DSM조항과 축을 포함하여 관련 있는 내담자의 진단적 인상들을 나열하라.
7. 내담자에 대한 첫 치료계획을 가능한 최대로 설명하라.
8. 치료 계획을 바탕으로, 다음 회기에서 당신의 상담목표는 무엇인가?
9. 이 회기에서 어느 정도까지 상담목표가 이루어졌는가?
10. 이 사례의 어떠한 양상이 당신에게 윤리적 염려를 불러일으키는가?
11. 이 회기에 대한 개인적인 성찰은 무엇인가?
12. 슈퍼바이저에게 어떠한 구체적 질문들이 있는가?

슈퍼바이저는 다음과 같이 사례지도 내용에 대해 기록할 수도 있다.

3) Bernard, J. M., & Goodyear, R. K.(2008). *Fundamentals of clinical supervision*, [3st edition]. (유영권, 방기연 역, 상담 슈퍼비전의 기초). 서울: 시그마프레스.

[시트지 3] 슈퍼비전 기록: 슈퍼바이저용⁴⁾

■ 기본정보

슈퍼비전 일시 및 장소		
슈퍼바이저	슈퍼바이저의 상담이론	
	슈퍼비전 이론	
슈퍼바이지	슈퍼바이지의 상담이론	

■ 상담사례 요약

내담자 인적사항	
주호소 문제	
상담목표 및 전략	
상담성과 및 과제	

■ 슈퍼비전 개입 요약

--

4) 방기연(2006). 상담 슈퍼비전의 이론과 실제. 서울: 양서원.

다. 오리엔테이션

사례지도에 관한 오리엔테이션은 지속적으로 사례지도를 하는 경우, 슈퍼비전 초기에 이루어진다. 슈퍼바이저는 슈퍼바이저에게 사례지도 운영관련 내용(사례지도 진행 및 자료 제시방법 안내, 슈퍼바이저의 상담 및 사례지도를 받은 경험, 사례지도에서 원하는 것 확인, 슈퍼바이저의 이론적 배경 설명 등)을 설명한다. 청소년상담복지센터에서 정기적으로 사례토론이나 사례지도가 이루어지는 경우, 사례지도 계획을 수립한 후 첫 사례지도 또는 사례지도 전에 오리엔테이션이 이루어질 수 있다. 오리엔테이션의 주요 설명 내용은 다음과 같다.

- 사례지도 진행 및 자료 제시방법 안내 : 사례지도 방식과 준비에 대한 구조화, 사례보고 작성 방식, 축어록에서 반응 작성 방식, 지난 사례지도에서 도움 받은 내용 등
- 슈퍼바이저의 상담 및 사례지도를 받은 경험, 사례지도에서 원하는 것 확인 : 슈퍼바이저의 수련 경험과 상담 경험, 개인적인 특성 파악, 슈퍼바이저의 상담자로서의 어려움과 사례지도 목표 등
- 슈퍼바이저의 이론적 배경 설명 : 슈퍼바이저의 상담에 대한 관점, 이론적 배경, 수련 경험에 대한 정보 제공

슈퍼바이저의 기본적인 배경과 상담과 사례지도 경험 등을 확인할 수 있는 양식은 다음과 같다. 이와 같은 양식을 사용할 경우, 사례지도를 하기로 결정한 후 슈퍼바이저에게 작성하도록 하여 미리 자료를 받는 것도 방법이다.

청소년상담복지센터의 사례지도에서는 드물지만, 지속적으로 1대1로 사례지도가 지속될 때 슈퍼비전에 대한 계약서를 작성할 수 있다. 개별적으로 사례지도가 이루어지는 경우에는 슈퍼바이저와 슈퍼바이지 두 사람의 관계에서 사례지도가 이루어지므로, 사례지도 전에 명료하게 상호 역할 정리를 위해 슈퍼비전 계약서를 작성하는 것도 좋다. 슈퍼바이저는 사례지도 시작 전에 슈퍼바이지와 사례지도 시간, 관계, 평가 과정에 대해 명확히 규정하는 것이 필요하다. [시트지 5]를 활용하여 첫 회기 시작 전에 사례지도에 대한 서로의 권리 및 기대를 확인할 수 있다.

[시트지 5] 슈퍼비전 계약서⁵⁾

<p>■ 사례지도 경험에 대한 소개와 기대 수립</p> <p>- 슈퍼바이저</p>	
자기소개를 한다. 상담경험과 사례지도 스타일에 대해서 소개한다	<input type="checkbox"/>
슈퍼바이저의 역할기술(역할모델, 멘토, 치료적 기술교육 등)에 대해서 기술한다	<input type="checkbox"/>
슈퍼바이지의 학습 스타일이나 발달욕구에 대해서 알아본다	<input type="checkbox"/>
<p>-슈퍼바이지</p>	
자기소개를 하며 상담적 경험과 훈련에 대해서 기술한다	<input type="checkbox"/>
사례지도 동안 초점을 두고 싶은 정보에 대해 간단하게 나눈다	<input type="checkbox"/>
앞으로 향상시키고 싶은 상담 기술이나 전문성 발달 기회에 대해서 기술한다(ex. 학회참석, 집단운영 등)	<input type="checkbox"/>
<p>■ 사례지도 구조화</p> <p>일주일에 한 번씩 이루어지는 사례지도는 비밀보장이 되는 전문적 환경에서 1대1 대면으로 이루어진다. 장소, 요일 시간을 결정한다.</p>	
<p>■ 이중관계</p> <p>사례지도 관계의 본질과 이중관계를 맺지 말아야 할 중요성에 대해 논의한다.</p>	

5) Haynes, Corey, Moulton(2003). *Clinical Supervision in the Helping Professions: A Practical Guide*, (김창대, 유성경, 김형수, 최한나 역, 상담 및 조력전문가를 위한 슈퍼비전의 실제), Thomson: Wadsworth.

■ 평가에 대한 기대

- 슈퍼바이저

언어적 피드백과 평가를 제공하는 데 있어 당신의 스타일에 대해 논의한다	<input type="checkbox"/>
당신이 사용하게 될 평가양식을 슈퍼바이저에게 복사해 주어라. 평가도구에 대해 논의하고 설명을 필요로 하는 항목에 대해 설명한다	<input type="checkbox"/>
자기평가의 유익성에 관해서 논의하라. 자기평가 양식을 제공하며 설명을 필요로 하는 항목은 명확히 설명한다	<input type="checkbox"/>

-슈퍼바이저

관계수립, 상담기법, 사례개념화, 평가 같은 영역에서 매주 받게 될 피드백 중 당신이 관심을 가진 부분은 무엇인가?	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------

■ 사례지도 관계에 대한 기대

-슈퍼바이저와 슈퍼바이저

긍정적이고 생산적인 사례지도를 어떻게 수립하며, 갈등을 어떻게 해결할지에 대해 논의한다	<input type="checkbox"/>
사례지도 경험은 내담자에 의해 자극되어진 슈퍼바이저의 감정, 사고, 행동, 자기자각을 증가시킬 것이다. 이러한 과정을 돕기 위한 슈퍼바이저의 역할에 대해 논의한다	<input type="checkbox"/>
사례지도 과정에서 인종, 민족, 성, 성적취향, 종교 등이 상담과 사례지도에 미치는 영향에 대해 생각을 나눈다	<input type="checkbox"/>
일주일에 한 번씩 사례지도를 할 수 없거나 위기개입을 할 수 없을 때, 이를 대신해 줄 슈퍼바이저에 대해 논의한다	<input type="checkbox"/>

■ 사례지도 과정에 대한 기대

- 슈퍼바이저

당신의 상담이론을 밝히고 이것이 상담과 슈퍼비전 스타일에 어떻게 영향을 미치는지에 대해 기술한다	<input type="checkbox"/>
당신의 슈퍼비전 이론 또는 모델에 관해 논의한다	<input type="checkbox"/>

-슈퍼바이저

당신의 학습 스타일과 발달 욕구에 관해서 논의한다	<input type="checkbox"/>
당신의 이론적 성향에 대한 최근 생각에 대해 논의한다	<input type="checkbox"/>

슈퍼바이저 서명 _____ 날짜 _____
 슈퍼바이저 서명 _____ 날짜 _____

2. 상담사례 준비

가. 사례의 핵심정보 파악

대부분의 상담에서 내담자는 자신의 문제에 대해서 혼란스러우며, 구체적으로 말하는데 어려움을 갖는다. 따라서 슈퍼바이저는 상담자가 내담자 스스로 문제에 대해 구체적으로 이야기하도록 유도하고 있는지 확인하고, 문제와 관련된 정보를 탐색하고 있는지 살펴봐야 한다. 상담면접에서 상담자가 파악해야 할 정보는 다음과 같다.

표 4. 상담면접 시 파악해야 할 정보⁶⁾

영역	파악해야 할 정보
기본정보	성별, 나이, 학년(학생인 경우), 종교, 취업여부 등
호소문제	현재 증상 및 호소문제, 촉발사건·문제발생의 시기 및 지속기간, 내방 이유, 이전 상담경험 및 상담동기, 정신과적 병력 등
심리평가	심리검사 실시 여부, 사용한 검사 도구 및 결과, 심리검사 결과와 호소문제와의 관련성 등
가족관계	가족구성원의 정보(직업, 나이, 가족형태), 동거여부, 내담자가 각 구성원에 대해 느끼는 친밀도, 간략한 가족사 등
학업	재학여부, 학업중단 및 자퇴의 이유, 학업성취 능력 등
대인관계	친구 및 이성친구와의 관계, 사회적 관계 정도 등
위기청소년	위험수준 및 위기개입의 필요성, 영역별 위험요인/보호요인, 관련 기관과의 연계 필요성 등

이외에도, 슈퍼바이저는 사례개념화, 상담목표 및 전략 설정, 상담자 개입 및 반응 분석 등 사례의 핵심적인 부분에 대해 파악해야 한다. 이 부분은 실행단계 중 필수과업에서 구체적으로 다룰 것이다.

6) 김환, 이장호(2006). 상담면접의 기초. 서울: 학지사.

나. 슈퍼바이지(상담자) 이해

슈퍼비전이 효과적으로 이루어지기 위해 슈퍼바이저는 상담자로서, 개인으로서의 슈퍼바이지를 이해할 필요가 있다. 먼저 슈퍼바이저의 상담자로서 발달 단계와 개인적인 특성이 상담과정에 미치는 영향에 대해서 파악해야 한다.

1) 상담자 발달 단계에 따른 슈퍼바이저의 역할

슈퍼바이저는 슈퍼바이지의 상담자로서 발달 단계를 파악하고, 이에 따른 슈퍼바이지의 특성을 고려하여 사례지도를 한다. Stoltenberg, McNeill과 Delworth(1998)는 통합발달모델(Integrated Developmental Model)을 통해 상담자 발달단계에 따라 슈퍼바이저가 다른 역할을 선택할 수 있다고 보았다. 예를 들어, 초심자의 상담자들은 수준 1일 가능성이 많다. 이때 슈퍼바이저들은 높은 동기가 있지만 그만큼 불안도 높다. 또한 이들은 상담 기술을 습득하여 상담에 대한 효과를 신속하게 내고 싶어 한다. 이들은 슈퍼바이저에 대한 의존이 높고 슈퍼비전에서 내담자보다는 자기 자신에게 초점을 두어 평가에 민감한 편이다. 이러한 특성을 고려하여 슈퍼바이저들은 슈퍼바이저에게 구조화된 슈퍼비전을 진행하며, 직면을 최소화하고, 상담자 개인의 문제에 사례지도 내용을 초점화하지 않도록 한다. 이때 슈퍼바이저는 교사처럼 상담기술이나 행동을 모델링해주는 것도 좋다. 아래 표는 슈퍼바이지의 발달단계별 특징 및 슈퍼바이저의 행동에 대한 내용이다. 청소년상담복지센터에서 슈퍼바이저도 아래 표를 참고하여 슈퍼바이지의 발달 단계에 따라 슈퍼비전 진행이 가능하다. 다만, 청소년상담복지센터는 직장동료 앞에서 사례지도가 이루어져 좀 더 평가에 민감하다는 점을 고려하여 슈퍼바이지의 개인 문제에 초점을 두는 것은 지양할 필요가 있다. 이는 슈퍼바이지 대상 인터뷰 결과에서 상담자 개인의 문제를 다루는 피드백에 대해서 긍정적이지 않았던 것으로 뒷받침된다.

이 단계에서는 앞에서 슈퍼바이저로부터 확인한 사례지도에서 원하는 것과 슈퍼바이저의 수준을 종합하여 사례지도 전달 방식을 고려할 필요가 있다.

표 5. 수준별 슈퍼바이저의 특징과 슈퍼바이저의 행동⁷⁾

구분	슈퍼바이저 특징			슈퍼바이저 행동
	동기	자율성	자기-타인 인식	
수준 1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 높은 동기 수준 ▪ 높은 불안 수준 ▪ 기술획득에 초점 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 슈퍼바이저에게 의존 ▪ 구조화된 슈퍼비전 및 피드백 필요 ▪ 최소한의 직면 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 제한적인 자기이식 ▪ 자신에게 초점: 불안 ▪ 외부자원으로부터 학습 ▪ 강점과 약점 파악 부족 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기술 및 행동 모델링 ▪ 교사역할
수준 2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대체로 자신감을 가짐 ▪ 복잡한 사안 발생 시 자신감 동요 ▪ 혼란, 절망, 우유부단 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 의존-자율 갈등 ▪ 점차 자신의 의견을 가짐 ▪ 독립적으로 기능하기 위해 구체적 도움을 구함 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 내담자에게 집중: 공감 및 내담자의 세계 이해 ▪ 가끔 과도한 밀착으로 비효과적임 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 구조를 제공하면서 탐색 ▪ 격려
수준 3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 안정됨 ▪ 전문가로서의 정체감과 상담자로서의 역할에 대한 염려 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 쉽게 동요되지 않음 ▪ 자문구할 시기를 앞 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 강점과 약점 수용 ▪ 높은 공감과 이해 ▪ 자신의 반응, 내담자 및 상담과정에 집중 ▪ 상담에서 자기인식을 활용 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 경청, 요청 시 제안
수준 3i	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대인관계적, 인지적, 전문적으로 숙련됨 ▪ 세 가지 요소에서 모두 수준3에 도달함 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 동료로서 자문 기능

2) 윤리적·법적 고려사항

슈퍼비전에서 중요한 윤리적 고려사항은 내담자 권리, 슈퍼바이저의 권리 및 책임, 그리고 슈퍼바이저와 내담자에 대한 슈퍼바이저의 책임과 관련되어 있다. 예를 들어서 슈퍼바이저는 슈퍼비전이 상담에 부정적인 영향을 미치지 않도록 유의해야 한다. 만약 슈퍼바이저가 슈퍼비전에 대해 만족감이 낮고 자신감을 잃게 된다면 슈퍼바이저로서의 역할을 충실하게 했다고 보기 어렵다. 슈퍼바이저는 슈퍼비전 과정에서 상담자에게 도움이 되지 않는 내담자의 사적 정보를 지나치게 얻으려 해서는 안 된다. 또한 슈퍼바이저는 다중역할을 슈퍼바이저와 맺지 않아야 한다. 이 부분과 관련하여 청소년상담센터에서는 센터장이나 팀장이 슈퍼바이저의 역할을 수행하게 되는데 청소년상담서비스가 공적서비스이고 이에

7) 유영권, 김계현, 김미정, 문영주, 손은정, 손진희, 심홍섭, 연문희, 천성문, 최의현, 최한나, 최혜림(2013). 상담 슈퍼비전의 이론과 실제. 서울: 학지사.

대한 지도감독의 역할을 수행하는 센터장이나 팀장이 슈퍼바이저의 역할을 하는 것은 이중관계라고 보기는 어렵다. 다만 센터장과 팀장은 직무와 관련해서 직장 상사로서의 역할도 수행하기 때문에 슈퍼바이저는 일반 슈퍼바이저에 비해 팀장이나 센터장의 슈퍼비전에 대해 평가로 인식하고 피드백에 더 민감할 수 있다. 따라서 팀장이나 센터장은 슈퍼비전에서 피드백, 특히 부정적인 피드백을 할 때 좀 더 신중할 필요가 있다. 또한 슈퍼비전에서 슈퍼바이저 개인의 문제를 다룰 때는 더욱 신중해야 한다. 슈퍼바이저는 윤리적 쟁점이 다뤄질 때 슈퍼바이저에게 주기적인 피드백과 평가를 제공하고 이를 통해 임상적 기술을 향상시킬 수 있도록 도와야 한다.

표 6. 윤리적·법적 고려사항⁸⁾

고려사항	슈퍼비전에 미치는 영향	바람직한 피드백
부정적인 슈퍼비전의 사건의 영향	<ul style="list-style-type: none"> • 낮은 슈퍼비전 만족도 보고 • 슈퍼바이저의 자신감 수준에 영향을 미치며 슈퍼비전에 대한 신뢰에 손상을 줌 	<ul style="list-style-type: none"> • 수련 초기 슈퍼비전 동맹관계의 중요성 강조 • 슈퍼바이저의 기대에 대해 개방적인 태도와 적극적 지지하기
비밀보장 문제	<ul style="list-style-type: none"> • 슈퍼바이저가 교수 또는 평가자로서 수련생의 진전도를 평가할 때 슈퍼비전 회기 동안 이야기한 개인정보가 공개될 수 있음 	<ul style="list-style-type: none"> • 슈퍼비전 회기 동안 내담자 비밀보장 문제와 관련된 요소 설명하기 • 비밀보장 문제에 대해 직접 모델링 제공하기
다중역할·관계 (예. 학교, 임상장면)	<ul style="list-style-type: none"> • 다중역할로 인해 사례지도에서 적절한 도움을 받지 못할 수 있음 • 힘의 불균형으로 슈퍼바이저가 슈퍼바이저를 착취 또는 이를 통해 부당한 이득을 취할 수 있음 	<ul style="list-style-type: none"> • 협력적 대화 및 공동 작업을 통해 슈퍼바이저의 멘토 역할 수행 • 경계를 명확히 정의하고, 관계를 운영하기 어려울 경우, 문제 유발 상황을 줄이거나 다른 슈퍼바이저를 찾도록 돕기
슈퍼비전에서의 성적 친밀감	<ul style="list-style-type: none"> • 슈퍼바이저가 슈퍼바이저에게, 또는 슈퍼바이저가 내담자에게 성적 매력을 느끼는 경우, 경계와 역할에 대한 혼란을 경험할 수 있음 	<ul style="list-style-type: none"> • 성적 감정이 자연스러우며, 스스로 감정을 인식하고 효과적으로 다루기 위한 피드백 제공하기 • 슈퍼바이저와 내담자의 성적 관계는 윤리적 법적 책임과 연결되므로, 슈퍼바이저는 관계를 멈추도록 할 의무가 있음

8) Haynes, Corey, Moulton(2003). *Clinical Supervision in the Helping Professions: A Practical Guide*. (김창대, 유성경, 김형수, 최한나 역, 상담 및 조력전문가를 위한 슈퍼비전의 실제), Thomson: Wadsworth.

1. 필수 과업

필수 과업은 사례지도를 할 때 반드시 다루어야 할 내용들을 가리킨다. 슈퍼바이저나 사례의 특성에 따라 사례지도 방향이나 내용을 달라질 수 있지만 기본적으로 사례지도를 할 때 포함되어야 할 것들을 필수 과업으로 선정하였다. 본 모형에서는 이 내용을 사례지도의 시작부터 끝날 때까지의 시간 순으로 정리하여 제공하였으므로, 슈퍼바이저들이 사례지도를 진행할 때 참고할 수 있을 것이다.

가. 도움 받고 싶은 점 확인

사례지도는 슈퍼바이저를 위한 시간이다. 따라서 사례지도의 시작은 슈퍼바이저가 사례 지도를 통해 어떤 도움을 받고 싶은지를 확인하는 것으로 시작한다. 이를 통해 사례지도에서 어떤 것에 초점을 맞추어 진행할 것인지에 대한 목표와 방향을 설정함으로써 제한된 시간에 효율적인 사례지도를 운영할 수 있게 된다.

표 7. 슈퍼바이저가 도움 받고 싶은 점 확인 질문의 예⁹⁾

- 사례지도를 통해 얻고자 하는 것은 무엇인가?
- 위의 요구를 고려한다면, 사례지도의 목표는 무엇인가?
- 이 사례를 지도받고 싶은 이유는 무엇인가?
- 어느 정도까지 당신의 목표가 이루어졌는가?, 다음 회기에서(또는 종결까지) 당신의 목표는 무엇인가?
- 사례지도를 받을 때 가장 큰 도전은 무엇이며, 기대하거나 바라는 것은 무엇인가?

9) Bernard, J. M., Goodyear, R. K.(2008). *fundamentals of clinical supervision, edition*, (유영권, 방기연 역, 상담 슈퍼비전의 기초). 서울: 시그마프레스.

나. 이전 사례지도 내용 확인

슈퍼바이저로부터 사례지도에서 어떤 도움을 받고 싶은지를 확인한 후, 이전 사례지도에서 받았던 피드백이 무엇인지 확인한다. 이때 지난번 사례지도를 받았을 때와 동일한 슈퍼바이저인 경우, 사례지도를 받은 내용을 상담에 적용해 보았는지, 적용해 보았다면 어떤 성과나 실패가 있었는지, 이를 통해 배운 점은 무엇인지 등을 확인하여 그날의 사례지도 진행에 도움을 받을 수 있다.

반면, 지난번 사례지도를 받았던 슈퍼바이저가 아닌 경우에는 사례지도를 받고 도움 받은 내용, 슈퍼바이저에게 받은 주요 피드백 등을 듣고, 사례지도에 활용한다.

표 8. 이전 사례지도 내용 확인 질문의 예¹⁰⁾

슈퍼바이저가 같은 경우	<ul style="list-style-type: none"> • 지난번에 받았던 사례지도 내용을 사례에 어떻게 적용하였는가? • 사례에 적용했다면, 내담자의 변화된 것은 무엇인가? • 이전 사례지도 내용이 상담에 도움이 되지 못했다면, 그 이유는 무엇인가?
슈퍼바이저가 바뀐 경우	<ul style="list-style-type: none"> • 동일사례에 대해 과거 다른 슈퍼바이저에게 받았던 피드백 또는 배운 점은 무엇인가? • 이전 사례지도에서 받았던 상담에서의 개선점은 무엇인가? • 이전 사례지도에서 다루어졌던 상담자의 강점, 약점은 무엇인가?

다. 사례 정보 파악을 위한 사실(facts) 확인

앞에서 사례지도를 통해 무엇을 다루고 싶은지에 대한 슈퍼바이저의 욕구를 확인한 후, 본격적으로 사례지도를 진행한다. 먼저 슈퍼바이저는 준비단계에서 상담사례를 읽고 분석하면서 파악한 핵심정보나 궁금했던 점들을 슈퍼바이저에게 확인한다.

청소년상담복지센터에서는 위기청소년 사례가 많으므로, 다음과 같은 내용을 확인하는 것이 사례 진행에 도움이 된다(최윤미, 지승희, 방기연, 양미진, 2010).

10) 방기연, 지승희, 유영권, 최윤미(2018). 1급 청소년상담사 국가자격연수 교재 청소년상담 슈퍼비전(미출판). 한국청소년상담복지개발원.

- 위기청소년의 문제를 정확히 파악했는가?
- 문제영역의 위험요인/보호요인은 무엇인가?
- 영역별로 현실적이고 측정가능하며 적절한 목표 및 개입전략을 설정하였는가?
- 개입의 성과는 무엇인가?
- 개입의 효과성을 높이기 위해 현재와 다르게 접근할 수 있는 방안이 있는가?

라. 호소문제 혹은 의뢰문제 명료화

사례보고서에서 기본정보를 기록하는 순서를 보면 내담자의 호소문제가 가장 먼저 기록하도록 되어있다. 상담활동은 전적으로 내담자가 호소하는 문제와 관련이 있기 때문이다. 또한 상담이라는 전문적 활동은 목표지향적이므로 전문적 활동으로서의 상담은 호소문제를 해결하는 것이 목표가 된다.

청소년상담의 경우, 청소년들이 자원해서 상담실을 방문하기보다 부모나 교사 등 주변 어른들에 권유로 상담을 받게 되므로, 호소문제와 의뢰문제를 함께 표기하였다. 주변 사람들에게 의해 상담을 받게 될 때 청소년들이 호소하는 문제와 의뢰인들이 호소하는 문제는 상이할 수 있다. 이때 슈퍼바이저는 내담자인 청소년이 하고자 하는 이야기에 귀를 기울이도록 초점을 맞추는 것이 필요하다. 호소문제를 명료화하고 기록할 때 유의할 점은 다음과 같다.

- 상담자는 일반적으로 내담자의 호소문제를 두 가지 방법으로 탐색한다. 먼저 면접방식에 의한 방법과 상담신청서에 의한 방법이다. 어떤 방식을 취하든지 호소문제는 내담자의 언어나 기록에 근거한 진술이다. 따라서 상담자는 내담자의 호소문제를 자신의 언어로 바꾸어서 기록하지 않는다. 호소문제는 내담자의 말이나 기록을 최대한 직접 인용하여 기록하도록 한다.
- 슈퍼바이저는 슈퍼바이저가 보고한 호소문제를 통해 내담자의 증상, 심리적 구조, 관계적 형태에 대해 파악할 수 있으며, 동시에 상담자의 내담자에 대한 이해, 이론적 입장, 성향 및 개입방식을 알 수 있다.

마. 내담자 및 환경 특성 파악

1) 내담자에 대한 필수 파악 내용

상담자는 내담자의 호소문제에 대한 정확한 이해를 위해 내담자의 다양한 영역을 파악해야 한다. 구체적으로 내담자의 증상, 관계 등 내담자가 현재 겪고 있는 문제들과 관련이 있는 것들을 확인하는 것이 필요하다. 내담자 이해를 위해 파악해야 할 구체적인 사항은 다음과 같다.

표 9. 내담자 이해를 위한 확인사항¹¹⁾

심리내적 상태	<ul style="list-style-type: none"> 정서적 영역 (예. “요즘 자주 우울하고 불안해요.”) 인지적 영역 (예. “누군가를 때리고 싶은 생각이 들어요.”) 행동적 영역 (예. “상대방 앞에서 안절부절 하고 말을 잘 못해요.”)
가족 및 대인관계	<ul style="list-style-type: none"> 현재 가족과의 관계: 내담자와 직접적 인간관계를 가지고 있는 직계 가족 구성원이 현재 문제와 어떤 관련이 있는가? 원가족과의 관계: 호소문제에 대해 각각의 원가족이 어떻게 관련되어 있는가? 사회적 관계: 호소문제로 피해를 입거나 도움을 주는 사회적 관계는 무엇인가?
심리검사 결과	<ul style="list-style-type: none"> 심리검사 결과를 제시할 때는 내담자에게 해당하는 사항만 제시한다. 심리검사 결과는 원자료를 제시할 수도 있고, 원자료를 종합한 해석을 제시할 수도 있다.
내담자에 대한 관찰	<ul style="list-style-type: none"> 전반적인 행동 특성: 옷차림, 외모에 대한 인상, 위생 상태, 특이행동, 말투 등 상담자와의 관계: 상담자와의 눈 맞춤, 상담자에 대한 태도, 호소문제를 이야기할 때의 특성, 상담자에 대한 내담자의 관심·행동 등

2) 심리검사 실시 및 결과 제공

슈퍼바이저는 슈퍼바이저가 사용한 심리검사의 종류와 결과, 그리고 검사의 활용 방법을 지도한다. 심리검사는 내담자를 이해하기 위한 도구로, 특히 자기 상태를 정확하게 표현하기 어려워하는 청소년 내담자에게 효과적으로 활용하면 도움이 된다.

슈퍼바이저는 슈퍼바이저가 내담자의 어떤 면을 이해하고자 했는지, 이를 위해 어떤 검

11) 김용태(2014). 슈퍼비전을 위한 상담사례보고서. 서울: 학지사.

사를 사용했는지, 그 결과를 제대로 분석하고 상담에 활용했는지 등을 확인한다. 또한 심리검사 실시 전 내담자와 보호자에게 동의를 구했는지, 그리고 심리검사 결과를 어떻게 전달했는지를 구체적으로 지도한다. 이보다 중요한 것은 슈퍼바이저가 심리검사 결과를 통해 내담자를 더 깊이 이해한 것은 무엇이며, 상담에 어떻게 적용하였는지를 확인한다.

(1) 심리검사 실시 및 선택 가이드

① 심리검사 시행 자격

한국상담심리학회(2002)에서는 심리검사를 시행할 수 있는 전문가 자격에 대해 다음과 같이 제시하고 있다.

검사를 실시하는 전문가는 일정 기준 이상의 전문성을 유지해야 한다. 그들은 자신이 실시한 검사결과에 대해 책임을 져야 한다. 그들은 검사의 제작, 타당도, 신뢰도 그리고 검사에 관한 연구들에 대한 충분한 지식을 갖추고 있어야 하며, 어느 수준 이상의 검사사용경험과 교육훈련이 있어야 한다. 특히 검사 결과에 입각하여 개인에 관한 결정을 내려야 하는 검사 사용자는 검사 실시나 해석에 관한 특별한 자격 조건을 갖추어야 한다.

하지만 제시된 자격조건이 상담현장에서 엄격하게 시행되는가에 대해서는 문제제기의 여지가 많다. 실제 현장에서는 집단으로 검사를 실시하여 외부기관에 처리를 맡기거나 검사자의 전공이나 경험과 상관없이 심리검사를 사용하고 있기 때문이다. 이 경우 검사의 채점과 해석에 있어 검사유형(개인검사, 집단검사), 정상인을 대상으로 하는 적성·성격검사인지, 높은 교육훈련이 요구되는 개인 지능검사, 투사적 검사인지에 따라 전문가의 자격요건을 달리 해야 할 것이다. 심리검사는 평가, 취업, 치료지원 여부를 결정하는 데에 중요한 역할을 하기 때문에, 검사를 사용하는 전문가는 심리검사의 결과의 정확설과 타당성에 대해 책임을 지닌다는 점을 인식해야 한다. 아울러 심리검사 사용 시 고려할 사항은 다음과 같다.

표 10. 심리검사 사용 시 고려사항¹²⁾

구분	고려사항
검사자의 전문가로서 자격조건	<ul style="list-style-type: none"> • 검사자는 일정기준 이상의 전문성을 유지해야 한다. • 심리검사를 전문적인 수준에서 올바르게 사용하기 위해 충분한 검사경험 및 수련교육이 필요하다.
검사자의 책임의식	<ul style="list-style-type: none"> • 검사자는 검사결과가 수검자 개인의 삶에 직접적인 영향을 줄 수 있음을 인식하고 제시한 해석결과에 책임을 져야 한다. • 심리검사결과는 상담 및 치료적 목적을 위해 사용되며 그 외의 목적이나 외부압력에 따라 결과가 오용되어서는 안된다.
개인의 사생활 보호	<ul style="list-style-type: none"> • 심리검사는 개인의 사생활 문제와 관련되므로 검사 시행 전 검사의 목적, 내용, 필요성에 대해 수검자에게 충분히 설명한 후 동의를 얻어야 한다. • 청소년의 경우 보호자 및 당사자의 동의를 얻은 후 심리검사를 시행한다.
개인정보에 대한 비밀보장의 의무	<ul style="list-style-type: none"> • 검사자는 검사과정에서 수검자로부터 얻은 정보에 대한 비밀을 보장할 의무가 있다 • 검사자는 수검자에 대한 정보를 수검자나 수검자의 가족 또는 법정대리인에게만 제공해야 하며, 그 외에 다른 사람이나 기관에 정보를 제공해서는 안된다. • 심리검사 결과를 제공하지 않으면 타인에게 명백한 위험이 초래되는 경우 또는 정보를 제공하도록 법적으로 요청되는 예외상황에서는 심리검사 결과를 알려줄 수 있다. • 검사기록을 보관·파기할 때에도 수검자 개인의 비밀보장을 유지할 수 있도록 노력한다.

② 심리검사의 선정

검사전문가는 검사목적이나 검사를 통해 제공할 내용에 따라 어떤 검사가 의뢰자의 질문에 답하는데 가장 적절한 것인지 판단할 수 있어야 한다. 이를 위해 검사자는 검사내용 및 검사를 통해 제공되는 정보, 검사요건(타당도, 신뢰도, 실용성 등)을 고려하여 검사를 선정한다. 의뢰내용별 추천 검사는 다음과 같다.

12) 박영숙, 박기환, 오현숙, 하은혜, 최윤경, 이순목, 김은주(2010). 아동·청소년·성인대상 최신 심리평가. 서울: 하나의학사.

표 11. 심리검사의 선정

의뢰내용	검사유형
불안, 우울 등의 심각한 정도 및 정신 병리적 상태 확인	<ul style="list-style-type: none"> • 진단용 검사 <ul style="list-style-type: none"> - 청소년용 다면적 인성검사(MMPI-A) - 간이정신진단검사(SCL-90) - 정신병리 및 성격평가 : 성격평가질문지(PAI)
지능수준 및 인지적 특징에 대한 정보 필요	<ul style="list-style-type: none"> • 지능검사, 인지적 검사 <ul style="list-style-type: none"> - 웨슬러 지능검사, 카우프만 아동용 지능검사(K-ABC)
성격특성, 적성 및 흥미 정보 필요	<ul style="list-style-type: none"> • 성격검사: 기질 및 성격검사(TCI), 성격유형검사(MBTI) • 적성 및 흥미검사: 진로탐색검사(Holland), 직업흥미검사(직업흥미·진로탐색검사), 학습유형검사(U&I) 등
뇌손상 여부 및 뇌손상으로 인한 심리적 기능 손상	<ul style="list-style-type: none"> • 신경심리검사 <ul style="list-style-type: none"> - 벤더게슈탈트검사(BGT), 스트룹검사 등

③ 심리검사의 실시¹³⁾



그림1. 심리검사의 시행단계

심리검사는 크게 8단계로 진행된다. 사례지도 과정에서 상담자의 심리평가에 대해 적절히 개입이 이루어졌는지 확인하기 위해 슈퍼바이저는 다음과 같은 사항을 확인해야 한다.

13) 박영숙, 박기환, 오현숙, 하은혜, 최윤경, 이순목, 김은주(2010). 아동·청소년·성인대상 최신 심리평가. 서울: 하나의학사.

- 검사의뢰자가 수검자가 아닌 경우 수검자의 검사 동기를 높이고 검사목적과 제공 정보에 대해 충분히 설명하고 합의하였는가?
- 상담자는 심리검사를 통해 수검자가 알고 싶은 점과 기대하는 점에 대해 확인하였는가?
- 검사실시자와 상담자가 분리되어 있는 경우, 검사결과를 수검자(또는 보호자)에게 결과를 보고하였는가? 상담과정에서 검사를 활용한다면 어떻게 활용하였는가?

바. 사례개념화

슈퍼바이저는 앞에서 확인된 다양한 정보를 통해 사례에 대한 개념화를 완성하여 슈퍼바이저와 나눈다. 우선 슈퍼바이저가 이해한 내담자에 대한 이해, 사례개념화를 듣고, 슈퍼바이저의 의견과 다른 부분이 있다면 토론을 하여 슈퍼바이저가 사례에 대한 이해를 보다 명확하게 하도록 돕는다. 사례개념화를 돕는 슈퍼바이저의 질문은 다음과 같다.

표 12. 사례개념화를 돕는 슈퍼바이저의 질문¹⁴⁾

- 내담자가 호소하고 있는 문제는 무엇인가?
- 내담자에게 무엇이 일어나고 있는가?
- 내담자의 주요 관심사는 무엇인가?
- 문제의 주요원인은 무엇인가? 내담자에게 영향을 주는 가장 중요한 체계는 무엇인가?
- 내담자의 문제 및 문제행동은 무엇인가? 내담자의 문제를 해결하는데 어떤 해결책이 좋은가?
- 내담자가 원하는 것을 어떻게 얻을 것인가?

사례개념화는 사례에 대한 지도(map)를 만드는 것으로 비유되며, 내담자와 내담자의 문제에 대한 이해를 바탕으로 상담목표와 전략을 수립하여 효과적인 상담을 진행하는 데 핵심적인 작업이다. 상담자마다 사례개념화 요소와 방법에는 약간의 차이가 있지만, 본 매뉴얼에는 이규미(2017)가 제안한 것을 제시하고자 한다. 슈퍼바이저는 사례개념화 요소를 중

14) Russel-Chapin, L. A., Ivey, A. E.(2007). *Your supervised practicum and internship: field resources for turning theory into action*, [1st ed], (지승희, 이명우 역, 상담인턴십 이론에서 실제로). 서울: 시그마프레스.

심으로 슈퍼바이저의 사례개념화를 점검하고 도울 수 있다. 예를 들어, 슈퍼바이저는 슈퍼바이저가 내담자의 주 호소문제, 상담 의뢰 사유, 문제 발생 원인 등에 대해 질문을 함으로써 슈퍼바이저의 사례개념화를 점검한다.

표 13. 사례개념화의 요소¹⁵⁾

사례개념화 요소	내용	
내담자 문제 및 최근 상황	<ul style="list-style-type: none"> • 주 호소문제 및 증상 • 상담을 오게 된 계기(최근의 촉발요인이나 사건, 내담자의 기대 등) • 문제에 대한 내담자 및 중요한 타인(의뢰인, 가족 등)의 인식과 바람 	
문제의 발생과 배경	<ul style="list-style-type: none"> • 문제의 발생과 원인(내담자 요인 및 주변, 맥락) • 문제발생 이전의 기능 및 주요상태 • 문제의 유지요인(개인내적 요인, 주변요인 등) • 문제해결을 위한 과거력(상담경험 유무 등) 	
문제와 관련된 내담자의 패턴 이해	<ul style="list-style-type: none"> • 관계패턴 • 인지능력 및 특징적인 사고패턴(주요신념, 가치, 사고영역에서 발견되는 특징 등) • 핵심정서 및 주요 정동, 정서 스타일 • 특징적인 행동패턴 • 문제패턴과 관련된 에피소드 	
문제해결과 관련된 내담자의 자원 및 취약점	<ul style="list-style-type: none"> • 생물학적 특징 및 문제(신체, 외모, 유전, 섭식, 수면, 건강상태 등) • 개인적 자원과 약점(지적·신체적 강점 및 약점, 상담동기, 자기개념, 자기표현력, 기능수준 등) • 주변여건, 환경적 보호요인 및 위험요인(물리적·환경적 여건, 사회적 관계망, 친밀한 관계의 유무 및 관계의 질, 여타의 보호요인 및 위험요인 등) 	
내담자 및 문제에 대한 종합적 이해	<p>내담자에 대해 전반적으로 이해한 내용을 내담자의 특징과 주변 환경, 당면문제의 발생과 유지, 기초적인 정보에 근거하여 전문적 판단과 설명을 중심으로 기술하고, 상담에서 다를 필요가 있는 부분, 도움이 될 수 있는 접근이나 기법, 상담 전망 등에 대해서 적는다.</p>	
상담목표 및 계획	상담 목표	내담자와 문제에 대한 이해에 근거해서 상담을 통해 도달하고자 하는 장·단기적 목표
	상담 계획	<ul style="list-style-type: none"> • 상담의 초점 • 상담목표에 도달하기 위한 구체적인 방법 및 전략

15) 이규미(2017). 상담의 실제. 서울: 학지사.

사. 상담목표 설정

슈퍼바이저는 슈퍼바이저가 설정한 상담목표가 적절한지에 대해서 점검한다. 상담목표는 내담자의 호소문제와 내담자에 대한 사례개념화를 토대로 설정되어야 한다. 슈퍼바이저는 슈퍼바이저의 내담자의 호소문제와 사례개념화를 점검하고, 이에 따라 상담 목표를 점검한다. 이때 상담목표나 호소문제를 합의하는 과정이 중요한데, 청소년 내담자의 경우 의뢰자인 부모와 서로 다른 상담 목표를 이야기할 수 있다. 슈퍼바이저는 슈퍼바이저가 청소년 내담자와 부모와의 사이에서 어떤 태도를 취하는 것이 상담에 도움이 되는지를 충분히 나누면서 상담 목표에 대해 의견을 나누는 것이 필요하다.

또한 슈퍼바이저는 필요한 경우 슈퍼바이저에게 상담목표를 설정해야 하는 이유에 대해서 설명할 필요가 있다. 상담목표를 설정해야 하는 이유는 다음과 같다. 첫째 상담자는 상담목표를 통해서 자신이 무엇을 위해서 임상활동을 해야 하는지 알게 된다. 둘째, 내담자의 입장에서 상담목표는 자신의 문제가 무엇인지를 분명하게 밝히는 역할을 한다. 내담자는 상담목표를 설정함으로써 희망을 갖게 되고, 많은 문제가 있는 것 같은 모호한 상태를 좀 더 분명하게 볼 수 있다. 셋째, 상담목표는 상담과정을 전반적으로 진행할 수 있도록 한다. 넷째, 상담목표는 상담과정을 전체적으로 통제할 수 있게 한다. 다섯째, 상담목표는 상담효과를 평가하는 중요한 도구가 된다. 상담목표는 상담이 진행되는 도중에 재설정할 수 있다. 슈퍼바이저는 상담목표가 적절히 설정되었는지 확인하기 위해 다음과 같은 사항을 체크한다.

표 14. 상담목표 점검¹⁶⁾

합의된 상담목표	<ul style="list-style-type: none"> • 내담자가 사회적으로 이해할 수 있는 상담목표인가? • 내담자가 달성 가능한 상담목표인가? • 상담목표는 내담자의 호소문제를 충분히 구체적으로 반영하고 있는가? • 상담자가 훈련받은 전문영역 안에서 상담목표가 설정되었는가? • 내담자의 호소문제가 불명확하거나 자신이 무슨 도움을 받고 싶은지 진술하지 못할 경우, 최소한의 상담목표라도 설정하였는가?
임상적 상담목표	<ul style="list-style-type: none"> • 상담목표가 전문적 용어로 진술되었는가? • 내담자가 이해할 수 있는 용어로 간단히 설명되었는가? (임상적 목표를 내담자와 굳이 합의하거나 설명할 필요는 없다. 필요한 경우 상담자의 전문적 입장에 대한 간단한 설명을 할 수 있다) • 상담목표가 상담자의 이론적 입장을 잘 반영하고 있는가?

16) 김용태(2014). 슈퍼비전을 위한 상담사례보고서. 서울: 학지사.

아. 상담전략 및 개입방향 설정

상담전략은 상담목표가 달성되기 위한 구체적이고 체계적인 계획을 의미한다. 상담과정에서 보면 전략은 상담초기 전략, 상담중기 전략, 상담후기 전략으로 나누어진다. 슈퍼바이저는 사례보고서를 통해 슈퍼바이저가 적절한 상담전략을 통해 상담목표를 현실화하고 있는지 확인한다. 상담 초심자의 경우, 상담목표와 전략에 대한 이해가 충분하지 않을 수 있으므로, 이에 대한 개념을 명확히 설명하는 과정이 필요하다.

일반적으로 상담초기에는 경청과 수용적인 태도의 전략, 상담중기에는 내담자가 자신을 이해하고 변화하는 방향의 전략, 상담후기에는 상담을 마무리하면서 평가하고 통합하는 전략을 주로 사용한다. 각 과정에 따른 전략을 요약하면 다음과 같다.

표 15. 상담전략 점검¹⁷⁾

상담초기 전략	<ul style="list-style-type: none"> • 상담자는 내담자의 말을 경청하여 공감적으로 이해하고 있는가? • 상담자는 내담자가 편안한 느낌을 갖도록 허용적 분위기를 조성하고 있는가? • 상담자는 내담자와 관계를 형성하며 자연스럽게 호소문제, 사회적 정보, 임상적 자료 등을 수집하였는가? • 수집한 정보를 바탕으로 내담자와 상담목표를 합의하였는가? • 상담목표를 달성하기 위한 구체적 전략을 수립하고 있는가?
상담중기 전략	<ul style="list-style-type: none"> • 문제와 관련된 내담자의 과거와 역사에 대해 충분히 탐색하였는가? • 내담자가 증상 및 문제행동에 대해 어떻게 반응하고 대처하고 있는지 탐색하였는가? • 상담자는 내담자가 증상 및 문제행동을 나타낼 때 어떤 목표지향적 활동을 할 수 있을지 다루고 있는가? • 상담자는 적절히 직면, 논박, 해석, 정보제공, 교육, 역할연습 등의 기법을 사용해 내담자가 변화하도록 돕고 있는가?
상담후기 전략	<ul style="list-style-type: none"> • 상담자는 내담자와 더불어 종결의 징후들을 포착하였는가? • 상담 전과 비교하여 내담자의 증상 및 문제가 얼마나 변화되었는지 비교하였는가? • 상담자는 내담자가 종결에 대해 저항, 의존을 보이면서 가져오는 문제들을 충분히 다루었는가? • 상담자는 내담자가 상담을 통해 변화한 행동 및 미래에 대한 느낌을 표현하도록 하였는가? • 상담자는 상담종결 후 다시 상담을 받을 수 있는 기회가 열려있음을 내담자에게 안내하였는가?

17) 김용태(2014). 슈퍼비전을 위한 상담사례보고서. 서울: 학지사.

자. 상담자 개입(intervention) 및 반응(microskills)의 적절성 검토

슈퍼바이저는 사례에 대한 전반적인 지도를 한 후, 슈퍼바이저의 상담 반응을 살펴보고 구체적으로 피드백을 제공한다. 초심 상담자일수록 상담에서 어떻게 반응하고, 개입하는지에 대한 평가와 대안 반응을 제시해주는 것이 도움이 된다. 이때 상담에 대한 반응을 평가하는 도구를 사용하는 것도 방법이다. 관련 양식은 아래와 같다.

[시트지 6] CIRF 상담면접 평정양식¹⁸⁾

* 다음은 수련생의 미시적 상담기술을 평가하는 평정양식이다. 상담녹음이나 녹화테이프를 보면서 혹은 축어록을 읽으면서 다음 구체적인 기준의 상담기술이 나타날 때마다 빈도를 표시하고 반응의 예와 기술숙련도를 기록하라.

Ivey 숙련수준

1점(기본적 숙련): 상담기술을 사용하거나 안다.
2점(적극적 숙련): 기술을 사용하여 내담자에게 영향을 미친다.
3점(교수 숙련수준): 내담자에게 그 기술을 가르친다.

수련생:	일시		
관찰자:	시연(), 축어록(), 오디오(), 비디오()		
슈퍼바이저:	회기 번호:		
구체적인 기준	빈도	상담자 반응	기술숙련도
A. 도입/ 라포형성			
*1. 인사			
2. 역할정의/기대			
3. 행정적 과제			
*4. 시작하기			

18) Russel-Chapin, L. A., Ivey, A. E.(2007). *Your supervised practicum and internship: field resources for turning theory into action*, [1st ed], (지승희, 이명우 역, 상담인턴십 이론에서 실제로). 서울: 시그마프레스.

B. 탐색단계/ 문제정의 미시적 기술			
1. 공감/ 라포			
2. 존중			
*3. 비언어적 일치			
*4. 가벼운 격려			
*5. 바꾸어 말하기			
*6. 따라가기/ 이끌기			
7. 언어 따라가기			
*8. 감정 반영			
*9. 의미 반영			
10. 명료화			
11. 개방질문			
*12. 요약			
*13. 행동 묘사			
14. 적절한 패쇄질문			
*15. 지각 확인			
*16. 침묵			
*17. 초점 맞추기			
*18. 피드백			
C. 문제해결 기술/ 정의기술			
*1. 목표 정의			
*2. 관심사 탐색/이해			
*3. 대안 개발/ 평가			
4. 대안 수행			

D. 행동 단계/ 모순 직면하기			
1. 즉시성			
2. 자기개방			
3. 직면			
4. 지시			
5. 논리적 결과			
6. 해석			
E. 마무리/ 일반화			
*1. 내용/ 감정 요약			
*2. 계획 검토			
3. 상담 약속 정하기			
4. 회기 종결			
*5. 회기 평가			
*6. 추수			
F. 전문성			
1. 발달 수준 일치시키기			
2. 윤리			
3. 전문성(시간 지키기, 복장 등)			
G. 수련생의 강점			
H. 개선할 영역			
	총점		

차. 슈퍼바이저의 학습 확인

사례지도가 끝난 후, 마지막 작업으로 슈퍼바이저는 슈퍼바이저가 사례지도를 통해 배운 점, 내담자에 대한 이해, 상담 개입에 대한 학습한 내용, 상담자 자신에 대한 이해 등을 확인함으로써 마무리한다.

구체적으로 슈퍼바이저는 사례지도 과정에서 슈퍼바이저의 경험에 대해 말해 보도록 하고, 추가적으로 요청한 사안에 대해 피드백을 제공한다. 이후 슈퍼바이저는 슈퍼바이저의 자기평가, 슈퍼바이저가 슈퍼바이저에 대한 서면평가를 실시할 수 있다. 슈퍼바이저에 대한 슈퍼바이저의 평가용지와 반응 확인 질문리스트는 다음과 같다.

표 16. 상담자 반응확인 질문¹⁹⁾

- 내담자와의 라포 형성은 어땠는가? 잘 되지 않았다면 그 이유는 무엇인가?
- 내담자의 상담에 대한 동기, 자기탐색능력, 상담자에 대한 신뢰 및 태도에 대해 탐색하였는가?
- 내담자의 호소문제에 대해 명료하게 이해하고 파악하였는가?
- 호소문제를 바탕으로 내담자와 함께 상담목표를 수립하였는가?
- 내담자의 문제를 해결하기 위해 사용한 이론적 입장 및 접근방법, 기법은 무엇이었던가? 상담과정에서 효과적으로 적용되었는가?
- 상담자의 반응은 충분히 효과적이었던가? (예. 비언어적 행동, 질문, 탐색, 반영 및 명료화, 해석, 요약, 정보제공, 격려)
- 상담종결 후 상담목적은 어느 정도 달성되었는가?
- 내담자의 자기이해 및 타인이해 수준, 정서적 안정, 자기표현능력, 문제상황에서의 대처능력 수준은 얼마나 변화되었는가?

19) Neufeldt, S. A. (2010). *Supervision Strategies for the First Practicum*, [3rd ed]. (강진령 역, 상담·심리치료 실습과 수련감독 전략). 서울: 학지사.

2. 선택 과업

선택 과업은 사례지도를 할 때 반드시 포함되어야 할 내용을 아니지만, 해당되는 사항이 포함될 경우 다룰 수 있는 사항들이다. 특히 위기개입과 부모상담 관련 내용은 청소년상담을 할 때 나타날 수 있는 주요 내용이므로 현장에서 도움이 되리라 생각된다.

가. 슈퍼바이지(상담자)의 개인적 이슈

슈퍼바이저는 슈퍼바이지의 개인적인 특성이나 문제가 상담에 부정적인 영향을 미친다고 판단될 때 이를 사례지도에서 다룰 수 있다. 그러나 슈퍼바이지의 문제를 주요 내용으로 다루기보다 사례에 드러난 슈퍼바이지의 특성을 인식시키고, 이것이 사례에 어떤 영향을 주는지를 중심으로 다루는 것이 적절하다. 왜냐하면 사례지도 시간은 상담 사례가 핵심이므로, 이와 같은 목적을 벗어나면 상담도, 분석도 아닌 어중간한 작업이 될 수 있기 때문이다. 따라서 사례를 중심으로 슈퍼바이지의 문제를 다루고, 이를 더 깊이 있게 다루는 것이 필요하면 슈퍼바이지에게 개인상담을 받도록 권유한다.

다음은 개인적 이슈의 예로, 사례지도 중 슈퍼바이지로 하여금 역전이를 알아차리도록 하고, 개입하는 방법을 제시하였다.

표 17. 역전이의 단서²⁰⁾

상담 회기 중 슈퍼바이지에게 나타나는 단서	<ul style="list-style-type: none"> • 멍하니 있음 • 흥분하거나 낙담한 모습, 침착하지 못하거나 지루해 보임 • 상담회기에 습관적으로 지각, 습관적으로 상담시간을 초과함 • 과도한 자기노출 • 치료적인 상호작용 대신 유쾌한 대화를 하듯 참여 • 즉각적이고 끊임없는 대화로 침묵을 허락하지 않음
사례지도 회기 중 슈퍼바이지에게 나타나는 단서	<ul style="list-style-type: none"> • 매 슈퍼비전에서 특정 내담자에게 전적으로 시간을 할애함 • 특정 내담자에 대한 토론을 회피함 • 내담자에 대해 논의할 때 기분의 변화가 드러남 • 내담자 증상에 대한 적합한 설명이 아닌 병리적 측면을 강조하여 묘사함

20) Ladany, N., & Bradley, L. J. (2013). *Counselor supervision*, [4th ed], (유영권, 안유숙, 이정선, 은인에, 류경숙, 최주희 역, 상담 슈퍼비전). 서울: 학지사.

표 18. 역전이 다루기²¹⁾

<p>1단계 잠재적인 촉발요인을 미리 탐색하여 역전이에 대비</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 역전이 촉발요인: 가족, 관계모델, 대인관계에서의 불쾌감, 인생에서의 핵심사건, 도덕적 가치 • “대인관계에서 가장 중요한 가치는 무엇인가요?”, “최근에 상담회기에 방해가 될 만한 사건이 있었나요?”
<p>2단계 상담회기 동안 역전이의 단서를 찾아 규명</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 역전이의 단서가 되는 슈퍼바이지의 감정반응과 행동변화를 확인 • “당신이 내담자에게 과장된 반응을 하고 있다는 것을 우리가 어떻게 알 수 있을까요?”, “상담회기 동안에 어떤 모습으로 나타날까요?”
<p>3단계 역전이의 영향력 확인</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 역전이가 어떻게 영향을 주었는지, 상담 작업에 어떻게 영향을 줄 수 있는지를 확인한다. • “내담자가 ~처럼 행동할 때, 당신은~처럼 느껴지는 건가요?”, “상담과정에서 내담자의 ~한 면이 어떻게 작용했나요?”
<p>4단계 슈퍼바이지와 함께 계획을 실행</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 역전이적 감정을 모니터링하여 자각을 증진한다. • 역전이가 일어날 대 실행할 대안행동을 브레인스토밍한다 • 모델링을 통해 역전이 다루는 법을 교육한다.

나. 윤리적 이슈

슈퍼바이지, 즉 상담자의 개인적인 문제는 상담의 윤리적인 면과 관련되어 있다. 상담자의 개인적인 문제가 상담에 부정적인 영향을 준다고 판단되면 지속적으로 사례지도를 받거나 다른 상담자에게 상담을 의뢰하는 등의 전문적인 조치가 필요하다. 또한 슈퍼바이저는 내담자 복지에 대한 관심 및 상담관계와 같은 상담자 윤리뿐 아니라 사례지도와 관련된 윤리 내용도 숙지하여 슈퍼바이저는 내담자와 슈퍼바이지 모두를 보호해야 하는 의무가 있다.

아래에 청소년상담사 윤리강령과 한국상담심리학회 상담심리사 윤리강령의 주요 내용을 정리하여 제시하였다.

21) 방기연, 지승희, 유영권, 최윤미(2018). 1급 청소년상담사 국가자격연수 교재 청소년상담 슈퍼비전(미출판). 한국청소년상담복지개발원.

표 19. 청소년상담사 윤리강령

강령	항목
가. 제정 목적	-
나. 청소년상담사로서의 전문적 자세	1. 전문가로서의 책임 2. 품의유지 의무 3. 보수교육 및 전문성 함양
다. 내담자의 복지	1. 내담자의 권리와 보호 2. 사전 동의 3. 다양성 존중
라. 상담관계	1. 다중관계 2. 부모/보호자와의 관계 3. 성적관계
마. 비밀보장	1. 사생활과 비밀보장의 의무 2. 기록 및 보관 3. 상담 외 목적을 위한 내담자 정보의 사용 4. 비밀보장의 한계
바. 심리평가	1. 심리검사의 실시 2. 심리검사의 해석
사. 슈퍼비전	1. 슈퍼바이저의 역할과 책임 2. 슈퍼바이저와 슈퍼바이저의 관계
아. 청소년 사이버상담	1. 사이버상담에서의 정보 관리 2. 사이버상담에서의 책임
자. 지역사회 참여 및 제도 개선에 대한 책임	1. 지역사회를 돕는 전문가 역할 2. 제도 개선 노력
차. 상담기관 설립 및 운영	1. 상담기관 운영자의 역할 2. 상담기관 종사자의 역할
카. 연구 및 출판	1. 연구 활동 2. 출판 활동
타. 자격취소	-
파. 청소년상담사 윤리강령 제·개정 및 해석	-

표 20. 한국상담심리학회 상담심리사 윤리강령: 수련감독 및 상담자 교육²²⁾

강령	항목
가. 수련감독과 내담자 복지	<ul style="list-style-type: none"> ● 수련감독자는 수련생이 지도하는 상담을 지도·감독할 때 내담자의 복지를 우선적으로 고려한다. ● 수련감독자는 수련생이 내담자에게 상담서비스를 제공함에 있어서 자신의 자격요건을 명확히 알리도록 지도한다. ● 수련감독자는 사전동의 및 비밀보장 등의 권리가 내담자에게 있음을 수련생에게 주지시킨다.
나. 수련감독자의 역량과 책임	<ul style="list-style-type: none"> ● 수련감독자는 사례지도에 대한 교육과 훈련을 받음으로써 사례지도 역량을 향상시키기 위해 노력한다. ● 전자매체를 통해 전송되는 사례지도 자료의 비밀보장을 위해 주의하고, 학회에서 권고한 사례지도 형식과 시간을 준수해야 한다. ● 수련감독자는 수련생이 준수해야 할 전문가적·윤리적 기준과 법적책임을 숙지시킨다.
다. 수련감독자와 수련생의 관계	<ul style="list-style-type: none"> ● 수련감독자는 수련생과 상호 존중하며 윤리적, 전문적, 개인적, 그리고 사회적 관계를 명료하게 정의하고 유지한다. ● 수련감독 관계의 변화가 있을 경우, 수련감독자는 그로 인한 문제가 발생하지 않도록 적절한 전문적 조치를 취한다. ● 수련감독자는 가족, 친구 등 상대에 대한 객관성을 유지하기 힘든 사람과 수련감독관계를 맺지 않는 것을 원칙으로 하며, 수련생과 성적 혹은 연애관계를 갖지 않는다.
라. 상담 교육자의 책임과 역할	<ul style="list-style-type: none"> ● 상담교육자는 상담과 관련된 자신의 지식과 능력 범위 안에서 교육을 제공하며, 상담분야에서의 새로운 정보와 지식을 활용한다. ● 상담교육자는 교육생들이 상담이라는 전문직의 윤리적 책임과 기준을 숙지할 수 있도록 지도하고, 교육자 스스로 윤리적인 역할 모델이 될 수 있도록 노력한다. ● 상담교육자는 교육과정에서 상담자의 다양성 인식 증진 및 다문화적 역량 향상을 도모한다. ● 강의나 수업 중에 내담자 혹은 수련생에 관한 정보나 이야기를 사례로 활용할 경우 신상정보를 충분히 변경하여 개인정보를 보호한다.

22) 한국상담심리학회(2016). 상담심리자격증 .http://krcpa.or.kr/sub01_5.asp?menuCategory=1의 내용을 요약.

다. 위기 개입 여부 검토

위기청소년은 개인·환경적 위험에 노출되어 행동·심리적으로 문제를 경험할 가능성이 높으며 적절한 개입 없이는 정상적인 발달을 이루기 어려운 상황에 놓여있다. 청소년의 행동·심리적 문제는 위험요인 간의 상호작용 결과로 발생한다. 대표적인 위기행동은 가출, 비행 및 범죄, 학교부적응과 학업중단, 인터넷 중독, 폭력, 약물, 성매매 및 성폭력, 자살, 직업훈련기관 부적응 등이 있다. 위기개입이란 위험에 노출된 청소년에게 즉시 개입하는 긴급구조 활동을 통하여 일차적 위기상황을 해결하고 지속적 상담 및 사후관리 등의 서비스를 One-Stop으로 제공함으로써 2차 위험에 노출되는 것을 예방하는 일련의 활동이다. 위기개입 상담에 대해 사례지도할 경우 슈퍼바이저는 다음과 같은 지침을 확인해야 한다.

표 21. 위기개입 상담 사례지도 시 확인해야 할 지침²³⁾

위기개입이 필요한 경우	<ul style="list-style-type: none"> • 12시간 이내에 지원이 이루어져야 하는 경우 • 가출 등의 사유로 집에 돌아갈 수 없고 숙식제공을 당장 해야 하는 경우 • 심한 학대, 성폭력, 학교폭력, 가정폭력 등의 사유로 신체·심리적 기능이 손상되어 긴급하게 지원서비스를 제공해야 하는 경우 • 성을 사고파는 행위 및 유사행위를 하였다고 판단되어 지고, 내담자 스스로 이를 해결하려는 욕구를 표현하는 경우 • 기타 접수면접자의 판단이나 청소년의 요청에 의해 긴급한 지원 서비스가 제공되어야 한다고 판단되는 경우
확인 사항	<ul style="list-style-type: none"> • 내담자의 위기상황을 이해하고 위기상황에서 벗어날 수 있는 자원 망을 형성하기 위한 정보제공 및 조력자의 역할을 수행할 수 있는가? • 유관기관 및 인적·물적 자원에 대해 파악하고 있는가? 구조지점 인근의 기관 위치와 연락처에 대해 미리 확인하고 있는가? • 내담자에게 해둘 수 있는 것과 없는 것을 구분하여 제시하고 있는가? • 긴급구조 활동 시 안전수칙을 파악하고 있는가?

23) 노성덕, 류은수, 채중민, 이승희(2010). 위기개입 제4판. 서울. 한국청소년상담원.

라. 지역사회 자원 연계 방안 검토

청소년상담을 진행하다보면 자살, 폭력, 가출 등 다양한 위기상황에 처한 청소년들을 만나게 된다. 이와 같은 경우, 심리상담 개입뿐 아니라 다양한 기관을 연계하여 실제적인 도움과 보호 서비스를 제공해야 한다. 청소년들에게 통합서비스를 제공하는 체계인 지역사회 청소년 안전망(CYS-Net)이 대표적인 시스템이다.

1) CYS-Net

CYS-Net(Community Youth Safety Net)은 지역사회 내 청소년 관련 자원을 연계하여 학업중단, 인터넷 중독 등 위기청소년에 대한 상담·보호·교육·자립 등 맞춤형 서비스 제공을 통해 가정·사회로의 복귀를 지원하는 안전망이다. CYS-Net은 청소년상담복지센터를 기반으로 다양한 매체(전화, 문자, 사이버) 상담채널을 운영하며 위기청소년들을 상담을 통해 문제를 해결하도록 지원하고 긴급구조 및 일시보호, 인터넷중독 개입 등 각종 서비스를 연계·지원하고 있다.

2) CYS-Net 필수연계기관

표 22. CYS-Net 필수연계기관²⁴⁾

기관명	주요 역할
시도 및 지역교육청	<ul style="list-style-type: none"> 관내 학생에 대한 상담이 필요할 때 상담복지센터로 상담·지원 의뢰 학업중단숙려제 대상 청소년의 외부 상담지원 위해 청소년상담복지센터와 협의 및 협조
각 급 학교	<ul style="list-style-type: none"> 학교폭력, 학교부적응 등의 사유로 결석하거나 자퇴를 희망하는 경우 또는 그 밖에 전문적인 상담서비스 및 복지서비스의 제공이 필요하다고 판단되는 경우 상담지원 의뢰 학업중단 숙려제 대상 청소년의 외부 상담 지원 위해 청소년상담복지센터와 협의 및 협조

24) 한국청소년상담복지개발원(2015). 위기청소년 발견·연계·지원강화를 위한 CYS-Net 필수연계기관 안내서.

기관명	주요 역할
지방경찰청 및 경찰서	<ul style="list-style-type: none"> • 관내 순찰 시 심야시간 등에 가출청소년으로 의심되는 청소년을 발견하였을 경우 가급적 현장에서 가정복귀할 수 있도록 유도 • 가정복귀가 어렵거나 거주가 불분명한 청소년은 인근 지역 청소년상담복지센터의 일시보호소 또는 청소년쉼터로 대상자를 인계 • 청소년상담복지센터에서 긴급구조를 실시하다가 긴급구조요원이 폭력 등 위기상황 노출이 우려되어 관내 경찰관서로 지원요청을 하는 경우 출동에 협조
청소년 복지시설 및 지원시설 등	<ul style="list-style-type: none"> • 청소년상담복지센터에 유입된 청소년 중 가정복귀가 어려운 청소년을 인계받아 일시 단기 또는 중장기적인 시설보호 서비스 제공
지방고용노동청 및 고용지원센터	<ul style="list-style-type: none"> • 청소년상담복지센터에 직업훈련이나 취업이 필요한 청소년을 의뢰하는 경우 저소득층 취업성공패키지, 직업능력개발 계좌제, 취업사관학교, 직장체험 등 청소년의 여건과 욕구에 맞는 프로그램에 우선 참여할 수 있도록 지원
공공보건 의료기관 및 보건소	<ul style="list-style-type: none"> • 청소년상담복지센터에 유입된 청소년 중 건강진단이나 신체적 질병 등으로 진료 및 치료 등이 필요한 경우 지원 • 사회공헌 차원에서 지자체와 국공립 병원 간 업무협약을 통하여 건강진단, 진료·치료비의 일부 또는 전부를 감면가능
청소년비행예방센터	<ul style="list-style-type: none"> • 위기청소년에 대한 비행예방교육 및 상담활동 협조
학교 밖 청소년지원센터	<ul style="list-style-type: none"> • 청소년상담복지센터에서 위기청소년을 의뢰하는 경우 직업체험 및 취업, 자립, 교육 등 프로그램에 참여할 수 있도록 지원

마. 부모상담 필요성 및 부모상담 시 핵심과제 검토

청소년상담을 할 경우, 부모를 상담 장면에서 참여시켜야 하는 상황이 종종 발생한다. 청소년은 미성년자이므로 부모의 지원과 지지가 절대적이다. 따라서 상담자는 부모를 상담의 협조자로 만들어 상담의 효과를 높이고, 상담 성과가 가정과 학교에서 지속될 수 있도록 지지체계를 형성하는 것도 중요한 역할 중 하나이다. 때로는 청소년이 아니라 부모를

주 내담자로 상담을 해야 하는 경우도 있다.

그리고 슈퍼바이저가 초심 상담자일 경우, 부모를 만나거나 관계를 맺는 것, 상담에서 부모를 참여시키는 방법을 모르거나 익숙하지 않아 고민을 한다. 슈퍼바이저는 사례를 지도하다가 내담자 부모에게 상담이 필요한지, 또는 교육이 필요한지를 슈퍼바이저와 부모 참여 방안을 논의한다. 만일 부모상담이 필요하다면 같은 기관의 다른 상담자가 부모를 상담 하면서 상담자 간에 서로 협조하는 것이 가장 좋다. 만일 이와 같은 상황이 되지 않는다면, 상담자가 부모와 청소년을 상담하되 사례지도를 받으면서 자신의 태도가 상담에 부정적인 영향을 주지 않도록 각성하는 노력을 지속적으로 하는 것이 필요하다.

부모교육을 필요한 경우에는 내담자 상담이 끝난 후, 또는 3회기 마다 부모를 만나는 등 나름의 규칙을 정해 청소년 내담자가 문제를 해결하는데 부모가 적극적으로 개입하도록 하는 것이 좋다.

[참고사항] 형태별 슈퍼비전 방법

가. 개인 사례지도

개인 사례지도는 슈퍼바이저와 슈퍼바이저의 일대일 만남으로 이루어지며 슈퍼바이저의 임상 수행과 발달에 구체적이며 개별적인 관심을 쏟을 수 있기 때문에 많은 자격증이 개인 슈퍼비전을 요구한다. 슈퍼바이저의 수행에 관한 명확하고 직접적인 견해를 갖기 위해서 슈퍼바이저는 자기보고 방식과 함께 공동 치료, 관찰, 비디오테이프 사용 등 직접 관찰 방식을 병행하는 것이 바람직하다.

나. 집단 사례지도

집단 사례지도는 동료 사례지도와 팀 사례지도로 구분할 수 있다. 동료 사례지도는 비슷한 정도의 수련을 받은 상담자들이 비공식적으로 사례와 윤리적 문제들에 대해 논의하고 지지와 피드백을 제공하기 위해 정기적으로 만나는 집단을 말한다. 동료 사례지도는 일대일로 이루어질 수도 있고 수련테이프 시청, 학술지 연구 토론, 자격증 규정에 대한 정보 교환 등의 교육적 방법들을 사용할 수 있다. 또한 동료 사례지도는 자격 취득을 위한 사례지도 요건이 끝난 후에도 계속해서 전문가로서의 발달을 도모할 수 있다. 팀 사례지도는

동료 사례지도와 흡사한데, 서로 다른 정도의 수련을 받았거나 발달수준이 상이한 상담자들이 함께 모여 근무 기관에서 상담사례에 대한 논의를 진행하는 방식이다. 집단 사례지도에는 임상문제를 논의하는 전체 회진, 직원미팅 세미나, 교육 등이 포함된다.

표 23. 개인 사례지도 및 집단 사례지도의 장·단점

구분	장점	단점
개인 사례지도	<ul style="list-style-type: none"> • 집단 사례지도보다 개인 사례지도에서 더 편하게 자신의 전문적 발달에 대해 이야기할 수 있다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 집단 사례지도의 상호작용으로부터 얻을 수 있는 학습이나, 다른 슈퍼바이저들과의 상호작용을 통해 내담자와 어떻게 관계 맺는지에 대한 병렬과정을 검토할 수 있는 기회는 얻을 수 없다.
집단 사례지도	<ul style="list-style-type: none"> • 2명~8명 정도의 슈퍼바이저가 함께 모이므로 슈퍼바이저의 시간측면에서 경제적이다. • 개인 사례지도보다 상대적으로 슈퍼바이저에게 의존하는 정도가 약하다. • 집단 구성원에게 객관적인 의견을 참조할 수 있고 다양한 역할극이 가능하며 실제상황에 대한 명확한 이해를 가능하게 해준다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 개인 사례지도에 비해 사례일지, 비디오테이프 등을 통해 비밀이 유출될 가능성이 높다. • 시간적 제한으로 발표하는 상담훈련생의 이슈가 충분히 다루어지지 못할 수 있다. • 집단 내 하위집단 간 경쟁관계가 형성될 경우 필요 없거나 공격적인 피드백을 줄 수 있다. • 집단 슈퍼바이저는 집단 리더십과 사례지도 방법과 관련된 공식적인 훈련과 경험을 갖추어야 한다.

3. 기능: 사례지도 시 슈퍼바이저의 역할

사례지도 한 회기 동안, 슈퍼바이저는 교수, 치료자, 그리고 자문가의 역할 등 다양한 역할을 수행한다. 유능한 슈퍼바이저는 주어진 상황에서 어떤 역할이 적절한 지 명확한 그림을 가지고 있으며, 다섯 가지 기능을 통해 슈퍼비전 과업을 성취한다. 다섯 가지 슈퍼비전 기능은 다음과 같다.

- 점검하기/평가하기 : 슈퍼바이저가 슈퍼바이저의 전문적 역할과 관련된 행동을 판단하고 평가하는 것. 위계적 관계가 강조되고 의사소통은 거의 슈퍼바이저에 의해 조절된다.
- 가르치기/조언하기: 교사와 학생 사이의 의사소통과 유사하며 슈퍼바이저가 전문적 지식과 기술에 기반한 정보, 견해, 제안을 제공하는 기능이다.
- 모델링: 양방향적 의사소통을 기반으로 슈퍼바이저가 전문적 행동과 실제에서 롤모델이 되는 기능이다.
- 자문하기: 슈퍼바이저의 정보와 견해를 바탕으로 임상적이고 전문적 상황에서의 문제를 해결하도록 촉진하는 기능이다. 양방향적·상호작용적 의사소통을 바탕으로 문제를 해결함에 있어 협력적 관계를 유지한다.
- 지지하기/공유하기: 슈퍼바이저는 깊은 대인관계적 수준에서 공감적 관심, 격려를 통해 슈퍼바이저를 지지하는 기능이다.

1. 사례지도 평가

사례지도가 끝나면 직·간접적으로 평가를 하게 된다. 평가는 효과적인 사례지도를 위해 필요한 과정이나, 대체로 객관적인 평가도구를 사용하는 경우는 드물다. 특히 현실적으로 슈퍼바이저와 슈퍼바이저가 같은 기관에 근무하는 경우 객관적인 평가를 주저하게 된다. 그럼에도 불구하고 슈퍼바이저의 역량을 향상시키고, 사례지도 성과를 증대하기 위해서는 이와 같은 과정이 반드시 필요하므로 사례지도 후 슈퍼바이저, 슈퍼바이저, 사례지도 회기별 평가를 실시하는 것이 도움이 된다. 아래에 사례지도에서 사용할 수 있는 다양한 평가 도구를 제시하였다.

가. 사례지도 과정 평가

[시트지 7] 사례지도 문서양식²⁵⁾

슈퍼바이저: _____	상담자: _____	날짜: _____
■ 기록한 내담자의 상담 회기의 일부분을 듣거나 보았는지 표시하라		

■ 회기 전 목표가 이루어진 정도		

■ 슈퍼비전 회기 중 드러난 주요문제		

■ 내담자에게 초점을 둔 슈퍼비전 개입들과 각각의 개입에 대한 이유를 적으시오.		

■ 상담수련생에게 초점을 둔 슈퍼비전 개입들과 각각의 개입에 대한 이유를 적으시오.		

■ 다음 슈퍼비전 회기의 목표		

※ 위험관리: 상담수련생의 전체 상담 건수에 대한 평가를 근거로 염려되는 점을 지적하시오. ((a)내담자의 이름(또는 사례번호), (b)염려되는 이유의 원인, (c)현재의 슈퍼비전 개입)		

서명: _____		

25) Bernard, J. M., & Goodyear, R. L. (2004). Fundamentals of clinical supervision [3rd ed.]. (유영권, 방기연 역, 상담 슈퍼비전의 기초). 서울: 시그마프레스.

[시트지 8] 슈퍼비전 작업동맹 목록: 슈퍼바이저 양식²⁶⁾

각 항목에 설명된 행동 중 상담수련생과의 작업에서 나타난 빈도를 표기하시오. 7점 척도에 따라 각 항목에 적절한 번호 위의 칸에 체크하시오.

문항	1 ↔ 7						
	거의 없다						거의 항상
1. 나는 나의 훈련생이 자신의 내담자와 함께 구체적인 치료 계획을 세우도록 돕는다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 나는 회의 중에 나의 훈련생이 목표에서 벗어나지 않도록 돕는다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 훈련생이 슈퍼비전에 가지고 오는 자료들을 신중하고 체계적으로 고찰하는 것이 나의 방식이다.	1	2	3	4	5	6	7
4. 나의 훈련생은 슈퍼비전 회기 동안 구체적인 목표를 가지고 작업한다.	1	2	3	4	5	6	7
5. 슈퍼비전에서 내가 훈련생에게 주는 의견들을 그/그녀가 생각해 보거나 반영하기를 바란다.	1	2	3	4	5	6	7
6. 나는 직접적으로 제안함으로써 훈련생을 교육한다.	1	2	3	4	5	6	7
7. 슈퍼비전에서 나는 내담자의 입장을 이해하는 것을 우선으로 한다.	1	2	3	4	5	6	7
8. 나는 내담자가 무엇을 말하며 행동하는지 훈련생이 이해할 수 있게 시간을 가지도록 격려한다.	1	2	3	4	5	6	7
9. 훈련생의 실수를 바로 잡을 때 나는 개입 방식의 대안을 제시한다.	1	2	3	4	5	6	7
10. 나는 훈련생이 그/그녀의 내담자와 할 수 있는 자신만의 개입을 형성하도록 격려한다.	1	2	3	4	5	6	7
11. 나는 훈련생이 그/그녀에게 편한 방식으로 작업에 대해 이야기하도록 격려한다.	1	2	3	4	5	6	7
12. 나는 훈련생이 내담자의 행동에 대한 이야기를 하는 것을 받아들인다.	1	2	3	4	5	6	7

26) Efstation, J. F., Patton, J. F., & Kardash, C. M. (1990). Measuring the working alliance in counselor supervision. *Journal of Counseling Psychology, 37*, 322-219.

문항	1 ↔ 7						
	거의 없다						거의 항상
13. 슈퍼비전 중에 나의 훈련생은 나보다 이야기를 더 많이 한다.	1	2	3	4	5	6	7
14. 나는 나의 훈련생을 이해하려고 노력한다.	1	2	3	4	5	6	7
15. 나는 훈련생의 수행에 대한 적절한 의견을 제시한다.	1	2	3	4	5	6	7
16. 나는 회기 중에 훈련생이 말을 하도록 조장한다.	1	2	3	4	5	6	7
17. 슈퍼비전에서 나의 훈련생은 자신의 어려움을 상의할 대에 불안하기보다는 호기심이 더 크다.	1	2	3	4	5	6	7
18. 나의 훈련생은 나와 작업하는 것이 편한 듯하다.	1	2	3	4	5	6	7
19. 나의 훈련생이 내담자의 행동과 치료기술을 이해하는 방식은 나와 유사하다.	1	2	3	4	5	6	7
20. 슈퍼비전 중에 나의 훈련생은 내가 그/그녀에게 해주는 말을 듣고 한 발 뒤로 물러서서 그것을 성찰하는 능력이 있는 듯하다.	1	2	3	4	5	6	7
21. 나는 슈퍼비전 중에 훈련생과 협력한다.	1	2	3	4	5	6	7
22. 나의 훈련생은 자신의 내담자에 대해 생각하고 말하는 방식에 있어서 나와 동일하다.	1	2	3	4	5	6	7
23. 나의 훈련생은 슈퍼비전에서 제안된 사항들을 언제나 실행한다.	1	2	3	4	5	6	7

척도 및 채점방법

라포: 10번부터 16번까지의 항목을 합하여 7로 나눈다.

내담자 초점: 1번부터 9번까지의 항목들을 합하여 9로 나눈다.

동일시: 17번부터 23번까지의 항목들을 합하여 7로 나눈다.

[시트지 9] 슈퍼비전 설문지: 슈퍼바이지용²⁷⁾

1. 당신이 받은 슈퍼비전의 질을 어떻게 평가하는가?			
1	2	3	4
훌륭하다	좋다	괜찮다	빈약하다
2. 당신이 원하던 슈퍼비전을 받았는가?			
1	2	3	4
절대 그렇지 않다	그렇지 않다	대체로 그렇다	확실히 받았다
3. 이 슈퍼비전이 당신의 필요를 어느 정도 충족시켜 주었는가?			
1	2	3	4
모든 필요가 대부분 충족되었다	필요가 많이 충족되었다	거의 충족되었다	전혀 충족되지 못했다
4. 친구가 슈퍼비전을 필요로 한다면, 이 슈퍼바이저를 그에게 추천하겠는가?			
1	2	3	4
절대 아니다	그렇지 않다	그렇다	반드시 추천하겠다
5. 당신이 받은 슈퍼비전의 양에 대해 어느 정도 만족하고 있는가?			
1	2	3	4
조금 만족스럽다	중립 혹은 조금 불만족스럽다	거의 만족스럽다	매우 만족스럽다
6. 슈퍼비전이 당신으로 하여금 상담자 혹은 치료자로서의 역할을 효과적으로 수행할 수 있도록 도움을 주었는가?			
1	2	3	4
확실히 그렇다	대체로 그렇다	별로 그렇지 않다	절대 아니다
7. 전체적으로 보았을 때 당신이 받은 슈퍼비전에 대해 얼마나 만족하는가?			
1	2	3	4
매우 만족한다	꽤 만족스럽다	중립 혹은 조금 불만족스럽다	매우 불만족스럽다
8. 만일 당신이 슈퍼비전을 또 받게 된다면, 이 슈퍼바이저에게 다시 오겠는가?			
1	2	3	4
절대 아니다	그렇지 않다	그렇다	반드시 온다

※ 점수는 표시한 번호의 합산이다.

27) Ladany, N., Hill, C. E., & Nutt, E. A. (1996). Nature, extent, and importance of what psychotherapy trainees do not disclose to their supervisors. *Journal of Counseling Psychology, 43*, 10-24.

아래의 항목 중 당신의 슈퍼바이저와의 경험을 가장 잘 나타내는 숫자를 표기하시오.

문항	1		↔	5	
	절대 동의할 수 없다	동의할 수 없다		강력히 동의한다	동의한다
1. 슈퍼바이저는 나의 기술과 개입에 관한 유용한 피드백을 제공해 준다.	1	2	3	4	5
2. 슈퍼바이저는 내담자 치료에 관한 유용한 제안과 정보를 제공해 준다.	1	2	3	4	5
3. 슈퍼바이저는 내담자와 작업하기 위한 의견과 기술은 건설적인 탐색을 촉진한다.	1	2	3	4	5
4. 슈퍼바이저는 사례개념화와 진단에 관한 유용한 정보를 제공해 준다.	1	2	3	4	5
5. 슈퍼바이저는 내담자의 주요 문제들을 이해하며 명확히 말할 수 있도록 돕는다.	1	2	3	4	5
6. 슈퍼바이저는 내담자의 생각, 감정, 그리고 행동을 이해할 수 있도록 돕는다.	1	2	3	4	5
7. 슈퍼바이저는 훈련생의 자기 탐색을 적당하게 격려한다.	1	2	3	4	5
8. 슈퍼바이저는 내가 상담에 대해 가지고 있는 의견과 의문, 그리고 고민을 표현할 수 있도록 해준다.	1	2	3	4	5
9. 슈퍼바이저는 집단 슈퍼비전을 위한 안전한 환경을 만들어 주었다.	1	2	3	4	5
10. 슈퍼바이저는 집단 역동에 민감하다.	1	2	3	4	5
11. 슈퍼바이저는 집단을 위해 효과적으로 한계를 정해 규칙과 경계를 형성해 준다.	1	2	3	4	5
12. 슈퍼바이저는 집단에게 유용한 지도력을 발휘한다.	1	2	3	4	5
13. 슈퍼바이저는 상담수련생이 서로 피드백을 제공할 수 있도록 격려한다.	1	2	3	4	5

28) Arcinue, F. (2002). Supervision scale. In J. M. Bernard, & R. K. Goodyear (Eds.), *Fundamentals of clinical supervision*. Boston, MA: Allyn & Bacon.

문항	1 절대 동의할 수 없다		↔	5 강력히 동의한다	
14. 슈퍼바이저는 적절할 때에 논의의 방향을 전환한다.	1	2	3	4	5
15. 슈퍼바이저는 집단 구성원들과의 시간조절을 잘한다.	1	2	3	4	5
16. 슈퍼바이저는 집단 슈퍼비전 내에 충분한 구조를 제공해 준다.	1	2	3	4	5

척도 및 채점방법

기술발달과 사례개념화: 1번부터 6번까지 숫자를 더하고 6으로 나눈다.

집단 안전 척도: 7번부터 10번까지 그리고 13번까지 숫자를 더하고 5로 나눈다.

집단 관리 척도: 11, 12, 15, 그리고 16의 숫자를 더하고 4로 나눈다.

나. 슈퍼바이저 평가

아래 양식은 슈퍼바이저가 그동안 슈퍼바이저와 했던 사례지도 경험에 대해 건설적인 피드백을 제공하기 위한 것이다. 평가척도는 ‘우수함’ 에서부터 ‘유의요망’ 까지 3점 척도이며 다른 슈퍼바이저와의 훈련경험과 비교해서 평가할 수 있다. 지난 훈련기관에 했던 경험과 관련되는 항목에 대해서만 평가한다.

[시트지 11] 미네소타 슈퍼바이저 평가서: 슈퍼바이저에 대한 슈퍼바이저의 평가²⁹⁾

평가기간	()부터()까지	슈퍼바이저:	슈퍼바이저:		
A. 슈퍼비전의 일반적 특성		유의요망	만족함	우수함	평가할 수 없음
1. 의논이나 질문을 하려고 할 때 쉽게 만날 수 있었다.		1	2	3	NA
2. 슈퍼비전에 충분한 시간을 할애하고 슈퍼비전 시간을 적절히 잡을 수 있었다.		1	2	3	NA
3. 사례에 대한 정보를 충분히 가지고 있었다.		1	2	3	NA
B. 임상적 기술의 개발		유의요망	만족함	우수함	평가할 수 없음
1. 상담사례를 통합적으로 개념화하는 데 도움을 주었다.		1	2	3	NA
2. 개념화를 기초로 상담기술과 절차를 적용하는 데 도움을 주었다.		1	2	3	NA
3. 검사, 평가, 진단에 관한 훈련을 효과적으로 제공했다.		1	2	3	NA
C. 현 분과영역에서의 경험		유의요망	만족함	우수함	평가할 수 없음
1. 현 분과에서 전문가로서 역할을 할 수 있었다.		1	2	3	NA
2. 슈퍼바이저의 평가기술을 개발했다(예. 인터뷰, 관찰, 심리측정, 진단, 보고서 작성 등).		1	2	3	NA
3. 개입기술을 개발하는 데 도움이 되었다(예. 심리 치료 능력의 습득과 숙달)		1	2	3	NA
D. 요약		유의요망	만족함	우수함	평가할 수 없음
1. 슈퍼바이저의 슈퍼비전에 대한 전체적 평가		1	2	3	NA
2. 슈퍼바이저와 현 분과에서의 경험에 대한 전체적 평가		1	2	3	NA
3. 슈퍼바이저와 분과가 당신의 학습에 어떻게 기여했는가?					
4. 슈퍼바이저나 분과가 어떻게 개선되기를 바라는가?					
기타					

슈퍼바이저 서명:

슈퍼바이저 서명:

29) 미네소타대학: Dr. William Robiner Psychology. University of Minnesota Medical School, Mayo Mail code 295, 420 Dalaware Street, S.E., Minneapolis, MN 55455; (612) 624-1479' robin005@umn.edu. 의 내용을 재구성

다. 슈퍼바이저 수행 평가

[시트지 12] 사례결과에 대한 슈퍼바이저 평가 용지

일시: _____
상담자: _____
지도감독자: _____

A. 상담자의 사례처리과정의 적절성		매우 비효과적		↔		매우 효과적	
1. 상담목표설정	1	2	3	4	5	6	7
2. 상담관계 형성	1	2	3	4	5	6	7
3. 상담기법 활용	1	2	3	4	5	6	7
4. 내담자에 대한 전문적판단의 타당도	1	2	3	4	5	6	7
5. 종결면접의 진행 및 처리	1	2	3	4	5	6	7
6. 사례처리 기록상의 철저성	1	2	3	4	5	6	7
7. 기타	1	2	3	4	5	6	7
B. 상담자의 상담결과 평가내용의 타당성 및 합리성 정도	1	2	3	4	5	6	7

C. 이 사례처리에서 상담자가 미흡했거나 개선해야 할 사항

- 첫 면접의 운영:
- 사례처리과정:
- 종결면접과정 측면
- 기타 측면:

D. 기타

1. 본 사례평가(총평)

매우 낮음			↔			매우 높음
1	2	3	4	5	6	7

2. 본 평가면접과정에서 관찰된 상담자의 전문성

매우 낮음			↔			매우 높음
1	2	3	4	5	6	7

지도감독자 서명: _____ (인)

[시트지 13] 학생상담자의 수행에 대한 현장 슈퍼바이저의 평가서³⁰⁾

이 양식은 상담의 전반적인 수행을 평가하기 위해 사용되며 개인 또는 집단상담 슈퍼비전에 활용할 수 있다. 각 범주마다 슈퍼바이저의 수행을 가장 잘 평가하는 숫자에 동그라미 하라.

사례지도에서 전반적으로	잘 나타나지 않음		도움이 필요함		적절한/ 훌륭한 수행	
	1	2	3	4	5	6
1. 전문가의 유능성 개발에 헌신하고 있음을 보여준다.	1	2	3	4	5	6
2. 상담자가 되는 데 시간과 에너지를 투자한다.	1	2	3	4	5	6
3. 자기개발과 상담기술 증진을 위해 건설적인 비판을 수용하고 활용한다.	1	2	3	4	5	6
4. 동료 및 슈퍼바이저들과 개방적이고 편안하며 명확한 의사소통을 한다.	1	2	3	4	5	6
5. 자신의 유능성과 기술을 인식하고 이를 동료 및 슈퍼바이저와 공유한다.	1	2	3	4	5	6
6. 자신의 약점을 인식하고 이를 극복하기 위해 동료 및 슈퍼바이저들과 적극적으로 노력한다.	1	2	3	4	5	6
7. 사례보고와 기록을 정확하고 성실하게 완성한다.	1	2	3	4	5	6
상담과정	잘 나타나지 않음		도움이 필요함		적절한/ 훌륭한 수행	
8. 첫 면접 전에 의뢰기록을 조사한다.	1	2	3	4	5	6
9. 시간을 정확하게 지킨다.	1	2	3	4	5	6
10. 면접을 매끄럽게 시작한다.	1	2	3	4	5	6
11. 적절한 때 상담의 본질과 목적을 설명한다.	1	2	3	4	5	6
12. 면접에서 느긋하고 편안하다.	1	2	3	4	5	6
13. 내담자에 대한 관심과 수용을 전달한다.	1	2	3	4	5	6
14. 내담자가 관심사와 느낌을 표현하도록 촉진한다.	1	2	3	4	5	6

30) Russel-Chapin, L. A., Ivey, A. E.(2007). Your supervised practicum and internship: field resources for turing theory into action, [1st ed.] (지승희, 이명우 역, 상담인턴십 이론에서 실제로). 서울: 시그마프레스.

사례지도에서 전반적으로	잘 나타나지 않음		도움이 필요함		적절한/ 훌륭한 수행	
	1	2	3	4	5	6
15. 내담자 문제의 내용에 초점을 맞춘다.	1	2	3	4	5	6
16. 내담자의 조종(manipulation)을 인식하고 대응한다.	1	2	3	4	5	6
17. 내담자의 긍정적인 정서를 인식하고 다룬다.	1	2	3	4	5	6
18. 내담자의 부정적인 정서를 인식하고 다룬다.	1	2	3	4	5	6
19. 면접에서 자발적이다.	1	2	3	4	5	6
20. 면접에서 침묵을 효과적으로 사용한다.	1	2	3	4	5	6
21. 상담회기에서 자신의 느낌을 인식한다.	1	2	3	4	5	6
22. 적절할 때 내담자에게 자신의 느낌을 전달한다.	1	2	3	4	5	6
23. 내담자의 숨은 메시지를 인식하고 재치 있게 해석한다.	1	2	3	4	5	6
24. 내담자의 현실적인 목표 설정을 촉진한다.	1	2	3	4	5	6
25. 내담자의 적절한 행동-단계 계획을 격려한다.	1	2	3	4	5	6
26. 적절한 때를 판단하여 다양한 기법을 사용한다.	1	2	3	4	5	6
27. 상담하는 동안 목표, 행동단계를 정기적으로 평가한다.	1	2	3	4	5	6
28. 정확하게 검사를 설명하고 시행하고 해석한다.	1	2	3	4	5	6
29. 면접을 매끄럽게 끝낸다.	1	2	3	4	5	6

개념화 과정	잘 나타나지 않음		도움이 필요함		적절한/ 훌륭한 수행	
	1	2	3	4	5	6
30. 특정행동들과 그 결과 및 의미에 초점을 맞춘다.	1	2	3	4	5	6
31. 모순된 정보의 불일치와 의미를 인식하고 추적한다.	1	2	3	4	5	6
32. 즉각적, 장기적 목표를 계획할 때 사례의 관련 자료를 활용한다.	1	2	3	4	5	6
33. 다양한 전략과 그 적용을 고려할 때 사례와의 관련성을 고려한다.	1	2	3	4	5	6
34. 인간행동에 대한 이론적으로 확실하고 일관된 원리에 근거하여 결정한다.	1	2	3	4	5	6
35. 자신의 상담기법 효과를 평가할 때 통찰력이 있다.	1	2	3	4	5	6
36. 상담활동과 사례 관리를 할 때 윤리적으로 행동한다.	1	2	3	4	5	6

개선을 위한 추가 제안

나는 위의 기록을 읽었고 현장 슈퍼바이저와 그 내용을 논의하였으므로
서명합니다. 이는 내가 부분적으로나 전체적으로 반드시 이 내용에 동의한다는
것을 의미하지는 않습니다.

일시:

슈퍼바이저 서명:

슈퍼바이저 서명:

2. 추수지도

사례지도 이후 추수 지도는 슈퍼바이저가 사례지도 시간에 받았던 피드백을 바탕으로 상담과정을 진행하고 있는지를 확인하고, 그 결과를 점검하는 의미에서 중요하다. 추수 지도는 기관의 여건에 따라 정기 사례회의를 통해 이루어질 수도 있고, 비공식적인 면대면 과정을 통해서도 이루어질 수 있다.

가. 사례지도 내용 이행 여부 확인

슈퍼바이저는 사례지도 후 슈퍼바이저에게 사례지도에서 다루었던 내용들을 상담에 적용해 보았는지를 확인한다. 사례지도에서 논의했던 상담 개입방법을 실제 상담에 적용했을 때 효과가 있었는지, 있었다면 그 이유는 무엇인지, 반대로 상담에 효과가 없었다면 그 이유는 무엇인지 등을 확인함으로써 사례지도를 평가할 수 있다. 사례지도를 받는 이유는 상담의 효과를 높이는 것이 핵심 목표이므로, 슈퍼바이저는 슈퍼바이저가 사례지도 내용을 실제 사례에 어느 정도 적용하여 상담 성과를 거두는지에 대해 끊임없이 초점을 맞추는 자세가 필요하다.

나. 사례지도 이후 사례진행 점검

슈퍼바이저는 사례지도 받은 이후 상담 사례가 어떻게 진행되고 있는지 관심을 기울인다. 때때로 슈퍼바이저가 사례지도 받고 난 뒤 상담 진행이 제대로 되지 않는 경우가 발생하기도 한다. 이는 슈퍼바이저가 사례지도에서 습득한 내용을 충분히 숙지하지 않은 채 선부르게 적용하거나 사례지도에서 다룬 내용을 한꺼번에 사용하면서 생기는 역효과이다. 그러므로 슈퍼바이저는 사례지도 과정에서 슈퍼바이저가 학습한 내용을 잘 소화했는지를 확인하고, 단계별로 사례에 적용할 수 있도록 세심하게 지도해야 한다.

Abstract

Study on the Development of a Supervision Model for Youth Counseling

Recent reports have shown that many youth counselors working at youth counseling and welfare centers are feeling incompetent and burned out due to lack of counseling skills (Kim Seungcheon, 2017). Youth counselors are exposed to burnout and frustration as they face more diverse and serious youth problems. The most effective way to strengthen their counseling skills is to provide supervision tailored to their actual needs to help them improve intervention skills. Youth counselors can build up their counseling skills and grow more competent through supervision for their cases. Unfortunately, despite its importance, well-designed supervision for youth counseling is yet to be in place and few studies have addressed case supervision models. This study aims to present a supervision model for youth counseling at youth centers to help supervisors and counselors better equip themselves with required skills and capabilities.

This study was conducted in the following manner: First, we conducted a literature review to examine previous studies on youth counseling supervision both at home and abroad, and had in-depth interviews with 10 supervisors and 10 supervisees from youth counseling centers to develop a supervision model. Lastly, we came up with the final model after reflecting feedback from experts in the field and academia.

The final model for youth counseling supervision can be outlined as follows:

The model is divided into three main phases—preparation, implementation, evaluation and follow-up—in accordance with the flow of supervising process from preparation through evaluation. The first stage is preparation, where a supervisor prepares for both

administrative requirements from setting aside time for preparation to finding a documentation format, and clinical requirements such as understanding the key information and conceptualizing the case. The second stage is implementation, which consists of essential and optional tasks for a supervisor. Essential tasks include identifying learning needs, reviewing previous supervision, determining facts to understand the case, clarifying the presenting problem, understanding characteristics and environment of the client, monitoring case conceptualization, reviewing the goals for counseling, monitoring strategies for counseling and intervention, monitoring adequacy of intervention and counseling responses, and checking for learning of the supervisee. Optional tasks include examining the counselor's personal issues, determining whether or not to intervene, exploring available community support, addressing ethical considerations, and determining the need and main focus for parent sessions. During this implementation stage, the supervisor has various roles and functions including reviewing/evaluating, advising/teaching, modeling, consulting, and supporting/sharing. The last stage is evaluation and follow-up, where the supervisor and the supervisee are evaluated and follow-up service is provided. For this model to work better, youth counseling supervisors need to strengthen their supervisory competence through observation of supervision, training programs, advisory assistance from coworkers/experts, individual and group learning, and supervision of supervision.

This study makes several contributions for youth counseling supervision. First, it presents a supervision model with the focus on youth counseling cases. As illustrated by the example of “youth companion” program, the cases addressed at youth counseling/welfare centers are inherently different from adult cases. In this sense, our supervision model tailored to youth counseling cases would enable more efficient and effective supervision. Secondly, the supervision model of this study is highly practical since it reflects actual needs and data of counseling professionals. In this model, supervisors are mainly internal experts providing supervision as the director of their counseling center or a counseling team leader. Reflecting this common practice that internal experts provide supervision, this study included preparation as an initial stage of supervision starting from setting aside time to prepare. In addition, considering that

sparing much time for supervision is not easy in many cases, we divided tasks in the implementation stage into essential and optional. Finally, we developed guidelines for supervisors to help them better apply the supervision model of this study to their youth counseling cases. Thus, this study provides a significant contribution to advancing the level of competence in providing supervision at youth counseling centers and thereby improving the quality of counseling services. Follow-up studies are needed to further complement the model for its adoption in practice.