

발 간 번 호

2016-어린이집지원-004

보육교직원 상담 업무매뉴얼



중앙육아종합지원센터
CENTRAL SUPPORT CENTER FOR CHILDCARE

CONTENTS

I. 보육교직원 상담 사업소개 / 1

① 필요성 및 목적	3
1. 필요성	3
2. 목적	3
② 사업 추진경과	4
1. 사업기간	4
2. 운영체계	4
3. 사업내용	5
4. 2015년 사업 실적 및 상담 만족도	6
③ 2016년 사업안내	8
1. 사업기간	8
2. 운영체계	8
3. 사업내용	9
4. 추진일정	9
5. 기대효과	10

II. 상담전문요원 운영관리 / 11

① 상담전문요원 배치	13
1. 법적근거	13
2. 자격기준	14
② 채용 및 임면, 근태 관리	15
1. 채용 및 임면 관리	15
2. 근태 관리	17
③ 상담전문요원 역할과 자세	18
1. 상담전문요원 역할	18
2. 상담전문요원 자세	19

Ⅲ. 보육교직원 상담 운영실제 / 21

① 상담관리	23
1. 상담 홍보관리	23
2. 상담 운영관리	24
② 상담내용	28
1. 보육교직원 고충 상담	28
2. 아동학대예방 관련 업무	30
③ 상담유형	33
1. 비대면 상담	33
2. 대면 상담	37

Ⅳ. 부록 / 41

① 실적관리시스템 안내	43
② 상담운영 예시 (2015년)	47
③ 서식 (상담양식)	50



보육교직원 상담 사업소개

- ① 필요성 및 목적
- ② 사업 추진경과
- ③ 2016년 사업안내



1

필요성 및 목적

1. 필요성

- 어린이집 아동학대 사건('15. 1.) 이후 부모와 아동이 안심할 수 있는 보육 환경 조성이 요구되었고, 아동학대의 근본적인 예방을 위해 보육교사의 열악한 근무환경 개선의 필요성이 강하게 제기됨
- 보육교사는 종일 보육(12시간)에 따른 장시간 근무와 보육 업무 외 수업준비, 부모상담, 급식보조 업무 등의 높은 업무강도로 인해 직무스트레스에 노출되었음
- 보육교사의 직무스트레스 노출은 아동 발달에 부정적 영향을 미치고, 스트레스의 장기 누적은 퇴직이나 이직률을 높이는 원인이 되어 보육의 안정성 및 질 저하를 가져옴
- 이처럼 높은 업무강도에도 불구하고 심리불안·분노조절·직무스트레스 관리 등 보육교사에 대한 정서·심리적 지원이 미흡한 실정으로 이를 해소하기 위한 근본 대책이 필요함

2. 목적

- 영유아보육법 제7조(육아종합지원센터)와 영유아보육법 시행령 제16조(상담전문요원의 자격)에 근거하여 육아종합지원센터에 상담전문요원을 배치하여 보육교직원들의 직무스트레스 및 정서적·심리적 어려움에 대해 심리 상담을 실시하고, 아동학대 예방 관련 업무를 수행하여 보육교직원들의 직무 스트레스를 줄이고 안전한 보육환경을 실현하고자 함

2

사업 추진경과

1. 사업기간

○ 2015년 9월 ~ 12월

2. 운영체계

- 주최 : 보건복지부
- 주관 : 중앙 및 시도육아종합지원센터
- 대상 : 전국 어린이집 보육교직원
- 업무 추진 체계

보건복지부	○ 사업 규모와 방향 수립
중앙육아종합지원센터	○ 보육교직원 상담업무 매뉴얼 개발 ○ 상담전문요원 교육 ○ 시도센터 상담전문요원 관리 및 지원
시도육아종합지원센터	○ 보육교직원 상담운영, 교육 ○ 사례관리 ○ 시·군·구 센터 지원
보육교직원	○ 홈페이지, 전화, 개별 및 집단상담 의뢰

3. 사업내용

○ 상담전문요원 채용

- 기간 : 2015년 9월 ~ 12월
- 중앙1, 시도센터 18개소 중 미 채용센터 1개소

○ 보육교직원 상담업무 지침서 제작

- 기간 : 2015년 10월
- 내용 : 상담전문요원 개요와 업무, 상담양식 등

○ 상담전문요원 교육

- 일시 : 2015. 10. 15.(목) ~ 16.(금) (1박 2일)
- 장소 : 홍원 연수원(경기도 파주)
- 대상 : 시도센터 상담전문요원 및 직원
- 내용 : 보육교직원 상담의 이론과 실제, 보육교직원 스트레스 이해 및 대처,
보육현장과 보육교직원 업무의 이해

○ 보육교직원 상담사업 결과 보고회(5개 사업 결과보고 동시진행)

- 일시 : 2015. 12. 15.(화) 10:30 ~ 15:00
- 장소 : 서울 웨딩시티 연회장 A홀
- 내용 : 2015년 보육교직원 상담사업 현황 및 실적,
상담전문요원과 보육교직원의 사례 발표

4. 2015년 사업 실적 및 상담 만족도

○ 2015년 상담사업 실적

단위: 건(명), N=808명

구분	월				상담 유형				어린이집 유형							총 회기	총 인원
	9월	10월	11월	12월 1주	홈페 이지	전화	개별	집단	국 공립	사회 복지 법인	법인 단체	민간	직장	가정	부모 협동		
총계	12 (15)	36 (107)	139 (415)	109 (271)	4	68	127	97 (610)	145	51	83	281	123	125	0	296	808
서울	6 (6)	1 (1)	9 (9)	0	0	16	0	0 (0)	0	0	0	5	0	11	0	16	16
부산	0	2 (14)	4 (24)	2 (14)	0	0	0	8 (52)	32	7	13	0	0	0	0	8	52
대구	0	0	5 (7)	14 (22)	0	1	13	5 (15)	0	0	0	28	1	0	0	19	29
인천	4 (4)	0	14 (54)	5 (12)	0	10	5	8 (55)	34	0	0	14	8	14	0	23	70
광주	0	0	2 (17)	8 (23)	0	0	5	5 (35)	13	0	9	14	4	0	0	10	40
대전	0	0	5 (7)	10 (53)	0	3	1	11 (56)	12	0	7	32	0	9	0	15	60
울산	0	1 (1)	6 (36)	38 (52)	0	1	39	5 (49)	17	0	0	33	39	0	0	45	89
세종	0	0	7 (17)	5 (5)	0	0	10	2 (12)	0	0	0	9	0	13	0	12	22
경기	0	0	5 (5)	3 (7)	1	0	6	1 (5)	0	0	0	6	5	1	0	8	12
경기 북부	0	5 (16)	15 (64)	5 (26)	0	0	6	19 (100)	7	0	0	58	9	32	0	25	106
강원	0	0	3 (3)	3 (10)	1	2	2	1(8)	0	0	0	2	8	3	0	6	13
충북	0	5 (26)	24 (103)	3 (14)	0	6	8	18 (125)	7	0	25	43	48	20	0	32	143
충남	1 (4)	2 (18)	1 (1)	0	0	2	0	2 (21)	0	19	0	0	0	4	0	4	23
전남	0	13 (24)	22 (51)	0	0	0	27	8 (48)	8	23	16	21	0	7	0	35	75
경남	0	5 (5)	16 (16)	11 (31)	2	21	5	4 (24)	15	2	12	11	1	11	0	32	52
제주	1 (1)	2 (2)	1 (1)	2 (2)	0	6	0	0	0	0	1	5	0	0	0	6	6

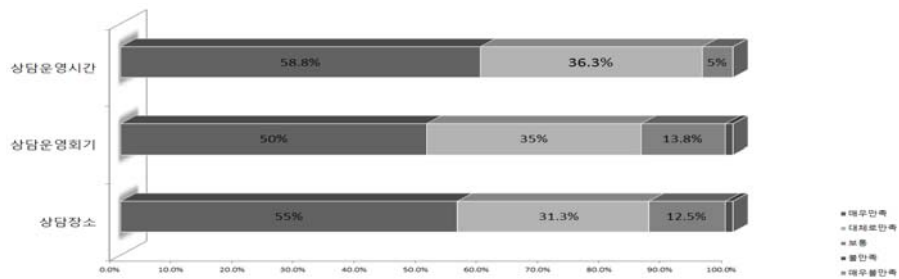
○ 2015년 상담사업 개별 상담 만족도

- 개별상담 운영시간, 회기, 장소에 대해서는 80% 이상 대체로 만족을 보임

〈표-1〉 2015년 개별 상담 만족도

단위: 건수(%), N=80

구분	매우 만족	대체로 만족	보통	불만족	매우 불만족
개별 상담					
운영시간	47(58.8)	29(36.3)	4(5.0)	0(0.0)	0(0.0)
운영회기	40(50.0)	28(35.0)	11(13.8)	1(1.3)	0(0.0)
상담장소	44(55.0)	25(31.3)	10(12.5)	1(1.3)	0(0.0)



〈그림-1〉 2015년 개별 상담 만족도

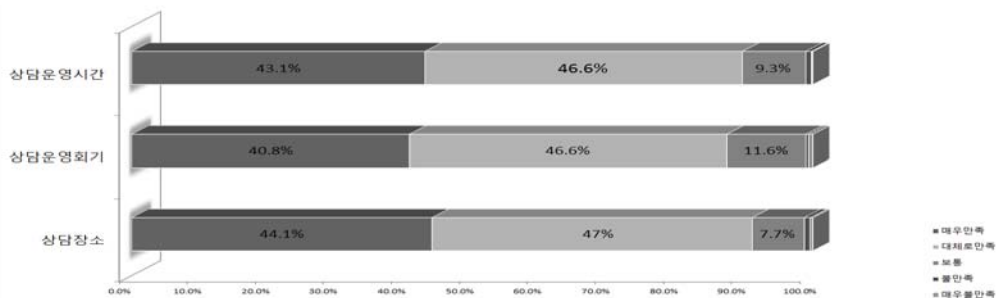
○ 2015년 상담사업 집단 상담 만족도

- 집단상담 운영시간, 회기, 장소에 대해서는 80%이상 대체로 만족을 보임

〈표-2〉 2015년 집단 상담 만족도

단위: 건수(%), N=483

구분	매우 만족	대체로 만족	보통	불만족	매우 불만족
집단 상담					
운영시간	208(43.1)	225(46.6)	45(9.3)	4(0.8)	1(0.2)
운영회기	197(40.8)	225(46.6)	56(11.6)	2(0.4)	3(0.6)
상담장소	213(44.1)	227(47.0)	37(7.7)	4(0.8)	2(0.4)



〈그림-2〉 2015년 집단 상담 만족도

3

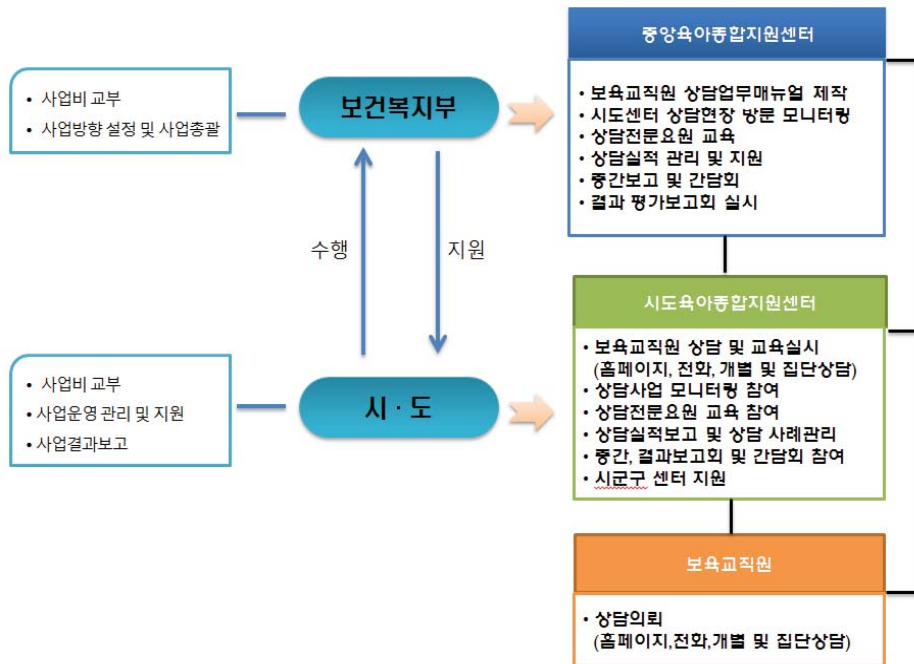
2016년 사업안내

1. 사업기간

○ 2016년 1월 ~ 12월

2. 운영체계

- 주최 : 보건복지부
- 주관 : 중앙 및 시도육아종합지원센터
- 대상 : 전국 어린이집 보육교직원
- 업무 추진 체계



3. 사업내용

〈표-3〉 상담사업 내용 변경사항

구분	2015년	2016년
중앙 센터	· 보육교직원 상담 업무매뉴얼 제작 · 상담전문요원 교육(1차) · 시도센터 상담전문요원 관리 및 지원 · 결과보고회	· 보육교직원 상담 업무매뉴얼 제작 · 상담전문요원 교육 (1, 2차) · 시도센터 상담전문요원 관리 및 지원 · 결과 평가보고회 · <u>중간보고 및 간담회</u> · <u>상담 실적관리 및 지원</u> · <u>상담현장방문 모니터링</u>
시도 센터	· 보육교직원 상담 및 교육 · 상담전문요원 교육 참여(1차) · 시군구센터 지원 · 결과보고회 참여 · 상담사례관리	· 보육교직원 상담 및 교육 · 상담전문요원 교육 참여 (1, 2차) · 시군구센터 지원 · 결과보고회 참여 · 상담사례관리 · <u>상담 실적보고(중앙 실적관리시스템)</u> · <u>중간보고 및 간담회 참여</u> · <u>상담현장방문 모니터링 협조</u>

※ 밑줄은 전년도와 비교한 변경사항임

4. 추진일정

구 분	월 별 추 진 일 정											
	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
상담 업무매뉴얼 제작 (중앙)												
상담전문요원 교육 (중앙, 시도)												
상담현장방문 모니터링 (중앙, 시도)												
상담중간 보고 및 간담회 (중앙, 시도)												
상담결과 평가보고회 (중앙, 시도)												
상담사례관리 (시도)												
상담 실적보고 (시도)												
시군구센터지원 (시도)												

5. 기대효과

- 육아종합지원센터 보육교직원 상담 업무의 체계적 관리를 통한 효율적인 상담 사업 도모
- 상담전문요원 교육 및 간담회 등을 통해 어린이집 보육교직원의 정서적 스트레스 해결 방안에 대한 지속적 점검 및 보완 방향 추진
- 보육교직원 상담사업을 통한 보육교직원 업무만족도 증진 및 아동학대 예방 기여 제고

II

상담전문요원 운영관리

- ① 상담전문요원 배치
- ② 채용 및 임면, 근태 관리
- ③ 상담전문요원 역할과 자세



1

상담전문요원 배치

1. 법적근거

○ 영유아보육법 제7조(육아종합지원센터)

- ② 제1항에 따른 중앙육아종합지원센터와 지방육아종합지원센터(이하 “육아종합지원센터”라 한다)에는 육아종합지원센터의 장과 보육에 관한 정보를 제공하는 보육전문요원 및 보육교직원의 정서적·심리적 상담 등의 업무를 하는 상담전문요원 등을 둔다. <개정 2013.6.4., 2015.5.18.>
- ④ 육아종합지원센터의 설치·운영 및 기능, 육아종합지원센터의 장과 보육전문요원 및 상담전문요원의 자격 및 직무 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
<개정 2011.8.4., 2013.6.4., 2015.5.18.>

○ 영유아보육법 시행령 제16조(상담전문요원의 자격)

법 제7조 제2항에 따른 상담전문요원은 다음의 각 호의 어느 하나에 해당하는 자격을 가진 사람으로 한다.

- 1. 「국가기술자격법」에 따른 임상심리사 2급 이상의 자격을 가진 사람
- 2. 「고등교육법」 제2조 각 호에 따른 학교에서 상담·심리 분야의 학사학위이상을 취득한 사람(법령에 따라 이와 동등 이상의 학력이 있다고 인정된 사람을 포함한다)으로서 상담 업무와 관련하여 3년 이상 실무경력이 있는 사람
[본조신설 2015.9.15.] [시행일 2015.9.19]

○ 영유아보육법 시행규칙 제2조(육아종합지원센터의 직원)

「영유아보육법」(이하 “법”이라 한다) 제7조에 따른 육아종합지원센터(이하 “육아종합지원센터”라 한다)에는 보육에 관한 정보 제공 등의 업무를 수행하기 위하여 필요한 경우에는 보육전문요원 및 상담전문요원 외에 전산원, 영양사, 간호사, 그 밖의 직원을 둘 수 있다.
[개정 2011.12.8, 2013.12.5, 2015.9.18]

2. 자격기준

〈표-4〉 상담전문요원 자격기준

구분	상담 · 심리분야	상담 관련 실무 경력
2016년 공통 사항	· 상담학, 심리학, 아동(복지)학, 보육학, 사회사업(복지)학, 정신의학, 교육학, <u>치료·재활전공</u> 학사학위 이상으로 학과 (또는 전공) 또는 학위명에 ‘상담’, ‘심리’, ‘아동(복지)’, ‘보육’, ‘사회사업(복지)’, ‘정신의학’, ‘교육’등의 명칭이 포함된 경우 인정함	· 병원, 대학 등 학교, 상담센터 및 심리연구소, 복지시설 등에서 3년 이상 근무하며, 심리상담, 심리검사, 심리평가, 심리 치료 등 업무를 수행한 경우 인정함 ※ 보육업무에 대한 경력이 있는 경우 우대
		· 경력을 증명하는 경우에는 재직기간, 담당 업무내용(심리상담, 심리검사, 심리평가, 심리자문, 심리치료 등)이 명시적으로 기재되어 증명함
비고	· 2016년에는 치료·재활 전공학사 학위가 포함됨	

※ 출처: 보건복지부(2016). 2016년도 보육사업안내. p400.

2

채용 및 임면, 근태 관리

1. 채용 및 임면 관리

- 영유아보육법 시행령 16조(상담전문요원의 자격)에 근거 공개채용을 원칙으로 함

○ 채용 및 임면 절차

단계	내용	참고사항
채용 계획	· 채용 기준 협의 · 채용 공고문 작성	· 채용관리 문서 준비 (응시 지원서, 자기소개서 양식 등)
↓	↓	↓
채용 공고 및 서류접수	· 센터 홈페이지 및 유관기관 홈페이지 공고 · 신청자 서류 접수	· 센터 홈페이지 공지 · 관련 대학 및 유관기관에 협조 공문 발송하여 공고 〈지원자 서류 준비〉 - 지원서 - 자기소개서 - 경력기술서 - 개인정보 수집 및 이용 동의서 ※ 경력기술서에 재직기간 및 담당업무 내용(심리상담, 심리검사, 심리평가, 심리자문, 심리치료 등)을 기재하여 채용 지원자의 상담 업무경력을 자세하게 소개 ※ 자격요건 및 경력기간은 공고일 기준임. ※ 제출된 서류는 반환하지 않으며 제출한 서류에 허위 사실이 밝혀질 경우 합격을 취소함
↓	↓	↓
면접 준비	· 면접 심사위원 구성 및 일정 안내 · 면접 대상자 명단 작성 · 면접 대상자 참석시간 통보	· 면접 심사위원 구성 및 면접 참석 공문 발송 · 서류접수자 명단 및 관련 서류도 함께 정리하여 보관 · 면접 질문 목록 준비 ※ 면접심사위원은 가능하면 외부인사를 포함하여 3인 이상으로 구성하는 것이 바람직함

단계	내용	참고사항												
↓	↓	↓												
면접 실시	· 면접 심사위원 구성 · 면접 실시	· 면접심사위원별 채점표 준비 · 면접 대상자 별 서류 준비 ※ 심사항목별 기준은 각 센터별로 달리 적용할 수 있음 ※ 예시(심사기준) <table><tr><th>심사항목</th><th>항목별 점수</th></tr><tr><td>전공지식, 일반교양상식</td><td>20</td></tr><tr><td>전문성</td><td>20</td></tr><tr><td>자질 및 능력</td><td>30</td></tr><tr><td>인성 및 태도</td><td>30</td></tr><tr><td>합계</td><td>100</td></tr></table>	심사항목	항목별 점수	전공지식, 일반교양상식	20	전문성	20	자질 및 능력	30	인성 및 태도	30	합계	100
심사항목	항목별 점수													
전공지식, 일반교양상식	20													
전문성	20													
자질 및 능력	30													
인성 및 태도	30													
합계	100													
↓	↓	↓												
합격 통보	· 최종 확정 통보	· 면접 통과자에게 최종 합격 개별 통보 · 최종 합격자 통보는 홈페이지에 공고 〈채용 구비서류〉 - 이력서 및 자기소개서 (경력기술서 포함) - 최종학교 졸업증명서 - 최종학교 성적 증명서 - 면허증, 자격증 사본(해당자에 한함) - 경력증명서(해당자에 한함) - 주민등록등본 1부 - 채용신체검사서 - 사진(반명함판)												
↓	↓	↓												
임면보고	· 시도센터	· 관할 시·도에 임면사항 보고												

※ 출처: 중앙육아종합지원센터(2015). 육아종합지원센터 설치·운영매뉴얼. p47~50.

2. 근태 관리

- 상담전문요원 채용 후에는 다음의 근태절차로 근무와 복무사항에 대한 안내를 하고 센터 상황에 맞게 진행함

○ 근태 절차

단계	내용	참고사항
근무여건 안내	· 급여 및 기타 수당 안내 · 연차휴가 등 직원 복무 관련 사항 안내	· 센터 인건비 기준을 참고하여 총 급여액, 공제내역 등 안내 · 근로기준법을 적용하여 연차 휴가일 안내
↓	↓	↓
복무규정 안내	· 센터 취업규칙, 복무규정 안내	· 센터 운영규정 준비 · 센터 인사 및 복무규정 안내
↓	↓	↓
출·퇴근 (지각·조퇴· 외출) 관리	· 특별한 경우를 제외하고는 공무원 근무 시간에 따름 · 질병이나 개인사정으로 결근·지각·조퇴·외출하고자 할 경우 센터 운영 규정 내용 중 근무 및 휴식 관련 사항에 준용하여 관리	· 출근부, 개인별 근무 상황부 등 관리 · 센터 운영규정 및 취업규칙 관련 내용 준용
↓	↓	↓
연차휴가 관리	· 센터 운영규정 내용 중 휴가관련 사항 준용하여 연차휴가의 원활하고 체계적인 사용 촉진	· 센터 운영규정 및 취업규칙 관련내용 준용
↓	↓	↓
근로 계약서 작성	· 근로계약서 내용 안내 및 쌍방 서명 또는 날인 · 센터 보관용 근로계약서 보관	· 근로계약서 대장으로 일괄 관리하거나 직원별 관리 서류와 함께 정리
↓	↓	↓
비고	· O.T 기간이나 시간은 센터의 상황에 따라 조절한다.	

※ 출처: 중앙육아종합지원센터(2015). 육아종합지원센터 설치·운영매뉴얼. p53.

3

상담전문요원 역할과 자세

1. 상담전문요원 역할

- 상담전문요원은 보육교직원 상담의 효율적인 운영을 위하여 전문적 지식과 기술을 계발하고 전문가로서의 능력과 자질을 향상시키며 다음과 같은 역할을 수행함

〈표-5〉 상담전문요원 역할

구분	내용
보육 관련 지식 이해	· 영유아 발달 이해 · 영유아와 성인의 정신건강 이해 · 어린이집 운영과 하루일과에 대한 이해 · 보육교직원 활동과 업무 이해 · 보육현장의 직무스트레스 이해와 관리 · 어린이집 평가인증 이해 · 2016 ‘보육사업안내(보건복지부)’ 이해
상담 전문 지식 이해	· 상담의 이론과 실제 · 상담방법과 절차에 관한 이해 · 상담과정 접근방식이나 자기탐색을 돕는 전략 · 심리평가를 통한 상담 · 전문적 지식과 기술, 능력, 자질의 향상 · 내담자 문제 이해에 대한 정확한 사례개념화 · 상담실습 경험과 훈련 · 공감, 경청, 반영, 명료화, 개방형 질문 등의 상담기술
육아종합지원센터 이해	· 육아종합지원센터 사업과 운영에 대한 전반적인 이해 ※ 2015년 중앙육아종합지원센터. 「육아종합지원센터 설치·운영매뉴얼」 책자 참고
교육과 회의 참석	· 중앙육아종합지원센터에서 진행되는 교육, 회의, 간담회, 보고회, 평가회에 의무적으로 참여

2. 상담전문요원 자세

- 보육교직원의 심리적 안녕을 도모하여 사회 공익에 기여하는데 최선을 다하고 상담전문요원으로서 자신의 행동에 책임지기 위하여 다음과 같은 자세가 요구됨

〈표-6〉 상담전문요원 자세

구분	내용
인간권리 존중	· 보육교직원의 잠재력을 계발하여 건강한 삶을 영위하도록 도움 · 보육교직원의 다양한 문화적 배경과 가치관을 이해하려고 노력해야 하며, 자신의 고유한 가치, 태도, 신념, 행위를 보육교직원에게 강요하지 않아야 함
사회적 책임	· 사회의 윤리와 도덕기준을 존중하고, 사회공익과 보육교직원의 안전하고 바람직한 근무환경 마련을 위해 최선을 다해야 함 · 상담전문요원은 상담업무, 비밀보장, 공적 자료와 개인 자료의 구별, 기록된 정보의 보관과 처분, 업무량, 책임 등에 관한 센터의 요구에 응해야 함
성실성	· 자신의 신념체계, 가치, 제한점 등이 상담에 미칠 영향력을 자각하고, 보육교직원에게 상담의 목표, 한계점, 상담의 이점, 자신의 강점과 제한점, 심리검사의 목적과 용도 등을 알게 함 · 자신의 능력의 한계나 개인적인 문제로 보육교직원을 적절하게 도와줄 수 없을 때에는 다른 전문가에게 의뢰해야 함
사생활과 비밀보호	· 사생활과 비밀유지에 대한 내담자의 권리를 존중할 의무가 있음 · 내담자의 생명이나 사회의 안전을 위협하는 경우에 한하여 내담자의 동의 없이도 정보를 관련 전문인이나 사회에 알릴 수 있고, 이런 경우 상담 시작 전에 이러한 비밀보호의 한계를 알려주어야 함 · 사적인 정보의 공개를 요구하는 상황일 때는 기본적인 정보만을 밝히고, 정보를 공개해야만 하는 상황일 때는 법과 윤리에 근거하여 필요한 절차를 하여야 함 · 비밀보호의 예외 및 한계에 부딪친 상담전문요원은 센터장과 법적 효력을 지닐 수 있는 전문가의 자문을 구해야 함

III

보육교직원 상담 운영실제

- ① 상담관리
- ② 상담내용
- ③ 상담유형



1

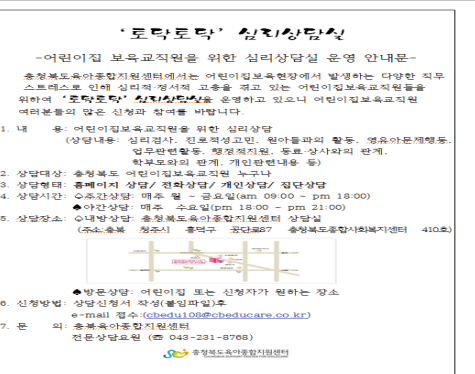
상담관리

1. 상담 홍보관리

- 보육교직원의 정서적·심리적 어려움을 해소하고 안전하고 건강한 보육환경을 마련할 수 있도록 보육교직원을 대상으로 육아종합지원센터에서 운영하는 상담 사업을 알리고자 함
- 상담사업의 필요성, 목적, 상담사업 소개, 상담운영방법, 기대효과 등을 홍보하고 센터의 상담사업을 알려 보육교직원의 상담 참여율을 높이고자 함

○ 홍보 방법

- 홈페이지, 홍보물, 보육통합정보시스템 등 다양한 홍보 방법 활용

구분	홍보 예시	
홈페이지		
홍보물		

2. 상담 운영관리

○ 홈페이지 상담 운영관리 절차

단계	내용	담당자
상담신청	· 보육교직원이 시도센터 홈페이지에 회원가입 후 신청	보육교직원
	· 시도육아종합지원센터 홈페이지⇒ 어린이집 지원⇒ 보육교직원 상담실⇒ 상담구분⇒ 심리상담⇒ 글쓰기⇒ 상담 글 작성⇒ 등록	
↓	↓	↓
상담접수	· 홈페이지 확인 (매일 홈페이지 심리상담실 글 확인)	상담전문요원
↓	↓	↓
상담진행	〈상담 답변 글 작성〉 · 필요에 따라서는 다양한 자료를 참고하여 작성하며, 지시적 어투는 지양하고 최대한 부드러운 어투로 작성 · 상담 의뢰자가 작성한 글의 요지가 불분명하거나 상담 요청 내용이 불충분 할 경우 제한된 답변일 수 밖에 없는 한계를 밝히고, 적절한 질문을 답변으로 남긴 후 재 연락 요청 ※ 홈페이지 상담의 답변은 가급적 48시간 내 완료	상담전문요원
↓	↓	↓
결재	· 센터장 또는 선임보육전문요원의 검토 및 결재	센터장(선임)
↓	↓	↓
공지 및 메일발송	· 상담 의뢰자가 볼 수 있도록 공지 · 필요에 따라 대면 상담으로 연계 가능함을 공지 ※ 이메일 발송 후 전화 또는 문자 안내	상담전문요원
↓	↓	↓
상담종결	· 상담 회기록, 상담관리대장 등 작성	상담전문요원

○ 전화 상담 운영관리 절차

단계	내용	담당자
상담신청	· 보육교직원이 육아종합지원센터에 전화로 상담 신청	보육교직원
↓	↓	↓
상담 신청자 정보파악	· 상담신청자에 대한 기본 사항(어린이집 유형, 직종, 보육경력, 상담 내용, 상담목적 등)을 확인함	상담전문요원
상담진행	· 상담 내용과 관련되어 정확한 정보 및 신뢰가 가는 상담 답변을 제공 · 상담 의뢰자의 상담내용이 불분명하거나 답변 내용이 불충분할 경우 제한된 답변일 수밖에 없는 한계를 밝히고, 전문적인 상담 및 치료가 필요한 경우 유관기관으로 연계함	상담전문요원
↓	↓	↓
상담종결	· 상담회기록, 상담관리대장 등 작성	상담전문요원

○ 개별 상담 운영관리 절차

단계	내용	담당자
상담신청 ※신청접수	· 육아종합지원센터에 전화 혹은 방문하여 상담 신청	보육교직원
	· 전화 혹은 방문 접수(일자와 요일, 시간 예약) · 상담 신청서 작성 ※ 상담 신청서에 있는 내용을 자연스럽게 질문하여 사전 정보 수집	상담전문요원
↓ ↓ ↓		
상담참여확인	· 상담동의서 등 작성 · 상담 1일전 상담신청자에게 통화하여 일자 및 시간 최종 확인, 문자 안내	상담전문요원
↓ ↓ ↓		
상담 신청자 정보파악	· 초기상담기록지 작성 · 수집된 정보는 초기 면접 기록지에 정리하고 상담동의서에 서명 받음	상담전문요원
↓ ↓ ↓		
상담진행	· 상담신청일 상담 진행 - 신청자 정보 및 상담 일지, 필기류, 간단한 다과류, 화장지 등 준비 · 상담시간이나 횟수, 장소 협의 · 필요에 따라 심리검사 진행 · 내담자가 종결을 원하거나 상담의 목표가 달성된 시점에 상담 종결 · 상담 만족도 평가 작성 · 상담내용에 따라 유관기관으로 연계 가능	상담전문요원
↓ ↓ ↓		
상담종결 및 정리	· 상담 후 상담 관련 자료 작성 (상담 회기록, 종결상담 기록지, 상담관리대장 등) · 상담실 정리	상담전문요원
↓ ↓ ↓		
결과보고	· 센터장 또는 선임보육전문요원에게 상담 결과보고 후 결재	상담전문요원

○ 집단 상담 운영관리 절차

단계	내용	담당자
상담계획	· 육아종합지원센터 홈페이지나 게시판에 집단 상담의 시기, 주제, 대상 등에 대해 계획 세우기 - 시간, 장소 등 센터 내 다른 행사와 겹치지 않는지 확인	상담전문요원
↓	↓	↓
상담홍보	· 날짜 확정 후 홍보지 제작 (주제, 시간, 인원, 대상(직종별), 장소 등 기재) - 집단상담 시작 일정기간 전 홍보지 제작하여 홍보 - 센터, 어린이집, 유관기관 홈페이지에 홍보	센터 담당자, 상담전문요원
↓	↓	↓
상담접수	· 전화 또는 홈페이지 접수(이름, 연락처 등) - 신청 후 취소자 인원을 고려하여 대기자 명단 관리	상담전문요원
↓	↓	↓
상담준비	· 상담 일주일 전 신청자들에게 문자로 상담 일자와 시간, 장소 확인 - 참석 확인 서류, 간단한 다과류, 음료, 화장지 등 준비 - 상담 장소 세팅: 책상 및 의자 세팅, 안내문 부착 등	상담전문요원
↓	↓	↓
상담진행	· 상담일에 상담 진행 · 상담 시작 전 참여자 안내, 출석 확인 · 집단상담신청서, 초기상담기록지, 상담동의서, 만족도 평가 작성 · 상담내용에 따라 개별 상담, 유관기관으로 연계 가능	상담전문요원
↓	↓	↓
상담종결 및 정리	· 상담 후 상담 관련 자료 작성 - 집단상담 회기록, 종결상담 기록지, 상담관리대장 등 · 상담실 정리	상담전문요원
↓	↓	↓
결과보고	· 센터장 또는 선임보육전문요원에게 상담 결과보고 후 결재	상담전문요원

2

상담내용

1. 보육교직원 고충 상담

- 어린이집 보육교직원들이 경험하는 보육 관련 직무스트레스의 급격한 증가로 인해 보육의 질 저하 및 영유아 학대 문제가 야기됨
- 보육교직원 직무스트레스 감소를 위하여 보육교직원의 보육 업무, 보육 능력감, 심리적 특성을 고려한 통합적 상담프로그램이 필요함
- 보육교직원들의 직무스트레스 및 정서·심리적 어려움에 대해 보육교직원을 대상으로 고충 심리 상담을 실시하여 보육교직원들의 직무스트레스를 줄이고 안전한 보육환경 실현

○ 방법

- 센터에서 지역적 요구와 특성에 맞게 다양한 프로그램으로 내용을 구성하여 진행
- 예시: 시도 육아종합지원센터 상담 프로그램 진행 예시 (2015년)

〈표-7〉 시도 육아종합지원센터 상담 프로그램명(2015년)

구분	상담 프로그램명
1	• 의사소통 프로그램, 나와 너 이해하기, 스트레스 조절
2	• 에니어그램 성격유형검사, MBTI 성격유형검사, 표준화성격검사 • 다면적 인성검사(MMPI-2), 보육교사의 직무 스트레스척도
3	• 간단한 그림검사(HTP, KFD) • 수고했어, 오늘도 : 스트레스 그림검사, 인생그래프 그리기
4	• 보육교직원을 위한 개인상담 (1821 마음 톡톡', 집단상담 '심(心)·쉽(休)·톡·톡' • 심리검사를 통한 자기이해 및 타인이해
5	• 나를 찾아 떠나는 여행 : 성격유형검사, 나와 다른 너, 내 안의 나를 찾기 등

구분	상담 프로그램명
6	• 집단 프로그램1: 나 들여다보기(Feeling program) • 집단 프로그램2: 나와 타인 이해하기(Empathy training) • 집단 프로그램3: 스트레스 조절하기(Stress-control program) • 집단 프로그램4: 심리 상태 알아보기(Psychological testing)
7	• MBTI로 이해하는 너와 나 • 보육교직원의 스트레스 조절을 위한 나를 돌아봐, 나를 안아줘 • 직장동료관계 향상을 위한 함께 건너는 징검다리
8	• 드라마 심심쿵해海. 바다 같은 건강한 내 마음 찾아오기 • 내 마음 보기(내 마음 들려요 그대?, 스트레스 진단지) • 내 마음 두드리기(왜 울고 있어요 그대?, 내면아이 만나기) • 내 마음 찾기(걱정 말아요 그대, 자아성찰 및 상호교류 알아보기) • 방문상담(상담자가 찾아가는 상담) • 동영상(나는 보육교사다, 나는 내가 생각하는 것 보다 아름답다) • 드라마 역할극 진행
9	• 긍정시너지를 위한 성격유형검사(에니어그램을 통한 나, 너, 우리) • 회복탄력성 점검을 통한(나만의 탱탱볼 키우기)
10	• 보육교직원의 스트레스 조절을 위한 자아탐색 미술치료(내 마음의 스케치) • 원만한 직장동료관계 향상을 위한 미술치료(어울림 한마당) • 문제행동을 보이는 원아들과 마음을 이어가는 아이와 내 마음의 연결고리

2. 아동학대예방 관련 업무

- 어린이집 아동학대 사건('15. 1.)이 후 부모와 아동이 안심할 수 있는 보육환경 조성
과 보육교직원의 스트레스 관리를 위해 아동학대예방 관련 업무가 필요함
- 아동학대 신고의무자로서 보육교직원 역할과 학대신고 절차나 방법에 대한 관련법
안내와 정보제공, 불안이나 관계의 어려움 등의 심리적 문제 등을 상담하여 아동
학대 조기 발견에 기여

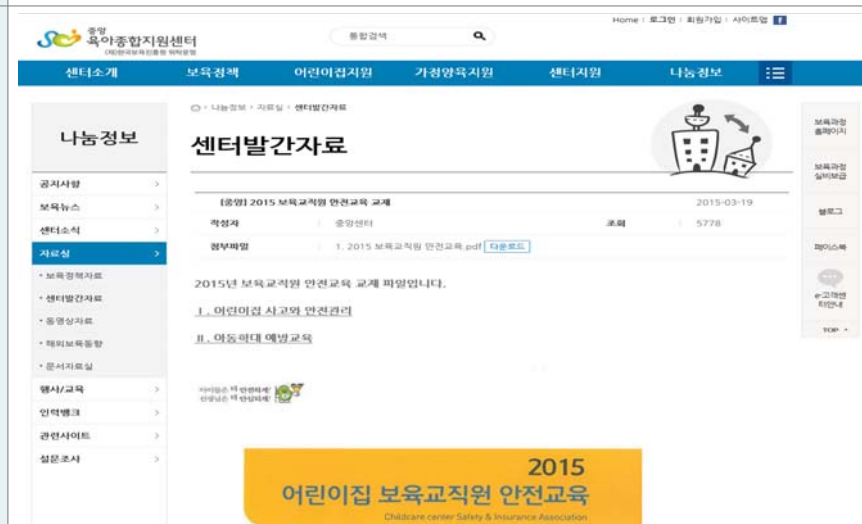
○ 방법

- 아동학대예방 관련 특례법 안내, 정보 제공, 예방교육 안내 등

〈표-8〉 아동학대예방 관련 업무 내용 예

구분	내용
특례법 안내	• 「<u>아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법</u>」 제10조 - 누구든지 아동학대를 알게 된 경우나 그 의심이 있는 경우에는 아동보호전문기관 또는 수사기관에 신고할 수 있다. • 「<u>아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법</u>」 제62조 - 신고인의 신원보호가 보장되므로 아동 학대 발견 시 신고자는 반드시 신고 의무의 역할을 수행해야 한다 • 「<u>아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법</u>」 제63조 제2항 - 아동학대 신고의무자가 직무상 아동학대를 발견하였으나 신고를 하지 않았을 경우에는 500만원 이하 과태료가 부과
정보제공	• 실제 아동학대가 발생했다고 판단이 되면 도움을 받을 수 있는 유관기관에 대한 정보 제공 • 유관기관 정보는 각 시도센터의 지역 전문기관과 연계된 곳 안내
예방교육	• 아동학대를 예방할 수 있는 상호작용이나 직무 스트레스와 정서적·심리적 어려움을 해결하는데 도움을 주기 위한 교육을 진행
상담연계	• 보육교직원의 훈육상의 문제인 경우 개별상담이나 집단상담을 진행하고, 요구에 따라 적절한 상담을 받을 수 있도록 안내 • 영유아 인권과 교사의 훈육이 함께 존중될 수 있는 방안을 제안

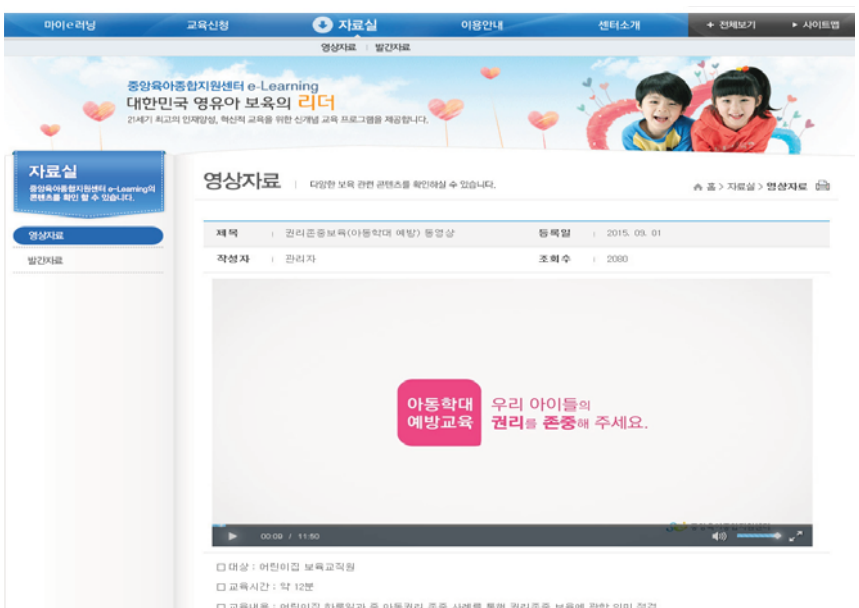
〈표-9〉 중앙육아종합지원센터 홈페이지 아동학대예방교육 안내예시 1

화면경로	• 중앙육아종합지원센터 홈페이지 > 로그인 > 나눔정보 > 자료실 > 센터발간자료 > (중앙)2015보육교직원 안전교육교재 > Ⅱ.아동학대예방교육
화면안내	

[illegible]

〈표-10〉 중앙육아종합지원센터 e-러닝 사이트 아동학대 예방교육 안내예시 2

화면경로	• 중앙육아종합지원센터 e-러닝 사이트 > 로그인 > 교육신청 > 온라인교육 > 아동학대예방교육 > 수강신청										
화면안내	 The screenshot shows the 'Online Education' page on the Central Child Welfare Center e-Learning site. The page features a header with navigation links like '마이e러닝', '교육신청', '자료실', '이용안내', and '센터소개'. Below the header, there's a banner for 'Child Abuse Prevention Education 2014' with a video thumbnail. To the right, a table lists course details: <table border="1"> <thead> <tr> <th>과정보류</th> <th>온라인 교육 > 안전 교육</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>신청기간</td> <td>2015. 05. 04 00:00 ~ 2016. 12. 31 24:00</td> </tr> <tr> <td>교육기간</td> <td>2015. 05. 04 ~ 2016. 12. 31</td> </tr> <tr> <td>학습시간</td> <td>55 분</td> </tr> <tr> <td>신청/전제</td> <td>34691/40000</td> </tr> </tbody> </table> Below the table, there's a '과정 상세정보' (Course Detailed Information) section with a description of the 'Child Abuse Prevention' course and its objectives.	과정보류	온라인 교육 > 안전 교육	신청기간	2015. 05. 04 00:00 ~ 2016. 12. 31 24:00	교육기간	2015. 05. 04 ~ 2016. 12. 31	학습시간	55 분	신청/전제	34691/40000
과정보류	온라인 교육 > 안전 교육										
신청기간	2015. 05. 04 00:00 ~ 2016. 12. 31 24:00										
교육기간	2015. 05. 04 ~ 2016. 12. 31										
학습시간	55 분										
신청/전제	34691/40000										

화면경로	• 중앙육아종합지원센터 e-러닝 사이트 > 로그인 > 자료실 > 영상자료 > 권리존중보육(아동학대 예방) 동영상								
화면안내	 The screenshot shows the 'Video Resources' page on the Central Child Welfare Center e-Learning site. The page features a header with navigation links like '마이e러닝', '교육신청', '자료실', '이용안내', and '센터소개'. Below the header, there's a banner for 'Rights Respecting Child Welfare (Child Abuse Prevention) Video' with a video thumbnail. To the right, a table lists video details: <table border="1"> <thead> <tr> <th>제목</th> <th>권리존중보육(아동학대 예방) 동영상</th> <th>등록일</th> <th>2015. 03. 01</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>작성자</td> <td>관리자</td> <td>조회 수</td> <td>0000</td> </tr> </tbody> </table> Below the table, there's a video player showing the video content. The video title is '아동학대 예방교육 우리 아이들의 권리를 존중해 주세요.' (Child Abuse Prevention Education: Please respect our children's rights).	제목	권리존중보육(아동학대 예방) 동영상	등록일	2015. 03. 01	작성자	관리자	조회 수	0000
제목	권리존중보육(아동학대 예방) 동영상	등록일	2015. 03. 01						
작성자	관리자	조회 수	0000						

3

상담유형

1. 비대면 상담

○ 홈페이지 상담

〈표-11〉 홈페이지 상담 기본사항 및 상담환경 내용

구분	내용
기본사항	1. 주간 상담이 어려운 근무여건을 고려하여 홈페이지 상담 실시함
	2. 비밀 보장의 원칙을 알리고 상담을 진행함
	3. 가능한 한 48시간이내 답변(단, 휴무일인 경우 휴무 요일 제외 계수)
	4. 내담자의 이름(아이디), 연령, 가족사항, 직종, 어린이집 유형, 보육경력, 상담목적 등을 파악한 후 상담을 진행함
	5. 필요한 경우 면담→홈페이지, 홈페이지→면담상담으로 연계 권유함
상담환경	1. 홈페이지 내 첫 화면에서 바로가기 아이콘 등을 이용하여 상담게시판을 쉽게 발견할 수 있도록 구성함
	2. 일반 보육교직원 온라인 상담실과 구분하여 〈보육교직원 상담실- 심리상담〉 운영함
	3. 글쓰기 페이지에서 상담글이 비공개가 되도록 조치함
	4. 상담처리 상황(상담대기/상담완료)을 표시하여 상담의뢰자가 상담에 대한 진행 상태를 확인할 수 있도록 구성함
	5. 상담이용 안내 시 포함되어야 할 내용 - 상담 서비스 내용(상담자 정보, 상담유형, 이용 시 유의사항 등)을 안내 - 상담에 대한 답변을 받아볼 수 있는 기간 명시



〈표-12〉 홈페이지 상담 진행과정

단계	내용
접촉단계	상담자의 첫 인상을 보여줄 수 없으므로 따뜻하고 수용적인 언어표현으로 시작함 (~ 에 글을 읽으면서 얼마나 힘들었을까 하는 마음이 들었습니다.)
↓	↓
라포형성	내담자의 핵심감정을 읽고, 공감적 이해를 반영하여야 함. 공감적 반응은 내담자로 하여금 “상담자는 내가 어떻게 느끼고 있는지 알고 있어”로 지각하게 만들고, 이것이 라포 형성에 중요한 요소가 됨 (“~님은 강압적이고 자기중심적인 아버지로 인해 많이 힘들어 하신다고 느껴지는군요”.)
↓	↓
문제 명료화	상담에 대한 내담자의 기대와 느낌을 명료화하여 내담자가 상담에 적극적으로 참여하도록 이끄는 단계임
↓	↓
상담 목표 설정	상담자가 내담자의 올린 글을 이해하고 상담자가 상담의 목표를 설정하여 상담하게 됨. 여러 가지 문제 중에서 내담자가 가장 중요하고 시급하게 여기고 있는 문제를 상담목표로 선정하는 것이 좋음
↓	↓
문제 해결	상담자는 내담자의 마음을 정확하게 공감하여 실천적 행동으로 내담자가 행동과 인식의 변화가 일어나도록 도와야 함. 문제해결단계에서는 내담자의 새로운 견해나 인식이 실제 생활에서 실현 되도록 내담자의 의사 결정이나 행동계획을 도와야 하고, 내담자의 구체적인 행동 절차를 제시하고 세부적인 행동 계획을 제안하여야 함
↓	↓
상담종결	홈페이지 상담에서 종결 단계는 전화 상담과 면담 상담 안내에 대한 정보제공, 심리적 지원, 추후상담이 가능함을 알려주고 마무리 하는 것이 좋음

○ 전화 상담

〈표-13〉 전화 상담 기본사항 및 상담환경 내용

구분	내용
기본 사항	1. 상담전문요원이 센터에 근무하고 있는 경우에 한하여 답변함
	2. 내담자의 이름(아이디), 연령, 어린이집 유형, 직종(직책), 담당 연령, 경력, 상담목적 등을 파악한 후에 상담 진행함
	3. 센터 외부 프로그램 문의 시 유관기관과 상의 후 연계
상담 환경	1. 주변에서 발생하는 소음이 전달되지 않도록 유의하며, 조용하고 안정적인 환경 마련
	2. 상담일정 등 관련 업무 자료와 전화 상담 매뉴얼을 찾기 쉽게 비치
	3. 메모지, 필기류 등을 준비하여 메모할 사항이 있는 경우 신속하게 대처



〈표-14〉 전화 상담 진행과정

단계	내용
듣기 (경청)	〈무엇을 들어야 할까?〉 호소 내용, 사건의 개요, 내담자의 감정 상태, 내담자의 실제적인 욕구
↓	↓
목표 설정	〈무엇을 다룰 것인가?〉 내담자가 원하는 것이 무엇인가 확인한 후 신속하게 목표를 설정하고 “오늘은 우리 함께 이 문제에 대해 이야기를 나누기로 할까요?” 분명하게 말함
↓	↓
해결 방안 모색	〈어떻게 풀어나갈 것인가?〉 - 목표를 성취하기 위한 방법을 찾아나가는 단계로 상담자는 내담자 가능성과 적극성을 발휘하도록 도와주는 조력자의 역할을 해야 함 - 지금 내담자가 나름대로 생각하고 있는 질문이 있는가? - 그 중 시도해 보았던 질문이 있는가? - 방법을 시행할 때 걱정되는 것이나 예상할 수 있는 장애는 무엇인가? - 목표에 도달할 수 있는 다른 방법들은 어떤 것들이 있을까?
↓	↓
실천 행동 계획 (끝내기)	- 상담을 끝내는 시기도 내담자가 어느 정도에서 상담을 끝내기를 원하는지를 알아차리고 세심하게 내담자와 합의하여 마무리 짓도록 함 - 상담목표가 달성되었다고 판단될 때 - 내담자의 정서가 안정되었다고 판단될 때 - 내담자가 바라는 것이 상담자의 능력을 벗어날 때 - 상담자가 담당하는 시간이 다 되어 갈 때

2. 대면 상담

○ 개별 상담

〈표-15〉 개별 상담 기본사항 및 상담환경 내용

구분	내용
기본 사 항	1. 평일 주간 상담이 어려운 보육교직원의 근무여건을 고려하여 야간 상담을 진행할 경우에 상담전문요원의 주간 근무시간을 대체함
	2. 비밀 보장의 원칙을 알리고 상담을 진행함
	3. 내담자의 이름(아이디), 연령, 어린이집 유형, 직종(직책), 담당 연령, 경력, 상담목적 등을 파악한 후에 상담을 진행함
	4. 필요한 경우에는 센터가 아닌 상담신청자가 원하는 장소에서 찾아가는 상담을 진행함
상 담 환 경	1. 개별 상담을 위해서는 상담실 구성이 필수적임
	2. 편안한 느낌과 소음으로부터 차단된 환경을 조성함
	3. 효과적인 상담을 위하여 방해받지 않는 공간을 구성하는 것이 바람직함
	4. 상담실 공간이 너무 작으면 자유로운 상호작용 표현에 방해가 되며, 너무 크면 산만한 느낌을 주므로 유의함
	5. 상담실에서의 자리 배치는 상담에 몰입할 수 있는 위치로 배치함
	6. 가구는 2~4명이 앉을 수 있는 정도의 테이블, 의자, 시계, 화장지 등 외에 간단한 비품 정도만 배치함
	7. 상담실 구비 시설과 물품의 예 - 상담용 탁자 및 의자, 문서보관용 캐비닛 및 책장(잠금장치), 냉난방기, 녹음기, 컴퓨터·프린터기, 외부 연결 전화, 옷걸이 또는 옷장, 도서대(상담관련 서적 비치), 탁상용·벽걸이용 시계, 간단한 다과 및 컵·접시 등, 정수기, 상담을 위한 서식 및 사무용품, 심리검사, 평가도구 등



〈표-16〉 개별 상담 진행과정

단계	내용
초기단계	• 내담자에 대한 체계적 이해 및 평가, 안정된 상담관계 형성 • 상담구조화 - 소개 인사 나누기 “저는 oo이고 상담은 이렇게 합니다~ ” - 관심사 알아보기 “어떤 이야기를 나눌 수 있을까요?”
↓	↓
중기단계	• 내담자 변화를 위한 구체적 시도 - 상담목적 합의 “무엇을 원하십니까? 그리고 어떻게 변하고 싶습니까?” - 실천계획을 수립하기 “실제로 어떻게 하시겠습니까?”
↓	↓
종결단계	• 문제해결, 자신에 대한 폭넓은 이해, 대처능력향상 - 생활에서 변화를 확인하기 “실제 생활에서 달라진 것은 무엇인가요?” - 작별하기 “상담에서 얻은 것은 무엇입니까?~ ”

○ 집단 상담

〈표 17〉 집단 상담 기본사항 및 상담환경 내용

구분	내용
기본 사 항	1. 평일 주간 상담이 어려운 보육교직원의 근무여건을 고려하여 야간상담을 진행할 경우에 상담전문요원의 주간 근무시간을 대체함
	2. 비밀 보장과 예외규정의 원칙을 알리고 상담을 진행함
	3. 내담자의 이름(아이디), 연령, 어린이집 유형, 직종(직책), 담당 연령, 경력, 상담목적 등을 파악한 후에 상담을 진행함
	4. 필요한 경우에는 센터가 아닌 상담신청자가 원하는 장소에서 찾아가는 상담을 진행함
상 담 환 경	1. 센터 또는 어린이집에 소규모의 집단원들이 모일 수 있는 적당한 크기의 아늑한 공간이 필요하며, 분위기에 맞는 간단한 다과류를 준비함
	2. 편안한 느낌과 소음으로부터 차단된 환경을 조성함
	3. 비언어적 메시지를 알 수 있도록 집단상담실 물건들을 최소화하고 정리 정돈함
	4. 효과적인 상담을 위해서 다른 공간과 구분된 독립적 공간을 구성하는 것이 바람직함
	5. 상담실 공간이 너무 작으면 자유로운 상호작용 표현에 방해가 되며, 너무 크면 산만한 느낌을 주므로 유의함



〈표 18〉 집단 상담 진행과정

단계	내용
예비 집단	· 집단 상담 시작 전, 집단을 계획하고 준비하는 시기
↓	↓
탐색 단계	· 집단원들이 자신의 관심사와 참여목표 탐색, 다른 집단원들과 신뢰 관계를 형성하는 시기
↓	↓
작업 단계	· 자기통찰을 위해 애쓰고, 행동과 사고의 변화에 노력하는 시기
↓	↓
종결 단계	· 집단상담 종결 후, 집단경험의 효과 지속 여부 평가 · 집단경험과 학습 내용을 일상생활에 적용하여 생산적이고 행복한 삶을 영위하는데 도움이 되도록 요약·정리하는 시기

IV

부록

- ① 실적관리시스템 안내
- ②상담운영 예시 (2015년)
- ③서식 (상담양식)



1

실적관리시스템 안내

1. 실적관리시스템 절차

- 시도육아종합지원센터는 당월 교육 실적을 익월 20일까지 중앙육아종합지원센터 「실적관리 시스템 (db.educare.or.kr)」에 입력

〈표-19〉 실적관리시스템 절차

1	화면경로	• 로그인 화면(db.educare.or.kr)
	항목설명	• 아이디: 육아종합지원센터의 관리자를 통해 발급받은 아이디를 입력 • 비밀번호: 육아종합지원센터의 관리자를 통해 발급받은 비밀번호를 입력 • 로그인에 성공하면 실적관리시스템의 메인 화면으로 이동
	화면안내	
2	화면경로	• 로그인 ⇒ 메인화면
	항목설명	• 사업현황 > 상담, 정보 및 기타 사업(클릭)
	화면안내	

3	화면경로	로그인 ⇒ 메인화면 ⇒ 상담, 정보 및 기타사업
	항목설명	- 상담, 정보 및 기타 사업 정보를 조회 및 등록 수정 관리 - 년 > 월 > 지역선택 > 센터선택 1차분류(공통) > 3차분류(상담) > 4차분류(보육교직원상담) > 5차분류 - 유형(보육교직원상담) > 검색 > 등록(클릭)
	화면안내	

4	화면경로	로그인 ⇒ 메인화면 ⇒ 상담, 정보 및 기타사업
	항목설명	- 상담, 정보 및 기타 사업 정보를 조회 및 등록 수정 관리 - 공통 > 상담 > 보육교직원상담 - 다음(클릭)
	화면안내	

5	화면경로	로그인 ⇒ 메인화면 ⇒ 상담, 정보 및 기타사업
	항목설명	- 상담, 정보 및 기타 사업 정보를 조회 및 등록 수정 관리 - 보육교직원 상담 2016년 > 다음(클릭)
	화면안내	

6	화면경로	로그인 ⇒ 메인화면 ⇒ 상담, 정보 및 기타사업
	항목설명	- 상담, 정보 및 기타 사업 정보를 조회 및 등록 수정 관리 - 보육교직원상담 > 기준년도(2016년) - 상담유형, 어린이집유형, 직종, 보육경력, 상담내용, 기관연계, 만족도조사 작성 후 > 저장(클릭)
	화면안내	

7

2

상담운영 예시 (2015년)

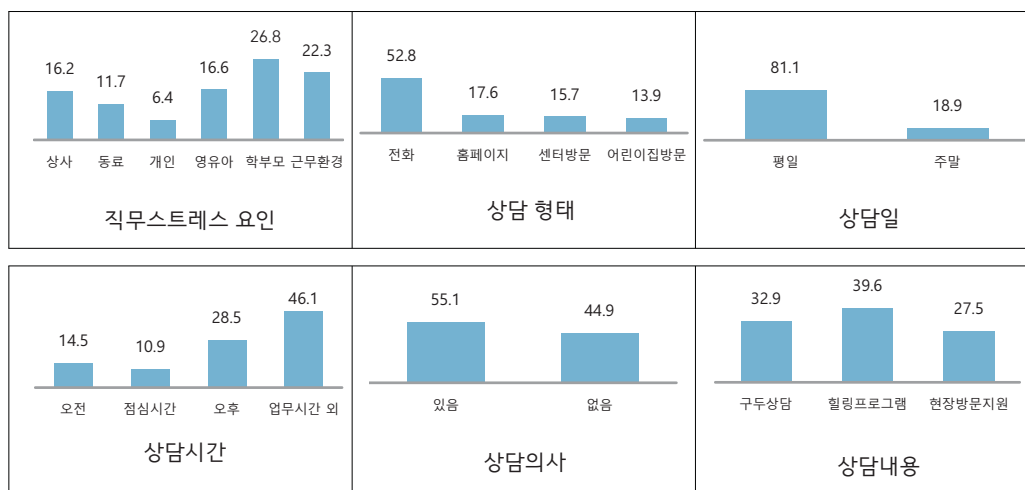
- 2015년 중앙육아종합지원센터에서 발간한 「2015년 5개 사업 결과보고회」 책자에 수록된 울산광역시 육아종합지원센터 상담운영 예시

〈표-20〉 울산광역시 육아종합지원센터 상담사업(2015)

구분	내용
상담 계획	• 2015. 9. 21. 상담전문요원 배치 • 2015. 9. 22. ~ 9. 24. 보육교직원 495명 대상 사전 수요조사 • 2015. 9 ~ 12월(3.5개월) 상담사업 계획
상담 홍보	• 2015. 10 ~ 12월 울산광역시 어린이집 연합회, 본 센터 홈페이지 공지, 울산 관내 어린이집 업무연락, 본 센터 보육교직원 교육 책자 등 안내문 첨부하여 배부 (총 2,700부)
상담 진행	• 2015. 10. 28. ~ 12. 18. 상담운영회기: 총 45회(전화 1회, 개별 39회, 집단 5회) 상담참여인원: 총 89명(전화 1명, 개별 39명, 집단 49명)

○ 상담 계획

사전 수요조사 (울산광역시 보육교직원 495명 대상, %)



상담사업 계획

상담 대상	• 보육교직원
상담 구분	• 홈페이지상담, 전화상담, 개별상담, 집단상담
상담 내용	• 심리 상담(나 들여다보기, 나와 타인 이해하기, 스트레스 조절하기, 심리 상태 알아보기) • 심리 검사(직무스트레스 검사, 투사 검사, 다면적 인성검사, 에니어그램, 선호표상체계검사)
상담 시간	• 평일(월~금) 09:00~18:00, 평일(화, 목) 18:00~20:00 *상담 요일과 시간 변경 가능함
상담 신청	• 온라인 신청(홈페이지, 전화), 방문 신청
상담 장소	• 내방(본 센터 상담실), 방문(어린이집, 원하는 장소)
상담 절차	• 심리 상담 → 심리 상담 평가 및 종결 → 사후 관리 • 심리 검사 → 심리 검사 결과 상담 → 사후 관리

○ 상담 홍보

상담 안내문

2015년 보육교직원 상담사업

■산광역시 육아종합지원센터는 '종교아보육법' 제 7조 및 제16조의 근거하에 상담의 중요성을 인지하여 보육교직원들의 심리적정서적 고통을 상담을 운영합니다. 보육교직원들은 상담 내용에 따라 맞춤형 상담으로 진행될 예정이오니 보육교직원들의 많은 관심과 참여를 부탁드립니다.

[상담 대상]
• 출산 관련 보육교직원

[상담 기간]
• 2015년 10월 ~ 12월

[상담 시간]
시간 배역
• 평일(월~금) 09:00~18:00
• 평일(화, 목) 18:00~20:00
* 상담 시간과 요일은 변경될 수 있음

이럴 때 상담이 필요해요!

- 자신을 좀 더 이해하고 역량을 강화하고자 할 때
- 일터에서 일의 방향을 잡을 때
- 집과 직장생활로 인한 갈등을 해결하고 있을 때
- 집단 생활에서 후회감과 원한이 있을 때
- 상대방과 대화가 통하지 않는다고 느낄 때
- 부모와 직장생활로 지쳐서 어려움이 있을 때
- 간접적 조력자로서 어려움이 있을 때
- 기타 상담이 필요할 때

상담의 가장 중요한 원칙은 비밀보장입니다.
상담 내용은 공개되지 않으며 익명성이 보장됩니다.

본 센터 개별 상담, 집단 상담 시 교육 수료증 발급되며, 3차 평가인증지표 「영역2.건강 : 2-5-7 보육교직원의 직무스트레스(정신건강)를 예방하고 관리할 수 있는 서비스를 안내하거나 제공한다.」에 적용 가능함

문의 : 울산광역시 육아종합지원센터 Tel 248-4173~4 홈페이지 : ulsanchildcare.go.kr

※ 본 상담 참여(개별, 집단) 시 교육 수료증 발급되며, 3차 평가인증지표 「영역2.건강 : 2-5-7 보육교직원의 직무스트레스(정신건강)를 예방하고 관리할 수 있는 서비스를 안내하거나 제공한다.」에 적용 가능함

※ 상담에 참여한 보육교직원을 통한 홍보

수료증

성명 :
소속 :
교육과정명 : 보육교직원 직무스트레스 해소를 위한 상담
교육기간 : 2015년 월 일(총 120명)

위 사람은 울산광역시 육아종합지원센터에서 실시한 「보육교직원 직무스트레스 해소를 위한 상담-집단 상담」 교육을 이수하였으므로 이 증서를 수여합니다.

2015년 월 일

울산광역시 육아종합지원센터장

울산광역시 육아종합지원센터

○ 상담 진행

개별상담

사례1 (교사)	- 대 상: 보육교사(경력 1~2년) - 상담의뢰: 영유아 지도방안 - 상담내용: 심리 상담 - 상담장소: 엔젤리너스 커피점(20:00~22:00)	
사례2 (교사)	- 대 상: 보육교사(경력 2~4년) - 상담의뢰: 자신에 대한 이해 및 역량 강화 - 심리검사(직무스트레스검사, 투사검사, 다면적 인성검사, 선호표상체계검사) - 상담장소: 어린이집(14:00~15:00)	
사례3 (원장)	- 대 상: 원장(경력 10년 이상) - 상담의뢰: 자신에 대한 이해 및 역량 강화 - 상담내용: 심리검사(직무스트레스검사, 투사검사, 다면적 인성검사, 선호표상체계검사) - 상담장소: 어린이집(18:00~19:00)	

집단상담

사례1 (원장, 교사)	- 대 상: 민간 어린이집 보육교직원 20명(원장, 교사) - 상담의뢰: 보육교직원의 스트레스 해소 - 상담내용: 나 들여다보기 - 상담장소: 어린이집(17:00~19:00)	
사례2 (교사)	- 대 상: 국공립 어린이집 보육교직원 10명(교사) - 상담의뢰: 교사 간의 소통 - 상담내용: 나와 타인 이해하기 - 상담장소: 어린이집(19:00~21:00)	
사례3 (공무원)	- 대 상: 보육 담당 공무원 3명 - 상담의뢰: 심리 상태 알아보기 - 상담내용: 심리검사(에니어그램, 다면적 인성검사, 투사검사) - 상담장소: 본 센터 상담실(14:00~16:00)	
사례4 (직원)	- 대 상: 울산광역시 육아종합지원센터 8명 - 상담의뢰: 직원 간 성격 분석을 통한 업무 배치 - 상담내용: 심리검사(에니어그램, 투사검사, 창의력 검사) - 상담장소: 울산대공원 내 벤치(13:00~14:00)	

3

서식(상담양식)

2016년 업무매뉴얼 상담양식 변경사항

2015년 (변경 전)	2016년 (변경 후)
1) p.29 <상담신청서> • p.32 <초기면접기록지> —	1) <상담신청서, 초기면접기록지>를 하나로 합쳐 <상담신청서 및 초기상담기록지>로 사용. 2) <집단상담 신청서>와 예시 추가
• p.30 <사례번호 부여방법> 1) 상담내용 ①원아들과의 활동 ②행정적 지원 ③개인관련활동	• <사례번호 부여방법> 내용 수정, 추가 1) 상담내용 수정 ①'원아들과 관계'로 수정 ②'행정적 지원'→ 삭제 ③'개인사 관련'으로 수정 ④'심리,적성,성격검사'→ 추가 2) 직종(직책) 추가
• p.33 <상담회기록> ①내담자가 진술한 문제와 상황 ②상담자견해 ③상담결과 및 향후 상담계획	• <상담회기록> 내용 수정 ①'내담자 호소문제와 상담진행상황'으로 수정 ②'상담결과 및 상담평가'로 수정 ③'상담자 견해 및 향후 상담계획'으로 수정
• p.34 <사례관리기록부>	• 삭제
• p.35 <집단 상담 기록부>	• <집단상담회기록>명칭 변경 및 내용 추가 ①'상담성과 및 상담결과' 추가 ②'상담자 평가' 추가
• p.36 <상담종결기록지>	• <상담종결기록지> 내용 추가 - '주 호소 내용' 추가
• p.37 <개별상담 만족도 평가> • p.38 <집단상담 만족도 평가> ①'상담권유의향 표시기준' (①없다, ②있다)	• <상담 만족도 평가>명칭 변경 및 수정 ①'상담권유의향 표시기준' 수정 (①있다, ②없다) ②'개별, 집단상담 만족도 평가'를 '상담 만족도 평가' 하나로 합침 ③'전체적인 상담 만족도 평가' 항목 추가
• p.39 <상담관리대장> ①결재 ②상담신청, 상담내용	• <상담관리대장>양식 변경 ① 결재 삭제 ②'접수번호, 사례번호'로 명칭 변경 ③'상담자명' 추가
1) p.40 <2015년 상담전문요원 운영 최종 결과보고> • p.40~44 상담실적 결과보고 양식 4장	1) <2016년 ()월 상담실적보고>명칭 변경 • 실적관리시스템 실적보고 양식으로 수정(2장)

서식 1

접수번호 2016- 01 - 01

사례번호

상담신청서 및 초기상담 기록지

내 담 자	이 름				성 별		상 담 자					
	생년월일	년 월 일(만 세)			종 교		상담일시	2016년 월 일 요일 (시간: 00:00~ 00:00)				
	연 락 처				최종학력		상담장소					
	결혼여부	☐ 미혼 ☐ 기혼 ☐ 기타()										
	소 속											
	E-mail											
	집 주 소											
가족관계	이름	관계	연령	학력	직업	친 밀 도 나쁨 좋음					동거 여부	
						1	2	3	4	5		
	가족형태	☐ 결혼가정 ☐ 재혼가정 ☐ 한부모가정 (별거, 이혼, 사별) ☐ 독신가정 ☐ 기타()										
경제상황	☐ 상 ☐ 중 ☐ 하											
상담경험여부	☐ 있다 ☐ 없다		상담경험시기(횟수)		년 월 일 ~ 년 월 일 (회)							
			상담기관이나 병원									
상 담 영 역	상담유형	가) 홈페이지		나) 전화		다) 개별상담		라) 집단상담				
	어린이집 유 형	A) 국공립		B) 사회복지법인		C) 법인·단체 등		D) 민간				
		E) 직장		F) 가정		G) 부모협동						
	직 종 (직 책)	a) 원 장		b) 보육교사		c) 특수교사		d) 치료사				
		e) 간호사		f) 영양사		g) 조리원		h) 사무원				
보육경력	I) 2년 미만		II) 2~5년 미만		III) 5~10년 미만		IV) 10년 이상					
상담내용	ㄱ) 진로고민		ㄴ) 원아들과의 관계		ㄷ) 업무관련							
	ㄹ) 동료,상사		ㅁ) 학부모 관계		ㅂ) 경제적 안정							
신청사유	ㅅ) 개인사 관련		ㅇ) 심리, 적성, 성격검사		ㅈ) 기타 ()							

* 위 자료는 상담관련 외에 다른 용도로 사용되지 않을 것이며 상담내용은 비밀이 보장됨을 알려드립니다.

서식 2

접수번호 2016-01-(02~08)

집단상담 신청서

어린이집명					신청일	2016년	월	일
신청자		직책		연락처	어린이집			
					H-P			
주 소								
어린이집 유형	☐ 국공립 ☐ 사회복지법인 ☐ 법인·단체 등 ☐ 민간 ☐ 직장 ☐ 가정 ☐ 부모협동							
상담 유형	☐ 내방상담(본 센터에서 진행) ☐ 방문상담 ☐ 그 외의 장소()							
프로그램 중 택 1 (√표)								
상담 날짜								
상담 시간								
신청사유 (간략하게)								
신청자 명단	연번	성명	연령	보육직종(직책)	보육경력 (해당번호 기입) I) 2년 미만 II) 2~5년미만 III) 5~10년미만 IV) 10년 이상			
	1							
	2							
	3							
	4							
	5							
	6							
	7							
	8							
	9							
	10							
	11							
	12							
	13							
	총 참여 인원				명			

※ 희망하시는 곳에 √표 한 후 FAX(-) 또는 (@)으로 보내주시기 바랍니다.

사 례 번 호 부 여 방 법

다	D	b	Ⅲ	ㅁ	5
상담유형	어린이집유형	직종 (직책)	보육경력	상담내용	접수 번호

☞ 이 경우 부여된 사례번호는 **다DbⅢㅁ5** 입니다.

<해석> 면접(개별)상담을 신청한 민간어린이집 보육교사, 보육경력은 5~9년,
학부모와의 관계에 대한 어려움을 호소하는 5번째 상담접수 사례입니다.

☞ 해당되는 칸에 부여된 번호를 표시하여 사례번호를 만들어주시기 바랍니다.

상담 유형	가	나	다	라
	홈페이지	전화	면담(개별)	면담(집단)
			✓	

어린 이집 유형	A	B	C	D	E	F	G
	국공립	사회복지법인	법인·단체 등	민간	직장	가정	부모협동
				✓			

직종 (직책)	a	b	c	d	e	f	g	h	i
	원장	보육교사	특수교사	치료사	간호사	영양사	조리원	사무원	기타
		✓							

보육 경력	I	II	III	IV
	2년 미만	2~5년 미만	5~10년 미만	10년 이상
			✓	

상담 내용	ㄱ	ㄴ	ㄷ	ㄹ	ㅁ	ㅂ	ㅅ	ㅇ	ㅈ
	진로 고민	원아들과 관계	업무 관련	동료,상사 관계	학부모 관계	경제적 안정	개인사 관련	심리,적성, 성격검사	기타
					✓				

서식 3

상 담 동 의 서

안녕하십니까?

본 상담은 여러분의 인적사항과 상담내용에 대해 비밀을 지켜드릴 것을 약속합니다.

더불어 보다 효과적인 상담 서비스를 제공하기 위해 필요한 몇 가지 협조 사항에 대해 여러분의 동의를 구하고자 합니다.

개인 정보 공개 동의	(수집, 이용 목적) 수집된 상담 내용은 보육교직원 상담사업을 위하여 이용되며, 개인정보는 다른 목적으로 사용되지 않습니다.
	(녹음, 사진촬영 동의) 상담자의 자문을 목적으로 여러분의 상담내용을 녹음, 사진 촬영을 할 수 있음을 알려드립니다. 녹음, 사진 촬영을 원하지 않는 경우 미리 상담자에게 말씀해 주시기 바랍니다.
	(보유 및 이용기간) 상담 자료는 센터에서 3년간 보관하고 이후에는 폐기합니다.
	(동의 거부 및 권리) 필수 항목의 정보를 제공하지 않을 경우 익명으로 처리합니다.
	개인 정보 이용에 동의하십니까? ☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음

- 상담 과정 중 아동학대를 알게 된 경우에는 아동보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여 알리는 것을 원칙으로 하고 있습니다.
(아동복지법 제 25조 아동학대 신고 의무와 절차)
- 상담 중 외부상담전문기관(예: 신경정신과, 정신보건센터, 상담전문센터 등)과의 연계가 필요한 경우, 상담자의 권유 및 본 센터의 방침에 적극적으로 협조해 주시기 바랍니다.
- 상담은 주 회 회기 분 동안 진행되며, 연락 없이 무단으로 결석하지 않을 것을 약속해 주시기 바랍니다.
- 이에 동의하시면 아래에 서명해 주시기 바랍니다.

위 내용을 충분히 알고 있으며, 상담의 규정에 동의합니다.

년 월 일

서명

서식 4

사례번호

상담 회기록

상담일시	2016년 월 일 요일(00:00~00:00)	상 담 자	
내 담 자	성명 (남 , 여 / 만 세)	상담장소	
상담유형		상담회기	
상담목표			
내담자 주 호소문제와 상담진행상황			
상담결과 및 상담평가			
상담자 견해 및 향후 상담계획			

서식 5

사례번호

집 단 상 담 회 기 록

상담일시	2016년 월 일 요일 (00:00~00:00)	상 담 자	
상담집단		상담장소	
참여인원		상담회기	
상담주제 (프로그램명)			
상담목표			
집단상담 내용요약			
집단상담 성과 및 상담결과			
집단원평가			
상담자평가			
기타사항			

서식 6

사례번호

종결상담 기록지(다회기상담용)

내 담 자	성명 (남, 여 / 만 세)	상 담 자	
시작일시		종결일시	
총 회 기		상담유형	
종결유형	① 합의종결 ② 중도탈락 ③ 다른 기관으로 연계 ④ 기타(사유:)		
연계 기관명			
상담목표			
주 호소내용			
상담내용			
상담에 대한 평가			
기타 사항			

서식 7

상 담 관 리 대 장

상 담 자 명 :

순번	날짜	접수번호	사례번호	비고
1	1/15	2016-01-01	나DaⅡ□ 1	전화상담후 내방상담 희망함
2	1/17	2016-01-02	라AaⅣ○ 2	MBTI 성격유형검사 (○○○어린이집 7명 신청)
3		2016-01-03	라AbⅠ○ 3	
4		2016-01-04	라AbⅡ○ 4	
5		2016-01-05	라AbⅡ○ 5	
6		2016-01-06	라AbⅠ○ 6	
7		2016-01-07	라AbⅢ○ 7	
8		2016-01-08	라AbⅡ○ 8	
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

서식 8

상담 만족도 평가

상담유형	☐ 개별상담	☐ 집단상담	날 짜	20	년	월	일
------	-------------------------------	-------------------------------	-----	----	---	---	---

바쁘신 일정에도 불구하고 상담을 끝까지 마무리해 주셔서 감사드립니다.

이 설문에 대한 의견은 향후 보다 나은 상담을 제공하기 위해 반영되어지고, 다른 용도로는 사용되지 않습니다.

표시기준 - ⑤ 매우만족 ④ 만족 ③ 보통 ② 불만족 ① 매우불만족					
· 전체적으로 상담에 대해 만족하십니까?			⑤	④	③ ② ①

항목별 해당되는 곳에 √ 표시하여 주시기 바랍니다.

1. 상담운영

표시기준 - ⑤ 매우만족 ④ 만족 ③ 보통 ② 불만족 ① 매우불만족					
1. 상담운영 시간에 대해 만족하십니까?	⑤	④	③	②	①
2. 상담운영 회기에 대해 만족하십니까?	⑤	④	③	②	①
3. 상담 장소의 환경에 대해 만족하십니까?	⑤	④	③	②	①
4. (집단상담용) 상담규모(참여인원수)에 대해 만족하십니까?	⑤	④	③	②	①

2. 상담효과

표시기준 - ⑤ 매우만족 ④ 만족 ③ 보통 ② 불만족 ① 매우불만족					
1. 문제해결에 도움이 되셨습니까?	⑤	④	③	②	①

3. 상담권유 의향

1. 이후 상담이 필요할 때, 다시 신청하실 의향이 있으십니까?	①있다 ②없다
2. 다른 분께 상담을 권유하실 의향이 있으십니까?	①있다 ②없다

4. 기타 의견(개선이 필요한 점 등을 자유롭게 기재해 주세요)

♥ 감사합니다. ♥

서식 9

2016년 ()월 상담실적보고

센터명	○○○ 육아종합지원센터			
상담 운영 기간	2016년	월	일 ~	월 일
상담 운영 현황	상담 운영 횟수		총	회
	상담 참여 인원		총	명 (남: 여:)

1) 해당되는 사항의 상담 진행 결과를 작성해 주시기 바랍니다.

상담유형	구분	상담횟수	상담인원					
	가) 홈페이지							
	나) 전화							
	다) 면접(개별)							
	라) 면접(집단)							
어린이집유형	A) 국공립 어린이집							
	B) 사회복지법인 어린이집							
	C) 법인·단체 등 어린이집							
	D) 민간 어린이집							
	E) 직장 어린이집							
	F) 가정 어린이집							
	G) 부모협동 어린이집							
직종(직책)	a) 원장							
	b) 보육교사							
	c) 특수교사							
	d) 치료사							
	e) 간호사							
	f) 영양사							
	g) 조리원							
	h) 사무원							
	l) 기타							
보육경력	I) 2년 미만							
	II) 2~4년							
	III) 5~9년							
	IV) 10년 이상							
상담내용	ㄱ) 진로고민							
	ㄴ) 원아들과 관계							
	ㄷ) 업무관련							
	ㄹ) 동료,상사 관계							
	ㅁ) 학부모 관계							
	ㅂ) 경제적 안정							
	ㅅ) 개인사 관련							
	ㅇ) 심리,적성,성격검사							
	ㅈ) 기타							
상담 연계기관	복지관	보건소	아동보호전문기관	정신건강증진센터	건강가정지원센터	다문화지원센터	상담전문기관	병원의뢰

② <상담 만족도 평가>결과를 해당되는 사항에 표시해 주시기 바랍니다.

만족도 조사	구분	⑤매우 만족	④만족	③보통	②불만족	①매우 불만족
	개별	명	명	명	명	명
	집단	명	명	명	명	명

1. 상담운영

구분	⑤매우 만족		④만족		③보통		②불만족		①매우 불만족	
	개별	집단	개별	집단	개별	집단	개별	집단	개별	집단
상담운영 시간	명	명	명	명	명	명	명	명	명	명
상담운영 회기	명	명	명	명	명	명	명	명	명	명
상담 장소(환경)	명	명	명	명	명	명	명	명	명	명
상담규모(참여인원 수)	-	명	-	명	-	명	-	명	-	명

2. 상담효과

구분	⑤매우 만족		④만족		③보통		②불만족		①매우 불만족	
	개별	집단	개별	집단	개별	집단	개별	집단	개별	집단
문제해결	명	명	명	명	명	명	명	명	명	명

3. 상담권유 의향

구분	①있다		②없다	
	개별	집단	개별	집단
재신청 의향	명	명	명	명
상담권유 의향	명	명	명	명

4. 개별상담 만족도 기타 의견

5. 집단상담 만족도 기타 의견

| 기획·총괄 |

마미정 (중앙육아종합지원센터 센터장)
조성희 (중앙육아종합지원센터 보육지원사업팀장)
양선희 (중앙육아종합지원센터 상담전문요원)

| 감수 |

유미숙 (숙명여자대학교 아동복지학부 교수)
황인호 (고려대학교 교육대학원 상담심리교육과 교수
서초전문심리치료원 원장)

2016년 보육교직원 상담 업무매뉴얼

인 쇄 2016년 4월
발 행 2016년 4월
발행인 마 미 정
발행처 중앙육아종합지원센터
서울특별시 용산구 청파로 345 주연빌딩 3층

* 본 자료집의 저작권은 서울특별시육아종합지원센터에 있으며,
사전 승인 없이 자료집 내용의 무단복제를 금함.