

과정명	
27차시	내담자 의뢰 및 연계

## 1. 의뢰·연계 기관 발굴

### ① 내담자 의뢰·연계의 이해

#### 1. 내담자 의뢰·연계

##### (1) 의미

상담자가 자신의 전문적 능력과 경험의 한계를 알고 자신의 능력을 벗어날 정도로 특별한 도움이 필요한 내담자들을 적절한 시기에 다른 전문가에게 의뢰·연계하는 것을 말한다.

##### (2) 상담심리사 학회의 윤리강령

‘상담심리사는 능력의 한계나 개인적인 문제로 내담자를 적절하게 도와줄 수 없을 때에는 상담을 시작해서는 안 되며, 다른 상담심리사나 정신건강 전문가에게 의뢰하는 등 내담자를 도와줄 수 있는 방법을 강구해야 하고 이미 시작된 상담관계인 경우에는 즉시 종결하여야 한다’는 윤리강령을 두고 있다.

#### 2. 내담자 의뢰·연계 목적 및 필요성

##### (1) 내담자 의뢰·연계 발생 원인

내담자 의뢰·연계 발생 원인으로는 상담자가 자신의 능력의 한계로 인해 내담자를 의뢰·연계하는 경우도 발생하지만 이직이나 휴직 등 상담자의 개인적인 사정이나 상담기관의 거리, 상담비용 등 내담자의 사정으로 인해 상담서비스를 제공해주지 못할 경우에도 발생할 수 있다. 상담자는 상담서비스를 제공할 수 있으며, 상담 외 약물이나 복지지원 등 다른 영역의 도움을 필요로 하는 경우에도 의뢰·연계가 이루어질 수 있다.

##### (2) 내담자 의뢰·연계 목적

상담자의 부적절한 개입을 통해 내담자에게 해악을 주는 것을 방지하여 내담자를 보호하고 더 나아가서는 내담자에게 보다 전문적이고, 수준 높은 서비스를 제공하는 것이다. 또한, 다양한 상황들을 고려하여 여러 가지 자원을 확보한 후 내담자에게 최선의 변화를 이끌 수 있도록 돕기 위함이다. 즉, 내담자의 복지를 증진시키는데 목적이 있다.

### 3. 내담자 의뢰·연계 과정

- (1) 내담자 의뢰·연계 여부 판정
- (2) 의뢰·연계기관 선정 및 기관 협의
- (3) 의뢰서 작성 및 송부
- (4) 내담자 의뢰
- (5) 의뢰·연계 기관 모니터링
- (6) 추수관리

## ② 지역사회 내 유관 기관 발굴

내담자 상담이 기존에는 내담자 내부 자원을 활용하여 문제를 해결하는데 초점을 두었다면 최근 상담에서는 내담자를 둘러싸고 있는 체제 및 외부 자원을 활용하여 보다 근본적인 문제 해결과 주위 환경에 빠르게 적응하도록 돕는 데에 중점을 두고 있다. 즉, 내담자를 둘러싸고 있는 내·외부 자원과 상담자의 전문영역을 고려하여 내담자에게 가장 적합한 서비스를 제공하는 수요자 중심의 맞춤형 상담으로 변모하고 있다.

### 1. 지역사회 개념의 이해와 자원 발굴

내담자에게 제공되는 서비스가 보다 효율적으로 이루어지기 위해서는 그들의 생활 기점인 지역사회를 중심으로 이루어지는 것이 바람직하다. 따라서 지역에서 활용 가능한 자원을 조사, 발굴하여 자원망을 구축할 필요가 있다.

#### (1) 자원 조사 없이 상담 개입 시 문제점

자원이 필요할 때마다 조사를 해야 하기 때문에 내담자에게 적시에 서비스를 제공하지 못하게 되어 내담자의 불편함을 초래할 수 있으며 더욱이 자살문제, 약물치료 등 내담자의 문제 사안이 긴급을 요할 때는 즉각적인 대처가 어려워 심각한 문제를 초래할 가능성도 발생할 수 있다.

#### (2) 지역자원 개발

지역 내에 이미 확보된 자원과 자원 활용을 위한 네트워크를 활용하면 쉽게 자원을 개발할 수 있으며, 온라인과 오프라인 조사를 통해 다양한 지역의 기존 자원을 확인할 수 있다. 또한, 점점 다양해지는 내담자의 욕구 수준 및 호소문제를 만족시키기 위하여 신규 기관을 추가적으로 발굴하는 것이 필요하다. 기관 발굴은 상담기관의 운영지침에 따라 정기적이고, 지속적으로 이루어져야 한다.

#### (3) 기관 조사 시 유의사항

기관을 조사함에 있어 가장 유의할 점은 각 기관의 정보가 정확해야 한다는 것이다. 따라서 지역 자원 조사를 단순히 온라인을 통해서만 간접적으로 확인할 것이 아니라 현장을 직접 찾아가 인터뷰나 설문조사를 실시하고 기관의 업무, 특징, 전문영역, 인력 현황, 위치 정보 등 직접적인 정보를 확인하여 보다 정확하고, 구체적인 기관의 특징을 파악해야 한다.

(4) 기관의 특성 및 분류

지역 내 기관 정보 수집이 완료되면 기관의 서비스 내용, 특성을 구성하고 이를 바탕으로 공통적으로 묶일 수 있는 여부를 파악하여 기관을 분류한다. 복지기관, 의료기관, 상담기관, 법률기관 등 내담자의 문제 해결과 성장에 도움이 되는 영역으로 분류할 수 있다.

2. 지역사회 자원 발굴 수행 순서

(1) 내담자 의뢰연계 지침에 관한 자료를 찾아 파악한다.

학회 및 협회의 상담자 윤리강령을 찾아 내담자 연계지침 내용을 확인하고 내담자와 관련된 내용을 찾아 표시한 다음 내담자 의뢰·연계 목적 및 중요성에 대하여 작성하여야 한다.

(2) 기관 발굴 및 분류 후 각 기관별 특성을 작성한다.

기관의 특성을 파악할 때는 한 가지 방법만이 아닌 다양한 방법으로 자료를 찾아 객관적인 정보를 수집해야 하며, 작성할 때는 각 기관의 대표적인 사업 및 특징, 의뢰 가능 대상, 이용 가능 서비스, 해당 기관의 의뢰·연계 담당자, 연락처 등의 정보를 구체적으로 작성해야 한다.

(3) 작성한 특성별로 기관을 분류한다.

## 2. 의뢰연계 기관망 구축

### ① 업무협약

1. 업무협약 의미

기관과 기관 사이의 교섭 결과 서로 양해된 내용을 확인 및 기록하기 위해 정식계약 체결에 앞서 체결하는 문서로 된 합의를 말하며, 양해각서로 표기되기도 한다. 원래는 본 조약이나 정식계약의 체결에 앞서 기관 사이에 이루어지는 문서로 된 합의를 가리키지만, 지금은 좀 더 포괄적 의미로 기관의 교섭 결과에 따라 서로 양해된 사항을 확인 및 기록하거나, 본 조약·협정의 후속 조치를 목적으로 작성한다. 기관 사이의 합의에 의해 작성하는 업무협약은 주로 쌍방의 의견을 조율하여 사업의 영역을 확대하며, 각 기관의 원무를 원활하게 수행하기 위하여 상호간에 협력하는 차원에서 이루어지는 것이 보통이다. 공식적으로는 법적 구속력은 없지만 조약과 같은 효력을 갖고 있다. 물론 협정이나 조약과는 상관없는 내용을 담는 경우도 있다.

## 2. 업무협약 체결 절차

### (1) 양 기관의 의사교환

양 기관 간의 업무협약에 대한 필요성이 결정되면 상대 기관과 협약 의사에 대해서 확인하고 전반적인 방향을 상의한다.

### (2) 실무자 협의

기관과의 의사교환이 완료되면 각 기관의 실무자들은 협약과 관련된 구체적인 사항을 논의하게 된다. 이 때 목적, 방향, 기간, 방법 등 업무협약을 체결하기 전 충분한 사전 논의를 해야 한다.

### (3) 내용 상호 검토

실무자 협의를 통해 기본적인 내용이 정해지면 실무자는 각 기관의 상급자에게 보고하고 관련 내용에 대한 피드백을 받아 최종 검토한다.

### (4) 일정 및 방식 협의

협약 내용이 확정되었으면 협약식 일정이나 장소, 진행방식, 참석 대상 등을 최종 합의하여 결정한다.

### (5) 협약서 작성

업무협약 목적, 업무협약 범위, 협력 기간, 그 외 비밀유지나 비용 등의 협의할 내용을 설정하여 협약서를 작성하고 기관에 소속되어 있을 경우 소속 상급 기관의 운영지침을 참조하여 작성한다.

## 3. 업무협약 내용

업무협약의 주요 내용은 “A기관과 B기관은 어떠한 업무를 공동으로 추진하기 위해 상호 협력하기로 한다”는 것이 그 골자가 되며 어떤 공동 업무를 왜 공동으로 추진하려고 하는지에 대한 목적을 작성하여야 한다. 다음으로 양 기관의 협력과 역할에 대해 정의하고 일반적인 계약서 등에 들어가는 계약기간, 상호간 취득정보 누설 방지 조건의 비밀유지 의무, 향후 업무추진 방향과 일정계획이 들어갈 수 있다. 또한, 양 기관의 상호협력을 약속하는 일정의 협의이기 때문에 상호 신뢰를 바탕으로 사업을 수행함에 있어서 서로 협력하거나 사안에 따라 공동으로 진행하기 위한 약속의 내용과 협약 목적, 범위, 기간과 기타 업무를 협의하는데 필요한 사항들이 내용에 포함된다. 이러한 업무협약은 상호 구속적인 조건을 두지 않으며 큰 부담이 없는 내용을 계약으로 체결하는 것이 일반적이다.

## ② 서비스 평가

업무협약 후 서로 합의된 서비스 수준을 이행하는지 확인하기 위해서는 지속적인 평가를 수행해야 한다. 사전에 의뢰·연계 기관에 대한 서비스 평가의 구체적인 내용 및 방식을 정하고 정기적으로 서비스 수준의 달성도를 검토하기 위한 회의를 실시하며 이를 통해 해당 기관에 대한 의뢰·연계 지속 여부를 검토하고 결정한다. 서비스 평가는 의뢰·연계 지속 여부를 판단하는 의미와 더불어 향후 발생할 수 있는 문제점을 사전에 도출하고, 이를 예방하기 위한 작업으로서의 의미도 가지고 있다.

### 1. 서비스 측정 항목

협약 내용 준수 여부는 업무협약 시 정했던 협약 내용이 적용되고 있는지의 여부를 말하며, 의뢰 내담자 만족도는 의뢰·연계 기관 서비스를 이용한 내담자의 만족도를 측정한다. 의뢰 내담자 불만 접수율은 만족도 조사와 더불어 의뢰·연계 기관에 대한 불만 사항을 확인하고, 동일한 불만 사항이 얼마나 자주 발생하는지, 또한 이에 대한 조치를 시행하고 있는지의 여부를 측정한다. 기타에는 내담자의 개인정보가 보호되고 있는지, 협약 기간을 준수하고 있는지의 여부 등 의뢰·연계 기관의 평가를 위한 기타 사항들을 평가한다.

### 2. 서비스 평가 목적

서비스 측정 항목을 정하고 평가하는 최종 목적은 추후 지속적으로 내담자를 의뢰할 수 있는 기관인지의 여부를 판단하기 위함이다. 따라서 서비스 측정 항목들을 종합하여 의뢰·연계 지속 여부를 판단하여야 한다.

### 3. 의뢰·연계 기관과 협약 체결 및 평가 TIP

의뢰·연계 기관과 협약 체결 및 평가 시에는 효과적인 의뢰·연계를 위해서 유관 기관과 담당자의 현황을 파악하고 관련 기관 담당자와의 유기적 관계 유지를 위해 전문가 모임에 정기적으로 참여하거나 #5 의사소통의 장을 마련하는 것이 좋다. 또한, 타기관의 다양한 협약서 양식을 비교하여 공통적으로 들어간 항목을 확인하면 기본적으로 협약서에 들어갈 목록을 구성할 수 있다.

## 3. 내담자 의뢰

### ① 내담자 선별 및 의뢰·연계 동의

내담자에 대한 초기 면접에서 호소문제와 욕구를 확인한 후 타기관으로 의뢰의 필요성이 발견되면 다양한 영역 전문가들의 의견을 확인하여 보다 심층적으로 판정할 필요가 있다.

#### 1. 내담자 선별

##### (1) 내담자의 문제

심리적 동기나 욕구, 정서적 문제, 사회·환경적 영향, 가족 문제 등 복합적으로 나타날 수 있기 때문에 단순히 현재의 태도나 행동을 보고 진단 및 판정하는 일은 매우 어려운 일이다. 따라서 정확한 판정을 위해 사례판정회의를 통해

서 선별하게 된다.

## (2) 사례판정회의

상담자 개인의 의견에 대한 오류를 막기 위해 여러 전문상담가의 심층적인 진단 및 논의를 통해 내담자에 대한 전반적인 사항을 파악하고 이러한 정보를 바탕으로 내담자의 의뢰 여부를 판단하여 가장 적합한 서비스를 제공해 줄 수 있는 기관을 결정해야 한다.

## 2. 사전동의

### (1) 의미

내담자에게 상담 개입에 대한 기본적인 정보를 제공하는 절차로서 내담자가 상담 과정에서 각각의 개입에 참여할지의 여부를 자발적으로 선택하도록 만들어주는 것을 의미한다. 최근 상담윤리에 대한 부분이 강조되면서 상담자의 윤리 및 내담자의 권리에 대한 논의가 많이 진행되고 있다.

### (2) 필요성

내담자로 하여금 자신의 권리와 상담자의 책임을 알게 하고 자신의 자율성과 힘을 인식하게 한다. 또한, 충분히 설명을 들은 후 상담에 참여하고자 하는 동기를 갖게 되고 무엇을 얼마만큼 이야기할 것인지를 스스로 결정하여 피해를 미연에 방지할 수 있어 결과적으로 상담의 성과를 높일 수 있다. 다시 말해, 사전동의는 내담자의 권리를 보호하고, 내담자의 참여 동기를 이끌어 내어 문제 해결을 위한 시발점이 된다.

### (3) 사전동의 영역

사전동의의 영역은 상담자가 직접 상담 개입을 진행할 때 뿐만 아니라 상담자 문이나 의뢰·연계와 같은 다른 상담서비스를 안내하는 영역 또한 포함되며, 내담자의 선택과 자율성을 보호하기 위해서 사전동의 절차는 반드시 이루어져야 한다.

### (4) 유의사항

내담자에게 의뢰·연계의 목적 및 관련 기관에서 제공하는 서비스의 내용을 충분히 설명하고 내담자가 의뢰·연계 과정에서 상담자로부터 거부당했다는 마음을 가지지 않도록 의뢰 과정에 대한 내담자의 마음을 충분히 다루어야 한다. 또한, 동의를 구할 때에는 내담자에게 최대한 경청하고 존중하는 태도를 보여야 하며, 내담자의 의뢰 사인이나 상태에 따라 의뢰 시 발생할 수 있는 내담자의 저항감을 최대한 탐색하고 이를 최소화할 수 있는 대응 방법을 모색해야 한다.

## 3. 내담자 선별 및 의뢰·연계 동의 수행 순서

### (1) 의뢰·연계 계획

계획할 때는 내담자의 문제 상황 및 호소문제가 무엇인지 구체적으로 파악하

고 내담자의 문제 상황을 고려하여 지역사회 의뢰·연계 기관 및 인적 자원 목록을 바탕으로 적합한 서비스 기관을 선택한다.

## (2) 의뢰·연계 동의 구하기

동의를 구할 때는 내담자에게 의뢰에 대한 동의를 구할 때 발생할 수 있는 사항을 고려한다. 예를 들어, 같은 이야기를 반복하고 싶지 않다는 등의 의뢰·연계에 대한 거부감, 자신에게 큰 문제가 있다거나 쉽게 해결할 수 없다고 생각하는 등의 자신의 문제 상황에 대한 두려움을 들 수 있다. 또한, 내담자의 반응에 적절히 대응하여 내담자의 심리적 안정감을 도모하고 의뢰·연계 기관 정보 및 서비스 내용 등에 대한 정보를 제공하여 동의를 구하도록 한다.

## ② 의뢰·연계 기관과 협의 및 소견서 작성

### 1. 의뢰·연계 계획 수립 및 기관 협의

의뢰·연계 계획 수립 시 가장 중요한 부분은 목표를 설정하는 일이다. 내담자의 필요사항을 구체적으로 파악하여 의뢰·연계를 통해 내담자의 변화 목표를 무엇으로 할 것인가를 우선적으로 결정한다. 해당 목표는 의뢰·연계 기관과 합의하여 결정한다. 목표가 설정되었으면 필요한 서비스 내용을 파악한다. 목표 달성을 위해 의뢰·연계 기관에서 제공할 수 있는 서비스 내용과 의뢰·연계 시기 등을 협의하여 문제 해결 전략을 계획한다. 실행 기간은 내담자 문제의 심각성 정도와 의뢰·연계 기관에서 지원할 수 있는 서비스 제공의 실행 기간을 고려하여 계획하도록 한다.

### 2. 의뢰·연계 기관 안내

내담자에게 의뢰·연계 기관에 대해서 안내를 할 경우에는 의뢰·연계 기관에 대한 객관적인 정보와 더불어 실행 가능한 서비스 내용에 대해서 정확하고 구체적으로 설명해 주어야 합니다. 혹여 잘못된 정보를 내담자에게 전달할 경우, 내담자는 상담자체에 대한 신뢰를 잃을 뿐만 아니라 심리적으로 취약한 내담자의 경우에는 마음의 상처로 인해 더 큰 어려움에 빠질 수 있다.

#### (1) 안내 내용

안내할 내용으로는 가장 먼저 기관에 대한 특성 및 내담자에게 제공되는 서비스 내용에 대해서 안내를 하고, 기관의 위치, 상담 비용, 기관 담당자, 연락처 등에 대한 정보를 제공한다.

### 3. 의뢰·연계 소견서

#### (1) 유의사항

소견서를 작성할 때 상담자는 의뢰·연계 기관의 제공되는 서비스 내용 등에 대해서 충분히 협의하고 의뢰·연계 기관에서 충분히 이해할 수 있도록 내담자의 상황에 대해 정확하고, 구체적으로 의뢰 소견서를 작성해야 한다.

#### (2) 소견서 내용

구분	내용
의뢰자 정보	내담자를 의뢰하는 담당자와 기관
내담자 기본 인적사항 및 상담 경험	내담자에 대한 성별, 나이, 학력 수준, 연락처, 가족관계
내담자 상세 정보	내담자의 주 호소문제 및 심리적, 정서적, 인지적 특성
의뢰 사유	내담자를 의뢰하는 구체적인 사유
필요로 하는 지원 (서비스)	사전에 협의된 내담자의 주 호소문제에 따른 필요한 서비스 내용
기타	상담기관의 운영지침에 따른 추가적인 항목

### (3) 작성 절차

- (가) 대상자의 연계 의뢰서 확인으로 사례 내용 숙지
- (나) 내담자 의뢰 사유와 이에 적합한 의뢰·연계 기관 파악
- (다) 의뢰·연계 서비스 내용계획 구성
  - 의뢰 가능 여부, 목표, 제공 서비스, 기간 등
- (라) 내담자에게 의뢰·연계 기관 정보 안내
  - 의뢰·연계 기관의 특성, 위치, 이용 시간, 비용, 담당자, 연락처 등
- (마) 의뢰 소견서 구성

## 4. 의뢰사례 추수관리

### ① 추수관리

상담 과정은 초기-중기-종결 단계로 크게 나누어 진다. 특히, 상담 종결 후에도 내담자는 일상생활에서 충분히 문제를 다시 경험할 수 있기 때문에 상담자는 공식적인 상담이 종결 되고 나서도 추가적인 만남의 가능성까지 완전히 차단해서는 안 된다. 따라서 추가적인 만남을 가질 수 있음을 내담자에게 미리 알려주는 것이 바람직하다.

#### 1. 추수 상담

추수 상담은 보통 상담이 공식적으로 종결된 후 한 달 후 또는 세달 후에 이루어 지는 경우가 많으며 추가적인 만남의 시간을 내담자와 협의하여 미리 정해야 한다.

#### 2. 추수관리 계획

##### (1) 추수관리 의미

내담자를 의뢰 후 의뢰 기관의 서비스 내용과 내담자 행동 변화의 지속상태를 점검하는 것을 말한다.

##### (2) 행동 분석적 평가

행동 분석적 면담을 통한 평가이다. 보통 환자와 가족, 그리고 평가자가 함께 앉아서 자유로운 분위기에서 진행되며, 가장 문제되는 행동, 사회 기술 및 적응 수준, 활용 가능한 자원과 강화물, 환경적 스트레스 여부 등에 대해 평가를 내린다. 즉, 실제 의뢰 기관의 서비스의 내용이 내담자에게 적절한지, 내담자는 서비스 내용에 만족하는지, 내담자가 의뢰·연계 기관을 지속적이며 정기적



으로 이용하는지 등을 파악하여 보다 나은 서비스를 제공하기 위한 것이다.

(3) 내담자와의 연락체계 구축

전화, 이메일 등의 연락처를 확보하고, 직접적인 접촉을 갖도록 하며, 내담자와 연락을 하는데 있어서 가급적 주기적으로 주 1회 정도 연락을 하는 것이 내담자의 지지자 역할과 더불어 보호자 역할을 하며, 내담자에게 심리적 안정감을 줄 수 있어 효과적이다.

(4) 확인 사항

의뢰·연계 후 내담자의 변화 과정을 살펴보기 위해서 확인해야 할 요소들에는 내담자가 정서적, 심리적으로 안정이 되었는지, 의뢰·연계 기관의 서비스가 적절히 제공되고 있는지, 종결 후 문제의 재발 가능성 여부도 파악하여 내담자가 시간에 따라 안정되고 있는지 등이 있다. 또한, 내담자에 대한 파악뿐만 아니라 의뢰·연계 기관의 담당자에게도 정기적으로 연락을 하여 내담자에게 제공되는 서비스 내용 및 변화상태 그리고 종결 여부를 확인해야 한다.

## ② 목표 달성 평가

내담자에 대한 추수관리가 끝나고 나면 서비스 제공 현황 및 내담자의 변화 과정을 바탕으로 목표 달성 정도를 파악해야 한다. 평가 내용은 아래와 같이 서비스 제공 현황, 내담자 변화 과정, 기타 항목으로 구성할 수 있다.

1. 평가 내용

의뢰·연계 기관에서 제공한 서비스를 파악하여 구체적으로 확인하고 계획된 대로 서비스가 제공이 되었는지의 여부를 내담자와 의뢰·연계 기관 담당자의 의견을 바탕으로 평가한다. 내담자 변화 과정 항목에서는 내담자가 처음 의뢰되었을 때의 문제 상황과 의뢰 후 해결 여부를 파악하여 평가한다. 기타 항목에는 상담기관의 운영지침에 따라 필요한 항목들을 추가적으로 작성한다.

2. 의뢰사례 추수관리 및 목표 달성 평가

(1) 유의사항

의뢰·연계 기관별 평가 목록을 작성하여 관리하고 평가에 따라 의뢰·연계 기관 관계를 재추가하거나 보완하도록 한다. 의뢰·연계 기관 담당자와는 주기적으로 연락할 수 있도록 협의하는 내용을 고려하고 추수관리 종결 보고 시에는 문제 재발 가능 여부를 파악하여 최종 종결 여부를 결정하도록 해야 한다.

(2) 수행 순서

(가) 추수관리 계획

추수관리 목록을 구성하고 체크리스트 목록을 작성하여 일정별로 계획한다. 체크리스트 목록에는 내담자가 의뢰 기관에 성실하게 출석하는지 여부, 의뢰 기관의 도움으로 내담자 호소문제가 해결되었는지 여부, 서비스 만족도 평가

도구를 활용하여 의뢰·연계 기관에 대한 만족 여부, 내담자가 제공받은 서비스 내용을 파악하여 내담자에게 제공될 서비스가 제공되고 있는지 등을 작성할 수 있다.

(나) 목표 달성 여부 파악 및 평가

내담자가 처음 의뢰되었던 초기 상황과 비교하여 종결 시점에서의 심리적, 행동적 변화를 파악하고 이에 대해서 평가하도록 한다.

(다) 추수관리 보고서 작성