

雇傭職業能力開發研究
 第20卷(1), 2017, 4, pp. 203~227
 © 韓國職業能力開發院

내일배움카드제 훈련상담의 실태와 과제

심지현*

본 연구는 내일배움카드제에서 수행되고 있는 훈련상담의 실태를 분석하고 훈련상담의 개선을 위한 정책방안을 제시하기 위하여 수행되었다. 상담에 대한 문헌연구와 내일배움카드제의 상담과정과 목적을 분석하여 훈련상담을 정의하고 이에 따라 훈련상담이 진행되고 있는지를 탐구하였다. 내일배움카드제의 훈련상담에 대한 피상담자들(구직자)의 인식과 실태를 파악하고자, 현재 훈련기관에서 훈련중인 177명을 대상으로 설문조사를 수행하여 실태를 파악하고 추가적으로 14명을 대상으로 심층면담을 진행하여 시사점을 도출하였다. 연구결과 현재의 훈련상담은 본 연구에서 제시한 훈련상담의 개념적 정의에 부합하지 못하고 있는 것으로 나타났으며, 단계별 목적도 달성하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 그 원인을 파악하기 위한 심층면담 결과 제도적 요인, 상담원요인, 피상담자요인, 훈련기관 요인이라는 4가지 키워드로 장애요인이 발굴되었다.

내일배움카드제의 훈련상담에서 대두된 4가지 장애요인에 대한 핵심은 훈련상담자와 피상담자간 신뢰를 구축할 수 없는 여건에서, 훈련상담이 행정적인 작업이라 인식하게 하여 그 목적 달성을 방해하고 있다는 것이다. 이러한 현상을 해소하기 위해 본 연구에서는 행정단계의 간소화를 위한 HRD-Net의 적극적인 사용, 상담사의 충분한 확충과 이들의 역량강화를 위한 체계적 교육과정 제공, 피상담자의 상황과 특성에 맞는 맞춤형 상담의 필요성을 정책적으로 제시하였다.

- 주제어: 내일배움카드제, 훈련상담, 취업지원

투고일: 2016년 5월 25일, 심사일: 9월 26일, 게재확정일: 2016년 10월 12일

* 숙명여자대학교 여성인적자원개발대학원 조교수(shimx013@sm.ac.kr)

I. 서론

1. 연구 필요성

국내의 인적자원개발의 중요성이 점차 커지는 상황에서 직업교육훈련을 통한 성인의 인적자원개발, 즉 직업능력개발이 강조되고 있다(이기성, 2004). 직업능력개발을 위한 훈련수요자의 선택권 확대와 훈련기관 간의 경쟁 유도를 통한 훈련의 질 향상을 목적으로 2008년 9월 도입된 내일배움카드제(직업능력개발계좌제)는 수요자중심의 직업능력개발체제로의 전환 및 훈련 공급기관의 시장경쟁성 제고에 기여하였다는 평가를 받고 있다(고혜원 외, 2010; 나영선 외, 2009; 장혜정 외, 2010). 현재 내일배움카드제에서는 사후적 감시체제로 훈련기관에 대한 모니터링과 평가가 이루어지고 있으며, 사전적 감시체제로 훈련에 적합한 대상자에게 내일배움카드가 발급되도록 훈련상담을 실시하고 있다(이상준 외, 2012). 고용노동부의 『직업능력개발계좌제 실시규정』 제5조 1항에서는 “실업자 등이 계좌발급을 신청한 경우에 직업경력, 직업능력수준, 취업희망분야, 직업훈련경험 등 직업훈련의 필요성에 관하여 상담을 해야 한다.”고 규정하고 있다. 이에 따라 구직자들은 고용센터에서 내일배움카드를 발급받기 위해 직업훈련의 필요성 및 적격성을 검증받는 훈련상담 과정을 반드시 거치게 되어있다.

내일배움카드제의 사전적 감시체제로서 훈련상담이 실시되고 있음에도 불구하고 훈련상담 인프라의 부족, 상담원의 역량 미흡, 훈련수요자의 일방적인 내일배움카드 발급 요청으로 인한 상담기능 약화 등의 문제가 발생하고 있어 훈련상담의 실효성에 관한 논란이 지속적으로 제기되고 있다(나현미 외, 2013; 정주연 외, 2011; 최영섭 외, 2009). 실제로 훈련상담은 훈련수요자의 직종 및 과정 선택에 큰 영향을 미치지 못하고 있으며, 피상담자들의 선택권 강화로 인해 특정 직종으로의 편중현상이 심하게 나타나고 있다(정주연 외, 2011). 이처럼 직업훈련이 반드시 필요한 계층에게 내일배움카드를 발급하지 못하는 것은 국가적 차원에서 재정 운영의 비효율성이라는 문제를 야기할 수 있으므로 이를 해결하기 위해서는 계좌발급을 위한 적절한 관리체계가 재정비되어야 할 필요가 있으며(최영섭 외, 2009; 심지현 외, 2013), 훈련상담 본연의 목적을 수행하기 위한 피상

담자인 실업자에게 합리적인 훈련직종 및 훈련과정 선택에 대한 지원에서부터 훈련종료 후 취업 알선에 이르기까지 체계적인 지원이 마련될 필요가 있다. 하지만, 그동안의 선행 연구에서 직업능력개발을 위한 상담의 중요성에 관하여 강조해 왔고, 내일배움카드제 훈련상담에서 나타나는 문제점을 검토하여 훈련상담 프로세스 개선을 위한 방안을 제시하여 왔음에도 불구하고 훈련상담과 관련한 문제는 적절히 해소되지 못하고 있다.

최근 들어 상담의 효과성에 대한 평가는 상담의 주체가 되는 상담원과 피상담자, 그리고 상담이 이루어지는 기관 및 기관 관리자의 관점에서 이루어져야 한다는 주장이 제기되고 있으며(왕은자·김계현, 2009), 직업능력개발 상담의 실태를 파악하기 위해서는 피상담자의 상담참여 현황과 이들이 인식하고 있는 상담 경험에 대한 분석이 선행될 필요가 있다. 이에 본 연구에서는 과거 상담자와 실무자들을 대상으로 진행된 훈련상담개선편안에 대한 연구의 한계를 극복하기 위해 내일배움카드제 상담에서 피상담자, 즉 내일배움카드를 발급받기 희망하는 구직자들의 상담참여 실태를 파악하는 데 그 목적을 두고 설문조사와 심층면담을 수행하여 시사점을 도출하고, 이에 근거한 정책적 시사점을 제시하고자 한다.

Ⅱ. 이론 및 선행연구 고찰

1. 상담의 개념과 종류

본 연구에서는 훈련상담이 본연의 목적을 달성하고 있는가를 파악하기 위해, 상담에 대한 개념적 고찰과 훈련상담에 대한 실태를 검토하여 훈련상담이 어떠한 해야 하는가에 대해 정의하고자 하였다. 「직업능력개발계좌제 실시규정」 제5조 1항에서는 계좌발급을 신청한 실업자 등은 계좌를 발급받기 위해 직업경력, 직업능력수준, 취업희망분야, 직업훈련경험 등 훈련의 필요성에 대한 훈련상담을 반드시 받아야 한다고 규정하고 있다. 기존에 수행된 훈련상담과 관련한 연구들은 훈련상담이 시행되고 있는 법령하에 규정된 훈련상담의 범주에서 훈련상담의 문제점을 탐구하여 운영상 가지적으로 나타난 문제점을 밝히는데 그쳤다는 한계가 있다. 보다 본질적으로 훈련상담이 추구하는 바는 무엇인지 이를 달성하기 위해서는 무엇이 갖춰져야 하는지 심도 있게 탐구하기 위해서는 훈련상담을

개념적으로 정의하고 현재 훈련상담이 이뤄지고 있는 방식과 내용이 이에 부합하는가를 확인할 필요가 있다.

상담(counselling)은 라틴어의 consulere에서 유래한 용어로 ‘숙고하다’, ‘고려하다’, ‘조언을 구하다’ 등의 의미를 가지고 있다. 때때로 상담은 지도(guidance)와 혼용되어 사용되기도 하는데, 일반적으로 상담은 내담자와 상담원 간의 면대면(face to face) 형식으로 인생 전반에 관한 문제를 포괄적으로 이야기하는 것을 의미하지만 지도는 상담의 다양한 활동 중에서 1인의 상담원이 집단을 대상으로 수행하는 특정 활동을 의미하며, 하나의 문제에 대한 대처방안을 중점적으로 다루는 데 초점이 있다(이지연, 2002).

상담의 한 영역으로 자리잡은 직업상담(vocational counselling)은 일반적으로 개인이 가지고 있는 특성(trait)과 특정 직업에서 요구되는 특성들을 연결(match)하여 적절한 직업을 선택할 수 있도록 돕는 과정을 의미한다(Super, 1954). 직업상담은 학교를 졸업한 청소년, 성인실업자, 이직을 준비하는 재직근로자에게 필요한 상담으로(Chiousse & Werquin, 1999), 직업 선택을 위한 의사결정, 취업 및 창업을 준비하는 과정에서 직면하는 문제에 대한 지원, 취업 후 직업적응을 위한 상담, 직업전환을 위한 상담, 건강한 직업생활을 유지하기 위한 상담, 직업문제를 치료하기 위한 심리치료, 은퇴상담 등 다양한 영역들이 직업 상담에 포함된다(김병숙 외, 1999).

직업상담은 진로상담(career counselling)과 그 의미가 혼용되어 사용되기도 하는데, 두 개념 간의 관계에 대한 견해는 학자들 간에 다소 차이가 나타나고 있다. 직업상담과 진로상담을 분리해서 개념을 정의하고자 시도하는 경우, 진로와 관련된 의사결정은 인간의 전 생애에 걸쳐 이루어진다는 Super(1990)의 진로발달이론 관점을 취하고 있으며 진로상담을 직업상담보다 더 큰 범주로 바라보는 경향을 가진다.

우리나라의 경우 정책을 추진하는 부처의 특징에 따라 용어 사용에 대한 양상이 다르게 나타나고 있다. 교육부와 같이 학교교육과 관련된 부처에서는 ‘진로상담’이라는 용어를 사용하는 반면 고용노동부와 같이 성인(구직자)을 대상으로 하는 경우 ‘직업상담’ 혹은 ‘훈련상담’이라는 용어를 사용하고 있다(노경란 외, 2008). 이는 대상 연령의 특성에 따라 진로와 직업을 구분하여 사용하는 것으로 진로의 개념을 ‘전생애’적인 것이 아닌 ‘분절적’인 것으로 간주하고 있는 경우라 볼 수 있다(진미석 외, 2003).

2. 훈련상담의 개념

내일배움카드제에서 이루어지고 있는 상담은 실업자들의 직업능력 향상을 위한 훈련참여에 그 목표를 두고 있는 상담으로, 고용노동부고시 제2013-16호 「직업능력개발계좌제 실시규정」에서는 내일배움카드제에서 이루어지는 상담을 ‘훈련상담’으로 명명하고 있다. 훈련상담은 상담원이 내담자인 구직자에게 취업을 위한 훈련직종·과정·기관에 대한 정보를 제공하고 훈련참여 전부터 훈련 이수 후 구직활동에 이르기까지의 전 과정에서 발생하는 의사결정을 도와주고 조언해주는 활동으로(고혜원 외, 2008), 「직업능력개발계좌제 실시규정」 제5조 1항에서는 계좌발급을 신청한 실업자 등은 계좌를 발급받기 위해 직업경력, 직업능력수준, 취업희망분야, 직업훈련경험 등 훈련의 필요성에 대한 훈련상담을 반드시 받아야 한다고 규정하고 있다.

이처럼 우리나라의 훈련상담은 직업능력개발 정책의 도입과정에서 행정 기관의 주도하에 도입된 개념으로, 상담학에서 다루고 있는 일반적인 심리상담(counselling) 및 진로상담(career counselling)과 구분되는 특징을 가지고 있는데, 이를 정리하면 다음의 표와 같다(이지연, 2002, p.301).

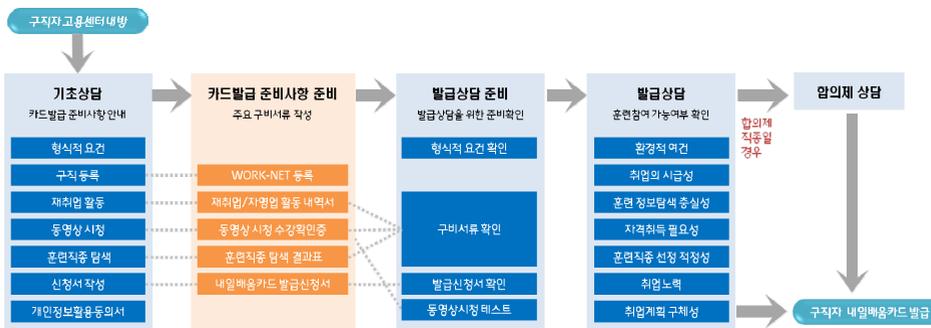
<표 1> 상담유형의 구분

구분 유형	훈련상담	심리상담	진로상담
상담 주제	• 직업훈련·취업	• 정신병리 • 개인 심리 특성	• 인생전반의 총체적인 일(work)과 인간행동
내담자 유형	• 미진학 청소년 • 실직자 • 경력전환자	• 심리문제를 가지고 있는 학생 및 일반성인	• 학생 및 일반성인
목표	• 직업훈련을 통한 행동변화	• 치료 및 예방	• 발달
목적	• 직업훈련선택/ 직업훈련이수/취업	• 개인적인 문제해결 • 성격변화 • 심각한 정신·병리적 증세 치료	• 진로선택·계획·준비 • 직장적응 및 전환 • 은퇴준비
상담 기술	• 즉시성 • 정보제공 • 직접안내	• 집중 및 경청 • 폐쇄적/개방형 질문 • 재진술 • 감정반영	• 도전 - 해석 - 자기개방 - 승인 - 확신

구분 유형	훈련상담	심리상담	진로상담
상담 길이	• 1~2회(단기)	• 지속적인 심리치료 및 상담(5회~10회)	• 단기~문제해결까지
상담 수준	• 기초상담	• 전문상담	• 전문상담
자격 조건	• 기초상담기술 보유 • 직업상담사 자격증 • 직업훈련에 관한 전반적인 지식	• 전문상담기술 보유 • 치료전문훈련 • 자격증 • 석·박사 학위 취득	• 전문상담기술 보유 • 직업훈련, 노동시장의 전문지식

내일배움카드제에서의 훈련을 희망하는 구직자는 자신의 지역 내 고용센터를 방문하여 계좌발급을 신청하여야 하며, 계좌발급을 위해서는 [그림 1]과 같은 절차에 따라 훈련 상담을 받아야 한다. 훈련상담은 모든 내일배움카드제 훈련 참여희망자에게 의무사항이며, 이를 수행하지 않으면 내일배움카드제 훈련에 참여가 불가능하다.

[그림 1] 내일배움카드제 대면상담 절차



앞서 살펴본 바와 같이 ‘훈련상담’은 내일배움카드제를 도입하는 행정적인 과정에서 생겨난 개념으로 아직까지 이에 대한 이론적 틀과 학자들 간의 공통된 개념이 정립되어 있지 않은 상황이다. 이는 훈련상담의 주체가 되는 상담원과 피상담자인 구직자 간에 ‘훈련 상담’에 대한 공유된 멘탈 모형(shared mental model)을 형성하지 못하게 할 뿐만 아니라 동일한 업무를 수행하는 상담원들 간에도 훈련상담에 대한 인식의 차이를 유발할

1) 훈련상담의 규정과 현황파악을 통해, 본 연구에서 정리

수 있다. 따라서 우리나라의 정책 현실에 맞는 훈련상담의 개념을 도출하는 것이 필요하다.

본 연구에서는 현재 내일배움카드의 상담과정을 수행목적과 구직자 참여목적으로 구분하고 훈련상담의 단계별 상담내용과 목적에 근거하여 현재 고용센터에서 수행하고 있는 훈련상담을 ‘구직자에게 내일배움카드제 훈련에 대한 정보를 제공하고, 내일배움카드제를 통해 훈련에 참여하고자 희망하는 구직자에게 정부의 지원을 제공할 것인지 결정하는 과정’으로 보고자 한다. 보다 세부적으로 훈련상담의 개념은 다음과 같이 정의하고자 한다. 첫째, 구직자의 현재 상태를 진단하여 본인이 원하는 분야로의 취업이 가능한지 살펴보고, 둘째, 구직자가 현 상태로는 취업이 어렵지만 훈련 후에 취업가능성이 있는지 확인하여 적합한 훈련정보를 제공하는 것과, 셋째, 훈련 후 취업가능성이 있으나 정부의 지원이 필요한 훈련인지 확인하는 활동으로 정의하고자 한다. 이러한 일련의 과정에서 상담원은 구직자가 ‘취업이 가능한 상태’가 되도록 조언하고 지원하는 역할을 수행한다. 이러한 훈련상담의 정의와 목적에 따라 위에서 제시한 훈련상담의 절차를 바탕으로 이를 재구성하여, 각 단계별로 수행목적과 구직자의 참여목적으로 구분하면 <표 2>와 같다.

이러한 개념적 논의와 정의를 바탕으로 본 연구에서는 훈련상담의 정의에 합당하게 현재 훈련상담이 이뤄지고 있는지를 파악하기 위해, 다양한 각도에서 단계별로 피상담자들의 훈련상담경험에 대해 조사하고 이를 근거로 훈련상담현황을 파악하고 문제점을 도출함으로써 향후, 훈련상담이 소기의 목적과 본연의 역할을 수행하기 위한 방안을 제시하고자 한다.

<표 2> 내일배움카드제 훈련상담의 수행목적과 구직자 참여목적

	수행목적	구직자 참여목적
1단계 기초상담	구직자에게 내일배움카드제 훈련이 무엇인지 이해시키고, 훈련 참여를 희망하는 경우 구직자가 이를 준비할 수 있도록 지원함.	내일배움카드제를 이해하고, 내일배움카드 신청에 필요한 준비사항들을 준비함.
2단계 발급상담	구직자의 취업의지, 훈련의 필요성 등을 확인하고, 구직자에게 적합한 훈련직종을 결정함.	자신의 취업의지와 훈련필요성을 훈련 상담원에게 이해시키고, 자신에게 필요한 훈련직종으로 내일배움카드를 발급받음.
3단계 합의제 상담	구직자의 훈련수요가 과도한 훈련분야를 신청한 구직자의 정부 지원 여부를 결정.	자신에게 꼭 필요한 훈련분야임을 훈련 상담원에게 이해시키고, 내일배움카드를 발급받음.

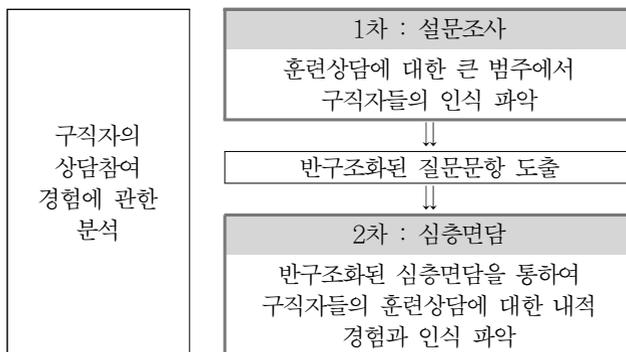
Ⅲ. 연구방법

1. 연구절차

내일배움카드를 발급받기 희망하는 구직자들의 상담참여 실태를 파악하기 위하여 훈련 상담에 참여한 구직자들의 상담참여 경험에 대한 분석을 위해 1차 설문조사를 실시하였으며, 이를 바탕으로 구체적인 인터뷰 문항을 도출한 후 2차 조사로 심층면담을 실시하였다.

양적 연구와 질적 연구 방법을 동시에 수행하는 경우, 두 가지 관점으로 접근할 수 있다. 첫째는 양적 연구를 돕는 질적 연구로, 양적 연구를 위한 준비 작업으로 질적 연구를 수행하는 것이며, 둘째는 질적 연구를 용이하게 하는 양적 연구로, 이때 양적 연구는 연구문제에 대한 해답을 얻기 위한 큰 계획을 수립하는 데 활용된다(조성남 외, 2011). 후자의 경우는 연구자가 연구대상과 현상에 대해 전반적인 지식이 부족한 경우에 양적 조사 연구를 먼저 수행하고 이 과정에서 연구주제에 대한 대략적인 현상을 파악한 후에 질적 조사 연구를 수행하는 방법이다. 구직자(피상담자)의 관점에서 훈련상담의 실태를 조사하기 위해 본 연구에서 채택한 연구방법은 질적 연구를 위한 양적 연구로, 이를 도식화하면 [그림 2]와 같다.

[그림 2] 본 연구절차



2. 설문조사 세부내용

직업능력개발계좌제 훈련상담의 실태를 파악하기 위해 피상담자의 인식을 분석한 선행 연구가 상대적으로 부족했다는 점을 감안하여, 본 연구에서는 피상담자 대상 심층 면담 수행에 앞서 설문조사(survey)를 통해 피상담자들이 훈련상담에 대해 가지고 있는 인식에 대해 개괄적으로 파악하는 과정을 거쳤다. 설문조사를 위해 본 연구에서는 4개의 훈련기관²⁾에 협조를 요청하여, 훈련상담을 통해 계좌를 발급받고 훈련에 참여하고 있는 177명의 구직자들을 선정하였다. 설문조사는 2013년 5월 6일부터 5월 13일까지 1주간에 걸쳐 진행되었으며 주요 문항은 <표 3>과 같다.

<표 3> 훈련상담 피상담자 대상 설문조사 주요 문항

구분	주요문항
훈련참여 전	<ul style="list-style-type: none"> • 훈련참여 이유 • 훈련과정 참여 전 알고 있었던 정보
훈련참여 준비과정	<ul style="list-style-type: none"> • 훈련직종 및 과정 선정 시기 • 훈련과정 선정 시 고려한 항목
훈련상담	<ul style="list-style-type: none"> • 카드 발급을 위해 받은 훈련상담 횟수 • 1회당 평균 훈련상담 시간 • 훈련상담 과정에서 제공받은 정보의 내용 및 만족도 • 훈련상담을 통해 제공받기 원하는 정보 • 훈련상담에 대한 만족도 • 훈련상담에 바라는 점

3. 심층상담 세부내용

설문조사 이후 피상담자의 훈련상담 실태를 파악하기 위해 훈련기관을 방문하여 피상담자들을 대상으로 심층 면담을 실시하였다. 본격적인 자료 수집에 앞서 피상담자 심층 면담을 위한 질문지 구성 작업을 수행하였다. 질문지 구성의 경우 첫째, 계량적으로 측정하기 위해 개발된 설문조사의 문항들을 검토하여 의미 있는 결과가 도출된 부분에 한해 반구조화된 질문들을 개발하였으며, 둘째, 본 연구의 연구진들이 1차적으로 문항의 초안

2) 훈련기관의 선정은 여러 가지 훈련과정을 종합적으로 운영하고 있는 직업전문학교를 대상으로 실시하였다.

을 제작한 후 전문가 자문회의를 통해 검토 과정을 거쳤다. 이 과정에서 면담 질문의 내용 타당성을 검증받았으며, 적절하지 않은 문항 및 다소 어렵게 기술된 문항들을 수정하는 작업을 진행하였다. 최종적으로 확정된 피상담자 면담 문항은 <표 4>와 같다. 선정된 문항은 피상담자의 상황과 유형에 따라 필요한 내용으로 유연하게 적용하였다.

기본적으로 본 심층상담을 위해 구성된 문항들은 본 연구의 목적인 훈련상담의 본질적인 목적과 개념이 현장에서 충분히 반영되고 있는지를 확인하기 위한 것이다. 따라서, 피상담자가 훈련상담을 통해 본인의 직업훈련의 방향성과, 방법, 훈련의 필요성에 대해 충분한 정보를 획득했고, 이를 통해 적절한 지원을 받고 있는가를 확인하고자 하였다.

피상담자인 구직자 심층면담은 총 14명을 대상으로 진행하였는데, 연구대상자 중 6명은 훈련상담 종료 후 계좌를 발급받고 훈련에 참여 중인 단계였으며, 8명은 현재 훈련상담을 진행 중인 상태였다. 피상담자 심층면담은 약 6주에 걸쳐 자료 수집을 진행하였으며, 수집된 자료는 Carney(1990)와 조성남 외(2011)에 근거하여 분석하였다.

<표 4> 피상담자 심층면담 항목별 세부내용

구분	세부내용	
공통사항	<ul style="list-style-type: none"> •내일배움카드를 알게 된 경로 •기존의 진로 및 취업관련 상담 경험 •고용센터 방문 경험 및 기존에 가지고 있던 인식 	
훈련상담 종료 후 훈련에 참여 중인 피상담자	훈련관련	<ul style="list-style-type: none"> •훈련직종 선정 시기 <ul style="list-style-type: none"> - 훈련상담 전 직종을 결정한 경우: 상담과정에서 변경을 권유받았는가 여부 / 권유한 이유는 무엇인가 - 훈련상담 후 직종을 결정한 경우: 상담이 직종선택에 도움이 되었는가 여부/ 직종에 만족하는가 •훈련 참여 후 실제 기대했던 것과 다른 점 •훈련 참여 전 미리 알고 있었다면 도움이 되었을 정보
	상담관련	<ul style="list-style-type: none"> •훈련기관의 상담과 고용센터의 상담의 차이 및 만족도 •카드 발급 과정에서 수행한 과제 중 도움이 된 정도 •훈련상담에서 제공된 정보 •고용센터 훈련상담의 개선점
훈련상담을 진행 중인 피상담자	기초상담 단계	<ul style="list-style-type: none"> •훈련상담을 통해 기대하는 바 •훈련직종 / 훈련기관 / 훈련과정 선택 유무 •(선택한 경우) 훈련직종 / 훈련기관 / 훈련과정 선택 시 가장 고려한 사항 및 알고 있는 정보 •(선택하지 않은 경우) 훈련직종 / 훈련기관 / 훈련과정 선택과 관련하여 상담을 통해 얻고 싶은 정보

구분	세부내용	
	발급상담 단계	<ul style="list-style-type: none"> • 카드 발급 과정에서 수행한 과제 중 도움이 된 정도 • 구직활동 수행 관련 • 공개강좌 참석의향 • 훈련상담에서 제공된 정보의 만족도 • 추가적으로 필요한 상담 내용 • 고용센터 훈련상담의 개선점

IV. 연구 결과 및 논의

1. 설문조사 결과분석

설문 조사에 응답한 177명 중 불성실한 응답을 빼고 총 111명의 결과를 분석하였다. 응답자 특성을 정리하면 <표 6>과 같다. 전체 응답자 중에서 30대가 38.7%로 가장 높은 비중을 차지하였으며, 성별분포의 경우 여성이 81.1%로 다수를 차지하고 있었다. 또한, 응답자의 대다수(87.4%)가 훈련직종과 관련된 경력사항이 없거나 관련 자격증을 소지하고 있지 않은 것(84.7%)으로 나타났다.

<표 5> 훈련상담 피상담자 응답자 특성

구분		응답자 (명, %)	구분		응답자 (명, %)
연령	10대	5(4.5)	훈련 직종 (KECO 중분류)	02.경영, 회계, 사무관련직	52(46.8)
	20대	25(22.5)		07.사회복지및종교 관련직	12(10.8)
	30대	43(38.7)		09.운전및운송관련직	4(3.6)
	40대	33(29.7)		13.음식서비스관련직	7(6.3)
	50대	5(4.5)		15.기계관련직	6(5.4)
성별	남성	21(18.9)		16.재료관련직	5(4.5)
	여성	90(81.1)		18.섬유및의복관련직	23(20.7)
학력	중졸 이하	1(0.9)		21.식품가공관련직	2(1.8)
	고졸 이하	33(29.7)		관련	경력없음

구분		응답자 (명, %)	구분		응답자 (명, %)
	전문대졸 이하	30(27.0)	경력	1년 이상 ~ 3년 미만	5(4.5)
	대졸 이하	46(41.4)		3년 이상 ~ 5년 미만	1(0.9)
	대학원 이상	1(0.9)		5년 이상	8(7.2)
자격증 유무	자격증 미보유	94(84.7)			
	자격증 보유	17(15.3)			

〈표 6〉을 살펴보면 구직자들이 내일배움카드제에 참여하게 된 주요 이유에 대해 조사한 결과, 응답자의 89.2%가 취업을 위한 것이라고 응답하였다. 훈련참여 준비과정 행동에 대해 살펴보기 위해 훈련직종 및 훈련과정 선택시기와 훈련참여 전 숙지하고 있었던 정보에 대한 결과, 조사 대상자의 68.5%는 고용센터 방문 전에 이미 훈련직종을 선정하였다고 응답하였다. 훈련과정의 경우 54.1%의 구직자들이 카드를 발급받기 전에 결정한 것으로 나타났다. 훈련상담을 통해 훈련직종과 과정을 선택한 경우는 각각 26.1%, 35.1%였다. 이를 통해 상담과정에서 훈련직종과 과정을 선택하는 구직자보다 사전에 직종 및 과정을 선택한 후 상담에 참여하는 경우가 응답자의 50%이상을 차지하는 것을 알 수 있었다.

<표 6> 훈련직종 및 훈련과정 선택 시기

구분	선택시기	응답자(명, %)
훈련직종	내일배움카드 발급을 위한 고용센터 방문 전	76(68.5)
	훈련상담 진행 중	29(26.1)
	다른 훈련에 참여한 후 현재의 직종으로 변경	6(5.4)
훈련과정	내일배움카드 발급을 위한 고용센터 방문 전	60(54.1)
	훈련상담 진행 중	39(35.1)
	내일배움카드 발급 후	12(10.8)

또한, 〈표 7〉을 살펴보면, 대부분의 구직자들은 훈련과정 참여 전에 이미 과정과 관련된 직종 정보와 훈련과정의 주요내용, 훈련참여 후 취업처에 대한 정보, 훈련기관에 대한 정보를 숙지하고 있는 것으로 나타났다.

<표 7> 훈련과정 참여 전 알고 있었던 정보

구분	알고 있었음 (명, %)	모르고 있었음 (명, %)
훈련과정과 관련된 직종	99(89.2)	12(10.8)
훈련과정의 주요내용	84(75.7)	27(24.3)
훈련과정을 수강한 후 취업할 수 있는 곳, 취업 후 업무 등 취업처에 대한 정보	89(80.2)	22(19.8)
훈련과정을 운영하는 훈련기관	81(73.0)	30(27.0)

추가적으로 훈련상담과 관련된 요인들을 살펴보기 위해 카드를 발급받기까지 참여한 훈련상담 횟수와 1회당 평균 훈련상담 시간, 훈련상담내용에 대한 전반적인 만족도를 조사하였다. 훈련상담 참여횟수의 경우 '4회 이상 참여했다'라는 응답이 46.8%로 가장 높게 나타났다. 내일배움카드를 발급받기 위해서는 일반적으로 기초상담 및 발급상담, 합의제 직종의 경우 합의제 상담과정 등 최소 2~3회의 상담에 참여하게 되는데, 4회 이상 참여한 구직자의 비중이 높은 것으로 보아 카드를 발급받기 위해 서류를 구비한 후 여러 차례의 발급상담과 추가상담이 이루어지고 있음을 알 수 있다. 설문조사를 통해 도출된 내용을 훈련상담의 개념적 정의와 단계별 목적에 따라 비교하면 다음과 같다.

<표 8> 설문조사를 통해 나타난 상담단계별 실태

	수행목적	구직자 참여목적	실태
1단계 기초상담	구직자에게 내일배움카드제 훈련이 무엇인지 이해시키고, 훈련 참여를 희망하는 경우 구직자가 이를 준비할 수 있도록 지원함.	내일배움카드제를 이해하고, 내일배움카드 신청에 필요한 준비사항들을 준비함.	구직자(피상담자)는 이미 내일배움카드제훈련이 무엇인지 알고 있음. 대부분 훈련기관을 통해 내일배움카드제가 무엇인지 파악한 상태임.
2단계 발급상담	구직자의 취업의지, 훈련의 필요성 등을 확인하고, 구직자에게 적합한 훈련직종을 결정함.	자신의 취업의지와 훈련 필요성을 훈련 상담원에게 이해시키고, 자신에게 필요한 훈련직종으로 내일배움카드를 발급받음.	막연하게 훈련을 받아야겠다고 판단하고 고용센터에 방문하는 경우는 매우 드물음. 자신의 경력이나, 주변상황, 관심사 등에 따라 이미 결정을 하고 고용센터를 방문함.

	수행목적	구직자 참여목적	실태
3단계 합의제 상담	구직자의 훈련수요가 과도한 훈련분야를 신청한 구직자의 정부 지원 여부를 결정.	자신에게 꼭 필요한 훈련분야임을 훈련 상담원에게 이해시키고, 내일배움카드를 발급받음.	1단계, 2단계에서 이미 선택해 온 훈련직종으로의 내일배움카드의 발급을 요구함.

설문조사를 통해 현재 운용되고 있는 훈련상담은 그 본질적인 목적과 체계와는 전혀 부합되지 않는 방향으로 진행되고 있는 것이 나타났다. 훈련상담은 '구직자에게 내일배움카드제 훈련에 대한 정보를 제공하고, 내일배움카드제를 통해 훈련에 참여하고자 희망하는 구직자에게 정부의 지원을 제공할 것인지를 결정하는 과정'이 되어야 하고, 이를 위해 상담의 절차를 3단계로 구분하여 각 단계별로 내일배움카드제를 이해시키고, 훈련직종을 선정하고, 지원의 필요성이 있는가를 결정하도록 구성되어 있다. 하지만 본 연구에서 도출된 결과, 피상담자는 이미 내일배움카드제에 대해 알고 있으며, 훈련직종도 모두 선택한 상태로 고용센터에 방문하는 것으로 나타났다.

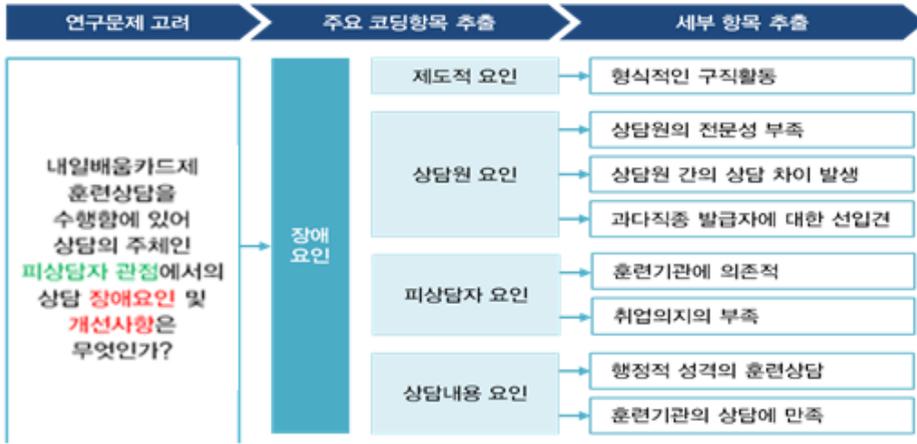
본 연구에서는 설문조사결과를 바탕으로 이러한 실태가 결국 피상담자와 상담자로 하여금 어떠한 경험을 하게 하는 것인지, 그 원인과 해결책은 무엇인지를 탐색하기 위해 설문조사 결과를 바탕으로 구성한 항목으로 심층면담을 진행하였다.

2. 심층면담 결과분석

심층면담은 연구방법에서 기술한 바와 같이, 이미 훈련상담을 종료한 피상담자와 훈련상담을 경험중인 피상담자 14명을 대상으로 진행하였다. 면담결과 도출된 내용을 중심으로 피상담자 면담 내용을 장애요인과 개선사항으로 나누었다. 이후 각각의 내용에 해당하는 주요 항목들을 추출하는 작업을 수행하였으며, 면담 내용을 반복적으로 읽으면서 주요 항목에 해당되는 세부 내용들을 도출하였다. 그 결과 훈련상담이 초기에 기획된 의도대로 운영이 되고 있지 못하는 몇가지 이유들이 드러나게 되었고, 본 연구에서는 이를 궁극적 사업목적에 방해가 되는 장애요인으로 명명하였다. 장애요인에서는 크게 제도적 요인, 상담원 요인, 피상담자 요인, 상담내용 요인이 도출되었다. 장애요인 중 피상담자 요인은 피상담자가 스스로 문제점들을 언급한 것이 아니라 앞서 상담원 면담에서 나타났던 문제점들을 본 연구자들이 피상담자를 면담하는 과정에서 확인한 내용이다. 피상담자

를 심층 면담한 내용의 분석결과를 도식화한 것은 [그림 3]와 같다.

[그림 3] 피상담자 심층상담 주요 키워드



가. 제도적 요인

피상담자들이 인식하고 있는 내일배움카드제 훈련상담의 첫 번째 장애요인으로는 제도적 차원의 요인들이 도출되었다. 제도적 요인의 주된 내용은 카드 발급을 위해 수행하는 구직활동 및 기타 활동들이 실제 훈련직종을 탐색하는 데 유용하지 않다는 것으로, 이는 이미 훈련 상담원들과의 심층 인터뷰에서 나타난 내용이기도 하다. 발급상담을 경험한 훈련생과 이미 카드를 발급받고 훈련에 참여 중인 훈련생들 사이에서는 형식적인 구직활동에 대한 의견들이 주로 나타났다. 피상담자들은 공통적으로 상담원들이 수행해야 하는 주요 과제에 대해 구체적인 안내는 충분히 해 주었으나 그러한 활동들이 직종에 대한 정보를 탐색하는 데 큰 도움이 되지 않는다고 이야기하였다.

“이력서 내보고, 동영상도 보고……. 그런 것은 되게 철저하게 잘 챙겨주셨어요. 근데 제가 하려는 직종에 크게 도움 되는 건 없었던 것 같아요. 이거 왜 하지? 굳이 필요한가? 그랬던 것 같아요(피상담자 A).”

“도움은 별로 안 됐어요. 구직활동을 몇 군데 해봤는데요. 아무래도 제가 애견 의류 제작으로 훈련을 받으려던 거니까 그 쪽 관련 회사 몇 군데에 이력서를 넣었거든요. 근

데 경력이 없어서 그런지 안 되더라고요. 그 구직활동은 하라고 해서 한 거죠. 제가 아직 실력이 안 되는데 어차피 해봐야 안 되는 건 알지만 해 봐야 하니까. 사실 위크넷 보고 이력서를 쓰지만 거기에 업무가 구체적으로 작성된 것도 아니고, 급여도 대부분 협의 이런 식으로 써 있으니 정보도 너무 부족하죠(피상담자 F).”

나. 상담원 요인

상담원 차원의 요인으로는 상담원의 전문성 부족으로 인해 기대한 만큼의 훈련상담을 제공받지 못했다는 의견, 상담원에 따라 상담 내용에 차이가 발생한다는 점, 과다직종 분야로 카드 발급을 신청하는 훈련생들에게 취업이 아닌 취미목적으로 참여하는 것이 아닌가 하는 선입견을 갖는다는 점 등이 나타났다.

1) 상담원의 전문성 부족

인터뷰 참여자들의 상당수는 훈련 상담원이 제공하는 정보에 대해 전문성이 부족하다는 의견을 보이고 있었다. 이는 상담원들이 스스로의 역량개발을 위해 지속적으로 교육을 받는 것이 필요하다는 의견과 연결되는 부분이라 할 수 있다. 현재 내일배움카드를 통해 훈련을 받을 수 있는 직종은 KECO 중분류로 23개이지만 훈련 상담원 1인이 23개의 모든 직종에 대한 정보를 숙지하는 데에는 어려움이 있을 수 있다. 피상담자들은 훈련상담 과정에서 자신이 희망하는 훈련직종에 대한 구체적인 취업이나 진로 정보를 제공받지 못했다고 말하였다.

“이 분야의 진로가 구체적으로 어떻게 되는지 그런 건 잘 모르시는 것 같았어요. 그런 부분에서 도움을 못 받았고, 그냥 이거 하려면 어떤 건 지켜줘야 되고, 어떻게 해야 되고 이런 설명이 제일 많았던 것 같아요(피상담자 A).”

“사실 어떤 자격증이 있는지 그런 것도 말씀 안 해주셨거든요. 이 분야도 플로리스트 자격증도 있고, 화훼기능사도 있고, 창업의 길도 있는데 그런 안내가 부족했던 것 같아요(피상담자 D).”

2) 상담원의 간의 상담차이

인터뷰에 응해준 피상담자 A와 피상담자 B는 동일한 상황에서 서로 다른 상담원에게

훈련상담을 받은 경우였다. KECO 중분류에 따라 '2271. 공예원' 분야로 카드를 발급받은 피상담자 A와 피상담자 B는 동일한 고용센터에서 발급상담이 진행되었음에도 불구하고 인터뷰 과정에서 그들이 경험한 훈련상담에 대한 이야기를 비교해 본 결과 전혀 다른 상담과정을 겪었음을 알 수 있었다.

피상담자 A의 경우 내일배움카드 발급절차에 있어 자신이 하고 싶은 의지를 강하게 표출하고 관련 서류구비 등을 철저히 준비한 결과 카드 발급을 받게 되었다고 이야기하였다. 반면 피상담자 B의 경우 기존에 취득한 플로리스트 자격증이 있음에도 불구하고 훈련에 참여하려는 이유를 증명해야 된다는 요청을 받았고, 취득한 자격증이 의미가 없다는 확인서류를 발급하는 등의 노력을 기울여야 했다. 이처럼 상담원에 따라 동일한 고용센터에서도 서로 다른 발급 절차를 겪는 경우가 나타났으며 피상담자 차원에서는 이것이 부당하다고 느끼고 있었다.

“발급절차가 되게 까다로워서 어떡하지 했는데, 전 이 일을 너무 좋아하고 이거 하면 정말 기분 좋거든요. 너무 행복했어요. 꽃 가꾸는 시간이. 그렇게 말씀드렸어요. 너무 하고 싶어서 했다고(피상담자 A).”

“그 쪽 협회에서 제가 가지고 있는 3급 자격증이 의미가 없다는 확인서 같은 걸 받아 오라고 하시더라고요. 3급 자격증이 크게 실력이 있는 것도 아니고 큰 의미가 없는 부분이라는 걸 확인하라고 하셔서... 강사님은 이 자격증이 전문경력에 중요하다고..(피상담자 B).”

3) 과다직종 발급자에 대한 선입견

앞서 살펴본 피상담자 B의 사례는 취미로 참여하는 사람들의 발급을 제한하기 위한 과정에서 현재 상담원들이 수행하고 있는 엄격한 훈련상담의 모습 중 하나라 볼 수 있다. 이처럼 현재 내일배움카드 발급 과다 직종에 대해서 훈련 상담원들은 훈련생들이 단순히 취미목적으로 참여하는 것이 아닌지 파악하기 위해 노력 중에 있으나, 과다직종에 대한 취업의지가 있는 사람들에게도 취미 목적으로 참여하는 것이라는 선입견으로 나타날 때가 있다. 피상담자 D의 이야기를 통해 이를 확인할 수 있다. 훈련 상담원 입장에서는 취업의지가 없는 사람들을 상담 과정에서 파악하고 이들이 취미성 목적으로 훈련에 들어오지 않도록 해야 하는 의무가 있으나, 이 과정에서 취업의지가 확고한 훈련생들까지 취미

로 하려는 것 아니냐는 오해를 받는 경우가 있어 상담원과 훈련생들 간의 마찰이 야기될 가능성이 있다.

“고용센터에서는 제가 보육관련 자격증이 있다고 하니 꺼려하더라고요. 전업할거나, 취미로 할 거 아니냐 이런 식으로 얘기하시더라고요. 그래서 저는 취미로 할 거 아니라고, 전업을 하고 싶다고, 보육교사는 나이도 있고 힘들다고 했죠. 과제도 열심히 해 갔더니 그제야 긍정적으로 받아들여 주시더라고요(피상담자 D).”

다. 피상담자 요인

인터뷰에 응해 준 훈련생 중에서는 취업의지가 확고하여 훈련 후 취업에 대한 구체적인 방향을 설정한 경우도 있었으나, 취업의지가 뚜렷하지 않고 훈련기관에 의존적인 경우도 다수 존재하였다. 피상담자 관점에서 상담의 개선사항을 도출하기 위해 인터뷰를 수행하였으나 이 과정에서 상담원들이 언급한 피상담자들의 문제점을 재확인하는 계기가 되었다.

1) 훈련기관에 의존적인 태도

훈련상담에 적극적인 의견을 표출한 훈련생들의 경우 스스로 정보를 탐색하고 내일배움카드에 참여하는 등 취업의지가 확고한 훈련생이 대부분이었으나 이와 반대로 훈련기관과 상담을 하면서 내일배움카드를 발급받은 훈련생들은 훈련상담 과정에 대해 구체적으로 기억하지 못하는 경향을 보였다. 이는 기초상담과 발급상담에 필요한 구비서류 등을 훈련기관에서 지원해 주었기 때문으로 파악된다.

“다른 기관은 안 가고, 여기 와서 일단은 말씀을 듣고 가서 카드를 발급받았죠. 여기서 동영상보고 결정했습니다. 그런 과제 같은 것은 이쪽 기관에 여쭙보고 해결했죠(피상담자 C).”

“여기서(훈련기관) 알아서 해주겠구나.’라고 생각했어요. 여기서 해준다고 했었어요. 여기서 몇 군데 이야기를 해 주시더라고요(피상담자 E).”

2) 취업의지 부족

현재 훈련상담을 진행 중인 훈련생들 중에는 취업의지가 부족한 사례가 다수 발견되고 있다. 피상담자 G와 피상담자 H는 훈련의 목적을 취업에 두기보다 배운다는 것에 의의를 두고 있었다.

“제가 결혼한지 얼마 안됐거든요. 배우면서 좀 취업 준비기간이 있었으면 좋겠어요. 요리나 제과 제빵, 메이크업 이런 쪽으로는 두루두루 배워 놓으면 언젠가는 써먹을 것 같은데..그냥 재밌을 것 같고, 일단 하려면 흥미가 있어야 되니까(피상담자 G).”

“그냥 일단 배워보겠어요.’ 이렇게 하면 안 해주나요? 그냥 내가 어느 정도 하고 싶다고 하면 될 줄 알았어요(피상담자 H).”

라. 상담내용 요인

상담내용 측면에서는 크게 두 가지 의견이 나타났다. 첫째는 훈련상담이 ‘상담’이라는 용어를 사용하고 있으나 훈련생들이 인식하는 것은 ‘행정’적 업무 처리 절차에 가깝다는 것과, 둘째로 피상담자들은 고용센터의 훈련상담 내용보다 훈련기관의 상담 내용이 해당 훈련직종에 적합하고 구체적이라고 느끼는 점으로 요약할 수 있다.

1) 행정적 성격의 훈련상담

다수의 훈련생들은 고용센터에서 이루어지는 상담에 만족스럽지 못한 평가를 내리고 있었다. 대표적으로 피상담자 J의 의견을 살펴보면, 상담 과정에서 훈련 이수 후 취업에 관련된 사항과 진로 탐색에 대한 내용보다는 카드 발급 절차와 서류 구비에 대한 안내가 중점적으로 이루어지고 있다는 것을 알 수 있다.

“상담 시간에는 어떻게 하면 (카드를) 받을 수 있고, 앞으로 내가 훈련중 결석을 몇 번 하면 취소가 된다는 그런 것만 알려주더라고요. 그런 건 그냥 적어줘도 되는 거잖아요. 그런 걸 들으러 온 게 아닌데……. 실제적으로 직업을 구하기 위해서는 무엇을 어떻게 해야 하고, 너한테 맞는 직업을 선택하려면 이렇게 해야 된다, 너의 적성에는 이게 더 적합한 것 같다는 걸 제시해 줘야 하는데 그런 건 없고, ‘내일배움카드를 발급받으려면 이렇게 하세요.’ 정도로 기계적으로 설명하고..(피상담자 J).”

2) 훈련기관의 상담에 더 만족

고용센터에서의 훈련상담이 내일배움카드 발급절차에 초점을 두고 진행됨에 따라 일부 피상담자들 사이에서는 오히려 훈련기관에서 실시하는 상담에 더 만족한다는 의견이 나타났다. 내일배움카드를 발급받고 훈련에 참여 중인 피상담자들은 훈련기관을 통해 지속적인 상담을 지원받고 있었으며 이 과정에서 해당분야의 취업처에 대한 정보와 조직·구인 현황에 대한 정보를 얻고 있었다. 반면 고용센터에서 구체적 내용을 전달받지 못한 아쉬움들을 드러냈다.

“훈련기관에서는 현실적인 것도 이야기해 주고 플로리스트가 어떻게 자격증은 어떻게 따는지 과정도 가르쳐 주시는데, 고용센터에서는 그런 게 없어서 제가 물어봤어요. 알아서 안내해 주시면 좋을텐데 제가 물어봐야 말씀을 해주시더라고요.(피상담자 D).”

V. 결론 및 제언

본 연구는 내일배움카드제 훈련상담에 참여한 피상담자들을 중심으로 내일배움카드제 훈련상담의 실태를 분석하고 나아가 개선방안을 제시하고자 수행되었다. 연구를 위해 상담과 관련한 문헌조사를 수행하고, 내일배움카드제의 상담절차를 분석하여 훈련상담에 대한 정의를 제시하였다. 제시된 훈련상담의 정의에 따라 훈련상담에 대해 피상담자들이 느끼고 있는 실태를 파악하기 위해 설문조사를 수행하여 전반적 인식을 조사하고 그 결과를 바탕으로 심층면담을 위한 문항을 도출하여 면담을 진행하고 그 내용을 분석하였다. 심층면담을 통해 도출된 내용을 바탕으로 현재 내일배움카드제라는 제도상의 훈련상담의 장애요인들을 크게 제도적 요인, 상담원 요인, 피상담자 요인, 상담내용 요인의 4가지의 키워드로 추출하고 키워드별 세부내용을 정리하였다. 제도적 요인으로는 형식적인 구직 활동, 상담원요인으로는 상담원의 전문성, 상담원간 역량차이, 과다직종 발급자에 대한 선입견 등이 세부적으로 논의되었다. 피상담자 요인으로는 훈련기관에 의존적인 태도와 취업의지의 부족 등이 논의되었고, 상담내용 요인으로는 행정적 성격의 훈련상담내용, 훈련기관과의 상담내용에 더 만족하는 피상담자 경향이 논의되었다.

연구내용을 바탕으로 현재 훈련상담은 훈련직종 및 훈련과정 선택을 위한 실제적인 정보 제공 및 조언이 이루어지지 않고 있으며, 이는 훈련상담이 구직자에게 도움이 되지 않을 뿐만 아니라 궁극적으로 내일배움카드제 운영상 훈련상담이 추구하는 소기의 목적을 온전히 달성하지 못하고 있음을 확인할 수 있었는데, 이는 과거 고혜원 외(2008)와 고혜원 외(2010)에서도 지속적으로 지적되어온 문제이다. 훈련상담의 목적은 피상담자가 내일배움카드제에 대한 이해를 높이고, 본인에게 적절한 훈련직종을 선택하도록 돕고, 해당 피상담자가 국가의 지원을 받아 훈련을 받는다면 성공적으로 노동시장에 진입할 수 있는가를 판단하여 지원여부를 결정하는데 있다고 볼 수 있다. 하지만 본 연구에서 드러난 바로는 대부분의 피상담자는 훈련기관과의 상담을 통해 내일배움카드제에 대해 이미 알고 있고, 본인이 원하는 훈련직종이 있다는 것이다. 따라서 훈련상담은 위에 언급한 절차상 목적과 궁극적 목적을 달성하기 보다는 카드를 발급받고자 하는 상담자와 행정적 절차에 따라 절차상 목적으로 달성하고자 하는 피상담자의 줄다리기 싸움이 되고 있는 상황이다.

따라서 본 연구를 통해 드러난 내일배움카드제의 훈련상담은 다음과 같은 모습을 가지게 되었다. 첫째, 훈련상담의 행정업무화, 둘째, 훈련상담원과 피상담자 간 신뢰구축 부족, 셋째, 피상담자가 원하는 상담제공의 시간적·물리적 한계상황으로 정리할 수 있다. 이 3가지의 상황은 서로 밀접하게 영향이 있는 것으로 상담원의 개인역량차와 과도한 1일 피상담자 수로 인해 피상담자가 원하는 충분한 상담을 제공하는 것이 불가능한 상황에서, 훈련상담원은 형식적인 정보전달에 그칠 수밖에 없으며 자연스럽게 피상담자와 훈련상담원 사이에 신뢰가 쌓일 수 있는 계기나 시간이 부족하게 되었다.

이러한 연구결과를 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같은 정책적 제언을 하고자 한다. 첫째 행정절차 간소화를 위한 사전진단 시스템을 도입하는 것이다. 사전진단은 HRD-Net을 통해 구직자가 자신의 개인정보를 입력하고 고용센터 내방 전 훈련지원 시스템에 대한 전반적인 이해를 갖추고 사전상담예약을 할 수 있도록 해야 한다. 이를 통해, 훈련상담단계에서는 훈련상담원과 피상담자가 충분히 대화를 나누고 신뢰관계를 구축할 수 있는 시간을 확보해 줄 수 있으며 훈련상담이 형식적이라는 인식을 해소할 수 있을 것이다. 둘째, 고용센터에서 이뤄지는 1단계 상담을 통해 상담원과 구직자간에 신뢰관계를 구축할 수 있는 충분한 시간을 확보할 수 있도록 훈련상담원을 충원하고, 충원된 상담원의 훈련상담역량을 키울 수 있는 교육과정을 개발하여 제공해야 한다. 현재의 이벤트성이나 워크숍 형태의 단편적인 교육에서 벗어나서 훈련상담원이 상담역량을 키울 수 있는

체계적인 교육의 기회가 충분히 제공되어야 한다. 셋째, 사전상담단계를 제도화하고 사전상담에서 구직자 맞춤형 상담이 이뤄질 수 있는 프로세스가 개발되어 제공되어야 한다. 특히 제공될 수 있는 상담서비스는 현장의 요구에 기반하여 1) 구직자의 인생전반에 대한 진로상담, 2) 다양한 직업에 대한 정보를 제공하고 탐색할 수 있는 직업상담, 3) 구직자가 희망직업에 취업하기 위해 정부지원훈련이 필요한지를 결정하는 취업상담, 4) 구직자의 취업가능성을 바탕으로 취업을 지원해주는 취업상담으로 세분화하여 제공한다면 훈련상담의 목적을 달성하는데 기여할 수 있을 것이다.

이 연구의 한계점과 향후 과제는 다음과 같다. 첫째, 이 연구는 훈련상담의 피상담자들의 실태를 파악하기 위한 설문조사를 위해 훈련기관의 도움을 받아 표본조사를 수행하였다는 측면에서 일반화의 한계점을 가지고 있다. 이를 보완하고 심도 있는 시사점을 얻기 위해 심층면담을 수행하였으나, 규모적인 측면에서 현장중심 사례연구로 마무리가 된 경향이 있다. 보다 보편적인 내용수집을 위해 향후에는 전국적 차원에서 확대된 규모로 조사를 수행할 필요가 있다. 둘째, 훈련상담원과 피상담자가 충분한 상담시간을 가질 수 있도록 훈련상담원을 충원하기 위해 각 고용센터 훈련상담원별 일일 평균 상담횟수에 근거한 직무분석을 수행하여 적정인원을 도출하는 연구가 필요하다. 셋째, 훈련상담원의 역량을 강화하기 위한 체계적 교육을 제공하기 위해 교육내용을 도출하고 교육방법과 교육체계를 개발하는 연구가 수행될 필요가 있다. 넷째, 본 연구는 기존 연구들이 피상담자를 대상으로 본격적인 연구를 수행하지 못했다는 한계를 극복하기 위해 수행되었으나, 사회적 차원에서 본 제도가 현재의 형태로 운영될 수밖에 없는 외재적 요인은 무엇인가를 탐구하기에는 한계가 있었다. 따라서 향후 사회경제적 측면에서 내일배움카드제가 겪고 있는 현황과 한계를 극복하기 위해 보다 학문적인 차원의 접근이 필요할 것으로 보인다.

참고문헌

- 고용노동부(2011). 『내일배움카드제 내실화 방안』.
- 고용노동부(2012). 『직업능력개발사업 현황』.
- 고용노동부(2013). 『훈련상담 기본교육과정 자료집』.
- 고혜원·나영선·이수경·황태향(2008). 『바우처제도 운영을 위한 훈련상담 프로세스 구축 및 교육과정 개발』, 한국직업능력개발원.
- _____. 박천수·정재호(2010). 『직업능력개발계좌제 개선방안: 품질관리를 중심으로』, 한국직업능력개발원.
- 김병숙·김봉환·김완석·이중복(1999). 『직업심리학』, 박문각.
- 나영선·최지희·김진영(2009). 『직업능력개발계좌제 발전방안 연구』 한국직업능력개발원.
- 나현미·심지현·정란(2013). 『직업능력개발계좌제 훈련 참가자의 취업 영향 요인 분석』, 『Andragogy Today』, 제16권 제1호, 85~104쪽.
- 노경란·고재성·김선호·김한준·정명진·정시원·최동선(2008). 『직업진로지도의 현황과 발전 방향 연구』, 한국고용정보원.
- 심지현·고혜원·정란(2013). 『내일배움카드제 공개강좌 콘텐츠 개발 등 연구』 한국직업능력개발원.
- 왕은자·김계현(2010). 『기업상담 효과에 대한 세 관련 주체(내담자, 관리자, 상담자)의 인식 비교 분석』, 『상담학연구』, 제11권 제2호, 641~656쪽.
- 이기성(2004). 『성인 직업교육훈련의 실태와 인력자원개발 정책에의 함의』, 『Andragogy Today』, 제7권 제2호, 43~70쪽.
- 이상준·오계택·홍광표·오영훈(2012). 『고용·능력 개발정책의 평가 및 과제: 고용보험 일부 사업을 중심으로』, 한국직업능력개발원.
- 이지연(2002). 『직업훈련상담자 매뉴얼』, 한국직업능력개발원.
- 장혜정·김수원·이상준·심지현(2010). 『직업능력개발계좌제 시행에 따른 정책효과 분석』, 한국직업능력개발원.
- 정주연·박진희·안정화·손정순·최용희·박소영·이정아(2011). 『직업능력개발훈련 이

수자 실태조사』, 고용노동부.

조성남 · 이현주 · 주영주 · 김나영(2011). 『질적연구방법과 실제』, 그린.

진미석 · 윤형한(2003). 『성인의 진로개발체제 구축』, 한국직업능력개발원.

최영섭(2009). 『직업능력개발계좌제 훈련상담 개선방안 연구』, 한국직업능력개발원.

Chiousse, S. & Werquin, P.(1999). *Lifelong vocational guidance: European Case Studies*. CEDEFOP. Thessaloniki.

Super, D. E.(1954). "Career patterns as a basis for vocational counseling", *Journal of counseling psychology*, Vol.1 No.1, pp. 12~20.

_____ (1990). "A life span, life-space approach to career development", in D. Brown & L. Brooks(eds.), *Career choice and development* (2nd ed.), San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Abstract

The Actual State and Task of Training Counseling within the Vocational Skills Development Account System

JiHyun Shim

This study aims to analyze training counseling implemented in the Vocational Skills Development Account System and to suggest future improvements. To achieve these goals this study first reviewed the concept of counseling and suggested the concept of training counseling. Also, surveys and in-depth interviews were conducted to find out the actual state of performing training counseling. Based on the research, the four types of barriers to the effectiveness of training were identified: institutional factor, counselor factor, job seeker's factor, and counseling content factor.

In order to improve current training counseling, this research proposes ways to improve counseling. First, HRD-NET should be actively used to remove the time-consuming information gathering process. Second, more educated and competitive counselors should be developed. Third, customized training counseling needs to be offered based on the needs of job seekers.

Key words: training voucher, training counseling, employment

