

전직지원상담자의 역량분석

Analysis of Outplacement Counselor's Competency

김학아, 김봉환*

숙명여자대학교 교육학과

Haka Kim, BongWhan Kim*

Department of Education, Sookmyung Women's University, Seoul 04310, Korea

[요약]

본 논문은 전직을 원하는 내담자들에게 전직지원 서비스를 수행하는 상담자들이 갖추어야 할 역량을 분석한 연구로, 최근 다양한 영역에서 전직에 대한 관심이 대두되고 있는 경향성을 반영하였다. 아직까지 전직의 영역 및 조직화는 명확한 대한 체계가 잡히지 않아 그 영역을 단정하기 어려운 실정이다. 따라서 본 연구에서는 전직지원서비스 및 상담을 실시하는 전문가들에게 특별히 요구되는 전문역량을 파악하고, 실제 상담 장면에서 그것을 적용하여 내담자의 필요를 조력하는데 그 의의가 있다. 연구문제의 해결을 위해 본 연구에서는 델파이 기법을 사용하여 총 3회의 설문을 실시하였다. 그 결과 전직지원상담의 현황 및 전문가들에게 요구되는 구직자들의 다양한 수요를 총 3개의 역량군, 13개의 역량요소, 55가지의 역량지표로 도출하였으며, 이를 토대로 현재의 전직지원 여건 및 향후 전망을 논의하였다.

[Abstract]

The present study analyzes the capability that counselors providing outplacement consulting need to equip themselves with and reflects the tendency of the increasing interests in a change of job in various fields of work. Since few studies on the aspects and organization of a change of job have been conducted, the present study aims at investigating professional capability that counselors specialized in outplacement need to have and hope to support clients in the real counseling situations. A total of three surveys were conducted based on a Delphi-analytic approach. As a result, the present study draws 3 types, 13 aspects, and 55 indexes of the capability in terms of the real conditions of outplacement consulting and various demands for job seekers. Based on the criteria mentioned above, the study discusses the present conditions of outplacement and the future prospects.

Key Words : Competency of counselor, Outplacement, Outplacement counseling

<http://dx.doi.org/10.14702/JPEE.2015.155>



This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Received 2 November 2015; **Revised** 12 November 2015

Accepted 20 November 2015

***Corresponding Author**

E-mail: bongwhan@sookmyung.ac.kr

1. 서론

21 세기의 한국사회는 직업과 직장에 대한 안정성 보다는 직업생활을 하고 있는 중간에도 얼마든지 직업이 바뀔 수 있다는 것에 대한 불안을 느끼고, 그에 대한 대비가 필요함을 지속적으로 언급한다. 이러한 추세에 따라 구조조정과 실직, 전직과 명예퇴직을 포함한 다양한 성인 진로문제는 더 이상 개인의 문제에만 국한되어서는 안 된다는 목소리가 높아지고 있으며, 이러한 우려의 목소리가 높아질수록 '전직(outplacement)'에 대한 관심 또한 함께 높아지고 있다. 이는 개인의 성공적인 전직과 조직의 이익, 사회 구성원으로서의 역할을 감당하기 위한 재사회화 과정으로 구성된 통합적 순환이 개인, 조직, 사회의 상생 흐름에까지 영향을 주기 때문이라고 분석되는 바이며, 이러한 흐름에 따라 본 논문에서는 전직을 주제로 전직지원상담자가 갖춰야 할 역량을 분석하고자 한다.

역량(competency)이란 전통적인 지능검사를 넘어서 개인이 실제로 수행하는 직무에서 발휘되는 능력을 평가하기 위해 처음 사용된 개념으로, 최근에는 다양한 분야에서 실제적인 성공과 관련된 특성을 규명하는데 사용되고 있다. 상담 장면에서도 내담자를 조력하기 위한 심리적인 자원역량 및 전문지식과 관련된 역량까지 각 분야에서 필요한 역량을 추출하여 연구를 진행한 선행연구의 수가 늘어나는 추세이다. 이러한 경향에 발맞춰 본 논문에서는 진로 및 직업 상담자의 역할을 규명하고자 하였으며, 하나의 전문분야로 분류되는 전직지원상담을 진행하기에 앞서 필요한 역량들을 추출하여 전직의 정의를 수립하고, 주제를 특성화 하며 전직지원을 수행하는 상담자의 역량이 세부적인 분류가 필요함을 밝히고, 이를 토대로 '전직'이라는 분야에서 전문성을 갖추어 내담자에게 양질의 서비스를 제공해야 한다는 당위성을 밝힘으로써 전직지원상담자에게 우선적으로 요구되는 역량을 파악하고 내담자에게 궁극적인 도움을 제공하는데 그 목적이 있다.

따라서 전직지원상담은 성인 진로상담의 한 분야로 분류된다고 볼 수 있다. 이는 수많은 직업이 생성되고 없어지는 사회적 변화 및 다면적으로 발달하는 개인의 발달을 고려하여 전직이라는 분야에 대한 전문성이 보다 요구되는 바이며, 효율적인 전직지원을 위한 전직지원상담자의 역량 또한 필수적이라고 볼 수 있다.

전직의 사전적 의미는 직업 및 직무를 바꾸어 옮기는 것을 뜻한다. 그러나 전직에 대한 학문적 정의는 학자마다 매우

다양하다. 전직이란 근로자가 새로운 기업에 입사하거나 기업에서 사직 또는 해고하는 행위와 같이 기업과 근로자간 고용관계의 체결 또는 해지로서 소속 직장이 변경된 것이라 보았고, 사회시스템 구성체계의 경계를 유출입하는 개인의 이동이라고 보았다[1]. 이렇게 일반적으로 전직은 직업을 갖고 있는 전 세대에 걸쳐서 나타날 수 있는 변화의 시작이라 보고 있지만, 이미 베이비붐 세대의 은퇴가 시작된 현재 시점에서의 전직은 은퇴 시기와 맞물린 중장년 세대에게 더욱 관심 있게 조명되고 있다.

2014년 3월 고용노동부가 발표한 신직업군 자료에 포함된 '전직지원전문가(Outplacement Expert)'는 성공적인 전직을 위하여 상담 및 취업교육서비스, 경력 재설계를 위한 정보수집과 정보제공, 재취업 희망자들에게 취업알선과 진로지도, 심리나 적성 및 흥미 상담 등을 통하여 개인의 생활 방향 수립과 직업선택에 있어서 성공적으로 노동시장에 안착할 수 있도록 컨설팅을 하는 것이 주요 임무라고 보고하였다. 또한, 지난 10년간의 경제활동인구를 조사한 통계청의 자료에서도 2004년 7월을 기준으로 1년 단위씩 2014년 7월까지 분석한 결과 55세 이상의 경제활동인구 비율은 점진적으로 증가한 것을 볼 수 있고, 그 추이는 적게는 15%, 많게는 20%에 이른다[2].

이러한 추세로 볼 때, 전직은 더 이상 은퇴를 앞둔 특정 세대에 국한하여 요구되는 것이 아니며, 개인의 직업전선 및 삶의 현장에서의 한걸음 물러남이 아닌 제 2의 시작임을 알리는 출발점으로 편입되었음을 알 수 있다. 나아가 이러한 도약은 전직이 새로운 관점과 시각이 깃들여져 있는 하나의 이슈로 변화하였음을 보여준다.

따라서 본 연구는 전직지원상담자에게 요구되는 역량을 분석함으로써 전직지원이 은퇴 및 은퇴예정자들이 당면한 문제의 해결과 제 2의 직업생활 및 경제활동을 위한 적응적 지원, 나아가 개인의 심리적 안녕에까지 접근이 가능하다는 점에서 시사점을 찾을 수 있다.

본 연구의 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 전직지원상담자의 정의는 어떻게 개념화 할 수 있는가?. 둘째, 전직지원상담자의 역할과 성과는 무엇인가?. 셋째, 전직지원상담자에게 요구되는 역량은 어떠한 범주로 분류되며, 하위 요소 및 지표들은 어떻게 구성되어 있는가?. 이러한 연구문제에 따라 도출된 결과를 통하여 전직지원상담자의 정의 및 역할과 성과, 요구되는 역량 및 하위 요소들에 대해 분석하고 제언하고자 한다.

II. 이론적 배경

A. 역량

역량(competency)이란 현장에서 우수한 직무성과를 예측하게 할 수 있는 개인이 가진 내재적 특성을 의미한다. 또한 직무나 상황에서 뛰어난 수행이나 준거 관련 효과와 연관된 개인적 특성이라고 하였다. 이는 역량에서 보이는 개인적 특성을 동기, 특질, 자기개념, 지식, 기술의 5가지 유형으로 구분하였다. 동기는 행동의 원인이 되는 것으로 개인의 마음에 품고 있는 것이며, 특질은 신체의 특성을 나타내는 것으로 상황 및 정보에 관한 일관적인 반응성이다. 자기개념은 태도, 가치관, 자신의 이미지를 의미하고, 지식은 특정 분야에 대한 정보, 기술은 신체적, 정신적 과제의 수행능력을 의미한다[3].

이러한 역량의 기본 개념에 의거하여 보다 효과적인 상담을 위해서, 상담 장면에서 상담자에게 요구되며 갖추어야 할 역량에 대해서도 탐색이 필요하며 이를 토대로 한 상담자 역량에 대한 연구도 수년간 이루어져 왔다.

우선, 상담자에게 요구되는 역량은 상담자가 수행하는 역할과 직무에 관한 논의에서 출발한다[4]. 상담자 역량은 전문성을 지닌 정도를 뜻하는 능력과 실제 상담현장에서 그것을 행동으로 수행할 수 있는 정도를 뜻하는 수행을 포괄하는 용어로, 상담자가 상담장면 및 자신이 맡은 업무 영역 내에서 높은 수행능력을 비롯한 전문성을 발휘해야 함을 의미한다. 또한 상담역량과 함께 인성적 자질 및 태도와 성격 등 개인적 특성 역시 상담자 역량으로서 요구되는 부분이라고 하였다[5].

한편, 일반 심리상담의 범주를 넘어서서 차별화된 전문성을 요구하는 특수상담 영역에서도 상담자 역량에 대한 연구는 지속되고 있다. 이는 상담자 역량에 대한 규정이 상담자가 실제 현장에서 요구되는 역할을 적절히 수행하기 위해 필요한 지식, 기술, 태도에 대한 지침을 제공하기 때문이라 하였는데[6], 이는 특정 영역에 종사하는 상담자일수록 일반 상담업무를 비롯한 특정 분야에 대한 전문성과 그 전문성을 수반할 수 있는 업무 수행능력이 요구됨을 시사한다[7].

본 연구에서는 역량모형 개발의 기초가 되는 역량군, 역량요소, 역량지표 등 총 3단계의 위계적 구조로 도식화 시키는 작업을 실시할 예정이다. 상담자 역량 탐색에 대한 한 선행 연구에서는 문헌고찰을 통해 상담자에게 요구되는 주요 역량군을 이론기반 역량군, 직무수행 역량군, 태도·개인 자질 역량군 등 총 3개의 역량군으로 상담자 역량을 분류하고 역량군-역량요소 2단계의 위계적 구조로 도식화 하였다[8].

B. 전직지원

전직의 사전적 의미는 직업이나 직무를 바꾸어 옮긴다는 의미이다. 이보다 조금 더 확장된 개념으로써 전직지원활동의 개념은 아웃플레이스먼트(outplacement service), 직무전환(career transition), 직무 이행(work transition)이라는 용어와 거의 동일하게 사용되고 있다. 전직이라는 개념의 등장은 제 2차 세계대전이 종식된 후 재대군인의 구직 학습 요구에 부응하여 생겨났으며, 1920년대 대공황 이후 구조조정에 따른 대량해고가 발생하자 기업이 해고되는 조직 구성원들에게 퇴직관리의 차원으로 제공한 서비스이기도 하다. 이것이 점차적으로 확장되면서 전직지원의 개념 또한 조금씩 일반화되기 시작하였다. 우리나라의 경우에는 IMF 이후 구조조정에 대한 대비로써 전직지원제도가 도입되었고, 이후 전직지원제도의 유효성이 확산되면서 대기업들도 전직지원제도를 도입하기 시작하였다[9].

이렇게 전직지원에 대한 견해는 매우 다양하고, 각 조직마다 이루어지고 있는 범위 또한 광범위하다. 국내의 한 전직지원전문컨설팅 회사는 다음의 세 가지 영역에서 전직지원을 담당하고 있다. 첫째, 퇴직을 앞둔 내담자가 심리적 충격 및 퇴직 후유증을 해소하는데 있다. 이는 비자발적 퇴직일 경우 자신이 소속되어 있던 이전 조직에서 겪은 심리적 불안을 해소하도록 돕기 위함이다. 둘째, 전직에 대한 전문적 지원으로 새로운 경력 개발이 가능할 수 있도록 조력하고 환경 변화 및 사회적 동향의 변화경향 추이에 신속하게 적응할 수 있도록 조력한다. 마지막으로 빠르고 안전한 취업 등 그 이후의 미래를 설계하는데 초점을 두고 있다[10].

또한 비자발적인 퇴직을 맞이하는 경우 당사자가 감당하게 될 심리적인 충격을 완화시키는 프로그램과 올바른 경력 설정을 통한 금전적·시간적 손실방지를 위한 경력방지 프로그램, 창업희망자를 위한 창업지원프로그램 등 좀 더 넓은 범위의 전직지원서비스가 구축되어야 한다고 제안한다[11].

III. 연구 방법

본 연구는 선행연구를 검토 후, 총 세 집단에서 전직지원 업무를 담당하고 있는 상담자 및 컨설턴트를 대상으로 진행하였다. 그 세 집단은 민간전직지원업체 종사자, 기업상담 종사자, 코칭 및 커리어 컨설팅을 주로 하는 프리랜서 컨설턴트 및 직업상담사로 개방형 설문조사 1회와 폐쇄형 설문조사 2회를 전화이 기법을 사용하여 진행하였다.

개방형 설문조사의 응답자는 총 24명이었으며, 우선적으

로 전직지원상담자에 대한 정의 및 관련역량, 현장에서 요구되는 역량 및 현장에서 이루어지고 있는 전직지원상담자의 전문성과 전직지원 프로그램 내용, 전직지원상담의 전망 및 문제점, 개선방안 등 보다 효율적인 전직지원을 위해 필요한 다양한 개념을 알아보기 위해 실시하였다. 개방형 설문을 통하여 다양한 분야에서 전직지원 업무에 종사하는 패널들을 통해 받은 자료를 토대로 폐쇄형 문항을 구안한 뒤, 2회의 설문을 실시하였다.

폐쇄형 설문에 대한 내용은 전직지원상담자가 실제 현장에서 업무를 수행하는데 있어서 필수적으로 요구되는 역량 및 실무과정에서 빈번하게 간과되었던 세부 사항을 제시하였다. 1차 폐쇄형 설문조사에서는 21명, 2차 폐쇄형 설문조사에서는 20명의 전문가 패널이 연구에 참여하였으며, 구안한 문항은 모두 Likert 5점 척도를 이용하여 1점(매우 부적합)에서 5점(매우 적합)까지 제시하였다. 문항 당 타당성에 대한 평가는 Windows SPSS 18.0 프로그램을 사용하여 최빈치, 평균, 표준편차를 제시하였다[12].

IV. 연구 결과

A. 개방형 설문조사 결과

본 연구에서 설정한 전직지원의 정의는 전문가 패널 집단에서 모인 연구결과를 토대로 다양한 의견을 수렴하였다.

첫째, 전직지원의 정의는 실제 현장에서는 이직과 전직의 의미를 혼용해서 사용하고 있으며, 그 경계가 뚜렷하지 않은 것으로 나타났다. 전문가들은 전직이란 실제 종사하는 분야에서 전혀 다른 분야로 직장을 옮기고, 직업을 바꾸는 것을 의미한다고 하였다.

둘째, 전직지원은 경력과 관련된 부분 이외에도 다양한 경로로 퇴직을 맞이한 내담자의 심리적 역동을 이해하고 당사자에게 부합하는 새로운 진로를 개척해 갈 수 있도록 지원하는 역할이 요구된다고 하였다. 이는 내담자에게 제공하는 전문적인 정보뿐만 아니라 실직에 대한 불안, 상실감 등을 포용할 수 있는 전문적인 상담기술이 필요하며, 내담자에게 효율적인 정보를 전달하기 위한 티칭 기술 등 생애 리더십 기술 등도 요구된다고 보았다.

셋째, 전직지원은 다양한 상담성과를 불러온다고 하였다. 이는 성공적인 전직지원에 앞서 전직과정에서 일어나는 상황에 맞닥뜨리는 경험을 통해 내담자 스스로 자신에 대한 이해와 합리적인 의사선택 등에 대한 학습을 불러일으키는 등 통합적인 자기이해에 도움이 될 수 있다고 보았기 때

문이다. 이러한 자기이해는 시기적인 안정감을 주며, 지속적인 동기부여를 가능하게 해주어 장기적으로 볼 때 내담자들의 전직 성공률을 높일 수 있는 기초자원이 될 수도 있다. 따라서 전직지원상담은 높은 전직 성공률을 비롯하여 내담자의 심리적 안정까지 책임짐으로써 한 분야의 전문가로서의 높은 효능감을 경험하고 내담자에게도 보다 질 높은 서비스를 제공함으로써 두 가지의 성과를 낼 수 있다고 목소리를 모았다.

이러한 정의와 맞물려 수집된 기초자료를 토대로 전직지원상담자에게 필요한 역량에 대한 의견을 모아 선행연구에서 실시한 역량추출 방법을 참조하여 역량을 도출하였다. 최종적으로 도출된 역량은 이미 구안된 이론적 모형 구조의 틀에 맞춰 역량의 속성에 따라 이론지식 역량군, 직무수행 역량군, 태도·개인자질 역량군으로 분류하였다. 응답자 수가 최소 1명인 역량지표는 역량도출 내용에 포함하지 않았다. 구체적인 내용은 다음과 같다.

첫째, 전직지원상담자에게 필요하다고 생각되는 이론지식 역량군에 포함되는 역량지표는 1) 상담 기초지식, 2) 심리검사 및 해석 기초지식, 3) 진로 및 전직에 대한 이론적 이해, 4) 개인차 및 다양성에 대한 지식, 5) 직업환경, 노동시장, 조직문화와 사회에 대한 이해, 6) 직종과 산업분야에 대한 이해, 7) 정보수집과 분석력, 8) 인간에 대한 관심과 이해, 9) 생애개발과 진로설계에 대한 이해 등으로 나타났다.

둘째, 전직지원상담자에게 필요하다고 생각되는 직무수행 역량군에 포함되는 역량군에 포함되는 역량지표는 1) 상담수행능력, 2) 심리검사 해석 및 활용능력, 3) 스트레스 관리 및 코칭, 4) 교육 및 프로그램 관련 업무 수행능력, 5) 자문 및 중재, 6) 전문성, 7) 깊은 공감 및 유연성, 8) 구직조력을 포함한 진로 컨설팅 능력, 9) 코칭, 자문, 연계 능력, 10) 동기부여 능력 11) 팀워크 형성력 및 위기관리능력, 12) 인프라와 네트워크 형성 등으로 정리되었다.

셋째, 전직지원상담자에게 필요하다고 생각되는 태도·개인자질 역량군은 1) 개인 인성(성실성, 융통성 등), 2) 자기 관리 능력, 3) 내담자의 불안 및 상실감 등 심리적 지원을 할 수 있는 능력, 4) 커뮤니케이션 능력, 5) 도전정신 및 배우는 자세, 6) 전문가로서의 윤리 준수 등으로 나타났다.

B. 1차 폐쇄형 설문조사 결과

폐쇄형 설문조사는 개방형 설문조사에서 실시한 설문조사 결과를 가지고 전직지원상담자에게 요구되는 역량군과 역량요소 및 역량지표를 구축하는데 사용하였다. 앞서 개방형 설문조사를 통해 전직지원상담자의 역량에 대한 역량군,

역량요소, 역량지표에 대한 틀과 각각 구성 및 내용의 적절성에 대해 5가지 Likert 척도로 평가하도록 하였다[12]. 설문 참여한 전문가 패널은 총 21인이다.

첫째, 폐쇄형 1차 설문조사에서는 앞서 개방형 설문조사에서 실시한 전직지원상담자에 대한 정의에 및 역할에 대한 설문을 실시하였다. 전직지원상담자에 대한 정의는 개방형 설문조사에서 모은 전직지원상담자의 정의에 대해 설문조사를 실시하고 전문가 패널들은 각자가 일하는 상담환경을 고려하여 다양한 피드백을 제공하였다.

둘째, 이론지식 역량군의 하위 개념으로 직업시장 및 사회 환경에 대한 이해가 특히 중요하다는 의견이 추가되었으며, 상담을 수행하고 자문을 중재함에 있어서도 심리상담과는 다른 전문성이 요구됨을 살펴볼 수 있었다. 이러한 측면은 하위 역량요소에서 더욱 세밀히 살펴볼 수 있는데 이는 상담에 대한 이해뿐만 아니라 인간발달 및 성격, 생애역할에 대한 이해로 폭넓게 살펴볼 수 있으며 나아가 조직 및 직무스트레스, 최신 이슈 및 사회적 흐름, 변화관리에 대한 부분까지 확장됨을 알 수 있다.

이러한 의견은 전문가들이 답한 문항의 평균 및 표준편차를 이용하여, 전직지원상담자에게 요구되는 역량의 수치를 파악한 뒤 추가 및 삭제, 내용 보완에 대해 고려하여 결정하였다.

C. 2차 폐쇄형 설문조사 결과

2차 폐쇄형 설문조사에서는 앞서 1차 폐쇄형 설문조사의 내용을 토대로 수집한 내용을 수정 및 보완하였다.

본 연구에 참여한 전문가 패널들은 범주화 된 역량 항목의 내용을 검토하고 그것이 부적합하거나 수정 및 추가가 필요한 경우 등 1차 폐쇄형 설문조사에서 실시했던 것과 마찬가지로 자유롭게 의견을 제시하였다. 이러한 의견을 바탕으로 하여 연구자는 전문가 패널들로부터 받은 피드백을 검토한 후 의견을 수렴하고 문항을 수정 및 보완, 삭제하였다. 2차 폐쇄형 설문조사 참여인원은 총 20인이다.

2차 폐쇄형 설문조사에서 수정 및 보완된 내용은 다음과 같다.

첫째, 상담수행 능력에서 요구되는 역량지표는 역시 일차원인 상담수행능력에만 그치는 것이 아니라 내담자에게 필요한 정보를 교육하고 프로그램을 개발하여 활용 및 진행할 수 있는 능력까지 포함된다. 이는 전직지원상담이라는 전문 분야에 대한 특수성이 전직지원서비스를 제공함에 있어 중요한 부분으로 다루어지기 때문이며 다른 상담과 차별화 되는 부분임을 배제할 수 없다.

둘째, 연구능력 및 통계분석력 등 학술적인 연구와 관련된 부분은 전직지원상담자에게 특별히 요구되는 역량지표와는 조금 거리가 멀다고 보았다. 2차 폐쇄형 설문조사에서 나타난 결과 중 부각된 연구부분은 전직지원상담에 있어서 연구와 관련된 사항이 아주 불필요하다고 해석하기 보다는 현장에서 내담자를 직접 만나고 그 변화의 추이에 따라 내담자에게 적절한 정보를 제공해야 하는 상담자에게 있어서 다소 정적인 작업으로 분류되었기 때문으로 살펴볼 수 있겠다.

2차 폐쇄형 설문조사에서 주목할 점은 1차 폐쇄형 설문조사를 통해 추가된 사항들이다. 우선, 1차 폐쇄형 설문조사의 역량군 및 역량요소 항목에서 수정 및 추가된 영역들이 많았고 특별히 이론지식역량군에 속한 직업환경에 대한 이해, 사회환경에 대한 이해의 역량요소에 포함될 지표들로 구성되었다. 새롭게 추가된 역량지표들은 2차 델파이 설문조사 결과를 통해 위와 같은 평균치를 산출하여 타당한 역량지표로 분석된다.

D. 연구결과 분석

위와 같이 델파이 기법을 사용하여 정리한 전직지원상담자의 정의 및 역량에 대한 내용은 다음과 같다. 우선 '전직지원상담자'의 정의 및 역할이다.

첫째, 전직지원상담자는 내담자의 전직을 포함한 전 생애적 경력관리에 대한 정보와 조언을 제공하며, 장기적인 직업시장의 변화에 대비하도록 조력하는 활동을 수행하는 자를 뜻한다. 둘째, 전직지원상담자는 내담자가 처한 전직상황에 대한 정서적 지원 및 구직 장애요소와 불안 등 개인의 심리적 문제에 대한 부담과 불안을 낮추는 활동을 수행하는 자를 뜻한다.

2차 폐쇄형 설문조사에 참석한 전문가들의 의견을 통합하여 최종 분석한 결과, 전직지원상담자의 정의는 위와 같이 두 가지로 내릴 수 있었다. 첫 번째 정의는 평균치 4.40 및 표준편차 0.59, 두 번째 정의는 평균치 4.35 및 표준편차 0.58로 설문 참여 전문가들의 80% 이상이 전직지원상담자에 대해 위와 같이 정의하였음을 알 수 있다.

둘째, 역량군에 대한 의견은 다음과 같다. 전직지원상담자의 역량군은 총 세 가지로 범주화 하며 그 내용은 이론지식 역량군, 직무수행 역량군, 태도 및 개인자질 역량군이다. 이론지식역량군은 전직지원상담자의 전문성을 위한 기초지식, 직무수행 역량군은 전직지원상담자로서의 역할 수행을 위한 실천적 지식, 태도 및 개인자질 역량군은 전직지원상담자로서의 효과적인 과제수행을 위한 인성 및 윤리, 가치 등의 능력을 의미한다.

셋째, 역량요소에 대한 가장 특징적인 내용으로는 직업환경 및 조직, 사회환경을 비롯한 경향파악 및 추세에 대한 적응력이 필수적인 역량요소로 꼽혔다. 이는 그동안 조금씩 요구되었던 전직지원분야의 사회적 수요가 급격히 늘어난 것과 비례하여 현재의 직업시장에 대한 이해가 전직지원을 하는 상담자에게 있어서도 요구되는 전문성으로 살펴볼 수 있으며 심리적인 지원과 전문적 정보제공 지원의 균형을 맞추기 위함으로 볼 수 있다.

마지막으로 역량지표에 대한 최종 결과는 1차 폐쇄형 설문조사 이후 실시한 전문가 패널의 의견을 토대로 역량요소의 하위개념인 역량지표를 추가하였다. 그 중 역량요소에서 새롭게 추가된 직업 및 사회환경에 대한 세부 역량지표가 포함되었는데 모두 평균치 4.25를 상회하는 높은 타당도를 보였다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 민간 전직지원업체 종사자, 기업상담 종사자, 프리랜서 컨설턴트 및 직업상담사를 통해 전직지원상담자에 대한 정의를 확립하고, 실제 업무환경에서 내담자를 대상으로 현장에서 요구되는 업무를 수행하기 위해서는 어떠한 역량이 필요한지 알아보고자 하였다.

전직지원상담자의 역량을 분석하는 단계는 다음과 같다.

첫째, 상담자 역량과 관련하여 연구된 선행연구를 검토하였다. 선행연구는 일반 상담자의 역량을 비롯한 특수한 전문성이 요구되는 상담자 역량과 관련된 연구를 참고하였다.

둘째, 개방형 설문조사를 실시하였다. 개방형 질문은 연구 참여자로 선정된 전문가 패널들을 대상으로 전직지원이 상담 영역에서 보다 확대되고, 안정화되려면 어떠한 요소들이 필요한가에 대한 기초자료를 수집하는데 사용되었다.

셋째, 폐쇄형 설문조사를 실시하였다. 총 2회에 걸쳐 실시된 폐쇄형 설문조사는 전문가 패널들에 의해 면밀히 수정 및 보완되었고 총 3가지 역량군, 13가지 역량요소, 55가지의 역량지표를 도출하였다.

본 연구의 논의는 다음과 같다. 첫째, 전직지원상담은 일차적인 내담자의 재취업 및 고용정보 제공에만 국한되는 것이 아니다. 전직지원상담자는 직업 및 고용시장에 대한 이해와 내담자에게 알맞은 직업정보를 제공할 수 있어야 하며, 전직을 준비하면서 겪게 되는 내담자의 심리적 부담감을 낮추고 보다 효과적인 구직활동을 할 수 있도록 조력해야 한다.

둘째, 전직지원에 대한 입장정리 및 인식의 전환이 필요하

다. 현재 전직지원상담을 포함한 전직지원서비스의 안정화가 정착되지 않는 이유는 효과성과 컨설팅 전문성에 대한 부정적 인식 때문이다. 최근 전직지원상담 분야가 급속도로 확대되는 과정에 충분한 자격훈련 및 경험을 갖추지 않은 비전문적인 컨설팅 인력들이 대량 기대했던 서비스보다 만족스럽지 못하다는 인식이 확산되었다. 이러한 문제의 해결을 위해서는 인력의 전문성 개발을 위한 단계별 교육 및 다각적 시각에서 도움을 줄 수 있는 슈퍼비전이 필요하며, 조화롭고 통합적인 요소를 갖춘 점진적 발전 방향을 모색해야 할 것이다.

셋째, 전문가에 대한 기준을 명확히 하고 고용불안정 및 임금문제에 대한 해소가 필요하다. 현재 전직지원 프로그램은 많은 수요가 있음에도 불구하고 원활한 공급이 이루어지고 있지 못한 실정이다. 전문가 기준 확립 및 임금안정은 보다 질 높고 효과적인 전직지원프로그램의 수요를 충족시키기 위해서도 꼭 필요하며, 전문가 역량 평가에 대한 부분 또한 재검토를 할 수 있는 계기가 될 것이다.

본 연구결과와 논의를 종합하여 내린 의의는 다음과 같다.

첫째, 전직지원상담자에 대한 정의가 개념화 되어야 한다. 현재 전직지원은 실제 현장에서 이직과 그 의미가 혼합되어 사용되고 있다. 전직이란 자신이 몸담았던 분야에서 또 다른 분야로의 이동을 의미한다. 그리고 이렇게 전직을 결정하는 것은 보통 3년에서 5년 정도의 공백이 필요하며, 현실적인 직업시장에서의 빠른 전직은 불가능하다는 것이 전문가들의 의견이다. 따라서 현장에 종사하는 전문가들은 자신들의 일에 대해 명확한 전문성을 갖고 다른 개념과 혼재되지 않도록 더 명확한 정의설정이 필요하다.

둘째, 전직지원상담자를 양성하기 위한 교육 프로그램이 필요하다. 이는 본 연구를 진행함에 있어서 전직이라는 특정 분야가 전문성이 필요한 분야임을 의미하는 바이며, 아직 적합한 역량을 갖춘 상담자 인력이 부족한 상황을 보여준다. 이러한 상황과 맞물려 전직지원상담자 양성과 관련된 프로그램의 개발이 요구된다. 이러한 수요와 관련된 프로그램 및 교수법 개발은 필수적인 사항으로 분류되며, 내담자들에게 알맞은 교육 서비스 제공을 위한 체계적인 프로그램 개발이 필요하다. 이는 아직까지 전직지원 서비스가 상담영역에서만 다루어지는 전문영역이 아니기 때문이며, 다양한 영역의 다각적 관점이 제시된 프로그램 개발이 요구되는 바이다.

이러한 프로그램 개발의 필요성은 본 논문에서 분석한 전직지원상담자의 기초역량과 향후 전망, 나아가 후속연구를 위한 초석이 될 것으로 사료된다. 이러한 연구의 바탕은 다양한 분야로 확산되는 상담자 역할에 대한 토대가 될 것이며, 세부적으로 분류된 상담자 역량 또한 시대의 흐름 및 사

회의 요구에 따라 발전하고 변화할 가능성이 열려있다.

이와 관련하여 본 연구에서는 다음의 제한점이 나타났으며, 이는 아래와 같은 후속연구를 위한 시사점을 지닌다.

첫째, 본 연구의 역량은 전직지원상담자의 입장에서 요구되는 역량이라고 여겨지는 것들을 추출하여 정리하였으며, 이것은 내담자 또는 기업 및 조직의 입장과 다소 차이가 있을 수 있다.

둘째, 본 연구에서 진행된 역량내용들을 토대로 역량모형의 개발이 필요하다. 본 연구가 역량모형 개발의 초기 절차를 밟고 전직지원상담자에게 요구되는 역량요소들을 분석하였으나 문항간의 중요도 검사를 실시하지 않았다. 또한 사회적 변화흐름 및 추이에 따라 변화할 수 있는 가능성이 있기 때문에 그와 관련된 유연한 흐름에 맞추어 세분화된 역량지표를 개발할 필요성이 있다.

따라서 본 연구에서 추출된 역량요소들을 바탕으로 현재 전직지원상담을 진행하는 과정에서는 우선적으로 내담자의 수요에 따라 필요한 역량을 살피고, 그 상황에 맞는 특정 역량이 요구될 때 그에 상응하며 유연한 태도로 적용할 수 있어야 한다. 이러한 적응적 태도는 전직지원상담이 확산될수록 더욱 발전할 상담자 역량연구의 튼튼한 바탕이 되어 내담자들에게 긍정적이며 지속성 있는 영향력을 끼치는 근간이 될 것이다.

참고문헌

[1] S. C. Park, and M. S. Kim, "A study of job cluster and job mobility based on job similarity," *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, vol. 21, no. 2, pp. 339-366, 2008.

[2] Statistics Korea, "Survey of economically active population," July. 28, 2014 [Online]. Available: <http://kostat.go.kr/>.

[3] L. M. Spencer, and S. M. Spencer, *Competence at Work: Models for Superior Performance*, 1st ed. New York, NY : John Wiley & Sons, 1993.

[4] H. S. Yoo, "Developing a competency model for career counseling professionals," Ph.D. dissertation, Seoul National University, Seoul, 2009.

[5] S. C. Kim, "A Delphi study to expanding outplacement programs for resigning employees," Master Thesis, Yeonsei University, Seoul, 2013.

[6] D. J. Kim, and M. G. Kim, "Development and validation of the new job readiness test," *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, vol. 23, no. 4, pp. 689-710, 2010.

[7] S. Y. Lee, and C. D. Kim, "An exploratory curriculum for graduates studies in counseling," *Korea Journal of Educational Research*, vol. 40, no. 2, pp. 231-250, 2002.

[8] B. W. Kim, "An exploration on a counselor's competence in performing counseling pursuing harmony and integration," *Korean Journal of Counseling*, vol. 13, no.6, pp. 2697-2713, 2012.

[9] E. J. Lee, "Impact of the characteristics of outplacement programs and the level of transformative learning to employability among retired outplacement program participants," Master Thesis, Chung-ang University, Seoul, 2012.

[10] K. M. Lee, and K. M. Koo, "A study of the effects of outplacement services on departing employees job attitudes and behavior," *The Journal of Business Research*, vol. 22, no. 4, pp. 27-50, 2007.

[11] Indexroot Korea, "Outplacement Service," Oct. 10, 2014 [Online]. Available: <http://www.indexroot.co.kr/>.

[12] J. S. Lee, *Delphi Method*, Gyeonggi: Kyoyookbook, 2001



김 학 아 (Haka Kim)_정회원

2012년 8월 : 숙명여자대학교 영어영문학과 졸업

2015년 2월 : 숙명여자대학교 대학원 교육학과

석사 졸업

<관심분야> 상담 및 생활지도, 성인진로 등



김 봉 환 (Bong-wan Kim)_정회원

1985년 8월 : 서울대학교 대학원 교육학과 석사

1997년 2월 : 서울대학교 대학원 교육학과 박사

2005년 3월 ~ 현재 : 숙명여자대학교 교육학부 교수

<관심분야> 진로상담, 상담교육, 직업능력개발 등