기본사업 2021 - 011

고용센터 직업진로지도 사업 모니터링 연구

– Covid 19, 비대면 집단상담프로그램 운영을 중심으로 –

이 효 남

강 옥 희

정 명 진

송 스 란

KEIS

한국고용정보원
Korea Employment Information Service

〖 차 례 〗

제1장 서 론 ····· 1

제1절 연구의 필요성 및 목적 ····· 1
제2절 연구 내용 및 방법 ····· 4

제2장 고용센터 직업진로지도 기능 및 사업분석 ····· 8

제1절 고용센터 직업진로지도 기능 및 역할 ····· 8
제2절 고용센터 구직자 취업역량강화프로그램 운영 사업 ····· 14

제3장 집단상담프로그램 운영현황 분석 ····· 27

제1절 고용센터 집단상담프로그램 운영현황 ····· 27
제2절 민간위탁기관 집단상담프로그램 운영현황 ····· 38

제4장 집단상담프로그램 운영 면접조사 결과 ····· 44

제1절 조사개요 ····· 44
제2절 조사결과 ····· 49

제5장 고용센터 집단상담프로그램 운영 설문조사 결과 ····· 62

제1절 조사개요 ····· 62
제2절 조사결과 ····· 66
제3절 소결 ····· 100

제6장 운영사례 및 성과 ·····103

제1절 집단상담프로그램 운영 사례 ·····103
제2절 집단상담프로그램 진행자 세미나 ·····110

제7장 포스트 코로나, 고용센터 직업진로지도 활성화 방안 ·····119

제 1절 고용센터 직업진로지도 사업 전반 발전방안 ·····120
제 2절 고용센터 비대면 집단상담프로그램 운영 개선방안 ·····124

참고문헌 ·····127

부록 1: 고용센터 직업진로지도 모니터링 온라인 설문지 ····· 129

<표 차례>

〈표 2-1〉 고용센터 및 고용관련 부서 운영체계 ·····9
〈표 2-2〉 고용센터 유형별 취업지원팀(또는 취업지원과) 수행 업무 ·····11
〈표 2-3〉 고용센터 단기집단상담프로그램(총 7종) ·····16
〈표 2-4〉 고용센터 취업특강 프로그램(총 10종) ·····17
〈표 2-5〉 근로능력수급자 취업능력향상프로그램 ·····18
〈표 2-6〉 직업안정기관의 장이 자율 편성·운영하는 일자리희망 유형(총 3종) ··19
〈표 2-7〉 고용부 구직자 집단상담프로그램 종류 및 내용 ·····21
〈표 2-8〉 한국고용정보원 비대면 집단상담프로그램 유형 ·····24
〈표 2-9〉 비대면 전환 집단상담프로그램 목록 ·····25
〈표 2-10〉 신규 비대면프로그램 개발 현황 ·····26

〈표 3-1〉 집단상담프로그램 주요 과정별 운영현황 – 개설횟수 및 개설센터수(전체) ··28
〈표 3-2〉 집단상담프로그램 주요 과정별 운영현황 – 개설횟수(대면 및 비대면) ···29
〈표 3-3〉 집단상담프로그램 주요과정별 운영현황 – 개설센터 수(대면 및 비대면) ···30
〈표 3-4〉 집단상담프로그램 주요과정별 운영현황 – 운영방식 ·····31
〈표 3-5〉 집단상담프로그램별 참여인원(전체) ·····32
〈표 3-6〉 집단상담프로그램별 참여인원(대면/비대면) ·····33
〈표 3-7〉 집단상담프로그램별 성별 분포(전체, %) ·····34
〈표 3-8〉 집단상담프로그램별 성별 분포(대면/비대면, %) ·····35
〈표 3-9〉 집단상담프로그램 연도별 연령별 분포(전체, %) ·····35
〈표 3-10〉 집단상담프로그램 운영방식별 연령별 분포(대면/비대면, %) ·····36
〈표 3-11〉 집단상담프로그램 참여자 구직자 유형 분포(%) ·····37
〈표 3-12〉 구직역량강화 프로그램별 민간위탁 운영 현황 ·····39
〈표 3-13〉 민간위탁 기관별 진행 프로그램 현황 ·····39

〈표 3-14〉 민간위탁기관별 집단상담프로그램 운영 현황 ····42
〈표 3-15〉 고용센터별 민간위탁 집단상담프로그램 운영 현황(상위 5개 센터) ···43

〈표 4-1〉 조사개요 ····45
〈표 4-2〉 면접조사 참가자 현황 ····46
〈표 4-3〉 조사 내용_고용복지+센터 상담원 대상 ····47
〈표 4-4〉 조사 내용_민간위타기관 상담원 대상 ····48
〈표 4-5〉 40대 취업역량강화프로그램 진행 및 운영 의견 ····49
〈표 4-6〉 비대면 성취프로그램 진행 및 운영 의견 ····50
〈표 4-7〉 비대면 청년층 취업지원프로그램 진행 및 운영 의견 ····51
〈표 4-8〉 비대면취업희망프로그램 진행 및 운영 의견 ····51
〈표 4-9〉 대면 및 비대면프로그램 운영 차이 ····52
〈표 4-10〉 비대면프로그램 운영의 장점과 효과 ····54
〈표 4-11〉 비대면프로그램 운영의 문제점 및 개선요구 ····56
〈표 4-12〉 비대면집단상담프로그램 진행자 교육 요구 ····58

〈표 5-1〉 조사항목 및 내용 ····63
〈표 5-2〉 응답자 특성 ····65
〈표 5-3〉 40대 구직자 프로그램 진행자 애로사항 ····74
〈표 5-4〉 40대 구직자 취업역량강화 프로그램 참여자 애로사항 ····75
〈표 5-5〉 청년층 직업지도프로그램 진행자 애로사항 ····79
〈표 5-6〉 청년층 직업지도프로그램 진행자 애로사항 ····81
〈표 5-7〉 집단상담프로그램 진행자 교육개선 의견_고용센터 ····98
〈표 5-8〉 집단상담프로그램 관련 진행자교육 개선 의견_민간위탁 ····99

〈표 6-1〉 집단상담프로그램 진행자 세미나 주요 내용 ····113

<그림 차례>

[그림 1-1] 고용센터 직업진로지도 사업 모니터링 연구 모형 ·····7

[그림 3-1] 집단상담프로그램 운영방식별 연령별 분포 ·····37

[그림 5-1] 고용센터 운영 직업지도프로그램(N=64, 단위: %) ·····66
[그림 5-2] 성취 프로그램 주 활용 여부(N=64, 단위: %) ·····67
[그림 5-3] 성취 프로그램 주 활용 이유(N=33, 단위: %) ·····68
[그림 5-4] 성취 프로그램 주로 활용하지 않는 이유(N=31, 단위: %) ·····68
[그림 5-5] 성취 프로그램 분량의 적절성(N=64, 단위: %) ·····69
[그림 5-6] 성취 프로그램 진행자 난이도(N=64, 단위: %) ·····70
[그림 5-7] 성취 프로그램 참여자 난이도(N=64, 단위: %) ·····70
[그림 5-8] 40대 구직자 취업역량강화 프로그램 주 활용 여부(N=64, 단위: %) ··71
[그림 5-9] 40대 구직자 취업역량강화 프로그램주로 활용하지 않는 이유
(N=46, 단위: %) ·····72
[그림 5-10] 40대 구직자 프로그램 분량의 적절성(N=64, 단위: %) ·····72
[그림 5-11] 40대 구직자 취업역량강화 프로그램 진행자 난이도(N=64, 단위: %) ··73
[그림 5-12] 40대 구직자 취업역량강화 프로그램 참여자 난이도(N=64, 단위: %) ··75
[그림 5-13] 청년층 직업지도프로그램 주 활용 여부(N=46, 단위: %) ·····77
[그림 5-14] 청년층 직업지도프로그램 주 활용 이유(N=33, 단위: %) ·····77
[그림 5-15] 청년층 직업지도프로그램 분량 적정성(N=46, 단위: %) ·····78
[그림 5-16] 청년층 직업지도프로그램의 진행자 프로그램 난이도(N=46, 단위: %) ·····79
[그림 5-17] 청년층 직업지도프로그램의 참여자 프로그램 난이도(N=46, 단위: %) ··81
[그림 5-18] 취업희망프로그램 주 활용 여부(N=46, 단위: %) ·····83
[그림 5-19] 취업희망프로그램 주 활용 이유(N=44, 단위: %) ·····83

[그림 5-20] 비대면 진행 경험 직업지도 서비스_고용센터(N=64, 단위: %) ·····84
[그림 5-21] 직업지도 서비스의 대면 및 비대면 진행 비율_고용센터(단위: %) ··85
[그림 5-22] 비대면 진행 경험 직업지도 서비스_민간위탁(N=46, 단위: %) ·····86
[그림 5-23] 직업지도 서비스의 대면 및 비대면 비율_민간위탁(단위: %) ·····86
[그림 5-24] 프로그램의 대면 운영 대비 비대면 운영의 차이점(n=110, 단위: %) ···87
[그림 5-25] 비대면프로그램 운영의 장점 및 효과_진행자차원_1순위
(N=110, 단위:%) ·····88
[그림 5-26] 비대면프로그램 운영의 장점 및 효과_참여자 차원_1순위
(N=110, 단위:%) ·····89
[그림 5-27] 비대면프로그램 운영의 단점 및 애로사항_진행자 차원_1순
(N=110, 단위: %) ·····90
[그림 5-28] 비대면프로그램 운영의 단점 및 애로사항_참여자 차원_1순위
(N=110, 단위: %) ·····91
[그림 5-29] 비대면프로그램의 효과적 운영을 위한 지원 요구(N=110, 단위: %) ····92
[그림 5-30] 주기적 직무교육 학습 여부
(N=110, 고용센터=64, 민간위탁=46, 단위: %) ·····93
[그림 5-31] 한국고용정보원 교육 참여 경험 여부
(N=77, 고용센터=32, 민간위탁=45, 단위: %) ·····93
[그림 5-32] 한국고용정보원 교육의 장점
(N=77, 고용센터=30, 민간위탁=45, 단위: %) ·····94
[그림 5-33] 타 교육 참여 여부(N=77, 고용센터=32, 민간위탁=45, 단위: %) ····95
[그림 5-34] 참여 교육의 장점(N=77, 고용센터=8, 민간위탁=36, 단위: %) ·····95
[그림 5-35] 주기적 직무교육 미 참여 이유
(N=33, 고용센터=32, 민간위탁=1, 단위: %) ·····96
[그림 5-36] 집단상담프로그램 진행 시 부족 역량
(N=33, 고용센터=64, 민간위탁=46, 단위: %) ·····97
[그림 5-37] 집단상단프로그램 진행 시 필요한 지원
(N=33, 고용센터=64, 민간위탁=46, 단위: %) ·····97
[그림 6-1] 직업진로지도 세미나 설문 결과_변화 필요 영역 ·····115
[그림 6-2] 직업진로지도 세미나 설문 결과_서비스 강화 대상 및 방향 ·····116

[그림 6-3] 직업진로지도 세미나 설문 결과_보완 및 추가 필요 콘텐츠 ·····117
[그림 6-4] 직업진로지도 세미나 설문 결과_전문가 역량강화 ·····118

요 약

본 연구는 고용센터 직업진로지도 사업 중 비대면집단상담프로그램의 운영현황에 대한 모니터링과 분석으로 코로나 이후 비대면 직업진로지도서비스의 운영과 개선방안을 도출하여, 미래 고용센터 직업진로지도 사업의 효율적 방안을 모색하는 것을 목적으로 한다. 코로나 19로 전 세계가 고용문제에 직면하여 있지만, OECD 주요국들은 발빠르게 직업진로지원 정책을 마련하고 있으며 비대면 온라인 환경을 준비하여 변화하는 직업세계를 탐색하고 고용환경 변화에 대응하는 구직자들의 역량을 강화하는 사업을 지원하고 있다. 우리나라 정부에서도 고용센터는를 중심으로 코로나 상황에서 구직자들의 취업역량 강화 지원을 위해 비대면 취업역량강화프로그램 등을 운영하였다. 이는 급변하는 고용시장 변화에 대응하기 위해 구직자들이 새로운 변화를 탐색하고 준비하도록 지원하는 공공직업진로지도서비스의 중요성과 함께 포스트코로나 시대의 언텍트 기반 직업진로지도 서비스에도 변화가 필요한 시점이라는 점에서 의미가 있다. 따라서 본 연구는 고용센터의 비대면 집단상담프로그램 운영을 모니터링하여 코로나 이후 고용서비스 진로직업지도 방향성을 제시하고자 한바 다음과 같은 연구결과가 도출되었다.

첫째, 고용부 집단상담프로그램 운영 현황 분석결과 코로나 이후 고용센터에서는 대면 집단상담프로그램 운영이 줄어들고 비대면 집단상담프로그램 운영이 증가한 것이 확인되었다. 둘째, 비대면집단상담프로그램 운영 현황을 모니터링하기 위해 고용센터 및 민간위탁기관 대상 심층 집단면접 결과, 비대면 집단상담프로그램 진행지 모집이나 운영 상의 어려움, 진행자 역량 요구, 참가자 관리 어려움 및 참가자간 라포형성 부족 등의 문제점이 나타났으나 온라인

정보 연계가 쉽고 참가자들의 개별 컨설팅이 가능해지고 시공간 제약없이 참여가 가능한 점 등의 효과도 나타났다. 셋째, 고용센터 및 민간위탁기관 집단상담프로그램 진행자대상 설문조사 결과, 면접조사와 유사한 비대면집단상담프로그램 운영 및 내용의 장점과 문제점 외에 몇가지 개선점 들도 도출되었다. 비대면 전용 집단상담프로그램 개발, 온라인 연계할 수 있는 프로그램 내용 개발, 비대면 환경 구축 등의 요구가 나타났다. 고용센터 비대면 집단상담 운영 사례를 분석하기 위해 실제 현장 참여관찰 및 우수사례를 발굴하였으며 고용센터 직업진로지도 담당자 세미나를 통해 우수사례를 공유하고 코로나 이후 고용센터 직업진로지도사업의 방향을 함께 논의하였다. 이러한 결과를 종합하여 본 연구에서는 포스트 코로나 이후 고용센터 직업진로지도사업 개선방안으로 고용센터 직업진로지도 기능 활성화, 비대면 언텍트 기반 프로그램 운영 인프라 강화, 고용환경변화에 따른 직업진로지도프로그램 최신화, 직업진로지도 전문가 역량강화 방안을 제시하였으며, 세부적으로 비대면 집단상담프로그램 개선과제도 제시하여, 향후 고용센터 직업진로지도 사업의 확대를 기대하였다.

제1장

서 론

제1절 연구의 필요성 및 목적

최근 디지털화, 세계화, 인구 고령화로 인해 노동시장의 변화는 그 어느 때보다 가속화 되고 있다. 사회변화는 직업의 유형, 직무 수행을 위해 필요한 기술에 영향을 미치고 있으며, 이로 인해 개인과 기업, 경제 전반의 변화를 요구하고 있다. 특히 노동시장에 진입하고자 하는 청년 구직자, 현재 일을 하고 있지만 고용이 불안한 재직자, 이전 경력과는 다른 일을 찾고자 하는 재취업 준비자 등 일과 관련된 고민을 하는 모든 대상자들은 직무기술을 유지하고 습득하는 역량 뿐 아니라 변화하는 노동시장에 적응하는 개인의 능력을 갖추는 것이 무엇보다 중요한 것이 되고 있다.

특히 코로나 19의 대유행으로 인한 대량 실직자 발생과 고용위기를 실감하는 노동시장 변화가 가속화되고 있어, 공공고용서비스 차원에서 구직자들의

직업탐색과 장기적 관점에서의 경력설계를 지원할 필요성이 더욱 대두되고 있다. 공공차원에서의 직업진로지도서비스는 학교-직장의 원활한 이동과 관련한 교육제도를 효율화하고 노동시장의 효율성을 개선하며 사회적 평등을 개선하는 의미가 있다(OECD, 2004). 특히 성인구직자를 위한 직업진로지도는 성인이 적합한 직업을 찾으며, 직무훈련을 받도록 동기를 부여하고 개인진로와 관련된 문제를 해결하도록 상담과 교육서비스를 지원하므로 궁극적으로 노동시장 활성화를 촉진하는 측면에서 적극적 고용서비스로써의 정책수단이 된다.

공공고용서비스가 그간 이미 발생한 실직문제를 대처하는데에 많은 투자를 해왔지만 최근 전 세계적으로 COVID-19를 겪으면서 노동시장의 공급과 수요의 변화에 선제적으로 준비하고 계획하는 직업진로지도 정책의 중요성이 더욱 부각되고 있다. OECD(2020)는 코로나 19 상황에서 변화된 노동시장 탐색을 지원하는 공공 직업진로지도 정책의 중요성을 실감하여, OECD 국가들의 성인 대상 직업진로지도서비스 현황에 대한 조사를 기반으로 "Career Guidance for Adults in a Changing World of Work(2020)" 보고서를 발간하였다. 이 보고서에 따르면 OECD 주요국들은 코로나 19로 저숙련 성인구직자들의 불균형적 역량문제가 나타났으며, 일자리를 찾기 위해 기술을 향상시키거나 재교육을 받아야 하는 공급적 측면에서 공공 직업진로지도의 중요성을 언급하고 있다. 또한 디지털 기술과 자동화의 채택, 높은 수준의 기술에 대한 수요 증가로 새로운 직업 기회를 식별하고 관련 교육을 제안함으로써 재취업을 촉진하는 수요 측면에서도 공공 직업진로지도서비스의 중요성이 증가하고 있음을 밝히고 있다. 코로나 19로 전 세계가 고용문제에 직면하여 있지만, OECD 주요국들은 발빠르게 직업진로지원 정책을 마련하고 있으며 비대면 온라인 환경을 준비하여 변화하는 직업세계를 탐색하고 고용환경 변화에 대응하는 구직자들의 역량을 강화하는 사업을 지원하고 있다[1].

우리나라 정부에서도 그동안 국민들의 적합한 일자리 탐색과 생애 진로설계를 지원하기 위한 정책을 수립하여 지원하여 왔다. 특히 고용부는 전국 고

1) OECD 주요국 공공고용서비스는 코로나19 이후 대부분 현장훈련(workplace-based training)이 중단되었으며, 기존 온라인 교육 솔루션을 활용하거나 일부 국가의 경우 온라인 기반 서비스를 대폭 확대하여 지원하고 있음(OECD, 2020). 또한 온라인을 활용한 고용, 교육, 훈련 등의 정보를 제공하는 비율이 50%~90%까지 확대되고 있음(OECD,2020)

용센터를 중심으로 청소년부터 성인 및 중장년 구직자들을 대상으로 한 직업·진로지도 기능을 수행하고 있다. 고용센터에서는 구직자 취업알선 뿐 아니라 전문적인 상담을 통한 직업진로지도를 지원하는 것을 목적으로 개별 진로 및 취업상담, 수요자 맞춤형 집단 취업지원프로그램, 취업특강 등의 직업진로지도서비스를 제공하고 있다. 그러나 최근 코로나 상황으로 대면 직업진로지도 서비스가 어렵게 되었으며, 고용시장 악화로 인한 대량 실업자 발생으로 각종 고용지원금 지급 등의 행정업무가 증가하여 고용센터의 직업진로지도 사업의 확대가 어려운 실정이다. 그럼에도 불구하고, 최근 고용센터는 코로나 상황에서 구직자들의 취업역량 강화 지원을 위해 금년도 비대면 취업역량강화프로그램 등을 운영하였다. 특히 그간의 온라인 직업진로지도가 사이버 이러닝 교육과정 운영, 직업동영상 제공, 온라인 진로검사 및 정보탐색 등 일방향적인 비대면직업진로지도 컨텐츠였던 것에 비해, 코로나 상황에서 새롭게 운영한 고용센터 비대면 취업역량강화프로그램은 실시간 화상회의 도구를 활용하여 상담자와 구직자들이 실시간으로 함께 상담을 진행하고 교육을 받는 형태로 운영되었다. 살펴본 바와 같이, 급변하는 고용시장 변화에 대응하기 위해 구직자들이 새로운 변화를 탐색하고 준비하도록 지원하는 공공직업진로지도서비스의 중요성과 함께 포스트코로나 시대의 언텍트 기반 직업진로지도 서비스에도 변화가 필요한 시점이라는 점에서 이러한 시도는 의미가 있다.

따라서 본 연구는 포스트코로나 시대의 고용센터 직업진로지도 기능 강화를 위한 개선안을 도출하기 위해 고용센터 직업진로지도 사업 중 비대면 집단상담프로그램 운영현황을 진단하고 모니터링하고자 한다. 고용부 집단상담프로그램[2]은 매년 5만명 이상이 참여하고 있는 직업진로지도프로그램으로 고용센터에서 직접 운영하거나 민간위탁기관을 활용하여 운영하거나 여가부, 법무부 등 유관 부처 및 기관에 보급하여 운영하고 있는 프로그램이다. '21년도에는 집단상담프로그램을 비대면 형태로 보급하여 전국 고용센터에서 운영하도록 한 바, 온라인에서 오랜 시간 동안 상담자와 구직자가 실시간 소통하는 비대면집단상담프로그램의 현장 운영현황을 모니터링하는 것은 향후 언텍트 기

2) 고용센터에서는 구직자취업역량강화프로그램(집단상담, 취업특강 등)을 운영하고 있으며 '집단상담프로그램'은 소규모 집단(10~15명)을 대상으로 2~5일간 모듈화된 내용에 기반하여 진행자와 참가자들 간 상호역동으로 운영되는 취업역량강화프로그램임

반 고용서비스 개선방안을 도출하는데에 시시점이 클 수 있다는 점에서 본 연구의 의미가 있다.

이러한 측면에서 본 연구는 다음과 같은 연구문제를 제시하고자 한다.

첫째, 코로나 상황에서 구직자들의 취업역량 강화를 위해 고용센터 비대면 집단상담프로그램은 현장에서 어떻게 운영되고 있는가?
둘째, 비대면 기반 집단상담프로그램 운영의 문제점과 개선방안은 무엇인가?
셋째, 포스트코로나 시대, 고용센터의 직업진로지도 사업은 어떤 방향성을 지향해야 하는가?

요약하면, 본 연구는 고용센터 직업진로지도 사업 중 비대면집단상담프로그램의 운영현황에 대한 모니터링과 분석으로 코로나 이후 비대면 직업진로지도서비스의 운영과 개선방안을 도출하여, 미래 고용센터 직업진로지도 사업의 효율적 방안을 모색하는 것을 목적으로 한다.

제2절 연구 내용 및 방법

본 연구는 고용센터 비대면 집단상담프로그램 운영현황을 분석하고 모니터링함으로 향후 고용센터 직업진로지도 사업의 개선방안 제시를 목적으로 하는 바, 다음과 같은 연구내용과 방법으로 본 연구의 목적을 달성하고자 하였다.

1. 연구의 내용

1.1. 고용센터 직업진로지도 기능 및 사업분석

o 고용센터 직업진로지도 기능 및 체계
o 고용센터 공공 직업진로지도서비스 사업
o 고용센터 집단상담프로그램 사업

1.2. 고용부 집단상담프로그램 운영 현황 분석

o 고용센터 집단상담프로그램 운영실적, 참가자 현황 분석
o 민간위탁기관 집단상담프로그램 운영기관 현황 분석

1.3. 비대면집단상담프로그램 모니터링 및 요구분석

o 고용센터 및 민간위탁기관 비대면 집단상담프로그램 운영 모니터링
o 고용센터 및 민간위탁기관 집단상담프로그램 진행자 요구 질적분석
o 고용센터 및 민간위탁기관 집단상담프로그램 진행자 요구 양적분석

1.4. 비대면집단상담프로그램 운영 사례분석

o 비대면집단상담프로그램 운영 우수사례 분석
o 비대면집단상담프로그램 운영 사례공유 세미나

1.5. 포스트 코로나, 고용센터 직업진로지도사업 개선방안

o 고용센터 비대면 집단상담프로그램 개선방안
o 포스트 코로나, 고용센터 직업진로지도사업 발전방안

2. 연구의 방법

본 연구목적 달성을 위해 수립한 연구문제는 다음과 같은 방법으로 추진되었다.

2..1 자료수집 및 문헌조사

o 공공 직업진로지도 관련 자료 수집
o 고용센터 직업진로지도 기능 관련 자료 수집

2.2 집단상담프로그램 운영 실적 분석

o 워크넷 DB 분석(기관별 운영현황, 참가자 참여현황 등 분석)
o 민간위탁기관 현황 자료 요청 및 분석

2.3 집단상담프로그램 현장 참여관찰

o 센터별/ 프로그램별 집단상담프로그램 참여관찰

2.4 면접조사

o 고용센터 집단상담프로그램 진행자 대상 면접조사
o 민간위탁기관 집단상담프로그램 진행자 대상 면접조사

2.5. 설문조사

o 고용센터 및 민간위탁기관 집단상담프로그램 진행자 대상 설문조사

2.6. 우수사례 발굴 및 성과발표회

o 집단상담프로그램 우수 운영사례 발굴
o 고용부 집단상담프로그램 우수 사례 성과발표회 개최

[그림 1-1] 고용센터 직업진로지도 사업 모니터링 연구 모형

연구내용	연구방법
고용센터 직업진로지도 기능 및 체계분석	• 자료 수집, 선행연구 및 문헌 분석 • 훈련 및 법령, 사업지침 자료 수집, 분석
고용센터 직업진로지도 사업현황 분석	• 워크넷 DB 자료 추출 • 고용센터 직업진로지도 실적 자료 분석
비대면집단상담프로그램 모니터링 및 분석	• 고용센터 집단상담프로그램 참여관찰
비대면 집단상담프로그램 요구분석	• 집단상담프로그램 진행자 면접조사 • 집단상담프로그램 진행자 설문조사
비대면 집단상담프로그램 사례발굴	• 고용센터 비대면 집단상담프로그램 사례 수집 및 분석 • 고용센터 집단상담프로그램 사례 공유 세미나
고용센터 직업진로지도 개선방안	• 요구조사 결과 분석 • 고용센터 직업진로지도 개선방안 분석

제2장

고용센터 직업진로지도 기능 및 사업분석

제1절 고용센터 직업진로지도 기능 및 역할

고용센터는 고용노동부의 지방고용노동청 또는 지방고용노동지청의 소속 기관으로 설정되어 있으며, 6개 지방청 및 40개 지청 및 2개 출장소 소속 총 133개 센터(2021년 기준)가 운영되고 있다. 고용센터는 취업지원, 실업급여 지급, 직업진로지도, 직업능력개발, 기업지원 등 종합적인 고용서비스 제공을 책무로 하며, 고용센터의 주요업무, 조직, 인사, 평가, 기타 운영에 관한 사항은 「고용센터 및 고용 관련 부서 운영 규정 (개정 2021. 2. 9. 훈령 제 353호)」에서 규정하고 있다. 본 절에서는 해당 규정에 근거하여 고용센터의 직업진로지도 업무와 조직체계에 대해 살펴보고자 한다.

> 제2조(고용센터 등의 책무) 고용센터 및 고용관련 부서는 취업지원, 실업급여 지급, 직업진로지도, 직업능력개발, 기업지원 등 종합적인 고용서비스를 제공함으로써 원활한 인력수급 및 인적자원개발 촉진에 기여함을 책무로 한다.

1. 고용센터의 조직체계 및 직업진로지도 담당부서

고용센터는 고용노동부의 지방고용노동청 또는 지방고용노동지청의 소속 기관으로 설정되어 있다. 「고용센터 및 고용 관련 부서 운영 규정(개정 2021. 2. 9 훈령 제 353호」에 따르면 고용센터는 규모와 특성에 따라 크게 5개 유형으로 분류, 운영되고 있다.

<표 2-1> 고용센터 및 고용관련 부서 운영체계

유형	부서(과, 팀)	해당 고용센터 및 고용관련 부서
I	고용센터(취업지원총괄과, 실업급여과, 국민취업지원과(1과2과), 기업지원과, 직업능력개발과) * 서울·부산·대구·대전은 국민취업지원과 설치 * 인천·광주는 국민취업지원1과, 국민취업지원2과 설치 지역협력과(지역협력팀, 노동시장분석팀, 외국인력팀) / 고용관리과(운영지원팀) / 부정수급조사과	· 고용센터(6): 서울·인천·부산·대구·광주·대전 · 지방고용노동청(6): 서울·중부·부산·대구·광주·대전
II	고용센터(취업지원총괄팀, 실업급여팀, 국민취업지원팀, 기업지원팀, 직업능력개발팀) 지역협력과(지역협력팀, 노동시장분석팀, 외국인력팀) 고용관리과(운영지원팀, 부정수급조사팀) * 노동시장분석팀은 서울동부, 서울관악, 고양, 경기, 성남, 강원, 창원, 울산, 포항, 전주, 청주만 설치	· 고용센터(18): 서울강남, 서울동부, 서울서부, 서울남부, 서울북부, 서울관악, 의정부, 고양, 수원, 성남, 안산, 춘천, 창원, 울산, 포항, 전주, 청주, 천안 · 지방고용노동지청(18): 서울강남, 서울동부, 서울서부, 서울남부, 서울북부, 서울관악, 의정부, 고양, 경기, 성남, 안산, 강원, 창원, 울산, 포항, 전주, 청주, 천안

유형	부서(과, 팀)	해당 고용센터 및 고용관련 부서
Ⅲ	고용센터(취업지원총괄팀, 실업급여팀, 국민취업지원팀, 기업지원팀, 직업능력개발팀) 지역협력과(운영지원팀, 지역협력팀, 외국인력팀, 부정수급조사팀) * 태백, 영월, 영주, 안동, 서산은 지역협력과를 지역협력팀으로 설치·운영	· 고용센터(25): 서초, 인천북부, 부천, 안양, 평택, 강릉, 원주, 태백, 영월, 부산동부, 부산북부, 김해, 진주, 통영, 대구서부, 구미, 영주, 안동, 익산, 군산, 목포, 순천, 충주, 보령, 서산 · 지방고용노동지청(24): 인천북부, 부천, 안양, 평택, 강릉, 원주, 태백, 영월, 부산동부, 부산북부, 양산, 진주, 통영, 대구서부, 구미, 영주, 안동, 익산, 군산, 목포, 여수, 충주, 보령, 서산
Ⅳ	고용센터(취업지원총괄팀, 기업지원팀)	· 고용센터(52): 성동광진, 서울강서, 강북성북, 인천서부, 김포, 구리, 남양주, 동두천, 양주, 파주, 용인, 화성, 경기광주, 이천, 하남, 광명, 의왕, 시흥, 오산, 안성, 속초, 삼척, 부산사하, 마산, 양산, 밀양, 하동, 거창, 거제, 대구강북, 대구동부, 경산, 대구달성, 칠곡, 경주, 김천, 문경, 광주광산, 정읍, 남원, 김제, 부안, 해남, 여수, 광양, 공주, 세종, 논산, 옥천, 아산, 제천, 음성
Ⅴ	별도의 부서를 두지 않되, 필요시 팀 설치 가능	· 고용복지센터(30): 강화, 포천, 양평, 여주, 군포, 가평, 홍천, 동해, 함안, 창녕, 사천, 고성, 영천, 상주, 의성, 예천, 나주, 화순, 영광, 고창, 무안, 영암, 금산, 진천, 당진, 예산, 부여, 서천, 홍성, 태안 · 출장센터(41): 울진, 연천, 철원, 인제, 화천, 고성, 횡성, 정선, 평창, 의령, 합천, 함양, 군위, 청도, 고령, 영덕, 봉화, 영양, 청송, 구례, 곡성, 담양, 장성, 함평, 무주, 임실, 장수, 진안, 순창, 진도, 완도, 강진, 장흥, 보성, 계룡, 괴산, 보은, 증평, 영동, 단양, 청양

출처: 고용센터 및 고용 관련 부서 운영 규정 (개정 2021. 2 9 훈령 제 353호)

고용센터의 직업진로지도 업무는 취업지원팀 또는 취업지원과에서 수행하고 있다. 앞서 설명한 고용센터의 유형에 따라 세부 업무는 다소 차이가 있으며 상세 내용은 <표 3-2>에 제시되어 있다. 고용센터 Ⅰ,Ⅱ,Ⅲ 유형의 경우 조직이 세분화 되어 있어 취업지원팀 또는 취업지원과에서 직업진로지도 업무에 집중하고 있는 반면, 취업지원팀과 기업지원팀으로 이루어진 Ⅳ유형의 경우 취업성공패키지, 실업급여, 직업능력개발 등의 업무를 함께 수행하고 있다.

<표 2-2> 고용센터 유형별 취업지원팀(또는 취업지원과) 수행 업무

유형	부서	주요 수행업무
Ⅰ	취업지원과	- 자체 고용대책 수립, 시행 - 구인발굴 등 일자리 개척에 관한 사항 - 구인·구직 상담, 취업알선 등 취업지원 - 청년, 고령자, 여성 등 취약계층 취업지원 사업(취업성공패키지사업 제외) - 채용대행 서비스 및 구인·구직 만남의 날 시행, 상설 채용관 운영 - 직업진로지도 및 집단상담, 청년 강소기업 체험 프로그램 운영 등 - 대학·전문계고 취업지원 확충 사업, 민간위탁 등 공모사업 수행 - 그 밖에 고용센터 내 다른 팀에 속하지 않는 업무
Ⅱ	취업지원팀	
Ⅲ	취업지원팀	
Ⅳ	취업지원팀	- 구인발굴 등 일자리 개척에 관한 사항 - 구인·구직 상담, 취업알선 등 취업지원 - 청년, 고령자, 여성 등 취약계층 취업지원 사업(취업성공패키지사업 제외) - 채용대행 서비스 및 구인·구직 만남의 날 시행, 상설 채용관 운영 - 직업진로지도, 집단상담 및 청년 강소기업 체험 프로그램 운영 등 - 대학·전문계고 취업지원 확충 사업, 민간위탁 등 공모사업 수행 - 실업급여 수급자격 인정에 관한 사항 - 실업인정 및 실업급여 지급에 관한 사항 - 실업급여 수급자 취업지원 프로그램제공 및 취업알선 - 취업성공패키지 운영

유형	부서	주요 수행업무
		- 고용서비스기관과 자활지원기관 등 유관기관 간 협력에 관한 사항 - 직업능력개발계좌제 상담 및 발급 - 직업능력개발사업 관련 부정수급 조사 및 처리(지원금 등의 금전 지급이 있는 경우) - 그 밖에 고용센터 내 다른 팀에 속하지 않는 업무

표주: 고용센터 Ⅴ 유형의 경우 출장센터로 별도의 부서를 두지 않고, 수급자 취업지원, 실업급여 수급자격 판정, 실업인정 업무 수행
출처: 고용센터 및 고용 관련 부서 운영 규정(개정 2021. 2 9 훈령 제 353호) 재작성

2. 고용센터의 직업진로지도 업무

고용센터의 직업진로지도 업무는 「고용센터 및 고용 관련 부서 운영 규정(개정 2021. 2. 30 훈령 제 353호」의 제 6조(취업지원)와 제 9조(직업진로지도)로 관련 기능을 규정하고 있다.

우선, 취업지원 업무를 살펴보면 고용센터에서는 실업급여 수급자, 취업을 원하는 청년, 고령자, 여성, 장애인, 저소득층 및 자영업자 등 구직자에게 개인별 특성에 적합한 서비스를 제공하며 구체적인 업무는 다음과 같다.

제 6조(취업지원) 제2항
1. 구직자의 구직신청 내용을 토대로 개인별 맞춤정보의 제공
2. 상담(구직자 개인별 훈련상담 및 취약계층 등에 대한 심층상담을 포함한다), 직업심리검사 등을 통한 취업의욕, 취업능력, 구직기술 등의 진단
3. 구직자 유형의 분류 및 개인별 취업지원계획의 수립 지원
4. 구직자에게 적합한 직업진로 지도, 직업능력 개발 및 취업지원 프로그램 안내
5. 구직자의 적성과 능력에 적합한 일자리 알선
6. 취약계층에 대한 동행면접 등 집중 취업서비스 제공
7. 실업급여 수급자에 대한 실업인정 및 실업급여 지급
8. 고용센터에 구직등록 후 취업한 사람에 대한 사후관리 등
9. 고용센터 직원별로 담당할 중점 취업지원 대상자 및 구인업체 배정·관리
<출처: 고용센터 및 고용 관련 부서 운영 규정 (개정 2021. 2 9 훈령 제 353호)>

고용센터에서 수행하는 취업지원 업무 중 취업알선은 「직업안정법」 상의 직업소개를 의미하며, 직업소개란 구인·구직신청을 받아 구직자 또는 구인자를 탐색하거나 구직자를 모집하여 구인자·구직자 간 고용계약이 성립되도록 알선하는 일련의 행위를 말한다(김호원 외, 2015).

다음으로 고용센터에서는 청소년, 일반구직자 등에 대하여 평생 직업진로지도 서비스가 이루어질 수 있도록 직업진로지도 업무를 수행하는 데 이는 각 센터의 여건에 따라 운영되기 때문에 센터별로 운영되는 직업진로지도 프로그램에는 차이가 있다. 직업진로지도 업무에서 규정하는 대상별 프로그램은 다음과 같다.

제 9조 (직업진로지도) 제 1항
1. 초·중·고교생: 직업세계의 이해 및 진로선택을 지원하는 프로그램 등
2. 대학생 등 청년층 구직자: 자신의 적성에 맞는 직업선택 및 구직기술 향상을 지원하는 프로그램 등
3. 일반 구직자: 취업의욕 및 구직기술 향상을 지원하는 프로그램
4. 고령자·장애인·저소득층 등 취약계층 구직자: 구직에 대한 자신감 향상 및 원만한 직업생활 적응을 지원하는 프로그램 등

<출처: 고용센터 및 고용 관련 부서 운영 규정 (개정 2021. 2 9 훈령 제 353호)

이에 근거하여 고용센터에서는 구직자, 학생 등이 자신의 희망, 관심, 자격 및 능력을 잘 파악하여 필요한 교육, 훈련, 직업선택을 할 수 있도록 수요자 특성에 맞는 취업지원 서비스를 제공하여 학교에서 직장, 직장에서 직장으로의 원활한 이동을 지원하고자 한다. 이에 구직자들의 자기특성 탐색 및 직업상담을 위한 직업심리검사를 운영하고 있으며, 장기구직자, 심리적 취약계층, 장년구직자, 청년구직자, 경력단절여성, 여성결혼이민자 등의 구직동기부여, 취업자신감 제고, 구직기술 향상 등을 위해 다양한 대상층의 집단상담프로그램을 운영하고 있다. 또한 이력서 작성법, 면접요령, 취업정보 수집 등 구직자들에게 필요한 주제별 단기특강 및 집단상프로그램 등도 운영한다.

제2절 고용센터 구직자 취업역량강화프로그램 운영 사업

1. 구직자 취업역량강화프로그램 사업 운영 개요

1.1. 직업진로지도사업 운영 법적 근거

고용센터에서는 구직자 대상 취억역량강화프로그램을 운영하고 있다. 본 사업은 직업안정법에 근거하여 직업지도와 구직자 취업지원을 위하여 직업선태, 경력설계, 구직기술 향상, 직업정보 제공 등에 관한 프로그램으로 운영하고 있다.

> **직업안정법(이하 '법') 제2조의2 제2호**
> 취업하려는 사람이 그 능력과 소질에 알맞은 직업을 쉽게 선택할 수 있도록 하기 위한 직업적성검사, 직업정보의 제공, 직업상담, 실습, 권유 또는 조언, 그 밖에 직업에 관한 지도

또한 직업안정법 시행령에서도 직업지도에 대한 사항을 규정하고 있으며 직업안정기관의 장이 직업진로지도 사업을 운영하여 구직자 등에게 제공하도록 시행내용을 명시하고 있다.

> **법 제14조(직업지도)** ① 직업안정기관의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람에게 직업지도를 하여야 한다.
> 1. 새로 취업하려는 사람
> 2. 신체 또는 정신에 장애가 있는 사람
> 3. 그 밖에 취업을 위하여 특별한 지도가 필요한 사람
> ② 제1항에 따른 직업지도의 방법·절차 등에 관하여 필요한 사항은 고용노동부장관이 정한다.
>
> **법 제15조(직업안정기관의 장과 학교의 장 등의 협력)** 직업안정기관의 장은 필요하다고 인정하는 경우에는 「초·중등교육법」 및 「고등교육법」에 따른 각급 학교의 장이나 「근로자직업능력 개발법」에 따른 공공직업훈련시설의 장이 실시하는 무료직업소개사업에 협력하여야 하며, 이들이 요청하는 경우에는 학생 또는 직업훈련생에게 직업지도를 할 수 있다.

시행령 제9조(직업지도) ① 법 제14조의 규정에 의하여 직업안정기관의 장이 신체 또는 정신에 장애가 있는 자(이하 "장애인"이라 한다)에 대하여 직업지도를 하는 경우에는 소속직원중에서 이에 대한 특별한 지식과 기능을 가진 자로 하여금 담당하게 하여야 한다.
② 직업안정기관의 장은 장애인에 대한 직업지도를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 전문기관에 위탁하여 장애인의 직업지도에 관한 조사·연구를 하게 할 수 있다.
③ 직업안정기관의 장은 직업지도를 받아 취업한 사람이 그 직업에 쉽게 적응할 수 있도록 하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 취업 후에도 직업지도를 실시할 수 있다.
④ 직업안정기관의 장은 효과적인 직업지도를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 구직자에 대한 직업적성검사·흥미검사·직업선호도검사 기타 필요한 검사를 실시할 수 있다.

시행령 제11조(학생 등에 대한 직업지도) 법 제15조에 따라 직업안정기관의 장은 고용정보, 직업에 관한 조사·연구의 결과 등을 각급 학교의 장이나 공공직업훈련시설의 장에게 제공하고, 학생 또는 직업훈련생 등에 대하여 직업적성검사 및 집단상담 등을 통하여 직업선택에 필요한 지도를 할 수 있다.

고용센터의 직업지도 사업은 이 법령들에 근거하여 운영하고 있으며, 직업안정기관의 장(취약계층 취업촉진사업 등 수탁기관 포함)이 직업진로지도 사업으로써 「구직자 취업역량 강화프로그램」을 운영하도록 지침을 마련하였다[3]. 「구직자 취업역량 강화프로그램」은 직업안정기관의 장이 운영하는 집단상담프로그램, 취업특강 등에 대한 통칭으로, 고용센터 및 센터에서 위탁한 민간위탁기관에서 운영하는 직업진로지도프로그램은 이 지침에 근거하여 운영되고 있다.

1.2. 고용센터 구직자취업역량강화프로그램 사업 개요

고용센터 구지자취업역량강화 프로그램은 운영방식 등에 따라 집단상담프로그램, 단기집단상담프로그램, 취업특강프로그램, 근로능력수급자 취업능력향상프로그램, 일경험프로그램의 5개 유형으로 구분되어 있다.

3) 고용센터 구직자취업역량강화프로그램 운영지침(2020, 고용부)

집단상담프로그램은 다음 절에서 상세하게 검토할 것임으로 이를 제외한 다른 4개 프로그램은 다음과 같이 정리될 수 있다.

1.2.1 단기집단상담프로그램

단기집단상담프로그램은 구직의욕 고취 및 일 준비능력 함양이 필요한 구직자가 자신에게 부족한 부분을 선택·향상시키도록 지원하는, 실습 중심 프로그램이다. 한 집단에 25명 이하로 구성되어 약 3시간 동안 진행된다. 프로그램은 한국고용정보원에서 개발하여 고용센터에 보급·운영하고 있다.

<표 2-3> 고용센터 단기집단상담프로그램(총 7종)

프로그램명		지원단계		내 용
		IAP수립	입사 지원	
공통	구직 스트레스 다루기	○		• 구직 스트레스 대처 방법 이해 및 실천계획 수립과 실습
구직의욕	마음의 힘 기르기 (청년)	○		• 위기를 기회로 바라보는 사고의 전환 및 긍정적인 사고 실습
	잘 살아온 내 인생, 앞으로는? (신중년)	○		• 퇴직 후 다양한 경력경로에 진출한 선배들의 사례를 통한 자신감 고취 및 미래 계획 수립
자기이해	나를 이해하기 (청년)	○		• 자신의 능력 및 성격의 강점, 직업 가치관 파악
	나를 이해하기 (신중년)	○		
직장적응	비즈니스 매너 (청년)	○		• 상황별 비즈니스 매너 이해 및 실습
	직장 내 행복한 대화 이끌기 (신중년)	○		• 비합리적 사고 이해 및 행복한 대화를 위한 의사소통 방법 실습

1.2.2 취업특강프로그램

취업특강프로그램은 노동시장 이해 및 구직기술향상을 희망하는 구직자에게 필요한 정보를 빠르게 전달하기 위한 목적으로 수행되는 강의식프로그램이다. 본 프로그램은 한국고용정보원에서 개발하여 고용센터에 보급·운영하고 있으며 프로그램 운영시 약 50명 내외의 참가자들로 구성하여 1회 2시간 가량 운영된다.

<표 2-4> 고용센터 취업특강 프로그램(총 10종)

프로그램명		지원단계		내 용
		IAP수립	입사 지원	
공통	아는 게 힘! 근로기준법		○	• 구직자가 알아야 할 근로기준법의 주요 내용
	워크넷과 함께 하는 취업예감		○	• 워크넷을 통한 정보 탐색 및 활용 방법
노동시장	경력단절여성 취업특강	○		• 경력단절여성을 위한 노동시장 현황 및 재취업 전략
	청년층 취업특강	○		• 변화된 채용과정 및 인재상, 청년층 채용동향 등
	신중년 취업특강 (경력연계형)	○		• 중장년층 노동시장 현황, 취업정보 수집 및 활용
	신중년 취업특강 (경력무관형)	○		• 사회진출 경로 및 노동시장 이해, 재취업정보 수집전략
구직기술	구직서류 작성법 (사회초년생)		○	• 참여자 특성을 고려한 설득력 있는 이력서·자기소개서 및 작성방법 이해
	구직서류 작성법 (재취업자)		○	
	취업성공 면접요령 (사회초년생)		○	• 참여자 특성을 고려한 면접유형 및 주요 질문별 답변 전략
	취업성공 면접요령 (재취업자)		○	

1.2.3. 근로능력수급자 취업능력향상프로그램

근로능력수급자 대상 프로그램은 생계급여를 수급 중인 저소득 근로자를 대상으로 탈수급에 필요한 긍정적 자아형성과 구직기술 향상 등을 지원하느 프로그램이다. 본 프로그램은 한국고용정보원에서 개발하여 고용센터에 보급·운영하고 있으며 프로그램 운영시 약 30명 내외의 참가자들로 구성하여 1회 1.5시간 가량 운영된다.

<표 2-5> 근로능력수급자 취업능력향상프로그램

프로그램명		지원단계		내 용
		IAP수립	입사 지원	
행복오름Ⅰ	내일을 위한 나의 일	○		• 일에 대한 태도 점검, 일의 긍정적 의미 확인
	내일을 위한 생애설계	○		• 심리적 지지, 탈수급 후 제도적 지원 및 신용회복 지원
	내일을 위한 나의 경력	○		• 더 나은 일자리 이동 사례 탐색 및 경력설계 지원
	내일을 위한 일자리정보		○	• 일자리 정보 탐색 및 유의사항 안내
행복오름Ⅱ	건강한 대인관계	○		• 건강한 대인관계를 위한 대화기법 등
	긍정적인 자아	○		• 자존감 검사 및 긍정적인 자아 형성 지원
	새로운 도약	○		• 취·창업 성공 및 탈수급 사례 • 직업능력개발 지원정책 안내 등
	성공적인 구직활동		○	• 구직활동 이해, 이력서 작성 및 면접 전략 습득 지원

1.2.4 일자리희망 프로그램

일자리희망 프로그램은 직업안정기관의 장이 지역여건 및 서비스 수요에 따라 자체 개발 운영하는 프로그램이다. 사업목적과 참여자 특성을 고려하여 내용이 구성·운영된다.

<표 2-6> 직업안정기관의 장이 자율 편성·운영하는 일자리희망 유형(총 3종)

유 형	내 용	운영방식
일자리희망 (채용)	• 구직자의 구직기술 향상 및 (재)취업 촉진을 위해 취업특강과 소규모 채용행사를 함께 운영하는 프로그램	• 50명 내외 • 1시간(1회) * 채용행사시간 제외
일자리희망 (교육)	• 공공 고용서비스기관의 전문성 및 취약계층에 대한 취업지원 기능 강화를 위해 교육거점 고용센터에서 운영하는 교육	• 100명 내외 • 반기별 4시간(1회) 이상
일자리희망 (기타)	• 채용설명회, 기업탐방, 멘토링 등 (잠재)구직자의 직업선택 및 취업을 돕기 위하여 직업안정기관의 장이 자유롭게 구성·운영하는 다양한 방식의 프로그램	• 50명 내외 • 1시간/1회 또는 3시간/1회 이상

2. 고용센터 집단상담프로그램 사업

2.1. 프로그램 목적 및 대상

고용센터에서 운영하는 집단상담프로그램은 구직자들의 취업역량강화를 위해 개발된 것으로 한국고용정보원에서 개발한 약 18여종의 프로그램이 고용센터 및 유관기관(새일센터, 중장년일자리희망센터 등)에 보급되어 있다. 일반 구직자, 실업급여 수급자, 국민취업지원제도 수급자 등 고용복지+센터 방문 구직자는 누구나 본 프로그램에 무료로 참여할 수 있다.

2.2. 프로그램 운영

고용센터 집단상담프로그램은 고용센터에서 직접 운영하거나 민간위탁기관에 인소싱하여 운영되기도 한다. 집단상담프로그램은 주로 2일~5일의 기간 동안 10~15명 내외의 구직자들이 함께 참여하여 구조화된 프로그램의 내용으로 진행된다.

전문성을 갖춘 상담진행자와 보조진행자로 구성되어 프로그램이 운영되며 주로 PPT, 학습자 워크북, 카드, 기타 교구 등을 활용하여 강의, 개별 혹은 집단활동, 영상, 모의실습 등의 활동으로 진행된다.

집단상담프로그램은 진행자의 전문성과 프로그램의 표준화가 중요한 바, 프로그램진행자 매뉴얼을 별도 개발하여 보급하고 있으며, 매년 진행자 양성을 위한 교육과정을 운영하여 교육이수를 한 상담자들을 프로그램 진행자로 선발하고 있다.

2.3. 집단상담프로그램 운영 특징

고용센터 집단상담프로그램은 구조화된 내용을 진행된다는 점에서 교육프로그램과 유사하나 집단 역동을 활용하여 내담자의 취업관련 문제를 해결하는데 도움을 주고자 하는 점에서 상담프로그램의 특성을 갖는다.

각 프로그램은 대상자별 주제별로 개발되어 있어, 프로그램 참여자들의 개인 니즈에 따라 참여할 수 있으며 동일한 문제를 함께 고민하고 해결할 수 있는 학습의 효과가 있다. 프로그램이 전개되는 내용에서 참가자들의 취업역량 향상을 기대할 수 있을 뿐 아니라 참가자 간 상호 역동을 통해 동질적인 문제 공감 및 해결, 취업자신감 회복, 상호 모델링이 가능하다.

집단상담프로그램의 효과를 높이기 위해서는 진행자 역량이 무엇보다 중요하다. 프로그램의 내용에 대한 전문성 뿐 아니라 집단을 이끌고 구성원들의 개별적 문제에 접근할 수 있는 노하우 등이 요구됨으로 역량있는 진행자가 있느냐가 프로그램의 성패를 좌우할 수 있다. 또한 구조화된 집단상담프로그램은 개인 참가자들의 니즈가 유사할수록 효과를 기대할 수 있는 바, 고용센터 방문 구직자들의 연령, 학력, 경력 등이 매우 다양하여 집단프로그램의 효과를 최대한 끌어내지 못할 수도 있다.

따라서 구직자 취업역량강화를 위한 집단상담프로그램의 기능과 강점이 현장에서 잘 발현될 수 있도록 맞춤형 프로그램 개발, 운영환경 개선, 진행자 역량강화 등이 함께 고려되어야 한다.

2.4 고용부 구직자 집단상담프로그램 종류 및 내용

한국고용정보원에서는 수요자 특성에 따른 집단상담프로그램을 개발하여 고용센터 및 유관기관에 보급하고 있으며, 고용센터에서는 구직자 및 취업취약계층에게 적합한 취업지원 서비스를 제공하고 있다.

대상별 특성에 부합하는 18종 프로그램별 상세 내용은 다음 표와 같다.

<표 2-7> 고용부 구직자 집단상담프로그램 종류 및 내용

구분	프로그램명	개발 연도	개정 연도	대상	주요내용	교육 시간
청년 구직자	청년니트 진로역량강화 프로그램(allA)	2009	2012	취업 취약 청년층	취업자신감 제고·사회적 기술향상 생애비전 설계	4일 24h
	(고졸)청년 취업지원 프로그램(Hi)	2012	2017	고졸 (예정) 취업 준비생	취업의욕 제고 취업기술과 직장적응력 강화	12h
	청년층 직업지도 프로그램(CAP@)	2001	2007, 2013, 2019	청년 구직자	청년층의 강점탐색과 직무이해에 기반한 취업준비 지원 채용트렌드에 맞는 취업서류 작성 및 면접준비 등 구직기술 강화	4일 24h
	청년취업역량 (청취력) 프로그램	2013	2020	대졸 (예정) 청년 구직자	역량중심 채용확대에 맞추어 대졸(예정) 청년층의 역량중심채용이해와 구직기술 강화 지원	4일 25h
중장년 구직자	성장 (성실) 프로그램	2005	2011, 2016	중장년 구직자	중장년층 취업 자신감 제고 중장년층 구직기술 향상	4일 24h
	취업희망 프로그램	2002	2007, 2010, 2017	심리적 취약 구직자	자신감 향상·근로의욕 증진 사회성(대인관계)향상	4일 24h
	성취 프로그램	1999	2007, 2011 2018	장기 구직자	구직동기 부여와 구직기술 향상에 따른 장기실업의 가능성 예방, 상실된 자신감과 자존감 회복을 통한 재취업 제고	4일 24h

구분	프로그램명	개발 연도	개정 연도	대상	주요내용	교육 시간
	40대 구직자 취업역량 강화 프로그램	2020	-	40대 구직자	40대 구직자들의 진로 전환 및 적응능력 향상을 위해 심리역량을 강화하고 취업의지를 높이며 구직기술 향상을 목표로 함	3일 18h
취약	행복내일 취업지원 프로그램	2014	-	경제적 취약 계층 구직자	자신에 대한 이해, 강점발견, 구직기술 습득, 직장적응 이해 등을 통한 취업능력 향상	4일 24h
여성	경력단절여성 취업지원 프로그램	2007	2012, 2017	경력 단절 여성 구직자	경력단절여성의 재취업 분야 설정 선정된 분야에 재진입하기 위한 계획 수립 및 실천방안 모색	(기본) 5일 20h (심화) 3일 12h
	여성결혼 이민자 취업지원 프로그램 (WICI)	2010	2017	여성 결혼 이민자	여성결혼 이민자 취업 의욕 제고 구직기술 향상·한국 직장생활이해	(기본) 4일 12h (심화) 4일 12h
유관 기관 운영	생산직 퇴직지원 프로그램	2012	2017	베이비 부머 퇴직 예정자	퇴직에 대한 인식 전환 퇴직 준비와 인생 설계	4일 24h
	사무직 베이비부머 퇴직설계 프로그램	2013	2021	베이비 부머 퇴직 예정자	퇴직에 대한 인식 전환 퇴직이후 경력설계 및 생활설계	5일 30h
	장년 나침반 생애설계 프로그램	2015	-	만50세 재직 근로자	50대 재직자를 위한 인생후반부 경력 설계 경력자산도출 및 경력 유지와 발전 사례	3일 18h

구분	프로그램명	개발 연도	개정 연도	대상	주요내용	교육 시간
	북한이탈주민 (새터민) 취업지원 프로그램	2007	2012	북한이탈 주민	북한이탈주민의 자기이해 남한의 직업세계 및 기업 이해 경력개발계획 수립	4일 26h
	직업행복 프로그램 (출소 예정자)	2011	2015	출소 예정자	출소예정자의 원활한 사회적응 출소 후 취업준비와 미래설계	4일 16h
	제대군인취업지원프로그램 (V-TAP)	2007	2012	제대(예정) 군인	제대군인 전직준비동기부여 일자리 탐색 및 전직계획	5일 30h
	국가유공자 취업역량강화 프로그램 (취업든든)	2020	-	국가 유공자 및 자녀	30-40대 일경험이 있는 국가유공자 및 자녀의 취업역량강화 채용트렌드와 직무이해를 바탕으로 개인강점 탐색, 채용서류 및 면접준비 등 구직기술 강화	2일 12h

3. 비대면 집단상담프로그램 개발 및 보급

3.1 비대면 집단상담프로그램 유형

'20년부터 시작된 코로나 19상황으로 인해 고용센터에 보급된 집단상담프로그램의 대면참여가 어려워짐에 따라 한국고용정보원에서는 기존 대면 집단상담프로그램을 비대면기반 집단상담프로그램 형태로 전환하여 고용센터에 신속히 보급하였다. 비대면 집단상담프로그램은 포스트 코로나 시대를 대비하고 참여자들의 학습환경 선택권을 보다 확장할 수 있도록 비대면(Untact) 운영환경을 기반으로 개발된 맞춤형 취업지원프로그램을 의미한다.

세부적으로는 기존에 대면 프로그램으로 개발되어 보급된 집단상담프로그램을 비대면 현장에서 운영가능 하도록 참여자 특성 및 디지털 리터러시 등을

고려하여 재설계한 프로그램인 '비대면 전환 프로그램'과 디지털·비대면(Untact) 운영환경에 최적화하여 프로그램 참여자 특성 및 니즈 등을 고려하여 비대면으로 설계되어 개발된 맞춤형 프로그램으로 '비대면 개발 프로그램'으로 분류할 수 있다.

<표 2-8> 한국고용정보원 비대면 집단상담프로그램 유형

유형	특징
비대면 전환 프로그램	· 기 개발된 구직자 취업역량강화프로그램을 비대면 현장에서 운영가능 하도록 참여자 특성 및 디지털 리터러시 등을 고려하여 재설계한 프로그램
비대면 개발 프로그램	· 디지털·비대면(Untact) 운영환경에 최적화하여 프로그램 참여자 특성 및 니즈 등을 고려하여 비대면으로 설계되어 개발된 맞춤형 프로그램

출처: 강옥희 외(2021), 구직자 취업역량강화프로그램 비대면 개발·전환(표준지침 개발 보고서, 한국고용정보원

3.2 비대면 집단상담프로그램 개발현황

고용센터 비대면 전환 집단상담프로그램은 코로나19로 인해 대면 집합교육이 어려운 시급한 현장 상황을 감안하여 비대면 현장에 바로 적용할 수 있도록 기 개발된 대면 프로그램을 재설계한 프로그램이다. 이에 기존에 개발된 대면 프로그램의 내용 및 교육방법 등을 분석하여 비대면 전환 시 발생할 수 있는 주요 이슈 및 시사점을 도출하고, 기 프로그램 및 비대면프로그램을 운영하는 현장전문가들의 내용분석 및 의견 수렴 등의 과정을 거쳐 개발되었다.

기 개발 프로그램의 비대면 전환의 주요 특성은 다음과 같다. 기존 프로그램의 전체 틀과 구성은 유지하되, 비대면 운영환경을 고려하여 1) 참여인원을 조절하고(기존 15명 내외에서 -> 프로그램에 따라 5명에서 10명 내외), 2) 비대면 교육환경에서의 참여자들의 특성을 감안하여 교육운영 시간을 축소하였으며, 3) 프로그램 진행방식을 소그룹 활동 중심의 집단상담프로그램에서 개별활동 중심의 집단상담프로그램으로 운영형태를 조절하거나 비대면 환경에서 운영이 어려운 활동들은 제외하는 등 내용전체를 재조정하여 구성하였다.

따라서 비대면 전환 과정에서 일부 기 개발된 대면 프로그램의 세부 목적 및 활동이 충분히 구현되지 못하는 한계점들이 발생할 수 밖에 없으며, 본 프로그램은 장기적으로는 비대면 운영환경과 참여자의 디지털 활용 역량 등을 고려하여 신규 프로그램으로 재개발하는 것이 적절할 것으로 보인다.

현재, 한국고용정보원 구직자취업역량강화 프로그램 중 비대면 전환이 이루어진 프로그램은 총 4종으로 청년층직업지도프로그램(cap@), 성취프로그램, 40대 취업역량강화프로그램이다.

<표 2-9> 비대면 전환 집단상담프로그램 목록

프로그램명	대상	목적	운영시간	비대면 운영형태
비대면 청년층 직업지도 프로그램(cap@)	청년층 (15~34세)	· 청년층의 진로의사 결정 및 취업 준비 지원	· 4일/16시간	실시간 쌍방향 (화상회의 시스템 활용)
비대면 성취프로그램	취업을 희망하는 일반구직자	· 구직자의 구직효능감 및 자신감 제고, 구직기술 습득 지원	· 4일/12시간 (5일/15시간)	
비대면 40대 취업역량강화 프로그램	직업경험 있는 40대 구직자 (만 40세~49세)	· 40대 구직자들의 직업전환 역량 강화 및 변화적응력 향상	· 3일/12시간	
비대면 취업희망 프로그램	심리적 취약 구직자	· 자신감 향상 및 근로의욕 증진	· 3일/18시간	

출처: 강옥희 외(2021), 구직자 취업역량강화프로그램 비대면 개발9전환(표준지침 개발 보고서, 한국고용정보원

기존 대면집단상담프로그램을 비대면 전환한 프로그램 외에 비대면 개발 프로그램은 디지털·비대면(Untact) 운영환경에 최적화하여 프로그램 참여자 특성 및 니즈 등을 고려하여 비대면으로 설계되어 개발되는 맞춤형 프로그램이다. 한국고용정보원에서는 포스트 코로나 시대를 대비하고 참여자들의 학습환

경 선택권을 보다 확장할 수 있도록 2021년 구직자 취업역량프로그램 사업을 비대면프로그램 개발에 주안점을 두고 추진 중에 있으며, 청년, 성인구직자, 취약계층의 총 3종의 비대면프로그램 개발을 추진 중에 있다.

비대면 개발 프로그램은 2021년 추진되는 사업으로 청년 프로그램의 경우 노동시장에 신규 진입하고자 하는 청년층을 대상으로, 성인구직자는 기 직업경험을 갖춘 재취업 구직자를 대상으로 개발하고 있으며, 취약계층의 경우 구직동기 및 의욕이 취약한 청년, 성인 등을 대상을 개발 진행 중에 있으며 기본 개발 방향은 아래와 같다.

<표 2-10> 신규 비대면프로그램 개발 현황

프로그램명	대상	개발 방향
비대면 청년층 프로그램	청년층(20~34세)	· 노동시장 신규 진입을 준비하는 청년층의 직종별 취업역량강화 프로그램
비대면 성인구직자 프로그램	성인구직자	· 노동시장 재진입(재취업)을 준비하는 성인구직자의 직종별 취업역량 강화 프로그램
비대면 취약계층 프로그램	근로의욕 취약계층	· 취약계층의 구직인식 및 구직태도 변화를 위한 근로의욕 증진프로그램

기 보급된 비대면 전환 프로그램이 비대면 교육환경과 참여자들의 디지털 역량 등을 충분히 고려하지 못한 한계를 가지고 있으며, 프로그램 진행자의 경우도 비대면 교육매체 및 교수방법에 대한 이해가 충분히 갖추어지지 않아 프로그램 운영에 어려움이 발생할 수 있는 바, 신규로 개발되는 비대면프로그램은 비대면 교육환경과 이에 따른 참여자의 니즈 및 특성 등을 면밀히 파악하고, 진행자의 비대면 교육 진행의 편차도 최소화 할 수 있도록 비대면 운영환경에 최적화된 맞춤형 프로그램으로 개발될 수 있도록 추진 중이다.

제3장

집단상담프로그램 운영현황 분석

제1절 고용센터 집단상담프로그램 운영현황

1. 프로그램별 운영현황

고용센터에서 운영하는 집단상담프로그램의 2019년부터 2021년까지의 최근 3개년 전체 운영실적은 다음과 같다. 가장 개설횟수가 많은 프로그램은 취업희망프로그램, 청년층 직업지도프로그램(CAP+/@), 성취 프로그램 순으로 개설횟수가 높은 것으로 나타났다. '21년 기준으로 취업희망, 청년층 직업지도, 성취 프로그램, 40대 프로그램 외에 나머지 프로그램들은 개설횟수가 연간 10회 내외인 것으로 나타나 프로그램별 운영현황의 격차가 나타나고 있음을 확인할 수 있다.

<표 3-1> 집단상담프로그램 주요 과정별 운영현황 - 개설횟수 및 개설센터수(전체)

과정명		개설횟수			개설센터수		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021
중장년	성취	228	29	151	30	15	24
	취업희망	1,131	621	1,211	74	70	72
	성장	49	1	0	12	1	0
청년	40대	-	-	89	-	-	28
	CAP+/@	554	398	704	54	52	57
	HI	91	2	6	21	2	3
취약	행복내일	53	2	2	10	2	1
유관기관	제대군인	5	3	14	2	1	2
	취업든든	-	-	11	-	-	5
전체		2,111	1,056	2,188			

20년도부터 확산된 코로나 19 바이러스로 인해 기존 대면으로 운영하던 프로그램이 비대면으로 전환되어, 20년도부터 프로그램 운영방식이 대면과 비대면 두 가지로 나뉘어 운영되었다. 코로나의 지역상황에 따라 대면과 비대면 프로그램 운영이 센터별로 차별적으로 시행되었으며, 기존에 전면 대면프로그램으로만 진행되던 집단상담프로그램이 20년 이후 비대면프로그램을 운영할 수 있도록 운영방식의 변화가 나타났다.

대면과 비대면 운영방식별 집단상담프로그램 과정별 개설횟수를 살펴보았을 때, '20년도의 경우 대면이 987회, 비대면이 69회로 대면 프로그램 개설횟수가 비대면프로그램 개설횟수에 비해 더 높게 나타났으나 '21년도의 경우 대면이 486회, 비대면이 1,702회로 비대면프로그램 개설횟수가 더 높게 나타났다.

<표 3-2> 집단상담프로그램 주요 과정별 운영현황 - 개설횟수(대면 및 비대면)

과정명		개설횟수					
		2020 (전체)	2020 (대면)	2020 (비대면)	2021 (전체)	2021 (대면)	2021 (비대면)
중장년	성취	30	29	1	151	48	103
	취업희망	621	577	44	1,211	227	984
	성장	1	1	0	0	0	0
	40대	-	-	-	89	24	65
청년	CAP+/@	397	373	24	704	178	526
	HI	2	2	0	6	3	3
취약	행복내일	2	2	0	2	2	0
유관기관	제대군인	3	3	0	14	1	13
	취업든든	-	-	-	11	3	8
전체		1,056	987	69	2,188	486	1,702

코로나 상황이 지속된 2개년 간 센터 프로그램 운영방식만을 비교해보면, '20년도에는 주로 대면으로 프로그램이 운영되고 '21년도에는 주로 비대면으로 프로그램이 운영되는 경향이 나타났다. '20년도에 비해 '21년도에 비대면프로그램 운영이 대폭 증가한 것은 대면으로만 진행할 수 있다고 생각되었던 집단상담프로그램이 비대면 운영이 가능하다는 점이 경험적으로 확인되었다는 것으로 해석할 수 있다. 센터에서의 비대면프로그램 운영환경 개선과 참여자들의 비대면프로그램 참여에 대한 익숙함이 증가하게 된 원인들로 고용센터에서도 대면프로그램보다 비대면으로 집단상담프로그램을 운영하는 것의 횟수를 더 많이 늘린 것으로 볼 수 있다. 비대면프로그램 운영의 효율성에 대한 면밀한 분석으로 코로나 종결 이후에도 고용센터에서 집단상담프로그램의 비대면프로그램 운영의 지속할 필요성이 논의되여야 할 것이다.

<표 3-3> 집단상담프로그램 주요과정별 운영현황 - 개설센터 수(대면 및 비대면)

과정명		개설센터 수					
		2020 (전체)	2020 (대면)	2020 (비대면)	2021 (전체)	2021 (대면)	2021 (비대면)
중장년	성취	15	15	1	24	9	18
	취업희망	70	70	16	72	27	65
	성장	1	1	0	0	0	0
	40대	-	-	-	28	11	21
청년	CAP+/@	52	51	13	57	32	45
	HI	2		0	3	2	2
취약	행복내일	2	2	0	1	1	0
유관기관	제대군인	1	1	0	2	1	2
	취업든든	-	-	-	5	2	3

고용센터에서 운영하는 주요 집단상담프로그램의 2019년부터 2021년까지의 3년간 운영방식을 분석한 결과, 주요 몇 개 프로그램을 제외하고 대부분 민간위탁 운영하고 있는 것으로 나타났다. 이는 고용부 프로그램 운영지침에 의하여 성취 프로그램과 40대 프로그램은 주로 고용센터에서 직접 운영하고 있으며 대다수의 프로그램은 선정된 민간위탁기관에서 프로그램 진행자 교육을 이수한 상담사에 의해 운영되고 있다.

취업희망프로그램 및 청년층 직업지도프로그램의 경우 대부분 민간에 위탁하여 운영되고 있는 것으로 나타났으며, 그 외 성장프로그램이나 제대군인 프로그램의 경우도 민간에 위탁하여 운영하는 경우가 더 많은 것으로 나타났다. 다만 고졸청년층 취업지원프로그램(HI 프로그램) 및 취업든든프로그램의 경우 운영횟수는 적으나 직접 운영하는 경우가 위탁운영보다 더 많은 것으로 나타났다.

<표 3-4> 집단상담프로그램 주요과정별 운영현황 - 운영방식

과정명		2019			2020			2021		
		직영	위탁	혼합	직영	위탁	혼합	직영	위탁	혼합
중장년	성취	29	0	1	15	0	0	24	0	1
	취업희망	0	72	2	0	68	2	0	71	2
	성장	1	11	0	1	0	0	0	0	0
	40대	-	-	-	-	-	-	27	0	1
청년	CAP+/@	1	50	3	0	49	3	0	57	0
	HI	13	6	2	2	0	0	3	1	0
취약	행복내일	5	5	0	2	0	0	1	0	0
유관기관	제대군인	0	2	0	0	1	0	0	2	1
	취업든든	-	-	-	-	-	-	5	0	0

2. 참여자 현황 및 특성

고용센터에서 운영하는 집단상담프로그램의 2019년부터 2021년도까지의 전체 참여인원은 2019년 31,894명, 2020년 10,191명, 2021년 16,981명으로 감소하는 추세임을 확인할 수 있다. 특히 2020년도의 경우 전체 참여인원이 전년도에 비해 약 10,000명이 감소한 것을 확인할 수 있는데, 이는 코로나 19 확산 방지를 위해 대면 및 집합교육의 방식으로 운영되는 집단상담프로그램의 운영이 어려워짐에 따라 참여인원이 크게 감소한 것으로 보인다. '20년도 말부터 진행된 집단상담프로그램 비대면 전환 운영에 의해 '21년도에는 비대면 운영이 가능해지며 전년대비 프로그램 참여인원이 다소 증가한 것으로 보인다.

<표 3-5> 집단상담프로그램별 참여인원(전체)

과정명		참여인원		
		2019	2020	2021
중장년	성취	3,240	315	1,176
	취업희망	16,859	5,657	8,433
	성장(성실)	701	14	0
	40대	-	-	593
청년	CAP+/CAP@	8,751	4,118	6,440
	HI	1,585	29	73
취약	행복내일	695	28	13
유관기관	제대군인	63	30	185
	취업든든	-	-	68
전체		31,894	10,191	16,981

'20년도부터는 코로나 19 확산 방지를 위해 집단상담프로그램의 비대면 전환이 이루어졌고, 프로그램 운영방식이 대면과 비대면 두 가지로 나뉘어 운영되고 있다. 대면과 비대면 운영방식별 참여인원을 살펴보았을 때, '20년도의 경우 대면이 9,815명, 비대면이 376명으로 대면 프로그램의 참여인원이 높게 나타났으나 '21년도의 경우 대면이 4,556명, 비대면이 12,425명으로 비대면프로그램 참여인원이 높게 나타났다.

이는 '20년도 말부터 프로그램 비대면 전환 운영 지침 및 운영환경이 구축되며 비대면프로그램 운영이 확산된 것에 기인한 것으로 보인다. 또한 앞서 분석한 것과 같이 코로나 이후 프로그램 참여자들이 비대면으로 운영하는 프로그램에 대해 익숙해지기 시작하고, 비대면프로그램 참여를 더 선호하는 경향도 증가함에 따라 비대면참여자가 증가하고 있는 것으로도 해석할 수 있다.

<표 3-6> 집단상담프로그램별 참여인원(대면/비대면)

과정명		2020년도			2021년도		
		전체	대면	비대면	전체	대면	비대면
중장년	성취	315	307	8	1,176	383	793
	취업희망	5,657	5,424	233	8,433	1,734	6,699
	성장(성실)	14	14	0	0	0	0
청년	40대	-	-	-	593	157	436
	CAP+/@	4,118	3,983	135	6,440	2,186	4,254
	HI	29	29	0	73	45	28
취약	행복내일	28	28	0	13	13	0
유관기관	제대군인	30	30	0	185	16	169
	취업든든	-	-	-	68	22	46
전체		10,191	9,815	376	16,981	4,556	12,425

집단상담프로그램 참여자의 성별 분포를 살펴보면 2019년부터 2021년까지 남성은 참여자의 약 40 %, 여성은 참여자의 약 60 %로 여성 참여자의 비율이 약 20 % 정도 더 높은 것으로 나타났다. 제대군인 프로그램처럼 대상자의 성별이 명확한 프로그램에서는 한쪽 성의 참여 비율이 두드러지게 높게 나타났으나, 나머지 프로그램들에서는 주로 여성의 참여율이 남성보다 높게 나타나는 양상을 보였다.

프로그램 주요 대상별 참여자의 성별 현황이 조금씩 다르게 나타나는 현황도 관찰되었다. 중장년층 참여자가 주요 대상인 성취, 취업희망, 40대 및 성장 프로그램의 경우 여성 참여자의 비율이 60-70% , 남성 참여자의 비율이 30-40% 로 나타나 여성 참여자의 비율이 남성의 1.5-2배 가량 높게 나타났다. 반면 청년층 참여자가 주요 대상인 CAP+@/ HI/ 청취력 프로그램의 경우 여성과 남성 참여자의 비율 차이가 2-6% 내외로 나타나 중장년층 대상 프로그램에 비해 남성과 여성 참여자의 비율 차이가 크게 나타나지 않았다.

<표 3-7> 집단상담프로그램별 성별 분포(전체, %)

과정명		참여인원					
		2019		2020		2021	
		남	여	남	여	남	여
중장년	성취	35	65	40	60	33	67
	취업희망	31	69	32	68	34	66
	성장(성실)	48	52	29	71	-	-
청년	40대	-	-	-	-	33	67
	CAP+/@	52	48	47	53	51	49
	HI	48	52	48	52	49	51
취약	행복내일	31	69	39	61	54	46
유관기관	제대군인	97	3	90	10	93	7
	취업든든	-	-	-	-	57	43
전체		38	62	39	61	42	58

대면과 비대면 운영방식별 프로그램 참여자의 성별 비중을 살펴보았을 때, '20-21년 모두 비대면으로 운영될 경우 대면으로 운영되는 것에 비해 여성 참여자의 비중이 조금 더 높은 것으로 나타났으나 큰 차이는 나타나지 않았다. 이러한 성별분포 차이는 비대면프로그램에 대한 여성들의 선호가 높다기 보다 고용센터 프로그램 참여자들의 여성 비중이 높은 이유가 더 크다고 보여져 프로그램 운영방식의 성별 차이가 있다고 보기는 어렵다.

<표 3-8> 집단상담프로그램별 성별 분포(대면/비대면, %)

과정명		참여인원							
		2020				2021			
		대면		비대면		59대면		비대면	
		남	여	남	여	남	여	남	여
중장년	성취	40	60	25	75	39	61	37	63
	취업희망	32	68	27	73	33	67	34	66
	성장(성실)	29	71	-	-	-	-	-	-
	40대	-	-	-	-	43	57	29	71
청년	CAP+/@	47	53	37	63	56	44	49	51
	HI	48	52	-	-	49	51	50	50
취약	행복내일	39	61	-	-	54	46	-	-
유관기관	제대군인	90	10	-	-	100	0	92	8
	취업든든	-	-	-	-	59	41	57	43
전체		39	61	30	70	46	54	40	60

집단상담프로그램 참여자의 연령별 참여현황을 구분하여 분석한 결과, 가장 참여자 비율이 높은 연령대는 2019년부터 2021년까지 모두 20대로 나타났다. 10대 이하 참여자의 비율이 두 번째로 높은 것으로 나타났으며, 그 다음으로는 30대, 50대, 40대, 60대 이상의 순으로 나타났다. 특히 비대면 운영이 확산된 '21년도의 경우 20대의 참여 비율이 전년도에 비해 약 10% 이상 넘게 상승한 것을 확인할 수 있었다.

<표 3-9> 집단상담프로그램 연도별 연령별 분포(전체, %)

연령 / 연도	참여인원					
	10대 이하	20대	30대	40대	50대	60대
2019	18	29	14	13	15	11
2020	24	29	13	11	14	10
2021	13	41	17	12	10	7

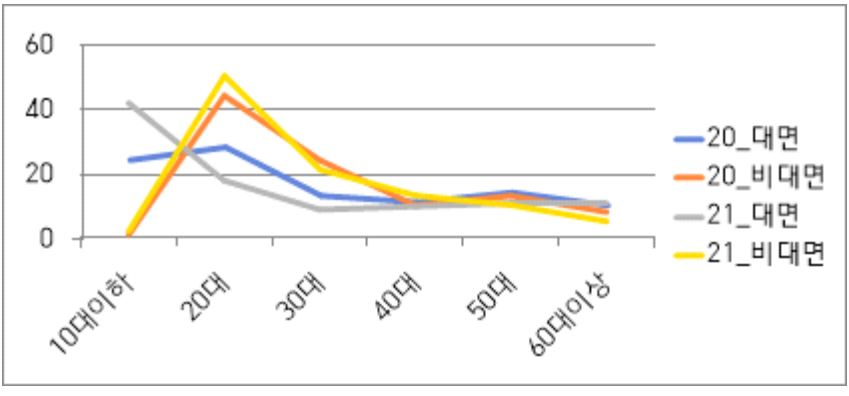
대면과 비대면 운영방식별 참여자의 연령별 분포를 살펴본 결과는 다음과 같다. 비대면 운영의 경우 '20년과 '21년 모두 20대의 참여율이 전체의 약 50%로 가장 높게 나타났다. 다음으로는 30대의 참여 비율이 높은 것으로 나타나, 20대와 30대 참여자가 비대면프로그램 참여자의 약 70%인 것으로 나타났다.

대면 운영의 경우 '20년도에는 20대의 참여비율이 가장 높았으나, '21년도에는 10대의 참여비율이 가장 높은 것을 확인할 수 있었다. 이 경우 센터 및 프로그램별 연령별 참여인원을 상세하게 살펴보았을 때, 대면으로 운영된 cap@ 프로그램의 주요 참여자가 10대 이하의 연령인 것으로 나타나 특성화고 등에서 대면으로 운영된 cap@ 프로그램의 참여자수로 인해 10대의 참여비율이 높게 나타난 것을 확인할 수 있었다. 10대 이하의 참여자의 경우 HI 프로그램에 참여할 것을 권고하고 있으나 여전히 현장에서는 이와 관계없이 운영하여 나타난 현상임을 확인할 수 있다.

<표 3-10> 집단상담프로그램 운영방식별 연령별 분포(대면/비대면, %)

연도 \ 연령		참여인원					
		10대이하	20대	30대	40대	50대	60대
20	대면	24	28	13	11	14	10
	비대면	1	44	24	10	13	8
21	대면	42	18	9	10	11	11
	비대면	2	50	21	13	10	5

[그림 3-1] 집단상담프로그램 운영방식별 연령별 분포



프로그램 참여자의 구직자 유형을 살펴보았을 때, 가장 많은 비중을 차지하는 구직자 유형으로는 취성패 1(저소득) 및 국취 1유형('21년도) 으로 나타났다. 그 외 기타를 제외하고는 실업급여 수급자의 비중이 두 번째로 높게 나타났다. 이를 바탕으로 집단상담프로그램에 참여하는 구직자의 경우 절반 이상은 취업성공패키지나 국민취업지원 제도에서 연계되거나 실업급여 실업인정을 목적으로 참여하는 참여자임을 짐작할 수 있다.

<표 3-11> 집단상담프로그램 참여자 구직자 유형 분포(%)

	2019		2020		2021	
	인원	%	인원	%	인원	%
실업급여 수급자	4,005	12	913	9	2,215	13
취성패1 (저소득)	17,951	56	5,359	53	1,161	7
취성패2 (청년)	1,908	6	808	8	546	3
취성패3 (중장년)	477	1	185	2	176	1
심층상담	15	0	3	0	5	0
일반구직자	2,126	7	843	8	987	6
구직활동 지원금	-	0	24	0	750	4
국취1유형	-	0	-	0	5,712	34
국취2유형	-	0	-	0	1,527	9
기타	5,628	18	2,056	20	3,902	23

제2절 민간위탁기관 집단상담프로그램 운영현황

1. 분석 자료

민간위탁 집담상담프로그램의 운영형황 분석을 위해 2020년 1월 1일부터 2021년 7월 8일까지 고용센터에서 진행된 민간위탁운영 프로그램을 기준으로 워크넷 DB에서 프로그램 운영 실적을 추출하였다(추출일 :'21.7.14). 다만 실적 중 제주지역에서 진행된 프로그램과 조선업퇴직자 대상 프로그램은 제외하였다. 자료의 추출 시 접수, 미수료, 수료자가 1명 이상인 프로그램을 모두 포함하였으며, 이를 기준으로 총 4,365건이 추출되었다.

데이터에 기재된 민간위탁 기관명에 있어서 센터별 입력과정에서 오타가 있거나, 동일 기관을 다양한 방식으로 입력한 바, 동일 기관으로 간주되는 경우 기관명을 통일하였다. 본 자료가 민간위탁 운영현황을 확인하기 위해 추출되었으나, 민간위탁 기관명의 기재가 누락된 경우가 약 데이터의 50%에 가까운 상황이라 분석결과에 대한 해석에서 다소 한계가 있을 수 있다는 제한점이 있으므로 전반적인 운영현황만을 파악하고자 하였다.

2. 민간위탁기관 운영 현황 분석 결과

고용센터에서 민간에 위탁되어 운영되는 구직역량강화 프로그램은 총 4종이며, '21년을 기준으로 진행 기관이 명시된 회차는 2,253회차로 나타났다. 이 중 집단상담프로그램인 '청년층 직업지도프로그램'과 '취업희망프로그램'은 기관명을 기록하지 않은 경우까지 포함할 경우 932회, 기관명을 표시한 경우만 포함한 경우 456회 진행된 것으로 나타났다.

<표 3-12> 구직역량강화 프로그램별 민간위탁 운영 현황

프로그램 명	진행회차	
	기관 명시	기관무응답포함
단기집단프로그램	1,225	2,066
취업특강	572	1,367
청년층 직업지도프로그램	1,54	340
취업희망프로그램	302	592
전체	2,253	4,365

현재 DB에 운영기관을 표시한 기관을 기준으로 전국 고용센터에서 민간위탁으로 프로그램을 운영하고 있는 기관은 총 20개 기관으로, 이 중 집단상담 프로그램을 운영하는 기관은 '취업특강'만을 제공하는 두 곳을 제외한 초 18개 기관인 것으로 나타났다.

<표 3-13> 민간위탁 기관별 진행 프로그램 현황

민간위탁기관	항목	진행횟수	계
A	취업특강	1	1
B	단기집단상담프로그램	41	69
	청년층직업지도프로그램	11	
	취업특강	7	
	취업희망프로그램	10	
C	단기집단상담프로그램	6	27
	청년층직업지도프로그램	2	
	취업특강	14	
	취업희망프로그램	5	
D	단기집단상담프로그램	60	139
	취업특강	57	
	취업희망프로그램	22	
E	단기집단상담프로그램	7	8
	취업희망프로그램	1	

민간위탁기관	항목	진행횟수	계
F	단기집단상담프로그램	204	406
	청년층직업지도프로그램	34	
	취업특강	107	
	취업희망프로그램	57	
G	단기집단상담프로그램	354	510
	청년층직업지도프로그램	32	
	취업특강	67	
	취업희망프로그램	57	
H	단기집단상담프로그램	15	19
	취업특강	1	
	취업희망프로그램	3	
I	단기집단상담프로그램	144	334
	청년층직업지도프로그램	31	
	취업특강	101	
	취업희망프로그램	58	
J	단기집단상담프로그램	1	11
	청년층직업지도프로그램	5	
	취업특강	2	
	취업희망프로그램	3	
K	단기집단상담프로그램	5	15
	청년층직업지도프로그램	1	
	취업특강	5	
	취업희망프로그램	4	
L	단기집단상담프로그램	97	124
	청년층직업지도프로그램	2	
	취업특강	14	
	취업희망프로그램	11	
M	단기집단상담프로그램	97	155
	취업특강	35	
	취업희망프로그램	23	

민간위탁기관	항목	진행횟수	계
N	단기집단상담프로그램	55	149
	청년층직업지도프로그램	12	
	취업특강	63	
	취업희망프로그램	19	
O	단기집단상담프로그램	39	66
	청년층직업지도프로그램	6	
	취업특강	16	
	취업희망프로그램	5	
P	청년층직업지도프로그램	2	8
	취업희망프로그램	6	
Q	단기집단상담프로그램	11	41
	청년층직업지도프로그램	8	
	취업특강	16	
	취업희망프로그램	6	
R	단기집단상담프로그램	72	133
	청년층직업지도프로그램	5	
	취업특강	50	
	취업희망프로그램	6	
S	단기집단상담프로그램	17	31
	청년층직업지도프로그램	3	
	취업특강	9	
	취업희망프로그램	2	
T홍	취업특강	7	7
총합계		2,253	2,253

2.1 집단상담프로그램별 운영 현황

현 데이터 기준 2개의 집단상담프로그램을 모두 운영하는 기관은 민간위탁 프로그램을 운영하는 전체 18개 기관 중 14개 기관이며, 4개의 기관은 '취업희망프로그램'만을 위탁하여 운영하는 것으로 나타났다.

취업희망프로그램을 많이 운영한 순으로 상위 5개 기관은 F, I, G, N ㈜커리어스타 순이었고, 청년층 직업지도프로그램 기준으로 많이 운영한 상위 5개 기관은 F, G, I, N B이었다. 두 개의 프로그램 운영횟수 기준 상위 3개에 포함되는 기관은 F, G, I으로 동일했다.

<표 3-14> 민간위탁기관별 집단상담프로그램 운영 현황

민간위탁기관 (집단프로그램 운영)	청년직업지도프로그램	취업희망프로그램
B	11	10
C	2	5
F	34	61
G	32	57
I	31	58
J	5	3
K	1	4
L	2	11
N	12	19
O	6	5
P	2	6
Q	8	6
R	5	6
S	3	2
D	0	22
E	0	1
H	0	3
M	0	23
계	154	302

2.2 고용센터별 민간위탁 운영 현황

고용센터별로 민간위탁하여 운영한 프로그램 현황을 살펴보면, 민간위탁기관명을 입력한 데이터를 기준으로, 민간위탁기관 진행횟수가 가장 많은 상위 5개 센터는 부산고용센터(39회), 성남고용센터(29회), 서울남부고용센터(24회), 서울동부고용센터(22회), 포항고용센터 (22회) 등의 순으로 나타났다.

고용센터 규모에 따라 민간위탁프로그램의 운영도 차이가 있는 것으로 나타나는 바, 적은 규모의 센터에서는 년간 민간위탁기관 프로그램 운영실적이 1회인 센터도 있어 센터간 운영의 차이가 있는 것으로 나타났다. 지방소도시에서는 전문적으로 프로그램을 운영할 민간기관을 선정하는 것이 어려운 실정임으로 지역특성을 고려한 효율적인 위탁운영 방안이 마련될 필요가 있다.

<표 3-15> 고용센터별 민간위탁 집단상담프로그램 운영 현황(상위 5개 센터)

고용센터명	집단상담프로그램 운영횟수
부산고용센터	39
성남고용센터	29
서울남부고용센터	24
서울동부고용센터	22
포항고용센터	22

제4장

집단상담프로그램 운영 면접조사 결과

제1절 조사개요

1. 조사 목적

고용센터 집단상담프로그램 운영 현황 및 개선점 등에 대한 분석을 위해 현장에서 집단상담프로그램을 운영하는 고용센터 및 민간위탁기관 진행자들을 대상으로 면접조사를 실시하였다. 특히 금년도 고용센터에서 운영한 비대면 집단상담프로그램 운영에 대한 모니터링으로 향후 비대면 직업진로지도서비스에 대한 개선방안을 도출하고자 하는 바, 비대면집단상담프로그램 운영경험이 있는 진행자들을 대상으로 심층면접을 실시하였다.

따라서 본 면접조사의 목적은'고용센터 및 민간위탁기관 비대면집단상담프로그램 운영 경험 분석 및 개선안 도출'로 소규모 집단심층면접으로 목적을 달성하고자 하였다.

구체적인 조사대상, 조사규모, 조사방법, 조사시기는 아래 표<4-1>과 같다.

<표 4-1> 조사개요

조사 대상	▸ '21년도 고용센터 및 민간위탁기관 집단상담프로그램 진행자
조사 규모	▸ 총 4그룹 20명 - 고용센터 집단상담프로그램 진행자 2그룹 X 5명 = 10명 - 민간위탁기관 집단상담프로그램 진행자 2그룹 X 5명 = 10명
조사 방법	▸ 초점집단면접(FGI; Focus Group Interview)
조사 시기	▸ 고용센터 1그룹 : 2021. 11. 8 ▸ 고용센터 2그룹 : 2021. 11. 9 ▸ 민간위탁기관 1그룹 : 2021. 11. 8 ▸ 민간위탁기관 2그룹 : 2021. 11. 9

2. 조사대상

면접조사 대상은 금년도 고용센터 및 민간위탁기관 집단상담프로그램 진행자 중 집단상담프로그램 경력이 최소 5년 이상인 상담원을 섭외하여 진행하였다. 조사참여자는 다음과 같다.

고용센터 면접조사 대상자들은 총 8개 센터에서 10명의 집단상담프로그램 진행자들이였으며, 서울, 부산, 광주, 안양, 인천, 성남, 평택 등의 지역에서 골고루 섭외되었다. 참가자 모두 여성이였으며 2개 그룹으로 나누어 5명씩 집단면접조사가 이루어졌다.

민간위탁기관 면접조사 대상자들은 총 6개 기관에서 10명의 집단상담프로그램 진행자를 섭외하여 진행되었다. 3개 기관에서는 각 2명의 진행자가 참가하였고 나머지 3개 기관에서는 각 1명씩의 진행자가 면접조사에 참가하였다. 고용센터 면접조사와 동일하게 5명씩 2개 집단으로 나누어 면접조사가 실시되었으며 반구조화된 질문지로 면접진행자의 진행으로 조사가 수행되었다.

<표 4-2> 면접조사 참가자 현황

순번	구분	참가자	성별	소속
1	고용센터	A	여성	성남센터
2		B	여성	부산센터
3		C	여성	서울센터
4		D	여성	서울센터
5		E	여성	인천센터
6		F	여성	광주센터
7		G	여성	청주센터
8		H	여성	안양센터
9		I	여성	서울센터
10		J	여성	평택센터
11	민간 위탁기관	A	여성	S기관
12		B	여성	A기관
13		C	여성	S기관
14		D	여성	I기관
15		E	여성	G기관
16		F	여성	K기관
17		G	여성	J기관
18		H	여성	S기관
19		I	여성	G기관
20		J	여성	J기관

3. 조사내용

면접조사 질문내용은 아래 표와 같이 구성하였다. 질문내용은 비대면으로 개발하여 보급한 주요 집단상담프로그램의 내용과 운영에 대한 부분, 비대면 집단상담프로그램 운영 및 개선사항, 집단상담프로그램 진행자 역량강화 현황 및 개선사항에 대한 질문이였으며, 주요 조사내용은 다음과 같다.

<표 4-3> 조사 내용_고용복지+센터 상담원 대상

구 분	내 용
Part1. 집단상담 프로그램 내용 및 진행	센터 운영 집단상담프로그램
	'성취프로그램' 주 활용 여부
	'성취프로그램' 주 활용 이유 / 비 활용 이유
	'40대 구직자 취업역량 강화 프로그램' 주 활용 여부
	'40대 구직자 취업역량 강화 프로그램' 주 활용 이유 / 비 활용 이유
	'성취프로그램'의 분량 적정성
	'성취프로그램'의 진행자 프로그램 난이도에 대한 견해 / 어려움에 대한 구체적 이유
	'성취프로그램'의 참여자 프로그램 난이도에 대한 견해 / 어려움에 대한 구체적 이유
	'40대 구직자 취업역량 강화 프로그램' 분량 적정성
	'40대 구직자 취업역량 강화 프로그램' 진행자 프로그램 난이도에 대한 견해 및 어려움에 대한 구체적 이유
	'40대 구직자 취업역량 강화 프로그램' 참여자 프로그램 난이도에 대한 견해 및 어려움에 대한 구체적 이유
Part2. 비대면 집단상담 프로그램 운영현황 및 개선 방향	비대면 경험이 있는 직업지도 서비스
	진행 경험이 있는 직업지도 서비스의 대면 및 비대면 비율
	대면 운영 대비 비대면프로그램 운영의 차이점 / 구체적 이유
	비대면프로그램 운영의 진행자 및 참여자 입장에서의 효과
	비대면으로 프로그램을 효과적으로 운영하기 위해 필요한 지원
Part3. 프로그램 진행자의 역량강화 개선 방향	집단상담프로그램 운영을 위한 주기적 직무교육 학습 여부
	한국고용정보원 교육 참여 여부 / 한국고용정보원 교육의 장점
	한국고용정보원 교육 외 타 교육 참여 경험 / 교육명 / 교육의 장점
	주기적인 직무교육 미 학습 이유
	집단상담프로그램 진행 시 부족하다고 느끼는 역량
	집단상담프로그램 진행 시 필요한 역량강화를 위해 필요한 지원
	그 외 직업지도 및 집단상담프로그램 관련 자유의견

<표 4-4> 조사 내용_민간위탁기관 상담원 대상

구 분	내 용
Part1. 집단상담 프로로그램 내용 및 진행	‘청년층 직업지도프로그램’ 주 활용 여부
	‘청년층 직업지도프로그램’ 주 활용 이유 / 비 활용 이유
	‘취업희망프로그램’ 주 활용 여부
	‘취업희망프로그램’ 주 활용 이유 / 비 활용 이유
	‘청년층 직업지도프로그램’ 분량 적정성
	‘청년층 직업지도프로그램’의 진행자 프로그램 난이도에 대한 견해 / 어려움에 대한 구체적 이유
	‘청년층 직업지도프로그램’의 참여자 프로그램 난이도에 대한 견해 / 어려움에 대한 구체적 이유
Part2. 비대면 집단상담 프로그램 운영현황 및 개선 방향	비대면 경험이 있는 직업지도 서비스
	진행 경험이 있는 직업지도 서비스의 대면 및 비대면 비율
	대면 운영 대비 비대면프로그램 운영의 차이점 / 구체적 이유
	비대면프로그램 운영의 진행자 및 참여자 입장에서의 효과
	비대면으로 프로그램을 효과적으로 운영하기 위해 필요한 지원
Part3. 프로그램 진행자의 역량강화 개선 방향	집단상담프로그램 운영을 위한 주기적 직무교육 학습 여부
	한국고용정보원 교육 참여 여부 / 한국고용정보원 교육의 장점
	한국고용정보원 교육 외 타 교육 참여 경험 / 교육명 / 교육의 장점
	주기적인 직무교육 미 학습 이유
	집단상담프로그램 진행 시 부족하다고 느끼는 역량
	집단상담프로그램 진행 시 필요한 역량강화를 위해 필요한 지원
	그 외 직업지도 및 집단상담프로그램 관련 자유의견

제2절 조사결과

1. 집단상담프로그램 진행 및 운영 관련

집단상담프로그램 진행 및 운영 관련한 질문은 고용센터에서 금년도에 운영한 비대면집단상담프로그램 2종(40대 구직자취업역량강화프로그램, 성취프로그램)과 민간위탁기관에서 운영한 비대면집단상담프로그램 2종(청년층취업지원프로그램, 취업희망프로그램)의 내용 및 운영현황에 대한 심층질문으로 조사되었다. 각 프로그램에 대한 면접조사 결과는 키워드 중심으로 분석되었다.

1.1 비대면 40대 취업역량강화프로그램

40대 구직자 취업역량강화프로그램의 비대면 진행과 관련하여 고용센터 방문자 중 40대가 많지 않으나 비대면프로그램 운영으로 참여가 수월한 장점이 도출되었으며, 비대면 운영시 프로그램 내용이 보다 축소 될 필요성 등이 제기되었다.

<표 4-5> 40대 취업역량강화프로그램 진행 및 운영 의견

주제단위	키워드	내용
모집	40대 센터 방문 적음	· 고용센터 방문자 중 40대가 적음 · 대부분 여성, 취약계층 저학력자 많음
	비대면으로 접근 용이	· 비대면 운영으로 고용센터 방문하지 않는 40대 참여 가능
진행	대상 타켓 어려움	· 프로그램 수준에 적합한 대상자 모집이 어려움
	비대면시 시간 부족	· 정보가 많아 프로그램 시간이 부족하
내용	내용 수준 높음	· 경력경로, 최근 트렌드 등 내용 수준 높음 · 고학력자들에게 만족도가 높음
	동일 연령대 만족	· 40대들만의 동질성 높고 유대감을 느낌
개선	효과적인 대상 모집	· 일반구직자, 실업급여수급자 중 적합한 대상 모집이 필요함
	비대면시 내용 축소	· 비대면시 진행시간이 더 걸리므로 내용 축소 필요

1.2 비대면 성취프로그램

비대면성취프로그램 운영과 관련하여 프로그램 내용의 최신화에 대한 요구가 도출되었으며, 특히 비대면의 장점을 살려서 영상자료 등을 추가 개발하여 활용할 필요성 등이 제기되었다. 특히 성취프로그램의 경우 고용센터에서 가장 오랫동안 활용되어온 프로그램으로 진행자들에게 익숙하다는 장점이 있으나 예시자료 등을 빠르게 업데이트하여 참가자들의 니즈에 적합한 맞춤형 정보 제공이 필요하다는 의견이 많았다.

<표 4-6> 비대면 성취프로그램 진행 및 운영 의견

주제단위	키워드	내용
진행	진행 노하우 많음	· 프로그램이 오래되어 진행 수월 · 진행자들에게 익숙하고 내용 이해 쉬움
	비대면시 시간 부족	· 비대면시 참가자 체크로 시간 부족
내용	최신 통계 부족	· 최신 통계, 뉴스 등의 정보 필요
	영상자료 필요	· 비대면시 영상자료 요구가 많음
개선	프로그램 개정 필요	· 프로그램 최신화 필요하며 개정요구됨
	비대면시 내용 축소	· 프로그램 내용에 비해 비대면 시간 부족

1.3 청년층 취업지원프로그램

비대면 청년층 취업지원프로그램과 관련하여서는 기존에 센터에 방문하지 않던 소극적 성향의 청년들도 비대면으로는 보다 쉽게 참여할 수 있다는 장점이 발견되었으며, CAP프로그램의 경우 진로를 결정하고 취업을 준비하는 고학년 대학생들에게 보다 적합한 내용이 많으므로 대상을 타겟팅하여 홍보하는 방안 등이 제시되었다.

<표 4-7> 비대면 청년층 취업지원프로그램 진행 및 운영 의견

주제단위	키워드	내용
모집	소극적 청년 참여 쉬움	· 소극적 성향의 청년들도 비대면프로그램 참여에는 의지를 보임
	대학 활용	· 국취 등 참여자보다 대학의 활용 필요
진행	진행자 역량 필요	· 역량기반 구직 준비 등 진행자가 알아야 할 정보와 서류 클리닉 등 역량 필요
	비대면시 시간 부족	· 비대면 운영시 시간 부족
내용	내용 수준 높음	· 프로그램 내용이 많고 수준 높음
	고학력 청년 적합	· 4년제 등 고학력 청년층에게 적합
개선	타겟대상 선정	· 고학년, 진로결정 청년 등 대상 홍보
	비대면시 내용 축소	· 비대면 내용 축소 필요

1.4 비대면 취업희망프로그램

취업희망프로그램은 구직기술보다 심리적 지지를 다루는 프로그램으로 비대면프로그램으로의 운영이 다소 어렵다는 의견들이 많았다. 구직자의 동기를 복돋고 심리적 강화를 개입하는 내용의 프로그램을 비대면 전용으로 개발할 필요성이 제기되었다.

<표 4-8> 비대면취업희망프로그램 진행 및 운영 의견

주제단위	키워드	내용
모집	국취참여자 다수	· 국취 대상자가 다수 참여하고 있음
	심리적 취약계층 대상	· 심리적 취약자에게 적합한 프로그램으로 대상 발굴 및 연계 필요
진행	진행자 역량 필요	· 심리적 지원 및 상담내용이 많으므로 진행자 상담기술이 필수적임
	비대면 진행의 어려움	· 심리적 케어의 내용이 대부분이라 대면상황이 훨씬 적합한 프로그램임
개선	비대면 기반 신규 프로그램 필요	· 심리적 지지 목적의 비대면 전용프로그램 필요

2. 비대면 집단상담프로로그램 운영현황 및 개선방향

2.1. 대면과 비대면 운영의 차이

집단상담프로그램을 대면으로 운영한 경험과 비대면으로 운영한 경험에 대한 차이 조사 결과, 프로그램 진행 측면, 요구되는 자료 측면, 참여자들의 태도 측면에서의 차이가 도출되었다.

<표 4-9> 대면 및 비대면프로그램 운영 차이

주제단위	구분	내용
진행	대면	· 유연한 시간 사용, 상황에 따른 프로그램 진행 유동적
	비대면	· 프로그램 시작과 종료 시간이 정확해야 함 · 진행자 의존도가 높아짐 참가자간 relationship 보다 참가자-진행자 간 relationship 중요해짐
자료	대면	· 종이자료 활용, 즉각적인 자료 연동어려움
	비대면	· 영상이나 웹 자료 연결 요구, 자료 최신성에 민감
참여	대면	· 지역 기반 참여, 소극적 참여자도 집단 분위기로 독려될 수 있음
	비대면	· 지역초월 참여가 가능함. 온라인 상에서 다양한 참가자들간의 네트워이 형성될 수 있음

2.1.1 진행방법의 차이

먼저 진행방법에 있어서 비대면프로그램 운영시 프로그램 시간에 대한 관리가 엄격해지고 유연한 프로그램 운영이 어렵다는 점들이 지적되었다. 또한 대면프로그램과 달리 비언어적 커뮤니케이션 방법이 줄어들고, 언어 커뮤니케이션 중심으로 진행되며 언어사용이나 표정 등에서 대면상황 만큼 분명한 전달이 어려워 오해가 생길 수도 있다는 문제들도 나타났다.

- *비대면으로 했을때는 시간에 그냥 구애 받지 않고 그래도 어느 정도 적정 시간이 있었으면 저는 비대면으로 할 때는 시간을 되게 잘 맞추거든요. 화상으로 할 때는 시간을 좀 정확하게 맞춰야 된다는 화상이 사람들이 되게 피로하게. 제가 시간은 되게 잘 지키는 진행자다 이렇게 항상 설명을 드려요. 그러면 좀 집중하는 모습들을 보이셔서*

- *대면은 조금 빨리 마쳐주는 게 강사의 미덕인 것 같은 그런 게 현장에서는 있잖아요 근데 비대면은 반대로 정확하게 1시 30분 이후에 이분들이 방을 나가야 되거든요.*

2.1.2 요구되는 자료의 차이

동일한 프로그램의 내용이라도 비대면 진행시에는 자료가 화면으로 공유됨으로 자료의 질이나 상태에 대해 더 민감한 반응을 보인다. 시대 흐름에 맞는 예시가 사용되고 최신 자료로 업데이트 해야하는 중요성이 커지고 있다.

- *다양한 프로그램을 참여 하시다 보니까 이제는 성취 프로그램 자체에 대한, 대면이냐 비대면이냐 이거에 대한 만족도가 문제가 되는 게 아니라 여기에서 담고 있는 정보와 내용에 대한 그거 자체에 굉장히 비판적이 되시는 거예요 그래서 정보가 얼마만큼 최신의 정보를 담고 있느냐 이거에 대한 부분들에 굉장히 민감하게 반응을 하시거든요.*

2.1.3 참가자들의 태도 차이

프로그램 참가자들의 태도 측면에서 대면상황과 비대면 상황의 차이가 있는 것으로 나타나고 있다. 대면상황에서는 대부분 지역기반으로 참여하고 있으나 비대면 상황에서는 지역을 초월하여 참여하는 경우도 발생하고 있다. 또한 대면상황에서는 이질적인 참여자에 대한 부담이 발생할 수 있으나, 비대면 상황에서는 연령차이도 쉽게 적응하는 모습을 보이기도 한다.

- *집단 프로그램에 대해 부담을 갖고 있는 요즘 청소년부터 청년들 이렇게 많은 사람들과 같이 연배가 다른 성취 프로그램 같은 경우는 연령 차이들이 좀 있기도 하고 그러니까요 그럴 때 좀 불편한데 이렇게 온라인으로 할*

때 되게 편안함 같은 걸 느껴서 좋다라고 이야기하시는 친구들도 많다고 해요

- *지금은 제주도에 있는 분들까지도 제주도에 마땅한 프로그램이 없으면 저희 센터에 있는 프로그램이 참여를 하신단 말이에요*

2.2 비대면프로그램 운영의 장점과 효과

비대면 집단상담프로그램을 운영한 경험에 대한 심층 인터뷰 결과 진행자 측면과 참가자 측면에서의 장점과 효과가 도출되었다.

<표 4-10> 비대면프로그램 운영의 장점과 효과

주제단위	키워드	내용
진행자 측면	에너지 소모 적음	· 대면으로 여러명의 참가자들을 대하는 에너지의 소모가 훨씬 적음
	정보자료 참고 가능	· 프로그램 진행하면서 다양한 자료를 참고할 수 있음
	심리적 부담 적음	· 참가자들을 케어해야하는 심리적 부담 적음
참가자 측면	접근성 용이	· 시간과 지역에 한정되지 않고 프로그램 참여가 용이함
	온라인 활용 구직연습 용이	· 화면을 활용한 면접연습 및 영상촬영 등 경험 수월 · 온라인상의 다양한 정보 연계 쉬움
	성취감	· 비대면프로그램 참여에 대한 만족도와 성취감이 높음

2.2.1 진행자로써의 장점

집단상담프로그램을 진행하는 진행자 입장에서의 비대면프로그램 진행의 장점은 여러 측면에서 나타났다. 대면프로그램 진행시에는 쉬는 시간이나 점심시간 등을 이용한 참여자 관리하고 대응해야함으로 에너지가 많이 소요되는 면이 있으나, 비대면프로그램 진행시 진행 시간이 단축되고 참여자 관리 줄어들면서 에너지 소모 적어지는 점이 도출되었다. 또한 오히려 대면프로그램은 진행자가 여러명의 참가자들을 한번에 관리하게 되나 비대면 상에서는 일대일로 응대하고 체크하게 됨으로 진행자와의 리레이션쉽이 더 좋아지기도 한다.

또한 프로그램을 진행하면서 참고자료등을 자리에서 바로 활용할 수 있으며 인터넷상에서 영상이나 온라인 자료들을 바로 연계함으로 훨씬 풍부한 정보를 제공하게 되는 장점도 나타났다.

- *시간이 일단은 단축이 된 거에 대한 메리트가 가장 커요. 하루 6시간이면 아무리 내가 하루에 3시간 강의하고 있어도 일단 거기에 일단 종일 매달려야 하지만 3시간 4시간 만에 강의가 끝나다 보니까 저희 진행 담당자들이 진행도 하면서 행정 업무하기에는 비대면이 나쁘지가 않다라는 얘기를 하고 또 이제 익숙해지는 이제 루틴하게 하잖아요. 교재 포장하고 뭐 뭐 하고 이것도 루틴하게 하니까 그때 편하다는 얘기를 많이 하고.*

- *대면을 할 때는 프로그램이 끝나고 난 다음에 계속 컨설팅을 요구를 하는 친구가 있잖아요. 그럼 센터에 언제 한번 나와라고 한다거나 그렇게 대면으로 하려고 했던 (중략) 이제 비대면으로 일단 교육을 하게 되니 이 이후에 사후 관리도 계속 비대면으로 진행이 되다 보니 조금 수월하죠. 시간 될 때 한 30분이라도 같이 만나서 줌으로 컨설팅하고 이러다 보니까 저희가 세세하게 잘 봐줄 수 있는 그래서 진짜 취업으로까지 연결이 되는 그런 친구 끝까지 봐줄 수 있었던 그런 부분은 비대면이 훨씬 좋은 것 같긴 해요.*

2.2.2 참가자들의 유익 및 효과

참여자 측면에서의 유익한 점과 효과도 도출되었다. 참여자들의 접근성 용이해지면서 다른 센터 프로그램도 참여할 수 있는 장점이 있으며, 참여자들이 원하는 장소에서 접속함으로써 심리적인 안정감을 느끼기도 한다. 또한 시간 제약으로 참여 어려웠던 일부 그룹들(예, 주부 등)의 참여도 높일 수 있다는 장점도 나타났다. 비대면상에서는 내향적/소극적 참가자들도 적응하기 쉬운 태도를 보였으며, 비대면 커뮤니케이션에 익숙한 청년층 특히 MZ 세대에게 효과적인 것으로 나타났다. 비대면 환경의 장점을 살려서 면접연습, 온라인 정보연계 등이 수월하다는 장점이 나타났으며 또한 고령층의 경우 새로운 시스템 사용으로 성취감을 느끼기도 하는 효과가 있었다.

- *청년층들 했을 때 제일 좋았던 부분들은 그래도 어쨌든 어차피 대면을 하든 비대면을 하든 애들이 약간 역동이 일어나기 조금 어렵거든요. 요즘 아이들의 특징 중에 하나가 근데 비대면을 하면 일어나지 않는 역동이 약간 그냥 일상화돼서 그렇지만 어찌 됐든 카톡이라든지 아니면 줌 채팅창을 이용해서 이렇게 과제를 올린다든지 아니면 리액션을 해야 되는 부분들이 발표라는 것들을 또 하게 되잖아요.교육 과정 안에 이런 것들을 그래도 이렇게 쭉 따라오거든요. 그래서 그런 부분들은 굉장히 저는 비대면화 했을 때 되게 좋았던 것 같고*

- *저희는 면접연습을 대면에서 비디오 촬영까지 하고 정상적으로 그렇게 했었어요. 비대면은 화면상에서 면접 연습이 다 된다는 거 그리고 서로가 다 보면서 해볼 수 있다는 거. 그리고 비디오 촬영에 대한 부담감을 대면해서는 굉장히 가졌었거든요. 그런데 그 부분이 자연스럽게 그냥 이렇게 연습하는 게 돼버리니까 그 부분은 굉장히 장점으로 작용을 하고 있습니다.*

2.3 비대면 운영의 문제점 및 개선요구

비대면 집단상담프로그램을 운영한 경험에 대한 심층 인터뷰 결과 운영 측면과 시스템 측면에서의 문제점 및 개선요구가 도출되었다.

<표 4-11> 비대면프로그램 운영의 문제점 및 개선요구

주제단위	키워드	내용
운영 측면	참가자간 라포 어려움	· 참가자들간 공감대와 라포형성에 시간이 걸림 · 참가자들을 독려하기가 어려움
	집중력 부족	· 비대면 상의 집중시간이 짧음
	커뮤니케이션 오해	· 표정이나 몸짓이 느껴지지 않아 오해가 생길 수 있음
시스템 측면	온라인 환경 문제	· 디지털 리터러시가 낮거나 미디어 장비, 와이파이 환경 등이 부족한 참가자 문제
	예측치 못한 장애	· 예측치 못한 시스템 장애가 발생

2.3.1 운영 측면의 문제점 및 개선점

비대면프로그램 운영 측면에서 가장 큰 문제점은 집단상담프로그램의 장점인 참가자간 역동성이 떨어질 수 있다는 점, 라포형성이 어려운 점이 최대의 단점으로 지적되었다. 또한 소그룹 진행시 진행자의 개입 제한적이며, 참여자의 반응을 제대로 파악하기 어려워 오해가 생기기 쉽고 오해를 풀기도 어려운 문제점도 나타났다. 이로 인해 언어 사용이나 표정 관리에 신중해지고, 비대면의 커뮤니케이션 방법에 대한 고민이 발생하고 있다. 또한 운프로그램 영을 위한 사전 준비 과정이 더 복잡하고 신경 쓸 일이 더 많아 지는 점도 있으며 (주소 확인, 우편 발송, 비참여시 시스템 문제인지 확인 등) 집중도 향상을 위한 다양한 방법(동영상 활용, 최신 자료로 업데이트 등)을 모색할 필요성도 제기되었다.

- *대면에서는 언어적인 메시지와 비언어적인 메시지를 동시에 볼 수 있기 때문에 제가 어느 정도 해도 받아들여지지 가까이 옆에 계시니까 좀 쉬웠던 것 같은데 이게 비대면에 한계가 있다 보니까 더 많은 미소도 더 많이 짓는 것 같고 목소리도 더 밝게 내려고 되게 애쓰는 것 같고 아무래도 말에 대한 비중이 좀 커지다 보니까 그런 부분에 대해서 내가 말을 할 때 어떤 부분을 더 주의해야 되겠다 이런 생각들도 좀 많이 하고 있는 것 같고요.*

- *개인적으로 비대면의 단점이라고 하면 재미가 없어요. 어떤 정말 좋은 케이스를 후대에 대한 저희 다음 기수한테 좀 전해줄 만한 사례 발굴이 안 되는 거예요. 대면일때는 저희도 재미도 있게 해주고 뭔가 우스개소리로 뭔가 이렇게 뭔가 끄집어내면 그분들도 그 분위기에 그리고 이제 지지자들이 같이 막 잘한다고 하면은 편성에서 하나 얘기할 걸 두 개 얘기해 주는데 이게 비대면이 돼버리니까 저 여기까지만 얘기할 건데 왜 물어보시는 거죠? 딱 이렇게 차단하고 나오는 친구들이 있더라고요.*

2.3.2 시스템 측면의 문제점 및 개선점

비대면프로그램 운영에서 어려운 점은 시스템 장애 발생의 문제이다. 이러한 갑작스러운 시스템 장애가 발생하면 더 이상 프로그램 진행이 어려워질 수

있다. 또한 참여자들이 다양한 디바이스로 접속하기 때문에 동일한 화면을 보기가 어려워 디바이스별 최적화 준비작업이 요구된다. 참가자들 중 시스템 접속의 어려운 분들이 계시고 기본적인 IT 지식도 어느 정도 필요하다는 단점이 있다.

3. 비대면 집단상담프로그램 진행자 교육

비대면집단상담프로그램 진행자 교육에 대한 심층면접조사 결과, 교육내용 측면과 교육방법 측면에서의 요구가 도출되었다.

<표 4-12> 비대면집단상담프로그램 진행자 교육 요구

주제단위	키워드	내용
교육 내용	비대면기법 교육	· 줌 화상회의 도구 활용법, 패들렛 등 온라인 교육도구들에 대한 사용법 교육 필요
	참가자 역동 기법	· 비대면에서 참가자 역동을 높이는 방법
교육 방법	실습교육	· 비대면에서 어떻게 프로그램을 진행하는 지 실습이나 모델링 필요
	사례공유	· 센터간 프로그램 운영사례 공유 필요

3.1. 교육내용 측면

비대면집단상담프로그램 진행자 교육의 내용과 관련하여서는 비대면프로그램을 진행하는 디지털활용방법에 대한 교육필요성이 제기되었으며, 비대면에 소극적인 참가자들을 독려하는 방법에 대한 교육도 요구되었다. 즉, 프로그램내용 자체에 대한 교육보다 이를 비대면에서 활용하는 기법에 대한 요구가 높은 것으로 나타났다.

- *대면을 운영하실 수 있는 분들은 비대면하는 것을 어려워하지는 않으실 것 같아요. 처음에 기능적인 부분 적응하는데 조금 힘드신 부분들이 있겠지만 대면과 비대면 차이는 크게 나지 않을 거라고 생각이 되고요.*

- *온라인을 하면서 물론 대면과 비슷하게 역동이 일어나는 부분들도 있기는 한데 그래도 대면보다는 그런 역동이 참여자들 간에도 그렇고 진행자와 참*

여자 간에도 온라인이 조금은 더 낮지 않을까하는 부분이 좀 안타깝기는 한데 그래서 그런 역동을 좀 끌어갈 수 있는 기술적인 부분이나 이런 게 상담자에게 많이 보완이 된다면 훨씬 좋을 거 같아요

3.2. 교육방법 측면

비대면집단상담프로그램 진행자 교육의 방법과 관련하여서는 비대면교육을 직접 실습해보거나 비대면프로그램을 운영해 본 사례를 같이 공유할 수 있는 교육에 대한 요구가 나타났다.

- *다른 위탁 기간 같은 경우에서는 매달 사례 발표 공유를 하더라고요. 근데 저희는 그런 게 하나도 없잖아요. 그래서 지역별로 어떤 특성을 갖고 있는지도 하나도 공유가 안 돼 있는데 줌을 이용할 경우에는 전국에 있는 참여자들이 전부 다 오고 그분들이 어떤 성향인지 파악이 안 된 상태로 아무것도 베이스 안 깔려도 그냥 진행하게 되니까 초점을 포커스를 어디로 맞춰야되는지 모르겠더라고요. 회의 같은 것도 좀 자주 했으면 좋겠어요.*

4. 비대면 집단상담프로그램 참가자 성공 사례

본 면접조사 결과, 비대면집단상담프로그램에 참여한 참가자들 중 프로그램 참가 이후 자신감이 회복되고 새롭게 자신에 대해 배우게 되고, 실제 취업 성공으로 이어지는 등의 성공 사례가 제시되었다.

(비대면성취프로그램 참여자 사례)
• *발표에 대한 사람과 말하는 거에 대한, 자신감 우리가 키보드 워리어까지는 아니지만 바로 보이지 않는 화면 너머에서 말하니까 약간 불편함이 해소되는 그런 것 때문에 자신감이 생겨서 면접 보시고 취업에 성공하셔서 내가 성취를 통해서 했던 구직 기술 이런 것도 되게 좋았지만 내 얼굴을 보면서 발표를 하고 사람들이 박수 쳐주는 모습이 화면에 보이는 것 때문에 면접에 대한 트라우마가 깨져서 취업이 성공할 수 있었다라고 왔던 사례가 있었습니다.*

(비대면취업희망프로그램 참여자 사례)

- *다 여자분이신데 한 분만 남자분이 셨어요. 근데 대면일 때는 그분이 적응을 못하시거든요 그런데 되게 불편해하셨는데 첫날부터 본인이 그러셨어요. 자기는 모르는 사람하고 이야기 못한다고. 나한테 말 걸지 마 이렇게 단호하게 이야기하셨던 분이신데 그래도 참여하시고 좀 해볼 수 있는지 먼저 의향 물어보고 소회의실 보내드리고 여러 번 했더니 저희가 매일매일 그분들 이렇게 캡처를 한단 말이에요. 출석 캡처다 중간중간에 활동할 수 있는 캡처를 하는데 정말 제가 너무 깜짝 놀란 게 첫날 표정하고 셋째 날 표정하고 넷째 날 표정하고 너무 다른 거예요. 표정이 너무 밝아지고 말씀도 되게 잘하시고 그래서 제가 농담삼아 마지막 날 선생님 얼굴이 너무 좋아지셨어요. 이렇게 이야기했더니 본인이 막 웃으시더라고요. 그래서 자기도 몰랐는데 자기 표정이 이렇게 밝아졌는지 몰랐다고 그런 변화들을 굉장히 많이 겪으시는 분들이 되게 많아요.*

(비대면취업희망프로그램 참여자 사례)

- *참여자들 중에 그분이 혼자 중졸이었고 나머지 분들이 연령대가 있으셨는데 그거 다 대졸이었였던 거죠. 근데 물론 그 참여자들의 특성을 다 알 수는 없지만 첫날 서로 대화를 하면서 그런 부분을 공유를 하다 보니 본인이 굉장히 위축이 된 거죠. 나는 중졸인데 다들 대졸이야 라고 돼서 첫째 날 하시고는 저한테 전화가 왔어요. 프로그램을 못 하겠다. 나는 지금 너무 차이가 많이 나고 내가 자신이 없어서 못하겠다고 얘기를 하셔서 일단 어머니 그럼 시작을 하신 다음에 제가 채팅하는 법을 가르쳐드렸거든요.*

  프로그램을 진행을 하시면서 혹시 본인이 얘기를 하기 어려운 부분 아니면 내가 다가가기 힘든 부분이 있다고 하면 프로그램 진행하는 중에 계속 저한테 채팅을 주거나 아니면 휴대전화 문자를 달라고 말씀을 드렸더니 이 프로그램 하면서 중간에 조금 불편하시면 저한테 문자를 주시는 거죠. 그러면 제가 그 문자를 보고 만약에 다 나눠야 되는 부분이었다라고 하면서 빠질 수 있도록 해드렸더니 본인이 굉장히 편안해 하셨고 결국 4회까지 다 마무리하셨던 그런 분위기였는데 이게 대면이었다면 좀

(비대면취업희망프로그램 참여자 사례)

힘들었을 것 같아요. 왜냐하면 대면은 제가 진행을 하고 있는 상황인데 저한테 이렇게 표현을 하실 수가 없잖아요. 그러면 또 제가 어떤지 감정을 모르고 바로 진행이 되었던 부분일텐데 비대면이어서 조금 편한 거 그러니까 참여자들이 불편한 것들이 그때 그때 채팅이나 저한테 문자를 주시면 제가 그때그때 상황에 따라 진행을 할 수 있는 부분이 있어요

제5장

고용센터 집단상담프로그램 운영 설문조사 결과

제1절 조사개요

1. 조사개요

본 설문조사는 고용센터에서 운영되고 있는 집단상담프로그램의 대면·비대면 운영 현황과 개선 요구사항 등을 파악하려는 목적으로 수행되었다. 이를 위해 고용센터 및 민간위탁 집단상담프로그램 진행자를 대상으로 구조화된 설문지를 통해 온라인 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 2021년 11월 16일부터 11월 22일까지 6일간 진행되었으며, 고용센터 및 민간위탁 진행자 공통 설문과 소속 기관별(고용센터, 민간위탁) 개별 설문으로 제작되었다. 조사에는 고용센터 집단상담프로그램 진행자 64명, 민간위탁 집단상담프로그램 진행자 46명 총 110명이 응답하였다.

2. 조사내용

본 조사는 고용센터 및 민간위탁 진행자 공통 설문과 소속 기관별(고용센터, 민간위탁) 설문으로 나누어 제작되었다.

기관별 설문은 집단상담프로그램 진행 및 운영 내용으로 구성되었다. 고용센터 진행자 대상 설문으로는 센터 진행자들이 진행하는 성취·40대 구직자 취업역량강화 프로그램의 이해와 운영에 대한 설문을, 민간위탁 진행자 대상 설문으로는 주로 민간위탁 진행자들이 진행하는 취업희망·cap@ 프로그램의 이해와 운영에 대한 설문으로 구성하였다.

공통 설문은 비대면 집단상담프로그램 운영현황 및 개선방향과 프로그램 진행자의 역량강화 개선 방향에 대한 내용으로 구성되었다. 진행자 및 참여자의 비대면프로그램 운영 및 참여의 장점 및 단점, 비대면프로그램의 효과적인 운영을 위한 지원 요구, 프로그램 진행자 직무교육 여부 및 내용, 진행역량 강화를 위해 필요한 지원 등에 대한 설문으로 구성하였다.

각 항목별 조사된 내용은 아래 <표 5-1>과 같다.

<표 5-1> 조사항목 및 내용

조사항목분류			조사 내용
기관별	집단상담 프로그램 진행 및 운영	고용센터	• 운영 중인 직업지도프로그램 종류 • 성취 프로그램 주 활용 여부 및 이유 • 40대 구직자 취업역량강화 프로그램 여부 및 이유 • 성취 프로그램 진행 난이도, 진행 애로사항 • 성취 프로그램 참여자 난이도 및 참여자 애로사항 • 40대 프로그램 진행 난이도, 진행 애로사항 • 40대 프로그램 참여자 난이도 및 참여자 애로사항
		민간위탁	• CAP@ 프로그램 주 활용 여부 및 이유 • 취업희망프로그램 주 활용 여부 및 이유 • CAP@ 프로그램 진행 난이도 및 진행 애로사항 • CAP@ 프로그램 참여자 난이도 및 참여자 애로사항

조사항목분류		조사 내용
공통	비대면 집단상담 프로그램 운영현황 및 개선 방향	• 운영중인 비대면 직업지도프로그램 종류 • 비대면 진행 경험 직업지도 서비스 및 대면 및 비대면 진행 비율 • 프로그램 대면 운영 및 비대면 운영의 차이점 • 진행자 입장에서의 비대면프로그램 운영 장점 및 효과, 단점 및 애로사항 • 참여자 입장에서의 비대면프로그램 운영 장점 및 효과, 운영의 단점 및 애로사항 • 효과적인 비대면프로그램 운영을 위한 지원 요구
	프로그램 진행자 역량강화 개선 방향	• 주기적 직무교육 학습 여부 • 한국고용정보원 교육 참여 여부 및 장점 • 타 교육 참여 여부 및 타 교육의 장점 • 주기적 직무교육 미 참여 이유 • 집단상담프로그램 진행 시 부족한 역량 • 집단상담프로그램 진행 시 필요한 지원 • 집단상담프로그램 관련 한국고용정보원에 바라는 점
	응답자 특성	• 응답자 특성(성별, 연령대, 진행경력, 소속센터 소재지 등)

3. 응답자 특성

본 조사의 응답자 특성은 다음과 같다.

총 110명이 응답하였으며, 기관별로는 고용센터 진행자가 64명(58.2%), 민간위탁 진행자가 46명(41.8%) 응답하였다. 응답자의 성별은 여성이 대부분이었으며 (97명, 88.2%), 일부 남성의 응답도 보고되었다(13명, 11.8%).

연령대별로는 40대(56명, 50.9%)로 가장 많았으며, 다음으로 50대(32명, 29.1%), 30대(16명, 14.5%) 순으로 나타났다.

집단상담프로그램 진행 경력은 1년 이상 5년 미만(39명, 35.5%)이 가장 많았으며, 다음으로 5년 이상 10년 미만(26명, 23.6%), 1년 미만(27명, 24.5%), 10년 이상(18명, 16.4%)로 나타났다.

소속센터 소재지로는 서울(29명, 26.4%)이 가장 많았으며, 다음으로 경기도(20명, 18.2%), 부산(13명, 11.8%), 충청도·경상도(각 10명, 9.1%), 인천(8명,

7.3%), 전라・제주도(6명, 5.5%), 대구(5명, 4.5%), 대전・광주(각 4명, 3.6%), 울산(1명, 0.9%) 순으로 나타났다.

<표 5-2> 응답자 특성

구분		응답자 특성	
		빈도	%
전체		110	100.0
소속기관	고용센터	64	58.2
	민간위탁	46	41.8
성별	여성	97	88.2
	남성	13	11.8
연령대	20대	5	4.5
	30대	16	14.5
	40대	56	50.9
	50대	32	29.1
	60대 이상	1	0.9
집단 진행 경력	1년 미만	27	24.5
	1년 이상~5년 미만	39	35.5
	5년 이상~10년 미만	26	23.6
	10년 이상	18	16.4
소속 센터 소재지	서울	29	26.4
	부산	13	11.8
	대구	5	4.5
	인천	8	7.3
	대전	4	3.6
	광주	4	3.6
	울산	1	0.9
	경기도	20	18.2
	충청도	10	9.1
	경상도	10	9.1
	전라・제주도	6	5.5

제2절 조사결과

1. 집단상담프로그램 운영현황

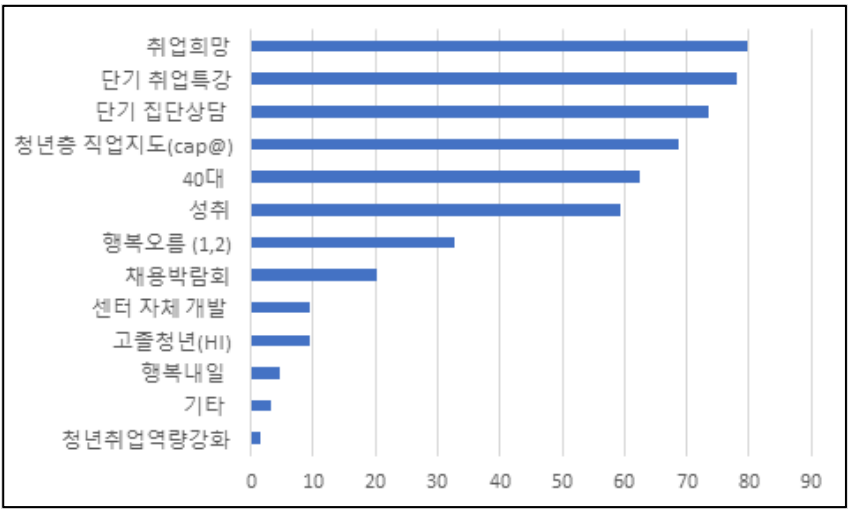
1.1. 고용센터 집단상담프로그램 운영현황

1.1.1 직업지도프로그램 운영현황

고용센터에서 운영하는 집단상담프로그램의 운영현황을 파악하기에 앞서, 먼저 전반적으로 고용센터에서 운영하는 직업지도프로그램의 운영현황을 조사하였다. 직업지도프로그램에는 집단상담프로그램 뿐 아니라 단기집단, 취업특강, 채용박람회 등이 포함된다.

고용센터에서 운영 중인 직업지도프로그램으로는 '취업희망프로그램'이 79.7%로 가장 높고, 다음으로 '단기 취업특강'(78.1%), '단기 집단상담'(73.4%), 청년층 직업지도프로그램(CAP@, 68.8%), 40대 구직자 취업역량강화 프로그램(62.5%), 성취 프로그램(59.4%) 순으로 높게 나타났다.

[그림 5-1] 고용센터 운영 직업지도프로그램(N=64, 단위: %)

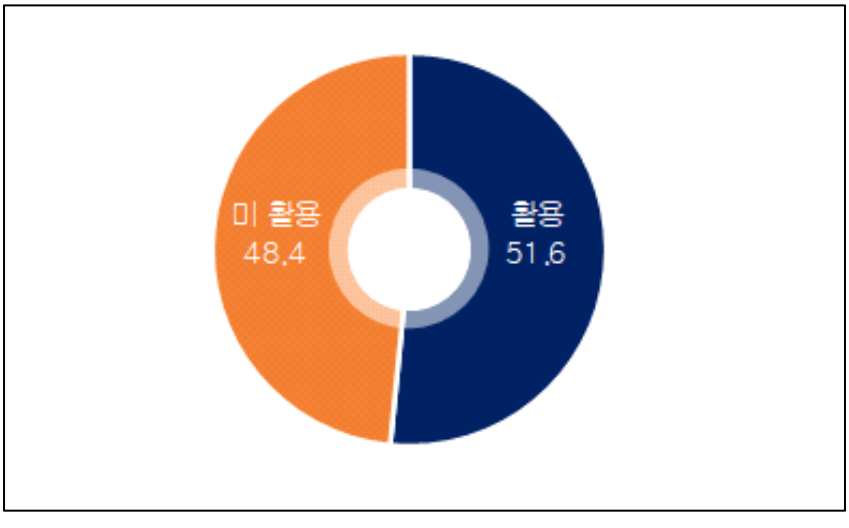


1.1.2 성취프로그램 운영현황

(1) 성취프로그램 활용

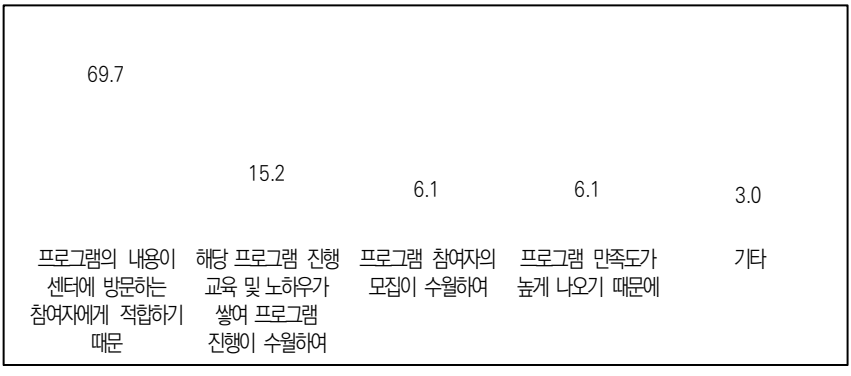
고용센터에서 성취프로그램의 활용 여부를 조사한 결과, '주로 활용한다'는 응답은 51.6%, '주로 활용하지 않는다'는 응답은 48.4%로 나타나 응답한 고용센터의 절반은 주로 활용한다는 응답이, 절반은 주로 활용하지 않는다는 응답이 보고되었다.

[그림 5-2] 성취 프로그램 주 활용 여부(N=64, 단위: %)



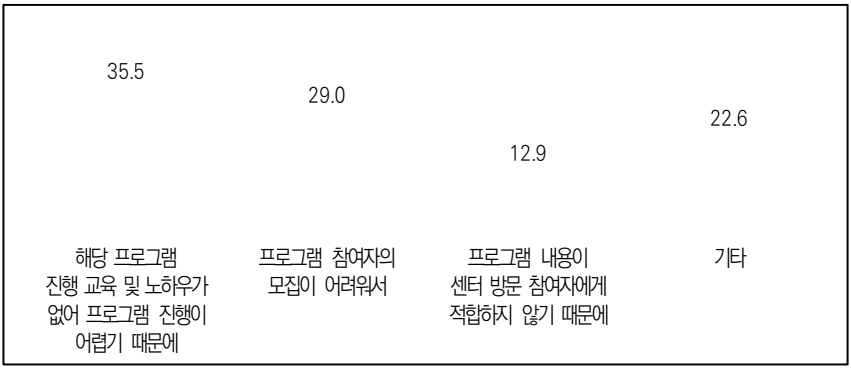
'성취프로그램'을 주로 활용한다고 응답한 응답자들 대상 활용 이유를 조사하였을 때, 주 활용 이유로는 '프로그램 내용이 센터에 방문하는 참여자에게 적합하기 때문'이라는 응답이 69.7%로 가장 높게 보고되었다. 그 다음으로 '해당 프로그램 진행 교육 및 노하우가 쌓여 프로그램 진행이 수월하여'(15.2%), '프로그램 참여자의 모집이 수월하여', '프로그램 만족도가 높게 나오기 때문'(각각 6.1%) 순으로 나타났다.

[그림 5-3] 성취 프로그램 주 활용 이유(N=33, 단위: %)



한편, '성취프로그램'을 주로 활용하지 않는 이유로는 '해당 프로그램 진행 교육 및 노하우가 없어 프로그램 진행이 어렵기 때문에' 응답이 35.5%로 가장 높게 보고되었고, 다음으로 '프로그램 참여자의 모집이 어려워서'(29.0%), '프로그램의 내용이 센터에 방문하는 참여자에게 적합하지 않기 때문에'(12.9%) 순으로 나타났다. 기타로는 '인력부족', '신규 집단상담프로그램이 더 적합', '취업희망 등과 중복되는 내용이 많음', '프로그램 자료가 너무 오래됨' 등의 응답이 보고되었다.

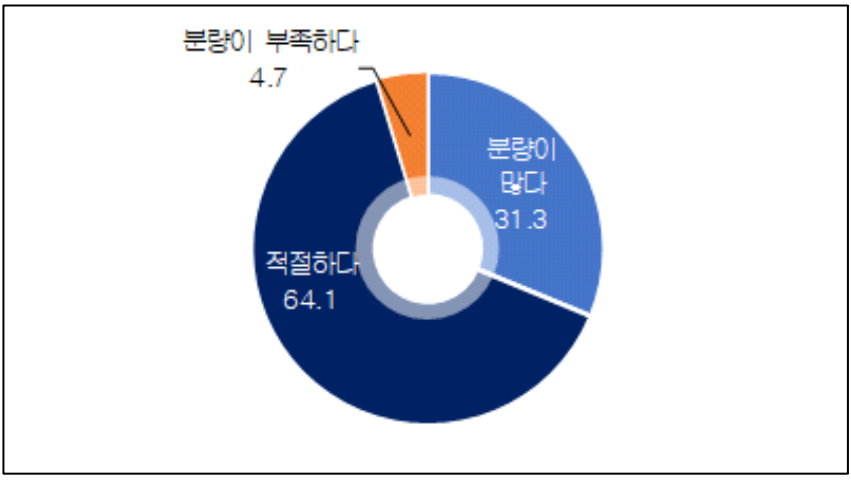
[그림 5-4] 성취 프로그램 주로 활용하지 않는 이유(N=31, 단위: %)



(2) 성취프로그램 분량의 적절성

'성취프로그램' 분량의 적적성에 대해 조사한 결과, '시간 내 진행하기에 적정하다'는 응답은 64.1%, '분량이 많다'는 31.3%, '분량이 부족하다'는 4.7%로 나타나 응답자의 약 2/3는 분량이 적절하다고 응답한 것으로 보고되었다.

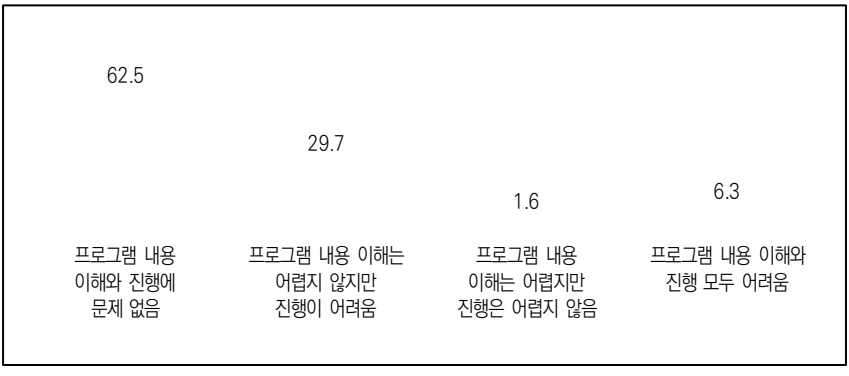
[그림 5-5] 성취 프로그램 분량의 적절성(N=64, 단위: %)



(3) 성취 프로그램 난이도

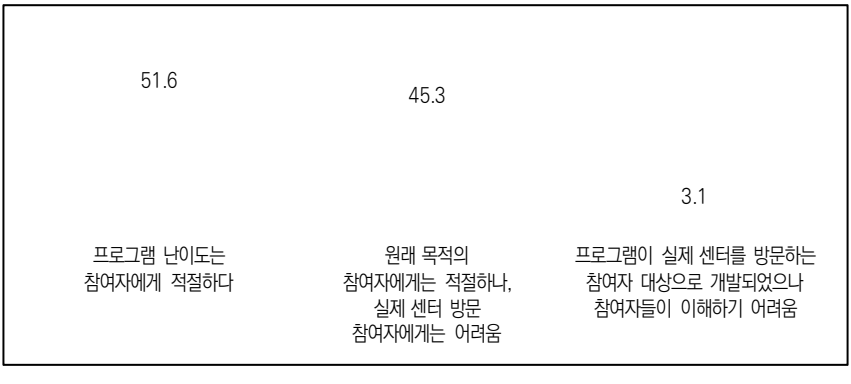
'성취프로그램'의 진행자 프로그램 난이도에 조사한 결과, '프로그램 내용을 이해하고 진행하는데 문제가 없다'가 62.5%로 가장 높게 나타났다. 다음으로 '프로그램 내용을 이해하는 데에는 무리가 없지만 진행이 어렵다'(29.7%), '프로그램 내용을 이해하고 진행하는 것이 모두 어렵다'(6.3%), '프로그램 내용을 이해하기에는 어렵지만 진행은 어렵지 않다'(1.6%) 순으로 나타났다.

[그림 5-6] 성취 프로그램 진행자 난이도(N=64, 단위: %)



한편, '성취프로그램'의 참여자 프로그램 난이도에 대한 응답은 '프로그램 난이도는 참여자에게 적절하다'가 51.6%로 가장 높게 보고되었다. 그 다음으로는 '원래 목적으로 한 참여자들에게는 적절하나, 실제 센터에 방문하는 참여자들에게는 어렵다'(45.3%), '프로그램이 실제 센터를 방문하는 참여자를 대상으로 개발 되었으나 참여자들이 이해하기에 어렵다'(3.1%) 순으로 나타났다.

[그림 5-7] 성취 프로그램 참여자 난이도(N=64, 단위: %)

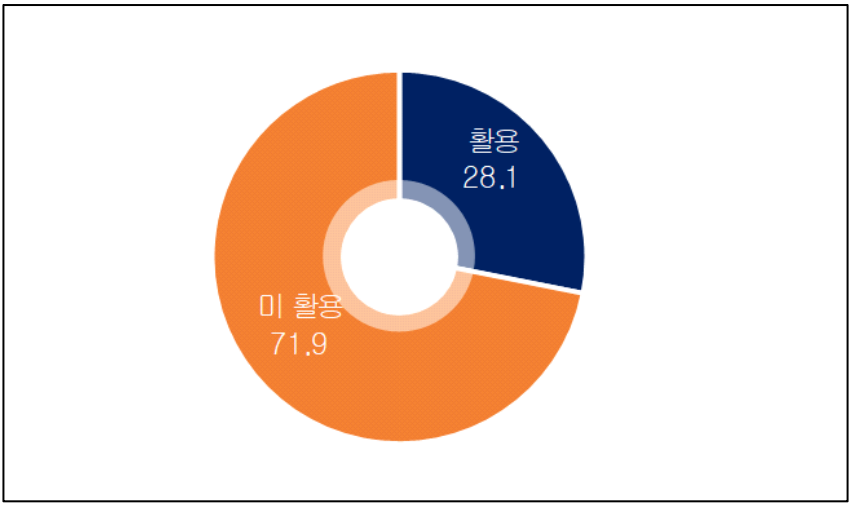


1.1.3 40대 구직자 취업역량 강화 프로그램 운영현황

(1) 40대 구직자 취업역량강화 프로그램 활용

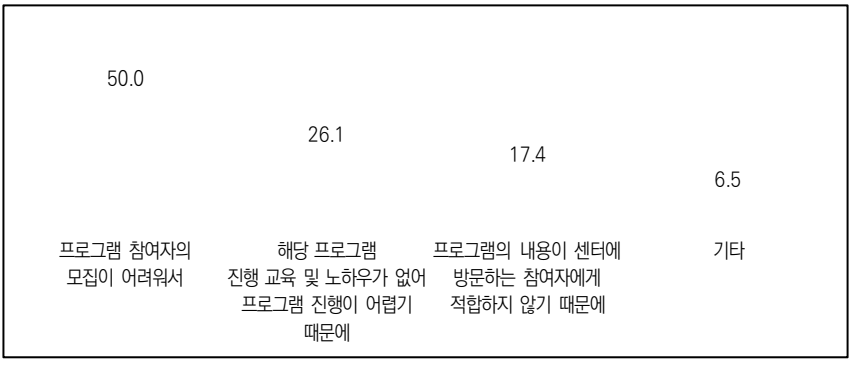
고용센터에서 집단상담프로그램 중 '40대 구직자 취업역량 강화 프로그램'을 주로 활용하고 있는 지 조사한 결과, 주로 활용한다는 응답은 28.1%, 주로 활용하지 않는다는 응답은 71.9%로 나타나 응답자의 2/3 이상이 주로 활용하지 않는다고 응답하였다. 본 프로그램은 2021년 고용센터에 신규보급된 프로그램이어서 아직 센터에세 적극적인 활용이 이루어지고 있지 않은 것으로 보인다.

[그림 5-8] 40대 구직자 취업역량강화 프로그램 주 활용 여부(N=64, 단위: %)



'40대 구직자 취업역량 강화프로그램'을 주로 활용하지 않는 이유로는 '프로그램 참여자의 모집이 어려워서' 응답이 50.0%로 가장 높고, 다음으로 '해당 프로그램 진행 교육 및 노하우가 없어 프로그램 진행이 어렵기 때문에'(26.1%), '프로그램의 내용이 센터에 방문하는 참여자에게 적합하지 않기 때문에'(17.4%) 순으로 나타났다.

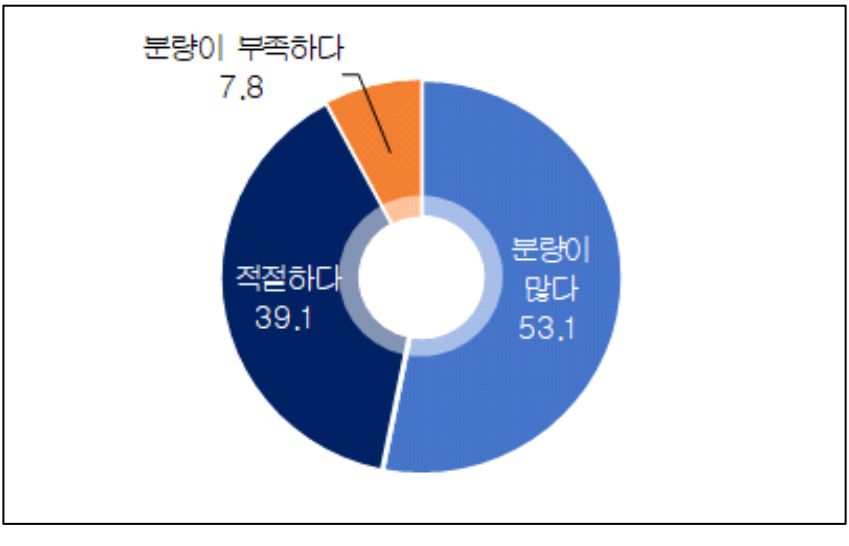
[그림 5-9] 40대 구직자 취업역량강화 프로그램주로 활용하지 않는 이유(N=46, 단위: %)



(2) 40대 구직자 취업역량 강화 프로그램 분량의 적절성

'40대 구직자 취업역량 강화 프로그램'의 분량 적절성에 대해 조사한 결과, '시간 내 진행하기에 적정하다'는 응답은 39.1%, '분량이 많다'는 53.1%, '분량이 부족하다'는 7.8%로 나타나 시간 내 진행하기에 분량이 많다는 응답이 절반 넘게 보고된 것으로 나타났다.

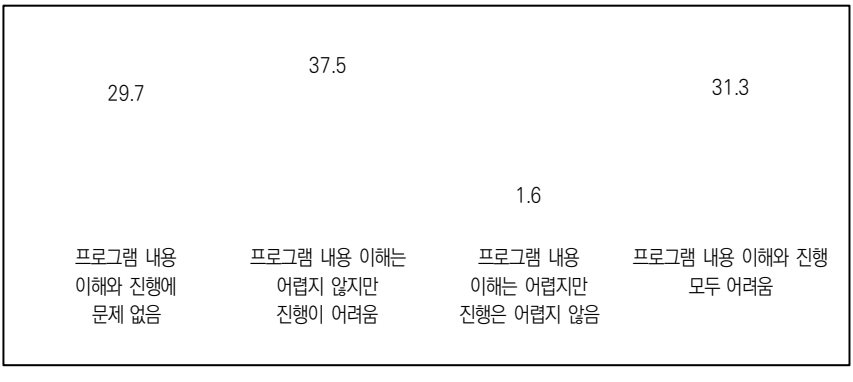
[그림 5-10] 40대 구직자 프로그램 분량의 적절성(N=64, 단위: %)



(3) 40대 구직자 취업역량 강화 진행자 프로그램 난이도

‘40대 구직자 취업역량 강화 프로그램’의 진행자 프로그램 난이도에 대해 조사한 결과, ‘프로그램 내용을 이해하는 데에는 무리가 없지만 진행이 어렵다’가 37.5%로 가장 높고, 다음으로 ‘프로그램 내용을 이해하고 진행하는 것이 모두 어렵다’(31.3%), ‘프로그램 내용을 이해하고 진행하는데 문제가 없다’(29.7%), ‘프로그램 내용을 이해하기에는 어렵지만 진행은 어렵지 않다’(1.6%) 순으로 나타났다. 프로그램 내용 이해 여부와는 관계없이 프로그램 진행이 어렵다는 응답이 전체 응답의 약 70%로 나타난 것을 확인할 수 있었다.

[그림 5-11] 40대 구직자 취업역량강화 프로그램 진행자 난이도(N=64, 단위: %)



구체적으로 프로그램 진행이 어렵다고 응답한 대상자에게 어떤 점이 어려운지 조사한 결과, 참여자 수준과 불일치, 진행/교육경험 부족, 교육 내용의 현실성 부족, 참여자 모집 어려움, 교육 내용이 방대함, 참여자의 다양한 욕구 등이 보고되었다.

<표 5-3> 40대 구직자 프로그램 진행자 애로사항

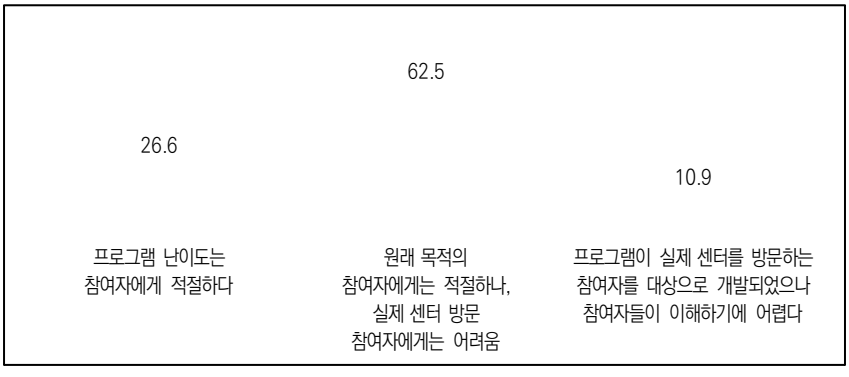
항목	응답수	응답자 주요 의견
참여자 수준과 불일치	18	• 대부분 생산직이나 단순 업무 위주 경력자로 40대 프로그램의 대상자인 경력자 수준에 못 미침. • 지방 센터에서 고용센터를 방문하는 40대 대다수는 실업급여 수급자이거나 국민취업지원제도 참여자로 이직 전 직장이 생산직 등 비전문 직군이 대다수임. 직무분석이나 커리어 확장 등에서 다룰 내용이 부족함
진행 및 교육경험 부족	7	• 지식정보가 많은 편으로 전문성이 요구됨. 별도로 숙지하고 이해하는데 많은 시간을 투자하여 학습해야 함. • 전문적인 용어가 많고 지식을 이해하기 어려움
교육내용의 현실성 부족	5	• 내용자체가 추상적이고 활동내용의 반복이 너무 심해서 과거 단순직무 및 서비스 직종 종사자, 이전 근무경험이 적은 경우, 내용작성에 어려움을 겪음. • 짧은 시간동안 분량이 너무 많아서 시간 내 진행도 어려울 뿐 아니라 참여자들 수준에 맞게 내용을 설명하기에도 다소 어려움이 있음.
참여자 모집 어려움	5	• 규모가 작은 센터의 경우 40대만 모집하기도 어렵고 대부분 단순직 종사자라 프로그램 적용이 어려움
교육 내용이 방대함	3	• 제공되는 자료의 양이 방대하고(1일 100장 이상) 세부내역의 출처에 대한 공부를 따로 해야 제대로 의미전달을 할 수 있음
참여자의 욕구의 다양함	2	• 참여자들의 수준은 다양하나 프로그램에 있는 예시들은 대졸(괜찮은 직장경력)이나 대학원졸 이상인 경우에만 현실성 있는 내용들이라 그렇지 못한 참여자들이 많을 때는 다른 프로그램의 내용을 차용하여 사용하기도 함.
기타	3	• 대상자 모집부터 참여 정도가 낮음

(4) 40대 구직자 취업역량 강화 프로그램 참여자 난이도

'40대 구직자 취업역량 강화 프로그램' 참여자 난이도에 대한 응답은 '프로그램 난이도가 원래 목적으로 한 참여자들에게는 적절하나, 실제 센터에 방문하는 참여자들에게는 어렵다'가 62.5%로 가장 높고, 다음으로 '프로그램 난이도는 참여자에게 적절하다'(26.6%), '프로그램이 실제 센터를 방문하는 참여

자를 대상으로 개발되었으나 참여자들이 이해하기에 어렵다'(10.9%) 순으로 나타나 참여자들에게 어렵다는 응답이 가장 높게 보고되었다.

[그림 5-12] 40대 구직자 취업역량강화 프로그램 참여자 난이도(N=64, 단위: %)



구체적으로 '40대 구직자 취업역량 강화 프로그램'이 참여자들에게 어렵다라고 응답한 대상자에게 구체적으로 어떤 점을 어려워하는 지 조사한 결과, 참여자 수준과 불일치, 교육 내용이 방대함, 현실성 부족 / 현황화 필요, 참여자간 수준 격차, 참여자 적극성 부족 등의 응답이 제시되었다.

<표 5-4> 40대 구직자 취업역량강화 프로그램 참여자 애로사항

항목	응답수	응답자 주요 의견
참여자 수준과 불일치	23	• 대졸 이상 구직자에게 적합하나 모집에 어려움으로 취약계층이나 경력단절, 자영업 경력자들에게 적용하고 있어 어려움이 있음 • 참여자 대다수가 취약계층으로 내용이 맞지 않음 • 프로그램 내용이 전문직 경력자 위주로 기준이 맞춰져 있고 주로 4차산업 중 IT와 관련된 자료가 많음
내용이 방대함	5	• 참여자들이 프로그램 분량이 많아 따라가기 힘들어함 • 클리셰와 학습된 낙관주의 등 다양한 내용들을 받아들이기 어려워함

항목	응답수	응답자 주요 의견
현실성 부족/ 현행화 필요	4	• 변화하는 트렌드 이해가 필요하나 지식전달 부분이 많고 수행 작업도 충분히 산출되지 않음 • 40대에 맞춘 정보제공과 자존감을 올릴 수 있는 도구 활용 수업이 필요함
참여자 간 수준 격차	4	• 참여자들의 경력이 다양하여 경력 중에서 질문에 적합한 답변을 할 수 없는 참여자가 다수임 • 40대 교육내용은 중소기업이상 사무직에 맞춰져 있어서 현장직, 소규모 기업대상으로는 부적절
참여자 적극성 부족	3	• 40대 참여자들은 사회 경험이 많은 자로 참여 및 프로그램이 대한 적극성이 낮음
기타	5	• 참여자는 취업에 당장 사용 할 수 있는 구직기술을 희망하는 경향이 많으며 미래 변화하는 세계는 관심이 적음. 현재 당장 활용 가능한 것을 배우고자 함

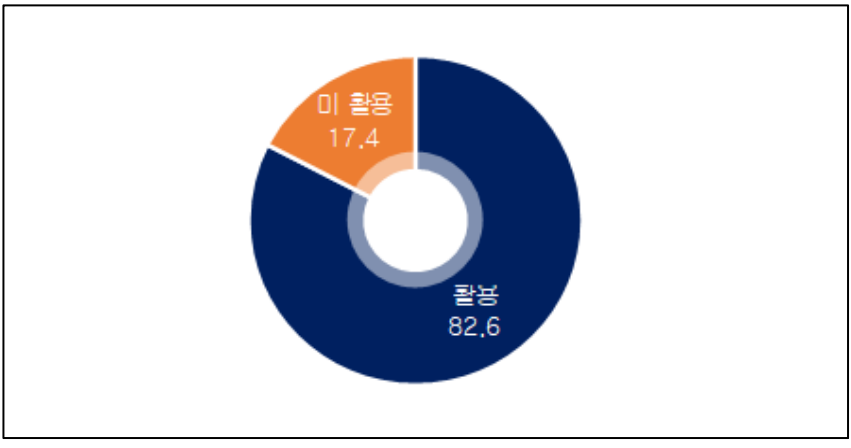
1.2. 민간위탁업체 프로그램 운영현황

1.2.1. 청년층 직업지도프로그램 운영 현황

(1) 청년층 직업지도프로그램 활용

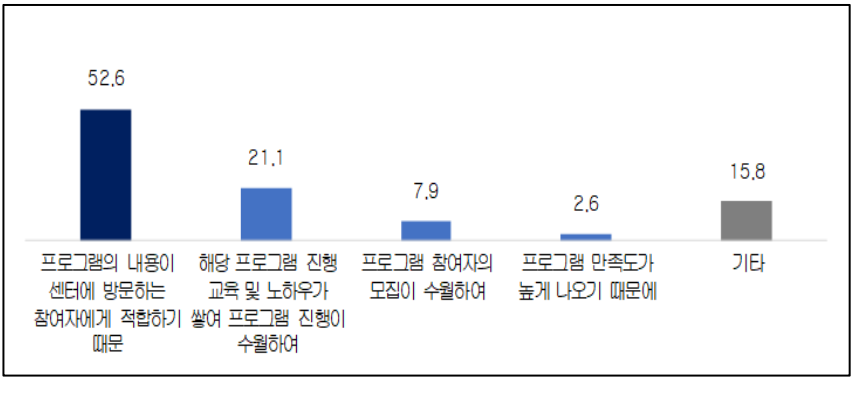
고용센터에서는 청년층 직업지도프로그램, 취업희망프로그램 등 집단상담 프로그램의 일부를 민간위탁의 형태로 운영하고 있다. 이에 민간위탁업체에서 운영하고 있는 청년층 직업지도프로그램과 취업희망프로그램의 운영현황을 조사해보았다. 먼저, 민간위탁업체에서 '청년층 직업지도프로그램'을 주로 활용하고 있는 지 조사한 결과 응답자의 82.6%가 '활용하고 있다'고 응답하여 현장 활용도가 매우 높은 것을 알 수 있었다.

[그림 5-13] 청년층 직업지도프로그램 주 활용 여부(N=46, 단위: %)



'청년층 직업지도프로그램'을 주로 활용하는 이유로는 '프로그램의 내용이 센터에 방문하는 참여자에게 적합하기 때문'이라는 응답이 52.6%로 가장 높았다. 다음으로 '해당 프로그램 진행 교육 및 노하우가 쌓여 프로그램 진행이 수월하여'(21.1%), '프로그램 참여자의 모집이 수월하여'(7.9%), '프로그램 만족도가 높게 나오기 때문에'(2.6%) 순으로 나타났다. 기타의견으로는 '취업을 준비하는 청년 구직자에게 꼭 필요한 내용이기 때문', '수준 높은 청년 참여자들의 만족도 때문' 등의 응답이 있었다.

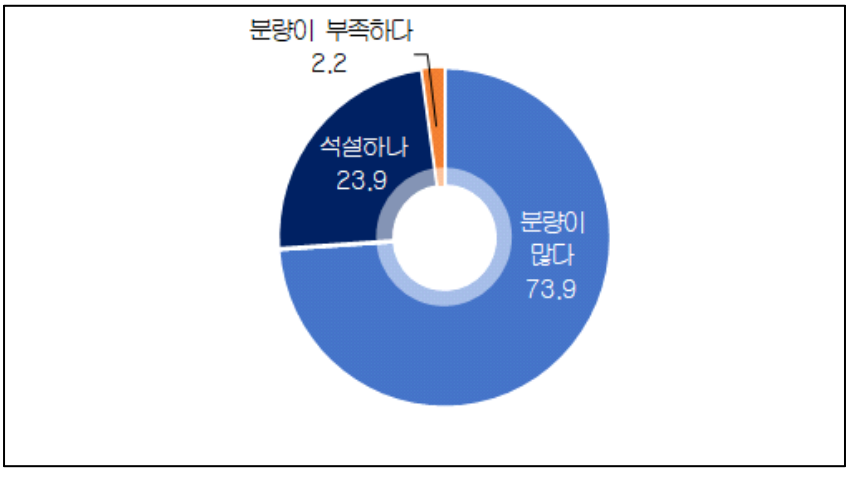
[그림 5-14] 청년층 직업지도프로그램 주 활용 이유(N=33, 단위: %)



(2) 청년층 직업지도프로그램 분량의 적절성

청년층 직업지도프로그램 분량 적정성에 대해 조사한 결과 '분량이 많다'는 응답이 73.9%로 가장 높아 향후 프로그램 개정 시 분량에 대한 현장적용에 대한 고려가 필요함을 알 수 있었다. 다음으로 '시간 내 진행하기에 적정하다'는 응답은 23.9%, '분량이 부족하다'는 2.2%으로 조사되었다.

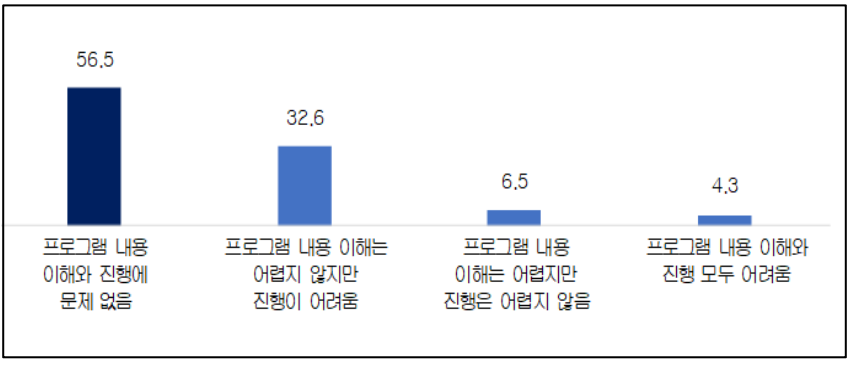
[그림 5-15] 청년층 직업지도프로그램 분량 적정성(N=46, 단위: %)



(3) 청년층 직업지도프로그램 진행자 난이도

청년층 직업지도프로그램의 난이도에 대해 조사한 결과, '프로그램 내용을 이해하고 진행하는데 문제가 없다'는 응답이 56.5%로 가장 높았다. 다음으로 '프로그램 내용을 이해하는 데에는 무리가 없지만 진행이 어렵다'(32.6%), '프로그램 내용을 이해하기에는 어렵지만 진행은 어렵지 않다'(6.5%), '프로그램 내용을 이해하고 진행하는 것이 모두 어렵다'(4.3%) 순으로 나타났다.

[그림 5-16] 청년층 직업지도프로그램의 진행자 프로그램 난이도(N=46, 단위: %)



구체적으로 프로그램 이해나 진행이 어렵다고 응답한 응답자를 대상으로 구체적으로 어떠한 점이 어려운지 조사한 결과, 참여자 간 수준격차와 내용의 어려움을 많이 호소하였다. 프로그램에 참여하는 청년들의 학력 수준, 일 경험, 구직준비단계 등 참여자들간의 상황이 다르기 때문에 어려움이 있다는 응답이다. 또한 구직자들이 이해하기 쉽게 설명하는 것이 어려우며, 전문가에게 필요한 내용들이 많아 현실감이 떨어진다, 이해가 어려운 내용 등 프로그램 내용에 대한 의견들도 있었다. 이외에도 참여자의 다양한 니즈, 참여자 적극성 부족 등의 어려움을 호소하였으며 구체적인 의견은 다음 표에 제시하였다.

<표 5-5> 청년층 직업지도프로그램 진행자 애로사항

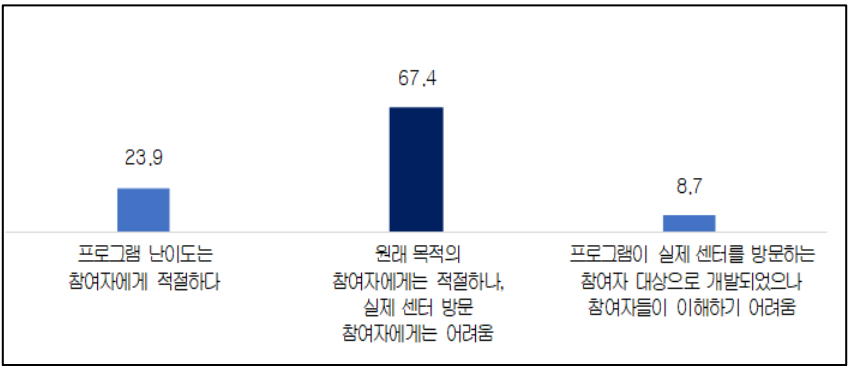
항목	응답수	주요의견
내용이 어려움	6	· 구직자에게 알아듣게 설명하고 구직자가 쉽게 이해하는 데 어려움이 있음 · 4년제 대학생(특히 성적 좋은 대상자) 위주로 준비되어 있어 고용센터 참여자들에게 오히려 괴리감을 줄 수 있음. 실제 참여인원들은 중소기업 대상자들이 많거나 취업준비 초기상태가 많아 부담을 느끼게 함 · 경력개발에 관심이 있어서 기존에 고민을 해본 참여자가 아니면 내용이 어려움 · 프로그램 내 이해하기 어려운 부분이 있으며, 구체적인 사례를 들어서 참여자에게 설명할 수 있었으면 함 · 활동 후 의미부여가 미약함

항목	응답수	주요의견
참여자간 수준 격차	5	· 대졸에 중견기업 이상을 고려하는 참여자들을 기준으로 난이도가 맞춰져 있어 교육 수준이 낮은 참여자는 어려움이 있음 · 참여자의 구직준비단계가 상이하여 진행초점을 맞추기 어려움 · 참여자의 수준 격차가 크고, 참여자의 이해속도가 다름. 학력 수준과 지원직무에 따라 유연성 있게 적용하기 어려움
참여자의 다양한 니즈	3	· 개별 니즈가 다른 참여자들을 전반적으로 만족시키기 어려우며, 경력직 청년층이 활용하기 적절치 않은 내용 · 참여자들의 개별적 니즈와 수준 문제 · 현장에서는 고졸부터 만 34세 이하 청년까지 다양한 대상이 참여할 수 있음을 고려하지 않은 부분
참여자 적극성 부족	3	· 직무분석이나 정보수집 구직서류 작성 등을 참여자가 적극적으로 수행하지 않음 · 프로그램을 참여자에게 전달하고 주도적인 학습이 되도록 이끌어가는 것이 어려움 · 학생들의 참여의지가 낮고 실습을 어려워함
내용 분량 많음	3	· 제한된 시간 내 활동이 많음 · 하루에 업종, 직종, 기업탐색 등 조사하는 분량이 많음
기타	4	· 각 회차별 전체 활동 마무리 후 참여자 소감을 다루는 등의 후속 활동이 없어 집단상담 특성 고려되지 않음 · 과거 CAP+는 활동중심의 교육이여서 참여자들이 적극적으로 참여하고 지루하지 않았던 반면, 지금 CAP@는 이론적인 수업으로 활동이 줄고 참여자들이 지루해함을 느낌 · 초보 진행자로 사례(현장경험)가 많지 않아 어려움

(4) 청년층 직업지도프로그램 참여자 난이도

청년층 직업지도프로그램의 참여자 난이도에 대해 조사한 결과, '프로그램 난이도가 원래 목적으로 한 참여자들에게는 적절하나, 실제 센터에 방문하는 참여자들에게는 어렵다'는 응답이 67.4%로 가장 높았다. 다음으로 '프로그램 난이도는 참여자에게 적절하다'(23.9%), '프로그램이 실제 센터를 방문하는 참여자를 대상으로 개발되었으나 참여자들이 이해하기에 어렵다'(8.7%) 순으로 나타탔다.

[그림 5-17] 청년층 직업지도프로그램의 참여자 프로그램 난이도(N=46, 단위: %)



프로그램 참여자에게 어렵다고 응답한 응답자를 대상으로 구체적인 사유를 조사한 결과, 구직자(참여자)의 현실과 차이가 있음, 참여자 수준과 불일치, 수행과제에 대한 어려움 호소, 내용의 분량이 많음 등의 의견이 개진되었다. 응답자가 개진한 구체적 의견은 다음 표에 제시되어 있다.

<표 5-6> 청년층 직업지도프로그램 진행자 애로사항

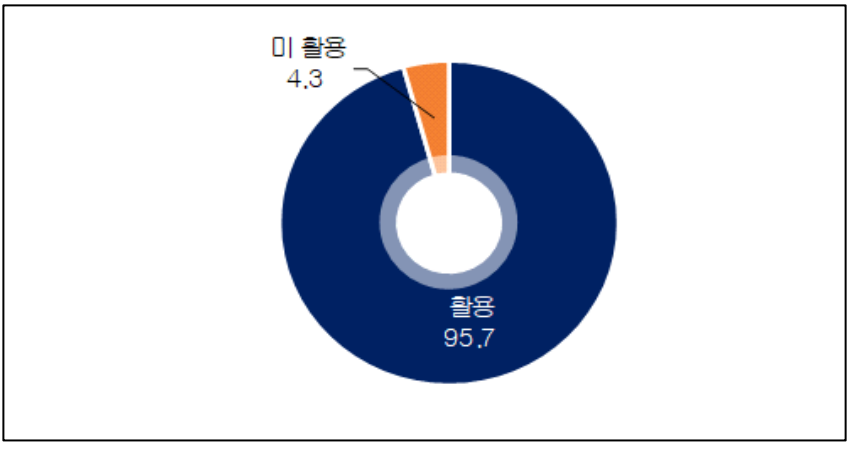
항목	응답수	주요의견
구직자 현실과의 차이	10	· 본인 지원직무가 미결정된 참여자가 많아 지원직무 이해와 회사에 대한 이해가 부족한 경우가 많아 구직기술의 구체적인 방법들이 실질적인 도움이 되지 않음 · 센터방문 참여자의 경우 대졸미만 참여자가 대다수이고 희망하는 직업이나 직군이 기술직이 많음. 입직하는 기업도 중소기업이 많아 CAP@내용이 어렵고 구직활동에 꼭 필요한 사항이 아닌 내담자가 많음 · 일반적인 구직활동으로 ncs나 AI면접 역량 등은 흥미는 느끼나 직접 반영하기 어렵기 때문에 직접적 도움이 되지 않음 · 참여자별 특성이 다양 · 프로그램 내용을 본인의 실제상황에 적용하기 어려워함 등

항목	응답수	주요의견
참여자 수준과 불일치	10	· 센터방문 참여자들은 고졸취업자나 단순직 종사자들도 많은데 해당 특성 참여자에게 부적합 · 진로 설정의 단계에서 고민하는 청년층의 경우 참여에 더 어려움을 느낌 · 개인의 차별성이 고려되지 않고, 제한된 시간 안에 너무 많은 활동을 다룸 · 프로그램 구성이나 워크북 예시 등이 대학(4년제 학사)을 졸업한 참여자들에게 적합. 고졸자가 많거나 전문학사를 졸업한 참여자의 경우 불만 등
수행과제에 대해 어려워함	9	· 수행과제들을 어려워하거나 의욕이 낮아 힘들어함 · 집단이라는 구성과 워크북으로 진도를 따라가야 한다는 부분이 심리적 부담으로 작용 · 스스로 정보 탐색, 자기소개서 쓰기 등을 어려워함 · 참여자들이 직무, 기업에 대한 탐색이 익숙하지 않은 상황에서 실습을 하는 것이 어려울 수 있음 등
내용 분량이 많음	3	· 시간이 짧아 강사의 설명을 듣고, 생각하고, 실습하는 시간 부족 · 하루 6시간 4일 참여하는 것을 부담스러워 함 등
기타	2	· 자신의 경험을 잘 표현할 수 있는 구체적인 도움 필요 · 참여자 준비도의 차이로 내용 이해의 차이와 개인차가 있어 어려움 호소

1.2.2. 취업희망프로그램 운영현황

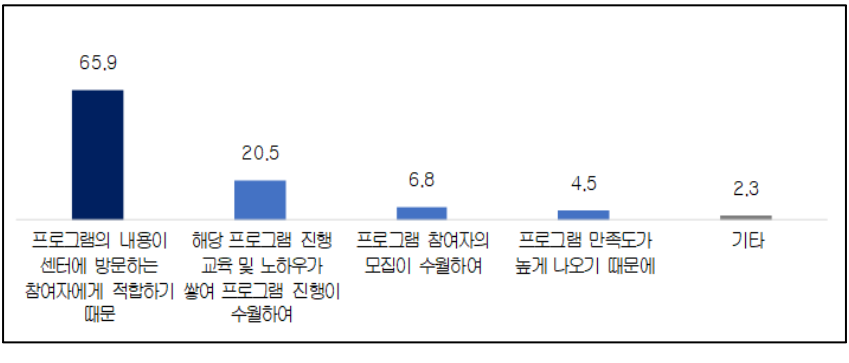
민간위탁업체의 취업희망프로그램 운영현황을 조사분석한 결과는 다음과 같다. 먼저, '취업희망프로그램'을 주로 활용하고 있는 지 조사한 결과 주로 활용한다는 응답이 95.7%를 차지해 대부분의 민간위탁업체에서 취업희망프로그램을 운영하고 있는 것으로 나타났다.

[그림 5-18] 취업희망프로그램 주 활용 여부(N=46, 단위: %)



'취업희망프로그램'을 주로 활용하는 이유로는 '프로그램의 내용이 센터에 방문하는 참여자에게 적합하기 때문'이 65.9%로 가장 높았다. 다음으로 '해당 프로그램 진행 교육 및 노하우가 쌓여 프로그램 진행이 수월하여'(20.5%), '프로그램 참여자의 모집이 수월하여'(6.8%), '프로그램 만족도가 높게 나오기 때문에'(4.5%) 순으로 나타났다. 반면, '취업희망프로그램'을 주로 활용하지 않는 이유로는 '해당 프로그램 진행 교육 및 노하우가 없어 프로그램 진행이 어렵기 때문'과 기타로 '진행기회가 적어서' 등이 있었다.

[그림 5-19] 취업희망프로그램 주 활용 이유(N=44, 단위: %)



2. 비대면 직업지도서비스 운영현황 및 개선방향

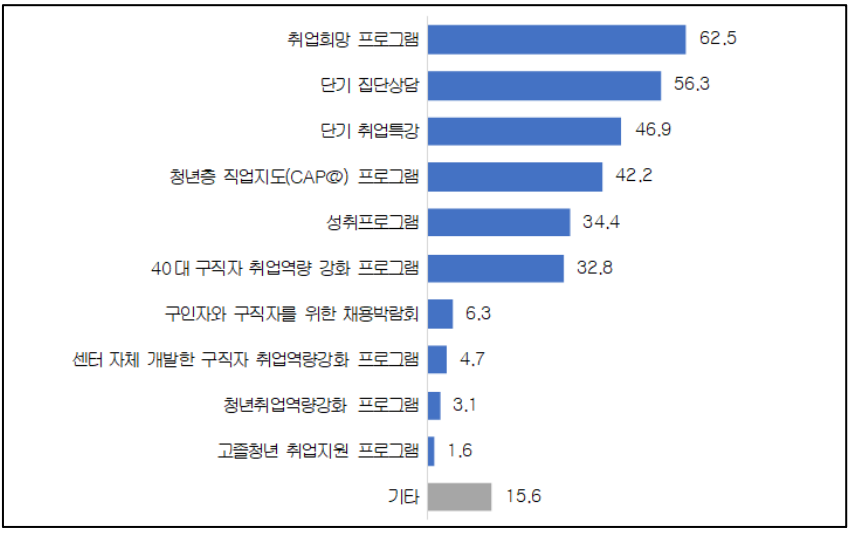
최근 Covid-19의 확산에 따라 비대면 고용서비스에 대한 필요성 및 요구가 증가함에 따라 고용센터에서도 직업지도서비스를 비대면으로 제공하고 있다. 이에 고용센터 및 민간위탁업체에서 운영하고 있는 비대면 직업지도서비스의 운영현황 및 개선방향에 대해 조사하였다.

2.1. 비대면 직업지도 서비스 운영현황

2.1.1 고용센터 비대면 직업지도서비스 운영현황

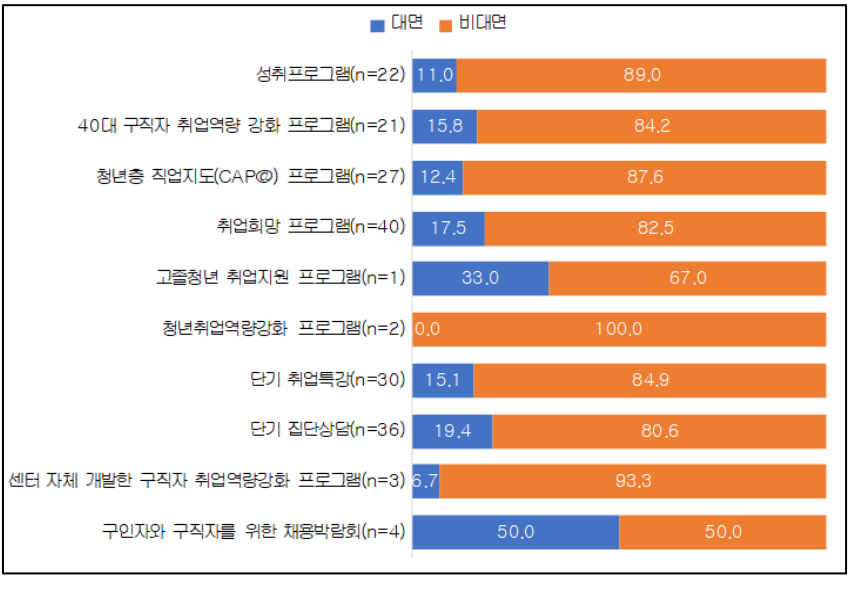
고용센터에서 진행 경험이 있는 직업지도 서비스를 조사(중복응답)한 결과, '취업희망프로그램'이 62.5%로 가장 높았고, 다음으로 '단기집단'(56.3%), '단기취업특강'(46.9%), '청년층 직업지도프로그램'(42.2%) 등의 순으로 나타났다.

[그림 5-20] 비대면 진행 경험 직업지도 서비스_고용센터(N=64, 단위: %)



또한, 고용센터에서 진행경험이 있는 직업지도 서비스의 대면 및 비대면 비율을 조사한 결과 전반적으로 비대면 운영이 매우 높게 나타났다. '청년취업 역량강화 프로그램'의 경우 모두 비대면으로 운영되었으며, '센터 자체 개발 구직자 취업역량강화 프로그램', '성취프로그램', '청년층 직업지도프로그램' 등도 비대면 운영도 많이 이루어졌다.

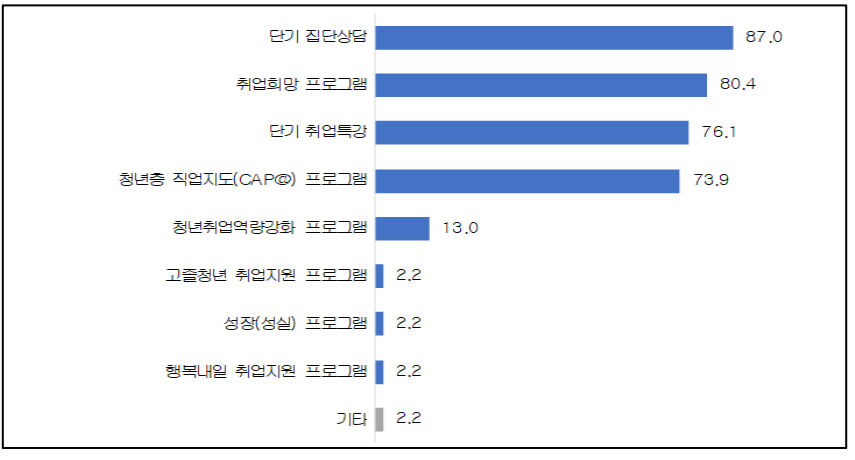
[그림 5-21] 직업지도 서비스의 대면 및 비대면 진행 비율_고용센터(단위: %)



2.1.2 민간위탁 비대면 직업지도서비스 운영현황

민간위탁업체에서 진행 경험이 있는 비대면 직업지도 서비스를 조사(중복응답)한 결과, '단기 집단상담'이 87.0%로 가장 높고, 다음으로 '취업희망프로그램'(80.4%), '단기 취업특강'(76.1%), '청년층 직업지도프로그램'(73.9%) 등의 순으로 나타났다. 또한, 민간위탁업체에서 진행경험이 있는 직업지도 서비스의 대면 및 비대면 비율을 조사한 결과 전반적으로 비대면 으로 프로그램을 운영하는 비중이 매우 높게 나타났다.

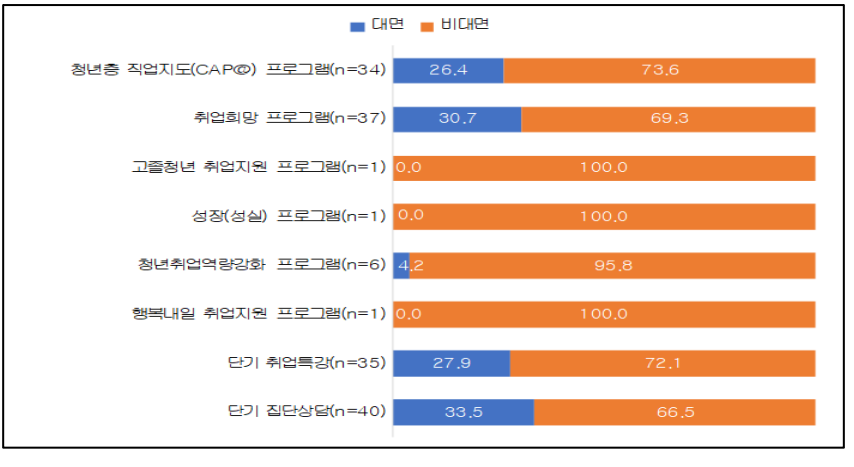
[그림 5-22] 비대면 진행 경험 직업지도 서비스_민간위탁(N=46, 단위: %)



2.2. 비대면 직업지도 서비스 개선방향

다음은 고용센터 및 민간위탁업체의 비대면 직업지도 서비스 개선방향에 대한 시사점을 도출하기 위하여 비대면프로그램 운영의 차이점, 비대면프로그램 운영의 장점 및 효과, 단점 및 어려운 점, 비대면프로그램의 효과적 운영을 위해 필요한 지원 등에 대해 조사분석하였다.

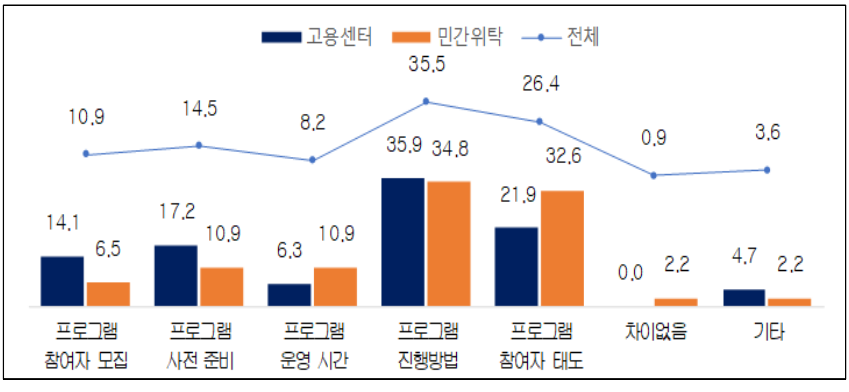
[그림 5-23] 직업지도 서비스의 대면 및 비대면 비율_민간위탁(단위: %)



2.2.1 프로그램 비대면 운영의 차이점

고용센터 및 민간위탁업체에 대면 운영에 비해 비대면으로 프로그램을 운영하는 것의 가장 큰 차이점이 무엇인지 조사한 결과, '프로그램 진행방법'이 35.5%로 가장 높게 나타났다. 다음으로 '프로그램 참여자 태도'(26.4%), '프로그램 사전 준비'(14.5%), '프로그램 참여자 모집'(10.9%) 등의 순으로 나타났다.

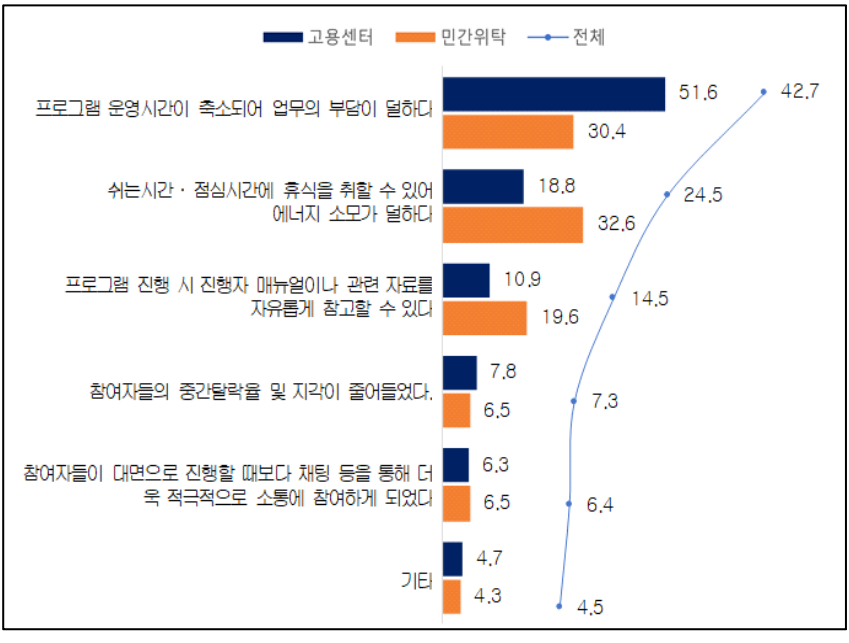
[그림 5-24] 프로그램의 대면 운영 대비 비대면 운영의 차이점(n=110, 단위: %)



2.2.2 비대면프로그램 운영 장점 및 효과

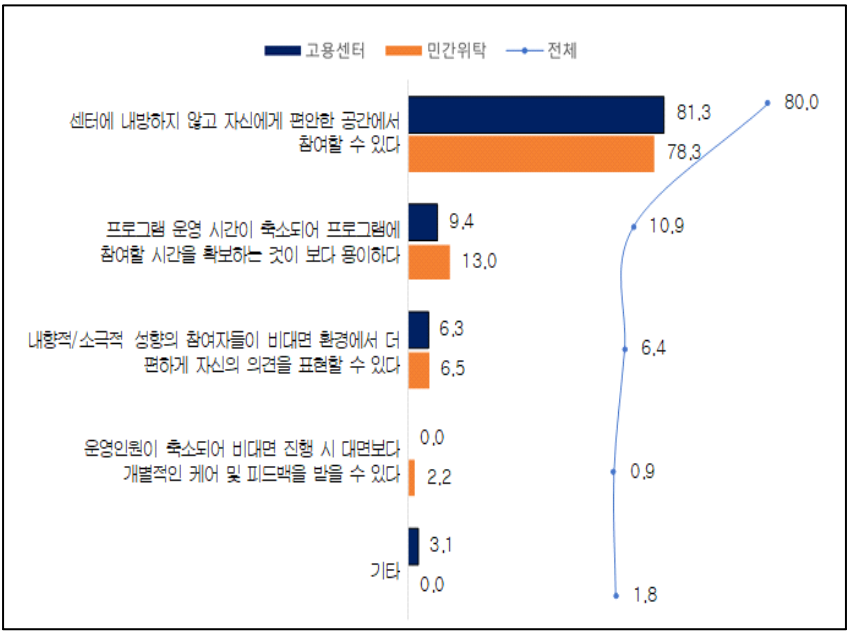
대면 운영에 비해 비대면으로 프로그램을 운영할 때 진행자 및 참여자 입장에서 갖는 장점 및 효과는 무엇인지 조사한 결과, 1순위로는 '프로그램 운영 시간이 축소되어 업무의 부담이 덜하다'는 응답이 42.7%로 분석되었다. 다음으로 '쉬는 시간·점심시간에 휴식을 취할 수 있어 에너지 소모가 덜하다'(24.5%), '프로그램 진행 시 진행자 매뉴얼이나 관련 자료를 자유롭게 참고할 수 있다'(14.5%) 등의 순으로 나타났다.

[그림 5-25] 비대면프로그램 운영의 장점 및 효과_진행자차원_1순위(N=110, 단위:%)



한편, 참여자 입장에서 대면 운영에 비해 비대면으로 프로그램을 운영할 때 진행자 및 참여자 입장에서 갖는 장점 및 효과는 무엇인지 조사한 결과, 1순위로는 '센터에 내방하지 않고 자신에게 편안한 공간에서 참여할 수 있다'는 응답이 80.0%로 높게 나타났다.

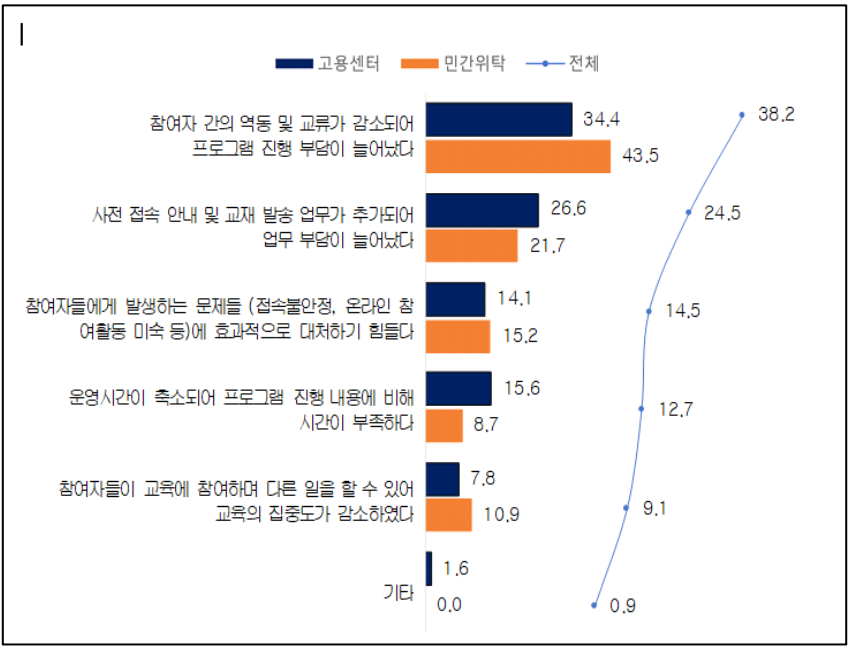
[그림 5-26] 비대면프로그램 운영의 장점 및 효과_참여자 차원_1순위(N=110, 단위:%)



2.2.3 비대면프로그램 운영 단점 및 어려운 점

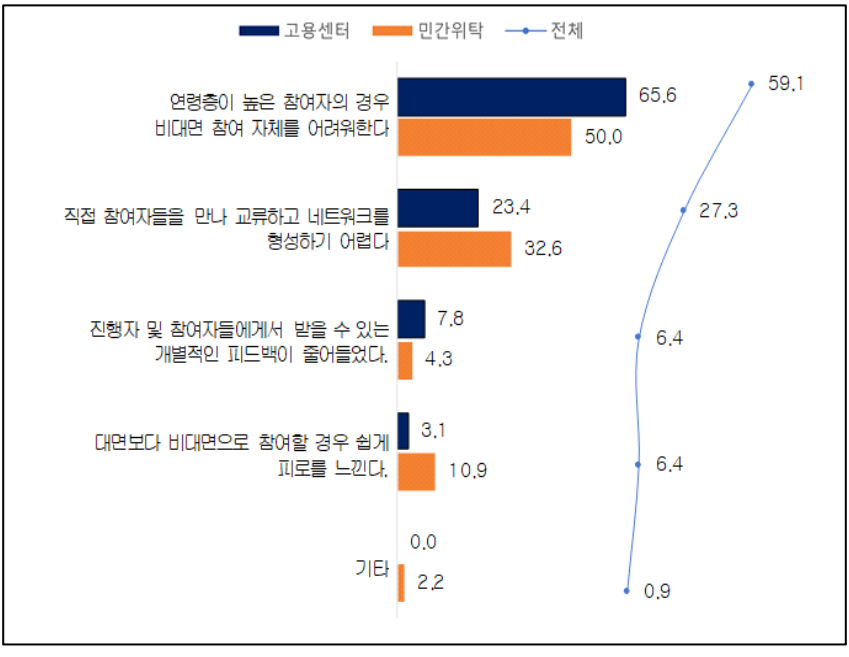
프로그램 진행자 입장에서 비대면프로그램 운영의 단점 및 어려운 점을 조사한 결과, 1순위로는 '참여자 간의 역동 및 교류가 감소되어 프로그램 진행 부담이 늘어났다.' 응답이 38.2%로 가장 높았다. 다음으로 '사전 접속 안내 및 교재 발송 업무가 추가되어 업무부담이 늘어났다.'(24.5%), '참여자들에게 발생하는 문제에 효과적으로 대처하기 힘들다.'(14.5%) 등의 순으로 나타났다.

[그림 5-27] 비대면프로그램 운영의 단점 및 애로사항_진행자 차원_1순위(N=110, 단위: %)



한편, 프로그램 참여자 입장에서 비대면프로그램 운영의 단점 및 어려운 점을 조사한 결과, 1순위로는 '연령층이 높은 참여자의 경우 비대면 참여 자체를 어려워한다.' 응답이 59.1%로 가장 높았다. 다음으로 '직접 참여자들을 만나 교류하고 네트워크를 형성하기 어렵다.'(27.3%), '진행자 및 참여자들에게서 받을 수 있는 개별적인 피드백이 줄어들었다.'와 '대면보다 비대면으로 참여할 경우 쉽게 피로를 느낀다.'(각각 6.4%) 순으로 나타났다.

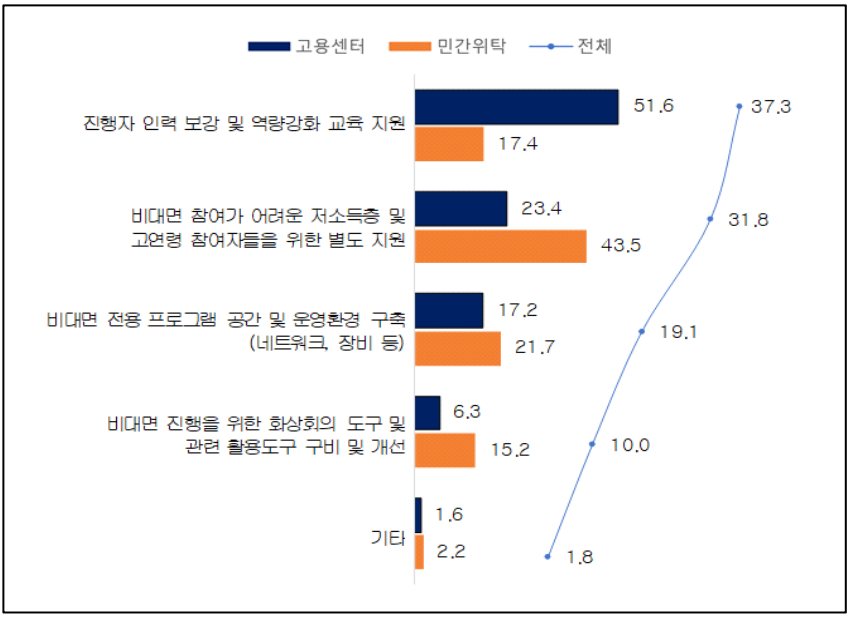
[그림 5-28] 비대면프로그램 운영의 단점 및 애로사항_참여자 차원_1순위(N=110, 단위: %)



2.2.4 비대면프로그램의 효과적 운영을 위한 필요 지원

비대면으로 프로그램을 효과적으로 운영하기 위해 꼭 필요한 지원은 무엇인지 조사한 결과, '진행자 인력 보강 및 역량강화 교육 지원'이 37.3%이 가장 높았다. 다음으로 '비대면 참여가 어려운 저소득층 및 고연령 참여자들을 위한 별도 지원' (31.8%), '비대면 전용 프로그램 공간 및 운영환경 구축'(19.1%), '비대면 진행을 위한 화상회의 도구 및 관련 활용도구 구비 및 개선'(10.0%) 등의 순으로 나타났다.

[그림 5-29] 비대면프로그램의 효과적 운영을 위한 지원 요구(N=110, 단위: %)



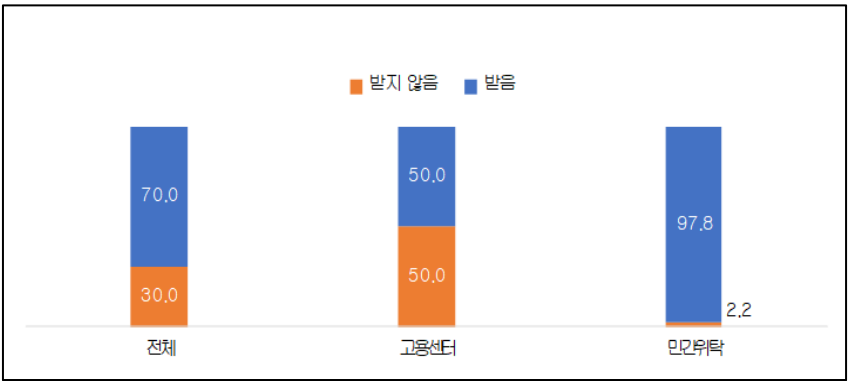
3. 프로그램 진행자 역량강화 개선 방향

고용센터 및 민간위탁업체 프로그램 진행자의 역량강화 개선방향을 파악하기 위하여, 직무교육 참여경험과 한국고용정보원 교육 참여 현황 등을 조사하였다.

3.1 직무교육 참여 경험

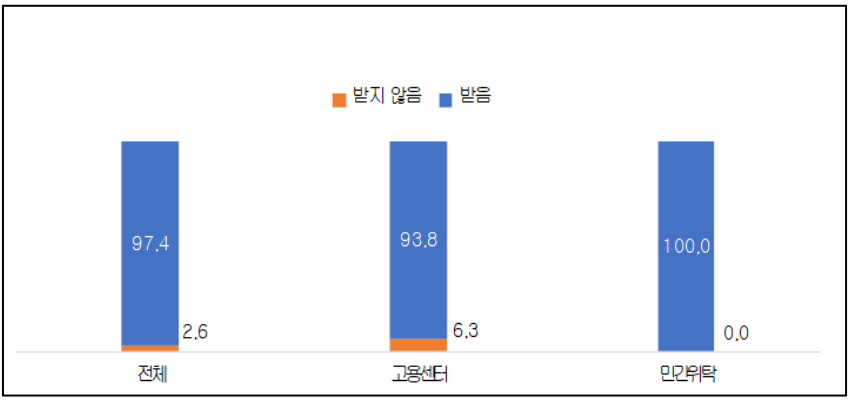
집단상담프로그램의 운영을 위해 주기적으로 직무교육을 받고 있는지 조사한 결과, 전체 응답자의 70.0%가 집단상담프로그램 운영을 위해 주기적으로 직무교육을 받고 있는 것으로 나타났다. 세부적으로 살펴보면 민간위탁업체 진행자의 경우 97.8%가 주기적으로 직무교육을 받고 있는 것으로 나타나 직무역량 강화를 위해 노력하고 있음을 알 수 있었다.

[그림 5-30] 주기적 직무교육 학습 여부(N=110, 고용센터=64, 민간위탁=46, 단위: %)



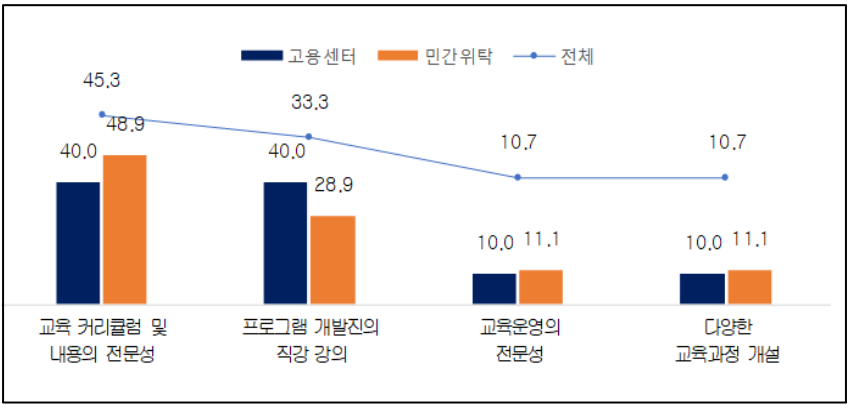
주기적으로 직무교육 학습에 참여하고 있는 응답자(총 77명)를 대상으로 한국고용정보원에서 진행하는 교육에 참여한 경험은 전체 응답자의 97.4%가 참여한 것으로 조사되었다. 특히, 민간위탁 업체의 경우 응답자 모두 한국고용정보원 교육을 참여한 것으로 조사되었다. 이는 민간위탁업체에서 고용센터의 집단상담프로그램 운영을 위해서는 한국고용정보원의 해당 프로그램 교육 이수가 필수적으로 필요하기 때문으로 보인다.

[그림 5-31] 한국고용정보원 교육 참여 경험 여부(N=77, 고용센터=32, 민간위탁=45, 단위: %)



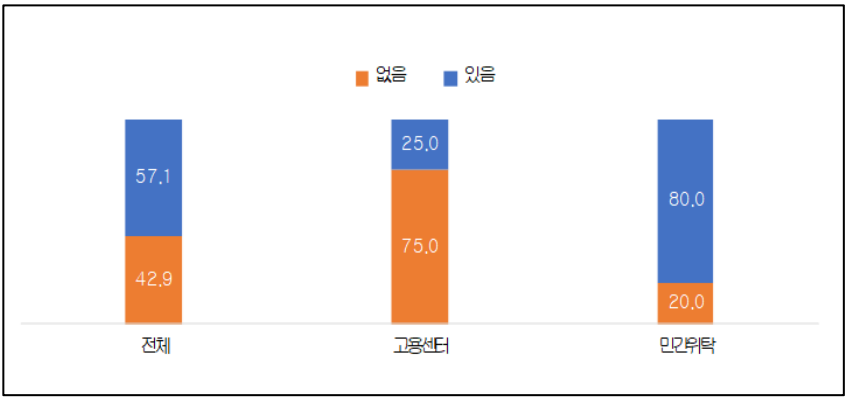
다음으로, 한국고용정보원 교육에 참여해본 경험이 있는 응답자를 대상으로 한국고용정보원 교육의 장점을 조사한 결과 '교육 커리큘럼 및 내용의 전문성'이 45.3%로 가장 높게 나타났다. 다음으로 '프로그램 개발진의 직강 강의'(33.3%), '교육 운영의 전문성'과 '다양한 교육과정 개설'이 각각 10.7% 순으로 나타났다.

[그림 5-32] 한국고용정보원 교육의 장점(N=77, 고용센터=30, 민간위탁=45, 단위: %)



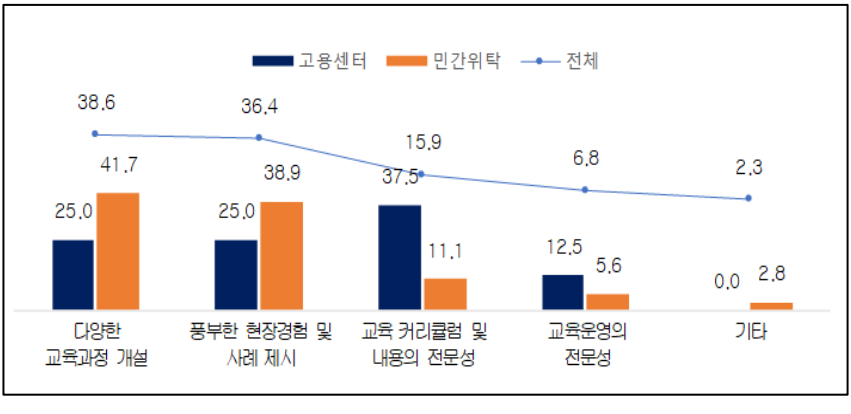
또한, 주기적으로 직무교육을 받고 있다고 응답한 응답자를 대상으로 한국고용정보원 이외의 다른 교육에 참여한 경험을 조사한 결과 응답자의 57.1%가 참여한 경험이 있다고 응답하였다. 특히, 민간위탁업체 진행자의 경우 80%가 다른 직무교육에 참여하고 있는 것으로 나타났다. 반면 고용센터의 경우 25%가 참여하고 있어 주로 한국고용정보원의 교육에 참여하고 있는 것으로 나타났다.

[그림 5-33] 타 교육 참여 여부(N=77, 고용센터=32, 민간위탁=45, 단위: %)



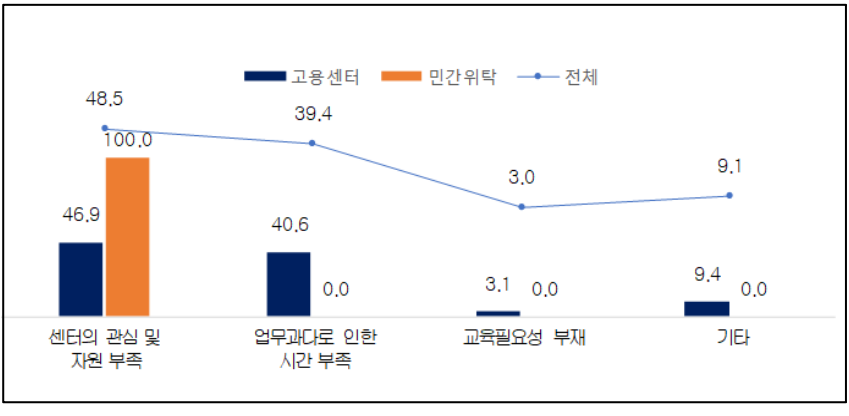
한편, 한국고용정보원 교육 외 참여한 교육의 장점은 '다양한 교육과정 개설'이 38.6%로 가장 높고, 다음으로 '풍부한 현장경험 및 사례 제시'(36.4%), '교육 커리큘럼 및 내용의 전문성'(15.9%) 등의 순으로 나타났다. 세부적으로 살펴보면 고용센터의 경우 '교육 커리큘럼 및 내용의 전문성(37.55)'을 가장 큰 장점으로 뽑고 있었으며, 민간위탁업체의 경우 '다양한 교육과정 개설(41.7%)'를 타 교육의 장점으로 가장 많이 응답하였다.

[그림 5-34] 참여 교육의 장점(N=77, 고용센터=8, 민간위탁=36, 단위: %)



반면, 주기적으로 직무교육을 받지 않는 응답자를 대상으로 그 이유를 조사한 결과 '센터의 관심 및 지원 부족'이 48.5%로 가장 높고, 다음으로 '업무과다로 인한 시간 부족'(39.4%), 교육필요성 부재(3.0%) 순으로 나타났다. 기타 의견으로는 '교육 불승인', '교육 참여 횟수 제한' 등의 의견이 개진되었다.

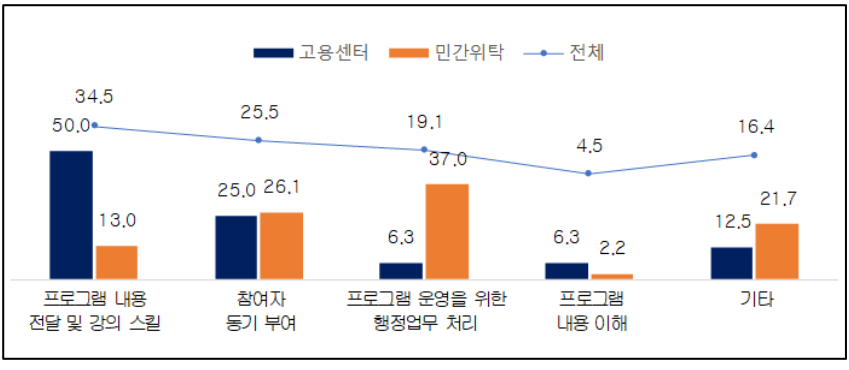
[그림 5-35] 주기적 직무교육 미 참여 이유(N=33, 고용센터=32, 민간위탁=1, 단위: %)



3.2 집단상담프로그램 진행 역량

고용센터 및 민간위탁업체 진행자에게 집단상담프로그램 진행 시 가장 부족하다고 느끼는 역량이 무엇인지 조사한 결과, '프로그램 내용 전달 및 강의 스킬'이 34.5%로 가장 높게 분석되었다. 다음으로 '참여자 동기 부여' (25.5%), '프로그램 운영을 위한 행정업무 처리'(19.1%), '프로그램 내용 이해' (4.5%) 순으로 나타났다. 기타 의견으로는 '고용센터'는 '최신고용트렌드', '사례 및 다양한 강의자료 부족' 응답이 나타났으며, '민간위탁'은 '사전관리', '최신트렌드', '참여자 개인별 맞춤 연계 서비스역량' 등의 응답이 나타났다.

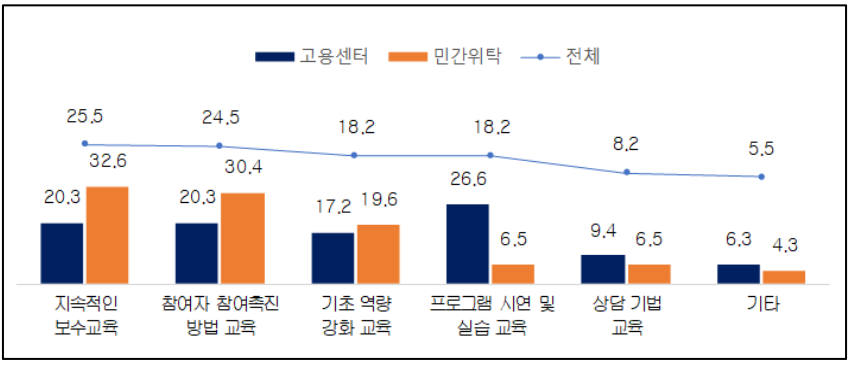
[그림 5-36] 집단상담프로그램 진행 시 부족 역량
(N=33, 고용센터=64, 민간위탁=46, 단위: %)



3.3 집단상담프로그램 진행 시 필요 지원

집단상담프로그램 진행 시 필요한 역량을 강화하기 위해 어떤 지원이 필요한지 조사한 결과, '지속적인 보수교육 제공'이 25.5%로 가장 높았다. 다음으로 '프로그램 진행에 활용할 수 있는 참여자 참여촉진 방법 교육'(24.5%), '프로그램 이해를 위한 최신 이론 및 관련 통계현황 등 기초 역량 강화를 위한 교육'과 '프로그램 시연 및 실습 교육'이 각각 18.2%, '프로그램 진행에 필요한 상담 기법 교육'(8.2%) 순으로 나타났다.

[그림 5-37] 집단상단프로그램 진행 시 필요한 지원
(N=33, 고용센터=64, 민간위탁=46, 단위: %)



또한, 직업지도 및 집단상담프로그램 교육관련 개선점을 조사한 결과 '고용센터'는 '교육 내용 보완', '진행자의 역량 강화', '비대면 강의 스킬 보완', '진행인력 확충', '현장 진행자 의견 수렴', '참여자 모집방안 개선' 의견이 나타났다. 민간위탁업체의 경우 '교육 내용 보완 / 현황화', '보수교육', '상담자 평가제도 개선', '현장 의견 반영' 의견이 나타났다. 보다 상세한 의견은 다음 표에 제시하였다.

<표 5-7> 집단상담프로그램 진행자 교육개선 의견_고용센터

항목	응답 수	주요 의견
교육내용 보완	20	· 고용센터 방문 구직자의 수준에 맞는 강의 개발 필요 · 다양한 교육과정 요구(고급과정이나 최신트랜드 관련 외부강사 교육, 기업체 인사담당자 섭외 등) · 담당자 능력향상을 위해 시연교육 및 실습교육 확대 · 목표성이 유사한 소규모 집단에 맞춘 교육 개발 · 개별 프로그램 관련 40대역량강화프로그램 이론 위주 구선으로 정비 및 수정 필요 성취프로그램 참여집단에 맞는 자료 보강 · 프로그램 내 활용가능한 레크레이션 이나 최신 동영상자료 등 제공 등
진행자 역량 강화 필요	16	· 현장 활용 교육 / 보수교육 등 진행자 역량강화를 위한 교육 필요 · 교육의 효율 극대화를 위해 전문강사에게 위탁을 주거나 내부직원 강사풀을 만들어 원하는 직원이 진로팀에서 어느정도 계속 근무할수 있는 여건 확보 필요 등
비대면 강의 스킬 보완	3	· 비대면 강의 프로그램 표준 메뉴얼 및 안정적 시스템 환경 마련 · 비대면 진행 스킬 향상을 위한 대면 교육 등
진행인력 확충	3	· 최소 진로지도 진행은 2인이 하도록 지침 변경 요구 · 센터 진행자 양성 필요 등
현장 진행자 의견 수렴	3	· 센터와 주기적 의사소통을 통한 프로그램 개발 및 강화 필요 등

항목	응답 수	주요 의견
참여자 모집방안 개선	2	· 참여자 모집 관련 국민취업지원제도 등 협조를 통한 원활한 모집 희망 · 워크넷으로 프로그램 신청시 접근성을 높였으면 함
기타	6	· 소규모 센터의 경우 운영여력이 없음. 비대면 진행의 경우 중앙운영 등 개선 방안 마련 필요 · 프로그램을 다양 보다는 통일화 고려, 집단일정 3일이내로 축소 의견 · 개발된 프로그램이 현장에서 잘 활용될 수 있도록 지원

<표 5-8> 집단상담프로그램 관련 진행자교육 개선 의견_민간위탁

항목	응답 수	주요 의견
교육 내용 보완 / 현행화	7	· 강의 자료 최신화를 위한 빠른 업데이트 필요 · 최신의 트레드 반영이나 워크시트 등을 개발 등
보수교육	6	· 교육과정 이수 후 현장에서 피드백을 활용하여 실제사례를 활용할 수 있는 보수교육 과정 개설 · 비대면 교육이 익숙해진 상황이라 다양한 주제의 비대면 상황의 보수교육 개발 필요. · 종전 프로그램 진행자들을 위한 온라인 보수교육
상담자 평가제도 개선	3	· 만족도 점수를 부여할 때 불만족, 불만 사유 작성하게 하여 타당하지 않으면 적용 제외 · 일괄적인 평가제도 부적절 등
현장 의견 반영	2	· 현장의견 반영 프로그램 개발
기타	6	· 프로그램 중간탈락에 대한 참여자 패널티 강화 필요 · 현실과 다른 수준과 프로그램을 어렵게 느끼는 구직자 많음 · 다양한 프로그램이 자주 개설되기 희망 등

제3절 소결

본 장에서는 고용센터에서 운영되고 있는 집단상담프로그램의 대면·비대면 운영현황을 파악하고 개선 방향을 분석하기 위하여 고용센터와 민간위탁업체 진행자를 대상으로 실시한 설문조사 결과를 분석하였다. 다만, 프로그램의 정확한 운영현황을 파악하기 위해서는 고용센터와 민간위탁업체의 전수조사가 필요한 바 본 조사결과를 전체로 일반화하는 데에는 한계가 있음을 밝힌다. 본 장에서 분석한 주요 결과를 요약하면 다음과 같다.

고용센터에서 제공되는 직업지도 서비스 중 취업희망프로그램과 단기취업특강 프로그램이 가장 많이 운영되고 있는 것으로 나타났다. 또한 집단상담프로그램 중 성취프로그램의 경우 응답 센터의 절반이상이 본 프로그램을 활용하고 있는 것으로 나타났으며, 프로그램 내용이 센터에 방문하는 참여자에게 적합하여 그 활용도가 높은 것으로 조사되었다. 반면, 성취프로그램을 활용하지 않는 사유로 프로그램 진행 교육 및 노하우가 없어 진행이 어렵다는 응답이 높아, 일선 현장에서 성취프로그램을 운영할 수 있도록 진행자 양성이 더욱 강화될 필요가 있는 것으로 나타났다. 또한 성취프로그램의 난이도에 있어 진행자와 참여자 모두 적절하다는 의견이 과반 이상을 차지하였다. 다만, 참여자 난이도의 경우 목적은 부합하나 센터 방문 참여자에게 어렵다는 응답도 높은 비중을 차지하여 추후 프로그램 개정 시 참여자 눈높이에 맞는 내용 구성 및 개발이 필요할 것으로 보인다. 한편, 한국고용정보원에서 2021년 고용센터에 보급한 40대 구직자 취업역량강화프로그램의 경우 아직 그 활용도가 저조(28.1%)한 것으로 나타나 프로그램 홍보를 강화하고 활용 제고를 위한 모색이 필요할 것으로 보인다. 특히, 프로그램의 분량이 많고, 프로그램 내용이 참여자에게 어렵다는 의견이 많아 현장 적용 가능성을 높이기 위하여 프로그램 내용의 조절 및 수정이 필요할 것으로 보인다. 또한, 진행자 입장에서도 프로그램 진행에 어려움을 호소하고 있어, 진행자 보수교육 등을 통하여 진행자 역량을 강화할 필요가 있을 것으로 보인다.

다음으로 민간위탁업체의 청년층 직업지도프로그램과 취업희망프로그램 운영현황을 살펴보면 그 활용이 매우 높은 것으로 나타났으며, 그 사유는 센터에 방문하는 참여자에게 적합하기 때문이다라는 응답이 가장 높았다. 반면,

청년 직업지도프로그램의 경우 분량이 많고, 참여자에게 내용이 어렵다는 응답이 높게 나타났다. 세부적으로 고용센터 방문 청년들이 고졸 청년이나 진로미설정 청년이 많고, 수행과제 및 활동의 어려움이 있다는 의견 등이 개진되었다. 따라서 향후 프로그램 개정 시 센터 방문 대상자의 학력수준 및 진로받달 특성 등을 면밀히 분석해 참여자의 특성이 보다 잘 반영될 수 있도록 재설계되는 것이 필요할 것 같다.

비대면 직업지도서비스 운영현황을 살펴보면 대면 대비 비대면 운영이 높은 비중을 차지하고 있어 최근 Covid-19의 확산으로 고용센터에서 비대면 직업지도서비스 중심으로 고용서비스가 제공되고 있음을 알 수 있었다. 또한 대면 운영 대비 비대면프로그램 운영의 장점 및 효과로는 진행자 입장에서는 프로그램 운영시간 축소로 인한 업무부담 감소, 참여자 입장에서는 센터 내방 없이 편안한 공간에서 참여할 수 있다는 점이 가장 높은 응답을 나타냈다. 반면 비대면프로그램의 단점 및 어려운 점은 진행자 입장에서는 참여자 간의 역동 및 교류 감소로 인한 진행자 부담 증대가 진행자 입장에서는 연령층이 높은 참여자의 비대면 참여 어려움이 높게 나타났다. 이러한 결과는 비대면프로그램을 효율적으로 운영하기 위해서는 진행자와 참여자 모두 일정 수준 이상의 디지털 리터러시를 확보하는 것이 필요하다는 점에서 진행자와 참여자 모두 사전교육 중요성이 제기된다고 할 수 있다. 비대면 공간에서도 다양한 학습지원 툴이나 기법 등을 활용하여 참여자의 라포형성 활동이 가능하고, 이를 위해서는 진행자 뿐 아니라 참여자도 비대면 환경에 친숙해지고 활용 능력을 갖추는 것이 필요하다. 또한 고용센터 및 민간위탁업체 진행자들은 비대면프로그램을 효과적으로 운영하기 위해 진행인력 보강 및 역량강화 교육지원을 가장 높게 요구하고 있어 향후 비대면 집단상담프로그램 보급 시 비대면 교육이해 및 기법에 대한 교육강화를 고려할 필요가 있을 것으로 보인다.

또한 프로그램 진행자 역량강화 개선방향을 도출하기 위해 직무교육 현황 및 프로그램 진행 지원 요구 등을 분석한 결과, 응답자의 과반 이상이 주기적으로 직무교육을 받고 있는 것으로 조사되었다. 세부적으로 살펴보면 고용센터는 한국고용정보원의 교육 참여가 높은 반면, 민간위탁업체 응답자 모두 한국고용정보원 교육에 참여했으며, 타 기관의 교육 참여도 높은 것으로 나타났다. 특히, 한국고용정보원 교육은 교육 커리큘럼 및 내용의 전문성이, 타 교육

의 경우 다양한 교육과정 개설에 장점을 갖는 것으로 분석되었다. 이는 한국고용정보원의 경우 개발한 프로그램에 대한 진행자 양성과정을 주로 교육하고 있어 과정 개설의 다양성 측면에서 민간 고용서비스 교육 시장에 비해 한계를 가질 수 밖에 없는 것으로 보인다.

마지막으로, 고용센터 및 민간위탁업체 진행자의 경우 프로그램 진행 시 내용 전달 및 강의 스킬 등의 역량 부족을 가장 많이 인식하고 있는 것으로 나타났으며, 필요한 역량 강화를 위한 지원으로 지속적인 보수교육 제공, 프로그램 진행에 활용할 수 있는 참여자 참여촉진 방법 등에 대한 교육요구가 높았다. 이외에도 한국고용정보원에 대한 요구사항으로 진행자의 역량강화, 비대면 강의스킬 보완, 보수교육 등에 대한 의견이 많이 개진되고 있어 한국고용정보원의 프로그램 진행자 양성교육에 전반에 대한 검토가 필요할 것으로 보인다. 앞서 한국고용정보원 교육 장점으로 분석되었듯이 교육 내용의 전문성을 확보하고 있는 바, 향후에는 현장의 교육요구를 반영하여 보다 다양한 교육과정을 개설할 필요가 있을 것으로 보인다. 특히, 이번 분석에서 상담기법, 내용 전달 및 강의 기법, 실습 및 시연, 비대면 교육 스킬 등 프로그램 진행 관련 지원 요구가 많이 제기된바 이러한 교육과정의 개발과 운영이 필요할 것으로 보인다.

제6장

운영사례 및 성과

제1절 집단상담프로그램 운영 사례

1. 운영 사례 개요

본 사업이 고용센터의 직업진로지도 사업 중 '구직역량강화 프로그램' 사업에 대한 모니터링을 목적으로 삼고 있는 바, 프로그램이 실제 개발 의도와 목적에 맞추어 현장에서 타당하게 운영되고 있는지의 여부를 확인하는 것은 매우 중요하다고 볼 수 있다. 특히 여러 구직역량강화 프로그램 중에서도 2일 이상 실시되는 '집단상담프로그램'의 경우 참가자들과 공유하는 물리적인 시간과 그 속에서 이루어지는 역동의 영향력이 다른 프로그램에 비해 상당하여서 진행되는 프로그램의 운영 및 내용 타당성을 확인하는 것이 더욱 중요하다.

집단상담프로그램은 진행자와 참가자, 그리고 참가자들 간의 신뢰를 바탕으로 라포가 형성되어 진행되기 때문에 도리어 프로그램 진행자와 참가자 이외의 타인이 프로그램 내 참여나 참관을 시도하는 것은 프로그램 운영이나 효과를 저해할 수 있어 주의해야 한다. 그럼에도 불구하고 금년 프로그램에 대

한 모니터링 사업을 진행하고 있어서 집단상담프로그램이 실제 참가자들과 어떤 역동 속에서 진행되고 있는지 실제 개발 의도와 목적, 그리고 개발된 내용에 맞추어 프로그램이 진행되는지 확인하는 것이 필요하다고 판단하여 대표적인 프로그램에 대한 진행 참관을 해보고자 하였다.

이를 위해 참관할 프로그램 선정과, 참관에 대한 양해를 구하는 방법 등에 대해 연구진이 논의하였고, 그 결과 민간위탁으로 진행되는 대표적인 프로그램 2종(CAP@, 취업희망)과 고용센터 내에서 직접 운영되는 대표적인 프로그램으로 '성취와 40대 프로그램'을 참관 대상 프로그램으로 선정하였다. 참관 방법에 대해서는 총 4개의 프로그램을 공동연구자별로 1개씩 나누어 살펴보기로 하였다. 담당 기준은 해당 프로그램에 개발자로 참여했거나 관련 업무를 수행한 경험이 많은 자를 우선하였다. 공동연구자별로 프로그램 분담 후에는 각 연구자가 모니터링 예상 일정 내에 프로그램이 운영되는 센터 담당자에게 참관 가능성 여부를 문의하여 참관에 응하는 기관을 선택하고 참관을 진행하도록 하였다.

최근 거의 모든 센터에서 프로그램 진행은 비대면으로 실시하고 있어서 프로그램 참관 역시 비대면으로 참가하는 것을 원칙으로 하였다. 참가자들에게 참관자가 있다는 사실은 불편할 수 있어 참관 시 운영지원 인력으로 이름을 바꾸고 참가하도록 하였다. 또한 참관 방법에 있어서 담당 프로그램의 모든 모듈의 진행 상황을 보는 것을 권고하되, 연구진의 일정과 상황에 따라 비대면 실시 상황에서 반드시 확인해야 하는 모듈 중심으로 내용을 확인하도록 하였다.

섭외결과, 민간위탁으로 진행하는 취업희망과 CAP@의 경우 참관할 센터와 회차가 선정되었으나, 고용센터에서 직접 운영하는 프로그램인 성취와 40대 프로그램의 경우 참관 센터 선정이 어려웠다. 이에 CAP@와 취업희망 만을 참관하였다.

2. 주요 검토 내용

프로그램 참관은 '21.년 11월에 실시되었다. 취업희망프로그램 참관은 중부고용청 산하 A센터에서, CAP@프로그램 참관은 중부고용청 산하 B센터에서 실시되었다. 두 프로그램 모두 프로그램 내 모든 모듈의 참관은 어려운 상황이었으므로 모듈별 세부 내용을 검토하기 보다는 전체 운영과 진행 내용의 측면에서 전체적인 모니터링 결과를 정리하였다. 취업희망프로그램은 고용센터에서 민간위탁으로 운영되는 2가지 집단상담프로그램의 하나로, 2017년 개정되어 보급되었으며, 2021년 상반기 비대면 전환프로그램이 개발되어 보급되었다. CAP@ 프로그램의 경우에는 2019년 CAP+를 개정하고 신규 개발한 CAP@이 2020년 보급되었으며, 2020년말 CAP@프로그램의 비대면 전환프로그램도 개발되어 보급되었다.

[취업희망프로그램]

☐ **목적**

o 취업 및 심리적 어려움을 겪는 구직자의 자존감 회복 및 대인관계 능력 향상을 바탕으로 한 취업능력·근로의욕 증진

☐ **대상** : 취업 및 심리적 어려움을 겪는 구직자

☐ **특성**

o 취업 및 심리적 어려움을 겪는 구직자의 구직동기 회복에 초점

☐ **진행 기간**

o (대면) 총 24시간(하루 6시간 총 4일) / (비대면) 총 16시간(하루 4시간 총4일)

[CAP@ 프로그램]

☐ **목적**

o 청년의 강점 및 직무이해에 기반한 취업준비 지원, 채용트렌드에 맞는구직기술 강화

☐ **대상** : 만 15이상 34세미만 청년층

☐ **특성**

o 일과 관련된 강점탐색과 업직무 이해와 탐색, 채용트렌드에 적합한 서류와 면접기술 등 채용준비 전반에 대한 기본기 향상

☐ **진행 기간**

o (대면) 총 24시간(하루 6시간 총 4일) / (비대면) 총 16시간(하루 4시간 총4일)

모니터링의 주요 결과는 다음과 같다.

우선 참가자의 연령대와 내용에 대한 이해 수준, 비대면 운영 참가와 관련된 디지털리터러시 측면에서 참가자들의 범위가 매우 다양했다. 이로 인해 진행에 매우 어려움이 있는 것으로 보였다. 취업희망의 경우 '심리적 어려움을 겪는 구직자'로 대상이 한정되어 있어 고용센터 내 여러 프로그램 중에서도 가장 다양한 참가자가 참가하는 프로그램이라고 볼 수 있다. 이번 참관 프로그램에도 60대 이상으로 추정되는 장년층 참가자와 청년층 참가자가 함께 참여했는데, 이로 인해서 운영상 진행자가 어려움을 겼는 상황이 빈번히 관찰되었다.

집단에 따른 차이를 살펴보면, 프로그램의 참여에 있어서 청년층의 경우 다른 집단에 비해 내용에 대한 이해가 빠르고 디지털 리터러시 수준이 상대적으로 높은 집단으로 고려된다. 대신 이들은 다양한 진로관련 수업 및 프로그램 참가 등의 경험으로 다른 참여자 집단에 비해 많아 프로그램에 대해 다소 냉소적이거나 평가적인 자세를 보이는 경우가 많다. 이에 반해 60대 이상의 경우 우선 디지털 리터러시 수준이 상대적으로 취약한 집단으로 프로그램 운영방법을 이해하고 이를 따르는 데 시간이 많이 소요되고 실수도 잦은 편이다. 또한 이들의 경우 경력개발과 관련된 프로그램이나 서비스 경험이 많지 않은 집단으로 볼 수 있다. 이러한 전혀 다른 특성을 보이는 10명 남짓의 집단상담프로그램 참가자가 한 프로그램에 참여하다보니 집단상담프로그램 운영의 가장 기본이 되어야 하는 집단 응집력을 형성하는 것이 매우 어려워 보였다. 게다가 청년층의 경우 비대면 환경에서 모니터를 꺼버리는 등 비협조적 태도를 일관해 진행을 어렵게 하였다.

CAP@의 경우 청년층 프로그램이기 때문에 취업희망에 비해서 상대적으로 참가자의 연령대나 디지털 리터러시의 이질적인 차이로 인해 발생되는 문제는 크지 않아 보였다. 다만 참가자들이 청년층임에도 불구하고 적극적인 집단 응집력이 잘 나타나지 않고 다소 무반응의 상태로 프로그램에 참여하는 참가자가 다수를 이루었다. 다만, CAP@프로그램의 경우 참가자의 수가 많아 프로그램 진행 중 소그룹 활동이 진행되었는데, 소그룹 활동이 진행된 이후에 점차 참가자들이 좀 더 참여하려는 경향과 집중하는 모습을 보였다. 이와 같이 두 프로그램의 차이를 살펴볼 때, 프로그램 참가자의 연령대 및 특성을 유사하게

조절하는 방안의 마련이 향후 필요할 것으로 확인되었다.

다음으로 비대면 진행상황에서 다양한 수준의 참가자가 공존함으로 인해서 진행 자체가 자꾸 지연되거나 불필요한 운영지원 시간이 늘어나는 것이 확인되었다. 중장년 참가자의 경우 진행자의 말을 잘 이해하지 못해 같은 설명을 여러 번 반복해야 하는 경우가 많았다. 비대면 상황이기 때문에 이러한 일이 반복됨에 따라 다른 참가자의 집중도가 현저히 낮아지고 프로그램의 흐름이 자꾸 깨지는 일이 발생했다. 게다가 이들의 경우 온라인 접속 자체를 어려워해 프로그램에 참여하기까지 지나치게 시간이 오래 걸리고 이들의 지원에 진행자가 시간을 할애하게 되는 문제가 발생했다. 심지어 프로그램 접속에 어려움이 생기는 경우 모바일로 참가하고 있음에도 불구하고 진행자에게 전화하는 등 프로그램 운영의 흐름이 빈번히 끊어지는 문제가 확인되었다.

프로그램의 내용과 관련해서는 위에서 언급한 비대면프로그램에 참여와 운영까지의 과정, 그리고 초기 집단 역동 형성이나 참가자 동기 향상을 위해 진행되는 준비 활동에 과도한 시간이 할애되는 문제가 확인되었다. 비대면 전환프로그램에서 대체로 10분 내외의 시간을 할애하도록 안내되었음에도 두 프로그램 모두에서 30분 이상의 시간이 소요되면서 프로그램이 본래의 내용대로 진행되기에 시간이 매우 부족해지는 문제점이 발생했다. 이는 취업희망과 CAP@프로그램 모두에서 발견되는 상황이었다. 비대면프로그램의 운영과 참여를 위해서 초기 안내의 시간은 꼭 필요하다고 볼 수 있다. 다만, 그 시간이 지나칠 경우 참가자가 도리어 프로그램에 집중하지 못하거나 불만을 가질 수도 있어 보였다. 특히 청년층 프로그램의 경우 이미 학교 수업 참가 등의 경험이 1년 이상 누적되며 비대면프로그램 참가에 어려움이 없는데 비대면프로그램 참여 안내 등에 지나치게 많은 시간을 할애하는 것은 불필요해 보였다.

프로그램 진행에 있어 모듈별 진행시간 안배가 표준지침대로 진행되지 않고, 진행자 임의로 진행되고 있는 것이 관찰되었다. 또한, 임의로 진행된 내용의 전달이 더 나은 효율을 기대할 방법이라고 보기 어려웠다. 비대면프로그램의 경우 대면 프로그램보다 진행시간이 4시간으로 짧은 편이다. 그러므로 만약 불필요한 시간 누수가 발생하면 그로 인해 프로그램 모듈 내용 전반 운영의 균형이 깨지는 문제가 발생할 수 있다. 게다가 참관한 2개 프로그램의 경우 앞서 살펴본 비대면 안내에 과도한 시간 안배의 문제 이외에도 프로그램

모듈별 진행에 있어서 개발내용이나 매뉴얼의 내용과 상관없는 진행자의 임의적 진행이 다수 관찰되었다. 이로 인해 프로그램의 내용이 개발된 의도대로 타당하게 운영되는가와 관련된 검토 자체가 어렵다고 판단되었다. 물론 전체 모듈 중 일부만 참관했기 때문에 단정하기는 어려우나 참관한 모듈도 해당 일정에 진행해야 하는 만큼의 내용이 전달되지 않았다는 점에서 다른 모듈의 운영과정에서도 유사한 문제가 벌어질 수 있다고 판단되었다.

프로그램의 진행자별 운영의 임의성이 발생하는 것은 매우 심각한 문제라고 판단된다. 이는 전국 고용센터를 통해 동일한 프로그램이 운영되고 동일한 내용의 프로그램이 참가자에게 전달된다는 기본적인 전제가 지켜지지 않는 문제이기 때문이다. 자료 보완 수준을 벗어나는 임의적으로 진행된다면, 특정 프로그램이 효과가 있는 지의 여부를 살펴보는 것도 불가능해진다. 현재 다양한 기관에서 동일한 이름으로 진행되는 프로그램의 효과의 비교는 동일한 프로그램을 교육받았다는 전제 하에서 비교될 수 있는 것이기 때문이다. 그런데 모니터링 결과 실제 프로그램 개발 시 제공한 내용과 전혀 다른 슬라이드를 사용하거나 모듈이나 활동별로 전달하려고 한 목적과 상관없는 내용이 전달되는 일들이 빈번히 관찰되었다. 임의로 삭제하거나 개발 의도와 다른 내용으로 전달되는 내용들이 많았다. 그리고 중요하지 않은 활동에 지나치게 시간을 할애하는 가 하면, 중요한 활동을 삭제하거나 간단히 안내하고 진행하는 예도 빈번했다. 예컨대 CAP@의 경우 대면을 모듈별로 가급적 동일한 시간으로 운영하도록 안내되었고, 1일 2개의 모듈 진행, 1 모듈당 2시간 진행하도록 안내되었는데, 하루에 진행하는 2개 모듈에서 1개 모듈은 3시간, 다른 1개 모듈은 1시간을 진행하는 상황도 관찰되었다.

또한 프로그램 모듈 단위에서 전달하는 내용이 지침을 따르지 않을 뿐 아니라 세부적으로 전달되는 내용도 프로그램 개발자의 의도나 주의사항을 따르지 않는 경우도 관찰되었다. 예컨대 최근 채용에서 주의해야 하는 민감한 이슈로 떠오르고 있는 블라인드 채용과 관련되어 진행 시 관련 요소에 대한 설명을 최소화하는 방향으로 프로그램의 내용이 개발되었는데, 도리어 그런 부분의 설명에 시간을 더 많이 할애하는 등의 문제가 발생한 것이다. 이와 관련된 문제들은 향후 참가자들의 민원으로 지적될 수도 있는데, 프로그램 내에서 진행해야 하는 내용 이외의 것들이 프로그램 내에서 진행되고 안내되고 있다

면 프로그램 개발된 내용을 벗어난 부분이기 때문에 제어하기 어려울 수 있다고 판단되었다.

또한 프로그램에서 개발하여 제공한 표준 자료 운영 지침도 따르지 않는 경우가 다수 관찰되었다. 프로그램의 표준화된 진행을 위해서 프로그램 개발자인 한국고용정보원은 프로그램 개발 시 강의용 PPT와 진행자 매뉴얼, 워크북과 참고 동영상 등을 개발하여 제공한다. 그런데 참관한 사례들에서 모듈 진행 시 임의로 진행자가 내용을 교체한 경우가 많았다. 그런데 그러한 교체된 내용이 도리어 불필요하거나 맥락에서 벗어나는 경우도 많았고, 때에 따라 취업에서 다소 예민한 내용을 다루는 경우도 있어서 주의가 필요해 보였다.

이상의 검토 결과는 소수의 특정 프로그램과 특정 모듈에 대한 참관을 통해 이루어진 결과이므로 매우 제한적이며 전체 운영 사례에 일반화하기 어려울 수 있다는 한계를 가진다. 다만, 관찰된 사례 모두에서 유사한 문제점들이 발견되고 있는데 발견된 문제점들이 집단상담프로그램 운영에 있어서 반드시 지켜야 하는 가장 기본적인 지침과 관련된 것이기 때문에 다소 우려스러운 상태이며, 향후 이 문제의 해결이나 보완을 위한 방안의 마련이 반드시 필요할 것으로 보인다.

제2절 집단상담프로그램 진행자 세미나

1. 세미나 기획과 운영

본 사업은 고용센터 현장에서 운영되고 있는 집단상담프로그램이 현장에서 개발의도에 맞추어 잘 활용되고 있는지를 점검하고, 현장에서 집단상담프로그램이 보다 효율적으로 기능할 수 있도록 방안을 도출하고 이를 현장에 다시 전달하는 것을 목적으로 삼고 있다.

이에 현장의 상담자와 함께 집단상담프로그램의 운영사례와 그동안 진행된 모니터링의 결과를 공유할 수 있도록 집단상담프로그램을 주제로 하는 세미나를 개최하였다. 본 행사는 매년 고용센터 직업지도 서비스의 사례와 현황을 공유하고 향후 발전 방안을 논의하는 직업진로지도 세미나의 금년 주제를 집단상담프로그램으로 한정하여 진행하였다.

실제 고용센터에서 직업진로지도 서비스, 특히 집단상담프로그램을 실제 운영하고 담당하는 현장전문가들이 가급적 많이 사례와 모니터링 결과를 공유할 수 있도록 세미나 안내와 세미나 참석자 독려 등의 과정에서 고용부 본부와 협력하여 행사를 운영하였다.

위드코로나 이후 COVID-19 상황이 악화되어 참가자나 발표자, 그리고 행사지원을 위한 최소인원만 대면으로 참석하고 이외의 모든 세미나 참석자는 비대면으로 참여하도록 세미나를 기획하였다. 세미나 참석자는 고용센터 직업진로지도서비스 업무를 담당하고 있는 상담원을 중심으로 하였다. 세미나의 주제와 일정에 대해 미리 안내 후 참석을 희망하는 경우 메일로 참석 신청을 사전에 진행하도록 하였고 사전 참석 신청을 한 사람들에 한해 행사의 비대면 참석 주소를 메일 및 휴대폰으로 안내하여 참석하도록 하였다.

세미나 내용의 기획에 있어서 가장 우선한 것은 실제로 고용센터에서 가장 많이 활용되는 집단상담프로그램의 실제 운영사례의 공유와 프로그램 모니터링 공유였다. 이에 세미나에서 공유할 주요 집단상담프로그램을 선별하였다. 집단상담프로그램의 운영은 프로그램의 종류에 따라 위탁 운영되거나 센터 상담원을 통해 직접 운영된다. 이에 위탁 운영되는 대표적인 2개의 프로그램인 CAP@와 취업희망프로그램 실적이 우수한 센터를 대상으로 사례발표를 의뢰

하였다. 직접 운영하는 프로그램의 경우 현재 가장 많이 운영되는 성취프로그램과 40대 구직역량강화 프로그램의 운영사례를 공유할 수 있도록 발표자를 섭외하였다. 직접 운영되는 프로그램의 사례의 경우에는 그동안 집단상담프로그램 경험과 노하우가 많은 상담원을 중심으로 섭외를 하였다. 이에 고용센터 상담원 대상 FGI에 참가한 상담원 중 발표자를 선발하도록 하였다.

또한 모니터링을 위한 본 사업의 과정에서 COVID-19 이후 집단상담프로그램의 운영을 비롯한 직업진로지도 서비스 전반이 비대면 중심으로 이루어지고 있으며, 이로 인해 상담 및 프로그램 운영 업무를 하는데 많은 어려움을 현장의 전문가들이 호소하고 있었던 바, 프로그램 운영 사례와 모니터링 결과 이외에도 이들의 업무를 지원할 수 있는 특강도 함께 기획하였다.

2. 세미나 개최 주요 결과

2.1 운영

이와 같은 과정을 통해 기획된 세미나의 주요 내용은 다음과 같다. 우선 최종 행사 주제명은 '포스트 코로나, 고용센터 직업지도서비스의 현황과 과제: 구직자 취업역량강화 프로그램을 중심으로'로 설정하였다. 앞서 기획한 대로, 참석자와 발표자 및 프로그램 운영을 위한 최소인원을 제외하고 모두 비대면으로 행사에 참석하도록 했다.

행사는 상담원들이 집단상담프로그램 운영하는 데 있어서 도움이 될 뿐 아니라 직업상담 업무 전반에 도움을 받을 수 있는 2개의 특강과 고용센터 담당자의 사례발표 3개, 그리고 본 모니터링 사업 결과공유와 향후 방안논의를 위한 본 사업 책임자의 발표로 진행되었다. 또한 행사 참석자들과 효율적인 의견공유를 하기 위해 온라인 설문도 동시에 실시하였다.

본 행사가 비대면 중심의 행사이며, 비대면 참석자 및 대면 참석자가 100명이상 참석한 바 일반적인 의견 공유의 방법을 활용하는 것은 효율이 낮다고 판단되어, 온라인으로 사전에 세미나를 통해 논의하고자 하는 주요 내용을 구글 설문의 형태로 제시하고 해당 내용의 결과를 공유할 수 있도록 하였다.

2.2 세미나 내용

프로그램은 주요 주제에 대한 기조특강으로 시작되었다. 우선 '포스트코로나 시대의 직업지도프로그램 효율적 운영을 위한 상담 기법'라는 주제로 특강을 제공하였다. 비대면 상황에서 프로그램 및 상담을 진행하는 참가자들의 업무로 인한 심리적 소진을 극복하고 상담자 스스로와 내담자 모두에게 도움이 되는 효율적인 상담업무를 실시할 수 있는 방안을 안내하였다.

다음으로 한국고용정보원 빅데이터 서비스 개발팀에서 '빅데이터 기반 진로지도, 잡케어 서비스 활용방안'을 특강으로 실시하였다. 잡케어서비스는 한국고용정보원 워크넷 DB에 저장된 이력서와 직업심리검사 데이터 등의 빅데이터를 기반으로 구직자에게 적합한 경력분야와 관련된 직업정보, 훈련정보등이 망라된 통합서비스인데, 이 서비스가 어떤 내용으로 구성되어 있으며, 실제 상담시 어떻게 사용하는 것이 좋을지 등을 실제 시스템 시연과 더불어 소개하였다.

다음으로 실제 고용센터 상담원들의 프로그램 운영 사례가 발표되었다. 3명의 발표자에 의해 사례가 공유되었는데 첫 번째 사례는 민간위탁을 통해서 진행되는 CAP@과 취업희망프로그램의 운영 사례를 부산고용복지플러스센터 A주무관이 발표하였다. CAP@와 취업희망프로그램이 센터에서 운영된 사례를 실제 사례자 예시와 함께 안내하였다. 프로그램을 통해 참가자들에게 어떤 지원이 가능했는지, 그리고 참가자들의 프로그램에 대한 반응 등을 소개하였다. 코로나19로 인해 2020년부터 비대면프로그램이 진행되면서 초창기 프로그램 운영에 있었던 어려움과, 이후 안정화 과정에서 어떤 지원과 방법을 활용하였는지 사례를 공유하였다. 그리고 2년여의 비대면프로그램의 진행 과정을 통해서 비대면프로그램 운영이 가지는 장점이나 효과가 대면 프로그램과 큰 차이가 없고 유사했음을 설명해주기도 하였다.

두 번째 사례발표는 서울고용복지플러스센터 B상담원이 고용센터에서 직접 운영하는 '성취프로그램' 사례발표였다. 이 발표에서 성취프로그램의 비대면 운영 현황과 주요 진행 방법을 설명하였다. 또한 성취프로그램에 참가자 사례도 소개하였다. B상담원은 고용센터 집단상담프로그램의 향후 운영 방안과 관련하여 현장전문가로서의 의견도 제시했는데, 고용센터 프로그램의 경우 동일 프로그램에 지나치게 다양한 참가자들이 참가하여 수요자 수준 조정이

어려운 것이 프로그램 운영 현장에서 가장 큰 어려움이라고 지적하며, 예컨대 목적과 대상별로 기초와 심화과정으로 프로그램의 수준과 난이도를 이원화하는 방법을 제안하였다.

마지막 사례발표는 서울관악고용복지플러스센터의 C주무관의 '40대 구직역량강화 프로그램(커리어4u) 운영사례' 였다. 2021년 보급되기 시작한 40대 프로그램의 비대면 운영 방법, 프로그램 참가자의 특성, 프로그램 사례 등을 발표하였다. 금년 처음 개발되어 운영하는 과정에서 비대면프로그램이기 때문에 발생했던 문제점이나 어려움, 다른 프로그램에 비해서 한정된 연령대인 40대 참가자들의 특성, 초기 프로그램에 대해 다소 부정적이고 냉소적이었던 참가자들의 변화사례와 더불어 이들 참가자의 프로그램에 대한 소감을 공유해주었다.

사례발표 후에는 코로나19 이후 주요 직업진로지도 운영 현황 및 금년 진행한 고용센터 집단상담프로그램에 대한 전문가 FGI결과 및 수요조사 결과를 공유하고 발전방안을 논의하기 위한 '포스트코로나 시대의 직업지도서비스 현황 및 과제' 발표가 진행되었다. 발표는 코로나 이후 증대된 비대면 고용서비스의 세계적 추세와 실제 직업진로지도 서비스에서의 비대면 서비스 현황과, 집단상담프로그램의 내용과 운영에 대해 민간 및 고용센터 상담자들을 대상으로 실시한 조사결과와 FGI결과를 종합하여 발표하였다. 또한 이 발표에서 앞서 설명한 바와 같이 세미나 과정 중에 수렴된 설문조사의 결과도 함께 소개하였다.

<표 6-1> 집단상담프로그램 진행자 세미나 주요 내용

구분	주제	주요내용	발표자
1부 [기조 특강]	포스트코로나 시대의 직업지도프로그램 효율적 운영을 위한 상담 기법	• 진행자의 자기 돌봄 중요성 • 조력자의 소진, 예방 및 극복 • 돌봄 강화, 소진 극복, 자기격려 방법 등	상담전공 교수
	AI/빅데이터 기반 직업지도, 잡케어 서비스 활용 방안	• 직업상담지원서비스(잡케어 서비스) 개요 및 경과 • 직업상담지원서비스(잡케어 서비스) 시연을 통한 활용 방법 안내	한국고용정보원

구분	주제	주요내용	발표자
2부 [사례 발표]	구직자 취업역량강화 프로그램 운영 사례 1	• 부산 지역 민간위탁사업 운영 현황 • 운영방법에 따른 변화와 효과 • CAP+, 취업희망프로그램 참여자 사례	부산고용센터
	구직자 취업역량강화 프로그램 운영 사례 2	• 2021년도 직업지도 사업 운영 현황 • 포스트코로나 시대 비대면 프로그램 운영 방식의 제안 • 성취 프로그램 운영 및 취업 사례	서울고용센터
	구직자 취업역량강화 프로그램 운영 사례 3	• 서울관악센터 40대 프로그램 운영 현황 • 40대 프로그램 효과성 및 참여자 요구 • 40대 프로그램 진행자 및 참여자 소감	서울관악센터
3부 [토론]	포스트코로나 시대의 직업지도서비스 현황 및 과제	• 포스트 코로나, PES 직업진로지도서비스 현황 • 고용센터 집단상담프로그램 운영 현황 • 집단상담프로그램 운영 요구조사 결과 • 포스트 코로나, 고용센터 직업진로지도 사업 개선 과제	한국고용정보원

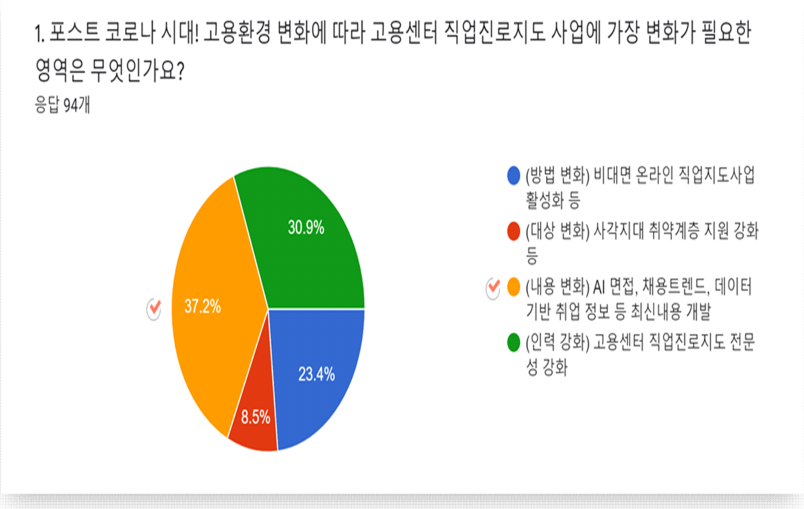
2.3. 세미나 설문조사 결과

세미나 진행 중 진행한 설문은 '고용센터 직업진로지도 이렇게 달라져야 한다'라는 제목으로 구글폼(https://forms.gle/E9g4WxLxcNb75vkY8)을 통해 온라인 실시간으로 실시되었다. 세미나 참가자의 대부분이 고용센터에서 운영되는 프로그램을 현재 운영하고 있거나 관련 업무를 수행하고 있기 때문인지 짧은 시간 진행된 현장의 설문조사였음에도 불구하고 94명이 응답하는 등 응답률이 매우 높았다.

주요 질문 항목별 응답결과는 다음과 같다.

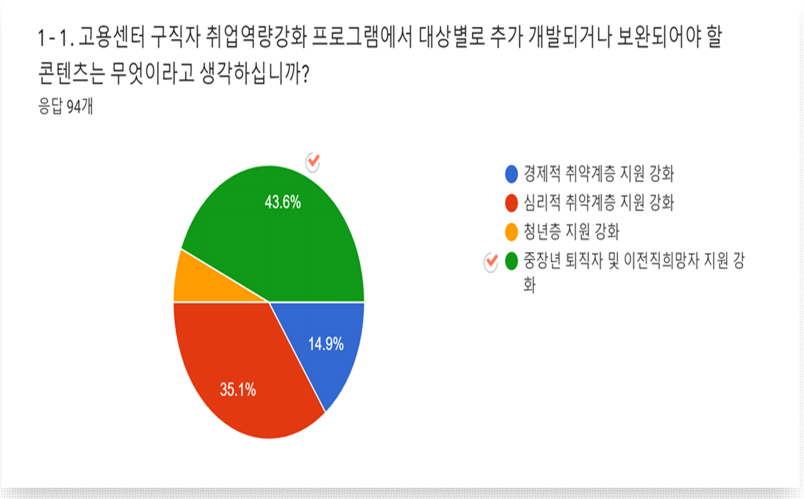
우선 포스트코로나 시대, 고용환경 변화에 따라 고용센터 직업진로지도 사업에서 가장 큰 변화가 필요한 부분이 무엇인가에 대해 응답자의 37.2%가 제공하는 서비스의 '(내용변화)AI면접, 채용트렌드, 데이터기반 취업정보 등 최신 내용의 개발'를 가장 많이 선택하였다. 다음으로 '(인력강화)고용센터 직업진로지도 전문성 강화'를 30.9%, '(방법변화)비대면 온라인 직업지도 활성화' 23.4%,, '(대상변화) 사각지대 취약계층 지원 강화 등'의 순으로 나타났다.

[그림 6-1] 직업진로지도 세미나 설문 결과_변화 필요 영역



고용센터 구직자 취업역량강화 프로그램에서 향후 추가 개발이나 서비스 보완이 필요한 대상과 그 서비스가 무엇인가에 관해서 확인해보았다. 우선 서비스의 대상와 방향성에 있어서는 '중장년 퇴직자 및 이전직희망자 지원 강화'라는 응답이 43.6%로 가장 높게 나타났다. 다음으로는 '심리적 취약계층 지원강화(35.1%), 경제적 취약계층 지원강화(14.9%)'의 순으로 나타났고, '청년층 지원강화'에 대해서는 가장 낮은 응답을 나타내었다. 또한 왜 이들을 선택하였는지와 이들에게 어떤 콘텐츠가 필요한가에 대해서도 확인했다.

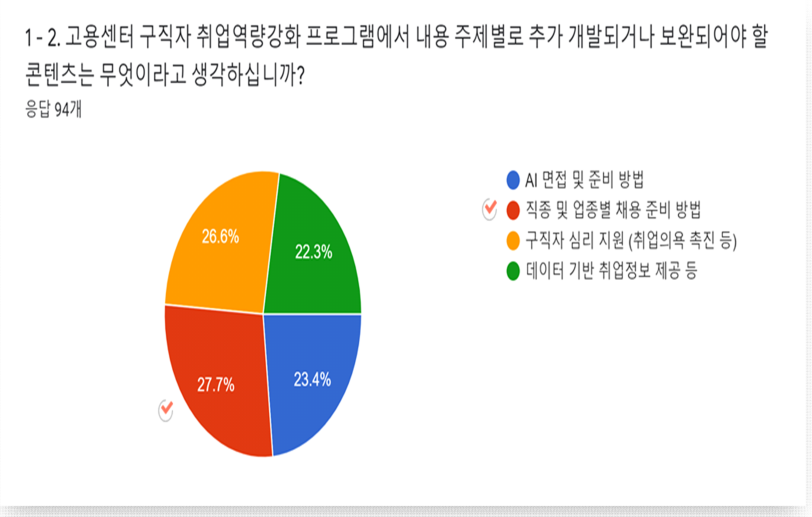
[그림 6-2] 직업진로지도 세미나 설문 결과_서비스 강화 대상 및 방향



'중장년층 대상의 서비스'를 선택한 이유와 필요콘텐츠에 대해서는 '단순 기능직 외 진출 방법을 모르는 고령층 지원, 퇴직 중장년층 특화 프로그램 제공 등'의 의견이 나타났다. '심리적 취약계층'에 대해서는 '직업진로지도 서비스 대상자 중 우울증 및 사회부적응자가 증가하고 있으며, 그 정도도 점차 심화되고 있다'고 응답하였다. 그 외의 응답으로는 '청년니트족에 대한 지원과 경제적 취약계층에 대한 비대면프로그램 참여 방법 모색' 등이 제시되었다.

보다 구체적으로 구직자 취업역량강화 프로그램에서 내용이나 주제별로 추가 개발되거나 보완해야 한 콘텐츠가 무엇인가에 대해서는 응답자 중 27.7%가 '직종 및 업종별 채용 준비 방법'을 선택하였고, 다음으로 '구직자 심리지원(26.6%), AI면접 및 준비방법(23.4%), 데이터 기반 취업정보 제공(23.3%)'을 선택하였다.

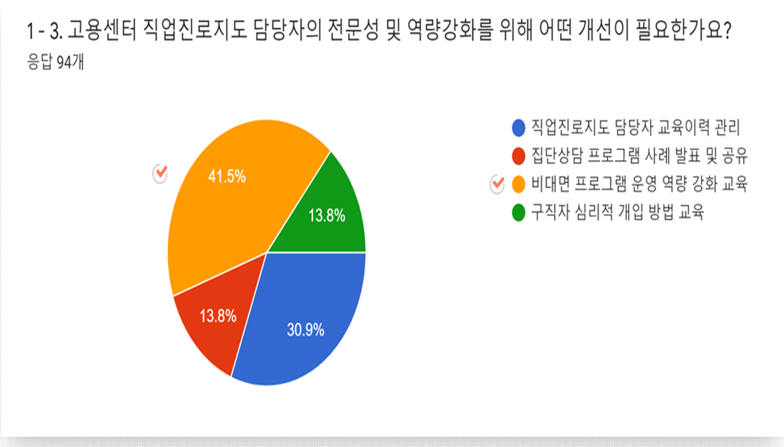
[그림 6-3] 직업진로지도 세미나 설문 결과_보완 및 추가 필요 콘텐츠



가장 많은 응답을 나타낸 '직종 및 업종별 구체적 구직준비'의 항목과 관련한 상세 의견으로는 '직종 및 업종별 채용트렌드와 준비방법, 직종별 특성을 반영한 자기소개서 및 이력서 준비방법'이 나타났다. '심리지원' 서비스에 대한 구체적인 내용으로는 '반복된 구직실패로 위축된 구직자 심리지원, 취업의욕 강화 프로그램에 대한 구직자 수요 증대, 구직의욕 및 정서관련 프로그램의 필요, 집단상담프로그램의 강화 필요'등의 응답이 제시되었다. 마지막으로 '변화된 고용환경 적응'이라는 주제 측면에서는 'AI면접 및 비대면 면접 준비방법(청년층 요구 높음), 전산능력 및 비대면 도구 호라용능력 향상, 변화하는 직업 노동 시장정보 탐색역량 강화' 등의 주제에 대한 요구가 제시되었다.

마지막으로 고용센터 직업진로지도 담당자의 전문성 및 역량강화를 위해 어떤 개선이 필요한가에 대해서는 '비대면프로그램 운영 역량강화 교육'을 41.5%가 선택해 가장 많은 응답을 나타냈다. 다음으로 '직업진로지도 담당자 교육이력관리(30.9%)'가, 그리고 '집단상담프로그램 사례발표 및 공유'와 '구직자 심리적 개입방법 교육'은 각 13.8%로 동일하게 응답되었다.

[그림 6-4] 직업진로지도 세미나 설문 결과_전문가 역량강화



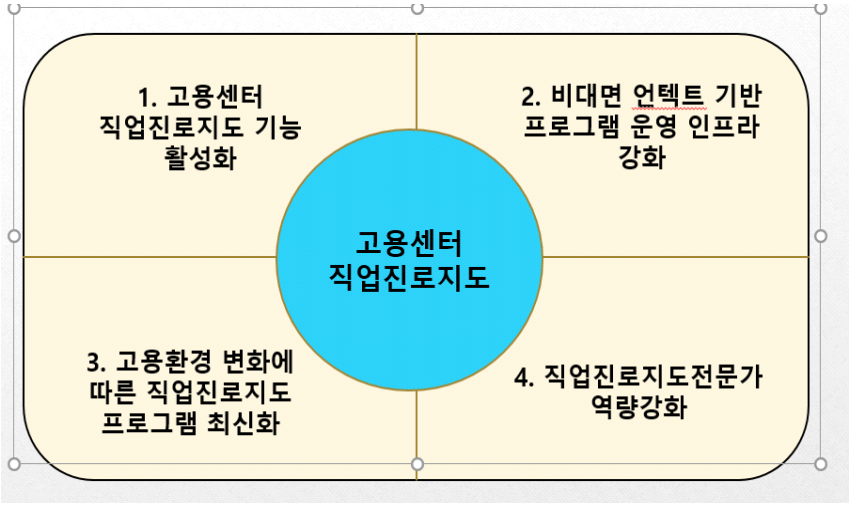
항목별 세부 의견으로 '비대면 진행역량 강화'와 관련해서는 '비대면프로그램 운영과 관련된 상세한 기술교육이 필요하며, 비대면프로그램 운영 실습 교육이 확대되었으면 좋겠다'는 의견이 제시되었다. '사례발표 및 공유'의견과 관련해서는 '멘토멘티 모임을 만들어 수시로 사례발표 및 공유, 성공적 센터사례를 연 2회 정기적 공유, Best Practice 공유, 심리개입 임상실습 필요' 등의 상세의견이 제시되었다. '업무인식 개선 및 인력지원'과 관련해서는 '고용센터 내 직업진로지도 업무 중요 성의 인식, 프로그램 진행 경력이 많은 진행전담 인력 배치, 심리검사 이론 및 해석관련 교육' 등에 대한 요구가 나타났다.

제7장

포스트 코로나, 고용센터 직업진로지도 활성화 방안

본 연구에서는 고용센터 직업진로지도 기능 및 사업에 대한 분석과 함께 코로나 시기 비대면 직업진로지도 사업운영 현황에 대한 모니터링을 실시하였다. 또한 금년 비대면 직업진로지도 사업 중 하나인 비대면집단상담프로그램 운영 전반에 대한 면접조사와 설문조사로 비대면프로그램 운영에 대한 분석과 함께 향후 고용센터 직업진로지도사업의 전반적 개선사항을 도출하였다. 나아가 금년도 직업진로지도 사업 운영 사례를 공유하고 코로나 이후 고용센터 집단상담프로그램을 비롯한 직업진로지도사업의 방향성을 모색하기 위한 세미나를 개최하여 향후 고용센터 직업진로지도사업의 활성화를 도모하고자 하였다. 이러한 연구결과를 기반으로 고용센터 직업진로지도 사업 전반의 발전방안과 비대면집단상담프로그램 운영의 개선방안을 결론으로 제시하고자 한다.

제 1절 고용센터 직업진로지도 사업 전반 발전방안



1. 고용센터 직업진로지도 기능 활성화

1.1 적극적 PES 측면에서 고용센터 직업진로지도 기능 제고

적극적 고용서비스로써 고용센터의 직업진로지도 기능을 강화하기 위해서는 조직 체계, 인력구성, 업무 영역 등 전반적인 체계가 개선될 필요가 있다.

현재 고용센터의 직업진로지도 업무는 취업지원과(팀)에서 담당하고 있다. 직업진로지도 업무는 취업지원의 한 영역에 해당되나, 취업알선이나 취업지원 행정업무와는 차별화된 개별 상담기능이 우선시되는 업무이다. 따라서 취업지원과의 업무로 배치되는 현재와 같은 상황에서는 각종 지원금 지급, 행정제도 지원과 같은 시급한 업무나 실적위주의 업무에 후순위로 고려될 수 밖에 없다. 이러한 측면에서 구직자 개별 직업지도 및 상담기능이 강화되기 위해서는 해당업무가 주요사업으로 자리매김 할 수 있는 별도의 조직구성이 필요하다. 또한 별도의 팀 구성과 함께 직업진로지도 고유의 업무를 명확하게 규정할 필요가 있다. 현재는 고용센터 취업지원과(팀)의 여러 업무 중에 하나로 '직업진로지도 및 집단상담' 업무로 축약되어 규정되어 있다. 그러나 직업진로지도에

해당하는 업무를 명확하게 규정하여(집단취업지원프로그램 운영, 개별 맞춤형 직업상담 실시, 심리안정프로그램 운영, 재직자 경력설계 컨설팅, 구직자 취업설계 컨설팅 등) 직업진로지도의 전문성이 확보된 조직개선이 요구된다. 현재 고용센터에서는 다양한 직업진로지도 업무를 수행하고 있음에도 제대로 된 평가 체계가 없다. 기관평가에서 직업진로지도사업 평가가 제외됨에 따라 사업 수행의 중요성이 떨어지는 현실이다. 고용센터 직업진로지도 사업을 활성화하기 위해서는 시효성 있는 평가체계를 구축하고 이를 고용센터 기관운영에 반영하는 노력이 요구된다.

1.2 포스트 코로나, 취약계층 대상 공공 직업진로서비스 지원 강화

코로나시기의 공공직업진로지도는 취약계층 대상 직업진로지도 서비스를 더욱 강화할 필요가 있다. 고용복지플러스센터의 출범으로 고용센터는 기존의 업무보다 복지와 연계된 서비스가 강조되고 있으며 기초수급자 대상 취업지원 프로그램 제공, 취업성공패키지를 통한 저소득층 취업지원 업무 등이 강화되고 있다. 이와 맞물려 고용불안정 시대에 개인의 경력개발 역량이 더욱 강조되고 있어 진로 및 경력개발에서도 역량의 개인차가 발생할 가능성이 높다, 또한 디지털리터러시가 낮은 취약계층의 경우 다양한 비대면서비스 참여가 어려워 취업역량차이로 이어질 가능성이 높다. 따라서 향후 공공 고용서비스로써의 직업진로지도가 취약계층을 보다 지원하여 사회적 평등을 달성하는데 기여할 필요성이 제기된다.

1.3 생애 경력개발 거점기관으로 고용센터 직업진로지도 기능 확대

현재 고용센터의 직업진로지도는 취업알선과 연계된 구직기술 강화, 자신감 제고 등의 서비스로 제공되고 있다. 그러나 향후 고용센터 직업진로지도는 초기입직자, 실직자, 퇴직자 대상 취업알선을 위한 진로지도에서 확대되어 전생애 관점에서 일과 삶의 설계, 재직자 대상 인생 이모작 설계, 고령화 시대 대비 은퇴설계 등 생애 전반의 경력설계 및 코칭으로 그 기능이 확대될 필요

가 있다. 특히 코로나 이후 대면과 비대면 블렌디드 기반의 직업진로지도서비스가 성인구직자들을 대상으로 활성화될 필요가 있는바, 고용센터가 지역 거점기관으로 성인 대상 직업진로지도서비스를 제공하는 역할을 강화하는 방안이 모색되어야 한다.

2. 비대면 언텍트 기반 프로그램 운영 인프라 강화

2.1 고용센터 비대면프로그램 운영 인프라 강화

그동안 대면취업지원서비스, 대면 취업상담, 대면 진로지도프로그램을 중심으로 고용센터 직업진로지도 사업이 전개되어왔으나, 코로나 시기의 비대면 프로그램 운영 경험으로 고용센터 직업진로지도 사업은 향후 비대면기반 사업이 함께 병행될 것으로 고려되고 있다. 대면직업진로지도프로그램과 비대면 직업진로지도프로그램의 각 장점을 접목하여 구직자에게 보다 효율적인 서비스를 제공할 수 있을 것이다. 이를 위해서는 고용센터의 비대면프로그램 운영 인프라를 강화할 필요가 있다. 디지털 기기 확보, 비대면프로그램 운영공간, 화상회의 도구, 네크워크 환경 등 제반 인프라 구축이 선행되어야 한다.

2.2 비대면 기반 취업컨설팅프로그램 개발

비대면집단상담프로그램 운영현황 분석결과, 비대면에 특화된 장점을 살린 프로그램에 대한 요구가 도출되었다. 보다 소규모의 인원에게 개별 상담 혹은 개별 취업컨설팅이 제공될 수 있으며, 다양한 온라인 자료를 연계할 수 있다는 측면에서 비대면프로그램의 장점이 있는 바 이러한 특성을 살린 비대면 전용 소규모 취업컨설팅 프로그램 등이 개발되어야 할 것이다.

2.3 온라인고용센터 등 취업지원 디지털플랫폼 구축

현재의 비대면집단상담프로그램은 줌이나 구르미 등 화상회의 시스템을 활용하여 제공되고 있다. 그러나 향후에는 쌍방향 소통이 원활하게 이루어지

고 가상 취업준비 경험 등이 보다 효과적으로 구현될 수 있는 디지털플랫폼 구축이 필요하다. 메타버스 등 최근의 디지털 환경을 고려하여 비대면직업진로지도 서비스의 제공방식에 대한 패러다임 전환이 필요할 것이다.

3. 고용환경 변화에 따른 직업진로지도프로그램 최신화

3.1 데이터 기반 직업진로지도 정보 개발

최근에 강조되고 있는 빅데이타 기반 직업정보 및 채용정보, 빅데이타 기반 개인 역량 진단 및 직업매칭 등 데이터 기반 직업진로지도 정보가 개발되어야 한다. 이를 통해 상담자들의 직업정보탐색을 지원하여 보다 과학적이고 체계적인 직업상담이 가능해질 것이다.

3.2 산업변화 반영한 직업진로지도프로그램 개발

저탄소 산업변화, 디지털 뉴딜 등 새로운 변화가 가속화되고 있는 바, 산업변화를 반영한 경력경로를 개발하고 이를 탐색하도록 지원하는 프로그램 개발이 요구된다. 개인의 다양한 직업경험을 기반으로 변화하는 산업환경에서 어떤 경력경로를 확대할 수 있을 지에 대한 노하우가 공유될 수 있는 프로그램이 개발되어야 할 것이다.

3.3 AI 면접 등 최신의 취업지원컨텐츠 개발

최근의 채용시장은 역량기반 채용, AI 면접 등 새로운 변화가 일어나고 있다. 이러한 변화가 반영되어 취업지원을 준비할 수 있는 컨텐츠 변화가 필요하다. 특히 비대면 환경을 활용할 수 있는 취업준비프로그램 등의 개발도 요구된다.

4. 직업진로지도 전문가 역량강화

고용센터 직업진로지도 기능을 강화하기 위해서는 무엇보다 직업지도 전문인력을 양성하고 배치하는 것이 중요하다. 고용센터의 어떤 업무보다도 직업상담의 전문성이 중요한 직업진로지도 업무영역에는 전문자격을 갖춘 상담사를 전담배치하고 행정업무보다 상담업무 비중을 늘리도록 체계화하여야 하며 타 업무 순환보직을 최대한 줄이는 방안이 고려되어야 한다.

또한 직업상담 업무 전담자의 역량 강화를 위해 체계화된 양성 커리큘럼 운영이 필요하다. 현재 민간위탁 직업진로상담사들은 다양한 교육기회가 제공되며 상담 슈퍼비전을 받도록 평가관리되고 있으나, 정작 고용센터 상담원들은 업무공백 문제로 인한 교육기회 부족, 행정업무 소진으로 직업상담역량 저하 등의 문제가 발생하고 있다. 무엇보다 직업상담 역량을 강화시키기 위한 체계화된 커리큘럼이 개발되고 상담원들의 교육기회가 체계적으로 관리되도록 하는 방안이 마련되어야 한다. 이를 위해 기존 고용노동연수원에서 운영하는 직업상담 역량 교육과정을 확대하고, 한국고용정보원의 사이버진로교육센터를 활용한 온라인 교육과정 개편, 집단상담프로그램 및 심리검사 해석 등 실질적인 상담업무 교육과정의 체계적 운영, 교육이력관리 등의 구체적 개선방안을 제안할 수 있다.

제 2절 고용센터 비대면 집단상담프로그램 운영 개선방안

1. 비대면 집단상담프로그램 센터 운영방식 개선

비대면 집단상담프로그램의 경우 현재 센터단위로 운영되고 있으나, 비대면의 특성상 거주지와 상관없이 참여하고 있는 실정이다. 따라서 비대면프로그램의 경우 센터단위가 아닌 청단위 운영 등을 고려하여 효율적인 운영 방안을 마련할 필요가 있다. 분기/반기/년 별로 전체목표를 수립한 후 센터 및 위탁기관을 프로그램에 투입하는 등 상시서비스체제를 운영할 수 있으며, 비대면프로그램을 업종별 혹은 직종별로 개발하여 지역마다 동일한 프로그램이 아

닌 다양한 프로그램을 달리 운영하여 참여자들의 선택권을 넓히는 방안도 고려할 수 있다.

2. 비대면 집단상담프로그램 수준별 과정 채계화

본 연구결과, 집단상담프로그램이 참여 대상에 따라 학습수준의 차이가 나타나고 있었다. 따라서 이후 프로그램 개발참여자들의 취업준비도 및 기대수준에 맞게 단계를 구분한 프로그램 진행이 필요하다. 진로설정이 안 되었거나 구직서류 반영 비율이 낮은 직종(단순직무 등) 참여자 집단, 경력 및 자격취득, 진로설정 등 바로 취업이 가능한 참여자 집단 등으로 프로그램을 단계화하여 운영하는 방안 등의 모색이 필요하다.

3. 비대면 집단상담프로그램 진행자 교육과정 체계화

비대면집단상담프로그램의 경우 진행자 교육과정 표준화와 체계화가 요구된다. 비대면프로그햄 진행경험, 이전 프로그램 교육이수 경력 등을 고려하여 교육과정을 개발하고, 비대면프로그램 진행기법, 비대면 참여자 독려상담기법 등 비대면상황을 고려한 교육과정 내용 개발이 필요하다.

4. 비대면 집단상담프로그램 진행 컨설팅 및 사례 공유

비대면집단상담프로그램 진행에 대한 전문가 컨설팅, 비대면프로그램 진행 사례 공유 등이 체계화되어 프로그램 진행경험이 공유될 수 있도록 지원하는 방안이 필요하다. 또한 비대면프로그램 운영 노하우와 관련 자료를 서로 공유하여 상호경험이 축적될 수 있는 진행자들의 온라인 소통공간 등이 마련될 필요가 있다.

본 연구를 통해 비대면취업지원서비스의 운영 현황과 요구를 살펴보았으며, 코로나 이후에도 비대면취업지원서비스를 보다 효율적으로 활용할 수 있는 방안을 제시하였다. 온라인취업지원서비스에 대한 요구가 향후에도 증가할 것으로 예상되는 바, 비대면취업지원서비스가 활성화될 수 있는 지속적인 관심과 정책적 지원이 마련되어야 할 것이다.

참고문헌

김호원 외(2015). 공공 고용서비스 기관 업무현황 비교・분석. 한국고용정보원.

고용노동부(2018). 고용센터 및 고용 관련 부서 운영 규정(개정 2018. 3. 30 훈령 제 240호)

고재성 외(2008). 진로교육 실태조사. 한국고용정보원.

오성욱 (2017). 한국형 고용서비스 발전전략. 한국고용정보원

이효남 외(2018). 고용센터 직업진로지도 모니터링 연구. 한국고용정보원.

장서영 외(2010). 2010 직업진로지도 사업 모니터링 연구. 한국고용정보원.

채구묵. (2011). 적극적노동시장정책이 실업에 미치는 영향. 한국사회복지학, 63(3), 187-211.

Author, D.H.(2001). “Wining the labor market”, Journal of Economic Perspectives, Vol.15(1), pp. 25-40.

Calmfors, L., & Skedinger, P. (1995). Does active labour-market policy increase employment? Theoretical considerations and some empirical evidence from Sweden. Oxford Review of Economic Policy, 11(1), 91-109.

Crépon, B., Dejemeppe, M., & Gurgand, M. (2005). Counseling the unemployed: does it lower unemployment duration and recurrence?.

EU(2017). For PES Building Career Guidance and Lifelong Learning,

Ginzberg, E.(1971), Career Guidence : *Who Needs It, Who Privides It, Who Can Improve It*, McGraw-Hill, New York.

Mark Freedland et al..(2007). Employment Serviced as a Public Service. PES and European Law, Oxford Univ. Press.

OECD(2004). Career Guidance and Public Policy.

OECD(2020). Career Guidance for Adults in a Changing World of Work(2020).

Thuy,P., Hansen, E, Price, D(2001). The public employment service in a changing labour market. Geneva, ILO.Thuy, Phan, et al. The public employment service in a changing labour market. Geneva: International Labour Office, 2001.

Van den Berg, G. J., & Van der Klaauw, B. (2006). Counseling and monitoring of unemployed workers: Theory and evidence from a controlled social experiment. International economic review, 47(3), 895-936.

Wood, J. and Frugoli,2002). “ Information, tools, technology: Informing labour exchange participants”, paper prepared for the conference Job Traning and Labour Exchange in the U.S. Department of LAbor, Augusta, Michigan, September.

부록 1: 고용센터 직업진로지도 모니터링 온라인 설문지 (고용센터 상담자 대상, 민간위탁 진행자 대상)

※ 응답자 기재할 필요 없음.

[고용센터 상담자 대상] **List ID** | | | | | **ID** | | | | |

통계법 제33조 (비밀의 보호)	**응답하신 내용은 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의하여 비밀이 철저히 보호되며, 통계작성 외의 목적으로 절대 사용되지 않습니다.** ① 통계의 작성과정에서 알려진 사항으로서 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다. ② 통계의 작성을 위하여 수립된 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 자료는 통계작성 외의 목적으로 사용되어서는 안 된다.

고용센터 직업진로지도 모니터링을 위한 설문조사

안내문

안녕하십니까? 여러 가지 업무로 바쁘신 중에도 불구하고 '고용센터 직업진로지도 프로그램 모니터링' 사업을 위한 설문조사에 참여해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

한국고용정보원 생애진로개발팀에서는 현장에서 직업진로지도 사업을 진행하는데 있어 도움이 필요한 부분을 파악하고 지원하기 위해 컨설팅을 계획하고 있으며, 이를 위해 현장의 목소리를 듣고자 모니터링을 진행하고자 합니다.

본 조사는 고용센터 직업지도프로그램 운영현황, 집단상담프로그램의 대면 및 비대면 운영과 운영 시 내용 전달과 관련하여 지원이 필요한 사항 등을 파악하려는 목적으로 구성된 질문입니다. 각 문항을 잘 읽고 여러분의 의견을 자유롭게 개진해 주시기 바랍니다.

본 조사의 내용 및 개인 신상은 통계법 제 33조에 의해 비밀이 보장되며, 본 연구를 위한 목적으로만 활용됩니다. 여러분의 소중한 의견에 감사드립니다.

2021년 11월

1. 다음은 귀 센터의 전체 직업지도프로그램 운영 현황 및 프로그램별 운영에 대한 질문입니다. 각 문항을 잘 읽고 응답해 주시기 바랍니다.

1. 귀 센터에서 운영하는 직업지도프로그램(집단상담·단기집단·취업특강 · 행복오름 · 일자리 희망 프로그램 등)을 모두 체크하여 주시기 바랍니다.

구분	프로그램명	체크
집단상담 프로그램	성취 프로그램	
	40대 구직자 취업역량 강화 프로그램	
	청년층 직업지도(CAP@) 프로그램	
	취업희망프로그램	
	고졸청년 취업지원 프로그램	
	성장(성실) 프로그램	
	청년취업역량강화 프로그램	
	청년니트진로역량강화 프로그램(allA)	
	행복내일 취업지원 프로그램	
행복오름	행복오름 프로그램(1, 2)	
취업특강	단기 취업특강	
단기집단	단기 집단상담	
일자리 희망 프로그램	센터 자체적으로 개발한 구직자 취업역량강화 프로그램	
채용박람회	구인자와 구직자를 위한 채용박람회	
그 외	기타 ( )	

2. 귀 센터에서는 성취 프로그램을 주로 활용하고 있습니까?

① 주로 활용 (문 2-1로 이동)　　② 주로 활용하지 않음 (문 2-2로 이동)

2-1. 성취 프로그램을 주로 활용하는 이유는 무엇입니까?

① 프로그램 참여자의 모집이 수월하여
② 프로그램의 내용이 센터에 방문하는 참여자에게 적합하기 때문
③ 해당 프로그램 진행 교육 및 노하우가 쌓여 프로그램 진행이 수월하여
④ 프로그램 만족도가 높게 나오기 때문에

2-2. 성취 프로그램을 주로 활용하지 않는 이유는 무엇입니까?

① 프로그램 참여자의 모집이 어려워서
② 프로그램의 내용이 센터에 방문하는 참여자에게 적합하지 않기 때문에
③ 해당 프로그램 진행 교육 및 노하우가 없어 프로그램 진행이 어렵기 때문에
④ 프로그램 만족도가 낮게 나오기 때문에

3. 귀 센터에서는 40대 구직자 취업역량강화 프로그램을 주로 활용하고 있습니까?

① 주로 활용 (문 2-1로 이동)　　② 주로 활용하지 않음 (문 2-2로 이동)

3-1. 40대 구직자 취업역량강화 프로그램을 주로 활용하는 이유는 무엇입니까?

① 프로그램 참여자의 모집이 수월하여
② 프로그램의 내용이 센터에 방문하는 참여자에게 적합하기 때문
③ 해당 프로그램 진행 교육 및 노하우가 쌓여 프로그램 진행이 수월하여
④ 프로그램 만족도가 높게 나오기 때문에

3-2. 40대 구직자 취업역량강화 프로그램을 주로 활용하지 않는 이유는 무엇입니까?

① 프로그램 참여자의 모집이 어려워서
② 프로그램의 내용이 센터에 방문하는 참여자에게 적합하지 않기 때문에
③ 해당 프로그램 진행 교육 및 노하우가 없어 프로그램 진행이 어렵기 때문에
④ 프로그램 만족도가 낮게 나오기 때문에

4. 다음은 성취 프로그램 내용 이해와 운영에 대한 질문입니다.

4-1. 성취 프로그램의 프로그램 분량에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 시간 내 진행하기에 적절하다.

② 시간 내 진행하기에 분량이 많다.

③ 시간 내 진행하기에 분량이 부족하다.

4-2. 성취 프로그램의 진행자 난이도에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 프로그램 내용을 이해하고 진행하는데 문제가 없다.

② 프로그램 내용을 이해하는 데에는 무리가 없지만 진행이 어렵다.

③ 프로그램 내용을 이해하기에는 어렵지만 진행은 어렵지 않다.

④ 프로그램 내용을 이해하고 진행하는 것이 모두 어렵다.

4-2-1. 어떤 점이 어려운 지 구체적으로 기술해주십시오.

_____

4-3. 성취 프로그램의 참여자 난이도에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 프로그램 난이도는 참여자에게 적절하다.

② 프로그램 난이도가 원래 목적으로 한 참여자들에게는 적절하나, 실제 센터에 방문하는 참여자들에게는 어렵다. (예) 프로그램이 본래는 일반 구직자를 대상으로 개발되었으나 실제로는 취약계층을 대상으로 진행되는 경우 (문 4-3-1로 이동)

③ 프로그램이 실제 센터를 방문하는 참여자를 대상으로 개발되었으나 참여자들이 이해하기에 어렵다. (문 4-3-1로 이동)

4-3-1. 참여자들이 어떤 점을 어려워하는지 구체적으로 기술해주십시오.

_____

5. 다음은 40대 구직자 취업역량강화 프로그램 내용 이해와 운영에 대한 질문입니다.

5-1. 40대 구직자 취업역량강화 프로그램의 프로그램 분량에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 시간 내 진행하기에 적절하다.

② 시간 내 진행하기에 분량이 많다.

③ 시간 내 진행하기에 분량이 부족하다.

5-2. 40대 구직자 취업역량강화 프로그램의 진행자 난이도에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 프로그램 내용을 이해하고 진행하는데 문제가 없다.

② 프로그램 내용을 이해하는 데에는 무리가 없지만 진행이 어렵다.

③ 프로그램 내용을 이해하기에는 어렵지만 진행은 어렵지 않다.

④ 프로그램 내용을 이해하고 진행하는 것이 모두 어렵다.

5-2-1. 어떤 점이 어려운 지 구체적으로 기술해주십시오.

_____

5-3. 40대 구직자 취업역량강화 프로그램의 참여자 난이도에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 프로그램 난이도는 참여자에게 적절하다.

② 프로그램 난이도가 원래 목적으로 한 참여자들에게는 적절하나, 실제 센터에 방문하는 참여자들에게는 어렵다. (예) 프로그램이 본래는 일반 구직자를 대상으로 개발되었으나 실제로는 취약계층을 대상으로 진행되는 경우 (문 4-3-1로 이동)

③ 프로그램이 실제 센터를 방문하는 참여자를 대상으로 개발되었으나 참여자들이 이해하기에 어렵다. (문 4-3-1로 이동)

5-3-1. 참여자들이 어떤 점을 어려워하는지 구체적으로 기술해주십시오.

_____

2. 다음은 비대면 집단상담프로그램 운영현황 및 개선방향에 대한 질문입니다. 각 문항을 잘 읽고 응답해 주시기 바랍니다.

6. 귀 센터에서 지난 1년간(21.01.01~현재) 비대면으로 진행한 경험이 있는 직업지도 서비스에 대해 모두 체크하여 주십시오.

구분	프로그램명	체크	대면(%)	비대면(%)
집단상담 프로그램	성취 프로그램			
	40대 구직자 취업역량 강화 프로그램			
	청년층 직업지도(CAP@) 프로그램			
	취업희망프로그램			
	고졸청년 취업지원 프로그램			
	성장(성실) 프로그램			
	청년취업역량강화 프로그램			
	청년니트진로역량강화 프로그램(allA)			
	행복내일 취업지원 프로그램			
행복오름	행복오름 프로그램(1, 2)			
취업특강	단기 취업특강			
단기집단	단기 집단상담			
일자리 희망 프로그램	센터 자체적으로 개발한 구직자 취업역량강화 프로그램			
채용박람회	구인자와 구직자를 위한 채용박람회			
그 외	기타 ( )			

7. 대면 운영에 비해 비대면으로 프로그램을 운영하는 것의 가장 큰 차이점은 무엇이라고 생각하십니까?

① 프로그램 참여자 모집
② 프로그램 사전 준비
③ 프로그램 운영 시간
④ 프로그램 진행 방법
⑤ 프로그램 참여자 태도

7.-1. 응답하신 내용에 대해 구체적으로 기술해주십시오.

_____

8. 대면 운영에 비해 비대면으로 프로그램을 운영할 때 진행자 혹은 참여자 입장에서 장점 및 효과는 무엇이라고 생각하십니까? (1,2순위 체크)

8.-1. 진행자(운영자) 입장에서의 장점 및 효과는 무엇입니까?

① 쉬는시간 및 점심시간에 휴식을 취할 수 있어 에너지 소모가 덜하다.
② 프로그램 운영시간이 축소되어 업무의 부담이 덜하다.
③ 프로그램 진행시 진행자 매뉴얼이나 관련 자료를 자유롭게 참고할 수 있다.
④ 참여자들의 중간 탈락율 및 지각이 줄어들었다.
⑤ 참여자들이 대면으로 진행할때보다 채팅 등을 통해 더욱 적극적으로 참여한다.

8.-2. 참여자 입장에서의 장점 및 효과는 무엇입니까?

① 센터에 내방하지 않고 자신에게 편안한 공간에서 참여할 수 있다.
② 프로그램 운영시간이 축소되어 프로그램에 참여할 시간을 확보하는 것이 용이하다.
③ 내향적/소극적 성향의 참여자들이 비대면 환경에서 더 편하게 자신의 의견을 표현한다.
④ 운영인원이 축소되어 비대면 진행시 대면보다 개별적인 케어 및 피드백을 받을 수 있다.

9. 대면 운영에 비해 비대면으로 프로그램을 운영할 때 진행자 혹은 참여자 입장에서 단점 및 어려운 점은 무엇이라고 생각하십니까? (1,2순위 체크)

9.-1. 진행자(운영자) 입장에서의 단점 및 어려운 점은 무엇입니까?

① 사전 접속 안내 및 교재 발송 업무가 추가되어 업무 부담이 늘어났다.
② 운영시간이 축소되어 프로그램 진행 내용에 비해 시간이 부족하다.
③ 참여자 간의 역동 및 교류가 감소되어 프로그램 진행 부담이 늘어났다.
④ 참여자들이 교육에 참여하며 다른 일을 할 수 있어 교육의 집중도가 감소했다.
⑤ 참여자들에게 발생하는 문제들(접속불안정, 온라인 참여활동 미숙 등)에 효과적으로 대처하기 힘들다.

9.-2. 참여자 입장에서의 단점 및 어려운 점은 무엇입니까?

① 연령층이 높은 참여자의 경우 비대면 참여 자체를 어려워한다.
② 직접 참여자들을 만나 교류하고 네트워크를 형성하기 어렵다.
③ 진행자 및 참여자들에게서 받을 수 있는 개별적인 피드백이 줄어들었다.
④ 대면보다 비대면으로 참여할 경우 쉽게 피로를 느낀다.

10. 비대면으로 프로그램을 효과적으로 운영하기 위해 꼭 필요한 지원은 무엇입니까?

① 비대면 전용 프로그램 공간 및 운영환경 구축(네트워크, 장비 등)
② 진행자 인력 보강 및 역량강화 교육 지원
③ 비대면 진행을 위한 화상회의 도구 및 관련 활용도구 구비 및 개선
④ 비대면 참여자 어려운 저소득층 및 고연령 참여자들을 위한 별도 지원

3. **다음은 집단상담프로그램 진행자의 역량강화 개선방향에 대한 질문입니다.** 각 문항을 잘 읽고 응답해 주시기 바랍니다.

11. 귀하는 집단상담프로그램의 운영을 위해 주기적으로 직무교육을 받고 있습니까?

① 예 (문 11-1로 이동) ② 아니오 (문 11-3로 이동)

11-1. 한국고용정보원의 교육에 참여한 적이 있으십니까?

① 예 ② 아니오

11-1-1. 한국고용정보원의 교육의 장점은 무엇이라고 생각합니까?

① 프로그램 개발진의 직강 강의
② 교육 커리큘럼 및 내용의 전문성
③ 교육운영의 전문성
④ 다양한 교육과정 개설

11-2. 한국고용정보원의 교육 이외의 다른 교육에 참여하신 적이 있으십니까?

① 예 ② 아니오

11-2-1. 참여한 교육의 장점은 무엇입니까?

① 풍부한 현장경험 및 사례 제시
② 교육 커리큘럼 및 내용의 전문성
③ 교육운영의 전문성
④ 다양한 교육과정 개설

11-3. 주기적인 직무교육을 받지 않은 이유는 무엇입니까?

① 업무과다로 인한 시간 부족
② 센터의 관심 및 지원
③ 교육필요성 부재
④ 예산 부족

12. 귀하가 집단상담프로그램 진행 시 가장 부족하다고 느끼는 역량은 무엇입니까?

① 참여자 동기 부여
② 프로그램 내용 전달 및 강의 스킬
③ 프로그램 내용 이해
④ 프로그램 운영을 위한 행정업무 처리

13. 귀하가 집단상담프로그램 진행 시 필요한 역량을 강화하기 위해 어떤 지원이 필요하다고 생각하십니까?

① 프로그램 이해를 위한 최신 이론 및 관련 통계 현황 등 기초역량강화
② 프로그램 시연 및 실습 교육
③ 프로그램 진행에 필요한 상담기법 교육
④ 프로그램 진행에 활용할 수 있는 참여자 참여촉진 방법 교육
⑤ 지속적인 보수교육 제공 필요

14. 그 외 직업지도 및 집단상담프로그램 관련하여 한국고용정보원에 바라는 점이 있으실 경우 자유롭게 적어주시기 바랍니다.

_____

4. 다음은 응답자 특성에 대한 질문입니다. 해당 사항에 표시하여 주시기 바랍니다.

성별	① 여성 ② 남성
연령	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상
집단상담 프로그램 진행 경력	( ) 년 ( ) 개월
소속	( )
소속센터 소재지	①서울 ② 부산 ③ 대구 ④ 인천 ⑤ 대전 ⑥ 광주 ⑦ 울산 ⑧ 경기도 ⑨ 강원도 ⑩ 충청도 ⑪ 경상도 ⑫ 전라도(제주포함)

※ 응답자 기재할 필요 없음.

[민간위탁 진행자 대상] List ID | | | | | ID | | | | |

통계법 제33조 (비밀의 보호)	**응답하신 내용은 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의하여 비밀이 철저히 보호되며, 통계작성 외의 목적으로 절대 사용되지 않습니다.** ① 통계의 작성과정에서 알려진 사항으로서 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다. ② 통계의 작성을 위하여 수립된 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 자료는 통계작성 외의 목적으로 사용되어서는 안 된다.

고용센터 직업진로지도 모니터링을 위한 설문조사

안내문

안녕하십니까? 여러 가지 업무로 바쁘신 중에도 불구하고 '고용센터 직업진로지도 프로그램 모니터링' 사업을 위한 설문조사에 참여해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

한국고용정보원 생애진로개발팀에서는 현장에서 직업진로지도 사업을 진행하는데 있어 도움이 필요한 부분을 파악하고 지원하기 위해 컨설팅을 계획하고 있으며, 이를 위해 현장의 목소리를 듣고자 모니터링을 진행하고자 합니다.

본 조사는 고용센터 직업지도프로그램 운영현황, 집단상담프로그램의 대면 및 비대면 운영과 운영 시 내용 전달과 관련하여 지원이 필요한 사항 등을 파악하려는 목적으로 구성된 질문입니다. 각 문항을 잘 읽고 여러분의 의견을 자유롭게 개진해 주시기 바랍니다.

본 조사의 내용 및 개인 신상은 통계법 제 33조에 의해 비밀이 보장되며, 본 연구를 위한 목적으로만 활용됩니다. 여러분의 소중한 의견에 감사드립니다.

2021년 11월

1. 다음은 집단상담프로그램 진행 및 운영에 대한 질문입니다. 각 문항을 잘 읽고 응답해 주시기 바랍니다.

1. 귀 기관 및 센터에서는 청년층 직업지도프로그램(cap@)을 주로 활용하고 있습니까?

① 주로 활용 (문 1-1로 이동)　　② 주로 활용하지 않음 (문 2-2로 이동)

1-1. 청년층 직업지도프로그램(cap@)을 주로 활용하는 이유는 무엇입니까?

① 프로그램 참여자의 모집이 수월하여
② 프로그램의 내용이 센터에 방문하는 참여자에게 적합하기 때문
③ 해당 프로그램 진행 교육 및 노하우가 쌓여 프로그램 진행이 수월하여
④ 프로그램 만족도가 높게 나오기 때문에

1-2. 청년층 직업지도프로그램(cap@)을 주로 활용하지 않는 이유는 무엇입니까?

① 프로그램 참여자의 모집이 어려워서
② 프로그램의 내용이 센터에 방문하는 참여자에게 적합하지 않기 때문에
③ 해당 프로그램 진행 교육 및 노하우가 없어 프로그램 진행이 어렵기 때문에
④ 프로그램 만족도가 낮게 나오기 때문에

2. 귀 기관 및 센터에서는 취업희망프로그램을 주로 활용하고 있습니까?

① 주로 활용 (문 2-1로 이동)　　② 주로 활용하지 않음 (문 2-2로 이동)

2-1. 취업희망프로그램을 주로 활용하는 이유는 무엇입니까?

① 프로그램 참여자의 모집이 수월하여
② 프로그램의 내용이 센터에 방문하는 참여자에게 적합하기 때문
③ 해당 프로그램 진행 교육 및 노하우가 쌓여 프로그램 진행이 수월하여
④ 프로그램 만족도가 높게 나오기 때문에

2-2. 취업희망프로그램을 주로 활용하지 않는 이유는 무엇입니까?

① 프로그램 참여자의 모집이 어려워서
② 프로그램의 내용이 센터에 방문하는 참여자에게 적합하지 않기 때문에
③ 해당 프로그램 진행 교육 및 노하우가 없어 프로그램 진행이 어렵기 때문에
④ 프로그램 만족도가 낮게 나오기 때문에

3. 다음은 청년층 직업지도프로그램(cap@) 내용 이해와 운영에 대한 질문입니다.

3-1. 청년층 직업지도프로그램(cap@) 분량에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 시간 내 진행하기에 적절하다.
② 시간 내 진행하기에 분량이 많다.
③ 시간 내 진행하기에 분량이 부족하다.

3-2.청년층 직업지도프로그램(cap@) 진행자 난이도에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 프로그램 내용을 이해하고 진행하는데 문제가 없다.
② 프로그램 내용을 이해하는 데에는 무리가 없지만 진행이 어렵다.
③ 프로그램 내용을 이해하기에는 어렵지만 진행은 어렵지 않다.
④ 프로그램 내용을 이해하고 진행하는 것이 모두 어렵다.

3-2-1. 어떤 점이 어려운 지 구체적으로 기술해주십시오.

_____

3-3. 청년층 직업지도프로그램(cap@) 참여자 난이도에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 프로그램 난이도는 참여자에게 적절하다.
② 프로그램 난이도가 원래 목적으로 한 참여자들에게는 적절하나, 실제 센터에 방문하는 참여자들에게는 어렵다. (예) 프로그램이 본래는 일반 구직자를 대상으로 개발되었으나 실제로는 취약계층을 대상으로 진행되는 경우 (문 4-3-1로 이동)
③ 프로그램이 실제 센터를 방문하는 참여자를 대상으로 개발되었으나 참여자들이 이해하기에 어렵다. (문 4-3-1로 이동)

3-3-1. 참여자들이 어떤 점을 어려워하는지 구체적으로 기술해주십시오.

_____

4. 다음은 취업희망프로그램 내용 이해와 운영에 대한 질문입니다.

4-1. 취업희망프로그램의 프로그램 분량에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 시간 내 진행하기에 적절하다.
② 시간 내 진행하기에 분량이 많다.
③ 시간 내 진행하기에 분량이 부족하다.

4-2. 취업희망프로그램의 진행자 난이도에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 프로그램 내용을 이해하고 진행하는데 문제가 없다.
② 프로그램 내용을 이해하는 데에는 무리가 없지만 진행이 어렵다.
③ 프로그램 내용을 이해하기에는 어렵지만 진행은 어렵지 않다.
④ 프로그램 내용을 이해하고 진행하는 것이 모두 어렵다.

4-2-1. 어떤 점이 어려운 지 구체적으로 기술해주십시오.

_____

4-3. 취업희망프로그램의 참여자 난이도에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 프로그램 난이도는 참여자에게 적절하다.
② 프로그램 난이도가 원래 목적으로 한 참여자들에게는 적절하나, 실제 센터에 방문하는 참여자들에게는 어렵다. (예) 프로그램이 본래는 일반 구직자를 대상으로 개발되었으나 실제로는 취약계층을 대상으로 진행되는 경우 (문 4-3-1로 이동)
③ 프로그램이 실제 센터를 방문하는 참여자를 대상으로 개발되었으나 참여자들이 이해하기에 어렵다. (문 4-3-1로 이동)

4-3-1. 참여자들이 어떤 점을 어려워하는지 구체적으로 기술해주십시오.

_____

2. 다음은 비대면 집단상담프로그램 운영현황 및 개선방향에 대한 질문입니다. 각 문항을 잘 읽고 응답해 주시기 바랍니다.

5. 귀 기관에서 지난 1년간(21.01.01~현재) 비대면으로 진행한 경험이 있는 직업지도 서비스에 대해 모두 체크하여 주십시오.

구분	프로그램명	체크	대면(%)	비대면(%)
집단상담 프로그램	성취 프로그램			
	40대 구직자 취업역량 강화 프로그램			
	청년층 직업지도(CAP@) 프로그램			
	취업희망프로그램			
	고졸청년 취업지원 프로그램			
	성장(성실) 프로그램			
	청년취업역량강화 프로그램			
	청년니트진로역량강화 프로그램(allA)			
	행복내일 취업지원 프로그램			
행복오름	행복오름 프로그램(1, 2)			
취업특강	단기 취업특강			
단기집단	단기 집단상담			
일자리 희망 프로그램	센터 자체적으로 개발한 구직자 취업 역량강화 프로그램			
채용박람회	구인자와 구직자를 위한 채용박람회			
그 외	기타 ( )			

6. 대면 운영에 비해 비대면으로 프로그램을 운영하는 것의 가장 큰 차이점은 무엇이라고 생각하십니까?

① 프로그램 참여자 모집
② 프로그램 사전 준비
③ 프로그램 운영 시간
④ 프로그램 진행 방법
⑤ 프로그램 참여자 태도

6.-1. 응답하신 내용에 대해 구체적으로 기술해주십시오.

_____

7. 대면 운영에 비해 비대면으로 프로그램을 운영할 때 진행자 혹은 참여자 입장에서 장점 및 효과는 무엇이라고 생각하십니까? (1,2순위 체크)

7.-1. 진행자(운영자) 입장에서의 장점 및 효과는 무엇입니까?

① 쉬는시간 및 점심시간에 휴식을 취할 수 있어 에너지 소모가 덜하다.
② 프로그램 운영시간이 축소되어 업무의 부담이 덜하다.
③ 프로그램 진행시 진행자 매뉴얼이나 관련 자료를 자유롭게 참고할 수 있다.
④ 참여자들의 중간 탈락율 및 지각이 줄어들었다.
⑤ 참여자들이 대면으로 진행할때보다 채팅 등을 통해 더욱 적극적으로 참여한다.

7.-2. 참여자 입장에서의 장점 및 효과는 무엇입니까?

① 센터에 내방하지 않고 자신에게 편안한 공간에서 참여할 수 있다.
② 프로그램 운영시간이 축소되어 프로그램에 참여할 시간을 확보하는 것이 용이하다.
③ 내향적/소극적 성향의 참여자들이 비대면 환경에서 더 편하게 자신의 의견을 표현한다.
④ 운영인원이 축소되어 비대면 진행시 대면보다 개별적인 케어 및 피드백을 받을 수 있다.

8. 대면 운영에 비해 비대면으로 프로그램을 운영할 때 진행자 혹은 참여자 입장에서 단점 및 어려운 점은 무엇이라고 생각하십니까? (1, 2순위 체크)

8.-1. 진행자(운영자) 입장에서의 단점 및 어려운 점은 무엇입니까?

① 사전 접속 안내 및 교재 발송 업무가 추가되어 업무 부담이 늘어났다.
② 운영시간이 축소되어 프로그램 진행 내용에 비해 시간이 부족하다.
③ 참여자 간의 역동 및 교류가 감소되어 프로그램 진행 부담이 늘어났다.
④ 참여자들이 교육에 참여하며 다른 일을 할 수 있어 교육의 집중도가 감소했다.
⑤ 참여자들에게 발생하는 문제들(접속불안정, 온라인 참여활동 미숙 등)에 효과적으로 대처하기 힘들다.

8.-2. 참여자 입장에서의 단점 및 어려운 점은 무엇입니까?

① 연령층이 높은 참여자의 경우 비대면 참여 자체를 어려워한다.
② 직접 참여자들을 만나 교류하고 네트워크를 형성하기 어렵다.
③ 진행자 및 참여자들에게서 받을 수 있는 개별적인 피드백이 줄어들었다.
④ 대면보다 비대면으로 참여할 경우 쉽게 피로를 느낀다.

9. 비대면으로 프로그램을 효과적으로 운영하기 위해 꼭 필요한 지원은 무엇입니까?

① 비대면 전용 프로그램 공간 및 운영환경 구축(네트워크, 장비 등)
② 진행자 인력 보강 및 역량강화 교육 지원
③ 비대면 진행을 위한 화상회의 도구 및 관련 활용도구 구비 및 개선
④ 비대면 참여자 어려운 저소득층 및 고연령 참여자들을 위한 별도 지원

3. **다음은 집단상담프로그램 진행자의 역량강화 개선방향에 대한 질문입니다.** 각 문항을 잘 읽고 응답해 주시기 바랍니다.

10. 귀하는 집단상담프로그램의 운영을 위해 주기적으로 직무교육을 받고 있습니까?

① 예 (문 11-1로 이동) ② 아니오 (문 11-3로 이동)

10-1. 한국고용정보원의 교육에 참여한 적이 있으십니까?

① 예 ② 아니오

10-1-1. 한국고용정보원의 교육의 장점은 무엇이라고 생각합니까?

① 프로그램 개발진의 직강 강의

② 교육 커리큘럼 및 내용의 전문성

③ 교육운영의 전문성

④ 다양한 교육과정 개설

10-2. 한국고용정보원의 교육 이외의 다른 교육에 참여하신 적이 있으십니까?

① 예 ② 아니오

10-2-1. 참여한 교육의 장점은 무엇입니까?

① 풍부한 현장경험 및 사례 제시

② 교육 커리큘럼 및 내용의 전문성

③ 교육운영의 전문성

④ 다양한 교육과정 개설

10-3. 주기적인 직무교육을 받지 않은 이유는 무엇입니까?

① 업무과다로 인한 시간 부족

② 센터의 관심 및 지원

③ 교육필요성 부재

④ 예산 부족

11. 귀하가 집단상담프로그램 진행 시 가장 부족하다고 느끼는 역량은 무엇입니까?

① 참여자 동기 부여

② 프로그램 내용 전달 및 강의 스킬

③ 프로그램 내용 이해

④ 프로그램 운영을 위한 행정업무 처리

12. 귀하가 집단상담프로그램 진행 시 필요한 역량을 강화하기 위해 어떤 지원이 필요하다고 생각하십니까?

① 프로그램 이해를 위한 최신 이론 및 관련 통계 현황 등 기초역량강화

② 프로그램 시연 및 실습 교육

③ 프로그램 진행에 필요한 상담기법 교육

④ 프로그램 진행에 활용할 수 있는 참여자 참여촉진 방법 교육

⑤ 지속적인 보수교육 제공 필요

13. 그 외 직업지도 및 집단상담프로그램 관련하여 한국고용정보원에 바라는 점이 있으실 경우 자유롭게 적어주시기 바랍니다.

_____

4. 다음은 응답자 특성에 대한 질문입니다. 해당 사항에 표시하여 주시기 바랍니다.

성별	① 여성 ② 남성
연령	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상
집단상담 프로그램 진행 경력	( ) 년 ( ) 개월
소속센터 소재지	①서울 ② 부산 ③ 대구 ④ 인천 ⑤ 대전 ⑥ 광주 ⑦ 울산 ⑧ 경기도 ⑨ 강원도 ⑩ 충청도 ⑪ 경상도 ⑫ 전라도(제주포함)

집 필 진 **이 효 남** (한국고용정보원)
강 옥 희 (한국고용정보원)
정 명 진 (한국고용정보원)
송 스 란 (한국고용정보원)

고용센터 직업진로지도 사업 모니터링 연구
- Covid 19, 비대면 집단상담프로그램 운영을 중심으로 -

인 쇄 2021년 12월
발 행 2021년 12월
발 행 인 나영돈
발 행 처 **한국고용정보원**
27740 충북 음성군 맹동면 태정로 6
☎ 1577-7114
홈페이지 www.keis.or.kr
조판 및 인쇄 (사)아름다운사람들복지회
☎ 02-6948-9650

• 본 보고서의 내용은 한국고용정보원의 사전 승인 없이 전재 및 역재할 수 없습니다.
ISBN 978-89-6331-072-5 93330