2021년도
국민취업지원제도

직업상담 우수 사례집

고용노동부

한국고용노동교육원

contents

대상

최고의 복지는 국민취업지원제도가 이뤄준 취업입니다!! 2
석 용 주 | 천안고용센터

내 인생? 국민취업지원제도 만나 만점이유~ 만점! 13
서 미 영 | 예산고용복지센터

최우수상

“국민취업지원제도는 제 삶의 등대! 절망에서 희망으로!!” 26
이 주 희 | 천안고용센터

절절포(never never give up) 정신으로 이룬 취업성공! 36
김 민 정 | (사)여성중앙회 종로여성인력개발센터

일단, 집 밖으로 나갑시다! 48
하 연 희 | (주)미래고용정보 대진대사무소

만57세, 생애최초 고용보험가입하다 64
최 인 숙 | 구미고용센터

Again and Again! 82
권 영 혜 | 부산북부고용복지+센터

취업! 더 이상 남 얘기가 아니다 96
윤 지 수 | (주)한국커리어잡스 천안

우수상

늦깎이 48세, 사회복지사 재취업 성공기! 107
강 청 아 | 부산고용복지+센터

우수상

“국민취업지원제도!~ 이 풍진 세상을 뚫는 화살이 되다.” 121
김 영 옥 | 서울서부고용복지센터

(취업이룸)경력단절여성의 첫 경리 사무직 도전기! 국취가 이뤄내다!! 137
서 대 연 | 천안고용센터

리사, 너의 꿈을 응원해! 147
김 은 정 | 인지어스 부산지사

코로나19 위기를 기회로, 재취업에 성공 159
송 소 희 | 고양상공회의소

나는 행복합니다~ 정말 정말 행복합니다. 새로운 인생의 행복을 꿈꾸며…. 167
김 선 영 | 서울고용센터

코로나 실직? 국민취업지원제도가 취업백신! 190
정 동 희 | 고양여성인력개발센터

함께 꾸는 꿈은 반드시 현실이 된다!! 203
정 미 연 | 여수고용노동지청 순천고용센터

갈피를 잡지 못할 때 꿈의 나침반이 되어준 국민취업지원제도 217
양 진 경 | 인지어스(유)당진지사

일경험 참여하고 취업했어요! 228
박 주 선 | (주)맥시머스 여주대지점

조금은 다르고 서툴러도 괜찮아요 243
김 지 원 | (주)맥시머스 시흥지점

아름다운 고목나무 정00씨. 257
정 지 희 | 진주고용센터

힘찬 사회의 첫걸음, 당신을 응원합니다! 271
김 지 은 | 부천시노동복지회관

contents

장려상

'고용과 복지에 열정을 더하면?' 288
김 수 연 | 상주고용복지센터

취업응급상황 발생!
북한이탈주민 OOO씨의 취업골든타임을 사수하라! 301
김 은 영 | 경산고용복지플러스센터

국민취업지원제도에 참여했다는 것만으로도
충분히 잘하고 있어요. 318
홍 은 진 | 광주복지+센터

희망의 빛 329
전 은 경 | 목포고용센터

사회생활의 첫 걸음, '일경험 프로그램'으로 도약을 꿈꾸다! 339
강 래 연 | 전주고용센터 국민취업지원1팀

일 경험으로 새로운 시작, 너두 할 수 있어! 353
이 홍 구 | (주)맥시머스 원주지점

슬기로운 직장생활! 공기업 준비생의 중소기업 정착기!! 369
최 현 식 | (사)여성중앙회 종로여성인력개발센터

당신 곁에서, 함께, 한 걸음 앞으로 380
신 혜 경 | 광주지방고용노동청 광주고용복지+센터

'위기'의 또 다른 이름은 '기회'입니다. 394
이 효 숙 | 이천고용센터

학교 밖 청소년, 새로운 희망을 잡(JOB)다. 408
양 윤 서 | 제이비커리어아산센터

방문을 열고 세상으로 한걸음 419
최 우 식 | (주)이노스잡

장려상

자신감 회복의 도구, 일경험 사업 참여를 통한 경단녀 탈출! 440
배 영 신 | 종로여성인력개발센터

사회인으로 첫걸음, 국민취업지원제도에서 준비 완료! 454
김 민 채 | 스탭스(주)인천센터

자영업 다둥이 가족의 코로나19를 넘어 삶으로 전진 464
장 윤 경 | 인천북부고용센터

희망의 끈을 놓지 않고, 일상의 삶에 도전하다! 477
송 은 영 | (사)한국고용서비스 진흥원_성남센터

일경험 인턴사원은 취업성공의 다리가 되어~ 494
조 지 현 | 수원고용복지플러스센터

심리치료 원해요! 취업하고 싶어요! 505
김 영 주 | (주)맥시머스 강릉지점

구직단념청년, 취업하기 위한 DO 드림 522
정 주 희 | 부산희망리본 사회적협동조합

도전에 대한 두려움을 극복하고 찾은 꿈 540
이 원 철 | (주)이노스잡

2021년도 국민취업지원제도

직업상담 우수사례

대 상

최고의 복지는 국민취업지원제도가 이뤄준 취업입니다!!

석 용 주 | 천안고용센터

사례유형 01 밀착상담, 고용-복지서비스 연계 등을 통한 취업장애요인 해소 사례

직업상담사례 요약

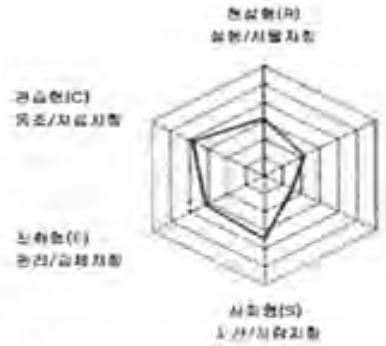
» 내담자는 **부당 해고**로 인한 **스트레스**와 **실직 기간의 장기화**로 채무와 **생활고**를 겪으며, 치아도 소실되고, 반복되는 취업면접 실패에 **자신감 하락**과 **심리적 압박**이 큰 상황이었음
국민취업지원제도에 참여하게 되면서 여러 **취업장애요인을 극복**할 수 있도록 **복지기관들을 연계**하고 **심리적 안정감**과 함께 취업에 대한 기대감을 높여 **희망 직종으로 알선**하여 **취업에 성공**한 사례임

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	이민수(가명)	성별	남
	연령	만 52세	학력	대학교(4년제) 졸업(전기공학과)
	참여유형	요건심사형	결혼	미혼
	취업장애요인	• 준고령자, 경력단절 및 장기간 실직으로 심한 생활고와 채무 증가 • 취업 희망직종 관련 자격증은 있으나, 치아 소실로 최종 면접단계에서 거듭 탈락하여 취업 자신감 하락		
환경	가족사항	• 1인 가구, 미혼		
	경제적 상황	• 고금리 대출 이자 장기 미납으로 채권 추심이 들어온 상태로 경제적·심리적 압박		
	기타 사항	• 생활고를 해결하고자 방문한 주민센터의 안내로 국민취업지원제도에 참여		

<table>
<tr><td rowspan="5">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">• 전기기사 1급 자격증 보유로 월 300만원 이상 일자리 취업 희망
- 1순위 : 아파트 전기관리 관리자(관리과장)
- 2순위 : 건물(빌딩) 전기안전 기술자</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">• 1년</td></tr>
<tr><td rowspan="4">경력</td><td>직장종류(직장명)</td><td>근무기간</td><td>직무내용</td><td>퇴사(이직)이유</td></tr>
<tr><td>○○아파트</td><td>2020.04.~2020.08.</td><td>전기안전 관리자</td><td>개인사정</td></tr>
<tr><td>△△아파트</td><td>2019.06.~2019.09.</td><td>전기안전 관리자</td><td>부당해고</td></tr>
<tr><td>□□아파트</td><td>2019.04.~2019.06.</td><td>전기안전 관리자</td><td>개인사정</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="4">• 전기기사 1급, 자동차운전면허1종</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="4">• 극심한 생활고와 체력 저하
- 무료급식소 급식으로만 끼니 해결하여 심각한 영양 불균형 및 체력 저하 상태</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사	• **직업선호도검사 S형** – 참여자에게 적합한 직업(좋아하는 활동, 관심 있는 직업, 선호하는 분야)을 탐색하여 희망 직무와 일치성 등을 확인하여 직업관련 정보를 제공하기 위하여 실시함 *※ 휴대폰으로 수행할 수 있는 직업선호도검사 S형 실시(준고령자)*
검사결과	님의 대표 흥미 코드는 CS입니다.  ○ 직업 흥미 유형별 점수 구분 / 현실형 / 탐구형 / 예술형 / 사회형 / 진취형 / 관습형 원점수 / 19 / 13 / 9 / 21 / 19 / 23 표준점수 / 75 / 61 / 42 / 57 / 60 / 65
검사해석	• **직업선호도검사 S형 결과 → CS형** 1. 육각형 모양이 전반적으로 큰 편이며 관습형 흥미유형이 가장 발달되어 있음. ※ 단, 관습형(23) 점수가 가장 높게 나왔으나, 사회형(21)과 진취형(19), 현실형(19) 점수와 3점 미만의 차이를 보이는 등 흥미유형의 변별성은 높지 않게 나와 참여자의 흥미 특성을 폭넓게 고려해야 함을 시사함 2. 사회형 21점, 진취형과 현실형은 각각 19점으로 관습형 흥미특성 외에도 골고루 흥미유형이 발달되어 있는 모습을 파악할 수 있음 3. 참여자의 흥미 특성은 원칙과 계획에 따라 자료를 기록, 정리, 조직하는 일을 좋아하며, 사람들과 함께하는 활동과 타인을 도와주는 활동을 선호하며, 협력적이고 관대한 면이 있음 4. 탐구형이나 예술형 유형은 모두 비선호하는 반면, 체계적이고 시스템이 잡혀있는 곳에서 일하는 것을 좋아하고, 사람들과 교류하고 대화하며 봉사활동하는 일은 선호함. **〈심리검사 종합〉** 1) 전반적으로 일정한 규칙과 계획에 따라 묵묵히 일 처리하는 것에 선호하는 특성을 갖고 있어, 내담자가 희망하는 아파트 전기관리자, 전기안전기술자 직무에 적합(일치) 할 것으로 판단됨. 2) 과거 경력 직무와 관련하여 아파트 주민들과 교류하며 관리하는 일인 아파트 전기 안전관리자로 취업한다면 내담자의 흥미와도 잘 맞으리라 예상됨

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	1. “자격증이 있어서 1차 서류는 무리 없이 통과되는데, **2차에서 계속 탈락**해요.” 2. “면접에서 떨어지니 **자신이 점점 없어지고,** 갈수록 **빚이 늘어나니** 걱정도 늘고…….” 3. “**치아만 해결되면 좋겠어요**. 살은 계속 빠지고 나이는 들어가고 큰일이에요.”
심리적 요인	• **정서적 우울감과 심리적인 압박감이 높음** – 장기간 실업으로 인한 사회적 관계 단절로 **우울감**과 **누적되는 채무**로 경제적인 **압박감** 매우 높은 상태였음 • **취업 자신감 저하 및 불안감 높음** – 희망 직종 관련 자격증은 보유하여 1차 서류는 통과되지만, 치아 소실로 면접에서는 거듭 탈락하는 상황으로 취업 **자신감과 취업할 수 있을까 하는 불안감이 높음** • **지적 잠재력은 양호함** – 직무 관련 4년제 대학을 전공하였으며, 자격증도 취득하여 업무수행관련 **인지적 능력을 갖고 있는 것으로 판단됨** • **사회적 지지망 빈약** – **중장년 단독가구**로 사회적지지 및 **정서적 교류체계 부족** • **책임감과 의사소통능력 우수** – 상대방의 의견을 경청하며 함께 토론하는 등의 **의사 전달력 높음** – 대학교 시절 성적우수 장학금을 수령할 정도로 **책임감**과 **성실함**이 강점
환경적 요인	• **채무 장기화** – 작년 실직 이후, 약 일 년간 수입이 없어서 각종 **공과금 및 대출이자 미납**으로 인하여 **채권추심**이 들어감 – 총 대출액이 2천만원 이상인 상황에서 **채무 독촉**에 시달림 • **극심한 생활고** – **주 소득원**이 **없고,** 길어지는 생활고로 **주거급여** 신청 및 **긴급생계비**(월 50만원 미만)로 월세 등의 **생활비 충당** • **사회적 지지망 취약** – **잦은 주거지 이전**으로 현재는 단독가구이며, **사회적 지지체계 없음** – 아파트 전기관리자의 경우 입주민들의 신뢰 등을 사유로 지인 추천 등의 채용 선호를 고려해볼 때 활용할 수 있는 **대인관계망 빈약은 약점**
직업적 요인	• 아파트 전기안전관리자로 근무한 **이력 3년여** 정도 되나 **이직 잦음** • 1년 **경력단절**로 인해 노동시장 **적응의 탄력성 둔화** • 아파트 전기관리자의 경우 입주민들과의 대인관계기술도 중요하나 치아가 거의 소실, **영양 불균형으로 체력저하** 같은 신체적 특징은 희망직무 관련 **약점**으로 작용

직업적 요인	• 아파트 전기관리자로의 **일자리 수요 부족** • 전기공사업체의 수변전설비에 대한 설치와 점검, 유지보수 관련 **3년간의 현장**경험 등 **취업 역량은 있음**
구직자 종합 분석	• 1년여 전 아파트 전기안전관리자로 근무하던 중 관리소장의 부당한 해고로 같이 일하던 직원들이 모두 퇴사하게 되었고, 그로 인한 극심한 스트레스로 인해 **치아가 거의 빠져버린 상황** – 이후 장기실직 상태로 인해 생계유지가 매우 어려워 **일주일에 한 번 무료급식소가 열릴 때만 식사 해결**하고 있기에 **체중**이 지속적으로 **감소되었음** • 실직 이후 **수입이 없어 채권추심(약 400만원)**이 들어온 상태고, 그 외 **1,500만원 정도의 채무**도 있음 • 희망 직무 관련 경력과 자격증이 있어 아파트 안전 관리직으로 수차례 도전 하였으나 **치아 문제**로 **면접에서 계속 실패**를 겪어 **자신감이 매우 하락**된 상황 – 국민취업지원제도 생활안정 지원금에 의존하기엔 **월세 및 채무** 등의 **압박감 고조** – 이러한 상황에서 빠른 취업을 희망하나 전기관리자 채용의 **구인업체 정보 부족**
IAP수립 개요	• 장기실직으로 인해 생활이 너무 어려워 **복지지원을 받고자 주민센터를 방문**하였고, 주민센터를 통해 **국민취업지원제도** 사업에 **알게 되어** 참여함 • 최근 **실직 등의 스트레스**로 치아가 **네 개를 제외하고 거의 빠진 상태**이며, 이로 인해 **면접에서 수차례 탈락**하여 **심리적인 불안**도 높음 • 현재 고액의 채무로 급여 **압류에 대한 불안 및 상환 압박**의 이중고가 있음 • 빠른 취업이 될 수 있도록 국민취업제도를 통한 **취업 정보 제공 받기**를 희망 • **취업의 저해 요인**인 치아 및 채무 관련하여 **지원해줄 수 있는 기관들 필요** • 강점으로 전기기사 자격증 보유자로 3년 경력 있고, 아파트 전기안전관리자로 빠른 취업을 희망하는 구직의욕이 있음
직업상담 목표 및 전략	• 심층상담을 통한 라포 형성과 심리검사를 통해 내담자의 흥미, 성격 등을 확인하고 희망 직무 관련 자기이해 도움 • 일자리 정보 제공을 통한 직업세계에 대한 이해증진 • 사례회의를 통해 취업의 저해 요인을 완화시킬 수 있는 각종 기관들 탐색 및 연계 • 복지서비스 연계를 통한 생활안정 및 심리안정 도모 • 자신감 향상 및 취업 기대 높이기 • 내담자의 강점을 초점으로 이력서, 자기소개서 컨설팅을 통해 구직기술 역량 강화 • 희망 직종 관련 지속적 일자리 정보 제공 및 적극적인 취업 알선

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 6회 / 유선 6회
진행기간	2021년 8월 ~ 2021년 9월 (2개월)

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1회차 대면상담 (21.8.4)	**1. 상담의 구조화 & 정보 탐색** • **초기상담 진행** - 국민취업지원제도 사업에 대해 전반적인 내용 및 진행 과정에 대해 안내 - **취업 역량 평가 및 사정** : 학력, 직업 이력, 건강 상태, 가구 여건, 구직 욕구, 보유 자격증 등 확인 · 학 력 : 대학교 4년제 졸업/전기공학과 · 결혼 및 가구여건 : 미혼, 1인 가구 · 주거형태 : 보증부 월세 · 직업이력 : 아파트 전기안전관리자 경력 3년 · 보유자격증 : 전기기사1급 자격증, 자동차운전면허1종 보통 · 건강상태 : 질병은 없으나, 치아 모두 소실로 음식물 섭취 어려움 · 채무상태 : 2천만원 이상의 대출 · 희망직업 : 아파트 전기안전관리자 · 희망임금 : 월 300만원 이상 **※ 참여계기** - 작년 8월에 실직한 이후로 수입이 없어서 현재 채권추심이 들어온 상태 - 식품구입도 어려워 도움을 요청하고자 주민센터에 방문하여 긴급생계비, 주거급여 신청하면서 국민취업지원제도에 대해 알려주셔서 참여하게 됨 **2. 라포 형성 및 욕구 파악** • 대부분 손실된 치아로 인해 **면접에서 몇 차례 탈락**함으로써 **자신감 하락과 정서적 불안감**에 대해 **공감**해드림 • **치아만 해결이 되면 좋을 것 같다**고 하여 치아 관련한 의료급여 혜택이 있는지 **고용복지사례관리 연계하여 탐색**해보기로 약속함 • 고금리의 대출을 저금리 대출로 **대환이 가능**한지 문의하였고, **복지와 금융연계**가 되도록 사례관리 등록해드림 • 장기간의 실직에서 오는 **스트레스를 공감**해주며 위기 상황에서 **상담사가 언제든 파트너로서 지지해 줄 것을 약속**함

1회차 대면상담 (21.8.4)	• 희망직무 관련 자격증은 보유하였기에 직업훈련 없이 **빠른 취업이 목표임을 확인함** **3. 과제부여** • 직업선호도검사 S형 실시
2회차 대면상담 (21.8.9)	**1. 직업선호도검사 S형 해석 및 상호협약** • **직업선호도 검사 S형 해석** - 직업심리검사 시행하는 이유와 결과에 대해 안내 - 심리검사를 통해 내담자의 희망 직종 및 욕구 파악으로 **자기 이해** 도움 - **CS형**으로 체계적이고, 시스템이 잡혀있는 곳에서 일하는 것을 좋아하고, 사람들과 교류하며 대화하고 봉사하는 일을 선호하는 편. - 아파트 전기안전관리자로 취업하면 사람들의 불편함을 해결해주고, 관리해주며 지원하는 업무이기 때문에 내담자와 잘 맞는다고 함 - 탐구형, 예술형은 비선호하고, 사업은 관심 없다고 함 - 직업심리검사와 **내담자가 희망하는 직종과 흥미 유형 높은 것**으로 파악됨 - 적극적인 입사 지원을 하는 등 구직자의 높은 취업 의사 확인함 • **상호협약** - 준고령의 나이와 치아 문제로 **초조함**이 높으나, 이로 인해 취업에 걸림돌이 되지 않도록 상담사의 적극적인 취업 정보 제공과 신속히 알선해드리겠다고 약속하며, **"취업할 수 있다는** 희망과 기대감을 고취시켜 드림 - **복지와 금융 연계 서비스를 진행**할 예정이지만, 내담자에게 맞는 일자리가 있다면 우선적으로 제공할 예정이며, 참여자도 **빠른 취업**을 위해 적극 **노력**할 생각이라고 함 **2. 과제부여** - 입사지원을 위한 이력서 및 자기소개서 작성
3회차 대면상담 (21.8.13)	**1. IAP 수립** - 희망하는 직종과 관련하여 근무 경력이 있고, **구직기술 및 취업역량**이 높은바, 빠른 취업이 될 수 있도록 **취업 정보 제공**할 예정 - 진로 설정 후 스스로 선택한 학과 및 관련 **자격증 취득, 근무 경력** 등으로 미루어 다양한 고용시장의 변화에 능동적으로 대처할 수 있는 능력이 갖춰졌다고 판단 - 구직활동의 내용과 취업 준비 계획은 내담자가 **자율적**으로 정할 수 있도록 지원 - **전기안전기술자, 아파트 전기관리원, 빌딩전기관리원**으로 **직종 최종 결정** - **자기주도적** 구직활동 월 2회 이상 이행하기로 계획함 - 구직활동 이행 방법에 대해 안내하고, 채용정보 제공에 따른 입사 지원을 희망할 경우 **알선을 진행**하기로 함. - 희망 지역 설정하고, 최대한 내담자 거주지에서 이동 가능한 근접 거리의 채용 정보 제공할 예정 - 구직활동 이행 내역에 대해 상담사와 함께 **내용 공유**하기로 함

3회차 대면상담 (21.8.13)	**2. 과제부여** - 자기 주도적 구직활동 2회 이상 수행 **3. 기타** - 내담자가 희망하는 조건의 구인처가 맞는지 확인하기 위해 사전에 준비한 **채용 정보를 제공**하였고, 참여자의 희망 구직과 **일치하는지 확인**함. ※ **제공한 정보 : 아파트 관리사무소 전기 안전 관리자, 00기업 전기 안전기술자 등 4개소** - **취업 후에도 내일배움카드 발급이 가능**하며, 본인 **역량 강화**를 위해 본인이 소지한 전기기사 자격증 외 희망직무와 연관된 자격증(시설, 소방 등)을 추가 취득 할 수 있도록 안내함.
4회차 유선상담 (21.8.20)	**1. 국민취업지원제도 사례관리 협의체 연계** - 사례관리 협의체 컨설팅에 따라 내담자에게 **치아 치료**에 필요한 견적서 제출받음 - 검토한 결과 민간기관인 천안성정종합**복지관 연계**로 1인 가구 지원이 가능할 수 있다는 답변을 받아 전달함 - 천안시 복지팀 및 성정종합복지관으로부터 차상위계층으로 선정되면, 무료급식소보다는 **푸드뱅크 지원이 가능**하다는 답변을 받아 전달 - 채권추심 관련하여 **신용회복위원회** 천안지부 금융연계서비스 연계함 **2. 과제부여** - 금융관련 연계된 **신용회복 위원회 천안지부 상담 진행** - 대한주택관리협회 구인정보 탐색해 오기
5회차 유선상담 (21.8.24)	**1. 채용정보 문자 제공** - 내담자의 거주지와 경력 조건 등을 고려하여 아파트 안전관리자 **구인처를 문자로 정보 제공**하였고, **입사 지원**함 **2. 사례관리 협의체 연계 관련 상담** - 지난 사례관협의체 회의 결과에 따라 치과 치료 연계를 위해 소견서 제출 요청(일상생활이 가능한 치료에 대한 견적을 받아올 것을 안내)
6회차 방문상담 (21.8.26)	**1. 사례관리 협의체 연계 관련 상담 (금융서비스 연계)** - 연계된 신용회복위원회 천안지부에 방문 상담을 통해 **개인워크아웃제도 신청**하였고, 원금 감면 여부는 심사 후에 결정될 예정. - 높은 채무에 대한 부담감이 있었지만 **8년간 21만원씩 원금 분할 상환 결정** - **저금리의 원금 분할**을 할 수 있게 되어 생계유지에 대한 **부담감이 많이 감소**되었다며 국민취업지원제도를 통한 금융지원에 대해 **감사** 인사를 전함.

6회차 방문상담 (21.8.26)	**2. 취업지원서비스 제공 및 상담** - 상담사가 취업정보 제공해준 **아파트에 면접은 응했으나 최종 탈락** - 최종 탈락은 아쉬웠지만, 덕분에 **면접 기회**도 생겼고 이로 인해 **자신감이 많이 회복**된 것 같다며 향후 면접 때는 좀 더 잘 봐서 꼭 합격 소식을 전해주겠다고 함. - 상담사가 제공한 정보 확인 후 지원 의사를 알려주면 내담자 추천과 함께 **사업주 지원금 안내** 등 보다 **적극적인 방법으로 함께 진행**하겠다고 격려함.
7회차 유선상담 (21.9.1)	• **취업정보 제공 및 취업 알선** - 내담자의 **거주지와 인접**한 거리의 아파트 안전관리자 채용정보 확인하였고, **사업장 전화**하여 채용조건 등을 확인하여 **내담자에게 안내**함 - 내담자에게 채용정보 제공, 구직자 **지원 의사 확인**한 다음에 **알선 진행**함 - 구인처에 다시 전화하여 **고용촉진지원금 대상자임**을 설명하였고, 현재 지원자가 가지고 있는 **신체적 불편함(치아손실)에 대해 언급하며 업무와 관련** 지원자의 **보유역량, 강점, 장점을 부각**하여 안내 함. - 알선 진행 후 내담자로부터 면접 제의 연락이 왔다는 소식을 듣게 됨. - 유선으로 면접 시 주의해야 할 면접 태도와 내담자의 보유역량과 강점에 대해 다시 한 번 상기시켜주며 자신감이 상승될 수 있도록 독려.
8회차 유선상담 (21.9.2)	• **사례협의회 연계 결과 전달** - 천안성정종합복지관으로부터 **"치아치료로 최대 200만원까지 지원 가능"**하다는 소식을 전달함
9회차 유선상담 (21.9.3)	• **상담 알선 취업** - '21.9.1 진행 된 상담알선을 통해 다음 주부터 출근 예정 - 유선으로 진행해 주신 **면접 컨설팅이 많은 도움이 되었다**고 함. - 근로계약서 작성 후 이메일로 보내주시기로 함 ※ 취업(소득향상)으로 인해 민간기관(천안성정종합복지관)의 치아 지원은 불가함 안내 - 약간의 아쉬움은 보였으나 일회성의 **복지서비스보다는 장기적 안목에서의 취업에 우선가치**를 둔 상황이라 복지서비스는 탈락 여부는 중요하지 않다고 함. - 참여자의 선택과 용기를 진심으로 취업 축하 인사로 격려해드림 **※ 크롬볼츠의 '계획된 우연' 이론** 적용 - 지금의 기회(취업)가 우연히 주어진 것이 아니라 오랫동안 노력한 과정과 선택에 대한 긍정적 결과임을 공유하며 참여자에게 성실히 상담에 함께해준 점에 대해서 고마운 마음과 격려를 해드림
10회차 대면상담 (21.9.13)	• **21년 9월 7일자로 채용된 근로계약서 제출** - 구직촉진수당은 인터넷 또는 팩스로 접수도 가능하다고 안내하였으나 감사인사를 꼭 전하고 싶다며 방문함 - **처음으로 받아 본 정서적·사회적지지**가 취업에 성공할 수 있는 **자신감**으로 이끌어 준 것 같다고 함

10회차 대면상담 (21.9.13)	**※ "최고의 복지는 국민취업지원제도가 이뤄준 취업입니다"** - 처음 국민취업지원제도에 참여하러 왔을 때 **생계비 지원**으로 궁핍한 생활에 도움을 얻고자 한 **목적이 컸고,** 상담사님이 연계해 준 **다양한 복지지원도 감사**하지만, 무엇보다도 이 모든 걸 스스로 해결할 수 있는 **취업에 성공**시켜 주셔서 **최고의 복지 혜택을 받았다**고 생각함
상담 결과	• **장기간의 실직**으로 자신감 저하, 수입이 없어 복지지원을 받고자 **주민센터**를 전전, **무료급식소**의 주 1회 급식으로 끼니 해결하던 중년의 구직자 • **채무** 등 여러 가지 **취업 어려움을 딛고** 참여자에게 꼭 필요한 **맞춤형 고용-복지 지원을 제공하여** 취업의 가능성을 높임 • 무엇보다도 상담자와 내담자의 질 높은 **라포형성(Rapport building)**속에서 **심리적 지지와 내담자의 충분한 이해를 바탕으로 지속적인 정보제공 및** 최종 **상담 알선으로 취업에 성공**

05 상담사례 자기평가

잘된점	• 초기 심층 상담에서 내담자의 욕구를 정확히 파악하고 **라포 형성**이 잘 되었음 • 실직 및 장기간의 생활고로 인한 **신체적, 정신적 스트레스에 대한 공감적 반영**과 경청은 신뢰감을 주고 취업에 대한 **상호 협력의 긍정적인 요소**로 작용함 • 자기주도적 구직활동을 인내심을 갖고 지켜보면서 **취업의 실패 요인을 분석**하고 여러가지 취업장애요인을 분석하고 사례관리를 통해 **적절한 각종 복지서비스(치아 지원, 채무상담, 푸드뱅크 등)를 연계**함으로써 **심리적 및 생활 안정도모**한 점 • **복지와 고용의 연계** 및 **병행**을 적기에 지원한 점 • 취업장애요인을 극복할 수 있도록 **구인처**에 직접 내담자의 **강점과 장점을 설명**한 후 **적극적 알선**을 진행하며, **지원금(고용촉진장려금) 혜택에 대해서도 설명**한 점 • **취업한 후**에도 개인 역량을 강화할 수 있도록 **내일배움카드 발급**받아 직업훈련을 할 수 있다고 안내한 점 • 취업장애요인으로 인한 자신감 저하, 불안함, 우울 등의 정서적 불안정성을 "심리검사와 국민취업지원제도 사업을 통해 취업할 수 있다는 긍정적인 기대를 갖게 한 점
미흡한점	• **구직자 능동적 참여 촉진 미흡** – 직업상담사 주도로 복지서비스 연계뿐만 아니라 취업지원서비스를 제공(진행)함에 따라 내담자가 다소 상담사에게 의존도를 높게 할 수 있었던 점.
개선사항	• **취업서비스 간의 완급 조절 필요** – 구직기술을 강화할 수 있는 각종 취업역량강화 프로그램 등을 제공 할 때 참여자의 특성과 취업서비스 간의 완급 조절 필요함 • **경력자에 맞는 맞춤 경력기술서 등 제공** – 이력서와 자기소개서를 최근 노동시장에서 요구하는 구직기술로 작성할 수 있도록 컨설팅 능력 향상이 요구됨.

대 상

내 인생? 국민취업지원제도 만나 만점이유~ 만점!

서 미 영 | 예산고용복지센터

사례유형 01 밀착상담, 고용-복지서비스 연계 등을 통한 취업장애요인 해소 사례

직업상담사례 요약

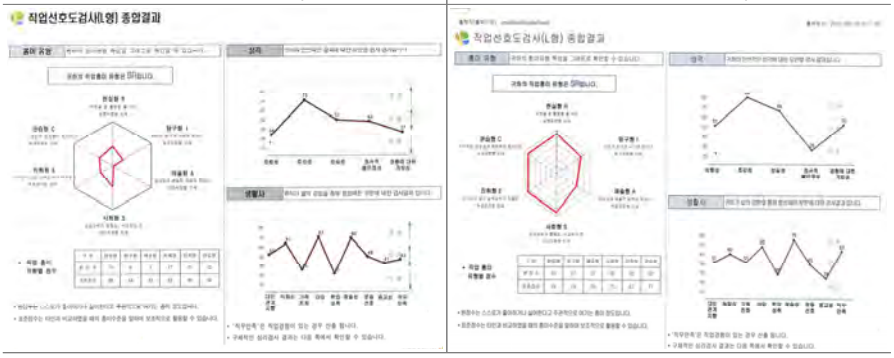
» 기초생활수급을 받으며, 삶의 만족도를 "2점"이라 비관했던 내담자가 국민취업지원제도에 참여하여 구체적 취업 목표 설정 및 긍정적 지지, 적극적인 취업지원서비스를 통해 코로나19 악천후에도 취업 및 탈수급에 성공하고, 삶의 만족도를 "거의 만점!" 이라며 행복과 희망을 말씀하신 사례

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	박정수(가명)	성별	남
	연령	만 50세	학력	고졸
	참여유형	1유형 선발형(비경활)	결혼	기혼
	취업장애요인	• 신체적 : 뇌경색 이후 근로 무능력으로 기초생활수급 보호받음 • 심리적 : 불안, 우울감, 만성적이고 부정적인 자기 패배감 높음 • 직업적 : 2004년 이후 일반 고용시장 진입(취업)하지 못함		
환경	가족사항	• 4인 가족 : 부인, 중·고생 두 자녀 - 부인은 2019년 취업성공패키지 참여하여 한식 조리사 자격증 취득 후 조리원으로 취업 성공하였으나 건강상 사유로 입·퇴사 반복 - 중·고등학생 자녀 두 명의 대학 학비 지원을 위해 수급 유지 욕구 높음		

<table>
<tr><td rowspan="2">환경</td><td>경제적 상황</td><td colspan="4">• 2017년부터 기초생활수급자로 보호받고 있음</td></tr>
<tr><td>기타 사항</td><td colspan="4">• 불면증으로 매일 음주 습관(알코올중독 의심)</td></tr>
<tr><td rowspan="4">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">• 부부 모두 건강이 좋지 않아 창업 목표
- 취업하게 된다면 운전직 단시간 근로 희망</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">• 미취업 기간 6년 / 자활근로 제외 시 17년간 일반 고용시장 미취업</td></tr>
<tr><td rowspan="4">경력</td><td>직장명</td><td>근무 기간</td><td>직무 내용</td><td>퇴사 사유</td></tr>
<tr><td>○○지역자활센터</td><td>2012.01.26.~2015.01.01.</td><td>자활근로</td><td>건강</td></tr>
<tr><td>○○산업운수(주)</td><td>2003.12.01.~2004.02.07.</td><td>운전</td><td>건강</td></tr>
<tr><td>○○교통(주)</td><td>1998.09.01.~1999.05.20.</td><td>운전</td><td>건강</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="4">• 운전면허 1종 보통, 지게차 기능사, 화물운송종사자 자격증</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="4">• 2019년 취업성공패키지에 이어 2021년 국민취업지원제도 참여</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사	• **직업선호도검사 L형**(2019년 7월 16일, 2021년 2월 23일 실시) – 건강 악화로 경력단절 기간이 길고, 장시간 근무가 어려우며, 창업도 고민하는 등 진로 미결정 상태이기에 본 검사를 통해 적합 진로 선택에 도움을 주고자 시행함
검사결과	2019년 7월 실시 / 2021년 2월 실시 
검사해석	※ 2021년 직업선호도검사 결과만으로는 해석에 주의가 필요하여 2019년 취업성공패키지 참여 당시 직업선호도검사 결과와 비교하여 해석 **1. 흥미검사** • 변별도와 일관도가 낮음(검사결과 프로파일은 동그랗고 커다란 그래프 모양) – 2019년에는 SR 유형으로, 기계 관련 일을 선호하고, 누군가를 도와주는 역할이 좋아서 사회복지사도 도전해보는 등 진로에 대한 방향성이 있었음 – 2021년 검사에서는 유형 간 변별이 되지 않으며 그래프 모양도 매우 확장되어 있음 ※ 현재의 심리적 압박이나 환경적 사유 확인 – 계속되는 구직 실패로 점점 더 무엇을 해야 할지 모르겠으며, 경제적 여건이 어렵다 보니 아무 곳이나 빨리 취업해야겠다는 생각이 검사결과 변화에 반영된 것으로 보임 **2. 성격검사** • 2021년 성격검사는 사회적 바람직성 83점으로 해석 어려움 – 심리적으로 매우 불안하고 힘들다고 이야기함에도, 검사결과의 정서적 불안정성은 26점으로 매우 낮게 나옴 ※ 자신의 현재 상태를 왜곡하여 반영한 결과로 이런 검사 반응 양상이 사회적 바람직성 점수에도 영향을 미친 것으로 보임 • **2019년 과거 심리검사와 비교 해석** – 외향성이 다소 낮으며, 상황이나 관계에서 객관적인 판단, 이성적인 결정을 하는 성향이 보임 – 호감성은 2019년과 현재 모두 가장 높게 나왔으며, 배려심이 가장 높은 점수로 나왔음

검사해석

- 배려 대상은 주위 사람과 가족이며, 타인에 대한 믿음도 같이 높다 보니 신용불량자가 되었다고 후회하고 있음
- 성실성에서 조직화 능력이 2019년엔 31점으로 다소 낮게 나왔으나 현재는 50점 이상으로 나와, 계획을 세우고 준비하고 매진해 보았던 경험에 대해서 질문함
- 참여자는 심리검사 점수변화에 대해서 과거 취업성공패키지를 통해 직업훈련을 받고, 자격증을 취득하고, 취업 준비를 계획적으로 하면서 목표 달성 경험이 반영된 것이라 말씀함
- 정서적 불안정성이 '21년 검사에서 매우 낮게 나왔는데 현재 느끼는 불안감 수치와 맞는지 확인
- 실제로는 부인이 교통사고가 나서 다시 생계가 어려워졌으며, 이런 상황에서 너무 불안해하면 정신적으로 무너질 것 같아서 오히려 긍정적으로 생각하고 표현하려고 했고, 이 영향으로 실제보다 검사결과 점수가 낮게 나온 것 같다고 함
- 정서적 안정감을 가지려면 무엇이 이뤄져야 하는지 질문하자 당장 취업하면 나아질 것 같다고 하심
- 현실적으로 당장 성취 가능한 작은 목표를 정해보자는 질문에 참여자는 술 마시는 시간을 줄여 주 2회 이상 일자리를 알아보시겠다고 말씀함

3. 생활사검사

- 직무 만족이 2019년 45점에서 2021년 63점으로 향상됨을 확인
  - 취업성공패키지 종료 후 바로 국민취업지원제도에 참여하였는데, 이전 직무 만족이 다르게 느껴지는지 질문함
  - 실업 기간이 장기화하고, 취업이 절실해지다 보니 이전에 근무했던 자활센터라도 나가야 하나 고민하게 되었고, 매달 정기적으로 급여가 들어오던 시절도 괜찮았다는 생각이 들어서 직무 만족도가 향상된 것 같다고 하심
  - 지금이라도 자활센터 근무를 원하는지 묻자 건강상의 사유로 종일 근무는 어렵다고 말씀하심

《종합해석》

- 심리적 불안감으로 직업선호도검사 L형 해석에 주의를 요하는 상황이어서 2019년 검사와 비교하여 진행함
- 직종 무관, 아무 곳이나 취업을 해야겠다는 마음이 크며, 오랜 기간 실직에 따른 불안·분노·우울감 등이 큰 상황임
- 조직화 능력은 취업성공패키지 경험으로 높아졌으며, 그에 따라 할 수 있을 것 같다는 성취 기대감도 높아졌음
- 하지만 구체적인 계획이나 준비를 하고 있지 않은 상황으로 확인
- 참여자의 근로 능력 및 근무조건에 맞는 직업을 찾기 위해 구체적 실행 방법을 모색하고 성취하기로 함

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	• "아들을 대학에 보내야 허는디 수급 떨어지면 큰일나유!" • "부인이 뭔 죄유. 아픈디도 혼자 새빠지게 일하구. 내가 죄인이여 죄인!" • "지는유…. 아파서 장시간 근무는 못해유…."
심리적 요인	• 지적 잠재력 : 고졸, 문해력 보통 • 정서 상태 : ⓐ 기초생활 생계급여 탈수급에 대한 불안감 높음 ⓑ 가장의 역할을 못 한다는 압박감과 죄책감 큼 ⓒ 불면증과 우울증으로 알코올중독 의심 • 자기효능감 : 반복되는 실직 경험으로 자기효능감 낮음 • 자기개념 : 자동적 부정적 표현 종종 언급 ex) 뭘 하든 난 안될 놈이여 등
환경적 요인	• 경제적 취약성 - 2017년부터 근로무능력으로 기초생활 생계급여 수급 보호 • 신용 상태 - 신용불량으로 수천만 원의 채무가 있으나 장기 실업으로 변제 불가하며, 통장 사용도 불가함 • 부양가족 - 부인과 자녀 두 명이 있으며, 부인이 가족을 부양하고 있지만, 건강 문제로 입·퇴사를 반복하고 있음 • 지원의 시급성 - 부인의 퇴사에 따라 생계가 어려워 짐. 긴급 지원 연계했으나 비대상 판정 • 사회적 취약성 - 가족에게 부채감과 죄책감을 느끼고 있으며, 장기 실직과 경제적 어려움 등으로 친인척이나 지인들과의 교류를 끊고 지냄 • 취업환경 - 2019년 취업성공패키지 참여시에는 중국집 창업을 목표하였으나 코로나19가 심해지면서 창업은 포기하고 구직활동하게 됨
직업적 요인	• 직업 이력 - 버스 및 화물 운전 등 대형 운전직 경력 4년 보유 - 뇌경색으로 퇴사 후 건강상의 사유로 일반 회사 취업이 어려움 • 희망 취업 조건 - 부인과 함께 중국집 창업 목표 혹은 운전직 단시간 근로 • 학력 사항 - 고졸, 사이버대학 사회복지과 1학년 1학기 재학 후 자퇴

	• 자격증 – 운전면허 1종 보통, 화물 운송종사자, 지게차 자격증 보유 • 컴퓨터 능력 – 인터넷 가능, 문서 작성 어려움 • 구직동기 – 근로능력평가에서 근로능력 있음으로 나와 자활 상담 의뢰되었음(구직동기 낮음) • 구직욕구 – 근로 무능력임을 강조, 자녀의 대학 학자금 지원을 이유로 수급 유지 원함(구직욕구 낮음) • 구직 기술 – 인터넷 활용할 수 있으나 문서 작성 및 파일 첨부 등 어려움 • 의사소통 – 문제 상황 시 회피형으로 보임, 과거 직장생활 할 때 대화로 풀기보다는 퇴사하거나 관계를 끊어버리는 선택을 함 • 강점과 약점 – 강점 : 가족사랑, 높은 책임감, 성실함, 배려심 – 약점 : 건강, 만성적인 실패감, 낮은 자기효능감
구직자 종합 분석	• 기초생활수급 보호를 받던 중, 근로능력자로 분류되어 구직활동을 하게 되었으며, 구직동기와 욕구가 낮고, 의사소통이 원활하지 않아 부정적 대인관계 경험이 있음 • 구직목표와 방법이 구체화 되지 않았으며 자기효능감이 낮고 사회적 취약성 높으나, 가장으로서의 책임감과 성실성 등의 강점을 반영하여 취업 지원을 위한 직업상담을 진행함
IAP수립 개요	• 취업 걸림돌 해소를 위한 방법(유관기관 연계 등) 모색 • 취업목표 설정 구체화를 통해 현실 가능한 목표 달성 및 평가 • 직업훈련 필요 여부 확인 및 서비스 제공 • 구직동기 강화와 자기효능감 및 사회적 지지 향상
직업상담 목표 및 전략	• **취업 걸림돌을 확인 및 해소** – 직업선호도검사 L형을 통해 흥미, 성격, 생활 경험을 측정하여 취·창업 방향성 및 진로 걸림돌을 확인하고 해소함 • **취·창업 목표 설정 및 실천 방법 구체화** – 척도 질문과 기적 질문 등을 통해 달성 가능한 구체적인 목표 설정하게 함 – 목표를 이행하기 위한 방법을 구체화하고 이행 결과를 평가하고 피드백함 • **취·창업 목표 달성을 위한 직업훈련 연계** – 내담자 동기 및 필요성 확인 후 직업훈련 서비스 제공으로 직무수행능력 강화함 • **부정적인 인지·정서를 완화하고 긍정적 자기개념과 자아효능감 강화** – 인지·정서·행동 상담과 해결중심 상담을 통해 역기능적이거나 건강하지 않은 자동적 사고방식을 확인하고 이를 건강한 사고로 수정 및 유지 지원

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 14회 / 유선 9회
진행기간	2019년 7월 ~ 2021년 3월 (참여 기간 : 13개월, 유예기간 제외, 취업성공패키지 참여자)

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	**주요 내용(요약)**
1	**"건강 땜시 암것도 못해유~ 나 근로무능력유!"** - 오랫동안 근로무능력 수급자로 보호받다가 근로능력평가 미제출로 조건부과 되어 자활 상담 진행하게 됨 - 조건부과 및 자활사업 설명 및 OT 진행 - 상담 구조화 및 라포 형성 • **척도 검사로 삶에 대한 만족도 및 강점 확인** - 현재 삶에 대한 만족도가 10점 만점 중 몇 점인지 질문하자 2점이라고 표현 - 더 나빠지지 않을 수 있었던 이유를 묻자 가족이 있어서 버티고 있다고 대답함 - 가족에 대해 미안함, 책임감에 대해 공감하고 그 감정들이 참여자의 힘(강점)이 되고 있음을 반영하여 설명 • **기적 질문으로 목표 구체화** - 기적이 일어나서 현재의 삶에서 1점이 나아진다면 어떻게 알 수 있는지 질문 - 창업에 성공해서 부인과 함께 경제적인 어려움 없이 살며, 자녀들도 대학을 졸업하고 번듯한 회사에 취업하고, 우리 가족 아프지 않고 행복해지면 기적이 일어난 것이라고 대답함 - 방금 대답은 10점일 경우 최종 목표로 보이며, 현재 당장 1점을 올릴 방법에 대해 재질문 및 구체화 진행 • **취업목표 설정** - 참여자 목표 : 이력서 작성, 주 2회 이상 채용공고 확인, 창업 준비 구체화(시장조사, 위치선정 등) - 상담사 목표 : 실천 가능한 목표 제공으로 참여자의 성취감 및 자기효능감 향상
2	**"한 시간도 못 잤슈! 전에 술 냄새난다고 했잖유! 술 안 먹으면 못 잔다니까!"** - 1차 상담 시 술 냄새가 나서 확인하자 안 먹으면 잠을 잘 수가 없다고 함 - 상담을 위해 술을 안 먹었더니 잠을 못 잤다며 피곤한 얼굴로 방문하심

2	• **강점 피드백** - 상담사와의 약속을 지키려 함에 감사함을 표하고 성실함을 지지함 • **직업심리검사 실시** - 경력단절 기간이 길고, 장시간 근무가 어려우며, 창업도 고민하고 있음 - 진로 결정에 도움을 주고자 직업심리검사 실시 가능 여부 확인 후 직업선호도검사 L형 진행(센터에서 지필 검사 실시)
3	**"사회복지사가 꿈이었슈. 대학도 다녔슈"** • **직업선호도검사 L형 해석** - 희망직종 : 중화요리 조리사, 운전직 - 흥미검사 : SR형 - 성격검사 : 호감성 높음, 성실성 보통 - 사회복지사가 되고 싶었던 꿈, 희망직종, 성격, 과거사 등에 관해 이야기하심 - 따뜻한 유형으로 관계를 중요시하며 타인에 대한 믿음과 배려심이 높음 - 반면에 자신을 돌보는 데 소홀하며, 높은 책임감에 비해 실제 계획을 세우고 실천하는 바는 적음을 설명함 - 희망직종과 검사결과의 직업 선호 분야가 잘 맞음을 설명하고, 구체적인 방법을 찾고 성취하기로 목표 설정함 • **부정적 자아개념 확인** - 대학 중퇴한 것도 대리시험을 맡겼으나 기대 이하의 점수를 받은 젊은 친구 탓 - 신용불량이 된 것도 친구들 탓 - 자아개념에 대한 부정적인 사고들을 확인함 - 현재 생활에 대한 호소 문제 및 다양한 정서 확인함
4	**"나 중국집 차릴라고!"** - 자장면만 파는 중국집을 운영하여 박리다매하겠다며 창업을 계획하심 - 이유 확인 : ⓐ 난 손맛이 좀 있다 ⓑ 부인과 나는 질병이 있으니 취업이 어렵고 잦은 퇴사를 한다 ⓒ 창업하면 시간을 유동적으로 쓸 수 있고, 병원 치료 시 회사의 눈치를 안 봐도 된다 ⓓ 어느 지역 시장을 보니 자장면 단일 메뉴로 박리다매하여 대박이 났다 - 현실 검증이 필요함을 안내. 창업지원 유관기관 연계 예정 • **IAP 수립** - 취업과 창업을 함께 준비 - 직업훈련(중식 조리사) 실시 - 이력서 작성 및 주 2회 채용공고 확인

4	- 입사 지원 시 상담사에게 연락하여 면접 컨설팅받기 - 건강관리 **• 참여 수당 지급** - 신용불량으로 타인 계좌로 참여 수당 신청함
5	**"나는 안될 놈이야"** **• 부정적 자아개념 및 왜곡된 사고 확인** - 중식 필기를 4번 불합격한 후 만성적인 패배감을 토로하심 - 자신은 가치가 없고, 무엇을 해도 안 되며, 어차피 안될 놈이라고 이야기하심 - 기초생활수급, 생계 및 자녀 양육의 어려움, 아버지로서의 죄책감 등을 표현함 - 낮은 자기효능감, 자동으로 따라오는 부적절한 자기인지(안될 놈), 왜곡된 사고, 과잉 일반화, 흑백논리, 파국화 확인함 **• 왜곡된 사고 정정 및 긍정적 자기개념 강화** - "행위"에 대한 판단이 "자신"에 대한 판단이 되면 안 됨을 예를 들어 설명함 - 그 상황에서의 최선의 노력이었음을 인정하고 성공 경험 질문함 - 건강했을 때, 일하고 돈을 벌어 올 때, 가족에게 인정받았을 때를 떠올림 - 강점과 노력을 지지하고 강화함
6	**"나 다 때려칠껴!"** - 중식 조리사 필기시험에 계속 불합격하고, 코로나19도 심해지고 있어서 중식당 개업을 포기하겠다 말씀하심 **• 부정적 자아개념 및 왜곡된 사고 재확인 및 논박** - 시험도, 창업도 어차피 실패할 것이라는 부정적 사고를 재확인함 - 성공 가능성과 주변 자원(지인의 가게 지원 등) 활용 방법을 질문함 - 실패하지 않은 데 필요한 방안을 구체화하도록 함 - 창업을 위한 소상공인센터와 중소기업청 교육 연계 안내
7	**"망할 코로나 때매!"** **• 유예 신청** - 코로나19 및 기저질환으로 인한 유예 요청하심 - 코로나19 장기화로 창업을 포기하기로 결정했다 함 - 중식 창업에 대한 목표는 잠시 미루고, 취업으로 준비하기를 권유함 - 기저질환 및 코로나19로 인해 외부활동에 대한 거부감과 두려움이 크다며 유예 신청서 작성
8	**"이곳이 절벽 앞 낭떠러지가 아니면 뭔데유!"** **• 유예 종료 및 재개 신청** - 부인이 취업성공패키지로 취업을 했고, 소득으로 기초생활 생계급여가 중지됨

	- 3개월 근무 후 부인의 질병 악화로 퇴사하였고 생계가 다시 막막한 상황임 - 참여자에게 취업성공패키지를 재개하여 취업 준비를 하도록 권유함 **• 긴급 지원 연계** - 힘든 상황임을 공감하고 긴급 지원 연계함 - 부인의 기존 소득으로 긴급 지원 불가함을 담당자에게 확인하고 전달함 **• 취업 지원** - 부인과 대상자에게 취업 알선을 지원하여 부인 재취업 성공
9	**"다시 시작해요! 할 수 있어요! 제가 도와드릴게요!"** **• 국민취업지원제도 신청** - 취업성공패키지 종료 1개월 후 국민취업지원제도 신청함 - 창업에서 취업으로 목표 재설정 및 상담 구조화함 - 취업성공패키지에서 했던 방법과는 다르게 취업 준비를 해보기로 함 - 긍정적 강화 및 취업 의지 지지함
10	**"제가 뭘 할 수 있을까요?"** - 아무것이나 무엇이든 해야 한다고 하면서도 무엇을 해야 할지 모르겠다고 말씀하심 - 직업선호도검사 L형 과제 확인 **• 직업선호도검사 L형 해석** - 1년 반 만에 다시 시행한 직업선호도검사 L형 결과 확인함 - 흥미검사 프로파일의 그래프가 육각형으로 매우 큰 동그라미 모양으로 나옴 - 성격검사 신뢰도가 기준점수 이상으로 나오는 등 해석이 어려운 상황 - 19년도 직업선호도검사 결과와 비교하여 해석 진행 - 현재의 심리적 압박을 확인함 **• 취업목표 재설정 및 취업 알선** - 빠른 취업을 위한 관내 및 근교 운전직 채용을 워크넷, 지방신문, 알바몬, 알바천국, 사람인 등을 통해 확인함 - 취업목표 재설정함
11	**"내가 남편이고 아빠이고 가장이잖유"** **• 국민취업지원제도 사업참여 만족감 표현** - 50만원씩 나오는 구직촉진수당으로 취업 활동과 생활에 큰 보탬이 되고 있음 - 경제적으로 도움을 주는 가장이 되고 싶다고 함

11	• **취업 알선** - 지정일에 내방 상담하여 함께 채용공고 확인하고 알선 진행함 - 이력서 작성 지원하고 여러 장 인쇄하여 제공함. 이력서 관리 방법 안내 - 면접 컨설팅 지원
12	**"나 취업했슈!"** • **취업 확인** - 제조업체 출·퇴근 통근 차량 운전직으로 채용됨 - 중간에 쉬는 시간이 있어서 체력적으로 부담되지 않을 것 같다고 하심 • **근속 당부 및 재개, 취업성공수당 안내** - 근속 시 취업성공수당 지급 기준 설명 - 1개월 내 퇴사 시 재개 신청 안내함 • **참여 소감 확인** - 포기하지 않고 지속해서 도전할 수 있었던 것은 국민취업지원제도와 상담사 덕분이라고 이야기함 - 그간 대상자에게서 보았던 책임감과 성실함, 노력을 피드백하고 긍정적 사고 및 의사소통 당부함
13	**"내 인생 점수? 거의 만점이야!! 만점!!"** - 취업 후 인터뷰 요청, 근무 중 휴계시간에 방문함 • **척도 검사로 삶에 대한 만족도 재확인** - 현재 삶의 만족도를 10점 만점에 몇 점인지 묻자 "8점 이상 거의 만점"이라고 웃으면서 대답하심 - 초기 상담 시에 "2점"으로 표현했던 것을 상기시키며, 지금과 어떻게 다른지 질문함 - "그땐 삶을 포기할 만큼 힘들고 막막했쥬. 아프니께 죽고도 싶었슈. 하지만 지금은 집사람도 벌고 나도 버니 돈도 모이고 맘도 편안하고 이렇게 좋을 수가 없슈! 애들한티도 당당한 아버지 같구! 집사람한티도 가장 대우도 받구유. 지금 사는게 아주 좋아유!!" • **음주 습관 확인** - "소주에서 막걸리로 바꿨슈! 소주는 담날 힘들어서 안되겠드라구유. 막걸리도 휴일에 두세 잔 기분 좋을 정도로만 먹어유! 일하니께 건강도 더 좋아졌슈! 이제 뭐든 할 수 있을 것 같여! 예전과는 달라졌슈!" • **기초생활 수급 여부** - "나 일한다구 의료급여, 주거급여 다 떨어졌슈. 그래도 괜찮유. 그것보다 더 버니께 괜찮유. 차상위 정도면 애들 학비 지원 받는 게 수급자와 똑같다고 그랬잖유, 그래도 혹시 몰라 학비도 모으고 있슈. 애들한티도 공부 열심히 하라고 단도리 하고 있슈!"

13	• **다음 목표 확인** - "나중에 기회되면 학원 댕길 때 배운 중식 조리사 재주로 짜장면 만들어서 주변 어르신들께 봉사 할라구. 나 손맛 있단 소리 종종 들어~ 나누고 살아야지!" • **인터뷰 종결 및 피드백** - 알코올 섭취를 관리할 수 있게 된 긍정적 변화에 피드백하고 지지함 - 취업 후 삶의 만족도가 많이 올라갔고, 건강도 좋아졌으며, 긍정적인 자아개념도 확인할 수 있었음 - 현재의 점수를 잘 기억하시고, 추후 다시 내려가더라도 올라갈 수 있는 힘, 회복 탄력성이 있으심을 꼭 기억하시도록 당부하고 인터뷰 마무리함 • **취업성공수당 신청 안내** - 곧 취업 6개월이 되고, 취업성공수당 1회차 신청 가능함을 안내함 - 근속 당부 요청함
상담 결과	만성적이고 부정적인 자기 인지와 낮은 자기효능감, 왜곡된 사고 등으로 삶의 만족도를 2점이라고 평가했던 기초생활수급자가 취업성공패키지와 국민취업지원제도를 통해 구체적 취업목표 설정 및 긍정적 지지, 적극적인 취업 지원서비스를 받고 코로나19라는 악천후에도 취업 성공 및 탈수급 하였으며, 삶의 만족도를 "거의 만점"이라고 표현하게 됨

05 상담사례 자기평가

잘된점	1. 직업선호도검사 L형을 통해 대상자의 현재 상황, 심리적 특성, 대처 방법, 의사소통 능력, 강·약점 등에 대해 나누면서 라포를 형성할 수 있었음 2. 척도질문, 기적 질문 등을 통해 본인이 느끼는 현실과 감정을 수치화하였고, 이를 바탕으로 목표 설정과 평가로 이어질 수 있었으며, 상담을 통해 이루고자 하는 바를 구체화하고 만족도를 높일 수 있었음 3. 만성적이고 부정적인 정서 패턴을 가진 조건부 수급자에게 지속적이고 긍정적인 지지와 현실 검증을 통해 현실적이고 합리적으로 생각을 바꿀 수 있도록 했으며, 국민취업지원제도 취업지원서비스를 통해, 취업 및 탈수급 성공함
미흡한점	1. 군 단위 작은 지역 내에서 연계 가능한 서비스가 많지 않았기에 취업장애요인이 빠른 시간에 해소되지 못하였고, 취업 성공과 탈수급까지 시간이 소요된 점 2. 코로나19가 확산되기 전 창업을 목표하였을 때, 보다 적극적으로 창업 기관을 연계하고 준비토록 하지 못한 점
개선사항	1. 고용·복지 서비스 유관기관과의 연계 및 협업 강화 - 취업장애요인이 복잡하고 다양한 경우, 고용센터의 지원만으로는 대상자의 어려움을 해소하고 취업까지 연계되는데 한계가 있기에, 유관기관과의 협업이 중요함 - 그러나 군에서 근처 도시로 서비스를 받으러 가는 것에 대한 부담감과 주변 연계 가능한 기관이 많지 않다는 점에서 대상자들이 기피하는 경향이 있음 - 이를 해소할 수 있는 비대면이나 인터넷을 활용한 서비스가 강화되면 지역에 구애받지 않고, 적극적인 대상별 특성화 서비스를 제공할 수 있으리라 생각됨 2. 적극적인 사후관리 - 내담자들이 상담 장면에서 자신의 부정적인 정서 패턴을 확인하고, 수정할 수 있었다고 해도 상담 이후에는 기존의 패턴대로 부정적인 판단을 할 경향성이 높음 - 만성적 실패감을 가진 내담자들에게는 계속적이고 지속적인 지지와 격려를 지원할 필요가 있으며, 취업성공수당 등을 목표로 근속할 수 있도록 적극적인 사후관리 필요함

최우수상

“국민취업지원제도는 제 삶의 등대! 절망에서 희망으로!!”

이 주 희 | 천안고용센터

사례유형 01 밀착상담, 고용-복지서비스 연계 등을 통한 취업장애요인 해소 사례

직업상담사례 요약

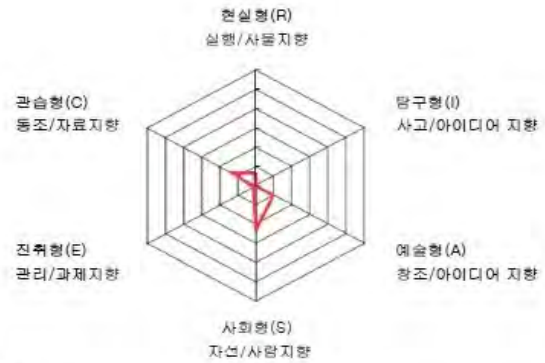
» 폐암 말기 남편 간호로 인한 우울, 무기력감과 밀린 월세, 전기세 등 경제적 어려움이 취업 걸림돌이었으나 국민취업지원제도를 통해 유관기관 연계로 심리안정상담, 경제적 지원, 직업 훈련을 통한 자격증 취득 후 상담 알선하여 취업한 사례

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	김○○	성별	여
	연령	만54세	학력	고졸
	참여유형	1유형 선발형(비경활)	결혼	기혼
	취업장애요인	• **(직업적요인)** 만54세의 나이로 식당에서 서빙하는 일자리도 점점 구하기가 힘들어서 국민취업지원제 참여, **요양보호사로 취업하기 위해 훈련 참여** 희망하나 **경제적·시간적 여유가 없어 훈련을 잘 받을 수 있을지 어려움** 호소 • **(정서적요인)** 길게 살아야 1년 6개월 정도라는 의사의 선고를 받은 **폐암 말기 배우자의 간병**을 1년 넘게 하고 있음. 입,퇴원을 반복하며 정성껏 돌보고 있으나, **악화되는 병세와 희망이 없는 미래에 대한 불안감**으로 **심리적 스트레스, 자살을 생각할 정도 우울감**이 있었음 • **(환경적요인)** 2020년 12월 일하던 식당이 코로나19로 폐업을 하고 그 뒤로는 일자리를 구할 수 없어 **월세가 3개월 밀린 상태**로 고용센터를 방문하여 국민취업지원제를 신청하게 됨		

<table>
<tr><td rowspan="3">환경</td><td>가족사항</td><td colspan="4">• 배우자(폐암 말기)
• 1남(고등학생)</td></tr>
<tr><td>경제적 상황</td><td colspan="4">• 보증금 500만원, 월세 50만원을 내며 거주하고 있으나, 국취 신청 당시 월세가 3개월 정도 밀려 있었으며, 전기세·관리비 등 공과금 연체</td></tr>
<tr><td>기타 사항</td><td colspan="4">• 폐암 말기 배우자 간호와 고등학생 아들에 대한 케어 등으로 심리·정서적 여건이 매우 불안한 상황임</td></tr>
<tr><td rowspan="5">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">• *요양보호사
• *야간근무 희망(오전에는 배우자의 간호)
• *집 근처 희망</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">• *불안전 취업 형태로 오랜기간 근무를 했으며 최종 실업 상태는 5개월 정도임</td></tr>
<tr><td rowspan="4">경력</td><td>직장종류(직장명)</td><td>근무기간</td><td>직무내용</td><td>퇴사(이직)이유</td></tr>
<tr><td>개인식당</td><td>2012.12-2020.12</td><td>홀서빙</td><td>코로나로 폐업</td></tr>
<tr><td>보험회사</td><td>2008.01-2010.12</td><td>보험설계</td><td></td></tr>
<tr><td>좋은00</td><td>1998.12-1999.04</td><td>미싱사</td><td>경영악화</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="4">• 없음</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="4">• 2017년 심장마비로 병원에 이송되어 응급처치로 위기 상황을 넘긴 경험이 있고, 고협압·고지혈증 약을 상시 복용중임</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사	• 직업선호도검사 S형 실시
검사결과	• **대표흥미코드 : SC형** • 사회형 : 14점, 관습형 : 8점
검사해석	님의 대표 흥미 코드는 SC입니다.  ○ 직업 흥미 유형별 점수

구 분	현실형	탐구형	예술형	사회형	진취형	관습형
원 점 수	4	0	6	14	1	8
표준점수	51	40	42	48	39	46

【홀랜드의 흥미이론】

- **자기 이해를 돕기 위해 직업심리검사 실시 및 결과 해석**
  - 홀랜드이론의 기본 가정으로 대부분의 사람들은 6가지 성격유형 중 하나로 범주화되며 각각의 흥미유형은 개인적, 문화적, 환경적인 여러 요소들 간의 상호작용으로 나타난다고 본다는 관점에 따라 분석
- 흥미유형과 어울리는 직업 : 간호조무사, 육아도우미, 사회복지관련 종사원 등이 추천됨
- 흥미육각형 **모형을 살펴보면** 작고 **찌그러진 모양으로 특정한 분야에 관심**이 있긴하나 **그정도가 크지 않고 전체적인 흥미발달 낮은 편**으로 심리적으로 위축되어 있는 면이 검사에 반영된 것으로 보여짐.

- **사회형의 특징** : 점수가 높지는 않아도 타인의 문제를 듣고 공감하고 도와주는 것을 선호하고 사람들과 교류하고 협력하는 일을 좋아하는 **사회형의 특성을 전달하여 요양보호사로서 적합한 성향을 가지고 있음을 설명**하여 **의욕 고취로 훈련에 대한 두려움 감소**
  - 보험설계사, 식당 서빙 8년 등의 **사회적 경험과** 아픈 **배우자의 간호로** 환자를 대하는 법을 알고 있으니 **요양보호사 훈련을 통해 자격증 취득으로 능력을 키운 후 적극적으로 구직활동**을 하기로 함

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	**"남편이 폐암 말기로 병원에 있어서 제가 생계를 책임져야해요"** "2020.12월 다니던 식당이 코로나19로 폐업을 하면서 **월세가 3개월 정도 밀려**있고 각종 **공과금의 연체로 독촉장이 날라와 가슴이 답답**해요" "가끔 가슴에서 **울화가 치밀어 죽을까도 생각**했지만 자식들에게 미안해서 정신과 상담도 받을 수가 없어요" "고등학생 자녀 대학도 보내야하고 학원도 보내야 하는데 **돈이 없어서 미안해요"**
심리적 요인	• 건강이 좋지 않았던 남편이 2020년 4월 최종적으로 폐암 말기로 진단 확정되고 그 이후로 항암, 방사선 치료를 병행하면서 길게는 2주, 짧게는 하루 정도 **입**·퇴원을 반복하는 상황으로 심신이 고달프고 이로 인해 **우울감, 무기력감**이 있음. 그러나 배우자와 자녀를 생각하는 마음과 의지가 있어 직업훈련을 통해 자격증 취득 후 취업 가능성 높음.
환경적 요인	• 배우자의 사업실패, 사기 등으로 배우자와 이혼, 자녀 3명을 부양하면서 지속적으로 일은 했으나 결국에는 **보증금 500에 월세 50만원(주거 불안)**으로 살고 있는데 이또한 코로나19로 다니던 개인 식당이 폐업을 하자 일자리를 구할 수 없어 **경제적으로 심한 압박 상태임** • 요양보호사로 취업 희망, 배우자 간병을 하면서 요양보호사에 관심이 생겼고 연령, 일자리 수요 등 취업이 용이한 직종임.
직업적 요인	• 보험설계사, 미싱사(3년), 식당서빙(8년) 등의 경험이 있으나 만54세의 나이로 취업이 어렵고 **배우자의 간호로 풀타임 근무가 어려운 상황임** • 희망직무관련 **자격증 미취득** • 요양보호사에 대한 훈련이 필요하여 참여는 했지만 정확한 정보는 갖고 있지 않아 요양보호사의 직업 환경에 대한 정확한 이해가 필요함.
구직자 종합 분석	• 정서적, 경제적으로 심한 압박상태로 **성공적인 취업을 위해서는 취업장애 요인 해소가 시급**한 상황으로 판단⇒**정서적·경제적 지원이 필요한 상황임** **〈참여자의 강점 파악〉** - 배우자의 연민과 아들을 향한 사랑에서 보여지는 **가족에 대한 강한 책임감** - 불완전 취업이지만 **생활에 대한 강한 의지**로 2020년 12월까지도 식당 서빙 등 지속적으로 일을 한점 **〈참여자의 약점 파악〉** - 열악한 주변 환경을 극복하기 위해 노력함에도 불구하고 점점 더 상황이 악화되고, - **배우자의 부재가 예상되는 상황으로 자녀와 노후를 책임지고 준비해야하는 두려움·불안감으로,** - **얼굴에 미소가 없고, 경직되 있으며 의기소침하여 다소 무뚝뚝한 언행으로 비춰짐**

상담 목표 및 전략	• **취업에 걸림돌이 되는 장애요인(선행과제) 해결** – **심리안정 ↬ 라포형성 및 전문심리상담사 연계** – **정서적 지지와 공감** – 여러 어려운 상황에서도 위기 극복을 위해 삶의 포기 보다는 희망을 갖고 있으며, 무엇보다도 배우자의 빈자리가 생기더라도 본인이 자녀를 끝까지 케어 하겠다는 **강한 책임감에 대해 지지와 공감**으로 용기를 드림 – **생활안정 ↬ 밀착 지원을 위한 사례관리대상자로 선정, 채무·주거·법률·의료·교육지원 등 유관기관 협업 모색 등** **(사례회의 대상자 추천-기관 연계)** – **주민센터 복지팀 연계** : 딸들로 인해 어렵다는 말을 들었으나 기초생활수급자 선정기준이 변경되면서 **주거급여 지원 대상이 되는지 재확인** 필요 – **천안시건강가정지원센터 연계 :** 사회적 낙인이 두려운 참여자를 위해 전문상담사의 상담을 통해 **우울감, 무기력감 등 정서적 부분 해소** – **법률홍닥터 연계 :** 남편과 이혼상태이나 실질적으로 돌보고 있는 상황으로 배우자 **국민연금, 채무등**에 대해 알아보기를 희망하여 연계 예정 – **여성새로일하기센터 연계 :** 자격증 취득 후 상황에 따라 **재가요양보호사 또는 야간근무가 가능한 요양원으로 취업알선, 동행면접**으로 적극 지원 • **취업지원 계획** – **국민내일배움카드 발급↬**고용노동부 요양보호사 훈련 참여하여 잘 적응할 수 있도록 **문자 발송, 유선 통화로 격려, 지지** – 구직자 역량강화를 통한 집중지원-**이력서 작성, 면접 코칭** – 자격증 취득 후 적극적 구직 정보 제공(**취업알선, 동행면접**)

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	총 23회차 상담(대면 8회/ 유선 15회)
진행기간	6개월

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1회차 대면상담 (2021.3.18.)	**【상담의 구조화】** • **국민취업지원제도의 법적 근거 및 개괄적인 설명** • **취업역량평가 실시** • **내일을 위한 약속 배부** • 구직신청, 심층상담질문지로 **참여자의 보유역량** 및 과거 직장 경력과 취업의지, 참여 경로 및 가족사항과 **구직 희망 조건 확인** • 학력: 고졸 • 경력사항: 식당서빙(8년) 고용보험 이력은 없음 • 희망직종: 요양보호사 • 희망훈련: 요양보호사 • 가족사항: 배우자, 고등학생 아들과 거주 • 건강, 참여의지: 양호, 높음 **【첫인상】** • 50대 중반의 여성으로 **화장기 하나 없는 무표정한 표정, 묶은 머리는 흐트러진 상태**로 센터 방문함 • OJT를 듣고 하나도 모르겠고 너무 어렵다고 하여 자세하게 다시 설명하고 **다음 회차까지 꼭 해야 할 과제에 대해서 상세히 안내**함 • 폐암 말기의 남편이 시한부라 **자신이 생계를 책임져야 해서 요양보호사 훈련**을 **희망**한다고 말을 담담하게 얘기함 • 간병사 교육도 신청 했는데 국비로 되지 않아 자비로 할 예정임 • **배우자를 간호하면서 간병인, 요양보호사 등에 관심이 생겼다고 함** • 환자의 간호로 훈련이 가능한지 재차 물으니 좀 망설이는 듯 했지만 고등학생 아들도 있고 본인의 노후, 아들에 대한 케어 등으로 일을 해야하는 상황으로 **마음이 조급해 보임** • 국민취업지원제도는 **참여 중 중단이 되면 향후 3년간 재참여가 금지**되니 잘 생각하고 결정하도록 하였으나 **어떻게든 해보겠다는 의지를 보임** **【정서적공감과 지지】** • 어딘가 집중하지 못하는 모습, 무표정한 얼굴, 다소 딱딱한 말투로 잘 할 수 있을까 조금 걱정이

1회차 대면상담 (2021.3.18.)	되었지만, 어려운 상황인데도 **훈련을 통해 능력을 키워 미래에 대해 계획**하는 점, 힘들어 보이는데도 **목소리 만큼은 크고 씩씩한 점 등을 칭찬하며 격려** **【과제】 직업선호도검사 실시, 내일배움카드 훈련 동영상 시청**
2회차 대면상담 (2021.3.24.)	**【활동과 개입】** • 1차 과제였던 직업선호도검사를 실시하지 않음. 아들이 도와줬는데 무슨 문제가 있었는지 잘 안 되었다고 함. 아들 얘기하면서 살짝 웃는 참여자의 모습에서 아들에 대한 사랑을 느낄 수 있었음. • **직업선호도검사는 센터에서 직접 실시** • 훈련동영상 시청이 이루어지지 않아 회원가입을 도와 아이디, 비번을 만들고 동영상은 집에 가서 시청하기로 함 • **훈련 탐색이 어려워 HRD-NET을 보면서** 집과의 거리, 개강 일자 등을 고려하여 **학원을 추천하고 상담 받을 수 있도록 전화로 예약을 도와줌** • 통장 발급을 위해 확인서 배부 **【과제】 훈련동영상 시청, 학원 방문하여 상담을 통해 참여자가 생각하고 있는 요양보호사 훈련에 대해서 좀 더 자세히 알아오기**
3회차 대면상담 (2021.3.29.)	**【활동과 개입】** • 약속을 착각하고 방문함 : 배우자의 간호로 주의 집중에 어려움이 있어보임. 마침 상담이 없어서 다행이라고 하며 상담 진행. • 훈련동영상 이수하여 **내일배움카드발급** • 아직 학원 방문을 못했다고 하여 다시 한번 방문해서 요양보호사 훈련내용과 실습 등에 대해 알아보도록 함 **【과제】 학원방문 상담하고 직업훈련참여계획서 작성해오기**
4회차 유선상담 (2021.4.2)	**【상담내용】** • 학원에서 연락이 옴 • **OJT자료를 분실**, 직업훈련계획서가 없다고 하여 **학원으로 훈련계획서 팩스로 발송하고 상담 받도록 함** • **약속을 착각하고 서류를 분실하는 등 어려움이 있음**(남편의 병간호로 심신이 피곤한 영향인 듯 함)
5회차 대면상담 (2021.4.6.)	**【활동과 개입】** • **직업선호도검사 해석** - **흥미코드는 SC**로 사회형(14), 관습형(8)로 흥미유형과 직업환경이 상호 관련성이 높을 때 좀 더 직무에 충실할 수 있음을 설명하고 흥미의 크기가 크지는 않지만 사회형적인 흥미특성이 타인에 대한 배려, 서비스 등에 가치관을 두고 있음을 설명. 배우자의 간호 경험 등이 요양보호사의 직무를 수행하는데 도움이 될 수 있음을 설명하고 훈련에 대한 의욕 고취 • 학원 방문하여 상담하고 훈련계획서를 꼼꼼히 작성한 점을 칭찬하고 어려워도 이번 기회에 자격증을 취득할 수 있으니 훈련에 집중하시도록 권유함 • 훈련 중 배우자가 사망하거나 시어머니도 치매와 노환으로 돌아가실 수도 있는데 훈련은 어떻게

5회차 대면상담 (2021.4.6.)	되냐고 하여 공가처리 규정을 안내 • 여러 가지 상황이 힘드시겠다고 하니 갑자기 눈물을 보이며 **참여자의 현재 상황을 좀 더 구체적으로 얘기하면서 자기노출**을 하였음 • **남편의 사업 실패, 사기 등**으로 10년 전에 이혼을 하고 자녀 3명을 양육하면서 쉬지 않고 일을 했으나 결국은 **보증금 500에 월50만원 월세를 살고** 남편은 이제 폐암 말기로 오늘 내일 하니 **가슴에 화가 생겨 스스로가 초라해진다고 눈물을 보임**. 죽고 싶다는 생각**도** 했으나 자식들 때문에 시도는 못하고 **정신과 상담을 받고 싶어도 사회적 낙인으로 망설여진다고 함**. **아들** 대학도 보내고 싶은데 이런 상황으로는 그것도 어려워서 마음만 답답하고 **엄마로서 죄책감과 미안함**이 크다고 함 **【개입】** • **주민센터 방문에서** 상담을 받았으나 기혼 자녀 둘이 있어 생계급여는 책정이 되지 않아 포기했다고 하여 **주거급여는 가능한지 알아보기로 함** • 국민취업지원제도에서 **취업에 걸림이 되는 문제들을 해결하기 위해 사례회의 추천을 통해 연계기관 지원이 가능한지 알아보기로 함** • **IAP(취업활동계획) 수립에 '천안시건강가정지원센터'를 방문하여 상담하도록 과제로 부여함** • 국민내일배움카드도 발급, 훈련도 결정됐으니 **최선을 다해보자고 격려를 함**
6회차 유선상담 (2021.4.13.)	**【상담내용】** • 천안시 **건강가정지원센터 방문하여 상담-정신건강상담 6회기 진행**하기로 함 • 건강가정지원센터 상담을 통해 **밀린 월세, 체납된 공과금 등을 한국복지재단에서 경제적 지원이 가능함을 상담**받았다고 하며, • 그동안의 **무뚝뚝한 음성이 아닌 목소리에서 생기가 느껴졌고** 유관기관 연계하여 **지원을 받을 수 있도록 도와줘서 너무 감사하다고 표현**하였음
7회차 대면상담 (2021.4.27.)	**【상담내용】** • 기획재정부 현장 간담회 참여 • 예전과는 달리 **머리도 단정히 묶고 좀 더 활달한 모습으로 참여**함 • 전혀 생각지도 못했는데 이런 기회들이 생겨서 너무 감사하고 **이제 살길이 조금 보이는 것 같다고 함** • **한국복지재단에서 98만원 지원(밀린 월세 한달치와 공과금 납부) 받았음**
8회차 유선상담 (2021.4.28.)	**【상담내용】** • 건강가정지원센터 팀장 통화, 월세가 계속 밀리는 상황으로 **이랜드 인큐베이팅사업에 신청서를 제출**해야한다고 하여 국민취업지원제도 참여확인서 팩스 발송 • 일정 등을 잘 기억 할 수 있도록 5.4. 요양보호사 훈련에 꼭 참여해야함을 다시 확인해드리고 문자 발송함.
9회차 유선상담 (2021.5.7.)	**【상담내용】** • **1회차 구직촉진수당 신청서 제출** • 훈련 잘하고 있고 배우자와 딸들도 열심히 해보라고 격려해 주고 있다고 함. **훈련에 대한 두려움도 있었는데** 이틀 훈련 잘 참석하니 **조금은 자신감이 생긴다고 하여 충분히 하실 수 있다고 격려와 지지**를 보냄

10회차 유선상담 (2021.5.11.)	**【상담내용】** • 훈련장려금, 구직촉진수당 등 문의하여 재설명함 • 설명한 내용에 대해 **잊어버리지 않도록 문자로 발송하여 좀 더 기억할 수 있도록 응원함** • 남편이 국민연금을 20년 넘게 가입을 했는데 이혼한 상태여서 어떻게 해야하는지 궁금해 하여 **법률홈닥터서비스가 있음을 안내**하고 훈련 종료 후 방문해서 상담하기로 함 • **주거급여도 대상이 될 수 있어 주민센터 방문 예정**
11회차 유선상담 (2021.5.13.)	**【상담내용】** • **이랜드 인큐베이팅사업에 선정**되어 **210만원 정도 지원**이 되어 밀린 월세 등을 해결할수 있어 한결 마음 편하게 훈련에 집중할 수 있다고 함 • 딸들도 기관에서 이런 걸 해주겠냐고 믿지 않았는데 결과가 나오니 모두 좋아하고 훈련에 더 잘 참여할 수 있도록 지지해 준다고 함. • **천안시 건강가정지원센터의 정신건강상담을 받으면서 전문가에게 마음 속 얘기를 털어낼 수 있어서 심리적으로 많이 편안**해졌다고 함 • 훈련 열심히 받고 자격증 취득하면 하루 빨리 취업하기 희망하였으며, **목소리에서 예전과는 다른 희망이 느껴졌음**
12회차~ 18회차 유선상담 (2021.7.3.)	• 배우자가 섬망증상을 보이면서 힘들게 투병하다 돌아가심. 고통스러워하는 모습에 너무 가슴아프고 힘들었다고 함. 그래도 훈련이 종료되고 상을 치루게 되어 다행이고 배우자가 가는 길에 마지막까지 참여자를 응원해주는 것같다고 함. • 힘내시도록 격려. • 배우자의 채무가 많아 상속포기, 사실혼 관계에서 국민연금을 받을 수 있는지 알아보기 희망하여 법률홈닥터 변호사와 연계 • 천안시 건강가정지원센터에서 바보의 나눔이라는 민간 단체를 통해 여성가장지원사업에 추천하여 생활비 400만원 지원.
19회차~ 23회차 유선•직접방문 (2021.9.6.)	• 요양보호사로 취업 → 근로계약서 제출 • 배우자 사망 후 2달 정도여서 심리적으로 어려울 수도 있지만 빨리 일을 함으로써 오히려 안정이 더 될 수 있을 것 같다고하여 상담 알선하여 취업에 성공. • 9.1. 출근 → 6개월 근속 후 취업성공수당 신청하시도록 하고 근무 잘하시도록 격려. • 국민취업지원제도가 아니었으면 참여자는 어떻게 됐을지.... 너무 감사하고 또 감사하다고 몇 번을 말씀하심.
상담결과	• **『국민내일배움카드』**를 만들어 **요양보호사 훈련만 생각하고 왔다가 국민취업지원제도 참여로 유도하여 좀 더 다양한 혜택으로 취업걸림돌을 제거** • **『천안정신건강가정지원센터』로 연계하여 정신건강상담 6회기 진행으로 우울감, 화병 해소에 도움을 주고 심리적 지지로 자신감 고취** • **『한국복지재단』에서 월세, 공과금 연체에 대해 98만원 지원** • **『이랜드 인큐베이팅사업』에 추천하여 210만원 지원(월세와 공과금 납부로 지원)** • **『바보의 나눔』에서 배우자 사망 후 여성가장 위기 가정으로 선정되어 400만원 지원** - 사망한 배우자의 국민연금을 수령할 수 있는 지와 상속포기에 대해 **『홈닥터법률상담』으로 연계** - 요양보호사 자격증 취득 후 상담 알선하여 취업에 성공하여 근무 중임.

05 상담사례 자기평가

잘된점	• 국민취업지원제도 3월 참여자로 **150명이 넘는 인원을 진행하면서 참여자의 어려움을 파악하여 정서적 지지와 공감으로 라포형성, 사례관리로 연계** • **심리적 불안, 경제적 어려움으로 막막하기만 했던 참여자에게 정서적, 경제적, 법률적 지원으로 한줄기 희망을 주고, 그로 인해 가구원 모두가 힘을 얻어 한 가정의 회생에 도움이 된 점** • **참여자가 직업 훈련, 구직활동을 잘 기억할 수 있도록 유선, 문자 등으로 지원한 점** • **요양보호사 자격증 취득 후 상담 알선하여 취업에 성공한 점.**
미흡한점	• 처음 방문상담 시 참여자의 태도에서 무표정, 자주 약속이나 자료를 잊어버려 다소 불성실하다고 느꼈는데, - 불성실의 문제가 아니라 긴 간병과 경제적 압박, 아들에 대한 미안함 등으로 우울감, 무기력감이 있어서 집중하지 못했던 참여자 환경에 대해 파악이 좀 늦은 점
개선사항	• 국민취업지원제도 참여자의 생애진로사정을 하는 과정에서 좀 더 세심한 파악이 필요함을 느낌 • 참여자들에게 좀 더 실질적 도움을 줄 수 있는 다양한 유관기관의 확보가 필요함.

최우수상

절절포(never never give up) 정신으로 이룬 취업성공!

김 민 정 | (사)여성중앙회 종로여성인력개발센터

사례유형 02 참여자 적성 진단을 바탕으로 유사사업 연계를 통한 직업능력향상 사례

직업상담사례 요약

» 선천적 질병(뇌전증)으로 인한 신체적 제약과 자신감이 부족한 내담자에게 지지와 공감, 경청을 통해 자신감을 향상시켜 경리직으로 전직할 수 있도록 지원하여 재취업에 성공한 사례

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	유○○	성별	여
	연령	33세	학력	고졸(특성화)
	참여유형	Ⅰ유형(선발형)	결혼	미혼
	취업장애요인	• 서비스업종에서 사무직으로의 전직으로 직무역량 부족 • 선천적 질병(뇌전증)으로 인한 신체적 제약 및 자신감 부족이 있음. • 내담자의 신체적 여건에 맞는 기업 발굴이 어려움.		
환경	가족사항	• 부모님, 언니 3명 • 부모님은 전북에 거주하고 있으며, 특성화고 졸업 후 입사한 회사가 도산해 언니가 있는 서울로 취업을 위해 올라옴.		
	경제적 상황	• 언니와 서울에서 단둘이 생활하고 있음 • 취업 시까지의 기본 생계는 저축에 의존		

<table>
<tr><td rowspan="2">환경</td><td>기타 사항</td><td colspan="4">• 선천적인 질병(뇌전증)으로 인해 수시로 병증이 발현되어 쓰러질 수 있다는 불안감을 안고, 국민취업지원프로그램에 참여를 함.
• 실제 2020년 취업성공패키지 참여 중, 자격증 취득을 위한 교육훈련 수강 시 발작으로 인해 조퇴 및 결석을 한 사례가 있음.
• 뇌전증으로 인해 체력적으로 어려운 일을 하기 어려워, 전산회계세무 행정직으로 전직을 희망하나 자격증 및 사무 경력 전무</td></tr>
<tr><td rowspan="4">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">• 경리사무, 주5일, 정규직, 183만 원 이상, 통근거리 1시간 이내</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">• 2년 7개월</td></tr>
<tr><td rowspan="3">경력</td><td>직장 종류(직장명)</td><td>근무 기간</td><td>직무 내용</td><td>퇴사(이직) 이유</td></tr>
<tr><td>화장품 로드샵</td><td>2009. 12 ~ 2018. 08</td><td>고객응대 및 판매, 매출관리</td><td>건강 악화</td></tr>
<tr><td>반도체 제조업</td><td>2007. 11 ~ 2009. 11</td><td>제품생산</td><td>거주지 이전</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="4">• 컴퓨터활용능력 2급, ITQ(2020 취업성공패키지 참여시 취득), 운전면허</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="4">• 병증에 의한 돌발 상황(발작 증세)이 생길 수 있는 내담자로 심리적으로 위축
• 코로나19로 인하여 일자리가 많지 않은 상황이며, 실직 기간 장기화로 불안감 증가
• 2020년 취업성공패키지 참여 중 2021년 국민취업지원제도로 전환한 내담자임.</td></tr>
</table>

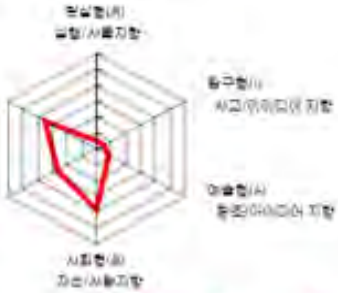
02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사	• 직업 선호도 검사 L형

검사결과

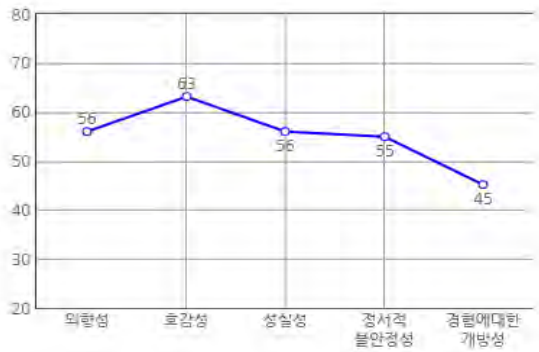
직업흥미검사 결과

유 님의 대표 흥미 코드는 SC입니다.



○ 직업 흥미 유형별 점

구분	현실형	탐구형	예술형	사회형	진취형	관습형
원 점수	3	7	5	28	18	21
표준점수	47	56	50	62	50	53



검사해석	• 직업 선호도 L형(SC형. 사회형 23점, 관습형 21점) • 내담자의 대표적인 흥미 코드는 SC형으로 사람들과 교류하고 협력하는 일을 좋아하며, 조직적이고 안정적이며 체계적인 일을 좋아함. • 육각형의 모형은 보통 크기에서 한 쪽으로 찌그러진 모양으로 특정 분야에 뚜렷한 관심을 가지는 것으로 나타남. • 두 유형 간 점수의 차이는 2점으로 유의미한 차이는 아니며, 선호의 차이 또한 분명하지 않은 것으로 나타남. 직무 코드와 잘 맞는 직업을 탐색하여 선택할 경우 만족스럽게 일할 수 있을 것으로 예상됨. • 흥미 코드에 적합한 직업은 비서, 사무보조원, 사서, 사회복지 관련 종사원, 상점 판매원 등이 있음. • **내담자는 서비스직에서 오래 종사하였고 신체적으로 체력소모가 심하지 않은 직무를 희망해 장기간 안정적으로 근무가 가능한 경리회계직으로 취업할 수 있도록 경력을 쌓고자 함.** • 경리회계 및 사무보조원에 적합한 흥미 코드로 나타남에 따라 적합한 직업 탐색이 이루어졌음을 미루어 짐작할 수 있음. • 성격검사 결과 호감성의 점수가 가장 높고, 외향성, 성실성, 정서적 불안정성, 경험에 대한 개방성의 순서로 나타남. 실업 기간이 길어짐에 따라 정서적으로 불안하고 우울한 날의 비중이 높은 것으로 확인됨. 스트레스 관리가 앞으로 중요할 것임을 당부드림. • 생활사 검사 결과 대인관계 지향, 가족 친화, 예술성은 낮음 이하에 속하며 야망은 높음 이상에 속함. 어려서부터 사람들과 어울리기보다는 혼자의 시간을 좋아했으며 가족과 사이가 나쁘지는 않지만 어려서부터 의지하고 도움받기보다는 스스로 알아서 하는 편임을 확인하고 설명해 드림.

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	• 내담자는 뇌 질환(뇌전증) 수술 후 정기적인 진료 및 치료를 받으며, 회복 중이나, 증상이 재발할 수 있다는 불안감을 안고 생활하고 있음. • 체력적으로 무리한 상황이 오면 쓰러질 수 있고 병원에 이송하거나 응급처치가 필요하므로 건강상 유의가 필요함. • 코로나19로 인한 소득감소, 구직활동 장기화 및 연령 증가에 따른 서류전형 합격률 저조로 인해 자신감이 하락되어 있음. • 서울에서 생활한 지 얼마 되지 않아 적응에 대한 걱정을 하고 있음.
심리적 요인	• 장기실업에 의하여 경제적으로 매우 취약한 상태이고 취업이 급하다고 생각하고 있음. 초조한 모습을 보이고 있으며 적극적으로 구직활동을 하고 있으나 심리적 압박감이 내담자를 면접에서 위축되게 함. • 주기적인 유선 상담(7~10일 주기)을 진행하면서 내담자가 좌절하지 않도록 양방향 소통을 통한 정서적 차원으로 지지와 응원을 계속적으로 진행함. • 구직활동 상황에 대해서 구체적으로 모니터링하면서 입사 지원 현황에 관해 확인하고 미흡한 부분에 대해 피드백 제공. 구직기술이 향상될 수 있도록 지원
환경적 요인	• 전북에서 학창 시절을 보냈고 특성화고에 진학했음. 졸업 전 중소기업에 취업하여 근로했으나 기업의 부도로 일자리를 잃어 언니가 있는 서울로 상경하게 되었음. • 서울에서 언니와 지내고 있으며 경제적인 부분은 저축한 돈으로 생활을 하고 있음. 경제적 어려움에 따라 지원이 필요함. • 경력이 있는 분야로 취업하기에는 일자리 수요가 급격히 감소함에 따라 전직이 필요함. • 건강 상태를 고려하여 코로나19로 인해 외출이 부담스러운 내담자이므로 대면상담은 지정일을 기준으로 월 1회로 선정하고 가능한 피드백은 유선과 SNS 메신저를 통해서 진행함.
직업적 요인	• 서비스직으로 오랜 경력이 있지만, 경리회계사무원으로는 일 경험이 없으므로 직종 전환에 따른 취업 준비 기간이 장기화되었음. • 경리, 회계직에 취업하는 데 필요한 전산회계 자격증 취득이 필요함. • 일반 기업에 입사 지원해본 경험이 전혀 없음에 따라 구직기술이 매우 부족하여 입사지원서 작성에 필요한 구직기술 강화가 필요함.
구직자 종합 분석	• 2020년 1월 취업성공패키지를 신청했다가 건강이 온전히 회복되지 않았던 상황임에 취소했음. 3개월마다 정기검진을 받고 있음에 정기검진 후 병원에서 참여해도 되겠다는 의사의 진단을 듣고 2020년 4월 취업성공패키지를 재신청하여 시작하게 되었음.

구직자 종합 분석	• 2020년에는 당장 취업하기보다는 훈련을 수강하면서 부족한 능력을 개발하기를 원했고 그만큼 꾸준히 복습하고 노력하여 자격증을 취득하고자 많은 시간을 쏟아 노력하였음. 그렇기에 취업보다도 교육을 수강하면서 자격증 취득하는 데 많은 시간을 썼고 수료 후 2개월 만에 컴퓨터활용능력 2급, ITQ 자격증 3개를 취득할 수 있었음. • 2020년 12월 훈련과정 참여 중 뇌질환(뇌전증)으로 인해 병원에 4일간 입원하게 되었음. 그럼에도 성실히 잘 참여할 수 있도록 커피 쿠폰 발송하며 지속적으로 지지하고 응원함. • 취업성공패키지 참여가 종료될 무렵 국민취업지원제도로 전환하기를 안내했고 구직이 장기화되자 위축된 내담자임에 국민취업지원제도 참여 신청서를 제출하도록 설득 끝에 신청서를 제출하였음. 내담 자격을 인정받느라 실직 기간이 더 늘어나겠지만 지속적으로 취업에 도움받을 수 있는 프로그램이니 다시 한번 힘내보자고 격려하였음. 심사 결과 1유형으로 수급인정이 되어 생활비지원까지 받을 수 있게 되어 약간의 안정감을 찾은 것으로 보였음. • 직업훈련 경험이 있고 자격증을 취득하였음에도 서류합격률이 낮아 구직이 더 장기화되는 것은 아닌가에 대한 불안감과 초조함을 가지고 있었음. • 뇌 질환(뇌전증) 수술 후 회복을 통해 건강을 찾아가고 있으나 2020년 겨울에도 쓰러져있던 내담자를 가족이 발견하여 병원에 입원했던 경험이 있음. 건강 상태를 지속적으로 모니터링하며 취업에 성공할 수 있도록 체력적으로 무리하지 않는 선에서 지원해야 함.
상담 목표 및 전략	• 내담자는 현재 새로운 직종으로의 취업을 준비하는 상황이며 장기 실업에 따른 자신감 회복을 도와주는 것이 필요함. • 직업훈련경험 및 자격증이 있음에도 **자신감이 부족한 내담자**임에 로저스의 내담자 중심주의 상담기법을 활용하여 진행함. **무조건적 수용(조건 없는 관심과 호의를 표현) 및 공감적 이해(내담자의 입장에서 생각하고 이해)**를 통하여 **내담자와의 라포를 형성해** 개방적으로 표현할 수 있게 함. • **집단상담 참여를 통한 자신감 회복 및 합리적인 기업 선택 기준 마련이 중요**하다고 판단되어 취업준비에 필요한 기본사항을 습득하도록 연계함. • **입사지원서 및 면접 컨설팅에 참여하도록 유도**하고 적극적, 자기주도적 구직활동을 하도록 함. • **취업알선 제공**을 통해 다양한 기업에 면접에 참여할 기회를 확보할 예정임.

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 3회 / 유선 9회
진행기간	약 2개월

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1 (대면상담)	**[초기상담 및 국민취업지원제도 사업설명]** • 국민취업지원제도 개요와 진행 절차(법적 근거) 설명 • 상담자와 내담자격자의 역할 및 상담 운영 방법 안내 • 비밀보장 안내 및 내일을 위한 약속 작성. **[현재 상황 및 참여 동기]** • 지원동기 : 취업성공패키지 참여 중 국민취업지원제도 참여 의향서 제출 후 1유형으로 내담자격을 인정받아 국민취업지원제도 수급으로 전환함. • 가족 사항 : 부, 모, 자매 2명, 본인 • 학력 : ○○고등학교 08년 2월 졸업 • 경력 : 화장품 판매원 9년, 일용직(도매업 의류 사입_언니 일 도움) • 자격증 : 컴퓨터활용능력 2급, ITQ(엑셀A, 파워포인트A, 한글B) • 훈련경험 : 있음. 총 5개월 **[취업 희망 요건]** • 희망 직종 : 경리회계 및 영업 지원 사무원 • 희망 급여 : 연 2,200만 원 이상 • 희망 근무지 : 서울(통 근거리 1시간 미만) **[상담사 어드바이스]** • 취업성공패키지 참여 후 국민취업지원제도 1유형 전환한 내담자로 직업훈련을 통해 능력을 개발하여 자격증을 4개 취득하였음. 2월 21일에 시행될 전산회계 1급 자격증 응시를 앞두고 있음. • 빠르게 취업하기를 희망함에 따라 본인 구직활동을 중점으로 취업 알선, 구직기술 향상지원을 통해 희망 직종 및 입사 조건에 맞는 기업에 취업할 수 있도록 지원할 예정임. • 청년취업포털사이트 및 청년내일채움공제 안내해 드리고, 워크넷 탐색하는 방법 안내해드림. 이력서 및 자기소개서 작성하여 보내주시면 첨삭 도와드림을 안내하고, 희망하는 직종 구인공고를 탐색할 수 있도록 채용공고를 함께 확인하고 적극적인 구직활동을 독려함. • 직업훈련희망여부 : 없음.

1 (대면상담)	• 취업지원유형 : 빠른취업지원형 / 구직을 위한 적극적 행동 촉진 지원을 통해 빠르게 취업하도록 지원할 예정임. **[일경험 진단]** 인턴형 (구직욕구 12 , 취업능력 42) • 국민취업지원제도 사업 초기이므로 어려움이 있음을 안내함. 되도록 취업 알선을 제공하면서 수습 기간 동안 업무수행에 체력적으로 무리가 없으며 잘 인수인계 받을 수 있는 업체로 알아보고 서비스를 제공하기로 협의함.
2 (대면상담)	**[IAP 수립 및 1차 구직촉진수당 신청]** • 취업성공패키지 참여 중 국민취업지원제도로 전환한 내담자로 IAP 단축하여 수립함. **[인적사항]** • 학력 : ○○고등학교 08년 2월 졸업 • 경력 : 화장품 판매원 9년, 일용직 도매업 의류 사입 **[희망 근무조건]** • 희망 직종 : 사무보조원, 경리 및 회계사무원 • 희망 임금 : 연봉 2200만 원 • 희망 근무지 : 서울 (통근 시간 1시간 이내) • 근무 가능 시간 : 09:00~18:00 • 취업지원프로그램 참여계획 : 2021.02.10. ~ 2021.04.09. **단기취업특강 : 면접 관련 과정 2개 이상 참여(집단상담 참여를 추천함)** • 구직활동 프로그램 활동 계획 알선지원 및 고용정보의 수집제공 : 월 3회 이상 이력서 및 자기소개서 작성지원 : 월 1회 이상 워크넷 일자리 정보 검색 : 월 3회 이상 **[상담사 어드바이스]** • 자신의 적성과 흥미를 고려한 직업으로 사무보조원, 경리 및 회계사무원을 선택하였으며 직업훈련으로 기술과 능력을 보강하였음. 취득한 자격증을 이력서에 추가하여 적극적으로 구직활동 할 예정임. 상담사에게 도움을 요청하고 여러 인터넷 구인 업체 사이트를 통한 채용공고 탐색을 지원할 예정임. • **모의 면접 및 구직자와의 교류를 통한 심리안정을 위해 집단상담에 참여하도록 권유하였고 내담자가 이에 동의하여 취업지원프로그램에 연계하여 집단상담에 참여하기로 약속하였음.** • 입사지원서를 상담사에게 제출하고 컨설팅을 받아 본인 구직활동 하는 데 도움 될 수 있도록 노력하기를 독려함. • 내담자에게도 고용지원금 대상자임을 설명하여 구인 사이트를 통해 입사지원서를 작성할 때 해당 내용을 입력하여 다른 구직자들 보다 우세한 조건을 가질 수 있도록 잘 표기하기를 당부함.

3 (유선상담)	**[취업알선]** 내담자 희망입사조건에 맞는 업체 공고 탐색하여 취업알선 진행함. • ○○중앙, 경리사무원, 월 184만 원, 서울 중구 • ○○○가공, 일반사무원, 월 185만 원, 서울 성동구
4 (유선상담)	**[취업 알선]** 내담자 희망 입사 조건에 맞는 업체 공고 탐색하여 취업 알선 진행함. • (주)○○○, 회계사무원, 월 187만 원, 서울 종로구 **[컨설팅 제공 - 자기소개서 클리닉]** • 성장 과정 내용을 작성할 때에는 지원하는 직무를 준비한 과정과 일을 대하는 가치관과 신념을 위주로 작성해야 함을 안내함. 현재 기재된 내용은 어려서부터 지금까지 단순하게 성장한 내용만 기재되어 있으므로 내용이 보충되어야 함을 설명해 수정하도록 방향성 제시함. • 올바른 예시와 피해야 할 사항 안내. 되도록 구체적으로 실제 사례를 바탕으로 **STAR 기법에** 따라 작성해야 함을 당부함. 가능하다면 수치를 활용하고, 각 항목별 작성 의도를 파악하여 작성할 것. 과장된 표현, 추상적인 표현은 삼가야 함을 설명해드림. 교육을 듣고 자격증을 취득하면서 능력을 개발한 내용에 대해 상세히 기재하도록 안내함. • 특히, 차후에도 혼자 구직활동을 할 수 있는 구직역량을 키우고, 자신감을 가질 수 있도록 이력서, 자기소개서를 타 내담자에 비해 오랜 시간을 투자하여 클리닉을 진행함. 타 내담자에 비해 병으로 인해 이직을 할 확률이 상대적으로 높을 것을 예상하고 이에 대한 대비도 할 수 있도록 지원함.
5 (유선상담)	**[취업알선]** 내담자 희망입사조건에 맞는 업체 공고를 탐색하여 취업알선 진행함. • (주)라○○앤씨, 경리사무원, 연봉 2,200만 원, 서울 강서구 • ○○테크, 경리사무원, 연봉 2,300만 원, 서울 성동구
6 (대면상담)	**[구직활동 현황 점검 및 2차 구직촉진 수당 신청]** • 구직활동 이행 기간 : 2021-02-10 ~ 2021-03-09 • 취업활동 이행결과 점검 (지정일 : 2021-03-09) • **취업지원프로그램 참여(집단상담)** **- 청년층 직업지도프로그램 수료 2021-02-23~2021-02-26** • 워크넷 일자리 정보검색 입사지원 : 총 3회 결과 대기 중 2021-02-16 / ㈜○○창호, ○○○시장 - 경리 2021-02-24 / ㈜○○시티 - 경리 • 내담자가 구직 이행 기간 동안 계획대로 적절히 이행했음을 확인하고, 다만, 입사 지원 3개는 1개월 동안 진행한 총량에 비해 조금 부족한 편임을 알려드림.

6 (대면상담)	• 좀 더 자신감을 가지고 적극적으로 구인공고를 탐색, 수집하면서 기업 특성에 맞는 자기소개서를 수정하여 제출하길 안내하며 응원함. • 인쿠르트, 알바몬 등 다양한 구인 사이트에 접속하여 채용공고 찾아보고 있다고 하여 가능하다면 주 3회 이상 찾아보며 입사 지원할 수 있도록 격려함.
7 (유선상담)	**[취업알선]** • (주)ㅇㅇ기업, 경리사무원, 연봉 2,200만 원, 서울 성동구 • 주식회사ㅇㅇㅇ, 경리사무원, 월 183만 원, 서울 중랑구 • (주)엠ㅇㅇ씨, 경리사무원, 연봉 2,200만 원, 서울 동작구 내담자 희망 입사 조건에 맞는 업체 공고를 탐색하여 취업 알선 진행함. 기업에 내담자 고용을 통해 신청이 가능한 기업 지원금을 함께 안내함. **[컨설팅 제공 -이력서 클리닉]** • 사진은 구직자의 첫인상을 결정하는 중요한 요소이기 때문에 정장 착용 후 사진 재촬영하여 이력서 수정하기를 안내함. • 현재 이력서에 첨부되어 있는 사진이 저화질이고 시간이 오래 흘러 현재 모습과는 조금 다른 모습임을 알려드림. 이력서 사진은 구직자의 첫인상을 결정하는 만큼 현재 희망 직종에 적합한 외형을 갖춰 서류 합격 확률을 높이기 위해서 이력서 사진의 재촬영을 설득함. **이력서 사진은 정장 차림을 하고 단정한 모습으로 촬영해야 함을 알려드림.**
8 (유선상담)	**[취업알선]** • 풍ㅇㅇ비, 경리 및 비서, 연봉 2,600만 원, 서울 영등포구 센터에 구직자 추천 채용을 의뢰받아 취업 알선을 제공하며 기업 지원금을 함께 안내함. 정장 착용 후 재촬영한 이력서 사진을 첨부하여 기업에 입사지원서를 전달함.
9 (유선상담)	**[알선면접 합격]** • **알선했던 기업인 (주)엠ㅇㅇ씨에서 면접 요청받아 3/18 면접에 응시했고 오늘(3/22) 최종 합격** 했다는 연락받아 출근 예정임을 확인함. • 기업에서 본래 희망하던 경리 직무보다 사무 관련 업무를 더 많이 담당하도록 채용해도 되겠는지 연락을 받았다고 함. **처음에는 입사하기를 꺼려했지만 상담사와의 논의 끝에 입사하기로 함.** 경리 업무만을 담당하여 취업하는 것도 중요하지만 **취업의 기회가 왔을 때 잘 대처하여 입사 후 업무 영역을 넓혀가는 것이 효율적**인 방법이 될 수 있음을 설명해드리며 결정은 **스스로 판단**해보라고 하였음. **내담자도 상담사 말에 동의하였고 입사하기로 결정하게 됨.** • 취업이 언제 확정될지 몰라 많이 조급한 마음이 있었는데 좋은 결과가 생각보다 빨리 있어서 다행이라며 감사하다고 하였음. 취업을 축하드리며 잘 근무해 주시길 당부드리며 취업하여 출근함을 확인하면 종료 처리됨을 안내해드림. • 3/23부터 출근하기로 하였음을 확인하고 **기업과 통화하여 근무조건 확인하여 안내 드림.** • 수습 기간은 2개월 있을 예정이고 수습 기간 동안에는 2,200만 원이지만 수습 종료 후부터는 2,400만 원으로 임금 향상될 예정임을 알려드림. 성과급도 지급되는 기업이니 체력관리 잘하며 다녀주시라 동기부여해드림. 열심히 잘 근무하면서 경력도 쌓고 경제적인 기반도 마련할 수 있도록 노력하기를 격려함.

10 (취업자 사후관리 /유선상담)	**[알선취업으로 종료처리]** • (주)엠ㅇㅇ씨에 출근함을 확인하고 국민취업지원제도 프로그램 종료 처리됨을 안내함. 경리직으로 근무 중이며 성실히 잘 배워가고 있음을 확인하며 취업을 축하해드림. • 종료일 다음날(취업일)부터 사후관리 서비스가 3개월 제공될 예정이며 종료 통보서 발송될 예정임을 알려드림. • 혹시라도 조기퇴사할 수 있으므로 재개(입사일로부터 1개월 이내 퇴사 및 퇴사일로부터 1개월 이내 의사표시)에 대해 안내해드림. • 또한 장기 근속할 경우 취업성공수당 지급함에 대해서 안내하며 끈기 있게 잘 일할 수 있도록 동기 부여함. **[2차 구직수당 신청 및]** • 구직수당 신청 승인하고, 수당 지급에 관해 안내함.
11 (취업자 사후관리 /유선상담)	**[장기근속 독려 상담]** • 근무 잘 하고 계신지 확인함. 성실히 잘 업무를 배우고 있음을 확인함. 열심히 잘 업무 배우며 지내시길 격려함. 현재 회사가 **경제적으로 어려워서 경리파트의 업무가 한가하다고 하여 만일을 대비하여 입사지원서 업데이트해두길 안내**함.
12. (취업자 사후관리 /유선상담)	**[장기근속 독려상담]** • 회사의 경영이 악화되어 임금지급에 문제가 발생함을 확인함. • 계속 근무하기엔 무리가 있어 일하면서 입사 지원했고 면접에 합격하여 이직 예정인 기업이 있다고 하여 **스스로 구인정보를 찾고 지원하여 취업할 수 있도록 성장함**에 대해서도 함께 축하해드림. 근무하느라 고생 많으셨다 격려해드리며 일 마무리하는 중임을 확인함. 6/1부터 새롭게 출근하는 기업에서도 잘 근무 하시고 건강히 지내시라 안부 전함.
상담결과	**[3.23일** (주)엠ㅇㅇ씨 **알선취업으로 종료처리]** 경리사무직으로 2개월간 근무, 임금 체불 문제 등으로 인해 타회사 이직 **[6.1일자로 타회사 이직]** 본인의 적극적 구직활동으로 일자리 탐색 후 재취업

05 상담사례 자기평가

잘된점	**[내담자에 대한 지지와 공감, 경청을 통한 자신감 향상]** • **(집단상담 참여)** 내담자의 신체적·심리적 문제로 인하여 경력이 없는 다른 직종에 취업을 도전하는 것에 대해 두려움을 극복할 수 있도록 집단상담 추천, 참여 기간 동안 관리하여 무사히 수료하도록 하였음. • **(내담자와의 신뢰 관계)** 무조건적 수용 및 공감적 이해를 통한 내담자와의 라포 형성으로 개방적인 표현이 이루어지도록 신뢰 관계를 빠르게 형성함. 내담자가 느끼는 심리적 불안감을 빠르게 캐치하여 적정시기에 정서적으로 지지해줄 수 있었음. • **(지속적인 지원)** 주기적인 유선 상담을 통해 내담자의 니즈를 정확하게 파악하여 적극적으로 취업 알선을 실시, 내담자도 자발적이고 적극적인 구직활동을 할 수 있었음. 내담자와의 지속적인 연락 체계를 통해 기업과의 면접 및 채용 확정 연락에도 원활하게 진행됨. • **(구직기술 향상)** 내담자의 구직기술 향상을 위해 다양한 서비스를 제공한 결과, 취업한 기업의 경영악화로 인해 이직을 하게 된 상황에서 내담자 스스로 입사 지원을 하게 되었음. • **(내담자 직업적 자기개념 증진)** IAP를 수립하면서 취업 활동 계획서 작성하는 과정에 있어서 내담자가 자율적으로 적정 목표를 설정하도록 상담을 진행함. 더불어 현실적으로 실행이 가능한 범위 안에서 책임감을 가지고 행동하도록 범위를 제시(내담자가 의욕이 앞서 주 1회 이상의 입사 지원을 하겠다고 했음. 하지만 지원할 기업이 없거나 면접스케줄이 갑자기 겹치게 될 경우 의욕 상실 또는 모든 면접에 참석하다가 체력적으로 무리할 수 있음을 설명함. 질문 사용하기를 활용하여 의욕에 알맞으며 실행이 가능한 구직활동 계획을 설정하고자 지금껏 해왔던 구직활동 내역을 확인함. 그 결과 적정한 구직활동 목표량을 설정함. 더불어 적극적인 취업 알선을 통해 참여자가 원하던 만큼의 구직활동이 총량을 채울 수 있도록 조절하였음. 올바른 가치판단과 자기결정을 도움.
미흡한점	• **(경력관리)** 코로나19 상황으로 산업계 동향을 좀 더 꼼꼼히 살펴보고 알선해 내담자가 장기간 안정적으로 근무하여 경력을 쌓을 수 있도록 지원하지 못했던 점이 아쉬운 점임. • **(근속 유지)** 취업한 기업의 경영 사정이 악화되었음을 조기에 파악했다면 내담자가 퇴사 이후 재개를 통해 다시 참여할 수 있었으나 이후 내담자와의 소통이 원활하지 못하였음.
개선사항	• **(사후관리의 중요성)** 취업 이후에도 내담자의 상황을 좀 더 구체적으로 파악하고 제시할 수 있는 솔루션이 있는지 파악할 필요가 있다고 생각됨. 내담자의 직장 내 애로사항 및 고충을 공유하고 개선 및 해결방안을 함께 모색하는 역할도 수행할 수 있도록 노력하고자 함. • **(경력개발)** 취업 후 직장적응의 문제뿐만 아니라 내담자의 경력개발에도 어떤 방향성을 제시할 수 있을까 함께 고민하여 향후 비전을 모색하도록 노력. 재직자로서 국민내일배움카드를 활용하여 직무역량 강화가 가능함을 안내하고자 함.

최우수상

일단, 집 밖으로 나갑시다!

하 연 희 | (주)미래고용정보 대진대사무소

사례유형 01 밀착상담, 고용-복지서비스 연계 등을 통한 취업장애요인 해소 사례

직업상담사례 요약

» 가족갈등, 기분장애, 전화공포증, 대인관계의 어려움 등으로 사회적 고립상태에 놓여있던 내담자는 진로상담과 취업성공을 위해 국민취업지원제도에 참여하였음.
체험형 일경험프로그램, 심리안정프로그램 연계를 통해 심리적 부담감을 극복하도록 돕고, 인간중심 상담이론에 기반을 두고 수용과 지지를 적극적으로 표현함으로써, 내담자가 자아존중감을 회복하도록 지원하였음. 그 결과 내담자는 취업 장애요인을 극복하고 스스로 선택한 직무로 취업에 성공하여 정착을 위해 노력하고 있음.

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	최○○	성별	여
	연령	만26세	학력	고졸(일반계고)
	참여유형	고졸 이하 비진학 청년	결혼	미혼
	취업장애요인	① 일경험 부족: 참여일 기준 최근 2년 이상 근로내역 없음 ② 심리/정서적 어려움: 전화공포증, 기분장애, 분노조절 어려움, 고립감 등 ③ 대인관계 어려움: 가족갈등, 또래집단과 교류부재, 온라인에 치중된 관계맺기 등 ④ 구직기술 부족: 이력서/자기소개서 작성 어려움, 구직활동과정에서의 의사소통 및 면접에 대한 부담감		
환경	가족사항	• 부(퇴직), 모(장애인활동지원사), 남동생(기숙사 생활로 주말에만 귀가) • 아버지와는 어머니 출근 후 시간을 많이 보내고 있으므로 갈등이 자주 있는 편임 • 어머니는 가족 중 가장 친근하며 정서적 지지를 해주는 사람이라고 표현함 • 남동생과의 교류나 갈등은 많지 않은 편임		

<table>
<tr><td rowspan="2">환경</td><td>경제적 상황</td><td>• 2유형 기준중위소득 120% 초과자로 가구 단위 경제여건은 어렵지 않음
• 반면 구직준비도검사에서는 경제적취약성 적응도가 낮은 것으로 나타났는데, 부모와의 갈등으로 독립을 강요받고 갈등상황이 발생하면 경제적 지원이 함께 끊어질지 모른다는 상황에 불안을 느끼는 상태임</td></tr>
<tr><td>기타 사항</td><td>• 상담자의 눈을 전혀 마주치지 못하고, 대화 도중 테이블이나 자신의 손을 바라보고 이야기함
• 유선상담 중 침묵이 자주 있으며, 전화 받는 것을 매우 힘들어하여 연락이 두절되는 경우가 있음
• 하지만 SNS로 소통할 때는 친근하게 반응하며 적극적 감정표현을 하기도 함</td></tr>
<tr><td rowspan="3">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td>① 희망직종: 사무보조원(공공기관 및 일반사업체), 회계/경리사무원(일반사업체)
② 희망 근무조건: 최저임금 이상, 주5일 근무, 대중교통 40분 이내 출퇴근 가능
③ 특이사항: 가급적 규모가 작거나 혼자 근무하는 회사, 전화 업무가 없는 회사</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td>• 국민취업지원제도 참여일 기준 고용보험 가입이력 없음(일용근로일수 1일 조회)</td></tr>
<tr><td>경력</td><td>
<table>
<tr><th>직장종류(직장명)</th><th>근무기간</th><th>직무내용</th><th>퇴사(이직)이유</th></tr>
<tr><td>간호조무사
(○○한의원)</td><td>2018.0.1~2018.10.</td><td>물리치료 및
의료보조 업무</td><td>개인사정
(대인관계 문제)</td></tr>
<tr><td>경리사무원
(○○섬유)</td><td>2018.11.~2018.12.</td><td>사무실 운영
전반</td><td>권고사직
(전화업무 불가능)</td></tr>
</table>
• 2013. 03. 고교졸업
• 2014. 03 ~ 2015. 04 간호조무사 직업훈련 및 자격증 취득
• 2015. 05 ~ 2017. 06 동물병원, 일반의원 간호조무사(1일~2개월 이내 퇴사)
• 2017. 08 ~ 2018. 03 전산회계 직업훈련 수강 및 자격증 취득(취성패 참여)
• 2018. 01 ~ 2018. 10 한의원 간호조무사 근무(대인관계 문제로 퇴사)
• 2018. 11 ~ 2018. 12 섬유회사 경리사무원 근무(권고사직)
• 이후부터 신청일 까지 일 경험 없음</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="2">• 간호조무사, FAT 1급, 전산회계 1급, 자동차운전면허 2종 보통</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="2">• 고교졸업 후 진학하지 않고 간호조무사 자격증을 취득하여 해당분야 근무하였으나 적응하지 못하였고, 이후 취업성공패키지 참여를 통해 회계 관련 자격증 취득
• 그러나 회계분야로 취업하지 않고 다시 간호조무사로 일하게 되면서 자격증을 활용하지 못함</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사

① 검사종류: 구직준비도검사, 직업선호도검사 L형, 성인용 직업적성검사

② 선택이유: (1) 장기간 미취업 상태에 있었으므로 구직준비 상태에 대한 점검이 필요
(2) 복합적 갈등상태에 있는 내담자의 심리상황을 심층적으로 파악
(3) 내담자가 경험한 간호조무사, 사무원 모두 "적성에 맞지 않아 포기" 하였다는 표현을 하였으므로 직업적성검사 시행으로 사실 확인 필요

③ 실시방법: 내담자에게 과제부여, 온라인 실시 후 방문상담시 해석 시행

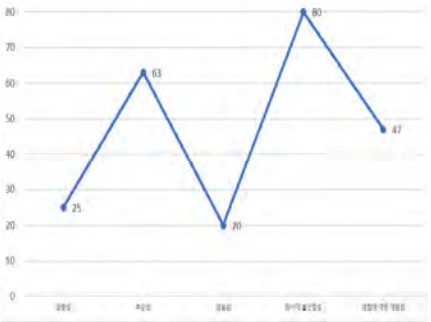
검사결과

1. 직업선호도검사 L형

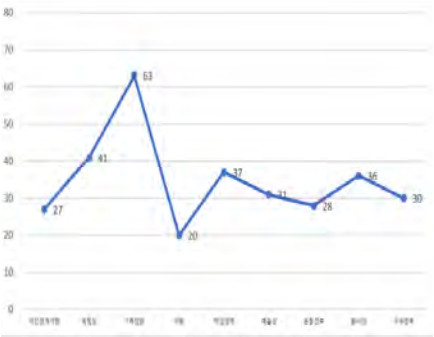
[흥미유형]

구분	원점수	표준점수
현실형 R	1	43
탐구형 I	2	43
예술형 A	11	45
사회형 S	20	56
진취형 E	2	39
관습형 C	17	57

[성격]



[생활사]

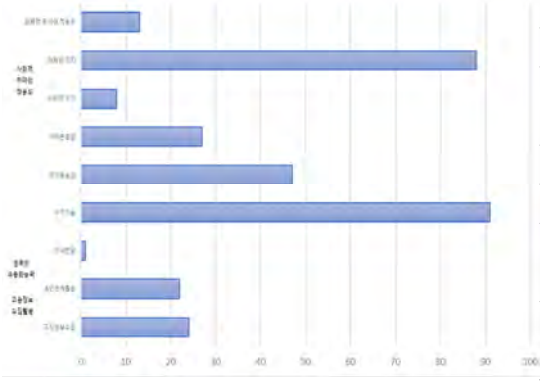


검사결과

2. 성인용 직업적성검사

적성 요인	언어력	수리력	추리력	공간 지각력	사물 지각력	상황 판단력	기계 능력	집중력	색채 지각력	사고 유창력	문제해결 능력
변환점수	100	84	90	97	104	101	83	103	110	77	102
백분위	48	14	22	44	62	54	13	59	78	6	56
수준	중상	하	중하	중하	중상	중상	하	중상	중상	최하	중상

3. 구직준비도검사



척도명		백분위
경제적 취약성 적응도		13
사회적취약성 적응도	가족의 지지	88
	사회적 지지	8
자아존중감		27
자기효능감		47
경력의 유동화 능력	구직기술	91
	의사전달	1
고용정보 수집활용	대인관계활용	22
	구직정보수집	24

검사해석

1. 직업선호도검사 L형 해석

1) 내담자 흥미코드: SC(사회형, 관습형)

- 사회형(S)과 관습형(C)을 제외하면 흥미가 거의 없는 상태임을 알 수 있음
- 특히 진취형(E)의 점수가 매우 낮게 나타났는데, 이는 목표를 설정하고, 달성하고자 하는 적극성이나 주도성이 부족함을 의미
- 상담 진행과정에서 내담자가 주로 호소하였던 문제와 일치하는 특성이며, 적극적인 외부자극을 통해 변화가 필요한 부분이라고 판단됨

검사해석

2) 성격검사(Big5): 낮은 성실성과 높은 정서적 불안정성

- 외향성은 낮지만 호감성은 높은 상태임을 확인
  - 상대방에게 적극적으로 다가가거나 감정을 표현하기는 어렵지만, 일단 관계가 맺어진 후에는 소수의 관계를 지속적으로 잘 유지할 수 있을 것으로 판단됨
- 성실성이 낮고 정서적 불안정성은 높아 구직활동에 적합하지 않은 상태로 판단됨
  - 이러한 특성은 면접시 인사담당자에게 좋지 않은 인상을 심어줄 수 있으며, 짧은 근속기간과 잦은 이직의 원인이 될 수 있음
- 하지만 경험에 대한 개방성이 보통 이상이므로 변화의 가능성도 열어둘 수 있음

3) 생활사검사: 높은 가족친화성

- 가족간 연대의식과 소통이 많아 내담자의 삶에서 차지하는 가족의 의미가 큰 반면, 그 관계가 갈등 속에 놓임에 따른 스트레스와 불안감이 현재의 상태에 영향을 미쳤을 것으로 유추할 수 있음
- 가족 이외에 타인과의 효과적인 관계형성 경험이 부족하였음을 의미하기도 함
- 야망이 낮아 동기부여, 성취감, 성공 경험 등이 부족하여 자기주도적인 진로탐색이 어려웠을 것으로 판단됨

2. 성인용 직업적성검사 해석

- 수리력, 기계능력, 사고유창력을 제외한 전 영역에서 보통 이상의 적성을 나타냄
- 내담자는 이전 직업인 간호조무사가 적성에 맞지 않아 힘들었다고 표현하였으나, 심리검사 결과에 의하면 그렇지 않았을 가능성이 높음
  - 내담자가 직무자체에 대한 흥미가 없었거나, 대인관계 등의 문제를 직무에 대한 역량부족으로 오인하였을 가능성이 있음
- 실제로 내담자는 "어르신들과 하루 종일 얘기하는 것이 힘들었다"거나, "직원들끼리 약간 따돌리는 것도 있고……."라거나, "전화 받기가 너무 힘들어서" 등으로 감정을 드러내었는데, 이를 "적성에 맞지 않다"라고 표현하였을 가능성이 있음

3. 구직준비도검사 해석

- 경제적취약성 적응도가 낮고 가족의 지지가 높은 반면, 사회적 지지에 대해서는 취약성을 느끼고 있음
- 자아존중감과 자기효능감이 둘 다 낮은 수준으로, 자신감이 부족하고 진로결정이나 구직활동에 대한 확신이 부족한 상태로 확인됨
- 구직기술은 매우 높으나, 의사전달은 극단적으로 낮아 자신의 의사를 전달하고 타인과 소통하는데 큰 어려움을 겪고 있는 것으로 판단됨
- 대인관계 활용 및 구직정보수집도 취약한 상황이라 할 수 있음

4. 종합해석

- 내담자는 SC형을 제외한 타 분야에 대한 관심은 거의 갖고 있지 않으며, 진취형(E) 점수가 매우 낮아 적극성이나 주도성이 결여된 상태임
- 성실성이 낮고 정서적 불안정성이 높은 성격적 특성을 갖고 있어 인사담당자의 일반적인 기대와는 상반된 상태를 나타내고 있음

검사해석	• 적성에 맞지 않아 일을 자주 그만둘 수밖에 없었다고 표현하였으나, 적성검사 결과에서는 이러한 문제점이 발견되지 않음 • 구직준비가 전반적으로 부족하고, 자아존중감 및 자기효능감이 낮아 심리안정이 선행되어야 구직 활동이 가능한 상황임 • 진로탐색 과정에서 본인의 의사가 불명확하여 부모의 주도로 진로를 결정하였으며, 일반계고를 졸업하여 재학 중 체계적인 진로교육의 기회도 부족하였음 • 1단계 운영기간을 연장하여 IAP 수립까지 숙고의 시간을 가졌으나, 적절한 대안을 찾기 어려웠음

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

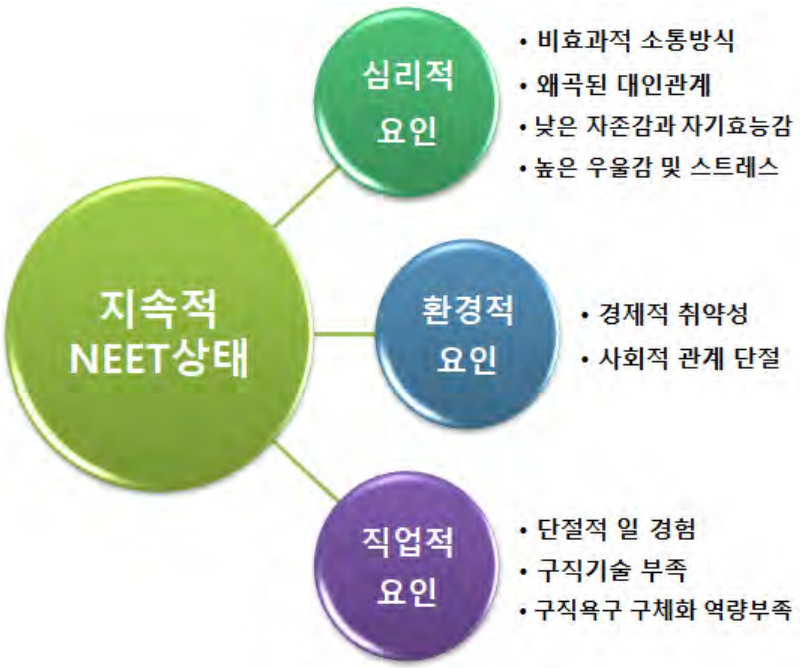
주호소문제	■ *"회사에서 사람들과 문제가 생기면 분노조절이 안되서 금방 그만두게 되요."* - 가장 근무기간이 길었던 10개월(한의원)을 제외하고는 1~2개월 내 퇴사하였고 하루 근무하고 해고된 경험도 있음 ■ *"전화 받는 게 너무 싫어요……. 무섭다고 해야 하나……."* - 사람을 직접 대하는 것도 편하지 않지만, 전화업무 처리에 큰 어려움을 느낌 - 특히 경리사무원으로 근무할 때 주문을 잘못 받는다던가, 중요한 전화에 대답을 잘못하여 업무 능력 부족으로 해고당한 경험이 있음 ■ *"치료받고 싶지만, 용기가 나지 않아요."* - 본인의 감정을 조절하기 어려워 약 6개월 전에는 정신건강의학과 상담 및 약물 치료를 시도하였으나, 약물부작용으로 가슴이 두근거리고 불면증이 생겨 중단함 ■ *"가족들과 잘 지내고 싶지만, 자꾸 싸우게 되요."* - 가족을 중요하게 생각하고 긴밀한 유대감을 갖고 있는 반면, 갈등도 잦음 ■ *"자격증은 있는데, 실제로 일은 잘 못해서 취업하기가 겁나요."* - 다양한 자격증을 보유하고 있으나, 실무경험이 부족하고 실제로 본인이 원해서 취득한 것도 아님 ■ *"엄마 말고는 얘기할 사람이 없어요.* - 외부활동을 거의 하지 않으며 연락하는 친구가 없어 고립감을 느끼고 있음
심리적 요인	**1) 비효과적 소통방식** • 상대방의 기분이나 상태를 고려한 의사소통 방식을 잘 알지 못함 • 상대방과의 갈등이나 불편함을 축적하고 있다가 극단적 방식으로 표현하기도 함 • 적극적인 관계 맺기에 대한 내담자의 노력이 오히려 갈등으로 변질되었던 경험이 있어 큰 부담을 갖고 있는 상태 **2) 왜곡된 대인관계** • 가족 이외에 타인과의 인간관계가 부족하여 고립감을 느끼고 있음 • 지속적으로 연락하는 친구가 없어 온라인상 관계 맺기에 대한 욕구가 있음 • 온라인 채팅이 오프라인 만남으로 이어지는 경험도 있었는데, 이는 자칫 위험한 상황에 노출되는 원인이 될 수 있음 • 대면 또는 유선상담보다 SNS를 활용한 상담 시 훨씬 적극적 의사표현 가능함 **3) 낮은 자아존중감과 자기효능감** • 구직준비도 검사결과 자존감과 자기효능감이 낮아 자신감 회복이 시급한 상태임 **4) 높은 스트레스 및 우울감** • 심리안정프로그램 참여시 스트레스 검사·우울/불안척도 검사를 시행하였는데, 스트레스와 우울척도가 매우 높게 평가되었으며 불안도는 안정적인 상태임

환경적 요인	**1) 경제적 취약성** • 내담자는 국민취업지원제도 2유형 기준 중위소득 120% 이상인 자로, 가구단위 소득 기준으로는 취약성이 발견되지 않음 • 그러나 구직준비도검사에서 경제적 취약성 적응도가 매우 낮게 나타났는데, 이는 장기간 가족의 지원을 받아 생활하면서 가족과의 갈등 상황이 발생할 때마다 집에서 쫓겨날지 모른다는 불안감이 있기 때문이라고 함 • 실제로 취업하지 않으려거든 집에서 나가라는 부모님의 폭언을 자주 듣고 그때마다 분노조절이 되지 않아 크게 언쟁을 하거나 물건을 집어던지는 등 큰 갈등상황으로 악화되는 경향이 있음 **2) 사회적 관계 단절** • 가족과의 갈등이 빈번하다는 것은 역설적으로 가족간 연대나 애정의 강도가 크다는 것을 의미함 • 내담자는 어머니를 가장 중요한 지지자로 인식하고 있으며 잦은 갈등에도 불구하고 언제나 화해하였으며 가출 등의 극단적인 행위는 한 적이 없음 • 기숙사 생활을 하고 있는 동생과의 관계도 대립적이지는 않으며 가족여행을 다녀올 만큼 긍정적임 • 그러나 지역적 특성, 연령, 장기간의 사회생활 단절 등으로 또래 집단과의 교류가 없고 종교활동이나 친목모임 등도 전혀 하지 않는 상태임
직업적 요인	**1) 단절적 일경험** • 내담자는 10개월간 한의원에서 간호조무사로 근무한 경력을 제외하면 모두 1일~2개월 이내 퇴사하였음 • 인사 담당자의 입장에서는 채용이 매우 망설여지는 이력이며 내담자 자신도 해당 사실에 대한 합리적인 소명이 어려운 상태임 **2) 구직기술 부족** • 내담자는 이미 다양한 분야의 자격증을 보유하고 있으므로 추가적인 직업훈련이 필요하지 않으며 지역특성상 청년구직자가 부족하므로 구인처도 충분하다고 판단됨 • 다만, 입사지원서 작성경험이 적고 부족한 의사소통 기술로 인해 면접시 어려움 예상됨 **3) 구직욕구의 구체화 역량 부족** • 본인이 희망하는 직무가 없는 것이 가장 큰 문제 상황임 – 간호조무사는 다시는 하고 싶지 않고, 회계사무원은 직무를 새로 배울 용기가 나지 않음을 호소함 – 제조업체 생산직이나 제과·제빵원 등 체력적 부담이 있는 직무도 선호하지 않음 • 내담자가 할 수 없거나, 하고 싶지 않은 직무를 제외하다보니 결과적으로 사무보조원을 선택하였음 – 취업요건 상으로는 채용가능성이 충분하지만, 채용 후 일을 잘 하기 어려울 것 같다는 불안감이 높음 • 취업에 대한 욕구 자체는 있으나, 내담자 자신의 문제점을 극복하려는 구체적인 계획이나 의지는 부족한 상황임
구직자 종합 분석	*[핵심문제: 3년 이상의 NEET (Not in Education, Employment, or Training) 상태]* **1) 심리적 요인**

<table>
<tr>
<td>구직자 종합 분석</td>
<td>
• 효과적이지 못한 소통방식으로 다툼이 자주 발생하고 폭발적 갈등상황 발생
• 가족 이외의 인간관계가 부족하여 고립감을 느낌
• 낮은 자존감과 자기효능감으로 진로결정 및 구직활동에 대한 동기, 자신감 부족
• 높은 스트레스와 우울감에 의한 무기력 증상

2) 환경적 요인
• 장기간 가족의 지원으로만 생활하고 있으므로 경제적 의존성 높음
• 또래활동, 종교활동, 동호회/친목모임 등 사회적 교류가 단절된 상태

3) 직업적 요인
• 짧은 근속기간으로 채용담당자에게 부정적 인상을 줄 수 있는 직업이력
• 입사지원서 작성, 면접에 대한 두려움 등 구직기술 부족
• 희망직무가 불분명하고 취업에 대한 욕구는 있으나, 이를 구체화할 역량이 부족



</td>
</tr>
<tr>
<td>IAP수립 개요</td>
<td>
1. 내담자 현재 상태
1) 희망취업 조건
① 희망직종: 사무보조원(공공기관 및 일반사업체), 회계/경리사무원(일반사업체)
간호조무사로는 더 이상 일하고 싶지 않음
② 희망 근무조건: 최저임금 이상, 주5일 근무, 대중교통 40분 이내 출퇴근 가능
근무가능시간: 09:00~18:00 / 시간제근무·고용형태 상관없음
</td>
</tr>
</table>

IAP수립 개요

2) 취업역량

- 내담자는 일반계고 졸업 후 대학진학을 하지 않았으나, 다양한 분야의 직업훈련을 수료하고 자격증을 취득하여 지적 능력이 우수한 것으로 판단됨
- 구직에 필요한 정보나 요건에 대해서도 대체로 잘 이해하고 있으나, 구직관련 자료를 수집·분석하고 구직활동을 실행하는 능력은 매우 낮음
- 자격증 및 훈련경험: 간호조무사, FAT1급, 전산회계1급, 운전면허 2종 보통
- 컴퓨터 활용: 문서작성, 인터넷 활용 가능, 회계프로그램 사용경험 보유
- 취업의지
  - 내담자는 NEET 상태에서 벗어나 세상으로 나가려는 욕구를 갖고 있음
  - 이력서/자기소개서 작성 및 면접기술 등 구직기술 부족
  - 단절된 경력이 채용담당자에게 선입견을 줄 수 있음
  - 구직욕구를 실행에 이르도록 지원하는 조력자가 없고 추진력 부족

2. 근로의욕/취업기술 향상프로그램

- 단기취업특강: 일경험 프로그램 취업특강 및 사전교육
- 사회복지서비스 연계: 지역사회 정신건강복지센터/자살예방센터 프로그램 연계

3. 취업지원프로그램 참여계획

- 일경험 프로그램(체험형) 참여: ○○세무서 근무(2개월)
- 전문 심리상담 서비스 연계

4. 구직활동지원 프로그램 활동계획

- 입사지원서(취업 알선상담 포함) 제출: 3단계 기간 중 월 2회 이상
- 이력서/자기소개서/면접컨설팅: 3단계 운영 초기 월 1회 이상

5. 취업지원서비스 제공 단계별 주요 과업

직업상담 목표 및 전략

[핵심목표: NEET 상태 탈피와 일상회복을 통한 진로성숙의 모색]

- 직업상담 목표: NEET 상태에서 탈피하여 안정적 사회복귀 추진
- 세부목표 및 개입전략

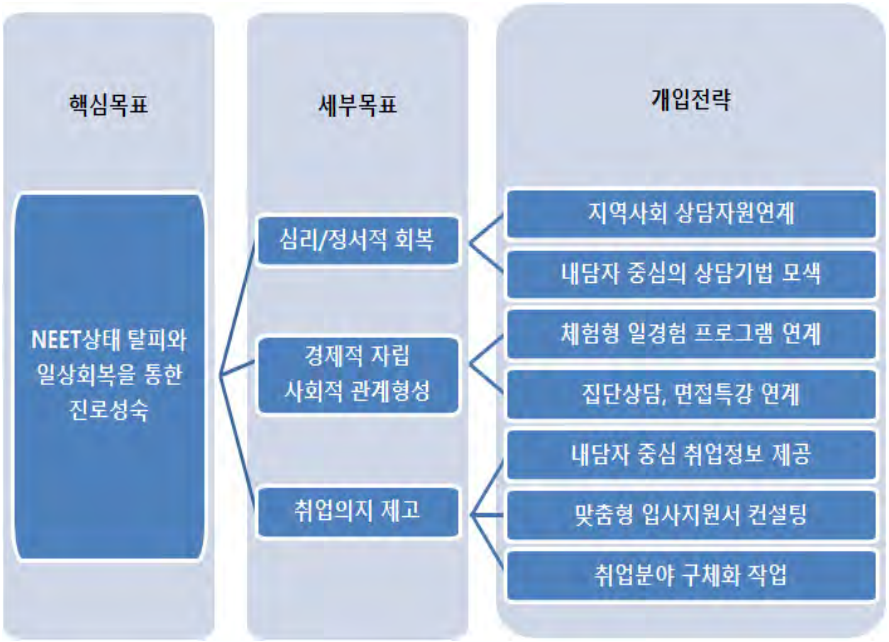
(1) 심리/정서적 회복을 통한 일상복귀

(1_1) 지역사회자원연계: ○○지역정신건강복지센터/자살예방센터 상담연계

(1_2) 내담자 중심의 상담기법 모색: SNS 활용, 주요관심사 공유, 의료정보 제공, 주기적이고 지속적인 관심표현, 일정한 거리 유지하기

직업상담 목표 및 전략

(2) 성취경험 부여를 통한 경제적 자립과 사회적 관계 형성
(2_1) 체험형 일경험 프로그램 연계: 경제적 취약성 및 자신감 회복
(2_2) 집단상담, 면접특강, 모의면접 등 구직자역량강화프로그램 연계
(3) 경력형성과 구직기술 향상을 통한 취업의지 제고
(3_1) 내담자 특성 고려한 취업정보 제공: 단시간, 거주지 인근, 낮은 직무 난이도
(3_2) 맞춤형 이력서, 자기소개서 컨설팅: 샘플제공 후 빈칸 채워 넣기 유도
(3_3) 취업분야 구체화 작업: 하기 싫은 일, 할 수 없는 일, 피하고 싶은 일 목록 작성해보기



04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 5회 / 유선 19회
진행기간	2021년 3월 ~ 10월 (7개월)

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)

회차	주요 내용(요약)

1

회차	상담목표	세부 진행내용	개입 및 처치
1	내담자 프로파일링	• 초기상담질문지 작성 • 취업역량평가 • 상담을 통해 이루고자 하는 목표 확인 • 국민취업지원제도 2유형 및 절차 안내	• 내담자의 현재 상황 확인 • 내담자의 욕구와 취업 장애요인 파악 • 상담자에게 바라는 점 확인 • 내담자를 가장 힘들게 하는 문제 확인 • 직업심리검사 실시방법 안내
2	직업심리검사	• 직업선호도 검사 L형 • 성인용 직업적성검사 • 구직준비도검사 실시 및 해석	• 각각의 검사 소개 및 해석 주의사항 안내 • 심리검사 결과 설명, 이에 대한 내담자의 생각 및 자기평가 • 자기평가 결과 및 내담자의 상태진단을 통해 직업선택 의사결정과정 준비(대안설정)
3	진로탐색	• 진로탐색 상황 파악	• 내담자가 직업선택에 대해 고민하였으나 결정하지 못하였다고 함 • 현 상태에서 빠른 취업이나 진로결정을 촉구하는 것은 무의미하므로 충분한 탐색시간 부여 • IAP 수립일정을 협의하고 수정 가능한 것이니 부담 갖지 않도록 당부
4	IAP수립	• 내담자 현재 상태 파악 • 직업선택 의사결정 • 선택 직업에 대한 직업정보탐색 • 취업가능성 상담 • 심리안정 프로그램 시작	• 상담 전날 어머니와 크게 다투어 집에서 살기 힘들 것 같다며 빨리 취업해야 한다고 호소하여 정서적 안정을 취할 수 있도록 격려 • 내담자의 심리/정서적 상태를 고려할 때 알선 등 적극적 취업지원을 강행하는 것이 무리라고 판단 • 3단계로 전환하되 전문심리상담프로그램 참여를 선행하고 구직활동 가능시기를 판단 하기로 결정 • 내담자 의사와 현실적 취업가능성을 고려하여 사무보조원으로 직업선택

3

회차	상담목표	세부 진행내용	개입 및 처치
5	사회복지 프로그램 연계	• ***지역정신건강복지센터/자살예방센터 심리상담 프로그램 연계***	• 프로그램 연계를 위한 본인 동의 • 현재의 심리/정서적 상황 파악 • 주1회 유선상담 시행 협의 • 프로그램 담당자에게 의뢰서 및 공문발송
6	정서적 지지	• ***사회복지프로그램 접수 및 연계완료*** • ***단기 일자리 탐색권유***	• 담당 정신건강복지사와 잘 소통하도록 당부 • 집 근처에서 주1~2회만 할 수 있는 단시간 일자리 탐색 권유 • 단기근무 구직사이트 소개

2

회차	상담목표	세부 진행내용	개입 및 처치
7	사회복지 프로그램 참여결과 확인	• 내담자의 소감 청취 • 재참여의사확인 • 전문심리상담 • 프로그램 연계 의사확인 • CAP@(청년층직업지도) • 프로그램 참여 안내	• 사회복지프로그램 담당자 의견청취 및 의뢰 회신서 공문 수신 • 담당 정신건상복지사가 정신건강의학과 치료를 권유하였고 지속관리를 위해서는 의사소견서 제출이 필요하다고 함 • 내담자는 상담자체는 도움이 되었으나 여전히 병원치료를 원하지 않으며, 계속 권유하는 것이 싫다고 표현함 • 전문심리상담 프로그램연계에 대해 안내 하였으나, 먼 지역까지 이동해야 하는데, 부모님에게 뭐라고 얘기해야할지 모르겠고 그것 때문에 또 갈등이 생길 것을 우려하여 포기함 • CAP@ 참여를 권유하였으나, 적극적인 참여 의사 없음을 확인
8	일경험 프로그램 참여신청	• ***일경험 프로그램 취업 특강/사전교육*** • ***일경험 신청서 작성*** • ***이력서/자소서 작성***	• 집밖으로 매일 나온다는 것만으로 큰 의미를 가지는 것이라고 설득하여 내담자가 호응함 • 일경험 프로그램 의의, 신청방법, 급여, 근무장소, 직무, 제출서류 등 안내 • 내담자가 지참한 이력서/자소서 컨설팅
9 ~ 12	일경험 참여상황 확인	• 근무 여건 및 내담자 상태 확인	• 갈등상황 대처방법(혼자 폭발하기 전 주위의 도움 구하기) • 격려와 칭찬, 지지의사 표현 • 근무시 어려운 점, 소감 청취
13	단계전환 및 취업상담	• 일경험 수료 처리 • 단계 전환 처리 • 방문상담 일정수립	• 일경험 수료 후 취업의지 확인 • 3단계 전환 초기상담 일정수립 • 이력서/자소서 초안 작성 과제부여

3

회차	상담목표	세부 진행내용	개입 및 처치
14	3단계 전환 초기상담	• 희망직무, 근무조건, 급여 등 취업요건 협의 • 워크넷을 활용한 취업 활동 안내	• **직업카드로 희망직업 선택해보기** • 선택한 직업의 취업요건 구체화하기 • 워크넷에서 채용정보 상세검색 • 채용공고 분석 및 알선처리
15	이력서/ 자소서 컨설팅	• ***이력서, 자기소개서 초안 검토*** • ***수정/보완사항 컨설팅***	• 단점이 부각되지 않도록 단절된 경력 등은 기재하지 않도록 조언 • ○○제조업체에 지원하기로 협의 • 주1회 이상 유선상담 지속하기로 협의
16	기타	• 연락두절 기간	• 전화, 이메일, 문자메시지 등 다양한 방법으로 연락시도 • 이메일로 채용공고 계속 제공
17 ~ 19	채용정보 제공	• 채용정보 제공 및 알선	• 원활한 소통 및 밀착상담 방안모색 • 건강, 기분, 부모님과의 관계 등 수시상담 • 이메일과 유선상담을 통해 채용정보 지속 제공 (알선 11회, 외부정보 제공 5건 이상 등)
20	면접 컨설팅	• 채용면접 일정확인 • 면접시 유의사항 및 예상질문 컨설팅	• ○○시 기간제근로자 채용전형 응시 결정함 • **사무보조 분야로 알선하였으나, 내담자가 최종적으로 응시분야를 결정하여 지원서 제출 : 전화업무가 없고 선발인원이 많은 관광지 근무를 희망함** • **유사업무 경험, 취업의지를 강조**하도록 조언 • 출퇴근 문제 해결방안을 제시하도록 안내
21	구직신청 마감	• 고용안전정보망 구직신청 마감처리	• 최종합격 확인 • 근로계약서 작성 확인
22	출근확인	• 근무상황 확인 • 지속근무 독려	• 출근여부 및 통근방법 확인 • 갈등이 발생했을 때 해결하는 방안 조언 • 축하와 격려, 지지

4 (사후 관리)

회차	상담목표	세부 진행내용	개입 및 처치
23	취업지원 서비스 종료	• 취업지원서비스 종료 • 사후관리 시작	• 고용보험 가입확인 • 종료통보서 전달 및 사후관리 안내 • **상담자와의 지속적 소통 유지 및 지지표명**
24	취업자 사후관리	• 근무상황 확인 • ***향후 진로 탐색***	• 근무상황, 어려움, 갈등상황 등 상태확인 • **계약기간 이후 진로에 대해 생각해보기** 요청

상담 결과	• 내담자는 현재 ○○시 기간제근로자 선발전형에 합격하여 관내 관광지에서 고객안내 및 키오스크 관리업무를 담당(주 40시간, 월 230만원)하며 안정적으로 적응하고 있음 • 사후관리기간 초반이며 기간제 근로자이므로, 계약종료 후 진로결정 문제에 대해 상담자와 계속 소통하며 NEET 상태를 완전히 극복하고자 노력하고 있음 • 고객들을 많이 상대하기는 하지만, 지속적이고 긴밀한 관계를 맺는 업무는 아니기 때문에 큰 갈등 상황은 아직 없었다고 함 • 조직구성원들과의 관계에 대한 불편함은 계속 호소하고 있으나, 극복하겠다는 의지를 보임 • 극단적인 감정이 들기 전에 상담자에게 도움을 요청하도록 당부함 • 출퇴근의 어려움은 상사의 주선으로 카풀로 해결하고 있고 아버지의 도움을 받고 있음 • “선생님, 그냥 제 할일만 열심히 하고 있어요.” 라는 메시지를 보내옴

05 상담사례 자기평가

잘된점	[드디어 집 밖으로 나오다!!!] **1) 내담자 중심의 상담 운영** • 정서적, 심리적, 대인관계 측면에서 어려움을 느끼는 내담자에게 지속적으로 공감과 지지를 표현하며 자신의 문제에 대해 가볍게 접근할 수 있도록 지원 • 가족간의 내밀한 문제나 개인사에 대해 굳이 알려고 하기 보다는 일정한 거리를 두어 내담자가 상담참여에 부담을 갖지 않도록 배려 • 다양한 직업심리검사 수검 및 결과활용으로 내담자에게 자기평가의 기회를 제공하고 상담자 입장에서도 다양한 시각에서 내담자 특성을 분석할 수 있는 계기를 마련 **2) 단계적·점진적 개입 상담전략 활용** • 상담회기별, 취업지원서비스 단계별 달성 가능한 상담목표의 설정 • 단기 일자리 탐색 → 체험형 일경험 프로그램 수료 → 경력형성 및 자신감 회복 → 전일제 일자리 취업 등 단계별 성취경험 부여 **3) 다양한 취업지원서비스 프로그램 활용** • NEET 상태이기는 하지만, 구직의사를 갖고 있는 내담자를 집밖으로 나오게 하기 위해 국민취업지원제도 일경험 프로그램 적극 활용 • 지역사회 자원연계를 통해 심리상담서비스를 지원받도록 노력
미흡한점	• 중장기적 진로목표 제시: 노동시장 진입이라는 단기목표에 집중하였기 때문에 중장기적 시각에서 내담자의 진로설정에 도움을 주기 어려웠음 • 사회적 상호작용을 위한 기회 제공: 집 밖으로 나온 내담자가 직장생활 이외에 또래 집단과 주기적으로 교류하여 밀도 있는 인간관계를 맺음으로써, 이전의 상태로 회귀하지 않도록 지역기반 청년커뮤니티 등에 연계하려는 시도가 미흡하였음
개선사항	• 내담자는 실질적으로 NEET 상태였으나, 취업취약계층으로 분류되지 않아 상담 초기 적절한 취업지원서비스를 발굴하는데 어려움이 있었음 • 최근 NEET 청년문제가 사회적으로 대두되고 있으므로, 대상자 특화된 심리상담프로그램 연계, 지역별 오프라인모임 등 또래간 연대를 통해 일상을 회복하고 취업성공사례를 창출하는 공공/민간 협업프로그램 도입을 제안함 • 일반계고 졸업 비진학청년 대상 진로탐색 및 직무관련프로그램 운영 활성화가 필요함

최우수상

만57세, 생애최초 고용보험가입하다

최 인 숙 | 구미고용센터

사례유형 01 밀착상담, 고용-복지서비스 연계 등을 통한 취업장애요인 해소 사례

직업상담사례 요약

» 만57세의 준고령자, 2년 장기실직, 요양보호사로 직업 전환 희망, 구직기술 미흡
섬유회사에서 고기능(통경) 고임금자로 26년 근무 중 회사 부도로 실직하였으나 실업급여 수급 대상에서 제외
일경험 프로그램 참여, 동행면접, 내담자 맞춤형 과제 제시형으로 취업 장애 요인 극복
사례개념화를 통한 가설을 세웠고, 수퍼의 생애진로발달이론을 기반으로 내담자의 주 호소문제 해결, 만족하는 진로 대안을 선택하여 취업성공

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	김○○	성별	여
	연령	만 57세	학력	중졸
	참여유형	국민취업지원제도 1유형	결혼	기혼
	취업장애요인	• **직업적 요인: 전직 희망 분야 관련 경력이 없고 구직정보 및 구직기술 미흡** ① 인터넷 활용능력 취약, 생활신문과 지인 소개 방식의 구직활동 및 이력서 작성, 면접 스킬 부족 등 구직기술 미흡 ② 희망직종에 대한 경력이 없으며, 나이 제한의 진로장벽을 뚫고 신입으로 입직하는 문제 • **정서적 요인: 장기실직에 따른 심리적 불안감과 취업 자신감 저하** ① 장기간의 실직에 따른 불안감과 재취업 성공에 대한 낮은 자신감 등 심리적 위축감 ② 나이가 많고 경력이 없어 4대 보험 가입 사업장 취업 가능성이 낮다고 여기는 선입견		

인적사항	취업장애요인	• **환경적 요인: 업무수행에 필요한 운전능력 미숙과 경력 선호 구인시장 특성** ① 자가운전자 및 요양 관련 경력자를 선호하는 구인특성 ② 자차가 없어 거주지 인근의 요양시설에 국한한 폭이 좁은 구직활동 범위
환경	가족사항	• 건설 단순 노무 일용직에 종사하는 남편과 2인 가구이며, 성인이 된 자녀(장남, 차녀 남매)는 독립하여 생활하고 있으나 불안정한 직업에 종사 • 건설현장에서 단순 노무 일용직으로 간헐적 근로를 하는 배우자가 가사를 주로 담당 • 미혼 성인 자녀들은 분가하였음. 잦은 이직을 하던 아들은 최근에 택배를 시작하였고, 캐디를 하는 딸은 수입이 일정치 않아 가끔 내담자에게 손을 벌려서 도움을 주기도 하였지만, 실직 후에는 그러지 못함 • 가끔은 모여서 외식을 하기도 하였지만, 최근 몇 개월 동안에는 코로나 핑계로 모이지 않았으나 사실은 경제적 곤란이 주 원인
	경제적 상황	• 공과금 및 관리비 납부 등이 연체 될까봐 걱정이 되어 만기 직전인 적금을 해지하였고, 간간이 배우자의 일용 근로로 생활비 충당 • 농번기에는 친척들의 농사일을 도와주었는데, 가을에는 마늘심기와 감따기를 하고 봄에는 마늘 수확 및 모내기를 도와주는 등 오랜 직장생활로 소원하였던 관계가 친밀의 계기가 되었고 1년 먹을 양식을 장만하기도 함 • 성인 자녀들은 불안정한 경제활동을 하고 있어 부모에게 도움을 줄 형편이 안됨
	기타 사항	• 주민센터에 긴급생계비를 신청하였지만, 경제 활동하는 장성한 자녀가 있어 지원이 어렵다는 안내 후 담당자의 소개로 국민취업지원제도를 알게 됨 • 2년 동안 재취업을 위한 구직활동을 하였지만, 취업에 성공하지 못한 채 고용센터를 방문하여 구직등록을 하고 국민취업지원제도 참여 신청
직업사항	희망직종 및 조건	• 희망직종 및 직업대안 ① 요양보호사 ②장애인도우미 ③섬유업종 단순노무 - 요양보호사로 취업이 안 되면 수입이 낮지만 장애인도우미를 하여 도움 주는 일을 하고 싶으며, 계속 취업이 안될 경우에는 전직인 섬유직 단순 노무뿐 아니라 어떤 일이라도 하겠다고 함 • 취업 희망조건 - 자차가 없어 거주지 인근의 요양시설의 4대 보험 가입 사업장 희망 - 급여: 최저시급이 보장되면 더 이상 바라지 않음 - 근로형태: 요양시설 특성상 주 • 야간 근무가 대다수이지만, 주5일의 주간 근무 희망
	미취업 기간	• 2019년 7월, 회사 폐업으로 실직 후 실업급여를 신청했으나 고용보험 미가입으로 수급받지 못함. 퇴직금 또한 근무 사실을 확인할 수 없다는 이유로 노동청 진정에도 불구하고 받지 못함. 국민취업지원제도 참여 후 5개월 만에 취업하기까지 미취업 기간은 2년

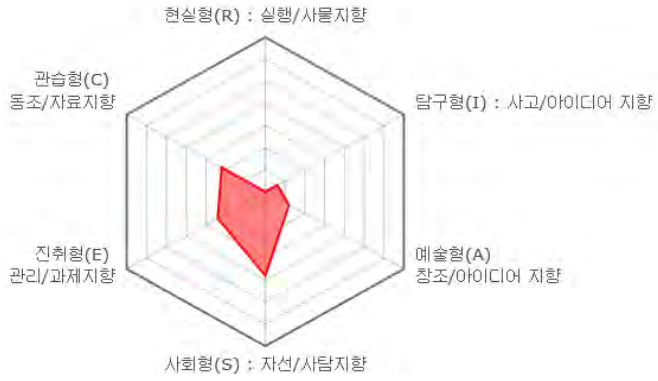
직업사항	경력	직장종류(직장명)	근무기간	직무내용	퇴사(이직)이유
		00산업	1993.03~2019.07	섬유 생산직	폐업
자격증	• 요양보호사, 운전면허2종 보통				
기타사항	• **내담자 특이사항** - 내담자는 진취적이고 밝은 에너지가 넘치는 준고령자임 - 명예로운 정년퇴직을 꿈꾸었으나 갑작스러운 회사 부도는 삶의 전반에 걸쳐서 큰 변화를 주는 충격 그 자체였다고 함 - 회사와 집밖에 모르는 생활을 26년간 지속한 내담자는 지역사회 자원에 대한 정보가 부족하였음 - 퇴직 후 자비로 요양보호사 자격증을 취득하여 취업 준비를 하였으나, 나이가 많고 경력이 없다는 이유, 운전 미숙 등으로 2년 동안 재취업이 되지 않았음 - 스스로 선택한 진로대안에 대한 불확실성으로 인한 자기긍정성 저하 상태 - 장기실직에 따른 심리적 불안감과 직업 재탐색 과업 수행에 따른 두려움 등 정서적인 장애 요인까지 겹쳐진 상태였음 - 불안정한 일자리에 종사하는 자녀들로부터 경제적 도움을 받을 수 없었고, 일용직 근로를 간간이 하는 배우자의 수입이 변변치 않아 취업이 시급한 상황이었음				

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사

- 중학교 졸업 학력인 내담자는 장기간의 생산직 근무로 문자인식 능력이 미약하여 직업선호도 S형을 실시하였음

검사결과



구분	현실형	탐구형	예술형	**사회형**	**진취형**	**관습형**
원점수	0	3	6	**19**	**12**	**11**
표준점수	40	46	42	**54**	**54**	**50**

- 직업선호도 SEC형으로 높은 일관도와 변별력 있는 흥미 발달을 보이고 있음

검사해석

- **흥미검사결과: SE(사회형, 진취형)**

  인접한 코드로 높은 흥미 일관도와 변별력 있는 흥미 발달(좋고 싫음이 분명)을 확인할 수 있으며, 이는 객관적인 검사결과를 통하여 희망하는 직종인 요양보호사에 자신이 적합함을 인지하도록 하여 자기긍정성 향상에 도움이 될 것이다. 작은 모형은 장기간의 실직에 따른 심리적 위축감이 높음을 알 수 있다. 대면 상담 시 심리적 안정감 향상 지원이 필요하며 본인이 희망할 경우 심리안정상담 연계를 고려할 필요가 있을 것이다.

  사람들과 교류하고 협력하는 것을 선호하는 S형의 특성과 목표를 성취하고 이끄는 등 사회성 발휘의 E형의 특성을 갖춘 내담자의 직업흥미는 스스로 선택한 요양보호사 직업과 적합도가 높음을 알 수 있다. 이는 내담자가 요양보호사로 직무 수행 시 일치성이 높아 직무만족감을 느끼는 직업인이 될 확률이 높을 것으로 예측된다.

- **내담자 진단 및 가설**

  한 직장에서 고기능자로 인정받으며 26년 동안 장기근속하였던 점, 동료들로부터 인정을 받아 반장 역할까지 수행하였던 점, 그리고 배우자 대신 가장역할을 도맡아 집안 경제를 책임져 왔던 점 등 행동양식 저변에는 사회형 및 진취형의 가치관이 자리하였음을 유추해 볼 수 있다.

  희망직종인 요양보호사로 입직이 되지 않을 시 장애인도우미 역할을 하면서 다른 사람에게 도움을 주는 일을 하고 싶다는 내담자의 취업희망요건에서도 사회형의 특성이 강하게 내재되어 있다고 해석 가능하다.

검사해석	심층상담을 통하여 활달하고 밝은 에너지가 회복이 된다면, 내담자는 앞으로 자신이 주도하는 적극적인 삶의 주인공으로 진로선택을 할 것이다. • **내담자의 진로선택** 객관적인 직업심리검사 결과는 해석 과정을 통하여 스스로 선택한 요양보호사 직업에 대한 자기긍정성 향상이 이루어질 것이며, 내담자에게 자신감 향상과 직업정체감 확립의 높은 동기부여가 될 것으로 예측된다. 내담자의 직업 재탐색 과업 수행을 마무리하고, 제2의 직업은 요양보호사로 결정할 수 있을 것으로 사료된다.

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	• 중장년기 동안 수행한 섬유직 기능인에서 요양보호사로 신규 입직을 위한 직종 전환에 대한 두려움 (4대보험, 직업정보, 구직기술, 채용시장 특성 이해) • 자신이 집안의 가장이므로 조기 재취업해야 된다는 강박과 이제는 다른사람들 처럼 쉬고 싶다는 비교감정이 혼재된 양가감정 • 전업주부 역할에 집중하고 싶은데 가장 역할을 계속해야 된다고 여기는 등 자신이 수행하는 역할에 대한 갈등
심리적 요인	• 과연 나는 4대보험 가입 사업장에 취업할 수 있을지에 대한 불안감 (실업급여 대상 제외 판정은 자신의 26년이라는 재직기간을 제도적으로 인정받지 못한 것으로 인식, 자신의 무지로 인한 것으로 각인, 고연령의 장기실직 기간 등의 요인) ➠ 극복이 된다면 위축된 에너지가 회복될 수 있는 긍정 자원 • 불안정한 직업을 가진 자녀들의 현 상황은 자신이 일에 집중한 결과 어린 시기의 자녀들에게 관심을 많이 주지 못했기 때문이라고 여기는 자책감 • 2년이라는 장기간의 실직과 새로운 직업 도전에 대한 두려움 ➠ 두려움의 이면에는 높은 취업 의지가 있으므로 해석이 되는 긍정 자원 • 노년기를 앞두고 현재까지 성취해 온 분야가 아닌 생소한 분야의 직업 재탐색 과제 수행에 대한 부담감
환경적 요인	• 그동안 벌어둔 자금은 거의 바닥이 났으며, 간간이 고연령인 배우자의 일용 근로 수입으로 생활을 유지하고 있음 • 지자체에 긴급생계비 지원을 요청하였으나, 장성한 자녀들의 경제활동으로 지원 대상이 되지 않음 • 자신들 앞가림하기에도 바쁜 자녀에게 경제적 도움을 요청하지 못함 • 운전가능자 및 경력자 선호하는 구인업체 특성 • 자차 운행이 어려워 거주지 인근을 취업목표로 해야 하는 제한된 구직활동 범위 • 가장역할 수행을 해야 되는 상황은 적극적인 구직활동 촉발 요인의 긍정자원
직업적 요인	• 재취업을 위한 구직기술 미숙(이력서작성, 인터넷 활용, 면접 스킬 등) • 재취업 분야에 대한 직무 분석과 자신에 대한 이해 부족 • 송영 업무에 필수인 운전능력 미숙 ➠ 송영 업무 대신 식사 담당 또는 프로그램 진행 등 다른 업무를 추가하는 대안이 필요 • 희망직종의 경력이 없는 단점 • 스스로 요양보호사 자격증을 취득하는 등 진로에 대한 긍정적 태도의 강점 • 관계지향성 및 책임감 있는 자세는 요양보호사 직업정체감에 부합되는 강점

구직자 종합 분석

- 섬유회사에서 고기능의 고임금자였던 내담자는 일에만 몰두하며 집안의 가정경제를 26년 동안 책임져 왔다. 사회보장제도가 본격적으로 시작되기 전에 직업인이 되었던 내담자는 사회보험 미가입으로 실수령액이 높았던 유리한 상황에 기대어 사회보험 중요성을 간과했을 것으로 보인다.
- 내담자의 직장생활로 집안은 경제적인 윤택을 유지하며 만족한 삶을 살아왔으나, 섬유 직종의 불황으로 회사는 부도가 났고 결국, 폐업을 하였다. 이로 인해 자신이 그동안 해왔던 가장역할을 더 이상 하지 못하는 것에 대한 불안으로 인해 빨리 취업을 해야 한다는 강박관념이 생겼을 것으로 추측된다.
- 가정경제의 무거운 짐을 자신의 어깨에 올려놓고 여태 살아왔는데, 노년기를 앞둔 이 시점에도 '나는 왜 다른 사람 처럼 쉬지 못하고 계속 일을 해야 되는지'에 대한 비교감정과 빨리 취업해야 한다는 강박에 의한 양가감정까지 겹쳐 심리적 혼란감을 상당히 겪을 가능성도 있다.
- 그리고 내담자는 26년 동안 쌓은 경력과 직업능력을 '나이 제한'이라는 진로장벽으로 인해 활용할 수 없게 되자, 직업 재탐색에 대한 필요성을 인정하면서도 직종 전환에 대한 상당한 두려움을 느꼈을 것이다.
- 장녀로 자라 중학교 졸업 후 직업전선에서 일을 하며 동생들의 교육과 집안을 책임져 왔으며, 결혼 후에도 가장역할을 수행하며 집안의 대소사를 책임져 왔던 내담자는 자신의 의지로 척척 해결하고 책임을 지는 삶을 살아오면서 형성된 자아개념으로 인하여 자신의 진로선택에도 상당한 영향을 미칠 것으로 여겨진다.
- 수퍼의 진로발달단계 중 유지기(45세~65세) 후반에 해당이 되는 내담자는 그동안 자신의 직업에서 자신의 역할과 정체성을 확장하고 더욱 높은 수준의 직업적 책임감을 발전시키며 섬유기술의 전문기능인으로 인정받으며 반장의 지위까지 올랐다. 자신의 직업에 정착을 하고 능력을 인정받고 직장에서 신뢰가 쌓이면서 지위가 승진되는 등 안정적인 삶을 유지하였으나, 직종의 사양을 대비하여 갱신 및 혁신의 과업 수행은 하지 못하였던 것으로 보인다. 그렇지만 실직 후 요양보호사 자격증 취득을 위해 노력한 점은 자신의 강점을 잘 파악하고 있음과 자신과 직업세계에 대한 이해 수준이 낮지 않음을 나타내며, 진로에 대한 긍정적 태도를 지녔음을 나타내는 것으로 좋은 자원이 될 수 있다.
- 26년 근무한 사업장이 폐업되었지만, 실업급여 대상자가 되지 못하였고, 퇴직금을 한 푼도 받지 못한 사건은 내담자의 진로선택 시 최우선 요건으로 고용보험 가입 자격 필수가 되었으며, 이 또한 미래를 사회보장시스템 안에서 고려하는 내담자의 태도가 변화하는 긍정적인 결과로 나타났음을 알 수 있다.
- 생애역할 측면에서 내담자는 직업인의 역할을 수행하면서 가장역할을 동시에 수행해 왔다. 자녀들의 불안정한 현 직업이 자신의 책임으로 느끼며 안타까워하는 모습 등을 보면, 내담자의 진로결정에 중요한 영향을 미치는 것은 가족도 한몫을 한다고 여겨진다. 어린 시절부터 가정경제에 보탬이 되고자 중학교 졸업 후 취업을 하여 장녀로서의 역할에 충실하였고, 결혼 후에는 가정경제를 자신이 주도해 왔지만, 어린 자녀들의 양육과 관련하여 마음은 늘 불편하였던 것으로 보인다.
- 직업 재탐색의 과업을 수행해야 하고 노년기를 바라보는 현재 시점에서 성인자녀의 부모역할과 가장역할 그리고 직업인 등 다양한 생애역할의 조화로운 배분이 필요해 보인다.

IAP수립 개요	• 요양보호사 취업을 희망하는 내담자의 직업흥미검사결과 SE(사회형, 진취형)형으로써, 희망하는 요양보호사 직무 수행 시 일치성이 높아 직무만족감을 느끼는 직업인이 될 확률이 높음을 확인 후 제2의 직업으로 선택 결정 • 준고령자 선호 직종이고 직업정체성이 뚜렷한 특성이 있긴 하지만, 내담자는 다양한 취업애로요인이 있어 취업성공이 쉽지 않아 보임 **〈〈〈요양보호사 취업성공하기 위한 취업활동계획〉〉〉** • 구직기술 미흡의 애로점을 극복하기 위하여 내담자의 휴대전화에 워크넷 앱을 다운로드하여 사용법 숙지 • 미숙한 운전능력을 극복하기 위해서 매일 운전 연습하는 과제제시 후 확인하는 대면 및 유선 상담을 진행 • 직종전환에 따른 두려움 및 불안감, 낮은 자신감을 극복하기 위해서 고용센터 내의 심리안정상담실 연계하여 의욕 증진 • 요양보호사 자격증을 취득하였기에 직업훈련은 지원할 필요가 없지만, 경력이 없는 점을 보완하고 직무능력 향상을 위하여 요양시설에서 자원봉사활동을 1개월 참여하는 과제 부여 • 지역신문의 구인정보는 내담자 스스로 탐색하고 온라인상의 구인정보는 담당자의 적극적인 알선 및 동행면접 지원하는 취업지원서비스 계획 ➠ 직업적, 정서적, 환경적 취업애로요인을 극복하여 요양보호사로 진로선택하고, 6개월 동안 적극적인 구직활동에도 미취업 시 장애인도우미 또는 타직종으로 진로계획 변경하는 IAP 수립
직업상담 목표 및 전략	• 수퍼의 생애진로발달이론은 ①내담자 스스로 자신의 생애역할에 대한 통합적이고 적합한 개념을 형성하고 이를 수용하게 하고, ②현실에 반하는 자아개념의 내용을 검토하게 하고, ③이러한 자아개념을 실현시켜 일에서의 성공, 사회적 기여, 개인적 만족으로 이끄는 진로선택을 할 수 있도록 하는 이론이다. • 진로선택을 자아개념의 실행과정으로 보고 연속적인 발달단계와 각 발달단계의 적절한 다양한 생애역할 속에서 형성된 자아개념을 바탕으로 진로성숙이 이뤄 진다. • 내담자 자신의 생애 역할에 대한 통합적이고 긍정적인 인식을 가질 수 있도록 조력하는 상담목표를 크게 세 가지로 세울 것이다. **〈상담목표〉** 첫째, 생애전반에 걸쳐 일을 계속 해 온 내담자 자신의 **자아개념, 흥미, 능력, 가치** 등을 평가한 후 괜찮은 자신을 인정하기이다. 수입이 일정치 않은 배우자를 대신하여 집안의 가장 역할을 묵묵히 수행하면서 가정을 잘 지켜왔으며, 회사에서도 능력을 인정받아서 반장 지위를 맡기도 하였다. 따뜻한 심성의 소유자인 내담자는 동료들과도 관계가 좋아 주변에 사람들이 많았다. 회사 부도 후 전 직장 동료들과 자주 만나지 못하지만 전화통화 등으로 관계유지를 하고 있다. 이러한 자신을 되돌아보고 자신의 역사에 대하여 평가하는 시간을 가짐으로써 그래도 나는 괜찮은 삶을 살아왔음을 인정하면 자신에 대한 더 나은 관점을 가지게

될 것이다.
둘째, 다양한 역할을 수행함에 있어 인생의 균형을 이루기 위하여 각 역할의 중요도를 적절하게 결정해야 하고 생애역할간의 조화를 위해 그동안 우선순위에 두었던 가장역할의 중요도를 조절해야 됨을 수용하기이다.
자신이 집안의 가장이므로 조기 재취업해야한다는 강박과 다른 전업주부들처럼 쉬고 싶다는 비교감정이 혼재된 양가감정 및 자녀에 대한 자책감 등은 각 역할에 대한 부조화에서 초래된 것으로 볼 수 있을 것이다. 그래서 자신의 역할에 대하여 탐색하고 각 역할에 대한 노력 배분 및 조화의 문제를 심도 있게 다루어질 필요가 있을 것이다.

마지막으로, 본인이 선택한 진로대안에 대한 자신감 향상이다.
스스로 선택한 요양보호사 직업이 자신의 직업흥미와 일치 한다는 객관적인 직업심리검사 결과를 수용한다면 진로대안이 명료해질 것이다.
그리고 희망직종에 대한 구체적인 직업탐색은 취업에 대한 자신감을 높일 것이고, 고용안정지원 제도 취지를 인식하면 4대보험 가입 사업장 취업여부에 대한 불안감과 직종전환에 대한 두려움 등 자신의 취업 애로점에 대한 걱정이 낮아질 것이다.

〈개입전략〉

직업상담 목표 및 전략

1. 생애역할과 직업 역할의 중요성에 대한 평가
내담자의 호소 중 자신이 가장이므로 빠른 재취업을 희망한다는 말은, 수행하는 역할 간의 갈등이 존재함을 알 수 있는 대목이다. 배우자, 부모, 주부, 직업인, 여가인 등이 내담자가 수행해 왔던 주 역할들이며, 오랫동안 경제활동을 스스로 책임지면서 직업인 역할과 가장역할을 우선순위로 정해 놓았을 것으로 추측된다.
그동안 수행한 다양한 생애역할에 대한 평가와 각 역할에 대한 노력 배분, 그리고 역할의 조화로움에 대하여 내담자와 구체적으로 다룰 필요가 있다.
"역할상호작용평가" 기법은 다양한 생애역할에 대한 명료화 과정을 돕는다.
내담자의 가치관에 기초한 생애역할의 우선순위 목록를 평가하면서 서로 갈등하고 있는 역할이 무엇인지, 서로 보완해주는 역할은 무엇인지 확인할 수 있을 것이다. 가장역할의 무거움으로 인한 혼란스러운 양가감정과 자녀들에 대한 자책감이 해소될 수 있을 것이며, 이후 요양보호사 직업인 역할과 가사를 병행하면서 앞으로 다가올 자신의 노년기 삶에 대해 준비할 수 있을 것이다.

2. 진로발달의 수준과 자원에 대한 평가
초기상담을 통해 내담자의 발달단계를 확인할 수 있다. 내담자의 진로문제는 직업전환의 과업에 봉착하게 되었고, 몇 가지 대안적인 진로 중에서 어떤 것으로 결정해야 할지 또는 자격증을 취득한 요양보호사로 진로를 결정해야 하는지 등 **수퍼의 탐색 단계의 과업과 관련**됨을 알 수 있다.
준고령의 나이로 요양보호사 신입으로 입직이 가능할지의 의문은 자신의 선택에 대한 확신감 여부에 따라 해소가 될 것이다.

그리고 활용할 수 있는 내담자의 자원에 대한 검토가 필요하다.

첫째, 내담자가 자신의 진로계획에 대하여 적극적으로 나서고 있는 점, 즉 스스로 요양보호사 자격증을 취득하여 직업전환을 고려하는 태도는 중요한 자원이라 할 수 있다. 이는 높은 취업의지와 적극적인 구직활동으로 연결될 것이다.

둘째, 한 직장에서 중장년기를 다 보내고 직업전환을 해야 하는 내담자는 입직을 희망하는 직업에 대한 정보가 부족할 것이다. 회사와 집밖에 모르는 생활을 26년간 지속한 내담자는 지역사회 자원에 대한 정보 또한 부족했을 것이다. 자신과 직업세계에 대한 지식을 평가하고 정보가 더 필요한 영역이 무엇인지 파악 후 조력해야 될 부분이라 여겨진다.

셋째, 내담자의 의사결정 기술을 분석함으로써, 고용보험 미가입 사건과 자녀 및 가사 관련 문제들에 본인이 했던 의사결정에 대하여 스스로 설명하게 하여 평가해 볼 수 있다. 이는 사회제도에 대한 폭 좁은 시각이 확장되는 계기가 될 것이며, 개선이 필요한 의사결정 방식을 인지하고 변화의 동기부여가 될 것이다.

그리고, 내담자 주변의 환경적 자원에 대하여 평가가 필요하다. 고연령인 배우자가 간간이 하는 일용직 근로로 빠듯한 생활이 이루어지고 있어 경제적 상황은 좋지 않다. 더구나 장성한 자녀들은 불안정한 직업인으로 도움을 요청할 상황이 아니어서 주변의 인적자원이 긍정적이지 않음을 알 수 있다. 따라서 내담자의 명확한 인적자원에 대한 평가가 이루어질 필요가 있을 것이다.

직업상담 목표 및 전략

3. 직업적 정체성 평가

내담자가 초기상담 시 실시했던 직업심리검사 결과의 정보를 통합하여 직업적 정체성을 파악하는 과정이다. 직업선호도 검사에서 내담자는 사람들과 교류하고 협력하는 일을 선호하고 목표 성취를 위해 사람들을 설득하고 이끄는 것을 좋아하는 특성을 지녔음을 알 수 있다.

섬유회사 특성 상 여름엔 덥고 겨울엔 추운 열악한 환경에서 장기 근속할 수 있었던 이유 중에는 동료들과의 끈끈한 관계가 한몫 하였음을 꼽을 정도로 인간관계를 중시하는 사회형 특성이 높음을 알 수 있다.

그리고, 집안의 경제적 가장역할을 26년간 수행해 온 점은 내담자의 진취형 특성이 발휘된 부분이라고 추측된다. 자신의 실직이 무책임한 가장으로 추락될 것 같은 두려움과 자녀들의 불안정한 직업에 대한 자책감으로 나타나는 것은 직업선호도 검사에서 오차범위 내의 세 번째 코드인 C형의 특성인 책임감에서 그 원인을 찾아볼 수 있을 것이다.

사람과의 관계 맺음을 소중히 여기고 타인에 대한 봉사를 선호하며 협상하고 진취적인 SE형 특성과 진지하고 보수적이며 책임 완수를 중요시하는 C형 특성은 내담자가 희망하는 요양보호사 직업 가치와도 일치함을 알 수 있어, 직업정체감이 확립된다면 안정된 진로선택으로 이어져 진로적응도가 높아질 것으로 여겨진다.

4. 직업적 자아개념과 생애주제에 대한 평가

자신과 세상을 어떻게 이해하는지, 내담자의 과거와 현재의 자신을 어떻게 묘사하는지 경청하면서 자아개념을 평가한다.

내담자는 배우자가 충족시켜 주지 못한 가정경제를 오롯이 자신의 힘으로 이끌어왔으며, 시부모님을 끝까지 모셨고, 직장에서는 반장 직위를 맡는 등 성실한 사람이라고 자신을 표현하였다. 지난 직장생활을 회고하면서 자신은 책임감 있고 성실한 사람이지만, 사회보장제도에 대한 일반상식도 모르는 무식한 사람이라고 자기비판적인 표현을 하기도 했다. 26년 동안 근로자였음에도 실업급여 대상자가

직업상담 목표 및 전략	되지 못하였고 퇴직금을 한 푼도 수령하지 못한 사건으로 인해 자기긍정성이 저하되었음을 알 수 있다. 그리고 자신의 진로대안에 대하여 경력이 없고 나이가 많으며 문자인식 능력이 미약하여 4대 보험 가입 사업장 취업이 어렵다는 선입견이 내재되어 있을 가능성이 높다. 따라서, 책임감 있고 성실한 사람으로서의 자아개념의 구체적인 근거를 찾아 격려하면서 긍정적인 자아개념을 강화시킬 것이며, 동시에 부정적인 자아개념의 근원을 탐색하고 개선하도록 조력할 필요가 있다. 진로대안에 대한 의구심의 원인인 중졸의 학력과 나이제한의 진로장벽과 무경력은 내담자가 갖추고 있는 취업의지와 열정으로 대체할 수 있음을 수용하면 보다 나은 자기상을 갖추어 갈 수 있을 것이다. 고용안정지원제도의 취지를 인식한다면 사회보장제도를 시행하는 사업장의 취업가능성이 낮다는 선입견이 해소될 것이며, 결국에는 4대보험 가입하는 취업성공을 기대할 수 있으리라 여겨진다. 그리고 노년기를 앞두고 있는 내담자는 자신이 현재 수행하는 새로운 진로선택은 시간이 흐른 뒤, 제2의 직업인 요양보호사에서 당당하게 은퇴하게 할 것이며, 또 다른 새로운 역할과 활동을 할 수 있는 아름다운 노년기를 설계하는 것임을 느끼게 될 것이다.

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 6회 / 유선 16회 / 동행면접 1회
진행기간	2021년 2월 ~ 2021년 7월 (5개월)

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1	**〈국민취업지원제도 사전설명회〉** • 국민취업지원제도 사전설명회-집체 교육 진행 - 국민취업지원제도 취지 및 참여 관련 유의사항 등 안내 - 25명의 구직자를 대상으로 ppt 활용하여 제도 설명하는 과정에서 취업 관련 질문을 많이 하여 유독 상담자 눈에 들어 온 내담자 - 설명회가 끝난 후 개인 눈맞춤을 하면서 자신의 개방을 적극적으로 하는 모습을 보여, 취업이 빨리 되실 것 같다는 말로 지지하며 라포 형성 - 2차 상담부터는 개별상담으로 진행이 되므로, 자신의 진로와 관련한 구체적인 상담이 이루어지므로 직업심리검사를 실시하는 과제 부여 - 내담자는 직업심리검사는 난생 처음이라는 말을 하면서 다음 시간을 기대하는 모습을 보임 - 과제부여: 직업심리검사 실시 및 기본 이력서 작성해 오기
2	**〈어둡고 긴 터널을 지나 진로명료화〉** • 진로사정 자신의 개방을 거리낌 없이 솔직하게 하는 모습을 보이며, 진로와 관련된 많은 내용 개방하는 모습 보임. “이 나이에 고용보험 가입되는 곳에 취업이 될까요?” 라는 말로 자신의 취업 의지를 표현 • 희망직종: 요양보호사 • 취업애로사항 - 직업적요인: 구직기술 미흡, 경력 없음, 운전능력 미숙 - 정서적요인: 낮은 자신감, 역할에 대한 갈등, 양가감정 - 환경적요인: 경력자 선호하는 노동시장, 송영업무 요구하는 구인 요건, 거주지 인근으로 제한된 폭이 좁은 구직활동 범위, 경제적 지원 가능한 인적 자원 미흡 • 탐색된 자원 - 밝은 에너지와 잠재되어 있는 재취업 의지 - 책임감 및 관계지향성의 가치관

2	- 요양보호사 자격증 • 상담 목표 및 개입전략 설정 - 수퍼의 생애진로발달이론을 근거로 한 사례개념화 가설 세움 • 내담자의 강점을 활용한 취업전략 수립 • 취업전략 - 심리적인 위축감 극복을 위하여 본인이 희망할 경우 심리안정상담실 연계하여 심리적 안정감 향상 - 희망직종의 대표적 구인 요건인 운전미숙을 극복하기 위하여 운전연습 실시 - 요양보호사 직무 경험을 위한 요양시설에서 자원봉사 활동하기 - 이력서 컨설팅 및 면접 코칭으로 구직기술 향상 - 구직자의 강점과 자원을 구인업체에 직접 전달하는 동행면접 및 채용담당자와 직접 통화 후 구직자 강점 전달 등 적극적인 취업지원서비스 제공 • 직업심리검사 해석 - 내담자의 자기개방을 경청하는 시간을 가진 후 직업심리검사 해석의 시간을 가짐. 중졸인 내담자는 26년 동안 섬유직종 생산현장에서 근무를 하여, 문자인식력이 미약할 것으로 여겨져 직업선호도 S형을 실시 - 홀랜드 이론에 근거하여 직업선호도 검사 해석 진행. 해석과정에서 활달하고 밝은 에너지가 내재되어 있음과 관계지향적인 특성인 자신에 대한 평가를 객관적인 결과를 통하여 확인함으로써 자신은 참 괜찮은 사람이라는 것을 수용하는 계기가 되었음을 표현하며 심리검사 결과에 매우 신기해하는 모습을 보임 - 자신이 직업전환에 대한 많은 고민 끝에 요양보호사 직업을 희망한 것은 자신의 흥미보다는 할 수 있는 것이 그 일 뿐이라고 여겼기 때문이었는데, 자신의 직업흥미와 일치도가 높다는 결과를 대하고 보니 자신감을 가지고 요양보호사 직업에 도전할 수 있겠다고 표현함 - 2년이라는 실직기간은 어두운 터널이었다고 표현한 내담자는 장기간 취업이 되지 않아 전직인 섬유직으로 재도전을 해야 될까, 조리보조의 일용으로 근로를 할까 등 진로선택의 혼란감이 높았지만 이제는 자신의 직업흥미를 정확히 파악하였으므로 직업 재탐색의 과업은 마무리하고 요양보호사로 진로선택 하기로 결정함 • 요양보호사로 IAP 수립 • 인터넷활용능력이 미숙한 내담자의 휴대전화기에 워크넷 앱을 다운로드 한 후 사용법 안내 • 손글씨로 작성한 이력서를 준비해 온 구직자. 사진을 스캔하고 자격증이 명시된 이력서 컨설팅 후 멀티모니터로 이력서를 확인하는 시간 가짐. 자신의 이력서가 생긴다는 사실에 매우 흥분된 모습을 보이며, 얼굴이 들어간 이력서 출력에 아이처럼 좋아함

2	• 과제부여 – 지역신문의 구인정보는 스스로 탐색 후 지원하기 – 온라인상의 희망 구인정보는 담당자에게 유선으로 알리기
3	**〈꿈에 그리던 취업성공 그러나 재개, 알선-동행면접 반복하다〉** 내담자의 심리적 안정감 향상을 위한 심리안정상담을 권유하자, 내담자는 담당자와의 상담에서 평정심을 찾고 있으며 취업자신감이 높아지기 때문에 심리안정상담실 연계는 원하지 않는다고 표현 IAP 수립 후 알선 지원한 00실버타운에 출근하게 된 구직자. 2년 만의 첫 취업임과 동시에 요양보호사 자격 취득 후 신입으로 근무하게 되어 매우 고무적인 모습을 보임. 그러나, 의욕이 앞서 와상환자 돌봄 시 요령 없이 하다가 그만 허리를 다치게 되었음. 한의원 치료를 병행하며 근무를 하였지만 차도가 없어 2주일 만에 사직하여 국민취업지원제도에 재참여 위한 재개를 신청함 • 개입 1. – 요양보호사 직무에 대한 정보탐색이 부족하였던 것으로 여겨짐 – 자신의 건강 및 역량에 대해서도 직면 후 자기이해가 필요해 보임 – 당분간 건강회복을 위한 시간이 필요함을 조력 후 허리 통증 회복에 좋은 운동을 하도록 권유함 – 빠른 재취업으로 가장의 역할을 수행해야 된다는 강박으로 인하여 유선으로 알선 요청을 하는 등 적극적인 구직활동을 하였지만, 건강회복이 우선이며 육체적인 활동을 요구하는 요양보호사 직업정체감을 확립하도록 조력함. 그리고, 쉬는 동안 요양보호사 직무 중 송영업무에 필요한 운전연습을 하는 과제를 부여하여 운전능력 향상되도록 조력 • 개입 2. – 2개월이 지난 시점에 요양보호사 인턴형 일경험 후 정규직 전환이 빠른 취업으로 연결될 것으로 판단하여 일경험 프로그램에 참여하기로 결정 • 개입 3. – 인턴형 참여 신청 기업에 구직자와 동행 면접 진행. – 참여 기업은 구직자의 내재된 열정을 파악하지 못하였고, 경력이 없는 자가 당연대상자임에도 경력이 없다는 이유로 채용을 하지 않음. 인턴형 일경험 제도 취지와 어긋나는 결과를 보고, 이 제도의 개선이 필요함을 느낌 – 이후 여러 차례의 알선 면접이 이루어졌지만, 무경력의 문턱을 넘을 수 없었고, 내담자는 더욱 초조해져 거주지와 거리가 먼 요양시설의 구인에도 응하는 모습을 보임. 장기근속을 위하여 출퇴근이 용이해야 됨을 조언하며 초조해하는 내담자에게 본인의 진로선택에서 벗어나지 않도록 조력을 지속함
4	**〈직업 재탐색의 과업은 쉽지 않다〉** 반복적인 알선-면접-미채용으로 자신감이 점점 하락 되고 있음의 증거는 내담자의 힘없는 전화 목소리

4	구직기술이 미숙한 내담자는 상담자에게 상당한 의지를 하였고 구직과 관련한 사소한 일이 있을 때마다 전화를 하여 상담 진행. 유선상담 시 요양보호사가 갖추어야 할 덕목인 사람에 대한 따뜻함과 봉사정신 그리고 밝은 에너지 등을 갖춘 내담자의 강점을 환언하며, 현재의 자신은 참 괜찮은 사람임을 알아차리도록 자기긍정성을 강화 후 상담사에게 과도한 의존이 일어나지 않도록 조력 그리고 현재 주어진 구직활동 시간은 요양보호사 직무 수행 능력을 높일 수 있는 절호의 기회임을 인지하고 자원봉사 및 운전연습 등 행동으로 실천하도록 과제를 제시 내담자는 자원봉사활동 참여와 운전연습 진행 사항을 꾸준히 실천하고 있음을 알려왔고, 그때마다 지지와 격려로 불안감 해소하도록 조력. 고용보험의 상식을 전달하여 고용보험 가입의 중요성과 취업의지가 하락되지 않도록 조력. 고용촉진지원금 대상자이기 때문에 타구직자에 비해 채용 될 확률이 높음과 4대보험 가입 사업장에 취업성공 할 수 있다는 자신감을 지속 조력
5	**〈인정하기〉** 구직자는 수시로 유선상담과 방문상담을 하면서 자신의 진로대안 및 심리적 갈등을 해결하려고 노력하는 모습을 보임 지난 2년 동안 실업자로 있을 때 본인의 서툰 집안일 모습과 배우자의 노련한 집안일 해결의 모습을 보면서 상황에 따른 역할을 가족 모두가 하였음을 느꼈고, 대면 상담 중 역할에 대한 개념을 이해 후 자신만이 가장 역할을 수행했던 것이 아님을 알게 되었음을 표현. 내담자는 조화로운 역할의 필요성을 수용하였고, 이제는 일용직하는 배우자도 가장이며, 자신도 가장일 수 있음을 인정하기로 함. 지난 26년 동안 자신이 가장역할을 수행할 때 배우자도 집안일을 맡아 역할 수행을 하였고 그로 인해 지금의 행복한 가정이 유지되고 있음을 인정. 이로써 내담자는 역할의 갈등에서 점차 벗어나는 것으로 여겨짐 그리고 고용센터를 방문하면서 많은 구직자들이 취업을 위해 노력한다는 사실을 알았으며, 자녀들이 건강하게 자란 점과 불안정하지만 자신의 직업에 충실하고 있는 점은 감사하게 여기고 있음을 표현하는 등 자책감에서 조금씩 벗어나고 있는 것으로 보임 마음이 한결 가벼워졌으며 이제는 일을 위한 일이 아니라 자신의 삶을 위한 일을 하는 사람이고 싶다는 표현으로 한층 강화된 자아개념 드러냄 **〈알선 19회째, 여섯번째 알선 면접에서 취업성공하다〉** • 개입 1. - 내담자가 집에서 걸어서 다닐 수 있는 위치의 요양시설의 채용담당자와 유선 통화를 통하여 구직자의 밝은 에너지 강점과 운전미숙의 애로점을 전달. 이후 이력서를 팩스 전송하는 등 취업지원서스를 제공

5	• 개입 2. - 면접 날짜를 잡고 내담자에게 요양보호사 직업인에 필요한 면접 코칭을 진행 ➠ 결과 1. 구직자의 적극적이고 밝은 에너지를 알아 본 00센터장은 채용을 결정하였고 좋은 사람 소개시켜 주어서 고맙다는 전화를 담당자에게 함. 그리고 송영업무 대신 내부의 어르신 케어 업무에 더 집중하는 업무배정이 되어 운전미숙에 대한 애로점은 극복 ➠ 결과 2. 차후에도 구인 필요시 연락하기로 하며 담당자만의 예비 구인업체가 생김 드디어 요양보호사 직업인 성공! 요양보호사 직업인으로서 멋진 제2의 인생을 시작하는 내담자는 아름다운 노년기를 분명 설계할 것임. 4대 보험 가입 사업장에 당당하게 취업성공을 이루어낸 자신은 참 괜찮은 사람임을 입증 취업성공수당을 반드시 신청하는 과제 부여!!!

05 상담사례 자기평가

잘된점	• 사례개념화를 통해 가설을 세워 진로상담을 진행함으로써, 취업애로점을 직업적, 정서적, 환경적 요인으로 파악 후 해결 위한 강점 자원 및 대안을 제시하며 접근하였고, 수퍼의 생애진로발달 이론을 근거로 내담자의 자아개념을 실현시켜 만족하는 진로선택으로 이끌었습니다. • 첫 취업 시에 사후관리가 이루어져 재개할 수 있었고, 이후 자신의 이해와 직업 재탐색 필요성 직면 후 내담자가 직업 재탐색 과업 수행을 수용할 수 있도록 조력하여 진로적응도(변화하는 직업세계와 작업환경에 대처할 수 있는 준비도)를 높였습니다. • 내담자 특성에 맞춘 과제제시형으로 취업장애요인을 극복하였고 내담자와 라포 형성이 잘 이루어졌습니다. • 직업심리검사 해석을 통해서 자신의 진로선택에 대한 확신감과 직업정체감 확립에 동기부여가 이루어졌다고 보여집니다. ---------- ◎ 사례개념화를 적용한 직업상담을 진행하려고 노력하고 있습니다. 사례개념화를 적용한 상담현장은 매우 역동적으로 진행되고, 구직자의 저항도 쉽게 다룰 수 있어 민원제기가 거의 일어나지 않습니다. 상담자의 자세 또한 구직자의 눈높이에 맞추어지고 문제분석력과 해결 위한 대안 탐색력도 점점 발전하게 됩니다. 그리고 어느 시점이 되면, 여유 있는 상담을 진행하고 있는 자신을 발견하게 됩니다. 사례마다 이론적 접근을 한다는 것은 매우 힘든 작업이지만, 서툴러도 매회마다 적용하다 보면 가설이 사실로 확인이 되고, 개입방법 점검과 취업전략이 적중하는 등 사례개념화 진로상담의 매력에 빠지는 횟수가 늘어남을 경험하게 됩니다.
미흡한점	- 중학교 졸업의 학력과 문자인식력이 낮다는 이유로 직업흥미검사 S형을 진행함으로써, 좀 더 풍부하고 심도 있는 직업심리검사 해석이 이루어지지 못했습니다. - 요양보호사 직무 중 상담일지 작성 등 사무업무 수행에 필요한 컴퓨터 활용에 대한 직업훈련을 지원하지 못했습니다. 직무분석이 좀 더 구체적이었다면, 내담자의 사무능력이 향상되어 날개를 단 요양보호사가 되었을 것입니다. 사후관리가 필요한 부분이라 여겨집니다.
개선사항	국민취업지원제도 참여자를 대상으로 사례개념화 적용 진로상담 진행은 직업상담 현장에서 시급한 과제임에는 틀림없는 사실입니다. 직업상담 현장의 여러 가지 어려움과 나아가야 할 방향 및 개선점을 부족하나마 제안하고자 합니다. • 국민취업지원제도 직업상담 현장 - 사례개념화 적용의 바람직한 직업상담이 이루어지지 못하는 여러 요인이 있습니다. 1. 담당하는 구직자 수가 너무 많아 질적인 직업상담 진행의 어려움 (구직자와 라포형성 및 니즈 파악 미흡은 재취업 기간 장기화 및 취업 후 장기근속 실패 원인으로 작용) 2. 상담사의 직업상담 역량 강화 필요성 대두. 지속적이고 체계적인 직무교육을 단계별 및 필수적으로 참여하는 제도 마련 필요

개선사항	(과도한 정량평가로 인한 진로대안의 경로설정 가치 퇴색, 교육 부족, 인식부족 등) 3. 구직촉진수당 지급 업무의 높은 비중으로 인하여 질 높은 고용서비스(진로상담) 제공의 한계 • 사례개념화 적용 직업상담 진행 필요성 – 직업상담사의 역량으로 진정한 직업상담이 이루어져 내담자의 진로선택이 이루어진 경우에는 취업성공이든 준비 중이든 멋진 직업상담 사례로 인정되고 공유되기를 기대합니다. 그러기 위해서 직업상담사는 모든 직업상담에서 직업상담이론을 기반으로 하는 직업상담을 진행해야 하며, 사례개념화 과정이 적용된 상담일지를 작성하는 능력이 필요합니다. 구직자의 취업애로점과 주호소문제는 직업상담 이론적 기반을 토대로 근본 원인을 탐색하고 해결방안을 모색할 때 건강하고 설득력 있는 직업상담으로 이어질 수 있습니다. 이에 구직자는 만족하는 진로대안을 선택할 수 있으며 이는 곧 건강한 직업인이 된다는 의미입니다. 사례개념화는 반드시 필요한 과정으로 상담자를 유능한 직업상담사로 이끄는 길이며, 구직자가 만족하는 진로선택을 할 수 있도록 도와주는 지도이기 때문입니다. • 사례개념화 적용 직업상담 역량 강화 위한 방안 – 각 지역별 사례개념화 직업상담 역량을 갖춘 수퍼바이저 직업상담사를 양성하여, 이들이 센터별 국민취업지원제도 담당자의 상담역량을 높이는 역할을 한다면, 구직자에게는 질 높은 취업지원 서비스가 제공될 것이며, 취업과 실직이 반복되는 악순환의 고리를 끊는데 긍정 영향을 주리라 여깁니다 (ex. 청별 담당자, 센터별 담당자 선정). – 수퍼바이저로 선정된 청별 담당자, 센터별 담당자도 지속적인 역량 강화를 위해 전문가의 교육을 받아야 합니다.

최우수상

Again and Again!

권 영 혜 | 부산북부고용복지+센터

사례유형 01 밀착상담, 고용-복지서비스 연계 등을 통한 취업장애요인 해소 사례

직업상담사례 요약

» 건강 악화로 인한 실직 후 생계가 어려워진 여성가장이 국민취업지원제도에 참여, 지역 내 유관기관과 연계한 사례관리협의체를 통해 심리정서지원 상담, 주거 및 신용 회복 등의 밀착사례관리를 지원받아 정서적 안정을 되찾고 주거안정, 상환금 감면 등 복지 지원을 받아 취업 및 탈수급에 성공한 사례

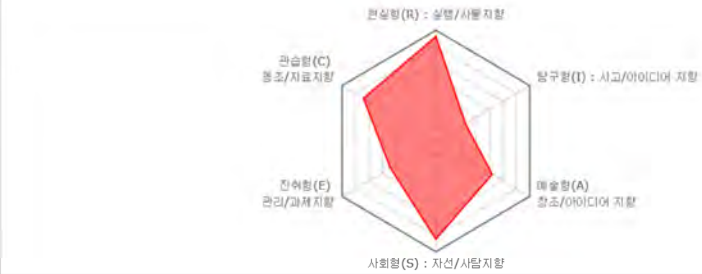
01 내담자 기본사항

인적사항	성명	김○○	성별	여
	연령	49세	학력	고졸
	참여유형	2유형(당연대상자)	결혼	이혼
	취업장애요인	건강악화로 인한 자신감 하락, 주거불안, 신용불량		
환경	가족사항	3인가구 : 본인(여성가장), 첫째(23세,여,대학생) 둘째(21세,남,대입준비생)		
	경제적 상황	21년2월 실직, 21년6월 생계급여 책정		
	기타 사항	APT 전월세 (월세30만원 / 보증금500만원) 21.7.1. 신용회복 상환 시작		
직업사항	희망직종 및 조건	직종 : 생산직, 요양보호사 근무조건 : 급여 250만원 이상, 주야교대 / 근무처 : 부산북구, 강서구, 사상구		
	미취업 기간	8개월		

		직장종류(직장명)	근무기간	직무내용	퇴사(이직)이유
	경력	○○닭(육류가공업)	2020.05 ~ 2021.02	닭 손질 커팅	개인사정
		○○갈비	2019.11 ~ 2019.12	식당서비스	개인사정
		○○○테크	2018.08 ~ 2019.04	포장	경영상인원감축
		○○이엔지	2017.05 ~ 2018.02	생산품질	경영상인원감축
		○○스	2015.07 ~ 2016.11	자동차부품제조	개인사정
		○○테크	2015.04 ~ 2015.07	자동차부품제조	개인사정
		○○대학미용실	1998.10 ~ 1999.12	미용사	결혼출산
자격증	없음				
기타사항	사업자 등록 현황 : 2009년~2012년 헤어미용실 운영				

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사	직업선호도검사 S형
검사결과	대표흥미코드 RS



• 직업 흥미 유형별 점수

당신의 흥미코드 : RS						
구분	현실형(R)	탐구형(I)	예술형(A)	사회형(S)	진취형(E)	관습형(C)
원점수	33	11	21	31	17	27
표준점수	129	63	61	68	61	74

검사해석

◉ 검사 결과, 흥미유형에서 원점수가 현실형(R) 33점과 사회형(S) 31점으로 가장 높았으며 관습형(C)도 27점으로 높은 편으로 나타나 유형의 변별력이 낮음. 진취형, 예술형도 원점수 간의 차이가 크게 낮지 않으며 탐구형을 제외하고 전반적으로 유형의 분포가 넓게 발달 되어 있음.

- 전반적인 흥미유형의 점수가 대체로 높아서 다양한 분야에 호기심을 보이기는 하나 자신의 진정한 흥미 분야가 무엇인지 대해서 명확하게 알고 있지 못하는 상태임. 상담 시 내담자는 지게차, 요양보호사, 한식조리사, 바리스타, 사회복지사 등 여러 직종에 관심을 보였음.
- 한편, 현실형과 사회형은 반대 유형으로 근접성이 낮아 상반되어 있는 흥미를 보이고 있어 한 가지 직업 선택을 집중하는 데에는 다소 어려움이 있을 것으로 보임.

◉ **(현실형)** 내담자는 현실형 특성에서 기계를 조작하는 것을 좋아하고 손재주가 있는 것으로 보여지며 20대부터 10년 이상 미용업에 종사, 직접 작은 미용실도 운영하였음. 주로 손을 사용하는 직업으로 현실형 흥미특성에 부합하여 적성을 발휘하였던 것으로 분석

- 2015년 이후 종사한 생산직도 현실형 점수가 높은 내담자가 적응하는 데는 큰 무리가 없었음. 올해 초까지 종사한 육류가공업체 닭 커팅 작업에서도 소질을 발휘해서 기업에서 사장이 하루 일을 시켜보고는 일을 너무 잘해서 본인을 바로 입사시켰다는 입사 첫날 에피소드를 얘기함.

◉ **(사회형)** 미용사의 직업적 특성이 손님을 응대하는 서비스 직종으로 사회형 특성이 어느 정도 잘 발휘되었으나 가정사로 우울증이 발병하여 사람을 상대하는 일이 힘들어지면서 미용실을 폐업하였음.

검사해석	- 사회형의 특성을 가지고 동료들과도 잘 어울리고 회사 조직체계 적응도 잘해 왔을 것으로 보여지나 현실형과 사회형 특성이 어떻게 직업생활을 하면서 발휘되어 왔는지를 점검해볼 필요가 있음. 상반되는 유형이 갈등으로 작용한 적은 없었는지 아니면 잘 융합해가는 특성을 보였는지 등의 상담이 필요함. ◉ 전반적으로 내담자가 희망하는 직업인 생산직이나 요양보호사 등의 직종과의 유사점과 차이점을 잘 설명하고 직종 선택 시 참고해 보도록 할 계획임. 다양한 흥미 유형을 보이는 만큼 내담자 자신에게 맞는 직업 선택 시 어떠한 직업 환경 속에서 직업적 만족이 될 수 있는 것 등을 고려한 명료화가 필요함.

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	**1. 이석증 질병으로 인한 체력고갈과 취업에 대한 자신감 하락** **2. 국가지원 생계비만으로 3인 가구 생활하기에 부족** **2. 매월 30만원 월세 부담과 주거 불안** **3. 연체로 인한 신용회복 중단 위기**
심리적 요인	**◉ 지적 잠재력 차원** • 고졸, 미용사 자격증 과거 취득 • 취업지원서비스 온라인 교육 2과목 수료 요청함. 두 과목 수료 후 스스로 한 과목을 더 추가하여 수강하는 등 지적 호기심이 있음. • 건강가정지원센터에서 지원한 생활코디네이터 상담 시 내담자의 이해도가 높고 수업에 대한 피드백도 긍정적인 점 등으로 보아 지적 잠재력 발전 가능성이 높음. **◉ 정서적 차원** • 2012년 배우자의 외도로 인한 가정불화, 별거로 2년가량 심각한 우울증 발병, 정서적으로 매우 불안한 시기를 겪었으나 당시 정신과 치료로 호전된 바 있음. 올해 초 누적된 스트레스로 이석증 발병하여 체중이 급격히 빠지고 어지럼증으로 일상생활도 불가능하게 되는 위기를 겪음. **◉ 대인관계 차원** • 대인관계 큰 문제는 없으나 주변에 자신의 상황, 고민 등을 털어놓고 조언을 구할 만한 사람이 없음. **◉ 자기개념 차원** • 스스로 손재주가 있어 손으로 하는 일에는 자신감을 보이는 등 자신의 흥미 특성에 긍정적 신념을 갖고 있음. • 커트 머리에 다소 남성적인 인상이라서 면접 시 불리하나 한 번이라도 일을 시켜보면 힘도 좋고 일도 잘해서 채용을 잘해준다는 내담자의 발언을 통해 내담자는 자기 외모에 대해 자존감이 높지 않음을 알 수 있음. • 배우자의 외도, 이혼 등 부정적인 생애 사건이 내담자에게 영향을 미치지는 않았는가 하는 점을 살펴볼 필요가 있으며 긍정적 피드백을 통해 개성적이고 건강한 자기개념으로 전환할 수 있도록 지원 **◉ 자기효능감 차원** • 주야 교대 생산직에도 일할 만큼 건강에 자신이 있었으나 최근 건강 악화로 자신감 하락
환경적 요인	**◉ 경제적 취약성 정도** • 첫째가 대학생이며 둘째가 군에서 막 제대함. 국가지원 생계비로 3인 가구 생활이 매우 어려움, 둘째가 아르바이트를 구하고 있어 앞으로 조금 보탬을 줄 것으로 기대함. **◉ 가족 및 주위의 사회적지지 정도** • 내담자의 부모님은 나이가 많아서 경제적인 도움이 전혀 되지 않으며, 혼자 주야 교대로 생산직에 일하며 자녀들을 키워옴.

환경적 요인	• 국가지원이나 정책에 대해서는 전혀 정보가 없으며, 이전에 함께 일한 동료들과 연락하고 지내고 있고 일자리를 부탁해 놓는 등 지인을 통한 일자리 추천이 도움 될 것임. ◉ **구직자 취업 관련 환경** • 생산직 경력자로 부산지역 신호공단, 강서산업단지 등에 통근차량과 급여 조건이 맞으면 면접 가능한 구인처가 다소 있음.
직업적 요인	◉ **직업이력 및 희망 취업 조건** • 다양한 직업군에 관심은 있으나 관련 직종의 직업역량, 구직기술, 취업현황 등에 대해서는 전혀 아는 바 없어 심리검사와 여러 차례 상담을 거쳐 현실적으로 본인의 직업 선택을 할 수 있도록 상담 진행 • 육류손질 및 가공, 단순 제조, 자동차부품 조립 등 생산직 취업 희망 • 월 급여 250만원 이상인 곳을 희망하여 주야 교대 근무를 할 경우 급여 조건을 맞출 수 있으나 현재 건강 상태를 고려할 때 희망 급여를 조절할 필요가 있음. • 내담자도 둘째 자녀가 아르바이트를 구하면 주야 근무까지 무리를 안 해도 될 것으로 판단 ◉ **훈련경험, 자격증 등 구직 역량** • 20년전 취득한 미용사 자격증 이외 직업훈련 이력, 자격증 취득은 전혀 없음 ◉ **구직준비도** • 생계를 책임지는 여성가장으로서 재취업에 대한 의지 강함 • 컴퓨터 활용 미숙하여 이력서, 자기소개서 컨설팅이 필요
구직자 종합 분석	◉ **내담자의 강점/약점** 1. 강점 • 기관 서비스에 대해 긍정적이며 취업지원서비스와 방문 상담 등을 적극적으로 수행하였고 어려운 상황 속에서도 신용회복을 신청하여 해결하려 노력함. 2. 단점 • 염색한 커트 머리와 큰 목소리가 강한 첫인상을 주어 면접 시 불리할 수도 있으나 건강하고 솔직함으로 자신의 매력으로 승화시킬 수 있음. ◉ **종합 분석** • 여성가장으로서 생계를 책임진 내담자에게 갑작스럽게 발병한 질병과 그로 인한 실직은 큰 위기가 되었음. 건강이 쉽게 호전되지 않고 실직이 장기화 되면서 국민기초생활수급자를 신청하였으나 생계비만으로는 생활이 열악 • 심층 상담 및 심리정서상담 지원을 통해 내담자의 낮아진 자기효능감을 회복하고 직업심리검사를 통해 자신의 흥미 특성에 부합하는 직업 선택을 구체화할 예정임. • 이력서와 면접 클리닉 등 구직기술 역량 강화를 통해 취업 가능성을 높이고 주거 및 신용회복지원을 통해 일상생활 회복을 도모
IAP수립 개요	◉ **취업희망직종** : 생산직 경력과 내담자의 흥미·적성을 고려하여 육류가공원, 제조단순종사원, 자동차부품조립원 등으로 취업희망직종 결정

IAP수립 개요	◉ **취업지원프로그램** • 단기집단상담프로그램 참여를 통해 구직기술 보완 • 건강가정지원센터 연계하여 '생활코디네이터 상담' 프로그램 참여 ◉ **구직활동지원프로그램** • 취업알선, 이력서/자기소개서/면접 컨설팅 실시 • 강서새일센터와 동행면접 지원 동의 • 부산광역새일센터 협업 이력서 첨삭, 취업 알선 지원 ◉ **복지 및 금융 서비스 연계** • 복지지원팀 연계하여 LH전세임대 신청 접수 진행 • 연체금에 대한 신용회복위원회 연계 ◉ **직업훈련 지원** • 12월 요양보호사 직업훈련 추가 검토 • 요양보호사 학원 수강인원 초과로 12월 수강 가능 • 취업할 경우 대비하여 저녁반 수업 신청하여 취업하더라도 자격증 취득 희망
직업상담 목표 및 전략	◉ **상담목표** **【단기목표】 생산직 취업** • **(정서적지원)** 심층상담을 통한 정서적 안정 도모, 자신감 고취 • 건강가정지원센터 상담프로그램 참여를 통한 심리안정 및 자존감 회복 • **(주거지원)** LH 전세임대지원을 통한 주거안정, 월세부담 완화 • **(신용회복지원)** 중단위기의 신용회복 재신청을 통해 신용회복 정상화 • **(자산형성)** 취업 후 생계급여 탈수급 및 희망키움통장 가입 진행 **【장기목표】 직업능력 향상 및 사회적 지지기반 구축** • 요양보호사 자격증 취득을 통한 취업역량강화, 입사 가능 직종 확대 • 여성가장으로서 생애 진로 고민을 통한 장기계획 수립 ◉ **상담전략** • **(자기효능감 증진)** 경청을 바탕으로 한 내담자에 대한 공감적 이해, 라포형성, 지지와 격려를 통해 낮아진 자기효능감을 끌어올려 재취업에 성공할 수 있도록 심층상담 지원 • **(직업선택)** 직업심리검사를 통한 자기이해, 다양한 직업군에 대한 정보제공과 직업탐색을 통해 내담자의 흥미특성과 일치하는 직업군을 구체화, 합리적 의사결정이 이루어지도록 함. • **(구직기술 역량 증진)** 채용정보 탐색기술 강화, 이력서 클리닉, 면접 컨설팅 통한 구직자 역량 강화 • **(기관연계 지원)** 건강가정지원센터 상담프로그램 참여를 통한 정서적 지원 및 고용복지 연계서비스를 통한 주거지원, 신용문제 해결로 궁극적으로 생애 기반 안정

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 4회 / 유선 5회 **(건가정 대면3회 / 신용회복 대면1회 / 행정복지센터 대면2회)**
진행기간	21년 7월 ~ 21년 10월(3개월)

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1차 (7.27.)	◉ **초기상담** - **(생계급여 조건부수급자)** 구청에서 의뢰된 생계급여 조건부수급자로 국민취업지원제도 2유형 선정 - **(외모 및 태도)** 첫 방문 시 화장기가 전혀 없는 얼굴에 노란 브릿지를 넣은 짧은 커트머리로 오셔서 매우 강한 인상을 주었음. 지난 몇 달간 힘들었던 자신의 상황을 큰 목소리로 꾸밈없이 이야기함. - **(가족관계)** 3인 가구 한부모 세대로 첫째는 경기도에서 기숙사 생활하며 대학 재학 중. 둘째는 8월 9일 제대 예정으로 대학입학을 위해 수시 원서 접수할 것이라 함. ◉ **상담내용** - **(과거 상황)** 결혼 전후 10년 이상 미용업 종사, 2009년 작은 미용실 개업하여 운영하던 중 남편의 외도와 잦은 다툼으로 남편은 집을 나가고 내담자는 아이 둘을 혼자 키우기 시작함. 사람들을 만나는 것에 대한 두려움이 생기고 심각한 우울증을 겪으며 운영하던 미용실을 2002년 폐업함. 이후 2년가량 거의 집 밖으로 나가지 않고 생활하다 정신과 치료를 받으면서 호전되어 생산직으로 다시 일을 시작함. - **(건강상태)** 올해 초 이석증으로 쓰러지며 몸무게가 16킬로 빠짐, 어지럼증에도 불구하고 닭 가공공장에서 주야 업무를 하며 버티었으나 결국 건강 악화로 2월에 퇴사함. - **(현재 상황)** 건강은 호전되지 않고 실직이 길어지면서 생계 불안이 심해짐. 주변의 권유로 행정복지센터 방문, 기초생활수급 신청, 올해 6월 16일 국민기초생활보장 생계급여 수급자격 책정됨. 첫 방문 당시 연초 빠졌던 몸무게가 8킬로가량 회복되어 서서히 호전 중이나 건강 하나 믿고 여태 애들을 키우며 살아왔는데 이제는 매사 자신이 없고 앞으로 무엇을 해야 할지 막막하다 호소함. "어지러워도 참고 바닥을 기어 다니며 버티었어요."라는 말을 하면서 원래 몸이 건강하여 살이 빠져도 남들보다 표가 나지 않는다며 호탕하게 웃기도 함. ⇒ **(지지와 격려)** 건강이 좋아지면 다시 재취업 하실 수 있을 거라 격려함. 오래전 힘든 과정을 잘 극복해낸 경험이 있어 이번에도 잘 이겨내실 거라 지지 - **(희망직무)** 급여가 많은 주야교대 생산직으로 취업을 해야 생활이 될 것이나 건강이 아직 따라주지 않는다고 걱정함. 다른 일도 한번 찾아보고 싶은데 전혀 방법을 모르며 이런 좋은 취업지원제도가 있는 줄 몰랐다고 얘기함. ⇒ **(직업탐색)** 워크넷, HRD 사이트 안내, 다음 상담까지 직업에 대해 검색하고 함께 고민해보자고

1차 (7.27.)	함, 직업심리검사 실시 요청 - **(주거상황)** 전세보증금 500만원에 월세 30만원으로 수입이 없는 상황에서월세에 대한 부담을 호소함. ⇒ **(정보제공)** LH 전세임대, 부산도시공사 임대아파트 등 간략하게 안내 - **(신용상태)** 금융기관 대출, 카드 연체된 금액 약 4천만원에 대해 신용회복 신청하여 7월1일부터 매월 37만원씩 10년간 상환 결정된 바 있음. 내담자 통장 사용 가능하여 급여 이체 문제없음, 신용카드 사용 불가, 체크카드 사용은 가능 ⇒ **(격려)** 어려운 상황 속에서도 신용회복을 시작한 것은 정말 대단한 결정이었다고 말씀드리고 계속 상환할 수 있도록 격려함. ◉ **과제 제시** 직업심리검사 실시 안내, 워크넷 채용사이트 탐색, 흥미직업 키워드 검색, 희망하는 직업훈련 과정 알아보기
2차 (8.3.)	◉ **심리검사 해석** 흥미코드 RS 구분 / 현실형(R) / 탐구형(I) / 예술형(A) / 사회형(S) / 진취형(E) / 관습형(C) 원점수 / 33 / 11 / 21 / 31 / 17 / 27 표준점수 / 129 / 63 / 61 / 68 / 61 / 74 - 직업선호도 S형 검사 결과로 상담 진행, RS(현실형, 사회형)이며 현실형(R)이 33점, 사회형이 31점임. - 현실형 사회형인 내담자는 미용실을 운영할 만큼 손으로 조작하는 일에 소질이 있고 이후 종사한 생산직에서도 적성을 발휘하였으며 사람들과도 잘 어울려 회사생활에 잘 적응함. 생산직의 경우 주야 교대 근무는 급여도 높아서 계속 생산직에 종사하고 싶음. - 모든 유형의 점수가 전반적으로 높아 흥미특성이 골고루 발달 되어 있어 다양한 직종에 관심을 보이는 것과 매칭이 됨. 본인의 상황과 나이와 경력 등을 고려하여 직업 선택을 신중히 고민해 보도록 함 - 고려 중인 요양보호사의 경우 사회형 관습형과 어울리는 직업으로 내담자의 흥미 특성에 부합됨을 설명 ◉ **상담내용** - **(취업지원상담)** 내담자가 직접 직업훈련과정을 검색, 바리스타, 한식조리사, 요양보호사, 지게차 훈련 등 다양한 훈련에 관심이 갔다고 말함. 직업훈련은 좀 더 고민해보고 싶어 하여 다음 회차 때 직업 선택을 구체화하기로 함. 온라인 교육 두 과목 외에도 추가로 더 들어보고 싶다는 적극적인 모습을 보임 ⇒ **(안내)** 모든 훈련을 지원할 수는 없으며 희망 직종과 관련된 직업훈련 참여가 가능, 구직활동도 해야함을 안내. 국민내일배움카드 발급 후 5년간 총 300만원 한도 내에서 활용 가능하므로 국민취업지원제도 종료 이후 필요한 훈련은 추가 들을 수 있음을 설명. 사이버진로교육센터

2차 (8.3.)	온라인 교육을 자유롭게 수강하도록 안내, 취업지원프로그램에 열심히 응해주어 감사하다 말씀드림. - **(신용회복)** 신용회복은 2회 상환, 수입이 없어 상환에 부담을 느낌 - **(주거지원)** LH주거신청을 위해 복지지원팀 상담 연계 및 고용복지+전산 읍면동 상담 의뢰 신청하여 행정복지센터 방문 일정 잡도록 함. **◉ 과제 제시** - 희망하는 직업과 훈련과정을 탐색하여 결정해오기
3차 (8.12.)	**◉ 개인별취업지원계획(IAP) 수립** **- (직업선택 구체화)** 육류가공종사원, 제조단순종사원, 자동차부품조립원 다양한 훈련에 관심은 있으나 생계가 더 급하여 직업훈련보다는 취업알선 지원을 우선 받고자 하며, 생산직 재취업을 희망함. - **(취업지원프로그램)** 사이버진로교육센터 온라인교육 참여 - **(구직기술향상)** 이력서, 자기소개서, 면접 컨설팅 실시 일정 검토 - **(정서지원)** 한부모 가정으로 건강가정지원센터 상담 연계 검토 **◉ 연계 지원** **- (고용복지연계서비스 제공)** 행정복지센터 방문, 부산도시공사 매입임대아파트 장기미임대 공고(총30호)에 신청서 넣기로 함 **◉ 훈련계획** - 3단계 전환, 생산직 구직활동을 하면서 12월 개강하는 요양보호사 직업훈련 수강하여 자격증 보완 후 직종 확대하여 취업지원 지속할 계획임 - 취업시 사업 종료, 재직자로 저녁반 수강, 자비부담 발생 가능성 안내 **◉ 1단계 참여수당 지원**
4차 (8.20.)	**◉ 건강가정지원센터 복지서비스연계** - 8월19일에 건강가정지원센터 한부모가족지원사업단 종합상담을 진행하였으며 한부모 집중상담을 위해 생활코디네이터 대면 방문 상담 신청함 - 코로나19로 인해 프로그램이 일정이 연기될 수 있음 **◉ 사례관리협의체 안건 상정** - 고용복지+센터 사례관리협의체에 대해 내담자 사례를 안건으로 상정, 8월 25일 사례회의에서 내담자 복지연계 및 취업지원 종합 검토키로 함 **◉ 부산도시공사 매입임대 신청** - 접수 후 결과를 기다리는 중으로 선정이 되면 9월 6일 계약서 작성, 추석 전 이사 할 계획임 **◉ 국민취업지원제도 일경험 신청** - 체험형 프로그램 설명하고 신청서 작성

5차 (9.14.)	◉ **사례회의 결과 및 서비스연계** - 사례관리협의체 회의결과에 따라 내담자 취업지원프로그램 및 구직활동 지원프로그램 참여 요청 - **(건강가정지원센터 복지연계)** 생활코디네이터 총 2회기 상담으로 9.16. 첫 상담 일정 잡힘 - **(신용회복 연계)** 두 달 부채 상환 이후 9월부터 연체, 신용회복위원회 상담 연계하여 재신청 가능 여부 상담받도록 함 - **(입사지원)** 이력서 및 자기소개서, 면접 컨설팅 일정 계획, 추석 이후 10.1. 방문하기로 함 **[고용복지+센터 사례관리협의체(8.25) 회의결과]** ■ 고용센터 국민취업지원제도 2유형 대상자, 구직의욕 제고위해 취업프로그램 참여 계획, 사이버진로교육센터 '온라인교육' 3과목 수료, 국민내일배움카드로 요양보호사 훈련 희망하나 학원 훈련생 모집이 마감되어 11월 이후 훈련 가능할 것으로 예상됨, 훈련 전이라도 생산직 취업이 되면 일할 생각이 있어 취업알선 병행 ■ 부산광역시 건강가정지원센터 심리정서회복 지원을 위해 '한부모가족지원단' 상담 의뢰되어 8.19. 1차 심층 상담 진행되었으며 향후 추가 상담 검토예정, 월세 부담 해소를 위해 LH전세임대 안내하고 고용복지+전산으로 동사무소 상담연계 ■ 북구청일자리센터 주야 2교대 생산직 취업도 가능한 적극적 구직자로 취업 알선 지원 예정 ■ 부산광역새일센터 취업박람회 면접지원 검토 ■ 북구청 복지지원팀 부산도시공사 매입임대 장기 미임대 30호 모집 공고 대상자에게 안내, 8.12. 방문 신청완료
6차 (9.16)	◉ **건강가정지원센터 복지상담** - 내담자는 생활코디네이터 1차 상담 후 정부의 다양한 정책에 대해 알게 되었으며 평생학습, 한 부모가구로서의 부모 역할 등 다양한 주제로 상담을 함. 멘토 선생님이 내담자보다 나이가 많은 분으로 인생 경험자로서 많은 조언을 해줌 ◉ **일경험(체험형) 참여 보류** - 일경험 프로그램 참여 시 발생하는 실비(21,000/1일)에 대해 복지지원팀에 문의하니 내담자의 경우 생계급여 수급자로서 매월 지원되는 생계비에서 차감 된다고 함. 건강회복에 집중하면서 구직활동 전념키로 하고 일경험 참여 보류 * 복지지원팀에서 복지부 사무관과 통화 결과, 국민기초생활보장 지침에 나열된 구체적인 수당 이외는 실비 성격의 수당이라 하더라도 생계비 공제 대상이 아니라고 답변 ◉ **사례관리협의체 모니터링 회의(기관별 서비스실행 점검)** **[사례관리협의체 모니터링 회의(9.8)결과]** ■ **고용센터** 국민취업지원제도에 참여하여 8.3. 초기상담 실행, 9.17 IAP수립 이후 건강가정지원센터 방문

6차 (9.16)	연계 및 복지지원팀 전세 임대 신청 연계한 바 있음, 취업 의지가 있으나 구직 정보 구직스킬이 부족한 상황으로 강서새일센터 및 일자리센터 등 여러 취업지원 기관 연계하여 빠른 취업 및 구직역량 강화 중임. ■ **부산시 건강가정지원센터** 고용센터에서 추천 의뢰받아 8월 종합상담 1회 진행, 한부모가족지원사업단 생활코디네이터 상담 추가 신청하여 9월 상담 예약중임. 현재 신용회복 진행 중인 대상자로 생활 전반적인 부분에 대해 멘토링 상담 진행 예정 ■ **강서구 강서새일센터** 고용센터 의뢰되어 유선상담 실시, 취업에 매우 적극적인 구직자로 본인 주야 교대 생산직 희망함, 관련 업체 소개 및 집중 취업 알선 지원 ■ **북구청 복지정책과(자활)** 부산도시공사 장기 미임대 미선정 -> LH 전세임대 / 영구임대 APT 신청 다시 접수 ■ **북구청 일자리지원팀** 대상자 구직정보 제공 위해 10월 6일~7일 열리는 북구청 일자리 박람회 사전접수 및 참석 안내 예정
7차 (10.1.)	◉ **직업훈련 참여(요양보호사)** - 내일배움카드 발급 및 요양보호사 학원 수강(11.29. 저녁반) ◉ **입사지원 컨설팅** - 워크넷에 컬러 명함 사진 첨부하고 이력서 및 자기소개서 수정 첨삭 - 면접 시 복장, 유의 사항, 직무 관련 예상 질문, 면접 시 피해야 할 답변과 행동 등 전반적으로 면접 컨설팅 실시 ◉ **구직활동 점검** - 국민취업지원팀에서 알선한 자동차 부품업체 두 곳에 직접 이력서 이메일접수 - 강서새일센터 취업상담사가 유선 상담 진행, 알선업체 입사지원 ◉ **주거지원 모니터링** - 부산도시공사주택 미선정되어 행정복지센터 통해 LH 영구임대APT 신청하여 11.19. 선정 결과 나올 것임. LH임대 선정 시 월세 부담이 5만원 정도로 낮아질 것으로 예상하며 매우 좋아함. 현재 사는 곳보다 집이 좁아 불편하지 않겠냐는 질문에 작은 집도 전혀 문제가 없다고 함. ◉ **신용회복 모니터링** - 두 달 이상 연체로 신용회복 재신청함. 생계급여, 한부모 수급 자격 있어 이자 재조정 될 수 있다는 긍정적인 답변 받음
8차 (10.14.)	◉ **부산광역시건강가정지원센터** - 10.1. 생활코디네이터 2회차 상담수료 확인

8차 (10.14.)	 - 생활코디네이터 상담은 너무 도움이 많이 되어 한번 더 하고 싶다고 하였으나 총 2회기 프로그램으로 내년에 추가 신청할 수 있음. - 향후 생활이 안정되고 자녀들이 자립하면 방문 미용을 하면서 봉사도 하고 돈도 최저금액만 받으면서 일을 하고 싶다는 꿈을 다시 가지게 됨. 건강가정지원센터 생활코디네이터 선생님으로부터 많은 지지와 격려를 받고 포기하지 않고 언젠가는 꿈을 이루겠다는 용기를 얻음. 공부하는 방법과 여러 가지 정부 혜택들에 대해서도 많은 정보를 받아 유익했다는 피드백을 줌. **◉ 신용회복 연계 결과** - 신용회복 재신청 결과 매월 상환금액이 37만원에서 29만원으로 조정됨. 또 실직 상태를 감안하여 상환 유예프로그램 안내받고 신청함. 6개월간 이자만 내고 그 이후부터 상환을 재개하는 것으로 당장 상환 부담이 줄어듦 **◉ 취업박람회 참여 안내** - 부산광역새일센터 연계하여 취업박람회 온라인 접수 요청, 이력서 지원 및 온라인 박람회 참석 안내
9차 (10.21.)	**◉ 취업 성공** - 지인을 통해 정보제공 받아 남포동에 위치한 인테리어 업체 단순사무직으로 취업 예정. 전화로 예약 접수 및 물품 체크 하는 단순 업무임. 업무시간은 2시-10시로 평일 휴무가 있고 주말에는 출근하는 조건이며 4대보험 가입이 된다고 함 - 10.29.자 인수인계 위해 업체를 방문하기로 함. - 주거문제, 신용문제, 취업문제까지 하나하나 해결되어 나가니 너무 신기하고 기쁘다고 표현함 ⇒ 단순사무보조 업무이나 컴퓨터 훈련이 필요할 경우를 걱정, 출퇴근 시간을 고려, 내일배움카드 활용해서 컴퓨터 기초훈련을 배우도록 안내 **◉ 희망카움통장 신청 및 취업성공수당 안내** - 생계급여 중지 안내하고 복지부 자산형성사업인 희망키움통장 가입 연계, 고용복지+전산으로 읍면동 상담 연계, 취업성공수당 절차 안내
상담 결과	**2021년 11월 1일 ○○종합인테리어 취업, 생계급여 탈수급 예정** - 건강가정지원센터 상담프로그램을 통한 정서적 안정도모 및 LH 전세임대 주거안정, 신용회복 절차는 지속해 나가기로 함

05 상담사례 자기평가

잘된점	• **(사례관리 협의체를 통한 밀착 사례관리)** 사례관리협의체를 활용하여 사례관리자가 타기관 담당자들로 하여금 책임을 갖고 서비스 제공을 현실화할 수 있도록 밀착 사례관리 하였으며 이로써 내담자가 생계급여에 안주하지 않고 취업 의지를 더욱 확고히 할 수 있었음. • **(지역 내 유관 기관 연계)** 지역내 광역새일센터, 강서새일센터, 구청 일자리센터 등에 연계 협업하여 내담자에 대한 입사지원 및 취업알선으로 내담자의 구직기술 향상 및 취업에 대한 자신감을 고취 - 건강가정지원센터 심리안정상담 연계를 통해 내담자의 정서안정은 물론 낮아진 자기효능감 회복, 내담자가 지니고 있던 긍정적인 에너지를 끌어 올려 재취업의 의지를더욱 확고히 할 수 있었음. - 신용회복 및 주거지원은 내담자의 일상을 정상화하고 내담자의 삶의 기반을 마련할 수 있는 토대를 제공 - 유관 기관 서비스 연계를 통해 내담자에게 고용-복지서비스를 제공, 취업장애요인 해소를 위한 기반을 마련, 심리적 부담을 감소시켜 안정적인 구직활동 지원 • **(사후관리)** 취업 이후 희망키움통장, 취업성공수당 신청 등 자산형성에 도움이 되는 프로그램 안내를 통해 근속 유도
미흡한점	• 생산직 취업 알선이 집중적으로 이루어졌으나 기대하지 않았던 단순사무원으로 취업이 이루어짐. 건강 상태를 고려한 다양한 직종으로의 취업 지원 검토가 필요했음 • IAP수립 당시 컴퓨터 기초과정에 대한 욕구가 있었으나 이를 간과한 것이 아쉬움으로 남음. • COVID-19로 인해 건강가정지원센터 대면상담이 늦어지면서 다른 프로그램을 추가로 신청하지 못함. • 미용업에 미련이 남아 있는 내담자에게 재창업 정보제공 및 생애 미래 비전 제시가 필요하였음. • 요양보호사 자격증 과정에 대한 지속적인 훈련 정보제공이 필요
개선사항	• 내담자의 특성을 고려한 진로 대안을 마련하고 내담자가 취업 이후 비전을 가질 수 있는 생애 계획을 수립할 수 있도록 지원 • 진행을 계획한 프로그램이 중단되거나 지연될 경우를 대비해서 유연하게 대처하는 것이 필요.

최우수상

취업!
더 이상 남 얘기가 아니다

윤 지 수 | (주)한국커리어잡스 천안

사례유형 02

참여자 적성 진단을 바탕으로 유사사업 연계를 통한 직업능력향상 사례

직업상담사례 요약

» 고등학교 졸업 후 6년 동안 취업하지 않고, 직업훈련도 받지 않은 내담자는 아버지의 경제적 지원으로 생활함. 우연히 국민취업지원제도 사업에 참여하면서 상담사의 도움으로 진로를 결정했으며 직업훈련을 통해 실무기술 향상과 자격증을 취득했고, 기업정보 탐색을 위해 중소기업탐방프로그램을 활용함. 가족의 지지가 있었으며 내담자의 밝고 긍정적인 성격이 국민취업지원제도와 만나서 취업이라는 결실을 맺음

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	○○○	성별	여
	연령	만 25세	학력	고등학교 졸업
	참여유형	국민취업지원제도 Ⅰ유형	결혼	미혼
	취업장애요인	• 심리적 요인: 취업을 제대로 준비하지 않아 취업에 대해서 어떤 결과가 나올지 몰라 걱정과 두려움이 있음 • 직업적 요인: 직업경력 경험 없음, 자격증 없음 • 환경적 요인: 취업에 대해 준비하는 데 있어 도움을 받지 못함		
환경	가족사항	• 아버지, 오빠, 내담자(3인 가구)		
	경제적 상황	• 직장생활을 하지 않다 보니 아버지의 경제적 도움을 받고 있으며 취업 준비를 하는 데 있어 다소 느긋함		

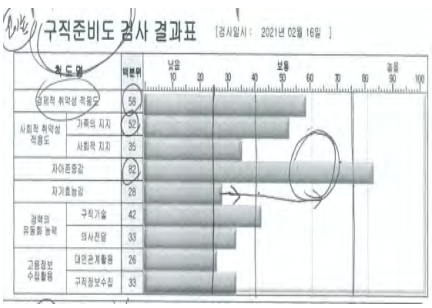
<table>
<tr><td rowspan="2">환경</td><td>기타 사항</td><td colspan="4">• 가족의 도움을 받고 있으며 취업에 대한 필요성을 인지하지 못하고 본인이 집에서 하고 싶은 활동이나 개인적인 취미활동만 하면서 지냄</td></tr>
<tr><td rowspan="4">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">• 시각편집디자이너, 포장(패키지)디자이너, 웹디자이너 등 디자인 관련 직무 희망
• 월 185만원, 주5일근무, 정규직</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">• 6년(고등학교 졸업 후 직장생활 경험 없음)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">경력</td><td>직장종류(직장명)</td><td>근무기간</td><td>직무내용</td><td>퇴사(이직)이유</td></tr>
<tr><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="5">없음</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="5">• 고등학교 졸업 후 취업을 준비하지 않고 집에서 쉬면서 취미활동에 몰두함
• 나이를 먹어가는 것을 인지하고 이제는 본인에게 맞는 직무를 파악하여 필요한 부분을 준비해서 취업하여 직장 생활하기를 희망함
• 일에 대해 깊이 생각해본 적은 없고 다른 사람의 얘기처럼 멀게만 느낌
• 본인이 어떤 일을 좋아하고 잘하는지에 대한 파악이 다소 미흡함</td></tr>
</table>

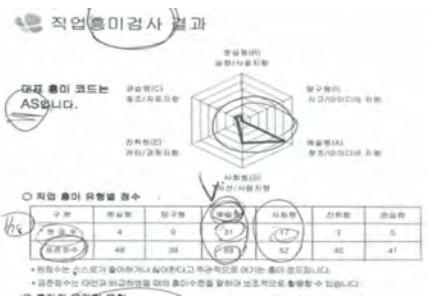
02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

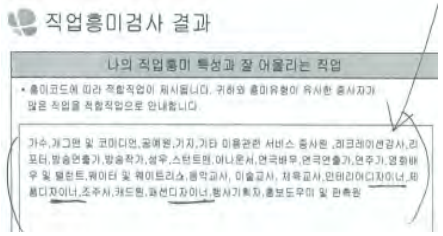
실시검사

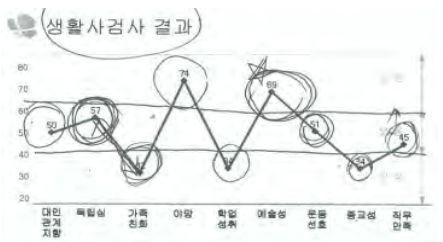
- 구직준비도검사 실시
  - 취업에 대해 현재 어느 정도 준비가 되어 있는지 확인하고 구직동기와 구직기술을 진단하여 내담자에게 필요한 부분을 맞춰 취업지원서비스 제공하기 위해 검사 실시
- 직업선호도검사 L형 실시
  - 개인의 흥미 유형, 성격, 생활사 탐색을 통해 본인에 대해 좀 더 파악하고 적합한 직업을 추천할 수 있으며 향후 직업 분야에서 업무수행이나 적응, 타인과의 관계에 대해 예측이 가능하여 해당 검사 실시

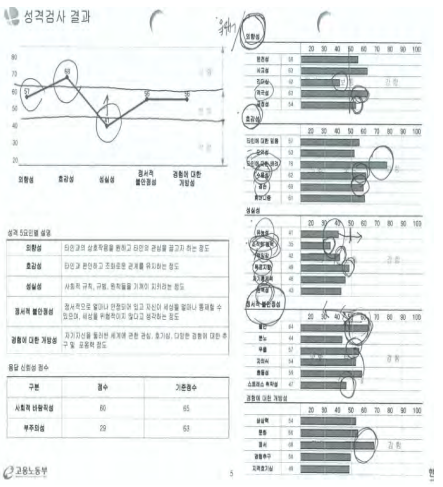
검사결과











- 구직준비도검사: 경제적 취약성 58, 가족지지 52, 사회지지 35, 자아존중감 82, 자기효능감 28, 구직기술 42, 의사전달 33, 대인관계활용 26, 구직정보수집 33
- 직업선호도검사 L형: AS(예술형, 사회형)코드
  - 흥미검사: 현실형 4, 탐구형 0, 예술형 31, 사회형 17, 진취형 3, 관습형 5
  - 성격검사: 외향성 57, 호감성 68, 성실성 41, 정서적불안정성 56, 경험에 대한 개방성 56
  - 생활사검사: 대인관계지향 50, 독립심 57, 가족친화 32, 야망 74, 학업성취 34, 예술성 69, 운동선호 51, 종교성 34, 직무만족 45

검사해석

- 구직준비도검사
  - 내담자는 미혼으로 아버지의 경제적인 도움을 받고 있어 경제적 취약성에 적응을 잘하고 있음
  - 자기 자신에 대해 매우 긍정적으로 평가를 하고, 어려움에 대처하는 자신의 능력에 대해 상당한 신뢰감을 갖고 있으며 취업에 대해서도 도전하고 준비하면 충분히 해낼 수 있다고 생각함. 또한, 가족의 정서적인 지지는 계속 있었지만 내담자가 취업의 필요성을 인식하지 못하다가 이제 본인 스스로 취업을 해야 될 시기가 왔다고 생각하여 스스로 도전하기 위해 상담 참여함. 가족의 꾸준한 지지는 구직활동에서도 긍정적인 효과가 나타날 것으로 예측됨
  - 구직에 대한 자신의 능력이나 구직 절차에 대해 비교적 확신을 가짐
  - 아직 입사지원이나 구직활동에 대해서는 부족한 점이 많으며 제대로 지원해 본 경험이 없어서 알지 못하는 부분도 많이 있음
- 직업선호도검사 L형
  - 흥미검사: 한쪽으로 찌그러진 큰 모양으로 특정 분야에 뚜렷한 관심을 보이고 흥미가 잘 발달되어 있고 안정적임. 내담자에게 필요한 직업훈련과 자격증 등이 어떤 것이 있는지 확인 필요하여 HRD-Net과 워크넷 사이트를 안내하고 정보를 찾아볼 수 있도록 함. 내담자가 그나마 관심이 있고 취업으로 생각하는 분야인 디자이너 직무가 흥미검사 결과상 유사하게 나타남
  - 흥미검사에 따른 추천직업: 제품디자이너, 패션디자이너, 인테리어디자이너 등
  - 성격검사: 성격검사 5요인에 따르면 외향성과 호감성이 높은 수치가 나타나 다른 사람들과 함께 있는 것을 좋아하고 관계 맺는 것에서 어렵지 않게 적응하는 것으로 확인함. 외향적인 면이 강하여 사람들과 어울리는 것을 즐기며 리더로서 활동하기보다는 본인은 소속되어 활동하는 것을 더 편하게 생각함. 사람에 대해 이타적이며 공감을 잘하고 남을 잘 도와주며 상대방도 자신에게 도움을 줄 것으로 생각함. 적극적으로 배려하고 도움을 필요로 하는 사람을 도우려고 함. 남의 의견을 잘 따르고 분노를 표현하지 않으며 남의 잘못을 쉽게 용서함. 성실성은 전반적으로 낮은 수치를 보이고 있으며 무엇이든 계획을 세우고 실천하는 것에 있어 다소 어려워함. 주어진 일에 책임감이 적어서 일을 하다가 어려우면 쉽게 포기하는 편임. 내담자는 한번 도전한 일에 대해 끝까지 제대로 마무리를 지어본 경험이 많지 않으며 직업훈련을 통해 자격증 취득하는 과정 중에 실제 본인이 하나씩 성취해내는 성취감과 책임감을 기를 수 있도록 독려할 계획임. 또한 장기간 지속된 현 상황을 탈피하고, 새롭게 취업을 준비한다는 사실에 두려움과 걱정, 긴장감을 느끼고 있음. 따라서 심리적 안정감을 갖고 목표하는 바를 수행할 수 있도록 상담을 진행할 예정임
- 생활사검사: 내담자의 직접적인 가정사에 대해서는 깊이 있게 파악하지는 않았지만, 어머니의 부재로 인해 가족이 모두 모여서 함께 시간을 보내는 시간은 적은 것으로 확인함. 내담자가 도전하는 데 있어서 가족들의 지원과 관심이 있는 것으로 확인함. 사회적인 부와 명성을 얻고자 하는 열망이 크며, 예술적인 자질을 인정받거나 예술 분야에 대해 깊은 관심이 있는 것으로 보임
  - 해석 결과: 본인에게 맞는 디자인 분야로 취업하기를 희망하고 본인의 직업선호도인 성향이나 흥미가 유사하게 검사결과에서 나타남. 본인이 희망하는 직무에 맞춰 취업 준비를 열심히 할 예정이며 시각, 편집, 웹 퍼블리싱 등의 디자인 분야에서 본인이 좀 더 희망하는 업무가 무엇인지, 정보를 검색해보고 결정하기로 함

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	• 장기간 미취업으로 인해 취업이 제대로 이루어질지에 대한 걱정과 불안감 • 직무 관련 자격증 미보유에 따른 취업 준비 어려움 • 필요한 직업훈련이 무엇인지 정보 파악 부족
심리적 요인	• 자기 자신에 대해서는 굉장히 긍정적으로 평가하여 무엇이든 맡겨지면 할 수 있다고 보지만 막상 지금까지 이루어낸 성과가 없다며 걱정을 함 • 잠재되어 있는 능력을 발휘해보지는 않아서 어떤 결과가 나올지 미지수임
환경적 요인	• 내담자는 아버지의 경제적 지원을 받고 있으므로 생활하는데 어려움을 느끼지 못함 • 가족은 내담자 취업을 위해 지지와 독려를 하고 있으며 내담자 본인만 마음을 잘 잡으면 언제든지 취업이 가능할 것으로 보임 • 내담자는 디자인 관련 직무로 취업하는데 관련 자격증이 없어 직업훈련을 통해 자격증을 취득할 필요가 있음. 그리고 취업희망지역에는 디자이너 관련 공고가 많지 않으나 일자리 수요가 많은 시기에 집중적으로 입사 지원하면 좋은 결과가 있을 것이라 예상됨
직업적 요인	• 고등학생 때 간단하게 포토샵을 배웠으며 그때 배웠던 게 지금 생각해보면 본인이 그나마 즐겁고 재미있게 할 수 있는 일이라고 생각함 • 훈련 경험이나 자격증 취득 경험은 없지만, 구직역량 향상을 위해 상담을 바탕으로 노력하면 실무 기술이 향상될 것임. 건강 상태는 양호하며 밝고 긍정적인 성격이 강점으로 타인과 쉽게 친해져서 추후 취업하여 근무 시 해당 환경에 잘 적응할 것으로 예측됨 • 매번 포기하고 끝까지 수행해본 경험은 없지만, 취업을 통해 자리를 잡고 하나씩 계획한 것을 수행해나갈 수 있도록 조력하여 장기간 근속을 유도하려고 함
구직자 종합분석	• 마음먹고 취업 준비를 해 본 적 없는 내담자에게 상담을 통해 취업의식을 고취시킨다면 본인의 역할에 맞게 취업 준비를 할 것으로 예상됨
IAP수립 개요	• 2회차: 직업훈련(편집디자인(포토샵,일러스트,인디자인)양성과정), 단기집단상담프로그램 – 직업훈련을 통해 디자인 관련 지식과 기술을 습득하고자 계획함. 그리고 구직의욕 및 자신감 촉진을 활성화해 내담자가 취업 준비에 적극적으로 임할 수 있도록 단기집단상담프로그램에 참여하기로 함 • 3회차: 직업훈련(편집디자인(포토샵, 일러스트, 인디자인)양성과정) – 직업훈련을 통해 디자인의 운용 프로그램 기술을 파악하고자 함 • 4회차: 직업훈련(편집디자인(포토샵, 일러스트, 인디자인)양성과정), 입사지원 1회 – 편집디자인 프로그램을 익히고 취업에 필요한 자격증을 취득 후 희망하는 회사에 입사 지원 예정 • 5회차: 입사지원 1회, 이력서 및 자기소개서 클리닉 – 내담자를 더 어필할 수 있는 이력서와 자기소개서 작성을 목표로 클리닉 진행할 예정 • 6회차: 입사지원 2회 – 디자인 직무에 맞는 채용정보를 찾아보고, 입사지원서는 계속 업데이트 할 계획임

04 상담개입 과정 및 회기 요약

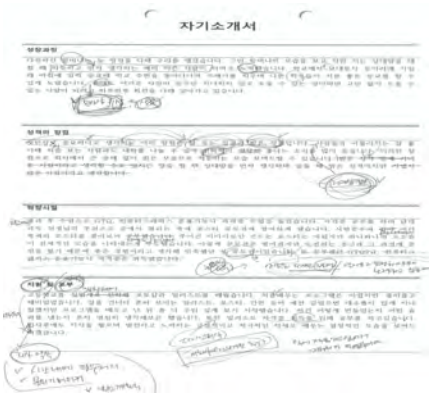
전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 8회 / 유선 10회 (총 18회 상담)
진행기간	2021년 2월 ~ 2021년 7월 (6개월)

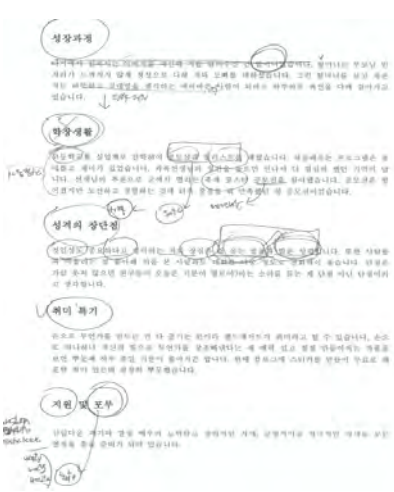
전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1 (02.09) 초기상담	• 상담목표: 라포형성, 국민취업지원제도 안내, 내담자 상담 참여동기 파악 • 활동 및 개입 내용 1. 반갑게 인사하며 내담자에게 해당 프로그램에 대한 안내 및 초기상담 진행함 2. 담당 상담사로서 앞으로 매회 진행되는 상담에 성실히 참여하고, 안정적인 일자리를 빨리 찾을 수 있도록 프로그램 제공하기로 안내함 3. 상담 구조화: 국민취업지원제도 진행과정 안내와 상담 참여동기 경청하고 파악 4. 처음 보는 사람과도 금방 친해지는 밝은 성격으로 취업에 대해 걱정이 생각보다 많이 없음. 상담사에게 본인의 이야기를 스스럼없이 털어놓아 내담자의 말을 경청하고, 내담자가 상담에 만족하는 시간이 되었으며 라포를 형성함 5. 내담자는 아버지와 오빠가 있는 3인 가구로 아버지의 경제적인 도움을 받으며 생활함. 고등학교 졸업 후 6년 동안 직장생활 경험이 없으며 취업에 대한 고민보다는 집에서 하고 싶은 취미활동에 주로 관심을 두고 생활한 것으로 확인됨. 직업훈련 이력과 자격증이 없고 내담자는 신청 시 니트족 관련 서류를 제출했다고 함. 국민취업지원제도는 내담자가 하고자 하는 직무를 찾고 준비하여 취업에 성공하기 위해 참여함. 내담자는 직장생활에 대한 경험 부족으로 어디서부터 준비를 해야 되는지 알지 못함. 앞으로 내담자가 희망하는 직무가 무엇인지 파악하여 그에 따른 상담이 필요함을 안내함. 고등학생 때 디자인 관련 교육을 간단하게 받아봤지만 어느 쪽으로 취업을 준비해야 될지는 아직 결정하지는 못함. 내담자는 본인이 계속 취업에 대해 준비를 잘 할 수 있을지 모르겠다고 응답하였고, 상담자는 국민취업지원제도를 참여한 것만으로도 큰 노력의 시작이라고 격려와 지지함. 내담자와 함께 직무를 알아보고 하나하나 문제를 해결하는 과정으로 모르는 것들은 같이 찾아갈 수 있도록 지원할 것임을 안내함 6. 취업희망직종: 본인에게 맞는 직무가 무엇인지 아직 판단하지 못함 7. 희망임금: 월 185만원 8. 과제부여: 구직준비도검사와 직업선호도검사 L형 실시 안내, 디자인 직무에 대해 탐색해보기, 관심 있거나 잘하는 일이 무엇인지 파악하기(직업심리검사 실시를 통해 본인과 맞는 흥미유형과 직업군을 파악하고 현재 관심을 보이고 있는 디자인 직무에 대해 정보 수집하며 본인과 맞는 직무인지 파악할 수 있도록 과제 부여함)

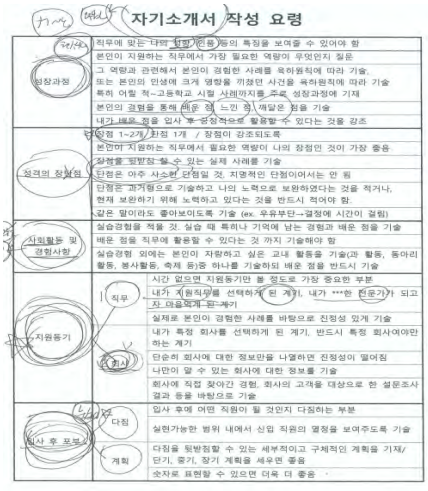
2 (02.17) 직업심리검사 해석 상담	• 상담목표: 과제수행 확인, 구직준비도검사와 직업선호도검사 L형 해석 • 활동 및 개입내용 1. 과제 확인: 직업심리검사 2가지 실시하고 방문함. 편집, 시각, 웹 퍼블리싱 등의 디자인 분야를 찾아보았으나 직무를 확정하지는 못함. 내담자는 관심 있는 분야는 예술 분야이며 꾸미고 색칠하는 등의 일을 하는 것을 즐겨함. 현재도 다이어리 꾸미기 등을 주로 많이 하고 있으며 평상시에 그림을 그리고 색칠하는 것을 좋아함 2. 구직준비도검사 해석 결과: 내담자는 과거부터 아버지의 경제적인 도움을 받고 있어 심각한 어려움은 겪지 않음. 자기 자신에 대해 매우 긍정적으로 평가하고 본인을 낙천적으로 바라봄. 구직활동에 관해 정보 찾는 것을 어려워하지는 않으나 취업과 관련하여 많은 경험이 없어 현재 취업 트렌드에 맞춰 취업 준비하는 것은 생소하게 느낌 3. 직업선호도검사 L형 해석 결과: 흥미의 육각형 모형은 한쪽으로 찌그러진 큰 모양이 나타나 내담자는 예술형에 있어 독보적으로 관심이 많음. 고등학생 때 디자인 분야에 관심은 있었지만 제대로 배워본 경험은 없음. 대표 흥미 코드는 예술형과 사회형이 나타나 희망직종인 디자이너 직무와 잘 어울림. 평소에도 다이어리 꾸미기나 그림 그리기 등을 즐겨 하는 편으로 예술형의 흥미가 반영되어 있음을 알 수 있음. 디자이너 직무와 관련하여 직업훈련은 HRD-net에서 찾아보고 워크넷의 직업정보를 통해 직무에 대해 좀 더 탐색하여 본인에게 맞는 교육을 찾아 수강하면 취업 성공 가능성을 높일 수 있을 것으로 예상 - 성격검사 5요인 중 외향성과 호감성 점수가 높아서 다른 사람들과 함께 있는 것을 좋아하고, 관계 맺는 일에 어렵지 않게 적응할 것으로 예측. 외향적인 면이 강하여 사람들과 어울리는 것을 즐기며 리더로서 활동하기보다는 본인은 소속되어 활동하는 것이 더 편하다고 함. 사람에 대해 이타적이며 공감을 잘하고 남을 잘 도와주는 반면 상대방도 자신에게 도움을 줄 것이라고 생각함. 성실성은 전반적으로 낮은 수치를 보이고 있으며 무엇이든 계획을 세우고 실천하는 것에 있어 다소 어려워함. 주어진 일에 책임감이 적어 일을 하다가 어려우면 쉽게 포기하는 편임. 사회적인 부와 명성을 얻고자 하는 열망이 크며, 예술적인 자질을 인정받거나 예술 분야에 대해 깊은 관심이 있는 것으로 확인함 - 내담자는 상담을 통해 자격증도 없고 직장 경험도 없으며 나이는 계속 먹어가고 있는 자신에 대한 성찰을 하게 되었고, 너무 늦은 것은 아닌지, 걱정과 불안을 갖게 됨. 내담자를 다독이며 본인이 노력하는 만큼 좋은 결과는 따라올 수 있음을 강조하여 작은 계획이라도 세우고 실천할 수 있도록 안내함. 1회차 상담보다는 편안하게 방문하여 본인의 속마음을 털어놓는 시간을 가짐. 내담자가 하고 싶은 일이면 무엇이든 도전해보면 분명 나중에는 성공할 것이라고 격려의 말을 전달함 4. 과제부여: 유튜브 등 시청각 자료를 활용, 희망 직무 브이로그를 보면서 업무를 간접적으로 체험해보고 본인이 좀 더 업무적으로 잘 수행할 수 있는 직무를 찾아보도록 재안내함. 더불어 관련 직업훈련과 필요한 자격증을 탐색하도록 안내함. 즐겁고 기분 좋게 하는 일이 무엇인지 생각해오기
3 (02.23) IAP수립 상담	• 상담목표: 과제수행 확인, 취업목표 세우기 • 활동 및 개입내용 1. 과제 확인: 내담자는 직무에 대해 워크넷 사이트 탐색과 직업훈련 기관에 방문하여 추가적인

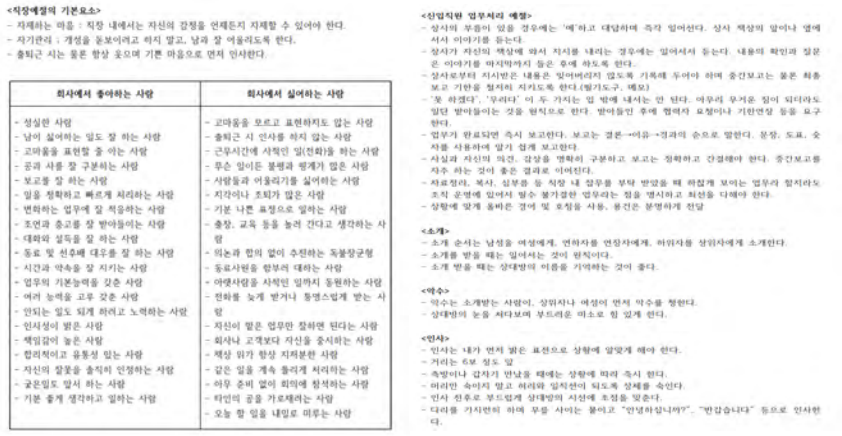
3 (02.23) IAP수립 상담	상담을 진행함. 본인이 평소에도 예술 분야에 관심이 있어 디자이너 직무를 즐기면서 업무 처리할 수 있다고 판단함. 안내했던 유튜브를 시청하며 이전에 알지 못했던 디자인 직무에 대해 좀 더 자세히 알게 되었고, 본인이 어떤 업무를 수행할지 간접적으로 느낄 수 있어서 직무 선택에 도움이 되었다고 함. 그 결과 시각·편집디자이너로 취업 준비를 결정했으며 포토샵, 일러스트, 인디자인 자격증을 취득하고, 시각·편집디자이너 채용정보를 찾아보는 등 본인과 맞는 환경에 취업할 것을 다짐. 2. 취업목표 세우기: 직업훈련을 수강하고 나서 자격증 취득 후 3개월 내로 취업에 성공하기를 목표로 설정. 내담자는 다양한 방법으로 직무를 탐색해보고 훈련기관에서 상담을 통해 본인이 희망하고 맞는 직무가 시각편집디자이너라고 생각함. 따라서 해당 직무로 취업하는데 기본적인 디자인 능력이 필요하여 직업훈련을 통해 교육을 수강할 계획임. 내담자는 본인이 관심을 보이던 디자인 직무로 최종 선택했으며, 실무기술도 직업훈련을 통해 쉽게 파악할 것으로 예측함. 앞서 2번 상담을 통해 본인이 진정으로 필요한 직종이 무엇인지, 취업을 위해서 어떤 것을 준비해야 할지 고민을 많이 하고 선택한 것으로 확인함. 직업훈련에 참여하는 과정에서도 내담자에게 필요한 정보와 격려, 지지는 아끼지 않고 지속해서 연락하여 격려할 계획임. 직무수행능력, 직업기초능력, 구직기술이 부족하므로 상담을 통해 역량 강화를 위한 방법을 모색할 예정임 - 희망직종: 시각·편집디자이너, 포장(패키지)디자이너 - 희망급여: 월 185만원 이상 - 취업희망예정시기: 2021.7.
4 (02.25) 훈련등록 상담	• 상담목표: 직업훈련 등록 및 훈련에 임하는 자세 확인 • 활동 및 개입내용 1. 직업훈련 등록: 내담자는 시각편집디자이너로 취업하는데 편집디자인 능력이 필요함. 포토샵, 일러스트, 인디자인 자격증을 취득하여 취업하기를 희망하여 해당 과정을 수강할 수 있도록 등록함. 내담자에게 직업훈련 기간 내내 성실하게 교육 참여하고 꼭 끝까지 최선을 다해 교육 수강하여 자격증도 취득하도록 당부함. 혹시라도 교육받으면서 어려운 사항은 꼭 얘기하도록 안내함 2. 훈련에 임하는 자세 확인: 내담자는 본인이 수강하기를 희망한 해당 훈련에 대해 성실하게 교육 참여할 예정이며, 80% 이상 수강하는 것을 목표로 최대한 결석 없이 출석에 임할 것으로 확인함. 가능하면 3가지 자격증을 취득하기 위해서 노력할 예정인 것으로 확인함 - 훈련과정명: 편집디자인(포토샵,일러스트,인디자인)양성과정 - 훈련기관명: 케이디지털아카데미학원 - 훈련기간: 2021.3.2.~2021.5.12.(51일/255시간/1회차)
5 (03.12~05.21) 유선 및 대면 상담	• 상담목표: 직업훈련 출결 확인, 채용정보제공, 2/3/4회차 구직촉진수당 신청 • 활동 및 개입내용 1. 직업훈련 출결: 내담자는 편집디자인 직업훈련을 성실하게 참여하고 있으며 꾸준히 공부하여 자격증 취득이 필요한 시험도 준비하여 응시한 것으로 확인함. 취업을 위해 계속 노력하는 점에 대해 칭찬하고 격려함 2. 채용정보제공: 직무에 맞는 채용정보가 있어 안내했으며 내담자에게 비교 분석하여 추후 입사

5 (03.12~05.21) 유선 및 대면 상담	지원할 때 참고할 수 있도록 함 3. 2/3/4회차 구직촉진수당 신청: 단기집단상담프로그램에 참여하면서 사람들과의 관계 속에서 행복한 대화 방법을 익힘. 구직의욕과 자신감 촉진에 있어 큰 도움이 된 것으로 확인함. 직업훈련은 출석률 100%로 수료했으며 내담자가 처음으로 책임감 있게 교육을 수강한 부분에 대해 칭찬함
6 (05.27~06.14) 대면 및 유선 상담	• 상담목표: 이력서와 자기소개서 클리닉 진행, 채용정보제공, 직장생활 관련 교육 안내 • 활동 및 개입내용 1. 이력서와 자기소개서 클리닉: 이력서와 자기소개서를 작성해 본 경험이 없으며 중요한 핵심 내용은 빠진 채로 작성함. 이력서 작성요령과 자기소개서 작성요령에 대해 안내하고 클리닉 진행함. 불필요한 내용은 삭제하고 본인의 경험을 사례로 들어 작성하도록 했고, 추가로 취득한 자격증은 이력서에 꼭 기재하도록 안내함. 지원동기와 입사 후 포부로 디자인에 관심을 두게 된 계기나 디자인 회사에 입사지원을 하게 된 내용을 기재하도록 함. 입사지원서 작성을 통해 본인과 적합한 기업 및 직무탐색으로 성공적인 취업이 이루어질 수 있도록 서비스 지원 예정임. 이력서와 자기소개서는 좀 더 수정하여 본인의 이야기가 묻어날 수 있도록 만들어서 입사지원이 가능한 회사에 적극적으로 지원하기로 함







6 (05.27~06.14) 대면 및 유선 상담	2. 채용정보제공: 직무에 맞는 채용정보를 안내하고 이력서와 자기소개서 클리닉 진행한 내용을 바탕으로 입사지원 할 예정임 3. 직장생활 관련 교육: 직장생활을 하는데 근무예절을 익히면 업무 적응을 빠르게 할 수 있다고 판단, 관련 교육을 안내하여 내담자가 직접 수강함
7 (06.16~07.23) 대면 및 유선 상담	• 상담목표: 중소기업탐방 프로그램 안내, 5/6회차 구직촉진수당 신청, 채용정보제공 • 활동 및 개입내용 1. 중소기업탐방 프로그램 안내: 취업준비에 필요한 특강과 중소기업에 대한 정보 등을 탐색하는 중소기업탐방프로그램에 참여하도록 안내함. 내담자는 아직 취업준비에 있어서 모르는 부분이 많다고 스스로 느껴 해당 프로그램을 통해 본인이 부족한 것이 무엇인지 인지하고 정보 획득을 위해 프로그램에 참여함. 상담을 통해 지원받았던 내용 이외에 새롭게 알게 된 정보도 많이 있어 본인이 취업을 하는데 많은 도움이 되었다고 함  <직장예절의 기본요소> - 자제하는 마음 : 직장 내에서는 자신의 감정을 언제든지 자제할 수 있어야 한다. - 자기관리 : 개성을 돋보이려고 하지 말고, 남과 잘 어울리도록 한다. - 출퇴근 시는 물론 항상 웃으며 기쁜 마음으로 먼저 인사한다. 회사에서 좋아하는 사람 / 회사에서 싫어하는 사람 - 성실한 사람 / - 고마움을 모르고 표현하지도 않는 사람 - 남이 싫어하는 일도 잘 하는 사람 / - 출퇴근 시 인사를 하지 않는 사람 - 고마움을 표현할 줄 아는 사람 / - 근무시간에 사적인 일(전화)을 하는 사람 - 공과 사를 잘 구분하는 사람 / - 무슨 일이든 불평과 핑계가 많은 사람 - 보고를 잘 하는 사람 / - 사생들과 어울리기를 싫어하는 사람 - 일을 정확하고 빠르게 처리하는 사람 / - 지각이나 조퇴가 많은 사람 - 변화하는 업무에 잘 적응하는 사람 / - 기본 나른 표정으로 일하는 사람 - 조언과 충고를 잘 받아들이는 사람 / - 출장, 교육 등을 놀러 간다고 생각하는 사람 - 대화와 설득을 잘 하는 사람 / - 의논과 합의 없이 추정하는 독불장군형 - 동료 및 선후배 대우를 잘 하는 사람 / - 동료사원을 함부로 대하는 사람 - 시간과 약속을 잘 지키는 사람 / - 아랫사람을 사적인 일까지 동원하는 사람 - 업무의 기본능력을 갖춘 사람 / - 전화를 늦게 받거나 통명스럽게 받는 사람 - 여러 능력을 고루 갖춘 사람 / - 자신이 맡은 업무만 잘하면 된다는 사람 - 안되는 일도 되게 하려고 노력하는 사람 / - 회사나 고객보다 자신을 중시하는 사람 - 인지성이 맡은 사람 / - 책상 위가 항상 지저분한 사람 - 책임감이 높은 사람 / - 같은 일을 계속 돌려게 처리하는 사람 - 합리적이고 융통성 있는 사람 / - 아무 준비 없이 회의에 참석하는 사람 - 자신의 잘못을 솔직히 인정하는 사람 / - 타인의 공을 가로채려는 사람 - 궂은일도 앞서 하는 사람 / - 오늘 할 일을 내일로 미루는 사람 <신입직원 업무처리 예절> - 상사의 부름이 있을 경우에는 '예'하고 대답하며 즉각 일어선다. 상사 책상의 앞이나 옆에 서서 이야기를 듣는다. - 상사가 자신의 책상에 와서 지시를 내리는 경우에는 일어서서 듣는다. 내용의 확인과 질문은 이야기를 마치막까지 들은 후에 하도록 한다. - 상사로부터 지시받은 내용은 일어버리지 않도록 기록해 두어야 하며 중간보고는 물론 최종 보고 기한을 철저히 지키도록 한다.(필기도구, 메모) - '못 하겠다', '무리다' 이 두 가지는 입 밖에 내서는 안 된다. 아무리 무거운 일이 되더라도 일단 받아들이는 것을 원칙으로 한다. 받아들인 후에 협력자 요청이나 기한연장 등을 요구한다. - 업무가 완료되면 즉시 보고한다. 보고는 결론→이유→경과의 순으로 말한다. 분장, 도표, 숫자를 사용하여 알기 쉽게 보고한다. - 사실과 자신의 의견, 감상을 명확히 구분하고 보고는 정확하고 간결해야 한다. 중간보고를 자주 하는 것이 좋은 결과로 이어진다. - 자료정리, 복사, 심부름 등 직장 내 업무를 부탁 받았을 때 하찮게 보이는 업무라 할지라도 조직 운영에 있어서 필수 불가결한 업무라는 점을 명시하고 최선을 다해야 한다. - 상황에 맞게 올바른 경어 및 호칭을 사용, 용건은 분명하게 전달 <소개> - 소개 순서는 남성을 여성에게, 연하자를 연장자에게, 하위자를 상위자에게 소개한다. - 소개를 받을 때는 일어서는 것이 원칙이다. - 소개 받을 때는 상대방의 이름을 기억하는 것이 좋다. <악수> - 악수는 소개받는 사람이, 상위자나 여성이 먼저 악수를 청한다. - 상대방의 눈을 서다보며 부드러운 미소로 할 일게 한다. <인사> - 인사는 내가 먼저 밝은 표정으로 상황에 알맞게 해야 한다. - 거리는 6보 정도 일 - 측벌이나 갑자기 만났을 때에는 상황에 따라 즉시 한다. - 아리만 속이지 말고 허리를 일직선이 되도록 상체를 숙인다. - 인사 전후로 부드럽게 상대방의 시상에 초점을 맞춘다. - 다리를 가지런히 하며 무릎 사이는 붙이고 "안녕하십니까?", "반갑습니다" 등으로 인사한다. 2. 5/6회차 구직촉진수당 신청: 이력서, 자기소개서 클리닉에 적극적으로 수정하고 준비하여 입사지원을 실시하고 2021.7.26.부터 출근하기로 최종 확정 통보받음. 내담자는 첫 직장생활이다 보니 근무하면서 도움이 될 수 있는 직장예절 기본요소, 신입직원 업무처리 예절, 자기소개, 악수, 인사, 명함 예절, 전화 예절, 이메일 예절, 차 대접 예절 등 안내함. 내담자에게 해당 내용을 바탕으로 입사 후 신경 써서 근무하도록 안내함. 청년내일채움공제 가입 안내하여 장기 근속을 통해 경력형성의 기회를 갖고 2년 근무 후 목돈 마련으로 경제적 부담감 감소 및 근로에 대한 성취감 느낄 수 있도록 안내함 3. 채용정보제공: 직무에 맞는 채용정보를 찾아보고 안내하여 자기소개서를 계속 수정하여 작성한 내용을 바탕으로 입사지원 실시함
상담 결과 (취업)	• 취업일: 2021.7.26. • 직무: 웹디자이너 • 내담자는 시각편집디자이너로 채용정보를 알아보고 입사지원을 실시했으나 취업희망지역에 채용정보가 많지 않아 웹디자이너로 지원을 하여 면접 응시하고 최종 합격함. 첫 취업으로 청년내일채움공제 가입하여 현재도 성실하게 근무 중인 것으로 확인됨. 내담자는 국민취업지원제도를 통해 상담과 직업훈련 참여로 본인이 취업에 성공할 수 있었다고 생각함

05 상담사례 자기평가

잘된점	• 직업상담사로서 직업과 관련된 상담을 하지만 매번 나의 미래도 불투명하고 어떻게 될지 모르는데 '다른 사람의 진로 방향성을 올바로 설정해 줄 수 있을까.' 하는 의문이 있었다. 하지만 내담자를 만나면서 상담자의 긍정적인 생각과 끊임없는 격려, 지지가 무엇보다 중요하다는 것을 알았다. 내담자가 직업경력과 자격증이 없었음에도 취업에 성공할 수 있었던 것은 상담사의 긍정적인 사고가 큰 작용을 했다고 생각한다. 진로미결정자였던 내담자의 환경과 사정, 주호소 문제에 가장 초점을 맞춰 필요한 부분을 찾아 제공한 것이 진정으로 직업상담이 제대로 이루어졌다고 본다. 상담사가 먼저 내담자를 포기하게 되면 좋은 성과는 나타날 수 없다. 함께 서로가 서로를 믿고 의지하며 나아갈 때 비로소 내담자가 원하는 결과가 나오는 것을 이번 상담을 통해 경험했다. 내담자에게 시간이 걸리더라도 끝까지 지지하고 필요한 부분이 무엇인지 파악하여 그에 맞는 상담을 진행하면 해결점이 반드시 나온다는 것을 알게 되었다. 매번 상담을 할수록 어려운 점도 있지만, 진심으로 내담자를 대하고 그들이 진정으로 원하는 것이 무엇인지 파악하여 취업지원서비스를 진행하면 나도 모르는 사이에 결과는 뒤따른다. 이것이 직업상담사의 역할이라고 생각한다. 앞으로도 다양한 상담 기법을 활용하고 상담을 통해 힘과 자신감을 얻고 갈 수 있도록 긍정에너지를 주는 직업상담사가 될 것이다. 언제나 배우는 자세로 상담에 임하고 슈퍼비전도 제시할 수 있는 상담사가 되도록 끊임없이 노력하고 최선을 다할 것이다. • 내담자와 3개월간 취업자 사후관리를 하면서 업무도 빠르게 익히고 무엇보다 이전과는 다르게 책임감이 향상된 것을 알 수 있었다. 내담자는 청년내일채움공제에 가입하면서 지금의 회사에서 꼭 2년 이상 근무하여 경력도 쌓고, 본인의 디자인 실무 능력도 향상시키겠다고 다짐하였다. 내담자는 올해 상담사를 만나 국민취업지원제도 상담을 진행했던 것이 본인에게 있어 가장 큰 행운이었다고 생각했다. 앞으로 6개월, 12개월, 18개월 근무하는 것을 주기적으로 확인하여 초심을 잃지 않고 본인이 세운 계획을 이뤄낼 수 있도록 마지막까지 지지하는 상담사가 되도록 함께 노력할 것이다.
미흡한점	• 내담자의 시선으로 취업을 준비하는데 어려워하는 부분이 무엇인지 알아차리고 그에 맞는 정보를 좀 더 제공하여 직무 선택이 보다 빠르게 진행될 수 있도록 지원이 필요함 • 채용정보를 수시로 확인, 내담자에게 적합한 정보는 빠르게 전달하여 취업 알선으로 입사 지원할 수 있도록 맞춤형 일자리 제공을 위한 노력이 필요함
개선사항	• 니트족 상담에는 시간과 상담자의 에너지가 필요한데 빠른 취업이 목표로 설정되는 순간, 상담의 방향이 달라질 수 있음. 현재 정량 위주의 평가방식은 취약계층에 대한 상담 성과를 제대로 반영하지 못하므로 정성평가를 포함한 획기적인 시스템 도입을 제안함

우수상

늦깎이 48세, 사회복지사 재취업 성공기!

강 청 아 | 부산고용복지+센터

사례유형 01 밀착상담, 고용-복지서비스 연계 등을 통한 취업장애요인 해소 사례

직업상담사례 요약

» 고교 1학년 아들을 둔 한부모 여성가장 조건부수급자로 양육과 생계의 어려움, 적지 않은 나이와 짧은 경력, 낮은 자기효능감으로 재취업에 대한 두려움이 있었으나, 국민취업지원제도를 통해 자기효능감 향상과 직업훈련을 통한 직무능력 향상, 복지기관 연계로 사회복지사 재취업에 성공한 사례

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	나홀로	성별	여
	연령	만 48세	학력	OO대학교 무용학과 졸업 사이버대학 사회복지학과 수료
	참여유형	2유형(조건부수급자)	결혼	이혼
	취업장애요인	• 나이, 짧은 경력(재가센터 사회복지사 11개월 기간만료), 낮은 자기효능감		
환경	가족사항	• 아들(고1)		
	경제적 상황	• 조건부수급자(생계비/926,424원, 주거비/60,000원)		
	기타 사항	• LH 전세 임대(월이자 10만 원)		
직업사항	희망직종 및 조건	• 직종 : 사회복지사 • 근무조건 : 급여 월 190만 원, 주5일, 정규직, 근무지역 : 부산 영도, 중구, 서구		
	미취업 기간	2개월		

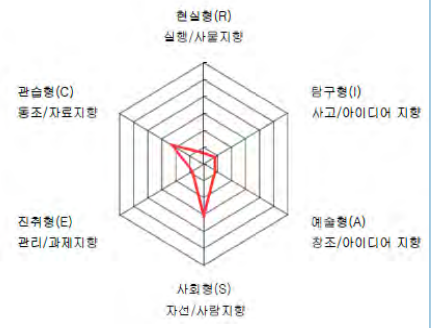
직업사항	경력	직장 종류(직장명)	근무 기간	직무 내용	퇴사(이직) 이유
		○○재가복지센터	2020.02~2020.12	사회복지사	기간만료
		㈜○○○케익	2018.01~2019.07	판매원	폐업
		○○○○○(주)	2016.01~2017.5.1	영업, 판매	경영상 해고
		㈜○○○ 화과자	2015.08~2016.01	판매원	경영상 해고
		댄스스포츠 학원	2011.09~2013.06	대표 및 댄스강사	폐업
자격증	• 사회복지사 1급(2019), 운전면허(2종 보통), ITQ 자격증				
기타사항	• 2017년 5월 한부모책정, 2017년 11월 주거급여수급자책정, 2021년 1월 생계급여수급자책정				

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사	직업선호도검사 S형

검사결과

[검사결과 SC유형(사회형/관습형)]



구 분	현실형	탐구형	예술형	사회형	진취형	관습형
원 점 수	4	5	5	19	5	14
표준점수	51	50	40	54	44	55

[직업흥미유형]

1. SC유형(사회형, 관습형) 홀랜드 육각형 모형 중 사회형 19점, 관습형 14점으로 두 흥미 유형이 두드러지게 발달하였고, 나머지 흥미 유형들은 비슷한 점수대를 형성하고 있는 상태임.
2. 육각형 모형이 큰 편은 아니나, 내담자가 취업하고자 하는 사회복지사의 성향을 가진 사회형, 관습형의 크기가 다른 유형보다 더 큼.
3. 사회형인 내담자는 사회복지사로 일하면서 타인에 대한 공감력과 배려심의 흥미 유형이 더 발달된 것으로 보임
4. 관습형으로 내담자는 평소 메모를 잘하고 국민취업지원제도 진행상태를 꼼꼼하게 챙겼는데, 역시나 관습형의 성향이 발달하여 업무수행 능력도 좋았을 것으로 보임

[검사결과의 내담자 직업환경]

1. 무용학과 졸업 후 댄스 스포츠 학원을 운영, 강사로도 활동하여 예술성이 높을 것으로 보였으나 비교적 낮은 점수(5점)으로 나타남. 녹록지 못한 삶 속에서 자신을 억압해왔던 것인지를 살펴볼 필요가 있음.
2. SC유형과 어울리는 직업으로 사무보조원과 사회복지 관련 종사원으로 나옴. 내담자가 원하는 사회복지사와 어울리는 것으로 여겨짐.
3. 흥미 유형과 원하는 직업군이 맞게 나왔다고 격려와 용기를 북돋움.

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	1. 사회복지사로 취업하기에 만 48세의 연령이 취업의 걸림돌이라고 생각함. 2. 재가센터 사회복지사로 11개월 기간만료로 종료된 것에 대해 의기소침하여 재취업이 안 되면 어쩌나 하는 불안감으로 조초함. 3. 퇴사로 인해 주거급여수급자에서 조건부수급자로 변경되어 경제적 어려움이 큼 4. 고등학교 1학년인 아들 양육에 어려움 호소
심리적 요인	1. 나이에 비해 짧은 경력으로 사회복지사로 취업이 가능할까 우려가 되면서 불안과 자기효능감 저하됨. 2. 퇴직금도 받지 못하고 퇴사하여 경제적인 어려움과 더불어 스트레스가 높았음.
환경적 요인	1. 내담자는 주거급여 수급자에서 조건부 수급자로 변경되었으나, 생계급여 수급자에서 벗어나고 싶은 의지가 높았음. 2. 무용과를 졸업한 내담자는 댄스강사로 남편과 함께 댄스스포츠 학원을 약 2년간 경영, 경영악화로 폐업을 하면서 당시 억 단위였던 빚을 정리하였지만, 3천만원의 빚이 남아있음 3. 경제력이 없는 남편과 이혼하고 3천만원 빚은 내담자의 몫이 되었음 4. 이혼 후 한부모로서 아들 양육의 의지와 경제적 신용을 잃지 않으려 일을 하면서 고군분투하며 3천만 원의 빚도 정리하였음. 5. 재가복지센터에서 퇴사를 하면서 경제적 어려움을 호소 6. 이혼 후 전남편의 사별을 겪으면서 고등학교 1학년 아들을 혼자 양육해야 하는 의무감과 책임감으로 심신이 지친 상태임.
직업적 요인	1. 댄스학원 경영(1년 9개월), 판매직(4년)을 거쳐 2018년 사이버대학 사회복지학과수료, 사회복지사 2급 자격증 취득 2. 11개월간 재가복지센터에서 사회복지사로 근무 후 기간 만료로 퇴사하게 되어 만 48세의 연령과 짧은 경력을 걸림돌로 여기고 있음. 3. 자신감 저하로 재취업에 대한 두려움과 불안감 증가
구직자 종합 분석	■ **내담자의 취업장애요인** **1. 자기존중감 및 자기효능감 저하** - 만 48세라는 나이의 걸림돌과 짧은 경력으로 사회복지사로 재취업하는 것에 대한 의욕상실과 불안감 **2. 생계 및 자녀 양육의 어려움** - 내담자는 11개월 기간 만료로 실직 후 주거급여수급자에서 조건부수급자로 변경된 상태이나 경제적 어려움과 혼자 양육을 책임져야 하는 어려움 호소 ■ **내담자 강점** **1. 삶에 대한 자립적 의지** - 이혼 후에도 꾸준하게 경제활동을 하여 자립적으로 생활함.

구직자 종합 분석	- 댄스스포츠 교습소 폐업으로 생긴 3천만 원 빚도 일하면서 갚았음. - 신용을 지키기 위해 근검절약하며 노력함. **2. 꾸준한 자기계발을 통한 직무능력 향상** - 사이버대학에서 사회복지사를 취득하고 내일배움카드로 직업훈련을 통해 ITQ 자격증 취득하는 등 취업을 위한 준비를 하였음.
상담 목표 및 전략	**■ 단기목표 : 사회복지사 재취업** - 11개월 짧은 사회복지사 경력을 살려 취업을 할 수 있는 목표 설정 **1. 자기 효능감 증진** - 내담자의 성공 경험을 바탕으로 자신의 강점과 긍정적인 태도와 낙관적인 자세로 현실적인 취업 목표 설정을 통한 자기효능감을 고취시킴. **2. 요양보호사 자격증 취득으로 진로장벽 해소** - 요양보호사 직업훈련을 통해 재가복지센터 업무의 전문능력 향상 **3. 수급유형 변경으로 탈수급 준비** - 사회복지사 취업 후 조건부수급에서 주거급여수급자로 변경 가능 **4. 자산관리를 통한 장기적인 경제적 안정 모색** - 취업 후 희망키움Ⅱ 가입 권유 - 희망키움Ⅱ 가입조건은 주거급여수급자이고 일반 노동시장 소득발생자로 - 월 10만 원 X 36개월 X 2배= 720만 원으로 목돈마련 가능하다고 안내 **■ 장기목표 : 재가복지센터 경영** - 재가센터 사회복지사의 경력을 바탕으로 향후 재가복지센터 경영 계획을 수립하여 미래 전망에 기초한 장기 계획 수립

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 3회/ 유선 5회
진행기간	3개월

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1 (21.2.25)	■ **신청 사유 :** 재가복지센터에서 11개월 기간만료 퇴사 후 주거급여수급자에서 생계급여수급자로 변경되어 국민취업지원제도 2유형 저소득층으로 참여 ■ **상담 내용** 1. **(재가복지센터 퇴사)** 센터에서 11개월 기간만료로 퇴사. 계약기간이 1년이 안돼서 퇴직금도 없이 11개월만에 그만둔 것을 몹시 아쉽고 속상해 함. - 만48세인 내담자가 사회복지사로 다시 취업하는데 **연령과 경력이 걸림돌**이 될 것 같아 불안해하고 두려워 함. 2. **(경제적 어려움)** 고등학교 1학년인 아들에게 학비 등 돈이 필요하여 경제적으로 어려움을 호소함. - 주거급여수급자에서 생계급여수급자로 변경된 것에 대해서도 정부 지원을 받아 고맙기는 하지만, **생계급여수급자에서 빨리 탈피**하고 싶어 함 - 무용을 전공한 내담자는 약 2년간 남편과 스포츠 댄스교습소를 운영, 경영 실패로 폐업을 하게 되었고 3천만의 빚이 생겼음. - 주거는 **LH 전세 임대**로 7천만 원 중 5%인 350만 원 본인 부담금이 있고, 7천만 원에대해 월 10만원의 이자를 지불하고 있음 3. **(한부모로 양육의 어려움)** 경제력이 없고 생활력도 없던 남편과 이혼하면서 3천만원의 빚은 전적으로 내담자의 몫이 되었음. - 5년 전 이혼, 그 이듬해 폐병으로 전남편이 사망하였다는 비보를 듣게 됨 - 2017년 5월에 **한부모 가정으로 책정**이 되었고, 2017년 11월에 **주거급여수급자**가 되었음. - 아들을 혼자 양육하면서 4년간 제과점과 빵집에서 판매직으로 일을 하여 빚을 다 갚았고 내담자는 신용을 지키기 위해 최선의 노력을 다하였다고 함. - 친정 아버지는 고물상을 하셨는데 매사 성실히 일을 하셨던 아버지를 떠올리며 내담자도 열심히 살아왔음. 4. **(지속적인 자기개발의 노력)** 2018년도 사이버대학 사회복지학과를 졸업하면서 **'사회복지사 2급'** 자격증의 취득하고, 2019년도 **'사회복지사 1급 자격증'**도 취득 - 내담자는 기초생활수급자로 사회로부터 받은 많은 도움을 사회복지사가 되어 **사회에 다시 환원하고 싶어 함.** - 2019년도에는 내일배움카드로 컴퓨터학원을 다니면서 ITQ 자격증도 취득

1
(21.2.25)

- 2020년 1월부터 2020년 11월까지 재가복지센터에서 사회복지사로 일을 하게 되었으나 11개월 기간만료 퇴사하게 됨.
- 내담자는 나이가 많아서 사회복지사로 다시 일을 할 수 있을지 자신감마저 없고 취업이 안되면 어떡하나하는 불안감에 시달림.

■ 강점 발견

1. 이혼 후에도 한부모로서 자녀 양육을 잘하고 있는 점
2. 댄스 스포츠교습소 폐업 후 3천만 원의 빚을, 자녀 양육을 하면서도 일을 해서 모두 상환한 점
3. 열악한 환경 속에서도 사이버대학에 다니면서 사회복지사 자격증을 취득하고 또 열심히 공부해서 사회복지사 1급 시험에 합격한 점
4. 내일배움카드로 컴퓨터관련 직업훈련을 이수하고 ITQ 자격증 취득한 점
5. 무엇보다 삶에 대한 태도가 긍정적이고 적극적인 바가 있고 성격도 상냥한 편임.

■ 상담 목표

1. 내담자가 희망하는 재가복지센터 사회복지사로 취업
2. 취업희망프로그램 집단상담 참여로 자신감 회복
3. 내일배움카드로 2주간의 요양보호사 직업훈련 실시로 직무능력향상
4. 요양보호사 직업훈련이 종료되면 사회복지사 취업알선
5. 취업 후 희망키움Ⅱ 가입
6. 내담자의 장기 목표인 재가복지센터 경영에 대한 동기 부여

■ 상담 적용

1. 내담자에 대한 강점 지지와 격려로 자기효능감 향상

- 자기효능감이 높은 사람은 수행을 긍정적으로 이끌어가고, 문제소지에 대해서도 좋은 해결방안을 찾아갈 수 있도록 지원
- 댄스스포츠 교습소 폐업과 이혼 후 3천만 원의 빚을 다 갚은 점이 훌륭하다고 칭찬과 격려로써 지지
- **[내담자의 성공경험 찾기]** 어려운 환경 속에서도 사이버대학을 다니면서 사회복지사 2급을 취득하고 나아가 사회복지사 1급까지 취득한 것과 ITQ 자격증까지도 취득
- **[내담자의 강점 찾기]** 한부모로서 자녀를 혼자 양육하는 것은 쉽지 않았텐데도, 엄마로서의 역할도 잘 하고 있는 것에 경의를 표함
- 내담자의 강점을 자각, 격려와 지지를 통해서 낮아진 자기효능감을 끌어올려서 다시 사회복지사로 재취업에 성공할 수 있도록 마인드 컨트롤 지지와 응원

2. 반두라(Bandur)의 사회학습이론 중 정서적 상상(Emotive imagery) 기법 적용

- 실제 장면이나 행동에 대한 정서적인 느낌이나 감정을 마음속으로 상상하는 기법
- 만 48세인데도 신규로 사회복지사에 취업하였던 것에 칭찬을 하고, 11개월 만에 그만두긴 했지만, 그 또한 경력자로 취업이 가능할 거라는 유쾌한 상상을 하게 함으로써 실직과 재취업에 대한 불안과 공포를 제거

1 (21.2.25)	- 단기목표는 재가센터 사회복지사로 취업하고, 장기목표는 내담자가 향후 재가복지센터 경영도 가능하다는 미래지향적 계획을 해볼 수 있도록 함. **3. 진로장벽 극복** - 요양보호사 자격증도 취득하게 되면 업무역량이 강화되므로 취업이 유리할 것으로 판단되어 추천할 계획 - 요양보호사 업무 내용을 구체적으로 파악할 수 있고, 요양보호 대상자의 욕구를 신속히 살피는 데 도움이 될 수 있음. - 재가복지센터에서 사회복지사로서 중추 역할을 하는 데 도움이 되고 나아가 지역사회 어르신들의 건강한 요양문화를 선도할 수 있을 거라고 추천 **4. 정보제공** - 사회복지사 자격증 소지자는 요양보호사 과정이 2주만 이수하면 된다고 정보제공 - 21년 5월 15일 요양보호사 시험 안내 - 집단상담 과정 안내 : 취업 희망 집단상담을 통해 참여자들 간에 퇴직의 상실감과 불안을 타인과 공유하여 불안감은 점차 감소시키고 자신감 향상 - 사회복지사로 취업이 되어 생계급여수급자에서 주거급여수급자로 변경되면 희망키움Ⅱ 가입으로 경제적 지원방안 안내 * 3년 후 본인 불임금(월10만 원X36개월)에 정부지원금 360만 원으로 **총 720만 원 수령 예정** **■ 상담결과** **[취업지원]** **1. 재가복지센터 사회복지사의 업무향상 위한 직업훈련** - 요양보호사 직업훈련 지원 **2. 집단상담실시** - 취업희망프로그램 신청 **[복지서비스]** **1. 취업이 되면 조건부수급자에서 주거급여수급자 변경** - 취업소득의 30% 차감, 2인가구 주거급여 변경 예상 - 대상자가 희망하던 생계급여수급자에서 탈피 가능 **2. 희망키움Ⅱ 가입 권유** **■ 과제** - HRD-NET 회원가입 후 동영상 시청 - 직업훈련 탐색표 작성
2 (21.3.5)	**■ 상담 내용** - 직업선호도검사 S형 해석 및 상담

2
(21.3.5)

- 직업훈련 신청(요양보호사)
- 집단상담프로그램 신청
- 지자체와 진단회의 후 국민취업지원제도 연계

■ **상담 과정**

- 초기상담 때는 퇴사로 인해 많이 힘들어하고 불안해 보였는데 안색이 밝아 보임
- 내담자는 초기상담에서 본인의 강점에 대해 다시 상기하게 되었다며, 사회복지사로 재취업 할 수 있을 것 같은 자신감이 생겼다고 함.
- 과제로 내어드린 직업훈련탐색표도 작성을 잘해 와서 직업훈련 신청 해드림
- 엄마라는 힘이 보태졌고 자신감이 회복되어 자기 효능감이 향상되어 보임

■ **직업선호도 S형 검사 해석**

1. 직업선호도 S형 검사 결과로 상담

- SC(사회형, 관습형)이고 사회형 19점, 관습형 14점으로 다른 유형보다는 홀랜드 육각형 크기가 큰 편이라고 설명
- 사회형과 관습형인 내담자는 사회복지사로 일하면서 타인에 대한 공감력과 배려성향이 더 발달된 것 같다고 설명
- 국민취업지원제도 진행에 대해 메모도 잘하고 약속시간도 잘 지키는 것을 보면서 업무수행 능력도 좋아 보인다고 칭찬해 드림
- 무용과를 졸업 후 댄스 학원을 운영하고 강사로도 활동해서 예술형이 높았을 것 같은데, 사는 것에 바빠서 자신이 좋아하는 것을 억누르고 있는 것 같다고 하니, 그런 부분도 있다고 함.
- 향후 삶의 여유가 생기면 취미생활도 하면 좋을 것 같다고 권해 봄.

2. 흥미도 검사결과와 내담자의 직업성격

- SC(사회형, 관습형)와 어울리는 직업으로 사무보조원과 사회복지관련 종사원으로 나온다고 설명
- 흥미 유형이 내담자가 원하는 사회복지사와도 어울린다고 지지함.

3. 검사 해석에 대한 내담자 반응

- 내담자도 사람들과 어울리는 것을 좋아하고, 일을 하면 분명하고 정확하게 일을 하려고 한다고 함.
- 사회복지사로 재취업이 되면 잊고 지낸 풍성한 삶을 위해 취미생활로 살려볼까 생각 중이라고 함

■ **내일배움카드 직업훈련 신청**

- 과정 : 요양보호사(2021.4.8.~2021.4.22.)
- 훈련과정을 내담자가 직접 탐색해 와서 신청해 드림

■ **집단상담 신청**

- 취업희망프로그램 : 2021.3.22.~2021.3.25.
- 코로나19로 인해 비대면 수업이라 핸드폰 줌으로 실시되니, 대면상담에 비해 힘든 부분도 있지만 그래도 참여 잘해주시라고 당부드림

2 (21.3.5)	■ 지자체와 진단회의 - ○○구청 담당자와 진단회의를 통해 조건부수급자로 취업 의사가 있고, 취업하는 데 어려움이 크게 없으니 국민취업지원제도와 연계하여 진행 ■ 과제 - 집단상담 참여 잘 하기
3 (21.3.26)	■ 상담 내용 : 개인별 취업지원계획 수립(IAP, ndividual Action Plan) 수립 ■ 상담 개입 1. 사회복지사로 IAP수립함 - 요양보호사 직업훈련 후 요양보호사 자격증도 취득하면 재가복지센터 사회복지사로 취업하는 데 도움이 될 것이라고 응원함 2. 자기 효능감 향상 - 다시 사회복지사로 취업하고, 미래에 재가복지센터 경영도 할 수 있다는 단기적 목표와 장기적 목표 수립을 통해 자신감과 자기효능감이 향상되었음을 발견함. 3. 집단상담에서 좋았던 점 - 자기소개서 이력서 작성하는 데 도움을 받아서 좋았음. - 처음에는 낯선 사람들과 함께 집단상담하는 것이 어색했는데, 본인 말고도 어려운 상황에 계신 분들이 많은 것에 서로 위로가 되었음 - 만 48세이지만 '자랑스런 나'를 통해 그동안 스스로 이뤄놓은 자격증 등에 대해 뿌듯함과 자긍심을 가지게 되었다는, 밝은 태도로 변화된 내담자가 멋져 보임. ■ 부산시 여성새로일하기센터 연계 - IAP 종료 후, 부산시 여성새로일하기센터에서 전화가 와서 내담자가 구직신청 시 여성새로일하기센터 '알선허용 정보제공' 동의한 상태 - ○○구 소재 재가복지센터에서 사회복지사 구인 건이 있는데 내담자가 해당 구 거주 사실이 확인되므로 알선을 해도 좋을지에 대해 문의해 옴. - 내담자에게 알아보니, 2주만 이수하면 요양보호사 자격증을 취득할 수 있어서 직업훈련을 종료하고 취업이 되면 좋겠다고 함 - 여성새로일하기센터 담당자에게 알선을 해도 좋지만, 내담자가 현재 요양보호사 직업훈련 참여 예정이라 만약 채용이 되더라도 직업훈련 종료 후 채용이 되면 좋겠다고 말씀드림. - 여성새로일하기센터 담당자가 취업알선을 하겠다고 함. ■ 과제 - 집단상담 참여 잘 하기

5 (21.5.17)	■ 상담 내용 **1. 취업사실 확인** - 요양보호사 직업 훈련 이수 후 부산시 여성새로일하기센터 담당자의 알선으로 재가복지센터 사회복지사 정규직으로 취업이 되었음을 확인 ⇒ 재가복지센터장님이 서류상으로 대상자가 나이가 많아서 주저하였다 하였으나 국민취업지원제도에 참여 중이고 사회복지사 경력과 지역주민이고 게다가 성격이 밝고 긍정적인 것 같아 채용하였다고 함. ⇒ 재가복지센터장께 내담자는 사회복지사로 경력이 있는 분이어서 귀 센터에 많은 도움이 될 것이고, 능력 있고 좋은 분을 채용하셔서 축하드린다고 말씀드림. **2. 지원금 안내** - 재가복지센터 사업장이 요양보호사가 15인 이상이면 건강보험공단에서 사회복지사 1인에 대해 인건비를 지원해 주는 **'가산복지 지원금'**에 해당 된다며 재가복지센터장님이 흐뭇해하심 - '고용촉진수당'과 '가산복지 지원금'은 중복지원이 안 되어 재가복지센터 사업장은 가산복지 지원금을 신청할 예정이라고 함. **3. 내담자 소감** - 내담자는 취업으로 생계급여 수급자에서 탈피된다는 것에 좋아하였고 아들이 학업 종료될 때까지는 주거급여수급자로 보호받겠지만, 학업이 끝나면 기초생활수급자에서 탈수급할 계획이라고 함. 직장에 다니면서 내일배움카드로 컴활2급 자격증에도 도전하고 싶어함. 아들도 사회복지사가 되어 그동안 사회로부터 받은 것에 대해 자신도 사회복지사로서 어려운 사람들한테 환원하고 싶어한다고 함. ⇒ 내담자는 요양보호사 직업훈련을 이수하길 잘했다고 함. 사회복지사로 일을 하고 있지만, 요양보호사에 대해서 좀 더 알게 되었고, 업무에도 많은 도움이 된다고 함. 21.5.15 요양보호사 시험에는 합격할 것 같다고 해서 미리 축하드린다고 말씀드림 ⇒ ○○구청 자활담당자와 통화, 대상자의 자녀장학금을 줄 수 있다면 좀 살펴봐 주시라고 말씀드림. ■ 사후 안내 - 정규직으로 취업되었으니 향후 퇴직금도 받을 수 있다고 안내 - 희망키움통장Ⅱ 가입권유로 목돈 마련 제시, 희망키움통장Ⅱ에 가입해서 3년 후 720만원 수령으로 목돈 마련 가능 - 재가복지센터 경력을 바탕으로 향후 재가복지센터를 경영할 수도 있음을 제안
상담결과	■ **요양보호사 자격증 취득 후 재가센터 사회복지사 정규직으로 재취업** **부산시 여성새로일하기센터와 연계를 통한 알선** **1. 자기 효능감 증진** - 내담자의 강점을 살리고 성취경험을 바탕으로 자신감을 회복하여 적극적인 구직준비를 하였음. - 특히 초기상담시에 보였던 불안감과 초조함, 우울함을 극복할 수 있었고 새로운 출발을 할 수 있는 계기가 되었음.

상담결과	**2. 요양보호사 자격증 취득을 통한 나이와 경력 부족으로 인한 진로 장벽 극복** - 요양보호사 직업훈련 이수를 통해 자격증 취득을 하였고 이를 기반으로 나이가 많고 경력이 짧았음에도 불구하고 유리한 점으로 작용하여 재취업에 성공 **3. 수급유형 변경으로 탈수급 단계적 접근** - 조건부수급에서 주거급여수급자로 변경하여 탈수급 준비를 이룰 수 있었음. **■ 장기목표 : 재가복지센터 경영으로 지역 사회 기여** - 5년~10년 후, 재가센터를 직접 경영할 수 있을 거라고 장기 목표 수립 - 사회복지사로 일하면서 익힌 다양한 업무 노하우를 바탕으로 재가복지센터를 경영하게 되면, 성공할 수 있다는 확신 부여 - 나아가 다른 사람을 채용해 주는 지역사회의 중추역할을 해서 받은 것을 다시 사회에 되돌려 주는 역할을 하고 싶음.

05 상담사례 자기평가

잘된 점	코로나19로 인해 취업이 어려운 시기에 만 48세의 나이와 짧은 경력임에도 불구하고 재가복지센터 사회복지사로 당당히 재취업에 성공한 것은 매우 큰 의의가 있다. 성공적인 취업을 할 수 있었던 것은 내담자가 갖고 있는 많은 강점인 능동적이고 긍정적인 에너지가 기반이 되었다고 생각한다. 무엇보다 국민취업지원제도를 통해 부산고용복지+센터와 지자체, 부산시 여성새로일하기센터간의 협업의 성과이기도 하였다. **1. 내담자의 니즈를 고려한 단기목표와 장기목표 수립, 진로장벽 극복** - 초기상담에서 내담자 니즈를 구체적으로 파악하여 원하는 취업목표인 사회복지사를 지원하면서도 현실적으로 걸림돌로 작용될 수 있는 것에 대한 해결방안을 함께 모색 - 단기 목표는 사회복지사로 취업, 장기목표는 경력을 쌓아 내담자도 재가복지센터의 경영을 할 수 있다는 비전을 수립하여 취업과 업무에 대해 적극성을 부여, 스스로가 유능한 사람임을 확인하게 해서 도전정신 고취 - 내담자가 지금까지 성취한 경험을 상기시켜 내담자의 강점과 자기효능감을 향상 - 국민취업지원제도에 참여하면서 스스로 HRD-NET을 검색해서 본인과 맞는 직업훈련을 받을 수 있도록 정보탐색 능력 향상 - 취업희망집단상담을 통해 참여자들 상호 간에 위로와 지지를 받았고, 밝은 이미지 회복 **2. 부산고용복지+센터와 지자체, 부산시 여성새로일하기센터간의 협업의 성공** - 직업훈련, 집단상담과 취업 후 취업성공수당 및 고용촉진장려금의 계획으로 취업의욕 고취 - 여성새로일하기센터와의 취업알선 부분에서 서로 협의, 적극적 알선, 취업 성공 - 지방자치단체에서도 조건부수급자에서 주거급여수급자로 변경, 자녀가 학업을 마무리할 때까지는 수급자로 보호받을 수 있게 하였음. 아들이 학업을 마치면 탈수급 할 것이라는 의지를 보임 - 적극적인 복지지원서비스 제공으로 조건부수급자에서 주거급여수급자로 변경, 희망키움통장Ⅱ을 통해 목돈 마련의 기대치를 부여 **3. 내담자에 대한 지속적인 관심과 심리적 지지** - 내담자가 집단상담이나 직업훈련 과정 등 진행과정에서 수시로 연락을 해서 상황이 어떠한지를 지속적으로 살펴드리는 아웃리치 서비스 제공 - 내담자의 밝고 긍정적인 측면은 살리면서 부채를 탕감한 것이나 자격증 취득을 한 것 등 수시로 지지와 격려를 해줌으로써 내담자의 심리적 탄력회복성 증진
미흡한 점	1. 고교 자녀 장학금 지원 연계가 좀더 이뤄졌으면 하는 아쉬움이 남음. - 장학금 연계까지 되면 좋았겠으나 시간적인 부분과 유기적으로 복지네트워크 여력이 부족한 것이 현실임 - 사례관리 협의체의 활성화 방안에 대해 모색이 필요함

미흡한 점	2. 코로나 19 상황으로 집단상담이 비대면으로 이뤄져서 내담자의 상황에 따라 어려움 - 웹캠이 없어 핸드폰으로 참여하는 경우가 많아 와이파이가 되지 않거나 데이터 사용이 한정된 경우 어려움이 있음. - 특히 나이가 많으신 분은 비대면 참여에 어려움이 있어 디지털 취업지원서비스 지원에 대한 적극적 개입이 필요함.
개선사항	사회복지사 자격증 소지자는 요양보호사 2주 과정만 이수하면 시험 자격으로 받을 수 있으나 내일배움카드 과정 중에서는 개설된 과정이 별로 없어 참여가 어려움. 아니면 전액 본인부담으로 참여해야 하기 때문에 이에 대한 제도적 보완이 필요함.

우수상

"국민취업지원제도!~ 이 풍진 세상을 뚫는 화살이 되다."

김 영 옥 | 서울서부고용복지센터

사례유형 01 밀착상담, 고용-복지서비스 연계 등을 통한 취업장애요인 해소 사례

직업상담사례 요약

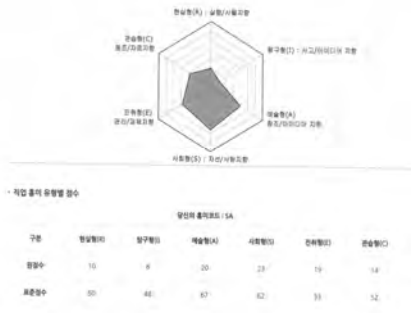
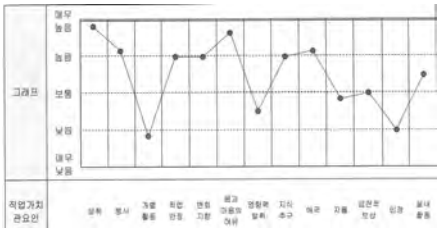
» 부동산 중개업 사업 실패로 신용불량, 구속·수감되기도 하고, 노숙자 생활까지 한 63세 남성으로 건강 악화로 시력을 잃어가지만, 하나밖에 없는 아들을 보고 싶다는 일념으로 국민취업지원제도를 통해 경비교육과 심리적, 경제적 도움을 받고 재취업을 준비한 사례

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	이풍진(가명)	성별	남성
	연령	만 63세	학력	대학 중퇴(법학)
	참여유형	Ⅰ유형(요건심사형)	결혼	이혼
	취업장애요인	• 나이, 신용불량, 정신건강, 신체적 건강, 구인 수요부족, 이혼, 전과		
환경	가족사항	• 사업 실패로 별거 후 이혼, 아들은 호주에 갔다는 소식 외에 가족과는 오랜 기간 연락 두절로 관계 단절된 상태임.		
	경제적 상황	• 부채 2억 원 이상으로 공공근로로 생계를 유지하고 있음. • 노숙인 쉼터에서 거주하다가 최근 LH 매입형 임대주택에 거주, 파산면책 절차 진행 중임.		
	기타 사항	• 지방에 살고 있는 동생과 연락하며 아들 소식을 알아보고 있음.		

<table>
<tr><td rowspan="8">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">• 1순위 : 부동산 중개사무원 2순위 : 아파트 경비원</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">• 4개월(이전에 공공근로만 참여)</td></tr>
<tr><td rowspan="6">경력</td><td>직장 종류(직장명)</td><td>근무 기간</td><td>직무 내용</td><td>퇴사(이직) 이유</td></tr>
<tr><td>OO공인중개사</td><td>1999.8.1.~2004.6.30</td><td>공인중개사</td><td>폐업</td></tr>
<tr><td>OO아파트 분양소</td><td>2005.5.1.~2007.8.20</td><td>분양 대행</td><td>부도</td></tr>
<tr><td>OO닭강정</td><td>2012.3.10.~2014.8.2</td><td>음식 서비스</td><td>폐업</td></tr>
<tr><td>건설 현장</td><td>2015.3.1.~2016.10.30</td><td>건설일용직</td><td>계약 만료</td></tr>
<tr><td>OO구청</td><td>2017.7.1.~2020.11.14</td><td>공공근로</td><td>계약 만료</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="4">• 공인중개사(1999년 4월 25일)</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="4">• 은행권 압류로 인해 직업 훈련 참여가 어렵고 본인 명의의 은행 계좌 발급이 안 됨.</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

<table>
<tr><td>실시검사</td><td colspan="2">우울척도 심리테스트 검사(고용노동부 자료), 직업선호도(S형) 검사, 직업가치관 검사</td></tr>
<tr><td rowspan="4">검사결과</td><td>우울척도(CES-D) 심리테스트 검사
(The Center for Epidemiological Studies Depression Scale)</td><td>검사 해석</td></tr>
<tr><td>• 총점 : 36점(21점 이상일 경우 우울상태)
* 지난 일주일 동안 느끼고 행동한 것을 표시
[주된 정서요약]
<table><tr><td>세상에 홀로 있는 듯한 외로움을 느낀다.</td><td>거의 대부분</td></tr><tr><td>평소보다 말을 적게 했다.</td><td rowspan="6">자주</td></tr><tr><td>두려움을 느꼈다.</td></tr><tr><td>잠을 설쳤다.</td></tr><tr><td>우울했다.</td></tr><tr><td>하는 일마다 힘들게 느껴졌다.</td></tr><tr><td>내 인생은 실패작이라는 생각이 들었다.</td></tr><tr><td>행복했다</td><td rowspan="2">극히 드물게</td></tr><tr><td>생활이 즐거웠다</td></tr></table></td><td>• 주요감정 : 외로움, 소외감, 우울
1. 사업 실패로 가정이 해체되면서 아들과 연락 단절된 상태
2. 남동생과 가끔 연락, 주변 사람들과 왕래 없음.
3. 홀어머니 사망과 경제사범으로 구속된 이후에 노숙자 생활
4. 내담자 주변에서 이야기를 나눌 수 있는 사람이 거의 없음.
5. 여러 가지 우울 증세를 보이고 있음.</td></tr>
<tr><td>직업선호도 검사 S형</td><td>직업가치관 검사</td></tr>
<tr><td>  </td><td>  </td></tr>
<tr><td colspan="2">• 흥미 코드 : SA형
• 대표 흥미 SA로 흥미의 일관성은 있고 변별력은 있으나 진취형(E)와 예술형(A)의 흥미 분화가 명확하지 않음.</td></tr>
</table>

검사결과	1. 어려서부터 그림을 잘 그려서 건축디자인에도 관심이 있었는데 부모님 원하는 법대로 진학을 하였고, 법학에 큰 관심도 없고 공부하는 것이 어려워서 대학중퇴를 선택 2. 타인에 대한 관심이 높은 유형으로 사람과 함께하는 일에 대한 만족도가 높은 편이며 공공근로를 하면서 사람들과 일하는 것이 좋았다고 함 3. 이전에 부동산 공인중개업 및 아파트 분양사업을 하면서, 닭강정 집 등 진취형 성향을 요구하는 일을 했으나, 주된 흥미(S)에 의해 사업적 추진력보다는 사람과의 관계를 고려하여 사업적 추진력이 방해 받음. 4. 현재, 관계의 단절을 겪고 있는 것이 사회형 성향을 가진 내담자로서는 심리적으로 더 외롭고, 힘들게 느껴지게 하는 면도 있을 것으로 보여짐. 5. 희망 직종을 비롯하여 기업에 취업 시 내담자의 흥미 유형이 잘 발휘될 수 있는 환경을 고려해 보는 것도 필요 6. 흥미 검사 결과로 보면 요양보호사, 공인중개사 일도 흥미에 잘 맞는 직업으로 보여지나, 요양보호사는 어머니를 오랫동안 병간호를 하면서 그 일을 하게 되면 잘 돌봐드리지 못한 어머니에 대한 기억이 떠오를 것 같아서 환자 돌보는 일은 하고 싶지 않음.
	• **높은 가치 : 성취, 몸과 마음의 여유, 봉사, 야망** • **낮은 가치 : 개별활동, 인정, 영향력 발휘** • **희망 직업 : 1순위 : 부동산 중개업, 2순위 : 경비원** **희망 직업과 직업 가치의 일치도가 낮은 편임** 1. 내담자의 이전 직업 이력에서 성취는 공인중개사와 부동산 분양업을 하면서 고객을 만나고 거래를 하는 과정에서 충분하게 발휘될 수 있었던 것으로 보임. 2. 몸과 마음의 여유는 지금의 생활에서 나타나는 주요한 가치로 볼 수 있으며 높은 가치요인은 봉사와 낮은 가치요인인 개별활동은 내담자의 흥미 유형인 사회형을 잘 반영해주는 가치로 분석됨 3. 야망은 내담자가 희망하는 목표 가지고 일을 하고 싶다는 가치를 유추해 볼 수 있음. 4. 인정이나 영향력 발휘가 낮은 가치로 나타난 것은 나이와 삶의 경험으로 새로운 것을 시도하는 것에 추진력이 약해졌고, 낮은 자존감에 의해 영향을 받았다고 볼 수 있음.
종합해석	• **경비원에 대한 흥미유형과의 불일치성** 1. 이전 일 경험은 진취형 성향이 높고 타인과의 관계에서 주도적인 성향을 보이는 것으로 현재 취업을 희망하는 경비 직무에서 요구되는 특성과 차이가 있음. 2. 경비원으로 직무환경의 특성에 대한 이해가 필요하고 이러한 측면은 직업 적응에서 중요한 점으로 작용 될 수 있음. • **경비원과의 직업가치에서의 낮은 일치도** 1. 직업 가치의 차이가 취업 후 적응에 문제를 보이는 요소일 뿐 아니라, 이직을 결정하는 중요한 요인임. 2. 경비원에서 요구되는 직업 가치의 차이가 장기근속에 장애 요인이 될 수 있어 실무에 종사하는 분들을 만나 직무 이해도를 높여보도록 권함. • **경비원 이외에 다른 진로 대안 모색도 필요** 1. 내담자가 나이 조건에 맞는 취업처인 경비원은 내담자의 직업적 특성과는 다소 차이가 있어 경비원 입직 시 불일치에 대한 요인을 조절하는 상담 지원. 2. 내담자의 직업 흥미와 가치에 부합될 수 있는 대안 직종을 탐색도 필요.

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	• **취업 주 장애 요인 : 나이** 1. 나이, 경제적 상황으로 볼 때 취업을 희망하는 부동산 중개사무원으로 취업이 어려움. 2. 나이를 고려해서 취업이 가능한 곳을 찾고 싶어 함. • **경제적 어려움 : 신용불량** 1. 관계가 단절된 아들이 있다는 이유로 생계급여 및 의료 급여 수급자로 미선정. (아들의 소득 증빙 및 관계 단절 사실 확인을 요구함) 2. 사업 실패로 생긴 빚이 많아 모든 금융 거래가 중단되면서 취업을 해도 임금을 본인 통장으로 받을 수 없어서 제대로 된 일을 찾기가 어려움. • **심리적·신체적 건강 문제 : 황반변성, 우울증** 1. 황반변성으로 실명 진행 중. 2. 가족, 형제, 지인과의 관계 단절로 인한 우울
심리적 요인	• **가정 파탄으로 인한 심리적 고립감** 1. **(이혼)** 30대 중반 늦은 나이에 결혼을 해서 부인과 아들 1명, 분양 대행 사업이 망하면서 지명수배자가 됨. 아무것도 할 수 없는 상황으로 경제적 어려움이 커졌고, 병든 어머니를 큰 형이 모시지 않겠다고 하고 어머니는 둘째인 본인하고만 살겠다고 하자, 부인이 9살 된 아들을 데리고 친정으로 가면서 별거를 하게 됨. 이후 11년 전 법적으로 이혼하고 가끔 아들과 만나고 연락을 했으나 현재는 전혀 소식을 모르고 있음. 2. **(가족과의 단절)** 7~8년 전부터 아들의 전화번호가 바뀌고, 집으로 찾아가도 만나주질 않아서 가족과 관계가 완전히 단절. 아들이 경제적 어려움으로 대학을 가지 못했고, 호주로 워킹홀리데이를 가서 집에 없다는 말만 전해 들었음. • **건강 악화와 노인 우울증** 1. **(실명위기)** 3년간 노숙자 생활을 하면서 하루 한 끼로 생활하다 보니 건강 나빠지면서 고혈압, 백내장, 황반변성이 생겨, 백내장 수술은 받았음. 황반변성은 주기적으로 이를 지연시키는 주사를 맞아야 하는데 돈이 없어 주사를 맞지 못하면서 실명이 진행되고 있음. 2. **(우울증)** 이혼과 어머니 사망 이후 심리적으로 충격이 너무 컸을 때, 가족도 없고 어머니를 모시지 않은 형과 의절을 하고 자신의 형편을 다른 형제들에게도 말을 할 수 없어서 우울증이 왔음. ➤ **Rogers의 인간 중심상담의 3가지 자아로 분석** 1. **(이상적 자기)** 성공한 사업가, 든든한 아버지, 경제적 능력이 있어 편안히 어머니를 잘 모시는 아들, 멋진 삶을 살아가는 중년의 가장. 2. **(현실적 자기)** 실패한 사업가, 부채에 치어 사는 신용불량자, 초라하고 아무것도 해주지못한 무능한 아버지, 병원 한번 제대로 모시고 가지 못한 못난 아들, 사회에 민폐를 끼치는 노인 3. **(타인이 본 자아) 무능력한 아버지, 실패자, 노숙자** 늦은 결혼이지만 부인과 아들과 함께 행복한 미래에 대한 기대가 분양 사기꾼이 되면서 가정이

심리적 요인	파탄에 이르렀고, 아들에 대한 그리움과 미안함, 안타까움으로 정신적 고통을 느낌. 공인중개사 1회 취득하고 중개업과 분양사업 운영 등으로 이상적인 자기 모습을 기대하였으나, 사업 실패와 부도 등으로 "지명 수배자", "경제 범죄자", "노숙자"등 현실적 자기의 모습으로 인한 정신적 문제 발생
환경적 요인	• **어머니 사망 충격으로 노숙자, 눈덩이처럼 불어난 부채** 1. **(노숙자 생활)** 7년 전에 어머니가 돌아가시고 아들과 연락도 되지 않으면서 세상에 대한 미련이 없었고 그나마 하던 건설 일용직으로도 일자리를 얻지 못함. 돈을 벌지 못하여 월세를 못 냈고 살던 집에서 쫓겨나 노숙자가 되었음. 2. **(신용불량)** 부동산과 닭강정 집을 하면서 진 빚이 많아서 모든 은행에 압류가 걸리면서 경제활동을 할 수 없었음. 압류방지 통장으로 공공근로로 받은 돈을 모아 파산 면책 절차를 진행하고 있지만, 돈을 벌 수가 없어서 팍팍한 생활을 하고 있음. • **노숙생활을 청산하고 임대주택 거주, LH 임대보증금 50만원이 전 재산** 노숙인 쉼터에서 사회복지사의 도움으로 **주거급여** 신청을 하여 현재 살고있는 **LH 매입형 임대주택**에서 살고 있음. • **가족, 형제, 지인과의 관계 단절, 남동생 외에 주변에 사람이 없다.** 1. **(가족)** 부인과 이혼, 형제들과 의절, 지인들과 연락 두절 등으로 주변에 도움을 받을 수 있는 사람이 없음. 경기도에서 음식점을 하고 있는 남동생만 가끔 연락을 하고 지내나, 코로나로 동생도 생계가 어려워 찾아 가는 것도 부담됨. 2. **(지인)** 지인들에게 진 빚을 못 갚아 친구도 없고, 만날 수도 없음.
직업적 요인	• **공인중개사 꿈이 실패, 미분양 아파트 사업 실패로 지명수배자 신세가 되다.** 1. **(공인중개사)** 전문적으로 일을 하려고 1999년 공인중개사 자격증을 취득하고 중개업을 시작했지만, 자기 자본금이 없는 상태에서 부동산 중개만으로는 겨우 생활하는 정도밖에 되지 않아 5년 만에 중개업을 폐업함. 2. **(분양사업)** 2004년 지인이 미분양 아파트를 싸게 사서 마진을 붙여 팔면 수익이 좋다고 하여 분양대행하는 사업에 뛰어들었음. 처음에는 수입이 괜찮았는데 미분양 규모가 큰 용인-수지 지구에 투자금을 모아서 투자를 했다가 망하게 됨. 투자금을 지원했던 사람이 사기로 고소를 하면서 지명수배자가 되었고 1년 2개월 실형을 살고 집행유예 2년을 받음. 3. **(사업실패)** 동생이 닭갈비집을 하고 있어서 동생 도움으로 닭강정 집을 개업했지만 사업 수완은 없고 마음씨 좋은 동네 아저씨가 되어 얼마 못 가서 빚만 지고 폐업함. • **공공근로로 삶을 유지하다.** 특별한 기술이 없어서 건설 현장에서 막노동을 하였고, 나이가 많다 보니 건설 일용으로도 못 가고, 구청에서 할 수 있는 공공근로로 일을 함. 공공근로도 더 이상 참여 안된다고 하여 일을 못함. • **할 수 있는 일이 있다면 참여하고 싶다.** 이 나이에도 취업을 할 수 있는 곳이 있는지도 모르겠고, 그 일을 하기 위해 필요한 것이 무엇인지도 모른다고 함.

구직자 종합 분석	• **심리적·정서적 문제 : 우울, 외로움, 허망함, 자신감 부족** 사업 실패, 이혼, 어머님의 사망, 자녀와 관계 단절 등 가족의 해체로 이어져 여러 가지 정신적 고통을 겪었으며 주변의 도움을 받지 못하면서 심리적 어려움을 겪고 있음. • **신용불량** 사업 실패로 감당할 수 없는 빚과 은행 압류로 인한 경제활동 참여 장벽으로 일하는 것도, 살아가는 것도 버겁게 느끼고 있음. 본인 명의 통장개설이 현재는 어려움. • **건강문제** 경제적 문제로 궁핍한 생활을 하다 보니 고혈압, 백내장, 황반변성 등 건강이 악화되면서 사회 참여에 자신감이 없음. • **직업능력 부족** 공인중개사 자격증은 있으나 현재 다시 시작하기 어렵고 경비원으로 취업을 하려고 해도 경비 관련 자격증이 없음.
상담 목표 및 전략	➤ **심리적·정서적 지원 : 낮아진 자존감 및 우울한 정서적 문제 해결** **1. Rogers의 인간 중심상담에서의 자아 불일치 해소** **[전략 1] 미래 일자리를 찾아 주도적인 삶을 살아본다.** 이상적인 삶에 대한 자신의 생각과 돌아가신 어머니에 대한 마음을 정리하고 어머니가 기대했던 자신의 모습을 생각해서 현실적이고 미래 지향적인 일자리 찾아서 나의 삶을 적극적으로 살아본다. **[전략 2] 잘 살고 있는 아버지가 되자.** 하나밖에 없는 아들이 멋지고 돈 잘 버는 아버지의 모습을 기대하기보다 아버지 스스로의 삶을 잘 살고 있는 모습을 더 바라고 있을 수 있다. 멋진 아버지가 아닌 잘 살아가고 있는 아버지가 되도록 한다. 즉, "재산은 못 남겨줘도 빚을 유산으로 남기지 않겠다"는 마음으로 자신의 빚을 청산하고 정리하는 방법을 찾아서 해결한다. **[전략 3] 삶의 버팀목을 만들자.** 둘째 아들로 어머니의 사랑에 대한 감사의 마음으로 돌아가실 때까지 잘 모셨던 효심은 어머니도, 다른 형제들도 모두 고맙게 생각할 것이며, 본인 스스로 부모님을 끝까지 모셨다는 자부심을 삶의 버팀목으로 만들어 본다. **2. Super 생애 역할을 확인하여 생애주요장면에서의 자신의 역할을 넓힌다.** Super의 생애 주요 장면을 놓고 내담자를 분석한 결과 현재 역할에서 [시민]역할만 있음. 가정, 직장, 학교 등 생애 주요 장면이 없어지면서 다양한 역할이 없음. 지금까지 살면서 내가 했던 다양한 역할 중에서 가장 좋았던 것은 어떤 것이 있었는지 생각해보고, 그 역할이 지금도 가능할 수 있도록 자신의 삶을 되돌아보고 다양한 역할을 넓혀 간다. **[전략 1] 아버지 역할 찾기** 7년 전부터 연락이 되지 않는 아들에게 제수씨를 통해서 연락처를 알아보는 방법으로 관계 회복 방법을 찾아본다. **[전략 2] 직장인 역할 찾기**

상담 목표 및 전략	2억이 넘는 빚으로 경제 활동 참여가 현실적으로 어렵지만, 금융 상담을 통한 부채 정리 방법 확인, 경비신임교육을 통해 경비로 취업하여 생애 중요한 직업인으로 역할을 찾는다. **[전략 3] 형제 역할 찾기** 5명 형제 중 남동생만 가끔 연락을 하고 살지만, 어머니 모시는 것으로 생긴 형제간의 불화와 경제적인 어려움으로 찾지 못했던 형제들과의 관계 회복으로 외로움과 서운함을 털어버린다. 형제들 대부분 60대로 형제로 만날 수 있는 시간이 많지 않으며, 쌓인 갈등을 해소하지 못한 것이 나중에 또 다른 회한으로 남아 심리적 어려움을 줄 수 있다고 설명함. **[전략 4] 친구 역할 찾기** 돈이 없다는 이유로 자신감까지 없어서 오랜 친구들과 연락을 끊고 지내는 것보다 안부라도 전하는 것이 삶의 활력소를 찾는 역할을 할 수 있다. **3. EAP 상담 연계로 우울증 등 건강한 노후 방해 요소를 극복하기 위해 상담과 진단을 통한 심리적 안정을 찾는다.** **[전략 1] 상담에 열심히 참여한다.** 자신의 다양한 문제 해결은 참여도에 따라 달라지며, 솔직하게 자신의 상황을 털어 놓는다. **[전략 2] 상담으로 마음을 정리한다.** MMPI 심리검사를 통해 심리적 증상의 정도를 확인하고, 자신을 이해한다. **➤ 직업적 지원 : 취업가능한 분야 탐색 및 직업기초능력 향상** 1. 검사 결과 및 이전 경력을 토대로 희망 분야와 취업 가능한 분야 탐색을 통해 적합 직업 선택, 현재 취업 가능한 경비원을 집중 지원, 이를 위한 취업 준비도를 높인다. 2. 직업기초 능력향상을 위한 교육 참여 : 경비 신임 교육 이수증 취득, 생애경력설계 집단상담 참여 3. 고용·복지 연계를 통한 직업 정보 제공 : 노사발전 재단, 고령자 일자리 지원센터, 서울시 50+ 재단 등 연계로 지속적이고 최신의 직업 정보 제공 4. 이력서 작성 및 자기소개서 코칭 : 상담사와 이력서 작성하고, 최신 자기소개서의 방식으로 자기소개서를 작성해 둠으로써 일자리 정보 제공 시 바로 지원 가능 **➤ 고용복지 연계서비스 : 맞춤형 취업지원** **1. 금융상담 :** 취업의 가장 큰 걸림돌인 부채 해결을 위한 상담을 한다. **2. 고용 - 복지 사례 회의** **[의료급여 지원방안]** 황반변성 치료를 할 수 있는 의료 지원이 있는지와 의료급여 혜택 지원이 가능한지 알아본다. **[일자리 지원]** 중장년 일자리 지원센터, 고령자 일자리 지원센터, 구청 일자리센터 등 참여로 일자리 정보 제공 및 알선 지원한다. **[취업 후 주거급여 방안]** 취업을 할 경우 주거급여 탈락 여부 확인 및 대책 방안이 있는지 탐색한다.

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 6 회/ 유선 2 회
진행기간	2.5 개월

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1 21.03.24 10:30(60분)	**[내담자 사항]** 1. 외모 : 보통 키에 마른 편이며, 머리가 백발에 가깝고 안경을 착용하였으나 작은 글씨가 잘 보이지 않는지 안경을 자주 벗음. 얼굴에 검버섯이 여러 개가 있어서 실제보다 나이가 많아 보임. 2. 능력 : 자기 표현력이 좋고 정확한 언어 구사 능력이나 논리적인 표현을 잘함. 글씨체가 반듯하고 좋은 편으로 이해력이 높아 국민취업지원제도 절차나 지침을 잘 이해함. **[개입]** **➤ 촉진적 관계 형성** 1. **긍정적 지지** : 국민취업지원제도 신청을 인터넷으로 신청했다고 하여 컴퓨터 능력이 높다는 것을 칭찬 2. **질문과 경청** : 초기 질문지에 표시한 **"자주 우울감을 느낀다"**에 대해 어떤 상황인지 질문을 통해 현재 상황은 탐색하고, 내담자의 언어적, 비언적 표현에 적극적으로 경청하여 내담자의 상황을 이해하려고 노력함. 3. **추가 자료 정리 :** 국민취업지원제도에 대한 안내문을 별도로 정리해서 제공, 편안한 상담 관계를 형성할 수 있도록 함. **[과제 주기]** 1. 초기 상담 질문지에 표시한 '자주 우울해진다.'를 확인하기 위해, 우울척도 검사를 실시한다. 2. 그동안 해왔던 직업적 특성 및 직업환경에 대한 이해를 높이고자 직업선호도 검사(S)형 실시한다.
2 21.03.31 09:20(90분)	**[진행사항]** **1. 우울척도 검사 해석(36점)** 우울에 대한 상당히 높은 점수를 나타내어 우울의 원인을 탐색하는 상담 **[원인 1] 사업 실패** 사업 실패로 부도가 나면서 40대 중반에 "지명 수배자" 신세가 되었고 사채업자들이 집까지 찾아와 협박하고, 압류로 은행 거래가 모두 중지되면서 일을 할 수가 없어서 경제적 어려움이 심했음. **[원인 2] 형제간의 갈등** 병든 어머니를 형이 모시지 않으면서 차남인 본인과 살고 싶다는 어머니의 요청을 거절할 수가 없어서 어머니를 모시게 되었고, 돌아가실 때까지 어머니를 모셨음.

2 21.03.31 09:20(90분)	**[원인 3] 가족의 해체** 부도와 병든 노모를 모시게 되고 경제활동을 할 수 없어서 돈을 벌지 못하자, 부인이 아들을 데리고 친정으로 가면서 별거가 시작되었고, 몇 년 후 이혼으로 가정이 해체되면서 아들과도 만나지 못하면서 그리움과 잘 해주지 못한 아버지로 많은 회한이 들었음 **[원인 4] 노숙 생활** 어머니가 돌아가시면서 더 이상 삶에 대한 미련이 없었고, 돈도 없어서 노숙자가 되었음. **2. 직업선호도 검사(S형) 해석 : SA형** **[상담자 해석]** : 타인에 대한 관심이 높은 유형으로 사람과 함께하는 일에 대한 만족도가 높은 편으로 공공근로를 하면서 사람들과 일하는 것이 좋았다고 함. 1. 어려서부터 그림을 잘 그려서 건축디자인에도 관심이 있었는데 부모님 원하는 법대로 진학을 하였고, 법학에 큰 관심도 없고 공부하는 것도 어려워서 대학중퇴를 선택함. 2. 흥미 검사로 보면 요양보호사, 공인중개사 일도 흥미에 잘 맞는 직업이라고 설명함. 어머니를 오랫동안 병간호를 하면서 환자에 대한 돌봄은 하고 싶지 않음. 어머니에 대한 기억이 자꾸 떠오를 것 같고, 자신이 잘못해 드린 것 같아서 요양보호사에 관심이 없다고 함. **3. 개인별취업지원계획(IAP) 수립으로 1차 구직수당 신청** ➤ 취업 희망 분야 : 부동산 중개사무원, 경비원 ➤ 희망 근무지 : 서울(OO구 가장 희망) 1. Holland 이론을 사용하여 흥미 검사 해석을 통한 자기 이해를 돕고, 취업 가능한 직무에 적응할 수 있도록 직무 특성 설명함. 2. 희망 직업은 부동산 중개사무원 : 자격증은 있으나 오랫동안 실무 경험이 없고, **[부동산 사기]**로 공인중개사 협회에서 자격증에 대한 문제를 제기한 상태여서 현실적 취업이 어려움을 알고 있음. 3. 연령에 따른 지원 가능 분야 : 아파트 경비가 적합한 직무로 취업 가능성을 높고, 아파트 경비를 하면서 주변 시세를 볼 수 있는 기회가 있으므로 하고 싶은 부동산 관련 일에 접근할 수도 있으니 자신의 눈높이 낮추도록 조언함. 4. 우울에 대한 생각 정리 : 우울척도 검사에 보여진 자기 보고 내용을 통해 가정의 해체로 느낄 수 있는 외로움, 고독과 노인 우울 등에 대해 어떻게 받아들이고 해소하고 있는지를 확인함. (생활 패턴과 수면 시간, 무료한 시간을 어떻게 보내고 있는지 등) 다양한 질문을 통해서 상황을 이해하고 공감 함으로써 이해 받고 있다는 느낌을 제공함. **[과제 주기]** 1. 월 2회 이상 희망 직무 분야로 구직활동 참여하기(공식적인 구인 사이트 활용 추천) 2. 지정된 날짜에 국민취업지원제도 구직수당 인터넷으로 신청해보기 (인터넷 신청 방법 안내)

3 21.04.21 09:10(40분)	**[진행사항]** **1. 2차 구직수당 신청 전 구직활동 확인 : 구직활동 내용 확인차 방문** 1) **구직 증빙 내용 부실 :** 부동산 중개 실무 구인 탐색으로 구직활동 2회 실시하였으나 한 가지가 구직활동은 인정 범위에 속하지 않아 구직활동 1건만 인정 하겠다고 유선 통보하자 바로 방문함. 2) **조치사항** : 절반으로 감액 지급된다고 하자 불만을 표시하였고, 대안으로 할 수 있는 것이 무엇인지 확인하려고 방문하였음. 3) **추후 절차 안내** : 구인 업체가 부동산 관련되는 곳이기는 하지만 부동산 중개사무원으로 채용을 하는 곳이 아니고, 총무 사무원으로 채용 공고가 되어 취업 활동에 근거한 업체 지원이 되지 않았다고 설명함. ※ 구직 활동 단위 기간이 남아있으므로 경비 분야로 추가 구직활동을 하도록 워크넷 활용을 통한 구인 정보 탐색 방법과 지원 방법을 설명하고 입사지원 안내. **[개입]** 1. 인터넷을 구직 지원 시범을 보여주어서 인터넷 활용에 대한 자신감을 갖도록 지지 2. 이력서 지원 이외에 고용-복지에서 제공되는 다양한 서비스(EAP 심리상담, 집단 상담, 금융 상담 등)를 활용할 수 있도록 연계 내용 설명. 3. 내담자 상황이 취업의 장애 요인이 해소되지 않고, 구직활동을 하는 것이 의미 없음을 설명하고, 고용센터 내에서 지원 가능한 연계프로그램 참여 시 구직활동 인정된다고 안내하고 구직활동을 대체 할 수 있는 방법을 안내함. **[과제 주기]** 구직활동이 어려우면 취업 관련 집단 특강 참여 가능하므로 유선 연락 요청함.
4 21.04.30 10:40(30분)	**[진행사항]** **- 2차 구직수당보고서 제출 :** 구직수당 신청서 작성 **[개입]** 1. 구직활동 참여 방법 확인 : 구직활동을 어떻게 했는지, 구인처에서 연락은 왔었는지 등 다양한 질문으로 구직활동에 대한 느낌과 자신이 알게 된 다양한 문제를 솔직하게 탐색하도록 하여 구직활동에 문제를 이해하고 해결 방법을 찾아가도록 함. ■ 구직 지원 방법 ➡ 인터넷 검색 후 지원 ■ 구직활동에 대한 느낌 ➡ 취업하는 것이 쉽지 않음 ■ 구직 문제점 ➡ 나이, 경력 단절, 신용불량 2. 구직활동 대신 고용·복지 연계 상담 : EAP 심리상담, 생애경력설계 집단상담, OO구 훈련비 지원하는 경비신임자격증 훈련 참여, 파산이 될 경우 참여 가능한 금융 범위 확인을 위한 금융 상담, 분야별 일자리 지원 등을 설명하고 개인 정보 동의서 작성 후 연계. **[과제 주기]** 1. 고용·복지 연계된 각각의 프로그램 담당자가 유선 연락 시 통화 요청. 2. 경비 훈련 후 수료증, 복지 담당자 상담 후 참여 확인증 발급받아 제출.

5 21.05.11 13:00(50분)	**[진행사항]** **1. 고용-복지 연계로 참여 일정 확인** 1) **생애경력설계 집단상담 참여** 마포고용복지센터에서 진행하는 집체 교육으로「생애경력설계서비스 구직자 과정」신청서 작성하고, 마포고용복지 상담사와 상담하고 5.14일 집체 교육(6시간) 참여로 구직활동 1회 인정. 2) **경비신임 교육이수(21.5.25~5.27)** 「마포구 연계 경비 양성 교육」신청서 제출 : 경비신임교육 이수하고 경비원으로 구직 활동할 수 있다고 설명. **[개입]** 1. 생애경력설계 과정은 퇴직자 등 준고령자의 제 2의 인생을 위한, 자기 주도적 경력 관리와 재취업을 위한 실질적인 구직기술 및 정보제공을 목적으로 하는 과정으로 장년층에게 필요한 교육임을 안내함. 2. 연령에 따라 취업 방향 재설정이 필요하고, 60대 남성분이 취업 가능한 분야로 경비, 주차 관리, 청소, 요양보호 등이 있으며, 경우에 따라 필수 자격증이 필요하여 훈련 참여 필요성 있음. **[과제 주기]** 이력서, 자기소개서 작성해온다.
6 21.05.21 유선	**[진행사항]** **1. 방문 상담 요청 건으로 유선 통화** 1) 일 경험 참여 의사 확인하기 위해 유선 통화함. 2) 경비 신임교육 일정으로 일 경험 참여를 바로 할 수 없다고 함 3) 5.25일 방문 상담 예약 **[과제 주기]** 1. 이력서, 자기소개서 작성해온다. 2. 워크넷 홈페이지에서 직업 가치관 검사한다.
7 21.05.25 유선	- 방문 상담 일자 변경 건으로 유선 통화.(5.25->5.31)
8 21.05.31 10:00(80분)	**[진행사항]** **1. 3회차 구직수당 신청서 제출** 1) 마포고용복지센터 집단교육 참여 이수증 제출. 2) 경비신임교육 이수 확인증 제출로 구직활동 인정. **2. 직업 가치관 검사 해석** 1) 성취, 몸과 마음의 여유에 매우 높은 가치를 두고 있어 새로운 일에 도전하여 원하는 것을 이루고 싶어함. 2) 성취의 직업 가치가 있어서 부동산 중개사로 역할을 잘 할 수 있었고, 아파트 분양 대행업을

8 21.05.31 10:00(80분)	하면서 많은 돈을 벌어서 능력을 보이고 싶어 하는 욕구와 경제적으로 안정되면 편안하게 살고 싶은 가치가 있음. 3) 낮은 직업 가치 : 개별활동, 영향력 발휘, 인정, 금전적 보상, 자율 등 4) 직업 가치와 직업 흥미 검사를 종합해 보면 혼자 하는 일보다는 다른 사람과 함께 하는 일을 선호하고, 자기 결정력보다는 타인에 의존하는 경향성을 보임. 5) 교육을 이수한 경비 분야로는 낮은 직업 가치를 보이고 있고, 부동산 사무원 분야로 더 높은 직업 가치를 보임. **3. 자기소개서 클리닉** **1) 성장과정** : 어린 시절 행복한 가정을 표현하면서, 일찍 돌아가신 아버지에 대한 그리움과 어머니에 대한 다정함을 많이 묘사하였고, 부모님에 대한 고마움 때문에 경제적 어려움 속에서도 어머니를 돌아가실 때까지 모실 수 있었음. 형제 관계는 3남 2녀로 둘째 아들이며, 큰형이 병든 어머니와 사이가 좋지 않아 모시지 않았고, 둘째인 본인하고만 살고 싶다고 하여 빚으로 힘든 생활을 하면서도 어머니를 모시게 되면서 큰형과 의절하게 되었음. 천주교 신자인 어머니를 천주교 묘지에 모셨는데, 몇 년 후 큰형이 어머니를 수목장으로 모시겠다고 하면서 형제간의 갈등이 더욱 심해졌다고 함 • **클리닉 ➡** 경험중심으로 스토리텔링 최근 자기소개서에는 어린 시절 특별한 경험을 중심으로 스토리 텔링 방식으로 작성한다고 설명하고 수정함. **2) 성격** : 닭강정 장사를 할 때 동네 아이들에게 인심 좋은 이웃집 아저씨로 기억 되었음을 표현함. • **클리닉 ➡** 장점 부각 다정하고 자상한 성격의 장점이 될 수 있음. **3) 학교생활** : 방황할 때 친구들의 도움으로 자신의 길을 찾을 때 도움을 받았던 친구들을 회상함. • 클리닉 ➡ 단점을 강점으로 원치 않는 전공 선택으로 대학 졸업을 하지 못했지만 방황할 때 친구들의 조언과 긍정적인 지지가 있었고, 도덕적인 인성은 잘 갖추게 됨. **4) 지원동기** : **"아침에 눈을 뜨는 그 순간부터 하루를 열심히 살자."**라는 자신의 생활 신념처럼 주어진 일에 최선을 다하겠다는 의지를 잘 나타냄. **4. 경비신임 교육 이수에 대한 소감** 50~60대 남자들이 모여 열심히 공부하는 모습과 취업을 위해 희망을 갖고 참여하는 사람들 모습에서 자극을 받아 열심히 교육 이수를 했다고 함. ➡ 성취의 직업 가치가 있어 교육 참여하는 것에 효과가 있었고, 내담자가 다른 분들보다 더 열심히 교육 참여한 것 같다고 상담사의 긍정적 피드백 제공. **5. 파산 면책 이후 금융 관련 문제 확인** 1) 법적으로 파산이 완료될 때까지 취업에 어려움이 있을 수 있고, 파산 후에 법적 문제나 금융거래 확인이 필요 2) 고용-복지 연계를 통한 이후 대처해야 할 금융 정보 탐색하도록 참여 제안.

8 21.05.31 10:00(80분)	3) 추후 사례 회의를 통해서 의료, 생계급여 대상 여부 진행 안내 - 아들의 소득 증빙을 제출하지 않으면 의료급여 혜택을 받을 수 없다는 구청 통보를 받음. - 만 63세 연령에 황반 변성으로 실명이 될 수 있기 때문에 자녀 동의 없이 의료급여 혜택이 가능한지 확인할 예정이라고 설명함. **[개입]** **1. 상담사 자기 개방** : 형제간의 갈등으로 형과 의절을 했다고 하여, 상담자도 형제간의 갈등으로 인해 서로가 만나는 것도 쉽지 않았던 경험을 이야기함. 어느 가정이든 같은 부모 밑에서 자랐어도 생각의 차이로 서로를 이해하기보다 원망을 더 많이 하고 살고 있다고 내담자 상황에 대한 공감을 표시함. **2. 상담자 조언** : 부모님이 있을 때는 부모님 때문에 감정의 골이 생겼지만 돌아가신 부모님이 과연 형제간에 의절을 바라지는 않았을 수도 있고, 나이를 먹으면서 생을 마감할 시간이 많이 남은 것도 아니니 형제라는 관계에 대해서 더 늦기 전에 다시 한번 생각해 볼 필요가 있다고 함 **[과제 주기]** 1. 다음 회기 중에 참여 가능한 집단상담 신청 : 취업희망프로그램 신청(6.07~6.10 ZOOM특강) 2. 고용-복지 연계 : 6.02 금융 상담 연계(파산 면책 이후 금융 이용 가능한 범위 확인) 상담 참여 후 확인증 제출한다.
9 21.06.02 16:00(40분)	**[진행사항]** **1. 고용-복지 연계 금융 상담 참여** 1) 파산 진행 전이었다면 자기 돈을 들이지 않고 파산 지원받을 수 있었는데, 현재는 파산 재판 중이라 추가 지원할 수 있는 것이 없다고 함. 2) 파산 이후 대출 등 금융 거래는 5년 동안 제한되지만, 본인 명의 통장 발급은 가능하여 취업할 때 사용할 수 있음 3) 고용센터에 다양한 지원제도가 있다는 것을 알게 되어 도움이 많이 되었음. **2. EAP 상담 연계** 1) 주 호소 문제였던 우울감을 확인하기 위한 심리상담 일정 확정 2) 1차 상담 진행, 심리검사를 받았고, 심각한 우울증은 아니라는 피드백이 있었음. **3. 고용-복지 사례 회의 개최 결정 통보** 1) 황반 변성 치료를 위한 의료 지원 가능성 타진과 OO구청 사회복지사 참여하는 사례 회의로 의료급여 지원 대상자 여부 확인 예정 2) 취업 지원을 위한 중장년 일자리 지원센터, 고령자 일자리 지원센터, OO구청 일자리 지원센터 등의 취업을 위한 전략적 지원 계획 논의 예정.
상담결과	**➤ 심리적 · 정서적 지원** **1. 사람과 만날 수 있는 기회 만들기 :** 가정의 해체와 대인관계 단절로 인해 사회적 역할 부족이 정서적 우울증으로 발전하였다고 판단하여 집단상담, 집체 교육, 개별 상담 등 사람들과 만날 수 있는 기회를 만들어 하고 싶은 말을 할 수 있도록 함.

상담결과	2. **경비신임교육 이수로 미래 모습에 기대감 갖기 :** 부동산 공인중개업을 했던 경험을 활용할 수 있도록, 경비로 취업하여 최신 아파트 가격과 주변 상황 등을 탐색해서 잊어버렸던 부동산 실무에 대한 이해를 높일 수 있는 기회가 되면 언젠가 다시 부동산 업무를 할 수 있다는 기대감으로 의욕을 높임. ➤ **직업적 지원** 1. **추천 직업(경비원, 주차관리원, 주차단속원, 청소원) :** 연령, 작업 강도, 취업 유지 기간, 출퇴근 거리 등 현실적 고용 기회와 채용 가능성을 고려한 직업 분야를 추천하였고, 직업 적응과 최소 3년 이상의 장기근속을 할 수 있는 분야를 권함. 2. **직업능력 탐색 :** 컴퓨터 능력이 연령에 비해 높은 편이고, 의사 소통 능력 및 문제 해결 능력이 가능하며, 시력을 제외하고 제시한 직무를 견딜 수 있는 신체적 능력이 있음. ➤ **고용복지 연계서비스** 1. **중장년 일자리 지원센터 :** 생애경력설계 교육 참여 2. **마포구청 일자리지원 :** 경비신임교육 참여 3. **EAP 심리상담 :** 단절된 대인관계로 생긴 우울감에 대한 진단과 심리적 불편감을 호소하고 심리적 지지와 자신을 제대로 탐색하고 바라볼 수 있는 기회를 제공. 4. **금융상담 :** 2억 이상의 빚을 해결하기 위한 전략과 파산·면책 이후 금융 활동의 문제와 해결 방법을 사전에 탐색하여 경제활동 할 수 있는 기반을 확인. 5. **고령자 일자리 지원센터 :** 연령으로 인한 일자리 제한과 사회 현상에 대한 현실적 이해를 통해 직업 선택 방향 재설정과 수용할 수 있는 마음 다짐.

05 상담사례 자기평가

잘된점	**1. 함께하면 이해할 것이다!** 처음 방문하면서 느낄 수 있는 어색한 마음을 빠르게 해소할 수 있도록, 반갑게 인사를 하고 자리 안내와 국민취업지원제도를 알게 된 계기와 신청 방법은 어떻게 했는지 등 다양한 질문으로 자기 의사 표현을 도와주었습니다. 또한 인터넷으로 국민취업지원제도 신청한 것에 대해 비슷한 연령대 분들이 방문 접수를 한 것을 비교해보면, 컴퓨터를 잘 사용하는 것은 연령에 비해 능력이 있음을 칭찬하면서 좋은 관계 형성을 하였습니다. 특히 내담자의 상처받은 마음을 공감하고 이해하면서 적절한 상담자의 자기 개방을 통해 동시대 삶과 경험이 이해받고, 지지 받고 있다는 생각을 하게 하여 힘들고 어려운 이야기를 편안하게 할 수 있게 했습니다. **2. 보여주면 기억할 것이다!** 짧은 상담 기간에 고용센터 방문 상담이 여러 번 진행되어서 내담자에 대한 많은 정보를 탐색할 수 있었고, 고용센터에서 제공할 수 있는 다양한 서비스 연계를 하였습니다. 국민취업지원제도가 추구하는 취업 가능성을 높일 수 있는 고용-복지 연계, 구청에서 제공하는 교육, 중장년 일자리 지원센터의 생애 재조명하는 특강 등 다각적인 지원을 하려고 노력한 점이 잘 되었다고 생각합니다. 무엇보다 취업에 필요한 경비신임교육 이수증을 취득한 후 이력서, 자기소개서 작성과 2회 이상의 자기소개서 클리닉을 통해 취업을 위한 기본을 갖출 수 있도록 한 것이 잘 된 점이라고 생각합니다. 이후 고용 복지 사례 회의에 안건으로 제출하여 집중적인 취업 알선과 일자리 정보 제공으로 사회에 참여할 수 있는 준비도를 높일 수 있도록 하였습니다. 취업하여도 장기근속이 가능할 수 있도록 우울증 등 심리적 문제 해결이 필요하여 EAP 상담 연계도 하였습니다. 내담자에게 고용센터에서 지원할 수 있는 다양한 연계 서비스를 통해 국민취업지원제도의 강점을 최대한 살려 진행한 것이 이 사례에서의 주요한 점이라고 생각합니다.
미흡한점	1. 우울척도 검사를 실시해서 심한 우울이 있음에도 EAP 상담 연계가 늦어서, 심리적 문제를 제대로 분석하지 못한 점이 아쉽습니다. 2. 구청 정신보건센터가 코로나19로 상담 일정이 많지 않아 연계가 어려웠고 결국 우울 관련 상담 진행이 이루어지지 않은 점이 미흡했습니다.
개선사항	1. **전문적인 우울증 관련 검사지를 활용**하여, 심리적 문제에 대한 면밀한 분석이 필요하며, 심리적 문제가 해결되지 않은 상태에서 알선, 직업 정보 등을 해도 효과적으로 적응하기에 어려움이 있을 것 같아, 체계적인 검사지 활용이 필요하다고 생각합니다. 2. 중년 이상의 **노인 우울증을 전문적으로 상담을 할 수 있는 기관**이 없어 **고령자를 위한 전문 심리 상담 서비스 제공**이 될 수 있도록 개선이 필요합니다.

우수상

(취업이룸)경력단절여성의 첫 경리 사무직 도전기! 국취가 이뤄내다!!

서 대 연 | 천안고용센터

사례유형 02

참여자 적성 진단을 바탕으로 유사사업 연계를 통한 직업능력향상 사례

직업상담사례 요약

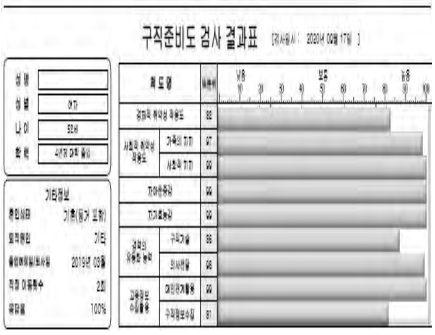
» 잦은 채용 실패로 인해 자기효능감이 낮아진 상태에서 이력서 및 자기소개서 클리닉을 지원하고, 고용복지센터 내 여러 유관기관과 협업을 통한 구인업체 발굴 및 틈새 노동시장을 공략하여, 희망 직무이던 경리실무로 취업 알선하여 취업에 성공

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	김현옥(가명)	성별	여
	연령	만 52세	학력	방통대 졸업(문화교양과)
	참여유형	1유형(비경활)	결혼	기혼
	취업장애요인	• 연령(준고령자), 경력단절 • 희망하는 직무 관련 직업 이력이 없고 준고령으로 취업 직종이 제한적임 • 배우자 및 자녀들 실직, 학생 등 경제적 압박에 따른 심리적 초조함, 불안감 내재		
환경	가족사항	• 배우자(실직), 장녀(실직), 차녀(실직 위기), 아들(대학생)		
	경제적 상황	• 그간 모아둔 자금 및 국민취업지원제도 생활지원금으로 생활		
	기타 사항	• 5인 가구 중 차녀의 수입에 의존. 생활고		

직업사항	희망직종 및 조건	• 1순위 : 경리사무직(주5일. 상용직 희망), 2순위 : (마트)계산대 수납원			
	미취업 기간	• 약 2년			
	경력	직장종류(직장명)	근무기간	직무내용	퇴사(이직)이유
		㈜ㅇㅇ백화점	2018.11.1.~2019.3.10.	식품 판매종사자	개인사정
		ㅇㅇ공인중개사	2009.12.23.~2018.1.3.	공인중개사	폐업
		㈜ㅇ&ㅇ원텍	2000.1.10.~2001.2.16.	기능원	질병, 부상, 노령
자격증	• 컴퓨터활용능력 2급, 전산회계(취업성공패키지 참여시 직업훈련으로 취득) 2급공인중개사, 드론 조종사				
기타사항	• 2020.9.9~2020.12.31. 취업성공패키지 참여 도중 국민취업지원제도 전환				

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사	• 직업선호도 검사 S형 * 구직 준비도 검사
검사결과	 ○ 직업 흥미 유형별 점수 구분 | 현실형 | 탐구형 | 예술형 | 사회형 | 진취형 | 관습형 원점수 | 26 | 15 | 30 | 33 | 28 | 23 표준점수 | 110 | 71 | 72 | 71 | 78 | 66 
검사해석	* 직업선호도 검사(SA형) • 육각형이 전체적으로 크게 골고루 발달해있음. 사회형 33점, 예술형 30점, 진취형 28점으로 일관성이 있고, 다른 유형과 3점 이상의 차이를 보여 유의미함 • 사람들과의 **교류를 좋아하고** 타인의 문제를 도와주고 가르쳐주는 것에 흥미를 갖고 있으며, 틀에 박힌 것보다는 **유연한 사고**를 즐기며 반복되는 일을 선호하진 않음. 때론 자신의 **직감을 믿는 성향**도 있음 • 기존 직무(공인중개사 10여 년) 이력과 비교하여 타인을 설득하고 목표를 달성하거나 경제적 이익을 추구하는 것에도 흥미가 있음을 확인함 • 타인과의 교류를 즐기지만 **때론 상처를 받기도 한다**고 하며 새로운 **도전을 두려워하지 않음** • 사회형의 특성과 관련하여 실제로 직업 선택할 때 주변인들의 일자리 소개가 진로 선택에 있어 중요한 영향력으로 작용하기도 함 • 하지만 전반적으로 육각형이 크게 발달함에 따라 **자신의 진정한 흥미 분야가 무엇인지를 잘 모르기**도 함 • 대표적인 추천 직업으로는 교사, 사회복지사, 간호사, 상담가, 예술가 등이 있음. 본인이 어렸을 때는 간호사를 꿈꿨지만, 형편상 선택을 하지 못하였고, 교사에도 관심이 있다고 함 * 구직 준비도 검사 • 척도의 전반적인 부분이 높은 점수를 보임 • 특히 구직에 있어 가족의 지지, 사회적 지지, 자아존중감, 자기효능감이 높은 편이며 대인관계 활용, 의사 전달력이 높은 특징을 보임 • 경제적 취약성에 있어도 실직에 따른 심각한 어려움은 없어 보임 〈 위 직업선호도 검사는 2020년 9월 취업성공패키지 참여시 자료를 근거로 해석한 것으로 2021년 2월 국민취업지원제도 참여시에는 상황 변화가 있을 가능성도 있음 〉

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	• **"빨리 취업을 해야 하는데 나이가 많다 보니 취업이 어렵고 점점 자신이 없어요."** • "나이가 있다 보니 몸으로 하는 일보다는 사무직으로 취업하고 싶어요." • "사업장에서 한 번도 연락이 안와요."
심리적 요인	• 주소득원의 경제력 상실로 인한 **전반적인 재정난으로 심리적 압박감, 스트레스** • 거듭되는 구직의 실패에 있어 **자신감 저하, 초조함** • 진로 선택**(경리사무원)의 불확실성**에 대한 불안, 사무직으로의 일경험이 없어 노동시장에 대한 두려움 내재함
환경적 요인	• 배우자의 실직, 가족들의 실직, 대학생 자녀의 학비 등 전반적인 생활의 어려움으로 인한 위기 상황임 • 학비, 생활비, 통신비, 아파트 관리비 등 **소득과 지출의 심각한 불균형** 상태
직업적 요인	• 구직자 대비 **구인업체의 부족**(경리사무직으로 준고령자를 기피) • **취업(고용보험 가입) 이력 미비** - 백화점 식료품 판매원 4개월(자진 퇴사) - 전기장비 제조업 종사자 1년 1개월(질병, 부상, 노령으로 퇴사) • **경력 단절** • 구직기술은 부족함. 흥미(사무직)와 건강에 따른 **직무 전환 희망함**
구직자 종합 분석	〈개요〉 • 장기간의 부동산 운영 및 폐업 등으로 인해 노동시장 파악이 어려웠던 대상자가 막연히 지인들의 소개로 아파트 경리실무 수강을 위해 취업성공패키지 참여 • 미미한 직장생활 및 경력 단절로 직업정보에 대한 이해도 낮은 상태에서 지인들에게 의존하는 구직경로를 중요가치로 여기는 등 낮은 구직기술로 인해 채용 지속 실패 • 직업훈련 및 자격증 취득만으로 준고령이고 이력 없음에도 불구 사무직으로 취업을 할 수 있다는 왜곡된 생각 및 노동시장에의 환상을 가지고 국민취업지원제도 참여 • 흥미에 따라 **직종 전환(공인중개사->경리/사무보조)**을 희망하였으나 **직업이력**이 전반적으로 **미비**하고 관련 분야로의 **일경험 부족함** • **경제적 어려움**으로 인해 빠른 취업을 희망하나, **준고령**의 나이 대비 **사무직 채용하려는 구인업체**가 **부족**하여 실제적으로 취업의 한계점 노출됨 • 경력 단절 및 기존 사업장에서의 **갈등으로 인한 퇴사** 등으로 **직장 적응의 문제**도 예상됨 • 취업 의지나 적극성에 비해 **사무직에서 요구되는 신중함과 정확성 등** 부족함 • 사무직으로 취업이 점점 어려워짐에 한계를 느끼고 **청소직, 생산직으로도 수차례 도전**하였으나 연령 문제로 계속되는 **구직의 실패 겪어 자신감이 저하**된 상황임

구직자 종합 분석	* **역량(성격)의 강점** • 기존 공인중개사 시절 민원 응대력이나 문제해결 등의 **순발력, 민첩성 뛰어남** • **도전정신**이나 학습에의 **열정이** 있어 국민취업지원제도 참여 시점까지 직업훈련으로 사무직 관련 자격증(컴퓨터활용능력2급, 전산세무)을 취득하는 등의 **지적잠재력**은 높은 편이고 **노력과 성실성**은 강점 * **성격의 약점** : 성격이 **성급함**
상담 목표 및 전략	• 취업의 의지가 높아 희망하는 아파트 경리 사무직에서 사무 관련 경리직이나 사무보조원 등의 직종으로 폭넓게 전환할 수 있는 **합리적 의사결정(눈높이 조절)** 및 지속적인 **일자리 정보제공 필요** • 심리검사 등을 통해 **자신 및 직업세계에 대한 이해증진** • **정보탐색 및 활용 능력 향상**시키기 • **이력서 자소서 클리닉, 면접 지원** 등을 통한 **집중적인 취업 지원 서비스** 필요

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 1 회/ 유선 6 회
진행기간	4 개월

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1	**1. 상담의 구조화 & 정보 탐색** • 국민취업지원제도 OT 진행하면서 제도 전반에 대한 설명 및 향후 진행 과정 등 안내 • **취업 역량 평가 및 사정** : 학력, 직업 이력, 건강 상태, 가구 여건, 구직 욕구, 보유 자격증 등 확인 • **(가족 구성)** 본인, 배우자(실직), 장녀(실직), 차녀(근로자이나 실직 위기), 장남(대학생) • **(최종 학력)** 방통대(문화교양과) • **(자격 사항)** 전산회계 2급, 컴퓨터활용능력2급, ITQ,한글, 공인중개사, 드론조종사(민간자격증) • **(희망 직종)** 아파트 경리사무원, 사무보조 • **(희망 지역)** 천안, 희망 급여 월 200이상 • **(경력 사항)** 공인중개사(자영업 10년), 백화점 식료품 판매원 4개월, 30대 중반 생산직 약 1년 • **(희망 훈련)** 욕구는 있지만 미정(경제적 어려움으로 인함) • **(건강 상태)** 양호 • **(성격)** 배우는 것을 좋아해 늦은 나이에 방통대를 갈 만큼 열정이 있음. 행동이 빠른 편이나 다소 성급할 때도 있음 • **(기타)** - 지인들이 컴퓨터를 배우면 나이가 들어도 아파트 경리 실무를 할 수 있다는 말에 취업성공패키지를 통해 직업훈련(아파트 경리 실무)을 배웠음. 구직활동에 있어 지인들 소개를 중요 가치로 여김 - 생활이 어려운 연유로 여러 곳에 일자리를 부탁하는 등의 노력을 하면서 기대하는 바가 있다고 함. 구직에 본인이 자신감을 보이고 있어서 취업 알선은 생각해보고 필요 시 요청하겠다고 함 **2. 라포 형성 및 욕구 파악** • 이력서를 제출하는 등 구직의 적극적인 자세, 배움에의 열정 등의 노력 등을 **칭찬**해 드림 • 가구 여건 및 경제적 **어려움 등**에 대해 **반영적 경청**함 • 취업을 하고자 함에 있어 일경험이 부족하고 자격증만 취득한 상황임. 경력 단절, 준고령의 나이에 이력서를 제출해 보지만 사업장의 요청이 없어 다소 초조함이 있는 반면 지인들의 소개로 취업할 수 있다는 기대감이 있는 등의 **양가감정을 직면**시켜 드림 • 자녀 교육비, 코로나로 인한 배우자와 자녀들의 실직에서 오는 **스트레스를 공감**해주며 위기 상황에서 **상담사가 언제든 파트너로서 지지해 줄 것을 약**속함

1	• 경제적 위기 상황에서 빠른 **취업이 목표임을 확인**함 **3. 상담목표 설정 및 역량 파악** • **초반기(1~2회차)**에는 장기간의 실직으로 인한 **스트레스 다루기** • 취업 활동 동아리 활동 등을 통한 **실직자들의 위기 상황**은 나만이 아닌 **보편적 감정임을 체험**하기 • **2~3회차**에는 구직활동 외에 구직기술 향상을 위한 **집단상담, 단기특강** 등을 통한 **취업역량 향상 병행하기** • 자격증이 취득된 상황에서 구인업체 직접 지원 등의 **구직기술 향상**시키기 • **사회적 지지체계(지인)**를 활용한 구직활동 지지하기 • **중반기(4~6회차)** 이후에는 **알선 등을 통한 집중 취업 지원**하기 **4. IAP 수립하기** • 빠른 취업을 위해 본인 주도적으로 경리사무직, 사무보조 등으로 기간 내에 구직활동(구인응모) 2회 이상하기 • 구직 활동한 것에 대해 상담사와 내용을 공유하고 구직활동에 대한 피드백 받기 • 구직활동이 미비할 경우 상담사의 알선 등으로 전환도 고려하기 **5. 과제 제시** • 지인들을 이용한 구직활동 해오기 • 취업특강, 생애경력설계 등을 통한 자기 점검 및 취업 의지 고취하기
2	**1. 취업 활동 보고서 검토 / 취업 역량 강화 및 구직 정보 확인** • 생애경력 설계 수료 • 입사 지원(식품회사 경리 지원) : 사업주가 이메일 열람하였으나 미채용 **2. 과제 제시** • 구직활동하기, 재도약프로그램 참여하면서 구직의사 강화하기
3	**1. 취업 활동 보고서 모니터링 및 검토** • 경리사무직 2곳 지원(사업주 모두 입사 지원 이메일 열람하였으나 미채용), 하네스 검사파트(생산직) 지원 → **모두 취업 실패** • 그 외 지인의 소개로 **청소직 일자리에도 지원**함 **2. 구직 실패 요인 분석 및 상담의 재구조화** • **참여자는** 구직 **실패의 요인을** 내재적 요인(구직기술 부족, 역량 부족 등)보다는 **외재적 요인(구인업체 부족, 연령 등)으로 한정함** • 희망 직무인 경리사무직과는 다른 **생산직, 청소직으로 지원한 이유**를 여쭤보니 사업장에서 연락이 없어서 **초조함**에 20여 년 전 했던 생산직과 심지어 청소직까지 할 수 있는 모든 지원을 하였다고 함 • 구직 실패의 요인을 점검하고 **자기주도적 구직활동에서 상담사 주도**의 모니터링과 알선등 적극적 개입으로 **상담 목표를 변경**함으로써 상담 **재구조화**함

4	**1. 구직 의사 재확인** • 준고령으로 취업의 제한(지원할 수 있는 구인업체 부족, 연령으로 인해 사무직은 준고령자 채용 기피 등)이 많음을 확인함. • 이에 생활고 해결을 위해선 희망 직종 상관없이 취업해야한다는 **현실과의 타협**을 통해 **생산직, 청소직 지원**까지 한 이력을 보고 간절하고 **높은 구직 의사** 확인함 • **상담사의 적극 개입** 및 알선에 **동의**하고 상담사의 지원을 희망함 **2. 일자리 발굴을 위해 취업지원팀과 협업 & 참여자에게 정보 제공** • 워크넷 사무직 관련 구인업체 탐색(나이 제한, 경력 제한 등에서 한계점 노출) • **천안시 일자리센터, 새일센터** 구인업체 정보 및 협업 요청하였으나 **나이, 경력 등의 사유**로 요건에 맞는 **구인업체가 없다**며 더 이상의 취업 서비스 진행 없음 • **취업지원팀**과의 지속적 협업 끝에 **틈새 노동시장 공략**하기로 함 **출퇴근이 다소 소요되는 사업장에서 경리 모집을 희망하는 사업장 발굴** (출퇴근 문제 등의 이유로 장기간 구인난을 겪었기에 모집 요강에 준고령자도 희망한다는 구인업체 발굴함) • 참여자에게 사업장 정보 제공함 **3. 과제 제시 : 이력서 자기소개서 작성 & 클리닉** *** 자기소개서 구성 전략** • 일경험 없음은 **직무와 연관된 자격증**을 우선적으로 제시함으로써 **보완함** • **구인업체 분석**(근로자 **10인 내외의 중소기업**/구인업체의 주요 타깃 층이 축산 농가들이므로 **상황에 따라 실외근무 필요**/ 시내권에서 살짝 벗어나 **출퇴근** 시간상의 문제로 **자차보유자 희망/ 급여는 200~250만 원** 정도로 **보상함**) • **참여자의 강점을 부각** ① 어려운 가정 여건에도 불구하고 5인의 가구원들이 꼭 함께 저녁 식사를 하며 그날의 어려웠던 부분을 토로하고 해소하는 점 -> 중소기업에서 소통의 중요성, 가족을 대하는 마음으로 난관을 해결해 나가는 인내심과 지혜를 강조함 ② 공인중개사를 하면서 **민원응대, 문제해결력, 신속한 기동력** 등은 근로 시에 직무에 큰 영향력을 발휘할 수 있음을 강조함 • **채용 기업에 고용촉진 장려금 대상자**임을 강조함

5	**1. 구인업체 인사 관리자 면담 및 구직자 지원 의사 확인** • 참여자에게는 사업장에 대한 안내와 지원 의사 확인하고, 구인업체에게는 참여자의 취업 지원 의사 및 이력 등을 안내하여 각각의 면접 의사 최종 확인 후 알선하기로 계획함 **2. 취업 알선** • 인사 관리자에게 수정한 이력서 및 자소서 이메일 발송 & 알선 • 참여자에게 알선 내용 전달
6	*** 면접 클리닉 및 취업 예정임을 확인** • **면접 시 태도 등 컨설팅 진행** • 참여자의 직업훈련 수료와 자격증 취득하기까지의 노력과 성실성 및 타 직종에서 근로한 다양한 경험, 민원 응대력 등 **강점을 부각, 예상 질문** 등을 통한 사전 대처 • **최종적으로 참여자의 합격 소식 유선 연락 받음**
7	*** 출근 여부 확인 및 직장 적응 돕기 위한 인터뷰** • **첫 출근 확인!!!** • **'하루가 어떻게 지나갔는지 모르겠어요**. 기존 사무직이 일을 많이 방치했는지 서류 분류 작업을 하는데 1년 전 것도 나오고 그렇게 정리 하다 보니 맞는지 어떤지 **얼떨떨하기도 하고 그러네요**?', '다들 너무 바빠서 제대로 물어볼 수도 없었어요.' • '처음엔 외곽지이고 썩 내키진 않았지만, 사장님 부인과 나이대도 비슷하고 제가 예전에 사료 상회를 잠시 한 적이 있어서 이게 또 인연인가 싶기도 하네요?' • 사모님이 연구개발을 위해 농장을 돌아다니면서 사료의 효과 등 자료를 수집하려 할 때 동행을 요청해서 본인의 기존 공인중개사 시절 실외활동과 비슷하여 즐거울 거 같다고 함 • 근속 여부에 대해선 "버텨 봐야죠 뭘.. 요즘 같은 때 취업하기 쉽지도 않은데.." 라고 하며 근속의 의지 확인
상담 결과	**■ 공인중개사(부동산사무실 운영) 이력이 대부분인 준고령자 경력 단절 여성을 이력서 및 자기소개서 클리닉 등을 통한 구직기술 향상과 일자리 발굴 등을 통해 경리사무원으로 알선하여 취업 성공함** **1. 구직기술 및 취업역량 향상** • 지인들에게만 의존하던 구직 정보수집의 한계를 벗어나 상담사의 이력서 자기소개서 클리닉으로 취업역량 강화함 **2. 자기효능감 증진** • 지속되는 취업 실패로 희망 직무와 무관하게 청소직까지 지원하는 등의 자신감 저하를 극복하고자 희망하는 중소기업의 경리사무원에 적합한 참여자의 강점 등을 확인해봄으로써 자신감 향상 **3. 상담사의 시기적절한 개입 및 적극 지원** • 본인 요청에 따라 자기 주도적인 구직활동을 지원하였으나 계속 취업에 실패하여 그 요인을 분석하고 상담사의 적극 개입이라는 합의점을 찾음 • 시외권에 위치해 구인이 어려워 나이 무관하게 채용한다는 경리사무원 모집의 구인업체 발굴 및 적극 알선으로 취업에 성공할 수 있었음

05 상담사례 자기평가

잘된점	• 참여자가 스스로 뭔가를 결정할 때까지 **상담자가 인내심을 갖고 기다려주었음** • 기다림 속에서 참여자를 믿는다는 신뢰감을 주었고. **실패의 원인 분석**을 위한 경청 및 자녀 교육, 실직의 스트레스에 대한 **공감과 반영적 경청**은 라포 형성에 있어 긍정적인 기대를 하게 함 • 심층 상담을 통해 참여자에 대한 일경험 부족 및 전직으로 인한 적응 여부, 준고령자들의 노동시장 진입에의 한계점 등 **정확한 진단(능저의고)**과 **욕구(빠른 취업)를 파악**하여 기다릴 땐 기다리고, 실패를 통한 참여자의 요구가 있을 땐 시기적절한 서비스 제공함 • 상담 초기에 취업 역량 강화를 위해 취업특강, 재도약프로그램 참여 등으로 **실직자들의 스트레스를 다루고,** 실직이 자신만의 문제가 아닌 **보편적**임을 확인하게 해줌으로써 **취업 및 노동 시장에 대한 이해도를 높임** • **참여자의 실패 요인 분석 및 신속한 개입**을 통해 직업정보와 **취업 알선** 기회를 제공함으로써 구직에 대한 기대를 갖게 함 • 상담사 혼자만이 아닌 **여러 기관들(새일센터, 일자리센터, 취업지원팀)과의 협업 노력** • 취업 성공의 성취감 및 **추수 지도**를 약속함으로써 **직장 적응 및 심리적 안정** 도움
미흡한점	• 2020년 취업성공패키지로 참여하다 국민취업지원제로 전환하면서 초기에 국민취업지원제도 업무 과중을 이유로 1회차 방문 상담 1회(최소 3회 진행이 원칙)로 진행함으로써 참여자의 가구 여건 등에 대한 충분한 탐색을 하지 못한 점 • 가구원들 대부분 실직 상태로 **가구원들의 고용 서비스 지원까지 연계되지 못한 점** • 2020년 9월 취업성공패키지 참여시 실시하였던 직업심리검사 등을 현행화 시켜서 진단함으로써 현재 상태에 대한 충분한 고찰 및 명확한 진단은 부족한 점
개선사항	• 경력 단절, 건강상의 문제, 일경험 부족으로 인한 자신감 저하된 참여자들에게 맞는 일자리를 충분히 확보하기 위한 **구인업체 발굴**하기 또는 일자리 등에 대한 정보를 수집하여 참여자들에게 일자리 기회 제공하기 • **취약 계층을 채용해 주는 업체들**과의 신뢰감 형성으로 지속적으로 참여자들에게 매칭될 수 있는 **일자리 확보를 위한 노력 필요함** • 참여자의 특성(연령, 보유 자격증, 자차보유 등)을 명확히 알고, 희망 직종 외에 관련 유사 직종들을 더 폭넓게 확장하여 **알선할 수 있는 상담사의 역량 강화 필요함**

우수상

리사, 너의 꿈을 응원해!

김 은 정 | 인지어스 부산지사

사례유형 02

참여자 적성 진단을 바탕으로 유사사업 연계를 통한 직업능력향상 사례

직업상담사례 요약

» 호주에서 피부관리사로 근무하였으나 코로나로 경제활동이 어려워 20년 12월 배우자(한국인)와 함께 한국 입국함 낯선 환경 적응과 재취업에 대한 불안감 있었지만 자기 효능감 회복하고 직업훈련 통해 피부관리사 자격증 취득, 스킨케어 전문점 피부관리사로 취업

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	리사	성별	여
	연령	만 34세	학력	전문대 졸업(피부미용)
	참여유형	I 유형(요건심사형)	결혼	기혼(한국인 남편)
	취업장애요인	① 직업정보 부족(피부관리사 직종에 대한 나라별 직업세계 인식차이) ② 자격증 없음(현지 자격증은 있으나 국내 자격증 미취득) ③ 한국어 언어능력 부족 및 대만과 한국의 문화적 차이로 인한 자신감 부족		
환경	가족사항	① 한국인 배우자(만 34세)와 결혼 2년차로 호주유학시절 만나서 결혼 ② 2020년 12월 한국 귀국, 배우자 본가 대구에 있으나 배우자가 호주 유학 이전 부산에 거주하여 부산에 익숙하고 상대적으로 일자리 많은 부산에 오게 됨 ③ 한 달에 한 번 본가에 방문하고 있으며, 현재 자녀는 없고 3년 뒤로 계획 중임		

<table>
<tr><td rowspan="2"></td><td>경제적 상황</td><td colspan="4">① 코로나로 인해 호주 시장 내 경제활동 어려워 한국 귀국하였고 1개월 전부터 배우자는 인테리어 건축 목공 일용직으로 근로 시작, 월 150만 원 미만 소득으로 생활하고 있으나 고정수입은 아니어서 경제적으로 어려움
② 호주에서 저축한 돈에서 일정 부분 사용하고 있으며 배우자는 3개월 정도 업무 경험 쌓으면 정규직 전환가능성 있다고 함</td></tr>
<tr><td>기타 사항</td><td colspan="4">① 국적 : 대만, 체류자격 : F6(결혼이민)
② 현재 결혼이민자 여성으로 지방자치단체에서 한국어 교육 지원받고 있음
③ 영어가 능숙하며 기초적인 한국어 회화능력이 있어 기본적인 의사소통은 원활
④ 지적이며 학습능력이 뛰어나고 컴퓨터 활용능력 높음</td></tr>
<tr><td rowspan="5">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">이·미용 서비스업 (피부관리사, 속눈썹 연장 등)</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">3개월(한국 귀국 전 호주에서 피부관리사로 8년간 근무)</td></tr>
<tr><td rowspan="4">경력</td><td>직장 종류(직장명)</td><td>근무 기간</td><td>직무 내용</td><td>퇴사(이직) 이유</td></tr>
<tr><td>Advertisement OO</td><td>2010.10~2012.05</td><td>피부관리</td><td>개인사유</td></tr>
<tr><td>MermaidOO</td><td>2014.02~2017.07</td><td>피부관리</td><td>개인사유</td></tr>
<tr><td>Skinssence OO</td><td>2017.11~2020.06</td><td>피부관리</td><td>경영악화(코로나)</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="4">-</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="4">• Nail, facial Hair waxing, massag, hot stone massage, aromatherapy, body treatment (호주)
• 국내 자격증이 없어 관련 분야 취업이 어려움</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

※ 내담자는 기초적인 한국어 회화 가능한 상태이나 직업선호도검사 문항 이해부족으로 심리 검사결과 객관성 및 신뢰성 부족으로 이주민 취업 준비도에 대한 질의응답으로 대체하였음.

심리적 요인	자기개발의지	• 이·미용서비스업(피부 관리, 속눈썹 관리) 취업 관련하여 자신의 능력을 개발할 의지 높음
	구직동기	• 경제적으로 배우자에게 의존하기보다 스스로 구직활동을 하려는 동기 높음 • "저는 무료한 지금의 생활을 취업으로 빨리 해소하고 싶어요" • "배우자에게 의지하는 것보다 내가 스스로 돈을 벌어서 생활하고 싶어요"
가족의 지지	취업 지지	• 배우자의 고된 업무 강도로 인해 직업정보 지원받기 어려운 사항이나 취업을 위한 심리적 지원이나 협력은 가능한 상태임
기초직무 능력	한국어 능력	• 한국어를 일상생활에서 사용할 수 있는 기초적인 한국어 회화 가능 • 다만, 피부미용 관련 자격증 취득 및 훈련 지원 필요함
	컴퓨터 능력	• 컴퓨터 활용능력(영어버전 사용가능/한국어 버전 사용 미숙)
	신체 능력	• 장시간 지속되는 근무환경 견뎌낼 수 있는 신체능력 보유함 • 호주에서 피부관리사로 근무한 경력으로 신체사용 능숙
	계산 능력	• 업무를 수행하기 위한 기본적으로 알아야 할 사칙연산 가능함
조직(문화) 적응	대인관계	• 친구들은 호주에 거주하고 있어 SNS으로 소통하고 있으며, • 한국은 시댁 및 배우자 친구 부부와 주로 교류하고 있음
	한국조직문화적응력	• 한국 거주 3개월로 한국 조직문화 이해 부족하고 피부관리사에 대한 직업 인식 차이 심한 편임. 호주에서는 피부관리사가 전문 직종으로 급여도 높고 노동 강도도 한국에 비해 낮은 편임 – 호주에서 피부관리사 근무 당시 주 30시간 월 급여 300만 원이고 전문 직종으로 직무에 대한 자부심 높았고 근무 환경 만족스러웠음
이전경력 및 교육수준	직업경력	• 호주에서 피부관리사로 총 8년 근무경험이 있지만, 한국에서 직무경험 없음
	교육경험	• 호주 디자인학과 졸업 및 뷰티학과 졸업(college) – ASIA University Department of digital Media Design 2007~2010 – Brisbane school of beauty diploma. July 2018 – Mastery intitute Australia diploma of remedial massage 2020
전문직무 능력	자격증 보유	• office, photoshop, massage(호주 자격증 취득)
	외국어 능력	• 영어 회화 능숙한 편임, 기초적인 한국어 회화 가능 (글쓰기, 독해는 어려움)

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	① 코로나로 인한 경영악화로 인해 배우자와 함께 한국 입국한지 4개월 되지 않아 경제적 어려움과 관련 경력을 살려 취업을 하겠다는 의지가 높음 ② 배우자 업무로 인해 늦은 시간 귀가하여 진로고민이나 정보를 나눌 사람 부재
심리적 요인	① 우울감과 불안 호소 : 한국 입국 후 적응되지 않은 상태에서 배우자 업무 특징상 퇴근이 늦어 하루 종일 집에 있는 시간 길어져서 힘들기도 하고 우울함 새롭게 일을 준비해야 하지만 어디서부터 시작해야 하는지 불안감 커져감 ② 불안감과 심리적지지 부족 : 배우자가 장시간 근로 인해 집에서는 휴식을 원하는 경우가 많아서 외부활동 거의 없는 상태여서 남편과의 대화를 나누기 어려움 ③ 자기효능감 저하 : 새로운 환경에 대한 익숙하지 않은 측면과 그동안 해왔던 일을 다시 시작할 수 있을까 하는 불안으로 인해 자기효능감이 낮아져 있어 이를 회복하는 것이 필요
환경적 요인	① 호주 유학 시절 배우자 만나 결혼까지 하였으며 배우자 또한 인테리어 전문가로 안정적이고 편안한 환경에서 근무하여 경제적으로 어려움 없이 생활하였음 ② 코로나로 인해 경기악화 지속되어 불가피하게 20년 12월 한국 입국 후 취업을 희망하고 있지만 낯선 환경에 대한 막연한 두려움 있음 ③ 배우자 또한 호주에서 근무당시보다 한국에서 인테리어 직종에 대한 처우가 낮고, 단순 직종으로 일하고 있는 것에 대한 심리적 갈등이 있음 ④ 취업성공 위한 지원체계 및 정보제공자 역할 부재함
직업적 요인	① 대학에서 피부 관리 전공을 하고 8년간 피부관리사로 근무, 호주에서 피부관리사는 전문 미용 직종으로 직무에 대한 자부심이 높았고 근무 환경 만족스러웠음 ② 해외에서 취득한 자격증은 한국에서 적용되지 않아 피부관리사 자격증 재취득해야 하는 어려움 있음. 또한 한국에서 피부관리사 단순 마사지 개념이 높고 처우가 좋지 않음. 좀 더 새로운 분야(속눈썹관리) 자격증 취득을 희망하고 있으나 기대감과 불안감도 있음 ③ 한국에서 직업정보를 탐색하거나 수집하는 경험이 낮아 어려움이 있으며 호주와는 직업적 처우나 조건 등이 다른 것 같아 혼란스럽기도 함.
구직자 종합 분석	① 내담자는 취업의욕이 높고 지적 능력이나 이해도가 높고 성격적으로 외향적, 사교성, 꼼꼼함 등의 강점이 있음 ② 귀국 이전에는 자기효능감도 높고 직업적 능력도 갖추고 있었으나 현재는 자신의 능력에 대한 믿음도 낮아져 있고 취업 준비를 어디서부터 해야 할지 막연하여 불안감이 높고 자기효능감도 낮아져 있음. ③ 기초적인 한국어 사용은 가능하나 자격증 취득까지 해야 하는 사항에 부담감이 있으며 채용정보 탐색 및 적합한 구인공고가 어떤 것인지 구인정보 탐색에 있어서도 어려움 있음. 관련 분야 취업에 대한 필수자격 요건도 부족함. ④ 배우자가 적극적으로 지원할 수 없는 상황에서 우울감도 생기고 도움을 받을 수 있는 사회적 지지가 필요

상담 목표 및 전략	① 내담자의 강점을 살려 구직활동을 촉진 - 내담자 경력에 대한 성공 경험 탐색 및 정서적 지지를 통해 자신감 촉진 - 직업적 성격 특성, 직업 가치 등을 통한 자기 명료화 - 자신에게 적합한 직업에 대해 보다 현실적인 평가 및 선택 ② 직업에 대한 이해 증진, 정보탐색, 활용능력 함양 - 직업, 훈련(교육), 취업 관련 정보 제공 - 직업, 훈련(교육), 취업 관련 정보 탐색 방법 습득 - 수집한 정보들 사이에서 자신에게 필요한 정보 기준 세우고 적합한 정보 선택 ③ 직업계획 수립, 실천 - 직업목표 달성을 위한 단계별 계획 수립 - 계획의 적절성 검토 및 구체적인 활동 계획 실현 ④ 취업의 불안감을 해소할 수 있는 지지체계 마련 - 상담사와 촉진적 관계 형성을 통한 지속적인 직업정보 교류

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 8회/ 유선 7회
진행기간	3개월

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1 [방문상담]	① 초기상담을 통한 주요 호소 문제 파악 내담자는 한국 적응 및 의사소통 어려움, 진로 고민 나눌 소통 부재, 자격증 취득 후 빠른 취업 희망, 취업 위한 정보 부족 등의 문제를 호소 “갑자기 코로나로 남편 따라 한국에 왔어요. 와서 일을 못 하고 아는 사람도 없어 힘들어요” “취업을 하고 싶은데 방법을 모르겠어요.” “한국에서 자격증도 따고 싶은데 어떻게 해야 할 지 모르겠어요” “남편은 지금 일하는라 바빠서 혼자 알아서 해야 돼요” “호주에서 일한 피부미용으로 취업하고 싶어요” ② 상담자 개입 및 처지 “갑자기 코로나로 남편 따라 한국에 왔어요. 와서 일을 못 하고 아는 사람도 없어 힘들어요” “취업을 하고 싶은데 방법을 모르겠어요.” “한국에서 자격증도 따고 싶은데 어떻게 해야 할지 모르겠어요” - 상담자는 내담자의 강점 및 능력에 대한 지지와 격려, 라포형성 및 공감적 이해 - 낯선 나라에서 남편과 함께 왔지만, 남편이 일을 시작하면서 내담자를 챙기지 못하는 공백을 도와줄 수 있는 심리적 지지와 정보 제공 - 내담자의 이·미용 서비스업 분야 취업 위한 자격증 취득 절차 프로세스 안내 ③ 과제 피부관리 및 속눈썹 훈련과정 탐색 및 희망하는 과정 3군데 선택
2 [방문상담]	① 취업 준비도 탐색 및 분석 직업 선호도 검사 L형 실시하였으나 한국어 독해 능력 부족으로 검사를 실시하는 것이 어려웠음 (흥미 코드 : SA 유형) ② 이주민 취업 준비도 검사 대체 이주민 취업 준비도 체크리스트를 통해 좀 더 세부적인 사항을 질의하고 탐색 - 호주에서 피부 관리 근무 경험 살려 한국에서 자격증 취득 후 빠른 취업 희망함

2 [방문상담]	- 배우자 근무 여건으로 심리적 지지 및 직업정보 지원 체계 부족함 - 영어회화 원활, 기초적인 한국어 회화가능, 컴퓨터 활용능력 우수 및 직무기초 능력 뛰어남 - 한국 입국 3개월로 낯선 환경에 대한 적응 어려움 ③ 취업 장애 요인 분석 - 자격증 취득 어려움(수업 듣기 위한 일련의 과정에 대한 정보 및 선택 어려움) - 속눈썹 훈련과정 이수 및 자격증 취득 희망하지만, 언어장벽 및 새로운 분야 개척 어려움 - 직무 경험 있는 피부관리사 취업 시 한국에서 피부관리사 자격증 취득해야 함 - 학원 탐색 및 훈련 진행 사항 전반에 대해 막연한 어려움 호소 ④ 국민취업지원제도 필수 구직활동 과제이행 어려움 - 기초 한국어 회화 능력으로 과제 및 절차 이행 시 배우자 도움받기 어려움 ⑤ 상담전략 및 처지 : 자기 효능감을 통해 자신감 상승하고 진행 과정 어려움에 대한 부분은 내방하여 상담사와 함께 이행할 수 있도록 의지 북돋음 - 직업훈련 사이트 활용하여 내담자에게 적합한 훈련기관 선택할 수 있도록 지원 - 훈련학원 정보 1차 탐색 후 내담자 스스로 훈련학원 선택하고 기관 연락하여 내담자 상담일정 잡음 ⑤ 과제 - 훈련기관 방문하여 교육과정, 취업률 등 고려하여 최종 선택할 수 있도록 과제 제시함. 또한 탐색 과정 중 의사소통 어려움 있을 경우 상담사가 중재할 수 있음을 사전 안내하여 자신감 가지고 있도록 함
3 [방문상담]	**[희망훈련 선택 및 국민내일카드 훈련신청]** ① 상담 진행 사항 - 상담사는 훈련신청을 위한 절차 안내했으며 최종 선택은 내담자 스스로 학원 선택 및 최종 선택함으로써 자신감 상승 및 의지를 높임. - 내담자가 최종 선택한 훈련과정으로 국민내일배움카드 신청 ② 주요 문제 - 개강 시기 도래했으나 훈련 개강 관련 안내 부족하여 내담자 불안감 호소함. ③ 상담자 개입 및 처치 - 훈련학원 연락하여 개강 일정 및 진행사항 유선 연락 및 문자 제공 할 수 있도록 요청함 - 내담자는 학원과 통화하여 진행사항 전달받았으며 심리적 안정감 얻음.
4~5 [유선상담]	**[개강훈련과정 폐강]** ① 주요문제 - 개강 2일 전까지 훈련등록 되지 않아 훈련학원 확인 결과 인원 미달로 최종 폐강했음을 확인함 - 학원 측은 폐강이 예상되었음에도 불구하고 내담자에게 사전 안내 부족했으며 내담자는 이주민

4~5 [유선상담]	여성으로 차별받았다고 생각하며 상처받음 "학원에서 제가 수업 듣는 걸 좋아하지 않았던 것 같아요" "제가 한국어가 부족해서 수업 듣는 걸 원하지 않은 걸까요?" ② 상담자 개입 및 처치 - 학원 측 연락하여 폐강에 대한 사전 설명 부족한 부분에 대해 내담자에게 설명하고 양해 구할 수 있도록 함 - 학원 폐강으로 수업 중단된 사항이며 내담자의 부족함이 아님을 명확히 인지시킴
6 [방문상담]	**[훈련과정 재탐색 및 속눈썹 연장 실무훈련과정 신청]** ① 상담 진행 사항 - 훈련과정 재탐색 및 학원 방문 후 속눈썹 연장 실무훈련과정 선택함 - 훈련 학원 방문 전 학원 연락하여 과정에 대한 주요 설명 및 개강 일정 관련하여 내담자에게 정확하게 설명해 줄 수 있도록 요청드림 - 훈련 탐색 및 학원 방문을 통해 스스로 과정 선택했으며 일련의 과정들이 한국 적응과 자신감 높아짐 "학원 선생님이 친절하게 설명해 주셔서 안심했어요" "부산에 와서 얘기할 사람이 없어 힘들었어요" "상담도 하고 학원도 방문하면서 적응도 되고 자신감이 생겼어요" - 일일 2시간 걷기 운동 통해 규칙적인 생활 하고 있으며 공감 및 지지함 ② 상담자 개입 및 처치 - 학원 상담 후 기관 담당자와 통화하여 내담자 훈련과정 이수 가능성 유무 및 개강 일정에 대한 진행사항 확인함 - 학원 방문 시 담당자 면담 결과 확인 결과 친절하게 진행사항 설명했으며 한국어 능력으로 훈련과정 이수할 수 있음을 확인받아 자신감 높아짐 - 훈련과정 개강일정 확인하여 이전 문제 발생하지 않도록 조치함
7 [방문상담]	**[2회차 구직활동 점검 및 피부관리 자격증 취득 훈련 과정 참여]** ① 상담 진행 사항 - 국민취업지원제도 1유형 내담자로 이행 기간별 구직활동 2건 진행해야 하지만 스스로 제출하는데 이해 부족함 - 컴퓨터 사용이 원활한 내담자로 온라인 특강 수강 신청 방법, 절차 안내 후 내방하여 스스로 할 수 있도록 지원했으며 원활하게 과제 이행함 - 참여 중인 훈련 진행사항 확인 및 점검 - 피부관리 자격증 취득 빠르게 희망하여 개인사비로 학원 등록함 ② 상담자 개입 및 처치 - 컴퓨터 사용이 원활한 내담자로 온라인 특강 수강 신청 방법, 절차 안내 후 내방하여 스스로 할 수 있도록 지원했으며 원활하게 과제 이행함 - 훈련 참여시 출결 및 관련 주의사항 간단하게 전달했으며 진행되는 과정 중 문제 사항 발생 시

7 [방문상담]	상담사와 논의할 수 있도록 안내하며 심리적 안정 도모함 - 속눈썹 실습 과정에 대한 자신감 높으며 이론적인 사항은 기출문제 출력하여 풀어 보게 함으로써 시험에 대한 두려움 극복하고 자신감 상승시킴 - 피부관리 필기 자격증 기출문제 통해 준비하고 실기는 훈련학원 도움받음 ③ 내담자 진행 사항 중간점검 - 상담 및 규칙적인 수업 이수하면서 취업에 대한 막연한 불안감 일부 해소되었으며 교류를 통해 심리적 지지 얻음 - 상담사 및 수강생들과 소통하며 다양한 소통 창구로 인해 직업정보 지지체계 마련 - 새로운 환경에 대한 적응과 성공 경험을(과제이행, 수업이수 등) 통해 자기효능감 상승시킴
8 [방문상담]	**[훈련 종료 후 향후 취업 지원 방향 논의]** ① 취업 위한 주요 호소 문제 파악 - 속눈썹 훈련과정 이수 및 피부 관리 필기 자격증 취득했으며 피부관리사 실기훈련과정 이수 중임 - 피부관리 및 속눈썹 훈련과정을 통해 속눈썹 분야가 흥미 높지만 직무 경험 있는 피부관리사 분야로 취업 희망함 - 피부관리사 실기 훈련 이수 중이지만 관련 분야 빠른 취업 희망함 ② 상담자 개입 및 처치 - 빠른 취업 위해 피부관리사 실기 훈련과정 이수 및 구직기술 향상 하기로 함 - 입사 지원에 필요한 이력서 작성 면접클리닉 진행함 - 내담자 스스로 채용정보 탐색하고 적합한 공고 및 희망 구인조건 구체적으로 확인함 - 내담자 스스로 할 수 있는 과제 제시 후 점검 통해 자신감 상승시킴 ③ 내담자 희망 근무조건 - 희망 직무 : 1순위 피부관리사 2순위 속눈썹 관리, 희망 근무지역 1순위 부산진구 2순위 연제구, 희망급여 주 40시간 월 185만 원 이상 내담자는 근무조건 중 인근 지역 우선시하고 있음을 확인함
9 [방문상담]	**[기업 발굴 통한 취업지원]** ① 기업 발굴 및 채용정보 제공 - 내담자의 희망 근무조 건에 맞는 구인 건 확인(부산진구 소재/피부관리사/주 40시간/급여 200만 원/고용보험 가입/근무시간 조정 가능)후 채용정보 제공함 ② 상담자 개입 및 처치 - 구인 담당자 연락하여 채용 우대조건 확인 및 내담자 이력, 자격요건 전달 후 지원 가능 여부 사전 확인함(해당 사업장 이전에도 이주민 여성 근로했으며 직원들과 원만한 관계였으며 지원에 대해 긍정적인 반응 보임) - 채용공고 및 구인 담당자 통해 확인 사항 내담자에게 전달했으며 구인조건 확인 후 입사 희망하여 추천서 및 이력서 인사담당자 전달함 - 기업에서 면접 희망하여 동행 면접 가능 여부 확인 후 일정 잡음

9 [방문상담]	- 동행 면접을 통해 한국문화가 낯선 내담자에게 심리적 안정감 도모함 ③ 주요 문제 - 피부관리사 필기 자격증 취득 후 개인사비로 실기훈련과정 이수 중임 - 근무조건 및 면접 후 회사 만족스러울 경우 실기훈련과정 겸직 및 포기 가능성 야기하여 동행 면접 시 내담자 사항 전달하기로 함
10 [방문상담]	**[00회사 동행 면접]_면접클리닉 진행** ① 모의 면접 클리닉 - 기본인사법 및 주요 질문에 대한 답변요령 코칭 진행함 - 호주 전공대학 및 피부관리사 근무 당시 수행한 직무 내용 정리 - 취업 의지 높고 즉시 출근 가능 함을 확인 - 현재 피부관리사 자격증 필기 취득 및 실기 수업 중인 내용 정리 ② 00회사 동행 면접 - 자택에서 근무지까지 교통사항 파악 위해 상담사와 함께 대중교통 이용하여 사업장 방문함 - 내담자와 대표 1:1 면접 진행했으며 이력서 토대로 내담자 직무 경험 및 취업 의지 적극 어필함 - 상담사와 대표 면담을 통해 내담자 현재 사항 추가 면담 진행함 (필기 자격증 취득 후 주 2회 실기학원 수업 이수 중임, 내담자 강점 어필) ③ 상담사 개입 및 처치 - 동행 면접을 통해 구직자와 사업장의 간격을 좁히고 내담자가 편안한 마음으로 면접에 응할 수 있도록 지원함 - 근무시간 및 조건 조정함 : 주 2회 피부관리사 실기수업 듣고 있으며 근무시간과 조절 가능함을 확인함 - 워크넷 채용 공고상 근무조건 및 급여조건 일치하며 추후 근로 보장 받을 수 있도록 상세조건 확인함
상담결과	**[피부관리사 직종으로 취업]** • 내담자의 취업 의지 및 근무 경험 인정받아 피부관리사 최종 합격 • 해외에서 직무 경험 있지만 피부관리사 실기 자격증 취득 전으로 견습생으로 근로할 예정, 자격증 취득 후 근로 및 급여조건 재조정하기로 함
11~15 [시후관리]	**[출근 및 직장 적응 상담 진행]** • 출근일부터 일주일간 매일 유선 연락하여 직장 적응 및 근속 관련하여 유선 상담 진행하여 고충사항 수시로 확인함 • 원장님과 직원들과 관계 원만하여 관계에서 어려운 부분 없지만, 한국에서 피부 관리 방법이 외국과 달라 업무 스킬 배우는 데 노력 기울이고 있음 • 사업장에서 근무시간과 실기 수업 시간 조율해주어 수업과 근무 병행하고 있어 체력적으로 힘들지만, 성취감 느끼고 있어 근속 독려함

05 상담사례 자기평가

잘된점

1. 공감적 이해와 심리적 지지를 통해 자신감 상승시킴

① 구직활동에 대한 막연한 두려움 해소

- 내담자는 내방 당시 취업에 대한 의지 높았지만 이외에 한국적응 어려움과 구직활동 진행 과정에 대한 막연한 어려움 호소한 상태였음. 취업 지원 의지만 있다면 내담자 혼자가 아닌 전담 상담사와 함께 구직활동 지원 진행됨을 수시로 전달하며 정서적 지지와 의지 북돋우면 상담 진행함
- 빠른 취업을 희망하고 있는 내담자에게 필요한 것은 적극적인 동기부여와 구직자의 요구에 맞춘 취업 지원이라고 생각함. 이에 스스로 훈련과정 탐색하고 학원 방문 상담 진행과정 통해 독립적인 활동 이행할 수 있도록 지원하고 필요한 부분 지원함으로써 문제해결 할 수 있다는 자기 효능감 높임

2. 상담 소통 창구 마련하여 직업정보 체계 마련

① 이주민 여성 고려하여 취업 성공 위한 단계별 밀착관리

- 한국어 기초회화 가능한 상태로 내방 상담을 주로 진행하고 국민취업지원제도에 필요한 필수 이행과제 이수할 수 있도록 상담사와 함께 진행함
- 내담자 훈련학원 스스로 탐색하고 선택할 수 있도록 지원했으며 상담자는 학원 담당자 사전 연락하여 내담자가 처한 사항 고려하여 훈련 진행시 서포트해줄 수 있도록 도움 요청하여 무사히 훈련 이수하고 자격증 취득할 수 있도록 지원함
- 자격증 취득에 대한 막연한 불안감 낮출 수 있도록 기출문제 풀어봄으로써 자신감 높이고 의지 북돋아 속눈썹 자격증 및 피부관리사 필기 자격증 독학으로 취득함
- 취업 지원에 있어 혼자가 아닌 상담사가 지원해 줄 수 있는 소통창구 마련하여 취업에 대한 불안감 해소하고 자신감 가지고 임할 수 있도록 지원함

3. 내담자의 강점을 살려 기업발굴을 통해 취업 지원

① 기업발굴 및 동행 면접 진행

- 단순채용정보 제공이 아닌 구인 업체 직접 연락하여 근무조건, 급여, 내담자 희망 근무조건 정확하게 확인 후 내담자에게 구인공고 제공하여 매칭률 높임
- 면접클리닉 통해 사업장 특성에 맞는 면접요령과 대응법 등 구직기술 향상 후 동행 면접 참여하여 내담자가 심리적 안정감과 자신감 높일 수 있도록 함
- 동행 면접 시 내담자의 근무 경험 및 강점을 적극 어필하고 내담자가 질문하기 어려운 실제 급여기준 조건과 근무시간 조율을 통해 취업 시 근속 가능성 높임
- 출근 후 1주일간 주기적으로 연락하여 업무 적응 및 근속 관련 상담을 통해 문제 사항 조기에 파악하고 대처하여 직장 적응할 수 있도록 지원함

미흡한점	1. 피부관리사 국내·외 인식 차이에 대한 정확한 이해 도모 - 피부관리사 직종에 대한 나라별 직업 세계에 대한 인식 차이에 대해 정보제공 하고 향후 미래 비전 제시하여 근무 중 발생할 수 있는 어려움에 대처할 필요성 있음 2 내담자의 강점에 초점을 두고 더 나은 일자리 매칭 - 내담자는 한국에서 무료한 생활 해소 및 배우자에게 경제적 독립 위해 빠른 취업 희망한 상태였으며 이에 상담사는 채용정보 제공하고 취업까지 빠르게 이루어진 상황임 하지만 내담자의 문제를 심층적으로 들여다보면 한국 적응과 자격증 취득이 이루어지지 않은 상태에서 취업이 이루어져 체력적으로 어려움 발생함
개선사항	1. 상담사로서 내담자에게 장기적 방향 제시 ① 속눈썹 관리 분야 취업에 대한 아쉬움 해소 - 내담자는 피부관리사로 직무 경험 있지만, 속눈썹 분야 관심도 더 높았던 상태로 해당 직종에 대해 구직활동 우선 진행하고 취업 어려울 경우 피부관리사로 구직활동 진행했다면 속눈썹 분야에 대한 아쉬움 일부분 해소할 수 있음 ② 피부관리 자격증 취득 후 취업 연계 - 피부관리사 실기 수업 들을 수 있도록 근무시간 조율했지만, 근로 및 자격증 취득 준비 함께 병행하여 체력적으로 힘든 부분 있어 빠른 취업 희망하는 대상자에게 향후 어려움 발생할 수 있는 사항에 대해 사전 얘기하여 입사지원시기 조율할 필요성 있음

우수상

코로나19 위기를 기회로, 재취업에 성공

송 소 희 | 고양상공회의소

사례유형 03

참여자 맞춤형 일자리 발굴 및 취업알선 사례

직업상담사례 요약

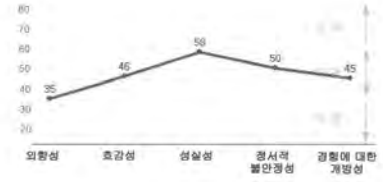
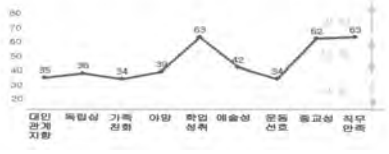
» 중장년 가장으로 코로나 19로 인해 해외에서 생활이 어려워져 국내 귀국하였으나 경제적 어려움과 오랜 외국 생활로 정보 및 자신감이 부족했던 내담자에게 기존 경력과 강점을 활용하여 적극적인 취업 알선을 실시한 결과, 반도체 업종에 재취업 성공한 사례

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	홍○○	성별	남
	연령	59세	학력	대졸/전자공학전공
	참여유형	II 유형(중장년)	결혼	기혼
	취업장애요인	• 나이, 장기간의 경력단절 및 전직에 따른 경력 부족		
환경	가족사항	• 본인, 배우자(전업주부), 자녀 2명(4인 가족, 대학생과 직장인 자녀)		
	경제적 상황	• 2년 동안 소득 없이 그동안 모아둔 돈으로 생활비를 감당하고 있음		
	기타 사항	• 말레이시아에서 사설학원을 운영(6년), 코로나19로 인해 학원 운영이 어려워지면서 2020년 2월부터 소득이 없어 6월 폐업, 2020년 12월 한국으로 귀국함		

<table>
<tr><td rowspan="6">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">• 중대형 화물차 운전직, 주5일 또는 6일, 근무지역 고양시 및 수도권(경기도), 급여 월 250만 원~300만 원</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">• 1년 이상</td></tr>
<tr><td rowspan="5">경력</td><td>직장 종류(직장명)</td><td>근무 기간</td><td>직무 내용</td><td>퇴사(이직) 이유</td></tr>
<tr><td>○○반도체</td><td>1987.11~1999.6</td><td>프로세스 엔지니어링</td><td>개인사정</td></tr>
<tr><td>○○반도체</td><td>1999.6~2007.9</td><td>프로세스 엔지니어링</td><td>개인사정</td></tr>
<tr><td>○○말레이시아</td><td>2007.11~2014.3</td><td>센서 프로덕트 엔지니어링</td><td>개인사정</td></tr>
<tr><td>○○학원 말레이시아</td><td>2014.4~2020.6</td><td>학원경영</td><td>개인사정</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="4">• 운전면허(2종 보통, 1종 보통, 1종 대형, 1종 특수)</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="4">[취업 대안: 중대형 화물차 운전직]
1. 고려 사항: 나이가 많음, 운전을 잘함, 취업에 유리할 것으로 생각됨
2. 버스 운전: 1종 대형면허를 1년간 소유해야 하는 조건에 미달됨
3. 임원 개인 수행 운전직, 유아 및 학생 통학버스 운전: 서비스가 포함되는 일은 비희망
4. 택배차 운전: 노동력을 필요로 하기 때문에 비희망
5. 중·대형차를 직접 소유: 초기 투자 비용이 많이 들기 때문에 비희망
6. 회사 소속의 화물 배송업무만 희망함</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사	• 직업선호도검사 L형	
검사결과	〈흥미검사〉 	1. 흥미 유형 코드 RI (현실형, 탐구형) 현실형: 명확, 체계적, 질서 정연 탐구형: 관찰, 탐구, 분석 2. 두 흥미 코드가 높은 근접성을 보임 3. 전자공학 전공 및 과거 엔지니어 직무 경력이 일치함 4. 추천 직업군: 전기, 전자 및 기계공학 시험원, 전자 계측제어기술자 등 5. 흥미 유형 및 추천 직업이 과거 직업과 일치, 경력단절 기간이 길고 나이가 많다고 생각하기 때문에 경력을 살리는 것은 고려하지 않았음. 경력단절을 극복하고 재취업할 수 있도록 지원하고 중소기업 기술 관리자로 취업할 수 있도록 조력하기로 함
	〈성격검사〉  	1. 성실성 점수가 가장 높고 외향성, 호감성, 경험에 대한 개방성 점수는 낮음 2. 성실성 중 조직화 능력, 자기통제력이 비교적 높은 편으로 관리자로서 경험이 반영된 것을 알 수 있음
	〈생활사 검사〉  	1. 학업성취, 종교성, 직무만족 점수가 매우 높고 다른 항목은 보통 이하임 2. 대인관계, 독립심, 가족친화, 야망 등이 낮은 척도로 나왔던 것에 대한 분석이 필요함 3. 학업성취는 두 번째 코드인 탐구형과의 일치성을 보여주고 있으며 현실의 어려움을 종교에 많이 의지하는 것으로 분석됨
검사해석	**〈흥미검사〉** 1. 흥미 유형과 비교했을 때 명확하고 체계적이며 질서정연한 일을 좋아함. 2. 전자공학을 전공했고 엔지니어로 일했던 부분이 매칭됨. 3. 직업 흥미 특성과 어울리는 추천 직업인 전자 및 기계공학 기술자, 전자 계측제어기술자는 참여자의 과거 직업에 해당함.	

검사해석	**〈성격검사〉** 1. 참여자의 성격 5요인이 모두 보통의 척도에 근접하고 있으며 외향성 부분이 비교적 낮은 척도로, 성실성이 비교적 높은 척도로 나왔으나 특이사항이 있다고 판단되지 않음. 2. 호감성의 하위 요인 중 타인에 대한 배려 점수가 높은데 비해 타인에 대한 믿음의 점수는 낮은데 이민 생활을 하면서 현지인이나 이민자들이 내담자에게 사기를 치려고 하는 경우가 있어서 타인을 잘 믿지 못하게 되었다고 함. 3. 성실성의 하위 요인 중 조직화 능력, 자기통제력이 비교적 높은 편으로 관리자로서의 경험이 반영된 것으로 보여짐. 4. 정서적 불안정성 항목 중 불안, 분노가 조금 높게 나왔는데 장기간의 실직 상태로 경제적 부담감이 가중되었고, 오랜 외국 생활로 한국 고용시장과 고용 형태, 근로 조건 등의 채용 정보가 부족하여 정서적으로 조금 불안정 상태임. **〈생활사 검사〉** 1. 생활사 검사에서 학업성취, 종교성, 직무 만족은 보통 이상의 척도로 나온 반면 나머지 요인은 모두 비교적 낮은 척도로 나옴. 2. 대인관계, 독립심, 가족 친화, 야망 등이 낮은 척도로 나온 이유는 해외에서 6년간 학원 운영이 실패로 돌아가면서 주변 사람들과 관계가 안 좋아지고 자신의 직업적 포부가 낮아졌음을 짐작할 수 있음.

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	1. 장기간 소득이 없었기 때문에 경제적 부담감이 가중, 빠른 취업을 희망 2. 오랜 외국 생활로 한국고용시장에 대한 정보가 부족, 전직에 대한 자신감 부족
심리적 요인	1. 가장으로서 소득이 없어서 면목이 없음 2. 취업하기에 연령이 많다고 생각하는 자신감 부족 3. 직업 대안으로 선택한 중·대형화물 운전직 취업 가능성에 대한 의구심
환경적 요인	그동안 모아둔 자금으로 생활을 하고 있기 때문에 생활비가 필요함
직업적 요인	1. 반도체 분야 직무는 7년 전에 그만두었고 그 직무로 재취업하기에는 경력단절 기간이 길고 나이가 많다고 생각함 2. 운전업무라면 나이가 많아도 진입할 수 있을 것으로 생각되어 운전면허 1종 보통, 1종 대형, 특수(견인) 자격증을 취득하였는데 버스 운전에 필요한 버스운송 자격증의 경우 1종 보통을 1년 이상 보유하고 있어야 하는데 2020년 12월 귀국하면서 취득하였기때문에 자격 조건이 되지 않아 버스 운전은 할 수 없음 3. 1단계 상담 기간 중 운전적성 정밀검사를 받고 화물운송자격증도 취득하였으나 화물운송 경력이 없기 때문에 면접 기회도 잘 주어지지 않음 4. 택배 배송업무는 노동력이 많이 필요한 직무라 생각되어 원치 않음 5. 임원 수행 운전, 택시 운전, 셔틀버스 운전은 서비스가 포함되어야 해서 원치 않음 6. 중대형화물 운전을 원하는데 경력 없음. 신입 모집에 면접을 보러 가면 화물차를 마련하도록 권유하거나 대여하는 경우가 대부분인데 이는 경제적으로 부담이 됨 7. 화물차를 마련하는 개인사업자의 경우 전국구로 운송을 하면서 배송 건수에 의해 소득이 결정되므로 수면 및 식사 등의 생활이 불규칙적으로 되어 건강을 해칠 수 있을 것 같아 원치 않고 회사 화물을 운송하는 월급제 정규직을 희망함
구직자 종합 분석	1. 심리적 요인: 성실하고 자기관리 잘하고 적극적인 의지를 가지고 있으나 다소 불안하고 초조한 면이 있음 2. 환경적 요인: 나이가 많아 적합한 일자리가 부족하고 새롭게 변화되고 있는 채용시장에 대한 정보 부족, 대인 서비스를 제공하는 일을 원하지 않고 혼자 할 수 있는 일을 희망, 현실형의 특성을 살릴 수 있는 직업이나 환경을 희망 3. 직업적 요인: 내담자는 기존의 반도체 경력을 가지고 있었으나 경력을 살려 취업을 하는 것이 가능성이 낮다고 보여지고 취업이 가능한 분야를 위해 운전직을 선택함
상담 목표 및 전략	1. 최대한 대면 상담을 유도하고 심층 상담을 통해 내담자의 근로 의욕을 고취 시키고 자신감을 회복할 수 있도록 조력 2. 채용정보 제공 및 구직기술, 정보 찾기 등을 통해 내담자의 조건에 맞는 채용 정보 및 직무 내용을 탐색하고 지원하기 3. 취업목표를 1순위는 내담자가 희망하는 운전직 등을 중심으로 탐색, 2순위는 내담자의 강점과 경력을 살릴 수 있는 반도체나 기술직 관련 직종 설정, 기업 발굴을 통해 정보 제공 및 지원

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 6회/ 유선 4회
진행기간	3개월

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1 (대면)	**[초기상담]** 1. 상담목표: 국민취업지원제도 참여 동기 및 라포형성, 역량진단, 내담자의 현재 상황, 취업애로 요인, 희망 직무 및 근로조건, 요구사항 등을 파악 2. 진행 상황 - 실직 상태가 1년 넘게 지속되어 경제적으로 어려움이 가중되고 있지만 타 참여자들의 사례를 들어 소개, 참여자의 중위소득이 높다는 것을 스스로 인식하여 마음의 여유를 갖도록 위로함 - 희망하는 직종에 대한 상세한 탐색을 통해 자격 및 능력을 확인하고 노력해야 하는 부분을 안내함 3. 결과 : 희망하는 직종 외에 경력을 살려 재취업하는 것을 고려하도록 생각을 전환시킴
2 (대면)	**[직업선호도검사 L형 해석]** 1. 상담목표: 직업심리검사 해석을 통해 본인을 객관적으로 바라볼 수 있는 시간을 마련하고 본인의 강점을 정리하여 자신감을 가질 수 있도록 독려함 2. 진행 사항 - 희망 직무는 내담자의 요청에 의해 운전직으로 설정하였지만, 상담사의 판단으로는 영어와 사무능력이 우수하기 때문에 무역사무원 채용정보도 함께 탐색 - 직무 내용을 확인 후 무역사무원 모집 2개 기업, 소각시설 운전원 모집 1개 기업에 지원서 제출하기로 함
3 (대면)	**[취업활동계획 수립]** 1. 상담 목표: IAP수립, 1단계 참여수당 신청, 3단계 참여 안내와 의무사항 안내 2. IAP수립 - 희망직무: 화물차 운송, 근무지역: 수도권(서울, 경기지역) - 직업훈련: 필요없음, 취업 희망조건: 근무요일 협의 가능, 급여 250만 원 이상 3. 진행과정 - 참여자 스스로 채용 정보를 수집, 지원서 제출하도록 채용 정보 사이트 안내 - 중대형운전원 모집 채용 정보를 집중적으로 제공 - 지역 내 물류기업에 대한 정보 제공하고 참여자가 직접 기업 방문을 하여 관리자와 면담을 진행하도록 함 - 지원서 제출 결과 및 면접 결과에 대해 유선상담을 진행하고 다음 구직활동을 계획

4 (대면)	**[이력서 및 자기소개서 클리닉]** 1. 상담 목표: 입사 지원 클리닉을 통한 실질적인 취업 준비 지원 2. 진행 과정 - 기존 이력서가 반도체 전문가의 경력 기술서 형식으로 작성되었기 때문에 운전직 지원서로는 적합하지 않아 기본 이력서 자기소개서 작성법을 토대로 작성 지도 - 자기소개서 내용으로 운전직 지원 동기 및 자격증 취득과정, 운전을 좋아하고 잘하는 내용을 어필하도록 코칭 3. 결과 - 내담자가 중대형화물 운전직을 희망하였기 때문에 원하는 채용정보를 제공 - 내담자의 직업심리검사 결과 및 장점 분석 결과, 지금까지 구직활동의 성과가 없는점 등을 보았을 때 사무직도 고려하도록 사고 전환시킴 - 대형트럭 운전원 모집, 렌터카 사무보조 모집 채용정보 제공하고 지원하기로 함
5 (유선)	**[취업알선]** 1. 진행 사항 - 반도체 전문가 모집에 시니어인턴을 모집한다는 채용공고를 보고 안내함 - 인사담당자에게 연령은 해당되지 않지만, 고용촉진장려금 대상자라는 것과 반도체 전문가로서의 경력을 어필하는 내용의 메일과 참여자의 이전 이력서 제출 2. 결과 : 최종 면접까지 진행하였으나 탈락함
6 (대면)	**[취업활동계획서 재수립 : 중대형 화물 운전원/ 반도체 전문가]** 1. 진행 사항 - 반도체 전문가 모집에 면접 기회가 주어지는 것을 보고 가능성이 있어 보여 희망 직무에 반도체 전문가 추가함. 반도체 전문가 모집 및 운전직 모집 채용정보 계속적으로 제공 2. 결과 : 내담자가 관련 분야 입사 지원을 지속적으로 해나감
7 (대면)	**[취업알선]** - 반도체 전문가 모집 채용정보를 탐색하면서 인력 수급에 어려움을 겪는 곳이 내담자에게 유리할 것으로 판단되어 소규모 사업장 위주로 탐색함 - 내담자의 주거지와 가까우면서도 시가지 외곽에 위치한 기업을 선정, 인사담당자에게 직접 전화를 걸어 내담자의 강점을 어필, 상담사가 이메일로 다시 한 번 내담자의 강점을 어필하는 내용과 입사지원서를 보냄
상담결과	• 상담자가 알선한 기업인 **반도체 업종의 최종적으로 취업**을 하게 되었고 현재 근무 중 - 직책 : 이사, 급여 월 250만 원, 주 5일 근무

05 상담사례 자기평가

잘된점	**1. 내담자가 오랜 기간 경력을 쌓았던 부분으로 재취업이 되어서 직업 만족도 제고** - 초기상담 시 나이가 있어 취업이 어려워 운전직으로 하향 취업을 생각하였으나 내담자의 주요 경력이나 관리직군인 점을 고려할 때 직업적응이나 직업만족에 어려움이 있었을 것으로 보여짐 - 정규직으로 급여조건이 내담자의 최소 희망조건에 부합되었고 향후 이직을 하더라도 1종 보통 면허 1년 이상 보유하게 되어 버스 운전은 언제든 할 수 있는 자격이 주어짐 **2. 내담자의 취업역량과 강점을 통한 자신감 회복 및 적극적인 취업 알선** - 오랜 외국 생활로 자신감이 부족했던 내담자의 취업역량과 강점을 발견하고 이를 기반으로 취업지원 실시 - 기업에 내담자의 강점을 어필하여 적극적으로 취업알선을 지원하여 취업에 성공
미흡한점	**1. 내담자의 입사지원서 클리닉 지원** : 내담자의 이력서 및 자기소개서 코칭 시 상담사에게 보여주지 않으셔서 적극적으로 개입하기 어려웠고 내담자가 상담사에게 자기 개방을 충분하게 이끌어 내지 못한 점이기도 함 **2. 사전 취업교육 실시** : 유선 상담을 통해 근로계약서 작성이나 근로기준법에 대해 간단히 안내는 드렸지만, 출근 전 방문을 통해 좀 더 상세한 안내를 하는 것이 좋았다는 생각이 듦
개선사항	• 출근 전에 **취업교육을 실시하거나 안내 자료를 만들어서 배포**하는 것이 필요함 • 향후에는 사이버진로교육센터에 **직장인이 알아야 할 노동법 특강** 등을 적극 활용할 계획임

우수상

나는 행복합니다~ 정말 정말 행복합니다. 새로운 인생의 행복을 꿈꾸며….

김 선 영 | 서울고용센터

사례유형 01 밀착상담, 고용-복지서비스 연계 등을 통한 취업장애요인 해소 사례

직업상담사례 요약

» 여성 가장으로 재취업이 절실했지만, 복합적인 취업 장애요인(신용불량, 중졸 학력, 경력 미흡 등)이 있어 스스로 어떻게 어려움을 극복할지 모른 상황에서 국민취업지원제도에 참여하게 되어, **취업 지원 및 구직활동 프로그램과 통합지원 서비스**를 받아 요양보호사 자격증을 취득하게 되었고 취업 알선으로 재취업에 성공한 사례임

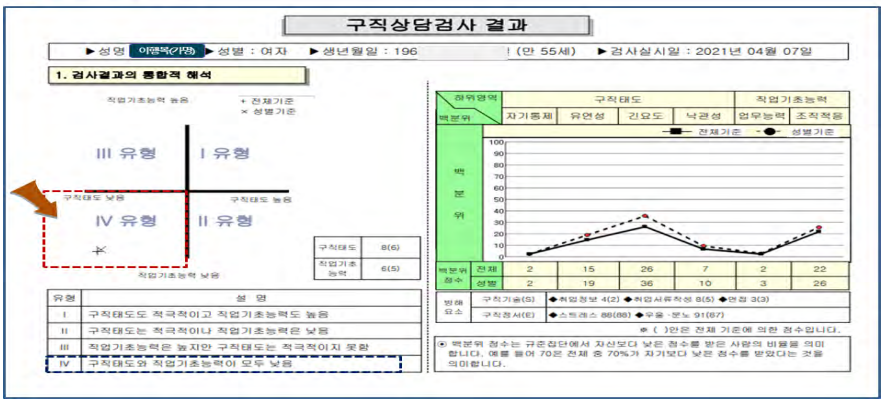
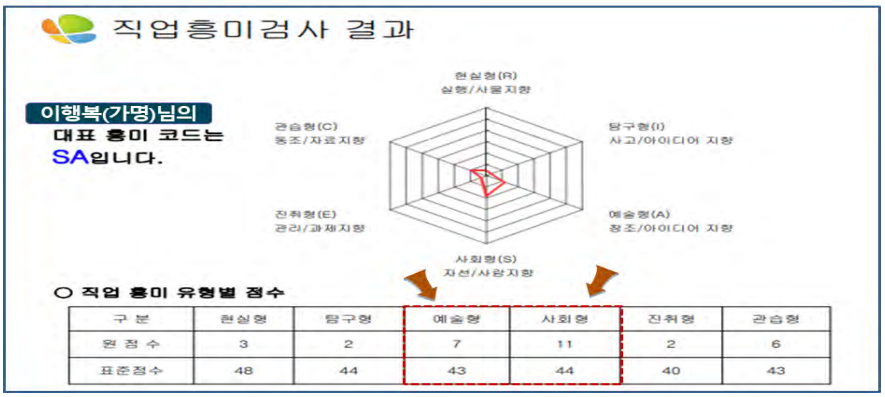
01 내담자 기본사항

인적사항	성명	이행복(가명)	성별	여
	연령	만 55세	학력	중학교 졸업
	참여유형	1유형(선발형,비경활)	결혼	15년간 별거 중
	취업장애요인	• **불분명한 직업 선호와 직업목표 부재로 인한 낮은 자기효능감** - 여성으로 전통적인 일자리가 전부였고 자신의 현재 보유능력의 부족으로 직업을 선택하는 데 한계를 느끼고 있음(중학교 졸업자로 직종 선택의 제한이 많음) - 육체적 노동이 필요한 일자리의 경험이 전부였고 코로나로 인해 기존의 일자리를 잃고 나니 미래 삶에 대한 심리적 불안감을 호소 - 희망 직종을 선택하고 취업을 위해 준비할 것에 대한 두려움이 많음 • **신용불량자로 경제활동의 곤란** - 남편으로 인해 신용불량자가 되었고 그 결과 일상생활 및 사회생활을 하는데 제약이 많은 상태 • **간헐적인 불완전한 일자리만 경험하여 경력 미형성**		

인적사항	취업장애요인	- 벼룩시장이나 인적 네트워크를 활용한 아르바이트가 전부로 직종에 대한 정보가 부족한 상태 - 주방 및 봉 제보 조일을 한 것이 전부로 원하는 직무에 진입하기 위한 정보가 부족한 상태 • **고용안정망의 사각지대에 놓여 있는 상태** - 고용복지서비스에 대한 경험이 없어 기관에서 제공하는 취업, 구직정보 등 체계적인 구직활동의 경험 및 혜택을 전혀 받지 못한 상태 • **여성으로서 자신의 역할수행에 대한 고민** - 실질적인 가장 임무를 수행해야 하는 부담감과 아픈 어머니의 병간호로 심신이 지쳐있는 상태 • **소극적, 내성적인 성향으로 의사 표현 능력이 부족한 상태** - 자신의 원하는 삶을 살기보다는 타인에 의해 맞춰가며 순응적으로 살아가고 있음
환경	가족사항	• **2인 가구(2남)** - 남편과 별거 중, 첫째 아들과 함께 살고 있음(둘째 아들은 따로 친구들과 살고 있음) - 친정어머니는 건강상 돌봐드려야 하는 상황(다른 식구와는 왕래가 없는 상태임)
	경제적 상황	• 신용불량자로 현재 빚이 6천만 원 정도 있음 • 수입은 없는 상태(경력단절 여성) - 아들도 코로나로 일자리를 잃은 상태 - 그저 지출할 상황을 최대한 줄이고 대인관계 단절, 외출을 자제하는 등 최소한의 금액으로 생활하려고 노력 중
	기타 사항	• 초기상담 이후 국민취업지원제 사업이 너무 어렵다며 중단에 관해 이야기함 - 전산 능력(컴퓨터)이 매우 낮고 중학교 졸업으로 구직활동 이행에 대한 두려움이 큼 • 주변에 자신의 어려움을 의지할 상대가 없음 • 건강 상태는 양호한 편 • 어린 자녀를 돌봐준 친정어머니가 아픈 상태이지만 도움을 드리고 있지 못함 - 힘든 시절 자신을 돌봐준 어머니가 아파 심리적 상실감이 큼

<table>
<tr><td rowspan="4">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">• 요양보호사(1순위)
- 자격증을 취득하여 주간업무로 180만 원~200만 원의 급여 희망
- 추가적인 구체적인 임금, 휴일, 근무 형태에 대한 조건은 제시하지 못함
• 주방보조일과 봉제일(2순위)
- 고용보험 가입이 안 되더라도 과거 일했던 경험이 있어 구직을 희망함</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">• 15년간 정규직의 경험은 없으며 아르바이트인 주방보조일, 봉제 일의 경험이 전부 (코로나로 인해 일을 전혀 하지 못한 상태가 2년 정도 됨)</td></tr>
<tr><td rowspan="3">경력</td><td>직장 종류(직장명)</td><td>근무 기간</td><td>직무내용</td><td>퇴사(이직) 이유</td></tr>
<tr><td>○○버섯마을</td><td>2014.04 ~ 2014.08</td><td>주방보조</td><td>자진 퇴사</td></tr>
<tr><td>○○전자</td><td>2002.03 ~ 2002.10</td><td>생산직</td><td>자진 퇴사</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="4">◈ 운전면허 2종 보통(실제 운전은 불가능한 상태)</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="4">- 경력단절 여성에 실질적인 가장의 역할을 해야 하는 상황
- 내성적인 성향으로 자신이 원하는 의견에 대한 표현력이 매우 부족
- 상담사가 질문하면 얼굴이 매우 빨개지는 등 소극적이고 부끄러움이 많은 편임</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사	**※ 구직상담검사과 직업 선호도 검사 S형 실시** • 표준화된 직업심리검사를 통해 자신에 대한 이해도를 높이고 질문기법 등 다양한 상담기법을 직업상담에 적용하기 위해 실시함 • 구직태도와 직업기초능력을 확인하여, 취업지원서비스 제공을 위한 기초자료로 활용
검사결과	**구직상담검사**  구직상담검사 결과 ▶성명 이행복(가명) ▶성별 : 여자 ▶생년월일 : 196 ! (만 55세) ▶검사실시일 : 2021년 04월 07일 1. 검사결과의 통합적 해석 III 유형 I 유형 IV 유형 II 유형 구직태도 8(6) 직업기초능력 6(5) 유형 / 성 명 I 구직태도도 적극적이고 직업기초능력도 높음 II 구직태도는 적극적이나 직업기초능력은 낮음 III 직업기초능력은 높지만 구직태도는 적극적이지 못함 IV 구직태도와 직업기초능력이 모두 낮음 하위영역 / 구직태도(자기통제, 유연성, 긴요도, 낙관성) / 직업기초능력(업무능력, 조직적응) 백분위 점수 전체 2 15 26 7 2 22 / 성별 2 19 36 10 3 26 ※ 백분위 점수는 규준집단에서 자신보다 낮은 점수를 받은 사람의 비율을 의미합니다. 예를 들어 70은 전체 중 70%가 자기보다 낮은 점수를 받았다는 것을 의미합니다. **직업선호도검사S형**  직업흥미검사 결과 이행복(가명)님의 대표 흥미 코드는 SA입니다. 현실형(R) 실행/사물지향 관습형(C) 통조/자료지향 탐구형(I) 사고/아이디어 지향 진취형(E) 관리/과제지향 예술형(A) 창조/아이디어 지향 사회형(S) 지원/사람지향 ○ 직업 흥미 유형별 점수 구 분 / 현실형 / 탐구형 / 예술형 / 사회형 / 진취형 / 관습형 원 점 수 3 2 7 11 2 6 표준점수 48 44 43 44 40 43
검사해석	• 구직상담 검사(준·고령자용 상담도구) → 구직태도와 직업기초능력이 모두 낮음 – 구직태도와 직업기초능력별로 백분위 점수에 따른 하위영역을 살펴보면 대체로 낮은 점수분포가 보임 – 구직태도 하위영역 중 자기통제와 업무능력의 점수가 매우 낮아 자신의 행동, 말투, 감정 등을 스스로 통제하고 다스리는 데 어려움이 있고 업무를 이해하고 수행하는 능력, 의사소통과 같은 일반적인 업무능력에도 어려움이 있는 것으로 보임 ※ 내담자의 통합적 검사 결과는 구직태도도 낮고 직업기초능력 또한 모두 낮은 Ⅳ유형

검사해석

• 직업선호도검사 S형 → 흥미 코드 SA(사회형, 예술형)

- 검사 결과를 유형별 원점수분포로 분석해보면 사회형(원점수 11점/표준점수 44점) 예술형(원점수 7점/표준점수 43점)으로 직업에 대한 흥미도가 매우 낮아 흥미와 관련된 발달 정도가 낮은 편임

  ※ 흥미 코드가 자신의 직무 코드와 잘 맞지만, 검사 결과의 점수분포가 매우 낮아 직업에 대한 적극적인 탐색이 필요할 것으로 보임

- 사회형과 예술형 두 흥미 코드는 비슷한 유형으로 서로 이웃 되어 있어 일관도는 매우 높은 편임
- 두 코드 점수 차가 4점으로 흥미 코드 간의 변별도는 높은 것으로 보이며 사회형과 예술형의 흥미 코드 중 사회형에 초점을 두면서 원하는 직업환경과 흥미가 일치함을 확인시켜 유형에 맞는 직업을 탐색하도록 함
- 사회형의 특징 중 대인관계 지향형으로 사람들과 교류를 통해 활력을 얻는 성향이고 예술형의 두 번째 코드에서는 새로운 것을 도전하면서 변화를 추구하는 것을 선호하는 성향임

  ※ 두 가지 유형의 직업환경과 흥미가 일치하는 점에서 직업을 탐색하고 자신의 성향과 직업의 특징이 일치하는 추천직업을 확인하고 자신을 점검하도록 함

• 종합해석

- 직업심리검사 결과가 매우 낮아 흥미도를 파악하는 데 어려움이 있지만, 상담 진행의 기초자료로 질문기법 등 다양한 상담기법과 동시에 활용함

  ※ 이행복님은 표준 심리검사를 접해본 경험이 전혀 없는 내담자로 자신의 취업에 대한 장애요인을 수치화되고 검증된 심리검사를 통해 확인하는 기회를 제공함

- 구직상담검사를 통해 구직태도와 직업기초능력이 매우 낮은 것을 확인하였고 대인관계기술, 나를 이해하기 등 온라인특강을 이수하도록 함

  ※ 특강을 통해 취업에 대한 의지를 높이면서 동시에 취업 장애요인을 점검하여 진로의 방향성을 제시하는 등 자신의 현재 상황을 객관적으로 바라볼 수 있도록 한다.

- 첫 번째 사회형 코드는 대인관계 지향적인 면이 높아 남에게 베풀고 봉사하는 일을 선호하는 성향으로 희망 직종인 요양보호사의 직업적 성향과 유사함을 확인하였음

  ※ 하지만 흥미 발달 정도가 매우 낮은 상태로 희망 직종에 대한 관심도를 높이는 것이 중요할 것으로 보임

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	**이행복(가명)님의 주호소문제** **심리적 요인** " 이혼녀라는 소리, 아빠없는 자식이라는 소리를 들을까봐 이혼도 못하고 이렇게 살고 있어요. " " 돈도 벌면서 아이들까지 키우느라 너무 힘들었어요 그런데 결과는 신용불량자가 되었습니다. " " 그저 다들 이렇게 사는줄 알고 지금까지 참고 살았어요 남들에게 말도 못하고 지냈습니다." " 용기가 있었다면 병원에 가서 우울증약을 먹고 싶을 정도로 힘든 적도 있지만 내성적인 성격이라 다른 사람들에게 아무 말도 못하고 살았습니다." " 제 능력으로는 국민취업지원제도를 잘 할 수 있을지 걱정스럽고 부담스럽습니다." " 힘들때 옆에서 도와 주신 친정어머니가 아프지만 딸로서 해 줄게 없어서 속상합니다." **환경적 요인** " 현재 신용불량자로 국민취업지원수당도 타인명의로 받아야 합니다. " " 중학교밖에 못나와서 컴퓨터도 전혀 못하고 아는 것이 전혀 없어요 . 국취를 그만두게 되면 어찌 되나요? 혹시 잘못되는것이 아닌지요?" " 코로나로 그나마 하던 일자리도 끊겼어요. 앞으로 무엇을 해서 살아야 할지 모르겠어요." **직업적 요인** " 할수 있는 일이라곤 주방보조일이나 봉제일뿐입니다. 제가 할 수 있는 일이 있을까요? " " 아는 사람의 일자리를 알아봐 주거나 벼룩시장에서 일자리를 알아 보는 것이 전부였어요. "
심리적 요인	• **자신의 삶이 순탄하지 않은 걸 잘 알지만 그걸 극복할 자신감이 없는 상태** – 평범한 삶을 원했지만, 별거, 실직자, 무능력자 등 자신을 바라보는 부정적인 시선과 비합리적인 신념으로 자신은 실패한 인생이라고 생각함 • **의지할 상대가 없어 집안의 모든 어려움은 자신이 결정해야 함** – 이혼할 용기도 없이 실질적인 가장의 역할을 수행하며 집안의 어려운 일을 혼자 해결해야 하는 등 심적 부담감을 호소하고 있음 • **실질적인 가장 역할, 딸로서의 역할수행에 대한 어려움을 호소** – 조용하고 내성적인 성향으로 순응하면서 참고 견디며 사는 것이 여성의 삶이라 생각하며 살고 있음 • **자신의 인지능력과 업무능력으로 인해 국민취업지원제도를 잘할 수 있을지 부담감이 큼**
환경적 요인	**(개인적 환경요인)** • 신용불량자로 정상적인 구직활동을 하기에는 제약이 많았고 그 결과 경제활동을 할 기회가 부족하여 생활의 어려움이 많음 • 중학교 학력으로 취업 선택의 폭이 넓지 않고 내성적이고 소극적인 성향으로 다소 제한적인 구직활동으로 취업이 어려운 상황 • 친정어머니의 병간호로 구직활동에 제약이 많음

환경적 요인	**(사회적 환경요인)** • 코로나로 인해 여성들의 취업자리가 점점 줄어들어 재취업의 어려움이 많음 • 고용노동부 등 공공기관에서 제공하는 취업 지원프로그램 서비스를 받을 기회가 없었음 • 체계적인 구직활동의 경험이 부족하고 주위의 도움을 받을 수 있는 환경적 제한으로 적극적인 구직활동을 할 수 없었음
직업적 요인	• **진입장벽이 낮은 전통적인 여성 일자리가 전부였고 코로나로 인해 일을 그만두고 어떤 일을 해야 할지 고민이 많음** - 불확실한 취업목표로 인해 희망 직종 파악에 대한 어려움이 있고 직업 선택의 폭이 매우 좁은 상태임 - 경제문제로 인해 취업에 대한 의지는 높지만 일 경험의 부족 및 노동시장에 대한 정보 부족으로 취업이 어려움이 많은 편
구직자 종합 분석	• 내담자는 **복합적 장애요인으로 어려움을 호소**하고 있지만 가장 시급한 문제는 **심리적인 안정과 정서적인 지원**이라고 볼 수 있음. 경력단절 여성, 신용불량자 등 심리적, 환경적 어려움이 지금까지 지속된 상태이고 **조용하고 내성적인 성격으로 적극성이 부족한 상태임** • **불완전한 일자리**와 **인적 네트워크**의 **한계**로 인한 재취업의 어려움이 많음 • **요양보호사로 자격증을 취득**할 수 있을지, **자신의 능력의 부족**과 **경험해 보지 않은 직종에 도전**하여 좋은 결과가 나올지에 대한 불안감이 큼
IAP 수립개요	• **취업을 위한 선행작업으로 직업기초능력 향상을 위한 상담 진행** - 자신에 대한 이해도 높이고, 대인관계기술 등 온라인 특강에 참여하여 취업에 대한 의욕 및 의지를 높이도록 함 • **통합고용지원 서비스**로 **고용과 복지의 원스톱 서비스 제공할 수 있는 프로그램에 참여하도록 정보 제공** - 현재 신용불량자로 개인회생이나 파산 등 상담을 진행할 수 있도록 복지지원 프로그램에 대한 정보를 제공함 • **상담사와의 신뢰감 형성 및 지지적 공감을 통한 상담을 진행하면서 이행복님의 자기 주도적인 활동을 전제로 개인 맞춤 취업 지원 서비스를 제공** **1. 취업지원 프로그램** - 직업능력을 배양하고 역량 강화를 위한 프로그램에 참여하도록 함 ※ 직업훈련프로그램참여, 온라인특강 참여, 일경험 프로그램 참여, 금융 및 복지 지원 프로그램 참여, 심리안정 프로그램 참여 **2. 구직활동지원 프로그램** - 취업지원 프로그램을 통해 참여자의 구직의욕을 높이기 위한 선행작업을 진행 후 취업에 대한 구직활동 진행 ※ 구직기술 습득을 위한 이력서 자기소개서 컨설팅, 입사 지원을 위한 모의 면접, 적극적인 취업 알선 등 구직정보제공을 통해 원하는 직종에 취업상담 진행

상담 목표 및 전략

• **구직 내담자의 자기 이해 제고와 직업정보 제공 (특성요인이론)**

1. 과거 직업을 선택한 이유 및 직업 만족도에 관해 확인하고 희망 직종을 선택 시 자신의 흥미, 성격, 가치관, 적성, 능력 등을 점검하도록 한다.
2. 직업 세계에 대한 이해를 증진하고 직종 선택기준과 함께 의사 표현 및 의사결정 방법 대한 자신에 관한 정확한 이해를 통해 직업을 선택하도록 한다.

(상담전략)

- 경력단절 기간이 길수록 직업 선택 시 어려움이 많아지므로 나이와 경력 등 건강 상태를 고려하여 자신에 대한 점검이 필요하며 또 다른 진로 대안을 결정 할 수 있도록 자신에 대한 객관적인 파악과 함께 직업 세계에 대한 정보를 제공하고 합리적인 선택을 할 수 있도록 한다.
- 요양보호사 자격증을 취득하기 위해 국민내일배움카드를 발급하고 직업훈련을 선택하는 과정을 통해 직무에 대한 준비 및 검토의 시간을 갖도록 한다. 워크넷에 등재되어있는 직업 전망서와 동영상을 통해 자신이 필요한 정보를 확인하여 직종 선택에 대해 확신하도록 한다.

• **직업전환을 위한 자기 이해도 및 특성 파악(홀랜드 성격 이론)**

(상담 목표)

직업선호도검사(S형) 결과에 따른 변별성, 일관성, 일치성 등 개념을 활용하여 의사결정 과정의 어려움을 예측해 본다.

1. 두 코드 간 점수 차이에 따른 일관도 및 변별력

사회형, 예술형이라는 성격특성을 홀랜드 이론의 개념으로 분석해보면 사회형의 원점수가 최고점인 11점이고 예술형의 원점수는 7점으로 육각형 모양이 대체로 작은 편으로 직업에 대한 발달 정도와 관심 정도가 낮은 편이고 변별력은 4점 이상으로 나타났다.

2. 두 코드 간의 일치도

사회형의 직업적 환경과 자신의 흥미 유형 간의 일치성을 고려해볼 때 사람과의 관계 지향적인 측면이 높아 요양보호사로 직종을 선택하고자 하였을 때 사회형의 직업적 환경과 자신의 성향의 일치도가 높은 것으로 보인다.

(상담전략)

- 내담자는 사회형과 예술형의 특징으로 대인 지향적인 능력과 창조적인 능력의 성향을 가지고 있지만, 현실은 자신의 흥미를 직업으로 연계하여 진행할 수 있는 상황이 아니었다.
  그저 생계를 위한 직업의 선택이 전부였기 때문에 자신의 능력을 발현할 기회가 없었다.
- 상담을 통해 요양보호사의 흥미 코드와 관련된 직업적 환경과 부합되는 성향의 특징은 무엇이며 만족도를 높이기 위한 자신의 성향과 가치관은 무엇인지 확인하도록 한다.

• **로저스의 인간중심 상담(정서적 지원)**

(상담 목표)

1. 내담자가 직면한 문제의 해결뿐만 아니라 심리적 성장을 목표로 하여 현재의 문제를 해결하기보다

상담 목표 및 전략

현재와 미래의 문제에 더 잘 대처할 수 있도록 돕는다.

2. 이행복님의 감정에 공감과 신뢰감 형성에 초점을 맞추면서 격려와 지지를 보내어 상담사와의 친밀감을 형성한다.

(적극적인 경청 및 무조건적인 공감 및 진실성)
내담자의 언어적·비언어적인 표현 방법을 관찰하고 적절한 표정이나 행동과 함께 고개 끄덕임 눈맞춤 등으로 피드백을 제공하여 신뢰감 형성에 주력한다.

• **자기효능감을 높여 진로 장벽 제거(사회인지 진로 이론)**

1. 진로 준비 행동에 대한 구체적인 계획을 수립하고 그 실행과 적응을 저해하는 진로 장벽을 인식하며 제거하여 자신감을 얻어 성공할 수 있도록 한다.
2. 현재 자신에 대한 모습을 부정적으로 인식하여 자신감을 저하하지 말고 자신의 성공 경험을 탐색하고 언어적 설득을 통한 지지와 격려를 통해 자기효능감을 높이도록 한다.
3. 진로 의사결정에 대한 확신과 함께 실현 가능한 진로 대안을 통해 정확한 직업정보를 파악하는 등 긍정적이고 현실적인 결과기대를 하도록 한다.

(상담전략)

• **진로 장벽을 극복하기 위한 상담 진행**
  - 신용불량자라는 취업의 걸림돌을 제거하는 방법으로 관련된 사이트 제공과 개인회생 상담을 위한 방법을 제시하여 진행하도록 함
  - 요양보호사로 입직하기에 만 55세의 나이는 문제가 없으며 자신과 비슷한 처지에 있는 여성들이 자기 일을 갖고 열심히 일하고 있는 역할모델을 통해 자신감을 높이도록 한다.
  - 워크넷에 등재된 직업 동영상 및 객관적인 정보를 제공하여 자신의 상황이 나쁘지 않음을 확인하도록 한다.
  - 과거 일 경험에 대한 성취감과 자신의 강점을 파악하여 요양보호사로 일을 할 때 자신의 강점을 살려 충분히 잘 해낼 거라는 기대하게 한다.

• **전통적 성 역할에 따른 여성주의 진로 상담기법**

1. 비전통적 진로에 대한 낮은 자기효능감
  - 성공적인 경험을 재확인, 긍정적인 초점에서 자신에 대한 이해도를 높이기
  - 멘토나 역할모델을 보면서 목표 의식과 성공기대감을 고양한다.

2. 관계적인 관점-상담자와의 더 친밀한 관계를 맺을 때 진로상담의 효과가 더 커짐
  - 여성이 가진 애착과 관계적인 특성을 전통적인 관점에서 보는 미성숙한 의존성이 강한 면을 보는 것이 아닌 여성의 특징적인 장점으로 평가하는 것이 중요하다.

(상담전략)

• 관계적인 면을 중시하고 있는 이행복님은 여성 내담자로 상담사와의 친밀한 관계 형성을 통해 상담의

상담 목표 및 전략

참여도를 높이도록 한다. 때론 상담사에게 너무 의존할 수 있으므로 스스로 자립심을 키울 수 있도록 과제안내 및 정보를 제공한다.

→ 자신의 역량을 파악하고 요양보호사 자격증에 도전하고 합격이라는 결과를 얻기 위해 작은 것이라도 칭찬하며 상담에 적극적으로 참여하도록 유도한다.

• **합리적 정서·행동치료(REBT)**

인지, 정서, 행동이 상호작용하는 과정에서 인지가 핵심이 되어 정서와 행동에 영향을 미침으로써 비합리적인 신념을 합리적으로 변화시키고자 한다.

A 촉발사건

- 국민취업지원제도 과제 수행이 너무 어려워 중단을 하고 싶다.
- 친정어머니가 아프다.

B 비합리적인 신념

- 배움도 짧고 전산 능력이 없으니 나는 국민취업지원제도 사업에 중단이 될 수밖에 없다. 그러기 전에 미리 그만두는 것이 좋다.
- 남편 복도 없고 배운 것도 없는 나 때문에 친정엄마를 힘들게 했고 결국 친정엄마가 아픈 건 다 나의 잘못이다.

C 부정적인 결과

- 요양보호사 직업훈련을 받을 자격이 없다.
- 역시 나는 아무것도 되는 것이 없고 평생 신용불량자로 살 것이다.

D 논박하기

- 국민취업지원제도 과제는 상담사의 조력을 통해 하나하나 해결할 수 있다.
- 직업훈련은 다음 기회에 다시 수강하면 되고 시험 기간도 여유가 있으니 걱정할 필요가 없다.
- 어머니가 아픈 건 나 때문이 아니고 연세가 있기 때문이고 꾸준한 병원 치료로 곧 회복될 것이다.

E 효과적인 철학

- 센터방문 및 상담사의 관리를 통해 직업훈련과정을 다시 한번 알아보고 훈련에 전념하도록 계획을 세운다.
- 60세의 나이에도 자기 일을 가진 분들의 역할모델을 통해 자신도 자격증 취득 후 사회인으로 잘 할 수 있다는 자신감을 높인다.
- 앞으로 열심히 사는 모습을 어머니에게 보여드리면 분명히 기뻐하실 것이고 신용회복에 대한 상담 및 이혼소송 상담도 진행할 것이다.

F 새로운 감정과 행동

- 엄마와 자녀의 역할수행을 열심히 하다 보면 분명히 좋은 일이 생길 것이다
- 요양보호사로 취업하기 위해 앞으로 열심히 학원에 다닐 것이고 시험에 합격하기 위해 준비할 것이다.
- 두 아들에게 당당한 어머니로, 홀로서기를 준비할 것이다.

04 상담개입 과정 및 회기 요약

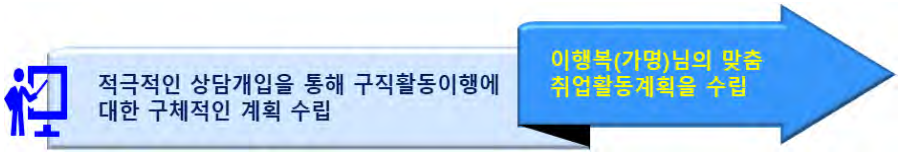
전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면상담 총 18번, 유선 상담, 메일, 문자 등 다수 진행
진행기간	2021.02.15(수급자격자 인정 통지일) ~ 2021.10.04(알선충족)

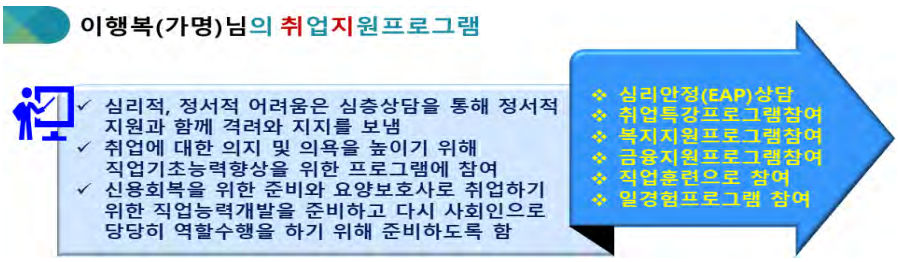
전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)		
회차		주요 내용(요약)
취업 활동 계획 수립	초기 상담	복합적 취업장애요인을 가지고 있는 이행복(가명)님의 맞춤취업지원서비스 제공 → 내담자 니즈를 파악하여 심리적, 복지, 경제적 지원을 위한 서비스를 진행 후 최종 목표수립 • 국민취업지원제도 1유형 참여자로서 이행해야 할 의무사항에 대한 정보를 제공하고 구직촉진 수당 및 취업 지원 서비스를 꾸준히 받을 수 있도록 이행복님의 개인별 맞춤 취업계획에 대한 목표 수립 및 상담사로서의 조력자 역할을 수행 **(상담의 구조화)** 1. 국민취업지원제도 참여자로 선정된 절차, 앞으로 진행될 사업에 대한 안내, 과제, 상담 시간 등 전반적인 정보 제공 2. 취업역량평가, 내일을 위한 약속 등 초기상담을 통해 이행복님의 현재 처한 상황과 요구를 파악, 취업 지원에 대한 방향성을 확인하고 상담 목표를 수립하고 실천하도록 함 3. 구직촉진 수당 지급을 위해 수급자로서 이행해야 할 의무과제와 상호의무원칙을 확인하여 상세히 안내하고 구직활동을 자기 주도적으로 진행할 수 있도록 적극 개입 **(내담자 태도)** • 상담 시간은 대체로 잘 지켰으며 상담 중에 한숨을 자주 쉬며, 질문에 답할 때마다 얼굴이 빨개지는 등 수줍음이 많아 보임 • 초기상담질문지와 취업역량평가 및 초기질문지 등 수기 작성란에 빈칸이 많으며 짧게 답변을 작성하여 제출 • 말할 때마다 '아무것도 모르고 잘하지 못한다'라는 이야기를 반복함 **(상담내용)** • 코로나가 심해지기 전에는 봉제공장이나 주방보조일 도 가끔 하였는데 지금은 일자리가 거의 없어 경제활동이 전혀 없는 상태. 우연히 국민취업지원제도와 관련된 이야기를 듣게 되었고 취업 자리를

취업 활동 계획 수립	초기 상담	알려준다고 하여 참여하게 됨 • 고용센터의 취업 지원 서비스는 국민취업지원제가 처음이며 직업훈련이나 경제적 지원금 등 혜택 받은 경험은 전혀 없음 • 국민취업지원제도 참여 동기는 경제적인 어려움으로 일자리를 받고 지원금 등 혜택받을 수 있는 것이 있을까 하는 기대감으로 참여하게 되었음 • 취업 준비과정, 이력서 자기소개서 등 작성 방법 및 구직진행 경험과 관련된 질문을 통해 체계적인 구직경험은 전혀 없으며 중학교 졸업으로 할 수 있는 것이 전혀 없어 앞으로 먹고살 일이 걱정이라고 함 • 코로나로 인해 재취업은 어렵고 능력 부족으로 할 수 있는 것도 없고 음식점 등 집합 금지로 취업이 어려움을 호소 심리적으로 어려움이 많고 그냥저냥 하루를 살아가고 있다고 말하였으며 신용불량자로 일할 곳도 마땅치 않다고 할 수 있는 것이 아무것도 없다는 말을 반복적으로 하였음 • 컴퓨터를 전혀 할 수 없고 워크넷 회원가입 등 전산 관련 부분은 어려움이 많아 사업소개를 듣고 나니 중단을 해야 할 것 같다고 함 • 남편과 별거 중인 기간이 15년 정도 되었고 신용불량자가 되어 지금까지 고생한 이유는 다 남편 때문이라고 함 • 친정어머니가 아프셔서 병원에 모셔다드려야 하고 본인은 건강상 특별한 이상은 없다고 함 • 상담 진행에 걱정되어서 잠을 잘 자지 못하여 피곤한 상태이고 자신이 내성적이고 '아무것도 모르니 잘 부탁한다'는 말을 계속 반복 하였음 **(상담사 개입 및 처치)** • 국민취업지원제도에 참여하게 된 동기 및 요구를 파악하기 위해 이행복님의 언어적, 비언어적인 행동을 관찰하고 초기질문지와 관련 서류를 통해 파악한 내용을 질문 기법을 통해 재확인하며 앞으로 상담 진행에 대한 방법 및 목표를 수립하도록 함 • 상담 내내 질문에 대한 단답형의 대답과 함께 눈 마주침이 거의 없고 마스크도 착용하여서 그런지 목소리가 너무 작아 잘 들리지 않은 어려움이 있었음. 내성적인 성격으로 초기상담 전 잠을 설치는 등 일대일 상담에 대한 어려움 꾸준히 관찰하도록 함 • 직업전환을 위한 직업심리검사 실시(구직상담 검사 및 직업 선호도 검사) 후 해석을 통해 취업에 대한 준비도와 본인의 의지 및 태도를 재확인하여 상담 목표를 수립하는데, 기초자료로 활용하고 직업기초 능력을 향상하게 시키기 위한 취업지원서비스프로그램을 제공하도록 함 • 이행복님의 과거 이야기에 관한 질문은 답을 잘하는 편이지만 미래에 관한 생각 및 취업에 관한 질문의 답에는 다소 시간이 걸리고 회피하는 등 적극성이 매우 부족한 것으로 보아 상담사의 적극 개입을 통해 상담의 참여를 유도해야 할 것으로 보임. • 경력단절 기간으로 인해 경제적 어려움과 함께 자신이 처한 환경으로 인한 심리적 어려움도 있어 개인 상담 외에 취업 지원프로그램 중 지원받을 수 있는 서비스가 무엇인지 확인하여 취업 장애요인을 해소하는 것을 우선 목표로 상담을 진행함 • 컴퓨터활용능력이 매우 떨어지므로 직업심리검사를 센터에서 진행하도록 하였고 상담에 필요한

취업 활동 계획 수립	초기 상담	전산과 관련된 사항은(워크넷 회원가입이나 과제 수행 등) 이행복님의 현재 처한 상황과 능력을 고려해 상담사가 적극적으로 개입하여 도와주어 상담 외에 다른 어려움으로 진행 상황을 포기하거나 어려움을 겪지 않도록 세심한 배려를 제공함 • 상담을 통해 격려와 지지를 보내고 초기상담 때와 달라진 자신의 모습을 보도록 하여 앞으로 더 좋아질 수 있다는 자신감을 느끼도록 함
	심리 검사 해석	 • **직업심리검사 실시 및 과제안내** - 표준화된 심리검사 해석에 따른 수치화된 결과를 토대로 취업을 위해 필요한 것이 무엇인지 확인하는 시간을 갖도록 함 - 직업심리검사 결과를 통해 질문기법을 활용하여 상담을 진행한 결과 복합적인 장애요인을 가지고 있다는 것을 재확인하였고 자기 주도적인 활동과 함께 상담사의 적극적인 개입이 필요 - 고용센터 등 공공기관에서 상담을 받은 경험이 없던 이행복님은 전담 상담사가 배정되고 표준화된 심리검사를 통해 직업에 대한 흥미도를 수치화하여 확인함으로써 자신에 대해 확인 하게 되었고 진로에 대한 방향성을 찾기로 함 **(상담내용 및 심리검사 해석)** - 1차 상담 때와 똑같은 복장으로 센터에 방문하였고 여전히 소극적이고 질문에 대한 답변할 때 얼굴이 빨개지는 등 내성적인 모습이 많이 보임 - 첫 상담 후 궁금한 내용이 있었는지 확인하고 심리검사를 수행하면서 어려운 점은 없었는지 등 상담 과정에 대한 이행복님의 의견을 물으며 오늘 상담의 주제는 무엇으로 했으면 좋겠는지, 자신의 의견을 표현하도록 질문을 통한 답변을 유도함 - 자신의 능력 부족으로 상담 진행을 계속 잘 할 수 있을지 걱정이 되고 중단을 하게 되면 행정처리는 어찌 되는지에 대해 문의를 함 - 이행복은 남편이 자신의 역할을 다하지 않아 경제적인 활동도 그녀의 몫이었고 자녀를 양육하는 것도 마찬가지였다. 어린 자녀를 친정어머니에게 맡기고 주방보조 업무, 봉제 업무일을 하였고 고용보험 가입은 10개월이 전부임 - 이혼하고 싶었지만, 아이들에게 아빠 없는 아이라는 소리를 듣게 하고 싶지 않아 힘들지만 참고 살았고 남편이 자신 카드로 돈을 쓴 결과 6천만 원 부채로 신용불량자가 된 상태임 - 경력단절 기간이 다소 긴 편으로 경제적 활동을 전혀 하지 않고 있고 현재는 신용불량자로 되기까지 힘든 삶을 살아왔으며 취업에 대한 걸림돌로 작용할 수 있고 그 결과 경제적 취약성이 매우 낮음을 확인 - 표준화된 심리검사를 통해 자신의 성향을 파악할 수 있는 좋은 시간이었으며 결과를 통해 직업을 선택하도록 도움이 많이 되었으며 상담사와 많은 이야기를 나눌 수 있어 좋았다고 함

취업 활동 계획 수립	심리 검사 해석	- 이행복님의 사회형의 특징 중 사람 지향적이고 이타적인 면을 중시하는 성향으로 아픈 사람을 보살피는 요양보호사의 특징과 자신의 성향과 잘 어울릴 수 있음을 확인 - 새로운 일에 도전하고 힘들지만, 자격증 취득을 위해 공부할 수 있음을 적극적으로 추천하면서 자신의 장점을 확인하는 시간을 가짐 - 낮은 학력, 일 경험의 부족으로 주방, 봉제 등 전통적인 일자리가 전부였지만 앞으로는 체계적인 상담을 통해 정규직으로 꾸준히 일할 수 있는 곳에 취업하기를 희망함 - 신용불량자로 일을 해도 빚을 갚아야 하는 부담감과 지금보다 더 나은 삶을 살고 싶은 마음은 있었지만, 주변에 도움을 받거나 의논할 상대가 없어 신용 회복을 위한 개인회생이나 파산 등의 상담을 받을 여유가 없었다고 함 - 주위에서 요양보호사로 일을 하면 어떠냐는 이야기를 하였지만 해보지 않은 일을 하기에는 자신의 능력이 부족하여 진행할 도전을 하지 않았다고 함 **(상담 개입 및 처지)** • **상담에 참여하고자 하는 부담감을 해소하고 적절한 관계 형성을 위한 상담 진행** - 편안한 분위기를 조성하고 내성적인 참여자를 위해 과도한 질문보다는 관심이 있는 분야에 대해 질문을 하여 자기 개방을 충분히 할 수 있도록 함 - 워낙 내성적인 성격으로 개방적인 질문보다는 폐쇄적인 질문을 하였고 관심을 보이는 분야가 있으면 개방적인 질문으로 변경하여 답변을 유도하여 스스로 상담에 적극적으로 참여하도록 유도하였음 - 그 결과 시간이 지날수록 얼굴 빨개짐도 덜 해지고 조금씩 웃고 눈 마주침도 많아지고 상담에 적극적으로 임하는 자세로 조금씩 변화된 모습이 보이기 시작함 • **합리적인 의사결정과 객관적인 정보 제공** - 신용불량자로 재취업 시 제약이 많아 구직활동의 걸림돌이 될 수 있어 개인회생과 파산 방법에 대한 상담을 진행할 수 있도록 구체적인 정보와 상담사이트를 알려주어 해결 방법에 대한 정보를 제공함 - 센터에 상주해있는 금융지원 상담을 받을 수 있도록 하여 구직활동 계획을 이행할 수 있도록 하여 구직이행에 대한 부담감을 덜어드림 • **자신에 대한 이해도를 높이기** - 직업기초 능력향상을 위한 프로그램 중 이행복님 현재 능력으로 부담 없이 참여할 수 있는 것이 무엇인지 확인하고 취업 지원프로그램 중 심리안정 및 취업 장애요인을 해소하기 위한 상담을 먼저 받을 수 있도록 함 • **여성 참여자로 직종 선택에 대한 불안감 해소와 자격증 취득에 대한 두려움 해소** - 요양보호사가 자격증을 취득하기까지 이행복님이 준비해야 할 필기, 실기시험 준비 일정과 직업훈련기관을 탐색하고 희망 직종에 대한 정보를 확인하면서 지인에게 들었던 요양보호사에 대한 잘못된 정보보다 상담사와 함께 알아가는 시간을 가짐

취업 활동 계획 수립	심리 검사 해석	- 워크넷 회원가입에 대한 도움을 주었고 모바일로 워크넷 앱 설치와 워크넷의 활용 방법에 대한 설명을 진행하여 상담 참여에 대한 적극성을 높이도록 상담사가 적극 개입함 - 전산능력이 매우 낮지만, 상담 진행을 위해 최소한의 검색 방법 및 구직사이트에 대한 정보를 제공함으로써 국민취업지원제도의 구직이행에 대한 부담감을 줄이고 수당 지급을 위한 동기부여를 높임 - 요양보호사는 전문직으로 흥미 코드의 직업적 환경과 자신의 성향과 일치함을 확인시켜주어 직종 선택에 대한 심리적인 불안감을 해소하도록 하였으며 워크넷의 직업 동영상을 통해 60세 이상의 낮은 학력의 여성분들이 자격증을 취득하여 현장에서 일하고 있는 역할모델을 통해 기대하도록 함 • **비합리적인 신념에 대한 논박 및 개입** - 이혼가정이 다 불행한 것을 아니며 자녀들과의 대화를 통해 이혼소송 준비에 대한 과정을 상의하여 자녀들의 의견을 확인하는 시간을 갖도록 함 - 아들은 자신의 감정과 표현력이 부족할 수도 있고 이행복님에게 이야기하지 못한 면도 있을 수 있음을 알려주었고 '나 대화법'을 통해 자신의 의견을 자녀들에게 의사전달 방법을 활용해 보도록 함
	IAP 수립	 • 초기상담부터 심리검사까지 진행하여 내담자의 요구를 파악한 결과 이행복님이 앞으로 진행할 취업지원프로그램과 구직활동지원프로그램을 이행하도록 IAP 수립을 위한 상담을 진행함 **(상담내용)** - 상담 약속 시간은 잘 지키는 편으로 오늘은 평소보다 30분 더 일찍 오시는 모습을 보여주셨으며 상담이 진행하는 동안 성실한 모습이 좋아 보인다는 칭찬과 함께 감사함을 표현함 - 약속 시간을 항상 잘 지키고 성실히 참여해주심에 감사함의 표현으로 센터에서 나눠 준 마스크를 선물해드린다고 하니 평소에 보지 못한 환한 미소를 지으며 너무나 좋아하는 모습을 보임 - 상담을 통해 정보를 받았지만 직접 찾아가 상담을 받고 실천하는 것에 대한 어려움을 호소함 - 오랫동안 자신의 문제에 순응하면서 살았는데 변화를 하려고 하니 자신감도 없다고 함 ※ 현재 경제적인 어려움을 해결해야 하는 문제, 신용불량자로 인한 재취업의 어려움, 남편과 이혼을 준비하는데 마음의 결정 등 복합적인 문제를 해결할 마음의 여유가 없다고 함 - 국민취업지원제도에 참여하여 수급자로서의 의무이행을 준수해야 함을 다시 한번 말씀드렸고 구직활동이행을 위한 계획을 세우기 위해 취업 지원 및 구직활동 지원프로그램에 대해 다시 한번 정리함 - 1회차 구직촉진수당 지급(타인 명의)을 위한 신청서 작성함

취업 활동 계획 수립	IAP 수립	**(상담사 개입 및 처치)** • 상담을 통해 확인한 것은 신용불량자, 남편과의 별거, 코로나로 인한 재취업의 어려움, 능력 부족으로 재취업에 대한 어려움, 취업에 대한 불분명한 목표를 확인할 수 있었음 • **소극적 → 적극적인 참여자로 변화하는 자신의 모습을 확인** - 상담사에게 안부의 인사를 먼저 건네고 과제 수행에 대한 약속 이행을 충실히 하는 모습을 보이며 자신이 변화하고 있다는 것을 스스로 느끼도록 함 - 전산 능력이 떨어지므로 직접 방문하여 자신이 알고 있던 정보와 일치하는지 확인하도록 하였고 요양보호사 필기 문제집도 미리 사는 등 변화하는 모습에 무한칭찬을 하였고 공부하는 방법을 안내함 - 구직촉진 수당은 상담에 참여한 결과물임을 말씀드렸고 지금처럼 열심히 하면 남은 수당도 잘 받을 수 있음을 재확인시켜주면서 동기부여를 갖도록 함 • **엄마로서의 역할수행에 대한 재확인 및 자녀와의 관계 개선향상** - 학원 선택 및 자녀와 대화하기 등의 과제를 수행하면서 아들과 많은 대화를 할 시간이 생겼으며 결과적으로 많은 도움도 받았으며 아들과의 관계가 좋아지는 결과를 얻을 수 있었음 - 신용불량자로 아들 명의로 수당을 지급하였고 신용이 좋지 않다는 이유로 무조건 지원금을 받지 못한다고 알고 있는 그녀의 잘못된 정보를 재 인지시켜주었고 타인 명의 신청서를 위해 아들과 통화하는 등 어머니의 상담 진행에 대한 상의를 통해 어머니에 대한 관심도를 높이도록 함 • **공감 격려와 지지로 이행복님과 관계 형성 및 신뢰감 형성** - 개인별 취업 활동계획서를 수립하기 위해 화차별 구직활동 이행에 대한 계획과 함께 진행상 어려움이 있을 시 상담사에게 언제든지 연락하여 문제해결을 할 수 있도록 격려와 지지를 보내고 상담사에게 도움을 요청하는 건 부끄러운 일이 아니니 걱정하지 말라는 당부의 말을 전함 - 경력단절의 여성 참여자로 조건 없는 공감과 칭찬으로 상담사와의 긍정적인 관계 형성을 통해 상담에 적극적으로 임할 수 있도록 함
종합적인 고용·복지 서비스 제공 (취업 지원 프로그램)		 • **자신의 어려움을 표현할 수 있도록 심리안정(EAP) 프로그램 참여** - 심리안정 프로그램을 참여하면서 속마음을 털어놓으니 오히려 자신이 살아온 세월이 한심하게 느껴지고 해놓은 것이 없는 거 같아 서글펐다고 이야기함

종합적인 고용·복지 서비스 제공 (취업 지원 프로그램)	- 배운 것은 없었지만 남에게 나쁜 일도 안 하고 착하게 잘 살았다고 생각했지만, 지금의 어려움의 원인은 남편으로 인한 것으로 원망도 많이 하였고 화도 많이 나 있다고 하였다. - 병원에 갈 용기만 있었어도 우울증 약을 먹을 정도로 마음의 상처가 많았고 지금 심리적으로 어려운 점은 자신이 어려울 때 두 자녀를 키워준 친정어머니가 매우 편찮으셔서 마음이 아프고 심적으로 힘든 상황이다. - 지금의 상황은 남편 때문이기는 하지만 지금의 상황까지 되기 전 어떤 일을 했는지, 자신의 문제를 회피하려고만 하지 않았는지 자신을 돌아보는 시간을 갖도록 하였고 결국 자신이 해결해야 하니 앞으로 두려워만 하지 말고 전문가의 도움을 받아 해결 하도록 안내함 - 워낙 수줍음이 많고 자기 개방을 잘 하지 않았던 그녀도 상담 진행을 통해 속마음을 이야기하면서 많은 이야기를 나누게 되었으며 가족이 아님에도 이렇게 신경 써주는 모습에 정말 감사하다는 표현을 함 - 상담을 진행하면서 가끔 상담사의 건강 상태도 물어보는 등 따뜻한 마음을 가진 이행복님이라는 것을 알게 되었고 마음의 문을 조금씩 열어가면서 상담사와 많은 대화를 하기 시작하였고 계속된 대면 및 유선 상담을 통해 점점 더 좋아질 수 있도록 격려와 지지를 보내도록 함 • **직업기초 능력향상을 위한 취업특강 프로그램 참여** - 구직상담 검사를 통해 구직태도와 직업기초 능력이 매우 낮은 것을 확인하였고 취업에 대한 준비를 위한 선행작업으로 취업특강을 이수하기로 함 - 컴퓨터를 전혀 하지 못하는 관계로 아드님과 전화 통화를 하여 어머니가 국민취업지원제도 참여에 대한 도움을 줄 수 있도록 부탁의 말을 전하였고 어머니를 위해 진행 방법만 알려주고 강의 내용은 스스로 잘 들을 수 있게 진행에 대해 요청을 함 - 컴퓨터를 전혀 하지 못하지만 코로나로 인해 비대면으로 진행해야 하는 상황으로 이번 기회를 통해 컴퓨터를 접해보도록 격려하였고 모바일로 워크넷을 검색하는 방법도 병행하여 안내함. ('4차산업혁명 시대 알아야 할 직업 세계', '신중년 취업특강'을 이수하도록 하여 다양한 직업 세계에 대한 정보를 점검할 기회로 삼도록 함) - 직업 진로 단기집단에 참여하여 다양한 직종에 대한 정보를 탐색하고 스스로 선택할 수 있어야 함을 확인시켜드림 • **자신의 재무 상태를 점검하는 시간을 갖도록 금융지원 프로그램 참여** - 센터에 상주하여 있는 서민금융에 대한 상담을 받기 위해 조금 일찍 센터에 방문하였고 진행 과정에 대한 상담을 시작하였음 - 서민금융상담 진행을 통해 현재 자신의 재무 상태를 점검해보는 시간을 가질 수 있었으며 상담사와 약속한 프로그램을 이수하였다는 책임 의식과 상담을 통해 앞으로 신용불량자로 개인회생과 파산 등의 상담도 충분히 받을 수 있음을 확인하는 좋은 시간이었음 - 현재 신용불량자로 수당 등 타인 명의로 받고 있는 이행복님은 금융지원 등 복지 부분의 상담을 받기로 함 - 신용회복에 대한 상담을 진행한 결과 파산신청을 위한 상담을 진행하고 법원에 상담을 참가하여

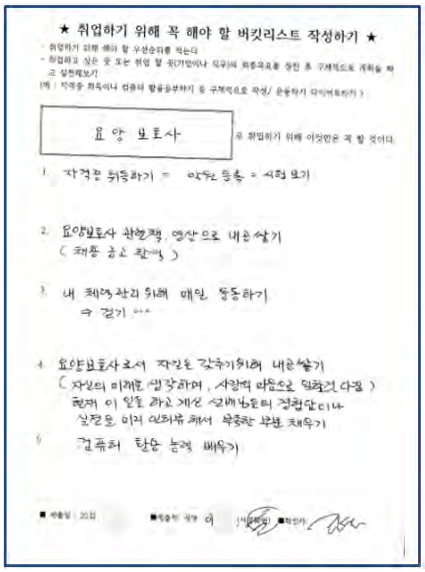
종합적인 고용·복지 서비스 제공 (취업 지원 프로그램)	신용회복에 대한 방법을 확인하였고 진행하는 과정에서 아들도 동행하였고 하나하나 해결하면 언젠가는 좋은 일이 생길 것이라는 믿음이 생겼다고 말하였고 이번 일로 아들과 많은 이야기를 할 수 있는 시간이어서 매우 좋았다고 함 • **고용안정망의 사각지대에 있는 복지지원 프로그램 참여** - 자신이 겪고 있는 어려움을 해결하기보다 참고 순응하며 살았을 뿐이다. 고용노동부와 지자체 등 정부 정책에서 도움을 받을 수 있는 정보가 부족하여 상담 경험이 전혀 없었음 - 내담자에게 고용과 복지상담을 위한 방법을 제공하여 고용안정망의 사각지대에 놓인 그녀에게 지자체에서 어떤 혜택을 받을 수 있는지 확인하고 자신이 가진 장애요인을 해소할 수 있을지 상담의 기회를 제공하였음 - 상담사의 적극적인 개입을 통해 지자체 사회복지사에게 전화를 걸어 이행복님의 상담 진행 상황을 확인하였고 수급자선정 및 복지혜택을 받을 수 있는지 확인함 • **직업능력을 배양하여 요양보호사라는 전문직으로 취업하기 위해 직업훈련 참여** - 진로에 대한 고민 후 상담사의 추천을 통해 최종 직종으로 요양보호사로 선택하였고 국민내일배움카드로 취업역량 강화에 필요한 직업훈련을 받기로 함 - 친정 어머님이 아프시므로 가족 돌봄으로 요양보호사의 활동을 할 수 있고 전문직으로 60세가 되어도 충분히 일할 수 있다는 것을 확인시켜주면서 직업훈련 학원을 직접 선택하고 필요한 정보를 탐색하는 시간을 갖도록 함 - 학원 선택, 과제 수행 등 자기 주도적인 방법으로 의사결정을 할 수 있도록 하였으며 중학교 졸업자라도 자격증을 취득할 수 있고 전문직 여성으로 늦은 나이에도 자기 일을 하는 사례를 통해 나도 할 수 있다는 기대를 하고 필기시험 준비를 하도록 함 - 국민내일배움카드를 발급하면서 좋았던 점은 필요한 과정을 아들과 함께 도움을 받으면서 진행한 결과 컴퓨터에 대한 두려움을 조금 해소하였고 훈련 동영상 등 아들이 친절하게 알려주어 기분이 좋았다는 이야기를 들음 • **부정적인 자아상 → 긍정적인 생각으로 변화 가능함을 확인시키도록 함** - 학원 개강일을 며칠 앞두고 어머니가 아파 입원하는 상황이 발생하여 학원에 다닐 수가 없다며 전화가 옴 ***"선생님 훈련을 못 받을 거 같아요. 선생님 말씀을 듣고 열심히 해보려고 했는데…. 죄송합니다. 제가 못나서 그런가 봐요."*** - 훈련을 받지 못하게 된 상황을 자신이 못난 탓이라고 생각하며 잘못된 신념으로 부정적인 생각을 하고 있음 - 힘든 일이 있어도 상담사와의 계속된 소통(전화, 문자)을 통해 이행)님의 상황을 체크 하면서 훈련을 포기하지 않도록 관리함 - 어머니가 아픈 건 자신의 탓이 절대 아니고 병원에 입원한 사실은 변함이 없으니 우선 병간호에 집중하면서 국민취업지원제도 사업은 상담사가 적극적인 개입으로 인해 관리해줄 수 있음을 확인시켜드림

종합적인 고용·복지 서비스 제공 (취업 지원 프로그램)	- 요양보호사 훈련은 한 달마다 진행하며 시험 기간에 대한 여유가 있어 다른 학원을 선택하여 진행할 여유가 있음을 안내하였고 상담사가 정보를 제공해주겠다는 약속을 하여 마음의 안정을 얻도록 함 • **딸로서의 역할수행을 우선순위로 진행** - 역할수행에서 어머니를 간호해야 하는 딸로서의 역할수행을 우선 진행하고자 하였고 현재 자격증 취득까지 시험 일정에 여유가 있어 너무 조급하게 생각하지 말기를 당부하였으며 학원 선택을 도와드리겠다는 약속과 함께 불안감을 해소하도록 함 - 어머니의 병세가 나아져 학원에 다니게 되었고 학원 선택과 시험 일정 등 점검하여 정보를 제공하여 최종 훈련을 받을 수 있게 도움을 줌 - 카드발급 후 학원에 다니는 동안 출결 관리와 유선 및 대면상담을 통해 관심받고 있음을 확인시켜주었고 또한 시험에 합격하여 전화하였을 때 같이 기뻐하며 추후 구직활동에 대한 기대감을 주어 적극적인 상담을 진행하도록 함 • **취업에 대한 준비도를 높이기 위한 일 경험프로그램 참여 대기** - 요양보호사 자격증에 최종 합격 후 자격증이 나오기까지 한 달 정도의 시간이 있어야 하므로 그동안 일경험 프로그램을 통해 취업에 대한 준비도를 높이도록 정보를 제공한다. - 일 경험프로그램의 참여방법 공유 (일 경험프로그램을 참여하면 어떤 점이 좋은지, 직무와 사업체의 매칭을 위해 국민취업지원제도홈페이지에 접속하여 참여하고 싶은 기업체를 같이 검색하고 확인하는 시간을 가짐) - 해당하는 직무와 지역을 선택하여 일경험프로그램에 대한 설명과 함께 인턴형으로 진행을 할 수 있게 정보를 제공하여 신청서를 작성 - 일 경험프로그램에 입사 지원을 위한 이력서 자기소개서 등 컨설팅을 통해 구직활동 프로그램에 대한 선행작업 진행하고 이력서를 작성함. - 점점 안정화되어가고 있는 내담자는 일을 시작하려는 방법으로 일 경험프로그램에 참여하여 오랜 기간 경력단절로 인한 두려움과 불안감을 해소하고자 함 • 일 경험프로그램을 참여하고 연계가 되어 진행 중이었으나 개인적인 사정(코로나 접종) 등으로 인해 연계를 잠시 미뤄달라고 요청하였고 기업체와 일정이 맞지 않아 연계가 취소되었고 아쉽지만 다른 기업체에 연계를 계속 진행하기로 하면서 구직 활동도 병행하기로 함
구직활동 지원 프로그램	

구직활동 지원 프로그램

- **내담자의 능력에 맞는 과제를 부과하여 구직활동을 이행하도록 함**
  - 지급주기마다 직업훈련 기간을 제외한 기간은 대면상담을 2번 이상 진행하였고 이행복님에게 필요한 맞춤 과제를 부여함으로써 상담 진행의 어려움을 해결해주었으며 참여에 대한 부담감도 덜어드림

상담사가 부과한 과제(취업하기 위해 꼭 해야 할 버킷리스트 작성하기)


★ 취업하기 위해 꼭 해야 할 버킷리스트 작성하기 ★

요양보호사

1. 자격증 취득하기 = 이달내 등록 + 시험 보기
2. 요양보호사 관련책, 영상으로 내용 살피기 (체력 중요 확인)
3. 내 체력관리 위해 매일 운동하기 ex 걷기 ...
4. 요양보호사로서 적성도 갖추기위해 내용살피기 (자신의 미래를 생각하며 , 사랑의 마음으로 임해보기 다짐) 현재 이 일을 하고 계신 선배님들의 경험담듣기 실천을 위해 여러번 해서 목표를 부분 체득하기
5. 건강을 위한 운동 배우기

❖ 대면상담을 통해 자신의 계획을 세워보도록 하였고 요양보호사 자격증을 취득 후 본격적인 구직활동을 위해 우선순위를 적음으로 실천목록을 구체적으로 작성한다.

✓ 건강을 위해 30분 씩 걷는 걸 생활화 한다.
✓ 치매교육도 이수하여 전문가가 되도록 노력한다.
✓ 일경험프로그램에 참여하여 업무에 대해 실전연습을 한다.

-> 취업버킷리스트를 작성하면서 어떤 느낌이었는지 **우선순위로 결정한 이유가 무엇인지 확인**하면서 **실천가능한 것을 스스로 체크**하고 상담진행동안 우선순위대로 차근차근 수립하도록 함

-> 요양보호사는 **전문직으로 60세가 넘어도 자신의 일을 할 수 있는 직업**으로 자신이 선택한 것에 책임감을 가지고 열심히 도전해보도록 격려하고 지지함

- **진로 대안 및 희망 직종 파악하기**
  - 주방보조 일과 봉제 일은 지인의 소개로 일을 시작하였지만, 코로나로 인해 일자리를 잃은 지금은 특별히 할 수 있는 일도 없고 다른 진로 대안이 없는 상태이다.
  - 주방보조 일은 코로나로 일자리가 많이 없어진 상태이지만 일 경험이 많아 업무를 하는 데 어려움이 없는 상태이고 요양보호사는 전문직이지만 자격증을 취득해야 하고 필기시험에 대한 자신감이 없는 상태로 시간을 투자해야 한다는 이야기를 통해 선택의 기회를 제공한다.
  - 경력단절 기간이 길었던 만큼 준비하는 기간도 필요할 것으로 보이고 두 직종(주방보조일, 요양보호사)에 대한 자신의 흥미와 능력을 점검해보고 대차대조표를 확인하여 합리적인 선택을 할 수 있도록 상담 진행

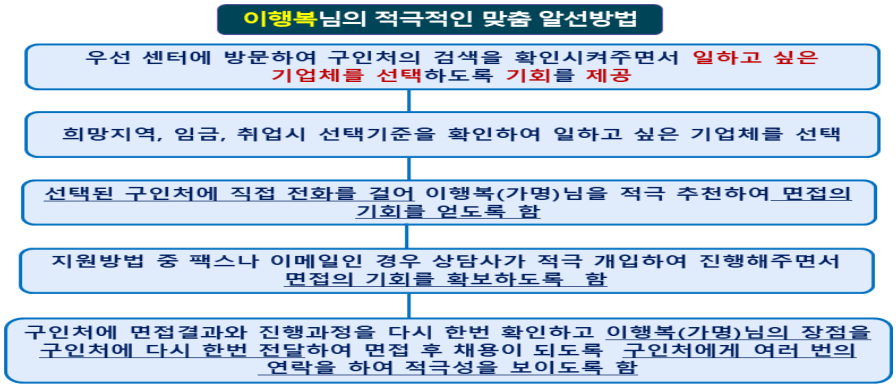
- **이력서 자기소개서 작성을 통한 컨설팅 참여**
  - 내담자는 체계적인 구직기술습득에 대한 상담을 받지 못하였기 때문에 희망 직종에 대한 컨설팅이나 정보를 확인받을 수 없었고 벼룩시장이나 지인을 통해 구인처에 대한 정보를 얻는 것이 전부로 지금까지 구직에 대한 적극성이 부족한 상태였음을 확인

구직활동 지원 프로그램

- 요양보호사 시험에 합격하고 자격증을 취득하기까지 한 달 정도의 기간이 있어 우선 일 경험 프로그램에 참여하기 위해 이력서 자기소개서를 작성하도록 하였음
- 이력서에 첨부할 사진을 준비하고 자신의 과거 일 경험에 대한 정리를 통해 이력서에 등록하였고 자격증을 취득하는 동안 어려웠던 점, 기뻤던 일 등을 통해 자기소개서를 작성하도록 하였고 자신만의 가독성 있는 이력서를 완성하였음
- 워크넷이 자유 양식으로 이력서를 첨부해드렸으며 그 과정을 공유하면서 자신의 이름으로 이력서가 만들어진 것에 대한 기쁨을 표현하였고 감사함도 표현하였음
- 워크넷 및 취업포털사이트에 입사 지원 방법에 대한 자세한 설명과 함께 희망 지역, 임금 등 파악 후 원하는 구인처에 대한 정보를 확인하여 지원하도록 함

• **입사 지원에 대한 방법을 공유하여 상담사에게 관심받고 있음을 스스로 확인하는 시간을 가짐**

- 컴퓨터를 잘하지 못하는 이행복님은 벼룩시장이 아닌 온라인 사이트(워크넷)를 통해 구인정보를 받게 되었고 상담사의 적극적인 일자리 정보를 제공하였음



• **취업 알선 후 모의 면접을 위한 상담 진행**

- 자격증 취득 후 알선한 곳에 취업이 되었지만, 출근하지 않고 취업을 포기하였다.
- 경제적인 어려움으로 빠른 취업을 원하였지만 수줍음과 내성적인 그녀에게 상담사의 적극적인 구인정보제공으로 취업이 되었지만, 마음의 준비도 없이 취업 된 것이 부담스럽고 두렵기까지 하면서 출근을 하지 않은 상태
- 체계적인 구직활동 경험과 정규직의 경험 부족으로 취업의 기쁨보다는 경험이 없는 요양 보호사라는 업무를 잘 할 수 있을지에 대한 두려움이 컸다고 함
- 내담자의 상황에 맞게 두 번의 같은 실수를 범하지 않도록 천천히 진행하도록 함

• **이력서 상시 지참하여 기회가 될 때 언제든지 면접을 볼 수 있도록 함**

- 센터에 방문하여 지금까지 어려움에 관해 이야기하면서 상담 진행 방법에 대해 논의한 끝에 모의 면접 등 면접 예행연습을 하기로 함

<table>
<tr>
<td>구직활동 지원 프로그램</td>
<td>
- 요양보호사는 방문으로 면접을 주로 진행하므로 이력서를 출력하여 상시 지참하여 필요할 때 제출할 수 있도록 하였고 구인처에 전화 후 면접 일정을 잡고 기업체의 주소 등 위치를 확인해주는 등 관리받고 있음을 스스로 확인할 수 있도록 함

• 취업에 대한 두려움을 해소하기 위한 모의 면접을 진행하여 긴장감 완화하기
- 요양보호사로 자격증을 취득하기까지의 자신의 경험담을 작성하도록 하여 자기소개서를 작성하도록 한다.
- 작성된 자기소개서를 반복하여 연습하면서 두려움을 해소하고 질문에 답변하면서 얼굴이 빨개지는 등 수줍음을 해소하기 위해 어찌하면 좋을지 본인의 의견을 듣고 해결 방법을 찾도록 한다.
- 거울을 보면서 연습하기, 핸드폰으로 자신의 목소리로 질문에 대한 답변하여 확인하기 등 적극적인 구직활동을 통해 두려움과 긴장감을 완화하도록 함
- 꾸준한 알선으로 최종 취업이 되어 ○○데이케어센터에 출근을 하게 되었음
- 당당한 직업인으로 새로운 출발을 할 수 있도록 하고 취업 성공 수당을 받을 수 있도록 사후관리를 진행함

</td>
</tr>
</table>

05 상담사례 자기평가

잘된점	이행복님의 요구와 호소 문제를 파악하여 **국민취업지원제도의 취업지원서비스 프로그램을 적절히 선택**하여 능력에 맞게 진행한 결과 경력단절의 여성인 그녀에게 **취업이라는 큰 선물**을 주게 되었다. 그녀의 능력에 맞춰 개인별 취업 활동 계획을 세워 취업 지원프로그램과 구직활동 지원프로그램을 병행하여 진행하였고 **상담사의 진실성이 추가로 더해지면서** 자격증 취득과 함께 취업이라는 시너지 효과를 얻을 수 있었다.
미흡한점	일경험프로그램에 참여하여 연계되었지만, **진**행 **과정에**서 **포기할 수밖에 없는 상황이 발생**하였다. 무슨 이유로 인해 출근을 연기한 것인지 파악하는데 다소 늦은 감이 있었고 일경험 운영기관과 소통이 부족하여 그녀의 중간과정 및 현재 상황을 확인하는 시간적 여유가 부족하였다. 결과는 사업장이 연계를 취소하게 되었다. 운영기관에 **그녀의 성향과 상담 진행 시 주의사항을 미리 사전에 알려주었다면** 좋은 결과가 나오지 않았을까 하는 아쉬움이 남는다. 결과적으로는 알선충족으로 최종 취업이 되었지만 **우선 일 경험을 통해 직무 적응도를 높이는 기회**를 얻었다면 업무에 대한 두려움이나 적응도를 높일 수 있었을 것으로 보인다.
개선사항	복지지원프로그램을 제공하고자 할 때 담당 지역이 아니므로 서비스를 제공하는 데 어려움이 있었다. 국민취업지원제도 참여자는 지역을 떠나 통합적인 서비스를 제공하고 지역에 상관없이 진행할 수 있도록 **행정절차가 간소화**되기를 바란다. 또한, 남편과 별거 중이지만 법적으로 이혼이 안 되었다는 이유로 복지지원의 사각지대에 있는 경우로 사회복지서비스 차원으로 경제적인 어려움이 있는 분들에게 혜택을 받을 수 있게 정책 부분에서 **지자체와 함께 협업하여 개선해야 할 것**으로 보인다.

우수상

코로나 실직? 국민취업지원제도가 취업백신!

정 동 희 | 고양여성인력개발센터

사례유형 01 밀착상담, 고용-복지서비스 연계 등을 통한 취업장애요인 해소 사례

직업상담사례 요약

» 코로나19 직격탄을 맞은 여행업계 종사자이나 국민취업지원제도로 절망을 딛고 다시 출발한 사례이다. 대만에서 7년간 여행사 현지 가이드로 종사하던 내담자는 전 세계를 강타한 코로나19로 급히 귀국하게 되었고 일자리를 잃고 만다. 여행업계 복귀가 불투명해지면서 경제적 어려움을 겪으며 국민취업지원제도의 문을 두드리게 되었다. 구직 욕구는 높지만 막연한 낙관적 사고와 성급한 의사결정으로 출구를 찾지 못하는 내담자가 현실적인 의사결정을 할 수 있게 개입했고, 희망직종에 대한 타협을 통해 호텔 프론트 데스크직에 합격, 근속 중이다.

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	한○○	성별	남
	연령	만30세	학력	전문대 중퇴 / 전기공학
	참여유형	국민취업지원제도 1유형	결혼	미혼
	취업장애요인	• 자격과 경력을 갖춘 희망직종인 관광통역안내원은 코로나로 인해 구인이 전무한 사회적 환경이 장애이며, 2순위로 희망하는 무역사무원은 언어는 능숙하나 무역 관련 실무지식과 경력이 없어 빠른 취업이 어렵다.		
환경	가족사항	• 미혼으로 할머니와 살다가 지금은 독립해서 1인 가구가 되었다. 어머니와 동업으로 온라인 쇼핑몰을 운영했다가 어려움을 겪은 이력이 있고, 함께 살던 할머니 역시 조건부 수급자가 되는 등 심리적 지지는 받고 있으나 경제적 지지를 받을 가족이 없다.		

<table>
<tr><td rowspan="2"></td><td>경제적 상황</td><td colspan="4">• 오래 전 운영했던 온라인 쇼핑몰로 인해 신용불량이 되었고 지금은 회복단계에 있으나 실직기간이 길어지며 경제적으로 어려운 상황이다.</td></tr>
<tr><td>기타 사항</td><td colspan="4">• 2020년 취업성공패키지 프로그램에도 참여했다.</td></tr>
<tr><td rowspan="5">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">• 희망직종 : 1순위 중국어 관광통역안내원, 2순위 중국관련 무역사무원
• 조건 : 연봉 2,600만원 이상, 자차운전 불가하여 대중교통으로 출퇴근 가능한 곳. 중국어 사용가능한 곳.</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">• 5개월</td></tr>
<tr><td rowspan="4">경력</td><td>직장종류(직장명)</td><td>근무기간</td><td>직무내용</td><td>퇴사(이직)이유</td></tr>
<tr><td>OO여행사(방역팀)</td><td>2020.12~2021.03</td><td>코로나확진자케어</td><td>개인사정</td></tr>
<tr><td>대만OO여행사</td><td>2014.03~2020.02</td><td>현지 관광 가이드팀장</td><td>코로나19</td></tr>
<tr><td>OO여행사</td><td>2012.10~2014.02</td><td>중국/대만 고객상담</td><td>개인사정</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="4">• 중국어관광통역안내사, 국제의료코디네이터/중국어, 방역이수증</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="4">• 직업훈련 : 광고콘텐츠 영상제작(프리미어,에펙)+유튜브크리에이터 이수 (3개월간 수업)</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사

- 구직준비도검사 : 구직활동에 영향을 미치는 심리적 특성들을 파악하고 구직활동의 준비도를 예측, 효과적인 구직활동 지원을 위해 실시
- 직업선호도검사 : 희망직종 선택에 확신이 없어 개인의 흥미도를 측정, 적합한 직업 분야 탐색하기 위해 실시
- 고양여성인력개발센터 K1 온라인사전설문조사 : 내담자 취업 지원 유형 파악
- 실시 방법 : 온라인으로 실시, 결과 확인 후 대면상담을 통해 분석 피드백

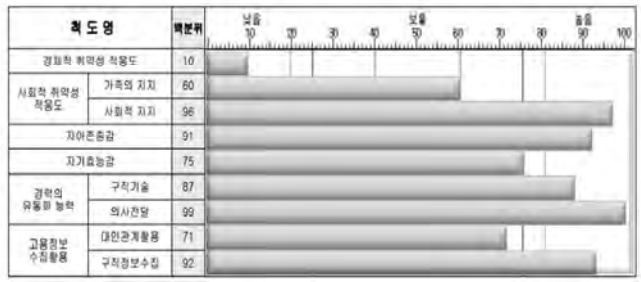
검사결과

[구직준비도검사]

성 명	한OO
성 별	남자
나 이	30세
학 력	

기타정보	
혼인상태	미혼(이혼, 사별 포함)
퇴직원인	기타
졸업예정일/퇴사일	
직장 이동횟수	
응답률	100%

척 도 명		백분위
경제적 취약성 적응도		10
사회적 취약성 적응도	가족의 지지	60
	사회적 지지	96
자아존중감		91
자기효능감		75
경력의 유동적 능력	구직기술	87
	의사전달	99
고용정보 수집활용	대인관계활용	71
	구직정보수집	92

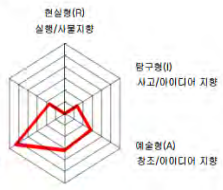


- 경제적으로 심각하게 취약한 상태에 있고 앞으로 생활이 더 어려워질 수 있는 상황
- 경제적 어려움 외 다른 지표들은 양호하거나 높은 수준으로 구직준비가 잘 되어있음을 보여준다.
- 특히 자아존중감, 자기효능감이 높아 자신에 대해 긍정적 평가를 하고 있고 구직정보수집에도 적극적이다.
- 구직기술과 의사전달력에도 자신감이 있다.

[직업선호도 검사]

직업흥미검사 결과

한OO 님의 대표 흥미 코드는 ES입니다.



○ 직업 흥미 유형별 점수

구 분	현실형	탐구형	예술형	사회형	진취형	관습형
원 점 수	0	8	17	19	32	10
표준점수	37	51	61	57	70	47

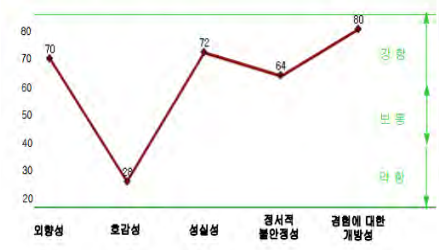
나의 직업흥미 특성과 잘 어울리는 직업

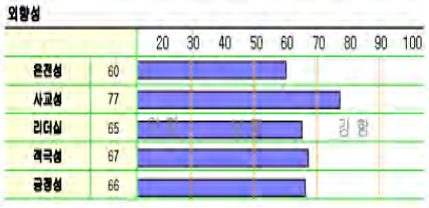
* 흥미코드에 따라 적합직업이 제시됩니다. 귀하와 흥미유형이 유사한 종사자가 많은 직업을 적합직업으로 안내합니다.

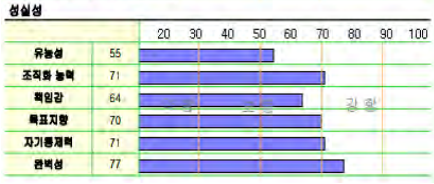
건축자재영업원(인테리어영업원 포함),경기심판,경찰관,금융 및 보험관련 전문가,기술 및 기능계 강사,레크레이션강사 ,변호사,병원코디네이터,보험대리인 및 중개인,부동산 컨설턴트(공인중개사),상품중개인 및 경매사,소년보호관 및 교도관,숙박관련 관리자,식품영업원,신문기자,아나운서 및 리포터,여행상품개발자,연예인 및 스포츠 매니저,영업 및 판매 관련 관리자,음식서비스 관련 관리자,의회의원 · 고위공무원 및 공공단체임원,인쇄 및 광고영업원,자동차영업원,장학관 및 연구관,정부 및 공공행정 전문가,제약영업원 ,증권중개인(증권딜러),직업상담 및 경력상담원,청원경찰/경호원,총무 및 인사관리자,환경, 청소 및 경비관련 관리자,회의기획자, 행사, 이벤트 및 전시기획전문가

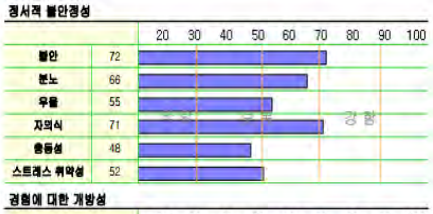
검사결과

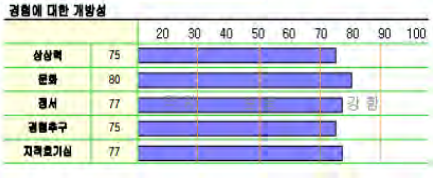
성격검사 결과











- 진취/사회(ES)형으로 목표를 정하고 성취하도록 이끄는 것을 좋아하며, 사람들과 교류하며 관계를 맺는 것을 선호한다.
- 도형의 모양은 한쪽으로 치우친 형태로 흥미가 명확하게 잘 발달되어 있다.
- 성실하며 경험에 대한 개방성이 특히 우수하나 호감성이 낮고, 정서적 불안감이 어느 정도 있음을 알수 있다.
- 빠른 취업을 희망하다보니 성급한 결정을 내릴 수 있음에 유의할 필요가 있다.

[고양여성인력개발센터 개발 K1 온라인 사전상담]

자동진단결과

귀하는 (재)취업 연계가 가능한 「 (재)취업준비완료형 」 으로 나타났습니다.

귀하는 취업준비(20%)보다 취업연계(80%)를 더 필요로 하는 구직자로 볼 수 있습니다.

- 방문 전 실시한 사전온라인 상담 결과 희망직종이 결정되었고 자신감도 높아 별도의 직업 훈련이나 집단상담이 필요없이 빠른 취업을 희망함이 나타났다.

검사해석

[현실적 위기, 경제적인 어려움]

- 코로나 19로 하루아침에 직업을 잃은 내담자는 생계를 위한 경제적 지원이 절실하고, 가족의 경제적 지지도 기대하기 어려운 상황이다. 국민취업지원제도의 구직촉진수당은 꼭 필요한 지원책이 될 것이며 안정적 생활을 위해 빠른 취업이 필요하다.

검사해석	**[뜻이 있는 곳에 길이 있다!]** • 객관적 상황은 어렵지만 긍정적 마인드로 극복하고자 노력한다면 결국 취업에 성공할 수 있다는 확신이 있음을 지표에서 알 수 있다. • 구직에 대한 욕구가 높고 적극적이며 취업을 위한 기본자세가 되어있어 상담사의 적절한 매칭이 추가된다면 긍정적 결과를 도출할 수 있다. • 여러 검사 지표들이 공통적으로 직업 훈련이나 다른 취업지원 프로그램 참여보다는 신속한 구인 안내 및 알선을 통해 취업에 성공하기를 희망하는 것으로 나타났다. **[명확한 선호도, 내담자는 자신을 알고 있다]** • ES(진취(원점수 32), 사회(원점수 19))형으로 열정적이며 사교적이며 야심도 있다. 경제적 사회적으로 성공하기를 희망한다. • 한쪽으로 치우친 도형이 말해주듯 일에 대한 선호도가 분명하고 관심분야도 명확하다. 목표를 설정하고 일을 성공적으로 이끌기 위해 설득하고 협상하는 분야에 흥미가 높은 내담자에게 어울리는 직업의 공통점을 살펴보자. 영업원, 상품중개인, 여행상품개발자, 숙박관련 관리자, 이벤트기획자 등 혼자 하는 일보다는 여러 사람을 상대하며 대화를 통해 업무 성과를 내는 직업들임을 알 수 있다.

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	**"간절히 일하고 싶습니다. 꼭 일해야 해요. 그러나 제가 일할 곳이 없어요"** • 관광통역가이드, 중국관련 무역사무원을 희망하나 관광 쪽은 구조적으로 구인이 전무 하고, 무역사무원은 언어 외의 능력이나 경력이 갖추어져 있지 않아 입사가 어려운 실정이다. 빠른 취업을 희망하기에 무역관련 직업 훈련은 내담자가 원하지 않는다.
심리적 요인	**"자신감이 현실이 되는 전략 부재"** • 철저히 준비한다면 언젠가 기회가 오고, 그 기회가 성공을 이끌 것이라는 신념을 가지고 있다. • 중국어에 능통해서 대만으로 간 게 아니고 대만에 간 후 중국어를 익힌 경우로 2개월간 하루 2-3시간을 자며 중국어 공부를 했던 이력처럼 열정과 성취동기가 높다 • 긍정적 자아를 가지고 있으며 결국 취업에 성공할 수 있을 것이란 자신감이 있지만, 이런 자신감이 구체적이고 전략적이지 않다.
환경적 요인	**"코로나로 밀려난 위기 직군"** • 경제적 취약성 ~ 2020년 이후 안정된 일자리를 갖지 못했다. 단기 일자리를 통해 순간순간 경제적 위기를 극복하는 수준이다. 과거 사업으로 인해 빚을 지게 되었고 지금은 신용을 회복해 가는 단계이나 아직은 시간이 더 필요하다. • 취업 환경 ~ 코로나로 해외 관광은 사실상 금지되었고 언제 재개될지 알 수 없다. 중국인들도 한국을 방문하지 못하기에 능통한 중국어를 활용해 일할 수 있는 분야를 찾기가 어렵다. 중국무역관련 업체는 내담자의 직무 능력이 업체 요구에 비해 낮아 최종 합격이 어렵다. 중소업체는 외곽에 위치한 경우가 많은데 내담자는 운전이 불가해서 매칭에 한계가 있다.
직업적 요인	**"강점과 약점 분석"** **[내담자의 강점]** • 높은 구직의사 ~ 취업 절박성. 아무리 능력을 갖추고 있어도 구직의사가 적다면 취업에 상당한 시간이 걸린다. 절박성은 어려움을 이겨내는 동력이 되며 타당한 매칭이 이루어질 경우 취업 성공 가능성이 높다. • 한 분야 경력 7년 ~ 관광 업무 경력 7년을 통해 중국어와 대면업무에 능통하다. 사람을 상대하고 설득하며 서비스를 제공하는 분야에 강점이 있다. • 상담사와의 라포 ~ 상담사가 주는 정보와 의견에 호의적이며 신뢰한다. • 동영상 편집 가능 ~ 직업훈련으로 포토샵 및 동영상 편집이 가능하다. 전문가가 되기에는 부족해도 보조 수단으로 담당업무 부가가치를 높일 수 있다.

직업적 요인	**[장애요인 - 약점]** • 희망분야 구인처가 없는 사회적 환경과 언제 해소될지 알 수 없는 불안감. • 모든 경력을 포기하고 전혀 새로운 분야의 직무를 선택하는 건 원하지 않는다. 어느 정도 연결고리가 있는 직무여야 하나, 그 분야를 잘 알지 못한다. • 무역사무원은 중국어 외 다른 능력이 부족하다. 무역관련 실무 훈련경험이나 경력이 없다. 현실적 타협을 통해 희망직무의 폭을 넓혀가야 할 상황이다. • 자차운전이 불가하여 대중교통이 가능한 곳만 지원가능하나 중소기업은 외곽에 주로 위치하며 도심의 경우 경쟁이 치열하다.
구직자 종합 분석	**"비현실적 희망을 현실적 타협으로"** • 내담자 진단 ~ 높은 구직욕구, 긍정적 자아상, 자신감은 높으나 이상과 현실의 갭을 직면할 필요가 있다. 생각한 바를 현실에서 이룰 구체적 계획과 실행이 요구되나, 아직 그 방법을 찾지 못한 모습이다. • 취업장애 요인 ~ 가장 희망하는 관광 직무는 환경적 문제로 취업이 불가능하고, 차선책인 무역사무원은 직무 능력과 경력 부족으로 합격이 어렵다. 본인도 만족하고 취업도 가능한 희망직종에 대한 재탐색이 필요하다. • 경제적 어려움으로 빠른 취업을 희망하며 활발한 구직활동도 하고 있으나, 방향이 적절치 않아 서류전형 합격도 쉽지 않다.
IAP수립 개요	• 희망직종 ~ 중국관광통역관리사, 중국무역사무원 • 희망근무지 및 연봉 ~ 거주지 인근 대중교통 가능한 곳, 연 2,600만원 이상 • 희망직종에 대한 현실적 재탐색을 위해 CAP+청년층 지업지도프로그램 신청 • 직업훈련보다는 알선을 통한 빠른 취업을 3개월 이내에 희망 • 면접역량강화 프로그램 참여 • 입사지원 및 알선 매월 최소 2건 이상씩 진행
직업상담 목표 및 전략	**[목표 : 알선을 통한 빠른 취업 - "강점에 집중하자!"]** • **전략1. 현실적 타협이 가능한 직무를 찾아라!** - 빠른 취업을 희망한다고 해서 성급한 결정을 해서는 안된다. 최대한 내담자의 경력과 능력이 발휘될 수 있는 구인을 발굴하여 다양한 정보를 제공하고 상담을 통해 직종에 대한 현실적 타협점을 찾아 희망직종의 폭을 넓혀간다. • **전략2. 서류전형에 통과하여 면접에 참여하도록 지원하라!** - 이력서 및 자기소개서 클리닉을 통해 지원하려는 업체 인재상에 맞는 맞춤 지원서를 제출하도록 지원한다. 알선을 통해 최대한 면접 기회를 갖도록 유도한다. 또한 면접에 통과할 수 있는 면접 능력 강화 과제를 수행하도록 한다.

직업상담 목표 및 전략	• **전략3**. 매월 구직활동보고서 작성 검토 후 **구직촉진수당을 지급한다.** – 지속적인 구직활동을 이어가도록 활동보고서 검토 후 구직촉진수당을 신속히 지급한다. 수당이 종료되기 전에 취업하도록 스케줄관리를 한다. **[상담이론 적용 – Super의 진로발달 이론]** • 직업선택을 개인과 환경이 상호작용하는 적응의 과정으로 본 Super 이론을 적용했다. – 관광통역사로 경력을 쌓았던 내담자는 환경변화에 맞추어 직업적 타협을 하면서 또 다른 선택을 하게 되었다. – 앞으로도 내담자는 생애에 걸쳐 직업적 타협과 선택의 길을 걸을 것이다. – 내담자는 진로발달단계 중 확립기에 해당되고, 확립기 안에서도 시행기에 위치하고 있었다. 시행기는 자기에게 적합하다고 판단되는 직업을 찾아 종사하고 적합하지 않을 경우 적합한 일을 발견할 때까지 변화를 시도하는 시기이다. 이런 변화를 겪은 후 내담자는 안정기에 돌입하고 유지기를 향해 갈 것이다. 진로발달은 생애에 걸쳐 진행되는 것으로 내담자가 위치한 시기를 안내했다.

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 2회 / 유선 18회
진행기간	2021년 2월 ~ 8월 (6개월), 사후관리 기간 포함 9개월

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1	**[내담자 태도 및 반응]** "저는 대만에서 관광통역 안내원으로 7년 3개월간 일했고 중국어관광통역안내사, 국제의료코디네이터 자격증이 있습니다." "영상편집 직업훈련을 해서 동영상편집, 썸네일, 상세페이지 편집가능해요." "여행업계가 어려우니 중국과 관련있다면 무역회사라도 입사하고 싶습니다." - 코로나로 진로개척을 고민, 상황에 맞추어 직업적 타협이 가능해 보인다. - 취업 동력인 "자신감! 의지!" 이 부분은 백 점을 주고 싶다. 하지만 전공자도 아니고 무역실무에 대한 교육, 경험도 없이 중국어만으로 입사가 가능할까? 개입이 필요한 부분이 보였다. 하지만 오늘은 일단 잘 들어보자. **[목표 및 개입내용]** - **목표** : 내담자 호소문제파악 및 정보수집 - **개입내용** : 1. 사전자료 수집 ~ 온라인 사전상담 결과, '취업준비완료형'이 나왔다. 빠른 취업을 희망하는 내담자다. 이력서, 자기소개서는 미리 받아 내용을 확인하고 OA 능력을 짐작해본다. 상세 자기소개서까지 준비된 점을 보면 취업의사가 높다. 하지만 빈약한 부분이 있어 도움이 필요하다. 2. 경청과 공감 ~ 갑작스러운 실직으로 내면의 답답함과 억울함이 느껴진다. 시선을 맞추고 고개를 끄떡이며 공감을 표현해본다. "성실히 커리어를 쌓아오셨는데 갑자기 직장을 잃으셔서 많이 힘드시죠?(공감) 정말 그간 열심히 생활해오셨네요.(인정) 이제 국민취업지원제도에 참여하셨으니 함께 해결방법을 찾아보기로 해요. 저도 최선을 다할게요.(지지)" '내일을 위한 약속'을 읽고 힘주어 서명하며 나 역시 다짐한다. "할 수 있다! 3. 내담자 주호소 문제 ~ 구인환경 변화에 따른 상실감과 경제적 위기. 자신의 강점을 이용, 빠른 취업에 성공하고 경제적 안정을 갖는 것으로 상담사의 적극적 구인정보 안내와 알선이 요구된다.

2	**[내담자 태도 및 반응]** "구인정보를 찾고 있는데 해외 여행이 사실상 금지되면서 일자리가 정말 없네요. 중국어 사용하는 무역사무원으로 지원하고 있어요. 중국어를 쓰면서 사람들을 상대하는 일이라면 좋을 거 같아요." - 내담자는 어려운 상황도 노력하면 기회가 올 것이라는 확신은 있으나 성공에 이르는 구체적 전략은 부족해 보인다. - 직업훈련보다는 바로 경제활동을 하기 희망한다. **[활동 및 개입내용]** **- 목표** : 취업활동계획 수립 및 구직촉진수당신청 **- 개입내용** : 1. 희망직종 ~ 관광과 무역 외 직종은 아직 마음의 준비가 안된 상태로 좀더 라포를 형성한 후 지원 결과에 따라 직종의 폭을 더 넓혀보기로 한다. 2. 희망직종에 대한 현실 직면을 위해 고용센터의 취업지원 프로그램인 CAP+청년층 직업지도프로그램 신청을 도왔고, 변화하는 환경에 맞는 희망직종을 재탐색해 보도록 유도했다. 3. '면접역량강화' 과제를 이행하기로 했다. 심리검사 결과 '호감성' 분야가 낮아 이 부분을 강화할 필요가 있다. 4. 입사지원 및 알선은 월 최소 2회 이상 실시하기로 한다. 5. 매회 구직촉진수당을 즉시 신청하여 현실적으로 생계에 도움이 되도록 최대한 노력하자.
3	**[내담자 태도 및 반응]** "CAP+집단상담이요? 다른 일이 있어서 참석 안했어요. 여행쪽은 지원할 곳이 없어서 창업할까봐요. 네? 정해진 활동을 안하면 수당이 감액된다고요? 아... 유의사항에 있었던 듯합니다. 제 불찰이니 어쩔 수 없죠... 괜찮습니다. 아니에요 상담사님, 제가 죄송하죠. 말씀해주신 것처럼 나머지 활동은 꼭 해서 반이라도 받을 수 있도록 할게요." - 여행쪽은 구인이 없고, 무역쪽은 서류합격이 안되니 창업이라는 다른 출구를 생각하고 있었다. 하지만 창업 역시 구체적이고 현실적 계획 없이 막연히 구상만 하고 있는 단계다. **[활동 및 개입내용]** **- 목표** : 2, 3회차 구직활동지원 - **개입내용** : 1. CAP+집단상담을 상의 없이 취소해버린 일을 중간 점검 때 확인했다. 여러모로 구제방법을 찾았으나 감액대상이다. "왜 좀 더 강조하지 못했을까? 이마에 땀이 맺히고 자책감이 몰려온다. 내담자에게 노력해 본 상황을 설명하고 나 역시 더 강조하지 못했음을 사과했다. 아니라고, 자신의 잘못이고 이렇게 알아봐 준 것만도 정말 감사하다고 말해주는 내담자의 목소리를 수화기 넘어 들으며 생각한다. "아, 내담자와 나는 한배를 탔구나!" 2. 갑작스러운 창업 이야기에 도움이 될만한 창업관련 사이트와 기관을 정리하고 창업 관련 무료 국비교육을 알려드렸다. 하지만 내담자는 창업에 대해 추가 진행을 하지 않았다. 이런저런 생각

3	중 하나였던 것이다. 3. '면접예상질문지' 작성 과제 부여했다. 〈1분 자기소개, 지원동기, 지원직무에 대해 알고 있는 점, 왜 당신을 뽑아야 하는지?, 직무를 위해 노력한 자기개발, 맡은 일에서 성과를 내었던 경험 기술〉 등 질문 리스트를 만들어서 상담을 했다. 결과는 의미 있었다. 내담자는 머릿속으로만 생각한 것을 글로 써보니 생각이 정리되어 논리적 답변을 할 수 있다는 자신감이 생겼다고 한다. 상담사는 내담자의 강점과 약점을 파악할 수 있었고 내담자 강조사항을 알 수 있어 알선 시 중요한 단서가 되었다.
4	**[내담자 태도 및 반응]** "상담사님, 저 면접보러 오라고 연락왔어요!" - 그간 구직활동을 하며 면접 기회도 없이 서류탈락을 하며 현실을 직면한 내담자에게 중국어 사용을 우대하는 사무직까지 폭을 넓혀 안내했다. 현실의 벽을 느낀 내담자는 수용적 반응을 보였고, 조금이라도 더 좋은 조건의 구인처를 발굴하고자 오늘도 구인사이트를 샅샅이 뒤져본다. - 이력서 자기소개서 클리닉을 통해 가독성 있고 보기 좋게 업그레이드된 지원서 덕일까? 면접 연락을 받은 내담자의 목소리가 한껏 들떠있다. **[활동 및 개입내용]** **- 목표** : 알선 또 알선 **- 개입내용** : 1. 중국관련 해외무역사무을 모집하는 주식회사 0000는 교통이 좋고 환경이 쾌적한 우수 중소기업이다. 근로조건, 지원자격 확인 후 채용담당자와에게 인재상과 지원경쟁자 현황 등을 문의했다. 면접 의사가 있음을 확인했고 장점에 대해 적극 어필한 후 센터 추천으로 입사지원서를 제출했다. 2. 사진도 없던 지원서는 업체 인재상에 맞게 클리닉, 왜 내담자를 뽑아야 하는지를 더 강조했다. 하지만 상담사가 많은 부분을 수정하는 것은 바람직하지 않고 최대한 내담자가 사용한 단어의 느낌을 살리고 논리와 가독성을 높여주는 편집 한 방울을 추가한다. 3. 연락이 왔다. 정말 오랜만에 보는 면접이라며 목소리가 하이톤이 된다. 그러나 중국무역사무원이 아닌 온라인몰관리자로 면접을 볼 예정이고, 직업훈련을 받았기에 보겠다고 한다. 자연스럽게 취업 가능 분야가 늘어났다. 4. 결과는 불합격이다. 성실함은 인정되나 직무 능력이 부족하다는 판단이다. 하지만 취업 가능한 직종을 함께 타협한 기회였다. 5. 우리 센터와 라포형성이 되어있는 OOO 호텔에서 프론트데스크직 구인 의뢰가 들어왔다. 내담자의 집과 가깝고 대기업 자회사로 일을 배우기 좋은 업체다. 내담자에게 정보를 전달, 프론트데스크 업무를 수용할 수 있는지 상담했다. 내담자는 새로운 분야지만 배워보고 싶고 거리가 가깝고 인지도있는 호텔이라 지원해보고 싶다고 한다. 그러나 경력이 없다는 점을 들어 면접의 기회조차 갖지 못했다. 그래도 호텔 프론트데스크 직무까지 희망직종이 늘어났으니 이번 경험도 분명 얻은 것이 있다. 조금씩 성공에 다가서는 느낌이다.

5	**[내담자 태도 및 반응]** "상담사 님, 면접을 꽤 잘 본 거 같아요. 이곳에서 호텔 일을 차근차근 배워보고 싶어요. 오픈 멤버라 일이 많겠지만, 그 점이 기회가 될 수 있겠어요" - 제주도에 위치한 호텔까지 훑으며 구인발굴을 하다가 내담자 집과 멀지 않은 곳의 신규 호텔에서 프론트데스크직을 모집하는 것을 발견, 알선했다. - 막연한 낙관을 극복하고 현실과 타협하여 일단은 경제활동에 참여하며 생활의 안정을 얻고 새로운 업무를 익혀 능력을 확장하려는 내담자의 결정에 박수를 보낸다. **[활동 및 개입내용]** **-목표** : 알선취업 성공 **-개입내용** : 1. 알선 ~ 집과 가까운 번화가에 위치한 호텔로 출퇴근이 용이하다. 신입은 급여가 높지않고 호텔은 주말, 야간 근무도 있기에 근속을 위해선 거리가 중요하다는 판단이었다. 2. 채용담당자와 유효한 구인임을 확인했고 지원자의 강점에 대해 어필하며 면접기회를 꼭 주십사 간곡히 부탁한다. 이번에도 내담자와 협의해서 호텔 업무에 맞게 자기소개서를 클리닉한 후 지원했다. 3. 마침 청년면접수당 신청기간임을 확인, 내담자에게 안내했다. 면접확인서는 자칫 구직활동을 위한 면접으로 면접관에게 오해를 받을 수 있으니 회사명이 보이도록 사진을 찍어 증빙하도록 안내했다. 면접이 끝난 후 호텔 로비에서 셀카를 찍어 카톡으로 내담자가 보내왔다. "상담사님, 이 사진이면 될까요?" 네이비색 정장에 넥타이를 매고 하얀 마스크를 착용한 내담자의 모습을 보니 감회가 새롭다. 대면상담 때 보았던 청바지에 점퍼 차림의 그 사람이 맞던가? 싶게 단정하고 멋있다! 4. 합격이다. 구직욕구가 높은 내담자가 희망 직무를 재탐색, 현실과 이상을 합리적으로 타협한 결과이다. 신규 호텔이다 보니 체계가 잘 갖추어져있지 않아 어려움이 있을 수 있으나 오히려 경험의 기회로 받아들여 최선을 다하겠다는 내담자다. 여러 번의 매칭 실패를 통해 합리적 타협점을 찾았기에 가능한 일이었다.
상담 결과	1. 구직의사는 높으나 사회환경의 변화로 재취업이 어려웠던 내담자와 밀착 상담을 통해 서서히 현실적 타협을 만들어갔다. 2. 자의식이 높은 내담자에게 처음부터 현실과 직면을 하게 할 경우 자칫 상처를 받고 라포형성에 문제가 될 수 있기에 지속적인 구인정보 전달 및 알선을 통해 자연스럽게 희망하는 직무의 폭을 넓혀갔다. 3. 그 결과 내담자의 스펙으로 합격 가능한 업체 수준을 확인할 수 있었고 업체 담당자에게 긍정적 어필을 한 후 새로운 분야에 알선취업해서 경제활동을 하게 하는 결과를 도출했다. 4. 내담자의 가장 큰 욕구는 과거했던 일과 유사한 업무로 취업해서 경제적 어려움을 해소하고 현재의 위기를 피해 가는 것이었다. 기존에 했던 여행 가이드와는 다른 호텔 업무이나 대면업무라는 점에서 공통 부분이 있고, 위드코로나 시대를 앞두고 추후 진로를 다시 설계할 때 이전 경력과 시너지를 낼 수 있는 분야이다.

05 상담사례 자기평가

잘된점	1. 취업 가능한 희망직무를 함께 찾고 협의 ~ 내담자가 비현실적 희망직무를 선택할 때 구직활동을 통해 자연스럽게 구인환경을 느끼게 유도, 자발적 타협을 하게 했다. 2. 상담사와 내담자의 신뢰관계 ~ 상담의 출발점이 될 수 있는 신뢰관계를 형성하여 내담자가 상담사 의견을 능동적으로 받아들이고 실행할 수 있었다. 구직촉진수당이 감액되는 위기가 있었으나 진솔한 대화로 오히려 라포형성의 기회로 바꾸었다.
미흡한점	1. 구직활동 중 일부를 내담자가 임의로 이행하지 않아 감액되었는데, 활동 시작 전에 일정을 점검하여 내담자에게 한 번 더 강조하는 단계가 요구된다. 2. 3개월 이내의 빠른 취업을 희망한 내담자였는데 6개월째에 취업이 이루어졌다. 대면상담 횟수가 부족하여 내담자에 대한 심도있는 파악을 하는데 시간이 소요되었다. 3. 경제적 어려움을 호소한 내담자였으나 해당 유관기관 연계 서비스가 부족했다.
개선사항	1. 내담자의 역량과 성향을 잘 파악해서 구직활동이행에 문제가 없도록 취업활동계획을 수립하여 이후에는 수당 지급에 문제가 발생하지 않도록 하고 있다. 사전 유의사항 고지문을 별도로 추가 제작하여 초기 상담 시 내담자에게 강조하고 있다. 2. 구직의사가 높은 내담자라고 해서 성급한 결정을 하게 해선 안된다. 알선은 내담자 의견을 최대한 존중해서 이루어져야 함을 알게 되었다. 내담자 호소 유형과 알선 긴박성에 대한 분류를 통해 집중 알선대상자 리스트를 관리하게 되었다. 3. 예상 면접 질문지의 항목을 30가지로 더 늘렸고 자기소개서 작성 꿀팁, 면접 요령, 취업 후 필요한 비즈니스 매너 등 자체 교재를 개발하여 안내하고 있다.

우수상

함께 꾸는 꿈은 반드시 현실이 된다!!

정 미 연 | 여수고용노동지청 순천고용센터

사례유형 01 밀착상담, 고용-복지서비스 연계 등을 통한 취업장애요인 해소 사례

직업상담사례 요약

» 30년 전 이혼 후 두 자녀를 홀로 양육한 내담자는 호프집이나 식당 주방보조 일을 하면서 생계를 유지했고, 본인 명의의 주택(전세자금) 때문에 기초생활수급자 선정에서 탈락함. 내담자의 주 취업 장애 요인은 자녀의 정신장애(조현병)로 인한 돌발행동, 약물과용 등으로 파악되며, 무학으로 글을 읽을 줄은 알지만 쓰는 데 서툴러서 이력서, 자기소개서 작성 등에 어려움을 호소. 상담사는 IAP 수립 후 취업 장애 요인을 해결하고자 지역 내 복지연계를 추진했고, 취업취약계층인 내담자에게 상담이론 적용과 사례개념화를 통해 취업의욕 고취 및 구직활동을 지원함

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	김○○	성별	여자
	연령	만62세	학력	무학
	참여유형	국민취업지원제도 1유형	결혼	이혼
	취업장애요인	① **정서적 요인:** 자신이 처한 현실에 대한 불안, 분노, 좌절감이 복합적으로 얽혀 있고, 취업을 하고 싶지만 현실적인 한계가 많아 심리적으로 위축된 모습을 보임. 또한 무학으로 한글을 읽을 수 있지만 서류 작성에 시간이 걸리는 등 글씨 쓰는 것을 두려워 함. 내담자는 고혈압과 당뇨약을 복용 중이며, 이로 인한 합병증, 치료비 등 미래에 대한 걱정이 많음 ② **환경적 요인:** 정신장애3급인 자녀(40세)가 평상시에는 얌전하고 괜찮은데 갑자기		

인적사항	취업장애요인	약을 한꺼번에 털어 넣거나 자살을 시도한 경험이 있고, 좁은 집 안에서 흡연을 하는 등 자녀로 인해 본인의 생활 유지가 잘되지 않는다고 함. 그동안 이러한 생활을 누구의 도움 없이 혼자 감내했다며 눈물을 보임 ③ **직업적 요인:** 호프집 주방 찬모로 2년 정도 근무하는 동안 가끔 찾아오는 지인들과 술을 마셨고, 그로 인해 건강이 악화될 것을 우려해 자발적으로 퇴사함. 그 외 안정적인 직장생활 경험은 없고 주로 아는 사람의 일을 도와주고 일당 받은 것이 전부임. 이후 건강 상태는 많이 호전되었으나, 만성질환(고혈압, 당뇨) 약을 복용하며 관리중임. 내담자의 보유기술을 살펴보면 인터넷 활용능력, 운전기술, 기타 자격 사항이 전무함. 희망직종은 생산직, 환경미화, 단순 업무보조이나 관련 경력이 없고, 나이 제한 등의 문제로 일자리를 찾는데 어려움이 예상됨
환경	가족사항	• 2인 가구로서 첫째 자녀와 함께 살고 있고, 둘째 자녀는 다른 지역에 거주 중으로 가끔 왕래하며 내담자에게 큰 힘이 되어주는 한편, 친정 가족은 경제적인 도움 및 돌봄을 해줄 여건이 되지 않음 • 30년 전 남편과 이혼 후 홀로 자녀를 키웠고, 이혼 후 연락 두절로 양육비 지원을 받지 못함. 서울 고시원에 거주하며 직장을 다니던 큰딸이 옥상에서 자살을 시도했고, 반복적인 자해 등 정신이상 행동을 보여 정신병원 입·퇴원을 한 적 있으며, 이후 자녀가 시설이나 병원 입원을 극도로 거부하여, 이로 인한 성인 자녀의 돌봄 문제, 경제적인 어려움, 상시 긴장 상태를 유지해야 하는 스트레스 등으로 내담자의 정상적인 생활이 유지되지 않음
	경제적 상황	• 주로 지인 소개 등 일용직으로 근로하였으나 최근에는 코로나19 등으로 일자리가 없고, 자녀 걱정으로 일을 나가지 않아 소득원이 없으며, 그동안 모아둔 돈과 첫째 자녀(정신장애3급)의 기초생계급여에 의존하고 있음
	기타 사항	• 내담자의 강한 취업 의욕과 국민취업지원제도에 대한 긍정적 인식(생계비지원, 취업지원서비스)이 주요 강점으로 파악됨. 다만, 환경적·정서적·직업적인 요인이 복합적인 진로장벽으로 상담 기간이 다소 오래 걸릴 것으로 예측되며, 이 중 내담자의 자녀 돌봄 문제는 공공, 민간기관 등 복지 자원을 연계하여 시급히 선결되어야 할 과제로 보임
직업사항	희망직종 및 조건	① 희망직종: 제조단순종사원, 단순업무보조, 건물사무실청소, 주방보조 등 ② 교대, 주말근무 가능여부: 미희망 ③ 최우선순위: 근무환경(시간선택제, 근거리, 금연환경) ④ 희망지역: ○○(지방 소도시)
	미취업 기간	• 6개월 이상으로 확인됨(단순일용직으로 고용보험 취득 내역 없음)

직업사항	경력	직장종류(직장명)	근무기간	직무내용	퇴사(이직)이유
		강00000식당	2년	주방찬모	건강상의 이유
자격증	없음				
기타사항	• 처음 대면상담 시 본인 이야기를 솔직하게 털어놓는 등 상담에 적극적이었음 • 현재 상황을 회피하지 않고 적극적으로 도움을 요청함. 그러나 남에게 피해를 주는 것을 매우 싫어하며, 독립적인 성격으로 책임감이 매우 강하다고 스스로 느낌				

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사

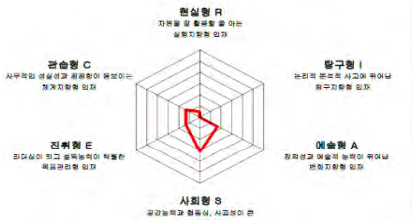
- 직업심리검사 L형: 심층검사를 통해 자신에 대한 이해도를 높이고, 구직의욕 정도를 확인하고자 함. 담당자 및 자녀의 도움으로 성실하게 심리검사에 응함

검사결과

직업선호도검사(L형) 종합결과

흥미 유형 귀하의 흥미유형 특성을 그래프로 확인할 수 있습니다.

귀하의 직업흥미 유형은 SA입니다.

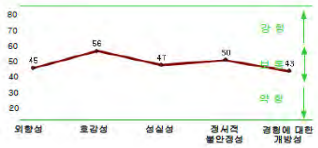


구 분	현실형	탐구형	예술형	사회형	진취형	관습형
원 점 수	3	0	10	19	8	8
표준점수	48	40	47	54	48	48

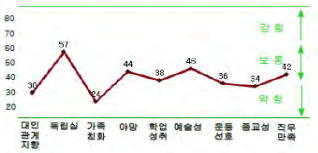
* 직업 흥미 유형별 점수

* 원점수는 스스로가 좋아하거나 싫어한다고 주관적으로 여기는 흥미 정도입니다.
* 표준점수는 타인과 비교하였을 때의 흥미수준을 알아볼 수 있습니다.

성격 귀하의 전반적인 성격에 대한 요인별 검사 결과입니다.



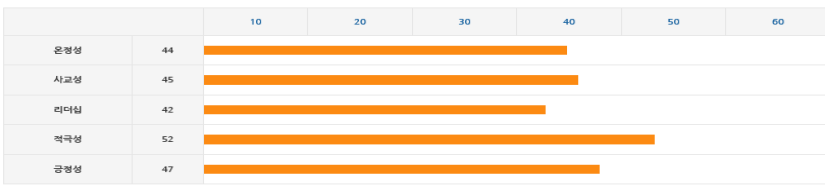
생활사 귀하가 살아 온 경험을 통해 형성해온 부분에 대한 검사결과 입니다.



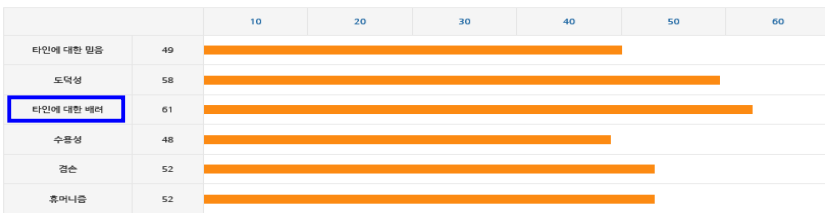
* '직무만족'은 직업경험이 있는 경우 산출 됩니다.
* 구체적인 심리검사 결과는 다음 쪽에서 확인할 수 있습니다.

▪ 성격 하위요인 점수

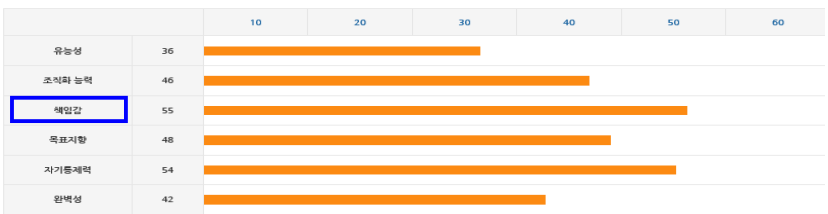
외향성



호감성

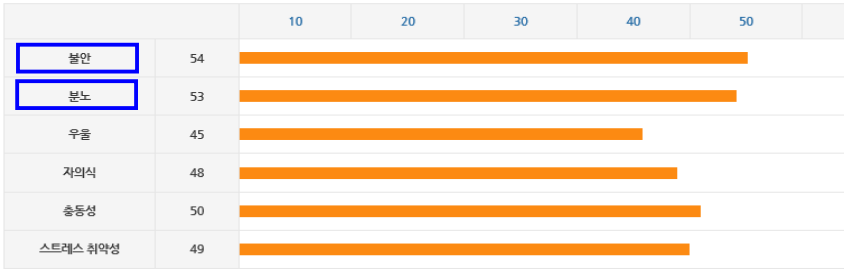


성실성

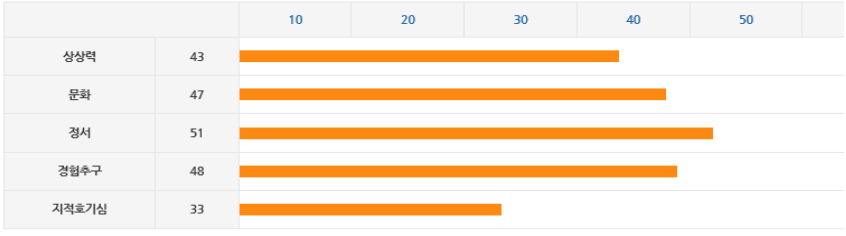


검사결과

정서적 불안정성



경험에 대한 개방성



검사해석

① 흥미유형검사: 사회형(원점수 19점, 표준점수 54점) 예술형(원점수 10점, 표준점수 47점)

- 검사결과를 유형별로 분석해보면 원점수는 대체로 높은 편이고 코드 간 점수차가 4점 이상으로 흥미코드 간의 변별도가 높음
- 높게 나오는 사회형과 예술형 유형이 인접함. SA유형은 사람들과 교류하고 협력하며, 타인의 문제를 듣고 공감하고 도와주는 활동을 선호하며, 창의적이고 유연한 사고의 소유자이고, 예술적인 감수성이 뛰어남. 적합 직종으로는 보육교사, 유치원교사, 음악교사, 미술교사, 청소년지도사 등으로 확인됨
- 내담자가 생산직과 단순 업무보조 등에 흥미를 보인 것은 여러 사람과 협력하는 일을 두려워하지 않는 사회형의 영향이 미쳤을 것으로 보이나, 사회형과 예술형은 틀에 박힌 일이나 규칙, 기계 기술적인 활동이 주요 회피 활동이므로 비록 위의 희망직종으로 취업이 되었다 할지라도 오래 근속을 하기는 어려울 것으로 판단됨
- 내담자는 자신의 나이와 건강을 고려하였거나, 기술이나 경력을 많이 요구하지 않는다고 생각하여 제조단순종사원을 희망직종으로 선택하였을 것으로 추측됨
- 희망직종과 검사결과가 일치하지 않은 점에 대해서 안내해드리고, 희망직종에 대해서 좀 더 탐색해보실 수 있도록 함
- 또한 내담자의 직무선택 시 참조자료가 될 수 있도록 심리검사 결과지를 출력해드림

② 성격검사: 호감성(56), 정서적 불안정성(50), 성실성(47), 외향성(45), 경험에 대한 개방성(43)

- 하위요인 중 타인에 대한 배려심이 가장 높고, 도덕성이 그다음 높은 점으로 미뤄볼 때 이타적이고 솔직한 성격의 소유자라는 것을 알 수 있음. 이에 대해 내담자에게 물으니, 본인의 성격이 남에게 피해를 주기 싫어하고 굉장히 솔직한 스타일이라고 말함
- 한편, 주의 깊게 살펴봐야 할 사항으로, 두 번째로 높게 나온 정서적 불안정성 중 불안과 분노이며 상담 기간 중 간과해서는 안 될 부분으로 취업계획 수립 시 반드시 반영하여야 할 요소로 보임

검사해석	• 경험에 대한 개방성: 지적 호기심이 적고 제한된 분야에만 관심을 두는 경향이 있어서, 폭넓은 구직 활동을 위한 상담을 진행하기로 함(예를 들어, 희망분야 탐색방법, 구직기술향상, 취업지원 서비스 내용 등) **③ 생활사검사: 독립심(57), 가족친화(24), 대인관계지향(30)** 현재, 생계를 책임지는 상황이고, 자녀에 대한 걱정과 혹시 남에게 피해를 줄 수도 있다는 걱정으로 사람과 어울리는 것을 부담스러워함. 직업흥미도 검사결과로는 사회형이 높으나 현실적인 어려움으로 소극적인 성격으로 변하는 것은 아닌지 묻자, 현재의 본인 상황과 딱 맞다면서 속상하다는 표현을 함.

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	**※ 내담자의 주요 호소문제는 다음과 같이 4가지의 요소로 파악된다.** **1. 진로선택의 문제** 내담자는 첫째 자녀의 식사 해결, 약물복용 지도, 돌발행동 대비 등 성인 장애인 자녀 돌봄의 어려움으로 단시간 근로 위주의 일자리를 알아보고 있으나, 나이 제한, 기술, 경력의 부족, 급여 조건 등으로 인하여 홀로 구직활동을 하기가 어려운 상황으로 추측이 된다. **2. 정서적인 지지기반 미약** 가족 중에서 내담자에게 힘이 되어주고 있는 둘째 자녀는 타지에서 직장을 다니고, 소수의 지인과 가끔 연락을 주고받는 등 대인관계의 범위가 넓지 않다. 또한 미래와 노후에 대한 막연함, 동거하는 자녀로 인한 스트레스, 구직활동에 대한 자신감 결여가 지속적인 구직활동을 저해하는 요소로 보이며, 중도 포기의 가능성을 배제할수 없다. **3. 내담자의 건강문제** 내담자는 당뇨와 고혈압 수치 조절을 위해 약물복용 이외에도 운동과 규칙적인 생활습관을 길러야 하며, 따라서 즉시 취업이 가능한지에 대한 수시 모니터링이 필요할 것으로 파악된다. **4. 자녀돌봄 문제** 성인 자녀는 과거 정신병원과 시설입소 경험이 있으나 호전되지 않았고, 오히려 부정적인 기억으로 집안에서만 머물면서 정상적인 사회 복귀가 이루어지지 않은 케이스로 볼 수 있다. 약물 오남용 문제, 돌발행동(폭력,자해 등)은 60대인 내담자가 홀로 감당하기에는 상당히 벅찬 상황으로 판단되므로 지역 내 자원연계를 통한 문제해결이 시급한 것으로 보인다.
심리적 요인	• 주 상담내용이 정신장애 자녀의 걱정이었고, 이로 인한 우울감, 미래의 불확실성 등으로 재취업에 대한 자신감이 많이 떨어져 있는 상황이 주요 문제로 보인다. 또한 다른 가족이나 사회적인 도움이 이루어지지 않고, 내담자 또한 독립적인 성격으로 힘든 내색을 남들에게 하는 것을 싫어하여 오히려 문제가 해결되지 않고 반복적인 상황이 계속되면서 일상생활 및 구직활동에 부정적인 영향을 주고 있다.
환경적 요인	• 가족형태 - 2인 가구, 본인과 첫째 자녀(만40세) 동거 중이며 둘째 자녀는 타지에 거주함 - 첫째 자녀가 최근 집안에서 자주 흡연을 하여 내담자와 자녀의 건강이 우려됨 - 내담자는 흡연을 하지 않으나 당뇨, 고혈압이 있음 • 구직자 역량 - 구직의욕은 높으나 구직활동기술 및 정보 부족의 어려움을 호소함
직업적 요인	• 직업이력 및 희망 취업 조건 - 주방 찬모, 일용직 등으로 생계를 유지하였으며 고용보험 가입 이력은 없음 - 희망직종은 제조단순종사원, 주방보조원, 청소원 등이며, 주로 시간선택제를 희망함

직업적 요인	• 훈련경험, 자격증 등 구직 역량 - 무학이며 자격증 없음(컴퓨터, 운전 자격증 없음) • 구직준비도 - 구직 동기는 경제적 어려움이고 더 나이가 들기 전에 반듯한 일자리를 찾고자 함 - 취업의지나 구직욕구는 높지만 구직기술이 미흡함
구직자 종합분석	• **내담자의 문제가 생기게 된 원인분석** - 성인 장애 자녀의 돌봄 문제: 정서적, 사회적 지지기반이 미약하고 모든 문제를 혼자 해결하려고 하며 남에게 피해를 준다고 생각해서 도움을 요청하지 못함 - 구직활동에 대한 두려움이 큼(자신감 부족) • **내담자의 강점 분석** - 어려운 환경에서 자녀 양육을 포기하지 않고 생활한 점 - 자활에 대한 목표가 뚜렷하고 취업을 통하여 생계를 유지하고자 하는 강인한 의지 - 상담자와의 라포형성이 잘되어있고 심리안정, 복지연계 등에 거부감이 없음 • **직업심리이론 적용을 통한 분석** 내담자는 수퍼(SUPER)의 진로발달단계의 과업 중 유지기(45세~64세)에 해당하며 이 시기는 다른 단계에 비해 상대적으로 안정된 삶을 살아가는 단계이고, 선택한 직업에서 자신의 위치를 확고히 하고 이러한 삶을 유지하기 위해 지속적으로 노력하는 시기임. 그러나 내담자는 자신의 직업을 새롭게 찾아야 하는 탐색기에 해당한다고 볼 수 있음. 또한 수퍼(SUPER)에 의하면 사람은 평생 9가지의 역할을 수행한다고 보는데 현재 내담자의 경우 가장(부모)으로서의 역할 수행을 희망하고, 직업도 이와 연관되어 탐색하는 것을 매우 중요하게 생각함
IAP수립 개요	• **취업활동계획수립** - 희망직종: 1순위: 제조단순종사원, 2순위: 단순업무보조, 3순위: 환경미화 - 구직촉진수당 안내: 상담사와 사전협의 된 취업지원 및 구직활동에 대해 성실히 참여하겠다고 약속했으며 필수안내사항에 대하여 유인물을 제공하고 상세히 안내함 **- 취업지원서비스** 가. 복지연계: ○○시 보건소 정신건강센터연계, 첫째 자녀에 대한 정신보건대상자 등록 나. 심리안정연계: ○○커리어아카데미 월1회 지원 다. 사회교육연계: 성인문해(성인 한글학습지도) ○○시청 평생학습과 정보안내 라. 건강관리연계: 만성질환 관리(고혈압, 당뇨), ○○시 보건소 건강증진센터 정보안내 마. 일경험 체험형 연계: 시간선택제 일자리 체험 및 실습 위주 업무 매칭 **- 구직활동지원** 가. 구직활동기술 보완: 이력서, 자기소개서 작성지원 나. 적합 일자리 탐색 및 알선지원
직업상담목표 및 전략	**1. 상담목표** • 취업장애요인 해소 - ○○시 정신보건센터 연계로 첫째 자녀에 대한 전문적인 개입

직업상담목표 및 전략

- ○○시 보건소 연계하여 내담자의 만성질환 관리(고혈압, 당뇨, 간접흡연)
- ○○시청 평생교육과 성인 문해학습과정 등록하여 한글 문해력 향상

• 구직의욕 및 자신감 향상
- 월 1회 심리안정상담

• 구직기술능력 향상
- 이력서, 자기소개서 작성지도 및 취업정보 탐색하는 방법 지도

• 취업취약계층을 위한 취업지원서비스를 통해 취업기회 제공
- 일경험 체험형 연계를 통한 경력형성 기회제공
- 적합 일자리 정보탐색 및 취업알선, 동행면접 실시

2. 상담전략

• **로저스(Rogers)의 인간중심 치료기법 적용**

가장 먼저 내담자와의 라포형성에 노력하고자 한다. 혼자서 모든 상황을 해결하려는 것에 대해 짐을 덜어도 된다는 격려와 더불어 무조건적 존중, 공감, 수용적이고 안정적인 상담 분위기 제공 등 상담자의 전문적이고 따뜻한 태도로 인하여 내담자의 변화를 이끌고자 한다. 이에 내담자가 마음의 문을 열고 누구에게도 말하지 못한 가정사, 애로사항 등을 털어놓게 함으로써 상호 신뢰감을 얻을 수 있다.

• **홀랜드(Holland) 이론을 적용한 직업심리검사 실시**

홀랜드 이론은 진로의 선택 및 계획, 직업적응, 진로변경 등에 도움을 줄 수 있다. 내담자는 가족을 위해 평생 희생하며 살아왔기 때문에 본인이 무엇을 좋아하고, 잘하는지에 대한 탐색 과정이 없었을 것으로 추측이 된다. 진로에 대한 자기 이해를 높이기 위해 직업선호도검사를 활용하며 직업흥미, 성격, 생활사 등 다양한 분야에 대한 진단 및 분석이 요구된다. 아울러, 측정결과에 맞는 척도를 활용하여 내담자에게 어울리는 직업군을 안내하고, 더 나아가 구인정보를 탐색하는 방법 등을 공유하고자 한다.

• **사회인지진로이론 상담기법 적용**

"자기효능감, 결과기대, 개인적 목표"는 상호작용하면서 내담자의 진로의사 결정에 영향을 끼치게 되므로, 내담자 스스로 계획한 일을 수행하고, 이를 실행하는 것에 집중하여 상담 방향을 계획하고자 한다. 비록 더디더라도 포기하지 않고 하나씩 매듭을 풀어나감으로써 자기효능감 높이는 것을 1차 목표로 한다. 그리고 내담자와 상담을 진행하며 진로장벽을 스스로 인식하고 이를 제거하기 위한 노력을 2차 목표로 하며 "함께 가면 멀리 갑니다."라는 가치관을 공유하여 내담자에게 혼자가 아님을 인식시키고, 상담자는 이를 뒷받침하는 요소로 지역사회자원을 연계, 꾸준한 정서적 지지를 유지하고자 한다. 아울러 이러한 활동은 내담자의 긍적적인 결과기대를 예측하며, 중도에 포기하는 것을 방지하고 취업계획 수립의 중요한 요소로 작용할 것이다.

3. 적극적인 취업지원 서비스

내담자는 취업취약계층으로서 적합 일자리 발굴 등 구인정보개척이 필요할 것으로 예측된다. 또한, 자녀 돌봄과 더불어 직업 생활을 병행할 수 있는 환경을 우선하여 관내 사회적 기업이나 고용안정 지원금 대상기업 등을 탐색, 취업 알선 또는 구인정보를 제공하고자 한다.

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 6회 / 유선 7회
진행기간	2021년 3월 ~ 2021년 11월 (8개월)

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1	• **국민취업지원제도 개요와 진행절차 안내, 라포형성을 위한 노력: 대면** - 제도설명, 주의사항 및 수급자격자 역할 안내 - 내일을 위한 약속 작성 - 취업역량평가 - 초기상담 질문지 작성 - 취업활동계획수립(IAP)의 중요성 안내: 국민취업지원제도 수급자의 권리와 의무 - 로저스(Rogers)의 인간중심 치료기법을 적용, 라포형성을 위해 참여자의 이야기를 최대한 경청함 - 첫째 자녀와 함께 거주 중이며, 정신장애를 가지고 있고 종일 집에만 있다고 함. 과거에는 딸이 서울에서 직장도 다니고 컴퓨터도 잘 다루는 등 믿음직한 딸이었는데, 갑자기 서울에서 어떤 충격을 받았는지, 자살 시도를 여러 번 하여 정신병원에 입원시키고 퇴원 후 집으로 데리고 왔다고 하며 본인 이야기를 많이 함 - 남편과는 불화로 인해 30년 전 이혼 후 홀로 생계를 유지하는 등 경제적, 정신적으로 어렵고 힘든 시절을 겪었다고 함. 힘들고 외로우셨겠다고 공감해드리자 눈물을 보임 - 취업 의욕이 높고 상담 자세가 매우 협조적인 면을 적극적으로 칭찬했으며, 내일을 위한 약속 등을 함께 읽어 보면서 잘하실 것이라고 최대한 지지해드림 - 과제부여: 직업선호도검사, 취업계획표 작성
2	• **심리검사 분석 및 IAP 수립 : 대면** - 과제확인 - 직업선호도검사(L형) 내용 분석: 심리검사 하시느라 많이 어려우셨겠다고 말씀드리니, 딸의 도움으로 질문하고 답변하는 등의 시간을 가졌고 오랜만에 대화를 나눠보았다고 함. 돌발행동이 없을 때는 온순하고 협조적이라고 말함 - 홀랜드(Holland) 이론을 적용하여 내담자에게 알기 쉽게 설명 - 내담자의 흥미 유형은 SA형이고(사회형,예술형) 적합직종으로는 보육교사, 유치원 교사, 음악교사, 미술교사, 청소년지도사 등으로 확인됨. 희망직종과 적합 직종이 일치하지 않음을 안내해드리고, 현실적인 조건(나이, 건강, 경력 등)을 고려하여 단순 일자리 위주의 직종을 선택한 것인지 질문드리니 그렇다고 함. 따라서 좀 더 다양한 직업정보 등 워크넷 지역 일자리 정보탐색

2	등을 보면서 희망직종을 넓혀 보실 것을 권유 드림 - IAP 수립: 취업장애요인을 해소하는 방안을 우선으로 하고, 적합 일자리 탐색 후 복지서비스 연계, 일 경험, 취업 알선 및 동행면접 서비스 등이 있다는 안내에 다양한 취업 지원 서비스가 있다는 것을 처음 알았다며 높은 기대감을 표현 - 본인 또한 생활정보지를 보면서 희망 일자리 탐색을 열심히 해보기로 함 - IAP 수립 후 1회차 구직촉진수당 지급 - 잘할 수 있다며 격려하고 성실하게 이행할 것을 당부함
3	• **취업활동 이행점검: 대면** - 심리안정서비스 (○○커리어아카데미) 연계하여 1:1 전문상담서비스 실시 - 자택 근처 한정식집(모00) 주방보조 면접응시, 비록 떨어졌지만 성실한 구직활동에 대해 잘하셨다고 칭찬함 - 취업장애요인 해소를 위하여 지역 내 기관에서 도움을 드릴 수 있다고 안내하였으며 개인정보 사전동의서와 국민취업지원제도수급자 “복지서비스” 의뢰신청서 작성함
4	• **복지서비스연계 공문요청** - 취업장애요인 해소를 위한 복지서비스연계: ○○시청 정신건강복지센터 담당자와 유선 통화 후 공문으로 요청함 - 국민취업지원제도 수급자격자 “고용·복지연계서비스”를 위한 “요구진단 및 서비스계획수립”을 상세히 작성하여 연계된 담당자가 이해할 수 있도록 공문과 함께 발송 - 더불어 국민취업지원제도 수급자 “복지서비스” 의뢰에 따른 이행 과정 및 결과확인서를 상담사에게 통보해 줄 것을 요청함(상담내용 확인 후 구직활동 인정 가능) - 보건소 담당자가 적극적인 협조를 약속함
5	• **취업활동 이행점검: 대면** - 심리안정서비스(○○커리어아카데미) 연계하여 1:1 전문상담서비스 실시 - 00식당 주방보조 자리가 나서 면접을 보러 감. 계속 면접에서 탈락하여 이유를 물으니, 근무시간대가 맞지 않고, 아무래도 소극적으로 면접을 본 것 같다고 토로함 - 취업알선과 동행면접에 대한 제도도 있다고 안내하니, 집 근처 주변으로 자신이 잘할 수 있는 일을 찾아보겠다고 함 - 첫 대면과 다르게 적극적인 구직활동을 하는 것에 대하여 잘하고 계신다고 칭찬해드림
6	• **복지서비스연계 이행사항 모니터링** - ○○시보건소 정신건강증진센터 담당자(정신보건전문인력)와 유선 통화 후, 자녀와 함께 보건소에 방문하기로 함 - 상담자는 병원이나 시설입소를 거부한다는 사전정보를 전달했고, 담당자는 ○○정신보건센터와 협약을 맺은 지역 내 자문의를 섭외하여 지속적인 관리를 할 예정이라고 함 - 자문의: 00의료원 정신과 전문의, 00신경정신과의원 전문의, 두 군데 협조 요청했으며 협조에 감사하다는 인사드림

7	• **사회교육 서비스연계 정보탐색** - 취업장애요인 중 한글을 쓰는 것에 대한 어려움을 토로하여, 성인문해교육 무료지원을 받을 수 있는 기관 탐색 - ○○시청 평생교육과 000 주무관과 통화 - 그동안 코로나로 인해 수업이 없었다며 현재 읍면동사무소에서 참여자 현황을 파악 중이니 8.13. 까지 주민센터로 신청하라는 담당자의 말을 내담자에게 전달함
8	• **복지서비스연계 이행사항 모니터링** - ○○시 보건소 정신건강증진센터 정신보건전문요원이 가정방문 상담을 진행하였고, 사례관리 대상자로 등록함 - 정신보건센터 내에 주간보호프로그램이 있어서 평일 낮 동안 프로그램에 참여하면, 내담자가 집 가까운 곳에 취업을 할 수 있다는 기대감으로 만족해함 - 그러나 첫째 딸이 아직은 정신보건 담당자와 서먹한 상황이고, 시간이 좀 걸릴 것으로 판단되니, 참여자에게 희망을 가지고 취업장애요인 해소를 위해 더욱 노력해 줄 것을 당부함
9	• **취업활동 이행점검: 대면** - 심리안정서비스(○○커리어아카데미) 연계하여 1:1 전문상담서비스 실시 - 정신보건전문상담사와 복지상담연계 등 이행과정 및 결과확인서 통보받음(첫째 자녀에 대한 정서적 지지 및 상담, 자문의 상담 연계, 등록관리 등 수행사항 확인) - 성인문해학습은 코로나로 인하여 연기된 상황이고, 당장 한글강좌에 여럿이 함께 수업하는 것에 막상 참여하려니 부끄러워 시간이 더 필요할 것 같다고 거부, 담당자 연락처정보를 안내하였으니, 다음에 마음이 바뀌면 가까운 동사무소로 가실 것을 당부함 - 동사무소에서 어려운 상황을 알고 쌀과 라면을 가져다주심. 고용센터를 비롯해서 보건소, 동사무소에서 관심을 가져주시고 도와주셔서 너무 감사하다는 말을 함. 더 열심히 살아야겠다고 생각하며 본인 건강을 위하여 하루에 2시간씩 운동한다면서 자랑. 아주 잘하고 계신다고 격려함
10	• **구직기술향상: 이력서, 자기소개서 클리닉 참여, 대면** - 이력서, 자기소개서 작성에 관하여 상담하였고, 한국고용정보원에서 제공하는 유인물 활용하여 입사 서류 작성기법에 대해 컨설팅을 실시함. 증명사진 첨부 보완요청
11	• **취업활동 이행점검 및 IAP변경 (일경험 추가): 대면** - 정신보건전문상담사 개입 내용 확인: 첫째 자녀에 대한 정서적 지지 및 상담, 자문의 연계 현황, 등록관리 내용 확인 - 더끌0 주방보조 면접 - 취업 알선을 위한 정보(아파트 청소원, 어린이집 조리사 시간선택제 등)를 안내했으나 희망하지 않음. 이유는 아파트보다 사무실 환경미화를 희망하고, 원하는 근무 시간대가 아니라고 함 - 대안 제시: 일경험 체험형 권유, 시간선택제 일자리 체험, 매칭 가능한 기관 탐색해보고 연락드리기로 함

12	• **취업활동 이행점검: 유선** - 명절을 맞아 내담자의 안부를 묻자, 만성질환 관리로 운동을 열심히 하고 있으며 최근에 자전거를 타다가 넘어져서 팔에 깁스한 것 빼고는 괜찮다며 약 먹고 쉬는 중이라고 함. 다행히 목소리는 밝음 - 일경험 체험형 안내 및 취업알선 상담 일정을 안내해드리고 방문 상담 예약함 - 정신보건센터 담당자와 연락을 시도하였으나, 보건소 예방접종 등 타부서 업무지원으로 수요일에 통화 가능하다는 내용을 전달받음
13	• **복지서비스연계 이행사항 모니터링** - ○○시 보건소 정신건강증진센터 사례관리 담당자 연락 - 주요 개입사항 모니터링 실시 - 현재 사례관리 진행 중으로 내담자의 자녀와는 월 1회 이상 유선 통화, 월 1회 가정 방문해서 식사 쿠폰(김밥집)을 지급하는 등 친해지기 위한 노력을 하고 있음. 마음을 쉽게 열지는 않지만, 본인의 이야기를 하는 등 대화는 가능해짐. 약은 잘 드시고 계시지만 대화 도중, 망상, 환청 등의 증상을 호소하였으나 경미한 상태이니 걱정할 단계는 아니라고 함
14	• **취업활동 이행: 취업알선** - 취업알선 제안: ○○공사 사무실 청소, 시간선택제(주5일, 10시~12시근무) 안내 - 상담: 지난주 구직활동 중 면접을 본 곳에 합격해서 11월 말~12월에 출근 예정이라고 함(단순 조립원, 시간선택제 근무). 축하드린다고 말씀드렸고 정식으로 취업하시면 근로계약서를 제출할 것을 안내함

05 상담사례 자기평가

잘된점	• **취업장애요인 해소를 위한 노력** – 취업취약계층의 참여자를 위하여 지역 내 유관 기관 및 자원을 동원하여 취업의 걸림돌을 해소하고자 노력하였음. 참여자는 현실의 모든 문제를 본인 탓으로 생각하고 이에 대한 책임감과 어쩔 수 없는 현실 사이에서 혼자 감당하려고 했는데, 여러 기관에서 도와준 것에 대해 감사해함 • **자존감 향상 및 심리적 지지를 위한 노력** – 초기상담 시 자신감이 없고, 과거 이야기 도중 눈물을 보이시는 등 심리적으로 힘든 상황이어서 라포 형성을 위해 노력함 – 정신장애를 가진 자녀로 인하여 본인의 건강과 생활이 유지가 되지 않는 등 자존감이 낮은 상황이어서 1:1 심리안정을 지속적으로 연계하였고, 그 결과 자존감 회복에 많은 도움이 됨 • **본인구직활동에 대한 강한 의지** – 성격의 기질상 남에게 의지하는 성격이 아닌 부분도 있지만, 자신의 흥미와 적성을 탐색하여 집 근처에서 첫째 자녀를 돌보며 할 수 있는 일, 꾸준히 하는 일 등을 성실히 적어가며 스스로 구직활동을 하고자 하는 의지를 보여서 적극적으로 칭찬하였음
미흡한점	• **취업지원서비스 불균형** – 상담 전반에 취업장애요인 해소를 위한 노력에 집중하다보니 구직기술향상 및 취업지원을 위한 노력이 다소 미흡하였음 • **코로나로 인한 서비스연계의 한계** – 취업취약계층을 위한 사례회의 등의 절차가 필요하나 엄중한 코로나 위기의 상황에서 유선 전화를 통한 확인으로 대체함. 그리고 사회교육이나 건강관리 서비스 등도 개강이 미뤄지거나 폐강되는 등 일관된 서비스 연계 및 진행이 어려웠음 • **더 나은 일자리 등 적합일자리 발굴** – 구직활동 대부분이 주방보조 위주의 한정된 일자리였는데 참여자의 희망직종을 고려하여 관내 사회적 기업, 고용안정지원금 기업탐색 등 좀 더 적극적인 구인정보개척이 필요하였음
개선사항	• 지자체 및 유관 기관과 협업을 하는 과정에서 서비스연계 의뢰를 요청하거나 이행과정 결과통보서를 제공받기까지 시간이 오래 걸리고, 자세한 설명이 필요하였음. 국민취업지원제도 도입 1년 차이지만, 향후 적극적인 연계를 위하여 담당 기관 별 협조 사항이 구체적으로 명시되면 좋을 것 같음

우수상

갈피를 잡지 못할 때 꿈의 나침반이 되어준 국민취업지원제도

양 진 경 | 인지어스(유)당진지사

사례유형 02

참여자 적성 진단을 바탕으로 유사사업 연계를 통한 직업능력향상 사례

직업상담사례 요약

» 대학교 졸업 직전 국민취업지원제도 사업에 참여하였으며 자신의 진로에 대한 확신이 부족하여 구체적인 진로 설정과 구직활동 계획을 수립하는 데 어려움이 많았음. 진로상담을 통해 선호 직종과 비선호 직종을 파악하고 직업심리검사 실시로 흥미의 육각형 모양을 통한 유형에 맞는 직업을 탐색하여 진로의 방향을 구체화함. 구직역량 강화를 위해 실무능력에 필요한 직업훈련과정을 함께 탐색하고 적합한 직업훈련과정을 연계하였으며 추가로 일경험프로그램 연계 등 적극적인 취업 연계 프로그램 참여로 취업에 필요한 자격 사항과 경험을 갖추어 CS분야 일반 사무원으로 취업에 성공

01 내담자 기본사항

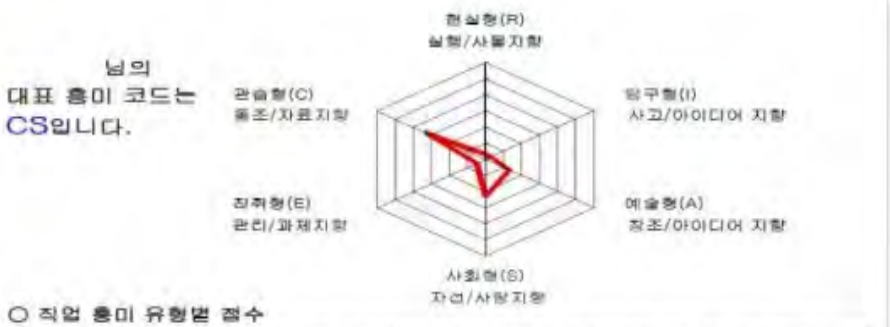
인적사항	성명	오○○	성별	여
	연령	만 23세	학력	00대학교(4년제) 중어중문학과 (복수전공 관광경영학과)
	참여유형	2유형 대졸(인문,사회,예체능) 이상 미취업자	결혼	미혼
	취업장애요인	• **진로 미설정**: 대학에서 중어 중문을 전공하고 복수전공으로 관광경영학을 전공하였으나 진로가 뚜렷하게 정해지지 않음. • **구직역량 부족**: 초기상담 당시 학교 졸업을 약 2주 앞둔 상황으로 입사 지원 등 취업에 따른 활동 경험이 없어 취업에 필요한 자격을 준비하고 채용정보를 탐색하는 등의 활동에 어려움이 있었음.		

<table>
<tr><td rowspan="3">환경</td><td>가족사항</td><td colspan="4">총 4명 (부, 모, 본인, 남동생)</td></tr>
<tr><td>경제적 상황</td><td colspan="4">부모님의 지원을 받아 경제적 문제를 해결하고 있음.</td></tr>
<tr><td>기타 사항</td><td colspan="4">중국 교환학생 경험이 있으며 중국어 신문과 잡지를 읽고 비교적 완전한 연설을 진행할 수 있는 정도의 중국어 실력을 갖추고 있음.</td></tr>
<tr><td rowspan="4">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">• 희망 직종 : 일반 사무원
• 희망 급여 : 월 210만 원 이상
• 희망 조건 : 수도권 취업 희망, 안정적인 일자리 희망함.</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">2020년 12월 4일간의 행사 스태프 단기 아르바이트 진행 이후 근무경력이 없으며 2021년 2월 25일 대학교를 졸업함. (미취업 기간 약 9개월)</td></tr>
<tr><td rowspan="4">경력</td><td>직장종류(직장명)</td><td>근무기간</td><td>직무내용</td><td>퇴사(이직)이유</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="4">HSK 5급, 운전면허 2종 보통, ITQ(엑셀, PPT)</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="4">초기상담 당시 희망 취업 직종이 정해지지 않았으나 직업 선호도 검사와 직무에 대한 상담을 통해 일반 사무원으로 희망 직종을 설정하게 됨. 대학교 졸업을 앞두고 국민취업지원제도에 참여하게 되어 채용정보탐색, 입사지원서 작성 방법 등 구직 기술이 부족하였음. 또한 사무 직종 취업에 필요한 자격사항이 부족하여 훈련과정을 통해 자격증 취득을 희망함.</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사	실시검사: 직업선호도검사(L)형 검사결과: CS형(관습사회형)

검사결과



○ 직업 흥미 유형별 점수

구 분	현실형	탐구형	예술형	사회형	진취형	관습형
원 점 수	2	2	8	14	3	20
표준점수	45	43	41	49	40	61

검사해석	• **흥미검사: 관습형 20, 사회형 14, 예술형 8, 진취형 3, 현실형 2, 탐구형 2** - 첫 번째 코드는 관습형으로 안정을 추구하며 규칙을 따르는 활동이 적성과 부합함. 조직적이고 체계적인 시스템 안에서 근무하는 것을 선호함. 변화상황이 많은 것 보단 수행해야 하는 업무가 명확하게 정해지는 것을 선호함. 완벽을 추구하는 성향으로 희망하는 직무에 대한 이해를 먼저 하고자 함. 직무에 대한 이해도를 높이기 위해 직무내용을 파악하고 업무를 잘 수행해내기 위한 직업능력을 향상하는데 관심을 보임. 또한 적합한 구직방법을 활용하여 성공적인 구직활동을 하고자 함. - 두 번째 코드는 사회형으로 대인 관계적 소질이 있다는 타인의 평가를 받아보았음. 과거 백화점에서 고객 응대, 판매 등 서비스직 분야로 현장실습 경험이 있음. 타인의 이야기를 잘 들어주며 도움이 필요한 사람을 지원해주는 활동에 관심이 있음. 동정심 있는 성격임. - CS 형의 추천직업군들에 대해 살펴본 결과 서비스직종보다는 안내 및 접수 사무원, 여행 사무원, 인사 및 노무 사무원 등 사무 직종으로 가장 흥미를 보이고 있음을 확인함. • **성격검사: 호감성 71, 정서적 불안정성 65 성실성 50, 외향성 43, 경험에 대한 개방성 42** - 타인에 대한 배려심이 강한 성격으로 타인의 의견에도 잘 따르는 편임. 이는 조직 생활에 적응하고 원만한 대인관계를 유지하는 데 장점으로 발휘됨. - 빠른 취업을 희망하여 구직활동을 진행할 예정이나 명확한 진로가 정해지지 않고 취업에 필요한 자격 사항이 부족한 상황이기에 취업에 대한 불안감이 높은 편임. - 또한 구직활동은 처음 진행하는 것이기에 구직활동 방법에 대한 정보가 부족한 점이 고민임. • **생활사 검사: 야망 60, 종교성 60, 가족 친화 56, 독립심 53, 대인관계 지향 50 등** - 안정적이고 원하는 급여 수준에 맞는 일자리로 취업하는 것을 중요하게 생각함. 학창 시절부터 사회적인 부와 명예를 중요하게 생각하였음. 종교가 있어 힘든 일이 있을 때나 중대한 일을 결정해야 할 때 종교에 많이 의지하는 편임. - 가족들의 많은 정서적인 지지를 받았으며 현재도 가족들과 많은 대화를 나누는 편임.

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	• "훈련과정은 어떠한 과정이 있고, 어떻게 탐색해야 하나요?" • "구직활동은 처음이라 구직활동 방법과 입사지원서 방법에 대해 알고 싶어요." • "경험을 쌓고 싶어요." • 직업 선호도 검사 해석 상담 등 진로상담을 통해 사무 직종으로 흥미 유형에 따른 진로를 설정하였으나 관련된 자격 사항 및 경력이 부족하며 구직 기술 역량이 낮아 주 호소 문제를 해결하기 위한 상담이 중요하다고 판단함.
심리적 요인	• 구직 기술 역량의 부족으로 불안감을 느끼나 진로 설정 후, 희망 직종으로 취업을 위하여 배우고자 하는 적극적인 자세를 보임.
환경적 요인	• 사무 직종의 경우 관련 학과 전공자 또는 업무 자격 취득자 우대, 경력 우대로 신입 지원의 어려움. • 취업을 희망하는 지역 중 한 곳인 당진지역의 경우에는 지역 특성상 산업단지 위주로 회사가 있어 자기 차가 없으면 회사 출퇴근이 어려운 점이 있음.
직업적 요인	• 직업훈련을 통해 자격을 취득 후 취업하고자 하는 의지가 강함 • 일경험프로그램 참여를 통해 직무역량을 향상하고자 함.
구직자 종합 분석	• **완벽 추구로 진로 의사결정이 어려운 내담자** – 직업심리검사 결과 관습형에 높은 흥미를 보임. 안정을 추구하고 규칙을 따르는 활동이 적성과 부합함. 하지만 '적합한 직무를 찾아 잘 수행해내고 싶은' 완벽을 추구하는 성향이 강하여 진로를 결정하지 못하였음. 직무 이해도를 높이고 적합한 구직활동 방법을 적용하여 진로를 결정하고자 함. – 정확한 희망 직종이 결정되어 있지 않아도 직업훈련과 일경험프로그램을 연계하는등 구체적이고 실행할 수 있는 구직활동 계획을 수립하기로 함. • **직무 경험 및 자격 부족** – 취업에 대한 강한 의지가 있으나 자격 및 경험 부족으로 직업훈련과 일경험프로그램 인턴 연계를 통해 직무역량을 향상하고자 함. • **구직기술 부족** – 입사지원서를 작성하는 방법과 면접에 대비하는 기술이 부족하여 컨설팅 상담을 통해 구직기술을 향상하고자 함. • **구직활동에 대한 적극적인 태도를 보이고 있음.**
IAP수립 개요	• 직무역량 및 구직기술 향상을 목표로 함. 사무 직종에 대한 자격과 지식이 부족하여 훈련과정을 통해 지식을 습득하고 자격증을 취득하기로 함. • 일경험프로그램 인턴 활동 등 다양한 근로 형태로 일을 시작하여 직무 수행 능력 및 직장 적응 능력을 향상하기로 함.

직업상담 목표 및 전략	• **진로 의사결정을 통한 구직활동 계획 구체화** - 내담자는 직무이해 부족으로 인하여 진로를 결정하지 못하였으며 이에 대한 불안감을 가지고 있음. 직무이해를 높이기 위하여 직무 내용 및 직무 수행에 필요한 직업능력을 파악하여 적합한 직업을 탐색해보기로 함. - 명확한 진로를 설정하여 구체적인 구직활동 계획 수립의 기초를 다지기로 함. - 구직활동 계획을 구체화하여 단계별 구직활동을 통해 차근차근 목표를 달성하며 성공적인 구직활동이 될 수 있도록 하기로 함. • **취업 지원 프로그램 연계** - 내담자는 애로사항으로 자격 사항 및 직무 경험 부족을 뽑음. 이를 보완하기 위해 직업훈련을 연계하여 직무 자격과 지식을 습득할 수 있도록 함. - 일경험프로그램 연계를 통해 직장 적응 능력을 향상하고 실무를 경험하여 직무역량을 향상하기로 함. • **능동적인 구직활동** - 내담자는 국민취업지원제도를 통해 구직활동을 처음 경험하게 됨. 스스로 직업훈련 과정을 탐색하고 취업 희망 분야에 도움이 되는 부분에 대해 알아볼 수 있도록 하는 과제를 부여함. - 입사지원서를 작성해본 경험이 없으므로 이에 대한 컨설팅 상담을 하여 구직기술 향상 함.

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 6 회 / 유선 15 회
진행기간	2021년 2월 ~ 2021년 9월 (7개월)

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1	**[초기상담 실시]** • **개입 : 라포를 형성하고 내담자의 주 호소 문제를 파악함. 진로 미결정에 따른 어려움이 있음을 확인하고 주 호소 문제를 해결하기 위한 상담을 진행하기로 함.** - 초기상담 당시 졸업을 약 2주 앞둔 재학생으로 졸업 후 빠른 취업을 희망함을 확인함. - 중어중문학과와 복수전공인 관광경영학 전공을 살려 취업하는 것과 새로운 분야로 도전하여 취업하는 등 여러 선택지를 두고 진로를 고민함. - 빠른 취업은 희망하나 진로 미설정으로 불안감이 있었음. - 직업 선호도 검사를 하여 흥미 유형 특성을 파악하고 현재 가지고 있는 자원을 활용하여 직업을 탐색해보기로 함.
2	**[직업 선호도 검사 상담]** • **개입 : 직업선호도검사 상담을 하여 흥미 유형 및 성격검사 결과를 바탕으로 선호 직종과 비선호 직종에 파악함. 선호 직종에 대한 주 업무를 안내하는 등 직무이해도를 높이기 위한 상담을 함께 진행하여 진로를 설정함.** - 직업선호도검사 실시 결과 흥미 유형은 CS(관습사회형) 유형으로, 변화가 많은 일 보단 조직적이고 체계적인 일을 선호함. 안정을 추구하며 대인관계능력이 높아 사람을 상대하는데 능력을 발휘하나 서비스직종은 희망하지 않음. 내담자에게 적합한 직무를 찾아 취업을 희망하나 직무 내용 및 직무 수행에 필요한 능력을 파악하는 등 직무이해도가 부족하여 진로를 결정하는 데 어려움이 있음을 확인함. - CS 유형의 추천직업에 대해 안내하였으며 직업 탐색 결과 사무 직종에 가장 관심이 있음을 확인함. - 사무 직종의 주 업무와 필요한 업무수행 능력 등을 안내하여 갖추어야 할 지식과 자격사항에 대해 파악할 수 있도록 함. - 성격검사: 호감성과 정서적 불안정성이 가장 높게 나옴. 타인을 적극적으로 배려하고 타인의 의견을 잘 수용하여 원만한 대인관계를 유지하지만, 타인에 대한 믿음은 낮은 편임. 자의식이 높은 편으로 타인의 시선이나 평가를 많이 신경 쓰는 편임. 구직활동을 처음 하는 것이기 때문에 이에 대한 불안감을 느낌. - 생활사 검사: 야망과 종교성이 높게 나옴. 학창 시절 사회적인 부나 명예를 중요한 가치로 생각

2	하였음. 목표 달성을 위해 노력함. 힘든 일이 있거나 중대한 일을 결정해야 할 때 종교에 많이 의지하는 편이었다고 함.
3	**[개인별 취업 지원 계획 수립]** • **개입 : 취업 희망 조건에 맞추어 구체적인 구직활동 계획을 수립함. 희망하는 직종으로의 취업에 필요한 자격 사항을 안내하고 적합한 직업훈련과정들을 안내함. 직업훈련기관의 위치, 교육 시간, 교육내용 등의 정보를 전달하여 수강할 직업훈련과정을 결정함.** - 일반 사무원으로 취업을 희망함을 확인함. - 세부적인 취업 희망 조건을 확인한 결과 거주하고 있는 당진지역 외에 수도권으로도 취업을 희망함. - 희망하는 직종으로 주된 업무를 안내하였으며 업무를 수행하기 데 필요한 자격사항이 부족하여 훈련과정을 통해 보완하기로 함. - HRD-NET 사이트에서 함께 직업훈련과정을 탐색한 결과 사무업무 수행 시 필요한 기본적인 컴퓨터활용능력을 향상하는 것이 적합하다 생각되어 컴퓨터 활용 훈련과정을 수강 신청하기로 함. - 진로 설정 후 직업훈련과정을 수강하며 직무능력을 향상하고 컨설팅 상담을 통한 구직역량을 강화하는 등 구체적이고 순차적인 구직활동 계획을 수립함.
4	**[직업훈련 과정 연계]** • **개입 : 직무능력 향상을 위한 적합한 훈련과정을 연계함. 능동적인 구직활동을 위하여 내담자가 수강할 직업 훈련과정에 대해 직접 한번더 탐색해보는 과제를 부여함. 훈련과정의 유용성을 스스로 파악하고 선택할 수 있도록 함.** - 일반 사무원으로 취업을 희망하는 내담자는 취업에 필요한 자격 사항이 부족하여 직업훈련을 통해 자격을 취득하고 지식을 습득하기로 함. - '내가 참가할 직업훈련정보 찾아보기'라는 과제를 부여하여 컴퓨터 활용 훈련과정 훈련 탐색을 진행하였으며 훈련과정 수료 후 취득할 수 있는 자격 사항과 활용할 수 있는 부분에 관해 확인함. - 직업훈련 과정 수료기준 및 훈련 참여 지원수당 신청을 위하여 출석률에 대해 안내하고 훈련과정 수강에 따른 애로사항이나 변동사항이 있으면 상담사에게 연락하기로 함. - 직업훈련 과정명: ITQ(한글+PPT) 취득 과정 ITQ(엑셀)+컴활2급(실기) 취득 과정
5	**[훈련 과정 추가 신청을 위한 상담]** • **개입 : 직업훈련과정과 일경험프로그램 등 취업 연계프로그램의 정보를 전달하여 구직역량 강화에 필요한 프로그램을 활용할 수 있도록 함. 내담자가 필요로 하는 자격을 추가로 취득하기 위하여 직업훈련과정을 추가로 연계함.** • **꾸준한 자발적인 채용정보와 훈련과정 탐색 활동을 지지함.** - 내담자는 컴퓨터 활용 훈련과정을 수강하며 최근 CAD 프로그램 사용 가능자를 우대하는 사무직종에 대한 공고가 많음을 꾸준한 구직활동으로 정보를 얻게 되었다고 함. - 또한 훈련기관 선생님과의 상담도 진행하여 CAD 활용 능력과 자격 취득에 따른 사무 직종 취업의 강점을 알게 되었다고 함. - 취업에 필요한 자격을 추가로 취득하기 위하여 CAD 실무능력 평가 2급, 1급취득훈련과정을 수강하고 CAD 자격을 취득하기를 희망하여 훈련과정 추가를 진행함.

	- 일경험프로그램 참여에 대해서도 안내함. 인턴형에 대해 사전교육을 하여 프로그램 진행 방식을 안내함. - 일경험 참여기업 리스트를 함께 탐색하여 사무 직종으로 중소기업뿐만 아니라 공공기관으로도 일경험프로그램에 참여할 수 있음을 확인하고 실무능력을 향상 할 수 있음을 안내함. - 훈련과정 명: [CAD 2D/3D] CAD 실무능력평가 2급, 1급 취득 과정
6	**[컨설팅 상담_[자기소개서 작성 방법 상담]** • **개입 : 입사 지원 서류 작성 방법에 대해 컨설팅하고 입사지원서 작성에 참고할 자료를 전달함으로써 이력서와 자기소개서 작성 방법에 대한 기초를 익히도록 함.** - 일경험프로그램을 신청하기 위하여 훈련과정을 수강하는 틈틈이 자기소개서를 완성할 수 있도록 유선으로 컨설팅 상담을 함. - 내담자는 입사지원서 작성이 처음이라 시간이 오래 소요될 수 있음에 우려를 표하여 입사지원서를 상담사에게 전달하는 기간을 정하여 기간 내에 최대한 작성해볼 수 있도록 함. - 입사지원서 자유 양식을 전달하여 이력서를 작성하는 방법과 자기소개서 항목별 작성 방법에 대해 전달함. - 자기소개서 항목별 예시도 참고할 수 있도록 자료도 함께 전달함.
7	**[훈련과정 수강 확인 및 준비상황 점검]** • **개입 : 유선 상담을 통해 내담자의 훈련과정 수강 및 구직활동 준비상황을 점검하며 목표한 바를 달성 할 수 있도록 지지함.** - 내담자는 ITQ+컴활2급 훈련과정 종료 후 CAD 훈련과정을 추가로 수강하여 유선 상담을 통해 훈련과정에 따른 애로사항을 확인함. - CAD 프로그램을 처음 접하여 적응하는 데 어려움이 있지만 차근차근 적응해 나가고 있음을 확인하고 ITQ 및 컴퓨터활용능력 2급 자격을 취득하기 위하여 자격증 공부를 병행하고 있음을 확인하여 내담자의 현재 준비상황 등을 점검함. - 아르바이트 진행 여부 및 채용정보 탐색 등의 다른 구직활동 이행 여부를 확인하여 구직활동에 따른 변동사항을 확인하였으며 애로사항이 발생하면 언제든지 상담사에게 연락하도록 함.
8	**[컨설팅 상담_자기소개서 컨설팅 상담 실시]** • **개입 :취업 지원 프로그램 정보를 전달하여 직무역량 향상을 독려함. 입사지원서 컨설팅 상담을 통해 내담자의 직무 관련 경험과 강점을 도출해내는 방법을 안내하여 구직역량을 강화함.** - 내담자의 CAD 훈련과정이 2021.07.09일 종료됨에 따라 한국전력공사의 일경험 프로그램 인턴형 모집에 대해 안내함. - 일경험프로그램에 참여하여 직무역량을 향상할 수 있도록 독려하였으며 참여를 희망하여 신청에 따른 필요서류(자기소개서)를 완성하기 위한 컨설팅 상담을 함. - 내담자가 사무 직종으로 입사지원서를 작성한 것을 바탕으로 최종 완성을 위하여 수정을 진행함. - 사무 직종으로 경험이 부족하여 경험을 작성하는 데 어려움을 겪었다고 함. 내담자의 아르바이트, 인터넷 카페의 멘토 활동 등의 여러 대내외활동들의 구체적인 활동 내용을 경청하고 사무업무 수행 시 필요한 역량을 내담자의 경험에서도 뽑아낼 수 있음을 전달하고 '할 수 있음'을 지지함.
9	**[일경험 연계_한국전력공사 일경험프로그램 인턴 형 연계]** • **개입 : 내담자의 일경험프로그램 참여를 위해 참여 가능 여부를 최종적으로 확인하여 연계함.** - 내담자가 최종 완성한 입사지원서를 일경험프로그램 신청서와 함께 최종 제출하여 한국전력공사

9	사무 행정 일경험프로그램 인턴 형을 신청함. - 내담자가 거주하고 있는 지역에는 인턴 형을 진행할 수 있는 지사가 없어 인턴형 합격 시 자차를 타고 40분 거리에 있는 다른 지역으로 출·퇴근을 진행해야함을 재안내하고 출퇴근 가능 여부를 확인함. - 내담자는 초기상담 당시 운전면허증은 소지하고 있으나 운전한 불가능한 상황이었음. 하지만 운전 연습을 꾸준히 하고 부모님의 차량을 이용하여 출·퇴근이 가능함.
9	**[일경험프로그램 인턴 형 참여 확인]** • **개입 : 일경험프로그램 참여를 통해 직장 적응 능력을 향상하여 취업 후에도 적용하는 데 도움이 되도록 함.** - 내담자는 한국전력공사 사무 행정 인턴 형에 최종 합격하여 2021.08.02.부터 근무함. - 회사 분위기가 좋아 기존 직원들과 잘 지내고 있으며 업무도 어렵지 않게 배워가고 있음을 확인하고 간단한 업무부터 맡아 수행하고 있어 회사에 잘 적응하고 있으며 실무를 경험하여 실무 능력을 향상하는 데 도움이 되고 있다고 함. - 일경험프로그램의 취지에 대해 안내하고 비록 단기이고 업무가 간단할 수 있으나 전반적인 기업의 흐름이나 조직문화, 업무 흐름 등을 익힐 수 있도록 함.
10	**[취업 확인]** • **개입 : 내담자가 희망하는 분야로 취업하였음을 확인하였으며 이미지 메이킹 자료를 전달하여 첫 회사생활에 도움을 줌. 사후관리 단계가 진행됨을 안내하여 애로사항이 발생할 땐 언제든 상담사에게 연락할 수 있도록 응원함.** - 내담자는 일경험프로그램 진행 중에도 꾸준한 구직활동으로 10월 1일부터 출근 예정임을 확인함. - 취업 희망 지역이었던 경기권에 있는 회사로 사무 직종으로 취업에 성공함. - 회사 문서 종류별 작성 방법과 이미지메이킹 자료를 참고하여 회사생활에 조금이나마 도움이 될 수 있도록 함. - 일경험프로그램은 취업으로 종료되며 취업 후에도 3개월간 사후관리기간이 진행됨을 안내함. - 10월 1일 이후 잘 출근하였음을 확인하고 고용보험 취득 확인함.
상담 결과	• 구직활동을 처음 시작하며 진로를 결정하는 것부터 어려움이 있었으나 직업심리검사 상담을 통해 내담자의 흥미 유형을 파악하여 흥미 직업을 선택하고, 직업에 맞는 자격을 갖추기 위하여 훈련 과정을 수강하여 자격을 갖춤. • 일경험프로그램에 참여하며 사무 직종의 실무능력을 향상할 뿐만 아니라 회사적응 능력도 향상할 수 있었음. • 직업훈련 탐색부터 훈련 참여, 일경험프로그램 기업 탐색 등 꾸준하고 적극적인 구직활동으로 희망 일자리인 사무 분야로 취업에 성공함. • 일경험프로그램 참여시 담당하였던 주 업무가 고객 응대에 따른 서류접수 업무였으며 직업훈련을 통해 향상한 실무능력이 내담자가 취업한 회사에서 담당하게 된 CS 및 일반사무 업무와도 유사하여 빠른 업무 적응에 도움이 될 수 있었음.

05 상담사례 자기평가

잘된점	• 내담자의 진로 미결정 문제를 해결하기 위한 상담을 진행하여 직무이해도를 높였으며, 직업심리검사의 활용으로 진로 선택에 어려움이 있던 내담자가 진로를 결정하는데 기여함. • 다양한 취업프로그램에 연계하여 구직역량을 강화하여 구직활동에 자신 있게 내담자가 희망하는 분야와 조건에 따른 취업을 할 수 있었음
미흡한점	• 직업 선호도 검사 외 추가 심리검사를 활용하지 못하여 내담자의 주변 환경을 파악하는 데 미흡한 점이 있었음. • 직무 관련 정보들을 제공함으로써 직무이해도를 높였으나, 직무 관련 업종 및 기업에 대해 분석하고 정보를 전달하지 못한 점이 아쉬움.
개선사항	• 직업 선호도 검사 외 다양한 심리검사를 이용하여 자신에 대한 이해 및 구직활동 시 주변 환경을 활용할 수 있는 방안에 대한 상담을 추가로 진행하기로 함. • 직무에 대한 탐색뿐만 아니라 관련 업종과 기업에 대한 탐색을 진행하고 정보를 제공하여 구직활동의 어려움을 해소하는 데 활용할 예정임. • 직업훈련 및 일경험프로그램 연계 후 취업한 사례 등을 분석하여 다른 내담자들의 상담에 진행에 활용할 예정임.

우수상

일경험 참여하고 취업했어요!

박 주 선 | (주)맥시머스 여주대지점

사례유형 02 참여자 적성 진단을 바탕으로 유사사업 연계를 통한 직업능력향상 사례

직업상담사례 요약

» 내담자는 2020년 2월, 대학 졸업 후 진로에 대한 의견 차이로 부모님과 갈등이 있었으며 명확한 취업계획을 수립하지 못해 1년간 실업 상태였음. 국민취업지원제도 사업에 참여하는 동안 자신감과 자존감 향상을 위한 상담을 진행했고, 일경험을 통해 입직할 수 있도록 상담 방향을 설정함. 3개월의 인턴형 일경험 프로그램 연계로 명확한 구직활동 계획을 수립할 수 있었고, 희망 구직목표와 가장 근접한 기업에 동행면접 등 상담자의 적극적인 지원으로 취업함

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	장○○	성별	여
	연령	만22세	학력	대졸(세무회계학과)
	참여유형	국민취업지원제도 Ⅰ유형	결혼	미혼
	취업장애요인	• 내담자 취업에 있어 어려움을 주는 요인 - 직업적 요인: 직무관련 분야 경력 없음 - 정서적 요인: 직무관련 분야에 대한 자신감 결여 및 취업에 대한 확신 부족 - 환경적 요인: 부모님과 진로에 대한 의견 충돌. 지역적으로 소도시에 거주하여 취업처가 많지 않으며 정보수집 능력 미흡		
환경	가족사항	• 부(만57세), 모(만53세), 오빠(만26세)		

<table>
<tr><td rowspan="2">환경</td><td>경제적 상황</td><td colspan="4">• 중위소득 50% 미만
• 아버지는 농업에 종사 중이며 어머니는 보험설계사, 오빠는 회사원으로 근무 중임. 현재 아버지의 농사일이 건강상의 문제로 힘들어졌고 코로나19로 인해 어머니나 오빠의 수입이 2020년부터 급감하여 경제적으로 여유로운 편은 아님</td></tr>
<tr><td>기타 사항</td><td colspan="4">• 취업이 잘되지 않고 집안이 경제적으로 어려워져 내담자도 도움이 되고자 국민취업지원제도 참여를 신청</td></tr>
<tr><td rowspan="4">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">• 내담자가 희망하는 주요한 취업조건
- 임금: 월 200만원
- 휴일: 취미활동 및 역량 강화를 할 수 있는 시간적 여유를 희망
- 근무형태: 정규직</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">• 2020년 2월 대학교 졸업 후 국민취업지원제도 참여 전까지 1년 동안 구직활동을 해 왔음</td></tr>
<tr><td rowspan="2">경력</td><td>직장종류(직장명)</td><td>근무기간</td><td>직무내용</td><td>퇴사(이직)이유</td></tr>
<tr><td>(주)○○○○글로벌</td><td>21.04.26~21.07.25</td><td>회계 업무</td><td>인턴형 일경험 프로그램 종료</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="5">• 전산세무 2급, 전산회계 1·2급, ERP 인사·회계정보관리사 1·2급, 운전면허 2종 보통</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="5">• 컴퓨터활용능력 1급 필기시험에 합격한 상태로 실기시험에 응시하기 위해 준비 중</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사

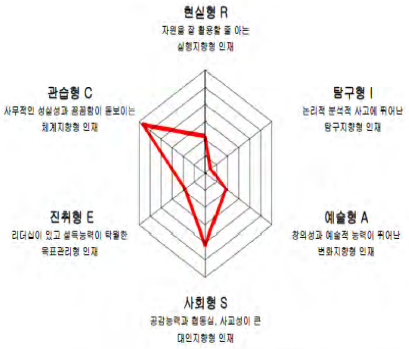
- 직업선호도검사(L형)
- 구직준비도검사

검사결과

직업선호도검사(L형) 종합결과

흥미 유형 귀하의 흥미유형 특성을 그래프로 확인할 수 있습니다.

귀하의 직업흥미 유형은 CS입니다.



* 직업 흥미 유형별 점수

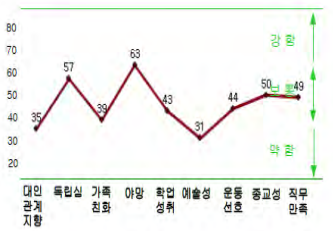
구 분	현실형	탐구형	예술형	사회형	진취형	관습형
원 점 수	13	3	11	25	11	34
표준점수	64	44	45	62	50	80

* 원점수는 스스로가 좋아하거나 싫어한다고 주관적으로 여기는 흥미 정도입니다.

* 표준점수는 타인과 비교하였을 때의 흥미수준을 말하며 보조적으로 활용할 수 있습니다.

성격 귀하의 전반적인 성격에 대한 요인별 검사 결과입니다.

생활사 귀하가 삶의 경험을 통해 형성해온 부분에 대한 검사결과 입니다.



* '직무만족'은 직업경험이 있는 경우 산출 됩니다.

* 구체적인 심리검사 결과는 다음 쪽에서 확인할 수 있습니다.

구직준비도 검사 결과표

[검사일시 : 2021년 03월 03일]

성 명	
성 별	
나 이	
학 력	

기타정보

혼인상태	미혼(이혼, 사별 포함)
퇴직원인	응답안함
졸업예정일/퇴사일	2020년 02월
직장 이동횟수	응답안함
응답율	97.2%

척 도 명		백분위
경제적 취약성 적응도		43
사회적 취약성 적응도	가족의 지지	10
	사회적 지지	6
자아존중감		33
자기효능감		13
경력의 유동화 능력	구직기술	7
	의사전달	11
고통정보 수집활용	대인관계활용	20
	구직정보수집	23

응답 신뢰성 점수

구분	점수	기준점수
사회적 바람직성	65	65
부주의성	40	63

검사해석

• 직업선호도검사(L형) 해석

1. 직업흥미검사

내담자의 대표흥미코드는 CS(34/25)형으로 조직적이고 안정적이며 체계적인 일을 좋아하는 편임. 또한 타인의 문제를 듣고 공감하고 도와주는 것을 선호하며 사람을 상대하는 활동에 능숙함. 이러한 흥미검사의 결과와 내담자의 희망직무 분야인 회계 분야의 관계성은 유의미하며 상당히 긍정적임. 상대적으로 탐구형과 예술형의 원점수가 낮은 편으로 분석력이 다소 떨어지고 변화를 추구하지는 않는 성향을 가지고 있음. 또한 규정이나 시스템 등이 없이 불확실하고 애매하며 시시각각 변화하는 일을 피하려는 경향이 강함. 이러한 직업흥미 특성은 회계 및 경리사무원, 총무사무원, 은행사무원 등과 잘 어울릴 것으로 사료되어 이 직업들을 추천함

2. 성격검사

호감성(도덕성, 타인에 대한 배려, 겸손, 휴머니즘)이 평균 이상의 점수이며, 그 중에서도 타인에 대한 배려(82)가 강해 타인들을 적극적으로 배려하고 도움을 필요로 하는 사람을 기꺼이 돕는 성향임. 가장 낮게 나온 것은 경험에 대한 개방성으로 특히 상상력이 낮아 생각이 다소 단조로워 현재 사고의 틀에서 잘 벗어나지 못하는 편임.

또한 사회적 바람직성 점수(65)는 높게 나타나고 있는데 여기서 사회적 바람직성이란 자신의 성격을 사회적으로 바람직하게 보이려고 하는 정도를 의미함을 설명함. 실제로 내담자는 타인에게 보이는 자신의 모습에 신경을 많이 쓰는 편이며 바람직한 성향으로 보이고자 함이 있음을 확인함

3. 생활사검사

야망이 가장 강하게 나타났으나 내담자 인생에 있어서 적절한 인생관·가치관이 성립 되지 않은 것에 비해 비현실적으로 야망이 강한 부분이 있음. 가장 낮은 것은 예술성으로 예술적인 자질을 인정받은 적이 없으며 예술적인 부분에 크게 관심이 없고 감상을 하고 싶은 생각도 그다지 많지 않았음

• 구직준비도검사 해석

1. 사회적 취약성 적응도

가족과 가족 이외의 선후배, 친구 등 지인들에게 정서적 도움을 거의 받지 못하고 있음. 내담자 스스로 본인의 고민이나 걱정을 타인과 공유하기를 어려워하며 항상 일상적인 대화만을 하다보니 정서적 지원은 생각하지 못함

2. 자아존중감

부모님의 과보호적인 양육 방식으로 성장한 내담자는 힘들거나 어려운 일에 대한 도전 자체를 두려워하고 우유부단한 성격으로 의사결정에도 어려움을 느끼며 자신 감이 떨어짐

3. 자기효능감

여러 차례 구직활동을 해 왔으나 결과적으로 취업에 이르지 못하자 자신의 능력에 대한 확신을 하지 못하게 되었으며 직업을 구하는 절차에 대해서도 제대로 파악되지 않은 것으로 확인됨

검사해석	4. 경력의 유동화 능력 구직기술이나 의사전달 부분이 모두 낮아 회사정보, 채용기준, 이력서 및 자기소개서 작성, 면접 등 전반적인 구직과정에 대해 알고 있지 못함. 또한 자신의 의사를 적절하게 설명하는 데 많은 어려움을 느낌 5. 고용정보 수집활용 구직활동에 도움을 줄 수 있는 인적 네트워크가 매우 부족하며 구직을 위한 정보를 수집하기 위해 자료를 조사하고 정리하는 데 어려움을 보임

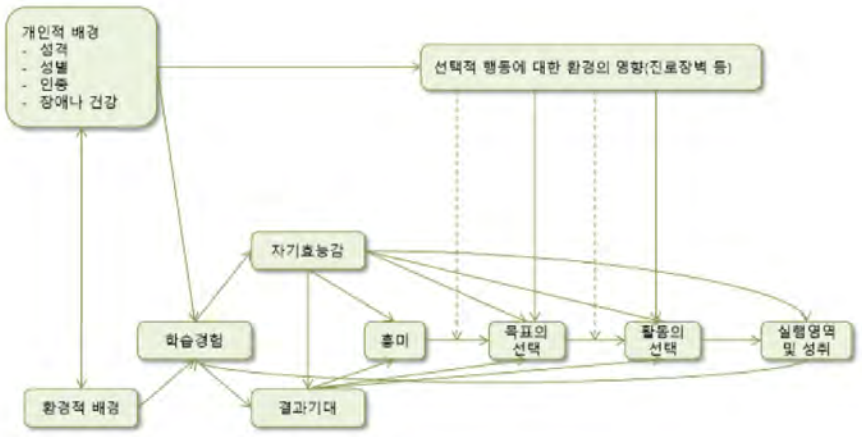
03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	대학 생활 중 전공이나 취업을 희망하는 직무 관련 자격증을 다수 취득하며 꾸준히 역량을 강화하면서 취업 준비를 함. 하지만 일경험이 없어 업무에 대한 막연함과 오랜 기간 구직활동으로 인한 자신감 결여를 호소함. 부모님께서는 공무원을 원하셔서 구직활동보다는 공무원 준비를 권유함. 이로 인해 내적 갈등을 겪고 있으며 결정을 내리지 못한 상황임. 또한 내담자는 자신이 거주하는 지역에는 일자리가 많지 않다고 판단하여 대도시에 있는 중견기업 이상으로 취업을 하고자 여러 번 지원하였으나 모두 불합격하여 국민취업지원제도에 참여함
심리적 요인	• 부모님의 과보호적인 양육방식으로 인해 어려운 일이나 처음 겪는 일에 대한 도전을 두려워하며 구직 문제에 대해 접근하는 방식도 잘 인지하지 못함 • 어렸을 때부터 특별히 관심이나 흥미가 있던 분야가 없었으나 대학교에서 세무회계학을 전공하면서 흥미를 느껴 회계 관련 자격증 취득을 하였으며 한 분야에 몰입하는 집중력과 열정을 보유함. 하지만 업무 실행에 있어서 자신감이 없고 다소 소심함을 보임 • 전체적으로 자아존중감이나 자기효능감이 낮은 수준
환경적 요인	• 경제적 취약성 정도 – 아버지께서 농업에 종사 중이시나 건강상의 문제로 농사일을 많이 못하시고 코로나19로 인해 2020년부터 어머니의 소득이 급감한 상태임. 오빠의 소득도 많지 않아 집안 경제에 도움은 되지 못함. 내담자는 대학 졸업 이후 1년 동안 경제활동을 하지 않고 있는 것에 대한 미안한 마음에 빠른 취업을 희망 • 가족 및 주위의 사회적 지지 정도 – 가족 및 주위의 사회적 지지는 낮은 수준으로 정서적 지원을 거의 받지 못하고 있는 상태 • 구직자 취업 관련 환경 – 거주지역에 취업하고 싶은 생각이 없었으며 취업처가 많지 않을 것이라고 단정 지어 알아보지도 않은 채 대도시의 중견기업 이상으로만 취업처를 탐색 후 지원하였으나 무경력자로 서류합격도 어려웠음 – 내담자 스스로 이런 방식으로 정보 탐색을 편협적으로 이행해 왔으며 구직 활동에 대한 체계적인 접근도 미흡함. 또한 적절하고 효율적인 의사결정이 어려운 우유부단한 성격으로 도움받을 만한 멘토 부재
직업적 요인	• 직업이력 및 희망 취업 조건 – 직업이력: 없음 – 희망직종: 회계 사무원 – 희망근로조건: 정규직, 주5일 • 훈련경험, 자격증 등 구직 역량 – 자격증: 전산세무 2급, 전산회계 1·2급, ERP 인사·회계정보관리사 1·2급, 운전면허 2종 보통 – 훈련경험: 국민내일배움카드를 통한 직업훈련 수료 – 컴퓨터활용능력 1급 실기 취득과정 (21.03.19~21.04.16, 출석률 100%)

직업적 요인	- 컴퓨터 활용: 한글-상, 엑셀-중, 파워포인트-상 - 강점: 인내심, 성실성, 책임감, 취업의지 강함 - 약점: 우유부단, 근심과 염려·생각이 많음, 소심함 - 건강 상태: 양호 • 구직준비도 - 구직욕구: 2020년 2월에 대학교 졸업 이후 1년 동안 경제활동을 하지 않아 경제적 어려움이 있어 구직욕구 증가 - 취업의지: 취업의지는 강하지만 구직에 대한 체계적 접근 방법은 인지하지 못한 상태 - 구직기술: 이력서 및 자기소개서 작성, 면접 노하우 등 전반적으로 구직기술 능력 미흡
구직자 종합 분석	• 구성주의 진로발달 이론을 통한 분석 1. 직업적 성격 측면 - 내담자의 직업선호도검사와 흥미적성검사 결과를 통해 사회적 교류와 관계를 중심으로 역할을 수행함으로써 설정한 목표를 달성해 나가고자 함. 더불어 체계적이고 안정적인 일을 선호하는 경향이 있음 2. 생애주제 측면 - 진로 결정에 부모님의 의견이 중시되어 있으며 부모님께서는 평범한 회사원이 되는 것보다는 공무원이 되어 공공기관에서 근무하기를 희망하고 계심. 따라서 내담자가 희망하는 직종으로 취업하기 위해 지금 당장 구직활동을 하기보다는 공무원 준비를 권유함 - 하지만 내담자는 부모님이 원하시는 대로 공무원 준비를 해야 할지, 취업을 해야 할지 결정하지 못한 상태에서 소극적으로 1년 동안 입사 지원만 했고, 그로 인해 자신감과 자존감이 하락했으며 빨리 경제활동을 하고 싶어 함 - 지인들이나 친구들이 거의 취업을 하여 사회적 관계 단절로 오는 불안감도 보임 - 어떤 업종이더라도 무관하고 회계 업무를 할 수 있는 곳에서 근무하고자 함 - 부모님의 지시에서 벗어나 독립적으로 의사결정을 하며 또래 집단 내에서 소속감 및 정체성을 찾고자 함 3. 진로적응도 측면 - 대학교 때 꾸준히 직무관련 자격증 취득만을 했으며 졸업 이후에도 장기적으로 구직활동만 한 상태로 경제활동을 해 본 경험이 없어 직장생활에 대한 막연한 환상과 두려움 등의 감정이 일부 있음 - 내담자에게 정서적 지원과 함께 직면을 통해 현재 본인의 환경과 상황을 인지할 수 있도록 하는 것이 필요해 보임 • 사회인지이론의 선택 모형을 통한 분석 - 개인차와 환경은 학습경험에 영향을 미치며 학습경험은 자기효능감과 결과기대에 영향을 미침. 자기효능감과 결과기대는 결국 흥미에 영향을 주어 목표 선택에 이를 수 있도록 함 - 낮은 자기효능감을 가진 여성의 진로 선택 문제를 설명하고 있어 내담자의 문제를 파악하고 설명하는데 적절하여 이 이론을 기반으로 문제해결을 시도함

구직자 종합 분석

〈사회인지이론의 선택 모형〉



- 엘리스의 합리정서행동 이론을 통한 분석
  - 기본개념
    : 개인의 인지 과정에 초점을 맞춘 상담이론으로 개인이 정서적 문제를 겪고 문제행동을 유발하는 원인은 그릇된 비합리적 신념, 평가, 해석 등으로 사건을 받아들이기 때문임
  - 문제행동 발생 과정
    : 비합리적 신념이 원인이며 예를 들어 '나는 모든 사람들에게서 사랑을 받아야 한다.' 또는 '나는 완벽해야 한다.'와 같이 융통성과 현실성이 없는 생각을 함
  - ABCDEF 모형 적용
    1) A(사건): 부모님께서 공무원이 되기를 희망
    2) B(비합리적 신념): 부모님의 요구사항을 들어 드리지 못해 불효자라고 생각함
    3) C(정서적·행동적 결과): 부모님과의 의견 충돌과 우유부단함, 취업의 실패로 인한 자신감·자존감 하락, 우울 증상
    4) D(논박): 내담자가 희망하지 않는 직종인데 부모님께서 요구하는 직종으로 꼭 취업해야만 효도를 하는 것은 아님. 내담자가 희망하는 직종으로 취업을 한 뒤 잘 적응하여 근속하는 모습을 보이는 것도 효도에 속할 수 있음을 제시
    5) E(새로운 합리적 인지 체계를 가져오는 효과): 내담자의 의사를 부모님께 정확하게 전달하고 본인의 진로에 대해서 주도적으로 선택하게끔 유도하면서 긍정적 상황을 기대하고 노력하도록 안내
    6) F(새로운 감정): D를 통해 얻은 효과와 E로 인해 생성된 새로운 감정으로 적극적으로 상담에 참여하며 훈련, 취업 등을 하고자 하는 의지를 갖도록 유도

IAP수립 개요

- 희망직종: 회계 사무원
- 희망지역: 경기, 서울
- 취업지원서비스 기간: 21.02.25~22.02.24
- 취업지원 프로그램 참여계획

IAP수립 개요	- 컴퓨터활용능력 1급 실기 취득과정(21.03.19~21.04.16) - 인턴형 일경험 프로그램(21.04.26~21.07.25) • 구직활동지원 프로그램 활동 계획: 입사지원서(취업알선상담 포함)제출(21.07.26~22.02.24)
직업상담 목표 및 전략	• 목표 - 정서적 문제: 자신감 및 자존감이 하락된 상태로 이를 회복할 수 있는 상담을 진행하며 편안한 상담 분위기를 조성하면서 라포형성으로 친밀감 향상 - 우유부단: 의사결정에 있어 부모님에게 의존하지 않고 스스로 독립적인 진로 결정 후 책임감 있게 실행해 나갈 수 있도록 지원 - 정보 및 자기이해 부족: 직업세계 및 자기에 대한 이해를 통하여 현실적인 대안을 탐색 후 진로 목표를 수립할 수 있도록 지원 - 구직기술 및 역량강화를 위한 직업능력 개발 • 전략 - 직업선호도검사 및 구직준비도 검사를 통한 정서적·심리적 요소 파악 및 지원 - 이력서 및 자기소개서 첨삭 기준 및 면접 로드맵과 기술 안내 ▲ 워크넷의 한국직업전망 및 직업사전을 활용하여 직업 탐색 방법 제시 ▲ 취업 관련 사이트와 동종 업계 고용동향 정보 등을 활용하는 방법 안내 ▲ 취업에 성공한 사람들의 합격 이력서 및 자기소개서 참고하는 방법 제시 - 구직기술 및 역량강화를 위한 방안 ▲ 국민내일배움카드를 통한 직업훈련 이수 후 직무관련 자격증 취득 ▲ 인턴형 일경험 프로그램을 통한 직무경험 및 경력 생성의 계기 마련 ▲ 사회 구성원으로 필요한 기본적인 태도 및 자질에 대한 이해 도모 ▲ 직무관련 유튜브 브이로그 영상 및 페이스북, 인스타그램 등을 통해 현직자의 직무에 대한 안내 및 업무 내용 파악

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 7회 / 유선 21회
진행기간	2021년 02월 25일 ~ 2021년 08월 17일(6개월)

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1	[21.02.25-초기상담 진행] • 국민취업지원제도에 대한 설명 및 유의사항 안내, 출석부 작성, 초기상담 설문지 작성, 취업역량 평가 실시, 내일을 위한 약속, 구직신청서 작성, 직업심리검사(직업선호도(L형) 검사, 구직준비도 검사) 실시 안내 등 • 조용하고 내성적인 성격으로 보이며 차분한 모습으로 상담에 성실히 참여함. 1년간 여러 기업에 지원하였으나 입직을 하지 못해 실업 상태로 자신감과 자존감이 하락되어 있는 상태. 진로에 대한 의견 차이로 부모님과 갈등도 겪고 있으며 친구들도 거의 취업한 상태로 내담자 스스로 취업에 대한 조급함이 있음 • 다음 회기 상담에서 내담자의 직업심리검사 결과를 살펴보고, 희망하는 직무 분야에 잘 적응하고 근무할 수 있는 심리적 특성을 소유하고 있는지 알아 볼 예정임
2	[21.03.04-직업심리검사 해석] • 직업선호도검사를 실시하게 된 배경 설명 • 원점수와 표준 점수의 의미에 대해서 설명 • 직업을 선택하는데 도움이 되고자 함이지, 규정하려고 해석하는 것은 아니라는 점 안내 • 육각형 모양에 대해서 안내: 대표흥미코드 CS(34/25) • 구직을 위해 준비되어 있는 경제적, 심리적, 기술적인 부분 등 설명 • 취업활동계획(IAP) 수립을 위한 희망직무와 희망근무지역에 대한 탐색 안내와 선정 과정에 대한 유의사항 안내 • 직업훈련 이수를 위한 HRD-Net 사전탐색 및 훈련 선정, 준비사항 고지 • 수당 지급 및 국민내일배움카드 발급을 위한 연계 통장 사본 준비 요청 〈내담자와의 대화〉 • 상담자: 회계 사무원으로 꾸준히 구직활동을 해 오셨는데 왜 취업이 안 되었을까요? 그리고 그로 인해 지금의 심정은 어떤가요? • 내담자: 음... 제가 사회인에 대한 환상이나 기대감이 커서 이렇게 작은 소도시보다는 계속 대도시에 있는 중견기업 이상으로만 입사지원을 했어요. 왜 그런 거 있잖아요! 목에는 사원증, 한 손에는 아메리카노를 들고 점심시간에 거리를 걷는 회사원의 모습이요. 저는 사회인으로 그런 모습이 정말

2	멋져 보였어요! 그런데 입사 지원한 지역이 넓은 만큼 지원자가 많아 경쟁자가 늘었고 저는 경력이 없으니 경력자들에게도 밀렸어요. 지금은 대학 졸업 이후 계속 입사지원만 하다 보니 자신감이나 자존감이 많이 떨어져서 과연 입사를 해서도 업무를 잘할 수 있을까 하는 의문이 들어요. 그리고 주변 친구들이나 지인들도 거의 다 취업을 한 상태라 저는 인생 실패자 같아 일단 뭐라도 시작을 하고 싶다는 생각이 들어요. • 상담자: 인생 실패자라니요? 절대 아닙니다. 취업에 실패했다고 해서 인생 전체가 실패한 것은 아니라고 말씀드리고 싶어요. 그렇게 너무 극단적으로만 생각하지 않으셔도 됩니다. 현재 취업을 희망하는 직종 관련 역량이나 자격증은 충분히 갖추어져 있으니 자신감을 가지고 다시 저랑 준비해 보도록 해요. 앞으로 조금 더 직종 및 동종 업계 분석과 탐색을 이어가면서 구직기술도 향상시켜 취업에 성공할 수 있도록 같이 노력해요. • 내담자: 아, 알겠습니다. 그렇게 말씀해 주셔서 감사합니다. 이제는 극단적으로만 생각하지 않도록 노력해 볼게요! 〈상담 개입기법〉 • 홀랜드 이론: 심리검사 및 결과해석 시 활용 ▲내담자는 자기 자신을 객관적으로 파악하고 이해할 수 있었으며 직업적 특성을 개념화하는데 도움을 주었고, 더 나아가 진로선택을 결정하는데 명확한 근거를 제공함 - 인지적 오류의 수정: 흑백논리적 사고 ▲ 생활사건의 의미를 이분법적인 범주의 둘 중의 하나로 해석하는 오류를 범하는 것임. 이를 흑백논리적 사고(all or nothing thinking) 또는 이분법적 사고(dichotomous thinking)라고 함. 자신이 성취에 대해서 '성공' 아니면 '실패' 등으로 판단하며 회색지대를 생각하지 못하는 경우임 ▲ 내담자는 취업을 위해 여러 차례 입사 지원을 하였으나 취업에 성공하지 못하자 인생이 실패했다는 인지적 오류를 보임
3	**[21.03.10-IAP 수립과 1회차 구직촉진수당 지급 신청]** • 취업지원서비스 기간과 사후관리 기간 안내 • 취업활동계획(IAP) 수립: 희망직종, 희망근무지역, 희망임금, 고용형태 등 • 정당한 사유가 없을 시 취업활동 계획을 이행하도록 하며 미이행 시 취업 지원 종료 안내 • 취업활동계획은 제한된 범위로 적용되니 신중히 결정하도록 함 • 내담자의 자율적인 선택을 존중하며 정확한 취업지원 서비스 제공 예정 • 구직촉진수당 1회차 지급 신청: 신청일로부터 2주 내로 지급됨을 안내 • 국민내일배움카드 발급을 위한 절차 소개와 안내(HRD-Net에서 동영상 수강 완료, 직업훈련 기관 임시등록, 직업훈련 탐색결과표 작성 요청) 〈내담자와의 대화〉 • 상담자: 부모님과는 진로에 대해서 다시 대화를 나눠 보셨나요? 기분이 많이 안 좋아 보이는데 혹시 무슨 일이라도 있었나요? • 내담자: 네, 며칠 전 어머니와 대화 중 어머니께서 점을 보셨는데 내년 취업운이 있다고 하시면서

3	다시 공무원 준비해 보는 것이 어떻겠냐고 하시더라구요. 그래서 그때 공무원은 할 생각이 없고 전공을 살려서 빨리 취업을 하고 싶다고 말씀 드릴까 하는 생각이 들기는 했어요. 그런데 또 조금은 죄송한 마음이 들어서 그 순간에는 결정을 못 해 아무 대답을 못했거든요. 그러는 제가 너무 답답하고 우울해서 생각이 많아졌어요. 그래도 결국 다음날, 저는 공무원에 대한 관심이나 미련이 없다는 것을 부모님께 확실히 말씀 드렸더니 많이 서운해 하셨어요. 그 모습을 보니까 제가 마음이 쓰여서 기분도 우울해지고 힘들었어요. • 상담자: 아, 어머니께 죄송한 마음이 들어서 마음이 쓰이셨겠네요. 그 마음이 어 땠을지 공감이 됩니다. 저도 부모님께서 원하셨던 직종으로 취업을 한 것은 아니라서요. 그래서 저 역시 부모님과 갈등이 많았던 경험이 있어요. 그래도 본인의 의사를 표현하는데 많이 힘드셨을 텐데 용기 내서 말씀하신 것에 칭찬해 드립니다. 하지만 이번에도 의사 결정하지 못하고 말씀드리지 못했다면 어머니께서는 다음에 또 공무원 이야기를 꺼내셨을 겁니다. 이번에 정확하게 본인 의사를 밝힌 점은 잘 하셨다고 생각해요. 이제 성인인데 진로에 대해서 스스로 고민하고 탐색하여 결정해야 한다고 생각이 들지 않나요? 죄송하다는 이유로 부모님께서 원하시는 대로 인생을 살 수는 없으니까요. • 내담자: 네, 맞아요. 이제는 확실히 제 진로에 대해 결정했으니 직업훈련 열심히 이수하고 구직 활동도 활발히 해나갈 생각이에요. 〈상담 개입기법〉 • 반영, 직면, 지지, 공감 ▲내담자 본인의 성격 때문에 자주 우울감을 느끼고 있어 이에 대해 재진술 화법으로 반영해 주면서 상황에 대해 직면하게 도움. 경청 후 자기 신뢰감과 자신감 향상에 도움이 되도록 지지해 주면서 내담자의 감정에 적극 공감을 통한 상담을 진행함 ▲지금 당장 모든 일을 혼자 판단하고 결정하기는 어렵겠지만 독립적으로 생각하는 연습을 해 볼 수 있도록 권유함. 또한 올바른 취업계획을 수립 후 그대로 이행함으로써 실패 사례를 줄여 나갈 수 있을 것이라고 격려함
4	**[21.03.12-국민내일배움카드 발급 신청]** • 내담자는 스스로 컴퓨터 활용 능력 강화를 희망하며 컴퓨터활용능력 1급 자격증을 취득하기 위해 독학으로 준비 후 필기시험에는 합격한 상태임. 이러한 자세를 칭찬하며 그때 얻은 성취감을 통해 자기 개발을 멈추지 않고 자기효능감을 발휘할 수 있도록 격려하고 지지하는 상담을 진행함. 이에 따라 내담자는 실기시험까지 응시하여 자격증 취득을 위해 국민내일배움카드를 발급 받아 컴퓨터 활용능력 1급 실기 과정의 직업훈련을 이수하기를 희망함 • 훈련기관명 : ○○IT컴퓨터아카데미 • 훈련과정명 : 컴퓨터활용능력 1급 자격증(실기) • 훈련기간 : 21.03.23~21.04.27(1회차) • 직업능력개발계좌 취득자의 권리 및 의무사항, 직업훈련 사항 상세 설명 및 작성, 출결관리, 수당 신청, 추가훈련 등 상세 안내
5	**[21.03.12-직업훈련 변경 신청 및 IAP 재수립]** • 신청하였던 직업훈련기관의 사정으로 인해 훈련일정이 변경되어 다른 직업훈련으로 변경하기를 희망

5	• 훈련기관명: ○○컴퓨터아카데미 • 훈련과정명: 컴퓨터활용능력 1급 실기 취득과정 • 훈련기간: 21.03.19~21.04.16(1회차) • 직업훈련 변경으로 인해 IAP 재수립 후 1부를 배부 • 코로나19로 인해 대면 수업이 아닌 ZOOM을 활용한 비대면 수업이 진행될 예정 • 비대면 수업이라도 출결관리 잘하면서 성실히 수료해 주기를 당부
6	**[21.04.14-인턴형 일경험 프로그램 참여를 위한 사전교육 및 신청서 작성, 일경험 프로그램 참여 기업 탐색, 이력서와 자기소개서 클리닉 진행]** • 비대면으로 진행되었던 직업훈련이 4월 16일자로 종료될 예정이며 이후 컴퓨터활용능력 1급 실기 시험에 응시할 계획임을 확인 • 일경험이 없어 입직에 어려움을 보이고 있는 내담자에게 인턴형 일경험 프로그램을 적극 권유하였으며 내담자가 참여 의사를 밝혀 프로그램 안내 및 사전교육 실시 후 신청서 작성 • 이력서 및 자기소개서 클리닉 진행: 이력서의 학력 및 자격사항을 최신 순으로 수정, 작성할 사항이 없는 항목은 삭제, 오타 및 띄어쓰기 교정 등 클리닉 진행. 자기소개서의 내용을 직무에 맞게 수정 및 첨삭 등 클리닉 진행 • 경기도 ○○시에 있는 (주)○○○○글로벌이라는 기업에 연계되었으며 21.04.26~21.07.25 동안 인턴형 일경험 프로그램을 출석률 100%로 수료
7	**[21.08.13-알선처: (주)경기○○교육원 동행면접 실시]** • 인턴형 일경험 프로그램 수료 후 기업체와 협의하여 정규직으로 채용이 될 예정이었으며 직무에 대한 만족도는 적성에도 잘 맞아 높았음. 하지만 내담자가 3개월 동안 대중교통을 이용하여 장거리(왕복 5시간 소요)로 출퇴근을 해 본 결과, 거주지역 내에서 취업하여 출퇴근 시간을 단축하기를 희망함. 이러한 경험을 통해 내담자 스스로 꼭 대도시에서 근무할 필요가 없음을 느꼈으며 업무적인 경력은 거주지역 내에서도 쌓을 수 있을 것이라는 확신을 갖게 되었음. 또한 부모님이 정해주는 진로를 선택하는 것보다는 내담자 스스로 판단하고 선택하여 회계 사무원으로 빠른 취업에 이르고자 하는 의지가 강함 • ○○시에 있는 (주)경기○○교육원에서 회계 사무원을 채용 중인 공고를 제공하였으며 내담자가 지원 의사를 밝혀 알선을 진행함. 이력서와 자기소개서 클리닉을 진행 후 내담자가 워크넷을 통해 입사 지원함. 이후 (주)경기○○교육원에서 면접 통보를 해왔고, 상담사가 내담자와 함께 동행면접을 실시하였으며 면접시간 1시간 전에 미리 만나 모의 면접 및 이미지 메이킹도 진행함 • 최종합격하여 알선취업자로 근무할 예정임
상담 결과	• 처음 만난 날, 자신감 없는 표정에 내성적인 성격으로 상담사와 눈도 잘 맞추지 못했던 내담자의 모습이 지금도 기억에 남는다. 또 의사결정 능력이 부족한 상태에서 이를 도와 줄 멘토가 없어서 직업적인 부분에서도 적절한 결정을 내리지 못한 상태였다. 부모님과 진로 문제로 의견 충돌이 있어도 제대로 대처하지 못하여 심리적으로 힘들어하고 있었다. 하지만 국민취업지원제도 참여 이후 자신감과 자존감 향상을 위한 상담, 직업훈련 이수, 인턴형 일경험 프로그램 참여 등을 통해 많은 변화를 보여 주었다. 내담자 본인의 진로에 대한 고민과 탐색을 꾸준히 이행해 나갔으며 결국

상담 결과	타인의 조언보다는 내담자가 모든 것을 결정하고 이를 실행해 나아갔다. 상담 초기에는 직업훈련 탐색과 선정 자체도 어려워했으나 상담이 진행되면서 일경험 참여기업 탐색을 스스로 하기 시작했다. 인턴형 일경험 참여 중에는 대중교통을 이용해 출퇴근 시간이 왕복 5시간 정도 소요되는데도 단 한 번의 지각, 결석 없이 출석률 100%로 수료하는 성실함과 책임감을 보여줬다. 이러한 강점은 알선 취업도 가능할 것이라는 판단이 되었으며 거주지역 내 취업을 희망하여 적극 알선을 진행해 나갔다. 이때도 내담자는 소극적인 자세는 버리고 적극적으로 이력서 및 자기소개서 클리닉에 참여하며 동행면접에도 선뜻 동의하였다. 하지만 면접 응시 이후 최종 합격하였으나 또 다시 입사 결정에 대한 어려움을 보여 내담자 스스로 결정할 수 있도록 시간을 주었다. 최종적으로 내담자는 입사를 결정했고 근무를 시작해 직무나 취업처에 대해 만족하며 근속 중이다.

05 상담사례 자기평가

잘된점	• 내담자는 취업을 희망하는 직종에 관련된 자격증은 다수 보유하고 있어 직무의 역량은 어느 정도 준비가 되어 있던 상태였음. 이러한 내담자의 장점과 가능성을 수용하고 스스로 의사결정을 내리도록 유도하였으며 그 선택의 결과에 대해 본인의 책임을 질 수 있도록 함. 또 내담자의 심리적인 문제를 파악하고 자신감과 자존감 향상을 위한 상담을 진행 후 취업 지원 서비스를 제공함 • 인턴형 일경험프로그램 참여로 취업을 희망하는 직무의 업무를 실제 경험해 볼 수 있는 기회를 제공했으며 이를 통해 업무적인 자신감도 많이 향상됨. 그리고 경제활동에 대한 경험과 경력도 만들 수 있는 계기가 되었음. 단지 대도시에 있는 중견기업 이상의 기업들에만 관심이 있던 내담자가 근무지역과 기업의 형태를 폭넓게 탐색해 볼 수 있는 시야가 생겼음 • 거주지역이 아닌 다른 지역에서 인턴형 일경험 프로그램 수료 후 거주지역 내 취업을 위해 이력서와 자기소개서, 면접 클리닉만 제공한 것이 아닌 동행면접 실시와 이미지 메이킹을 통해 알선 취업에 성공할 수 있었음
미흡한점	• 상담 초기에 내담자가 희망하였던 근무지역(서울 ○○구, 경기도 ○○시)으로는 무경력자는 취업의 가능성이 낮다고 판단하여 직업정보나 채용공고를 소수로 제공하고 거주지역 내로만 다수 제공한 점임 • 직업훈련 이수 후 바로 자격시험에 응시하여 자격증 취득까지 할 수 있도록 자격시험에 관련된 정보 제공 및 취득 의지 독려가 필요하였으나 이 부분이 미흡하였음 • 많은 직업상담 이론을 적극 활용 및 적용하여 상담을 진행하지 못하였으며 전 생애 설계를 통한 미래비전 제시가 필요함
개선사항	• 내담자의 정서적·심리적 문제점에 대해 다른 심리검사 도구를 적용해 보거나 전문적인 상담을 받아 볼 수 있도록 심리상담서비스 연계 등 복지서비스 안내 및 연계를 시도해 나갈 계획임 • 전 생애 전망에 기초하여 장기적인 생애 설계(생애진로무지개, 진로일기 등을 활용)를 할 수 있도록 안내하고 조력하는 것이 필요함 • 소도시에도 일경험 프로그램 참여기업들이 증가할 필요성이 있으며 일경험 프로그램 연계율 향상에도 더불어 도움이 될 것이라고 여겨짐

우수상

조금은 다르고 서툴러도 괜찮아요

김 지 원 | (주)맥시머스 시흥지점

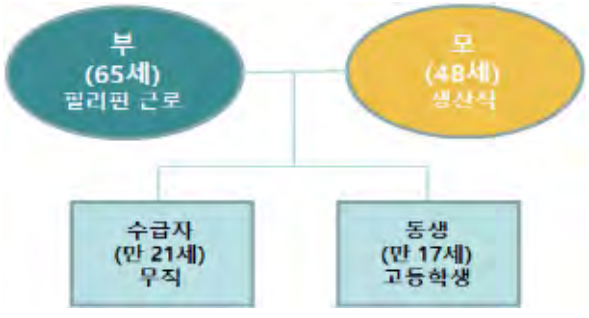
사례유형 02

참여자 적성 진단을 바탕으로 유사사업 연계를 통한 직업능력향상 사례

직업상담사례 요약

» 필리핀 다문화 가정에서 자라 한국으로 이주하게 된 중도입국 청년구직자가 언어장벽과 진로 미결정 및 취업 정보가 부족한 상황에서 국민취업지원제도에 참여하게 되면서 직업상담을 통해 불확실한 진로 문제를 해소하고 직업훈련과 일 경험, 동행면접을 통해 취업에 성공한 사례

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	이○○	성별	여
	연령	만 21세	학력	필리핀 고등학교 졸업
	참여유형	국민취업지원제도 1유형	결혼	미혼
	취업장애요인	• 환경적 요인 : 다문화가정 자녀, 내담자와 부모님 간 진로 불일치 • 개인적 요인 : 언어장벽 • 직업적 요인 : 취업을 위한 역량 미흡과 정보수집 능력 부족		
환경	가족사항			

<table>
<tr><td rowspan="2"></td><td>경제적 상황</td><td colspan="4">• 수급자 자격 소득 심사 결과 기준중위소득 60% 이하로 확인됨.
- 아버지는 필리핀을 오가며 근무 중이며 어머니는 한국에서 생산직에 종사 중</td></tr>
<tr><td>기타 사항</td><td colspan="4">• 2015년 이주 후 한국 국적을 취득했으나 가정에서는 영어를 사용하므로 한국어 의사소통에 어려움이 있음</td></tr>
<tr><td rowspan="4">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">• 희망직종 : 사무직
• 임금 : 월 183만 이상
• 휴일 및 근무형태 : 관계없음</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">• 국민취업지원제도 수급자격 인정 전 2개월 동안 식당에서 일용직 근로를 하였으나 장시간 근로로 퇴사함.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">경력</td><td>직장종류(직장명)</td><td>근무기간</td><td>직무내용</td><td>퇴사(이직)이유</td></tr>
<tr><td>○○(주)</td><td>2020.11 ~ 2020.12</td><td>서빙</td><td>자진 퇴사</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="4">• 컴퓨터 응용 밀링기능사 2급, ITQ(한글, 파워포인트)</td></tr>
</table>

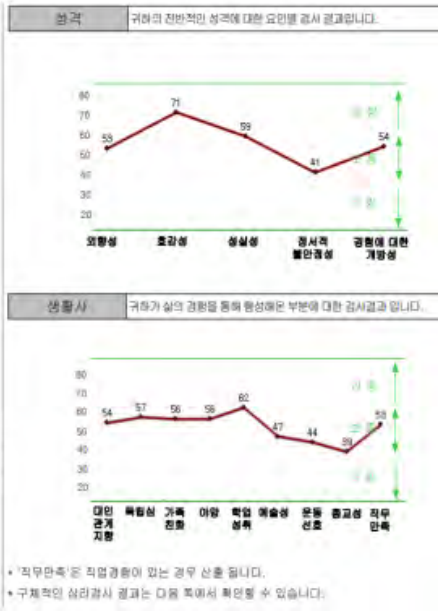
02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사

- **직업선호도 검사 L형**
  - 내담자의 흥미, 성격, 생활사 검사를 통해 참여자의 직업심리 특성을 탐색하여 적합한 진로 의사결정을 위해 실시함

검사결과

구분	현실형	탐구형	예술형	사회형	진취형	관습형
원점수	5	5	15	19	15	18
표준점수	50	48	53	65	55	59



응답 신뢰성 점수

구분	점수	기준점수
사회적 바람직성	61	65
부주의성	29	63

검사해석

- **직업선호도(L) 검사로 확인한 내담자의 특징**
  - 아버지와 함께 센터에 방문하여 심리검사 질문이해를 위해 도움을 받아 실시함.
  - 심리검사 과정과 결과에 아버지의 개입(검사지 지문 이해가 미흡하여 아버지가 해석해줌) 가능성이 있어 신뢰성이 낮을 것으로 판단되어 유의미한 결과보다 단순 참고로 활용함.

1. 직업흥미검사
   - 내담자의 흥미코드는 SA형이나 관습형 또한 비슷한 점수를 보임.
   - 타인의 문제를 듣고 공감하고 도와주는 활동을 선호하며 창의적이고 유연한 사고를 즐기면서 아름다움을 추구하는 경향이 있음.
   - 흥미검사에서 나타난 결과와 내담자의 희망직무인 사무직과는 적합하게 나타남

검사해석	2. 성격검사 - 정서적 불안정성은 보통 이하로 나타났으며 외향성, 성실성, 개방성, 경험에 대한 개방성 요인은 보통 점수였음 - 상대적으로 호감성(타인에 대한 믿음, 도덕성, 타인에 대한 배려, 수용성, 겸손, 휴머니즘)이 높게 나타남. - 이런 성격검사 결과를 볼 때 사무직종에 취업하면, 직장적응(대인관계)이나 직무 수행에 큰 어려움은 없을 것으로 예상함. 3. 생활사 검사 - 요인 대부분이 보통 점수나 학업성취에 대한 점수가 상대적으로 높게 나타나, 과거 학창시절 학업성취를 긍정적으로 평가하는 것으로 보임.

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	• 아버지의 권유로 밀링기능사 자격증을 취득했으나 본인에게 맞지 않아 취업하지 않았어요. • 기능직보다는 사무직 분야로 직업훈련 받아 취업하고 싶어요.
심리적 요인	• **필리핀과 한국의 문화 차이로 인해 정서적 혼란** - 한국인 아버지에 대한 정서적 의존이 강해 본인의 구직욕구는 높지 않음 • **언어장벽이 있어 사회적 관계는 미흡** - 필리핀에서 고교졸업 후 이주하여 한국에서 또래 집단 등 사회적 유대가 없어 적응에 어려움이 있음
환경적 요인	• **경제적 취약성** - 기준중위 소득 60% 이하 가정의 청년구직자로 경제적 여건에 따른 기회의 제한이 있어 다양한 경험을 하지 못한 것으로 보임 • **가족 및 주위의 사회적 지지 정도** - 언어장벽으로 인해 한국인 아버지에 대한 의존도가 높음, 참여자뿐 아니라 아버지와의 이중 소통 필요 - 상담을 통해 희망직종과 관련하여 아버지가 직접적으로 직업선택에 영향을 주고 있음을 확인함. - 행정복지센터, 다문화센터 내 성인 중도입국자녀를 대상으로 한 교육보다 청소년, 결혼이주민을 대상으로 하는 프로그램이 대부분임 - 가정 내에서는 영어를 사용하여 가족 외 한국인과의 교류가 없음 • **구직자 취업 관련 환경** - 언어적 역량 부족으로 인해 국내 취업이 쉽지 않으며 부녀간의 의견 차이로 인해 본래 국적인 필리핀으로의 취업에도 어려움이 있음 - 한국 취업 시장에 대한 정보의 부족, 구직활동에 대해 도움을 줄 정보 제공자 또는 멘토가 없음.
직업적 요인	• **직업이력 및 희망 취업 조건** - 사무직(자료입력, 한글 프로그램)으로 취업을 희망하며 그 외 희망조건은 없음. • **훈련경험, 자격증 등 구직 역량** - ITQ 정보기술자격(한글+엑셀+파워포인트) 외 컴퓨터활용능력 2급(필기+실기) 자격증, 전산회계 1급 자격증 취득 총 3개의 훈련에 참여하였으나 수업내용 이해의 어려움이 있어 1개의 자격증만 취득함. - 기본적인 컴퓨터 활용, 영어 사용이 가능하나 한국어 소통 능력이 부족하므로 현실적으로 취업 역량이 부족함. • **구직준비도** - 취업에 대한 의지는 있으나 구직에 대한 체계적 접근 방법은 무지함 - 이력서, 자기소개서, 면접기술 등 구직기술 부재

구직자 종합 분석	• **참여자의 취업환경 및 개인적 특성을 SWOT을 활용하여 분석함** **1) 강점요인** - 성실성 : 상담 과정 중 과제를 잘 이행하며 상담시간을 준수 - 희망직종으로 취업을 희망하므로 수업내용 이해의 어려움에도 불구하고 직업훈련에 성실히 참여 **2) 약점요인** - 언어장벽 : 한국어 공부에 대한 본인의 의지와 환경적 요소로 인해 한국어로 소통할 수 있는 능력이 부족하므로 직업훈련 참여 시 수업내용 이해와 자격시험 응시의 어려움이 예상됨 **3) 기회요인** - 언어장벽 극복 : 언어 능력을 향상하여 언어장벽을 극복 - 직무능력 신장 : 직업훈련에 참여하여 자격증 취득, 실무이해력 확장 등 준비해야 할 것들을 대한 지속적 노력과 성취 **4) 위협요인** - 언어장벽의 존재 : 본인이 노력한 결과에 따라 자격증을 취득한 후에도 언어장벽이 존재한다면 취업 가능성이 낮음. ※ 희망직종(사무직)으로만 취업하고자 함 - 언어장벽에도 불구하고 본인이 정한 사무직종으로만 취업을 희망하거나 현재 본인에게 맞는 적절한 방법이 제시되지 않으면 구직의욕 저하와 실업이 장기화될 가능성이 있음.
IAP수립 개요	• **참여자 희망직종을 반영하여 IAP 수립** - 직무능력 강화를 위한 직업훈련 참여 계획 추가 - 현실적 취업 가능성을 재고하기 위하여 직업상담을 통해 희망직종 추가
직업상담 목표 및 전략	**〈상담목표〉** - 국민취업지원제도 참여 중 의사소통으로 인한 불편함이나 불이익이 없도록 밀착 상담 진행 - 구직기술 및 구직역량 향상을 통한 직업능력 개발에 대한 자세한 안내 - 희망직종 취업 가능성을 재고하여 가능한 대안적 목표 설정 - 채용정보 탐색하여 적극적 알선과 동행면접을 통해 취업 성공 **〈상담전략〉** 1. 언어장벽 해소 - 온라인 훈련 탐색을 어려워하는 참여자에게 사무직 관련 훈련정보 안내, HRD-net을 통해 인근 지역 훈련기관, 시간표 등의 정보 제공 후 유선 예약을 도움 - 의사소통 문제로 인해 구직촉진수당 지급에 불이익이 없도록 지정일마다 방문하여 상담 진행 및 구직촉진수당 신청 - 중요한 내용은 비상연락망을 통해 아버지와 통화하여 전달 2. 직업능력 향상 - 참여자가 정한 희망직종과 진단을 바탕으로 직업훈련 참여와 자격증 취득 내용 확인 - 추가 훈련 사항과 직업훈련 참여에 어려움이 없는지 확인

직업상담 목표 및 전략	3. 구직기술 향상 - 이력서, 자기소개서 클리닉 진행 - 면접 예상질문 목록을 작성하고 연습하여 면접에 대비 4. 일경험 프로그램 신청 - 직무 경험을 쌓을 수 있도록 실제 취업보다 합격률이 높은 일경험 프로그램을 추천하고 신청 5. 희망직종 관련 구직활동 후 대안적 목표 마련 - 구직활동 및 알선 노력 후 현실적으로 취업이 어려울 시 면접 기회가 주어질 수 있는 채용정보를 탐색하고 안내하여 구직경로 추가 6. 기업 인사담당자와 적극적 소통 - 언어소통이 어려운 참여자 대신 업체와 직접 연락하여 급여기준·근무시간을 확인하여 전달하는 등 밀착 서비스를 제공 - 입사 지원 전 업체에 연락하여 참여자의 의사소통능력을 공유, 인사담당자의 이메일로 참여자의 이력 및 강점 소개와 이력서를 발송하여 면접 기회 획득 7. 직장적응 지원 - 참여자에게 근무 시 애로사항이나 문의 사항에 대해 상담하고 조언함으로써 참여자 근속에 기여 - 언어지원 및 언어 능력 향상을 위해 다문화센터 연락처 공유 및 센터 내 자조 모임 활동내용 안내 - 다문화센터 문의 후 직장에서 활용 가능한 한국어 교재와 한국 사회 구성원으로서 기본적 태도와 자질에 대한 이해 도움 8. 장기적 직업목표 제시 - 직장적응 및 한국어 능력 향상 후 본인의 희망직종과 직업심리검사 결과에 따른 직업정보 제공 - 한국어 자격증 취득 안내, 학점은행제 취득 학사 도전 안내, 다문화센터 상담직 등 장기적 직업목표에 따른 취업 경로 안내

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 11회 / 유선 9회
진행기간	10개월

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1회 21.02.19	• **초기상담 및 상담 구조화 진행** - 한국어 의사소통을 위해 아버지와 함께 방문함. - 국민취업지원제도 전체 프로세스 설명, 출석부 작성, 비상연락망 기재 - 국민취업지원제도 개요 및 진행절차안내, 청년내일채움공제 안내 - 구직신청 내용 재확인, 구직신청 1년 연장 안내 동의 - 내일을 위한 약속, 개인정보 수집, 이용, 제공 동의서 작성, 초기상담 설문지 작성, 취업역량평가, 내일을 위한 약속, 구직신청서 작성 → 과제부여 : 직업심리검사 실시 안내(직업선호도(L)검사) 등
2회 21.02.25	• **희망직무 정보 제공** - 아버지와 함께 방문, 아버지의 권유로 무역사무원이나 사무직 관련 직업훈련에 참여하여 자격증 취득 준비를 희망함 - 한국어 능력이 많이 부족하여 사무보조로 취업이 어렵고 외국인을 채용하는 구인기업이 많지 않아 취업이 쉽지 않으리라고 조언(한국어 공부 병행할 것 권함) - 취업활동계획(IAP) 수립을 위한 사전 점검 안내 및 직업심리검사 실시 안내(직업선호도(L) 검사) 등 - 직업훈련에 탐색을 위한 HRD-net 이용방법과 통장사본 준비 안내
3회 21.03.03	• **심리검사 해석, IAP 수립과 구직촉진수당 신청** - 심리검사 방식에 대한 설명이 필요하고, 한국어 이해가 부족하므로 아버지와 함께 센터에 방문하여 아버지의 도움을 받아 실시함. - 온라인 훈련 탐색을 어려워하므로 사무직 관련 훈련정보를 안내, HRD-net을 통해 인근 지역 훈련기관, 시간표 등의 정보 제공 후 유선 예약을 도움. - 카드발급 안내, 훈련 동영상 시청과 탐색표 작성 과제 부여함. - 취업활동계획수립 기간과 사후서비스 안내 **※ IAP 수립(희망직무, 희망업종, 근무지역, 근로조건 등의 토대)** - 구직촉진수당 지정일 내 이행보고 등록 안내, 미이행 시 취업지원 종료 안내 지급주기 내 소득신고 의무 안내, 2회차 이행보고 내용 안내 - 직업훈련 기관 가등록과 훈련 동영상 수료증 및 직업훈련탐색표 제출 요청, 국민내일배움카드 안내 및 발급 진행 절차 소개

4회 21.03.10	• **직업훈련 참여 안내** - ITQ 정보기술자격(한글+엑셀+파워포인트) 직업훈련 과정 가등록 완료 - 수료 후 컴퓨터활용능력 2급 과정 등록을 희망하므로 해당 과정 개강일정 확인을 부탁함. - 내일배움카드 신청서 작성 및 카드발급 안내 - 직업훈련 프로그램에 훈련계획 추가하여 IAP 수정 - 2회차 지정일 및 구직활동 증빙 방법 안내하였고, 다음 지정일에 방문 상담 예정
5회 21.04.02	• **구직활동 이행 확인 및 수당 등록방법 안내** - 직업훈련 출석부 지참하여 방문. 구직활동 이행보고 등록방법에 대해 문의함. 1차 훈련 수료 후 2차 훈련을 희망한다고 함. - ITQ 과정 시험접수, 응시 확인함. - 2차 훈련 가등록 요청하였고, 이후 방문하여 과정신청서 작성 예정임을 안내함.
6회 21.04.14	• **2차 훈련 마감 확인 및 안내** - 2차 훈련과정 등록을 희망하였으나 등록이 마감되어 다음 회차의 훈련에 가등록 할 예정이며 5/18 ITQ 자격시험에 응시할 예정 - 가등록 완료 시 신청서 작성을 위해 센터 방문 안내함.
7회 21.04.29	• **2차 훈련과정 등록** - 2차 훈련과정 등록을 위해 방문하여 신청서를 작성함. - 2차 훈련 이후 3차 훈련 참여를 희망하며 6월 개강 예정임을 확인함 - 3차 훈련 가등록 요청하였고, 이후 방문하여 과정신청서 작성 예정임을 안내함.
8회 21.05.03	• **구직활동 이행보고 확인 및 수당 등록 안내** - 직업훈련 출석부 지참하여 방문함. 훈련에 잘 참여하고 있으며 큰 어려움은 없다고 함. 시험이 얼마 남지 않아 시험 준비 중임을 확인함. - 구직활동 이행보고 등록 안내함. - 2차 훈련 추가하여 취업활동계획서 수정함.
9회 21.05.27	• **직업훈련 참여 출결관리 당부** - 1차 훈련 기간 내 결석일이 확인됨. - 출결 기준 미달 시 수당이 미지급될 수 있으므로 구직활동이행 인정기준에 대해 다시 안내함
10회 21.06.03	• **구직촉진수당 신청 및 훈련과정 추가** - 직업훈련 출석부 지참하여 방문함. 1차 훈련은 진도를 따라감에 있어 큰 어려움은 없었으나 2차 훈련과정 내용을 이해하는 데 어려움이 있다고 함. - 3차 훈련 참여를 희망하여 가등록 완료했음을 확인하였고, 지난번 응시한 ITQ 자격시험 결과 합격 확인함. - 3차 훈련과정 신청서 작성 및 훈련계획 추가하여 취업활동계획서 수정함.

11회 21.07.02	• **5회차 구직촉진수당 신청** - 직업훈련 출석부 소지 후 방문하였고, 7/28에 2차 훈련과정 내용인 컴퓨터활용능력 2급 자격증 시험 응시 예정이라고 함. - 구직활동 이행보고 등록 안내하였고, 자격시험에 대해 응원의 말을 전함.
12회 21.07.30	• **지정일 안내** - 지정일이 얼마 남지 않아 지정일 오전 이행보고 저장 후 출석부는 따로 전달 요청함. - 훈련 수료가 얼마 남지 않아 채용공고 확인 후 참여자 상황을 전달 후 채용 의사 확인했으나 의사소통이 원활하지 않으면 지원이 불가함을 확인하여 취업보다 진입장벽이 낮은 일경험 프로그램 안내 후 신청서 작성하기로 함. → 과제부여 : 이력서 작성
13회 21.08.06	• **일경험 프로그램 신청** - 일경험 참여를 희망하여 일경험(인턴형) 사전설명 및 신청서 작성 - 일경험 참여기업 중 사무 기초 역량 보유에도 지원이 가능한 기업 탐색 - 지원 후 유선으로 면접에 응시했으나 면접 시 질문이해와 답변 미숙으로 인해 불합격하여 미채용 됨. * 일경험(인턴형) 참여신청 기업 **연번** | 사업장명 | 수행업무(직무) | 소재지 1 | ㈜○○○○○ | 웹 관리(간단한 사무행정 업무) | 경기도 안양시 • **재진단 및 구직경로 추가** - 사무직 관련 기초 자격증은 취득하였으나 현실적으로 취업 불가함. - 필리핀에 있는 아버지와의 연락을 통해 사무직 외 참여자가 희망직종 확인 - 한국인과 소통이 적은 참여자에게 우선적으로 한국인과의 접촉이 잦은 환경을 접하는 것에 우선적 필요성이 있다고 판단되므로 현재 취업이 가능한 직종을 소개함. - 기술직 분야로의 취업은 미 희망하며 단순 직종 중 비교적 근무 환경이 쾌적한 제조업에 지원을 희망하여 구직경로 추가함.
14회 21.08.20	• **채용정보 제공** - 기업명 : ㈜○○○○, 사무직/ 구매사무/ 주 5일 근무/ 인천 소재 - 기본적인 컴퓨터 활용 가능 시 지원 가능한 공고가 있어 참여자에게 근무조건, 위치 정보 제공 - 업체에 문의하여 지원 가능 여부 확인했으나 원활한 의사소통 불가하여 지원이 불가함을 확인함.
15회 21.09.08	• **취업 희망조건 재확인 및 채용 알선** - 취업 희망조건은 출퇴근 거리는 무관하며 근무 환경이 쾌적하며 화장품 제조, 단순 작업 위주 생산직을 취업을 희망한다고 이야기함. - 내담자의 구직요건과 거의 일치하며 외국인도 지원이 가능한 공고를 확인 후 업체 인사담당자에게 참여자 상황을 공유함. - 면접이 가능함을 확인하여 동행면접 응시함. - 업체에서 채용 여부 결정되면 다음 주 내로 연락해주기로 함. - 면접자도 근무조건이 마음에 들어 합격 시 근무를 희망함. * 알선 및 동행면접

15회 21.09.08	- 일시 : 21년 9월 8일 AM 11:00, 회사명: ㈜○○○ - 주소 : 경기도 안산 소재 - 제조 단순 종사원/ 근로조건: 08:00~17:00
16회 21.09.24	• **이력서 클리닉 및 채용 알선** - 이력서 초안 확인 후 처음 작성하므로 완성에 어려움이 있다고 이야기함. * 이력서 클리닉 진행 - 빈 줄은 삭제하고, 날짜 형식 통일할 것 - 정확한 자격 취득일, 훈련 교육 기간 확인하여 입력할 것 * 채용 알선 - 기업명 : ○○○○○○○○(주), 종이 제조업 - 제조 단순 종사원/ 근로조건: 08:00~17:00 - 외국인도 지원이 가능한 공고 확인 후 업체 인사담당자에게 참여자 상황을 안내한 후 알선 메일을 발송함. - 면접이 가능함을 확인하여 동행면접 진행 예정
17회 21.09.27	• **동행면접** - 일시 : 21년 9월 27일 PM 14:30~15:00, 회사명: ○○○○○○○○(주) - 주소 : 경기도 안산 소재 - 종이 제조업/ 제조 단순 종사원/ 근로조건: 08:00~17:00 - 면접이 낯선 참여자에게 사전에 면접에 적합한 의상과 질문에 대한 간단한 답변을 준비할 수 있도록 안내하였고 긴장감 해소를 위해 응원하고 격려함. - 의사소통이 원활하지 않은 참여자를 대신하여 참여자의 역량과 장점을 소개하였고 근무조건, 업무 내용 확인 후 전달함. - 면접 합격 시 필요서류에 대해 문의하여 참여자에게 전달함.

17회 21.09.27	
18회 21.09.28	• **취업확인 및 안내** - 업체로부터 합격 연락을 받음. - 참여자에게 입사서류 준비와 관련하여 준비 방법, 발급기관, 교통, 비용 등을 확인하여 안내하였고, 구체적인 근로조건을 설명
19회 21.09.30	• **직장적응 지원** - 출근길 안내 : 출근 2일 차에 대중교통 시간 착오로 미 출근하였다는 연락을 받고 회사에 연락하여 양해를 구한 후 출근하도록 안내 - 회사 연락처 안내 : 회사에 연락이 필요할 경우 연락할 수 있는 회사 연락처를 안내하였고 필요시 도움을 요청하도록 전달
20회 21.10.27	• **직장적응 지원과 다문화센터 활동내용 안내** * 한국어 강의 안내 - 다문화가족지원센터에 문의를 통해 국립국어원 한국어학습샘터 사이트 내 이주 노동자를 대상으로 직장 생활과 일상생활을 적절하게 반영, 실생활에 활용할 수 있는 교육 내용이 담긴 교재 및 수강방법을 안내

20회 21.10.27	* 자조 모임 안내 - 사회적 유대 경험이 적은 참여자를 위해 다문화센터에 문의를 통해 결혼이민자 및 중도입국 자녀가 함께 활동할 수 있는 자조 모임과 프로그램을 확인함. ※ 현재는 코로나로 인해 비대면으로 진행되고 있으나 단계 완화에 따른 진행 예정 일정을 확인하여 전달
상담 결과	• 내담자 특성과 희망직종을 고려하여 현실적으로 취업이 가능한 분야를 찾아 구직경로를 추가하였고, 구직 내담자에게 적합한 채용정보를 적극적으로 탐색하고 취업알선(인사담당자 통화, 이력서 발송)을 통하여 면접 기회를 만들어, 기업체 두 곳에 동행면접 결과 직업훈련 종료 후 2개월 이내에 취업에 성공함

05 상담사례 자기평가

잘된점	• **중도입국 자녀의 특성을 고려한 의사소통 해결 노력** – 국민취업지원제도 참여와 진행 시 어려움을 최소화하기 위해 밀착 상담을 진행하였고 가족과도 연락을 유지 • **현실적 취업역량을 고려한 취업 지원** – 본인의 희망직종으로의 취업도 중요하지만, 현실적인 문제와 한계점에 대해 객관적으로 바라볼 수 있도록 상담하고 동시에 취업 장애 요인을 극복할 수 있도록 다양한 구직정보를 제공하여 취업의 가능성을 높임 – 한국인과의 소통이 적은 참여자에게 한국문화의 적응과 한국인과의 접촉이 잦은 환경을 접하는 것에 우선적 필요성이 있다고 판단하여 이 점에 주안점을 두어 구직경로 추가 및 취업 정보를 제공 • **적극적 취업알선** – 참여자의 특성을 고려한 적합한 공고를 찾는 것에 어려움이 있었으나 희망직종, 안정적 근로조건이 보장된 채용정보를 검색 – 채용정보 제공하는 선에서 그치는 것이 아니라, 인사담당자에게 참여자의 특성 공유, 이력서 발송 등 적극적인 연락을 통해 면접 기회가 주어짐
미흡한점	• 결혼이주민, 다문화가정 자녀의 취업 경로 정보의 부족 • 다문화센터, 다문화가정의 복지서비스에 대한 정보 제공 부족 • 상담 초기부터 현실적이고 객관적인 취업 가능성을 판단하고, 종합적인 상담의 목표를 공유하여 상담이 진행되었다면 이후 취업활동 기간의 단축 가능성 있었음 • 상담자의 외국어(소통) 능력 부족
개선사항	• 결혼이주민, 중도입국 자녀에 대한 이해를 위한 교육 참여 및 취업 경로를 탐색하고 취업을 위해 참여자의 상황에 따라 참여가 가능한 프로그램 안내 등 종합적으로 정보를 제공할 수 있도록 상담사의 역량 강화 • 수급자 유형이 1유형 청년으로 분류되어 해당 유형에 참여자의 특성이 반영되지 못하였으므로 맞춤형 취업 지원 서비스 제공을 위해 중도입국 자녀나 취업취약계층 등으로 구분하여 상담원 배정 전 참여자의 사전이해를 도와 참여자와 상담사 각각의 언어적 소통 능력을 고려하여 배정 필요

우수상

아름다운 고목나무 정00씨.

정 지 희 | 진주고용센터

사례유형 02

참여자 적성 진단을 바탕으로 유사사업 연계를 통한 직업능력향상 사례

직업상담사례 요약

내담자는 만 69세의 여성으로 독거노인이었으며, 기초연금 수급 외에 안정적인 수입원이 없어 생계유지에 어려움이 있음을 호소하였습니다. 고령으로 인하여 안정적인 일자리를 찾지 못하고 주방보조, 청소, 단순노무 등 간헐적 일용근로에 종사하면서 생계유지 중이었고 자신에게 적합한 일자리 찾기를 희망하였습니다. 고령으로 인하여 단시간 근무가능한 재가요양보호사를 희망하여 자격증 취득을 위해 직업훈련을 교육받았고, 요양보호사 자격증을 취득하면서 자신감이 향상되어 다른 곳에도 입사 지원하여 취업에 성공한 사례입니다.

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	정○○	성별	여
	연령	만69세	학력	초등학교 졸업
	참여유형	취업성공패키지 Ⅰ유형	결혼	이혼
	취업장애요인	• 직업적 요인 - 2014년 7월 이후 고령으로 인하여 안정적인 일자리 찾지 못함. - 특별한 기술이나 자격증 없음. - 의류 판매 자영업 경력 3년, 병원 청소 및 급식 조리 경력이 2년 6개월 있으나 현재 연령 및 코로나19로 인하여 취업이 어려움. • 정서적 요인 - 남편의 가정폭력에 시달리다 5년 전 이혼하였으며, 가정폭력, 남편의 알콜리즘, 경제적 어려움 속에서 두 아들 양육함. - 노후문제에 대한 불안이 있으며, 생계걱정 및 자녀걱정이 많음.		

<table>
<tr><td rowspan="2">인적사항</td><td></td><td colspan="4">• 환경적 요인
- 기초연금 30만원으로 생활
- 기초주거급여 대상자.</td></tr>
<tr><td rowspan="4">환경</td><td>가족사항</td><td colspan="4">• 1인 가구(독거노인), 남편과 이혼, 자녀 출가 후 소원한 상태
• 남편 알콜리즘과 가정폭력으로 5년 전 황혼이혼 함.
• 큰아들 제조단순종사자로 근무하나 수입 일정치 않음.
• 둘째아들 일용근로자로 근무하였으나 현재 실직 상태.</td></tr>
<tr><td>경제적 상황</td><td colspan="4">• 기초연금 30만원으로 생활하나 1인 기초생계급여에 미치지 못하여 어려움 있음.</td></tr>
<tr><td>기타 사항</td><td colspan="4">• 노령으로 인한 건강상 문제(다리 관절염 등)</td></tr>
<tr><td rowspan="3">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">• 희망직종: 재가 요양보호사(자격증 없음), 환경미화원(3년 6개월 경력 있음)
• 희망임금: 월 100만원 정도, 하루 4~5시간 근무 희망, 최대 8시간 근무가능.
• 희망근무지역: 00시 관내, 버스로 이동 가능한 곳.</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">• 2014.08.~ 현재까지: 인근 식당 주방보조, 일용 청소, 딸기 수확을 위한 농업 단순노무자 등의 불규칙적이고 부정기적인 계절적 일자리나 일용 근로를 주로 했음.</td></tr>
<tr><td>경력</td><td>직장종류(직장명)</td><td>근무기간</td><td>직무내용</td><td>퇴사(이직)이유</td></tr>
<tr><td></td><td>○○외과의원</td><td>2012.01.~2014.07.</td><td>환경미화 및 급식조리</td><td>권고사직</td></tr>
<tr><td></td><td>○○찜질방</td><td>2003.01.~2009.12.</td><td>조리사</td><td>자진사퇴</td></tr>
<tr><td></td><td>○○콜렉션</td><td>1999.05.~2002.07.</td><td>의류판매(자영업)</td><td>폐업</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="5">없음</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="5">• 조리 관련 자격증 없으나 6년 이상의 조리사 근무경력 있어, 조리 실무에 대한 자신감 있음.
• ○○콜렉션 의류판매(자영업)는 지역사회 지인들과 의사소통하고 관계를 형성하는 긍정적인 경험이 되었음.
• 방과 후 하원도우미 주 2시간 근무 (2019.10. - 2019.12. 3개월), 주방보조, 청소일용, 농업 단순 노무 등 간헐적이지만 현재까지 근로 경험이 있음.</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

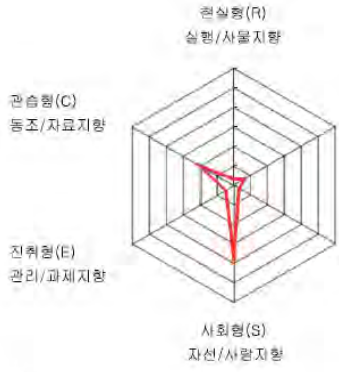
실시검사

- 직업선호도검사 S형 실시
- 내담자의 경우 학력, 나이 등의 문제로 직업선호도검사 L형은 무리가 있다고 판단.
- 인터넷 검사 어려워해서 센터 방문하여 실시함.

검사결과

- **직업선호도검사 S형/내담자의 흥미코드SC(사회형, 관습형)**

님의
대표 흥미 코드는
SC입니다.



○ 직업 흥미 유형별 점수

구 분	현실형	탐구형	예술형	사회형	진취형	관습형
원 점 수	2	4	2	23	3	13
표준점수	46	48	37	59	41	53

검사해석

- **직업선호도검사 S형/흥미코드SC(사회형, 관습형)**
  - 홀랜드 이론은 개인의 흥미특성과 직업환경의 흥미특성은 크게 6가지 유형으로 구분되며 개인의 흥미와 직업환경의 흥미 특성이 서로 일치할 때 직업 만족도와 적응력이 높다고 봄.
  - 내담자의 경우 사회형 23점으로 가장 높은 점수를 보이고 있으며 관습형과 4점이상의 높은 점수 차이를 보이고 있어 변별력 높음. 사회형과 관습형 인접하지 않아 일관성 중간 정도임. 내담자의 직업 이력이 타인의 복지와 사회서비스 제공을 포함하고 있어 개인의 흥미와 직업환경이 일치하는 일치성은 평균 이상이었을 것으로 추론 되어짐. 내담자가 사회형의 직업인 간호조무사, 요양보호사, 상담사 등의 직종을 선택할 때 직업만족도와 장기근속률이 높아질 것으로 예상되어짐. 또 내담자의 흥미 발달은 보통수준을 약간 상회하는 것으로 보임.
  - 사회형과 관습형 이외의 유형은 현실형 2점, 탐구형 4점, 예술형 2점, 진취형 3점으로 흥미도가 매우 낮음.
- **내담자에 대한 진단 및 가설**
  - 내담자의 흥미 유형은 사회형(23점)이 가장 높으며 내담자의 직업 이력 또한 타인의 복지 및 사회서비스 제공과 유사한 직무에 종사해 온 것으로 보아 과거에 사회형의 직업 흥미와 일치하는

검사해석

직업을 선택했을 때의 만족도가 높을 것으로 추정됨.

- 내담자의 성장배경에서 내담자는 6남매의 장녀이며 부모님은 농사일을 주로 하셔서 자연스럽게 가사노동과 동생 돌보기 등의 역할을 본인이 함으로써 타인을 돌보고 배려하는 사회형과 규칙을 선호하는 관습형의 흥미가 발달 되었을 것으로 추측 되어짐.
- 70살 전후 연령대가 사회생활이나 대인관계에서 고립되어 있는 현실적인 부분을 감안할 때 내담자의 경우, 친구나 지인의 소개로 가끔 날일을 하거나 정보를 공유하는 등 사회형 특유의 대인관계적 특성을 보여주고 있으며, 이는 내담자의 강점으로 작용할 것으로 보인다. 또한 동정심과 참을성이 많은 사회형 특유의 성격으로 인하여 오랜 시간 동안 남편의 폭력, 구타, 술주정, 경제적 어려움을 참아 왔을 것으로 추론해 볼 수 있다. 이러한 내담자의 참을성이 지금의 굳건한 고목나무와 같은 강인함과 버티는 힘을 가지는데 영향을 주었을 것으로 보인다. 사회형과 관습형 이외의 유형은 점수가 낮은 것으로 볼 때 내담자는 다양한 흥미를 접할 기회가 적었을 것으로 보인다.
- 이러한 내담자의 특성을 종합하면 내담자가 희망하는 요양보호사나 환경미화원의 직업을 선택할 경우 직업 만족도와 장기근속률이 높아질 것으로 예측해 볼 수 있다.

• **내담자의 직업성격**

- 내담자는 사회형으로 타인의 복지와 사회서비스의 제공에 가치를 두고 있다. 특히 내담자가 희망하는 요양보호사나 환경미화원의 경우 사회형의 성격유형인 봉사정신과 동정심을 기본적으로 필요로 하며 다른 사람을 돕는 것을 선호하는 직업군임을 감안할 때 희망 직종으로 취업시 직업 만족도와 장기근속률이 높아질 것으로 예측해 볼 수 있다. 사회형이 지닌 대인지향적 능력은 내담자가 직무를 수행하는 데 있어 강점으로 작용할 것으로 보인다. 따라서 요양보호사는 내담자의 직업적 성향과 일치하고 있으며, 재가요양보호사의 경우 단시간 근무도 가능하여 내담자의 건강상태, 연령 등을 고려할 때 매우 적합한 직무선택이 될 것으로 예측할 수 있다.

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	• 고령으로 인한 취업의 어려움. • 정부에서 지원하는 기초연금 30만원으로는 생계에 어려움이 있음. • 생계 및 실업 상태에 대한 불안 높음.
심리적 요인	• 1인 독거노인.(외로움) • 경제적으로 많이 어려워 다급함을 느끼고 있음. 생계비 수급 제도 상담을 하였으나 장성한 자녀 있어 대상에서 배제됨. 생계에 대한 위기감 있음. 자신의 생계에 도움을 줄 현실적인 자원 없음. • 취업을 위해 여러 기관을 전전하다가 고용센터 방문하심. 여러 곳에서 나이로 인해 취업 알선 어렵다며 거절당하여 많이 위축된 상태임. • 나이에 대한 부담과 절망감 있음.
환경적 요인	• **경제적 취약성 정도** - 기초연금 30만원으로 생계유지. • **가족 및 주위의 사회적지지 정도** - 둘째 며느리와 가끔 교류가 있음(전화통화) - 재가 요양보호사로 근무 중인 친구 분 있음. • **구직자 취업 관련 환경** - 희망직종: 재가요양보호사, 환경미화원 - 건강상태: 다리관절염 있어 약간의 거동 불편 - 나이로 인한 장시간 근무 어려움 예상 - 사회성 높고, 취업 경험 및 취업 의지 높음. - 코로나19로 인한 일자리 부족 및 취업 활동 어려움 있음.
직업적 요인	• **직업이력** - 고용보험 가입이력: ○○의원 청소 및 가사서비스원(청소 및 직원급식조리) 2년 6개월 - 고용보험 가입이력 없음: ○○찜질방 조리사 7년 - 자영업: ○○콜렉션 의류판매 3년 2개월 • **희망취업조건** - 요양보호사: 재가요양보호사, 주거지 인근 희망, 주 30시간, 최저시급 이상 - 환경미화원: 주거지 인근, 시간제 희망, 최저시급 이상 • **훈련경험 및 취업역량** - 훈련 이력 없음 - 관련 자격증 없음
구직자 종합 분석	• 수퍼의 진로발달 단계는 성장기, 탐색기, 확립기, 유지기, 쇠퇴기를 거치며 전 생애적으로 발달한다. 이러한 진로발달 과정은 순환과 재순환이라는 개념으로 설명되며, 발달단계는 순차적으로 발달

구직자 종합 분석

하거나 연령에 따라 순차적인 단계를 거치지 않고 하나 또는 그 이상의 단계를 재순환 할 수 있다. 내담자는 4남2녀인 6남매 중 셋째이며, 가정의 첫째딸로 성장했다. 부모님은 농사일을 주로 하셨고, 이로 말미암아 첫째딸인 내담자가 가정의 가사노동, 동생 돌보기 등의 일을 수행하는 것은 당연시하게 되었다. 내담자는 나이에 맞는 진로발달 단계와 단계별로 요구하는 적절한 과업을 수행하지 못하고 성장한 것으로 추정된다. 부모님은 내담자에게 가족을 위해 희생하고 가정에 충실하며 참고 인내하는 여성상을 역할모델로 심어 준 것으로 보인다. 내담자의 경우 현재 나이 상으로 진로발달 단계는 쇠퇴기이나, 새로운 직장을 가져야 한다는 점에서 탐색단계의 과업으로 다시 돌아가 탐색기, 확립기, 유지기의 3단계가 상호작용하는 소순환을 경험하는 과정에 있다고 볼 수 있다. 내담자는 장기간의 가정폭력 등에 노출된 상태로 노년을 맞았음에도 자녀를 포기하지 않고 성장시킨 점. 폭력적인 남편에게서 벗어나 이혼이라는 결과를 만들어 낸 점을 기반으로 자신에 대한 자아개념을 긍정적으로 가지고 있으며, 이를 토대로 자신의 자아 이미지와 일치하는 직업으로 타인을 돌보고 조력하는 요양보호사를 선택한 것으로 보인다.

- 수퍼는 개인이 동시에 수행해야 하는 6가지 중요한 역할을 자녀, 학생, 배우자, 직업인, 시민, 여가인으로 보았으며, 개인은 여러 가지 역할을 동시에 하고 있고 각 역할은 서로 영향을 끼친다고 보았다. 내담자의 경우 출생순위와 환경적 영향으로 인하여 가사노동, 동생 돌보기 등 부모가 아님에도 부모 역할을 주로 많이 해 온 것으로 보인다. 내담자는 일생동안 언제 어디서나 가정에만 충실한 어머니로서의 역할을 많이 강요 받았을 것으로 보이며. 자녀가 모두 장성한 현재는 오히려 장성한 자녀의 돌봄을 받아야 하는 상황임에도 오히려 자녀 걱정으로 일관하고 있었다. 자녀가 장성한 성인임에도 불구하고 오히려 칠십 고령의 본인이 경제적 도움을 주지 못해 안타까워하고 자녀들의 빈궁한 경제적 상황에 대해 죄책감을 가지는 등 성인 자녀에 대한 부모 역할이 혼란이 있는 것으로 보인다. 현재 시점에서 내담자가 부모, 직업인, 시민, 여가인으로서의 자신의 생애 역할을 파악하고 인생의 균형을 이루기 위해 각 역할을 적절히 선택하고 그 중요도를 결정하는 과정이 이루어져야 할 것으로 보인다. 또한 내담자는 자녀가 모두 장성하여 독립하였으므로 부모의 역할 비중을 대부분 줄임으로써 독립한 자녀에 대한 애착을 줄이고 여가인으로서의 역할과 직업인으로서의 역할 병행에 주력하는 것이 필요할 것으로 보인다.
- 수퍼의 3가지 내담자 평가에 기반하여 내담자의 주 호소문제는 취업에 어려움이 있으며, 이는 노화로 인하여 기존직무를 계속 수행하는 것에 어려움을 느끼고 있는 것에서 기인하는 것으로 추론되므로 자신의 자아 이미지와 일치하는 직업으로의 전직이 필요할 것으로 보인다. 직업훈련 참여와 자격증 취득에 대한 내담자의 긍정적 기대가 전직을 위한 시너지효과를 낼 수 있을 것으로 보인다.
- 개인평가로써 내담자는 경제적 위협이 생계에 미칠 영향에 대한 불안을 가지고 있으며 사회적으로 노인이라는 소외되고 고립된 위치에 있다고 할 수 있다. 신체 상태 또한 나이로 인한 노화 및 관절염을 앓고 있다. 그럼에도 불구하고 내담자는 자신의 운명을 개척해서 걸어온 강한 성격의 소유자로 흔들림 없는 고목나무와 같은 끈기와 인내심을 가지고 있으며 고령의 나이에도 적극성과 긍정적인 자아개념을 가지고 있는 점, 타인에 대한 배려로 자신의 한계 안에서 최선을 다하여 가정에서, 사회의 일원으로써 어른의 도리를 다하고자 노력하는 장점이 있다.
- 내담자에 대한 전반적인 평가를 통해 직업훈련을 통한 요양보호사 자격증 취득 시 취업 성공과 전직에 대한 내담자의 만족도 제고의 두 마리 토끼를 잡을 수 있을 것으로 예측된다.

IAP수립 개요	• 취업애로요인: 능력부족, 구직기술미흡, 자격증 없음. 고령자. • 심리검사: 직업선호도검사 S형(개정) 실시 및 해석 • 진단·경로설정 단계: 요양보호사, 환경미화원 특강2회 수강-구직정보 활용방법, 구직성공대인관계 전략 (1단계 참여수당 지급) • 의욕·능력증진 단계: 직업훈련을 위한 국민내일배움카드 발급 직업훈련(○○요양보호사 교육원, 요양보호사 자격증 취득과정, 2020..03.26.~05.15.(2단계 훈련참여지원수당 지급 및 훈련장려금 지급) • 집중취업 알선기간 설정: 2020.05.16.~08.15.(3단계 저소득층 구직촉진수당 3회 지급) • 사후관리기간 설정: 2020.08.16.~11.15.(취업시 취업성공수당 지급) • 1단계 종료 후부터 고용촉진지원금 대상자임을 안내
직업상담 목표 및 전략	• **진로상담 이론의 내담자 적용 요소** **〈 수퍼(Super)의 진로발달이론〉** - 진로발달에 영향을 미치는 요인을 크게 개인적 요인과 환경적 요인으로 구분하면서, 이 두 요인이 상호작용하여 진로발달을 해 나간다고 주장하였다. - 진로발달은 인간의 전 생애에 걸쳐서 이루어지고 변화하며, 진로선택은 타협과 선택이 상호작용하는 일련의 적응과정으로 보고, 발달을 개인과 환경과의 상호작용에 의한 적응 과정이라고 간주하였다. • **목표설정** 1. 내담자의 흥미, 능력, 가치 등을 평가하고 자아 이미지와 일치하는 직업을 선택하도록 도와 직업적응력을 높인다. 2. 내담자의 생애역할에 대한 평가로서 부모와 직업인으로서의 역할 갈등을 해소하고 조화를 통하여 긍정적 자아개념을 실현한다. • **전략수립** 1. 자아 이미지를 살릴 수 있는 직업선택을 위한 정보제공, 직업훈련 지원, 자격증 취득을 통해 직업선택 및 직업환경에 잘 적응할 수 있도록 돕는다. 2. 생애역할간의 조화를 위해 각 역할에 적절한 노력을 배분, 직업인으로서의 역할 비중을 높이고 성인자녀에 대한 책임, 경제적 지원 등 부모로서의 역할에 대해 자유로워지도록 한다.

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 9회 / 유선 15회
진행기간	2020년 02월 ~ 2021년 05월 (15개월)

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1회차 (방문상담)	• 상담의 구조화 - 구직신청서 내용 확인 및 수정 - 사업 취지안내 - 단계별 진행절차 안내(진단·경로설정 → 의욕·능력증진 → 집중알선) - 각종 수당안내(참여수당, 훈련참여지원수당, 저소득층 구직촉진수당, 취업성공수당) - 내일을 위한 약속, 참가자 요구 진단지 작성 - 참여경로 및 호소문제파악, 건강상태 체크 • 내담자 인상착의 - 하얀 백발에 굵은 웨이브가 진 파마머리, 150cm남짓 작은키, 단정하고 단아해 보이는 무채색 의상, 손에 손수건을 쥐고계심(전반적인 위생상태 양호). 눈맞춤은 자연스러운 편, 아주 예전에 알던 사람을 다시 만난 듯이 상담사를 노인 특유의 친근함으로 대함(사회성 높을 것으로 예상), 한쪽 다리 아프다고 하시나 특별한 보조기구 없음.(몸을 의지할 지팡이 등), 목소리 톤 낮으시고 툭툭 던지면서도 자신의 입장과 하고 싶으신 말씀 다 하심.(자기주장 강할 것으로 보임) • 주호소문제 - 고령으로 인한 취업의 어려움 - 생계어려움, 기초연금 30만원으로 힘들게 생활 중. - 자신에게 적합한 직종으로 취업 희망. - 도움 받을 곳이 없음(주민자치단체 공공근로 상반기 모집 종료되었고, 여성새로일하기센터, 노인일자리센터 등 여러 곳 방문하여 거절 당한 후 마지막 희망을 걸고 센터 방문하심) • 상담목표 - 라포 형성 및 상담구조화 - 내담자 지지를 통한 정서적 안정 - 희망직종 탐색(내담자의 흥미와 일치하는 직종 탐색을 위한 정보제공) • 내담자의 성장배경 및 내담자가 가지고 있는 자아 이미지 파악. • 국민내일배움카드 발급을 위한 과제수행 안내 - 동영상시청 안내/휴대폰으로 접속방법 안내 및 회원가입 도움 - 카드발급을 위한 과제안내 및 과제수행을 위한 조력자 찾기(작은며느리가 도움을 줄 수 있다고 함.)

1회차 (방문상담)	• 과제부여 - 구직활동내역서 2부.(재가요양보호사 직종에 대한 노동시장 이해 도모) - 훈련탐색(훈련기관 사전방문 및 훈련과정 확인) - 직업정보 탐색(재가요양보호사 직종에 대한 이해 도모) • 상담전략과 기법 - 주호소문제 파악 및 라포형성을 위한 경청, 공감,지지 "나이가 많다고 가시는 곳마다 취업이 안되고, 여러 기관에 상담을 하셨는데 해결이 안돼서 화도 나고 속이 많이 상하셨겠어요."(공감) "선생님 말씀은 현재 생계가 어렵고, 해결을 위한 일자리가 필요하다는 말씀 같습니다. 자신의 능력과 나이에 맞는 일자리도 찾고 싶고요."(요약) "(내담자 인생줄거리 경청 후) 그런 힘든 과정들을 겪으시면서도 자신과 자녀들을 포기하지 않고 여기까지 오신 건 정말 대단하십니다. 지금도 스스로 노력해서 당당하게 살아가시려고 지금 이 자리에 와 계시네요. 인생 사시면서 그런 산들을 넘어왔듯이 이번에 만난 산도 반드시 넘으실 거라 믿습니다. 힘내세요."(지지) - 행동수행을 위한 과제부여 - 척도질문 사용 "(상) 힘든 정도를 1~10점으로 말씀하시면 어느 정도 될까요?" "(내) 9점은 되지. 죽을 수는 없응 께, 이래 말하니 쉽고 내 맘을 잘 얘기해서 속이 다 시원타." - 진로 결정을 위한 의미 있는 질문하기 "(상) 모든 상황을 종합할 때 어떤 일을 하시면 제일 잘 하실 것 같으세요?" "(내) 인자(이제)는 주방일은 다리도 그렇고 나(나이)가 들어서 몬한다.(못한다) 몬하고. 내 칭구(친구)가 하나 있는데. 아픈 노인들 집에가서 돌봐주는거. 치매환자. 아무도 그 집 안갈라 해가(해서), 처음 갔을 때는 영감이 엄청 까탈지기고, 고집을 부리더만 서로 편안해 진께 고마 일도 수월해지고 해가, 지금 5년째 하고 있다 아이가. 요양보호사. 나도 그거 하모 안되나? 그거 하고 싶은데 그것도 자격증이 있어야 된다 카더라꼬. 아이모(아니면) 학교 것은데(같은 곳) 청소 하는 일 하고 싶은데" - 주변자원 활용하기 "(상) 혹시 주변에 도움을 주실만한 분이 계실까요?" "(내) 둘째 며느리가 그래도 좀 아가(사람이) 살갑게 하고(친절하고), 뭐 해달라하모 해줄 것 같네. 아가 착하다." "(상) 그럼 제가 통화해서 어머니 상황 설명드리고 도움 요청해도 되겠습니까?" "(내) 여.(여기) 여. 전화번호 있다." 상담자 내담자 작은 며느리와 통화하여 내담자 과제수행을 위한 조력 요청하자 흔쾌히 수락하심. • 상담 평가 - 내담자와의 라포 형성이 원만하게 이루어짐. - 취업을 위한 직업훈련 준비, 희망직종 선정 등을 통한 내담자의 불안을 일부해소 및 정서적 안정 도모할 수 있었음. - 내담자의 능력 감안하여 주변자원 활용한 점 긍정적임.

2회차 (방문상담)	• 상담목표 - 구직능력 향상 - 심리검사 실시(직업선호도 검사 S형) - 국민내일배움카드 발급 • 지난상담 과제수행 여부 확인(구직활동 2회, 훈련탐색, 직업정보 탐색) "(상) 오랜만에 과제 해 보시니 어떠셨어요?" "(내) 힘들더라. 며늘아가 많이 도와줬지. 학원상담도 했는데 100% 취업한다고 확신은 못해도 내정도는 괜찮은편이라 취업할 수 있을 것 같다하네. 흐흐~. 그래도 뭔일하는지도 알고 학원도 공짜로 된다하고 하니까 마음속에서 희망이 생기더라꼬. 고맙데이~" • 구직능력향상을 위한 수강특강 신청 - 구직정보 활용방법 - 구직성공 대인관계 전략 • 심리검사 실시 - 내담자의 학력, 나이 감안하여 직업선호도 검사 S형 센터 내 심리검사실에서 수기로 실시 후 상담자가 직업심리검사 전산시스템 입력하여 처리 함. • 국민내일배움카드 발급 - 동영상 시청하지 않아 카드발급 동영상 시청 이후로 연기 - 동영상 시청 재안내 및 시청 방법 문자 발송 - 자격증 취득에 대한 불안 및 걱정 해소를 위한 정서적지지. "(내) 학원 다니모 시험을 친다던데 내도 합격 하것나? 걱정된다." "(상) '시험'이라는 단어가 걱정스럽죠. 염려마세요. 선생님처럼 성실하고 끈기 있으신 분은 학원 안빠지고 잘 다니실거고, 차근차근 가르치는데로 하시면 충분히 합격하실 수 있어요. 아직 일어나지 않은 일은 염려마시고 지금 이순간에 최선을 다 하시면 돼요." "(내) 오냐~(알았다) 오냐~ 그라모 내 니만 믿고 지금만 열심히 한데이~" • 상담평가 - 구직능력향상을 위한 특강신청 권유는 내담자에게 유익할 것으로 예상됨. - 자격취득에 대한 부담감 있는 내담자에게 정서적 지지 및 지금 여기에 집중할 수 있도록 함으로써 버틸 힘과 자신감 고취
3회차 (방문상담) 1단계	• 과제수행 여부 확인 - hrd-net 동영상 수강 확인하였으나 미수강 상태여서 수강 방법 재안내. - 특강수강 확인: 구직정보 활용 방법, 구직 성공 대인관계 전략 수강함. • 심리검사 결과해석: 흥미코드 SC(사회형, 관습형) • 심리검사 해석을 통한 자기탐색 조력. • 부모역할에 대한 심리적 부담감 있음(자녀에게 경제적지지 하지 못하고 있는 점에 대한 죄책감 있음. 수퍼의 생애진로 무지개로 생애역할에 대한 이해 및 수용 다룸) • IAP수립 실시 • 과제부여

3회차 (방문상담) 1단계	- 국민내일배움카드 계좌발급 신청서 배부 • 기타사항 - 카드발급을 위한 동영상시청 미수행 상태라 다음 상담때 카드발급 진행안내 • 상담평가 - 내담자의 연세가 있어 상담 진행 및 카드발급과정 진행에 어려움 있음 가족의 도움으로 과제수행 해결 - 내담자는 수행 속도가 느리나 시간을 더 드리면 과제를 완료해 내는 끈기와 인내심이 있는 장점을 발견하여 내담자를 배려함으로써 신뢰감을 증진.
4~5회차 (방문상담) 2단계	• 카드발급을 위한 방문 2회 • 직업훈련 참여를 위한 국민내일배움카드 발급 진행 - 훈련단위기간 안내, 훈련참여지원수당 지급 요건 안내 - 개인훈련계획서 작성, 국민내일배움카드 관련 권리·의무사항 설명 - 개강일 수업참여 확인 위한 전화요청 • 기타사항: 센터관내 갑자기 코로나19 확진자 증가하여 센터 및 사회분위기 경직상태로 직업훈련기관에도 영향을 미침.
6~17회차 (전화상담) 2단계	• 직업훈련 참여 • 코로나19로 인한 훈련기간 연장 및 변경사항 - 당초 2020.02.25.~05.15.(1차 변경 2020.04.06.~05.29.) • 2020.05.11. 이론수업 종료하였으나 코로나19로 인해 현장실습 대기 중 • 코로나19로 인한 현장실습 훈련기간 연장 및 변경사항 - 당초 2020.05.15.~06.26. - 1차 변경 2020.07.13.~07.24. 변경 - 2차 변경 2020.10.12.~10.23. 변경 • 현장실습 연장으로 인해 6월 중 다리 관절수술 하시고, 8월말까지 재활 과정 모두 마쳐 보행이 자유로움. • 코로나19로 인한 현장실습 대기기간이 무한정 길어져 이론시험 먼저 실시 하기로 훈련기관에서 결정 - 2020.08.29. 시험응시, 2020.09.17. 이론시험 합격함. - 현장실습 이수해야 자격증 배부 가능 - 시험으로 인한 불안 해소 및 포기하지 않도록 정서적 지지 유지. “(상) 선생님 잘 계시지요? 다리는 이제 괜찮으신가요? 시험 준비는 어떻게 어려움이 없으신가요?” “(내) 흐흐흐(소리내어 웃으시며), 말도 마라, 밤낮으로 공부하고 있다. 초등학교 졸업하고 처음 보는 시험이라 어째 가슴이 두근거리는지. 떨린다. 떨려~” “(상) 누구라도 시험을 앞두고 있으면 긴장이 돼서 가슴이 두근거리고 떨린다고 해요. 그런데도 기대감이 있으신지 목소리에 힘이 있으신데요?” “(내) 하모, 떨리면서도 기대가 많이 되지. 이거를 올해 코로나 때문에 올메나(얼마나) 기다렸노, 인자, 다리도 팔팔 날고, 시험만 붙으면 만사 ok다. 아이가. 내가 이 나이에 오데 가서 시험을

6~17회차 (전화상담) 2단계	치고 자격증을 따것노? 내 친구들한테도 자랑하끼다.~ 그나 저나 붙어야 될낀데." "(상) 지금처럼 공부하시고 시험보실 때 맘 편히 차분히 하시면 꼭 합격하실거예요. 100점 안 맞아도 되는 시험이니까, 아는 것 먼저 쓰시고 모르는거는 나중에 쓰세요. 아는 것만 차분히 쓰시면 합격하실 거예요. 응원할게요~" • 현장실습 기간 2020.11.16.~11.27.로 추가 변경되어 학원에서 실습과정 이수 하는 것으로 현장실습 대체하기로 결정됨. • 현장실습 이수 후 자격증 취득에 성공하심. • 자녀들은 모두 결혼하여 독립된 상태이므로 내담자는 온전히 내담자 삶에 집중하는 것이, 자녀들의 걱정을 덜어 주는 것임을 생각해 보시도록 말씀드림. - 폭력 가정의 경우 피해자들간에 애착관계가 형성이 되나, 현재는 모두 성인이 되어 모두 분가한 상태로, 내담자도 너무 자녀들에게 미안한 마음과 안타까워 하는 마음보다는 멀리서 응원해 주는 것이 자녀들에게도 부담을 덜 주고 자녀를 사랑하는 더 좋은 방법일 수 있음을 인지하게 함으로써 내담자의 불안을 줄이고 현재 자신의 삶에 더 충실할 수 있도록 함. - 생애역할 중 부모역할에 있어 성인자녀의 부모역할과 현재 내담자의 상태 점검하여 자신의 역할 수정 및 수용할 수 있도록 조력 함. • 기타사항: 현장실습기간 연장이 거듭될수록 내담자 실망이 점점 커지며 생계도 계속 어려워져서 내담자가 힘들어 함. 내담자가 포기하지 않고 직업훈련 완수 할 수 있도록 지속적인 지지와 격려를 보냄.
18~21회차 3단계	• 3단계 초기상담 실시 - 구직활동 방법 안내(입사지원, 면접응시, 시험응시, 특강수강 등) - 구직활동 성실이행을 위한 상호의무협약서 작성 - 구직활동 이행계획서 작성 - 저소득층 구직활동수당 안내: 내담자의 경우 노령연금 수급으로 인해 저소득층 구직촉진수당 50만원중 20만원만 총 3회 수령 가능함을 안내 • 이력서클리닉 실시: 내담자와 함께 이력서 작성 • 면접클리닉 실시 - 면접 예상질문지 활용으로 면접 시 당황하지 않도록 사전예행 연습함. • 취업의지 고취 - 취업을 하게 되면 생계유지뿐만 아니라 손자들 용돈을 줄 수 있는 할머니가 되는게 소원이라는 말씀을 종종 하셔서 취업에 대한 희망의 끈을 놓지 않도록 "용돈 주는 할머니 아시죠" 하며 종종 전화로 격려함. • 취업알선 - 상담사 취업지원 및 구인개척 업무 시 안면 있는 업체 여러 곳에 고령자고용촉진장려금(신규) 제도 및 고용촉진장려금 대상자 안내 등 취업알선 시도 하였으나 내담자 나이로 인해 거절당함. - 나이에 대한 제약뿐 아니라 코로나19로 인한 구인처 감소라는 환경적 요인이 작용하여 취업에 어려움 있었음. - 워크넷 상 노인일자리가 많지 않아, 지역내 ○○시니어클럽 연계하여 내담자에 대한 사정 설명 후

18~21회차 3단계	우선 알선 요청함. • 2021.02.08. ○○시니어클럽 통하여 ○○어린이집 환경미화원으로 취업(고용보험 취득, 주15시간 근무, 월급 712,800원) • 취업성공수당 요건 충족되지 않아, 사후관리 계속 유지하며 더 나은 일자리 찾기로 함.
22~24회차 (전화상담) 사후관리	• 사후관리 기간 중 ○○어린이집 환경미화원 주 15시간, 월70만원 근무 계속 유지 • 지인소개로 재가요양보호사 취업일자리 생겼으나 내담자 현재 근무 중인 곳에서 1년을 채우지 못하고 옮기기를 희망하지 않음. - 어린이집 원장님께 피해주기 싫다고 하심(피해가 아니라 말씀드렸으나...) - 현재 일자리 만족도 높음.(근무시간, 임금, 노동의 강도) • 사례관리 작성 차 2021.08. 통화 - 올해 말까지 ○○어린이집 근무 후 집근처에서 재가요양보호사로 취업 할 예정이라고 함.

05 상담사례 자기평가

잘된점	• 내담자의 눈높이에 맞는 상담 진행을 통한 강력한 라포 형성. • 가족, 주변지인, 유관기관 연계 등 주변 자원 활용. • 계속적인 훈련기간 연기 및 변경에 내담자 실망하지 않게 심리적 지지로 내담자 긍정성 유지 (심리적 지지와 진로상담의 병행이 효과가 있었음.) • ○○시니어클럽 연계하여 취업의 가능성을 높여 취업성공 함.
미흡한점	• 상담 이론의 기반 미흡 • 내담자 이해 부족 – 심리검사 실시 중 조금 힘들어하더라도 구직준비도검사 병행했더라면 객관적인 자료를 통한 내담자 이해에 더 도움이 되었을 텐데 하는 아쉬움 남음. • 상담자 자기성찰 부족 • 상담자 스트레스 관리능력 부족
개선사항	• 개별상담사례 업무처리를 위한 충분한 시간 확보 • 자원 연계 시스템을 구축하여 단순하고 편리하게 연계 희망 – 똑같은 업무를 되풀이하는 것 같지만 언제나 확실히 다른 개별화된 사례인 상담 업무를 하면서 전문성을 축적하고 발전할 수 있는 이런 계기가 있다는 점에 너무 감사할 따름이다. 더불어 개별 상담사례 업무처리 시간이 좀 더 많이 주어지는 환경이 조성되고, 취업취약계층의 인간적인 삶을 지원할 수 있도록 다양한 자원의 연계가 제도적으로 좀 더 수월한 절차로 유연하게 구축된다면 나의 직업적 보람과 내담자의 삶의 보람이 동반 성장하는 기회가 많아질 것이라는 바램을 가져 본다. • 상담사 전문성 향상을 위한 교육 강화

우수상

힘찬 사회의 첫걸음, 당신을 응원합니다!

김 지 은 | 부천시노동복지회관

사례유형 03

참여자 맞춤형 일자리 발굴 및 취업알선 사례

직업상담사례 요약

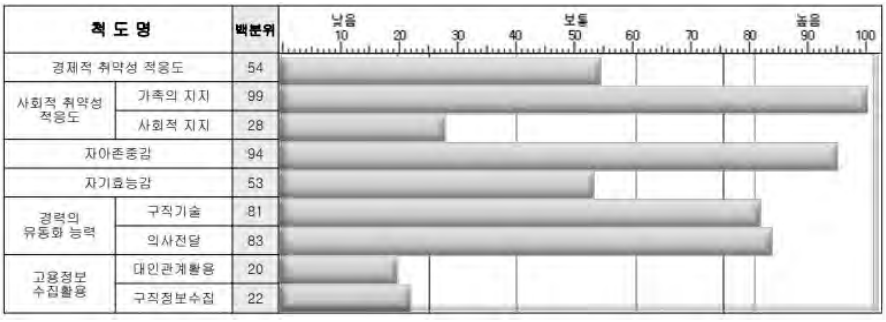
» 30대 청년 정OO씨는 군복무 중 어머니 부고를 접한 이후 우울증과 공황장애를 겪으며 심리적 어려움이 있었고, 대학 졸업이후 8년 이상의 경력단절로 일경험이 없는 상태였으나 국민취업지원제도 사업에 참여하여 적극적인 취업지원서비스 및 생활지원금, 의료비지원 등 복지제도 연계와 일경험 프로그램 지원을 통해 희망직종으로 정규직 취업 성공

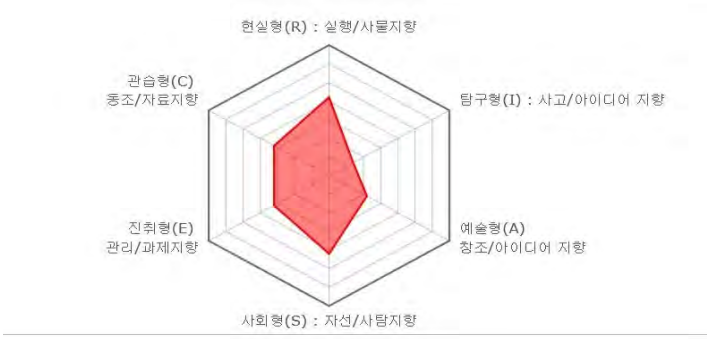
01 내담자 기본사항

인적사항	성명	정○○	성별	남
	연령	만 31세	학력	초대졸(정보통신과)
	참여유형	1유형(선발형 청년)	결혼	미혼
	취업장애요인	• 환경적 요인 - 어머니 암으로 돌아가신 후 아버지, 누나와 3인 가구로 함께 거주. 가족과의 친화가 높고, 충분한 지지가 있음. - 경제적 어려움(기준중위소득 50%미만) 으로 생활비 지원 요청 • 심리·정서적 요인 - 우울증, 공황장애(2개월에 1회 병원 방문 및 약물치료 병행) - 희망 직종 분야와 관련하여 학습된 지식은 갖추고 있으나 일경험이 없어 취업에 대한 막연한 두려움과 자신감 부족		

<table>
<tr><td rowspan="2">인적사항</td><td>취업장애요인</td><td colspan="4">• 직업적 요인
- 30대 초반의 연령, 장기간 경력단절(구직활동 및 취업경험 없음)
- 구직기술 부족(이력서, 자기소개서, 면접, 이미지 메이킹 등)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">환경</td><td>가족사항</td><td colspan="4">• 가구원수 총 3인 (아버지, 누나, 본인)</td></tr>
<tr><td>경제적 상황</td><td colspan="4">• 아버지, 누나 모두 경제활동을 하고 있어 소득이 발생하고 있으나 가계가 넉넉하지 못해 경제적 어려움이 있음
→ 아버지(자영업) 지역 내 5인 미만 화장품 회사 운영, 코로나로 인한 매출 저조</td></tr>
<tr><td rowspan="3">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">• 희망직종
• 네트워크 관리자, 정보보안 전문가
• 취업 희망조건
• 중소 및 강소기업 / 서울, 경기(부천, 광명) / 연 2,200만원, 주5일 09-18시</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">• 8년 (13년 2월 대학 졸업 이후 21년 4월 국민취업지원제도 참여까지)
→ 상용 및 일용 근로 이력 없음</td></tr>
<tr><td>경력
&
경험</td><td>직장종류(직장명)</td><td>근무기간</td><td>직무내용</td><td>퇴사(이직)이유</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="5">• 운전면허2종보통, 네트워크관리사2급</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="5">• 2019년 04월 V유형 대졸(기타계)이상 미취업자 유형으로 취업성공패키지 참여 경험 있음
→ 19.06~19.12 / 정보보호 기반 정보시스템 진단 및 관리 엔지니어 양성과정
→ 교육수료 및 네트워크관리사 2급 자격증 취득. 미취업으로 프로그램 종료
• 신체적인 건강상태는 양호함</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사	**1. 구직준비도 검사** • 장기간 경력 단절된 내담자의 현황을 파악하기 위해 선택.
검사결과	• **구직준비도검사 결과** 
검사해석	• 경제적 취약성 적응도는 보통 범위로 확인되나 내담자 본인은 현재 경제적으로 여유로운 상황이 아님을 이야기하며, 취업 시까지 생활비 지원이 필요함을 확인. • 가족으로부터 정서적 지원을 잘 받고 있어 어려운 시기에 비교적 안정감을 느꼈으며 자아존중감이 높음. 그 외 구직기술, 의사전달 능력 또한 높은 수준으로 확인되었으나 구직활동 및 사회, 근로 경험이 부족하여 능력 수준 파악의 어려움이 있음. 내담자 본인이 갖고 있는 구직기술 능력에 대한 점검과 컨설팅 제공이 필요. • 대인관계활용, 구직정보수집 등 고용정보 관련 수집활용이 낮게 나타남. 사회적지지도 낮은 것으로 보아 심리적 위축과 장기간 경력단절로 인한 사회적 네트워크가 부족할 것으로 판단됨.

실시검사	**2. 직업선호도검사L형 검사** • 내담자의 직업의 흥미, 성격, 생활사 검사를 통해 개인의 특징을 파악하고, 직업선택 및 직업생활에 도움을 주기 위해 실시
검사결과	• **직업선호도검사 결과(L형)** 

검사결과

• **직업흥미검사 : 대표 흥미코드 SR(사회형, 현실형)**

구분	현실형	탐구형	예술형	사회형	진취형	관습형
원점수	21	7	11	21	16	16
표준점수	61	49	52	60	53	55

• **성격검사**

외향성	호감성	성실성	정서적 불안정성	경험에 대한 개방성
52	67	57	40	49

• **응답 신뢰성 점수**

구분	점수	기준점수
사회적 바람직성	68	65
부주의성	40	63

• **생활사검사**

검사결과

대인 관계지향	독립심	가족친화	야망	학업성취	예술성	운동선호	종교성
50	49	53	65	46	31	41	41

검사해석

- **흥미검사 결과**
  - **SR(사회형/현실형)**으로 홀랜드 육각형 모형이 서로 대칭되는 모양으로 나타났으며, 그중에도 반대유형이 동시에 발달되어 일관성이 낮은 흥미를 보임.
    둘 중 하나는 내담자의 타고난 본질적인 특성으로 보이며, 다른 하나는 살면서 경험한 환경적인 요인으로 길러진 후천적인 특성으로 보임.
  - 내담자의 직업선택 방향은 현실형으로 공학계열 전공과 직업훈련, 자격증 등 갖춰진 자격을 기반으로 희망직종 결정. 실물적이고 손으로 조작하는 활동을 선호하며 현실형 흥미가 뚜렷함. 다만 단기하사로 군복무를 한만큼 일반병사와 달리 직책과 맡은 역할의 책임을 수행하면서 군 조직 내에서의 사회 경험이 사회형 흥미를 발달 시킨 것으로 예상됨.
- **성격검사 결과**
  - 사회적 바람직성이 기준점수보다 높은 68점으로 신뢰성이 낮음을 보임
  - 타인을 의식하고, 좋게 보이려는 경향이 있어 결과가 왜곡되었을 가능성을 확인. 결과를 유의미하게 해석하기 어려움.
- **생활사검사 결과**
  - 야망이 높고, 예술성이 낮음. 그 외 요인은 중간점수를 보임
  - 아들로서의 역할, 가계에 도움이 되고 싶고, 스스로 하고 싶은 분야에서 잘되어야겠다는 욕심을 가지고 있으나 장기간 실업상태로 인해 본인 스스로의 좌절감이 있음
- **종합해석 결과**
  - 직업흥미 SR 코드로 사회형과 현실형의 반대유형의 흥미를 가지고 있어 일관성은 부족하나 내담자의 직업적 흥미는 현실형이 뚜렷함. 다만 외향성, 대인관계지향 항목이 보통 수준에서 보이듯 단기하사로 군 복무 경험이 사회형을 발달시킨 것으로 보임.
  - 가족 친화적으로 친밀도가 높고 지지와 격려로 오랜 기간 경력단절이 있었지만 자아존중감이 높게 나타남. 더불어 꾸준히 병원을 방문하여 약물치료도 받고 있어 정서적 불안정성이 보통 수준으로 확인됨.

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	① 경제적인 복지지원 요청(취업 전까지 필요한 생활지원금) ② 구직활동 및 취업경험 부족으로 취업에 필요한 직무역량, 구직기술 향상을 위한 취업지원 서비스 제공
심리적 요인	① 심리·정서적으로 우울증 · 공황장애를 가지고 있어 정기적인 병원치료와 약물치료 병행 중에 있음 ② 희망직종 분야와 관련하여 학습된 지식은 갖추고 있으나 일 경험이 없어 취업에 대한 막연한 두려움과 자신감 부족
환경적 요인	① 어머니가 암으로 돌아가신 후 아버지, 누나와 3인 가구로 함께 거주. 오랜 기간 외부활동 및 소통이 없었으나 가족과의 친화가 높고, 충분한 지지가 있었음 ② 경제적 어려움을 호소(가구원의 소득 수준은 기준중위소득 50%미만) 아버지, 누나의 경제적 활동으로 인한 소득이 있으나 가계가 넉넉하지 못해 생활비 부족으로 스트레스 겪음
직업적 요인	① 공학계열 전공 및 희망직종 관련 직업훈련 참여, 자격증 취득한 상태로 네트워크 관리, 정보보안 직무로 취업을 희망 (중소 및 강소기업 / 서울, 경기(부천, 광명) / 연 2,200만원, 주5일 09-18시) ② 희망직종이 IT직군으로 일자리 수요는 높으나 웹 개발자와 달리 네트워크 관리 및 정보보안 직무 특성상 경력자 채용이 다수로 신입 입직의 어려움이 예상 ③ 30대 초반의 연령, 장기간 경력단절로 구직활동 및 취업경험 없음. ④ 구직기술 부족(이력서, 자기소개서, 면접, 이미지 메이킹 등)
구직자 종합 분석	① 내담자는 어머니 부재로 인한 상실감과 그로 인해 우울증 · 공황장애로 낮아진 자신감과 미래에 대한 불안으로 어려움을 겪으며 장기간 경력단절이 발생. ② 병원 및 약물치료 병행하며 상태가 호전될 때마다 취업을 위한 훈련참여, 자격증 취득 등 노력을 했으나 결과로 이어지지 않으면서 자신감 부족. ③ 취업 전까지 안정적인 생활도모를 위해 생활비 지원 복지연계 요청 ④ 전공 및 직업훈련, 자격증 등 갖추고 있는 자격요건을 기반으로 진로결정에 따른 직무능력 향상을 위해 일 경험 프로그램 연계 지원 필요 (사회경험과 근로경험이 부족하여 직업능력 수준 파악에 어려움이 있음) ⑤ 자신의 강점을 찾으며 스스로에 대한 이해를 할 수 있도록 지원하고, 구직기술 향상을 위해 취업 지원 서비스 제공과 적극적인 참여 노력이 요구됨.
IAP수립 개요	• **취업목표** - 근무지역 : 경기 부천시 / 서울 / 경기 광명시 - 희망직종 : 네트워크 관리자 / 정보보안 전문가 - 고용형태 : 기간의 정함이 없는 근로계약 - 희망임금 : 2200만원 (연봉) 면접 후 결정가능 - 희망근무시간 : 09:00~18:00 (탄력적 근무가능)

IAP수립 개요	• **취업지원 프로그램 활동계획** - 단기집단 (강점분석 나를 이해하기, 기업분석과 워크넷 활용) - 집단상담 (CAP 청년층직업지도프로그램) - 일경험 프로그램(인턴형) 사전교육 및 참여 • **구직활동지원 프로그램 활동계획** - 입사지원에 필요한 컨설팅 참여(이력서 및 자기소개서, 면접)
직업상담 목표 및 전략	• **내담자의 취업장애요인 분석** • **경제적 어려움**(생활비, 의료비 등) • **구직활동 애로요인 다수**(우울증과 공황장애로 심리적 위축, 자신에 대한 이해와 자신감 부족, 장기간 경력단절) • **이력서, 자기소개서, 면접스킬 등 구직기술 부족** • **상담 목표 및 전략** - 저소득층에 대한 소득지원 ① 구직촉진수당 지급 ② 서민금융진흥원(햇살론 유스) 생활비 지원, 정신건강복지센터(청년마인드케어) 의료비 지원 등 복지서비스 연계를 통한 경제적 어려움 해소 - 일경험, 고용-복지 서비스 연계 등 맞춤형 취업지원 ① 일경험 프로그램 연계를 통해 직무능력 향상과 안정적 일자리 취업 도모 - 구직활동의무 이행 상시점검 및 취업지원 서비스 제공 ① 단기집단, 집단상담 프로그램 참여를 통한 구직자신감과 구직기술 향상 ② 상담사의 적극적인 알선 및 취업지원으로 빠른 취업, 경제적 자립 등의 내담자의 욕구 해소

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	총 19회 (대면 7회 / 유선 10회 / 기타 2회)
진행기간	2021년 04월 ~ 2021년 10월 (6개월)

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1 대면상담 (21-04-29)	■ **초기상담** • **상담의 구조화** - 국민취업지원제도는 구직자 취업촉진 및 생활안정지원에 관한 법률에 근거하여 이루어지며 내담자의 책임과 의무, 권리가 있음을 안내. - 내담자와 상담사의 역할과 상담관계, 상담운영방법, 내담자정보 비밀보장, 개인정보 보호에 대해 안내. - 상담을 통해 모든 것을 다 해결할 수 있다는 비합리적인 기대보다는 협조와 노력을 통해 점진적인 변화를 기대해보자는 방향설정으로 상담기대 조절과 상담 한계에 대해 안내. - 수급자격인정통지서 교부, 개인정보제공동의서, 내일을 위한 약속 - 구직신청서, 취업역량평가 및 일경험 유형 확인 - 취업지원제도 및 구직활동지원 프로그램 안내 - 초기상담 질문지, 상담유형분류 질문지, 서식을 통한 내담자 파악 • **내담자의 참여동기 및 경로확인** - 2019년 취업성공패키지 참여 하여 직업훈련 참여 및 자격증 취득하였으나 미취업으로 프로그램 종료. - 가족 추천으로 신청, 취업에 필요한 지원 서비스 제공받기를 희망. - 8년 이상 경력단절로 인한 취업에 대한 두려움 극복 희망, 복지, 구직기술 지원 요청함. • **내담자 파악 및 상담요약** - 만 31세, 남, 미혼, 초대졸(OO대학, 정보통신과 2013-02졸업) - 가족사항 : 3인 가구(부, 누나, 본인) - 경제적 상태 : 아버지(자영업), 누나(회사원) 모두 경제활동 하고 있어 소득이 발생되나 가계가 넉넉하지 않아 어려움이 있음을 호소 - 건강상태 : 2018~현재, 2개월 1회 병원방문 및 약물치료(우울증, 공황장애) - 자격증사항 : 운전면허2종보통, 네트워크관리사2급 - 경력사항 : 없음 - 취업 희망조건 : 중소기업, 서울 및 경기, 주5일 근무, 월 183만 이상

1 대면상담 (21-04-29)	- 아버지는 자영업으로 5인 미만 화장품 회사를 운영하고 있으나 코로나 이슈로 인해 매출 감소, 누나도 일을 하고 있지만 가계에 큰 도움이 될 만큼의 소득이 아님. 내담자 본인이 취업이 되기 전까지 당장 생활비로 사용할 수 있는 생계비에 대한 스트레스를 가지고 있음. - 군 복무 중 2009년 어머니가 암으로 돌아가신 이후 급격히 우울증과 공황장애 발생으로 힘든 시간을 보냄 - 2011년 01월 단기하사로 제대 이후 대학을 복학하여 2013년 2월 졸업. 그 이후에도 기분 호전이 없어 집에서만 생활함. - 2018년 가족의 추천으로 삼성화재 생명보험 설계사 교육을 이수하였으나 공황장애가 심해져 근무는 하지 못하고 병원에서 약물치료 시작. 중간에 상태가 호전되어 2019년 취성패 프로그램 참여하였으나 미취업으로 종료. - 한동안 몸무게가 43~45kg 수준으로 체력이 많이 떨어져 운동(헬스)을 시작하였고, 현재는 60kg 정도를 유지하고 있음. - 일 경험은 없지만 내담자 본인이 희망하는 직종 관련하여 꾸준히 공부하고 정보를 탐색함. 독학으로 리눅스마스터 2급 필기 합격 후 실기시험 앞두고 있음. → 용기 내어 방문한 것에 대한 격려와 충분한 경청, 공감과 지지를 통해 라포형성 → 내담자의 감정과 행동에 초점을 맞춰 스트레스 정도를 파악함. "어머니가 돌아가신 건 제게 너무 충격적인 일이었어요. 그것도 군 복무 중 소식을 들어 너무 힘들었어요." "그때 우울증이 생겨, 군 복무 중 병원에 처음 가게 되었는데 의사가 너무 형식적이고 불친절했어요." "한동안 스트레스로 몸무게가 43kg까지 빠진 적이 있어요." "아버지랑 누나는 저한테 잘 해주는데, 원한 건 아니었지만 제가 집에만 있는 것이 저는 눈치가 많이 보여요." "경력도 없고 나이도 많아 취업이 어려울 것 같아 걱정이에요." "집에 조금이라도 보탬이 되려고 최근에 자재를 사서 손수 화장실을 고치고 있는 중이에요." → 어머니의 부재로 인해 당시 힘들었을 감정은 누구나 마찬가지라고 공감함. 또한 성인이 된 이후 경제적 자립을 하지 못해 스스로 느꼈을 심적 부담을 다독이며, 그 동안 힘들게 애써온 노력과 마음을 읽어주고 지지함. **〈과제〉** - 구직준비도검사, 직업선호도검사L형 실시
2 대면상담 (21-05-04)	**■ 직업심리검사 결과해석 및 종합분석** **• 구직준비도, 직업선호도검사 L형 해석상담** - 심리·정서적으로 우울증과 공황장애를 앓고 있으나 꾸준히 병원을 방문하여 약물치료를 받고 있으며, 가족과의 친화적인 관계를 통해 어려운 시기에도 비교적 심리적 안정을 갖게 되었고, 많은 의지가 되었음. 장기 실업 상황에서도 자아존중감이 높게 나타남. - 스스로 긍정적 평가를 가지고 있지만 희망직종으로 일을 잘 할 수 있는지에 대한 효능감은 보통. 스스로 자신감이 부족하다고 표현함.

2 대면상담 (21-05-04)	- 구직준비도 검사에서 구직기술과 의사전달 등 경력의 유동화능력이 보통 이상의 높은 수준으로 파악됨. 그러나 내담자는 8년 이상의 경력단절 기간이 있었고, 그로 인해 취업 자신감이 부족하여 현재 상태에 대한 면밀한 분석과 취업지원서비스 제공이 필요할 것으로 보임. - 직업흥미 SR 코드로 사회형과 현실형의 반대유형의 흥미를 가지고 있어 일관성은 부족하나 내담자의 직업흥미는 현실형이 뚜렷함. 실물적이고 손으로 조작하는 활동을 선호하며 공학계열 전공과 직업훈련, 자격증 등 갖춰진 자격을 기반으로 희망직종 결정. 다만 단기하사로 군복무를 한만큼 일반병사와 달리 직책과 맡은 역할의 책임을 수행하면서 군 조직 내의 사회경험이 사회형 흥미를 발달시킨 것으로 예상됨. - 본인이 희망하는 직종(네트워크 보안관제, 서버관리, 시스템 엔지니어)과 관련하여 직무에 대해 설명을 구체적으로 하거나, 그 업무를 수행하는데 갖춰야할 지식은 어느 정도 요구되는지 상담사에게 설명을 해주기도 하는 등 희망직종 결정에 확신이 있음. **■ 복지서비스 연계 지원** **① 서민금융진흥원 햇살론 유스** - 만 34세 이하 취업준비생으로 생활지원금 지원을 위해 정보를 제공 - 코로나19로 인해 일반 생활자금 한도 3백에서 5백만원으로 상향 지원 가능하며, 대출금리 및 필요서류, 이용절차 사항과 신청 시 자격요건 확인과 금융교육 이수 필요함을 안내하고 연계 진행함. **② 청년마인드케어** - 자격요건 : 경기도 거주 청년, 만 34세 이하, 질병코드 F20~39로 5년 이내 초진 받은자 (2021년 기준, 초진연도 2017-2021 해당) - 2018년 우울증(기분정동장애), 공황장애 등의 진단을 받아 꾸준히 2개월 한번씩 병원을 방문하여 약물 복용 중으로 대상 요건이 될 것이라 예상되어 정보를 제공. 정신건강복지센터 담당자와 유선 통화 후 추가 정보 전달함. - 정신건강의학 외래 치료를 위해 소요되는 본인일부 부담금 1인당 연 36만원 한도 내 지원가능하며, 신청 및 청구기간, 구비서류 외 2020년 발생 건에 대한 소급적용도 가능함을 안내하고 병원 필요서류와 자격요건 확인, 연계 진행함. **〈활동 및 개입〉** - 구직준비도검사, 직업선호도검사L형 실시 및 해석상담 - 생활비, 의료비 지원 등 경제적 어려움 해소를 위한 복지 서비스 연계진행 - 진로결정에 대한 확고한 의지 확인 후 일자리 및 훈련정보 탐색 과제부여 **〈과제〉** - 희망직종 일자리 정보 및 직업훈련 탐색
3 대면상담 (21-05-10)	**■ 희망직종 일자리 정보 및 직업훈련 상담** - 희망직종인 네트워크관리, 보안, 서버관리 등의 직무로 결정하고 워크넷을 활용해 채용정보를 탐색함. 다만 탐색된 일자리 정보 수가 적어 현장에서 함께 워크넷 구인탐색 방법을 확인하고,

3 대면상담 (21-05-10)	정보탐색 방법을 알려줌. - 희망직종을 구체적으로 선택하지 않고, 검색 키워드 창에 직무를 기재하여 탐색하여 적합한 구인건이 적었음을 확인. - IT관련 분야의 다양한 일자리 정보를 탐색하기 위해서는 외부 사이트도 적극 활용해 볼 수 있도록 하고, 각 사이트를 통해 희망직종 적합 일자리 정보 탐색방법 안내함. - 중소 및 강소기업 기준으로 주5일 근무, 월 183~200만원(연2200~2400만), 부천 및 서울 인근 지역 선호 확인. - 희망직종과 관련된 'ICT 인공지능, 보안, 네트워크, 클라우드'과정 과 '네트워크 운영관리자 양성과정' 등 직업훈련을 탐색은 하였으나 2019년 한차례 훈련 경험도 있어 재참여에 대한 고민도 가지고 있음. **〈활동 및 개입〉** - 복지서비스 연계한 생활비 및 의료비 지원 진행사항 확인. - 희망직종 일자리 및 직업훈련 탐색과제를 기반으로 상담실시 - 과제를 성실히 잘 이행해 온 것에 대한 칭찬을 표현하고, 이행하면서 어려움이 없었는지, 도움이 필요한 부분에 대해 점검하고 정보제공. * 워크넷 외 사람인, 잡코리아 사이트를 활용하여 내담자의 희망직종 적합 일자리 정보 탐색방법 제공 - 본인에게 적합한 구인정보 수집 활용 및 구직기술 습득과 관련 역량 강화를 위한 취업지원 프로그램 신청 방법을 안내하였고, 스스로 필요한 강의를 선택해볼 수 있도록 함 - 직무능력 향상을 위해 반드시 직업훈련 참여만이 방법이 아니며, 일경험 프로그램 참여를 통해 희망직종으로 실무 경험을 쌓아볼 수 있음을 안내. - 내담자가 일경험 프로그램에 관심을 표현하여 프로그램 취지와 장점에 대해 정보를 제공하고 적극 참여를 권유함. - 다음 IAP상담 시까지 본인에게 필요한 활동들로 계획을 세워 볼 수 있도록 과제 부여하였고, 과제를 수행하면서 어려움이 있을 경우 언제든지 상담사와 의논할 수 있음을 전달함. 자기주도적 진로설계 계획을 세울 수 있도록 기회를 제공. **〈과제〉** - 취업활동계획 세우기(취업지원, 구직활동지원 프로그램)
4 대면상담 (21-05-17)	**■ 취업활동계획 수립** - 취업지원 서비스 기간 1년으로 정하고, 사후관리 기간 3개월 적용. - 희망직종 및 근무지역, 고용형태, 임금, 근무시간 등 최종 점검 및 확인 구직신청에 반영. 수정 변경 처리함. - 희망직종 : 네트워크 관리자 / 정보보안 전문가 - 근무지역 : 경기도 부천, 광명, 서울시 - 정규직, 연 2200만 이상, 주5일 09-18시 주40시간 희망

4 대면상담 (21-05-17)	**- 취업시 애로사항** • 장기간 경력단절(구직활동 및 취업경험 부족) "대학 졸업하고 저도 이렇게 공백이 길어질 줄 몰랐어요." "가족 추천으로 보험설계사 교육도 받은 적이 있는데 첫 출근하는 날 지하철 안에서 갑작스럽게 공황장애가 발병해 그만두게 됐어요." "취업성공패키지 프로그램을 참여해 교육도 받고 자격증도 취득하고 노력은 했는데 취업은 못했어요." • 자신감 향상 및 구직기술능력 부족 **- 상담요약** • IAP 수립 이후 자신의 강점을 찾고, 워크넷 사이트 활용과 적합한 기업을 찾는 분석 방법을 알고자 단기집단 프로그램 신청. • 직업훈련 참여하지 않고, 일경험 프로그램 참여를 결정. 일경험 진단기준 유형 체험형에서 인턴형으로 변경 후 참여 예정 • 이력서 및 자기소개서 상담사를 통해 컨설팅 지원 → 컨설팅에 앞서 종합적인 구직기술 습득을 위해 집단상담 〈청년층 직업지도프로그램〉 추천. 참여 후 입사지원서 작성해 볼 수 있도록 함 • 리눅스마터2급 실기시험 응시를 위한 준비와 IT 관련 동향 파악을 위해 스마트테크코리아 박람회 사전접수 신청 후 참여 계획. **〈활동 및 개입〉** - 서민금융진흥원 생활비 지원 신청 후 500만원 지급 받음. 정신건강복지센터 의료비 지원 신청 후 2021년 외 2020년 소급 적용을 받아 지원받게 됨. 경제적 어려움이 해소되어 마음이 편해졌음을 확인. - 스스로 본인이 희망하는 과정들을 선택하며 계획을 세우는 것이 어려웠지만 준비하는 과정에서 점차 성취동기가 강해짐을 표현. 제시된 프로그램 활동 외 개인적으로 IT 관련 박람회 참여하기 위해 사전접수 한 것에 대한 노력을 칭찬하며 잘하고 있음을 지지함. - 내담자가 계획한 활동 외 자신감과 구직기술 습득 및 향상을 위해 집단상담 프로그램 추천 및 참여 의사 확인 후 신청 진행. - 일경험 프로그램 인턴형 참여 전 국민취업지원제도 홈페이지를 통해 희망 직종 분야 구인정보 탐색 가능함을 안내하고, 천천히 탐색해보기를 요청.
5 유선상담 (21-06-10 21-06-17)	**■ 2회차 취업활동계획 이행 점검 및 수당지급 신청** **• 6월 1일 단기집단 〈강점분석 나를 이해하기〉 수료.** : 강의 내용이 기대한 것보다는 아쉬웠지만 자신의 장점을 어떻게 효율적으로 전달하고, 단점을 어떻게 개선, 보완하여 전달하면 좋은지에 대한 방법과 생각을 해볼 수 있는 기회가 제공된 것이 도움이 되었음을 확인. **• 6월 12일 단기집단 〈기업분석과 워크넷활용〉 수료** : 기업분석 방법을 구체적인 사례를 들어 알려줄 것을 기대했으나 구글 정보탐색방법과 활용 가능한 사이트 정보, 기업의 입·퇴사율 등을 파악할 수 있는 정도의 강의로, 활용보다는 정보

5 유선상담 (21-06-10 21-06-17)	제공에서 끝난 것 같아 아쉬워함. 다만, 기존에 알지 못했던 활용 사이트 등 정보를 알게 된 점은 유익했음을 확인 **〈활동 및 개입〉** - 단위기간 내 계획한 활동 이행 점검 및 2회차 구직촉진수당 신청 진행. - 단기집단 상담이 비대면 수업으로 실시간 Zoom을 통해 진행됨을 미리 사전 안내하고 노트북 또는 PC, 카메라, 마이크 등 장비 이상 유무 확인 - 단기집단 상담을 통해 새로운 환경을 접하고 다양한 구직자들과의 소통을 한 경험, 참여 이후 내담자 스스로 강의에 대한 좋았던 점, 아쉬웠던 점 등 평가를 이야기하게 함으로써 타인과의 의사소통 능력을 계속 확장시킴 - 희망직종 분야인 네트워크 엔지니어 신입 구인정보를 제공(서울 구로구 위치, 네트워크관리사2급 소지 우대로 지원 자격요건 적합) - 다음 3회차 계획한 활동사항 재점검 및 확인 후 참여안내.
6 대면상담 (21-06-29)	**■ 3회차 취업활동계획 이행 점검 및 일경험 프로그램 진행** • **6월 21일~6월 24일 (4일간) 집단상담 〈청년층직업지도프로그램〉 수료** : 이력서 및 자기소개서 작성, 면접 시뮬레이션과 비대면 및 AI면접 관련 정보수집, 전반적인 구직 기술에 대한 이해를 높이는데 도움을 많이 됨. • **6월 25일 사전접수 진행한 〈스마트테크코리아〉 박람회 참여** : 본인의 관심분야에 대한 기업정보가 많지는 않았으나 전반적인 트렌드를 파악하는데 도움이 되었으며, 코엑스 다른 홀에서 진행되는 AI 채용박람회도 방문하여 간접적으로 기업 부스를 돌며 정보 확인. • **일경험 프로그램 신청** - 인턴형 사전교육 실시 및 참가신청서 작성 - 즉시지원 가능, 인턴 근무 후 정규직 전환 및 청년내일채움공제 지원가능 기업 선호 확인 - 현장에서 함께 서울권 13군데 기업 적합 직무 확인(IT시스템관리, IT기술지원) 및 내담자가 희망하는 1~3순위 기업 선정. - 일경험 운영기관 담당자와 유선 통화 후 1~2순위 기업 인턴 채용 TO 확인과 지원가능 확인. 1순위 기업 먼저 진행 요청. **〈활동 및 개입〉** - 집단상담 및 IT 박람회 참여에 대한 내담자 평가 확인과 적극적인 참여 노력을 지지하고 독려함. - 일경험 프로그램 사전교육과 신청서 작성 후 전산 등록처리 - 희망직종 참여가능 기업 13군데 탐색 후 내담자가 선호하는 1~3순위 기업 선정, 운영기관 담당자와 직접 연락하여 진행사항 확인 - 인턴이후 정규직 전환도 검토 되는 만큼 이력서 및 자기소개서 중요성을 안내하고, 컨설팅 진행 일정 협의

7 대면상담 (21-07-02)	**■ 이력서 및 자기소개서 컨설팅** - 증명사진 준비완료. 작성된 이력서 및 자기소개서 메일회신 받아 컨설팅 진행 (프로젝트 및 직무능력소개와 기본 입사지원서 양식 통합 필요) - **새로운 양식 제공 후 이력서, 자기소개서, 프로젝트 기술 6p.→3p. 축약** - **이력서**: 인적정보(생년월일/나이 추가), 병역사항(하사전역/보직/복무기간 추가), 자격증(취득년월일 추가), 교육사항(최근이력 상위기술, 훈련기관 및 대학 시절 수료한 이력 기술) - **자기소개서**: 작성된 자소서 항목 통합 후 재정리. 성장과정 및 성격의 단점 삭제, 항목별 작성 내용 방향과 기술방법, 핵심내용 중점적으로 컨설팅 1) 지원동기: 희망직종 네트워크 관리 직무를 수행하기 위한 노력과 현재 보유한 직무역량 측면으로 기술(훈련과정을 통해 학습된 기초지식, 미니 프로젝트 경험을 통해 응용, 실무 적용해봄으로써 기여도, 거래처 및 타 부서와의 다양한 소통능력 필요, 본인에게 적합한 핵심역량 기술) 2) 전공 및 주요경험: 정보통신 전공, 전공 및 흥미 있던 과목 기술, 교내 임베디드 교육 참여 및 학습된 내용을 기반으로 희망직종 분야에 유사점, 진로결정을 하게 된 계기 등 기술) 3) 성격, 직무의 강점: 성격을 기반으로 희망직종과 연관된 강점 2가지 두괄식 형태로 해당 강점의 근거를 제시, 마지막 인사이트(본인이 작성한 완벽성, 원만한 대인관계 등) 4) 입사 후 포부: 신입사원으로서 앞으로의 목표와 포부, 회사의 기여할 수 있는 점, 마음가짐과 태도 중요.(수습기간 동안 빠른 업무습득과 적응력, 맡은 역할의 책임감, 능동적 키워드, 자기개발과 미래지향적 목표, 전문가로 성장하기 위한 역할 등)
8 유선상담 (21-07-08)	**■ 일경험 프로그램 진행사항 확인** - 운영기관 담당자와 유선 통화 후 7월 16일 전까지 선발되어 근무가 이루어 질 수 있도록 진행사항 확인 진행 - 운영기관 담당자가 1순위 기업 담당자에게 인턴직 제안 및 진행사항에 대한 답 회신 요청 후 대기 중에 있음을 확인. 운영기관 담당자와 내담자 모두 진행사항에 대해 피드백 회신요청 드림. **■ 추가 자기소개서 컨설팅** - 1순위 기업 인턴직으로 지원하기 위해 제출할 입사지원서 필요. - 1차 컨설팅 된 입사지원서를 기반으로 자기소개서 추가 컨설팅 진행 - 일경험 인턴직으로 지원동기(전공 및 군대 전산/통신병 경험, 교육과 자격증 취득사항으로 자격요건 등 직무의 적합도를 높이기 위해 기술), 전공 및 경험사항(정보통신 전공 교육과 활동사항, 팀 과제, 졸업 작품 등 기술), 성격 직무의 강점(원만한 대인관계, 성실함 2가지로 기술), 입사 후 포부(신입으로서 갖춰야할 마음가짐과 태도, 역할로 3가지 기술) - 컨설팅 진행한 최종 본 메일 회신, 금일 오후 3시까지 운영기관을 통해 접수 진행 함. **〈활동 및 개입〉** - IAP 수립 후 2개월 이내에 인턴형 참여 가능해 빠르게 진행될 수 있도록 운영기관과 상시로 소통함. - 1순위 기업 인턴직에 맞춰 자기소개서 추가 컨설팅 진행 - 희망직종 분야 네트워크관리, 네트워크 보안엔지니어 구인정보를 제공(서울 구로, 금천구 지역, 신입, 경력무관, 네트워크관리사2급 소지 등)

9 유선상담 (21-07-09)	**■ 일경험 프로그램 선정** - 내담자가 희망한 1순위 기업 IT시스템관리 직무로 인턴형 최종 선발. - 7월 12일(월)부터 출근예정임을 확인 **〈활동 및 개입〉** - 인턴형 선발되어 출근이 결정되고 나니 긴장과 불안이 발생. 인턴기간을 모두 채운다면 좋겠지만. 우리의 가장 큰 목표는 희망하던 분야로 일을 해보는 것이 더 중요함을 상기시키며 원하면 언제든지 그만둘 수 있음을 안내하였고 최대한 마음을 편안하게 가져볼 수 있도록 지지와 격려함. - 또한 복장에 대한 걱정이 많아 입고 갈 옷차림을 사진으로 촬영하여 상담사와 공유, 단정하고 무난한 복장임을 확인해 주어 불안감을 낮춤. - 더불어 직장적응에 필요한 예절과 근무태도 등 안내함.
10 유선상담	**■ 3회차 취업활동계획 이행 점검 및 수당지급 신청** - 집단상담(청년층직업지도프로그램) - 이력서 및 자기소개서 컨설팅 - 일경험 인턴형 참여 (참여일수 5일, 출결 100%) - 단위기간 내 계획한 활동 이행 점검 및 3회차 구직촉진수당 신청 진행.
	■ 4~6회차 취업활동계획 이행 점검 및 수당 부지급 신청 • **4회차 취업활동계획 확인** - 7월 12일 인턴 출근 후 3일째부터 팀장, 차장, 부장 등 다양한 관리자급과 동행하며 외근 업무 수행. - 직무 특성상 대학병원, 대기업 및 공기업 등 거래처에 직접 나가 네트워크 장비 설치 및 철거, 유지보수 등의 업무를 실시. 현재는 동행하며 배우는 과정이지만 기본적으로 업무 강도가 있어 체력적으로 힘든 부분이 많음 - 현장 업무 외 팀장님이 별도로 과제를 부여해 회사 내 장비 및 업무 매뉴얼 숙지 등 부담감이 다소 있는 편 - 그러나 짧은 기간 내 굵직한 거래처와 업무 진행사항을 직접 볼 수 있고, 해당 장비, 업무에 필요한 내용 숙지 등의 과제로 많은 것을 배울 수 있어 만족해함 “ 출근한지 3일째부터 바로 외근 나가고 있어요. 제가 하는 역할은 많지 않은데 회사랑 거래하는 기업이 거의 대학병원, 공기업, 대기업이 많고 비싼 장비도 많이 있어 배울 것이 많을 것 같아요.” “ 오늘은 OO대학병원 갔는데 무거운 장비를 옮겨야하고 설치하거나 철거할 때 몸을 많이 써서 힘들어요. 날씨가 더 더워지면 많이 힘들 것 같아요.“ “ 외근 갈 때에는 이동거리가 있어서 차가 많이 막히면 퇴근도 늦어지는 날이 많을 것 같아요. 거기다 일 끝나고 나면 팀장님이 별도로 과제를 주시는데 업무 매뉴얼이나 장비 관련 자재에 대해 숙지하라고 하세요.” “ 체력적으로 너무 힘들긴 한데 도움이 많이 될 것 같아서 좋아요”

10 유선상담	• **5회차 취업활동계획 확인** - 8월 27일 회사 대표 코로나 확진으로 인해 전 사원 코로나 검사 실시 후 오후 조기 퇴근. 최종 결과 음성 확인 후 사원급은 전원 출근하여 근무 - 관리자급 일부 제외하고는 회사 업무 일정이 많아 정상 근무 운영하게 됨 - 최근에는 외근업무가 많이 줄었으며 랩실에서 장비 테스트 업무를 주로 담당하며 내근 업무 위주로 하고 있음 • **6회차 취업활동계획 확인** - 여전히 공기업 및 병원 등 거래처 장비세팅 및 설치 등으로 외근 업무가 다수 발생되고 있으며, 곧 창고 이전으로 인해 제품 재고관리 등 업무 지원하며 범위를 넓혀 서포트 하고 있음 - 일은 고되고 힘든 부분이 많지만, 회사가 보유하고 있는 거래처 및 장비가 좋고, 인턴에게 주어지는 것보다 좀 더 높은 역량이 요구되는 직무들을 수행할 수 있어 만족해함. - 3개월간 업무 수행하면서 회사의 조직문화, 대인관계, 업무에 대해 적응하면서 일하는데 자신감이 생김.
11 유선상담	■ **정규직 채용 확정, 취업성공** - 7월 12일부터 10월 11일까지 총 3개월 간 인턴근무 수료 - 10월 12일자로 최종 정규직 채용 확정됨. - 취업으로 취업지원 종료됨을 안내하고, 축하의 인사말을 전함. - 취업성공수당 지급대상이며, 청년내일채움공제 중복수혜 되지 않음을 안내.
상담 결과	• 서민금융진흥원(생활비지원), 정신건강복지센터(의료비지원) 복지 연계를 통해 경제적 어려움 해소. • 단기집단 및 집단상담 참여로 자신의 대한 이해를 높이고, 자신감 및 구직기술 향상. • 구직활동 및 취업경험 부족, 장기간 경력단절 되었던 내담자에게 직무능력 향상을 위해 일경험 프로그램 연계 • 내담자가 희망하는 기업 및 직무로 3개월간 인턴근무 제공과 직장적응 지원 • 3개월 인턴 수료 후 정규직 채용 확정. • 취업장애요인 분석을 통한 상담목표와 전략에 따라 이행 후 취업의 성공.

05 상담사례 자기평가

잘된점	• 충분한 공감과 경청, 격려와 지지를 통한 내담자와 라포형성, 상담목표 및 전략을 통해 취업장애 요인을 극복하고 취업성공에 이르기까지 내담자와의 신뢰관계 유지. • 장기간 심리·정서적 어려움이 있었으나 현재 충분히 잘 하고 있음을 긍정적인 응원의 메시지와 유선 및 문자, 카카오톡 등 방법으로 자주 소통하며 관심과 노력을 기울여 심리적 불안감을 낮춤. • 복지 연계를 통해 서민금융진흥원(생활비), 정신건강복지센터(의료비) 지원과 구직촉진수당, 일경험(인턴형) 급여 지급 등으로 경제적 어려움을 적극적으로 해소함. • 취업지원 프로그램(단기집단, 집단상담)을 활용해 자신감 및 구직기술 향상 • 자기주도적으로 취업활동 계획을 세울 수 있도록 하되 활동 이행시에는 상담사가 적극 개입하여 참여 독려와 목표한 결과를 얻을 수 있도록 지원 • 희망 직종으로 일경험을 제공하고 정규직 전환되어 취업 성공 이루는 과정을 통해 안정적인 일자리로의 취업과 경제적 자립으로 내담자 욕구가 해소됨.
미흡한점	• 수동적인 내담자에게 자기주도적인 활동 경험을 주기 위해 다양한 과제를 제시하고 이행사항을 확인하였으나 취업지원서비스 과정에 내담자의 욕구가 충분히 반영되고 해소되었는지에 대해 확인이 부족했음. • 일경험 참여 당시 어떤 업무를 수행하고 있는지에 대한 질문 위주로 적응 상황을 파악함. 회사 사람들과의 관계나 분위기, 친하게 지내는 동료 확인 등 회사 내 조직적합성 파악을 위한 질문을 제대로 하지 못한 점이 아쉬움.
개선사항	• 내담자의 니즈를 파악하는 부분에서 상담사 개인의 판단도 중요하지만 내담자의 선택지를 늘릴 수 있도록 다양한 워크 시트지, 검사를 활용하여 상담진행 필요. • 직업상담 이론적용을 기반으로 탄탄한 가설과 상담목표, 전략을 세울 수 있는 노력이 지속적으로 요구됨.

장려상

‘고용과 복지에 열정을 더하면?’

김 수 연 | 상주고용복지센터

사례유형 01 밀착상담, 고용-복지서비스 연계 등을 통한 취업장애요인 해소 사례

직업상담사례 요약

» **공공근로 형 일자리**에서 안주해 온 **60세 육체노동자**로 국민취업지원제도를 통해 취업의 장애물인 **채무와 가정의 양육문제**가 **복지기관 연계**로 해소되고 이와 함께 **양육 가능한 시간대의 일자리가 알선**되어 가정의 해체를 막고 취업에도 성공한 사례

01 내담자 기본사항

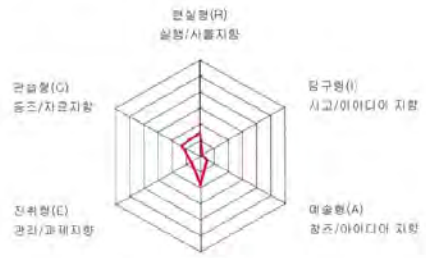
인적사항	성명	김철수 (가명)	성별	남
	연령	60세	학력	중졸
	참여유형	국취 1유형(요건심사형)	결혼	이혼 (약 25년 전)
	취업장애요인	• 직업적 요인 - 60세의 참여자는 주로 육체노동자로 단기간이나 일용 일자리에서 일을 해 옴. - 지난 10년간 1년에 3~4개월 기간제 도로공사 제설작업이나 지자체 공공근로 일을 해왔고, 기간이 종료되면 인력업체를 통하여 일용 일자리를 전전해 옴. - 농촌지역 특성상 일 할 기회가 많지 않아 늘 카드로 생활비를 보충하고 돈이 생기면 갚아오면서 살아 옴. - 이로 인해 과거에는 신용불량자가 되기도 하였고, 회생 이후에도 이러한 패턴을 반복해 오고 있음. - 작년부터는 공공근로도, 도로공사 제설업무도 나이 때문에 모두 떨어지고 코로나19로 인해 일용 일자리도 주어지지 않아 생활비 충당을 다시 카드로 돌려 막으며 현재 빚이 1,000만 원을 넘어서고 있음.		

<table>
<tr><td rowspan="2">인적사항</td><td>취업장애요인</td><td colspan="4">- 어떤 일이든 해야 하고 급한 데 나이 때문에 받아주는 데가 없다고 함.

• 정서적 요인
- 카드 대출로 생활을 하면서도 이에 익숙하여 크게 걱정스러운 모습은 보이지 않음.
- 본인의 장기 실직으로 인해 빚이 계속 늘어 곧 신용불량자가 될 수 있는 상황임에도 청년층인 자녀가 일하지 않고 집에만 있는 것에 대해 불만을 표현하지 않고 자신이 혼자 책임지려는 태도를 보임.
- 참여자는 일반적인 사람들과는 다른 생활/경제적 사고의 양상을 보이고 있음.

• 환경적 요인
- 남편과 별거 중인 30세 자녀와 자녀가 낳은 6세 손녀와 함께 사는 3인 가구.
- 자녀는 4년제 ○○학과를 나왔으나 현재 일을 하지 않고 있음.
- 손녀는 유치원에 보내고 있음.
- 약 25년 전 이혼한 전 처는 다른 지역에 홀로 살고 있으며, 자녀는 왕래를 해왔다고 함.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">환경</td><td>가족사항</td><td colspan="4">자녀(30세), 손녀(6세).</td></tr>
<tr><td>경제적 상황</td><td colspan="4">임대아파트 거주, 카드빚 1,000만원.</td></tr>
<tr><td>기타 사항</td><td colspan="4">• 사위(연락 두절).
• 1년 이상 장기 실직의 배경 : 60세 나이로 인해 기존 공공근로 형 일자리에서도 탈락되었고 코로나19로 인해 일용 일자리도 구하기 어려워짐.</td></tr>
<tr><td rowspan="4">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">무슨 일이든 최저시급 182만 원 정도. (청소, 방역, 경비원 등)</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">1년</td></tr>
<tr><td rowspan="3">경력</td><td>직장 종류(직장명)</td><td>근무 기간</td><td>직무 내용</td><td>퇴사(이직) 이유</td></tr>
<tr><td>한국도로공사</td><td>매년 4개월 (10년)</td><td>제설업무</td><td>기간만료</td></tr>
<tr><td>시청</td><td>매년 4개월 (10년)</td><td>공공근로</td><td>기간만료</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="4">운전면허 보통 1종</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사	직업 선호도 검사 단축형(S형) 검사 결과 : SR 형(사회현실형)
검사결과	직업흥미검사 결과 님의 대표 흥미 코드는 SR입니다.  ○ 직업 흥미 유형별 점수
검사해석	• SR형 (사회현실형) – 직업 선호도 검사 결과, 참여자의 흥미 프로파일은 사회형, 현실형, 관습형 순으로 흥미를 보이고 있으나 전반적으로 매우 작은 크기의 치우침이 없는 형태로 흥미의 분화 발달이 잘 되어 있지 않음. 또한, 표준점수가 모두 50점 미만으로 의미 있는 점수로 볼 수 없음. – 과거 성장과정과 인생의 여정 속에서 다양한 교육 · 훈련 · 활동의 기회가 부족했던 취업 취약계층의 특성에 의한 결과로 보여짐. – 이와 같이 흥미에 대한 정체성이 형성되어 있지 않은 참여자의 경우, 홀랜드 이론의 적용은 제한적임.

구 분	현실형	탐구형	예술형	사회형	진취형	관습형
원 점 수	9	1	3	11	4	5
표준점수	48	41	43	47	38	44

* 원점수는 스스로가 중아하거나 싫어한다고 주관적으로 여기는 흥미 성노입니다.
* 표준점수는 타인과 비교하였을 때의 흥미수준을 말하며 보조적으로 활용할 수 있습니다.

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주 호소 문제	**"나이가 많아 취업이 안되요. 공공근로도 다 떨어지고 카드빚으로 삽니다. 일자리는 급한데 이제 손녀까지 제가 돌봐야 해서 큰일이네요!"**
심리적 요인	• 혼자 살면서 특별한 기술 없이 공공근로 형의 일자리에서 안주하며 살아오다 별거 중인 출가한 자녀가 손녀를 데리고 집으로 오면서 함께 살게 됨. 이에 더하여 참여자의 실업 상태가 장기화되자 카드빚으로 생활비를 쓰고 있어 일자리가 시급함. • 최근 자녀가 이혼을 결정하면서 손녀를 보육원에 보내고 집을 나가겠다고 하자, 집을 나간 자녀에게 더 큰 문제가 생길 것 같아 집에 붙들어 두고 손녀를 자신이 키우겠다고 선언함. • 자식을 보육원에 보낸다는 자녀에 대한 인간적 실망과 분노가 생기고, 60세의 참여자가 손녀를 직접 양육하게 되면서 감당이 안되 극심한 스트레스를 호소하며 죽고 싶다고 말하고 있음.
환경적 요인	• 30세의 이혼 예정인 자녀와 6세 외손녀로 이루어진 3인 가구. • 실업 상태가 1년 이상 지속되면서 생활비로 충당해 온 카드빚이 1,000만 원을 넘어서고 있으며 곧 신용불량자가 될 수 있음. • 코로나19로 인해 경기가 위축되면서 일용 일자리도 구하기 어려움.
직업적 요인	• 공공근로나 도로공사 제설업무 등 육체노동자로 기간제 일자리를 전전해 오던 참여자는 나이가 60세가 되자 이조차 모두 탈락되고, 코로나19로 인해 일용 일자리도 구하기 어려워짐. 어떤 일이든 해야 하고 채무로 인해 다급한 상황이지만 나이 때문에 받아주는 데가 없음. • 이에 더하여 손녀를 유치원에 통원시키는 시간 때문에 근로시간 대가 맞는 일자리를 구하기 어려워 취업을 포기하고 자포자기 상태에 놓임.
구직자 종합 분석	• 참여자는 청년기에 자신의 정체성을 고려한 직업을 선택하지 못하였고, 지속적 자기 계발을 통한 직업적 역량도 개발하지 못함. 이후 중장년기의 직업적 안정기와 확립기를 경험하지 못한 채 60세의 장년기 후반에 접어듦. • 직업적 전문성을 확립하지 못한 참여자는 다시 아버지와 할아버지로서의 생애 역할을 감당해야 하는 생활 장면에 처하여 심각한 생계의 불안정성을 보임. • 채무 관리가 필요하며 이에 대한 태도의 변화도 필요해 보임. 빠른 취업과 복지지원으로 신용불량자로 되는 것을 막는 것이 시급함. • 과거 부모의 이혼으로 불안정한 성장기를 보낸 자녀의 사고방식과 감정에 대한 부모로서의 직면과 이해가 필요함. 자녀를 이해함으로써 참여자의 분노 감정과 자살 사고를 낮추도록 돕는 것이 필요함. • 손녀를 60세 남성이 갑자기 양육하는 데에는 양육 돌봄 전문가들의 지도와 협력이 절대적으로 필요함. 혼자 모든 것을 책임지려고 하는 참여자의 가부장적 인식의 변화도 필요함. • 손녀에 대한 양육 돌봄이 안정되어야 취업 시에도 근로 지속 가능성을 높일 수 있음.

상담 목표 및 전략	• **진로상담 이론의 적용 : 수퍼의 전 생애적 발달이론** - 수퍼는 진로 의사결정을 하나의 사건으로 보기 보다 개인의 생애 속에서 점진적으로 발달해 나가는 과정으로 보고 있음. 각자의 생활 장면에서의 생애 역할과 과업에 대한 통찰을 통하여 현실에 반하는 자아개념의 내용을 검토하고 일에서의 성공, 사회적 기여, 개인적 만족으로 이끄는 진로 선택을 도울 수 있다고 함. - 참여자는 청년기에 자신의 정체성을 고려하여 직업을 탐색하고 선택, 입직할 기회를 얻지 못한 채 가정을 이루게 되면서 남편과 부모라는 생애 역할을 감당해야 했고 쉽게 주어지는 생계형 작은 돈벌이로 전전하면서 안주해 온 것으로 보임. - 자신의 정체성을 고려한 직업을 선택하고 지속적 자기 계발을 통하여 직업적 역량을 개발하면서 중장년기를 거쳐 직업적 안정기와 확립기를 경험하지 못한 채 60세의 장년기 후반으로 접어든 참여자는 이처럼 직업적 전문성을 확립하지 못한 채 다시 아버지로서, 할아버지로서의 생애 역할을 감당해야 하는 생활 장면을 맞이하여 심각한 생계의 불안정을 갖게 되었다고 추론됨. - 현재의 참여자가 자기 삶을 건강하게 유지하기 위해서는 이러한 여러 가지 역할을 동시에 수행할 수 있어야 하고, 이러한 자신의 생애 역할을 감당할 수 있는 현실적 일자리를 탐색할 수 있도록 해야 함. • **자녀와의 관계 변화 : 가족 상담** - 부친의 가치관과 자녀의 가치관의 충돌로 인한 소통단절과 자살사고에 대한 개입이 필요함. - 불안정한 유년기 아동기 청소년기를 보낸 자녀가 가진 가치관과 사고방식, 감정에 대한 이해를 통해서 참여자의 분노 감정과 자살 사고의 변화를 도모. • **장애물 제거 : 고용 복지 서비스 연계** - 손녀 양육 지원, 채무 관리, 경제적 지원 등을 위해 복지 프로그램을 연계. - 참여자의 특성, 나이, 오후 4시까지의 근로시간, 코로나19로 인한 일자리 감소 등의 여건을 고려할 때, 참여자 맞춤형 일자리에 대한 신속한 정보수집을 위해 고용서비스 담당자들과 협업. • **목표 설정** 1. 참여자의 흥미 및 적응 가능성을 고려한 직업 선택을 돕는다. 2. 손녀 양육이 가능한 근로시간 대의 일자리를 찾는다. 3. 손녀 양육과 근로를 병행할 수 있도록 돕는다. 4. 신용불량자가 되지 않도록 관리가 필요하다. • **전략 수립** 1. 복지서비스 연계로 경제적 지원, 채무 관리, 손녀 양육을 지원한다. 2. 고용서비스 연계로 참여자 맞춤형 일자리에 대한 정보를 수집한다. 3. 가족상담으로 자녀와의 소통과 관계의 변화를 도모한다. 4. 금융상담으로 채무를 바라보는 태도의 변화를 도모한다.

04 상담개입 과정 및 회기 요약

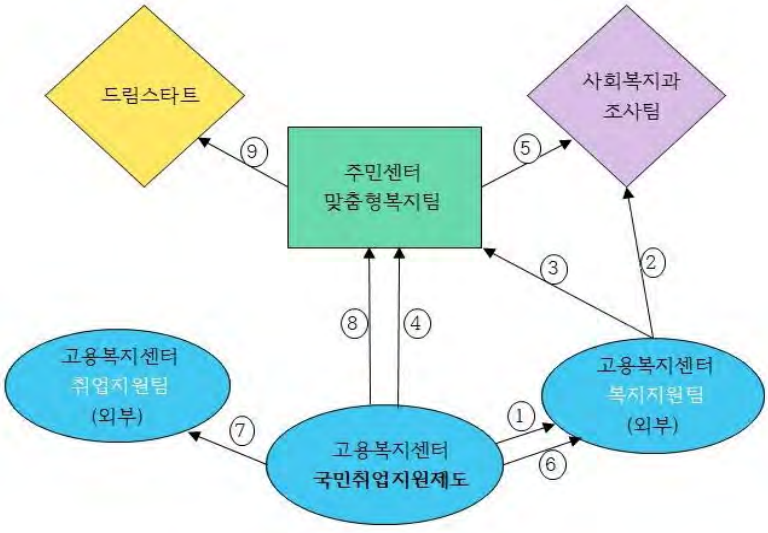
전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 7회 / 유선 5회
진행기간	3개월

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1 (방문) 2021.02.15	• **초기상담** - 30세 자녀(무직), 6세 손녀(유치원)와 함께 3인 가구. - 임대아파트 거주. - 농촌지역에서 태어났지만 농업일을 하지 않고 주로 단순 노무 일을 해 옴. 10여년간 도로공사 제설업무(3개월)와 지자체 공공근로(4개월) 등 주로 기간제로 일하며 기간 만료 시에는 일용근로자로 이일 저일 생기는 대로 해 옴. - 이에 부족한 생활비는 매번 카드빚으로 쓰다가 취업하면 갚아나가는 패턴이 반복됨. 나이가 60세가 되자 이 일자리 마저도 모두 탈락되면서 실직 상태가 1년이 넘어가고 카드빚이 1,000만 원에 이르고 계속 늘어갈 예정. - 참여자는 과거 신용불량자로 고생을 해서 카드빚은 변제 후 다시 쓰는 형태였는데 실업 상태가 길어지자 채무 규모가 커져 일자리가 시급함. - 자녀가 ○○학과를 나왔는데 가정의 경제적 어려움을 해결하기 위해 함께 취업을 위해 노력하시도록 권유하고, 고용센터에 방문하거나 국민취업지원제도를 신청하시도록 말씀 드림. - 참여자는 한쪽 시력이 나쁘고 컴퓨터를 전혀 사용하지 못함. 구직기술 및 구인 정보제공 등 지원이 필요함.
2 (방문) 2021.03.10.	• **직업심리검사 실시 및 해석** - 직업 선호도 검사: SR형 (사회현실형) 전반적으로는 매우 낮은 점수를 보이고 한쪽에 치우져 있지 않아 취업 취약계층의 과거 환경적 요인에 기인한 것으로 볼 수 있으나, 대부분 표준점수 50점 미만으로 의미없는 점수라고 판단됨. • **취업활동계획 수립** - 단순 종사원이나 방역, 청소직 등으로 취업활동계획 수립. - 내일을 위한 약속 서명. • **1회차 구직촉진수당 신청** - 50만원 지급. • **2회차 취업활동계획 및 수당신청 안내** - 다음 회차 구직촉진수당 신청을 위한 취업활동계획에 따른 구직활동 방법과 증빙서류 제출을 설명해 드렸으나 이해가 어려울 듯하여 자녀가 도와주시도록 고용센터를 함께 방문하거나

2 (방문) 2021.03.10	유선으로 담당자에게 전화하시도록 말씀 드림. 또한, 자녀도 함께 취업상담을 위해 고용센터에 방문하거나 국민취업지원제도를 신청하도록 재차 안내함.
3 (유선) 2021.04.06	• **2회차 수당신청 1주일 전 구직활동 이행여부 확인** - 구직활동 아직 못하셨다고 함. - 구직활동하셔야 수당신청이 가능하고 필요한 증빙서류도 재차 말씀드림. - 자녀분이 옆에서 도와드릴 수 있으니 상담원과 통화할 수 있도록 해달라고 말씀 드림.
4 (유선) 2021.04.12	• **2회차 구직촉진수당 신청일에 방문하지 않음** - 외손녀를 돌보느라 구직활동을 못 하셨다고 하며, 수당 신청을 못 하심. - 자녀가 ○○농장에서 일하게 되어 손녀를 자신이 돌봐야 한다고 함. - 아침 8시부터 오후 4시 30분까지 어린이집에 보내고 있음. - 시간이 애매해서 이 시간대에 근로 가능한 일자리가 없어 여전히 카드 빚으로 생활하고 있다고 함. - 자녀는 곧 이혼 예정이고 자녀와 사위 둘 다 아이를 키우지 않겠다고 함. - 도저히 보육원에 보낼 수 없어 자신이 키우려고 함. - 경제적 어려움과 외손녀 양육 부담, 돌봄서비스 등 복지상담이 시급하다고 판단되어 고용센터 복지지원팀으로 연계. 내일로 방문상담 일정 잡음.
5 (방문) 2021.04.13	• **취업지원 프로그램 참여 (복지상담)** - 센터 내 복지지원팀 상담. - 상담결과 : 긴급복지지원 신청, 주민센터 맞춤형복지 팀 연계. - 주민센터 맞춤형 복지팀과 방문상담 일정 잡음.
6 (방문) 2021.04.20.	• 구직활동지원 프로그램 참여 (이력서 컨설팅) - 이력서 작성 지원. • **취업지원 프로그램(복지상담) 미이행** - 지난주 주민센터 맞춤형복지팀 상담 가지 않았다고 함. - 복지상담 가는 게 처음이라 발걸음이 떨어지지 않는 듯하고 어찌할 바를 몰라 함. 아이 아빠와 엄마 그리고 사돈 식구들까지 아이를 나 몰라라 하는 것에 분노를 나타내시며, 아이 때문에 일도 못 하고 카드 대출로 돌려막으며 생활비가 없어 200만 원 받고 트럭까지 팔기로 했다고 함. - 보육원에 보내려 하는 자녀를 이해할 수 없어 인간이 아니라고 하면서 분노를 표출함. 아이 부모가 나중에 어떤 식으로든 아이를 키우는 자신에게 까지 해코지할 수 있어 양육권을 자신이 아예 받아내야 겠다고도 함. - 이와 함께 손녀 키우기가 너무 힘들어 딱 죽고 싶다고 함. 어떻게 키워야 할지 자신이 자랄 때와 지금은 너무 환경이 다르고 아이가 너무 똑똑해 자신이 어떻게 해야 할 지를 모르겠다고 호소함. • **가족상담 : 자녀에 대한 분노 감정과 자살 사고에 대한 개입** - 자녀가 4세 때 자신이 이혼하여 자녀는 아빠와 엄마 사이를 왔다 갔다 하며 양육되었다고 함. 자녀는 매우 내성적이며, 다행히 한 달 전부터 ○○농장에서 일하게 되어 돈을 모아 집을 나가려고 함. 당장에라도 나가겠다고 하는 걸 아무것도 없이 나가면 더 문제가 생길 것 같아 자신이 붙들어

6 (방문) 2021.04.20	두고 돈이라도 어느 정도 모아서 1~2년 후에 나가라고 했다고 함. - 자녀는 아이를 보육원에 보내려고 했으나 자신이 강력하게 반대하였고 자신이 키우겠다고 하기는 했지만 실상 현실에서의 손녀 양육이 너무 힘들어서 극심한 스트레스를 호소함. 옛날과 다른 아이의 여러 가지 요구에 다 해 줄 수도 없고 이해도 가지 않는다고 함. - 혼자서 모든 것을 해결 할 수도 없고, 해결해서도 안된다고 말씀드리고, 국가에서 마련해 놓은 복지 및 양육 서비스에 대한 정보를 알려 드림. 이러한 전문가들과 함께 많은 부분 도움을 받을 수 있다고 위로해 드림. - 자녀의 태도를 도저히 이해할 수가 없고 후에 아이를 볼모로 자신에게 해코지할까 걱정되어 양육권을 아예 갖고 싶다고도 함. 분노와 불안, 두려움이 심해져 이젠 자녀도 믿을 수 없다고 함. - 자녀의 성장과정을 이해시키고 건강한 가정 안에서 자라지 못한 채 이리저리 보내져 자라 온 과거 4세 아이의 마음을 생각해 보시도록 함. 자녀의 마음을 이해하시고 서서히 변화되고 성숙할 수 있도록 시간이 필요하다고 설득. 전문가분들의 도움과 협력으로 손녀를 잘 키우시다 보면 자녀도 마음의 변화가 있을 것이라고 위로를 드림. 자녀도 심리 치유가 필요한 사람임을 말씀드림. - 참여자는 자신이 열심히 일해서 4년제 대학교 학비를 다 대주었다고 열변을 토하시다가 부모의 이혼으로 인한 자녀의 마음에 대해 처음 생각해 보는 시간을 가지면서 화난 표정에서 다소 멍한 눈으로 한참을 생각하다 차분해져 돌아 감. • **내일 주민센터 맞춤형복지팀으로 함께 방문하기로 함**
7 (방문) 2021.04.21.	• **주민센터 맞춤형복지팀 상담 동행** - 주민센터 방문하여 맞춤형 복지팀장과 함께 상담. - 참여자의 상황이 위기 상황임을 사전에 유선으로 통화함. ○ 카드빚으로 생활하고 있어 곧 신용불량자가 될 수 있음. - 손녀는 과거 제대로 된 양육 돌봄을 받지 못한 채 체중이 심각하게 미달된 상태로 참여자의 집에 왔었고, 현재 손녀는 엄마 아빠와 살고 싶지 않고 할아버지와 살고 싶다고 말을 하고 있음. - 자녀는 함께 살면서도 자신의 아이가 없는 것처럼 집에서 행동한다고 함. 이는 매우 위험한 환경에 손녀가 노출되어 있으며, 자녀 역시 가출하는 것을 부친이 잡아 놓고 있는 형편임을 설명함. (답변) 최근 자녀의 농장 취업으로 소득이 있기 때문에 조손가정 신청이 불가하고 수급자 신청도 불가. 아이 양육지원을 위한 드림스타트 및 아이돌봄서비스 신청을 위해 차상위 자격이라도 필요하나 모두 자녀 때문에 불가. ○ 자녀는 생활비를 전혀 주지 않고 있으며 모아서 집을 나갈 예정임. - 자녀에 대한 이해를 도우려고 과거 자녀의 성장 과정을 말씀 드림. - 부친 역시 자녀의 돈을 받을 생각이 전혀 없고 자신이 벌고자 하나 손녀 양육 때문에 적절한 일자리를 구할 수 없음. 오후 4시에 끝나는 일이 없는 상황임을 호소. (답변) 차상위자활 및 차상위계층 확인 신청. 보장 결정 후 드림스타트 신청 가능. 단, 함께 사는 자녀가 아직 이혼 전이고 이혼 후에도 부친과 함께 살고 있으면 기초생활수급 및 차상위, 모자가정 신청이 불가.

7 (방문) 2021.04.21	○ 현재 아이의 엄마가 함께 살고 있으면서도 눈도 마주치지 않는 심각한 문제가 있으며 참여자가 손녀 양육 때문에 일을 할 수 없고 카드빚으로 돌려막으며 살고 있으며 손녀 양육 자체가 너무 힘들어 죽고 싶다는 호소를 하고 있어 위기가구임을 다시 한번 강조하며 도움과 협력을 요청함. • **오후 주민센터 맞춤형복지 팀장으로부터의 전화** - 자녀의 사실이혼 서류 추가제출 시 긴급복지, 차상위자활, 드림스타트, 아이돌봄서비스 등 신청 가능성 있음을 전달 받음. - 참여자가 자녀에게 이야기해서 사실 이혼 서류를 준비해 보겠다고 함.
8 (방문) 2021.05.07	• **손녀와 함께 센터 방문** - 보슬비가 살짝 뿌리는 다소 추운 날 갑자기 센터로 손녀와 함께 방문하심. - 트럭을 팔아 자전거 뒤에 태우고 오심. 손녀가 밥을 먹도록 이야기를 좀 해달라고 부탁하심. - “아이가 밥을 안 먹어요. 내 말은 안 들어서요. 선생님이 이야기 좀 해주세요. “ - 아이는 매우 마르고 작은 체격에 몸이 차고 바들바들 떨고 있고, 너무 얇은 옷을 입고 있음. - ”옷을 따뜻하게 입혀 주세요. 어르신은 몸에 열이 많으셔서 괜찮으시지만, 아이는 이렇게 몸이 차서 떨고 있잖아요.“ - ”아이고 그런 줄 몰랐어요. 따뜻하게 입혀야 하겠구먼요!“ 아이를 데리고 다녀도 눈치를 채지 못하신 듯 함. - 아이와 눈높이를 맞추고 센터 긴 의자에 앉아 잠시 대화를 나눔. - 자신에 대한 할아버지의 사랑을 말해 주고, 할아버지가 챙겨 주시는 밥을 꼭꼭 씹어서 잘 먹어야 키도 크고 아프지 않고 건강하게 클 수 있다고 대화를 나눔. 아이는 총명하고 매우 예쁘게 생겼고 빠르게 이해를 하는 듯함. 밥을 잘 먹겠다고 약속을 하고 돌아감.
9 (방문) 2021.05.11	• **(유선) 일자리 상담을 위해 센터 방문하시도록 함** • **일자리 발굴1 : 센터 복지지원팀(자치단체)** - 센터 복지지원팀 담당자에게 연계, 차상위자활 및 자활근로 상담. - 조사기간을 거치므로 한 달가량 소요되며, 사업단 근로시간 역시 오전 9시~오후 6시이며, 사업단 배치 이전 Gateway과정이 월 6회로 급여가 30만원 미만으로 매우 낮은 수준임. • **일자리 발굴2 : 센터 취업지원팀(자치단체)** - 센터 취업지원팀 담당자에게 연계, 일자리 상담. - 단순 노무로 4시 30분 이전 퇴근 가능한 일자리 정보 문의. - 최근 올라온 환경부 자원관리도우미 오전 9시부터 오후 4시 추천하여, 입사 지원서류 등 안내하고 내일 시청 환경과 담당자에게 직접 제출하시고 수당 신청 시 필요한 구직활동내역서에 접수 담당자 서명을 받아오시도록 안내하고 유사시 국민취업지원제도 상담원의 명함을 드리시도록 말씀 드림
10 (유선) 2021.05.13.	• **입사지원 접수 : 시청 환경과 채용담당자** - 참여자가 입사지원 서류를 접수하면서 구직활동내역서에 접수 담당자의 서명을 요구하자 상담원 명함을 보고 전화를 함.

10 (유선) 2021.05.13	- 국민취업지원제도 프로그램 및 구직활동 이행에 대한 설명과 함께 참여자가 온순하고 착실해서 본 일자리에 지원하시도록 하였다고 말씀 드림. 담당자가 구직등록 6개월 이상의 경우 가산점이 있다고 하여 팩스로 구직등록 확인증 전송.
11 (유선) 2021.05.21	• **합격자 명단 발표 : 취업 확정** - 참여자와 통화. 매우 기뻐하며 외손녀가 유치원에서 돌아오는 시간과 딱 맞아서 좋다고 감사함을 표함. 단지, 손녀 생활지도 등이 너무 힘들다고 상담원에게 돈을 드릴 테니 계속 상담해 달라고 요청하심. 드림스타트 다시 요청하기로 함. • **고용 복지 연계 : 드림스타트** - 주민센터 맞춤형복지 팀장과 통화. - 취업이 되어 5월 24일부터 근로하게 되었음을 전달하고 손녀를 잘 양육하기 위해 전문가분들의 도움을 요청하고 있다고 드림스타트 연계 재요청. - 수급자 또는 차상위층 대상이므로 현재는 불가하다고 하여 과거 체벌과 방임이 의심되는 심각한 체중미달의 아동이었고 현재 발달과정에서 개입이 시급한 위기가구임을 강력히 주장하며, 할아버지가 취업상태를 잘 유지하기 위해서는 손녀의 양육 돌봄이 안정되어야 함을 강조하며 협력을 다시 한번 요청. - 위기가구로 다시 신청해보겠다고 함. - 차상위계층 확인도 검토해 주시도록 재차 요청. - 조사담당자에게 다시 알아보겠다고 함. • **드림스타트 담당자의 가정방문** - 드림스타트 담당자가 오후 가정방문 하여 할아버지와 손녀를 만났고 서비스 지원을 결정하였다고 함.  - 고용-복지 연계 흐름도 -

12 (유선) 2021.05.27	• **고용보험 취득 및 직업적응 모니터링** - 3회차 구직촉진수당 신청 이후 국민취업지원제도 종료 및 사후관리 예정. - 6개월 기간제, 주5일, 오전 9시~오후 4시, 월 약 160만 원. - 취업성공수당 1회 50만원 신청 가능. - 주민센터 중심 해당동 자원분류 정리 일을 팀을 이루어 잘하고 있다고 함. - 드림스타트 선생님들로부터 손녀 양육과 생활지도 등 하나부터 열까지 다 배우는 자세로 협력하시도록 당부. - 자치단체 한시적 생계지원 110만원 받음. - 2회차 구직촉진수당 50만원 받음. - 3회차 구직촉진수당 50만원 지급 예정. - 트럭 처분하여 200만원 받음. - 카드빚을 일부 갚으며 마음이 가벼워 짐. - 상담으로 자녀를 이해하게 되면서 분노가 없어지고 부모로서 자신의 부족했던 부분을 인정하고 이제는 집에서도 대화도 하면서 잘 지내고 있다고 함. - 자녀는 이혼으로 정리가 되었고 농장에 잘 다니고 있다고 함.
상담결과	• **채무와 가정의 양육문제라는 취업의 장애물을 복지 서비스 연계로 해소.** **양육 가능한 시간대의 일자리를 찾기 위해 센터 내 협업기관과 연계를 통한 알선.** **1. 채무 변제 및 채무에 대한 태도의 변화.** - 한시적 생계지원 연계로 110만원이 지급되고 구직촉진수당이 총 3회 150만원 지급됨으로써 채무 일부를 변제하고, 취업 이후에도 급여의 일부를 모아 지속해서 갚아 나가고 있음. - 앞으로는 빚 없이 살겠다고 결심하는 계기가 됨. **2. 가정의 해체를 막고 양육 가능한 시간대의 일자리 알선.** - 보육원에 보내지 않고 6세 손녀를 직접 양육할 수 있도록 드림스타트 복지서비스가 연계되었고, 이와 동시에 고용센터내 협업기관들과 연계하여 손녀양육 가능한 시간대의 일자리를 찾는 데에 성공함. **3. 양육지원을 통해 취업 후 근로지속 환경 조성.** - 드림스타트 지원을 통하여 안정적 양육환경이 조성되었고, 이로인해 취업 이후 5개월이 지난 현재까지 근로가 지속되고 있음. **4. 자기효능감 증진.** - 참여자가 잘 해낼 수 있는 일자리 알선으로 취업 이후에도 상사나 동료들로부터 인정을 받아 스스로도 만족하고 자기효능감이 증진됨. - 참여자는 오전 8시, 손녀를 유치원에 보내고 자전거를 타고 근무지로 향하여 동료들과 함께 오후 4시까지 땀 흘려 일하고 있다. 무더위에 동료들과 4인 1조로 지역의 재활용 자원을 정확하게 분류하는 일은 전혀 쉽지 않지만, 참여자의 얼굴에는 늘 미소가 피어 있다. 그토록 바라던 일을 할 수 있게 됐고, 손녀를 바르게 키울 수 있는 원동력을 얻었기 때문이다. - “이젠 빚 다 갚고 깨끗하게 살아가려고요”. 취업 이후에는 빚도 계속 갚아 나가고 있다. 빚을 대하는 참여자의 태도도 바뀌었다.

상담결과	- 친형제들이나 주변 지인들에게도 자존심 때문에 자신과 가정의 어려움을 내색하지 않고 살아온 참여자는 모든 건 다 자신이 책임져야 한다는 가부장적 사고방식에서 벗어나 현실을 직면하고 자녀와 손녀를 위해 자신의 부족한 부분을 인정하고 배워 나가면서 좋은 아빠, 좋은 할아버지가 되기 위해 노력하고 있다. - 자신의 가정을 위해 도와주는 여러 사람의 노력과 정성에 어느덧 죽고 싶다는 말은 사라지고 손녀 자랑과 감사하다는 말을 늘 입에 달고 사신다.

05 상담사례 자기평가

잘된점	• 초기상담 이후 60세 참여자의 연령적·직업적 특성과 농촌지역의 제한된 노동시장 수요를 고려하여 취업활동 계획을 수립하였고, 지속적인 밀착상담을 통하여 채무와 가정의 양육 문제가 취업의 커다란 장애물이 되고 있음을 파악하여 이의 해소를 위한 대상자 맞춤형 고용-복지 연계 전략을 수립하였다. • 신속하게 복지서비스와 고용서비스를 순차적으로 연계함으로써 복합적 장애물을 하나씩 제거하고, 동시에 현재의 참여자에게 꼭 필요한 일자리를 찾는 데에도 성공하여 가정의 해체를 막고 취업에 이를 수 있도록 하였다. • 고용과 복지의 촘촘한 안전망을 통하여 한 가정에 대한 동시 복합적 캐어가 가능하였다. • 상담원 역시 진행 과정에서 벽에 부딪혔지만, 포기하지 않고 진정성 있는 호소로 복지 담당자들의 협력을 이끌어 내었다.
미흡한점	• 구직활동이 불가능했던 참여자 가정의 문제에 대한 파악이 좀 더 빨랐다면 2회차 수당 지급도 가능했을 것으로 판단된다. 당시 초반 참여자가 많아 IAP 수립 전 상담도 2회로 단축 진행되어 행정상의 아쉬움이 남는다.
개선사항	• 국민취업지원제도의 고용과 복지 서비스를 통하여 참여자 개인뿐만 아니라 참여자가 속해있는 가정까지 변화가 가능하다는 사례를 경험하게 되었다. • 개인이 속해 있는 복합적 환경까지 아우를 수 있는 포괄적이며 체계적인 서비스가 제공되고, 상담원들이 지치지 않고 꺼지지 않는 열정을 가질 수 있는 환경이 조성되기를 기대한다.

장려상

취업응급상황 발생! 북한이탈주민 OOO씨의 취업골든타임을 사수하라!

김 은 영 | 경산고용복지플러스센터

사례유형 01 밀착상담, 고용-복지서비스 연계 등을 통한 취업장애요인 해소 사례

직업상담사례 요약

» 업무능력 부족, 40대의 적지 않은 연령대, 경제적인 어려움과 낮은 자존감을 가진 장기간 미취업 탈북자에게 국민취업지원제도를 통해 취업 지원, 정서적 지원, 복지 연계, 생계 안정(최대 월 50만원*6개월)을 지원받아 북한이탈주민이라는 편견을 딛고 정규직 요양보호사로 취업에 성공

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	○○○	성별	여
	연령	만45세	학력	북한 OO학교
	참여유형	1유형 요건심사형	결혼	한국 입국 전 : 기혼 한국 입국 후 : 가족없이 혼자 탈북
	취업장애요인	• **정서적 요인** - 북한에서 결혼 후 20**년 혼자 탈북하였음. 혈혈단신으로 낯선 한국(남한)에 정착한 지 몇 년이 지났지만 잘 적응하지 못한 채 이방인처럼 살아가고 있음. 편견과 외로움, 낮은 자존감으로 생활 중임. 긍정적인 마음과 자신감을 가지도록 변화가 필요함. • **직업적 요인** - 북한이탈주민의 특성상 북한말투와 업무능력 부족, 취업경험 부족, 연령대 등이 취업장벽으로 보임. • **환경적 요인** - 북한이탈주민 채용에 있어 사회적 편견으로 인한 취업의 문턱이 매우 높음. 그와 맞물려 실직 기간이 길어지다 보니 경제적 수입(소득)은 0원임. 최대한 빠른 기간 내에 요양보호사로 취업하여 경제적 문제 해결 필요함.		

<table>
<tr><td rowspan="3">환경</td><td>가족사항</td><td colspan="4">1인 가구(본인)</td></tr>
<tr><td>경제적 상황</td><td colspan="4">2019년까지 기초생활수급자였고, 그 이후 OO시 긴급생계지원비로 생활 중에 국민취업지원제도 1유형 선발됨. 경제 수입은 0원으로 매우 열악한 상황임.</td></tr>
<tr><td>기타 사항</td><td colspan="4">북한이탈주민(취약계층)</td></tr>
<tr><td rowspan="6">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">• 희망직종: 요양원(시설) 요양보호사
• 근무조건: 정규직, 월급 200만원, 주5일 근무</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">1년</td></tr>
<tr><td rowspan="4">경력</td><td>직장종류(직장명)</td><td>근무기간</td><td>직무내용</td><td>퇴사(이직)이유</td></tr>
<tr><td>OOO(주)</td><td>19.09.18-20.01.30</td><td>자동차부품 조립원</td><td>개인사정</td></tr>
<tr><td>OO시 자활센터</td><td>19.03.11-19.03.26</td><td>농산물 분류 단순직</td><td>개인사정</td></tr>
<tr><td>OOO산업</td><td>18.02.20-18.10.29</td><td>섬유가공조작생산직</td><td>개인사정</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="4">전산응용기계제도기능사, 전산회계 1급, 요양보호사(국민취업지원제도 참여 중 올해 4월 취득)</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="4">• 북한에서 학창시절 공부를 잘하였고 이해력이 빠른 편이었기에 한국어 역시 읽고 쓰기가 능숙하며 독학으로 전산회계 1급 자격증을 취득할 정도로 컴퓨터(인터넷) 사용 잘함.
• 국민취업지원제도 참여 전 2020년도에 개인 사비로 요양보호사 학원 다니며 교육과정 240시간 수료하여 요양보호사 자격시험 자격을 얻음.
• '살고싶다'라는 간절한 마음으로 북한에서 한국으로 넘어온 강한 의지와 취업에 대한 열정이 함께 힘을 합하면 요양보호사로 '취업 성공'에 대한 가능성을 보임.</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사	직업선호도검사 S형
검사결과	• **직업선호도검사 S형 흥미코드 CS(관습형, 사회형)**

• **직업 흥미 유형별 점수**

구분	현실형	탐구형	예술형	사회형	진취형	관습형
원점수	9	18	14	27	13	28
표준점수	64	77	52	63	55	75

검사해석

[직업선호도검사 S형 실시에 대한 소개]

- 직업선호도검사 결과의 구체적인 해석에 앞서서 직업선호도검사에 대한 간략한 설명을 함. 무엇보다 직업선호도검사는 내담자의 '능력'을 측정하는 검사가 아니라 진로 및 직업선택과 관련된 '흥미' 측정하는 검사임을 강조함.
- 개인의 흥미를 측정하여 향후 만족하고 잘 적응할 만한 직업 분야를 예측하는 심리검사라는 것과 직업선호도검사 S형의 결과를 통해 OOO님의 보다 통합적이며 효율적인 직업탐색에 도움이 될 수 있음을 설명함.
- 올바른 진로 선택이야말로 한 개인의 진정한 성장과 발달을 위하여 가장 중요한 과업이라고 할 수 있음을 강조함.

[직업선호도검사 S형 흥미코드 이해 및 검사의 해석]

반갑습니다. OOO님, 오늘은 직업선호도검사 S형 검사결과에 대해 알려드립니다. OOO님의 두 개의 흥미코드가 CS(관습형, 사회형)라고 결과가 나왔습니다. 검사에서는 OOO님에게 선호직종을 추천해주기 위해서 6가지 흥미코드 중에서 가장 높게 나온 숫자 2개를 코드로 제시합니다. 하지만 OOO님께서는 그 두 개의 코드의 의미만 보기보다는 전체적인 흥미유형 6가지(현실형, 탐구형,

검사해석

예술형, 사회형, 진취형, 관습형)에 대해 살펴보는 것도 도움이 될 것입니다.
OOO님은 두 개의 흥미코드가 CS(관습형/사회형) 유형입니다.
검사 결과 원점수 관습형 28점, 사회형 27점으로 원점수를 비교해 볼 때 관습형과 사회형 흥미코드 간 점수 차이가 1점이므로 OOO님은 관습형과 사회형 간에 비슷한 정도의 흥미를 가진 것으로 보입니다.
관습형은 조직적이고 체계적이며 규칙과 시스템이 잡혀있는 일을 좋아하고 사무적, 계산적 능력을 발휘하는 활동에 흥미가 있음을 의미합니다.
사회형은 타인의 문제를 듣고 공감하고, 도와주고, 치료해주는 것을 선호하며 사람을 상대하는 활동에 능숙하고 타인에게 가르쳐주고 지원해주는 활동에 흥미가 있음을 의미합니다.
따라서 OOO님의 경우 관습형, 사회형의 코드이기에, 성실하고 꼼꼼하고 인내심이 있고 자료작성, 회계 업무 등 정확성을 요구하는 일에 자신감을 보이고 주어진 일을 묵묵히 잘 수행할 수 있는 일과 다른 사람을 도와주거나 교육, 양육하는 일들을 선호하고 어려운 사람들을 돕는 일에 관심이 많다고 판단됩니다.
그 외 현실형(R)의 원점수가 가장 낮은 점수이며 기계적이고 기술적인 능력을 요구하는 일에는 흥미가 낮은 편이고 예술형(S)과 진취형(E) 역시 원점수가 낮은 편으로 창의적이고 변화를 추구하는 일과 사교적이고 사람들을 설득하고 관리하는 일은 흥미 선호도가 낮은 것으로 판단됩니다.
따라서 OOO님의 1순위 희망직종인 요양보호사의 경우 사회형 흥미코드의 특징인 타인의 문제를 돕고, 이해하고, 도와주고, 치료해주고, 봉사하는 활동하는 부분과 연결점이 있고 2순위 희망직종인 회계 사무보조원의 경우 관습형 흥미코드의 신중하고 실용적이며 정해진 규칙, 회계 등 계산적 능력을 발휘하는 활동이므로 흥미를 느끼고 있습니다.
이와 관련해서는 국민취업지원제도 참여 전 독학으로 전산회계 1급을 취득하셨다고 하셨는데요. 관습형의 흥미가 잘 발휘되어 전산회계 자격증을 취득하는데 큰 어려움이 없었을 것으로 생각됩니다.
OOO님이 희망직종인 요양보호사는 흥미코드 사회형과 관련되고, 요양보호사로 취업시 향후 만족하고 잘 적응할 만한 직업분야라고 예측됩니다.
요양보호사는 OOO님 직업 흥미와 잘 부합되는 직업이라는 점을 참고하시면 좋겠습니다.

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	**"사실은 저 북한에서 왔어요. 편견 없이 일하고 싶어요."** • 희망직종: 요양보호사 • 근무조건: 정규직, OO지역, 월급 200만원, 주5일 근무 - 북한에서 20**년 혼자 탈북함. 혈혈단신으로 낯선 한국(남한)에 정착한 지 이제는 몇 년이 넘었지만 잘 적응하지 못하고 이방인처럼 살아가고 있음. 탈북 후 선입견과 남들과 다르다는 따가운 시선, 외로움, 낮은 자존감으로 지내고 있음. - 북한이탈주민이라는 낙인이 어디서든 여전히 적용된다고 함. 코로나19로 취업의 문은 더 좁아지는데 북한말투, 업무능력 부족, 취업경험 부족, 40대의 연령대가 취업장벽이라고 함. - 특히 북한이탈주민 채용에 있어 사회적 편견으로 인한 취업의 문턱이 매우 높음을 호소함. 그럼에도 불구하고 꼭 취업 성공하여 경제적 어려움 해결과 혼자 자립하여 생계를 책임지고 살아야 하기에 요양원(시설) 요양보호사 정규직으로 취업을 원함.
심리적 요인	**"나는 이방인이에요."** - 탈북 후 남한(한국) 사람과 같은 외모, 같은 언어, 같은 눈동자를 가졌는데 한국사회에서 북한이탈주민이라는 시선으로 대하는 태도에 상대적 박탈감과 괴리감을 느꼈고, 차별을 당하면서 스스로가 이방인처럼 느껴졌다고 함. - 완벽한 대한민국 국민이 아니라 '나는 이방인' 결국 북한에서 탈북하였기에 북한 사람도 아니며 남한(한국)에 왔지만 온전하게 한국 사람으로 받아들여지지 않는 그런 이방인으로 많은 괴리감을 느껴서 외로움, 자신감 부족, 낮은 자존감이 형성된 것으로 보임. - 북한이탈주민으로서 느끼는 심리적 취약성을 OOO님의 강점인 지혜로움과 빠른 습득력(이해력), 취업에 대한 강한 동기를 최대한 발휘하여 긍정적인 태도로 변화시킴으로 정서적 취약성을 높이고 자기효능감을 높이고자 함.
환경적 요인	**"내 경제적 수입은 0원"** - 수입 0원, 수입(소득)은 말 그대로 0원 임. 생활비는 OO시에서 받은 긴급생계지원비로 버티면서 인생의 바닥까지 간 기분이라고 함. - 인생의 바닥에서 솟아나고 싶어서, 경제적 문제 해결 방법은 취업이라는 생각에 국민취업지원제도를 통한 '취업 성공'이 마지막 희망이라고 생각하며 참여함. - 사업 참여 시점부터 요양보호사라는 취업목표를 지닌 OOO님은, 현재 거주지인 OO시는 노인돌봄 인력 수급에 어려움을 겪는 지역으로 요양보호사 자격증을 취득을 한다면 취업 성공으로 취업 연계성 높음.
직업적 요인	**"근성! 누구에게도 지고 싶지 않은 불타는 근성으로 승부한다."** - 북한이탈주민의 특성상 잘 고쳐지지 않는 북한말투와 제대로 된 취업경험이 없고 업무능력 부족, 40대의 나이 등이 취업 장애 요인으로 보임.

직업적 요인	- OOO님은 국민취업지원제도 참여 전 2020년도에 개인 사비로 요양보호사 학원을 다님. 교육과정 240시간 수료하여 자격시험 자격을 얻음. - 요양보호사 시험 합격 후 요양보호사로 빠른 취업이 절실함. 특히 경제적 문제를 무조건 해결해야 하므로 근무시간에 구애받지 않고 유연하게 일할 수 있기에 시설(요양원) 요양보호사로 취업을 원함. OOO님은 주·야간 근무할 수 있는 장점이 있음. - 또한 '살고싶다'는 간절한 의지로 북한에서 한국으로 넘어온 근성과 취업에 대한 열정이 힘을 합하면 요양보호사라는 취업의 문도 결국은 열릴 것이라는 태도를 가짐.
구직자 종합 분석	**"취업응급상황 발생! SWOT 분석으로 응급처치 실시"** **[SWOT 분석]** **1. 강점분석(Strength)** - 북한에서 특수학교를 다닐 만큼 공부 잘했고 머리가 좋음. 문제파악능력과 이해력이 빠름. - 한국어에 능숙하고 전산응용기계제도기능사, 전산회계 1급의 경우 한국에서 생활한 지 몇 년 되지 않음에도 독학으로 자격증 취득할 정도로 컴퓨터 사용 잘함. - 요양보호사로 취업을 원함. 취업에 대한 열정과 근성이 있으며 1인 가구로 출·퇴근 시간 제약 없기에 주·야간 요양보호사 근무 가능함. 자가용은 없으나 운전은 능숙하게 할 수 있음. **2. 약점분석(Weakness)** - 북한이탈주민으로 사회적 편견으로 취업의 문턱이 높음. 서류전형에서부터 통과가 되지 않으니 자신감이 결여되고 위축된 상황임. 노동시장 진입에 있어 일자리 정보 부족으로 어려움을 겪고 있고 구직기술, 이력서 작성, 면접스킬 부족함. **3. 기회(Opportunity)** - 국민취업지원제도 참여로 인해 일경험 프로그램, 고용촉진지원금제도 등을 적극 활용하여 취업기회 확장 **4. 위협(Threat)** - 코로나19로 일자리 수요 감소, 요양보호사 경력 전무 하며, 북한이탈주민이라는 선입견으로 면접볼 기회도 오지 않는 매우 열악한 상황임.
상담 목표 및 전략	**"응급실업자 OOO씨의 취업골든타임을 사수하라!"** - OOO님은 소득 0원(수입이 전혀 없음)으로 경제적 문제 해결을 위해 빠른 취업이 요구되는 취업응급상황이며, 국민취업지원제도가 취업골든타임을 사수하여 빠른 취업응급처치 필요함. - 국민취업지원제도 1유형 참여 자체가 '취업 지원의 출발점'이 된다는 점을 각인시키며 긍정적이고 희망적인 메시지 전달 - 국민취업지원제도 상담 및 직업심리검사 과정을 거치면서 OOO님과 라포(rapport) 형성하며 통합적 취업 지원 및 자신의 취업역량, 적성을 진단하고 취업특강, 이력서 클리닉과 자기소개서 코칭 등을 통해 취업 의욕과 취업 스킬을 높이고 개인별 특성을 고려한 취업 지원 경로를 잘 설정하여 취업 성공의 길로 갈 수 있도록 맞춤형 상담 지원 - 국민취업지원제도 참여 전 개인 사비로 요양보호사 학원을 수강함. 교육과정 240시간 수료함. 요양보호사 시험 자격을 얻었고 국민취업지원제도 참여 중 요양보호사 시험 칠 예정이며 시험 합격 응원 및 독려

상담 목표 및 전략	- OOO님의 최종 희망직종인 요양보호사 취업을 위해 자신에 대한 이해와 구직에 대한 의욕 정도를 알고, 취업장벽인 북한이탈주민이라는 사회적 편견을 극복하는 자세 필요 - 국민취업지원제도가 빠른 취업성공에 한 발짝 더 다가갈 수 있도록 취업응급 처치하며 적극적인 고용촉진 제도적 장치 연계 (사업주에게 지급되는 고용촉진장려금 등) - 국민취업지원제도를 통하여 복지, 보건, 고용 등 연계·협업하여 취업에 성공할 수 있도록 적극적인 지원사격 (북한이탈주민 의료비 지원 사업 등) - 취업성공 후 더 이상 생계의 위협을 받지 않도록 목돈을 마련할 수 있는 '희망키움통장Ⅱ' 연계 (가입기준: 차상위대상 중위소득 50% 이하, 근로활동 중인 가구)

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약										
전체 상담 횟수	대면 4회 / 유선 6회									
	1회기	2회기	3회기	4회기	5회기	6회기	7회기	8회기	9회기	10회기
	2.5	2.23	3.17	3.23	4.2	4.23	4.28	4.30	5.3	5.24
	대면	대면	유선	대면	유선	대면	유선	유선	유선	유선
진행기간	3개월									

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)		
회차		주요 내용(요약)
취업 상담 절차	상담 모형	초기상담 / 유형분류 / 취업활동계획 수립 (목표설정·수립) / 취업지원 및 구직활동지원 서비스 제공 / 상담종료 / 사후관리
취업 활동 계획 수립 완료	IAP 전략	**※ 국민취업지원제도 1유형 취업활동계획 수립 특급 전략** **☑ 라포형성을 위한 초기상담** **☑ 상담 동기 및 유형 분석하기** **☑ 상담 목표 설정(수립)하기** **☑ 취업장애요인 분석 상담** **☑ 수급자격자의 구직욕구 및 취업역량 분석** **☑ 직업심리검사(직업선호도검사) 활용한 심층상담** **☑ 상담을 통하여 수급자격자의 취업역량 파악하고 개인별 특성에 맞는 취업활동계획 수립(IAP)**
	문제 진단 및 분석	**상담일자: 2021.02.05.(대면상담)** **[초기상담]** • 희망직종 : 요양원(시설) 요양보호사(21.02.20 요양보호사 자격증 시험 예정) • 근무조건 : 정규직, 월급 200만원, 주5일 근무 • 중요사항 : 북한이탈주민 **(가구 상황 및 심리 상황)** - 20**년 중국을 통하여 우여곡절 끝에 혼자 한국에 입국함. 혈혈단신으로 낯선 한국에 정착한 지 몇 년이 지났지만 적응이 어려운지 이방인처럼 살아가고 있음. 사회적 편견과 외로움, 낮은 자신감과 자존감으로 힘들게 생활 중임. 자신에 대한 긍정적인 마음과 자신감 회복할 필요성이 있음. **(경제 상황)** - 북한이탈주민 채용에 선입견이 있다 보니 취업 문턱이 매우 높았고 그러면서 실직 기간도 길어져 경제적 수입 0원 임. 항상 돈이 없어 빚의 늪에 허덕이고 있음.

취업 활동 계획 수립 완료	문제 진단 및 분석	**(훈련 상황)** - 국민취업지원제도 참여 전 개인 사비로 요양보호사 학원을 수강함. 교육과정 240시간 수료함. 요양보호사 시험 자격을 얻었고 국민취업지원제도 참여하면서 다가오는 2월 20일에 요양보호사 시험 칠 예정. **(취업장애요인)** - 북한이탈주민의 특성상 북한말투와 업무능력 부족, 취업경험 부족, 40대의 연령대 등이 취업장벽으로 판단됨. **(국·취 참여에 대한 기대)** - 시설 요양보호사로 최대한 빨리 취업하여 경제적 문제를 해결할 필요성이 있음. 혼자서 취업이 너무 힘드니 국민취업지원제도를 통하여 취업의 문이 활짝 열리길 기대하며 참여하게 되었음. **(정서 지원)** - OOO님이 다가오는 2월 20일에는 요양보호사 시험을 친다고 하셔서 꼭 합격하도록 응원해드렸고 또 남은 기간에 시험공부에 최선을 다하도록 독려함. - OOO님의 빠른 취업 성공으로 갈 수 있는 취업활동계획과 북한이탈주민이라는 편견에 실망하기보단 그 편견에 맞서서 '이겨내자'라는 자신감을 심어드림.
	목표 수립	**상담일자: 2021.02.23.(대면상담)** **[취업활동계획 수립]** • 개인별 취업활동계획 수립(IAP) 및 상담 • 1회차 구직촉진수당 50만원 신청 • 취업 희망분야(요양보호사)에 대한 진로·직업상담 • 직업선호도검사 S형 흥미코드: CS(관습형, 사회형) • 보유 자격증: 전산응용기계제도기능사, 전산회계 1급 • 중요사항 2021.02.20 요양보호사 시험응시 2021.03.09 요양보호사 시험 합격자 발표 **(취업 목표설정)** - 요양보호사 취업을 목표로 설정함. OOO님은 몇 년 전 취업성공패키지 사업에 참여하여 직업훈련을 통해 전산응용기계제도기능사를 취득함. - 그 이후 회계·사무 보조원으로 취업을 위해 독학으로 공부하여 전산회계 1급 자격증을 취득하였으나 북한이탈주민이라는 선입견과 학력도 낮고 관련 취업경험이 없고 연령대는 높으니 서류전형이 한 번도 합격한 적이 없다고 함. 이와 같은 이유로 사무직보다는 학력과 경력을 크게 요구하지 않는 요양보호사로 목표 정함. - 국민취업지원제도에 참여 전 요양보호사 직업훈련을 수료하였고 2월 20일 토요일에 요양보호사 시험을 응시함. 3월 9일에 요양보호사 시험 합격자 발표가 있으며 합격을 한다면 빠른 기간 내에 취업을 희망함. **(목표설정 구체화)** - 요양보호사의 경우 짧은 시간을 일하는 재가 요양보호사보단 현재 수입 0원으로 경제적인 문제를 무조건 해결해야 하므로 시간에 구애받지 않고 유연하게 근무를 할 수 있는 OOO님의 장점을 살려서

	목표 수립	주·야간 근무도 가능한 요양원(시설) 요양보호사로 취업을 희망함. **(취업활동계획 수립 IAP 및 생계지원)** - 현재 최대한 빠른 취업을 목표로 희망직종인 요양보호사로 적극적인 구직활동(단위기간내 2회 이상) 계획 수립함. 구직활동을 하면서 경제적인 어려움은 구직촉진수당 50만원(최대 월 50만원*6개월) 지급하여 최소한의 생활 안정이 되도록 생계지원으로 경제적인 문제 해결 **(심리검사 직업선호도검사 S형 해석)** - 개인의 취업 의욕 및 역량에 대한 진단을 기초로 개인별 취업지원경로를 설정하고 개인에 대한 진단이 정확히 이루어지도록 직업선호도검사 S형을 실시함. - 심리검사 결과해석을 통해 직업 흥미와 자신이 선택한 희망직종과 흥미 면에서 어느 정도 일치하는지 상담함. - 요양보호사로 취업을 원하는데 흥미코드는 CS(관습형, 사회형)이며 흥미코드 사회형과 관련된 요양보호사라는 직업이 흥미와 잘 부합되는 점을 상담함.
구체적인 실행	취업 지원 서비스 제공 전략	**※ 국민취업지원제도 1유형 고용·취업지원제공 서비스 특급 전략** **☑ 개인별 취업활동계획에 따라 취업의욕과 직업적응능력을 높이고 복합적인 취업장애요인 함께 극복하고자 노력** **☑ 2회차 이후 구직활동의무 이행확인 및 수당 지급(최대 월 50만원*6개월)** **☑ 워크넷 등 구직사이트 사용법 및 일자리 정보제공** **☑ 이력서 클리닉과 면접 코칭** **☑ 취업특강으로 구직기술 향상하기** **☑ 취업지원 및 고용·복지 연계**
	지원 및 연계	**상담일자: 2021.03.23.(대면상담)** **[상담 진행 상황]** • 2회차 구직촉진수당 50만원 신청 • 2021.03.09. 요양보호사 합격자 발표 - 요양보호사 시험 합격 • 사이버진로교육센터(www.work.go.kr/cyberedu) 취업특강 (수료증 확인) • 경기도지식캠퍼스(www.gseek.kr) 이력서, 자기소개서 수강 후 클리닉 • 첫 취업 후 재개(청소원 기간제 일자리 2주 근무 21.3.3~21.3.16) • 롤 모델(취업성공사례) 공유 상담 **(취업 지원)** - 경제적인 문제가 힘들어서 돈을 벌기 위해 OO시 기간제 일자리라도 일하고자 지원했고 2주정도 일하였으나(21.3.3~21.3.16) 경험도 없는 낯선 청소 업무가 맞지 않아 그만둠. - OOO님의 국민취업지원제도를 꼭 참여하겠다는 의지가 강하고, 1개월 이내 퇴사 확인되어 재개 가능하여 OOO님에게 '취업지원서비스 지속 참여 신청서'를 작성 후 국민취업지원제도를 계속 이어나가기로 함. - OOO님의 2회차 구직활동 이행 과제는 취업특강 수강 과제 제시함. 요양보호사 시험은 합격했지만 4월 초에 자격증이 나오므로 자격증이 없이는 요양보호사로 구직활동을 하는 것은 다소 무리가 있다고 판단하였음.

구체적인 실행	지원 및 연계	- 구직 활동을 위해서는 자신의 '이력서와 자기소개서' 준비가 확실하게 되어 있어야 자신감을 가지고 면접까지 갈 수 있음을 상담함. - '경기도지식캠퍼스(www.gseek.kr)'라는 사이트에서 이력서 특강 수강 후 '사이버진로교육센터(www.work.go.kr/cyberedu)'에서 취업과 관련된 특강을 더 듣게 하여 취업을 위한 완벽한 준비를 위해 수강. - 취업특강 수강 후 이력서 클리닉을 실시하였고, 취업특강 수료증 제출하여 2회차 구직촉진수당 신청서 제출함. **(정서 지원)** - OOO님의 북한이탈주민이라는 선입견으로 위축된 마음을 자신감으로 변화될 수 있도록, 부정적인 정서에서 긍정적인 정서를 많이 가질 수 있는 방향으로 상담하였고 긍정적인 사고방식과 적극적인 생활패턴을 갖도록 독려함. **(롤 모델(취업성공사례) 공유 상담)** - 취업성공에 대한 구직의욕을 고취시키기 위해 취업성공사례(취업성공사례집)를 공유하며 구직과정을 현실적으로 이해할 수 있는 계기와 동기부여가 되도록 함.
		상담일자: 2021.04.15(유선상담) **[상담 진행 상황]** • 요양보호사 자격증 취득(4월 초 발급) • 워크넷 입사지원 방법 및 정보제공 • 3회차 구직과제 워크넷 구직활동 2회 이상 독려 • 워크넷 입사지원 확인(△△주간보호센터, △△케어복지센터, △△노인공동생활가정, △△요양원 등) • △△요양원 요양보호사 면접 불합격 **(취업 지원)** - 3월 9일에 합격한 요양보호사 자격증이 4월 초에 발급받음. 워크넷 입사지원 사용 방법을 상세히 알려드리며 적극적으로 요양보호사로 지원을 하도록 격려함. - 워크넷 일자리 정보제공 함. 요양보호사 자격증이 발급된 후 몇 군데 입사지원을 함. △△주간보호센터, △△케어복지센터, △△노인공동생활가정, △△요양원 등 입사지원 하였고 그 중에서 △△요양원에서는 면접을 보자고 해서 면접을 보았으나 북한이탈주민의 선입견 때문인지, 요양보호사 경력이 없어서 면접에 불합격함. - 면접 후 불합격을 통보받으니 자신감도 잃고 매우 좌절했다고 함. - OOO님을 대상으로 면접 코칭의 필요성이 꼭 느껴져서 3회차 구직촉진수당 지정일인 4월 23일 구직활동 과제를 제출하는 지정일에 면접 클리닉을 약속하며 유선 상담을 종료함.
		상담일자: 2021.04.23(대면상담) **[상담 진행 상황]** • 3회차 구직촉진수당 50만원 신청 • 요양보호사 맞춤형 면접코칭 (면접 이미지 메이킹, 면접 유형 및 대응전략, 면접 예상 질문 및 대응)

구체적인 실행	지원 및 연계	• 워크넷 입사지원 방법 및 정보제공 • 고용촉진지원금(사업주에게 지급) 사업 안내 • 북한이탈주민 의료비 지원사업 사회복지서비스 연계 - 대한의료사회복지사협회 www.kamsw.or.kr 신청 및 접수 - 지원대상: 기준중위소득 120% 이하 북한이탈주민 - 사업기간: 2021.1.1.~12.31. **(취업 지원)** - 고용센터에 방문한 날에 인터넷으로 3회차 구직촉진수당 제출방법을 가르쳐드리고 인터넷 제출하도록 함. 추후 방문 제출이 어려운 경우 인터넷 신청방법도 안내받길 희망하여 가르쳐드림. 3회차 구직촉진수당 신청 완료. - 얼마 전 불합격한 면접에 대해서 피드백하며 상담함. 요양보호사로 빨리 취업을 원하기에 한방에 면접을 붙을 수 있는 획기적인 면접 클리닉으로 응급처치가 필요하다고 생각함. - 면접 이미지메이킹, 면접 유형 및 대응전략, 면접 예상 질문 및 대응방법 등 면접 비법에 대해 알려드리며 코칭 함. **(고용촉진지원금 제도 설명)** - 사업주에게 지원금이 지원되는 고용촉진지원금을 활용하여 면접에 유리하게 활용하도록 적극적으로 안내함. - 취약계층을 채용하는 사업주에게 지원금을 지급함으로써 취업에 도움이 됨을 설명함. **(복지 연계)** - 상담 중에 전반적인 건강상태와 치아가 불편하다고 하다고 하여 북한이탈주민 의료비 사업이 지원이 되지 않을까하여 관련 기관의 연락처와 사업내용 안내 * 지원대상: 기준중위소득 120% 이하 북한이탈주민, 사업기간: 2021.1.1.~12.31 * 대한의료사회복지사협회 www.kamsw.or.kr에서 신청 및 접수 **(정서 지원)** - OOO님은 국민취업지원제도에 참여하니 혼자서 취업 준비하는 것보다 아주 많은 도움이 된다고 말씀해주심. - 이력서, 자기소개서, 면접 코칭과 워크넷 사용법, 사업주에게 지원되는 고용촉진지원금, 북한이탈주민 의료비 지원 사업으로 취업지원에서 복지연계까지 **원스탑**으로 도와주셔서 힘이 되고 자신감이 생겼다고 기뻐하시며 고마워하심.
	결과	**상담일자 : 2021.04.28(유선상담)** **[상담 진행 상황]** • **2021.05.01 OOO요양원 요양보호사 면접 합격 및 취업 성공!** - 취 업 처 : OOO요양원 - 직 종 : 요양보호사(시설) - 근무형태 : 정규직, 주 5일 근무, 주 40시간, 월급 183만원 - 취업경로 : 워크넷 입사지원(본인취업)

구체적인 실행	결과	**(취업 성공)** - 며칠 전 4월23일 고용센터 방문하여 면접 코칭을 받은 후 즉시 워크넷으로 OOO요양원 입사 지원 함. 이후 OOO요양원에서 면접을 보자고 연락이 와서 면접을 보았음. 얼마 전 고용센터에서 면접 코칭한 내용 중 면접 예상문제가 나왔고 자신감 있게 면접 보았다고 함. - 방금 면접에 합격 되었다고 연락받았다고 하시면서 고용센터에 전화 주심. OOO요양원에 5월1일부터 출근 확정되었다고 함. - 면접 코칭에 대해서 매우 고마움을 표현하심. 취업 사실을 듣고 너무 함께 기뻐하며 진심을 담아서 취업을 축하드림. **(고용촉진지원금 연계)** - OOO님의 장기근속 유도를 위해 사업주에게 고용촉진지원금 대상자가 가능함을 안내하였고 사업에 대해서 설명해드림.
		상담일자: 2021.04.30(유선상담) **[상담 진행 상황]** • **2021.05.01 OOO요양원 요양보호사 취업 성공!** **"김선생님 저는 지금 너무 행복합니다. 국민취업지원제도를 통해서 그토록 소망한 정규직 일자리로 취업도 하고 돈 한 푼 못 벌었던 제가 이젠 생활비를 스스로 벌 수 있게 됩니다. 그렇게 춥고 힘들었던 한국에서의 삶이 이제는 따뜻하고 즐겁고, 저 같은 북한이탈주민 취약계층에게 버팀목이 되는 '국민취업지원제도'가 있다는 사실에 정말 고맙습니다."** - 전화에서 느껴지는 가슴에 벅찬 흐느낌에 나의 마음을 뭉클하게 만들었고 정말 기쁜 마음으로 취업을 축하해드림. (4회차 구직촉진수당 수당 안내차 통화하였고 유선 상담 중에 감사함을 표현하시면서 말씀하신 내용임)
	사후관리	**상담일자: 2021.05.03(유선상담)** **[사후관리]** • 2021.05.01. OOO요양원 요양보호사 **출근 확인**함. **(추수 지도)** - 5월1일부터 OOO요양원 요양보호사로 출근하였음. 초보 요양보호사인 만큼 직장에서 적응을 잘 할 수 있도록 힘껏 응원함. 직장에서 애로사항이 있으면 언제든지 도움을 줄 수 있음을 상담함. **(복지 연계)** - 취업 성공 후 더 이상 생계의 위협을 받지 않도록 목돈을 마련할 수 있는 **'희망키움통장Ⅱ'(가입 기준: 차상위대상 중위소득 50%이하, 근로활동하고 있는 가구) 안내** **(취업성공수당 안내)** - 취업일을 기준으로 6개월 이후, 12개월 이후 취업성공수당 신청 가능함을 설명함. -OOO님이 계속해서 직장생활을 유지하며 취업성공수당을 지급 받을 수 있도록 지원 예정

구체적인 실행	사후관리	**상담일자: 2021.05.24(유선상담)** **[사후관리]** • 4회차 구직촉진수당 50만원 신청(취업성공으로 4회차 구직촉진수당까지 지급신청) • 2021.05.01. OOO요양원 요양보호사 **근속** 중 확인함. **(추수 지도)** - 취업성공으로 4회차 구직촉진수당 인터넷으로 지정일에 구직촉진수당 50만원 신청함. 취업자 근속 및 직장적응지원, 취업성공수당 수급 관리 등 모니터링을 계속적으로 하여 근속 유지를 높일 수 있도록 응원과 독려 지원
상담결과		• **"희망 있습네다" 북한이탈주민 OOO씨 정규직 요양보호사 취업 성공!** **1. 취업장애요인** - 북한에서 혼자 탈북 후 한국에서 잘 정착하지 못함. 북한이탈주민이라는 남들과 다르다는 따가운 시선, 외로움으로 인한 낮은 자존감과 북한말투, 취업경험 부족, 업무능력 부족, 40대 연령대가 취업장애요인 임. **2. 국민취업지원제도가 '일 드림(Dream), 희망 드림(Dream)'** - 국민취업지원제도에 참여하면서 자기효능감 회복, 취업지원서비스 지원, 복지지원을 통해서 취업장벽을 극복하고 정규직 요양보호사(시설) 취업성공! **✓ 자기효능감 회복** - 초기상담부터 라포를 형성하며 북한이탈주민도 취업하여 잘 적응할 수 있다는 자신감을 가지도록 하고 북한이탈주민이라는 사회적 편견과 외로움, 낮은 자기 효능감 회복을 위해 깊이 상담하며 경청하고 공감하며 정서적 지지 **✓ 취업지원서비스 지원(워크넷 활용, 이력서, 면접코칭, 롤모델(취업성공사례) 상담** - 취업을 통한 경제적인 자립을 위해 우선되어야 하는 과제들이 무엇인지 중점적으로 진단함. - 워크넷 일자리 정보를 제공하였고, 자기주도적인 구직활동을 위해서 스스로 채용정보와 기업정보를 찾을 수 있도록 구직정보 수집방법(워크넷 활용법) 상세히 안내함. - 구직에 대한 적극적이고 긍정적인 마음을 갖도록 함으로 구직태도를 변화시키고 취업목표를 분명히 하여 일에 대한 동기를 촉진함. - 이력서 클리닉과 모의 면접을 진행하여 기존 요양보호사 면접에 불합격한 이유와 구직 실패에 대한 원인을 분석하여 부족한 부분을 집중적으로 피드백하고 이력서와 면접 코칭 실시함. - 롤모델(취업성공사례) 상담을 진행함. 다른 사람의 취업성공사례를 통해서 취업 성공을 위한 과정과 극복사례를 통해 구직과정을 매우 현실적으로 이해하는 계기가 되고 취업 후의 기대되는 나의 미래 모습 변화를 상상하며 구체적인 취업에 대한 꿈을 그리도록 함. **✓ 복지지원** - 북한이탈주민 의료비 지원사업 사회복지서비스 안내

상담결과	- 취업성공 후 희망키움통장Ⅱ 가입 안내하며 지자체에서 신청하도록 연계 (희망키움통장Ⅱ 가입기준: 중위소득 50% 이하, 근로활동하고 있는 가구) ✓ **취업 상담 목표(Goal)인 "정규직 요양보호사" 취업성공!** - 국민취업지원제도를 통해서 취업지원서비스와 정서적 지원, 생계안정(50만원*6개월) 등 다양하게 지원하며, 함께 노력한 결과 정규직 요양보호사로 취업성공 함. **- 2021.05.01. OOO노인요양원 요양보호사 취업성공** **(정규직, 주40시간, 주5일 근무, 월급 183만원)**

05 상담사례 자기평가

잘된점

(초기 상담)

- 국민취업지원제도 초기상담부터 내담자의 동기파악과 라포를 형성하면서 OOO님의 취업장애요인을 판단하고 북한이탈주민도 취업하여 잘 적응할 수 있다는 자신감과 취업을 통한 경제적인 자립을 위해 우선되어야 하는 과제들이 무엇인지 중점적으로 진단하였음.

(취업 지원)

- 워크넷 요양보호사 일자리 정보를 제공하였고, 스스로 채용정보와 기업정보를 찾을 수 있도록 구직정보 수집방법인 워크넷 사용법을 상세히 알려드리며 구직정보 수집의 중요성과 필요성을 인지하도록 하고 재취업 촉진

(정서 지원)

- 북한이탈주민이라는 사회적 편견과 외로움, 낮은 자신감과 자존감의 회복을 위해 깊이 상담하며 경청하고 공감하였고 다양한 스트레스 상황을 스스로 효과적으로 대처할 수 있도록 역량을 갖추도록 지지함.
- OOO님 자신이 파악하지 못하는 무의식적인 습관이나 생활패턴(일상생활 시간 활용 및 생활패턴) 등에 대해 공유하고 OOO님이 인지하고 있는 특성들에 대해 공감해주고, 긍정적인 면을 강조하고 격려하며 정서 지원함.

(구직의욕 향상)

- 구직에 대한 적극적이고 긍정적인 마음을 갖도록 함으로 구직태도를 변화시키고, 취업목표를 분명히 하여 일에 대한 동기를 촉진 시키며 구직의지가 강화되도록 지원함.

(이력서 클리닉과 면접 코칭)

- 이력서 클리닉, 모의 면접을 진행하며 특히 OOO님이 요양보호사 면접 불합격 후 구직 실패에 대한 원인 분석하였고, OOO님이 면접 때 어려움을 느꼈던 부분, 상담자가 판단하기에 부족한 부분에 집중적으로 이력서와 면접 코칭 실시함.

(생계 안정)

- 수입 0원으로 힘든 경제적인 사정을 해소하기 위해서 구직촉진수당(월 50만원*6개월, 최대 300만원) 활용하였고 구직을 노력하는 동안 생계 안정을 위해 생계비를 지원하여 경제적인 어려움을 완화함.
- 구직활동을 하면서 실제적인 소용되는 비용(면접 교통비, 요양보호사 자격증 취득 발급비 등)을 지원하는 통로가 되었고 생계 안정으로 구직활동에 더 집중하여 자기주도적인 취업 성공으로 이어질 수 있도록 지원함.

(복지 연계)

- 건강상의 문제 호소하여 북한이탈주민 의료비 지원사업 사회복지서비스 안내함.
- 취업성공 후 희망키움통장Ⅱ 가입 안내하며 지자체에서 신청하도록 연계함
  (희망키움통장Ⅱ 가입기준: 차상위대상 중위소득 50%이하, 근로활동 하고 있는 가구)
- **(롤 모델(취업성공사례) 공유상담 진행)**

잘된점	• OOO님이 구직활동에 대한 과정을 현실적으로 이해하고 의욕을 증진 시킬 수 있도록 취업성공과정 등이 담긴 사례를 확인하도록 하고 해당 사례의 공유를 통해 OOO님이 나아갈 방향 등에 대한 함의를 얻도록 코칭 및 상담 제공함. • 다른 사람의 취업성공사례를 통해서 취업성공 과정과 어려움 극복 사례를 통해 구직과정을 현실적으로 이해할 수 있는 계기를 제공하였고 취업 후의 기대되는 나의 미래 모습 변화 등에 대한 과제 부여 및 상담을 통하여 긍정적인 모델 제시하며 취업에 대한 꿈을 그리도록 함.
미흡한점	**(통일부 북한이탈주민 고용촉진지원금 연계 미흡)** • 통일부의 북한이탈주민 고용촉진지원금(사업주에게 급여의 50%를 최대 4년간 지급, 2014년 11월 28일 이전 입국자에게 적용)연계를 위해서 통일부 하나원(북한이탈주민정착지원사무소)과 협업하고자 했으나 OOO님은 거주지 보호 기간이 5년 이상 되어 조건이 맞지 않아 연계 할 수 없었음. • 북한이탈주민 취업을 위해서 여러 가지 방면으로 연계·협업을 위해서 알아보고 수고하였지만 제도적인 문제, 예산문제 등 생각하지 못한 변수가 있어서 연계의 어려움이 있었음. **(채용행사: 채용박람회, 구인·구직 만남의 날 연계 미흡)** • 채용행사는 구직자에게 온·오프라인을 통해 다양한 일자리 정보와 취업기회를 제공할 수 있는 좋은 기회가 될 수 있음. 그러나 코로나19로 인해 구인·구직 만남의 날, 동행면접, 채용박람회 등 각종 채용행사를 제공하지 못하여 안타까움이 있었음.
개선사항	**(취업 근속을 위한 정서 지원)** • 취업성공 후에도 근속 유도와 직장적응력, 직무능력, 자신감 향상을 위해서 경산고용센터가 지속적으로 관심을 갖고 응원하고 있다는 인식을 통해 정서를 지원하고 OOO님의 직장적응을 위해 언제든지 도움을 드리고 취업성공수당을 지급 받도록 모니터링 계속적으로 실시하여 응원과 독려 지원 **(북한이탈주민 학력 인정)** • 향후 더 나은 일자리 취업과 한국사회에서 적응을 위해서라도 북한이탈주민의 북한 학력을 국내 학력으로 인정받도록 통일부 연계 필요성 **(북한이탈주민에게 도움되는 근로기준법, 노동법 제도 안내)** • 북한이탈주민이기에 한국 근로자 보단 근로기준법, 노동법에 대해서 잘 몰라서 어려움이 있을 것이라고 판단함. 직장생활에서 알면 도움 되는 근로기준법, 노동법 등에 대해서도 알 수 있도록 관련 특강 안내(사이버진로교육센터 특강 활용)

장려상

국민취업지원제도에 참여했다는 것만으로도 충분히 잘하고 있어요.

홍 은 진 | 광주복지+센터

사례유형 01 밀착상담, 고용-복지서비스 연계 등을 통한 취업장애요인 해소 사례

직업상담사례 요약

» 동거남의 자녀 양육(초등학교 3학년)과 경제적 취약성, 동거인 부모님의 경제적 지원에서 오는 간섭과 질책, 전 직장에서 얻은 메니에르 질환으로 재취업에 대한 두려움을 국민취업지원제도를 통해 동거 가족과의 관계 개선, 자격증 취득과 기타 취업지원을 통한 취업역량 강화, 일경험(체험형) 참여로 취업에 대한 자신감과 의욕 고취

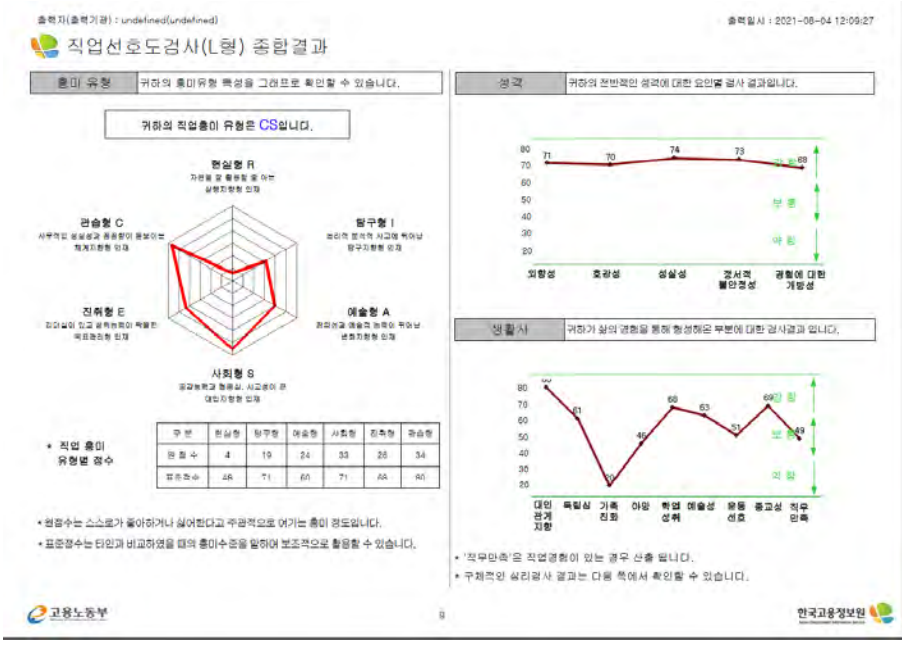
01 내담자 기본사항

인적사항	성명	강○○	성별	여
	연령	만 25세	학력	고졸(M-비지니스과)
	참여유형	I유형(요건심사형)	결혼	기타(동거중)
	취업장애요인	**1. 환경적 요인** - 혼인신고를 하지 않은 상태에서 동거인 자녀 양육(초등학교 3학년) - 동거인이 대학교 재학생으로 소득이 없음 - 친아버지도 일반생계급여 수급자로 가족의 도움을 받기 어려운 상황임 **2. 건강: 메니에르* 질환** * 발작성으로 나타나는 회전감각 있는 어지럼증, 이명, 이충만감, 청력저하 등의 증상이 동시에 발현되는 내이질환 **3. 심리적 요인** - 동거인의 자녀는 양육하면서 아버지를 부양하지 못하고 있다는 죄책감을 가지고 있음 - 최종 퇴사 사유가 스트레스와 건강상의 이유로 재취업에 대한 두려움이 있음		

<table>
<tr><td>인적사항</td><td>취업장애요인</td><td colspan="4">4. 직업적 요인
- 희망 직종은 사무직이나 사무원 경력과 그에 필요한 관련 자격증이 부족</td></tr>
<tr><td rowspan="3">환경</td><td>가족사항</td><td colspan="4">• 아버지(일반생계수급자), 동거남(대학생 3학년), 자녀(초 3, 동거남 아들)
- (아버지) 몸이 불편하여 취업이나 경제적인 활동이 어려운 일반생계급여 수급자로 내담자에게 경제적지원 및 정서적 지지가 어려운 상황임
- (동거남) 사실혼 관계로 대학교 3학년 재학 중. 내담자에게 정서적, 경제적으로 점점 의존하려는 경향 보임.
- (동거남 자녀) 동거인과 전부인 사이에서 태어난 초등학교 3학년 자녀 양육하고 있음. 아이가 친엄마에게 버림받았다는 애틋함을 가지고 있음. 주 40시간 근무도 가능하나 자녀 돌봄으로 가능하면 단시간 근무 희망.</td></tr>
<tr><td>경제적 상황</td><td colspan="4">• 동거인의 부모로부터 매달 70만원의 생활비 지원(유일한 수입)
- (동거인) 대학교 3학년 재학 중으로 경제활동이 없음
- (본인) 현재 실직상태로 수입이 전혀 없음
• 2019년 1월까지는 5년 동안 가전매장에서 근무하며 경제적으로 자립하였으나 정신적인 스트레스와 건강상의 이유로 퇴사 후 2020년에 마트계산원으로 3개월 근무 중 직장 부적응으로 퇴사.</td></tr>
<tr><td>기타 사항</td><td colspan="4">• 가족의 지지나 도움을 받지 못하고 있으며 가족이 오히려 취업에 큰 장애요인으로 작용하고 있어 내담자의 의욕을 저하시키는 안타까운 상황임
- (정신적인 문제) 혼인신고를 하지 않은 상태에서 동거인의 자녀까지 양육하고 있어 그로 인한 갈등과 스트레스가 심함
- (의사결정제약) 동거인의 부모님으로부터 약간의 경제적 지원을 받고 있어 모든 일을 혼자 결정하기 어려운 제약을 받고 있음</td></tr>
<tr><td rowspan="3">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">• 희망직종: 1.회계, 경리 사무원 2.고객상담 및 매장 판매원 3.콜센터상담원
- 1차적으로 회계, 경리 사무직을 희망하나 고등학교 때 취득한 전산회계 2급과 컴퓨터 활용능력 2급 자격증만 있고 경력은 없음.
• 희망근무지역 : 광주(동구,서구 선호) / 버스나 지하철 이용(근거리 희망)
• 희 망 임 금 : 월 200만원
• 희망근무시간 : 주 5일, 09:30 ~18:00</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">8개월(아르바이트성 일자리 4개월 근무)</td></tr>
<tr><td>경력</td><td>직장종류(직장명)</td><td>근무기간</td><td>직무내용</td><td>퇴사(이직)이유</td></tr>
<tr><td></td><td>000자재마트</td><td>2020.07.~2020.10.</td><td>판매,캐셔</td><td>개인사정</td></tr>
<tr><td></td><td>00가전마트</td><td>2014.01.~2019.02.</td><td>판매,캐셔</td><td>건강이상/스트레스</td></tr>
</table>

자격증	전산회계 2급, 컴활2급
기타사항	• 참여자는 스스로가 장기적인 계획 수립의 의지가 없고 취업에 대한 두려움이 있음 • 1차적으로 회계나 경리사무직을 희망하나 5년간 근무했던 이전 직장에서 받은 트라우마(스트레스로 인한 질환)로 인해 재취업에 대한 두려움이 큼 • 희망 직무에 대한 자신감결여와 “새로운 직무에 어떻게 적응할 수 있을까”라는 두려움 때문에 그나마 경력이 있는 매장 판매원으로 재취업을 할 것인 지 등 우유부단한 진로 결정과 심리적으로 불안정한 상태임

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사	• 직업선호도검사(L형)
검사결과	 출력자(출력기관) : undefined(undefined) 출력일시 : 2021-06-04 12:09:27 직업선호도검사(L형) 종합결과 흥미 유형 / 성격 / 생활사 귀하의 직업흥미 유형은 CS입니다. 현실형 R / 탐구형 I / 예술형 A / 사회형 S / 진취형 E / 관습형 C • 직업 흥미 유형별 점수 구분 / 현실형 / 탐구형 / 예술형 / 사회형 / 진취형 / 관습형 원점수 4 19 24 33 28 34 표준점수 46 71 60 71 66 80 • 원점수는 스스로가 좋아하거나 싫어한다고 주관적으로 여기는 흥미 정도입니다. • 표준점수는 타인과 비교하였을 때의 흥미수준을 알아보 보조적으로 활용할 수 있습니다. 외향성 71 / 호감성 70 / 성실성 74 / 정서적 불안정성 73 / 경험에 대한 개방성 68 대인관계 지향 80 / 독립심 61 / 가족친화 20 / 야망 46 / 학업성취 68 / 예술성 63 / 운동선호 51 / 종교성 69 / 직무만족 • '직무만족'은 직업경험이 있는 경우 산출 됩니다. • 구체적인 심리검사 결과는 다음 쪽에서 확인할 수 있습니다. 고용노동부 8 한국고용정보원 • 흥미코드 : CS형(C-34/80, S-33/77) • 성격검사 : 외향성(71),호감성(70),성실성(74).정서적불안정성(73),경험에 대한 개방성(68) • 사회적바람직성 : 44점 • 생활사검사 : H-대인관계 지향(80), 독립심(61), 학업성취(68), 예술성(63), 종교성(69) L-**가족친화(20)**
검사해석	**〈검사 결과 해석〉** • 전체적으로 검사 점수대가 매우 높음, 사회적 바람직성은 정상 범위내에 있음. • 안정적이고 체계적인 것을 선호함. 남의 마음을 잘 헤아리는 편이나 타인의 시선에 민감한 편. • 정서적불안정성이 높음(내담자가 처한 경제적 환경과 보육 부담 등 복합적인 요인에 따른 것으로 보임) • 회계경리 사무원 또는 고객상담원으로 취업 희망 → 심리검사 결과 흥미코드와 일치 /적합 직업군으로 경리사무원 등이 제시됨. **〈결과에 대한 참여자 본인 의견〉** • 어려운 가정형편으로 경제적 책임감이 강해 주어진 일에 너무 최선을 다하다 보니 몸에 병이 생긴 것 같다고 함.

검사해석	• 동료들을 과잉 배려했던 행동들이 오히려 마음의 상처로 돌아오는 경우도 많았다고 함 **〈상담사 개입〉** **• 흥미코드는 본인의 고등학교 전공 및 희망직종과 일치함** **• 현재 환경을 고려하면 정서적불안정성이 높은 부분이 직장적응에 큰 장애 요인 될 수 있어 보임 → 취업장애요인 해소를 위한 전문 심리상담 권유 및 내담자 수용 → 전문 심리상담 의뢰** **• 생활사검사 결과 가족 친화가 매우 낮아 가족상담 등을 통해 취업을 위한 가족의 지원을 이끌어 낼 필요성이 있음 → 심리상담 시 가족상담 병행 권유 및 내담자 수용 → 전문 심리상담 의뢰**

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	• **참여자는 본인이 아무리 노력해도 혼자서는 어떤 것도 해결할 수 없을 거라는 두려움을 가지고 있음** – 혼인신고를 하지 않고 불안정한 동거 생활에 동거인의 자녀까지 양육하는 과정에서 발생하는 갈등이 빈번함 – 동거인 부모로부터 얼마 안되는 경제적인 지원을 받고 있지만 소득이 없어 거부할 수 없는 상황에서 발생하는 주도적인 의사결정 문제 및 거동이 불편한 아버지를 돌보지 못한 것에 대한 죄책감이 큼 – 5년 동안 근무했던 이전 직장에서 인간관계 등으로 인해 실패한 경험이 있어 직업을 선택하는데 어려움을 느끼고 있음 – 본인이 희망하는 직종을 선택할 것인지 경력을 살릴 것인지 결정을 하지 못하고 있음
심리적 요인	• **스트레스에 취약하고 자존감이 낮음** – 스스로 느끼는 주변의 모든 환경이 스트레스이고 자존감 하락의 요인이라 생각하고 있음 – 경제적으로도 어려운 상황에 동거인 자녀의 주 양육자로 실질적인 가장 역할을 하고있어 스트레스를 많이 받고 있으며 이로 인해 동거인 뿐 아니라 동거인 부모와도 갈등이 심함 – 5년간 다녔던 회사를 스트레스로 인한 질병으로 퇴사하여 취업에 대한 두려움과 자존감이 매우 낮음
환경적 요인	• **불안정한 가족구성으로 취업에 대한 지원 및 지지가 전혀 없음** – 현재 동거하면서 꾸린 가정에도 아버지와도 어느 쪽에도 가족이라는 소속감을 확실히 가질 수 없는 애매한 상황으로 취업에 대한 어떤 지원과 지지도 없음
직업적 요인	• **경력과 자격증 부족으로 희망 직종 선정에 대한 확신이 없음** – 경리사무직을 희망하나 경력이 없고 고등학교 때 자격증을 취득한 것이 전부여서 취업에 대한 확신을 갖지 못함 – 그나마 경력이 있는 매장안내나 캐셔도 고민하고 있으나 동일 직종에서 스트레스 및 질병으로 퇴사한 경험이 있어 이 직종도 확신을 갖지 못함
구직자 종합 분석	**〈진로사정〉** • 내담자는 상업고등학교 졸업 후 대형 가전매장에서 판매 및 계산원으로 5년 근무함. 이후 유사한 도매업 매장에서 판매직 위주로 근무하였으나 스트레스로 인한 건강이상으로 단기간 퇴사함 • 내담자는 초등학생 자녀 양육을 병행할 수 있는 보다 나은 안정적인 일자리를 희망하고 있음 • 고등학교 재학 중 전산회계 2급과 컴퓨터 관련 자격증을 취득하였고 직업선호도 검사 결과 CS(34,33) 유형으로 구직 희망하는 경리회계사무원과 흥미 유형이 일치함 • 자녀를 양육하면서 안정적인 경제활동과 가정생활을 병행하기 위해 경리사무원으로 희망직종을 설정하고 역량강화를 위해 직업훈련에 참여하여 전산세무 및 회계실무를 보완할 예정임 **〈취업 긍정/강점 요소〉** • 어려운 환경들을 극복하려는 의지(마음)와 상담에 **적극적으로 참여하려는 자세가 돋보였음**

구직자 종합 분석	• 경제적인 어려움과 자립하고자 하는 마음으로 **취업에 대해 강한 의지를 보임** • 직장/사회생활에 필요한 이해력과 의사소통능력이 양호하고, 호감형 인상과 목표에 대한 도전 의식이 강한점. **〈취업의 부정적/약점 요소〉** • 본인의 어려움을 함께하고 **상의 할 수 있는 가족 및 지인이 없음.** • 질병 치료 및 심리적인 불안정성 극복에 **장기적인 시간이 필요해 보임.**
상담 목표 및 전략	**〈상담 목표〉** 1. **(고용-복지연계) 고용복지+센터 내 자치단체 담당자 연계** - **경제적 취약성에 대한 지원 방안 마련** : 고용복지+센터 내 광주광역시 북구청 복지 담당자 연계 → **생계급여 수급** 및 **긴급생계비 지원** 요건을 위한 상담 진행 → 초등 **자녀의 방과 후 학교 지원** 등 교육지원 상담 병행 → **메니에르병**에 대한 장기적인 치료에 필요한 의료급여 조건 상담 2. **(심리문제 해소) 광주동구건강가정다문화센터(광주고용복지+센터 MOU체결 협업기관 연계** - **심리적 요인 해소** : **내담자 본인의 심리문제 해소**뿐 아니라 **가족내의 갈등상담, 자녀양육 상담, 이혼·결혼문제 상담**에 특화된 광주광역시 **동구 건강가정·다문화**지원센터 **가족상담팀**으로 연계하여 심리상담 의뢰 3. **(직무능력향상) 직업훈련 참여** - 직무 역량 강화 : 기본적인 자격증은 보유하고 있지만 실무경험이 없으므로, 직업훈련에 참여하여 해당 직무역량 강화와 회계 관련 자격증 추가 취득 독려. 4. **(일 경험 습득) 일경험 연계 중** - 직무 경험 및 직장 적응 과정 : 희망직종으로 직무경험이 없어 일경험 참여 신청 → 사무보조 및 단순경리사무원 등을 희망하여 업체에서 취업 전 직무경험을 해보고, 퇴사 사유였던 직장 적응 스트레스를 해소 할 수 있도록 연계 진행 중 5. **(면접능력향상) AI모의 면접 참여** - 구직기술 지원 : 센터내 이력서, 자소서 특강 참여 및 클리닉 - 면접 자신감과 역량 강화를 위해 AI모의 면접 실시함. **〈상담 전략〉** • **긍정/강점 요소 적극 활용** 1. **경제적·심리적·신체적 어려움이 복합된 상황에서도 취업에 대한 의지와 장애요인 해소를 위한 적극적인 참여 자세를 지지하며 호응** 2. **자존감 회복: 동거인과 동거인 자녀를 부양해야 한다는 현실적인 상황과 막중한 책임감에도 좌절하지 않는 내담자를 위해 이름을 자주 불러주고 신뢰해주기** 3. **적극적인 참여 자세를 활용하여 취업장애요인 해소를 위한 연계프로그램 참여 및 구직활동 유도** 4. **취업에 대한 강한 의지를 활용 적극적인 구직활동 유도** • **부정적/약점 요소 최소화** 1. **가족 부양은 본인만의 책임은 아니므로 가족 및 주변 지인과 본인의 고민을 상담할 수 있도록 적극 유도** 2. **가족상담팀에 동거인이 적극 참여할 수 있도록 권유**

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 5 회/ 유선 6 회
진행기간	5 개월

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1 (대면)	〈참여자 사정 및 라포형성〉 1. 어려운 상황임에도 내담자는 밝고 적극적인 모습을 보임 2. 아버지를 부양하지 못하고 동거인과 동거인의 자녀 양육 등 가족적인 문제에 대해 어려움을 공감하고 본인의 잘못이 아님을 적극적으로 이해시키면서 라포형성함 3. 해결하기 어려운 현실에 대해 지금 상황보다 앞으로 나아질 일만 남았다는 것을 본인 스스로 인식하도록 상담함 4. 희망직종은 미정인 상태로 미용과 회계사무원 등 고려중이라고 함. 5. 진로결정상담, 자신감향상, 복지지원 등의 도움 필요 **〈상담사 개입을 위한 내담자 사정〉** **• 취업장애 요인 파악** **- 동거 가구원 중 경제 활동을 하는 사람이 없음** **- 동거인은 대학교 재학생으로 전 부인과 사이에 출생한 초등학교 3학년 자녀 양육** **- 메니에르 판정을 받았으나 현재 경제적인 이유로 치료를 중단한 상태** **- 친아버지는 일반수급자로 경제적·심리적 지원을 기대하기 어려운 상황** **〈상담결과 활용〉** **1. 경제적 취약성 해소: 복지서비스 연계 추진** **2. 심리적인 안정: 불안정한 가구 구성 등 심리적불안정성 해소를 위한 가족상담 참여 유도** **3. 가족의지지: 가족들과 본인의 계획을 공유하여 지지를 유도**
2 (대면)	〈참여자 사정〉 1. 희망직종 상담: 1. 회계(경리)사무원, 2.판매상담 및 캐셔(마트 등) - 상업고 졸업하여 회계 2급 자격증 보유 중이며. 미용보다는 안정정인 직업군일 것 같다고 판단하여 결정. 직무역량 강화를 위해 직업훈련 지원예정. - 건강 상태가 좋아지면 경력있는 판매 상담원 및 캐셔로도 구직활동 병행 희망. 2. 과제 확인: 나의 자화상 - 책임감이 강하다는 성격의 장점은 있지만, 남의 시선을 너무 신경 쓰는 부분은 변화시키고

2 (대면)	싶다고 함 - 암기력이 뛰어나고 타인에 대한 배려가 강해 다른 사람을 잘 위로해 준다고 함 - 편견이나 압박감이 없다면 복지재단을 세워 운영하고 싶은 것이 꿈이라고 함 3. 직업선호도 검사(L형 해석) 4. 자격증 취득을 위한 훈련 상담: 고등학교 때 취득한 자격증(회계 2급, 컴활 2급)은 있으나 실무경험 및 자신감이 없어 사무직 관련 자격증 추가 취득 및 실무역량을 쌓을 수 있는 직업훈련 과정 상담 **〈상담사 개입〉** **1. 고용복지+복지상담 연계(가족문제 해결까지 확대)** **- 경제적 안정성 확보를 위한 생계급여 및 복지 혜택 상담** **- 질병에 대한 치료를 위한 의료지원 상담** **- 초등학교 자녀의 방과 후 지원 및 교육지원 상담**
3 (대면)	〈목표 수립〉 1. 취업활동계획 수립 - 희망 직종: 회계경리사무원, 판매상담 및 캐셔(마트 등) - 취업지원프로그램 계획: 직업훈련, 온라인 교육 - 복지상담 지속 참여 및 가족 상담 연계 **〈상담사 개입〉** **- 심리안정 지원을 위한 광주건강다문화가족센터에 상담 연계(광주고용복지 + 센터 MOU체결 기관)**
4 (대면)	〈목표 수정〉 - 현실적인 진행 가능성과 복지 및 취업지원프로그램 참여의 최대 성과를 위해 목표 수정 - 심리상담에 적극 참여 중으로 직업훈련과 병행의 어려움 호소하여, 가장 근본적인 가족관계 및 스트레스 관리를 위해 심리상담에만 집중하도록 취업활동계획서 변경 - 직장 적응을 위한 스트레스 해소를 위한 일경험 참여를 희망 **- 힘들어 하는 참여자가 포기하지 않도록 "문제가 있다는 것은 해결책이 있다는 것이고, 이제 그 문제를 하나씩 풀어가면 되니 이 또한 얼마나 좋은 일이냐며 끝까지 포기하지 말자"고 설득함.** **〈상담사 개입〉** **- 자격증 취득 및 직업훈련 보다 심리안정 상담에 집중하도록 유도** **- 직장 적응력 강화를 위해 일경험 연계 진행**
5 (유선)	**〈상담사 개입〉** **- 심리안정 상담 참여 확인: 적극적이고 개방적인 자세로 참여할 것을 상담** **- 일경험 연계 상담: 연계 가능 사업장 목록 제공 및 상담**
6~10(유선)	〈활동 및 상담사 개입〉 - 구직촉진수당 신청 및 지급

6~10(유선)	- 광주건강가정지원센터에서 진행하는 참여자 심리상담 6회 종료. 위기가정으로 선정되어 자녀 놀이치료 20회, 부부삼담 20회 추가 진행중임. - 회계 1급 자격증 취득.
11(대면)	〈활동 및 상담사 개입〉 • 심리상담을 통해 심리적인 장애요인을 해소하려는 노력이 강해지며, 경제적 취약성 해소가 우선 해결 순위로 참여자 인지 → 알선 요청함. - 광주고용복지+센터에 내에 설치된 AI면접기를 활용하여 면접 자신감과 역량 강화를 위해 AI모의 면접 실시함. - 이력서 클리닉. - 경리사무직 2곳과 마트 계산원 1곳 알선중임.
상담 결과	• 심리상담을 통한 동거남 가족과의 관계 개선, 회계1급 자격증 취득과 AI 면접 등으로 취업역량 강화, 일경험을 통한 취업의욕 고취. 1. 건강가정다문화센터 연계 - 위기가정으로 선정되어 참여자 심리상담, 부부상담, 자녀 놀이치료 진행중. - 상담을 통해 부부관계 회복과 동거남 자녀의 심리적 불안 요소 파악. - 동거남의 경제 활동 시작으로 관계 악화의 주요인인 경제적 취약성 극복과 동거인 부모에게 독립하기 위해 노력중 2. 취업역량강화 - 회계 1급 자격증 취득, 이력서 클리닉, AI면접, 알선과 채용정보 제공 등 면접 자신감과 취업 역량 강화를 위한 취업 지원 3. 일경험 - 알선한 사업장에 참여자의 급작스런 건강상의 이유로 당일 면접취소. 당장의 취업이 어려울 것으로 판단되어 일경험(체험형) 참여중. 대인관계 개선과 취업의욕 고취로 매우 만족해 함.

05 상담사례 자기평가

잘된점	**〈최고의 지지자가 되어〉** • 그동안 참여자가 정서적인 지지와 도움을 거의 받지 못한 점을 감안하여 매 상담 시 **"누구나 실패할 수 있고 뭐든 지 잘하는 사람은 없다. 국민취업지원제도에 참여했다는 것만으로도 충분히 잘하고 있다"**는 격려와 지지를 함으로써 참여자의 얼굴이 갈수록 밝아짐을 느낌 **〈참여자의 심리안정에 주력하며 적극적인 참여 유도〉** **'참여자 뿐만 아니라 가족 상담까지 연계'** • 참여자가 가족문제로 인해 자존감이 낮고 스트레스를 많이 받고 있어 취업에 앞서 심리안정에 주안점을 두고 MOU체결을 맺은 건강다문화지원센터 등을 활용하여 자신감 및 자존감회복에 기여한 점이 크다고 생각함 - 특히 심리적인 장애요인 및 경제적 취약성 해소를 위한 지자체 복지상담과 심리적인 문제해소를 위해 참여자 뿐만 아니라 가족이 참여할 수 있도록 하는 등 문제 해결에 적극적으로 개입하여 참여자의 호응을 이끌어 냄 **〈고용-복지의 적절한 연계〉** • 불안정한 동거가족구성원의 특성을 고려하여 복지지원서비스와 연계하여 잔문제까지 해결하려는 모습에 참여자가 상담이 진행될 수록 마음을 열고 적극적으로 참여함 **〈참여자의 특성에 맞는 자원을 최대한 활용하여〉** • 취업에 대한 두려움 및 직장적응 스트레스를 해소하고자 일경험 참여 및 AI모의 면접에 참여 할 수 있게 취업지원프로그램 컨설팅 등 참여자 특성에 맞는 프로그램을 적극 활용하여 참여자에게 국민취업지원제도에 대한 신뢰를 준 점임 **〈직무역량 강화와 회계 관련 자격증 취득 독려〉** • 회계1 급 자격증 취득
미흡한점	• 참여자 본인의 노력만으로 단기적인 해결이 매우 어려운 복합적인 문제에 대해서 빨리 문제를 해결하고자 하는 조급함이 있었음 - 참여자의 입장에서 차근차근 풀어 갈 수 있도록 장기적인 지원과 시각이 필요
개선사항	〈현실적인 참여자 변화 유도〉 • 참여자는 물론 가족까지 확대하여 지속적으로 복지연계 등 상담을 통해 보다 근본적인 문제 해결을 할 수 있도록 하겠음 • 일경험연계를 통해 직장 적응스트레스를 완화하고 직업훈련 연계를 통해 자격증취득, 구직활동 강화에 중점을 두겠음 • 참여자가 취업지원프로그램에 참여하는 동안 심리적으로 위축되지 않도록 자신감회복 및 자존감을 증진할 수 있도록 지속적인 지지와 관심을 가지고 진행을 할 계획임

장려상

희망의 빛

전 은 경 | 목포고용센터

사례유형 02

참여자 적성 진단을 바탕으로 유사사업 연계를 통한 직업능력향상 사례

직업상담사례 요약

» 30년 이상 해외생활 후 귀국한 62세 여성 구직자로 00연금 대부분을 월세로 지출하고 있어 생계는 곤란하며, 코로나19로 일자리 감소, 미흡한 구직기술, 심리적 불안감 등으로 취업에 어려움을 겪고 있었으나, 국민취업지원제도로 맞춤형 주거급여책정, 심리안정감 회복, 취업특강 참여로 취업의욕 상승을 통한 구직활동으로 취업에 성공

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	김이나(가명)	성별	여자
	연령	만62세	학력	고졸
	참여유형	국민취업지원제도 Ⅰ유형	결혼	기혼
	취업장애요인	• 심각한 불면증 및 우울증 • 오랜 해외생활 후 귀국하여 느끼는 문화적 차이 • 상대적으로 높은 연령 및 구직기술 미흡 • 코로나19로 인한 일자리 감소		
환경	가족사항	1인 가구(배우자 사별), 자녀 1명(기혼- 타 지역 거주)		
	경제적 상황	매우 빈곤한 상태 (00연금 월 약 50만원)		
	기타 사항	월세와 공과금 납부에 따른 경제적 부담감		

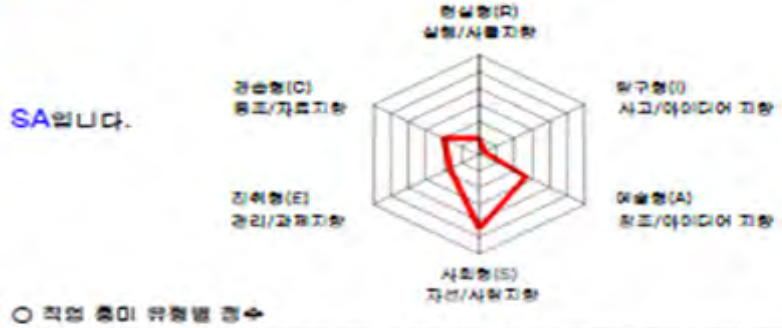
<table>
<tr><td rowspan="5">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">• 주방보조원 및 가사도우미
• 근무시간 협의 / 거주지 인근 (걸어 다닐 수 있는 거리 희망)</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">1년 이상(미취업기간:2020.5월~취업성공패키지 참여 중 국민취업지원제도 전환)</td></tr>
<tr><td rowspan="4">경력</td><td>직장종류(직장명)</td><td>근무기간</td><td>직무내용</td><td>퇴사(이직)이유</td></tr>
<tr><td>개인 가정</td><td>2020.03.~2020.04</td><td>가사도우미</td><td>계약종료</td></tr>
<tr><td>일반음식점</td><td>2020.01~2020.02</td><td>주방보조</td><td>개인사유</td></tr>
<tr><td>일용근로(미용)</td><td>2014.12~2019.12</td><td>단순서비스제공</td><td>개인사유</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="4">• 바리스타2급 (취업성공패키지 참여를 통한 자격취득 2020.8월)
• 제과기능사 직업훈련 수료(취업성공패키지 참여를 통한 직업훈련 2020.8~2020.10))</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="4">• 인적 네트워크 취약
• 자차는 없으나 운전은 가능
• 동물 털 알레르기 있음</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사	직업선호도검사 L형

검사결과

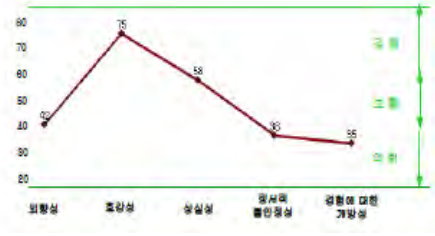
직업흥미검사 결과



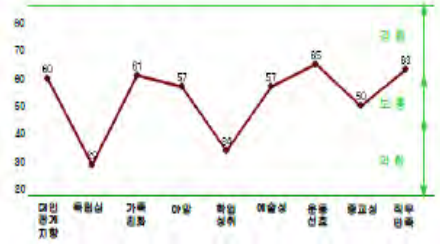
○ 직업 흥미 유형별 점수

구 분	현실형	탐구형	예술형	사회형	진취형	관습형
원 점 수	8	2	16	27	10	12
표준점수	56	44	54	69	51	52

성격검사 결과



생활사검사 결과



검사해석

[직업흥미검사 결과 안내]

- 흥미코드: SA(사회형, 예술형)
  - 흥미 육각형 모양은 크기가 큰 편은 아니고 한 쪽으로 찌그러진 형태임. 사회형(S)이 두드러지게 발달되어 있고, 흥미유형간의 변별력이 높기 때문에 특정 분야에 대한 관심도가 높은 것으로 확인됨.
- 가장 높게 나온 사회형(S)과 예술형(A)은 인접한 흥미코드로 흥미의 일관성이 높으므로 흥미코드가 자신의 직무코드와 부합할 때 직무만족도가 높을 수 있음을 안내함.
- 사물을 지향하기보다는 사람과 사람 사이의 관계에 주목하는 경향이 강하며, 다른 사람들에게 어떤 사실을 가르쳐주고 도와주거나 지원해주는 활동을 좋아하며 틀에 박힌 일이나 같은 패턴의 일을 별로 좋아하지 않음.

검사해석	• 사람들과 소통하는 일을 선호하기 때문에 과거 사업을 했을 때나, 마사지 아르바이트를 했을 때 그 일을 즐겼으며, 예술형 분야에 대한 관심도 멋진 헤어스타일과 헤어칼라에서 엿보임. • 성격검사 결과 안내 - 성격이 느긋하여 웬만해서는 화를 내지 않으며, 변화를 싫어하여 기존의 것에 안주 하는 것을 더 선호합니다. - 성격 5요인 중 호감성 요인이 가장 높게 나왔고, 특히 타인에 대한 배려 및 도덕성 부분에서 강한 성향을 보일 정도로 타인을 적극적으로 배려하고 도움이 필요한 사람을 기꺼이 도우는 진실된 성격입니다. - 성실성 요인에서도 책임감과 자기 통제력이 높게 나와 자신에게 주어진 일은 항상 책임감을 갖고 끝까지 성실하게 수행합니다. • 생활사검사 결과 안내 - 운동선호'와 '직무만족'에서 가장 높은 수치가 나올 정도로 평소 운동을 즐겨 하며, 과거 직장 직무에 대한 만족도가 높아 이직 생각은 거의 없었습니다. 그러나 '독립성' 수치가 현저히 낮을 정도로 스스로 어떤 결정을 내리거나 일을 처리한 경험이 적고 타인에게 의존적 이었습니다.

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	• 심각한 불면증 및 우울증 • 오랜 이민 생활 후 귀국하여 느끼는 문화차이 • 상대적으로 높은 연령 및 구직기술 미흡 • 코로나19로 인한 일자리 감소 • 고정지출비(월세 및 공과금)에 대한 부담(직장은 도보 가능한 거리 희망)
심리적 요인	• 경제적 신용상태에 따른 화병과 불면증, 우울증 증상을 겪고 있고 심리적 문제 극복을 위해 교회 활동(신앙생활)에 많이 의지하고 있음 • 오랜 이민생활로 인해 한국 문화 적응에 어려움을 느낌 • 문해력이 좋으며, 글씨를 바르게 잘 쓰심
환경적 요인	• 경제적 어려움과 우울증(외로움)에 도움을 줄 수 있는 사회적 지지체계 미흡 • 코로나19로 인해 주방보조 및 가사도우미 채용공고 부족, 구직활동 부진 • 신용등급이 낮아 금융거래에 어려움 있음
직업적 요인	• 간헐적으로 수년간 마사지 아르바이트를 한 경력은 있으나 나이와 육체적 노동을 수반하는 업무 특성상 장시간 직무수행은 어려운 상황 • 바리스타 자격증은 취득은 하였으나, 창업할 만한 경제적 능력 없음 • 도보 가능한 거리에서 구직활동 및 취업 희망
구직자 종합 분석	• 경제적, 심리적 어려움 등으로 상실감이 크고, 도움을 받을 수 있는 인적자원에 한계가 있는 상태 • 생계유지를 위해 취업을 희망 하나 비관적인 경제 상황과 낮은 직업능력, 저조한 취업 의지로 구직활동이 원활하지 않음 • 바리스타 자격증 취득을 통해 참여자의 성실성을 확인할 수 있음
상담 목표 및 전략	1. 지자체와 연계하여 주거급여 등 사회복지 급여 지원을 통해 경제적 어려움 완화 2. 지역 내 건강가족지원센터와 연계하여 우울증 등 심리적 어려움 해소 – 고용복지플러스센터 내 심리안정프로그램 참여 병행 3. 고용복지플러스센터 내 단기특강, 중장년 일자리 희망센터 생애경력설계프로그램을 통해 취업 의욕 고취 4. 적합 직업훈련을 통해 취업역량 강화 5. 적극적인 구직활동 및 취업알선

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 6회 / 유선 5회
진행기간	6개월

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1	• 국민취업지원제도 목적 및 내용에 대한 설명과 향후 진행 절차 안내 • 사업 참여 의사 확인 후 내일을 위한 약속작성, 취업역량평가 실시 - 취업성공패키지 참여 중 국민취업지원제도로 전환된 구직자 • 첫인상 : - 붉은 칼라가 조금 있는 깔끔하게 잘 빗어 넘긴 헤어스타일이 약간은 강한 인상을 주었다 • 라포형성을 위한 경청 : - 한국과 이민국에서 각각 30년 살았는데 귀국 후 한국에서의 학습, 대화, 문화의 차이가 심해 적응하는데 있어 어려움이 많음 - 주된 생활 경제원은 ○○연금으로 받는 월50만원이 전부로 월세와 공과금을 지출하고 나면 실제적인 생활비는 없는 형편(주 호소 문제) - 가까운 지인이 자신의 명의를 이용해 현재 신용불량 상태로 불면증, 우울, 분노, 자책 등의 감정 기복이 심한 상태 - 경제적. 심리적 어려움을 극복할 수 있도록 도움을 줄 수 있는 지지체계가 주변에 없음 - 기초생활보장법에 따른 맞춤형급여 및 사례관리지원(정서지원포함)등의 복지 서비스 안내가 필요한 대상으로 판단 • IAP수립 - 가사도우미 및 주방보조(음식점종사원)로 도보 가능한 지역 내에서 취업 희망 - 근무시간 및 희망임금 협의 가능 - 월 2회 이상의 구직활동으로 취업활동이행 계획 • 고용복지플러스센터 내 심리안정프로그램 안내 - 우울, 분노, 자책 등의 정서적 불안증의 도움을 받을 수 있도록 연계 • 지자체 사회보장제도 소개 및 연계 - 경제적, 심리적 어려움에 도움을 받을 수 있도록 고용복지플러스센터 내 복지팀 소개 후 사회보장제도 및 맞춤형급여, 사례관리에 대해 상담 받을 수 있도록 연계 • 어려움을 잘 극복 할 수 있도록 격려하고 지지함.
2	• 기초생활보장법에 따른 맞춤형급여 및 사례관리 상담 참여 - 지자체 사회복지과 희망복지팀 통합사례관리사는 참여자와 상담을 통해 지역 내 건강가족지원

2	센터(정서지원)와 복지부분의 맞춤형급여 및 사례관리지원 등 안내를 하고 행정복지센터(주민센터)에 미리 연락하여 대상자가 방문하면 어려움 없이 맞춤형급여를 신청할 수 있도록 조치를 취함. • 지자체 통합사례관리사가 참여자에게 유선 상담을 통해 안부 및 맞춤형 급여 신청 확인 • 심리안정프로그램 연계 (참여자 이해 부족으로 상담 참여 못함) - 심리적 어려움 해소를 위해 심리안정프로그램 연계하였으나, 참여자가 잘못 이해하고 방문하지 않아 상담 참여하지 못함. • 국민취업지원제도 구직촉진수당 2회차 수당신청 • 구직활동이행보고: 주방보조원 / 가사도우미 - 구직활동 이행시 유의사항 및 소득신고에 대해 안내함 • 코로나19로 사업체 면접 거부로 구직활동 어려움 호소 • 직업훈련 탐색안내 - 직업훈련 탐색을 안내하였으나, 바리스타 교육 전 산모도우미로 교육을 받았으나 출산율이 낮아 실질적으로 산모도우미 활동을 해 보지 못했다고 함. • 어려움을 잘 극복 할 수 있도록 격려하고 지지함.
3	• 국민취업지원제도 구직촉진수당 3회차 수당신청 • 구직활동이행보고: 주방보조원 / 가사도우미 • 코로나19로 사업장 및 개인 가정집 면접 실시 어려움 호소 - 코로나19 및 나이와 건강 상태로 인해 면접을 보고 다니는 것이 굉장히 민망하고 미안하다며, 구직활동의 어려움을 호소 • 고용센터 내 “취업목표정하기” 단기취업특강 신청 - 구직활동 이행보고를 3차까지 진행한 상태에서 취업목표를 다시 점검 할 수 있도록 “취업목표정하기” 단기취업특강 신청 • 기초생활보장법에 따른 맞춤형급여를 신청 후 사회보장제도 및 맞춤형 급여 안내 통해 신청할 수 있도록 안내와 연계에 대해 감사함을 표현 함. • 주민 센터 사례관리 대상 연계 - 지자체 통합사례관리사의 지속적인 사례관리를 통해 해당 행정복지센터의 맞춤형급여 외 주민센터 사례관리 등의 지원서비스를 제공 받을 수 있도록 연계 - 맞춤형급여 신청으로 조금은 의욕이 있어 보임 • 건강관리 잘 하도록 격려하고 지지
4	• 국민취업지원제도 구직촉진수당 4회차 수당신청 • 구직활동이행보고: 주방보조원 / 가사도우미 - 주방보조원으로 면접을 봤으나, 새벽 시간대 근무시간으로 참여자와 맞지 않음 - 가사도우미 면접은 동물 털 알레르기로 근로할 수 없음 - 참여자가 불면증과 알레르기로 미채용과 지자체 맞춤형 급여 수급 결정이 지연되자 불안하고 답답한 마음을 표현하여 마음의 안정을 위해 교회 지인들과의 교제를 권유하고 어려운 상황에 구직활동을 잘하고 있음을 격려하고 지지 함

5	• 국민취업지원제도 구직촉진수당 5회차 수당신청 • 구직활동이행보고: 단기취업특강 / 가사도우미 - 단기취업특강을 통해 취업에 따른 생각을 정리하는 시간을 가짐 - 2번째 개인집 가사도우미 면접은 잘 본 것 같다며 결과 대기 중 - 면접 결과 코로나로 인해 당장 채용 할 수 없으며, 인력이 필요하면 연락을 주겠다며 미채용 됨 • 중장년 일자리희망센터 생애경력설계프로그램 신청 - 취업의욕 고취를 위한 중장년 일자리희망센터 생애경력설계프로그램 참여토록 함. • 맞춤형 주거급여 책정 - 유기적 관계를 유지하던 지자체 통합사례관리사를 통해 참여자가 맞춤형 주거급여 수급 책정 결과를 확인하고 참여자와 상담 진행 - 상담일 예정일 지자체로 받은 문자 내용을 확인 시켜주는 참여자는 5월분 주거급여 144,000원 수급에 대한 고마움을 전달 받던 중 문자내용을 다시 확인하고 지자체 담당자에게 소급 부분에 대해 조심스럽게 문의하니 확인 후 참여자에게 다시 회신하기로 하고 통화를 종료하였다 - 지자체 회신은 바로 왔으며 업무착오로 소급액(3개월분)이 지급되지 않은 것에 대해 사과 후 6월 수급받기로 하고 통화를 마치곤 복받친 감정이 터진 듯 고령의 참여자는 울먹이며 고마움과 감사함 함께 표현 하였다 - 오랜 해외 생활자인 참여자도 취업 장애 요소를 극복할 수 있는 방법을 찾을 수 있다는 사실을 확인하는 시간 이었다 • 주민 센터의 사례관리지원 서비스 - 어려움을 해결할 수 있는 지지체계가 전혀 없는 참여자가 고용복지플러스센터 복지연계를 통해 행정복지센터의 사례관리지원 서비스로 현물(쌀)과 문화누리카드를 수령하고, 도움을 받을 수 있는 것에 감사함을 표현하였다 • 코로나19 조심과 잘 할 수 있다는 지지와 격려
6	• 국민취업지원제도 구직촉진수당 6회차 수당신청 • 구직활동이행보고: 생애경력설계프로그램 참여 / 가사도우미 - 생애경력설계프로그램참여 통해 취업의욕도 상승되고 참여자가 실제 할 수 있는 가사도우미로 구직활동을 이행 - 3번째 면접을 본 개인집 가사도우미는 면접을 잘 본 것 같다며 결과 대기 중 - 가사도우미 면접 결과가 좋아 빠르면 7월 중순부터 주1~2회 1일 4시간 정도의 근로를 제공할 예정 • 코로나19관련 한시적생계지원 적격자 책정 - 코로나19로 한시적생계지원 적격자로 판정됨으로 생계지원 • 행정복지센터(주민 센터)의 사례관리지원 서비스 - 행정복지센터(주민 센터)의 사례관리지원 서비스로 기업체 후원 건강한 여름나기 물품 수령(현물 10만원상당) • 어려운 상황 잘 극복하자며 지지와 격려

상담결과	• 가사도우미로 취업 1. 심리적 안정감 회복 - 1인 가구 구직자로 심리안정프로그램 및 지자체 사례관리에 연계하여 지속적인 사례관리로 공적 지지기반을 통한 심리적 안정감을 찾을 수 있는 계기를 마련하였다 2. 취업의욕 갖기 - 고용센터 취업특강 및 중장년 희망센터 생애경력설계프로그램 참여를 통해 취업을 하겠다는 의욕을 가질 수 있었다 3. 경제적 취약성 극복 - 맞춤형 주거급여 신청과 책정으로 월세 부담을 줄일 수 있었으며, 꾸준한 구직활동을 통해 가정집 가사도우미로 취업하였다.

05 상담사례 자기평가

잘된점	• 참여자의 주 호소 문제를 잘 경청하고 파악하여 기초생활보장에 따른 맞춤형주거급여 수급 책정을 연계하여 월세 부담 완화로 경제적 어려움을 일부 해결함 • 경제적, 정서적 어려움을 해결 할 수 있는 지지기반이 전무한 참여자가 지자체 사례 관리대상으로 연계되어 사회적 지지체계를 형성하도록 지원함 • 적절한 시기에 단기취업특강 및 중장년 생애경력설계프로그램 참여하도록 하여 취업의욕 고취 및 중장년층 또래 집단 간 유대감을 형성하도록 지원함 • 참여자의 어려운 상황을 계속적으로 공감해주고 지속적인 지지와 격려로 정서적 안정감 제공함
미흡한점	• 심리적인 문제 극복을 지원하기 위해 고용센터 심리안정프로그램에 연계하였으나, 실질적인 상담이 진행되지 못한 점 • 내담자 특성에 맞는 구인업체 취업정보 제공 및 취업알선 부족 • 일자리 수요가 부족한 직종(가사도우미 등)에 대해 적절한 상담과 정보를 제공하지 못한 점 • 직업훈련 탐색을 권유하기 전 구직자의 특성(적성/흥미)과 과거 교육/훈련 이력에 대해 자세히 확인하지 못한 점
개선사항	• 오랜 해외생활로 언어, 학습, 문화 등의 적응이 필요한 대상자에게 좀 더 안정된 상담을 진행 할 수 있도록 준비하는 자세가 필요 함 • 참여자가 가지고 있는 생각과 요구하는 것에 대해 지속적으로 관심을 갖는 상담사의 자세가 필요 함 • 지역 특성에 맞는 중장년에게 실질적인 도움이 될 직업훈련에 대해 상담 전 미리 파악하고 관련 정보를 수집하는 자세

장려상

사회생활의 첫 걸음, '일경험 프로그램'으로 도약을 꿈꾸다!

강 래 연 | 전주고용센터 국민취업지원1팀

사례유형 02

참여자 적성 진단을 바탕으로 유사사업 연계를 통한 직업능력향상 사례

직업상담사례 요약

» 미흡한 직업역량, 불명확한 취업 목표, 주변에 의존적인 성격 등으로 취업에 어려움을 겪고 있는 청년 구직자를 국민취업지원제도 참여 후 참여자의 특성에 맞는 맞춤형 취업지원 프로그램 연계·지원하여 청년의 진로를 찾아가도록 상담지원

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	이○○	성별	여
	연령	22세	학력	전문대졸 유아교육과
	참여유형	1유형(선발형/청년)	결혼	미혼
	취업장애요인	• 이력서, 자기소개서, 면접 스킬 등 구직기술 부족 • 업무에 필요한 직업정보 부족 – 보육교사와 사무업무에 필요한 사무행정 능력과 경험 부족 – 자격증 취득에 대한 노력 부족 • 직업선택 불안에 따른 높은 의존성 – 독립적 의사결정 능력이 낮아, 가족의 뜻에 따라 빈번한 계획 수정이 이루어짐 • 낮은 구직효능감 – 자신의 능력에 대한 낮은 평가와 희망직무인 사무 업무 경험 부재로 인해 자신감 결여		
환경	가족사항	• 5인 가구(아버지, 어머니, 고등학생 동생 2명, 본인)		

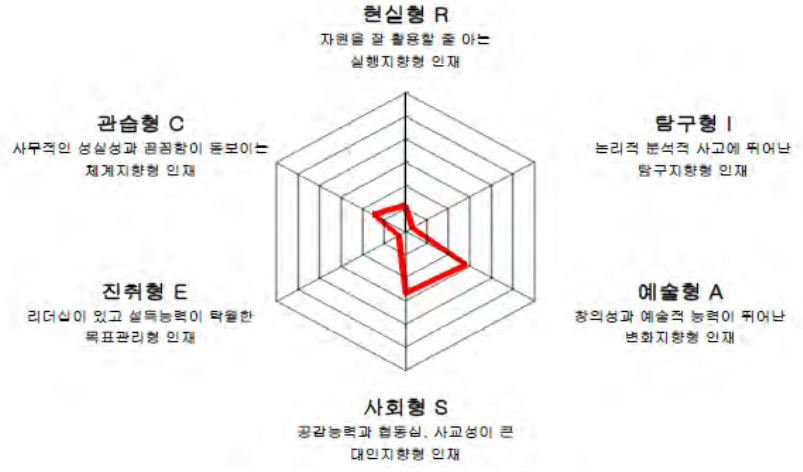
<table>
<tr><td rowspan="2">환경</td><td>경제적 상황</td><td colspan="4">• 단기 아르바이트(경력내용과 동일)로 소득이 있지만 일정치 못하여 경제적인 어려움이 있음</td></tr>
<tr><td>기타 사항</td><td colspan="4">• 상담 내내 정상적인 소통이 어려울 정도로 비염이 심한 편임</td></tr>
<tr><td rowspan="6">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">• 희망직종 : 보육교사, 기타 사무원
- 사회초년생으로 전공 관련 경험 전무
- 진입장벽이 낮은 기타 사무원 직종으로 두 번째 희망직종 결정
• 희망지역 : 차량 운전이 어려워 거주지인 전주 시내 희망
• 희망임금 : 희망 임금에 대한 구체적인 금액은 작성하지 않음</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">• 1개월 미만으로 진행된 단기계약직/일용직만 있을 뿐 대부분 미취업기간임</td></tr>
<tr><td rowspan="4">경력</td><td>직장종류(직장명)</td><td>근무기간</td><td>직무내용</td><td>퇴사(이직)이유</td></tr>
<tr><td>○○시청총무과</td><td>2020.12~2021.01</td><td>지역상품권 안내</td><td>재정일자리계약만료</td></tr>
<tr><td>○○시청총무과</td><td>2020.08~2020.09</td><td>시장 관광객 안내</td><td>재정일자리계약만료</td></tr>
<tr><td>○○○○여성병원</td><td>2020.04~2020.05</td><td>코로나 방역</td><td>계약만료</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="5">• 교원자격증, 보육교사1급 자격증</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="5">• 민간위탁기관에서 고용센터로 이관됨</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사

- **직업심리검사를 활용한 심층 상담 진행**
  - 선호도검사(L형)를 통해 참여자의 흥미 유형이 무엇인지 확인하고 잘 적응할 수 있는 업무 설명
  - 검사 결과 자료를 활용하여 자신에 대한 이해도를 높이고, 취업에 대한 동기부여 제공

검사결과



〈직업선호도검사(L형) / 흥미코드 AS(예술형, 사회형)〉

구분	현실형	탐구형	예술형	사회형	진취형	관습형
원점수	7	2	17	16	2	9
표준점수	54	43	52	51	39	46

〈성격검사 결과〉

〈생활사검사 결과〉

검사해석

- **흥미검사 : 예술형(원점수: 17점, 표준점수: 52점) 사회형(원점수: 16점, 표준점수: 51점)**
  - 검사 결과를 유형별 원점수분포로 분석해보면 직업선호도 원점수는 대체로 낮은 편이며, 예술형과 사회형 코드 간 점수 차가 1점 차로 흥미코드 간의 변별도가 낮음
  - 높게 나온 예술형과 사회형 유형이 인접한 것으로 보아 일관성이 높음
  - 참여자는 고등학생 시절부터 유아교육에 관심이 많아 관련 학과를 진학하는데 사회형의 성향이 영향을 미쳤을 것으로 판단되며, 전공을 살려 보육교사로 취업 희망함

검사해석	• **성격검사 : 외향성(54점), 호감성(80점), 성실성(39점), 정서적불안정성(44점), 경험에 대한 개방성(54점)** - **(외향성)** 하위요인 중 리더십이 28점으로 가장 낮은 점수가 나와 내성적이고 자기주장을 잘하지 못하는 경향이 보임. 대체로 내향적인 성향으로 초반에 사람들에게 다가가기 어려워하지만, 친목이 생긴 이후에는 잘 지내는 것으로 보임 ⇒ 이관 후 첫 상담 중 상담사와 시선을 잘 마주치지 못하는 내향적 모습을 보임 ⇒ 의사결정 시 가족에게 의존하는 경향이 보였지만 추후 편한 모습을 보임 - **(호감성)** 도덕성과 휴머니즘이 높게 나옴. 복지에 관심이 많으며 솔직하고 진실함 - **(성실성)** 5가지 흥미 유형 중 제일 낮은 점수 분포를 보임. 세부 사항을 보면 자기 통제력, 완벽성이 매우 낮게 나옴. 일을 계속 미루는 경향이 있고 시작한 일을 중도 포기하는 경우가 있어 목표를 가지고 행동하려는 의지가 약한 편임 ⇒ IAP 수립했음에도 직업훈련 결제를 하러 가지 않아, 결국 중간에 구직활동을 변경하게 됨 • **생활사검사 : 대인관계지향(35점), 독립심(33점), 가족친화(66점)** - **(대인관계지향)** 심한 비염, 대화 시 말을 조금 더듬는 모습으로 인해 새로운 사람들과 어울리는 것에 관해 부담스러워하는 모습이 보임 - **(독립심)** 스스로 진로 의사결정을 내린 경험이 부족하여 의존적인 경향이 나타남 ⇒ 국민취업지원제도 또한 친구를 통해 알게 되어 신청함 ⇒ 매 회차 상담마다 친구/가족과 방문 후 상담 진행 - **(가족친화)** 가족관계가 상호지지적으로 보이며, 독립적 의사결정 시 타인에게 의존성이 높은 원인과 가족 친화 점수가 높은 것이 상관관계가 있다고 해석하였음 ⇒ IAP 수립 후, 가족 의견에 따라 수립된 계획을 번복

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	• 자기주관이 없고 직업 역량이 부족하며 취업 목표가 명확하지 않아 취업에 어려움을 겪고 있음
심리적 요인	• 대인관계 차원에서 소극적이고 의존적 성향이 강함 • 의존성이 높아 의사결정 시 가족/친구의 의견에 따라 계획 수정이 빈번함 • 학업성취(보육교사 자격증 취득 등) 경험이 있는 것으로 보아 취업 후 업무 습득, 직업 적응을 위한 지적 잠재력이 있는 것으로 보임
환경적 요인	• **(경제적환경)** 경제적인 취약성은 낮지 않은 상태로 보임 • **(사회적지지환경)** 가족관계의 상호 역학관계는 양호한 것으로 보이며 상호지지적이기에 안정되어 보임 • **(희망직종의 구인시장 요건)** - 지역 내 보조 교사 구인 시장에서 '경력 무관/신입 모집' 공고가 많이 보이는 것으로 보아, 보조적인 역량이 강화되면 취업에 문제없을 것으로 판단됨 - 보건교사 업무상 사무직무가 병행되기에 컴퓨터활용능력이 요구되나, 컴퓨터 관련 자격증이 없음
직업적 요인	• **(희망직무)** 보육교사, 기타 사무원 • **(직무역량)** - 경력 : 전문대학(유아교육학과) 재학 중 실습 경험은 있으나 관련된 직무의 직장 경험이 전혀 없어, 일 경험을 통해 희망직무 목표 정립이 필요함 - 자격증 : 교원자격증, 보육교사 1급 자격증 보유 - 컴퓨터활용능력이 낮은 편이며 관련 자격증이 없음 - 취업 의지는 있으나 구직기술 능력과 역량이 부족해 보임
구직자 종합 분석	• **(상담자가 파악한 구직자의 문제)** - 결정된 진로에 대한 자기 확신 부족 - 회사생활 적응에 대한 부분과 직능에 관련하여 막연한 두려움이 있음 - 가족의 의견에 따라 수립된 계획의 수정이 빈번함 • **(참여자 문제가 생기게 된 원인이나 경로)** - 심한 비염으로 명확한 의사소통이 어려움 → 작은 목소리, 소극적 태도 발현 - 다양한 학습경험의 부재 → 낮은 자기효능감, 자신감 결여로 연결 • **(참여자 문제를 지속시키는 요인)** - 본인 문제에 대한 인식 부족 - 독립적인 의사결정을 해야 한다는 책무에 대한 인식 결여

구직자 종합 분석	• **(문제해결을 위해 참여자에게 필요한 것)** - 본인의 장점을 발견하기 위하여 자기 탐색의 기회를 제공 - 다양한 경험을 쌓아, 본인 스스로 성취감을 느끼게 하며 강점에 대한 피드백을 제공하여 자기 효능감을 높임 - 사회생활과 실무 경험을 쌓을 수 있는 일경험 프로그램, 지자체 양성과정 등에 참여를 독려하여 막연한 두려움을 타파
상담 목표 및 전략	• **상담목표 및 전략 : 참여자의 필요에 알맞은 맞춤형 취업지원서비스 제공** **1) 크롬볼츠의 사회학습이론 - '학습경험, 환경 조건과 사건, 과제접근기술' 적용** - 다양한 학습경험의 장을 연계 서비스로 제공하여 직무수행능력을 강화 - 단기간 경력은 주로 재정적 일자리 관련이며, 취업 희망직종과도 무관하기에 희망직종으로 실무를 쌓을 수 있는 사무보조와 관련된 직무로 일경험 연계 · 현재 일경험 프로그램 참여 중 · 직업훈련·독학으로 컴퓨터활용능력 자격증 취득 예정 · 일경험 종료 후 실무경력을 쌓을 수 있는 다양한 방법 모색 중 (청년만을 위한 비대면특강, 전북지역 일자리 기획행정 전문인력 양성과정 등 참여 독려) - 구직기술에 관한 막연함을 해결하기 위하여 자기소개서, 이력서 1:1 컨설팅을 지원하여 구직기술 함양 및 자신감 상승시킴 **2) 사회 인지 이론 적용** - 상담사와 지지적인 신뢰 관계를 쌓고, 적극적 격려와 긍정적 스트로크를 제공 → 선택에 따른 불안 감소 - 학습경험으로 자기효능감과 결과기대 상승 → 흥미 발달과 목표 선택을 통해 수행 수준을 결정하도록 함 - 성공 경험을 갖도록 하여 자기효능감 고취 → 타인의 의존성 감소, 스스로에 대한 믿음과 긍정적인 결과기대를 하도록 하여 자신감 강화를 도움

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 8회/ 유선 9회
진행기간	4개월

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1 [이관 전] (21.03.05.~ 21.03.24.)	• **상담 내용(민간위탁기관에서 초기상담 ~ 취업활동계획 수립)** - 유아교육 직종으로 진로 결정 - 자신의 다소 어리숙하고 유아적인 말투가 콤플렉스라고 함 - 업무경력과 입사 지원 경험이 없음 - 기본 사무 행정능력이 다소 부족하여 직업훈련 희망 · ITQ(한글, 엑셀, 파워포인트) / 컴퓨터활용능력 2급(필기+실기)과정 · 21.03.26 ~ 21.05.14 • **상담 개입(초기상담 ~ 취업활동계획 수립)** - 직업훈련 수강을 위해 내일배움카드 발급처리/전산처리 완료 - 민간위탁기관에서 대면상담 4번 진행 후 **전주 고용센터로 이관** 진행 · 이관 사유: 담당자에게 불친절함을 느껴 이관 신청
2 [이관 후] (21.03.24.) 유선상담	• **상담 내용** - IAP 수립 후 이관(민간위탁기관 → 전주 고용센터)되어 담당자 변경 안내 - 민간위탁기관 상담자에게 불친절함을 느껴 이관을 신청하였다고 하심 - 직업훈련 시작일(03.26)에 가족을 보러 다른 지역에 가야 해서 결석 가능 여부 문의 → 2회차 (03.16 ~ 04.15) 기간 내 출석률 80% 넘기는 것이 가장 중요함 안내 • **상담 개입** - 이관 신청 사유와 취업 애로사항 탐색 등을 통해 라포형성을 하며, 수립된 계획에서 추후 연계 서비스, 지자체 양성과정에 참여 가능함을 안내 - 회차별 결정된 구직활동에 관한 내용 문자로 발송 · 2~3회차 : 직업훈련 · 4회차 : 집단상담(취업 희망 프로그램) · 5~6회차 : 입사 지원 - 수당 신청서 등 추후 제출서류 양식 메일로 발송

3 (2021.03.29.) 유선상담	• **상담 내용** - 2회차(03.16 ~ 04.15) 구직활동 변경 희망 · (변경 전) 직업훈련(03.26 ~ 05.14) · (변경 후) 어린이집(모친의 지인이 운영)에서 봉사활동/인턴 형태의 활동 - 통화상, 모친이 앞서 말하는 대로 똑같이 문의하는 등의 모습을 종합할 때 독립심이 다소 낮은 편으로 판단됨 • **상담 개입** - IAP 수립 시 결정된 직업훈련을 개인 사유로 취소하는 경우, 해당 주기의 구직촉진수당 부지급처리 됨을 안내 - 참여자가 표현한 '사회생활에서 업무 실수에 대한 막연한 두려움'은 참여자의 초보적인 '컴퓨터활용능력'에서 생성되는 두려움이기에, 직능 향상을 위해 직업훈련을 유지할 것을 추천하였으나 고민 후 연락해주기로 함
4 (2021.03.30.) 유선상담	• **상담 개입** - 2회차(03.16 ~ 04.15) 구직촉진수당 지급을 위한 대안 안내 · 2회차 지급주기까지 직업훈련 수강 유지 장려 · 3회차 구직활동은 현재 변경 가능 안내(3회차 구직활동 변경) 특강 2개 - 직업훈련 중도 포기 시 패널티 발생 가능 및 동일 훈련 추후 수강 불가 안내 - IAP수정은 이전 지정일에 요청해야 가능 안내 및 수정된 IAP 교부(메일발송) - 회차별 결정된 구직활동을 정리하여 문자로 발송 · 2회차 : 직업훈련 · **3회차 : 취업 특강 2개** · 4회차 : 집단상담(취업 희망 프로그램) · 5~6회차: 입사 지원
5 (21.04.01.) 유선상담	• **상담 내용(유선1차)** - 구직활동 재수정 할 수 있을지 문의함 · 3회차 구직활동 : 취업특강 2개 → 직업훈련으로 유지 희망한다고 번복 • **상담 개입(유선1차)** - IAP수립 시 상호협의 하에 결정된 내용일 텐데, 자꾸 결정이 번복되는 사유를 문의하니 "그냥 그게 좋을 것 같아서요.."라고 얼버무리심. IAP변경 횟수 제한은 없으나 변경 사유, 횟수를 매우 엄격하고 제한된 범위 내에서만 인정하여 변경 가능함을 명확히 전달 - 부합하는 사유가 없다고 생각될 시 수정 불가 안내 • **상담 내용(유선2차)** - 통화 상으로 2회차 구직활동인 직업훈련(03.26 ~)의 출석 여부 확인 중, 연속 5일 결석 → 출석률 80% 미만으로 구직활동 미이행에 포함되어 2회차 구직촉진수당이 부지급 사유에 해당함을 알게 됨 - HRD-net 전산에서 '진행 중 훈련'으로 조회가 되지 않아, 학원에 문의하니 참여자의 요청으로 **가등록이 취소**되었다고 함

5 (21.04.01.) 유선상담	• **상담 개입(유선2차)** - 학원에 뒤늦게라도 합류 가능할지 문의하였으나 수강인원 확정으로 해당 차수의 직업훈련은 합류 불가하며 다음 차수에 참여하는 것을 안내받음 - 2회차 구직활동이 직업훈련 미결제되어 참여 불가 → 2회차 구직활동 변경이 필요함을 안내 → 생각해보고 다시 연락해주기로 함 • **상담 내용(유선3차)** - 2회차 구직활동 : 사이버 진로 교육 2건으로 진행 - 3회차 구직활동 : 학원 의견을 전달하니 다음 차수(04.22 ~)의 직업훈련 희망 • **상담 개입(유선3차)** - 수정된 IAP를 PDF로 인쇄하여 교부 - 회차별 결정된 구직활동에 관한 내용 문자로 발송 **· 2회차 : 사이버 진로 교육** · 3회차 : 직업훈련 · 4회차 : 집단상담(취업 희망 프로그램) · 5~6회차: 입사 지원
6 (21.04.07.) 유선 및 방문상담	• **상담 내용(유선)** - 일경험 프로그램 · 일경험 유형(인턴형/체험형)별 내용 안내 → 인턴형에 관심을 보임 · 참여신청서 등을 작성해야 하기에 금일 요청 및 방문 시간 예약 · 작성하신 이력서, 자기소개서를 가지고 와주시기를 요청 • **상담 개입(방문)** - 이관 후 첫 대면상담을 진행하며 첫인사와 함께 라포형성을 하려 노력함 - 컴퓨터활용능력을 강화 후 참여하면 더 좋겠으나, 다양한 업무 경험을 쌓는 것도 도움이 될 것이기에 '일경험 프로그램' 참여 독려 - 일경험 프로그램 사전교육 진행 → 체험형으로 결정 • **과제** - 일경험 참여기업이 적기에, 일경험 희망 기업을 탐색해보는 과제 부여 - 기업정보 탐색 표 양식 제공 → 워크넷에서 희망 직무 탐색 방법 안내
7 (21.04.08.) 방문상담	• **상담 내용** - 일경험 프로그램 참여 희망 → 결정된 3회차 구직활동(직업훈련(04.22 ~))을 보류할지 고민이라고 하심 **- (과제 확인)** 기업탐색 표 · △△상담복지센터 - 총무 및 일반 사무원 · 과제 목적 : 1) 입사지원서 작성 전, 회사정보와 구인정보 파악이 우선임을 안내 2) 구인정보탐색 방법 안내

	– **(과제 확인)** 이력서, 자기소개서

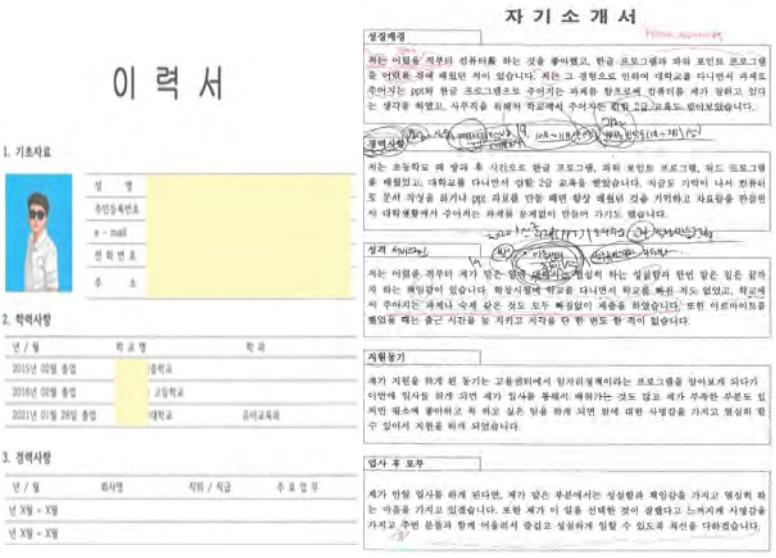
기업정보 탐색하기

기업명	[illegible]	기업홈페이지	
주소	[illegible]	대표자명	
설립일자		기업형태	
자본금		총 매출액	100만 원
업종	사회복지상담서비스업	종업원 수	10명
평균 임금	1,822,450원 후	평균 근속연수	
조직체계			
사업현황	주요 사업 내용	노인복지관 관련업	
	사업 현황 및 시장 현황		
	경쟁사		
	사업관련 특이현황		
조직문화	사훈		
	경영 이념 및 비전		
	핵심가치		
	인재상		
채용현황	최근 채용현황	사무국 (1명채용)	
	최근 자기소개서 항목		
	최근 면접 유형		
정보 출처	[illegible]		

〈기업정보 탐색표〉

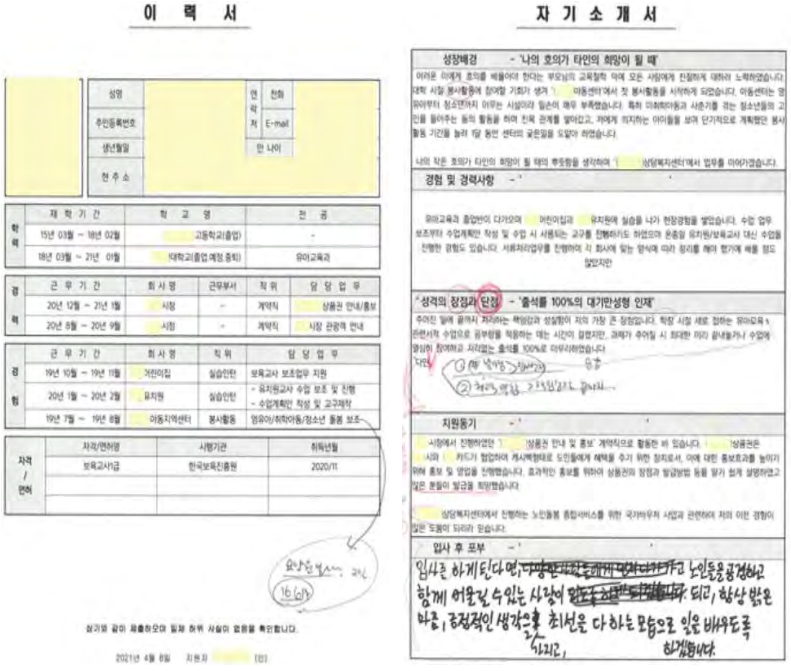
7
(21.04.08.)
방문상담

- **상담 개입(1:1 이력서·자기소개서 컨설팅)**
  - "처음 작성하셨을 텐데 잘 작성해주셨다"라는 격려를 통해 자신감을 고취시킴
  - 구직기술이 부족한 참여자를 위하여 이력서·자기소개서 컨설팅 진행 제안
    - 작성된 이력서·자기소개서를 검토하니, 작성 경험 부족으로 다소 미흡
    - 전반적인 작성법이 적힌 [한국고용정보원 참고자료] 배부
    - 이력서·자기소개서 새 양식 배부

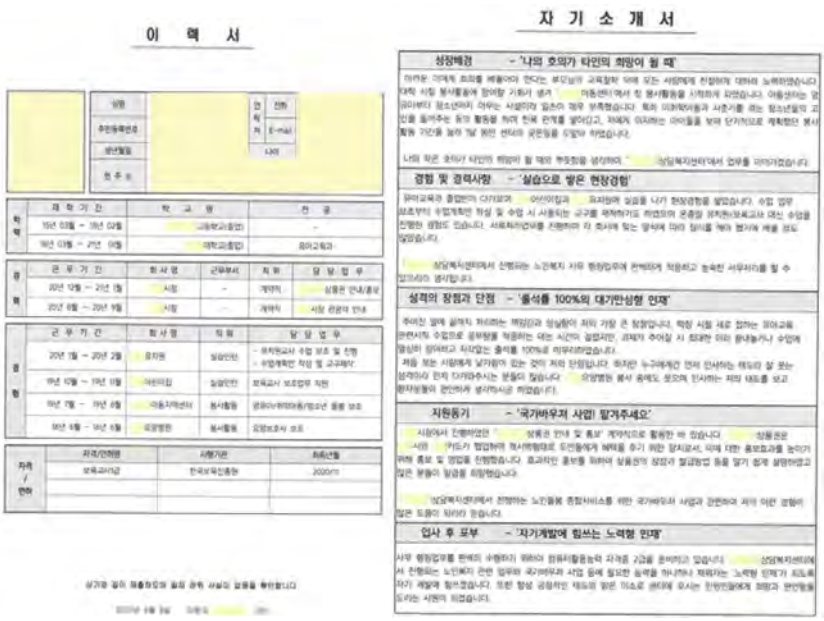


〈컨설팅 전〉

7 (21.04.08.) 방문상담	▶ **컨설팅 내용** - 타인의 증명사진을 **본인 사진으로 변경 요청** - 가독성이 돋보이는 양식으로 변경 요청(양식 메일 발송) - 자기소개서의 각 질문에 대한 의미 파악 후 작성 요청 - 입사지원서 작성 전 회사와 직무파악이 우선임을 안내 - 채용직무에 필요한 역량 확인 후 장점/경험과 결부시켜야 함 안내 • **과제** - 참고자료와 안내 사항을 유의하여 이력서·자기소개서 재작성 요청
8 (21.04.09.) 방문상담	• **상담 개입(1:1 이력서·자기소개서 컨설팅)** - 참여자는 본인의 쓸만한 경험이 없다고 아쉬워하심 → 고용보험 조회 내역을 찬찬히 살펴보며 참여자의 경험(봉사활동, 직접 일자리 사업, 실습활동 등)에 대한 내용탐색 및 자기 이해 증진 - 해당 내용을 자기소개서 항목과 매칭시킴 - 경험하신 것이 나이에 비해 많은 편이라는 긍정적 스트로크 부여 → 자기효능감을 높이고, 상담자에 대한 신뢰를 형성하고자 노력 - 최종본(파일) 메일 송부 및 이력서 출력하여 배부 - 최종본을 일경험 프로그램 전산에 업로드



〈1차 컨설팅 후〉

8 (21.04.09.) 방문상담	• **컨설팅 내용** - 모든 자기소개서 질문에 하나의 이야기를 반복/질문에 맞지 않는 답변 수정 필요 안내 - 피상적인 작성 방법을 항목별 표본으로 작성한 부분을 예시로 설명하여 이해도를 높이고자 함 - 경력/경험 사항을 세분화하여 명확히 기재될 수 있도록 반영  〈최종본〉 • **주요 성과** - 본인 노력으로 완성된 자기소개서와 이력서를 보고 굉장히 흡족해함 - 완성된 자기소개서에서 추후 추가될 경험(일경험 프로그램 참여 경험, 자격증 취득정보 등)을 더 넣어주시면 된다는 안내를 통해 적극적인 구직활동과 결과기대를 자극하고자 함
9 (21.04.19.) 유선상담	• **상담 개입(문자)** - 일경험 프로그램 참여기업 정보를 문자로 발송 · 빠른 일경험 프로그램 연계를 위해 섭외기업목록 확인 후 기업 정보제공 · (사)OO종합기술원(본사) - 사무보조 / 04.26 ~ 06.08 (30일) • **상담 내용(유선)** - 일경험 연계 가능 사업장 정보를 확인하였으며, 문자로 확인한 참여기업에서 일경험 진행 희망한다고 함 · (사) OO종합기술원(본사)에서도 참여자와 면접을 희망하여, 참여자에게 면접 시 '컨설팅을 통해 완성된 자기소개서와 이력서'를 갖추어 면접에 참여하실 것을 안내해드림 · 최종합격 후 일경험 프로그램 연계 진행하기로 결정

10 (21.05.06.) 유선상담	• **상담 진행** – 일경험 프로그램 진행 중 어려움이 있는지 확인 → 업무 만족도와 적응에 문제없음 확인(밝아진 목소리 확인) • **상담 개입** – 정보제공 · 일경험 프로그램 진행과 함께 컴퓨터 자격증 취득 시 추후 구직활동을 진행할 때 훨씬 수월할 수 있음을 안내 – 심리적 지지 · 유튜브를 통해 독학 취득을 하였다는 상담자의 경험을 안내하며, 참여자 또한 독학으로도 충분히 잘 준비하실 수 있다는 자신감을 심어드림
11 (21.06.01.) 유선상담	• **상담 진행** – 일경험 프로그램 진행 중 어려움이 있는지 재차 확인 → 문제없음을 확인 (목소리도 훨씬 밝아지고, 커지며, 자신감 넘치는 목소리로 변화) • **상담 개입** – 심리적 지지 · 자격증 준비를 잘하고 계실지에 관한 확인 · 자신감을 불어넣어 드리며 자기효능감 고취 및 기대효과 자극을 위해 노력 – 일경험 종료 후에 할 수 있는 연계 서비스 등을 탐색하여 안내 · 전주 고용센터에서 진행되는 '청년만을 위한 비대면특강' · 연계기관에서 진행되는 청년들의 사무 행정 실무능력 향상을 위한 '전북지역 일자리 기획행정 전문인력 양성과정' – 일경험 종료 후 자격증 취득을 위한 구직활동 계획상의 · 직업훈련 추가를 희망한다면 사전에 탐색해주실 것 요청 · 독학 vs 학원에서 의사결정을 독립적으로 하지 못하고, 상담사 의견대로 결정하려는 의존성을 보임 → 독립성 제고를 위해 학원 일정과 자격증 시험 일정 등을 탐색 후, 방문 상담하는 것으로 조율
상담결과	자신에 적합한 취업 직종 선택의 어려움과 취업역량 및 구직기술이 미흡한 청년구직자를 국민취업지원제도의 다양한 프로그램과 맞춤 연계하여 (성공)진로지원한 사례 • 진로선택에 따른 불안감 감소 – 상담사와 지지적인 신뢰 관계를 쌓고, 적극적 격려와 긍정적 스트로크를 제공함 • 자기효능감과 결과기대 상승 – 성공 경험을 찾고, 프로그램 참여를 통하여 자기효능감을 고취시킴 – 타인의 의존성 감소, 스스로에 대한 믿음과 긍정적인 결과기대를 하도록하여 자신감을 갖도록 지원함 • 취업역량 및 직장적응력 제고 – 일경험 연계를 통하여 진로선택에 대한 확신과 직장생활에 적응하고 실무업무 경험을 통한 업무 수행 자신감을 갖도록 지원 • 구직기술에 관한 막연함 해결 – 자기소개서, 이력서 1:1 컨설팅을 통하여 구직기술 함양시킴

05 상담사례 자기평가

잘된점	• **직무에 맞춘 이력서·자기소개서 1:1 클리닉을 통한 구직역량 강화** – 구인 정보와 기업정보(인재상 등)의 탐색 방법을 안내하였음 – 한국고용정보원에서 배포한 '이력서 및 자기소개서 작성법' 정보제공을 통해 차별화된 입사 지원 서류 작성에 도움이 되고자 하였음 – 자기 객관화를 통한 부족한 역량에 대한 인식과 참여자의 자기 이해 증진을 위해, 객관적 자료(한국직업전망, 직업선호도검사 L형)을 활용하였음 – 본인 노력으로 완성된 자기소개서와 이력서를 보고 굉장히 흡족해하였음 • **취업을 희망하는 사무 직무에 일경험 연계 성공** – 현장에서의 실무를 배우고, 다양한 업무 경험을 쌓을 수 있도록 사무 직종으로 일경험 프로그램(체험형) 연계를 성공시켰음 – 실무를 진행하며 학습경험을 쌓아 자기효능감과 결과기대를 상승시켰고, 이에 따라 현재 참여자는 자신감 있는 언어적·비언어적 태도를 보이게 되었음 • **심리적 지지를 통한 자기효능감 증진** – 적극적 격려와 지지와 같은 긍정적 스트로크를 제공하여, 본인이 결정한 취업 활동계획을 완수할 수 있도록 '선택에 따른 불안'을 감소시켰음 – 진로결정 과정에서 참여자의 '강한 의존성'과 '미숙한 의사결정 능력' 해결을 위해, 방향성을 제시할 수 있는 상담기법을 적극적으로 활용하였음 – 일경험 프로그램과 병행하여 자격증 취득에 도움이 되는 경력개발프로그램 (학습에 도움이 되는 유투브 채널 포함) 등을 안내하였음
미흡한점	• **이관 전 수립된 IAP의 불가피한 변경** – 자기탐색과 직업탐색이 충분히 이루어지지 않은 상태에서 수립된 IAP의 변경이 불가피하였으나, 기존 계획(자격증 취득을 위한 직업훈련)에서 일경험 프로그램으로 IAP를 변경하여 업무 경험을 쌓을 수 있도록 진행하였음 • **이관으로 인해 늦게 형성된 '상담자-참여자 간의 촉진적인 관계'** – IAP수립 이후 민간위탁기관에서 이관되어 참여자와의 라포형성이 다소 늦어졌던 것에 대하여 아쉬움을 느꼈으나, 1:1 이력서·자기소개서 클리닉을 통해 참여자의 자기개방으로 일경험, 교육 경험 등의 부가적 정보에 대하여 알게 되었음. 이를 통해 상담자-참여자 간의 신뢰를 쌓았음
개선사항	• 상담직 경력이 약 8개월로 짧은 편에 속하기에, 청년 구직자들의 의사결정 능력을 체계적으로 지원하기 위해 현장에서 직업상담 시 필요한 경청, 직면 등의 **상담 기술 강화가 필요함** • 구직자에게 다양한 연계 프로그램과 기타 복지서비스 정보를 제공할 때, 공공 기관명/직종별 구인사이트 등의 정보가 적다고 느껴 한계를 느꼈음. 각각의 구직자에게 적절한 직업정보를 안내할 수 있는 탐색 능력 향상이 요구됨

장려상

일 경험으로 새로운 시작, 너두 할 수 있어!

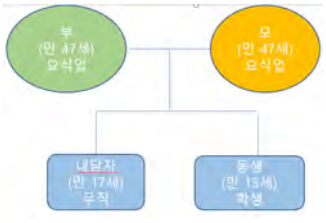
이 홍 구 | (주)맥시머스 원주지점

사례유형 03 참여자 맞춤형 일자리 발굴 및 취업알선 사례

직업상담사례 요약

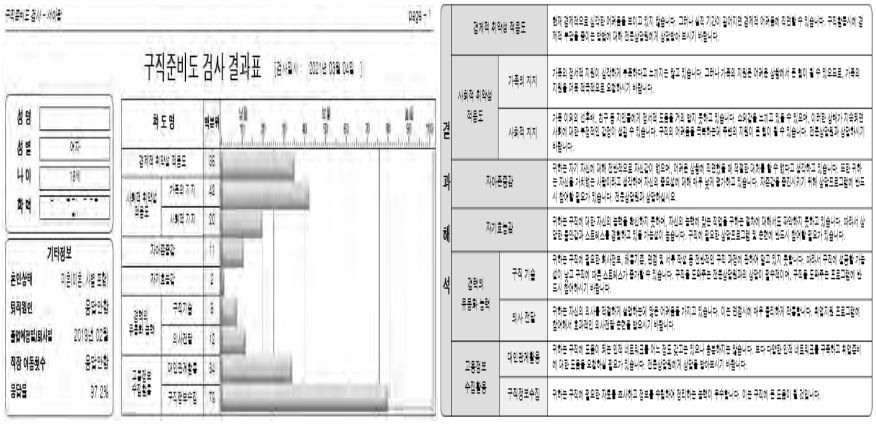
» 내담자는 검정고시 이후 부모님의 가게에서 일하다 코로나로 폐점 위기에 처하는 어려움을 겪으면서 마케팅이나 홍보에 대한 관심을 가지게 되었고 경력도 부족하고 정보도 부족한 상태였지만 국민취업지원제도 참여로 취업 목표를 수립하고 일경험 인턴을 통해 나은 일자리 진입을 준비

01 내담자 기본사항

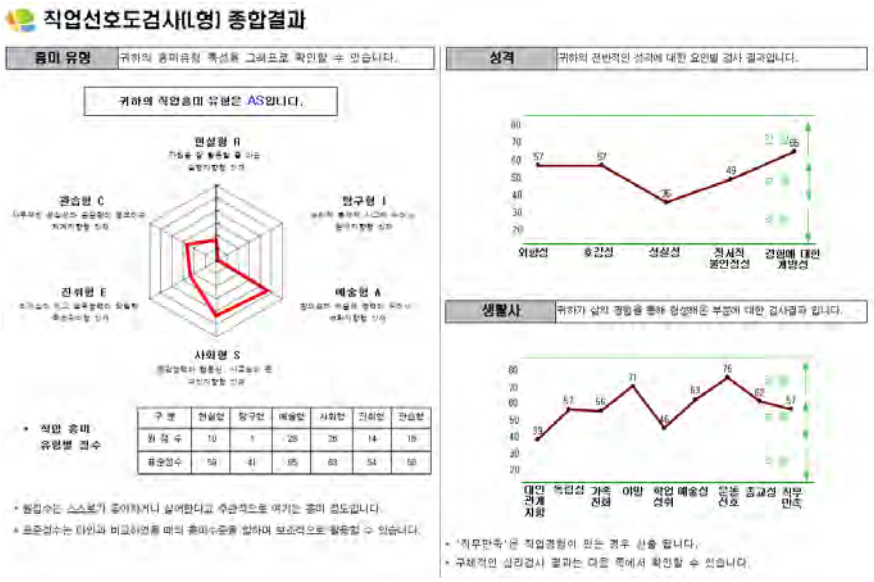
인적사항	성명	구직녀	성별	여
	연령	만 17세	학력	고졸
	참여유형	1유형(선발형)	결혼	미혼
	취업장애요인	경력, 불확실한 취업목표 및 직업정보 부족, 사회적 지지 부족		
환경	가족사항	 • 부모님이 식당을 운영하고 있으며 고1 동생을 두고 있음. • 내담자는 검정고시(2019.02) 이후 2021.2월까지 부모님의 가게에서 일하다 코로나로 폐점 위기에 처함.		
	경제적 상황	• 아주 여유롭지는 않았지만, 어느 정도 고정적이고 안정적인 수익을 유지 • 코로나 장기화에 따른 영업제한 조치 등으로 가게 매출이 급격히 감소하여 경제적 어려움에 직면		

<table>
<tr><td rowspan="1">환경</td><td>기타 사항</td><td colspan="4">• 부모님의 가게가 너무 힘들어지자 본인이 직업을 구하여 가정의 경제에 도움이 되고자 국민취업지원제도(이하 '국취'로 통일)를 지원</td></tr>
<tr><td rowspan="3">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">• 희망 직종 : 홍보나 마케팅
• 월 200만 원, 주 5일 근무, 주말에 자신의 직무역량을 향상하기 위한 시간을 가지고 싶어 함. 근무 형태는 관계없음.
• 출퇴근 거리가 대중교통으로 1시간 이내여야 함.</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">1개월(부모님 가게 폐업 이후)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">경력</td><td>직장 종류(직장명)</td><td>근무 기간</td><td>직무내용</td><td>퇴사(이직) 이유</td></tr>
<tr><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="5">구글 애널리틱스 자격증(GAIQ)(2021. 05. 02)</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="5">현재 ITQ(한글, 워드, 엑셀, 파워포인트, 일러스트레이션) 자격증 취득을 위해 준비 중</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사	구직준비도 검사, 직업 선호도 L형 검사
검사결과	
구직준비도 검사 해석	**1. 사회적 취약성 적응도** 검정고시로 졸업하면서 같은 또래 문화를 충분히 접할 수 있는 환경이 다양하지 못한 것으로 해석되며 사회관계에서 적절한 대인관계 능력 유지가 부족한 점이 보임. **2. 자아존중감** 고등교육을 받지 못한 부모에게서 받은 가정교육과 가정생활에서 사건과 환경을 이해하고 본인의 필요에 따라 재구성하는 능력이 제대로 생성되지 못한 것으로 보임. **3. 자기 효능감** 자신의 구직활동 효과성과 구직 문제 해결에 대한 두려움과 자신감 위축으로 구직 상황을 객관적으로 냉정하게 받아들이는 데 문제가 있어 보임. **4. 경력의 유동화 능력** 효과적인 구직활동에 요구되는 목표 설정 및 이력서 작성, 면접 수행 등에 관한 수행 능력이 거의 없는 것으로 판단됨. **5. 고용정보 수집활용** 효율적인 구직활동을 위하여 주변 사람들을 활용하기는 하지만 접촉하는 지인들이 극히 제한적으로 수집한 정보를 왜곡할 가능성이 큼. 그러나 내담자의 특이한 점은 본인의 관심 분야 정보를 수집하는 능력은 상대적으로 월등하나 구체적으로 본인의 희망 직업과 연결하는 능력은 아주 부족.

직업선호도 검사 L형 결과



결과 해석

1. 직업흥미검사 [AS형]

내담자의 흥미 코드는 AS형으로 예술형과 사회형이 높게 나타났으며 다른 흥미 유형의 변별성이 높게 분석되었다. 두 유형 간의 근접성이 높아서 특정 분야에 뚜렷한 관심을 보여주고 있다고 볼 수 있다. 예술형의 특성인 창의적이고 유연한 사고를 즐겨 하면서 미적인 것을 추구하는 경향이 강하다. 사회형으로 타인의 문제를 듣고 공감하고 도와주는 활동을 선호한다.

어릴 적부터 무용했던 경험이 예술형으로 반영된 것으로 보이며 내담자의 희망 직무 분야인 마케팅 및 홍보 분야에서 변화가 요구되는 환경에 잘 적응하거나 창의력 있게 접근할 수 있는 강점은 있으나 상대적으로 탐구형의 코드 점수가 아주 낮아서 자료를 분석하거나 판단하는 경우에는 어려운 측면이 있을 수 있다.

2. 성격검사

외향성이나 호감성이 중간 정도이나 경험에 대한 개방성이 매우 높고 정서적 불안정성은 중간 정도로 나타났다. 창의적으로 적극적인 삶을 위해 주도적인 노력을 해왔던 점으로 보일 수 있으며 새로운 것에 도전하고 자기 목표를 가지고 행동할 수 있다는 측면으로도 해석될 수 있다. 성실성이 매우 낮은 편으로 나타났는데 내담자가 학교 생활이나 조직 생활에서 어려움을 직면할 수 있는 측면으로 해석될 수 있어 취업 이후 적응에 있어 애로 요인으로 작용할 수 있는지 살펴보는 것이 필요하다. 또한 직업 선택의 과정에서 꾸준하게 인내심을 발휘하면서 수행할 수 있도록 지원하는 것이 요구된다.

3. 생활사 검사

독립심이나 가족 친화는 중간 정도이나 대인관계 지향이 낮게 나타났다. 야망과 운동 선호는 높은 수준을 보여주고 있으나 학업성취는 다소 낮게 분석되었다. 현실적인 야망이 지나치게 크고 도전적인 것은 좋지만 이상과 현실의 괴리가 너무 클 수도 있어 자신이 하고자 하는 목표에 대한 구체적인

결과 해석	정보를 토대로 명료화함으로써 목표 달성을 위한 지원이 필요하다. 다만 학업성취가 낮고 지적 호기심 영역이 다소 부족하여 마케팅 및 홍보 분야에서 복잡하고 정교한 직무를 수행하기에는 한계가 보여 이러한 점을 보완할 대안을 모색하는 것이 중요하다. **[종합해석]** 자아존중감과 자기 효능감이 낮아 과거에 자율적으로 성공한 경험에 대한 체계적 내재화가 되어 있지 않아 상담 과정에서 이러한 측면을 높여줄 수 있는 점이 필요하다. 향후 직업 정보탐색을 통해 현실적인 취업 목표 수립을 할 수 있도록 조력하고 본인이 희망하는 결과를 얻기 위해서 여러 가지 접근 가운데 성실성을 높일 수 있는 지원을 하는 것이 요구된다. 내담자가 가지고 있는 예술형과 사회형을 발휘할 수 있는 직무와 환경을 탐색하도록 지원하고 나아가 다양한 경험에 대한 개방성을 매개로 자신의 야망을 실현할 수 있는 현실적인 취업 목표와 계획을 수립할 수 있도록 지원하는 상담이 필요하다. 특히 내담자에게 자신의 인생에 있어 정제된 인생관이나 가치관 수립이 이루어질 수 있도록 도와줌으로써 생애 발달을 단계적으로 이루어갈 수 있도록 지원하는 것도 요망된다.

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주 호소 문제	국민취업지원제도를 통해 역량을 키워 좋은 곳에 취업하고 싶다는 마음으로 신청함. 마케팅 분야에 기초적인 경험은 있지만, 관련 교육이나 경력이 없는 상태에서 막연하게 홍보 및 마케팅 분야에 취업하고 싶다는 열망이 강함.
심리적 요인	**〈 도전과 성공에 대한 막연한 기대 〉** 1. 초등학교 6학년 때부터 시작한 무용을 고등학교 2학년까지 6년간 한 분야에 몰입하는 열정은 있으나 이후 뚜렷한 이유 없이 무용을 그만두고 학교까지 자퇴할 정도로 내면 깊이 억압된 트라우마(외상 후 장애)가 있음. 2. 요식업을 하는 부모의 양육 여건으로 인해 아동기 발달 단계에서 세심하고 체계적인 가정 교육을 받지 않아 인지적 명확성 측면에서 구체성 결여, 자기 이해와 자기 인식이 매우 부족함. 3. 목표를 세우고 달성하는 체계적인 과정에 대한 경험이 부족함.
환경적 요인	**〈 요식업을 하는 부모님의 영향으로 인해 홍보 및 마케팅 분야 관심 유발〉** 1. 요식업을 운영하는 부모님이 코로나로 인해 운영에 심각한 문제에 겪으면서 단순히 홀 서빙, 청소 등의 일만 돕다가 본격적으로 매출을 올리는 방안 고민 시작 2. 부모님 가게의 블로그 개설, 전단 제작 및 홍보, 배달 앱 홍보, 서비스 메뉴 개발 등을 통해 좋은 성과를 거두었음. 다양한 이벤트 등을 통해 매출이 높아져 지역 배달 앱에서 성과보수를 주기도 했음. 이를 통해 SNS 마케팅이나 홍보에 자신감을 가지게 되면서 자연스럽게 관심이 높아짐. 3. 하지만 내담자의 진로 장벽이 되는 정보의 부족, 구직활동에 대한 체계적 접근 등을 제거하고 올바르고 효율적인 의사결정을 하는 데 도움을 줄 정보 제공자와 멘토 부재
직업적 요인	**〈 단기적인 직무역량의 한계와 장기적인 직무능력의 가능성 확인 〉** 1. SNS 마케팅을 스스로 찾아서 성과를 냈고, 10장 정도의 잘 만들어진 포트폴리오를 준비해서 가지고 왔음. 2. 마케팅 및 홍보 분야로 취업을 희망하나, 다른 내담자들에 비해 학력, 경력, 관련 자격증, 어학 실력 등이 현저히 부족함. 3. 마케팅과 홍보의 차이점에 대한 기본 개념과 이해도가 부족하여 '본인이 마케팅에 관심이 있는지', '홍보에 관심이 있는지'조차 구분 안 되어 있음. 4. 직업 의지는 강하나 구직에 대한 체계적 접근 방법은 무지함. 1) 희망 직업 및 직무를 위해 필요한 학교 교육 자격증 취득(국가와 민간 구분), 직업훈련, 실무 이해 등의 취업역량 부족 2) 이력서, 자기소개서, 면접 기술 등의 전반적 구직기술 부재

구직자 종합 분석

1. SWOT 분석

S	과거 팀원들과 무용을 기획하고 음식점에 대한 홍보활동을 스스로 할 정도로 도전적이며 긍정적 성격, 수첩에 꼼꼼하게 메모하는 습관 등	W	체계적 학교 교육을 충분히 받지 못해 인지적 명확성과 논리력이 부족해 정보를 이해하고 적용하는 능력 부족 등
O	SNS 마케팅 수요가 많음. 특히 지방이나 중소기업에서 인재가 부족한 상황	T	경험, 학력, 경력, 자격증, 어학 능력 등의 직무역량 부족

2. 생애 발달적 측면의 분석

에릭슨 발달의 8단계 중 청년기와 초기 성인기 측면에서 조망

1) 청년기(12~20세): 심리·사회적 주체(정체감 대 역할 혼미), 관련 덕목(충실)
나는 누구이며 어떻게 세계에 잘 맞출 수 있을까?

2) 초기 성인기(20~30세), 심리·사회적 주체(친밀감 대 고립감), 관련 덕목(사랑, 우정)
어떻게 사랑을 할 수 있을까?

청년기	초기 성인기
내담자는 청년기를 막 벗어나고 있는 나이에서 자신의 심리 사회 주체인 자아 인식에 대한 명확히 정립 없이 미래에 막연한 조급함을 지닌 상태임.	초기 성인기로 접어드는 내담자는 고교 자퇴 이후 조직 생활에서 배울 수 있는 사랑과 우정 등의 자연스러운 교감의 기회를 충분히 접하지 못함.

3. 코틀의 원형 검사[진로시간 전망 개입]로 조망

방향성	홍보, 마케팅, 광고 등을 구분하지 못할 정도로 미래 희망 업종과 직종 등에 대한 방향성 상실
변별성	자신의 현재 직무역량을 객관적으로 파악하지 못하고 홍보 및 마케팅 분야의 경쟁자와 비교해서 무엇이 부족하고 무엇을 준비해야 할지에 대한 변별력 부재
통합성	구체적인 시간과 노력 등의 투자 여하에 따른 미래 결과에 대한 변화 가능한 '예측 경우의 수' 등을 통합하는 능력 부재

상담 목표 및 전략

〈 목표 〉

1. 인생에 있어 직업적 가치관을 제대로 정립하고 수립하기 위한 접근 필요
2. 흥미와 적성의 불일치 해결(흥미와 적성의 구분)
3. 구직기술 및 구직역량 향상을 통한 직업능력 개발 등
4. 자기 효능감 개선, 진로 장벽 제거, 심리발달 확장성에 대한 단계별 접근

〈 전략 〉

상담 목표 및 전략

1. SWOT 분석전략 4가지

SO 전략 : 강점으로 기회 살리기 전략		ST 전략 : 강점으로 위험 피하기 전략	
SO	4차 산업혁명으로 새롭게 재·개편되는 산업 구조에서 내담자가 흥미로워하고 어느 정도 적성이 있는 SNS 마케팅 분야를 특화하는 전략	ST	IT 기술인 선진 정보기술을 바탕으로 하는 홍보 및 마케팅 분야에 대한 지속적인 직업훈련으로 직무역량 확충
WO	홍보 및 마케팅 분야에서 AI 기반 산업환경의 변화, 빅데이터 활용 가능성 확대 등의 산업기술인 6T(IT, CT, ET, NT, ST, BT) 가운데 정보통신 분야를 중심으로 하는 바이럴 마케팅 직무역량 구축	WT	홍보 및 마케팅 분야를 전공하거나 경력 및 경험이 풍부한 다른 구직자와 경쟁하기보다 새로운 디지털 기술을 활용한 홍보 및 마케팅 역량 키우기
WO 전략 : 약점보완으로 기회 살리기 전략		WT 전략 : 약점은 보완하고 위험 피하기 전략	

2. 생애 발달단계에 따른 직업목표 수렴 및 정립

1) 1단계 단기(3개월~ 3년)
- 일 경험(인턴형) 취업 후 직무 기초 역량에 대한 이해 및 학습 동기부여
- 일 경험이 상용직으로 전환할 수 가능성과 실현 방안 제시
- 직무 기초능력인 컴퓨터활용능력 자격증 취득과 실용 능력을 위한 노력 독려

2) 2단계 중기(단기 접근 후 추가로 4년): 강소기업 도전
- 단기 결과에 따라 가변적 결정
- 동일 직무 분야에서 동종업계에 대한 폭넓은 이해 확충
- 직무역량을 신장할 수 있는 사내 교육 및 사외 교육 집중
- 본인이 구사할 수 있는 비즈니스 외국어 습득

3) 3단계 장기(중기 접근 후 5년): 중견 및 대기업 도전
- 단기, 중기 결과에 따라 가변적 결정
- 인공지능, 빅데이터, 가상현실, 증강현실 등의 기술을 직무에 적용

3. 코틀의 원형 검사 조망에 따른 전략

1) 오프라인 접근
- 일 경험(인턴형)을 통한 경력 및 경험 축적 계기 마련
- HRD-net 추가 직업훈련 유도
- 구글 애널리틱스와 빅데이터 분석을 활용한 마케팅 전문가 양성 과정
- [마케팅 전문가 양성 코스] 마케팅 분석과 STP 전략 등
- 사회의 구성원으로서 기본적 태도와 자질에 대한 이해 확충
- 학점은행제 취득- 광고홍보학 학사 도전 안내 등

2) 온라인 접근
- TED, K-MOOC 등을 통한 자발적 학습 방법 안내
- 구글 시트, 구글 캘린더 등을 통한 마케팅 활용방안 예시 설명
- 페이스북, 인스타그램 등의 SNS 홍보 및 마케팅 방안 조사 및 연구

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 9회 / 유선 4회
진행기간	3개월

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1단계 1회차	1. 초기상담 진행_21.03.04 〈관찰/ 이야기〉 머리를 좌우로 흔들고 눈을 잘 못 마주치고 불안정한 모습을 보여줌. 취업을 적극적으로 하려는 의지를 보이고 제대로 잘하고 싶은데, 어떻게 해야 할지 모르니 도와달라고 함. 〈판단 /추측/ 개입〉 하고 싶은 것은 있는데 잘 몰라서 불안함이 있고 현재 처한 상황에서 경제적 어려움도 있을 것으로 보임. 섣불리 단정적 진로 및 취업 방향을 제시하기보다 충분히 경청하고 질문을 하면서 취업 준비도 및 진로 성숙도 파악. **〈 자신감 형성을 통한 신뢰감 형성 〉** ¤ 내담자: 제가 검정고시를 통해 고졸 학력을 취득했는데… 학력도 별로고 뚜렷한 직업경력이나 경험도 없는데 취업이 잘 될까요? 미래를 생각하면 너무 막막해 걱정이 많습니다. ¤ 상담자: 걱정이 많이 되는군요. 저도 과거에 취업하기 전 내담자님과 같은 힘든 상황을 경험했습니다. 그리고 현재 고졸이나 대졸이지만 청년 구직자들이 취업에 상당한 어려움을 겪는 것도 사실입니다. ¤ 내담자: 예. “열심히 해야 한다.” 것은 알고 열심히도 하고 싶은데… 자꾸만 위축감이 들어요. ¤ 상담자: 그럼, 위축감을 객관적화 시켜 자신감으로 전환할 방법이 있는데… 한번 들어보실래요. ¤ 내담자: (표정이 아주 밝아지면서) 정말, 그런 방법이 있어요. ¤ 상담자: 크게 보면 2가지 접근법이 있는데요. 첫째 사회 통계학적 접근이고요. 둘째가 생애 발달적 측면이에요… (이하 생략) **〈 국취 제도에 대한 안내 및 상담 과정 구조화 〉** • 조급증 내려놓기: 최대한 빨리 좋은 직장에 취업해야 한다고 강박감을 지닌 내담자에 객관적 취업 통계 등의 정보 제시와 단기적, 중기적, 장기적 접근에 대한 필요성 인지시킴. • 막연한 두려움 객관화하기: 내담자가 원하는 최고의 목표, 최선의 목표, 차선의 목표, 최악의 목표에 따른 경우의 수를 구분하여 객관적 상황에 대한 이해 유도 〈 심리검사와 희망 직무의 연관성 파악을 위한 과제 제시 〉 • 직업 선호 검사 L형 및 구직준비도 검사 실시 안내

1단계 2회차	**2. 심리검사 해석과 희망 직무 연관성 설명-** 03.12 **〈 심리검사 해석 후 내담자와의 대화 〉** ¤ 상담자 : 마케팅 및 홍보 분야 일을 하시기를 원하는데 둘의 차이는 정확히 알고 있나요? ¤ 내담자 : 어... 제가 알기로 둘은 똑같은 의미로 생각되는데요. 저희 부모님 가게에서 제가 그런 일을 했거든요. ¤ 상담자 : 시장조사를 하고, 얼마에 어디서 판매할지 이벤트를 어떻게 할지 전반적으로 정하는 것이 마케팅(Long time)입니다. 그리고 판매를 위해서 '사라고'. 온·오프라인상에 알리는 것이 광고(Short time)입니다. 또한 제품에 좋은 이미지를 주기 위해 기부하거나 체험관을 만들거나 이러면 홍보(Public Relations)가 됩니다. ¤ 내담자 : 아~ 그렇군요. 저는 전혀 의미를 알지 못했습니다. **〈 활동 및 개입 기법 〉** • Holland(1987) 직업 선호 검사(L) 이론 적용: 심리검사 실시 및 결과 해석 시 사용. 내담자는 자기 자신을 객관적으로 이해하고 직업적 특성을 개념화하는 데 도움을 받고 진로 선택을 결정하는데 명확한 근거를 받음. • 인지적 오류의 수정(과잉 일반화) 내담자는 본인이 경험한 부모님의 요식업 활동 상황 자체를 막연하게 마케팅 및 홍보 일이라고 생각하고 있다. 이는 특정 사건의 결과를 관계없는 상황과 일에까지 막연하게 일반화하는 오류이다.
1단계 3회차	**3. 생애 발달단계에 따른 직업 선택의 중요성 안내-** 03.19 **〈 직업 가치관 수준 확인을 위한 내담자와의 대화 〉** ¤ 상담자 : 인생에 있어 직업이란 어떤 의미가 있을까요? ¤ 내담자 : 네, 직업이란 먼저 경제적으로 안정된 수단이라 생각해요. 사람은 직업이 없으면 그에 따라 소득도 없고, 생활한다는 것이 불가능하지 않을까요. ¤ 상담자 : 네, 말씀 아주 잘 해주셨습니다. 직업의 조건에는 경제성의 요인도 아주 중요하지만, 윤리성과 사회성, 일의 계속성도 아주 중요합니다…. (이하 생략) **〈 활동 및 개입 기법 〉** • 긴즈버그의 진로 발달 이론: 직업 선택은 가치관, 정서적 요인, 교육의 양과 종류, 환경 영향 등의 상호작용으로 결정됨을 이해시킴. 여기서 중요한 것은 이러한 직업 선택의 과정이 전 생애 동안 나타나지만, 초기 선택의 중요성을 강조하여 설명.
1단계 4회차	**4. HRD-net 직업훈련 소개와 IAP 수립-** 03.24 **〈 직업훈련 선택을 위한 내담자와의 대화 〉** ¤ 상담자 : 본인이 희망하는 직무인 홍보 및 마케팅에 입사하기 위해 본인은 어떠한 직무역량을 갖추어야 한다고 생각하세요. ¤ 내담자 : 저는 고졸이라 관련 전공도 전공하지 않았고…. 부모님 가게에서 일한 것 외에는 특별한 역량을 갖추었다고 생각되지 않아요. ¤ 상담자 : 홍보 및 마케팅이라 하더라도 업종에 대해 많은 차이점이 있습니다. 그리고 직무도 세분화하면 광고 계획 수립, 광고 집행관리, 매체별 다양한 직무 등에 따라 필요한 지식, 기술, 태도 등의 직무역량이 세분됩니다.

1단계
4회차

¤ 내담자 : 저는 SNS 홍보 및 마케팅에 관심이 많아요.
¤ 상담자 : 그럼, 그 분야에 지원하기 위해서는 기초역량과 전공역량이 필요합니다. 첫째 기초역량은 컴퓨터활용능력과 ITQ 등과 같은 자격증으로 대표되는 사무 행정 역량, 외국어 역량, 시사상식 등입니다. 둘째로 전공역량은 여기 직무기술서(NCS)에서 보시면 상세히 확인 가능합니다.
¤ 내담자 : 저는 전문적으로 홍보와 마케팅을 하고자 하는 것이 아니라 홍보 및 마케팅 업무의 보조 업무를 해야 할 것 같아요.
¤ 상담자 : 보조업무를 한다고 해도 관련 직업훈련을 이수하고 자격을 갖춘 다음 입사 지원을 하시는 것이 좋을 듯해요. 예를 들면 사무 행정 관련 자격취득 과정, 구글 애널리틱스와 빅데이터 분석을 활용한 마케팅 전문가 양성 과정, [마케팅 전문가 양성 코스] 마케팅 분석과 STP 전략 등을 수강할 수 있습니다.
¤ 내담자 : 제가 공부를 열심히 제대로 해본 적이 없어서요.
¤ 상담자 : 내담자님이 과거에 하신 공부는 직업을 갖기 위한 기초 공부라고 한다면 지금 제가 제시하는 직업훈련은 실무에서 역량을 갖추기 위한 훈련입니다. 나중에 학점취득 은행을 통해 광고홍보학과 학사 자격도 취득할 수 있고요.
¤ 내담자 : 음…. 일단 제가 취업을 해서 실무를 접하고 필요한 직업훈련은 나중에 받으면 안 되나요…? (이하 생략)

〈 IAP 수립(희망 직무, 희망 업종, 근무지역, 근로조건 등의 토대) 〉

- 취업 활동 계획 수립 기간과 사후서비스 안내
  정당한 사유가 없으면 취업 활동 계획을 이행, 미이행 시 취업 지원 종료 안내
  취업 활동 계획은 변경이 엄격하고 제한된 범위로 적용되며 신중히 결정
  개인의 자율적 선택이 침해받지 않도록 최대한 배려하되 정확한 정보제공
  참여 수당 신청: 신청일로부터 2주 정도 소요됨을 안내
- 직업훈련 기관 임시등록과 직업훈련 탐색표 제출 요청
- 국민내일배움카드 안내 및 발급 진행 절차 소개

3단계
5회차

5. 이력서 및 자소서 첨삭 기준 안내 및 클리닉- 04.09

〈 이력서 및 자소서 첨삭 기준 안내 〉

- 직무기술서를 토대로 작성하는 방법 지도
- 홈페이지와 동종 업계 동향 정보 활용하는 방법 지도
- 다른 합격 자소서 활용하는 방법 지도
- 워크넷 한국직업사전 및 직업 전망 정보 활용하는 방법 등

〈 구직기술 클리닉 지도를 위한 내담자와의 대화 〉

¤ 상담자 : 이력서와 자소서를 적으신다고 고생 많았네요. 그런데 이력서와 자소서를 작성하실 때 어떤 기준을 가지고 작성하셨나요?
¤ 내담자 : 특별한 기준이라기보다 제가 경험했던 내용과 살아왔던 내용을 최대한 솔직하게 작성하려고 노력했어요.
¤ 상담자 : 네, 그러한 기준도 기본적으로 중요해요. 하지만 이력서와 자소서는 네가 적고 싶은 내용을 적는 것이 아니고요. 지원하고자 하고자 하는 업종과 직무에서 원하는 기준을 중심으로 작성하셔야 해요.

3단계
5회차

¤ 내담자 : 그러한 기준이 있어요? 저는 전혀 몰랐습니다.
¤ 상담자 : 구인하는 기관이나 기업체에서는 구직자를 채용하면서 기대하는 것이 업체의 이윤 극대화와 부가가치 창출 등을 고려해요. 그래서 이력서나 자소서를 작성하실 때 반드시 참고해야 하는 것이 국가직무능력표준(NCS)을 참고하는 것이에요…. (이하 생략)

〈 1차 이력서, 자기소개서 클리닉 기준점 〉

- 자격증, 경력, 경험이 지원하고자 하는 직무에 따라 우선순위로 쓰였는가?
- 학력이 시간 연대순이 아닌 최종학력부터 우선 적용되었는가?
- 내가 쓰고 싶은 것이 아니라, 읽는 사람이 읽고 싶은 것을 썼는가?
- 말하고자 하는 핵심을 두괄식으로 배치하였는가?
- 지원자 자신이 글의 주체가 되는 능동형 문장인가?

3단계
6회차

6. 일 경험 인턴형 소개 및 참여 희망 확인- 04.12

〈 일 경험 인턴형 안내를 위한 내담자와의 대화 〉

¤ 상담자 : 그동안 상담을 진행하면서 본인은 홍보 및 마케팅 분야로 취업하고 싶다고 이야기했잖아요. 그럼 가장 효율적인 구직활동 방향은 무엇이라고 생각해요?
¤ 내담자 : 네, 상담사님이 알려주신 이력서와 자소서 열심히 제대로 수정하고요. 불합격되더라도 꾸준히 입사 지원하는 것이 중요하다고 봅니다.
¤ 상담자 : 기본적인 구직활동 태도에 대해 아주 말씀을 잘해 주셨어요. 하지만 조금만 더 구체적으로 접근해 보면 크게 3가지 접근법이 있어요.
¤ 내담자 : 네? 3가지 접근법이라니….
¤ 상담자 : 첫째는 바로 정규직 및 기간제 입사 지원이고요…. 둘째는 인턴형 (채용 연계형 포함) 지원이고요. 셋째는 고용노동부가 선정하고 추천하는 일 경험(체험형, 인턴형)이 있습니다…. (이하 생략)

〈 원주지역에서 진행되고 있는 일 경험(인턴형) 안내 예시- 05.04〉

연번	사업장명	수행업무(직무)
1	율인비즈플랫폼주식회사(본사)	마케팅 및 홍보, 사무행정, 일반영업
2	강원만찬협동조합(본사)	한식조리
3	주식회사 웰파인(본사)	1. 생산관리 2. 생산운영 3. 설비운영
7	상지대학교소비자생활협동조합	1. 한식조리 2. 식음료접객 3. 매장판매 4. 커피관리 5. 사무행정

〈 2차 이력서, 자기소개서 클리닉 기준점 〉

- 반복되는 단어나 불필요한 수식어, 접속사는 없는가?
- 모호하고 두루뭉술한 표현은 없는가?
- 강점 중에 회사와 직무에서 중요한 것으로 썼는가?
- 회사의 특성과 이에 부합하는 나의 특성에 대한 근거를 제시했는가?

3단계
7회차

7. 일 경험 인턴형 지원을 위한 입사지원서 클리닉- 05.04

〈 이력서 및 자소서 첨삭 지도를 위한 내담자와의 대화 〉

¤ 상담자 : 1~ 2차보다 아주 글의 형식과 내용이 많이 좋아졌어요. 특히 직무기술서나 작업 명세서의 핵심 내용을 적용하려고 노력한 흔적이 많이 보여서 기분이 좋아요. 그런데 조금만 더 수정하면 훨씬 더 완성도가 높을 내용이 보이는데요?

¤ 내담자 : 예? 어떤 부분이요? 글을 적으면 적을수록 너무 어려운 것 같아요.

¤ 상담자 : 지금 내담자님의 글은 본인이 현재 지원하고자 하는 업체의 구체적인 인재상과 지원 직무에 대한 아주 명확한 내용들이 너무 일반화된 내용으로 채워져 있어요.

¤ 내담자 : 제가 어떻게 해당 업체의 인재상을 알 수 있죠?

¤ 상담자 : 보통 내담자님이 참여하고자 하는 기업의 홈페이지에 구체적으로 명시되어 있어요. 아니면 홈페이지의 공지나 행사 등의 내용에서 간접적으로 파악할 수 있고요. 이것도 힘들다면 해당 기업의 대표가 신년사에서 말한 내용을 포탈 등을 통해 찾아보면 얼마든지 많은 정보도 얻을 수 있어요.

¤ 내담자 : 저는 전혀 거기까지 생각하지는 못했어요.

¤ 상담자 : 여러 군데 많이 지원해서 합격률을 높이는 것이 아니고, 한 군데로라도 제대로 지원하는 것이 아주 중요해요. (이하 생략)

〈 3차 이력서 및 자소서 클리닉 기준점 〉

- 최종학력에 초점을 맞추어 동아리, 봉사활동, 전공 등을 통해 학창 시절의 관심사와 주된 활동을 기술했는가?
- 지원 분야나 지원기업에 관심을 가지게 된 배경과 성장 과정을 통해 형성된 인성적인 특성이 기술되었는가?
- 직무 수행에 적합한 자신의 성격적 특질을 자기 경험에 빗대어 작성했는가?

3단계
8회차

8. 일 경험(인턴형) 사전설명 및 면접 클리닉- 05.12

〈 면접클리닉을 위한 내담자와의 대화 〉

¤ 상담자 : 그동안 이력서 및 자소서 작성하시느라 고생 많으셨어요. 그럼, 이력서, 자소서와 또 다른 형식인 면접을 기업체에서는 왜 본다고 생각하세요?

¤ 내담자 : 아…. 아무래도 이력서와 자소서는 글로 전달하는 것이다 보니 구인 업체에는 직접 구직자를 보고 채용하려는 것이 아닐까요?

¤ 상담자 : 네, 맞습니다. 면접은 이력서와 자소서에서 확인되지 않은 내용이나 궁금한 점을 통해 최종 선발자를 고르는 과정이에요. 그래서 면접에서는 첫째 시각적·청각적 이미지에 대한 인상적 평가와 답변을 통한 내용적 평가를 진행해요.

¤ 내담자 : 인상적 평가는 어느 정도 짐작이 가는데…. 답변을 통한 내용적 평가는 무엇을 어떻게 준비해야 할지 막막해요.

¤ 상담자 : 답변을 통한 내용적 평가에는 기본적으로 이해력, 판단력, 표현력, 적극성, 안정성, 성실성, 사회성, 팀워크 등을 평가해요.

¤ 내담자 : (머뭇거리다) 생각보다 너무 준비해야 할 것이 많네요.

¤ 상담자 : 복잡하고 어렵다고 생각하실 수 있어요. 하지만 기본적으로 자기소개와 중요하게 항상 질문하는 문항, 예측하지 못한 질문에 대한 대답 요령 등…. (이하 생략)

3단계 8회차	**〈 일 경험(인턴형) 면접 클리닉 기준점 예시 〉** • 인간성/성향(면접 태도, 적극성): 본인만의 스트레스 해소법에 관해 이야기 해주세요. • 기업/직무(업종, 직무) 적합성: 지원한 직무가 본인에게 잘 맞는 직무라고 생각하나요? • 조직 충성도(적합성): 동료나 상사와 의견 갈등이 있다면 어떻게 해결하겠습니까? • 사회 이슈 관심도/이해도: 국민취업지원제도에 대해 어떻게 생각하는지?
3단계 9회차	**9. 일 경험(인턴형) 합격 후 IAP 수정 및 진로 계획 재점검**- 05.14 • 합격 확인 후 내담자에게 일 경험(인턴형)이 본인의 직업에서 차지하는 비중과 의미에 대해 한 번 더 고지, 유의사항과 일 경험 종료 후 진행 상황 안내 • 사회 초년생으로서 회사에서 직장인으로서 근무 자세, 직장 윤리, 근무요령 설명
상담결과	**현재 일경험 인턴으로 홍보 및 마케팅 분야에 근무 중이며 추후 정규직 전환 여부를 확인 할 예정임.**

05 상담사례 자기평가

잘된점	**1. 일 경험 인턴형 적극적 활용** 1) 정규직 전환 가능성, 동종업계 소개 가능성을 높임. 2) 직업 경험이 없는 내담자에게 단계적으로 일 경험을 통해 직무 및 조직 적응력 향상 **2. 생애 발달단계에 따른 목표 설정을 통한 비전 제시** 1) 단기적 목표(3개월~ 3년) - 일 경험(인턴형) 취업 후 직무 기초 역량에 대한 이해 및 학습 동기부여 - HRD-net 추가 직업훈련 추천 · 구글 애널리틱스와 빅데이터 분석을 활용한 마케팅 전문가 양성 과정 · [마케팅 전문가 양성 코스] 마케팅 분석과 STP 전략 등 · 학점 취득은행 광고홍보학과 소개 등 2) 중장기적 목표(4년 이후) - 동일 직무 분야에서 동종 업계에 대한 폭넓은 이해 확충 등 - 단기 접근 후 추가로 4년 후 강소기업 도전 - 장기(중기 접근 후 5년): 중견 및 대기업 도전 - 인공지능, 빅데이터, 가상현실, 증강현실 등의 기술을 직무에 적용 **3. 사회통계학적 측면에서 객관화할 수 있는 지표를 제시** 교육부 중등직업교육정책과 한국교육개발원 국가교육통계센터의 **"20년 실업계고 졸업자 취업통계 조사 세부 분석 자료"**를 활용하여 내담자의 상황을 객관화할 수 있도록 지원
미흡한점	**1. 고졸 출신 내담자 특성 및 청년취업을 위한 다양한 정책 이해 다소 부족** 1) 검정고시 출신 고졸이라 처음에 총무 사무원으로 직업을 유도하였지만 이러한 제안은 상담자의 개인적 견해가 더 잘 반영 2) 내담자에 대한 객관적이고 심층적인 이해가 선행되지 못한 시급한 접근이었음 3) 내담자가 아직 20살이고 자기 삶에 지대한 영향을 끼칠 수 있는 직업에 대한 보다 직업가치를 명료화할 수 있는 직업 가치관 검사를 시행해서 내담자가 자신의 현재와 미래에 대한 직업적 이해를 더 명확하게 할 수 있도록 지원하지 못함. 4) 공기업 강원도 지역 소재 대학 우선채용 기회 활용 설명 추가 **2. 생애주기별 복지서비스 제공 연계 미흡** 1) 맞춤형 복지 분야인 기초생활 수급자, 청년, 여성 등에 대한 원주시 복지 정책의 정책 이해가 부족하여 적극적인 연계가 진행되지 못함 2) 소상공인이 누릴 수 있는 금융 세제 혜택 제공 지원 - 코로나 사태로 직격탄을 맞은 부모님의 요식업을 지원할 수 있는 금융정책에 대한 상담자의 폭넓고 깊은 이해 부족 - 내담자의 부모님을 위한 강원도 거주 저소득자를 위한 월 100만 원 지원 안내

개선사항	**1. 대상별 특성에 대한 공감적 이해** 1) 촉진적 관계 형성 : 내담자의 특성 이해를 통한 상담자와의 생산적인 관계 형성 2) 기다려 주기 : 상담자의 개입을 줄이고 내담자가 좀 더 폭넓게 자기 이해를 할 수 있도록 지원 **2. 사회복지 연계를 적극적으로 지원** 1) 지역 자치단체나 대상별 복지 지원 정책에 대한 이해도를 높여 적극적으로 활용하여 지원하는 것이 필요 2) 지역 내 관련 기관에 대한 정보 수집 및 연계 방안 모색

장려상

슬기로운 직장생활! 공기업 준비생의 중소기업 정착기!!

최 현 식 | (사)여성중앙회 종로여성인력개발센터

사례유형 03 참여자 맞춤형 일자리 발굴 및 취업알선 사례

직업상담사례 요약

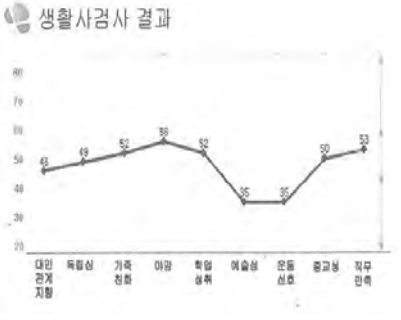
» 계속되는 취업실패로 자신감이나 경력, 직업정보가 부족한 청년 내담자에게 단계적인 취업목표를 설정하고 적극적인 취업알선으로 취업에 성공, 지속적인 사후관리를 통해 직장 적응력을 높여 근속 할 수 있도록 지원한 사례

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	장○○	성별	여
	연령	만 24세	학력	대졸(회계학과) 졸업예정
	참여유형	Ⅰ유형(청년층)	결혼	미혼
	취업장애요인	• 취업 희망 직종으로의 경력 없음. • 취업 실패에 따른 자신감 부족 • 특성화 고등학교 동기들에 비해 취업을 상대적으로 못 하였다는 생각이 있음. 이러한, 생각으로 기업에 대한 타인의 시선을 많이 의식함 • 특성화 고등학교 동기들에 비해 취업을 상대적으로 못 한 점과 취업할 기업에 대한 주변 시선을 많이 의식함. • 취업 눈높이가 경력에 비해 높음(신입 연봉 3,000만 원 이상 희망)		
환경	가족사항	• 3인 가족(아버지, 언니)이지만, 현재 혼자 생활하고 있음.		
	경제적 상황	• 자영업자인 아버지의 사정이 좋지 않아 유치원 교사인 언니, 내담자 본인 각자의 경제활동으로 생활하고 있음.		

<table>
<tr><td rowspan="2">환경</td><td>기타 사항</td><td colspan="4">• 첫인상은 관계 지향성의 호감형으로 보이지만, 타인에 대한 경계가 강하여, 개인에 대한 노출을 꺼려 관계 형성이 어려움.
• 구직촉진 수당을 받으며 부족한 스펙을 더 보강하고 싶어 함.</td></tr>
<tr><td rowspan="4">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">• 희망 직종: 금융권(은행/증권/보험사), 공기업, 일반기업의 회계 및 경리
• 임금수준: 연 3,000만 원 이상
• 희망 조건: 출퇴근 거리 1시간 이내, 주 5일(9시~18시 근무)</td></tr>
<tr><td rowspan="3">경력</td><td>직장종류(직장명)</td><td>근무 기간</td><td>직무내용</td><td>퇴사(이직) 이유</td></tr>
<tr><td>0000관리공사</td><td>2019.08~2019.09</td><td>국유지원부회의 진행보조</td><td>인턴</td></tr>
<tr><td>0000평가협회</td><td>2018.09~2019.01</td><td>교육업무 보조</td><td>실습</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="4">• 전산회계 1급, 전산세무 2급, 컴퓨터활용능력 2급, 한국사 2급</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="4">• 신입으로 다소 높은 연봉 3,000만 원 이상의 일자리 취업 희망.
• 중소기업에 대한 인식이 좋지 않음.
• 대기업, 공기업에 입사하여야 주위에서 인정을 받을 수 있다는 강박이 있음.
• 자기 노출을 꺼리는 내담자로, 개인정보 보호에 주의가 필요함.</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사	직업 선호도 검사 L형	
검사결과		• 대표 흥미 코드는 SC 형으로 사람들과 교류하고 협력하는 일을 선호 • 조직적이고 안정적이며 정해진 범주 안에서의 일을 매우 좋아함. • 수립된 시스템에 적응하여 규칙에 맞게 성실하고 분명하면서도 체계적으로 일을 하는 것을 선호함. • 직업 선호도 원점수는 높은 편으로 코드 간 점수 차가 4점 이상으로 흥미 코드 간의 변별도가 높게 나타남.
		• 외향성: 리더십이 가장 낮은 점수로 나타나고 있어 조용하고 내향적인 성향으로 보임. • 호감성: 타인에 대한 배려와 겸손이 높게 나타남. 또한 도덕성도 높게 나타나고 있음. • 성실성: 책임감이 높게 나타나고 있으나 완벽성이 낮게 나타남. • 정서적 불안정성: 취업 활동에 대한 불안감과 미래에 대한 불안감으로 다소 정서적으로 불안정한 상태임. • 경험에 대한 개방성: 새로운 환경을 경험하는 것에 크게 부담감을 느끼지 않는 것으로 보임.
		• 가족 친화: 어릴 적 부모님이 이혼, 아버지와 언니와 생활하였지만, 언니가 엄마처럼 따뜻하게 대해 주었다고 함. • 야망: 어린 시절 가정형편이 어려워서 사회적으로 성공하고 싶다고 생각했었다고 함. • 학업성취: 학창 시절 선생님께 순응하고 착한 학생으로 특별한 기억은 없고, 특성화고에서 상위권이었다고 함.
검사해석	**[직업 선호도 (L형) 검사 결과해석]** • 직업 선호도 검사는 개인의 관심과 흥미, 성향 그리고 생활 경험을 측정하여 적합한 직업을 안내하는 검사이고, 흥미검사, 성격검사, 생활 검사로 구성되어 있음을 설명함.	

검사해석	• 성격검사도 흥미 유형과 유사한 관련이 있음을 설명하고, 응답 신뢰성 점수도 기준점수를 초과하지 않아 검사를 신중하게 잘 하셨음을 안내함. • 내담자의 대표 흥미 코드는 SC 형으로 사람들과 교류하고 협력하는 일을 좋아하고, 조직적이고 안정적이며 정해진 범주 안에서의 일을 매우 좋아하여 수립된 시스템에 적응하여 규칙에 맞게 성실하고 분명하면서도 체계적으로 일하는 것을 선호함을 안내해 드림. • 내담자는 타인과 공감을 잘하고 남을 잘 도와주며 상대방도 자신에게 도움을 줄 것으로 생각하는 호감성 부분이 높아 조직에서 편안하고 조화롭게 잘 유지할 것으로 보임을 안내함. • 사물보다는 사람과의 관계에 주목하고, 조직적이고 안정적이며 체계적인 일을 좋아하여 내담자가 희망하는 금융권 종사자 및 회계사무원과 잘 어울려 보임을 안내함. • 흥미, 성격, 생활사 검사를 종합해보았을 때, 사회형과 관습형, 성격검사에서 호감형, 성실성, 생활사 검사에서 야망과 대인관계 지향 등이 높게 나온 것은 대체로 일관성 있게 내담자가 전반적으로 사람들과 같이 어울리고, 계획을 세우고 성실하게 해 나갈 수 있는 자원으로 보임.

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	• 내담자 본인이 과연 금융권, 공기업으로 진입 가능하지에 대한 여부. • 금융권, 공기업에 취업하는 데 있어 현재 보유하고 있는 능력에서 추가로 더 갖추어야 할 스펙이 무엇인지 알고 싶어 함. • 빨리 취업할 때 꼭 열악한 환경의 중소기업 일자리로만 가야 하는 것으로 생각하고 있음.
심리적 요인	• 부드럽고 단아한 이미지를 갖고 있지만, 직업 선택에 대한 두려움 및 우울감이 보임. • 내담자 본인 스스로 경제적인 활동을 해야 하며, 가계에 보탬이 되어야 해서 급여가 높은 직장에 취업해야 한다는 압박감과 스트레스를 많이 받고 있음. • 특성화고 졸업 당시에 은행권 최종면접까지 갔었다는 자부심이 있고, 또래 친구들이 가지 않았던 4년제 대학을 졸업하였기 때문에 그 친구들보다 더 좋은 직장으로 가야 한다는 부담감이 있음.
환경적 요인	• 어머니 없이 아버지 혼자 자영업을 하고 있으며, 유치원 교사로 일하고 있는 언니는 아버지와 생활하고, 내담자 본인 혼자 생활하고 있음. • 코로나19로 인한 구인처 감소로 인해 신입직원으로 입직에 대한 어려움.
직업적 요인	• 학교에서 국가 근로로 공단 및 세무서에서 1개월~3개월 정도의 일을 한 경험이 있음. • 전산회계 1급, 전산세무 2급, 컴퓨터활용능력 2급, 한국사능력검정 2급의 자격증과 토익 755점을 보유하고 있으나, 바로 취업보다는 스펙을 더 쌓아 금융권이나 공기업에 취업을 희망하나, 더 공부할 자신도 없다고 함. • 일반기업으로 취업할 시 연봉 3,000만 원 이상의 급여를 희망.
구직자 종합 분석	• 특성화고 출신으로 대학을 나와, 대학을 가지 않은 같은 반 특성화고 친구들이 현재 근무하고 있는 조건보다 더 나은 곳으로 취업해야 한다는 압박감이 있음. • 이에 정서적 지지로 안정감을 찾도록 지원할 필요가 있다고 생각되고, 이러한 비합리적 신념인 자신에 대한 당위성을 갖고 있어 인지-정서적 상담관점에서 바라보고자 함. • 내담자가 갖추고 있는 역량으로 충분히 취업할 수 있음에도 내담자는 더 많은 스펙을 갖추어 친구들보다 더 좋은 조건의 기업에 가고 싶어 함. • 그러나 내담자 본인이 더 공부를 한다고 해도 영어 실력 향상시킬 자신도 없고, 더 이상 공부를 하고 싶지 않아 내적갈등이 큰 상태로 내담자 **본인에게 적합한 기업유형에 대한 선택이 필요**함.
상담 목표 및 전략	• **환경적 요인** - 내담자에게 상담사의 적극적인 구인처 발굴 및 알선으로 코로나19로 인한 어려움 극복 • **직업적 요인** - 직업 선호도 검사를 통해 내담자의 직업적 성격을 확인하여, 내담자의 니즈를 정확하게 파악함. - 내담자의 역량과 요구를 바탕으로 성공적인 취업계획 수립. - 취업처에 적합한 이력서 및 자기소개서 작성을 도움. - 모의 면접을 통해 자신감 있게 면접에 대응 • **심리적 요인** - 너무 이상적인 목표보다는 내담자에게 적합한 목표를 수립하여 성공 경험을 통해 자아존중감과 자기효능감을 향상.

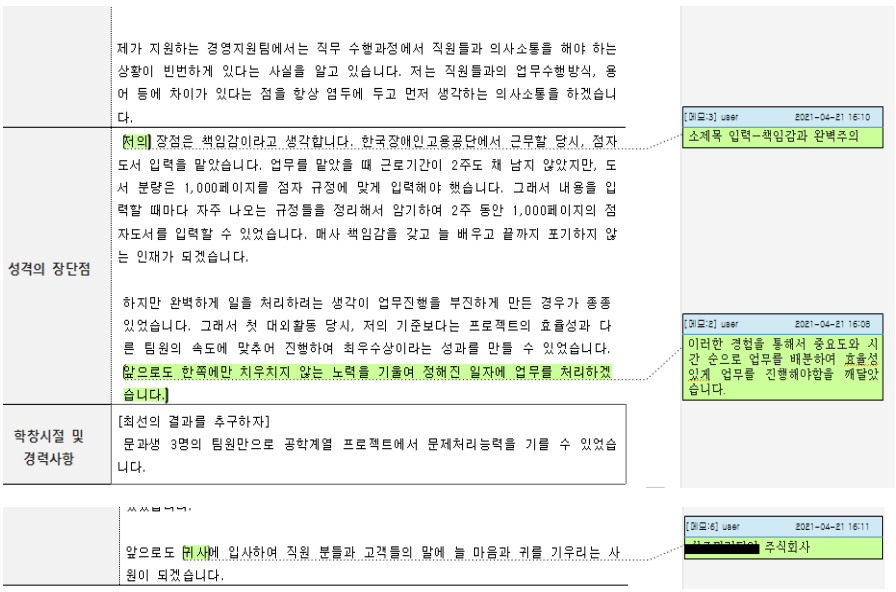
04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 3회/ 비대면 12회(유선, 카카오톡)
진행기간	2개월

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1 (대면상담)	**[초기상담 및 국민취업지원제도 사업설명]** • 국민취업지원제도 사업설명 및 취업역량평가 시행 • 내일을 위한 약속 작성, 취업 지원 서비스 및 구직촉진 수당 지급에 관한 사항 안내 **[현재상황 및 참여동기]** • 내담자 현재 상황 및 참여동기: 현재 지방대 회계학과 2021년 2월 수료 후 졸업 유예 상태임. 특성화고 3학년 취업 준비하던 당시 일반은행에 최종면접에서 탈락하면서 눈높이를 낮추어 일반 중소기업에 취업하고 싶지는 않았었다고 함. 주변의 시선과 불안한 마음에 급하게 성적에 맞추어 지방대학 회계학과에 입학하였고, 작년 하반기부터 구직활동을 하였으나, 명확하게 지원할 기업에 대한 기준이 없고, 내담자 자신도 혼란한 상태임. • 현재 내담자가 보유한 역량이 우수하여 일반중견·중소기업에 즉시 취업이 가능함을 안내함. • 내담자가 특성화고 출신의 친구들이 고등학교 졸업 후에 취업한 회사보다 대학을 졸업한 자신이 더 좋은 곳을 가고자 하여 일반기업에는 지원하지 않았다고 함. • 내담자는 대학 수료한 지는 얼마 되지 않았지만, 대학 마지막 학기 때부터 일반은행과 공기업 인턴에 지원하였다고 함. • 지난주 00은행에 지원한 서류전형 결과가 상담이 끝난 오후쯤에 발표 예정으로 긴장하고 있었음. (상담 끝난 후 다시 연락이 왔으나, 탈락하였다고 함.) • 가족사항: 3인 가족(자영업 하는 아버지, 유치원 교사인 언니)으로 가족 경제적 상황이 좋지 않아, 각자 경제적인 부분은 독립적으로 생활하고 있어 내담자도 국민취업지원제도를 참여하여 경제적 지원을 받고자 하는 이유도 있었다고 함. • 자격증: 전산회계 1급, 전산세무 2급, 컴퓨터활용능력 2급, 한국사 2급 • 어학능력: 토익 755점 **[취업 희망 요건]** • 희망 기업: 금융권(은행, 증권, 보험), 공기업 • 희망 급여: 연 3,000만 원 이상 • 희망 근무지역: 서울

1 (대면상담)	**[상담사 조언]** • 내담자가 희망하는 시중은행과 공기업의 취업프로세스에 대해 함께 얘기 나눈 후 내담자가 필기시험 준비와 공기업 NCS 준비는 전혀 되어 있지 않은 상황임을 파악함. 일반적인 금융권만 준비하든, 공기업 NCS를 준비하여도 각각 평균적인 대졸 수준으로 6개월 이상의 준비과정이 필요함을 안내하자 내담자가 공부할 자신이 없다고 함. 그래서, NCS 시험을 보지 않는 공기업 인턴과 일반시중은행에 지원하였다고 함. • 내담자에게 내담자가 현재 보유하고 있는 역량으로 일반 중견·중소기업에 바로 취업 가능하며, 현재 공기업에서도 완전 신입보다는 **중고신입을 더 선호하니 일반기업에 취업하여 경력을 쌓으며 공기업 준비를 할 수 있도록 취업경로에 대해 안내해** 드림. • 상담 초기에 다소 긴장하여 말을 아끼던 내담자가 상담이 끝날 무렵은 미소도 지으며, 친밀감이 생성되었으며, 생각하지 못한 경로 설정에 대해 고민해보겠다고 함. • 더 자세하고 구체적인 취업목표설정을 위해 직업심리검사 과제 드림.
2 (대면상담)	**[직업 선호도 (L형) 검사 결과해석 상담]** • 직업 선호도 검사는 개인의 관심과 흥미, 성향 그리고 생활 경험을 측정하여 적합한 직업을 안내하는 검사이고, 흥미검사, 성격검사, 생활 검사로 구성되어 있음을 설명함. • 성격검사도 흥미 유형과 유사한 관련이 있음을 설명하고, 응답 신뢰성 점수도 기준점수를 초과하지 않아 검사를 신중하게 잘하셨음을 안내함. • 내담자는 사람들과 교류하고 협력하는 일을 좋아하고, 조직적이고 안정적이며 체계적인 일을 매우 좋아함. • 내담자는 타인과 공감을 잘하고 남을 잘 도와주며 상대방도 자신에게 도움을 줄 것으로 생각하는 **호감성 부분이 높아 조직에서 편안하고 조화롭게 잘 유지할 것으로 보임을 안내**함. • 직업 흥미 특성과 잘 어울리는 직업을 안내하고 직업정보 탐색하는 방법, 자격 및 훈련정보 탐색하는 방법, 일자리 정보 및 기업정보 탐색하는 방법 안내해 드림. • 내담자가 희망하는 금융권(은행/증권/보험사), 공기업 행정사무원, 일반기업의 회계 및 경리사무원으로 잘 어울려 보임을 안내해 드리고, 다음 시간에 IAP 수립에 대해 안내해 드림.
3 (대면상담)	**[IAP 수립 및 1차 구직촉진 수당 신청]** • 취업 활동 계획: 금융/경리/영업지원사무원(**내담자의 단아하고, 차분한 이미지가 큰 강점으로 그 강점을 어필할 수 있는 비서직까지도 겸직할 수 있는 업체로 지원할 수 있도록 안내함.**)으로 취업할 예정이며, 서울 전 지역 가능하고 희망 임금은 연 3,000만 원 이상을 원함. • 내담자가 지난번 상담사의 의견대로 공기업은 직장 경력을 쌓으면서 천천히 준비하여 차후에 진입하기로 함. • 내담자에게 일반 중견·중소기업에 신입으로 지원할 시에 연 2,400만 원이 일반적임을 안내하였으나, 내담자가 특성화고 친구들보다 늦게 입직하는 만큼 급여는 꼭 연 3,000만 원 이상을 희망한다고 함. • 구직활동 지원프로그램 활동 계획: 입사지원서(취업 알선 상담 포함) 제출 / 월 2회 이상 • 구직수당 지급에 대해 안내해 드림. • **내담자에게 이력서 및 자기소개서 클리닉 진행하여 알선함. (강점을 제시하는 작성법을 제시하고, STAR 기법을 안내하여 문장을 수정 보완함.)** • 알선기업 정보출처: 워크넷/주식회사000(영업 지원업무로 연 3,000만 원, 출퇴근 30분 거리)

4 (유선상담)	**[면접 클리닉]** • 상담사가 알선한 주식회사 000에서 면접 의뢰가 와서 **모의 면접 진행**함. • 예상 질문 안내하고, 이상적인 답변에 대해 가르쳐 드리며, 자신감을 북돋아드리고, **면접에 입고 갈 의상과 헤어 체크하고, 인사법 및 자세 안내**해 드림.
5 (유선상담)	**[면접 후 입사 포기]** • 상담사의 알선으로 면접 본 내담자가 사무실의 건물 위치 및 시설이 내담자 본인이 생각한 것과 너무 달라 면접은 예의를 갖추어 잘 보았지만, **가고 싶지 않다**고 함. • 내담자에게 다음부터는 기업정보 잘 파악하여, **"더 좋은 일자리에 알선하겠다." 위로와 격려** 드리고, 커피 쿠폰 발송하여 드림.
6~7 (유선상담)	**[일자리 정보 제공]** • OOO기업/회계사무원/연 3,500만 원/강남구 채용정보 제공하였으나 출퇴근거리 멀다 거절함. • OOO기업/경리사무원/연 2,500만 원/송파구 채용정보 제공하였으나 급여가 너무 적어 거절함. • OOO기업/경리사무원/연 2,800만 원/마포구 채용정보 제공하였으나 출퇴근 교통이 불편하여 거절함. • OOO기업/경영지원 재무팀/연 2,900만 원/종로구 채용정보 제공하였으나 회계, 경리 전문직무가 아닌 사무보조의 역할이 클 것 같다고 거절함. • 내담자에게 적합한 업체 여러 곳 정보 제공하였으나 내담자가 고민하고 거절함.
8 (유선상담)	**[알선]** • 정보 제공한 000업체에 대해 내담자가 흡족해하여 알선 진행함. • 내담자에게 기업에 적합한 이력서 및 자기소개서 다시 한번 클리닉 진행함. • 알선기업 정보출처: 워크넷/000 주식회사(업무 비중이 경리 70%, 비서 30%의 연 3,000만 원, 출퇴근 30분 거리)



9 (유선상담)	**[면접 클리닉]** • 상담사가 알선한 000 주식회사에서 면접 의뢰가 와서 모의 면접 진행함. • 지난번처럼 **자기소개뿐만 아니라 예상 질문과 답변을 가르치고, 기업 홈페이지 함께 보면서 기업에 대해 분석함.** • **또한, 순수 경리업무만이 아니라 비서업무까지 할 수 있어 비서직에 대한 직무분석을 진행하며, 자신감 있게 잘 볼 수 있도록 응원**해 드림.
10 (유선상담)	**[면접 후기]** • 내담자가 면접을 잘 보고, 회사의 규모, 위치, 시설, 면접관의 태도 등은 모두 괜찮았다고 하여, 오늘 고생 많았다고 격려하며, 좋은 결과를 기대해보기로 함. • 내담자와 통화 이후에 채용담당자에게 연락하여 면접 결과에 관해 물어보니, 며칠 더 다른 지원자 면접을 보고 난 후 결정을 하겠다고 하여 **추천한 내담자의 강점에 대해 한 번 더 어필하고, 국민취업지원제도 1유형으로 고용촉진지원금 대상자임을 강조함.**
11 (유선상담)	**[알선 면접 합격]** • **면접 본 000 주식회사에 합격하여 내담자에게 합격 전달하자 의외로 기뻐하기보다는 고민이 된다고 함.** • 내담자에게 이유를 물어보자 상담사를 만나 구직활동을 시작한 지 얼마 안 된 상태에서 너무 빨리 합격이 되니 더 좋은 곳으로 갈 수 있는데 여기서 멈추는 것이 아닌지에 대한 고민이 된다고 함. • 이에 상담사가 구인·구직 매칭은 얼마의 기간보다 얼마나 적합한지가 중요하며, 구인 업체에서 원하는 인재상과 구직자의 희망 조건이 잘 맞았기 때문에 이번에 합격한 것이며, 오랜 기간에 걸쳐 구직활동을 한다고 해서 이러한 요건이 변하는 것이 아님을 안내함. • 내담자에게 일반 중견·중소기업의 신입 연봉으로 연 3,000만 원은 적지 않은 급여임을 강조함. • 또한, 국민취업지원제도에는 "재개"라는 제도가 있음을 안내하고, 해보지 않고 거절하지 말고, 경험해보고, 그 후에 판단 할 수 있도록 안내해 드리고, 출근해보기로 함.
사후관리 (취업자) (유선상담)	**[알선 취업으로 종료처리]** • 내담자가 잘 출근하였음을 확인하고, 구직촉진수당 신청에 대해 안내해 드림. • 내담자에게 회사 분위기와 담당하게 될 직무 등에 관해 물어보다 팀장님도 친절하시고, 업무도 차근차근 잘 알려주신다고 함. • 내담자에게 국민취업지원제도 취업으로 종료처리 됨을 안내하고, 사후관리기간 및 재개에 대해 안내해 드림.
사후관리 (취업자) (유선상담)	**[2차 구직수당 신청 및 사후상담]** • 내담자의 구직수당지정일로 구직수당 신청 승인하고, 수당 지급에 관해 안내해 드림. **내담자의 목소리에서 약간의 어두움이 느껴져서 퇴근 후에 통화**하기로 하였으나, 참여자가 전화를 받지 않음.
사후관리 (취업자) (유선상담)	**[이직 고민과 장기근속]** • 내담자와 어제 낮에 통화하였을 때 내담자의 목소리가 좋지 않아 아무래도 내담자가 신입으로 근무하면서 통화하는 데 어려움이 있을 것 같아 상담사가 야근하면서 저녁 늦은 시간(저녁 8시 넘어)에 편안한 마음으로 통화함. • 내담자가 너무 빨리 취업이 되어서 그런지 직장에 안착해야겠다는 생각보다는 이직에 대한 마음이 있다고 함.

사후관리 (취업자) (유선상담)	• 내담자에게 구체적으로 현재 회사의 불만 요소에 관해 물어보니, 큰 불만이 있는 것은 아니라고 함. • 다만, 전체 근로자 중에서 여직원이 2명뿐이라 아무래도 2년 선배인 여직원과 친하게 되어 회사 얘기와 직원들에 대한 전반적인 얘기를 듣고 있는데, **선배가 하는 말이 여직원은 성장 가능성이 없어서 오래 다녀도 승진에는 어려움이 있다고 함.** • **그래서 '오래 다닐 만한 회사가 아니구나'라는 생각이 들었다고 함.** • 상담사가 내담자에게 현재 진행하고 있는 직무와 업무를 같이하는 직원에 대한 어려움이나 힘든 점이 없는지 물어보자 아직은 그러한 점은 없고, 같은 팀 차장님도 친절하시고, 업무도 차근차근 잘 알려주신다고 함. • 내담자에게 그 선배의 개인적인 생각을 객관화하여 잘 받아들이라 당부드림. • 현재 내담자가 희망하는 높은 급여 부분에 있어 상당히 충족되는 회사이며, 기존에 장기 근속한 여직원의 상황과 여건은 모른 채 본인이 나도 그렇게 된다는 식으로 생각할 필요가 없음을 강조해 드림. • 또한, 본인이 주인의식을 갖고 열심히 하면 기회는 반드시 올 수 있을 거라 격려하자 내담자가 그렇게는 생각하지 못했다고 함. • 내담자에게 직무에 어려움이나 팀원과의 관계에 있어 불만이 없는 이상 현재 회사에 집중하여 잘 적응하고, 다녀볼 수 있도록 독려함. • **내담자가 그동안 너무 한 사람의 말만 듣고 판단했었던 거 같았다며, 며칠 동안 마음이 너무 복잡하고 혼자 힘들었는데, 상담사와 통화하길 너무 잘한 것 같다고 하며, 늦은 시간까지 상담해 주셔서 감사하다고 함.** • 내담자가 이제 마음의 정리가 되어 마음이 홀가분하다고 함. • 내담자에게 어려운 점이나, 힘든 점 있을 때 언제든지 연락 달라 안내해 드리고, 이제 마음의 정리가 된 만큼 장기 근속하여 경력 유지 잘 할 수 있도록 격려해 드림.
최종결과	• **현재 최종합격한 기업에 근무, 경리업무 및 비서업무 수행 중임.** • 내담자에게 며칠 후 연락하여 이제 잘 근무하고 있음을 확인하고, 직무에 잘 집중하여 적응 중임을 확인함. • 내담자에게 큰 고민을 스스로 잘 정리하고, 적응 잘하고 있음을 격려해 드리며, 장기근속을 위해 업무에 필요한 **개인역량 강화를 위한 국민내일배움카드 사용 활용에 대해 안내해** 드림.

05 상담사례 자기평가

잘된점	• 내담자가 취업하고자 하는 기관 유형을 고민할 때와 퇴사 고민을 하였을 때, 내담자가 현재 가진 **불안감을 진솔하게 직면하여 조기 취업을 할 수 있었고, 퇴사 방지가 되어 기업에 잘 정착할 수 있도록 함.** • 내담자가 보유한 **역량에 적합한 희망 기관의 유형 및 직무 설정을 빠르게 판단**하여 내담자에게 **객관화된 정보로 제공하여, 내담자가 수긍**해주었고, 이에 **적합한 구인처를 발굴하여 조기 알선 취업 성공**을 하게 되었음. **(파슨스 특성-요인이론 활용)** • 내담자가 취업하고자 하는 희망 조건에 적합한 업체를 적극적, **지속적으로 발굴하여 내담자에게 알선**함. • **내담자에게 적합한 구인 업체를 발굴하여 그 업체에서 요구하는 직무역량 및 이미지에 대해 정확히 파악하고, 이를 내담자에게 잘 이해시켜 알선 취업이 됨.** • 내담자가 취업 후 이직 고민을 하고 있을 때, 빨리 그 부분을 캐치하여 상담사와 야간 상담을 통해 내담자의 **퇴사 방지 및 기업의 고용유지를 할 수 있도록** 함.
미흡한점	• 초기상담 시 신뢰감 형성이 되기 전에 내담자에게 현 취업 시장에 대한 현실 직시하는 내용을 전달함으로 내담자가 거부감을 일으킬 수 있었던 상황으로 갈 수도 있었음. • 모의 면접을 할 시에 기업분석 및 직무분석에 대해 내담자 스스로 찾아서 할 수 있도록 기다려 줬어야 하는 아쉬움이 남음. • 상담사가 모든 자료를 분석하여 제공하는 것이, 혹시나 상담사의 알선 취업에 대한 욕심으로 **내담자의 구직활동에 대한 기술력을 높이는 것이 아니라 그 당시의 매칭으로만 끝나는 상담이 될 수 있다**는 아쉬움이 남음.
개선사항	• 요즘 청년들 대부분이 그렇듯이 내담자도 **취업 준비로 인한 우울감 및 두려움이 있어 이를 잘 보듬어 줄 수 있는 심리 및 상담기법에 대한 이해도가 더 필요**하다고 생각됨.

장려상

당신 곁에서, 함께, 한 걸음 앞으로

신 혜 경 | 광주지방고용노동청 광주고용복지+센터

사례유형 01 밀착상담, 고용-복지서비스 연계 등을 통한 취업장애요인 해소 사례

직업상담사례 요약

» 복합적인 취업 장애 요인(언어, 직무수행 불안, 경력단절 상태, 다자녀 양육문제 등)을 지닌 결혼이민 구직자가 국민취업지원제도에 참여하여 동행면접, 일 경험 프로그램 및 아이 돌봄 서비스 연계 등 종합적 취업지원 서비스를 통해 일경험 사업장에 인턴 형으로 선발되어 근무 중이며 정규직 전환을 기다리고 있는 사례임

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	정○○	성별	여성
	연령	만 34세	학력	중졸
	참여유형	Ⅰ유형(요건심사형)	결혼	재혼
	취업장애요인	**1. 직업적 요인** - 저학력(중졸) 경력단절 여성으로 단순 노무나 단순 제조 관련 직종 외에 직업 경험이 없고, 네일아트(민간), 운전면허 2종 보통(운전미숙) 자격증 보유 - 언어장벽으로 인해 직업훈련을 통한 역량 강화에도 어려움이 있음. **2. 정서적 요인** - 최근 도시락 생산업체에서 단순 노무를 하면서, 초과수당 문제, 자녀 양육문제 등으로 퇴사 - 언어 장벽으로 완전한 의사소통이 어려워, 자신이 사업장에서 속임과 불이익을 받았다는 부정적인 감정을 가지고 있음 - 결혼 전에 종사했던 반도체 생산 및 검수 관련 직종으로 취업을 희망하지만, 과거에 종사했던 일이므로 직무에 대한 자신감이 없음.		

<table>
<tr><td></td><td></td><td colspan="4">3. 환경적 요인
- 맞벌이 다자녀 가구로 5세, 6세, 7세 자녀가 있으나 다문화가정의 특성상 언어소통의 문제가 가정 내에도 있으며, 아이들은 자폐 성향 및 언어장애 문제로 치료를 받고 있음
- 어린이집에서 돌아오는 시간이 17시로 자녀 양육의 문제가 해결되지 않으면 전일제로 일하기 어려움.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">환경</td><td>가족사항</td><td colspan="4">• 정OO님은 결혼이민자(국적 취득 10년 차)로 5인 가구(부부, 다자녀 5세, 6세, 7세)
• 한국인 남편과 이혼하고, 우OOOO탄 출신 한인(고려인)과 재혼한 상태임
• 남편 직업은 목수이며, 가정에서 우OOOO탄어, 베O남어, 한국어를 혼용하고 있고, 부부는 일상적인 소통을 한국어로 하고 있으나 깊이 있는 대화는 어려운 수준이며, 자녀들은 자폐 성향 및 언어장애로 언어치료를 받고 있음.</td></tr>
<tr><td>경제적 상황</td><td colspan="4">• 남편(목수)은 일용직으로 소득이 일정치 않아 3명의 자녀를 양육하고 생계를 책임지기에는 미흡하여 참여자가 빠른 취업을 희망함.</td></tr>
<tr><td>기타 사항</td><td colspan="4">• 참여자는 한국 국적을 취득한 상태이고 한국어 시험도 통과했으나 일상생활 대화 이상의 한국어와 기초 수준의 한자 이해도 몹시 취약함</td></tr>
<tr><td rowspan="3">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">1. 희망 직종 : 전자부품 조립 및 검수, 도시락 등 단순 식품 생산 관련 노무직
2. 근무형태 : 전일제(공휴일 제외)
3. 근로 가능 시간 : 9시 ~ 18시
4. 임금 : 최저시급 이상
5. 출퇴근 거리 : 집에서 대중교통(버스)으로 20~30분 이내 아이들의 어린이집 등원 및 하원 시간을 맞추어야 함</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">• 장기간 경력단절, 단순노무직 퇴사 후 미취업 기간 8개월</td></tr>
<tr><td>경력</td><td colspan="4"><table>
<tr><td>직장 종류(직장명)</td><td>근무 기간</td><td>직무 내용</td><td>퇴사(이직) 이유</td></tr>
<tr><td>00주식회사</td><td>20.12.1~21.2.28</td><td>도시락 포장 제조</td><td>폐업</td></tr>
<tr><td>00종합관리</td><td>19.10.1~19.12.4</td><td>청소 및 방역</td><td>자진퇴사</td></tr>
<tr><td>주식회사 000</td><td>14.1.23.~14.2.4</td><td>부품 조립</td><td>자진퇴사</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="4">• 네일아트(민간), 운전면허 2종 보통(운전 미숙, 자차 미보유)</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="4">• 생계 문제로 참여했기 때문에 직업훈련 등 교육훈련 지원은 희망하지 않으며, 취업 알선 서비스를 통해 3개월 이내 빠른 취업을 희망.</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사	• 검사 실시 종류 : 구직준비도 검사 – 참여자가 저학년 경력단절 여성이며, 결혼이민자로서 자신의 흥미 특성에 따른 직업 선택의 문제가 취업 장애 요인이 아님. – 직업훈련을 통한 역량 강화보다는 **빠른 취업을 희망**하기 때문에 경제적 및 사회적 취약성, 구직 동기 및 구직기술과 취업의 **진정성 등을 확인**하는 것이 중요함. • 실시 방법 : 민원인 PC를 활용하여 워크넷 사이트에 참여자 ID로 접속하여 **한 문항, 한 문항 일일이 읽어 주며 실시** – 이해하지 못하는 단어나 상황에 대해서는 **쉬운 우리말로 설명하여** 이해시킨 후 문항에 체크하는 방식의 **구술 검사를 실시하**여 검사의 정확성을 높임
검사결과	
검사해석	• 구직준비도 검사 결과 나온 수치도 중요한 자료이지만, 검사실시 과정에서 정OO와 나눈 문답을 통해서 더 중요한 것을 파악할 수 있었음. – **정OO님**은 학력이 낮고, 결혼이민자로서 한국 사회에서 어려운 일을 많이 겪었지만, 그런데도 매우 긍**정적인 자아상**을 갖고 있으며(자아존중감), **가족 간에 의사소통이 활발하지는 않으나** (사회적 취약성 적응도), **관계는 원만하였음.** – 검사 진행 과정에서 문답하면서 빨**리 취업하고자 한다는 말에 진정성이 있음**(경제적 취약성 적응도, 고용정보 수집 활동)을 확인함 – 과거에 했던 일을 다시 하고 싶어 하나, 오랜 경력단절로 **직무수행에 대한 자신감이 부족하며,** 스스로 구직 활동을 하기에는 **구직정보 해석(활용) 능력이 부족함**.

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	**1. 언어구사력 및 이해력 부족** - 일상대화는 가능하지만, 한자어나 구직 상황 및 직업 현장에서 필요한 필수 어휘 능력 부족, 상대방의 기대수준 보다 참여자의 언어 이해력이 낮음으로써 발생하는 의사소통의 문제 * **구직정보 해석 능력 부족 :** 스스로 구직정보를 수집하고 해석하여 지원하는 등 자기주도적 구직활동 능력이 현저히 부족함 * **근로조건 등을 이해하고 협상하는 능력 부족 :** 채용이 되어도, 사용자와 근로조건을 협의하는 과정에서 언어능력 부족으로 협상 능력 및 이해력이 부족하여 불필요한 오해 발생 **2. 직무 수행 능력에 대한 자신감 결여** - 참여자는 과거에 전자부품 생산업체에서 생산 및 검수 업무를 했었고, 작업환경이 쾌적하기 때문에 그 일을 해 보고자 하나, 오랜 경력단절로 인해 자신감이 부족 **3. 다자녀 양육 및 출퇴근 시간 문제** - 5세, 6세, 7세 등 3명의 미취학 자녀가 있음 - 아이들을 어린이집에 등원시킨 후 출근 가능한 시간은 9시임 - 아이들의 하원 시간은 17시, 그 이후 아이들만 집에 있게 되는 양육 공백의 문제가 생김 - 특히 아이들이 자폐 성향 및 언어장애 문제가 있어 부모가 부재할 때 문제가 발생할 소지가 큼
심리적 요인	• **지적 잠재력** - 참여자는 결혼이민자로 한국 국적 취득을 한 지 10년이 되었고, 중졸의 저학력이나 어느 정도 한글 습득이 되어 있음 - 구술하는 내용을 한글로 받아쓸 수 있으나 서툴고, 일상대화는 가능하나 한자어나 특별한 상황에서 쓰이는 어휘 등을 이해하지 못함. - 직업능력 향상을 위한 직업훈련 과정에 참여하여 자격증을 취득하기에는 언어구사력이 많이 부족함. • **정서적 차원** - 과거 일했던 사업장에서 언어 때문에 부당한 대우를 받았다는 부정적 감정이 있지만, 그 외 개인적인 삶에서는 밝고 긍정적인 태도, 자주 웃는 모습 등을 보임. • **대인관계 차원** - 가족 구성원 간에 의사소통이 여러 나라 언어를 동시에 사용함으로써 어려운 면이 있으나, 관계는 원만함 - 소수의 사람과 사회적 관계망을 구축하고 있음. • **자기개념 및 자기 효능감** - 자신에 대해서는 긍정적인 자아상을 가지고 있으며, 무슨 일이든 적극적으로 하겠다는 의지가 있고, 말하는 모습도 활기가 있음. - 다만 스스로 구직정보를 수집하거나 구직활동을 하는 것에 대해서는 자신감이 부족하며, 담당자의 적극적 개입을 요청함

환경적 요인	• **경제적 취약성 정도** - 부채는 없으나, 남편의 직업이 일용직(목수)이므로 안정적이고 고정적 수입이 없어, 3명의 자녀 양육과 생활에 대한 불안감이 큼. • **가족 및 주위의 사회적지지 정도** - 남편은 우OOOO탄 출신 한인으로, 한국어가 모국어가 아니어서 일상 회화 이상의 소통이 어렵지만, 자신과 같은 동향의 결혼이민자 친구가 1명 있고, 친동생이 가까운 곳에 살고 있어 정서적 지원을 받고 있음. • **구직자 취업 관련 환경** - 참여자의 구직목표는 3개월 이내 빠른 취업이며, 전직이나 직업훈련을 고려하고 있지 않음. - 구직 눈높이가 높은 것이 아니기 때문에 적합한 구인처를 발굴하여 참여자의 언어 장벽으로 인한 문제, 양육으로 인한 출퇴근 시간조율 문제 등이 해결될 수 있다면 취업 가능성이 있음.
직업적 요인	• **직업 이력 및 희망 취업 조건** - 결혼 전에 전자부품 회사에서 부품 조립 및 검수 업무를 했었으나 오랜 경력 단절 상태임. - 최근 도시락 제조업체 생산라인에서 단순 포장 및 생산직으로 5개월 근로 후 퇴사. - 희망 취업 조건 1. 직종 : 전자 제품 조립 및 검수, 식품 관련 단순 포장 및 생산 2. 희망급여 : 최저시급 이상 3. 근무시간 : 주 5일제 , 9시 ~ 18시 4. 기타 조건 : 출퇴근 거리 집에서 대중교통으로 20~30분 이내 사업장 • **직업훈련경험, 자격증 등 구직 역량** - 자격증은 네일아트 민간 자격증, 운전면허 2종 보통(운전미숙)이 전부이며, 교육 훈련 경험이 거의 없음. - 신체적으로 건강하고, 정서적으로 활달하나, 구직역량은 부족함. • **구직준비도** - 3명의 미취학 다자녀 양육과 생계비 마련이라는 구직동기가 확실하고, 취업의지는 있으나 구직기술은 언어 장벽으로 인해 매우 미흡함.
구직자 종합 분석	• 저학력 경력단절 결혼이민 여성 참여자로 미취학 다자녀가 있으며, 자녀들은 언어 장애 및 자폐 성향이 있음. • 생활고를 해결하기 위해 3개월 내 빠른 취업을 희망하며, 자녀 양육문제로 근로시간 협상이 선결과제임. • 구직활동에 성공하기 위해서는 언어 장벽(구직정보 수집, 근로조건 협상, 직장적응 등)의 해결이 필요함. • 반면에 밝은 성격에 자존감이 높으며 신체적으로 건강하고, 구직의지가 있음.
IAP수립 개요	• 취업지원 프로그램 : 일경험 프로그램 참여(인턴형) • 구직활동지원 프로그램 : 이력서 및 자기소개서 클리닉, 동행면접 실시 • 복지지원 서비스 : 아이돌봄서비스 신청

직업상담 목표 및 전략

• **상담 목표**

- 참여자 정OO님은 **구직역량**은 **낮으나 구직의지는 높으며**, 구직에 걸림돌이 되는 **복합적인 취업 장애 요인**을 가지고 있는 구직자임.
- 이에, 각각의 취업 장애 요인을 분석하여 이를 극복할 수 있는 **맞춤 지원 서비스를 제공 하여, 희망 취업 목표를 달성**하도록 돕고, **직장 적응력을 높일** 수 있도록 **지속적인 모니터링 및 사후 관리를 실시함**

• **상담 전략**

1. **구직정보 해석(활용) 능력 제고**
   - 스스로 구직정보를 수집하고 해석하여 취업지원을 할 수 있는 역량이 부족하므로 상담자가 **참여자의 직무 역량, 구직욕구에 맞는 구직정보를 탐색, 제공**하고 구체적인 내용에 대하여 상세하게 안내하고 지원의사를 확인하여 어울리는 서비스 제공
2. **근로조건 등 이해하고 협상하는 능력 제고**
   - **동행면접 서비스**를 통해 인사담당자와 면담에서 참여자의 **근로조건을 상세하게 확인**하고, **양자의 이해를 조율함**으로써 언어장벽으로 인한 상호이해의 간극을 최소화함
3. **직무 수행 능력에 대한 자신감 향상**
   - 희망 직종으로 바로 취업알선 하는 경우 업무 역량 부족으로 참여자가 좌절감을 느낄 수 있고, 사업장에도 혼란을 줄 수 있음
   - **일 경험 프로그램(인턴형)에 참여**하여 **직무에 적응하고 자신감을 향상할 수 있는 기회**를 주고, 소득활동을 최대한 빨리 개시할 수 있도록 하여 생계 문제 해결에 도움을 제공함
4. 다자녀 **양육 및 출퇴근 시간 문제 해소**
   - 사업장 인사담당자와 협의하여 **근로 시간 조정 가능여부를 사전 협의**하고, **구청 및 지역 건강가정센터 아이돌봄 서비스를 연계**하여 양육문제를 해소할 수 있도록 복지지원 서비스 제공

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 6회 / 유선 3회
진행기간	2021년 9월 ~ 10월(2개월)

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1회차 (9.15)	• **국민취업지원제도 안내 및 상담구조화** - 정OO님에게 국민취업지원제도에 대해 최대한 쉬운 말로 간결하게 설명함. - 취업역량평가를 실시한 후 초기 상담 질문지를 활용하여 가구 현황, 직업이력, 참여 목적 등 참여자에 대한 중요 정보를 수집함. - 센터 한 켠에 마련된 민원인 PC에서 **워크넷 회원 가입, 로그인하는 방법, 구직정보 탐색하는 방법 등을 교육**한 후 정OO의 구직신청 내역을 확인해서 상담내용을 반영하여 현행함. - 핸드폰에 워크넷 앱을 업로드해 주고 사용 방법을 교육함. - 심리검사도구 선택 : 직업선호도 검사는 흥미를 파악하고 직업 선택에 도움을 주지만, 정OO처럼 빠른 취업을 희망하면서, 직업 역량이 낮은 구직자는 구직욕구의 진위를 파악하는 것이 우선이라 판단하여 구직준비도를 선택함. - 구직준비도 검사실 시: **67개의 문항을 하나하나 읽어 주고, 쉬운 우리말로 풀어 주었고, 풀어 준 말도 이해가 안되면, 질문**을 함. **구직자 언어 이해력 수준** "나를 인정해 줄 직장이 없을 것 같아 불안하다." "인정이 뭐예요?" "정OO씨가 다른 사람들의 모범이 된다고, 일을 잘 한다고 칭찬받는 거예요." "그럼, 모범은 뭔데요?" "모범은 정OO씨가 앞서가면 다른 사람들이 보고 따라가는 거예요. 사람들을 좋은 방향으로 이끄는 신호등 같은 거예요." 이렇게 구직준비도 검사 11번 문항을 답하기 위해, 참여자 정OO님과 나는 꼬리에 꼬리를 무는 낱말 풀이를 해가며, 이해와 오해 사이 어느 즈음에 서 있었다. ※ 구직준비도검사를 실시하며 구직자와 나눈 대화 중 일부~ • **참여자 현황 파악** - 정OO님은 결혼이민자로 국적을 취득한지 10년이 되었으며, 한국인 남편과 이혼 후 우OOOO탄에서 온 한인(고려인)과 재혼함. - 5세, 6세, 7세의 다자녀를 두고 있고 남편의 직업은 목수. 가정에서 한국어로 소통을 하고 있지만, 부부 둘 다 한국어가 모국어가 아니므로, 일상생활 언어 이상의 소통은 어려움.

1회차 (9.15)	- 베OO어, 우OOOO어, 한국어를 혼용하고 있으며, **아이들은 언어발달장애로 언어치료 중임.** **- 직업적으로** 정OO**는 결혼 전에는 전자부품 공장에서 조립 및 검수 업무를 했고, 임신과 출산으로 오랫동안 경력단절 상태**에 있음. **- 최근 도시락 생산 업체에서 단순 포장 업무에 5개월 정도 종사했으나, 육아 문제, 출근시간조정, 초과근무 수당 등의 문제로 퇴사함.** - 아이들이 많아 남편이 수입으로는 생활이 빠듯하고 하루 빨리 취업을 희망한다고 함.
2회차 (9.23)	• **구직준비도 검사 결과 해석** - 경제적 취약성 적응도(40), 사회적취약성 적응도(19, 28), 자아존중감(70), 자기효능감(28), 경력의 유동화(24, 96), 고용정보 수집활동(62, 46) - 구직준비도 검사 결과 나온 수치도 중요한 자료이지만, **검사실시 과정에서** 정OO**와 나눈 문답을 통해서 더 중요한 것을 파악**하게 됨. - 정OO님은 중졸의 결혼이민자로서 한국 사회에서 어려운 일을 많이 겪었지만, 긍정적인 자아상을 갖고 있음. - 가족 간에 의사소통이 활발하지는 않지만, 관계가 원만한 편이고, 빨리 취업을 하고자 한다는 말에 진정성이 있음. - 정OO님은 전에 했던 일을 다시 하고 싶어 하지만, 오래 전에 해 본 일이기 때문에 직무수행 대한 자신감이 없고, 스스로 구직 활동을 하기에는 구직정보 해석 능력이 부족함. - 정OO님의 경우 취업알선 단계로 바로 진행하게 되면, 직무에 대한 자신감 결여로 직장에 적응하지 못하고 퇴사하거나 국취제도 중단자가 될 가능성이 있기 때문에, 우선 **일경험 프로그램에 참여시켜 직무 적응력 및 자신감을 높이는 전략**을 활용해 보기로 함. • **일경험 프로그램 안내 및 구직정보 탐색 및 지원서 제출** - 일경험 참여 신청 기업 중에서 정OO의 직업경험을 고려하여 인턴 채용이 가능한 기업을 탐색해봄 ※ 유효 일경험 구인 기업 - E 테크(전자부품 조립 및 검사), D 도시락 제조업체(간편식 조리 및 포장) A 사(전자부품 조립) 이렇게 3곳으로 압축됨. - 정OO님과 **함께 출퇴근 편의성을 확인하기 위해 N 지도를 활용하여 집과 회사까지 거리 및 교통수단을 탐색함.** ※ E 테크는 버스로 환승 1회 30분 거리, D업체는 환승 1회 40분 거리이나 그 외 도보 시간이 좀 더 필요, A 업체는 N지도 상으로 1시간 10분 거리에 있음. - 정OO님은 E와 D 정도의 거리는 출근 시간만 맞으면 지원할 의사가 있다고 함, 근무시간 확인했더니 두 업체 모두 8:30~17:30분으로 정하고 있었음. - 아이들을 어린이집에 보내고 출근하려면 정OO님에게는 출근이 불가능함. **※ E와 D업체 인사 담당자에게 연락해서 근로시간 조정이 가능한지 협의함.** - E 테크에서는 9시~18시로 근무시간이 조정이 가능하다고 답변함. - D업체는 직원들이 모두 5시 30분에 퇴근하기 때문에 정OO만 혼자 근무하게 둘 수 없어서 불가능하다고 함. **※ E 업체를 공략,** 인사담당자에게 정OO의 현황에 대해서 설명하고, 면접의사를 타진함.

2회차 (9.23)	- 정OO님과 워크넷 이력서 및 자기소개서를 완성하여 이력서를 팩스 발송함. - 정OO님과 상담 종료 후 사업장에 연락하여 **지원자가 결혼이민자이므로 동행면접으로 진행할 필요성이 있음을 업체 담당자에게 설명하고 일시를 정함.**
3회차 (9.28)	• **IAP 수립** 1) 취업지원 프로그램 참여 - "마음을 사로잡는 면접 전형", 구직활동 프로그램으로 "동행면접", "입사지원서 클리닉", "입사지원 2회 이상" 으로 6개월 50만원 지원프로그램으로 간단하게 계획 수립 2) 일경험 지원 - 인턴형에 지원하여 합격하면, 다시 출석해서 IAP를 변경해야 하는데, 이 부분이 **참여자가 이해하기에는 어려움이 있어, 그림을 그려가며 3회 이상 설명함.** • **일경험 사전교육, 동행면접 안내** - 일경험 프로그램 사전 교육을 실시하고, 지난 번에 함께 탐색했던 **E업체와 진행된 면접 계획에 대하여 참여자에게 고지함.** - 정OO님은 지도를 보더니 버스를 타면 멀지만, 차로는 다리 하나만 건너면 되므로 집에서 10분 거리인 것 같다고 하면서, 운전면허는 있으나 차가 없고 운전미숙이라 아쉬워 함. - 버스로 출퇴근을 해야 하고 환승도 해야 하므로 **동행면접 시간을 출근 시간 9시에 맞추어 진행**하고, 집에서 몇 시에 출발해서 버스를 타고 환승하여 **출근시간 내에 도착하는데 무리가 없는지 시뮬레이션**을 해 보기로 함.
4회차 (9.29)	• **동행면접 실시과정** - 자차가 없어 집에서 7시 40분에 출발하면서 팀장님에게 보고를 하고 E 테크로 출발함. - 정OO님과는 E 테크 정문에서 만남. 정OO는 8시 45분에 미리 도착해서 기다리고 있었음. 어제 남편 차로 미리 와서 회사가 어디에 있는지 확인해 두었다고 함. - 구직자 동행면접 서비스를 여러 번 해 보았지만, **전날 미리 사업장 위치를 확인한 구직자는 정OO님이 처음**이었고, 그가 취업의지를 가지고 있다는 것을 확신할 수 있었음. - 회사 정문에서 증거용 사진을 찍고, 인사담당자에게 연락해서 도착 사실을 알리고, 면접 장소로 이동함. - **준비해 간** 정OO님**의 이력서를 다시 교부하고, 지원금에 관해 안내함.** - 인사 담당자는 일경험 프로그램 인턴형으로 진행하는 동안 임금 지원을 받지만, 추후에 정규직으로 전환할 경우 정OO님의 연령이 35세가 되기 때문에 청년추가고용장려금 대상에서 제외되는 것이 아니냐고 염려함. - 정OO님은 **국취 I 참여자로 IAP 수립을 했기 때문에 고용촉진장려금 대상자가 된다는 점을 설명함.** - 인사담당자에게 정OO님이 **결혼이민자이고, 일상 회화는 문제가 없으나 근로조건 등 법률적인 문제에 있어서는 이해력이 부족하므로, 근로계약서 초안에 들어갈 내용을 함께 협의해도 되는지 묻고 동의를 받음.** ※ 근로조건에 대한 협의 - 출퇴근 시간, 휴게시간, 복무규정, 임금지급일, 임금액, 점심식대 문제, 정규직 전환시, 달라지는 근로조건 등에 대해서 **인사담당자가 회사의 규정을 말하면,** 정OO님이 **이해했는지를 확인하고**

4회차 (9.29)	**이해가 미흡한 경우 쉬운 말로 다시 설**명함. - 정OO님은 아직 코로나 예방 접종 전이었기 때문에 **예방접종으로 인한 공가처리 문제까지 인사담당자에게 확인하여 구직 내담자가 안심하고 공가를 사용할 수 있도록 배려함.** - 초안으로 노트에 **작성한 내용을 인사담당자에게 허락을 받아 사진으로 촬영함.** • **사업장 견학 및 직무에 대한 상세 설명** - 정OO님이 **하게 될 직무가 구체적으로 무엇인지 확인하기 위해 공장내부 견학 및 직무에 대한 설명을 요청함.** - 인사 담당자가 직접 공장을 안내해 주셨고, 작업자에게 하고 있는 일을 반복적으로 시연하게 함으로써, 정OO님이 그 직무를 할 수 있을지 확인함. - 과거에 했던 일이기 때문에 정OO는 직무에 대한 설명을 빠르게 이해함. **코로나의 역습** 출근일 10/5일로 정하고 사업장을 나오려는데, 갑자기 센터에서 연락이 왔다. 센**터 내에 COVID 19 확진자가 발생**했고, 내가 밀접 접촉자라는 팀장님의 다급한 목소리가 들려왔다. 다행히 나는 **백신을 2회차까지 맞았고 2주가 지나 면역형성 기간을 거쳤지만,** 정OO님은 **백신을 맞지 않았고**, 또 사업장에 동행면접까지 왔으니 사태가 심각했다. 일단 인사담당자에게 상황을 설명하고 가까운 보건소에서 검사를 받은 후 결과가 나오는 대로 통보해 드리기로 했다. 별 일 없을 것이므로 믿고 기다려 달라고 간곡히 말씀드려 인사담당자를 안심시켰다. 정OO님**의 집에서 가까운 O구 보건소로 택시를 타고 이동하여, 검사를 받게 한 후 귀가시키고, 상담사도 센터로 복귀를 할 수 없어 귀가**하였다. **다음 날 검사 결과는 음성이었고,** 정OO님**에게서도 음성이 나왔다는 연락이 왔다.** **E 테크 인사담당자에게 유선으로 이 사실을 전달하고** 정OO님은 **예정대로 10/5일에 출근**하게 되었다. 팀장님의 전화를 받았을 때 등줄기에 식은 땀이 흐르고 마음을 얼마나 조렸는지 그 때 코로나의 역습은 지금도 아찔하다. 원래대로라면 센터에 복귀하여 취업알선-행사관리에 동행면접 건을 접수, 상담일지 작성, 출장보고서 작성으로 그 날 일을 마무리해야 했지만, 이러한 이유로 동행면접 당일 상담일지는 작성할 수 없었고, 출장보고도 추후에 해야 했다.
5회차 (10.7)	• **IAP 변경** - 일경험 인턴형 동행면접에 합격해서, 10. 5일부터 근무 중이시기 때문에 IAP 수립일에 안내했던 대로 IAP에 일경험 프로그램을 편입하여 수정함. - 일경험 프로그램에 참여하는 동안 수당지급 금액을 20만원으로 하향 조정하고, 추후 정규직으로 전환이 어려울 경우 구직활동 지원금을 받을 수 있도록 지급 단위기간을 조정함. • **복지서비스 신청서 작성(아이돌봄서비스)** - 정OO님은 화, 목 2일간 오후 5시 ~7시까지 아이돌봄 서비스를 희망하고 있었고, 비용 문제도 확인하고 싶어함. - 어린이집에 보육료에 대해서도 자신이 이제 근로계약서를 제출할 수 있게 되었으므로, 무료로

5회차 (10.7)	전환할 수 있는지 알고 싶어함. - O구청 담당자에게 유선으로 절차와 방법을 확인한 후 정OO에게 다시 설명을 해 주기로 함. • **직장 적응문제** - 정OO님은 그 사업장에서 꾸준히 일하고 싶고, 다른 직원들과 근로시간을 맞추고 싶어서, 비록 운전이 미숙하지만 운전거리가 단거리이므로 중고차를 구입함. - 동행면접 당시 9시~18시로 근로시간을 설정했지만, 원래의 근로시간은 8:30 ~ 17:30분이고, 다른 사람들이 퇴근한 후에 혼자서 일을 더 하는 것이 불편함. - 차로 출근하면 8시 25분 정도에 출근이 가능하므로, 앞으로 그 시간에 출근하기로 했는데, 작업반장에게 회의시간이 8:20분인데 늦게 온다고 핀잔들어 마음이 상함. - 이 부분에 대해서 **사업주에게 사실 확인을 해서,** 정OO님 **근로시간에 대해서 작업 반장에게 명확하게 전달해 달라고 요청하기로 함.**
6회차 (10.22)	• **근로시간 문제 해결을 위한 개입** - 정OO님의 직무 적응에 대해서 문의했더니, 일은 아주 잘 하고 있다고 함. - 근로시간 문제에 대해서 최초에 근로계약 시에 합의 했던 부분을 상기시킴 - 정OO님이 **다른 직원들과 시간을 맞추고, 회사에 계속 근무하고자 하는 의사가 있어 어려운 형편에 중고차까지 구매한 사실을 말씀 드리고 작업 반장에게 오해의 소지가 없도록 전달해 달라고 요청함.** • **아이돌봄 문제 해결 과정** **구청 아이돌봄 서비스 담당자와 통화** "안녕하세요? 고용센터인데요. 정OO님이 국민취업지원제도에 참여하셔서, 취업을 하셨고, 아이돌봄 서비스를 신청하고자 하시는데요. 결혼이민자이시기 때문에 언어장벽이 좀 있어서 제가 도와드리려고 합니다." "정OO님이요? 우리말 잘하시던데요. 이미 다 신청하셔서 나머지 절차만 진행하시면 됩니다." "저한테는 정OO님이 근로계약서를 제출해야 한다고 하시던데요." "정OO님은 다자녀 가구이기 때문에, 이미 신청이 되셨고 그 이후 안내문에 있는 절차대로 하시면 되는데요." "주무관님은 정OO님이 다 이해하셨다고 하시지만, 저한테 근로계약서를 제출해야 된다고 하시고, 비용도 얼마를 내야하는지 모르고 하는 것을 보면, 주무관님의 설명을 제대로 이해하지 못하신 것 같습니다." "그래도 우리말을 잘 하시던데, 알겠다고 하시고 가셨어요." "결혼이민자 분이 일상적인 말을 잘 하신다고 해도, 제도에 대한 설명은 어려워서 이해를 못하는 경우가 많습니다. 그리고 주무관님이 남성분이시고 관공서가 편치도 않고 해서 더 묻고 싶은 것이 있어도 말을 못한 게 아닐까요?" "아, 그럴 수도 있겠네요." - 이렇게 해서 구청 담당자는 자신이 정OO님의 언어능력에 대해 오해했을 수 있음을 수긍하고, 제도에 대해 상세 설명을 해 줌.

6회차 (10.22)	- 정OO님이 부담할 비용은 많아야 14,000원이 넘지 않았고, 구청에서 아이돌보미와 연결을 해주는 것이 아니라 자치구 건강가정센터에 별도로 신청 접수를 해야 한다는 사실을 알게 됨. ※ 해당 건강가정센터 담당자에게 확인 - 아이돌봄 홈페이지에 회원가입을 하고 결제카드를 만들어야 함. - 현재 신청 접수자가 많아서 신속배정 여부에 대한 확답은 어렵다고 함. - 아이돌봄 홈페이지에 게시된 내용을 정OO가 혼자서 내용을 이해하고 회원 가입을 하기에는 너무 어려워 보임. - 어린이집 보육료에 대해 구청 담당자는 그 자체는 무료이지만, 그 외 활동에 들어가는 비용이 있고, 그 비용은 지원이 되지 않기 때문에 그 비용 때문에 유료라고 생각하고 있을 것 같다고 알려 줌. - 이상, 확인하고 알아낸 정보에 대해서 정OO**와 상담회기를 정해서 아이돌봄서비스를 받을 수 있도록 회원가입 및 카드 신청을 도와주고, 오해하고 있는 부분에 대해서는 쉽게 풀어서 설명**해 주기로 함.
7회차 (10.21)	• **일경험 참여 후 사후 처리** - 일경험 인턴형 참여로 고용보험이 취득되어 구직이 만료된 상태이므로 구직재신청 처리를 해야 하고, 아이돌봄 서비스 및 보육료 관련한 문의사항 등을 해결하기 위해 정OO님의 퇴근 시간 이후 상담 시간을 정해 상담을 진행함. ※ 구직재신청 - 일경험 프로그램 인턴형은 근로자로 일을 하는 것이기 때문에 고용보험 취득이 된 후 구직이 자동 마감되므로, 구직등록을 다시 해야 함을 설명하고 처리함. • **아이돌봄서비스 신청** - 아이돌봄 홈페이지 가입을 도와주고, 정회원 신청까지는 할 수 있었음. - **다문화가정이라는 증명서가 있어야 대기 가점 등록을 할 수 있었고, 대기 가점 등록이 되어야만 실제 필요한 시간 등을 입력하여 신청을 마칠 수 있음.** - 참여자가 카드를 발급해서 가지고 있었고, 건강가정센터가 정OO님 집 근처여서 나머지 절차는 직접 방문해서 진행하도록 안내하고, 미리 건강가정센터 담당자에게 연락해 놓기로 함. • **자녀 검진 문제** - 아이들이 자폐 성향이 있고 언어장애가 있어 정밀 검사 일정이 정해져 있는데 회사에서 그날 하루 쉬게 해 줄지 고민함. - 사업주에게 확인해서, 알려주기로 하고 작업반장에게 전달해 주시도록 부탁해 보기로 함.
8회차 (10.22./10.28)	• **어린이집 보육료 등 비용문제** - 어린이집 원감과 통화하여 확인한 결과 보육료는 무료 - 교구 및 교재비로 한 아이당 15000원을 내고 있고, 특활비, 각종 실습비 등은 이미 면제해 드리고 있다고 함. • **무급휴가 문제 협의** - 10/2* 일에 아이들의 언어능력 검사가 있는데 아이가 3명이고 검사가 오래 걸릴 수 있어 **1일에 대하여 무급휴가를 주실 수 있는지 확인**함.

8회차 (10.22./10.28)	- 사업주가 양해해 주고 직접 작업반장에게 전달해 주겠다고 함. - 정OO님**에게 어린이집이나 아이돌봄 서비스에 대해 가진 오해와 의문점들을 그동안 수집한 정보를 가지고 쉽게 설명함.** - 아이들의 검진일에 틈을 내어 건강가정센터에 방문하여 아이돌봄 서비스 신청 절차 남은 부분을 완료하도록 안내함. - 건강가정센터 담당자에게 미리 연락해서 정OO의 신청 건을 상세하게 안내해 주시도록 요청함.
상담 결과	• 정OO님이 가지고 있는 언어 장벽으로 인한 구직정보 수집, 구직기술 미흡 등의 문제는 상담자의 개입으로 해결됨. • 직무 역량에 대한 불안감, 직장 적응력 문제는 일경험 프로그램 참여, 동행면접 서비스 제공 등으로 해소됨. • 정OO님은 일경험 인턴 사업장에 잘 적응하여 근무하고 있고, 사업주도 정OO의 직무 수행 능력, 성실도 면에서 긍정적인 것으로 평가함. • 사후관리 과정을 통해 정OO님의 자녀 양육 및 근무시간 문제는 아이돌봄 서비스 신청, 사업장과 지속적인 협의를 통해서 해결해 나가는 중임.

05 상담사례 자기평가

잘된점	• **참여자의 가장 핵심적인 취업장벽이 언어 문제임을 간파** – 이를 해결할 방안을 다각도로 모색해서 적용한 점(**구직 정보 수집 및 해석, 동행면접, 근로계약 과정에 개입** 등) • **눈높이에 맞는 구인처 발굴** – 참여자는 구직 역량이 낮고, 직무 역량에 대해서 자신감이 없어 **눈높이에 맞는 구인처를 발굴**하여 연결(일경험 인턴프로그램 참여) • **적극적인 사후관리** – 직장 적응력, 육아 및 출퇴근 시간 문제 등의 해결을 위해 **후견인과 같은 적극적 개입**을 통해 긍정적인 결과를 이끌어냄 • **종 합** – 나에게 있어, 직업상담이란 참여자의 **-(마이너스)를 +(플러스)로 만들어 주는 일련의 과정**이다. 그 과정에 필요하다면 참여자를 위해서 오해와 이해 사이에 서 주기도 하고, 참여자가 한 걸음 더 앞으로 갈 수 있도록 그와 함께 한 걸음 더 걸어주는 수고로움도 마다하지 않아야 한다. – 과연 나는 정OO님의 상담 과정에서 -를 +로 바꿔 주었는지, 오해와 이해 사이에 서서, 한 걸음 더 앞으로 나갈 수 있도록, 그 곁에서 한 걸음 더 걷는 수고를 기꺼이 했는지 자문해 본다. – 나의 그 한 걸음이 보탬이 되어, 결혼이민자로 낯선 땅에 와서, 우여곡절을 겪은 참여자가 이곳에 대한 선입견을 벗고, 이 나라를 좀 더 따뜻한 나의 조국으로 느낄 수 있게 되었다면 그 수고는 헛되지 않았으리라.
미흡한점	• 참여자의 당면한 과제, 3개월 내 빠른 취업이라는 문제는 해결되었으나, 장기적인 직업 역량 강화, 향후 경력개발의 관점에서 보면 부족함이 있음.
개선사항	• 언어장벽이 있으며, 구직 역량이 낮은 결혼이민자의 경우 향후 경력개발이 가능할 수 있도록 장기적인 안목에서 취업활동 계획을 수립할 필요가 있음. **〈제언〉** 1. 다문화 가정, 결혼이민자, 결혼이민자 자녀의 구직 및 취업의 문제는 사회통합에 중요한 과제이므로 직업능력개발과정에 한국어 습득과정을 개발하여 편입하는 방안을 고려해 주셨으면 합니다. 2. 일경험 프로그램, 인턴형 직접 매칭의 경우에는 실제로 취업알선과 차이가 없는 프로세스로 진행이 되므로, 취약계층에 대한 동행면접 등이 이루어질 수 있도록 일경험 사업장에 별도의 구인번호를 부여하여, 고용안정정보망-취업알선 탭에서 동행면접 등록을 할 수 있도록 업무의 편의성을 제고해 주셨으면 합니다.

장려상

‘위기’의 또 다른 이름은 ‘기회’입니다.

이 효 숙 | 이천고용센터

사례유형 01 밀착상담, 고용-복지서비스 연계 등을 통한 취업장애요인 해소 사례

직업상담사례 요약

» 대학교 졸업 예정자로 학업과 함께 전자상거래 소매업을 운영했으나 경영난으로 사업장 정리 중 국민취업지원제도에 참여, 사업소득 초과로 취업지원이 중단될 위기상황이었으나 포기하지 않고 직업훈련 및 일경험(인턴형) 참여를 통해 목표했던 프로그램 개발 및 마케터로 성공적인 취업

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	이○○	성별	남
	연령	27세	학력	대학졸업 예정(경영학과)
	참여유형	국취 1유형(요건심사형)	결혼	미혼
	취업장애요인	• 취업희망 분야의 자격 미비 및 근로 경력 부족 • 기존 사업소득 초과로 3개월 내 미취업시 취업지원 중단이 예상되는 상황		
환경	가족사항	• 2인 부자가구		
	경제적 상황	• 부친이 사업장(도자기)을 운영 중이고 현재 대학생 신분으로 외적· 심리적으로 느끼는경제적 상황은 양호		
	기타 사항	• 2021년 8월 대학교(경영학과) 졸업 예정 • 스타트업으로 도자기공방(전자상거래 소매업/ 2018.8.1.~)을 운영 중		

<table>
<tr><td rowspan="5">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">• 희망직종: 인터넷 마케팅, 광고, 경영지원
• 희망지역: 서울, 성남, 이천지역
• 희망급여: 연봉 3,000만원 이상</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">없음</td></tr>
<tr><td rowspan="3">경력</td><td>직장종류(직장명)</td><td>근무기간</td><td>직무내용</td><td>퇴사(이직)이유</td></tr>
<tr><td>OO푸드빌(주)</td><td>2016.2.1.~3.31.</td><td>식당서비스</td><td>개인사정 자진퇴사</td></tr>
<tr><td>스타트업(OO세라믹)</td><td>2018.10.1.~현재</td><td>전자상거래 소매업</td><td>경영난으로 재고정리 중</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="4">• 운전면허1종 보통, 컴퓨터 자격증 미소지자이나 문서작성 등 활용 능력 양호</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="4">• 도자기 관련 공모전 수상 이력 있음
• 서울시 지원 무료직업훈련(디지털 미디어 마케터 양성 및 취업. 창업 연계 과정) 참여 중</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사	구직준비도검사, 직업선호도검사 L형

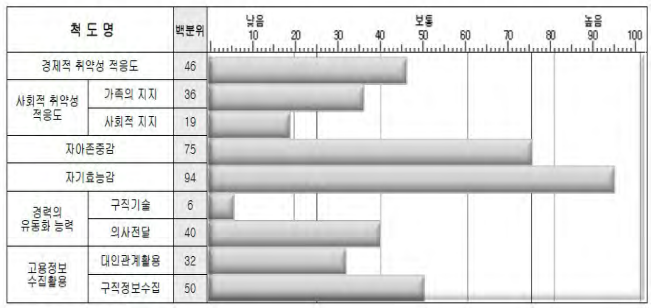
검사결과 및 해석

[구직준비도 검사]

성 명	
성 별	남자
나 이	28세
학 력	4년제 대학 졸업 예정

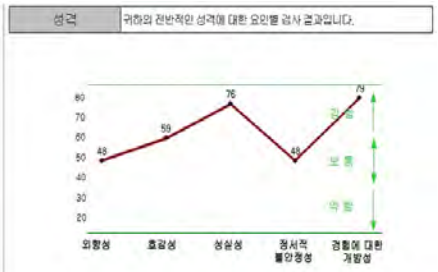
기타정보	
혼인상태	미혼(이혼, 사별 포함)
퇴직원인	회사사정(부도, 폐업 등)
졸업예정일/퇴사일	2021년 08월
직장 이동횟수	1회
응답율	100%

척 도 명		백분위
경제적 취약성 적응도		46
사회적 취약성 적응도	가족의 지지	36
	사회적 지지	19
자아존중감		75
자기효능감		94
경력의 유동화 능력	구직기술	6
	의사전달	40
고용정보 수집활용	대인관계활용	32
	구직정보수집	50



- 사회적지지와 구직기술을 제외하고는 40점 이상의 안정적인 결과를 보임
- 사회적지지의 경우 대학교 재학 중 창업으로 학교생활에 집중하지 못했고 대인관계 폭도 넓지 못했던 상황이 사회적지지의 낮은 점수로 반영된 것으로 보임
- 또한 대학교 재학 중 창업으로 일반 아르바이트나 구직활동의 경험 부재가 낮은 구직기술 점수로 나타난 것으로 보임
- 반면 경제적 취약성 적응도가 보통 수준이고 자아존중감이 75, 자기효능감이 94로 높게 나타남 이는 대학생 신분으로 공모전 입상, 스타트업 참여 등의 경험이 반영된 것으로 보이며, 추후 구직활동에 있어 긍정적인 요인으로 보임

[직업선호도검사 L형]



검사결과 및 해석	**1. 흥미검사** • 흥미코드는 EC유형로 일관성은 보이나, 사회형을 제외하고 정육각형에 가까운 모양으로 관심분야가 넓음(변별성 낮음) • 이 경우 자신의 흥미분야에 대한 이해가 낮을 수 있으나, 내담자의 경우 인터넷 전자상거래 운영 경험을 통해 진로에 대한 장·단기적 목표가 명확함 • 훈련과정 수료 후 마케팅, 광고, 상품기획 사무원 및 마케팅 사무원으로 취업을 희망하고 있으며, 이는 추천직업인 상품기획전문가, 기획 및 마케팅 사무원 등과 높은 일치도를 보임 **2. 성격검사** • 외향성과 정서적 불안정성 외 59 이상의 수준이며, 특히 성실성은 79점과 경험에 대한 개방성은 76의 높은 결과를 보임 • 흥미검사에서 관습형과 예술형의 높은 점수와, 하나에 집중하면 원하는 결과를 얻기 전까지는 다른 것들을 소홀히 하는 성격과 일관된 모습을 보임 • 정서적 불안정성에서 다른 요인에 비해 자의식이 높게 나타남. 심한 수준은 아니나 내향적인 성격으로 타인의 평가에 신경이 쓰이고 여러 사람이 있는 상황이 편하지는 않다고 함 **3. 생활사검사** • 전반적으로 보통 이상의 수준이나 학업성취와 종교성이 낮고 가족친화 및 직무만족이 높게 나타남 • 대학교 재학 중 창업으로 사업장 운영에 집중하느라 학업은 소홀히 했고 이로 인해 학점은 낮았으며, 대학교 입학 후 독립되면서 지금은 덜하나 외동의 부자가구로 어릴적 아버지와의 관계가 친밀했다고 함 • 또한 경영문제로 사업장을 정리중이나 인터넷 판매업이 자신의 적성이나 흥미에 잘 맞았다며 높은 만족감과 함께 사업장 정리에 대한 아쉬움을 이야기 함

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	**[경력부족]** "인터넷 판매와 관련된 능력과 경험 부족으로 사업장을 정리 중이나 너무 아쉬워요. 마케팅, 광고, 경영지원 분야에 취업해서 능력과 경력을 쌓아 언제가는 다시 창업을 해 보고 싶어요" **[취업지원기간의 제한]** "사업소득 초과로 제한된 기간 내 미취업시 취업지원이 중단된다고요? 제가 제한된 기간내에 취업에 성공할 수 있을까요?"
심리적 요인	**[지적 잠재력]** • 경영학과 전공(졸업 예정) • 대학교 재학 중 공모전 수상 **[사업장 정리에 대한 아쉬움]** • 2021년 2월까지만 하더라도 사업장 정리는 생각하지도 않았음 • 정부지원을 받아 경영난을 이겨내려고 했으나 계획대로 진행되지 않음. 어쩔수 없이 사업장을 정리하는 상황이나 사업장에 대한 애착과 아쉬움이 많음 **[높은 취업의지]** • 기존 사업소득 초과로 제한된 기간내 미취업시 취업지원이 중단될 수 있다는 상황에 대한 심리적 압박감 호소 • 자기존중감이나 자기효능감이 높으며(구직준비도검사), 자신의 진로에 대한 명확한 목표와 목표달성에 대한 의지가 높음
환경적 요인	**[경제적상황]** • 아버지는 이천에서 도자기 제조 및 매장을 운영중임 • 재학시절 창업으로 일찍 소득활동에 참여했으며 재고정리 중이나 월 평균 기본 매출이 발생되고 있어 경제적 상태는 양호함 **[가족 및 사회적지지]** • 내향적인 성격이며, 재학 중 창업으로 사업장 운영에 집중하느라 사회적 관계망이 넓지는 않음 • 대학교 입학 후 독립으로 유년시절과 차이는 있으나 아버지에 대한 신뢰와 친밀감을 보임(구직준비도 및 생활사 검사) **[취업환경]** • 코로나19로 인터넷 판매관련 사업이 확대, 희망직종 관련 채용 수요가 증가추세에 있음 • 인터넷 판매관련 사업장을 3년 이상 운영함 • 직업훈련을 통해 직무능력을 보완한다면 취업연계가 수월할 것으로 보임

직업적 요인	**[능력 및 경력 부족]** • 2021년 8월 졸업 예정자로 재학 중 공모전 입상, 스타트업으로 전자상거래 소매업(도자기)을 운영하고 있음(재고 정리중) • 인터넷 마케팅, 광고, 경영지원 분야로 취업을 희망하나 관련 능력 및 경력 부족 **[명확한 취업 목표]** • 인터넷 마케팅, 광고, 경영지원 분야에 취업해 경력을 쌓은 뒤 재창업이라는 명확한 목표와 달성에 대한 높은 의지가 있음 **[훈련참여]** • 부족한 능력 증진을 위해 디지털 미디어 마케터 양성 및 취업.창업 훈련과정에 참여중임 **[구직준비도]** • 재학중 창업으로 아르바이트나 구직경험 부재, 구직기술이 부족함
구직자 종합 분석	• 대학교 재학 중 공모전을 통해 인터넷 판매업(도자기)을 3년간 운영했으나 매출 부진으로 사업을 정리하는 상황임 • 취업희망 분야인 인터넷 마케팅, 광고, 경영지원 관련 자격증 및 근로경력 부족 • 능력증진과 취업목표 달성을 위해 디지털 미디어 마케터 양성과장에 참여중임 • 그러나 사업소득 초과로 제한된 기간내 미취업시(IAP 수립 후 2개월) 취업지원이 중단될 수 있는 상황임 **[강점]** • 경영학과 전공자로 인터넷 판매 운영경험이 있음 • 진로에 대한 장·단기적 목표가 있고 목표 달성을 위한 의지가 높음 **[약점]** • 구직활동 및 취업 무경험자로 구직기술능력이 부족하나 이력서, 자기소개서 클리닉 등을 통해 충분히 보완이 가능할 것으로 보임
IAP수립 개요	**[취업목표]** • 희망직종: 인터넷 마케팅, 광고, 경영지원 분야 • 희망지역: 서울, 성남, 이천 • 희망급여: 연봉 3,000만원 이상 **[취업지원프로그램]** • 직업훈련: 디지털 미디어 마케터 양성 및 취업.창업 훈련과정(2021.5.17.~7.16.) • 일경험(인턴형): 사전교육 및 신청, 연계

IAP수립 개요	**[구직활동프로그램]** • 이력서 및 자기소개서 클리닉 • 집중적 구직활동 연계 **[제한된 참여기간]** • 사업소득 초과로 제한된 기한내 미취업시 취업지원 중단이 예상되는 상황임 • 3회차 지정일(8/23) 이전 취업성공 또는 취업지원 서비스 유지 방안 모색 • 직업훈련에 참여하며 병행할 수 있는 취업준비 지원 • 진행과정에서 발생할 수 있는 내담자의 심리적 압박 및 스트레스 조절 지원
직업상담 목표 및 전략	**[자신의 흥미특성을 이해하고 흥미유형을 고려한 직업선택 지원/ 홀랜드 흥미이론]** • 사업장 운영경험에 대한 높은 만족과 내담자의 흥미코드와의 관계, 그 외 흥미유형의 의미에 대한 이해 지원 • 내담자의 취업희망 분야와 추천직업과의 일치도 및 직업적응과 만족의 관계에 대한 이해 도모 • 낮은 흥미유형과 직장적응에 있어 불만족과의 관계 및 대응 방안 모색 **[조기 취업을 위한 지원 및 대안 모색/ 진로타협이론]** • 내담자는 8월 내 광고, 상품기획 사무원 및 마케팅 분야로 취업을 계획하고 있으나 기존 사업소득 초과로 제한된 기간내(~8/23) 미취업시 취업지원이 중단될 수도 있는 상황임 • 상황 직면을 통해 타협의 불가피성에 대한 심리적 수용을 촉진하고 취업목표 달성 가능성에 대한 판단 촉진 및 취업목표 달성을 위한 기회, 지지망을 활용해 현실적인 대처 전략을 수립하고 노력을 지원 **[구직기술 향상]** • 이력서 및 자기소개서 클리닉을 통한 구직기술 향상 지원

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 3회 / 유선 5회 / 기타(메일) 7회
진행기간	2021년 6월 9일 ~ 8월 25일 (3개월)

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1회차 (2021.6.9.) 대면상담	**[첫 만남]** • **용모:** 청바지에 흰색 남방 차림, 용모 상태 양호 • **태도:** 상담자의 안내에 집중하며 질문에 차분하고 명확하게 자신의 의사 전달 • **참여 동기:** 부친이 이천에서 도자기 공방을 운영하고 있음. 관련하여 재학 중 공모전 입상, 스타트업(도자기 전자상거래 소매업/ 2018.8.1.~)을 운영중임. 그러나 마케팅이나 경영에 대한 능력 부족 등으로 매출이 저조, 현재 재고처리 중이며 관련분야 경력과 능력증진을 위한 취업을 희망 • **기타:** 현재 서울시 전액 무료 직무교육(디지털 미디어 마케터 양성 및 취업·창업연계과정/ 2021.5.17.~7.16./ ESC 상생포럼)에 참여 중이며, 교육 수료 후 8월 내 취업을 목표로 하고 있음 • **라포형성:** 편안한 분위기 조성. 내담자의 이야기를 경청하며 재학 중 공모전 입상, 사업장 운영과 의도치 않은 사업장 정리에 대한 아쉬운 감정들을 공감하며 새로운 목표 달성을 위한 의지를 격려함 **[구조화 및 역할 정립]** • 국민취업지원제도의 취지와 전반적인 진행 과정, 무엇보다 내담자와 상담자의 역할에 대해 이야기 나누고 이후 성실하게 참여키로 약속함.
2회차 (2021.6.16.) 대면상담	**[심리검사결과 해석 및 상담/ 홀랜드 흥미이론]** • 내담자의 흥미코드는 진취형-관습형(EC)이나 사회형 외 크기가 크고 정육각형에 가까운 모양으로 사회형을 제외한 거의 모든 분야에 호기심이 있음 • 이 경우 자신의 진정한 흥미 분야가 무엇인지는 잘 모를수도 있으나 내담자의 경우 광고, 상품기획 사무원 및 마케팅 분야에 대한 명확한 흥미를 가지고 있음 • 현재 경영난으로 재고 처리 중이나 전자상거래 소매업 운영 경험 언급시 높은 만족감을 표출, 이는 사업장 운영이 내담자의 흥미코드와의 높은 일치가 반영된 것으로 보임 • 또한 현재 취업희망 분야인 광고, 상품기획 사무원 및 마케팅 사무원과 추천직업(상품기획전문가, 기획 및 마케팅 사무원 등)과 높은 일치도를 보이는 바, 직업선택시 적응과 만족에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 보임 • 그러나 직장생활 만족에 있어 대인관계 능력이 중요한 요인인 만큼, 자신의 사회성(S)이 상대적으로 낮은 수준이며 직장적응에 있어 불만족 요인으로 작용할 수 있음을 이해하고 가능하다면 안정된 대인관계 유지를 위한 나름의 방법 모색토록 당부함

3회차 (2021.6.23.) 대면상담	**[취업활동계획 수립]** • 희망직종: 마케팅, 광고, 경영지원 분야 • 희망지역: 서울, 성남, 이천 • 희망급여: 연봉 3,000만원 이상 **[위기상황 직면]** • IAP 수립에 따른 구직촉진수당 지급 대상이나 단위 기간내 사업소득(도자기 판매 소득) 초과로 부지급 • 도자기 특성상 기본 가격이 높아 1~2건의 매출로도 구직촉진수당 지급 기준이 초과됨 • 재화 매입자료(도자기 구입 등) 증빙시 80%의 경비율 적용으로 구직촉진수당이 지급될 수도 있으나 업계 특성상 증빙서류 제출이 어려우며, 서류 제출로 부친의 사업장에 불이익 발생에 대한 우려로 제출 거부 • 이후의 단위기간 또한 사업소득으로 구직촉진수당 부지급 확률이 높으며, 소득초과에 따른 구직촉진수당 3회 미지급이 취업지원 중단 사유에 해당되는 상황에서, 국민취업지원제도 참여의 의미가 없다며 포기를 이야기함 **[조기 취업을 위한 지원 및 대안 모색/ 진로타협이론]** **1. 타협의 불가피성에 대한 수용 촉진** • 매출소득 발생으로 수당을 수령하지 못하고, 이후 2개월 내 취업지원이 중단될 수도 있다는 사실에 대한 심리적 허탈감은 충분히 공감함 • 수당도 수령하지 못하고 2개월 이내 미취업시 중단될 수 있다는 압박감으로 참여를 포기하는 것도 하나의 선택일 수 있음 • 그러나 초기 상담시 내담자는 7월16일 교육 수료 후 8월 내 취업을 계획한 바 있으며, 계획상으로만 볼 때 내담자의 상황이 달라진 것은 없음 • 2개월 후 중단될 수 있다는 상황을 포기의 근거가 아닌, 취업성공이라는 목표를 향해 전력을 다할 수 있는 동력으로 생각해 볼 것을 제안 • 내담자가 생각을 정리할 시간을 주고, 동의에 따라 남은 기간 전략적으로 활용해보기로 함 **2. 원하는 취업목표 달성 가능성에 대한 판단 촉진** • 단위기간 내 매출소득 발생은 통제가 가능한 상황은 아님(위험감수) • 소득초과에 따른 구직촉진수당 3회 미지급이 취업지원 중단 사유에 해당, 연이은 사업소득 초과시 빠르면 2개월 뒤 취업지원이 중단될 수 있음(위험감수) • 3회차 단위기간 중 소득초과 전 취업성공시 구직촉진수당 및 취업성공수당 신청이 가능(대안1) • 빠른 일경험(인턴형) 참여 후 3회차 지정일(8/23) 전 급여 수령시 취업지원 기간 연장(대안2) **3. 취업목표를 달성할 수 있는 기회, 지지망의 활용(현 상황에서의 대처 전략)** • 훈련과정 참여 중(~7/16) - 디지털 미디어 마케터 양성 및 취업.창업 연계과정 참여 - 이력서 및 자기소개서 클리닉(훈련기관에서 진행 예정)

3회차 (2021.6.23.) 대면상담	- 일경험 프로그램 사전교육 및 신청(교육 수료 전) - 구직처 자료수집 및 탐색(상시) • 훈련과정 수료 후(7/16~) - 교육수료 후 집중적 구직활동 참여 - 일경험 프로그램 참여 연계 **4. 유기적 연락망 구축** • 7월16일까지 서울소재 훈련과정 참여중으로 센터 내방이 어려움에 따라 유선상담이나 메일을 적극 활용하기로 함
4회차 (2021.7.1.) 유선/메일발송	**[진행과정 점검]** • 훈련과정은 성실하게 참여중이며 조만간 훈련기관에서 이력서 및 자기소개서 클리닉 계획임을 확인 • 훈련기관 담당자와의 유기적 관계를 통해 구직정보 수집 및 구직에 대한 적극적인 의지 표현 제안 **[과제부과]** • 경험 프로그램(인턴형) 재안내, 참여의사 확인 • 인터넷 강의를 통해 사전교육 수료키로 하고 신청서등 관련자료 메일 발송 • 7월5일까지 신청서류 메일로 제출키로 함
5회차 (2021.7.5.) 메일수신	**[일경험 프로그램(인턴형) 신청서 제출, 연계]** • 메일로 수신된 신청서 확인 • 제출된 이력서 및 자기소개서 검토 후 일경험 위탁기관 전산 연계 관할운영기관: ㈜한국직업개발원 희망근무지역: 서울전체, 성남, 이천 희망직무: 인터넷 마케터 참여희망시기: 2021. 07.16. 이후
6회차 (2021.7.16.) 유선	**[면접 예정 확인]** • 금일 훈련과정 수료 후 상담이 예정되어 있었으나 훈련기관에서 연계한 사업장 면접일과 겹쳐 계획된 상담은 연기 • 면접시 표정과 옷차림, 마음가짐과 답변 태도 등 기본적인 내용과 주의사항 안내하고 진심 어린 응원의 말 전달 • 포기하지 않고 담당자를 믿고 따라와 주어서 감사합니다. 이OO씨는 능력으로 보나 마음가짐으로 보나 충분히 준비가 되어있습니다. 자신을 믿고 당당하게 면접에 임한다면 좋은 결과를 얻을 수 있을 겁니다. 화이팅!."

7회차 (2021.7.19.) 유선	**[취업 미결정]** • 7월16일에 면접 본 사업장에 합격, 제한된 상황에서 심리적 압박감을 이겨내고 좋은 결과을 얻은 것에 대해 격려함 • 7월26일부터 출근이나, 이번 주 또 다른 사업장 면접 예정으로 면접에 참여 후 최종 출근 여부를 결정할 계획이라고 함 • 면접이 예정된 사업장이 급여 등 취업조건이 더 좋아 면접에 응했음을 언급, 조건도 중요하나 근속 유지와 만족을 위해서는 자신의 진로 목표나 가치관에 적합한 사업장 선택이 중요함을 이야기하고 신중하게 결정토록 당부함. **[상황 직면]** • 사업소득 초과로 2회차 구직촉진수당 부지급 처리됨 • 3회차 지정일 전 취업에 성공하지 못하고, 사업소득 기준 초과로 구직촉진수당이 부지급 될 경우 취업지원이 중단되는 상황임을 설명함(명료화) • 남은 시간이 많지 않아 심리적 압박은 있겠으나 주어진 상황에서, 각자의 자리에서 최선 다해 보기로 함 • 아울러 취업내용 결정시 센터로 연락주시도록 당부함
8회차 (2021.7.25.) 외 메일 수신	**[일경험(인턴형) 취업]** '안녕하세요. 이OO입니다. 제가 내일(7/26)부터 출근을 하게 되었습니다. 일경험프로그램으로 3개월 인턴 근무를 한 뒤에 정규직으로 전환될지 여부를 볼 것 같습니다. 구직촉진수당과 일경험 관련하여 제가 어떤 서류를 제출하고 무슨 준비를 해야 하는지 궁금합니다. 출근 후 많이 정신도 없고 바쁠 것같습니다. 전화보다는 문자나 메일로 알려주시면 좋겠습니다.'
9회차 (2021.7.28.) 메일 발송	**[상황 점검]** • 일경험(인턴형)의 경우 제도상 인정되는 취업성공이 아님. • 3회차 지정일 사업소득 초과시 취업지원이 중단되는 위기상황이 유지되고 있는 상황임 • 제도에 대한 이해부족으로 내담자는 일경험 참여를 취업으로 인식하고 있음 • 급박한 상황이나 근무 중 통화가 어려움에 따라 상담을 요청하는 문자 및 메일 발송함 **[상담 진행 요청]** '안녕하세요. 이천고용센터 이OO입니다 현재 이OO님이 참여하시는 일경험 프로그램은 국민취업지원제도에서 인정하는 취업 성공이 아닙니다. 일경험 프로그램은 국민취업지원제도 안에서 운영되는 프로그램 중 일부로, 취업으로 인정되지는 않습니다. 무엇보다 3회차 지정일(8/23)에 사업소득 초과로 취업지원 중단시 일경험프로그램 참여 또한 중단되는 상황입니다. 관련하여 상담이 필요할것으로 보임니다. 가능한 방법이 있을테니 너무 낙심하지 마시고 가능한 빠른 시간에 센터로 연락주세요'

<table>
<tr><td>10회차
(2021.8.2.)
메일 수신</td><td>'안녕하세요. 이OO입니다.
검토하실 때 도움이 될 수 있을까하여 제가 다닌 훈련기관과 전화번호, 교육 프로그램명을 알려드리겠습니다. 'OOOO개발원'에서 'ECS 상생포럼 온라인 마케팅 기반 디지털미디어 마케터 양성 및 취.창업지원사업 1기'이며 프로그램 담당자는 신OO매니저이고 연락처는 010-****-****입니다.

제가 참여중인 곳은 영등포구의 'OOO 만드는 사람들(주)'라는 IT스타트업입니다. 아직 근로계약서는 작성하지 않았습니다. 대표님께서 요즘 IR 때문에 바쁘시다고 합니다. 다음주에 작성할 것 같습니다.

혹시 8월23일 구직촉진수당도 못받는건가요? 7월27일 사업소득 매출이 50만원을 넘었습니다. 통화가 어려우니 이메일을 통해 답변해주시면 감사하겠습니다. 날이 몹시 덥고 코로나도 무섭게 확산되고 있는데 주의하시길 바랍니다. 감사합니다.'</td></tr>
<tr><td>11회차
(2021.8.3.~
8.8.)
유선</td><td>[상황 점검]
• 2회차 구직촉진수당 부지급 처리됨
• 7월26일 사업소득 초과로 3회차 지정일(8/23) 구직촉진수당 부지급에 따라 취업지원 중단 및 일경험(인턴형) 프로그램 중단이 예상되는 상황임(직면)
• 현재 일경험(인턴형) 프로그램으로 참여중인 기업(OOO 만드는 사람들)에 대한 만족이 높고 기간 만료 후 채용을 희망하고 있는 상황으로 당혹감과 실망감을 보였으나, 제도의 한계나 담당자의 노력을 알기에 아쉽지만 결정되는 상황에 대한 수용 의지를 보임
• 분명 유리한 상황은 아니나 아직 중단이 결정된 것은 아니기에 가능한 대안 모색 후 각자의 자리에서 최선을 다 해 보기로 함

[전략 수정]
1. 상황진단: 이대로 진행시 차기지정일(8/23) 취업지원 중단과 함께 일경험(인턴형) 프로그램도 중단됨
2. 목표: 차기 지정일(8/23) 이전 취업 성공
3. 전략: 현재 일경험 참여중인 사업장에서 일경험을 단축하고 정규직 취업으로 채용 설득
4. 역할분담
<table>
<tr><td>내담자</td><td>- 일경험(인턴형) 프로그램에 성실하게 참여
- 직원들과의 유기적이고 긍정적인 관계망 형성</td></tr>
<tr><td>담당자</td><td>- 유관기관 담당자들과 협의를 통해 취업을 위한 대응방안 모색
<table>
<tr><th>2021.8.2
훈련기관 담당자 통화</th><th></th><th>2021.8.3.
훈련기관 팀장 통화</th><th></th><th>2021.8.8.
훈련기관 담당자 통화</th></tr>
<tr><td>• 현재 상황 공유
• 내부협의 후 재통화 진행키로 함</td><td>⇒</td><td>상황공유 및 대안협의
• 목표: 일경험 기간 단축 후 정규직 취업으로 변경
• 방법: 직접 발굴한 사업장으로 사업장 대표를 만나 정규직 채용에 대해 설득 진행</td><td>⇒</td><td>• 사업장 대표자 설득 성공
• 정식직원으로 취업 처리키로 함
• 취업일: 2021.7.26.</td></tr>
</table></td></tr>
</table></td></tr>
</table>

12회차 (2021.8.9.) 메일수신/발신	**[감사합니다]** '안녕하세요. 이OO입니다. 저 'OOO 만드는 사람들'에 취업했습니다. 일경험이 아닙니다. 감사합니다.' **[응원합니다]** '고용센터 이OO입니다. 진심으로 축하드립니다. 혹시라도 계획대로 진행되지 않아 취업지원 중단과 함께 일경험이 중단될까 걱정했는데 다행히도 사업장에서 취업으로 처리해 주셨네요. 훈련기관 담당자들의 노력도 있었으나, 위기상황에서 포기하지 않고 담당자들을 신뢰하며 자신의 자리에서 최선을 다했던 이OO님의 노력이 반영된 결과라 생각됩니다. 이번 경험을 거울삼아 위기는 또 다른 기회가 될 수 있음을 잊지마시고, 취업된 사업장에서 알찬 경력을 쌓아 추후 원하시던 재창업의 꿈을 이루시길 응원하겠습니다. 고생하셨습니다.'
13회차 (2021.8.25.) 유선/메일수신	**[취업지원 종료]** • 7월26일자로 취업 통지서 제출 • 3회차 구직촉진수당 신청서 제출 • 취업성공수당 지급기준 안내하고 취업지원 종료 '안녕하세요. 이OO입니다. 3회차 구직촉진수당 신청서 제출합니다. 저는 이제 마음 편히 회사에 다니고 있습니다. 희망했던 연봉보다 적지만 일이 적성에 맞는거 같고 직장동료들도 좋아서 잘 다니고 있습니다. 마지막까지 신경써주셔서 감사합니다.'
상담결과	**[취업성공]**

사업장명	OOO만드는 사람들(IT 스타트업)
취 업 일	2021. 7. 26.
직 무	프로그램 개발 및 마케터
기타사항	정규직으로 채용

05 상담사례 자기평가

잘된점	• 내담자의 상황을 빠르게 파악, 명료화를 통해 내담자의 상황 이해를 돕고 현실적이고 단계적인 대응을 도모함 • 사업소득 초과로 취업지원이 중단될 수 있는 위기의 상황에서 취업에 대한 확신과 적응을 도움 • 제한적인 상황에서도 상담자와 내담자와의 긴밀한 상호작용을 통해 상담목표 및 전략을 수립 • 유관기관 담당자들과의 협업을 통해 현실적인 대응방안을 모색, 취업 성공을 도움
미흡한점	• 최종 취업에 성공했으나, 계획대로 진행되지 않고 취업에 성공하지 못했을 경우의 상황에 대한 대응 방안 부재 • 취업지원 중단 이전 취업 목표 달성이나 메일 중심의 소통이라는 상황적 제한은 있었으나, 상담 초기 내담자보다는 상담자 주도의 진행 • 직업상담의 기본 목표는 내담자가 자신에게 적합한 취업목표 수립과 안정적인 취업목표 달성을 돕는 것임 • 상담자는 내담자가 주도적으로 탐색하고 고민 후 결정한 것에 방향을 제시하고, 부족한 정보를 주고, 심리적 지지를 해 주는 것이 중요하다고 생각함 • 그러나 이번 상담은 주어진 조건에서 취업목표 달성에 집중하느라 내담자의 성장과정 보다 상담사 주도로 진행된 면이 강함
개선사항	• 취업이라는 목표 달성도 중요하나 장기적인 관점에서 내담자의 진로발달을 위한 성장을 지원하는 것도 중요 • 청년층 상담에 있어 진로발달 단계 및 진로성숙, 자기개념 등을 확인하고 자기효능감을 증진시켜 내담자가 주도적인 구직활동 할 수 있도록 상담자의 역할을 다시 한번 정립하는 것이 필요

장려상

학교 밖 청소년, 새로운 희망을 잡(JOB)다.

양 윤 서 | 제이비커리어아산센터

사례유형 02 참여자 적성 진단을 바탕으로 유사사업 연계를 통한 직업능력향상 사례

직업상담사례 요약

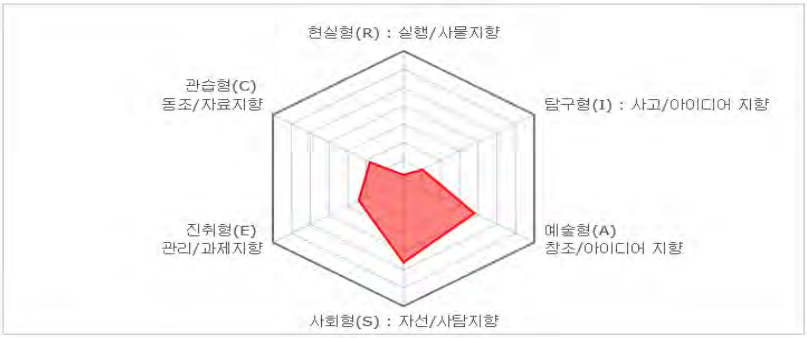
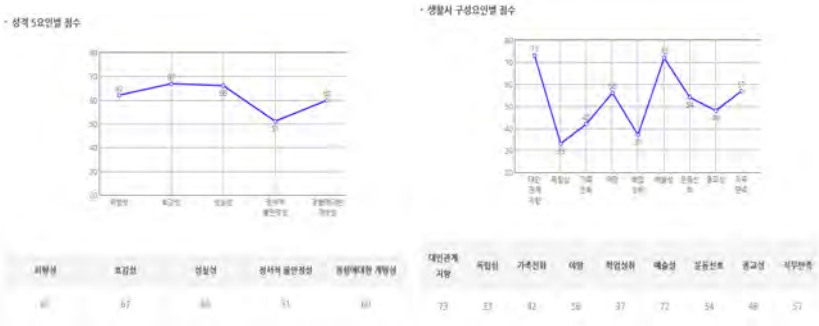
» **내담자는 19세의 학업중단(중졸) 가출청소년으로** 진로관련 교육을 수강하기 위하여 천안과 아산지역 청소년 쉼터에서 생활하며 헤어미용 분야로 취업하고자 하였으나 여러 가지 어려움이 있었음
국민취업지원제도(취업성공패키지) 참여를 통해 다양한 지역자원을 연계하고 고졸 검정고시, 병원 진료 및 주거비 지원 등 환경적·경제적으로 지원하였으며, 직업훈련에 참여하여 헤어미용사 자격증을 취득하고 취업 성공한 사례임

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	심청이(가명)	성별	여
	연령	19세	학력	중졸(검정고시)
	참여유형	취업성공패키지 1유형 위기 청소년	결혼	미혼
	취업장애요인	• 환경적 요인 : 가출하여 청소년 쉼터에 입소하여 생활 중 • 정서적 요인 : 자기중심적 성향으로 대인관계 어려움, 정서적 지지자원 부족 • 직업적 요인 : 원하는 직업군의 일 경험과 관련 자격증 없음 정규 학교 교육 부족으로 자격증 취득에 어려움 있음		
환경	가족사항	• 1인 가구 - 주민등록상 부, 모, 본인이나 2019년 다른 지방으로 거주지 옮김(독립)		
	경제적 상황	• 매우 어려운 상황 - 청소년쉼터 용돈(3개월에 3만원 정도)과 엄마가 간헐적으로 주는 생활비		

	기타 사항	• 비행 등으로 보호관찰 받고 있음 • 청소년 쉼터에서 퇴소 이후 자취를 하고 있음(어머니의 지원)
직업사항	희망직종 및 조건	• 희망직종 : 헤어미용사 • 희망근무지 : 충남(천안, 아산) • 희망급여 : 180만원(2020년 기준) • 근무가능시간 : 09:00~18:00(변경가능)
	미취업 기간	• 미성년자라 취업경험 없음
자격증	• 뷰티코디네이터, 메이크업 3급	
기타사항	• 키 175센티미터, 몸무게 100킬로그램으로 체격이 큰 편임 • 분장수준의 짙은 화장과 과할 정도의 네일아트를 하고 다님 • 흡연하고 있으며, 목소리가 굵고 허스키하고, 겨울인데도 슬리퍼를 신고 다님 • 교통이 불편한 청소년 쉼터에서 거주하여 주로 택시를 이용하나 상담 시간에 자주 늦음	

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사	• **직업선호도검사 L형(흥미검사, 성격검사, 생활사검사) 실시** – 내담자의 직업 흥미와 성격 특성 등을 탐색하여 적합직업 선택과 합리적인 진로 의사 결정을 위하여 실시함
검사결과	▪ 흥미의 육각형 모형 귀하의 직업흥미 유형은 'SA' 입니다.  ▪ 직업 흥미 유형별 점수 구분 | 현실형(R) | 탐구형(I) | 예술형(A) | 사회형(S) | 진취형(E) | 관습형(C) 원점수 | 1 | 5 | 19 | 23 | 12 | 9 표준점수 | 43 | 48 | 54 | 59 | 51 | 46 
검사해석	• **직업흥미검사 결과 → SA형** – 사회형 23, 예술형 19로 흥미육각형 모양이 한쪽으로 분화 발달되어, 특정분야에 뚜렷한 관심을 보이는 안정적인 형태로 나타남 – 흥미코드에 적합한 추천직업으로는 애완동물미용사, 웨이트리스, 유치원교사, 음악/미술/체육교사, 청소년지도사 등이 제시되었으며 본인이 진로로 선택한 헤어미용사도 흥미코드에 적합한 직종으로 업무만족도가 높을 것으로 판단됨

검사해석	• **성격검사 결과** – 전체적으로 높은 점수 형태를 보이며 상대적으로 호감성과 성실성, 외향성도 높은 편이며, 경험에 대한 개방성도 높아 대인관계와 새로운 배움에 대해 열린 성격 특성을 갖고 있음 • **생활사 검사결과** – 대인관계 지향과 예술성이 다른 생활사 요인에 비해 상당히 높게 나타나, 내담자가 희망하는 직무와 관련이 있게 나타남 • **심리검사 종합** – 내담자는 헤어미용사 분야로 취업을 희망하는데 본인의 흥미유형에 적합하며, 성격적으로도 외향성, 호감성, 성실성이 높으며, 생활사검사 결과 대인관계지향, 예술성이 높아 업무특성과 잘 맞으므로 열심히 준비할 수 있도록 격려함

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	• "저는 ○○○직업전문학교에 다닐 때 미용사자격 필기시험은 합격했어요. 그런데 실기 시험에서 떨어졌어요" ⇒ 헤어미용사 필기시험만 합격한 상태로, 실기시험 준비하여 자격증 취득을 원함 • "직업훈련 참여하면 돈 얼마 나와요?", "직업훈련기관에서 훈련 끝나고 쉼터까지 가려면 차(대중교통)가 없어요" ⇒ 쉼터에 입소하여 생활하며 환경적·경제적 지원을 필요로 함 • "고졸학력도 검정고시로 취득하고 싶어요" ⇒ 검정고시로 중졸 학력은 취득하였으나, 고졸 검정고시는 부분 합격한 상태로 검정고시 준비 병행하고 싶어함
심리적 요인	• **본인에게 필요한 사회서비스 정보수집 능력은 높음** - 반면, 본인이 할 수 있는 일임에도 상담사의 서비스 지원에 대한 지나친 의존성과 너무 당연시 요구하는 태도가 있음 ※ 진로관련 교육을 수강하기 위하여 경남에서 충남으로 거주지 옮겨 취업성공패키지 참여신청 ※ 마스크 및 다과 요구, 전철역 이동 동행, 옷 수선집 및 국민내일배움카드 발급부서 동행 등 • **독립심은 강한 편** - 미성년자임에도 불구하고 마산에서 본인이 희망하는 진로교육기관을 찾아 천안으로 거주지를 옮겨 혼자 생활할 정도로 독립심이 강함 • **심리적인 외로움과 소외감** - 거주지 이전 및 기존 친구들과의 단절로 인한 외로움과 소외감 호소 - 친구관계 맺기 및 관계 지속의 어려움으로 천안에서 아산청소년 쉼터로 거주지 옮김
환경적 요인	• **경제적으로 매우 어려운 상태** - 청소년쉼터에서 간헐적으로 지원되는 용돈과 어머니가 지원해주는 용돈으로 생활 • **가정 환경** - 아버지(50세, 친밀도 낮음)에 대한 정보는 말하지 않음 - 어머니(47세, 친밀도 낮음)는 보험회사 설계사(팀장)로 일하고 있으며, 간헐적으로 용돈은 지원하나 정서적 지지와 돌봄 약함, 긴급상황 시 지원가능(물질적 지원 등)
직업적 요인	• **취업 의지는 강함** - 헤어미용 분야로 취업하고자 하는 의지는 강하지만, 관련 자격증 및 취업 경력이 없어 직무수행 능력이 매우 부족한 상태임 • **취업 희망 직무(헤어미용) 자격증 없음** - 뷰티코디네이터, 메이크업 자격증은 있으나 헤어미용사 취업을 위한 자격증은 없음 - 헤어미용 분야 자격증을 취득할 수 있도록 훈련 탐색 및 훈련 참여가 필요함

구직자 종합 분석	• 초등학교를 졸업한 후 학업중단, 검정고시로 중졸학력 취득, 고졸학력 부분 합격한 상태로 정규학교 교육경험 부족하며 검정고시 지원이 필요함 • 경남(마산)에서 충남(천안, 아산) 지역으로 가출하여 청소년 쉼터에 입소하였으며 거주지 이전으로 인한 외로움, 불안, 자기중심적 성향으로 정서적 지지도 필요함 • 취업을 희망하는 헤어미용사 직업군의 근로 경험 및 자격증이 없으며, 자격증 취득까지 긴 시간이 소요되어 직업훈련 참여가 필요함 • 키 175센티미터, 몸무게 100킬로그램의 큰 체격과 흡연으로 인해 건강관리가 필요한 상황이며, 희망직종인 대인서비스분야로 취업하기 위한 이미지관리도 필요로 함
IAP수립 개요	• **헤어미용사 관련 훈련에 참여하여 자격증 취득 및 역량 강화 지원** - 내담자는 헤어미용 분야로의 취업에 대한 의지는 높으나 관련 자격증 및 취업경력이 없어 직무 수행능력이 매우 부족함 - 내담자가 취업을 희망하는 분야로 직업훈련에 참여할 수 있도록 국민내일배움카드 발급 지원함 - 헤어미용 관련 직업훈련 탐색 후 직업훈련에 참여하여 자격증 취득하도록 지원함 · 훈련과정명 : 미용사(헤어)국가자격증 취득 과정(실기) · 훈련기관 : ○○○○천안미용학원 · 훈련기간 : 2020.05.11.~2020.09.23.(코로나19로 훈련 기간 변경됨)
직업상담 목표 및 전략	• **취업 목표(헤어분야) 성취를 위한 자격 취득지원** - 내담자는 헤어미용 분야로 직무능력은 부족하나 취업에 대한 의지는 높음 - 헤어미용 분야로 직업훈련에 참여할 수 있도록 국민내일배움카드 발급 지원 - 헤어미용 분야로 직업훈련에 참여할 수 있도록 직업훈련 탐색 및 훈련참여 지원 - 직업훈련 종료 후 헤어미용 분야로 실기 자격증을 취득할 수 있도록 지원 • **경제적 자립지원(청년 1인 가구)** - 직업훈련 참여지원수당 신청할 수 있도록 안내 - 헤어미용 분야로 취업에 성공할 수 있도록 구인정보탐색 및 선호직종일자리 알선 진행 - 알선한 기업에 합격할 수 있도록 입사지원서 클리닉, 동행면접 실시 • **아산 및 천안지역의 지역자원 연계(네트워크 가동)** - 교통비 지원 및 검정고시 학습지원 연계 - 쉼터에서 퇴소하여 독립할 수 있도록 주거비(월세)지원 연계 - 건강관리 할 수 있도록 건강검진 지원

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 7회 / 유선 20회
진행기간	2020년 02월 ~ 2021년 02월 (12개월)

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)		
진행 단계	활동	주요 내용(요약)
1 단계	1회차 (2020.02.26.) 대면상담	**[1단계 초기상담]** • 라포형성 및 내담자 기본사항 파악 - 가족구성원 및 건강상태, 학력, 경제적 부양수단, 참여경로 등 파악 - 취업관련 자격증 취득현황, 취업(근로제공) 및 창업내역(최근 1년이내, 취업 희망조건) 등 • 단계별 진행 안내 및 필요서류 작성 - 취업성공패키지 개요와 진행절차 안내, 내일을 위한 약속 등 각종 서류 작성 각종 단계별 수당 및 지원금 안내(청년구직활동지원금 등) - 취업특강 및 집단상담프로그램 등 취업지원프로그램 제도 및 신청안내 • 취업 애로사항 및 지원받고 싶은 내용 파악 • 취업역량평가 실시 및 등급 판정 - 등급에 따른 취업지원 및 알선계획 수립 • 지역자원 및 복지 연계 상담 - B시 학교 밖 청소년지원센터 연계(검정고시 및 교통카드) → 과제부여 : 자기 이해를 돕기 위한 심리검사 과제부여(직업선호도검사 L형)
	2회차 (2020.03.04.) 대면상담	**[직업선호도검사 L형 해석 상담 실시 : 내담자의 대표 흥미코드 SA]** • 흥미검사, 성격검사 및 생활사검사 해석 • 직업선호도검사 종합해석에 따른 훈련상담 → 과제부여 : 직업훈련 탐색
	3회차 (2020.03.18.) 대면상담	**[IAP수립 및 1단계 참여수당 신청]** • 취업활동 계획수립 - 직업훈련 과정명 : 미용사(헤어)국가자격증 취득과정(실기) - 직업훈련기관 : ○○○○천안미용학원 • 1단계 참여수당 신청 → 과제부여 : 훈련동영상시청

2 단계	4회차 (2020.03.24.) 대면상담	**[2단계 초기상담, 국민내일배움카드 신청]** • 국민내일배움카드 발급신청 • 훈련등록 • 국민내일배움카드 발급자의 권리 및 의무사항에 대해 안내함 • 훈련비 및 자비부담금 확인 • 훈련참여지원수당 신청방법 안내 : 출석률 기준, 수당체계 안내함 • 3단계 초기상담일 안내 → 과제부여 : 훈련 성실히 참여하기 ※ 거주지 이전 주소 확인
	5회차 (2020.03.24.) ~6회차 (2020.04.20.) 유선상담	**[출결확인 및 건강 상담]** • 내담자는 ○○산부인과에 가서 검진받았던 내용에 대해 상담 진행함 • 의료지원을 위해 A시 학교 밖 청소년지원센터의 지원내용 확인 • 지역자원 및 복지 연계 상담 - 아산시청 주민자치센터의 긴급지원 연계를 위해 문의함.
	7회차 (2020.04.22.) 유선상담	**[출결확인 및 병원방문상담]** • 출결확인 및 훈련 중 어려움 상담 • 지역자원 및 복지연계 상담 - ○○산부인과 검진 결과 확인 및 상담 - 천안○○○○내과검진 결과 확인 및 상담 - A시 학교 밖 청소년지원센터 담당자와 지원내용 확인
	8회차 (2020.05.11.) ~16회차 (2020.09.18.) 유선상담	**[훈련참여지원수당 및 출결확인]** • 직업훈련참여 현황에 따른 직업훈련참여수당 신청
3 단계	17회차 (2021.09.25.) 대면상담	**[3단계 초기상담 및 선호직종 일자리 알선]** • 2단계 훈련 출석률 확인 • 저소득층 구직촉진수당신청 대상자가 확인함.(관련서류 보관 중) • 3단계 안내 및 확인 사항 - 3단계 기간 : 2020.09.25~2021.02.25(1년이 되는 기간) ※ 희망직무/희망임금/근무지역/근무시간확인 - 미용사(헤어)/월180만원/아산, 천안지역/정규직/09:00~18:00 - 기간만료 미취업 사후관리 기간, 지원 내용 및 취업에 따른 재참여기간 안내 - 3단계 참여수당(실비) 지급대상, 지급한도, 지급방법 안내

3 단계	17회차 (2021.09.25.) 대면상담	- 청년내일채움공제, 아산시 청년내일가드 등 지원금 제도 안내 - 단계 전환 안내, 취업지원 재개 및 3단계 진행 절차 안내 - 간접고용서비스(자기소개서 작성요령) 자료 제공 - 3회차 직업훈련참여수당 신청 ○ 선호직종 일자리 알선 - ○○○헤어테크 / 헤어스텝 / 180만원 / 근무시간 협의 후 결정
	18회차 (2020.10.15.) 대면상담	**[선호직종 일자리 알선 및 입사지원서 클리닉, 자격증시험 불합격 상담]** • 선호직종 일자리 알선 - ○스토리 / 헤어스텝(신입) / 140만원 /주 1회 휴무 /마지막주 2회 휴무 10:00~20:00 근무 • 입사지원서 클리닉 진행함 - 자격증란에 작성할 자격증의 구체적 명칭, 취득년월일, 발급기관에 대한 이해가 적어 확인 후 작성하기로 함 • 미용사(헤어) 실기에서 최종 불합격 및 재시험을 위한 접수 상황 상담 - 내담자는 미용사(헤어) 자격증 취득 후 취업을 하겠다고 함 • 보호관찰소에 제출할 취업성공패키지 참여확인서 출력 상담
	19회차 (2020.10.15. 유선상담)	**[선호직종 일자리 알선]** • 내담자가 취업을 희망하는 헤어미용 관련 분야로 구인정보 제공 후 알선 - 기업명 : ○○○헤어테크, 직무 : 스텝, 임금 : 180만원 - 근무일수 및 시간 : 주 2회 휴무 ※ 현재 채용진행중이라고 함 - 스텝이므로 신입도 지원이 가능하며 성실한 사람을 뽑는다고 함. - 내담자의 체격이 큼과 현재 미용사(헤어) 시험에 응시하였으나 자격증은 미취득 상태임을 안내함 - 입사지원서 보내면 검토해 보겠다고 함
	20회차 (2020.10.30.) 대면상담	**[동행면접 실시]** • 내담자와 함께 알선한 기업에 동행면접 진행함 - 기업명 : ○○○헤어테크(충남 천안시) - 검정고시 부분 합격자로 고졸 졸업학력 취득 예정임과 ○○○직업전문학교와 ○○○○ 미용학원에서 미용사 헤어 과정 직업훈련 참여 이력에 대해 안내함 - 현재 19세임을 안내하자 이와 비슷한 연령의 직원이 많이 있다고 함 - 기숙사 사용을 원하는지 질문하여 두정역 부근에 집이 있다고 함 - 성실히 열심히 하면 좋겠다고 하며 출근은 09:30까지 하면 된다고 함 - 근무복장은 이번 겨울에 흰색으로 변경할 예정이며, 1년에 1벌 이상씩 지급하며 현재는 검은색으로 자유 복장이라고 함. - 머리와 메이크업은 본인이 자유롭게 하고 출근하되 깔끔하게 하고 와야 하며 연락 준다고 함.

3 단계	21회차 (2020.11.11.) 유선상담	**[취업처리 및 사후관리 안내]** • 동행면접을 통해 취업에 성공하여 취업처리 및 근속 당부 – 기업명 : ○○○헤어테크, 취업일 : 2020.10.31. • 재참여 안내 및 재직자 내일배움카드 발급 가능 안내 • 각종 지원금 및 근속기간에 따른 취업성공수당 신청안내 ※ 지역자원 연계 : 기업명(○○○헤어테크)
사후 관리	22회차 (2020.12.02.) ~26회차 (2021.02.15.) 유선상담	**[근속확인 및 3단계 참여수당 신청]** • 근무 잘 하고 있는지 불편함은 없는지 상담 및 근속하도록 격려함 • 3단계 참여수당 신청 안내 • 1회차 취업성공수당 신청하도록 안내함
	27회차 (2021.02.22.) 유선상담	**[1회차 취업성공수당 신청]** • 내담자는 1유형으로 취업에 성공하여 3개월 이상 근속하였음 – 1회차 취업성공수당 신청함. – 첫 직장이라 직장 적응 및 고객 응대에 어려움이 있다고 하여 잘 적응하도록 격려하고 근속하도록 상담함

※ 첨부자료

천안시·아산시 복지서비스 지역자원 연계현황

NO	기관명	주요 연계내용
1	A시 상담복지센터 A시 학교 밖 청소년지원센터	• 검정고시 지원 (학습지, 멘토연계, 동영상 교육지원 등) • 교통비 지원 (세상소통카드 발급 및 교통비 지원) • 긴급의료비 지원(산부인과, 내과) • 반찬지원
2	B시 상담복지센터 B시 학교 밖 청소년지원센터	• 간식지원 • 교통비 지원 (세상소통카드 발급 및 교통비 지원)
3	A시 청소년쉼터 B시 청소년쉼터	• 생활지원(의식주), 용돈지원
4	A시 청소년 자립지원관	• 주거비(월세) 지원(25만원*6개월) • 생필품지원(5만원 상담/2020.10~현재까지) • 공통지원(소독 등)
5	○○○○미용학원	• 헤어미용 직업훈련 지원
6	천안○○○○내과,	• 진료 지원
7	○○산부인과	• 진료 지원
8	○○○헤어테크	• 헤어미용사 취업

05 상담사례 자기평가

잘된점	• **다양한 지역자원 연계로 경제적 지원** - 내담자가 처한 환경적 어려움을 지원하고자 다양한 지역사회의 자원을 연계하여 경제적 지원 및 의료서비스를 지원함 • **선호직종 취업알선으로 자립 성공** - 내담자가 취업을 희망하고 선호하는 분야로 알선취업에 성공하여 경제적으로 자립함
미흡한점	• **심리·정서적 지원 미흡** - 학교 밖 위기청소년이 겪고 있는 심리적·정서적 어려움 해소를 위해 유선 상담을 진행하였으나 전문적인 개인상담 및 집단프로그램 참여와 같은 깊이 있는 심리적·정서적 지원이 미흡하였음 • **건강관리 지원 미흡** - 키 170센티미터, 몸무게 100킬로그램으로 당뇨가 있는 등 장기적인 건강관리가 필요하나 건강 회복을 위한 근본적인 지원이 미흡하였음.
개선사항	• **취업성공수당 수령 및 사후관리 철저** - 내담자는 알선기업에 취업하였으나 취업성공수당 1회차 수령 후 이직함 - 취업 후 첫 직장이라 고객이나 직장동료와 관계에서 어려움이 있어 슬럼프가 왔었다고 함. 취업 후 직장 적응 및 근속 지원을 위한 체계적인 사후관리 상담 방안이 필요함

장려상

방문을 열고 세상으로 한걸음

최 우 식 | (주)이노스잡

사례유형 02

참여자 적성 진단을 바탕으로 유사사업 연계를 통한 직업능력향상 사례

직업상담사례 요약

» 대학시절 친구들과의 다툼, 현장실습(미용실)기간 좋지 않은 경험으로 인해 방에 들어가 졸업 이후 지금까지 장기간(5년 이상) 밖으로 나오고 있지 않았다. 국민취업지원제도 청년특정계층(구직단념자)에 참여하여 변화의 필요성을 느끼게 되었고 상담사의 적극적인 사업 연계와 세심한 배려, 격려를 통해 점차 자신감을 회복하여 '00시 청년도전사업', '일경험프로그램(체험형)'등 외부 프로그램에 참여 중이다. 이 과정에서 심리적 두려움과 활동에 어려움이 있었지만 이를 극복해 가며 한 걸음씩 천천히 사회로 나아가고 있다.

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	박○○	성별	여
	연령	만 26세	학력	전문대졸 00대학교(뷰티케어과)
	참여유형	청년특정계층 (구직단념자 유형)	결혼	미혼
	취업장애요인	• 정서적 요인: 자신감 부족, 대인관계의 어려움 • 직업적 요인: 직무능력 및 구직기술 부족 • 환경적 요인: 장기간 사회와 단절		
환경	가족사항	어머니, 언니, 본인		
	경제적 상황	기준중위 소득 50%미만 (가족의 도움 통해 경제적 지원을 받고 있는 상태임)		

<table>
<tr><td></td><td>기타 사항</td><td colspan="4">종교: 기독교</td></tr>
<tr><td rowspan="4">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">• 희망직종: 미용관련 단, 진로에 대한 확신없음
• 희망임금: 최저임금 이상
• 희망지역: 서울, 경기, 인천 등
• 근무형태: 주 5일 근무 희망 단, 일요일을 제외하면 주말도 가능)</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">약 5년 이상</td></tr>
<tr><td rowspan="4">경력</td><td>직장종류(직장명)</td><td>근무기간</td><td>직무내용</td><td>퇴사(이직)이유</td></tr>
<tr><td>라ooo (미용실)</td><td>2015.11.~2015.11</td><td>업무보조</td><td>동료와의 불화</td></tr>
<tr><td>oo리조트(마사지샵)</td><td>2014.07.~2014.08.</td><td>업무보조</td><td>계약만료</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="4">조경기능사, ITQ(한글, 엑셀)</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="4">• 성격요인: 또래집단, 주변인에 대한 애착 및 배려 성향이 있음
- 사례) 친구의 추천으로 전공과 무관한 자격증 취득(조경기능사)
• 사회활동 단절사유: 대학시절 친구와의 다툼, 현장실습시 주변 동료, 대표(원장님)와의 불화</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사

- **선택 이유:** 자기객관화와 상담방향성 활용을 위해 다양한 검사를 실시함
  - **(검사의 종류) 직업선호도검사(L형), 영업직무 기본역량검사, 창업적성검사 등-**
  - **(실시배경)** 내담자는 뷰티케어학과를 졸업하고 막연한 기대로 해당 분야로 구직활동을 고집하고 있는 상태이다. 대안적 분야에 대한 탐색이 부족한 상태이며 또한 본인의 진로방향에 대한 확신도 부족한 상태이다. 이에 자기객관화와 함께 대안적 분야에 대한 고려를 통한 진로와 취업방향성을 정하기 위해 '직업선호도검사(L형)'을 중심으로 영업직무 기본검사, 창업적성검사를 진행하였다.
  - ① **(직업선호도검사(L형))** 내담자의 진로고민을 살펴보고 자기객관화(흥미, 성격, 일상생활 등)에 도움을 주기 위해 '흥미검사', '성격검사', '일상생활' 등 종합적 진단이 가능한 '직업선호도검사(L형)'을 실시하였다.
  - ② **(영업직무 기본역량검사)** 내담자의 관심 분야인 미용업의 환경적 특성인 '영업력'에 대한 자기탐색을 실시해 봄으로써 자기객관화를 통해 대안적 진로방향성을 설정해 보고자 영업직무 기본역량 검사를 추가로 실시하였다.
  - ③ **(창업적성검사)** 향후 미용창업도 염두하고 있기에 이와 관련된 진단을 실시해 보기로 하였다. 또한, 이를 통해 현재 역량을 점검해보며 관련업으로 창업을 시도하기 전 업종 경험을 강조하기 위해 창업적성검사를 추가로 진행하였다.
- **실시방법**: 온라인 지필검사(워크넷)
  - 관련 링크 전송(카카오톡)
  - 기타, 추가적으로 다양한 직업심리검사 실시해 볼 것을 권유함.

검사결과

〈직업선호도검사(L형) 종합결과〉

직업선호도검사(L형) 종합결과

흥미 유형 귀하의 흥미유형 특성을 그래프로 확인할 수 있습니다.

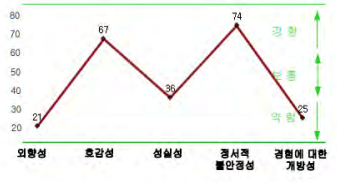
귀하의 직업흥미 유형은 AE입니다.

★ 직업 흥미 유형별 점수

구 분	현실형	탐구형	예술형	사회형	진취형	관습형
원 점 수	4	4	10	4	6	4
표준점수	48	46	43	37	44	40

* 원점수는 스스로가 좋아하거나 싫어한다고 주관적으로 여기는 흥미 정도입니다.
* 표준점수는 타인과 비교하였을 때의 흥미수준을 말하며 보조적으로 활용할 수 있습니다.

성격 귀하의 전반적인 성격에 대한 요인별 검사 결과입니다.

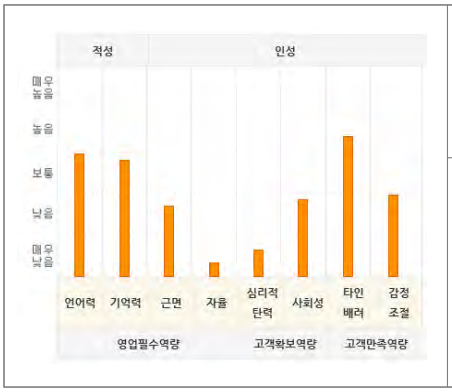


생활사 귀하가 삶의 경험을 통해 형성해온 부분에 대한 검사결과 입니다.

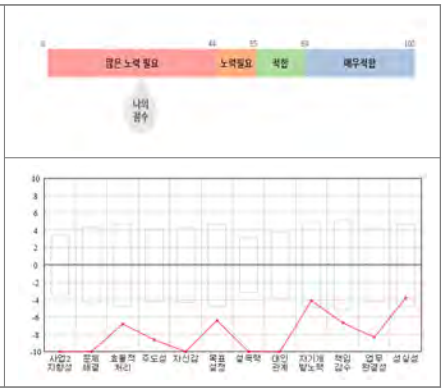
* '직무만족'은 직업경험이 있는 경우 산출 됩니다.
* 구체적인 심리검사 결과는 다음 쪽에서 확인할 수 있습니다.

검사결과

〈영업직무 기본역량검사 결과〉



〈창업적성검사 결과〉



검사해석

〈직업선호도검사(L형) 결과를 중심으로 기술〉

- **(구성안내)** 우선 직업선호도검사(L형)해석과 관련하여 심리검사의 필요성과 함께 해석의 한계점에 대해 설명해 주었다. 추가적으로 구직활동방향성과 함께 진로방향성을 결정하는데 의미를 둘 것을 당부하였다.

- **(직업흥미검사 결과)** 홀랜드의 육각형이 의미하는 바와 함께 육각형의 크기가 의미하는 것이 무엇인지에 대해 설명을 해주었다. 유형별 점수는 절대적인 것이 아니며 이는 향후 습득하게 될 지식, 기술에 따라 변화될 수 있다는 점을 설명해 주었다. 내담자의 흥미검사 결과는 AE형으로 예술형과 진취형의 직업환경에 흥미가 있는 것으로 나타났다. 다만 모형의 크기가 작아(첫째 마디와 둘째 마디 사이에 걸침) 자기이해가 부족하며 특히 관심 분야에 대한 자신감, 확신 등이 부족하다는 점을 설명해주며 추가적인 탐색이 필요함을 알려주었다. 특히, 미용 관련 직업으로 구직활동을 희망하는 것이 흥미의 결과인 예술성과 진취성에 기인한 것인지 아니면 타의에 의한 것인지에 대한 탐색이 필요함을 강조하였다.

- **(성격검사 결과)** 성격검사는 일상생활에서 나타나는 개인의 성향을 나타내주며 이는 본인의 생활 또는 심경에 극심한 변화가 있을 경우 결과치가 달라질 수 있음을 설명해 주었다.
  내담자의 성격검사 결과를 살펴보면, 우선 정서적 불안정성이 74점으로 매우 높은 수치를 보였다. 그 뒤를 이어 호감성, 성실성, 경험에 대한 개방성, 외향성 순으로 높은 수치를 보였다. 주요결과를 간략히 살펴본 결과 타인과 조화롭고 편안하게 지내고자 하는 호감성의 지표는 평균보다 높았지만 외향성이 매우 낮은 수치를 보인 것이 눈에 띄었다. 이에 각 요인을 구성하고 있는 하위지표를 살펴보면 다음과 같다.
  외향성 요인의 구성 하위지표를 살펴보면 리더십이 10점으로 거의 없는 것으로 나타났으며 이어 긍정성, 사교성, 적극성, 온전성 모두 평균 평균보다 낮은 수치를 보였다. 이를 통해 현재 자신감이 매우 부족한 상태이며 외부활동을 거의 하지 않고 있다는 것을 알 수 있었다. 이에 내담자와 대화를 통해 관련된 배경을 탐색해 보는 시간을 갖기로 하였다. 내담자는 대학시절 친구와의 다툼 이후 휴대폰을 초기화하고 지금까지 친구들과 만남을 갖고 있지 않다는 답변을 들을 수 있었다.
  호감성 요인의 구성 하위지표를 살펴본 결과 타인에 대한 믿음이 13점으로 매우 낮은 수치를 보였는데 대학시절 현장실습 당시 미용실 원장님과의 트러블과 함께 주변으로부터 핀잔을 들은

검사해석

것이 주변을 신뢰하지 못한 원인이 되었다고 한다. 성실성 요인에서는 책임감이 67점으로 높은 수치를 보였고 이어 목표지향, 완벽성, 조직화 능력, 자기통제력, 유능성 순으로 높은 수치를 보였다. 청년 초기 첫 사회경험인 현장실습에서의 좋지 않은 경험이 지금까지도 심리적으로 내담자에게 악영향을 주고 있음을 알 수 있었다. 정서적 불안정성 요인은 자의식 77점, 충동성 77점, 불안 71점, 분노 67점, 스트레스취약성 59점으로 모든 구성지표에서 높은 수치를 나타냈는데 이러한 상황에서 우울증 또는 심리적 불안정성을 크게 보이고 있지 않다는 점이 었다. 내담자와 상담을 진행하며 확인하게 된 것은 내담자는 모태신앙으로 독실한 신자라는 점이었다. 끝으로 성격검사결과의 마지막 요인인 경험에 대한 개방성을 살펴보았다. 정서지표가 66점으로 매우 높은 수치를 보였는데 내담자는 감성과 정서를 매우 중요시하시 한다고 한다.

생활사검사 결과는 다음과 같다. 종교성이 64점으로 높은 수치를 보였다. 이어 독립심, 예술성, 직무만족, 운동선호, 가족친화, 야망, 대인관계 순으로 높은 수치를 나타냈다. 이를 통해 내담자는 학창시절부터 또래와 어울리는 것에 어려움이 있었다는 것을 알 수 있었다. 또한 본 검사결과 어린 시절 선택과 결정상황에서 가족들에게 심리적 지지와 도움을 받지 못하였다는 것이다. 내담자는 어린시절에 돈과 명예에 대해 큰 관심이 없었으며 학창시절 학업성취 또한 그리 좋지 않음을 알 수 있었다. 이에 내담자의 예술성에 초점을 맞춰 어느 분야에 관심이 있었는지에 대해 탐색보기로 하였다. 내담자는 주변에서 인정하지 않더라도 '내 그림'에 애착을 가지고 있었으며, 특별히 잘 그리거나 기술적으로 훌륭하지는 않았지만 본인의 그림이 좋았다고 한다.

위의 진단결과를 바탕으로 심리검사결과를 종합적으로 요약해 보면 다음과 같다.내담자는 예술성에서 작은 흥미라도 느끼는 것은 과거의 경험에서부터 비롯된 결과라는 것이다. 또한 타인의 감정이나 반응에 매우 민감하게 반응한다는 것이다. 추가적으로 심리검사결과 독립심이 높은 수치를 보인 점에 반해 현재 긍정성과 적극성이 낮아진 원인이 무엇인지를 탐색해 보는 것이 필요해 보인다. 이에 내담자에게 천천히 '진로 탐색'부터 진행해 보며 다양한 흥미분야를 함께 살펴보며 자신감과 긍정성을 회복해 보며 직무기술을 함양해 볼 것을 상담의 방향성으로 설정하였다.

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	• **자신감 부족, 사회와의 단절, 대인관계의 어려움, 진로 미결정 등** - 대학 졸업 후 약 5년 동안 주로 집에서 생활하고 있다. - 학창시절 친구와 다툼 이후 친구들과 연락을 주고 받지 않으며 만남도 갖지 않고 있다. 집에서 주로 유튜브 등을 보며 사회활동을 거의 하지 않고 있다. - 다른 사람과 관계를 갖는 것이 두렵다. 이렇게 나와서 상담하는 것 자체가 정말 오랜만이다. - 미용관련 업에 종사하고 싶으나 다른 직종에 대한 탐색을 해본 경험이 없으며 단지 관련학과를 졸업한데 기인한 것 같다. - 무언가를 해보고 싶어도 어떤 것 부터 시작을 해야 할지, 무엇을 해야 할지 모르겠다.
심리적 요인	• **지적 잠재력 차원:** 지능 및 이해도 문제 없음 • **정서적 차원:** 감정에 매우 민감하여 기쁨과 슬픔을 더욱 강하게 느낌 • **대인관계 차원:** 친구들과 만남이 없다. 가족(어머니, 언니) 이외 사람을 거의 만나지 않는다. 타인을 만나고 사귀고 함께하는 시간이 너무 어렵다. • **자기개념 차원:** 유년시절 가족에게 정서적 지지를 얻지 못하였고 또한 또래들과 어울리 못함으로써 자립에 대한 의식이 약하다. 학창시절 학업성취도가 좋지 않아 본인의 유능성을 파악하는데 어려움이 있으며 도전을 하는데 있어 무기력함을 보이고 있다. • **자기효능감 차원:** 학창시절과 초기 사회경험에서의 좋지 않은 경험으로 인해 자신 스스로 성실성이 낮다고 느끼고 있으며 또한 주어진 과제 또는 목표를 달성할 수 있는 능력이 없어 무능력하다고 느끼고 있다.
환경적 요인	• **경제적 취약성 정도** - 중위소득 50% 미만 - 주로 어머니에게 경제적인 지원을 받고 있으나 크게 어렵지 않다고 느끼고 있음. (사회활동을 거의 하지 않음) • **가족 및 주위의 사회적지지 정도** - 언니와 주로 대화를 하고 있으나 딱히 개인적인 문제에는 크게 관여하지 않는다. • **구직자 취업 관련 환경** - **희망직종:** 미용관련업(애견 포함) - **희망직종 취업가능성:** 희박함 ※ 사유: 자격증 없음, 대인관계 능력 부족, 영업력 부족, 외향성 부족 등 - **훈련 필요성:** 필요(미용사 자격 등) - **시장현황: 2019년** KOSIS 국가통계포털 전국사업체조사자료에 의할 경우 이·미용산업은 계속해서 성장하고 있으며 특히 종합 뷰티케어 분야로 성장하고 있다. k뷰티의 호황과 맞물려 남·여 구분 없이 뷰티에 많은 관심을 보이고 있기에 향후 시장의 성장이 기대된다. 다만, 대부분 뷰티

환경적 요인

관련 업종이 프리랜서로 구성되어 초기시장 진입에 어려움이 있다. 특히, 개인의 영업력과 자기 PR, 사회성 등이 부족할 경우 구직활동에 난항을 겪을 수 있다.

- **일자리 수요 및 전망:** 미용기술직은 비교적 최근 국가자격신설(2016년)이 이루어짐에 따라 정확한 사업체 수와 종사자 수를 조사하기 어려운 실정이다. 다만, 메이크업 서비스 단독보다는 토털 서비스를 받을 수 있는 토털숍이 다수인 점을 감안하면 향후에도 관리를 받는 고객들의 수요는 꾸준할 것으로 보여진다. 특히 종합 뷰티케어를 위한 프랜차이즈 중심의 대형 미용업의 일자리는 지속적으로 증가할 것으로 보여진다.
  [출처: KOSIS 국가통계포털 전국사업체조사자료 재구성(자료 검색일 2019.09)]
- **주요 구인처:** ㈜이철헤어커커, 이가자헤어비스, ㈜뷰티끄레아 등

※ 본 내담자는 프렌차이즈 **'대형 미용실'**에 취업하는 것을 희망함.

※ 구인처 주된요소: 인스타그램, 블로그 등 SNS 활용유무, 자격증, 외모, 성격(적극성), 영업력, 유머, 고객 친화력 등

※ 다음의 자료를 내담자에게 전달함.

〈그림-1〉 취업 및 진로(이철헤어커커)

〈그림-2〉 취업 및 진로(이가자헤어비스)

직업적 요인	• **직업이력 및 희망 취업 조건** – **(일경험)** 과거 단기 일자리 및 직업 경험으로 미용실에서 근무한 경험이 있음. – **희망근로조건:** 임금(최저임금 이상), 주 5일 근무(단 일요일만 제외하면 가능함), 지역(거주지 인근 지역을 희망하나 지역은 출퇴근 가능하면 무관함) • **훈련경험, 자격증 등 구직 역량** – **자격증:** 조경기능사, ITQ(한글, 엑셀) **※ 미용과 관련된 자격 없음** – **훈련경험:** 없음 – **외국어 활용:** 없음 – **컴퓨터 활용:** ITQ자격을 취득하고 있으나 실제활용 못함. – **건강 상태:** 구직활동을 하는데 문제없음(양호) – **강점 및 약점:** 강점(시간약속에 철저함, 순수함, 발전가능성, 성실함 등), 약점(대인관계의 어려움, 사회성 약함 등) • **구직준비도** – **구직동기:** 자신감 회복을 통한 경제적 독립 – **구직욕구 및 취업의지:** 사회활동 및 취업에 대해 그 중요성과 필요성을 인지하고 있으나 현재 본인의 직무기술, 구직기술, 진로결정 등에 대해 부족함 또한 느끼고 있는 상태이다. 이에 빠른 취업을 희망하고 있지 않으며 역량(지식, 기술, 태도)함양 이후 구직을 하고자 한다. 다만, 자신감이 매우 부족한 상태이다. – **구직기술:** 직업기초능력(의사소통, 문서이해능력 등)은 어느 정도 가능하나 그 대처 기술이 미흡하며 특히, 대인관계능력에 어려움을 느끼고 있다. 기타, 진로탐색, 구직탐색, 면접능력, 서류작성능력 등에 있어 기술적인 미흡함이 있다.
구직자 종합 분석	• **자신감 부족: 자격증, 사회경험 등이 부족한 관계로 자신감이 부족한 상태** • **진로미결정: 미용 관련 분야로 취업을 희망하나 확신이 없는 상태** • **대인관계의 어려움: 사람과 만나는 것과 이야기하는 것에 어려움을 호소하고 있음** • **기타, 심리·정서적, 경제적 어려움을 호소하고 있으며 또한 도움을 희망하고 있음**
IAP수립 개요	• **목표: 자신감회복, 외부활동 비율증가, 구직기술함양 등** **1) 취업지원 프로그램:** 외부활동 적응성 함양을 위한 참여활동 위주의 계획 수립 ① **일경험 참여:** 사전교육 시청 후 일경험(체험형) 프로그램 참여 활동 계획 수립 ② **직업훈련:** 미용사(헤어)자격증 취득을 위한 직업훈련 실시 계획 수립 ③ **기타**: 외부활동 계획 수립 **2) 구직활동지원 프로그램:** 진로탐색, 자신감 회복을 위해 매월 1회 과제 실시 – 상담사가 부여한 과제 이행 후 상담참여(매월 1회) • **기대효과:** 취업지원 프로그램과 별도로 매월 상담사와 과제를 수행함으로써 장기적 안목에서 성공적인 취업을 사전에 준비할 수 있도록 지원할 예정임.

직업상담 목표 및 전략	**[주요 상담전략: 자신감 회복, 진로탐색, 대인관계 및 사회성 회복 등]** **'자신감 회복'**을 중심으로 다양한 활동을 연계하여 사회성 함양을 통한 대인관계의 어려움을 극복하는 것으로 상담의 목표 및 방향성을 설정하였다. 이 과정에서 진로탐색을 위한 자기이해, 자기객관화를 중점적으로 실시할 예정이다. 주요 기법으로는 감정의 자유로운 표현, 부정적인 감정의 수용과 시인 등을 활용하고 특히, 이과정에서 내담자 스스로 통찰에 이룰 수 있도록 지원할 예정이다. 무엇보다 중요한 점은 본인 스스로 적극적이고 긍정적인 행동을 할 수 있도록 대화 유도를 통한 긍정성을 회복하는 것이라고 본다. 이후 구조화와 스스로 평가하기를 통해 계획을 지속적으로 수정, 보완할 예정이다.

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	**총 24회** (대면 8회 / 유선 5회 / 기타 11회)
진행기간	2021년 8월 ~ 10월 (3개월)

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	**주요 내용(요약)**
0	**[사전안내]** 국민취업지원제도 청년특정계층(구직단념자) 1유형으로 참여하게 된 내담자는 1회차(초기상담) 상담을 진행하기 위한 유선전화를 통해서도 긴장하고 있는 것이 느껴졌다. 스스로 온라인을 통해 지원하게 되었으며 니트족 판별지도 본인이 직접 작성하였다고 한다. 긴장하고 있는 것에 비해 매우 적극적인 청년이라고 생각하며 기관에 오는 방법을 문자로 발송해 준다고 하며 사전안내를 종료하였다. **(처음 느낌)** 적극적인 청년, 왜? 구직단념자 유형일까?
1	**[상담 회차 및 방법: 1회차 / 대면상담]** 〈 상담 목표 및 개입 〉 **목표**: 내담자 이해하기 **개입**: 국민취업지원제도 안내, 활동내역 파악, 상태(심리, 정신 등)파악, 과제 부여(심리검사 실시) 등 • **주요활동:** 국민취업지원제도 1유형 안내, 취업 역량평가, 초기상담질문(가족사항, 자격증 보유 여부, 기존 일 경험, 희망직종 유무, 평소 활동, 지원받고 싶은 내용 등), 내일을 위한 약속, 개인정보 동의, 카카오톡을 통한 관련 내용 전달에 대한 동의 등 • **취업역량 평가: B등급** **(요약)** 최근 3개월 이내 '구직탐색'내용 없음, 신체·정신적 문제없음. 빠른 취업을 희망하고 있지 않음, 고용보험 가입내역 없음, 직업훈련 내용 없음, 자격증 1~2개 보유(조경기능사, ITQ 등), 2~3년제 졸업(뷰티매니지먼트), 중소기업으로 취업을 희망 등 • **내담자 호소** - 하루 대부분을 주로 집에서 보내고 있다. - '19년도 이전 약 1개월 정도 아르바이트한 경험이 있다. 다만, 이 과정에서 좋지 않은 경험을 했다. - 희망직종은 미용 관련업이고 임금은 크게 신경 쓰지 않는다. - 주말 예배를 위해 주말 활동은 희망하지 않는다. - 구직활동을 함에 무엇보다 중요한 것은 동료와의 관계이다. - 오랜만에 집 밖으로 나왔다. 이렇게 상담하는 것 자체가 큰 용기를 냈다고 생각한다. • **상담결과(진단)** - 내담자는 자신감이 매우 부족한 상태이며 심리검사가 필요한 상태이다.

<table>
<tr><td>1</td><td>- 대인관계에 특히 어려움을 호소하고 있으며 사회활동이 거의 없는 상태이다.
- 활동을 할 수 있는 계기가 필요해 보인다.
- 도움을 바라고 있다.
• 과제 부여 등: 직업 심리검사 실시(직업선호도검사(L형))
• 기타: 1:1 개인 카톡 개설 등</td></tr>
<tr><td>2</td><td>[상담 회차 및 방법: 2회차 / 비대면(온라인 플랫폼) 상담]
〈 상담 목표 및 개입 〉
<table><tr><td>목표</td><td>심리검사 해석과 진로 방향성 설정</td></tr><tr><td>개입</td><td>해석과 활동 구체화(진로 탐색), 과제 부여(여성의 경력개발 강의 시청 후 진로에 대해 생각해 보기)</td></tr></table>• 직업 심리검사 해석(직업선호도검사(L형)): 희망직종 및 구직활동 방향 진행성을 탐색하기 위한 심리검사 해석하였다.
검사결과를 바탕으로 내담자의 상태를 종합 해석하였으며, 우선 직업 흥미의 경우 창의력을 바탕으로 자유로운 분위기에서 일하는 환경과 동료와 함께 목표를 세우고 달성할 수 있는 직업적 환경을 선호하는 것으로 나타났다. 다만, 육각형의 크기가 작아 흥미를 바탕으로 한 직업 선호에 대한 재탐색이 필요해 보였다. 성격검사와 생활사검사 결과는 대인관계 부분에 어려움을 가지고 있으며 외부활동에 대한 두려움이 있음을 보여주었다. 추가로 개인의 행동 및 활동에 있어 타인에 대한 평가가 개인의 정서 및 심리적 부분에 많은 영향을 주는 것으로 나타났다. 끝으로 생활사검사 결과는 유년 시절부터 대인관계에 취약한 점이 있었으며 자신의 주장이나 판단에 가족이나 지인의 지지를 많이 받지 못한 것으로 나타났다.
• 집중상담: 심리검사 결과 해석 이후 기작성된 희망직종에 대한 상담을 이어갔다. '미용(헤어)'관련 분야에 관심을 두고 있으며 이는 관련 학과를 졸업한 것에 기인 것임을 알 수 있었다. 이에 대안적 진로 분야에 대해 추가적인 탐색을 진행해 보기로 하였다. 특히, 한국 여성의 삶이라는 주제로 진로를 생각해 볼 시간을 갖고 전통적인 여성상과 현대 여성의 진로 방향성에 관한 이야기를 이어갔다. 끝으로 '여성의 진로'에 대해 좋은 강의를 추천해 줄 것을 약속하며 다음 상담시간에 '진로 탐색'을 추가로 진행하기로 하였다.
• 정보제공 및 과제 부여: 여성의 경력개발경로 취업특강 참여

(내담자와의 약속) 새로운 정보를 탐색하여 다양한 진로 방향성을 탐색해 보고 최선의 직업선택을 위해 고민해 보기로 하였다. 또한, 자신감 회복을 위한 다양한 외부활동에 대해 적극성을 가지고 참여해 볼 것을 권유하였고 내담자도 긍정적인 반응을 보이며 변화를 위해 노력하기로 약속했다.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>[상담 회차 및 방법: 3회차 / 유선 상담]
〈 상담 목표 및 개입 〉
<table><tr><td>목표</td><td>자기 객관화</td></tr><tr><td>개입</td><td>추가 심리검사 시행
(영업직무 기본역량검사, 창업적성검사 등)</td></tr></table>• 상담내용: 내담자의 희망직종(미용)에 대한 주요 역량지표인 '영업력'을 탐색해 보고 또한 창업에 대한 역량을 살펴보기 위해 추가 심리검사를 해볼 것을 권유하였다. 또한, 추가로 '여성경력개발 강의' 수강 여부를 확인하고 진로 방향성에 대해 고민해 볼 것을 권유하였다.</td></tr>
</table>

4	**[상담 회차 및 방법: 4회차 / 기타상담]** 〈 상담 목표 및 개입 〉 **목표**: 자신감 회복 **개입**: 동기부여, 지지, 정보제공(반려동물관리사 등) • **상담내용: 취업특강(여성의 경력개발) 수강 이후 변화를 확인하기 위한 상담을 진행하였다. 내담자의 첫마디는** 짧은 답변이었다. "괜찮은 강의였어요." 잠시 뒤 내담자는 먼저 입을 열었다. 00시에서 운영하는 '반려동물관리사' 교육과정을 신청해 보고 싶다고 하였다. 스스로 변화가 시작되고 있다는 것을 직감할 수 있었다. 이에 내담자의 행동에 대한 칭찬과 함께 관심 있는 분야에 대해 하나하나 천천히 해보는 것이 중요할 것 같다고 답변해 주었다. "제가 원래 이렇게 열심히 하는 사람이 아닌데 신경 써 주셔서 감사하다."라는 응답을 해주었다.
5	**[상담 회차 및 방법: 5회차 / 비대면(온라인 플랫폼) 상담]** 〈 상담 목표 및 개입 〉 **목표**: 취업활동계획 수립 **개입**: 취업을 위한 활동계획 구체화(시간 계획 포함), 내담자의 지속적인 변화를 끌어낼 활동 제안 • **내담자 현 상황 파악:** 긍정적인 변화가 시작되었지만, 여전히 자신감이 없다는 말을 반복적으로 하고 있다. 희망분야에 대한 직무능력을 일부 보유하고 있으며 구직활동을 위한 직업기초능력도 보유하고 있다. 다만, 상대 구직기술은 미흡한 것으로 파악되었다. 추가로 복지지원, 경제적 지원이 필요한 상태이다. • **취업 활동계획 수립:** 자신감 회복을 중심으로 직무기술 함양, 복지·경제적 지원을 위해 국민취업지원제도 일 경험과 직업훈련, 타 사업 등에 적극적으로 연계하기로 하였다. • **일 경험 안내:** 국민취업 지원제도의 일 경험 제도 안내를 통해 일 경험에 참여해 볼 것을 권유하였다. • **청년 도전사업 안내:** 00시와 고용노동부가 함께 운영하는 청년 도전사업을 안내하고 이에 참여해 볼 것을 권유하였다.
6	**[상담 회차 및 방법: 6회차 / 기타]** 〈 상담 목표 및 개입 〉 **목표**: **(연계)** 00시 청년 도전사업 참여 **개입**: 사업 안내 및 사업담당자 연결 • **주된 활동:** '국민취업 지원제도 일 경험(체험형) 사전교육' 및 '00시 청년 도전사업' 안내 및 참여 여부 확인을 진행하였다. • **(연계) 00시 청년 도전사업:** 국민취업 지원제도 청년특정계층(구직단념자 등)사업 실시 전 사업 간담회를 통해 사업내용을 정리하고 담당자와 지속적인 연락을 취하고 있었다. 이에 본 내담자를 '00시 청년 도전사업'에 직접 연계하였다.

6

00시 청년도전사업 간담회 실시	상담내용
·**주요내용:** 국민취업지원제도 청년특정계층(구직단념자 등)과 00시 청년도전사업 연계를 위한 네트워크 형성	

7

[상담 회차 및 방법: 7회차 / 대면상담]

〈 상담 목표 및 개입 〉

목표	대안적 진로 탐색
개입	진로상담 및 정보 제공(동물보건사)

- **상담내용:** 내담자는 희망직종(미용)에 대한 확신이 부족한 상태이기 때문에 대안적 진로 탐색을 위한 진로상담을 하였다. 이에 최근 이슈가 되는 '동물보건사(수의테크니션)'에 대해 함께 탐색해 보았다.
  동물보건사(수의테크니션)는 2021년 8월부터 의무화되는 자격으로 동물보건복지 관련해 향후 기대되는 반려동물 간호사 과정이다. 이에 취득방법, 향후 비전 등을 함께 탐색해 보며 대안적 진로에 대한 상담을 이어갔다. 지금 당장 시작을 하더라도 약 2년 이상의 준비 기간이 필요한 만큼 현재 구직활동과 병행하면서 준비해보는 방향으로 상담을 진행하였다.

8

[상담 회차 및 방법: 8회차 / 기타]

〈 상담 목표 및 개입 〉

목표	(연계) 일경험 프로그램(체험형)
개입	참여독려 및 정보제공(00구 공공기관 사무보조)

- **상담내용:** 국민취업지원제도 일경험(체험형) 프로그램 참여 연계를 위한 상담하였다. 자신감 회복을 위해 다양한 체험 활동에 참여하는 것을 목표로 도전해 보기로 하였다. 이에 본 내담자는 '00시 청년 도전사업' 이 9월부터 시작하지만 일 경험 프로그램에 '선정'된다면 한번 경험해 보고 싶다는 긍정적인 의사표시를 하였다.

9

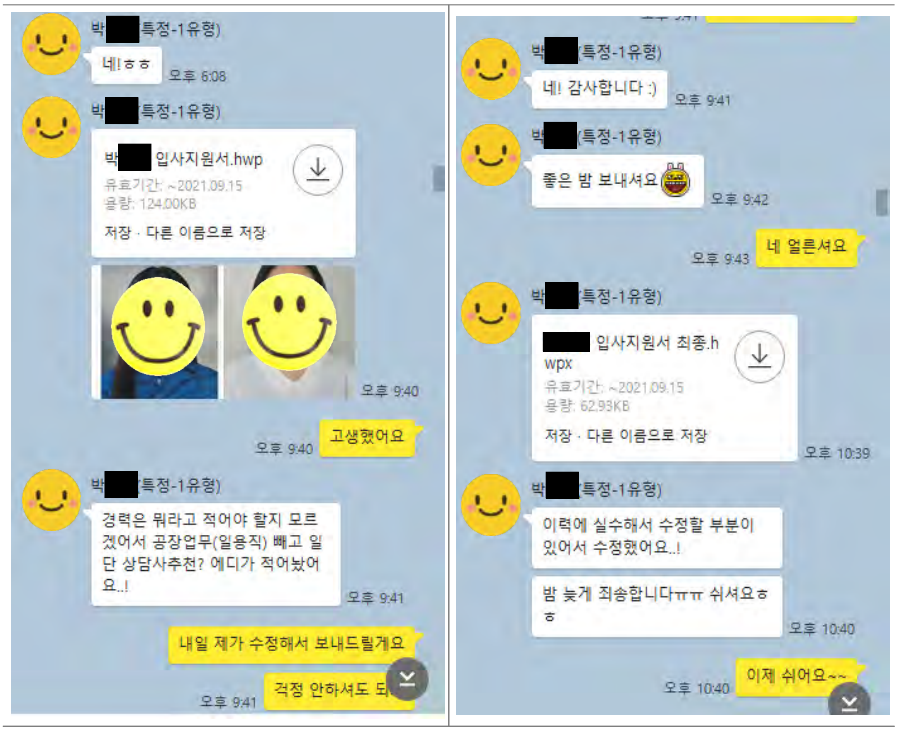
[상담 회차 및 방법: 9회차 / 대면상담]

〈 상담 목표 및 개입 〉

목표	진로 탐색, 일 경험 프로그램(체험형) 이력서 작성
개입	이력서 작성을 위한 컨설팅 진행

- **상담내용(진로 탐색):** 동물보건사 직종과 관련하여 진로 탐색 여부를 확인하기 위한 상담을 진행하였다.
- **상담내용(일 경험):** 00구 일 경험 프로그램 지원을 위한 이력서 작성을 목표로 작성요령을 설명한 이후 직접 작성을 해보도록 격려해 주었다. 오후 23시쯤 본인 스스로 작성을 완료한 후 밤늦게 죄송하다는 표현과 함께 이력서를 전달해 주었다. 늦은 시간임에도 열심히 하는 모습이 보기 좋았다.

상담내용



10

[상담 회차 및 방법: 10회차 / 기타상담]

〈 상담 목표 및 개입 〉

목표	일 경험 프로그램(체험형) 이력서 작성-2
개입	구직서류용 사진 변경(디지털 변환)

- **상담내용:** 국민취업 지원제도 일 경험(체험형) 프로그램 신청을 위한 이력서 사진을 정장으로 디지털 변환하고 수정 파일을 내담자에게 전달해 주었다.
  이를 통해 일 경험 프로그램 지원을 위한 이력서 최종작업을 완료하였다.

10

수정전	수정 후

11

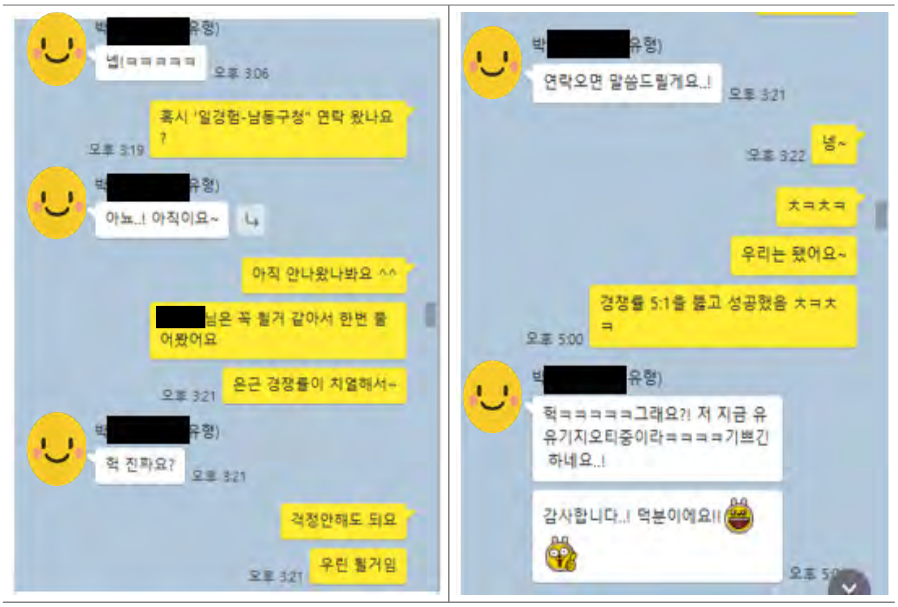
[상담 회차 및 방법: 11회차 / 기타상담]

〈 상담 목표 및 개입 〉

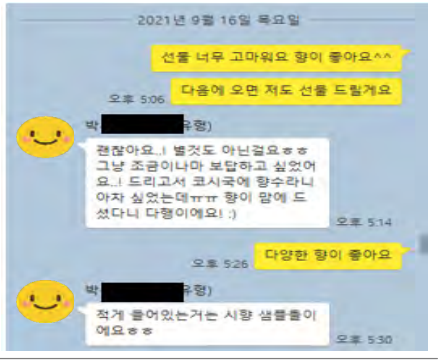
목표	자신감 회복, 00시 청년 도전사업 참여 확인 등
개입	일정조율, 지지하기

- **상담내용:** '00시 청년 도전사업' 참여 여부를 확인하고 국민취업 지원제도 일 경험 '선정' 사실을 전달하고자 상담하였다.
  이에 내담자도 '청년 도전사업 OT 진행 중' 선정 연락을 받고 기쁘다는 표현과 함께 감사 인사를 해주었다.
- **변화내용:** 처음에는 어색했지만, 점점 카카오톡을 통한 상담 시 내담자의 답변내용과 감정표현이 풍부해짐을 느낄 수 있었다.

일 경험 프로그램 선정



12	**[상담 회차 및 방법: 12회차 / 기타상담]** 〈 상담 목표 및 개입 〉 **목표**: 일 경험 프로그램(체험형) 안내 **개입**: 구체적인 일정 및 세부내용에 대한 내용안내 (출근 시기, 참여 수당, 지급예정일, 근무지 관련 사항, 주의사항 등) • **상담내용:** 00구 일 경험 프로그램(체험형)에 선정되었기에 관련 내용을 정리하여 주의점과 함께 '일 경험 참여 전 안내'사항을 정리하여 전달해 주었다.
13	**[상담 회차 및 방법: 13회차 / 대면상담]** 〈 상담 목표 및 개입 〉 **목표**: 취업 활동계획(IAP) 변경, 직업훈련 탐색 **개입**: 일정조율, 진로상담 등 • **상담내용:** 내담자가 IAP 수립 이후 국민취업 지원제도 일 경험을 포함해 다양한 활동에 참여하고 있으므로 신체적, 정신적인 부담을 줄이고 지금 진행하고 있는 활동이 장기적으로 지속할 수 있도록 일정 및 계획을 정리하고자 상담을 진행하였다. ※ 진행 중인 활동: 이력서 작성, 남동구 일 경험 프로그램, 00시 청년 도전사업, 반려동물 관리사 자격증 취득과정 등 • **진로상담:** 희망직종(미용) 외 대안적 진로 분야 탐색을 위한 상담을 추가로 진행하였다. 또한, 공통 직무기술을 함양할 수 있도록 직업훈련(웹디자인, 포토샵, 삽화, 인디자인 등) 을 안내해 주었다.
14	**[상담 회차 및 방법: 14회차 / 기타+유선]** 〈 상담 목표 및 개입 〉 **목표**: 일 경험 참여 여부 확인 **개입**: 공감, 지지하기 • **상담내용:** 내담자가 처음으로 00구 일 경험 프로그램(체험형)에 참여하는 날이다. 이에 참여 여부를 확인과 함께 격려하기 위한 상담을 진행하였다. 18시가 될 때쯤 오늘 남동구 일 경험 프로그램에서 민원인 상대와 상담 안내를 진행했다고 답변이 왔다. 요약하자면 오늘 처음 참여한 일 경험 프로그램은 민원업무로 인해 매우 두렵고 힘들었다고 한다. 그리고 주말 동안 계속 참여 여부를 고민해 보아야 할 것 같다고 하였다. 이에 너무 무리하게 진행하지 않아도 되며 지금도 열심히 하고 있다고 응원해 주었다. 추가로 내담자에게 하루 경험한 것으로는 아직 모든 것을 파악했다고 할 수 없으니 일단 3일 더 진행해 보자고 하였다. 이에 내담자도 일단 며칠 더 해보고 중단할지를 결정해 보겠다고 걱정해 주셔서 감사하다고 답해 주었다.
15	**[상담 회차 및 방법: 15회차 / 기타]** 〈 상담 목표 및 개입 〉 **목표**: 일 경험 참여 독려하기 **개입**: 공감과 격려하기

15	• **상담내용:** 주말 동안 일 경험 사전안내 동영상을 다시 확인해 보니 10일 이상 다녀야 수당도 지급되는 듯하여 빨리 그만두는 게 좋을 것 같다고 중단 의사를 표현했다. 이에 일단 수요일까지는 진행해 보자고 그리고 아닌듯하면 그만두고 다른 활동을 찾아보자고 답해 주었다.
16	**[상담 회차 및 방법: 16회차 / 기타+유선]** 〈 상담 목표 및 개입 〉 **목표**: 일 경험 참여 독려하기 **개입**: 지지하기 • **상담내용:** 내담자가 남동구 일 경험 프로그램에 참여한 후 계속 참여 여부를 확인하기 위한 연락을 취했다.(수요일) 17시 25분 즈음 일 경험 프로그램이 끝나는 시간에 유선 연락을 통해 월요일부터 수요일까지 일 경험 프로그램 진행 상황을 점검하며 내담자의 감상을 물어보았다. 이에 내담자는 힘들고 민원인도 많아 여전히 무섭다고 하였다. 다만, 변화된 점이 있다면 함께 일하는 동료(언니들)로 인해 꿋꿋이 버티고 있고, 계속해서 참여해 보겠다는 의사를 밝혔다. 일 경험의 긍정적인 효과를 경험하는 중인 듯하다.
17	**[상담 회차 및 방법: 17회차 / 대면상담]** 〈 상담 목표 및 개입 〉 **목표**: 과제확인 및 향후 과제 방향성 안내 **개입**: 진로 방향성 탐색, 슈퍼의 진로발달 과업 설명, 공감해주기 • **상담내용: 내담자는** 오전 상담을 위해 기관을 방문해 주었다. 그리고 상담을 시작하기 전 여러모로 감사하다며 '향수 세트'를 선물로 주었다. 오후에 일 경험 프로그램에 참여해야 하므로 오늘은 시간에 맞춰 상담을 진행하기로 하였다. 주된 상담내용은 일 경험과 관련된 하소연에 가까웠다. 다만 하소연의 끝에 큰 변화가 있었다. 일 경험 프로그램이 힘들긴 하지만 9월까지는 계속해서 참여해 보겠다고 한 것이다. • **진로상담:** 현재 일 경험 프로그램(체험형)에 참여하면서 '상담 분야'에도 관심을 생겼다고 한다. 이에 '슈퍼의 발달이론'을 바탕으로 시기별 과업에 관해 설명해 주었다. 추가로 컴퓨터 관련 자격 취득을 강조하며 진로상담을 마무리하였다. 내담자 선물 / 감사 인사 

18	**[상담 회차 및 방법: 18회차 / 기타상담]** 〈 상담 목표 및 개입 〉 **목표** 구직활동 이행 확인을 위한 사전준비 -2회차- **개입** 확인과 검토 • **상담내용:** 바쁘고 힘차게 한 달을 보내다 보니 어느새 내담자의 구직활동이행 기간이 돌아왔다. 이에 구직활동이행 등록을 위한 상담을 진행하였다. 그동안 실시한 다양한 활동 중 취업활동계획(IAP)에 등록된 내용 위주로 2가지의 활동을 정리하여 등록할 수 있도록 도움을 주었다.
19	**[상담 회차 및 방법: 19회차 / 기타상담]** 〈 상담 목표 및 개입 〉 **목표** 구직활동 이행 등록 -2회차- **개입** 확인과 검토, 칭찬해주기 • **상담내용:** 내담자는 주말임에도 불구하고 구직활동이행등록을 위해 오전부터 분주하다. 처음으로 온라인으로 등록하다 보니 어려운 부분이 있는 게 있다도 한다. 이에 첨부파일, 정상등록 여부 등을 정상등록 여부에 대해 검토요청을 하였다. 검토하여 실수한 부분을 수정해주고 잘했다며 응원해 주었다. 오후 16시 정도쯤 돼서야 최종적으로 결과를 받아볼 수 있었다. 결과는 물론 좋았다.
20	**[상담 회차 및 방법: 20회차 / 기타+유선 상담]** 〈 상담 목표 및 개입 〉 **목표** 구직신청 갱신 **개입** 안내와 확인 • **상담내용:** 내담자의 구직신청 기간이 만료되어 이를 안내해 주기 위한 상담을 진행하였다. 추가로 전 국민 '상생 소비지원금'에 대한 정보를 주고받으며 상담을 종료하였다.
21	**[상담 회차 및 방법: 21회차 / 기타상담]** 〈 상담 목표 및 개입 〉 **목표** 상담 요청 **변화** 내담자가 적극적으로 상담을 요청하다. • **상담내용:** 내담자로부터 카카오톡이 알람이 울렸다. 한번 뵙는 게 좋을 듯하다는 내용이었다. 코로나19 방역지침으로 인해 카카오톡과 유선으로만 상담을 진행하다 보니 대면상담을 요청하게 된 것이다. 이에 10월 12일(월)에 상담을 진행하기로 하였다. 향후 구직활동 방향 및 활동 점검을 진행하기로 하였다.
22	**[상담 회차 및 방법: 22회차 / 대면상담]** 〈 상담 목표 및 개입 〉 **목표** 대안적 진로 탐색 **개입** 조기 취업계약학과 안내, 자격증 취득 독려 • **상담내용:** 내담자는 미용 관련 분야로 구직활동을 희망하고 있다. 물론 대안적 진로 방향성도

22

탐색을 병행하고 있다. 이에 2022년 전문대학 조기 취업계약학과(미용) 관련된 내용을 전달해 주었다. 추가로 입학을 희망한다면 직업훈련을 통해 자격증을 취득한 이후 관련 분야에서 약 1년 정도 경력을 쌓은 후 해당 학과에 지원해 볼 것을 권유하였다. 주된 이유는 내담자가 대형 가맹점 미용업계에서 일해보고자 하기 때문이다. 이에 이철헤어커커, 이가자헤어비스 등이 산업체로 등록한 조기 취업계약학과(미용)에 대한 내용을 추가로 전달하며 관련 정보를 탐색해 보도록 하였다. 또한, 이와 함께 컴퓨터활용능력, 컴퓨터 그래픽 관련 직업훈련도 함께 탐색해 보는 것을 과제로 부여하였다.

23

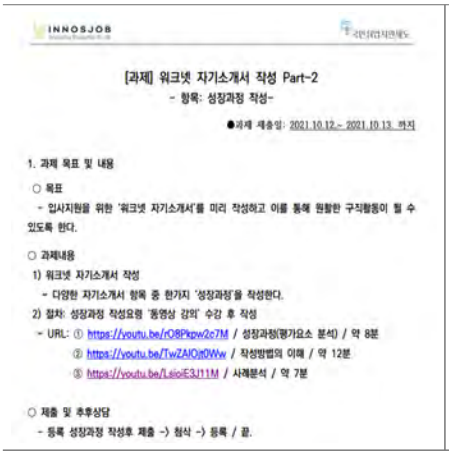
[상담 회차 및 방법: 23회차 / 대면상담]

〈 상담 목표 및 개입 〉

목표	자기소개서 작성
개입	자기소개서 작성을 위한 작성방법 동영상 및 안내자료 배포

- **상담내용:** 이른 오전 시간부터 과제로 부여한 탐색을 시도하는 듯하다. 내담자는 '조기 취업계약학과'에 대해 질문을 하였다. 이에 관련 내용을 추가로 안내하고 '과제(자기소개서 작성)'을 부여하였다. 직접 제작한 자기소개서 작성방법 동영상 링크와 함께 안내자료를 첨부하여 전달하였다.

과제안내


INNOSJOB

[과제] 워크넷 자기소개서 작성 Part-2
- 항목: 성장과정 작성-

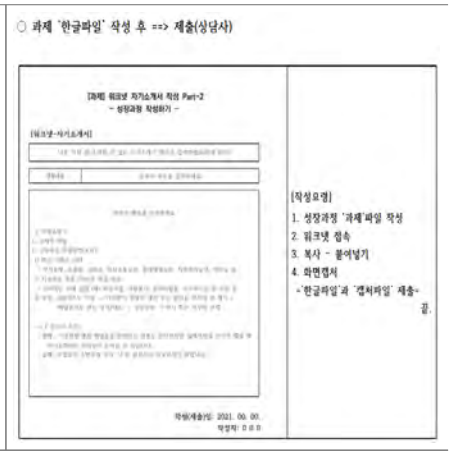
●과제 제출일: 2021.10.12.~ 2021.10.13. 까지

1. 과제 목표 및 내용

○ 목표
- 입사지원을 위한 '워크넷 자기소개서'를 미리 작성하고 이를 통해 원활한 구직활동이 될 수 있도록 한다.

○ 과제내용
1) 워크넷 자기소개서 작성
- 다양한 자기소개서 항목 중 한가지 '성장과정'을 작성한다.
2) 참조: 성장과정 작성요령 '동영상 강의' 수강 후 작성
- URL: ① https://youtu.be/rO8Pkpw2c7M / 성장과정(평가요소 분석) / 약 8분
② https://youtu.be/TwZAlOjt0Ww / 작성방법의 이해 / 약 12분
③ https://youtu.be/LsioiE3J11M / 사례분석 / 약 7분

○ 제출 및 추후상담
- 등록 성장과정 작성후 제출 -> 첨삭 -> 등록 / 끝.


○ 과제 '한글파일' 작성 후 ==> 제출(상담사)

[작성요령]
1. 성장과정 '과제'파일 작성
2. 워크넷 접속
3. 복사 - 붙여넣기
4. 화면캡처
-'한글파일'과 '캡처파일' 제출-
끝.

24

[상담 회차 및 방법: 24회차 / 기타상담]

〈 상담 목표 및 개입 〉

목표	자기소개서 작성
변화	자신감이 회복되며 적극적인 자세로 과제를 수행하다. 궁금한 사항은 주저 없이 질문하며 대인관계의 어려움을 극복하고 있다. 문장의 표현이 다양해지고 내용이 많아지다.

- **상담내용:** 자기소개서(성장 과정) 작성을 위한 과제를 부여하고 하루가 지났을 때 늦은 저녁 여러 번 카카오톡 알림음이 울렸다. 어떻게 써야 할지 몰라서 적당히 작성했는데 잘했는지 모르겠다는 내용이었다. 이에 첨삭을 진행할 예정이니 걱정하지 말라고 응답해 주었다.

24	독려
상담결과	내담자는 '구직단념자'유형으로 처음에는 수줍고 낯을 가리며 외부활동에 소극적인 모습이었다. 하지만 하나둘 활동을 함께 정하고 한 걸음 한 걸음 천천히 도전을 시도하다 보니 어느새 누구보다 적극적인 모습으로 활동에 참여하고 있다. 아직 내담자와 보낸 시간이 3개월밖에 되지 않아 앞으로 함께 할 활동이 더 많겠지만 첫 만남부터 지금까지 짧은 시간 동안 일반 구직자도 하기 힘든 '00시 청년 도전사업', '국민취업 지원제도 일 경험(체험형)', '00시 반려동물 관리사' 등 다양한 사업에 도전하고 참여하고 있다는 점이다. 물론 중간에 힘들어하고 고민도 많이 했지만 참여 중인 활동 모두가 10월 말에 수료를 앞두게 된 만큼 정말 열심히 구직을 위한 활동을 하고 있다고 생각한다. **※ 00시 청년 도전사업(출석 100%):** 수료 **※ 국민취업 지원제도 일 경험 프로그램(출석 100%):** 수료 연계 이후에는 집단상담, 직업훈련 등에 참여해 본격적으로 직무기술을 습득하기 위한 도전할 예정이다. 꼭 본인의 희망진로를 찾고 취업에 성공할 수 있도록 계속해서 지원을 아끼지 않을 예정이다.

05 상담사례 자기평가

잘된점	**[주요 상담 목표 및 전략: 자신감 회복, 대인관계 및 사회성 회복 등]** • **자신감 회복:** 자신감 회복을 위해 다양한 활동 참여를 독려하고 연계함으로써 집에 머물지 않고 다양한 사회활동을 시작했다는 점에 긍정적인 영향을 주었다고 본다. 특히, 상담 초기에 보인 내담자의 소극적인 태도가 상담 회차를 거듭할수록 점차 적극적인 변화된 것에 의의가 있다고 할 것이다. • **대인관계 및 사회성 회복:** 다양한 주제로 많은 대화를 유도하며 의사소통을 회복시킨 것이 내담자에게 긍정적인 영향을 주었다고 본다. 특히, 국민취업지원제도 일경험(체험형) 참여를 통해 주변 동료와의 관계를 중요시하며 한 번의 결석도 없이 수료한 결과는 내담자의 대인관계의 어려움을 극복하고 사회성을 회복하는데 긍정적인 변화를 유도한 결과라고 본다.
미흡한점	**[주요 상담 목표 및 전략: 진로결정을 통한 직무능력 함양 등]** • **진로탐색:** 상담 초기부터 내담자는 진로탐색에 어려움을 보였다. 희망직종인 미용업에 확신이 부족한 상태로 거의 매 회차 진로상담을 진행하였다. 하지만 지금까지도 진로 방향성을 설정하지 못한 점이 상담의 아쉬운 점이라고 생각한다. 그 결과 직무기술 함양을 위한 직업훈련으로의 연계가 지연되고 있는 점이 본 상담에서 미흡한 점이라고 본다.
개선사항	• **진로탐색을 통한 진로방향성 결정:** 2가지 이상 구직활동 방향성을 제시하고 이에 맞춰 직업훈련을 진행할 예정이다. • **입사지원서 작성을 통한 구직활동 지원:** 희망직종에 대한 입사지원서를 직업훈련 진입단계에서 미리 작성함으로써 빠른 알선취업을 독려할 예정이다.

장려상

자신감 회복의 도구, 일경험 사업 참여를 통한 경단녀 탈출!

배 영 신 | 종로여성인력개발센터

사례유형 02 참여자 적성 진단을 바탕으로 유사사업 연계를 통한 직업능력향상 사례

직업상담사례 요약

» 내담자는 코로나 19로 남편 사업이 어려워져 경제활동을 하기를 희망하고 있으나 육아로 인한 경력 단절로 취업의 어려움을 느끼고 있던 상황에서 국민취업지원제도 참여로 자신감을 회복하고 발굴한 맞춤형 일경험 사업 참여이후 적극적인 구직활동을 진행하고 있는 사례

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	권○○	성별	여
	연령	31세	학력	대졸(중국어전공)
	참여유형	Ⅰ유형 선발형(청년)	결혼	기혼
	취업장애요인	경력단절, 육아		
환경	가족사항	남편, 자녀 2명(5세, 2세)		
	경제적 상황	남편이 사업을 하고 있으나 코로나로 인한 어려움으로 장기간 수입이 없음		
직업사항	희망직종 및 조건	중국어 활용 가능 직무 및 육아 문제로 출퇴근 거리가 가까운 곳		
	미취업 기간	3년 8개월(2018년 이후)		

		직장종류(직장명)	근무기간	직무내용	퇴사(이직)이유
직업사항	경력	주식회사 OO	2013.12 - 2018.01	대표님 비서, 통번역, 북경지사 관리	출산
		주식회사 OOO	2013.04 - 2013.10	중국 원어민 강사 관리 및 교육프로그램 프로세스 구축 지원	이직
		북경 OOO	2010.03 - 2011.06	만족도조사	시간제 근로
기타사항	• 중국어 가능(HSK 6급, 기간만료), 영어 기초적인 회화 가능				

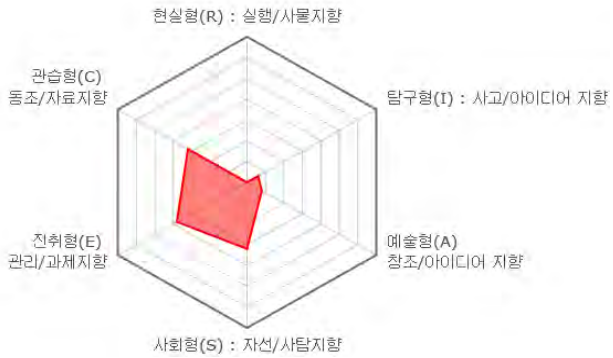
02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사	직업선호도검사 L형 및 구직준비도검사

검사결과

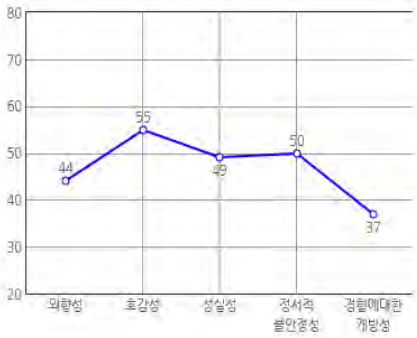
1. 직업선호도검사 L형 결과 결과

[흥미검사] EC유형



구 분	현실형	탐구형	예술형	사회형	진취형	관습형
원 점 수	0	3	4	16	19	16
표준점수	39	46	39	53	63	56

[성격검사]



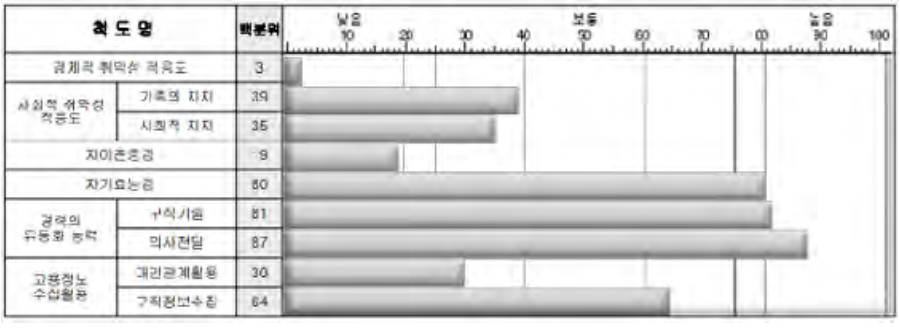
외향성44, 호감성55, 성실성49, 정서적불안정성 50, **경험에 대한 개방성37**

검사결과

[생활사검사]

- **대인관계지향63,** 독립심54, 가족친화47, 야망58, 학업성취56, 예술성35, 운동선호33, 종교성43, 직무만족57

2. 구직준비도검사



- **사회적 취약성 적응도** : 경제적취약성 적응도3, 가족의 지지39, 사회적 지지35
- **자아존중감**19, **자기효능감** 80
- **경력의 유동화 능력** : 구직기술81, 의사전달87
- **고용정보 수집활용** : 대인관계 활용30, 구직정보수집64

검사해석

[직업선호도검사 L형] 결과해석

1. 흥미 검사 : EC유형

- 내담자의 대표적인 흥미코드는 EC형으로 진취형(19)이 가장 높게 측정되었고 근접성이 높은 관습형(16) 흥미 유형이 두 번째 코드로 진취형과의 점수차이가 3점으로 의미 없는 점수차이를 보이고 사회형(16)도 비슷한 점수로 변별성은 낮음.
- 내담자는 진취형으로 목표를 정하고 노력하여 성과를 내고 성취감을 느끼는 것을 좋아함. 관습형으로 체계적이고 안정적인 환경속에서 구조화 되어 있는 일을 하는 것을 선호하며, 사회형으로 사람들과도 잘 어울리고 협력하여 함께 일 하는 것에도 관심이 있음.
- 그동안 내담자가 가졌던 직업은 비서, 사무관리, 프로그램 관리 지원 등으로 관습형에 잘 맞는 직업이었음. 프로세스에 맞게 본인의 직무를 완수하고 성공적인 결과들에 대해 만족감을 느끼는 진취형의 흥미도가 있다고 함.

검사해석	• 추천 직업은 무역사무원, 시장 및 여론조사 관리자, 회계사 등으로 내담자가 희망하는 무역사무원과 잘 맞는 흥미유형임. • 경력단절기간이 있어 직업훈련과 일경험 프로그램을 통해 직무 기술과 스킬을 익히고 그것을 토대로 중국 무역사무 직무로 구직활동을 할 예정임. **2. 성격 검사** • 성격검사에서는 호감성(55)이 가장 높게 나왔고 그 다음으로 정서적 불안정성(50), 성실성(49), 외향성(44)과 경험에 대한 개방성(37) 순으로 나타났음. • 호감성이나 외향성이 중간 정도의 프로파일을 보이고 있으나 호감성이 다소 높고 하위요인 중 타인에 대한 배려심(71)이 가장 높게 측정되었고 도덕성, 겸손 항목이 높게 측정됨. 상대방이 제안 하거나 요구하는 것이 본인에게 좀 불편한 것이라도 수용하고 이행하는 편이라고 함. • 경험에 대한 개방성은 다소 낮게 나와 내담자가 변화를 싫어하여 기존의 것에 안주하는 것인지 내담자와 계속될 상담으로 파악할 예정. 정서적 불안정성이(50) 보통으로 측정되었으나 취업장애 요인이 될 수 있어 요인을 파악해 보고 제거할 필요가 있음. • 흥미유형의 사회형과 외향성, 관습형과 성실성이 높게 측정 되어 유사한 경향을 보여주고 있음. **3. 생활사 검사** • 생활사 검사에서는 대인관계 지향(63)이 가장 높게 나왔으며 야망(58), 직무만족(57), 학업성취(56), 독립심(54) 등이 비슷한 점수로 보통범위에서 높은 편으로 분석됨. • 대인관계지향(63)과 학업성취점수(56)는 사회적 기술이나 인지능력이 높은 편임을 보여주고 독립심(54), 야망(58)이 높음은 주도적으로 확신 있게 진로의사 결정을 할 수 있는 척도가 높음을 보여줌. **[구직준비도 검사] 결과해석** • 구직준비도에서는 경제적 취약적응도(3)가 낮게 나왔는데 남편이 사업을 하고 있으나 코로나 상황으로 인해 수입이 없어 경제적으로 어려운 상황을 반영하고 있음. • 가족의 지지(39)나 사회적 지지(35)는 보통 수준인데 비교적 남편이나 친정어머니와 대화를 종종 하는 편이며 지인들과도 취업이나 생활에 대해서 얘기는 잘 하는 편임. • 자존감(19)은 낮은 상태로 계속된 출산과 육아로 본인의 경력 단절 기간이 길어지면서 자기 자신에 대해 전반적으로 자신감이 없으며, 어려운 상황에 직면했을 때 적절한 대처가 어렵다고 생각할 수 있음. • 반면 자기효능감(80)은 높게 나와 있어 구직에 대한 자신의 능력이나 구직 성공에 대해 긍정적이나 친구들과 비교를 하면 자신이 잘 할 수 있을지는 걱정이 된다고 함. • 구직기술(81)이나 의사전달(87), 구직정보 수집(64)은 비교적 높게 나왔지만 대인관계 활용(30)에서 낮은 점수를 보이고 있어 실제 구직활동에서는 주변의 관계를 적극적으로 활용하는 점에서는 어려움을 느끼고 있는지를 살펴볼 필요가 있음.

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	**1. 경제적 어려움과 남편과의 갈등으로 인한 스트레스** **2. 육아로 인한 스트레스, 자녀 양육의 문제** **3. 경력단절로 인한 심리적 불안감, 구직기술과 일자리 정보 부족**
심리적 요인	1. 친구들은 각자 자신의 일을 하면서 사회에서 자리 잡았는데 자신은 육아로 인해 경력 단절이 생겼고 경제적 어려움까지 가중되면서 자신감이 부족해져 자존감이 낮아져 있음. 2. 현재 상황에 대한 심리적 불안감과 실제로 취업을 할 수 있을까 하는 확신이 부족 3. 주변 관계는 비교적 원만한 편이나 구직 활동의 지원을 받는 것을 요청하는 것은 부담스러워함(대인관계활용 낮음). 4. 지적인 능력은 높은 편이어서 유학생활도 잘 했고 회사 생활도 좋은 피드백 받으며 잘 했던 경험이 있어 조직에서 맡게 될 업무를 잘 해낼 것이라는 자신에 대한 믿음은 있음(자기효능감 높음).
환경적 요인	**1. 경제적 어려움** • 남편이 사업중이나 코로나로 인해 장기간 수입이 없는 상황으로 경제활동을 빨리 해야 하는 상황임. • 경제적으로 어렵다는 얘기는 하나 재산이나 부채 상황에 대해서는 얘기하기 꺼려함. • 남편도 본인이 일 하기를 희망하고 있으며 내담자도 빠른 취업을 희망함. **2. 양육의 부담** • 친정, 시댁 모두 아이들을 돌보는데 경제적이나 시간적으로 도움을 줄 수 없는 상황임. **3. 중국 무역관련 직종 감소 및 지원자 증가** • 중국에서 사드 이슈 이후로 중국과의 무역관련직이 많이 줄어들어 일자리가 부족 • 한국에서 중국어를 잘하는 사람도 많고 전문적으로 공부한 사람이나 관련 분야를 희망하는 사람들이 많아 자신이 경쟁력이 있을지 우려
직업적 요인	**1. 직업이력 및 희망 취업 조건** • 중국에서 고등학교, 대학교를 다녀서 중국어가 능숙하고 학교 졸업 후 귀국해서 무역회사 비서실, 통번역 업무를 하였으나 직무가 명확한 실무경력이 없어서 부담감을 가지고 있음. • 결혼과 임신으로 퇴사, 연속된 두 번의 임신으로 경력단절 기간이 3년 8개월로 길어짐. • 무역사무, 수출입사무 관련 직무 희망하고 출퇴근이 가까운 거리에 회사가 있어 육아로 인한 부담을 줄이는 것이 가장 중요함. • 경제적 이유가 가장 크지만 직장에서 자리 잡은 친구들을 보면서 자신도 일로 성공 하고 싶다는 욕심이 있어 전문적인 자신의 일을 찾고 싶음.

직업적 요인	**2. 직무역량** • 중국어는 회화를 비롯 통번역이 가능한 정도로 자유롭게 구사하며 기초 영어회화 가능함. 기본적인 사무 관련한 문서 작성 및 활용이 가능 **3. 구직준비** • 입사지원서나 면접, 구직정보를 찾는 부분에 자신이 있었으나 취업을 준비하면서 부족함을 느끼고 도움 받기를 희망하고 있음. • 아직 아이들이 어리고 손이 많이 가서 구직활동에 많은 시간을 쓰지 못하고 상담사에게 많이 의존하고 있어 좀 더 주도적으로 준비해야할 필요가 있음.
구직자 종합 분석	**1. 경제적 어려움과 직장과 양육의 병행** • 코로나 19로 인해 남편의 사업이 어려워져 취업이 시급한 상황이나 양육을 혼자 감당해야하는 상황이어서 집에서 가까운 거리에 직장을 구해야 함. **2. 경력단절로 인한 취업의 불안감과 낮은 자존감** • 경력단절로 인해 자신이 해왔던 일을 계속 할 수 있을까 하는 불안감과 주변 친구들이 직장에서 자리를 잡고 있는 것에 대해 자존감이 낮아진 상태 • 중국과의 무역 마찰로 인해 채용시장이 협소해지고 중국어를 잘하고 관련 분야에 지원하려는 지원자도 많아 취업이 쉽지는 않는 상황이어서 자신감이 부족 **3. 직무능력 및 경력을 활용한 재취업** • 중국어가 능통하고 무역관련 일을 한 경력이 있어 이를 활용한 취업을 희망 • 내담자가 회사 재직시 능력을 인정받아 평가가 좋았으며 특히 상황대처능력이 좋아서 회사에서 중요한 업무를 맡아서 수행해왔음. • 내담자는 중국지사 관리 경험으로 중국현지와의 업무 협업이나 커뮤니케이션에 자신감을 보이고 있고 중국과의 무역, 현지인 커뮤니케이션 및 관리 등의 업무를 하기를 희망
IAP수립 개요	**1. 희망구직요건** • 직종 : 무역사무 및 수출입관리 사무원(중국어) • 희망연봉 및 희망 근무지 : 3,000만원 이상, 서울시 중구 및 종로구 희망 **2. 취업지원 프로그램 참여계획** • 직업훈련 : 글로벌 무역실무자 양성(무역영어 포함) 2021.03.31 - 2021.05.18 • 일경험 사업 참여 희망 **3. 구직활동지원 프로그램 활동계획** • 입사지원 및 알선 : 일경험 사업 참여 종료 이후

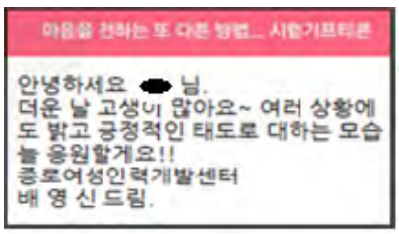
직업상담 목표 및 전략	
	1. 경력을 활용한 재취업을 통해 경제적 어려움 해소 • 내담자가 가지고 있는 중국어와 무역사무 능력을 최대한 활용할 수 있는 구인처 발굴을 통해 재취업을 할 수 있도록 지원 • 지원 할 직무에 따라 비서업무, 통번역, 중국지사 관리 등의 경험이 이력서나 자기소개서에 잘 묻어나올 수 있도록 업데이트 해 갈 예정 **2. 양육을 병행할 수 있는 근거리 직장 탐색** • 거주지인 종로구, 중구를 선호하지만 편도 50분 이내의 거리도 고려 가능하여 구인발굴에 주력할 계획임. • 아이들 돌봄 시간이 7시 이후까지 가능하도록 어린이집과의 조율이 필요함. **3. 낮은 자존감 회복, 직업흥미 유발하기** • 재직시 본인의 성공경험을 인지 시키고 무역사무 훈련과 일경험 사업 참여를 통해 얻게 된 직무 지식과 경험으로 자신감을 고취시키기. • 모의 면접을 통해 경력단절 기간과 훈련 경험과 인턴경험에 대해 잘 설명하고 내담자가 주도적으로 할 수 있도록 면접 스킬을 향상시킬 것임.

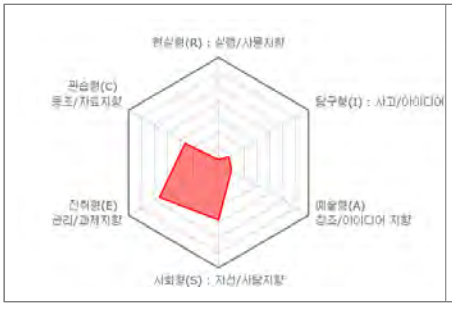
04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	총 30회(대면 10회/유선 15회/기타 5회)
진행기간	2021년 02 월 ~ 현재 진행중

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1 (1차 ~ 3차 상담)	**1. 초기상담(대면상담)** 1) 국민취업지원제도 개요와 진행절차 설명 • 개인정보 수집, 이용, 제공에 관한 동의서 작성, 내일을 위한 약속과 구직 신청내용 확인 및 보완 • 취업역량평가 60점, C등급 2) 취업희망요건과 걸림돌 • 희망직종 : 중국어 관련 사무직 • 희망 근무지 : 종로, 광화문, 시청, 공덕, 마포 등(양육문제로 거리 중요함) • 걸림돌 : 경력단절, 육아병행 3) 내담자의 상황 • 4인가구로 남편과 자녀 2명(5살, 2살)으로 남편은 사업을 하고 있으나 코로나로 인해 사업 운영이 어려워지면서 장기간 수입이 없는 상황임. 내담자는 출산과 양육기간으로 3년 2개월 동안 경력단절 기간이 있음. • 고등학교, 대학교를 중국에서 다녔으며 한국에서 회사 대표 비서 업무 수행 • 중국어 통번역과 중국 대외업무 담당으로 4년 동안 근무했음. 4) 상담결과 • 내담자는 경력단절 기간이 있어 직무관련 새로운 지식의 습득과 인턴기간을 가지며 직무에 대해 익힐 수 있는 기회가 필요함. • 그동안 했던 경력과 직무능력을 살려 중국어를 활용한 사무직이나 중국 무역 사무직으로 진로를 정하기로 함. 먼저 관련 분야 직업훈련을 수강한 후 관련 자격증 시험 취득, 일경험 사업 참여를 통한 인턴기간을 갖기로 함. **2. 2차 상담(대면상담)** 1) 직업선호도검사 L 형과 구직준비도 검사 시행 후 결과 해석 2) 희망진로 관련 직업훈련 탐색 후 과제 제시

1 (1차 ~ 3차 상담)	**3. 3차 상담(대면상담)** 1) IAP 수립 • 희망구직요건 : 무역사무 및 수출입 관리 사무원, 회계사무원 • 희망근무지 : 중구, 종로구, 마포구, 동대문구 • 희망연봉 : 연봉 3000만원 • 취업지원 프로그램 참여 직업훈련 참여(글로벌 무역 실무자 양성과정, 2021.03.30 - 2021.05.13) • 직업훈련 이후 일경험 사업 참여 희망 2) 1차 구직촉진수당 신청 • 취업활동계획 수립 완료로 1차 구직촉진수당 신청, 2회차부터 취업지원 프로그램 참여나 구직활동으로 수당 신청함을 안내 • 일경험사업 참여시 급여가 수당 이상을 금액으로 수당수급이 안됨을 안내
2 (4차)	**4차 상담(대면상담)** 1) 훈련참여신청서 작성 및 개인훈련계획서 작성 • 희망직종 : 무역사무원 • 훈련과정 : 글로벌 무역실무자 양성(무역영어 포함, 시간) 2) 상담내용 • 중국어가 원활하고 중국관련 대외업무, 통번역 업무 경험이 있고, 직업훈련과정인 무역사무과정 이수 후 좀 더 전문적인 업무가 가능할 것으로 보임. • 열심히 공부 후 관련 자격증을 취득하고 업무 워밍업 할 수 있는 인턴 기회를 가진 후 취업하기를 희망하고 있음. • 내일배움카드 발급과정과 훈련과정 참여시 출결사항 신경쓸 것을 안내 • 2차 구직촉진수당 관련 안내
3 (6차)	**훈련 연계 / 훈련상담(유선상담)** • **직업훈련과정 무역사무원 양성 과정 교육 참여중** • 훈련을 시작하면서 자기소개, 과정소개 등 개요부터 시작할 수 있어 좋았다고 함. • 처음 회계사무를 배우고 싶다고 생각할 때 막연하게 공부하면 좋을 것 같다는 생각이었는데 과정을 배우다 보니 무역과 회계를 같이 하면 좋을 것 같아 회계 공부를 정식으로 하고 싶다고 함. • 무역 훈련 이후 바로 수강 할 수 있도록 회계세무 직업훈련을 탐색 하도록 과제를 부여함.
4 (7차, 9차)	**2차 & 3차 구직촉진수당 신청(대면상담)** • 두 달 동안 결석 없이 성실하게 수업에 참여하고 있음을 확인함. • 무역관련 업무를 했지만 이론적으로 공부한 경험이 없어 반복적으로 하는 일에 대해서만 알고 있었음. 무역실무 이론을 배우면서 지난 회사에서의 업무를 다시 점검해볼 수 있었고 이론과 업무를 매칭 시켜 배울 수 있어 좋았다고 함. 무역영어와 국제무역사무 공부도 열심히 하는 중이라고 하였고 발표수업도 과정 중에 있는데 힘들지만 많이 배울 수 있는 기회였음. • 그러나 내담자는 채용 정보나 실무에 대해 괴리감이 있어 본인이 다시 취업할 수 있을지에 대한 두려움이 있다고 함.

4 (7차, 9차)	**개입 및 처치** • 인턴으로 3개월 직무경험을 할 수 있는 일경험 사업 참여를 제의 드림. 경력단절 기간도 있고 무역실무에 대해 공부한 것을 실무로 적용해서 직무경험 해보자고 제의 드렸고 내담자도 참여하고 싶다고 함.
5 (10차)	**이력서 클리닉 진행(방문상담)** • 훈련 종강을 앞두고 일경험 사업 참여를 위해 이력서 클리닉 진행함. • 본인의 중국유학 생활, 회사에서의 직무 경험과 성공경험, 현재 훈련 과정을 통해 습득한 지식 등에 대해서 잘 기술 할 수 있도록 클리닉 실시 • 종강이 연기 되면서 일경험 사업 참여 제한 기간이(IAP 수립이후 2달 이내) 얼마 남지 않았고 빠르게 진행해야 함을 안내함.
6 (14차)	**일경험 사업 참여 기업발굴과 직무 소개(유선상담)** • 대중국 무역회사가 내담자와 잘 맞을 것 같아 상담자가 기업에 일경험 사업을 안내 드렸고 참여를 권유함. • 발굴한 기업은 상담자가 2년 전 구직자를 소개해서 취업시킨 기업으로 현재 구인계획이 없어 적극적이지 않았음. 상담자가 일경험 사업 취지 및 기업이 받을 수 있는 혜택에 대해 자세히 설명, 무역사무 분야 인턴채용을 제의 드렸고 기업이 참여를 결정하여 협약 체결함. • 동대문구에 위치한 회사로 내담자의 집과의 거리가 편도 45분 정도로 흔쾌히 지원의사를 밝혀 입사지원서 제출함.
7 (16차)	**일경험 사업 참여 상담(유선상담)** • 일경험 사업으로 발굴했던 기업에 서류지원 했고 면접형식의 미팅을 요청해서 급하게 진행했고 입사 결정되어 출근함. • 기업에서는 일 8시간, 주 40시간 근무를 원했으나 내담자의 육아로 풀타임 으로 일하기 어려움을 설명, 일 6시간, 주 30시간 근무로 제안하였고 기업에서 잘 받아주어 10시부터 5시까지 근무하기로 함. • 내담자는 기업이 일이 많지는 않아서 워밍업으로 중국어 사용과 중국관련 직무를 할 수 있는 좋은 기회로 생각하고 열심히 하겠다고 함.
8 (19차)	**일경험 사업 참여 상담(유선상담)** • 내담자는 무역사무를 경험하기 위해 일경험 사업에 참여했는데 원단 샘플링 작업만을 하고 있어 계속 근무할지, 새로운 자리를 알아봐야 할지 고민이라고 함. 중단할 경우 1회에 한해 다른 기업으로 들어가도 괜찮으나 입사했으니 내부에서 문제점을 해결해보자고 권유 드림. • 기업에서는 아르바이트로 생각하고 경험과 경력이 없는 사람에게 일을 맡기는 게 어렵다는 입장을 보임. 일경험 사업의 취지와 멘토링비 지급의 목적에 대해 다시 설명 드리고 멘토를 통해 업무를 배우고 무역사무 업무를 경험 할 수 있도록 업무 조절 요청드림.
	
	[응원메시지 전달(쿠폰지원/ 07.29)] • 내담자가 일경험에서 기대했던 내용을 경험 할 수 없어 실망하고 고민하고 있음. 열심히 하면서 상황을 해결해 보려고 하는 의지를 칭찬 드리며 응원의 마음으로 커피쿠폰 발송해 드림.

9 (20차)	**일경험 사업 참여 상담(유선상담)** • 내담자는 당장 실제 업무에 투입되지는 않았지만 기업직원들이 일 진행시 업무 프로세스나 포인트 되는 것들에 대해서 설명해주고 알려주고 있다고 함. • 전체적인 업무 흐름과 수출입관리 등에 대해 참여할 기회가 생겼고 실무를 접하고 있어 만족감이 높아졌다고 함.
10 (24차)	**일경험 사업 참여 & 구직 상담(유선상담)** • 일경험 사업 마무리 시기로 정규직으로 전환은 하지 않기로 했고 사업 종료 후 바로 구직활동 시작할 예정이라고 함. 일경험 사업 참여 3개월 하면서 시간을 보냈으니 희망했던 회계 훈련은 받지 않고 바로 구직활동 하겠다고 함. • 3개월 동안 일하면서 생각한 구직조건과 구직계획에 대해 잘 정리하고 퇴사 후 방문상담으로 구직활동 계획 구체적으로 세워 보기로 함.
11 (26차)	**구직상담(방문상담)** **1. 일경험 사업 참여 후기** • 내담자는 인턴에 참여하기 전에는 자존감도 낮아진 상태였고, 취업과 본인 업무 스킬에 대해 막연한 걱정이 있었으나 인턴기간을 통해 직무와 취업시장에 대해 감이 생겨서 자신감이 좀 회복 된 것 같다고 함. • 동료들과 직장생활 하는 것, 본인의 일을 수행하고 성과를 내는 것, 프로세스에 맞게 일을 진행하고 처리 하는 것 모두 좋은 경험이었고 이후 직장생활의 기반이 될 것 같다고 함. • 그동안의 변화를 확인해보기 위해 직업선호도검사 L형을 다시 실시했음. 실시 결과, 직장생활에서 자신없어 했던 인간관계, 성공적인 업무처리로 성취감을 느끼는 흥미와 관련된 사회형은 7%, 진취형은 12% 상향되었음.  구 분 | 현실형 | 탐구형 | 예술형 | 사회형 | 진취형 | 관습형 원 점 수 | 1 | 4 | 5 | 19 | 23 | 13 표준점수 | 42 | 48 | 40 | 57 | 68 | 52 • 2차 흥미검사(일경험 사업 참여 종료 후 측정) : 현실형1, 탐구형4, 예술형5, **사회형19, 진취형23,** 관습형13 **2. 취업계획서 작성** • 희망직종 & 희망직무 : 중국관련 사무, 중국 무역사무 • 희망 회사규모 : 중소기업 이상, 재정적으로 안정된 회사 • 희망지역 : 서울시 종로구, 중구

11 (26차)	• 희망연봉 : 3000만원 이상 • 중요 Point : 육아와 일의 병행을 가능하게 하기 위해 출퇴근 거리 중요 • 강점 : **중국 문화와 중국인들에 대한 이해도 높음, 중국어 회화 실력 좋음, 중국 사무소 관련 업무 경험, 무역이론 학습** • 취약점 : 영어회화 실력 부족으로 현재 영어 공부중 **3. 희망지역 수정** • 종로구, 중구로만 찾을 경우 한계가 있음을 다시 안내 드리고 우선순위로 하되 근처인 마포구, 동대문구, 성북구 등도 고려하자고 권유 드림.
12 (28차 & 29차 & 30차)	**구인정보 제공과 알선 상담** • 중구, 동대문구에 위치한 중국 무역사무 관련 구인정보 전달해 드림. • 중국 무역사무나 상품소싱 하는 직무들로 사업 아이템이나 분야도 괜찮고 거리도 좋은 것 같아 지원하기로 의사 주어서 알선 진행함. • 결과 기다리는 중이고 본인도 적극적으로 구인정보를 찾고 상담사와 논의하며 입사지원 하기를 독려함.

05 상담사례 자기평가

잘된점	**1. 참여자 조건에 맞는 일경험 기업 발굴 및 매칭** • 육아 병행이 가능한 일경험 기업 발굴이 쉽지는 않았지만, 기업에게 일경험 사업의 취지를 설명하고, 시간 조정을 통해 매칭에 성공함. 우려했던 대로 참여자가 일경험 사업중에 어려움을 호소하고 기업과 직무 조정 및 멘토의 역할에 대해 환기시킴으로써 인턴 3개월을 무사히 마칠 수 있었음. **2. 내담자의 상태에 따른 빠른 대응과 상담진행** • 내담자가 어려움을 호소하고 고민을 얘기할 때 즉각적인 대응과 피드백을 드려 정서적인 위안을 느끼게 해 주었음. **3. 단점을 장점화할 수 있는 자기표현 강화** • 모의 면접을 통해 경력단절 기간과 직업훈련 및 인턴경험에 대해 잘 설명할 수 있도록 면접 스킬을 향상시킴. **4. 낮은 자존감 회복** • 내담자가 처음 방문 시 경력단절로 인한 자존감 저하 상태였으나 직업훈련과 일경험 참여를 통해 경력단절을 극복하고 자존감과 자신감을 갖게 해 줌.
미흡한점	**내담자의 자기주도적 구직활동 부족** • 내담자가 구직활동에 경험이 적은 경력단절 여성이어서 훈련선정과 신청, 일경험 탐색과 입사지원 등에 상담사가 적극적으로 개입하면서 구인정보 탐색이나 입사지원도 상담자에게 의존하려는 경향을 보였음.
개선사항	**내담자 주도의 적극적 구직활동 지원** • 구인정보 탐색과 입사지원 부분에서 내담자가 적극적으로 진행 할 수 있도록 상담과정에서 상담자의 개입을 줄이는 방안을 모색하는 것이 필요 • 내담자의 니즈를 작성했던 취업계획서를 바탕으로 가장 중요하게 생각하는 지역과 직무를 중심으로 채용정보를 탐색하고 관심 있는 회사와 직무를 조사 후 상담자와 구인정보에 대한 의견을 나눌 수 있도록 상담 진행 예정

장려상

사회인으로 첫걸음, 국민취업지원제도에서 준비 완료!

김 민 채 | 스탭스(주)인천센터

사례유형 02

참여자 적성 진단을 바탕으로 유사사업 연계를 통한 직업능력향상 사례

직업상담사례 요약

» 과보호적인 가정환경에서 성장하여 사회 진출에 대한 두려움이 컸고, 고교졸업 직후에 더 이상 이끌어주는 어른이 없는 "취업이라는 관문"이 막막하게 느껴졌던 청년입니다. 마음속에 하고 싶은 꿈은 있지만 어떻게 그것을 실현해야 할지 모르는 상황에서 멘토가 되어줄 상담자를 만나고, 진로에 대해서 진지하게 현실적으로 고민해하며 올바른 방향으로 선택하고 나아갔습니다.
최종적으로 어린 시절부터 목표해왔던 시각디자이너 직무로 첫걸음을 시작할 수 있었습니다.

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	윤○○	성별	여
	연령	만 19세	학력	고졸
	참여유형	1유형(선발형 청년)	결혼	미혼
	취업장애요인	• 취업에 대한 꿈은 있으나 두려움이 높음. • 직무에 필요한 입사서류와 포트폴리오 완성, 역량 강화 훈련이 필요.		
환경	가족사항	4인 가구		
	경제적 상황	기준 중위소득 100% 중산층.		
	기타 사항	가정에서 학교 외에 활동을 금지하고 8시 이후 외출 금지. 엄격하고 과보호적인 가정환경으로 인천 지역 외 타지역으로 혼자서 이동해본 적이 없음.		

<table>
<tr><td rowspan="4">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">편집(시각)디자이너 / 신입 / 급여 최저임금이상 / 인천지역</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">근무경력 없음</td></tr>
<tr><td rowspan="2">경력</td><td>직장종류(직장명)</td><td>근무기간</td><td>직무내용</td><td>퇴사(이직)이유</td></tr>
<tr><td>㈜푸O</td><td>2019.12.02.~12.27</td><td>홍보자료 디자인 보조, 사무보조</td><td>고등학교 일경험</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="4">컴퓨터그래픽스 운용기능사, ITQ (아래 한글,파워포인트)</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="4">그래픽실무자 양성(포토샵/일러스트/인디자인, 포트폴리오)
ITQ&컴퓨터활용능력 2급 (실기) : 직업훈련 교육 수료</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

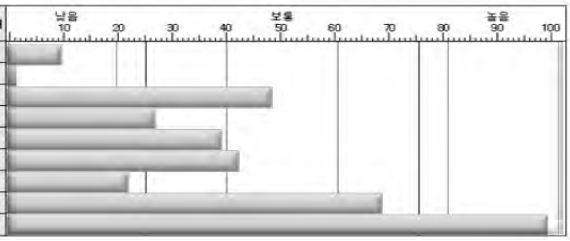
실시검사

- 구직준비도검사
- 직업선호도 검사 L형

검사결과

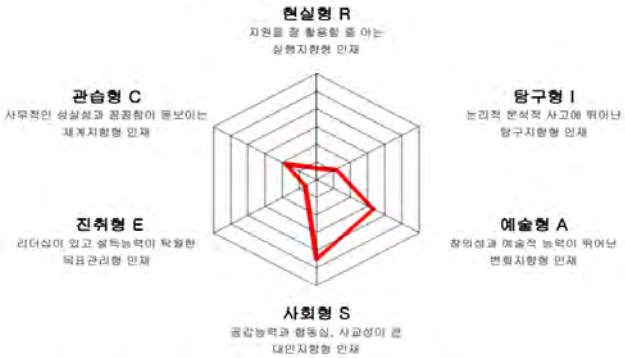
- 구직준비도검사 결과

척 도 명		백분위
경제적 취약성 적응도		10
사회적 취약성 적응도	가족의 지지	2
	사회적 지지	48
자아존중감		27
자기효능감		39
경력의 유동화 능력	구직기술	42
	의사전달	22
고용정보 수집활용	대인관계활용	68
	구직정보수집	98



- 직업선호도 검사 L형 결과

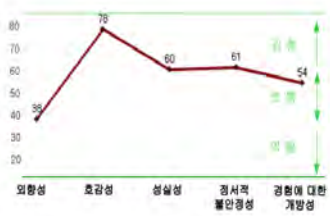
귀하의 직업흥미 유형은 SA입니다.



* 직업 흥미 유형별 점수

구 분	현실형	탐구형	예술형	사회형	진취형	관습형
원 점 수	4	7	20	27	4	11
표준점수	48	51	55	64	41	49

성격 귀하의 전반적인 성격에 대한 요인별 검사 결과입니다.



생활사 귀하가 삶의 경험을 통해 형성해온 부분에 대한 검사결과 입니다.

검사해석

• 구직준비도 검사 해석 :

- 강점 : 구직정보수집, 대인관계활용
- 보완점 : 가족친화, 의사전달(면접기술)

정보검색 능력과 정리하는 능력이 우수하여 가장 눈에 띄는 강점이며, “직무 경험은 좀 부족하지만 일단 하면 잘 할 수 있을 것이다!” 라고 표현하는 등 자신의 능력과 구직활동에 대한 자기효능감이 적절하게 준비되어 있음. 대인관계 활용 점수가 높은 것에 대해 학창시절과 디자인 학원에서 착실한 모습으로 담당 선생님들께 인정받았던 기억과 현재 상담자와의 경험을 떠올리며 응답했다고 답변함.

하지만 가족의 지지가 2점으로 정서적인 지지를 전혀 받지 못하고 있는 것으로 나타남. 성장과정에서 부모님의 통제가 높은 환경이었으며 마음의 어려움을 호소하거나 심리적인 지지받을 수 없었던 경험으로 인해 현재 사회 진출, 새로움에 대한 정서적 두려움의 원인이 된 것으로 판단됨.

• 직업흥미검사 결과

- 흥미검사 결과(SA) : 사회형 27, 예술형 20

어린 시절부터 그림 그리는 것을 좋아했고, 휴대폰 케이스 디자이너라는 직업에 꾸준한 관심을 갖고 있음. 취업을 위해 2D그래픽(포토샵, 일러스트, 인디자인) 분야 전문 교육이 필요하다고 스스로 판단하여 졸업 직후 시각디자인 직무 훈련을 1년 이상 장기간 참여하기도 하였음. 또한 사회생활에서 기본적으로 타인을 배려하며 도와야 한다는 생각이 있고, 함께 협력하는 것 등을 중요시함.

- 성격검사 : 외향성은 38점,호감성은 78점, 성실성 및 정서 불안정 60점,

성격검사 하위요소 중 60점이 넘는 것 중 "도덕성, 타인에 대한 배려, 수용성, 겸손, 책임감, 완벽성의 점수가 높아 사람들과의 조화로운 관계를 추구하고, 직무수행에 대한 성실한 태도를 가졌다고 볼 수 있음. 단, 정서적 불안정을 낮추기 위한 방안에 대한 컨설팅 전략 필요.

- 생활사 검사 : 전체적으로 53점 이하의 점수로 전반적으로 낮은 수준.

특히 대인관계/가족친화/종교성 부분은 30점 대로 유독 낮게 측정. 사람에 대한 호감은 높은 편이지만 부모의 통제적 양육태도로 인해 과거에 많은 사람들과 어울린 경험이 그다지 많지 않음. 엄격하신 아버지와는 갈등이 없으나, 어머니와 불화가 있어서 가족 친화가 낮다고 생각하고 있음, 종교는 무교.

• 종합해석

하고 싶은 일과 좋아하는 일에 대한 “목표와 동기가 뚜렷”한 점이 눈에 띄는 강점이고, 목표를 성취하기 위한 다양하고 꾸준한 노력을 하고 있는 모습들이 확인됨. 사회생활에서 “예절과 규범을 중요시”하는 태도가 관찰되며, 희망 직무에 취업하게 되면 적응도 잘 할 수 있고 성과도 높게 나타날 수 있는 가능성이 높음. 검사가 전체적으로 모두 안정적이고 긍정적이지만, 유일하게 문제점으로 나타나는 부분이 “가족 친화” / “가정환경” / “가족의 지지” 등으로 압축됨.

인터뷰를 통해서 확인된 내담자의 모습은 타고난 열정이 높고, 사람들과 소통이나 협력을 선호하고, 창의력, 자유로움을 선호하는 모습들이 관찰되지만, 성장 과정에서 하고 싶은 대로 할 수 없었고 스스로의 의견을 자유롭게 발언할 수 있는 가정환경이 아니었기에 이에 따른 문제가 진로에 영향을 미치는 것으로 분석.

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	• **취업에 대한 이해 부족 (직무역량)** : 시각디자이너 취업을 위해 무엇을 어떻게 준비해야 하는지, 구체적인 방향을 전혀 모르겠습니다. • **자신에 대한 이해 부족 (구직기술)** : 면접에서 어떻게 저에 대하여 답변해야 할지 잘 모르겠습니다. • **삶의 환경에 대한 불만 (심리적 문제)** : 억압받는 가정에서 벗어나 하루빨리 경제적으로 독립하고 싶습니다.
심리적 요인	• **두려움** : 가정에서 어머니와의 잦은 마찰과 아버지에 대한 두려움에서 비롯된 두려움으로 위축된 모습. 통제받았으나 심리적 지지는 받지 못하여 어려운 상황에서 의존할만한 대상으로 부모님을 바로 떠올리지 못함. • **완벽 추구 성향** : 직무에 대해 부족함을 느끼면서 계속 '더 완벽하게 준비하고 싶다'는 말을 자주 반복하며 장기간 훈련에만 의존, 참여하여 포트폴리오나 역량 강화에만 집중. 취업 활동에 직면하는 것에 대한 두려움.
환경적 요인	• 취업 의지는 높으나 가정환경이 엄격하여 다소 보수적이고 수동적인 성향이 강함. 아버지는 두 남매에게 8시 이후 절대 외출 금지라고 하였으며, 거주지 인근 지역 외 혼자서 나가지 못하도록 과보호하셨음. 어린 시절부터 집에서만 갇혀있듯이 지내왔기에 감옥처럼 갑갑하면서도, 막상 새로운 것을 시도하거나 장소에 가는 것에 대한 두려움이 느껴지고 있음. 집에서 주로 그림을 혼자 그리며 시간을 보냈고, 그림은 삶의 유일한 '대피소'라고 표현.
직업적 요인	• **강점 : 기초적인 직무역량 보유** (신입에게 요구되는 직무능력 수준 보유) - 기본적인 일러스트, 포토샵, 인디자인 기능은 모두 활용 가능한 수준. 컴퓨터 그래픽스 기능사 자격증 보유. 직업 이력 없지만 고등학교에서 직무체험으로 2019년 1개월 미만의 체험. 광고회사에서 홍보물 제작, 디자인 보조 및 사무 보조 직무체험을 해보아서 회사에서 요구하는 디자이너에 대한 이해는 갖고 있음. 학창시절 성실함으로 선생님들에게 인정받아온 성공 경험을 갖고 있음. • **보완점 : 구직기술 향상 필요** - 필수제출인 이력서, 자기소개서 클리닉을 통한 입사서류, 포트폴리오 준비가 필요. 스스로 호소하는 문제인 면접에 대한 이해와 자신감이 부족.
구직자 종합 분석	• **<u>진로 명료화 필요성</u>** (진로발달이론) Super의 진로발달이론의 관점에서 현재 전환기(18~21세)에 위치한 내담자로, 직업세계로 들어가기 위한 최초의 경험에 있는 아주 중요한 시기로 판단. 전직업기에서 탐색하고 선택한 직업이 구체화, 명료화 과정을 통해 확고한 진로선택이 이루어지도록 해야 함. 적절한 기간과 시기를 생각하며 점진적으로 목표에 다가갈 수 있도록 균형을 잡아주는 멘토 역할이 필요함. 또한, 구체적으로 직무역량을 강화할 수 있는 현실적인 훈련 지원 병행.

구직자 종합 분석	• **자기주도적 진로 설정 필요성** (환경적 문제) 환경적, 심리적인 문제가 존재하긴 하지만, 만 20세가 되어 독립할 수 있는 성인이 된 지금은 반드시 해결하거나 극복해야 할 문제나 심각한 걸림돌이 되지 않는다고 분석. 내담자 스스로 그것을 인지하고 미래지향적으로 자신에게 집중하여 구직역량 강화와 자신감 회복을 지원할 필요. 상담자가 직접적으로 알려주기보다는 일경험 프로그램, 면접 코칭 절차를 통해 스스로 깨닫고 인지할 수 있도록 컨설팅 진행이 필요.
IAP수립 개요	• 직무역량 강화(자격증, 포트폴리오)를 위한 "직업훈련" 연계 (3개월) • 직장적응능력 강화를 위한 "일경험 프로그램" 연계 (3개월) • 구직기술 강화를 위한 이력서 및 면접 클리닉, 취업특강 (1개월) - 월 1회 컨설팅(대면/유선) 진행
직업상담 목표 및 전략	• **직업상담목표 :** 목표하고 있는 취업에 성공하기까지 **진로발달과 성숙, 정착**에 필요한 컨설팅진행. **능력과 자신감을 향상** 시킬 수 있는 구체적인 취업지원 서비스 제공. • **전략 :** 상담목표 달성을 위한 **3가지 전략** 〈 "태도의 변화" : 자기 주도적인 진로 발달을 위한 상담 〉 성장 과정의 환경과 과거에서 벗어나 미래 지향적으로 긍정적인 자아상을 구축하여 건강한 성인(사회인)으로 성장하도록 진로 발달 독려. 장기적인 진로계획과 목표수립을 위한 과제 수행을 통한 컨설팅. 버킷리스트 작성을 통한 성인이 된 이후의 모습에 대해서 이미지 트레이닝을 하는 등의 상담으로 진행. 매회 상담 시 태도, 이미지, 능력 부분에서 성장한 부분을 발견해주며 올바른 진로 발달 방향 코칭. 〈 "능력의 향상" : 직무 역량 강화 프로그램 연계 〉 1) 현재 상황에서도 신입 디자이너로 필요한 기초 직무역량을 이미 갖추고 있음. 단, 입사지원 시 포트폴리오가 필수 서류이기 때문에 완성하기 위한 2~3개월의 시간은 필요하다고 판단. 직무역량 강화를 위한 직업훈련에 참여하여 포트폴리오를 완성. 2) 취업하여 근무를 잘 할 수 있을지에 대한 확신을 갖고 싶어하는 니즈에 따라서, 이 문제를 극복하기 위해 부담 없이 체험형으로 근무해볼 수 있는 일경험 프로그램 연계. - 직무에 대한 이해와 직업적응을 도와 취업 자신감 강화 〈 "자신감 증진" : 구직기술 향상 교육 〉 현재까지 입사지원서를 정식으로 제출해본 경험이 없는 상황임. 초안으로 제출한 이력서, 자기소개서 등 입사지원서류가 많이 미비하여 집중 클리닉 필요. 면접에 대한 어려움 호소하여, 면접의 이해와 답변 준비를 위한 면접 코칭.

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 4 회 / 유선 8 회
진행기간	2021년 2월 4일 ~ 2021년 8월 31일 (약 7개월)

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1	**[초기상담]** **상담목표 : 현재 객관적인 상황에 대한 진단과 요구 분석** "삶의 결정적인 중요한 시기, 취업하실 때까지 함께 할게요" 현재 취업지원 프로그램에 참여하게 된 동기와 목표에 대한 Needs 확인. 고등학교부터 취업을 위해 준비해왔던 것들에 대해서 종합적으로 현재 상황을 점검하고 분석. (자격증 및 직무역량 수준 확인)
2	**[직업심리검사]** **상담목표 : 스스로에 대한 자기 긍정성 회복과 직무에 대한 이해** "당신은 강점이 더 많은 사람이에요. 자신감을 갖고 미래를 기대해보세요" 직업심리검사를 통해 구직에 대한 준비 상황과 흥미, 성격, 생활사를 객관적으로 분석하였음. 강점이 많은 긍정적인 해석을 위주로 진행하였으나, 일부분 심리적으로 위축된 부분에 대해 가정환경, 불화에 대한 상담. - 장기진로 로드맵 과제 부여 : 과거에 얽매이지 않도록 버킷리스트 작성 등의 상담을 통해 장기 목표를 고민해보고 삶의 희망을 찾을 수 있도록 미래에 대한 상담으로 진행.
3	**[IAP 수립]** **상담목표 : 구체적이고 현실적인 실천 계획을 수립하고 목표 설정** "계획대로 차곡차곡 도전해서 꿈을 현실로 이루어보세요" 상담을 통해 발견된 문제점 3가지를 극복할 수 있는 구체적인 방안을 제시. 필수 입사서류 준비(직업훈련, 포트폴리오 완성) / 직장적응능력 취업자신감 부족(일경험 프로그램 연계) / 면접 두려움 극복(면접코칭)
4	**[직업훈련 연계 및 근황확인]** **상담목표 : 직업훈련 수료를 통한 목표에 대한 점검** "이번 훈련을 마치고 나서, 더욱 발전된 모습으로 만나요. 기다릴게요." 〈그래픽 실무자 양성 과정〉 직업훈련을 지원받아 체계적으로 기초부터 포트폴리오까지 총 160시간 교육을 집중하여 받으며 교육 수료. 실무자인 강사님에게 조언을 받으며 본인도 만족스러운 포트폴리오를 완성하는 것을 목표를 숙지하고 적극적으로 참여하도록 의지 독려.

5	**[이력서, 자기소개서 클리닉]** **상담목표 : 디자이너에게 요구되는 직무분석과 스스로의 강점을 매칭하여 합격할 수 있는 서류로 완성하기** "디자이너에게 필요한 역량 5가지, 떠오르는 것은 무엇이 있나요?" 요구되는 직무역량 5가지 분석을 통해서 나의 강점과 매칭하기(Job Fitting 컨설팅). 강점을 기반으로 한 이력서, 자기소개서 클리닉을 통해 입사 서류 완성.
6	**[채용정보 제공]** **상담목표 : 신입 디자이너 채용공고를 확인하며 지원해보도록 취업의욕 강화** "적합한 구인정보가 있어서 연락드렸어요. 어떠세요?" 포트폴리오가 완성되어 지원해보도록 10여 곳의 구인정보를 제공하였으나 '지원하고 싶어요'고 답변하지만 자신감이 부족하고 입사지원에 대한 두려움을 극복하지 못하고 지원을 결국 한 군데도 하지 못하고 서류 제출 기간 마감되면 안타까워하는 모습 관찰. 신중한 듯 하지만 막상 입사에 대한 결심을 하지 못하는 듯하여 일경험을 고려하게 되었음.
7	**[일경험 프로그램 연계]** **상담목표 : 출퇴근, 직장생활을 체험해보며 자신감, 적응능력 강화** "일경험 프로그램은 어떠셨어요?" 일경험 프로그램 안내 시 거부감이 없어서, 사전교육 수료 후 일경험 체험형 프로그램 연계. 거주지 인근 지역 와00 라는 광고 대행업체에서 6주간 하루 4시간 출퇴근을 체험해보고, 디자인 보조 / 블로그 마케팅 직무를 담당. 두려워했던 것이 사실 막상 직면해보니 별것 아니고, 스스로의 능력에 대해서 인정하기 시작하며 취업의지가 강화됨.
8	**[취업알선]** **상담목표 : 신입디자이너 채용공고 탐색과 구직 활동을 함께 진행** "예전에 비해서 이제 제법 전문 디자이너 같은 이미지가 나오시는데요!" 교육 수료 종료하자마자 취업에 대한 자신감을 갖고 예전과는 달라진 모습으로 자신감 있게 입사 지원을 시작함. 채용정보에 모두 적극적으로 지원하였고, 그 중 한군데에서 면접이 확정됨.
9	**[면접코칭]** **상담목표 : 면접에 대한 이해와 기업 분석 자료 제공** "오랫동안 준비하셨으니, 당신은 이미 준비된 사람입니다" 막상 3일 후의 면접이 잡히니 또 두려움이 생긴다며, 긴급하게 상담을 요청. 면접에서 우려되는 답변에 대한 준비와 이미지 메이킹을 통해 구직 역량을 강화. 1분 자기소개와 필수 답변을 준비. 너무 거창하게 열정으로 답변하는 것이 중요한 것이 아니라 지킬 수 있는 약속과 스스로 갖고있는 강점에 대해서 객관적으로 명확하고 편안하게 이야기하듯이 답변하도록 코칭 진행.

10	**[취업통보]** **상담목표 : (사후관리) 장기 근속 독려.** "진심으로 축하드려요. 당신이 해내셨습니다" 본인의 면접은 부족했다고 생각했으나 다행히 합격 통보를 받아 출근이 확정되었음. 기업이 외관과 다르게 내관이 깔끔하고, 사내 식당이 있어서 근무하기에 좋은 환경이라고 만족스러워함. 팀원도 모두 친절하고 우호적이라 적응을 잘하고 있음. 기업에서 지금까지 채용된 인원 중 최연소 막내라며 환영해주셔서 감사해하며, 필요한 인재가 되도록 노력하겠다며 포부를 말함.

05 상담사례 자기평가

잘된점	• **(분석) 강점 분석, 환경 분석을 통해 객관적인 이해를 돕고, 취업 걸림돌 해소** – 내담자는 빠른 취업, 빠른 문제해결을 요구하였으나 휘둘리지 않고 조급하게 진행하지 않고 문제점을 분석하기 위해 노력함. 순차적으로 근본적인 문제점 해결에 초점. • **(관찰) 세심하게 관찰을 통해 변화하고 성장하는 모습을 발견하여 피드백 제공** – 조금씩 변화하는 모습에 대해 관찰하고 발견해주며 긍정적인 피드백을 제공하였음. 서서히 상담 회차 마다 발전해 나아가는 과정(이미지, 직무역량, 구직역량)을 관찰하고 발견해주면서 발달과 성장을 지지. – 실제로 첫 상담에는 학생티를 벗지 못한 고등학생의 이미지가 강했으나, 헤어스타일과 의상에 대한 변화가 시작되고 눈빛도 달라져서 사회초년생의 이미지로 개선됨. – 스스로 의사 결정할 수 있는 청년으로 믿어주었고, 상담자가 주도적으로 이끌어가기 보다는 질문과 정보제공을 통해 성장을 독려. • **(정보) 다양한 취업지원 프로그램 연계 (취업특강, 직업훈련, 일경험) 적극 활용** – 새로운 매뉴얼과 취업지원 프로그램에 대해 빠르게 숙지하고 연계할 수 있도록 상담자 자기 개발 노력을 통해 내담자에게 필요한 맞춤형 서비스 제공을 원활하게 이루어 냈음.
미흡한점	• 현재 당면한 문제점에만 초점을 맞추어 진행하여, 장기적인 진로 로드맵 설정이 다소 부족.
개선사항	• 국민취업지원제도 참여하는 취업취약계층인 청년들이 진로 로드맵을 장기 설정할 수 있도록, 제시할 수 있는 상담도구 개발이 필요하다고 판단. • 학교를 졸업한 사회 초년생들을 위한 취업에 대한 폭넓은 정보, 직무역량, 직장적응, 기타 금융관련 필요한 각종 정보가 잘 제공될 수 있도록 상담 자료 개선 필요성.

장려상

자영업 다둥이 가족의 코로나19를 넘어 삶으로 전진

장 윤 경 | 인천북부고용센터

사례유형 02

참여자 적성 진단을 바탕으로 유사사업 연계를 통한 직업능력향상 사례

직업상담사례 요약

» 작은 분식점을 운영하던 내담자가 매출 부진에 시달리다가 코로나19 감염병의 유행으로 급격하게 소득이 감소되었고 그로인한 생활고로 5인 가족이 매우 힘든 상황이었으나, 국민취업지원제도 사업에 참여하여 상담과 직업훈련을 통해 자격증을 취득하고 취업에 성공하였음

01 내담자 기본사항

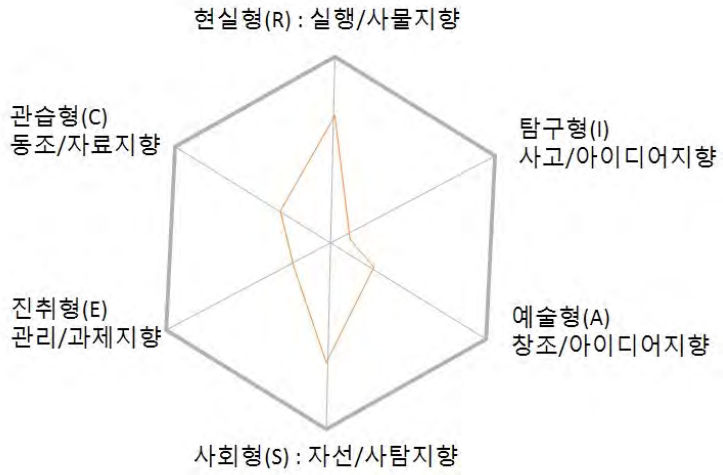
인적사항	성명	백○○	성별	남
	연령	만51세	학력	고졸
	참여유형	1유형 요건심사형	결혼	기혼
	취업장애요인	백00씨는 자영업 활동을 하다가 코로나19로 인해 생계가 어려워져서 취업을 하려고 하는 내담자이며, 본인이 취업하지 않으면 가정의 생계가 매우 어렵다고 하며 국민취업지원제도에 참여함. • **심리·정서적 요인** 코로나19로 인해 발생한 가정 내 경제적 상황 악화로 미래에 대한 불안감이 높아졌고, 아직 초등학생인 자녀 3명을 부양해야 하기에 심적 부담이 높았음. 직장생활을 길게 해본 적이 없어 전직에 대한 두려움이 크고 그로 인해 불확실한 취업목표를 설정하고 있었으며 취업을 하려 했지만 잘되지 않아 자신감이 매우 낮아져 있는 상태였음. ☞ 초기 상담시 매우 퉁명스럽게 말을 하였으며, 시선을 마주치지 않고 손을 연신 비비는 등 불안한 모습을 보였고, 고용센터에 방문은 별로 하고 싶지 않았다고		

<table>
<tr><td rowspan="2">인적사항</td><td>취업장애요인</td><td colspan="5">말하는 등 상담받는 것에 대한 불편한 기색을 보였음.

• 직업적 요인
<u>노동시장에 대한 정보 부족</u>. 구직활동에 대한 체계적인 서비스를 전혀 받아보지 못한 상태로 취업 관련 기술도 매우 부족한 상황이었으며, 어느 분야로 취업할 것인지에 대한 선택을 못 하는 등 전반적으로 정보가 매우 부족한 상황이었음.
☞ 분식 식당을 배우자와 운영하는 중간에 투잡으로 취업을 하긴 했으나 경력이라고 할 만한 일을 하지 않았음.

• 환경적 요인
자녀들이 모두 어리고(3명 모두 초등학생) 아이들을 대신 돌봐줄 가족 및 주변 지인이 없는 등 <u>사회적 지지도가 낮음</u>.
☞ 아이들이 코로나19로 인해 재택 수업을 하기에 자녀들의 밥을 챙겨주기 위해 부부 중 한 명은 집에서 자녀들을 돌봐야 하는 상황이며, 아이들의 식사를 대신 챙겨줄 지인이나 친척이 없다고 함.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">환경</td><td>가족사항</td><td colspan="5">5인 가구(배우자와 9, 11, 12살 자녀 3명)</td></tr>
<tr><td>경제적 상황</td><td colspan="5">오랫동안 배우자와 자영업 운영, 매출 부진이 이어지다가 코로나19로 인해 급격한 매출 감소로 인하여 대출을 받아 생계를 이어가는 등 상황이 악화되고 있음, 긴급고용안정지원금 1차 수급하였으나 상황이 나아지지 않음.</td></tr>
<tr><td>기타 사항</td><td colspan="5">주변에 다른 일자리를 소개해 줄 만한 지인이 없음.</td></tr>
<tr><td rowspan="5">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="5">• 희망직종 : 지게차 운전원/가구조립원/자가용 운전원
• 희망임금 : 200만원</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="5">없음, 2016년부터 분식점 운영하며 중간에 다른 일을 병행함</td></tr>
<tr><td rowspan="4">경력</td><td>직장종류(직장명)</td><td>근무기간</td><td>직무내용</td><td colspan="2">퇴사(이직)이유</td></tr>
<tr><td>**구청</td><td>2020.8~2020.12</td><td>검침·주차관리</td><td colspan="2">계약기간만료</td></tr>
<tr><td>㈜탑****</td><td>2017.3~2017.11</td><td>건설 단순종사</td><td colspan="2">인원감축으로 인한 권고사직</td></tr>
<tr><td>㈜티****</td><td>2016.12~2016.12</td><td>단순서비스직</td><td colspan="2">인원감축으로 인한 권고사직</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="6">운전면허 1종 보통, 지게차 운전기능사(국취 직업훈련 참여 후 취득)</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="6">• 기타 : 건강상 특별한 장애요인은 없는 것으로 보임(건강상태 양호)
• 2019년 12월부터 희망키움통장 가입 중
• 차상위계층</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사	직업선호도검사 S형 - 전직을 희망하여 내담자의 흥미가 무엇인지 확인 후 직업 선택시 활용하기 위하여 직업선호도검사 실시
검사결과	 **직업 흥미 유형별 점수** 당신의 흥미 코드 : RS 구분 / 현실형(R) / 탐구형(I) / 예술형(A) / 사회형(S) / 진취형(E) / 관습형(C) 원점수 / 26 / 5 / 10 / 24 / 14 / 18 표준점수 / 70 / 47 / 53 / 63 / 48 / 58
검사해석	**직업선호도검사 S형 / 흥미코드 RS(현실형, 사회형)** • 흥미검사 : 현실형(원점수 26점, 표준점수 70점), 사회형(원점수 24점, 표준점수 63점) - 검사 결과 유형별 원점수 분포도를 보면 2개의 주선호 유형을 제외하고는 나머지는 대체로 평균보다 낮은 흥미도를 보임. 내담자는 현실형과 사회형이 높게 나타났으며 탐구형과 예술형의 점수가 낮게 나타났음. - 내담자는 어렸을 때부터 기계를 다루고 조작하는 것을 좋아했다고 하며 현재도 잘 한다고 함. 현실형의 진술과 외모(크고 다부진 몸, 굳은살이 박힌 손) 등으로 판단하면 현실형이 가장 주된 유형으로 판단됨. - 내담자가 탐색중이거나 평소에 관심을 가지고 있던 직종에 대해 물어보니 운전하는 것을 좋아한다고 함. 운전직도 현실형에 해당. 취업 희망 직종을 살펴보던 중 지게차 운전에 관심을 보이는 등 현실형 유형의 직업에 특히 관심을 더 가지고 있음.

검사해석	- 사회형은 현실형의 유형과 일관도가 낮은 유형이나 내담자의 경우 분식집을 운영하면서 손님들을 접객하는 과정에서 해당 흥미 유형이 향상되었을 것으로 추정. 특별히 사람들과의 관계에서 어려워하지는 않으나 주변에 일자리를 부탁하거나 아이들을 돌봐달라고 할만한 지인이 없다는 것으로 보아 사회형의 유형은 내담자의 학습에 의해 높아진 점수로 판단됨 - 탐구형의 점수가 낮은 것으로 보아 직업훈련 등 학습에 대한 의욕이 높지는 않을 것으로 보이기에 상담시 본 점수를 고려하여 상담 진행이 필요할 것으로 판단됨. • 종합해석 결과 - 직업선호도 검사를 통해 내담자의 직업 흥미에 대한 이해를 높일 수 있었고, 현재 진로 미선택을 한 상태이기에 **진로 선택의 방향을 설정**하는데 목표를 두었음. - 현실형의 유형에 대한 관심을 많이 보이는 것으로 보아 직업 선택도 해당 유형과 유사한 직업 탐색을 하여 진로 결정을 할 수 있도록 지원함. - 내담자는 취업하고자 하는 의욕이 높기에 구직준비도 검사 등 다른 직업심리검사를 추가로 진행할 필요가 없을 것으로 판단됨.

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	• 운영 중인 분식집이 코로나19로 인해 경영이 매우 어려워져서 대출로 다섯 가족의 생활비를 충당하고 있으나 늘어나는 빚과 나아지지 않는 가게 상황으로 인해 매우 힘들다고 함. • 오랜 기간 자영업을 하여 취업 관련 경력이 부족하고 어느 분야로 취업을 해야 할지 몰라 걱정이 많음
심리적 요인	• <u>자신에 대한 이해 부족, 낮아진 자신감, 미래에 대한 불안으로 인해 낮아진 자기효능감</u> - 코로나19로 인해 갑자기 경제적인 상황이 악화되었고 그로인해 미래에 대한 불안감이 높아졌음. - 아직 초등학생인 자녀들을 부양해야 하기에 심적 부담이 높음. - 자기 힘으로 취업을 하려 했지만 금방 취업이 되지 않아 자신감 하락. - 직장생활을 길게 해본 적이 없어 전직에 대한 두려움이 큼.
환경적 요인	• 경제적 취약성 - 부부가 함께 분식집을 운영하고 있기에 그곳에서 소득이 발생하지 않으면 바로 경제적 어려움에 직면하게 됨 - 생활비 등을 충당하기 위해 대출을 받아 생계를 유지하고 있어서 점차 부채가 계속 늘고 있는 상황임 - 자녀가 모두 초등학생으로 가족 부양을 위해 빨리 취업을 해야 하는 상황임 - 긴급고용안정지원금 1차를 수령하여 절박한 상황은 모면했으나 추가 정부지원금 지원이 필요한 상황임 • 가족 및 주위의 사회적지지 - 5인 가족으로 부모가 일을 나가면 아이들이 서로 돌보고 있는 상황, 주변에 자녀들을 돌봐줄 지인이나 친척은 없고 급한 경우 아내가 집으로 가서 자녀들을 돌보았다고 함 • 구직자 취업 관련 환경 - 분식집이 원래 장사가 잘되는 위치는 아니었기에 본인이 구청 일자리 사업에 참여하는 등 짧게 취업을 하여 생계를 유지했으나 경력으로 삼을 만한 직장을 다닌 경험은 없으며 추천을 받아 직장에 들어갈 수 있도록 도와줄 지인도 없다고 함
직업적 요인	• 직업이력 및 희망 취업 조건 - 배우자와 분식집 운영을 하면서 일용직, **구청에서 코로나19극복 희망일자리사업 등에 참여하였으나 경영 악화로 인한 권고사직, 계약만료 등의 사유로 퇴사함 - 지게차 운전원 / 가구조립원으로 가능한 빠른 시일내에 취업을 희망 • 훈련경험, 자격증 등 구직 역량 - 직업 훈련 경험은 없으며 컴퓨터 활용을 잘하지 못함, 신체적으로 건강하나 심리적인 불안과 자신감 하락으로 인해 위축되어있음, 아이들을 봐서 힘을 내야겠다고 함.

직업적 요인	• 구직준비도 현황 - 취업을 위해 직업 훈련을 받게 되면 짧은 과정을 참여하여 빨리 취업하기를 희망함. 힘든 일이라도 열심히 할 생각을 가지고 있음. - 채용정보 수집, 면접기술, 이력서 작성 등 기본적인 구직기술 능력이 부족함.
구직자 종합 분석	• 내담자는 신체적인 건강 상태는 매우 양호하나 어린 세자녀에 대한 부양 의무, 분식집의 경영악화로 인한 자존감 하락 등의 상황으로 인해 심리적으로 매우 위축되어 있는 상태임 • 직장 경력은 짧게 있으나 계약만료, 경영악화 등의 사유로 퇴사를 하여 경력으로 삼을 만한 것은 없으나, 50대의 나이에도 불구하고 신체적으로 매우 건강하며, 신입으로 입사하여 열심히 일하겠다고 하는 의지는 매우 높음 • 취업을 희망하는 직종에 대한 근무 경험, 훈련 이력, 자격증 등이 없는 상황으로 직업 훈련이 필요.
IAP수립 개요	• 취업 목표 : 지게차 운전원/가구조립원 - 현재 나이에서 계속 할 수 있는 일을 고민한 결과 지게차 운전원이나 가구조립원으로 판단하였으며, 가구조립원의 경우 신체적으로 건강해야 하기에 본인의 생각과 상담원의 판단으로도 적합하다고 판단함. - 자격증이 없어 직업훈련을 통한 해당 기술 습득 및 자격증 취득 준비를 병행하고, 생계가 위기상황이기에 일자리 정보 탐색을 병행하여 즉시 취업할 수 있는 일자리도 확인하기로 함. - 경력을 요구하지 않는 신입직 가구조립원에 즉시 지원을 하기 위하여 구직기술 향상 컨설팅 후 입사 지원을 하기로 함. - 내담자의 낮아진 자존감을 회복하기 위해 지속적인 지지와 격려를 함. - 생계가 더 악화 될 경우 생계비 지원(혹은 긴급생계비 지원)을 신청함.
직업상담 목표 및 전략	• 취업 관련 목표와 전략 - 자신에 대한 이해도 높이기 ☞ **특성요인 상담 이론** 내담자 자신에 대한 이해와 직업에 대한 이해를 높여 직업을 선택(진로결정) : 내담자의 경우 경력으로 내세울 만한 취업 경험이 없기에 자신에 대한 이해를 높일 수 있도록 심리검사, 질문지 등을 통해 정보를 모으고 본인의 장점과 약점 등을 확인할 수 있도록 자료를 종합하여 분석하여 진단 및 상담한다. : 실질적인 첫 직장으로의 취업인 만큼 직업 심리 검사를 통해 흥미를 확인하여 내담자가 관심 있어 하는 분야에 대한 정보를 사전에 탐색하고 진로 목표를 스스로 설정할 수 있도록 한다. ☞ **홀랜드의 성격이론** 내담자의 흥미 유형과 일치하거나 유사한 유형의 직업에 대한 탐색 : 내담자는 현실형과 사회형의 흥미가 높았으며 특히, 현실형의 유형에 대한 관심을 더 많이 보였기에 관련 분야의 직업 정보를 제공하여 진로 결정을 할 수 있도록 지원한다.

직업상담 목표 및 전략

- 훈련을 통한 자격증 취득 및 구직기술 향상 컨설팅으로 취업 지원 노력
: 조리와 관련된 것 이외에 특별한 기술이 없는 내담자에게 50대 이후에 지속적으로 할 수 있는 직업을 알아보는 등 정보를 탐색하게 하고, 정보 탐색 후 관련 직업에 필요한 기술 습득, 자격증 취득을 위하여 직업 훈련에 참여하는 등 직업 능력을 향상 시킬 수 있도록 지원한다.
: 이력서 등 서류 작성과 면접 기술 등 구직기술에 대한 정보가 부족하기에 내담자의 구직기술 능력 향상을 위해 지원한다.

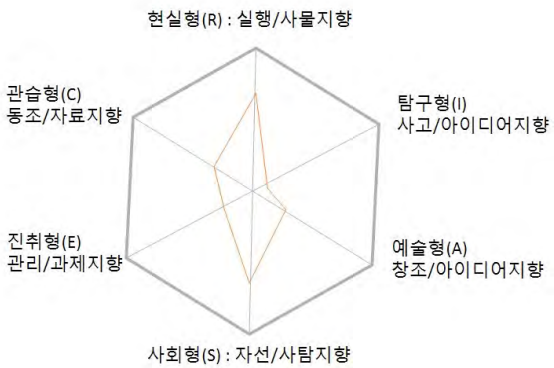
• 내담자의 심리 관련 목표와 전략
- 현재 취업에 계속 실패를 하고 가게(분식집)도 경영이 악화되고 있는 등 부정적인 상황이 반복됨에 따라 스스로를 부정적으로 인식하게 되어 발생하게 된 낮아진 자기효능감을 높여 줄 수 있도록 성공 경험(훈련 수료, 자격증 취득 등)을 할 수 있도록 지원해주고 이를 상담자의 말로 진술하여 줌으로 낮아진 자기효능감을 회복할 수 있도록 지원한다.
- 진로 목표를 설정하고 한단계씩 나아 감으로서 낮아진 자존감을 회복시켜 주며 이를 위해 상담자가 지지와 격려를 한다.
- 상담 과정 중 내담자가 심리적인 문제(우울증 등)가 심각해질 경우 심리상담 연계를 병행한다.

• 생활 및 대인관계 관련 목표 및 전략
- 현재 운영 중인 분식집을 계속할 것인지에 대한 분석 및 결정에 대한 상담 진행
: 내담자의 진술로 계속 마이너스 상황인 분식집의 운영을 계속할 것인지를 스스로 고민하도록 하고 폐업할 경우 소상공인시장진흥공단의 폐업 관련 지원금에 대한 정보를 제공하여 취업에 더 집중을 할 수 있도록 지원한다.
훈련을 하는 과정에서 가정내 생계에 대한 문제 해결 방안 모색하여 당장 직면한 생계 문제를 해결한다.
: 긴급 생계비 지원 및 생계급여 수급 등 복지 정책의 지원을 연계한다.
- 가정 형편이 악화됨에 따라 자녀에 대한 정서적 지지와 유대 관계가 약화 될 것을 우려하여 이에 대한 상담을 병행한다.
: 자녀에 대한 돌봄 지원을 위해 구청의 자녀돌봄 사업을 안내한다.

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 2회 / 유선 10회(코로나19 상황으로 대부분 유선상담으로 진행)
진행기간	2021년 2월 ~ 9월 (8개월)

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1	■ 상담 목표 : 내담자와 라포 형성 및 현재 상황 파악 - <u>초기 상담을 통해 개인특성을 파악하고 '내일을 위한 약속'을 부과하여 백**이 자기주도적으로 상담에 참여할 수 있도록 한다.</u> ⦿ 국민취업지원제도의 사업개요와 진행절차 안내 ⦿ 내담자와의 라포형성과 상담 구조화 작업 실시 ⦿ 내담자 니즈 파악과 그에 따른 목표를 수립 지원 **(상담의 구조화)** ⦿ 내일을 위한 약속과 구직신청 내용 확인, 취업역량평가 실시 ⦿ 구직신청서 확인 : 취업의지, 역량, 취업희망조건, 취업가능시기 여부 확인 ⦿ 참여 의도 확인 : 내담자의 호소문제와 니즈파악 ⦿ 국민취업지원제도 단계별 진행 사항 안내 및 참여시 유의사항 및 수당에 대한 안내 **(내담자의 인상 및 행동 특징)** 내담자는 짧은 머리 사이로 흰머리가 보였음, 크고 다부진 몸에 비해 처진 어깨, 낮고 힘이 없는 목소리, 불안한 눈빛을 보였음. 힘없는 목소리에 반해 매우 까칠한 말투와 거리를 두는 모습 등을 미루어 관공서 방문에 대한 불편함이 느껴졌음. **(상담 진행 내용)** 내담자와의 라포 형성을 위해 반갑게 맞이하며 차 한잔을 대접함. 내담자는 크고 거친 손을 움켜쥐며 연신 불안한 모습을 보이다가 차를 마시며 조금씩 안정을 되찾음, 상담자는 내담자에게 고용센터는 편안하고 안전한 곳임을 알려주었으며 앞으로 국민취업지원제도 사업 참여시 적극적으로 도와 드릴 것을 약속하며 상담을 진행함. 상담 첫 대면이나 상담원에게 매우 까칠한 말투를 보이며 경계를 하는 느낌을 주었음. *'여기서 나한테 뭘 해줄 수 있는데요?', '계속 상담하면 돈은 주긴 주는거죠?"*

1	내담자의 가족 상황과 경력 사항을 확인함 현재 배우자와 3명의 자녀와 함께 살고 있으며 특별히 경력으로 내세울 만한 것은 없다고 함. 첫 번째 만남이기에 자신의 상황을 구체적으로 이야기 하지 않음. 빠른 취업이 필요하다고 하여 두 번째 상담시 어느 분야로 취업할 것인지에 대해서 고민을 해보고 방문을 하도록 함 내담자는 평범한 일상을 어떻게 보내냐고 하자 요즈음은 가계를 간혹 나가고 있으나 손님이 거의 없어서 다른 일을 알아보는 것을 병행하고 있다고 함. 자녀들이 모두 초등학생이며 현재 코로나19로 인해 학교 수업이 온라인 수업으로 진행을 하여 부부가 번갈아 가면서 집에서 아이들을 돌보고 있다고 하였고 아이들은 부모가 없는 날에는 미리 만들어 놓은 반찬으로 아이들 스스로 점심을 챙겨 먹는다고 하였음. 내담자에게 열심히 참여하고 같이 노력해서 취업에 성공을 하자고 다짐하고 과제(직업선호도 검사 S형 실시) 부여
2	■ 상담 목표 : 직업심리검사 해석과 취업계획 수립 - 직업선호도 검사를 통해 백**의 흥미와 보유 능력 등을 고려하여 진로 결정을 할 수 있도록 지원한다. ⦿ 6가지 흥미 유형을 통해 자신에 대한 이해도를 높이고 보다 합리적인 의사결정을 할 수 있도록 지원한다. ⦿ 내담자가 희망하는 빠른 취업뿐만이 아니라 지속적으로 할 수 있는 안정적인 직업 선택을 할 수 있도록 필요한 것이 무엇인지를 함께 탐색한다. 

2	**(직업선호도 검사에 대한 해석 및 상담 내용)** - 내담자가 현재 운영 중인 분식집 사업 매출이 원래 저조했으나 코로나19로 인한 거리두기 실시로 더 매출이 줄어들었다고 함. 가게를 운영하기 위해 테이블 수를 제한하고 칸막이를 설치해야 하지만 설치비 비용이 너무 많이 들고 수지 타산이 맞지 않아 잠정적으로 폐업을 고민하고 있다고 하며 빠른 취업을 희망 - 직업선호도 검사 결과를 해석하는 과정에서 추천 직업에 지게차 운전이 나오자 관심을 보였으며 자신이 운전하는 것을 좋아하기에 관련 훈련을 참여하겠다고 함. - 운전 관련 직종과 더불어 가구를 제작하는 것에도 관심이 있으며 기회가 되면 배워보고 싶다고 함. 가구를 제작하는 것도 현실형 유형으로 기계, 기술 관련 직종에 관심을 보이는 것은 본인의 흥미 유형이 그쪽으로 발달을 하여 그렇다는 것을 알려주었음. - 향후 계속할 수 있는 직업을 선택하기 위해 훈련 과정에 대한 고민을 한참 하였고 지게차가 그에 적합한 훈련임을 인식한 후 직업훈련 등록을 위해 함께 훈련 정보를 탐색하고 취업계획을 관련 분야로 수립하였음. - 지게차 직업 훈련 등록을 위하여 카드 발급 진행
3	■ 상담 목표 : 직업 훈련 등록 및 훈련에의 적응 지원 - 내담자가 학원 선택 후 직업훈련 등록을 할 수 있도록 지원하고 훈련을 시작한 후 훈련 수료 및 자격증 취득을 할 수 있도록 상담을 진행. **(상담 내용)** 내담자에게 지금 훈련을 하는 것이 결코 시간 낭비가 아닌 생애 진로 설계 과정 중에 하나 임을 알려주었으며 무엇보다 아이들에게 당당한 아빠가 되기 위한 준비 단계라는 것을 상담해 주었음. - 내담자는 훈련하는 기간 동안의 생계에 대한 고민을 잠시 하였으나 향후 직장생활을 계속하기 위해서라도 힘들겠지만 훈련 과정 수료 및 자격증 취득을 하겠다는 목표를 세웠으며 그에 대한 의지를 보였음. 현재 생활이 매우 어려울 경우 생계급여 수급을 신청해 보는 것과 긴급 생계비 지원을 제도가 있으니 신청하는 것을 고민해보라고 하였으나, 내담자는 대출받아 놓은 돈과 고용센터에서 지원해주는 돈으로 일단 버텨보겠다고 함. 향후 필요시 복지 지원을 알아봐 주겠다고 하였음. 자녀들은 어떻게 지내는지 물어보니 본인이 훈련이 없는 날은 돌보고 있다고 하여 구청의 자녀돌봄 서비스를 안내함. 필요하면 알아보겠다고 하였음.
4~5	■ 상담 목표 : 훈련 적응 지원 및 복지 지원 연계 - 내담자가 훈련을 잘 참여하고 있는지에 대한 확인 및 복지지원 연계를 통한 안정된 생계 유지 지원 목표 수립 **(상담 내용)** - 훈련기관 잘 다니고 계신지 확인, 출석율을 확인한 결과 열심히 학원을 다니고 있음을 확인하였고 본인도 열심히 다니고 있다고 하였음. - 4월 5일자 자격증 시험 접수를 함

4~5	- 수당 처리를 위해 서류를 받았으며 훈련하는 동안 수당이 나와서 그나마 다행이고 자격증 시험에 꼭 합격을 하겠다고 함. - 내담자는 초반에 주눅이 든 모습에서 점차 자신감을 회복해 나가고 있었으며 유선상이기는 하지만 목소리에도 힘이 들어가 있는 것이 느껴졌음. - 생계 문제에 대해 물어보지 않았음에도 내담자가 먼저 수당으로 생활을 하고 있음을 말하는 등 초기 상담시 생계 문제로 고민하며 이야기했던 것을 인식하고 있는 듯 느껴짐. - 긴급 생계비 지원 및 생계급여 신청을 위해 복지 연계를 해드리겠다고 함 : 내담자에게 이미 신청했었다는 말을 듣게 됨. *'사실 제가 먼저 주민센터에 알아보았는데 사업을 하고 있어서인지 이렇게저렇게 해봐도 지원 대상이 안된다는 말을 들었어요. 그래서 처음 방문했을 때 같은 관공서라고 생각해서 상담자님한테 조금 까칠하게 했던 것 같아요. 신경써주셔서 고맙습니다.'* : 내담자 같이 복지의 사각지대에 있는 CASE를 종종 보기에 매우 안타까운 생각이 들었으나 본인이 미리 알아보았다고 하여 더 이상 복지 지원 연계는 진행하지는 않겠다고 하였음.
6~10	■ 상담 목표 : 자격증 취득 및 취업 목표 수립 - 해당 기간동안 직업 훈련 참여 및 자격증 취득 준비 등의 상황을 체크하였고 열심히 노력하여 자격증을 취득할 수 있도록 지원 **(상담 내용)** - 훈련을 성실히 참여하고 있는 것을 확인하였으며 열심히 참여하고 있는 것에 대해 칭찬함. 자격증 취득을 위해 계속 열심히 노력해 줄 것을 당부. - 5.13 자격증 취득 발표 후 연락을 하자 자격증은 취득을 하였고 이제 관련 분야로 취업을 하면 될 것 같다고 함. : 내담자는 초반과는 다르게 목소리에 힘이 들어갔으며 자존감이 많이 높아진 것으로 보였음. *'훈련을 받으면서 자격증을 딸 수 있을지 걱정이 많았는데 저도 하니까 되네요. 이제 자격증 나오면 취업만 하면 될 것 같아요.'* *'00씨가 열심시 노력했기 때문에 당연한 결과 인 것 같아요. 아주 잘 하셨어요. 이제 합격도 하셨으니까 일자리 정보를 더 적극적으로 함께 찾아보기로 해요. 00씨 라면 어느 곳에 가서도 일을 성실히 잘 하실것으로 믿어요.'* : 자격증 취득 성취 경험을 통해 내담자의 자신감이 회복이 되었고 그것을 발판으로 취업을 할 수 있겠다 라는 확신을 가지게 되었음.
11	**(상담 내용)** - 내담자는 약간 들뜬 듯 연락을 해 옴. 8.16 취업을 하였으며 가구 공장에서 가구 제조 및 납품 업무를 하는 것이라고 함.(지피**/의자 제조/배달 납품 및 가구 제조 보조업무) - 가구 공장에서 일하는 것은 처음이라 어리둥절하고 잘하고 있는지 걱정이 많다고 하였으나 열심히 일을 하여 아이들 맛있는 것 사주겠다고 함. - 성공수당 요건을 설명해 주었으며 장기 근속을 하여 조금 더 안정이 되면 좋겠다고 하고 지지해줌

12	**(상담 내용)** - 처음 하는 일이라 몸은 너무 힘들지만 가족들을 봐서 죽기살기로 버티고 있다고 하심 - 현재는 3개월 수습기간이라 직무에 익숙해지려고 계속 노력중이라고 하심 - 가구 조립 업무를 배우고 싶은데 현재는 배송분야에 집중하여 근무하고 있다고 함. 향후에 가구 제조를 할 수 있는 기회가 있어 희망적이라고 생각하고 있다고 말함. - 분식집을 폐업 할 생각이면 소상공인시장진흥공단에서 지원하는 폐업 관련 지원금을 알아보라고 안내를 하자 당분간은 장사가 잘 안되도 아내가 가게를 운영할 예정이라고 함.
상담 결과	• 취업 관련 - 자신에 대한 이해 및 진로 선택의 지원 : 직업 심리 검사를 통해 흥미를 확인하여 내담자 스스로 진로 결정을 하였으며 관심 있어 하는 분야의 정보를 사전에 탐색하게 하여 진로 목표를 구체화함으로써 내담자에게 자기 결정권을 주고 책임감 있게 실천할 수 있도록 지원하였음. - 훈련을 통한 자격증 취득 및 구직기술 향상을 통해 취업 성공 : 자신이 선택한 직업에 필요한 직업 훈련을 참여하여 기술 습득, 자격증 취득 등 직업 능력이 향상되었고 그로 인해 취업까지 할 수 있게 되었음. • 심리 관련 지원 - 초반의 관공서에 대한 반발심과 까칠한 말투, 기죽어 있는 모습이 상담자의 지지와 격려를 토대로 점차 변화하게 되었음 - 진로 목표를 설정하고 한 단계씩 나아감으로서 낮아진 자존감을 회복시켜 주었으며 자격증 취득의 성취를 통해 자신도 할 수 있다는 자신감을 가지게 되었음 - 상담 과정 중간부터는 상담 초기와는 다르게 내담자의 심리적인 문제는 없었고 가족의 지지를 바탕으로 열심히 취업 활동을 수행하였음. • 생계 및 대인관계 관련 - 현재 운영 중인 분식집은 배우자가 계속 운영하기로 하였으며, 자신은 취업한 곳에서 기술을 습득하여 향후 가구 조립을 전문적으로 할 수 있도록 목표를 설정함. - 현재 근무하는 곳에서 가구 기술 경력을 쌓고 사람들과의 교류를 많이 하여 향후 가구 관련 기술자로 거듭나겠다는 각오를 다짐.

05 상담사례 자기평가

잘된점	• 내담자가 가지고 있는 불안감을 공감해 주었으며 사업 참여시 불편함이 없도록 적극 도움을 주었음. • 50대 임에도 불구하고 생애진로 선택 과정에 있음을 설명하였으며 내담자가 자발적으로 상담과 훈련을 참여하도록 유도하였고, 최종적으로 직업 및 진로 결정을 스스로 할 수 있도록 지원을 하였음. • 내담자의 낮아진 자존감과 자신감을 회복시켜 주기 위하여 작은 성취에도 칭찬과 격려를 하였음. 그로인해 내담자가 훈련 과정을 성실히 참여하였으며, 관련 자격증을 취득하는 등 스스로 성취를 하게 된 후 자존감과 자신감을 회복하게 됨. 이후 최종 취업까지 성공하게 됨. • 단순히 취업의 성공 뿐만이 아니라 미래의 진로 계획을 스스로 설계 하는 등 생애 진로 설계를 보다 적극적으로 하게 되었음.
미흡한점	• 내담자가 적극적으로 복지 연계를 희망하지 않아 복지 지원을 연계하지 못했으나 상담 과정에서 라포 형성이 된 후 내담자가 고용센터 방문 전에 자신이 이미 생계급여 등 복지 지원을 알아보았음을 나중에야 확인하게 됨.(내담자와의 신뢰 관계가 좀 더 빨리 쌓일 수 있도록 노력 필요)
개선사항	• 내담자가 좀 더 편안한 마음이 될 수 있도록 상담 지원 필요. ☞ 고용센터의 상담 공간이 칸막이 형태로 되어 있기에 심층 상담이 필요한 내담자의 경우 상담하기에 매우 열악함. 편안한 분위기를 줄 수 있는 상담실이 필요함. 많은 고용센터가 심층 상담을 할 수 있는 상담실이 없기에 별도 상담 공간 확보 필요.

장려상

희망의 끈을 놓지 않고, 일상의 삶에 도전하다!

송 은 영 | (사)한국고용서비스 진흥원_성남센터

사례유형 03

참여자 맞춤형 일자리 발굴 및 취업알선 사례

직업상담사례 요약

부모님과 떨어져 생활한 지 14년이 지나는 기간 동안 우울증으로 인해 경력도 없이 아르바이트로 생계를 이어가던 중 국민취업지원제도에 참여하게 되었음. 내담자는 진로를 결정하는 것에 어려움을 호소하였고 부정적인 자아존중감으로 인하여 자신감이 매우 낮아져 있는 상태였음. 상담 과정을 통해 내담자의 호소 문제를 경청하고 함께 진로를 고민하는 과정에서 공감과 무조건적인 지지를 해주어 긍정적 자아상을 형성시켜 주었고 자신감을 높여주기 위하여 노력하였음. 그리고 구직 역량 강화를 통해 자신감을 향상시켜 주었으며 최종 패스트푸드점 정규직 직원으로 취업함.

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	김○○	성별	여
	연령	만33세	학력	고졸
	참여유형	국민취업지원제도 I 유형	결혼	無
	취업장애요인	1) 정서문제: 부모님과 현재 연락 두절 된 지 14년이 지남. 그동안 혼자 생활 했기 때문에 심리적으로 위축되고 우울증으로 인해 긴 시간 일하는 것에 어려움이 있으며, 취업 능력이 있음에도 단기 근로를 할 수밖에 없는 상황임. 2) 의사결정: 자격증이 없어 컴퓨터 관련 자격증을 취득한 후 취업을 해야 할지, 생계를 위해 빨리 취업을 준비해야 할지 고민함. 3) 구직기술의 부재: 장기간 우울증 치료로 인해 단기 근로 경력만 있어, 장기간 근무하는 것에 대한 두려움이 있고, 취업 관련한 정보를 얻는 방법과 이력서 작성 요령 등 구직기술이 부족함.		

<table>
<tr><td rowspan="3">환경</td><td>가족사항</td><td colspan="4">부, 모 (성인이 된 후, 연락 두절 된 지 오래됨. 개인 사정으로 말하기 어려워함)</td></tr>
<tr><td>경제적 상황</td><td colspan="4">혼자서 고시원에서 생활 중이므로 경제 상황은 열악한 상태임. 부모님과 연락 두절 된 후 혼자서 고시원에서 아르바이트, 정부 지원 등으로 근근이 생활하고 있음.</td></tr>
<tr><td>기타 사항</td><td colspan="4">현재 계속해서 우울증 약을 복용하고 있으며, 전문 상담사에게 상담을 받으며 치료 받는 중임.</td></tr>
<tr><td rowspan="4">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">• 희망직종: 데스크 안내원, 프랜차이즈 직원
• 희망조건: 월 급여 130만원 이상
• 근무지역: 집 근처 희망
• 근무조건: 주5일, 주 30시간 근무 희망(오랜 시간 근무하는 것이 어려움)</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">간헐적 아르바이트를 한 기간 제외 최근 8년 가량</td></tr>
<tr><td rowspan="2">경력</td><td>직장종류(직장명)</td><td>근무기간</td><td>직무내용</td><td>퇴사(이직)이유</td></tr>
<tr><td>OOOOO</td><td>2013.08 ~ 2013.12</td><td>CS상담원</td><td>개인사유</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="4">없음</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="4">고등학교 시절 외국어고등학교를 졸업한 것으로 보아, 학창시절 학업 성적은 우수하였을 것으로 예상하나 성인이 되어서 부모님과 개인 사정으로 연락이 두절 된 상태이며, 그로 인해 경제적, 정신적인 상황이 어려워졌을 것으로 예상함.</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

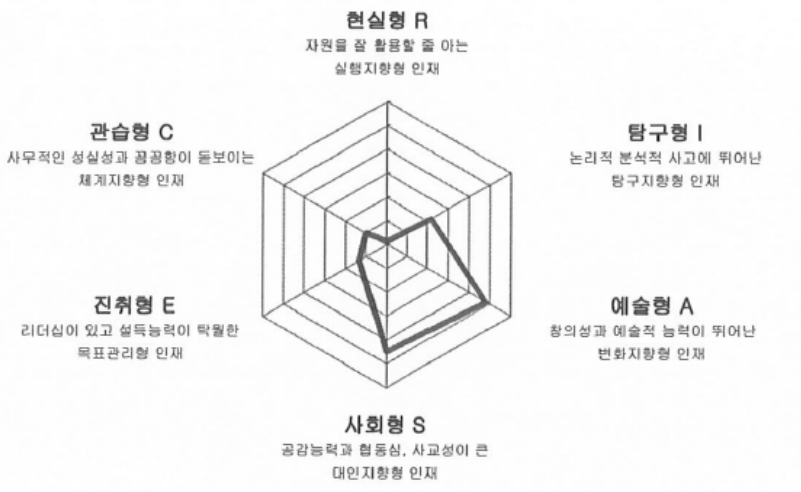
실시검사

- **직업선호도 검사 L형 실시**
  : 내담자가 좋아하는 활동, 관심 있는 직업, 선호하는 분야를 탐색하여 내담자의 희망 직무인 데스크 안내원, 프랜차이즈 점원과 관련하여 흥미 및 성격이 적합한지에 대해 알아봄.
  : 내담자 개인적인 공간에서 시간제한 없이, 자기 보고식으로 너무 깊게 생각하지 않으며, 컴퓨터를 통해 검사 후 방문 상담 시 안내 해석함.

- **구직준비도 검사**
  : 내담자가 현재 구직활동을 하기에 경제적으로, 정신, 정서상으로 그리고 직무기술 부분에서 얼마나 준비되어 있는지에 대해 알아봄.

검사결과

- **직업선호도 검사 L형 실시**
  - 흥미검사 결과 (AS)



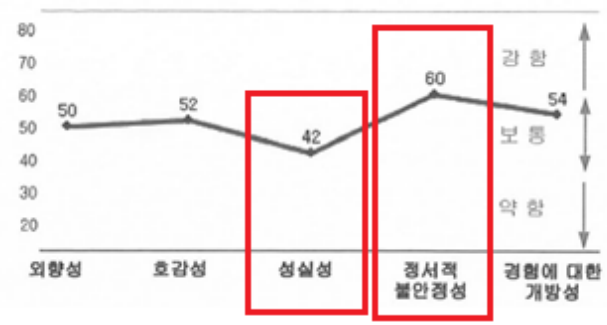
★ 직업 흥미 유형별 점수

구 분	현실형	탐구형	예술형	사회형	진취형	관습형
원 점 수	1	13	29	27	8	6
표준점수	42	66	68	67	49	43

: 내담자 흥미코드 결과 대표코드는 A(예술형)/S(사회형) 유형으로 희망 직종과 비교하였을 때 코드 간 인접해 있고, 그 크기가 크고 한쪽으로 찌그러진 모양으로 변별성으로 보았을 때 원점수 차이가 크게 나므로 변별성 있다고 판단됨.
전체적인 흥미 발달 수준이 AS 이외에는 낮은 편으로 선호도가 분명함.

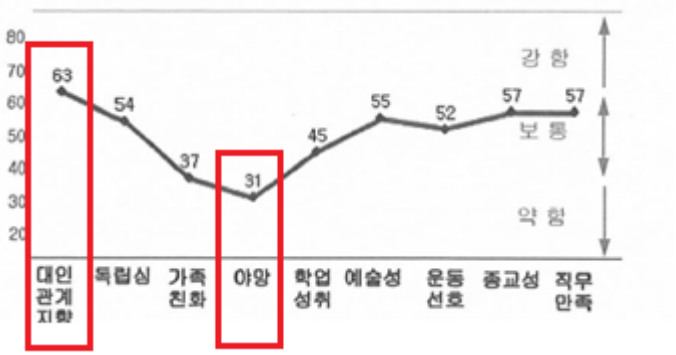
검사결과

- 성격검사 결과



: 성격의 5요인 중 가장 높은 점수로는 '정서적 불안정성'이 60점으로 가장 높음. 내담자는 현재 가족들과는 연락이 두절 된 상태이며, 정신적으로는 우울증으로 인한 심리 치료 중으로 긴장, 위축, 의기소침 등의 상황이 자주 발생할 수 있고, 걱정과 근심이 많을 수 있음이 예측됨. 상담 진행 시에도 현재 약 복용과 심리 치료로 인해 현재 본인이 불안정한 상태이나 이제는 극복하고 사회생활을 하고자 하는 의지가 생겨 취업 지원받고자 직업상담을 받고자 한다고 이야기함.
다만 '성실성' 부분이 42점으로 이는 상대적으로 낮은 점수여서 취업 후에도 성실하게 잘 근무할 것을 당부하였음. 상담 시 내담자 본인도 그 부분이 가장 고민이 되지만 이제부터는 무슨 일이든 꾸준히 성실하게 임하고자 마음을 먹은 후 국민취업지원제도를 참여하게 된 것이고, 본인 스스로 노력하겠다고 다짐하고 용기를 내서 고용센터에 방문했다고 이야기함.

- 생활사 검사 결과



: '대인관계 지향'에 있어 점수가 63점으로 높은 것으로 보아 사람들을 만나고 어울릴 때 편안함을 느끼며 즐거움이 있는 경향이 있음을 예상함. 직업 결정 시, 짧은 시간 직장 동료들과 만나면서도 즐겁게 일할 수 있는 곳을 참고할 수 있도록 안내 해석함. 반면에 '야망' 부분의 점수가 상대적으로 31점으로 낮은 것으로 보아, 사회적인 부와 명예에는 관심이 별로 없는 것으로 예상함. 하여 내담자가 취업을 희망하는 데스크 안내원, 프랜차이즈 직원과 직무는 앞서 해석하였던 내담자의 직업선호도 검사 유형에서 사람들과 교류하고 협력하는 일을 좋아하는 사회형(S)과 생활사 검사에서 대인관계를 지향하는 내담자의 성향으로 보았을 때 업무 성향상 잘 맞을 것으로 예상함.

검사결과

구직준비도 검사 결과표 [검사일시 : 2020년 08월 21일]

성 명	
성 별	여자
나 이	33세
학 력	고등학교 졸업

기타정보	
혼인상태	미혼(이혼, 사별 포함)
퇴직원인	가정사정(결혼, 육아 등)
졸업예정일/퇴사일	2018년 11월
직장 이동횟수	5회
응답률	100%

척도명		백분위
경제적 취약성 적응도		26
사회적 취약성 적응도	가족의 지지	45
	사회적 지지	21
자아존중감		1
자기효능감		11
결정의 유동화 능력	구직기술	2
	의사전달	73
	대인관계활용	79
고용정보 수집활용	구직정보수집	19

- **구직준비도 검사**
  - 구직준비도 검사 결과 현재 경제적으로 심각한 어려움이 있어 보이지는 않았으나 실직 기간이 길어지면 경제적으로 어려움에 직면할 수 있음을 안내하였고, 구직활동 시에 경제적인 부담을 줄이는 방법으로 국민취업지원제도의 구직촉진수당으로 취업 활동 비용을 사용하면 된다고 안내함.
  - 사회적 취약성 적응도에 있어서 부모님과 떨어져 지낸 지 오래되어서 그런지 오히려 가족의 정서적 지원이 심각하게 부족하다고 느끼고 있지는 않으나, 사회적으로 가족 이외에 선후배, 친구 등 지인들에게 정서적 도움을 거의 받지 못하고 있음.
    사회에 대한 부정적인 감정이 생길 수 있어 주변의 지원이 특히 큰 힘이 될 수 있음을 안내함. 전문상담원과의 상담이 필요함을 안내함.
  - 자아존중감이나 자기효능감의 점수가 낮은 것으로 보아 자신감과 자신의 능력을 확신하지 못하고 있으며, 비교적 자신에 대해 낮게 평가하고 있음. 그로인해 상당한 불안감과 스트레스를 경험하고 있을 가능성이 높아서, 구직에 필요한 상담프로그램 및 훈련 참여로 능력을 높일 필요가 있음을 안내함.
  - 경력의 유동화 능력에 있어 구직기술 부분이 낮아, 구직에 필요한 회사정보, 채용기준, 면접 및 서류작성 등 전반적인 구직과정이 부족하여 구직을 도와주는 상담자와의 상담과 프로그램에 반드시 참여할 수 있도록 함.

검사해석

- **종합적 해석**

: 내담자 김00은 현재 데스크 안내원, 프랜차이즈 점원을 희망하고 있으며 대표 흥미 코드는 A(예술형)/S(사회형) 유형으로 AS유형의 잘 어울리는 직업으로는 미용 관련 서비스 종사원, 홍보 도우미 및 판촉원 등이 있으며, 관련한 직업과 현재 상담자의 희망 직무가 일치함을 안내함.
내담자는 현재 가족과 떨어져 혼자 지낸 시간이 길고 정신적으로 우울증을 앓고 있어 성격검사 결과 정서적 불안정성이 높은 것으로 판단됨. 반면에 생활사 검사결과 대인관계 지향적 성향이 높아, 본인의 본래 성향은 또한 사람들을 만나고 어울리는 것을 좋아하는 것으로 보이며, 본인 또한 그렇다고 생각하고 있음. 현재 겪고 있는 정신적 어려움이 조금 더 나아진다고 하면 사람들을 많이 만나고 상대하는 데스크 안내원, 프랜차이즈 점원과는 직무 성향상 잘 맞을 것으로 예상함. 본래 본인의 성향은 밝고 성실한 편이었는데 주변 상황으로 인해 많이 변화되어 정신적인 아픔과 상황으로 인해 본인의 성향이 많이 변했다고 함. 계속해서 우울증 상담 치료를 받고 취업 지원을 받으면서 본인도 좀 더 나아지고자 노력하고 있다고 함. 내담자의 취업 하고자 하는 의지가 강하고 지원받고자 하는 의욕이 보여 상담을 통해 긍정적인 피드백을 제공하고 공감하고 지지해준다면, 앞으로 긍정적인 방향으로 상담 진행이 가능할 것으로 예상함.

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	• **취업관련 정보부족:** "제가 과연 이렇게 오랫동안 아르바이트 경험만 있는데 어떻게 정규직으로 취업을 할 수 있을까요?" • **낮은 의욕:** "기본적인 생활비 정도만 벌고 싶어요. 긴 시간 일하고 싶지 않아요. 제가 과연 무슨 일을 할 수 있을까요?" • **정서적 문제:** "저는 이러한(우울증으로 인한 치료) 어려움을 가지고 있는데 취업을 잘할 수 있을까요?, 오랫동안 근무를 할 수 있을까요?", "취업 후에 업무에 적응 잘하고 다른 직원분들과 잘 지낼 수 있을까요?"
심리적 요인	• **지적 수준은 높은 수준** - 데스크 안내원, 프랜차이즈 직원으로 근무하기에는 큰 어려움 없을 것으로 예상함. • **정서적으로 우울한 경향** - 현재 우울증으로 인해 심리 치료와 약물치료를 병행하고 있음. 그래서 출근 시 장시간 근무하는 것을 어려워함. 상담 시에도 개인적인 이야기를 물어봤을 때 극도의 스트레스로 인해 눈물을 흘리는 등, 상담 진행이 어려웠으며 심리적으로 개인사 부분의 질문을 힘들어하여 상담을 통해 좀 더 안정적(안정적 자아상을 갖도록)이 된 후 취업 가능함. • **소수 사람들과 좁은 대인관계** - 함께 지내고 있는 고시원생들과 좋은 관계를 맺고 있으며, 예전의 친구들과 가족들은 연락이 두절 된 상태임. 현재 보호자가 없는 관계로 비상 연락망에 고시원 원장님의 번호를 기재한 것으로 보아 대인관계에서도 어려움이 있는 것으로 보임. • **자기효능감 차원은 높은 상태** - 반면에 스스로 이겨내며 지낸 기간이 오래되어서인지 자기효능감이 높은 편으로, 개인사가 아닌 내담자 자신 부분 질문에 대해서는 어려움 없이 대답함.
환경적 요인	• **경제적으로 취약한 상태** - 고시원에서 한 달 가량 아르바이트하여 생활비를 벌고 있음. 정부 지원의 도움을 받아 1인 생활비 정도는 지원받고 있으며, 국민취업지원제도를 통해서도 지원 받기를 희망함. • **가족 및 주위의 사회적으로 지지받고 있지 못함** - 가족, 친했던 친구, 사촌들과 연락이 두절 된 지 오래되었고, 현재 연락하는 친척, 지인이 없음. • **구직자 취업 관련 환경은 내담자의 의지에 따라 달라질 수 있음** - 내담자가 취업하려는 희망 직종은 경력에 크게 좌우하지 않는 직종으로, 본인이 이력서 제출과 면접만 잘 볼 수 있다면 희망 직종으로 취업은 가능할 것으로 보임. 다만, 내담자 본인이 컴퓨터 관련한 자격증을 취득한 후 취업을 희망하고 있으며, 희망 직종의 일자리 수요는 코로나19 임에도 괜찮은 편이나, 전망은 그리 높지 않은 편임. 내담자가 즉시 이력서 지원 희망할 경우, 바로 취업 지원 가능할 것으로 판단됨.

직업적 요인	• **직업 이력 및 희망 취업 조건** – **직업 이력:** 2013년 6개월 동안 CS상담원 업무 경력 있음. 고등학교 졸업 이후 아르바이트를 전전하였기 때문에 정규직으로 채용되어 근무하였던 업무 경력이 거의 없음. – **희망취업 조건:** 희망직종: 데스크 안내원, 프랜차이즈 직원 근무예정지: 집 근처 교통이 편리한 곳 희망. (서울로 이사 예정이어서 서울 중구 지역 희망) 고용형태: 정규직 희망. 정규직으로 채용이 안 될 경우, 파트타임 근무도 고려 긴 시간 일하는 것이 어려우므로 정규직이 어려울 수 있다고 판단함. 임금: 최저시급 이상 희망 근무형태: 가능하면 주 5일 희망. 주 6일 근무도 무관함. • **훈련경험, 자격증 등 구직 역량** – **훈련경험: 없음.** 컴퓨터 관련한 훈련 희망하고 있음. – **관련 자격증: 없음.** 컴퓨터 관련 자격증 희망함. 신체적 건강 상태는 양호하나 정신적 건강 문제로 치료 중임. – **구직역량: 낮음.** 현재 컴퓨터 관련 자격증 취득하여 직무기술을 늘린 후 취업을 희망함. 반면에 빠른 취업도 희망하고 있어 자격증 없이도 바로 입직 가능한 직무도 고려 중임. • **구직준비도** – **구직동기: 생계를 위해 취업을 희망.** 현재 우울증 치료 중이며 치료 담당 선생님의 권유가 있기도 했고, 본인 스스로 이제는 사회에 나와 취업을 해야겠다는 생각이 들어서 용기를 내어 국민취업지원제도를 신청함. – **구직욕구: 있음.** 경력이 단절된 지 오래되었기 때문에 아직은 많은 의욕을 보이지 않고 있으나, 상담을 진행하면서 취업을 하고자 하는 의지가 증가함. – **취업의지: 있음.** 의지가 강하지는 않지만, 의지가 생기기 시작하여 국민취업지원제도에 참여하게 됨. – **구직기술: 없음.** 자격증이나 일 경험이 없음. 직무 기술을 향상시킨 후 취업이 가능할 것으로 보임. 다만, 다수의 아르바이트 경험이 있기에 프랜차이즈 점원으로 취업한다면 크게 무리 없을 것으로 보임.
구직자 종합 분석	**1) 문제에 대한 진단** – 부정적 자기개념으로 인한 자신감 저하(나는 취업하기 어려울 거야, 내 상황이 이렇게 우울한데 이겨낼 수 있을까 하는 내담자의 생각) – 낮은 구직 역량으로 인한 자신감 저하(지금까지 아르바이트로만 생활해 왔는데 어떤 내용을 이력서 서류에 작성해야 하고 면접은 볼 수 있을까 하는 내담자의 생각)

구직자 종합 분석	**2) 원인** - 내담자는 원래는 밝은 성향이고 긍정적인 부분이 있었는데 본인의 상황의 어려움이 있다 보니 일시적으로 부정적 자아상이 형성된 상태로 그로 인한 의욕 저하, 자신감 저하 상태임 - 가족, 주변의 소수 사람들과 좁은 관계, 정서적 우울감 등이 걸림돌 - 이와 같은 부정적인 감정과 자신감 없는 상태가 상담사의 공감적 이해, 경청, 무조건적인 긍정적 수용(관심), 존중을 통해 심리적으로 안정된다면 취업을 하는데 좀 더 좋은 결과가 있지 않을까 하여 상담 진행함. **3) 상담목표 (인간중심적 이론에 따른 내담자 적용)** - 부정적 정서, 일시적인 어려움에서 **긍정적 자기개념(안정적인 자아)**을 찾도록 도움을 주는 것, 진실한 관계가 중요하다고 생각함. - 부정적 정서, 일시적 행동, 부정적인 생각들이 안정되기 위해 계속해서 상담사가 내담자의 이야기를 **들어주고(경청), 공감받고 무조건적인 지지**를 받는다면 본인 스스로 긍정적인 방향으로 변화할 가능성이 있을 것으로 봄. 그에 따른 지지와 전략이 필요함. - 구직 역량 부분에서 부족함을 느끼고 있어, 구직 역량 향상(이력서, 자기소개서 등 서류작성 클리닉, 면접클리닉, 직무탐색, 알선)을 통한 **자신감 향상**이 필요함.
IAP수립 개요	**[취업희망 목표 및 상담내용]** • 내담자 김00는 외국어 고등학교를 졸업하고 CS상담원, 프랜차이즈 직원으로 취업을 희망하여 국민취업지원제도에 참여함. • 내담자는 직무 기술을 늘리고자 자격증 과정 직업훈련 참여를 희망하기도 하였으나, 현재 경제적인 어려움으로 인해 빠른 취업을 희망함. • 내담자와 합의하여 구직활동, 취업 알선으로 목표를 설정하고 목표에 따라 실천해 가기로 함. • 빠른 취업을 위해 이력서 서류지원 중이며, 이력서 클리닉 등의 서비스 지원받아 적극적으로 구직 활동을 하여 3개월 이내에 취업 희망. • 현재 내담자는 부정적인 정서, 자아상을 가지고 있어 상담 진행을 통해 경청, 지지하면서 긍정적 자기개념(안정적인 자아)을 찾도록 상담 진행할 예정임.
직업상담 목표 및 전략	**[취업계획 및 목표]** **1) 내담자 긍정적 관계, 긍정적 자아상 만들기** - 꾸준한 관심과 지지를 통해 사회 속에서 관계를 회복하여 긍정적인 관계 형성 및 자신감 높여주기 - 내담자의 호소 문제를 경청하고, 공감하는 분위기를 형성하여 내담자가 자신 스스로 자아상을 점검하고, 긍정적 자아상으로 변화해 갈 수 있도록 지지하고 공감하고 수용하기 **2) 구직 역량 향상을 통한 자신감 향상** - 내담자가 작성해 온 이력서, 자기소개서 서류 클리닉을 통해 본인이 갖추고 있는 직무능력과 경험들에 대해 함께 이야기하고, 어떻게 취업으로 연결할 수 있을지 컨설팅을 통한 자신감 향상 - 긍정적 마인드로 지원할 수 있도록 면접클리닉, 취업 알선을 도와주어 준비된 상태로 서류 제출을 할 수 있도록 적극 지원

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 4회 / 유선 4회
진행기간	2021년 3월 ~ 2021년 5월 (2개월)

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1	• **상담의 구조화** - 국민취업지원제도 진행절차 안내 및 내담자 취업역량평가 및 취업 시 애로사항 파악 • **구직욕구 및 내담자 정보파악** - CS상담원, 프랜차이즈 직원으로 취업을 희망하고 있으며 우선 직업훈련 참여하기를 희망하여 HRD-NET 안내를 통해 컴퓨터활용능력 자격증 훈련 과정이나 한국어 강사 자격증에도 관심을 보여 훈련과정 안내함. - 경력으로는 CS상담원(인바운드) 경력 5개월 있음 - 고등학교 시절 외고를 졸업하여 영어 능력 등 개인적 능력은 뛰어날 것으로 예상하나 그동안의 직무경력이 없으므로 취업으로 연결까지의 어려움이 있음. - 컴퓨터 관련 자격증, 취업 관련한 자격증 미보유 - 가족들과 떨어져 지낸 시간이 오래되어 가족 관련 사항의 질문을 던졌을 때 답변의 어려움을 느끼고 주저하였음. 다음 상담 진행 시 라포를 형성한 후 조심스럽게 질문을 해보기로 함. - 현재 오랜 시간 우울증 치료 중이었기 때문에 이제는 사회생활을 하고 취업을 하고자 하는 의지가 생겨 국민취업지원제도에 문을 두드렸다고 함. - 긴 시간 동안 일하는 것이 어려워 그동안 파트타임 아르바이트를 통해 근근이 생활을 이어왔다고 하며, 현재 정부에서 기본 생활비 등 보조금을 받으며 생활하고 있음. - 내담자는 본인의 이야기를 들어주고 지지해주고 공감해 줄 수 있는 지지자가 필요함. • **특이사항 및 내담자 반응** - 현재 가족들과 연락이 끊기고, 정신적으로 어려움을 겪고 있으며 현재는 짧은 시간 생활비 정도만 벌고자 하는 등 취업에 대한 낮은 의욕을 보임. 생계를 위해 일은 해야 하기 때문에 국민취업지원제도를 신청했다고 함. - 현재 성남시에 거주하고 있는데 서울에 있는 고시원으로 이전할 예정임. 이관을 희망하지 않고, 계속해서 성남에서 상담 진행하기를 희망함. - 다소 조심스러운 말투와 조용한 어투, 하지만 본인 의사를 표현하는데 명확한 편이며, 현재 본인이 처한 상황 이야기를 하는 것에 조심스러워하며 부정적 자아상이 보임. - 예전에 선생님이 되고자 희망하였으나 많은 나이와 경력이 부족하여 한국어 강사를 차선으로 고려 중임.

1	• **다음회차 과제** - 직업 선호도 검사 L형, 구직준비도 검사를 통해 희망직종 CS상담원, 프랜차이즈 직원과 관련하여 흥미 및 성격이 적합한지 알아보기로 함.
2	• **직업선호도 검사 L형, 구직준비도 검사 실시** • **상담내용** - 예술, 사회형이고 사람들을 만나며 에너지를 받는 성향인데 본인의 정신적인 어려움으로 인해 취업이나 사회생활이 어려운 상황임에도 불구하고 밝은 모습, 씩씩하게 용기 내어 상담에 참여함을 칭찬함. - 반면에 본인 스스로 평가하기에 과연, 취업을 할 수 있을까에 대한 부정적인 자아상을 가지고 있어 이 부분에 대해 내담자의 이야기를 들어주고, 공감하며, 내담자의 니즈를 파악하며 지지하였음. - 현재 생활고로 인해 빠른 취업을 희망하여, CS상담원, 프랜차이즈 직원으로 먼저 취업하여 재정적인 문제를 해결한 이후 재직자 과정으로 훈련 수강하여 자격증을 취득하는 방법으로 진행해 볼 수 있도록 안내하고, 상담을 진행함. • **특이사항 및 내담자 반응** - 지난번에 잠깐 이야기를 나누었던 가족들과 연락이 두절 되었던 이야기를 잠시 꺼내 보았으나 이야기를 꺼내고 생각하는 것조차 힘들어하였고, 웃으면서 이겨내려고 하는데 눈물을 흘리는 모습도 보여 앞으로 가족 부분의 이야기 꺼내는 것이 어려울 듯 보였으며 향후 스스로 가족의 이야기를 꺼낼 때까지 기다려 보기로 함. - 본인의 이야기를 편하게 할 수 있을 때 이야기 해줄 것을 요청하며 무조건적 수용과 지지를 보냄. 누군가에게 본인의 개인적인 이야기를 처음 꺼내 보았다고 함. - 내담자는 상담자의 강점 칭찬에도 불구하고 본인이 과연 잘할 수 있을까 라고 하는 등 낮은 자존감을 상태를 보임. 아직 상담사와의 라포가 충분히 형성되지 않아서인지 본인의 이야기를 많이 꺼내지 못하고 머뭇거리고 조심스러운 모습을 보이기도 함. 향후 내담자와 소통하면서 상담을 진행하기로 약속함. - 다음 주에 서울로 이사 가야 할 것 같다고 이야기하면서, 이사 가서도 계속 상담사와 상담하며 이력서 클리닉을 지원받고 알선받기를 희망함. IAP 상담 후에 이사하기로 함. 상담사와 어느 정도는 관계를 맺고 지지받고 싶다는 긍정적인 신호를 보냄. **[개입- (긍정적 수용)]** : 내담자 김00에게 구직준비도 검사에서 주변 상황을 고려하였을 때 자존감 부분이나 취업하고자 하는 의지 부분의 강점을 칭찬하고 응원함. 희망 직종인 CS상담원, 프랜차이즈 직원으로 입직하였을 때 그동안의 아르바이트 경험을 살려 본인의 능력을 인정받으며 잘할 수 있을 것을 격려.

2	**[개입- (지지/수용)]** : 내담자 김00은 한국어 강사로도 취업을 희망하여 내일배움카드를 발급받아 취업지원프로그램에 참여하기를 희망하였으나, 현실적인 생계의 문제로 인해 교육받기가 어려워지고, 가족의 지지와 지원 또한 불가능하여 취업지원 프로그램과 취업 준비 병행이 어려운 현실의 문제를 함께 이야기 하였음. 내담자에게 직업훈련이 늦어지더라도 청년기의 또 하나의 기회이기 때문에 재차 고민해보고 신중하게 결정할 것을 전달하였으나, 생계의 문제로 인해 내담자의 의지가 즉시 취업을 준비하는 것으로 결정하여 내담자의 의견을 지지하고 수용하였으며 취업 준비로 계획을 수립할 것임을 이야기함. • **다음회차 과제** - 빠른 취업 희망하여 이력서 자기소개서를 작성할 수 있도록 먼저 직무탐색 및 강점 파악 과제를 내주었고 이력서의 기틀을 마련하기로 함.
3(유선)	• 방문상담 일정을 진행하기로 하였으나 이사 준비로 인한 몸살감기로 방문상담이 어려워 상담 일정 변경을 희망하여 다음 주로 상담 일정 연기함. 다음 방문 상담 시 지난번 제공한 과제 함께 작성해 올 수 있도록 안내함.
4	• **IAP수립.** - 희망직종: 1) CS상담원, 2) 프랜차이즈 직원 - 희망급여: 최저임금 이상 - 희망근무지역: 서울(거주지와 가까운 곳) - 희망근무조건: 되도록 주5일 야간근무 등 긴 시간 근로를 원치 않으나 주말 근무 가능함 - 근로 형태: 정규직 - NEED: 그동안의 아르바이트 경험, 일했던 경력이 있어 가능성이 보임 - 구직촉진수당 1회차 신청 및 지급기한 안내 • **취업계획 및 목표** - 구직활동 이력서 지원을 2곳 이상 지원할 계획이며 이를 위해 이력서 클리닉 및 취업 알선을 지원하기로 계획함. - 내담자가 가지고 있는 부정적인 자아상을 긍정적인 자아상으로 변화되도록 경청, 지지, 긍정적 수용을 할 예정임. • **직무탐색 및 강점 파악 과제** - 작성해 온 직업정보 탐색내용을 통해 현재 본인이 갖추고 있는 역량과 현재 바로 투입 가능한 직무에 대해 함께 이야기하고 어떻게 정규직 취업으로 연결할 수 있을지 필요한 부분들에 대해 상담함. - CS상담원은 사람을 전화상으로 상대하기에 어려움이 있을 것으로 보여, 먼저 프랜차이즈 점원으로 이력서 지원하기로 함.

4	**[개입- (지지)]** : 내담자 김00가 빠른 취업을 희망하여 IAP를 수립하였고 내담자 자신이 가지고 있는 직무능력을 바탕으로 함께 취업 지원할 수 있는 채용정보에 제공해 주기로 함. 상담사와 함께 내담자 니즈에 맞는 관련한 채용정보를 찾아보면서 내담자의 희망 취업 조건에 모두 만족할 만한 일자리 연계는 쉽지 않겠지만 계속해서 가능한 기업에 이력서 지원을 하면서 노력해 보기로 함. 상담을 진행하는 중에 서울 지역으로 이사할 예정이어서 가능한 지역의 채용정보를 통해 우선순위를 정해서 가까운 곳, 요건이 맞는 곳, 시간이 가능한 곳 순으로 우선순위를 정하여, 가능한 주말에 근무하지 않는 곳으로 함께 채용정보 탐색해 봄. 3단계 진행하면서도 추후 채용정보 제공 시 적극적으로 반영하고 이력서 지원하겠다고 상담사에게 이야기함. 내담자가 과연 기업에서 연락이 과연 올 수 있을까를 걱정하며 말하여 이제 처음으로 지원하는 과정에 있으니 조급하게 생각하지 말고, 좀 더 기다려 보면서 지원한 기업에서 연락이 꼭 올 것임을 지지하고 응원함. **[개입- (구직기술향상)]** 1) 이력서 자기소개서 클리닉 실시 - 내담자 김00가 작성해 온 이력서 내용의 문서의 가독성을 높여 키워드 위주로 내용 클리닉 진행함. - 상담 진행과 동시에 바로 이력서 클리닉을 하고 바로 회사에 지원하기를 희망하여 이력서 클리닉과 동시에 작성한 이력서로 알선 진행함. 2) 워크넷, 사람인, 알바몬, 잡코리아 등 주요 채용포탈 사이트 활용 안내 - 각각의 사이트에 이력서, 자기소개서 업로드 후 업데이트를 지속할 수 있도록 지도 - 채용 관련 어플리케이션을 상담사와 함께 설치하고, 지원 방법 등 활용 방법을 안내하고 독려함. **[개입- (알선한 업체 채용담당자와 통화)]** • **알선지원** - 내담자와 함께 사람인, 잡코리아, 알바몬 등 가능한 기업을 탐색해 보았고, 가능한 기업을 찾은 후 바로 채용 정보에 나와 있는 채용담당자와 통화하여 알선 진행함. 통화하여 현재 채용 진행 중임을 확인하고 채용담당자 메일 주소를 받아 추천 메일 발송함. * ㈜아톰00000000_ 000 채용정보를 제공하고 알선함. - 직무: 프랜차이즈 직원 - 근무예정지: 서울 - 고용형태: 계약직, 파트타임 - 임금: 시급 8900원 - 학력: 무관 - 근무형태: 주5일 근무 - 내담자의 희망근무 요건에 부합하여 채용정보 제공하고 알선함.

4	• **특이사항 및 내담자 반응** - 처음 상담 시에는 상담사와의 상담에 크게 신뢰하지 못하였는데 직업선호도 검사에 대한 해석 과정, 본인 상황에 대한 상담, 이력서 클리닉을 진행하면서 방문 때마다 조금씩 본인의 상황을 이야기하고 이력서를 수정하는 작업을 통해 상담사를 조금 더 신뢰하게 되었다고 함. 본인에게 도움을 주려는 상담사의 모습에 내담자 본인에게도 용기가 생겼다고 함. - 누군가 본인을 위해 서류작업을 도와주고, 지원하는 기업의 담당자와 여기저기 통화하는 것을 직접 보고 입사 지원할 수 있어서 지지받고 있다는 느낌을 받은 것이 처음이라고 함. - 앞으로 본인도 생각을 좀 달리하여 일하고 그에 대한 대가를 받는 것, 그리고 '인간다운 삶'을 영위하는 부분에 대해 좀 더 깊게 생각해 보게 되었으며 긴 시간 일하는 것에 대해 조금 더 생각해 보겠다고 조금은 생각의 여유를 두기로 함. - 현재로서는 조금 어려운 부분은 있지만 조금씩 참고 견디고 해내다 보면 처음에는 어렵겠지만 조금이라도 나아지지 않을까 하는 희망이 조금 생겼다고 함. - 상담사와 상담 진행하며 이력서 클리닉, 알선지원을 받으면서 이렇게 지원받을 줄 몰랐는데 좋은 도움을 받을 수 있어 감사하다 하였고, 개인적으로 집에 가서 수정한 이력서로 지원 가능한 기업에 이력서를 제출하기로 함. 이전보다 의욕적이며 적극적인 태도를 보임. • **다음회차 과제** : 계속해서 이력서 입사 지원 가능한 곳 탐색하여 주 1회 이상 지원하기로 함.
5	• **3단계 방문 상담 진행** **[개입- (알선한 업체 채용담당자와 통화)]** * ㈜메투00000_방문상담 하며 워크넷 채용정보를 제공하고 알선함. - 직무: 고객 상담원 - 근무예정지: 서울 중구 - 고용형태: 정규직 - 임금: 월1,823,000~2,200,000 - 학력: 고졸~ 대졸4년 - 근무형태: 주5일 근무 - 내담자의 희망근무 요건이 적합하여 채용정보 제공하고 알선함. - 계속해서 가능한 기업에 이력서, 자기소개서 등 관련 서류 지원하기로 하고 유기적으로 협력하여 빠른 시일 내에 취업할 수 있도록 노력하기로 함. - 지난주 지원했던 ㈜아톰00000000에서 면접 연락이 와서 주말에 면접을 보고 왔다고 함. 결과는 다음 주 내로 연락 준다고 함. • **특이사항 및 내담자 대면상담** **- 내담자 호소 문제 구체적으로 파악(전 직장 퇴사 사유 등)** 1) 그동안 생활에서 벗어나 새로운 작업환경에 적응하여, 끈기 있게 업무를 수행해 본 경험이 없음을 토로함.

5	2) 전에 일했던 근무자와 업무 인수인계가 부족했을 경우 스스로 업무를 파악하여 숙지하고 업무를 처리하는 것에 대해 어려움을 느꼈다고 함. **[개입- (무조건적 지지)]** **- 부정적인 개념 긍정적 개념으로** 1) 회사의 직무와 작업환경에 적응하기 위해서는 적어도 3개월 이상 적응해야 숙지 가능하며, 업무의 난이도로 볼 때 내담자는 충분히 수행 가능했을 것이라고 지지함. 자의적 추론으로 인해 심리적인 불안정함과 자신감 부분이 부족하여 좀 더 자신을 믿고 자신감을 가지고 지원해 볼 수 있도록 독려하고 어려움이 있을 경우 상담사에게 요청하면 도와줄 수 있음을 이야기함. 2) 각 회사의 시스템 사정상 인수인계가 잘 이루어지지 않는 것은 문제가 있다는 것은 맞으나, 김00님의 생각하는 것처럼 시스템이 잘 갖추어진 회사는 그렇게 많지 않음을 안내하고 혹 기업에 채용 후에 적응에 어려움이 있을 경우, 선임이나 상담사에게 도움을 요청하여 이를 잘 해결해 나갈 수 있음을 안내하고 격려함. **[개입- (상담사 경험을 통한 지지)]** **- 알선 제공했던 기업에 면접 후, 채용이 될 경우** : 내담자가 회사생활에 잘 적응할 수 있을지를 고민하여, 상담사 본인의 경험을 토대로 회사생활의 사례를 들어 이야기하고 지지함. 과거 상담사 본인의 직장생활 3개월, 6개월, 1년간 적응기와 에피소드 등을 함께 이야기하며 함께 일하는 동료, 직장상사들과 소통하고 조직 생활 내에서 회사의 일원으로 느꼈던 점, 어려웠던 점 등을 전달하여 내담자도 잘 적응할 수 있을 것임을 이야기함. 정규직으로 처음 근무하면서 직장경력을 쌓는 것은 매우 중요하며, 이를 계기로 좀 더 직무능력을 향상 시킬 수 있는 방법을 설명함. 또한, 취업 후에도 내일배움카드를 발급받아 하고 싶어 했었던 한국어 강사 훈련을 재직자 카드를 이용하여 진행하는 방법 등에 대해 안내함. 이를 통해 삶의 질 향상과 직무 만족으로 연결될 수 있을지를 탐색해 볼 필요가 있음을 이야기하고 내담자에게 사기를 북돋아 주며 지지함. **• 특이사항 및 내담자 반응** **- 긍정적인 반응** : 내담자 김00님은 상담사 과거의 직장 경험 이야기에 공감하면서도 자신이 잘할 수 있을까 하는 반응을 보였지만 한번 도전해보겠다는 긍정적인 반응을 보임. 그리고 계속해서 우울증 치료를 받는 것과 동시에 일하는 시간을 점차 늘려볼 수 있도록 노력할 것을 요청함. - 긴 시간 근무하고 취업하는 것에 대한 두려움이 있었던 내담자는 상담사와의 상담 과정에서 긍정적 상호작용과 무조건적인 지지를 받는 과정을 거치면서 본인의 생각이 “과연 취업할 수 있을까”의 생각에서 “어느 곳으로 취업할까”로 그리고 긴 시간 일해본 적이 없었던 내담자의 생각이 “조금 더 근무한다면 생활비 이상의 금액을 벌 수도 있겠구나”하는 긍정적인 생각으로 변화하였음. - 만약 취업이 된다면 회사생활에 대한 적응 문제를 고민하였는데 상담사가 예를 들며 설명한 부분에 대해 ’“저는 그래도 사람들을 좋아하고, 사귀는 것에 어려움이 없기 때문에 저만의 방법으로 잘

5	적응해 보도록 할게요"라고 믿음직한 답변을 하였음. - 업무를 담당하는 부분에 있어 주어진 업무를 잘 감당할 수 있을까를 고민했는데 상담사와의 상담을 통해 사람은 완벽하지 않기 때문에 어려워도 실수해가면서 배우는 부분은 당연한 부분임을 인식하였고, 상담 초반에 실패에 대해 두려워하는 모습을 보였으나 긍정적으로 수용하고 받아 들이려는 마음의 자세로 바뀌게 되었음. - 예전과는 다르게 부정적인 생각들이 이제는 희망적이고 긍정적인 부분으로 생각이 변화하였고, 의욕이 없던 모습에서 무엇인가를 해보겠다는 다짐을 하는 등 생각이 바뀌었음. 이를 계속해서 잘 해내고 싶다고 힘들어도 잘 견딜 수 있도록 응원해달라고 하면서, 본인의 다짐과 생각에 대해 이야기 함. - 취업 활동 계획을 통해 계속해서 취업 시까지 각오를 다질 것이며 새로운 곳에 입사하게 되면 충분한 적응 기간을 거친 후 상담사가 안내한 직무향상을 위해 향후 무엇을 준비할 것인지를 고민하겠다고 이야기함. • **다음회차 과제** : 계속해서 이력서 입사 지원 가능한 곳 탐색하여 주 1회 이상 취업 시까지 꾸준히 지원하기로 함.
6	• **취업처리 안내 및 유선상담진행** - 내담자 김00님은 ㈜아톰0000000에 프랜차이즈 정직원으로 최종 합격하였음을 확인하고 취업 처리 안내함. - 처음에는 파트타임으로 근무하기로 하였으나 내담자 김00의 상황을 배려해주시고, 내담자가 열심히 일하는 모습을 보고 점장님이 특별히 기회를 주어 정직원으로 채용하기로 했다고 함. **[개입- (경청/지지)]** - 내담자 김00님은 취업하여 현재의 직장생활에 만족해하며 성실하게 근속 중임을 확인함. 이전 회사들과 다르게 점장님께서 잘 챙겨주시고, 함께 일하는 동료들과도 관계를 잘 맺어서 잘 지내고 있다고 함. - 동료들 덕분인지 몰라도 회사생활에 빠르게 적응하고 있다고 하며, 6개월 이상 근무경력이 되면 재직자 카드를 통해 직무훈련도 할 생각이 있다고 이야기함. - 계속해서 근무 잘할 수 있도록 격려하고, 이제 정직원으로 처음 근무하고 스스로 선택하고 시작한 일이니만큼 책임감 있고 성실하게 근무하는 모습을 보여주기를 기대한다고 전달함. - 그동안의 힘든 일을 겪고 입사하고자 용기를 낸 만큼 장기간 근속하여 경력 잘 쌓을 수 있도록 독려하였고 6개월 근속하여 취업성공수당도 신청할 수 있도록 안내하고 응원함.
7	• **사후관리 유선상담 진행** - 내담자 김00님이 ㈜아톰000000에 프랜차이즈 정직원으로 근무 중이며 근속 확인차 통화하였으나 채용담당자 분과 통화하여 결근하였음을 확인하고 내담자와 유선 상담 진행함. **[개입- (무조건적 긍정적 수용/공감/지지)]** - 내담자 김00님은 취업하여 잘 근무하고 있었으나 일주일이 지나고 업무에 적응하는데 그동안 하지 않았던 일을 하면서 피로가 누적되어 몸살로 인해 무단결근을 확인하였다고 함.

7	- 입사 초기이고, 회사생활을 처음 시작했기 때문에 그럴 수 있음을 무조건적 긍정적 수용을 보내줌. - 채용담당자와 통화하여 한 번의 기회를 더 주십사 연락할 수 있도록 통화함. 다행히 점장님이 긍정적으로 내담자를 생각하고 있어 통화하며 큰 어려움이 없었고, 다음날 출근 잘할 수 있도록 응원함. - 내담자와 통화하여 근속을 독려함. 먼저는 내담자가 일주일 업무를 통해 일에 적응하는 것에 힘들었을 것을 공감해 주었고 본인이 계속 근무하고 싶다는 의지를 확인함. 다음날 출근 꼭 하겠다고 상담사에게도 죄송하다고 함. - 내담자가 그동안의 어려움을 겪고 어렵게 취업한 이 기회를 놓치지 않도록 힘들면 그럴 수도 있다고, 다만 다음번에는 미리 점장님께 이야기할 수 있도록 안내하고 계속 성실하게 잘 근무할 수 있을 것을 지지하고 응원함. • **특이사항 및 내담자 반응** - 한 번의 결근으로 그동안의 노력이 없어지는 것은 아닐까 염려하였으나 상담사와 긴 시간 유선상담을 진행하며 공감과 지지의 과정을 거치면서 다시 용기를 내어 점장님과 통화하기로 함. 이제는 더 이상 물러설 곳이 없다는 생각이 들었고, 넘어져도 다시 일어나서 출근해 보겠다고 함. - 아직 말하기가 두렵지만, 상담사가 응원해주기 때문에 꼭 잘 말씀드리겠다고 하며, 예전과는 다르게 본인의 문제를 스스로가 해결할 수 있는 긍정적인 힘이 생겼음을 볼 수 있었음.
8	• **사후관리 유선상담 진행** - 내담자 김00님이 지난번 결근 이후 다음날 출근하여 계속 잘 근무하고 있음을 확인함. 앞으로도 계속 근속할 수 있도록 지지하고 응원함. - 6개월까지 잘 근속하여 취업성공수당까지 지원받을 수 있도록 계속 사후관리를 할 예정임을 알리며, 내담자도 상담사에게 지속적인 연락과 관리받는 것에 감사하다고 이야기함.

05 상담사례 자기평가

잘된점	• 내담자가 본인의 심리적인 어려움이 있음에도 불구하고 내담자와 라포 형성을 잘하였기 때문에 내담자와 상담을 잘 진행할 수 있었고, 그에 따라 내담자의 적극적인 참여를 이끌어 낼 수 있었음. • 내담자의 니즈를 빠르게 파악하고 원하는 적절한 때에 채용정보를 제공하여 취업에 성공할 수 있었음. • 내담자가 가지고 있던 부정적 자아상이 그래도 상담 종료까지 긍정적으로 변화됨을 느낄 수 있었으며 그리고 상담사의 경청과 지지에 내담자가 응답해주어서 기뻤음. • 이와 같은 사례관리를 통해 상담의 계획부터 평가까지 재점검할 수 있었으며, 추후 다양한 상담 사례들을 만날 경우 적용하는데 중요한 토대를 마련하여 개인적으로 성장할 기회가 됨. • 무엇보다도 국민취업지원제도를 처음 진행하면서 김00님이 어려운 상황임에도 함께 잘 진행하여 취업에 성공하였고, 본인 스스로 긍정적으로 변화되었다고 하여 조금이나마 내담자의 상황이 나아짐을 눈으로 확인할 수 있어서 앞으로의 상담을 진행함에 밑거름이 되었음.
미흡한점	• 상담 진행하며 시간의 제약으로 인해 내담자가 겪고 있는 현실적인 어려움과 개인적인 상황들에 대해 '충분히 시간을 할애하여 경청하는 상담이 부족하지는 않았나?' 하는 생각이 듦. • 현재 내담자의 경제적인 어려움과 그에 따른 향후 취업 후의 계획까지도 도움을 줄 수 있는 여러 제도(금전적인 지원을 받을 수 있는 부분) 등을 좀 더 알아보고 설명해주기에 부족한 면이 있지 않았나 생각함. • 초기 상담 시에 미래 진로 계획을 고려하였을 때 직업훈련 참여 부분에서 '시기적절하게 서비스를 제공하지 못하여 내담자의 진로 선택의 폭을 좁게 만든 것은 아닌가?' 고려하지 못하여 '깊은 고민을 하지 못하고 취업으로 빠른 결정은 아닌가?' 하는 생각이 듦. • 내담자가 초반에 기업에 적응하는데 좀 더 적극적인 지지와 응원, 무조건적인 지지가 좀 더 필요하지 않았나 하고 생각함.
개선사항	• 실제 직업상담이론이 어떻게 적용되고, 상담사의 개입과 내담자의 상황에 어떤 방법으로 적용되어야 좀 더 좋은 시너지를 발휘할 수 있을지를 고민해야 함. • 내담자의 진로 호소 문제를 좀 더 입체적으로 바라보며 공감적 지지나 수용 부분에 있어서 전문가적인 기술과 해결책을 제시할 수 있어야 함. • 실제 사례관리 교육, 보고서를 작성하면서 좀 더 많은 사례를 접하고, 상담을 진행하기에 급급하지 말고 내담자가 진짜 원하는 것이 무엇인지 니즈파악을 빠르게 하여, 그에 따른 다양한 진로 이슈와 관점에서 바라봐야겠다고 생각함. • 상담을 진행하면서 초기 상담부터 목표를 설정하고, 지원하고, 취업까지 개입과 평가가 적절했는지 중간중간 스스로 평가하고 이를 적용하여 내담자가 만족할만한 서비스를 제공할 수 있도록 준비해야 함.

장려상

일경험 인턴사원은 취업성공의 다리가 되어~

조 지 현 | 수원고용복지플러스센터

사례유형 03 참여자 맞춤형 일자리 발굴 및 취업알선 사례

직업상담사례 요약

» 내담자는 남편과 함께 운영해오던 입시학원에서 수학강사로 일하였으나, 코로나19로 인해 학원생이 급격히 감소하게 되어 폐업을 하였고 평소 희망하던 직업상담사 자격증 취득하였음에도 경력이 없어 취업이 안되면서 자신감을 잃고 좌절하고 있던 중 국민취업지원제도 일경험 인턴형 참여로 새롭게 '직업상담사'의 길을 찾게 됨.

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	김○○	성별	여
	연령	만 50세	학력	대졸(수학과)
	참여유형	2유형	결혼	기혼
	취업장애요인	나이, 취업희망분야인 직업상담사업무 경력이 없음. (신입채용은 청년층 채용이 대부분, 동 연령대 채용은 경력직)		
환경	가족사항	4인 가족 (남편, 아들 2)		
	경제적 상황	• 남편이 병원 경비로 일하고 있어 안정적으로 일하고 있으나 임금이 낮음.		
	기타 사항	• 대학생인 두 아들이 있어 남편의 소득으로는 생활비가 부족한 상황		
직업사항	희망직종 및 조건	• 직업상담사로 수원 또는 버스 출퇴근 가능한 인근지역 • 희망급여 및 근무시간은 회사에 맞추고자 함. 단 휴일은 보장받고 싶음		

<table>
<tr><td rowspan="5">직업사항</td><td>미취업 기간</td><td colspan="4">• 1년 (직업상담사 자격증 준비 및 취득)</td></tr>
<tr><td rowspan="4">경력</td><td>직장종류(직장명)</td><td>근무기간</td><td>직무내용</td><td>퇴사(이직)이유</td></tr>
<tr><td>○○수학학원</td><td>2018 - 2020</td><td>수학강의</td><td>이직</td></tr>
<tr><td>○○수학학원</td><td>2010 - 2014</td><td>수학강의</td><td>폐업</td></tr>
<tr><td>㈜○○</td><td>1993 - 1994</td><td>교사</td><td>육아</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="4">직업상담사2급, ITQ 한글, 엑셀, 파워포인트, 운전면허1종</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="4">• 남편과 함께 운영했던 입시학원에서 과외 및 수학학원 강사로 일해왔으나, 코로나19로 학원생 및 과외 수강생 감소로 폐업
• 나이 들어서도 꾸준히 할 수 있는 직업상담사 준비하게 됨.
• 폐업 직후 약 8개월 동안 직업상담사자격증 취득에 집중하였고 조속한 시일 내에 취업을 해야 한다는 심리적 부담과 불안이 높았음.
• 직업상담사 자격증 2차 합격자 발표예정일 1주일 전 사업 참여함.</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사	직업선호도검사 L형

검사결과

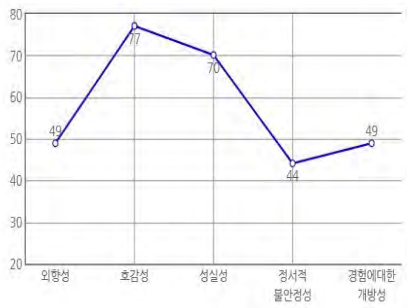
[흥미검사]

*** 흥미검사 : SR**(사회형25 현실형14)

- 유형코드(원점수/표준점수)

사회형S(25/61) 현실형R(14/78)
탐구형I(11/63) 관습형C(11/50)
진취형E(4/43) 예술형A(2/37)

- SR 코드로 사회형 점수가 매우 높으며, 두번째 코드 현실형 점수와 변별력이 높음.
- 사회형과 현실형은 반대코드로 근접성은 낮음.



[성격검사]

*** 성격검사**

호감성(77) 성실성(70) 외향성(49)
경험에 대한 개방성(49) 정서적 불안정성(44)

- 호감성(배려,수용성,휴머니즘,70점이상) 타인과 공감을 잘하고 잘 도와 상대방도 자신을 도와줄 것이라고 생각함.
- 성실성(책임감, 목표지향, 완벽성 70점 이상) 높은 점수 분포로 기본적으로 이타적
- 꼼꼼하고 정확하여 신뢰 되며 목표를 갖고 행동하며 의지가 강함.
- 낙관적이며 독립적임. 혼자 있길 좋아하지만 명랑하고 긍정적임.

[생활사검사]

*** 생활사검사**

직무만족(68), 야망(65), 독립심(57),
학업성취(54), 대인관계지향(49), 예술성(43),
운동선호(43), 종교성(34), 가족친화(31)

- 과거 근무경력에 대한 직무만족이 높음.
- 사회적 지위나 명성을 얻고자 하는 열망이 큼.
- 가족과 함께 하고자하는 일에 대한 논의나 서로 간의 관심이 적음.

검사해석	• 사람들과 함께 일하는 작업환경을 선호, 특히 호감성이 높아 남을 배려하거나 수용적인 측면이 있어 사회형이 잘 발달되어 있다고 분석되어 대인관계를 통한 직무수행을 선호하는 유형으로 희망직업 직업상담사와의 적합도 높음. • 목적한 바를 이루고자 하는 목표지향과 책임감 등의 성실성이 높아 자기관리를 잘 할 것으로 판단됨. 긍정성이 높아 낙관적이며, 정서상태가 안정적이어서 희망직무 직업상담사 수행에 도움이 되는 성향으로 보여짐. 가족 관계에 대한 점을 상담과정에서 확인이 필요하나 스스로 자신의 일을 찾고자 하는 의지가 무엇보다 높음.

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	• **(직업상담사 분야 취업이 어려움)** 직업상담사 자격증 취득하면 바로 취업이 될 줄 알았는데, 시험 끝나고 찾아보니 채용공고도 적고 거의 대부분이 경력직만 채용 • **(미취업에 대한 자괴감)** 자격증 있어도 지원도 못하는 현실에 자격증 취득을 잘못 했다는 생각에 자괴감도 들고 경제활동을 빨리해야하는 상황이라 시간만가는 것이 아까움. • **(경제적 어려움)** 당장이라도 돈버는 일을 해야할 것 같은데 그럼 직업상담사 일을 영영 놓게 되는 것 같아서 내적으로 갈등이 커져가고 있음.
심리적 요인	• **(감정적 소진)** 학원 운영과 과외 일을 하면서 학생 모집에 대한 불안과 기간이 늘 스트레스였으며, 이후 폐업과 과외일을 그만두면서 감정적 소진이 컸음. • **(자책과 좌절감)** 직업상담사로 자격증을 취득하면 취업이 될 것이라고 생각하였으나 막상 자격증 취득 이후 취업에 어려움을 겪으면서 선택이 잘못되었다는 자책과 시간을 낭비했다는 생각에 좌절감이 큼.
환경적 요인	• **(추가적인 소득활동 필요)** 남편의 일자리는 안정적이고 기본생계 유지는 되고 있으나, 수입이 적어 일상생활 유지를 위한 추가 소득 활동이 꼭 필요한 상황임.
직업적 요인	• **(경력에 대한 자부심)** 20여년의 강사 경력에서 성취감도 높았고, 실적도 좋았던 경험이 있고 학생들과의 관계에서 긍정적 경험이 많았음. • **(내적 직업만족)** 직업상담도 사람들과의 소통을 통한 업무로 성취감과 행복을 느낄 수 있을 것이라 기대하고 있음.
구직자 종합 분석	• **(긍정적 에너지와 불안)** 밝은 인상과 큰 목소리의 긍정적 에너지가 느껴지는 인상임. 기대했던 직업상담사로의 취업이 잘 되지 않아 고민이 많음. • **(경제활동의 필요)** 남편의 소득으로는 기본적인 생계유지 이외에는 어려움이 있어 좀 더 추가적인 소득이 필요한 상황임. • **(전직을 위한 준비)** 직업상담 경력은 없으나 유사 경력으로 강사 경력이 장기간 있어, 직업상담사 일에 진입 후 빠른 업무습득 및 수행이 가능할 것으로 판단됨. 나이에 비해 직접적 경력이 없는 부분을 교육과 경험으로 보완하고, 채용조건이 낮은 분야로 일단 취업하여 경력부터 쌓으면 이후 나은 조건의 직업상담직으로의 취업이 가능할 것으로 판단됨.
개인별 취업지원계획 요약	• **직업상담사** 수원지역, 최저임금 이상, 주5일 근무 • **(지원절차)** OA 사무분야 자격증 취득 → 구인 발굴(젊은 층의 기피 일자리나 단기계약, 교통이 불편한 기관 등)로 우선 지원
상담 목표 및 전략	• **(정서적 지원)** 실직에 대한 자괴감 등 부정적 정서를 인식하고 변화하기위한 노력을 지원해서 자기효능감을 회복 • **(환경적 요인)** 일상생활 유지를 위한 경제활동이 급한 상황이나 복지지원 대상 가구는 아니나 실직이 길어질 경우를 대비한 긴급지원상담 연계 필요 • **(직업적 요인)** 지원분야인 직업상담사의 경력이 없어 일경험 인턴형 일자리 적극 연계, 워크넷 구인입사 지원 병행 • **(구직역량강화)** 컴퓨터 활용능력 자격증취득, 이력서 및 자기소개서 작성 방법, 면접 기술 익히기

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약													
전체 상담 횟수	대면6회 /유선9회												
	1	2	3	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	3.5	3.11	3.15	3.19	6.10	6.14	6.21	7.13	7.28	8.4	8.6	8.24	9.27
진행기간	6개월												

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1 (3/5)	1. 참여동기 및 경로 - 취업희망, 인터넷에서 제도 안내 확인 후 참여 2. 직업경력 및 취업역량 - 자격증: 직업상담사 2차까지 완료 가채점은 합격권이며 발표 대기중 - 운전면허증 : 2종보통, 차량미소유, 실운전은 연습필요 - 미취업기간: 학원폐업 6개월~1년 사이됨 - 최종이력: 6개월전까지 수학 강사 및 과외 3. 취업희망분야 - 직업상담사를 희망하며 직업상담사 자격증 2차까지 시험 완료하고 가채점 확인함. 4. 취업애로 요인: 나이, 경력 없음 5. 강점 : 밝은 인상, 긍정적 마인드 6. 취업역량평가 및 일경험 진단 취업유형 분류 - 취업역량: 65점 C등급, 일경험 진단: 28점 체험형 7. 기타 사항 - 남편과 함께 운영하던 학원폐업 후 학원강사와 과외 일 그만두며 감정적으로 소진되어 있음. ➡ **(개입)** 국민취업지원제도 2유형 진행단계 안내/직업상담사 취업에 도움되는 컴퓨터 활용능력 직업훈련 검색방법 안내 ➡ **(처치)** 직업심리검사 실시, 직업훈련(HRD) 동영상 시청, 훈련과정 탐색
2 (3/11) 유선	1. 직업상담 실시 확인 및 해석 진행 - 자신과 너무 잘 맞는다며 놀라워 하고, 이전직업 강사 일에 대한 만족이 좋았던 이유를 알게 된 점에 무척 기뻐함. 더불어 '직업상담사'를 선택한 점에 대한 확신을 가짐. 2. 훈련과정 탐색 상황 확인: 컴퓨터 활용능력 과정 탐색 중임. 3. 취업특강 참여 - 서류전형 및 면접 준비 온라인 수강하였으며, 새롭고 유용한 정보이나 한번만 듣고는 학습이 안되어 여러번 들어 볼 예정임.

2 (3/11) 유선	- 집단상담프로그램 일정이 맞지 않고 직업훈련을 탐색하며 빨리 훈련 참여하고자 하는 마음이 들어 방문하여 훈련 카드 발급 하기로 함.
3 (3/15)	**취업활동계획수립(IAP)** 1. 취업목표 - 취업희망분야: 직업상담사 - 희망근무지: 수원 - 희망급여 및 근무시간 : 면접시 협의 가능 2. 구직능력향상 목표 - 이력서 및 자기소개서 클리닉을 통한 수정 후 확인 - 면접 클리닉 진행 후 연습 확인 3. 연계 지원 - 복지지원팀 긴급생계지원 상담 연계 4. 정서적 지원 - 실직에 따른 부정적 정서 다루기 위한 집단상담 참여 - 직업훈련 기간 조정하여 일정에 맞는 집단상담 참여하기 5. 기타사항 - 국민내일배움 카드발급 및 과정 등록을 위한 방문 예약 - 참여수당 지원, 취업성공수당안내, 고용촉진지원금 안내
4 (3/19) 유선	**국민내일배움카드 발급 및 훈련과정 등록** - 자격취득이 빠른 ITQ자격증 먼저 취득하기로 하고 ITQ 취득 후 바로 이력서에 작성할 수 있어 취업에 유리할 것으로 판단함. - ○○컴퓨터학원 ITQ자격증과정, 4.5~6.9(2개월과정)
5 (6/10)	1. 상담내용 - 전화로만 상담 진행하다 두 달만에 방문함. 그동안 자격증 준비가 다 갖춰져 밝은 표정으로 자신감 있는 모습으로 방문함. - 훈련과정 동안 워드프로세서, ITQ 한글엑셀파워포인트 자격증 취득하였고, 컴활도 필기 합격. 직업상담사 자격증도 교부받음. "직업상담사와 컴퓨터활용능력 두 개 모두 취득하였으니 이제 지원 시작해보겠습니다. 취업이 잘 안된다는 얘기들을 많이 들었지만, 일단 자격증 준비했으니 도전 해볼게요." - 처음 방문 시 취업에 대한 불안감으로 조급해 하는 태도였으나, 이번 방문에서는 자격증 준비 완료로 취업 준비가 완성되었다고 느껴서인지 표정이 안정적이며 구직의지도 높아 짐. 2. 취업지원 - 지원 기업: ○○ 기업(민간기관) 워크넷 채용공고(신입) - 이력서 지원을 위한 이력서 클리닉 진행 경력사항에 이전 경력하나만 작성하고 자격사항 학력사항 3항목만 작성 **(처치)** 경력사항에 학원경력 및 시간강사 경력사항 추가하는 등 이전의 경력을 좀더 구체적으로

5 (6/10)	작성을 안내, 자격사항에는 기본적으로 운전면허를 비롯, ITQ 3종 각각 줄나눔을 한줄에 작성하는 등의 작성 사항에 대해 구체적으로 설명. 이밖에도 교육 및 훈련사항이나 학부모 및 고교생 대상 강의 상담 등 경력 20년 동안 해온 경험을 강조
6 (6/14) 유선	1. 입사지원서 수정 및 피드백 2. 2개 기업 입사지원
7 (6/21)	1. 지원결과 - 두 개 기업 모두 불합격 연락 받았고 모두 불합격되자, 역시 나이와 경력이 없어 취업이 안 될 것이라는 불안감이 커짐. ➡ **(처지)** 경력자나 30~40대층이 지원 안하는 직업상담사 분야가 있을 것이고 이런 자리가 나올 때까지 실무 교육을 받기로 함. - 실무교육차원에서 집단상담프로그램 참여를 하기로하고, 온라인 강좌 사이트에서 직업상담, 직업심리검사 등 훈련과정 탐색 중 여성인력개발센터 '취업매니저' 과정 찾음. - 이미 개강 시작과정으로 훈련기관 담당자에게 연락하여 참여 하기로 함. 2. 향후 활동 - 직업훈련 참여와 구직활동 병행하기로 함.
8 (7/13) 유선	1. 구직활동 - ○○일자리 센터 직업상담직 알선이 들어왔음. 공공기관에 맞는 서류 전형에 맞추어 서류 클리닉 지원 "교육을 통해 직업상담실무도 배울 수 있고 여러 가지로 도움이 되는 것 같아요. 다시 자신감이 생겨서 좋습니다." 2. 향후 활동 - 취업매니저 과정은 교육 받으면서 지원 지속적으로 진행하기로 함.
9 (7.28) 유선	1. 지원결과 - ○○일자리센터 불합격 "다시 의욕이 떨어지고, 경제적으로도 힘들어져 다른 분야로 취업 준비하고 싶네요. 직업 상담쪽은 정말 취업이 힘든 것 같아요. 이렇게 계속하다가는 경제적으로도 그렇고.... 차라리 빨리 취업될 수 있는 일을 찾아보는게 어떨까요?" - 취업을 못 한 채 날짜를 보내는 것에 매우 불안해함. 결국 직업상담사로의 취업은 못 하겠다는 생각에 극도로 무기력해짐. ➡ **(개입)** 이전 강사 생활 시 수학40점 성적을 3년만에 1등으로 지도하여 유명대학에 합격 시켰던 기억을 언급하며, 이미 불가능을 가능으로 한 저력이 있음을 지지해줌. 2. 향후활동 - 일경험 프로그램 참여를 통해 경력을 쌓고 취업을 하기로 함. - ○○직업학교 사무행정으로 일경험 인턴형 지원 - 사전교육안내, 이력서 클리닉 지원 및 ○○직업학교장님께 서류지원 연계

10 (8/4)	1. 상담진행 - 내담자는 다시 직업상담사로 취업이 잘 안되면서 자포자기하게 되었고 컴퓨터 자격증도 보완하였는데 취업이 안되니 이 분야는 자신과 맞지 않는다고 부정적으로 생각하게 됨. - 조급하고 불안한 마음에서 내담자는 취업이 비교적 쉬운 병원 청소미화원 지원하였고 취업을 하게 되었다고 함. 급여도 직업상담 초임과 비슷한 상황임. "일 할만하고 머리안쓰는 일이라 편하고 좋아서 당분간은 그냥 하는 것도 좋네요. 여기는 정년까지 일할 수 있어서 계속하는 것도 괜찮을 것 같아요. 취업이 안되는 직업상담사에 마냥 지원할수 없어 그냥 일해볼게요." ➡ **(개입)** 50세에 청소미화를 시작하는 것보다는 기존에 준비했던 직업상담사를 좀더 시도, 최소 직업상담 5년~7년 근무 후 청소미화일을 해도 늦지 않을 것이라고 적극적으로 이야기함. 일경험 인턴형에 될 가능성이 높으니, 인턴근무 해볼 것을 권하고, ○○직업학교에 인턴채용 결과 확인 연락함. 학교장님과 직접 통화에서 서류상으로 긍정적 검토 중이며 다음 주 면접 진행하기로 약속 받음. 2. 향후 활동 - 내담자는 우선 일경험 면접 후 다시 결정하기로 하고 만일 그곳이 합격이 된다면 직업상담 일을 하고 싶다고 함.
11 (8/6) 유선	1. 지원 결과 - ○○직업학교 일경험 인턴사원으로 8/11 면접 진행연락 받음. 2. 진행사항 - 면접 코칭으로 예상 질문 및 답변 준비 및 복장 준비 사항 안내하였고 해당기관 이 요양보호사 훈련생이 많아 연령대 높은 훈련생이 많아 유리하다고 정보를 줌. - 면접시 급여와 휴무관련 직접적 언급은 피하고, 인턴 규정에 따르되 학교사정에 맞추기로 함. 평소 늘어뜨린 머리는 묶고 가기로 하고, 이력서 사진처럼 가벼운 메이컵 하고 정장 차림으로 참여 - 병원 청소일을 해야할 만큼 일자리에 대한 절박한 상황임을 알리도록 하고 대졸자로 학원강사 경력이 있어 자신감을 가지도록 격려함.
12 (8/24)	1. 지원 결과 - ○○직업학교 일경험 면접 합격 연락 받았고 8월25일부터 출근하기로 함. 2. 진행 사항 - 내담자는 그동안 너무 감사드리고, 지금 합격한 ○○직업학교에서 정규직 전환까지도 염두해두고 있어 열심히 일하려고 함. - 근로계약서 작성 관련 설명, 첫 출근일로 업무 관련 긴장감 해소 상담 - 유선(9/6)을 통해 내담자가 일이 재미있고 학교장님도 잘해주시고 있어 좋고 직업상담 일도 주셔서 같이 하게 되어 너무 만족하고 있음.

13 (9/27) 유선	1. 일경험 지원 - 내담자가 업무를 하면서 실수를 했던 사항이 발생하여 이에 대한 조언을 해줌. 내담자 "상담사님, 제가 너무 큰 실수를 해서 그만두어야 될 것 같습니다. 요양보호사 원서접수를 제가 맡아서 했는데, 3명의 훈련생 것을 누락했습니다. 추석전이라 놓친 것 같습니다. 도저히 출근하기가 눈치 보여 그만두겠습니다." 상담자 "일단 문제 해결을 하는 것이 중요하니까요 훈련생들에게 잘못을 사과하고 그분들에게 실수를 이해받는 과정이 필요해요. 이것도 직업상담사의 일이에요. 그리고 일에 대한 책임을 지는 것이 중요합니다. 그만두시는 것보다 남은 기간 동안 이 실수를 만회 할 수 있도록 더 일을 잘하고 성과를 낼 기회를 얻도록 노력하는 것이 어떠세요. 학교장님도 20년 이상 운영해오신 분이라 이보다 더한 일들도 겪으셨을테니 이해해주실 거에요" 내담자 "알겠습니다. 제가 생각이 좀 짧았네요. 그럼 좀더 노력해볼게요." 문제처리 이후 "말씀하신대로 했더니 훈련생분들이 모두 다 이해해 주셨어요. 계속 다니면서 정규직 전환까지 될 수 있도록 노력하고 싶네요. 감사합니다" 2. 향후 활동 - 내담자는 일경험 인턴 기간동안 더 성실하고 책임감있게 일을 하기로 하였고 이후에도 어려운 문제가 있으면 연락을 주기로함.
14 10/6 유선	1. 결과 - 일경험 기관 학교장님과 유선 통화로 내담자의 정규직 전환 가능한지를 문의함. - 학교장은 내담자가 일을 너무 잘 하고 있어 오히려 한 분 더 추천을 받고 싶다고함. - 내담자와의 유선으로 통화 내용을 전달하면서 내담자가 일을 잘 해주셔서 한분 더 추천을 받았다고 칭찬을 해드림. 2. 기타사항 - 지속적인 사후관리를 통해 내담자가 직업적응을 잘 할 수 있도록 지원할 계획임.
결과	현재 ○○직업훈련학교 직업상담사로 일경험 인턴으로 근무중임. 종료 후 정규직 전환 예정

05 상담사례 자기평가

잘된점	• 내담자가 직업훈련 연계 OA사무 및 컴퓨터 활용능력 자격증 취득으로 구직역량 강화 및 자신감 향상할 수 있도록 지원 • 각각의 지원 업체별 서류 코칭과 면접 코칭을 매번 실시하여 적극적인 구직의욕을 꾸준히 유지할 수 있도록 독려 • 직업훈련 중에도 지속적인 취업 알선을 하여 취업에 대한 불안감 낮추고 훈련과정에집중할 수 있도록 하고 적극적 개입 • 일 경험 프로그램 참여를 통해 실무 경험 및 직무 향상으로 내담자가 희망하는 분야에 성공적인 취업의 성과를 낼 수 있었음.
미흡한점	• 코로나19로 인해 방문상담 회차가 줄어 상담시간이 부족, 가족 간의 소통 문제 등 정서적 문제 및 구직지원을 위한 충분한 정보 수집이 미흡 • 내담자가 경제 상황이 위급했음에도 복지지원상담을 적극적으로 연계 못했고 일경험 구인처 발굴이 늦어져 중간에 병원 미화일을 하는 등 혼선이 있었음.
개선사항	• 초기상담부터 충분한 상담시간을 가지고 내담자의 취업애로사항뿐만 아니라 정서적 문제 파악과 심리검사 결과 해석시 수집된 내담자의 특이점을 파악하고 다루어 줄 필요가 있음. : 최소 3회 이상의 대면 상담 • 경제적 어려움이 있는 내담자의 경우 복지 연계를 위한 방안 모색 및 일 경험 일자리 구인 발굴에 대한 적극적인 상담자의 노력이 필요

장려상

심리치료 원해요! 취업하고 싶어요!

김 영 주 | (주)맥시머스 강릉지점

사례유형 03

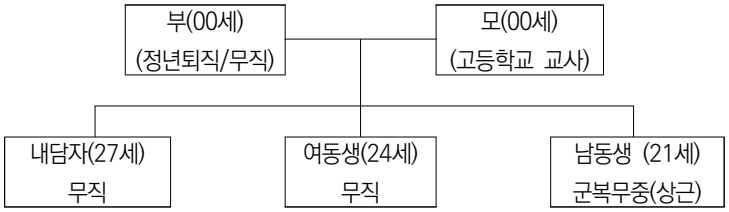
참여자 맞춤형 일자리 발굴 및 취업알선 사례

직업상담사례 요약

» 부정적정서 문제의 정도가 심각하여 사회적 고립상태에 놓여있던 내담자는 심리치료와 함께 진로 결정 상담, 구직기술향상을 위해 국민취업지원제도에 참여하였음. '전문심리안정프로그램'으로의 연계를 통해 자존감과 자기효능감을 회복하도록 도왔으며 크롬볼츠의 상담이론에 기반하여 내담자 스스로 직업탐색을 하도록 지지하고 새로운 기술 학습으로 취업역량을 강화한 결과, 취업 장애 요소를 극복하고 취업에 성공하였음

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	나불안	성별	여
	연령	만 27세	학력	대졸(일본어학과)
	참여유형	국민취업지원제도 Ⅱ유형	결혼	미혼
	취업장애요인	• 정서적 요인 - 정서적으로 불안정하며, 정신 병리적 문제를 가지고 있음 - 자기 객관화 부족으로 취업 희망분야에 대한 막연한 동경이나 환상을 가지고 있음 - 자존감 및 자기효능감 부족 • 환경적 요인 - 성장기 때 부모로부터 정신적·신체적 학대를 받았음 - 중·고등 때 왕따를 경험, 고등학교 때 친한 친구의 자살을 경험함 - 가족으로부터 정서적 지원·경제적 지원을 받지 못하고 고립되어 있음		

<table>
<tr><td rowspan="1">인적사항</td><td>취업장애요인</td><td colspan="4">• 직업적 요인
– 취업 희망분야 경력과 자격증 없음
– 직업탐색 및 진로선택의 어려움이 있음</td></tr>
<tr><td rowspan="3">환경</td><td>가족사항</td><td colspan="4"> 
</td></tr>
<tr><td>경제적 상황</td><td colspan="4">• 중위소득 120%
• 부모님의 경제활동으로 인해 경제적으로 어려움이 없었음. 현재 아버지는 정년퇴직했고, 어머니는 고등학교 교사로 근무 중으로 가정형편이 어려운 편은 아니지만, 내담자에게 경제적 지원은 해주고 있지 않음
• 심리치료가 필요하나 고등학교 졸업 이후 정신적인 치료에 필요한 경제적 지원은 해주지 않음</td></tr>
<tr><td>기타 사항</td><td colspan="4">• 전문심리상담 연계 및 취업에 대한 정보를 제공받고자 국민취업지원제도 참여</td></tr>
<tr><td rowspan="3">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4"><table>
<tr><td></td><td>상담참여 전</td><td>상담참여 후</td></tr>
<tr><td>희망 직업</td><td>피팅 모델, 일본어 강사</td><td>계산원, 숙박시설 청소원</td></tr>
<tr><td>희망 임금</td><td>180만원</td><td>180만원</td></tr>
<tr><td>근무 형태</td><td>관계없음</td><td>관계없음</td></tr>
<tr><td>비 고</td><td colspan="2">상담을 통해 희망직업을 변경함</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">아래의 경력과 경험에 기재된 단기 근로 외에 취업 경험 없음</td></tr>
<tr><td>경력</td><td colspan="4"><table>
<tr><td>직장종류(직장명)</td><td>근무기간</td><td>직무내용</td><td>퇴사(이직)이유</td></tr>
<tr><td>OO동주민센터</td><td>2020.10~2020.11</td><td>코로나관련업무</td><td>계약만료</td></tr>
<tr><td>OO상품관</td><td>2020.10~2020.12</td><td>계산원</td><td>계약만료</td></tr>
<tr><td>OO마트 △△점</td><td>2017.07~2018.01</td><td>계산원</td><td>개인사정</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="5">일본어능력시험(JLPT) N2(2019.01.20)</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="5">취업 관련 자격증 없음</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

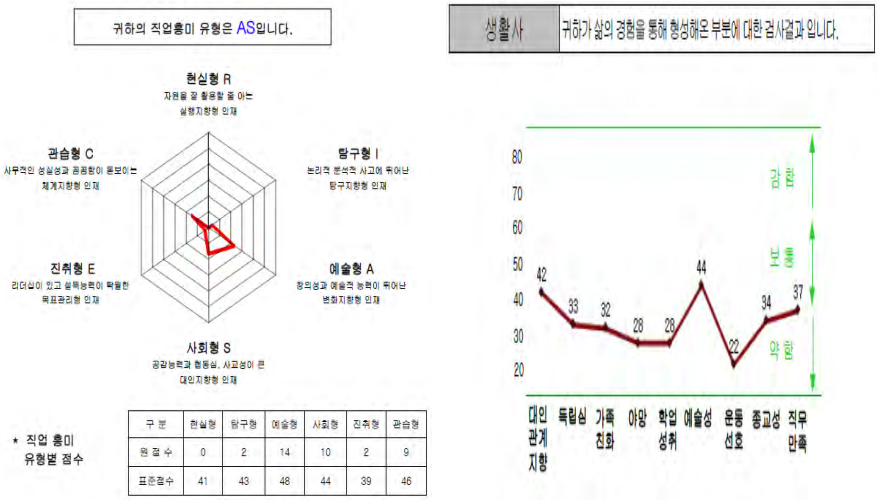
실시검사

	실시 방법	선택 이유
구직준비도 검사	온라인	구직준비가 되어 있는가를 알아보고 이를 토대로 적합한 취업지원 서비스를 제공하기 위함
직업선호도 검사 (L형)		내담자의 흥미 유형 및 성격, 생활사 특성을 측정하여 적합한 직업을 안내하기 위함

검사결과

- 구직준비도 검사 결과지

- 직업선호도검사(L형) 결과지



검사결과

성격	귀하의 전반적인 성격에 대한 요인별 검사 결과입니다.

검사해석

• 구직준비도 검사

: 가족으로부터 정서적 지원을 거의 받지 못하고 있으며, 가족 이외의 지인들에게도 정서적 도움을 기대하기 어려운 것으로 보임. 내담자는 자신감이 없고 자신을 가치 없는 사람이라고 생각하며 자신의 중요성에 대해 매우 낮게 평가하고 있음. 또한, 회사정보·채용기준·면접 및 서류 작성 등 구직과정에 필요한 정보탐색이 어렵고, 타인과의 의사소통에 어려움이 있어 전문심리상담 연계가 필요해 보임

• 직업선호도검사(L형)

1. 직업흥미 검사

: 내담자의 흥미 유형은 ASC코드로 코스프레를 좋아해서 주로 일본 애니메이션에 등장하는 캐릭터를 모방하여 그들과 같은 의상을 입고 분장하며 행동을 흉내 내는 퍼포먼스를 즐기고, 코스프레 페스티벌에 참여하거나 코스프레 사진을 촬영하는 활동을 좋아함

2. 성격검사

: 사람들과 어울리는 것을 회피하고 자신이 속한 집단에서 나서기를 싫어하며 자기주장을 하기보다는 다른 사람의 이야기를 듣는 편임. 성장기 때 부모님의 맞벌이로 동생들을 돌봐야 하는 환경에서 책임감이 학습된 것으로 보임. 주위의 지지를 받아본 적이 없으며, 중고등학교 시절 왕따 경험을 하였고, 친한 친구의 자살을 경험하면서 부정적인 정서의 문제가 심각하여 불안과 우울이 높게 나타나고 있음

3. 생활사검사

: 성장기 때 가족끼리 보낸 시간이 적고 화목하지 못한 편이었으며, 학창시절 공부하기를 싫어해 학교성적이 좋지 못했음. 모든 분야에 있어 혼자 힘으로 결정하거나 처리해 본 경험이 낮고 타인에게 의존적인 성향이 강하며 사회적인 부와 명예에는 별로 관심이 없음

검사해석	**〈구직준비도 검사와 직업선호도 검사로 나타난 내담자의 특징〉** 1. 대인관계와 의사소통능력 부족 : 중·고등 때 왕따의 경험으로 또래문화의 경험이 부족하고, 가정에서도 정서적 지지가 원활하게 이루어지지 않아 대인관계 능력 및 의사소통능력이 부족함 2. 자아존중감 부족 : 유아기, 아동기, 청소년기 시절 부모로부터 정서적 지지가 부족했고, 애착 형성 문제로 본인을 쓸모없는 인간이라고 인지하고 있음 3. 자기효능감 부족 : 낮은 학습능력으로 인해 문제해결에 대한 두려움과 자신감이 부족함 4. 정신병리적 문제 : 아동기 때 ADHD치료를 받은 적 있고, 청소년기 부모의 가정폭력(언어,신체적)으로 인해 우울, 불안, 억압이 심함

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	• 우울, 불안으로 인해 전문심리상담 연계를 받고자 함(심리적 안정) : 심리안정프로그램 참여를 통해 도움을 받고자 하는 의지가 강함 • 취업지원서비스 제공을 통해 취업을 희망하고 있음 : 이력서, 자소서 컨설팅, 알선, 동행면접을 원하고 있음 • 본인에게 맞는 직업탐색 및 진로선택을 하고자 함(역량 강화)
심리적 요인	**〈어린 시절 학대로 인한 트라우마〉** • 아동기, 청소년기 발달단계에서 부모님으로부터 정서적 학대 · 신체적 학대를받아 우울, 불안, 억압이 심함 • 초기상담 시 손등의 상처를 자주 긁고 엄지손톱의 거스러미를 피가 나도록 뜯는 행동을 하며 상담사와 눈 맞춤을 하지 못함 • 위생상태는 양호한 편임 • '희망직업인 피팅모델이 되기 위해 어떠한 노력을 하고 있는가?'라는 질문에 답변 대신 손등의 상처를 긁는 등의 불안증세를 보였고, 몇 분이 지나서 "오늘 날씨가 너무 추워서 택시를 타고 왔다."는 엉뚱한 답을 하기도 함 • 청소년 때 아버지에게 골프채로 맞은 경험이 있고 어머니로부터 학교성적에 대해 끊임없이 동생과 비교당하며, 내담자가 다니는 학교에 대한 비하를 섞어 "너한테서 △□고 냄새 나"라는 등의 언어폭력을 당함. 또한, 중학교 때 심한 왕따를 경험했으며, 고등학교 때 친한 친구의 자살로 심리적 충격을 받음 • 아동기부터 선천적 ADHD로 12, 13세 경부터 고1까지 약물(콘서타)복용을 하였고, 그 이후 경제적 사정으로 약물복용을 중단. 현재 가족들의 병원비 지원을 기대하기 어려움 • 폭력적인 성향을 보이기도 함(화가 나면 책상을 주먹으로 친다거나 물건을 집어 던지는 행위, 전화통화를 하는 적하면서 소리 지르기 등)
환경적 요인	• 경제적 취약성 정도: 가정형편은 중상위권으로 생활에 필요한 돈을 부모님으로부터 지원받아 생활하고 있었으나 최근 코스프레에 필요한 용품을 사고 사진을 찍는 등의 행동으로 부모님과 사이가 멀어지게 되면서 경제적 지원을 받지 못함 • 가족 및 주위의 사회적 지지 정도: 기대에 미치지 못하다는 이유로 부모로부터 지지를 받아본 적이 없으며, 왕따 등의 경험으로 인해 주변 지인이 없어 정서적 지지를 해줄 수 있는 멘토 부재 • 구직자의 취업 관련 환경: 피팅모델이 되기를 희망하고 있으나, 관련 직무에 대한 탐색이 이루어지지 않았고, 자기 객관화 부족으로 취업 희망분야에 대한 막연한 동경이나 환상이 있음
직업적 요인	**〈취업 의지는 있으나 낮은 자존감〉** • 피팅모델로 취업을 희망하나, 신체적 조건 등 직무탐색 결여 • 피팅모델에 대한 기본개념과 이해가 부족하여 본인이 잘할 수 있는지에 대한 의심을 하고 있음 • 본인이 잘할 수 있는 것과 좋아하는 것에 대하여 구분이 안 되어 있음

직업적 요인	• 이력서, 자기소개서, 면접기술 등의 전반적 구직기술 결여 • 본인의 흥미와 맞는 직업을 탐색하고 결정할 수 있는 방안 모색
구직자 종합 분석	〈4W Model〉 • 나는 누구인가? • 나는 무엇을 하기 원하는가? • 나는 왜 그것을 하고자 하는가? • 내가 원하는 것을 어디에서 이룰 수 있는가? → 스스로 자기 탐색을 할 수 있도록 안내함 → 막연한 환상에서 벗어날 수 있도록 돕고 새로운 직업을 탐색하고 결정할 수 있도록 안내 〈SWOT 분석〉 • 강점 요인: 전문심리상담을 통해 정서적 지지를 받고자 하는 의지가 강하며 취업에 대한 의욕도 높음 • 취약 요인: 낮은 학습능력과 정서적 지지 부족으로 인해 우울, 불안을 지니고 있으며 대인관계 향상과 의사소통능력 부족 • 기회 요인: 전문심리상담을 통해 심리적 안정을 찾고, 다양한 직업정보 탐색 및 진로선택을 통해 취업 방향을 정하여 취업 준비 • 위기 요인: 생애발달적 측면의 접근과 사회인지적 접근을 기반으로 내담자에게 적절한 방법이 제시되지 않으면 취업의 어려움이 있음 → 취업을 위한 역량 부족(자격증 및 경력 등) → 자신감 및 자기효능감 부족 → 우울과 불안 〈긴즈버그 진로발달이론〉 • 진로발달단계는 환상기, 잠정기, 현실기의 3단계로 제시 • 직업에 대한 지식, 태도, 기능은 어려서부터 발달하기 시작하여 일련의 단계를 거쳐 발달 • 자신의 욕구, 능력, 가치관, 흥미 등의 내적 요인과 가정환경, 부모의 영향, 직업 조건 등의 외적 요인과의 타협을 통해 직업선택을 하게 됨 • 현실기(18~성인초기)로 능력과 흥미를 통합하여 직업을 선택하는 시기로 조망 • 탐색단계: 진로선택을 좁혀서 진로에 대한 초점 좁혀 나감 • 구체화단계: 직업목표 구체화, 내적 · 외적 요인을 종합하여 고려함 • 특수화(정교화단계): 결정을 구체화 시키고, 세밀한 계획을 세우고 세분화하여 전문화된 의사결정을 함
IAP수립 개요	• 국민취업지원제도 인정일자: 21.02.09, 초기상담일 21.02.17, IAP수립일: 21.03.03 • 전문심리상담연계: 초기상담 21.02.17, 집중상담: 21.02.19, 사례회의: 21.02.19 참여희망기간: 21.03.05~21.05.04 실제참여기간: 21.03.12~21.05.06 • 입자지원(취업알선 상담포함)제출: 21.07.27~202.01.09 • 입사지원에 필요한 컨설팅 참여: 21.03.10~21.05.09

IAP수립 개요	• 일경험 참여 지원(참여 실패): 21.05.20 OO안경원(식음료 접객) 인턴형 지원/ 면접불합격 : 21.07.02 XX호텔 일경험 인턴형 지원 / 면접불합격 : 21.07.13 YY커피숍 일경험 인턴형 지원 / 면접불합격 : 21.07.21 YY커피숍 일경험 체험형 지원 / 면접불합격
직업상담 목표 및 전략	• 목표: 전문심리상담을 통해 불안을 해소하고 취업을 최종 목표로 한다. • 전략 1. 고용센터 연계를 통해 전문심리상담 진행 2. 직업정보 탐색 및 진로 선택하기 → 흥미와 적성 불일치 해결 3. 취업에 필요한 취업 지원 및 구직지원 서비스 제공 → 이력서 및 자소서 컨설팅 (작성방법 지도) → 채용정보 제공 → 알선 및 동행면접 등

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 11회 / 유선 23회
진행기간	2021년 1월 ~ 2021년 10월(10개월)

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1 대면 2/17 1단계 1회차	• 국민취업지원제도 안내와 내일을 위한 약속에 서명 • 취업역량평가실시 • 구직신청 확인 및 스스로 워크넷에서 관리할 수 있도록 안내 • 단기집단 및 취업특강 안내: IAP수립 전 수강 가능한 과정이 없어서 참여 못함 • 내일배움카드 과정 희망하지 않음 • 초기상담 : 질문에 대한 명확한 답변보다 내담자가 하고 싶은 이야기를 두서없이 함 : 대화 도중 손등에 상처를 자주 긁고, 엄지손톱 거스러미를 피가 나도록 뜯는 행동을 함 : 상담사와 눈맞춤이 어려움 : 위생상태는 양호함 : 내담자 대기실에 있는 과자와 차를 들고 들어 옴 : AA대학교 일어일문학과 졸업(2017) : OO마트 계산알바, OO상품관 특수마켓 계산대 단기아르바이트 경험 있음(마트 계산원 근무 시 현금+카드와 현금+상품권 등 복합 계산 시 어려움을 느꼈다고 함 : 다이어트가 필요하다고 생각하고 있고, 몸매가 구직 애로사항이라고 여김 : 선천적 ADHD진단을 받아 12, 13세부터 고1까지 약물(콘서타) 복용 : 경제적인 사정으로 약물복용 중단, 현재도 가족들의 정서적 · 경제적 지원을 기대하기 어려움 : 심리안정프로그램 지원받기를 희망함 • 과제 이행 방법 안내 및 과제 부과 : 내담자가 상담을 마치고 난 후 내담자 대기실에서 과제 수행을 할 수 있도록 요청하였으며, 당일 과제를 이행하면서 상담사에게 질문지에 표기된 단어 뜻을 물어보고 설문참여 마침 : 현재 코로나로 3회 상담을 2회로 조정해서 IAP 수립을 할 수 있지만, 내담자의 현재 상황에 대한 정확한 needs를 위해 내담자에게 양해를 구하고 팀장님께 상담 협조 요청. 당일 진행하려 했으나 팀장님의 상담 일정에 의해 가장 빠른 날 상담을 진행하기로 함 〈 초기 설문지 작성 시〉 (상담 시작 후 펜을 잡고 글을 쓰지 않을 때는 항상 손등에 상처 난 부위를 반복적으로 긁어서 피가

1 대면 2/17 1단계 1회차	남. 손등을 긁지 않을 때는 엄지손톱 주변에 거스러미를 피가 나도록 뜯음.) 상담사 : OO님 심리안정프로그램을 받고 싶다고 체크 하셨는데 혹 특별히 지원받고자 하는 이유가 있으실까요? 내담자 : 제가 어릴 때 ADHD진단을 받아서 약을 먹었었거든요. 근데 지금은 치료를 받지 않고 있어서 받고 싶어서요. 상담사 : 그럼 혹시 언제부터 약을 먹기 시작하셨는지 기억하시나요? 내담자 : 아마 초등학교 5학년 때인가? 6학년 때인 것 같아요. 상담사 : 그럼 12살에서 13살 정도 때부터 약을 드셨겠군요. 혹 언제 마지막으로 치료 받으셨는지는 기억하시나요? 내담자 : 고1때 까지 약을 먹은 것 같아요. 상담사 : 혹시 어떤 약을 드셨는지 기억하시나요? 내담자 : '콘서타'라는 약이었어요. 상담사 : 고1때까지 치료가 이어지고 중단하신 특별한 이유가 있을까요? 내담자 : 집에서 너는 병원 다녀도 좋아지는 것도 없고 돈도 없어서 이제 병원비 못 대준다고 하셔서 그때 이후로 병원 치료를 못 받았어요(울먹거림). 상담사 : 많이 속상하셨겠네요. 내담자 : 네. 상담사 : 저는 그래도 OO님이 이렇게 용기 내서 말씀하시고 치료받겠다고 하시는 것이 너무 대단한 일이라고 생각해요. 제가 이 부분은 저뿐 아니라 저희 팀장님께도 도움을 요청해야 할 것 같은데요. 저희 팀장님이 상담 쪽에서 오래 근무하셨기 때문에 OO님께 좀 더 도움을 드릴 수 있을 것 같아요. OO님이 동의해 주시면 저희 팀장님과 상담을 받으실 수 있도록 해드려도 될까요? 내담자 : 좋아요. 상담사 : 그럼 저희 팀장님과 상의해서 최대한 빨리 상담 일정을 잡아서 연락드리겠습니다. 내담자 : 네. 정말 감사합니다.
2 대면 2/19 1단계 2회차	• 내담자에게 양해를 구하고 팀장님이 상담에 참여함 • 내담자의 현재 상황을 정확하게 파악하기 위해 직업선호도 검사해석 : 직업흥미유형(AS형), 불안(78%), 분노(67%), 우울(77%), 자의식(75%), 충동성(80%), 스트레스 취약성(58%) • 내담자의 성장 과정의 특이점이나 현재 상황 : 아버지는 정년퇴직 후 무직이며 어머니는 000고등학교 교사로 재직 중, 여동생도 현재 무직 상태이며 남동생은 상근으로 군 복무 중 : 중·고등학교 때 심한 왕따 경험(왕따를 당하는 동안 도움을 받아 본 적 없음) : 어릴 때 부모로부터 정서적 · 신체적 학대를 받음(부모로부터 사과받은 적 없음(골프채로 맞거나 '00고 냄새가 난다'는 등의 성적 관련 비하와 특정 인물과 비교성 발언을 통한 언어폭력 경험) : 고등학교 때 친했던 친구가 취업을 하면서 관계가 멀어졌었는데 나중에 자살했다는 소식을 듣고 충격을 받은 경험이 있다고 함 : 화가 나면 책상을 주먹으로 친다거나 물건을 집어 던지는 행위를 한다고 함 : 전화 통화하는 척하면서 길거리에서 소리를 지르는 행위를 한다고 함

2 대면 2/19 1단계 2회차	• 내담자 본인의 이야기를 하면서 눈물을 흘렸고, 'OO님의 잘못이 아니'라는 상담자의 말에 큰 소리로 울기도 함 : 상담을 종료하고 난 후 웃으면서 인사하고 집으로 돌아감 : 상담진행 후 마음이 편안해진 것 같다고 함 • 심리안정 프로그램지원이 필요하다고 판단되어 사례회의를 진행함 〈우선순위정하기〉 내담자 스스로도 심리치료를 희망하고 있었고, 상담사 또한 내담자가 대인관계 등에 있어서 불안증세 등을 보임으로써 정상적인 과정 운영이 어렵다고 판단하여 '전문심리안정프로그램' 진행을 통해 정서 문제 지원을 1순위로 정하였음
3 대면 2/24 1단계 3회차	• IAP 수립이 스스로 안 되는 내담자로 희망 직업탐색 등의 도움을 주기 위해 대면상담 진행 : 희망직업(피팅모델과 일본어강사) 입직을 위한 노력에 대해 상담자가 묻자, 피팅모델은 다이어트만 하면 될 것 같고, 일본어 강사는 잘 모른다고 함 : 피팅모델이 되기 위해 어느 분야의 피팅모델을 하고 싶은지에 따라 몸매 관리, 피부관리, 관련된 분야의 공부 등이 필요함을 안내 : 일본어 강사의 경우 현재 소지하고 있는 자격증 외에 강사직 수행을 위한 추가 자격증에 대해서도 상담 : 자신을 객관화해 볼 수 있도록 질문하고 현실을 직시할 수 있도록 안내함 : 희망 직업에 대해 깊이 있게 고민해 본 적이 없고, 노력할 의지도 없다고 함 • 다음 상담까지 희망직업을 새로 설정하기 위해 자신이 가장 잘 하는 것이 무엇인지, 정말 하고 싶은 것이 무엇인지, 하고 싶은 일을 위해 어떠한 노력이 필요한지 생각해 올 수 있도록 과제 부여
4 대면 3/3 1단계 4회차	• IAP수립 • 청소는 자신 있다며 호텔 청소 업무를 하겠다고 함 : 호텔 청소를 하기 위해 체력도 좋아야 하는데 가능한지 물어봄 (체력이 강한 편은 아니지만 체력을 키울 수 있는 좋은 기회로 생각한다고 함) : 기존 희망 직종이었던 피팅모델과 일본어강사는 자신 없고 도전하고 싶지 않다고 함 : 마트 계산원으로 잠깐 아르바이트 한 경험을 살려 계산원으로도 희망 직업을 설정 • 코스프레를 좋아함 : 이누야사 금강, 헤르미온느, 카로지미츠리로 본인을 표현한 사진을 보여주었음 (노출이 심한 사진이 있었는데 내담자에게 예쁘고 당당해 보인다고 말했더니 부모님으로부터 '술집 작부냐'라는 막말을 들었다고 함) : 내담자는 캐릭터 의상을 입고 사진 찍는 것을 좋아하지만 부모님은 좋아하지 않아서 불편하고 힘들다며 현재는 자제하고 있다고 함 상담사 : 지난번 상담 때 제가 새로운 직업을 선택하기 위해 가장 잘하는 일이나 가장 자신 있는 일이 어떤 것이 있는지 생각해 보고 오시라고 말씀드렸는데 혹 생각해 보셨나요? 내담자 : 저는 청소를 잘 해요. 집에서도 제 방 청소를 제가 하거든요. 상담사 : 그럼 청소와 관련된 일을 하고자 하시는 건가요? 내담자 : 네!

상담사 : 청소와 관련된 일이라면 구체적으로 어떤 일을 희망하시는 건가요?
내담자 : 하우스 키퍼요.
상담사 : 아, 하우스 키퍼 말씀이시군요. OO님께서 집에서 청소를 잘하신다고 하시니 다행이지만, 집에서 청소하는 것과 전문적으로 청소하는 것은 차이가 있어요. 혹시라도 체력적으로 힘드실까봐 걱정이 되네요. 정말 하실 수 있으시겠어요?
내담자 : 운동한다 생각하고 하면 할 수 있을 것 같아요.
상담사 : 아, 그러네요. 그렇게도 생각할 수 있겠네요. 우선 희망직업으로 하우스 키퍼를 정해두고 심리상담 받으시면서 또, 저와 앞으로 상담을 이어가면서 여유를 가지고 좀 더 생각해 봐도 좋을 거 같아요. 충분히 생각하고 고민하신 후에도 하우스 키퍼로 취업하고 싶으시다면 제가 그쪽으로 취업하실 수 있도록 돕겠습니다.
내담자 : 저 청소 잘 하니까 할 수 있을 것 같아요. 운동한다 생각하면 되니까 괜찮아요.

4

대면	3/3
1단계 4회차	

- 취업 준비를 위한 이력서 작성 제출 안내
- 전문심리상담 연계된 내용 안내
  : 심리상담을 위해 고용센터 상담사 전화 예정이며, 대면상담 요청을 권유함

상담 목표	해결 전략
정서지원 하기 1-1. 부정적인 정서를 인식하고 변화를 위해 노력한다.	정서지원 전략 1-1. '전문심리안정프로그램' 연계를 통해 부정적인 정서 다루기
2. 구직의욕 높이기 2-1. 일에 대한 의미를 찾고, 변화에 대한 동기 및 자신감을 회복한다. 2-2. 나에게 적합한 직업을 선택한다.	2. 구직의욕 향상 전략 2-1. 긍정적인 태도와 구직의지 강화하기 2-2. 합리적 의사결정 지원하고 흥미와 적성의 불일치를 해결하기
3. 구직능력 향상하기 3-1. 일경험을 통해 직무능력 쌓는다. 3-2. 구직정보 탐색, 입사서류작성, 면접 등에 효과적으로 대처한다.	3. 구직능력 향상 전략 3-1. 일경험 참여를 통해 직무능력 향상하기 3-2. 이력서·자소서·면접 클리닉을 통해 구직기술 습득하기
4. 구직행동 강화 및 취업알선 하기 4-1. 빠른 취업을 위해 적극적으로 노력한다. 4-2. 나에게 적합한 일자리를 알아본다.	4. 취업알선 전략 4-1. 채용사이트 이용 방법을 알려주고 스스로 탐색하고 입사 지원할 수 있도록 독려한다. 4-2. 적합한 일자리 알선하기

5

대면	3/10
2단계 시작상담	

- 2단계 시작상담
  : 전문심리상담 연계된 내용 확인(고용센터2층 심리상담실에서 상담 예정)
  : 이력서 점검 및 이력서 작성 다시 할 수 있도록 지도

6~8

- 고용센터 '심리안정프로그램' 참여 기간
  : 첫 상담 잘 참여했는지? 상담참여는 만족하고 있는지? 참여를 위해 고용센터 방문 등 불편함은 없는지? 확인

6~8 유선 3/12 3/23 3/26 2단계 진행상담	: 상담시간 잘 지키며 참여 중 : 상담시간을 바꿀 수 없어서 불편하지만 괜찮다 함 : 3번째 만남부터 나쁜 습관 교정을 위한 대화를 나누었고 상담에 전반적으로 만족함 : 대중교통 이용 시 감염병 예방 등 안전수칙 잘 지킬 수 있도록 당부하고 적극적인 참여에 대해 칭찬하고 독려함 〈심리안정프로그램 전담 상담사와의 통화〉 전담상담사 : OO님과 상담 잘 진행하고 있고, 기본적으로 위생에 문제가 있어서 기본 위생관리를 잘 할 수 있도록 교정 중입니다. 상담사 : 저와 상담 하러 오실 때는 냄새가 난다거나 하는 것은 없었는데 혹시 구체적으로 알 수 있을까요? 전담상담사 : 머리를 감지 않아서 떡진 머리를 하고 온다거나 하는 등의 모습이 있어서 그러한 것들을 교정하고 있습니다. 상담사 : 혹시 다른 것들은 없나요? 전담 상담사 : 본인의 생각을 표현하는 것을 잘 하지 못하고 있어서 그러한 것들도 저와 함께 연습하고 있습니다. 상담사 : 그렇군요. 혹시 특별히 제가 알아야 하는 것들이 있으면 말씀주시고요. 앞으로도 OO님 잘 부탁드립니다.
9 대면 4/19 2단계 진행상담	• 고용센터 '심리안정프로그램' 참여 중간점검 : 상담 잘 참여하고 있고, 만족도도 높음. 이력서는 심리안정프로그램 상담사와 함께 작성했는데 자기소개서는 작성하지 못했고 작성이 어렵다고 함 : 심리상담 받으면서 작성했던 이력서 가지고 방문. 이력서 스캔 후 파일로 제공(분실 등 우려) : 작성한 이력서를 토대로 워크넷을 통해 구인정보 탐색하고 입사지원도 해 볼 수 있도록 독려하였으나, 상담 중 입사지원 얘기 하는데 신발 구입한 얘기를 갑자기 꺼냄. 아직 취업할 준비되지 않은 것으로 판단 : 핑크색 운동화 구입했고, 머리 자주 안 감으면 하수구 냄새 난다는 등의 이야기를 맥락 없이 함 : 심리상담에 성실하게 참여하는 것과 과제 수행을 위한 내담자의 노력에 대해 지지
11 대면 5/6 2단계 진행상담	• 고용센터 '심리안정프로그램' 참여 마지막 날 : 다음 주 대면상담 일정 잡음 (심리상담 만족도 확인 진로결정 상담 진행 예정) • 일경험 참여 여부에 대해 고민해 보겠다고 함 : 일경험 관련 내용 안내 → 다양한 직업군을 탐색할 수 있도록 설명함 : 참여 가능한 곳 OO안경원(직무 내용: 식음료 접객 관련) 안내 희망직업인 계산원이나 숙박시설 청소원 경험이 없으므로 희망직무에 대한 경험을 통해 실제 직무능력을 향상시킬 수 있도록 '일경험' 참여를 권유함
12	• 전문심리상담 종료 확인 : '만보 걷기' 등의 행동개선에 도움을 받아서 좋았다고 함

대면 5/12 2단계 진행상담	: 2달 동안의 노력에 대한 독려와 지지의 말을 아끼지 않고 내담자에게 전달 • 진로결정 상담진행 : 희망직업(하우스키퍼와 계산원) 변경 없음 : 하우스키퍼로 '○○시아' 일경험 신청 권유했으나 하우스키퍼 보다는 경력이 조금이라도 있는 계산원 희망 : 희망 직종으로 일경험 참여 가능한 곳 있으면 참여할 수 있도록 정보 제공하기로 함 • 일경험 참여 여부 확인 : 지난 상담에서 안내한 내용을 바탕으로 내담자에게 일경험 참여 여부 확인 : 직업훈련도 받고 싶고 이력서 낸 곳도 있어서 좀 더 고민할 시간이 필요하다는 내담자의 요청에 따라 의사결정 할 시간을 줌 → 판매원으로 입사지원을 하고 면접을 보고 왔다고 함 → 피팅모델-하우스키퍼-판매원으로 희망직종을 정함 • 다양한 채용사이트(워크넷, 잡코리아, 사람인 등) 및 이용 방법 안내
13 대면 5/20 2단계 진행상담	• '계산원 구인정보 탐색과 입사지원해보기, 일경험 참여 결정여부' 과제 확인 : 시내 ○○박스 지원해 보았으나, 연락이 없고 비경력자 일자리도 없다고 함 : 일경험 참여의사를 밝힘 → 식음료접객 관련 참여 원함 • OO안경원 일경험 참여를 위한 신청서 작성 및 희망 참여 기업 인턴 지원 : 일경험 참여 신청서 작성, 컨설팅 제공 : 이력서 사진 첨부 및 경력사항 입력 시 일관성 유지 등 클리닉 진행 : 제출한 자기소개서 오타, 문맥의 흐름 등을 검토하여 컨설팅 진행
14 유선 6/9 2단계 진행상담	• OO안경원 일경험 인턴형 미채용 안내 : 현재 일경험 참여 가능한 곳 확인해보고 조금 더 여유를 가져보고 안되면 취업을 위한 3단계로 진행할 수 있도록 안내함 • 구직활동 여부 확인 : AA마트 등 입사지원 및 면접 봤으나 연락이 없음(불합격) : 일경험이나 취업이 안 되면 자격증 공부를 하고 싶어 함. 구체적으로 생각하지는 않았지만 컴퓨터 관련 자격증에 대해 관심을 보임. 아직 시간 여유가 있으니 천천히 고민해 보고 정말 하고 싶은 걸 찾아볼 수 있도록 상담
15 대면 6/17 3단계 시작상담	• 3단계 상담 : 컴퓨터 활용능력 자격증 취득을 위한 직업훈련을 희망하지 않음 : 사무직 취업을 위해서는 컴퓨터 활용능력 등 관련 자격증이 필요함을 강조했지만 자격증 공부는 하고 싶은 생각이 없다고 함 : 과정 탐색을 위한 HRD-net 관련 내용 안내 및 자료 배부했으나 관심 없어 보이고, 진로 결정의 어려움을 호소 : 내담자 의사가 아닌 부모님과 지인의 권유로 희망 직종 변경을 요청. 본인이 정말 원하고 잘 할 수 있는 일에 도전해 보길 권유하였고, 예전에 계산원 아르바이트 경험을 살려서 계산원으로 취업해보겠다고 함

15 대면 6/17 3단계 시작상담	• 구직활동을 위한 간접고용서비스 제공 및 알선제공 안내 : O마트 면접 보았으나 불합격했으며 1분 자기소개, 모르는 질문에 대한 답변 등 면접대비 관련 자료를 제공하고 면접 컨설팅을 실시
16-17 유선 6/23 6/24 3단계 진행상담	• 집앞 BB마트 입사 지원서 제출 및 면접 응시 예정 : 면접 시 복장 및 면접 요령 지도(운동복 대신 단정한 복장, 답변은 장황하지 않고 간결하게) : 이력서와 자기소개서 컨설팅한 파일 제공 • 집앞 BB마트 응시결과 확인, 합격여부는 미정이지만 면접 잘 본 것 같아서 보건증 발급을 위해 보건소 다녀왔다고 함
18 대면 7/2 2단계 시작상담	• 2단계 상담 : 취업을 위한 노력을 하고 있으나 계속된 면접 불합격으로 속상해하고 있음 • 일경험 참여 권유 및 일경험 참여를 위한 신청서 작성 : 희망 직종과 연계된 일경험 참여업체 인턴, 체험 공고 글 확인 : 일경험 사전교육을 실시함 : ○○호텔 일경험 인턴형 참여 의사 확인 후 연계했으며 면접 시 복장, 용모, 태도, 예상 질문에 대한 답변 등 면접 코칭 실시 : 식음료 접객에 관련된 직무내용을 기본으로 자기소개서 재작성
19~23 유선 7/5 7/6 7/13 7/16 7/21 2단계 진행상담	• 일경험 지원 및 결과 : ○○호텔, QQ커피숍 일경험 인턴형 지원은 불합격 : 기업체에서 면접 종료 후 장애가 있는 친구인지 물어봤다는 일경험 담당자의 말을 들었으나 내담자에게 상처가 되는 말로 해당 내용을 전달하지는 않음 : 내담자에게 면접 시 받은 질문내용과 내담자의 답변을 확인했으나 문제는 파악되지 않았음 : 예전에 아르바이트했던 경험에 대한 질문이었고, 계산원으로 일했던 것과 동계올림픽 때 PP 상품관에서 일했던 경험을 말했다고 함. 내담자와 통화에서 특이점은 발견하지 못함 : 현재 내담자의 경우 근로자 신분인 인턴형 참여보다는 수련생 개념의 체험형이 더 필요해 보여 체험형으로 참여를 권유함 : 경험하는 것도 좋을 거 같다고 하시면서 참여 원함 【'일경험'참여를 진행하였으나 참여가 이루어지지 않은 문제점 사정】 식음료 접객원 직무의 특성상 고객 응대 과정에서 다양한 상황에 대처할 수 있는 능력을 필요로 하였으나, 내담자의 경우 고객 응대에 관련한 기본적인 직무능력을 습득하기에는 무리가 있었음 【판단기준】 가령 '내담자가 오염된 식기류를 고객에게 제공해서 고객으로부터 컴플레인을 받았을 경우 어떻게 대처하겠는가?' 같은 기본적인 고객 응대 시 발생할 수 있는 상황을 질문하였을 때 답변하지 못하는 모습을 보였음 【다른 방향성 제시】 내담자의 현재 상황을 충분히 고려하여 현재 가지고 있는 직무능력으로 수행할 수 있는 적합한 일자리를 탐색, 매칭하고 알선을 통해 취업에 성공할 수 있도록 조력

24 유선 7/26 3단계 시작상담	• 3단계 상담 : QQ커피숍 일경험 체험형으로 참여 지원했으나 불합격 : 일경험 참여 가능 기업이 없어서 참여가 어려움을 안내하고, 취업을 위해 노력할 수 있도록 상담 진행 : 구인정보 제공 등 입사에 필요한 구직지원서비스 제공됨을 안내
25~27 유선 7/27 8/9 8/18 3단계 진행상담	• 알선제공 및 구직활동 시 애로사항 확인 : 내담자가 입사 지원한 기업에 대해 정보를 제공하고 면접 코칭을 함 : 계산원으로 구직활동을 하고 있으나, 서류나 면접에서 불합격. 알선 제공한 기업의 채용담당자에게 내담자를 추천했으나 면접에서 불합격함 : 계산원으로 취업이 쉽지 않아 희망 직종을 확대, 단순종사원으로 취업 권유 및 알선제공
28~30 유선 9/1 9/2 9/3 3단계 진행상담	• 알선제공 및 면접 컨설팅 : ○○재단 병원 내 편의점 점원 등 외부 구인 정보 제공 후 채용담당자에게 알선 : 면접 전 면접 컨설팅 : 알선과 면접, 불합격을 되풀이하면서 내담자가 심리적으로 위축되기도 했지만 상담자의 무조건적인 지지와 구체적인 피드백으로 결국 취업에 성공함 : 입사 후에도 잘 적응할 수 있도록 직장인 예절에 대해서 상담했고, 어려운 일이 있으면 언제든 상담을 요청할 수 있도록 함
31~34 유선 9/6 9/10 9/18 10/12 10/13 3단계 진행상담	• 알선취업으로 종료 후 적응 여부를 수시로 확인함. 사업장의 채용공고와 다른 채용 및 신고로 인해 취업지원종료 취소 및 취업지원 중단함 : 채용담당자에게 출근 사실을 확인했으며 고용보험 가입 등을 당부 : 추수 상담을 위해 전화. 점장님께 칭찬받고 잘 적응하고 있다는 내담자의 답변에 열심히 노력하는 모습을 지지하고 응원하겠다는 말을 전달 : 고용보험에 일용직으로 신고된 사실을 확인하자, 내담자는 해당 사실을 모르고 있음. 주 5일 하루 6시간 근무로 주 30시간 근무하고 있으나 해당 영업장에서 사실과 다르게 신고하였고, 해당 사실을 내담자에게 알림. 매달 15일이 월급날이며 아직 첫 월급은 받지 못했다고 함. 근로계약서는 사장님이 안 써도 된다고 해서 작성하지 않았다고 해서 작성하도록 요청했으며, 고용보험 미가입시 퇴사 의사를 확인 했으나 상관없이 근무 희망한다고 함. 채용공고와 내용이 다른데도 계속 근무할 것인지 묻자, 내담자는 어디를 가겠냐며 여기서 근무하는 게 좋다고 함 : 오히려 상담사에게 상황이 이렇게 되어 미안하다며 내담자가 괜찮으면 상담사 또한 괜찮다고 위로함
상담 결과	**'심리안정프로그램' 참여를 희망하는 내담자로 심리상담 진행을 통해 마음치료 및 행동개선을 할 수 있었고, 상담사의 지지와 독려로 자신감을 얻게 되었음. 이력서와 자기소개서, 면접 컨설팅, 구직정보 및 알선제공을 통해 취업 하였으나, 채용 업체에서 구인광고와 다르게 정규직이 아닌 일용직으로 고용신고를 하였고, 내담자에게 해당 사실을 전하였지만 분란을 일으키거나 퇴사를 원하지 않았기에 취업지원서비스 중단으로 최종처리하게 되었음**

05 상담사례 자기평가

잘된점	• 대면, 유선 상담을 적극적으로 진행한 점 • 사례회의를 통해 전문심리상담으로 빠른 연계를 하여 자존감 및 자기효능감을 향상시켜 취업할 수 있도록 도와준 점 • 다양한 구직정보제공 및 일 경험 안내 등을 통해 취업의지를 향상시킨 점 • 이력서, 자기소개서 컨설팅을 진행하여 입사지원의 자신감을 향상시킨 점 • 기업체 발굴 후 직접 매칭을 통해 취업에 성공한 점 • 취업한 후에도 내담자가 잘 적응할 수 있도록 응원의 말을 전달하고 지속적인 관심을 기울인 점 • 밀착 상담, 고용-복지서비스연계 등을 통해 내담자의 취업 장애 요인을 해소하여 취업을 도와준 점
미흡한점	• 전문심리상담 연계 후 전문심리상담사와 적극적인 소통 • 알선한 기업체에서 채용공고와 다르게 4대 보험 가입을 해줄 수 없다고 한 점 • 내담자에게 채용공고와 다르게 근로신고 된 점을 안내하였으나, 일용직으로라도 근무를 계속하고 싶다는 내담자의 요구에 따라 해당 회사에 상담사로서 적극적으로 조치할 수 없었던 점
개선사항	• 전문심리 상담 연계 후 심리상담사가 시행한 검사나 상담내용 등을 확인할 수 있는 결과지를 국민취업지원제도 담당 상담사에게 의무적으로 전달하도록 하는 제도의 개선 필요 • 채용사이트 상에 기재되어 있는 사항(고용보험 가입 등)을 위반하지 못하도록 하는 법의 강화 필요

장려상

구직단념청년, 취업하기 위한 DO 드림

정 주 희 | 부산희망리본 사회적협동조합

사례유형 03 참여자 맞춤형 일자리 발굴 및 취업알선 사례

직업상담사례 요약

» 졸업이후 진로미결정으로 어려움을 겪고 있던 구직단념청년이 국민취업지원제도 사업에 참여해 자신감 회복과 진로선택, 직업훈련 참여 등을 통해 직무능력 향상과 상담자의 지속적인 채용지원 및 취업알선을 거쳐 마케팅 분야에 성공적으로 취업을 한 사례

01 내담자 기본사항

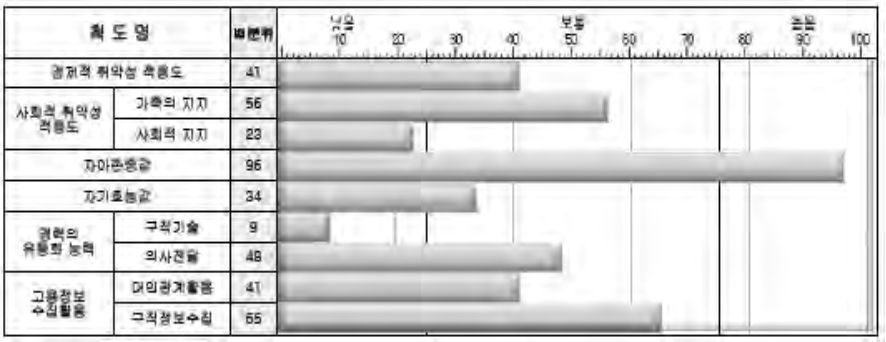
인적사항	성명	박○○	성별	남성
	연령	만26세	학력	대졸(유통경영)
	참여유형	Ⅰ유형 선발형(청년)	결혼	미혼
	취업장애요인	• 직업적 요인: 직업정보 및 직무이해 부족 • 정서적 요인: 진로 미결정 • 환경적 요인: 경제적 어려움		
환경	가족사항	• 아버지, 어머니, 본인, 여동생		
	경제적 상황	• 중위소득 50% 이하자로 아버지 현재 무직, 여동생은 대학생 • 어머니 간호조무사로 혼자 경제활동을 하고 있고 동생의 대학 등록금과 생활비 마련에 걱정이 많음.		
	기타 사항	• OO페이 서포터즈 활동(약1개월)		

<table>
<tr><td rowspan="4">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">• 희망직종은 영상편집, MD를 희망하며 부산/울산/경남 지역 중소, 중견기업
• 희망임금은 연2,400만원 이상으로 근무시간은 주5일, 주40시간</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">6개월</td></tr>
<tr><td rowspan="2">경력</td><td>직장종류(직장명)</td><td>근무기간</td><td>직무내용</td><td>퇴사(이직)이유</td></tr>
<tr><td>OO대학교산학협력단</td><td>2018.12 ~ 2019.2</td><td>OO페이 서포터즈</td><td>계약만료</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="4">• 자격증: 유통관리사2급, 한국사능력검정3급, 운전면허1종대형 등 보유.</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="4">• 졸업 후 진로미결정으로 진로상담 후 빠른 취업을 희망하고 있음.
• 현재까지 취업, 일경험이 없음.</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사	구직준비도, 직업선호도검사L형

구직준비도 검사 결과



구직준비도 검사 해석

1. 경제적 취약성 적응도가 낮아 구직활동 시 경제적 어려움을 느끼고 있는 상태
2. 가족의 지지 점수가 높은 것으로 보아 평소 가족들과 대화시간을 가지며 취업에 대한 지지와 격려를 해주고 있는 것으로 확인함.
3. 자아존중감, 구직정보수집의 점수가 높고 다른 점수들이 낮은 것으로 보아 평소 자신에 대해 매우 긍정적으로 생각하고 있고, 구직 활동에 대한 정보를 스스로 탐색. 다만 제한된 정보로 구직기술이나 의사전달, 대인관계활용에 대한 도움이나 지원을 받지 못하고 있는 것으로 보여짐.
4. 내담자가 취업준비를 시작한 지 얼마 되지 않아 상담사에게 많이 의지를 하고 있어 자신의 진로에 대한 확신과 취업준비를 할 수 있도록 상담사의 적절한 개입을 통해 객관적인 정보와 자료로 취업지원서비스를 제공하는 것이 필요

직업선호도 검사 결과

○ 직업 흥미 유형별 점수

구 분	현실형	탐구형	예술형	사회형	진취형	관습형
원 점 수	17	5	15	14	15	7
표준점수	59	45	55	51	52	45

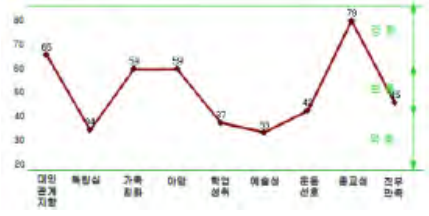
직업선호도 검사 결과

나의 직업흥미 특성과 잘 어울리는 직업

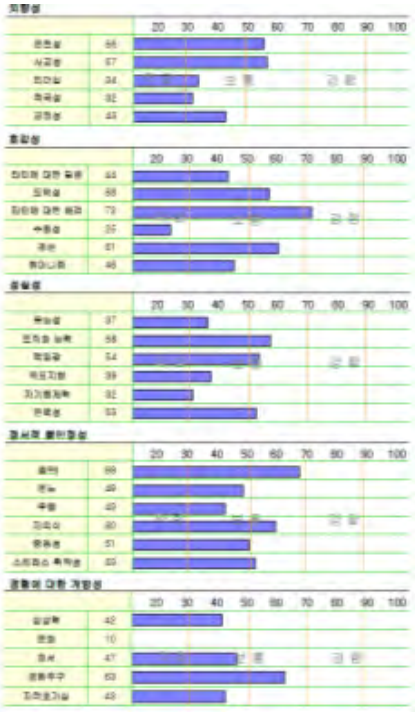
간판 제작 및 설치원, 건축목공, 건축설계기술자, 귀금속 및 보석세공원, 금형원, 네일아티스트, 떡 제조원, 사진작가, 악기수리원 및 조율사, 양식조리사, 일식조리사, 중식조리사, 한식조리사, 연극영화 및 방송기술 감독, 영상, 녹화 및 편집 기사, 예능강사, 운동선수, 스포츠강사, 음향 및 녹음기사, 의복, 가죽 및 모피 수선원/모피 및 가죽의복 제조원, 전통건물건축원, 제빵원 및 제과원, 제화원, 조경기술자, 조경원, 원예사, 촬영기사, 치과기공사, 판금원, 패턴사, 한복제조원

성격검사 결과

생활사검사 결과



[성격검사 하위요인]



직업선호도 검사 해석

[흥미검사]

1. 흥미유형은 RA(현실형, 예술형)로 대표흥미인 현실형(17점)과 예술형(15점)의 점수 차이가 없고 진취형(15점)으로 전반적으로 변별성이 다소 낮음. 평소 기계를 다루거나 소도구를 이용해 작품을 만드는 것을 좋아하나 직업의 고용과 수입의 불안정이 있어 취미활동으로 만족하고 있음. 진취형(E)의 특성인 목표를 설정하고 계획해 실행하는 일을 선호하며 완벽성을 추구하고 있는 편이나 직업적인 성공에 대한 욕구도 높음.
2. 검사결과에 적합한 직업으로 영상, 녹화 및 편집기사가 나와 내담자의 희망직종인 영상편집기사, MD 등과 흥미유형이 일치하는 것을 확인함. 내담자가 전에 OO페이 서포터즈 활동을 통해 영상편집, 마케팅 직무가 직업적인 관심을 갖게 되었고 적성에도 잘 맞았다고 함.

[성격검사]

1. 성격검사에서는 정서적 불안정성(55)이 가장 높으며 호감성(53), 성실성(44), 외향성(43), 경험에 대한 개방성(42) 순으로 나타났음. 호감성이 높고 외향성이 다소 낮으며 타인에 대한 배려가 높아

직업선호도 검사 해석	사람들과 잘 어울리기는 하지만 자기 주장을 잘 하지 못하는 점이 있는지 살펴볼 필요가 있음. 2. 정서적 불안정성에서는 하위요소인 불안이 가장 높게 나타났으며 자의식은 중간 정도로 미취업으로 인한 심리적 상태를 잘 반영하고 있음. 다소 쉽게 긴장하거나 초조해하며 남에게 의존하는 성향을 보임. 3. 성실성이 다소 낮게 나왔으나 하위요인인 조직화능력, 책임감, 완벽성이 높게 나와 행동하기 전에 신중하고 계획성이 있고 책임감을 가지고 있음을 알 수 있었음. 다만 유능성과 자기통제력이 낮게 나와 자신의 능력에 대한 자신감이 없고 스스로를 유능하다고 여기지 못하고 있는지 완벽하게 하지 않으면 시작한 일을 중도에 포기하는 것은 없는지 확인이 필요 4. 경험에 대한 개방성(42점)도 낮게 나타나있어 새로운 시도나 경험에 대한 어려움이 있어 보임. [생활사 검사] 1. 생활사 검사는 종교성(79)과 대인관계지향(65), 가족친화(59), 야망(59) 등 순으로 높게 나타났으며 어려서부터 가족들과 함께 종교 활동을 통해 사람들과 어울린 경험이 많고 종교에 많이 의지하고 있는 것을 확인함. - 반면 독립심(34점)은 학창시절부터 부모님의 영향을 받아 자신의 일을 스스로 결정하고 행동하기보다 주변 사람들의 의견에 휩쓸려 다른 사람에게 의지하려는 성향이 강한 것으로 보여짐. - 내담자의 흥미유형에서의 예술형인 것이 비해 예술형(35점)으로 낮게 나타나 이점에 대한 내담자의 상황을 살펴보고 학업성취(39점)도 비교적 낮아 학창시절에 학업에 대한 상황도 점검해 볼 필요가 있음.

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	• 유통경영학 전공으로 영상편집기사 또는 온라인마케팅, MD를 희망하고 있으나 진로가 결정되지 못함. • 목표설정과 진로계획이 세워져 있지 않아 구직활동에 대한 어려움을 겪고 있음.
심리적 요인	• 자신이 희망하고 있는 것에 대해 확신이 없어 어떤 일을 해야 할지 결정하지 못하고 있어 취업에 대한 부담과 심리적 압박이 높음. • 취업 경험이 없어 취업준비를 어떻게 해야 할지 어려움이 있고 경제적 어려움으로 심리적 부담이 매우 큼.
환경적 요인	• 아버지 무직, 여동생이 대학생으로 현재 경제활동을 하고 있지 않아서 가정에서의 경제적 수입이 거의 없는 상태 • 어머니 혼자 간호조무사로 생계를 이어가고 있고 동생의 대학등록금과 생활비를 마련해야 하는 어려움이 있음.
직업적 요인	• 대학 졸업을 하고 취업 경험이 전혀 없어 구직활동에 필요한 구직기술능력이 부족함. • 주변 사람들과 가족들에게 구직정보 제공이나 취업의 조언을 받고 있지 못하고 있고 취업 준비가 전혀 되어 있지 않음.
구직자 종합 분석	• SWOT분석

강 점	약 점
• 유통경영 전공 • OO페이 서포터즈 활동 등 직무 관련 경험 • 긍정적인 마인드와 적극적인 자세	• 일경험, 경력 없음 • 진로에 대한 확신 부족과 목표 미설정 • 직무기술능력 부족
기 회	**위 협**
• 코로나19로 인한 희망직종 관련 채용수요 증가 • 직업훈련을 통해 직무능력 보완, 높은 취업 연계가능성 • 상담사, 직업훈련기관 등의 인적 네트워킹 활용	• 영상편집, MD, 온라인마케팅 등을 희망하는 취업준비생이 많아져 신입의 경우 높은 경쟁률을 보임.

1. 취업의지가 강하고 목표설정 후 계획을 세워 실행하는 능력이 좋아 진로상담 후 적극적인 자세로 구직활동을 할 것으로 예상함. 또한 서포터즈 활동을 통해 영상 촬영, 마케팅, 고객관리, 컴퓨터 활용 능력 등 직무 관련 경험을 갖추고 있어 업무 파악과 적응 시 강점이 될 수 있음을 확인함.
2. 내담자가 영상편집, MD, 온라인마케팅 등으로 다양한 분야를 희망하고 있어 진로 목표가 분명하지 않음.
3. 내담자의 자기효능감이 낮아져 있어 취업에 대한 부담과 불안함을 가지고 있으며 경제적인 어려움으로 인해 취업이 절실히 요구되고 있는 상황임. 내담자가 상담사에 대한 심리적 의존성이 높은 편

구직자 종합 분석	으로 적절한 상담 개입이 요구되고 있음. 4. 구직기술, 인적 네트워킹 활용, 의사전달 능력이 부족하고 취업준비 수준이 낮아 구직기술능력 보완과 직무기술능력이 갖추어질 수 있도록 훈련참여가 필요
상담 목표 및 전략	**[상담목표]** **1. 진로 목표설정, 취업지원계획 수립** ① 내담자가 구체적인 목표설정과 진로계획이 없어 상담사의 적극적인 개입을 통해 자신이 할 수 있다는 자신감과 목표를 설정할 수 있도록 방향성을 제시한다. ② 직업정보가 부족하고 채용시장에 대한 전반적 이해가 부족해서 이를 보완할 수 있는 지원을 실시한다. **2. 직무역량 강화 및 구직기술 향상** ① 희망 분야가 결정되면 현재 보유하고 있는 능력에 대한 점검을 통해 직무역량을 강화시킬 수 있는 방안 마련 ② 입사지원서나 면접에 대한 지식이나 경험이 부족해서 이를 향상시킬 수 있도록 지원이 필요 **3. 자기효능감 증진을 위한 방안** ① 성취나 성공에 대한 경험이 부족해서 자신의 능력에 대한 확신이 부족, 이를 증진할 수 있도록 상담을 통해 개입이 요구 ② 긍정적이고 낙관적인 태도로 적극적이고 지속적인 구직활동을 할 수 있도록 지원 **[상담 전략]** **1. 진로의사결정으로 위한 다양한 취업지원서비스 실시** ① 직업선호도검사, 직업대차대조표 과제 등을 통해 구체적인 진로결정과 목표설정을 할 수 있도록 조력한다. 특히 상담내용에서 내담자의 특성과 직업선호도검사를 통해 희망직종을 선택한 이유를 파악, 직종에 대한 객관적인 정보와 자료를 근거로 진로결정을 할 수 있도록 상담을 진행한다. ② 희망직종에 대한 채용시장의 수요와 근로조건, 자격요건 등 객관적인 정보를 수집해 진로선택을 할 수 있도록 지원하고 필요한 구직활동 리스트를 만들어 취업지원계획을 수립한다. ③ 채용정보의 기업분석과 직무분석을 통해 현실적인 눈높이를 조절하고 적극적인 구직활동을 할 수 있도록 아낌없는 지지와 독려를 한다. **2. 직업훈련 참여 및 입사지원 클리닉** ① 사전 자기분석 과제를 통해 자신에 대해 되돌아보며 강점과 약점을 파악하고 추가적인 정보를 활용해 자기소개서나 면접에 도움이 될 수 있도록 지지한다. ② 직업훈련프로그램에 참여해 부족한 기술보유능력을 향상시키고 직업적응과정을 통해 할 수 있다는 자신감과 용기를 가질 수 있도록 상담사가 적극 독려 ③ 입사지원서 작성 및 입사지원에 필요한 컨설팅 및 면접 참여 등 다양한 구직활동 지원프로그램을 연계해 부족한 구직기술능력을 함양시켜 취업역량을 강화한다. **3. 성공경험에 대한 탐색 및 공감적 이해, 지지** ① 과거의 내담자 성공 경험을 탐색해보고 진로결정에 도움이 될 수 있는 방향을 상담을 실시한다. ② 상담자에 대한 신뢰를 기반으로 적극적 경청 및 심리적 지지를 통해 내담자가 구직활동의 낙관적인 기대를 가질 수 있도록 독려한다.

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 7 회/ 유선 13 회
진행기간	2021년 2월 ~ 6월 (4개월)

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1 (대면) 2021.2.4	**[1단계 1차시- 초기상담]** • **상담목적:** 취업역량평가, 참여자의 현재 상황 파악, 지원방향 설정 **상담내용** **1. 취업역량평가 : C등급 (58점)** **2. 국민취업지원제도 참여동기 :** 진로상담을 통한 취업준비 **3. 참여자 현재상태** ① 대학에서 유통경영학을 전공하였고 취업을 위해 유통관리사 자격증을 취득했으나 취업이 잘 되지 않자 관련 분야에 대한 흥미가 많이 떨어져 있음. ② 졸업 전 서포터즈 활동을 통해 영상편집, MD 등에 관심을 갖게 되었고 이 분야로 취업을 하고 싶지만 어떻게 해야 할지 막연하다고 함. ③ 대학졸업 후 빨리 취업해야겠다는 생각을 하고 있으며 맡은 일에 대한 책임감을 갖고 있어 절대 포기하지 않는다고 함. ④ 주변 사람들에게 구직정보나 취업의 조언을 받고 있지 못해 상담사의 도움을 받아 적극적인 자세로 구직활동에 임하려는 의사를 밝혀 높은 구직의욕을 보임. **[상담요약]** 1. 내담자가 진로에 대한 확신과 직무에 대한 이해가 부족한 것을 확인, 내담자 혼자서는 구직활동에 어려움을 느껴 진로결정에 도움을 받고자 참여하게 되었음. 2. 취업을 위한 적극적인 자세와 취업욕구가 높은 편이나 무엇을 해야 할지 목표가 정해져 있지 않아 어려움이 있음. 3. 과거 자신이 했던 일 중 가장 좋았던 것과 흥미를 가진 것에 대해 알아보고 직업선호도 검사와 진로상담, 과제 등을 통해 비교분석 해보고 진로를 스스로 결정할 수 있도록 상담 진행하기로 함. **지원방향** 1. 취업에 대한 부담을 줄일 수 있도록 상담 과정에서의 적극적 지지와 독려가 필요. 2. 진로상담과 심리검사, 과제를 통해 스스로 진로를 결정할 수 있도록 조력 3. 직무능력 향상 및 구직기술 함양(이력서/자기소개서/면접기술) 4. 희망직종 관련 채용정보 제공 및 취업알선

2 (대면) 2021.2.9	**[1단계 2차시- 구직준비도, 직업선호도검사L형 검사 결과 해석]** • **상담목적**: 참여자 흥미특성을 통한 진로선택, 성격 및 생활사 등 전반적 개인특성을 통한 정보수집 **상담내용** 1. 직업선호도 검사 해석을 통해 직업선호도 검사결과 **RA(현실형/예술형)**으로 나타났으며 E(진취형)의 성향도 비교적 유사하다고 함. 희망직무인 영상편집, MD가 잘 맞는 것으로 나와 검사결과에 대한 만족감을 나타냄. 2. 평소 공예를 취미로 하고 있으며 안정적인 일자리가 되지 못해 직업으로 선택하지 않았다고 함. 또한 목표로 한 것에 대한 집중력이 높아 유통관리사 자격증을 취득할 수 있었다고 함. 학창시절 서포터즈 활동을 통해 영상편집, MD에 대한 관심을 갖게 되었으나 직무내용을 잘 알지 못해 이해를 돕기 위한 채용정보를 찾아봄. 3. 영상편집과 마케팅 직무를 함께 하고 싶어 하는 것을 확인해 채용정보를 찾아 추천 직업으로 온라인 마케팅 기획사무원을 추천함. **지원방향** 1. 좀 더 시간을 갖고 진로를 결정할 수 있도록 직업대차대조표를 과제로 제시 2. 목표지향적인 성향을 잘 발휘해서 과제를 통해 채용시장을 알아볼 수 있도록 직업정보를 비교분석해 취업목표를 정할 수 있도록 독려
3 (대면) 2021.2.16.	**[1단계 3차시- 과제 해석 및 취업지원계획 IAP 수립]** • **상담목적**: 초기상담 및 직업선호도 검사 결과 해석, 과제를 통해 희망직종 구체화 **상담내용** **1. 과제 분석 : 직업대차대조표** ① 희망직종: 영상편집, MD, 마케팅, 온라인 마케팅 기획사무원 ② 비교항목: 가치관, 성격, 흥미, 근로조건, 채용수요, 훈련기간, 고용동향 등 ③ 높은 점수의 직업1위: 온라인 마케팅 기획사무원 ④ 주기적으로 채용정보를 주고받으며 과제를 통해 관심직업을 비교분석 해봄. 워크넷, HRD넷, 채용사이트의 희망직종, 근무지역, 근로조건, 자격요건 등 정보 탐색 비교항목 점수를 반영함. ⑤ 과제 결과 가치관과 성격, 흥미 점수가 동일했으나 중소, 중견기업을 희망해 스타트업 기업의 채용이 많은 영상편집과 채용 수요가 적은 MD는 점수가 낮았으며 온라인 마케팅이 가장 높은 점수를 나타냄. **2. 진로결정** ① 최종 진로를 온라인 마케팅 기획사무원으로 선택해 취업지원계획을 수립함. 과제를 통해 희망직종에 필요한 직무능력을 확인하고 자격요건을 갖출 수 있도록 훈련과정을 같이 탐색해 보기로 함. ② 국민내일배움카드 신청을 위해 HRD넷 교육동영상 수강, 훈련과정 학원상담 받아 훈련탐색 결과표 작성하도록 과제 제시함.

3 (대면) 2021.2.16	**3. 취업지원계획수립(IAP)** **세 부 내 용** • 희망직종 : 온라인 마케팅 기획 사무원 • 희망임금 : 연2,400만원 이상, 근무시간: 주5일, 주40시간, 기타복지: 4대보험, 중식비, 교통비, 경조사비 지원, 퇴직금 별도 등 • 기업규모: 중소, 중견기업고용형태: 정규직 • 취업지원 프로그램 활동계획: 직업훈련, 집단상담 등 • 구직활동지원 프로그램 활동계획: 입사지원서(취업알선상담 포함)제출, 입사지원에 필요한 컨설팅 참여, 입사 면접 참여, 기타 구직활동 등 **[지원방향]** 1. 직무 관련 훈련과정 탐색, 훈련적응상담을 통한 독려 2. 희망직종 관련 중소, 중견기업 채용정보 제공 및 취업알선 3. 기업 및 직무분석을 통한 구직기술능력 함양(입사지원서/포트폴리오/면접기술)
4 (대면) 2021.2.19	**[3단계- 훈련탐색 및 국민내일배움카드 계좌발급 신청]** • **상담목적:** 훈련과정 탐색 및 학원상담을 통한 직업훈련 참여 **상담내용** **1. 직업훈련과정 탐색** ① 직무에 필요한 포토샵, 일러스트, 영상편집 기술능력을 함양시키기 위해 훈련과정을 탐색해 보기로 함. ② 취업목표가 정해진 이후 적극적인 모습으로 참여의지를 보였으며 일상생활이 무기력 해지지 않도록 훈련과정 탐색에 대해 안내함. **2. 직업훈련과정 참여** **세 부 내 용** • 희망직종 : 온라인 마케팅 기획사무원 • 훈련과정명 : 시각영상편집디자인(일러스트, 포토샵, 프리미어, 에펙, 모션그래픽) 양성과정 • 훈련기관명 : ○○아카데미 • 훈련기간 : 2021.3.18.~5.31(48일/190시간) • 국민내일배움카드 발급 여부 결정을 위한 과제 확인 - 과제성실이행 및 훈련필요성 인정 시 국민내일배움카드발급 신청서 작성(즉시발부가능) - 기타 직무능력향상을 위한 교육 및 훈련과정 탐색을 위한 상담 - 직업훈련참여시 유의사항 및 구직촉진수당 신청방법 안내 **[지원방향]** 1. 추가 훈련을 통해 단과 선택 시 3개까지 참여 가능하나 훈련기간이 길어져 직무기술이 복합된 과정을 참여할 수 있도록 안내 2. 취업 후 직무에 필요한 훈련과정참여도 가능해 근로자 국민내일배움카드 수강 독려 및 복합과정의 훈련기관을 선택해 학원상담 받은 후 훈련계획서 작성, 국민내일배움카드 계좌발급 신청함.

5 (유선) 2021.2.22	**[취업지원프로그램 연계]** • **상담목적:** 집단상담프로그램 참여를 통한 구직기술 및 자신감 향상 **상담내용** 1. 관할 고용센터의 단기집단상담프로그램 참여해 구직기술능력을 향상시킬 수 있도록 독려함(내일을 위한 취업, 성공취업을 위한 면접기술) 2. 프로그램 일정 및 강의 진행사항 숙지해 참여할 수 있도록 안내 - 워크넷을 통해 단기집단상담프로그램 신청 **지원방향** 1. 취업의지가 높은 만큼 훈련 참여 전 고용센터 집단상담프로그램을 신청해 구직활동에 도움을 받을 수 있도록 추천함. 2. 희망하는 프로그램을 선택해 구직기술능력을 향상시킬 수 있도록 신청
6 (유선) 2021.2.24	**[훈련참여 관련 정보제공]** • **상담목적:** 훈련 집중을 위한 지원금 안내를 통한 경제적 부담감 해소 **상담내용** 1. 훈련적응삼담을 통해 직무능력 향상과 취업의지를 높일 수 있도록 독려함. 또한 구직 활동촉진수당 외 훈련장려금을 받아 경제적인 부분을 함께 지원받을 수 있음을 안내 2. 훈련에 참여하기 전 내담자 스스로 무언가를 결정하고 활동하고 있는 것에 대해 자신감을 가지며 하고자 하는 의지와 적극성, 활동성이 더 높아진 것을 확인함. **지원방향** 1. 1유형 훈련과정 참여시 자비부담금 0~20%, 훈련장려금 총 훈련시간 140시간 이상 1일 5시간 기준으로 지급 2. 21.12.31 까지 코로나로 인한 훈련장려금 월 최대 10~30만원 상향 지급됨을 안내
7 (유선) 2021.3.3.	**[훈련참여 및 정부지원사업 문의]** • **상담목적**: 훈련참여 및 적응상담, 정부지원사업 안내 **상담내용** 1. 훈련과정 참여 중 취업에 대한 관심을 갖고 있어 취업 시, 기업에 도움이 되는 정부지원 사업에 대해 문의함. 취업지원계획을 수립한 후 희망직종에 대해 채용정보를 보면서 지원금에 대해 관심을 갖게 됨. 2. 희망직종이 디지털 직무인 만큼 청년디지털일자리사업과 부산지역 중소기업 취업 시파란일자리 사업을 통해 기업 지원금을 받을 수 있음을 설명함. 또한 취업할 경우, 중위 소득 50%이하로 취업성공수당과 청년내일채움공제 중 선택해 지원금을 받을 수 있음을 안내함. **지원방향** 1. 지정확인서 지참해 국민내일배움카드 발급 은행 안내

7 (유선) 2021.3.3	2. 훈련참여 중 개인 변동사항 생길시 연락 필수 요망 안내 3. 월 1회 이상 훈련적응상담 진행을 통한 독려 예정
8 (대면) 2021.3.17	**[3단계- 취업활동이행 보고 및 구직촉진수당 신청]** • **상담목적:** 구직활동 점검 및 취업목표달성을 위한 지지와 독려 **상담내용** 1. 훈련적응상담을 통해 훈련적응과 취업연계성을 확인함. 특별히 애로사항은 없었으며 훈련을 통해 흥미가 높아진 것을 알게 됨. 2개월의 훈련기간 동안 잘 적응하고 직무 능력을 함양시킬 수 있도록 독려함. 2. 구직활동기간 동안 집단상담프로그램에 참여해 구직기술능력을 향상시킬 수 있어 만족감을 나타냈으며 훈련에 성실히 참여하고 있음을 확인 후 구직촉진수당 지급을 요청함. **지원방향** 1. 단기집단상담프로그램 등 구직활동 점검 2. 지급주기 동안 구직활동 월 2개 이상 이행한 것을 확인해 구직촉진수당 지급 요청
9 (유선) 2021.4.7	**[훈련적응상담]** • **상담목적:** 훈련적응상담을 통한 취업연계성 확인 및 지지와 독려 **상담내용** 1. 훈련과정 참여를 통해 취업목표 연관성이 높았으며 애로사항이 없음을 파악함. 또한 직무 관련 추가 프로그램 필요시 연계해 참여할 수 있도록 안내함. 2. 훈련과정 적응 중으로 직무기술을 습득하는 데 흥미를 가지고 참여하고 있음을 확인 훈련참여를 통해 목표로 한 것을 달성하고 있다는 성취감을 느껴 참여 후 좋은 결과가 나올 수 있도록 훈련적응을 잘하고 있음을 지지함. **지원방향** 1. 훈련과정 & 취업목표 연관성: 높은 편 2. 교육과정에 대한 애로사항/지원사항: 애로사항 없음 3. 직업훈련 프로그램 성실참여여부, 출결사항, 훈련종료여부 등 확인 4. 추가 프로그램 연계 필요성 등 상담 5. 워크넷 구직신청 유효여부 확인 및 구직신청 만료(예정)자 재등록 등 안내
10 (대면) 2021.4.19.	**[3단계- 취업활동이행 보고 및 구직촉진수당 신청]** • **상담목적:** 구직활동 점검을 통한 취업연계성 확인 및 훈련참여 독려 **상담내용** 1. 훈련적응 1개월 차로 직무능력을 습득하는 데 특별히 애로사항이 없이 잘 적응하고 있음을 알림.

10 (대면) 2021.4.19	2. 추가훈련으로 온라인마케팅 과정을 참여하려 했으나 일경험을 통해 배울 수 있다 생각하고 추가 훈련 없이 현재 훈련에만 집중할 수 있도록 독려함. **지원방향** 1. 구직활동 점검 및 훈련적응상담 2. 지급주기 동안 구직활동 월 2개 이상 이행한 것을 확인해 구직촉진수당 지급 요청
11 (대면) 2021.5.18	**[3단계- 취업활동이행 보고 및 구직촉진수당 신청]** • **상담목적:** 구직활동 점검을 통한 취업연계성 확인 및 훈련참여 독려 **상담내용** 1. 훈련적응 2개월 차로 훈련참여를 통해 흥미와 관심도가 높아져 있는 것을 확인함. 2. 채용정보를 찾아보면서 자격요건을 비교해보고 입사지원을 하고 있음을 밝힘. 3. 입사지원에 필요한 컨설팅과 채용정보 제공받길 희망함. 훈련수료 80% 미만으로 가능한 직무 능력과 직장적응력을 높여 취업준비를 할 수 있도록 훈련 참여 독려함. **지원방향** 1. 구직활동 점검 및 훈련적응상담 2. 지급주기 동안 구직활동 월 2개 이상 이행한 것을 확인해 구직촉진수당 지급 요청
12 (유선) 2021.5.21	**[구직활동지원 상담]** **상담내용** 1. 5.31 훈련 수료예정이며 적극적인 자세로 빠른 취업을 위해 기업 분석 및 채용정보 제공을 희망함. 훈련참여 80% 이수 후 상담사와의 훈련적응상담을 통해 취업준비를 희망하는 의사를 밝힘. 참여자의 희망 근로조건과 기업의 요구조건이 맞지 않아 현실적인 눈높이를 맞출 수 있도록 채용정보를 제공함. 2. 주기적인 채용정보 제공 외에도 스스로 채용정보를 찾아 지원할 수 있도록 독려함. **지원방향** 희망직무, 근무지역, 근로조건 등을 확인해 지원할 수 있도록 취업지원서비스 제공하기로 함.
13 (유선) 2021.5.26	**[채용정보제공 및 구직활동지원]** • **상담목적:** 취업지원서비스 제공을 통한 구직활동 촉진 **상담내용** 1. 채용정보 제공했으나 희망 근무지의 중소, 중견기업을 희망하고 있어 지원의사가 없음을 확인함. 2. 기업을 선택하는 기준으로 기업의 규모도 중요하지만 자신이 할 수 있는 직무에 초점을 둘 수 있도록 조언함. **지원방향** - 업체명: 주식회사OOO, 직무&업무내용: 온라인 마케팅, 바이럴마케팅 - 급여&연봉: 연2,400만원 이상, 근무지: 거주지 인근지역, 사이트(출처): 워크넷

14 (유선) 2021.5.31	**[채용정보제공 및 구직활동지원]** • **상담목적:** 취업지원서비스 제공을 통한 구직활동 촉진 **상담내용** 1. 채용정보 제공했으나 설립된 지 얼마 안 된 스타트업 기업은 대부분 경력직이 없어 업무강도가 높을 것으로 예상돼 지원의사가 없음을 확인함. 2. 스타트업 기업에 대한 인식을 바꿀 수 있도록 입직이 빠르고 업무범위를 넓혀 직무경험을 할 수 있다는 장점을 설명함. **지원방향** - 업체명: OOOO뱅크, 직무&업무내용: 온라인 마케팅 - 급여&연봉: 월200만원 이상, 근무지: 거주지 인근지역, 사이트(출처): 워크넷
15 (유선) 2021.6.3	**[채용정보제공 및 구직활동지원]** • **상담목적:** 취업지원서비스 제공을 통한 구직활동 촉진 **상담내용** 1. 채용정보 제공했으나 가능한 자신의 전공과 관련된 유통업종, 연매출이 높은 기업을 희망하고 있음을 확인함. 2. 우선순위로 무조건 연매출이 높은 곳보다 고용안정성이 높은 곳을 지원해 장기근속을 할 수 있도록 조언함. **지원방향** - 업체명: ㈜OOO, 직무&업무내용: 온라인 마케팅 기획사무원 - 급여&연봉: 회사내규에 따름, 근무지: 거주지 인근지역, 사이트(출처): 취업포탈
16 (유선) 2021.6.11.	**[채용정보제공 및 구직활동지원]** • **상담목적:** 입사지원에 필요한 컨설팅 참여를 통한 구직활동 촉진 **상담내용** 1. 채용정보 제공 후 요구조건에 맞는 기업으로 입사지원 희망해 2곳 다 지원하기로 함. 2. 지원기업의 직무에 맞게 입사지원서 및 사전 인터뷰 클리닉 해 입사지원하기로 하고 지원서류를 토대로 면접 준비할 수 있도록 정보 제공함. **3. 입사지원서 및 사전 인터뷰 클리닉** ① 성장과정, 성격의 장단점, 지원동기 및 입사후포부 등 4가지 항목을 목표기업이 요구하는 인재에 적합하도록 입사지원서, 사전 인터뷰 질의응답 컨설팅 진행함. ② 직업훈련을 통해 배운 직무능력을 지원 분야의 직무내용에 기여할 수 있도록 작성해 업무 수행 가능성을 보이도록 함. 또한 전공을 활용해 업무 범위를 넓혀 다른 지원자들과의 차별성을 나타내도록 수정함. ③ 사전 인터뷰 또한 면접에서 나올 수 있는 질문들로 가능한 입사지원서를 기반으로 한 답변을 작성할 것을 당부함.

16 (유선) 2021.6.11	**4. 면접 지도** ① 자기소개서와 사전인터뷰를 바탕으로 한 면접 예상 질문과 답변에 대해 면접 지도함 ② 제출한 지원서류와 사전인터뷰 내용을 기반으로 한 역량 질문을 통해 답변 수정함. 면접 답변들이 대부분 간결하고 단답형으로 준비됨. 구체적인 내용과 의사전달력 부족. 관련 경험에서의 자신의 역할, 성과 또는 기여에 대한 답변 코칭과 상황 면접 질문 의도 파악을 위해 답변 수정함. 비언어적인 요소 중 목소리 크기 조절, 시선 처리, 말하기 연습을 할 수 있도록 독려함. ③ 역량 및 상황 질문 답변 시 '예' 또는 '아니오'의 답변보다 유연성을 보여줄 수 있는 답변하도록 문장을 보완함. 자신이 가지고 있는 전문성, 실무능력, 업무역량을 반복적으로 사용해 자기소개서와의 일치성, 답변의 일관성을 가질 수 있도록 조언함. ④ 면접관은 긍정의 질문보다 부정의 질문을 통해 면접자의 능력과 가능성을 확인하기 때문에 부족한 점은 받아들이고 앞으로의 다짐을 답변하도록 코칭함. ⑤ 면접의 질문은 자기소개서를 위주로 나오므로 지원서의 내용을 마지막으로 숙지하고 기업 주요 사업과 동향, 최근 뉴스와 1분 자기소개, 자신의 경쟁력 답변까지 최종 정리함. **지원방향** - 업체명: OO코퍼레이션 외 1곳, 직무&업무내용: 온라인 마케팅 - 급여&연봉: 회사내규에 따름, 근무지: 거주지 인근지역, 사이트(출처): 취업포탈
17 (유선) 2021.6.22	**[3단계- 취업활동이행 보고 및 구직촉진수당 신청]** • **상담목적:** 구직활동 점검 및 사후관리(취업자)를 통한 장기근속 독려 **1. 채용확정** **- 업체명: OO코퍼레이션, 직무&업무내용: 온라인 마케팅 기획사무원** - 임금&연봉: 회사내규에 따름, 알선취업(외부구인소개) 2. 2021.6.14. 채용되어 근로계약서 제출해 지급주기 동안 구직활동 월 2개 이상 이행한 것을 확인해 구직촉진수당 지급 요청하기로 함. **지원방향** 1. 국민내일배움카드(근로자): 직무 관련 훈련과정 참여 시, 근로자과정 수강 신청 2. 취업성공수당 및 청년내일채움공제 중복신청 불가, 가입 및 신청 절차 안내 3. 재개: 취업 후 1개월 이내 퇴사 시, 취업지원서비스 및 구직촉진수당 가능 4. 사후관리(취업자) 3개월 동안 월1회 유선을 통한 직장적응상담이 진행됨을 알림 5. 코로나 예방 및 건강관리 잘하고 직장생활 적응 잘하도록 독려함.
18 (유선) 2021.7.20.	**[사후관리(취업자) 상담]** • **상담목적:** 직장적응상담을 통한 애로사항 파악 및 장기근속 독려 **상담내용** 1. 직장생활적응 및 애로사항 확인을 통해 적응 1개월, 현재 업무적응도가 높은 편이며 직장 동료들과

18 (유선) 2021.7.20	원만한 관계로 지내고 있음. 2. 출퇴근 시 통근버스, 카풀제도가 있어 특별히 애로사항은 없음을 확인함. 3. 코로나 및 건강관리 잘하고 장기 근속할 수 있도록 독려함. **지원방향** 1. 직장적응 및 애로사항 파악 : 직장생활 애로사항 없음을 확인함. 2. 취업성공수당 및 청년내일채움공제 안내 : 중위소득기준 60%이하로 취업성공수당 및 청년내일 채움공제 가입 및 청약 안내
19 (유선) 2021.8.13	**[사후관리(취업자) 상담]** • **상담목적:** 직장적응상담을 통한 애로사항 파악 및 장기근속 독려 **상담내용** 직장생활 적응 2개월차. 업무 적응이 빨라 직무에 대한 만족을 나타냄. 별다른 애로사항 없음. **지원방향** 청년내일채움공제 해당기업이 되지 않아 취업성공수당 신청 희망함. 취업성공수당 신청 위해 5개월 후 지급받을 수 있도록 제출서류 안내함
20 (유선) 2021.9.10	**[사후관리(취업자) 상담]** • **상담목적:** 직장적응상담을 통한 애로사항 파악 및 장기근속 독려 **상담내용** 직장생활 적응 3개월차. 최근 업무량이 늘어나 바빠졌지만 일의 속도가 빨라져 업무에 완벽 적응하고 있다고 함. 또한 명절휴가비까지 지급 받아 직원복지에 대해 만족을 나타냄. **지원방향** 사후관리(취업자) 상담 종료 및 국민취업지원제도 사업 참여 종료되었음을 알림. 취업성공수당 신청을 위해 월 1회 유선 상담을 계속 진행할 수 있도록 안내함.
21 (유선) 2021.10.7	**[사후관리(취업자) 상담]** • **상담목적:** 사후관리 이후 유선상담을 통한 장기근속 독려 **상담내용** 입사 3개월 전, 자신의 구직활동을 돌아보며 국민취업지원제도에 참여해 도움을 받은 것에 감사하게 생각하고 있음. 취업준비를 하는 데 어려웠던 점들을 혼자가 아닌 상담사와 함께 할 수 있어 좋았다고 함. 이전 보다 자신의 의사표현을 잘 전달하며 자신감이 높아진 것을 확인함. 직장동료들과의 유대관계가 좋으며 업무성숙도가 높아진 만큼 장기근속 해 자리 잡을 수 있도록 독려함.

상담결과	**2021.6.14. OO코퍼레이션, 온라인 마케팅 기획사무원 채용, 현재 근무 중** **국민취업지원사업 참여 후기** 정주희 상담사님, 감사했습니다. 저는 유통경영학을 전공으로 영상편집을 희망해 취업준비를 했습니다. 하지만 혼자 하는 취업준비가 쉽지 않아 도움을 받기 위해 국민취업지원제도에 참여하게 되었습니다. 영상편집을 목표로 중소기업이나 중견기업을 가고 싶었지만 영상편집 기술이나 자격증이 없어 준비도 해야 했고 제가 정말 잘할 수 있는지, 하고 싶어 하는지에 대해 진로상담을 받고 싶었습니다. 정주희 상담사님을 만나 진로고민과 취업준비에 대해 상담을 받으면서 희망직종을 바꾸게 되었습니다. 대학시절 서포터즈로 영상편집과 마케팅 활동을 하면서 재미 있어 했던 기억을 떠올려 두 가지 일을 같이 할 수 있는 온라인 마케팅을 선택했습니다. 직접 채용정보를 찾아 기업과 담당업무 내용을 보여주시고 어떤 자격증이 필요한지 제가 알 수 있게끔 상담해주셨습니다. 포토샵, 일러스트, 영상편집 교육을 한꺼번에 들을 수 있는 훈련을 찾아봐주시고 제가 훈련받고 있는 동안 필요한 채용정보도 알려주셨습니다. 집단상담프로그램도 추천해 주셔서 참여해 자신감도 많이 가질 수 있게 되었고 제가 원하는 기업에 취업할 수 있도록 자기소개서 첨삭과 면접 준비도 도와주셔서 빠른 시간 내에 취업할 수 있게 되었습니다. 늦은 시간에도 제가 궁금한 것을 알아봐주시고 답변해주시는 상담사님의 열정적인 모습에 저도 동기부여를 받아 더 노력해야겠다는 생각을 하게 되었고 취업준비를 할 수 있었습니다. 국민취업지원제도에 참여해 제가 원하는 기업에 빠르게 취업할 수 있게 도와주신 정주희 상담사님께 정말 감사했습니다. 앞으로도 취업준비를 하는 많은 분들이 국민취업지원제도에 신청해 도움을 받으셨으면 좋겠습니다.

05 상담사례 자기평가

잘된점	**1. '혼자가 아닌 함께' : 상담사와의 촉진적 관계형성을 통한 상담 진행** - 내담자와 상담사간의 촉진적 관계 형성으로 내담자의 부가적인 정보를 수집하고 희망직종들을 비교분석해 스스로 진로결정 - 희망직종 선택 후 채용정보 분석과 부족한 직무능력 파악, 훈련과정 탐색 등을 통해 취업지원 프로그램에 연계 - 상담을 진행하면서 참여자가 '혼자가 아닌 함께'라는 취업성공을 목표로 상담사의 적극적인 지지와 독려를 통해 취업에 대한 부담과 압박을 해소 - 진로상담, 심리검사, 과제 등을 통해 내담자가 스스로 진로를 결정할 수 있도록 조력하였으며 기업 및 직무분석, 직무능력조건 등을 파악해 구체적인 취업지원계획 수립 **2. 체계적인 채용과정 지원** - 입사지원에 필요한 컨설팅을 진행하면서 채용정보와 지원한 기업의 홈페이지를 통해 기업에서 요구하는 인재상에 가장 적합할 수 있도록 입사지원서 지원 - 면접지도 시 입사지원서를 기반으로 한 면접질문을 만들어 답변을 작성해보고 사전인터뷰 질문 내용을 활용해 자신의 강점을 최대한 활용한 효과적인 의사전달 **3. 맞춤형 취업정보 제공 및 사후 관리** - 내담자가 희망하는 중소, 중견기업 위주로 기업분석과 직무내용을 설명하고 자료를 제공해 자신이 희망하는 직업의 가치와 성향에 잘 부합될 수 있도록 조력 - 지속적인 채용정보 제공으로 알선 취업에 성공하고 3개월간 지속적인 사후관리를 통해 직장 적응력을 높임.
미흡한점	- 내담자의 조기 취업을 위해 상담자 주도의 경험기술서, 자기소개서 컨설팅 진행하여 내담자 스스로 구직기술능력 향상을 위한 탐색의 시간이 부족한 점이 있었음. - 취업알선과정에서 기업분석에 대한 정보나 사전 기업선택의 기준에 대한 과정 미흡 - 꾸준한 사후관리를 통해 향후 마케터로서 목표나 경력개발 등의 장기적 목표 설계에 대한 아쉬움
개선사항	- 내담자가 희망하는 직종으로의 빠르고 성공적인 취업도 중요하지만 현장에서 실제 필요로 하는 직무능력을 함양할 수 있도록 직업훈련뿐만 아니라 일경험프로그램 참여를 연계할 필요성 인식 - 상담사로서 취업알선만이 아닌 현실적 눈높이 조절을 위한 상담과 장기적 목표를 수립할 수 있도록 상담기법을 함양시킬 필요성을 느낌.

장려상

도전에 대한 두려움을 극복하고 찾은 꿈

이 원 철 | (주)이노스잡

사례유형 03

참여자 맞춤형 일자리 발굴 및 취업알선 사례

직업상담사례 요약

» 어머니와 함께 2인 가정에서 자란 내담자가 전문대학을 중퇴한 뒤로 진로에 대한 방향성을 상실한 상태에서 국민취업지원제도 사업에 참여함. 상담 초기 진로선택과정에서 자신의 흥미와 적성에 맞을 것으로 기대하는 시각디자이너와 안정된 경력개발을 할 수 있을 것으로 기대하는 사회복지사를 두고 선택의 어려움을 겪고 있었고, 반복되는 취업 실패로 인해 자신감이 낮아져 있었음. 직업심리검사와 면접 컨설팅, 취업 알선 등의 상담 과정을 거치며 점차 자신감을 회복하였고, 현실적인 정보들을 제공하며 어릴 적 꿈이었던 시각디자이너로 목표를 정해 취업을 위한 도전을 시작함. 그 결과 알선기업으로 입사에 성공하여 현재 시각디자이너로서 경력을 쌓아가고 있음

01 내담자 기본사항

인적사항	성명	이○○	성별	여
	연령	만 27세	학력	고등학교 졸업
	참여유형	Ⅰ유형(선발형)	결혼	미혼
	취업장애요인	① 진로를 선택했지만 확신을 하지 못함 ② 전문대학 중퇴 후 낮아진 자존감 ③ 경제적 문제로 인한 스트레스 ④ 이력서, 자기소개서 작성과 면접기술 등 구직기술의 부족		
환경	가족사항	어머니와 거주하고 있는 2인 가구		
	경제적 상황	경제생활을 하시는 어머니의 수입을 통해 용돈을 받으며 주로 생활하고 있고, 간헐적으로 아르바이트를 하며 모은 저축금도 함께 사용하고 있음		

<table>
<tr><td></td><td>기타 사항</td><td colspan="4">학점은행제를 통해 사회복지사 자격증 취득을 준비하고 있으나 코로나-19로 인해 현장실습이 연기될 경우 지연될 수 있는 상황</td></tr>
<tr><td rowspan="5">직업사항</td><td>희망직종 및 조건</td><td colspan="4">① 희망직종: 시각디자이너, 사회복지사
② 희망조건: 월급 200만원 이상. 월~금. 09:00~18:00 근무. 기간의 정함이 없는 근로계약</td></tr>
<tr><td>미취업 기간</td><td colspan="4">6개월</td></tr>
<tr><td rowspan="3">경력</td><td>직장종류(직장명)</td><td>근무기간</td><td>직무내용</td><td>퇴사(이직)이유</td></tr>
<tr><td>커피전문점</td><td>2020.06~2020.08</td><td>커피제조</td><td>권고사직</td></tr>
<tr><td>쿠○(주)</td><td>2013.03~2016.02</td><td>고객상담</td><td>개인사유</td></tr>
<tr><td>자격증</td><td colspan="4">컴퓨터그래픽스운용기능사</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td colspan="4">전문대학에서 금형설계를 전공했으나 자신의 적성과 맞지 않아 중퇴를 하게 됨.</td></tr>
</table>

02 심리검사 결과 및 해석(적용시)

실시검사

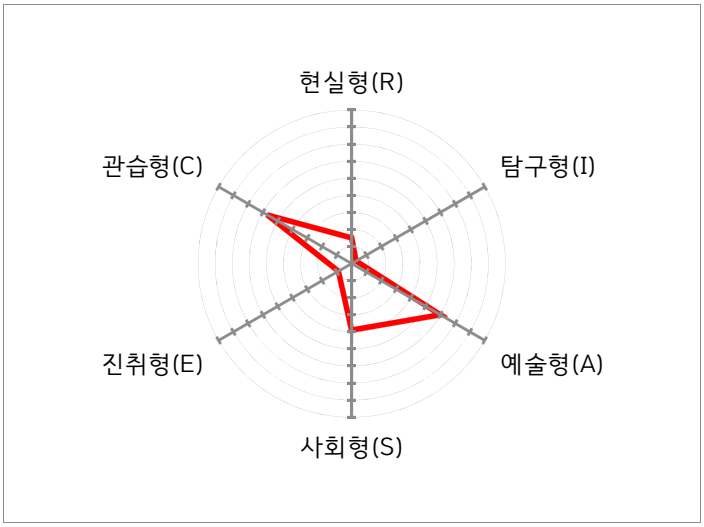
① 검사 종류
- 직업선호도검사 L형(개정)

② 선택 이유
- 진로를 선택했으나 확신을 하지 못하고 있는 상태로 내담자의 흥미와 성격, 생활사를 통한 적합 직업을 찾아보고자 실시

③ 실시 방법
- 초기상담을 진행하며 검사의 실시를 과제로 부여하였고 이어진 2회차 대면 상담에서 약 1시간 10분 정도 진행

검사결과

① 흥미검사 결과(AC)

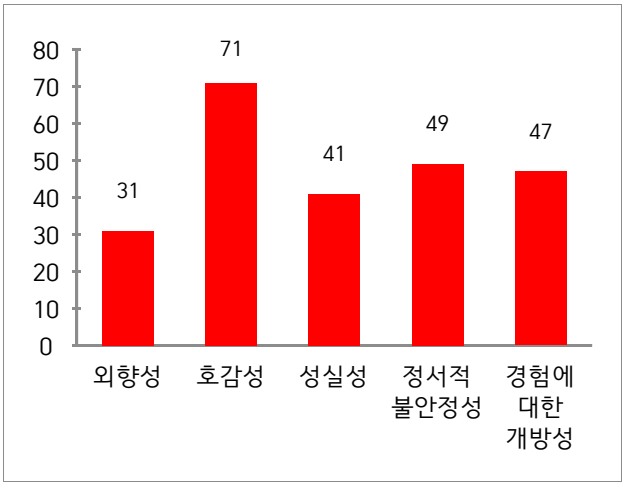


구분	현실형	탐구형	**예술형**	사회형	진취형	**관습형**
원점수	5	1	**20**	13	3	**19**
표준점수	50	41	**55**	47	40	**60**

- 예술형이 20점, 관습형이 19점으로 가장 높은 점수가 나왔으며, 특히 서로 반대되는 유형끼리 비슷한 점수가 나옴

검사결과

② 성격검사 결과



외향성	31					
	온전성	사교성	리더십	적극성	긍정성	-
	37	42	28	34	30	-
호감성	71					
	타인에 대한 믿음	도덕성	타인에 대한 배려	수용성	겸손	휴머니즘
	53	63	75	53	72	65
성실성	41					
	유능성	조직화 능력	책임감	목표지향	자기통제력	완벽성
	41	31	52	47	46	34
정서적 불안정성	49					
	불안	분노	우울	자의식	충동성	스트레스 취약성
	57	41	40	54	52	50
경험에 대한 개방성	47					
	상상력	문화	정서	경험추구	지적호기심	-
	51	52	54	45	37	-

- 호감성이 71점으로 강한 성향을 보이고 외향성은 31점으로 약한 성향을 나타냄. 그 밖의 성격은 보통 수준을 보임

③ 생활사검사 결과

대인관계지향	독립심	가족친화	야망	학업성취	예술성	운동선호	종교성	직무만족
20	53	56	56	40	60	35	34	57

- 대인관계지향과 운동선호, 종교성이 약하며 예술성은 강함

검사해석	• 흥미검사 결과 ① 직업흥미 - 흥미의 육각형 모양은 상하로 길게 뻗은 모양으로 흥미의 발달이 반대되는 양쪽 지점으로 발달하였음. 내담자의 흥미코드는 A(예술형)와 C(관습형)로 나타났으며, 예술적 감수성이 뛰어나다는 점과 평소 그림 그리기를 좋아해 고등학교시절부터 시각디자이너의 꿈을 키워옴. 그러나 최근 반복되는 취업 실패로 인해 안정된 분야에서 오랫동안 일을 하고 싶다는 생각이 커졌으며 이러한 점에서 안정적이라고 생각하는 사무직에 대한 흥미로 나타난 것으로 해석됨. 예술형과 관습형의 특징에 있어서 팽팽한 대립을 보여 자신이 키워온 꿈과 현실 간의 갈등으로 인해 직업선택에 대한 어려움을 가지고 있음 ② 성격 - 호감성 지표가 71점으로 가장 높은 수준를 보였으며 하위척도인 타인에 대한 배려와 겸손이 각각 75점 72점으로 매우 높은 수준을 보임. 이와 관련해서 주변을 둘러싼 다른 사람들에게 피해를 주는 행동을 매우 꺼린다고 함. 반면 외향성 지표는 31점으로 다른 지표에 비해 낮은 수준을 보였는데 하위척도인 사교성이 42점으로 높은 수준을 보였고 리더십 등 다른 지표들은 40점 아래의 낮은 수준을 보임. 실제로 사람들에게 친근하게 대하나 대화를 주도하거나 설득하는 등의 리드는 하지 않는다고 함. 정서적 불안정성 지표에서 불안이 가장 높은 수준을 보였으며 우울, 자의식이 그 뒤를 잇고 있어 희망직종 탐색과 직업선택에 대한 고민이 반영된 것으로 해석됨 ③ 생활사 - 가족 친화와 야망이 각각 56점으로 높은 수준을 보였으며 실제로 가족과의 관계가 매우 좋고 특히 어머니에 대한 믿음과 신뢰가 큰 것으로 나타남. 독립심 또한 53점으로 나타났는데 문제를 본인 스스로 대처하면서 행동을 한다고 분석됨. 반면 대인관계 지향이 20점으로 매우 낮은 수준을 보였는데 구직활동에 대한 고민과 더불어 코로나-19 등의 영향으로 사람들과 어울린 경험이 부족한 것에 기안하는 것으로 보임 ④ 종합 - 흥미검사 결과와 생활사검사 모두에서 예술성이 높게 나타나는 특징을 보여 내담자의 흥미와 적성을 고려한다면 시각디자이너가 적합해 보이나, 안정된 직업을 가져 반복되는 취업 실패를 극복하고 싶다는 진로갈등 상황을 겪고 있음

03 사례 개념화 및 주요 상담전략

주호소문제	① 계속해서 취업에 실패하니 취업에 대한 자신감이 떨어진다. ② 사회복지사로 취업을 하고 싶으나 코로나-19로 인해 실습이 계속 연기되니 불안하다. ③ 시각디자이너로 입사지원을 하기 위한 포트폴리오를 어떻게 만들어야 하는지 모르겠다.
심리적 요인	① 지적 잠재력 차원 - 전문대에서 금형설계를 전공하다 적성과 맞지 않아 중퇴한 이력이 있으나 그래픽 관련 자격증을 취득하는 등 지적 능력은 보통 수준임 ② 정서적 차원 - 장기간 안정된 일자리를 갖지 못해 일을 구해야 한다는 조급함이 있음 - 대학 중퇴와 반복된 취업 실패로 자존감과 자기효능감이 다소 낮아진 상태 - 진로선택 과정에 있어서 결정을 내리지 못해 불안감을 가지고 있으며 특히 흥미와 적성을 고려한 디자인 분야와 비교적 안정적이라고 생각하는 사회복지 분야 사이에서 고민이 큼 ③ 대인관계 차원 - 평소 내성적인 성격이나 다른 사람들과 어울리는 활동에 큰 부담감은 없음 - 어머니와 함께 살고 있는 2인 가구로 어머니에 대한 정서적 의존성이 강함
환경적 요인	① 경제적 취약성 정도 - 주요 수입원은 어머니이며 내담자도 간헐적으로 아르바이트를 하기도 하나 고정된 수입이 거의 없어 생활비를 받으며 생활하고 있음 ② 가족 및 주위의 사회적 지지 정도 - 어머니와 함께 살고 있으며 평소 고민을 어머니와 자주 나눌 정도로 친밀함 - 특별한 친목 모임을 하는 것은 없지만 가끔 친한 친구들과 만나면서 대인관계를 유지하고 있음 ③ 내담자 취업 관련 환경 - 시각디자이너는 전문 분야에 따라 광고디자인, 편집디자인, CI/BI디자인, 패키지디자인 등으로 구분되고 일자리 수요는 많은 편. 신입의 경우 실력을 검증할만한 포트폴리오가 중요하고 일자리 전망은 향후 10년간 현 상태를 유지할 것으로 보임 - 사회복지사는 타 직종과 비교했을 때 신입인 경우에도 취업할 수 있는 가능성이 높은 편이나, 자격증이 있어야 활동을 할 수 있음. 이를 위해 학점은행제를 통해 사회복지사 2급 자격증을 취득할 계획이나 코로나-19로 인해 현장실습 계획이 잠정적으로 연기됨
직업적 요인	① 직업 이력 및 희망 취업 조건 - 직업이력: '13년 ㈜쿠○ 인바운드 고객상담원(3년) '20년 커피전문점 바리스타(2개월)

- 안정된 일자리를 갖고자 지인의 추천으로 사회복지사를 희망(학점은행제)
- 시각디자이너로도 관심은 있으나 컴퓨터 프로그램을 사용해 본 지 오래되어 재교육이 필요하다고 느낌

② 훈련 경험, 자격증 등 구직 역량
- 고등학생 때 컴퓨터그래픽스운용기능사 자격증 취득
- 컴퓨터 활용능력 수준은 기본적인 문서작성이 가능한 수준이며 포토샵과 일러스트레이터 프로그램을 활용한 디자인 편집이 가능함
- 건강 상태는 양호한 편으로 희망직무를 수행할 수 있음

③ 구직준비도
- 성인으로서 경제적 독립을 하고자 함
- 상담유형분류 질문지 결과 구직의욕이 높은 편임
- 구직기술은 면접에 있어서 부족하다고 응답함

1. 구직의욕

의지		1. 현재 일할 의향이 있으십니까?	① 예 ② 아니오
		2. 3개월 이내 빠른 취업을 원하십니까?	① 예 ② 아니오
		3. 반드시 취업해야 할 절실한 이유가 있습니까?	① 예 ② 아니오
		4. 최근 3개월 이내에 입사지원 서류 작성하여 지원한 경험이 있습니까?(있다면 구체적인 횟수_____)	① 예 ② 아니오
		5. 최근 3개월 이내에 구직활동을 통해 실제로 면접을 본 경험이 있습니까?(있다면 구체적인 횟수_____)	① 예 ② 아니오
목표		6. 희망하는 직업이 있습니까?	① 예 ② 아니오
		7. 희망직업에 취업하고자 하는 의지가 확고하십니까?	① 예 ② 아니오
		8. 희망하는 취업조건이 있습니까?	① 예 ② 아니오
태도		9. 취업조건(직종, 임금, 근무조건 등)이 만족스럽지 않더라도 일자리가 있으면 취업할 생각이 있습니까?	① 예 ② 아니오
		10. 최선의 노력을 다해 취업준비를 하면 좋은 결과가 있을 것이라 믿습니까?	① 예 ② 아니오
구직기술	구직정보	11. 취업하고자 하는 일자리에서 요구하는 입사요건을 구체적으로 알고 있습니까?	① 예 ② 아니오
		12. 적합한 일자리를 찾기 위한 취업정보 탐색방법을 알고 있습니까?	① 예 ② 아니오
	입사서류	13. 필요한 이력서 작성 방법을 잘 알고 있습니까?	① 예 ② 아니오
		14. 장점이나 경력이 드러나도록 자기소개서를 쓸 수 있습니까?	① 예 ② 아니오
		15. 직무수행 계획서를 작성할 수 있습니까?	① 예 ② 아니오
	면접	16. 면접 시 나의 능력이나 장점을 잘 설명할 수 있습니까?	① 예 ② 아니오
		17. 면접 시 당황스러운 질문에도 적절히 대처할 수 있습니까?	① 예 ② 아니오

구직자 종합 분석

"오랫동안 키워온 꿈과 현실 사이의 갈등으로 진로선택 문제를 겪고 있으며, 원하는 것과 준비된 보유능력 간의 차이로 인해 자신감이 낮아져 있음"
- 장기간의 경력단절과 안정된 일자리를 가지지 못했다는 심리적 부담감으로 인해 취업에 대한

	절실함을 가지고 있음. 그러나 진로선택과정에서 자신이 하고 싶은 분야와 경제생활의 안정을 이룰 수 있는 분야에서 고민하고 있어 결정에 대한 확신이 없는 상황이며 경력이 있는 분야로의 재취업에 대해서는 안정성을 이유로 부정적으로 생각함. 이에 진로갈등상황을 재인식하여 모든 것을 만족시키는 결정은 없다는 것을 인식시키고 유능감을 높여 내담자가 느끼고 있는 무력감을 극복시키려는 목표를 세웠으며 향상 서비스 전략으로 직업훈련과정 연계, 면접 컨설팅, 취업알선 등이 있음
IAP수립 개요	① 취업지원서비스 유형 - 통합지원형 - 시각디자인과 관련된 직무능력을 향상시키기 위한 직업훈련과 직무경험을 보완할 수 있는 일경험프로그램의 연계가 필요함 - 빠른 취업성공을 위한 취업알선 실시 ② 취업역량평가 등급 및 일경험 진단기준 결과 - C등급 / 해당없음 ③ 취업애로요인 - 구직기술 미흡 - 정보탐색, 입사지원, 이력서 및 자기소개서 컨설팅 등 구직기술 향상을 위한 서비스 제공 ④ 주요활동계획 - 시각디자이너와 사회복지사로 취업하기 위한 구직활동과 능력개발을 병행하기로 함 - 취업지원프로그램 참여계획으로 2월과 3월 중 집단상담(취업특강)을 1회 참여하기로 함 - 구직활동지원 프로그램 활동 계획으로 2월부터 7월 사이에 이력서 및 자기소개서 작성을 지원하고 워크넷 일자리 정보 검색을 월 1회씩 이행하기로 함
직업상담 목표 및 전략	• 직업상담 목표 ① 진로갈등상황을 재인식하여 이상과 현실 사이의 타협점을 찾아내고 선택에 대한 미련이 생기지 않도록 한다. ② 유능감을 회복하고 무력감을 극복한다. ③ 취업알선을 통해 희망직종에서 경력을 쌓을 수 있도록 지원한다. • 전략 ① 진로갈등상황 재인식 - 상담과정을 통해 현실과 목표를 비교하며 100% 만족하는 결정은 없음을 재인식시키고 취업에 성공할 수 있는 적절한 방안을 탐색한다. ② 직업훈련과정 연계 - 국민내일배움카드제를 활용한 국비지원 직업훈련과정에 연계하여 부족한 실무능력을 향상시킴과 동시에 입사지원을 위한 포트폴리오를 제작하며 반복된 취업 실패로 낮아진 유능감을 회복

③ 입사지원 컨설팅

- 이력서 및 자기소개서 작성요령을 안내하고 서류 컨설팅을 통해 기초 구직기술능력을 향상
- 모의면접을 통한 면접 트라우마를 극복

④ 집중취업알선

- 워크넷, 사람인, 잡코리아, 디자이너잡 등 취업포털사이트를 활용한 구인공고 탐색 및 취업알선 실시

04 상담개입 과정 및 회기 요약

전체 상담에 대한 회기별 요약	
전체 상담 횟수	대면 5회 / 유선 6회
진행기간	2021년 2월 ~ 8월 (6개월)

전체 상담 회차별 주요 상담내용(활동 및 개입 내용, 유관기관과의 연계 등)	
회차	주요 내용(요약)
1 (직접방문)	• 상담목표 - 국민취업지원제도 안내(지원대상, 지원내용, 참여기간, 취업활동수립, 취업지원프로그램, 구직활동지원프로그램, 사후관리, 취업지원서비스 이관, 유예, 종료, 부정수급 등) • 초기상담 질문 실시 - 본 내담자는 미혼으로 어머니와 함께 생활하고 있음. 종교는 없으며 건강상태는 양호한 편으로 운전면허증은 보유하고 있지 않음. 기타 자격으로는 컴퓨터그래픽스운용기능사를 보유하고 있으며 현재 학점은행제를 통해 사회복지사 2급 자격증을 취득할 예정. 컴퓨터 및 인터넷 활용 수준은 보통 이상으로 대부분 업무를 컴퓨터를 통해 가능(포토샵, 일러스트레이터 포함). 경제적 부양수단으로는 주로 그동안 모아둔 자금도 사용하나 가족구성원의 도움을 더 많이 받고 있음. 직장 및 일에 대한 경험으로는 13년도부터 약 3년간 쿠○에서 고객상담을 했으며 20년도에는 약 2개월 정도 인근 커피숍에서 근무한 경험이 있음. 취업에 대한 주된 애로사항으로 자신감이 부족한 것도 구직정보 탐색이라고 하며, 이에 본 취업지원을 통해 진로결정 상담 및 수당지원, 자신감 향상을 희망함 • 취업역량평가 실시 - 62점으로 C등급으로 분류 • 개입 및 처치 - 질문을 통해 내담자의 희망직무를 파악하고 프로그램을 통해 지원이 가능한 취업서비스를 안내 - 사회복지사 2급 자격증 취득과정을 통해 취업시기를 함께 예상해보면서 구체적인 계획을 스스로 세워볼 수 있도록 조력 - 시각디자이너가 되기 위한 준비과정을 안내하고 특히 포트폴리오를 제작해보도록 독려하며 이 과정에서 본인 스스로의 노력이 중요함을 강조 • 과제 부여 - 워크넷 직업선호도 검사 L형 실시

2 (직접방문)	• 상담목표: 직업 탐색하기, 직업선호도 검사 결과 해석을 통한 자기 이해 • 직업선호도 검사 L형 해석 - 대표 흥미코드는 AC로 창의적이고 변화를 추구하는 일에 흥미가 있으며 실제로 예술 부분인 디자인에 흥미가 있다고 함. 다만 주변의 영향으로 관습형과 관련된 직업에도 관심을 갖게 되었다고 함. 특히 직업선택에 있어 예술형 직업의 불안정성이 관습형의 안정적 사무직에 대한 흥미로 나타난 것으로 보여짐. 상담과정에 이에 대한 질문을 이어나가자 창의적 업무에 더 큰 흥미를 보여 희망직종에 대한 탐색이 필요함. 성격검사 결과 호감성은 높으나 외향성은 낮았는데 리더십은 약한 모습을 보여 확인결과 친구들 사이에서도 대화를 주도하거나 설득하는 등의 리드는 하지 않는다고 함. 정서적 불안정성 중 불안감이 높았는데 이는 안정적인 직장을 가지지 못한 것에 기인함. 생활사검사 결과 예술성이 강했으며 학창시절부터 그림 그리기나 디자인 등을 좋아해 아르바이트를 하던 식당의 메뉴판 이미지를 교체해주거나 학교축제 포스터를 제작하는 등 디자인 능력을 활용한 다양한 경험이 있음 • 개입 및 처치 - 심리검사 결과를 바탕으로 희망직종을 살펴보며 희망하는 직무와 관련 직무능력에 대해 탐색해 보는 시간을 가짐 - 부족한 구직기술능력을 높일 수 있는 고용센터의 집단상담이나 취업특강을 알려주고 워크넷 사이트를 통해 신청방법을 안내함 - 직업훈련이 필요한 것으로 보이나 아직 희망직종을 명확히 결정하지 못해 좀 더 시간을 가지고 직무탐색을 할 수 있도록 취업에 대한 의지를 독려함
3 (직접방문)	• 상담목표: 구직의욕 및 구직준비상태 점검, 취업활동계획 수립 • 상담유형분류 질문지 실시 - 구직의욕에 관한 질문에는 현재 일할 의향과 희망직업, 하고자 하는 의욕이 충분한 것으로 나타남. 구직능력으로는 학력, 훈련 및 자격, 일경험, 직업기초능력, 구직기술에서 큰 문제가 없는 것으로 나타남. 다만 면접에서 구직기술이 부족하다고 응답하여 이에 대한 추가적인 지원이 필요할 것으로 판단되며, 기타 복지지원 및 정서지원에 있어 구직활동을 위한 수당지원이 필요할 것으로 보이며 다른 부분에서는 큰 문제가 없는 것으로 보임 • 취업활동계획(IAP) 수립 - 이상과 현실 사이에서 진로갈등을 겪었지만 안정된 근로조건 속에서 경력을 쌓아가기로 하여 사회복지사를 목표로 구직활동과 능력개발을 병행하기로 함 - 2월과 3월 중 집단상담프로그램에 참여하며 부족한 직무기술 능력을 향상시키고 다른 구직자들과 소통하며 구직에 대한 고민을 나눠볼 수 있도록 함 - 2월부터 7월까지는 이력서 및 자기소개서 작성과 함께 워크넷 일자리정보를 월 1회 이상씩 검색하기로 함 - 고려했던 직업훈련은 사회복지 실습 일정을 확인한 후 결정하기로 함

	• 개입 및 처치 – 희망직무 결정과정에서 시각디자이너를 목표로 정하고 이행하기에는 여전히 취업 이후 안정된 경력을 쌓기 어려울 것 같다는 다소 불안한 감정을 드러냄. 이에 두 직무의 근무환경과 조건을 비교해보며 내담자가 중요하다고 여기는 안정성을 중심으로 삼고 진로를 결정해볼 수 있도록 함 – 취업고민을 함께 나눌 수 있는 또래 친구들이 많지 않아 고립되어 있다는 감정과 낮아진 자기 유능감을 회복시키고자 고용센터의 집단상담 프로그램을 안내하여 적극적으로 참여해볼 수 있도록 독려함
4 (유선)	• 상담목표: 구직기술 향상 및 구직활동 이행내역 점검 • 구직활동 이행 점검 – 워크넷을 통해 신청한 고용센터의 단기취업특강에 참여하여 수료한 사실을 확인함 • 자기소개서 작성법 안내 – 자기소개서의 의미와 기초 작성방법을 안내함 – 항목을 구성하는 방법과 지원동기, 성장과정, 성격, 입사 후 포부를 예시로 한 항목별 작성요령을 안내
5 (유선)	• 구직활동 점검 – 코로나-19로 인해 사회복지사 실습이 여의치 않은 상황에서 실습기관을 찾기 위해 노력하고 있음을 확인 • 자기소개서 컨설팅 – 워크넷 표준이력서 양식을 통해 기존의 이력을 정리하는 활동을 시작함
6 (유선)	• 구직활동 점검 – 사회복지사 학점이수를 위해 대부분의 시간을 투자하고 있음을 확인함 – 학점 이수 후 자격증을 취득하여 관련 분야에서 경력을 쌓아가겠다는 생각에는 변함이 없음 – 사회복지사 채용공고들을 미리 찾아보며 입사지원시 고려해야 하는 근로조건들과 근무환경들에 대해 조사해 볼 수 있도록 안내함 • 취업정보 제공 – 무료 온라인강의 수강이 가능한 '꿈날개' 사이트 안내
7 (직접방문)	• 상담목표: 구직활동 중간점검, 진로 재설정 • 구직활동 점검 – 취업목표인 사회복지사 자격증 취득과 관련하여 코로나-19의 영향으로 인해 실습기관을 찾지 못해 잠정 연기가 되고 있음 – 이에 빠른 취업성공을 위해 진로방향을 재점검해보기로 함 • 진로갈등상황 재인식

	- 안정적인 근무환경이 상대적으로 더 많다는 이유에서 사회복지사로 취업을 하려고 했으나 자격증 취득이 계속 미뤄지고 있어 불안감이 높아지고 있음. 이에 상담을 통해 목표 취업분야를 재설정함 - 자신의 흥미와 적성, 지식, 경험을 바탕으로 희망직종을 재설정한 결과 취업 이후에도 적성과 잘 맞아 경력을 쌓아갈 수 있는 시각디자이너를 목표로 구직활동을 이어가기로 함 - 희망하는 근로조건은 대중교통을 이용해서 1시간 이내로 다닐 수 있는 기업을 선호하고, 야근이나 주말 근무가 없는 것을 중요하게 여김 - 아직 디자인 관련 포트폴리오는 준비가 되어 있지 않아 디자이너잡 사이트를 통해 신입 지원자들의 시각디자인 포트폴리오를 함께 살펴보며 작성방안에 대해 안내함 * 정보제공 - 사람인 사이트를 통해 청년디지털일자리사업을 진행중인 ㈜도◯의 콘텐츠기획자 채용공고를 탐색 후 정보를 제공하며 취업에 대한 의지를 높임
8 (유선)	• 구직활동 점검 - 점검 결과 지난 방문상담 이후 시각디자이너 지원을 위한 포트폴리오를 작성해보기로 했으나 혼자서 만들려고 하니 의욕이 생기지 않는다는 어려움을 느껴 진전이 없었음을 확인함 • 개입 및 처치 - 직업훈련과정을 통해 포트폴리오를 제작할 수 있는 직업훈련과정을 탐색하여 정보를 제공하였으나 빠른 취업을 희망하고 있어 장기간 진행되는 직업훈련에는 부담감을 표현함 - 자신의 적성과 현재 상황을 고려하여 안정적인 일자리를 구하기 위해 시각디자이너와 관련된 포트폴리오를 제작할 수 있도록 독려하였고, PPT를 활용하여 광고디자인, 편집디자인, CI/BI 디자인, 패키지디자인 등의 카테고리로 분류하여 만들어볼 것을 독려함 • 취업정보 제공 - 직업훈련과정 정보 제공 • 과제 - 직무분석(시각디자이너)
9 (유선)	• 구직활동 점검 - 과제로 부여한 사이버진로교육센터의 온라인 취업특강을 수료하였음을 확인함 - 과제로 부여한 직무분석을 스스로 해보며 향후 경력개발 및 관련 자격증의 종류와 취득방법에 대해 알게 됨
10 (유선)	• 취업알선 - 내담자의 거주지와 가깝고 신입 시각디자이너를 채용 예정인 제조업체에 취업알선을 실시함. 급여조건은 월 200만원 이상으로 주5일 근무에 기간의 정함이 없는 근로계약을 희망. 우대사항으로는 캐드 사용 가능자가 있음

	• 개입 및 처치 – 상담사의 장기간 독려에도 불구하고 포트폴리오를 제작해놓지 않아 입사지원을 망설였으나 포토샵과 일러스트 프로그램을 사용하여 디자인 업무를 수행할 수 있는 업무능력을 지닌 점과 조명제조업체이기 때문에 대학에서 배운 설계 지식을 활용하여 폭넓은 직무경력을 쌓아갈 수 있음을 독려함 – 업체에 이력서를 전달하고 면접 일정을 확보함
11 (직접방문)	• 상담목표: 면접 컨설팅을 통한 자신감 회복 • 면접 컨설팅 실시 – 알선업체와 당일 오후 1시에 채용면접이 예정되어 있어 모의면접 방식을 통해 예상질문에 대한 답을 해보며 낮아진 자기유능감을 회복하고 면접 트라우마를 극복하고자 함 – 이력서와 자기소개서를 바탕으로 대학교를 중퇴한 사유와 포토샵과 일러스트 프로그램 사용능력 수준에 대한 답변 요령을 안내함 – 업체 홈페이지에 등록되어 있는 조명기구 제품 안내 카달로그와 나라장터 쇼핑몰 홈페이지를 함께 보며 기존 디자인에 대한 의견을 준비하도록 함
상담 결과	**알선취업에 성공하며 장기간 지속된 경력단절을 극복하고 낮아진 유능감을 회복함. 특히 반복된 취업 실패로 인해 취업에 대한 필요성은 내담자 스스로도 인지하고 있었으나 시각디자이너로 취업하기 위한 포트폴리오 제작을 계속 미뤄왔다는 특징이 있음. 직업훈련 연계 방법을 안내하고 포트폴리오를 작성하기 위해 다른 신입 지원자들의 포트폴리오를 살펴보며 낮아진 구직활동의지를 높여보려 했으나 시간이 지날수록 교육참여, 입사지원, 구직서류 작성 등 취업에 대한 의지가 낮아짐. 이에 자신감을 높여주고자 내담자의 희망근로조건에 부합하는 기업을 발굴하여 알선을 실시해 면접일정을 확보하였고, 면접 일정이 잡히자 내담자 스스로 자신을 필요로 하는 곳이 있다는 인식이 생기며 취업에 자신감을 가지며 면접 컨설팅에도 적극적으로 참여함. 그 결과 알선기업 입사에 성공하였고 지금도 계속하여 근무하며 시각디자인과 설계를 주요업무로 수행하며 경력을 쌓아가고 있음**

05 상담사례 자기평가

잘된점	상담 초기 진로를 확실하게 결정하지 못한 내담자에게 직무탐색과 함께 지원이 가능한 서비스에 대해 안내하며 프로그램 참여에 대한 기대를 높였고, 이는 상담 중반기부터 장기간의 구직활동으로 구직의욕과 자신감이 낮아졌음에도 불구하고 포기하지 않도록 독려할 수 있었음. 특히 상담 후반 낮아진 구직의욕으로 포트폴리오 제작을 계속 미루던 중 해낼 수 있다는 취업에 대한 자신감을 심어주고자 실시한 한 번의 알선이 면접과 취업 성공으로 이어지며 계속된 취업 실패를 겪던 내담자에게 자신감을 심어주는 계기가 됨. 형성된 라포는 취업 이후에도 이어져 입사 초기에 발생한 조직 내 부적응의 문제를 상담사와 함께 고민해보며 해결방안을 찾아 장기근속이 계속될 수 있었음 상담사 스스로는 이번 취업상담을 통해 낮아진 자신감은 교육이나 직업훈련을 통해서도 높일 수 있지만, 준비가 미숙하다고 판단하여 미루기만 했던 취업 알선이나 면접참여 등의 방법을 통해서도 새로운 돌파구를 만들 수 있다는 점을 배울 수 있었음. 향후 유사한 조건의 내담자에게도 적용시킬 수 있는 계기가 되는 시간이 됨
미흡한점	내담자의 진로갈등에 대한 문제가 상담과정 중 지속되었지만 이를 더 신속히 다루지 못했던 부분이 아쉬움
개선사항	상담 과정 중 여러 차례 발생할 수 있는 진로갈등의 상황을 미리 대비하여 내담자의 불안한 심리상태를 빠르게 안정시키고 구체적인 해결방안을 탐색할 수 있는 준비능력을 갖춰 향후 반영하고자 함

2021년도 국민취업지원제도 직업상담 우수사례집

발 행	2021년 12월
발 행 처	한국고용노동교육원
주 소	12774 경기 광주시 오포읍 봉골길 229
전 화	(031) 760-7762
홈페이지	http://www.keli.kr
인 쇄	(주)케이앤씨가람 전화: 02-2279-7857

* 저작권법에 의거, 허락 없이 이 책의 내용 및 그림을 무단으로 발췌·복제하여 온라인 및 오프라인에서 사용하거나 판매할 수 없습니다.