

고용센터 직업상담사가 인식한 심층상담 슈퍼비전 요구에 대한 개념도*

최 윤 정[†] 이 제 경 김 선 경

한국기술교육대학교

용문상담심리대학원대학교

본 연구의 목적은 직업상담사들이 심층상담 업무에 대한 슈퍼비전 요구를 탐색하기 위해 이들이 인식하는 심층상담 슈퍼비전 요구에 대한 개념적 구조를 살펴보는 데에 있다. 직업상담사 9인으로 구성된 초점집단과 2차의 브레인스토밍을 통해서 심층상담 슈퍼비전 요구에 대한 아이디어를 산출하고, 종합, 편집과정을 통해 61개의 진술문을 도출하였다. 이에 대해 20명의 직업상담사들이 유사성 분류를 한 결과를 바탕으로 개념도 분석한 결과, 직업상담사들은 슈퍼비전 기능(관리/지도-교육)과 슈퍼비전 초점(사례/환경-상담자)의 두 가지 차원을 기준으로 (1) 전문성 발휘를 위한 제도적 지원, (2) 심층상담 업무에 대한 전문성 인식, (3) 상담자 지지와 격려, (4) 진로 및 심리상담 기법, (5) 상담과정 운영, (6) 상담자 교육 분석 6개의 군집으로 이해하고 있었다. 군집별 슈퍼비전 요구에 대한 중요도에 따라 평정한 결과, 전문성 발휘를 위한 제도적 지원이 가장 중요한 것으로 확인되었다. 이러한 연구 결과를 바탕으로 직업상담사 심층상담 슈퍼비전에 대한 실제와 슈퍼비전 연구에 대한 논의를 제공하였다.

주요어 : 직업상담사 심층상담, 슈퍼비전 요구, 개념도(concept mapping) 분석

* 본 연구는 한국기술교육대학교 HRD 연구센터 공모과제로 수행된 연구의 일부임.

† 교신저자 : 최윤정, 한국기술교육대학교 테크노인력개발전문대학원 인력개발학과 진로 및 직업상담 전공
E-mail : cyjmom@koreatech.ac.kr

오늘날의 세계화, 정보화 시대는 각 개인들에게 급변하는 사회·경제적 상황에 발 빠르게 적응하며 자신의 진로를 창의적으로 개발하고 지속시키는 진로 의식을 함양할 것을 요구하고 있어 그 어느 때보다 이러한 개인들을 조력하기 위해서 진로 및 직업상담의 필요성이 더욱 커지고 있다(김봉환, 2008; Gysbers, Heppner, & Johnston, 2003). 지속적인 경기불황 속에서 나타나는 청년층의 실업 문제와 최근에 대두되는 조기 은퇴자 및 고령자의 재취업 지원이나 다문화 가족 또는 북한 이탈 주민들의 취업 지원에 대한 현안의 문제들은 국가 차원에서 다양한 인구들의 취업 지원과 취업 역량 개발을 위한 보다 질 높은 직업상담 서비스가 요구되고 있다(이지연, 2007).

국내의 진로 및 직업상담은 IMF이후 직업상담사라는 국가 자격제도가 도입되면서 고용노동부 소속 기관인 고용센터를 중심으로 다양한 구직자를 대상으로 이루어지고 있다. 고용센터는 1998년 전국에 99개가 개소되기 시작해서 2012년 현재 전국 7개의 지방청(서울청, 중부청, 부산청, 대구청, 광주청, 대전청, 제주도)과 25개의 지청에 80개의 센터들이 운영되고 있다. 전국 고용센터에서 근무하는 직업상담사들은 구직자들의 진로 개발과 각종 취업지원 및 직업능력개발, 고용 보험 등의 업무를 수행하고 있다. 특히, 이러한 취업 지원 업무 중 2008년도부터 시행된 심층상담 전담제란 취업에 심각한 애로를 겪고 있는 취업 취약계층에 대해 전반적인 취업 지원 서비스는 물론 개별화된 목표를 세워 보다 전문적인 상담 서비스를 제공하는 제도를 말한다(고용노동부, 2011a). 심층상담을 실시하는 직업상담사들은 대략 7회기의 구조화된 상담 단계(초기 상담, 구직자 진단, 취업목표 설정, 취업

의욕 능력 고취, 집중 취업 알선, 종결)를 통해 상담 서비스를 제공하고 있으며, 지청마다 차이는 있지만 대략 분기별 1회 정도의 사례 발표회를 통해 외부 전문가로부터 수퍼비전을 받고 있다(고용노동부, 2011a). 2012년도 심층상담 전담제의 운영세부 지침(고용노동부, 2011a)에 의하면, 고용센터 취업상담의 전문성을 높이기 위해서 심층상담전담제 우수상담사례집 발간과 심층상담에 대한 수퍼비전 및 간담회를 개최하는 등의 노력을 기울이고 있다. 향후, 이러한 심층상담 전담제는 고용센터 상담 역량 제고를 위한 선도적 역할을 수행함으로써 취업상담의 노하우를 전수하고 상담 역량이 뛰어난 직원을 ‘심층상담 전담제’ 담당자로 배치하여 직원을 대상으로 교육을 실시하는 방향으로 추진되고 있다. 심층상담 전담제 담당자의 주된 업무 내용은 직원의 상담 역량 강화를 위한 교육 활동(예: 사례 발표회, 간담회, 전문가 수퍼비전 등)을 맡게 되며, 최소 1년 이상 심층상담 업무 전담을 원칙으로 하고 있다(고용노동부, 2011b). 그러나 여전히 심층상담의 전문성 강화를 위한 전문적인 교육 지원 체계가 미흡하여 보다 체계적인 교육과 수퍼비전이 요청되고 있다(고용노동부, 2011a; 유현실, 김영은, 신선임, 이자명, 황준철, 2011). 이에 본 연구는 국내의 진로 및 직업상담의 전문적 역할을 담당하고 있는 고용센터 직업상담사들이 보다 효과적으로 심층상담을 실시하기 위해 필요한 교육과 수퍼비전의 방향을 제안하기 위한 목적으로 실제 직업상담사들이 인식하고 있는 심층상담 수퍼비전 요구에 대한 개념적 구조를 살펴보고자 한다.

인간을 조력하는 정신건강 관련 직업은 전문직이다. 전문직은 다른 직업보다 더 많은 자율성을 지니고 불확실한 상황에서 판단을

내릴 필요가 있으며 일반인들이 이해하기 어려운 그리고 독특하고 전문화된 지식 기반에 근거하여 활동한다(Goodyear & Guzzard, 2000). 이러한 특성 때문에 일반인은 전문직을 규제할 수 없다는 가정이 성립된다. 개인적 이익보다 고객과 사회의 복지를 우선시하는 것을 담보로 전문직의 경우, 전문직의 자율적 규제를 허용한다. 자율적 규제를 하면서 전문직은 누가 전문직에 입문할지를 통제하고, 회원들의 행동규범을 세우고, 무능력하거나 비윤리적인 회원들을 훈육 및 징계한다. 슈퍼비전은 바로 이러한 목적의 중심에 서있다. 즉, 슈퍼비전은 전문직이 일정 수준을 유지하는 데 중요한 역할을 수행한다(Holloway & Neufeldt, 1995). 상담자가 전문성을 발휘하고 내담자에게 최상의 상담 서비스를 제공하는 일은 상담 전문직의 고유한 업무(Bernard & Goodyear, 2004)이며 직업상담자의 상담 업무가 전문직으로서 보장되기 위해서는 슈퍼비전의 역할이 매우 중요하다. 그러나 전문적인 직업상담사를 양성하는 교육 과정이 부재한 현재의 상황에서 자격증 취득만을 통해 고용 서비스를 제공하는 직업상담사들이 실제 진로 상담을 수행할 전문적 역량을 충분히 갖추었는지에 대해 연구자들(김병숙, 2001; 김봉환, 2008; 유길상, 2004; 유현실, 2009)은 지속적으로 문제를 제기해왔다. 최근 고용센터 직업상담자가 전문 상담자로서 어떤 경험을 하고 있는지에 대한 현상학적 연구 결과(유현실 외, 2011)에 의하면, 직업상담사들은 과도한 업무량, 취업실적 위주의 근무 평가, 직업상담자 내 행정업무와 상담 업무 간의 갈등, 교육 기회 지원체제 부족, 내담자 응대의 어려움, 직급 고정으로 인한 승진과 영향력 발휘 부족, 상담 업무의 전문성 몰이해, 상담자 내 지지체계의 부

족 등에 의해 전문성 수행의 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다. 게다가 직업상담자들의 경우, 내담자를 대면하여 상담 서비스를 제공하는 상담자이면서 동시에 고용센터 내 조직의 일원으로서 역할을 수행해야 하기 때문에 정서적, 신체적 소진이 발생하고 이러한 현상은 직무 만족도가 낮아짐으로써 상담 서비스의 효과성이 떨어질 수 있다는 연구 결과들(박선희, 2012; 이해련, 김봉환, 2004)이 보고되고 있다. 즉, 직업상담사들이 상담 전문직으로서 자신들의 업무에 대해 자신감을 갖고 질 높은 상담 서비스를 제공하기 위해서는 조직적 차원에서 직업상담사들의 소진 예방과 임상적 슈퍼비전의 중요성을 인식하고 이에 대한 제도화가 이루어질 필요가 있다.

정신건강 분야 전문가의 훈련과정에서 임상적 슈퍼비전은 후배의 전문가로서의 기능을 향상시키고 내담자에게 제공되는 전문 서비스의 질을 모니터링하고, 특수한 전문 직업에 입문하고자 하는 사람들을 위해 문지기 역할을 수행하는 목적을 동시에 가지고 있다(Bernard & Goodyear, 2004). 그러나 고용센터 직업상담사들의 경우, 이들을 관리하고 업무의 질을 평가하는 관리자는 임상적 슈퍼바이저가 아니라 행정가인 공무원이다. 구직을 희망하는 민원인들을 대상으로 심층상담 대상자를 선별해서 개별화된 상담 목표를 세워 상담 개입을 진행하는 심층상담의 업무는 인간을 조력하는 상담 전문가들이 다루어야 할 전문적 영역임에도 불구하고 이들이 실시하고 있는 상담 과정에 대한 모니터링과 슈퍼비전을 실시할 임상적 슈퍼바이저가 부재하다는 것은 인간을 전문적으로 조력하는 정신건강 전문직 윤리에 위배되는 현실이 아닐 수 없다. 따라서 심층상담 업무를 담당하고 있는 직업상담

사들은 고용노동부 고용센터의 직원이면서 동시에 심층상담 업무를 관장하는 상담 전문가로서 이들을 감독하고 평가할 수 있는 포괄적인 임상 수퍼비전이 요구된다.

일반적으로 수퍼비전은 임상 수퍼비전과 행정 수퍼비전이라는 두 개의 범주로 구분하여 설명할 수 있다. 임상 수퍼비전은 내담자에게 서비스를 제공하는 상담자의 수행에 초점을 맞추는 반면, 행정 수퍼비전은 상담자가 조직의 근무자로서 지니는 역할 및 책임과 관련된 문제들(예: 인사문제, 시간관리, 기록 관리 등)에 초점을 둔다(Bradley & Kotter, 2001). 그러나 실제 현상에서 임상적 수퍼비전과 행정적 수퍼비전의 구분은 분명하지 않으며 오히려 둘 간의 상당한 중첩이 발생한다. 즉, 상담을 하는 환경과 외적인 요건들에 따라 수퍼비전의 역할과 실무, 그리고 책임의 범위는 달라진다. 따라서 임상적 수퍼비전에서 수퍼바이저의 다양한 역할과 책임을 결정하기 위해서는 기관의 기준과 전문적인 기준을 동시에 검토할 필요가 있다(Hynes, Corey, & Moulton, 2002). 사회복지 분야에서 수퍼비전에 대한 포괄적인 접근을 제안한 Kadushin(1992)에 의하면, 임상 수퍼비전은 행정적, 교육적, 지원적인 세 가지의 중복 기능을 포함한다고 말하고 있다. 행정 수퍼비전(administrative supervision)은 기관의 방침과 절차에 따른 효율적 실행에 관심을 가지는 것이며, 교육 수퍼비전(educational supervision)은 수퍼바이저의 지식, 태도, 기술의 신장에 초점을 둔다. 한편, 수퍼비전에서의 지원적 기능(supportive function)은 수퍼바이저의 사기 진작과 직무 만족도를 향상시키는 것으로, 궁극적으로 수퍼비전의 책임은 상담자의 현재 그리고 미래의 내담자가 최상의 서비스를 받을 수 있도록 하는 것이다.

임상적 수퍼비전에서 조직적인 관리의 중요성을 다루는 연구들(Magnuson, Wilcoxon, & Norem, 2000; Murphy & Pardeck, 1986)은 수퍼바이저의 조직적-행정적 역량의 부족과 빈약한 행정조직은 상담자의 소진을 가져오며 상담자의 소진 문제는 상담자의 심리적인 문제로 보기보다는 조직적 차원에서 바라보아야 할 것을 강조한다. 상담이라는 직무가 상위조직의 한 부서로 존재하고 있는 고용센터의 경우, 직업상담사들은 상담이라는 고유한 직무를 담당하고 있는 동시에 조직의 소속원이라는 보다 큰 직무 범위를 인식하면서 기관과 조직의 방침을 따라야 하는 요구에 직면해있고, 그러한 환경적 여건은 직업상담사들의 소진의 원인이 되고 있다(이혜련, 김봉환, 2004; 박선호, 2012). 이런 측면에서 볼 때, 직업상담사들이 인식한 심층상담 수퍼비전에 대한 요구의 탐색은 보다 큰 기관에 속해 있는 상담자가 정신건강을 다루는 전문직으로서 성장하기 위해 필요한 수퍼비전의 내용과 제도에 대한 시사점을 제공할 수 있을 것으로 사료된다.

본 연구에서는 우리나라 진로 및 직업상담을 담당하고 있는 고용센터 직업상담사들을 대상으로 심층상담 수퍼비전에 대한 요구를 탐색하기 위해 개념도(concept mapping) 연구를 수행하고자 한다. 일반적으로 개념도 연구 방법은 답을 찾고자 하는 사안에 대해 다양한 이해 당사자들 간의 합의를 도출하기 위한 방법으로서 특정한 집단의 공통된 개념적 구조를 파악할 수 있는 장점이 있다. 어떤 문제에 관한 특정 집단의 파악된 개념적 구조는 관련 문제를 해결하기 위한 프로그램이나 정책 그리고 교육 등의 다양한 문제 해결의 방향과 계획을 수립하는 데 지침으로 활용될 수가 있다(김지영, 2007; 민경화, 최윤

정, 2007; Goodyear, Tracey, Claiborn, Lichtenberg, Wampold., 2005; Kane & Trochim, 2007). 즉, 직업상담사들의 심층상담 슈퍼비전 요구에 대한 개념적 구조를 탐색함으로써 이후 직업상담사를 위한 교육 및 슈퍼비전 프로그램 개발과 정책 수립에 중요한 기초 정보를 제공할 것으로 기대된다. 앞서 살펴보았듯이, 본 연구에서 심층상담이란 고용센터에서 시행되고 있는 심층상담 전담제를 의미하며 이후 간략하게 심층상담이라 칭하고자 한다. 구체적인 연구의 문제는 다음과 같다. 첫째, 직업상담사들이 인식한 심층상담 슈퍼비전에 대한 요구는 무엇인가? 둘째, 직업상담사들로부터 탐색된 심층상담 슈퍼비전 요구 개념도에 대한 상대적 중요도는 어떠한가?

방 법

연구 참여자

직업상담사 심층상담 슈퍼비전 요구에 대한 아이디어를 산출하기 위해 서울, 경기, 강원, 충청 지역의 고용센터에서 심층상담을 진행하고 있거나 심층상담을 통한 개인 진로 상담 실시 경력이 있는 직업상담사들을 대상으로 본 연구를 위한 브레인스토밍 토의에 참여 의사를 밝힌 9명의 직업상담사들을 초점 집단(Stewart & Shamdasani, 1990)으로 구성하였다. 개념도(concept mapping) 연구 방법에서 연구 참여자의 수는 크게 제한이 없으나, 아이디어를 충분히 산출할 수 있는 참여자의 수를 최소 8~10명 이상을 권장하고 있어(Kane & Trochim, 2007), 이에 대한 조건을 충족시키고자 하였다. 구성원의 선정 기준은 반드시 심

층상담 업무 경험이 있고 경력에 따른 제한된 슈퍼비전 요구에 대한 아이디어 산출을 방지하기 위해 심층상담 업무 경력이 다양하도록 구성하고자 하였다.

초점 집단의 구성원의 인적사항을 간략히 정리하면 다음과 같다. 9명 모두 심층상담 경험이 있으며 심층상담 실시 사례의 평균수는 205.7사례(최소 5사례~최대 580사례), 직업상담사 1급 자격소지자 3명, 2급 6명, 직업상담 업무 분야의 경력은 평균 10.7년(최소 2.4년~최대 15년)이었다. 구성원들의 평균 연령은 42.9세(최소 37세~최대 48세)이었으며, 남자 3명, 여자 6명이었으며 참여자 전원의 학력과 전공은 진로상담 전공 대학원 석사를 졸업했거나 진로상담 전공 석사 또는 박사과정 대학원에 재학 중이었다.

초점 집단에서 산출된 진술문을 유사한 것끼리 구조화하는 작업에는 위의 초점 집단 구성원 9인을 포함하여 전국 고용센터에서 심층상담 업무를 맡고 있는 직업상담사 20명이 실시하였다. 이들의 평균 연령은 41.95세($SD=3.70$), 평균 심층상담 실시 총 사례수는 180.30 사례($SD=193.45$)이었으며 학력은 대졸 11명, 대학원 졸업 9명, 남자 4명, 여자 16명이었으며 고용센터의 위치는 서울지역 4명, 경기지역 11명, 충청지역 2명, 기타지역 3명이었다.

연구절차

본 연구는 직업상담사들이 인식한 심층상담에 대한 슈퍼비전 요구의 내용을 탐색하기 위해 개념도 연구 방법을 활용하여 크게 4단계의 과정을 통해 이루어졌다. 1단계에서는 직업상담사 심층상담 슈퍼비전 요구에 대한 아이디어들을 산출하기 위해 연구자 1인이 촉진

자의 역할을 맡아 위에서 언급한 초점 집단인 9명의 직업상담사들과 2012년 6~7월 동안 두 차례의 브레인스토밍(총 8시간 이상)을 실시하였다. Kane과 Trochim(2007)에 의하면, 개념도 연구 방법은 참여자들 간의 합의를 도출하는 과정이 중요하여 초점 질문에 대한 아이디어 산출을 위해 브레인스토밍 방법을 권장하고 있다. 먼저 참여자들로 하여금 초점 질문에 대한 아이디어를 연상할 수 있도록 하기 위해 자신들이 다루었던 심층상담 사례 중에 어려웠던 사례에 대해서 자연스럽게 이야기를 나누는 후에, 본격적으로 초점 질문에 대한 참여자들의 다양한 의견이 개진될 수 있도록 진행하였다. 초점질문은 ‘만약 앞서 말씀하셨던 사례를 보다 효과적으로 운영하기 위해 수퍼비전을 통해 전문가로부터 도움을 받는다면 어떤 점에서 도움을 받고 싶으신가요?’ 이었다. 이러한 브레인스토밍 진행 내용은 모두 음성 녹음하였으며 브레인스토밍의 원칙에 근거하여 판단하거나 비평하지 않고 자유롭게 연구 참여자들이 아이디어를 제안할 수 있도록 주의 기울였다. 제안된 아이디어들은 바로바로 화이트보드 및 노트북에 키워드 중심으로 기록하여 모든 참여자들이 아이디어를 보면서 새로운 아이디어가 또 다른 아이디어의 자극이 되도록 하였으며 더 이상의 새로운 아이디어들이 나오지 않고 같은 아이디어가 반복될 때까지 브레인스토밍을 진행하여 최종 84개 상위 개념의 키워드 및 48개 하위 키워드를 도출하였다. 브레인스토밍 과정에서 키워드 도출은 오로지 아이디어 산출을 위한 자극을 제시하기 위함이었다.

2단계에서는 연구자 3인(상담 전공 교수)과 연구 보조자 2인(상담 전공 석사과정 학생)이 함께 아이디어를 종합하고 편집하였다. 앞서

의 단계에서 브레인스토밍을 통해 산출된 키워드를 중심으로 전사된 토의 녹음 내용과 비교 검토하여 혹시라도 누락되는 아이디어들을 포함시키고자 하였다. 결과적으로 126개의 아이디어를 종합한 후에 아이디어를 다음과 같은 기준으로 편집하였다. 문장의 명료성, 내용의 포괄성, 중복의 감소, 가독성(문법 포함)의 네 가지 기준을 토대로 심층상담 수퍼비전 요구에 대한 연구 참여자들의 경험적 내용을 가장 잘 내포할 수 있는 문장으로 진술하였다. 또다시 중복의 감소를 위해서 5명의 연구팀이 카드 분류 방식을 이용해 126개의 아이디어들을 65개의 아이디어로 묶어 위와 같은 기준을 이용하여 아이디어 진술문을 재작성하였다. 아이디어 진술문을 재작성하는 과정에서는 연구자 3인 간에 3차 피드백과 수정을 거쳐 또다시 중복되는 아이디어를 통합하여 최종 61개의 아이디어 진술문을 편집하였다.

3단계는 산출된 아이디어 진술문을 구조화하는 단계로 브레인스토밍에 참여한 초점 집단의 구성원들인 직업상담사 9인을 포함하여 총 20명의 직업상담사들이 본 작업을 수행하였다. 진술문 구조화 작업은 연구 참여자들이 이해가 되는 방식으로 유사하다고 생각되는 아이디어 진술문들을 분류하고 평정하는 것으로, 연구 참여자들에게 개별적으로 전화를 해서 사전에 진술문 구조화 작업에 대하여 설명을 한 후, 구조화 작업지와 카드를 우편으로 발송하였다. 카드 분류 과정은 비구조화된 방식으로서 하나의 진술문을 하나의 파일로 분류할 수 없고, 61개의 진술문 전부를 하나의 파일로 분류할 수 없는 조건만을 부과하였다. 카드 분류 후, 61개의 심층상담 수퍼비전 요구 각각에 대해 시급하고 중요한 정도에 따라서 5점 척도로 평정하게 하였다. 구조화 작업

결과 회수 마감일까지 20명 전원이 이메일을 통해 결과를 보내왔고 이를 바탕으로 개념도 분석을 실시하였다.

마지막 4단계에서는 분석된 개념도 결과 해석을 위해 연구팀 5명(연구자 3인과 연구보조자 2인)과 아이디어 산출을 위해 브레인스토밍에 참여했던 연구 참여자 2인과 함께 토의를 진행하였다. 원칙적으로 개념도 결과 해석의 과정에서 연구 참여자 전원이 참석하는 것을 권장하지만(Kane & Trochim, 2007), 시간과 거리상의 문제로 토의 시간에 맞춰 오직 두 명의 연구 참여자만이 참석하게 되었다. 참석한 연구 참여자와 함께 MDS 분석 및 계층적 군집분석을 통한 개념도 분석 결과를 바탕으로 그래프 상의 차원의 의미를 해석하고 적절한 개념도 군집의 수를 논의한 후에, 개념도 각각에 대한 명칭을 부여하였다.

자료분석

먼저 개념도를 만들기 위해서 SPSS 18.0 버전을 이용하여 다차원 척도법(MDS: multidimensional scaling)과 계층적 군집분석(hierarchical cluster analysis)을 실시하였다. 다차원 척도법 분석을 통해서 지도(좌표) 위에 개별적인 진술문들을 점으로 보여줄 수가 있다. 일반적으로 보다 더 자주 같은 것 끼리 묶인 진술문들이 서로 가까이 위치하게 된다. 다차원 척도법 분석에 사용되는 원자료(raw data)는 20명의 연구 참여자들이 61개의 진술문들을 분류한 결과이다. 데이터 자체가 거리를 나타낼 수 있도록 같은 그룹으로 묶인 진술문들은 0, 다른 그룹으로 묶인 진술문들은 1로 코딩하여 총 20개의 유사성 행렬(61*61)을 만든 후, 20명의 파일을 합산한 집단 유사성 행렬

(GSM: group similarity matrix)을 차례로 제작하였다. 결국 최종의 개념도를 제작하기 위해서 집단 유사성 행렬의 데이터를 이용하여 다차원 척도법으로 분석하였으며 이를 통해 산출된 x, y 좌표 값을 이용하여 계층적 군집분석을 실시하였다. 개념도 분석 과정에서 계층적 군집 분석을 실시하는 이유는 일반적으로 지도 위에 있는 점들을 내적으로 일관된 군집으로 분할하고 보다 상위의 개념과 하위의 개념들이 무엇인지 개념도의 노드(node)를 파악하기 위해 실시되고 있다(Kane & Trochim, 2007). 개념도 분석을 위한 계층적 군집 분석을 할 경우, Ward의 연결방법이 거리를 기반으로 하는 자료를 의미 있게 만들기 때문에 특히 적합한 것으로 알려져(손진희, 2010; 최윤정, 김계현, 2007; Kane & Trochim, 2007) 군집알고리즘은 이 방법을 이용하였다. 끝으로, 심층상담 수퍼비전 요구에 대한 진술문들 각각에 대해 시급하고 중요한 정도에 따라 20명의 직업상담사가 평가한 자료들을 기술통계 분석하였다.

결 과

연구 참여자들은 아이디어 진술문들을 유사한 것끼리 최소 3개에서 최대 19개로 분류하였다($M=7.75$, $SD=3.58$). 이들이 분류한 결과를 집단 유사성 행렬의 형태로 만들어 MDS 분석을 실시한 결과, 개념도(concept mapping) 제작에 적합한 2차원 해법의 합치도(stress value)는 0.185($RSQ=.859$)로 나타났다. Kane과 Trochim(2007)에 의하면, 일반적으로 다차원 척도 분석에서는 합치도가 0.1보다 작을 때 데이터들이 2차원 해법에 보다 더 잘 부합하는 것으로 보지만 개념도 분석을 위한 맥락에서는 그 기

준이 다소 완화된다. 개념도 연구 방법에 대한 광범위한 메타 분석을 실시한 결과 (Trochim, 1993; Kane & Trochim, 2007에서 재인용), 평균 합치도 지수가 0.285($\alpha=0.04$), 약 95%의 연구들이 최대 0.205~0.365 구간인 것으로 나타났다. 위와 같은 결과에 근거해서 볼 때, 비록 MDS 기준에는 부합하지 않지만, 본 연구 결과는 개념도 분석에 적합한 합치도 수준을 충분히 충족시키는 것으로 볼 수 있다. 두 개의 차원은 진술문들의 위치와 내용을 참조하여 두 가지로 해석되었다.

계층적 군집 분석 결과는 다차원 척도 분석 결과로 나타난 x, y 좌표 값을 군집화하였기 때문에 결국엔 관련된 하나의 개념을 보다 상위의 개념과 하위의 개념을 구분 짓기 위해 실시하며 연구의 목적에 따라 군집의 수를 보다 세분화하거나 크게 묶을 수가 있다(Kane & Trochim, 2007).

본 연구에서는 해석하기에 적합한 군집의 수를 선택하기 위해서 두 가지 지침이 사용되었다. 첫째, 참여자들이 분류한 범주의 수 ($M=7.75$, $SD=3.58$) 이상을 선택하지 않았고, 둘째, 연구자 3인과 참여자 2인이 함께 토의를 진행하여 각각의 군집 안에 있는 진술문들의 유사성, 그리고 군집들 간의 차이를 분명하게 하기 위해서 군집 간 진술문과 군집 내 진술문들을 검토하였다. 이러한 방법을 이용해서 총 6개의 군집이 가장 적합한 것으로 고려되었다(그림 1 참조). 군집에 대한 명명은 다음 세 가지 지침을 근거로 이루어졌다. 첫째, 지도상에 문항들 사이의 상대적 거리와 좌표 값을 고려해 두 개의 차원의 의미를 해석하고 둘째, 군집 내 문항들의 유사성을 검토한 후 셋째, 참여자들이 도출한 제목들을 참조하여 작성했다.

직업상담사가 인식한 심층상담 수퍼비전 요구의 개념도

직업상담사들이 인식한 심층상담 수퍼비전 요구에 대한 최종의 개념도 결과의 도표는 그림 1에 제시되어 있다. 참여자들의 경험적 반응으로부터 도출된 61개 각각의 진술문들이 지도 위에 점으로 나타나 있다. 서로 다른 점들의 위치는 MDS 결과로부터 도출되었고 여러 참여자들에 의해서 함께 분류된 빈도를 반영한다. 가까이 있는 점들은 멀리 떨어져 있는 점들에 비해서 보다 빈번하게 같은 범주로 분류되었음을 보여준다. 이러한 점들의 위치와 거리, 좌표 값을 바탕으로 참여자들이 심층상담 수퍼비전 요구에 대한 아이디어를 분류한 내면적인 분류 기준을 찾으므로써 개념도 해석이 가능하다. 본 연구에서는 좌표 상에 그려진 지도들의 위치와 상대적 거리, 그리고 좌표 값 등을 고려하여 연구자 3인과 연구 참여자 2인이 함께 토의를 하여 합의 과정을 통해 수퍼비전 기능(관리/지지-교육)과 수퍼비전의 초점(사례, 환경, 제도-상담자)의 두 가지 분류 기준을 탐색하였다. 두 개의 차원을 토대로 직업상담사들은 ‘전문성 발휘를 위한 제도적 지원’, ‘심층상담 업무에 대한 전문성 인식’, ‘상담자 격려와 지지’, ‘진로 및 심리상담 기법’, ‘상담과정 운영’, 그리고 ‘상담자 교육 분석’의 6가지의 심층상담 수퍼비전 요구를 인식하고 있는 것으로 나타났다. 개별 군집의 중요도 평정 결과에 따라서 개념도의 명암을 달리 표현하여 가장 어두운 군집 1이 연구 참여자들로부터 가장 중요한 요구로 평정된 군집이라 하겠다.

완성된 개념도를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 관리/지지-사례/환경 사분면은

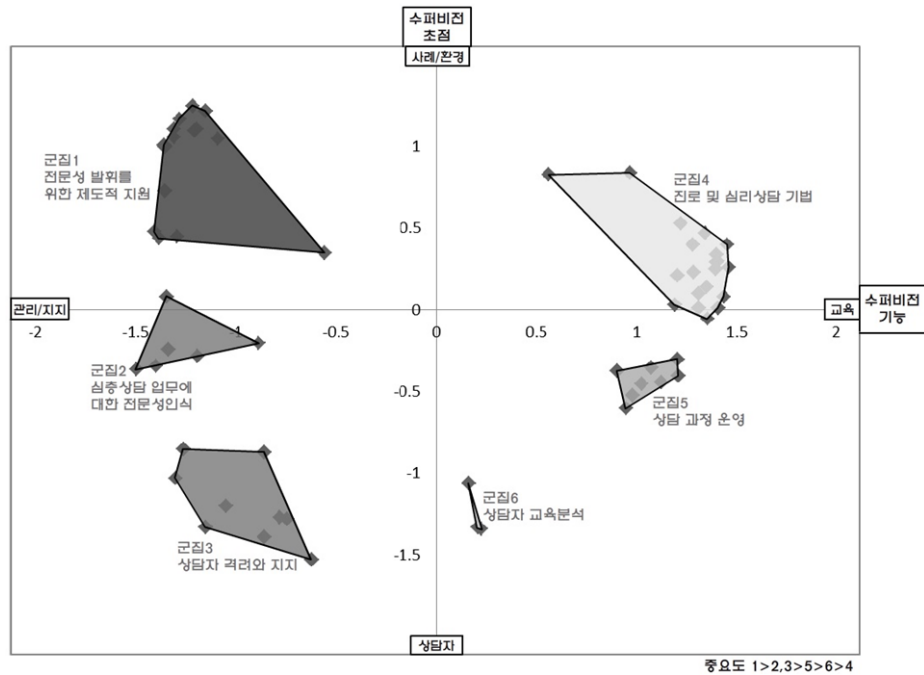


그림 1. 직업상담사가 인식한 심층상담 슈퍼비전 요구에 대한 개념도

좌측상단 부분으로(군집1), 전문성 발휘를 위한 제도적 지원에 대한 요구의 내용으로 이루어져 있다. 심층상담 슈퍼비전에서 슈퍼바이저가 행정 관리자 및 지지자의 역할을 통해서 직업상담사들의 심층상담 업무의 전문성이 발휘될 수 있도록 주로 상담사례보다는 환경과 제도적인 측면에서의 지원을 요구하는 것으로 볼 수가 있다. 둘째, 지도상에서 좌측 중간에 위치한 군집2의 경우, 관리/지지-상담자 사분면에 위치하지만 슈퍼비전의 초점이 사례/환경과 상담자 중간에 위치하여 심층상담 업무 자체에 대한 전문성이 인식될 수 있도록 행정 관리자와의 중재자 역할을 요구하는 것으로 파악된다. 셋째, 관리/지지-상담자 사분면에 위치한 좌측 하단의 군집3의 경우, 슈퍼바이저가 관리 및 지지자의 역할을 통해서 상담자 소진을 예방하고 심층상담 업무의 유능성을

발휘할 수 있도록 슈퍼바이저가 상담자 개인에 초점을 두어 이들을 격려하고 지지해 주기를 요구하는 내용으로 해석된다. 넷째, 교육-사례/환경 사분면에 해당되는 우측 상단의 군집4의 경우는 슈퍼바이저들이 교육자의 역할을 통해서 상담사례에 초점을 두고 직업상담사들이 심층상담 업무를 보다 더 잘 할 수 있도록 진로 및 심리상담의 기법에 대한 교육 요구로 해석된다. 다섯째, 교육-상담자 사분면에 해당되는 우측 중간에 위치한 군집5의 경우는 슈퍼바이저가 교육자의 역할을 통해서 직업상담사들이 상담사례를 운영하는 과정에 대한 능력을 기를 수 있도록 상담 과정 운영에 대한 피드백과 모니터링을 요구하는 것으로 이해된다. 끝으로, 교육-상담자 사분면의 또 다른 우측 하단 중간에 위치한 군집 6의 경우는 슈퍼바이저가 교육자의 역할을 통해서

표 1. 직업상담사 심층상담 슈퍼비전 요구의 군집별 대표 진술문 및 중요도 평정 결과

군집명 및 진술문		중요도M(SD)
군집 1: 전문성 발휘를 위한 제도적 지원		4.37(0.79)
15.	심층직업상담 업무가 전문적인 영역으로 보장되었으면 좋겠다.	4.70(0.57)
20.	직업상담사를 위한 슈퍼비전이 제도화될 수 있도록 힘써 주었으면 좋겠다.	4.70(0.57)
18.	직업상담사의 전문성이 발휘될 수 있도록 개인 상담실을 설치해 주었으면 좋겠다.	4.60(0.68)
10.	심층상담 업무만을 관할하는 행정조직을 마련하여 심층상담의 전문성이 유지 및 계승될 수 있었으면 한다.	4.55(0.61)
30.	직업상담 업무 평가를 취업률이라는 실적 위주의 양적 평가 이외에 질적 평가와 사례 및 질적 평가로 바뀔 수 있도록 제도를 개선해 주었으면 한다.	4.55(0.69)
25.	직업상담 현장 전문가로서 승진 체계가 이루어질 수 있도록 행정가의 역할을 수행해 주면 좋겠다.	4.45(0.83)
군집 2: 심층상담 업무에 대한 전문성인식		4.25(0.76)
24.	직업상담사들의 심층상담을 돕기 위한 슈퍼바이저가 존재하여, 슈퍼비전을 의무적으로 받도록 해 주었으면 한다.	4.70(0.47)
22.	심층상담 업무가 고급 서비스임에도 불구하고 관리자 등은 허찮게 여기는 고충으로 상담 업무 동기가 떨어지는 문제에 대해 도움을 받고 싶다.	4.35(0.86)
43.	관리자나 동료 직업상담사들이 심층 상담에 대해 갖고 있는 인식을 변화할 수 있도록 슈퍼바이저가 행정가의 역할을 해주면 좋겠다.	4.35(0.75)
6.	직업상담사들이 자신의 전문성을 개발하도록 동기를 부여해 주었으면 좋겠다.	4.35(0.81)
군집 3: 상담자 격려와 지지		4.25(0.78)
11.	직업상담사의 심리 및 신체적 소진문제를 다루어주었으면 좋겠다.	4.55(0.69)
61.	상담과정에서 어려움이 있을 때마다 의논하고 도움을 줄 수 있는 대상이 있었으면 한다.	4.40(0.75)
12.	직업상담사의 스트레스 예방 및 관리를 위한 프로그램을 제공해 주었으면 좋겠다.	4.40(0.82)
8.	직업상담사로서 자부심을 느낄 수 있도록 격려와 지지를 받고 싶다.	4.35(0.88)
군집 5: 상담 과정 운영		4.11(0.90)
31.	상담의 기술이나 상담 대화 기법(예: 질문, 감정반영, 재진술 등)이 확장될 수 있도록 지속적인 모니터링을 받고 싶다.	4.40(0.75)
41.	직업상담에서 심리적 문제를 어떻게 다루어야 하는지 지도 받고 싶다.	4.40(0.82)
53.	상담관계에서 미처 깨닫지 못하는 부분들(예: 역전이, 상담자 자기 문제 등)이 상담에 영향을 줄 수 있다는 사실을 자각할 수 있도록 도움을 받고 싶다.	4.26(0.65)
51.	상담자에게 바라는 내담자의 원함을 알아차리고 싶다.	4.10(0.85)
52.	상담이 진행되는 과정에서 지금 어디를 가고 있는지 그리고 내담자도 이 방향으로 가기를 원하는지 알아차리고 싶다.	4.05(0.95)
군집 6: 상담자 교육 분석		4.08(0.89)
27.	상담자의 인성적 자질(예: 자기성찰, 인간에 대한 태도 등)을 개선할 수 있도록 상담자 교육 분석을 받고 싶다.	4.25(0.72)
58.	상담자 자신의 성장과 발달을 위해 상담자 개인의 교육 분석 상담을 받고 싶다.	4.15(0.93)
군집 4: 진로 및 심리 상담기법		4.06(0.86)
42.	어려운 내담자(예. 공격적인 내담자, 우울한 내담자, 무기력한 내담자, 자살 시도하는 내담자 등)를 다루는 방법에 대해서 지도 받고 싶다.	4.55(0.61)
32.	내담자의 심리 문제도 다루면서 진로 및 경력 개발에 대한 코칭이나 자문을 할 수 있도록 교육을 받고 싶다.	4.40(0.60)
46.	현실적으로 진로 대안을 찾기 어려운 내담자들(예. 대기업 퇴사자, 은퇴자 등)을 도울 수 있는 기법이나 절차를 알고 싶다.	4.40(0.60)
9.	상담자 각각 자신의 강점을 살려 특화된 전문성(예: 취업알선, 심리상담, 경력개발, 이력서/면접 클리닉 등)을 발휘할 수 있도록 교육받고 싶다.	4.35(0.67)
5.	최신의 직업정보를 제공하고 가공능력을 키워주었으면 좋겠다.	4.30(0.80)
50.	심리검사 실시 및 해석 방법에 대한 지도를 받았으면 좋겠다.	4.30(0.98)

상담자 개인의 성장과 발달을 위한 상담자 교육 분석에 대한 요구로 파악된다.

심층상담 슈퍼비전 요구 개념도에 대한 상대적 중요도

직업상담사가 인식한 심층상담 슈퍼비전 요구의 개별 진술문에 대해 얼마나 시급하고 중요한지의 정도에 따라 중요도를 5점 척도로 평정하게 한 결과를 표 1에 제시하였다. 평정 결과, 전문성 발휘를 위한 제도적 지원(군집1, $M(SD)=4.37(0.79)$), 심층상담 업무에 대한 전문성 인식(군집2, $M(SD)=4.25(0.76)$), 상담자 격려와 지지(군집3, $M(SD)=4.25(0.78)$), 상담과정 운영(군집5, $M(SD)=4.11(0.90)$), 상담자 교육분석(군집6, $M(SD)=4.08(0.89)$), 진로 및 심리상담 기법(군집4, $M(SD)=4.06(0.86)$)의 순으로 나타났다. 즉, 심층상담 업무에 대한 제도적 지원은 슈퍼비전 요구 개념도의 핵심 노드(node)로 이해된다.

논 의

본 연구는 고용센터 직업상담사들의 주요 업무인 심층상담 슈퍼비전에 대한 요구의 개념적 구조를 탐색하여 직업상담사를 위한 교육 및 슈퍼비전의 방향과 내용에 대한 기초 정보를 제공하고자 하였다. 이를 위해서 직업상담사 9인으로 구성된 초점집단과 2차의 브레인스토밍을 통해서 심층상담 슈퍼비전 요구에 대한 아이디어를 산출하고, 아이디어의 종합, 편집과정을 통해 61개의 진술문을 도출하였다. 이에 대해 20명의 직업상담사들이 유사성 분류를 한 결과를 바탕으로 개념도 분석한

결과, 직업상담사들은 슈퍼비전 기능(관리/지지-교육)과 슈퍼비전 초점(사례/환경-상담자)의 두 가지 차원을 기준으로 크게 (1) 전문성 발휘를 위한 제도적 지원, (2) 심층상담 업무에 대한 전문성 인식, (3) 상담자 지지와 격려, (4) 진로 및 심리상담 기법, (5) 상담과정 운영, (6) 상담자 교육 분석 등 6가지의 슈퍼비전 요구에 대해 인식하는 것으로 나타났다. 본 연구의 분석 결과에서 탐색된 구체적인 심층상담 슈퍼비전 요구의 개념도를 중심으로 고용센터 심층상담 슈퍼비전 실제와 상담 슈퍼비전 연구에 관한 시사점에 대해 논의하고자 한다.

첫째, 직업상담사들이 인식하는 심층상담 슈퍼비전 요구 저변에 깔려 있는 슈퍼비전의 기능(관리/지지-교육)과 슈퍼비전의 초점(사례/환경-상담자)의 두 가지 차원에 의해 이해되고 있는 이러한 결과는 직업상담사를 위한 임상적 슈퍼비전에서 슈퍼바이저의 역할과 책임의 범위, 그리고 실무 내용에 대한 시사점을 제공한다. 슈퍼바이저의 역할과 책임의 범위에 관해 Kadushin(1992)이 명시한 임상 슈퍼비전의 행정, 교육, 지지의 중복적 기능과 유사한 점을 발견한 것으로 해석된다. 고용센터 직업상담사들은 2007년에 공무원 신분으로 전환되면서 이들이 수행하고 있는 심층상담 업무는 전문적인 상담의 영역이지만 이러한 상담 업무가 보다 상위 조직의 한 부서로 존재하고 있기 때문에 전문가로서의 정체성에 어려움을 겪고 있다(유현실 외, 2011). 나아가 이러한 환경적 여건으로 직업상담사들은 과다한 업무량과 정서적 소진 등으로 인해 직무 만족도가 떨어지는 문제를 경험하고 있다(박선희, 2012; 이혜련, 김봉환, 2004)는 측면에서 직업상담사의 심층상담 업무에 관한 임상 슈퍼비전은 상담자 근무 환경의 관리와 지원적 기능이 이들

의 전문성 향상을 위한 교육적 기능 못지않게 요구되고 있음을 알 수 있다.

둘째, 본 연구에서 탐색된 전문성 발휘를 위한 제도적 지원과 심층상담 업무의 전문성 인식에 대한 요구에서 알 수 있듯이, 직업상담사 심층상담의 임상 슈퍼비전은 상담을 잘 할 수 있도록 환경 여건을 마련하고 이들의 전문성이 보장되는 행정적인 관리와 지원적 인 기능이 중요한 것으로 확인되었다. 즉, 임상 슈퍼비전의 역할과 실무, 그리고 책임의 범위는 상담자가 근무하는 환경과 외부 요건에 따라 달라져야 하고 기관의 기준과 전문적 기준을 함께 검토하여 결정해야 한다는 포괄적인 임상 슈퍼비전(Bernard & Goodyear, 2004; Hynes 등, 2002)이 필요한 것으로 보인다. 사회복지 슈퍼비전의 중요 성공요인에 관한 델파이 연구를 수행한 최원희(2010)는 사회복지 슈퍼비전의 과업이 잘 달성되기 위해서는 조직의 요인이 상대적으로 가장 중요한 요인임을 밝히고 사회복지 슈퍼비전이 조직차원에서 관리되어야 하는 영역이라고 보고하였다. 반면, 상담 및 심리치료에 대한 슈퍼비전 요구 조사에 관한 대부분의 연구들(김계현, 문수정, 2000; 송은화, 정남운, 2005; 신종임, 2003)은 슈퍼비전의 행정적 측면보다는 슈퍼비전의 교육적 기능에 초점을 두어 상담자의 상담 능력을 향상시키는 교육요소들을 확인해 왔다. 이런 점에서 본 연구는 앞으로 상담자가 보다 큰 조직의 한 일원으로서 상담 업무를 수행하게 될 때에 기관의 방침을 따르고 그에 따른 갈등을 적절하게 중재할 수 있는 슈퍼바이저의 행정, 관리자 및 지지자의 역할 또한 중요할 수 있음을 시사한다. 오히려 Lowy(1983)에 의하면, 슈퍼비전에서 학습과 교육이 제대로 실행될 수 있도록 하기 위해서는 우선적으로 조직적

인 구조가 요구된다고 한다. 즉, 직업상담사들이 전문성을 발휘할 수 있으려면 기관 내 임상 슈퍼바이저가 존재하여 행정 관리의 기능을 담당함으로써 직업상담사들이 안정되게 상담 업무를 수행할 수 있는 배경과 구조를 마련해야 할 것이다.

전문성 발휘를 위한 제도적 지원과 심층상담 업무에 대한 전문성 인식에 대한 직업상담사들의 구체적인 요구 내용을 살펴보면, ‘직업상담사가 심층상담의 고유 업무에 집중할 수 있도록 행정 관리자가 요구하는 행정업무와의 갈등을 중재해 주고 자신들의 권익을 대변해 줄 수 있는 지지, 옹호자의 역할을 요구’하고 있었다. 고용센터 직업상담사들은 인간을 조력하는 정신건강 분야의 전문직임에도 불구하고 98년 이후 10여 년이 지난 오늘날에도 여전히 승진체계가 없이 고정된 낮은 직급으로 일을 하고 있다(유현실 외, 2011). 이러한 현실 속에서 아무나 할 수 없는 심층상담 업무에 대한 동기를 키운다는 것은 현실적으로 매우 어려운 일일 것이다. 따라서 직업상담사들이 전문적인 상담 서비스를 제공하기 위해서는 임상 슈퍼비전 제도 자체가 시급히 도입되어야 할 것이다.

셋째, 상담자 격려와 지지 및 상담자 교육 분석에 대한 슈퍼비전 요구는 상담자에 초점을 두어 상담자가 유능감을 발휘하고 상담 본연의 업무를 충실하게 수행할 수 있도록 슈퍼비전이 지지와 교육의 기능을 담당해 주기를 요구하는 것으로 이해된다. 이 두 군집에 속한 진술문들로는 ‘11. 직업상담사의 심리 및 신체적 소진문제를 다루어주었으면 좋겠다.’ ‘27. 상담자의 인성적 자질(예: 자기성찰, 인간에 대한 태도 등)을 개선할 수 있도록 상담자 교육 분석을 받고 싶다.’ 등이 있었다. 본 연

구에서 수행된 브레인스토밍 토의 과정에서 직업상담사들은 문서관리와 상담 업무 등의 혼재된 업무와 과도한 업무량으로 인해 쉽게 지치고 소진된다고 호소하였다. 무엇보다도 신체적, 심리적 소진에도 불구하고 이러한 상황을 공감해 주고 격려해 주는 사회적 지지원의 부족은 이들을 더욱 소진하게 하여 상담 업무 자체에 대해 자신과 맞는 일인지에 대해 의심하게 되고 그에 따라 상담자로서의 자기저하 문제가 크다는 것을 알 수 있었다. 이러한 결과는 고용센터 직업상담원의 소진현상과 작업환경과의 관계에 관한 연구(이혜련, 김봉환, 2004)에서 직업상담원들의 정서적 소진이 높을수록 이직 의도가 높아지고 직무 만족도가 떨어진다는 결과를 지지하는 것이라 하겠다. Osborn(2004)은 상담자들이 속한 조직의 문화 안에서 정신건강 실무자들의 소진과 예방을 위해 보다 건강한 개념으로서 ‘stamina’라는 약자를 이용해 상담자의 건강을 회복할 수 있는 7가지 방안으로 ‘선별(Selectivity)’, ‘시간적 민감성(Temporal sensitivity)’, ‘책임성(Accountability)’, ‘측정과 관리(Measurement and Management)’, ‘중립적인 호기심(Inquisitiveness)’, ‘협상(Negotiation)’, ‘주체성의 인정(Acknowledgement of agency)’에 대해 제안하였다. 각각의 내용들은 상담자들이 기관의 요구를 수행함과 동시에 다양한 내담자를 응대하고 그들을 지원하는 일을 수행하는 상담 실무자들이 조직 안에서 소진되지 않고 건강하게 상담 업무를 수행하기 위한 구체적인 방안으로 슈퍼비전에서 활용 가능한 자료가 된다. 이렇듯, 조직의 일원으로서 상담자를 지지하고 격려하기 위해 슈퍼바이저들은 상담자가 속해 있는 제도적 문화를 평가할 필요가 있다(Bernard & Goodyear, 2004). 따라서 직업상담사

심층상담에 대한 임상 슈퍼비전은 고용센터 특유의 조직 문화를 평가하고 그에 따라서 직업상담사들이 희망과 기대감을 안고 상담 업무를 수행할 수 있는 효율적이고 구체적인 방안을 마련하는 데에 관심을 가질 필요가 있다.

넷째, 상담과정 운영과 진로 및 심리상담 기법에 관한 슈퍼비전 요구는 슈퍼비전의 교육적 기능으로서 직업상담사들이 상담사례를 운영하는 데 필요한 지식과 기술, 태도 등의 총체적 역량을 개발하기 위한 구체적인 내용들로 볼 수 있다. 실제로 두 군집에 속한 진술문들은 ‘31. 상담의 기술이나 상담 대화 기법(예: 질문, 감정반영, 재진술 등)이 확장될 수 있도록 지속적인 모니터링을 받고 싶다.’ ‘42. 어려운 내담자(예: 공격적인 내담자, 우울한 내담자, 무기력한 내담자, 자살 시도하는 내담자 등)를 다루는 방법에 대해서 지도 받고 싶다.’ 등이었다. 진로 상담 전문가 역량 개발에 관한 연구들(김수향, 2010; 유현실, 2009; 윤형한, 2009; 진미석, 윤형한, 2004)에 의하면, 효과적인 진로상담이 이루어지기 위해서 진로 상담자에게 요구되는 중요한 역량 범주로서 진로상담에 대한 지식(진로발달이론, 직업 정보 출처, 상담이론, 노동시장 정보 등)과 진로상담의 원리와 전문적 기술의 구현(개인 및 집단상담, 진로상담 기술, 내담자 평가 기술 등), 구직활동 전략(이력서, 자기소개서, 지원서 작성법, 면접 기술 등) 등으로 압축되고 있다(최윤정, 2012). 특히, 직업상담사의 심층상담 업무는 개인 심리 상담뿐만 아니라 내담자의 취업을 지원하는 총체적인 상담자 역량을 요구하고 있기 때문에, 심층상담의 슈퍼비전은 직업상담사들이 구조화된 회기 내에서 내담자의 심리적 문제를 어떻게 얼마나 다룰 수 있는지에 대한 방향을 잡고 있어야 할 것

이다. 진로상담의 슈퍼비전에 관한 연구들(최윤정, 2012; Bronson, 2010; McMahon, 2005; Niles & Pate, 1989; Swanson & O'Brien, 2002)은 전인적 진로상담을 제공하기 위해서 진로상담자들은 슈퍼비전에서 개인적 문제와 진로문제가 어떻게 중첩이 되고 상호작용하는지에 대해 학습해야만 한다는 것을 강조하고 있다. 실제 상담과정 운영과 진로 및 심리 상담 기법에 대한 요구의 구체적인 아이디어 진술문들을 살펴보면, 직업상담사들은 상대적으로 심리적 곤란과 어려움을 겪고 있는 내담자들을 어떻게 취업 지원을 해주어야 하는지에 대한 어려움을 강하게 호소하는 것으로 나타났다. 게다가 직업상담사들에게 요구되는 기관의 방침은 구직자들의 취업률 증가이며 실제 이들의 업무 평가는 취업 실적을 바탕으로 이루어지기 때문에 이러한 상담 업무에서 겪는 갈등을 적절하게 조율할 수 있는 기술이 슈퍼비전에서 학습되어야 할 것이다.

다섯째, 직업상담사들이 인식하고 있는 심층상담 슈퍼비전 요구의 개념도에서 핵심적 노드(node)가 되는 슈퍼비전 요구는 '전문성 발휘를 위한 제도적 지원($M(SD)=4.37(0.79)$)'인 것으로 확인되었다. 그 다음으로 중요한 슈퍼비전 요구는 차례로 심층상담 업무의 전문성 인식($M(SD)=4.25(0.76)$), 상담자 격려와 지지($M(SD)=4.25(0.78)$), 상담과정 운영($M(SD)=4.11(0.90)$), 상담자 교육분석($M(SD)=4.08(0.89)$), 진로 및 심리상담 기법($M(SD)=4.06(0.86)$)의 순으로 나타났다. 결론적으로 직업상담사들은 결국 행정 슈퍼비전을 중심으로 교육 및 지원적 기능의 슈퍼비전을 요구하는 것으로 이해할 수가 있다. 즉, 전문성 발휘를 위한 제도적 지원을 통해 심층상담 업무의 전문성 인식은 향상될 것이며, 그러한 구조적 틀 안에서 심층

상담의 임상적 슈퍼비전은 상담자의 사기를 진작하고 직무의 만족도를 높일 수 있도록 상담자를 격려하고 지지하는 역할을 맡아야 할 것이다. 동시에 직업상담사들의 심층상담 업무를 위한 전문적 역량을 개발하기 위해 상담과정 운영과 진로 및 심리상담 기법에 관한 교육 슈퍼비전은 상담 환경과 사례, 그리고 상담자의 초점에 따라 다양하게 구성될 것을 요구하고 있음을 알 수 있다. 따라서 현재 직업상담사의 심층상담 업무의 전문성을 제고하기 위해 실시되고 있는 년 간 1~2회의 사례 발표회를 통한 슈퍼비전을 포함하여 나아가 고용센터 내부에 임상 슈퍼비전 제도 자체가 도입되는 것이 가장 시급한 것으로 보인다. 슈퍼비전을 통해 직업상담사가 내담자(민원인)의 취업지원과 정신건강을 다루는 전문직임을 명시하고 이들이 전문가로서 성장하고 발전할 수 있는 승진의 체계를 구비한다면, 우리나라 고용센터에서 이루어지는 직업상담의 전문성은 크게 신장될 것이다.

끝으로, 본 연구의 의의와 제한점에 대해서 논의하고자 한다. 첫째, 본 연구는 고용센터 직업상담사가 인식한 심층상담 슈퍼비전 요구를 연구자가 아닌 연구 참여자 관점에서 탐색함으로써 직업상담사들이 필요로 하는 심층상담 슈퍼비전의 내용 요소들을 이해하는 데 보다 타당한 기초자료를 제공한 것으로 여겨진다. 상담 및 심리치료의 슈퍼비전에서 일반적으로 임상 슈퍼비전의 교육적 기능에 초점을 두고 슈퍼바이저들의 교육 요구를 조사해 온 선행연구와는 달리, 고용센터 내 직원이면서 동시에 상담자인 직업상담사들로부터 슈퍼비전 요구를 탐색함으로써 이들에게 가장 시급한 슈퍼비전은 교육 슈퍼비전보다는 행정 및 지지적 기능의 슈퍼비전이라는 것을 발견한

것은 본 연구의 중요한 시사점이라 하겠다. 둘째, 개념도 방법을 통해서 탐색된 본 연구 결과들은 추후에 직업상담사 심층상담에 관한 슈퍼비전의 모델을 계획하고 실행하는데 활용할 수 있을 것이다. 특히, 교육 슈퍼비전의 요구에 해당되는 상담과정 운영과 진로 및 심리상담 기법의 군집에 해당되는 아이디어들은 직업상담사들의 전문적인 심층상담 업무를 수행하는데 요구되는 역량 요소들로서 직업상담사들의 역량을 평가할 수 있는 도구로 활용 가능할 것이다. 나아가 후속 연구에서는 이러한 기초적인 정보를 토대로 상담이라는 직무가 상위 조직의 한 부서로 존재하고 있는 상담자들(예: 고용센터 직업상담사, 청소년 상담자, 기업체 소속 상담자 등)의 슈퍼비전 요구를 조사하는 척도를 개발하여 광범위 요구조사를 실시한다면, 슈퍼비전의 실재를 확장시킬 수 있을 것이라 생각한다. 셋째, 본 연구는 직업상담사들의 심층상담 슈퍼비전 요구의 개념도를 탐색하는 과정에서 연구 참여자들이 브레인스토밍을 통해 아이디어를 산출하여 보다 합의된 아이디어를 도출할 수 있었으며, 개념도 결과 해석의 단계에서도 연구 참여자가 연구 회의에 참여하여 연구 참여자의 관점에서 현상을 이해하는 방향으로 결과를 해석하였다는 점에서 좀 더 충실하게 개념도 방법을 활용한 연구 결과를 이끌어낼 수 있었다고 본다.

위와 같은 연구의 의의가 있음에도 불구하고 본 연구는 몇 가지 제한점이 있음을 밝힌다. 첫째, 본 연구는 고용센터 직업상담사 관점에 국한하여 심층상담 슈퍼비전의 요구를 탐색하였으나 기관의 방침과 요구를 고려해야 하는 행정 관리자의 관점에서도 슈퍼비전의 요구를 살펴보아야 할 것이다. 둘째, 심층상담

슈퍼비전 요구에 대한 중요도를 평정한 결과는 전국적으로 천 여 명에 달하는 직업상담사들 중에 극히 일부분의 표집을 통해 이루어진 것이기 때문에 본 연구에서 확인된 요구 내용이 전체 직업상담사의 심층상담 슈퍼비전의 요구를 대변하기는 어렵다. 특히, 슈퍼비전의 요구는 상담자의 교육 배경과 경력에 따라 달라질 수 있으므로 향후 이러한 배경적 변인들을 고려한 슈퍼비전 요구 조사가 이루어져야 할 것이다. 즉, 본 연구의 결과를 바탕으로 추후 충분한 표집을 통해 심층상담 슈퍼비전 요구 조사를 실시하여 보다 신뢰롭고 타당한 정보들을 제공해야 할 것이다. 상담 및 심리치료에 대한 슈퍼비전 요구분석에 관한 연구들(김계현, 문수정, 2000; 송은화, 정남운, 2005; 이미선, 권경인, 2009)은 상담자 발달 단계에 따라 요구 내용이 다소 다르다는 결과를 일관되게 보고하고 있기 때문에 추후 직업상담사의 경력 수준이나 발달 수준 등 인구통계학적 변인에 따른 요구 조사들이 이루어질 필요가 있다.

참고문헌

- 고용노동부 (2011a). 2012년도 심층상담 전담제 운영세부 지침. 고용서비스 정책과.
- 고용노동부 (2011b). 희망을 나누는 꿈지기들의 이야기. 2011년 고용노동부 심층상담 전담제 운영사례집.
- 김계현, 문수정 (2000). 상담 슈퍼비전 교육내용 요구분석. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 12(1), 1-18.
- 김병숙 (2001). 한국의 직업상담 중요성과 발전과제. 경기대학교 학술진흥원, 15, 187-

- 221.
- 김봉환 (2008). 국가 경쟁력 향상과 진로 및 직업상담의 과제. *상담학 연구*, 9(4), 1685-1702.
- 김수향 (2010). 진로 및 직업상담자의 역량분석. 광운대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김지영 (2007). 네트워크 성과측정 기획을 위한 개념도 연구법 적용 가능성. *한국사회복지학*, 59(3), 281-304.
- 민경화, 최윤정 (2007). 상담학 연구에서 개념도(concept mapping)방법의 적용. *상담학연구*, 8(4), 1293-1310.
- 박선호 (2012). 직업상담사의 감정노동이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향 분석. 숙명여자대학교 여성인적자원개발대학원 석사학위논문.
- 손진희 (2010). 여자대학생의 진로결정과정 요인 탐색: 청소년기 학업우수자를 중심으로. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 22(2), 435-457.
- 송은화, 정남운 (2005). 슈퍼비전 교육내용 요구도와 실제, 만족도 연구-숙련과정에 있는 상담자를 중심으로-. *한국심리학회지: 상담과 심리치료*, 17(2), 317-334.
- 신중임 (2003). 상담경력수준에 따른 개인상담 슈퍼비전 교육내용 요구, 실제 및 만족 분석. 경성대학교 석사학위논문.
- 유길상 (2004). 고용서비스 선진화를 위한 주요 쟁점. 고용서비스 선진화 방안 논의자료. 서울: 노사정 위원회.
- 유현실 (2009). 진로상담전문가의 역량모형 개발. 서울대학교 박사학위논문.
- 유현실, 김영은, 신선임, 이자명, 황준철 (2011). 고용지원센터 직업상담자의 상담자 경험에 관한 질적 연구. *상담학연구*, 12(3), 1019-1034.
- 윤형한 (2009). 직업상담자의 전문성 발달과정과 영향요인. 홍익대학교 박사학위논문.
- 이미선, 권경인 (2009). 집단상담자 경력에 따른 집단상담 슈퍼비전 교육내용 요구분석. *상담학연구*, 10(2), 911-931.
- 이지연 (2007). 고령자 취업지원 직업상담자의 교육 요구 탐색. *상담학연구*, 8(3), 1011-1029.
- 이혜련, 김봉환 (2004). 직업상담원의 소진현상과 작업환경과의 관계. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 16(4), 597-611.
- 진미석, 윤형한 (2004). 성인대상 진로개발 지원 인력 양성 활용실태와 개선방안. 서울: 한국직업능력개발원.
- 최윤정, 김계현 (2007). 고학력 기혼 여성의 진로단절 위기 경험에 대한 개념도. *상담학연구*, 8(3), 1031-1045.
- 최윤정 (2012). 진로상담 슈퍼비전 구성요소에 관한 고찰. *상담학연구*, 13(2), 367-389.
- 최원희 (2010). 사회복지 슈퍼비전의 중요성공요인에 대한 델파이 및 AHP 분석. *한국사회복지학*, 12(3), 75-111.
- Bernard, J. M., & Goodyear, R. K. (2004). *Fundamentals of Clinical Supervision* (3rd ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Bradley, L. J., & Kotter, J. A. (2001). Overview of counselor supervision. In L. J. Bradley & N. Ladany (Eds.), *Counselor supervision: Principles, process, and practice* (3rd ed., pp.3-27). Philadelphia: Brunner-Routledge.
- Bronson, M. K. (2010). Supervision of career counseling. In N. Ladany & L. J. Bradley (Ed.), *Counselor supervision* (4th ed.). NY: Routledge.

- Goodyear, R. K., Tracey, T. J. G., Claiborn, C. D., Lichtenberg, J. W., & Wampold, B. E. (2005). Ideographic Concept mapping in counseling psychology research: conceptual overview, methodology, and an illustration. *Journal of counseling psychology, 52*(2), 236-242.
- Goodyear, R. K., & Guzzard, C. R. (2000). Psychotherapy supervision and training. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Handbook of counseling psychology* (3rd ed., pp.83-108). New York: John Wiley.
- Gysbers, N. C., Heppner, M. J., & Johnston, J. A. (2003). *Career Counseling: Process, issues, and techniques*. (2nd ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Haynes, R., Corey, G., & Moulton, P. (2002). *Clinical supervision in the helping professions: a practical guide*. KY: Brooks Cole.
- Holloway, E. L., & Neufeldt, S. A. (1995). Supervision: Its contributions to treatment efficacy. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 63*, 207-213.
- Kadushin, A. (1992). *Supervision in social work* (3rd ed.). New York: Columbia University Press.
- Kane, M., & Trochim, W. M. K. (2007). *Concept mapping for planning and evaluation*. CA: Sage.
- Lowy, L. (1983). Social work supervision: Form models to theory. *Journal of Education for Social work, 19*(2), 55-62.
- Magnuson, S., Wilcoxon, A., & Norem, K. (2000). A profile of lousy supervision: experienced counselors' perspectives. *Counselor Education and Supervision, 39*, 189-202.
- McMahon, M. (2005). Clinical supervision in school counselling and career counselling: Is it time to develop a new story? *Australian Journal of Guidance & Counselling, 15*(2), 105-116.
- Murphy, J. W., & Pardeck, J. T. (1986). The "burnout syndrom" and management style. *Clinical Supervisor, 4*, 35-44.
- Niles, S. G., & Pate, R. H. (1989). Competency training issues related to the integration of career counseling and mental health counseling. *Journal of Career Development, 16*, 63-71.
- Osborn, C. J. (2004). Seven salutary suggestions for counselor stamina. *Journal of Counseling & Development, 8*(3), 319-328.
- Stewart, D. W., & Shamdasani, P. N. (1990). *Focus groups: Theory and practice*. Newbury Park, CA: Sage.
- Swanson, J. L., & O'Brien, K. M. (2002). Training career counselors: Meeting the challenges of the 21st century. In S. G. Niles (Ed.), *Adult career development: Concepts, issues and practices* (3rd ed., pp.354-369). Columbus, OH: National Career Development Association.

원 고 접 수 일 : 2012. 8. 30

수정원고접수일 : 2012. 11. 7

게 재 결 정 일 : 2012. 11. 27

Concept Mapping of Vocational Counselors' Needs for Supervision of Intensive Counseling

Yoonjung Choi¹⁾

Jekyung Lee¹⁾

Sunkyung Kim²⁾

¹⁾Korea University of Technology and Education

²⁾Yongmoon Graduate School of Counseling Psychology

The authors identified vocational counselors' needs for supervision of intensive counseling using concept mapping analysis. Nine vocational counselors yielded ideas about the needs for supervision through two structured brainstorming sessions. The data were synthesized and the total of 61 statements were edited. Concept mapping analysis was completed after each participant sorted and rated each of 61 statements. As a result, the authors found that participants identified six needs for supervision: (1) institutional support for working professionally, (2) recognizing intensive counseling as professional area, (3) supporting vocational counselors, (4) career and psychological counseling techniques, (5) counseling case management, and (6) educational counseling for vocational counselors. In addition, being considered the importance of statements rated by participants, the institutional support for working professionally was a node of the concept mapping. Implications of supervision for vocational counselors at research and practice dimensions are discussed.

Key words : vocational counselor, supervision of intensive counseling, concept mapping analysis