

2023년 수강생(훈련생) 상담 및 고충처리계획서

C O N T E N T S

- I. 고충처리의 정의
- II. 고충처리제도의 의의
- III. 고충처리제도의 비활성화 원인
- IV. 고충의 유형과 원인
- V. 추진전략
 - 단계별 고충처리 모델
 - 고충처리방법
 - 고충처리의 일반원칙
 - 고충상담 단계별 프로세스

I . 고충처리의 정의

고충처리의 정의

고충처리의 정의는 다양할 수 있으나, “훈련생, 미취업생, 취업생의 제반고충을 해결하려는 일련의 노력과정”으로 간단히 정의할 수 있음.

(1) 고충처리는 “**교내**”에서 다루어진다.

: 훈련생이 갖는 고충이 소속 교내 문제로만 국한되지는 않지만, 고충처리는 소속교육 훈련장이 주체가 된다고 볼 수 있다.

(2) 고충처리의 대상자는 “**훈련생**”이다.

: 학원의 경우에도 정부와 관련된 여러가지 고충을 가질 수 있겠으나, 상대적으로 자율 해결능력이 제한된 훈련생이 이 제도의 처리대상자가 된다.

(3) 고충처리는 “**해결하려는**” 노력과정이다.

: 고충처리의 대상이 된 모든 고충이 해결될 수 있는 성격이 아니기 때문에 고충처리제도를 통해 해결될 수 있는 것과 없는 것이 있을 수 있게 된다.

(4) 고충처리는 “**일련의 노력과정**”이다.

: 고충처리는 한번에 그치는 일과성적인 것이 아니라 지속적으로 이루어지는 과정의 연속이라 하겠다.

II. 고충처리제도의 의의

고충처리제도의 의의

과거 훈련생 관리는 권위주의적이고 기능주의적 관리였던 반면에, 현재는 개인에 대한 관심과 배려중심의 인간관계론적 훈련생관리로 전환됨.

(1) 상호협력적, 자조적능력 회복

: 이제까지 직업능력개발훈련 운영과 책임이 전적으로 훈련기관에만 의존해 있어 사실상 조직내의 상호 협력적 노력이나 자조능력(self help)dl 거의 상실되어 온것이 사실이다. 그러나 고충처리제도를 통한 인간적 대화와 의사소통의 기회는 훈련기관과 훈련생 간에 서로 역지사지(易地思之)의 이해를 갖게 하며 신뢰관계의 회복과 직업능력 개발의 활성화를 위한 상호협력의 자조적 능력을 회복 하는 데 도움을 줌.

(2) 인간관계론적 관리와 회복

: 훈련현장에서 시설환경과 기술훈련수준보다 인간관계가 훈련효율성에 더 높은 영향을 준다는 사실은 이미 알고 있다. 그 동안의 기능적인 기계적 관리에서 인간관계론적 관리로 자연스럽게 전환할 수 있는 계기와 기초를 마련해 줌.

(3) 직업훈련실적 향상

: 훈련생 개인의 훈련의욕 향상이나 합리적, 이성적 능력의 활성화는 자연적으로 직업훈련을 질적으로 향상시키게 됨.

II. 고충처리제도의 의의

고충처리제도의 의의

(4) 개인의 훈련의욕 향상

: 인간은 어떤 이유에서든 감정적 정서(pathos)가 인정되지 못하면 이성적 판단능력 (logos)이 저하된다. 고충처리제도가 활성화 될 경우 훈련생 개인이 비록 주관적인 문제일지라도 마음의 불만과 고통을 충분히 나눌 수 있게 되므로 감정적 정서가 안정됨으로 인하여 합리적이며 이성적 능력이 활성화되고 개인의 훈련의욕이 향상될 수 있음.

(5) 문제예방적 차원의 활성화

: 이제까지 직업훈련운영에 있어서 문제가 발생된 후의 사후처리에 급급해 온 것이 사실이다. 이로인한 손실과 상처가 많을 수 밖에 없었다.
“사회문제란 사실은 지극히 개인적인 것이다.” 실제 사회문제란 개인적이며 주관적으로 형성된 문제의 원인이 일정한 잠재기간을 거쳐 사회문제(교내문제)화 되는 것이라 할 수 있다.
: 그러므로 고충처리 상담을 통하여 이러한 원인을 문제화되어가는 과정에서 발견할 수 있게 되므로 문제를 예방할 수 있거나 혹은 더 커지기 전에 작은 상태에서 해결할 수 있게 된다.

III. 고충처리제도의 비활성화 원인

고충처리제도의 비활성화 요인

- (1) 고충처리 상담자의 상담능력 및 기술부족.
- (2) 상담의 원래 목적인 문제해결의 조력자로서의 역할이 아니라, 상담관리자가 직접 문제를 해결해 주려는 목적의 상담방법.
- (3) 상담내용의 비밀유지가 안됨.
- (4) 내담자들이 느끼는 상담에 대한 불안과 거부감
: 비밀유지가 되지 않을 뿐 아니라 상담의 내용이 개인평하로 이어지거나 상담자가 상담과정에서 학원에 대한 부정적 사고를 갖고 있는 훈련생에 관한 정보를 캐거나 집단 행동방지에만 관심이 있다는 인상을 주기 때문임.

IV. 고충의 유형과 원인

고충의 유형

훈련생은 한명의 인간이기에, 자신의 욕구와 감정에 의하여 자신의 능력을 이성적으로 사용하지 못하는 많은 훈련상황에 접하게 되고 이때 현실에 대한 부적응적인 대처방법들이 곧 문제를 일으키는 주요 원인이 됨.

고충의 유형분류

고충이란?

주로 훈련생이 직업훈련에 임하는 데 저해요소가 되는 여러가지 문제와 갈등을 뜻함.

[1] 유형별 분류

: 개인내적갈등, 개인간의 갈등, 개인과 조직간의 갈등

[2] 동기별 분류

: 생리적 안전 욕구수준의 불만, 인정의 욕구에 대한 불만, 자기실현 욕구에 대한 불만

IV. 고충의 유형과 원인

유형별 분류

(1) 개인 내적갈등

- 주로 개인이 혼자 겪는 자신만의 사적인 문제로서 자신에 대한 열등감, 욕구불만, 좌절, 불안, 긴장감, 공포, 생의 무의미, 우울 등의 문제
- 이것이 과도하게 되면 불면, 두통, 소화불량, 신경통, 관절염, 무력증, 언어장애, 고혈압 등 스트레스성 질환을 동반
- 훈련과 관련된 고충인 경우와 개인 생활상의 고충으로 양분할 수 있음.

가. 훈련관련 고충

: 훈련스트레스 대처능력 부족, 대인관계 기술부족, 비합리적 사고, 자신에 대한 부정적 자아 개념

나. 개인생활 고충

: 경제적인 문제, 가족과의 갈등, 자아실현적 욕구와 불만 등

IV. 고충의 유형과 원인

유형별 분류

(2) 개인간의 갈등

- 주로 의사소통 능력의 부족으로 인한 수동 공격적 생활태도와 협의 능력 상실 등으로 문제가 발생
- 대인관계의 고충과 훈련수행관련 고충으로 구분

가. 대인관계 고충

: 교수와 교사와의 불화 반목, 자기표현 능력의 부족, 의사소통 능력 및 이해 부족, 자기표현 능력의 부족, 의사소통 능력 및 이해부족, 의견통합 능력 부족, 공의에 대한 신뢰성 부족에서 일어나는 대인관계의 갈등

나. 훈련수행고충

: 조직원간의 갈등, 훈련수행한계로 인한 고충, 훈련특성으로 인한 고충, 실력, 취업과 관련되어 인정받고 싶은 욕구 등으로 인한 고충

IV. 고충의 유형과 원인

유형별 분류

(3) 개인과 조직간의 갈등

- 개인과 조직간의 기대 및 욕구의 불일치로 인한 고충
- 비전 및 환경과 훈련조건 문제, 성적과 시험, 취업에 관한 문제, 단체협약에 관한 불신 문제 등으로 구분

가. 훈련조건관련 고충

: 적응능력의 부족(만성적, 일상조선, 교사의 빈번한 교체)

나. 훈련운영상의 고충

: 학원의 합리적 운영능력 부족, 교사의 스트레스 관리능력 부족

다. 상호불신

: 개인과 학원간의 의사소통 부족

IV. 고충의 유형과 원인

고충의 발견

가장 적절하고 신속하며 정확한 방법으로 훈련생의 고충을 찾아내는 것이 고충처리에서의 매우 중요하며 “**고충의 발견은 곧 고충의 해결**”이라고 할 수 있음.

간담회

- 어울없는 수평적 관계나 분위기의 간담회를 통해 훈련생의 고충 발견.
- 고충은 잠재적, 내재적 성격이 강하므로 이런 모임을 통해 고충을 외부로 발산함.

흥미유발

- 훈련생 개인이 느끼는 주관적 애로사항을 찾아내는 데 있어 유용.
- 상담전담을 두어 활용하거나 고충처리위원을 활용할 수 있음.

건의함

- 대면적 접촉을 꺼리는 성격의 애로사항이 있는 경우 서면을 통한 고충 발견 효과적.
- 익명성은 보장되지만 표현상의 한계 및 생리적으로 기피하는 경향 있음.

직접관찰

- 소극적으로 훈련생의 고충을 기다리기 보다 고충을 훈련교사가 직접 찾는 행동.
- 관리자가 고충을 적극적으로 찾아내는 행동이 훈련생의 고충해결의 실마리가 됨.

IV. 고충의 유형과 원인

고충의 발견의 유형

1

- 본인 자신이 문제를 인식하고 이를 도와 줄 만한 사람을 찾아 의논하면서 발견

2

- 자신의 문제를 인식하지 않고 자신의 갈등을 해결하기 위한 방법
- 건전한 건의, 제언 또는 요구, 포기표명 등으로 나타남

3

- 본인 스스로가 매우 방어적이어서 전혀 문제를 느끼지 못하는 경우
- 요즘 괜찮아요? 등의 부드러운 관심표명에 상대방이 찾아올 수 있음

4

- 본인이 매우 고통을 겪으면서도 표면적으로 거의 나타내지 않는 경우
- 혼자 방황하고 속으로만 갈등과 고민에 빠진 경우

5

- 본인이 문제의 원인을 알고 있으면서도 회피하는 데 익숙해진 경우
- 그 자신안에 가지고 있는 해소되지 않은 갈등을 이미 가지고 있는 경우

6

- 작은 일을 확대해석, 혼자만의 생각을 사실로 몰입하는 경우
- 원인이 분명치 않은 경우, 현실감각이 결여된 경우

V. 추진전략

훈련의욕향상 & 직업훈련실적상승

원활한 훈련운영 훈련생 중도탈락방지 효과 훈련기관 이미지 제고

적극적인 고충발견

- 소극적으로 훈련생의 고충을 기다리지 않고, 상담자가 직접 찾아 나선다.
- 관리자가 고충을 적극적으로 찾아내는 행동, 자체가 고충해결의 실마리

수평적 분위기 조성

- 고충은 잠재적 내재적 성격이 강하므로 허물없는 분위기 연출과 조성으로 고충을 찾아낸다.
- 대면기피, 주위의식, 냉소적이며 소극적인 훈련생 직접관찰

상호협력 능력회복

- 학원과 훈련생간에 서로 역지사지의 이해를 갖게 하며 신뢰관계의 회복과 직업훈련의 활성화를 위한 상호협력의 자조능력을 회복

다양한 고충통로

- 훈련기관 내 건의함,
- 연 1~2회 간담회 개최
- 훈련생과 교사와의 회식 및 동아리 지원

V. 추진전략

전략1

- 고충상담[훈련상담,직업상담] : 상담도중 발견한 경미한 고충사항은 즉시처리하고 보고 및 결재가 필요한 사항은 문서화하여 절차를 거쳐 최대한 빨리 처리한다.

전략2

- 훈련생대표간담회 : 훈련과정의 대표 2인 이상을 대상으로 연 1~2회 이상 실시하여 고충사항 뿐만이 아니라 훈련수행수법사례를 발표하고 벤치마킹을 할 수 있도록 한다.

전략3

- 훈련생설문조사 : 훈련과정 시작 초/중반에 설문조사를 실시하여 교수방법, 학습방법, 건의사항, 애로사항 등의 의견을 수렴하여 시정하고 보완하여 쾌적한 훈련환경을 조성한다.

전략4

- 건의함 : 휴게실 또는 로비에 건의함을 설치하여 훈련생이 자유롭게 의견제시 및 건의할 수 있게 하여 숨어있는 의견을 끌어낼 수 있게 한다.

전략5

- 직접건의 : 훈련교강사 또는 훈련운영직원에 직접 건의하여 고충원인을 신속히 파악, 처리할 수 있게 훈련교강사와 훈련운영직원은 항상 귀를 열어두고, 훈련생들을 유심히 관찰한다.

협력적, 자조적 문제해결로 신뢰관계를 형성하여
훈련의욕 향상과 훈련질적 향상제고