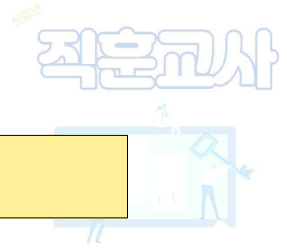


유튜브 : <https://youtu.be/SP1RAIbIrBs>



# 훈련생 상담 및 취업촉진

작 성 : 최 연 우



## 제1장 진로 및 직업상담의 기초

### 1. 상담의 정의와 유형

#### 1) 상담의 정의

- 내담자와 상담자의 목적이 있는 대화

#### 2) 상담의 유형

##### 가. 인원수에 따른 분류

- 개인상담
- 집단상담 : 10명 내외 소그룹

##### 나. 의사소통 방식에 의한 분류

- 대면상담
- 전화상담
- 사이버상담

##### 다. 상담기간에 따른 분류

- 장기
- 단기 : 10회이내
- 단회 : 1회

문제) 의사소통 방식에 의한 분류가 아닌 것은? (4)

- 1)대면 2)전화 3)사이버 4)개인

### 2. 상담의 원리와 과정

#### 1) 좋은 관계 맺기 : 로저스(Rogers)

가. 상대방의 잠재가능성에 대한 믿음을 갖는 것

나. 상대방의 입장에 서 보려는 자세로 임하는 것

#### 2) 상담을 위한 준비

가. 상담시간을 미리 마련해두기

- 훈련생들이 보다 편한하게 상담을 받을 수 있도록 배려

나. 상담기록의 필요성

- 효과적인 상담진행의 측면 : 이전 상담에 대한 기억
- 행정적 측면 : 교사평가, 기관 평가



다. 상담기록 방법

- 종이에 중요한 사항을 기록하고, 나중에 전산에 입력

문제) 상담중에 전산에 입력한다 (×)

라. 상담기록의 윤리적인 문제

- 비밀보장을 원칙
- 상세한 내용을 모두 기록하기보다는 일반적인 용어로 기록
- 객관화된 용어로 요약
- 기호화하여 표기

문제) 상세하게 기록한다(×)

모두가 알아볼 수 있도록 한다(×)

4) 한 회기 상담의 과정

가. 반갑게 맞이하기

- 밝게 웃으며 환영의 말을 건넨다

나. 상담 구조화 하기

- 첫째, 내담자의 역할과 상담자의 역할에 대해 분명히 알려 준다.
- 둘째, 상담시간 및 내담자의 행동규범에 대해서 알려준다.
- 셋째, 상담의 과정과 목표에 대해 언급한다.
- 넷째, 상담과정의 비밀보장과 제한조건 및 방향에 대해 알려준다.

다. 도움 받고 싶은 문제 듣기

라. 목표행동 계획 세우기

마. 마무리하기

문제1) 순서는?

반갑게 맞이하기 → 상담 구조화하기 → 도움 받고 싶은 문제 듣기  
→ 목표행동 계획 세우기 → 마무리하기

문제2) 상담 구조화 하기

- 훈련생을 배려하여 미리 목표를 정하지 않는다(×)
- 편안한 상담을 위하여 상담시간을 정하지 않는다(×)

3. 진로 및 직업 관련 개념



1) 진로

과거, 현재, 미래를 포함한다.

문제) 진로는 과거가 아닌 미래만 포함한다. (×)

2) 직업

– 보수를 받은 것을 전제로, 개인의 소득을 얻기 위해서 계속적으로 수행하는 경제 활동

3) 진로발달

4) 진로상담

5) 직업상담

6) 진로지도

문제1)

보수를 받지 않더라도 계속적으로 수행하는 일을 직업이라고 한다(×)

문제2)

위법한 일이라도 생계를 위한 경제활동은 직업이다 (×)

#### 4. 진로 및 직업상담의 목표

1) 자신에 관한 보다 정확한 이해증진

2) 직업세계에 대한 이해증진

3) 합리적인 의사결정 능력의 증진

– 의사결정기술을 증진시키도록 조력한다

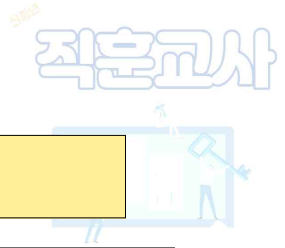
4) 정보탐색 및 활용능력의 함양

– 스스로가 필요한 정보를 탐색하고 활용할 수 있도록 방법을 알려주고 조력한다.

5) 일과 직업세계에 대한 올바른 가치관 및 태도 형성

문제1)

정보를 제공한다(×)



## 제2장 상담의 기초이론

정신분석이론 : 감정, 심리, 정서, 의식(무의식)

행동주의이론 : 학습, 환경

인간중심이론 : 실현가능성, 유기체

인지행동이론 : 합리성,

### 1. 정신분석 상담이론 : 감정, 심리, 정서, 의식(무의식)

#### 1) 이론에 대한 개관

- 프로이트(Freud)의 정신분석 이론에 바탕
- 정신분석 상담이론을 공부하면 어떤 점에서 도움이 되는가?
  - 자신에 대해 더 깊이 이해할 수 있게 된다.
  - 다른 사람을 더 깊이 이해할 수 있게 된다.
  - 상식적으로 이해하기 힘든 사람들의 행동을 이해할 수 있게 된다.
  - 부모의 바람직한 역할에 대해 이해할 수 있게 된다.

#### 2) 인간관

- 인간을 의식의 영역밖에 존재하는 비합리적이고 통제할 수 없는 무의식적 본능의 지배를 받는 존재로 보았다. (\*누가? : 프로이트)

#### 3) 정신적 결정론

- 인간의 행동은 내부에 있는 심리적 원인에 의해 결정된다.

#### 4) 의식의 구조

##### 가. 의식

- 인식할 수 있는 세계
- 현재 느끼거나 알 수 있는 모든 행위와 감정들

##### 나. 전의식

- 조금 노력하면 의식속으로 떠올릴 수 있는 생각이나 감정
- 의식과 무의식의 영역을 연결해 주는 교량 역할

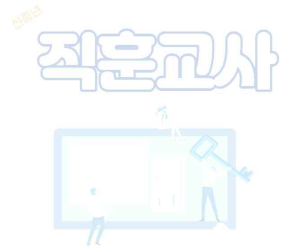
##### 다. 무의식

- 자각할 수 없으며 경험과 기억, 억압된 경험의 자료들을 저장
- 주로 인간의 행동을 결정

#### 5) 성격의 구조 : 본능(id), 자아(ego), 초자아(superego)

##### 가. 원초아 (id, 본능)

- 쾌락원리



나. 자아(ego)

- 현실원리
- 통제하고, 조절하는 실행자
- 본능과 주위 환경 사이를 중재하는 조정자

다. 초자아(superego)

- 도덕의 원리, 완전성을 위해 정진하도록 설득하는 기능

문제1) 주로 인간의 행동을 결정하는 것은 의식이다. (×) → 무의식

문제2) 의식의 구조가 아닌 것은? (③)

- ①의식 ②전의식 ③차무식 ④무의식

문제3) 정신분석 상담이론은 누구?(①)

- ①프로이트 ②파블로프 ③왓슨 ④Hosford

( ②파블로프 ③왓슨 ④Hosford = 행동주의 관련)

문제4) 통제하고, 조절하는 실행자 기능을 하는 것은?(②)

- ①원초아 ②자아 ③초자아 ④본능

6) 자기방어기제

- 불안을 통제할 수 없을 때, 자아를 붕괴의 위험에서 보호하기 위하여 무의식적으로 사용하는 사고 및 행동수단
- 병적인 것이 아니라 정상적인 행동
- 특징: 현실을 부정하거나 왜곡시키는 것과 무의식적 수준에서 일어남
- 방어기제 종류는 다양

가. 억압(repression)

- 떠오르는 것을 억누르는 방어기제

나. 부인(denial)

- 고통을 주는 사실이나 경험을 인정하지 않고 부정하는 것

다. 투사(projection)

- 자신의 심리적 속성이 마치 타인에게 있는 것처럼 생각하고 행동
- 자신의 욕망이나 충동들을 다른 사람들에게 귀인 시키는 것

라. 보상(Compensation)

- 어떤 분야에서의 실패를 다는 분야에서의 성공으로 자존심을 높이  
고자 하는 기제

마. 퇴행(regression)



마. 합리화(rationalization)

- 그럴듯한 이유를 붙여 합리적으로 행동한 것처럼 보이도록 하는

사. 승화(sublimation)

-

아. 치환(replacement)

- 다른 대상이나 혹은 사람에게 욕구를 발산하는 것

자. 반동형성(reaction formation)

-

차. 동일시(identification)

- 자기보다 훌륭하다고 판단되는 인물이나 집단과 정서적 유대를 형성하여 모방함으로써 만족을 추구하는 것

문제1)방어기제는 병적인 행동이다. (×) → 정상적인 행동

문제2)방어기제는 의식 수준에서 일어난다. (×) → 무의식수준에서 일어난다

문제3)제대로 교육받지 못한 부모가 자녀의 교육에 지나치게 집착하는  
기제는? (②)

①억압 ②보상 ③승화 ④치환

문제4)성적욕구를 음악, 미술 등의 예술활동 등을 통해 해결한 것은?(①)

①승화 ②보상 ③투사 ④합리화

※ 의미를 이해 하는 것이 중요

## 7) ~~심리적 증상의 의미~~

## 8) 상담 목표와 과정

가. 상담의 목표

- 무의식을 의식화, 자아의 기능을 강하게
- 심리적 증상과 관련된 정신적 갈등을 해소
- 원인으로 작용하는 무의식적 갈등에 대한 해결

나. ~~상담의 진행과정~~

다. 상담자와 내담자와의 관계 : 전이(transference)

- 전이 : 내담자가 과거의 주요한 인물들에게 느꼈던 감정이나 생각을 상담자에게 이동시키는 것

## 9) 직업훈련기관 상담에 주는 시사점

- 다양한 훈련생을 이해하는 데 도움



## 2. 행동주의 상담이론 : 학습, 환경

### 1) 이론에 대한 개관

- 기본가정 : 인간의 모든 행동은 학습 된다.

### 2) 인간관

- 행동주의 초기의 인간관 (Hosford, 1969)
  - 첫째, 인간은 좋지도 나쁘지도 않은 상태로 이 세상에 태어났다.
  - 둘째, 인간의 행동은 유전과 환경의 상호작용에 의해 형성된다.
  - 셋째, 인간의 행동은 학습된 부정적 혹은 긍정적 습관으로 구성된다.
  - 넷째, 인간은 환경의 자극에 대해 반응하는 유기체이다.
  - 다섯째, 인간의 행동은 생활환경이 제공하는 강화의 형태와 그 빈도에 의해 결정된다.

문제1) 행동주의 초기의 인간관이 아닌 것은?

### 3) 상담의 목표와 과정

#### 가. 상담 목표

- 바람직한 행동의 학습: 바람직하지 못한 행동은 소거시키고 바람직한 행동을 학습시키는 것이 상담의 목적이다.
- 불안의 제거 :

#### 나. 상담의 과정

- 첫째, 상담 관계를 형성한다.
- 둘째, 문제 행동을 규명한다.
- 셋째, 현재의 상태를 파악한다.
- 넷째, 상담목표를 설정한다.

#### ※ 목표설정의 방법 : **긍정**

- (1) 관찰 가능하며 측정 가능한 행동으로 표현하기
- (2) 구체적인 행동목표를 설정하기
- (3) 부정적인 진술이 아닌 긍정적인 진술로 표현하기

- 다섯째, 상담기술을 적용한다.
- 여섯째, 상담결과를 평가한다.
- 일곱째, 상담을 종결한다.





#### 4) 주요 학습이론

##### 가. 고전적 조건형성

– 파블로프(Pavlov)의 실험

– 시사점:

자연적으로 어떤 반응을 일으키는 자극과 짝지어지면서 중성자극이 마치 무조건자극과 같은 반응을 일으키게 되는 자극으로 변화되는 것

##### 나. 조작적 조건형성

– 스키너(Skinner)의 실험

– 조작적 조건형성에서의 학습원리 : 강화

○ 정적강화 : 긍정적이고 유쾌한 것이 제공되는 것

○ 부적강화 : 부정적인 것이 제거되는 것

○ 처벌 : 바람직하지 않은 결과를 제시하는 것

– 시사점 :

칭찬받은 행동, 성공했던 일에 몰두하며 더 잘하려고 노력하는 경우

##### 다. 사회학습이론

– 반두라(Bandura)의 실험

– 시사점 :

○ 동생이 언니가 하는 행동을 따라 한다든가

○ 학생이 교사의 행동을 따라 한다든가,

문제1) 행동주의 상담이론 ?? 아닌 것은? (④)

①고전적-파블로프(Pavlov)    ②조작적-스키너(Skinner)

③사회학습이론-반두라        ④정신분석-프로이트

문제2) 바람직하지 않은 행동에 대해 바람직하지 않은 결과를 제시함으로써 그 행동이 야기될 확률을 낮추는 강화요인? (③)

①정적강화    ②부적강화    ③처벌    ④동적강화

#### 5) 상담기법

##### 가. 근육이완훈련

##### 나. 체계적 둔감법

##### 다. 홍수법

– 불안을 유발하는 자극에 오랫동안 집중적으로 노출시키는 방법







#### 4. 인지·정서·행동 상담이론 : 합리성, 비합리성

##### 1) 이론에 대한 개관

- 1960대 초에 엘리스(Ellis)에 의해 확립
- 내담자가 가지고 있는 비합리적인 신념체계가 문제행동을 일으킨다.
- 감정을 언어기술(감정=언어)로 본다
- 상담자는 설득자·세뇌자가 되어야 한다.

##### 2) 인간관

- 인간은 합리적이고 올바른 사고를 할 수도 있고, 비합리적이고 왜곡된 사고를 할 수도 있다는 가정에 기초를 두고 있다.
- 인간은 합리성과 비합리성의 두 가지 가능성을 모두 가지고 있다.
- 인간의 생각, 감정, 행동은 상호작용하며 보다 근본적으로 생각이 감정과 행동의 뿌리이다.
- 인간의 사고체계는 어린 시절의 문화 및 환경의 영향을 받으며 이를 반복적으로 주입하는 경향이 있다
- 인간이 경험하는 장애는 삶의 과정 속에서 형성된 비합리적 사고에 기인하고 있다.
- 인간은 자신이 장애를 야기하는 비합리적 생각을 갖고 있다는 것을 이해하는 능력이 있다.

##### 3) 비합리적 신념의 뿌리 : 3가지 당위적 사고

###### 가. 비합리적 신념

- 사소한 사건을 과잉일반화하게 하여 부적절한 정서와 자기 파괴적 행동을 유발하는 일련의 사고
- 현실을 과장하거나 왜곡한 것이며 강요나 명령의 형태를 지닌다.
- 과도한 감정을 유발하고 개인의 목표를 달성하는 데 도움을 주지 못하는 특성이 있다.

###### 나. 당위적 사고

- (1) 자신에 대한 당위
- (2) 타인에 대한 당위
- (3) 세상에 대한 당위



4) 상담의 목적과 과정

가. 상담의 목적

- 자기패배적인 신념을 최소화
- 자신의 무기력(무능력)이나 다른 사람의 탓으로 돌리지 않는다.

~~나. 인지·정서·행동 상담이론~~

~~다. ABCDE 모형에 근거한 실제 상담 절차~~

5) 상담기법

가. 비합리적 신념 논박하기

나. 인지적 과제주기

다. 내담자의 언어를 변화시키기

라. 역할연기

문제1) 인지·정서·행동 상담이론에서 말하는 상담기법이 아닌 것은?(㉠ )

- |                  |            |
|------------------|------------|
| ① 비합리적 신념 논박하기   | ② 인지적 과제주기 |
| ③ 내담자의 언어를 변화시키기 | ④ 역할연기     |
| ⑤                |            |

~~6) 직업훈련기관 상담에 주는 시사점~~

## 제3장 주요 진로상담이론

### 진로상담이론은

진로가 어떻게 결정되고 발달되는가에 초점을 두어 설명하는 이론과  
진로상담을 어떻게 할 것인가를 설명하는 접근으로 나누어 볼 수 있다.

### 1. 특성-요인(trait-factor) 이론

#### 1) 이론의 배경 및 가설

##### 가. 이론의 배경

- 파슨스(Parsons)가 제안, 선택이론으로 분류
- 직업선택을 개인이 인생의 어느 특정한 시기에 일어나는 일회적인 사건으로 개념화한다.
- 대표적인 학자 : 파슨스(Parsons), 윌리엄슨(Williamson), 헐(Hull)
- 파슨스의 주장
  - : 개인분석, 직업분석, 과학적 조언을 통한 매칭을 주장
  - : 입수한 정보를 바탕으로 선택과정에서 '진실한 추론'을 해 나가야 한다.

##### 나. 파슨스의 직업지도 3단계 모델

- 개인분석 : 적성, 흥미, 능력, 가치 등 자신에 대한 정확한 이해
- 직업분석 : 자격요건, 장단점, 보수, 취업기회, 장래전망 등 다양한 직업에 관한 지식
- 과학적 조언을 통한 매칭 : 위의 두 요인 간의 합리적 연결,

##### 다. 기본적인 가설(클라인과 바이너, Klein & Weiner)

- 개인은 신뢰할 만하고 타당하게 측정될 수 있는 고유한 특성을 가지고 있다.
- 직업은 직업적 성공을 위해서 특정한 특성을 소유하고 있는 근로자를 필요로 한다.
- 직업의 선택은 직접적인 인지과정이며, 따라서 개인의 특성과 직업의 특성을 연결하는 것이 가능하다.
- 개인의 특성과 직업의 요구사항이 서로 연결이 잘될수록 직업적 성공의 가능성이 커진다.





### 3) 활용 및 한계

#### 가. 공헌점

- 개인의 여러 가지 특성을 고려하도록 한 것
- 표준화 검사 도구와 직업세계의 분석과정은 진로상담에 매우 유용

#### 나. 제한점

- 첫째, 예언타당도 문제
- 둘째, 역동성을 고려하지 못하였다.
- 셋째, 설명이 부족하다.
- 넷째, 효율적 진로상담을 위한 지침을 제공하지 못하고 있다.

문제1) 특성-요인 이론의 제한점에 해당되지 않는 것은? (㉓)

- ㉑ 예언타당도 문제가 있다
- ㉒ 역동성을 고려하지 못하였다
- ㉓ 개인의 특성이 어떻게 발달하였는지에 대한 설명이 충분하였다.
- ㉔ 효율적 진로상담을 위한 지침을 제공하지 못하고 있다.

## 2. 홀랜드(Holland)의 성격이론

### 1) 이론의 배경

#### 가. 이론의 3가지 기본적 질문

- 첫째, 어떤 개인적 또는 환경적 특성이 진로선택과 진로참여에 대해 만족할 수 있게끔 이끄는가? 어떤 특성이 진로를 결정하는 데 있어 방해를 하고, 진로에 대한 의사결정에 만족하지 못하게 하며, 직업을 성취할 수 없도록 하는가?
- 둘째, 어떤 개인적 또는 환경적 특성이 직업의 안정 및 변화를 가져 오며, 평생 계속해서 직업에 종사하도록 하는가?
- 셋째, 진로문제에 있어서 개인을 도와주는 가장 효과적인 방법은 무엇인가?

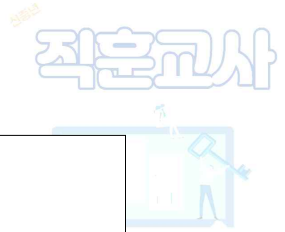
#### 나. 4가지 기본가정

※6가지유형 : 현실형, 탐구형, 예술형, 사회형, 진취형, 관습형

- 첫째, 대부분 사람은 6가지 성격유형 중의 하나로 분류 된다.
- 둘째, 환경에도 6가지 직업 환경모형이 있다.
- 셋째, 사람들은 자신의 기술과 능력을 발휘하고 태도와 가치를 표현 하며, 이런 특징들에 부합되는 문제와 역할을 수행할 수 있는 환경을







문제1) 홀랜드의 6가지 유형의 특징중 예술형은? ( )

- |   |   |
|---|---|
| ① | ② |
| ③ | ④ |

3) 4가지 부가적 가정

- 가. 일관성은 유형과 유형간의 거리를 말하는 것, 6가지 유형들의 어떤 쌍들은 다른 유형의 쌍들보다 더 많은 공통점을 가지고 있다.
- 나. 변별성은 사람이나 환경이 얼마나 잘 구별되는지를 의미한다.
- 다. 정체성은 개인이 가지고 있는 현재와 미래 목표의 확실성과 안정성을 말한다.
- 라. 일치성은 개인과 직업환경 간의 적합성 정도에 대한 것으로서 사람의 직업적 흥미가 직업 환경과 어느 정도 맞는지를 의미한다.

문제1) 홀랜드의 4가지 부가적 가정 중 변별성이란? ( )

- ①      ②      ③      ④

문제2) 홀랜드의 4가지 부가적 가정에 속하지 않는 것은? (③)

- ①일관성      ②변별성      ③정치성      ④일치성

4) 이론의 기여 및 제한점

- 홀랜드의 성격이론은 오늘날 거의 모든 흥미검사에 영향을 미쳐왔다.
- 6가지 성격유형을 나타내는 육각모형은 복잡한 직업세계를 단순화하고 해석하는데 매우 유용한 방식으로 평가된다.
- 일치성, 일관성, 변별성 등의 주요가정을 오늘날의 상담현장에서 전적으로 적용하기에는 다양한 임상적 경험을 가지고 신중하게 활용해야 한다.

문제1) 상담현장에서 적극적으로 활용해야 한다 (×)

문제2) 기여 및 제한점으로 맞지 않는 것은?

### 3. 슈퍼(Super)의 진로발달이론

1) 이론의 배경

2) 자아개념

- 인간은 자아이미지와 일치하는 직업을 선택한다.
- 자아개념은 유아기에서부터 형성, 전환, 실천의 과정을 거쳐서 사망에 이르기까지 계속 발달되고 보완된다.
- 청년기 이후에는 대개의 경우 자아개념에 큰 변화가 오지 않는다.



### 3) 전생애 발달이론

- 가. 성장기(0~14세) : 가정과 학교에서 중요한 타인과 동일시함으로써 자아개념을 발달시킨다. 욕구와 환상이 지배하는 단계로 사회 참여와 현실검증력의 발달로 점차 흥미와 능력을 중시하게 된다.
- 나. 탐색기(15~24세) : 활동을 통해서 자아를 검증하고 역할을 수행하며 직업탐색을 시도한다.
- 다. 확립기(25~44세) : 정착하는 단계, 경력발전을 달성하고 조직체의 경력자로서 조직에 몰입한다.
- 라. 유지기(45~65세) : 자신을 반성하고, 경력경로의 재조정을 고려
- 마. 쇠퇴기(65세이후) : 은퇴하게 되므로, 새로운 역할과 활동을 찾는다

문제1) 수퍼의 진로발달 이론에서 욕구와 환상이 지배하는 단계로 사회 참여와 현실검증력의 발달로 점차 흥미와 능력을 중시하게 되는 시기는? (①)

- ①성장기    ②탐색기    ③확립기    ④유지기

문제2) 수퍼의 진로발달 단계로 맞지 않는 것은? (②)

- ①성장기    ②청년기    ③확립기    ④쇠퇴기

### 4) 생애역할이론

- 직업과 간접적으로 연관을 맺고 있는 다양한 삶의 역할에 대하여 관심을 가지고 있다.

### 5) 생애진로무지개

- 개인의 생애발달단계에서 생애역할이 얼마나 다양하게 나타나는지 '생애진로무지개'를 통해 제시하였다.

## 4. 크롬볼츠(Krumboltz)의 사회학습이론

※진로결정요인(4가지): 유전적 요인, 환경적 요인, 학습경험, 과제접근기술

### 1) 진로결정요인

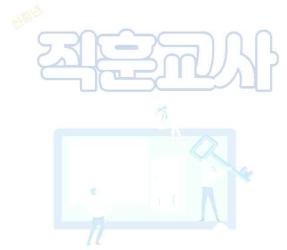
#### 가. 유전적요인

- 개인이 타고난 유전적 재능이 진로결정요인의 하나가 될 수 있다.

#### 나. 환경적 조건과 사건들

- 환경적 조건과 사건들이 진로에 영향을 미친다.

유튜브 : <https://youtu.be/scBhePZPguo>



다. 학습경험

– 학습경험은 개인의 진로선호도를 결정한다.

라. 과제접근기술

– 개인이 당면한 여러 가지 문제들을 다루는 기술을 의미한다.

2) ~~진로 의사결정 4가지 요인의 상호작용 결과~~

문제1) 크롬볼츠의 사회학습이론이 아닌것은? (④)

①유전적요인      ②학습경험      ③과제접근기술      ④

문제2) 개인이 당면한 여러가지 문제들을 다루는 기술을 의미하는 것은?(③)

①유전적요인      ②학습경험      ③과제접근기술      ④환경적 요인



## 제4장 취업지원을 위한 상담

### 1. 기본 대화기법

#### 1) 적극적 경청

가. 경청은 내담자가 전달하려고 하는 메시지를 상담자가 포착하고 이해하는 능력을 말한다.

- 상대방을 진정으로 이해하고 공감하겠다는 의지의 표현
- 상대방이 말하고자 하는 모든 메시지에 반응하는 매우 적극적인 과정
- 비언어적 메시지도 관찰

나. 완벽한 경청을 위해서는 네가지가 요구된다.

- 첫째, 내담자의 언어적 메시지를 이해해야 한다.
- 둘째, 내담자가 나타내는 자세, 얼굴표정, 몸의 움직임, 목소리 등의 비언어적 메시지를 관찰하고 읽을 수 있어야 한다.
- 셋째, 내담자가 처해 있는 사회 환경이라는 상황 속에서의 그를 볼 수 있어야 한다.
- 넷째, 내담자가 언젠가는 깨닫고 변화시켜야 할 문제까지도 들을 수 있어야 한다.

다. 내담자가 전하는 ‘이야기’ 속에는 내담자의 경험과 행동과 정서가 배어있다. 상담자는 이 세가지를 들을 수 있어야 한다.

- 내담자의 주관적인 경험에 근거해서 들을 수 있어야 한다.
- 내담자의 사고나 가치판단의 체계에 관해서 들을 수 있어야 한다.
- 감정과 정서를 들을 수 있어야 한다.

라. 적극적 경청의 자세(SOLER기법)

- 상대방의 정면을 바라보라
- 열린 자세를 취하라
- 앞으로 약간 숙이되 지나치게 숙이지는 마라
- 편안한 정도로 눈을 마주치라
- 완전히 긴장을 풀라

문제1) 완벽한 경청을 위한 요구사항이 아닌 것은?

문제2) 적극적 경청의 자세가 아닌 것은?

#### 2) 명료화



- 애매모호한 것을 명확하게 이해하기 위해 사용하는 상담 기술
- 명료화가 과하게 요구될 경우 내담자가 부담감과 위협감을 느낄 수 있으므로 유의할 필요가 있다.

### 3) 탐색적 질문

#### 가. 개방형 질문 vs 폐쇄형 질문

- 개방형 질문 : 내담자가 자신의 생각과 감정을 명확히 하거나 탐색할 것을 요구받는 질문,  
내면에서 일어나는 것들을 탐색하도록 격려하는 것

- 폐쇄형 질문 : 예/아니오 또는 단답형 대답이 나올수 있는 질문

#### 나. 단일질문 vs 이중질문

- 단일질문 : 한번에 하나만 묻는 질문
- 이중질문 : 한번에 두 개 이상의 질문, 복합적 질문

#### 다. 간접질문 vs 직접질문

- 간접질문 : 질문에 대한 저항감을 줄이면서 상대방의 표현을 촉진시킨다.
- 직접질문 : 상대방에게 심문받는다는 느낌을 주는 경우가 많다

#### 라. 구체적 질문 대 추상적 질문

- 개인의 감정은 추상적이고 일반적일 때보다 구체적인 내용을 담고 있을 때 내담자에게 생생하고 의미가 있다.

#### 마. '왜'라는 질문

- 내담자를 방어적으로 만들 수 있다
- '왜'라는 말보다는 '어떤 점' 때문에 '무엇 때문에' 등의 말이 좋다

문제1) 정확한 이유를 알기 위해서 왜라는 질문을 자주 사용한다 (×)

문제2) 간접질문은 상대방에게 심문받는다는 느낌을 준다 (×)

문제3) 좋은 질문이 아닌 것은?

문제4) 단답형 대답이 나올 수 있는 질문은 개방형 질문이다 (×)

### 4) 감정의 반영

#### 가. 의도

- 상담자가 전형적으로 내담자로 하여금 자신의 감정을 파악하고, 명료화 하며, 표현하도록 돕기 위하여 사용하는 상담기술

#### 나. 감정의 중요성

- 내담자가 자신의 감정을 수용하면 새로운 감정과 경험에 개방적일 수 있다.

#### 다. 감정반영의 출처



- 감정에 대한 내담자의 표현
- 내담자의 언어 내용
- 비언어적 행동
- 상담자의 감정 투사

라. 감정반영의 방법

- 내담자는 자신의 감정을 탐구할 만큼 충분히 편안해야 한다.
- 비난받지 않고, 당황스럽거나 창피하지 않고, 수용되며, 가치를 인정받고 존중받을 수 있을 것이라고 느낄 수 있도록 해야 한다.

5) 요약하기

가. 요약의 의미

- 중요한 사항에 초점 두어 간략하게 정리해주는 것
- 내담자에게 ‘이해한다, 경청한다’는 메시지를 줄 수 있다
- 자신의 말과 심정을 간단명료하게 이해할 수 있도록 돕는다.

나. 요약을 사용하면 도움이 되는 상황

- 산발적으로 드러낸 생각과 감정에 초점을 맞추게 할 때
- 특정 주제를 종결짓게 할 때
- 지난번에 이어 새로 상담을 시작할 때
- 상담이 막다른 골목에 도달했을 때
- 내담자가 어떤 말을 해야 할지 모를 때, 상담자가 요약해 주면 좋다.

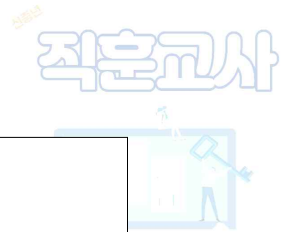
문제1) 요약하기 상황이 적절하지 않는 것은? (④)

- ①
- ②
- ③
- ④ 내담자가 할말이 없을 때

6) 조언주기

가. 효과적인 조언주기

- 1단계 : 조언을 구한 문제에 대해 그동안의 노력, 생각 등을 묻고, 칭찬과 격려를 한다.
- 2단계 : 그러한 노력이 어떤 점에서 효과적이지 않았는지 함께 살펴본다.
- 3단계 : 간단히 조언한다. 상담자의 생각을 간단히 이야기 한다.
- 4단계 : 상담자의 조언에 대한 내담자의 생각, 느낌을 묻는다.
- 5단계 : 조언을 실행해 본 후, 그 결과에 대해 알려달라고 이야기한다.



문제1) 효과적인 조언주기와 거리가 먼 것은? ( )

- ① 칭찬과 격려를 한다
- ② 간단히 조언한다
- ③ 내담자의 생각, 느낌을 묻는다
- ④

## 2. 취업상담의 원리

1) 취업분야 및 기관에 대한 결정 돕기

- 자신의 특성을 살펴보도록 한다.
- 취업분야 및 기관에 대한 정보를 제공한다.
- 의사결정을 돕는다.

문제1) 취업분야 및 기관에 대한 결정 돕는 방법 아닌것은? ( )

- ①
- ②
- ③
- ④

2) 취업가능성을 높이기

- 첫째, 훈련분야의 능력을 갖추도록 하는 것
- 둘째, 구직기술을 갖추도록 하는 것
- 셋째, 직장생활에 필요한 성품을 갖추도록 하는 것

## 3. 취업상담의 실제

1) 취업준비상담

- 가. 취업 희망사항에 대한 파악
- 나. 입사서류 작성에 대한 지도
- 다. 개인별 훈련프로필 작성 지도

2) 취업알선상담

가. 기술인력 구인요청서를 통한 취업알선 상담

- 전화상 문의를 해 올 경우에는 구인요청서를 작성하여 팩스로 전송해주도록 요청해야 한다. (공문성격)

나. 취업포털사이트를 통한 취업알선 상담





- 구인내용을 참고하여 취업 대상자 중 가장 적합한 훈련생을 선발
- 취업대상자들에게도 취업포털사이트를 수시로 검색해볼 수 있도록 알려 준다.
- 담임교사와 취업대상자가 취업업체 발굴에 함께 협력할 경우 더 많은 일자리를 발굴할 수 있다.

다. 면접 인솔을 통한 취업활동 지도

- 학업성취가 낮고, 실기능력이 현저하게 떨어지거나, 관련 자격증을 취득하지 못한 훈련생의 경우 담임교사가 직접 취업 대상자를 인솔하여 면접에 응하는 것이 매우 효과적이다.

라. 취업 확정자에 대한 지도상담

마. 취업대기자에 대한 지도상담

바. 취업 불 희망자 상담

- 대학진학, 군대입대, 건강, 가정문제 등으로 취업을 포기하는 훈련생
- 취업 불 희망 확인서를 작성해야 한다.

문제1)취업 알선상담과 거리가 먼 것은? (④)

- ①      ②      ③      ④

문제2)면접 인솔을 통한 취업활동 지도를 해야 하는 훈련생은?(③)

- ① 학업성취도가 높은 학생      ② 실기능력이 뛰어난 학생  
③ 관련자격증이 없는 학생      ④ 관련 자격증이 많고 모범적인 학생

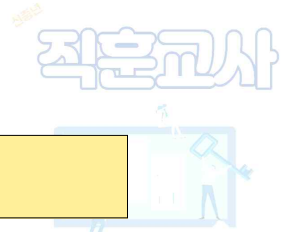
3) 사후관리상담

가. 훈련생 사후관리

나. 업체사후관리

- 정기적인 업체 방문을 통해 인사담당자와 유기적인 관계를 형성하고 수료생이 안정적으로 근무할 수 있는 여건을 조성하며 향후 업체 취업 수요 요구에 대해 효율적으로 응할 수 있도록 관리한다.
- 인사담당자와 만남을 통해 업체와 직업훈련 기관과의 채용약정서를 체결하고, 업체와 훈련기관 상호 간에 신뢰를 구축한다.
- 취업과 관련없는 업체의 요구라 할지라도 적극적으로 수렴하여 도와 주려는 마음자세로 임하는 것이 필요
- 업체를 대상으로 연간 1회 내지 2회에 걸쳐 취업한 훈련생들에 대한 의견을 조사하여 업체에서 필요로 하는 기술지원, 교육내용, 직장인의 자세 등 업체의 요구를 파악해 둔다.

다. ~~관계 증진 방안~~



## 제5장 워크넷과 NCS기반 채용시스템

## 제6장 사례별 상담가이드

### 1. 워크넷 이해

#### 1) 워크넷이란?

- 워크넷은 고용노동부와 한국고용정보원이 운영하는 우리나라 최대의 취업정보 사이트로서 1998년부터 구인·구직정보와 직업·진로정보를 통합하여 제공하고 있다.

#### 2) 워크넷 주요서비스

가. 인터넷 서비스

나. 인트라넷 서비스

#### 3) 워크넷 구성 (홈페이지 구성)

가. 채용정보

나. 직업진로

(1) 직업심리검사

(2) 직업정보

- 한국직업전망 : 우리나라 대표직업 약 200여개에 대한 향후 10년간 일자리 전망을 담고 있다.

- 한국직업사전 : 우리나라의 직업 총람

### 2. NCS기반 채용시스템 이해

#### 1) NCS기반 채용시스템 도입배경

#### 2) NCS기반 채용방식의 효용성

- 첫째, 기관 또는 기업에 적합한 인재를 선발할 수 있게 한다.
- 둘째, 지원분야에 적합한 실무적 능력을 개발하도록 한다.
- 셋째, 스펙이 아닌 능력중심사회의 구현을 추구하도록 한다.

문제1) NCS기반 채용방식 효용성이 아닌 것은? (④)

- ①      ②      ③      ④



### 3. NCS기반 입사지원서 작성

#### 1) NCS기반 채용공고문

#### 2) NCS기반 입사지원서

※ 구성

가. 인적사항

나. 교육사항

다. 자격사항

라. 경력 혹은 경험사항

마. 기타사항

－ 직무와 관련있는 수상실적, 연구실적 등

#### 3) NCS기반 직무능력소개서

가. 경험기술서

－ 지원한 직무와 관련이 있으나 금전적 보수를 받지 않고 수행한 활동이나  
직무와 직접적 관련이 되지 않는 활동

나. 경력기술서

－ 직무와 관련된 금전적 보수를 받으며 일정기간 동안 수행한 활동

#### 4) NCS기반 자기소개서

가. NCS기반 자기소개서란

－ 지원회사나 지원직무에서 요구한 직업기초능력 등을 토대로 작성된 글

### 4. NCS기반 블라인드 면접

#### 1) 개요

－ 기존의 면접방식과 달리 면접에서 활용하는 과제 또는 질문, 운영방법, 평가기준, 평가자의 평가능력이 표준화되어있는 구조화된 면접이다.

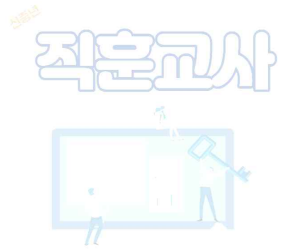
#### 2) NCS면접의 종류

가. 경험면접

－ 지원자의 과거경험을 통해 직무수행 능력을 평가

나. 상황면접

－ 특정상황 또는 문제를 제시하고 지원자의 행동을 관찰하고 평가함



다. 발표면접(프레젠테이션)

- 특정 주제와 관련된 지원자의 발표와 질의/응답을 통해 평가

라. 토론면접

- 제시된 과제에 대해서 지원자의 역량 및 다른 토론자와의 상호작용 능력을 평가

문제1) NCS면접의 종류가 아닌 것은? (④)

- ①      ②      ③      ④

문제2) NCS면접의 종류 중 특정 주제와 관련된 지원자의 발표와 질의응답을 통해 지원자의 역량을 평가하고자 하는 것은?(③)

- ① 경험면접      ② 상황면접  
③ 발표면접      ④ 토론면접

3) NCS기반 블라인드 면접시 유의사항

- 첫째, 스마트한 첫인상에 신경쓴다.
- 둘째, 결론이나 핵심부터 말하는 정확한 답변 스킬을 함양한다.
- 셋째, 직무에 대한 심층적 내용을 파악하고 이해한다.
- 넷째, 자기소개에 대한 준비와 연습을 해 둔다.
- 다섯째, 직무와 관련된 포괄적 상식을 갖춰놓는다.
- 여섯째, 올바른 경어법을 익혀둔다.

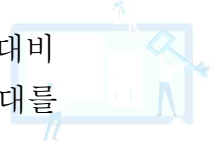
## 제6장 사례별 상담가이드

1. 자신감이 부족한 훈련생

2. 분노가 많은 훈련생

### ※ 나-메시지(I-Message)

- 갈등상황에서 상대를 공격하지 않고 자신이 원하는 것을 구체적이고 간결하게 전달하는 언어표현방법
- 수용되기 곤란한 행동들에 대해서 제재하고 교사가 원하는 행동을 불러일으키는데 유용한 기법이다.



- 갈등상황에서 상대를 비난하거나 상대를 단정 짓는 너-메시지와 대비
- 너-메시지는 말하는 사람의 원함, 바램, 감정을 표현하지 않고 상대를 비난하거나 상대를 단정 짓는 식으로 표현하는 것

문제1) 갈등상황에서 상대를 공격하지 않고 자신이 원하는 것을 구체적이고 간결하게 전달하는 언어표현방법은? (①)

- ① 나-메시지      ② 너-메시지      ③ 우리-메시지      ④

문제2) 나-메시지에 대한 설명이 아닌 것은?

### 3. 목표가 분명하지 않은 훈련생

※여성의 진로유형

- 안정된 가정주부의 진로형
- 전통적인 진로형
- 안정된 직업진로형
- 이중 진로형
- 단절 진로형
- 불안정한 진로형
- 다면적 시행 진로형

문제1) 여성의 진로 유형이 아닌것은? ( )

- ①      ②      ③      ④

### 4. 진학문제로 고민하는 훈련생

### 5. 우울증상을 보이는 훈련생

※인지 왜곡의 유형

- 임의적 추론 : 충분하고 적절한 증거가 없는데도 결론에 도달하는 것으로, 상황에 대한 비극적 결말이나 최악의 시나리오를 생각하는 것
- 선택적 추론 : 어떤 일의 부분적인 세부사항을 근거로 결론을 내리는 것
- 과잉일반화 : 단 하나의 사건을 근거로 형성된 극단적인 신념을, 유사하지도 않은 다른 일이나 장면에 부적절하게 적용하는 과정
- 확대와 축소 : 상황을 실제 가치보다 더 크게 또는 작게 지각하는 것

- 개인화 : 근거가 없을 때조차 어떤 일과 자기 자신을 관련짓는 경향
- 라벨 붙이기 : 불완전성과 과거의 실수에 근거해서 자신을 그런 사람이라 라벨 붙이고, 이를 자신의 진정한 정체감으로 정의 하는 것
- 극단적 사고 : 흑백논리로 사고하고 해석하거나 경험을 어느 한 극단으로 범주화하는 것

문제1) 충분하고 적절한 증거가 없는데도 결론에 도달하는 것으로, 상황에 대한 비극적 결말이나 최악의 시나리오를 생각하는 인지 왜곡의 유형은? (①)

- ① 임의적 추론    ② 선택적 추론    ③ 과잉일반화    ④ 개인화

문제2) 인지왜곡의 유형이 아닌 것은?



끝.