

진로상담전문가의 역량모형 개발을 위한 탐색적 연구*

유현실(劉賢實)**

김창대(金昌大)***

논문 요약

진로상담자의 전문성은 진로상담의 정체성을 확립하기 위해서나 진로상담의 효과성을 제고하기 위하여 매우 중요하게 다루어야 할 주제이다. 이에 본 연구는 전문가 역량의 관점에서 진로상담전문가의 역량 모형을 탐색하고자 하였다. 이를 위하여 선행문헌, 전문가 면담, 진로상담자 설문조사 등을 통해 진로상담전문가 역량에 관한 개념 모형을 구축하고, 역량 개념 모형의 내용타당성을 검토하기 위하여 32명의 전문가 패널을 대상으로 3회에 걸친 델파이조사를 실시하였다. 또한 최종 확정된 진로상담전문가 역량모형의 각 역량 항목들 간의 상대적 중요도를 파악하기 위하여 계층화 분석법(AHP)을 결합한 가중치 평정 델파이조사를 추가적으로 실시하였다. 연구 결과, 확정된 진로상담전문가 역량 모형은 3개의 역량군, 14개의 역량요소, 49개의 역량지표로 구성되었다. 가중치 평정 결과와 관련하여 전문가 패널들은 모두 '직무지식·수행 역량군'를 가장 중요시하였으며, 그 다음으로 '태도·개인자질 역량군', '이론지식 역량군'을 중요시하였다. 14개 역량요소의 상대적 가중치를 모두 고려하는 복합가중치에서 모든 패널들은 진로상담 직무역량요소를 가장 중요시하였으며, 그 다음으로 개인자질 역량요소를 중요시하였다. 본 연구의 결과는 향후 진로상담자를 포함한 여타 다양한 상담 영역의 전문가 역량을 개념화하는 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 또한, 본 연구에서 제안한 진로상담전문가의 역량모형은 상담영역의 전문가 자격기준을 수립하거나 전문가 양성을 위한 교육과정을 수립하고 개편하는데 중요한 참조자료로도 활용될 것으로 기대한다.

주요어 : 진로상담자, 전문가 역량, 역량모형, 델파이, 계층화분석법(AHP)

* 본 논문은 유현실(2009)의 박사학위 청구논문의 일부를 발췌, 재구성한 것임.

** 교신저자, 단국대학교 교직교육과 조교수

*** 서울대학교 교육학과 교수

I. 서론

최근 10여 년 동안 국내외의 급격한 사회경제적 변동은 진로상담과 진로교육 분야에 많은 변화를 가져왔다. IMF 외환위기로부터 시작되어 최근의 세계 금융위기로 인해 더욱 심각해진 중장년층의 대량실업 사태와 청년실업의 급증 현상은 대응적으로 진로상담과 진로교육에 대한 사회적 수요를 이끌어 냈다. 1990년대 말 직업상담사라는 국가자격이 생겨났고, 전국에 고용지원센터가 설립되어 수많은 직업상담사들이 이들 기관에서 취업지원과 직업상담 업무를 수행하고 있다. 또한, 중등교육과정에는 '진로와 직업'이라는 정규 교과목이 신설되었으며, 대학 졸업생의 취업률은 대학평가의 주요 지표로 활용되고 진로개발과 취업지원을 담당하는 기구는 각 대학의 주요 부처 중 하나로 격상되기에 이르렀다. 민간 부문에서도 전직지원이나 진로상담을 전문적으로 수행하는 업체들이 등장하고, 군에서는 제대군인들의 직업전환을 돕는 진로상담 서비스를 전면적으로 실시하고 있다. 이와 같이 사회 각 분야에서 경쟁적으로 진로상담을 비롯한 진로 관련 서비스가 양적으로 크게 증가하고 있지만, 최근 이러한 양적 팽창에 걸맞게 현장에서 이루어지는 진로상담 관련 서비스가 전문적인 수준인지(김병숙, 2001; 유길상, 2004), 그리고 진로상담을 담당하는 상담자들이 진로상담을 제대로 수행하기 위한 역량을 충분히 갖추었는지에 대한 의문이 제기되고 있다(김보환, 2008). 이러한 문제 제기는 진로상담의 질이란 결국 진로상담을 담당하는 상담자의 전문성과 직결되는 문제임을 지적하는 것이며, 현재 국내 진로상담계가 양적으로 팽창하는 현 시점에서 진로상담자의 전문성에 대한 학문적 탐구가 필요함을 역설하고 있다.

진로상담자의 전문성을 본격적인 학문적인 틀에 적용하여 탐구하기 위해 최근 교육학을 비롯한 다양한 학문분야에서 많은 관심을 받고 있는 '역량(competency)' 개념의 유용성에 주목할 필요가 있다. 역량이란 '특정한 상황이나 직무에서 구체적인 증거에 따른 효과적이고 우수한 수행의 원인이 되는 개인의 내적인 특성(Spencer & Spencer, 1993, p. 19)'이라고 정의할 수 있다. 특히, 이 개념은 지식과 기술 외에 실제 수행에 영향을 미치는 인성, 신념, 동기 등 총체적인 개인 특성에 주목한다(윤정일, 김민성, 윤순경, 박민정, 2007). 이러한 역량 개념은 본래 경영학 분야에서 도입되어 최근에는 교육학, 심리학, 인적자원개발 등 다양한 분야에서 시대적 경향이라고 지칭할 수 있을 정도로 거대담론을 형성하고 있다(오현석, 2007; Rubin, Bebeau, Leigh, Lichenberg, Nelson, Portnoy, Smith, & Kaslow, 2007; Voorhees, 2001).

이와 같이 다양한 전문분야에서 역량개념이 주목받고 있는 현상과 관련하여 최근 역량이론가들이 주장하는 역량모형이라는 분석틀을 검토해볼 필요가 있다. McLagan(1996)에 따르면 역량모형이란 '조직의 성과를 극대화하는데 필요한 지식, 기술, 태도 및 지적 전략을 포함하는 역량'을 의미한다(이홍민, 김종인, 2003, 재인용, p. 23). 한편, Sanchez와 Levine (2009)에 따르면, 역량모형의 가장 큰 특징 중 하나는 수행의 목표가 전형적인 수준이 아니라 최적의 수준이고 직무의

시간적 지향성은 과거가 아니라 미래가 된다는 점이다. 이러한 역량모형의 특징은 조직이 급격한 환경 변화에 직면하여 직무를 변화해야하는 시점에서 보다 신속하고 적응적으로 환경변화에 대응할 수 있게 한다. 즉, 직무의 속성이 전형적이고 안정적이지 않은 환경에서는 전형적인 수준의 수행목표를 설정하기 어려울 수 있다. 특히, 전문직의 경우에는 직무의 역할 자체가 복잡하고 요구되는 지식과 기술이 특정한 맥락에 따라 다르기 때문에 개별적인 직무를 무한정 기술하면서 이를 중심으로 필요한 능력을 일일이 열거하는 것이 현실적으로 어려울 수 있다(오현석, 2007). 따라서, 비전형적인 속성이 강한 직무 환경에서는 오히려 전형적인 수준의 수행목표보다는 최적 수준의 수행 목표를 중심으로 요구되는 역량을 규정하는 것이 보다 적극적이고 적응적인 인적자원 관리와 개발 전략이 될 수 있다는 것이다(Sanchez & Levine, 2009).

이러한 역량개념 또는 역량모형에 대한 관심은 상담분야에서도 찾아볼 수 있다. 상담 연구자들은 상담자의 역량, 역할, 직무 등에 대한 명확한 규정은 전문가로서의 정체성을 확립하는데 중요한 토대가 될 수 있다고 강조되어 왔다(최윤미, 2003; Goodyear et al., 2008; Fitzgerald & Osipow, 1986). 특히, 상담 연구자들은 상담자의 전문적 정체성은 상담자의 직무, 근무환경, 태도 등에 대한 명확한 규정을 통해서 구체적으로 드러날 수 있으며 초심상담자들은 이러한 상담자 역할에 대한 정보를 활용하여 상담이라는 전문영역에 보다 쉽고 적절하게 적응할 수 있다고 주장하였다(Goodyear et al., 2008).

특히, Leahy, Chan, Saunders(2003)는 상담자의 역량에 대한 규정은 다음과 같은 측면에서 중요하다고 역설하고 있다. 첫째, 상담자의 역할, 기능, 요구 지식, 기술 등 역량에 대한 명확한 규정을 통해 상담자는 전문가로서의 정체성을 정립할 수 있다는 것이다. 즉, 상담자의 역량에 대한 규정은 상담자의 전문적 독특성이 무엇을 의미하는지를 경험적으로 정의하고 상담자가 전문가로서 수행해야할 행동의 범위와 수준을 규정함으로써 상담자의 전문성에 대한 타당성의 근거를 제공한다. 둘째, 상담자의 역량에 대한 규정은 상담자 교육 과정을 개발하는데 활용될 수 있다는 것이다. 상담의 각 현장별로 요구되는 역할과 기능을 근거로 하여 핵심적인 지식, 기술, 태도 영역의 구체적인 역량요소들을 추출하게 되면 이는 상담자를 양성하는 교육기관의 교육과정을 개발할 때에 교육 준거로 활용될 수 있다. 셋째, 상담자의 역량에 대한 규정은 상담 관련 단체에서 부여하는 전문가 자격에 대한 공인 체제를 개발하기 위한 경험적 토대를 제공할 수 있다는 것이다. 상담 관련 단체에서 전문가의 자격을 공인하기 위해서도 자격 지원자의 현재 지식 및 수행 수준이 상담 단체에서 규정하는 역량의 목표 수준을 만족하고 있는지를 검증해야 한다. 이때 사전에 상담 관련 단체의 소속 전문가들 간에 합의된 전문가 역량목표가 규정되어 있다면 이를 근거로 하여 상담 관련 단체는 전문가 자격 공인 체제를 개발할 수 있을 것이다. 또한, 진로상담자의 전문성은 진로상담의 정체성을 확립하기 위해서도 매우 중요하게 다루어야할 주제이다. 이미 국내외 많은 학자들은 상담의 정체성을 정립하는데 상담자의 전문성이 차지하는 중요성을

끊임없이 지적해 왔다(김계현, 1999b; 김혜숙, 1996; 문수정, 김계현, 2000; 박애선, 황미구, 2008; 손은정, 유성경, 심혜원, 2003; 최윤미, 2003; Goodyear, Murdock, Lichtenberg, McPherson, Koetting, & Petren, 2008; Meara, Schmidt, Carrington, Davis, Dixon, Fretz, Myers, Ridley, & Suinn, 1988; Neimeyer & Diamond, 2001).

상담분야에서도 구체적으로 다문화 상담(Sue, Arrendondo, & McDavis, 1992), 여성상담(Ancis, Szymanski, & Ladany, 2008), 재활상담(Leahy, et al., 2003), 온라인상담(Mallen, Vogel, & Rochlen, 2005) 등에서 상담자의 전문 역량을 규정하려는 노력이 시도되고 있다. 또한, 최근 진로상담 관련 분야에서도 진로상담자의 전문성과 역량에 대한 관심을 반영하는 노력들이 이루어지고 있다. 미국의 진로개발협회(National Career Development Association: NCDA, 1994), 국제교육직업지도협회(International Association for Educational and Vocational Guidance: IAEVG, 2003), 캐나다 인적자원사회개발부(Human Resources and Social Development Canada: HRSDC, 2004), 호주 진로산업위원회(Career Industry Council of Australia: CICA, 2006) 등 여러 선진국에서는 진로상담 혹은 진로관련 서비스 종사자에게 요구되는 역량이나 서비스 질의 준거를 규정하고 있다. 반면, 국내에서는 진로상담자의 전문성과 관련하여 국가자격인 직업상담사와 민간학회 등에서 진로상담 관련 자격시험에 대한 시험과목을 지정하고 있을 뿐이며, 직업상담사에 대한 직무분석이나 직업상담사의 전문 역량에 대한 연구가 일부 연구자에 의해 부분적으로 수행되었을 따름이다(김미경, 2004; 윤영한, 2009; 정윤경, 1998).

한편, 진로상담자의 전문성과 역량에 대한 탐색 과정에서 고려해야 할 또다른 중요한 문제는 역할과 직무의 특성에 따른 공통역량과 특수역량에 관한 사항이라고 할 수 있다. 최근 역량 연구 분야의 성과 중 주목할 만한 사항은 역량모델링 기법을 통해 조직의 목적 달성을 위한 전사(全社)적인 공통역량과 특정 직무에 결정적인 특수역량을 체계적으로 규명한다는 점이다(이홍민, 김종인, 2003). 이러한 역량연구 분야의 기법을 진로상담자의 전문적 역량에 적용해본다면, 다양한 상담 장면을 아우르는 진로상담자의 공통역량과 진로상담의 구체적인 장면에 따라 상담자에게 요구되는 특수역량을 체계적으로 규명할 수 있을 것이다. 예를 들어, 청소년, 대학생, 성인 등 내담자의 발달단계에 따른 진로발달과업에 대한 이해는 진로상담자에게 요구되는 핵심적인 능력 중 하나이다(이지연, 2002). 왜냐하면, 내담자의 진로발달과업에 따라 상담의 목표와 개입 전략이 달라질 수 있기 때문이다. 만약 내담자의 발달단계에 따라 상담의 목표나 개입전략에 차이가 있다면, 진로상담자에게 요구되는 역량도 내담자의 발달단계에 따라 다른지를 검증해볼 필요가 있다. 즉, 내담자의 발달단계에 따라 진로상담자에게 요구되는 역량의 공통점과 차이점을 규명할 수 있다면, 진로상담자의 직무 특성에 따른 역량의 특성을 보다 체계적으로 이해할 수 있을 것이다.

이러한 문제의식에 근거하여 본 연구에서는 다음과 같은 목적으로 연구를 수행하고자 하였다.

먼저 본 연구에서는 최근 교육학과 인적자원개발 분야에서 주요 담론을 형성하고 있는 전문가 역량 모형의 관점에서 한국의 현재 상황에서 요구되는 진로상담전문가의 지식, 기술, 태도 등에 관한 역량 모형을 개발하고자 하였다. 인간 능력에 대한 종합적인 관점에서 지식과 기술 뿐만 아니라 태도, 인성, 동기 등 다양한 특성을 포함한다는 점에서 역량 개념은 진로상담자의 전문성을 규정하는데 매우 유용한 개념을 제공할 수 있을 것이다. 상담자의 전문적 역할과 역량에 관한 기존의 연구들은 주로 상담자에게 요구되는 지식과 기술을 중심으로 분석하는 한계를 드러냈지만(e.g., Fitzgerald & Osipow, 1986; Leahy et al., 2003; NCD, 1007), 기실 상담계는 이미 로저스에서부터 상담자가 갖추어야 할 인간적 태도에 대하여 깊은 관심을 가지고 있었고(Corey, 2001), 인성적 특성, 전문가 윤리, 내담자에 대한 태도 등 상담자의 전문성을 구성하는 주요한 요소가 된다는 점은 이미 국내외 많은 학자들의 연구를 통해 합의되고 있다(공윤정, 2008; 권경인, 2007; 연문희, 이영희, 이장호, 2008; 이은경, 양난미, 서은경, 2007). 다만, 이러한 상담자의 전문성에 대한 논의들이 상담자의 직무 및 기능, 태도, 동기, 인성적 특성 등의 부분적인 주제로 개별적으로 이루어지고 있을 뿐, 상담자의 역량이라는 공통적인 본모로 수렴되지 않았을 따름일 것이다. 또한, 전형적인 혹은 일반적인 수준보다는 최적 수준의 수행목표를 추구하는 역량모형은 현재 진로상담, 진로교육, 진로코칭 등 다양한 명칭과 형식으로 진화하고 있는 진로상담 관련 분야에서 전문직으로서의 진로상담자의 정체성을 규정하는 핵심적인 요소들이 무엇인지를 밝혀줄 수 있을 것이다. 또한, 본 연구에서는 진로상담 전문가의 역량모형을 제시하는 과정에서 보다 상세한 역량지표들을 제시하고자 하였다. 역량지표는 전문가 역량의 각 요소들이 구체적으로 나타나는 행동 혹은 내적인 상태를 의미한다(Spencer & Spencer, 1993). 전문가 역량 모형의 개발은 궁극적으로 역량이 구체적인 상황에서 경험적으로 어떻게 드러나는지를 제시할 수 있어야 하며 이러한 구체적인 지표의 개발을 통해 역량 모형은 실용적인 의미를 가질 수 있다(Spencer & Spencer, 1993). 더불어, 본 연구에서는 내담자의 발달단계별로 진로상담 전문가들이 지각하는 역량의 상대적 중요도를 측정하고자 하였다. 이지연(2002)은 청소년, 대학생, 성인으로 구분되는 발달단계에 따라 진로 발달과업은 달라질 수 있다고 보고, 발달단계별 진로 발달과업을 제시하였다. 내담자 발달단계별로 요구되는 진로상담전문가의 역량을 분석하는 일은 진로상담 전문가의 역량 요소들 중 내담자 발달단계에 따른 공통 역량요소와 특수 역량요소가 무엇인지를 밝히는 작업이다. 진로상담전문가 역량의 상대적 중요도에 대한 연구결과는 향후 보다 세분화된 진로상담 전문가를 양성하기 위한 교육과정을 개발하고 전문가 자격 검정의 준거를 마련하는데 기여할 수 있을 것이다.

이상에서 밝힌 연구 목적에 기반하여 본 연구에서 다루고자 하는 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

연구문제 1. 진로상담전문가에게 요구되는 역량은 어떠한 요소들로 구성되는가?

연구문제 2. 진로상담전문가에게 요구되는 역량의 상대적 중요도는 내담자 연령집단(청소년, 대학생, 성인)에 따라 어떻게 달라지는가?

II. 진로상담전문가 역량의 개념 모형

역량(competency)은 McClelland(1973)에 의해 처음 제시된 개념으로 전통적인 지능검사를 넘어서 개인이 실제로 수행하는 직무에서 발휘되는 능력을 평가하기 위해 사용되었다. 최근에는 다양한 분야에서 인간의 실제적인 성공과 관련된 특성을 규명하기 위해 활발히 적용되고 있다(이흥민, 김종인, 2003). 일반적으로 역량(competence 또는 competency)이란 '과제나 역할을 수행하는데 필요한 수행 관련 능력'으로 정의할 수 있다(윤정일 외, 2007, p. 239). 그러나, 역량의 개념이 발달된 과정을 탐색해보면 역량의 개념을 정의하는 방식은 그 정의가 근거하고 있는 이론적 접근에 따라 달라짐을 알 수 있다. 이하에서는 전문가 역량에 관한 기존의 모형들을 직무역할 중심 관점, 개인자질 중심 관점, 총체론적 관점 등 크게 세 가지 관점으로 나누어 기술하였다.

먼저 직무역할 중심 관점은 전문가의 역량에 관한 접근 중 가장 전통적인 관점으로서 특정한 직무나 역할과 관련하여 정의하는 관점이라고 할 수 있다. 이러한 직무역할 중심의 관점으로는 '직업준거 모형(occupational standards model)'과 '직무역량 모형(job competence model)'을 들 수 있다. 특히 직업 준거 모형은 전문가 역량에 관한 기능주의적 관점으로서, 역량의 개념을 관찰 가능한 특정한 직업의 성과로 보는 관점이다. 또한 직무역량 모형은 Mansfield와 Mathews(1985)에 의해 개발된 모형으로 앞서 기술한 영국의 직업준거모형을 보다 역동적으로 개선하고자 하는 노력에서 비롯된 것이라고 할 수 있는데, 이 모형은 특정한 기능 그 자체뿐만 아니라 기능의 실제적 활용 능력과 기능이 수행되는 맥락에서의 행동적 특성까지 고려한다는 측면에서 앞서 기술했던 작업 준거 모형보다는 역동적이라고 평가할 수 있다. 그러나 이러한 직업 준거 모형이나 직무역량 모형은 기본적으로 특정 직무 과제 범위를 수행하는 능력이라는 기능적 역량에 지나치게 초점을 맞추으로써 복잡하고 전문적 수준의 역량에 대한 상위의 역량 개념을 제공하지 못한다는 것이다. 결과적으로, 직업 준거 모형은 특정한 과제가 효과적으로 수행되었는지 여부로 역량을 판단함으로써 실제 전문 역량에 영향을 미치는 다양한 개인적 행동 요인을 간과하였다고 비판받았다(Cheetham & Chievers, 1996). 이러한 한계를 가지고는 있지만, 구체적인 직업의 성과를 중심으로 역량을 규정하는 직업준거 모형은 이후 여러 전문 역량 모형에 중심적인 개념으로 받아들여졌다. 그러나 한편으로 이 모형은 역량에 관한 지나치게 기능주의적 관점을 취함으로써 현대 사회에서 요구되는 역량에 관한 다양한 관점을 포괄하지 못하는 한계를 드러냈다(Cheetham & Chievers, 1996).

두 번째, 앞서 기술한 기능과 직무 중심의 접근과는 달리 특정한 업무에서 요구되는 역량의 개념을 인성, 태도, 가치관 등 개인적 자질에서 찾는 접근이 있을 수 있다. Boyatzis(1982)의 '개인 역량모형'에 이에 속한다고 할 수 있다. 개인 역량 모형(Personal Competence Model)은 기능 중심의 역량 모형과는 달리 개인적 역량, 즉 성취에 영향을 미치는 자신감, 민감성, 열정 등 개인적 행동 특성에 대하여 초점을 둔다. 유럽의 기능 중심 역량이론가들과 대비하여 미국 역량이론의 주요 이론가라고 할 수 있는 Boyatzis(1982)는 전문 경영 역량에 관한 개념을 개인의 행동적 특성을 중심으로 탐색하였으며, 그의 연구는 여타 전문 영역의 역량 개념에 많은 영향을 미쳤다. 개인 역량 모형에 따르면, 전문 영역일수록 해결해야 할 문제와 관련된 요인들이 매우 다양하게 얽매어 있는 복잡한 특성을 가지고 있다. 따라서, 단순한 직무 기능만으로는 평범한 수준의 성과를 낼 뿐이며 유능함에 대한 보다 강력한 예언변인은 기능 역량이 아니라 개인역량이라고 강조하였다. 그러나, 이러한 개인역량 모형이 현재까지 역량의 준거로서 주요한 부분으로 확대되지 못하고 있는 이유에 대하여 Cheetham과 Chivers(1996)는 다음과 같이 지적하고 있다. 즉, 개인역량모형은 개인역량을 어떻게 관찰 가능한 측정치로 환원할 수 있는지에 대하여 명쾌한 방법을 제시하지 못하고 있다. 또한, 개인역량이 매우 중요한 역량 요소이기는 하나, 그것 자체가 전문가 영역을 포괄하는 개념으로 보기는 어렵다는 점도 개인역량 모형의 주요한 한계로 지적되고 있다.

셋째는 총체적 관점으로 다음의 네 가지 중핵 역량 요소로 구성되어 있는데, 이들은 인지적 역량, 기능적 역량, 개인적 역량, 윤리적 역량 등이다. 각 중핵역량에 관한 정의는 다음과 같다. 첫째, 인지적 지식 역량이란 적절한 일 관련 지식과 이를 효과적으로 사용할 수 있는 능력의 소유를 의미한다. 지식과 인지적 역량의 결합은 또한 지식을 다양한 방식으로 적용할 수 있는 능력의 중요성을 강조한다. 둘째, 기능적 역량이란 특정한 성과를 효과적으로 내는 작업 기반 과제를 수행할 수 있는 능력을 의미한다. 이는 명확한 기술의 보유를 포함하고 있으나 보다 중요한 것은 이러한 기술을 특정한 성과를 낼 수 있도록 사용함에 있다. 셋째, 개인적 혹은 행동적 역량이란 일 관련 상황에서 적절하고 관찰가능한 행동을 취할 수 있는 능력을 의미한다. 넷째, 가치 및 윤리적 역량이란 적절한 행동적 및 전문적 가치를 소유함과 일 관련 상황에서 이러한 가치 및 윤리에 기반을 둔 건전한 판단을 할 수 있는 능력을 의미한다. 즉, 윤리적 역량이란 전문적 상황에서 가치를 효과적이고 적절히 적용하는 능력을 의미한다. 또한, 각 중핵 역량은 수많은 구성요소(constituents)로 이루어져 있다. 이때 구성요소란 개별 역량의 하위집단으로 서로 유사한 특성을 가진 것들이다. Cheetham과 Chivers는 또한 이들 네 가지 중핵 역량을 포괄하는 '상위역량(meta-competence)'을 제안하였는데, 의사소통 역량, 자기개발 역량, 창의성 역량, 분석 역량, 문제해결 역량 등이 이에 포함된다. 이들 상위역량은 다른 역량의 개발을 촉진시키거나 다른 역량의 범주들을 매개하는 역량으로서 각 상황이나 과제 장면에서 기본적이며 전이가능하다고 보았다. 총체적 모형에서는 전문 역량의 성과로서 두가지 유형을 제안한다. 우선 '거시 성과

(macro-outcomes)'는 전문적 수행의 종합적 지표로서 예를 들어 의사들은 환자를 올바르게 진단하고 처치함, 환자가 만족해 함 등이 이에 해당하겠다. 거시 성과는 다른 중핵 요소들과의 결합을 통해 시간이 흐름에 따라 성취될 수 있으며 전문적 역량의 궁극적인 지표라고 할 수 있다. 한편, '미시 성과(micro-outcomes)'는 매우 특정한 활동의 성과로서 특정한 기능적 범주 하에서의 단일 역량의 숙달을 의미한다. 또한, 총체적 모형에서의 성과는 거시성과이든 미시성과이든 간에 자신에 의해서 인식되거나 혹은 타인에 의해 관찰되는 것이며, 역량에 대한 자기인식은 타인의 피드백에 의해 획득될 수 있다고 보았다.

이상의 역량 모형 중에서 본 연구는 상담자의 역량을 개발하고 이끄는 데 가장 총체적인 모형에 근거한 진로상담전문가 역량모형을 구안하기 위하여 Spencer와 Spencer(1993)의 역량사전 모형과 Cheatham과 Chivers(1996)의 총체적 전문가역량 모형을 주로 참고하였다. Spencer와 Spencer(1993)에 따르면, 역량의 모형을 개발하기 위해서는 역량의 목록들을 수록한 역량사전(competency dictionary)을 작성할 필요가 있는데 이때 역량사전은 역량군-역량요소-행동지표의 위계로 구성될 수 있다고 제안하였다. 또한, Cheatham과 Chivers(1996)는 전문가 역량을 보다 역동적인 구조로 파악하고 있는데, 상위역량, 핵심역량, 역량의 성과, 그리고 이들 각 요소를 연계하는 성찰과정 등 네 가지 주요 요소들의 유기적 관계로 구성된다고 보았다. 이때 상위역량이란 다양한 전문직에서 공통적으로 요구되는 역량을 의미하며, 핵심역량이란 특정한 전문직에서 요구되는 핵심적인 역량을 의미한다. 또한, 핵심역량은 지식 및 인지적 역량, 기능적 역량, 개인적 역량, 가치 및 윤리역량 등 네 가지 하위역량요소들로 구성된다고 보았다. 따라서, 본 연구에서는 Cheatham과 Chivers(1996)의 총체적 전문가역량 모형과 Spencer와 Spencer(1993)의 역량사전 모형에 근거하되, 이들을 진로상담 전문가의 역량 개념에 맞도록 일부 수정하여 위계적이며 총체적인 진로상담전문가 역량 구조를 설정하였다. 또한, 상담분야에서는 다른 전문 분야와는 달리 수퍼비전이나 자기분석 활동등과 같은 성찰행위를 상담자 전문교육의 핵심적인 요소로 파악하여, Schon(1987)의 성찰적 반성가 모형을 참고하여, 성찰을 상담자 역량의 요소로 파악하여 태도 역량군에 포함시켰다. 이상과 같이, 선행문헌의 검토를 통해 최종적으로 도출된 진로상담전문가 역량에 관한 이론모형의 구조는 총 3개의 역량군과 13개의 역량요소의 위계적 구조를 기본 틀로 구성되었다.

한편, 본 연구에서는 진로상담전문가의 역량 목록을 역량군-역량요소-역량지표 등 3단계의 위계적 구조로 도식화하였다. 역량요소(competency components)는 역량모형의 핵심적 부분으로서 특정 업무를 수행하는데 요구되는 지식, 기술 태도를 의미한다(이홍민, 김종인, 2003). 본 연구에서는 역량요소를 진로상담전문가의 업무 수행에 요구되는 지식, 기술, 태도로 정의하였다. 역량군(competency clusters)은 이와 같은 역량요소들 중 공통적인 속성을 가진 집합을 의미하며 본 연구에서는 이론기반 역량군, 직무수행 역량군, 태도·개인자질 역량군 등 세 개의 범주로

구분하였다. Boyatzis(1982)는 역량모형을 개발하기 위해서는 먼저 역량의 목록을 정리한 역량사전을 제시해야 한다고 제안하였다. 이들은 역량목록의 구성요소로 몇 개의 역량군과 각 범주별 몇 개의 역량, \emptyset 역량, 각 역량 별로 설명식의 개념정의와 그에 부속되는 행동지표, 즉 해당 직무에서 보이는 구체적인 행동에 대한 묘사로 이루어진다고 제시하였다. 그러나, 역량의 개념과 관련된 최근의 논의에서는 역량이란 지식과 기술처럼 가시적으로 드러나는 특성뿐만 아니라 개인의 내적인 특성과 관련된 동기, 특질, 자아개념 등 비가시적인 측면이 포함되며 이러한 심층적 측면은 외현화 되기 쉬운 지식과 기술 역량의 방향을 결정하고 동기화하는 역할을 한다는 주장이 설득력을 얻고 있다(윤정일 외, 2007; Spencer & Spencer, 1993). 이에 본 연구에서는 행동지표라는 용어대신 역량지표(competency indicators)라는 용어를 사용하고자 하며, 역량지표란 진로상담전문가의 직무와 관련한 구체적인 행동 및 내적 상태로 정의한다. 진로상담전문가의 각 역량군과 역량군별 역량요소들은 다음과 같이 개념화하였다.

1. 이론기반 역량군

진로상담전문가에게 요구되는 지식 역량과 관련하여 국내외 많은 학술단체와 연구자들은 다양한 준거들을 제시하고 있다. 미국진로발달학회(NCDA; Amundson, Harris-Bowlsbey, & Niles, 2005, cited)의 진로상담 역량 지침에서는 진로상담자가 갖추어야 할 이론적 지식으로 진로발달이론 역량을 포괄적인 개념으로 파악하고 있으며, 그 하위에 상담이론, 진로발달이론, 개인차이론, 진로발달 및 진로상담 모형에 관한 지식, 생애발달 이론, 생애역할에 관한 이론적 지식, 진로설계 및 배치와 관련된 정보·기술·모형에 관한 지식 등 총 일곱 개의 수행지표를 제시하였다. 한편, 캐나다의 진로개발전문가 준거 및 지침에서는 진로개발 업무에 종사하는 자가 갖추어야 할 지식으로 진로발달모형 및 이론, 변화과정·전환단계·진로싸이클, 진로설계과정 요소, 진로개발을 위한 지역사회 등 자원을 열거하였다(Plant, 2001). 윤형한(2009)은 국내 직업상담사에게 요구되는 지식 역량과 관련하여 직업상담사가 수행하는 업무를 중심으로 역량군을 구분하며 각 역량군 내에 해당 업무와 관련된 지식역량을 기술하였다. 한편, 국내에는 진로상담과는 다소 거리가 있으나, 학회의 자격시험이나 상담관련 연구 등에서 상담자에게 요구되는 이론적 지식에 대한 연구들이 수행된 바 있다. 최윤미(2003)는 미국심리학회의 상담심리분과의 지침을 기초로 하여 국내 상담심리전문가와 상담심리사에게 요구되는 지식을 각기 구분하였는데, 상담심리전문가의 지식영역은 고급심리학이론, 심리측정평가 및 해석, 일반 상담 및 심리치료 이론, 특수영역별 상담 및 심리치료이론, 집단상담의 이론과 실제, 심리통계 및 상담심리 연구방법론, 이상행동의 이해와 평가, 상담면접의 고급기술, 상담의 교육 및 자문방법, 대인관계 및 행동양식의 이해, 조직 내 관계에 관한 이해, 각종 중독 및 비행 등에 대한 영역별 접근방법 등 12개 영역을

선정하였고, 상담심리사의 지식영역으로는 심리학 기초이론, 심리검사, 상담심리학, 이상심리학, 학습심리학, 발달심리학, 집단상담, 상담의 실제, 상담연구방법론, 산업조직 내 인간관계론, 대인관계론 등 11개 영역을 선정하였다. 한편, 한국상담학회(2009)에서는 1급 전문상담사 중 진로상담 분과의 자격검정을 위한 필기시험과목으로 상담연구방법론, 상담윤리, 진로상담이론, 진로상담검사를 지정하고 있으며, 2급 전문상담사 필기시험 과목으로는 상담이론, 집단상담, 심리검사, 가족상담, 진로상담, 정신건강 등을 지정하고 있다.

이상과 같은 진로상담전문가에게 요구되는 지식역량에 관한 제안들은 다음과 같은 측면에서 재개념화될 필요가 있다. 첫째, 진로상담전문가에게 요구되는 핵심적인 지식이 무엇인지를 규정할 필요가 있다. 모든 역량의 요소를 수행 업무를 중심으로 범주화하게 되면 진로상담전문가에게 요구되는 핵심적인 지식기반이 무엇인지를 명시하지 못하게 된다(e.g., 형한, 2009). 따라서, 업무수행 상의 역량 추출과 더불어 핵심적 지식기반이 독립적인 역량군으로 개념화할 필요가 있다. 둘째, 지식 역량의 개념이 포함하는 이론적 지식과 암묵적 지식을 구분할 필요가 있다. Cheetham과 Chivers(1996)는 전문가가 갖추어야할 지식 및 인지적 역량으로서 ‘암묵적 및 실천적 지식’, ‘기술적 및 이론적 지식’, ‘절차적 지식’, ‘맥락적 지식’ 등 네 가지 요소로 구분하였다. 이 가운데 이론적 지식의 경우 전문직의 이론적 지식 기반에 해당하는 반면 나머지 요소들은 전문직을 수행하는 과정에서 나타나는 현장적 속성을 가진 지식이라고 할 수 있다. 한편, 진로상담의 경우 이와 같은 현장적 속성의 지식은 전문직의 직무수행 상의 기능적 역량과 분리되기 어려운 측면이 있다. 따라서, 본 연구에서는 Cheetham과 Chivers의 이론적 지식 영역 부분만을 ‘이론기반 역량군’으로 명명하고, 직무 수행과 관련된 암묵적 및 현장적 지식에 관한 역량요소들은 ‘직무수행 역량군’에 포함하는 것이 적절하다고 판단하였다.

이상의 논의를 바탕으로 본 연구에서는 ‘이론기반 역량’이란 ‘진로상담자가 상담을 적절히 수행하는데 필요한 핵심적인 이론적 기반’으로 정의한다. 또한, 하위 역량요소로 ‘진로 이론에 관한 이해’, ‘상담 원리에 관한 이해’, ‘개인차 및 다양성에 관한 이해’ 등 세 가지 요소를 설정하였으며, 각 역량요소는 다음과 같이 정의하였다.

○ 이론기반 역량군 정의

: 진로상담자가 전문가로서 상담을 적절히 수행하는데 필요한 핵심적인 이론적 기반

- [역량요소 1. 진로 이론에 대한 이해] : 진로발달, 직업행동, 의사결정 등 진로와 관련한 주요 개념에 대한 이론적 지식
- [역량요소 2. 변화의 원리에 대한 이해] : 개인상담 및 집단상담, 교육프로그램 등에 관한 주요개념과 인간 변화의 원리에 관한 이론적 지식
- [역량요소 3. 개인차 및 다양성에 대한 지식] : 성격, 동기, 가치, 성, 능력, 인종 등 개인차와 다양한 집단의 특성에 대한 이론적 지식

2. 직무수행 역량군

본 연구는 진로상담전문가가 직접 업무를 수행하는 과정에서 요구되는 역량요소를 개념화하기 위하여 상담자 및 진로전문가에 관한 국내외 기능분석 및 직무분석 문헌들을 참조하였다. Ibrahim, Helms, Thompson 등(1983)은 상담자의 역할과 기능에 관한 분석연구에서 상담자는 프로그램 개발, 상담, 평가, 교육 및 직업 계획, 의뢰, 배치, 부모자문 등이 주요한 역할임을 밝혔다. Fitzgerald와 Osipow(1986)는 미국심리학회 17분과 회원들을 대상으로 한 설문조사를 통해 상담심리학자의 직무를 상담, 연구, 수퍼비전, 행정, 자문 등 다섯 가지 영역에서 분석하였다. 한편, 최윤미(2003)는 미국심리학회에서 기술한 전문심리학자의 역할을 기초로 하여 국내 상담전문가의 직무를 상담심리 및 심리치료, 지역사회 상담교육 및 예방, 심리측정과 평가, 기업체 자문과 교육, 상담자 교육 훈련과 자문 등 다섯 가지 영역에서 분석하였다. 한편, 진로상담자의 직무와 관련하여 미국 NCDA는 앞 절에서 밝힌 진로발달이론 역량 이외에 진로상담자에게 요구되는 진로상담 역량의 요소로 개인 및 집단상담 기술, 개인 및 집단 측정, 정보 및 자원, 프로그램 홍보·관리·실행, 코칭·자문·수행개선, 다양한 집단에 대한 이해, 수퍼비전, 윤리적 및 법적 문제, 연구 및 평가, 기술 등의 요소를 제시하였다.

이상의 논의를 바탕으로 본 연구에서는 '직무수행 역량'을 '진로상담자로서의 구체적인 직무 관련 과제를 효과적으로 수행할 수 있는 능력'을 의미한다. 구체적으로는 진로상담자로서의 실천적, 기술적, 절차적 및 맥락적 지식과 이를 실제적인 상담 장면에서 활용할 수 있는 기술 및 조직화 능력을 의미한다. 본 연구에서는 진로상담자의 직무 관련 역량을 전문적인 진로상담자로서의 직무별 영역에 따라 이를 다시 '진로상담 수행 능력', '진로검사 수행 능력', '진로정보 관리 및 활용 능력', '진로프로그램 개발, 수행, 관리 능력', '자문 및 연계능력', '연구 및 평가 능력' 등 일곱 가지 하위 역량 요소로 구분하였다. 각 하위 역량 요소에 대한 정의는 다음과 같다.

○ 직무수행 역량군 정의 :

진로상담자로서 구체적인 직무 관련 과제를 효과적으로 수행할 수 있는 능력

- [역량요소 4. 진로상담 수행 역량] : 개인상담 및 집단상담을 수행하는 과정에서 요구되는 능력
- [역량요소 5. 진로검사 수행 역량] : 흥미, 가치, 성격, 능력, 적성 등 내담자의 진로와 관련된 심리검사를 실시, 해석하고 그 내용을 효과적으로 전달할 수 있는 능력
- [역량요소 6. 진로정보 역량] : 진로 및 직업 정보, 지역사회 정보 등의 자료를 탐색, 관리, 활용할 수 있는 능력
- [역량요소 7. 진로 프로그램 역량] : 진로와 관련한 프로그램을 개발하고 실시하고 관리하는 과정에서 요구되는 능력

- [역량요소 8. 자문 및 연계 역량] : 전문지식을 활용하여 부모, 교사, 유관기관 관계자들을 자문하고 지속적이며 효과적으로 연계할 수 있는 능력
- [역량요소 9. 연구 및 저술 역량] : 진로상담 및 진로개발과 관련된 연구와 전문적 글쓰기를 올바르게 효과적으로 수행할 수 있는 능력
- [역량요소 10. 조직 관리 역량] : 진로상담전문가가 진로상담 운영 조직의 책임자로서 조직을 효율적으로 운영하고 직원들을 효과적으로 관리할 수 있는 능력

3. 태도·개인자질 역량군

최근의 역량 개념에 관한 이론적 논의에서 가장 두드러진 특징은 동기, 성격, 자아개념 등 비가시적 부분에 대한 관심이라고 할 수 있다(Spencer & Spencer, 1993; 소경희, 2007; 윤정일 외, 2007). Spencer와 Spencer(2003)는 역량의 구조를 지식, 기술 등 표면적 역량요소와 자기개념, 태도, 가치, 특질, 동기 등 내면적 역량요소로 구분하며, 내면적 역량요소들은 역량의 심층적 부분으로 지식과 기술 등 표층적 역량을 이끌고 움직이게 하는 역할을 한다고 주장하였다. Cheetham과 Chivers(1996)은 지식적 역량, 기능적 역량과 독립적으로 개인적 자질역량과 가치·윤리역량이 전문가 핵심역량의 요소임을 명시하였다.

최근 상담자의 전문적 역량과 관련한 논의를 살펴보면, 상담자의 인성적 특성의 중요성에 관한 논의가 최근 부상하고 있다는 점이 특징이다. 이은경 등(2007)은 국내 상담자를 대상으로 한 질적 연구를 통해 상담자 역할 수행을 위해 갖추어야할 전문성으로 창조성, 자기관리능력, 개방성, 통찰력 등 상담자의 인격과 특성을 가장 중요한 요소임을 밝혔다. 캐나다의 진로개발전문가 지침에서도 진로개발전문가가 갖추어야할 태도로 통찰력, 정직함, 개방성, 결과지향성 등 전문가의 성격적 특성이 중요한 요소로 강조되었다 (Plant, 2001). 한편, 역량 이론가들은 전문가의 역량에서 '성찰'이 가지는 독특한 역할에 대하여 주목하고 있다 (Schon, 1983, 1986; Cheetham & Chivers, 1996). Rychen과 Salganik(2003)은 핵심역량의 구조에서 중요한 토대로서 반성적 성찰과 책임감을 언급하고 있다. 또한, 반성적 성찰은 역량의 각 요소들이 가동되는 매 순간에 발생하며 전문적 역량을 향상시키고자 하는 목적지향적인 행위이다. 반성적 성찰을 통해서 각 역량요소의 수행에 대한 피드백이 가능하게 되며 다시 순환적으로 전문가의 전체적인 역량은 향상하게 된다(Cheetham & Chiever, 1996). 본 연구에서는 진로상담전문가의 역량을 개념화하는 과정에서 '성찰'을 태도역량군에 속하는 역량요소의 하나로 간주하였다.

이상의 논의를 바탕으로 본 연구에서는 '태도·개인자질 역량군'을 '진로상담자로서 전문적인 과업들을 효과적이고 올바르게 수행하는데 필요한 성격, 윤리 및 가치, 성찰 등의 능력'을 의미한다. 본 연구에서는 진로상담전문가의 태도 역량군을 다시 '개인 인성 역량', '전문가 윤리 및

사회적 책임감, '성찰 및 자기계발 역량' 등 세 가지 하위 역량 요소로 구분하였다. 각 하위 역량 요소에 대한 정의는 다음과 같다.

태도·개인자질 역량군 정의: 진로상담자로서 전문적인 과업들을 효과적이고 올바르게 수행하는데 필요한 인성, 윤리 및 가치, 성찰 등의 능력

- [역량요소 11. 개인 인성 역량]: 진로상담자로서 전문적인 과업들을 효과적으로서 수행하는데 필요한 성격적 특성
- [역량요소 12. 전문가윤리 및 사회적 책임감]: 진로상담과 관련한 직무 상황에서 전문가적 윤리와 가치에 기반을 둔 건전하고 책임 있는 판단과 행동을 수행할 수 있는 능력
- [역량요소 13. 성찰 및 자기계발 역량]: 진로상담전문가로서 자신의 업무 수행과 관련 요인들에 대하여 지속적으로 반성하고 이를 이후 전문적 수행에 반영하며 전문가로서의 자기계발에 헌신할 수 있는 능력

III. 연구방법

1. 진로상담전문가 역량모형 초안 제작

문헌연구를 통해 구축한 진로상담전문가 역량에 대한 개념모형을 보완하기 위해 전문가 면접조사, 진로상담자 설문조사 등의 방법을 실시하였다. 전문가 면접조사는 진로상담 전공 대학교수 3명, 진로상담 박사학위를 받은 중학교 교사 1명, 성인 진로 및 직업상담 경력 10년차인 상담자 1명 등 청소년, 대학생, 성인 진로상담 분야에서 활동하는 진로상담 전문가 5명에게 실시하였다. 전문가 면접은 1인당 1-2시간 정도의 면담으로 수행되었다. 면접조사의 질문은 '진로상담의 목적, 진로상담의 성취목표 또는 성과, 진로상담자가 갖추어야할 역량 등으로 면접은 이들 질문을 중심으로 하되 비구조화된 방식으로 진행되었다. 면접 내용은 모두 녹취하였으며, 녹취한 내용 중 주요한 사항을 요약하여 진로상담전문가 역량의 영역과 요소들의 초안을 보완하는데 활용하였다. 또한, 전문가 면접조사와 더불어 현직 진로상담자들을 대상으로 개방형 설문조사를 실시하였다. 설문조사 참여자들은 조사 당시 대학, 중·고등학교, 노동부 고용지원센터 등에서 근무 중인 진로상담자 26명이었다. 이들에게 질문한 설문 문항은 '진로상담자로서 갖추어야할 중요한 역량이 무엇이라고 생각하십니까?'의 개방형 문항이었다. 문헌연구, 전문가 면접, 진로상담자 설문조사 등을 통해 얻어진 자료를 바탕으로 보완된 진로상담전문가 역량모형의 요소들에 대하여 앞서 전문가 면접조사에 참여했던 진로상담전문가 5명 중에서 박사학위를 소지한 4명의 전문가로부터 모형의 구조와 요소명의 적절성 및 타당성에 대한 피드백을 받아 이들의 지적과

제안을 통해 용어와 정의를 재수정하였다. 이러한 과정을 통해 진로상담전문가의 역량모형 초안으로 '진로상담전문가 개념 정의', '이론기반 역량군', '직무수행 역량군', '태도·개인자질 역량군' 등 3개의 역량군, 13개의 역량요소, 42개의 역량지표를 설정하였다.

2. 진로상담전문가 역량모형의 내용 타당화

진로상담전문가 역량 모형 초안에 대한 내용타당성을 검증하고 역량모형을 확정하기 위하여 본 연구에서는 전문가 패널을 대상으로 한 델파이 기법을 수행하였다. 델파이기법은 일련의 전문가들에게 특정한 사안에 대한 의견을 설문지 형식으로 질문하여 그 응답을 수집하는 방법으로 수차례 반복적으로 설문을 수행하면서 전체 패널들의 평균적인 응답 정보를 참고하여 그 다음 설문에서 자신의 응답을 수정할 수 있도록 하는 방법을 취한다. 이러한 반복적인 설문-수정응답의 과정을 통해 면대면 집단토론에서 발생가능한 특정한 인물에 전체 의견이 경도되는 문제를 예방하는 동시에 패널들 간에 서로 이견이 다를 수 있는 사안에 대하여 점차로 합의에 이르도록 하는 장점을 가지고 있다(이종성, 2001). 이에 따라 본 연구에서는 진로상담전문가 역량 모형의 타당성을 검토하고 역량 모형을 수정·보완하기 위한 목적으로 진로상담 관련 다양한 전문가 집단의 의견을 수렴할 수 있는 델파이 기법을 사용하였다.

한편, 델파이 기법의 타당성이 확보되기 위해서는 무엇보다도 해당문제에 대하여 전문성을 가진 패널들을 선정하는 일이 중요하다. 본 연구에서의 전문가 패널 선정의 조건은 (1) 상담전공 석사학위를 소지하고 있으면서 진로상담 경험이 5년 이상인 자, 또는 (2) 진로상담 전공 박사과정 이상의 학력을 가지고 있으며 진로상담 경험이 3년 이상인 자로 하였다. 이와 같은 패널 선정 조건을 충족하는 진로상담 관련 전문가 34명을 우선 선정하여 이메일과 전화를 통해 참여의사를 타진하였다. 또한 접촉한 전문가들에게 최소한 3회 이상 이루어지는 설문조사에 모두 참여해야 한다는 사실을 인지시켰다. 이러한 사전 접촉과정을 통해 연락이 닿지 않는 2명을 제외한 총 32명의 진로상담 전문가들이 연구 참여를 수락하였다. 최종적으로 델파이 패널에 참여한 전문가들은 진로상담 전공 대학교수 9명, 진로상담 전공 박사과정 이상의 초·중등학교 교사 7명, 성인 직업상담 관련 기관 상담자 7명, 대학 진로상담기관 소속 상담자 6명, 기타 상담관련 기관 소속 상담자 3명 등 총 32명이었다. 이들의 평균 연령은 40세이고, 남자는 7명(21.9%), 여자는 25명(78.1%)이며 진로상담 경력은 평균 8.8년이다. 델파이조사는 응답과 수거가 원활히 진행될 수 있도록 모두 이메일을 통해 이루어졌다. 본 연구에서는 델파이조사가 총 3회 실시되었다. 1차 델파이는 2009년 4월 29일부터 5월 3일 기간 동안 실시되었으며 사전에 동의한 패널 전원이 참여하였다. 2차 델파이는 2009년 5월 8일부터 5월 12일 기간 동안 실시되었으며, 1차에 참여한 모든 패널들이 2차에도 참여하였다. 3차 델파이는 2009년 6월 6일부터 6월 9일 기간 동안 실시되었으

며, 전체 32명의 패널 중 이메일 연락이 되지 않는 4명을 제외한 28명(87.5%)이 참여하였다.

내용타당성 검증을 위한 세 차례에 걸친 델파이조사 자료에 대한 분석으로 먼저 각 항목별로 대표성, 명확성, 포괄성 등 내용타당성 지표에 대한 평균과 표준편차를 산출하였다. 또한 Lawshe(1975)의 내용타당도 산출공식을 적용하여 역량모형의 각 항목별로 대표성, 명확성, 포괄성에 대한 CVR(Content Validity Ratio)을 산출하였다. Lawshe가 개발한 CVR은 평정자들이 특정 문항에 대하여 '적절하다 또는 매우 적절하다'라고 응답한 패널들의 비율을 나타내며, 본 연구에서 적용한 CVR의 수리적 공식은 다음과 같다.

$$CVR = \frac{N_e - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}} \quad N: \text{전체 평정자 수, } N_e: \text{'적절하다'고 응답한 평정자 수}$$

CVR은 최고 +1.0부터 최저 -1.0까지의 범위를 가지며, 양수(+)는 반 이상의 평정자들이 '적절하다' 이상으로 응답한다는 것을 의미하며, 음수(-)는 전체 응답자의 절반이상이 보통 이하로 응답한다는 것을 의미한다.

3. 진로상담전문가 역량의 가중치 산출

진로상담전문가 역량들에 대한 상대적 중요도를 검토하기 위하여 본 연구에서는 델파이 조사를 통해 확정된 역량모형에 대하여 계층화분석법(Analytic Hierarchy Process: AHP)을 적용하여 가중치 산정을 위한 추가적인 델파이조사를 실시하였다. 계층화 분석법은 1970년대 초에 Saaty에 의해 개발된 의사결정방법론으로 의사결정의 위계적 구조 내에서 구성요소들 간의 상호작용을 파악하고자 하며 각 요소들 간의 쌍대비교를 통해 각 요소들 간의 상대적 영향력을 분석하는 기법이다. 특히, 다수의 의사결정자들 간의 다양한 의사결정 의견을 수량화함으로써 최적의 의사결정을 할 수 있도록 하여 최근 경영학, 행정학 등 계량적 의사결정분야에서 활발하게 사용되고 있다(송성환, 권성훈, 박진범, 홍순기, 2009). 또한 이 방법은 평가척도를 비율척도로 환원함으로써 의사결정 대안들 간의 우선순위를 수량적으로 산출해주는 장점을 가지고 있다.

계층화분석법을 활용하기 위해서는 분석 대상들을 위계화할 필요가 있는데, 본 연구에서는 역량 모형의 초안단계에서부터 성과의 위계를 역량 영역과 역량 요소로 구조화하였다. 위계의 구성은 Saaty(1995)의 제안에 따라 요소의 수를 최대 9개 이하로 한정하고자 하였으며, 진로상담전문가 역량 모형에서 1개의 영역인 진로행동 영역이 위계 내의 요소 수가 가장 많은 경우로 6개이므로 세 번의 델파이조사를 통해 확정된 역량 요소들을 그대로 계층화분석법에 사용할 수 있었다. 계층화분석법은 동일 수준에 있는 요소들의 중요도(또는 가중치, weight)를 산정하기 위하여 두 개의 요소만을 비교하는 쌍대비교 방식으로 채택한다(Saaty, 1995). 따라서, 본 연구에서

는 진로상담전문가 역량 요소들의 상대적 가중치를 산정하기 위하여 Saaty(1995)가 제안한 좌우 9점 척도의 쌍대비교척도(paired comparison scale)와 고유치계산법에 따른 가중치 산정방법을 적용하였다. 또한, 평정자의 가중치 판단가 유의미한지를 검증하기 위하여 일관성 지수(consistency Index: CI)와 일관성 비율(Consistency Ratio)를 구하였다. 일관성 비율이 0.1 이내에 있을 경우 해당 쌍대비교행렬은 일관성이 있다고 규정한 Saaty(1995)의 제안에 따라 해당 위계의 일관성 정도를 검정하였다.

진로상담전문가 역량들의 가중치 산정을 위해 참여한 델파이조사의 패널들은 앞서 역량모형의 내용타당성 델파이조사에 참여한 패널들 중에서 청소년전문가, 대학생 전문가, 일반성인 전문가 등 각 영역별로 5명 씩 총 15명을 선발하였다. 또한 가중치 평정 전문가 패널 선정 기준은 앞서 실시한 내용타당성 평정 패널보다 높게 설정하여 (1) 진로상담 전공 박사과정 수료 이상의 학력을 가지고 있으며 진로상담 경험이 5년 이상인 자 또는 (2) 상담 전공 석사학위를 소지하고 있으면서 진로상담 경험이 10년 이상인 자로 하였다. 가중치 산정 델파이 패널의 평균 진로상담 경력은 9.9년으로 나타났다. 한편으로 가중치 평정 델파이조사에서는 쌍대비교를 실시하기에 앞서 청소년, 대학생, 일반성인 등 세가지 진로상담 영역 중 본인이 어느 집단의 진로상담전문가에 속하는지 응답하도록 하였다. 그리고, 이후 쌍대비교 문항에서 역량의 상대적 중요도를 평정할 때 각자 자신들이 소속된다고 응답한 진로상담전문가 영역별로 각 역량의 상대적 중요도를 평정하도록 하였다.

본 연구의 진로상담전문가 역량가중치 산출을 위한 계층화분석법은 다수의 전문가 패널이 참여한 복수의 의사결정 평정치를 합산할 필요가 있는데, 합산 가중치 계산은 최근 선행연구들의 예(나제민, 박영미, 1993; 고재성, 정철영, 2006)에 따라 각 평정자들의 쌍대비교값에 대한 비교항목별로 기하평균값을 구하여 이를 입력행렬의 값으로 산출함으로써 AHP 가중치와 이에 대한 일관성 지수, 일관성 비율 등을 구하였다. 또한 AHP 분석결과는 전체 집단에 대해서와 청소년, 대학생, 성인 전문가 집단별로 각각 산출하여 내담자의 발달단계에 따라 진로상담전문가 역량의 상대적 중요도가 어떻게 달라지는지를 확인하였다.

IV. 연구결과

세 차례에 걸친 내용 타당화 델파이조사를 통해 진로상담전문가 역량모형 초안에 대한 내용 타당화 및 수정과정을 거쳐서 최종적으로 확정된 진로상담전문가 역량모형은 진로상담전문가 정의, 14개의 진로상담 성과 항목, 3개의 역량군, 14개의 역량요소, 49개의 역량지표로 구성되었다. 최종 확정된 진로상담전문가 역량모형의 각 역량항목들 간의 상대적 중요도를 파악하기 위

하여 추가적인 델파이 조사를 실시하였다. 본 논문에서는 역량군, 역량요소, 역량지표의 상대적 중요도에 대하여 기술하고자 한다. AHP 분석은 하나의 위계 내에 소속된 역량 항목들 간의 상대적 가중치를 나타내는 국지적 가중치와 서로 다른 위계에 포함되어 있는 역량 항목들 간의 가중치를 비교하기 위해 상위 위계 수준의 가중치를 반영한 복합가중치를 산출해낼 수 있다.

1. 진로상담전문가 역량군의 상대적 가중치

먼저 진로상담전문가 역량모형의 첫 번째 위계인 역량군에 대한 전문가 패널 집단별 가중치 산정 결과는 <표 1>과 같다. 전체 패널의 국지적 가중치를 백분율로 환산하여 살펴보면, 세가지 역량군 중에서 '직무지식·수행 역량군'에 52%로 가장 높은 가중치를 부여하였으며, '태도·개인자질 역량군'(27%), '이론지식 역량군'(21%)의 순서로 가중치를 부여하였다. 전문가 패널 집단별로 전체 집단과 역량군 가중치의 순서에서는 비슷한 결과를 보였으며, 다만, 대학생 전문가 집단은 직무지식·수행역량군이 61%로 매우 높은 가중치를 부여한 반면, 태도·개인자질 역량군은 18%로 세 전문가 집단 중 가장 낮은 가중치를 부여하였다. 세 집단의 일관성 비율은 모두 0.10 이하로 나타나 각 항목에 대하여 산정된 가중치는 모두 유의미한 것으로 판단할 수 있다.

<표 1> 진로상담전문가 역량군에 대한 가중치

역량군	청소년전문가	대학생전문가	성인 전문가	전체
I. 이론지식 역량군	0.23	0.21	0.19	0.21
II. 직무지식·수행 역량군	0.45	0.61	0.50	0.52
III. 태도·개인자질 역량군	0.32	0.18	0.31	0.27
가중치 합계	1.00	1.00	1.00	1.00
일관성 비율(CR)	0.02	0.06	0.01	0.00

2. 진로상담전문가의 역량요소의 상대적 가중치

진로상담전문가 역량모형의 두 번째 위계인 역량요소는 총 14개로 구성되었으며, 첫 번째 위계인 'I. 이론지식역량군'은 3개의 역량요소를, 'II. 직무지식·수행역량군'은 8개의 역량요소를 'III. 태도·개인자질 역량군'은 3개의 역량요소로 각각 구성되어 있다. 각 역량군별 역량요소들의 국지적 가중치를 살펴보면 <표 2>와 같다. 먼저 이론지식역량군 중에는 전체 패널들은 '진로 관련 이론에 대한 이해'에 44%로 가장 높은 가중치를 부여하였다. 한편 전문가 패널 집단별 가중치를 살펴보면, 청소년 전문가들은 '상담과 교육 프로그램의 원리에 대한 이해'에 42%로 가장

높은 가중치를 부여한 반면, 대학생 전문가들은 '진로 관련 이론에 대한 이해'에 54%로 가장 높은 가중치를 부여하였다. 한편, 성인 전문가들은 '진로 관련 이론에 대한 이해'(39%)와 '개인차 및 다양성에 대한 이해'(34%)에 비슷한 정도의 가중치를 부여하였다. 직무지식·수행역량군 중에는 청소년전문가, 대학생전문가, 성인전문가 모두 공통적으로 '진로상담역량'에 29%~37%로 가장 높은 가중치를 부여하였다. 또한 진로검사 역량, 진로프로그램 역량, 진로정보 역량이 공통적으로 중요한 직무지식수행과 관련된 핵심적인 역량요소인 것으로 나타났다. 태도 및 개인자질 역량군 중에는 개인자질 역량이 세 집단 모두 공통적으로 가장 중요한 역량요소인 것으로 나타났다.

<표 2> 진로상담전문가 역량요소의 국지적 가중치

역량군	역량요소	청소년 전문가	대학생 전문가	성인 전문가	전체
I. 이론지식 역량군	진로 관련 이론에 대한 이해	0.36	0.54	0.39	0.44
	상담과 교육프로그램의 원리에 대한 이해	0.42	0.17	0.27	0.27
	개인차 및 다양성에 대한 이해	0.23	0.29	0.34	0.29
	가중치 합계	1.00	1.00	1.00	1.00
	일관성 비율(CR)	0.00	0.01	0.02	0.01
II. 직무지식 ·수행 역량군	진로상담 역량	0.37	0.28	0.29	0.31
	진로검사 역량	0.13	0.21	0.15	0.16
	진로정보 역량	0.09	0.15	0.18	0.14
	진로 프로그램 역량	0.18	0.15	0.14	0.16
	연계 및 자문 역량	0.10	0.07	0.07	0.08
	연구 역량	0.04	0.05	0.06	0.05
	전문 교육 역량	0.05	0.05	0.06	0.06
	조직 역량	0.04	0.03	0.04	0.04
가중치 합계	1.00	1.00	1.00	1.00	
일관성 비율(CR)	0.06	0.03	0.02	0.03	
III. 태도· 개인자질 역량군	개인 자질 역량	0.38	0.43	0.40	0.41
	전문가 윤리 및 사회적 책임감	0.21	0.31	0.27	0.26
	성찰 및 자기개발 역량	0.41	0.25	0.33	0.33
	가중치 합계	1.00	1.00	1.00	1.00
	일관성 비율(CR)	0.03	0.00	0.00	0.00

한편, 역량요소의 복합가중치는 역량군의 가중치가 각 역량요소의 가중치에 반영된 값으로 역량군의 국지적 가중치와 역량요소의 국지적 가중치를 곱한 값이다. 이는 다시 말하면, 역량군

의 가중치가 하위 역량위계인 역량요소의 각 항목별로 분산된 값이다. 따라서, 각 하위위계의 역량요소의 복합가중치를 합한 값은 그 역량요소들을 포괄하는 역량군의 가중치와 동일하다. 진로상담전문가 역량요소는 <표 3>에 제시된 바와 같이, 진로상담전문가의 14개 역량요소 가운데 전체 패널로부터 가장 높은 가중치를 받은 요소는 '진로상담역량'(16%)인 것으로 나타났다. 그 다음으로 '개인자질 역량'(11%)인 것으로 나타났다. 상대적으로 가장 낮은 가중치가 부여된 역량요소는 '조직역량'(2%), '연구역량'(3%), 전문교육역량'(3%) 등인 것으로 나타났다. 진로상담전문가의 각 하위집단별로는 이러한 양상은 비슷하게 나타났다. 세 집단의 일관성비율은 모두 0.01~0.03 수준으로 높은 일관성을 나타내므로 각 항목에 대하여 산정된 중치는 모두 유의미한 것으로 판단할 수 있다.

<표 3> 진로상담전문가 역량요소의 복합 가중치

역량요소	청소년전문가	대학생전문가	성인전문가	전체
진로 관련 이론에 대한 이해	0.08	0.11	0.08	0.09
상담과 교육프로그램의 원리에 대한 이해	0.09	0.04	0.05	0.06
개인차 및 다양성에 대한 이해	0.05	0.06	0.07	0.06
진로상담 역량	0.17	0.17	0.14	0.16
진로검사 역량	0.06	0.13	0.08	0.09
진로정보 역량	0.04	0.09	0.09	0.07
진로 프로그램 역량	0.08	0.09	0.07	0.08
연계 및 자문 역량	0.05	0.04	0.04	0.04
연구 역량	0.02	0.03	0.03	0.03
전문 교육 역량	0.02	0.03	0.03	0.03
조직 역량	0.02	0.02	0.02	0.02
개인 자질 역량	0.12	0.08	0.12	0.11
전문가 윤리 및 사회적 책임감	0.07	0.06	0.08	0.07
성찰 및 자기계발 역량	0.13	0.05	0.10	0.09
가중치 합계	1.00	1.00	1.00	1.00
일관성 비율(CR)	0.03	0.03	0.01	0.01

3. 진로상담전문가 역량지표의 상대적 가중치

진로상담전문가 역량모형의 마지막 위계인 역량지표는 총 49개로 구성되었으며, 각 역량지표들은 상위의 위계인 역량군과 역량요소들에 속해있다. 각 역량지표들의 가중치는 국지적 가중치와 복합적 가중치로 나눌 수 있는데, 먼저 국지적 가중치는 각 역량군별 그리고 각 역량군에 속하는 역량요소별로 산출하였으며, 복합적 가중치는 AHP 복합가중치 산정 방법에 따라 국지적 가중치에 해당역량지표의 직속 상위위계인 역량요소의 가중치를 곱하여 산출하였다. 지면 관계상 각 역량요소 별 국지적 가중치를 생략하기로 한다. 진로상담전문가 역량모형의 역량지표에 대한 복합적 가중치는 <표 4>에 제시된 바와 같다. 먼저 전체 패널집단들은 전체 49개 역량지표 중에서 '진로발달, 의사결정, 직업 이론에 대한 이해'(5%)에 가장 높은 가중치를 부여하였다. 그 다음으로 높은 가중치가 부여된 역량지표는 '내담자와 협력관계 형성 능력'(4%), '검사 결과 활용 능력'(4%), '내담자의 진로정보 활용역량 촉진 능력'(4%), '자기문제 인식 능력'(4%) 등으로 나타났다. 한편, 전문가 패널들의 분야별로 가중치를 부여한 결과를 살펴보면, 청소년 전문가의 경우에는 '지속적 자기 계발 능력'(7%)에 가장 높은 가중치를 부여하였으며, '진로발달, 의사결정, 직업 이론에 대한 이해'(6%)에 그 다음으로 높은 가중치를 부여하였다. 대학생 전문가 패널들의 경우에는 '진로발달, 의사결정, 직업 이론에 대한 이해'(8%)에 가장 높은 가중치를 부여하였으며, '진로검사 결과 활용 능력'(6%)에 그 다음으로 높은 가중치를 부여하였다. 성인 전문가 패널들의 경우에는 다른 두 분야 전문가들과는 다소 다른 양상으로 가중치를 부여하였다. 성인 전문가 패널들의 경우에는 '내담자의 진로정보 활용 역량 촉진 능력'(5%)과 '자기 문제 인식 능력'(5%)에 가장 높은 가중치를 부여하였다.

<표 4> 진로상담전문가 역량지표의 복합 가중치

역량지표	청소년전문가	대학생전문가	성인전문가	전체
진로발달, 의사결정, 직업 이론에 대한 이해	0.06	0.08	0.02	0.05
인간발달이론 및 생애역할에 대한 이해	0.02	0.02	0.02	0.02
진로 관련 정신건강 문제에 대한 이해	0.01	0.01	0.03	0.02
개인 상담의 원리에 대한 이해	0.04	0.02	0.03	0.03
집단 상담의 원리에 대한 이해	0.03	0.01	0.01	0.02
교육 프로그램의 원리에 대한 이해	0.02	0.01	0.01	0.01
개인차에 대한 이해	0.03	0.04	0.03	0.03
심리측정 및 평가 원리에 대한 이해	0.01	0.02	0.02	0.02
사회적 다양성에 대한 이해	0.01	0.01	0.01	0.01
내담자와 협력관계 형성 능력	0.04	0.03	0.03	0.04
사례개념화 및 개입전략 수립 능력	0.03	0.03	0.02	0.03

진로상담 개입 기술 활용 능력	0.03	0.03	0.02	0.03
집단상담 수행 능력	0.02	0.02	0.01	0.02
내담자 진로성과 평가 능력	0.01	0.02	0.01	0.01
다문화 상담 능력	0.01	0.01	0.01	0.01
학업 상담 능력	0.01	0.01	0.00	0.01
구직기술 지도 능력	0.00	0.01	0.02	0.01
상담실무 절차에 대한 지식과 수행 능력	0.01	0.02	0.01	0.01
진로검사에 대한 이해와 선정 능력	0.02	0.02	0.02	0.02
진로검사 실시 및 해석 능력	0.02	0.04	0.02	0.03
진로검사 결과 활용 능력	0.02	0.06	0.03	0.04
진로정보 수집 및 관리 능력	0.01	0.01	0.02	0.01
진로정보 선별 및 활용 능력	0.01	0.03	0.02	0.02
내담자의 진로정보 활용역량 촉진 능력	0.02	0.05	0.05	0.04
진로 프로그램 개발 능력	0.01	0.01	0.02	0.02
진로 프로그램 진행 능력	0.04	0.04	0.02	0.03
진로 프로그램 운영 능력	0.02	0.02	0.02	0.02
진로 프로그램 성과 평가 능력	0.01	0.02	0.01	0.01
지역사회 관련기관 연계 및 내담자 의뢰 능력	0.02	0.02	0.01	0.02
지역사회 관련기관 자문 능력	0.01	0.01	0.01	0.01
내담자 관련인 자문 능력	0.02	0.01	0.01	0.02
연구 계획 및 수행 능력	0.01	0.03	0.02	0.02
전문적 글쓰기 능력	0.01	0.01	0.01	0.01
진로상담 수퍼비전 역량	0.01	0.02	0.01	0.02
진로상담 교육과정 교수 능력	0.01	0.01	0.02	0.01
조직 이해 능력	0.01	0.01	0.01	0.01
조직 관리 능력	0.01	0.01	0.01	0.01
대인관계 능력	0.03	0.02	0.02	0.02
의사소통 능력	0.03	0.02	0.03	0.03
이타성	0.02	0.01	0.03	0.02
개방적 태도	0.02	0.02	0.02	0.02
창의적 문제해결 능력	0.02	0.02	0.02	0.02
상담자 윤리규정에 대한 이해	0.01	0.01	0.02	0.01
상담과정의 윤리적 진행에 대한 중요성 인식	0.02	0.02	0.02	0.02
진로상담 관련 법적·윤리적 문제에 대한 판단 능력	0.02	0.02	0.04	0.03
사회적 책임감	0.01	0.01	0.01	0.01
자기 문제 인식 능력	0.04	0.02	0.05	0.04
수퍼비전 활용 능력	0.02	0.01	0.02	0.02
지속적 자기개발 능력	0.07	0.01	0.03	0.03
가중치 합계	1.00	1.00	1.00	1.00
일관성 비율(CR)	0.04	0.04	0.01	0.02

V. 논의 및 결론

본 연구에서는 진로상담전문가의 역량모형을 델파이 방법을 통해 개발·수정·확정하고 전문가 패널들을 다시 전문영역(청소년전문가, 대학생전문가, 성인전문가) 별로 구분하여 역량 항목들 간의 상대적 중요도를 평정하도록 하였다. 이러한 과정을 통해 최종적으로 본 연구에서는 델파이 조사를 통해 진로상담전문가의 정의, 14개의 진로상담 성과 항목, 3개의 진로상담전문가 역량군, 14개의 역량요소, 49개의 역량지표를 확정하고, 이들 역량의 구성요소에 대한 상대적 가중치를 산출하였다. 본 연구에서 발견한 결과에 대한 보다 세부적인 내용을 논의하면 다음과 같다.

첫째, 진로상담 성과 항목 중에서 전문 영역별로 중요하게 생각하는 항목에 차이가 있는 것으로 나타났다. 예를 들어, 청소년 전문가와 대학생 전문가들은 '자기이해 및 자신을 둘러싼 환경에 대한 이해 향상'에 높은 가중치를 둔 반면, 성인 전문가들은 '진로목표 실현을 위한 진로실행계획의 실천'과 '진로장벽에 대한 효과적인 대처'에 가장 높은 가중치를 두었다. 진로상담 성과 목표와 관련하여 내담자의 연령대에 따라 상대적 중요도가 달라진다는 이러한 결과는 내담자의 진로발달 과업이 청소년, 대학생, 성인 등에 따라 달라질 수 있다는 선행 문헌들과도 일치하는 결과라고 할 수 있다(Howard & Amy, 1990). 즉 성인 내담자들에게는 진로설계나 목표설정 그 자체보다는 실직이나 전직 등의 당면 과제를 해결하기 위하여 진로장벽에 대한 효과적인 대처와 계획의 실천 등 행동적 영역의 성과가 진로상담의 중요한 목표가 될 수 있음을 시사한다. 반면, 직업세계에 아직 입문하지 않은 청소년들에게는 자기 이해, 직업 세계에 대한 이해 등이 중요한 진로상담의 성과 목표가 될 수 있음을 시사한다. 또한, 대학생들에게는 자기이해 만큼이나 목표에 대한 실천이 중요한 진로상담의 목표인 것으로 해석할 수 있다.

둘째, 진로상담 전문가 패널들은 전체적으로는 직무수행과 관련된 지식과 기술의 습득이 가장 중요하다고 지각하고 그 다음 순서로 이론지식보다 태도 및 개인자질 역량이 더 중요하게 인식하였다. 이는 진로상담에서 이론적 지식만큼이나 진로상담자의 개인적 자질과 태도가 중요한 역량이라는 점을 시사한다. 특히, 청소년 전문가들과 성인 전문가들은 태도 및 개인적 자질과 관련된 역량을 이론적 지식보다 중요하게 지각하였다. 이러한 본 연구의 결과는 이은경 등(2007)이 상담자 전문성의 주요 요소로 밝힌 상담자의 인격적 특성의 중요성과 일치하는 결과라고 할 수 있다. 특히, 실직 등의 위기에 놓일 수 있는 성인 진로상담 내담자들에게는 내담자를 공감하고 이해하는 능력, 내담자를 정서적으로 지지해주는 능력이 더욱 중요하기 때문이라고 해석할 수 있다.

셋째, 직무지식수행 역량군에 전문가 패널들이 전문영역에 관계없이 공통적으로 가장 중요하다고 인식하는 핵심역량은 진로상담역량인 것으로 나타났다. 더불어 진로검사 역량, 진로정보 역량, 진로 프로그램 역량 등도 진로상담전문가에게 요구되는 직무와 관련된 공통역량인 것으로

나타났다. 연계 및 자문, 연구, 전문교육, 조직 역량 등은 청소년전문가, 대학생전문가, 성인전문가 등 전문영역에 관계없이 공통적으로 낮은 가중치를 부여받았다. 그러나, 이에 대해서도 진로상담의 전문영역을 어떻게 분류하느냐에 따라 다른 결과가 나올 수도 있을 것이다. 예를 들어 진로상담전문가가 소속된 기관의 특성에 따라 분류한다면 연구소나 대학에 근무하면서 진로상담을 연구하는 학자들에게는 연구역량이 중요시 될 것이고, 공공기관에서 근무하면서 진로상담 조직의 관리업무에 종사하는 진로상담전문가에게는 조직역량과 연계역량이 더욱 중요시될 수도 있을 것이다. 이에 대해서는 후속적인 연구를 통해 진로상담자가 수행하는 역할에 따라 요구되는 역량들이 어떻게 다른지를 보다 면밀하게 분석할 필요가 있을 것이다.

넷째, 전문가 패널들은 전문가 분야에 관계없이 공통적으로 진로검사나 진로정보 그 자체에 대한 지식과 기술보다는 검사와 정보를 활용하는 능력에 높은 가중치를 부여하였다. 이러한 결과는 진로상담전문가의 전문성을 나타내는 핵심적인 역량은 탈맥락적인 특성을 가진 지식이나 기술이 아니라 내담자의 특성과 진로문제의 성격에 따라 효과적으로 다양한 지식과 기술을 구사하여 특정한 상담적 맥락 속에서 내담자의 변화를 이끌 수 있는 능력임을 의미한다. 이러한 결과는 전문가 역량이 단순한 기능을 넘어서는 특성을 가지는 이유는 전문가의 역량이란 다양한 상황에서의 효과적인 문제해결능력과 직결된다는 Cheetham과 Chievers(1996)의 주장과 상통하는 결과라고 할 수 있다. 진로상담전문가에게 요구되는 개인자질 역량 요소 중에서도 창의적 문제해결 능력은 의사소통능력, 개방적 태도와 더불어 상대적으로 높은 가중치를 가지는 자질 역량으로 인식되었다는 본 연구의 결과는 진로상담자가 전문적 수준을 인정받기 위해서는 각 내담자의 상황에 적절하게 지식과 기술을 활용하고 그 상황에서의 문제를 해결할 수 있는 적응력이 중요한 역량임을 의미한다.

다섯째, 전체 역량요소에 대한 복합가중치 중에서 개인자질 역량과 더불어 성찰 및 자기계발 역량요소가 중요한 역량인 것으로 지각되었다. Shon(1993)에 따르면, 성찰은 전문가의 가장 본질적인 특성으로서 끊임없는 자기성찰로 인해서 전문가들은 단순히 주어진 업무를 수행하는 기능인이 아니라 스스로 문제의 원인을 탐색하고, 이를 해결하기 위해 노력하며 궁극적으로 새로운 지식과 기술을 창출하면서 사회를 이끌어나간다는 것이다. 상담 영역에서는 전통적으로 수퍼비전은 중요한 교과목 중 하나로 여겨져 왔으며(최윤미, 2003), 상담자의 자기분석 능력은 상담자의 전문성을 구성하는 중요한 요소로 간주되어 왔다(이은경 외, 2007). 즉, 본 연구에서 전문가 패널들이 성찰과 자기계발 역량요소에 개인자질 역량과 더불어 높은 가중치를 부여했다는 결과는 진로상담전문가에게 요구되는 맥락적 적응능력과 더불어 해석할 수 있다. 또한, 진로상담자가 보유하고 있는 지식과 기술이 의미있는 역량으로 작동하기 위해서는 진로상담자가 자신의 역량을 발휘해야하는 상황에 대응할 수 있는 적응능력과 문제해결능력을 갖추어야 하는데, 이러한 능력이 개발되기 위해서는 무엇보다도 자기문제에 대한 인식능력과 지속적인 자기계발능력

을 개발할 필요가 있는 것으로 해석할 수 있다.

본 연구는 몇가지 제한점을 가지고 있으며 후속연구에서는 다음과 같은 점들에 대하여 보다 세밀하게 탐색할 필요가 있다. 첫째, 본 연구에서는 역량의 가중치를 산정할 때 전문가 패널들의 전문영역 중 청소년, 대학생, 성인 등 3개 영역의 전문영역으로만 분류하였다. 진로발달과업에 따른 진로상담전문가의 요구 역량이 어떻게 달라지는지를 탐구하는 것도 물론 중요하지만, 후속 연구에서는 진로상담자가 속한 조직의 특성에 따라, 또는 진로상담자의 교육 수준에 따라 요구되는 역량의 내용도 달라지는 지를 확인해볼 필요가 있다. 가령, 학부과정만을 마치고 진로상담에 종사하는 경우에 요구되는 역량과 대학원 박사과정 이상을 마치고 진로상담자 교육과 연구에 종사하는 경우에 요구되는 역량은 달라질 수 있을 것이다. 만약 이렇게 직무나 지위의 특성에 따른 특수한 역량을 밝힐 수 있다면, 그에 따라서 직무교육 과정도 보다 세분해서 구성될 수 있을 것이다. 둘째, 본 연구에서 개발한 진로상담전문가의 역량모형에는 역량의 수준에 따른 분류가 포함되어 있지 않다. Spencer와 Spencer(1993)는 역량사전을 개발하는 과정에서 각 역량의 내용항목마다 역량의 수준에 따라 수행하는 행동특성을 기술해 놓았다. 이를 진로상담전문가의 역량에 적용해보면, 동일한 내용의 역량요소라고 하더라도 대학원을 갓 마친 진로상담자에게 요구되는 역량수준과 진로상담자로서 박사학위를 가지고 있는 전문가에게 요구하는 역량수준은 다를 수 있다. 후속하는 연구에서는 역량의 내용항목별로 역량의 수준을 분류하는 역량지표를 구성해볼 필요가 있다. 수준과 내용에 따라 세분화된 역량지표는 향후 체계화된 교육과정과 교육 프로그램을 수립하는데 필요한 교육목표로 활용될 수 있을 것이다.

이상의 제한점에도 불구하고 본 연구는 진로상담의 연구와 현장의 발전에 다음과 같은 기여를 할 것으로 보인다. 무엇보다도 본 연구에서 밝힌 진로상담전문가의 역량을 구성하는 다양한 요소들은 향후 국내 진로상담전문가 양성을 위한 교육과정을 개편하는데 중요한 기초자료를 제공할 수 있을 것이다. 교육과정 관련 이론가들에 따르면, 효과적이고 의미 있는 교육과정을 개발하기 위해서는 교육과정을 통해 실현하고자 하는 목표를 먼저 설정할 필요가 있고, 그 목표를 근거로 하여 교육과정을 설계할 수 있다고 한다(홍우조, 2008). 교육과정의 관점에서 볼 때, 진로상담 전문가 양성 교육과정을 개편하는 방향은 교육의 목표가 무엇이 되어야 하는지에 대한 의견 수렴에서 출발할 필요가 있다. 궁극적으로 상담자가 수행하는 역할은 내담자의 어떠한 변화를 목표로 하는가, 그리고 그 목표를 이루기 위해서는 어떠한 역량을 갖춘 상담전문가를 목표로 하는가에 대한 올바른 합의가 이루어질 때 새로운 시대에 맞는 진로상담전문가 교육과정이 수립될 수 있을 것이다. 본 연구에서 델파이 방법을 통해 진로상담전문가의 역할, 진로상담이 목표로 하는 성과, 진로상담자에게 기대되는 역량의 각 요소들에 대한 전문가들의 합의를 이끌어 내 고자 하였다. 이러한 시도는 향후 진로상담전문가 교육과정 뿐만 아니라, 다른 다양한 상담 영역의 전문가 교육과정의 방향을 정하고 교육과정의 내용을 구성하는데 참조할 수 있는 하나의 모

텔이 될 수 있을 것이다. 또한, 본 연구에서 개발한 진로상담전문가의 역량모형은 향후 진로상담을 포함하여 다양한 상담전문가의 자격기준을 수립하거나 전문 프로그램에 대한 인증을 개발하는데 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. Spencer와 Spencer(1993)는 역량의 모형화를 통해 전문가의 수행에 관한 상세한 역량사전을 만들 수 있다면, 그에 상응하여 전문가의 역량을 평가할 수 시스템을 개발할 수 있다고 제안하였다. 이홍민과 김종인(2003)도 역량 모형화를 통해 조직의 각 지위에서 요구되는 지식, 기술, 태도 등 다양한 영역에 대한 역량평가 시스템을 제안하였다. 진로상담전문가 역량모형도 마찬가지로 전문가 자격심사 체제에 적용한다면 상담자의 전문성 정도를 심사할 때 역량의 총체적인 특성을 고려한 평가 체제를 개발할 수 있을 것이다. 또한, 각종 교육연수기관에서 수행하는 교육 프로그램들도 해당 교육프로그램이 전문가들이 합의하는 교육목표에 근거하여 개발되고 실시되는지 그리고 그 목표를 적절히 달성하고 있는지에 대하여 상담자 역량의 관점에서 평가하는 교육프로그램 인증 체제를 개발할 수 있을 것이다.

참고문헌

- 김병숙 (2001). 한국의 직업상담 중요성과 발달과제. *경기행정논집*, 15, 187-220. 경기대학교 학술진흥원.
- 유길상 (2004). 고용서비스 선진화를 위한 주요 쟁점. *고용서비스 선진화방안 논의자료*. 서울: 노사정위원회.
- 유현실 (2009). *진로상담전문가의 역량모형 개발*. 서울대학교 대학원 박사학위 논문.
- 유현실 (2009). 진로상담의 성과준거에 관한 델파이 연구. *상담학연구*, 10(4), 2187-2206.
- 윤정일, 김민성, 윤순경, 박민정(2007). 인간 능력으로서의 역량에 대한 고찰: 역량의 특성과 차원. *교육학연구*, 45(3), 233-260.
- 윤희한(2009). *직업상담자의 전문성 발달과정과 영향요인*. 홍익대학교 대학원 박사학위 논문.
- 오현석(2007a). 역량중심 인적자원개발의 비판과 쟁점 분석. *경영교육논총*, 47(8), 191-213.
- 오현석(2007b). 전문성 연구의 주요 쟁점과 전망. *기업교육연구*, 9(1), 143-168.
- 이숙영, 김창대 (2002). 상담 전공 대학원 교육과정 표준화 연구. *교육학연구*, 40(2), 2231-250.
- 이은경, 양난미, 서은경(2007). 한국에서의 상담에 대한 질적 연구. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 19(3), 587-607.
- 이흥민, 김종인(2003). *핵심역량, 핵심인재: 인적 자원 핵심역량 모델의 개발과 역량평가*. 서울: 리드리드.
- 정윤경(1998). *직업상담원 직무분석*. 서울: 한국직업능력개발원.
- Lawshe, C. H. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel Psychology*, 28, 563-575.
- Leahy, M. J., Chan, F., & Saunders, J. L. (2003). Job functions and knowledge requirements of certified rehabilitation counselors in the 21st century. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 46, 66-81.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence". *American Psychologist*, 28, 1-14.
- McLagan, P. (1996). Great ideas revisited: Competency models creating the future of HRD. *Training and Development*, 50(1), 60-65.
- Rychen, D. S., Salganik, L. H. (2003). *A holistic model of competence*. In D. S. Rychen & L. H. Salganik (Eds.), *Key competencies for a successful life and a well-functioning society*.

Cambridge, MA: Hogrefe & Huber Publisher, 41-62

- Saaty, T. L. (1995). *Decision making for leaders*. RWS Publishings. 조근태, 홍순욱, 권철신 역.(2000). **리더를 위한 의사결정**. 서울: 동현출판사.
- Sanchez, J. I., & Levine, E. L. (2009). What is (or should be) the difference between competency modeling and traditional job analysis? *Human Resource Management Review*, 19, 53-63.
- Schon, D. (1983). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. London: Maurice Temple Smith.
- Schon, D. (1987). *Educating the reflective practitioner*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Spencer, L., & Spencer, S. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. New York: John Wiley & Sons. 민병모, 박동건, 박종구, 정재창 역.(1998). **핵심역량모델의 개발과 활용**. 서울: PSI.

* 논문접수 2010년 11월 2일/ 1차 심사 2010년 12월 10일 / 게재 승인 2011년 6월 21일

* 유현실 : 서울대학교 역사교육과를 졸업하고, 동 대학원 교육학과에서 교육상담 전공으로 석사학위와 박사학위를 취득하였다. 또한, 미국 버지니아대학교에서 영재교육 전공으로도 박사학위를 취득하였다. 현재 단국대학교 사범대학 교직교육과 조교수로 재직 중이며, 주요 연구 논문으로는 '진로상담의 성과준거에 관한 델파이 연구', '스트롱 흥미검사의 GOT-BIS 요인 재검토' 등이 있다.

* e-mail : hsyoo@dankook.ac.kr

* 김창대 : 서울대학교 사범대를 졸업하고 동 대학원 교육학과에서 석사학위를 취득하였으며 미국 컬럼비아 대학교에서 상담심리학 전공으로 박사학위를 취득하였다. 현재 서울대학교 교육학과 교수로 재직 중이며 주요 저서로는 '학교상담, 생활지도' 등이 있다.

* e-mail : cdkim@snu.ac.kr

Abstract

An Exploratory Study on the Competency Model for Career Counseling Professionals

Yoo, HyunSil*
Kim, ChangDai**

As the expertise of career counselors is an essentially important issue for establishing professional identity and enhancing efficacy of career counseling, this study attempted to develop a competency model for career counseling professionals based on the professional competency models. To address this purpose, this study conducted the following process. Firstly, a conceptual model for career counselor competency was developed and revised through comprehensive literature review, subject matter expert interview, and open questionnaire survey on career counselors in active service. Next, three-way delphi survey from 32 selected subject matter experts was performed to validate and revise the draft of the competency model. The final competency model agreed by the delphi panels consisted of 3 clusters, 14 factors, and 47 indicators. An additional delphi survey was performed in order to identify the relative importance of the competency components of the confirmed models. The Analytic Hierarchy Process(AHP) method was applied in this stage and weights and consistency ratio was analyzed. The results of the AHP analysis were as following; Among the three competency clusters, the attitude and personal trait cluster had the highest weight by the panels in common. In terms of composite weights of competency factors, personal trait factor and reflection-self development factor had the highest weight in parallel. The resulting competency model of career counseling professionals can provide an important knowledge base for developing educational curriculum for Korean career counselors. In addition, the attempt to gather the agreements of diverse career counseling experts to identify the definitions and components of competencies will set a model for other counseling fields as a reference in building an educational objectives. The results of this study could be also utilized and referenced for diverse counseling accreditation systems.

Key words : career counseling professional, professional competence, competency model, Delphi method, Analytic Hierarchy Process(AHP)

* Assistant Professor, Dankook University

** Professor, Seoul National University