creative commons
COMMONS DEED

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer

dCollection

석사학위논문

직무지도원의 전문성이 지적장애인의 취업유지에 미치는 영향: 고용주 내러티브 분석을 중심으로

제주대학교 행정대학원

행정학과 사회복지전공

이 명 희

2016年 8月

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

직무지도원의 전문성이 지적장애인의 취업유지에 미치는 영향: 고용주 내러티브 분석을 중심으로

지도교수 심 경 수

이 명 희

이 논문을 사회복지학 석사학위 논문으로 제출함.

2016년 6월

이명희의 사회복지학 석사학위 논문을 인준함

審査委員長 남 진 열 ㊞

委　　員 전 관 훈 ㊞

委　　員 심 경 수 ㊞

제주대학교 행정대학원

2016년 6월

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

The Study on the Relationship between Professionalism of Job Coaches and Job Maintenance of Adults with Intellectual Disabilities: Analysis of Employers' Narratives

Lee, Myong-Hee

(Supervised by Professor Sim. Kyung-Soo)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree of Master of Public Administration

2016. 8.

This thesis has been examined and approved.

Major in Social Welfare,
Department of Public Administration
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

목 차

<국문초록>

I. 서 론 ····· 1

1. 연구의 필요성 및 목적 ····· 1

2. 연구 문제 ····· 4

3. 용어정리 ····· 4

II. 이론적 배경 및 선행연구 ····· 10

1. 이론적 배경 ····· 10

1) 생태체계관점 ····· 10

2) 강점 관점 ····· 12

3) 역량강화 이론 ····· 13

2. 지적장애인의 특성 ····· 14

1) 지적장애인의 일반적 특성 ····· 14

2) 지적장애인의 직업적 특성 ····· 15

3. 장애인고용 현황 및 직업재활서비스 ····· 16

1) 장애인고용 현황 ····· 16

2) 장애인 직업재활서비스(지원고용 중심) ····· 17

4. 선행연구 및 종합 정리 ····· 20

1) 선행연구 ····· 20

(1) 직무지도원의 전문성 ····· 20

(2) 지적장애인의 취업유지 요인 ····· 22

2) 선행연구 종합정리 ····· 23

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

III. 연구 방법 ····· 25

1. 연구 모형 ····· 25

2. 연구 가설 ····· 27

3. 질적 연구 및 분석 ····· 27

1) 내러티브 연구 접근의 의의 ····· 27

2) 연구 참여자 ····· 28

3) 자료 수집 ····· 29

4) 자료 분석 ····· 29

5) 연구의 엄격성과 윤리적 문제를 위한 노력 ····· 30

IV. 결과 ····· 31

V. 결론 및 제언 ····· 59

1. 결론 ····· 59

2. 제언 및 연구의 한계점 ····· 79

참고문헌 ····· 84

Abstract ····· 88

부록 ····· 90

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

표 목차

<표 1> 연구 참가자의 일반적 특성 및 고용서비스 경력 ····· 28
<표 2> 사업체의 특성 ····· 29
<표 3> 경험적 근거에 의한 주제(고용주 A) ····· 32
<표 4> 경험적 근거에 의한 주제(고용주 B) ····· 39
<표 5> 경험적 근거에 의한 주제(고용주 C) ····· 49
<표 6> 경험적 근거에 의한 주제 종합정리 ····· 60

그림 목차

<그림 1> 지원고용 과정도 ····· 19
<그림 2> 연구 모형 ····· 25

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<국문초록>

직무지도원의 전문성이 지적장애인의 취업유지에 미치는 영향: 고용주 내러티브 분석을 중심으로

제주대학교 행정대학원
행정학과 사회복지전공
이명희

본 연구는 지적장애인의 취업유지를 효과적으로 지원하기 위한 욕구를 만족시키기 위해 직업재활전문가인 직무지도원(Job Coach)의 전문성이 지적장애인의 취업유지에 미치는 영향을 요인분석을 통해 탐색함을 목적으로 한다.

연구방법으로는 고용주의 내래이션을 분석하는 질적연구 방법을 선택하였으며, 직무지도원의 전문성을 탐색하고 이해하기 위하여 사회복지 전문성을 형성하는 3요소, 즉 가치 및 윤리, 지식, 기술을 중심으로 심층면접을 실시하였다.

연구 참여자는 제주시 내 지적장애인 고용경력이 10년 이상이면서 직업재활서비스 경험이 있는 장애인 표준사업장 고용주 3명을 대상으로 하였다. 고용주의 경험적 근거에 의한 내래이션 분석 요약은 다음과 같다.

첫째, 가치 및 윤리적 측면에서 지적장애인은 능력 있는 근로자로의 변화 가능성, 대인관계 및 인성의 중요성이 강조되는 반변 낮은 임금과 장애인고용사업장은 사회적으로 낮게 평가받고 있다.

둘째, 지식적 측면은 직무지도원 역할인식의 필요성이 강조되며, 실천현장에서 직무지도원 자신의 역할 이해는 지적장애인 취업유지에 긍정적인 영향을 미친다.

셋째, 기술적 측면은 직무분석 및 직무지도 능력이 영향을 미치며, 장애인생산품 우선구매제도 등 고용정책은 장애인고용사업장에 이익창출 효과가 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

본 연구의 결론을 바탕으로 직무지도원의 전문성 향상을 위해 제언하자면 다음과 같다.

직무지도원의 전문성은 지적장애인의 취업성패의 결정적인 요인으로 작용할 만큼 중요한 요소이다. 직무지도원의 전문성 향상을 위해 정부는 비정규직 문제 해결과 직업재활현장에서 실질적으로 활용할 수 있는 교육, 매뉴얼제작이 필요하다. 그리고 장애인고용 정책을 강화하여 중증장애인 고용활성화 및 고용의 질을 높일 수 있도록 대안을 강구함을 강조하고자 한다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

사람은 누구나 자신의 행복한 삶을 누리고 싶은 욕구가 있으며, 그 행복권을 추구하기 위해 많은 준비와 노력을 하며 살아가고 있다. 행복한 삶을 살아가기 위해 가장 중요한 것 중 하나는 직업을 갖는 것이다(전인수, 2012). 현대사회에서 직업은 사회생활을 영위하는데 기본적인 요건이며, 생계유지 수단일 뿐만 아니라 사회의 한 구성원으로서 사회·경제적 역할수행을 할 수 있게 하는 자아실현의 중요한 수단이라 할 수 있다(이준우 외, 2010). 따라서 직업은 장애인과 비장애인과 차이가 있을 수 없으며, 특히 장애인에게는 직업적·사회적·심리적 욕구를 충족시켜 주고 의존적인 생활에서 탈피하여 독립적인 생활을 할 수 있게 함으로써 자기실현과 자존감을 고취시켜주는 주요 수단이라는 점에서 중요한 의미를 가지게 된다(변용찬 외, 2005). 그러나, 그 중요한 의미에 비해 장애인의 경제활동 참가율, 실업률, 고용률이 전체인구에 비해 매우 열악한 상태로 심각한 장애인고용 문제가 있음을 알 수 있다.

2014년 경제활동실태조사에 의하면 전체인구 대비 장애인 경제활동 참가율은 39.6%로 전체인구의 1/2 수준이며, 실업률 또한 7.9%로 2배 이상 높게 나타났다. 특히 장애인 취업의 대표적인 지표인 장애인 고용률은 34.8%로 비장애인에 비해 26.1%가 낮아 장애인들의 낮은 취업률의 인해 사회적 역할 수행 및 경제적 어려움이 있는 것으로 나타났다(한국장애인고용공단, 2015). 따라서 정부는 노동시장 진입이 어려운 중증장애인의 고용문제를 해결하기 위해 1990년 장애인의무고용제를 근간으로 한 '장애인고용촉진 및 직업재활법'을 제정하였다. 장애인 고용차별문제를 해결하고자 의무고용사업체 확대, 적용제외율 폐지, 지속적인 의무고용률 상향조정 등과 같은 정책적·제도적 변화와 장애인에 대한 사회전반적인 인식 향상을 위한 노력들이 본격화 되었다고 볼 수 있다(김대규 외, 2014). 그리고 결과 1991년 0.43%에 불과했던 장애인 의무고용률이 2015년에는 2.62%로 증가하는 성과를 거두었지만 정부 및 공공기관에서는 장애인 의무고용률[1]이 여전히 미달됨에 따라 보다 적극적인 정책적

1) 장애인의무고용률은 1990년 장애인고용촉진 등에 관한 법률 제정 후 사회연대책임 하에 정부와 고용주가

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

대안을 마련해야 한다고 볼 수 있다(정은주, 2016).

다양한 장애유형중 지체장애인의 취업률은 43.7%인 반면 지적장애는 22.6%로 타 장애인에 비해 1/2에 가까운 매우 낮은 취업률을 보여주고 있다(한국장애인고용공단 고용개발원, 2015). 특히 지적장애인들은 낮은 인지능력, 학습전이 및 일반화의 어려움, 직업현장에서의 낮은 적응도와 같은 제한된 직업적 특성과 기능적 장애 등으로 취업 및 취업유지에 많은 어려움이 있다(전인수, 2012). 이러한 취업문제를 해결하기 위해 노동부에서는 서구의 대표적인 중증장애인 직업재활서비스인 지원고용 제도가 2011년 장애인고용촉진및직업재활법 개정되면서 도입되었다. 그 후 우리나라의 직업재활사업이 활성화 계기가 되었다고 볼 수 있다. 한국장애인고용공단과 장애인 직업재활기금사업수행기관[2]을 통해 1,000명이 넘는 중증장애인이 지원고용프로그램에 참가한 결과 참가자 중 60~70%의 장애인이 취업에 성공한 것으로 파악되었다(한국장애인고용촉진공단, 2006). 그러나, 지적장애인들은 지원고용과 같은 직업재활 서비스를 받았다고 해도 취업률은 20~30 정도로 낮고, 이직률은 37%로 타 장애에 비해 매우 높았다. 그 중에서 초기 6개월 이내 이직 하는 경우가 전체 이직자의 59%로 나타나(엄승연, 1995) 직장생활의 부적응이나 어려움 등으로 잦은 퇴사와 이직을 반복하고 있으며, 직장생활의 어려움이 많다는 것을 알 수 있다. 따라서 지원고용을 통해 취업진입은 가능하였으나 취업성공 지표인 취업유지 기간을 연장시키는데 긍정적인 효과를 보지 못했다고 할 수 있다.

최근 몇 년 사이 고용의 질에 대한 관심과 함께 2012년 9월부터 한국장애인개발원에서는 취업초기 직장적응에 어려움을 겪고 있는 중증장애인을 대상으로 직무보조인 지원사업을 현재까지 시행하여 취업유지를 위한 취업 후 적응지원서비스를 제공함으로써 장기근속을 유도하고 있다. 그리고 2010년 한국장애인고용공단은 직장생활에 장애인이 수행하는 직무 중 핵심업무를 제외한 부수적이 업무를 근로지원인이 도움을 받아 처리하는 근로지원인제도를 시행하고 있다. 하지만 이 제도 또한 서비스대상이

장애인을 의무적으로 고용하는 의무고용제도를 도입하였다. 국가·지방자치단체와 50명 이상 공공기관·민간기업 에게 장애인을 일정비율 이상 고용하도록 의무를 부과하고, 미 준수 시 부담금(100명 이상) 부과하도록 하고 있다. 유형별 장애인 의무고용비율은 다음과 같다. 정부 공무원 2.8%, 공공기관 2.93%, 민간기업 2.51%이다(한국장애인고용공단, 2009).

2) 장애인직업재활기금사업수행기관은 장애인고용촉진 및 직업재활법 제53조에 의해 전년도 고용부담금 중 2/9는 보건복지부에서 실시하는 장애인 직업재활과 취업촉진에 사용하였다. 이때 노동부와 보건복지부가 공동으로 사업을 운영하였으며 사업 명칭은 '장애인직업재활기금사업이라고 하였다. 그리고 위 사업을 수행하는 기관들을 총칭하여 장애인직업재활기금사업 수행기관이라고 하였으며, 그 후 동법률이 일부 개정되면서 2007년 한국장애인개발원이 총괄 수행기관으로 지정되어 2008년 장애인직업재활지원사업이 일반회계로 전환되었다. 그 후 사업명 또한 '중증장애인직업재활지원사업'으로 변경되어 현재까지 운영되고 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

지체·뇌병변, 시각, 청각, 언어장애에 국한되어 있어 지적장애인의 고용유지에 도움이 되지 못하고 있다.

보건복지부에서 시행하는 중증장애인직업재활지원사업 평가지표에는 2013년부터 6개월 이상에서 12개월 취업유지자까지 취업기간에 대해 한 항목이 추가되었으며, 이용인의 비밀보호, 이용인의 권리, 최저임금이상 근로자 비율, 취업 후 적응지원의 질적 노력 등이 평가항목에 추가되어(한국장애인개발원, 2013) 직업재활실무자들의 의식변화를 통해 고용의 질을 높이고자 노력하고 있지만 아직도 장애인고용 유지에 대해 성과는 미미한 상태이다. 또한, 한국장애인고용공단의 경우 취업지원업무처리규칙 제31조(직무지원을 활용한 적응지도)에 취업 후 1년 이내 지원고용 취업자 적응지도를 실시할 수 있다는 내용만 있을 뿐 고용유지를 위한 노력과 관련된 내용이 전무한 실정이다.

정부에서 실시되는 장애인고용패널조사 및 장애인경제활동 실태조사 등에서도 장애인의 경제적 특성 파악을 하고 있으나 장애인 고용안정의 실태를 파악할 수 있는 장애인 근로자의 근속기간에 대한 정확한 통계산출을 못하고 있다.

국내에서는 많은 수의 지적장애인을 포함한 중증장애인들의 취업은 지원고용을 통해 많이 이루어지고 있다.

나운환(2009)은 지원고용의 특징은 고용이 통합(Integration)되며, 배치 이후 훈련을 실시하는 것으로 취업 후에도 직장생활을 적응 할 수 있도록 지속적인 지원을 해야 한다. 그리고 개입전략을 통해 장애인 각 개인에 대한 지원을 담당하는 "직무지도원(Job Coach)"은 지원고용에서 핵심적 역할과 기능을 담당하기 때문에 고용유지에 중요한 변수로 작용함에 따라 직무지도원 역할을 기반으로 한 전문적인 지원서비스가 지원고용의 성패를 결정하는 요인이라 할 수 있다(한국장애인고용공단 고용개발원, 2013).

직무지도원은 취업성공을 위한 다양한 요인들 중에 장애인이 다양한 특성 및 발달상의 차이와 급변하는 산업구조와 직업변화에 따라 적절하게 직업배치와 유지를 가능하도록 하는 것은 주로 직무지도원인 재활전문가와 관련된 요인이다(이달엽 외, 2003). 고도의 전문성을 가진 직무지도원이 직업재활 현장에서 장애인 근로자들에게 현장훈련, 직무수정, 생산율에 따른 임금조정, 대인관계지원 등 기술적·사회 심리적으로 지원하는 전문적인 역할을 수행하며(오길승, 2005), 직무지도원 전문성에 따라 장애인 취업 및 취업유지에 상이한 결과를 초래할 수 있다. 그러므로 지적장애인들의 취업유지를 위해 전문성이 담보된 직무지도원이 필요하나 국내 중증장애인직업재활 전달체계 비정규직으로 고용불안문제, 직업재활특성상 현장중심의 사업 전개 후 과도한 행정서

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

류 요구 등으로 이직률이 매우 높다. 직무직도원의 높은 이직률은 직업재활서비스의 질과 밀접한 관계가 있음으로 장애인의 취업 유지에도 부정적 영향을 미친다.

직무지도원의 역할에 대한 선행연구는 여러 차례 있었으나 직무지도원의 전문성이 취업유지에 미치는 영향에 관한 연구는 없는 상태로, 본 연구를 통해 취업현장에서 고용성패의 중요 요인들 중 하나인 직무지도원의 전문성이 지적장애인의 취업유지에 미치는 영향을 알아보고 향후 직무지도원의 전문성을 높이기 위한 방안을 모색하고자 고용주와의 심층인터뷰 후 결과를 도출하였다.

2. 연구 문제

본 연구는 직업재활전문가인 직무지도원의 전문성이 지적장애인 취업유지에 미치는 요인을 파악함으로써 지적장애인들의 취업유지를 효과적으로 지원하기 위한 직무지도원의 전문성 향상에 대한 대안을 제시하고자 한다.

이와 같은 연구 목적을 달성하기 위해 다음과 같이 구체적인 연구문제를 제시한다.

첫째, 직무지도원의 윤리 및 가치적 측면이 지적장애인 취업유지에 어떤 영향을 미치는가?

둘째, 직무지도원의 기술적 측면이 지적장애인 취업유지에 어떤 영향을 미치는가?

셋째, 직무지도원의 지식적 측면이 지적장애인 취업유지에 어떤 영향을 미치는가?

3. 용어정리

본 연구에서 사용하는 지원고용모델, 직무지도원, 직무지도원의 전문성, 지적장애인, 취업유지 등에 대한 용어의 정의는 다음과 같다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

1) 지원고용(Supported Employment)모델

오길승(2005)은 미국에서 1960년대 후반 탈시설화(Deinstitutionalization)로 시작된 일련의 독립성과 생산성을 추구하는 것으로서 보호고용 체계를 탈피하고 장애인 고용에 있어서 가능한 통합된 노동시장(Integrated Labor Market)에서 경쟁고용시켜 궁극적으로는 사회통합을 실현하기 위한 것이다. 그리고 1970년대 중반 이후 미국에서 발달장애인을 포함한 중증장애인들을 위한 새로운 직업재활의 방법으로 등장한 것이 지원고용(Supported Employment) 모델이다.

우리나라는 1990년도 초에 도입되어 2000년 장애인고용촉진 및 직업재활법에서 직업적 중증장애인에 대한 직업재활과 지원고용서비스의 제공을 규정하게 되면서 이들의 취업을 지원하기 위해 지원고용 서비스의 제공이 절실히 요구되어졌고, 이를 통해 고용에 있어서 상대적으로 차별받기 쉬운 중증장애인의 취업률 향상에 많은 도움이 되었다(박세진 외, 2010). 그리고 지원고용의 법적 근거를 보면 장애인고용촉진 및 직업재활법 제13조에 의거하여 고용노동부장관과 보건복지부장관은 중증장애인 중 고용주가 운영하는 사업장에서는 직무 수행이 어려운 장애인이 직무를 수행할 수 있도록 지원고용을 실시하고 필요한 지원을 하도록 명시되어 있다.

한국장애인개발원(2013)에 따르면 "지원고용"이란 중증장애인이 통합된 작업장에 일반고용이 가능하도록 지원고용 전문인력이 제공하는 대상자 선정 및 평가, 사업체 개발 및 직무분석, 직무배치, 훈련 및 계속적 지원 등의 고용 서비스라고 정의하였다.

2) 직무지도원(Job Coach)

미국의 전문가의 역할 및 업무 컨설팅에 대한 정보를 제공하는 eHow[3]에서는 직무보조인의 역할을 다음과 같이 정의하였다. 직무지도원은 일반적으로 작업재활현장, 성인 장애인의 작업현장, 교육기관 등에서 일하며, 일대일의 고용서비스를 제공함으로써 특별한 욕구가 있는 사람들의 욕구를 확인하고 직무를 유지 시켜주는 사람이라

3) eHow는 미국의 최대 전문가 사이트(www.ehow.com)로 전문가의 역할 및 업무 컨설팅 등에 대한 정보를 제공하는 대표적인 기업이었으나, 2001년 경영난으로 기업이 파산되어 현재는 온라인상에 존재하지 않는다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

고 정의하였다(이혜경 외, 2015).

한국장애인고용공단에서는 '직무지도원'은 지원고용에 참여하는 중증장애인의 직무에 잘 적응할 수 있도록 출근·퇴근, 작업기술, 대인관계기술 등을 지도하기 위하여 선임·배치된 사람으로 정의하였다(한국장애인고용공단, 2015).

또한 한국장애인개발원에서는 지원고용 수행인력을 "지원고용전문인력"과 직무지도원을 혼용하여 사용하고 있다(한국장애인개발원, 2013).

3) 전문성

전문성은 특정 전문분야의 문제를 해결하는데 있어 지식, 경험, 그리고 역량적 측면에서 지속적인 인정을 받는 전문적 능력을 말한다. 전문성의 특징으로는 특정 문제를 지속적으로 해결해 내는 능력이 있다는 것과 장기훈련을 통해 전문성이 개발된다는 것이다(한국기업교육학회, 2010).

장창엽(1995)에 의하면 일반적으로 전문가란 전문가명, 전문가 행동의 기본이 되는 학문체계, 전문가 집단의 후원, 직업윤리, 사회의 용인 등의 요건을 만족해야 한다고 하였다. 그리고 휴먼서비스를 지원하는 영역에서의 전문직이란 이론을 가지고 객관적인 입장에서 치료중심의 전문적 원조를 실천하는 것이고, 전문지식, 통찰, 기본원리, 이론 및 구조를 가져야 하다고 강조하였다(김미옥 외, 2014).

4) 직무지도원의 전문성

장창엽(1995)는 직무지도원의 전문성은 장애인의 직업적 자립과 그 안정, 더 나아가 향상을 목표로 한 일련의 과정 중에서 장애인의 자원에 관계된다. 직업재활 전문가는 여러 가지 전문가 군에 의하여 지원되고 있는데 우리나라의 경우 장애인직업재활상담원, 직업재활사, 직업평가사, 직업훈련교사, 장애인취업알선담당자, 직무지도원(지원고용전문가) 등 여러 가지 직명의 사람들이 갖추어야 할 성향이나 지식 등 모든 것을 전문성이라고 정의하였다.

또한 ILO(International Labour Organization)의 장애인의 직업재활 및 고용에 관한 협약(국제노동기구협약 제159호)비준안은 전문가에 관하여 「직업지도, 직업훈련, 직업소개 및 고용에 대하여 책임을 가지는 재활상담사 기타 적당한 자격을 가진 직원을

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

훈련하는 것과 함께 그와 같은 직원이 활용되는 것을 확보하기 위하여 노력해야 한다」라고 하였다. 그리고 제168호 권고에 있어서는「전문훈련을 받은 재활상담사 및 전문가 외에 장애인의 직업재활 및 고용기회 개발에 종사하는 사람은 재활에 관하여 훈련 또는 지도를 받아야 한다.」라고 하여 직업재활 전문성확보를 통해 전문성을 높여가는 방향제시를 하였다(정창엽, 1995).

5) 중증장애인

장애인에 대한 개념은 한마디로 규정하기 어렵고 매우 복잡한 성격을 띠며 시대의 변천, 사회복지의 발전과 아울러 장애인에 대한 인식변화 즉, 개인의 문제에서 사회적 문제, 보호에서 권익으로, 재활에서 자립으로, 시설중심에서 지역사회중심으로, 치료에서 환경개선으로, 시혜에서 권리로, 분리에서 통합으로, 수혜자에서 소비자로 패러다임의 변화되어 왔던 것처럼 장애 개념 역시 그 시대 사람들이 가지고 있는 가치관에 의해 변화 한다고 볼 수 있다. 중증장애인 정의 역시 장애인복지 관련법마다 상이하다. 첫째, 「장애인복지법」제6조에서는 장애정도가 심하여 자립하기가 매우 곤란한 장애인이라고 규정하고 있으며, 둘째,「장애인고용촉진 및 직업재활법 시행령」제20조에는 중증장애인을 담당 업무를 수행하는 능력을 갖추었으나, 장애로 인하여 업무를 수행하는데 어려움을 겪는 자로 규정하고 있다. 셋째,「장애인연금법」제2조에서는 중증장애인을「장애인복지법」제32조에 따라 등록한 장애인 중 근로능력이 상실되거나 현저하게 감소된 사람으로서, 제1급 및 2급의 장애등급을 받은 사람과 제3급의 장애등급을 받은 사람 중 대통령령으로 정하는 사람으로 규정하고 있다. 따라서 본 연구에서 사용하는 중증장애인은「장애인복지법」과 「장애인고용촉진 및 직업재활법 시행령」의 중증장애인을 말한다.

6) 지적장애인

지적능력과 주변환경이 사회적 요구를 극복하는데 어려움이 있으며, 사회적·실제적·적응기술 등으로 표현되는 적응행동 영역에서 제한성을 보이는 것이 특징적이다(설진화, 2009). 과거 우리나라에서도 정신박약이나 정신지체라는 용어를 사용하다가 미국정신지체협회(Americal Association on Intellectual Developmental Disorder:

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

AAIDD)와 세계보건기구(World Health Organization)에서 기술하고 있는 변화된 장애의 개념을 반영하여 2007년 10월 장애인복지법 관련 규정이 개정되면서 국제적인 용어 사용 추세를 반영하여 지적장애로 명칭을 변경하여 현재까지 사용하고 있다. 세계보건기구에서는 "정신발달이 정지되거나 불완전한 상태로서 낮은 지적기능으로 인해 정상적인 사회에 적응하는 능력에 한계가 있는 경우"라고 밝히고 있다.

우리나라 현행법 장애인복지법 시행령 제2조(장애인의 종류 및 기준) 1항에 의거하면 지적장애인은 정신 발육이 항구적으로 제한되어 지적 능력이 발달이 불충분하거나 불완전하고 자신의 일을 처리하는 것과 사회생활에 적응하는 것이 상당히 곤란한 사람으로 18세 이전에 시작되는 장애라고 정의하고 있다. 장애인복지법 상 지적장애는 1~3급까지 장애등급이 있으며, 모두 중증장애인에 해당된다. 동법 제32조 장애인 등급표의 지적장애 판정기준을 살펴보면 1급인 경우 지능지수가 35미만인 사람으로 일상생활과 사회생활의 적응이 현저하게 곤란하여 일생동안 타인의 보호가 필요한 사람, 2급은 지능지수가 35이상 50미만인 사람으로 일상생활의 단순한 행동훈련을 시킬 수 있고, 어느 정도 감독과 도움으로 복잡하지 않고 특수기술을 요하지 않은 직업을 가질 수 있다고 정의 하였다. 그리고 3급은 지능지수가 50이상 70이하인 사람으로서 교육을 통한 사회적·직업재활이 가능한 사람으로 정의하였다. 지적장애인들은 적응행동 장애가 있으며, 연령수준의 집단에 비해 개인의 전반적인 성숙도가 낮을 가능성이 있다. 그리고 학습, 독립성, 사회적 책임과 관련된 능력의 저하를 가져 올 수 있다고 하였다(허경아, 1999).

7) 취업유지

구인순(2009)에 따르면 미국의 장애인직업재활과 관련된 공적프로그램에서는 직업재활서비스를 제공하고 취업 후 90일이 경과 했을 때 성공적인 직업재활로 규정하고 있으며, 그 외에도 20일부터 2년까지 다양하게 정의되고 있다.

직업유지기간에 대한 기준을 살펴보면, 외국의 경우 취업 후 30일에서 2년까지를 다양하게 정의되고 있으나, 장애유형별 성공적인 직업유지기간에 대한 객관적인 근거와 기간을 제시한 연구는 없다. 우리나라 선행연구에 의하면 이채식(2005)은 취업 후 1개월을 기준으로 하였으며, 허경아(1999)는 2개월을 취업유지기간으로 정의하였다(설진화, 2009).

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

보건복지부에서 시행하는 2013년 중증장애인직업재활지원사업 평가지표에 의하면 취업 후 3개월을 취업확정, 6개월 이상을 취업유지로 보고 있다.

8) 직무보조인지원사업

장애로 인해 취업초기 직장적응의 어려움을 겪고 있는 중증장애인에게 "직무보조인"을 근무하고 있는 사업체에 배치하여 직장적응을 지원하는 사업이다. 이를 통해 취업 장애인의 장기근속을 제고하고 안정적인 취업적응을 통해 삶의 질 향상을 도모하고자 2012년부터 현재까지 한국장애인개발원에서 시행하는 사업이다. 직무보조인의 역할은 핵심업무에 대한 직무지도 지원, 사업장 내 고용주, 동료직원과의 갈등 조정, 업무상 애로사항 청취 등 취업 후 적응지도서비스를 지원하게 된다(한국장애인개발원, 2013).

9) 근로지원인제도

근로지원인제도는 2006년 사회복지공동모금회의 지원을 받아 중증장애인인 뇌성마비, 근육장애, 시각장애, 청각장애 그리고 척수장애 근로자를 대상으로 근로지원인 서비스를 제공하기 시작하였다. 그 후 2007년 9월부터 노동부가 직접'중증장애인 근로지원인 서비스'를 시범적으로 실시하여 중증장애인의 일할 권리를 존중하고 근로지원인의 개별적 지원으로 직장 동료들과 동등한 입장에서 일하게 한다는 취지하에 장애인 단체 및 복지관 등에서 시행하였다. 이후 2010년 근로지원인 100명과 장애인 근로자 150명에 대해 서비스를 제공하면서 사업이 시행되었다. 하지만, 실제로 법적 근거가 마련된 것은 2011년으로 곽정숙 의원 대표 발의로「장애인 고용촉진 및 직업재활법」일부 개정안이 제출된 2008년 이후 3년 만에 비로소 국회 본 회의를 통과하여 현재까지 시행중이다. 서비스 내용은 장애인 근로자의 부수적인 업무를 지원하도록 하고 있으며 장애 유형별로 지체·뇌병변 장애와 시각장애 그리고 청각·언어 장애로 구분하여 세부 서비스 내용을 달리 하고 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

II. 이론적 배경 및 선행연구

1. 이론적 배경

1) 생태체계관점

(1) 생태체계관점의 개념

생태체계관점의 핵심은 인간과 환경이 지속적인 상호작용을 통해 서로에게 영향을 미치는 것이다(조추용 외, 2008).

생태체계관점은 개인을 하나의 체계로 또 개인의 환경을 하나의 체계로서 파악한 후 인간과 환경 간의 상호작용을 통해 개인과 환경을 통합적으로 인식한다. 여기에서 인간은 신체적·심리적·정치적·직업적·교육적·정신적·사회적·성적인 다양한 부분들로 이루어진 하나의 체계로 가족, 친구, 지역사회 등 보호하고 제도적, 조직, 프로그램 등을 통해 발달할 수 있도록 지속적으로 유지시켜주는 하나의 체계이다(이준우 외, 2010). 인간과 환경의 고유 영역에서 일어나는 상호작용과 상호교류를 강조함으로써 환경속의 인간에 대한 견해를 강조한다(이팔환, 1999; 이준우, 2010 재인용). 이러한 생태체계관점 직업재활을 전망하고, 개입·실천 전력을 설정하는데 가장 적절한 관점이라 할 수 있다(이준우 외, 2010). 직업재활서비스 계획수립 및 고용 등에 대한 문제해결 시 장애인 개인에게만 초점을 맞추기 보다는 개인을 둘러싼 환경 즉, 개인, 직장동료, 사업체, 학교, 지역사회 유관기관 등 생태학적 관점 접근 방식을 통해 해결방안을 모색하는 것이 매우 중요한 관점으로 대두되고 있다.

(2) 생태체계적인 직업재활을 위한 개념적 틀

생태체계관점은 장애인의 다양한 개성과 장애특성, 장애인과 사회적 환경간의 관계를 이해하는 방법을 제공한다. 그리고 직업재활전문가들이 장애인들에게 실제로 역량강화 할 수 있는 가능성을 파악하여야 하며 실천을 위한 다양한 자원을 발굴하여야 한다. 또한 장애인의 동의하에 실천전략을 수립하여 능력을 향상시킴으로써 장애인

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

고용 창출과 직업유지를 통한 고용안정을 도모할 수 있는 개념적 도구라고 할 수 있다(김종인 외, 2007).

이준우 외(2010)는 생태체계적인 직업재활 위한 개념적 틀을 이해하려면 초점체계의 확인, 체계 내부에서의 기능, 체계외부에서의 기능, 내부와 외부의 연결, 체계 활동을 이해해야 한다고 강조하였다.

첫째, 직업재활현장에서 실제적으로 활용의 첫 단계로써 초점체계 확인이 필요하다. 장애인 근로자의 생각, 감정, 다른 사람들과의 상호작용을 포함하는 장애인 근로자 자신에게 초점을 둘 수 있다. 예를 들어 직업재활계획수립을 위한 직업평가를 할 때 직업적 능력이 초점체계가 될 수 있다.

둘째, 체계 내부에서의 기능을 파악해야 하는데 상호작용적 관점을 강조하는 것은 장애인 서비스 이용자 체계의 성원들이 의사소통하는 방식, 그들이 발달시키는 유형, 균형을 유지하는 방법 등에 관한 정보를 제공한다. 가치, 신념, 태도, 의사소통 유형, 규범 등의 문화적 영향을 고려하는 것은 초점체계의 내부 기능에 대한 장애인 직업재활전문가의 이해를 돕는다.

셋째, 초점체계의 외부에서의 기능을 파악해야 하는데 물리적·사회적 환경의 영향을 조사한다. 이는 환경체계의 상호교류의 나머지 절반, 즉 환경을 검토하는 것이다. 예를 들어 직업재활전문가는 청각장애인과 지적장애인이 초점체계가 다를 수 있다. 그 이유는 장애특성이 차이가 있으며, 이는 결과적으로 직장에서 이루어지는 외부 체계와의 상호작용 방식도 다르게 기능하기 때문이다.

넷째, 환경과 체계의 공유 영역, 상호교류는 직업재활의 사정 및 개입의 주요 표적이다. 상호교류 또한 하나의 체계라고 볼 수 있기 때문에 다른 체계를 정의하는 똑같은 차원들이 상호교류를 분석하는데 유용하다. 어떤 체계의 상호교류를 분석하는 것은 직업재활과 관련하여 현재 일어나고 있는 것에 대한 이해를 제공하고, 앞으로도 변화 가능성에 관한 생각을 자극한다.

다섯째, 체계의 활동이다. 생태체계관점은 장애인 서비스이용자 체계 발달의 진보적 성질을 강조한다. 체계는 지속적으로 내적·환경적 사전에 반응하여 적응하고 변화한다. 체계 내부·외부, 두체계간의 연결을 검토하는 것은 이러한 지속적 적응 및 변화에 대한 단기적 견해를 제공한다. 장애인직업재활 과정에서 개인과 사회에 이르는 모든 체계는 기대된 것과 예기치 않았던 사전들이 일어날 수 있다. 유능한 직업재활 전문가라면 이러한 변화의 영향을 주의 깊게 관찰하고 점검하여 장애인을 둘러싼 문제를 생산적으로 반응하도록 있도록 지원 할 수 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 강점 관점(Strength Perspective)

미국사회복지사협회(2008)가 발간한《사회복지대백과사전》에 따르면, 강점 관점은 단순한 이론이기 보다는 사회복지사가 클라이언트를 돕기 위한 접근에 영향을 미치는 클라이언트를 바라보는 방식이다.

강점은 장점과 같은 의미로 생각하여 '잘하는 것'으로만 인식하기 쉬운데, 강점은 잘하는 것뿐만 아니라 '이미 갖고 있는 것', '좋아하는 것', '하고 싶은 것'까지 포함할 수 있는 개념이라고 정의하였다(우국희 외, 2015).

Saleebey(1996)에 의하면 강점 관점은 클라이언트를 확인하는(identify)데 도움을 주고, 그들의 재능, 기술, 가능성, 희망을 강조하기 위해 요구되는 일종의 원칙이나 생각이다. 그리고, 클라이언트를 돕기 위해 가족 및 지역사회자원에 대한 탐색과 함께 문화적이고 개인적인 이야기(narratives)에도 관심을 기울여야 한다고 하였다. 강점 관점의 기본 전제는 클라이언트의 가능성(capability)에 두고 있으며, 모든 개인은 고유의 재능과 기술을 갖고 있으며, 개선될 가능성을 가지고 있다고 본다(우국희 외, 2015). 그리고 강점 관점은 개인과 집단이 능력, 에너지, 용기, 저항력, 통합 능력 등 다른 많은 강점을 가지고 있다는 것을 간과하지 않아야 가능한 일이라고 강조하였다(김종인 외, 2007).

Roessler and Rubin(1998)에 의하면 장애인이 직업에 부적응하거나 직업을 구하지 못하는 등 직업문제를 상세히 말하는 것은 자기 자신의 실패를 확인하고 무력감에 사로잡히기 때문에 장애인 자신의 정체성이 사라진다. 그러므로 직업재활전문가는 장애인의 직업문제를 성장과 도전의 기회로, 전환점으로 바라 볼 때 직업재활 서비스를 이용하는 장애인도 자신의 부정적인 관점을 긍정적으로 의미 있게 변화시킬 수 있다(이준우, 2010).

따라서 직업재활 현장에서 문제 중심의 시각을 가지고 클라이언트를 바라보는 직업재활전문가들은 이를 간과하기 쉬우며(우국희 외, 2010) 강점관점으로 바라볼 때 직업재활 가능성 또한 보일 것이다.

실제로 직업재활현장에서 대사수의 장애인들은 장애로 인한 직무수행의 어려움, 대인관계 문제 등으로 동료직원 및 상사에게 자신이 가지고 있는 능력보다 낮게 평가되고 있다. 이로 인해 자신감이 상실하는 등 직장생활에서의 부적응으로 취업을 유지하지 못하는 경우가 많다. 그러므로 장애인 직업재활은

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

한계와 약점만을 봐서 직업재활을 적극적으로 수행하기 어렵다. 장애인의 강점과 잠재된 직업능력을 볼 수 있는 안목이 직업재활전문가에게는 필요하다. 따라서 강점관점은 이런 측면에서 매우 유용한 시각이라 할 수 있다(이준우 외, 2010).

3) 역량강화 이론

임파워먼트의 개념은 사전적으로 "파워를 증진한다", 또는 "~에게 권한을 주다"라는 의미를 가지고 있다.

Rappaport(1987)는 임파워먼트는 개인, 조직, 지역사회가 자신들의 생활을 조정하고 지배권을 갖는 것이며, 그들의 환경에 영향을 미치기 위해 활발히 참여하는 것이라고 정의하였다. Solomon(1976)은 사회복지실천에서 임파워먼트는 낙인 받은 집단에 깔려 있는 부정적인 가치에 의하여 만들어진 무력함을 줄이기 위한 목적으로 사회복지사가 클라이언트와 함께 활동의 조화를 이루는 것이라고 설명 하였다(우국희 외, 2015). 그리고, 이준우(2005)는 역량강화 접근은 장애인의 강점과 환경적 자원, 해결에 대한 비전을 강조하고 생태체계관점을 통합하며 강점을 지향하는 것이라고 하였다. Berlin(2002)은 역량강화는 일반적으로 무기력한 클라이언트 상태를 힘을 가진 상태로 이동해 나가는 것이며, 개인적·대인관계적·정치적 힘을 증가시켜 개인, 가족 및 지역사회가 그들의 상황을 개선하기 위한 행동을 할 수 있도록 하는 과정이다. 즉, 자신의 삶에 대한 집단적 통제력을 획득하는 방법에 대한 이론으로서 직업재활전문가들이 사람들의 결여된 힘을 증대시키기 위해 추구하는 방법이라고 하였다(이준우, 2010).

따라서 직업재활 현장에서 역량강화이론은 서비스이용자가 직업생활을 성공적으로 영위할 수 있기 위해서는 직업능력이 있어야 한다. 그러므로 직업재활은 장애인에게 직업을 수행할 수 있는 힘을 불어 넣어 주는 전문적이고 체계적인 원조활동이라고 할 수 있다. 이런 측면에서 역량강화 이론은 장애인 직업재활에서 큰 의미가 있다(이준우, 2010).

역량강화 이론에 따른 직업재활 과정은 다음과 같은 단계로 진행된다(이준우, 2010).

첫째, 대화단계에서는 대화를 통해 장애인의 현재 상황, 욕구, 강점관점을 기반으로 한 직업능력 등을 파악해야 한다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

둘째, 직업재활전문가는 장애인을 동반자의 지위로 끌어올리고, 전반적인 직업능력을 확신시켜 장애인의 능력을 최대한 발휘하게 해야 한다.

셋째, 직업재활전문가는 '문제' 보다는 '도전'이라는 용어를 사용하여 긍정적 기대를 갖게 하고 부정적 낙인을 회피하게 한다.

Berlin(2002)은 장애인의 완전한 참여를 격려하며, 장애인을 직업재활을 해야 할 권리와 책임을 지닌 진정한 동반자로서 신뢰하게 한다고 하였다(이준우, 2010).

2. 지적장애인의 특성

1) 지적장애인의 일반적 특성

지적장애인 단순히 지적인 능력이 제약만이 문제가 아니라 신체적·사회적·심리적·직업적 제약을 보이며, 주의 집중력의 결핍, 단기 기억의 결함 등이 있다(한국장애인고용공단, 2009). 그리고 실제적인 것에만 주의를 기울여 독창성과 상상력을 필요로 하는 것에 어려움을 느낀다. 그리고 사회적 기술·책임감·집중력·모방학습 능력이 부족하고 자기지향성이 강하다. 이로 인해 일상생활 능력 및 사회적응력이 현저히 떨어져 대인관계 및 전반적인 사회활동에 많은 제약을 받는다(전금숙, 2013).

많은 지적장애인들은 성장과정에서 실패감에 부딪치기 때문에 성공에 대한 기대감보다 실패에 대한 기대감이 높다. 잦은 실패요인은 전반적인 자존감을 낮게 하여 결과적으로 기대와 목표 설정에 대한 동기수준이 낮고 노력의 양이 작아 실패가 거듭되는 악순환을 되풀이 하게 된다(이주희, 2006).

일반적 언어·학습특징으로는 지적발달의 장애이며, 언어의 지체가 두드러지게 나타난다. 특히 사물이나 개념을 추상화하고, 일반화하는데 쓰이는 표상언어가 발달하지 않아 추상적 언어의 이해와 사용이 극히 곤란한데 이것은 도덕 학습의 곤란을 가져오는 경우가 많다고 하였다. 또한 인지과정 및 구조적 특성은 개념형성의 어려움과 주어진 상황이나 사태를 통찰하고 분석하여 합리적인 해결방안을 모색하기가 어렵다(유하나, 2003). 주의집중력과 기억력에 결함을 갖고 있으며, 주의가 산만하고, 집중시간이 짧은 것이 특징이다(박명순, 2009). 따라서 지적장애인들의 학습효과를 높이려면 개인별 장애특성에 맞는 학습방법이 필요하며, 지속적인 학습동기 촉진 및 반복적인 학습이 필요하다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 지적장애인의 직업적 특성

지적장애인들은 지적능력, 기억력, 언어, 동기, 자아개념 등의 영역에서 다른 유형의 장애인 근로자들과 다른 특성을 나타내기 때문에 취업활동의 어려움이 있다(장병호, 2006). 이러한 측면을 고려할 때 지적장애인의 특성을 고려하여 직종을 선택해야 하며, 독립적인 구직활동이나 고용유기가 어려워 개인의 노력을 포함한 가정과 개인을 둘러싼 환경적 차원에서의 지원이 필요하다(이현제, 2010).

박희찬(1994)은 지적장애인이 사회적 자립 및 직업과 관련된 기술을 학습할 때 여섯 가지 특성을 보인다고 강조하였다.

첫째, 지적장애인이 습득할 수 있는 기술의 수는 제한되어 있다. 직업훈련 시 지적장애인의 능력을 고려하여 직업기술을 습득하고 직업을 유지하는 기술 중에 꼭 필요한 것만 우선순위를 정하여 교육과 훈련을 실시하는 것이 필요하다고 하였다.

둘째, 지적장애인은 복잡한 기술을 배우기가 힘들다. 배우기 불가능하거나 혹은 가르친다고 하더라도 비용이 많이 들거나 비능률적이기 때문에 직업배치 할 때 개인의 능력 및 적성에 맞는 직무배치가 요구된다.

셋째, 지적장애인은 기술습득을 위한 시간의 양과 연습 횟수에서 비장애인과 차이를 보인다. 장애가 심할수록 기술습득 능력이 낮아 많은 횟수를 시도해야 한다고 하였다. 그러므로 지적장애인 특성에 맞는 시간과 횟수를 설정하여 훈련을 해야 한다.

넷째, 지적장애인은 비장애인보다 일정한 시간이 지남에 따라 습득한 기술에 대한 망각 비율이 높고, 망각된 기술을 원래의 수준으로 회복하는데 걸리는 시간도 길다. 이러한 특성으로 인해 지속적으로 직무수행에 대한 사후지도와 감독이 필요하다.

다섯째, 학습 전이 및 일반화의 정도가 낮다. 즉, 배운 기술을 다른 환경에 적용하여 사용하는데 어려움이 있다. 그러므로 지적장애인들에게 지원고용과 같은 직업현장에서 훈련을 하는 것이 훈련효과를 높일 수 있는 방법이다.

여섯째, 지적장애인들은 배운 것을 종합하여 사용하는 것이 힘든 경우가 많으므로 단편적인 지식을 가르치기 보다는 실제적인 환경속에서 종합된 활동을 직접 가르치는 것이 더욱 필요하다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

3. 장애인고용 현황 및 직업재활서비스

1) 장애인고용 현황

2014년 장애인경제활동실태조사에 따르면 장애인 경제활동 참가율은 39.6%로 전체 인구 63.0%의 절반수준으로 나타났으며, 실업률 또한 2배에 가까운 수치를 보여 장애인들의 노동시장 진입에 어려움을 겪고 있는 것을 나타났다.

장애인 가구의 경제상태 조사에서는 67%가 자신의 가구를 경제적으로 어려운 저소득가구로 인식하고 있음에 따라 경제적 어려움을 완충시켜줄 고용정책이 절실히 필요하다(한국보건사회연구원, 2014).

그리고, 정신적장애인[4] 중 47.2%가 일용직(임시직 포함) 근로자로 근무하고 있어서 고용안정의 어려움으로 경제적 안정에 부정적 영향을 미치고 있다(한국장애인고용공단, 2014).

직업적 취약계층인 정신적 장애인들의 불안정한 고용상황에 노출되어 있을 뿐만 아니라 83.6%가 50인 이하 사업장에서 단순 노무직과 야외 근로 까지 이중 삼중의 어려움이 있음에 따라 고용의 질을 높일 수 있는 고용정책 기반이 여전히 미비함을 보여주고 있다(한국장애인고용공단, 2014).

지적장애인은 전체 중증장애인[5]의 70%를 차지하지만, 이들의 인구 대비 취업자 비율은 20.9%로 상당히 낮은 수준이며(한국장애인고용공단, 2012) 취업자 대부분은 최저임금 수준의 사업장에서 근로한다.

앞서 거론한 것처럼 장애인경제활동 참가율, 고용률, 경제상태 등 여러 조사결과에서 나타난 것처럼 인간이라면 자신의 욕구를 충족시키기 위해 기본적인 바탕이 되는 취업진입이 매우 어려운 상황이며, 특히 중증장애인에 포함된 지적장애인들이 더욱 어렵다고 볼 수 있다.

이를 개선하기 위해서는 다른 장애영역에 비해 더 많은 교육과 훈련이 필요할 뿐만 아니라 그 발전의 한계 또한 제한됨으로 타 장애인에 비해 고용 접근성이 높지

4) 장애인복지법 제2조에 "정신적 장애인"이란 정신장애와 발달장애로 구분되어 있으며, 발달장애에는 자폐성장애와 지적장애가 범주에 포함되어 있다.

5) 중증장애인은 장애인복지법상 1~2급에 해당하는 장애인과 뇌병변, 시각, 지적, 자폐성, 정신, 심장, 호흡기, 뇌전증 및 팔에 장애가 있는 지체장애인 3급이 해당한다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

않기 때문이다(김영애, 2013). 따라서 지적장애인들의 취업 및 취업유지를 위해 전문적인 직업재활서비스가 필요하며 직업성공의 조건은 전문성을 갖춘 직무지도원이 필수적이라 하겠다.

2) 장애인 직업재활서비스(지원고용 중심)

우리나라에서 지원고용이 처음 시작된 것은 1990년대 초라고 할 수 있다. 이때부터 부분적으로 자료가 소개되어 중증장애인들을 위한 효과적인 직업재활프로그램의 부족을 절실히 느껴 왔던 재활종사자들이 관심이 되어 왔다.

지원고용프로그램을 국내 재활현장에서 적용하기 위한 시도는 서울장애인종합복지관 등 일부 장애인복지관 중심으로 이루어져왔다. 국내에 지원고용이 소개된 이후 지원고용프로그램에 대한 제도적·행정적·재정적 지원이 이루어지지 않다가 국내 장애인 고용에 대해 유일하게 존재하던「장애인고용촉진등에 관한법률」이 지닌 문제점을 보완하기 위해, 1999년 말에 새로이 통과된 「장애인고용촉진및직업재활법」 제12조에 지원고용과 관련된 조항이 삽입됨으로써 우리나라에도 지원고용프로그램이 본격적으로 도입·적용 될 수 있는 법적 토대가 마련되었다.

그 후 2000부터 장애인고용에 대한 전달체계인 한국장애인고용공단과 한국장애인개발원이 중심으로 지원고용을 실시하고 있으며, 중증장애인 고용활성화에 긍정적인 영향을 미치고 있다고 볼 수 있다. 이는 직업재활서비스 중 지적장애인을 포함한 중증장애인들이 경쟁고용을 할 수 있는 기틀을 마련하고 보다 많은 지적장애인들이 노동시장 진입이 가능하도록 지원한 프로그램으로 본 연구에서는 한국장애인개발원에서 운영하는 지원고용프로그램중심으로 소개 하고자 한다.

한국장애인개발원(2010)에 의하면 지원고용이란? 잠재적으로 취업이 가능한 중증장애인을 통합된 고용 현장에 배치하여 현장에서 요구하는 직무를 습득하고 적응할 수 있도록 직업재활 전문가의 지원이 이루어지고, 취업 이후에도 요구되는 지원을 지속적으로 제공하는 고용 서비스이다.

지원고용의 법적 근거를 살펴보면 중증장애인직업재활 및 고용촉진법 제13조(지원고용) ① 고용노동부장관과 보건복지부장관은 중증장애인 중 고용주가 운영하는 사업장에서는 직무 수행이 어려운 장애인이 직무를 수행할 수 있도록 지원고용을 실시하고 필요한 지원을 하여야 한다<개정 2008.2.29., 2010.1.18., 2010.6.4.>. ② 제1항에

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

따른 지원의 내용 및 기준 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다라고 되어 있다.

지원고용은 장애인복지법상 중증장애인을 대상으로 하며, 구직자의 직업능력 및 적응정도에 따라 기간은 다소 차이가 있지나 주로 3주 동안 업체현장훈련 후 평가회의를 통해 취업여부가 결정된다. 다만, 일정 기간 연장 하여 훈련을 진행 한 후 취업가능성이 있을 시 최대 7주까지 연장 할 수 있다.

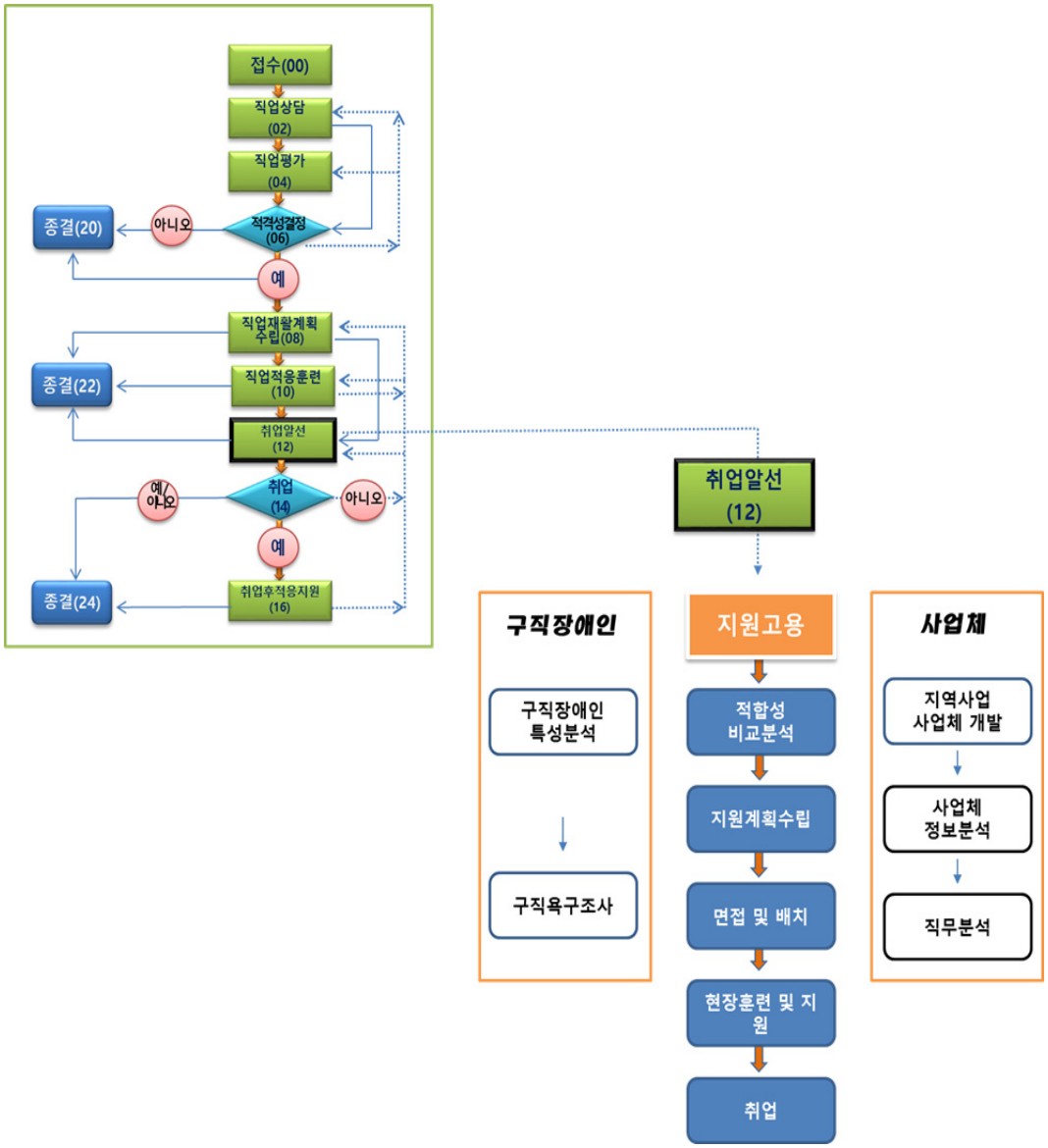
지원고용 대상 사업체는 4대보험(국민연금, 의료보험, 고용보험, 산재보험)이 모두 가입한 사업체가 대상이 되며, 장애인직업재활시설[6], 장애인일자리, 희망근로, 공공근로, 장애인복지일자리, 주민센터도우미, 지역맞춤형 일자리 등 일자리사업은 제외된다.

한국장애인개발원의 중증장애인직업재활지원사업 매뉴얼1권(2010)에서 제시한 지원고용 과정도는 직무적합성 비교분석 결과를 바탕으로 지원고용을 위한 현장배치 전·후 구직 장애인에게 필요한 서비스 지원계획을 수립해야 한다. 그리고 시행하기 위한 구체적인 방법을 계획에 따라 현장훈련을 실시하면서 추가로 지원해야 할 사항에 대해서는 지원계획을 수정·반영하여 취업가능성 탐색 후 취업으로 이어진다. 위에서 설명한 지원고용 과정도는 <그림 1>과 같다.

6) 장애인직업재활시설은 장애인복지법 상 시설을 의미하며, 그 유형은 장애인보호작업장, 장애인근로사업장, 중증장애인다수고용사업장이 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<그림 1> 지원고용 과정도



위의 <그림 1>의 지원고용 과정을 살펴보면 다음과 같다. 지원고용은 알선 단계에서 이루어지며, 구직장애인 욕구 및 적성을 포함한 직업능력에 맞는 업체(직종)개발 후 지원고용을 실시하게 된다. 세부적인 지원고용 과정을 살펴보면 업체의 구인조건과 구직장애인 구직조건을 적합성분석 후 취업목표 달성을 위한 개인별지원계획 수립을 한다. 그 다음으로는 면접 후 업체 현장에 배치되어 직무지도원으로부터 현장훈련 시 집중적이고 지속적인 지원을 받게 된다. 지원고용 기간 종료 후 평가회의를 통해 취업여부를 서로 결정한다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

지원고용 과정에 따른 세부 내용을 살펴보면 사전훈련과 현장훈련으로 나누어 진행되며 각 훈련별 지원사항은 아래와 같다.

사전훈련은 교통안전 수칙 및 출·퇴근 방법, 직장 내 기본규칙 안내, 직장생활을 위한 일상생활 관리, 대인관계 및 직장적응 안내, 현장 오리엔테이션 등에 관한 사항 등 전반적인 직장적응에 관한 사항들을 훈련하게 된다. 훈련기간은 최대 6일 동안 실시할 수 있다.

현장훈련은 업체현장에서 이루어지며, 직장 내 기본 규칙 습득, 직장에서의 원만한 대인관계, 직무수행능력, 직장적응지원 사항에 대해 훈련을 하게 된다. 그리고 사업체의 고용 요구조건 및 훈련생에 대한 관찰 사항에 대한 문제점 개선을 위해 집중적인 지원이 이루어진다.

직무지도원(지원고용 전문인력)의 역할은 지원고용 대상자의 훈련습득 정도를 고려하여 선택하여 진행할 수 있다. 그 내용은 다음과 같다.

교통수단 등의 이용에 관한 지원, 직장 내 기본 규칙에 관한 지원, 직장생활을 위한 일상생활관리에 관한 지원, 대인관계 및 직장적응에 관한 지원, 작업도구 및 보조구 사용방법에 관한 지원, 훈련직종에서의 직무수행에 대한 지원, 작업태도에 관한 지원, 훈련사업장 담당자 및 보호자와의 협력관계 유지 등 취업 및 유지에 관한 전반적인 사항을 지원하게 된다.

4. 선행연구 및 종합 정리

1) 선행연구

(1) 직무지도원의 전문성

본 연구는 직무지도원의 전문성을 가치와 윤리, 기술, 지식 영역으로 나누어 직무지도원의 전문성이 취업유지에 어떤 영향을 미치는 지에 대해 연구하고자 한다. 하지만 직무지도원의 전문성에 대한 정의를 내리거나 이와 관련한 선행연구들은 거의 없는 상태이다. 이는 향후 직무지도원을 포함한 직업재활전문가[7]들의 전문성에 대

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

한 연구의 필요성을 간접적으로 보여주고 있다.

우리나라 직업재활현장에서는 고용전문가, 직업재활전문가, 직업재활사, 직무지도원, 직업재활 전문인력 등 다양하게 명명되어 불러지고 있다. 본 연구와 직접적으로 관련된 직무지도원의 전문성에 관한 연구는 찾아보기 어려워 직업재활현장에서 유사하게 불리는 직업재활현장 전문가들의 전문성에 대한 선행연구를 제시하였다.

먼저, 직업재활실습이 예비직업재활사의 전문성에 미치는 영향, 직업재활전문가의 전문지식분석, 직업재활전문인력의 전문성 연구, 직업재활 전문인력의 전문 직업적 정체성에 영향에 미치는 영향 연구 등 다양한 연구들이 이루어져 왔다.

이수용 외(2013)은 직업재활실습이 예비직업재활사의 전문성에 미치는 요인으로 개인요인, 학교요인, 실습기관요인, 슈퍼비전요인, 전문성요인을 적용한 결과 독립변수 중 슈퍼비전 요인이 실습기관요인이나, 수퍼비전요인, 개인요인, 학교요인이 유의미한 영향을 미친 것으로 나타났으며, 개인요인 중에서는 실습생 전공선택 만족도, 학교요인에서는 실습수업내용, 수퍼비전요인 중에서는 수퍼비전 만족도가 유의미한 영향을 미쳤다. 그리고 개인요인, 학교요인, 수퍼비전요인의 일반적 특성에는 실습 전 목적설명 유·무, 슈퍼비전 형태가 전문성 수준에 영향을 미친 것으로 나타났다.

신현욱 외(2013)는 직업재활전문가의 전문지식 분석 연구에서는 취업지원서비스, 장애와 사회환경, 평가와 사례관리, 상담이론·기술·적용, 재활서비스 및 자원에 관한 이해, 법과 철학, 장애관련 지식 요인 등 여섯 가지요인을 적용한 결과 취업비원서비스, 장애관련 사회환경 지식이 직업재활전문가의 전문성에 유의미한 것으로 나타났다.

심영주(2005)의 장애인 직업재활 전문인력의 전문성에 관한 연구는 직무환경요인과 조직한경, 조직유효성, 인구학적 요인이 전문성에 미치는 요인으로 밝히고 있다. 성별, 직책, 근무경력에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났고, 조직환경에서는 수퍼비전에 대한 만족도가 높게 나타나고 있다.

그리고 이지경(2006)의 연구에서는 장애인 직업재활 전문인력의 전문직업적 정체성에 영향을 미치는 요인으로 최종학력의 전공, 학력, 고용상태, 자격증의 취득여부,

---

7) 우리나라에는 직업재활전문가를 법적으로 정의한 것은 없으며, 직업재활 업무를 수행하는 종사자를 고용전문가, 직무지도원, 직업재활사, 직업재활전문인력 등 다양하게 명명되어 불러지고 있다. 하지만 민간자격증으로 운영되던 직업재활사가 2015년 말 '장애인복지법 개정법률안'을 통과하여 2018년부터 장애인재활상담사로 국가자격제도 변경되어 운영되게 된다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

자격증의 실무 도움정도, 직업재활 업무를 계속할지 여부, 업무배치 만족도, 공식적인 교육의 실무도움 정도가 유의미하게 나타났다.

(2) 지적장애인의 취업유지 요인

우리나라에서는 지적장애인의 직업유지와 관련된 연구들로서, 고용유지에 영향을 미치는 요인, 직업적 성공요인, 취업에 미치는 영향요인, 직장유무에 영향을 미치는 요인 등 다양하게 이루어져 왔다. 또한 선행연구들은 모두 양적연구로서 구조화된 설문지를 사용하고 있다.

허경아(1999) 연구에서는 지적장애인의 고용유지에 영향을 미치는 요인으로 개인적 특성, 가족지원, 고용주의 경험, 작업동료의 지원, 정책인식 등 다섯 가지 요인을 적용한 결과, 지적장애인의 개인적 특성에서는 언어구사능력, 가족지원에서는 가족의 기대수준, 출·퇴근 및 물리적 지원, 필요한 정보제공, 동료들과의 상호작용, 고용주의 경험에서는 친구나 가족 등 주변인 중 장애인 유무, 동료의 지원에서는 대상자의 권리옹호와 다른 사람들에게 대상자를 소개시켜주는 등의 고용유지에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

박성순(2002)의 연구에서는 지적장애인의 취업에 영향을 미치는 요인으로 성별, 결혼형태, 장애정도, 차별경험정도, 교육정도에서 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

이채식(2004)은 지적장애인의 일반적 특성, 개념적 기술, 사회적기술, 직업적 기술, 사회적지지 등의 다섯 가지 직업유지 요인을 독립변인으로 직업유지기간, 이직경험 횟수, 이직경험 유무를 종속변인으로 하여 지적장애인의 직업유지에 영향을 미치는 요인을 살펴보았다. 그 결과 일반적 특성요인 중에서는 종업원 수, 장애인 수, 작업지도원 배치, 직종, 복리후생시설의 수, 사회적 기술 요인 중에서는 안전에 관한 능력, 금전관리 능력, 직업적 기술 요인 중에서는 직업생활태도, 작업도구 수행능력, 직업적 행동특성, 사회적지지 요인 중에서는 전문가 지지가 중요한 것으로 나타났다.

최옥숙(2005)은 지원고용프로그램으로 고용된 지적장애인을 대상으로 고용유지에 영향을 미치는 요인들을 살펴보았으며, 그 결과 개인적 특성 중에서 신체·의료적 측면, 작업기술 능력과 태도, 가족의 지지 중에서는 장애수용정도, 직업재활에 대한

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

관심, 취업준비에 대한 적극성, 물리적지원 제공, 업체·동료들과의 교류, 자연적 지원 중에서는 동료, 관리자, 지역사회 내 자원봉사자, 직장 내 비장애인의 인식, 고용주에 관한 것 중에서는 고용주의 장애인에 대한 인식과 관심, 장애인 고용에 대한 만족, 근로조건 중에서는 작업환경이 유의미한 것으로 나타났다.

구인순(2007)의 연구에서는 2001년부터 2005년까지 한국장애인고용촉진공단을 통해 취업한 지적장애인들을 대상으로 직업유지기간이 6개월 이상인 집단과 6개월 이하인 집단으로 분류하여 살펴본 결과, 장애등급별로 차이가 있었으며, 사업장규모, 직업평가의 실시여부, 적응지도 경험 등이 지적장애인의 직업적 성공에 영향을 미치는 주요 요인으로 나타났다.

2) 선행연구 종합정리

선행연구 분석을 요약하자면, 직업재활실습이 예비직업재활사의 전문성에 미치는 요인분석 결과 개인요인, 학교요인, 수퍼비전 요인의 일반적 특성에 실습 전 목적설명 유·무, 슈퍼비전 형태가 전문성 수준에 유의미한 결과나 나타났으며, 직업재활전문가의 전문지식 분석 연구에서는 취업비원서비스, 장애관련 사회환경 지식이 직업재활전문가의 전문성에 유의미 한 것으로 나타났다. 그리고 직업재활전문인력의 전문성에 관한 연구에서는 취업비원서비스, 장애관련 사회환경 지식이 유의미한 차이를 보였다. 그리고, 직업재활전문인력의 전문성에 관한 연구에서는 성별, 직책, 근무경력에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났고, 조직환경에서는 수퍼비전에 대한 만족도가 높게 나타나고 있다. 또한, 직업재활 전문인력의 전문직업적 정체성에 영향을 미치는 요인으로 최종학력의 전공, 학력, 고용상태, 자격증의 취득여부, 자격증의 실무 도움정도, 직업재활 업무를 계속할지 여부, 업무배치 만족도, 공식적인 교육의 실무도움 정도에서 유의미한 결과가 나타났다.

그리고, 지적장애인의 취업유지에 대한 선행연구 결과 지적장애인의 고용유지에 영향을 미치는 요인으로 개인적 특성, 가족지원, 고용주의 경험, 작업동료의 지원, 정책인식 영역이 유의미한 결과가 나타났다. 지적장애인의 일반적 특성, 개념적 기술, 사회적 기술, 직업적 기술, 사회적지지 등의 다섯 가지 직업유지에 대한 요인분석결과 직업생활태도, 작업도구 수행능력, 직업적 행동특성, 사회적지지 요인 중에서는 전문가 지지가 중요한 것으로 나타났다. 지원고용프로그램으로 고용된 지적

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

장애인을 대상으로 고용유지에 영향을 미치는 요인에 대한 연구에서는 동료, 관리자, 지역사회 내 자원봉사자, 직장 내 비장애인의 인식, 고용주에 관한 것 중에서는 고용주의 장애인에 대한 인식과 관심, 장애인 고용에 대한 만족, 근로조건 중에서는 작업환경이 유의미한 결과가 나타났다.

직업유지기간이 6개월 이상인 집단과 6개월 이하인 집단으로 분류하여 살펴본 결과, 장애등급별로 차이가 있었으며, 사업장규모, 직업평가의 실시여부, 적응지도 경험 등이 지적장애인의 직업성공에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

하지만 지적장애인의 취업에 영향을 미치는 요인으로 성별, 결혼형태, 장애정도, 차별경험정도, 교육정도에서 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

하지만 국내에서 직업재활현장가들을 지칭하는 직업재활사 또는 직업재활전문인력의 전문성을 윤리 및 가치, 지식, 기술 영역으로 구분하고, 지적장애인의 취업유지에 미치는 영향에 대한 상관관계 연구는 전무한 상태이다. 따라서 본 연구를 통해 직무지도원의 전문성이 지적장애인이 취업유지에 미치는 영향에 관한 연구를 하고자 한다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

III. 연구 방법

1. 연구 모형

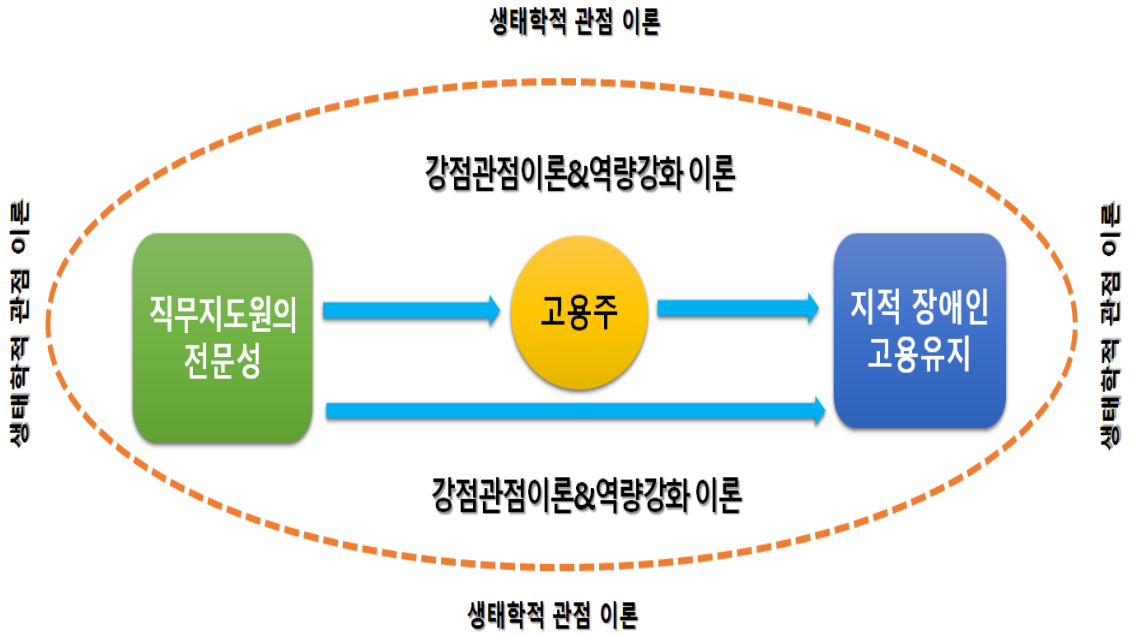
직무지도원의 전문성이 지적장애인 고용유지에 어떤 영향을 미치는지에 대해 밝히고자 강점관점, 역량강화이론, 생태학적 관점의 이론적 배경을 토대로 독립변수로는 직무지도원의 전문성을 종속변수로는 지적장애인 고용유지로 설정하였다.

강점관점의 기본 전제는 모든 개인은 고유의 재능과 기술을 갖고 있고, 개선될 가능성이 있다고 보는 것이다. 그리고 역량강화 이론 또한 무기력한 클라이언트 상태를 힘을 가진 상태로 이동해 나갈 수 있도록 지원하는 것을 의미한다. 장애인들의 직업성공(취업유지)을 위해선 위 두 가지 관점이 매우 영향력 있는 이론이라고 할 수 있다. 그 이유는 장애인의 약점과 한계만 봐서는 직업재활을 시도해 보기가 어렵기 때문이다. 따라서 직무지도원들은 장애인의 강점 사정과 역량강화를 할 수 있는 지원체계를 마련하는 것이 매우 중요하다. 특히 장애인들이 잠재능력을 극대화 하고 안정적인 직업재활을 위해선 직장동료, 사업체, 학교, 지역사회 유관기관 등과 같은 개인을 둘러싼 환경과의 상호작용 속에 생태학적 접근 방식을 통해 문제해결 하는 것이 바람직하기 때문이다.

따라서 강점관점, 역량강화이론, 생태학적 관점을 기반으로 한 직무지도원의 전문성이 장애인의 직업적 영향을 향상시켜 지적장애인의 고용유지에 어떤 영향을 미치는지에 대해 검증하기 위한 연구모형은 다음<그림 2>과 같다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<그림 2> 연구 모형



장애인의 직업성공을 위해선 직무지도원의 전문성은 고용성패의 결정적인 요인으로 작용할 만큼 필수적이다. 지적장애인의 고용유지를 위해선 직업적 제한점이 아닌 강점을 활용해야 한다. 그리고 무기력한 상태에서 역량 있는 상태로 직위 전환할 수 있도록 원조하는 강점관점과 역량강화 이론을 바탕을 두어 장애인의 직업재활을 도울 수 있다고 가정하였다.

그리고 취업현장에서 장애인이 생산적인 활동을 할 수 있도록 지원하고 직업능력을 향상시킨다면 고용주에게도 취업유지로 인해 인력에 대한 비용절감 및 생산성 향상 등의 효과를 볼 수 있어 궁극적으로 지적장애인의 고용유지에 긍정적 영향을 미친다.

지적장애인들이 안정적인 고용유지를 위해서 생태학적관점의 사례관리가 필요하며, 개인 및 가족을 포함한 직무지도원, 고용주, 동료, 학교, 병원 등 다양한 자원을 개발하고 활용해야 한다. 따라서 본 연구에서는 좁은 의미에서 생태학적 관점을 적용하여 직업재활전문가인 직무지도원, 고용주, 장애인 당사자가 유기적인관계를 형성한다면 지적장애인들의 고용유지의 성과를 얻는 다고 보고 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2. 연구 가설

첫째, 직무지도원의 윤리 및 가치측면이 지적장애인 취업유지에 영향을 미칠 것이다.
둘째, 직무지도원의 기술적 측면이 지적장애인 취업유지에 영향을 미칠 것이다.
셋째, 직무지도원의 지식적 측면이 지적장애인 취업유지에 영향을 미칠 것이다.

3. 질적 연구 및 분석

1) 내러티브 연구 접근의 의의

질적 연구는 문제나 이슈를 탐색할 필요가 있을 때, 이슈에 대한 복합적이고 상세한 이해가 필요할 때, 그리고 연구 참여자가 문제나 이슈를 토로하는 맥락이나 상황을 이해하고 싶을 때 질적 연구를 수행하게 된다. 또한 단순한 양적 측정과 통계적 분석이 연구 문제에 적합하지 않을 때에도 질적 연구를 사용하게 된다(조흥식 외, 2010).

본 연구에서의 독립변수인 제주시내 직무지도원[8]의 수는 20명 미만으로 모집단의 수가 매우 작아 양적연구에 어려움이 있다. 그리고, 직무지도서비스 주 대상에 포함한 지적장애인들은 인지적 장애로 인해 통합적 사고 및 상황판단력 저하로 분석하고 판단하는데 제한점이 있기 때문에 질적 연구대상에 적합하지 않았다. 따라서 장애인 취업 및 취업유지에 절대적인 권한을 가진 고용주를 대상으로 하였으며, 지적장애인 고용경험이 10년 이상 되면서 직무지도서비스(지원고용 포함)를 10회 이상 받은 경험이 있는 고용주를 연구대상으로 선택하였다.

질적 연구에는 내러티브연구, 현상학, 근거이론, 문화기술지, 사례연구 등 다양한 연구 방법이 있다. 내러티브 연구는 이야기를 듣는 사람이나 하는 사람의 삶에 영

8) 본 연구에서 직무지도원은 보호고용(장애인직업재활시설)에서의 훈련교사 역할을 하는 직무지도원을 제외한 제주시 내 장애인표준사업장 및 일반사업체에서 경쟁고용을 할 수 있도록 지원하는 직무지도원을 의미한다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

향을 미치는 이야기를 탐구 하는 것이다. 개인의 경험에서 시작해서 그런 경험이 구성되고 표현되고 실행되고 사회적· 문제적· 제도적 내러티브를 탐색하는 것이 특징적으로 본 연구에서는 내러티브 연구 방법을 선택하였다.

2) 연구 참여자

본 연구 참여자는 제주시 내에서 지적장애인 고용경력이 10년 이상으로 직업재활 서비스 이용경험이 있으며 직무지도원의 역할에 대한 이해가 잘 되었다고 판단되는 장애인표준사업장[9] 고용주 3명을 연구 참여자로 선정하였다. 참가자들에게 본 연구의 목적과 취지를 설명하고, 동의를 받은 후 연구에 참여하였으며, 녹음 및 녹취된 면접내용은 연구목적이외에는 사용하지 않을 것을 약속하였다. 연구 참가자의 일반적 특성과 사업체의 특성은 <표 1>과 <표 2>와 같다.

<표 1> 연구 참가자의 일반적 특성 및 고용서비스 경력

조사대상	성별	나이	장애인고용 기간	직무지도원 (지원고용포함) 서비스 횟수	지적장애인과 근무경력
고용주 A	여	49	12년 이상	대략 30회 이상	12년 이상
고용주 B	여	49	12년 이상	대략 10회 이상	10년 이상
고용주 C	여	58	15년 이상	대략 10회 이상	11년 이상

9) 장애인표준사업장이란? 경쟁노동시장에서 직업 활동이 곤란한 중증장애인의 안정된 일자리 창출과 사회통합 기반을 조성하고 장애인중심의 작업환경 기준을 제시하여 중증장애인 친화적(물리적, 정서적)환경을 조성하기 위해 지원하는 제도이다. 「장애인고용촉진 및 직업재활법 시행규칙」 제3조 따른 장애인표준사업장 기준을 충족하여 공단으로부터 인증을 받은 사업장을 말하며, 장애인표준사업장 기준은 장애인 10명 이상, 상시근로자 중 장애인을 30% 이상(상시근로자 수에 따라 중증장애인 고용의무 의무 차등 적용)을 고용해야 한다. 그리고 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률」에 따른 편의시설을 갖추고, 장애인근로자에게 「최저임금법」 제5조에 따른 최저임금액이상의 임금을 지급해야 한다(한국장애인고용공단 홈페이지, 2016).

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 2> 사업체의 특성

조사대상	지역	전체 근로자수	장애인 근로자수	지적장애인 근로자수	주요 생산품	장애인 고용형태	장애인 표준사업장 선정연도
고용주 A	제주시	43	20	10	린넨세탁	계약직	2013
고용주 B	제주시	24	15	1	토산품	정규직	2006
고용주 C	제주시	38	20	9	화장품	계약직	2011

지적장애인들은 지적능력이나 의사소통의 문제 등으로 직업재활 현장에서 취업유지를 위한 전문적인 직업재활서비스를 제공하고 있으나 직무지도원의 전문성이 취업유지에 미치는 영향을 제대로 파악하기 어렵다는 현실적 제한점이 따른다. 따라서 본 연구에서는 지적장애인들의 고용 및 고용유지에 절대적인 권한을 갖고 있는 고용주를 연구 참여자로 선정하였다.

3) 자료 수집

본 연구를 위한 자료 수집은 2016년 4월 9일~4월 13일까지 반구조화된 형태의 면접지를 활용하여 면접을 통해 이루어 졌다.

반구조화된 면접 내용을 만들기 위해 지적장애인 취업요인 및 취업유지 요인 등에 관한 질적 연구 질문지를 참고하려고 하였으나 본 연구와 관련된 질문지가 전무하여 사회복지 전문성에 관한 내용을 참고로 하여 가안으로 작성하였으며, 3차례의 모의 면접을 통해 수정·보완하였다.

연구 대상은 지적장애인을 고용경험이 있으며, 직무지도서비스를 10회 이상 받은 경험이 있는 사업체 고용주 3명을 선정하여 각 3회의 업체현장 방문을 통해 자료를 수집하였다.

4) 자료 분석

본 연구는 직무지도원의 전문성의 지적장애인의 고용유지에 미치는 영향에 대해 내러티브 연구 자료들을 분석·정리하기 위해 현상학적 연구방법(Phenomenological methodo-logy)[10]을 활용하였다. 현상학적 접근방법 절차는 학자에 따라 다양한 분

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

석방법을 제시하였으며, 본 연구에서는 Giorgi(2004)의 분석단계에 따라 전체에 대한 느낌을 파악하고, 학문적 주제에 합당한 현상을 의미단위로 구분하고, 나누어진 의미 단위를 조합하여 주제화 시킨 후 주제 안에 담겨진 의미 단위들을 자유로운 상상적 변형을 통해 중심 의미를 학문적 용어로 변경시켰다. 즉 변형된 의미단위를 대상자의 경험을 고려하면서 일관성 있는 진술로 통합해 내고자 하였다(김혜경, 2014). 이러한 작업을 통해 초점을 둔 현상의 생생한 경험을 드러내고 분석하고자 하였다.

5) 연구의 엄격성과 윤리적 문제를 위한 노력

본 연구의 윤리적 측면에서 참여자의 권리보장을 위해 참여자를 소개시켜준 직업재활사업 수행기관 실무자에게 연구목적, 내용, 연구방법 등에 대해 설명하고 적합한 대상자를 연결해주도록 하였다. 또한 참여 동의를 밝힌 참여자와 연구자의 첫 면담에서 동의서를 작성하고, 이때 연구목적과 내용 및 방법을 설명하였다. 연구 참여자에게는 면접내용이 녹음된다는 것과 연구목적 이외에 다른 목적으로 사용되지 않을 것이며, 익명으로 인용되고 비밀이 보장된다는 것을 고지하였다. 또한 연구진행과정에서 참여자들은 연구과정 상 모든 궁금한 점들을 질문할 수 있으며, 자신이 답변 도중 곤란한 답변은 거부할 수 있음을 안내하였다. 그리고 연구 중에도 연구참여를 철회할 수 있다는 점을 설명해 주었다.

10) 현상의 본질적 모습과 의미를 이해하는 것을 목표로 특정 현상과 관련된 상황의 생생한 경험에 관심을 작고 경험의 본질적 구조를 파악하는 연구방법이다(연명모 외, 2013).

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

IV. 결과

본 연구에서는 직무지도원의 전문성을 가치 및 윤리, 지식, 기술 3요소로 구분하였다. 선행연구에서도 직무지도원의 역할 또는 직업성공요인 위주의 연구들이 이루어져 왔고, 직무지도원의 전문성에 대한 연구는 매우 드물다. 그리고 질적 연구는 전무하였다. 따라서 본 연구에서는 직업재활분야 또한 넓은 의미에서 사회복지범주에 포함되기 때문에 사회복지실천에서의 전문성의 기준이 되는 가치(Value), 지식(Knowledge), 기술(Skill)을 현장에서의 실천을 '어떻게(How)', 실행할 건인가에 대한 거시적인 방향성이 되는 주요 요소를 응용하였다.

제주시 지역 지적장애인 고용경험[11] 있는 고용주를 대상으로 직무지도원의 전문성을 가치 및 윤리, 지식, 기술 범주에 해당하는 질문지를 가지고 인터뷰 후 결과를 분석하였다. 각 참여자들이 경험으로부터 도출된 구성요소와 중심의미를 범주화한 후 사례 간 비교를 통해 구체적인 경험기술과 구조를 제시 한 결과는 다음과 같다.

1. 고용주 A

직무지도원의 전문성이 지적장애인에 취업유지에 미치는 영향에 대한 고용주 A의 경험적 근거에 의한 주제는 제시한 <표 3>와 같다.

11) 본 연구에서의 고용경험이란 지적장애인을 10년 이상 고용한 경험이 있는 고용주를 의미한다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 3> 경험적 근거에 의한 주제

구분		횟수[12]	주제
전문성	가치 및 윤리	9	1. 직장적응이 잘된 지적장애인은 능력 있는 근로자로 전환 2. 전문성 갖춘 직무지도원의 덕목은 봉사정신·사명감·공익적 이익추구 3. 지적장애인 퇴사 등 의사결정 가족(부모)이 결정권 행사
	지식	6	1. 장애이해 및 개인특성 등 직장적응을 돕는 정보제공자 및 상담자의 역할 2. 직무지도원의 역할에 대한 이해 부재는 전문성 저하 초래 3. 직무지도원 전문성 자격증
	기술	16	1. 직무지도원 업체-가족의 가교역할 2. 직무지도원 고용주(업체)와 장애인과의 관계형성 중요 3. 업체현장의 직무분석을 통한 직무숙지 및 직무지도 전략 필요 4. 직장예절 및 취업규칙에 관한 교육 강조

고용주 A는 49세 여성으로 12년 전 장애인고용을 처음 시작할 때부터 지적장애인을 고용하였다. 전체근로자 수는 43명이고, 그중 장애인 수는 20명으로 전체근로자의 46.5%에 해당한다. 주요 생산품은 린넨 세탁을 하여 호텔에 납품하고 있다. 고용형태를 보면, 계약직으로 운영하고 있으며, 2013년 고용노동부에서 운영하는 장애인표준사업장에 선정되어 현재까지 중증장애인을 다수 고용하여 운영하는 사업장이다.

고용주 A는 직무지도원의 전문성이 지적장애인 취업유지에 미치는 영향에 대해 내러티브접근에 의한 심층면담 결과 고용주는 직무지도원의 전문성 영역 중 기술적 측면을 매우 강조하였다. 그 다음으로는 윤리 및 가치영역, 지식영역 순으로 나타났다. 그리고 가설범주에 들지 않은 장애인 근로자 개인이 둘러싼 환경 즉, 가족문제, 월급관리, 이성 문제 등은 직무지도원이 역할에서의 한계가 있다고 인식하고 있었다.

12) 경험적 근거에 의한 주제에서의 횟수는 심층면담 시 고용주가 가치 및 윤리, 지식, 기술 3요소 중 관련된 내용을 언급한 횟수를 의미한다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

1) 가치 및 윤리

(1) 직장적응이 잘된 지적장애인은 능력 있는 근로자로 전환

고용주 A는 지적장애인의 장애특성, 적성, 전반적인 직업능력 대비 업체 직무 및 직무조건에 대한 적합성분석 후 적합직종에 배치한다면 비장애인과 다름없는 직무수행능력을 갖고 능력 있는 직장인으로 전환되어 장애인고용에 대한 긍정적인 인식변화가 있었다.

> "긍정적인 것은 장기근속을 했을 때 그분들이 능력발휘를 충분히 할 수 있다는 거".... 그리고 본인이 할 수 있는 일을 하는데 까지 할 수 있는 그 능력을 볼 수 있다는 거고...

> 근데 진짜 우리가 같이 이렇게 고용을 해보거나 아니면 같이 근무를 해보거나 한 분들은 그게 특별하진 않아요. 특별하지 않은 게 뭐냐 하면 지적장애인 친구들이 어~~ 생각하는 그 부분까지만 생각(인지적·신체적 장애로 인한 상황 판단력, 작업수행능력 등) 할 수 있지 그 이상은 못한다는 것뿐이지 다 똑같은 사람이라서...
> 숙달되는 일은 지겨워서 잘 못하지만 기계 쪽이나 뭐 배송을 나간다. 이런 부분들은 좋아하는 친구가 있듯이... 우리가 생각하는 장애인친구들은 할 수 있는 능력이 어느 분야에 따라 다르지...
> 일찍 고용을 해보거나 같이 일해보지 않은 사람들이 어렵다고 생각하지만 실질적으로 같이 해보면 일반사람이나 크게 차이는 나지 않는다.

> (현재 근무하고 있는 지적장애인은) 시키는 말을 잘 알아듣고, 제가 봤을 때에는 크게 특이하다고 느끼지는 못했고... 그 친구 같은 경우에는 그냥... 잘 가르쳐주면 쑥쑥 잘 클 수 있는 친구... 그리고 앞으로도 이렇게... 격려를 많이 했어요. 앞으로 이렇게 해서 김 계장이 나이가 들고 하면 네가 맡아서 할 수도 있겠다. 그런 기술이다.

> 조금 전 얘기 했던 것처럼 1년, 2년 되면 성실성만 있으면 충분히 부분의 능력을 올릴 수 있는데....

(2) 전문성 갖춘 직무지도원의 덕목은 봉사정신·사명감

전문성을 갖추 직무지도원은 봉사정신과 사명감이라고 인식하고 있었다. 직무지도원들이 업체현장에서 직무지도 및 취업 후 적응지원 시 자신들(고용주를 포함한 직장동료)과 다른 점은 항상 밝은 모습으로 지적장애인들에게 서비스를 제공한다고 하였다. 이는 직무지도원들이 봉사정신 및 사명감이 기본적으로 갖고 있기 때문이라고 인식하고 있었다. 그리고 직무지도원들은 장애인들이 고용유지로 경제활동 및 자립능력이 향상되는 과정을 통해 공익적 이익 창출로 사명감과 보람을 느끼며 전문성에 긍정적 영향을 미친다고 하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

전문직이라고 생각하는 이유는 뭐냐 하면 사람이기 때문에 화도 나고 성질도 나고 한단 말이에요. 그런데 그 친구들을 대할 때에는 항상 이렇게 밝게 대해준 다는 거.. 그런 부분들은 조금의 봉사정신은 필요하다고 보죠. 그런 정신을 가지고 있지 않고 내 이익만 알고 내 테두리만 원한다면 그렇게 할 수가 없다고 보는 거고, 또 의외로 보면 직업이지만은 이분들이 취업을 해서 유지를 해서 돈을 벌고 또 잘 자리를 잡아가면 그 부분에 대해서는 보람도 느낄 거라고 생각해요.... 이제 그런 부분에 대해서는 전문직이라고 봐야 되고, 봉사정신이 있어야 만이 가능할 수 있는 직업이 아닌가 그렇게 보는 거죠.

사회복지사나 직무지도원은 뭐 어쨌든 뭐 이렇게 남이 봤을 때에는 쉽다고 생각하겠지만, 세부적으로 봤을 때에는 본인을 많이 내려놔야 그게 가능해요. 오늘도 지적인 친구와 배달을 갔다 왔는데 그 친구하고 맞추려면 나를 많이 내려 놔야만 그 친구 하고 맞출 수 있고, 대화가 되는데 나를 내려놓지 않고 그 친구를 바라보게 되면 같이 일을 할 수가 없어요.... 그리고, 직무지도원 선생님이 그 친구를 지도를 할 수가 없어요. 그래서 같이 내려놔 그 수준에 맞춰놓고 이런 거는 이렇게 지도를 해야 되겠다 생각하면서 직무지도 해야 해요...

내가 생각하는 전문성의 차이점은...전문적....전문적으로 생각하시는 분들은 좀.. 사명감이 있지 않을까? 책임감이 있지 않을까? 생각합니다.

(3) 지적장애인 퇴사 등 의사결정 가족(부모)이 결정권 행사

직무수행능력이 낮거나 직장 내 규칙 준수, 직업동기 부족 등으로 고용유지가 어렵다고 판단되면 어려 차례의 상담을 진행하고, 고용유지를 위해 지켜야할 규칙 등을 설명 후 하는 등 직업동기 및 유지관련 상담을 진행하는 것으로 나타났다. 하지만 이러한 고용주의 노력에도 지적장애인 당사자는 퇴사를 결심하는데, 이때 가족들은 퇴사를 동의하지 않는 등 자기결정권을 가족들이 행사하는 부분에 있어 어려움을 호소하였다.

배송을 갔는데 뭐가 잘 안되면 불러서 이러 이러한 것이 잘 안되더라.... 다음부터 잘 할 수 있겠느냐....못하면 사유가 될 수 있다고 말하는데.... 두 번 세 번을 불러서 말했는데도 본인은 더 안 하고 싶은 이유는 밖에 요소에 있어서 퇴사를 본인이 결정하는데....<중간생략>.....퇴사가 됐을 때 본인이 이해를 한다고 해요.....만약에 본인이 이해를 한다고 하지만은..그 분들은 다 보호자가 계신단 말이에요. 보호자들이 또 이렇게 문제를 삼았을 때에는 그게 회사에서는 그런 부담까지 안고는 안하고 싶죠. 그게 일 대 일에 문제가 아니고 만약에 보호자까지 연계되지 않고 그냥 바로 일 대 일 같으면 그런 문제가 "한달치 월급 줄게, 우리 그냥 그만하자" 이렇게 할 수 도 있는 부분이 있단 말이예요.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 지식

(1) 장애이해 및 개인특성 등 직장적응을 돕는 정보제공자 및 상담자의 역할

직무지도원들은 지적장애인의 직장적응력을 높이기 위해 장애이해 및 개인특성 파악을 물론 지속적인 취업 후 적응지원을 통해 직장적응의 어려움들을 조기발견 하여 안정적인 직장적응을 도울 수 있는 상담자의 역할 등 다양한 전문지식이 필요한 것으로 나타났다.

> 내가 모를 수 있는 부분도 있을 것이고, 또 약을 복용 했을 때 부작용이 어떻게 온다는 부분도 있을 건데 직무지도원 선생님하고 관계가 안 좋으면 본인한테 물어봐야 해요. 본인은 그게... 프라이버시기 때문에 이야기를 사장님이 물으니까 이야기를 안 할 수도 없고 하긴 해야 하는데 본인이 생각하기에는 그게 꺼림칙하거나 이야기를 안 하고 싶거나, 그럴 수 도 있단 말이에요. 그런데 저는 이분이 만약에 약을 복용하게 되시면 언제 한 달에 한 번씩 약을 가서 타는지 언제 먹는 건지 그런 거를 복지관 선생님을 통해서 제가 얻지요.

> 사회복지사가 쉽다고 생각하지만 막상 그 일을 하시는 분들은 그렇게 쉽지만은 않아요...<중간생략>....왜냐하면, 아까도 이야기 했듯이 그분들의 성향 아니면 이런 현상에서 이런 것들이 나오더라~~ 이런 것도 알아야 하고 그거를 받아 줄 수 있는 마음이 있다는 거...

> 그런 마음이 없는데 그 친구들을 대할 수는 없는 거죠. 그 부분에서 보면 사회복지사나 직무지도원은 뭐 어쨌든 남이 봤을 때에는 쉽다고 생각하겠지만 전혀 그렇지 않죠...

(2) 직무지도원 역할에 대한 이해 부재는 전문성 저하 초래

직무지도원은 지적장애인들이 직무수행 능력 및 원활한 직장적응을 지원하기 위해 직장 내 기본규칙, 작업기술훈련, 고용주 상담 및 가족지원, 대인관계 등 직장유지에 관한 전반적인 사항들을 사례관리적 접근이 이루어진다. 하지만 위 과정에서는 직무지도원이 작업기술 향상을 위한 훈련을 할 때 지적장애인 장애특성 등을 파악하여 맞춤형 직무지도를 해야 하는데, 직무지도원이 직접 작업을 수행하는 것은 취업유지를 위한 적절한 직무지도 방법이 아님을 밝히고 있다.

> 직무지도원 선생님들이 그 친구들이 잘할 수 있게끔 유도를 해주는 건…직무지도원선생님이 와서 하세요. 가르쳐 주는 게 아니고 본인이 해요... 그 친구가 와서 그렇게 일을 해야 하는데, 그게 안 따라주고 못해주니까 사업주한테 미안하니까 본

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

인이 일을 하세요. 그랬을 때에는 그 친구한테는 도움이 절대 안 되는 거죠. 왜냐하면 선생님이 옆에서 더 잘하는데 본인이 보기에는 자기도 그거는 알아요. 본인이 못한다는 걸아는 거에요. 거꾸로 본인이 못한다는 걸 가르쳐주는 거란 말이 예요. 그렇게 해서는 안 되고 ...<중략>...그러면 안 오시는 게 더 좋아요. 왜냐 현장 분위기도 그 분 따라 그분 의지해서 가게 되는 건데...

(3) 자격증은 직무지도원의 전문성

연구 참여자는 직업재활현장에서 활동 중인 직업재활사 및 사회복지사 등 세부 자격에 대한 이해는 없었다. 업체 현장에 배치되는 직무지도원들은 기본적으로 자격증을 취득하였다고 보고 있으며, 자격증을 취득하였기 때문에 미취득자 보다 전문성이 있다는 인식하고 있었다.

그래도 보통 일반적인 생각이 똑같은 사람이라도 똑같은 능력을 가지고 있어도 자격증이 있다고 보면 한 단계 위로 보듯이 전문적인 전문성을 가지고 있다고... 그리고 전문직이라고 하면 더 한 단계 위로 보죠. 그건 제 시각 이예요~~(웃음)

3) 기술

(1) 직무지도원 업체-가족지원체계의 가교역할

직무지도원들은 장애인들이 취업규칙, 근무조건, 사업체 특성, 적절한 협업, 시간외 근무 등 직장생활을 유지하면서 다양하게 발생하는 문제상황에 대한 조기개입의 필요성에 대한 언급하였다. 그리고 월급의 일정 금액을 자신의 사용할 수 있는 권리, 여가생활을 누릴 수 있는 권리 등을 가족 상담을 통해 장애인이 직장생활에 대한 동기부여가 될 있도록 지원해야 함을 강조하였다. 따라서 사업체 입장과 지적장애인의 둘러싼 가족지원체계와 가교역할을 통해 고용안정이 될 수 있는 바람을 가지고 있었다.

보호자는 이거를 원하는데, 회사는 모른다거나, 회사에서는 이거를 원하는데 보호자는 거부했다던가. 그래서 저희들은 거의 복지관이든 공단이든 오시면, 회사에서 이렇게 하고 있으니까 그런 부분들을 특이한 사항을 보호자한테 전달해달라고 하고 있고.... 예를 들어 겨울은 빨리 끝날 때 일찍 가는 대신에 여름에 늦으면 늦게까지 일을 할 수 있고, 수당은 어떻게 지급을 하고 이런 부분들을 오셨을 때, 우리를 담당하는 복지관 선생님들이 다 알 수 있게끔 말을 하는 게... 우리가 회사에서 보호자보고 이렇게 합니다. 이렇게 이렇게 합니다~ 했는데 보호자가 거기서 이런 거를 꼬투리를 잡거나 아니면 이런 부분이 이건 이렇다 따지고 왔을 때 회사에서 일대일

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

로 할 수가 없잖아요.

그게 중개의 역할이 복지관에서 직무지도원 선생님이 그거는 100%로 다 해주셔야 하는 거예요. 또 "우리 집 애는 장애인이니까 정시에 퇴근을 시켜주세요" 그랬을 때는 동료 간의 화합이 안돼요. 왜냐하면 누구는 몇 시에 가고 누구는 몇 시에 가야되고, 누구는 몇 시까지 하느냐 그러면 일찍 가는 사람은 동료에게 따돌림을 받을 수도 있어요. 그래서 그런 부분이 회사가 이렇다 성수기, 비수기 아니면 기계가 고장 났을 때에는 늦을 수 있다. 이제 이런 부분들을 이해가 할 수 있게끔 보호자한테 전달해 주는 게 중요하지요.

가족한테 이야기해서 이 사람이 이런 이유가 있는데 이 사람은 좀 해 달라 아니면 뭐... 금전적인 문제라 하면 이분이 자기가 돈을 버는 데도 뭐하고... 돈을 용돈을 못 받는다고 하더라... 용돈을 좀 주게 좀...뭐 이렇게 의기...동기부여를 해 달라 이런 부분들을 충분히 해줄 수가 있어요. 그런 부분은 복지관선생님이 직무지도원선생님들이 해주셔야 하는 거고 근데 이제...

(2) 직무지도원 고용주와 장애인과의 관계형성 중요

고용주는 직무지도원과 고용주와의 관계, 직무지도원과 장애인과의 관계가 좋지 않았을 때 장애인고용에 부정적 영향을 미친다고 하였다.

오시는 분들마다 나는 이렇습니다. 그렇게 뭐 부정적인 생각은 가지고 있는 것들은 없는데.. 직무지도원 선생님이 그 회사 사업주하고 소통도 중요하겠지만 그 장애인분들에 소통이 더 중요하지 않을까.. 이제 사업주야 오히려 불리하게 그 직무지도원 선생님하고 관계가 멀면 회사에서 고용을 하기가 쉽지가 않겠죠.

(3) 업체현장의 직무분석을 통한 직무숙지 및 직무지도 전략 필요

직무지도원의 업체에서 직무지도 시 직무분석 및 직무지도 전략 수립이 필요성을 언급하였다. 사업체에서는 취업을 위한 현장훈련 시 장애인이 직장적응도를 객관적으로 평가할 수 있도록 위 전략을 적용해야 함을 강조하였다. 그리고 직무지도 시 장애 당사자의 장점, 작업수행능력, 적응도 등을 고려하여 직무수정 및 직무재배치의 필요성을 언급하였다.

직무지도원의 업체배치 전 직무분석을 후 사업체의 도움을 받아 해당 직무를 익힌 후 직무지도 하게 되는데 간혹 직무지도원이 업체에 배치 됐을 때 직무를 모르고 배치되는 경우가 있어서 이에 대한 준비의 필요성을 강조하였다.

직무지도원 선생님이 오셨을 때 그 친구가 하던 일이 인지가 됐으면 좋겠다라는 거.. 그래야만이 그 친구가 어렵다고 할 때에는 이게 어렵더라... 그리고 친구들을 이해해주고 자주하고 열심히 하면 회사에서 인정을 받을 수 있다. 이렇게 용기를 북돋아 줄 수 있으면 좋겠죠.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

직무지도원은 그 친구들이 하나 하나 일 하는데 봐주고.... 일을 같이 하면서 이걸 이렇게 하면 뭐가 좋더라....

직무지도원선생님이 계속 붙어 있으면 그 분을 어떻게 평가해야 할지가 평가가 아예 안나 와요. 그리고 하루 이틀은 이렇게 출퇴근 지도를 하고.... 방법 지도 중간에 안 된다고 했을 때 또 방법지도를 하고... 이런 게 좋은데....
같이 있지 않는 게 좋다는 게 뭐냐 하면, 다른 분들이 하는 걸 따라하는지.....어차피 취업을 하게 되면 그 현장 안에서 일을 해야 하는데 잘 따라주는지, 이런걸 봐야 되는데 직무지도원 선생님이 계속 있으면 그게 평가를 못하게 되는 거예요.

이 친구가 수는 안 돼도 기계적인 것이 잘 될 수가 있고, 그건 기계적인 부분이 안 돼도, 수 라 던지 다른 손재주가 좋을 수가 있고, 그것은 회사가 말아서 이쪽해서 안 되면 이쪽에 적절한 요소에 배치를 하면 돼요... 이 친구가 잘해도 잘 하지 못해도 조금 차이란 말이에요. 그 눈으로 보이게는 막 차이 나게 보여도 하루를 보면 그렇게 얼마차이 아닌데 그렇게 보이는 거는 회사에서 알아서 할꺼예요.

(4) 직장예절 및 취업규칙에 관한 교육 필요 강조

지적장애인의 고용유지를 위해 직장 내 출·퇴근 준수, 동료에 대한 출·퇴근 시 인사 등 기본규칙습득에 관한 사항, 직장 내 원만한 대인관계 형성, 직무수행능력 향상, 직장 적응지원 등 전반적인 사항에 대한 문제점이 있을 때 직무지도원을 통해 상담 및 지원이 이루어 져야 한다고 인식하고 있었다.

그 친구가 뭐 출퇴근을 이렇게 하면 버스를 잘 못 탔을 때라던가 아니면 그 다음부터는 이렇게 타야 한다라고.... 퇴근을 할 때에는 이렇게 해야 한다 하고.....
직무지도원선생님하고 지적친구들이 왔을 때 제가 하는 이야기가 슬리퍼를 신지 말고 운동화를 신게 하라. 그렇게 지도를 해 달라....왜냐하면 굴러다는 게 많기 때문에 발에 뭐 그렇게 뼈가 나갈 정도에 그런거는 아니지만은 붓거나 그렇게 할 수 있는 그런 게 있기 때문에 항상 운동화를 신게 해달라 그런 지도를 계속해달라 그래서 직무지도원 선생님들이 제가 그 친구들에게 가서 할 말들을 제 대신에 가서 전달 해 달라고 하면 직무지도원선생님이 그렇게 하면은 그렇게 전달을 해서 숙지를 할 수 있게끔 하고 있어요. 또 이제 문제가 있을 때라 던지, 앞에 친구가 이런 면이 있으니까 상담을 좀 해 달라 이런 부분들....

2. 고용주 B

직무지도원의 전문성이 지적장애인에 취업유지에 미치는 영향에 대한 고용주 B의 경험적 근거에 의한 주제는 제시한 <표 4>과 같다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 4> 경험적 근거에 의한 주제

구분		횟수	주제
전문성	가치 및 윤리	12	1. 지적장애인 단순노무직 적합하고 낮은 임금의 근로자로 인식 2. 직장적응 성공은 고용유지와 밀접한 관계 3. 직무에 대한 지시수용력 등이 인력관리 용이 4. 성인 지적장애인을 낮은 연령으로 인식 5. 정부에서 지적장애인에 맞는 고용정책필요 6. 직무지도원은 권익옹호자의 역할 7. 장애유형별 임금 동일하게 지급의 필요성 강조
	지식	7	1. 관련 자격증 취득한 직무지도원 전문가로 인식 2. 장애이해 및 개인특성 등 직장적응을 돕는 정보제공자 및 상담자의 역할 3. 고용주 장애이해는 기본적인 사항으로 인식
	기술	13	1. 중간관리자 직무지도원 역할 부담감으로 작용 2. 업체현장의 직무분석을 통한 직무숙지 및 직무지도 전략 필요 3. 직무지도원 취업자-업체-가족의 가교역할 4. 동료직원과의 관계형성은 고용유지의 영향 5. 직무지도원이 대화기술 등 현장적응력 필요성 강조 6. 직장유지기술 교육 필요

1) 가치 및 윤리

(1) 지적장애인 단순노무직 적합하고 낮은 임금의 근로자로 인식

단순노무직에 비장애인들을 고용하기 어려울 뿐만 아니라 급여를 많이 지급해야 하기 때문에 인건비에 대해 부담을 느끼고 있었다. 단순노무직에 적합한 지적장애인들을 고용하고 낮은 임금을 지급하는 것이 도움이 인건비가 절약 되며, 특히 고용장려금 등 정부지원혜택을 받을 수 있는 것이 장애인고용의 긍정적 역할을 하고 있다고 인식하고 있었다.

또한 토산품 및 관광상품 개발 업체 특성상 단순한 직무를 반복적으로 수행해야 하는데 비장애인은 대체로 반복적인 일들을 기피하는 경향이 있어서 인력수급에 어려움을 느끼고 있으며, 지적장애인 고용 경험에 의하면 단순업무를 지속적으로 해도 지겨워하지 않고 직무를 수행한다는 점에서 긍정적인 평가를 하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

장애인은 일단은 저희 같은 경우는 토산품, 광관상품을 만드는 곳인데 일이 단순하다 보니까...단순한 일을 일반사람이 와사 하기 에는 잘 안 하려고 하고...

지적장애인들은 보조적인 역할로 많이 썼는데... 예를 들어서 지적장애인들이 "2층에서 작업해 온 것을 1층에서 열쇠고리만 달아라" 해서 하루 종일 열쇠고리만 다는 건데 단순업무를 하는 부분에 꾸준히 하는 것에 대해서는 지겨워하지 않았어요~ 그래서 지겨워하지 않아 하는 부분이 참 좋다 그렇게 생각했는데...

장애인은 일단은 저희 같은 경우는 토산품, 광관상품을 만드는 곳인데 일이 단순하다보니까~ 단순한 일을 일반사람이 와서 하기 에는 잘 안 하려고 하고....만약에 온다고 해도 사람구하기가 힘들고... 또 일반사람들은 급여를 많이 받기를 원하기도 원할 수도 있고... 그래서 처음에는 그런 차원에서 지적장애인 정도도 일을 할 수 있다 생각을 해서 그런 부분이 있었던 건데...가장 크게 작용한 부분은 장애인을 쓰면 도나 이런데서 지원금이 나오니까 우리가 단순한 업무를 하면서 급여에 도움을 받을 수 있어서... 장애인을 썼을 때 그런 지원혜택을 받을 수 있는 거 그게 긍정적이라 할 수 있고요...

장애인들을 많이 고용하는 초콜릿공장을 보면 초콜릿은 기계로 많이 찍어내고, 포장 같은 거 많이 필요하잖아요. 그러면 그런 것을 일반인을 많이 써서 단순 포장 업무를 돈을 많이 주는 것보다 지적장애인들을 많이 활용해서 일거리를 많이 준다면 그런 일을 많이 줄 수 있을 것 같아요.

(2) 직장적응 성공은 고용유지와 밀접한 관계

지적장애인들은 직무가 적합하고 직장적응을 잘한다면 직장성공의 대표적인 지표인 장기근속이 가능하여 인력관리적인 측면이 용이하다고 판단하고 있었다.

만약에 지적장애인 중에서도 우리 업무가 맞는 경우가 있어요.. 맞는 경우에는 꾸준히 할 수 있는....금방 그만두지 않고 오래하는 다니는 편이라고 해야 되나...오래하기도 하고, 관리적인 측면이 용이하고....

(3) 직무에 대한 지시수용력 등이 인력관리 용이

연구 참여자는 장애특성인지 모르겠지만 지적장애인들은 직무를 수행 할 때 전반적으로 지시수용이 잘되며, 특히 직무변화가 있을 때 타 장애 대비 더욱 지시 따르기가 잘 되는 부분을 긍정적으로 평가하고 있었다. 더 나아가 인력관리 측면에서도 용이하다고 인식하고 있었다.

장애인들이 지적장애인들이라서 그런지는 몰라도 회사에서 "이거 이렇게 좀 해줘~"이렇게 했을 때 그냥 잘 따라 주는 거... 내가 일 시켜보니까 그거하나는 편하드라고...그리고 일을 시켰을 때 그것이 고용주 입장에서 가장 편한 점이라고 할 수 있어요.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

그 대신 일을 잘하고 안하고 떠나서 장애를 비교하자면 농아인이나 지적장애인이 아닌 분들은 업무가 변경됐을 때 자기하기 싫은 건 기피하는 경향이 있어요.... 근데 지적장애인들은 일단 그거에 대한 생각이 없는 거라고도 할 수 있겠지만 그래도 시켰을 때 해보려고 하는 거... 그게 고용주 입장에선 좋은 점이라고 할 수 있을 것 같아요.

(4) 성인 지적장애인을 낮은 연령으로 인식

지적장애인들은 낮은 인지능력으로 인해 전반적으로 직장적응도가 낮은 경우가 많다. 연구 참여자 또한 성인 지적장애인들인데 아이처럼 느껴져 비장애인들 보다 조금 편안하게 직무지시를 하는 것으로 나타났다. 이러한 것들이 고용주 입장에서는 인력관리 측면에서 편리하다고 인식하고 있었다.

지적장애인들은 성인인데 지적장애라고 생각하면 얘처럼 느껴진다고 해야 하나 말도 일반인이면 그렇게 대하지 못하는데 나이가 든 사람도 얘 다루듯이 “이것을 이렇게 좀 해 주세요” 했을 때 그 나이들은 사람도 지적장애를 가진 사람인지 몰라도... 그냥 순순히 잘 따라주는 것... 음 일을 시켰을 때 그것이 고용주 입장에서 가장 편한점 이라고 할 수 있어요.

(5) 정부에서 지적장애인에 맞는 고용 정책 필요

고용주 B는 정부에서는 지적장애인들을 고용할 수 있는 직무를 연구·개발을 통해 지역사회에 많은 업체에서 장애인고용이 활발히 이루어 질 수 있는 기반을 마련해야 한다고 강조하였다. 이를 위해선 지적장애인 특성이해 및 노동시장 직무분석을 통해 지역사회 내 업체에서 정부에서 제안된 고용정책을 활용하여 일자리 창출이 활발히 이루어 질 수 있다는 가능성을 시사하였다.

지적장애인들이 일을 할 수 있는 업무를 만드는 게 더욱 중요해요. 지금문제가 회사가 장애인들을 고용하고 싶어도 지적장애인과 일이 잘 맞지 않는 거죠... 할 수 있는 일이 많지 않다보니까 고용이 적을 수밖에 없는 거죠~~

그럼 거꾸로 뭐냐. 지적장애인들 에게 할 수 있는 일을 만들어야 한다는 거죠.

회사차원이든 나라에서 어떤 생각을 가져야 하면 아주 근본적으로 지적장애인들이 어떤 일이 가능할까를 연구를 해서 지적장애인들이 이정도 업무를 할 수 있는 능력이 된다. 예를 들어 지적장애인들이 여기서 저기까지 물건을 나르는 거 이 정도는 충분히 할 수 있다. 그럼 이런 일을 활용해서 만들 수 있는 회사는 이런 거다~

충분이 일을 창출할 수 있는데, 지금 문제가 뭐냐 하면 일을 할 수 있는 회사가 많지 않아요~ 지적장애인이 일할 수 있는 회사들은 많지 않은데 장애인고용이 안되다고 하니까...맨날 그것만 고민하는데 회사가 없는데 어딜 가서 고용하냐고요~ (웃음~)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(6) 직무지도원은 권익옹호자의 역할

직무지도원의 역할 중 권익옹호자의 역할을 강조하였다. 지적장애인들이 근무하면서 직무지도원이 없다면 회사에서는 부당한 처우를 제공할 가능성이 있으며, 문제 상황에 대해 객관적 관점이 필요한데 그 역할을 직무지도원이 수행하고 있다고 인식하고 있었다. 그리고 지적장애인들은 취업 및 취업유지 시 장애 당사자뿐만 아니라 가족개입이 절대적으로 필요하다고 언급하였다. 특히 회사에서 근로자에게 직접 이야기했을 경우에는 가족들은 분리한 처우를 받는 게 아닌가 하는 의구심을 가질 수 있어서 직무지도원이 근로자-업체-가족 간의 중간역할이 필요하다고 인식하고 이었다.

> 자기가 얘기 하고 싶은 거를 어쩌면은 그런 분들이 없다면 장애인들은 회사에서 부당하게 처우를 받을 수 있잖아요... 그거에 대해서 객관적인 사람이 같이 있다는 거는 좋은 점이 아닌가 생각하는데...
> 회사에서 얘기하면 자기네가 피해를 하는 것이 아닌가라는 생각을 하는 경우가 있는데 그럴 때도 직무지도원선생님과 같이 이야기를 하면 좋은 것 같아요

> 지적장애인은 가족이 꼭 개입을 해요~ 저도 어떤 문제를 이야기 할 때 가족 분들도 꼭 이야기해야 한다고 말해요
> 회사에서만 이야기 하면 요즘 가족들은 정보가 많아서 여기저기 알아보고 하는데 회사에서 이야기하면 자기 내가 분리하게 처우를 받는 게 아니가~ 이런 생각을 해요. 그때도 직무지도원선생님에게 그 가족 분에게도 훨씬 도움이 될 것 같아요. 그런 경험들도 많아요~

> 지적장애인 취업유지를 위해 직무지도원 또는 기관, 또는 정책적으로 일단을 어떤 문제를 생겼을 때 신경 많이 써 장애인분은 회사에 말 못하는 것도 있을 수 있으니까 필요하다면 회사에 말해서 취업유지 할 수 있게 해주는 역할이 필요해요. 그런 사업체 조율, 전달해주는 역할이 정말필요해요. 회사에서 모를 수도 있어요~ 저 직원 때문에 스트레스 받아서 말은 못하고...

(7) 장애유형과 관계없이 동일한 임금수준 강조

인지적장애가 아닌 근로자와 인지적 장애(지적, 자폐성, 정신)인들과 생산성 및 생산품질을 비교 했을 때 지적장애인 등 인지적 장애인들은 상대적으로 낮은 생산성을 가져올 수 있다고 하였다. 하지만 고용주의 경영철학을 바탕으로 동등한 임금수준을 줄 필요성을 강조하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

나도 해보면 우리 직원들이에게 문제가 나와서 이해를 시키는 부분인데 솔직히 우리 회사에서 지적장애를 갖든 소아마비든, 청각장애를 가지고 있든 월급을 다르게 주지 않아요~ 우리 회사가 월급을 많이 주는 회사는 아닌데.. 최저임금 기준으로 해서 만약에 월급을 줬다 그러면...

회사를 다닐 때 경증장애가 느끼는 게 뭐냐 하면 "제네는 쉽게 일을 하는 것 같애, 앉아서 열쇠고리나 이러고 저러고 하고~ 경증은 자기는 이렇게 해야 하고 이거 나르기도 해야 하고 좀 많이 움직이는 것 있고... 어떨 때 신경써서 실장님이 일을 해야 하는데 저것도 해야 하지...머리를 쓰고 일을 하는데 딱 보면 너무 단순하게 신경쓰지 않고 시간만 때우고 가는 느낌...월급은 똑 같애 그럼 거기에 처음엔 몰랐는데 나중에 지나면서 느끼는 것 같아요. 제네들이 와서 편하게 일하는 데 나는 이렇게 힘들게 일하고 나도 그렇게 굳이 할 필요 있나? 근데 실장님은 그거에 대해 일에 대해서 얘기하면 월급은 똑같이 받는데 왜 그래야 되냐 이런 불만이 생각이 들더라고요. 이런 얘기 나와서 우리직원들에게 그런 말을 한 적이 있는데 남하고 비교하지 말라 비교하지 말고 이렇게 생각해 보시라고.... 지적장애, 정신장애를 가지고 있는 사람들은 월급을 그렇게 따지면 억울할 수도 있지만 나름대로 최선을 다하는 거다~ 당신들 여기 와서 일하는 게 자기 최선을 다해서 일하면 되는 거지. 그 사람들도 몰라서 그렇치~~ 최선을 다하는 거다. 할 수 있는 데도 하기 싫어서 안하는 건 아니기 때문에 자기 할 수 있는 능력에서 최대한 하길 바라는 거지 이거를 뭐~비교해서 월급이 누구는 이정도만 일하고 자기는 월급이 왜 같냐? 이렇게 불만을 가질게 아니고 지적장애인들은 이 사람들은 그 나름대로의 자기가 할 수 있는 만큼 일한다고 보면 된다 그렇게 설명해 준 적이 있어요...

2) 지식

(1) 관련자격증 취득한 직무지도원 전문가로 인식

고용주 B는 직업재활종사자들의 자격사항에 대해 구체적인 인식이 없었으며, 직무지도원의 자격을 사회복지사로 인식하고 있었다. 그리고 직무지도원은 기본적으로 장애에 대한 이해, 소양, 가치 및 윤리 등에 대해 기본적인 지식이 갖추어 진 것으로 인식하고 있었다.

혼자 "복지사가 전문성이 느껴지는지..." (작은 소리로 독백하듯이 말하며 시선을 잠깐 위로 올림) 저는 그냥 복지사라는 크게 봤을 때 이쪽에 관계된 분은 다 복지사 분들이구나 이렇게는 알고 있어요. 복지사라고 하면 기본적으로 장애인식에부터 소양이라든지, 윤리라든지...갖고 있다고 생각이 들고... 음~~내가 장애인고용을 오래하고 복지사 분들을 오래 만나다 보니까...그냥 복지사분들은 기본적으로 이정도로는 하는 분들이다 라고 생각해요.

일단 사회복지사 자격증이 있으면 전문성이 있다라고 봅니다. 하지만 대화기술을 보면 전문성이 떨어진다고 생각이 들 때도 있어요.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(2) 장애이해 및 개인특성 등 직장적응을 돕는 정보제공자 및 상담자의 역할

직무지도원들은 개인적 특성 및 장애특성 등을 이해하고 고용주 및 동료 직원들에게 직장적응을 도울 수 있는 정보제공자 역할이 필요성을 언급하였다. 그리고, 참여자인 고용주는 장애인 고용초기 장애이해 및 개인적 특성, 작업수행 시 고용업체에서 지원해야 할 사항 등을 직무지도원들이 정보를 제공해서 많은 도움을 받았었다는 것을 회상하면서 정보제공의 필요성을 강조하였다. 장애를 바라보는 패러다임의 변화로 장애유형 등이 법적으로 변화할 때 또한 서면으로 정보를 제공을 희망하였다.

> 지적장애인들을 고용했을 때를 생각해보면 선생님들이 업체 와서 왜? 약을 먹어야 하는지, 업체에서 어떻게 대해야 하는지...등을 말해주면 참~ 많은(목소리가 힘이 있고 눈을 조금 크게 뜸) 도움이 되었던 기억이 나요. 지금에 와서 생각해보면 내가 장애인분들하고 아주 오래 있어서...
> 처음 지적장애인이나 정신장애인분들을 고용했을 때를 생각하면 "어 이해 못하는 게 좀 많았죠~~" 그랬을 때 직무지도원분들이 지적장애인 이런 건 이렇더라고 얘기 한 게 도움이 많이 됐죠.

> 장애를 가진 직원 분은 이러한 성격이고, 장애특성은 어떻고... 이야기 해주면서 역할을 해주면 기존에 있는 직원들이 보는 시각에서 이해심이 조금 더 많이 생기고 그 다음에 또 새로 들어오려고 하는 장애인분들에게는 그 점을 강조하는 거죠

> 장애명이 어떻게 바뀌고, 그 장애는 어디에 속하고 등등 직무지도원들이 업체에 왔을 때 잘 설명을 해주는 것도 필요할 것 같아요. 그래서 그런 자료를 프리트 물을 이라도 드리면 좋아 할 것 같은데...

(3) 고용주 장애이해는 기본적인 사항으로 인식

고용주는 자신의 회사에 고용 중인 장애유형에 대해 기본적인 사항에 대해 알고 있어야 한다고 인식하고 있었다. 장애 및 개인특성 이해는 기본적으로 고용유지에 중요한 요소이며, 고용주의 장애이해의 부재는 동료직원들과의 갈등관계 유발 시 해결책을 마련하지 못하여 직장적응의 어려움 등으로 결국 퇴사로 연결될 가능성을 시사하였다.

> 일단 회사차원에서는 회사 경영주한테 장애유형에 대해...정신장애인분들은 이렇다~ 대부분 장애인을 채용하는 오너 라고 하면 장애유형에 대한 이해는 해야 한다고 봐요. 문제는 어디서 나오냐 하면 나도 겪은 건데 직원들하고의 관계 장애인들이 이직하는 부분은 직원들하고 원만하지 못하면 일을 오래 하지 못해요.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

3) 기술

(1) 중간 관리자 직무지도원 역할 부담감으로 작용

업체에서 지적장애인 구인이 있을 경우 직무지도원이 업체에 배치되어 직장적응 및 직무수행 능력을 향상시켜 고용으로 연결될 수 있도록 지원하는 지원고용을 실시하고 있다고 하였다. 그리고 고용 후에도 지적장애인들은 어떤 일을 어떻게 해야 하는지에 대해 구체적인 설명과 함께 생산품질을 높이기 위해 작업 후에도 검수 과정을 거쳐야 함으로 작업반장처럼 중간관리자 역할을 할 수 있는 분을 고정적으로 배치해야 한다고 하였다. 하지만 이는 업체 중간관리자들도 본연의 업무를 수행하면서 작업지도까지 해야 하기 때문에 직무지도원의 역할이 부담감으로 작용하고 있었다. 또한 지적장애인들은 주도적이고, 능동적인 직무활동에 제한점이 있으며, 해야 할 직무를 주고, 중간점검을 통해 생산품의 완성도를 높일 수 있도록 업체 내 작업반장 등과 같은 직무지도원이 배치가 필요한 것으로 나타났다.

> 저희가 직원을 구할 때 복지관이나 장애인고용공단에서 추천을 받아 직원이 오면 우리가 같이 요구하는 것이 처음부터 고용을 딱 하는 게 아니고 한 번 지원고용으로 몇 주는 해보자~ 몇 주는 해봐서 이게 적응을 해서 일을 계속할 수 있는지 회사도 보고 또 본인도 회사에서 일하는 것을 계속 할 수 있는지를 알 수 있도록 제안해요. 복지관은 좋은 게 해보시고 결정을 해도 된다고 말하시고 그렇게 얘길 하고 지원고용으로 해서 고용 한 경우가 많거든요.... 그리고, 같이 일하는 게 힘든 게 뭐냐 하면 일을 시켜주는 반장님이라는 분이 따로 계세요. 일을 시켜줄려고 하면 반장이라는 분이 본인 일을 못한다는 거죠...

> 시간이 너무 많이 뺏기니까 반장은 본인일도 해야 하는데 게네들 보려면 일이 좀 힘들다 그렇게 얘기해요. 저도 처음에는 이렇게 지도해주는 분이 있다는 것을 몰랐는데 복지관에서 아~ 그러면 취직한 후에도 업무를 지원해줄 수 있는 분들도 나올 수 있다. 그러게 말하길래.
> 선생님들이 그렇게 나와서 해주시면 저희는 좋다고 그렇게 해서 저희도 몇 번 했던 것 같아요. 그래서 1달 동안인가? 암튼 그 기간만큼은 우리가 신경 안 쓰고 직무지도원에게 일을 맡길 수 있다는 거죠...

> 업무를 능동적으로 그렇게 까지는 되지 않는 다는 점, 예를 들면 하나를 배워주면 4~5까지 할 수 있다면 지적장애인은 하나를 배워주면 잘하는 사람은 1.5까지도 갈 수는 있는데 암튼 누군가가 시켜 줘야 하나는 거... 끌어주는 사람이 있어야 된다는거... 그리고, 누군가가 지도해주고 우리 만약에 직원중에 일을 같이 하게 되면 한 사람은 “이렇게 해라” 일을 시켜놓고 업무가 끝나면 확인해 주고, 다 되면 또 다른 일을 시켜주고 이렇게 해야 하니까? 이런 어려운 점들이 있죠.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(2) 업체현장의 직무분석을 통한 직무숙지 및 직무지도 전략 필요

직무지도원들이 지원고용 및 직무지도를 위해 업체에 배치되었을 때 전문성이 요구되는 업체 직무 즉, 악세사리 디자인 직무 등에 대해 모르거나 익숙해지지 않아 효과적인 직무지도를 할 수 없다고 하였다.

> 그런데 또 하나 문제가 뭐냐하면 직무지도원이 우리 일을 모른다는 거죠... 왜냐하면, 특히 지적장애인들 일은 아니지만 다른 정신장애인, 청각언어장애인들인 경우 악세사리 어려운 디자인들도 할 수 있는 분들도 많은데 그런 경우 직무지도원이 그 분들 보다 직무를 잘 몰라서 지도가 어려울 때도 있어요.

(3) 직무지도원 취업자-업체-가족의 가교역할

직무지도원의 역할 중 취업자-업체-가족의 가교역할을 해야 한다고 하였다. 이는 직장적응의 어려움이 있을 경우 장애인 근로자가 업체와 의견 조율하는 부분에 있어서 부담스러울 수 있고, 업체에서도 근로장애인이 적응상의 문제로 상담을 해야 할 경우 직무지도원을 동석함으로써 장애 당사자가 안정감과 신뢰감이 형성되는 것들이 관찰되었다고 하였다. 따라서 직무지도원은 취업자-업체-가족과의 유기적인 관계형성을 통해 가교역할을 해야 함을 강조하였다.

> 직무지도원들이 회사에 들어왔을 때 회사입장도 그렇고 지적장애인분들도 좋은 게 일하다가 우리한테 힘든 것들을 직접 말 못할 때가 있어요. 그럴 때 중간역할을 할 수 있다는 사람이 있는 건 참 좋은 것 같아요.

> 또 하나는 어떤 문제가 생겼을 때 저는 업체에서 직접 상담을 하지 않았어요.
> 항상 복지관 직무지도원선생님과 함께 그 자리에서 얘기를 했었어요. 같이 대화를 하고 얘기를 했는데 그게 좋은 게 뭐냐하면, 장애인들이 복지관 직원가 함께 이야기를 했을 때 안정감이 있는 것 같아요... 신뢰를 하고.. 좀 믿는 것 같고 내가 직접 얘기한 것 보다 복지관 선생님들과 같이 이야기 하는 것이 좋더라구요
> 그래서 전달사항이 있으면 복지관 선생님 직무지도원 선생님 도움을 요청했고, 저 입장에선 중간역할을 해줄 수 있는 선생님이 있다는 게 정말 좋았고 아마 이건 장애인분들 에게도 좋은 점이 아니가 그렇게 생각하는데...

(4) 동료직원과의 관계형성은 고용유지의 영향

지적장애인 고용유지 시 직무수행능력보다 더욱 중요한 것은 동료직원들과의 원만한 대인관계형성이라고 강조하였다. 그리고 지원고용 훈련을 포함한 면접 시에도 대인관계요소들을 중점적으로 관찰하고 있었으며, 고용 결정을 할 때 50%이상 동료평가를 반영한다고 하였다. 또한 직무지도원들이 지적장애인 직업훈련 시 대인관계훈련의 필요성에 대해 교육의 필요성을 언급하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

문제는 언제 나타 나냐 하면 나도 겪은 건데 직원들하고의 관계 장애인들이 이직하는 부분은 직원들하고 원만하지 못하면 일을 오래 하지 못해요.
나는 직원들 뽑을 때 가장 우선으로 하는 기준이 뭐냐 하면 그 사람이 들어와서 일을 능률이 엄청난 기능이 엄청 좋다 좋지 않다는 나는 2차적으로 생각했어~ 사람들 뽑을 때 가장 크게 보는 거는 이 사람이 우리 회사 들어와서 다른 직원들과 잘 지낼 수 있는지가 우선시 되고.... 그게 돼야만 이 사람이 오래 일을 할 수 있어요...

일은 다른 사람들 보다 기능이 조금 좋다고 한들 다른 직원들하고 그 인간관계가 되지 않는다 그러면 본인들도 못 견디고 회사 분위기가 되게 안 좋아져요
실제로 그런 경험도 있기도 하고, 그래서 나는 사람을 추천받고 그렇게 하면 지원고용하는 기간에도 우리 직원분들 안테 이야기해요
마지막 지원고용하고 채용이 결정하는 분이있잖아요~~ 그때도 나는 우리직원들 의견을 많이 거의 50%이상 물어보는 것 같아요

회사를 다닐 때 가장 중요한건 일을 잘하는 것도 중요하지만은 거기 있는 분들과 잘 지내는 것도 매우 중요하다고 인식을 시켜줘야 좋아요. 인식을 시켜줘서 서로 갭이 많이 안 생기게...

그거는 이해를 꼭 시켜야 되는 거고. 직무지도원이 그런 거 좀 참고를 해서 약간 기존에 있던 직원하고 새로 일하려고 하는 직원하고 원만한 관계를 할 수 있는 그런 것도 생각을 해봤으면 좋겠어요~ 중요할 것 같애

(5) 직무지도원이 대화기술 등 현장적응력 필요성 강조

직무지도원의 전문성 향상을 위해 고용주를 포함한 장애인근로자, 동료 등 전반적으로 원활한 관계형성과 대화기술이 필요하다고 하였다. 대화기술이 원활하지 않을 경우 고용주는 전문성이 떨어진다고 느끼고 있었으며, 직무지도원은 업체현장에서 자신의 역할을 주지 않더라도 찾아서 해야 하는 직무 특성으로 현장적응력을 향상시킬 필요성을 강조하였다.

일단 사회복지사 자격증이 있으면 전문성이 있다라고 보긴 하는데 대화기술을 보면 전문성이 떨어진다고 생각 들 때도 있어요~.

어떤 선생님들은 인사도 편하게 하시는데 어떤 선생님들은 말을 편하게 하지 않는 분일 경우 우리가 조금 불편해(웃음~~) 우리는 좀 손님 같은 느낌, 다른 외부에서 온 사람이라고 생각드는 거예요.(웃음~~)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(6) 직장유지기술 교육 필요

지적장애인들의 취업유지를 위한 직무지도원의 역할은 직업의 의미 이해, 직업동기 촉진, 직장 내 규칙 준수, 원만한 대인관계 등 직장생활 전반에 관한 교육이 필요하다고 하였다. 위 교육을 통해 지적장애인들이 취업 후 적응하는데 도움이 될 뿐만 아니라 고용주 입장에서 직장 내 원활한 적응은 인력관리의 효율성을 기할 수 있기 때문이다.

> 일을 하는 마음가짐, 직장규율 같은 것을 교육, 취업을 왜? 해야 하는지... 대인관계 등을 시켜주면 업체에서는 정말 편하죠...

3. 고용주 C

직무지도원의 전문성이 지적장애인에 취업유지에 미치는 영향에 대한 고용주 C의 경험적 근거에 의한 주제는 제시한 <표 5>과 같다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 5> 경험적 근거에 의한 주제

구분		횟수	주제
전문성	가치 및 윤리	11	1. 장애인 고용 경험이후 장애·비장애 차이 없다고 인식 변화 2. 장애 당사자 간 이해 충돌(협업, 동료관계 이해 어려움 등) 3. 장애인 고용사업장 사회적으로 전반적인 질 낮게 평가 4. 직무지도원 고용유지를 위한 문제해결 능력 필요 5. 인성·화합·직무수행능력은 고용유지의 중요한 요소 6. 지적장애인 단순노무직 적합하다고 인식
	지식	3	1. 취업 후 고용유지에 대한 지원, 사회의 일원으로 성장시키는 역할로 인식 2. 회사 구인조건에 적합한 인재 매칭
	기술	15	1. 직무변화에 대한 지시 수용의 어려움 2. 직무지도원 직장적응에 대한 지원자 역할 3. 장애이해 및 개인특성 등 직장적응을 돕는 정보제공자의 역할 4. 장애특성 및 개인특성 이해 기반으로 한 직무지도 방법 등 전문성 강조 5. 직무지도원 변경 후 신뢰관계 형성 어려움 6. 업체 특성을 고려한 사후지원 필요 7. 직무지도원 전문성을 위해 원활한 대화기술과 상담기술 강조 8. 직무지도원 전문성 고용창출에 기여
	기타	3	1. 짧은 현장훈련기간으로 지적장애인 고용결정 어려움 2. 장애인표준사업장 생산품 우선구매 제도 등 정부 지원정책 사업체 이익창출에 기여

1) 가치 및 윤리

(1) 장애인 고용 경험이후 장애·비장애 차이 없다고 인식 변화

지적장애인 고용 경력이 있는 고용주는 지적장애인의 특성이해와 함께 비장애인과 다를 바 없으며, 비장애인 역시 개인특성이 개개인 마다 다르듯이 지적장애인도 장애특성 및 개인특성이 개별적으로 다르다고 하였다. 그리고 지적장애인의 직업능력 또한 직무가 적합할 경우 오히려 비장애인보다 더 잘한다고 하는 등 경험적 근거를 들면서 직업능력에 대한 긍정적인 인식변화 있는 것으로 나타났다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

저희가 정말 같이 생활을 하다보니깐 장애를 느끼지 않았어요. 더러 정상인도 저 또한 또 어쩔 땐 보면 돌아서 생각하면 나도... 비정상적인 행동을 할 때도 있었고.. 언어도 이런 것도.. 오히려 함부러 말한 적도 있었고, 그래서 사실 어..많이 반성는 계기도 됐고..

근데 이제 장애인을 써보니까 우리 저희 사장님 말씀에는 그래요. 써보니까 정상인과 다를 게 없어요. 그 자기 일에 한번 이제 딱 직무에 맞게 하면.. 오히려 훨씬 더 낫고 안그랬으면 벌써 우리가 이 사.. 이 장애인들 채용을 안 할 수 있었죠. 안 할 수도 있었는데 이제 채용을 하다보니까 제가 처음에 말씀드렸던 것처럼 전혀 우리하고 뭐.. 다른 거.. 정상인과 다른 것도 없고.. 생활하다보니까 우리는 이제는 오늘도 퇴근하면서 우리에게 일상이 됐어요.

저희가 있는데 화장품도 있고... 생산직에... 저희 장애인 친구들이 하는 역할이 직무 되게 많아 졌어요 저희가 샘도 빠른 친구가 있고... 정말 일에 능력이 뛰어난 친구도 있어요.. 그래서 저 사장 사장님이 저희 사업주분들도 높이 평가하고...그래서 00이 같은 경우에는 오빠도 오라하는 이유가 그런거예요. 정상인이지만.. 순영이 엄마..부모님이 오빠 채용해달라고 했을 때.. 00이가 잘하기 때문에...

(2) 장애 당사자 간 이해 충돌(협업, 동료관계, 직무지도원의 역할 이해어려움 등)

고용주는 직무지도원들이 취업을 위해 지원고용이나 취업 후 적응지원을 위해 업체를 방문했을 때 동료 장애인들이 특정 장애인(적응지원 대상 장애인)에게만 특별한 관심을 써주고 일을 가르쳐 준다고 하는 등 불평이 많다고 애로사항을 토로하였다. 그리고 장애인이 취업하면 서로 장애인인데도 협업하지 않고, 오히려 쓸모없는 사람 취급 하는 등 신규 직원이 취업 초기 동료직원관의 관계에 있어서 많은 어려움이 있다는 것을 시사하였다. 이와 관련하여 직장 내 동료관계 유지, 협업, 직무지도원의 역할 등에 대한 이해 등 더불어 살아가는 방법에 대한 교육의 필요성을 강조하였다.

이렇게 지적장애인들을 쓰는데 우리 장애인친구들이 장애인친구들을 안 도와줘요.. 나도 장애인인데 왜 내가 제를 도와 줘야 되냐? 이게 제일 시급해요. 저는 사회복지사 선생님들이 정말 요즘 많이 도와주고 현장에 와서 저희 사업주로서는 그 해년마다 다른 거 같아요.. 직무지도원 선생님들은 저희가 애기를 하면 모든 조언을 다 해주려고 최선을 다하는게 보여요. 근데 이제 장애인 친구들이 교육이 필요해요. 제가 생각했을 때에는 그런 교육~ 사회적인 교육 그런 게 잘 못 습득해서..그렇게.. 툭툭 던지는 게 과연 이게 저희가 지금 이 일을 바르게 하고 있는데 이게 나중에 오히려 문제가 되지 않을까? 그거를 회사쪽에서는 그럴 때가 더러 있어요.

이분을 이제 특별히 이제 저희 또 이제 보호해주고 이렇게 해야 할 책임...당연히 그래야 할꺼라고 생각을 하는데 나도 장애인인데....왜? 쟤만 생각을 해주냐 이렇게 들 생각을 해요. 근데.. 대부분이 저는 그래서 이제 그것도 한명에 국한된 줄 알았

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

어요. 그랬는데 대부분이 거의.. 그렇게 생각을 하고 있더라구요. 나도 힘들고 나도 장애데 왜 쟤만 회사가 특별히 대우해주냐 이렇게. 그걸 대우라고 생각을 하고 있어요. 그 친구들..선생님들이 오셔서도 직무를 가르쳐주고 업무하는 것도 가르쳐주고 그것 또한도 싫어해요. 너무 자주 와서 그 얘만 편들어 준다고 생각을 해가지구.

장애인 친구들이 왔다면 본인이 장애인들인데 안 친절해요.. 처음에.. 얘기 어느 정도 능력이 될 때 그때는 잘해주지만, 처음에 딱 데리고 왔을 때 무조건 얘는 뭐 쓸모없는 본인 스스로가 자기네도 처음엔 그랬으면서... 본인 스스로가 얘는 뭐 쓸모가 없을 거라고 생각을 해가지구... 일도 안줘요.

(3) 장애인 고용사업장 사회적으로 전반적인 질 낮게 평가

중증장애인을 다수 고용하는 장애인표준사업장에 대해 업체의 생산품 및 인력의 질, 시설 등 경영시스템이 전반적으로 낮게 평가받고 있다고 하였다.

그리고 장애인 고용사업장에 대한 사회적 편견을 극복하려면 시설적인 측면에서 쾌적한 환경을 우선적으로 만들 필요가 있으며, 그 다음으로 생산품질을 높이려고 하는 노력이 필요하다고 하였다.

회사 밖에서 봤을 때 저희가 장애인 표준사업장이라 기관에서 되게 우호적이고 저희 물품도 구입해 주시려고 하는데 사회적으로서는 장애인 표준사업장...장애인들 고용한다 하면.. 그렇게 좋은 시각이 아닌 걸로 알고 있어요.

좋지 않은 시각이 뭐냐하면... 쫌 회사가 질적으로 떨어질 거라는 생각을 하고 있는 것 같아요... 생산을 하는 제품도 그리고, 이제 뭐 전반적으로 회사에 운영체계 등 전체 근무하는 직원들에 수준이나 이런 거.... 음~~그게 제일 큰 문제죠.

그러니까 이미지가 일단은 회사가 들어오셨을 때 일단은 이미지가 그 장애인도 체험하고 있는데... 이런 시설면에서는 깨끗하지 않으면 아니고 환경이나 시설이 제일 먼저 갖추구요.. 그런 걸 먼저 시급하게 갖추고.... 그다음에는 저희 생산품에 대한 품질에 대한 거...

(4) 직무지도원 고용유지를 위한 문제해결 능력 필요

직무지도원은 지적장애인의 고용유지를 위해 당사자, 부모, 가족, 직장동료, 관련기관 종사자 등 고용유지에 필요한 생태학적접근을 하게 된다. 지적장애인의 직장생활 적응을 지원할 때 다양한 문제들이 발생하는데 객관성을 잃지 않고 다양한 대상을 상담 후 문제에 대한 진단뿐만 아니라 해결을 위해 상황 판단을 성급히 내리지 말고 문제해결을 위한 전략의 필요성을 강조하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

중간역할을 참~ 잘 해주서야 된다고 생각을 해요. 어떤 역할이냐면은 꼭 해야 될 말을 하되...안해야 될 말은 또 이쪽에 가서 안전하고... 그거를 그 시간을 벌어서 이 쪽을 설득할 수 있어야지 그게 바로 그게 틀리다고 지적하고 보고를 하면.. 사람이 중간에... 내 판단이 틀릴 때도 있잖아요....<중략>....직무지도원 선생님이 회사하고 그 사업주하고 되게 밀접해야 되는데... 그 중간역할을 물론 회사도 잘해야 하지만...그 직무지도원 선생님이 중간역할을 참 잘해주셔야 한다고 생각을 해요.

사회복지사 선생님들이 많이 도움이 되죠. 그 중간역할에서 많이 이렇게 가교 역할을 해주시니까...

(5) 인성・화합・직무수행능력은 고용유지의 중요한 요소

지적장애인의 고용유지에 필요한 요소로는 인성의 중요성을 강조하였다. 그 이유는 장애인 서로가 화합하고 협업하면서 회사 분위기에 좋게 하는 것이 중요하기 때문이라고 인식하고 있었다. 그 다음으로는 이익창출을 통해 장애인고용으로 연결됨으로 생산성이 중요하며 이에 대한 회사의 직무들을 습득하고 생산성 향상에 기여할 수 있는 직무수행능력이 고용유지의 중요한 요소라고 하였다.

제일 첫 번째는 이 사람이 생산적인 일을 너무 잘하는 것도 중요하지 않아요. 제일 첫 번째는 인성이에요. 첫 번째가.. 모든 친구들이 인성.. 전체적으로 장애인 친구들하고 화합을 제일 잘 해줄 수 있는 사람. 그 사람이 저희 회사 같은 경우에는 제일 첫 번째로 뽑아요. 이제.. 인성이 제일 중요하고 그다음에는 저희 회사가 생산적인 일을 안 할 수는 없는 회사라.. 저희가 또 사회봉사 회사는 아니기 때문에... 저희가 또 능력을 봅니다. 그 다음에는 지적장애 1급, 2급 이게 있어서가 아니라 장애를 가졌어도 능력이 따라서 천차만별로 다르더라구요. 저가 겪어보면 이제 그 다음에는 회사에 회사에서 할 수 있는 일에 대한 본인에 습득능력, 그게 제일 중요합니다.

그 친구가 왔을 때 다른 친구들하고 같이 이렇게 융합을 잘 할 수 있는 있는지...

(6) 지적장애인 단순노무직 적합하다고 인식

지적장애인들은 장애특성상 단순노무직을 할 때 일에 집중도가 좋아 생산성 및 생산품질을 높일 수 있어서 긍정적 평가가 있었다.

"단순노동을 시킬 땐 다른 생각을 하지 않고 일에 집중할 수 있어서 그런 점이 좋았구요"

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 지식

(1) 취업 후 고용유지에 대한 지원, 사회의 일원으로 성장시키는 역할로 인식

직무지도원의 역할을 지적장애인들의 고용유지에 대한 전반적인 지원자의 역할을 하고 궁극적으로는 사회의 일원으로 성장 시키는 역할을 수행한다고 보고 있었다.

> 직무지도원이 일단... 저는 참 직무지도원이 장애인을 고용함으로써 처음 만나 봤구요.. 그 분들이 그.. 회사하고 일단.. 연결시켜서 취업을 그 사람들이 사회에 한일원으로서 성장하게끔 해주는 데 도움이 되는 사람들이라고 생각을 합니다.

(2) 장애이해 및 개인특성 등 직장적응을 돕는 정보제공자의 역할

취업알선 및 취업 후 적응지원 시 직무지도원이 장애특성 및 개인특성, 직업력, 환경적 측면 등 다양한 정보를 사전에 고용주에게 제공함으로써 전반적인 사항들에 대한 이해도가 높아지면서 효율적인 인력관리와 직장적응을 돕는데 역할을 할 수 있었다고 강조하였다.

> 어.. 이제 그 장애인들하고 소통하는데 저희가 이제 그 분들이 처음에 자신감이 상실돼서...자신감 보다는 사람들하고 대화하는 걸 어려워해요.. 그럴 때에 직무지도원 선생님들이 중간에서 먼저 이제 이친구들은 어떤 친구고, 먼저 이렇게 먼저 이야기를 해주세요. 그럼 이제 거기에 맞춰서 저희가 이제 기다려 줄 수 있는 시간이 되는 거..
>
> "이 친구는 어떤 친구, 실장님 조금 기다려줘야 하고 저분은 저하고 말트는데 얼마나 걸렸어요.." 이런 게 크게 도움이 됐어요.
>
> 저희 이제..동료나 이제 옆에 물어보죠. 저 친구 어때? 하고 물어봤을 때.. 이제 편견적인 시각으로 처음에 안되겠습니다. 젠 고집이 세요~ 이렇게 하는데.. 먼저 선생님들이 사전에 이 친구는 어떤 친구였고 그 전에 어떤 일을 해왔었고 얘는 환경적인 어떤 집안에 환경적인 문제 이런 것을 얘기를 해주시면 정말 크게 도움이 됐어요.

(3) 회사 구인조건에 적합한 인재 매칭은 곧 고용유지로 연결

예전과 달리 장애인 장기근속 근로자가 늘어난 이유에 대해서는 직무지도원이 장애인 고용 업체와 밀접한 관계 속에 사업체 직무 이해, 업체의 특성 및 고용주이 성향, 직장동료(팀장 등)의 특성 및 사업체 분위기 등 전반적인 이해를 통해 적합한 인재를 알선하였기 때문이라고 인식하고 있었다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

그 선생님이 회사에 맞는 장애인 인재들을 데리고 왔다고 보시면 되요.

저희 회사를 자주 들어 다님으로써 저희 회사 특성을 미리 알기 때문에....일단은 거기 팀장으로써 팀장이 어떤지 알고.. 그 팀장 또한 저희 장애예요. 그래서 이 친구한테서 견뎌낼 수 있는 친구를 데리고 온 것도 있었고... 또 우리 회사에 일이 업무가 어떤 일을 주로 하고 있었던거를 회사하고 친밀하게 잘 알았기 때문에 거기에 맞는 친구를 데리고 왔기 때문에 저희는 고용유지가 계속 되고 있다고 보시면 됩니다.

3) 기술

(1) 직무변화에 대한 지시 수용의 어려움

업체에서는 효율적으로 작업할 수 있는 방법들을 가르쳐 주려고 하면 지적장애자신이 익숙한 방법에 대해서만 고집하면서 직무변화에 대한 수용이 어렵다고 애로사항을 토로 하였다.

직무지도를 했을 때 어 이렇게 쉬운 방법이 있다~ 이렇게 할 때에 그렇게 터득을 하는 법을 습득을 하는 법을 가르쳐주면 장애 특성상 본인이 했던 거를 그대로 고집하고 답습을 그대로 하고자 하는 게 있어요.

집중하고, 자기 일에 잘하는 부분이 있고....또 이제 부정적인 거는 또 자기 패턴대로 또 가르쳤을 때 자기 패턴대로 유지하려고 했던 거 그래서 다시 이렇게 습득받는 게 쉽지 않은 점...

(2) 직무지도원 직장적응에 대한 지원자 역할

취업 후에도 지적장애인들은 작업수행능력 저하, 적응상의 어려움, 대인관계의 어려움 등 취업유지에 직결된 다양한 문제들이 일어 날 수 있다. 이때 납품일을 맞추기 위해 모든 직원들이 바쁘게 일을 해야 하는 상황으로 직무수행능력이 낮은 지적장애인들을 직무지도 할 수 없기 때문에 직무지도원을 업체 내 배치하여 일을 가르쳐 주는 것에 대해 매우 긍정적으로 생각하고 있었다. 그리고 동료관계, 협업문제 등 취업유지에 필요한 요소들이 잘 지켜지지 않을 때 직무지도원의 장애인-업체와의 중간역할이 중요성을 언급하였으며, 중간역할을 잘 수행 한 결과 최근에는 1년내 퇴사자가 없는 것이라고 인식하고 있었다.

이분들이 회사에 잘 적응할 수 있도록 와서... 힘든 일 같은 거 저희 회사가 이분이 습득하기 어려울 때에 잠깐이라도 와서 선생님들이 이렇게 지도 해주고 갔을 때 크게 도움이 됐어요. 그리고 또 이제 저희가 이제 바삐 하다 보면 이분들한테는 일일이 이렇게 작업지도를 해 드릴 수가 없었어요.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

직무지도원 선생님들이 오셔서 지도를 해주면.. 훨씬 더 도움이 컸어요.. 왜냐하면 저희가 첫 번째 저희 말씀을 하실..했기..처음에 얘기 드렸던 것처럼 저희가 이렇게 생산직 일을 할 때 이렇게 한 가지만 못해요.. 저희가 시간적 여유가 없어요.. 팀장도 장애인으로 되어있다 보니까 친절하게 일하는 방법을 습득하게끔 가르칠 시간적인 여유가 없어요..

직무지도원선생님이 계시므로 직무지도를 이렇게 상자며, 케이스며 같이 접고 습득을 시켜주고 하면서.. 그게 큰 도움이 되요. 그 선생님 자체가.. 그런 것을 습득을 먼저 하셔서,. 그 선생님들도 배우는 게 또 빠르세요. 또 눈치도 빠르고.. 또.. 아주 복잡하거나..여기를 비워줘야 할 때에는 또 이렇게 눈치껏도 싹 또 아 이렇게 접어 놓고.. 또 한 쪽에 일단 계셨다가.. 우리.. 지금.. 00선생님(직무지도원)이 정도는.. 그런 거를 엄청 잘하시죠..

장애 친구들끼리 안 도와주고 그랬을 때 서로 합의가 안 됐을 때 그거는 직무지도원 선생님도 어떻게 할 수가 없어요. 본인들 스스로가 얘를 왕따 시켜버리고 미워버리니까.. 결국은 그러면.. 너무 상처가 크니까 저희 입장에서 이 친구를 그만 두게 할 수밖에 없어요. 근데 현재는 직무지도원 선생님이 저희 회사에 요즘 중간역할을 너무 잘해주셔서.. 저희가 거의 1년 동안 이직률이 없어요.. 저희 그 동안은 한 달, 두 달, 세 달 정도면 너무너무 장애친구들이 그만둬 버렸어요.

존중해 주는 거~~이제 또 그 친구하고 상담하고 와서..또 이렇게 지켜봐주십쇼 이렇게 이야기 했습니다 하고 말하고 하면.. 정말 도움이 됐어요.. 왜 그러냐하면 저희가 또 성급하게 행동했던 부분이나 먼저 또.. 사람이다 보니까 저 또한 그렇지만...이제 저희 장애인 친구들이 보고 있을 때. 그런 거를 제일 먼저 와서 일러요... 본인이 잘 못 하는 거 모르는데.. 남 요만한 실수는.. 꼭 와서 일러요..

(3) 장애특성 및 개인특성 이해 기반으로 한 직무지도방법 등 전문성 강조

직무지도원의 장애특성 및 개인특성들을 이해하여 직무지도를 하고 있다고 하였다. 그리고 전문성을 갖춘 직무지도원이기 때문에 신뢰관계가 형성되어 고용주들은 작업장을 빠져나와 다른 업무를 볼 수 있는 이유라고 강조하였다.

전문성을 가지고 있는 선생님들은 웬만하면 지적을 안하세요...제가 그래서 이분들이 오시면 맡기고... 작업장을 빠져나올 수 있는 부분도 다 그런 이유가 됐어요. 그래서 그만큼 직무지도원선생님들 전문성을 제가.. 이제 있어야 된다고 생각을 하시는 거죠.

(4) 직무지도원 변경 후 신뢰관계 형성 어려움

지적장애인들은 직무지도원이 업체를 방문했을 때 집안일, 회사의 불만사항 등 평소 이야기 못했던 애로사항들을 말하고, 직무지도원은 회사에서 개선해야 할 사

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

항들에 대해 회사 측에 전달하여 변화를 유도하는 등 직무지도원의 역할을 매우 긍정적으로 말하였다. 하지만 직무지도원이 변경되었을 경우 신뢰관계 형성의 어려움으로 지적장애인들이 사업체를 방문하는 것에 대해 거부반응을 보이고 힘들어 한다고 하며 신뢰관계 형성의 중요성을 강조하였다.

> 직무지도원선생님이 어느 날 우리 장애인친구들이 전혀 모르는 선생님으로 갑자기 변경됐어요. 그 선생님한테는 너무 죄송하지만... 애들이 너무 오시는 걸 너무 싫어해요. 신뢰관계가 형성된 선생님이오시면 정말 집안이야기부터, 그 회사에 불만사항, 얘기 못했던 것들을 말하고 직무지원 선생님을 통해서 사업체에 건의사항 들을 전달해 주시기도 하거든요. 그럼 저는 이제 중간에서도 듣고 또 이렇게 그렇게 하는데~ 들었다 안하고 행동을 그렇게 개선하기도 해요.

(5) 업체특성을 고려한 사후지원 필요

고용주는 직무지도원이 쉬는 시간을 이용하여 상담을 하는 것에 대해 근로자의 공식적인 쉬는 시간을 박탈하는 거라는 생각을 하고 있으며, 쉬지 못하면 효율적인 생산활동을 방해하는 요소로 작용한다고 인식하고 있었다. 그리고 쉬는 시간 보다는 점심시간을 이용하여 사후지원 방안들을 언급함에 따라 업체 및 고용주의 특성 파악을 통해 사후지원 계획수립이 요구되어 진다.

> 생산직을 하다보니까 애들한테 쉬는 시간을 뺏는 거를 되게 싫어하세요. 물론 직무지도도 근무시간에 이루어지기는 하지만... 사후지원 차원에서 업체를 방문했을 경우 점심시간 등을 이용해서 방문을 하는 것도 좋을 것 같아요. 그리고 애들이 선생님을 싫어라 하면 애들도 편히 못 쉬고... 저희도 선생님한테 미안하고 그런 경우가 있었어요...

(6) 직무지도원 전문성을 위해 원활한 대화기술과 상담기술 강조

직무지도원의 전문성은 원활한 대화기술과 고용주를 대하는 태도를 언급하였다. 지적하는 말투, 행동, 장애인 고용 등 경영적 측면 등 예민한 부분들을 자극했을 경우 많은 문제들이 발생할 수 있다고 하였다. 그리고 사업체에서 관리자 및 동료직원들은 장애인에게 일을 시킬 때 장애특성에 대한 이해가 없어서 “나는 되는데... 왜 안 되지?라고 생각하면서 금방 흥분 하거나 당황스러운 일들이 많은데 직무지도원들은 차분히 경청하고 장애특성을 파악 한 후 흥분하지 않으면서 일처리를 할 수 있는 건 전문성이 있기 때문이라고 인식하고 있었다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

어떤 직무지도원은 업체를 방문해서 왜? 이거 아직도 안됐어요.. 이렇게 말을 하시는 분들...이런 분들은... 먼저 저도 이제 이렇게... 저 또한 이렇게 발톱을 세우게 되죠...<중략>... 사례적으로 그 선생님들 말투 이런 거에... 많이 문제가 되요. 그분들이 오셨을 때 그 지적하는 투로 이야기를 많이 하실 때가 있어요.
먼저 이 회사는 장애인을 등급보고 뽑냐? 이런 식으로도 이야기하기도 하고... 저번에는 3급을 뽑아줬는데 괜찮다고 하더니 왜 오늘은 3급은 안되냐고 하는 등.... 이런 경우들도 있어요.

당황스러운 일이 생겼을 때 홍분이 돼 버려요. 근데 이제 이렇게 전문적으로 공부하고 오신 선생님들은 확실히 다르더라구요.. 일단 제 이야기를 꼭... 제이야기를 들어주세요. 들어줘서 이분들이 그러니까 공부를 하셨기 때매...<중략>...그러니까 제가.. 직무지도원선생님들이 아주 정말로 전문적이어야 한다고 생각을 해요. 그리고 또 저희 여태까지 접했던 선생님들도 선생님들은 거기에 다... 이렇게 능력이 됐다고 생각을 하고 있습니다.

이제 애들을 빨리 종용을 하게 되죠. 제가 모르다 보니까~ 장애인 특성을 제가 잘 파악을 못하다보니까... 왜? 안돼 나는 되는데...이렇게 돼요. 그니까 제가 이제 많이 그러지 않으려고 노력을 하고 저도...그렇긴 하는데.. 사람에 따라 개개인 차이도 있고... 정상인도 또한 개개인의 차이가 있는데 이정도 됐으면...예전에 저도 상처주는 소리 많이 했어요... 이정도 시간이 지났으면 이 정도는 해야지 않아?

(7) 직무지도원 전문성 고용창출에 기여

고용주 C위 경험에 의하면 장애인표준사업장을 운영하고 있으며, 10명의 장애인을 유지하면 되지만 직무지도원이 고용창출에 의지를 가지고 사업장에 적합한 사람이 제시한다면 고용인원이 없더라도 추가 고용이 이루어 질 가능성을 시사하였다.

아이 성격 이런 것도 다 판단을 했고, 그래서 선생님이 이 친구.. 지금 어디 다니다가 쉬고 있는데 참 좋은 친구에요 하면 그동안 직무지도원 선생님하고 참 밀접했기 때문에, 저흰 사실 저희 회사 같은 경우에는 장애인 친구들 10명 정도만 유지하면 표준사업장이 유지가 되는 회사에요..지금 그러는데 20명이 됐어요. 어쩔 때는 22명도 되요.

4) 기타

(1) 짧은 현장훈련기간으로 지적장애인 고용결정 어려움

지적장애인을 고용 할 때 3주간 업체현장훈련 후 취업을 결정하는 지원고용프로그램을 하는데 고용주는 지적장애인 직업적 특성상 3주간의 훈련이 너무 짧다고 하였다. 3주 이내 지원고용 후 채용여부를 결정해야 하는 것에 대한 부담이 큰 것으로 나타났다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

장애인 채용하는 하면서 제일 힘들었던 것은 제가 어떤 애는 되고, 어떤 애는 안 되고... 그 며칠 안 되는 평가기간에 그거를 결정해야 됐을 때가 힘든 것 같아요. 회사가 때로는 우리에게 부적합하다고 거절해야 할 때 힘들죠..

(2) 장애인표준사업장 생산품 우선구매 제도 사업체 이익창출에 기여

고용주 A는 장애인표준사업장이라고 하면 공공기관에서 생산품을 구매해주려고 하면서 예전 보다 많이 달라진 것을 느끼고 있다고 하였다. 하지만 전반적인 사회적인식의 변화보다는 장애인표준사업장 우선구매제도 등 제도적 뒷받침 때문이라고 생각하고 있다고 하였다.

기관에서는.. 되게 우호적이예요.. 저희 회사를 보는 시각도 그렇고.. 관공서에서도 그렇고... 저희가 장애인표준사업장이고 하면 물품을 더 구매해줄려고 하고 그래요. 그런 건 확실히 있는 것 같아요. 그 이유는 사회적 인식개선 보다는 법률적으로 공공기관에 구입하게 되어 있기 때문에 구입을 해주는 것이 큰 것 같아요. 하지만 옛날보다는 시각이 많이 달라졌어요. 함께 같이 더불어 살아야 된다고 하는 그런 이미지가 많이 달라진 것 같아요... 옛날 보다는...

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

V. 결론 및 제언

1. 결론

본 연구는 직업재활 전문가인 직무지도원(Job Coach)의 전문성이 지적장애인 취업유지에 미치는 영향을 파악하고자 제주시 내에서 10년 이상 지적장애인 고용경력이 있으며 직업재활서비스 유경험자로 직무지도원 역할에 대한 이해가 잘 되었다고 판단되는 장애인표준사업장 고용주 3명을 대상으로 심층면담을 하였다.

직무지도원의 전문성은 사회복지 전문성을 응용하여 가치 및 윤리, 지식, 기술 등 3개 요인으로 고용주 3명의 경험적 근거에 의한 주제에 대한 종합정리 결과를 <표 6>과 같이 제시하였으며, 본 연구를 통해 얻어진 결과를 바탕으로 요인별 결론을 요약하면 다음과 같다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

1) 경험적 근거에 의한 주제 종합정리

<표 6> 경험적 근거에 의한 주제 종합정리

구분	가치 및 윤리	지식	기술
고용주 A	1. 직장적응이 잘된 지적장애인은 능력있는 근로자로 전환 2. 전문성 갖춘 직무지도원의 덕목은 봉사정신·사명감·공익적 이익추구 3. 지적장애인 퇴사 등 의사결정 가족(부모)이 결정권 행사	1. 장애이해 및 개인특성 등 직장적응을 돕는 정보제공자 및 상담자의 역할 2. 직무지도원의 역할에 대한 이해 부재는 전문성 저하 초래 3. 직무지도원 전문성 자격증	1. 직무지도원 업체-가족의 가교역할 2. 직무지도원 고용주(업체)와 장애인과의 관계형성 중요 3. 업체현장의 직무분석을 통한 직무숙지 및 직무지도 전략 필요 4. 직장예절 및 취업규칙에 관한 교육 강조
고용주 B	1. 지적장애인 단순노무직 적합하고 낮은 임금의 근로자로 인식 2. 직장적응 성공은 고용유지와 밀접한 관계 3. 직무에 대한 지시수용력 등이 인력관리 용이 4. 성인 지적장애인을 낮은 연령으로 인식 5. 정부에서 지적장애인에 맞는 고용정책필요 6. 직무지도원은 권익옹호자의 역할 7. 장애유형별 임금 동일하게 지급의 필요성 강조	1. 관련자격증 취득한 직무지도원 전문가로 인식 2. 장애이해 및 개인특성 등 직장적응을 돕는 정보제공자 및 상담자의 역할 3. 고용주 장애이해는 기본적인 사항으로 인식	1. 중간관리자 직무지도원 역할 부담감으로 작용 2. 업체현장의 직무분석을 통한 직무숙지 및 직무지도 전략 필요 3. 직무지도원 취업자-업체-가족의 가교역할 4. 동료직원과의 관계형성은 고용유지의 영향 5. 직무지도원이 대화기술 등 현장적응력 필요성 강조 6. 직장유지기술 교육 필요
고용주 C	1. 장애인 고용 경험이후 장애·비장애 차이 없다고 인식 변화 2. 장애 당사자 간 이해 충돌(협업, 동료관계 이해어려움 등) 3. 장애인 고용사업장 사회적으로 전반적인 질 낮게 평가 4. 직무지도원 고용유지를 위한 문제해결 능력 필요 5. 인성·화합·직무수행능력은 고용유지의 중요한 요소 6. 지적장애인 단순노무직 적합하다고 인식	1. 취업 후 고용유지에 대한 지원, 사회의 일원으로 성장시키는 역할로 인식 2. 회사 구인조건에 적합한 인재 매칭	1. 직무변화에 대한 지시 수용의 어려움 2. 직무지도원 직장적응에 대한 지원자 역할 3. 장애이해 및 개인특성 등 직장적응을 돕는 정보제공자의 역할 4. 장애특성 및 개인특성 이해 기반으로 한 직무지도 방법 등 전문성 강조 5. 직무지도원 변경 후 신뢰관계 형성 어려움 6. 업체 특성을 고려한 사후지원 필요 7. 직무지도원 전문성을 위해 원활한 대화기술과 상담기술 강조 8. 직무지도원 전문성 고용창출에 기여
고용주 C 기타 사항	1. 짧은 현장훈련기간으로 지적장애인 고용결정 어려움 2. 장애인표준사업장 생산품 우선구매 제도 사업체 이익창출에 기여		

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 요인별 결론

(1) 가치 및 윤리

① 지적장애인 적합직무 배치 시 능력 있는 근로자로 변화

고용주 A와 고용주 C는 지적장애인의 장애특성 및 적성 등 직업능력 대비 업체 직무조건과 맞는 적합 직종에 배치한다면 직업성공을 할 수 있다고 강조하였다. 특히 고용주 A는 1~2년 이상 장기근속을 한 경우 비장애인과 동일한 직업능력을 가질 수 있다는 긍정적인 인식변화가 있는 것으로 나타났다.

고용주 A와 고용주 C는 장애인 고용을 통해 직업능력에 대한 인식개선 뿐만 아니라 "장애인과 비장애인이 다르지 않다."라는 사회통합의 개념을 실천하고 있다는 것이 더욱 의미가 있다고 할 수 있다.

> "긍정적인 것은 장기근속을 했을 때 그분들이 능력발휘를 충분히 할 수 있다는 거"... 그리고 본인이 할 수 있는 일을 하는데 까지 할 수 있는 그 능력을 볼 수 있다는 거고... (고용주 A)

> 근데 이제 장애인을 써보니까 우리 저희 사장님 말씀에는 그래요. 정상인과 다를 게 없어요. 그 자기 일에 한번 이제 딱 직무에 맞게 하면.. 오히려 훨씬 더 낫고 안 그랬으면 벌써 우리가 장애인을 채용하지 안할 수도 있었죠. 그런데 채용을 하다보니까 제가 처음에 말씀드렸던 것처럼 전혀 우리하고 뭐.. 다른 거.. 정상인과 다른 것도 없고.. 생활하다보니까 우리는 출근하고 퇴근하는 게 우리에게는 일상이 됐어요. (고용주 C)

> 근데 진짜 우리가 같이 이렇게 고용을 해보거나 아니면 같이 근무를 해보거나 한 분들은 그게 특별하진 않아요. 특별하지 않은 게 뭐냐 하면 지적장애인 친구들이 생각하는 그 부분까지만 생각(인지적·신체적 장애로 인한 상황 판단력, 작업수행능력 등) 할 수 있지 그 이상은 못한다는 것뿐이지 다 똑같은 사람이라서...중략...
> 일찍 고용을 해보거나 같이 일해보지 않은 사람들이 어렵다고 생각하지만 실질적으로 같이 해보면 일반사람이나 크게 차이는 나지 않는다. (고용주 A)

> (현재 근무하고 있는 지적장애인은) 시키는 말을 잘 알아듣고, 제가 봤을 때에는 크게 특이하다고 제가 느끼지는 못했고... 잘 가르쳐주면 그냥 쑥쑥 잘 클 수 있는 친구... 이렇게..격려를 많이 했어요.. 앞으로 김 계장이 나이가 들고 하면은 네가 말아서 할 수도 있겠다. 그런 기술이다. 그런 정도의 수준에 친구들은 이제 드물고... (고용주 A)

> 조금 전 얘기 했던 것처럼 1년, 2년 되면 성실성만 있으면 충분히 능력을 올릴 수 있는데.... (고용주 A)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

저희가 있는데...화장품도 있고... 생산직에... 저희 장애인 친구들이 하는 역할이 직무 되게 많아 졌어요. 저희가 셈도 빠른 친구가 있고... 정말 일에 능력이 뛰어난 친구도 있어요.. 그래서 사장님이 저희 사업주들도 높이 평가하고...(고용주 C)

② 지적장애인 단순노무직 적합하고 낮은 임금의 근로자로 인식

고용주 B와 C의 고용경험에 의하면 지적장애인들은 장애특성 상 단순노무직 배치에 적합하다고 인식하고 있었다. 특히 고용주 B는 단순노무직은 같은 일을 반복적으로 해야 하는 일들이 많아 비장애인들이 기피하여 고용이 어렵고 임금을 많이 지급해야 하는 부담감으로 작용하고 있었다. 이러한 경제적 부담을 경감시키기 위해 장애인 고용 후 장애인 고용장려금 등 정부지원혜택을 받을 수 있어서 장애인고용의 긍정적 역할을 하고 있다고 강조하였다. 이는 지적장애인의 인지적 장애로 다양한 직무수행의 어려움, 기술습득의 어려움 등으로 직업적 제한점 때문에 장애인 고용 경험 상 단순노무직의 적합하다고 한 것으로 사료된다. 그러나 현재 장애인 고용에 대한 임금의 질은 매년 소폭의 상승률을 보이는 최저임금정도의 임금을 지급하고 있으며, 한 분야에 5년 이상 근무하는 지적장애인들은 비장애인과 동일한 직무를 수행하더라도 임금이 비장애인과 큰 것이 현실이다. 따라서 많은 고용주들은 장애인이기 때문에 최저임금 수준만 지급해도 된다는 인식이 팽배하여 임금의 질을 높일 수 있도록 고용주의 인식개선 및 사회분위기 조성이 필요하다.

"단순노동을 시킬 땐 다른 생각을 하지 않고 일에 집중할 수 있어서 그런 점이 좋았구요" (고용주 C)

장애인은 일단은 저희 같은 경우는 토산품, 관광상품을 만드는 곳인데 일이 단순하다 보니까...단순한 일을 일반사람이 와사 하기 에는 잘 안 하려고 하고... (고용주 B)

지적장애인들은 보조적인 역할로 많이 썼는데... 예를 들어서 지적장애인들이 "2층에서 작업해 온 것을 1층에서 열쇠고리만 달아라" 해서 하루 종일 열쇠고리만 다는 건데 단순업무를 하는 부분에 꾸준히 하는 것에 대해서는 지겨워하지는 않았어요~ 그래서 지겨워하지 않아 하는 부분이 참 좋다 그렇게 생각했는데... (고용주 B)

장애인은 일단은 저희 같은 경우는 토산품, 광관상품을 만드는 곳인데 일이 단순하다보니까~ 단순한 일을 일반사람이 와서 하기 에는 잘 안 하려고 하고....만약에 온다고 해도 사람구하기가 힘들고... 또 일반사람들은 급여를 많이 받기를 원하기도

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

원할 수도 있고... 그래서 처음에는 그런 차원에서 지적장애인 정도도 일을 할 수 있다 생각을 해서 그런 부분이 있었던 건데...가장 크게 작용한 부분은 장애인을 쓰면 도나 이런데서 지원금이 나오니까 우리가 단순한 업무를 하면서 급여에 도움을 받을 수 있어서... 장애인을 썼을 때 그런 지원혜택을 받을 수 있는 거 그게 긍정적이라 할 수 있고요.. .(고용주 B)

장애인들을 많이 고용하는 초콜릿공장을 보면 초콜릿은 기계로 많이 찍어내고, 포장 같은 거 많이 필요하잖아요. 그러면 그런 것을 일반인을 많이 써서 단순 포장 업무를 돈을 많이 주는 것보다 지적장애인들을 많이 활용해서 일거리를 많이 준다면 그런 일을 많이 줄 수 있을 것 같아요. (고용주 B)

③ 직무지도원은 권익옹호자의 역할

지적장애인들이 고용안정 과정에서 개인적, 사회·환경적 측면에서 다양한 문제들이 일어날 수 있다. 이러한 문제 상황을 해결하기 위해 직무지도원의 가치와 윤리, 지식, 기술적 측면의 전문성이 요구된다.

고용주 C는 지적장애인의 직장생활적응 시 다양한 문제가 발생하는데 객관성을 잃지 않고 성급한 문제 진단을 내리지 말아야 한다고 언급하였다. 이때 직무지도원은 장애인근로자-가족-고용주 등 생태학적 접근을 통해 중간역할의 중요성을 강조하였다.

그리고 고용주 B는 직무지도원이 없다면 회사에서는 부당한 처우를 제공할 가능성이 있으며, 문제 상황에 대해 객관적 관점이 필요한데 그 역할을 직무지도원이 수행하고 있다고 인식하고 있었다. 또한 회사에서 근로자에게 직접 이야기 했을 경우에는 가족들은 분리한 처우를 받는 게 아닌가? 하는 의구심을 가질 수 있어서 직무지도원이 근로자-업체-가족 간의 중간역할이 필요하다고 강조하였다. 이처럼 고용주 또한 직무지도원이 장애인 당사자 및 가족들에게 권익옹호자의 역할이 필요성을 경험적 근거에 의해 이해하고 있었다. 따라서 고용주와 장애당사자, 고용주와 가족 등의 이해관계 해결을 위해 고용주 또한 객관적인 관점을 제시해 줄 수 있는 전문성을 갖춘 직무지도원이 필요한 것으로 나타났다.

자기가 얘기 하고 싶은 거를 어쩌면은 그런 분(직무지도원)들이 없다면 장애인들은 회사에서 부당하게 처우를 받을 수 있잖아요... 그거에 대해서 객관적인 사람이 같이 있다는 거는 좋은 점이 아닌가 생각하는데...

회사에서 얘기하면 자기네가 피해를 하는 것이 아닌가라는 생각을 하는 경우가 있는데 그럴 때도 직무지도원선생님과 같이 이야기를 하면 좋은 것 같아요.(고용주 B)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

지적장애인은 가족이 꼭 개입을 해요~ 저도 어떤 문제를 이야기 할 때 가족 분들도 꼭 이야기해야 한다고 말해요

회사에서만 이야기 하면 요즘 가족들은 정보가 많아서 여기저기 알아보고 하는데 회사에서 이야기하면 자기 내가 분리하게 처우를 받는 게 아니가~ 이런 생각을 해요. 그때도 직무지도원선생님에게 그 가족 분에게도 훨씬 도움이 될 것 같아요. 그런 경험들도 많아요~ (고용주 B)

지적장애인 취업유지를 위해 직무지도원 또는 기관, 또는 정책적으로 일단을 어떤 문제를 생겼을 때 신경 많이 써 장애인분은 회사에 말 못하는 것도 있을 수 있으니까 필요하다면 회사에 말해서 취업유지 할 수 있게 해주는 역할이 필요해요. 그런 사업체 조율, 전달해주는 역할이 정말필요해요.(고용주 B)

사회복지사 선생님들이 많이 도움이 되죠. 그 중간역할에서 많이 이렇게 가교 역할을 해주시니까... (고용주 C)

④ 인성・화합・직무수행능력은 고용유지의 중요한 요소

지적장애인 고용유지의 중요한 요소로 고용주 C는 인성과 동료근로자의 협업 등 직장분위기를 저해하지 않는 화합능력이 직무수행 능력보다 높게 평가하는 것으로 나타났다. 그 이유는 회사의 긍정적 분위를 조성하고 대인관계 문제를 최소화 한다면 효율적인 인력관리 뿐만 아니라 생산량과 생산품질에서 긍정적인 영향을 미치기 때문이라고 판단된다. 그리고 직무수행능력을 세 번째 중요 요소로 인식하고 있었는데 이는 영리목적으로 운영되는 사업체이므로 근로자는 생산성 향상에 기여할 수 있는 직무수행능력을 갖추는 것이 당연한 이유이기 때문이다.

제일 첫 번째는 이 사람이 생산적인 일을 너무 잘하는 것도 중요하지 않아요. 제일 첫 번째는 인성이에요. 첫 번째가.. 모든 친구들이 인성.. 전체적으로 장애인 친구들하고 화합을 제일 잘 해줄 수 있는 사람. 그 사람이 저희 회사 같은 경우에는 제일 첫 번째로 뽑아요. 이제.. 인성이 제일 중요하고 그다음에는 저희 회사가 생산적인 일을 안 할 수는 없는 회사라.. 저희가 또 사회봉사 회사는 아니기 때문에... 저희가 또 능력을 봅니다. 그 다음에는 지적장애 1급, 2급 이게 있어서가 아니라 장애를 가졌어도 능력이 따라서 천차만별로 다르더라구요. 저가 겪어보면 이제 그 다음에는 회사에 회사에서 할 수 있는 일에 대한 본인에 습득능력, 그게 제일 중요합니다. (고용주 C)

그 친구가 왔을 때 다른 친구들하고 같이 이렇게 융합을 잘 할 수 있는 있는지...

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

⑤ 장애 당사자 간 이해 충돌(협업, 동료관계, 직무지도원의 역할 이해의 어려움 등)

고용주는 직무지도원들이 취업을 위해 지원고용이나 취업 후 적응지원을 위해 업체를 방문했을 때 동료 장애인들이 특정 장애인(적응지원 대상 장애인)에게만 특별한 관심을 써주고 일을 가르쳐 준다고 하는 등 불평이 많다고 애로사항을 토로하였다. 그리고 취업하면 장애인 서로 협업하지 않고, 오히려 쓸모없는 사람 취급 하는 등 신규 직원이 취업 초기 동료직원과의 관계에 있어서 많은 어려움이 있다는 것을 시사하였다. 이와 관련하여 직장 내 동료관계 유지, 협업, 직무지도원의 역할 등에 대한 이해 등 더불어 살아가는 방법에 대한 교육의 필요성이 대두됨을 알 수 있다. 특히 고용주들은 동료 직원과의 원활한 대인관계 문제는 취업유지의 필수요소로 생각하고 있을 뿐만 아니라 고용 첫 단계에서도 중요하게 관찰되는 사항으로 더욱 더 교육의 필요성이 강조된다.

> 이렇게 지적장애인들을 쓰는데 우리 장애인친구들이 장애인친구들을 안 도와줘요.. 나도 장애인인데 왜 내가 제를 도와 줘야 되냐? 이게 제일 시급해요. 저는 사회복지사 선생님들이 정말 요즘 많이 도와주고 현장에 와서 저희 사업주로서는 그 해년마다 다른 거 같아요... 직무지도원 선생님들은 저희가 애기를 하면 모든 조언을 다 해주려고 최선을 다하는 게 보여요. 근데 이제 장애인 친구들이 교육이 필요해요. 제가 생각했을 때에는 그런 교육~ 사회적인 교육 그런 게 잘 못 습득해서.. 그렇게... 툭툭 던지는 게 과연 이게 저희가 지금 이 일을 바르게 하고 있는데 이게 나중에 오히려 문제가 되지 않을까? 그거를 회사 쪽에서는 그럴 때가 더러 있어요. (고용주 C)

> 이분을 이제 특별히 이제 저희 또 이제 보호해주고 이렇게 해야 할 책임...당연히 그래야 할꺼라고 생각을 하는데 나도 장애인인데....왜? 쟤만 생각을 해주냐 이렇게 들 생각을 해요. 근데.. 한명에 국한된 줄 알았어요. 그랬는데 대부분이 거의.. 그렇게 생각을 하고 있더라구요. 나도 힘들고 나도 장애데 왜 쟤만 회사가 특별히 대우해주냐 이렇게. 그걸 대우라고 생각을 하고 있어요. 그 친구들..선생님들이 오셔서도 직무를 가르쳐주고 업무하는 것도 가르쳐주고 그것 또한도 싫어해요. 너무 자주 와서 그 얘만 편들어 준다고 생각을 해가지구~ (고용주 C) .

> 장애인 친구들이 왔다면 본인이 장애인들인데 안 친절해요.. 처음에.. 얘기 어느 정도 능력이 될 때 그때는 잘해주지만, 처음에 딱 데리고 왔을 때 무조건 얘는 뭐 쓸모없는 본인 스스로가 자기네도 처음엔 그랬으면서... 본인 스스로가 얘는 뭐 쓸모가 없을 거라고 생각을 해가지구... 일도 안줘요. (고용주 C)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

⑥ 장애인고용사업장 사회적으로 전반적인 질 낮게 평가

중증장애인을 다수 고용하는 장애인표준사업장에 대해 업체의 생산품 및 인력의 질, 시설 등 경영시스템이 전반적으로 낮게 평가받고 있다고 하였다.

장애인 고용사업장에 대한 사회적 편견을 극복하려면 첫째, 쾌적한 환경조성 둘째, 생상품질 향상을 위한 노력이 필요한 것으로 나타났다. 이는 장애인생산품을 포함한 장애인이 근무하고 있는 사업장에 대한 정확한 평가를 내리기 전 시설, 생산품의 질, 회사 운영시스템 등 전반적인 사항들을 평가절하 하는 등 현재 우리나라에서 장애인을 바라보는 인식수준이라 할 수 있다. 따라서 장애인의 직업재활은 국가의 책임이며, 더 나아가 사회가 함께 해결해야 할 공동의 책임이라는 것을 인식시킬 수 있는 분위기 조성과 정책적 접근이 필요하다고 할 수 있다.

> 회사 밖에서 봤을 때 저희가 장애인 표준사업장이라 기관에서 되게 우호적이고 저희 물품도 구입해 주시려고 하는데 사회적으로서는 장애인 표준사업장...장애인들 고용한다 하면.. 그렇게 좋은 시각이 아닌 걸로 알고 있어요.
> 좋지 않은 시각이 뭐냐하면... 쫌 회사가 질적으로 떨어질 거라는 생각을 하고 있는 것 같아요... 생산을 하는 제품도 그리고, 이제 뭐 전반적으로 회사에 운영체계 등 전체 근무하는 직원들에 수준이나 이런 거.... 음~~그게 제일 큰 문제죠.
> 그러니까 이미지가 일단은 회사가 들어오셨을 때 일단은 이미지가 그 장애인도 체험하고 있는데... 이런 시설면에서는 깨끗하지 않으면 아니고 환경이나 시설이 제일 먼저 갖추구요.. 그런 걸 먼저 시급하게 갖추고.... 그다음에는 저희 생산품에 대한 품질에 대한 거... (고용주C)

⑦ 지적장애인 퇴사 등 의사 결정 가족(부모)의 결정권 행사

고용주 A는 직무수행능력이 낮거나 직장 내 규칙 준수, 직업동기 부족 등으로 고용유지가 어렵다고 판단되면 어려 차례의 상담을 진행하고 있었다. 그리고 고용유지를 위해 지켜야할 규칙 등을 설명 후 직업동기 및 유지관련 상담을 진행하는 것으로 나타났다. 하지만 이러한 고용주의 노력에도 지적장애인 당사자는 퇴사를 결심하는데 가족들은 퇴사를 동의하지 않는 등 자기결정권을 가족들이 행사하는 부분에 있어 고용주는 어려움을 호소하였다. 이는 인지적장애로 인해 지적장애 자녀를 둔 부모들은 퇴사라는 중요한 부분에 있어서 취업을 유지시키려는 안타까운 마음에서의 노력이라고 생각할 수 있다. 하지만 고용주 입장에서 질 높은 인력에 대한 욕구는 당연하기 때문에 여러 차례 상담 등의 노력에도 장애당사자가 퇴사를 결심하였다면 부모들은 당사자의 의사를 확인한 후 무조건 취업유지를 강요하지 말아야 한다. 사업체 입장과 자녀의 입장 등을 고려하여 판단할 필요가 있다. 그 이유는 장

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

애 당사자의 자기결정권의 중요성과 사업체는 자선단체가 아니기 때문이라는 걸 인식할 필요가 있다. (고용주 A)

> 배송을 갔는데 뭐가 잘 안되면 불러서 이러 이러한 것이 잘 안되더라... 다음부터 잘 할 수 있겠느냐....못하면 사유가 될 수 있다고 말하는데.... 두 번 세 번을 불러서 말했는데도 본인은 더 안 하고 싶은 이유는 밖에 요소에 있어서 퇴사를 본인이 결정하는데...<중간생략>...퇴사가 됐을 때 본인이 이해를 한다고 해요...만약에 본인이 이해를 한다고 하지만은..그 분들은 다 보호자가 계신단 말이에요. 보호자들이 또 이렇게 문제를 삼았을 때에는 그게 회사에서는 그런 부담까지 안고는 안하고 싶죠. 그게 일 대 일에 문제가 아니고 만약에 보호자까지 연계되지 않고 그냥 바로 일 대 일 같으면 그런 문제가 "한 달 치 월급 줄게, 우리 그냥 그만하자" 이렇게 할 수도 있는 부분이 있단 말이 예요.

⑧ 전문성 갖춘 직무지도원의 덕목은 봉사정신·사명감

고용주 A는 직무지도원들이 업체현장에서 직무지도 및 취업 후 적응지원 시 자신들(고용주를 포함한 직장동료)과 다른 점은 항상 밝은 모습으로 지적장애인들에게 서비스를 제공한다고 하였다. 그리고 직무지도원들이 봉사정신 및 사명감이 기본적으로 갖고 있다고 인식하고 있었다. 이는 장애인의 고용유지로 경제활동 및 자립능력이 향상되는 과정을 통해 공익적 이익 창출로 사명감과 보람을 느끼며, 전문성에 긍정적 영향을 미치기 때문이라고 사료된다.

> 전문직이라고 생각하는 이유는 뭐냐 하면 사람이기 때문에 화도 나고 성질도 나고 한단 말이에요. 그런데 그 친구들을 대할 때에는 항상 이렇게 밝게 대해준 다는 거.. 그런 부분들은 조금의 봉사정신은 필요하다고 보죠. 그런 정신을 가지고 있지 않고 내 이익만 알고 내 테두리만 원한다면 그렇게 할 수가 없다고 보는 거고, 또 의외로 보면 직업이지만은 이분들이 취업을 해서 유지를 해서 돈을 벌고 또 잘 자리를 잡아가면 그 부분에 대해서는 보람도 느낄 거라고 생각해요.... 이제 그런 부분에 대해서는 전문직이라고 봐야 되고, 봉사정신이 있어야 만이 가능할 수 있는 직업이 아닌가? 그렇게 보는 거죠. (고용주 A)

> 사회복지사나 직무지도원은 뭐 어쨌든 뭐 이렇게 남이 봤을 때에는 쉽다고 생각하겠지만, 세부적으로 봤을 때에는 본인을 많이 내려놔야 그게 가능해요. 오늘도 지적인 친구와 배달을 갔다 왔는데 그 친구하고 맞추려면 나를 많이 내려 놔야만 그 친구 하고 맞출 수 있고, 대화가 되는데 나를 내려놓지 않고 그 친구를 바라보게 되면 같이 일을 할 수가 없어요.... 그리고, 직무지도원 선생님이 그 친구를 지도를 할 수가 없어요. 그래서 같이 내려놔 그 수준에 맞춰놓고 이런 거는 이렇게 지도를 해야 되겠다 생각하면서 직무지도 해야 해요...(고용주 A)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

내가 생각하는 전문성의 차이점은...전문적....전문적으로 생각하시는 분들은 좀.. 사명감이 있지 않을까? 책임감이 있지 않을까? 생각합니다.(고용주 A)

(2) 지식

① 장애이해 및 개인특성 등 직장적응을 돕는 정보제공자 및 상담자의 역할

고용주 A, B, C 모두 직무지도원의 전문성영역의 지식적 측면에서 장애이해 및 개인특성 등을 정보들을 사업체(고용주 및 동료 등)에 제공하여 직장 적응을 돕는 역할과 상담자의 역할을 공통적으로 강조하였다.

고용주 A는 취업 후 지속적인 상담을 통해 작장적응의 어려움을 조기 발견하여 고용안정을 지원해야 함을 강조하였으며, 고용주 C는 직무지도원이 장애특성 및 직업력, 환경적 지원체계 등 사전에 다양한 정보제공으로 효율적인 인력관리와 직장적응을 지원해야 하는 역할의 필요성을 언급하였다.

그리고 고용주 B는 장애를 바라보는 패러다임의 변화로 장애유형 등이 법적으로 변화할 때 직무지도원은 서면으로 정보 제공을 희망하였다. 그리고, 고용된 장애유형에 대해 고용주는 장애이해는 기본적인 사항이라고 인식하고 있었다. 고용주의 장애이해의 부재는 동료직원들과의 갈등관계 유발 시 해결책을 마련하지 못하여 직장적응의 어려움 등으로 결국 퇴사로 연결 될 가능성을 시사하기 때문이라고 볼 수 있다.

지적장애인들이 고용유지를 위해 고용주들이 공통적으로 언급한 상담자의 역할, 정보제공자로서의 역할이 절대적으로 필요하며, 그 외 옹호자로서의 역할, 중재자로서의 역할, 사례관리자로서의 역할 등 다양한 역할수행이 요구된다. 특히 지적장애인들의 취업유지를 위해 장애인 당사자의 노력뿐만이 아니라 직업재활전문가, 고용주, 동료근로자, 가족, 병원 등 다양한 생태학적 접근이 필요하다. 따라서 직무지도원은 다양한 역할수행을 실천할 수 있는 전문적인 지식과 실천기술 등이 필요하기 때문에 전문성 향상을 위한 지속적인 교육 및 슈퍼비전 등이 제공돼야 한다.

내가 모를 수 있는 부분도 있을 것이고, 또 약을 복용 했을 때 부작용이 어떻게 온다는 부분도 있을 건데 직무지도원 선생님하고 관계가 안 좋으면 본인한테 물어봐야 해요. 본인은 그게... 프라이버시기 때문에 이야기를 사장님이 물으니까 이야기를 안 할 수도 없고 하긴 해야 하는데 본인이 생각하기에는 그게 꺼림칙하거나 이야기를 안 하고 싶거나, 그럴 수 도 있단 말이에요. 그런데 저는 이분이 만약에 약을 복용하게 되시면 언제 한 달에 한 번씩 약을 가서 타는지 언제 먹는 건지 그런 거를 복지관 선생님을 통해서 제가 얻지요. (고용주 A)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

지적장애인들을 고용했을 때를 생각해보면 선생님들이 업체 와서 왜? 약을 먹어야 하는지, 업체에서 어떻게 대해야 하는지...등을 말해주면 참~ 많은(목소리가 힘이 있고 눈을 조금 크게 뜸) 도움이 되었던 기억이 나요. 지금에 와서 생각해보면 내가 장애인분들하고 아주 오래 있어서...
처음 지적장애인이나 정신장애인분들을 고용했을 때를 생각하면 "어 이해 못하는 게 좀 많았죠~~" 그랬을 때 직무지도원분들이 지적장애인 이런 건 이렇다라고 얘기 한 게 도움이 많이 됐죠. (고용주 B)

장애를 가진 직원 분은 이러한 성격이고, 장애특성은 어떻고... 이야기 해주면서 역할을 해주면 기존에 있는 직원들이 보는 시각에서 이해심이 조금 더 많이 생기고 그 다음에 또 새로 들어오려고 하는 장애인분들에게는 그 점을 강조하는 거죠. (고용주 B)

장애명이 어떻게 바뀌고, 그 장애는 어디에 속하고 등등 직무지도원들이 업체에 왔을 때 잘 설명을 해주는 것도 필요할 것 같아요. 그래서 그런 자료를 프리트 물을 이라도 드리면 좋아 할 것 같은데... (고용주 B)

"이 친구는 어떤 친구, 실장님 조금 기다려줘야 하고 저분은 저하고 말트는데 얼마나 걸렸어요." 이런 게 크게 도움이 됐어요. (고용주 B)

저희 이제...동료나 이제 옆에 물어보죠. 저 친구 어때? 하고 물어봤을 때.. 이제 편견적인 시각으로 처음에 안되겠습니다. 젠 고집이 세요~ 이렇게 하는데.. 먼저 선생님들이 사전에 이 친구는 어떤 친구였고 그 전에 어떤 일을 해왔었고 얘는 환경적인 어떤 집안에 환경적인 문제 이런 것을 얘기를 해주시면 정말 크게 도움이 됐어요. (고용주 B)

② 직무지도원의 역할에 대한 이해 부재는 전문성 저하 초래

직무지도원은 지적장애인들이 직무수행 능력 및 원활한 직장적응을 지원하기 위해 직장 내 기본규칙, 작업기술훈련, 고용주 상담 및 가족지원, 대인관계 등 직장유지에 관한 전반적인 사항들을 사례관리적 접근이 이루어진다.

하지만 직무지도원이 작업기술 향상 훈련 시 지적장애인 장애특성 등을 파악하여 개별화지원계획에 따라 장애인을 훈련시켜야 하나 직무지도원이 업체 작업을 수행하는 것은 취업유지를 위한 적절한 직무지도 방법이 아님을 밝히고 있다.

직업재활 현장에서 직무지도원의 역할은 지원자의 역할로서 개별화지원계획에 따라 효과적인 지원계획을 수립하고 지원해야 한다. 그리고 직무지도의 목표는 직무지도원이 사업체를 빠져 나왔을 때 지적장애인이 독립적으로 직무수행을 비롯한 전반적인 직장적응을 할 수 있는가에 초점을 맞춰야 한다. 따라서 직무지도원의 역할 혼돈이 없어야 되며 직무지도원은 사업체의 일을 부수적으로 도와주는 존재가 아님을 인식시켜야 한다. 그리고 장애인을 사회의 일원으로 성장시키는 역할을 담당하

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

기 때문에 직무지도원의 역할에 대해 명확성을 기하고 전문성이 담보돼야 한다.

> 직무지도원 선생님들이 그 친구들이 잘할 수 있게끔 유도를 해주는 건데...직무지도원선생님이 와서 하세요. 가르쳐 주는 게 아니고 본인이 해요... 그 친구가 와서 그렇게 일을 해야 하는데, 그게 안 따라주고 못해주니까 사업주한테 미안하니까 본인이 일을 하세요. 그랬을 때에는 그 친구한테는 도움이 절대 안 되는 거죠. 왜냐하면 선생님이 옆에서 더 잘하는데 본인이 보기에는 자기도 그거는 알아요. 본인이 못한다는 걸아는 거예요. 거꾸로 본인이 못한다는 걸 가르쳐주는 거란 말이 예요. 그렇게 해서는 안 되고 ...<중략>...그러면 안 오시는 게 더 좋아요. 왜냐 현장 분위기도 그 분 따라 그분 의지해서 가게 되는 건데... (고용주 A)

> 직무지도원이 일단... 저는 참 직무지도원이 장애인을 고용함으로써 처음 만나 봤구요.. 그 분들이 그.. 회사하고 일단.. 연결시켜서 취업을 그 사람들이 사회에 한 일원으로서 성장하게끔 해주는 데 도움이 되는 사람들이라고 생각을 합니다. (고용주 A)

③ 회사 구인조건에 적합한 인재 매칭은 곧 고용유지로 연결

고용주 C는 예전과 달리 장애인들이 장기근속 하는 이유는 대해서는 직무지도원이 장애인 고용 업체와 밀접한 관계 속에 사업체 직무 이해, 업체특성 및 고용주의 성향, 직장동료(팀장 등)의 특성, 사업체 분위기 등 전반적인 이해를 통해 적합한 인재를 알선하였기 때문이라고 하였다.

장애인 취업을 위해 사업체 환경, 근로조건, 고용주 및 동료직원의 성향, 직장의 문화, 직무 특성을 기본적으로 파악하고, 장애인의 인지수준, 직업적 특성, 적성, 욕구 등을 업체조건과 적합한지를 분석하여 취업알선 여부를 결정하게 된다.

직무지도원이 직무적합성분석을 잘 할 수 있도록 전문성을 향상시키려면 이론을 기반으로 한 실천경험이 필요하다. 직무적합성분석을 잘못하면 그 결과는 바로 취업 및 취업유지의 실패로 돌아가는 건 당연한 결과이다. 반대로 직무적합성분석을 잘 할 수 있는 전문가는 취업 실패율을 최소화 할 수 있으며, 고용주 C가 언급한 것처럼 고용유지와도 밀접한 관계가 있을 알 수 있다.

따라서 직무지도원은 직무적합성 분석이 중요성을 인식하고 이에 대한 전문성을 향상시켜야 한다. 그리고 취업알선 실패 시 미취업 사유분석을 한다면 직무지도원의 전문성이 담보돼야 한다는 것은 직무지도원 자신이 명백해 질 것이다.

> 그 선생님이 회사에 맞는 장애인 인재들을 데리고 왔다고 보시면 되요.
> 저희 회사를 자주 들어 다님으로써 저희 회사 특성을 미리 알기 때문에....일단은

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

거기 팀장으로써 팀장이 어떤지 알고.. 그 팀장 또한 장애예요. 그래서 이 친구한테서 견뎌낼 수 있는 친구를 데리고 온 것도 있었고... 또 우리 회사에 일이 업무가 어떤 일을 주로 하고 있었던 것을 회사하고 친밀하게 잘 알았기 때문에 거기에 맞는 친구를 데리고 왔기 때문에 저희는 고용유지가 계속 되고 있다고 보시면 됩니다. (고용주 C)

④ 관련자격증 취득한 직무지도원 전문가로 인식

고용주 B는 직업재활종사자들이 자격사항에 대해 구체적인 인식이 없었으며, 직무지도원의 자격을 사회복지사로 이해하고 있었다. 직무지도원은 장애에 대한 이해, 소양, 가치 및 윤리 등 기본적인 지식이 갖춘 전문가라고 인식하고 있었다.

직업재활과 관련된 대표적인 자격증은 직업재활사이다. 하지만 제주지역에 직업재활과 관련된 학교가 없어서 직업재활사의 수가 희귀할 정도로 드물다고 볼 수 있다. 따라서 타 지역과 달리 제주지역은 사회복지사가 직업재활 업무를 수행비율이 높기 때문에 고용주는 직업재활종사자를 사회복지사라고 인식하는 것은 현실상 당연하다고 볼 수 있다. 사회복지사 자격을 소유하고 있다고 해서 장애인직업재활의 전문성이 있다고 일반화 시킬 수 없다. 따라서 장애인 직업재활을 위해 다양한 이론과 실천방법에 대한 이해가 필요함으로 직무지도원을 대상으로 지속적인 교육 및 슈퍼비전 제공이 필수적이라고 할 수 있다.

혼자 "복지사가 전문성이 느껴지는지..." (작은 소리로 독백하듯이 말하며 시선을 잠깐 위로 올림) 저는 그냥 복지사라는 크게 봤을 때 이쪽에 관계된 분은 다 복지사 분들이구나 이렇게는 알고 있어요. 복지사라고 하면 기본적으로 장애인식에부터 소양이라든지, 윤리라든지...갖고 있다고 생각이 들고... 음~~내가 장애인고용을 오래하고 복지사 분들을 오래 만나다 보니까...그냥 복지사분들은 기본적으로 이정도로는 하는 분들이다 라고 생각해요. (고용주 B)

일단 사회복지사 자격증이 있으면 전문성이 있다라고 봅니다. 하지만 대화기술을 보면 전문성이 떨어진다고 생각이 들 때도 있어요. (고용주 B)

(3) 기술

① 업체현장의 직무분석을 통한 직무숙지 및 직무지도 전략 수립

고용주 A~C 모두 직무분석을 통한 직무지도 전략에 관한 내용을 언급하였으나, 고용주 마다 조금의 차이가 있었다.

고용주 A는 "직무지도원의 계속 붙어 있으면 그분을 어떻게 평가해야 할지 안 나와요"라고 언급하면서 직무지도원이 직무지도가 종료되었을 때 지적장애인이 독립적으로 작업수행이 가능한지를 객관적으로 평가하고 싶다는 의미를 닮고 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

이는 직무지도 시 장애인의 개인특성 및 직장적응도, 직무수행도 등을 파악 후 직무지도원이 업체 현장을 빠져 나온 상황에서의 직장 적응도를 파악할 필요성이 있을 때 적용하는 실천방법이다. 하지만 직무지도원은 단순히 일을 가르쳐 주는 사람이 아니라 장애이해 및 직업재활에 대한 이해도가 높고 개별 특성에 맞는 직업재활 지원전략에 따라 지원하는 전문적인 활동가이다. 직무지도원의 역량에 따라 장애인의 직업적 잠재력 개발 및 직장적응에 필요한 환경 조성 또한 달라질 수 있다.

따라서 장애인의 직업적 잠재력 개발 통해 취업목표를 달성하기 위해서는 전문성 있는 직무지도원의 현장배치가 필수적이라고 하겠다. 고용주들에게 지원고용 시스템의 이해 및 직무지도원의 현장배치의 필요성에 대해 이해할 수 있는 방안모색이 필요하다.

> 직무지도원선생님이 계속 붙어 있으면 그 분을 어떻게 평가해야 할지가 평가가 아예 안나 와요. 그리고 하루 이틀은 이렇게 출퇴근 지도를 하고.... 방법 지도 중간에 안 된다고 했을 때 또 방법지도를 하고... 이런게 좋은데....
> 같이 있지 않는 게 좋다는 게 뭐냐 하면, 다른 분들이 하는 걸 따라하는지.....어차피 취업을 하게 되면 그 현장 안에서 일을 해야 하는데 잘 따라주는지, 이런걸 봐야 되는데 직무지도원 선생님이 계속 있으면 그게 평가를 못하게 되는 거예요. (고용주 A)

고용주 A와 B는 직무지도원이 업체배치 전 직무분석 후 사업체의 지원을 받아 해당 직무습득 후 직무지도 하게 되는데 간혹 직무지도원이 업체에 배치 됐을 때 직무 이해도가 낮은 상태에서 배치되는 경우가 있어서 이에 대한 준비의 필요성을 강조하였다.

고용주 B는 직무지도원들이 지원고용 위해 업체에 배치되었을 때 전문성이 요구되는 업체 직무 즉, 악세사리 디자인 직무 등에 대해 모르거나 익숙해지지 않아 효과적인 직무지도를 할 수 없다고 하였다. 위 경우 악세사리 디자인 직무는 직무분석을 잘 한다고 하더라도 단시간 내에 직무를 익숙하게 하거나 직무지도원 성향 및 소질에 따라 직무지도의 완성도는 달라질 수 있다고 볼 수 있다. 이런 경우 업체관계자의 지원이 필요할 경우에는 도움요청을 하여 직무지도를 받아 완성도를 높일 수 있도록 해야 한다. 고용주와 사전 협의를 통해 역할 및 지원범위 등 협의가 필요하다고 할 수 있다. 그 외에도 바리스타 직무 등 위 사항과 유사하다고 볼 수 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

그 외 단순 직무는 직무지도원이 업체직무를 잘 모르고 배치될 경우 효과적인 직무지도를 할 수 없게 되기 때문에 사전에 철저한 준비가 요구되어진다.

> 그런데 또 하나 문제가 뭐냐 하면 직무지도원이 우리 일을 모른다는 거죠... 왜냐하면, 특히 지적장애인들 일은 아니지만 다른 정신장애인, 청각언어장애인들인 경우 악세사리 어려운 디자인들도 할 수 있는 분들도 많은데 그런 경우 직무지도원이 그 분들 보다 직무를 잘 몰라서 지도가 어려울 때도 있어요. (고용주 B)

> 직무지도원 선생님이 오셨을 때 그 친구가 하던 일이 인지가 됐으면 좋겠다라는 거.. 그래야만이 그 친구가 어렵다고 할 때에는 이게 어렵더라... 그리고 친구들을 이해해주고 자주하고 열심히 하면 회사에서 인정을 받을 수 있다. 이렇게 용기를 북돋아 줄 수 있으면 좋겠죠. (고용주 A)

고용주 A와 C는 직무지도원의 장애특성 및 개인특성들을 이해하여 직무지도를 하고 있다고 하였다. 그리고 전문성을 갖춘 직무지도원이기 때문에 신뢰관계가 형성되어 고용주들은 작업장을 빠져나와 다른 업무를 볼 수 있는 이유라고 강조하였다. 직무지도원은 장애 및 개인특성, 적성, 사업체 환경분석, 가족의 지원체계 등 다양한 요인분석을 할 수 있는 전문성이 필요하며 사업체에서 자발적으로 자신의 역할 찾고 신뢰를 쌓는 것이 매우 중요하다고 볼 수 있다. 즉, 직무지도원과 사업체의 관계는 장애인 고용환경에 긍정적이든 부정적이든 영향을 미치기 때문이다.

> 직무지도원은 그 친구들이 하나 하나 일 하는데 봐주고.... 일을 같이 하면서 이걸 이렇게 하면 뭐가 좋더라....(고용주 A)
> 전문성을 가지고 있는 선생님들은 웬만하면 지적을 안하세요...제가 그래서 이분들이 오시면 맡기고... 작업장을 빠져나올 수 있는 부분도 다 그런 이유가 됐어요. 그래서 그만큼 직무지도원선생님들 전문성을 제가.. 이제 있어야 된다고 생각을 하시는 거죠. (고용주 C)

② 장애 및 개인특성 이해를 기반으로 한 직무지도방법 등 전문성 강조

고용주 A는 사업체 직무 특성 이해는 물론 직무지도 시 장애 당사자의 장점, 작업수행능력, 적응도 등을 고려하여 직무수정 및 직무재배치의 필요성을 언급하였다. 직무지도원은 직무지도 과정에서 직무가 적합한지? 아니면 적합하지 않다면 업체 내에서 직무 재구성 및 재배치에 대한 고민을 지속적으로 할 필요가 있다.

> 이 친구가 수는 안 돼도 기계적인 것이 잘 될 수가 있고, 그건 기계적인 부분이 안 돼도, 수 라 던지 다른 손재주가 좋을 수가 있고, 그것은 회사가 맡아서 이쪽 해

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

서 안 되면 이쪽에 적절한 요소에 배치를 하면 돼요... 이 친구가 잘해도 잘 하지 못해도 조금 차이란 말이에요. 그 눈으로 보이게는 막 차이 나게 보여도 하루를 보면 그렇게 얼마차이 아닌데 그렇게 보이는 거는 회사에서 알아서 할꺼예요. (고용주 A)

③ 직무지도원의 전문성은 원활한 관계형성과 현장 적응력 강조

고용주 B와 C는 공통적으로 직무지도원의 전문성에 영향을 미치는 요인으로 장애인근로자, 동료 등 전반적으로 원활한 관계형성과 대화기술이 중요한 요소로 인식하고 있었다. 대화기술이 원활하지 않을 경우 전문성이 낮다고 느끼고 있으며, 고용주 B는 직무지도원은 업체현장에서 자신의 역할을 주지 않더라도 찾아서 해야 하는 직무 특성으로 현장적응력을 향상시킬 필요성을 강조하였다.

특히 고용주 C는 직무지도원의 업체에 가서 지적하는 말투, 행동 그리고 장애인 고용 등에 대한 경영적 측면 등 예민한 부분들을 자극했을 경우 많은 문제들이 발생할 수 있다고 강조하였다.

직업재활 현장에서 직무지도원은 짧은 시간에 매우 다양한 문제들을 즉시 해결해야 하는 상황이 발생하는데 직무지도원과 업체 내 관계형성이 어떤가에 따라 장애인의 업체적응 할 수 있는 환경조성에 큰 영향을 받을 수 있기 때문에 매우 중요하다고 볼 수 있다. 그리고 직무지도원은 장애인을 취업시키고 유지시키기 위한 지원자임을 알아야하며, 직무지도원의 역할을 넘어서 경영적 측면까지 개입하고 사업체를 대하는 부정적인 태도는 궁극적으로 장애인고용 시장을 위축시킬 수 있다.

일단 사회복지사 자격증이 있으면 전문성이 있다라고 보긴하는데 대화기술을 보면 전문성이 떨어진다고 생각 들 때도 있어요~. (고용주 B)

어떤 선생님들은 인사도 편하게 하시는데 어떤 선생님들은 말을 편하게 하지 않는 분일 경우 우리가 조금 불편해(웃음~~) 우리는 좀 손님 같은 느낌, 다른 외부에서 온 사람이라고 생각드는 거예요. (고용주 B)

어떤 직무지도원은 업체를 방문해서 왜? 이거 아직도 안됐어요.. 이렇게 말을 하시는 분들...이런 분들은... 먼저 저도 이제 이렇게... 저 또한 이렇게 발톱을 세우게 되죠..<중략>... 사례적으로 그 선생님들 말투 이런 거에... 많이 문제가 되요. 그분들이 오셨을 때 그 지적하는 투로 이야기를 많이 하실 때가 있어요.
먼저 이 회사는 장애인을 등급보고 뽑나? 이런 식으로도 이야기하기도 하고.. 저번에는 3급을 뽑아줬는데 괜찮다고 하더니 왜 오늘은 3급은 안되냐고 하는 등....이런 경우들도 있어요. (고용주 C)

당황스러운 일이 생겼을 때 홍분이 돼 버려요. 근데 이제 이렇게 전문적으로 공

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

부하고 오신 선생님들은 확실히 다르더라구요.. 일단 제 이야기를 꼭... 제이야기를 들어주세요. 들어줘서 이분들이 그러니까 공부를 하셨기 때매...<중략>...그러니까 제가.. 직무지도원선생님들이 아주 정말로 전문적이어야 한다고 생각을 해요. 그리고 또 저희 여태까지 접했던 선생님들도 선생님들은 거기에 다... 이렇게 능력이 됐다고 생각을 하고 있습니다. (고용주 C)

④ 직무지도원 취업자-업체-가족의 가교역할

고용주 A와 고용주 B는 지적장애인의 고용유지를 위해 직무지도원은 취업자-업체-가족의 가교역할의 중요성을 강조하였으며, 고용주들이 생각하는 내용은 다음과 같다.

고용주 A는 장애인들이 취업규칙, 근무조건, 사업체 특성, 적절한 협업, 시간외 근무 등 직장생활을 유지하면서 다양하게 발생하는 문제상황에 대한 조기개입을 통해 직장을 유지할 수 있도록 지원하는 역할로 인식하고 있다. 그리고 지속적인 가족상담으로 월급사용의 권리, 여가생활의 권리를 누릴 수 있도록 가족들에게 인식시켜 직업동기를 촉진시키는 역할의 필요성을 언급하였다.

고용주 B는 지적장애인들이 직장생활의 어려움이 있을 경우 장애인 근로자와 업체, 업체와 장애인 가족과 다양한 의견 충돌이 있을 수 있다. 위 경우 직무지도원의 중간역할을 지원함으로서 장애인 당사자(가족)에게는 안정감과 신뢰감을 주고, 업체 입장에서는 가족과 조율할 때 부담감을 경감시켜 주는 역할을 하게 된다고 하였다. 고용주들의 경험을 통해 제시한 것처럼 지적장애인들의 고용유지를 위해가족의 지원체계를 활용하는 것은 직업재활에 있어서 매우 중요하다고 볼 수 있기 때문이다.

저희들은 거의 복지관이든 공단이든 오시면, 회사에서 이렇게 하고 있으니까 그런 부분들을 특이한 사항을 보호자한테 전달해달라고 하고 있고.... 예를 들어 겨울은 빨리 끝날 때 일찍 가는 대신에 여름에 늦으면 늦게까지 일을 할 수 있고, 수당은 어떻게 지급을 하고... 그리고 부모님이 “우리 집 얘는 장애인이니까 정시에 퇴근을 시켜주세요” 그랬을 때는 동료 간의 화합이 안돼요...<중략>...동료에게 따돌림을 받을 수도 있어요.

가족한테 이야기해서 이 사람이 이런 이유가 있는데 이 사람은 좀 해 달라 아니면 뭐... 금전적인 문제라 하면 이분이 자기가 돈을 버는 데도 뭐하고... 돈을 용돈을 못 받는다고 하더라... 용돈을 좀 주게 좀...뭐 이렇게 의기...동기부여를 해 달라 이런 부분들을 충분히 해줄 수가 있어요. 그런 부분은 복지관선생님이 직무지도원선생님들이 해주셔야 해요. (고용주 A)

직무지도원들이 회사에 들어왔을 때 회사입장도 그렇고 지적장애인분들도 좋은 게 일하다가 우리한테 힘든 것들을 직접 말 못할 때가 있어요. 그럴 때 중간역할을 할 수 있다는 사람이 있는 건 참 좋은 것 같아요. (고용주 B)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

또 하나는 어떤 문제가 생겼을 때 저는 업체에서 직접 상담을 하지 않았어요.
항상 복지관 직무지도원선생님과 함께 그 자리에서 얘기를 했었어요. 같이 대화를 하고 얘기를 했는데 그게 좋은 게 뭐냐하면, 장애인들이 복지관 직원이 함께 이야기를 했을 때 안정감이 있는 것 같아요... 신뢰를 하고.. 좀 믿는 것 같고 내가 직접 얘기한 것 보다 복지관 선생님들과 같이 이야기 하는 것이 좋더라구요
그래서 전달사항이 있으면 복지관 선생님 직무지도원 선생님 도움을 요청했고, 저 입장에선 중간역할을 해줄 수 있는 선생님이 있다는 게 정말 좋았고 아마 이건 장애인분들 에게도 좋은 점이 아니가 그렇게 생각하는데... (고용주 B)

⑤ 동료직원과의 원만한 관계형성은 고용유지 영향

고용주 B는 직무수행능력보다 더욱 중요한 것은 동료직원들과의 원만한 대인관계형성이라고 강조하였다. 그리고 지원고용 훈련을 포함한 면접 시에도 대인관계 요소를 중점적으로 관찰하고 있었으며, 고용 결정을 할 때 50%이상 동료평가를 반영한다고 하였다. 고용주 B처럼 직업재활 실천현장에서 고용주들은 처음에는 직무수행 능력이 우수한 장애인을 채용하려는 경향이 두드러지는 경우가 많지만 아무리 우수한 직무수행능력을 가졌다 해도 대인관계의 및 취업규칙 준수 문제가 있다면 취업유지 여부를 고민하는 경우를 쉽게 볼 수 있다. 따라서 직무지도원들은 취업유지를 위해 대인관계의 문제를 면밀히 살펴볼 필요가 있으며, 취업 전 훈련 시 집중적으로 다룰 필요가 있다.

문제는 언제 나타 나냐 하면 나도 겪은 건데 직원들하고의 관계 장애인들이 이직하는 부분은 직원들하고 원만하지 못하면 일을 오래 하지 못해요.
나는 직원들 뽑을 때 가장 우선으로 하는 기준이 뭐냐 하면 그 사람이 들어와서 일을 능률이 엄청난 기능이 엄청 좋다 좋지 않다는 나는 2차적으로 생각했어~ 사람들 뽑을 때 가장 크게 보는 거는 이 사람이 우리 회사 들어와서 다른 직원들과 잘 지낼 수 있는지가 우선시 되고.... 그게 돼야만 이 사람이 오래 일을 할 수 있어요... (고용주 B)

일은 다른 사람들 보다 기능이 조금 좋다고 한들 다른 직원들하고 그 인간관계가 되지 않는다~ 그러면 본인들도 못 견디고 회사 분위기가 되게 안 좋아져요
실제로 그런 경험도 있기도 하고, 그래서 나는 사람을 추천받고 그렇게 하면 지원고용하는 기간에도 우리 직원분들안테 이야기해요
마지막 지원고용하고 채용이 결정하는 분이 있잖아요~~ 그때도 나는 우리직원들 의견을 많이 거의 50%이상 물어보는 것 같아요. (고용주 B)

회사를 다닐 때 가장 중요한건 일을 잘하는 것도 중요하지만은 거기 있는 분들과 잘 지내는 것도 매우 중요하다고 인식을 시켜줘야 좋아요. 인식을 시켜줘서 서로 갭이 많이 안 생기게... (고용주 B)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

그거는 이해를 꼭 시켜야 되는 거고. 직무지도원이 그런 거 좀 참고를 해서 약간 기존에 있던 직원하고 새로 일하려고 하는 직원하고 원만한 관계를 할 수 있는 그런 것도 생각을 해봤으면 좋겠어요~ 중요할 것 같애. (고용주 B)

⑥ 직장예절 및 취업규칙에 관한 교육 필요

고용주 A와 B는 직장예절 및 취업규칙에 관한 교육이 이루어져야 함을 강조하였다. 직장 내 출·퇴근 시간 준수, 직장 내 원만한 대인관계 형성, 직무수행능력 향상, 직장 적응지원 등 전반적인 사항에 대한 문제점이 있을 때 직무지도원을 통해 상담 및 지원이 이루어 져야 한다고 공통적으로 언급하였다. 하지만 고용주 B는 직업의 의미 이해, 직업동기 촉진 할 수 있도록 지원해야 함을 강조하였다.

특히 지적장애인들에게는 직업동기가 없으면 취업훈련을 열심히 받아야 할 이유가 없을 수 있기 때문 직업동기를 향상시키는 훈련은 우선적으로 제공돼야 한다.

따라서 지적장애인들에게 직업동기를 촉진시킬 수 있는 프로그램을 포함한 직장생활 유지에 대한 전반적인 취업 전 교육이 지속적 제공돼야 하고, 이론과 현장을 병행한 형태의 취업 전 교육이 요구되어진다. 이러한 교육은 지적장애인들이 원활한 직장적응을 돕고 고용유지에도 도움이 되기 때문이다.

그 친구가 뭐 출퇴근을 이렇게 하면 버스를 잘 못 탔을 때라던가 아니면 그 다음부터는 이렇게 타야 한다라고.... 퇴근을 할 때에는 이렇게 해야 한다 하고...

직무지도원선생님하고 지적친구들이 왔을 때 제가 하는 이야기가 슬리퍼를 신지 말고 운동화를 신게 하라. 그렇게 지도를 해 달라....왜냐하면 굴러다는 게 많기 때문에 발에 뭐 그렇게 뼈가 나갈 정도에 그런 거는 아니지만은 붓거나 그렇게 할 수 있는 그런 게 있기 때문에 항상 운동화를 신게 해 달라 그런 지도를 계속해달 라 그래서 직무지도원 선생님들이 제가 그 친구들에게 가서 할 말들을 제 대신에 가서 전달 해 달라고 하면 직무지도원선생님이 그렇게 하면은 그렇게 전달을 해서 숙지를 할 수 있게끔 하고 있어요. 또 이제 문제가 있을 때라 던지, 앞에 친구가 이런 면이 있으니까 상담을 좀 해 달라 이런 부분들....(고용주 A)

일을 하는 마음가짐, 직장규율 같은 것을 교육, 취업을 왜? 해야 하는지... 대인관계 등을 시켜주면 업체에서는 정말 편하죠...(고용주 B)

⑦ 짧은 현장훈련기간으로 지적장애인 고용결정 어려움

지적장애인을 고용 할 때 3주간 업체현장훈련 후 취업을 결정하는 지원고용프로그램을 한다. 고용주는 지적장애인 직업적 특성상 3주간의 훈련이 너무 짧다는 생

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

각하고 있으며 3주 이내 채용여부를 결정해야 하는 것에 대한 부담이 큰 것으로 나타났다. 지적장애인들은 개개인 마다 특성이 다르나 인지능력 및 직장적응의 어려움 때문에 짧은 기간 동안 적응하고 고용주가 만족할만한 직장적응도를 갖추기엔 어려움이 있는 것이 사실이다. 정책적으로 장기적으로 현장훈련을 통해 직·간접적 경험을 지속적으로 할 수 있는 기회를 제공하여 국민이면 누구나 가져야 하는 직업적 권리를 가질 수 있는 방안모색이 필요하다.

> 장애인 채용하는 하면서 제일 힘들었던 것은 제가 어떤 애는 되고, 어떤 애는 안 되고... 그 며칠 안 되는 평가기간에 그거를 결정해야 됐을 때가 힘든 것 같아요. 회사가 때로는 우리에게 부적합하다고 거절해야 할 때 힘들죠. (고용주 C)

⑧ 장애인표준사업장 생산품 우선구매 제도 사업체 이익창출에 기여

고용주 C는 장애인표준사업장이라고 하면 공공기관에서 생산품을 구매해주려고 하면서 예전 보다 많이 달라진 것을 느끼고 있다고 하였다. 하지만 전반적인 사회적인식의 변화보다는 장애인표준사업장 우선구매제도 등 제도적 뒷받침 때문이라고 생각하고 있었다. 사회적인식 변화가 우선이냐, 아니면 제도적 변화를 통해 인식이 변화를 가져오느냐는 중요하지 않다고 본다. 분명한 것은 중증장애인의 직업재활은 국가의 책임이고, 국민들이 함께 나누어야 할 사회적 책임이라는 인식의 변화가 중요한 것 같다. 하지만 장애인 표준사업장 생산품 우선구매제도가 공공기관에서 우선적으로 구매하도록 제도화 되었으나, 공공기관 경영평가에 우선구매제도를 평가에 포함시키지 않고 있어서 사실상 '유명무실'한 제도로 평가받고 있는 문제점을 안고 있다.

> 기관에서는... 되게 우호적이예요.. 저희 회사를 보는 시각도 그렇고... 관공서에서도 그렇고... 저희가 장애인표준사업장이고 하면 물품을 더 구매해줄려고 하고 그래요. 그런 건 확실히 있는 것 같아요. 그 이유는 사회적 인식개선 보다는 법률적으로 공공기관에 구입하게 되어 있기 때문에 구입을 해주는 것이 큰 것 같아요. 하지만 옛날보다는 시각이 많이 달라졌어요. 함께 같이 더불어 살아야 된다고 하는 그런 이미지가 많이 달라진 것 같아요... 옛날 보다는... (고용주 C)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2. 제언 및 연구의 한계점

1) 제언

본 연구는 직무지도원의 전문성과 지적장애인 취업유지에 미치는 요인을 실천적, 정책적 요인으로 나누어 지적장애인이 취업유지를 위해 효과적으로 지원해야 할 방안을 다음과 같이 제언하고자 한다.

(1) 실천적 제언

① 직무지도원 전문성 향상을 위한 노력

지적장애인들이 노동시장 진입을 위해 장애 당사자의 많은 노력뿐만이 아니라 전문적인 직업재활서비스 제공이 매우 중요하다. 직업재활서비스 제공에 있어서 직무지도원의 전문성은 직업성패를 결정지을 만큼 결정적인 요인 중 하나이다. 연구결과를 바탕으로 직무지도원의 전문성 향상을 위해 몇 가지 제언하고자 한다.

첫째, 지적장애인의 장애 및 개인특성, 적성 등을 파악 할 수 있어야 한다. 직장애인의 직업적 특성에 대한 이해가 없다면 직무적합성 분석을 통한 적합한 직무에 배치가 어려울 뿐만 아니라 직무배치의 실패는 미취업 결과를 가져올 가능성이 높아지기 때문이다.

둘째, 구인에 따른 직무분석 및 환경분석 등을 토대로 개별화된 직무지도 전략 수립과 실천이 뒷받침 돼야 한다. 직무분석 자료는 직무적합성분석 자료로 활용되며, 개인별 직무지도 전략 수립과 실천에 기초적이고 중요한 자료로 활용된다. 이는 적합한 직무배치와 개인별 직무지도 전략 및 실천은 곧 고용유지로 연결되기 때문이다.

셋째, 직무지도원은 직업능력 및 직장 적응도를 고려한 직무 수정 및 직무재구성, 직무재배치 등 다양한 지원전략을 수립해야 한다. 이러한 전략을 실천할 수 있는 전문성을 갖춘 직무지도원의 개입은 고용 및 고용유지 결과가 확연히 달라질 수 있기 때문이다.

넷째, 직업재활 현장에서 직무지도원의 역할인식에 대한 정립이 필요하다. 장애당사자, 사업체 관계자, 직장동료 등이 직무지도원이 사업체 일을 도와주는 보조자 역

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

할로 인식하지 않도록 해야 한다. 직무지도원의 역할에 대한 혼선을 줄여 효율적인 취업지원서비스 제공을 통해 취업 및 취업유지 목표 달성에 영향을 미치기 때문이다.

② 권익옹호자, 정보제공자, 상담자의 역할 등은 고용유지에 긍정적 영향

직무지도원은 장애인들이 노동시장 진입 및 고용유지를 위해 임금협상, 근로조건 및 근로환경 변화, 업체에서의 장애인식개선 노력 등 권익옹호자의 역할이 필요하다. 그리고, 취업알선 시 장애특성 및 작업기능, 건강문제 등 장애인이 취업유지에 필요한 다양한 정보들을 사전에 제공하여 장애 및 개인특성에 대한 이해도를 높여 취업유지 할 수 있도록 지원이 필요하다. 직무지도원은 평소 취업자-가족-고용업체 등과 상호유기적인 관계유지를 위해 상담자의 역할을 해야 한다. 지적장애인의 취업 유지는 장애당사자 뿐만 아니라 환경을 둘러싼 지원체계를 최대한 활용하는 생태학적접근이 필수적이기 때문이다.

③ 취업준비 및 고용유지를 위한 취업 전 교육 강화

지적장애인들이 노동시장진입이 어렵지만 취업유지는 더욱 어려움이 있다. 취업을 위해선 업체에서 요구되는 직무수행능력이 필수적이나 더욱 중요한 것은 고용유지 능력을 키우는 것이다. 특히 동료직원과의 원활한 대인관계 형성, 협업, 출·퇴근을 포함한 직장 내 규칙준수 등에 대한 교육 등 전반적인 취업 전 교육이 강화할 필요가 있다. 취업 전 교육 시 우선적으로 직업동기를 향상시킨다면 교육의 효과는 더욱 높을 것이다.

④ 지적장애인의 자기결정권 행사를 위한 보호자의 인식변화 필요

지적장애인은 취업, 퇴사결정, 문제 상황에 대한 판단 등 보호자들이 결정권을 행사하는 경우가 많다. 지적장애인들은 인지적 장애이긴 하나 자기결정권은 자립능력을 향상시켜 독립생활을 지원하기 위한 가장 기본적인 요소이며, 누구에게도 양보할 수 없는 기본권에 해당한다. 인지적 장애가 있더라도 인지수준에 맞는 용어를 사용하여 상황에 대한 정보를 제공하고, 최대한 지적장애인들이 자기결정권을 누릴 수 있도록 지원해야 한다. 따라서 보호자를 대상으로 이에 대한 인식의 변화를 꾀할 수 있는 교육이 절실히 필요하다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(2) 정책적 제언

① 직무지도원 고용안정을 위한 정책 변화 필요

국내의 장애인직업재활 전달체계는 직무지도원을 비정규직 또는 파트타임제 등으로 고용하여 서비스를 제공하고 있다. 이는 직무지도원들의 고용불안의 원인이 되어 잦은 이직으로 이어지고 직업재활사업의 질에 결정적인 영향을 미쳐 직무지도원의 전문성을 담보하지 못하고 있다. 따라서 직무지도원들이 정규직 전환은 고용안정으로 이어지고 사업의 질 또한 높아질 가능성을 시사함에 따라 이에 대한 정책적 대안이 필요하다.

② 실적 위주의 직업재활 수행기관 평가체계의 정책 변화 필요

중증장애인의 직업재활을 위해 개별화계획 수립 후 개입과정에서 나타나는 문제점을 반영하고 재수립하여 실천하는 등 장기적이고 지속적인 계획 수립 및 실천을 반복해야 하는 경우가 많다. 그리고, 직무지도원은 직업재활서비스 제공과정에서 장애 및 개인적 특성을 파악하고 지원함으로써 직업적 잠재력을 최대한 발휘 하여 고용으로 연결 할 수 있도록 해야 한다.

하지만 국내의 대표적인 중증장애인 취업지원 프로그램인 지원고용은 보통 3주~최대 7주까지 연장하여 실시할 수 있으나 직업재활 수행기관 평가를 실적위주의 평가로 인해 지원고용을 연장하여 실시해야 함에도 불구하고 짧은 기간 내에 취업을 달성 하려는 경우가 많다. 또한 직업재활 수행기관 평가에서도 하위 순위일 경우 수행기관을 탈락 시키는 등 실무자들은 고용불안에 노출되어 있다.

따라서 정부는 중증장애인의 직업재활은 국가의 책임이며, 집중적이고 지속적인 지원을 통해 고용안정을 할 수 있다는 것에 대한 인식의 변화와 함께 직업재활수행기관의 평가체계를 정책적으로 변화시킬 필요가 있으며, 이를 통해 사업의 질을 높일 수 있는 방안모색이 필요하다.

③ 장애인고용사업장 사회 전반적으로 낮게 평가

장애인 고용 문제는 국가적 책임임과 동시에 사회적 책임이기도 하다. 정부는 장애인고용 활성화를 위해 직업재활시설, 장애인표준사업장, 사회적기업, 장애인고용장려금 지급 등 정책적 지원으로 고용이 조금씩 늘어나고 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

그리고, 장애인 생산품에 대한 판로확보를 위해 장애인생산품 우선구매제도 및 장애인표준사업장 생산품 우선구매제도 등을 운영하고 있으나, 장애인고용 사업장은 생산품을 포함하여 전반적인 운영시스템에 낮게 평가되고 있다. 따라서 장애인 고용사업장에 대한 이미지개선 홍보사업들을 전개할 필요가 있으며, 장애인고용사업장 생산품을 구매할 수 있도록 현실적이고 강력한 제도적 변화가 뒷받침 돼야 한다. 이는 궁극적으로는 장애인고용 활성화에 기여하기 때문이다.

④ 지적장애인 낮은 임금의 근로자로 인식

장애인 고용주는 지적장애인의 직업능력 및 임금에 대한 질은 단순노무가 적합하고 낮은 임금을 지급해도 되는 근로자로 인식하고 있었다. 직업능력이 비교적 좋은 지적장애인의 경우 적합한 직무배치 시 비장애인 대비 작업수행능력이 낮지 않고 장기근속 하는 경우가 있다. 하지만 장애인은 비장애인 보다 낮은 임금을 받고 있으며, 고용주 역시 경력을 인정하지 않고 매년 최저임금 수준의 임금을 지급하는 것으로 나타났다. 따라서 장애인 고용장려금 지급 정책을 포함한 다양한 고용정책 시 중증장애인들의 임금의 질을 높을 수 있는 방안을 마련해야 할 필요가 있으며, 정책을 기반으로 한 고용주의 인식변화가 절실히 필요하다.

⑤ 장애인표준사업장 생산품 우선구매 제도 사업체 이익창출에 기여

장애인표준사업장은 노동부에서 중증장애인 고용활성화를 위한 정부정책으로 사업체에서 생산되는 물품 및 용역 등을 공공기관 등에서 우선 구매하도록 하는 제도이다. 장애인 생산품은 질이 낮다는 사회적 편견으로 많은 시설 및 업체들이 판로에 어려움을 겪고 있지만 제도 시행 후 공공기관 등에서 자발적 구매율이 점차 늘어나는 추세이며, 관심도 또한 증대한다고 보고 있다. 이는 장애인생산품에 대한 사회적 인식의 변화보다는 장애인생산품 우선구매제도 또는 장애인표준사업장 생산품 우선 구매제도 등 제도적 뒷받침으로 인한 효과라고 판단된다. 하지만 공공기관이 장애인 표준사업장 생산품 우선구매에 대해 공공기관 경영평가에 평가지표로 포함되지 않아 공공기관들이 구매율이 저조한 이유일 것이다. 따라서 보다 강력한 정책변화 시도를 통해 공공기관들의 구매율을 높일 수 있도록 해야 하며, 장애인생산품을 포함한 기업이미지 홍보를 지원하여 장애인 생산품 판매가 활발히 이루어 질 수 있도록 해야 한다. 이는 중증장애인이들의 고용활성화에 기여할 뿐만 아니라 궁극적으로는 사회통합의 목표를 달성할 수 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 연구의 한계점

본 연구는 직업재활전문가인 직무지도원의 전문성이 지적장애인의 취업유지에 미치는 영향을 알아보기 위해 장애인 고용경험이 있는 고용주를 대상으로 심층면담을 후 내래이션을 분석하여 연구 가설을 검증한 결과 다음과 같은 연구의 한계점을 보였다.

첫째, 연구대상은 제주시 내 지적장애인 고용경력이 10년 이상이면서 직업재활서비스 고용경험이 있는 장애인 표준사업장 고용주를 대상으로 실시하였다. 본 연구결과는 제주도 전체 장애인고용주의 결과라고 일반화하기 어렵기 때문에 후속 연구에서는 지역을 확대하고 장애인표준사업장 고용주뿐만이 아니라 일반 사업체의 고용주까지 조사대상에 포함시킬 것을 제언한다.

둘째, 본 연구는 장애인고용업체의 고용주 3명을 대상으로 심층면접을 실시하였으며, 1~2회의 면접 후 면접내용이 의문이 생기거나 추가 자료가 필요할 경우 2~3회의 전화상담을 통해 보완하였다. 후속 연구에서는 연구인원 및 심층면접 횟수 확대를 통해 보다 포괄적이고 객관적인 자료를 수집할 수 있을 것이다.

셋째, 연구참여자가 운영하는 사업체의 업종은 린넨 세탁업, 제조업(화장품, 토산품제조 등)으로 연구 결과가 타 업종과 일반화시키기 어렵다.

넷째, 연구방법은 질적연구를 하였다. 연구방법 또한 양적연구까지 포함시켜 질적연구의 단점을 보완한다면 보다 객관적이고 일반화 시킬 수 있는 근거 마련할 수 있을 것이다.

다섯째, 직무지도원의 전문성이 지적장애인의 취업유지에 미치는 영향에 대한 연구를 진행하였다. 지적장애인의 경우 직업재활전문가의 질 높은 서비스 제공도 매우 중요하지만 장애인을 둘러싼 지원체계가 긍정적일수록 취업 및 취업유지 효과는 달라질 수 있다. 따라서 지원체계에 따른 역할과 기능에 대한 후속연구가 필요하다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

참고문헌

갈홍길(2016). 비마이너(http://beminor.com), 2015년 장애인 의무고용률 2.62%, 여전히 법정 고용률 미달, 4월 29일.

강신택(1995). “사회과학연구의 논리: 정치학·행정학을 중심으로”, pp.129-130, 서울: 박영사.

구인순 외 3명(2007).「지적장애 근로자의 직업성공용인」, 한국직업재활학회, 직업재활연구, 제17집 제2호.

김대규·신동환(2014).「기업의 장애인고용 결정 요인에 대한 연구」, 한국직업재활학회, 직업재활연구, 제24집 제2호.

연세사회복지연구소(2003).「사회복지실천의 생태체계 패러임과 연구방법론에 대한 고찰」.

김동범(2001).「직업재활종사자의 직무만족에 관한 연구」, 한신대학교대학원 석사 학위 논문.

김미옥·정하나(2013).「사회복지사의 전문성과 이용자 옹호의 관계」, 한국사회복지학, 제65집 제4호.

김미옥 외 8명(2014).「발달장애인 분야 사회복지사 전문성 함양을 위한 탐색적 연구: 교육체계와 내용을 중심으로」, 비판과 대안을 위한 사회복지학회, 비판사회정책 제49호.

김종인·우주형·이준우(2007). “장애인복지론”, 서현사.

김혜경(2014).「아르바이트 청소년의 노동경험에 관한 연구: Giorgi의 현상학적 연구 방법」, 경기대학교 일반대학원 석사학위 논문.

양점도 외 9명(2015). “사회복지개론”, 공동체, 2판 3쇄 발행.

나운환(2000).「직업재활상담요원의 지원고용프로그램 개입전략에 관한 연구」, 재활복지, 제4집 1호, pp.32-48.

박명순(2009).「생활재활교사가 인식하는 지적장애인의 성에 관한 연구」, 경남대학교 행정대학원 석사학위 논문.

박성순(2002).「정신지체인의 취업현황에 따른 직업재활의 방향」, 단국대학교 석사 학위 논문.

박세진.나운환·이임규(2010).「직무지도원 역할에 관한 연구」, 재활복지, 제14집 2호.

박승희·신현기(2003). “지적장애의 재개념화”, 교육과학사, pp. 12.

박희찬 외 4명(1996). “지원고용의 실천적 이론”, 장애인재활, 서울: 특수교육.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

변용찬 · 이정선(2005).「취업 장애인의 직업유지에 미치는 요인에 관한 연구」, 연세대학교 석사학위 논문.

설진화(2009).「지적장애인 직업유지의 영향요인에 대한 직업재활서비스 제공자의 인식」, 한국직업재활학회, 직업재활연구, 제19집 제1호.

심영주(2005).「장애인 직업재활 전문인력의 전문성에 관한 연구」, 한신대학교 대학원 석사학위 논문.

한국장애인고용공단 고용개발원(2013).「정신장애인 고용유지율 향상을 위한 공공 · 민간연계사업에 관한 연구」, 정책연구 2013-03.

오길승(2005).「지원고용프로그램의 한국인용에서의 문제점과 개선 방향」, 직업재활연구, 제15집 제1호.

우국희 외 4명(2015). "사회복지 실천론", 도서출판 신정.

유한나(2003).「정신지체생활시설의 재활프로그램 사례연구」, 대전대학교 석사학위 논문.

이금진(2000)·「정신장애인의 직업유지기간에 영향을 미치는 요인에 관한연구」, 이화여자대학교대학원 석사학위 논문.

이달엽 · 양지은 · 김태영(2003).「직무지도원 요인이 지원고용프로그램 성공에 미치는 영향」, 재활복지, 제7집 제1호.

이준우 · 김태성 공저(2010).「장애인직업재활개론」, 서현사.

이채식(2004).「정신지체인의 고용유지에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 취업알선 서비스 경험자를 중심으로」, 경기대학교 대학원 박사학위 논문.

이현제(2010).「지적장애인 직업재활서비스에 대한 부모들의 직업적 욕구와 인식에 대한 연구」, 서울시립대학교 도시과학대학원 석사학위 논문·

이혜원(2005).「인권과 사회복지실천: UN Centre for Human Rights·1994.Human Rightsand Social Work」, 서울: 학지사.

전금숙(2013).「부모태도와 지적장애인의 취업성공과의 관계」, 한국지적장애교육협회, 정신지체연구, 제15집 제3호.

전인수(2012).「특수학교를 졸업한 지적장애근로자의 직업 성공요인」, 한국교원대학원 석사학위 논문.

정병호(2006).「고용현장에서 요구하는 취업에 영향을 미치는 요인에 관한연구」, 직업재활연구, 제15집 제1호.

정순둘(2007). "사회복지와 임파워먼트", 서울: 학지사.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

정은주(2016). 공기업· 장애인 고용률 맞추려 계약직 채용, 한겨래신문, 5월 5일
정한나(2010).「성인지적장애인 가족의 부양부담과 삶의 질에 관한 연구」, 가톨릭대학교 대학원 석사학위 논문.
조추용(2013).「노인의 우울과 사회적 지지가 자살생각에 미치는 영향: 생태체계적 관점으로」, 한국케어매니지먼트, 제8호.
조흥식 외 3명(2010). “질적연구 방법론 다섯가지 접근”, 학지사.
최재훈(2002).「장애인 직업재활전문요원의 근무실태 및 직무만족도에 관한 연구」, 대구대학교대학원 석사학위 논문.
한국기업교육학회(2010), “HRD 용어사전″, 중앙경제.
한국장애인개발원(2013). “중증장애인 직업재활지원 사업 평가지표 개선 연구”.
한국장애인개발원(2013). “2013년도 직무보조인지원사업 시행지침 직업재활사업 수행기관 개정안”.
한국장애인개발원(2015).「직무지도원 효율적 운영 방안」.
이혜경·송창근·김항구(2015).「중증장애인 고용유지 및 확대방안에 관한 연구: 직무지도원(Job Coach)서비스에 대한 만족도조사를 중심으로」, 한국직업재활학회, 직업재활연구, 제25집 제32호.
한국장애인고용공단 고용개발원(2004). “한국의 지원고용(Supported Employment) 실행의 문제점과 개선방안 방안“.
한국장애인개발원(2013). “중증장애인 직업재활 지원사업 운영규정”.
한국장애인개발원 고용개발원(2010). “중증장애인 직업재활지원사업 운영 매뉴얼 I (직업재활센터·직업평가센터)”.
한국장애인고용공단 고용개발원(2013).「지원고용에서의 직무지도원의 역할: 각국 사례를 중심으로」, 장애와 고용, 제7집 제2호.
한국장애인고용공단(2016). (www.kead.or.kr.),「근로지원인제도, 장애인표준사업장 홈페이지 게제자료」, 6월 3일.
한국장애인고용공단(2016). “장애인 취업지원 업무처리 규칙”.
한국장애인고용공단(2009). “장애인직업능력평가 매뉴얼”.
한국장애인고용공단(2012). “장애인구인・구직 및 취업동향: 장애인 고용정보시스템 정보 분석(2012년 3/4분기)”.
한국장애인고용공단 고용개발원(2015). “장애인 경제활동 실태조사”.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

한국장애인고용공단 고용개발원(2009). “장애인 의무고용률 조정 방안”.

한국장애인고용촉진공단(2006). “장애인근로자 실태조사”.

한국장애인고용촉진공단(1995). “장애인 고용관련 전문가 양성프로그램 개발”.

한국장애인고용촉진공단(1995). 「정신지체인의 취업준비를 위한 지원 체계 연구」.

한희정·이의용(2013).「내러티브분석을 통한 놀이기법 스피치 수업의 의미」, 스피치와 커뮤니케이션 제21호.

허경아(1999).「정신지체인의 고용유지에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 지원고용을 중심으로」, 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

The Study on the Relationship between Professionalism of Job Coaches and Job Maintenance of Adults with Intellectual Disabilities: Analysis of Employers' Narratives

Graduate School of Public Administration, Jeju National University
Social Welfare

Lee, Myong-Hee

This study was performed on the purpose of exploring the effects of the professionalism of job coaches on remaining adults with intellectual disabilities employed through factor analysis to meet the needs to support effectively their employment conditions.

A qualitative approach was imported to analyze employers' narratives and in-depth interviews were utilized in an effort to assess and comprehend the professionalism of job coaches based on three fundamental components consisting the professionalism of social workers, such as values and ethics, knowledge, and skills.

As research participants, the three owners of exemplary companies for the disabled were sampled. They all had more than ten-year experience in hiring employees with intellectual disabilities in Jeju-city area.

The results of narrative analysis of the evidence from the employers' experiences are as follows:

First, when it comes to values and ethics, the possibilities for change becoming an able worker, interpersonal relationships, and personality are positively considered as significant factors, while low income and business places hiring the disabled are regarded as negatively.

Second, the necessities of job coaches' role perceptions are important with respect to knowledge aspect and his or her own perceptions and understandings about his or her job title influence positively on the job maintenance of the intellectually disabled.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Third, task analysis and job coaching have concrete influences on their professionalism and a policy, such as preferential purchasing system for products by the disabled, has notable evidence in creating and extending their profit.

Based on the results described above, it is strongly recommend that the professionalism of job coaching needs multi-level supporting approaches to maximize its capacity. It is a critical ingredient in judging if the employment of the disabled is successful or not. To enhance their professionalism, the government is required to solve the problems in terms of non-regular workers and design effective education programs or manuals to be appliable practically to any business sites for occupational rehabilitation. Lastly, it is also important to plan an alternative to improve the promotion and quality of employment by reinforcing the employment policies for the disabled.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

연구 참여 동의서

O 연구제목: 직무지도원 전문성이 지적장애인 취업유지에 미치는 영향 연구

O 연 구 자: 이명희 (제주대학교 행정대학원 사회복지전공)

O 지도교수: 심경수 (제주대학교 행정대학원 교수)

O 연구소개

본 연구는 제주대학교 행정대학원 심경수 교수의 지도로 진행되고 있는 석사과정 이명희의 석사학위 논문을 위한 연구 참여 동의서입니다. 귀하께서는 지적장애인을 고용한 고용주로서 이 연구조사활동에 참여하시는 것입니다.

O 연구목적

본 연구는 직업재활전문가인 직무지도원의 전문성이 지적장애인의 취업유지에 미치는 영향분석을 통해 향후 직무지도원의 전문성 향상을 통해 취업유지 방안을 제시하고자 하는 것입니다.

O 연구방법 및 비밀보장

귀하는 심층면접에 참여할 예정이며, 면접 시간은 약1시간 30분 정도 소요될 예정입니다. 이때 면접내용이 녹음되며, 녹음자료는 연구자와 연구자 지도감독자 외에는 사용하지 않을 것을 약속드립니다. 또한 최종 보고서에는 녹음된 내용이 익명으로 인용될 것입니다.

O 자발적 참여

면접하는 동안 원치 않는 질문에 대해서는 답변을 거부할 수 있으며, 원하지 않을 경우 언제든지 참여를 중지 할 수 있습니다. 그리고, 연구철회 시 어떤 불이익도 없을 것입니다.

아래 귀하의 서명은 귀하께서 위에 설명된 정보를 다 읽으셨고, 그에 따른 질문을 위한 기회가 있었으며, 이 연구 조사에 참여함을 의미합니다.

참여자 _____ (서명) 2016. . .

연구자 _____ (서명) 2016. . .

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

직무지도원의 전문성이 지적장애인 취업유지에 미치는 영향 연구

질 문 지

❒ 일반사항

성별	나이	장애인고용 기간	지적장애인 고용 경험

○ 직무지도원(지원고용포함) 서비스를 받은 경험이 있습니까?
-직무지도원 서비스를 받은 횟수는 대략 몇 회 되나요?

○ 지적장애인 고용 시 긍정적인 것과 부정적인 것이 있을 텐데요
-긍정적인 측면은 뭘까요?
-"가장 힘든 점과 그 문제를 해결하려면 어떻게 해야 할까요?

○ 지적장애인 취업유지가 안 되는 이유는 뭘까요?
-취업유지를 위해선 직무지도원이 어떤 역할을 해야 될까요?

○ 직무지도원이 뭐하는 직업인지 아시나요?
-사장님과의 관계는 어떤가요?

○ 직무지도원이 하는 일이 전문적이라고 생각하시나요?
-그렇다면 어떤 점이 전문적이라고 생각하세요?
-아니라면 그 이유는 무엇인가요?

○ 직무지도원의 전문성이 지적장애인 취업유지 도움이 되었다고 각하십니까?
-도움이 되었다면 어떤 점이 도움이 되었나요?
-도움이 되지 않았다면 어떤 점인가요?

○ 직무지도원에게 바라고 싶은 것은 무엇인가요?

○ 직무지도서비스를 받으면서 어려운 점은 무엇인가요?
-어려운 점이 있다면 개선방안은 무엇인가요?

○ 지적장애인의 취업유지를 위해 직무지도원 및 기관에서 개선해야 할 사항은?

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY