

고용능력 증진을 위한 고용서비스 사례관리 적용에 관한 연구

The application of case management for the enhancement of employability

심 선 경**

서울사이버대학교 사회복지학부 조교수**

Shim Sun-Kyung**

Seoul Cyber University, Department of Social Welfare, Assistant Professor**

요약

본 연구는 고용서비스의 효과적 전달을 위한 실천방법을 제안하기 위한 것이다. 고용서비스는 고용능력 증진을 위한 것으로 고용능력 증진을 위해서는 개인요인, 개인환경요인, 외부환경요인에 대한 개입이 필요하다. 이 중에서 건강, 양육 등 개인문제나 개인환경 증진을 위한 고용서비스가 강화될 필요가 있다. 또한 사례관리는 통합적고용서비스 전달을 위해 필요한 실천도구가 될 수 있고, 이를 위해서 고용지원센터는 사례관리에 대한 조직내 합의와 체계 마련이 선행되어야 할 것이다.

I. 서론

1990년대 이후 고용은 사회적 통합을 이루는 주요수단이자 비용억제를 위한 방편으로 인식되면서, 청소년, 실업자, 여성, 고령자 등 노동시장 취약집단의 고용능력 향상은 유럽연합, OECD 대부분 국가들의 주요 정책과제가 되고 있다. 우리나라 역시 2010년 노동부를 고용노동부로 전환하고, 최근에는 고용복지 플러스 센터를 두어 취약층의 고용에 집중하겠다는 의지를 표현하고 있다. 고용정책의 목적은 고용이 현실화되도록 하는 것이다. 그래서 서구 선진국에서는 고용가능성을 높이기 위한 고용능력(employability)의 개념에 주목하고 이에 기반한 고용서비스 제공을 시도하고 있다. 우리나라에서는 아직 고용능력에 대한 관심과 연구가 미비하나 실효성 있는 고용서비스가 되기 위해서는 고용능력을 이루는 요소에 대한 분석과 이를 토대로 한 고용서비스의 개발이 필요할 것이다. 또한 최근 시도되고 있는 수요자 중심의 통합적 고용서비스는 고용능력 증진을 위한 다양한 서비스를 제공을 목적으로 한다. 즉 개별수요자의 특성에 따라 구직지원, 교육훈련, 직업지도, 근로경험, 고용창출, 전문취업상담 등의 다양한 서비스를 제공함으로써 노동시장에서 요구하는 고용능력을 갖추도록 하는 것으로, 영국의 뉴딜, 호주의 생애주기별 모델, 우리나라의 개인별 취업지원계획 등이 같은 맥락의 서비스이다. 그러나 통합적 고용서비스는 하나의 제도일 뿐 효과적인 전달을 위해서는 실천도구로서 사례관리 방법의 적용이 필요하다. 사례관리는 복잡한 욕구와 문제를 가진 개별 클라이언트에게 서비스 전달을 위해 필요한 방법으로 인식되어, 최근 재가복지, 노인, 장애인, 자활과 같이 복합적 서비스 제

공이 필요한 현장에서 관심이 모아지고 있다. 특히 일선 담당자의 결정에 의해 서비스내용이 결정되는 고용서비스 현장에서 사례관리는 상담직원이 개별화된 통합적 서비스 제공을 가능하게 하는 실천도구가 될 것이다.

이에 본 연구는 고용서비스 발전을 위한 실천적 방법을 찾고자 한다. 본 연구의 목적은 첫째, 고용능력의 개념 및 고용능력의 구성요소를 살펴보고 이에 적합한 고용서비스를 탐색하기 위한 것이다. 둘째, 고용서비스의 효율적 전달을 위해 기관내 사례관리 적용을 제안하기 위한 것이다. 연구방법은 문헌조사를 통한 고용가능성의 개념과 구성요소, 고용능력 증진을 위한 고용서비스, 사례관리의 적용 필요성에 대해 제시하고자 한다.

II. 고용가능성과 고용서비스

1. 고용가능성

고용능력의 사전적 정의는 “고용되어질 가능성의 질 또는 특성(the character or quality of being employable)”이다.

Hillabe and Pollard(1998)은 고용능력은 자산(asserts), 표시(presentation), 배치(deployment), 상황적 요인(context: personal circumstance and labour market environment)으로 구성되면 이 요소들간의 복잡한 상호작용에 의해 발현된다고 보았다 (1), Evans et al.(1999)도 고용능력을 개인에 초점을 둔 공급자 측면의 요인과 외부환경요소에 해당하는 수요자 측면으로 구분하여 설명하고 있다. McQuid and Lindsay(2005)는 이전 학자들의 고용능력 구분을 기초로 하여 <표1>과 같이 개

인요인, 개인환경요인, 외부환경요인으로 구분하였다.

표 1. 고용능력의 구성요소

	주요내용
개인 요인	·고용관련 기술과 태도(기본적사회기술, 근면성 등의 개인능력 등) ·인구통계학적 특성(성별,나이 등) ·건강과 복지관련요소(신체, 정신적 건강, 장애 여부등) ·직업탐색관련(정보이용가능성,자기표현능력, 본인의 장단점 인식 등) ·적응성과 이동성(지리적이동능력, 임금탄력성, 근무시간의 유연성 등)
개인 환경 요인	·가정환경(아동양육 및 돌봄, 다른 구성원들의 재정적 기여, 관심 등) ·일문화(가족이나 지역내 일에 대한 지지나 지원정도) ·자원의 접근성(교통수단의 이용가능성, 재정적 접근성, 사회적 자본 정도 등)
외부 환경 요인	·수요측면(노동시장상황등) ·고용정책요소 등

출처: McQuid and Lindsay(2005). p.209-210의 내용 요약

그러나 위의 세가지 요인들은 각 개인에게 독자적으로 작용하기 보다는 상호영향을 미칠 것이다. Gazier도 고용능력 강화를 위해서는 위의 3가지 요소가 잘 조화되어야 하며, 그런 의미에서 상호작용적 고용능력(interactive employability)이라고 한다 [1]. 상호작용적 고용능력은 개인의 고용능력은 개인적 요인, 개인환경, 외부환경요인과의 상호작용속에서 가능하다고 보는 것이다. 이는 개인의 고용능력을 높이기 위해서는 이상의 세가지 차원의 접근이 동시에 이루어져야 함을 의미한다.

2. 고용서비스와 사례관리

고용능력 증진을 위해서 개인요인, 개인환경요인, 외부환경요인과 관련된 고용서비스가 필요하다. 최근 서구 선진국에서 시도되고 있는 수요자 중심의 통합적 고용서비스는 개별 수요자의 욕구와 특성에 따라 급여는 물론 정보제공, 직업중개, 구직지원, 교육훈련, 직업지도, 근로경험, 고용창출, 전문취업상담등의 서비스를 제공함으로써 [2] 고용능력 증진하고자 하는 것이다. 대표적 예로 영국의 뉴딜 프로그램은 장기실업자, 청년실업자, 한부모, 장애인 등에 따라 각기 차별화된 고용서비스를 제공한다. OECD에서도 실업의 초기단계에서부터 실업자의 개인적 수요를 확인해 그에 맞는 특성화된 서비스(tailor-made service)를 제공함으로써 장기실업을 예방할 것을 권장하고 있다. 호주에서도 고객의 생애사건 모델을 이용한 개별고객의 특성에 맞는 맞춤형 서비스를 제공하고, 유럽연합에서는 사례별관리 접근방식이 선호되고 있다. 우리나라 고용지원센터에서 시행중인 저소득층을 대상으로 하는 취업패키지도 수요자 중심의 통합적

서비스에 해당된다. 이러한 통합적 서비스 전달을 위해서 사례관리가 필요하다. 사례관리란 복합적 욕구를 가진 클라이언트에게 다양한 서비스 자원을 연결시켜 클라이언트가 어려움을 극복할 수 있도록 돕는 사회복지실천의 한 방법이다 [3]. 특히 사례관리는 클라이언트에 따른 개별화된 서비스, 문제해결을 위해 가족을 비롯한 환경까지의 광범위한 개입과 동시에 다양한 서비스의 제공과 자원 연결을 가능하게 하는 방법[4]으로 고용가능성을 높이기 위한 서비스제공에서 유용한 도구가 될 것이다.

III. 결론

본 연구는 고용능력 향상을 위한 고용서비스전달이 가능하도록 하기 위해 고용능력의 개념과 구성요소, 그리고 고용서비스 전달 도구로서 사례관리 방법의 적용에 대해 살펴보았다. 그 결과, 첫째, 고용능력은 개인요인, 개인환경요인, 외부환경요인으로 구성되며, 각 요인의 능력을 높일 수 있는 다양한 고용서비스가 필요함을 알 수 있었다. 특히 건강, 복지 관련한 개인문제 해결을 위한 지원서비스는 더 강화될 필요가 있고, 외부시장환경 조성 역시 필요함을 알 수 있었다. 둘째, 사례관리는 복합적인 문제를 가진 클라이언트의 문제해결과 능력고취를 위한 서비스 전달을 위해 필요한 방법이다. 셋째, 고용서비스 조직에서 사례관리의 적용이 가능하기 위해서 담당직원들의 자율성과 의사소통이 원활한 구조개편이 필요할 것이고, 사례담당자들이 자원 활용을 원활히 하기 위해서 센터의 자원망인 고용네트워크 담당자들과 사례관리팀과의 조직적 협조가 가능한 협력체계를 구조화할 필요가 있겠다.

■ 참고 문헌 ■

- [1] McQuaid, Ronald W and Colin Lindsay, "The Concept of Employability", Urban Studies, Vol.42, No.2, pp.197-219, 2005.
- [2] 심선경, 고용지원상담직원의 조직연계 활동에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 이화여대 박사학위논문, 2008.
- [3] 정순돌, 사례관리 실천의 이해, 학지사, 2005.
- [4] 우국희, 김영숙, 임효연, "지역사회복지관에서의 사례관리에 대한 사회복지사들의 주관적 경험과 인식", 사회복지정책, Vol.30, No.30, pp. 287-310. 2007.