

직업재활과정에서의 효율적인 협력 방안에 관한 연구*

- 재활상담사와 내담자의 만족도를 중심으로 -

이 혜 경**

대구대학교 박사과정

나 운 환

대구대학교 교수

《요 약》

최근 재활패러다임의 변화로 직업재활과정에 내담자의 참여가 중요한 이슈가 되고 있고, 이는 내담자에게 제공되는 서비스의 질을 향상시키는 역할을 하기 때문에 중요하게 다루어지고 있으며, 직업재활과정에 장애인이 직접 참여함으로써 효과적이고 개별적인 중재전략이 수립될 수 있기 때문에 당연히 받아들여지고 있다. 재활상담사는 내담자와의 관계를 중요시하는 특성이 있기 때문에, 내담자에게 적절한 원조와 서비스를 하기 위해서는 성공적인 관계형성이 중요하다. 따라서 직업재활 결과에 대한 만족을 높이기 위해서는 상담사와 완전한 파트너를 이루어야 한다. 본 연구에서는 고용결과를 증대시키기 위해 재활상담사와 내담자의 역할과 만족도를 분석하여 내담자와 재활상담사간의 효과적인 협력방안을 모색하고자 하였다.

주제어 : 만족도, 협력관계, 직업재활(과정), 내담자 참여

1. 서론

1. 연구의 필요성

최근 미국에서 뿐 아니라 우리나라에서도 직업재활과정에 내담자의 참여가 중요한 이슈가 되고 있는데, 내담자 참여(consumer involvement/input)는 내담자 중심(consumer-centered), 내담자 선택(consumer choice)과 같은 의미로 사용되고 있으며,

* 이 논문은 2005년 정부(교육인적자원부)의 재원으로 한국학술진흥재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (KRF-2005-043-E00001)

** 교신저자(fawn23@empal.com)

이는 내담자에게 제공되는 서비스의 질을 향상시키는 역할을 하기 때문에 중요 (Hagen-Foley, Rosenthal, & Thomas, 2005)하게 다루어지고 있다. ADA에서도 직업재활과정에서 내담자의 참여를 강조하고 있고, 주나 연방정부의 재활기관은 내담자 참여를 통한 평가결과(Hein, Lusting, & Uruk, 2005), 즉 내담자의 만족을 포함하도록 요구하고 있기도 하다. 그러나 우리나라에서는 관련법인 장애인복지법이나 장애인고용촉진 및 직업재활법에서도 이러한 내용은 찾아보기 힘들다.

내담자는 직업재활과정, 즉 고용결과 선택, 결과를 달성하기 위해 필요한 서비스, 서비스 제공 주체 등에 대해서도 적극적이고 상담사의 완전한 파트너가 되어야 한다 (the Rehabilitation Act Amendment, 1998). 재활상담사와 같이 타인을 돕는 분야의 직업상 특징은 전문가와 내담자의 관계를 중요시 한다(Capella & Andrew, 2004)는 것이다. 만약 상담사가 자신의 업무에 만족을 느끼지 못하고 행복하지 못한다면 내담자와의 관계확립에 어려움을 겪을 수 있고, 내담자에게 필요한 원조를 적절히 제공하지 못할 수 있다. 때문에 내담자와 상담사의 성공적인 관계형성은 성공적인 직업재활결과를 가져오게 될 것이다.

재활분야에서 만족도에 관한 연구의 대부분은 재활상담사의 직무만족에 관한 연구나 내담자의 재활프로그램 또는 기관에 대한 만족도 연구로, 두 만족도를 동시에 다룬 연구는 거의 없었다. 이에 본 연구에서는 직업재활과정에서 재활상담사와 내담자와의 관계에 초점을 두고 만족도를 통해 효과적 방안을 모색하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구는 직업재활과정에서 재활상담사와 내담자의 효율적인 협력방안을 이들의 만족도를 통하여 모색하고자 하는데 있으며, 구체적으로

- 첫째, 직업재활과정에서 내담자와 상담사의 역할을 알아보고,
- 둘째, 직업재활과정에서 내담자와 상담사의 만족도를 알아보고,
- 셋째, 상담사의 만족도와 내담자의 만족도 관계를 분석하여, 이를 통해 직업재활과정에서 내담자와 재활상담사의 효과적인 관계형성 방안을 모색하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 직업재활에서 내담자의 역할

우리나라의 장애인고용촉진 및 직업재활법 제5조(장애인의 자립노력 등)에서는 ①

장애인은 직업인으로서의 자각을 가지고 스스로의 능력의 개발·향상을 도모하여 유능한 직업인으로서 자립하도록 노력하여야 한다. ②장애인의 가족 또는 장애인을 보호하고 있는 자는 장애인에 관한 정부의 시책에 협조하여야 하며 장애인의 자립촉진을 위하여 적극적으로 노력하여야 한다라고 규정하고 있을 뿐 내담자의 역할이나 참여에 대한 규정이나 언급은 되어있지 않다.

미국 재활법에서는 1992년, 1998년 개정안에서 모두 직업재활과정에 참여하는 장애인에게는 정보에 근거한 선택(informed choice)와 자기결정의 중요성이 강조되고 있다. 또한 동법에서는 재활팀 내에서 장애인의 역할이 중요함을 명확하게 하고 있다. 동법의 영향을 받는 모든 프로그램과 사업, 원조활동 등은 정보에 근거한 선택을 통해 장애인 개인의 존엄성, 책임성, 자기결정권, 그리고 진로결정에 중요한 원칙과 일치하도록 수행되어야 한다는 것이 미국의 정책이다. 여기서 정보에 근거한 선택(informed-choice)이란 1992년 재활법 개정안에서 “개인이 재활상담사나 조정자의 도움으로 직업목표에 대한 관련 정보를 분석하고 선택하는데 있어서의 의사결정 과정”이라고 설명하고 있다. 또한 의사결정과정은 개인의 가치와 특성, 자원의 유용성, 대안, 그리고 경제상태 등을 고려하는 것이며, 정보에 근거한 선택을 수행하는 것은 명확한 의사소통, 정보 수집과 이해, 목표설정, 의사결정 등의 그 후의 어떤 것을 필요로 한다고 설명하고 있다.

또한 1998년 재활법 개정안에서는 “직업재활 프로그램 지원자나 프로그램에 참여하는 유자격 개인은 직업재활과정과 적격성, 직업재활 욕구 결정을 위한 사정에서 의미있고 정보에 근거한 선택을 함에 이어 완전하고 적극적인 파트너가 되어야 한다. 그리고 개인의 고용결과에 대한 선택, 결과를 달성하는데 필요한 서비스, 그러한 서비스를 제공하는 주체, 그리고 그런 서비스를 보장하기 위해 사용되는 방법 등에서도 적극적이고 완전한 파트너이어야 한다”고 설명하고 있다.

그러나 동시에 이것은 내담자가 목표와 서비스 선택, 그리고 자신들이 원하고 필요로 하는 것에 있어서 더욱 직접적으로 참여하기 위해 필요한 기술과 지식을 더 많이 가져야 함을 의미하는 것이기도 하다(Flannery, Slovic, Treasure, Ackley, & Lucas, 2002).

직업재활상담사는 장애인들에게 재활서비스 소비자로서의 그들의 권리와 책임을 알려주어야 한다. 일단 장애인이 자신의 권리를 잘 이해하게 되면, 그들은 자신의 계획에서 효과적인 리더가 될 수 있다. 일례로 직업배치 및 사후지도(follow along) 과정에서 내담자는 자신들의 수행범위, 능력, 자신의 장애와 관련된 제한점을 이해하여야 한다(Gandy, Martin, Jr., & Hardy, 1999). 재활팀에서 장애인이 책임성과 리더쉽을 훈련하는 방법은 나이나 장애특성, 개별 생활특성에 따라 다를 것이다. 적당한 나이의 장애인인 경우, 사례 옹호와 발전에 대한 책임은 사용하고 위임하는 그들의 몫이다.

중증의 인지장애인에게도 이러한 기본 원칙은 다르지 않다. 그러나 직업재활과정을 촉진하고 원조를 필요로 하는 내담자들에게 지원을 하는 직업재활전문가의 책임은 이들

이 “직업재활과정, 의미있고 정보에 근거한 선택을 함에 있어서 적극적이고 완전한 파트너”가 되도록 하는 것이다(Rehabilitation Act, Sections100(a)(3)(c) and 102(d)(1)).

2. 재활상담사와 내담자의 협력

재활패러다임의 변화는 장애인이 재활서비스를 제공받는 방법에서 잘 나타나고 있다. 즉 초점을 재활서비스 체계나 전문가에게만 두지 않고 내담자나 내담자의 가족에 초점을 두고, 이를 통해 재활이 더욱 성공적이 될 수 있다는 것이다.

재활의 내담자 중심모델은 선택과 의사결정에 대한 책임을 참여한 모든 이에게 둔다는 것이다. 직업재활상담사와 내담자의 협력은 장애인과 재활전문가간의 의사소통을 증가시켜주며, 장애인의 권리를 인식할 수 있게 한다.

재활상담사는 내담자와 긍정적이고 촉진적인 관계를 맺고 발전시키는 것의 중요성을 잊어서는 안된다. 또한 내담자에 대한 진실된 관심을 가져야 하고, 내담자가 처한 환경에서 그들에게 영향을 미치는 것에 대해서도 관심을 가져야 한다. 어떤 연구에서는 내담자가 자신들의 상담사가 “경험이 많고, 진실되며, 전문가이고, 수용적”이기를 원한다고 한다(Rubin & Roessler, 2001; Tinsley & Harris, 1976, p. 173).

재활상담사와 내담자와의 협력관계(working alliance)란 상담사와 내담자들이 서로에 대해 갖게 되는 감정과 태도, 그것이 표현되는 방식을 말한다. 또한 Klee, Abeles & Muller(1990)의 연구에서는 상담협력관계를 상담에서 상담자와 내담자가 상호 존중, 신뢰, 현실적이고 협력적인 관계를 형성하는 것으로 정의하고 있다.

따라서 대부분의 상담사들은 상담협력관계가 성공적인 상담결과의 핵심요소로 본다. 이러한 상담사와 내담자 사이의 관계는 상담에 있어서 항상 중요한 관심사가 되어 왔다. 상담협력관계는 Rogers가 내담자의 변화를 위한 필요충분조건(공감적 이해, 무조건적 긍정적 존중, 진실성 또는 일치성)을 제시한 이후 상담연구의 주요한 초점이 되고 있다.

상담협력관계는 심리분석 문헌에서 치료적 과정의 결정적 요인으로 강혜영(1995)의 논문에서 볼 수 있는데, 여기에서는 상담자와 내담자의 관계를 현실적이고 협력적인 상담협력관계 측면에서 상담협력관계를 상담자가 내담자를 이해하고 그에 대해 좋은 느낌을 갖는 것, 그리고 내담자의 입장에서는 상담자에 대해 애정을 가는 것에서 이루어질 수 있다고 설명하였다. 또한 상담자에 대한 우호적인 감정은 내담자의 발달 초기 부모와의 관계에 토대를 둔 것이라고 하였다. Zetzel(1956)은 치료적 협력관계(therapeutic alliance)라는 개념을 사용하여 협력관계를 설명하였는데, 이것은 내담자가 어릴 때 부모와의 관계에서 경험했던 긍정적 측면에 상담자에 대해 반복해서 나타나는 것으로 두 사람이 신뢰감을 형성하여 협력하는 관계를 말하였고, 또한 내담자가 상담자의 전이 해석을 견디기 위해 상담협력관계 형성은 필수적이라고 보았다.

또한 심리역동적 입장에서 상담협력관계의 개념은 내담자의 의식적이고 합리적인 측면과 상담자의 치료적 측면 간에 발생하는 협력을 의미한다(Gelso & Carter, 1985). 이들은 이러한 상담협력을 통하여 상담자와 내담자 상호간의 호감, 신뢰, 존중으로 특징 지워지는 상담협력관계를 발전시키는 것이 상담에서 상담자가 해야 할 가장 중요한 첫 번째 과제 중의 하나라고 하였다. 또한 이들은 내담자가 자신과 외부세계 간의 관계에서 상담자를 강력한 협력자로 지각하게끔 상담자가 만드는 것이라고 하였다.

Bordin(1979)은 상담협력관계를 특정 이론에 편중되지 않도록 보편화시켰는데, 그는 상담협력관계를 상담자와 내담자 두 사람의 상호작용을 통해 이루어질 수 있는 세 가지 요소로 구성된다고 개념화하였다. 첫째는 상호 신뢰감, 편안함, 호감 등을 포함하는 정서적 유대, 둘째는 무엇을 향해 상담해 나아갈 것인가 하는 상담목표에 대한 합의, 셋째는 상담회기 내에서 무엇을 해야 할 것인가 하는 과제에 대한 동의가 그것이다. 이러한 세 가지 요인은 상담협력관계를 측정하는 매우 중요한 요소로 과정연구와 성과연구에서 중요한 연구의 관심사이다. 상담에서 내담자와 제대로 상담협력관계를 형성하지 못하여 상담실패로 곧바로 이어지는 경우를 보면서 상담협력관계가 상담만족도에 대단히 중요한 요인으로 작용하고 있음을 알 수 있다.

3. 직업재활상담사와 내담자의 만족도 관계

만족도 연구와 관련하여 전문가와 소비자, 즉 내담자간의 관계에 대한 연구는 지금까지 이루어지지 않았고, 특히 직업재활분야에서는 더욱 그러하다. 재활상담사와 같이 원조전문가의 직무상 특성은 근로자와 소비자간의 지속적인 관계를 요구하는 것이고, 이것은 이러한 직무의 독특한 면이라 할 수 있다. 때문에 직업재활에서 만족도에 대한 연구를 위해서는 내담자의 만족까지도 측정해야 한다.

직무만족과 직업재활에서 제공되는 서비스 질 간의 관계성에 대한 결정적 증거가 부족함에도 불구하고, 여러 학자들은 관계성이 존재한다고 가정하여 왔다(Capella & Andrew, 2004). 만약 상담사가 자신의 일에 행복해하지 않는다면, 또는 만족하지 않는다면 내담자 또는 소비자와의 관계를 확립하는 것은 더욱 어려워지고 그들이 필요로 하는 원조를 제공해주지 못할 수도 있다. 재활상담사는 인간중심적이고 휴먼서비스를 제공하는 직업이기 때문에, 재활상담사의 직무만족도 정도는 자신의 수행정도, 즉 그들의 내담자 만족에 의해 측정되는 것과 매우 관계가 있다고 생각된다.

III. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 2006년 4월 현재 직업재활시설, 장애인복지관, 장애인고용촉진공단 등에서 직업재활서비스를 최소 3개월 이상 받은 경험이 있는 내담자 중에서 현재 취업중이거나 취업경험이 있는 내담자와 상기 시설 및 복지관에서 현재 직업재활서비스를 담당하고 있는 전문가들을 연구의 대상으로 하였다. 설문지는 내담자 150부, 직업재활상담사 80부를 배포하였으나 회수율은 각각 78%, 62.5%였고, 수거된 설문지 중 내용이 불충분한 설문지 내담자 8부, 재활상담사 3부를 제외하고 총 내담자 109명, 직업재활상담사 47명을 연구대상으로 하였다.

2. 연구도구

연구도구로는, 먼저 재활상담사의 만족도 측정을 위해 직무만족도 검사로 가장 널리 퍼져있는 Job Descriptive Index(JDI)를 토대로 재구성 하였다. 기존의 JDI는 72개의 항목으로 구성되어 있고, 5개의 직무만족 영역, 즉 직무, 승진 기회, 급여, 감독자, 그리고 동료근로자로 이루어져 있다. 연구자가 재구성한 JDI는 기존의 5개 영역에 기관, 전직·이직 영역을 포함한 7개 영역의 37개 항목으로 재구성하였다. 또한 재활상담사의 일반적 사항 등을 포함한 문항 9개를 추가하여 총 75문항으로 구성하였다.

또한 내담자 연구도구는 만족도 측정에 대하여 내담자의 장애 특성과 측정상의 문제들로 많은 도구들이 개발되어 있지 않지만, 선행연구들의 설문지와 만족도 측정 영역들을 고려해 기관, 서비스, 상담사에 대한 세 영역으로 나누어 연구자가 직접 제작한 도구를 사용하여 조사하였다. 따라서 만족도, 참여도, 일반적 사항 등 총 72문항으로 구성하였다.

연구도구는 직접 읽고 답하는 자기기입식의 설문지를 사용하였기 때문에 글자 해독과 이해가 어려운 장애인은 가족이나 시설 및 복지관의 전문가와 함께 작성하도록 하였다.

3. 연구절차

2005년 9월부터 다음해 2월까지 연구계획을 수립하고 내담자와 상담사의 협력, 만족도에 대한 자료수집을 통해 이론적 고찰과 선행연구를 고찰하였다. 선행연구들을 바탕으로 설문지를 제작하여 2006년 4월 부터는 장애인직업재활시설, 장애인복지관, 장애

인고용촉진공단, 일반 사업체에 근무하고 있는 장애인들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 그리고 직접방문 할 수 없는 곳에는 직업재활서비스를 담당하는 전문가에게 의뢰하여 내담자들의 설문조사를 의뢰하였다.

4. 자료처리

조사분석은 SPSS ver 12.0을 통해 대상자의 인구학적 특성은 기술통계를, 직업재활 과정에서 재활상담사와 내담자의 역할은 상관분석을, 재활상담사와 내담자의 만족도는 일반적 특성에 따른 차이를 알아보기 위해 분산분석을, 내담자의 만족도와 재활상담사의 만족도간의 관계는 다중회귀분석을 통해 어느 정도 관련이 있는지를 알아보았다.

IV. 연구결과

1. 재활상담사

1) 일반적 사항

재활상담사의 총 응답대상은 47명으로, 여자가 55.3%, 남자가 44.7%였으며, 장애인 복지관에 소속된 재활상담사가 절반정도인 46.8%, 기타 기관인 장애인고용촉진공단이 25.5%로 조사되었다. 이들의 최종학력은 대졸이상과 석사 이상이 91.5%에 달하고, 직업재활업무 경력도 5년 이상이 34.0%, 3년 이상된 경우는 전체의 절반이상인 61.7%를 차지하고 있어 비교적 전문가들에 의해서 직업재활서비스가 이루어지고 있다고 볼 수 있다. 전공분야 역시 직업재활이 63.8%로 장애인복지관, 직업재활시설, 장애인고용촉진공단 등에서 직업재활을 전공하고 경력이 3년 이상된 전문가들이 많이 배치되어 내담자들에게 직업재활서비스를 제공하고 있음을 알 수 있었다.

응답자들의 42.6%가 직업재활과정 중에서 재활상담사의 중요한 역할이 직업훈련 및 배치라고 하여 많은 재활상담사가 자신들의 역할 중에서 장애인의 고용과 직접적으로 관련한 것이 중요하다고 생각하고 있음을 알 수 있다. 또한 직업재활에서 내담자와 재활상담사간의 협력에 대해서는, 응답자 모두가 필요하다고 응답하였고, 3/4정도인 74.5%가 매우 필요하다고 느끼고 있어 직업재활과정에서 내담자와 재활상담사의 협력은 반드시 이루어져야 하는 요소로 해석할 수 있다.

또한 내담자와 재활상담사간의 협력이 필요하다면, 구체적으로 협력이 잘 이루어지기 위해 어떤 것이 가장 적합한 방안에 대한 질문에는 내담자의 적극적인 참여가 29.8%로 가장 높았고, 상호 의사소통 기술이 25.5%, 전문가의 태도 23.4%, 가족의 참여 10.6%

등의 순으로 나타났다. 따라서 직업재활에서 내담자와 재활상담사간의 협력이 이루어지기 위해서는 내담자가 보다 직업재활과정에 적극적으로 참여할 수 있는 방안 마련이 필요할 것으로 보인다.

2) 참여도와 만족도

직업재활과정에서 재활상담사는 주로 사전에 정보를 먼저 제공하면서 내담자 중심의 서비스를 제공하기 위해 내담자의 의견을 수렴하여 서비스를 제공하고 있는 것으로 조사되었다. 초기면접, 직업평가, 고용계획수립의 단계에서는 비교적 정보를 제공하고 제공되는 서비스에 대한 설명하는 역할을 하고 있었고, 직업훈련 및 배치과정에서는 재활상담사의 지시적 입장보다는 내담자의 의견을 보다 많이 반영하고 있음을 알 수 있었다. 그러나 취업후지도과정에서는 다른 과정에서보다 재활상담사가 적극적인 역할을 하지 않고 있어 자신의 역할비중을 낮추고 있는 것으로 해석할 수 있다.

직업재활과정에서 재활상담사의 참여도는 적극적으로 직업재활과정에서 역할을 수행하고 있음을 알 수 있었고, 특히 초기면접(3.80), 직업훈련 및 배치(3.71), 사후지도(3.71)과정에서는 적극적으로 참여하는 재활상담사가 평균 60%이상으로 나타나 다른 과정에 비해 보다 적극적이고 많은 역할을 수행하고 있는 것으로 해석할 수 있다. 그러나 앞서 분석한 재활상담사의 역할에서는 사후지도과정에서 보다 내담자의 의견을 많이 반영하고 있다고 하였으나 참여도에서는 이와는 상반되는 결과를 나타내고 있어 특이한 점으로 해석되며, 내담자와 재활상담사간의 역할구분이 모호하기 때문인 것으로 보인다. 재활상담사의 직업재활과정별 참여도의 상관관계는 <표 1>과 같이 대체적으로 강한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 초기면접과 취업후지도간의 관계가 가장 높게 나타났다.

<표 1> 재활상담사의 직업재활과정별 참여도 상관관계

	초기 면접	직업 평가	고용계획 수립	훈련 및 배치	취업후 지도
초기면접	1				
직업평가	.736**				
고용계획수립	.701**	.715**			
훈련 및 배치	.755**	.664**	.738**		
취업후지도	.824**	.691**	.601**	.719**	1

* 상관계수는 .05(양쪽)수준에서 유의

** 상관계수는 .01(양쪽)수준에서 유의

재활상담사의 만족도는 직무, 감독, 보수, 승진, 기관, 동료, 전직·이직으로 나누어서 조사한 결과 평균 3.28점으로 대체로 그저그런 정도라고 볼 수 있다. 만족도 하위요

인 중에서 직무와 동료에 대한 만족도가 3.93점으로 가장 높게 나타났으며, 감독, 기관, 전직·이직, 승진, 보수에 대한 만족도의 순으로 만족도가 나타나 재활상담사의 승진이나 보수에 대한 만족도를 충족시킬 수 있는 방안이 필요할 것으로 사료된다. 또한 재활상담사의 만족도의 하위요소간 상관관계는 <표 2>와 같이 나타났으며, 보수에 대한 만족도와 승진에 대한 만족도가 가장 강한 양의 상관관계에 있는 것으로 나타났으며, 전직에 대한 만족도는 대체적으로 다른 만족도 요인과 음의 관계를 나타내고 있는데, 이것은 전직에 대한 만족도 내용이 전직과 이직에 대한 욕구가 높을수록 높은 점수를 나타내게 되어 있기 때문인 것으로 이해될 수 있다.

<표 2> 재활상담사의 만족도 하위요소간 상관관계

	직무 만족도	감독 만족도	보수 만족도	승진 만족도	기관 만족도	동료 만족도	전직 만족도
직무 만족도							
감독 만족도	.182						
보수 만족도	.142	.380**					
승진 만족도	.448**	.255**	.546**				
기관 만족도	.395**	.393**	.342**	.463**			
동료 만족도	.306**	.132	.051	.215	.296**		
전직 만족도	-.268	-.286	-.300*	-.322*	-.521**	-.256	1

* 상관계수는 .05(양쪽)수준에서 유의

** 상관계수는 .01(양쪽)수준에서 유의

재활상담사의 직무만족도는 소속기관에 따라, 특히 장애인복지관과 기타기관인 장애인고용촉진공단에 따라 직무만족도에서 유의한 차이(F=3.208, p=.032)가 있는 것으로 나타났고, 특히 승진에 대한 만족도나 전직·이직에 대한 만족도에서 소속기관별 만족도 평균차(F=4.503, p=.008)이가 크게 나타나 이러한 부분에서 재활상담사에 대한 제도 개선이 필요할 것으로 보인다.

재활상담사의 직업재활과정에서의 참여도와 만족도간의 관계를 분석한 결과, 재활상담사의 만족도 하위요인 중 감독 만족영역을 제외하고는 재활상담사의 직업재활과정 참여도와 유의한 결과가 나타나지 않았다. 따라서 다른 만족도 하위요인에 대한 분석은 본 논문에서는 제외하기로 한다. 재활상담사의 감독만족과 직업재활과정 참여도와와의 관계를 분석한 결과는 <표 3>과 같다.

<표 3> 재활상담사의 참여도와 감독 만족도의 관계

	B	표준오차	β	t	F	R ²
상수	3.671	.358		10.253*	2.156	.112
초기면접	-.361	.165	-.631	-2.183*		
직업평가	-.132	.105	-.295	-1.256		
고용계획수립	.069	.116	.138	.598		
훈련 및 배치	.068	.140	.119	.484		
취업후지도	.363	.139	.677	2.603*		

* p<.05

재활상담사의 감독 만족도를 독립변수로 하고, 직업재활과정 참여도를 독립변수로 하여 회귀분석한 결과, F=2.156(p=.078), p>.05로 유의한 영향력이 없는 것으로 확인되었다. 직업재활과정 중에서 초기면접과정(t=-2.183, p=.035), 취업후지도과정(t=2.603, p=.013)은 유의한 영향력을 가지고 있는 것으로 나타나 취업후지도과정이 종속변수인 재활상담사의 감독만족도에 가장 높은 설명력을 가지고 있다고 해석할 수 있다.

따라서 재활상담사의 취업후지도과정의 참여도가 높을수록 감독에 대한 만족도가 높고, 초기면접과정의 참여도가 높을수록 감독에 대한 만족도는 낮아진다고 해석할 수 있다.

2. 내담자

1) 일반적 사항

조사에 응한 내담자는 총 109명으로 남자가 55.0%, 여자가 45.0%였고, 미혼이 67.0%로 더 많았다. 연령은 31-40세가 40.4%로 가장 많았고, 21-30세가 33.0%로 그 다음으로 나타났고, 이들의 최종학력은 82.6%가 고졸이상의 학력을 갖고 있었으며, 대졸이상도 28.4%로 나타나 응답자의 학력이 다소 높은 것으로 나타났다. 44.0%가 지체장애인이었으며, 18.3%가 정신장애인, 13.7%가 청각장애인과 뇌병변 장애인인 것으로 나타났다. 직업재활서비스를 받은 곳은 장애인복지관이 48.6%로 가장 많았고, 장애인고용촉진공단과 직업재활시설은 같은 비율(25.7%)로 나타났다.

응답한 내담자 중 평균 취업기간에 대한 질문에 44.0%만이 1년 이상 취업을 유지하고 있는 것으로 나타났고, 3개월 미만도 24.8%나 되어 장애인의 취업유지기간이 매우 짧고, 취업을 유지하는 것이 어려움을 알 수 있다. 취업직종으로는 단순노무직이 39.4%로 가장 높았고, 사무직 20.2%, 전문직 9.2% 등의 순으로 나타나 여전히 취업직종은 단순노무직이 많은 비중을 차지하고 있었다. 평균 월수입도 최저임금 수준인 70만원 미만이 37.6%로 가장 많았으며, 70~100만원 미만이 34.0%로 100만원을 받지 못하는 장애인이 3/4정도인 것으로 나타났다. 또한 기관을 방문하게 된 계기는 재활상담을 통한 취업

이 48.6%로 가장 높게 나타났고, 평가와 직업훈련을 위해라는 응답이 26.6%로 나타나 장애인들의 취업에 대한 욕구가 강하다는 것이 본 조사에서도 나타나고 있음을 알 수 있다. 응답자 중 현재 취업을 유지하고 있는 장애인이 72.4%로 가장 많았고, 직업재활서비스를 받은 곳으로 다시 되돌아 간 내담자가 9.2%, 다른 곳에서 직업훈련을 받고 있는 중이라는 기타의견도 10.1%로 나타났다.

2) 참여도와 만족도

초기면접과정에서 내담자의 역할은 자신의 의사를 먼저 제시하기 보다는 주로 수동적 입장을 많이 취하고 있는 것으로 조사되었다. 그러나 재활상담사의 초기면접에서 내담자의 의견을 반영하고 있다는 비율(평균 31.9%)보다 내담자가 자신의 의견이 반영되었다고 생각하는 비율(평균 19.3%)이 높은 것으로 조사되어 초기면접과정에 참여하는 재활상담사와 내담자간의 입장차이가 있음을 알 수 있다. 직업평가과정에서는 내담자가 보다 더 축소되고 있음을 알 수 있는데, 이는 내담자가 직업평가에 대한 정보와 이해가 부족하기 때문인 것으로 해석할 수 있다. 또한 직업평가과정이 직업재활과정 중에서는 다소 전문적이고 객관적인 과정으로 내담자 보다는 재활상담사의 역할이 보다 확대되어 있다고 볼 수 있다. 고용계획을 수립함에 있어서 내담자는 재활상담사에 의한 정보를 바탕으로 자신의 고용계획에 참여하고 있음을 알 수 있었다. 구체적으로는 고용계획의 절차 및 목표설정 등에 있어서 먼저 의견을 제시거나 고용계획 개발과정 또는 고용계획에 대한 설명 요청 등에 대하여는 절반정도가 수동적으로 참여하고 있음을 알 수 있었다. 직업훈련 및 배치과정에서는 앞선 다른 과정과 비교했을 때 보다 비교적 높은 것으로 나타나 취업과 직결되는 직업훈련 및 배치에는 내담자들이 다소 적극적으로 참여하고 있다고 해석할 수 있다. 마지막 과정인 취업후지도에서는 상담사와의 지속적인 관계유지에 내담자가 가장 적극적인 역할을 하고 있는 것으로 나타났고(34.9%), 필요한 서비스를 먼저 요구한 경우도 32.1%로 나타나 취업 후 적응을 위해서 상담사와의 지속적인 관계를 요구하며 연락에 대한 의견을 제시하고 있는 것으로 나타났다. 직업재활과정에서 내담자의 전반적인 참여도는 재활상담사에 비하여는 다소 덜 적극적인 것으로 볼 수 있으나 취업 후 지도 과정(3.49), 직업훈련 및 배치과정(3.42), 초기면접과정(3.39)에서는 다른 과정에 비해서 다소 적극적으로 참여하고 자신의 의견을 제시하고 있음을 알 수 있었다.

내담자의 참여도와 만족도간의 상관관계를 분석한 결과 <표 4>와 같이 나타났다.

서비스에 대한 만족도와 재활상담사에 대한 만족도가 상관관계가 가장 높게 나타났으며, 고용계획수립과정에 대한 참여도가 높을수록 직업평가과정의 참여도, 훈련 및 배치과정의 참여도가 높게 나타났다. 또한 초기면접과정과 훈련 및 배치과정, 취업후지도과정과 기관, 서비스, 상담사에 대한 만족도간에 정적인 상관관계가 있는 것으로 나타나 직업재활과정에 보다 적극적으로 참여할수록 만족도가 높아진다고 볼 수 있다.

<표 4> 내담자의 참여도와 만족도간의 상관관계

	초기 면접	직업 평가	고용계획 수립	훈련 및 배치	취업후 지도	기관 만족도	서비스 만족도	상담사 만족도
초기 면접	1							
직업 평가	.428**							
고용계획 수립	.244*	.651**						
훈련 및 배치	.310**	.409**	.523**					
취업후 지도	.443**	.265**	.437**	.320**				
기관 만족도	.167	.084	.118	.212*	.298**			
서비스 만족도	.206*	.154	.204*	.214*	.282*	.606**		
상담사 만족도	.284**	.112	.224*	.227*	.432*	.584**	.691**	

* .05 수준(양쪽)에서 유의

** .01 수준(양쪽)에서 유의

내담자의 만족도는 기관에 대한 만족도, 직업재활서비스에 대한 만족도, 재활상담사에 대한 만족도로 나누어 조사한 결과, 기관에 대한 만족도는 평균 3.62, 직업재활서비스 만족도는 3.43, 재활상담사에 대한 만족도는 3.65으로 대체적으로 만족스러운 것으로 해석할 수 있다. 기관 만족도에서는 직원의 친절도(3.83)가 직업재활서비스 만족도에서는 직업평가서비스(3.71)가 재활상담사 만족도에서는 내담자의 의견존중(3.81)이 각각 가장 높게 나타나 내담자들의 재활상담사에 대한 만족이 대체로 높고 긍정적이며, 신뢰감을 갖고 있는 것으로 나타났다.

내담자의 직업재활과정 참여도가 만족도 중 기관에 대한 만족도에 미치는 영향을 분석한 결과 <표 5>와 같다.

<표 5> 내담자의 참여도와 기관 만족도의 관계

	B	표준오차	β	t	F	R ²
상수	2.504	.424		5.901*	2.438*	.064
초기면접	.042	.106	.044	.399		
직업평가	-.004	.098	-.005	-.037		
고용계획수립	-.098	.123	-.113	-.795		
훈련 및 배치	.163	.112	.162	1.453		
취업후지도	.252	.102	.273	2.468*		

* p<.05

내담자의 기관에 대한 만족도를 종속변수로 하고, 직업재활과정 참여도를 독립변수로 입력하여 회귀분석한 결과(F=2.438, p=.040) 유의한 영향력이 있음이 확인되었다. 직업재활과정 중에서 취업후지도과정(t=2.468, p=.015<.05)은 유의한 영향력을 가지고 있으나 나머지 네 과정은 내담자의 기관에 대한 만족도에 유의미한 영향력이 없는 것으로 나타났다. 결국 직업재활과정, 특히 취업후지도에 적극적으로 참여하는 내담자가 기관에 대한 만족도가 높다는 것을 의미한다고 할 수 있다.

내담자의 직업재활과정 참여도가 서비스 만족도에 영향을 미치는 정도를 분석한 결과는 <표 6>과 같다. 내담자의 서비스에 대한 만족도를 종속변수로 하고, 직업재활과정 참여도를 독립변수로 하여 회귀분석한 결과(F=2.243, p=.056) 유의한 영향력이 확인되지 않았다.

<표 6> 내담자의 참여도와 서비스 만족도의 관계

	B	표준오차	β	t	F	R ²
상수	2.346	.375		6.258*	2.243	.055
초기면접	.073	.093	.086	.778		
직업평가	.022	.086	.031	.250		
고용계획수립	.002	.108	.002	.016		
훈련 및 배치	.097	.099	.110	.979		
취업후지도	.157	.090	.194	1.745		

* p<.05

마지막으로 내담자의 직업재활과정 참여도가 재활상담사에 대한 만족도에 영향을 미치는 정도를 분석한 결과 <표 7>과 같다.

<표 7> 내담자의 참여도와 상담사 만족도의 관계

	B	표준오차	β	t	F	R ²
상수	1.879	.407		4.616*	5.107*	.162
초기면접	.102	.101	.104	1.004		
직업평가	-.050	.094	-.063	-.536		
고용계획수립	-.001	.118	-.002	-.011		
훈련 및 배치	.093	.107	.092	.868		
취업후지도	.347	.098	.371	3.549*		

* p<.05

내담자의 재활상담사에 대한 만족도를 종속변인으로 하고, 직업재활과정 참여도를 독립변수로 하여 회귀분석한 결과(F=5.107, p=.000) 유의한 영향력이 있음이 확인되었다.

또한 직업재활과정의 하위변수인 취업후지도($t=3.549, p=.001<.05$)는 내담자의 재활상담사에 대한 만족도에 유의한 영향력을 가지고 있는 것으로 나타났다. 독립변수간의 상대적 중요도를 알아볼 수 있는 지표인 표준화계수 β 는 취업후지도(.371)에서 가장 높은 설명력을 가진다고 해석할 수 있다. 결과적으로 직업재활과정 참여도, 특히 취업후지도과정에 적극적으로 참여하는 내담자가 재활상담사에 대한 만족도가 높다는 것을 의미한다.

3. 재활상담사의 만족도와 내담자의 만족도 관계

1) 재활상담사의 만족도에 따른 내담자의 기관 만족도

재활상담사의 직무만족도와 내담자의 기관에 대한 만족도가 얼마만큼 관계가 있는지 알아보았다. 재활상담사의 직무만족이 높을수록 내담자의 기관에 대한 만족도도 높아질 것으로 예상하였으나 유의한 결과는 나타나지 않았다.

<표 8> 재활상담사의 만족도에 따른 내담자의 기관만족도 다중회귀모형

R	R ²	수정된 R ²	추정값의 표준오차	Durbin-Watson
.430	.185	.038	.82815	2.375

<표 9> 분산분석 결과

모형	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
독립변수	6.061	7	.866	1.262	.294
잔차		39	.686		
합계		46			

재활상담사의 만족도에 따른 내담자의 기관 만족도의 회귀분석 적합도를 나타내는 분산분석 결과는 통계적으로 유의하지 않는 것으로 분석되었다. 또한 재활상담사의 하위 만족도 요인이 내담자의 기관 만족도에 미치는 영향 정도를 측정한 결과는 <표 10>과 같다. 재활상담사의 만족도는 동료에 대한 만족도를 제외하고는 내담자의 기관 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다.

<표 10> 회귀계수

모형 (상수)	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			공차한계	VIF
(상수)	6.804	1.510		4.505	.000*		
직무만족	.113	.242	.081	.469	.641	.705	1.418
감독만족	-.111	.193	-.095	-.574	.569	.770	1.299
보수만족	.088	.189	.086	.465	.645	.606	1.651
승진만족	.004	.262	.003	.016	.987	.529	1.890
기관만족	-.025	.221	-.022	-.114	.910	.561	1.782
동료만족	-.661	.241	-.431	-2.747	.009*	.851	1.176
전직만족	-.141	.159	-.154	-.888	.380	.694	1.440

* p<.05

2) 재활상담사 만족도에 따른 내담자의 서비스 만족도

재활상담사 만족도와 내담자의 서비스에 대한 만족도 관계를 분석한 결과, 유의한 결과는 나타나지 않았다. 다중상관계수(R)는 .370이고, 결정계수(R²)는 -1.6%로 나타나 설명력이 거의 없었다.

<표 11> 재활상담사의 만족도에 따른 내담자의 서비스 만족도 다중회귀모형

R	R ²	수정된 R ²	추정값의 표준오차	Durbin-Watson
.372	.138	-.016	.74797	2.170

재활상담사의 만족도에 따른 내담자의 서비스 만족도의 회귀분석 적합도를 나타내는 분산분석 결과, 통계적으로 유의하게 나타나지는 않았고, 재활상담사 하위만족도 요인이 내담자의 서비스 만족도에 미치는 영향을 분석한 결과에서도 유의한 결과는 나타나지 않았다.

<표 12> 분산분석 결과

모형	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
독립변수	3.500	7	.500	.894	.521
잔차	21.819	39	.559		
합계	25.319	46			

<표 13> 회귀계수

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			공차한계	VIF
(상수)	4.950	1.364		3.629	.001*		
직무만족	-.164	.218	-.133	-.749	.458	.705	1.418
감독만족	.023	.175	.022	.132	.896	.770	1.299
보수만족	.037	.171	.041	.215	.831	.606	1.651
승진만족	-.378	.236	-.327	-1.601	.117	.529	1.890
기관만족	.245	.200	.243	1.227	.227	.561	1.782
동료만족	-.161	.217	-.119	-.738	.465	.851	1.176
전직만족	-.010	.144	-.013	-.072	.943	.694	1.440

* p<.05

3) 재활상담사의 만족도에 따른 내담자의 상담사 만족도

재활상담사의 만족도와 내담자의 상담사에 대한 만족도 관계를 분석한 결과, 유의한 결과는 나타나지 않았다.

<표 14> 재활상담사의 만족도에 따른 내담자의 상담사 만족도 다중회귀모형

R	R ²	수정된 R ²	추정값의 표준오차	Durbin-Watson
.404	.163	.013	.79422	1.997

재활상담사의 만족도에 따른 내담자의 재활상담사에 대한 만족도 회귀분석 적합도를 나타내는 분산분석결과, 통계적으로 유의하지는 않았으나 재활상담사 하위만족도 요인이 내담자의 재활상담사에 대한 만족도에 미치는 영향을 분석한 결과 동료만족 요인이 내담자의 만족도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 15> 분산분석 결과

모형	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
독립변수	4.803	7	.686	1.088	.390
잔차	24.601	39	.631		
합계	29.404	46			

<표 16> 회귀계수

모형 (상수)	비표준화계수		표준화계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			공차한계	VIF
(상수)	6.564	1.448		4.532	.000*		
직무만족	-.069	.232	-.052	-.298	.767	.705	1.418
감독만족	.019	.185	.017	.102	.919	.770	1.299
보수만족	.055	.181	.057	.301	.765	.606	1.651
승진만족	-.029	.251	-.023	-.115	.909	.529	1.890
기관만족	.007	.212	.006	.031	.976	.561	1.782
동료만족	-.536	.231	-.369	-2.323	.025*	.851	1.176
전직만족	-.200	.153	-.230	-1.310	.198	.694	1.440

* p<.05

V. 결론 및 제언

1. 결론

본 연구의 결과를 토대로 다음과 같은 결론을 내리고자 한다. 첫째, 재활상담사는 직업재활과정에서 직업훈련 및 배치를 가장 중요한 역할로 여기고 있으며, 내담자에 대한 정보를 얻고 여러 정보들을 내담자에게 제공하는 초기면접과정에 가장 적극적으로 참여하고 있는 것으로 나타나 재활상담사는 주로 직업재활서비스를 위한 정보제공과 내담자의 취업을 위해 흥미와 능력에 맞는 훈련과 이와 연관된 직업배치 등의 역할을 수행하고 있다고 할 수 있다. 재활상담사의 직업재활과정 참여도 상관관계를 분석한 결과 대체적으로 정적인 관계가 있었으며, 초기면접과정과 취업후지도과정간의 관계가 가장 높은 것으로 나타났다. 내담자는 직업재활과정에 재활상담사 보다는 소극적으로 참여하고 있었는데, 특히 직업평가과정에서는 재활상담사의 주도하에 주체적 또는 적극적인 역할을 수행하고 있지 않고 있음을 알 수 있었다. 그러나 취업후지도, 직업훈련 및 배치, 초기면접에서는 자신의 요구나 의사를 먼저 제시함으로써 보다 적극적인 역할을 수행하고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 재활상담사의 만족도는 하위요인 중 직무와 동료에 대한 만족도가 가장 높았고, 승진과 보수에 대한 만족도가 가장 낮게 나타났으며, 소속기관에 따라 전직·이직에 대한 만족도에서 유의미한 차이가 나타났다. 특히 장애인복지관과 장애인고용촉진공단의 재활상담사간 전직·이직에 대한 만족도에서 유의미한 차이를 보여 장애인복지관 재활상담사에 대한 보수, 승진, 기관에 대한 만족도를 높이기 위한 방안이 필요한 것으로 분석되었다. 내담자의 만족도는 재활상담사에 대한 만족도가 가장 높게 나타났으며, 기

관에 대한 만족도, 직업재활서비스에 대한 만족도 순으로 나타나, 내담자의 욕구를 충족시킬 수 있는 적절한 직업재활서비스가 개발되고 제공되어야 할 것으로 해석되었다. 내담자가 서비스를 받은 기관이나 현재의 상태, 즉 고용을 유지하고 있는지 아니면 서비스를 받은 기관으로 되돌아갔는지에 따라서는 유의한 차이가 나타나지 않았다. 재활상담사의 경우 참여도와 만족도간의 유의한 상관관계가 나타나지 않았으나, 내담자의 경우 직업재활과정에 적극적으로 참여할수록 만족도가 높아진다는 것을 확인할 수 있었다.

셋째, 재활상담사의 만족도와 내담자 만족도간의 관계는 재활상담사의 만족도가 높아질수록 내담자의 만족도도 높아질 것으로 예상하였으나, 유의한 영향력은 없는 것으로 나타났다. 단지 통계적으로 유의하지는 않았으나 재활상담사의 동료에 대한 만족도가 내담자의 기관에 대한 만족도와 내담자의 재활상담사에 대한 만족도에 각각 부적(-) 영향을 미치고 있는 것으로 확인되어 재활상담사가 동료와 덜 협력적일수록 내담자의 기관에 대한 만족도와 재활상담사에 대한 만족도가 높아진다고 해석할 수 있다.

2. 제언

본 연구의 결과를 토대로 직업재활과정에서 재활상담사와 내담자간의 협력방안을 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 직업재활과정, 특히 직업평가과정에서 내담자가 더욱 적극적으로 참여할 수 있는 방안을 마련하여야 한다. 직업재활과정에 내담자가 적극적으로 참여함으로써 기관, 직업재활서비스, 재활상담사에 대한 만족도가 높아지고, 결국엔 직업재활결과에도 긍정적인 영향을 미치게 될 것이다.

둘째, 직업재활과정에서 재활상담사와 내담자가 충분한 의사소통을 통하여 결정할 수 있는 체계가 필요하다. 직업재활과정에서 재활상담사와 내담자간의 역할이 불분명하여 스스로 어떤 역할을 수행하고 있는지 명확하지 않기 때문에 각자의 역할을 더욱 분명히 할 수 있는 체계 개발이 요구된다.

셋째, 재활상담사의 전직·이직에 대한 만족을 충족시키고, 동료와의 보다 협력적인 관계 형성을 통해 재활상담사가 직업재활과정에 더욱 적극적으로 참여하도록 함으로써, 내담자를 직업재활과정에 적극적으로 참여시키고, 이로써 내담자의 재활상담사에 대한 신뢰와 만족도가 높아져 직업재활결과를 증대시키도록 하여야 한다.

참고문헌

- 김승아(1992). **장애인 직업재활상담 서비스 전달체계 연구**. 서울: 한국장애인고용촉진공단.
- 방명애(1998). 특수학급 아동의 교과학습지원을 위한 방법론. **제5회 이화특수교육 학술대회**, 43-65.
- 안승숙(2002). 특수학급 교사와 통합학급 교사간 협력정도와 일반아동의 장애아 수용태도와의 관계. 석사학위 논문, 인천교육대학교 교육대학원.
- 이미연(2004). 우리나라 장애인 고용제도 개선방안에 관한 연구. 석사학위 논문, 단국대학교 행정법무대학원.
- 이효성(2000). 장애인 직업재활서비스 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 석사학위 논문, 이화여자대학교 사회복지대학원.
- 황인호(2004). 상담사의 자기효능감과 역전이 행동 및 상담협력관계가 상담만족도에 미치는 영향. 박사학위 논문, 건국대학교 대학원.
- Capella, M. E., & Andrew, J. D. (2004). The relationship between counselor job satisfaction and consumer satisfaction in vocational rehabilitation. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 47(4), 205-214.
- Capella, M. E., & Turner, R. C.(2004). Development of an instrument to measure consumer satisfaction in vocational rehabilitation. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 47(2), 76-85.
- Donnell, C. M., Lustig, D. C., & Strauser, D. R. (2004). The working alliance: rehabilitation outcomes for persons with severe mental illness. *Journal of Rehabilitation*, 70(2), 12-18.
- Flannery, K. B., Slovic, R., Treasure, T., Ackley, D., & Lucas, F. (2002). Collaboration and partnership to improve employment outcomes. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 17, 207-215.
- Friend, M., & Cook, L. (1992). *Interactions: Collaborative skills for school professionals*. White Plains, NY: Longman.
- Gandy, G. L., Martin, Jr. E. D., & Hardy, R. E. (1999). *Counseling in the Rehabilitation Process: Community services for mental and physical disability*. Charles C Thomas · Publisher, Ltd.
- Gronroos, C. (1983). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*(Report No. 83-104). Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- Hagen-Foley, D. L., Rosenthal, D. A., & Thomas, D. F. (2005). Informed consumer choice in community rehabilitation program. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 48(2), 110-117
- Harley, D. A., Donnell, C., & Rainey, J. A. (2003). Interagency collaboration: reinforcing professional bridges to serve aging populations with multiple service needs. *Journal of Rehabilitation*, 69(2), 32-37
- Hein, S., Lusting, D. C., & Uruk, A. (2005). Consumer's recommendations to improve satisfaction with rehabilitation services: A qualitative study. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 49(1), 29-39.
- Kilsby, M. S., & Beyer, S. (2002). Enhancing self-determination in job matching in supported employment for people with learning disabilities: An intervention study. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 17, 125-135.
- Koch, L. C. (2000). Assessment and planning in the americans with disabilities act era: Strategies for consumer self-advocacy and employer collaboration. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 14(2), 103-108.
- Kosciulek, J. F. (2003). A multidimensional approach to the structure of consumer satisfaction with vocational rehabilitation services. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 46(2), 92-97.

- Lewis, B. R. (1991). Customer care in service organizations. *Management Decision*, 29(1), 31-34.
- Nufer, Y. (1998). Consumer and case manager perceptions of important case manager characteristics. *Journal of Rehabilitation*, 60(O/D), 40-46.
- PACER Center(2000). *The Family as a Critical Partner in the Achievement of a Successful Employment Outcome*. Twenty-Sixth Institute on Rehabilitation Issues 2000.
- Power, P. W. (2000). *A guide to vocational assessment(3th ed.)*. Austin, TX: PRO-ED.
- Richard, M. A. (2000). A discrepancy model for measuring consumer satisfaction with rehabilitation services. *Journal of Rehabilitation*, 66(1), 37-43.
- Rubin, S. E., & Rosseler, R. T. (2001). *Foundations of the Vocational Rehabilitation Process(5th ed.)*. Austin, TX: PRO-ED.
- Strauser, D. R., Lusting, D. C., & Donnell, C. (2004). The relationship between working alliance and therapeutic outcomes for individuals with mild mental retardation. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 47(4), 215-223.
- Timmons, J. C., Whitney-Thomas, J., & Butterworth, J. (2004). Managing service delivery systems and the role of parents during their children's transitions. *Journal of Rehabilitation*, 70(2), 19-26.

A study on effective partnership in vocational rehabilitation process*

- focused on satisfaction between rehabilitation counselors and clients

Lee, Hye Kyeong

Daegu University

Na, Woon Hwan

Daegu University

<Abstract>

The purpose of this study is to identify effective partnership ascertain participation and satisfaction between rehabilitation counselor and client in vocational rehabilitation process. For this purpose, survey was carried out 47 rehabilitation counselors who are working in rehabilitation center, vocational rehabilitation facilities and association of the disabled and 109 clients who are served in such agencies.

The findings are as follows. First, clients participate more passive than rehabilitation counselors in vocational rehabilitation process. Clients express and require their needs in follow up service, vocational training and placement, and intake process. Rehabilitation counselors mostly active in intake, vocational training and placement, and follow up service process. They also offer informations of services and vocational rehabilitation focused on clients needs. Second, rehabilitation counselors are satisfied with their work and co-workers. Clients are satisfied with their rehabilitation counselors, so they participate more active in vocational rehabilitation process. Third, rehabilitation counselors satisfaction was not associated with the clients. However, it is possible to increase clients satisfaction through increasing satisfaction of co-workers and agencies of rehabilitation counselors. For this reason, the suggestions are as follows: First, it is necessary to consider a system in order to participate more active in vocational rehabilitation. The more clients participate in vocational rehabilitation process, the more satisfaction with

* This work was supported by the Korea Research Foundation Grant funded by the Korean Government(MOEHRD). (KRF-2005-043-E00001)

rehabilitation counselors, finally vocational rehabilitation outcomes will be improved. Second, a system to communicate with rehabilitation counselors and clients in vocational rehabilitation process will be required. Finally, rehabilitation counselors are able to participate more active in vocational rehabilitation process through increasing satisfaction with co-workers and job-changing. Therefore clients participate actively in vocational rehabilitation process and with the result of that vocational rehabilitation outcome will be accelerated.

Key Words: satisfaction, partnership, vocational rehabilitation (process), consumer participation/inclusion