

# NCS기반 청소년상담복지센터 직원 직무능력 수준 지표 개발 연구

책임 연구자 : 김인규

김태성

공동 연구자 : 이지선

장숙희



한국청소년상담복지개발원

Korea Youth Counseling & Welfare Institute

**청소년상담연구 233**

**NCS기반 청소년상담복지센터 직원 직무능력 수준 지표 개발 연구**

인 쇄 : 2022년 12월

발 행 : 2022년 12월

발 행 인 : 윤희식

발 행 처 : 한국청소년상담복지개발원

(48058) 부산광역시 해운대구 센텀중앙로 79, 센텀사이언스파크(7층~10층)

T. (051)662-3121 / F. (051)662-3008

<http://www.kyci.or.kr>

인 쇄 처 : 신일디앤피

ISBN 978-89-8234-896-9 94330

ISBN 978-89-8234-001-7(세트)

비매품

본 간행물은 여성가족부의 지원을 받아 제작되었습니다.

본 기관의 사전승인 없이 내용의 일부 혹은 전부를 전재할 수 없습니다.

# 간행사

우리 상담원은 그동안 일선 현장에서 위기청소년을 지원하고 애쓰는 청소년상담복지센터 종사자의 역량 향상을 위해 다양한 노력을 해왔습니다. 매년 센터종사자 대상 교육 수요를 조사 하여 현장에서 필요한 교육을 실시하였고 교육 종료 후 만족도 조사를 실시하여 교육의 질 관리를 해왔습니다. 하지만 직무연수에 대한 요구는 점차 다양해지고 수요도 높은 반면에 투입되는 예산은 한계가 있고 직무능력 향상에 얼마나 기여하고 있는지 확인하기는 어려운 상황입니다.

이를 개선하기 위해 2021년 직무능력관리시스템 “UP(業) 투게더” 를 개발하여 센터종사자의 직무능력을 관리할 수 있는 시스템을 구축하였고 올해는 국가직무능력표준(NCS)에 기반한 센터 종사자 직무능력 수준 지표를 개발하여 직무연수 교육과정에 도입한다는 점에 이번 연구에 의의가 있다고 생각합니다.

국가직무능력표준(NCS)을 기준으로 자신에게 부족한 직무능력을 확인하고 그에 맞는 직무연수를 받게 함으로서 직무연수의 효율성을 높일 수 있고, 센터장, 팀장, 팀원 직급별로 직무수행에 필요한 영역과 보완해야할 직무능력을 확인함으로써 자신에게 필요한 교육을 선택해서 들을 수 있게 된다는 점에서 앞으로 직무연수과정에 새로운 변화를 가져올 것이라고 생각합니다.

끝으로 이 책을 발간하는데 수고를 아끼지 않은 전주대학교 김인규 교수님, 장숙희 교수님과 우리원의 김태성 선생님, 이지선 선생님께 깊은 감사의 말씀을 드립니다. 그 밖에 연구를 수행하는데 도움을 주신 학계·현장전문가와 자문위원, 시·도 및 시·군·구 청소년상담복지센터 관계자 여러분께 심심한 감사 말씀을 전합니다.

아무쪼록 본 연구를 통해 도출된 직무연수교육과정을 통해 전국 시도 및 시·군·구 청소년상담복지센터 종사자 실무역량 향상에 실제적 도움이 되기를 바랍니다. 감사합니다.

2022년 12월

한국청소년상담복지개발원 이사장 윤 효 식 

## 초 록

청소년상담분야는 2005년 위기청소년을 지원하기 위해 CYS-Net(현 청소년안전망) 사업이 도입되었고 이에 따라 현장에서 요구되는 직무를 수행하기 위한 센터 종사자 대상 직무연수가 2006년부터 시작되었다. 이에 한국청소년상담복지개발원은 위기청소년 지원을 위한 중추적인 역할을 하는 청소년상담복지센터 종사자의 역량을 향상시키고자 그동안 다양한 형태의 직무연수를 운영해 왔다.

직무연수란 직무수행에 필요한 능력배양을 위한 교육과정을 말한다. 직무연수의 목적은 업무를 수행하는 직원의 직무에 필요한 능력을 향상시켜 해당 직무를 잘 수행할 수 있도록 교육하는 것이다. 즉 직무연수를 이수했다면 교육받은 직무능력이 향상되고 현장에서 해당 직무수행이 향상되어야 할 것이고 직무연수의 성과로 확인할 수 있어야 한다. 하지만 그동안 직무연수는 교육을 제공하고 교육에 대한 만족도를 확인하는 것으로 교육의 성과를 확인하였을 뿐 직무역량 향상에 실질적인 도움을 주었는지 확인하지는 못하였다.

이러한 문제점을 해결하고자 2021년 직무능력관리시스템 “UP(業) 투게더”를 개발하여 센터종사자의 직무능력을 관리할 수 있는 시스템을 구축하고 직무연수에 활용하였다. 좀 더 효율적인 직무연수를 운영하기 위해 단순히 교육에 대한 만족도를 측정하여 좋은 교육이었다는 평가를 받는 것으로 그치는 것이 아니라 센터 종사자들에게 교육이 필요한 직무능력은 무엇이며 어떤 직무능력을 향상시켜야 하는지, 또 직무능력은 어느 수준에 도달해야 직급에 맞는 역량을 갖추고 있다고 확인할 수 있는지 등을 관리할 수 있도록 하였다. 또한 직무연수 신청 전에 NCS 직무능력 평가를 실시하여 자신의 직무능력 수준을 확인하고 자신에게 부족한 직무능력을 향상시킬 수 있는 직무연수를 선택할 수 있도록 시스템을 구축하였다.

이러한 노력에도 불구하고 현재 직급별 특성과 역할에 따라 차별적으로 수행해야 하는 직무의 종류에 대한 기준이 부재하고 또한 직급별로 수행하는 직무의 능력이 어느 수준까지 도달해야 충분한지에 대한 기준은 아직 마련되지 못한 실정이다. 국가직무능력표준에서 규정한 직무능력이 동일하다고 할지라도 직급에 따라 요구하는 수준은 다르기 때문에 기준점 또한 다를 것이다. 현재 국가직무능력표준에서 직급별로 갖추어야 할 직무능력은 구분하고 있으나 해당 직급에 맞는 직무능력을 갖추어야 한다는 것은 어느 수준에 되어야 하는지에 대한 기준은 없다.

청소년상담복지센터에 대한 역할 요구가 증가하는 상황에서 각 직급에서 수행해야

할 상담 실무의 전문성을 확보할 방안을 모색하는 것은 중요하다고 할 수 있다. 따라서 이번 연구를 통해 청소년상담복지센터 종사자의 직급별로 직무능력 수준을 마련하고 직무연수 운영에 반영할 수 있는 방안을 마련하는 것이 목적이다.

이를 위해 국가직무능력(NCS)을 기반으로 전국 청소년상담복지센터 직원 직급별 직무능력 단위를 선정하고, 선정된 직급별 직무능력의 최소 충족 필요 수준 지표를 도출하고자 하였다. 이를 위해 문헌 연구 및 이론적 고찰을 진행하고 총 2회에 걸친 델파이조사를 실시하였다.

델파이조사 패널은 시·도 및 시·군·구 청소년상담복지센터 직원 32명, 청소년학 및 청소년 정책 분야 교수진 8명을 선별하여 총 40명으로 구성했다. 델파이조사 설문지는 NCS 청소년상담복지 영역의 능력단위를 활용해 각 직급별 직무중요도와 최소 충족 필요 수준 지표를 도출할 수 있도록 구성하였고 자료 분석은 SPSS 26과 엑셀 프로그램을 통해 평균, 표준편차, 중앙값, 최빈값, 수렴도, 합의도 및 안정도를 산출하였다. 이 과정을 토대로 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 청소년상담복지센터 직원 직급별 직무능력을 선정하기 위해 1차 델파이 조사에서는 NCS 직업기초능력 10개 단위와 청소년상담복지 영역 16개의 직무중요도를 직급별로 구분하여 응답할 수 있도록 제시하였다. 2차 델파이조사는 양적 분석뿐만 아니라 설문지 내 기타의견란을 통해 수렴된 패널들의 의견, 그리고 내부 연구진의 합의를 반영하여 결과를 도출했고 최종적으로 센터장 20개, 팀장 26개, 팀원 23개의 직무능력 단위가 선정되었다.

둘째, 청소년상담복지센터 직원 직급별 최소 충족 필요 수준을 도출하기 위해 1차 델파이조사에서는 패널들에게 각 직급별 최소 충족 필요 수준을 숫자로 작성하도록 제시하였다. 2차 델파이조사에서는 1차에서 도출된 직급별 최소 충족 필요 수준의 평균과 패널 개인이 부여한 점수를 비교 제시하여 패널들 간의 의견을 합치할 수 있도록 하였다. 그 결과 청소년상담복지센터 직원 직급별 최소 충족 필요 직무능력 수준은 센터장 4.6점, 팀장 4.4점, 팀원 4.2점으로 평균값을 도출할 수 있었다.

본 연구는 델파이조사를 통해 NCS 청소년상담복지 영역을 활용하여 청소년상담복지센터 직원 직급별 직무능력 단위를 선정하고 직급별 현장에서 업무를 수행하기 위해 요구되는 최소 충족 필요 직무능력 수준 지표를 개발하였다. 이 결과는 한국청소년상담복지개발원에서 개발한 직무능력 관리시스템에 탑재되어 전국의 청소년상담복지센터 직원들이 직무능력 수준을 자가 평가할 수 있도록 지원한다. 이는 곧 청소년상담복지센터 직원의 직무역량 향상을 지원함에 있어 데이터 기반의 체계적이고 실제적인 기준을 제시할 수 있을 것이다.

## 목차 |

### I. 서론 | 1

- 1. 연구의 목적과 필요성 ..... 1
- 2. 연구과제 ..... 3

### II. 이론적 배경 | 4

- 1. 청소년상담복지 NCS ..... 4
  - 가. NCS의 개념 ..... 4
  - 나. 청소년상담복지 NCS ..... 4
- 2. 직무능력평가 ..... 6
  - 가. 상담분야 직무역량 ..... 6
  - 나. 상담역량평가 ..... 9
  - 다. 청소년상담복지센터 직무능력 평가 ..... 11

### III. 연구방법 | 14

- 1. NCS 기반 청소년상담복지센터 직원 직무능력 수준 지표 개발과정 ..... 14
  - 가. NCS기반 청소년상담복지센터 직원 직무능력 지표 개발단계 ..... 14
  - 나. 델파이 조사 ..... 16

### IV. 연구의 결과 | 22

- 1. 1차 델파이 조사 ..... 22
- 2. 2차 델파이 조사 ..... 30

### V. 논의 및 제언 | 39

- 1. 요약 ..... 39
- 2. 논의 ..... 40

### 참고문헌 | 42

### 부록 | 45

### Abstract | 98

## 표목차 |

<표 1> 청소년상담복지 NCS와 심리상담, 직업상담 NCS 수준별 능력단위 비교	5
<표 2> 청소년상담사 역량(조수연, 양미진, 2013)	6
<표 3> 전문상담교사의 직무영역, 직무활동, 역량 연계표(김희정 등, 2015)	6
<표 4> 상담학과 학부생의 핵심역량(조남정, 2016)	9
<표 5> CCS-R 평가영역 및 Rubric 예시(조항, 김나영, 2021)	10
<표 6> 델파이 조사 참여자 현황	17
<표 7> 델파이 조사 참여자의 인구통계학적 특성	17
<표 8> 델파이 조사 내용 및 응답률	19
<표 9> 델파이 전문가 패널 수에 따른 CVR의 최소값( $p = .05$ )	20
<표 10> 1차 델파이조사 분석 결과(센터장)	23
<표 11> 1차 델파이조사 분석 결과(팀장)	24
<표 12> 1차 델파이조사 분석 결과(팀원)	26
<표 13> 1차 델파이조사 결과(직무 중요도)에 따른 능력 단위 유지 및 삭제 (센터장)	27
<표 14> 1차 델파이조사 결과(직무 중요도)에 따른 능력 단위 유지 및 삭제 (팀장)	28
<표 15> 1차 델파이조사 결과(직무 중요도)에 따른 능력 단위 유지 및 삭제 (팀원)	28
<표 16> 국가직무능력표준 수준체계에 따른 분류	28
<표 17> 2차 델파이조사에 따른 직급별 직무능력 유지/삭제 비동의 검토결과 (센터장)	30
<표 18> 2차 델파이조사에 따른 최소 충족 필요 수준(센터장)	31
<표 19> 2차 델파이조사에 따른 직급별 직무능력 유지/삭제 비동의 검토결과 (팀장)	33
<표 20> 2차 델파이조사에 따른 최소 충족 필요 수준(팀장)	34
<표 21> 2차 델파이조사에 따른 직급별 직무능력 유지/삭제 비동의 검토결과 (팀원)	35
<표 22> 2차 델파이조사에 따른 최소 충족 필요 수준(팀원)	36
<표 23> NCS기반 청소년상담복지센터 직원 직급별 직무능력 단위 및 최소 충족 필요 수준	37

## 그림목차 |

<그림 1> NCS 기반 청소년상담복지센터 직원 직급별 직무능력 단위 .....	12
<그림 2> NCS 기반 청소년상담복지센터 직원 직무연수 운영체계 모형 .....	13
<그림 3> NCS기반 청소년상담복지센터 직원 직무능력 수준 지표 개발 연구 과정 .....	15

# I. 서론

## 1. 연구의 목적과 필요성

청소년상담분야는 2005년 위기청소년을 지원하기 위해 CYS-Net(현 청소년안전망) 사업이 도입되면서 청소년상담복지로 영역이 확대되었고 청소년동반자 사업, 일시보호사업 등을 수행하면서 청소년상담복지센터의 구성원도 급격히 증가하였고 종사자의 전공, 학력 수준도 다양해졌다. 그러면서 현장에서 요구되는 직무를 수행하기 위한 직무연수의 중요성과 수요가 증가하였으며 2006년부터 센터 종사자 대상 직무연수가 본격화되었다. 이에 한국청소년상담복지개발원은 위기청소년 지원을 위한 중추적인 역할을 하는 청소년상담복지센터 종사자의 역량을 향상시키고자 그동안 다양한 형태의 직무연수를 운영해 왔다.

직무연수는 초기에 청소년동반자와 신규직원을 대상으로 한 청소년 정책 및 새롭게 시작되는 위기 청소년 지원사업을 수행하는데 필요한 영역 중심의 교과과정으로 구성되어 운영되었으며 점차 기존 직원, 드림스타트, 아웃리치동반자 등 신규사업 실무자들과 기관장 등으로 확대되었다. 황순길 등(2014)은 청소년상담복지센터 종사자의 직무를 크게 청소년상담, 위기/취약 청소년 지원사업, 교육 및 연구, 조직관리, 지역자원 네트워크 관리, 지도지원 및 정보제공 등으로 구분하고 이를 활용한 센터 종사자 교육요구 및 수요조사를 반영하여 사례개념화, 정신병리, 상담기법 등의 교과를 구성하여 직무연수를 운영하였다. 그러나 상담의 전문성은 상담교육을 통해서 이루어지기에(이재창, 1996) 청소년상담복지센터의 상담서비스의 질적 수준을 담보하기 위해서는 양질의 교육과정을 제도화할 필요가 있다(김희정, 유형근, 정영주, 선혜연, 2015; 최현아, 2019)

현재 청소년상담복지센터 직무연수는 종사자에게 필요한 교육을 모두에게 무한대로 제공해 줄 수 있는 상황은 아니다. 직무연수 관련 예산과 인력은 한정되어 있어서 제한된 인원에게만 교육의 혜택을 줄 수밖에 없고 지역에 따라서도 여건이 매우 달라 직무 관련 교육을 동일하게 제공할 수 있는 상황도 아니다. 청소년상담복지센터의 종사자들이 원하는 교육내용도 지역, 직급, 경력 등에 따라 매우 다양하여 직무연수 교육과정을 구성하는 것 또한 쉽지 않다. 다른 상담 관련 전문분야에서도 상담자 교육과정의 전문

성, 체계성, 통일성 부족을 인식하고(김인규, 2008) 이를 개선하기 위해 학부(김인규, 조남정, 2016; 최현아, 2019), 대학원(최아롱, 2011), 전문상담교사(김희정, 2015)를 대상으로 표준교육과정을 개발하는 연구를 진행하였다. 그러나 이러한 선행연구들은 상담자 양성을 위한 표준교육과정에 대한 것으로 청소년상담복지센터 직원에 대한 실무중심의 직무연수 교육과정에 직접 적용하기에는 한계가 있다.

직무연수란 직무수행에 필요한 능력배양을 위한 교육과정을 말한다. 직무연수의 목적은 업무를 수행하는 직원의 직무에 필요한 능력을 향상시켜 해당 직무를 잘 수행할 수 있도록 교육하는 것이다. 즉 직무연수를 이수했다면 교육받은 직무능력이 향상되고 현장에서 해당 직무수행이 향상되어야 할 것이고 직무연수의 성과로 확인할 수 있어야 한다. 하지만 그동안 직무연수는 교육을 제공하고 교육에 대한 만족도를 확인하는 것으로 교육의 성과를 확인하였을 뿐 직무역량 향상에 실질적인 도움을 주었는지 확인하지는 못하였다.

이를 개선하기 위해, 2017년도부터 국가직무능력표준(NCS, National Competency Standards)을 직무연수에 도입하여, 센터 종사자의 직무능력을 사전 전수조사·분석을 통해 낮은 점수가 나온 직무능력을 중심으로 직무연수 교과목을 선정·운영하였다. 하지만 매년 실시한 개인별 전수조사 데이터를 관리하는 체계가 없어, 매년 단발성 조사로 끝났고 연속성 있는 자료로 관리하지 못하는 실정이었다. 게다가 전수조사에 참여한 종사자 개인별로도 평가한 자신의 직무능력 수준에 관한 결과를 알지 못하였고 따라서 어떤 역량을 향상시켜야 하는지에 대한 정보도 제공받을 수 없었다.

이러한 문제점을 해결하고자 2021년 직무능력관리시스템 “UP(業) 투게더”를 개발하여 센터종사자의 직무능력을 관리할 수 있는 시스템을 구축하고 직무연수에 활용하였다. 좀 더 효율적인 직무연수를 운영하기 위해 단순히 교육기회만 제공하고 교육에 대한 만족도를 측정하여 좋은 교육이었다는 평가를 받는 것으로 그치는 것이 아니라 센터 종사자들에게 교육이 필요한 직무능력은 무엇이며 어떤 직무능력을 향상시켜야 하는지, 또 직무능력은 어느 수준에 도달해야 직급에 맞는 역량을 갖추고 있다고 확인할 수 있는지 등을 관리할 수 있도록 하였다. 또한 직무연수 신청 전에 NCS 직무능력 평가를 실시하여 자신의 직무능력 수준을 확인하고 자신에게 부족한 직무능력을 향상시킬 수 있는 직무연수를 선택할 수 있도록 시스템을 구축하였다. 이를 통해 직무연수의 성과를 확인하고 보다 효율적인 직무연수를 운영하고자 하였다. 이는 자가평가방식을 취하였으나 매년 직원들이 자신의 직무능력을 평정함으로써 어떤 변화가 있는지를 스스로 점검하고, 자신에게 필요한 직무능력을 향상할 교육을 선정할 수 있다.

이러한 노력에도 불구하고 현재 직급별 특성과 역할에 따라 차별적으로 수행해야 하는 직무의 종류에 대한 기준이 부재하고 또한 직급별로 수행하는 직무의 능력이 어느 수준까지 도달해야 충분한지에 대한 기준은 아직 마련되지 못한 실정이다. 국가직무능력표준에서 규정한 직무능력이 동일하다고 할지라도 직급에 따라 요구하는 수준은 다르기 때문에 기준점 또한 다를 것이다. 예로 개인상담의 경우, 팀원에게 요구하는 직무능력 수준, 팀장에게 요구하는 직무능력 수준, 센터장에게 요구하는 직무능력 수준이 다를 것이다. 그럼에도 국가직무능력표준에서 직급별로 갖추어야 할 직무능력은 구분하고 있으나 해당 직급에 맞는 직무능력을 갖추어야 한다는 것은 어느 수준에 되어야 하는지에 대한 기준은 없다.

청소년상담복지센터에 대한 역할 요구가 증가하는 상황에서 각 직급에서 수행해야 할 상담 실무의 전문성을 확보할 방안을 모색하는 것은 중요하다고 할 수 있다. 따라서 이번 연구를 통해 청소년상담복지센터 종사자의 직급별로 직무능력 기준을 마련하고 직무연수 운영에 반영할 수 있는 방안을 마련하고자 한다.

## 2. 연구과제

첫째, 청소년상담복지센터 종사자 직급별(팀원, 팀장, 센터장) NCS 직무능력 요구수준을 평정하고 분석한다.

둘째, 청소년상담복지센터 종사자 직급별(팀원, 팀장, 센터장) NCS 직무능력 요구수준 분석결과를 토대로 기준을 마련한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 청소년상담복지 NCS

#### 가. NCS의 개념

NCS(국가직무능력표준, National Competency Standards)은 산업현장에서 직무를 수행하는 데 필요한 능력(지식, 기술, 태도)을 국가가 표준화한 것으로서 교육훈련·자격에 NCS를 활용하여 현장 중심의 인재를 양성하는데 활용되고 있다. 2022년 3월 현재 개발된 NCS는 대분류(24개) → 중분류(81개) → 소분류(269개) → 세분류(1,064개)에 이르며, NCS 개발 후 학습 모듈 개발, 신자격 개발 등을 추진하고, 산업현장의 변화에 따라 정기적인 개정작업을 수행한다.

#### 나. 청소년상담복지 NCS

청소년상담복지 NCS는 대분류 07. 사회복지·종교 → 중분류 02. 상담 → 소분류 02. 청소년지도 → 세분류 02. 청소년상담복지로 분류되어 2014년 개발되어 2016년 개정되었으며, 2022년 2차 개정이 예정되어 있다. 청소년상담복지 NCS는 24개의 능력단위로 구성되어 있으며, 각 능력단위는 4수준에서 8수준까지 분포되어 있다. 중분류 02. 상담에는 청소년상담복지와 같은 전문상담 영역의 NCS로서 심리상담과 직업상담 직무의 NCS가 개발되어 있으며, 그 능력단위와 수준은 표 1과 같다.

<표 1> 청소년상담복지 NCS와 심리상담, 직업상담 NCS 수준별 능력단위 비교

수준	청소년상담복지 (24개 능력단위)	심리상담 (21개 능력단위)	직업상담 (26개 능력단위)
8	청소년상담 연구개발		직업상담연구
7	상담수퍼비전	수련상담자 교육 심리상담 수퍼비전	직업상담 수퍼비전
6	심리평가 청소년부모상담 상담자문 개인상담	집단상담 프로그램 개발 심리상담 사례개념화 트라우마 심리치료 위기상담, 재난극복상담 부부·가족상담, 심리상담 자문	직업상담 진단 직업상담 초기면담 심층직업상담 직업정보 가공
5	집단상담 접수면접 청소년 교육훈련 준비	개인심리치료상담 집단상담 관계자 상담 심리상담 교육 심리검사 활용 비대면 심리상담	직업상담 기획, 비대면 직업상담 진로상담, 취업상담, 직업복귀상담, 직업적응상담, 다문화직업상담, 취업지원 행사운영, 재할 직업상담, 해외취업상담, 창작상담, 직업훈련상담 집단상담프로그램 운영, 직업정보 수집, 직업정보 분석, 직업정보 체계화, 직업정보 제공, 직업상담서비스 협업체계 구축
4	내담자 응대, 상담준비, 전화상담, 게시판·메일상담, 채팅상담, 생활기술교육, 청소년교육 운영 및 평가, 위기상황확인, 위기지원진로상담, 진학 및 취업지원, 청소년사례 통합관리 준비 청소년사례 통합관리 운영 지역자원 발굴관리, 지역자원 연계 협력	접수상담 내담자 의뢰·연계 심리상담 정보관리 심리상담 기획·행정	직업상담 홍보 직업상담행정
3		심리상담 안내, 심리상담 홍보	

## 2. 직무능력평가

### 가. 상담분야 직무역량

역량이란 특정 조직 및 기관에서 자신의 직무를 성공적으로 수행하는 데 필요한 핵심적인 행동특성 및 개인의 특성, 즉 직무수행에 필요한 지식과 기술, 개인의 행동 양식, 가치관, 성격 등 다양한 요소들을 포함하는 태도, 동기, 신체적, 감성적 특성의 통합체라 할 수 있다(김희정 등, 2015; Shavelson, 2019).

상담분야 직무역량에 대한 연구로 청소년상담사, 전문상담교사, 상담학과 학부생의 상담실무역량에 대한 연구는 다음과 같다. 조수연, 양미진(2013)은 청소년상담사의 역량을 6개 역량군, 21개 역량으로 제시하였는데 그 내용은 표 2와 같다.

<표 2> 청소년상담사 역량(조수연, 양미진, 2013)

역량군	역량
상담	상담지식, 상담전략 및 기술, 사례관리, 위기관리, 심리검사
일반	청소년 이해, 의사소통, 윤리, 자기관리
교육	일반교육연수, 상담자 교육 및 슈퍼비전
행정	행정실무, 재무관리
경영	리더쉽, Followership, 고객만족, 마케팅
연구	연구설계 및 수행, 연구보고서 작성 및 평가

김희정 등(2015)은 선행연구들에 대한 분석과 포커스집단 인터뷰 결과에 기초하여 전문상담교사의 역량을 20가지로 제시하였는데 그 내용은 표 3과 같다.

<표 3> 전문상담교사의 직무영역, 직무활동, 역량 연계표(김희정 등, 2015)

직무영역	직무활동	역량
1) 상담 활동	개인상담	○ 인간적 역량 ○ 학교상담 특수성 이해 역량 ○ 사례 이해 및 운영 역량 ○ 아동 및 청소년 발달 문제 이해 역량
	집단상담	○ 인간적 역량 ○ 학교상담 특수성 이해 역량

직무영역	직무활동	역량
		○ 아동 및 청소년 발달 문제 이해 역량
	심리검사 및 평가	○ 인간적 역량 ○ 아동 및 청소년 발달 문제 이해 역량 ○ 이상행동 평가 및 의뢰 역량
	단기 위기 지원	○ 인간적 역량 ○ 단기상담 역량 ○ 위기 판단 및 개입 역량 ○ 아동 및 청소년 발달 문제 이해 역량
	매체 상담	○ 인간적 역량 ○ 매체상담 역량 ○ 최근 사회문화에 대한 이해 역량
2) 자문	교사 자문	○ 인간적 역량 ○ 교사와 학부모와의 관계 증진 역량 ○ 교사 상담 역량
	학부모 자문	○ 인간적 역량 ○ 교사와 학부모와의 관계 증진 역량 ○ 아동 및 청소년 발달 문제 이해 역량
	Wee클래스 자문	○ 인간적 역량 ○ 학교 및 교육에 대한 이해 역량 ○ 학교상담 특수성 이해 역량 ○ 교사와 학부모와의 관계 증진 역량
3) 교육	학부모 교육	○ 인간적 역량 ○ 부모교육역량 ○ 교사와 학부모와의 관계 증진 역량 ○ 학교 특성별 상담 사업 구상 및 사업 평가 역량
	교사 연수 및 교육	○ 인간적 역량 ○ 학교상담 특수성 이해 역량 ○ 교사와 학부모와의 관계 증진 역량 ○ 학교 특성별 상담 사업 구상 및 사업 평가 역량
	학생 교육	○ 인간적 역량 ○ 학교상담 특수성 이해 역량 ○ 최근 사회문화에 대한 이해 역량 ○ 학교 특성별 상담 사업 구상 및 사업 평가 역량
	4) 연계 및 조정	학부모-교사 연계

직무영역	직무활동	역량
5) 기획 및 행정	지역사회 전문가 연계 및 Wee센터 의뢰	○ 교사와 학부모와의 관계 증진 역량 ○ 인간적 역량 ○ 학교 외부 인사 및 기관들과의 연계 역량 ○ 학교 외부 기관에 대한 대응 역량 ○ 이상행동 평가 및 의뢰 역량
	위기 및 분쟁 관련 위원회 조직	○ 인간적 역량 ○ 학교 외부 인사 및 기관들과의 연계 역량 ○ 교육 및 상담관련 법률에 대한 이해 역량 ○ 학교 내 조력체계 구축 역량
	상담기록 및 사례관리	○ 인간적 역량 ○ 학교상담 특수성 이해 역량 ○ 사례 이해 및 운영 역량
	행정 업무 및 관리	○ 인간적 역량 ○ 학교 및 교육에 대한 이해 역량 ○ 상담실 홍보 및 상담 촉진 역량 ○ 학교 특성별 상담 사업 구상 및 사업 평가 역량
	상담실 홍보 활동	○ 인간적 역량 ○ 상담실 홍보 및 상담 촉진 역량 ○ 학교상담 특수성 이해 역량 ○ 학교 특성별 상담 사업 구상 및 사업 평가 역량
	학교 문화조성을 위한 사업	○ 인간적 역량 ○ 학교 및 교육에 대한 이해 역량 ○ 최근 사회문화에 대한 이해 역량 ○ 학교 특성별 상담 사업 구상 및 사업 평가 역량
6) 학교현장 실무능력 강화	현장 사례 슈퍼비전 참여	○ 인간적 역량 ○ 사례 이해 및 운영 역량 ○ 자신의 전문분야 개발 역량
	교사연수 참여	○ 인간적 역량 ○ 자신의 전문분야 개발 역량 ○ 최근 사회문화에 대한 이해 역량
	자기개발을 위한 노력	○ 인간적 역량

조남정(2016)은 상담학과 학부생의 핵심역량을 3개의 역량군, 12개의 역량요소, 27개의 역량지표로 제시하였는데 그 내용은 표 4와 같다.

<표 4> 상담학과 학부생의 핵심역량(조남정, 2016)

역량군	역량요소	역량지표
이론 지식	상담이론지식	상담이론 지식, 변화원리 이해, 문제영역별 지식
	상담실제지식	상담기술별 지식, 상담단계별 기법활용지식, 집단상담 지식, 심리검사 해석과 활용지식, 매체(도구)활용 지식, 위기상담 이해
	개인차 및 다양성에 대한 지식	대상별 이해, 인간발달과 문화 이해
	상담환경에 대한 지식	사회변화 이해
기술·수행 능력	상담수행	내담자와 관계형성 기술, 사례개념화 기술, 개입전략 수립 및 활용기술, 성과평가기술, 매체(도구)상담 활용 기술
	심리검사 수행	표준화, 투사적 검사 실시 기술
	집단상담 수행	집단원과 관계형성 기술, 집단상담 상호작용 기술
	연계 및 의뢰	연계 및 의뢰기술
태도·개인 자 질	상담행정	서류관리
	개인인성	개인인성
	자기계발	자기성찰, 소진예방 및 대처
	상담자 윤리준수	상담자 윤리, 연구자 윤리

## 나. 상담역량평가

상담역량평가에 대한 연구는 상담자 발달수준 평가(심홍섭, 1998)를 시작으로 사례개념화 역량 평가(손은정, 이혜성, 2002; 서경희, 김지현, 2008), 상담자활동 자기효능감 평가(이수현 등, 2007), 진로상담 역량 평가(김수향, 탁진국, 2011; 최윤정, 이제경, 2014; 김민선, 2018), 학교상담자 역량 평가(Maras, Coleman, & Gysbers, 2013), 사회정의 옹호역량 평가(임은미, 2017; 임은미 등 2018; Haskins & Singh, 2016), LGBT 내담자 상담역량 척도(이주영 등, 2020; McCarty-Caplan, 2018) 등 다양한 상담역량에 대한 연구가 수행되어왔고, 최근 상담자 교육의 평가 모형으로 상담 역량 평가 척도(CCS-R)을 도입하기 위한 탐색적 연구가 수행되었다(조항, 김나영, 2021).

상담 역량 평가 척도(CCS: Counseling Competencies Scale)는 센트럴 플로리다 대학(University of Central Florida: UCF) 상담자교육 전공 교수들이 상담교육생들의 역량을

평가하기 위해 개발한 척도로서 (1) 상담 기술 및 치료조건 (11문항)과 (2) 상담 자질 및 행동(12문항)의 2 요인으로 구성되어 있으며 평가자는 상담교육생의 장점과 단점 및 전반적인 수행에 관해 서술형으로 기술한다. 상담 기술 및 치료적 요인 파트는 (1) 비언어적 기술, (2) 격려, (3) 질문, (4) 반영 (a) 재진술, (5) 반영 (b) 감정반영, (6) 반영 (c) 요약하기, (7) 고급 반영(의미), (8) 직면, (9) 목표설정, (10) 상담의 초점유지, (11) 치료환경의 촉진 a:공감과 배려, (12) 치료환경의 촉진 b: 존중과 연민 등의 12문항으로 구성되어 있다. 두 번째 파트인 상담 자질과 행동은 (1) 전문가 윤리, (2) 전문가 행동, (3) 전문적 & 개인적 바운더리 유지, (4) 상담 현장과 수업 규칙에 대한 지식 및 준수, (5) 기록 관리 및 과업 완수, (6) 상담 관계에서의 다문화 역량, (7) 정서적 안정성, 자기 통제, (8) 배움과 성장에 대한 동기부여/ 주도적 태도, (9) 피드백에 대한 개방성, (10) 유연성 & 적응성, (11) 일치성 & 진정성의 11문항으로 구성되어 있다(파트별 항목 예시는 표 5 참조).

<표 5> CCS-R 평가영역 및 Rubric 예시(조항, 김나영, 2021)

점수	주요 상담 기술	구체적인 상담자질과 행동 묘사	기대 이상 / 역량 증명 (5)	기대 충족 / 역량 증명 (4)	기대 근접 / 역량 개발 중 (3)	기대 이하 / 수용 불가 (2)	해로운 (1)
1.A	비언어적 기술	앉는 위치, 눈맞춤, 자세, 내담자와의 거리, 목소리 톤, 말의 속도, 침묵의 사용 등 포함 (내담자의 정서 상태와 문화적 규범에 부합함)	유대감 및 공감을 전달하는 수준의 효과적인 비언어적 의사소통 기술을 보임(85%)	대부분의 상담 회기에서 효과적인 비언어적 의사소통 기술을 보임(70%)	일관되지 않는 비언어적 의사소통 기술을 보임	제한된 비언어적 의사소통 기술을 보임	내담자를 무시하거나 평가적인 태도를 보이는 등 부족한 비언어적 의사소통 기술을 보임
1.C	질문	개방형 및 폐쇄형 질문을 적절하게 사용함(예, 이중 질문 피하기)	개방형 질문과 폐쇄형 질문을 적절히 사용하고, 개방형 질문에 주안점을 둬(85%)	대부분의 상담회기에서 개방형 질문과 폐쇄형 질문을 적절하게 사용함(70%)	개방형 질문 사용에 일관성이 없고 폐쇄형 질문을 장시간 사용함	개방형 질문을 사용하는 능력이 제한적이고 질문의 효과가 한정적임	질문이 내담자를 혼란스럽게 하거나 상담과정을 제한하는 등 개방형 질문을 적절하게 사용하는 능력이 부족함

점수	주요 상담 기술	구체적인 상담자질과 행동 묘사	기대 이상 / 역량 증명 (5)	기대 충족 / 역량 증명 (4)	기대 근접 / 역량 개발 중 (3)	기대 이하 / 수용 불가 (2)	해로운 (1)
2.B	전문가 행동	수퍼비저, 동료 및 내담자에게 전문가적 태도로 행동한다 (예, 정서조절), 동료들의 문화를 존중하고 이해하며 타인과 효과적으로 협력할 수 있다.	일관된 고차원적 존중과 배려를 보이며, 모든 전문적 상호작용에서 적절한 행동을 보임	일관된 존중과 배려하는 태도를 보이며, 모든 전문적 상호작용에서 적절한 행동을 보임	비일관된 존중과 배려하는 태도를 보이며, 대부분의 전문적 상호작용에서 적절한 행동을 보임	제한된 존중과 배려하는 태도를 보이며, 일부 전문적 상호작용에서만 적절히 행동함	반복적으로 다른 사람을 무시하거나 상담 회기나 수업의 전문적인 분위기를 방해하는 등 비전문적인 행동을 보임
2.K	일치성 & 진정성	순간적으로 온전히 머무르며 “진솔”한 태도를 보여준다.	진정성 있고 자신과 타인을 수용하는데 일관되고 우수한 태도를 보임	진정성 있고 자신과 타인을 수용하는데 일관된 태도를 보임	진정성 있고 자신과 타인을 수용하는데 비일관된 태도를 보임	진정성 있고 자신과 타인을 수용하는데 제한된 능력을 보임 (불일치함)	솔직하지 않는 태도를 포함하여 진정성 있고, 자신과 타인을 수용하는 태도가 부족함

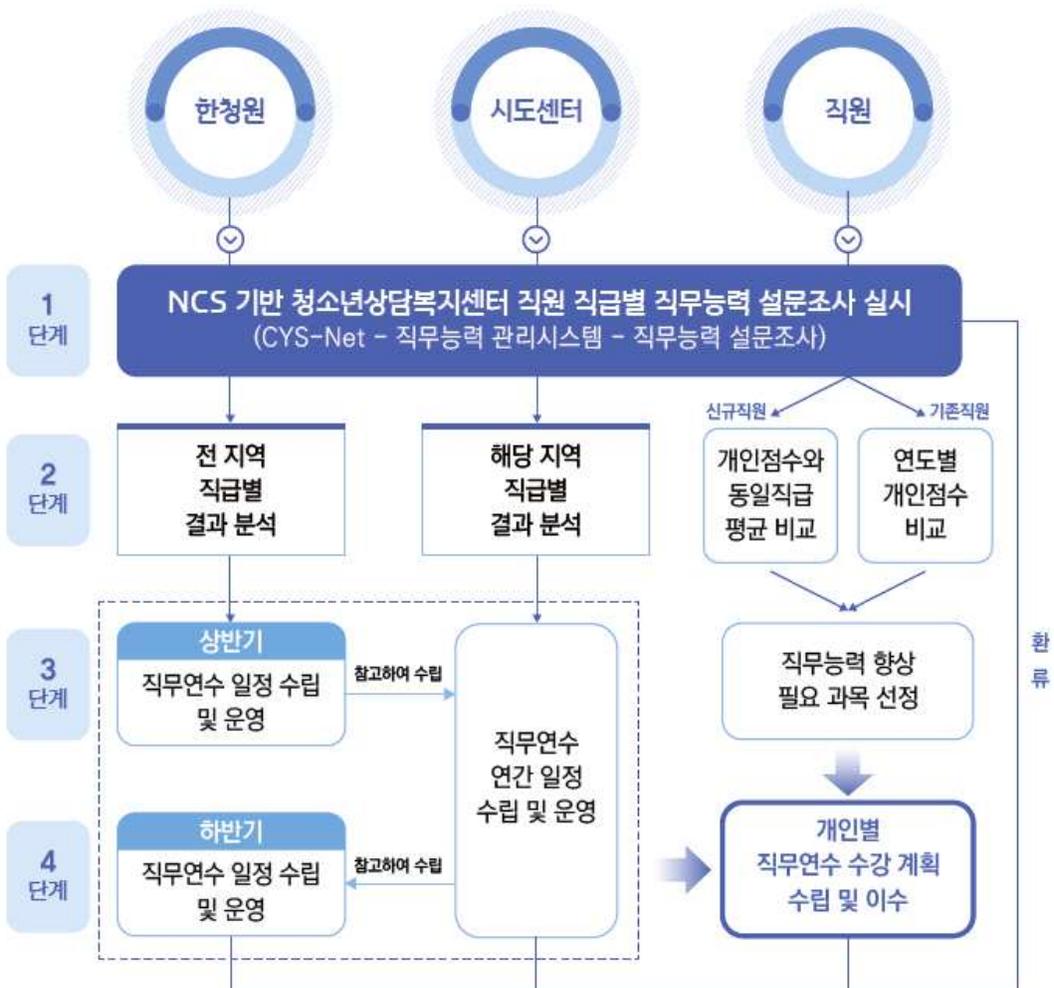
## 다. 청소년상담복지센터 직무능력 평가

한국청소년상담복지개발원은 2020년 청소년상담복지센터 직원 직무연수의 체계성과 효율성 증진을 위해 NCS 기반 청소년상담복지센터 직원의 직급별 직무능력 단위를 선정하고 직무연수 관리체계 모형을 도출하였다. 이를 위해 시·도 및 시·군·구 청소년상담복지센터와 학계 및 현장 전문가 총 33인을 대상으로 총 2회의 델파이 조사를 실시하였고 그 결과 센터장 26개, 팀장 34개, 팀원 33개의 직무능력 단위를 선정할 수 있었다. 세부 내용은 그림 1과 같다.

구분	센터장		팀장		팀원	
경영 행정 능력	리더십		리더십		팔로우업	
	팔로우업		팔로우업		고객만족	
	고객만족		고객만족		마케팅	
	마케팅		마케팅		네트워크 구축 및 활용	
	경영관리		네트워크 구축 및 활용		재무관리	
	네트워크 구축 및 활용		재무관리		행정실무	
	재무관리					
직업 기초 능력	의사소통능력		의사소통능력		의사소통능력	
	문제해결능력		문제해결능력		문제해결능력	
	자기계발능력		자기계발능력		자기계발능력	
	자원관리능력		자원관리능력		자원관리능력	
	대인관계능력		대인관계능력		대인관계능력	
	정보능력		조직이해능력		정보능력	
	조직이해능력		직업윤리		조직이해능력	
	직업윤리				직업윤리	
청소년 상담 복지 NCS 능력 단위	심리평가	청소년사례 통합관리 준비	심리평가	진로상담	심리평가	진로상담
	청소년부모상담		집단상담	진학 및 취업지원	집단상담	진학 및 취업지원
	상담자문	청소년사례 통합관리운영	청소년부모상담	생활기술 교육	청소년부모상담	생활기술교육
	상담수퍼비전		상담자문	청소년사례통합 관리 준비	상담준비	청소년사례 통합관리 준비
	청소년상담연구 개발	지역자원 발굴 및 관리	상담수퍼비전	개인상담		
	위기상황확인	지역자원 연계협력	내담자 응대	청소년사례통합 관리 운영	전화상담	청소년사례 통합관리 운영
	위기지원		접수면접		게시판에일상담	
			상담준비	청소년교육훈련 준비	채팅상담	청소년교육훈련 준비
			개인상담	청소년교육운영 및 평가	위기상황 확인	청소년교육운영 및 평가
			전화상담		위기지원	
			위기상황확인	지역자원 발굴 및 관리		지역자원 발굴 및 관리
			위기지원	지역자원 연계협력		지역자원 연계협력

<그림 1> NCS 기반 청소년상담복지센터 직원 직급별 직무능력 단위

한국청소년상담복지개발원은 그림 1과 같이 직급별 실제 수행업무를 분석하여 선정된 직무능력 단위를 토대로 매년 전 직원 대상 직무능력 설문조사를 시행하고 직급별 하위 능력단위를 대상으로 직무연수를 운영한다. 그 과정은 그림 2와 같다.



<그림 2> NCS 기반 청소년상담복지센터 직원 직무연수 운영체계 모형

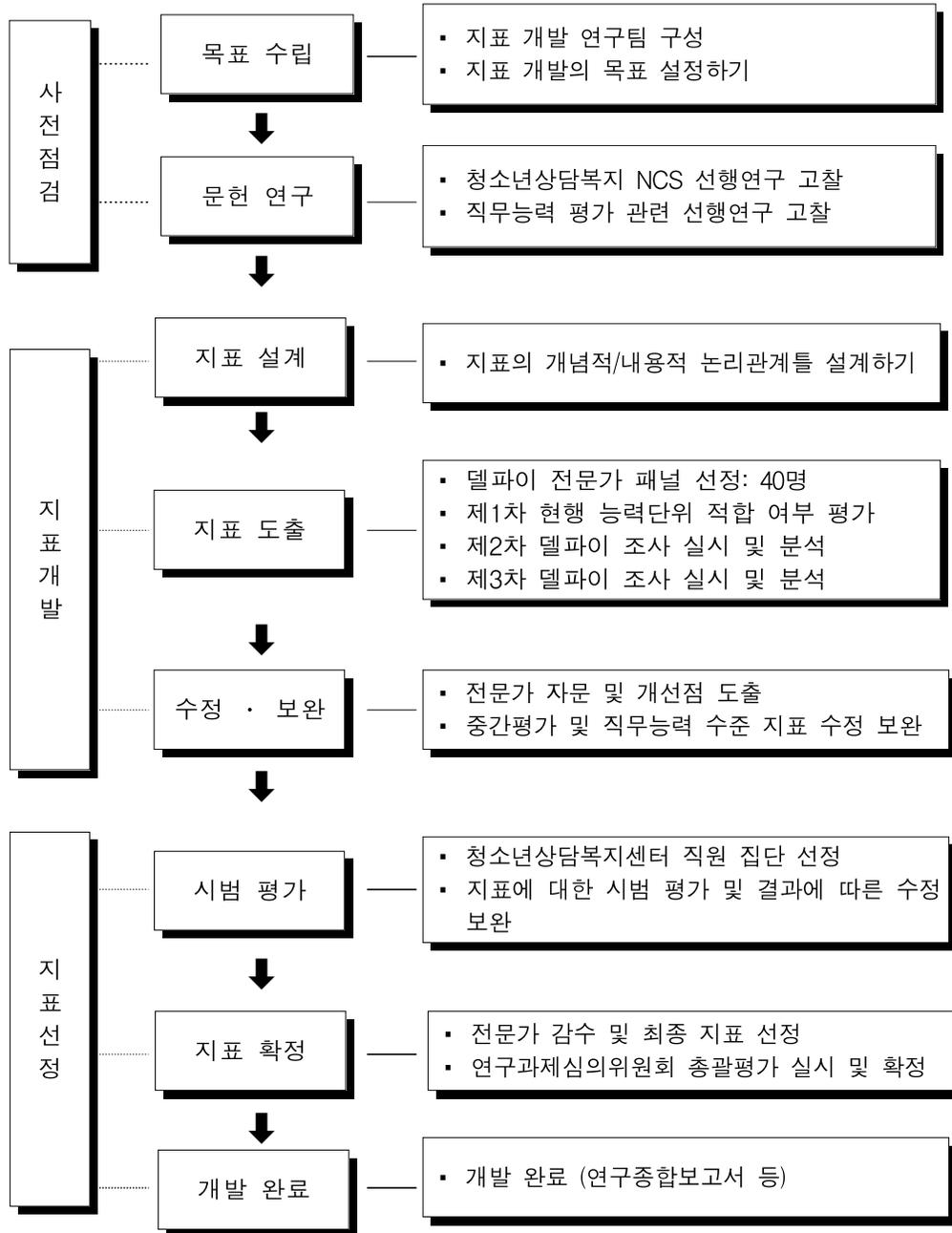
### III. 연구 방법

#### 1. NCS 기반 청소년상담복지센터 직원 직무능력 수준 지표 개발과정

본 연구는 NCS 기반 청소년상담복지센터 직원 직무능력 수준 지표 개발 연구를 수행하기 위하여 문헌연구를 통해 청소년상담복지 NCS 및 직무능력 평가 관련 선행연구를 고찰하였으며, 현장과 학계 전문가를 대상으로 한 델파이 조사 방법을 활용하여 청소년상담복지센터 직원의 직무능력 수준에 관한 NCS 기반 지표를 도출하고자 하였다.

##### 가. NCS기반 청소년상담복지센터 직원 직무능력 지표 개발단계

본 연구에서 NCS기반 청소년상담복지센터 직원 직무능력 수준 지표를 개발하는 과정은 그림 3과 같다.



<그림 3> NCS기반 청소년상담복지센터 직원 직무능력 수준 지표 개발 연구 과정

## 나. 델파이 조사

### 가) 델파이 조사의 필요성 및 목적

델파이 조사(Delphi Method)는 예측하려는 문제에 관한 적절한 해답이 알려지지 않았거나 일정한 합의점에 도달하지 못한 문제에 대해 다수 전문가를 대상으로 의견과 판단을 추출하고 종합하여 집단적 합의를 도출해 내는 조사방법의 하나이다(김보미, 2017). 델파이 조사는 델파이 패널(Delphi Panel)이라고 하는 델파이 참여자의 의견을 반복적으로 수집하고 종합한 결과를 토대로 통계적으로 분석하고 제시함에 따라 신뢰도와 타당도 확보가 가능하고, 집단 반응의 피드백과 소수 이견 보고서를 참고로 하여 다음 조사에서 자기 판단을 수정·보완할 수 있는 특징이 있다(이종성, 2001).

본 연구에서는 관련 선행연구가 부족한 상황에서 델파이기 기법을 적용하여 청소년상담복지 현장 및 학계 전문가들의 의견을 취합하고 합의를 도출함으로써 청소년상담복지센터 직원의 직급별 NCS 직무능력 단위를 선정하고 선정된 직급별 직무능력단위의 최소 충족 필요 수준 지표를 개발하고자 하였다.

### 나) 델파이 조사 대상

본 연구에서는 델파이 조사 참여자를 선정하는 데 있어서 공정성을 확보하고 절차 반복에 따른 패널들의 이탈을 방지하기 위하여 연구 관련 분야의 대표성, 적절성, 전문적 지식과 능력, 참여의 성실성과 적정 인원수를 고려하였다.

본 연구에서는 2020년 NCS 기반 청소년상담복지센터 직무교육 표준매뉴얼 개발을 위한 연구에 참여하였던 학계 및 시·도 및 시·군·구 청소년상담복지센터의 현장 전문가들과 한국청소년상담복지개발원에서 주관한 직무연수에 1회 이상 참여한 자들을 대상으로 직급과 지역을 고려하여 델파이 패널 후보자로 선정하였다. 이들은 청소년상담복지 국가직무능력표준(NCS)에 대한 전문지식을 갖춘 것으로 기대된다.

델파이 패널 후보자로 선정된 전문가들에게는 전화와 메일을 통해 본 연구의 목적을 설명하고 2차에 걸친 조사에 모두 응할 것에 동의한 경우에만 델파이 패널로 선정하였다. 1차 델파이 조사를 위해 선정된 학계 및 현장 전문가는 총 40명으로, 상담 관련 학계 전문가 8명과 시·도 및 시·군·구 청소년상담복지센터의 현장 전문가 32명이다. 2차 델파이 조사 설문 참여자는 퇴사자 1명을 제외한 39명이다. 1차와 2차 델파이 조사 참여자 현황은 아래 표 6과 같다.

<표 6> 델파이 조사 참여자 현황

구분		차수별 응답인원(명)	
		1차	2차
학계 전문가	학계 전문가	3	3
	청소년 및 청년 정책 관련 연구원	5	5
현장전문가	시·도 청소년상담복지센터	17	16
	시·군·구 청소년상담복지센터	15	15

다음 최종 선정된 델파이 조사 참여자의 인구통계학적 특성은 표 7과 같다.

<표 7> 델파이 조사 참여자의 인구통계학적 특성

집단구분	요인	빈도(명)	백분율(%)	
현장전문가 (32명)	성별	남	7	21.9
		여	25	78.1
	소속	시·도	17	53.1
		시·군·구	15	46.9
	직급	센터장	10	31.3
		팀장	12	37.5
		팀원	10	31.3
	상담경력	3년이상~5년미만	3	9.4
		5년이상~7년미만	3	9.4
		7년이상~10년미만	4	12.5
		10년이상~15년미만	5	15.6
		15년이상~20년 미만	10	31.3
		20년이상	7	21.9
	최종 학력	석사 수료	2	6.3
		석사	18	56.3
		박사 수료	7	21.9
박사		5	15.6	

집단구분	요인		빈도(명)	백분율(%)
학계전문가 (8명)	성별	남	3	37.5
		여	5	62.5
	소속	대학	3	37.5
		청소년 및 청년 정책관련 연구원	5	62.5
	상담경력	10년이상 15년미만	1	12.5
		15년이상 20년 미만	3	37.5
		20년이상	4	50.0

#### 다) 조사절차

본 연구는 산업현장에서 직무를 수행하기 위하여 요구되는 지식, 기술, 소양 등의 내용을 국가가 산업부문별 수준별로 체계화(자격기본법 제2조 제2호)한 청소년상담복지 국가직무능력표준에 기반하여 청소년상담복지센터 직원의 직급별 직무능력단위를 선정하고 더 나아가 해당 직무능력단위에서 필요한 최소 충족 수준 지표를 도출하는 것을 목적으로 한다. 따라서 청소년상담복지 국가직무능력표준이 개발되어 있는 상태에서 1차 델파이 조사의 목적인 현행 능력단위 적합 여부를 평가할 필요성은 없다. 델파이 조사는 보통 3-4회 진행하는데 델파이 제2라운드에서 패널의 합의가 이루어졌다면 제3라운드 이후를 진행하여도 최종 결과값에는 크게 영향을 미치지 않기 때문에 반드시 진행할 필요가 없다(오승균, 2008). 이에 본 연구는 문헌고찰에 근거하여 2022년 8월부터 10월까지 청소년상담복지센터 직원의 직급별 NCS 직무능력 단위 선정 및 직무능력단위 최소 충족 필요 수준 지표 개발을 위한 델파이 조사를 2회 실시하였다.

1차 델파이 조사 설문 내용은 ‘NCS 직업기초 능력’ 과 2022년 개정된 ‘국가직무능력 표준 NCS 및 활용 패키지 청소년상담복지’ 의 능력 단위를 기준으로 청소년상담복지센터 직원 직급별 직무능력 단위를 선정하고 최소 충족 필요 수준 정도를 개발하기 위한 설문 문항을 구성하고 직급별로 동일하게 제시하였다. 구체적으로 1차 델파이 설문조사는 크게 2가지 영역으로 구성되었다. 첫 번째 영역에서는 청소년상담복지센터 직원 직급별 실제로 수행하는 업무를 기반으로 직무능력 단위를 구분하기 위해 NCS 교육과정인 직업기초 능력단위 및 청소년상담복지 NCS 능력단위 그리고 각 능력단위에 관한 직무 정의를 제시하고 직무 중요도를 매우 중요하지 않음(1점)에서 매우 중요함(5점)까지 5점 리커트 척도로 구성하였다. 두 번째 영역에서는 청소년상담복지센터 직원 직

급별 업무를 수행하는 데 필요한 각 직무능력의 최소 수준 지표를 선정하기 위해 제시하고, 매우 미흡한 수준(1점)에서 최고 우수한 수준(5점)까지 부여하도록 하였다. 두 영역 모두에서 개방형 질문을 통해 교육과정 용어나 설명에 대한 의견, 능력 단위의 추가나 수정 사항이 있는 경우 자유롭게 기재하도록 제시하였다. 참여방식은 학계 전문가는 모든 직급의 설문문항을 평가하되 현장 전문가들은 해당 직급의 문항을 평가하도록 하였다. 이에 따라 센터장 18명, 팀장 20명, 팀원 18명의 자료를 수집하였다.

2차 델파이 조사 설문지는 1차 델파이 조사에서 나타난 의견을 종합하여 제작하였다. 2차 설문지는 선정된 직급별 직무능력단위에 대한 참여자의 동의 여부를 묻는 영역과 선정된 직무능력단위의 최소 충족 필요 수준을 평가하는 영역으로 구성되었다. 먼저 학계와 현장의 전문가들을 대상으로 1차 델파이 조사 분석 및 내부 논의 결과를 통해 선정된 직급별 직무능력단위를 해당 직급 및 학계전문가에게 제시하고 직무능력단위의 삭제와 유지에 대해 동의 여부를 조사하였다. 미동의 경우에는 그에 대한 의견을 제시하도록 하였다. 다음은 선정된 직급별 직무능력의 최소 충족 필요 수준을 선정하기 위해 1차 델파이 조사에서 동일직급이 평정한 문항별 평균과 본인의 응답을 제시하고 최종적으로 점수를 1점에서 5점으로 응답하도록 구성하였다. 2차 델파이 조사는 1차와 동일하게 직급별로 진행되었으며, 2차 델파이 조사에는 1차 델파이 조사에 참여하였으나 퇴사자가 1명을 제외한 센터장 17명, 팀장 20명, 팀원 18명의 자료를 수집하였다.

1~2차 델파이 설문지는 참여 대상자에게 e-mail로 보내졌으며, 다시 e-mail을 통해 응답을 받는 형식을 취하였다. 구체적인 조사절차 및 내용은 아래 표 8과 같다.

<표 8> 델파이 조사 내용 및 응답률

구분	조사기간	내용	배포형태	표집인원	응답인원	응답률
1차 델파이 조사	2022.8.1. ~8.30.	·청소년상담복지센터 직원 직급별 직무능력 단위 분류 ·직급별 최소 충족 필요 직무능력 단위 수준 선정	e-mail	40명	40명	100%
2차 델파이 조사	2022.10.3. ~10.24.	·선정된 청소년상담복지센터 직원 직급별 직무능력 단위에 대한 동의 여부와 의견 ·직급별 최소 충족 필요 직무능력 수준 평가	e-mail	39명	39명	100%

## 라) 자료분석

본 연구의 1차와 2차 델파이 조사를 통해 수집된 자료는 SPSS 26과 엑셀프로그램을 활용하여 분석하였다.

첫째, 1차 델파이 조사를 통해 수집된 첫 번째 영역인 직급별 직무중요도 선정에 관한 자료에서 평균, 표준편차, 사분범위, 내용타당도 비율, 수렴도(convergence), 합의도(consensus) 및 안정도(stability)를 산출하였다. 내용타당도는 Lawshe(1975)가 개발한 내용타당도 산출공식과 델파이 조사에 참여한 전문가 수에 따른 내용타당도 비율(Content Validity Ratio; CVR) 최소값 기준을 적용하였다. 표 9는 전문가 수와 내용타당도 비율의 최소값을 나타낸다.

<표 9> 델파이 전문가 패널 수에 따른 CVR의 최소값(p = .05)

패널 수(N)	10	11	12	13	14	15	20	25	30	35	40
CVR 최소값	0.62	0.59	0.56	0.54	0.51	0.49	0.42	0.37	0.33	0.31	0.29

수렴도(convergence)는 조사를 통해 얻은 응답의 결과에 따른 수렴 정도를 나타내는 지수로, 0에 가까울수록 전문가의 의견이 수렴되고 있음을 하며, 합의도는 전문가 사이의 합의 정도를 검증하는 것으로 1에 가까울수록 합의 수준이 높은 것을 의미한다(Lee, 2001; 박강현, 한대성, 박혜연, 하성민, 박지혁, 2019에서 재인용). 안정도(stability)는 참여자 의견의 일치성이 높음을 뜻하는 것으로 변이계수가 0.5 이하이면 추가 조사가 필요 없음을 의미한다(Sempik, Aldridge, Becker, 2003).

본 연구에서는 평균 3.5이상, 합의도 0.75 이상, 수렴도 0.5 이하, 안정도 0.5 이하 그리고 델파이 조사의 직급별 참여자가 15명 이상 20명 미만일 때 내용타당도 비율(CVR) 최소값 0.49 이상, 참여자 수가 20명 이상 25명 미만일 때 내용타당도 비율(CVR) 최소값 0.42 이상을 모두 충족할 경우 타당도가 확보된 것으로 판단하였다. 1차 델파이 조사의 두 번째 영역은 직무능력단위의 최소 충족 필요 수준을 평가하는 것으로 평균, 표준편차, 최빈값, 중앙값, 수렴도, 합의도 및 안정도를 산출하였다. 두 번째 영역은 첫 번째 영역인 각 직급별 직무능력단위로 선정된 능력단위의 지표를 개발하는 2차 조사에서 능력단위별 전체평균과 개인별 점수로 제시되었다.

둘째, 2차 델파이 조사에서는 먼저 1차 델파이 조사결과 선정된 직급별 직무능력단위

에 대한 참여자들의 유지 및 삭제의 동의 여부와 반대의견을 분석하였다. 본 연구에서는 참여자 2명 이상이 제기한 유지 및 삭제 의견 여부, 해당 직급에서 평가한 최소 충족 필요 수준의 1차와 2차 평균 차이, 청소년상담복지센터 직급별 업무 및 역할을 판단기준으로 하여 최종적으로 직급별 직무능력단위를 최종적으로 확정하였다. 다음으로 직급별 직무능력단위의 최소 충족 필요 수준을 선정하기 위해 각 문항별로 평균, 표준편차, 중앙값, 최빈값, 수렴도, 합의도 및 안정도로 분석하였다.

## IV. 연구의 결과

본 연구는 2022년 청소년상담복지 국가직무능력표준(NCS, National Competency Standards)에 기반하여 청소년상담복지센터 직원 직급별 직무능력 단위를 선정하고, 선정된 직급별 직무능력의 최소 충족 필요 수준을 도출하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 이를 위해 시·도 및 시·군·구 청소년상담복지센터와 학계 및 현장 전문가 총 40인을 대상으로 총 2회의 델파이 조사를 실시하였다. 그 결과는 아래와 같다.

### 1. 1차 델파이 조사

1차 델파이 조사에 참여한 시·도 및 시·군·구 청소년상담복지센터 직원 32명은 각자 본인 해당 직급에 대한 설문 응답하였고, 학계 전문가 집단의 참여자들은 세 직급에 대한 설문 문항에 모두 응답하였다. 따라서 각 직급별 설문 참여자는 센터장 직급의 18명, 팀장 직급의 20명 그리고 팀원 직급의 18명이다. 응답 반응의 분석결과에 따르면 모든 직급에서 안정도는 변이계수가 0.5미만인 0.0에서 최대 0.4로 추가 조사가 필요 없는 것으로 나타났다. 1차 델파이 조사의 첫 번째 영역은 평균 3.5 이상, 내용타당도 비율(CVR)의 참여자별 최소값 기준(18명 0.49 이상, 20명 0.42 이상) 및 수렴도 0.5 이하, 합의도 0.75 이상의 기준을 충족하는 직급별 직무능력단위를 선정하였다.

표 10은 센터장의 직무중요도와 최소 충족 필요 수준에 관한 1차 델파이 조사 자료를 분석한 결과이다.

<표 10> 1차 델파이조사 분석 결과(센터장)

교육 과정	구분 능력단위 (수준)	수정 여부	직무중요도				최소 충족 필요 수준					
			평균	표준 편차	CVR	수렴 도	합의 도	평균	표준 편차	최빈 값	수렴 도	합의 도
직업 기초 능력	의사소통 능력		5.00	0.00	1.00	0.00	1.00	4.44	0.51	4	0.50	0.75
	수리능력		4.00	0.84	0.56	0.38	0.81	3.67	0.49	4	0.50	0.75
	문제해결능력		5.00	0.00	1.00	0.00	1.00	4.56	0.51	5	0.50	0.80
	자기개발능력		4.33	0.59	0.89	0.50	0.75	4.06	0.54	4	0.00	1.00
	자원관리능력		4.72	0.46	1.00	0.38	0.85	4.39	0.50	4	0.50	0.75
	대인관계능력		4.83	0.38	1.00	0.00	1.00	4.33	0.59	4	0.50	0.75
	정보능력		4.22	0.73	0.67	0.50	0.75	3.94	0.42	4	0.00	1.00
	기술능력	유지	3.72	0.67	0.44	0.38	0.81	3.50	0.71	4	0.50	0.71
	조직이해능력		4.78	0.43	1.00	0.00	1.00	4.50	0.51	4	0.50	0.78
직업윤리		4.83	0.38	1.00	0.00	1.00	4.50	0.51	4	0.50	0.78	
청소 년 상담 복지 NCS 능력 단위	청소년심리평가		4.11	0.68	0.67	0.38	0.81	3.94	0.54	4	0.00	1.00
	청소년집단상담	삭제	3.61	0.78	0.33	0.50	0.75	3.67	0.69	4	0.50	0.75
	청소년보호자상담		4.39	0.70	0.78	0.50	0.78	4.17	0.62	4	0.38	0.81
	청소년상담자문		4.78	0.43	1.00	0.00	1.00	4.50	0.51	4	0.50	0.78
	청소년상담수퍼비전		4.94	0.24	1.00	0.00	1.00	4.44	0.51	4	0.50	0.75
	청소년상담연구개발		4.39	0.61	1.00	0.50	0.75	4.06	0.54	4	0.00	1.00
	청소년상담복지기관운영		4.94	0.24	1.00	0.00	1.00	4.56	0.51	5	0.50	0.80
	청소년접수상담	삭제	3.06	1.06	-0.22	1.00	0.33	3.56	0.92	4	0.50	0.75
	청소년개인상담		4.11	0.58	0.78	0.00	1.00	4.00	0.49	4	0.00	1.00
	청소년비대면상담	삭제	3.39	1.04	0.00	0.50	0.71	3.44	0.92	4	0.50	0.75
	청소년위기개입		4.56	0.70	0.78	0.50	0.80	4.33	0.59	4	0.50	0.75
	청소년사례통합관리		4.56	0.51	1.00	0.50	0.80	4.28	0.46	4	0.38	0.81
	청소년상담자교육훈련		4.56	0.62	0.89	0.50	0.80	4.39	0.50	4	0.50	0.75
	청소년안전망연계협력		4.61	0.50	1.00	0.50	0.80	4.28	0.67	4	0.50	0.75
	청소년아웃리치	삭제	3.28	1.07	-0.11	0.50	0.67	3.33	0.84	4	0.50	0.71
거주형청소년상담	삭제	3.39	1.14	0.11	0.50	0.75	3.39	0.92	4	0.50	0.75	

센터장의 직무능력단위를 선정하기 위한 자료를 분석한 결과에 따르면, 청소년상담복지NCS 능력단위 가운데 ‘청소년심리평가’, ‘청소년집단상담’, ‘청소년접수상담’, ‘청소년비대면상담’, ‘청소년아웃리치’, ‘거주형청소년상담’은 본 연구에서 설정한 선정기준을 충족하지 못한 것으로 나타났다. 다음으로 최소 충족 필요 수준에 관한 설문 분석한 결과에 따르면, 직업기초능력단위의 평균은 3.50이상이며 최빈값은 4-5점으로 나타났고, 청소년상담복지 NCS 능력단위의 경우 평균은 3.33이상이고 최빈값은 4점에서 5점으로 나타났다.

표 11은 팀장의 직무중요도와 최소 충족 필요 수준에 관한 1차 델파이 조사 자료를 분석한 결과이다.

<표 11> 1차 델파이조사 분석 결과(팀장)

교육 과정	구분 능력단위 (수준)	수정 여부	직무중요도				최소 충족 필요수준					
			평균	표준 편차	CVR	수렴 도	합의 도	평 균	표준 편차	최빈 값	수렴 도	합의도
직업 기초 능력	의사소통 능력		4.85	0.37	1.00	0.00	1.00	4.40	0.60	4	0.50	0.75
	수리능력		4.25	0.79	0.90	0.50	0.75	4.00	0.73	4	0.25	0.88
	문제해결능력		4.80	0.41	1.00	0.00	1.00	4.45	0.51	4	0.50	0.75
	자기개발능력		4.30	0.73	0.70	0.50	0.75	4.20	0.62	4	0.50	0.75
	자원관리능력		4.55	0.60	0.90	0.50	0.80	4.20	0.52	4	0.13	0.94
	대인관계능력		4.65	0.49	1.00	0.50	0.80	4.30	0.66	4	0.50	0.75
	정보능력		4.40	0.60	0.90	0.50	0.75	4.10	0.55	4	0.00	1.00
	기술능력		4.15	0.75	0.60	0.50	0.75	3.75	0.64	4	0.13	0.94
	조직이해능력		4.50	0.51	1.00	0.50	0.78	4.20	0.52	4	0.13	0.94
	직업윤리		4.75	0.55	0.90	0.00	1.00	4.45	0.60	5	0.50	0.78
청소 년 상담 복지 NCS 능력 단위	청소년심리평가		4.60	0.50	1.00	0.50	0.80	4.25	0.55	4	0.50	0.75
	청소년집단상담		4.40	0.50	1.00	0.50	0.75	4.10	0.55	4	0.00	1.00
	청소년보호자상담		4.65	0.49	1.00	0.50	0.80	4.40	0.50	4	0.50	0.75
	청소년상담자문		4.50	0.51	1.00	0.50	0.78	4.10	0.72	4	0.50	0.75
	청소년상담수퍼 비전		4.60	0.50	1.00	0.50	0.80	4.10	0.72	4	0.50	0.75
	청소년상담연구 개발		4.15	0.59	0.80	0.13	0.94	3.75	0.79	4	0.50	0.75

교육 과정	구분		직무중요도					최소 충족 필요수준				
	능력단위 (수준)	수정 여부	평균	표준 편차	CVR	수렴 도	합의 도	평균	표준 편차	최빈 값	수렴 도	합의도
	청소년상담복지 기관운영		4.40	0.50	1.00	0.50	0.75	3.95	0.69	4	0.13	0.94
	청소년접수상담	유지	3.75	0.85	0.40	0.50	0.75	3.80	0.70	4	0.13	0.94
	청소년개인상담		4.45	0.51	1.00	0.50	0.75	4.15	0.49	4	0.00	1.00
	청소년비대면상담		4.05	0.69	0.60	0.13	0.94	3.85	0.67	4	0.50	0.75
	청소년위기개입		4.85	0.37	1.00	0.00	1.00	4.30	0.57	4	0.50	0.75
	청소년사례통합 관리		4.75	0.44	1.00	0.13	0.95	4.25	0.55	4	0.50	0.75
	청소년상담자교육 훈련		4.55	0.51	1.00	0.50	0.80	4.05	0.69	4	0.13	0.94
	청소년안전망연계 협력		4.65	0.49	1.00	0.50	0.80	4.10	0.55	4	0.00	1.00
	청소년아웃리치	유지	3.80	0.77	0.20	0.50	0.75	3.60	0.68	3	0.50	0.71
	거주형청소년상담	유지	3.75	0.85	0.20	0.50	0.75	3.45	0.76	4	0.50	0.71

팀장의 직무능력단위를 선정하기 위한 자료를 분석한 결과에 따르면, 청소년상담복지 NCS 능력단위인 ‘청소년접수상담’, ‘청소년아웃리치’, ‘거주형청소년상담’은 본 연구에서 설정한 선정기준을 충족하지 못한 것으로 나타났다. 다음으로 최소 충족 필요수준에 관한 자료를 분석한 결과에 따르면 직업기초능력단위의 평균은 3.75이상이고 최빈값은 4점에서 5점으로 나타났으며, 청소년상담복지 NCS 능력단위의 경우 평균은 3.45 이상이며 최빈값은 4점에서 5점으로 나타났다.

표 12는 팀원의 직무중요도와 최소 충족 필요 수준에 관한 1차 델파이 조사 자료를 분석한 결과이다.

<표 12> 1차 델파이조사 분석 결과(팀원)

교육 과정	구분 능력단위 (수준)	수정 여부	직무중요도				최소충족 필요수준					
			평균	표준 편차	CVR	수렴 도	합의 도	평균	표준 편차	최빈 값	수렴 도	합의 도
직업 기초 능력	의사소통 능력		4.44	0.70	1.00	0.50	0.80	4.11	0.76	4	0.50	0.75
	수리능력	유지	3.89	0.96	0.44	0.75	0.63	3.50	0.62	3	0.50	0.67
	문제해결능력		4.22	0.65	0.78	0.50	0.75	3.78	0.73	4	0.50	0.75
	자기개발능력		4.33	0.69	0.78	0.50	0.75	4.06	0.80	4	0.88	0.56
	자원관리능력	유지	3.94	0.87	0.44	0.75	0.63	3.39	0.78	3	0.50	0.67
	대인관계능력		4.50	0.79	0.67	0.50	0.80	4.06	0.73	4	0.38	0.81
	정보능력		4.33	0.84	0.78	0.50	0.78	4.00	0.77	4	0.75	0.63
	기술능력	유지	3.94	1.21	0.33	1.00	0.50	3.83	0.92	4	0.88	0.56
	조직이해능력	유지	3.61	0.78	0.11	0.50	0.75	3.22	0.73	3	0.00	1.00
	직업윤리		4.78	0.55	0.89	0.00	1.00	4.39	0.70	5	0.50	0.78
청소 년 상담 복지 NCS 능력 단위	청소년심리평가		4.61	0.50	1.00	0.50	0.80	4.00	0.77	4	0.75	0.63
	청소년집단상담		4.67	0.49	1.00	0.50	0.80	4.00	0.77	4	0.75	0.63
	청소년보호자상담		4.67	0.49	1.00	0.50	0.80	3.89	0.83	3	0.88	0.56
	청소년상담자문	삭제	3.17	0.99	-0.44	0.38	0.75	3.06	0.80	3	0.00	1.00
	청소년상담수퍼비전	삭제	2.94	1.11	-0.56	0.38	0.75	2.83	0.71	3	0.38	0.75
	청소년상담연구개발	삭제	3.33	0.91	0.11	0.50	0.75	3.11	0.76	3	0.00	1.00
	청소년상담복지기관운영	삭제	2.83	1.29	-0.44	0.88	0.42	2.94	0.87	3	0.50	0.67
	청소년접수상담		4.56	0.70	0.78	0.50	0.80	4.17	0.99	5	0.88	0.61
	청소년개인상담		4.78	0.55	0.89	0.00	1.00	4.39	0.78	5	0.50	0.80
	청소년비대면상담		4.50	0.86	0.78	0.50	0.80	4.22	0.81	5	0.50	0.75
	청소년위기개입		4.61	0.78	1.00	0.38	0.85	3.83	0.71	4	0.50	0.75
	청소년사례통합관리		4.06	0.87	0.56	0.50	0.75	3.78	0.81	3	0.50	0.75
	청소년상담자교육훈련	삭제	3.22	1.06	0.33	0.88	0.42	3.00	0.84	3	0.38	0.75
	청소년안전망연계협력	유지	4.00	0.91	0.44	0.88	0.56	3.44	0.70	3	0.50	0.67
	청소년아웃리치		4.33	0.84	0.78	0.50	0.78	4.06	0.87	5	1.00	0.50
거주형청소년상담	유지	3.94	1.06	0.44	0.88	0.56	3.78	0.88	4	0.50	0.75	

팀원의 직무능력단위를 선정하기 위한 자료를 분석한 결과에 따르면, 청소년상담복지 NCS 능력단위에 속하는 ‘청소년상담자문’, ‘청소년상담수퍼비전’, ‘청소년상담연구개발’, ‘청소년상담복지기관운영’, ‘청소년상담자교육훈련’, ‘청소년안전망연계협력’, ‘거주형청소년상담’은 본 연구에서 설정한 선정기준을 충족하지 못한 것으로 나타났다. 다음으로 최소 충족 필요 수준에 관한 자료를 분석한 결과에 따르면 직업기초능력단위의 평균은 3.22이상이고 최빈값은 3점에서 5점으로 나타났으며, 청소년상담복지 NCS 능력단위의 경우 평균은 2.83이상이며 최빈값은 3점에서 5점으로 나타났다.

다음으로 1차 델파이 조사 분석결과 및 연구진의 논의를 통해 직급별 직무능력단위 삭제와 유지 여부를 결정하였다. 다만 국가직무능력표준(NCS)에서 직업기초능력인 ‘의사소통능력’, ‘수리능력’, ‘문제해결능력’, ‘자기개발능력’, ‘자원관리능력’, ‘대인관계능력’, ‘정보능력’, ‘기술능력’, ‘조직이해능력’ 그리고 ‘직업윤리’는 직업인으로서 기본적으로 갖추어야 할 공통능력으로 규정하고 있어서 결과와 관계 없이 모든 직급에서 유지하였다. 표 13, 표 14, 표 15은 1차 델파이 조사결과 직무능력단위로 유지 및 삭제 이유를 나타낸다.

<표 13> 1차 델파이조사 결과(직무 중요도)에 따른 능력 단위 유지 및 삭제 (센터장)

유지 및 삭제	능력 단위	유지 및 삭제 이유
삭제	청소년심리평가	직무 중요도의 평균 및 내용타당도가 낮으며, 센터장 직급에 필요한 직무로서의 중요도가 낮다고 판단하여 삭제함
	청소년집단상담	
	청소년접수상담	
	청소년비대면상담	
	청소년아웃리치	
	거주형청소년상담	
유지	기술능력	직무 중요도의 내용타당도가 낮지만 직업기초능력이므로 유지함

<표 14> 1차 델파이조사 결과(직무 중요도)에 따른 능력 단위 유지 및 삭제 (팀장)

유지 및 삭제	능력 단위	유지 및 삭제 이유
유지	청소년접수상담 청소년아웃리치 거주형청소년상담	직무 중요도의 내용타당도가 낮고 평균이 4.0 이하이지만, 내부적으로 중간관리자인 팀장 직급에 필요한 직무능력으로 판단하여 유지함

<표 15> 1차 델파이조사 결과(직무 중요도)에 따른 능력 단위 유지 및 삭제 (팀원)

유지 및 삭제	능력 단위	유지 및 삭제 이유
삭제	청소년상담자문 청소년상담수퍼비전 청소년상담복지기관운영 청소년상담자교육훈련	직무 중요도의 평균 및 내용타당도가 낮고 팀원 직급에 필요한 직무로서의 중요도가 낮다고 판단하여 삭제함
유지	수리능력 기술능력 조직이해능력 청소년상담연구개발 청소년상담자교육훈련 청소년안전망연계협력 청소년아웃리치 거주형청소년상담	직무 중요도의 내용타당도가 낮지만, 직업기초능력이므로 유지함  직무중요도의 내용타당도, 수렴도(0.5이하)와 합의도(0.75이상)의 기준 모두 충족하지 않으나 내부적으로 현재 팀원들이 수행하고 있으며 팀원 직급에 필요한 직무능력이라 판단하여 유지함

이와 같이 1차 델파이 조사를 분석한 결과에 따르면 직급별 직무능력 단위가 다르며, 같은 직무능력단위라도 직급별로 직무능력의 필요 충족 수준이 다른 것으로 나타났다. 표 16은 국가직무능력표준에 따른 수준체계별 역량에 대한 정의와 이에 해당하는 직무 능력 및 1차 델파이 조사에서 밝혀진 직급별 중요 직무능력단위를 나타낸다.

<표 16> 국가직무능력표준 수준체계에 따른 분류

수준	역량 정의	직무능력단위	직급
8수준	<ul style="list-style-type: none"> <li>조직 및 업무 전반에 대한 권한과 책임이 부여된 수준</li> </ul>		

수준	역량 정의	직무능력단위	직급
7수준	<ul style="list-style-type: none"> <li>타인의 결과에 대하여 의무와 책임이 필요한 수준</li> </ul>	청소년상담수퍼비전	센터장, 팀장
6수준	<ul style="list-style-type: none"> <li>타인에게 해당 분야의 지식 및 노하우를 전달할 수 있는 수준</li> <li>독립적인 권한 내에서 과업을 수행할 수 있는 수준</li> </ul>	청소년상담자문	센터장, 팀장
		청소년상담연구개발	센터장, 팀장, 팀원
		청소년상담복지기관운영	센터장, 팀장
		청소년상담자교육훈련	센터장, 팀장, 팀원
5수준	<ul style="list-style-type: none"> <li>타인에게 해당 분야의 지식을 전달할 수 있는 수준</li> <li>포괄적인 권한 내에서 과업을 수행할 수 있는 수준</li> </ul>	청소년심리평가	팀장, 팀원
		청소년집단상담	팀장, 팀원
		청소년보호자상담	센터장, 팀장, 팀원
		청소년개인상담	센터장, 팀장, 팀원
		청소년사례통합관리	센터장, 팀장, 팀원
4수준	<ul style="list-style-type: none"> <li>해당 분야의 이론 및 지식을 제한적으로 사용할 수 있는 수준</li> <li>복잡하고 다양한 과업을 수행할 수 있는 수준</li> </ul>	청소년접수면접	팀장, 팀원
		청소년비대면상담	팀장, 팀원
		청소년위기개입	센터장, 팀장, 팀원
		청소년안전망연계협력	센터장, 팀장, 팀원
3수준	<ul style="list-style-type: none"> <li>해당 분야의 기초이론 및 일반지식을 사용할 수 있는 수준</li> <li>다소 복잡한 과업을 수행하는 수준</li> </ul>	거주형청소년상담	팀장, 팀원
		청소년아웃리치	팀장, 팀원
2수준	<ul style="list-style-type: none"> <li>해당분야의 일반 지식을 사용할 수 있는 수준</li> <li>절차화되고 일상적인 과업을 수행하는 수준</li> </ul>	해당없음	
1수준	<ul style="list-style-type: none"> <li>문자이해, 계산능력 등 기초적인 일반 지식을 사용할 수 있는 수준</li> <li>단순하고 반복적인 과업을 수행하는 수준</li> </ul>	해당없음	

센터장은 국가직무능력표준에서 정한 4수준인 청소년위기개입, 청소년안전망연계협력, 5수준인 청소년보호자상담, 청소년개인상담, 청소년사례통합관리를 포함하여 6수준과 7수준의 직무능력단위의 업무가 적정한 것으로 나타났다. 팀장은 청소년상담복지센터의 중간관리자로서 전체 직무능력단위에 대한 전반적인 수행능력이 요구되는 것으로 나타났다. 팀원의 경우 3에서 5수준의 직무능력단위에 대한 직무수행이 주로 요구되지만, 청소년상담복지센터의 실무현장에서 6수준인 일부 직무능력단위(청소년상담연구개발

발, 청소년상담자교육훈련) 직무를 수행할 필요가 있는 것으로 나타났다. 이는 국가직무 능력표준의 수준체계에 일부 부합할 뿐만 아니라 청소년상담센터의 실무현장을 반영하고 있다고 할 수 있다.

## 2. 2차 델파이 조사

본 연구에서는 직급별 직무능력 유지와 삭제에 대한 참여자의 비동의 의견을 기 설정한 판단 기준에 의거하여 질적으로 분석하고, 내부 논의와 델파이 조사 분석 결과를 바탕으로 유지와 삭제 여부를 결정하였다. 다음으로 2차 델파이 조사에서 직급별 직무능력단위의 최소 충족 필요 수준을 선정하기 위해 각 문항의 평균, 표준편차, 중앙값, 최빈값, 수렴도, 합의도 및 안정도로 분석하였다.

먼저 2차 델파이 조사에서 수집한 센터장 직급 직무능력단위 유지/삭제에 대한 학계 및 현장 전문가들의 의견을 검토하고, 1차 및 2차 델파이 조사 분석결과와 내부의 논의 결과를 반영하여 센터장 직급 직무능력단위를 확정하였다. 표 17은 센터장의 직무능력 유지 및 삭제에 대한 참여자의 비동의 의견을 검토한 결과이다.

<표 17> 2차 델파이조사에 따른 직급별 직무능력 유지/삭제 비동의 검토결과 (센터장)

비동의 항목	비동의 능력단위	비동의 의견	검토 결과
유지	청소년개인상담	• 선택적인 직무이다(1명)	2명 이하의 의견임. 1차보다 2차 델파이 조사결과 최소 충족 필요 수준의 평균이 증가하였고, 내부적으로 센터장의 직급에 필요한 직무능력이라 판단하여 유지함
삭제	청소년집단상담	• 센터장도 집단상담을 수행할 수 있어야 함(2명)	2차 델파이 조사결과 각 능력단위의 최소 충족 필요 수준의 평균값이 3.5점 이하이면서 1차 조사보다 감소하였고, 내부적으로 센터장 직급에서
	청소년접수면접	• 센터장도 접수상담을 할 수 있어야 함(2명)	
	청소년아웃리치	• 청소년 아웃리치는 고도로 숙련된 전문가가 수행해야 함(2명)	

비동의 항목	비동의 능력단위	비동의 의견	검토 결과
	거주형 청소년 상담	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 센터장도 아웃리치에 참여하는 경우가 많음</li> <li>• 고위기 청소년에 대한 상담 과정에서 학대 피해 여부 사정, 위기개입 등의 직무가 포함됨(2명)</li> </ul>	중요한 직무능력으로 보기 어렵다는 판단으로 삭제를 결정함
	비대면상담	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 비대면상담 활동이 확대되고 있어 센터장도 이에 대한 전문역량 필요(2명)</li> </ul>	

이러한 결과를 통해 센터장의 직무능력은 직업기초능력의 모든 능력단위를 포함하여 청소년상담복지 NCS 기반 직무능력인 ‘청소년보호자상담’, ‘청소년상담자문’, ‘청소년상담수퍼비전’, ‘청소년상담연구개발’, ‘청소년상담복지기관운영’, ‘청소년개인상담’, ‘청소년위기개입’, ‘청소년사례통합관리’, ‘청소년상담자교육훈련’, ‘청소년안전망연계협력’으로 결정되었다. 다음으로 표 18은 센터장 직급의 중요 직무능력 단위에 대한 최소 충족 필요 수준을 나타내는 것으로 1차 델파이 조사의 평균값과 같이 제시하였다.

<표 18> 2차 델파이조사에 따른 최소 충족 필요 수준(센터장)

교육과정	구분 능력단위(수준)	1차 델파이 조사		2차 델파이조사					
		평균	표준편차	중위수	최빈값	수렴도	합치도	안정도	
직업기초능력	의사소통 능력	4.44	5.00	0.00	5.00	5	0.00	1.00	0.00
	수리능력	3.67	4.03	0.40	4.00	4	0.05	0.98	0.10
	문제해결능력	4.56	4.94	0.24	5.00	5	0.00	1.00	0.05
	자기개발능력	4.06	4.46	0.44	4.50	5	0.50	0.78	0.10
	자원관리능력	4.39	4.75	0.29	4.80	5	0.25	0.90	0.06
	대인관계능력	4.33	4.92	0.22	5.00	5	0.00	1.00	0.05
	정보능력	3.94	4.18	0.39	4.00	4	0.25	0.88	0.09
	기술능력	3.50	3.74	0.43	4.00	4	0.25	0.88	0.12

교육 과정	구분 능력단위(수준)	1차 델파이 조사			2차 델파이조사				
		평균	평균	표준 편차	중위수	최빈값	수렴도	합치도	안정도
	조직이해능력	4.50	4.82	0.33	5.00	5	0.10	0.96	0.07
	직업윤리	4.50	4.94	0.14	5.00	5	0.00	1.00	0.03
청소 년 상담 복지 NCS 능력 단위	청소년심리평가	3.94	4.09	0.52	4.00	4	0.15	0.93	0.13
	청소년집단상담	3.67	3.29	0.53	3.00	3	0.25	0.83	0.16
	청소년보호자상담	4.17	4.35	0.53	4.40	4	0.40	0.82	0.12
	청소년상담자문	4.50	4.73	0.38	5.00	5	0.15	0.94	0.08
	청소년상담수퍼비전	4.44	4.96	0.12	5.00	5	0.00	1.00	0.02
	청소년상담연구개발	4.06	4.32	0.40	4.00	4	0.25	0.88	0.09
	청소년상담복지기관운영	4.56	4.95	0.12	5.00	5	0.00	1.00	0.02
	청소년접수상담	3.56	2.96	0.64	3.00	3	0.10	0.93	0.22
	청소년개인상담	4.00	4.16	0.33	4.00	4	0.10	0.95	0.08
	청소년비대면상담	3.44	3.19	0.50	3.00	3	0.30	0.80	0.16
	청소년위기개입	4.33	4.68	0.40	4.80	5	0.25	0.90	0.08
	청소년사례통합관리	4.28	4.71	0.36	4.80	5	0.25	0.90	0.08
	청소년상담자교육훈련	4.39	4.51	0.41	4.50	5	0.40	0.82	0.09
	청소년안전망연계협력	4.28	4.71	0.41	5.00	5	0.25	0.90	0.09
	청소년아웃리치	3.33	3.04	0.78	3.00	3	0.25	0.83	0.26
	거주형청소년상담	3.39	3.06	0.72	3.00	3	0.15	0.90	0.24

센터장의 청소년상담복지 NCS 직무능력단위의 최소 충족 필요 수준은 평균 4.09 이상이며 최빈값은 4점에서 5점으로 나타났다. 본 연구에서 삭제를 결정한 ‘청소년심리평가(M=3.88)’, ‘청소년집단상담(M=3.29)’, ‘청소년접수상담(M=2.96)’, ‘청소년비대면상담(M=3.19)’, ‘청소년아웃리치(M=3.04)’ 그리고 ‘거주형청소년상담(M=3.06)’ 모두 평균이 감소하였으며, 표준편차 또한 모두 0.8미만, 수렴도 0.5미만, 합치도 0.75 이상으로 조사 참여자 간의 의견이 일치한 것으로 나타났다.

다음 팀장 직급 직무능력단위 유지/삭제에 대한 학계 및 현장 전문가들의 의견을 검

토하고, 1차 및 2차 델파이 조사 분석결과와 내부의 논의 결과를 반영하여 팀장 직급 직무능력단위를 확정하였다. 표 19은 센터장의 직무능력 유지 및 삭제에 대한 참여자의 비동의 의견을 검토한 결과이다.

<표 19> 2차 델파이조사에 따른 직급별 직무능력 유지/삭제 비동의 검토결과 (팀장)

비동의 항목	비동의 능력단위	비동의 의견	검토 결과
유지	청소년상담복지 기관운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>기관운영은 센터장의 고유 능력임</li> </ul>	1차보다 2차 델파이 조사결과 최소 충족 필요 수준의 평균이 증가하였으며, 내부적으로 팀장 직급에 필요한 직무능력이라 판단하여 유지함
	거주형청소년 상담	<ul style="list-style-type: none"> <li>거의 팀원들이 운영</li> <li>해당업무 아님</li> <li>업무의 비중이 많지 않음</li> <li>해당업무 아님</li> <li>일시보호소를 운영하지 않은 센터 있음</li> </ul>	
	청소년접수면접	<ul style="list-style-type: none"> <li>팀장은 접수상담을 진행하는 경우가 거의 없음(3명)</li> </ul>	2차 델파이 조사결과 최소 충족 필요 수준의 평균값이 1차보다 감소하였으나 3.5점 이상이며, 내부적으로 팀장 직급에 필요한 직무능력이라 판단하여 유지함

이러한 과정을 통해 팀장의 직무능력은 직업기초능력 및 청소년상담복지 NCS 기반 직무능력의 모든 능력단위로 확정되었다.

다음으로 표 20은 2차 델파이 조사 분석결과에 따른 팀장 직급의 중요 직무능력 단위에 대한 최소 충족 필요 수준을 나타내는 것으로 1차 델파이 조사의 평균값과 같이 제시하였다.

<표 20> 2차 델파이조사에 따른 최소 충족 필요 수준(팀장)

교육 과정	구분 능력단위(수준)	1차 델파이 조사		2차 델파이조사					
		평균	평균	표준편차	중위수	최빈값	수렴도	합치도	안정도
직업 기초 능력	의사소통 능력	4.40	4.83	0.25	4.90	5	0.11	0.96	0.05
	수리능력	4.00	4.28	0.39	4.10	4	0.25	0.88	0.09
	문제해결능력	4.45	4.86	0.27	5.00	5	0.05	0.98	0.06
	자기개발능력	4.20	4.29	0.30	4.35	4.5	0.25	0.89	0.07
	자원관리능력	4.20	4.58	0.37	4.55	5	0.27	0.88	0.08
	대인관계능력	4.30	4.63	0.34	4.70	5	0.25	0.89	0.07
	정보능력	4.10	4.38	0.35	4.40	4	0.25	0.89	0.08
	기술능력	3.75	4.08	0.39	4.00	4	0.10	0.95	0.10
	조직이해능력	4.20	4.39	0.28	4.50	4.5	0.18	0.92	0.06
	직업윤리	4.45	4.73	0.34	4.95	5	0.25	0.90	0.07
청소년 상담 복지 NCS 능력 단위	청소년심리평가	4.25	4.51	0.40	4.50	4	0.35	0.84	0.09
	청소년집단상담	4.10	4.26	0.32	4.19	4	0.25	0.88	0.08
	청소년보호자상담	4.40	4.58	0.36	4.69	5	0.20	0.91	0.08
	청소년상담자문	4.10	4.51	0.36	4.50	4.5	0.29	0.87	0.08
	청소년상담수퍼비전	4.10	4.55	0.38	4.59	5	0.36	0.84	0.08
	청소년상담연구개발	3.75	4.13	0.45	4.00	4	0.14	0.93	0.11
	청소년상담복지기관운영	3.95	4.37	0.47	4.50	4	0.35	0.84	0.11
	청소년접수상담	3.80	3.65	0.55	3.70	3	0.50	0.73	0.15
	청소년개인상담	4.15	4.44	0.42	4.46	4	0.43	0.81	0.09
	청소년비대면상담	3.85	3.88	0.48	4.00	4	0.00	1.00	0.12
	청소년위기개입	4.30	4.80	0.33	5.00	5	0.13	0.95	0.07
	청소년사례통합관리	4.25	4.79	0.27	4.85	5	0.18	0.93	0.06
	청소년상담자교육훈련	4.05	4.54	0.36	4.50	4.5	0.21	0.91	0.08
	청소년안전망연계협력	4.10	4.60	0.38	4.65	5	0.28	0.88	0.08
	청소년아웃리치	3.60	3.67	0.45	3.90	4	0.35	0.82	0.12
거주형청소년상담	3.45	3.61	0.58	3.90	4	0.39	0.80	0.16	

팀장의 청소년상담복지 NCS 직무능력단위의 최소 충족 필요 수준은 평균 3.80이상이며 최빈값은 3점에서 5점이다. 본 연구에서 유지를 결정한 ‘청소년접수상담(M=3.65)’의 경우 1차 조사의 결과에 비해 평균이 소폭 감소(▼0.15)하였으나 ‘청소년아웃리치(M=3.67)’와 ‘거주형청소년상담(M=3.61)의 평균은 상승한 것으로 나타났다. 또한 유지된 직무능력단위의 표준편차는 모두 0.8미만, 수렴도 0.5미만, 합치도 0.75 이상으로 조사 참여자 간의 의견이 일치한 것으로 나타났다.

마지막으로 팀원 직급 직무능력단위 유지/삭제에 대한 학계 및 현장 전문가들의 의견을 검토하고, 1차 및 2차 델파이 조사 분석결과와 내부의 논의 결과를 반영하여 팀원 직급 직무능력단위를 확정하였다. 표 21은 센터장의 직무능력 유지 및 삭제에 대한 참여자의 비동의 의견을 검토한 결과이다.

<표 21> 2차 델파이조사에 따른 직급별 직무능력 유지/삭제 비동의 검토결과 (팀원)

비동의 항목	비동의 능력단위	비동의 의견	검토 결과
유지	청소년접수상담	• 센터 규정상 팀원은 접수상담을 운영하지 않음(3명)	1차보다 2차 델파이 조사결과 최소 충족 필요 수준의 평균이 증가하였으며, 내부적으로 팀원 직급에 필요한 직무능력이라 판단하여 유지함

이에 따라 팀원의 직무능력은 직업기초능력의 모든 능력단위를 포함하여 청소년상담복지 NCS 기반 직무능력인 ‘청소년심리평가’, ‘청소년집단상담’, ‘청소년보호자상담’, ‘청소년상담연구개발’, ‘청소년접수상담’, ‘청소년개인상담’, ‘청소년비대면상담’, ‘청소년위기개입’, ‘청소년사례통합관리’, ‘청소년상담자교육훈련’, ‘청소년안전망연계협력’, ‘청소년아웃리치’ 그리고 ‘거주형청소년상담’으로 결정되었다.

다음 표 22는 2차 델파이 조사 분석결과에 따른 팀원 직급의 중요 직무능력단위에 대한 최소 충족 필요 수준을 나타내는 것으로 1차 델파이 조사의 평균값과 같이 제시하였다.

<표 22> 2차 델파이조사에 따른 최소 충족 필요 수준(팀원)

교육 과정	구분	1차 델파이 조사		2차 델파이조사					
		능력단위(수준)	평균	평균	표준편차	중위수	최빈값	수렴도	합치도
직업 기초 능력	의사소통 능력	4.11	4.43	0.42	4.50	4	0.40	0.82	0.09
	수리능력	3.50	3.78	0.56	4.00	4	0.36	0.82	0.15
	문제해결능력	3.78	4.09	0.25	4.00	4	0.13	0.94	0.06
	자기개발능력	4.06	4.27	0.49	4.20	4	0.25	0.88	0.11
	자원관리능력	3.39	3.88	0.36	4.00	4	0.00	1.00	0.09
	대인관계능력	4.06	4.45	0.40	4.50	4	0.40	0.82	0.09
	정보능력	4.00	4.12	0.36	4.00	4	0.24	0.88	0.09
	기술능력	3.83	3.64	0.55	3.75	4	0.46	0.75	0.15
	조직이해능력	3.22	3.65	0.54	3.65	4	0.45	0.75	0.15
	직업윤리	4.39	4.83	0.28	5.00	5	0.10	0.96	0.06
청소 년 상담 복지 NCS 능력 단위	청소년심리평가	4.00	4.64	0.40	4.80	5	0.33	0.86	0.09
	청소년집단상담	4.00	4.68	0.40	4.80	5	0.23	0.91	0.09
	청소년보호자상담	3.89	4.76	0.36	4.85	5	0.10	0.96	0.08
	청소년상담자문	3.06	3.06	1.07	3.00	3	0.19	0.88	0.35
	청소년상담수퍼비전	2.83	2.79	0.88	3.00	3	0.00	1.00	0.32
	청소년상담연구개발	3.11	3.22	0.59	3.00	3	0.36	0.76	0.18
	청소년상담복지기관운영	2.94	2.48	1.10	2.95	3	0.50	0.66	0.44
	청소년접수상담	4.17	4.62	0.43	4.75	5	0.44	0.82	0.09
	청소년개인상담	4.39	4.89	0.26	5.00	5	0.04	0.99	0.05
	청소년비대면상담	4.22	4.57	0.42	4.50	5	0.44	0.81	0.09
	청소년위기개입	3.83	4.66	0.52	4.80	5	0.23	0.91	0.11
	청소년사례통합관리	3.78	4.09	0.56	4.00	4	0.23	0.89	0.14
	청소년상담자교육훈련	3.00	3.13	0.73	3.00	3	0.25	0.83	0.23
	청소년안전망연계협력	3.44	3.94	0.62	4.00	4	0.19	0.91	0.16
	청소년아웃리치	4.06	4.11	0.63	4.00	4	0.21	0.89	0.15
거주형청소년상담	3.78	3.73	0.58	3.90	4	0.44	0.78	0.15	

팀원의 청소년상담복지 NCS 직무능력단위의 최소 충족 필요 수준은 평균 3.13 이상이며 최빈값은 3점에서 5점이다. 본 연구에서 유지를 결정한 ‘청소년상담연구(M=3.22)’, ‘청소년접수상담(M=4.62)’ 그리고 ‘청소년상담자교육훈련(M=3.13)은 1차 델파이 조사에서 나타난 평균보다 상승하였으며, 모두 표준편차 0.8미만, 수렴도 0.5미만, 합치도 0.75 이상으로 조사 참여자 간의 의견이 일치한 것으로 나타났다.

1차와 2차 델파이 조사 결과를 토대로 도출된 NCS 기반 청소년상담복지센터 직원의 직급별 직무능력 단위는 센터장 20개, 팀장 26개, 팀원 23개이며 이에 대한 최소 충족 필요 수준을 선정하였다. 세부 내용은 표 23과 같다.

<표 23> NCS기반 청소년상담복지센터 직원 직급별 직무능력 단위 및 최소 충족 필요 수준

구분	센터장		팀장		팀원	
교육과정	능력단위(수준)	최소충족 필요수준	능력단위(수준)	최소충족 필요수준	능력단위(수준)	최소충족 필요수준
직업기초능력	의사소통 능력	5.00	의사소통 능력	4.83	의사소통 능력	4.43
	수리능력	4.03	수리능력	4.28	수리능력	3.78
	문제해결능력	4.94	문제해결능력	4.86	문제해결능력	4.09
	자기개발능력	4.46	자기개발능력	4.29	자기개발능력	4.27
	자원관리능력	4.75	자원관리능력	4.58	자원관리능력	3.88
	대인관계능력	4.92	대인관계능력	4.63	대인관계능력	4.45
	정보능력	4.18	정보능력	4.38	정보능력	4.12
	기술능력	3.74	기술능력	4.08	기술능력	3.64
	조직이해능력	4.82	조직이해능력	4.39	조직이해능력	3.65
	직업윤리	4.94	직업윤리	4.73	직업윤리	4.83
청소년상담복지 NCS 능력단위	청소년보호자상담	4.35	청소년심리평가	4.51	청소년심리평가	4.64
	청소년상담자문	4.73	청소년집단상담	4.26	청소년집단상담	4.68
			청소년보호자상담	4.58	청소년보호자상담	4.76
	청소년상담수퍼비전	4.96	청소년상담자문	4.51	청소년상담연구개발	3.22
			청소년상담수퍼비전	4.55		
	청소년상담연구개발	4.32	청소년상담연구개발	4.13	청소년접수상담	4.62
	청소년상담	4.95	청소년상담복지기관운영	4.37	청소년개인상담	4.89

구분	센터장		팀장		팀원	
교육 과정	능력 단위(수준)	최소충족 필요수준	능력 단위(수준)	최소충족 필요수준	능력 단위(수준)	최소충족 필요수준
	복지기관운영		청소년접수상담	3.65		
	청소년개인상담	4.16	청소년개인상담	4.44	청소년비대면상담	4.57
	청소년위기개입	4.68	청소년비대면상담	3.88	청소년위기개입	4.66
			청소년위기개입	4.80	청소년사례통합관리	4.09
	청소년사례 통합관리	4.71	청소년사례통합관리	4.79	청소년상담자 교육훈련	3.13
	청소년상담자 교육훈련	4.51	청소년상담자교육 훈련	4.54	청소년안전망연계 협력	3.94
			청소년안전망연계 협력	4.60	청소년아웃리치	4.11
	청소년안전망 연계협력	4.71	청소년아웃리치	3.67	거주형청소년상담	3.73
			거주형청소년상담	3.61		

## V. 논의 및 제언

본 연구는 청소년상담복지센터 직원 직무능력을 효율적이고 체계적으로 향상시키기 위해 직급별 수행업무에 따른 직무능력 단위를 구분하고 최소 충족해야 하는 능력 수준 지표를 개발하였다. 이에 연구 결과를 토대로 논의 및 제언을 제시하면 다음과 같다.

### 1. 요약

본 연구는 국가직무능력(NCS)을 기반으로 전국 청소년상담복지센터 직원 직급별 직무능력 단위를 선정하고, 선정된 직급별 직무능력의 최소 충족 필요 수준 지표를 도출하고자 하였다. 이를 위해 문헌 연구 및 이론적 고찰을 진행하고 총 2회에 걸친 델파이조사를 실시하였다.

델파이조사 패널은 시·도 및 시·군·구 청소년상담복지센터 직원 32명, 청소년학 및 청소년 정책 분야 교수진 8명을 선별하여 총 40명으로 구성했다. 델파이조사 설문지는 NCS 청소년상담복지 영역의 능력단위를 활용해 각 직급별 직무중요도와 최소 충족 필요 수준 지표를 도출할 수 있도록 구성하였고 자료 분석은 SPSS 26과 엑셀 프로그램을 통해 평균, 표준편차, 중앙값, 최빈값, 수렴도, 합의도 및 안정도를 산출하였다. 이 과정을 토대로 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 청소년상담복지센터 직원 직급별 직무능력을 선정하기 위해 1차 델파이 조사에서는 NCS 직업기초능력 10개 단위와 청소년상담복지 영역 16개의 직무중요도를 직급별로 구분하여 응답할 수 있도록 제시하였다. 응답내용은 통계 처리하여 평균 3.5 이상, 내용타당도 비율(CVR) 최소값(0.42이상) 기준을 적용하여 충족되는 능력단위만을 선별하여 2차 델파이조사 설문지로 구성하였다. 2차 델파이조사는 양적 분석뿐만 아니라 설문지 내 기타의견란을 통해 수렴된 패널들의 의견, 그리고 내부 연구진의 합의를 반영하여 결과를 도출했고 최종적으로 센터장 20개, 팀장 26개, 팀원 23개의 직무능력 단위가 선정되었다.

둘째, 청소년상담복지센터 직원 직급별 최소 충족 필요 수준을 도출하기 위해 1차 델

파이조사에서는 패널들에게 각 직급별 최소 충족 필요 수준을 숫자로 작성하도록 제시하였다. 2차 델파이조사에서는 1차에서 도출된 직급별 최소 충족 필요 수준의 평균과 패널 개인이 부여한 점수를 비교 제시하여 패널들 간의 의견을 합치할 수 있도록 하였다. 그 결과 청소년상담복지센터 직원 직급별 최소 충족 필요 직무능력 수준은 센터장 4.6점, 팀장 4.4점, 팀원 4.2점으로 평균값을 도출할 수 있었다. 각 능력단위별 최소 충족 필요 수준 지표는 <표 23>에 제시하였다.

## 2. 논의

본 연구는 델파이조사를 통해 NCS 청소년상담복지 영역을 활용하여 청소년상담복지센터 직원 직급별 직무능력 단위를 선정하고 직급별 현장에서 업무를 수행하기 위해 요구되는 최소 충족 필요 직무능력 수준 지표를 개발하였으므로 청소년상담복지센터 직원의 직무능력을 효율적으로 관리하고 향상시킬 수 있는 방법에 대해 논의하고 시사점을 얻고자 한다.

이 결과는 한국청소년상담복지개발원에서 개발한 직무능력 관리시스템에 탑재되어 전국의 청소년상담복지센터 직원들이 직무능력 수준을 자가 평가할 수 있도록 지원한다. 이는 곧 청소년상담복지센터 직원의 직무역량 향상을 지원함에 있어 데이터 기반의 체계적이고 실제적인 기준을 제시할 수 있을 것이다. 이러한 단계를 포함하여 본 연구의 의의를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 델파이 조사를 통해 최종적으로 도출된 직급별 직무능력 단위는 각 직급별 직원들에 대한 실효성 있는 직무연수 교육과정을 구성하는데 기초 근거자료를 제공한다는 데 의의가 있다. 청소년상담복지센터 직원은 여성가족부에서 발간하는 청소년사업 안내 지침에 따라 매년 15시간의 업무관련 교육을 이수해야 하고 한국청소년상담복지개발원은 이를 지원하기 위해 청소년상담복지센터 직원 대상 직무연수 사업을 운영하고 있다. 따라서 이번 연구를 통해 도출된 결과는 직원들의 직무능력 설문조사로 활용되어 직급별 직무능력 수준을 분석하고 미흡 영역 중심으로 교육과정을 개설하여 청소년상담복지센터 직원들의 직무능력 향상에 기여할 것으로 기대한다.

둘째, 청소년상담복지센터 직원 직급별 필요 직무능력 단위를 선정하고 그에 따른 최소 충족 필요 수준 지표를 제시함은 직원 개인별 직무능력 관리를 가능하게 하는 데 의의가 있다. 지금까지 직원들은 직무능력 관리시스템을 통해 개인의 직무능력 점수와 동

일직급 직원들의 평균 점수를 비교해 동일직급 직원들에 비해 자신이 미흡한 직무능력이 무엇인지 쉽게 파악할 수 있었으나 직급별 직무능력 평균 점수는 매년 변동되기 때문에 객관적인 지표를 제공하기 어렵다는 한계가 있었다. 이를 보완하기 위해 본 연구는 현장 및 학계 전문가를 대상으로 청소년상담복지센터 직원 직급별(센터장, 팀장, 팀원) 최소 충족해야 하는 직무능력 단위 수준을 도출했고 이를 통해 직원들은 개인의 연도별 점수, 동일직급 직원의 평균, 직급별 최소 충족 필요 점수까지 세 개의 지표를 비교하여 개인에게 향상이 필요한 직무능력이 무엇인지 객관적으로 파악할 수 있다. 이는 곧 직원이 개인별 자신에게 필요한 직무능력 향상 계획을 수립하고 그에 따른 맞춤형 직무연수를 수강하는 데 도움이 될 것으로 기대한다.

이 연구에서의 연구 결과 및 결론을 바탕으로 관련 후속 연구를 제안하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 청소년상담복지센터 직원 직급별 수행하는 업무를 기반으로 직무능력 단위를 구분하고 나아가 직급별 최소 충족해야 하는 직무능력 수준 지표를 제시하고 있으나 이는 전국 청소년상담복지센터 직원의 평균값을 도출한 결과로써 시·도 및 시·군·구의 역할 및 특징을 고려하고 있지 못하다. 청소년상담복지센터는 지역별 특성, 직원 수 등에 직급별 업무 범위 및 역할이 달라질 수 있기 때문에 향후 시·도 및 시·군·구를 구분하여 직원 직무능력 단위 선정 및 최소 충족 수준 지표를 개발할 필요가 있다.

둘째, 본 연구는 청소년상담복지센터 직원을 직급별로만 구분하여 수행업무를 분석하였기에 이 과정에서 개인의 전공, 상담경력 및 업무경험 등은 고려하지 않았다. 하지만 청소년상담복지센터에는 청소년학, 교육학, 심리학, 아동가족학, 사회복지학 등 다양한 전공을 가진 직원들이 근무하고 있고 동일한 직급일지라도 상담경력에 상당한 차이가 있을 수 있기에 추후 이를 고려한 연구가 수행될 필요가 있다.

셋째, 국가직무능력표준(NCS)에서는 ‘청소년상담복지’ 영역을 ‘청소년의 행복과 균형있는 성장을 위하여 청소년과 그 주변인을 대상으로 전문적 상담서비스, 보호 및 위기개입, 지역사회 연계망 운영, 교육과 예방활동 등을 통합적으로 수행하는 일이다’로 정의하고 있다. 이러한 업무는 본 연구에서 다루었던 청소년상담복지센터 뿐만 아니라 학교밖청소년지원센터, 청소년복지시설(청소년쉼터, 청소년회복지원시설, 청소년자립지원관) 등 많은 유관기관이 담당하고 있다. 따라서 청소년상담복지 직무를 수행하는 기관 직원들의 직무역량을 향상시키고 관리하는 데 각 기관의 업무 특성을 고려한 직원 직급별 능력단위에 대한 후속연구가 필요할 것이고 본 연구의 결과가 참고로 활용되길 기대한다.

## 참 고 문 헌

- 김민선 (2018). 진로상담 사례개념화 역량 자가평가 척도 개발 및 타당화 연구. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 30(4), 1101-1124.
- 김보미 (2017). 국가직무능력표준(NCS) 기반 대학 무용교육전문인 양성 교육과정 개발. 박사학위논문. 중앙대학교.
- 김소아, 이성희, 손요한, 김인규, 유형근 (2021). 전문상담교사연수 표준안 개발 보고서. 한국교육개발원.
- 김수향, 탁진국 (2011). 진로 및 직업 상담자의 역량진단검사 개발 및 타당화 연구. **한국심리학회지: 일반**, 30(2), 461-481.
- 김인규 (2014). Wee 온라인 수퍼비전을 통한 상담역량평가 지표(안). 미출간자료.
- 김인규, 조남정 (2016). 학부 상담교육 인증기준 개발. **상담학연구**, 17(6), 87-104.
- 김희정 (2015). 전문상담교사 양성 및 역량개발을 위한 표준 교육과정 개발연구. 교육부.
- 김희정, 유형근, 정여주, 신혜연 (2015). 전문상담교사 양성 및 역량개발을 위한 표준 교육과정 개발연구. 교육부.
- 서경아, 정종원 (2020). 텔파이 기법을 적용한 공감능력 향상 부모교육 프로그램 개발. **한국사이코드라마학회지**, 23(1), 17-35.
- 서경희, 김지현 (2008). 서경희, 김지현(2008). 사례개념화 상담자 자가평가 척도 개발. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 20(3), 657-673.
- 박강현, 한대성, 박혜연, 하성민, 박지혁 (2019). 건강과 삶의 질에 영향을 미치는 지역사회 고령자의 라이프스타일 구성요소에 관한 사전연구: 텔파이 조사. *Korean Journal of Occupational Therapy*, 27(3), 105-120.
- 박한샘 (2016). 4년제 대학 청소년상담복지 교육과정 개발을 위한 국가직무표준능력(NCS) 중요도 분석. **학습자중심교과교육연구**, 16(6), 751-770.
- 손은정, 이혜성 (2002). 상담자 발달 수준별 사례 개념화의 차이: 개념도를 통한 인지구조를 중심으로. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 14(4), 829-843.
- 심홍섭 (1998). 상담자 발달수준 평가에 관한 연구. 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 오승균 (2008). 지식기반 사회에서 공업교육 전문가가 인식하는 공업교육기관의 역할과

- 기능. 박사학위논문. 한국교원대학교.
- 이수현, 서영석, 김동민 (2007). 상담자 활동 자기효능감 척도 국내 타당화 연구. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 19(3), 655-673.
- 이재창 (1996). 전문상담자 교육과 훈련에 관한 연구. **한국심리학회지; 상담 및 심리치료**, 8(1), 1-26.
- 이중성 (2001). **델파이 방법**. 경기; 교육과학사
- 이주영, 윤은희, 이아라 (2020). 한국 상담자의 LGBT 내담자 상담역량 척도 개발 및 타당화. **상담학연구**, 21(2), 339-359.
- 임은미 (2017). 한국 상담자를 위한 사회정의 옹호역량 척도(SJACS-K)의 개발 및 타당화. **상담학연구**, 18(6), 17-36.
- 임은미, 강혜정, 김성현, 구자경 (2018). 한국 상담자의 다문화 상담역량 척도 개발 및 타당화. **상담학연구**, 19(1), 421-442.
- 정환경 (2015). **전문상담교사의 역량척도 개발 및 타당화**. 경성대학교 박사학위 청구논문.
- 조남정 (2016). **상담학과 학부생의 핵심역량**. 전주대학교 박사학위 청구논문.
- 조수연, 양미진 (2013). 청소년상담사의 역량모형 개발을 위한 델파이 연구. **청소년상담연구**, 21(2), 59-75.
- 조향. 김나영 (2021). 상담자교육 평가모형: CCS-R의 국내 적용가능성 및 도입과제. **학습자 중심교과교육연구**. 21(3). 581-604.
- 조화진 (2016). 상담자 실제관계행동 척도 개발 및 타당화 연구. **인간이해**, 37(2), 47-66.
- 최아롱 (2011). **한국의 상담자 전문교육과정의 적합성 연구**. 석사학위 논문. 단국대학교.
- 최윤정, 이제경 (2014). 진로상담 수행 역량 자가 평가 척도의 타당화. **상담학연구**, 15(4), 1475-1493.
- 최현아 (2019). **국가직무능력표준(NCS) 기반 학부 상담학과 교육과정 개발**. 전주대학교 박사학위 청구논문.
- 한국산업인력공단 (2013). **국가직무능력표준 개발 매뉴얼(안)**. 서울: 한국산업인력공단.
- 한국연구재단 (2015). **국가직무능력표준(NCS) 기반 교육과정 가이드라인: 개발, 운영, 평가 및 교육품질관리**. 서울: 한국연구재단.
- 한국직업능력개발원 (2013). **NCS 학습모듈 및 개발 및 활용**. 서울: 한국직업능력개발원.
- 황순길, 전연진, 이상균, 김태성, 허미경, 김남희, 김보람 (2014). 직무 및 지역현황 분석을 통한 청소년상담복지센터 운영모형 개선방안 연구. **청소년상담연구**. 22(2). 83-112.
- Haskins, N. H., & Singh, A. (2016). Advocacy competency of school counselors: An

- exploratory factor analysis. *Professional School Counseling*, 20(1), 1096-2409.
- Lambie, G. W., & Swank, J. M. (2018). *Counseling Competencies Scale-Revised(CCS-R): Training manual*. Unpublished manuscript, Department of Counselor Education and School Psychology University of Central Florida, Orlando, FL.
- Lawshe, C. H. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel Psychology*, 28(4), 563-575.
- Maras, M. A., Coleman, S. L., Gysbers, N. C., Herman, K. C., & Stanley, B. (2013). Measuring evaluation competency among school counselors. *Counseling Outcome Research and Evaluation*, 4(2), 99-111.
- McCarty-Caplan, D. (2018). LGBT-competence in social work education: The relationship of school contexts to student sexual minority competence. *Journal of homosexuality*, 65(1), 19-41.
- Shavelson, R. J. (2010). On the measurement of competency. *Empirical research in vocational education and training*, 2(1), 41-63.
- Sempik, J., Aldridge, J., & Becker, S. (2005). *Health, well-being and social inclusion: therapeutic horticulture in the UK*. Policy Press.
- Swank, J. M., Lambie, G. W., & Witta, E. L. (2012). The Counseling Competencies Scale: A measure of counseling skills, dispositions, and behaviors. *Counselor Education & Supervision*, 51, 189-206.

# 부 록

---

1. 델파이 1차 질문지
  2. 델파이 2차 질문지
-

## NCS 기반 청소년상담복지센터 직원 직무능력 수준 지표 개발을 위한 1차 델파이 질문지

안녕하십니까?

본 설문은 NCS 기반 청소년상담복지센터 직원 직급별 직무능력 단위를 선정하고 최소 충족 필요 수준 정도를 개발하기 위해 진행됩니다. 개발된 지표는 향후 청소년상담복지센터 직원 직무능력 설문조사 시 제시되어 직원 개인의 직무능력 수준이 직급에 필요한 수준에 부합하고 있는지 확인할 수 있도록 지원할 예정입니다.

이를 위해서는 청소년 상담복지 현장에서 오랫동안 종사하면서 풍부한 지식과 경험을 갖춘 전문가 분들의 의견 수렴이 필요합니다. 이에 총 2차에 걸쳐 델파이 조사를 실시하고 그 의견을 종합하여 청소년상담복지센터 직원 직무능력 수준 지표를 정하고자 합니다.

귀하의 귀중한 의견은 전국 청소년상담복지센터 직원의 직무능력을 관리하고 향상시키는데 중요한 자료로 사용될 예정이니 현장 및 학계전문가 여러분들의 성실한 응답을 부탁드립니다.

감사합니다.

2022년 8월

한국청소년상담복지개발원 상담복지센터지원부

※ 문의 : 상담복지센터지원부 이지선(T.051-662-3121)

다음은 자료 분석을 위해 필요한 인적사항입니다. 해당하는 곳에 “V” 체크 또는 응답 내용을 기재해 주시기 바랍니다.

번호	구분	응답 내용
1	이름	
2	지역	서울 <input type="checkbox"/> 부산 <input type="checkbox"/> 대구 <input type="checkbox"/> 인천 <input type="checkbox"/> 광주 <input type="checkbox"/> 대전 <input type="checkbox"/> 울산 <input type="checkbox"/> 세종 <input type="checkbox"/> 경기 <input type="checkbox"/> 강원 <input type="checkbox"/> 충북 <input type="checkbox"/> 충남 <input type="checkbox"/> 전북 <input type="checkbox"/> 전남 <input type="checkbox"/> 경북 <input type="checkbox"/> 경남 <input type="checkbox"/> 제주 <input type="checkbox"/>
3	소속	시·도 청소년상담복지센터 <input type="checkbox"/> / 시·군·구 청소년상담복지센터 <input type="checkbox"/>
4	직급	기관장 <input type="checkbox"/> / 팀장 <input type="checkbox"/> / 팀원 <input type="checkbox"/>
5	성별	남 <input type="checkbox"/> / 여 <input type="checkbox"/>
6	상담경력 (직무교육담당)	3년 이상 ~ 5년 미만 <input type="checkbox"/> / 5년 이상 ~ 7년 미만 <input type="checkbox"/> 7년 이상 ~ 10년 미만 <input type="checkbox"/> / 10년 이상 ~ 15년 미만 <input type="checkbox"/> 15년 이상 ~ 20년 미만 <input type="checkbox"/> / 20년 이상 <input type="checkbox"/>
7	최종학력	대졸 <input type="checkbox"/> / 석사 수료 <input type="checkbox"/> / 석사 <input type="checkbox"/> / 박사 수료 <input type="checkbox"/> / 박사 <input type="checkbox"/>

※ 델파이 질문지는 CYS-Net 메일(수신자: 이지선)로 회신하여 주시기 바랍니다.

< 조사내용에 대한 안내 >

1) 직급별 직무능력 단위

「자격기본법」 규정

(제2조제2항) “국가직무능력표준(NCS, National Competency Standards)”이란 산업 현장에서 직무를 수행하기 위하여 요구되는 지식·기술·소양 등의 내용을 국가가 산업부문별·수준별로 체계화한 것을 말한다.



[NCS 개념도]

2) 국가직무능력표준의 분류체계



3) 국가직무능력표준(NCS)의 구성

직무는 NCS 분류체계의 세분류를 의미하고, 원칙상 세분류 단위에서 NCS개발 능력 단위는 NCS 하위 단위로서 NCS의 기본 구성요소에 해당



[NCS 구성도]

4) NCS 청소년상담복지 능력단위

구분	능력단위	능력단위요소
직업기초 능력	의사소통능력	문서이해능력
		문서작성능력
		경청능력
		의사표현능력
		기초외국어능력
	자원관리능력	시간관리능력
		예산관리능력
		물적자원관리능력
		인적자원관리능력
	문제해결능력	사고력
		문제처리능력
	정보능력	컴퓨터 활용능력
		정보처리능력
	조직이해능력	국제감각
		조직 체제 이해능력
		경영이해능력
		업무이해능력
	수리능력	기초연산능력
		기초통계능력
		도표분석능력
도표작성능력		
자기개발능력	자아인식능력	

구분	능력단위	능력단위요소
		자기관리능력
		경력개발능력
	대인관계능력	팀웍능력
		리더십능력
		갈등관리능력
		협상능력
		고객서비스능력
	기술능력	기술이해능력
		기술선택능력
		기술적용능력
	직업윤리	근로윤리
		공동체윤리
NCS 청소년 상담복지 능력단위 (’22년 개정)	청소년 심리평가	청소년심리평가준비하기
		청소년심리평가실시하기
		청소년심리평가 결과해석하기
		청소년심리평가 해석상담하기
	청소년 집단상담	청소년집단상담기획하기
		청소년집단상담운영하기
		청소년집단상담종결하기
		청소년집단상담운영평가하기
	청소년 보호자상담	청소년 보호자상담 준비하기
		청소년 보호자상담 진행하기
		청소년 보호자상담 종결하기
	청소년 상담자문	청소년상담 자문계획하기
		청소년상담 자문실시하기
		청소년상담 자문종결하기
	청소년 상담수퍼비전	수퍼비전 준비하기
		수퍼비전 진행하기
		수퍼비전 종결하기
	청소년상담연구개발	청소년상담 연구주제 발굴하기
		청소년상담정책 연구하기
		청소년상담프로그램 개발하기
		청소년상담효과성 연구하기
청소년상담복지 기관운영	청소년상담복지 기관운영 기획하기	
	청소년상담복지기관 행정지원하기	

구분	능력단위	능력단위요소
	청소년 접수상담	청소년상담복지기관 평가대응하기
		청소년상담 접수하기
		청소년 내담자 문제 파악하기
		상담자 배정하기
	청소년 개인상담	청소년상담 사례개념화하기
		청소년상담 진행하기
		청소년상담 종결하기
		청소년상담 평가하기
	청소년 비대면상담	청소년 비대면상담 준비하기
		청소년 비대면상담 초기 응대하기
		청소년 비대면상담 진행하기
		청소년 비대면상담 종결하기
	청소년 위기개입	청소년 위기 파악하기
		청소년 위기 지원하기
		청소년 위기 종결하기
	청소년 사례 통합관리	청소년대상자발굴하기
		지원전략수립하기
		자원제공하기
	청소년상담자 교육훈련	사후관리하기
		청소년상담자 교육훈련 설계하기
		청소년상담자 교육훈련환경 준비하기
		청소년상담자 교육훈련 운영하기
	청소년안전망 연계협력	청소년상담자 교육훈련 평가하기
		청소년안전망 자원발굴 및 관리
		청소년안전망 연계협력하기
	청소년 아웃리치	청소년안전망 연계평가하기
		청소년 아웃리치 준비하기
		청소년 아웃리치 실시하기
	거주형 청소년 상담	청소년 아웃리치 종결하기
		청소년생활지원하기
청소년자립지원하기		
		청소년사회복귀지원하기

**< 설문방법 및 각 척도의 의미 >**

**① 청소년상담복지센터 직원 직급별 직무능력 단위 분류**

아래는 청소년상담복지센터 직원 직급별 실제로 수행하는 업무를 기반으로 직무능력 단위를 구분하기 위해 진행됩니다. 이를 통해 구분된 직무능력 단위는 매년 진행되는 직무능력 설문조사의 문항으로 사용될 예정입니다.

**【용어 설명】**

용어	설명	범위와 의미
직무 중요도	각 능력단위가 해당 직급의 직원이 직무를 수행하는데 중요한 정도	매우 중요치 않음 ~ 매우 중요 (5점 Likert 척도)

**【예시】**

NCS 능력 단위  NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	청소년상담복지센터 직무 중요도				
			매우 <-- 중요치 않음	--> 매우 중요함			
청소년 상담복 지 능력단 위	심리평 가	심리평가란 내담자의 효과적인 변화를 목적으로 인지, 성격특성, 심리적 적응상태 등을 객관적으로 이해하기 위해 내담자의 특성에 따른 심리평가 도구 선정, 검사 실시, 결과해석, 심리평가보고서 작성을 할 수 있는 능력이다.	①	②	③	④	✓
	집단상 담	집단상담이란 집단성원들이 집단의 경험을 통해 심리적인 문제를 해결하는 상담의 한 형태로 집단원들의 문제를 파악하여 목표를 설정, 집단을 운영하고 평가하여 종결한 후 추수관리를 하는 능력이다.	①	②	✓	④	⑤
	개인상 담	개인상담이란 개인이 지니고 있는 여러 가지 형태의 문제로 도움이 필요한 내담자에게 전문적 훈련을 받은 상담자가 면담을 통해 사례개념화, 상담진행, 상담회기평가, 상담종결, 추수관리를 실시할 수 있는 능력이다.	✓	②	③	④	⑤
의견 : 교육과정 용어나 설명에 대한 의견, 능력단위의 추가나 수정 사항이 있으시면 자유롭게 기재해 주시기 바랍니다.							

< 설문조사 >

**① 청소년상담복지센터 직원 직급별 직무능력 단위 분류**

**■ 센터장**

NCS 능력 단위	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	청소년상담복지센터 직무 중요도				
			매우 중요치 않음	<--	-->	매우 중요함	
NCS 교육 과정	의사소통 능력	의사소통능력은 업무를 수행함에 있어 글과 말을 읽고 들음으로써 다른 사람이 뜻한 바를 파악하고, 자기가 뜻한 바를 글과 말을 통해 정확하게 쓰거나 말하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	수리능력	수리능력은 업무를 수행함에 있어 사칙연산, 통계, 확률의 의미를 정확하게 이해하고, 이를 업무에 적용하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	문제해결 능력	문제해결 능력은 업무를 수행함에 있어 문제 상황이 발생하였을 경우, 창조적이고 논리적인 사고를 통하여 이를 올바르게 인식하고 적절히 해결하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	자기개발 능력	자기개발 능력은 업무를 추진하는데 스스로를 관리하고 개발하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	자원관리 능력	자원관리능력은 업무를 수행하는데 시간, 자본, 재료 및 시설, 인적자원 등의 자원 가운데 무엇이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고, 계획대로 업무 수행에 이를 할당하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	대인관계 능력	대인관계능력은 업무를 수행함에 있어 접촉하게 되는 사람들과 문제를 일으키지 않고 원만하게 지내는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	정보능력	정보능력은 업무와 관련된 정보를 수집하고, 이를 분석하여 의미있는 정보를 찾아내며, 의미있는 정보를 업무수행에 적절하도록 조직하고, 조직된 정보를 관리하며, 업무 수행에 이러한 정보를 활용하고, 이러한 제 과정에 컴	①	②	③	④	⑤
직업 기초 능력							

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	청소년상담복지센터 직무 중요도				
			매우 <-- --> 매우 중요치                      중요함 않음				
		퓨터를 사용하는 능력이다.					
	기술능력	기술능력은 업무를 수행함에 있어 도구, 장치 등을 포함하여 필요한 기술에는 어떠한 것들이 있는지 이해하고, 실제로 업무를 수행함에 있어 적절한 기술을 선택하여 적용하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	조직이해 능력	조직이해능력은 업무를 원활하게 수행하기 위해 국제적인 추세를 포함하여 조직의 체제와 경영에 대해 이해하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	직업윤리	직업윤리는 업무를 수행함에 있어 원만한 직업생활을 위해 필요한 태도, 매너, 올바른 직업관이다.	①	②	③	④	⑤
<p>의견 : 교육과정 용어나 설명에 대한 의견, 능력단위의 추가나 수정 사항이 있으시면 자유롭게 기재해 주시기 바랍니다.</p> <p>▶</p>							

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	청소년상담복지센터 직무 중요도				
			매우 <--		--> 매우		
			중요치 않음				중요함
청소년 상담 복지 NCS 능력 단위	청소년 심리평가	청소년 심리평가란 청소년 내담자의 효과적인 변화를 목적으로 인지, 성격특성, 심리적 적응 상태 등을 객관적으로 이해하기 위해 청소년 내담자의 특성에 따른 심리평가 도구 선정, 검사 실시, 결과해석, 심리평가보고서 작성을 할 수 있는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 집단상담	청소년 집단상담이란 청소년 집단원들이 집단 상담의 경험을 통해 심리적인 문제를 해결하는 상담의 한 형태로 집단원들의 문제를 파악하여 목표를 설정, 집단을 운영하고 평가하여 종결한 후 추수관리를 하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 보호자 상담	청소년 보호자상담은 청소년의 당면 문제의 해결과 발달을 돕는 최적의 환경을 제공하기 위해 상담을 신청한 내담자의 보호자를 대상으로 자문, 교육, 상담하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 상담자문	청소년 상담자문이란 청소년 상담전문가가 개인이나 단체의 당면문제를 해결하기 위해 공동의 전문적 조력을 하는 과정으로, 자문 활동을 계획하고, 실시하며, 종결하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 상담수퍼 비전	청소년상담 수퍼비전이란 상담자의 전문적 상담 수행 능력 발달과 내담자의 복지 보호를 도모하기 위하여 수퍼바이지와 작업 동맹을 결성하고, 수퍼바이지의 상담 활동 수행을 모니터링 및 평가하며, 필요한 교육 및 개입을 제공하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 상담연구 개발	청소년상담연구개발이란 청소년 상담을 효율적으로 수행하기 위하여 청소년의 주요문제를 탐구하고, 청소년 문제와 관련된 상담복지프로그램 개발 및 효과를 검증하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 상담복지 기관운영	청소년상담복지 기관운영이란 청소년상담복지 사업을 추진하기 위하여 청소년상담복지 기관 운영을 기획하고, 재무, 인사, 재물관리 등 조직 운영에 필요한 행정업무를 지원하며, 청소년상담복지사업 성과를 관리하고 대내외 평가결과를 반영하여 업무를 수행하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤

NCS 능력 단위  NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	청소년상담복지센터 직무 중요도				
			매우 <-- 중요치 않음			--> 매우 중요함	
	청소년 접수상담	청소년 접수상담이란 원활한 청소년상담 진행을 위해 청소년 내담자에게 관련 정보 및 상담진행 절차를 설명한 후 상담신청 접수를 받고, 정보수집을 통해 내담자 문제의 내용 및 수준을 평가하여 적절한 상담자를 배정하여 상담을 준비할 수 있는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 개인상담	청소년 개인상담이란 청소년 내담자 개인이 지니고 있는 여러 형태의 문제를 바탕으로 효과적인 도움과 변화를 위해 전문적 훈련을 받은 상담자가 상담관계를 형성하고, 사례개념화를 통해 상담목표와 전략을 설정하여 상담 진행, 상담회기평가, 상담종결, 추수관리를 실시할 수 있는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 비대면 상담	청소년 비대면상담이란 대면상담의 어려움이 있거나, 고민에 대한 즉각적인 상담이 필요한 청소년을 대상으로 청소년들이 접근 용이한 매체(전화, 채팅, 문자, SNS, 화상시스템 등)를 활용하여 청소년을 상담하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 위기개입	청소년 위기개입이란 청소년의 다양한 위기상황을 파악하여 일차적 위기상황을 해결하고, 지속적 상담과 사후관리 서비스를 One-Stop으로 제공함으로써 2차 위험에 노출되는 것을 예방하는 일체의 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 사례 통합관리	청소년사례통합관리란 청소년 문제의 조기 진단 및 효과적 개입을 목적으로 대상자를 조기 발굴하여 지원전략을 수립하고, 자원을 동원하여 통합적이고 예방적인 서비스를 제공한 후 지속적으로 모니터링 하는 일체의 관리능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 상담자 교육훈련	청소년상담자 교육훈련이란 청소년상담자의 교육 및 훈련을 통한 상담자 자질 향상을 위하여 상담관련 교육 및 훈련 프로그램을 기획하고, 운영에 필요한 교육훈련환경을 준비하여 운영 및 평가하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	청소년상담복지센터 직무 중요도				
			매우 <-- --> 매우 중요치 않음                      중요함				
	청소년 안전망 연계협력	청소년안전망 연계협력은 지역 내 청소년에게 지원을 할 수 있는 청소년안전망 필수 연계기관과 신규 연계기관을 조사 발굴하고 청소년에게 체계적으로 지원하기 위하여 지역 내 유관기관 간 인적 물적 자원을 상호 교류, 관리, 및 평가하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 아웃리치	청소년 아웃리치란 기존 상담서비스에의 접근이 어려운 청소년을 위해 현장에 나가 상담서비스와 정보를 제공하고 지역사회 내 유용한 자원 및 서비스로 연결하는 활동능력이다.	①	②	③	④	⑤
	거주형 청소년 상담	거주형 청소년 상담은 생활시설에 거주하는 청소년이나 가정 밖 청소년들이 자신의 삶을 영위해 나갈 수 있는 기초생활활동과 자립교육을 지원하여 가정·사회복귀 및 자립을 할 수 있도록 하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
<p>의견 : 교육과정 용어나 설명에 대한 의견, 능력단위의 추가나 수정 사항이 있으시면 자유롭게 기재해 주시기 바랍니다.</p> <p>▶</p>							

■ 팀장

NCS 능력 단위  NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	청소년상담복지센터 직무 중요도				
			매우 중요치 않음	<--	-->	매우 중요함	
직업 기초 능력	의사소통 능력	의사소통능력은 업무를 수행함에 있어 글과 말을 읽고 들음으로써 다른 사람이 뜻한 바를 파악하고, 자기가 뜻한 바를 글과 말을 통해 정확하게 쓰거나 말하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	수리능력	수리능력은 업무를 수행함에 있어 사칙연산, 통계, 확률의 의미를 정확하게 이해하고, 이를 업무에 적용하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	문제해결 능력	문제해결 능력은 업무를 수행함에 있어 문제 상황이 발생하였을 경우, 창조적이고 논리적인 사고를 통하여 이를 올바르게 인식하고 적절히 해결하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	자기개발 능력	자기개발 능력은 업무를 추진하는데 스스로를 관리하고 개발하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	자원관리 능력	자원관리능력은 업무를 수행하는데 시간, 자본, 재료 및 시설, 인적자원 등의 자원 가운데 무엇이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고, 계획대로 업무 수행에 이를 할당하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	대인관계 능력	대인관계능력은 업무를 수행함에 있어 접촉하게 되는 사람들과 문제를 일으키지 않고 원만하게 지내는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	정보능력	정보능력은 업무와 관련된 정보를 수집하고, 이를 분석하여 의미있는 정보를 찾아내며, 의미있는 정보를 업무수행에 적절하도록 조직하고, 조직된 정보를 관리하며, 업무 수행에 이러한 정보를 활용하고, 이러한 제 과정에 컴퓨터를 사용하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	기술능력	기술능력은 업무를 수행함에 있어 도구, 장치 등을 포함하여 필요한 기술에는 어떠한 것들이 있는지 이해하고, 실제로 업무를 수행함에 있어 적절한 기술을 선택하여 적용하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	청소년상담복지센터 직무 중요도				
			매우 <-- --> 매우 중요치 않음		중요함		
	조직이해 능력	조직이해능력은 업무를 원활하게 수행하기 위해 국제적인 추세를 포함하여 조직의 체제와 경영에 대해 이해하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	직업윤리	직업윤리는 업무를 수행함에 있어 원만한 직업생활을 위해 필요한 태도, 매너, 올바른 직업관이다.	①	②	③	④	⑤
<p>의견 : 교육과정 용어나 설명에 대한 의견, 능력단위의 추가나 수정 사항이 있으시면 자유롭게 기재해 주시기 바랍니다.</p> <p>▶</p>							

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	청소년상담복지센터 직무 중요도				
			매우 <-- --> 매우 중요치 않음                      중요함				
청소년 상담 복지 NCS 능력 단위	청소년 심리평가	청소년 심리평가란 청소년 내담자의 효과적인 변화를 목적으로 인지, 성격특성, 심리적 적응 상태 등을 객관적으로 이해하기 위해 청소년 내담자의 특성에 따른 심리평가 도구 선정, 검사 실시, 결과해석, 심리평가보고서 작성을 할 수 있는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 집단상담	청소년 집단상담이란 청소년 집단원들이 집단 상담의 경험을 통해 심리적인 문제를 해결하는 상담의 한 형태로 집단원들의 문제를 파악하여 목표를 설정, 집단을 운영하고 평가하여 종결한 후 추수관리를 하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 보호자 상담	청소년 보호자상담은 청소년의 당면 문제의 해결과 발달을 돕는 최적의 환경을 제공하기 위해 상담을 신청한 내담자의 보호자를 대상으로 자문, 교육, 상담하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 상담자문	청소년 상담자문이란 청소년 상담전문가가 개인이나 단체의 당면문제를 해결하기 위해 공동의 전문적 노력을 하는 과정으로, 자문 활동을 계획하고, 실시하며, 종결하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 상담수퍼 비전	청소년상담 수퍼비전이란 상담자의 전문적 상담 수행 능력 발달과 내담자의 복지 보호를 도모하기 위하여 수퍼바이지와 작업 동맹을 결성하고, 수퍼바이지의 상담 활동 수행을 모니터링 및 평가하며, 필요한 교육 및 개입을 제공하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 상담연구 개발	청소년상담연구개발이란 청소년 상담을 효율적으로 수행하기 위하여 청소년의 주요문제를 탐구하고, 청소년 문제와 관련된 상담복지프로그램 개발 및 효과를 검증하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 상담복지 기관운영	청소년상담복지 기관운영이란 청소년상담복지 사업을 추진하기 위하여 청소년상담복지 기관 운영을 기획하고, 재무, 인사, 재물관리 등 조직 운영에 필요한 행정업무를 지원하며, 청소년상담복지사업 성과를 관리하고 대내외 평가결과	①	②	③	④	⑤

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	청소년상담복지센터 직무 중요도				
			매우 <-- --> 매우 중요치                      중요함 않음				
		를 반영하여 업무를 수행하는 능력이다.					
	청소년 접수상담	청소년 접수상담이란 원활한 청소년상담 진행을 위해 청소년 내담자에게 관련 정보 및 상담진행 절차를 설명한 후 상담신청 접수를 받고, 정보수집을 통해 내담자 문제의 내용 및 수준을 평가하여 적절한 상담자를 배정하여 상담을 준비할 수 있는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 개인상담	청소년 개인상담이란 청소년 내담자 개인이 지니고 있는 여러 형태의 문제를 바탕으로 효과적인 도움과 변화를 위해 전문적 훈련을 받은 상담자가 상담관계를 형성하고, 사례개입화를 통해 상담목표와 전략을 설정하여 상담 진행, 상담회기평가, 상담종결, 추수관리를 실시할 수 있는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 비대면 상담	청소년 비대면상담이란 대면상담의 어려움이 있거나, 고민에 대한 즉각적인 상담이 필요한 청소년을 대상으로 청소년들이 접근 용이한 매체(전화, 채팅, 문자, SNS, 화상시스템 등)를 활용하여 청소년을 상담하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 위기개입	청소년 위기개입이란 청소년의 다양한 위기상황을 파악하여 일차적 위기상황을 해결하고, 지속적 상담과 사후관리 서비스를 One-Stop으로 제공함으로써 2차 위험에 노출되는 것을 예방하는 일체의 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 사례 통합관리	청소년사례통합관리란 청소년 문제의 조기 진단 및 효과적 개입을 목적으로 대상자를 조기 발굴하여 지원전략을 수립하고, 자원을 동원하여 통합적이고 예방적인 서비스를 제공한 후 지속적으로 모니터링 하는 일체의 관리능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 상담자 교육훈련	청소년상담자 교육훈련이란 청소년상담자의 교육 및 훈련을 통한 상담자 자질 향상을 위하여 상담관련 교육 및 훈련 프로그램을 기획하고, 운영에 필요한 교육훈련환경을 준비하	①	②	③	④	⑤

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	청소년상담복지센터 직무 중요도				
			매우 <-- --> 매우 중요치                      중요함 않음				
		여 운영 및 평가하는 능력이다.					
	청소년 안전망 연계협력	청소년안전망 연계협력은 지역 내 청소년에게 지원을 할 수 있는 청소년안전망 필수 연계기관과 신규 연계기관을 조사 발굴하고 청소년에게 체계적으로 지원하기 위하여 지역 내 유관기관 간 인적 물적 자원을 상호 교류, 관리, 및 평가하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 아웃리치	청소년 아웃리치란 기존 상담서비스에의 접근이 어려운 청소년을 위해 현장에 나가 상담서비스와 정보를 제공하고 지역사회 내 유용한 자원 및 서비스로 연결하는 활동능력이다.	①	②	③	④	⑤
	거주형 청소년 상담	거주형 청소년 상담은 생활시설에 거주하는 청소년이나 가정 밖 청소년들이 자신의 삶을 영위해 나갈 수 있는 기초생활활동과 자립교육을 지원하여 가정·사회복귀 및 자립을 할 수 있도록 하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
<p>의견 : 교육과정 용어나 설명에 대한 의견, 능력단위의 추가나 수정 사항이 있으시면 자유롭게 기재해 주시기 바랍니다.</p> <p>▶</p>							

■ 팀원

NCS 능력 단위  NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	청소년상담복지센터 직무 중요도				
			매우 중요치 않음	<--	-->	매우 중요함	
직업 기초 능력	의사소통 능력	의사소통능력은 업무를 수행함에 있어 글과 말을 읽고 들음으로써 다른 사람이 뜻한 바를 파악하고, 자기가 뜻한 바를 글과 말을 통해 정확하게 쓰거나 말하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	수리능력	수리능력은 업무를 수행함에 있어 사칙연산, 통계, 확률의 의미를 정확하게 이해하고, 이를 업무에 적용하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	문제해결 능력	문제해결 능력은 업무를 수행함에 있어 문제 상황이 발생하였을 경우, 창조적이고 논리적인 사고를 통하여 이를 올바르게 인식하고 적절히 해결하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	자기개발 능력	자기개발 능력은 업무를 추진하는데 스스로를 관리하고 개발하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	자원관리 능력	자원관리능력은 업무를 수행하는데 시간, 자본, 재료 및 시설, 인적자원 등의 자원 가운데 무엇이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고, 계획대로 업무 수행에 이를 할당하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	대인관계 능력	대인관계능력은 업무를 수행함에 있어 접촉하게 되는 사람들과 문제를 일으키지 않고 원만하게 지내는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	정보능력	정보능력은 업무와 관련된 정보를 수집하고, 이를 분석하여 의미있는 정보를 찾아내며, 의미있는 정보를 업무수행에 적절하도록 조직하고, 조직된 정보를 관리하며, 업무 수행에 이러한 정보를 활용하고, 이러한 제 과정에 컴퓨터를 사용하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	기술능력	기술능력은 업무를 수행함에 있어 도구, 장치 등을 포함하여 필요한 기술에는 어떠한 것들이 있는지 이해하고, 실제로 업무를 수행함에 있어 적절한 기술을 선택하여 적용하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	청소년상담복지센터 직무 중요도				
			매우 <-- --> 매우 중요치                      중요함 않음				
	조직이해 능력	조직이해능력은 업무를 원활하게 수행하기 위해 국제적인 추세를 포함하여 조직의 체제와 경영에 대해 이해하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	직업윤리	직업윤리는 업무를 수행함에 있어 원만한 직업생활을 위해 필요한 태도, 매너, 올바른 직업관이다.	①	②	③	④	⑤
<p>의견 : 교육과정 용어나 설명에 대한 의견, 능력단위의 추가나 수정 사항이 있으시면 자유롭게 기재해 주시기 바랍니다.</p> <p>▶</p>							

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	청소년상담복지센터 직무 중요도				
			매우 <-- --> 매우 중요치 않음		중요함		
청소년 상담 복지 NCS 능력 단위	청소년 심리평가	청소년 심리평가란 청소년 내담자의 효과적인 변화를 목적으로 인지, 성격특성, 심리적 적응 상태 등을 객관적으로 이해하기 위해 청소년 내담자의 특성에 따른 심리평가 도구 선정, 검사 실시, 결과해석, 심리평가보고서 작성을 할 수 있는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 집단상담	청소년 집단상담이란 청소년 집단원들이 집단 상담의 경험을 통해 심리적인 문제를 해결하는 상담의 한 형태로 집단원들의 문제를 파악하여 목표를 설정, 집단을 운영하고 평가하여 종결한 후 추수관리를 하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 보호자 상담	청소년 보호자상담은 청소년의 당면 문제의 해결과 발달을 돕는 최적의 환경을 제공하기 위해 상담을 신청한 내담자의 보호자를 대상으로 자문, 교육, 상담하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 상담자문	청소년 상담자문이란 청소년 상담전문가가 개인이나 단체의 당면문제를 해결하기 위해 공동의 전문적 노력을 하는 과정으로, 자문 활동을 계획하고, 실시하며, 종결하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 상담수퍼 비전	청소년상담 수퍼비전이란 상담자의 전문적 상담 수행 능력 발달과 내담자의 복지 보호를 도모하기 위하여 수퍼바이지와 작업 동맹을 결성하고, 수퍼바이지의 상담 활동 수행을 모니터링 및 평가하며, 필요한 교육 및 개입을 제공하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 상담연구 개발	청소년상담연구개발이란 청소년 상담을 효율적으로 수행하기 위하여 청소년의 주요문제를 탐구하고, 청소년 문제와 관련된 상담복지프로그램 개발 및 효과를 검증하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 상담복지 기관운영	청소년상담복지 기관운영이란 청소년상담복지 사업을 추진하기 위하여 청소년상담복지 기관 운영을 기획하고, 재무, 인사, 재물관리 등 조직 운영에 필요한 행정업무를 지원하며, 청소년상담복지사업 성과를 관리하고 대내외 평가결과	①	②	③	④	⑤

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	청소년상담복지센터 직무 중요도				
			매우 중요치 않음	<--	-->	매우 중요함	
		를 반영하여 업무를 수행하는 능력이다.					
	청소년 접수상담	청소년 접수상담이란 원활한 청소년상담 진행을 위해 청소년 내담자에게 관련 정보 및 상담진행 절차를 설명한 후 상담신청 접수를 받고, 정보수집을 통해 내담자 문제의 내용 및 수준을 평가하여 적절한 상담자를 배정하여 상담을 준비할 수 있는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 개인상담	청소년 개인상담이란 청소년 내담자 개인이 지니고 있는 여러 형태의 문제를 바탕으로 효과적인 도움과 변화를 위해 전문적 훈련을 받은 상담자가 상담관계를 형성하고, 사례개념화를 통해 상담목표와 전략을 설정하여 상담 진행, 상담회기평가, 상담종결, 추수관리를 실시할 수 있는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 비대면 상담	청소년 비대면상담이란 대면상담의 어려움이 있거나, 고민에 대한 즉각적인 상담이 필요한 청소년을 대상으로 청소년들이 접근 용이한 매체(전화, 채팅, 문자, SNS, 화상시스템 등)를 활용하여 청소년을 상담하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 위기개입	청소년 위기개입이란 청소년의 다양한 위기상황을 파악하여 일차적 위기상황을 해결하고, 지속적 상담과 사후관리 서비스를 One-Stop으로 제공함으로써 2차 위험에 노출되는 것을 예방하는 일체의 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 사례 통합관리	청소년사례통합관리란 청소년 문제의 조기 진단 및 효과적 개입을 목적으로 대상자를 조기 발굴하여 지원전략을 수립하고, 자원을 동원하여 통합적이고 예방적인 서비스를 제공한 후 지속적으로 모니터링 하는 일체의 관리능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 상담자 교육훈련	청소년상담자 교육훈련이란 청소년상담자의 교육 및 훈련을 통한 상담자 자질 향상을 위하여 상담관련 교육 및 훈련 프로그램을 기획하고, 운영에 필요한 교육훈련환경을 준비하	①	②	③	④	⑤

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	청소년상담복지센터 직무 중요도				
			매우 중요치 않음	<--	-->	매우 중요함	
		여 운영 및 평가하는 능력이다.					
	청소년 안전망 연계협력	청소년안전망 연계협력은 지역 내 청소년에게 지원을 할 수 있는 청소년안전망 필수 연계기관과 신규 연계기관을 조사 발굴하고 청소년에게 체계적으로 지원하기 위하여 지역 내 유관기관 간 인적 물적 자원을 상호 교류, 관리, 및 평가하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
	청소년 아웃리치	청소년 아웃리치란 기존 상담서비스에의 접근이 어려운 청소년을 위해 현장에 나가 상담서비스와 정보를 제공하고 지역사회 내 유용한 자원 및 서비스로 연결하는 활동능력이다.	①	②	③	④	⑤
	거주형 청소년 상담	거주형 청소년 상담은 생활시설에 거주하는 청소년이나 가정 밖 청소년들이 자신의 삶을 영위해 나갈 수 있는 기초생활활동과 자립교육을 지원하여 가정·사회복귀 및 자립을 할 수 있도록 하는 능력이다.	①	②	③	④	⑤
<p>의견 : 교육과정 용어나 설명에 대한 의견, 능력단위의 추가나 수정 사항이 있으시면 자유롭게 기재해 주시기 바랍니다.</p> <p>▶</p>							

< 설문방법 및 각 척도의 의미 >

② 직급별 최소 충족 필요 직무능력 단위 수준 선정

아래는 청소년상담복지센터 직원 직급별 업무를 수행하는 데 필요한 각 직무능력의 최소 수준 지표를 선정하기 위해 진행됩니다. 그리고 이를 통해 선정된 지표는 개인의 직무능력 점수와 비교할 수 있도록 제시될 예정입니다.

**【용어 설명】**

용어	설명	범위와 의미				
		1	2	3	4	5
최소 충족 필요 수준	각 능력 단위가 직원이 해당 직급의 업무를 수행하기 위해 최소 충족해야 하는 직무능력 수준 정도	매우 미흡한 수준	미흡한 수준	보통 수준	우수한 수준	최고 우수한 수준

**【예시】**

교육과정	능력단위 (수준)	번호	능력단위 직무정의	최소 충족 필요 수준 (1-5)		
				센터장	팀장	팀원
직업기초능력	의사소통능력	1	업무를 수행함에 있어 다른 사람이 작성한 글을 읽고 그 내용을 이해할 수 있다.	4	4	4
		2	업무를 수행함에 있어 자시가 뜻한 바를 글로 나타낼 수 있다.	4	3	3
		3	업무를 수행함에 있어 다른 사람의 말을 듣고 그 내용을 이해할 수 있다.	4	4	3
		4	업무를 수행함에 있어 자기가 뜻한 바를 말로 나타낼 수 있다.	4	4	3
		5	업무를 수행함에 있어 외국어로 의사소통을 할 수 있다.	2	3	3
	문제해결능력	6	업무와 관련된 문제를 인식하고 해결함에 있어 창조적, 논리적, 비판적으로 생각할 수 있다.	4	4	3
		7	업무와 관련된 문제의 특성을 파악하고, 대안을 제시, 적용하고 그 결과를 평가하여 피드백을 할 수 있다.	4	4	3
의견 : 교육과정 용어나 설명에 대한 의견, 능력단위의 추가나 수정 사항이 있으시면 자유롭게 기재해 주시기 바랍니다.						

**< 설문조사 >**

**② 직급별 최소 충족 필요 직무능력 단위 수준 선정**

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	최소 충족 필요 수준 (1-5)		
			센터 장	팀장	팀원
직업 기초 능력	의사소통 능력	의사소통능력은 업무를 수행함에 있어 글과 말을 읽고 들음으로써 다른 사람이 뜻한 바를 파악하고, 자기가 뜻한 바를 글과 말을 통해 정확하게 쓰거나 말하는 능력이다.			
	수리능력	수리능력은 업무를 수행함에 있어 사칙연산, 통계, 확률의 의미를 정확하게 이해하고, 이를 업무에 적용하는 능력이다.			
	문제해결 능력	문제해결 능력은 업무를 수행함에 있어 문제 상황이 발생하였을 경우, 창조적이고 논리적인 사고를 통하여 이를 올바르게 인식하고 적절히 해결하는 능력이다.			
	자기개발 능력	자기개발 능력은 업무를 추진하는데 스스로를 관리하고 개발하는 능력이다.			
	자원관리 능력	자원관리능력은 업무를 수행하는데 시간, 자본, 재료 및 시설, 인적자원 등의 자원 가운데 무엇이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고, 계획대로 업무 수행에 이를 할당하는 능력이다.			
	대인관계 능력	대인관계능력은 업무를 수행함에 있어 접촉하게 되는 사람들과 문제를 일으키지 않고 원만하게 지내는 능력이다			
	정보능력	정보능력은 업무와 관련된 정보를 수집하고, 이를 분석하여 의미있는 정보를 찾아내며, 의미있는 정보를 업무수행에 적절하도록 조직하고, 조직된 정보를 관리하며, 업무 수행에 이러한 정보를 활용하고, 이러한 제과정에 컴퓨터를 사용하는 능력이다.			
	기술능력	기술능력은 업무를 수행함에 있어 도구, 장치 등을 포함하여 필요한 기술에는 어떠한 것들이 있는지 이해하고, 실제로 업무를 수행함에 있어 적절한 기술을 선택하여 적용하는 능력이다.			

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	최소 충족 필요 수준 (1-5)		
			센터 장	팀장	팀원
	조직이해 능력	조직이해능력은 업무를 원활하게 수행하기 위해 국제적인 추세를 포함하여 조직의 체제와 경영에 대해 이해하는 능력이다.			
	직업윤리	직업윤리는 업무를 수행함에 있어 원만한 직업생활을 위해 필요한 태도, 매너, 올바른 직업관이다.			

의견 : 교육과정 용어나 설명에 대한 의견, 능력단위의 추가나 수정 사항이 있으시면 자유롭게 기재해 주시기 바랍니다.



능력 단위 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	최소 충족 필요 수준 (1-5)		
			센터 장	팀장	팀원
청소년 상담 복지 NCS 능력 단위	청소년 심리평가	청소년 심리평가란 청소년 내담자의 효과적인 변화를 목적으로 인지, 성격특성, 심리적 적응 상태 등을 객관적으로 이해하기 위해 청소년 내담자의 특성에 따른 심리평가 도구 선정, 검사 실시, 결과해석, 심리평가보고서 작성을 할 수 있는 능력이다.			
	청소년 집단상담	청소년 집단상담이란 청소년 집단원들이 집단 상담의 경험을 통해 심리적인 문제를 해결하는 상담의 한 형태로 집단원들의 문제를 파악하여 목표를 설정, 집단을 운영하고 평가하여 종결한 후 추수관리를 하는 능력이다.			
	청소년 보호자 상담	청소년 보호자상담은 청소년의 당면 문제의 해결과 발달을 돕는 최적의 환경을 제공하기 위해 상담을 신청한 내담자의 보호자를 대상으로 자문, 교육, 상담하는 능력이다.			
	청소년 상담자문	청소년 상담자문이란 청소년 상담전문가가 개인이나 단체의 당면문제를 해결하기 위해 공동의 전문적 조력을 하는 과정으로, 자문 활동을 계획하고, 실시하며, 종결하는 능력이다.			
	청소년 상담수퍼 비전	청소년상담 수퍼비전이란 상담자의 전문적 상담 수행 능력 발달과 내담자의 복지 보호를 도모하기 위하여 수퍼바이지와 작업 동맹을 결성하고, 수퍼바이지의 상담 활동 수행을 모니터링 및 평가하며, 필요한 교육 및 개입을 제공하는 능력이다.			
	청소년 상담연구 개발	청소년상담연구개발이란 청소년 상담을 효율적으로 수행하기 위하여 청소년의 주요문제를 탐구하고, 청소년 문제와 관련된 상담복지프로그램 개발 및 효과를 검증하는 능력이다.			
	청소년 상담복지 기관운영	청소년상담복지 기관운영이란 청소년상담복지 사업을 추진하기 위하여 청소년상담복지 기관 운영을 기획하고, 재무, 인사, 재물관리 등 조직운영에 필요한 행정업무를 지원하며, 청소년 상담복지사업 성과를 관리하고 대내외 평가결과를 반영하여 업무를 수행하는 능력이다.			

능력 단위 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	최소 충족 필요 수준 (1-5)		
			센터 장	팀장	팀원
	청소년 접수상담	청소년 접수상담이란 원활한 청소년상담 진행을 위해 청소년 내담자에게 관련 정보 및 상담진행 절차를 설명한 후 상담신청 접수를 받고, 정보수집을 통해 내담자 문제의 내용 및 수준을 평가하여 적절한 상담자를 배정하여 상담을 준비할 수 있는 능력이다.			
	청소년 개인상담	청소년 개인상담이란 청소년 내담자 개인이 지니고 있는 여러 형태의 문제를 바탕으로 효과적인 도움과 변화를 위해 전문적 훈련을 받은 상담자가 상담관계를 형성하고, 사례개념화를 통해 상담목표와 전략을 설정하여 상담진행, 상담회기평가, 상담종결, 추수관리를 실시할 수 있는 능력이다.			
	청소년 비대면 상담	청소년 비대면상담이란 대면상담의 어려움이 있거나, 고민에 대한 즉각적인 상담이 필요한 청소년을 대상으로 청소년들이 접근 용이한 매체(전화, 채팅, 문자, SNS, 화상시스템 등)를 활용하여 청소년을 상담하는 능력이다.			
	청소년 위기개입	청소년 위기개입이란 청소년의 다양한 위기상황을 파악하여 일차적 위기상황을 해결하고, 지속적 상담과 사후관리 서비스를 One-Stop으로 제공함으로써 2차 위험에 노출되는 것을 예방하는 일체의 능력이다.			
	청소년 사례 통합관리	청소년사례통합관리란 청소년 문제의 조기 진단 및 효과적 개입을 목적으로 대상자를 조기 발굴하여 지원전략을 수립하고, 자원을 동원하여 통합적이고 예방적인 서비스를 제공한 후 지속적으로 모니터링 하는 일체의 관리능력이다.			
	청소년 상담자 교육훈련	청소년상담자 교육훈련이란 청소년상담자의 교육 및 훈련을 통한 상담자 자질 향상을 위하여 상담관련 교육 및 훈련 프로그램을 기획하고, 운영에 필요한 교육훈련환경을 준비하여 운영 및 평가하는 능력이다.			
	청소년 안전망 연계협력	청소년안전망 연계협력은 지역 내 청소년에게 지원을 할 수 있는 청소년안전망 필수 연계기관과 신규 연계기관을 조사 발굴하고 청소년			

능력 단위 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	최소 충족 필요 수준 (1-5)		
			센터 장	팀장	팀원
		에게 체계적으로 지원하기 위하여 지역 내 유 관기관 간 인적 물적 자원을 상호 교류, 관리, 및 평가하는 능력이다.			
	청소년 아웃리치	청소년 아웃리치란 기존 상담서비스에의 접근 이 어려운 청소년을 위해 현장에 나가 상담서 비스와 정보를 제공하고 지역사회 내 유용한 자원 및 서비스로 연결하는 활동능력이다.			
	거주형 청소년 상담	거주형 청소년 상담은 생활시설에 거주하는 청소년이나 가정 밖 청소년들이 자신의 삶을 영위해 나갈 수 있는 기초생활활동과 자립교 육을 지원하여 가정·사회복귀 및 자립을 할 수 있도록 하는 능력이다.			
<p>의견 : 교육과정 용어나 설명에 대한 의견, 능력단위의 추가나 수정 사항이 있으시면 자유롭게 기재해주시기 바랍니다.</p> <p>▶</p>					

## NCS 기반 청소년상담복지센터 직원 직무능력 수준 지표 개발을 위한 2차 델파이 질문지

안녕하십니까?

본 설문은 NCS 기반 청소년상담복지센터 직원 직급별 직무능력 단위를 선정하고 최소 충족 필요 수준 정도를 개발하기 위해 진행됩니다. 개발된 지표는 향후 청소년상담복지센터 직원 직무능력 설문조사 시 제시되어 직원 개인의 직무능력 수준이 직급에 필요한 수준에 부합하고 있는지 확인할 수 있도록 지원할 예정입니다.

참여해 주셨던 1차 델파이 조사 결과를 분석하여 2차 델파이 조사 설문을 구성 하였고 본 조사가 마지막입니다. 2차 델파이 조사에서는 각 직급별 평정해주신 점수의 평균을 확인하시고 한 번 더 개인의 의견을 조정해 주시기 바랍니다.

귀하의 귀중한 의견은 전국 청소년상담복지센터 직원의 직무능력을 관리하고 향상 시키는데 중요한 자료로 사용될 예정이니 현장 및 학계전문가 여러분들의 성실한 응답을 부탁드립니다.

감사합니다.

2022년 10월

한국청소년상담복지개발원 상담복지센터지원부

※ 문의 : 상담복지센터지원부 이지선(T.051-662-3121)

다음은 자료 분석을 위해 필요한 인적사항입니다. 해당하는 곳에 “V” 체크 또는 응답 내용을 기재해 주시기 바랍니다.

번호	구분	응답 내용
1	이름	
2	소속	
3	직급/직책	
4	성별	남 <input type="checkbox"/> / 여 <input type="checkbox"/>
5	상담경력 (직무교육담당)	3년 이상 ~ 5년 미만 <input type="checkbox"/> / 5년 이상 ~ 7년 미만 <input type="checkbox"/> 7년 이상 ~ 10년 미만 <input type="checkbox"/> / 10년 이상 ~ 15년 미만 <input type="checkbox"/> 15년 이상 ~ 20년 미만 <input type="checkbox"/> / 20년 이상 <input type="checkbox"/>

※ 델파이 질문지는 e-mail(jisun6024@kyci.or.kr)로 회신하여 주시기 바랍니다.

< 조사내용에 대한 안내 >

1) NCS 청소년상담복지 능력단위

구분	능력단위	능력단위요소
직업기초 능력	의사소통능력	문서이해능력
		문서작성능력
		경청능력
		의사표현능력
		기초외국어능력
	자원관리능력	시간관리능력
		예산관리능력
		물적자원관리능력
		인적자원관리능력
	문제해결능력	사고력
		문제처리능력
	정보능력	컴퓨터 활용능력
		정보처리능력
	조직이해능력	국제감각
		조직 체제 이해능력
		경영이해능력
		업무이해능력
	수리능력	기초연산능력
		기초통계능력
		도표분석능력
		도표작성능력
	자기개발능력	자아인식능력
		자기관리능력
		경력개발능력
	대인관계능력	팀웍능력
		리더십능력
		갈등관리능력
협상능력		
고객서비스능력		
기술능력	기술이해능력	
	기술선택능력	
	기술적용능력	
직업윤리	근로윤리	

구분	능력단위	능력단위요소
NCS 청소년 상담복지 능력단위 (’22년 개정)	청소년 심리평가	공동체 윤리
		청소년심리평가준비하기
		청소년심리평가실시하기
		청소년심리평가 결과해석하기
	청소년 집단상담	청소년심리평가 해석상담하기
		청소년집단상담기 획하기
		청소년집단상담운영하기
		청소년집단상담종결하기
	청소년 보호자상담	청소년집단상담운영평가하기
		청소년 보호자상담 준비하기
		청소년 보호자상담 진행하기
	청소년 상담자문	청소년 보호자상담 종결하기
		청소년상담 자문계획하기
		청소년상담 자문실시하기
	청소년 상담수퍼비전	청소년상담 자문종결하기
		수퍼비전 준비하기
		수퍼비전 진행하기
	청소년상담연구개발	수퍼비전 종결하기
		청소년상담 연구주제 발굴하기
		청소년상담정책 연구하기
		청소년상담프로그램 개발하기
	청소년상담복지 기관운영	청소년상담효과성 연구하기
		청소년상담복지 기관운영 기획하기
		청소년상담복지기관 행정지원하기
	청소년 접수상담	청소년상담복지기관 평가대응하기
		청소년상담 접수하기
		청소년 내담자 문제 파악하기
	청소년 개인상담	상담자 배정하기
		청소년상담 사례개념화하기
		청소년상담 진행하기
		청소년상담 종결하기
	청소년 비대면상담	청소년상담 평가하기
		청소년 비대면상담 준비하기
청소년 비대면상담 초기 응대하기		
		청소년 비대면상담 진행하기

구분	능력단위	능력단위요소
	청소년 위기개입	청소년 비대면상담 종결하기
		청소년 위기 파악하기
		청소년 위기 지원하기
	청소년 사례 통합관리	청소년 위기 종결하기
		청소년대상자발굴하기
		지원전략수립하기
		자원제공하기
	청소년상담자 교육훈련	사후관리하기
		청소년상담자 교육훈련 설계하기
		청소년상담자 교육훈련환경 준비하기
		청소년상담자 교육훈련 운영하기
	청소년안전망 연계협력	청소년상담자 교육훈련 평가하기
		청소년안전망 자원발굴 및 관리
		청소년안전망 연계협력하기
	청소년 아웃리치	청소년안전망 연계평가하기
		청소년 아웃리치 준비하기
		청소년 아웃리치 실시하기
	거주형 청소년 상담	청소년 아웃리치 종결하기
		청소년생활지원하기
		청소년자립지원하기

## 2) 1차 델파이 조사 결과

전 직급 공통(10개 단위)									
의사 소통 능력	자원 관리 능력	문제 해결 능력	정보 능력	조직 이해 능력	수리 능력	자기 개발 능력	대인 관계 능력	기술 능력	직업 윤리
+									
센터장(11개)			팀장(16개)				팀원(11개)		
청소년심리평가			청소년 심리평가				청소년 심리평가		
청소년 보호자상담			청소년 집단상담				청소년 집단상담		
청소년 상담자문			청소년 보호자상담				청소년 상담자문		
청소년 상담수퍼비전			청소년 상담수퍼비전				청소년 보호자상담		
			청소년상담연구개발				청소년 접수상담		

청소년상담연구개발	청소년상담복지 기관운영	청소년 개인상담
청소년상담복지 기관운영	청소년 접수상담	청소년 비대면상담
청소년 개인상담	청소년 개인상담	청소년 위기개입
청소년 위기개입	청소년 비대면상담	청소년 사례 통합관리
청소년 사례 통합관리	청소년 위기개입	청소년안전망 연계협력
청소년상담자 교육훈련	청소년 사례 통합관리	청소년 아웃리치
청소년안전망 연계협력	청소년상담자 교육훈련	거주형 청소년 상담
	청소년안전망 연계협력	
	청소년 아웃리치	
	거주형 청소년 상담	

< 설문방법 >

① 청소년상담복지센터 직원 직급별 직무능력 단위 분류

1차 델파이 조사를 통해 센터장 직급의 직무능력 단위를 선정 하였습니다. 확인하시고 전문가 의견란에 동의 여부와 기타 의견을 작성해 주시기 바랍니다. 참고로 직업기초능력은 전 직급 공통으로 포함하므로 청소년상담복지영역에 한해 평정 부탁드립니다.

【예시】

■ 센터장

NCS 교육 과정	NCS 능력 단위	능력 단위 (수준)	1차 델파이 결과 (유지/삭제)	전문가 의견 (동의/미동의)	전문가 의견 (미동의 사유)
청소년 상담복 지 능력단 위	청소년 상담복 지 능력단 위	청소년 심리평가	유지	동의	-
	청소년 상담복 지 능력단 위	청소년 집단상담	삭제	미동의	센터장 역시 청소년 집단상담 운영 업무를 수행함

< 설문조사 >

■ 센터장

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	1차 델파이 결과 (유지/삭제)	전문가 의견 (동의/미동의)	전문가 의견 (미동의 사유)
청소년 상담 복지 NCS 능력 단위	청소년 심리평가	유지		
	청소년 집단상담	<b>삭제</b>		
	청소년 보호자 상담	유지		
	청소년 상담자문	유지		
	청소년 상담수퍼 비전	유지		
	청소년 상담연구 개발	유지		
	청소년 상담복지 기관운영	유지		
	청소년 접수상담	<b>삭제</b>		
	청소년 개인상담	유지		
	청소년 비대면 상담	<b>삭제</b>		
	청소년 위기개입	유지		
	청소년 사례 통합관리	유지		

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	1차 델파이 결과 (유지/삭제)	전문가 의견 (동의/미동의)	전문가 의견 (미동의 사유)
	청소년 상담자 교육훈련	유지		
	청소년 안전망 연계협력	유지		
	청소년 아웃리치	삭제		
	거주형 청소년 상담	삭제		

### ■ 팀장

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	1차 델파이 결과 (유지/삭제)	전문가 의견 (동의/미동의)	전문가 의견 (미동의 사유)
청소년 상담 복지 NCS 능력 단위	청소년 심리평가	유지		
	청소년 집단상담	유지		
	청소년 보호자 상담	유지		
	청소년 상담자문	유지		
	청소년 상담수퍼 비전	유지		
	청소년 상담연구	유지		

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	1차 델파이 결과 (유지/삭제)	전문가 의견 (동의/미동의)	전문가 의견 (미동의 사유)
	개발			
	청소년 상담복지 기관운영	유지		
	청소년 접수상담	유지		
	청소년 개인상담	유지		
	청소년 비대면 상담	유지		
	청소년 위기개입	유지		
	청소년 사례 통합관리	유지		
	청소년 상담자 교육훈련	유지		
	청소년 안전망 연계협력	유지		
	청소년 아웃리치	유지		
	거주형 청소년 상담	유지		

■ 팀원

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	1차 델파이 결과 (유지/삭제)	전문가 의견 (동의/미동의)	전문가 의견 (미동의 사유)
청소년 상담 복지 NCS 능력 단위	청소년 심리평가	유지		
	청소 집단상담	유지		
	청소년 보호자 상담	유지		
	청소년 상담자문	삭제		
	청소년 상담수퍼 비전	삭제		
	청소년 상담연구 개발	삭제		
	청소년 상담복지 기관운영	삭제		
	청소년 접수상담	유지		
	청소년 개인상담	유지		
	청소년 비대면 상담	유지		
	청소년 위기개입	유지		
	청소년 사례 통합관리	유지		
	청소년	삭제		

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	1차 델파이 결과 (유지/삭제)	전문가 의견 (동의/미동의)	전문가 의견 (미동의 사유)
	상담자 교육훈련			
	청소년 안전망 연계협력	유지		
	청소년 아웃리치	유지		
	거주형 청소년 상담	유지		

② 직급별 최소 충족 필요 직무능력 단위 수준 선정

직급별 최소 충족해야 할 직무능력 수준을 선정하기 위해 **동일 직급 분들이 평정한 점수와 선생님께서 부여한 점수를 비교해** 보여드립니다. 두 점수를 비교해보고 최종적으로 **해당 직급에 필요한 최소 충족 직무능력 수준 점수를 선정해** 주시기 바랍니다.

【예시】

■ 센터장

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	동일 직급 평균	내가 준 점수	최종 선정 점수
청소년 상담복 지 능력단 위	심리평가	심리평가란 내담자의 효과적인 변화를 목적으로 인지, 성격특성, 심리적 적응상태 등을 객관적으로 이해하기 위해 내담자의 특성에 따른 심리평가 도구 선정, 검사 실시, 결과해석, 심리평가보고서 작성을 할 수 있는 능력이다.	4	3.5	3.2
	집단상담	집단상담이란 집단성원들이 집단의 경험을 통해 심리적인 문제를 해결하는 상담의 한 형태	3.7	4.2	4.2

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	동일 직급 평균	내가 준 점수	최종 선정 점수
		로 집단원들의 문제를 파악하여 목표를 설정, 집단을 운영하고 평가하여 종결한 후 추수관리를 하는 능력이다.			

< 설문조사 >

■ 센터장

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	동일 직급 평균	내가 준 점수	최종 선정 점수
직업 기초 능력	의사소통 능력	의사소통능력은 업무를 수행함에 있어 글과 말을 읽고 들음으로써 다른 사람이 뜻한 바를 파악하고, 자기가 뜻한 바를 글과 말을 통해 정확하게 쓰거나 말하는 능력이다.	5.00		
	수리능력	수리능력은 업무를 수행함에 있어 사칙연산, 통계, 확률의 의미를 정확하게 이해하고, 이를 업무에 적용하는 능력이다.	3.80		
	문제해결 능력	문제해결 능력은 업무를 수행함에 있어 문제 상황이 발생하였을 경우, 창조적이고 논리적인 사고를 통하여 이를 올바르게 인식하고 적절히 해결하는 능력이다.	5.00		
	자기개발 능력	자기개발 능력은 업무를 추진하는데 스스로를 관리하고 개발하는 능력이다.	4.50		
	자원관리 능력	자원관리능력은 업무를 수행하는데 시간, 자본, 재료 및 시설, 인적자원 등의 자원 가운데 무엇이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고, 계획대로 업무 수행에 이를 할당하는 능력이다.	4.60		
	대인관계 능력	대인관계능력은 업무를 수행함에 있어 접촉하게 되는 사람들과 문제를 일으키지 않고 원만	4.90		

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	동일 직급 평균	내가 준 점수	최종 선정 점수
		하게 지내는 능력이다.			
	정보능력	정보능력은 업무와 관련된 정보를 수집하고, 이를 분석하여 의미있는 정보를 찾아내며, 의미있는 정보를 업무수행에 적절하도록 조직하고, 조직된 정보를 관리하며, 업무 수행에 이러한 정보를 활용하고, 이러한 제 과정에 컴퓨터를 사용하는 능력이다.	4.10		
	기술능력	기술능력은 업무를 수행함에 있어 도구, 장치 등을 포함하여 필요한 기술에는 어떠한 것들이 있는지 이해하고, 실제로 업무를 수행함에 있어 적절한 기술을 선택하여 적용하는 능력이다.	3.80		
	조직이해 능력	조직이해능력은 업무를 원활하게 수행하기 위해 국제적인 추세를 포함하여 조직의 체제와 경영에 대해 이해하는 능력이다.	4.70		
	직업윤리	직업윤리는 업무를 수행함에 있어 원만한 직업생활을 위해 필요한 태도, 매너, 올바른 직업관이다.	4.70		
<p>의견 : 교육과정 용어나 설명에 대한 의견, 능력단위의 추가나 수정 사항이 있으시면 자유롭게 기재해 주시기 바랍니다.</p> <p>▶</p>					

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	동일 직급 평균	내가 준 점수	최종 선정 점수
	청소년 상담 복지 NCS 능력 단위	청소년 심리평가	청소년 심리평가란 청소년 내담자의 효과적인 변화를 목적으로 인지, 성격특성, 심리적 적응 상태 등을 객관적으로 이해하기 위해 청소년 내담자의 특성에 따른 심리평가 도구 선정, 검사 실시, 결과해석, 심리평가보고서 작성을 할 수 있는 능력이다.	4.30	
청소년 집단상담		청소년 집단상담이란 청소년 집단원들이 집단 상담의 경험을 통해 심리적인 문제를 해결하는 상담의 한 형태로 집단원들의 문제를 파악하여 목표를 설정, 집단을 운영하고 평가하여 종결한 후 추수관리를 하는 능력이다.	3.50		
청소년 보호자 상담		청소년 보호자상담은 청소년의 당면 문제의 해결과 발달을 돕는 최적의 환경을 제공하기 위해 상담을 신청한 내담자의 보호자를 대상으로 자문, 교육, 상담하는 능력이다.	4.40		
청소년 상담자문		청소년 상담자문이란 청소년 상담전문가가 개인이나 단체의 당면문제를 해결하기 위해 공동의 전문적 조력을 하는 과정으로, 자문 활동을 계획하고, 실시하며, 종결하는 능력이다.	4.70		
청소년 상담수퍼 비전		청소년상담 수퍼비전이란 상담자의 전문적 상담 수행 능력 발달과 내담자의 복지 보호를 도모하기 위하여 수퍼바이지와 작업 동맹을 결성하고, 수퍼바이지의 상담 활동 수행을 모니터링 및 평가하며, 필요한 교육 및 개입을 제공하는 능력이다.	4.90		
청소년 상담연구 개발		청소년상담연구개발이란 청소년 상담을 효율적으로 수행하기 위하여 청소년의 주요문제를 탐구하고, 청소년 문제와 관련된 상담복지프로그램 개발 및 효과를 검증하는 능력이다.	4.40		
청소년 상담복지 기관운영		청소년상담복지 기관운영이란 청소년상담복지 사업을 추진하기 위하여 청소년상담복지 기관 운영을 기획하고, 재무, 인사, 재물관리 등 조직 운영에 필요한 행정업무를 지원하며, 청소년상담복지사업 성과를 관리하고 대내외 평가결과를 반영하여 업무를 수행하는 능력이다.	4.90		

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	동일 직급 평균	내가 준 점수	최종 선정 점수
	청소년 접수상담	청소년 접수상담이란 원활한 청소년상담 진행을 위해 청소년 내담자에게 관련 정보 및 상담진행 절차를 설명한 후 상담신청 접수를 받고, 정보수집을 통해 내담자 문제의 내용 및 수준을 평가하여 적절한 상담자를 배정하여 상담을 준비할 수 있는 능력이다.	3.20		
청소년 개인상담	청소년 개인상담이란 청소년 내담자 개인이 지니고 있는 여러 형태의 문제를 바탕으로 효과적인 도움과 변화를 위해 전문적 훈련을 받은 상담자가 상담관계를 형성하고, 사례개념화를 통해 상담목표와 전략을 설정하여 상담 진행, 상담회기평가, 상담종결, 추수관리를 실시할 수 있는 능력이다.	4.30			
청소년 비대면 상담	청소년 비대면상담이란 대면상담의 어려움이 있거나, 고민에 대한 즉각적인 상담이 필요한 청소년을 대상으로 청소년들이 접근 용이한 매체(전화, 채팅, 문자, SNS, 화상시스템 등)를 활용하여 청소년을 상담하는 능력이다.	3.60			
청소년 위기개입	청소년 위기개입이란 청소년의 다양한 위기상황을 파악하여 일차적 위기상황을 해결하고, 지속적 상담과 사후관리 서비스를 One-Stop으로 제공함으로써 2차 위험에 노출되는 것을 예방하는 일체의 능력이다.	4.60			
청소년 사례 통합관리	청소년사례통합관리란 청소년 문제의 조기 진단 및 효과적 개입을 목적으로 대상자를 조기 발굴하여 지원전략을 수립하고, 자원을 동원하여 통합적이고 예방적인 서비스를 제공한 후 지속적으로 모니터링 하는 일체의 관리능력이다.	4.60			
청소년 상담자 교육훈련	청소년상담자 교육훈련이란 청소년상담자의 교육 및 훈련을 통한 상담자 자질 향상을 위하여 상담관련 교육 및 훈련 프로그램을 기획하고, 운영에 필요한 교육훈련환경을 준비하여 운영 및 평가하는 능력이다.	4.30			
청소년	청소년안전망 연계협력은 지역 내 청소년에게	4.50			

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	동일 직급 평균	내가 준 점수	최종 선정 점수
	안전망 연계협력	지원을 할 수 있는 청소년안전망 필수 연계기관과 신규 연계기관을 조사 발굴하고 청소년에게 체계적으로 지원하기 위하여 지역 내 유관기관 간 인적 물적 자원을 상호 교류, 관리, 및 평가하는 능력이다.			
	청소년 아웃리치	청소년 아웃리치란 기존 상담서비스에의 접근이 어려운 청소년을 위해 현장에 나가 상담서비스와 정보를 제공하고 지역사회 내 유용한 자원 및 서비스로 연결하는 활동능력이다.	3.30		
	거주형 청소년 상담	거주형 청소년 상담은 생활시설에 거주하는 청소년이나 가정 밖 청소년들이 자신의 삶을 영위해 나갈 수 있는 기초생활활동과 자립교육을 지원하여 가정·사회복귀 및 자립을 할 수 있도록 하는 능력이다.	3.30		

의견 : 교육과정 용어나 설명에 대한 의견, 능력단위의 추가나 수정 사항이 있으시면 자유롭게 기재해 주시기 바랍니다.



■ 팀장

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	동일 직급 평균	내가 준 점수	최종 선정 점수
직업 기초 능력	의사소통 능력	의사소통능력은 업무를 수행함에 있어 글과 말을 읽고 들음으로써 다른 사람이 뜻한 바를 파악하고, 자기가 뜻한 바를 글과 말을 통해 정확하게 쓰거나 말하는 능력이다.	4.75		
	수리능력	수리능력은 업무를 수행함에 있어 사칙연산, 통계, 확률의 의미를 정확하게 이해하고, 이를 업무에 적용하는 능력이다.	4.25		
	문제해결 능력	문제해결 능력은 업무를 수행함에 있어 문제 상황이 발생하였을 경우, 창조적이고 논리적인 사고를 통하여 이를 올바르게 인식하고 적절히 해결하는 능력이다.	4.92		
	자기개발 능력	자기개발 능력은 업무를 추진하는데 스스로를 관리하고 개발하는 능력이다.	4.42		
	자원관리 능력	자원관리능력은 업무를 수행하는데 시간, 자본, 재료 및 시설, 인적자원 등의 자원 가운데 무엇이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고, 계획대로 업무 수행에 이를 할당하는 능력이다.	4.67		
	대인관계 능력	대인관계능력은 업무를 수행함에 있어 접촉하게 되는 사람들과 문제를 일으키지 않고 원만하게 지내는 능력이다.	4.67		
	정보능력	정보능력은 업무와 관련된 정보를 수집하고, 이를 분석하여 의미있는 정보를 찾아내며, 의미있는 정보를 업무수행에 적절하도록 조직하고, 조직된 정보를 관리하며, 업무 수행에 이러한 정보를 활용하고, 이러한 제 과정에 컴퓨터를 사용하는 능력이다.	4.42		
	기술능력	기술능력은 업무를 수행함에 있어 도구, 장치 등을 포함하여 필요한 기술에는 어떠한 것들이 있는지 이해하고, 실제로 업무를 수행함에 있어 적절한 기술을 선택하여 적용하는 능력이다.	4.17		

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	동일 직급 평균	내가 준 점수	최종 선정 점수
	조직이해 능력	조직이해능력은 업무를 원활하게 수행하기 위해 국제적인 추세를 포함하여 조직의 체제와 경영에 대해 이해하는 능력이다.	4.42		
	직업윤리	직업윤리는 업무를 수행함에 있어 원만한 직업생활을 위해 필요한 태도, 매너, 올바른 직업관이다.	4.75		

의견 : 교육과정 용어나 설명에 대한 의견, 능력단위의 추가나 수정 사항이 있으시면 자유롭게 기재해 주시기 바랍니다.



NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	동일 직급 평균	내가 준 점수	최종 선정 점수
청소년 상담 복지 NCS 능력 단위	청소년 심리평가	청소년 심리평가란 청소년 내담자의 효과적인 변화를 목적으로 인지, 성격특성, 심리적 적응 상태 등을 객관적으로 이해하기 위해 청소년 내담자의 특성에 따른 심리평가 도구 선정, 검사 실시, 결과해석, 심리평가보고서 작성을 할 수 있는 능력이다.	4.50		
	청소년 집단상담	청소년 집단상담이란 청소년 집단원들이 집단 상담의 경험을 통해 심리적인 문제를 해결하는 상담의 한 형태로 집단원들의 문제를 파악하여 목표를 설정, 집단을 운영하고 평가하여 종결한 후 추수관리를 하는 능력이다.	4.33		
	청소년 보호자 상담	청소년 보호자상담은 청소년의 당면 문제의 해결과 발달을 돕는 최적의 환경을 제공하기 위해 상담을 신청한 내담자의 보호자를 대상으로 자문, 교육, 상담하는 능력이다.	4.67		
	청소년 상담자문	청소년 상담자문이란 청소년 상담전문가가 개인이나 단체의 당면문제를 해결하기 위해 공동의 전문적 노력을 하는 과정으로, 자문 활동을 계획하고, 실시하며, 종결하는 능력이다.	4.50		
	청소년 상담수퍼 비전	청소년상담 수퍼비전이란 상담자의 전문적 상담 수행 능력 발달과 내담자의 복지 보호를 도모하기 위하여 수퍼바이지와 작업 동맹을 결성하고, 수퍼바이지의 상담 활동 수행을 모니터링 및 평가하며, 필요한 교육 및 개입을 제공하는 능력이다.	4.58		
	청소년 상담연구 개발	청소년상담연구개발이란 청소년 상담을 효율적으로 수행하기 위하여 청소년의 주요문제를 탐구하고, 청소년 문제와 관련된 상담복지프로그램 개발 및 효과를 검증하는 능력이다.	4.17		
	청소년 상담복지 기관운영	청소년상담복지 기관운영이란 청소년상담복지 사업을 추진하기 위하여 청소년상담복지 기관 운영을 기획하고, 재무, 인사, 재물관리 등 조직 운영에 필요한 행정업무를 지원하며, 청소년상담복지사업 성과를 관리하고 대내외 평가결과를 반영하여 업무를 수행하는 능력이다.	4.50		

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	동일 직급 평균	내가 준 점수	최종 선정 점수
	청소년 접수상담	청소년 접수상담이란 원활한 청소년상담 진행을 위해 청소년 내담자에게 관련 정보 및 상담진행 절차를 설명한 후 상담신청 접수를 받고, 정보수집을 통해 내담자 문제의 내용 및 수준을 평가하여 적절한 상담자를 배정하여 상담을 준비할 수 있는 능력이다.	3.67		
	청소년 개인상담	청소년 개인상담이란 청소년 내담자 개인이 지니고 있는 여러 형태의 문제를 바탕으로 효과적인 도움과 변화를 위해 전문적 훈련을 받은 상담자가 상담관계를 형성하고, 사례개념화를 통해 상담목표와 전략을 설정하여 상담 진행, 상담회기평가, 상담종결, 추수관리를 실시할 수 있는 능력이다.	4.42		
	청소년 비대면 상담	청소년 비대면상담이란 대면상담의 어려움이 있거나, 고민에 대한 즉각적인 상담이 필요한 청소년을 대상으로 청소년들이 접근 용이한 매체(전화, 채팅, 문자, SNS, 화상시스템 등)를 활용하여 청소년을 상담하는 능력이다.	4.08		
	청소년 위기개입	청소년 위기개입이란 청소년의 다양한 위기상황을 파악하여 일차적 위기상황을 해결하고, 지속적 상담과 사후관리 서비스를 One-Stop으로 제공함으로써 2차 위험에 노출되는 것을 예방하는 일체의 능력이다.	4.83		
	청소년 사례 통합관리	청소년사례통합관리란 청소년 문제의 조기 진단 및 효과적 개입을 목적으로 대상자를 조기 발굴하여 지원전략을 수립하고, 자원을 동원하여 통합적이고 예방적인 서비스를 제공한 후 지속적으로 모니터링 하는 일체의 관리능력이다.	4.75		
	청소년 상담자 교육훈련	청소년상담자 교육훈련이란 청소년상담자의 교육 및 훈련을 통한 상담자 자질 향상을 위하여 상담관련 교육 및 훈련 프로그램을 기획하고, 운영에 필요한 교육훈련환경을 준비하여 운영 및 평가하는 능력이다.	4.50		

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	동일 직급 평균	내가 준 점수	최종 선정 점수
	청소년 안전망 연계협력	청소년안전망 연계협력은 지역 내 청소년에게 지원을 할 수 있는 청소년안전망 필수 연계기관과 신규 연계기관을 조사 발굴하고 청소년에게 체계적으로 지원하기 위하여 지역 내 유관기관 간 인적 물적 자원을 상호 교류, 관리, 및 평가하는 능력이다.	4.50		
	청소년 아웃리치	청소년 아웃리치란 기존 상담서비스에의 접근이 어려운 청소년을 위해 현장에 나가 상담서비스와 정보를 제공하고 지역사회 내 유용한 자원 및 서비스로 연결하는 활동능력이다.	3.67		
	거주형 청소년 상담	거주형 청소년 상담은 생활시설에 거주하는 청소년이나 가정 밖 청소년들이 자신의 삶을 영위해 나갈 수 있는 기초생활활동과 자립교육을 지원하여 가정·사회복귀 및 자립을 할 수 있도록 하는 능력이다.	3.67		

의견 : 교육과정 용어나 설명에 대한 의견, 능력단위의 추가나 수정 사항이 있으시면 자유롭게 기재해 주시기 바랍니다.



■ 팀원

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	동일 직급 평균	내가 준 점수	최종 선정 점수
직업 기초 능력	의사소통 능력	의사소통능력은 업무를 수행함에 있어 글과 말을 읽고 들음으로써 다른 사람이 뜻한 바를 파악하고, 자기가 뜻한 바를 글과 말을 통해 정확하게 쓰거나 말하는 능력이다.	4.40		
	수리능력	수리능력은 업무를 수행함에 있어 사칙연산, 통계, 확률의 의미를 정확하게 이해하고, 이를 업무에 적용하는 능력이다.	3.50		
	문제해결 능력	문제해결 능력은 업무를 수행함에 있어 문제 상황이 발생하였을 경우, 창조적이고 논리적인 사고를 통하여 이를 올바르게 인식하고 적절히 해결하는 능력이다.	4.10		
	자기개발 능력	자기개발 능력은 업무를 추진하는데 스스로를 관리하고 개발하는 능력이다.	4.30		
	자원관리 능력	자원관리능력은 업무를 수행하는데 시간, 자본, 재료 및 시설, 인적자원 등의 자원 가운데 무엇이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고, 계획대로 업무 수행에 이를 할당하는 능력이다.	3.90		
	대인관계 능력	대인관계능력은 업무를 수행함에 있어 접촉하게 되는 사람들과 문제를 일으키지 않고 원만하게 지내는 능력이다.	4.40		
	정보능력	정보능력은 업무와 관련된 정보를 수집하고, 이를 분석하여 의미있는 정보를 찾아내며, 의미있는 정보를 업무수행에 적절하도록 조직하고, 조직된 정보를 관리하며, 업무 수행에 이러한 정보를 활용하고, 이러한 제 과정에 컴퓨터를 사용하는 능력이다.	4.20		
	기술능력	기술능력은 업무를 수행함에 있어 도구, 장치 등을 포함하여 필요한 기술에는 어떠한 것들이 있는지 이해하고, 실제로 업무를 수행함에 있어 적절한 기술을 선택하여 적용하는 능력이다.	3.40		

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	동일 직급 평균	내가 준 점수	최종 선정 점수
	조직이해 능력	조직이해능력은 업무를 원활하게 수행하기 위해 국제적인 추세를 포함하여 조직의 체제와 경영에 대해 이해하는 능력이다.	3.40		
	직업윤리	직업윤리는 업무를 수행함에 있어 원만한 직업생활을 위해 필요한 태도, 매너, 올바른 직업관이다.	4.80		

의견 : 교육과정 용어나 설명에 대한 의견, 능력단위의 추가나 수정 사항이 있으시면 자유롭게 기재해 주시기 바랍니다.



NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	동일 직급 평균	내가 준 점수	최종 선정 점수
청소년 상담 복지 NCS 능력 단위	청소년 심리평가	청소년 심리평가란 청소년 내담자의 효과적인 변화를 목적으로 인지, 성격특성, 심리적 적응 상태 등을 객관적으로 이해하기 위해 청소년 내담자의 특성에 따른 심리평가 도구 선정, 검사 실시, 결과해석, 심리평가보고서 작성을 할 수 있는 능력이다.	4.60		
	청소년 집단상담	청소년 집단상담이란 청소년 집단원들이 집단 상담의 경험을 통해 심리적인 문제를 해결하는 상담의 한 형태로 집단원들의 문제를 파악하여 목표를 설정, 집단을 운영하고 평가하여 종결한 후 추수관리를 하는 능력이다.	4.70		
	청소년 보호자 상담	청소년 보호자상담은 청소년의 당면 문제의 해결과 발달을 돕는 최적의 환경을 제공하기 위해 상담을 신청한 내담자의 보호자를 대상으로 자문, 교육, 상담하는 능력이다.	4.80		
	청소년 상담자문	청소년 상담자문이란 청소년 상담전문가가 개인이나 단체의 당면문제를 해결하기 위해 공동의 전문적 조력을 하는 과정으로, 자문 활동을 계획하고, 실시하며, 종결하는 능력이다.	3.20		
	청소년 상담수퍼 비전	청소년상담 수퍼비전이란 상담자의 전문적 상담 수행 능력 발달과 내담자의 복지 보호를 도모하기 위하여 수퍼바이저와 작업 동맹을 결성하고, 수퍼바이저의 상담 활동 수행을 모니터링 및 평가하며, 필요한 교육 및 개입을 제공하는 능력이다.	3.20		
	청소년 상담연구 개발	청소년상담연구개발이란 청소년 상담을 효율적으로 수행하기 위하여 청소년의 주요문제를 탐구하고, 청소년 문제와 관련된 상담복지프로그램 개발 및 효과를 검증하는 능력이다.	3.50		
	청소년 상담복지 기관운영	청소년상담복지 기관운영이란 청소년상담복지 사업을 추진하기 위하여 청소년상담복지 기관 운영을 기획하고, 재무, 인사, 재물관리 등 조직 운영에 필요한 행정업무를 지원하며, 청소년상담복지사업 성과를 관리하고 대내외 평가결과를 반영하여 업무를 수행하는 능력이다.	2.80		

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	동일 직급 평균	내가 준 점수	최종 선정 점수
	청소년 접수상담	청소년 접수상담이란 원활한 청소년상담 진행을 위해 청소년 내담자에게 관련 정보 및 상담진행 절차를 설명한 후 상담신청 접수를 받고, 정보수집을 통해 내담자 문제의 내용 및 수준을 평가하여 적절한 상담자를 배정하여 상담을 준비할 수 있는 능력이다.	4.70		
청소년 개인상담	청소년 개인상담이란 청소년 내담자 개인이 지니고 있는 여러 형태의 문제를 바탕으로 효과적인 도움과 변화를 위해 전문적 훈련을 받은 상담자가 상담관계를 형성하고, 사례개념화를 통해 상담목표와 전략을 설정하여 상담 진행, 상담회기평가, 상담종결, 추수관리를 실시할 수 있는 능력이다.	4.80			
청소년 비대면 상담	청소년 비대면상담이란 대면상담의 어려움이 있거나, 고민에 대한 즉각적인 상담이 필요한 청소년을 대상으로 청소년들이 접근 용이한 매체(전화, 채팅, 문자, SNS, 화상시스템 등)를 활용하여 청소년을 상담하는 능력이다.	4.40			
청소년 위기개입	청소년 위기개입이란 청소년의 다양한 위기상황을 파악하여 일차적 위기상황을 해결하고, 지속적 상담과 사후관리 서비스를 One-Stop으로 제공함으로써 2차 위험에 노출되는 것을 예방하는 일체의 능력이다.	4.60			
청소년 사례 통합관리	청소년사례통합관리란 청소년 문제의 조기 진단 및 효과적 개입을 목적으로 대상자를 조기 발굴하여 지원전략을 수립하고, 자원을 동원하여 통합적이고 예방적인 서비스를 제공한 후 지속적으로 모니터링 하는 일체의 관리능력이다.	4.10			
청소년 상담자 교육훈련	청소년상담자 교육훈련이란 청소년상담자의 교육 및 훈련을 통한 상담자 자질 향상을 위하여 상담관련 교육 및 훈련 프로그램을 기획하고, 운영에 필요한 교육훈련환경을 준비하여 운영 및 평가하는 능력이다.	3.50			

NCS 능력 단위 NCS 교육 과정	능력 단위 (수준)	능력단위 직무정의	동일 직급 평균	내가 준 점수	최종 선정 점수
	청소년 안전망 연계협력	청소년안전망 연계협력은 지역 내 청소년에게 지원을 할 수 있는 청소년안전망 필수 연계기관과 신규 연계기관을 조사 발굴하고 청소년에게 체계적으로 지원하기 위하여 지역 내 유관기관 간 인적 물적 자원을 상호 교류, 관리, 및 평가하는 능력이다.	4.00		
	청소년 아웃리치	청소년 아웃리치란 기존 상담서비스에의 접근이 어려운 청소년을 위해 현장에 나가 상담서비스와 정보를 제공하고 지역사회 내 유용한 자원 및 서비스로 연결하는 활동능력이다.	4.10		
	거주형 청소년 상담	거주형 청소년 상담은 생활시설에 거주하는 청소년이나 가정 밖 청소년들이 자신의 삶을 영위해 나갈 수 있는 기초생활활동과 자립교육을 지원하여 가정·사회복귀 및 자립을 할 수 있도록 하는 능력이다.	3.60		
<p>의견 : 교육과정 용어나 설명에 대한 의견, 능력단위의 추가나 수정 사항이 있으시면 자유롭게 기재해 주시기 바랍니다.</p> <p>▶</p>					

## Abstract

---

# NCS-based youth counseling and welfare center employee job competency level indicators developmental research

In the field of youth counseling, the CYS-Net (current youth safety net) project was introduced in 2005 to support crisis youth, and accordingly, job training for center workers began in 2006 to perform the required tasks in the field. Accordingly, the Korea Youth Counseling and Welfare Development Institute has been operating various types of job training to improve the capabilities of youth counseling and welfare center workers who play a pivotal role in supporting youth in crisis.

The term “job training” means a curriculum for the cultivation of abilities necessary for the performance of duties. The purpose of job training is to improve the ability required for the job of the employee performing the job and educate the employee to perform the job well. In other words, if you have completed job training, your educated job skills should be improved, and the job performance should be improved in the field, and it should be confirmed as the result of job training. However, in the meantime, job training has only confirmed the performance of education by providing education and confirming satisfaction with education, but has not confirmed whether it has actually helped improve job competency.

In order to solve these problems, the job competency management system “UP(業) Together” was developed in 2021 to establish a system that can manage the job competency of center workers and used for job training. In order to operate more efficient job training, it is not just evaluated as a good education by measuring satisfaction with education, but it is also possible to manage what job skills the center workers need to improve, and what level they need to reach to confirm that they have the right job. In addition, the NCS job competency evaluation was conducted before applying for job training to check one’s job competency level and to select job training that can improve

one's job competency.

Despite these efforts, there are no standards for the types of jobs that need to be performed differently depending on the characteristics and roles of each position, and the standards for the level of job competence that needs to be reached have not yet been prepared. Even if the job competencies stipulated in the national job competency standard are the same, the reference points will also be different because the required levels are different depending on the position. Currently, the national job competency standard distinguishes job competencies that should be equipped for each position, but there is no standard on what level should be required to have job competencies suitable for the position.

In the face of an increasing demand for roles in youth counseling and welfare centers, it is important to find ways to secure the expertise of counseling practice to be carried out at each position. Therefore, the purpose of this study is to prepare job competency standards for each position of youth counseling and welfare center workers and to prepare measures to reflect them in the operation of job training.

To this end, based on the National Job Competency (NCS), the job competency units by employee position at youth counseling and welfare centers nationwide were selected, and the minimum level of job competency required for each selected position was derived. To this end, literature research and theoretical review were conducted, and Delphi surveys were conducted twice in total.

The Delphi survey panel consisted of a total of 40 people by selecting 32 employees of the city, province / city, county, and district youth counseling and welfare centers and 8 faculty members in the fields of youth studies and youth policy. The Delphi survey questionnaire was organized to derive job importance and minimum satisfaction level indicators for each position using the ability unit of NCS youth counseling and welfare, and data analysis calculated the mean, standard deviation, median, frequency, agreement, and stability through SPSS 26 and Excel programs. Based on this process, the results of this study are summarized as follows.

First, in order to select job skills for each position of the Youth Counseling and Welfare Center, the first Delphi survey suggested that the job importance of 10 units of NCS

vocational basic skills and 16 areas of youth counseling and welfare could be classified by position. In the second Delphi survey, the results were derived by reflecting the opinions of the panels collected through quantitative analysis as well as other opinions in the questionnaire and the consensus of internal researchers, and finally, 20 center heads, 26 team leaders, and 23 team members were selected.

Second, in order to derive the minimum level of satisfaction for each position of the Youth Counseling and Welfare Center employee, the first Delphi survey suggested that the panels write the minimum level of satisfaction for each position in numbers. In the 2nd Delphi survey, the average of the minimum required level for each position derived in the 1st round was compared with the score given by the individual panel so that the opinions between the panels could be agreed. As a result, the average value could be derived as 4.6 points for the center leader, 4.4 points for the team leader, and 4.2 points for the team members for the minimum level of job competency required for each employee position at the Youth Counseling and Welfare Center.

Through the Delphi survey, this study used the NCS youth counseling and welfare area to select job competency units for each position of the youth counseling and welfare center and develop the minimum required job competency level index required to perform tasks at the site by position. The results are installed in the job competency management system developed by the Korea Youth Counseling and Welfare Development Institute to help employees of youth counseling and welfare centers across the country self-evaluate their job competency levels. This will soon be able to present systematic and practical data-based standards in supporting the improvement of the job competency of youth counseling and welfare center employees.