

고용개발 2021-03

본 보고서의 우측 상단에는  
시각장애인을 위한 음성변환용  
바코드 보이스아이(VOICEYE)  
가 실려 있습니다.

# 발달장애인을 위한 직장 내 대인관계 향상 프로그램 개발 <자신만만 직장인되기>

이정은 · 구정아 · 한용현

(앞날개)

---

**집필진** · 책임연구자 : 이정은 (한국장애인고용공단 고용개발원 평가사)  
· 공동연구자 : 구정아 (대전대학교 중등특수교육과 조교수)  
한용현 (장애와 삶 교육연구소 소장)

---

**저문위원** 김주혜 (부산장신대학교 초등특수교육과 교수)  
(가나다순) 심은정 (언남고등학교 특수교사)  
윤여진 (서울남부발달장애인훈련센터 교사)  
이숙향 (이화여자대학교 특수교육과 교수)

## 목 차

<b>제1장 서론</b> .....	1
제1절 프로그램 개발의 필요성 .....	1
제2절 개발의 목적 .....	4
제3절 개발 방법 .....	4
<b>제2장 대인관계 프로그램 현황</b> .....	6
제1절 발달장애인 대인관계 프로그램 .....	6
제2절 직장 내 대인관계 프로그램 .....	10
<b>제3장 직장 내 대인관계 향상 프로그램 수요 조사</b> .....	12
제1절 발달장애인, 사업체 담당자, 교사 설문조사 실시 .....	12
제2절 설문조사 분석 결과 .....	17
<b>제4장 직장 내 대인관계 향상 프로그램의 개발</b> .....	33
제1절 프로그램 구성 .....	33
제2절 예비 프로그램 운영, 이해도 감수 및 시사점 .....	41
제3절 운영자 지침서 및 교육자료 구성 .....	45
<b>제5장 논의</b> .....	48
<b>참고문헌</b> .....	50
<b>부    록</b> .....	55

## 표 목 차

〈표 3-1〉 포커스그룹 인터뷰 참여자 기본정보 .....	13
〈표 3-2〉 FGI를 위한 질문 내용 .....	13
〈표 3-3〉 설문 응답자(사업체 담당자) 기본정보 .....	15
〈표 3-4〉 설문 응답자(교사) 기본정보 .....	16
〈표 3-5〉 인터뷰 참여자의 직장 경험 .....	17
〈표 3-6〉 사업체 내 발달장애 근로자의 대인관계 문제 여부 .....	20
〈표 3-7〉 대인관계 향상 교육 필요성에 대한 인식(사업체 담당자) .....	21
〈표 3-8〉 사업체 내 대인관계 교육 여부 및 교육 진행자 .....	22
〈표 3-9〉 사업체 내 대인관계 교육 횟수 .....	22
〈표 3-10〉 대인관계 사례 필요성 정도 평정 결과(사업체 담당자) .....	23
〈표 3-11〉 대인관계 향상 프로그램 필요성에 대한 인식(교사) .....	24
〈표 3-12〉 공단 대인관계 교육 여부 .....	25
〈표 3-13〉 공단 대인관계 교육 현황 .....	25
〈표 3-14〉 대인관계 향상 프로그램 활용 여부 .....	27
〈표 3-15〉 대인관계 향상 프로그램 선호 형태 .....	27
〈표 3-16〉 대인관계 향상 프로그램 운영자를 위한 전수교육 필요성 .....	29
〈표 3-17〉 대인관계 사례 필요성 정도 평정 결과(교사) .....	29
〈표 4-1〉 대인관계 향상 프로그램 주제와 구성 근거 .....	36
〈표 4-2〉 대인관계 향상 프로그램 주제와 설문 결과 매칭 .....	37
〈표 4-3〉 대인관계 향상 프로그램 회기별 내용 .....	38
〈표 4-4〉 전문가 기본정보 .....	39
〈표 4-5〉 전문가 의견 및 보완 내용 .....	40
〈표 4-6〉 예비 프로그램 운영 일정 및 내용 .....	41
〈표 4-7〉 대인관계 향상 프로그램 회기별 최종 내용 .....	44

# 그림목차

[그림 4-1] 운영자용 지침서 예시 ..... 45

[그림 4-2] ppt 자료 예시 ..... 46

[그림 4-3] 활동지 자료 예시 ..... 47

제1장 서론

제1절 프로그램 개발의 필요성

직업을 가지고 생활한다는 것은 삶의 기반을 마련하는 경제적인 측면과 아울러 유대감과 소속감을 느끼며 다양한 사회적 관계를 형성할 수 있는 기회를 제공한다는 측면에서 중요한 의미가 있다. 이처럼 직업의 유무나 직장생활에 대한 긍정적인 경험은 발달장애인의 삶의 질에 영향을 미치는 요소로 작용할 수 있다(송진영, 2012; 정지희, 홍주희, 박승희, 2019).

그러나 직장생활을 하는 다수의 발달장애인의 경우, 직장 내 대인관계에 많은 어려움을 느끼고 있는 것으로 나타났다. 2020년 발달장애인의 일과 삶 실태조사에 의하면 발달장애인이 근무하면서 겪는 어려움으로 ‘특별히 없는 경우’가 절반을 차지하는 가운데, ‘대인관계의 어려움(10.2%)’이 두 번째로 높게 나타났다. 또한 발달장애인 취업자들은 직업생활 유지를 위해 ‘의사소통 능력 향상(14.7%)’, ‘사람들과 잘 지내는 방법 터득(14.3%)’을 필요로 하였다(한국장애인고용공단 고용개발원, 2021). 2019년 장애인고용패널조사(한국장애인고용공단 고용개발원, 2020a)에서도 장애인 근로자를 대상으로 다른 사람과의 관계를 유지하는 정도를 물었을 때, 발달장애인의 평균 점수가 신체장애인이나 감각장애인에 비하여 상대적으로 낮게 나타나 발달장애인의 대인관계 능력이 취약한 것으로 나타났다(한국장애인고용공단 고용개발원, 2020a).

2020년 기업체장애인고용실태조사(한국장애인고용공단 고용개발원, 2020b)에서는 장애인 고용기업체의 장애인 근로자 고충사항과 관련하여 '장애 이외의 질병이나 건강문제', '개인적 사유', '장애로 인한 직무제한 또한 어려움' 뿐만 아니라 '대인관계 문제'에 있어서도 상당한 어려움이 있는 것으로 나타났다. 실제로 발달장애인 당사자가 자신의 직장생활 경험에 대해 면담한 연구(김태건, 임경원, 2018)에서도, 발달장애인은 직장에서 동료에게 어떻게 다가 가야 하는지 방법을 알지 못하는 등 대인관계에서 다양한 어려움을 경험하고 있다고 보고하였다.

특히 발달장애인의 경우, 상황에 적절한 사회적 기술의 사용이 제한되고, 적절한 의사소통 및 상호작용이 부족하여 타인과 관계를 형성하고 유지하는데 많은 어려움을 경험할 수 있다. 발달장애인은 사회적 기술이 부족하거나 부적절한 사회적 판단 및 행동으로 인하여 대인관계가 제한되고 사회적으로 고립되는 경향을 보여 고용 및 직업안정에 어려움을 겪는다(CHadsey-Rusch, 1992; Janny & Snell, 2006). 이에 발달장애인 근로자의 경우, 직무 능력이나 기술의 부족으로 인한 어려움보다는 사회성 기술의 결함으로 인하여 겪는 다양한 어려움으로 인하여 직장에서의 이직이나 실직을 경험하는 것으로 보고되기도 한다(CHadsey-Rusch, 1992; Sitlington, Neubert, & Clark, 2011). 발달장애인의 취업에 영향을 미치는 요인에 관하여 조사한 연구(백종남, 임경원, 2012)에 따르면, 대인관계 및 조직적응능력이 좋을수록 취업 가능성이 높다고 보고하였다. 또한 취업 후 성공적인 직무수행뿐만 아니라 취업의 유지 및 만족도를 높이기 위해서는 직무기술에 대한 습득뿐만 아니라 동료들과 적절한 사회적 관계를 맺으며 상호작용할 수 있는 사회적 기술에 대한 이해가 필수적인 요소로 작용할 수 있다고 나타났다.

그러나 발달장애인은 직장 내에서 사회적 관계를 맺거나 원만한 대인관계를 유지하는 기술을 자연스럽게 습득하는데 어려움을 보인다. 따라서 직업 훈

런 프로그램이나 성인 프로그램을 개발하고 적용하는데 있어서 이와 같은 내용들이 구체적으로 포함되어 교육될 수 있도록 하여야 한다(김유리, 2011). 자폐범주성 장애 청소년과 성인을 위한 직업교육 및 고용지원의 중재요소를 분석한 연구(이숙향, 송은주, 이소현, 2012)에 따르면, 발달장애인을 위한 직업교육 및 고용지원 프로그램 개발 시 의사소통 기술 훈련과 대인관계 및 사회적 기술 교수가 핵심 중재요소 중 하나로 고려되어야 한다고 보고하였다. 이는 직장동료와의 원활한 의사소통과 사회적 단서 인지 및 관계 형성에 어려움이 있는 발달장애인의 특성을 반영한 것으로 여겨진다.

또한 발달장애인에게 이러한 대인관계 및 사회적 기술을 교수하는데 있어 단순한 개념의 설명이나 지식의 전달만으로는 한계점이 있을 수 있다(김유리, 2011). 이러한 점을 고려하여 발달장애인을 위한 중재 방법으로 대인관계에서 자주 직면할 수 있는 상황과 맥락을 구성하여 교육할 수 있으며(심은정, 박승희, 2017), 강의와 토론뿐만 아니라 역할극이나 상황극 등의 다양한 교수전략을 활용하는 것으로 나타났다(김유리, 2011). 이러한 중재를 통하여 학습된 사회적 관계 및 사회적 기술은 다양한 상황과 환경에서도 유지되고 일반화될 수 있도록 지속적으로 지원되어야 할 것이다(김태진, 임경원, 2018).

이러한 점을 고려할 때 직장 상황에 중점을 둔 대인관계 프로그램의 개발이 필요함에도 불구하고, 국내에서는 이러한 연구가 미흡한 편이다. 학령기 발달장애 학생을 대상으로 하는 연구(심은정, 박승희, 2017)에서는 학교 내 또래 관계로 제한되고 있고, 한국장애인고용공단 고용개발원에서 발달장애인 성인을 대상으로 직장 적응을 돕는 자료(한국장애인고용공단 고용개발원, 2018)를 개발했으나 직장 상황에 대한 전반적인 내용을 포괄하고 있어 대인관계에 관한 구체적인 내용을 다루고 있지 못하고 있다. 이에 따라 본 연구에서는 발달장애인이 직장생활을 하는데 요구되는 대인관계 역량을 향상시키고자 직장 내 대인관계 향상 프로그램을 개발하고자 하였다.

## 제2절 개발의 목적

본 연구는 직장생활을 희망하여 현재 취업을 앞두고 있거나 취업하여 직장에 다니고 있는 발달장애인을 대상으로 하여, 직장 상황에서 접하게 되는 사람들과 적절하게 사회적 관계를 맺을 수 있도록 대인관계 역량을 향상시키는 프로그램을 개발하는 것을 목적으로 한다. 이를 위하여 발달장애인을 대상으로 하는 대인관계 관련 문헌 및 기존에 개발된 대인관계 프로그램의 내용을 분석하고, 직장 내 발달장애인의 대인관계와 관련한 설문조사 결과를 토대로 프로그램의 체계와 세부 내용을 개발하였다. 본 연구를 통하여 개발된 프로그램은 성인 발달장애인을 위한 직장 내 대인관계와 관련한 기초자료를 제공함과 동시에, 발달장애인의 직업교육 및 취업 훈련 시 실제적인 직장 상황을 고려한 구체적인 교육자료로 활용될 수 있을 것이다.

## 제3절 개발 방법

직장 내 대인관계 향상 프로그램을 개발하기 위해 문헌 연구, 설문조사, 전문가 자문, 예비 프로그램 운영, 발달장애인 이해도 감수 순서로 진행하였다.

첫째, 대인관계 관련 문헌 및 기존에 개발된 대인관계 관련 프로그램의 내용을 검토하였다. 대인관계 프로그램의 하위 요소와 세부 내용을 파악하고, 이를 발달장애인에게 효과적으로 전달할 수 있는 교수방법과 전략에 대해 살펴보았다. 특별히 직업 환경이나 직장 상황에서 요구되는 대인관계 기술 및

역량에 대해서 초점을 두고 살펴보았다.

둘째, 직장 내 발달장애인의 대인관계 사례를 수집하고 프로그램의 내용과 운영방식에 대한 수요자의 요구를 파악하기 위해 설문조사를 실시하였다. 직장 경험이 있거나 현재 취업 중인 발달장애인에게 포커스 그룹 인터뷰(Focus Group Interview, FGI)를 진행해 대인관계 의견을 수집하였고, 발달장애 근로자를 고용관리하고 있는 사업체 담당자와 공단 교사들에게 프로그램 내용, 운영방식에 대해 설문지 형태로 조사를 진행하였다.

셋째, 문헌 연구와 설문조사 결과를 바탕으로 직장 내 대인관계 향상 프로그램의 10회기 주제와 내용을 구성하였다. 그리고 전문가 3인에게 내용의 적절성, 보완할 점 등에 대해 자문 의견을 받았다.

넷째, 발달장애인훈련센터에서 연구자가 직접 예비 프로그램을 운영해보았다. 3회기 수업을 진행하면서 프로그램의 난이도, 수업 분량의 적절성, 수업 참여자의 흥미도 등을 파악하였다. 또한 발달장애인이 강의안을 읽고 이해하기 어려운 단어나 문장이 있는지 점검해보는 이해도 감수를 시행하였으며, 발달장애인훈련센터 2곳에서 교사가 지침서와 활동지로 수업해보면서 발달장애 훈련생이 어려워하는 내용에 대해 피드백 받았다.

위의 과정을 거치며 수집한 의견을 반영해 프로그램을 최종 완성하였다.

## 제2장

# 대인관계 프로그램 현황

### 제1절

## 발달장애인 대인관계 프로그램

### 1. 발달장애인 대인관계 프로그램의 내용 요소

대인관계를 구성하는 기본 요소는 학자에 따라 다양하게 개념 되고 있다. Buhrmester 등(1988)은 대인관계의 구성 요소로 5가지 측면(상호작용 및 관계 시작하기, 권리 주장하기, 자신을 개방하기, 정서적 지지하기, 대인갈등 다루기)으로 살펴보았다. 첫째, 상호작용 및 관계 시작하기는 호감을 느끼는 상대방에게 다가갈 수 있는 능력을 의미하고 둘째, 권리 주장하기는 개인의 권리를 알고 주장할 수 있으며, 권리가 침해되었을 때 불쾌함을 표현할 수 있는 것을 의미한다. 셋째, 자신을 개방하기는 다른 사람에게 자신의 개인적인 정보를 개방하여 친밀감을 만들고 유지하는 것으로 타인에게 자신의 감정과 생각을 표현하는 능력을 포함한다. 넷째, 정서적 지지하기는 어려움을 겪고 있거나 문제에 직면한 다른 사람을 위로하는 것을 의미하며, 마지막으로 대인갈등 다루기는 타인과 갈등이 발생할 경우 이러한 갈등을 원만하게 다루는 능력을 의미한다.

Sitlington, Neubert와 Clark(2011)은 장애학생이 성공적인 성인으로 살아가기 위해 필요한 전환과정에서 필수적인 기술영역을 12가지로 설명하였는

데 이 중 하나로 대인관계가 포함된다. 이에 대인관계의 중요성을 강조하며 장애학생에게 대인관계 기술을 구체적으로 가르쳐야 한다고 강조하고 있다. 대인관계 기술은 기본적으로 5가지 구성요소로 이루어졌다고 보았으며, 공유하기, 협동하기 및 협력하기, 타인을 존중하기, 타인에게 민감하기, 상황에 맞게 행동하기를 제시하였다. 첫째, 공유하기는 자기감정을 표현하거나 타인의 감정을 이해하는 것, 공유하기 위해 다른 사람의 말을 경청하거나 다양한 감정을 이해하는 것이 포함된다. 둘째, 협동하기는 도움을 주고 받는 방법을 알고 협동에 필요한 기술을 이해하고, 협동을 통한 문제를 해결하는 것을 포함한다. 셋째, 타인을 존중하기는 다른 사람의 프라이버시나 생각, 물건을 존중하는 것을 포함하며, 넷째, 타인에게 민감하기는 다른 사람의 선호와 기분뿐만 아니라 문화적 정체성이나 가치에도 민감히 반응해 주는 것을 의미한다. 마지막으로 상황에 맞게 행동하기는 다양한 상황에 대한 이해하고, 이에 따라 적절하게 행동하고 표현하는 법을 알고, 갈등상황에 대한 대처기술 등이 포함된다.

이 밖에 발달장애 성인을 대상으로 사회성 기술 및 대인관계 문제해결 기술을 훈련한 연구에서 Castle과 Glass(1986)은 대인관계 기술의 하위 요소로써 대인관계에서 필요한 적절한 질문하기, 비합리적인 요구를 거절하기, 합리적인 비평을 수용하기, 갈등상황에 대처하기, 낯선 사람과 관계 맺기, 타인과 의견이 서로 다를 때 적절하게 처신하기 등을 포함하였다. Phillips 등(2014)은 직업 재활환경에서 작업과 관련된 사회적 기술로 언어적 및 비언어적 의사소통, 경계를 알고 유지하기, 자율성, 인식하기, 상황에 적절하게 관계 맺기, 권위를 존중하고 피드백을 받아들이기, 자존감 등을 하위 요소로 포함하였다.

이상과 같이 대인관계의 하위 요소는 선행연구에서도 다양하게 나타났으며 대인관계 향상을 위해 교수되는 기술도 다양하게 제시되었다. 위에서 언급된 요소 이외에 요청하기와 거절하기 및 문제상황 발생 시 대처방법을 포함하거

나 자기주장 훈련을 포함하는 경우도 있었다(박재국 외, 2008). 이외에 대인관계 기술에 타인의 이해하고 존중하는 것뿐만 아니라 자신을 이해하고 인식하는 내용이 포함되어 구성되기도 하였다(조인수, 전보성, 2007; 최성욱, 심상욱, 2007).

## 2. 발달장애인 대인관계 프로그램의 교수방법

발달장애인을 교수하는데 있어 단순한 개념의 설명이나 지식의 전달만으로는 제한점이 있을 수 있다. 장애를 가진 사람에게 사회성 기술을 교수하는 방법으로 대표적으로 5가지가 활용될 수 있는데(Yell, Meadows, Drasgow, & Shriner, 2013), 교수자가 시범을 보이는 모델링, 자유롭고 안전한 환경에서 배운 내용을 연습하는 역할극, 사회적 기술의 사용을 언어적으로 촉진하는 언어적 코칭, 수행한 기술을 칭찬하고 건설적인 개선안을 제시하는 피드백, 다른 환경과 대상에 적용할 수 있는 일반화로 구분하였다. 이러한 맥락에 따라 선행연구에서는 강의와 토론뿐만 아니라 대인관계에서 자주 직면할 수 있는 구체적인 상황과 맥락을 구성하여 상황극이나 역할극 등의 다양한 교수전략을 활용하는 것으로 나타났다. 발달장애인을 위한 대인관계 프로그램에서 활용될 수 있는 교수방법으로는 다음과 같다.

첫째, 교수자가 직접 설명을 하거나 시범이나 시연을 보이는 방법이 일반적으로 주로 사용된다(심은정, 박승희, 2017). 다양한 교수자료를 활용하여 교수자가 설명을 하거나, 구체적인 상황에 대해 시범을 제공하거나 상황을 관찰하게 함으로써, 중요한 내용을 반복하여 학습할 수 있다.

둘째, 대인관계 기술을 향상시키기 위한 교수방법으로 역할극이나 상황극이 활용되기도 한다(김형일, 2010; 심은정, 박승희, 2017; 최성욱, 심상욱, 2007). 이는 실생활에서 경험할 수 있는 잠재적인 문제 상황을 제시하고, 이

를 어떻게 직면하는지 역할 연기를 해보는 것이다. 이러한 과정을 통하여 참여자는 직접 말이나 행동을 실제로 행함으로써 언어능력 뿐만 아니라 사회적 상호작용을 향상시킬 수 있다.

셋째, 어떠한 문제나 갈등에 직면하였을 때 이를 해결하기 위한 문제해결기술이나 의사결정기술 등이 고려될 수 있다(김진, 김유리, 2019; 김형일, 2010). 문제를 해결하거나 어려운 상황에서 벗어날 수 있도록 행동하기 위해서는 먼저 의사결정이 선행되어야 한다. 이를 위하여 대처할 수 있는 가능한 방법들을 생각해 보고, 각 행동의 장단점을 파악한 후에 가장 적절한 방안을 선택하는 것이 필요하다. 효과적인 의사결정을 하기 위해서는 인지적인 측면 뿐만 아니라 동기적 측면과 정서적 측면이 함께 강조되고 있다. 또한 개인의 경험과 의사결정을 해야 할 상황에 대한 맥락도 의미있게 고려되어야 한다(Hickson & Khemak, 2001).

넷째, 발달장애인이 직장 내에서 동료와 원만한 관계를 발달시키기 위해 자기관리전략(김수미, 박승희, 2012)이나 직장동료교수(김영준, 도명애, 배숙자, 2015) 등을 활용하여 자기관리를 실행토록 하기도 한다. 실제 타인의 마음과 감정 상태를 이해하고 자신의 내적 상황 및 외면적 행동을 적절하게 통제할 수 있는 맥락의 중재 절차와 방법(예: 사회적 상황이야기, 자기관리전략 등)을 포함하여 교수하도록 하였는데, 이를 통해 발달장애인 근로자가 직장동료와 원만한 대인관계 및 개별적인 자기관리를 유지하는데 효과적이었다.

이상의 연구들을 살펴본 결과, 대인관계 기술이나 능력이 의미 있게 향상되었다고 보고하고 있어, 강의나 토론, 시범 등의 방법 이외에 상황극이나 의사결정기술을 통한 교수, 자기관리 전략 등이 효과적이었다는 것을 알 수 있다.

## 제2절 직장 내 대인관계 프로그램

직장 환경이나 작업 상황 속에서 만나거나 접하게 되는 대인관계에는 일반적인 대인관계에서 논의된 것들 이외에 추가적으로 고려되어야 할 사항들이 있다. 고용가능성이나 직업과 관련된 사회적 기술에는 긍정적 태도를 유지하고, 직장에서 다른 사람들과 성공적으로 일하며, 공식적 혹은 비공식적인 작업규칙 및 기존의 사회적 규범을 따르는 것 등이 포함되며, 이를 통하여 직장상사와 동료와의 원만한 상호작용을 유지함으로써 고용유지에 결정적인 역할을 하게 된다(Grob, Lerman, Langlinais, & Villante, 2019; Phillips, Kaseroff, Fleming, & Huck, 2014). 이러한 사항을 고려하여 선행 연구에서 제시된 직장 내 대인관계 프로그램의 요소들을 살펴보면 다음과 같다.

해외에서는 Bullis와 Foss(1986)가 경도장애 학생을 대상으로 직업 관련 사회적 기술 평가 시 고려할 사항에 대해 연구하였다. 감독자와의 관계와 직장동료와의 관계로 나누어서 살펴보았는데, 감독자와의 관계에서는 비판적 의견이나 의견을 받아들이기, 필요시 지원을 요청하기, 지시 따르기 등이 포함되었고, 직장동료와의 관계에서는 협력적 작업 행동, 인과관계에 대한 이해 등을 제시하였다. 직업 재활환경에서 작업과 관련된 사회적 기술에 대해 살펴본 연구(Phillips, Kaseroff, Fleming, & Huck, 2014)에서는 언어적 및 비언어적 의사소통, 경계를 알고 유지하기, 자율성, 인식하기, 상황에 적절하게 관계 맺기, 권위를 존중하고 피드백을 받아들이기, 사회적 불안 혹은 회피, 자존감 등을 하위 요소로 포함하고 있다.

또한 장애청소년을 대상으로 직업과 관련한 사회적 기술을 훈련시킨 연구(Montague, 1988)에서는 직업관련 사회적 기술을 총 10가지로 제시하였는데, 지시 이해하기, 질문하기, 도움 요청하기, 비판 수용하기, 맡은 일에 대해

책임을 다하기, 도움을 받기, 설명하기, 도움을 제공하기, 잘못된 부분에 대해 사과하기, 다른 사람을 설득하기 등이 이에 해당된다. 자폐성장애를 가진 성인에게 직업 관련 사회적 기술을 평가하고 가르치는 연구(Grob, Lerman, Langlinais, & Villante, 2019)에서는 작업 지시를 확인하기, 과업과 관련한 모델을 요구하기, 잘못된 부분에 대해 사과하기, 자료나 재료가 필요하면 도움을 요청하기, 명확한 피드백을 요청하기 등의 기술이 요구되는 것으로 나타났다.

국내에서는 지적장애 청소년을 대상으로 진로와 직업 교과와 연결한 스킬 스트리밍 프로그램의 효과를 살펴본 김진과 김유리의 연구(2019)에서 직업을 준비함에 있어 요구되는 사회적 기술로 자기이해, 대화예절, 공감과 협력, 문제해결능력, 권리와 책임 등을 제시하였다. 한국장애인고용공단(2018)에서는 발달장애인의 직장 적응을 돕기 위해 직장 예절 안내서를 개발하였다.

실제로 발달장애인의 취업에 영향을 미치는 요인에 관련하여 대인관계 및 조직적응능력이 상당한 영향을 끼쳤으며, 취업 후 성공적인 직무수행뿐만 아니라 취업의 유지 및 만족도를 높이기 위해서는 직무기술에 대한 습득뿐만 아니라 동료들과 적절한 사회적 관계를 맺으며 상호작용할 수 있는 사회적 기술에 대한 이해가 필수적인 요소로 작용할 수 있다고 보고되고 있다(백종남, 임경원, 2012). 이에 따라 발달장애인이 직장인으로서의 마음가짐을 가지고, 실제적인 직장문화를 알아가고, 동료와 상사에게 적절한 태도를 가지고 행동하며, 공적인 영역과 사적인 영역을 구분하는 것과 같은 구체적이며 실질적인 내용이 요구되고 있다(권용덕, 김혜중, 이성아, 2020; 전명순, 권일남, 2012; 한국장애인고용공단, 2018). 이러한 것뿐만 아니라 도움을 주거나 요청할 수 있고, 의견을 조율하고 협력할 수 있으며, 문제나 갈등 상황 시 이를 해결할 수 있는 능력도 함께 함양하길 요구된다(김수미, 박승희, 2012; 김진, 김유리, 2019; 심은정, 박승희, 2017).

### 제3장

## 직장 내 대인관계 향상 프로그램 수요 조사

### 제1절

#### 발달장애인, 사업체 담당자, 교사 설문조사 실시

발달장애인이 직장에서 대인관계를 잘 맺기 위해 어떤 부분이 필요한지 발달장애인 당사자, 그리고 그들과 함께 근무하는 상사와 동료가 가장 잘 알고 있을 것이다.

이에 직장 경험이 있거나 현재 직장에 다니고 있는 발달장애인, 발달장애 근로자를 고용관리하고 있는 사업체 담당자를 대상으로 직장 내 대인관계에 관한 의견을 수집하였다.

그리고 대인관계 향상 프로그램을 직접 운영하게 될 공단 직업능력개발원과 발달장애인훈련센터 교사들에게 프로그램의 운영방식과 내용 등에 대해 의견을 들었다.

#### 1. 발달장애인 포커스그룹 인터뷰 실시

발달장애인이 설문 의도와 문항 내용을 잘 이해하고 답변할 수 있도록 포커스그룹 인터뷰 형태로 진행하였다.

공단 발달장애인훈련센터에서 이전에 직장을 다닌 적이 있거나 현재 직장을 다니고 있는 발달장애인 7명을 추천받았다(〈표 3-1〉 참조). 연구자가

제3장 직장 내 대인관계 향상 프로그램 수요 조사

2021년 5월 28일~6월 4일 사이에 센터 두 곳을 방문해 인터뷰했고, 참여자에게 인터뷰 목적과 필요성을 설명한 후 동의를 구하고 인터뷰 내용을 녹음하였다.

〈표 3-1〉 포커스그룹 인터뷰 참여자 기본정보

이름	나이	성별	장애 유형	교육 정도
A	30세	여	지적	고졸(일반학교)
B	28세	남	지적	대졸(4년제학교)
C	20세	여	지적	고졸(일반학교)
D	21세	남	지적	전공과졸(특수학교)
E	20세	남	자폐성	고졸(특수학급)
F	30세	여	지적	대졸(대안학교)
G	37세	여	지적	고졸(일반학교)

인터뷰 동안 직장 경험과 직장에서 겪는 대인관계 어려움에 관해 발달장애인이 서로 이야기 나누도록 했다. 그리고 대인관계와 관련해 어떤 내용을 더 알고 싶은지, 선호하는 교육 방식이 무엇인지 묻고 답변을 들어보았다(〈표 3-2〉 참조).

〈표 3-2〉 FGI를 위한 질문 내용

구분	질문 내용
직장 경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직장에서 일해 본 적이 있나요?</li> <li>• 어떤 직장에 다녔나요?</li> <li>• 어떤 일을 해보았나요?</li> <li>• 일한 지 얼마나 되었나요?</li> </ul>

구분	질문 내용
대인관계 어려움	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직장에서 윗사람, 동료와 잘 지내는 것이 어려운가요?</li> <li>• 누구와 잘 지내는 것이 어렵나요?</li> <li>• 어떤 점이 어려웠나요?</li> </ul>
대인관계 교육 필요성 및 요구사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직장에서 윗사람, 동료와 잘 지내는 방법을 알고 싶나요?</li> <li>• 어떤 점을 더 알고 싶나요?</li> <li>• 이전에 대인관계 교육을 받은 적이 있나요?</li> <li>• 새로운 것을 배울 때 어떤 방법이 이해가 잘 되나요?</li> </ul>

## 2. 사업체 담당자 설문조사 실시

발달장애인이 직장에서 주로 겪는 대인관계 어려움이 무엇인지, 직장 내 대인관계 교육이 어떻게 이루어지는지에 대해 사업체 담당자에게 설문조사(총 30문항, 객관식과 주관식 포함)를 실시하였다. 설문 문항 중 발달장애인이 직장에서 경험할 수 있는 대인관계 사례 18개를 제시하고, 사례별 필요성 정도를 사업체 담당자가 표시할 수 있도록 했다. 설문조사지는 <부록1>에 있다.

설문 참여 사업체는 공단 고용업무시스템에서 작년 한 해 동안 발달장애인이 가장 많이 취업한 사업체 10곳, 그리고 표준사업장 중 2021년 4월 기준 발달장애 근로자 수 많은 순으로 10곳을 추렸다. 중복된 사업체와 설문 협조가 어려운 사업체를 제외하고 최종 10곳을 선정했다. 선정된 사업체에서 발달장애 근로자를 고용관리하는 담당자를 설문 대상으로 선정하였다.

2021년 6월 3일~14일 동안 사업체 담당자에게 설문 링크를 문자로 전송하고 결과를 취합하였다. 응답자의 성별은 남성 4명, 여성 6명이었고, 30세 미만인 2명, 30~40세 미만 5명, 40~50세 미만에 해당하는 사람은 3명이었

제3장 직장 내 대인관계 향상 프로그램 수요 조사

다. 발달장애인과 근무한 기간은 1년 미만 1명, 1~5년 미만 3명, 5년~10년 미만 5명, 10년 이상이 1명으로 나타났다(〈표 3-3〉 참조).

〈표 3-3〉 설문 응답자(사업체 담당자) 기본정보

(단위: 명, %)

구분		빈도	비율
성별	남성	4	40
	여성	6	60
나이	30세 미만	2	20
	30~40세 미만	5	50
	40~50세 미만	3	30
발달장애인과 근무 기간	1년 미만	1	10
	1년~5년 미만	3	30
	5년~10년 미만	5	50
	10년 이상	1	10

### 3. 공단 교사 설문조사 실시

공단에서 발달장애인 교육훈련을 담당하고 있는 직업능력개발원 및 발달장애인훈련센터 교사를 대상으로 각 소속 기관의 대인관계 교육 현황과 앞으로 개발될 프로그램 요구사항에 관해 묻는 설문조사를 진행하였다(총 43문항, 객관식과 주관식 포함). 또한 사업체 담당자와 마찬가지로 발달장애인이 직장에서 경험할 수 있는 대인관계 사례 18개를 제시하고 사례별 필요성 정도를 응답하도록 했다.

2021년 5월 31일~6월 4일까지 공단 업무시스템의 여론조사 기능을 활용

해 설문조사를 진행하였다. 설문 대상자 54명 중 34명이 응답했고(응답률 63%), 전체 응답자 중 직업능력개발원 소속 교사가 20.6%, 발달장애인훈련센터 교사가 79.4%였다. 응답자 성별은 남성 41.2%, 여성 58.8%이다. 응답자의 나이는 30세 미만 38.2%, 30~40세 미만 32.4%, 40~50세 미만 11.8%, 50세 이상이 17.6%이다. 발달장애인과 근무한 기간은 1년 미만 5.9%, 1~5년 미만 58.8%, 5년~10년 미만 8.8%, 10년 이상이 26.5%로 나타났다(〈표 3-4〉 참조).

〈표 3-4〉 설문 응답자(교사) 기본정보

(단위: 명, %)

구분		빈도	비율
소속 기관	직업능력개발원	7	20.6
	발달장애인훈련센터	27	79.4
성별	남성	14	41.2
	여성	20	58.8
나이	30세 미만	13	38.2
	30~40세 미만	11	32.4
	40~50세 미만	4	11.8
	50세 이상	6	17.6
발달장애인과 근무 기간	1년 미만	2	5.9
	1년~5년 미만	20	58.8
	5년~10년 미만	3	8.8
	10년 이상	9	26.5

**제2절 설문조사 분석 결과**

**1. 발달장애인 인터뷰 분석 결과**

가. 직장 경험

인터뷰에 참여한 발달장애인 7명 중 3명은 올해 취업해 직장을 다니고 있고, 나머지 4명은 이전에 직장을 다닌 적이 있으나 퇴사 후 현재 발달장애인 훈련센터에서 훈련받으며 취업 준비를 하고 있다(〈표 3-5〉 참조).

〈표 3-5〉 인터뷰 참여자의 직장 경험

이름	취업 여부 및 직장 경험
A	미취업, 발달장애인훈련센터 재학 중 (도서관, 의류매장 등 6곳 직장에서 10년 근무 경험)
B	미취업, 발달장애인훈련센터 재학 중 (요양병원, 검색포털 회사 등에서 근무 경험)
C	취업, 대학 도서관 사서보조로 근무 중
D	취업, 회계법인 사무실 미화직으로 근무 중
E	취업, 쇼핑몰 배송업체 미화직으로 근무 중
F	미취업, 발달장애인훈련센터 재학 중 (유기능제품 회사에서 청소, 물건정리 2년 반 근무 경험)
G	미취업, 발달장애인훈련센터 재학 중 (인터넷쇼핑몰 업체에서 주소 바코드 찍는 직무 1개월 근무 경험)

## 나. 대인관계 어려움

인터뷰에 참여한 발달장애인 중 3명은 대인관계 어려움으로 인해 퇴사하거나 지원고용 후 취업으로 연계되지 못했다. 나머지 4명은 직장 사람들과 잘 지내는 편이고 직장 유지에 지장을 줄 정도로 대인관계에서 어려움을 겪지 않았다. 직장 상사와 동료 중 누구와 잘 지내는 것이 더 어려운지 물어보았을 때, 둘 간에 큰 차이는 없었다.

발달장애인이 직장 사람들과 잘 지내는 데 어려움을 겪는 부분 중 하나는 직장 사람들과 상호작용이 없다는 것이었다. 직장 사람들과 전혀 대화하지 않고 지내는 것을 '잘 지내고 있다'라고 생각하는 발달장애인도 있었다.

직장 사람들과 대화가 거의 없고 인사만 해요. 자기소개할 기회가 없어 나를 소개해보지 못했어요. 직장 사람들도 나에게 소개하지 않았어요. (참여자 C)

직장 사람들과 말만 안 할 뿐이지 잘 지내고 있는 것 같아요. (참여자 D)

회사에서 내 호칭이 없었어요. 회사 사람들이 내 이름 부르지도 않고 내 어깨를 톡톡 쳐서 나를 불렀어요. 하는 일이 손이 빨라야 하고 너무 바빠서 다른 사람과 이야기할 시간조차 없었어요. (참여자 G)

두 번째로 개인의 성격 특성 때문에 직장 사람들과 잘 지내기 어려운 예도 있었다. 쑥스러움이 많은 발달장애인은 직장 사람들에게 자기를 소개하기조차 어려워했다.

쑥스러움이 많아 사람들에게 나를 소개하는 게 어려웠어요. (참여자 F)

교사에 의하면 소극적 성격을 가진 발달장애인의 경우, 입사 초기에 직장에 적응하기 힘들고 회사담당자로부터 업무태도가 좋지 않다고 오해를 받은 적이 있다고 한다.

제3장 직장 내 대인관계 향상 프로그램 수요 조사

세 번째, 발달장애인이라는 이유로 직장 사람들에게 무시를 받거나 괴롭힘을 당하기도 했다.

도서관에서 일할 때 공익 요원들이 “장애인이 왜 여기 왔냐?”라며 나를 이상하게 쳐다보고 무시한 적 있었는데 사서 선생님이 막아줬어요. (참여자 A)

마지막으로 인터뷰 참여자들은 직장 다니는 것을 좋아하고, 다른 사람과 다투거나 문제를 일으키고 싶지 않아 조심히 행동하려고 노력하고 있었다.

직장이 너무 좋아서 일하다 화나거나 욕할 때 없어요. (참여자 E)  
 매니저님이 알아서 혼내서 내가 동료들 고자질할 일이 없어요. 나서면 싸울까 봐 잘못해도 내버려 뒹요. (참여자 A)  
 싸우면 안 좋으니까 예쁘게 행동하려고 노력하고 안 좋은 일이 있어도 참아요. (참여자 A)

다. 대인관계 교육 필요성 및 요구사항

직장 사람들과 잘 지내는 법을 배우고 싶은지 물어보았을 때, 일부는 이미 센터에서 대인관계 교육을 받았기 때문에 또 배울 필요는 없지만, 이전에 대인관계 내용을 배우지 않았다면 교육을 들을 생각이 있다고 답했다. 대인관계 어려움으로 직장을 퇴사한 발달장애인 한 명은 대인관계 내용을 배우면 도움이 되지만, 직장 상사나 동료가 어차피 챙겨주지 않을 것이라고 부정적 의견을 표현하였다.

대인관계 교육을 배우면 도움이 되긴 하는데..., 내가 배워도 상사나 동료가 챙겨주지 않을 거예요. (참여자 B)

다른 발달장애인들은 센터에서 대인관계 내용을 배운 적은 없으나, 센터 내 이용자 간에 예의 바르게 호칭하는 법에 대해 배운 적이 있다고 하였고, 대인관계 교육이 필요하고 듣고 싶다고도 이야기하였다.

점장님한테 말하고 싶은데, 점장님이 너무 바빠 말을 하지 못한 적이 있어서 대화하는 법에 대해 배우고 싶어요. (참여자 F)

인터뷰 참여자 모두 대인관계 내용을 배울 때 선호하는 교육 방법으로 역할극과 토론을 뽑았다. 센터에서 대인관계 교육을 들었을 때 역할극을 했는데 배우면서 이해할 수 있었고, 여러 명이 같이 할 수 있어 좋기 때문이라고 답하였다.

## 2. 사업체 담당자 설문조사 분석 결과

### 가. 사업체 내 발달장애 근로자의 대인관계 문제 여부

사업체에서 발달장애 근로자의 대인관계 문제가 발생했는지 조사했을 때, 설문에 응답한 사업체 10곳 중 9곳이 발달장애 근로자의 대인관계 문제로 어려움을 겪었다고 답했다(〈표 3-6〉 참조).

그리고 대인관계 문제가 주로 발달장애 근로자들 사이에서 발생한다고 답한 사업체가 6곳, 발달장애 근로자와 비장애 동료 또는 상사 사이에서 발생한다고 답한 사업체가 3곳이었다.

〈표 3-6〉 사업체 내 발달장애 근로자의 대인관계 문제 여부

(단위: 명, %)

구분		빈도	비율
있다	발달장애 근로자들 사이에서	6	60
	발달장애 근로자와 비장애 동료(또는 상사) 사이에서	3	30
없다		1	10

제3장 직장 내 대인관계 향상 프로그램 수요 조사

나. 직장 내 대인관계 향상 교육 필요성에 대한 인식

발달장애인에게 직장 내 대인관계 향상 교육이 필요한지 사업체 담당자가 답한 결과가 <표 3-7>에 제시되어 있다.

<표 3-7> 대인관계 향상 교육 필요성에 대한 인식(사업체 담당자)

(단위: 명, %)

구분	빈도	비율
전혀 필요없다	0	0
필요하지 않다	0	0
보통이다	1	10
필요하다	5	50
매우 필요하다	4	40

필요하다 5명, 매우 필요하다 4명으로 대다수의 사업체 담당자가 발달장애인의 직장 내 대인관계 향상 교육이 필요하다고 인식하였다.

다. 사업체 내 발달장애인 대인관계 교육 현황

사업체 내 대인관계 교육 현황과 관련하여 발달장애 근로자에게 대인관계 내용을 가르치는 사업체가 7곳이었고, 나머지 3곳은 대인관계 교육을 진행하지 않는다고 답하였다. 대인관계 교육을 진행하는 사람은 주로 직원(6곳)이었고, 직원과 외부 강사가 같이 교육하는 곳(1곳)도 있었다(<표3-8> 참조).

〈표 3-8〉 사업체 내 대인관계 교육 여부 및 교육 진행자

(단위: 명, %)

구분		빈도	비율
있다	직원(발달장애인 고용관리자 등)이 직접 교육	6	60
	외부 강사 위촉	0	0
	기타(직원과 외부 강사가 병행)	1	10
없다		3	30

사업체에서 발달장애 근로자에게 대인관계 내용을 교육하는 횟수는 〈표 3-9〉와 같다. 입사 초기와 대인관계 문제가 발생했을 때 수시로 교육한다는 사업체가 3곳이었고, 일주일에 1회 정도로 교육을 하는 곳이 2곳이었다.

〈표 3-9〉 사업체 내 대인관계 교육 횟수

(단위: 명, %)

구분	빈도	비율
수시	3	30
1주 1회	2	20
1달 1회	1	10
분기별 1회	1	10

사업체 담당자에게 주로 교육하는 대인관계 내용이 무엇인지 주관식으로 물어본 결과, ‘직장 예절’, ‘상사의 지시이행’, ‘이성 관계’, ‘타인 존중하기’, ‘동료의 감정 고려하기’, ‘적절한 호칭’, ‘언어 예절’, ‘자기 표현하기’, ‘다른 사람 돕기’, ‘고자질하지 않기’와 같은 내용들을 가르친다고 답하였다.

제3장 직장 내 대인관계 향상 프로그램 수요 조사

라. 직장 내 대인관계 향상 프로그램 사례별 필요성

사업체 담당자가 ‘발달장애인이 직장에서 경험할 수 있는 대인관계 사례’를 읽고 사례별 필요성 정도를 평정하였다(〈표 3-10〉 참조).

〈표 3-10〉 대인관계 사례 필요성 정도 평정 결과(사업체 담당자)

(단위: 점)

사례	평균
<b>직장인으로서의 마음가짐 및 태도 갖추기</b>	4.7
상호 인사 방식과 의미 알기	4.0
<b>시간 약속 지키기</b>	4.6
직장 사람들에게 자기 소개하기	3.3
적절한 호칭 부르기	4.4
상호 존댓말 하기	4.3
거짓말하지 않기	4.5
고자질하지 않기	3.8
탓세 부리지 않기	4.0
본인 일을 동료에게 시키지 않기	4.3
<b>다른 사람을 비방하거나 욕설하지 않기</b>	4.7
상사나 동료가 지적한 부분 받아들이고 수정하기	4.5
다른 사람과 의견이 다를 때 다투지 않고 조율하기	4.3
<b>감정 조절하기</b>	4.6
사적/ 공적 이야기 구분하기	4.3
다른 사람 도와주기	4.0
적절하게 의사 표현하기	4.1
힘들 때 도움 요청하기	4.5

응답자들은 ‘전혀 필요없다(1점)’을 제외하고 ‘매우 필요하다(5점)’, ‘필요하다(4점)’, ‘보통이다(3점)’, ‘필요없다(2점)’에 골고루 평정하였다. 발달장애인이 직장에서 경험할 수 있는 대인관계 사례 중 본 프로그램에서 다룰 필요성

이 가장 높은 사례는 ‘직장인으로서 마음가짐 및 태도 갖추기(평균 4.7점)’와 ‘다른 사람을 비방하거나 욕설하지 않기(평균 4.7점)’였다. 그다음으로 ‘시간 약속 지키기(평균 4.6점)’, ‘감정 조절하기(평균 4.6점)’의 순이었다.

사업체 담당자들에게 위의 사례 외에 발달장애인이 직장에서 대인관계에 어려움을 겪는 부분이 더 있는지 물어보았다. 설문 결과, ‘감정 변화에 따른 표현 방법이 수시로 달라 어려움이 있다’, ‘업무 지시사항 경청’, ‘직장 내 적절한 동료관계(공과 사 구분)’, ‘직장과 학교는 다르다는 것 인지 필요’의 의견이 있었다.

### 3. 교사 설문조사 분석 결과

#### 가. 직장 내 대인관계 향상 교육 필요성에 대한 인식

발달장애인의 직장 내 대인관계 향상을 위한 프로그램이 필요한지 공단 직업능력개발원 및 발달장애인훈련센터 교사에게 조사한 결과가 <표 3-11>에 있다.

<표 3-11> 대인관계 향상 프로그램 필요성에 대한 인식(교사)

(단위: 명, %)

구분	빈도	비율
전혀 필요없다	0	0
필요하지 않다	0	0
보통이다	0	0
필요하다	7	20.6
매우 필요하다	27	79.4

필요하다(20.6%), 매우 필요하다(79.4%)로 모든 교사가 발달장애인의 직장 내 대인관계 향상 교육이 필요하다고 인식하였다.

#### 나. 공단 발달장애인 대인관계 교육 현황

공단 직업능력개발원과 발달장애인훈련센터에서 대인관계 교육이 운영되는지 물어보았을 때, 응답자의 91.2%가 소속 기관에 대인관계 교육이 이루어지고 있다고 응답하였다. 나머지 8.8%는 대인관계 교육이 없다고 답하였다(〈표 3-12〉 참조).

〈표 3-12〉 공단 대인관계 교육 여부

(단위: 명, %)

구분	빈도	비율
있다	31	91.2
없다	3	8.8

공단 직업능력개발원과 발달장애인훈련센터에서 진행되고 있는 대인관계 교육 현황은 〈표 3-13〉과 같다.

〈표 3-13〉 공단 대인관계 교육 현황

(단위: 명, %)

구분		빈도	비율
교육 진행자	기관 내 훈련 교사	6	19.4
	외부 강사 위촉	22	71.0
	기타(교사와 외부 강사가 병행)	3	9.7
프로그램 총회기	1~5회	9	31.0
	6~10회	7	24.1

	구분	빈도	비율
프로그램 총회기	11~15회	5	17.2
	16~20회	8	27.6
	기타	0	0
프로그램 진행 횟수	1주 1회	25	80.6
	1주 2회	4	12.9
	1주 3회	1	3.2
	매일	0	0
	기타(주 1회+수시로 진행)	1	3.2
1회기 교육 시간	1시간(쉬는 시간 포함)	5	16.1
	2시간(쉬는 시간 포함)	23	74.2
	기타(2시간 이상/ 4시간/ 3시간)	3	9.7
프로그램 진행 방법(복수 응답)	강의식	32	51.6
	역할극	9	14.5
	영상시청	11	17.7
	그룹 토의	10	16.1
	기타	0	0

공단 직업능력개발원 및 발달장애인훈련센터에서 대인관계 내용을 가르치는 사람은 주로 외부 강사(71.0%)였고, 공단 훈련 교사가 직접 교육을 진행(19.4%)하거나 교사와 외부 강사가 병행(9.7%)하여 교육하는 곳도 있었다.

대인관계 프로그램의 회기는 1~5회기(31.0%), 6~10회기(24.1%), 11~15회기(17.2%), 16~20회기(27.6%)로 다양하게 분포되어 있었다. 1주 1회 간격으로 프로그램을 진행하는 기관(80.6%)이 가장 많았고, 1주에 2회 진행하는 기관(12.9%)도 있는 것으로 나타났다. 프로그램 1회기 교육 시간은 쉬는 시

제3장 직장 내 대인관계 향상 프로그램 수요 조사

간을 포함해 2시간 동안 진행되는 기관(74.2%)들이 대다수였다.

프로그램 진행 방법으로 강의식(51.6%)이 가장 많았고, 역할극(14.5%), 영상시청(17.7%), 그룹 토의(16.1%) 방법이 비슷한 비율로 사용되고 있었다.

다. 직장 내 대인관계 향상 프로그램에 대한 요구사항

교사들에게 발달장애인을 위한 직장 내 대인관계 향상 프로그램이 개발된다면 소속 기관에서 활용할 의향이 있는지 물어보았을 때, 응답자 모두 '활용할 의향이 있다(100%)'라고 응답하였다(〈표 3-14〉 참조).

〈표 3-14〉 대인관계 향상 프로그램 활용 여부

(단위: 명, %)

구분	빈도	비율
있다	34	100
없다	0	0

교사들이 선호하는 대인관계 향상 프로그램의 형태는 〈표 3-15〉와 같다.

〈표 3-15〉 대인관계 향상 프로그램 선호 형태

(단위: 명, %)

구분	빈도	비율
프로그램 총회기	1~5회	6 17.6
	6~10회	10 29.4
	11~15회	8 23.5
	16~20회	5 14.7
	기타	5 14.7

구분		빈도	비율
1회기 교육 시간	1시간(쉬는 시간 포함)	8	23.5
	2시간(쉬는 시간 포함)	25	73.5
	기타(4시간)	1	2.9
프로그램 진행 방법	강의식	5	14.7
	역할극	14	41.2
	영상시청	3	8.8
	그룹 토의	9	26.5
	기타	3	8.8
역할극 가능 여부	가능하다	15	88.2
	가능하지 않다	1	5.9
	기타(강의식 중간에 역할극 삽입)	1	5.9

설문 결과, 교사들은 대인관계 향상 프로그램의 회기로 6~10회(29.4%)와 11~15회(23.5%)를 선호하였다. 기타 의견으로 '주 1회', '입학부터 수료 시점까지', '훈련생별 개인차가 있으므로 개별 목표 정해 진행', '연속성이 없는 단발성 프로그램으로 20회 이상 진행', '훈련생이 1개월 후에 바로 취업하는 예도 있어서 기본 편과 심화 편으로 구분 필요'가 있었다.

1회기 교육 시간은 2시간(73.5%)이 적절하다고 응답한 비율이 가장 높았으며, 프로그램을 진행할 때 효과적인 방법으로 역할극(41.2%), 그룹 토의(26.5%) 순으로 높게 답하였다. 기타 의견으로 '그룹별로 과제 수행 후 실습', '위의 모든 것 포함', '역할극이 적절하나 센터 여건상 강의식이 적절'이 있었다.

소속 기관에서 역할극을 활용하여 프로그램을 진행할 수 있는지 물어본 결과, '가능하다'고 답한 비율이 88.2%, '가능하지 않다'고 답한 비율이 5.9%, '강의식 중간에 역할극을 삽입하는 것이 좋겠다'는 의견이 5.9%로 나타났다.

교사들에게 프로그램을 직접 사용할 운영자를 위해 전수교육이 필요한지 물어보았을 때, 78.1%가 필요하다고 답하였다(〈표 3-16〉 참조).

〈표 3-16〉 대인관계 향상 프로그램 운영자를 위한 전수교육 필요성

(단위: 명, %)

구분	빈도	비율
필요하다	25	78.1
필요없다	5	15.6
기타	2	6.3

#### 라. 직장 내 대인관계 향상 프로그램 사례별 필요성

발달장애인이 직장에서 경험할 수 있는 대인관계 사례를 제시하고, 교사들에게 사례별 필요성 정도를 평정하게 한 결과는 〈표 3-17〉과 같다.

〈표 3-17〉 대인관계 사례 필요성 정도 평정 결과(교사)

(단위: 점)

사례	평균
직장인으로서의 마음가짐 및 태도 갖추기	4.6
상호 인사 방식과 의미 알기	4.5
시간 약속 지키기	4.8
직장 사람들에게 자기 소개하기	4.1
적절한 호칭 부르기	4.4
상호 존댓말 하기	4.6
거짓말하지 않기	4.7
고자질하지 않기	4.5

사례	평균
탓세 부리지 않기	4.5
본인 일을 동료에게 시키지 않기	4.5
다른 사람을 비방하거나 욕설하지 않기	4.7
상사나 동료가 지적한 부분 받아들이고 수정하기	4.7
다른 사람과 의견이 다를 때 다투지 않고 조율하기	4.7
감정 조절하기	4.8
사적/ 공적 이야기 구분하기	4.4
다른 사람 도와주기	4.2
적절하게 의사 표현하기	4.5
힘들 때 도움 요청하기	4.5

응답자들은 ‘전혀 필요없다(1점)’을 제외하고 ‘매우 필요하다(5점)’, ‘필요하다(4점)’, ‘보통이다(3점)’, ‘필요없다(2점)’에 골고루 평정하였다. 발달장애인이 직장에서 경험할 수 있는 대인관계 사례 중 프로그램에서 다룰 필요성이 가장 높은 사례는 ‘시간 약속 지키기(평균 4.8점)’와 ‘감정 조절하기(평균 4.8점)’였다. 그다음으로 ‘거짓말하지 않기(평균 4.7점)’, ‘다른 사람을 비방하거나 욕설하지 않기(평균 4.7점)’, ‘상사나 동료가 지적한 부분 받아들이고 수정하기(평균 4.7점)’, ‘다른 사람과 의견이 다를 때 다투지 않고 조율하기(평균 4.7점)’의 사례가 점수가 높게 나타났다.

교사들에게 위의 사례 외에 대인관계 향상 프로그램에서 다뤄야 할 사례가 더 있는지 주관식으로 답하도록 하였다. 설문 결과, ‘직장에서 만나는 사람이 발달장애인인지 비장애인인지 구분해서 교육할 필요가 있다’, ‘대부분의 동료가 갈등이 단체 채팅방에서 시작되므로 단체 채팅방 사용법에 대해 교육할 필요가 있다’, ‘대화를 일절 하지 않아 발생하는 문제들도 있으므로 대화의 필요성에 대해 교육하는 내용도 있었으면 좋겠다’라는 의견이 있었다.

#### 4. 소결

설문조사 분석 결과에 따른 고려 사항은 다음과 같다.

첫째, 발달장애인 인터뷰에서 일부 발달장애인이 직장 사람들과 아예 대화하지 않고 지내고 있었다. 교사 대상 설문 결과에서도 ‘발달장애인이 직장 사람들과 대화를 일절 하지 않아 문제가 발생한다’라는 의견이 있었다. 따라서 프로그램 초반에 직장 내 대화의 필요성에 대해 교육할 필요가 있을 것으로 보인다.

둘째, 발달장애인이라는 이유로 직장 사람들에게 무시를 받거나 괴롭힘당하는 사례가 있었다. 발달장애인이 직장 내 괴롭힘에 적절하게 대처하는 방법을 가르칠 필요가 있다.

셋째, 프로그램 진행 방식으로 설문 참여자들이 역할극과 토론을 가장 선호하는 것으로 나타났고 10회기 내외, 1회기 당 2시간 수업으로 구성하는 것을 희망하였다. 또한 발달장애인훈련센터에서 발달장애 훈련생이 1개월 훈련 후 바로 취업하는 예도 있으므로 기본 편과 심화 편으로 구분하는 방법을 고려할 수 있을 것으로 보인다.

넷째, 사업체 담당자와 교사에게 직장 내 대인관계 향상 프로그램에서 어떤 사례를 다뤄야 할지 필요성 정도를 평정하게 한 결과, ‘시간 약속 지키기’, ‘감정 조절하기’, ‘거짓말하지 않기’, ‘다른 사람을 비방하거나 욕설하지 않기’, ‘상사나 동료가 지적한 부분 받아들이고 수정하기’, ‘다른 사람과 의견이 다를 때 다투지 않고 조율하기’, ‘직장인으로서 마음가짐 및 태도 갖추기’가 선정되었다. 위의 사례들을 본 프로그램에서 중점적으로 다룰 필요가 있겠다.

사업체 담당자와 교사에게 프로그램에서 제시된 사례 외에 추가로 다뤄야 할 내용이 있는지 물어보았을 때, ‘감정 조절 및 적절한 표현 방법’, ‘업무 지시사항 경청’, ‘직장과 학교 구분’, ‘직장 내 적절한 동료관계(공과 사 구분),

‘단체 채팅방 사용법’, ‘직장에서 만나는 사람 발달장애인과 비장애인 구분’, ‘대화의 필요성 교육’이라고 답하였다. 따라서 위의 내용들을 프로그램에 추가할 필요가 있을 것으로 보인다.

## 제4장 직장 내 대인관계 향상 프로그램의 개발

### 제1절 프로그램 구성

#### 1. 프로그램 명칭: 자신만만 직장인되기

프로그램 명칭은 <자신만만 직장인되기>로 정하였다. 본 프로그램을 통해 발달장애인이 직장 사람들과 좋은 관계를 맺으며 자신감 있는 직장인으로 성장하기를 바라는 마음이 담겨있다.

#### 2. 교육 대상

공단 직업능력개발원과 발달장애인훈련센터에서 훈련받는 발달장애인에게 본 프로그램을 활용해 교육훈련 할 수 있다. 아직 직장 경험이 없거나 곧 취업을 앞둔 발달장애인 또는 대인관계 문제로 퇴사한 발달장애인에게 모두 교육할 수 있다.

공단 직업능력개발원과 발달장애인훈련센터의 훈련지원프로그램으로 개발되었으나, 운영자 교육을 이수한다면 특수학교, 장애인복지관 등에서 활용할 수 있다.

### 3. 기간

설문조사 결과를 바탕으로 10회기, 1회기당 2시간 수업으로 구성하였다. 1주일에 1회기, 10주 동안 프로그램을 진행할 수 있고 발달장애인의 이해수준과 기관 여건을 고려해 교육 기간을 조정할 수 있다.

교육 장소로 역할극과 그룹 토론을 할 수 있는 조용하고 넓은 곳이 적합하며, 프로그램을 이끌어 가는 진행자는 본 프로그램의 운영자 교육을 이수한 후 실시하는 것이 바람직하다.

### 4. 프로그램 주요 교수전략

역할극과 의사결정전략을 주로 활용해 발달장애인에게 직장 내 대인관계 내용을 교수하고자 한다.

설문조사 결과 교사와 발달장애인 모두 역할극을 선호하고, 선행연구에서도 사회적 기술을 교수할 때 주로 역할놀이 교수법을 활용하는 것으로 나타났다(김유리, 2011). 역할극은 실생활에서 경험할 수 있는 잠재적인 문제들을 제시하고 문제 상황을 어떻게 직면하는지 역할 연기를 해보는 것으로(Shaftel & Shaftel, 1982), 발달장애인이 직접 말을 하거나 행동을 함으로써 사회적 상호작용과 사회적 기술을 습득하게 하는 효과가 있다. 따라서 주제와 관련한 정보를 습득하는 회기는 강의식과 활동지 중심으로 수업을 진행하고, 정보를 습득한 후 발달장애인이 직접 역할극을 통해 대인관계 기술을 연습해볼 수 있도록 하였다.

또한 모든 회기에 사업체 담당자와 교사를 통해 수집한 직장 내 대인관계 사례를 다양하게 제시하였는데, 발달장애인이 의사결정전략을 통해 사례의 문

제점을 찾고 올바른 행동으로 수정할 수 있도록 구성하였다. 의사결정전략은 문제 해결을 위해 최선의 판단을 이끌어내는 체계적인 과정으로 해외에서 발달장애인에게 효과적인 교수전략으로 많이 활용되고 있다(Khemka & Hickson, 2015).

## 5. 프로그램 진행방식

각 회기는 도입 → 활동 → 마무리 순서로 총 2시간 동안 진행되고, 한 회기당 활동 2개로 구성되어 있다.

도입 부분에 교사가 발달장애인의 흥미와 관심을 이끌 수 있도록 질문을 하거나 관련 영상을 보여줄 수 있다. 또한 사업체 담당자와 공단 교사를 통해 수집한 직장 대인관계 사례를 ‘직장인이 된 보람씨’의 이야기(쉬운 글 버전)로 제시해, 발달장애인이 오늘 배운 내용을 이야기로 쉽게 이해할 수 있도록 했다.

활동 부분에서는 각 회기 핵심 개념을 발달장애인이 퀴즈를 통해 재밌게 학습할 수 있도록 구성했다. 교사가 일방적으로 강의식 수업을 하는 것이 아니라 발달장애인이 사례 토론, 역할극, 활동지 작성을 하면서 수업에 적극적으로 참여할 수 있다.

마무리 부분에서 배운 내용을 복습하고 역할극 시연한 소감을 나눌 수 있도록 했다.

역할극을 진행할 때, 수업 참여자가 많으면 모든 발달장애인이 역할극에 참여하기 어렵고, 여러 사람 앞에 나와 연기하기 두려울 수 있다는 우려가 있었다. 따라서 역할극 참여를 희망하는 사람들이 대표로 시연하고 나머지는 관찰자로서 참여하는 방법을 고려하였다.

## 6. 프로그램 내용

먼저 선행연구의 대인관계 프로그램 하위요소, 직업 관련 사회성 기술 내용을 분석해 주로 어떤 주제를 다루는지 살펴보았다. 이를 통해 발달장애인이 직장에서 필요한 대인관계 주제 10가지를 선정하였다(〈표 4-1〉 참조).

〈표 4-1〉 대인관계 향상 프로그램 주제와 구성 근거

주제	구성 근거
직장인 마음가짐 및 태도	한경근 외(2017)
직장문화(인사, 호칭 등)	권용덕 외(2020); 신현기 외(2020); 한국장애인고용공단(2018)
공과 사 구분	전명순, 권일남(2012); Phillips 등(2014)
직장인 말투, 매너	김진, 김유리(2019)
감정 표현 및 조절	김성희, 박경희(2010); 신현기 외(2020)
요구와 협력 표현	김수미, 박승희(2012); 김진, 김유리(2019); 김형일(2002, 1995); 심은정, 박승희(2017); Buhrmester 등(1988); Bullis & Foss(1986); Grob 등 (2019); Montague(1988); Sitlington 등(2011)
의견 수용과 조율	김수미, 박승희(2012); 신현기 외(2020); 김성희, 박경희(2010); 김형일(2002, 1995); Buhrmester 등(1988); Bullis & Foss(1986); Castle & Glass(1986); Montague(1988)
업무 채팅방 사용법	강민채 외(2020); 권용덕 외(2020)
문제 상황 파악과 대처	김진, 김유리(2019); Castle & Glass(1986)
직장인이 될 준비	신현기 외(2020)

그리고 문헌분석에서 도출된 대인관계 주제와 설문조사 분석 결과 대인관계 프로그램에서 다룰 필요가 있다고 선정된 주제를 매칭하였다(〈표 4-2〉 참조). ‘요구와 협력 표현’ 주제의 경우, 설문 결과에서 언급되진 않았지만 많은

제4장 직장 내 대인관계 향상 프로그램의 개발

선행연구에서 이 주제를 다루고 있고 발달장애인의 자기옹호 측면에서 꼭 필요하다고 생각해 프로그램에 포함하기로 하였다.

〈표 4-2〉 대인관계 향상 프로그램 주제와 설문 결과 매칭

주제	설문 결과
직장인 마음가짐 및 태도	직장과 학교 구분하기 직장인으로서 마음가짐과 태도 갖추기
직장문화(인사, 호칭 등)	직장 내 대화의 필요성
공과 사 구분	직장 내 적절한 동료관계 맺기(공과 사 구분)
직장인 말투, 매너	시간 약속 지키기 거짓말하지 않기 다른 사람 비방하거나 욕설하지 않기
감정 표현 및 조절	감정 조절하기
요구와 협력 표현	(없음)
의견 수용과 조율	상사나 동료가 지적한 부분 받아들이고 수정하기 다른 사람과 의견이 다를 때 다투지 않고 조율하기
업무 채팅방 사용법	채팅방 사용법 알기
문제 상황 파악과 대처	직장 내 괴롭힘에 대처하기
직장인이 될 준비	직장인으로서 마음가짐과 태도 갖추기

문헌분석과 설문조사 결과를 종합해 대인관계 향상 프로그램의 10회기 주제와 세부 내용을 정했다(〈표 4-3 참조). 설문조사에서 기초 편과 심화 편으로 구분하기를 희망해, ‘직장 내 대인관계 기초기술(4회기)’과 ‘상황별 대인관계 대처방안(5회기)’, ‘마무리(1회기)’로 구성하였다.

〈표 4-3〉 대인관계 향상 프로그램 회기별 내용

영역	주제	세부 내용	교수전략
직장 내 대인관계 기초기술	1. 직장인으로서 나	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지금의 나 vs 직장인으로서 나</li> <li>• 가족과 학교, 직장의 차이점 알기</li> </ul>	강의 토론 활동지
	2. 직장문화 이해하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다양한 직장문화에 대해 알기</li> <li>• 직장 내 소통의 필요성 알기</li> </ul>	
	3. 공과 사 구분하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공적관계와 사적관계 구분하기</li> <li>• 직장에서 적절한 대화 내용 알아보기</li> </ul>	
	4. 직장인 말투와 언어매너	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정중한 대화톤 갖추기</li> <li>• 부정적인 언어(거짓말, 반말, 고자질, 욕설, 변명 등) 바로잡기</li> </ul>	
상황별 대인관계 대처방안	5. 감정 및 스트레스 조절하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례를 읽고 느껴지는 감정 찾기</li> <li>• 적절한 감정 및 스트레스 표현법 찾기</li> <li>• 역할극을 통해 감정 및 스트레스 조절해보기</li> </ul>	역할극 토론
	6. 요청하기와 협력하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무상 필요한 것 요청하기</li> <li>• 업무상 지시/부탁/배려할 때 적절하게 표현하기</li> </ul>	
	7. 의견 수용과 조율하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무와 관련한 지적, 조언, 충고 사례 읽기</li> <li>• 오해 없이 실수(문제) 상황을 조율하는 방법 찾기</li> </ul>	
	8. 업무 채팅방 사용법 바로 알기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직장 내 채팅방 사례 알아보기</li> <li>• 업무 채팅방의 적절한 활용법 익히기</li> </ul>	
	9. 직장 내 괴롭힘에 대처하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직장 내 괴롭힘 상황 판단하기</li> <li>• 나를 지키는 법 알기</li> </ul>	강의 토론 활동지
마무리	10. 직장인으로 거듭나기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지금까지 배운 주제 되짚어 보기</li> <li>• 직장인으로서 나의 모습 그리기</li> </ul>	강의 활동지

그리고 회기별로 학습 목표, 운영방식, 준비물, 활동 내용(도입-주요활동-마무리)을 담은 강의안을 작성하였다(〈부록2〉 참조).

## 7. 전문가 자문 및 보완점

발달장애 또는 대인관계, 사회성 기술 관련 전문가 3인에게 본 프로그램의 10회기 주제와 강의안을 제시하고 내용의 적절성, 보완할 점 등 자문 의견을 받았다. 전문가 3인의 기본정보는 <표 4-4>와 같다.

<표 4-4> 전문가 기본정보

구분	소속	관련 연구 분야
1	특수교육과 교수	발달장애, 사회성 기술, 직업교육
2	초등특수교육과 교수	자폐성장애, 표현방식
3	고등학교 특수교사	발달장애, 대인관계 프로그램

전문가가 프로그램에 대해 자문한 의견은 다음과 같다(<표 4-5> 참조).

첫째, 자연스러운 활동 연결을 위해 회기 순서를 조정할 필요가 있다고 보았다. 2회기 ‘직장문화 이해하기’와 3회기 ‘공과 사 구분하기’ 순서를 바꾸도록 제안하였는데, 그러면 1회기 활동(가족과 학교, 직장의 차이점 알기)이 ‘공과 사 구분하기’ 회기와 연결되고 ‘직장문화 이해하기’의 활동(직장 내 소통의 필요성 알기)이 4회기의 ‘직장인 말투와 언어매너’와도 연결될 수 있다.

둘째, 주제명의 어미를 동사 형태로 일관되게 하고, 활동 내용을 좀 더 명확하게 표현할 수 있는 주제로 수정하도록 제안하였다. 그 예로 4회기에서 직장인 말투라는 것이 정해져 있지 않고 그 의미가 모호하므로, 일반적인 직장에서의 언어예절로 바꾸도록 했다. 또한 6회기와 7회기는 강의안의 활동 내용과 일치하도록 주제명 일부를 수정하도록 했다.

셋째, 각 회기에 실제 발달장애 취업자의 사례를 제시해주기를 희망하였다.

특히 1회기 활동 내용 중 많은 발달장애인이 취업 시 생각보다 적은 휴게시간에 당황하는 경우가 있으므로 직장인 일과표를 있는 그대로 알려줄 필요가 있다고 하였다.

넷째, 각 회기의 활동 내용에서 겹치는 부분을 조정하고, 필요 없는 부분은 삭제, 부족한 부분은 보완하도록 하였다.

다섯째, 9회기 ‘직장 내 괴롭힘에 대처하기’ 내용이 자기옹호 기술에 해당하므로 효과적인 교수 방법인 역할극으로 변경하기를 제안하였다. 그러나 발달장애인이 직장 내 괴롭힘의 가해자와 피해자 역할을 직접 연기하는 것이 그들에게 두려움과 상처를 줄 수 있다고 생각해 변경하지 않기로 했다.

〈표 4-5〉 전문가 의견 및 보완 내용

의견	보완 내용
회기 순서 조정	• 자연스러운 활동 연결을 위해 2회기와 3회기 순서 조정
주제명 수정	• 4, 5회기 주제명 어미를 동사(~하기) 형태로 일관되게 수정 • 6, 7회기 활동 내용을 좀 더 명확하게 표현할 수 있는 주제명으로 수정
실제 사례제시	• 1회기 활동 내용에 발달장애 취업자들의 다양한 직장 일과 제시(예, 4시간 근무/ 8시간 근무 등)
활동 내용 수정	• 1회기와 10회기에서 겹치는 활동 내용 삭제 및 수정 • 4회기 활동 중 욕설은 발달장애인이 모방할 수 있으므로 삭제 • 9회기 활동 내용에 ‘거절하기’방법 제시
교수전략 변경	• 발달장애인이 직장 내 괴롭힘 상황을 판단하고 대처할 수 있는 정보 제공이 더 적절하다고 생각, 전문가 의견 반영하지 않음

## 제2절 예비 프로그램 운영, 이해도 감수 및 시사점

### 1. 예비 프로그램 운영 및 결과

직장 내 대인관계 향상 프로그램의 난이도, 수업 분량의 적절성, 발달장애인의 흥미도 등을 파악하기 위해 발달장애인훈련센터에 다니는 훈련생을 대상으로 예비 프로그램을 운영하였다. 또한 프로그램이 실제 사용될 발달장애인 훈련센터의 훈련 시간표와 강의실을 그대로 적용해 운영상의 어려움이 있는지도 알아보았다.

예비 프로그램은 도입부인 1, 2회기와 역할극 회기인 8회기, 총 3회기를 선정해 진행하였다. 책임연구자와 공동연구자가 회기를 나눠 수업을 진행하였고, 프로그램 보조자 1인이 동행해 예비 프로그램에 참여한 훈련생의 반응을 관찰하였다(〈표 4-6〉 참조).

프로그램은 2시간 동안 진행되었고 50분 수업 후 10분 쉬는 시간을 가졌다. 회기마다 10명 내외의 발달장애 훈련생이 참여하였다.

〈표 4-6〉 예비 프로그램 운영 일정 및 내용

날짜	회기명 및 내용	강사
9.14.(화)	1회기 직장인으로서 나	책임연구자
9.15.(수)	2회기 공과 사 구분하기	책임연구자
9.17.(금)	8회기 업무채팅방에서 적절하게 의사소통하기	공동연구자

회기를 마친 후 발달장애 훈련생에게 프로그램에서 좋았던 점, 아쉬운 점,

바라는 점이 있는지 의견을 수집하였다. 발달장애 훈련생의 의견과 수업 관찰 내용을 종합한 결과는 다음과 같다.

첫째, 발달장애 훈련생들은 강의식 수업을 지루해하였고, 일과표를 작성하거나 관계 지도를 그리는 등 직접 참여할 수 있는 활동 위주의 수업을 선호하였다.

둘째, 대부분 수업내용을 잘 이해하고 적극적으로 참여하였으나, 일과표를 작성하는 활동에서 많은 훈련생이 어려워했고, 일부 훈련생 중에는 1회기 내용이 이미 학교에서 배워서 쉽다는 의견을 제시하였다.

셋째, 대다수 발달장애 훈련생이 사례를 읽고 의견을 나누는 활동이 재미있다고 표현하였다.

넷째, 수업 자료로 그림과 사진 중 어떤 형식이 더 이해하기 쉬운지 물었을 때, 훈련생들은 두 형식 간에 큰 차이가 없고 모두 좋다는 의견을 주었다.

## 2. 발달장애인 이해도 감수 및 결과

발달장애인훈련센터 훈련생, 장애인복지관의 발달장애 이용자 50여 명을 대상으로 프로그램의 10회기 강의안을 읽고 이해하기 어려운 단어나 문장이 있는지 점검해보도록 했다. 또한 발달장애인훈련센터 2곳에서 교사가 일부 회기를 지침서와 활동지로 수업해보며, 발달장애 훈련생이 어려워한 내용이 있는지 의견 주었다.

발달장애인의 이해도 감수 결과, 2회기 공과 사를 구분하는 개념이 어려워 추가 설명이 필요하였고 다양한 예시가 지침서와 활동지에 제시되기를 희망하였다. 3회기 마무리 활동에서 발달장애인이 자신이 다니고 싶은 회사의 직장 문화를 검색하기 어려웠다는 의견이 다수 있었다.

활동지의 경우, 문장이 대화체이고 단순해 발달장애인이 독해하는 데 큰 어

려움이 없었으나 '적절하다', '부적절하다', '사례', '채팅창', '거듭나기' 등 일부 단어가 어렵다고 답했다. 마지막으로 활동지의 글자 크기를 더 크게 해 책자로 발간했으면 좋겠다는 의견이 있었다.

### 3. 보완점

예비 프로그램 운영 및 이해도 감수한 결과를 종합해 다음과 같이 프로그램을 보완하였다.

첫째, 강의식 수업을 지루해하고 활동 위주의 수업을 선호하는 것으로 나타나, 강의를 줄이고 영상시청, 활동지 작성, 퀴즈와 같이 다양한 활동을 추가하였다.

둘째, 발달장애인이 어려워하는 활동의 난이도를 조정하고 설명을 추가하였다. 또한 학교에서 배운 내용과 중복되는 활동을 다른 활동으로 교체하였다.

셋째, 운영자 지침서와 활동지에 각 회기 주제와 관련한 사례를 추가로 제시하였다.

넷째, 발달장애인이 이해하기 어렵다고 답한 단어를 쉬운 단어로 수정하였고(예: 적절→올바른/부적절→잘못된/사례→예시/채팅창→대화방/거듭나기→성장하기), 활동지 글자를 크게 하였다.

위의 내용을 반영해 프로그램을 수정·보완하고 최종 완성하였다(〈표 4-7〉 참조).

〈표 4-7〉 대인관계 향상 프로그램 회기별 최종 내용

영역	주제	내용	교수전략
직장 내 대인관계 기초기술	1. 직장인으로서 나	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지금의 나 vs 직장인으로서 나</li> <li>• 직장인의 역할과 책임감 알기</li> </ul>	강의 토론 활동지
	2. 공과 사 구분하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공적관계와 사적관계 구분하기</li> <li>• 직장에서 올바른 대화 내용 알기</li> </ul>	
	3. 직장문화 이해하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직장 규칙을 잘 지키는 방법 알기</li> <li>• 직장 내 소통의 필요성 알기</li> </ul>	
	4. 직장에서의 언어예절 알기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직장생활에 맞는 말투 갖추기</li> <li>• 잘못된 표현(거짓말, 고자질, 변명) 고치기</li> </ul>	
상황별 대인관계 대처방안	5. 감정 표현하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 올바른 감정 표현법 알기</li> <li>• 올바르게 감정 표현하는 방법 연습해보기</li> </ul>	역할극 토론
	6. 도움 요청하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무상 필요한 것 요청하기</li> <li>• 올바른 도움 요청법 연습해보기</li> </ul>	
	7. 갈등 해결하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무와 관련한 갈등 상황 알기</li> <li>• 갈등 해결하는 법 찾고 연습해보기</li> </ul>	
	8. 업무 대화방에서 올바르게 의사소통 하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직장 내 대화방 예시 알아보기</li> <li>• 업무 대화방의 올바른 활용법 익히기</li> </ul>	
마무리	9. 직장 내 괴롭힘에 대처하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직장 내 괴롭힘 상황 판단하기</li> <li>• 나를 지키는 법 알기</li> </ul>	강의 토론 활동지
	10. 직장인으로 성장하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지금까지 배운 주제 확인해보기</li> <li>• 직장인으로서 나의 모습 그리기</li> </ul>	강의 활동지

### 제3절 운영자 지침서 및 교육자료 구성

#### 1. 운영자 지침서

교사가 직장 내 대인관계 향상 프로그램을 운영할 때 참고할 수 있도록 <운영자용 지침서>를 작성하였다. 지침서 앞에 한 장짜리로 요약된 강의안을 제시해 교사가 수업 흐름을 한눈에 알아볼 수 있도록 했고, 도입-활동-마무리 순서에 따라 강의 방법과 교수 내용을 구체적으로 작성하였다.

지침서에 교사가 수업에서 강조해야 할 점을 ‘주안점’으로, 발달장애인이 활동에 참여하기 어려울 때 대체 방법 등을 ‘Tip’으로 제공해, 교사가 프로그램 목표에 맞게 원활하게 수업을 진행할 수 있도록 하였다. 직장 내 대인관계 향상 프로그램의 운영자용 지침서 예시는 [그림 4-1]과 같다.

[그림 4-1] 운영자용 지침서 예시

강의안 제시

주요 개념, 예시, 주안점 제시

## 2. 교육자료(ppt, 활동지)

10회기 수업내용을 ppt 자료로 제작하였다. 간단·명료한 글과 시각 자료(삽화, 사진) 위주로 구성해, 발달장애인의 이해를 돕는 보조자료로 활용할 수 있도록 했다. 그리고 ppt에 각 회기 주제와 관련한 영상 삽입, 퀴즈 내용을 애니메이션 효과로 제작해 교사가 활동적이고 재밌게 수업을 진행할 수 있도록 만들었다. ppt 자료 예시는 [그림 4-2]와 같다.

[그림 4-2] ppt 자료 예시



표지



직장인이 된 보람씨 이야기



주요 개념 설명



퀴즈

제4장 직장 내 대인관계 향상 프로그램의 개발

활동지는 발달장애인이 직장 내 대인관계 이야기를 읽거나 자기 생각을 적어보는 자료이다. ‘직장인이 된 보람씨’ 이야기와 대인관계 예시를 쉬운 글로 작성하고 일과표 그리기, 직장 규칙 체크하기 등의 활동을 직접 해볼 수 있도록 구성했다. 역할극을 시연해보는 5~8회기의 경우, 발달장애인이 직장 내 대인관계 상황에 적절한 행동과 말을 바로 생각하기 어려울 수 있어 활동지의 의사결정전략에 따라 최선의 방법을 결정해본 후, 그 방법대로 역할극을 시연해볼 수 있도록 했다. 활동지 자료 예시는 [그림 4-3]과 같다.

[그림 4-3] 활동지 자료 예시



직장인이 된 보람씨 이야기

일과표 작성 활동

## 제5장

## 논 의

발달장애인은 적절한 의사소통과 상호작용, 상황에 적절한 사회적 기술 사용의 제한으로 타인과 관계를 형성하고 유지하는 데 어려움이 있다. 발달장애인의 일과 삶 실태조사 등 다수의 선행연구에서 발달장애인이 직장에서 어려움을 겪고 있다고 보고하였고, 실제로 본 프로그램 개발을 위해 실시한 사업체 설문조사에서도 10곳 중 9곳이 발달장애인과 대인관계 문제로 어려움을 겪었고, 7곳이 자체적으로 대인관계 교육을 진행하고 있었다.

이처럼 발달장애인의 직장 내 대인관계 교육 필요성이 높아짐에 따라, 발달장애인이 직장에서 상사 및 동료와 적절하게 의사소통하고 상황에 맞는 사회적 기술을 사용할 수 있도록 교육하는 프로그램을 개발하고자 하였다.

프로그램 개발을 위해 사회성 기술과 대인관계 문헌을 분석하고 발달장애인, 사업체 담당자, 공단 교사를 대상으로 설문조사를 실시해 프로그램에 관한 요구사항을 파악하였다. 그 결과를 토대로 10회기 프로그램을 구성한 후 예비 프로그램 운영, 전문가 자문, 발달장애인 이해도 감수 등의 과정을 거쳐 운영자 지침서와 교육자료(ppt, 활동지)를 최종 완성하였다.

본 프로그램은 공단 직업능력개발원과 발달장애인훈련센터의 직업 훈련 교과목으로 활용될 수 있도록 개발되었다. 또한 발달장애인의 ‘직장’에서의 대인관계 기술에 초점을 두었기 때문에 기존 대인관계 프로그램과 차별성을 가진다. 기존 대인관계 프로그램은 주로 청소년을 대상으로 친구 관계를 다루고 있었다.

제5장 논의

본 프로그램 설문조사에서 ‘발달장애인이 학령기에 대인관계나 사회성 기술 내용을 교육받지만, 배운 내용을 실제 직장 상황에 적용하기 어렵다’라는 의견이 있었다(예: 여러 명이 풍선 옮기기 활동을 하며 ‘협력’에 대해 배우지만, 직장에서 다른 사람이 도움이 필요할 때 가만히 보고만 있거나 도움이 필요하지 않은데도 도와주려고 하는 등 어려움이 발생함). 따라서 1~3회기에 직장인으로서 자세, 공과 사 구분하기, 직장문화 이해하기와 같이 발달장애인이 직장에 대해 알 수 있는 내용을 추가하였고, 사례를 제시하고 역할극을 통해 대인관계 기술을 연습해볼 수 있도록 했다. 또한 발달장애인이 수업에 흥미를 갖고 적극적으로 참여할 수 있도록 영상, 퀴즈, 게임 등 다양한 활동을 구성하였다.

본 프로그램은 직장 상황에 중점을 둔 대인관계 프로그램이다 보니, ‘대화 시작하기’, ‘나 전달법’처럼 기존 대인관계 프로그램과 사회성 기술에서 다루는 내용을 포함하지 못했다. 또한 개발시간의 제약으로 예비 프로그램을 10회기 중 3회기만 운영하였고, 프로그램이 실제로 효과적인지 검증 절차를 거치지 못한 제한점이 있다.

후속 연구를 통해 대인관계 프로그램 기초편에서 ‘대화 시작하기’, ‘나 전달법’과 같은 기본 내용을 다루고, 심화편에서 ‘직장 내 대인관계’ 내용을 중점적으로 배우는 방법을 고려할 수 있다. 그리고 신뢰도 높은 프로그램으로 발전하기 위해 전체 회기 운영 후 프로그램 효과성 분석이 이루어져야 할 것이다.

## 참고문헌

- 강민채, 김주혜, 고은(2020). 카카오톡(Kakao Talk) 대화방에서 나타난 자폐성장애 성인의 표현방식과 대화방식. **보완대체의사소통연구**, 8(2), 157-185.
- 권용덕, 김혜중, 이성아(2020). **진로와 직업- 취업했어요**. 서울: 피치마켓.
- 김성희, 박경희(2010). 대학상담: 대학생 대인관계조화 프로그램 개발, **상담학연구**, 11(1), 375-393.
- 김수미, 박승희(2012). 자기관리전략을 적용한 사회성 기술 교수가 지적장애인 근로자의 사회적 행동에 미치는 영향, **특수교육학연구**, 47(3), 37-63.
- 김영준, 도명애, 배숙자(2015). 직장동료교수를 활용한 상황이야기 중재가 지적장애 근로자의 청결관리기술에 미치는 효과. **정서·행동장애연구**, 31(3), 95-126.
- 김유리(2011). 지적장애 청소년의 성공적 전환을 위한 사회성 기술 중재 프로그램 고찰. **지적장애연구**, 13(3), 47-68.
- 김진, 김유리(2019). 진로와 직업 교과와 연계한 스킬스트리밍 프로그램이 지적장애 중학생의 사회성 기술 및 직업준비도에 미치는 영향, **특수교육**, 18(1), 143-171.
- 김태건, 임경원(2018). 직장인으로 살아가는 발달장애인의 삶: 포토보이스와 마인드맵으로 들어본 이야기. **특수교육학연구**, 53(3), 67-96.
- 김형일(1995). **대인문제해결훈련이 정신지체인의 직업적응행동에 미치는 효과**. 석사학위논문. 단국대학교 특수교육 전공.
- 김형일(2002). 정신지체인의 직업관련 사회적 대인문제해결 능력과 훈련 방법에 대한 이론적 고찰, **특수교육연구**, 9(2), 153-167.

김형일(2010). 사회적 정보처리 훈련이 학령기 이후 지적장애인의 직업 적응 능력에 미치는 효과. **지적장애연구**, 12(1), 31-49.

박재국, 김영미, 김혜리, 구신실(2008). 사회적응훈련 프로그램이 발달장애인의 전환수행능력에 미치는 효과. **특수아동교육연구**, 10(1), 239-255.

백종남, 임경원(2012). 지적장애인의 취업에 영향을 미치는 요인. **특수교육학연구**, 47(3), 65-91.

송진영(2012). 장애인의 취업 상태가 생활만족도에 미치는 영향에 관한 종단연구-성별과 장애정도를 중심으로. **직업재활연구**, 22(3), 23-47.

심은정, 박승희(2017). 대인관계 향상 프로그램이 발달장애 고등학생이 친구관계 및 인식 및 자아개념에 미치는 영향. **지적장애연구**, 19(2), 21-49.

신현기, 한경근, 김원호, 이주영, 이윤우, 주교영, 엄주익, 장철승, 권준(2020). **배움을 잇다 즐거움이 있다- 발달장애인 평생교육과정 해설 및 운영자료**. 국립특수교육원.

오자영, 김진호(2008). 사회적 기술 중재프로그램과 효과에 관한 국내 실험연구 분석. **정서·행동장애연구**, 24(4), 227-255.

이숙향, 송은주, 이소현(2012). 자폐 범주성 장애 청소년과 성인의 직업교육 및 고용지원을 위한 중재 요소 고찰. **특수교육학연구**, 46(4), 167-193.

전명순, 권일남(2012). 청소년의 대인관계역량 프로그램 개발 연구. **청소년학연구**, 19(6), 149-177.

전보성, 조인수(2005). 대인기능 중심의 전환교육활동이 정신지체학생의 지역사회 적응기술에 미치는 효과. **특수교육 저널: 이론과 실천**, 6(1), 271-291.

정지희, 홍주희, 박승희(2019). 발달장애성인의 삶의 질 측정도구 개발을 위한 문헌연구. **특수교육**, 18(4), 53-80.

최성욱, 심상욱(2007). 사회적 기술 향상 프로그램이 정신지체학생의 대안적 해결 사고력과 사회적 기술에 미치는 효과. **특수아동교육연구**, 9(1), 203-222.

한경근, 강명희, 김두영, 김은하, 김호연, 송왕돈, 정해동(2017). **발달장애인 교육**

프로그램 직업능력향상교육 영역. 국립특수교육원.

한국장애인고용공단(2018). 보람씨의 행복한 직장생활- 발달장애인을 위한 직장 예절 안내서.

한국장애인고용공단 고용개발원(2020a). 2019년 장애인고용패널조사.

한국장애인고용공단 고용개발원(2020b). 2019년 기업체장애인고용실태조사.

한국장애인고용공단 고용개발원(2021). 2020년 발달장애인 일과 삶 실태조사.

Buhrmester, D., Furman, W., Wittenberg, M. T., & Reis, H. T. (1988). Five domains of interpersonal competence in peer relationships. *Journal of Personality and Social psychology*, 55(6), 991-1008.

Bullis, M., & Foss, G. (1986). Guidelines for assessing job-related social skills of mildly handicapped students. *Career Development for Exceptional Individuals*, 9(2), 89-97.

Castles, E. E., & Glass, C. R. (1986). Training in social and interpersonal problem-solving skills for mildly and moderately mentally retarded adults. *American Journal of Mental Deficiency*, 91(1), 35-42.

Chadsey-Rusch, J. (1992). Toward defining and measuring social skills in employment settings. *American journal on mental retardation*. 96(4), 405-18.

Hickson, L., & Khemka, I. (2001). *The role of motivation in the decision making of people with mental retardation*. In Personality and motivational differences in persons with mental retardation (pp. 199-256). Lawrence Erlbaum Associates.

Grob, C. M., Lerman, D. C., Langlinais, C. A., & Villante, N. K. (2019). Assessing and teaching job-related social skills to adults with autism spectrum disorder. *Journal of applied behavior*

- analysis*, 52(1), 150-172.
- Janny, R., & Snell, M. E. (2006). *Social relationships & peer support* (2nd ed.). Baltimore: Paul H. Brookes.
- Montague, M. (1988). Job-related social skills training for adolescents with handicaps. *Career Development for Exceptional Individuals*, 11(1), 26-41.
- Phillips, B. N., Kaseroff, A. A., Fleming, A. R., & Huck, G. E. (2014). Work-related social skills: Definitions and interventions in public vocational rehabilitation. *Rehabilitation Psychology*, 59(4), 386-398.
- Shaftel, FR. & Shaftel, G.(1982). *Role-playing in the curriculum*. 2nd ed. Prentice-Hall, Englewood Cliifs, NJ.
- Sitlington, P. L., Neubert, D. A., & Clark, G. M. (2011). **장애학생을 위한 전환교육과 전환서비스**(박승희, 박현숙, 박희찬, 이숙향 역). 서울: 시그마프레스.
- Khemka, I., Hickson, L.(2015). *Escape Now- An effective strategy-based curriculum for abuse prevention and empowerment for individuals with developmental disabilities*. New York: Colombia university.
- Yell, M. L., Meadows, N. B., Drasgow, E., & Shriner, J. G. (2013). *Evidence Based-Practices for Educating Students with Emotional and Behavioral Disorders*. Pearson.



## 부록

1. 설문조사지(사업체 담당자용, 교사용) ..... 57
2. 강의안 ..... 66





## [부록1] 설문조사지(사업체 담당자용)

### 발달장애인을 위한 직장 내 대인관계 향상 프로그램 설문조사지 (사업체 담당자용)

안녕하십니까?

한국장애인고용공단 고용개발원은 매년 발달장애인의 취업준비 및 고용유지에 도움을 주고자 고용 관련 정보서를 알기 쉬운 자료로 만들고 있습니다.

올해는 <발달장애인을 위한 직장 내 대인관계 향상 프로그램>을 개발하는데, 사업체 담당자분들의 의견을 듣고자 합니다.

여러 업무로 바쁘시겠지만, 아래의 문항에 평소 생각하셨던 대로 응답하여 주시기 바랍니다. 여러분이 응답한 내용은 통계법에 따라 철저히 비밀이 보장되며, 반드시 연구를 위한 목적으로만 사용됩니다.

감사합니다.

담당자: 한국장애인고용공단 고용개발원 이정은 평가사

1. 귀 업체에서 발달장애 근로자의 대인관계 문제로 어려웠던 적이 있습니까?

- ① 있다 (1-1번으로 이동)
- ② 없다 (2번으로 이동)

1-1. 대인관계 문제가 주로 어디에서 발생했나요?

- ① 발달장애 근로자와 발달장애 동료(또는 상사) 사이에서
- ② 발달장애 근로자와 비장애 동료(또는 상사) 사이에서

2. 발달장애인의 직장 내 대인관계 향상을 위한 교육이 필요하다고 생각하십니까?

- ① 전혀 필요하지 않다
- ② 필요하지 않다
- ③ 보통이다
- ④ 필요하다
- ⑤ 매우 필요하다

3. 귀 업체에서 현재 대인관계 교육이 있습니까?

- ① 네 (3-1번으로 이동)
- ② 아니오 (4번으로 이동)

3-1. 귀 업체에서 대인관계 내용을 교육하는 사람은 누구입니까?

- ① 직원(발달장애인 고용관리자 등)
- ② 외부강사 위촉
- ③ 기타 ( )

3-2. 귀 업체에서 1년 동안 대인관계 교육을 몇 회 정도 실시하십니까?

3-3. 귀 업체에서 주로 교육하는 대인관계 내용은 무엇입니까?

4. 다음은 직장에서 발달장애 근로자가 경험할 수 있는 대인관계 사례를 제시했습니다. 아래의 사례를 프로그램에 반영하고자 할 때, 사례별 필요성 정도를 표시해주시기 바랍니다.

구체적 사례	매우 필요 하다	필요 하다	보통 이다	필요 없다	전혀 필요 없다
직장인으로서의 마음가짐 및 태도 갖추기 (예: 직장과 학교 구분하기, 개인생활과 직장생활 차이점)					
상호 인사 방식과 의미 알기 (예: 다른 사람이 인사했을 때 가만히 있지 않고 반갑게 인사하기)					
시간 약속 지키기 (예: 출퇴근 시간, 점심시간, 회의시간 등)					
직장 사람들에게 자기 소개하기 (예: 나의 성격, 취미 등)					
적절한 호칭 부르기 (예: 직장에서 사용하는 직책 알기, "아"라고 부르지 않기)					
상호 존댓말 하기 (예: 나이 어린 동료에게 존댓말 하기, 다른 사람이 반말할 때 대처하는 법)					
거짓말하지 않기 (예: 상사의 관심을 받기 위해 또는 실수를 덮기 위해 거짓말 하는 경우)					
고자질하지 않기 (예: 동료가 잘못된 점을 계속해서 상사에게 이르는 경우)					
뒷세 부리지 않기 (예: 새로 입사한 직원을 무시하거나 업신여기는 경우)					
본인 일을 동료에게 시키지 않기 (예: 동료에게 지시하거나 심부름 시키는 경우)					
다른 사람을 비방하거나 욕설하지 않기 (예: 단체 채팅방에서 주의할 점 등)					
상사나 동료가 지적한 부분 받아들이고 수정하기 (예: 지적받았을 때 화내거나 울지 않기, 잘못했을 때 사과하기)					
다른 사람과 의견이 다를 때 다투지 않고 조율하기 (예: 고집부리지 않기, 다른 사람 의견 받아들이기)					
감정 조절하기 (예: 화날 때 책상 치지 않기, 슬플 때 계속 울지 않기)					
사적/ 공적 이야기 구분하기 (예: 좋아하는 감정 적절하게 표현하기, 사생활 묻지 않기)					
다른 사람 도와주기 (예: 다른 사람이 도움을 필요로 할 때 무시하지 않기)					
적절하게 의사 표현 하기 (예: 하고 싶은 것이 있을 때, 필요한 것이 있을 때)					
힘들 때 도움 요청하기 (예: 괴롭힘이나 따돌림 당할 때, 부당한 지시 받았을 때)					

5. 위의 사례 외에 발달장애인이 직장에서 대인관계에 어려움을 겪는 부분이 있다면 자유롭게 적어주세요.

다음은 응답자의 일반적인 정보를 알아보기 위한 문항입니다. 해당되는 곳에 내용을 적거나 번호에  표시해주세요.

6. 귀하의 연령: 만        세

7. 귀하의 성별: ① 남        ② 여

8. 발달장애인과의 근무 기간: \_\_\_\_\_년

9. 발달장애인 수행 직무: \_\_\_\_\_

응답하여 주셔서 감사합니다.

## 설문조사지(교사용)

### 발달장애인을 위한 직장 내 대인관계 향상 프로그램 설문조사지 (교사용)

안녕하십니까?

고용개발원은 매년 발달장애인의 취업준비 및 고용유지에 도움을 주고자 고용 관련 정보서를 알기 쉬운 자료로 만들고 있습니다.

올해는 <발달장애인을 위한 직장 내 대인관계 향상 프로그램>을 개발하는데, 선생님들의 의견을 듣고자 합니다.

본 프로그램은 직업능력개발원 및 발달장애인훈련센터의 훈련지원 프로그램으로 활용될 수 있습니다.

여러 업무로 바쁘시겠지만 기관 여건, 훈련생 이해 수준 등을 종합적으로 고려해 응답하여 주시기 바랍니다.

응답한 내용은 통계법에 따라 철저히 비밀이 보장되며, 반드시 연구를 위한 목적으로만 사용됩니다.

감사합니다.

담당자: 한국장애인고용공단 고용개발원 이정은 평가사

1. 발달장애인의 직장 내 대인관계 향상을 위한 프로그램이 필요하다고 생각하십니까?

- ① 전혀 필요하지 않다
- ② 필요하지 않다
- ③ 보통이다
- ④ 필요하다
- ⑤ 매우 필요하다

2. 소속 기관(직업능력개발원, 발달장애인훈련센터)에서 현재 대인관계 관련 교육이 있습니까?
  - ① 네
  - ② 아니오
  
3. 소속 기관에서 대인관계 관련 교육자는 누구입니까?
  - ① 기관 내 훈련 교사
  - ② 외부강사 위촉
  - ③ 기타 ( )
  
4. 소속 기관에서 진행되는 대인관계 프로그램은 총 몇 회기로 구성되어 있습니까?
  - ① 1~5회
  - ② 6~10회
  - ③ 11~15회
  - ④ 16~20회
  - ⑤ 기타 ( )
  
5. 소속 기관에서 대인관계 프로그램이 주 몇 회 진행됩니까?
  - ① 1주일에 1회
  - ② 1주일에 2회
  - ③ 1주일에 3회
  - ④ 매일
  - ⑤ 기타 ( )
  
6. 소속 기관에서 진행되는 대인관계 프로그램의 1회 교육 시간은 어느 정도입니까?
  - ① 1시간(쉬는 시간 포함)
  - ② 2시간(쉬는 시간 포함)
  - ③ 기타 ( )
  
7. 소속 기관에서 진행되는 대인관계 프로그램은 어떤 내용으로 구성되어 있습니까?  
(예) 처음 관계 맺기, 권리 주장하기, 비판 수용하기 등



13. 효과적이라 선택하신 역할극 방법이 귀 기관 내에서 진행 가능합니까? (훈련생 수, 훈련시수, 기관 환경 등 고려)
- ① 가능하다  
 ② 가능하지 않다  
 ③ 기타
14. 소속 기관에서 상황극으로 직장 내 대인관계 향상 프로그램을 원활하게 진행하기 위해 어떠한 지원이 필요한가요?
15. 직장 내 대인관계 향상 프로그램 진행 방식과 관련하여 추가 의견이 있다면, 자유롭게 적어주세요.
16. 직장 내 대인관계 향상 프로그램 운영자를 위한 전수교육이 필요하다고 생각하십니까? (프로그램 운영자 지침서가 제작됩니다)
- ① 필요하다  
 ② 필요없다  
 ③ 기타 ( )
17. 직장에서 발달장애 훈련생이 경험하는 대인관계 사례를 본 프로그램 개발에 반영할 때, 사례별 필요성 정도를 구분하여  표시해주시기 바랍니다.

구체적 사례	매우 필요 하다	필요 하다	보통 이다	필요 없다	전혀 필요 없다
직장인으로서의 마음가짐 및 태도 갖추기 (예: 직장과 학교 구분하기, 개인생활과 직장생활 차이점)					
상호 인사 방식과 의미 알기 (예: 다른 사람이 인사했을 때 가만히 있지 않고 반갑게 인사하기)					
시간 약속 지키기 (예: 출퇴근 시간, 점심시간, 회의시간 등)					
직장 사람들에게 자기 소개하기 (예: 나의 성격, 취미 등)					
적절한 호칭 부르기 (예: 직장에서 사용하는 직책 알기, "야"라고 부르지 않기)					
상호 존댓말 하기 (예: 나이 어린 동료에게 존댓말 하기, 다른 사람이 반말할 때 대처하는 법)					
거짓말하지 않기 (예: 상사의 관심을 받기 위해 또는 실수를 덮기 위해 거짓말 하는 경우)					

구체적 사례	매우 필요 하다	필요 하다	보통 이다	필요 없다	전형 필요 없다
고자질하지 않기 (예: 동료가 잘못된 점을 계속해서 상사에게 이르는 경우)					
뒷세 부리지 않기 (예: 새로 입사한 직원을 무시하거나 업신여기는 경우)					
본인 일을 동료에게 시키지 않기 (예: 동료에게 지시하거나 심부름 시키는 경우)					
다른 사람을 비방하거나 욕설하지 않기 (예: 단체 채팅방에서 주의할 점 등)					
상사나 동료가 지적한 부분 받아들이고 수정하기 (예: 지적받았을 때 화내거나 울지 않기, 잘못했을 때 사과하기)					
다른 사람과 의견이 다를 때 다투지 않고 조율하기 (예: 고집부리지 않기, 다른 사람 의견 받아들이기)					
감정 조절하기 (예: 화날 때 책상 치지 않기, 슬플 때 계속 울지 않기)					
사적/ 공적 이야기 구분하기 (예: 좋아하는 감정 적절하게 표현하기, 사생활 묻지 않기)					
다른 사람 도와주기 (예: 다른 사람이 도움을 필요로 할 때 무시하지 않기)					
적절하게 의사 표현 하기 (하고 싶은 것이 있을 때, 필요한 것이 있을 때)					
힘들 때 도움 요청하기 (예: 괴롭힘이나 따돌림 당할 때, 부당한 지시 받았을 때)					

18. 위의 사례 외에 발달장애인의 직장 내 대인관계 향상 프로그램에서 다루야 할 구체적 사례가 있다면 자유롭게 적어주세요.

다음은 응답자의 일반적인 정보를 알아보기 위한 문항입니다.

해당되는 곳에 내용을 적거나 번호에  표시해주세요.

19. 귀하의 소속 기관 ① 직업능력개발원 ② 발달장애인훈련센터

20. 귀하의 연령: 만        세

21. 귀하의 성별: ① 남 ② 여

22. 귀하의 교육 경력: \_\_\_\_\_ 년

응답하여 주셔서 감사합니다.

## [부록2] 강의안

### 1회기 직장인으로서 나

<b>목표</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>직장인의 역할을 알고 책임감을 가질 수 있다.</li> </ul>
<b>운영 방식</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>강의 및 예시토론</li> <li>활동지</li> </ul>
<b>준비물</b>	철판, 필기구
<b>단계</b>	<b>수업내용</b>
<b>도입</b>	<p><b>‘직장인이 된다’는 것은 어떤 의미일까?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>현재 어떤 역할을 맡고 있는지, 직장에 다니면 지금과 무엇이 달라질지 이야기한다.</li> </ul>
<b>주요 활동</b>	<p><b>1. 지금의 ‘나’ vs 직장인으로서 ‘나’</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>오늘의 일과표를 작성한다.</li> <li>나의 일과를 직장인의 일과와 비교한다.</li> </ul> <p><b>2. 바람직한 직장인의 역할 알기</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>직장인의 바람직한 역할에 대해 안다.</li> <li>직장 직위표를 보고 직위에 따른 역할을 구분한다.</li> <li>직무에 따라 다양한 역할을 맡게 될 수 있음을 안다.</li> </ul>
<b>마무리</b>	<p><b>직장인으로서 기대되는 점 생각해보기</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>직장인이 되었을 때 어떤 점이 기대되는지 이야기해본다.</li> </ul>

## 2회기 공과 사 구분하기

<p><b>목표</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직장 사람들과 공적관계임을 알고, 올바른 주제로 대화할 수 있다.</li> </ul>
<p><b>운영 방식</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 강의 및 예시토론</li> <li>- 활동지</li> </ul>
<p><b>준비물</b></p>	<p>접착식 메모지, 칠판, 필기구, 별모양 스티커</p>
<p><b>단계</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>수업내용</b></p>
<p><b>도입</b></p>	<p><b>“내 사생활이에요”라고 할 수 있는 것들은 무엇일까?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 각자 사생활이라 생각하는 것을 메모지에 적고 살펴본다.</li> </ul>
<p><b>주요 활동</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. 공적관계와 사적관계 구분하기</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 내가 만나는 사람을 관계 지도로 그려본다.</li> <li>- 공적/사적 개념을 알고 직장 사람들은 공적 관계임을 안다.</li> </ul> </li> <li><b>2. 직장에서 올바른 대화 내용 알아보기</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관계 지도에서 친밀도를 표시(별 개수)하고 사적/공적관계를 구분한다.</li> <li>- 직장 사람과 대화할 때 주의할 점을 안다.</li> <li>- 예시에서 올바른/잘못된 대화를 구분한다.</li> </ul> </li> </ol>
<p><b>마무리</b></p>	<p><b>공과 사를 잘 구분하는 직장인되기</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 직장 사람들은 함께 일하는 공적 관계임을 재확인한다.</li> </ul>

### 3회기 직장문화 이해하기

목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>직장문화를 이해하고 직장 사람들과 잘 소통할 수 있다.</li> </ul>
운영 방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>강의 및 예시토론</li> <li>활동지</li> </ul>
준비물	철판, 필기구, 8절지 종이
단계	수업내용
도입	<p><b>직장문화란 무엇일까?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>내가 본 직장인들의 모습, 행동 등을 이야기한다.</li> </ul>
주요 활동	<p><b>1. 직장 규칙 지키는 방법 알기</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>직장문화의 개념을 안다.</li> <li>제시된 직장 규칙을 지킬 수 있는지 체크하고, 지킬 수 있는 방법을 찾는다.</li> <li>다양한 직장문화 예시를 읽고 잘못된 내용을 올바르게 바꾼다.</li> </ul> <p><b>2. 직장 내 소통의 필요성 알기</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>상징 도형 이어 그리기를 통해 직장 내 소통의 중요성을 안다.</li> <li>예시를 통해 직장에서 소통이 잘되지 않을 때 발생할 수 있는 문제점을 찾는다.</li> </ul>
마무리	<p><b>관심 있는 회사의 직장문화 찾아보기</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>관심 있는 회사를 찾아보고, 직장문화(출퇴근 시간, 복장 규칙 등)가 어떠한지 살펴본다.</li> </ul>

## 4회기 직장에서의 언어 예절 알기

<p><b>목표</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>직장인의 언어 예절을 알고 잘못된 표현을 올바르게 바꿔 말할 수 있다.</li> </ul>
<p><b>운영 방식</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>강의 및 예시토론</li> <li>활동지</li> </ul>
<p><b>준비물</b></p>	<p>칠판, 필기구</p>
<p><b>단계</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>수업내용</b></p>
<p><b>도입</b></p>	<p>우리는 어떻게 말하고 있나요?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>말투, 표정, 몸짓에 따라 대화 분위기가 달라짐을 안다.</li> </ul>
<p><b>주요 활동</b></p>	<p><b>1. 직장생활에 맞는 말투 갖추기</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>성량, 말의 높낮이 조절 등을 통해 직장생활에 맞는 말투를 연습한다.</li> <li>쿠션 언어를 활용해 다른 사람에게 부탁/거절하는 방법을 안다.</li> </ul> <p><b>2. 거짓말, 고자질, 변명 등 잘못된 표현 고치기</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>고자질, 거짓말, 변명한 경험을 나눈다.</li> <li>예시에서 잘못된 언어표현을 찾아 올바르게 바꾼다.</li> </ul>
<p><b>마무리</b></p>	<p><b>일상생활에서 적용하기</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>상대방의 입장을 고려하여 바람직한 언어 태도를 알고 직장뿐 아니라 일상에서 실천할 수 있도록 한다.</li> </ul>

## 5회기 감정 표현하기

목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>직장에서 올바르게 감정을 표현할 수 있다.</li> </ul>
운영 방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>의사결정전략을 활용한 역할극</li> <li>활동지</li> </ul>
준비물	칠판, 필기구
단계	수업내용
도입	<p>평소에 화나거나 슬플 때 어떻게 하나요?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>최근에 화나거나 슬펐던 일에 대해 이야기 나눈다.</li> </ul>
주요 활동	<p><b>1. 직장에서 올바르게 감정 표현하는 법 알기</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>직장에서 화나거나 슬픈 감정이 생길 수 있는 상황을 안다.</li> <li>직장에서 감정을 올바르게 표현하는 법을 안다.</li> <li>직장 내 감정 표현 예시를 보고, 문제점을 찾는다.</li> </ul> <p><b>2. 올바르게 감정 표현하는 방법 연습해보기</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>의사결정전략을 활용해 예시의 문제점을 올바르게 바꾼다.</li> <li>의사결정전략을 통해 도출한 방법으로 역할극을 시연한다.</li> <li>역할을 바꾸거나 다른 예시로 역할극을 재시연한다.</li> </ul>
마무리	<p><b>역할극 느낌 및 소감 나누기</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>역할극에서 찾은 직장인으로서 올바른 나의 감정 표현법 중 한 가지를 발표한다.</li> </ul>

## 6회기 도움 요청하기

목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>직장에서 다른 사람에게 올바르게 도움을 요청할 수 있다.</li> </ul>
운영 방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>의사결정전략을 활용한 역할극</li> <li>활동지</li> </ul>
준비물	칠판, 필기구
단계	수업내용
도입	<p><b>도울 수 있나요?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>다른 사람에게 도움받았던 경험, 다른 사람을 도와줬던 경험을 이야기 한다.</li> </ul>
주요 활동	<p><b>1. 업무상 필요한 것 요청하기</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>직장에서 업무와 관련해 어떤 도움을 요청할 수 있는지 안다.</li> <li>직장 내 도움 요청과 관련된 예시를 읽고 문제점을 찾는다.</li> </ul> <p><b>2. 업무 관련 도움을 요청할 때 올바르게 표현하기</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>의사결정전략을 활용해 예시의 문제점을 올바르게 바꾼다.</li> <li>의사결정전략을 통해 도출한 방법으로 역할극을 시연한다.</li> <li>역할을 바꾸거나 다른 예시로 역할극을 재시연한다.</li> </ul>
마무리	<p><b>느낌 및 소감 나누기</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>역할극에서 찾은 올바른 요청방식(표현법) 중 한 가지를 발표한다.</li> </ul>

## 7회기 갈등 해결하기

<b>목표</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직장에서 다른 사람과 갈등이 생겼을 때 올바르게 해결할 수 있다.</li> </ul>
<b>운영 방식</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 의사결정전략을 활용한 역할극</li> <li>- 활동지</li> </ul>
<b>준비물</b>	칠판, 필기구
<b>단계</b>	<b>수업내용</b>
<b>도입</b>	<p><b>의견을 정해볼까요?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ‘음식 정하기’ 활동을 통해 다른 사람과 의견이 다를 때 어떻게 하면 좋을지 이야기 나눈다.</li> </ul>
<b>주요 활동</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. 업무와 관련한 갈등 상황 알기</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 직장생활을 하면서 겪을 수 있는 갈등 상황에 대해 안다.</li> <li>- 직장 내 갈등 예시에서 문제점을 찾는다.</li> </ul> </li> <li><b>2. 갈등 해결하는 방법 찾고 연습해보기</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 의사결정전략을 활용해 예시의 문제점을 올바르게 바꾼다.</li> <li>- 의사결정전략을 통해 도출한 방법으로 역할극을 시연한다.</li> <li>- 역할을 바꾸거나 다른 예시로 역할극을 재시연한다.</li> </ul> </li> </ol>
<b>마무리</b>	<p><b>느낌 및 소감 나누기</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 역할극에서 찾은 바람직한 갈등 해결법 중 한 가지를 발표한다.</li> </ul>

## 8회기 업무 대화방에서 올바르게 의사소통하기

목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무 대화방에서 올바르게 의사소통할 수 있다.</li> </ul>
운영 방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 의사결정전략을 활용한 역할극</li> <li>- 활동지</li> </ul>
준비물	철판, 필기구
단계	수업내용
도입	<p><b>나의 채팅 경험담을 알려줄까?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 각자 채팅(카카오톡 등)을 사용하면서 겪었던 좋았던 점, 불편한 점을 이야기한다.</li> </ul>
주요 활동	<p><b>1. 업무 대화방 주제 알아보기</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 업무 대화방에서 이야기 나눌 수 있는 주제를 구분한다.</li> <li>- 업무 대화방에서 일어날 수 있는 예시에서 문제점을 찾는다.</li> </ul> <p><b>2. 업무 대화방의 올바른 활용법 익히기</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 의사결정전략을 활용해 예시의 문제점을 올바르게 바꾼다.</li> <li>- 의사결정전략을 통해 도출한 방법으로 역할극을 시연한다.</li> <li>- 역할을 바꾸거나 다른 예시로 역할극을 재시연한다.</li> </ul>
마무리	<p><b>느낌 및 소감 나누기</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 직장인으로서 바람직한 대화방 활용방법에 대해 다시 한번 강조한다.</li> </ul>

## 9회기 직장 내 괴롭힘에 대처하기

목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직장 내 괴롭힘 상황을 알고 나를 지킬 수 있다.</li> </ul>
운영 방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 강의 및 토론</li> <li>- 활동지</li> </ul>
준비물	칠판, 필기구
단계	수업내용
도입	<p>누군가 나를 괴롭힌 적이 있나요?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 직장 내 괴롭힘 뉴스를 보고 이야기 나눈다.</li> </ul>
주요 활동	<p>1. 직장 내 괴롭힘 상황 판단하기</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 직장 내 괴롭힘이 무엇인지 개념을 안다.</li> <li>- 직장 내 괴롭힘으로 판단된 다양한 예시를 안다.</li> </ul> <p>2. 나를 지키는 법 알기</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 직장 내 괴롭힘 예시를 읽고 대처 방법을 안다.</li> <li>- 괴롭힘 상황을 알리는 방법을 연습한다.</li> </ul>
마무리	<p>느낌 및 소감 나누기</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 힘들거나 위험한 상황이 생겼을 때 나를 지키는 방법 한 가지를 발표한다.</li> </ul>

## 10회기 직장인으로 성장하기

<p><b>목표</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 프로그램을 통해 변화된 나의 모습을 발견하고, 직장인으로서 나의 모습을 그릴 수 있다.</li> </ul>
<p><b>운영 방식</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 강의 및 토론</li> <li>- 활동지</li> </ul>
<p><b>준비물</b></p>	<p>필기구, 사인펜, 색연필, 다과(과자, 음료수 등)</p>
<p><b>단계</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>수업내용</b></p>
<p><b>도입</b></p>	<p><b>직장인의 일상 들여다보기</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 발달장애인의 근무 모습을 담은 영상을 보고, 예비 직장인으로서 새롭게 마음가짐 한다.</li> </ul>
<p><b>주요 활동</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. 지금까지 배운 주제 확인해보기</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 각 회기에서 다룬 주제와 내용을 복습한다.</li> <li>- 대인관계 질문에 답해보고, 프로그램 전후로 얼마나 달라졌는지 비교한다.</li> </ul> </li> <li><b>2. 직장인으로서의 나의 모습(꿈, 다짐 등) 그리기</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 직장인으로서 나의 모습을 상상하여 글 또는 이미지로 표현해 보고 발표한다.</li> </ul> </li> </ol>
<p><b>마무리</b></p>	<p><b>프로그램 수료식</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 다과를 먹으며 프로그램 수료를 기념한다.</li> </ul>



고용개발 2021-03

**발달장애인을 위한 직장 내 대인관계 향상 프로그램 개발  
<자신만만 직장인되기>**

---

**발행일** 2021년 12월 15일  
**발행인** 김 언 아  
**발행처** 한국장애인고용공단 고용개발원  
**주 소** (13619) 경기도 성남시 분당구 구미로173번길 59  
**전 화** (031) 728-7000  
**홈페이지** <http://www.kead.or.kr>  
**전자우편** [wona@kead.or.kr](mailto:wona@kead.or.kr)  
**I S B N** 978-89-5813-449-7 93330  
**인 쇄** 성광디앤피

---

\*비매품