

# 맞춤형 고용서비스 인프라 강화되어야

김 훈 (한국노동연구원 선임연구위원)

저출산·고령화의 심화에 따른 노동력 공급 규모의 감소는 선진국 모두가 경험하고 있는 현상이다. 이와 같은 상황에서 경제의 활력을 지속적으로 유지하고, 늘어나는 복지재정의 부담을 완화하기 위해서는 고용률을 끌어올리는 것 이외에 달리 뾰족한 대안이 없다. '고용을 통한 복지(Welfare to Work)'를 내걸고 선진국들이 고용서비스의 효율성과 효과성을 높이기 위해 전달체계의 확충·개선에 안간힘을 기울이고 있는 것도 그 때문이다. 『국제노동브리프』 이번 호에서는 기획특집으로 영국·독일·호주의 고용서비스 전달체계의 최근 현황을 소개한다.

세 나라의 전달체계 모두 나름대로의 특징을 갖고 있지만 한 가지 눈여겨보아야 할 공통점은 맞춤형 고용서비스의 제공이라는 점이다.

영국의 경우 잡센터플러스에서의 초기 접수(First Contact) 절차를 통해 먼저 일자리를 찾는 사람들의 취업경력과 취업가능성에 대한 구체적인 정보가 수집되면 개별상담원(Personal Advisor)이 배정되어 취업에 장애가 되는 요인이 무엇인지, 그러한 장애 요인을 극복하기 위해서는 어떤 방법이 있는지, 취업을 위한 구체적인 실행 계획 수립에 대한 심층적인 맞춤형 상담서비스가 제공된다. 전문성이 요구되는 개별상담원이 되기 위해서는 국가직업자격제도인 NVQ(National Vocational Qualification) 중 조언제공(Advising) 3급 과정까지 이수해야(총5급) 자격이 주어지며, 잡센터플러스는 직원들의 고용서비스 역량을 강화하기 위해 일상적이고 지속적인 훈련을 제공

하고 있다.

독일에서 구직자에 대한 고용서비스의 제공은 이른바 ‘4단계 모델’로 일컬어지는 표준화된 4단계의 상담 절차를 거쳐 이루어진다. 여기에서 4단계란 ① 프로파일링, ② 목표확정, ③ 개인적 시행 로드맵 채택, ④ 실행 및 유지 작업 등을 말하며 일자리를 찾는 사람들을 각자가 갖고 있는 특성별로 효과적으로 노동시장으로 ‘통합’(integration)시키고자 하는 데 목적을 두고 절차상 운용이 이루어진다. 1차노동시장으로의 진입이 6개월 이내에 가능한 경우, 1년 이내에 가능한 경우, 1년 이상 기간이 소요될 것으로 예상되는 경우, 1년 안에 1차노동시장이 아닌 대안적인 경제 활동 참가가 기대되는 경우, 대안적인 경제활동 참가조차도 1년 이상의 기간이 소요될 것으로 예상되는 경우 등 구직자 개개인이 처해 있는 상황에 따라 프로파일링 단계에서부터 맞춤형의 고용서비스가 제공되고 있다.

호주에서도 일자리를 찾는 사람들이 구직의 관문(gateway) 역할을 하는 센터링크를 방문하게 되면, 먼저 구직자분류도구(JSCI : Job Seeker Classification Instrument)를 활용한 구직자 개개인의 구직가능상태에 대한 점검이 이루어진다. 이러한 점검을 통하여 구직자들은 취업할 준비가 갖추어져 있는 제1유형(Stream 1)의 취업가능계층과 일자리를 구하는 데 어느 정도의 ‘장애’가 있는가에 따른 제2유형~제4유형(Stream 2~4)의 취업애로계층으로 분류된다. 그리고 각 유형별로 민간의 고용서비스기관 간의 경쟁을 통한 효과적인 맞춤형 고용서비스가 제공된다.

우리나라에서도 2005년 이후 정부의 고용서비스 선진화 방안에 따라 전달체계의 외형적인 물적 인프라는 크게 확충되어 왔다. 전달체계의 핵심인 고용센터는 시설 면에서는 세계 어느 곳에 내놓아도 부끄럽지 않은 수준이다. 하지만 외형적인 확충에도 불구하고 질적인 측면에서는 아직 많은 한계를 안고 있다. 고용센터의 전체 업무 가운데 고용보험 업무를 비롯한 행정업무의 비중이 여전히 높으며, 일자리를 찾는 사람들 개개인에 대한 맞춤형의 취업지원 및 알선서비스도 제대로 제공되지 못하고 있다. 고용센터의 직업상담원 수도 선진국에 비하면 턱없이 부족한 실정이다. 구직자의 특성에 맞는 심층상담 프로그램 및 프로파일링 모형 개발, 전문성을 갖춘 직업상담원의 확충 등 질적인 측면에서 맞춤형 고용서비스가 제공될 수 있는 기반이 강화되어야 한다. **KL**