

# 다변화 시대, 문제에 도전하고 해결하며 업무 능력 키워야

4차 산업혁명이 도래한 현대사회에서는 지식, 기술, 정보 등의 변화가 급격하게 일어나고, 이에 따라 직업의 변화 즉, 직종의 다각적인 분화, 새로운 직종의 생성 및 기존 직종의 소멸 등의 변화가 급격하게 일어나며, 이로 인해 산업구조 조정과 노동시장의 변화가 활발하게 일어난다. 이 같은 상황에서 국가 및 기업 경쟁력을 제고하기 위해서는 환경 변화에 적절하게 적응할 수 있는 능력을 갖춘 인재가 필요하다. 기본적으로 기초적인 능력을 지니고 있어 어떠한 상황에서도 적절하게 적응할 수 있는 유연성을 지닌 인재가 요구되는 것이다. 따라서 채용시장에서 원하는 인재가 되기 위해 필요한 직업기초능력에 대해 알아본다.



오늘날과 같이 기업 환경이 격변하는 시대적 상황 속에서 직업인들은 해결해야 할 많은 문제를 안고 있다. 또한 급변하는 현재의 직업생활 환경은 과거의 성공 체험이 전혀 도움이 되지 않으며, 새로운 문제를 신속히 발견하고 정확한 해결책을 창출할 수 있는 문제해결능력의 향상을 요구하고 있다. 오늘날 복잡화되어 나타나는 문제들은 한 가지 형태로 나타나지 않으며, 다양한 형태의 문제에 대처하기 위해서는 문제해결능력을 향상시키는 일이 필수적이다. 직업생활에서 각 개인은 끊임없이 문제해결능력을 발휘하는 상황을 마주하게 되고, 해결하기를 원하지만 해결 방법이나 해답을 얻는데 필요한 일련의 행동을 알지 못하는 문제 상태에 봉착하기도 한다. 이때 문제를 인식하고 문제를 방지하지 않고 도전하여 해결하려는 능력의 함양은 필수적이다.

**문제해결 능력이란 무엇인가?**  
문제해결능력은 업무 수행 중 발생하는 여러 문제를 창조적, 논리적, 비판적 사고를 통해 올바르게 인식하고 적절히 해결하는 능력이다.

모든 일 경험에서 공통으로 요구되는 문제해결능력은 직업생활에서 문제 상황이 발생했을 경우, 창조적이고 논리적인 사고를 통하여 이를 올바르게 인식하고 적절히 해결하는 능력을 의미한다. 문제해결능력을 함양하기 위해서는 첫째, 스스로 문제해결의 필요성을 인식하고 자신의 현재 상태를 점검하도록 하여 미래의 업무 성과 제고를 위한 계획을 수립하여야 한다. 직업생활에서 각 개인은 끊임없이 문제해결능력을 발휘해야 하는 상황을 마주하게 되고 업무 성과를 높이하고자 하지만, 이를 위한 문제해결의 방법이나 필요한 일련의 행동을 잘 알지 못한다. 따라서 문제해결능력이 요구되는



상황, 정보를 효과적으로 수집하여 활용하는 방법 등에 대하여 학습할 필요가 있다.

둘째, 스스로 문제해결능력과 그 하위능력인 사고력, 문제처리능력을 갖추도록 노력해야 한다. 사고력은 직업생활에서 발생한 문제를 인식하고 해결하기 위해서 창의적, 논리적, 비판적으로 생각하는 능력이며, 문제처리능력은 직업생활에서 발생한 문제의 특성을 파악하고 적절한 대안을 선택, 적용하여 그 결과를 평가하여 피드백 하는 능력이다. 문제해결방법을 터득하기 위한 관찰, 분류, 측정, 예상, 추리 등의 기본적인 내용과 문제인식, 가설설정, 변인통제, 자료변환, 자료해석, 결론도출과 같이 통합적으로 탐구할 필요가 있다.

셋째, 다양한 경험과 요구를 바탕으로 기초적인 개념과 원리를 간단하고 구체적인 것에서 추상적인 것의 순서로 학습해야 한다. 특히 학습을 통해 습득한 문제해결능력과 관련된 지식을 실생활 혹은 업무 상황에 활용하는 방법을 찾거나, 주변 생활현상이나 구체적 사실을 학습소재로 하여 기초적인 개념, 원리 등을 학습하고, 업무 상황에서 실제 적용할 수 있어야 한다.

넷째, 사고력을 함양하기 위해서는 문제에



직업생활에서 각 개인은 끊임없이 문제해결능력을 발휘하는 상황을 마주하게 되고, 해결하기를 원하지만 해결 방법이나 해답을 얻는 데 필요한 일련의 행동을 알지 못하는 문제 상태에 봉착하기도 한다. 이때 문제를 인식하고 문제를 방치하지 않고 도전하여 해결하려는 능력의 함양은 필수적이다.

대해서 자율적인 생각은 하는 창의적 사고를 함양하고, 아이디어 산출을 위해 일련의 절차에 따라서 생각할 수 있는 논리적 사고를 함양하며, 사물을 분석, 평가하는 등 자신의 견해를 밝힐 수 있는 비판적 사고를 갖추어야 한다. 문제처리능력을 함양하기 위해서는 문제를 확인하고 분석할 수 있는 능력과 대안을 탐색하고 그 대안을 다양한 준거를 사용해서 평가하고 가장 타당하고 적합한 대안을 선택할 수 있어야 한다.

다섯째, 문제해결능력 수준을 정확하게 판단하는 것이 중요하다. 이를 위해서는 문제의 개념을 이해하고 다양한 문제의 유형과 문제해결은 어떻게 이루어지고 있는지를 살펴보아야 한다. 사고력을 어느 정도 갖추고 있는지 판단하기 위해서는 창의적 사고와 논리적 사고, 비판

적 사고의 의미를 알고 창의적, 논리적, 비판적 사고의 개발방법을 알고 있는지, 브레인스토밍은 무엇이고, 어떻게 이루어지는지 학습한다. 결론적으로 일 경험에서 업무를 수행할 때 자신이 부딪히고 있는 문제를 이해하여 해결하는데 중점을 두고, 실제 업무 상황과 밀접한 사례를 중심으로 개발한다.

**사고력이란 무엇인가?** 사고력은 일상생활뿐 아니라 공동체 생활의 문제를 해결하기 위하여 요구되는 기본요소로서 창의적, 논리적, 비판적으로 생각하는 능력이다. 우리에게 주어진 무수한 정보 중에서 이를 알맞게 선택하고 다른 사람과 의견을 공유하기 위해서는 창의적, 논리적, 비판적 사고가 필수적이며, 이러한 사고력은 다양한 형태의 문제에 대처하고 자신들의 의견 및 행동을 피력하는 데 중요한 역할을 한다.

사고력은 직장생활에서 발생하는 문제를 해결하기 위한 일차적인 기본요소이다. 오늘날 우리는 정보의 홍수 속에서 다양한 가치관과 입장을 대변하는 사람들과 살고 있다. 이런 상황에서 정보를 적절하게 선택하고 다른 사람과의 의견을 공유하기 위해서는 창의적, 논리적, 비판적 사고가 필수적이다.

여기서 '창의적 사고'란 당면한 문제를 해결하기 위해 이미 알고 있는 경험지식을 해체하여

새로운 아이디어를 다시 도출하는 것으로, 개인이 가지고 있는 경험과 지식을 통해 새로운 가치 있는 아이디어로 다시 결합함으로써 참신한 아이디어를 산출하는 사고능력을 의미한다. '논리적 사고'는 사고의 전개에 있어서 전후의 관계가 일치하고 있는가를 살피고, 아이디어를 평가하는 사고능력을 의미한다.

마지막으로 '비판적 사고'는 어떤 논증, 추론, 증거, 가치를 표현한 사례를 타당한 것으로 수용할 것인가, 아니면 불합리한 것으로 거절할 것인가에 대한 결정을 내릴 때 요구되는 사고능력을 의미한다. 이러한 창의적, 논리적, 비판적 사고를 개발하기 위해서는 다음과 같은 방법이 있다.(표 1) 참조)

**문제처리 능력이란 무엇인가?** 문제처리능력은 다양한 상황에서 발생한 문제의 원인 및 특성을 파악한 뒤 적절한 해결안을 선택, 적용하고 그 결과를 평가하여 피드백하는 능력을 말한다.

문제처리능력이란 문제를 해결해 나가는 실천과정에서 요구되는 능력으로 직장생활에서 발생한 문제의 특성을 파악하고, 적절한 대안을 선택, 적용하여 그 결과를 평가하여 피드백 하는 능력을 의미한다. 문제를 어떻게 하면 합리적으로 또는 효율적으로 해결할 것인가 하는 것은 기업의 성패를 결정하는 중요한 요소로, 문제처리능력의 함양을 통해 가능해진다. 이러한 문제처리능력은 문제해결절차를 의미하는 것으로, 일반적인 문제해결절차는 다음 과 같이 문제 인식, 문제 도출, 원인 분석, 해결안 개발, 실행 및 평가의 5단계를 따른다.(표 2) 참조)

1단계인 문제 인식 단계는 문제해결과정 중 '무엇을(What)'을 결정하는 단계로, 해결해야

표 1) 사고력 개발 방법

사고력	개발 방법
창의적 사고력	· 자유연상법 : 생각나는 대로 자유롭게 발상 ex)브레인스토밍 · 강제연상법 : 각종 힌트에 강제적으로 연결 지어서 발상 ex)체크리스트 · 비교발상법 : 주제의 본질과 닮은 것을 힌트로 발상 ex)NM법, Synectics
논리적 사고력	· 피라미드 구조를 이용하는 방법 : 하위의 사실이나 현상부터 사고함으로써 상위的主張을 만들어가는 방법 · So What 기법 : “그래서 무엇이지?”하고 자문자답하는 의미로, 눈앞에 있는 정보로부터 의미를 찾아내어, 가치 있는 정보를 이끌어내는 사고
비판적 사고력	· 문제의식을 지님 · 고정관념을 타파함

표 2) 문제처리절차



할 전체 문제를 파악하여 우선순위를 정하고, 선정문제에 대한 목표를 명확히 하는 단계를 말한다.

2단계인 문제 도출 단계는 선정된 문제를 분석하여 해결해야 할 것이 무엇인지를 명확히 하는 단계로 현상에 대하여 문제를 분해하여 인과관계 및 구조를 파악하는 단계를 말한다.

3단계인 원인 분석 단계는 파악된 핵심문제에 대한 분석을 통해 근본 원인을 도출해 내는 단계로, 쟁점(Issue) 분석, 데이터 분석, 원인 파악의 절차로 진행된다.

4단계인 해결안 개발 단계는 문제로부터 도출된 근본원인을 효과적으로 해결할 수 있는 최적의 해결방안을 수립하는 단계를 말한다.

5단계인 실행 및 평가 단계는 해결안 개발을 통해 만들어진 실행 계획을 실제 상황에 적용하는 활동으로 당초 장애가 되는 문제의 원인들을 해결안을 사용하여 제거해 나가는 단계를 말한다. QM

김진실 국가직무능력표준원장 kimjinsil1510@gmail.com

