

능력있는 직업인의 첫 걸음, 의사소통능력

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.

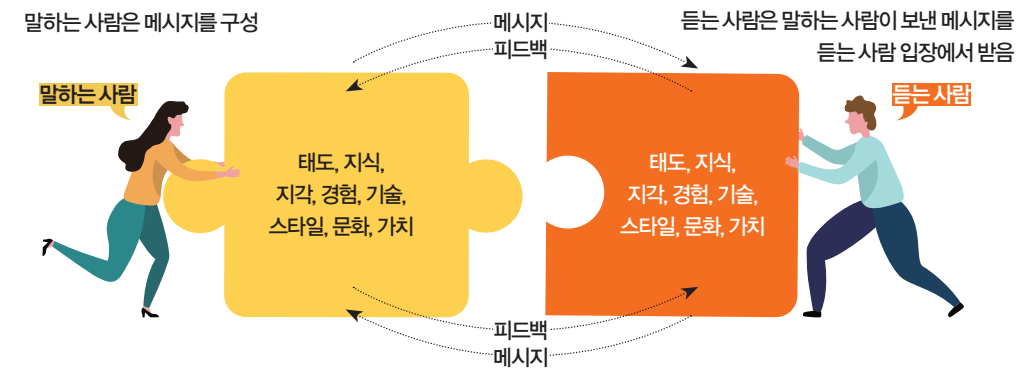
최근 정보통신기술(ICT)의 융합으로 이루어지는 4차 산업기술의 발달로 자신의 의견을 표현하고 전달해야 하는 환경이 끊임없이 변화, 발전하고 있으며 그 속도가 점점 더 빨라지고 있다. 따라서 자신이 가지고 있는 정보가 최신인지 끊임없이 파악하는 것이 직업인으로서 중요한 부분이 되었으며, 우리는 이러한 변화를 다른 사람과의 의사소통을 통해 쉽고 편리하게 적응할 수 있다. 또한 직업인은 업무를 수행하는 과정에서 문서를 읽거나 동료나 상사, 고객 등 다른 사람의 말을 듣고 의미를 파악하여 업무를 추진하며, 그에 따라 자신의 의견을 표현해야 한다. 그리고 국제화 시대를 살아가는 우리의 업무 영역은 더 이상 국내에만 한정되어 있지 않으며 외국인과 의사소통을 해야 하는 경우가 빈번하다. 이때 원활한 의사소통이 이뤄지지 못한다면 자신의 의도를 잘 표현하지

못하고 직업생활에서 높은 업무 수행성과를 내기 어려울 것이므로, 의사소통능력을 개발하는 것은 필수이다.

의사소통능력과 하위 다섯 가지 능력

의사소통 능력이란? 의사소통능력은 직업생활에서 문서를 읽거나 상대방의 말의 의미를 파악하고, 자신의 의사를 정확하게 표현하는 능력이다. 국제화에 따라 외국어 자료를 읽거나 외국인의 의사표시를 이해하는 능력까지 포함된다.

〈그림 1〉 의사소통 과정



연재순서

1. 왜 미래사회는 직업기초능력(Softskills)이 필요한가?
 2. 외국에서 직업기초능력은 어떻게 활용할까?
 3. 의사소통능력은 무엇인가?
 4. 수리능력은 무엇인가?
 5. 문제해결능력은 무엇인가?
 6. 자기개발능력은 무엇인가?
 7. 자원관리능력은 무엇인가?
 8. 대인관계능력은 무엇인가?
 9. 정보능력은 무엇인가?
 10. 기술능력은 무엇인가?
 11. 조직이해능력은 무엇인가?
 12. 직업윤리는 무엇인가?
 13. 직업기초능력의 최신화향안은?
- ※ 연재 순서 및 세부 주제는 변경될 수 있습니다.

림 1) 참조. 이어서 의사소통능력의 하위능력인 문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사포현능력, 기초외국어능력에 대해 알아본다.

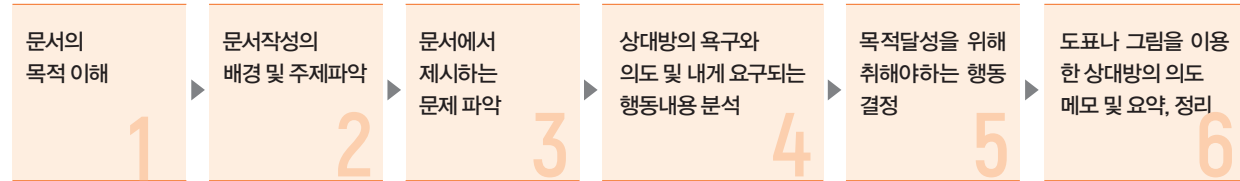
문서이해 능력이란? 문서이해능력은 직업생활에서 접하는 많은 문서 중 필요한 문서를 확인하고 복잡하고 다양한 문서를 읽고 내용을 이해하여 요점을 파악하는 능력으로서 직업인에게 매우 중요한 능력이다.

직업생활에서 의사소통은 구성원들 사이에서 서로에 대한 지각의 차이를 좁혀 주며, 선입견을 줄이거나 제거해 주는 수단이다. 직장에서 상사나 동료 혹은 부하와의 의사소통이 원활하게 이루어지면 구성원 간 공감감이 증가하고, 조직 내 팀워크가 향상된다. 향상된 팀워크는 직원들의 사기 진작과 능률 향상으로 이어지게 될 것이다. 따라서 어떤 일이건 의사소통은 반드시 필요하다. 그러나 조직이란 다양한 사회적 경험과 지위를 가진 구성원들의 집단이므로 동일한 내용의 메시지를 전달하더라도 각각 다르게 받아들일 수 있다. 메시지는 주고받는 화자와 청자 간의 상호작용에 따라 다양하게 변형될 수 있다는 사실을 기억해야 한다.〈그

직업생활 중에는 업무 관련 인쇄물부터 기호화된 정보로 간략하게 적힌 메모까지, 업무와 관련된 수많은 문서를 접하게 된다. 적절한 업무 수행을 위해서는 문서의 내용을 이해하고, 요점을 파악하며 통합할 수 있는 능력이 필요하다. 또한 문서이해능력은 문서의 내용 파악에 그치지 않고, 문서에서 전달하는 정보를 바탕으로 업무와 관련하여 요구되는 행동이 무엇인지 적절하게 추론하는 능력, 생산성과 효율성을 높이기 위해 자신이 이해한 업무 지시의 적절성을 판단하는 능력까지 포함된다.

직업생활에서 사용하는 문서는 업무와 관련된 타인의 의사를 전달하고, 필요한 업무를 지시하며, 나아가 어떤 업무가 진행 중인지 기록

Ⅰ <표 1> 문서이해의 구체적인 절차



으로 보존하는 역할을 한다. 따라서 문서이해 능력이 부족하면 업무 이해하고 수행하는데 막대한 지장을 끼치게 된다. <표 1>을 통해 문서이해의 구체적인 절차를 살펴보자.

문서작성 능력이란? 문서작성능력은 직업생활에서 목적과 상황에 적합한 아이디어와 정보를 전달하는 문서를 작성하는 능력으로, 조직의 요구에 효과적으로 부응할 수 있도록 다양한 문서를 이해하고 상황과 목적에 맞는 문서작성능력을 함양해야 한다.

직업생활에서 글을 쓰는 행위는 의사소통의 또 다른 방법이다. 이때 주로 작성하는 문서는 일 경험과 관련된 것이 대부분이다. 공문서, 기획서, 보고서는 기본이며, 이메일을 통한 업무 보고가 당연한 시대가 되면서 원활한 업무 수행을 위해 자신의 생각을 구체적이고 논리정연하게 표현해야 하는 문서작성이 더욱 절실하게 되었다. 문서는 문서작성의 목적과 전달하고자 하는 내용을 명확히 한 후에 작성해야 하며, 반드시 작성대상과 목적, 시기가 포함되어야 한다. 또한 문서를 작성하는 경우에 따라 예상되는 결과 또는 기대효과를 포함시켜야 한다. 그리고 직업인이 작성하는 문서는 치열한 경쟁 상황에서 상대를 설득하거나 조직의견을 전달하는 공적인 문서이기 때문에 무엇보다도 정확하고 확실하게 작성해야 한다. 문서작성능력의 향상을 위한 문서작성의 원칙은 다음과 같다.

Ⅰ 문서작성의 원칙

- 문장은 짧고, 간결하게 작성한다.
- 중요한 경우 이외에 한자의 사용을 자제한다.
- 긍정문의 형식으로 쓴다.
- 간결체로 작성한다 .
- 간단한 표제를 붙여야 한다.
- 문서의 주요한 내용을 먼저 쓴다.



경청능력이란? 경청능력은 다른 사람의 말을 주의 깊게 들으며, 공감하는 능력이다. 직업인들이 개인이나 조직 간에 원만하게 관계를 유지하고 업무 성과를 높이기 위해서는 적절하게 의사소통할 수 있는 능력이 필수적이다.

남이 하는 이야기를 진성으로 듣거나 대강 듣거나 적당히 들으면 안 듣는 것과 같다. 똑바로 듣고 정확히 듣고 철저히 들어야 청자(聽者)는 제 역할을 다하는 것이다. 또한 말은 바 임무를 착실히 수행하려면 무엇보다도 현장의 소리를 성실하게 듣고 대책을 강구해야 한다.

이와 같이 경청이란 다른 사람의 말을 주의 깊게 들으며, 공감하는 능력으로 대화의 과정에서 당신에 대한 신뢰를 쌓을 수 있는 최고의 방법이다. 우리가 경청을 하면 상대는 경청하는 우리에게 무의식적인 믿음을 갖게 되고, 우리가 말을 할 때 자신도 모르게 더 집중을 하게 되어 상대에게 우리의 말과 메시지, 감정을 아주 효과적으로 전달할 수 있다. 이처럼 원활한 의사

소통을 위해서는 경청능력을 함양해야 한다. 아래는 효과적인 경청방법을 제시한 것이다.

Ⅰ 효과적인 경청방법

- 준비 강의의 주제나 용어를 미리 숙지함
- 주의 집중 말하는 사람의 모든 것에 집중해서 적극적으로 경청
- 예측 다음에 무엇을 말할 것인지 미리 추측해봄
- 나와 관련지음 상대방의 메시지와 자신의 삶, 목적, 경험을 관련시켜봄
- 질문 질문을 하려고 하면 경청하는 데 적극적이 되고 집중력이 높아짐
- 요약 대화내용을 요약해봄으로써 상대방의 의도를 이해하고 예측할 수 있음
- 반응 상대방이 말한 것을 이야기하고, 질문을 통해 이해를 명료화 한 후 피드백



의사표현능력이란? 의사표현능력이란 말하는 사람이 자신의 생각과 감정을 듣는 사람에게 음성 언어나 신체 언어로 표현하는 능력이다. 의사표현능력은 의사소통의 중요한 수단으로 직업인들이 개인이나 조직 간에 원만하게 관계를 유지하고 업무 성과를 높이기 위해서는 필수적인 능력이다.

의사표현이란 한마디로 말하기이며, 말하는 이가 자신의 생각과 감정을 듣는 이에게 구어와 같은 음성 언어나 얼굴 표정, 손짓, 발짓과 같은 신체언어로 표현하는 행위를 의미한다. 다시 말해, 의사표현은 말하는 이의 의도 또는 목적을 달성하는 데 효과가 있다고 생각되는 말하기로써 의사소통의 중요한 수단이 된다. 말하기가 사용되는 예를 들면, 첫째, 말하는 이가 듣는 이에게 어떤 영향을 미치기 위하여 주장하는 경우 둘째, 필요한 정보를 제공받기 위하여 질문하는 경우 셋째, 어떤 일을 해주도록 요청하는 경우를 들 수 있다. 이러한 의사표현은

사람의 이미지를 결정하며 우리 생활에 많은 영향을 미치기 때문에 제대로 말하는 법을 터득하기 위한 노력이 필요하다.

Ⅰ 원활한 의사표현을 위한 지침

- 올바른 화법을 위해 독서를 하라.
- 칭찬을 아끼지 마라.
- 겸손은 최고의 미덕임을 잊지 마라.
- ‘뒷말’을 숨기지 마라.
- 대화의 룰을 지켜라.
- 좋은 청중이 되라.
- 공감하고, 긍정적으로 보이게 하라.
- 과감하게 공개하라.
- 이성과 감성의 조화를 꾀하라.
- 문장을 완전하게 말하라.



기초외국어능력이란? 기초외국어능력은 직업생활에서 외국어로 된 간단한 자료를 이해하거나, 간단한 외국인의 의사표현을 이해하는 능력을 의미한다. 따라서 세계화 시대에 능력 있는 직업인이 되기 위해서는 기초외국어능력을 길러야 한다.

Ⅰ 기초외국어능력 향상을 위한 실천방안

- 외국어 공부의 목적을 정하고 매일 30분씩 눈과 손과 입에 뱀 정도로 반복하라.
- 실수를 두려워하지 말고, 기회가 있을 때 마다 외국어로 말하라.
- 외국어 잡지나 원서와 친해지자.
- 라이벌을 정하고 공부하라.
- 업무와 관련된 주요용어의 외국어는 꼭 알아두자.
- 출퇴근 시간에 외국어방송을 보거나, 듣는 것만으로도 귀가 트인다.
- 어린이가 단어를 배우듯 외국어 단어를 암기할 때 그림카드를 사용해보라.
- 외국인 친구를 사귀고 대화를 자주 나눠보라.

김진실 국가직무능력표준원장
kimjinsil1510@gmail.com