

왜 미래사회는 직업기초능력Softskills이 필요한가?

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, 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. 채용시장에서 원하는 인재가 되기 위해 필요한 직업기초능력에 대해 13회에 걸쳐 알아본다.

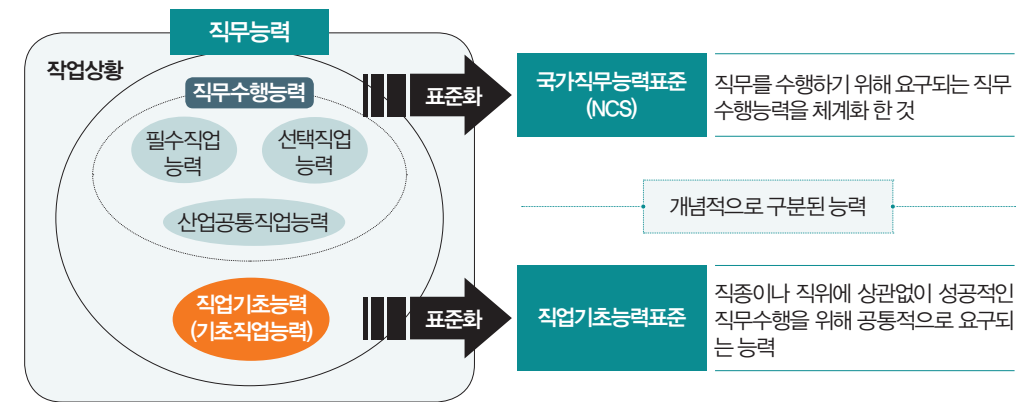
연재순서

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 최신화방안은?

※ 연재 순서 및 세부 주제는 변경될 수 있습니다.

기업의 인사 및 채용 담당자들에게 어떤 인재를 원하냐고 물으면 그동안 한결같이 일도 잘 하면서 인성이 좋은 인재를 원한다고 대답한다. 화려한 스펙을 가졌더라도 인성이 좋지 않다면 채용하지 않겠다고 한다. 그런데 인성이

〈그림〉 직업(무)능력=직업기초능력+직무수행능력



(단, NCS 능력단위 내에 관련 직업기초능력이 포함되어, 상호 불가분의 관계임)

좋다는 것은 구체적으로 무엇을 의미할까? 실제로 기업체 인사담당자들에게 설문조사를 한 결과, 신입사원 채용 시 중요하게 고려하는 사항 중 가장 큰 것은 직장적응능력이었다. 직장적응능력의 세부적인 요소는 성실성, 적극적인 태도, 긍정적 마인드, 열정, 조직순응 등이었다. 고용유지율이 높은 직원들의 특성에 대

해서는 조직몰입도, 애사심, 커뮤니케이션능력, 셀프리더십 등으로 응답했다. 이런 요소들을 한 마디로 말하면 직업인성이라고 할 수 있는데, 문제는 직업인성은 짧은 시간에 겉으로 잘 드러나지 않으며, 평가하기도 어렵다는 점이다. 그렇다면 이러한 직업인성을 어떻게 행동지표화하고, 평가할 수 있을까? 답은 국가직무능력표준(NCS: National Competency Standards)이다. 즉, 산업현장에서 직무를 수행하기 위해 요구되는 직무능력(지식, 기술, 태도) 등의 내용을 국가가 표준화한 것으로,

직무능력을 〈그림〉과 같이 크게 직무수행능력 과 직업기초능력으로 구분하였는데 '직무수행 능력'은 특정 직종과 직위에 따라 독특하게 요구되는 전문적인 능력이며, '직업기초능력'은 직 종이나 직위에 상관없이 대부분의 직종에서 직 무를 수행하는 데 공통적이고 기본적으로 필 요한 능력으로 보았다. 여기서 직업인성은 직업 기초능력으로 대체할 수 있는 것이다.

직업기초능력 기본 역량 영역

미래 사회에서 모든 직업인이 갖추어야 하는 공통적이며, 기본적인 역량에 대한 연구는 다양하게 진행되고 있다.〈표 참조〉 OECD(2010)는 복잡한 요구를 충족시키기 위해 지식, 기능, 태도와 가치를 동원하는 능력으로 핵심역량을 정의하고 ①기초능력과 디지털문해력 ②학업능력 ③기술적 능력 ④일반 능력 ⑤연성 능력 ⑥리더십을 제시하였으며, OECD(2014)에서는 ①전달역량 ②대인관계역량 ③전략적역량으로 제시하고 영역별 세부 영역을 구체화하였다. 한편, National Network of Business and Industry Association(2014)은 예비 입직자들에게 산업에서 요구되는 역량 요건에



Ⅰ <표> 미래 사회에 요구되는 직업기초능력에 해당하는 기본 역량 영역

구분	영역(세부영역)
OECD(2010)	①기초능력과 디지털문해력 ②학업능력 ③기술적능력 ④일반능력 ⑤연성능력 ⑥리더십
National Network of Business and Industry Association(2014)	①개인기술(진실성, 진취성, 신뢰성, 적응성, 전문성) ②대인기술(팀워크, 의사소통, 존경) ③응용지식(읽기, 쓰기, 수학, 과학, 기술, 비판적 사고) ④작업기술(기획 및 조직, 문제해결, 의사결정, 비즈니스, 기본 사양, 고객중심)
O*NET	①기본기술(능동적인 학습, 능동적인 청취, 비판적 사고, 학습 전략, 수학, 모니터링, 독해력, 과학, 말하기, 쓰기) ②복잡한 문제해결능력(복잡한 문제해결) ③자원 관리 기술(재정 자원 관리, 물질적 자원 관리, 인력 자원 관리, 시간 관리) ④사회적기술(조정, 지시, 협상, 설득, 서비스 오리엔테이션, 사회적 지각) ⑤시스템기술(판단 및 의사결정, 시스템 분석, 시스템 평가) ⑥기술능력(장비 유지 보수, 장비 선택, 설치, 운영 및 제어, 작동 모니터링, 운영 분석, 프로그래밍, 품질 관리 분석, 수리, 기술 설계, 문제 해결)
박가열 외(2018)	①대응력 ②다양성에 대한 포용력 ③호기심 ④전체 조망력 ⑤환경친화성 ⑥위기대처능력 ⑦다재다능(팔방미인) ⑧열정 ⑨기업가 정신 ⑩미래예측력 ⑪자기혁신 ⑫통찰적 사고력 ⑬기계협업능력 ⑭인지적 부담관리 ⑮ 회복탄력성

대해 안내함으로써 이들의 입직 준비도를 향상시키고 재직 이후 경력 개발을 유도하기 위한 목적으로, 모든 경제 영역에서 필수적인 능력으로 4개 능력 영역과 19개 역량으로 구성된 ‘Common Employability Skills’를 제시하였다. Common Employability Skills와 유사하게 O*NET에서는 직업에서 요구되는 작업을 수행하는데 필요한 범 직업적 역량(Cross-Functional Skills) 역량을 ①기본 기술 ②복잡한 문제해결능력 ③자원 관리 기술 ④사회적 기술 ⑤시스템 기술 ⑥기술능력으로 제시하였다. 또한 박가열 외(2018)는 미래지향적 진로·역량 개발 및 고용서비스 정책 수립을 위해 미래 직업생활에서 요구되는 15개 직업능력을 제시하였다. OECD(2010, 2014)에서 제시한 역량은 복잡한 사회에서 성공적으로 살아가기 위한 능력으로서 성인이 될 학습자에 중점을 두고 있는 반면, National Network of Business and Industry Association(2014), O*NET, 박가열 외(2018)의 연구에서는 직업인으로 역량의 대상을 구체화하고 있다는 점에서 영역 설정에 다소 차이가 있다.

직업기초능력과 관련된 국내 연구는 2004년

부터 2007년까지 직업기초능력의 영역설정, 직업기초능력의 표준개발, 직업기초능력의 가이드북을 제작하였고, 최근 2019년부터 2020년까지 직업기초능력의 최신화연구 및 가이드북 업데이트 등을 수행하였다. 직업기초능력은 크게 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 정보능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리의 10가지로 구분되고 그 하위능력으로는 34가지를 제시하고 있다. 특히 채용시장에서 원하는 인재가 되기 위해서는 직업기초능력을 갖추는 있도록 해야 한다.

먼저, 의사소통능력이 있는지 점검해야 한다. 직업인이 직장 생활에서 우리말로 된 문서를 제대로 읽고 작성할 수 있는 문서이해능력과 문서작성능력, 상대방의 말을 듣고 의미를 파악하는 경청능력, 자신의 의사를 정확하게 표현하는 의사표현능력, 최근 국제화에 따라 이제는 간단한 외국어 자료를 읽거나 외국인의 간단한 의사표시를 하는 기초외국어능력이 있는지도 점검해야 한다.

둘째, 수리능력이 있는지 점검해야 한다. 직장 생활에서 요구되는 사칙연산과 기초적인 통

계를 이해하는 기초통계능력, 도표의 의미를 파악하거나 도표를 이용해서 결과를 효과적으로 제시하는 도표분석 및 도표작성능력이 있는지 점검해야 한다.

셋째, 문제해결능력이 있는지 점검해야 한다. 업무를 수행함에 있어 문제 상황이 발생하였을 경우 창조적이고 논리적인 사고를 통하여 이를 올바르게 인식하고 적절히 해결하는 사고력과 직장 생활에서 발생한 문제의 특성을 파악하고 대안을 제시하며 적절한 대안을 선택, 적용하고, 그 결과를 평가하여 피드백 하는 문제처리능력이 있는지 점검해야 한다.

넷째, 자기개발능력이 있는지 점검해야 한다. 직업인으로서 자신의 흥미, 적성, 특성 등을 이해하고 자기 정체감을 확고히 하는 능력인 자아인식능력, 자신의 행동 및 업무 수행을 통제하고 관리하며 합리적이고 균형적으로 조정하는 자기관리능력, 자신의 진로에 대한 단계적 목표를 설정하고 목표성취에 필요한 역량을 개발해 나가는 경력개발능력이 있는지 점검해야 한다.

다섯째, 자원관리능력이 있는지 점검해야 한다. 직장 생활에서 시간, 예산, 물질자원, 인적 자원 등의 자원 가운데 무엇이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고, 계획대로 업무 수행에 이를 할당하는 능력으로 시간관리능력, 예산관리능력, 물질자원관리능력, 인적자원관리능력이 있는지 확인해야 한다.

여섯째, 대인관계능력을 갖추어야 한다. 직장 생활에서 협조적인 관계를 유지하고 조직구성원들에게 도움을 줄 수 있으며 조직내부 및 외부의 갈등을 원만히 해결하고 고객의 요구를 충족시켜줄 수 있는 능력인 팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능

력이 있는지 점검해야 한다.

일곱째, 정보능력을 갖추어야 한다. 업무를 수행함에 있어 기본적인 컴퓨터를 활용하여 필요한 정보를 수집, 분석, 활용하는 컴퓨터활용 능력과 정보처리능력이 있는지 점검해야 한다.

여덟째, 기술능력을 갖추어야 한다. 직업인으로서 일상적인 직장 생활에 요구되는 수단, 도구, 조작 등에 관한 기술적인 요소들을 이해하고, 적절한 기술을 선택하며, 적용하는 능력인 기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력이 있는지 점검해야 한다.

아홉째, 조직이해능력을 갖추어야 한다. 즉, 직업인으로서 직장 생활에 필요한 조직의 경영 목표와 경영방법을 이해하는 경영이해능력, 조직의 구조와 목적, 규칙, 규정 등을 이해하는 체제이해능력, 업무의 성격과 내용을 알고 필요한 지식, 기술, 행동을 확인하는 업무이해능력, 다른 나라의 문화를 이해하고 국제적인 동향을 이해하는 국제 감각이 있는지 점검해야 한다.

열 번째, 직업윤리를 갖추어야 한다. 일에 대한 존중을 바탕으로 근면하고 성실하고 정직하게 업무에 임하는 자세인 근로윤리, 인간 존중을 바탕으로 봉사하며, 책임 있고, 규칙을 준수하고, 예의바른 태도로 업무에 임하는 자세인 공동체윤리가 있는지 점검해야 한다.

직업기초능력은 하루아침에 키울 수 있는 것은 아니다. 또한 우리가 초중고등 교육을 배웠다면 어느 정도의 직업기초능력은 누구나 갖추고 있을 수 있다. 하지만 직장 생활을 하는 상황에서 어떻게 행동해야 할지에 대한 구체적인 행동지표로 인지하고 일상생활 속에서 습관화된다면, 이는 곧 자신의 역량으로 내재화되리라 생각된다. **QM**

김진실 국가직무능력표준원장
kimjinsil1510@gmail.com