

재직자들의 소프트스킬에 대한 인식과 교육훈련 경험 분석

소프트스킬(soft skills)이란 개인이 독립적으로 또는 다른 사람들과 협력하여 업무를 효과적으로 수행할 수 있는 능력을 의미하며 근로자의 특성, 습관과 태도 등을 포함함. 소프트스킬은 '직무 기술'(hard skills) 또는 '실무 기술'(technical skills)과 구별되며, 사회정서적 기술(socio-emotional skills), 피플스킬(people skills), 파워스킬(power skills) 등으로도 명명됨. 이 글에서는 한국에서 기업에 재직하고 있는 20대~50대 재직자의 소프트스킬에 대한 '인식'과 '교육훈련 경험'에 대해 간략히 분석하고 시사점을 도출하였음. 분석 결과 업무에서 소프트스킬이 차지하는 비중이 65% 이상이라고 응답한 재직자의 비율은 직종에 따라 30~37% 내외로 비교적 높게 나타남. 반면 재직자들은 소프트스킬의 '중요도'와 '자신이 보유한 능력'에 대해 상대적으로 낮게 평가하고 있었음. 소프트스킬 교육훈련 유경험자는 약 51%였음. 디지털 전환으로 더욱 고차원적인 소프트스킬이 요구됨에 따라 재직자들에게 소프트스킬의 개념과 중요도에 대한 인식 제고와 직종별 직무 특성에 적합한 교육훈련 제공이 요구됨.

01 분석의 필요성 및 분석 자료

디지털 전환과 직무내용의 변화에 대한 선행연구에서 소프트스킬이 더욱 중요해질 것으로 전망

- 디지털 전환으로 인한 직무내용의 변화에 주목하는 연구자들은 기술적 숙련뿐만 아니라 동료나 다른 직군의 작업자와 '소통하고 협업'하는 것, '문제에 대한 적절한 해결책을 찾아내는 것', '새로운 기술을 배우고 주도적으로 학습하는 것'과 같은 '소프트스킬'¹⁾의 중요성을 새롭게 제기하고 있음
- 소프트스킬이 강조되고 있는 시기에 재직자들의 '소프트스킬에 대한 인식'과 '소프트스킬에 대한 직업훈련 경험'을 구체적으로 파악하고 이에 대한 지원 방안을 모색하는 것은 의미 있는 작업임

1) 김지영 외(2023)는 델파이조사를 통해 소프트스킬을 구성하는 영역과 하위영역을 '인성'(성향과 '태도), '인지능력'(기초지식'과 '사고능력)과 '실행역량'(자기관리, '대인관계, '자원활용'과 '전략실행')으로 설정하였음

이 글은 '김지영·김미란·민숙원·윤종혁·함자영(2023). 2023년 OECD 국제성인역량조사(PIAAC) 2주기 사업 연구(하위 과제명: 디지털 전환 시대에 요구되는 소프트스킬과 직업훈련 지원 방안). 울산: 한국산업인력공단'의 일부 내용을 발췌하고 재정리하였음

| 분석 자료: 한국산업인력공단(2023), 「디지털 전환, 소프트스킬과 직업교육훈련에 대한 설문조사」 결과 데이터

- 조사 대상: 기업에 재직하고 있는 만 20세~59세 직장인 1,083명
- 조사 기간: 2023년 11월 21일 ~ 29일
- 주요 내용: 담당 업무에서 소프트스킬 활용 빈도, 소프트스킬의 중요도에 대한 인식, 소프트스킬 교육훈련 경험, 희망하는 소프트스킬 교육훈련 내용과 방법 등

| 표 1 | 응답자 특성

(단위: 명, %)

구분		빈도	비율	구분		빈도	비율	구분		빈도	비율
성별	남성	612	56.5	근무 지역	전체	1,083	100	직종	전체	1,083	100
	여성	471	43.5		수도권	554	51.2		관리·전문·관련직	164	15.1
연령대	20대	174	16.0		충청	119	11.0		사무직	361	33.3
	30대	264	24.4		대구·경북·강원	128	11.8		서비스직	241	22.3
	40대	316	29.2		부산·울산·경남	164	15.1		조작·조립·기능직	212	19.6
	50대	329	30.4		호남·제주	118	10.9		기타	105	9.7

주: 1) 통계청에서 제공하는 2023년 지역별 고용조사 상반기 자료를 활용하여 재직자 분포표를 작성한 다음 비례배분으로 조사 표본을 할당하였음
 2) 지역 구분은 다음과 같음. 수도권(서울·인천·경기), 충청권(대전·충북·충남·세종), 호남·제주권(광주·전북·전남·제주), 대구·경북·강원권(대구·경북·강원), 부산·울산·경남권(부산·울산·경남)
 3) 현 직장 직종 변수는 경제활동인구조사의 직업 분류를 활용함. 관리·전문·관련직(관리자, 전문가 및 관련 종사자), 사무직(사무 종사자), 서비스직(서비스 종사자, 판매 종사자), 조작·조립·기능직(기능원 및 관련 기능 종사자, 장치·기계 조작 및 조립 종사자), 기타 직종(농림·어업 숙련 종사자, 단순 노무 종사자)

02 재직자들의 소프트스킬에 대한 인식

| 업무에서 소프트스킬의 비중이 65% 이상을 차지한다고 응답한 재직자의 비율이 33.2%로 나타남

- 업무수행 과정에서 활용하는 소프트스킬과 하드스킬의 비중에 대한 인식은 ‘소프트스킬 65% 이상’ 33.2%, ‘소프트스킬 50% 내외’ 33.9% 그리고 ‘하드스킬 65% 이상’ 32.9%의 비율로 나타났음
- 직종별로는 ‘서비스직’에서 ‘소프트스킬 65% 이상’이라고 응답(37.7%)한 비율이 가장 높았고, ‘관리·전문·관련직’(35.4%)과 ‘사무직’(43.5%)은 ‘소프트스킬 50% 내외’의 응답 비율이 가장 높았음
 - ‘조작·조립·기능직’의 경우 ‘하드스킬 65% 이상’이라고 응답한 비율이 45.3%로 가장 높았고, ‘기타 직종’(42.9%)도 하드스킬 비중이 높게 나타났음

| 표 2 | 업무수행 과정에서 하드스킬과 소프트스킬이 차지하는 비중에 대한 인식

(단위: 명, %)

구분	사례 수	하드스킬 80% 이상	하드스킬 65% 이상~80% 미만	소프트스킬 50% 내외	소프트스킬 65% 이상~80% 미만	소프트스킬 80% 이상
전체	1,083	16.0	16.9	33.9	14.5	18.7
관리·전문·관련직	164	12.2	19.5	35.4	19.5	13.4
사무직	361	8.9	16.9	43.5	18.6	12.2
서비스직	241	14.1	14.9	33.2	12.0	25.7
조작·조립·기능직	212	25.0	20.3	23.6	10.8	20.3
기타 직종	105	32.4	10.5	21.0	5.7	30.5

*설문조사에서 소프트스킬의 개념에 ‘인성’, ‘사고능력’과 ‘실행역량’을 포함.

| ‘관리·전문·관련직’과 ‘사무직’이 다른 직종보다 동료들의 소프트스킬 역량 차이를 더 크게 인식함

- 자신과 비슷한 직무를 수행하는 동료들의 소프트스킬 역량 차이에 대해 ‘차이가 매우 큰 편임’이라고 응답한 비율은 ‘관리·전문·관련직’이 26.2%, ‘사무직’이 24.7%로 다른 집단에 비해 높았음
 - ‘조작·조립·기능직’과 ‘기타 직종’의 경우 ‘차이가 거의 없는 편임’의 응답 비율이 11.3%와 12.4%로 다른 집단에 비해 높았음

표 3 | 자신과 비슷한 직무를 수행하는 동료들의 '소프트스킬' 역량 차이에 대한 인식

(단위: 명, %)

구분	사례 수	차이가 거의 없음	차이가 조금 있음	차이가 큰 편임	차이가 매우 큰 편임	잘 모르겠음
전체	1,083	7.8	24.6	37.7	19.5	10.5
관리·전문·관련직	164	6.7	23.2	35.4	26.2	8.5
사무직	361	4.2	21.9	41.8	24.7	7.5
서비스직	241	8.7	22.8	36.5	19.1	12.9
조작·조립·기능직	212	11.3	30.7	37.3	11.8	9.0
기타 직종	105	12.4	27.6	30.5	7.6	21.9

*설문조사에서 소프트스킬의 개념에 '인성', '사고능력'과 '실행역량'을 포함.

소프트스킬 '실행역량' 영역에 대해 재직자들은 '중요도' 평균 3.53점, '자신이 보유한 능력' 평균 3.18점으로 응답함

- 소프트스킬을 구성하는 '실행역량'의 하위영역에 대해 재직자들은 '대인관계' 3.59점, '전략실행' 3.53점, '자기관리' 3.52점, '자원활용' 3.48점 순으로 중요하다고 인식하였음
- '직종별' 응답 평균을 분석한 결과 '사무직'이 3.69점, '관리·전문·관련직'이 3.65점으로 평균이 상대적으로 높았음
 - 모든 직종에서 '대인관계' 영역의 중요도가 가장 높다고 응답하였음
 - '조작·조립·기능직'과 '기타 직종'에서는 '자원활용'의 중요도를 가장 낮게 응답하였음

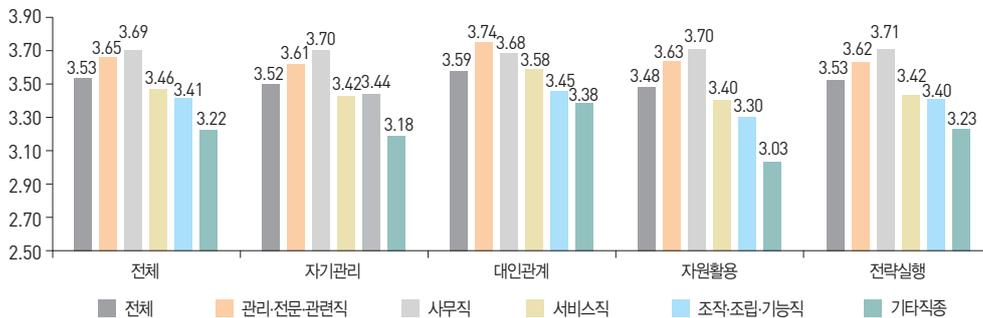


그림 1 | 소프트스킬 '실행역량'의 하위영역별 '중요도'에 대한 인식

- 소프트스킬의 '실행역량'에서 '자신이 보유한 능력'에 대해 재직자들은 '대인관계'와 '자원활용' 각 3.20점, '전략실행' 3.17점, '자기관리' 3.13점으로 평가하였음
- '직종별' 응답 평균을 분석한 결과 '관리·전문·관련직'이 3.28점, '사무직' 3.22점으로 상대적으로 높았음
 - '사무직'은 '자기관리'를, 그리고 '서비스직'은 '대인관계'를 상대적으로 높게 응답하였음

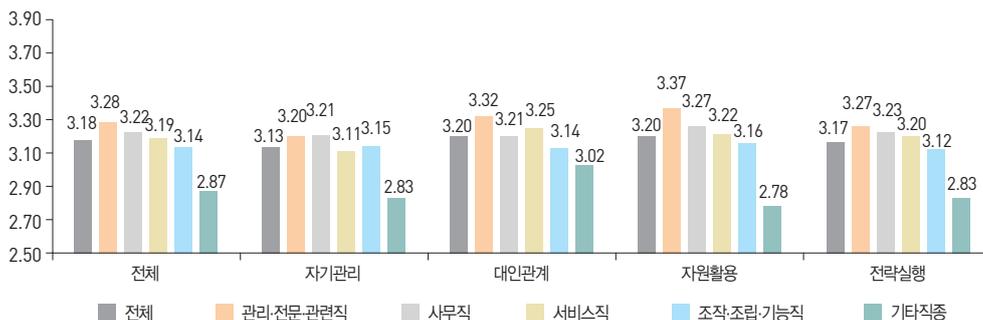


그림 2 | 소프트스킬 '실행역량'의 하위영역별 '자신이 보유한 능력'에 대한 인식

03 재직자들의 소프트스킬 교육훈련 경험

소프트스킬 교육훈련에 참여한 경험이 있는 재직자는 약 51%였고, 직종에 따라 차이가 있었음

- 소프트스킬에 대한 교육훈련 수강 경험이 있는 경우, 모든 직종에서 '회사에서 제공되는 프로그램을 수강'한 비율이 '개인적으로 선택하여 프로그램을 수강'한 비율보다 높았음
- 수강 경험이 '있다'고 응답한 비율은 '관리직·전문직·관련직'에서 69.5%와 '사무직'에서 60.7%로 비교적 높게 나타났음
 - '조작·조립·기능직'과 '기타 직종'에서는 소프트스킬 교육훈련 수강 경험이 '없다'고 응답한 비율이 각각 60.4%와 75.2%로 높은 편이었음

표 4 | 최근 3년 동안 소프트스킬에 대한 교육훈련 수강 경험 유무

(단위: 명, %)

구분	사례 수	있음(복수 응답)			없음
		회사에서 제공	개인적으로 수강	소계	
전체	1,083	30.3	24.4	54.7	48.9
관리·전문·관련직	164	41.5	33.5	75.0	30.5
사무직	361	36.0	29.9	65.9	39.3
서비스직	241	26.6	20.7	47.3	54.4
조작·조립·기능직	212	22.6	18.9	41.5	60.4
기타 직종	105	17.1	10.5	27.6	75.2

*설문조사에서 소프트스킬의 개념에 '인성', '사고능력'과 '실행역량'을 포함

소프트스킬 교육훈련 수강 영역은 '조직 이해', '자기관리', '직무 태도' 등의 순으로 많은 편이었음

- '직종별'로는 '서비스직'을 제외한 나머지 직종에서 '④ 조직이해'의 수강 비율(41.8%)이 가장 높았음
 - '⑦ 자기관리'의 수강 비율은 '서비스직'(39.1%), '조작·조립·기능직'(35.7%) 등에서 높은 편이었음
 - '② 직무에 대한 태도'는 '서비스직'(44.5%), '관리·전문·관련직'(35.1%)과 '기타 직종'(30.8%)에서 높은 편이었음

표 5 | 소프트스킬 교육훈련 수강 영역(유경험자/복수 응답)

(단위: 명, %)

구분	사례 수	인성		인지능력				실행역량			
		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
전체	553	23.0	32.9	27.5	41.8	28.8	21.7	33.5	23.9	14.3	6.9
관리·전문·관련직	114	23.7	35.1	29.8	50.9	30.7	21.1	31.6	27.2	9.6	7.9
사무직	219	20.5	28.8	32.9	41.6	31.1	26.0	32.0	18.7	16.0	6.4
서비스직	110	30.0	44.5	25.5	36.4	27.3	18.2	39.1	29.1	15.5	7.3
조작·조립·기능직	84	16.7	26.2	19.0	38.1	27.4	16.7	35.7	25.0	19.0	7.1
기타 직종	26	30.8	30.8	7.7	38.5	11.5	19.2	23.1	26.9	0.0	3.8

① 성향(진실성, 성실성, 책임감 등)/ ② 직무에 대한 태도(열정, 고객지향, 성취지향 등)/ ③ 문해력(문서 해석하기와 작성하기)/ ④ 조직이해(조직의 구조, 문화, 정책 및 업무 절차 등에 대한 이해)/ ⑤ 디지털 문해력(프로그램, 앱, 디지털 기기 등 활용)/ ⑥ 사고능력(분석, 비판, 전략적 사고 등)/ ⑦ 자기관리(시간관리, 스트레스 관리, 변화적응, 자기주도 학습 등)/ ⑧ 대인관계(의사소통, 협력, 갈등관리 등)/ ⑨ 자원활용(정보탐색, 자원활용, 시스템 활용 등)/ ⑩ 전략실행(계획수립, 의사결정, 문제해결 등)

04 시사점

- 설문에 참여한 재직자들은 '업무에서 소프트스킬이 차지하는 비중을 상당히 높게 인식하는 것으로 볼 수 있음. 반면 재직자들은 소프트스킬에 대한 '중요도'와 '자신이 보유한 능력'에 대해 '보통'에 가깝게 평가하고 있었음
- 재직자들은 자신과 비슷한 직무를 수행하는 동료들의 '소프트스킬' 역량 차이가 상당히 큰 편인 것으로 인식하고 있었음. 한편 소프트스킬에 대한 교육훈련 경험이 많은 직종일수록 소프트스킬의 중요도를 더욱 높게 평가하는 경향이 있었음
- 선행연구에 따르면 소프트스킬은 고정된 특성이 아니라 삶 전반에 걸쳐 적응이 가능한 것임. 디지털 전환 시대에 더욱 고차원적인 소프트스킬이 요구됨에 따라 재직자들을 대상으로 소프트스킬의 개념과 중요도에 대한 인식 제고, 소프트스킬에 대한 역량 향상을 위한 직종별 교육훈련 확대, 소프트스킬의 진단, 측정과 관찰 가능한 지표 개발, 직장 내 경험이 소프트스킬에 대한 학습과정이 될 수 있도록 하는 환경 조성 등을 지원할 필요가 있음