

## 직장의 국어 교육 방향과 미래

이형래 서울동신초등학교 교사

### 1. 직장인의 국어 사용 능력

사회는 변화를 전제로 발전하기 때문에 변화는 인간의 삶에서 지속적으로 일어난다. 변화의 흐름에 발맞춰 나가기 위해 사람들은 끊임없이 도구를 연마한다. 특히 직업이 있는 직장인에게 이 도구가 자신의 성장과 생존에 중요한 힘으로 작용한다. 직장에서 국어는 이러한 도구 중 하나이다. 급속하게 변화하는 정보화 시대일수록 개인은 개인대로 집단은 집단대로 급속한 사회 변화에 보조를 맞춰야 한다. 개인과 집단이 변화하면 사회도 변화하는데, 사회의 변화에 보조를 맞추고 한편으로 이러한 변화를 극복하기 위해서 개인이 갖추어야 할 도구가 있다. 이 도구는 변화의 본질을 꿰뚫어 볼 수 있는 비판적이고 창의적인 사고력이다. 그런데 직장인의 비판적, 창의적 사고력은 직장인이 업무 수행에 동원하는 국어 사용 능력에 기반을 두고 있다.

직장인의 국어 사용 능력은 일을 하는 데 필수 자질이다. 직업을 가진 사람에게 국어 사용 능력은 생존 전략이다. 기업의 생산, 판매 전략이나 국가 정책을 수립하는 사람들의 국어 사용 능력이 미약하다면 엄청난 손실을 가져온다. 수술을 앞둔 의사나 증시 전망을 예측하는 분석

가나 의약품 설명서를 만드는 연구원에게도 국어 사용 능력은 매우 중요하다. 국어 사용 능력은 직업을 수행하는 근본적인 능력이기 때문이다. 직무를 수행하는 직장인에게 국어 사용 능력은 변화를 극복하는 기본 자질이면서 한편으로는 그 변화를 주도할 수 있는 중핵적인 자질이기도 하다.

## 2. 학교 국어 교육의 유효 기간

듣기, 말하기, 읽기, 쓰기는 사람들의 삶에 꼭 필요한 의사소통 기능이므로 전통적으로 학교 교육의 핵심 요소로 자리 잡고 있다. 초등학교, 중학교, 고등학교에서는 국어과 교육 과정을 만들어 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기를 교육하고 있다. 대학교에서는 대학생들의 사고력과 자기 표현력 함양을 위해 체계적인 글쓰기와 독서를 교육하고 있다. 이렇게 국어 교육을 학교 교육의 가장 중요한 내용으로 인식하는 이유는 직장 생활에서 국어 사용이 차지하는 비중이 크기 때문이다.

직장인에게 국어 사용 능력이 필수 자질로 요구되지만 직무를 수행하는 직장인을 국어 교육의 대상으로 인식하고 있지는 않다. 대부분의 사람들은 직장인들이 직장에서 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기를 효율적으로 사용할 것으로 기대하고 있기 때문이다. 사람들이 일반적으로 말하는 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기 능력은 직장에서의 직무 수행 능력과 밀접한 관련이 있다.<sup>1)</sup>

---

1) 조은기(2006)는 대기업 회사원 100명을 대상으로 설문 조사를 실시한 결과, 응답자의 88%가 직무 수행 능력과 국어 사용 능력이 밀접한 관련이 있다고 하였다.

제가 국어 공부를 잘하지 못해서 읽기, 쓰기에 어떤 내용이 있는지 모르겠어요. 우리가 하는 일이 국어와 어떻게 연결되는지 깊이 생각해 본 적이 없습니다. 내가 쓰고 있는 게 ‘이노베이터의 조건’인데, 처음에 3분의 2를 읽었는데 앞의 것을 다 잊어버렸어요. 그래서 도저히 안 되겠다 싶어 다시 읽으면서 조금씩 썼더니 반절쯤 되었는데 벌써 10장이 돼 버리고 말았죠.<sup>2)</sup>

공무원이 독후감 쓰는 방법을 모른다는 것이 문제가 될 수는 없다. 독후 감상문 쓰기가 공무원의 직무 능력 수준을 결정하는 요소가 아니기 때문이다. 그래서 독후감 쓰는 절차와 방법을 모르는 것이 큰 문제가 되지는 않는다. 그러나 공무원이 공문서나 보고서를 정확하게 작성하지 못한다면 문제는 심각해진다. 다음 글은 공무원이 작성하여 주민센터 누리집에 게시한 글의 일부분이다.

(1)

○ 외국인 근로자와 그 가족을 위하여 주민자치센터에서 한국어강좌를 시범운영하오니 관심있으신 많은 분의 참여를 바랍니다.

(2)

○ 여름철 냉방을 위하여 도로변에 설치한 에어컨 실외기로 인하여 인근을 지나는 시민에게 후덥지근한 바람을 불어 불쾌감을 주고 있어 이를 정비하여 쾌적한 보행환경을 확보하고자 합니다.

---

2) 주민센터에서 주민등록발급 업무를 수행하는 9급 공무원이 권장 도서를 선택하여 읽고 독후감을 써야 하는 과제를 국어 사용 능력과 연계하여 언급한 내용이다. 공무원이 도서를 읽고 독후감을 쓰는 일은 공무원의 주요 업무가 아님에도 이러한 과제를 수행하는 이유는 읽기와 쓰기가 공무원의 업무 수행에서 중요하기 때문이다.

(3)

- 정비에 대한 관련 규정 (건축물의설비기준등에관한규칙 제23조)
- 쾌적한 보행환경을 확보하기 위하여 상업지역 및 주거지역에서 도로에 접한 대지의 건축물에 설치하는 냉방시설 및 환기시설의 배기구는
  - ☞ 도로면으로 부터 2미터 이상의 높이에 설치하거나,
  - ☞ 열기가 보행자에게 직접 닿지 않도록 설치 (실외기 전면에 커버설치 가능)
- 건설교통부 정비지침에 의거 2005. 5월 부터 정비를 앞할 경우 행정처분 대상

공무원은 국민이 읽게 될 문서를 정확하게 작성하여야 한다. 그런데 이 글에는 여러 가지 오류가 있다. 의미 해석에 어려움을 느낄 정도로 복잡한 문장으로 구성한 경우, 어법에 맞지 않게 구성한 경우, 한글 맞춤법에 맞지 않게 구성한 경우, 부정확한 단어를 쓴 경우 등 다양한 오류를 볼 수 있다. 이런 점을 보면, 위 직무를 수행한 공무원이 학교 교육에서 배운 국어 교육의 유효 기간은 이미 지났다는 생각이 든다.

### 3. 직장인이 하는 일과 국어 사용 능력

국어 사용 능력은 취업이나 직무 수행에 직접적인 영향을 미치기 때문에 중요하다. 따라서 직장에 다니는 사람들은 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기 능력을 필수로 갖추고 있어야 한다. 직장에서의 일 처리가 듣기, 말

하기, 읽기, 쓰기의 국어 사용 행위로 이루어지기 때문이다. 일을 하기 위해서는 그 일과 관련된 지식과 기능이 필요하지만 더 근본적으로는 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기를 효과적으로 수행할 수 있어야 한다. 국어 사용 행위가 우리의 삶에 없어서는 안 될 중핵 요소인 것과 마찬가지로 일을 하는 데에도 필수다. 다음 몇 가지 상황을 통해 일과 관련된 국어 사용 능력의 필요성을 확인할 수 있다.

학교 행정실 직원 ○○ 씨는 최근 교원 복지 관련 연수를 상위 기관에서 받고 와서 걱정이다. 교직원들에게 전해야 할 정보가 많은데 어떻게 연수를 진행해야 하나 고민이다. 결국 연수를 받을 때 나눠준 자료를 학교 이름만 넣고 그대로 다시 인쇄하여 나눠준 뒤 참고하라고 하였다. ○○ 씨는 자료를 요약하는 일이나 다른 사람 앞에서 브리핑을(요약 보고를) 하는 것이 힘들다는 것을 느꼈다.

자동차 관련 기업 회사원 ○○ 씨는 타 부서에서 작성한 연구 보고서를 검토하는 중에 자신이 이해할 수 없는 용어가 자주 등장하는 것을 보고 당황했다. 새로운 정보를 이해할 수 있는 능력이 뒤떨어진다는 생각을 하고 보고서를 복사하여 자신이 이해가 되지 않는 부분을 읽고 또 읽었다. 그러다가 결국 최신 자료를 찾기 위해 인터넷을 검색하기 시작했다.

구청 민원 업무 부서에 근무하는 8급 공무원 ○○ 씨는 민원 편람을 빌려 줄 수 있느냐는 민원인의 질문에 민원 편람이 왜 필요한지를 계속 묻는다. 그러고는 빌려 줄 수 없다고 말한 뒤 전화를 끊는다. 다음 날, 민원인은 업무 처리 지침과 관련된 법률에는 민원인이 쉽게

볼 수 있도록 비치를 하고 복사도 가능하다며 다시 전화를 했다. 공무원 ○○ 씨는 자신은 잘 모르는 일이니 서류 관련 담당자에게 전화를 바꾸어 줄 테니 담당자에게 물어보라고 한다.

2001년 2월 대학을 졸업하고 정보통신 회사에 입사한 ○○ 씨는 대학에서 배운 지식으로는 업무를 처리할 수 없어 당황했다. 그는 “퇴근 뒤 무역 전반에 대한 학원 강의를 듣고 있다.”라고 하면서 “자료 조사나 기획서 쓰는 법 등 회사에서 필요한 기초적인 능력이 없어 회사 생활에 적응하기가 쉽지 않다.”라고 말했다.

5급 공무원인 사무관 ○○ 씨는 혁신 관련 보고서를 작성하면서 기존 보고서를 자주 참고하였다. 그런데 결재를 받는 과정에서 내용을 설명하지도 못하고 세 차례에 걸쳐 수정 지시를 받았다. 보고서의 특징을 부각할 수 있는 정보가 부족하다는 지적도 있었고, 보고서의 서론 부분에 속하는(해당하는) 목적이나 방침 등이 쉽게 와 닿지 않는다는 상관의 지적이 있었기 때문이다. 결국 외부 전문가에게 보고서 검토를 요청한다.

학교 행정실 직원은 교직원 연수를 위해 자신에게 글을 읽고 요약하는 읽기 능력과 요약한 내용을 논리 정연하게 말하는 국어 사용 능력이 필요하다고 인식하고 있다. 주민센터에 근무하는 9급 공무원이 듣고 정리하는 기능이 미약하다면 자치위원회 회의를 원활하게 진행할 수 없다. 자동차 관련 업무를 처리하는 회사원이 보고서 내용을 이해하지 못한다면 자신의 임무를 성실하게 수행할 수 없다. 구청 직원이 민원인의 전화를 받고 문제를 해결하지 못했다면 그 공무원은 직무를 효율적으로 수행하지 못한 것이다. 5급 공무원의 업무는 높은 수준의 국어 사

용 능력을 필요로 한다. 보고서를 작성하기 위해 방대한 양의 정보를 읽어야 하며 읽기를 통해서 선택한 정보에 대해서는 가치 판단을 해야 한다. 그리고 보고서의 목적과 취지에 맞는 창의적인 아이디어를 창안해야 한다.

참신한 아이디어로 회사의 매출을 끌어올리는 실력 뒤에는 국어 사용 능력이라는 도구가 자리 잡고 있다. 수준 높은 국어 사용 능력을 갖춘 유능한 업무 수행자는 참신한 아이디어를 수시로 기록하고, 아이디어와 관련된 다양한 정보를 찾아 읽고, 정리하며 아이디어를 수정해 가면서 업무에 적용한다. 직장인이 처리하는 업무는 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기 행위와 같은 국어의 사용으로 이루어지는 상황이 많기 때문에 직장인은 국어 사용 능력을 간과해서는 안 된다.

#### 4. 국어 사용 능력과 사회·국가의 발전

읽기와 글쓰기는 공무원뿐만 아니라 직업을 가진 모든 성인에게 필요한 국어 사용 능력이다. 업무를 수행하기 위해서는 업무 수행과 관련이 있는 문서를 읽기와 쓰기를 통해 이해하고 전달해야 한다. 그래서 직장에서 개인의 국어 사용 능력은 개인이 맡은 업무뿐만 아니라 같은 일을 하고 있는 동료들의 업무에도 영향을 미친다. 다음 글은 반도체 생산 업무를 맡고 있는 직장인이 국어 사용 능력이 미약한 부서 내 업무 수행자의 특성에 대해 언급한 내용이다(이형래 2006:6).

읽기, 쓰기가 업무 중 70% 정도로 읽고 쓰는 시간이 많죠. 인터넷에서 자료를 검색하든, 서류를 보든. 읽는다는 것은 내가 필요로 하는

것을 찾기 위해 하는 건데……. 오래 걸리는 사람은 항상 시간이 많이 걸려요. 내가 찾을 때는 필요한 정보를 빨리 찾는데 어떤 사람은 1시간 동안 검색해도 못 찾아요. 내가 원하는 기술 자료를 찾고 싶다면, 10분이면 찾는데 읽기를 못하는 사람은 그렇게 못해요. 외국 사이트에서 찾다가 원하는 검색어가 안 나오면 검색어가 나오는 사이트로 옮겨서 그쪽을 찾아야겠다는 결정을 하고 다른 곳을 찾게 되는데, 다른 사람은 그런 일을 못해요. 처음에 검색한 정보를 활용해서 정보를 찾아야 되는데, 어떤 사람은 처음에 모르는 것이 나오면 그다음에 어떻게 해야 할지 대처 방법을 모르는 거죠. 똑같은 문서를 읽고도 내용 파악이 느려요. 읽기를 못하는 사람은 차이가 많아요. 잡지를 보거나 다른 사람이 주는 보고서나 약품 설명서, 매뉴얼 같은 거, 기계 사용 매뉴얼이나 기술과 관련된 기능에도 차이가 있어요. 그런데 읽기 기능이 떨어지면 듣기 기능도 떨어져요. 회의에 참석해 회의를 하면 상사가 한 말을 잘 이해하지 못해요. 그리고 들은 내용에 차이가 나요. 똑같이 들었는데 생각이 달라요. 그 사람은 들은 내용을 잘 이해 못하니까 자기 생각대로 해석해 버리는 거예요. 회의 내용을 동료들에게 옮기다가 문제가 생긴 적이 여러 번 있었어요. 자기 생각을 중심으로 옮기니까 문제가 된 거죠. 읽기는 필요한 정보를 얼마나 빨리, 정확하게 찾아내느냐 하는 문제라고 생각해요. 중요한 내용을 얼마나 빨리 찾아내는가도 크게 차이가 나요. 읽기를 못하는 사람과 차이가 많이 나요.

이 글을 통해서도 국어 사용 능력이 일반 회사원의 직무에 직접적으로 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 읽기 능력이 낮으면 직무 수행 능력이 낮다는 것을 이 글을 통해서 확인할 수 있다.



직업을 수행하는 성인들의 국어 사용 능력은 학생들의 국어 사용 기  
능과는 다른 관점에서 바라봐야 한다. 학교 국어과 교육의 내용은 듣기,  
말하기, 읽기, 쓰기, 문법, 문학 등 그 내용과 범위가 다양하고 넓다. 학  
교 국어과 교육에서 사용되는 텍스트는 학생들의 수준에 맞는 국어 사  
용 기능 교육에 초점을 두고 활용된다. 교수 학습 과정에 제시되는 텍  
스트의 상황은 실제라는 현상을 고려하고 있고 학생들의 미래 대비 능  
력을 기르는 데 중점을 두고 있는 것도 사실이다. 하지만 텍스트가 현  
재 이 시점의 사회 상황을 반영하고 있고, 또 그것을 교육하고 학습한다  
고 하더라도 학생들이 곧바로 사회 구성원이 되어 그 역량을 쏟아 낼 수  
는 없다. 즉, 학교 국어과 교육에서 사용되는 텍스트는 이 사회의 미래  
발전을 대비하기 위한 것이지 현시점에서 실질적인 사회 발전 동력으  
로 작용하는 것은 아니다.

직업을 가진 성인들은 이와 다르다. 성인들의 국어 사용 능력은 실질  
적인 성과로 이어진다. 국어 사용 능력을 갖추어 개인이 속해 있는 회  
사나 사회 속에서 그 역량을 쏟아 낼 수 있다면 이는 곧바로 개인의 성  
장과 발전, 회사와 사회, 국가의 성장과 발전으로 이어진다. 이러한 이  
유 때문에 기업에서는 특정한 도서를 선정하여 사원들이 독서 동아리  
를 만들어 독서 활동을 하게 하고, 독후 활동을 공유하는 과정에서 회사  
의 책임자가 참여하여 업무와 연결 짓는 노력을 하게 된다.

일반적으로 국어 사용 능력 수준이 낮은 성인은 좋은 직장을 가질 수  
도 없고, 높은 임금을 받을 수도 없다. 기업이나 정부가 직업을 갖고 있  
는 사람들의 국어 사용 능력에 큰 관심을 가져야 하는 이유는 국어 사용  
능력이 기업의 생산성이나 업무의 효율성과 직결되어 있기 때문이다.  
직업을 가진 성인들의 국어 사용 능력은 사회, 기업, 국가의 발전에 즉  
각적인 영향을 미치게 되므로 개인, 사회, 국가의 중요한 관심사다. 그

러나 우리는 성인들의 국어 사용 능력에 큰 관심을 갖고 있지 않다. 학교 교육을 마친 성인이라면 누구나 듣고, 말하고, 읽고, 쓸 수 있다고 생각하기 때문이다.

한 나라의 국민들의 읽기와 쓰기 능력의 수준은 그 나라의 사회적, 경제적 수준과도 직결된다. 국민의 읽기, 쓰기 능력이 낮으면 국가 경쟁력 또한 상대적으로 낮을 수밖에 없다. 헐(Hull 1999:379~411)과 캐슬턴(Castleton 2002:556~566)은 읽기와 쓰기 능력을 갖추지 못한 노동자는 국가 경제의 골칫거리라는 점을 강조했다. 일하는 사람의 읽기와 쓰기 능력이 경제 발전에 막대한 영향을 미치기 때문이다. 경제협력 개발기구(OECD)가 읽기와 쓰기의 기본적인 기능(機能)을 아래와 같이 경제발전의 원동력으로 파악하고 있는 것도 일하는 사람의 읽기와 쓰기 능력이 세계 경제 발전의 원천임을 언급한 것이다.

오늘날의 세계 경제는 엄청난 정보와 재정적 자본을 그 특징으로 하고 있다. 새로운 경제 환경을 개발하는 가장 좋은 방법은 혁신을 이용하여 변화에 적응할 수 있는 힘을 길러 주는 것이며 생산성을 향상시키는 것이다. 그렇게 되면 노동 시장을 견고하게 할 수 있다. 이런 능력들은 인적 자원의 기능과 지식에 달려 있다. 국제성인문식성조사(IALS)<sup>3)</sup>는 읽기와 쓰기 능력이 국가의 혁신과 적응 능력을 결정하는 중요한 요소라는 것을 보여 준다(OECD 1996:3).

---

3) IALS(International Adult Literacy Survey)는 국가의 읽기, 쓰기 능력의 수준과 경제 성장의 관계를 파악하기 위해 이루어진 국제 연구이다. 1994년 가을, 7개국 16~65세 성인을 대상으로 생활에서의 읽기와 쓰기 능력을 면담과 테스트를 통해 수행하였으며 최근에는 30개국이 이 연구에 참여하고 있다.

이러한 논지를 세우기 위해서는 가장 먼저 직장인의 국어 사용 능력의 실체를 탐구해야 한다. 이를 위해서는 직장인의 국어 사용의 실제적인 상황과 장면, 맥락 등을 고려한 개념 설정이 필요하며 직장인들의 국어 사용 능력의 현상에 대한 실질적인 연구가 필요한 것이다. 이를 위해서는 일을 하는 직장인들의 업무를 관찰하고, 분석해야 하며 다양한 직장인들의 국어 사용 맥락을 바탕으로 국어 사용 능력의 의의와 가치를 규명해야 한다.

국어 사용 능력 개념은 직업을 수행하는 개인은 물론 집단, 사회, 국가 등과 같은 공동체에 유용한 정보를 줄 수 있다. 개인은 국어 사용 능력이라는 개념을 이용해 자신의 업무 능력을 점검할 수 있다. 업무 능력을 신장시키기 위해서는 국어 사용 능력을 개발해야 한다는 필요성도 느끼게 된다. 직업을 갖기 위해 준비하는 개인에게는 국어 사용 능력이라는 개념이 직무 수행 능력을 준비하는 지침이 되기도 한다.

## 5. 직장인의 주요 업무와 국어 사용 능력

그로그네트(Grognet 1995:11)는 초·중·고 학생들의 읽기, 쓰기에 관한 연구는 방대한 정도로 이루어졌지만 성인들의 국어 사용 능력 연구는 직업의 양식이나 형태에 대한 분석 연구에 한정해 부분적으로 있을 뿐 실질적인 연구는 없다고 지적하고, 직업을 갖기 위해서 갖추어야 할 요소로 ‘말로 자신의 능력 소개하기’, ‘자신의 의사 표현하기’, ‘물음에 답하고 질문하기’, ‘광고 읽기와 취업 원서 읽고 작성하기’ 등의 기능을 제시하였다. 그리고 직장에 계속 남기 위해서는 ‘지시 사항 따르기’, ‘일의 과정이나 결과 보고하기’, ‘업무 협조 요청하기’, ‘정확하게 설명하기’, ‘설명서 읽기’ 등을 잘 수행해야 한다고 하였다.

그리고 직업을 잘 수행하여 자신의 영역을 확보하기 위해서는 ‘회의에 참여하기’, ‘일의 지시 사항 전달하고 전달받기’, ‘협상하기’, ‘해석하기’, ‘다양한 정보에 접근할 수 있는 방법 알기’ 등의 기능을 갖추고 있어야 한다고 하였다. 하지만 이러한 특징은 국어 사용 능력보다는 직무 수행에 필요한 보편적인 능력을 언급하고 있는 것이다.

일반적으로 사무 업무를 처리하는 회사원은 다음과 같은 업무<sup>4)</sup>를 수행한다. 이러한 업무를 추진하는 과정에서 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기가 지속적으로 필요하다는 사실을 인지할 수 있다.

- 업무 계획서 작성하기
- 결재 받기
- 업무 협조하기
- 문서 다루기
- 업무 보고하기
- 업무 협의하기
- 자료 수집하기
- 민원 처리하기
- 출장 업무 수행하기
- 보고서 작성하기

다음은 9급 공무원의 일일 업무를 관찰과 심층 면담을 통해 기록 정리한 내용의 예이다. 이러한 자료들을 통해 일을 하는 직장인에게 국어 사용 능력은 필수 자질임을 확인할 수 있다.

---

4) 여기서 제시한 10가지 업무는 9급 공무원의 직무 전체를 반영한 것이다.

9시에 전자 문서와 개인 전자 우편을 확인합니다. 10시경에 전자 문서와 전자 우편으로 처리할 사항을 확인하고, 방문할 가정에 전화를 하여 방문 시간을 정합니다. 11시경에는 전자 문서로 구청 보고 사항 및 신규 신청자 재산조회 의뢰를 보건복지프로그램을 통해 조회·실시합니다. 오후 1시경에는 오전에 약속한 세대에 대한 가정 방문을 실시하고 애로 사항과 요구 사항을 파악합니다. 오후 2시경에는 방문 결과에 대한 상담 내용을 보건복지프로그램 통합 조사표 상담란에 입력합니다. 3시경에는 각종 민원 업무에 대한 답변 및 조사 내용을 처리하고 노인교통수당 지급 대상자에게 지급 안내문을 발송합니다. 오후 4시경에는 새마을 부녀회 회의 자료를 만들고 회의를 주재합니다. 보건 복지 프로그램을 통해 생계 급여 및 각종 급여에 대한 자료를 생성하고, 학비 지원 대상자를 학교별로 재차 조회 의뢰 공문을 발송합니다. 오후 5시경에는 전자 문서 수신을 확인하고 급한 사항을 바로 처리합니다. 오후 6시가 다 되면 월별 계획표를 보고 내일 해야 할 일을 점검하고 기록합니다.<sup>5)</sup>

## 6. 직장인의 ‘업무 계획서 작성하기’와 국어 사용 능력의 관계

직장인이 업무 계획서를 작성하기 위해서는 듣기와 말하기를 통해 의사소통을 해야 하며, 다양한 정보를 읽고 필요한 정보를 수집해야 한다. 이렇게 수집한 정보를 바탕으로 업무 계획서를 작성하게 된다. 업무 계획서를 작성하는 데에는 여러 가지 부수적인 업무가 수반된다. 상

---

5) ‘사회복지’ 업무를 담당하고 있는 9급 공무원의 일과를 서술한 내용이다.

[표 1] 업무와 업무 관련 국어 사용 행위 및 세부 업무

주요 업무	업무 관련 국어 사용 행위	주요 업무와 관련된 세부 업무
업무 계획서 작성하기	듣기, 말하기	업무 추진 방향 협의하기
		연간 업무 추진 설명 듣기
		연간 업무 추진 계획서 설명하기
		추진 계획서에 대한 부서 직원들의 반응 듣기
		추진 계획서에 대한 상급자의 지시 사항 듣기
		추진 계획서 작성을 위한 관련 부서원들의 의견 듣기
		추진 계획서 작성, 자료 수집 절차와 방법 문의하기
		추진 계획서 작성 방법 및 작성 내용에 대해 협의하기
		추진 계획서에 대한 타 부서 검토 의견 듣기
		추진 계획서의 수정 사항 듣고 메모하기
	읽기, 문법	지난 해 업무 계획서 검토하기
		연간 업무 추진 계획서 초안 검토하기
		연간 업무 추진 계획서 세부 내용 점검하기
		연간 업무 추진 계획서 요약하기
		연간 업무 추진 계획서 관련 정보 검색하기
		연간 업무 추진 계획서 관련 정보(상위 기관 업무 지침서) 활용하기
	쓰기, 문법	연간 업무 추진 계획서 초안 작성하기
		연간 업무 추진 계획서 구성하기
		연간 업무 추진 계획서 수정본 재작성하기

부 기관에서 수립한 업무 추진 계획은 담당자가 업무를 추진하는 데 밑그림이 된다. 따라서 상부 기관에서 하부 기관으로 전달되는 문서의 내용을 정확하게 파악하는 것이 중요하다.

다른 업무를 맡고 있는 직원들의 반응이나 상급자의 의견도 중요하

다. 이러한 의견은 업무 계획서 작성 전 단계에서는 물론 작성 중, 작성 후에도 필요하며 업무 계획서 작성에 반영된다. 업무 계획서를 작성하기 위해서는 부서 회의나 상급자와의 회의, 상급 기관에서 주관하는 회의에 참여하여 필요한 정보를 얻는 것도 중요하다. 회의 과정에서 업무 계획서 작성과 관련한 궁금한 점에 대하여 질문할 수도 있다. 회의 후에는 부서 책임자의 지시 사항에 대해 설명을 듣기도 하며 업무와 관련된 의사를 교류하기도 한다. 추진 계획서를 작성하는 방법이나 업무 계획서의 핵심 내용은 스스로 결정하는 것보다 협조적인 체제 속에서 다양한 의견을 수렴하여 결정하는 것이 업무 추진에 더 효과적이기 때문이다.

업무 계획서를 작성하기 위해서는 다양한 정보를 이용해야 한다. 기본적으로 상급 기관의 업무 지시 사항은 모두 반영해야 한다. 다만 상급 기관의 업무 지침 사항을 반영할 때, 상황과 여건을 고려하여 실천 가능한 계획서를 작성하는 것이 중요하다. 그리고 지난 해 업무 계획서를 참고하는 것도 필요하다. 업무가 변경된 경우, 현재 업무를 맡고 있는 담당자는 지난 해 업무 계획서를 참고해 새로 작성하게 된다. 그래야 시행착오를 줄일 수 있고, 자신의 업무 계획서 작성 과정을 점검할 수 있다. 담당 업무가 변경되지 않은 경우에도 지금까지 수립, 추진해 온 업무 계획서를 참고하는 것은 새로 작성하는 업무 계획서의 실효성을 높이는 데 도움을 준다.

업무 계획서 작성하기는 주로 쓰기와 관련된 언어 행위로 여겨지지만 그렇지 않은 않다. 계획서를 작성하기 위해서는 듣기와 말하기는 물론 읽기를 통해 다양한 정보, 예를 들면 업무 처리 방법과 관련된 정보는 물론 업무 계획서에 구성할 내용, 파급 효과 등에 대해 의사 교류를 하게 된다. 그리고 필요한 경우, 업무 계획서의 내용과 관련된 법률 정

보를 검색한 뒤 중요 사항들을 파악해야 한다. 업무 계획서를 작성하는 과정에서는 고차적인 사고 기능이 요구된다. 이는 업무 처리 과정 자체가 국어 사용 과정이며 동시에 사고 과정임을 의미하는 것이다. 공무원의 업무는 언어 행위, 사고 기능, 사고 과정 등과 밀접한 관련을 맺고 있음을 확인할 수 있다.

업무 계획서 작성을 위해 업무 기획하기를 한다. 업무 기획하기는 연간, 월간, 주간 업무 계획을 바탕으로 업무를 실행하기 위한 구체적인 방안을 구성하는 데 중점을 둔다. 기획하기는 상급 기관에서 받은 업무 관련 문서를 바탕으로 상급자와 관련 부서 담당자가 충분한 협의 과정을 거쳐 이루어진다. 업무를 기획하여 문서로 작성하기 위해서는 다양한 자료를 조사하고 검토해야 하며 동료들과도 기획 회의를 해야 한다. 이 경우 업무 기획자는 자신이 기획하고자 하는 업무에 대해 전문적인 지식을 소유하고 있어야 하고, 업무의 중요성과 현장에 미치는 파급 효과를 파악하고 있어야 한다. 또 결재자, 동료, 관련 기관 업무 담당자들이 이러한 업무 기획 과정에서 일어날 수 있는 다양한 상황에 대해 질문할 때, 명료하게 답변할 수 있는 능력도 있어야 한다.

업무 기획은 방대한 양의 자료를 수집하고 이를 분석하는 과정을 통해 구체화된다. 관련 기관이나 관련된 업무, 상위 기관의 업무 지침 등을 정확하게 이해하고 있어야 하고, 연간·월간·주간 추진 업무에 대한 흐름도 정확하게 파악하고 있어야 한다. 그런 면에서 업무 계획서 작성하기 과정에는 초인지(meta-cognition)가 작동한다고 말할 수 있다. 업무 계획서 작성을 위해서는 업무 간의 관계나 업무의 흐름을 보다 상위 수준에서 바라볼 필요가 있기 때문이다.

자료 수집으로 확보한 정보를 바탕으로 기획안을 작성할 때, 관련 기관이나 단체, 해당 업무와 관련된 전문가들의 의견을 구하기도 한다.



수집한 자료를 읽으면서 필요한 정보를 찾아 기획안을 작성하고 업무 관련자들과 협의하는 과정을 통해 업무 기획의 결정적인 단서를 얻기도 한다. 이러한 업무 수행은 고차적인 수준의 읽기, 듣기, 말하기 능력과 관련 있다.

업무 협의 과정을 통해서 얻게 되는 다양한 아이디어를 기록하거나 정리하는 기능 역시 기획자에게 없어서는 안 될 필수 요소다. 때로는 즉각적으로 생성되는 아이디어를 기록할 수 없기 때문에 녹취를 하기도 한다. 이렇게 준비한 업무 기획 아이디어와 다양한 문서, 동료나 전문가들을 통해 수집한 정보를 바탕으로 업무 기획 초안을 작성한다. 업무 기획 안을 구성할 때에는 해당 업무와 관련된 많은 문제점이 생기기도 하는데 그 원인이나 해결 방안까지 고려하여 기획서가 작성되어야 한다. 이러한 기획서 작성의 단계는 쓰기 기능과 관련된다. 이처럼 업무 계획서 작성을 위한 기획하기는 직장인의 국어 사용 능력과 밀접한 관련을 맺고 있다.

## 7. 직장인의 국어 사용 능력과 몇 가지 의의

국어 사용 능력에 관한 연구는 국가, 기업 등의 인적 자원 개발 정책 수립을 위해서도 필요하다. 국가 발전이 인적 자원 개발에 달려 있기 때문이다. 인적 자원 개발의 핵심 요소로 규정한 국어 사용 능력은 인적 자원 개발의 지표가 된다. 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기 기능이 직업을 수행하는 과정에 어느 수준으로 요구되는지, 또 그런 능력을 갖춘 사람들을 제대로 평가할 수 있는 국어 사용 능력 평가 시스템이 갖추어져 있는지를 파악해야 인적 자원 구성원에게 교육해야 할 내용, 인적 자원이 갖추어야 할 자질을 밝혀낼 수 있을 것이다.

국어 사용 능력에 관한 연구는 학교 교육 과정을 수립하는 데에도 필요하다. 학교 교육은 사회의 요구를 반영해야 한다. 사회에서 이루어지고 있는 실제 국어 사용 현상을 교육 현장에 반영하는 일은 개인이나 사회, 국가를 위해 매우 중요한 문제이기 때문이다. 예를 들어, 학교 교육 내용이라 할 수 있는 교육 과정의 핵심 성취 기준도 반드시 직장인의 국어 사용 현상을 반영해야 한다.

직장인의 읽기와 쓰기 능력에 관한 개념은 두 가지 기본적인 아이디어와 연결되어 있다. 첫째는 읽기와 쓰기 능력은 인간이 갖추어야 할 보편적 권리라는 점이다. 따라서 모든 기업과 정부는 직장인들이 읽기와 쓰기 능력을 잘 갖추도록 최대한 지원 장치를 마련해야 한다. 둘째는 읽기와 쓰기 능력이 개인과 사회, 기업, 국가에 유·무형의 이익을 가져다준다는 점이다. 따라서 한 개인은 자신과 자신이 소속된 직장의 이익을 위해 국어 사용 능력을 계발해야 할 책무성을 지니게 된다.

직업을 갖기 위해 준비하는 개인에게는 국어 사용 능력이 직무 수행 능력을 준비하는 지침이나 안내의 구실도 한다. 직장인에게 국어 능력이 요구되는 근거는 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기를 잘 해야 업무를 잘 수행할 수 있다는 점, 직무 수행 과정은 말하기, 듣기, 읽기, 쓰기 행위로 이루어진다는 점, 읽기와 쓰기 능력은 업무 성과를 높이는 중요 요인이 된다는 점 등이다. 또 직장인의 주요 업무가 국어 사용 능력에 기반을 두고 있기 때문에 국어 사용 능력이 업무의 전반적인 영역에서 기초가 되며, 동시에 업무 자질을 결정짓는 중요한 요인이 된다는 점을 정확하게 인식해야 한다.

회사는 직장인의 국어 사용 능력이라는 개념을 통해 직장인의 업무 능력 향상을 위한 교육을 할 수 있다. 업무의 효율을 높이는 데 국어 사용 능력이 중요한 구실을 한다는 점을 인식한다면 직장인의 국어 사용

능력 신장을 위해 다각도의 노력을 하게 될 것이다. 직장인의 국어 사용 능력이 회사에 필요한 몇 가지 근거를 보면, 기업의 이윤 창출은 직장인의 언어 사용 능력 수준에 의해 좌우된다는 점이다. 그 이유는 직장인의 국어 사용이 업무 수행에서 의사 결정의 중핵적 위치를 차지하기 때문이다. 그리고 직장에서 업무는 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기의 지속적, 연속적 과정이기 때문이다.

문제는 개별 업무 수행자는 자신의 국어 사용 능력 수준을 스스로 파악하기 어렵기 때문에 인적 자원을 총괄하는 부서에서는 개인의 국어 사용 능력 신장을 위해 다양한 지원을 해야 한다. 정부는 직장인의 국어 사용 능력의 개념을 정책 수립에 활용할 수 있다. 정부는 직장인들의 국어 사용 능력 향상을 위한 법적, 행정적인 실행을 위해 노력해야 한다. 그 이유는 직무 수행자들의 국어 사용 능력의 수준이 향상되어야 국가 경쟁력이 향상되기 때문이다. 정부는 국가 경제 발전을 위해 인적 자원을 개발해야 하는데, 인적 자원의 핵심 능력이 바로 직장인의 국어 사용 능력과 직결된다는 점을 인식할 필요가 있다. 직장인의 국어 사용 능력이 국가의 미래를 좌우할 수 있다는 점을 인식해야 한다.

## 8. 직장에서 국어 교육의 방향과 미래

[그림 11은 한 개인의 국어 사용 능력 계발 과정을 나타낸 것이다. 아래 그림과 같이 직장인은 국어 사용 능력 계발을 위해 스스로 지속적으로 노력해야 한다. 직장인은 공적인 상황에서의 국어 교육 대상자가 아니기 때문에 직무 수행과 관련 있는 국어 사용 능력 계발을 위해서는 스스로 '반성적', '비판적', '창의적' 업무 태도로 학습하는 습관을 길러야

[그림 1] 국어 사용 능력의 요구 수준



한다. 그리고 직장에서 한 개인이 그런 노력을 할 수 있도록 기업, 정부 차원에서 직장인의 국어 사용 능력 계발을 위해 행정적, 재정적 지원을 해야 한다.

정부는 직무 수행에 요구되는 국어 사용 능력 계발을 촉진할 수 있는 자료를 개발하여 제공할 수 있으며 다양한 직무 수행 국어 프로그램을 개발하여 제공할 수도 있다. 직장인을 위한 독서 토론 프로그램이나 모형을 개발하여 제공하거나 기획 문서를 분석하고 평가하여 비판적 관점에서 새로운 아이디어를 생성할 수 있는 구체적인 절차와 방법을 제공할 수도 있다. 또 회사나 기업에서는 직무와 관련 있는 사원들의 국어 사용 능력의 신장을 위해 사내에서 실질적인 지원을 뒷받침할 수 있어야 한다.

직장에서는 사원들에게 실질적으로 요구되는 국어 사용 능력 향상을 위해 회사 주도의 국어 능력 시험을 기획하여 실시할 수 있으며, 사내 독서, 토론, 작문 모임을 운영하여 업무와 관련 있는 토론 능력과 참신한 아이디어를 생성할 수 있는 능력을 향상시킬 수도 있다. 또한 직무와 관련 있는 독서 감상문 작성하거나 상급자와 하급자 및 업무 관련자들 간의 대화의 시간 갖기를 통해 소통을 기반으로 한 원활한 업무 문화를 구축할 수도 있다.

또 한편으로는 다양한 도서를 구비하여 직장인들의 독서 동기를 부

여하고, 독서 능력을 향상시킬 수 있도록 동아리별 독서 이력제<sup>6)</sup>를 추진할 수 있도록 지원해 주는 일도 가능하다. 다양한 정보 기기를 통해 업무와 관련 있는 최신 고급 정보를 쉽게 접할 수 있도록 정보 접근 환경을 개선하는 일도 회사에서 할 수 있는 일이다.

직무 수행 상황에서 필요한 ‘문제 해결 기능’, ‘의사소통 기능’, ‘사고 기능’, ‘인간관계 기능’, ‘업무 지식 활용 기능’은 국어 사용 능력인 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기와 유기적인 관계를 통해 직무 수행으로 이어진다 (이형래 2008:147). 직장인들의 보편적인 업무 중 한 가지인 ‘협의하기’에는 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기 기능이 고루 동원된다. 협의하기를 위해서는 협의 내용과 관련 있는 구체적인 내용을 듣고 말해야 하며, 읽고 써야 한다. 또한 협의하기의 주제와 목적에 맞게 말하고 들어야 하며, 읽고 써야 한다. 직장인들에게는 직무 수행을 위해 국어 사용 능력이 필수다. 따라서 직장인을 위한 국어 교육은 ‘직무 국어 교육’이라는 개념 정립을 통해 다음의 ‘지식’, ‘기능’, ‘태도’를 그 교육의 내용으로 구성할 필요가 있다.

[표 2]의 각 내용은 직무 수행 상황에서 국어 사용 능력과 관련 있는 지식, 기능, 태도이다. 직장인이 다루는 지식은 직종에 따라 크게 차이가 나지만, 직장인은 자신이 하는 일과 관련 있는 지식이 왜 필요한지, 그러한 지식을 다루는 목적이 무엇인지 파악해야 한다. 또한 자신이 수행하고 있는 업무와 관련 있는 다양한 정보에 대한 개념을 정립하고 있는지, 업무의 특성은 잘 파악하고 있는지 스스로 점검해야 한다. 그리고 업무를 처리하는 방법에 대한 지식을 파악하고 업무 전반에 대한 처

---

6) 각 부서나 동아리에서 읽은 도서를 개인의 독서 이력으로 인정해 주는 것으로 업무 지식 향상은 물론 직무 수행자로서 자질을 향상시킬 수 있다.

[표 2] 직무 국어 교육의 내용 체계표

영역	듣기	말하기	읽기	쓰기
지식	필요성, 목적, 개념, 특성, 방법, 과정, 태도, 문법			
기능	계획하기 생성하기 조직하기 이해하기 평가하기	계획하기 생성하기 조직하기 표현하기 평가하기	계획하기 생성하기 조직하기 이해하기 평가하기	계획하기 생성하기 조직하기 표현하기 평가하기
태도	자발성, 흥미와 관심, 동기			

리 과정을 인지하는 일도 필요하다. 또한 직장에서의 총체적 태도<sup>7)</sup> 또한 직장인 국어 교육의 중요한 내용이다. 국어 사용 능력과 관련 있는 직장인의 태도는 직장인의 직무 수행 능력의 척도가 될 정도로 중요하게 다루어지기도 한다.

위의 표에서 ‘기능’은 업무를 수행하는 데 요구되는 전체적인 과정을 나타낸 것이다. 보편적으로 직장인은 업무를 계획하고, 그 계획에 따라 다양한 정보와 내용을 만들어 내는 일을 한다. 그리고 생성한 정보를 목적에 맞게 조직하는 일을 하며, 그렇게 완성된 자료를 이해하면서 평가하는 과정을 거치게 된다. 이들 업무는 반드시 듣기, 말하기, 읽기, 쓰기와 연동된다.

직무 국어 교육 책임은 일차적으로는 직장인 개인의 몫이다. 국어 사용 능력은 인간이면 누구나 지속적으로 개발해야 하기 때문이기도 하지만 직장인의 국어 사용이 곧 직무 수행을 의미하기 때문에 더더욱 개인에게 책임이 따르는 것이다. 더불어 회사나 기업을 운영하는 책임자

7) 모든 직무 상황에 대처해야 하는 인지, 심리적, 행동적 태도.

는 그들의 최종 목적을 실현하는 데 직장인의 국어 사용 능력이 어떻게 작용하는지 정확하게 파악할 필요가 있다. 창의적인 사고와 비판적인 사고는 국어 사용 행위를 근간으로 하여 이루어지기 때문에 회사와 기업의 책임자가 직장의 직무 국어 교육에 관심을 갖고 구체적인 실천 방안을 제시하는 것이 필요하다. 그리고 정부는 직무를 수행하는 개인과 직장인의 직무 국어 교육을 위해 노력하는 회사와 기업을 위해 실질적인 도움을 줄 수 있는 컨설팅 업무를 수행할 수 있는 부서를 마련하여 지원해야 한다.

‘국어 사용’이 곧 ‘직무’라는 관점과 ‘직무 국어 교육’이 곧 ‘직무 교육’이라는 점을 인식한다면 직장에서의 국어 교육의 전망은 밝다. 이런 관점을 인식한다면 첫째, 학교에서 이루어지는 국어 교육의 방향도 직무 상황을 반영하는 실질적인 국어 교육으로 전환되어야 한다. 이를 위해서는 교육 과정에서 큰 비중을 차지하고 있는 핵심 성취 기준을 반드시 실질적인 직무 상황이 반영되도록 구성해야 한다. 둘째, 정부와 기업에서는 직장인이 직무 국어 교육의 실질적 수혜자가 되도록 다양한 프로그램을 개발하여야 한다. 학교 국어 교육을 강화하면서도 직장 국어 교육에 관심을 가져 직장인들의 국어 사용 능력 계발을 위해 적극적으로 투자해야 한다. 셋째, 직장인은 자신의 직무 능력 계발과 국어 사용 능력 계발을 위해 직무 국어 교육, 직장 국어 교육에 적극적으로 동참해야 한다.

직장인이 입사하고 퇴사할 때까지 국어 사용 능력은 늘 직장인과 함께한다. 늘 사용하는 국어이기에 직장인의 국어 사용에 대한 우리의 관심이 미약했던 것이 사실이다. 직무는 국어 사용을 통해 이루어진다. 그래서 직장인들의 국어 사용 능력은 중요한 업무 수행 자질이다. 직장인의 직무 수행 능력을 향상시키기 위해 다양한 직업 프로그램을 개발

운영해 왔지만 직무 국어 교육을 소홀히 여겨 왔던 것이 사실이다. 이 제부터라도 직장인의 국어 교육이 직무 교육의 중추적 자리를 맡기를 기대한다.

## 참고문헌

- 이형래(2006), 《공무원의 직업문식성 평가에 관한 연구》, 고려대학교 박사학위 논문.
- 이형래(2007), 직장에서 요구되는 국어능력에 관한 조사 연구, 《국어교육》, 122, 85~115, 한국어교육학회.
- 이형래(2008), 현대 사회와 직업문식성, 《문식성 교육 연구》, 한국문화사, 136~155.
- 조은기(2006), 직장에서 요구되는 국어능력, 《미래사회에서의 전문활동과 국어능력》, 한국어교육학회, 51~55.
- Castleton, G.(2002), "Workplace Literacy as a Contested Site of Educational Activity", *Journal of Adolescent and Adult literacy*, 45(7, April), 556~566.
- Grognet, A. G.(1995), "Adult Education in the Workplace", Literacy, Work, and Education Reform, *Summary of a Symposium Marking the 35Th Anniversary of the Center for Applied Linguistics*. 11.
- Hull, G. A.(1999), "What's in a Label?" *Written Communication*, 16(4, October), 379~411.
- OECD(1996), *Background Information on the International Adult Literacy Survey*, Paris, 3.