

학습자 이해와 능력개발

Part3_직업기초능력의 이해

13. 자기개발능력과 대인관계능력

학습내용

- 자기개발능력
- 대인관계능력

학습목표

- ❖자기개발능력에 대해 설명할 수 있다.
- ❖대인관계능력에 대해 설명할 수 있다.

1 자기개발능력

1) 개요

자기개발능력의 개념

- 직업인으로서 자신의 능력, 적성, 특성 등을 이해하고 목표 성취를 위해 스스로를 관리하며 개발해 나가는 능력

자기개발능력의 필요성

- 평생학습사회가 도래하고 지식의 생성주기가 짧아짐에 따라 직업인은 |직장 생활을 하는 중에도 지속적으로 학습을 통한 성장이 요구됨
- 자신의 특성을 파악하고 이에 적합한 능력을 개발하고 경력을 개발하는 자기개발능력은 매우 중요함

자기개발능력의 하위능력

자기개발능력

자아인식능력

자기관리능력

경력개발능력



1 자기개발능력

2) 능력목표 및 학습활동 계획

자기개발능력목표

- 직장생활에서 직업인으로서 자신의 능력, 특성 등을 이해하고 목표 성취를 위해 스스로를 관리하며 개발해 나갈 수 있는 능력을 갖도록 함

학습 활동 계획

- 자기개발의 의미 이해
- 자기개발 과정 및 방법
- 자기개발을 방해하는 요인
- 자기개발 계획 수립



1 자기개발능력

3) 자기개발능력의 하위능력(1)

자아인식능력

- 자신의 흥미, 적성, 성격, 가치 등을 이해하여 자기정체감을 확고히 하는 능력
- 직업생활에서 자신의 요구 파악과 자신의 능력 및 기술을 이해하여 개인, 팀의 성과 향상에 필수적인 역량

필요지식 (K)

- 자신의 흥미, 적성, 능력에 대한 이해, 자신의 요구에 대한 이해, 자존감의 개념 및 형성원리, 자아인식을 통한 성장경로 이해 등

필요기술 (S)

- 자신의 요구사항을 제시, 자신의 장단점을 파악, 자신에게 더욱 필요한 분야를 확인, 자신에게 가치를 부여 등

적용상황 (C)

- 조직에서 자신의 능력과 장점을 알려야 할 필요가 있는 경우, 업무수행과정에서 중장기 목표를 세워야 하는 경우, 다른 직업을 찾는 경우 등



1 자기개발능력

3) 자기개발능력의 하위능력(2)

자기관리능력

- 자신의 행동 및 업무 수행을 통제하고 관리하며, 합리적이고 균형적으로 조정하는 능력
- 자신을 지속적으로 관리하여 변화하는 환경 속에 적응하는 것이 중요함

필요지식 (K)

- 자신의 흥미, 적성, 능력에 대한 이해, 자신의 요구에 대한 이해, 자존감의 개념 및 형성원리, 자아인식을 통자기관리의 개념 및 중요성 이해, 자기관리의 원리와 절차, 자기관리 계획수립 방법에 대한 지식, 자신을 관리하는 방법의 종류 등
- 한 성장경로 이해 등

필요기술 (S)

- 자신의 과제의 목표 및 기한을 작성, 중장기 목표를 설정하는 기술, 목표달성에 방해가 되는 요소를 확인, 목표달성의 측정기준을 설정하는 기술 등

적용상황 (C)

- 업무를 주어진 시간까지 완수해야 하는 경우, 여러 가지 업무를 동시에 수행해야 하는 경우, 조직에서 맡은 역할을 완수해야 하는 경우 등



1 자기개발능력

3) 자기개발능력의 하위능력(3)

경력개발능력

- 자신의 진로에 대하여 단계적 목표를 설정하고 목표성취에 필요한 역량을 개발해 나가는 능력
- 직업인은 자신의 경력단계를 확인하고 이에 따른 경력개발 계획을 수립할 수 있어야 함

필요지식 (K)

- 주도적인 삶의 개념, 직무와 경력의 개념, 경력개발의 개념과 중요성, 경력개발계획 수립 방법에 대한 이해 등

필요기술 (S)

- 업무수행 과정에서 주도적으로 자신의 삶의 목표를 설정, 자신을 동기부여 시킬 수 있는 기술, 자신의 역량을 진단할 수 있는 기술 등

적용상황 (C)

- 삶의 중장기 목표를 세워야 하는 경우, 직업사회에서 요구하는 역량이 급속도로 변하는 경우, 다른 직업을 계획하고 있는 경우 등



1 자기개발능력

4) 효과적인 교수방법

◆ 문제중심학습 (PBL)

학습자들이 소그룹 학습에 능동적으로 참여하여 문제를 협력적이고 자기주도적으로 해결하고, 이를 통해 문제해결능력을 기르도록 하는 학습형태

◆ 프로젝트학습

학습자가 학습의 전과정에 주도적으로 참여하는 활동으로, 주제, 문제, 쟁점 등에 대한 탐구활동과 그 결과에 대한 표현활동으로 구분할 수 있음

◆ 역할극 (role-playing)

어떤 가상적인 역할을 수행하게 함으로서 문제시되는 태도나 행동을 변화시키려는 기법의 일종으로 정서적 역할놀이

◆ 프로그램 학습

복잡한 행동을 학습시키려면 간단한 행동으로 분석하고 그것을 단계적으로 계속하여 목표에 접근할 수 있도록 강화함으로써 목적한 바를 이루는 학습방법



2 대인관계능력

1) 개요

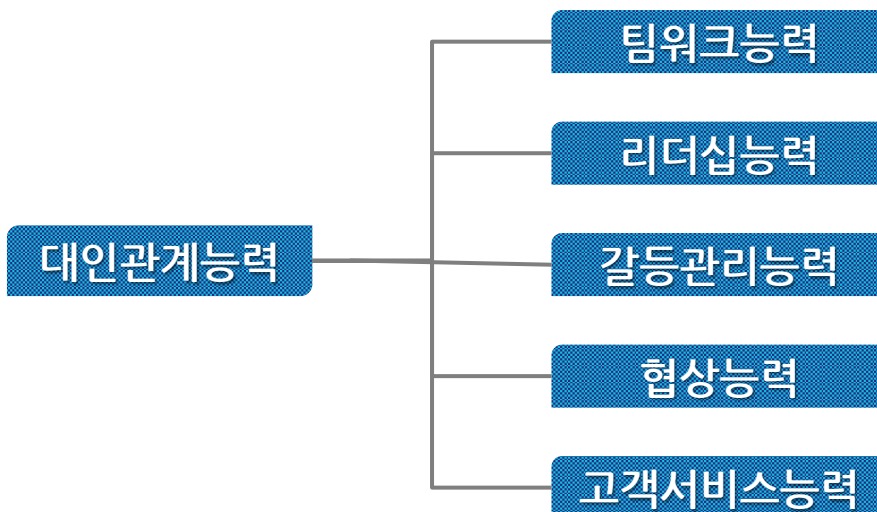
대인관계능력의 개념

- 직장생활에서 협조적인 관계를 유지하고 조직구성원들에게 도움을 줄 수 있으며, 조직내부 및 외부의 갈등을 원만히 해결하고 고객의 요구를 충족시켜줄 수 있는 능력

대인관계능력의 필요성

- 대인관계능력은 직업인에게 있어서 조직구성원으로서 원만한 관계를 유지하여 자신의 역할을 충실하게 수행하기 위해 필수적으로 요구됨

대인관계능력의 하위능력





2 대인관계능력

2) 능력목표 및 학습활동 계획

대인관계능력목표

- 직장생활에서 협조적인 관계를 유지하고 조직구성원들에게 도움을 줄 수 있으며, 조직내부 및 외부의 갈등을 원만히 해결하고 고객의 요구를 충족시켜줄 수 있는 능력을 갖게 함

학습 활동 계획

- 대인관계능력의 의미와 중요성
- 대인관계 향상방법



2 대인관계능력

3) 대인관계능력의 하위능력(1)

팀워크능력

- 직장생활에서 다른 구성원들과 목표를 공유하고 원만한 관계를 유지하며, 자신의 역할을 이해하고 책임감 있게 업무를 수행하는 능력
- 현대와 같이 경쟁이 치열한 환경에서 성과 높은 팀을 창조하고 지속시키는 일은 매우 중요함

필요지식 (K)

- 팀워크의 의미와 유형, 높은 성과를 내는 팀의 특성 이해, 팀구성원으로서 역할 및 책임에 대한 이해, 팀워크를 저하시키는 요인 이해 등

필요기술 (S)

- 팀의 구성원으로서 자신에게 주어진 목표를 명확하게 확인, 팀의 목표달성에 필요한 자원, 시간, 활동 파악, 팀구성원들과 효과적으로 의사소통 등

적용상황 (C)

- 팀내에서 프로젝트나 할당된 일을 하는 경우, 팀에 주어진 주요 행사를 조직해야 하는 경우, 팀의 구성원들간에 갈등이 있을 경우 등



2 대인관계능력

3) 대인관계능력의 하위능력(2)

리더십능력

- 직장생활 중 조직구성원들의 업무향상에 도움을 주며 동기화시킬 수 있고, 조직의 목표 및 비전을 제시할 수 있는 능력
- 최근과 같이 급변하는 환경에서는 리더십능력의 함양은 필수적

필요지식 (K)

- 리더십 개념, 리더십 스킬의 이해, 리더의 역할 이해, 동기부여의 개념 및 방법 이해, 변화관리의 개념 및 방법 이해 등

필요기술 (S)

- 조직구성원의 특성 파악, 조직구성원을 설득시키고 동기화시킬 수 있는 기술, 조직의 성과향상을 달성하기 위한 전략 제시 등

적용상황 (C)

- 팀내에서 업무를 수행하는 과정에서 목표를 확실히 하여야 하는 경우, 팀 내의 프로젝트나 업무를 관장하는 경우, 위기극복을 위한 변화가 필요한 경우 등



2 대인관계능력

3) 대인관계능력의 하위능력(3)

갈등관리능력

- 직장생활에서 조직구성원 사이에 갈등이 발생하였을 경우 이를 원만히 조절하는 능력
- 갈등의 원인을 파악하고 갈등의 영향을 받은 조직원들과 함께 문제를 능동적으로 해결하기 위해서는 갈등관리능력의 함양이 필수적

필요지식 (K)

- 갈등의 개념 및 유형, 갈등의 원인이 이해, 갈등의 전개과정 이해, 조직구성원들의 다양한 가치관 유형, 갈등관리방법 이해 등

필요기술 (S)

- 타인의 말을 적극적으로 경청, 타인의 생각과 가치관 배려, 타인과의 갈등이 있을 때 원인 파악, 타인과의 갈등을 조정할 수 있는 방법 활용

적용상황 (C)

- 팀내에서 프로젝트를 할 때 의견차이가 있는 경우, 팀내에서 목표를 세우거나 계획을 세울 때 의견차이가 있는 경우 등



2 대인관계능력

3) 대인관계능력의 하위능력(4)

협상 능력

- 협상 가능한 목표를 세우고 상황에 맞는 협상전략을 선택하여 다른 사람과 협상하는 능력
- 상사-부하, 부서-부서 사이에서 끊임없이 의사결정을 해야 하는 직업인에게 협상능력 함양은 필수적

필요지식 (K)

- 협상의 의미, 협상의 원칙, 협상 프로세스의 이해, 협상의 전략에 대한 이해, 상대방 설득 방법에 대한 이해 등

필요기술 (S)

- 협상의 쟁점 사항을 파악, 협상 상대방의 입장 파악, 협상 상대방의 핵심 요구사항 파악, 자신의 팀의 협상 목표를 이해, 자신의 팀의 입장 파악 등

적용상황 (C)

- 경쟁적이면서 상호보완적인 조직과 갈등이 있는 경우, 계약을 체결해야 하는 경우, 고객에게 판매행위를 해야 하는 경우 등



2 대인관계능력

3) 대인관계능력의 하위능력(5)

고객서비스능력

- 직장생활에서 고객서비스에 대한 이해를 바탕으로 실제 현장에서 다양한 고객에 대처할 수 있으며, 고객만족을 이끌어낼 수 있는 능력
- 고객이 최우선으로 고려되고 있는 무한경쟁의 사회에서 고객서비스능력의 함양은 필수적

필요지식 (K)

- 고객의 유형, 고객유형에 따른 응대 방법, 고객서비스의 의미와 중요성, 고객서비스의 방법에 대한 지식 등

필요기술 (S)

- 고객의 특성을 파악, 고객의 유형에 따른 응대 방법 적용, 고객의 요구를 파악, 고객 불만사항을 해결할 수 있는 방법의 목록화 등

적용상황 (C)

- 고객과 소비자를 위한 업무를 수행하거나 계획을 세우는 경우, 고객을 돕기 위해서 서비스를 제공해야 하는 경우 등



2 대인관계능력

4) 효과적인 교수방법

- | | |
|----------------------|--|
| ◆ 문제중심학습 (PBL) | 학습자들이 소그룹 학습에 능동적으로 참여하여 문제를 협력적이고 자기주도적으로 해결하고, 이를 통해 문제해결능력을 기르도록 하는 학습형태 |
| ◆ 프로젝트학습 | 학습자가 학습의 전과정에 주도적으로 참여하는 활동으로, 주제, 문제, 쟁점 등에 대한 탐구활동과 그 결과에 대한 표현활동으로 구분할 수 있음 |
| ◆ 역할극 (role-playing) | 어떤 가상적인 역할을 수행하게 함으로서 문제시되는 태도나 행동을 변화시키려는 기법의 일종으로 정서적 역할놀이 |
| ◆ 프로그램 학습 | 복잡한 행동을 학습시키려면 간단한 행동으로 분석하고 그것을 단계적으로 계속하여 목표에 접근할 수 있도록 강화함으로써 목적한 바를 이루는 학습방법 |

학습정리

1. 자기개발능력

- 자기개발능력이란 직업인으로서 자신의 능력, 적성, 특성 등을 이해하고 목표 성취를 위해 스스로를 관리하며 개발해나가는 능력을 의미함.
- 자기개발능력의 하위능력으로는 자아인식능력, 자기관리능력, 경력개발능력이 있음

자아인식능력	자신의 흥미, 적성, 성격, 가치 등을 이해하여 자기정체감을 확고히 하는 능력
자기관리능력	자신의 행동 및 업무 수행을 통제하고 관리하며, 합리적이고 균형적으로 조정하는 능력
경력개발능력	자신의 진로에 대하여 단계적 목표를 설정하고 목표성취에 필요한 역량을 개발해 나가는 능력

학습정리

2.대인관계능력

- 대인관계능력이란 직장생활에서 협조적인 관계를 유지하고 조직구성원들에게 도움을 줄 수 있으며, 조직내부 및 외부의 갈등을 원만히 해결하고 고객의 요구를 충족시켜줄 수 있는 능력을 의미함.
- 대인관계능력의 하위능력에는 팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력이 있음.

팀워크능력	직장생활에서 다른 구성원들과 목표를 공유하고 원만한 관계를 유지하며, 자신의 역할을 이해하고 책임감 있게 업무를 수행하는 능력
리더십능력	직장생활 중 조직구성원들의 업무향상에 도움을 주며 동기화시킬 수 있고, 조직의 목표 및 비전을 제시할 수 있는 능력
갈등관리능력	직장생활에서 조직구성원 사이에 갈등이 발생하였을 경우 이를 원만히 조절하는 능력
협상능력	직장생활에서 협상 가능한 목표를 세우고 상황에 맞는 협상전략을 선택하여 다른 사람과 협상하는 능력
고객서비스능력	직장생활에서 고객서비스에 대한 이해를 바탕으로 실제 현장에서 다양한 고객에 대처할 수 있으며, 고객만족을 이끌어낼 수 있는 능력