

코로나 19 상황의 기업근로자의 일터 학습경험: S에너지를 중심으로

이주석¹, 송성숙^{2*}

¹아주대학교 교육학과 박사과정, ²대진대학교 미래평생학습부 교수

Workplace learning experience for corporate workers under COVID-19 : Focusing on S Energy Company

Ju-Seok Lee¹, Seong-Suk Song^{2*}

¹Student, Ajou University Graduate School of Education student

²Professor, Dept. of Future Lifelong Learning, Daejin University

요약 본 연구는 코로나 19 상황의 기업근로자의 일터 학습경험을 심층적으로 탐색하기 위해 시행되었다. 이에 S에너지의 기업근로자 5명을 대상으로 2020년 8월 10일부터 11월 30일까지 심층면담을 통해 자료를 수집하고, Ricci의 3단계 분석 절차를 활용하여 질적 사례연구를 수행하였다. 분석결과, 코로나 19의 상륙에서 적응하기까지의 과정에서는 ‘먼 나라 이야기’, ‘더 이상 안전지대는 없다’, ‘위기감이 만든 대응방안 탐색하기’, ‘적응을 위한 변화된 업무방식 익히기’가 나타났다. 또한 위드 코로나 시대의 일터 학습경험은 ‘위기감에서 오는 생존을 위한 학습경험’, ‘언택트 문화 적응을 위한 학습경험’, ‘SNS 소통을 통한 학습경험’, ‘성과 창출을 위한 경쟁적 학습경험’을 하고 있는 것으로 밝혀졌다. 결론적으로 기업근로자는 다양한 학습경험을 통해 일터환경의 변화에 적응하였으며, 이는 근로자의 위기상황 대처역량을 높이고 효과적인 학습을 위한 기초자료로 활용할 수 있다. 추후 다양한 분야의 기업근로자를 대상으로 하는 후속연구를 제안하였다.

키워드 : 코로나 19, 기업근로자, 일터학습, 학습경험, 위기상황

Abstract This study was conducted to do in-depth exploration of corporate employees' learning experiences for workplace under COVID-19. We collected data through depth interviews from August 10th to November 30th, 2020 with five employees of S Energy company, and a qualitative case study was conducted using Ricci's 3-step analysis procedure. As a result, In the process of adapting from the landing of COVID-19, "The Story of a Distant Country," "No More Safe Zones," "Exploring effective responses created by a Sense of Crisis," and "Learning the changed way of work for adaptation." appeared. In addition, It has been found that the experience of learning in the work environment of the With Corona era includes "learning experience for survival from a sense of crisis", "learning experience for adapting to Untact culture", "learning experience through SNS communication", and "competitive learning experience for performance creation". In conclusion, employees have adapted to changes in the workplace environment through various learning experiences, which can enhance workers' ability to cope with crisis situations and can be used as basic data for an effective learning. In the future, we suggested follow-up researches of corporate employees in various fields.

Key Words : COVID-19, Corporate employee, Workplace Learning, Learning Experience, Crisis situation

1. 서론

코로나 19는 기존의 세계화 시스템을 변화시키며 국제경제를 전례 없는 위기에 봉착시키고 있다. 한국의 경

우는 세계 최상위 수준의 방역 성공에도 불구하고, 실물 경제 악화와 높은 대외 의존도 때문에 경제관련 불확실성이 높은 상황이다[1]. 코로나 19 이전의 사회는 국경을 초월한 교류의 확대와 경제적인 가치를 중요시하고 상호 연

*Corresponding Author : Seong-Suk Song(myhanikate@daejin.ac.kr)

Received January 12, 2021

Accepted February 20, 2021

Revised February 8, 2021

Published February 28, 2021

결성을 강조하였다[2]. 그러나 코로나 19로 인한 팬데믹 위기는 사람들의 소통과 교육, 생활과 일하는 방식 등에 큰 변화를 가져왔다. 또한 유럽과 미국을 포함한 주요 선진국에서 대규모 감염자 및 사망자가 발생하였고 전 세계 국가들의 경제적 피해는 탈세계화를 가속화시키고 있다.

따라서 국제사회경제는 글로벌 공급망의 다변화에 따른 글로벌 밸류체인(global value chain) 재편성과 경제위기 극복을 위한 기업들의 4차 산업혁명 및 디지털 트랜스포메이션(DX)이 가속화되고 있다. 이와 더불어 언택트 문화가 확산됨에 따라 스마트 사회로 빠르게 전환될 것으로 예상된다[3]. 포스트(Post) 코로나 시대에 기업들은 지속적인 경쟁력 유지와 생존이라는 현실에 직면하고 있다. 따라서 기업은 조직구성원들에게 사회적인 문제를 인식하고 그들이 보유하고 있는 전문적인 지식이나 기술과 결합하여 사고하고 해결할 수 있는 유연한 전문능력을 요구하고 있다[4].

이러한 환경적 요구에 대응하기 위해 기업근로자들은 일터에서 학습을 통해 변화하고 경쟁력을 확보해 나가도록 요구받고 있다[5]. 그동안 근로자들이 주로 역량 개발을 목적으로 학습에 참여하고 있었다면, 코로나 19 상황에서는 위기대처를 위한 학습동기가 높고 자발성이 증대되는 특성을 가지고 있다[6].

지금까지 기업근로자에 대한 일터학습 선행연구를 살펴보면 일터에서 진행되는 모든 학습활동이 일터학습으로 개념화된[7] 이후 일터학습에서 나타나는 학습경험과 학습을 통한 개인의 성장과정 및 학습네트워크 형성에 관한 연구가[6, 8-11] 주로 진행되었다. 최근에는 일터학습과 학습전이 및 직무능력향상, 조직몰입, 역량 개발, 조직성과의 영향관계 분석을 위한 연구가[5, 12-15] 보고되고 있다.

그러나 코로나 19와 같은 전례 없는 언택트 기반 환경에서 기업근로자들의 일터 학습경험에 대한 연구는 찾아보기 어렵다. 이에 본 연구에서는 코로나 19 상황의 기업근로자들이 일터에서 어떠한 학습경험을 하는지 심층적으로 탐구하고자 하였다. 이는 위기상황의 기업근로자들에 효과적인 학습을 추동하기 위한 기초자료로 활용할 수 있을 것이다.

이 연구의 목적을 달성하기 위한 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 코로나 19 상황의 기업 근로자의 일터 맥락은 어떠한가? 둘째, 코로나 19 상황에서 기업 근로자는 어떠한 일터 학습경험을 하는가?

2. 기업근로자의 일터학습 고찰

기업근로자는 초연결·초지능으로 대변되는 4차 산업혁명 시대의 급격한 환경 변화에 적응해 나가야한다. 특히 코로나 19로 사회적 거리두기가 확산되면서 산업경영 전반에 불확실성이 증가하고 있다. 스마트 융합기술의 발달과 언택트 문화의 확산으로 기업근로자는 직무수행에 필요한 지식과 기술의 전문성 함양을 요구받고 있다[16]. 이러한 오늘날의 기업환경 요구에 부응하기 위해, 기업근로자는 경쟁력과 전문성을 확보하기 위한 노력이 필요하다. 이에 기업근로자는 일터에서 지속적으로 역량을 향상하고 조직에서 경쟁력을 확보하기 위해 학습을 중요한 기제로 활용하고 있다[17].

이와 같은 일터학습은 기업근로자가 업무를 수행하고 타인과 상호작용하는 과정에서 경험과 성찰을 토대로 업무수행에 필요한 지식을 형식적, 무형식적으로 습득해가는 것으로 정의하고 있다[18]. 또한 일터학습은 현재와 미래의 업무수행을 위한 학습이 이루어지는 '장소'라는 관점과[19] 직장 동료나 상사로부터 지식과 기술을 습득한다는 '관계'에 초점을[20] 두고 있다. 이러한 정의를 바탕으로 일터학습에서의 일은 일터활동 그 자체이며 학습은 활동을 위해 자연스럽게 방법을 터득하는 과정이라고 할 수 있다[21]. 그러므로 일터학습은 일상적인 업무를 수행하는 과정에서 자연스럽게 학습을 촉발하고 학습 결과를 공유함으로써 형성된다[22].

그동안 기업근로자의 일터학습에 관한 선행연구에서는 근로자의 학습동기가 낮고 학습참여가 저조할수록 경력이 정체되며[23], 근로자의 자발적인 학습활동이 성공적인 경력관리에 영향을 미친다고 보고되고 있다[16]. 특히 기업근로자의 경력성공과 관련된 메타분석을 통해 경험학습, 자기주도 학습, 무형식학습 활동이 근로자의 주관적인 경력성공에 효과가 높게 나타남을 입증하고 있다[16]. 또한 지금까지 근로자의 일터학습이 인적자원개발을 위한 형식학습에 편중되어 있으므로, 균형 잡힌 일터학습 체계구축을 위해 무형식학습에 대한 논의의 중요성이 강조되고 있다[24]. 이에 기업근로자가 코로나 19 위기상황의 일터에서 어떠한 학습경험을 하고 있는지 탐색해 보는 것은 의미가 있다.

3. 연구방법

3.1 연구의 기간 및 참여자

본 연구는 코로나 19 상황에서 기업근로자의 일터 학습경험을 탐색하기 위한 목적으로 2020년 8월 10일부터 11월 30일까지 질적 사례연구를 수행하였다. 연구 참여자는 S에너지 기업에 재직하고 있는 근로자 5명을 대상으로 목적 표집(purposive sampling) 방법을 이용하여 선정하였다.

연구 참여자 선정 기준은 다음과 같다. 첫째, 코로나 19라는 위기상황의 일터에서 현장근무를 수행하는 근로자이다. 둘째, 공공의 안전과 관련한 업무특성을 가지고 있기에 방역수칙을 준수하면서 일과 학습을 병행하고 있는 근로자이다. 단, 연구문제에 대해 심층적이고 풍부한 답변을 줄 수 있는 참여자 선정에 대해 재택근무 근로자는 제외하였다. 연구 참여자의 일반적인 특성은 Table 1과 같다.

Table 1. Participants Characteristic

Participants	Age (years)	Period of service	Position	Educational level
A	28	2	Junior manager	junior college graduate
B	41	12	assistant manager	college graduate
C	48	20	Section manager	college graduate
D	51	25	section manager	college graduate
E	57	28	section manager	junior college graduate

3.2 자료 수집 및 분석 절차

연구자는 코로나 19 상황의 기업 근로자의 일터 학습경험을 탐색하기 위해 S에너지에서 시행한 온-오프라인 내부교육 자료를 수집하고, 연구 참여자들을 대상으로 심층 면담을 실시하였다. 면담은 연구 참여자에게 연구 주제, 목적과 방법, 개인정보 보호, 녹음, 비밀유지 및 답변의 자율성에 대해 자세히 설명하고 동의를 구하였으며, 개방적이고 반 구조화된 면접 방식으로 진행하였다[25].

면담장소는 코로나 19 상황을 감안하여 방역수칙을 지키며 S에너지의 휴게실 및 회사 업무차량 안에서 일대일로 진행하였다. 면담시간은 참여자당 120분 정도 실시하였고, 자료의 수집과 동시에 분석을 진행하였다. 참여자의 동의하에 녹음한 자료를 반복하여 들으면서 전사 작업을 하였다. 자료 분석의 절차는 Ricci의[26] 3단계 분석절차를 따랐다. 첫 번째 단계는 면담 내용을 수차례 정독하면서 연구 참여자의 말 속에서 그 현상을 설명하기에 가장 중요하다고 보이는 것을 추출하여 의

미기술문과 주제추출표를 작성하였다. 두 번째 단계는 작성된 의미기술문과 주제추출표를 연구 참여자 재평가자를 통해 연구자 시각에 따른 왜곡을 최소화하였으며, 삼각측정법을 통한 수정작업을 실시하였다. 세 번째 단계는 추출된 주제를 범주화하고 재분류를 통해 주제별 의미기술문표를 완성하였다.

3.3 연구의 신뢰도 및 타당성

본 연구의 신뢰도와 타당성을 확보하기 위해 코딩된 면담자료와 연구결과를 왜곡되거나 확대해석한 부분이 없는지 5명의 연구 참여자에게 확인하였다[27]. 연구 참여자 확인은 두 차례에 걸쳐 이루어졌다. 첫 번째 확인은 연구 중간에 연구 참여자에게 직접 인용이 사용된 부분을 전달하여 관련 이야기가 공개해도 되는 것인지 확인받았다. 두 번째는 직접 인용과 해석이 포함된 글을 전달하여 불편하다고 생각되거나 공개를 꺼려하는 부분, 의미가 왜곡되거나 잘못 해석된 부분이 있는지 확인받았다. 두 차례의 내용 검토에서 공개를 거부하거나 삭제 요청한 부분은 없었으며 약간의 조정이 필요하다고 언급한 부분은 연구 참여자와 논의하여 수정하였다. 또한 연구의 타당성을 확보하기 위하여 공동연구자 1명을 포함한 교육학 박사 3명과 분석 자료와 연구결과에 대해 삼각검증법(triangulation)을 시행하였다. 교차확인(cross-check)을 통해 코로나 19가 종료되지 않았기에 포스트 코로나 시대의 일터 학습경험을 위드 코로나 시대로 수정하였으며, 연구결과와 주제와 목적을 지속적으로 수정·보완하였다.

4. 연구결과

코로나 19 위기상황은 기업근로자에게 업무환경과 일처리 방식의 변화를 요구하였다. 이에 본 연구에서는 코로나 19 상황에서 기업근로자가 그들의 일터에서 어떠한 학습경험을 하는지 탐색하였다. 그 연구결과는 다음과 같다.

4.1 코로나 19의 상륙에서 적응하기까지

본 연구 참여자들은 자신의 의지와는 상관없이 코로나 19의 팬데믹 상황에 직면 하였다. 이들은 코로나 19 상황에서 원활한 업무수행을 위해 새로운 업무방식을 익히며 적응해야 했으며 이러한 과정은 배움을 수반하

고 있었다. 연구 참여자들이 새로운 업무방식을 익히며 적응하기까지의 과정은 다음과 같다.

4.1.1 먼 나라 이야기

2019년 12월 30일 '원인모를 폐렴이 발생했다'는 중국 후베이성 우한시 보건 및 보건위원회의 내부 통지문이 리원량(李文亮, Li Wenliang)에 의해 인터넷에서 유포 되었다[28]. 이후 세계보건기구(WHO)가 '중국 보건당국과 접촉을 시작했다'는 공식성명을 발표하고, 2020년 1월 3일 우리나라의 질병관리본부는 '우한시 원인불명 폐렴 대책반 가동 및 우한 입국자에 대한 검역을 강화한다'고 밝혔다. 그러나 이와같은 WHO와 질병관리본부의 공식발표에도 불구하고 국내의 사회적 분위기는 감염병으로 인한 영향이 제한적일 것이라는 낙관론이 주류를 이루고 있었다.

아무런 걱정이 없었어요. 사스, 메르스, 신종인플루엔자등 주기적으로 발생해서 그런지, 또 뭐가 발생했구나. 그랬던 것 같아요(Participant B).

일년에 한두번은 전염병 얘기가 나오곤 했잖아요. 그때는 정말 1주일이나 2주일 정도 지나면 조용해 질거라고 생각 했었어요(Participant C).

전염병이 자주 발생하니까, 그런가보다 했지. 뉴스에 나왔길래 우리나라는 괜찮겠지. 실마했지. 다른 것도 많았잖아. 정말 먼 나라 이야기인 줄 알았지(Participant D).

중국이나 홍콩에서 전염병이 수시로 일어나고 있어서 그랬었잖아. 나도 처음엔 중국에서 잠깐 유행하다 멈출거라고 생각했었어(Participant E).

이처럼 본 연구 참여자들은 코로나 19에 대해 관망하는 자세로, 별다른 변화의 필요성을 느끼지 못하고 있었음을 진술하고 있다. 즉, 이 시점에서는 연구 참여자들이 '중국에서 발생한 원인모를 감염병'은 자신들과는 무관한 먼 나라의 이야기이며, 현장에서 업무를 수행하는데 별다른 영향 없이 곧 종식될 것이라고 생각하고 있었음을 알 수 있다.

4.1.2 더 이상 안전지대는 없다

신종 코로나바이러스 감염증(신종 코로나)은 세계보건기구(WHO)의 공식적인 확인 이후 20여일 만에 홍콩, 태국, 일본 등 아시아를 넘어 아메리카 대륙으로 번져나갔다. 국내에서는 2020년 1월 22일 첫 번째 감염자가 발생하였다. 정부는 중국 후베이성 우한시에 '여행자제'를 발령하고 전 국민을 대상으로 신종 코로나바이러스 감염증 예방 관련 안내 문자를 처음으로 발송하였다. 코로나 19 감염 공포는 급속히 확산되었으며 더 이상 안전지대는 없었다.

그렇게 빨리 전 세계로 퍼졌다는데 많이 놀랐던것 같습니다. 우리가 아무리 조심해도 누가 감염자인지 모르는 거니까 언제 어디서 감염될지 모른다는 불안감이 있었습니다(Participant A).

지하철 탔는데 몇몇 사람들이 마스크를 쓰고 있는 것 봤었거든요. 물론 다른 일 때문에 그랬을거라고 생각도 했지만, 2015년 인가... 메르스 때 마스크 쓰라고 했었던게 생각났어요. 그때 무렵에 마스크를 사야되겠다고 생각했던거 같아요(Participant B).

일단 구성원들중 누구 하나라도 감염되면 모두가 감염되는 거니까요, 우리들 스스로 조심해야 한다고 생각했어요(Participant C).

출근할때 모르는 사람하고 엘리베이터를 탔는데, 갑자기 불안하더라고, 혹시나 하고말야. 이리다 큰일 나겠다는 생각을 했어(Participant E).

연구 참여자들은 자신들과는 무관한 일로만 여겨졌던 감염병이 전 세계적으로 확산되고, 국내에서도 빠른 속도로 확진자가 발생하는 현실을 접하게 된다. 이는 그들의 일터도 코로나 19로 부터 더 이상 안전한 곳이 될 수 없다는 생각을 하는 계기가 되었다.

4.1.3 위기감이 만든 대응방안 탐색하기

국내 첫 번째 확진자 발생 후 6일 만에 세 번째 확진자가 확인됐다. 이 뉴스는 사스, 신종플루, 메르스 사태를 통해 감염병의 경제적 충격을 경험한 국내 기업들을 긴장하게 만들었다. 기업들은 비상회의를 통해 태스크

포스(TF)를 구성하고 사태가 심각해질 가능성에 대비하기 시작했다. 감염병이 일터에 확산되면, 직장은 폐쇄되고 업무가 중단될 수 있다는 위기감이 일터까지 전해지고 있었다.

저는 회사에서 신종코로나 바이러스(코로나 19) 비상회의 한다고 했을 때, 메르스때는 어떻게 했었는지 자료를 찾아봤습니다(Participant A).

구성원들 모두가 코로나 19로 부터 안전하기 위해서는 업무 Guide-Line이 필요하다고 생각했었죠(Participant B).

팀장님이 감염병 예방차원에서 사무실에 필요한 물품이 무엇인지 검토하라고 했어요. 그래서 손소독제랑 마스크 구입에 들어가는 비용이 얼마인지 알아봤어요(Participant C).

중국에서 우한지역을 폐쇄하고 우리교민들 철수 문제로 시끄러웠잖아. 그때부터가, 코로나에 대해서 관심을 갖기 시작했던 것같아. 그때 생각난게 우리도 어떤 대응책을 준비해야 한다고 생각했어(Participant D).

본 연구 참여자들은 코로나 19가 확산되는 것을 예방하고 일터 내에 감염병 확산자가 발생했을 때를 대비하기 위한 대응 방안 마련이 시급하다고 인식하였다. 이처럼 연구 참여자들은 감염병 확산이라는 매개를 통해 자연스럽게 예방을 위한 지식과 정보를 습득하려는 시도를 하게 되었다. 이는 일터에서의 위기감이 자연스럽게 학습을 유도하고 있음을 알 수 있다.

4.1.4 적응을 위해 변화된 업무방식 익히기

대구, 경북 지역에서 코로나 19가 빠르게 확산되자 정부는 2월 23일 감염병 위기 경보를 '경계' 단계에서 최상위 단계인 '심각' 단계로 격상했다. 이에 따라 기업에서는 정부정책에 발맞추어 신속하고 적극적인 코로나 19 대응을 시작했다. 일터에서도 '사회적 거리두기'가 시행되면서 비대면 업무방식이 시도 되었다. 갑작스런 업무형태의 변화는 근로자들을 혼란스럽게 만들었다. 그럼에도 불구하고 연구 참여자들은 코로나 19의

새로운 업무방식을 적극적으로 수용하고, 변화된 환경에 빠르게 적응하기 위해 노력하고 있었다.

회사의 방침이고 하나니까 당장 적용해야 하잖아요. 업무변경 가이드를 자세히 검토하고 모르는 것은 선배님들이나 동기들에게 물어보고해서 빨리 적응하려고 했습니다(Participant A).

어떻게 보면 이럴 때 빨리 치고 나가는게 좋은 것 같아요. 물론 나 편하자고 그런것도 있지만, 변화된 업무형태를 빨리 받아들이고, 현업에 적용하면 동료나 선배들한테도 인정받는 기회도 될 수 있니까요(Participant c).

노트북만 들고나가서 들어오지 말라니까, 현장에서 어디서 컴퓨터를 사용하냐고... 그래서 커피숍에 자주갔었지. 와이파이 사용하려면 그런데 밖에 없잖아. 그래도 덕분에 VDI 사용법이랑 화상회의 방법도 배웠어. 현장에서 업무처리 할려니까 '목마른놈이 우물판다'고 평소 때 보다는 집중력이 생기긴 했어(Participant D).

어떻게든 빨리 배워야겠다고 생각했어. 단지 새로운걸 받아들이는건 예나 지금이나 힘든것이지만 어짜피 피할 수 없다면 즐기라는 말도 있잖아. 내 경험엔 빨리 받아들이는게 최선이야. 우리들의 안전을 위한 길이기도 하나니까(Participant E).

일터환경과 업무 방식의 변화는 연구 참여자들에게 불편함과 번거로움을 넘어 반드시 적응해야 하는 생존의 문제와 직결된다. 또한 변화는 곧 성장의 기회로 받아들여지기도 한다. 따라서 코로나 19로 인해 변화된 업무방식을 익히고 적응하는 과정에서 연구 참여자들은 학습을 중요한 기제로 활용하고 있음을 알 수 있다.

4.2 위드 코로나 시대의 일터 학습경험

본 연구 참여자들은 코로나 19로 인한 변화된 환경에 대응하기 위해 새로운 업무방식을 익히며 적응해나가고 있었다. 이 과정에서 학습을 기제로 활용하고 있었으며, 코로나가 일상이 되어버린 연구 참여자들의 일터 학습경험은 다음과 같다.

4.2.1 위기감에서 오는 생존을 위한 학습경험

코로나 19 발병초기 자신들의 삶과는 무관한 먼 나라 일이라고 여겼었던 연구 참여자들은 감염병 확산 추세가 예상보다 빠르게 전개되자 감염병 확산에 따른 피해를 최소화하기 위해 생존을 위한 학습의 필요성을 느끼게 되었다.

2015년에 메르스때는 초기방역이 실패해서 그 피해가 더 컸다고 합니다. 경제적 피해도 10조 이상 입었다고 합니다. 뉴스보니까 상황이 심각한 것 같아서 자료를 찾아보고 나름대로 예방수칙도 알아봤습니다. 마스크쓰기, 손씻기 등이 있었습니 다(Participant A).

처음엔 저도 우리나라 괜찮겠지 했어요. 그런데 그게... 아무래도 그냥 지나갈 문제가 아닌 것 같더라고요. 확산속도가 너무 빠르다 보니까. 사실 걱정이 됐어요. 여기저기 검색도 해보고 신문도 읽고 했어요. '아는게 힘이다' 라는 말도 있잖아요 (Participant B).

저는 처음으로 의학관련 학술지를 검색해서 읽어 봤어요. 우리나라의 제약 바이오산업의 위치와 백신개발을 위한 기술수준, 그리고 우리나라가 세계 최고의 보건의료 정보 보유국이라는 사실도 그때 알았어요(Participant c).

불안하니까 알아보게 되더라구. 그래도 이번에 정부에서 대응하는거 보니까. 메르스때보다는 잘하는거 같어. 인터넷에서 알아본건데 초기대응만 잘하면 걱정 안해도 된대(Participant E).

코로나 19의 확산이라는 환경 변화는 연구 참여자들에게 감염병에 대한 위험요소를 파악하기 위한 학습동기를 촉진하고 있었다. 감염병 확산이라는 외부적 환경 변화가 주는 위기감 속에서 자신과 타인의 건강과 안전을 지키기 위해 자발적으로 학습에 참여하고 있었다. 이는 대부분의 사람들이 생존에 위협을 느낄 때 주어진 환경의 변화에 영향을 받아 자기주도적으로 학습을 경험한다는 연구를 뒷받침하고 있다[29].

4.2.2 언택트 문화 적응을 위한 학습경험

코로나 19가 장기화 되면서 일터에서도 많은 변화가 일어나고 있었다. 대면회의나 사내행사, 집체교육과 단체회식 등의 기존질서가 무너지고 업무환경과 방식도 언택트 문화로 변화되어가고 있었다.

자체 안전교육 해야 하는데 집체교육은 안되고 그렇다고 개별적으로 그 많은 인원을 교육하기는 어렵잖아요. 처음엔 정말 난감했어요. 그래서 자료를 〇〇〇톡에 올리고 우리팀 구성원들이 자발적으로 학습하는 시스템으로 가자고 제안하고, 교육 후 서명 받던것도 〇〇〇톡에서 개별적 확인하면, 그 화면을 스크랩해서 보고서에 올리는 방식으로 바꿀수 있었어요. 지금은 그게 더 효율적인 방법인 것 같아요(Participant B).

〇〇공사와 회의 할 때 줌(ZOOM)영상회의로 했잖아요. 저도 그때 처음 배워서 해본건데, 무엇이든 배워야 하는 것 같아요. 위드 코로나 시대에는 점점 새로운걸 배우는게 많아 지는것 같아요 (Participant C).

모든 업무를 가상 데스크톱 인프라(VDI)에서 처리해야 하는데 어떻게 사용하는지 배워야 할지. 〇〇 톡에 올렸더니 바로 피드백이 들어오더라고. 그거 배우는데 정말 힘들었어. 그래도 노트북에 프로그램 깔아서 외부에서도 업무를 볼수 있게 되니까 확실히 업무 보는데 편하긴 하더라고 (Participant D).

줌(ZOOM)이든 가상 데스크톱 인프라(VDI) 시스템이든 좀더 열심히 공부해야겠다는 생각이 들더라고. 선배로써 후배들에게 모범이 돼야지. 후배들이 전화해서 물어보는데 모르면 참 난감하더라 (Participant E).

연구 참여자들은 변화된 언택트 환경과 업무방식 적응에 어려움을 겪고 있었다. 하지만 문제해결을 위해 새로운 디지털 기술과 온라인 업무시스템을 습득하기 위한 학습에 도전하였다. 이 과정에서 구성원들은 언택트 문화에 적응하기 위한 지식과 정보를 공유하며 함께

성장해 나가고 있었다.

4.2.3 SNS 소통을 통한 학습경험

수평적 소통은 동료간의 이해를 증진시키고 상호간의 행동에 영향을 준다. 코로나 19로 언택트 업무환경이 일상화되고 일터에서의 면대면 지식공유가 제한되자, 연구 참여자들은 개인이 학습한 지식과 정보를 SNS 단체방에 공유하고 있었다.

저는 선배님들의 노하우나 경험같은게 자주 올라 오니까 업무에 많은 도움이 되었습니다. 그리고 특방에서는 자유롭게 의견을 올리고, 누구나 참여한다는게 좋은 것 같습니다(Participant A).

단체방에 몰랐던 정보나 업무자료를 올려서 서로 알려주기도 하고, 배우기도하고 또 모르는게 있을 때 올리면 바로바로 피드백이 되니까 좋은 것 같아요(Participant B).

단체방에서 알림소리가 너무 많이 울려서 불편할 때도 있지만, 그래도 긍정적인 면이 많은 것 같아요. 나도 입사한지 25년이 되었지만 모르거나 애매한 경우가 많거든. 한편으론 공부 좀 해야겠다는 자극도 되고(Participant D).

나이 먹어서 시력이 나빠다 보니까 특방에 공유자료 올라오면 잘 안보여. 내용이 많고 그런건 보기 힘들어. 그래도 후배들이 최신 정보나 최근 업계 동향 같은걸 올려주니까 나한테도 도움되고, 나도 가끔씩 후배들이 경험 못한 업무 물어오면 가르쳐 주고 이런 문화는 예전보다 좋아진거 같아 (Participant E).

SNS에서의 소통은 시·공간에 구애받지 않고 새로운 지식과 정보를 공유하는 학습의 장으로 발전하고 있었다. 또한 연구 참여자들은 동료들과의 수평적 소통을 통한 상호학습으로 지식과 정보가 확장되는 경험을 하게 되었다.

4.2.4 성과 창출을 위한 경쟁적 학습경험

코로나 19로 인한 '사회적 거리두기'가 시행됨에 따

라 일터에서는 기존의 업무회의, 업무추진계획과 업무성과 발표의 기회가 축소되고, 서면보고를 통해 구성원개개인의 업무추진 역량과 성과창출을 판단하는 일이 확대되었다. 이에 연구 참여자들은 동료들과 경쟁에서 우위를 확보하고자, 성과창출을 위한 정보와 관련 자료를 수집하고 지식을 습득하기 위한 학습을 수행하고 있었다.

입사동기들하고 업무공유도 많이 해서 빨리 적응하려고 하는데, 후시라도 업무역량 부족하다거나 업무처리 수준이 낮다는 평가를 받을까 걱정도 됩니다. 그래서 Break Time이나 집에 있을 때 시간 내서 책도 보고, 유튜브에 나오는 강의도 듣고 있습니다(Participant A).

업적평가를 잘 받으려면 성과보고를 내야하는데... 모든 것을 서면보고 해야하니까요. 저는 행정업무를 안해봐서 그런지 보고서 만드는 일이 서툴러요. 그래서 보고서 작성법이라는 책을 사서 공부했어요. 예전 같았으면 업무 회의 때 구두보고 하면 됐었는데(Participant B).

작년에도 S등급을 못받았거든요, 그래서 이번 중점추진과제를 내게 한다고 했던거예요. 이번 프로젝트는 배워야 할게 많더라고요. 올해 A등급 이라도 받으려면 열심히 해야죠. 여튼 지난 주말에도 어디 나가지도 않고 관련 자료검토하고 모르는건 공부했어요(Participant C).

늘 심리적으로 압박을 느끼는건 사실이지. 후배들은 치고 올라 오는게 보이잖아. 그래서 공부하고 더 노력하는 거야. 새로운 것도 알아야하고, 알고 있던것도 다시 점검해야하고, 그렇다고 과장씩이나 돼가지고 업무역량 떨어진다는 소리 듣긴 싫고. 현실이 경쟁인 걸 어떡하냐(Participant D).

연구 참여자들은 서면보고서 작성방법을 익히기 위한 학습을 하면서도 자신의 노력하는 모습을 노출시키지 않고 싶어 했다. 이는 대부분의 기업 근로자들이 승진이나 인사고과라는 경쟁적인 상황에 놓여있기 때문일 것이다. 연구 참여자들은 코로나 19 상황에서도 성

과 창출을 통해 조직 내에서 우위를 확보하고자 보이지 않는 경쟁적 학습을 경험하는 것으로 나타났다.

5. 논의 및 결론

본 연구는 코로나 19 상황에서 기업근로자의 일터 학습경험을 심층적으로 탐구하기 위하여 질적 사례연구를 수행하였다. 본 연구에서 얻어진 결과를 중심으로 다음과 같은 점을 논의할 수 있다.

첫째, 코로나 19의 상륙에서 적응하기까지의 과정에서 기업근로자들은 처음에는 먼 나라 이야기로 별다른 변화의 필요성을 느끼지 못하고 있었다. 이는 요양병원 관리직 간호사들이 코로나 19라는 낯선 감염병에 위기감과 집단감염의 두려움을 느낀다는 선행연구 결과와는 일치하지 않는데[29] 이는 근로자의 직종에 따라 차이가 있음을 시사하는 것이다.

기업근로자들은 코로나 19 감염 공포가 확산되면서 더 이상 안전지대는 없다고 느꼈으며, 이러한 위기감은 감염병 예방을 위한 대응 방안을 탐색하는 계기가 되었다. 이는 언론을 통해 코로나 19가 사회 이슈로 전달되면서, 대중들이 현실적 영향력을 이해하는데 결정적 역할을[30] 한다는 선행연구 결과와 맥락을 같이한다. 이러한 인식을 바탕으로 일터에서 사회적 거리두기가 시행되면서 기업근로자들은 변화하는 비대면 업무방식을 익히고 적응하기 위한 기제로 학습을 경험하고 있었다.

둘째, 위드 코로나 시대를 살아가기 위한 기업근로자의 일터 학습경험은, 감염병 확산이라는 외부적 환경변화의 위기감 속에서 피해를 최소화하고 자신과 동료의 안전을 지키기 위해 생존을 위한 학습을 경험하고 있었다. 이는 코로나 19 비확진 대학생들이 변화한 환경에 대처하기 위해 자신만의 생존법을 구하기 위해 정보를 탐색한다는 연구결과와 일치한다[31].

또한 코로나 19가 장기화 되면서 기업의 언택트 문화에 적응하기 위해 자발적으로 학습에 참여하고 있으며, SNS를 통해 동료 근로자와 지식과 정보를 공유하며 학습을 확장해 나가고 있었다. 이는 일터에서 개인주의와 경쟁보다는 공통의 문제를 해결하기 위한 상호연결과 협업, 네트워크 등의 사회적 자본을 활용하는 기술이 중요함을 강조한 연구와[4] 맥락을 같이한다. 그럼에도 불구하고 기업근로자의 특성상 조직 내에서 경쟁우위를 확보하고 성과를 창출하기 위한 경쟁적인 학

습경험이 나타나고 있었다. 이러한 경쟁적 학습경험은 인간 내부에 잠재되어 있는 승부근성과 더불어 근로자의 일터맥락이 피할 수 없는 경쟁구조에 놓여 있는데서 기인한다는 연구와[22] 일치한다.

본 연구의 결과 및 논의를 바탕으로 한 시사점은 다음과 같다. 첫째, 일터학습이 전통적으로 인적자원개발이라는 수단적인 학습에 대한 의미로 연구되어 왔으나, 본 연구에서는 일터학습의 주체인 기업근로자들이 코로나 19 위기상황의 환경변화에 적응하기 위해 어떠한 학습을 경험하고 있는지 심층적으로 탐색해 보았는데 의미가 있다. 둘째, 본 연구결과를 토대로 위기상황에서 기업근로자의 상황대처 역량을 높이고 효과적인 학습을 이끌어내기 위한 기초자료로 활용이 가능할 것이다.

끝으로 본 연구는 S에너지의 기업근로자 다섯 명을 연구 참여자로 한정하여 심층면담을 통한 질적연구를 수행하여 결과를 도출하였다. 이에 결과를 일반화 하는데 한계점이 있기에 다양한 분야의 기업근로자를 대상으로 후속연구가 필요하다.

REFERENCES

- [1] T. H. Hong. (2020). Characteristics and Causes of COVID-19 Pandemic Economic Crisis and Its Prospects. *Koreanische Zeitschrift für Wirtschaftswissenschaften*, 38(3), 79-99. DOI: 10.18237/KDGW.2020.38.3.079
- [2] J. W. Park & K. W. Choi. (2020). Prospects for Conflict between the U.S. and China after COVID-19 and Changes in International Order. *Korea and Global Affairs*, 4(4), 87-109. DOI: 10.22718/kg.2020.4.4.087 87
- [3] W. J. Kim. (2020). *The cause of the spread of Corona 19 from a socioeconomic point of view*. Institute for Basic Science. <https://www.ibs.re.kr>
- [4] Y. H. Kim. (2020). Characteristics and direction of fostering innovative companies in the 4th Industrial Revolution and post-Corona era. *Science and Technology Policy Institute*, 10, 10-15.
- [5] G. P. Kim. (2014). *The Effect of the Workplace Learning and Learning Transfer on Business Performance*. Doctoral dissertation. Chosun University, Gwangju.
- [6] G. M. Nam. (2020). *A Narrative Inquiry into the Workplace Learning Experience of Financial*

- Data Analysts*. Master's thesis. Yonsei University, Seoul.
- [7] V. J. Marsick & K. E. Watkins. (1987). Approaches to studying learning in the workplace. in Marsick, V. J.(ed.). *Learning in the workplace*. London: Croom Helm, 171-198.
- [8] S. M. Jin. (2002). *study on the workplace learning of sales women*. Master's thesis. Seoul National University, Seoul.
- [9] S. Y. Lee. (2008). *A Study on Informal Learning at Corporate Workplace*. Doctoral dissertation. Korea University, Seoul.
- [10] N. S. Kim. (2010). *(A) study on the workplace learning networks of blue workers*. Doctoral dissertation. Soongsil University, Seoul.
- [11] J. S. Lee. (2011). *A Study on the Growing Process of Master Artisan through Workplace-Experience Learning*. Doctoral dissertation. Ajou University, Seoul. Suwon.
- [12] D. Y. Kim. (2008). *(A)Study on the relation between workplace experiences and competency development*. Doctoral dissertation. Seoul National University, Seoul.
- [13] Y. H. Park & W. J. Choi. (2011). The Influence of Workplace Learning on Employee Competence Improvement in Small and Medium-Sized Enterprises. *Journal of Vocational Education & Training*, 14(3), 207-231.
DOI : 10.36907/krivet.2011.14.3.207
- [14] D. Y. Song. (2019). *The Effects of Educational Training Characteristics for Performance and Training Transfer in Workplace learning*. Doctoral dissertation. Changwon University, Changwon.
- [15] S. G. Sin. (2020). *The Influence of Workplace Learning Perceived by Hotel Culinary Employees on Dual Commitment and Turnover Intention : The Moderating Effects of Learning Flow and the Mediation Effects of Dual Commitment*. Doctoral dissertation. Honam University, Gwangju.
- [16] M. B. Choi, D. Y. Cho & Y. S. Lee. (2019). A Meta-Analysis on Career Success of Corporate Employees, *Journal of Corporate Education*, 21(1), 1-22.
- [17] S. J. Sin. (2016). *The Structural Relationship among Subjective Career Success, Continuous Learning Activity, CareerIdentity, Career Adaptability and Protean Career Orientation of Office Workers in Large Corporations*, Doctoral dissertation. Korea University, Seoul.
- [18] V. Marsick & K. Wains. (1990). *Iriformal and incidental ming in the workplace*. London, UK Routledge.
- [19] D. Boud & J. Garrick. (1999). *Understanding learning at work*. London, UK Routledge.
- [20] S. Billett. (1994). Situating learning in the workplace: Having another look at apprenticeships. *Industrial and Commercial Training*, 26(11), 9-16.
- [21] S. M. Jin. (2015). Exploration of Significance of Lifelong Education Perspective on Workplace Learning Researches. *Journal of Lifelong Education*, 21(4), 55-75.
- [22] S. S. Song. (2020). A Study on Workplace of Lifelong City Educator. *Journal of Public Society*, 10(4), 100-131.
DOI : 10.21286/jps.2020.11.10.4.100
- [23] H. W. Kim & A. J. Hong. (2016). The Influence of Informal Learning on Job Satisfaction of Small and Medium-Sized Enterprise Employees, and the Mediating Effect of Career Plateau. *Journal of Corporate Education*, 18(1), 1-27.
- [24] Y. B. Shim. (2018). A Study on the Impact of Individual Characteristics on the Activation of Workplace Learning in Korean Companies. *Quarterly Journal of Labor Policy*, 18(4), 77-104.
- [25] Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- [26] Ricci, D. M. (2000). *A Phenomenological Study of the Experience of Learning in Adult Higher Education*. Ph. D. Dissertation, University of Wisconsin-Madison.
- [27] Creswell, J. W. (2007). *Qualitative inquiry and research design(2nd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- [28] K. S. Kim. (2020). China vs. Hong Kong and Taiwan, tensions are rising over SARS anxiety following the conflict between the two countries hankookilbo. <https://www.hankookilbo.com>
- [29] K. S. Choi & K. H. Lee. (2020). Experience in Responding to COVID-19 of Nurse Manager at a Nursing Hospital. *The Journal of Humanities and Social Sciences* 21, 11(5), 1307-1322.
DOI : 10.22143/HSS21.11.5.94
- [30] Y. H. Kim & C. K. Han. (2020). A Semantic Network Analysis of the News Articles on 'Social Value': Focusing on Newspaper Articles published from 2006 to 2019. *Korean Journal of Social Welfare*, 72(2), 201-229.

DOI : 10.20970/kasw.2020.72.2.008

- [31] J. H. Yang & Y. J. Lee. (2020). Pandemic Experience of Infectious Diseases of Nursing Students : Targeting non-confirmed COVID-19. *Journal of Industrial Convergence*, 18(6), 85-98. DOI : 10.22678/JIC.2020.18.6.085

이 주 석(Ju-Seok Leeg)

[정회원]



- 2006년 2월 : 한국방송통신대학교 경영학과(경영학사)
- 2010년 2월 : 국제대학원대학교 교육학과(교육학석사)
- 2015년 3월 ~ 현재 : 아주대학교 교육학과(박사수료)
- 1995년 1월 ~ 현재 : SK E&S 안전관리본부 Manager

- 관심분야 : 경영, 안전관리
- E-Mail : spaceproject@naver.com

송 성 숙(Seong-Suk Song)

[정회원]



- 2006년 2월 : 한국방송통신대학교 교육학과(교육학사)
- 2009년 2월 : 한국방송통신대학교 평생교육학과(교육학석사)
- 2013년 2월 : 아주대학교 교육학과(교육학박사)
- 2015년 3월 ~ 현재 : 대진대학교 미래평생학습부 조교수

- 관심분야 : 평생교육, 일터학습
- E-Mail : myhanikate@daejin.ac.kr