「취업진로연구」 제8권 제2호(통권 22호)
(사)한국취업진로학회
2018. Vol. 8, No.2, pp.075~095

논문접수일 : 2018년 5월 10일
최종수정일 : 2018년 6월 11일
게재확정일 : 2018년 6월 15일

의사소통프로그램이 취업 준비생의 직업기초능력으로서의 의사소통능력, 인지·정서적 공감능력에 미치는 영향

박홍석 (성신여자대학교)* · **고혜신** (숭실대학교)**

국문요약

본 연구는 의사소통프로그램이 취업을 준비하는 여대생의 언어적·비언어적 의사소통능력과 인지적·정서적 공감능력에 미치는 효과를 검증하는데 그 목적이 있다. 의사소통프로그램은 Adler & Proctor(2015)의 'Looking Out, Looking In'을 기반으로 내용전달능력, 듣기능력, 공감형성능력의 세 가지 능력 배양에 중점을 두어 구성하였다. 연구목적에 따라 청년취업아카데미를 참여한 서울 소재 A여대 취업준비생 30명을 연구대상으로 실험집단과 통제집단 각각 15명씩 구성하였다. 실험집단에게는 3시간으로 구성된 8회기의 프로그램을 매주 실시하였으며, 통제집단에게는 별다른 프로그램을 시행하지 않는 것으로 연구를 설계하였다. 프로그램 효과 검증을 위해 사전, 사후에 사용된 검사 도구는 Navran(1967)이 개발한 의사소통능력척도(PCI)를 최은연(2004)이 성인용으로 수정한 의사소통능력척도와 Reiners, Corcoran, Drake, Shryane, & Völlm(2011)이 개발하고 강준(2012)이 한국어로 번안한 인지적·정서적 공감척도(QCAE)를 사용하였다. 보다 신뢰로운 연구결과의 제시를 위해 연구대상 수를 고려한 비모수 통계방법을 사용하여 프로그램 참여 유무에 따른 실험집단과 통제집단 간 차이 검증과 실험집단 내 시간에 따른 차이 검증 분석을 실시하였다. 두 집단 간 사전 동일성 및 사후 차이 검증을 위해 Mann-Whitney U test를 실시하였고, 실험집단 내 사전, 사후 간 변화 비교를 위해 Wilcoxon Signed-Ranks Test를 실시하였다. 연구결과, 의사소통프로그램을 처치하지 않은 통제집단과 달리, 실험집단은 의사소통능력과 인지·정서적 공감능력 모두에서 프로그램의 효과가 통계적으로 유의하게 나타났다. 연구 결과 중 의사소통능력의 하위요인인 비언어적 의사소통에서는 프로그램 효과가 나타난 반면, 언어적 의사소통능력은 향상되었지만, 통계적으로 유의하지는 않은 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 단순히 프로그램이 언어적 의사소통능력에 효과적이지 않았다기보다는 이미 언어적 의사소통능력이 비언어적 의사소통능력에 비해 현저히 높다는 점에서 기인한다고 보았다. 이는 지금까지의 여러 의사소통 연구에서 제안하는 주장과 일치하는 결과로 취업을 준비하는 대학생들에게 비언어적 의사소통능력 배양을 위한 교육의 필요성을 시사한다고 볼 수 있다. 그러므로 본 연구에서 제안한 의사소통프로그램은 앞으로 사회에 진출하게 될 취업준비생에게 반드시 필요한 직업기초능력 중 하나인 의사소통능력과 공감능력을 향상시키는데 효과가 있다는 점과 향후 의사소통능력의 배양을 위해 보다 구체적이고 전문적으로 세분화된 프로그램이나 교육 등의 개발 연구에 여러 기초자료 중 하나를 제공한다는 점에서 그 의의가 있다.

주제어 : 의사소통프로그램, 취업준비생, 직업기초능력, 의사소통능력, 인지적 정서적 공감능력.

*제1저자, 성신여자대학교 교양교육대학 겸임교수; E-mail: parkhong04@hotmail.com.
** 교신저자, 숭실대학교 경영학과 박사과정, 서울특별시 동작구 상도로 369 숭실대학교; E-mail: gocindykoh@gmail.com; Tel: 02-716-2276; Fax: 02-712-2276.

Ⅰ. 서 론

취업포털 커리어가 기업 인사담당자 322명을 대상으로 조사한 결과에 따르면 인사담당자가 생각하는 '금메달감 인재'는 뛰어난 실무능력을 보유한 '실전형 인재'(45.7%)인 것으로 나타났는데, 실전형 인재가 갖춰야 할 개인 역량으로는 응답자의 62.1%가 '의사소통 능력'이라고 말했다(한국경제매거진 & 캠퍼스 잡앤조이, 2017. 07. 20). 의사소통 능력이 2위를 차지한 '실무기술 능력(24.5%)'보다 월등히 높은 수치를 차지한 것은 직장생활에서 그 필요성이 얼마나 큰 지를 짐작하게 하는 결과다. 한국경영자총협회(2016)에 의하면 신입사원 10명 중 6명은 입사 6개월~2년에 해당하는 비교적 짧은 기간 안에 회사를 그만 두는 것으로 나타났고, 그 중 대졸신입사원의 1년 내 퇴사율은 27.7%에 달할 만큼 높은 수치를 보이고 있다. 퇴사 이유에 대해 인터뷰 한 결과, 사람 때문에 상처받고 힘들다는 견해가 많이 나타났는데, 이러한 인간관계의 문제는 곧, 그 기본 수단인 의사소통 문제에서 발생할 수 있는 것이므로 의사소통 능력이 직장생활에서 얼마나 필요한 역량인지를 유추해 볼 수 있다.

학교생활을 할 때까지는 생각이나 행동 양식이 비슷한 연령대의 사람들과 소통할 일이 많고 본인의 의지대로 자신과 비교적 잘 맞는 성격유형의 사람들을 선택하여 인간관계를 맺을 수 있다. 그러나 직장은 다양한 연령과 직급, 자신이 원하지 않는 성격유형, 가치관과 이해관계 등의 차이가 있는 여러 사람들과 함께 생활해야 하고 그들과 의견을 조율하고 합의를 도출해 나가야 하는 곳이다. 따라서 직장에서 원활한 의사소통을 할 수 없다면 인간관계의 문제와 함께 업무 수행에도 큰 지장이 생기게 된다. 의사소통 능력은 구성원 상호간의 간격을 해소하고, 그들의 활동을 조정 내지 통합시켜 주며(김은영, 2011), 구성원들의 동기부여와 직무만족에 영향을 주게 된다는 박예린(2007)의 연구 결과에서도 의사소통 능력이 조직 구성원들의 능력 발휘, 원활한 역할 수행, 조직의 이익과 목표달성, 발전의 토대가 된다는 점을 증명하고 있다. 즉, 조직 구성원들의 원활한 의사소통 없이는 의견 조정과 통합, 상호 협력이 불가능하므로 의사소통 능력은 개인과 조직 모두에게 매우 중요한 요소라 할 수 있다.

Erikson(1963)의 심리사회성 이론에 의하면 청년 초기에 해당하는 대학생 시기는 다양한 사람들과 친밀감을 형성해야 하는 시기로 여러 사람들과 폭넓은 인간관계를 형성하고 친밀한 관계를 유지하는데 필요한 의사소통 능력은 매우 중요하다고 할 수 있다. 그러나 우리나라의 의사소통 방식은 분명하고 직접적 언어 표현보다 신중하고 간접적이거나 자신을 낮추는 표현이 많고 정확한 의중을 파악하기 위해 상대방의 안색이나 표정을 살피는 것이 주된 방식이기에(오정숙, 2010), 명확히 자신의 의사를 표현하고 상대방과 솔직하게 소통하는 데 어려움을 느끼는 사람들이 많다. 따라서 대학생들이 사회로 진출하여 자신의 의사를 표현하고 타인과 소통하기 위한 의사소통 교육은 우리 문화권에서 더 시급한 교육이라고 생각된다. 의사소통 방식이 솔직하고 자유로운 미국에서도 여러 대학에서, 공공 스피치, 비즈니스 커뮤니케이션, 토론 중심으로 말하기 교육 등이 심도 있게 이루어지고 있고(이준웅・양승목, 2004), 자신의 의사를 명확히 밝히고, 토

론과 프레젠테이션을 중시하는 서구의 의사소통 문화가 확산되고 있는 현 시대를 살아가는 대학생들에게 의사소통 능력 개발은 시대적 요구이자 흐름으로 보여 진다(오정숙, 2010).

특히, 우리는 과학기술의 발달과 복잡한 사회변화 속에서 다양한 매체와 방법을 사용하여 많은 대상자들과 의사소통을 해야 하고, 정보화·세계화로 인해 세계 각국의 다양한 사람들과 수많은 정보를 주고받으며 네트워크를 확장해 나가야 하는 사회 속에서 살고 있다. 따라서 원활한 의사소통 능력은 다양한 상황에의 적응, 문화적 교류, 세대 간의 소통 등의 이유로 그 중요성이 더욱 강조되고 있으며. 성공하는 사회인으로서 갖추어야 할 중요한 능력으로 인식되고 있다. 즉, 자신에게 주어진 정보를 명확히 이해하고 재구성하여 타인에게 효과적으로 전달하는 능력, 상대방의 의도와 전달하고자 하는 바를 정확히 이해하고 공감할 수 있는 능력, 타인에 대한 배려의 태도로 의사소통의 분위기를 조성할 줄 아는 능력 등은 지식정보화 사회의 핵심이자 성공을 위한 핵심 역량이라고 말할 수 있다.

이상과 같은 이유로 사회인으로서 첫 발을 내딛는 취업 준비기인 대학생들에게 의사소통 능력은 직장생활의 적응 및 성공을 위해, 그리고 친밀한 인간관계 형성을 통한 개인의 성장과 삶의 질 향상을 위해 무엇보다 중요하므로 취업 준비교육으로 반드시 실시되어야 할 것으로 생각된다. 말하기와 듣기의 경우, 최근 우리나라 대학에서 관심의 대상이 되고 있고(오정숙, 2010), 의사소통 역량을 강화하기 위한 역량기반 교육과정에 대한 관심이 높아지고 있는 것(박민정, 2008)은 현 사회의 시대적 흐름과 요구를 반영한 결과라 생각된다.

이러한 관심에도 불구하고 국내 대학에서는 교양을 비롯한 관련 전공에서 언어적·비언어적 의사소통을 포괄하는 전문적인 의사소통능력 강화교육이 이루어지지 못하고 있는 실정이다(김영실, 2000). 이에, 이론적 지식 이외에도 실제적인 훈련과 실습 등을 통해 대학생들의 의사소통능력이 효과적으로 개발될 수 있도록 적합한 교육-학습 전략 방안이 모색되어야 하며(오정숙, 2010), 서로 다른 입장을 헤아리는 공감능력 등과 같은 효과적인 의사소통을 위해 필수적인 역량에 대한 교육 역시 병행되어야 한다(임숙빈, 2008).

이와 같은 선행연구들의 결과와 시대적 흐름과 필요성에 공감하여 본 연구를 진행하게 되었다. 본 연구에서는 대학생들의 직업기초능력으로 의사소통 능력을 강화하기 위한 교육 프로그램을 구성하고자 하였고, 교육 프로그램은 산업현장에서 직무를 수행하기 위해 요구되는 지식·기술·태도 등의 내용을 국가가 체계화한 국가직무능력표준(NCS, National Competency Standards)의 직업기초능력 영역 중 의사소통능력의 영역을 토대로 하였다. NCS에서 정한 의사소통능력의 하위 영역인 문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력 중에서는 직장생활에서의 대인의사소통과 직접적 관련이 있다고 생각되는 의사표현능력과 경청능력을 중심으로 내용전달능력, 듣기 능력, 공감 형성 능력의 실제적 역량강화 교육프로그램을 만들어 그 효과를 알아보고자 하였다.

의사소통 역량은 교과목으로만 길러질 수 있는 능력이 아니며 지식적으로 알고 있는 것보다 행위로 실천할 수 있는지가 중요하고, 효과적이고 효율적인 교육 프로그램으로 실시되어야 하므로 본 연구를 통해 의사소통 교육이 앞으로 어떠한 체계를 갖추어야 하는지에 대한 논의의 기초

가 마련될 수 있을 것이라 기대한다. 또한 대학생의 의사소통 역량 향상을 위한 교육 프로그램 개발의 토대가 마련되고 이를 통해 대학생들의 실제적 의사소통 및 공감 능력이 향상된다면 성공적인 직장생활을 하는데 도움이 될 수 있을 것이라 생각한다.

우리는 서로를 인정하고 공감하는 의미 있는 소통을 통해 사회적 존재로서 성장해가며 서로가 주고받는 영향력을 통해 더 나은 인간으로 성장해 나간다. 이에 본 연구를 통한 의사소통 능력의 향상을 위한 노력은 대학생들의 자신에 대한 이해와 성찰, 더 나은 사회인으로의 성장, 미래 설계에 도움을 줄 수 있을 것이라 사료된다.

II. 이론적 배경

2.1 직업기초능력으로서의 의사소통능력

직업기초능력은 '직종이나 직위에 상관없이 모든 직업인에게 공통적으로 요구되는 기본적인 능력 및 자질' (나승일 등, 2012)을 말하며, 이는 학생들이 미래 사회에서 적응하기 위해 대학 교육을 통해 습득해야 하는 기본적인 소양인 동시에 개인이 한 인간으로서의 역할과 개인적 직업인으로서의 역할, 더 나아가 직업 조직의 구성원으로서의 역할을 수행하는데 기초가 되는 능력으로 정의 될 수 있다(신선경, 2016 재인용).

직업기초능력 성취를 위해 우리나라에서는 국가직무능력표준(NCS, National Competency Standards)을 마련하였는데 이는 산업현장에서 직무를 수행하기 위해 요구되는 지식・기술・태도 등의 내용을 국가가 체계화한 것으로 직업 생활에 필요한 능력을 표준 직무의 성취 기준을 개발하여 국가자격체계와 연계시키고 국가 인적 자원개발의 큰 틀 속에 '일-교육-훈련-자격'을 국가 수준에서 연계시킨 것이다(www. ncs. go. kr). 즉 이는 직업생활을 성공적으로 수행하는(기업의 입장에서 생산성이 높은 사람) 사람들의 특성을 추출하여 그 특성을 갖출 수 있도록 직업 생활 이전에 교육과 훈련을 시킬 수 있다는 것을 전제하고, 그러한 교육을 대학(전문대학, 직업고등학교 등)에서 할 수 있다는(해야 한다는) 발상이다(나은미, 2015). NCS의 직업기초능력 영역으로는 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 정보능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리의 10가지 요소가 포함되어있다(www. ncs. go. kr). NCS의 능력 중 모든 분야의 직업생활을 하는 데 필요한 기초적인 능력으로, 의사소통능력은 10가지 직업기초능력 중 하나로 "업무를 수행함에 있어 글과 말을 읽고 들음으로써 다른 사람이 뜻한 바를 파악하고, 자기가 뜻한 바를 글과 말을 통해 정확하게 쓰거나 말하는 능력"을 의미한다(나은미, 2015). 의사소통능력의 하위능력으로는 문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력이 포함된다(www. ncs. go. kr).

양영근・정원희(2014)의 연구에서 산업체를 대상으로 한 NCS 직업기초능력 중요도 및 만족도

를 조사한 결과, 의사소통능력의 중요도가 가장 높은 것으로 나타났으며 높은 중요도에 비해 만족도가 낮아 중요도와 만족도의 차이가 가장 큰 항목도 의사소통능력인 것으로 나타났다. 오정숙(2010)의 연구에서도 교육공학, 국어국문학, 신문방송학 등 관련 학문 영역별 전문가들과 기업 인사 및 교육 담당자 등이 대학생들의 현재, 미래에 필요한 커뮤니케이션 역량의 중요성에 대해 4점 이상의 중요도를 보인 반면, 실제 대학생들의 역량 수준은 보통이거나 그 이하인 역량이 상당수인 것으로 나타났다고 하였다. 이처럼 의사소통능력은 직장생활에서 매우 중요하고 필수적인 요소임에도 불구하고 대학생들의 실제적 활용 능력은 낮은 것을 알 수 있다.

신선경(2016)은 의사소통 행위는 발신자와 수신자, 그리고 그들을 둘러싼 소통의 환경과 맥락, 수신자와 발신자 사이에 오가는 메시지와 매체, 기호와 내용 등 다양한 요소들이 개입하는 매우 복잡한 활동인데, 우리나라의 NCS에서는 의사소통 능력에서는 문자와 말을 통한 메시지 전달의 기법의 가장 기본적인 내용만을 담고 있어, 이는 21세기의 복잡하고 다변적인 직업 활동에 대한 고려의 부재와 의사소통을 단순한 문서 행위나 간단한 언어 전달 행위로 국한하고 있다는 문제점을 안고 있다고 지적하였다. 또한 최숙기(2016)는 직장 생활에서 직장인이 직무를 온전히 수행하기 위해서는 직무를 수행하는 과정에서 동료나 상사, 고객들로부터 말을 듣고 그 의미를 파악하여 업무를 추진하거나, 보고 및 회의 속에서 자신의 의견을 발표해야 하므로 성공적인 직무수행을 위해서 직장인은 직무와 관련한 의사소통 역량을 갖출 필요가 있다고 하였다. 김은정·윤주은(2016)도 대학에서의 의사소통능력 교육의 방향이 직장생활에서 업무를 수행함에 있어서 자신에게 필요한 의사소통의 특성을 이해하여 적용하는데 중점을 두어야 하며, 실제 업무 상황과 밀접한 사례를 토대로 한 수업이 진행되어야 한다고 제안하였다. 즉, 의사소통능력의 하위 능력은 '업무를 수행함에 있어'에 한정된 내용이 아닌 의사소통이 이루어지는 과정과 그것에 개입하는 다양한 요소들에 대한 이해 및 소통의 기능과 목적에 대한 이해, 소통의 목적 달성을 위한 구체적 지식을 포함하는 내용으로 구성되어야 한다. 예컨대, 의사소통의 상황과 그것에 참여하는 참여자들의 의도와 목적에 대한 이해, 그리고 전달되는 메시지의 내용과 구조, 그리고 메시지 전달을 방해하는 다양한 요소들에 대한 이해 등 의사소통의 과정에 대한 통합적 이해능력이 하위 능력으로 첨가되어야 하는 것이다(신선경, 2016 재인용). 또한 NCS 기반의 의사소통 교육 실현을 위해서는 반드시 직무 현장의 실제 상황을 우선으로 고려해야 함을 전제로 삼는다. 예컨대, '지시-보고'는 직무 의사소통의 대표적 유형으로 직무 수행자와 상사라는 수직 의사소통 구조 속에서 정보 전달 목적을 실행하는 담화이며, 직무 현장의 의사소통 방식에 있어 가장 기본이면서도 중요한 담화(최숙기, 2016)이므로 대인 의사소통에 필요한 능력향상을 위한 교육의 필요성은 매우 크다.

이에 본 연구에서는 직업기초능력으로서의 NCS 의사소통 능력의 하위영역 중 대인 의사소통에 직접적인 영향이 있다고 여겨지는 경청능력, 의사표현능력을 중심으로 프로그램 개발과 교육을 실시하였는데, 이 프로그램을 통해 대학생들의 내용전달능력, 듣기 능력, 공감 형성 능력 등의 직업기초능력을 향상시키고자 하였다. 본 프로그램의 내용은 국가직무능력표준(NCS, National Competency Standards)의 직업기초능력 영역 중 <표 1>에 해당한다.

의사소통능력과 인지적・정서적 공감능력을 통한 대인관계 향상은 성공적인 직장생활과 자아실현의 중요한 방편이다. 이를 위해 그 사회를 관통하는 의사소통의 원리 및 사회문화적 맥락에 대한 이해가 필요하다.

<표 1> NCS 의사소통능력 중 대인의사소통과 관련한 요소의 하위능력 별 성취수준

구분	정의	세부요소	성취수준	
경청 능력	업무를 수행함에 있어 다른 사람의 말을 듣고 그 내용을 이해하는 능력	-음성정보와 매체정보 듣기 -음성정보와 매체정보 내용 이해 -음성정보와 매체정보에 대한 반응과 평가	상	부서 전체의 회의에서 발표를 듣는 것과 같은 복잡한 업무상황에서 들은 내용을 종합한다.
			중	고객의 주문전화를 받는 것과 같은 기본적인 업무상황에서 들은 내용을 요약한다.
			하	상사의 지시를 듣는 것과 같은 간단한 업무상황에서 들은 내용을 이해한다.
언어 구사 능력 (의사 표현 능력)	업무를 수행함에 있어 자기가 뜻한 바를 말로 나타내는 능력	-목적과 상황에 맞는 정보 조직 -목적과 상황에 맞게 전달 -대화에 대한 피드백과 평가	상	업무 성과를 발표하는 것과 같은 복잡한 상황에서 논리적으로 의사를 표현한다.
			중	부서의 회의 중 토론을 하는 것과 같은 기본적인 상황에서 주제에 맞게 표현한다.
			하	상사에게 결과를 보고하는 것과 같은 간단한 상황에서 이해하기 쉽게 의사를 표현한다.

※국가직무능력표준(www.ncs.go.kr)의 내용을 토대로 본 연구자가 작성.

의사소통의 요소에 따라 적절한 소통방법이 달라질 수 있으므로 상황에 따른 의사소통의 원리를 이해한다면 직업 활동을 수행하는 과정에서 특정 상황에는 어떤 소통이 가장 효율적인지 판단하며 행동할 수 있을 것이다. 또한 의사소통이 이루어지고 있는 구체적인 맥락에 대한 이해가 중요한데, 의사소통에서 맥락 정보가 중요한 이유는 특정한 의사소통이 적절한지를 판단하는 근거로 작용되기 때문이다. 즉 맥락이 의미를 해석하는 방식, 의사소통방식, 그리고 의사소통 참여방식에 영향을 끼치기 때문이다(나은미, 2015).

선행연구에 의하면 의사소통 능력이 높을수록 직무만족도가 유의하게 높았고(강경화・한용희・강수진, 2012; 김도연, 2010; 김사녀, 2012; 연제익, 2005; 이동규, 2012), 의사소통 훈련을 통해 타인과 소통하는데 편안하게 되면 타인과의 관계에서 어려움을 덜 느끼게 되어(이현석・최은희・황미영, 2009), 의사소통 능력이 있는 사람은 그렇지 않은 사람보다 대인관계에서 긍정적인 결과를 가져올 수 있다(권진희, 2011). 이와 같은 연구결과들은 의사소통능력이 직업기초능력으로서 매우 중요한 역량이며 조직 내에서의 바람직한 대인관계는 개인의 학습과 환경적응에 필요한 정보와 심리적 지원을 제공하면서 조직의 사회화와 성과를 촉진하는 요인이 된다는 것을 말해준

다(Higgins & Kram, 2001). 또한 원활한 의사소통은 구성원 상호간의 간격을 해소하고 그들의 활동을 조정 내지 통합시켜 주어(김은영, 2011), 조직 내의 기능이 통합되어 체제가 유지되고 발전할 수 있는 기틀이 마련되며, 조직의 목표가 달성되고, 구성원에게 동기 부여가 되는 중요한 요인이 된다(박예린, 2007).

2.2 의사소통능력과 인지적·정서적 공감능력

의사소통의 사전적 정의는 '가지고 있는 생각이나 뜻이 서로 통하다'(표준국어대사전)이며 의사소통이란 라틴어 communis에서 유래된 것으로 공동(common)과 공유(sharing)의 의미를 갖는다(김영희·강문실, 2015). 의사소통은 사람들 간에 생각이나 감정 등을 교환하는 총체적인 행위로 구어(oral language)나 문어(written language)를 통한 언어적 요소는 물론 몸짓이나 자세, 얼굴표정, 눈 맞춤, 목소리, 억양 등과 같은 비언어적 요소를 통해서도 이루어질 수 있다(국립특수교육원, 2009), 또한 의사소통은 사람들 간의 정보 및 정서 교류, 개인이나 집단 간의 계약관계나 권력관계, 문화의 세대 간 전달 등을 가능하게하기 때문에(나은영, 2002), 타인과 소통하고 결속하며 사회적 관계를 맺어나가는데 필수적인 요소이다.

Rubin(1990)은 의사소통 능력을 적절하고 효과적인 의사소통 행위에 대한 지식이며 적절하고 효과적인 의사소통 수단을 포함하는 일련의 기술을 발전시키는 것이고, 대화 참여자가 적절하고 효과적인 것으로 인식하는 방법으로 행동하려는 동기를 의미한다고 보았다. 이석재 등(2015)은 의사소통능력을 상대방과 대화가 이루어지는 맥락과 사회적 관계를 고려하면서 상대방의 말을 정확히 해석하고 자신이 의도하는 바를 언어적·비언어적으로 전달하는 능력으로, 의사소통 관련자를 둘러싸고 있는 환경에 의미를 부여하는 해석능력과 의사소통 목표를 전략적으로 수립하는 목표설정능력, 사회적 역할을 적절히 수행하는 역할수행능력, 자신의 가치 있는 이미지를 드러내 보이는 자기제시능력, 언어적·비언어적 의사소통과 바람직한 관계성을 담은 지적인 메시지를 창출할 수 있는 메시지 전환능력 등으로 구성된다고 하였다. 여기서 언어적·비언어적 의사소통과 바람직한 관계성을 담은 지적인 메시지를 창출하는 메시지 전환능력이란 공감 능력 없이는 불가능하다. 즉, 의사소통능력에는 공감을 통한 언어적· 비언어적 소통능력이 중요한 부분을 차지한다고 말할 수 있다.

공감능력(sympathy ability)은 타인의 상황을 타인의 관점으로 보는 감정이입과 달리 타인의 상황을 자신의 관점으로 바라보며 타인의 생각과 감정을 이해하고 정서적으로 공유할 수 있는 능력이라 정의할 수 있다(Adler & Proctor, 2015). 지금까지 여러 학자들에 의해 공감능력을 이루는 구성요인들에 대한 연구들이 진행되어 왔는데, Reiners 등(2011)은 지금까지의 연구들을 토대로 타인의 경험에 대한 이해를 의미하는 인지적(cognitive) 공감능력과 타인의 정서적 경험에 대한 대리를 의미하는 정서적(affective) 공감능력을 포괄하는 공감능력의 정의가 가장 일반적인 합의라고 제안하였다. 보다 구체적으로 살펴보면, 인지적 공감능력은 타인의 마음을 자신의 것과 구분하여 이미지화하고 이해할 수 있는 능력으로(Blair, 2005), 타인의 정서적 단서를 알아채고

타인의 입장을 고려할 수 있는 능력이다(Feshbach, 1987). 이에 비해, 정서적 공감능력은 타인의 감정을 공유하거나 인식하는 것이 아니라 타인의 감정에 대한 민감한 관여와 타인의 감정을 경험할 수 있는 능력을 말한다(Reiners et al., 2011).

의사소통능력에 있어 이러한 인지적・정서적 공감능력의 중요성은 각국의 여러 선행연구에서도 강조하고 있는 바이다. 국가적으로 호주에서는 의사소통의 하위요소로 공감하기를 강조하였고, 영국에서는 대화, 듣기, 비언어적 단서 등을 통해 다른 사람의 생각과 정보를 교환하는데 필요한 기술을 강조하였으며, 캐나다의 의사소통 역량 모델에서도 듣고 말하는 능력 뿐 아니라 비언어적 수단을 활용한 의사소통 능력을 갖추는 것이 필수적 역량 요소로 꼽히고 있다(장욱희・이상호, 2009). 오정숙(2010)의 연구에 의하면 학계 교육 전문가들과 기업체 인사, 교육 담당자들이 우리나라 대학생이 현재 갖추어야 할 의사소통 역량으로 내용 전달 능력, 듣기 능력, 대상에 맞는 의사소통 능력, 공감형성 능력을 제안하였고, 신선경(2016)은 의사소통 능력에는 메시지를 통한 설명, 공감과 설득, 즐거움 등 메시지의 다양한 기능에 맞는 수사방식을 선택하여 활용할 수 있는 능력도 포함되어야 한다고 하였다. 김은정・윤주은(2016)은 의사소통을 행위 중심의 과정적 측면에서 이해하고 이것에 개입되는 다양한 요소들, 예컨대 '상황 및 참여자 이해 능력', '메시지 이해 및 작성 능력' '기호 및 매체 활용 능력' 등 3개 항목을 고려할 수 있는 능력을 의사소통능력에 포함시켰다. 신선경(2016)은 '메시지 이해 및 구성능력'에는 메시지를 통한 설명, 공감과 설득, 즐거움 등 메시지의 다양한 기능에 맞는 수사방식을 선택하여 활용할 수 있는 능력이 포함되어야 하며 '상황 및 참여자 이해 능력'의 능력의 경우, 의사소통의 상황과 맥락을 파악하여 맥락에 맞는 태도를 취하고 상황에 맞는 언어 형식을 사용할 수 있는 능력을 포함되어야 한다고 제안하였다.

한편, 인지적・정서적 공감능력은 의사소통능력 향상 뿐 아니라 대인관계 만족도 및 개인의 행복감 증진에도 큰 영향을 미친다. 김여흠・이윤주(2013)는 사회적 기술 즉 공감적 표현은 행복감에 영향을 주므로 사회불안이 있는 대학생은 사회적 기술로서 공감을 표현함을 통해 대인관계 만족은 물론 행복감을 경험할 수 있다. 따라서 사회불안이 있는 대학생들은 공감을 적절히 표현하는 훈련과 교육을 통해 대인관계 만족과 행복감을 증진시킬 수 있다고 하였다. 뿐만 아니라 대인관계 능력에 대한 견해들을 종합해보면 상대방의 사고와 행동에 대한 공감적이고 정서적인 이해, 상대방과의 협력을 통한 친밀감, 상대방의 언행에 대한 예측과 적절한 대응, 진정한 소통을 통한 신뢰감, 상존하는 갈등요인의 극소화 등의 요소가 포함되어 있음을 알 수 있다(김영희・강문실, 2015).

이상의 연구결과들을 종합해 볼 때, 의사소통 능력과 인지적・정서적 공감능력은 대인관계 능력을 성공의 중요한 요인 중 하나로 인지하고 있는 현 시대를 살아가는 구성원들에게 요구되는 중요한 역량이자 능력이라고 말할 수 있다.

Ⅲ. 실증연구

3.1 연구문제

본 연구를 통해서 검증하고 싶은 연구문제는 다음과 같다.

연구문제 1. 의사소통 프로그램이 취업 준비생의 언어적·비언어적 의사소통능력을 향상시키는가?

연구문제 2. 의사소통 프로그램이 취업 준비생의 인지적·정서적 공감능력을 향상시키는가?

3.2 의사소통 프로그램 내용

본 연구에서는 의사소통 프로그램이 Adler & Proctor(2015)의 'Looking Out, Looking In'을 기반으로 하여, 다음과 같은 세 가지 능력 배양을 목표로 정하도록 구성하였다. 첫째 목표는 내용전달능력이다. 내용전달 능력에서 가장 중점적으로 다룰 내용은 자신이 말하고자 하는 바를 정리하여 구체적으로 정확하게 설명할 수 있는 것과 자신이 전달하고자 하는 바를 상대방이 이해하기 쉽게 상대방의 입장에서 설명할 수 있는 것을 의미한다. 다음으로는 듣기 능력을 들 수 있다. 듣기 능력은 상대방의 이야기를 듣고 내용을 이해하고 핵심을 파악할 수 있는 것과 상대방이 전달하고자 하는 내용을 정확하게 이해하고 의도를 파악할 수 있는 것을 의미한다. 마지막 목표는 공감 형성 능력 배양이다. 공감 형성 능력은 상대방을 배려하는 태도를 갖추어 소통의 분위기를 조성할 수 있는 것과 여러 학과의 사람들과 소통하여 이해 영역을 확대할 수 있는 능력을 포괄하는 것을 의미한다.

프로그램 참여자들은 자기를 이해하는 것으로부터 시작하여, 의사소통의 이론에 대한 강의를 통해 의사소통에 대한 지식을 바탕으로, 실습을 통해 의사소통 기술을 이해할 수 있도록 프로그램을 구성하고자 하였다. 이에, 매 회기마다 Adler & Proctor(2015)가 제시하는 의사소통의 이론에 대한 강의와 그 이론에 맞는 activity를 실제 실습하는 경험을 통해 의사소통 기술을 적용해 볼 수 있도록 프로그램을 구성하였으며, 프로그램의 구성은 <표 2>와 같다. 각 회기별 내용은 전반기(1~4회기)와 후반기(5~8회기)로 나누어, 전반기에는 자기이해와 타인이해 및 의사소통에 대한 전반적인 이해를 목적으로 하였으며, 후반기에는 본격적으로 말하기, 듣기, 공감하기 등의 의사소통기술을 훈련해 보는 것으로 구성하였다. 이러한 과정에서 각 회기의 이론과 활동은 Adler & Proctor(2015)의 체계에 따라 구성하였다. 상담심리학 교수 1인과 교육학 교수 1인, 의사소통 강의를 맡고 있는 서울시 소재 대학교 소속 교양과목 강의 교수 3인의 자문을 통해 프로그램 구성의 수정작업을 거쳤으며, 상담심리학 석박사과정생 8인을 대상으로 사전 프로그램을 실시하여 얻은 피드백을 바탕으로 수정 보완하여 최종 프로그램을 완성하였다.

3.3 연구대상

고용노동부가 운영하는 취업아카데미 과정을 이수한 이들 중 서울 소재 A여대 4학년 대학생을 대상으로 의사소통프로그램에 자발적으로 참여를 희망하는 참가자를 모집하였다.

<표 2> 의사소통 프로그램의 구성

구분	교육방향	프로그램 내용	활동
1주	프로그램 동기 강화	프로그램 소개 대인 간 의사소통 개관 - 의사소통의 원리와 오해	자기소개
2주	자기이해와 의사소통에 대한 이해	의사소통과 정체성 - 의사소통과 자기	지난 주 자기소개에 대한 회상 자기제시 하기 / 자기노출 하기
3주		지각: 인지적 프레임 - 지각에 영향을 미치는 요인	지각 패턴 점검 공통된 지각, 상이한 지각
4주		정서: 느낌, 사고, 그리고 의사소통 - 정서표현에 영향을 미치는 요인	정서 표현하기 정서 관리하기
5주	말하기 의사소통 기술	의사소통에서의 언어와 비언어 - 언어의 영향력 - 비언어적 의사소통의 유형	언어적 의사소통에서의 차이 이해하기 비언어적 의사소통으로 대화하기
6주	듣기 의사소통 기술	듣기: 귀에 들어오는 것을 넘어 - 듣기의 어려움 - 듣기 반응의 유형	듣기 반응의 유형(촉진하기, 질문하기, 의역하기, 지지하기, 분석하기, 조언하기, 판단하기) 경험하기
7주	공감 의사소통 기술	의사소통의 관계역동 - 관계 역동에 대한 모형 - 방어 - 공감	의사소통에서의 방어패턴 점검 공감 체험 - 베개 대화
8주	의사소통 기술 적용해보기	대인 간 갈등 관리 - 갈등의 본질 - 갈등 스타일 마무리	대인관계의 갈등 유형 역할극 소감 나누기

총 30명의 희망자 중 15명을 프로그램을 실시하는 실험집단으로 선정하였으며, 다른 15명은 실험집단이 끝난 후 프로그램에 참여하는 조건으로 통제집단으로 선정하였다. 15명의 참가자 중 8주의 프로그램을 모두 마치지 못한 1명과 결측값이 있는 1명을 제외한 13명의 자료를 분석에 사용하였고, 통제집단의 경우 사후검사에 불참한 3명을 제외한 12명의 자료를 분석에 사용하였다. 실험집단과 통제집단의 평균연령은 각각 22.66(.31), 22.89(.28)세로 나타났다.

3.4 연구절차

2017년 9월부터 11월 중순까지 프로그램을 진행하였으며, 윤리적 문제를 고려하여, 통제집단을 대상으로 시행한 두 번째 프로그램은 2018년 1월부터 2018년 3월까지 2차에 걸쳐 진행하였다. 프로그램의 진행은 연구자 둘이 직접 실시하였고, 장소는 A대학 강의실에서 진행하였으며, 회기 당 3시간씩 8주에 걸쳐 진행하였다.

3.5 측정도구

3.5.1 의사소통능력척도(Korean version of the Primary Communication Inventory, K-PCI)

본 연구에서는 의사소통의 능력을 측정하기 위해 Navran(1967)이 개발한 PCI를 최은연(2004)이 성인용으로 수정한 척도를 사용하였다. 언어적 의사소통 20문항과 비언어적 의사소통 5문항으로 구성되어 있으며, 내용적 측면으로는 경청의 기술, 자기노출, 자기표현의 능력, 공감의 능력, 관계형성에서의 의사소통 능력을 포함하고 있다. 5점 Likert척도(1점: 전혀 그렇지 않다, 5점: 항상 그렇다)로 점수가 높을수록 의사소통 능력이 높은 것으로 평가된다. 송경재(2011)의 연구에서 의사소통능력의 Cronbach's α는 .90으로 나타났으며, 본 연구에서는 .82로 나타났다.

3.5.2 한국판 인지·정서 공감척도(Korean Version of Questionnaire of Cognitive and Affective Empathy)

본 연구에서는 공감능력을 측정하기 위해 Reiners 등(2011)에 의해 개발된 인지정서공감척도(QCAE)를 강준(2012)이 한국어로 번안한 척도를 사용하였다. K-QCAE는 인지적 공감과 정서적 공감으로 구성되어 있으며, 5점 Likert척도로 점수가 높을수록 공감능력이 높다는 것을 의미한다. 강준(2012)의 연구에서 인지·정서적 공감능력의 Cronbach's α는 .78로 나타났으며, 본 연구에서는 .85로 나타났다.

3.6 자료분석

본 연구에서는 취업 준비생의 의사소통능력, 인지적·정서적 공감능력에 대한 의사소통 프로그램의 효과성을 검증하기 위해 SPSS 22.0 통계 패키지 프로그램을 사용하여 분석하였다. 본 연구는 30명 미만의 참여자를 대상으로 프로그램을 시행하였으므로, 모수분석을 실시하기에는 다소 무리가 있다고 판단하여 비모수통계방법을 사용하였다. 실험 전 두 집단 간 동질성 검증을 위해 Mann-Whitney U test를 실시하였으며, 프로그램 실시 후 실험집단과 통제집단 간의 변화를 분석하기 위해 사후검사 측정치를 다시 한 번 Mann-Whitney U test를 실시하여 집단 간 차

이를 비교하였다. 그리고 집단 내에서의 사전-사후 검사를 비교하기 위해서는 비모수 통계인 Wilcoxon의 짝을 이룬 부호순위 검증(Wilcoxon Signed-Ranks Test)을 실시하였다.

Ⅳ. 실증분석 결과

4.1 실험집단과 통제집단 간 동질성 비교

의사소통프로그램이 취업준비생의 의사소통능력, 인지적 정서적 공감에 미치는 효과를 확인하기에 앞서 실험집단과 통제집단의 동질성을 알아보기 위해 맨-휘트니 U검정(Mann- Whitney U Test)을 실시하였다. 그 결과는 <표 3>에 제시하였다. 분석결과, 프로그램을 실시하기 전에 실험집단과 통제집단은 취업준비생의 의사소통능력 총점($Z = -.06$, $p > .05$)과 하위요인인 언어적 의사소통능력($Z = -.52$, $p > .05$)과 비언어적 의사소통능력($Z = -.88$, $p > .05$), 인지적 정서적 공감능력의 총점($Z = -.68$, $p > .05$) 및 하위요인인 인지적 공감능력($Z = -.68$, $p > .05$)과 정서적 공감능력($Z = -.25$, $p > .05$) 모두에서 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않아 두 집단이 동질적임을 확인할 수 있었다.

<표 3> 각 변인들에 대한 실험집단과 통제집단 간 사전 동질성 검증을 위한 Mann-Whitney U검증

변인	집단	평균 순위	순위 합계	Mann- Whitney U	Z
의사소통능력	실험집단	13.08	170.00	77.00	-.06
	통제집단	12.92	155.00		
언어적 의사소통능력	실험집단	13.73	178.50	68.50	-.52
	통제집단	12.21	146.50		
비언어적 의사소통능력	실험집단	11.77	153.00	62.00	-.88
	통제집단	14.33	172.00		
인지적・정서적 공감능력	실험집단	12.04	156.50	65.50	-.68
	통제집단	14.04	168.50		
인지적 공감	실험집단	12.04	156.50	65.50	-.68
	통제집단	14.04	168.50		
정서적 공감	실험집단	12.65	164.50	73.50	-.25
	통제집단	13.38	160.50		

4.2 실험집단과 통제집단 간 사후검사 비교

프로그램 실시 후 실험집단과 통제집단 간 사후검사 점수 차이를 알아보기 위해 Mann-Whitney U 검정을 실시하였고, 그 결과는 <표 4>에 제시하였다. 분석 결과, 의사소통능력($Z = -2.08$, $p < .05$), 인지적 정서적 공감능력($Z = -2.28$, $p < .05$)에서 모두 실험집단과 통제집단

간 유의한 차이를 보였다. 하위요인별로 살펴보면, 의사소통능력의 하위요인 비언어적 의사소통능력에서는 집단 간 유의한 차이를 보인 반면($Z = -2.27$, $p < .05$), 언어적 의사소통능력에서는 집단 간 유의한 차이를 보이지 않았다($Z = -.30$, $p > .05$). 인지적 정서적 공감의 하위요인인 인지적 공감에서도 집단 간 유의한 차이를 보인 반면($Z = -2.56$, $p < .01$), 정서적 공감에서는 유의한 차이를 보이지 않았다($Z = -1.39$, $p > .05$).

<표 4> 각 변인들에 대한 실험집단과 통제집단 간 사후검사 맨 휘트니 U검증

변인	집 단	평균순위	순위 합계	Mann- Whitney U	Z
의사소통능력	실험집단	15.92	207.00	40.00	-2.08*
	통제집단	9.83	118.00		
언어적 의사소통능력	실험집단	12.58	163.50	72.50	-.30
	통제집단	13.46	161.50		
비언어적 의사소통능력	실험집단	16.12	209.50	37.50	-2.27*
	통제집단	9.63	115.50		
인지적·정서적 공감능력	실험집단	16.23	211.00	36.00	-2.28*
	통제집단	9.50	114.00		
인지적 공감	실험집단	16.62	216.00	31.00	-2.56**
	통제집단	9.08	109.00		
정서적 공감	실험집단	14.96	194.50	52.50	-1.39
	통제집단	10.88	130.50		

*p<.05, **p<.01

4.3 실험집단의 사전-사후검사 비교

실험집단 내 각 변인의 사전-사후검사 점수의 차이를 검증하기 위해 Wilcoxon signed-rank 검정을 실시하였고, 그 결과를 <표 5>에 제시하였다. 분석 결과, 실험집단에서 의사소통능력($Z = -2.48$, $p < .05$), 인지적·정서적 공감능력($Z = -3.18$, $p < .01$) 모두에서 사전 점수에 비해 사후점수가 유의한 증가를 보이는 것으로 나타났다. 각 변인의 하위요인별로 살펴보면, 의사소통능력의 하위요인인 언어적 의사소통능력은 사전점수와 사후점수 간 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않은 반면($Z = -.54$, $p > .05$), 비언어적 의사소통능력은 유의한 향상을 나타내었다($Z = -2.28$, $p < .05$). 인지적·정서적 공감능력의 하위요인인 인지적 공감능력($Z = -3.18$, $p < .01$)과 정서적 공감능력($Z = -2.24$, $p < .05$)은 모두 유의한 증가를 보이는 것으로 나타났다.

<표 5> 실험집단의 사전 사후 검사 Wilcoxon 검증결과

변인	사전검사 M(SD)	사후검사 M(SD)	음의 순위 (순위합계)	사례 수	양의 순위 (순위합계)	사례 수	동률 사례수	Z
의사소통능력	3.59(.33)	3.79(.35)	7.36(81.00)	11a	5.00(10.00)	2b	0c	-2.48*
언어적	3.71(.31)	3.73(.29)	6.50(39.00)	6d	5.40(27.00)	5e	2f	-.54
비언어적	3.46(.58)	3.83(.53)	6.50(58.50)	9g	3.75(7.50)	2h	2i	-2.28*
인지적・정서적 공감	3.54(.39)	3.87(.33)	7.00(91.00)	13j	.00(.00)	0k	0l	-3.18**
인지적 공감	3.66(.42)	4.05(.32)	7.00(91.00)	13m	.00(.00)	0n	0o	-3.18**
정서적 공감	3.43(.55)	3.68(.51)	6.19(49.50)	8p	2.75(5.50)	2q	3r	-2.24*

a. 사전<사후 b. 사전>사후 c. 사전=사후 d. 사전<사후 e. 사전>사후 f. 사전=사후 g. 사전<사후 h. 사전>사후 i. 사전=사후 j. 사전<사후 k. 사전>사후 l. 사전=사후 m. 사전<사후 n. 사전>사후 o. 사전=사후 p. 사전<사후 q. 사전>사후 r. 사전=사후

*p<.05, **p<.01

Ⅴ. 결론 및 논의

본 연구에서는 말하기, 듣기, 공감하기를 중심으로 한 의사소통프로그램이 취업을 앞둔 4학년 여대생의 의사소통능력 및 공감 능력 향상에 미치는 영향을 확인해보고자 하였다. 연구를 위해 Adler & Proctor(2015)의 이론을 기반으로 한 의사소통프로그램을 참여한 취업준비생과 참여하지 않은 취업준비생들을 대상으로 프로그램의 사전, 사후 비교검사를 통해 효과를 검증하였다.

본 연구의 결과를 요약하고 논의하면 다음과 같다. 첫째, 의사소통프로그램에 참여하지 않은 취업준비생들과 달리, 참여한 취업준비생의 의사소통능력은 프로그램 참여 전보다 유의하게 향상된 것으로 나타났다. 이는 본 연구에서 제안했던 Adler & Proctor(2015)의 이론을 기반으로 한 의사소통프로그램이 취업준비생의 의사소통능력 개선에 도움을 주는 구성으로 이루어졌음을 입증하는 결과로 볼 수 있다. 이러한 결과는 의사소통훈련 프로그램에 참여한 학생들이 참여 전보다 타인과의 의사소통에 어려움을 덜 느낀다는 결과를 나타낸 이헌석・최은희・황미영(2009)의 연구 결과와도 그 맥을 같이 하는 것이며, 의대생을 대상으로 의사소통기술 훈련 프로그램의 효과성을 검증한 김경희・주금재・윤제연 (2017)의 연구와도 일맥상통하는 결과를 보여 주었다.

하위요인별로 살펴보면, 언어적 의사소통능력은 실험집단의 사전, 사후 차이가 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나 프로그램에 의한 향상은 보이지 않은 것으로 나타났고, 비언어적 의사소통능력은 유의한 향상을 보인 것으로 나타났다. 이러한 결과는 본 연구의 참여자들을 대상으로 한 사후 인터뷰에서 그 이유를 찾아볼 수 있었다. 대부분의 프로그램 참여자들은 언어적 의사소통능력에 대해서는 이미 많은 부분 이해가 되어 있는 반면, 비언어적 의사소통능력은 이번 프로그램을 통해 보다 더 많이 알게 되었다고 밝힌 바 있다. 본 연구에서 언어적 의사소통능력의 평균 점수가 비언어적 의사소통능력의 평균 점수보다 이미 현저히 높게 나타난 점 역시 이

러한 결과를 지지한다고 볼 수 있으며, 원정숙·신현숙(2008)이 간호 대학생을 대상으로 한 의사소통훈련프로그램의 효과성 연구에서 참여자들의 언어적 의사소통의 사전 평균점수가 비언어적 의사소통의 사전 평균점수보다 높았던 점과 이에 따라, 비언어적 의사소통능력은 향상되었지만, 언어적 의사소통능력은 향상되지 않았던 연구결과와 같은 결과라고 볼 수 있다. 메시지의 정서적 영향 중 65%가 비언어적 단서로부터 나온다는 주장이 제기되었을 만큼(Burgoon, 1994), 비언어적 의사소통 기술은 필수적이고, 비언어적 표현을 효과적으로 할 수 있는 능력과 다른 사람의 비언어적인 행동을 읽고 반응하는 능력은 매우 중요하다고 할 수 있다(Riggio, 2006). 특히, 취업면접과 관련된 여러 연구 결과에서 면접관들이 응시자를 평가할 때 비언어적 의사소통의 역할을 매우 중요하게 생각한다고 강조하고 있다(Goldberg & Cohen, 2004). 비즈니스 상황에서 가장 익숙한 인사 중 하나인 악수의 질이 응시자의 고용과 관련이 있다고 논한 Stewart와 동료들(2008), 적절하게 차려 입은 복장과 적절하게 꾸며진 외모는 응시자의 신뢰성과 사회적 기술을 높게 평가한다는 연구결과를 제시한 Riggio & Throckmorton(1988), 진정한 미소를 짓는 면접 응시자들이 그렇지 않은 이들에 비해 더 적합한 것으로 평가받고 취업에 성공할 가능성이 높다는 결과를 제시한 Krumhuber 등(2009) 모두는 취업면접과 비언어적 의사소통 간의 관계를 다룬 연구라 볼 수 있다. 이러한 점을 바탕으로 본 연구의 결과는 아직 사회생활의 경험이 부족한 대학생들에게 비언어적 의사소통능력을 배양하는 것이 취업준비를 포함하여 원활한 의사소통능력의 배양을 위해 보다 더 중요한 부분임을 시사한다고 볼 수 있다.

다음으로는 의사소통프로그램을 통해 참여자들은 공감능력이 향상되었다. 이는 다양한 연령층을 대상으로 한 의사소통프로그램이 공감능력을 향상시켰다는 여러 연구결과들과 그 맥을 같이 한다고 볼 수 있다(권정윤·황인주, 2013; 김신아·황영식, 2012; 두진영, 2008; 박영준·홍경자, 2003, 등). 지금까지 많은 연구에서 의사소통과 공감과의 관계를 설명하고 있으며(송수희, 2014; 우수경·서윤희, 2016; 이명순·김종운, 2014; 지은주, 2014 등), 공감은 의사소통의 주요 구성요소로 인식되어 왔는데(최순이·최해림, 2012), 이는 공감이 타인과의 관계를 유지하는데 중요한 역할을 하고 친사회적 행동과 관련이 있다고 논한 Eisenberg & Strayer(1987)의 주장을 반증하는 결과로 볼 수 있다.

우선, 하위요인 중 인지적 공감능력을 먼저 살펴보면, 실험집단과 통제집단의 사후점수 비교에서 인지적 공감능력은 유의한 차이를 보인 것으로 나타났고, 실험집단의 사전-사후 평균비교에서도 향상된 결과를 나타내었다. 이는 의사소통프로그램이 참여자들의 인지적 공감능력의 변화에 영향을 미친 것으로 해석될 수 있다. 반면, 정서적 공감능력은 실험집단과 통제집단의 사후 평균점수 비교에서는 유의한 차이를 보이지 않았지만, 실험집단의 사전-사후 점수 비교에서는 유의한 향상을 보이는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 프로그램에 참여한 실험집단의 정서적 공감능력이 통계적으로 유의한 향상을 보인 것은 사실이지만, 인지적 공감능력에 비해 프로그램의 효과에 의한 것이라는 명쾌한 결과를 도출하기에는 다소 무리가 있는 결과이다. 공감이라는 것이 타인의 정서적 상태와 경험을 인지적으로 이해하고, 정서적으로 반응하는 능력이라고 정의되어 왔지만(Decety & Jackson, 2006), 두 공감 능력의 해부학적 기초부터 다르고

(Shamay-Tsoory, Aharon-Peretz, & Perry, 2009), 두 공감능력에 관여하는 뇌의 신경 기제 역시 다르기 때문에(Kramer, Mohammadi, Donamayor, Samii, & Munte, 2010), 인지적 공감과 정서적 공감은 분명히 구분되는 개념이라는 견해가 일반적이다. 인지적 공감능력은 타인의 관점을 인지적으로 이해하는 것인데 반해, 정서적 공감능력은 이러한 인지적 공감능력에 더해 감정의 공유 역시 포함된다는 점이 두 공감능력의 결정적인 차이라고 말 할 수 있다(Shamay-Tsoory et al., 2009). 이와 더불어, 참여자들을 대상으로 한 인터뷰에서도 여러 참여자들이 '인간관계에서 머리로는 타인이 이해되지만, 마음으로는 이해되지 않는 경우가 많다.'는 의견을 제시했다는 점에 미루어 볼 때, 정서적 공감능력의 배양이 인지적 공감능력보다 더 높은 수준의 공감이기에, 타인의 이해를 정서적으로 표현하는 정서적 공감능력을 배양하는 데 더 많은 노력과 시간이 필요하다는 점을 시사한다고 볼 수 있다.

오정숙(2010)의 연구에 의하면 학계 교육 전문가들과 기업체 인사, 교육 담당자들이 우리나라 대학생이 미래사회를 살아가기 위해 갖추어야 할 의사소통 역량으로 합의를 도출하는 능력, 매체 활용 능력, 문화를 넘어선 커뮤니케이션 능력, 듣기능력 등을 제안한 바와 같이, 의사소통 능력의 배양은 앞으로 사회에 진출하게 될 취업준비생에게는 무엇보다 갖추어야 할 능력 중 하나라고 판단된다. 하지만 현실에서는 대다수의 취업준비생이 소위 스팩 쌓기에만 노력과 시간을 경주하고 있다는 점에서 그들의 능력이 전문지식이나 경력에만 쏠리는 편향된 성장을 보이는 경향이 우려되는 바이며, 이에, 대학을 졸업하고 취업을 준비하는 대학생들이 성공적인 취업과 원만한 사회생활을 영위하기 위해 의사소통 역량 개발을 위한 다양한 교육 프로그램 개발과 수업 모형 개발이 필요하며, 관련 분야 연구자들의 노력과 더불어 대학과 국가적 차원의 지원이 필요하다고 판단된다. 이에 본 연구는 취업준비생의 의사소통능력과 공감능력의 향상을 위해 말하기, 듣기 공감하기를 중심으로 한 의사소통프로그램을 개발하여 제안하였으며, 그 효과성을 검증하였다는 점에서 그 의의가 있다고 하겠다.

이러한 의의에도 불구하고, 본 연구는 다음과 같은 제한점을 가지고 있다. 첫째, 프로그램의 효과를 극대화하기 위해 15명 미만을 대상으로 집단을 구성하였기 때문에, 모수통계법에 의한 분석이 아닌 비모수통계법에 의한 분석이 이루어졌다. 비모수통계법은 통계적으로 프로그램에 의해 향상되었는지의 여부는 검증할 수 있지만, 모수통계와 달리 어느 정도가 향상되었는지에 대해 언급할 수 없는 한계점을 안고 있다. 이에, 후속 연구에서는 보다 많은 연구대상을 구성하여, 향상된 정도를 통계적으로 검증된 수치로 제시하는 것이 이 프로그램의 효과성을 알리는데 더 의미 있는 연구가 되리라 기대한다. 두 번째 제한점은 연구대상이 서울시 소재 여자대학교 재학생으로 국한되었다는 점이다. 언어적 의사소통과 비언어적 의사소통은 문화에 따라 다른 모습을 나타내는 것으로 알려져 있고(Matsumoto & Yoo, 2005), 성별에 있어서도 일반적으로 비언어적 의사소통은 남자와 여자가 전형적인 차이를 보여주며, 비언어적 의사소통 표현의 정도에 있어 명확한 차이를 보이는 것으로 알려져 있다(Adler & Proctor, 2015). 이러한 점을 고려해 볼 때, 본 프로그램의 효과성에 대한 일반화를 위해 보다 다양한 지역과 남·녀의 균형이 잡힌 연구가 진행되어야 될 것으로 판단된다.

참고문헌(References)

강경화·한용희·강수진(2012), "병원간호사의 의사소통 만족 수준이 조직 몰입에 미치는 영향", **간호행정학회지**, 18(1), 13-32.

강준(2012), **정서 점화 효과에 기반한 공감의 개인차 연구**, 고려대학교 심리학과, 석사 학위논문.

국립특수교육원(2009), **특수교육학용어사전**, 서울: 夏雨.

권정윤·황인주(2013), "유아를 위한 비폭력 의사소통 프로그램이 또래유능성과 공감능력에 미치는 효과", **유아교육연구**, 33(1), 361-387.

권진희(2011), "정서인식의 명확성과 정서표현성 및 대인관계문제와의 관계", **상담평가연구**, 4(1), 37-49.

김경희·주금재·윤제연(2017), "의대생을 위한 의사소통 기술 훈련 프로그램 효과 검증 및 참여경험 분석", **의료커뮤니케이션**, 12(1), 41-50.

김도연(2010), **간호사의 의사소통능력과 의사소통유형이 직무만족도에 미치는 영향**, 제주대학교 교육대학원 석사학위논문.

김사녀(2012), **유아교사의 의사소통 능력과 교수 효능감 및 직무 만족도와의 관계**, 경기대학교 교육대학원 석사학위논문.

김신아·황영식(2013), "공감적 의사소통훈련 프로그램이 수치심경향 고등학생의 자아존중감과 공감능력에 미치는 효과", **심리행동연구**, 4(1), 91-111.

김여흠·이윤주(2013), "대학생의 행복감에 영향을 미치는 사회불안, 공감, 사회적 기술, 분노표현양식, 대인관계만족에 대한 구조 방정식 모델 검증", **상담학연구**, 14(3), 1587-1604.

김영실(2000), "구두 커뮤니케이션 교육과 연구 현황: 비서학 관련과를 중심으로", **비서학논총**, 9(2), 27-47.

김영희·강문실(2015), "실천학습(Action Learning)이 대학생의 의사소통 능력과 대인관계 능력에 미치는 효과", **교양교육연구**, 9(4), 211-243.

김은영(2011), **의료조직 내 의사소통과 직무만족과의 영향관계에 관한 연구: 수술 간호사를 중심으로**, 카톨릭대학교 행정대학원 석사학위논문.

김은정·윤주은(2016), "U대학의 NCS 기반 의사소통능력 연구", **인문과학연구**, 27, 67-88.

나승일·조정윤·어수봉·장현진·성희진(2012), "기초직업능력 자격화 방안", **농업교육과 인적자원개발,** 44(1), 131-160.

나은미(2016), "NCS 직업기초능력으로서 의사소통능력의 검토와 대학에서 의사소통교육의 방향", **한국작문학회**, 28, 93-122.

나은미(2015), "NCS의 직업기초능력과 대학에서의 의사소통교육", **한국교양교육학회** 학술대회 자료집, 119-133.

나은영(2002), "여성의 뉴미디어 이용과 가치관", **한국방송학보**, 16(2), 77-115.

두진영(2008), "의사소통훈련 프로그램이 정서행동문제 청소년의 자기표현 및 공감능력에 미치는 효과", **지역사회정신보건**, 14, 1-29.

박민정(2008), "대학교육의 기능과 역할 변화에 따른 대안적 교육과정 담론: 역량기반 교육 과정의 교육적 함의", **교육과정연구**, 26(4), 173-197.

박영준·홍경자(2003), "초등학생의 대인관계와 교회생활태도 변화를 위한 의사소통훈련 효과 비교", **한국심리학회지: 상담및심리치료**, 15(2), 217-234.

박예린(2007), **간호관리자의 촉진적 의사소통과 간호사의 조직몰입, 직무만족 및 임파워먼트,** 카톨릭대학교대학원 석사학위논문.

송수희(2014), “유아의 공감능력과 학습관련 사회적 기술 및 사회적 의사소통능력 간에 관계”, **포괄영유아, 아동교육지원연구**, 2, 1-20.

신선경(2016), “직업기초능력으로서의 의사소통능력에 대한 비판적 검토와 재구성”, **사고와 표현**, 9(3), 39-65.

양영근・정원희(2014), “NCS 직업기초능력에 기반한 교양교과목 개편방향 연구”, **한국교양교육학회** 학술대회 자료집, 133-146.

연제익(2005), **조직 내 구성원의 커뮤니케이션 능력과 커뮤니케이션 만족, 직무만족 및 조직 일체감과의 관계**, 경의대학교 언론정보대학원 석사학위논문.

오정숙(2010), “커뮤니케이션 교육과정 개발을 위한 대학생의 커뮤니케이션 역량 규명 델파이 연구”, **교육공학연구**, 26(2), 241-266.

우수경・서윤희(2016), “예비유아교사의 낙관성과 공감능력 및 의사소통능력 간의 관계”, **열린유아교육연구**, 21(1), 367-384.

원정숙・신현숙(2008), “소집단 역동을 이용한 간호대학생의 의사소통 훈련프로그램의 효과”, **동서간호학연구지**, 14(2), 60-66.

이동규(2012), **상사의 의사소통 스타일이 직무만족과 조직 몰입에 미치는 영향: 상사 신뢰의 매개효과를 중심으로**, 충북대학교 석사학위논문.

이명순・김종운(2014), “아동의 부모-자녀 간 의사소통과 학교적응의 관계에서 공감능력과 자아탄력성의 매개효과”, **Korea Journal**, 22(1), 335-356.

이석재・장유경・이헌남・박광엽(2003), **생애능력 측정도구 개발연구: 의사소통능력, 문제해결능력, 자기주도적 학습능력을 중심으로,** 연구보고 RR 2003-15-3. 한국교육개발원

이준웅・양승목(2004), “국내외 대학 스피치커뮤니케이션 교육현황: 미국 대학의 스피치 교육 현황”, **한국스피치커뮤니케이션학회** 학술대회발표논문, 1, 127-165.

이현석・최은희・황미영(2009), “의사소통훈련 프로그램이 대학생의 대인관계, 갈등해소 양식 및 자아존중감에 미치는 효과”, **청소년학연구**, 16(2), 1-22.

임숙빈(2008), “환자-간호사 커뮤니케이션 스킬”, **한국스피치커뮤니케이션학회** 학술대회, 1. 149-151.

장옥희・이상호(2009), “대학생의 역량과 구직성과의 관계에 관한 연구”, **인사관리연구**, 33(1). 31-59.

지은주(2014), “졸업학년 간호대학생의 전문직관, 공감능력이 의사소통능력에 미치는 영향”, **한국자료분석학회**, 16(3), 1685-1697.

최숙기(2016), “NCS기반 의사소통 교육에 관한 국어 교육적 접근”, **청람어문교육**, 59, 35-69.

최순이・최해림(2012), “영화치료를 적용한 의사소통 집단상담이 대학생의 의사소통능력과 대인갈등해결방식에 미치는 영향”, **학생생활연구**, 25, 103-120.

최은연(2004), **의사소통 기술 집단상담이 고등학생의 자아개념 및 의사소통 능력에 미치는 효과**, 고신대학교 대학원석사학위논문.

한국경영자총협회(2016), **2016년 신입사원 채용실태 조사**.

한국경제매거진 & 캠퍼스 잡앤조이(2017), **인사담당자 45.7% ″실전형 인재 가장 선호″...커뮤니케이션 능력 중요**, 2017년 07월 20일, http://www.jobnjoy.com/portal/job/hotnews_view.jsp?nidx=223243&depth1=1&depth2=1,

황순희・윤경미(2016), “공과대학생의 의사소통능력과 사고양식의 관계”, **교양교육연구**, 10(3), 515-548.

Adler, R. B., & Proctor, R. F.(2016), *Looking Out, Looking In,* Nelson Education.

Blair, R. & James R.(2005), “Responding to the emotions of others: dissociating forms of empathy

through the study of typical and psychiatric populations", *Consciousness and cognition* 14(4), 698-718.

Burgoon, J. K.(1994), Nonverbal signals, In M. L. Knapp & G. R. Miller (Eds.), *Handbook of interpersonal communication* (p. 235), Newbury Park, CA: Sage.

Decety, J., & Jackson, P. L.(2006), "A social-neuroscience perspective on empathy", *Current directions in psychological science*, 15(2), 54-58.

Eisenberg, N., & Strayer, J.(1987), Critical issues in the study of empathy, In N. Eisenberg & J. Strayer (Eds.), *Cambridge studies in social and emotional development. Empathy and its development* (pp. 3-13), New York: Cambridge University Press.

Erikson, E. H.(1963), *Childhood and society, 2nd ed.,* New York, NY: Norton.

Feshbach, N. D.(1987), Parental empathy and child adjustment/maladjustment. In N. Eisenberg & J. Strayer (eds.), *Empathy and its Development*. New York: Cambridge University Press.

Goldberg, C., & Cohen, D. J.(2004), "Walking the walk and talking the talk: Gender differences in the impact of interviewing skills on applicant assessments", *Group & Organization Management*, 29(3), 369-384.

Higgins, M., C. & Kram, K. E.(2001), "Reconceptualizing mentoring at work: A developmental network perspective", Academy of Management. *The Academy of Management Review*, 26(2), 264-288.

Krämer, U. M., Mohammadi, B., Doñamayor, N., Samii, A., & Münte, T. F.(2010), "Emotional and cognitive aspects of empathy and their relation to social cognition—an fMRI-study", *Brain research*, 1311, 110-120.

Krumhuber, E., Manstead, A. S., Cosker, D., Marshall, D., & Rosin, P. L.(2009), "Effects of dynamic attributes of smiles in human and synthetic faces: A simulated job interview setting", *Journal of Nonverbal Behavior*, 33(1), 1-15.

Matsumoto, D., & Yoo, S. H.(2005), "Culture and applied nonverbal communication", *Applications of nonverbal communication*, 255-277.

Navran, L.(1967), "Communication and adjustment in marriage", *Family Process*, 6(2), 173-184.

Reniers, R. L., Corcoran, R., Drake, R., Shryane, N. M., & Völlm, B. A.(2011), "The QCAE: A questionnaire of cognitive and affective empathy", *Journal of personality assessment*, 93(1), 84-95.

Riggio, R. E.(2006), "Nonverbal skills and abilities", *The Sage handbook of nonverbal communication*, 79-96.

Riggio, R. E., & Throckmorton, B.(1988), "The relative effects of verbal and nonverbal behavior, appearance, and social skills on evaluations made in hiring interviews", *Journal of Applied Social Psychology*, 18(4), 331-348.

Rubin, R. B.(1990), "Communication competence. Speech communication: Essays to commemorate the 75th anniversary of the Speech", *Communication Association*, 94-129.

Shamay-Tsoory, S. G., Aharon-Peretz, J., & Perry, D.(2009), "Two systems for empathy: a double dissociation between emotional and cognitive empathy in inferior frontal gyrus versus ventromedial prefrontal lesion", *Brain*, 132(3), 617-627.

Stewart, G. L., Dustin, S. L., Barrick, M. R., & Darnold, T. C.(2008), "Exploring the handshake in employment interviews", *Journal of Applied Psychology*, 93(5), 1139.

The Journal of Employment and Career Vol. 8, No. 2 - June 2018

The Effects of Communication Training Program on Communication Ability, Cognitive · Emotional Empathy as Vocational Competency

Hong-Seok Park
Sungshin Women's University, Seoul, Korea
Hye-Shin Koh*
Soongsil University, Seoul, Korea

Abstract

This study is for verifying the effects of verbal · nonverbal communication ability and cognitive · emotional empathy of job applicants by the communication training program. The communication program which was based on the 'Looking Out, Looking In' of Adler & Proctor (2015) focused on cultivating three abilities: content delivery ability, listening ability, and empathy formation ability. According to the purpose of the research, 30 students from A University who was participated in the 'Youth Employment Academy' were composed of experimental and control groups respectively. For the experiment group, 8 week program consisting of 3 hours was carried out weekly, and the study was designed that no program was applied to the control group. In order to verify the effectiveness of the program, We conducted pre-test and post-test of communication ability and empathy ability. The Primary Communication Inventory(PCI) developed by Navran(1967) and revised by Choi(2004) for Korean adults and The Questionnaire of Cognitive and Affective Empathy(QCAE) developed by Reiners, Corcoran, Drake, Shryane, & Vòllm(2011) and validated by Kang(2012) in Korean was used. In order to present more robost research results, we conducted a non - parametric statistical method considering the number of research subjects and verified the difference between the experimental group and the control group according to the presence or absence of the program and verified the difference according to time within the experimental group. The Mann-Whitney U test was used to verify pre-, post-test scores between the two groups mutually, and the Wilcoxon Signed-Ranks Test was used to compare pre-, post-test changes in the subjective group. As a result, the experimental group showed statistically significant effects on the communication ability and the cognitive and emotional empathy ability, unlike the control group which was not conducted the communication program. The results showed that the nonverbal communication, which is a sub-factor of communication ability, showed the program effect but the linguistic communication ability was improved but not statistically significant. This result is due to the fact that the verbal communication ability is significantly higher than the non-verbal communication ability rather than merely the program was not effective in verbal communication ability. This result suggests the necessity of education to cultivate non-verbal communication ability for college students preparing for employment as a result of agreement with the suggestion in various communication studies so far. The communication training program suggested in this study

* Corresponding Author. Doctoral student, Department of Business Administration, Soongsil University, #369 Sangdo-Ro, Dongjak-Gu, Seoul, Korea, 06978; E-mail: gocindykoh@gmail.com; Tel: +82-2-716-2276; Fax: +82-2-712-2276.

is meaningful in that it is effective to improve communication ability and empathy ability, which is one of the basic skills of job, which is necessary for the job applicants who will enter into society in the future. and In order to cultivate communication ability in the future, it provides one of various basic materials for development study such as more specific and specialized subdivided programs and education.

Key Words : Communication training program, Job applicants, Vocational competency, Communication ability, Cognitive · emotional empathy.