



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

교육학 석사학위논문

대학생의 스피치 능력이 의사소통  
능력 및 대인관계 유능성에  
미치는 영향



2017년 8월

부경대학교 교육대학원

평생교육·인적자원개발전공

김 효 희

교육학석사학위논문

대학생의 스피치 능력이 의사소통  
능력 및 대인관계 유능성에  
미치는 영향

지도교수 주 동 범

이 논문을 교육학석사 학위논문으로 제출함.

2017년 8월

부경대학교 교육대학원

평생교육·인적자원개발전공

김 효 희

김효희의 교육학석사 학위논문을 인준함.

2017년 08월 25일



주 심 교육학박사 강 승 희 (인)

위 원 철학박사 이 현 민 (인)

위 원 철학박사 주 동 범 (인)

# 목 차

## Abstract

<b>I. 서론</b> .....	<b>1</b>
1. 연구의 필요성 및 목적 .....	1
2. 연구 문제 .....	5
3. 용어의 정의 .....	6
4. 연구의 제한점 .....	7
<b>II. 이론적 배경</b> .....	<b>8</b>
1. 스피치 능력 .....	8
가. 스피치 능력의 개념 .....	8
나. 스피치 능력의 구성요소 .....	10
2. 의사소통 능력 .....	17
가. 의사소통 능력의 개념 .....	17
나. 의사소통 능력의 구성요소 .....	19
3. 대인관계 유능성 .....	20
가. 대인관계 유능성의 개념 .....	20
나. 대학생과 대인관계 .....	23
4. 스피치 능력, 의사소통 능력, 대인관계 유능성과의 관계 .....	25
<b>III. 연구 방법</b> .....	<b>27</b>
1. 연구대상 .....	27
2. 측정도구 .....	27
3. 자료수집절차 .....	32

4. 자료분석방법	33
<b>IV. 연구 결과</b>	<b>34</b>
1. 조사대상자의 일반적 특성	34
2. 배경변인에 따른 평균차이 검증	36
3. 연구변인 간 상관관계	46
4. 스피치 능력이 의사소통 능력에 미치는 영향	48
5. 스피치 능력이 대인관계 유능성에 미치는 영향	52
6. 의사소통 능력이 대인관계 유능성에 미치는 영향	53
<b>V. 논의 및 결론</b>	<b>54</b>
참고문헌	57
국문초록	65
부록	67



## 표 목 차

<표 III-1> 스피치 능력 측정도구의 문항구성 및 신뢰도	29
<표 III-2> 의사소통 능력 척도의 하위요인별 문항구성 및 신뢰도	30
<표 III-3> 대인관계 유능성 측정도구의 문항구성 및 신뢰도	32
<표 IV-1> 조사대상의 인구사회학적 특성(N=350)	34
<표 IV-2> 연구변인의 기술통계(N=350)	36
<표 IV-3> 배경변인에 따른 스피치 능력 차이	37
<표 IV-4> 배경변인에 따른 시각적 요소 차이	38
<표 IV-5> 배경변인에 따른 음성적 요소 차이	39
<표 IV-6> 배경변인에 따른 내용적 요소 차이	40
<표 IV-7> 배경변인에 따른 의사소통 능력 차이	41
<표 IV-8> 배경변인에 따른 관계적 요소 차이	42
<표 IV-9> 배경변인에 따른 대인적 요소 차이	43
<표 IV-10> 배경변인에 따른 언어적 요소 차이	44
<표 IV-11> 배경변인에 따른 대인관계 유능성 차이	45
<표 IV-12> 주요 변인 간 상관관계 분석	46
<표 IV-13> 변인의 하위변인별 상관관계 분석	47
<표 IV-14> 스피치 능력이 의사소통 능력에 미치는 영향	48
<표 IV-15> 스피치 능력이 관계적 능력에 미치는 영향	49
<표 IV-16> 스피치 능력이 대인적 능력에 미치는 영향	50
<표 IV-17> 스피치 능력이 언어적 능력에 미치는 영향	51
<표 IV-18> 스피치 능력이 대인관계 유능성에 미치는 영향	52
<표 IV-19> 의사소통 능력이 대인관계 유능성에 미치는 영향	53

# The Influence of University Student's Speech Ability on Communication Ability and Interpersonal Relationship Competence

Hyo Hee Kim

*Lifelong Education & Human Resource Development  
Graduate School of Education  
Pukyong National University*

## Abstract

In the 21st century speech ability is a must-have factor as well as core competency. In other words, speech is power. Any professional knowledge without efficient communication skills is a mere information. Further, an individual's value depends on his or her delivery based on communication skills. Speech ability plays a crucial role in forming human relationship and social bridge: it is a core evaluating factor. In this study, we evaluate college students' individual speech ability and analyze its effects their communication and social skills.

In speech ability evaluation, the survey data was collected from January 2017 to April 2017. Participants include 360 college students in Busan. Survey data was collected via SPSS 21.0,

which [verb] skills statistics, trust analysis, paired t-test, correlation analysis, and multiple regression analysis . Summary of the study is as follows:

First, a tests was examined in order to prove correlation between speech ability, communication skills, and relationship skills and a college students' background. Variance based on gender, grade, and major was not found. Second, a high correlation exists between a college student's speech ability and effective social and relationship skills. Lower factors of speech ability also show a high correlation between lower factors of social skills. Visual and auditory factors have a high correlation between relationship, interpersonal, and lingual factors. Third, the research proves that speech ability's visual and auditory factors all contribute to a significant influence on communication skills. In other words, the higher the lower factors of speech ability, the higher the communication skills. The lack of variance between communication skills and a college student's background proves that speech ability can be enhanced through effective practice, training, and education: it is not innate. Fourth, the high correlation between a college student's speech ability and effective interpersonal relationship proved that lower factors of speech ability have a significant influence on effective interpersonal skills. The higher the values of speech ability lower factors, the higher the interpersonal skills value. Fifth, this study proved that relationship skills, interpersonal skills, and lingual

skills all have a significant influence on relationship skills. The higher the lower factors of communication skills, the higher the relationship skills. Accordingly, this study proves that a college students' communication skills affect their communication and relationship skills. In order to enhance students' speech ability, future researches must be followed.

Developing matched education and speech training programs may activate speech education, which will contribute to more efficient speech ability, interpersonal skills, and improved human relationships.



# I. 서론

## 1. 연구의 필요성 및 목적

21세기 지식정보화 사회에서 스피치 능력은 강력한 경쟁력이자 현대인이 꼭 갖춰야 할 핵심 역량이다. 아무리 뛰어난 전문적인 지식을 가지고 있다 할지라도 다른 사람들에게 그것을 제대로 표현하지 못한다면 그 본인의 능력을 제대로 평가받기란 어렵다(김현기, 2010). 또한, 개인의 정보 전달 능력은 스피치 능력에 의해 결정되고, 개인이 지닌 스피치 능력은 성공적인 삶을 유지하기 위한 가장 중요한 자질이자 덕목이며, 말은 그 사람의 능력을 표현하는 하나의 척도가 된다(임태섭, 2010). 나아가 스피치 능력은 대학입시, 직장면접, 성공적인 결혼생활이나 사회생활을 위해 중요한 경쟁적 능력으로 간주될 만큼 사회적으로 중요성이 높아지고 있다(강태완·장해순, 2005). 이와 같이 그 어느 때보다 많은 사람들과 다양한 관계를 맺어야 하는 현대 사회에서, 스피치 능력은 그야말로 인간에게 필수적으로 갖추어야 할 자질이 된다. 말은 자기 자신을 드러내고 생각을 어필할 수 있는 무기가 되며, 복잡한 인간관계를 원하는 방향으로 매끄럽게 풀어갈 수 있는 열쇠가 되고, 비즈니스에서는 물질적 이익과 직결되는 중요한 수단이 된다. 또한 스피치 능력은 이제 기업이 구직자들의 자질과 능력을 평가하는 중요한 ‘잣대’로 자리 매김하고 있다.

최근 대학입시나 직장면접에서 개인의 역량을 검증하기 위해 면접의 비중을 강화하였다. 1분 스피치, 스토리텔링, 토론면접, 프레젠테이션 등을 통해 의사소통 능력과 대인관계 능력을 검증하고, 효과적으로 표현하는 능

력과 문제 해결 능력을 검증하여 개인의 역량을 가늠하게 되었다. 특히 스피치 능력은 청년실업을 사상 최대로 겪고 있는 현재 상황에서 기업과 우리 사회가 요구하는 최상의 경쟁력이자 생존을 위한 기본적인 수단이 된다. 또한, 스피치 능력은 취업과정 중에서 가장 중요한 역량(한국경제, 2014. 7. 1), 이상적인 리더의 필수조건(국민일보, 2015. 4. 10), 팀장으로서 가장 중요한 덕목(연합뉴스, 2008. 3. 2)으로 자리를 매김하고 있다. 그밖에 전국경제인연합회에서 실시한 2014년 설문조사에 따르면 직장인들은 스피치 능력(49%)을 가장 업무에 도움이 되는 ‘스펙’으로 꼽았고, 경향 비즈엔 라이프에서 직장인을 대상으로 한 설문조사에서도 스피치 능력은 ‘업무협의를 등 조직 내부에서의 커뮤니케이션에 도움이 되어서(31%)’, ‘상사나 외부인사 대상으로 발표할 상황이 많아서(54%)’(장해순, 2016) 등의 순으로 중요성을 나타냈다. 이와 같이 스피치 능력은 성공적으로 삶을 살기 위해서는 필수적으로 갖추어야 하는 핵심역량이다.

말하는 것만큼 타인에게 자신의 생각을 가장 효과적으로 전달하는 수단은 없다. 시간을 들여서 최상의 표현으로 수정할 수 있는 글쓰기와 달리 말하기는 즉각적이고 동시적이기 때문에 개인의 역량이 한눈에 드러난다. 상황에 맞는 말투와 적절한 제스처는 화자에 대한 상대방의 호감을 빠른 시간 내에 끌어낼 수 있는 무기가 된다. 즉 스피치 능력은 후천적인 능력으로써 교육이 필요함과 동시에 의사소통 능력과 대인관계 능력의 매개체가 된다.

최근 교육부가 본격적으로 추진하고 있는 한국산업인력공단의 국가직무능력표준(NCS, National Competency Standards)을 살펴보면, ‘직업기초능력’을 10개의 영역으로 나뉘었는데 그 중에서 가장 많은 하위 능력을 두고 있는 영역이 바로 의사소통 능력과 대인관계 능력이다. NCS는 산업현장에서 자신의 직무를 성공적으로 수행하기 위해 요구 되는 지식,

기술, 태도 등의 내용을 국가가 체계화한 것으로 의사소통 능력과 대인관계 능력은 어떤 분야에 상관없이 직업인이라면 공통으로 갖추어야 하는 직업기초능력으로 제시하였다. 실제 연구를 살펴보면 의사소통 능력이 좋은 학생들이 교육적 성취도가 높고, 취업 시 면접은 물론 직장에서 진급하여 성공할 가능성이 크며(Spitzberg & Cupach, 2002), 대학생활 성패를 좌우하는 중요한 열쇠가 된다고 밝히고 있다(Ericson & Gardner, 1992; McCroskey, Booth-Butterfield, & Payne, 1989; 강태완, 장해순, 2005). 더불어 의사소통 능력이 높은 대학생들은 학업 성취도도 높고 중도에 탈락하지 않는 반면, 의사소통 능력이 낮은 대학생들은 낮은 자긍심(McCrisjet & Richmond, 1976), 자신감 부족(McCrisjetm Daly & Sorensen, 1976), 주장력 부족과 타인과의 의사소통 회피(Richmond & McCroskey, 1989) 등의 경향을 보인다(장해순 외, 2005)고 하였다.

에릭슨에 따르면 대학생은 성인기 초기에 해당한다. 새로운 환경에 적응하고, 다양한 경험을 하게 되는 이 시기에 원만한 대인관계를 맺을 수 있도록 하는 중요한 요소는 바로 의사소통 능력이다(이현석 외, 2009). 그러나 대학생활 실태조사에 따르면 대학생들은 경제문제와 학업문제 다음으로 어렵다고 느끼고 있는 것은 대인관계라고 했다(서강대학교 학생생활 상담연구소, 2012). 또한 대학생활에서 중요하게 생각하는 것은 학업 다음으로 대인관계라고 하였다(서울대학교 대학생활문화원, 2014). 이와 같이 대학생의 대인관계 문제는 심리적으로 어려움을 주는 매우 중요한 과업이다. 이처럼 과업이 제대로 이루어지지 않은 상태에서 대학교를 졸업하게 된다면 졸업 이후에도 취업이나 사회생활을 할 때까지 문제가 이어진다(주휘정, 2012). 따라서 예비 사회인으로서 대학생을 대상으로 하는 스피치 교육과 바람직한 대인관계 형성 그리고 성공적인 삶을 위해 갖추어야 하는 필수 요건인 의사소통 능력을 갖추기 위해 스피치 능력은

그 어느 때보다 중요하다고 할 수 있다.

이와 같이 현대인에게 스피치 능력이 중요해지면서 스피치 능력을 향상시키기 위한 스피치교육에 대한 필요성도 매우 높아졌다. 2000년대에 들어서 대학들이 ‘사고와 표현’, ‘발표와 토론’, ‘스피치 커뮤니케이션’, ‘토론과 실제’ 등 스피치와 관련된 교양과목을 개설한 것은 이러한 시대적 흐름을 반영한 것이다. 세계화의 흐름으로 우리와 다른 문화를 이해하고 대화와 토론, 협상을 통해 문제를 해결하는 능력은 의사소통 능력과 더불어 필수적인 자질이 되고 있다(신희선, 2007). 그러나 대학에서의 말하기 교육은 글쓰기 교육에 비해 상대적으로 그 비중이 적고 다양성 또한 부족한 실정이다(양소정·이주현, 2013).

또한, 스피치 교육의 중요성에 대한 사회적 관심이 커지고 있는 것에 비해 체계적인 접근도 부족한 실정이다. 구체화된 프로그램과 교과 과정을 제공하고 있는 대학은 얼마 되지 않고 있으며, 개설되어 있는 스피치 교육과정도 아직은 그 효과가 구체적으로 검증되었다고 할 수 없다(범기수 외, 2009). 또한 사실 스피치 교육은 진행되고 있지만 아직까지 구체적인 검증은 미약하다고 할 수 있다. 이와 같은 상황을 고려한다면 대학생의 스피치 능력에 관한 연구는 지금부터라도 본격적으로 진행되어야 할 것으로 보인다(양소정·이수현, 2016). 따라서 본 논문은 스피치 능력에 필요한 스피치 교육의 효과를 대학생 대상으로 살펴보고, 스피치 능력이 의사소통 능력 및 대인관계 유능성을 실증적으로 향상시키는지 밝혀내고자 하였다.

## 2. 연구 문제

본 연구는 대학생의 스피치 능력이 의사소통 능력 및 대인관계 유능성에 미치는 영향을 알아보는 것에 그 목적이 있다. 이와 같은 연구문제는 다음과 같다.

연구문제 1. 대학생의 배경변인에 따른 스피치 능력, 의사소통 능력, 대인관계 유능성의 차이는 어떠한가?

연구문제 2. 대학생의 스피치 능력이 의사소통 능력과 대인관계 유능성과의 상관관계는 어떠한가?

연구문제 3. 대학생의 스피치 능력이 의사소통 능력에 미치는 영향은 어떠한가?

연구문제 4. 대학생의 스피치 능력이 대인관계 유능성에 미치는 영향은 어떠한가?

연구문제 5. 대학생의 의사소통 능력이 대인관계 유능성에 미치는 영향은 어떠한가?

### 3. 용어의 정의

#### 가. 스피치 능력

스피치 능력이란 자신의 견해를 효과적으로 전달하여 청자를 설득하고, 자신의 능력과 인격을 나타내어 목적을 달성하는 전략적인 능력을 말한다. 스피치 능력의 구성요소는 내용적인 능력을 포함하는 언어적(verbal)인 요소와 음성적인 능력과 시각적인 능력을 포함하는 비언어적(nonverbal)인 요소로 구분된다. 스피치 능력은 대체로 대중연설(Public speaking)을 할 때 사용되며, 이때 언어적인 요소와 비언어적인 요소를 효율적으로 사용하여 청자를 설득시키고, 목적을 달성할 수 있으며, 청자의 신념이나 행동을 강화하고 변화시킬 수 있는 전략적인 능력으로써 이것을 스피치 능력이라 정의한다.

#### 나. 의사소통 능력

'의사소통 능력'이라는 말은 델 하임즈에 의해 1966년 처음 사용되었다. 의사소통 능력이란 인간이 어떤 특정한 상황에서 메시지를 전달하고 해석하며, 인간의 상호간에 의미를 타협하게 해 주는 능력으로 보았다.

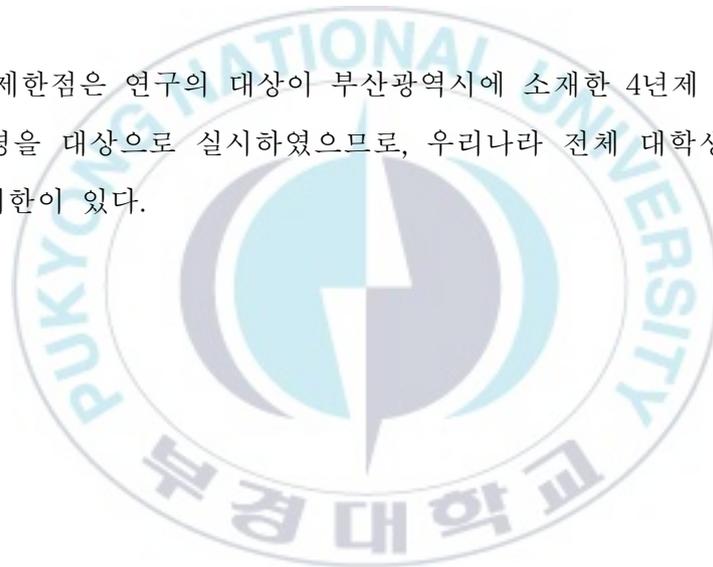
의사소통은 한사람이 다른 사람과의 관계에서 가지고 있는 생각이나 뜻이 서로 통하는 것으로써 점차 대인 관계로 발전시킬 수 있는 기본적인 과정이며, 이때 인간은 사회적인 존재로서 정체성을 갖게 되고, 타인과 효과적으로 협동하며, 상황이나 환경의 변화에 적절하게 대응할 수 있는 개인의 능력을 말한다.

#### 다. 대인관계 유능성

대인관계 유능성에 관한 연구는 Thorndike(1920)의 사회지능 연구로부터 시작되었다. 자신과 타인과의 내적 동기와 상태 그리고 행동을 인식하면서 적절하게 사회에서 행동하는 능력으로 정의하고 있다. 그 이후 Spitzberg와 Cupach(1989)가 대인관계 유능성이라는 용어로 사용하면서 용어에 대한 적립이 이루어 졌다.(배순원, 2015).

#### 4. 연구의 제한점

본 연구의 제한점은 연구의 대상이 부산광역시에 소재한 4년제 대학교 재학생 350 명을 대상으로 실시하였으므로, 우리나라 전체 대학생을 일반화하는데 제한이 있다.



## Ⅱ. 이론적 배경

### 1. 스피치 능력

#### 가. 스피치 능력의 개념

스피치 능력이란 화자가 청자를 파악하고 상황에 맞게 언어적(verbal)요소와 비언어적(nonverbal)요소를 전략적으로 활용하여 청자와 소통하고 설득하여 목적을 이루는 능력을 말한다. 또한 스피치 음성언어를 통해 다른 사람들과의 관계 속에서 효율적인 커뮤니케이션을 해 나가는 능력이다(서영진 외, 2010). 또한, 효율적으로 의사소통을 한다는 것은 커뮤니케이션 메시지를 생산하고, 수용적 내용 전달이라는 언행 차원이며 다른 사람과의 인간관계를 형성하면서 사회적인 상호 작용을 이루는 관계를 동시에 달성할 수 있다(전은주, 1999). 즉 스피치 능력이란 단순히 음성언어만을 매체로 하는 표현 능력 뿐 아니라 다양한 의사소통 상황에서 효과적으로 대처하는 종합적이며 통합적인 능력을 말한다. 그러므로 스피치를 하는 상황 시 자신감 있게 대처하고, 적극적으로 참여할 수 있는 능력 또한 스피치 능력에 포함이 된다(서영진 외, 2010).

스피치 능력은 언어적 요소와 비언어적 요소가 동시에 작용하는데 때로는 언어적인 내용적 요소보다 그 밖에 다른 요소가 더욱 결정적 역할을 하기도 한다(김우룡·장소원, 2004). 이것은 바로 비언어적인 요소를 말하는 것으로써 얼굴표정이나 자세, 목소리, 제스처 등을 포함하며 비언어적 수단을 이용해 표현한 메시지의 의미 전달이 90% 이상의 몫을 차지한다고

주장하였다(강길호·김현주, 1997; 이유나·허경호 2008). 스피치에 대한 개념은 학자들마다 관점에 따라 다양한 견해가 존재하는데, 스피치를 대중 앞에서 하는 공적인 말하기로 한정하는가 하면(백미숙, 2009), 사적으로 나누는 일대일 대화나 자신과의 대화를 포함하는 경우도 있다(신희선, 2006). 그러나 보통 스피치는 대중 앞에서 하는 공적인 스피치(public speaking)로 정의한다. 한명의 스피커가 다수의 청자를 상대로 의사소통이 이루어지는 행위로 보며, 청자를 설득하고 감정을 자극함으로써 청자의 신념이나 행동을 새롭게 세우고, 강화하거나 변화시키기 위한 공식적인 말하기를 의미한다.(전인숙, 2004). 대표적으로 ‘연설’, ‘발표’, ‘토의’, ‘토론’, ‘면접’, ‘프레젠테이션’, ‘강의’ 등인데 이처럼 대중을 상대로 하는 스피치를 의미한다.

학문적 관점에서는 스피치의 개념이 학자들마다 매우 다르게 정의된다. 이는 어떤 관점에서 스피치를 바라보느냐에 따라 그 개념과 의미가 달라지기 때문이다. 소통학적 관점으로 보면 스피치란 말하는 사람이 듣는 사람을 설득하는 소통 행위로써 화자와 청자의 관계를 중심으로 보며 청자의 변화에 초점을 두기도 한다(전인숙, 2004)는 소통의 현상으로 본다(이준웅·양승목, 2004). 또한, 스피치를 바라보는 관점은 일반적으로 수사학적 관점과 정보처리 관점, 상호교환 관점 등으로 구분하여 살펴볼 수 있다(김은성, 2006). 먼저, 수사학적 관점에서 스피치란 청자의 마음을 움직여 스스로 행동을 변화시키게 만드는 설득을 의미하고, 정보처리 관점에서 스피치란 말할 내용을 적합하게 부호화해서 청자에게 전달하는 정보의 투입과 산출하는 단선적이고 일방적인 전통적 의사소통을 의미한다.

마지막으로 상호교환 관점에서 스피치란 일종의 의사소통 과정으로 상호 경험적 공간을 넓히고 공유해 가는 과정이기 때문에 화자와 청자가 구별되지 않고 스피치를 서로간의 교류 과정으로 파악한다(김은성, 2006). 성공적인 의사소통을 하기 위해서는 일방적인 전달이 아니라 방해하는 소음

을 제거하고 서로 공유할 수 있는 경험영역을 넓혀서 서로의 차이를 이해하며 참여자간의 의사소통을 중요시 여기는 것이다.

이와 같이 스피치는 단순히 말을 잘 한다거나 전달을 잘한다는 것으로 스피치의 능력이 좋다고는 할 수 없다. 스피치는 다양한 요소가 유기적으로 결합되어 있는 매우 복잡한 의사소통 과정이기 때문이며(이상철 외, 2007) 스피치 능력은 크게 언어적 표현력과 비언어적 표현력으로 나뉘어 생각해 볼 수 있음을 알 수 있다.

## 나. 스피치 능력의 구성요소

### (1) 내용적 요소

내용적 요소란 언어적인 요소로서 스피치에서 내용적인 측면을 말한다. 즉, 스피치의 주제에 맞는 내용을 선정하고 배열하는 과정으로 내용 조직이 이에 해당된다(임태선, 2010; 전인숙, 2004). 스피치는 글이 아닌 말로 실행되기 때문에 한번 지나간 내용은 다시 생각하기 어렵다. 따라서 화자는 청자가 내용을 놓치지 않고 기억하고 이해할 수 있도록 전략적으로 내용을 조직할 수 있어야 한다(이한라, 2010). 조규일 외(1996)는 화자는 청자를 고려해서 말하고자 하는 목적과 주제를 정하고, 자료 수집을 하여 주제를 뒷받침할 수 있어야 하고, 선정 후에는 말할 내용을 조직화해 나가야 한다고 주장하였다.

김종택(1999)은 주어진 주제와 선정된 내용을 수집된 자료들로 단순히 나열하는 것만으로는 좋은 스피치를 구사할 수 없다고 하였다. 내용을 목적에 알맞게 구조화한다는 것은 머릿속에 정리되어 있는 스토리를 일정하

게 목적과 방향을 맞추어서 잘 짜고, 조리 있으며 논리정연하게 배열해 나가는 것을 의미한다고 언급했다. 스피치에서의 내용 조직이란, 화자가 어떤 목적을 달성하기 위하여 청자에게 전달하고자 하는 메시지를 유기적으로 잘 결합하여 하나의 완성된 텍스트로 만들어 내는 것이라고 할 수 있다(김현기, 2010). 내용적 요소는 스피치 내용을 선정하는 것 뿐 아니라 이들을 서론, 본론 및 결론의 3단계 논법, 기, 승, 전, 결의 4단계 논법, 인간의 사고 과정에 따른 5단계 논법으로 구성방식에 맞춰 배열하는 기법과 관련이 있다(장혜순·허경호, 2005). 특히 3단계 논법을 기준으로 서론, 본론, 결론의 내용 조직에 대해 살펴보면 다음과 같다.

#### (가) 서론

스피치를 시작하는 서론 부분은 청중의 주의집중도가 가장 높은 시기이므로 서론은 청중의 관심을 유발하여 자연스럽게 스피치 주제에 접근할 수 있도록 구성하며(전인숙, 2004), 간결해야 한다. 또한 스피치의 주제와 연관성을 지녀야 하며, 청자의 흥미와 관심을 유도하고 자연스럽게 흡입력 있게 스피치 분위기를 조성하여야 한다. 또한 화자가 말하고자 하는 스피치의 의도를 명확히 밝힘을 고려해 내용을 구성함으로써 스피치의 목적과 주제를 적절히 도입할 수 있어야 한다. 본론에서 전개될 내용핵심과 절차에 대한 예고도 잊지 말아야 한다(임태섭, 2010). 객관적인 근거를 토대로 준비하고 서론의 내용조직은 본론 과정 후에 준비하면 방향 설정이 용이하고 효과적이다(이한라, 2010).

## (나) 본론

화자가 스피치의 목적을 이루기 위해 서론에서 밝힌 주장에 대해 타당성 있고 신뢰할 수 있는 근거를 제시해야 한다. 본론은 스피치에서 가장 많은 비중을 차지하고 화자가 하고자 하는 이야기의 모든 내용을 담는다. 좋은 본론은 화자의 의도 및 목적이 분명히 드러나고 논의전개가 자세하며 정확한 근거를 바탕으로 체계적으로 조직화된 것이다.

본론을 조직할 시에는 주요 내용을 우선적으로 배열을 하고 이를 뒷받침하여 각각의 세부 내용을 차례로 배열하는 것이 좋다. 또한 주요 아이디어의 조직법으로는 시간적 조직과 공간적 조직, 인과적 조직, 문제 해결식 조직, 소재별 조직, 동기유발 조직법을 제시하였다(백미숙·정미영, 2009).

## (다) 결론

결론은 본론의 내용 및 논점을 요약하면서 청중에게 핵심적인 내용을 강조하고(이한라, 2010), 화자가 스피치를 통해서 궁극적으로 하고자 했던 이야기의 주장을 반드시 제시하고 강화하여 스피치의 목적을 달성할 수 있도록 내용조직을 해야 한다. 정미영(2009)은 결론의 기법으로 인용, 전망제시, 실천유도의 기법을 제시하였다. 유명인의 명언이나 인쇄 매체나 미디어 매체의 내용 또는 속담이나 고사 성어를 이용하기도 하고 미래에 대한 긍정적인 전망을 제시해서 스피치 실행 후 청자의 행동이나 신념 등의 변화를 유도할 수 있도록 내용을 개발한다.

결론은 되도록 간결해야 하고 짧으며 주장이 분명하게 드러나도록 준비한다. 또한 본론의 내용을 요약하며 언급하되 새로운 내용을 추가하지 않아야 한다. 새로운 내용을 결론 단계에서 추가하게 된다면 스피치가 완결

되지 않은 느낌을 주게 되어 청자가 혼란스러울 수 있다(이한라, 2010).

## (2) 음성적 요소

비언어적 요소로서 스피치 능력을 나타내는 것은 음성적 요소와 시각적 요소로 구분 한다(장해순·허경호, 2005). 비언어적 요소에서는 유사언어(paralanguage)로 보는 음성적 요소로서, 목소리의 다양한 요소들을 통해 메시지의 내용을 보완하거나 강화시킬 수 있다. 또한 목소리는 단어가 가진 의미보다 더욱 큰 신뢰를 갖게 할 수도 있다(Charrier, 이유나, 2008; 재인용). 앨버트 메러비언과 윌리엄스(Albert Mehrabian & Williams)에 따르면 목소리의 구성요소로는 음질과 발음의 정확성, 전달 속도, 휴지, 억양 등이 있다고 했으며, 특히 이들은 설득력과 관련 있다고 주장하였고(박관희·이시훈, 2009; 재인용), 스트리트와 브래디(Street & Brady)는 비언어적 요소로서 발성과 잠시 멈춤 그리고 속도와 발음 및 억양, 음조와 강세 등을 제시하였는데 이는 모두 음성적 요소에 해당 한다(장해순·허경호, 2005; 재인용). 성선녀(2009)에 의하면 음성언어는 정보 전달을 할 때 내용적인 부분을 제외한 발음과 음정, 전달속도, 감정표현 그리고 휴지 등 언어를 꾸며주는 요소를 유사언어라 하였는데 이것을 음성적 요소라고 하였다. 또한 이유나(2008)는 발표자의 신뢰도와 호감도, 메시지의 전달효과를 알아보는 연구를 하였는데 이때 음성적인 요소로 말의 속도와 목소리 크기, 발음, 휴지, 억양 그리고 음조 등을 꼽았다. 또한 김은성(2006)은 발음과 발성 그리고 호흡, 음색 등의 유사언어를 스피치에서 언어적 차원에 해당하는 음성적 요인으로 보았다.

이처럼 음성적 요소에는 목소리의 다양한 요소라고 볼 수 있는 발음과 말의 속도 그리고 성량과 목소리의 다양성 및 떨림 등이라고 볼 수 있으

며, 내용을 보완하거나 강화시켜주는 효과로서는 잠시 멈추기, 군말 사용, 유창함 등이 있다. 즉 스피치 능력이란 음성적인 요소를 얼마나 잘 구사하면서 이를 적절하게 활용하였는가에 달려 있다.

### (3) 시각적 요소

시각적 요소는 신체언어(kinesics)로서 표정, 시선, 자세, 제스처, 태도 등 신체적인 움직임에 의한 전달행위이다(Knapp, 이유나, 2008; 재인용). 엘버트 메러비언과 윌리엄스는 신체적 매력과 자세, 몸가짐, 시선처리, 응시행위, 표정 등의 시각적인 요소가 설득효과에 매우 큰 영향을 미친다고 하였다(이유나, 2008; 재인용). 이때 시각적 능력은 비언어적 요소로서 스피치 설득효과에 가장 많은 영향을 주는데 무려 55%의 비중을 차지하고, 음성적 능력은 38%, 내용적 능력은 7%의 비중을 차지한다.

이와 같은 연구결과를 보면 시각적 요소는 스피치에 있어서 매우 중요한 요소이다(Meharabian, 1971). 시각적 요소 또한 음성적 요소와 같이 학자마다 구분이 각기 다른데, 맥크로스키와 리치몬드(McCrosKey & Richmond)는 몸의 움직임과 제스처, 외모, 복장, 매력, 얼굴표정과 눈 맞춤 등을 시각적 요소로 보았다(장혜순·허경호, 2005; 재인용). 또한, 임태섭(2010)은 자세, 몸 움직임, 눈 맞춤, 얼굴표정, 제스처, 외양 등을 시각적 요소로 보고하였다. 그리고 전인숙(2004)은 스피치의 상황에서 비언어로 자세, 얼굴표정, 시선, 제스처 등의 몸짓 언어와 시각자료를 포함하였고, 이유나(2008)는 발표자의 신체언어로는 시선, 얼굴표정, 제스처와 몸의 자세를 꼽았다.

사람들의 다양한 얼굴표정은 인상을 결정짓게 되는 중요한 요소로 작용한다. 이때 얼굴표정은 커뮤니케이션에 있어서 매우 중요한 비언어적

행위로 볼 수 있으며, 스피치를 하는 화자의 감정이 가장 솔직하게 드러나는 요소이며, 그 의미의 변화를 정확히 전달하게 되는 유연성을 갖게 된다. 또한 이때 얼굴의 표정은 상대방으로 하여금 피드백을 얻어내며 그로 인한 감정이입이 되는 효과도 있고, 나아가 상호 우호적인 관계 유지에도 도움을 주게 된다. 이와 같이 얼굴표정은 일차적인 정보전달의 시작이라고 할 수 있다. 즉, 감정의 표출이나 인체 생리구조에 의하여 무의식적으로 나타나는 기본적인 감정의 전달 기호로 볼 수 있는 것이다. 따라서 스피치를 할 때, 비언어적 커뮤니케이션 요소 중에서 얼굴표정이 주는 메시지 전달이 가장 많은 영향을 준다고 볼 수 있다. 그래서 대부분의 사람들은 커뮤니케이션을 할 경우 얼굴 표정을 보면서 시작을 한다고 해도 과언이 아니다(동아사이언스, 1997).

좋은 표정이라는 것은 스피치의 목적과 내용에 맞게 자유자재로 변화할 수 있어야 하고, 메시지를 효과적으로 청중들에게 전달할 수 있어야 한다. 특히 눈 맞춤은 연사와 청중의 처음 이루어지는 의사소통임과 동시에 교감이다(이한라, 2010). 조일환(2005)은 좋은 표정이란 커뮤니케이션의 흐름을 조절하고, 피드백에 대한 모니터링과 감정의 표현 및 대인 관계를 나타내 주는 등의 기능을 한다고 하였다.

스피치를 할 때 연사가 청중을 주시하는 비율은 매우 중요한데, 전체의 15% 이하로 청중을 주시할 경우 청중은 연사가 무관심하다거나 미숙하거나 냉정하다고 느낀다. 반면, 주시율이 80% 이상이라면 자신감 있고 능숙해 보이며 친근감을 느끼게 된다(조원환, 2002). 또한, 청중들은 더 많이 응시하는 연사에게 더욱 친근함을 느끼고, 호의적이며, 좀 더 신뢰가 가며 응시를 잘하는 화자를 유능한 사람으로 받아들인다고 한다(이유나·허경호, 2008). 그밖에 화자의 응시행위와 이미지에 관한 연구에서도 더욱 많이 응시한 화자가 호의적이고 친근하게 느껴지며 신뢰가 가고 단

호하며 유능한 사람으로 받아들였다(Kleinke, 김명주·나은영, 2005; 재인용). 또한, 제스처는 말하는 이의 생각이나 의도 또는 느낌을 전달한다(김우룡·장소원, 2004). 대표적 제스처인 손짓은 어떠한 대목을 강조할 때 효과적인데, 두 주먹을 불끈 쥐거나 검지손가락을 위로 세우는 등의 제스처를 했을 때 메시지가 주는 힘을 더욱 강력하게 나타낼 수 있다(Argyle, 이유나, 2008; 재인용). 또한 제스처는 감정표현의 기능을 가진다. 주로 얼굴에서 감추어진 감정이 손이나 발의 움직임을 통해 나타나고(이유나·허경호, 2008), 말하는 이의 생각, 의도, 느낌을 전달하게 된다(김우룡·장소원, 2004). 이처럼 제스처는 화자의 감정에 힘을 실어주며, 스피치의 언어적 메시지의 의미도 좀 더 명확하게 해준다. 특히 언어적 내용면에서 보면, 특정 단어나 구절을 강조하는 기능을 하고 더불어 청자의 집중도도 높여주는 효과를 낸다.

자세 또한 연사의 인상을 결정짓는 중요한 요소이다. 따라서 스피치 상황에서 적절하지 않은 자세는 본인의 의도와는 상관없이 부정적 이미지를 만들게 되고, 스피치에 안 좋은 영향을 끼칠 수 있다(김우룡·장소원, 2004). 더불어 연사의 자세는 얼굴표정과 몸짓보다 화자의 전체적인 상태를 더욱 정확히 알 수 있는 단서를 제공한다. 특히 화자의 구부정한 자세는 침울함이나 열등감을 보여주고, 화자가 주목받고 싶지 않은 느낌을 전달하게 된다. 그러나 올바른 자세는 연사의 강한 자신감과 개방성을 보여준다(조일환, 2005). 따라서 자세는 여타 다른 비언어적 요소와 마찬가지로 사람의 판단 기준으로 작용한다.

이처럼 시각적 요소는 화자의 얼굴표정과 시선처리, 자세, 제스처 및 용모복장 등을 말한다. 스피커의 이미지는 신체언어인 시각적 요소에 따라서 달라질 수 있으므로, 스피치 능력은 시각적 요소를 얼마나 효과적으로 사용하였는가에 달려 있다. 이상에서와 같이 스피치 능력이란 청중

을 대상으로 한 공적인 말하기 상황에서 화자가 목적을 달성하기 위해 내용적 요소와 음성적 요소 그리고 시각적 요소를 전략적으로 사용하는 것이다.

## 2. 의사소통 능력

### 가. 의사소통 능력의 개념

의사소통(communication)이라는 용어는 라틴어의 Communis에서 유래된 것으로 Communis는 공유 또는 공통의 뜻을 지니고 있다(차배근, 1988). 의사소통에 대해 Gross(1980)는 사람들 사이에서 감정, 믿음, 태도, 생각 등을 전달하는 과정으로써 서로에게 영향을 주고받으며, 서로를 이해하게 되는 모든 수단을 포함한다고 하였고, Green(2003)은 항상 인간은 의사소통하고 있으며, 모든 인간의 행동은 의사소통의 한 형태로 보았다.

김혜숙(2000), 이수도(1999), Varcarolis(1998)는 두 사람이나 그 이상의 사람들 사이에서 언어나 다른 방법으로 그들의 의사와 정보, 태도, 감정, 신념을 전달하고, 반응을 받으면서 상호간의 의미를 공유해 나가는 과정이라고 하였고, 이정숙(2002)은 연구에서 사람들과 그들의 환경 사이에서 생각 또는 느낌과 같은 정보가 전달되는 연속적인 순환과정으로써 두 명 또는 그 이상의 사람들 사이에서 의견이나 사실, 생각, 감정의 교환을 통하여 이해를 공통적으로 이루는 것이다. 즉, 의사소통이란 사람 간의 생각과 느낌을 연결하기 위해 노력하는 과정으로 사람들 사이에서 경험의 영역을 공유하는 것으로 생각, 감정, 태도, 정보 등을 주고받는 상호작용이라고 보며 인간관계를 위한 필수요건이다.

의사소통은 연구자에 따라서 의사소통을 정의하는 범위에 대해 말하기, 자기주장, 자기표현 등 다양한 용어로 표현하는데 본 연구에서는 이와 같

은 모든 개념을 포함하는 포괄적 개념으로써 의사소통으로 정의하였다. 더불어 의사소통 능력에 관한 개념은 학자들마다 다양하게 정의되어 왔다. Bochner와 Kelly(1974)는 의사소통능력을 다음과 같이 정의 하였다.

목표를 세우고 달성할 수 있는 능력, 타인과 효과적으로 협동할 수 있는 능력, 상황이나 환경적 변화에 적절히 적응할 수 있는 능력이라 하였고, Wiemann(1977)은 어떤 만남 동안 상황적 제약 안에서 상대의 체면 및 입장을 세워주면서 자신의 대인적 목적을 성공적으로 달성하기 위해 사용이 가능한 의사소통 행위를 선택할 수 있는 능력이라 하였다. 또한 Spitzberg(1984)는 성공적으로 삶을 살기 위해서는 다른 사람을 비롯한 주변 환경을 통제하고자 하는 인간으로서 기본적인 욕구를 충족시켜 나가는 필수적인 요소라 하였으며, Rubin(1991)은 적절하면서도 효과적으로 의사소통을 하는 행위에 관한 지식으로 의사소통 수단을 포함하는 기술을 발전시켜 나가는 것이며, 대화의 참여자가 적절하고도 효과적인 것으로 인식하는 방법에 따라서 행동하는 동기라 하였다. 그리고 이준웅(1990), 허경호(2003), 장해순·강태완(2005)은 의사소통의 ‘대상에 대한 지식’, ‘방법에 대한 지식’을 포함하였으며, 동시에 이러한 지식을 현실화할 수 있는 사회적 기술을 포함하였고, 이준웅 외(2007)는 단지 언어적 유창성만이 아니라 대인적 상호작용 능력까지 포함하는 개념으로 상황적 적절성에 대한 효과가 중요하다 하였다. 또한 서하석(2008)은 언어적 형태의 규칙뿐만 아니라 사회·문화적, 인지적, 심리적 요소를 충분히 고려한 상황에서 언어를 구사할 수 있어야 한다는 의미를 포함하였다.

이와 같이 정의를 살펴보면 의사소통 능력은 현대사회에서 자신이 원하는 삶을 살아가기 위해 무엇보다 의사소통 능력이 필요하다고 보았고, 의사소통능력은 현실적이고 실질적인 방식으로 인간의 사회적 정체성을 확립, 유지시켜 주고 인간 상호작용의 본질을 결정해 주며 대인관계의

질을 측정하는 중요한 척도(Wiemann, 1977)이다.

## 나. 의사소통 능력의 구성요소

의사소통 능력의 구성요소에서 Spitzberg(1994)는 거시적으로 감정이입, 창조성, 적응성을 높은 추상수준이라 하였고, 미시적으로는 발음, 말의 유창함, 자아노출, 위트, 제스처, 눈 맞춤을 중간 수준의 요소로 보았다. 또한 Spitzberg와 Hurt(1987)는 표현력, 타인지향성, 상호작용관리, 긴장완화 능력으로 보았으며, 구체적인 기술로는 속도, 유창함, 발음, 자세, 눈 맞춤, 목소리, 신뢰감, 질문, 고개 끄덕임, 적절한 유머 사용, 목소리 크기와 다양성, 몸의 기울임, 얼굴표정, 제스처, 타인 지향적 말하기 등으로 보았다.

허경호(2003)는 역지사지와 사회적 긴장완화, 주장력, 집중력, 상호작용관리, 표현력, 지지, 즉시성, 효율성, 자기노출, 사회적 적절성, 조리성, 목표간파, 반응력 그리고 잡음통제력이라 하였고, 이숙영(2005)은 언어적 요소로 의사소통 내용으로 화자가 의사소통을 통해 청자에게 말하는 것이며, 비언어적 요소는 의사소통 상황에서 음성언어보다 더욱 강한 전달력과 의미를 가지게 되는 의사소통 매개체로 음성언어를 제외한 준 언어(paralanguage)와 신체언어를 의미한다 하였다.

또한 정의적 요소로는 의사소통에 대한 화자의 자신감이나 태도이며, 상위 인지적 요소로는 의사소통 행위에 있어서 단순하게 자신의 느낌과 생각을 상대방에게 전달하는 것이 아니고 실제적인 상황의 맥락 안에서 상대방과의 관계 등을 고려해 나가면서 끊임없이 자신의 의사소통에 대한 적절성 여부를 점검하고 평가하는 것으로 의사소통 능력의 구성요소로 보았다. 이상과 같이 선행연구들을 살펴보면 서로 다른 구성 요소들을 제시하기는 하였지만, 공통적으로 보면 의사소통 능력이 타인과 상호작용할 수 있는 언어적, 대인적 능력을 포함한 상호작용의 요소들과 연관되는 관계적

능력까지 모두 포함하는 것으로 보고 있다. 다시 말해 효과적인 상호작용과 적절한 관계 설정 및 유지가 의사소통 능력의 핵심적 구성능력이 된다는 것이다(Spitzberg & Cupach,1989).

### 3. 대인관계 유능성

#### 가. 대인관계 유능성의 개념

대인관계는 개인이 다른 사람에게 어떠한 생각이나 느낌을 가지고 반응하여 그 사람을 어떻게 지각하고 행동 하는지에 대한 심리적 지향 양식을 말한다(Heider, 1964). 우리는 일상적 생활에서 피상적으로 이루어지는 만남 보다는, 마음을 진심으로 서로 나눌 수 있는 사람을 만나게 됐을 시에 비로소 만족스러운 대인관계를 할 수 있다. 이처럼 긍정적인 관계를 맺기 위해서 Spitzberg와 Cupach(1989)는 타인과 효과적으로 관계를 형성하며 관계유지를 할 수 있는 능력이 있어야 한다고 했는데, 이것을 대인관계 유능성이라고 하였다(한나리, 이동귀, 2010). 또한, Higgins & Kram(2010)의 연구에 따르면 대인관계 유능성은 오늘날처럼 빠르게 변화해 나가고 경쟁이 치열한 사회에 살아가고 있는 현대인들에게 매우 중요한 역량이다.

특히 조직 안에서의 바람직한 인간관계는 개인의 학습과 적응 사이에 필요한 정보와 심리적 지원을 제공하면서 조직 내에서의 사회화 및 성과를 촉진하는 중요한 요인으로 보고 있다.

따라서 대인관계를 원만하게 하기위한 필요성이 꾸준히 강조되고, 원만한 대인관계 유지와 향상은 개인적인 능력에 의해서 이루어진다. 이러한 대인관계 유능성에 대한 정의는 학자에 따라서 다양하게 정의되고 있다

(박수정, 2011). Steven과 Campion(1994)은 집단 또는 팀 내에서 타인들과 친밀하게 관계를 유지하고 발전시킬 수 있는 개인들의 능력이라 하였고, Cardner 외(1995)는 타인의 감정과 마음, 느낌을 잘 이해함으로써 다른 사람과 효과적이고 조화롭게 일할 수 있는 능력이라 하였다. 그밖에 Miller(2001)는 조직의 목적달성을 위해 다른 구성원들과 협력적이고 상호 의존적으로 일할 수 있는 능력이라 하였다.

이와 같이 학자들의 견해를 종합적으로 살펴보면 대인관계 유능성은 상대방의 사고와 행동에 대해 공감적이며 정서적인 이해와 상호간의 협력을 통한 친밀감 증진 그리고 상대방의 언행에 대한 예측과 적절한 대응이며, 진정한 소통을 통한 상호간의 이해와 상존하는 갈등요인의 극소화 등 세 가지가 핵심적 요소로 포함되어 있다. 또한, 대인관계 유능성을 결정하는 요소는 크게 두 가지로 볼 수 있는데 효과성과 적절성이다. 먼저, 효과성으로는 대인관계로 통제력을 가지며 효과적으로 목표를 달성해 나가고 과업을 성취해 나가는 것을 말한다. 대인관계 유능성은 타인과의 관계 속에서 이루어지는 상호작용을 통해서 원하는 바를 얻고 이를 통해 만족감을 가지며 최대의 보상을 받고, 긍정적인 정서를 얻는 것에 효과가 있다고 하였다. 적절성은 요구되는 사회적 규범 또는 규칙을 지켜 나가면서 재치가 있고 예의가 바르게 다른 사람과의 관계를 형성해 나가는 것을 말한다(한나리, 2009). 또한 Burhmaster, Reis, Wittenberg와 Furman(1988)은 대인관계 유능성을 총 다섯 가지 영역으로 보았는데 이는 타인과의 관계에서 상호작용하는 능력, 개인적인 정보를 타인에게 개방하는 능력, 타인에게 정서적인 지지를 하는 능력, 자신의 권리나 불쾌한 감정을 적절하게 주장하는 능력, 타인과의 갈등을 조절하는 능력을 말한다. 이와 같은 다섯 가지 영역을 구체적으로 알아보면 다음과 같다.

첫째, 타인과의 관계에서 상호작용하는 능력은 새로운 사람에게 첫인상

을 좋게 주고 싶어 하는 마음을 말하는데, 새로운 타인과의 만남 혹은 모임  
을 주최하는 것이나 참여하는 것을 의미한다.

둘째, 개인적 정보를 타인에게 개방하는 능력은 상호간 관계의 정도와  
개방하는 타이밍 그리고 개방하는 내용면에서의 적절성을 고려하며, 신중  
하게 자신을 타인에게 개방하는 것을 의미한다. 동양의 문화권에서는 서양  
과 달리 공동체를 중요하게 인식하며, 친하지 않은 타인에게 자신의 개인  
적인 부분이나 나약한 부분을 개방하는 것은 대인관계가 유능하지 않다고  
보며 이것을 오히려 위험한 것으로 이야기 하고 있다(한나리, 2009). 따라  
서 상대에게 모든 것을 쉽게 개방하는 것 보다는 개방할 대상과의 관계 정  
도, 개방하는 타이밍 그리고 개방하는 내용면에서 적절한지를 신중하게 고  
려해서 자신을 개방하는 것이 중요하다고 볼 수 있다.

셋째, 타인에게 정서적인 지지를 하는 능력은 타인을 이해하고 공감하고  
있다는 것을 표현하는 것이라고 볼 수 있다. 타인의 기분을 인식하고 또  
그 사람의 감정과 기분을 조절할 수 있는 것을 대인관계적 능력에서는 중  
요한 부분이라고 할 수 있다(심혜숙, 왕정희, 2001).

넷째, 자신의 권리나 불쾌한 감정을 적절하게 주장하는 능력은 합리적이  
지 않고, 기분이 상하게 되는 일에 관해 그 대상에게 불쾌감을 적절하게  
표현하고 자기 스스로의 권리를 지키는 것을 의미한다.

다섯째, 타인과 갈등에 대해 조절하는 능력은 관계 속에서 생겨나는 문  
제점들을 능숙하게 해결해 나갈 수 있는 것을 말하는데, 이것은 대인관계  
에서 인지적 문제해결력이라고 말하며 개인이 자신이 속한 환경에서 얼마  
나 잘 적응하는지를 알아보고, 일상에서 부딪치는 문제를 어느 정도 능숙  
하게 해결할 수 있는지에 따라서 결정된다고 하였다(Shure, Spivack,  
1972).

대인관계 유능성에 관련한 연구는 한 개인의 삶의 질을 보다 향상시키는

역할을 함과 동시에 정신적인 건강에도 중요한 역할을 하는데 관련이 있었다. 먼저 우울과 불안에 관련성을 가지고 있는 연구(Conger, Wallander, Farrell & Ward, 1980; Wierzbicki, 1984; 한나리, 2009, 재인용)에서 말하기를 대인관계 유능성이 낮으면 심리적으로 불안을 느끼고 우울감을 더욱 느끼게 되며 이러한 심리적인 문제는 대인관계 유능성에 부정적인 영향을 일으킨다. 그밖에 외로움과도 밀접한 관련성이 있는 결과를 확인할 수 있다(Spitzberg & Canary, 1985). 즉 대인관계 능력이 낮으면 높은 사람들보다 외로움을 느낄 가능성이 높아진다고 하였다. 박경(2003)은 스트레스와의 관계도 매우 중요하다고 보았다.

인간이 스트레스를 받게 되는 다양한 스트레스 원인이 있으나, 그중에서도 대인관계에서 경험하게 되는 스트레스가 가장 강력하다고 보고 있다. 대인관계에서 경험하게 되는 스트레스는 우울에서 경험하게 되는 스트레스보다 설명력이 4배나 더 강한 것으로 본다. 이를 종합적으로 살펴보면 대인관계 유능성은 개인의 삶의 만족도, 정신적 건강, 스트레스 여부에 영향을 주고 나아가 조직구성원의 태도와 행동을 변화시키는 매우 중요한 변수이며 이들의 직무만족과 조직몰입, 이직의도, 지식공유, 조직사회화 등에 영향을 미친다(김도경, 1999; 김창옥, 원정숙, 2007; 이소윤, 2001; 장원섭, 김민영, 2008; 천명섭, 최명우, 2003; Miller, 2001; Setton & Adkins, 1997). 이와 같은 연구들은 대인관계 유능성이 필요하다는 학자들의 견해와 조사결과를 연구를 통해서 실증적으로 입증해주는 것이다.

## 나. 대학생과 대인관계

대학생은 Ericson(1968)의 심리사회적 발달단계로 살펴봤을 때, 성인기

초기 시기에 해당한다. 한국 사회에서의 이 시기는 입시위주의 교육을 받는 시기으로써, 청소년 시기에 이루어져야 할 발달과업이 뒤로 미루어진 경우가 대부분이다. 그래서 대학생 시기에서야 미루어진 과업을 해결해야 하는 시기가 된다. 대학생으로 처음 입학한 대학교 1학년은 법적으로 성인으로서 인정받는 시기이지만 새로운 환경과 대학이라는 곳에서, 사회에 적응하는 시기으로써 대인관계가 매우 중요한(정은이, 2011) 시기이다. 대학생의 시기라고 볼 수 있는 성인 초기에 사회적인 친밀감을 제대로 형성하지 못하게 되면 고립감으로 인해 심리적 어려움이 있다고 주장하였다. 이와 같이 대학생의 시기에는 심리적인 어려움을 극복해 나가기 위해서 사회적인 친밀감을 가져야하며, 그 친밀감을 만들고 또 유지해 나가기 위해 많은 노력을 할 수 밖에 없는 시기라고 할 수 있다. 이처럼 대학생들에게는 대인관계로 인해 자신의 가치와 입지를 판단하게 되는 중요한 기준을 두고 있기 때문에(Joiner & Metalsky, 1995) 매우 중요하다고 할 수 있다.

우리나라 대학생을 대상으로 한 대인관계 유능성은 어떠한 영역으로 구성되는지 한나리(2009)의 연구에서도 살펴보았는데, 대인관계 유능성의 영역으로 권리나 불쾌함에 대한 주장과 타인에 대한 배려, 관계 형성 및 개시, 적절한 자기개방 그리고 갈등관리의 다섯 가지 영역으로 나타내었다. 또한 국외 연구와의 차이점을 보면 국내에서만 확인된 것이 있었는데, 타인에 대한 배려에 관해서는 국내 대학생들에게서만 나타나는 독특한 요인으로 나타났고, 이것은 적극적으로 다른 사람을 배려하는 것을 의미하고 있다. 이와 같이 대인관계 유능성은 대학생에 관련한 연구에서 타인의 관심 및 친구관계가 심리적인 안녕감, 학업집중도에 매우 중요한 영향을 미친다는 연구결과(구재선, 2005)로 대인관계 유능성은 성공적인 대학생활에 매우 중요한 역할을 한다고 할 수 있다.

#### 4. 스피치 능력, 의사소통 능력, 대인관계 유능성과의 관계

스피치 능력, 의사소통 능력 및 대인관계 유능성과 관련된 선행연구는 다음과 같다. 대학생의 의사소통 능력과 대인관계 유능성은 정적 상관을 나타내었고, 회귀분석에서도 의사소통능력은 대인관계 유능성에 정적 상관성이 있는 것으로 확인되었다. 이와 같은 결과는 의사소통 능력이 대인관계에 직접 영향을 미치는 것으로 보고한 연구결과와 일치하는 것으로 나타났다(이현석 외, 2009). 스피치 능력과 의사소통 능력에서 어려움을 느끼지 않는 대학생들은 타인의 이야기를 경청하거나 자신의 의사를 자유롭게 표현함으로써 다른 사람과 관계를 원만히 유지할 수 있으며, 더욱 친근감을 가진다. 또한 방소희와 이동훈(2013)의 연구를 살펴보면 바람직한 의사소통이 대학생들에게 긍정적인 대인관계를 형성해 나갈 수 있도록 도와주는 동기로서 작용을 한다는 기존의 연구 결과와 맥을 같이 한다고 하였다.

스피치 능력과 의사소통 능력은 언어나 기호 혹은 동작 등을 통해 대인관계의 여러 상황에서 느끼는 생각과 감정 그리고 경험을 서로 주고받는 과정으로써 이러한 의사소통 능력에 관한 연구는 다양한 학자들에 의해 이루어 졌다. 의사소통은 동시적인 상호교환이며 끊임없이 언어적 방법과 비언어적 방법을 통해 자신의 메시지를 전달하고 수용하는 상호 복합적인 작용이라고 본다(유영희, 2010). 또한 Gross(1980)는 사람들 사이에서 생각, 감정, 태도를 전달하는 과정이 의사소통의 과정으로 보며, 서로에게 영향을 주고 이해하는 모든 수단을 포함하는 것이라 정의하고 있다(유영희, 2010 재인용). 이러한 의사소통 상황에서 보면, 스피치(speech)는 언어적 요소 또는 비언어적인 요소를 기초로 한 인간 사이의

의사소통 구성요소 내지 매개체의 하나이다. 대다수의 사람은 스피치를 통하여 타인에게 자신의 의사를 전달하고, 설득하고, 협상하며 이 속에서 다양한 인간관계를 형성하기도 하므로, 스피치란 인간에게 없어서는 안 될 커뮤니케이션의 핵심적 요소이자, 의사소통의 기본적 도구이다(강진숙, 2005; 이병혜, 2008). 이와 같이 스피치는 타인에게 효율적으로 메시지를 전달하고 상대방과 느낌을 잘 공유하는 가장 필요한 매개체이다.

의사소통은 사회적인 삶에 필수적 요소이므로 의사소통의 심각한 장애는 한 개인에게 큰 영향을 미친다. 주지선(2005)은 의사소통은 개인이 타인과의 관계적 발전을 위해서 자신의 느낌과 의견을 언어적, 비언어적인 방법을 통해 상호적으로 교환하는 것을 말한다. 그러나 역기능적으로 보는 의사소통은 자신의 생각과는 다르게 부정적인 결과를 가져올 수 있다. 또한 송기현과 안귀여루(2013)는 의사소통 능력과 직무 만족감에 대해서 직장인을 대상으로 연구를 하였는데, 의사소통 능력이 높을수록 의사소통 만족도가 높으며 더불어 직무 만족도 또한 높아지는 것으로 나타났다. 무엇보다 스스로의 만족감이 중요한 핵심적 요소라 하였다.

특히, 대학시절은 사회적 관계망이 새롭게 만들어지는 첫 시기이며, 의사소통 능력은 한 인간이 사회적인 존재로서 정체성을 획득하고 타인과 효과적으로 협력하고 환경이나 상황에 적절하게 대처할 수 있는 개인의 능력으로 본다(Wiemann, 1977; 강선모, 김현숙, 2013; 재인용). 본 연구에서 대학생의 의사소통 능력과 대인관계 유능성은 스피치 능력과 밀접한 관계가 있다는 것을 알 수가 있다. 이에 의사소통 중심의 스피치 능력은 의사소통 능력을 개선시켜 많은 의사소통의 상황과 대인관계에서 자신 있는 태도와 자신감을 가지게 하는데 기여할 수 있을 것이라 기대한다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구대상

본 연구의 대상은 부산광역시 소재 4년제 대학에 재학 중인 대학생들이다. 이들 대학생을 대상으로 임의표집을 통해 총 360명을 표집 하였다.

표집 된 360명을 대상으로 본 연구의 측정도구를 사용하여 조사를 실시하였다. 조사를 통해 수집된 자료 중 응답이 불성실하거나 누락된 응답의 문항 등을 삭제한 후 최종적으로 350명의 자료가 최종 분석에 사용되었다.

#### 2. 측정도구

본 연구에서는 대학생의 스피치 능력이 의사소통 능력 및 대인관계유능성에 미치는 영향을 알아보기 위해 다음과 같은 검사 도구를 사용하였다.

신뢰도 검증으로는 측정도구의 응답 결과가 얼마나 신뢰 있게 측정되었는지를 알아보기 위한 수단으로써 동일한 대상에 대하여 같거나 비슷한 측정도구를 사용해서 반복 측정할 경우 동일하거나 유사한 결과를 얻을 수 있을 정도를 나타내는 것이다.

사회과학에서 일반적으로 보면  $\alpha$ 값이 1에 가까울수록 좋으나, 0.7이상

이 되면 신뢰도가 양호하다고 볼 수 있다.

본 연구에서는 스피치 능력의 시각적 요소, 음성적 요소, 내용적 요소, 의사소통 능력 그리고 대인관계 유능성에 대한 신뢰도 분석을 실시하였다.

### 가. 스피치 능력

스피치 능력을 측정하기 위해 허경호, 장해순과(2005)의 ‘스피치 능력 측정 도구’를 사용하여 대학생의 스피치 능력을 측정하였다.

스피치 능력 측정도구는 시각적 요소, 음성적 요소, 내용적 요소 3개의 하위요인 총 20문항으로 각 문항의 채점방법은 5단계의 평정척도로 문항에 대한 응답으로 ‘매우 그렇다’는 5점으로 ‘그렇다’는 4점으로 ‘보통이다’는 3점으로 ‘그렇지 않다’는 2점으로 ‘전혀 그렇지 않다’는 1점으로 Likert 방식 5점으로 계산 하였다. 점수가 높을수록 스피치 능력이 높다는 것을 나타낸다.

스피치 능력 척도 총 20문항 중 3번, 8번, 16번, 20번 문항을 역채점하고 환산하여 점수를 주도록 구성되어있다.

스피치 능력 측정도구의 문항들은 시각적 요소 척도 6문항과 음성적 요소 8문항과 내용적 요소 6문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서 스피치 능력의 전체 신뢰도는 .91이다. 본 연구에서 스피치 능력 측정도구의 하위요인별 문항구성 및 신뢰도는 <표 III-1>과 같이 나타났다.

<표 III-1> 스피치 능력 측정도구의 문항구성 및 신뢰도

하위요인	문항번호	문항수	신뢰도
시각적 요소	1. 2. 3*. 4. 5. 6,	6	.931
음성적 요소	7, 8*, 9, 10*, 11, 12, 13, 14,	8	.961
내용적 요소	15, 16*, 17, 18, 19, 20*	6	.960
전체		20	.984

\* 역채점 문항

## 나. 의사소통 능력

의사소통 능력을 측정하기 위해 허경호(2003)가 Rubin(1991)의 의사소통의 구성요소에 대한 선행연구를 바탕으로 제작한 포괄적인 대인 의사소통 능력 측정도구(Global Interpersonal Communication Competence Scale: GICC)를 사용하여 대학생의 의사소통 능력을 측정하였다.

의사소통 능력 측정도구는 자기노출, 지지력, 집중력, 상호작용 관리, 목표간파, 감정이입, 주장력, 사회적 긴장완화, 잡음통제력, 표현력, 조리성, 반응력, 즉시성, 효율성, 사회적 적절성의 15개 하부차원을 포함하며, 관계적 능력, 대인적 능력, 언어적 능력 3개의 하위요인 총 45문항으로 각 문항의 채점방법은 5단계로 각 문항의 응답은 ‘매우 그렇다’는 5점, ‘그렇다’는 4점, ‘보통이다’는 3점, ‘그렇지 않다’는 2점, ‘전혀 그렇지 않다’는 1점으로 Likert 방식 5점 평정 척도로 이루어져 있다. 점수가 높을수록 의사소통 능력이 높다는 것을 나타낸다.

의사소통 능력 척도는 총 45문항 중 12번, 17번, 22번, 26번, 30번, 34번, 36번, 38번, 39번, 40번, 43번 문항을 역채점하고 환산하여 점수를 주도도록 구성되었다. 의사소통 능력 척도의 문항들은 관계적 능력 척도 15

문항과 대인적 능력 15문항과 언어적 능력 15문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서 의사소통 능력 측정도구의 전체 신뢰도는 .96이다. 본 연구에서 의사소통 능력 척도에 하위요인별 문항구성 및 신뢰도는 <표 III-2>와 같다.

<표 III-2> 의사소통 능력 척도의 하위요인별 문항구성 및 신뢰도

하위요인	하부차원	문항번호	문항 수	신뢰도
관계적 능력	자기노출	1, 16, 31	3	.984
	감정이입	2, 17*, 32	3	
	지지력	3, 18, 33	3	
	집중력	4, 19, 34*	3	
	상호작용 관리	5, 20, 35	3	
대인적 능력	목표간과	6, 21, 36*	3	.972
	주장력	7, 22*, 37	3	
	효율성	8, 23, 38*	3	
	사회적 긴장완화	9, 24, 39*	3	
	잡음통제력	10, 25, 40*	3	
언어적 능력	표현력	11, 26* 41	3	.977
	조리성	12*, 27, 42	3	
	반응력	13, 28, 43*	3	
	즉시성	14, 29, 44	3	
	사회적 적절성	15, 30*, 45	3	
전체			45	.993

\* 역채점 문항

## 다. 대인관계 유능성

대인관계 유능성의 측정도구는 Buhrmester, Furman, Wittenberg과 Reis(1988)가 개발한 대인관계 능력 검사(Interpersonal Competence Questionnaire)를 김창대와 김수임(1999)이 번안한 것을 사용하여 대학생의 대인관계 유능성을 측정하였다.

대인관계 유능성 측정도구는 자기노출, 처음관계 맺기, 정서적지지 및 조언, 타인에 대한 불쾌감 주장, 대인갈등 다루기로 다섯 가지 영역으로 구성되어 있다. 처음 관계 맺기는 호감을 가지는 사람에게 다가가는 능력을 뜻하며, 자기노출은 친밀감을 생성하고 유지하기 위해 자신의 생각 또는 감정을 상대방에게 표현하는 능력이고, 정서적인 지지나 조언은 상대의 행동이나 반응에 대해 민감하게 알아차려 타인을 지지하고 조언을 하는 능력을 말한다(이정희, 2005).

각 문항의 채점방법은 5단계로 각 문항의 응답은 '매우 그렇다'는 5점으로 '그렇다'는 4점으로 '보통이다'는 3점으로 '그렇지 않다'는 2점으로 하였고 '전혀 그렇지 않다'는 1점으로 Likert 방식 5점 평정 척도로 이루어져 있다. 점수가 높을수록 대인관계 유능성이 높다는 것을 나타낸다. 대인관계 유능성 척도는 총 40문항 중 1번, 10번, 12번, 24번, 33번, 36번, 40번 문항을 역으로 환산하여 점수를 주도록 구성되어 있다.

대인관계 유능성 척도의 문항들은 처음관계 맺기 척도 8문항과 타인에 대한 불쾌감 주장 8문항과 자기노출 8문항과 정서적지지 및 조언 8문항과 대인갈등 다루기 8문항으로 구성되어 있다.

본 연구에서 대인관계 유능성 척도의 하위요인별 문항구성 및 신뢰도는 <표 III-3>과 같다. 김창대와 김수임이 보고한 신뢰도는 .89~.91이고 본 연구에서 대인관계 유능성의 전체 신뢰도는 .992이다.

<표 III-3> 대인관계 유능성 측정도구의 문항구성 및 신뢰도

하위요인	문항번호	문항 수	신뢰도
처음관계 맺기	1*, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36*	8	.988
타인에 대한 불쾌감 주장	2, 7, 12*, 17, 22, 27, 32, 37	8	.982
자기노출	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33*, 38	8	.953
정서적지지 및 조언	4, 9, 14, 19, 24*, 29, 34, 39	8	.960
대인갈등 다루기	5, 10*, 15, 20, 25, 30, 35, 40*	8	.903
전체		40	.992

\* 역채점 문항

### 3. 자료수집절차

본 연구는 측정도구의 신뢰도를 분석하기 위해 2016년 12월 대학생 50명을 대상으로 예비조사를 실시하였다. 예비조사 결과를 반영하여 최종적인 측정도구를 개발한 후 2017년 01월부터 04월 사이에 부산지역 대학에 재학중인 대학생 360명을 대상으로 본 조사를 실시하였다.

#### 4. 자료분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS Ver. 21.0 프로그램을 사용하여 다음과 같이 분석을 실시하였다.

첫째, 연구대상자의 일반적인 특성을 파악하기 위해 기술통계분석을 실시하였다.

둘째, 대학생의 성별, 학년, 전공에 따른 스피치 능력, 의사소통 능력, 대인관계 유능성의 차이를 알아보기 위해 t검정과 일원배치분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

셋째, 대학생의 스피치능력이 의사소통능력 및 대인관계 유능성 간의 관계를 규명하기 위해 상관분석을 실시하였다.

넷째, 대학생의 스피치능력이 의사소통능력 및 대인관계 유능성에 미치는 영향이 어떠한지 분석하기 위해 중다회귀분석을 실시하였다.

다섯째, 대학생의 의사소통 능력이 대인관계 유능성에 미치는 영향은 어떠한지 분석하기 위해 중다회귀분석을 실시하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 조사대상자의 일반적 특성

#### 가. 인구사회학적 특성

조사대상의 인구사회학적 특성을 살펴보면, 성별의 경우 여자가 67.4%, 남자가 32.6%로 나타나 여학생이 남학생 보다 2배 이상 많았다. 학년의 경우 4학년이 34.9%로 가장 많았으며, 2학년이 23.4%, 3학년이 23.7%로 나타나 2학년과 3학년은 비슷한 분포를 보였고, 1학년이 18.0%로 가장 적어 4학년이 1학년 보다 2배 정도 많았다. 전공계열의 경우 보건계열이 50.9%로 나타나 가장 많았으며, 그 다음으로 사회계열이 30.3%, 자연·공학계열이 14.3%, 인문계열이 4.6% 순으로 나타났다. 조사대상의 인구사회학적 특성은 <표 IV-1>과 같다.

<표 IV-1> 조사대상의 인구사회학적 특성(N=350)

	구분	빈도	퍼센트
성별	남자	114	32.6
	여자	236	67.4
학년	1학년	63	18.0
	2학년	82	23.4

	3학년	83	23.7
	4학년	122	34.9
전공계열	인문계열	16	4.6
	사회계열	106	30.3
	자연·공학계열	50	14.3
	보건계열	178	50.9

#### 나. 연구변인의 기술통계

대학생의 스피치 능력, 의사소통 능력, 대인관계 유능성에 대한 기술 통계 결과, 스피치 능력은 4.03점으로 높게 나타났다. 하위변인을 살펴보면, 시각적 요소 평균점수가 4.07점, 음성적 요소 평균점수가 3.97점, 내용적 요소 평균점수가 4.06점으로 나타나 시각적 요소 평균점수가 가장 높았고 음성적 요소 평균점수가 가장 낮았다.

의사소통 능력 평균점수는 4.11점으로 높게 나타났다. 하위변인을 살펴보면, 관계적 능력 평균점수가 4.05점, 대인적 능력 평균점수가 3.98점, 언어적 능력 평균점수가 4.25점으로 나타나 언어적 능력 평균점수가 가장 높았고 대인적 능력 평균점수가 가장 낮은 것으로 나타났다.

대인관계 유능성 평균점수는 3.90점으로 나타나 보통 이상인 것으로 나타났다. 각 변인 점수의 평균과 표준편차는 <표 IV-2>와 같다.

<표 IV-2> 연구변인의 기술통계(N=350)

변인명	하위 변인명	N	최소값	최대값	평균	표준 편차
스피치 능력	시각적 요소	350	2	5	4.07	.778
	음성적 요소	350	2	5	3.97	.814
	내용적 요소	350	2	5	4.06	.897
	전체	350	2	5	4.03	.818
의사소통 능력	관계적 능력	350	2	5	4.05	.809
	대인적 능력	350	2	4	3.98	.746
	언어적 능력	350	2	5	4.25	.772
	전체	350	2	5	4.11	.778
대인관계	유능성	350	2	4	3.90	.627

## 2. 배경변인에 따른 평균차이 검증

### 가. 배경변인에 따른 스피치 능력 차이

배경변인에 따른 스피치 능력의 차이를 알아보기 위해 t-검증을 실시한 결과 성별, 학년, 전공계열에 따른 평균의 차이가 나타나지 않았다. 그 결과는 <표 IV-3>과 같다.

<표 IV-3> 배경변인에 따른 스피치 능력 차이

구분		N	M	SD	t/F	Scheffe
성별	남자	114	4.03	.829	-.006	
	여자	236	4.03	.814		
학년	1학년	63	4.01	.803	.052	n.s
	2학년	82	4.06	.795		
	3학년	83	4.03	.801		
	4학년	122	4.02	.860		
전공 계열	인문계열	16	3.74	1.059	.740	n.s
	사회계열	106	4.02	.848		
	자연·공학계열	50	4.07	.759		
	보건계열	178	4.05	.793		

#### 나. 배경변인에 따른 스피치 능력의 하위 변인 차이

##### (1) 시각적 요소 차이

배경변인에 따른 시각적 요소의 차이를 알아보기 위해 t-검증을 실시한 결과 성별, 학년, 전공계열에 따른 평균의 차이가 나타나지 않았다. 그 결과는 <표 IV-4>와 같다.

<표 IV-4> 배경변인에 따른 시각적 요소 차이

구분		N	M	SD	t/F	Scheffe
성별	남자	114	4.07	.777	-.134	
	여자	236	4.08	.781		
학년	1학년	63	4.06	.788	.129	n.s
	2학년	82	4.12	.748		
	3학년	83	4.08	.778		
	4학년	122	4.05	.801		
전공 계열	인문계열	16	3.82	1.044	.654	n.s
	사회계열	106	4.06	.787		
	자연·공학계열	50	4.12	.740		
	보건계열	178	4.09	.759		

## (2) 음성적 요소 차이

배경변인에 따른 음성적 요소의 차이를 알아보기 위해 t-검증을 실시한 결과 성별, 학년, 전공계열에 따른 평균의 차이가 나타나지 않았다. 그 결과는 <표 IV-5>와 같다.

<표 IV-5> 배경변인에 따른 음성적 요소 차이

구분		N	M	SD	t/F	Scheffe
성별	남자	114	3.98	.832	.163	
	여자	236	3.96	.807		
학년	1학년	63	3.96	.785	.983	n.s
	2학년	82	4.00	.807		
	3학년	83	3.97	.796		
	4학년	122	3.95	.853		
전공 계열	인문계열	16	3.68	1.067	.764	n.s
	사회계열	106	3.96	.843		
	자연·공학계열	50	4.03	.764		
	보건계열	178	3.98	.786		

### (3) 내용적 요소 차이

배경변인에 따른 내용적 요소의 차이를 알아보기 위해 t-검증을 실시한 결과 성별, 학년, 전공계열에 따른 평균의 차이가 나타나지 않았다. 그 결과는 <표 IV-6>과 같다.

<표 IV-6> 배경변인에 따른 내용적 요소 차이

구분		N	M	SD	t/F	Scheffe
성별	남자	114	4.06	.910	-.099	
	여자	236	4.07	.892		
학년	1학년	63	4.03	.878	.057	n.s
	2학년	82	4.08	.861		
	3학년	83	4.05	.867		
	4학년	122	4.08	.958		
전공 계열	인문계열	16	3.74	1.097	.767	n.s
	사회계열	106	4.05	.945		
	자연·공학계열	50	4.08	.812		
	보건계열	178	4.09	.872		

#### 다. 배경변인에 따른 의사소통 능력 차이

배경변인에 따른 의사소통 능력의 차이를 알아보기 위해 t-검증을 실시한 결과 성별, 학년, 전공계열에 따른 평균의 차이가 나타나지 않았다. 그 결과는 <표 IV-7>과 같다.

<표 IV-7> 배경변인에 따른 의사소통 능력 차이

구분		N	M	SD	t/F	Scheffe
성별	남자	114	4.10	.783	-.078	
	여자	236	4.11	.778		
학년	1학년	63	4.11	.778	.091	n.s
	2학년	82	4.14	.751		
	3학년	83	4.12	.770		
	4학년	122	4.08	.810		
전공 계열	인문계열	16	3.83	1.011	.791	n.s
	사회계열	106	4.10	.802		
	자연·공학계열	50	4.15	.722		
	보건계열	178	4.13	.758		

라. 배경변인에 따른 의사소통 능력의 하위 변인 차이

(1) 관계적 요소 차이

배경변인에 따른 관계적 요소의 차이를 알아보기 위해 t-검증을 실시한 결과 성별, 학년, 전공계열에 따른 평균의 차이가 나타나지 않았다. 그 결과는 <표 IV-8>과 같다.

<표 IV-8> 배경변인에 따른 관계적 요소 차이

구분		N	M	SD	t/F	Scheffe
성별	남자	114	4.05	.813	-.046	
	여자	236	4.05	.808		
학년	1학년	63	4.05	.809	.032	n.s
	2학년	82	4.08	.778		
	3학년	83	4.05	.797		
	4학년	122	4.04	.845		
전공 계열	인문계열	16	3.76	1.054	.801	n.s
	사회계열	106	4.04	.832		
	자연·공학계열	50	4.10	.753		
	보건계열	178	4.07	.786		

## (2) 대인적 요소 차이

배경변인에 따른 대인적 요소의 차이를 알아보기 위해 t-검증을 실시한 결과 성별, 학년, 전공계열에 따른 평균의 차이가 나타나지 않았다. 그 결과는 <표 IV-9>와 같다.

<표 IV-9> 배경변인에 따른 대인적 요소 차이

구분		N	M	SD	t/F	Scheffe
성별	남자	114	3.97	.750	-.196	
	여자	236	3.99	.745		
학년	1학년	63	3.98	.750	.149	n.s
	2학년	82	4.02	.720		
	3학년	83	3.99	.733		
	4학년	122	3.95	.777		
전공 계열	인문계열	16	3.75	.971	.622	n.s
	사회계열	106	3.97	.775		
	자연·공학계열	50	4.03	.685		
	보건계열	178	4.00	.724		

### (3) 언어적 요소 차이

배경변인에 따른 언어적 요소의 차이를 알아보기 위해 t-검증을 실시한 결과 성별, 학년, 전공계열에 따른 평균의 차이가 나타나지 않았다. 그 결과는 <표 IV-10>과 같다.

<표 IV-10> 배경변인에 따른 언어적 요소 차이

구분		N	M	SD	t/F	Scheffe
성별	남자	114	4.25	.778	-.009	
	여자	236	4.25	.771		
학년	1학년	63	4.24	.772	.137	n.s
	2학년	82	4.29	.744		
	3학년	83	4.27	.769		
	4학년	122	4.22	.802		
전공 계열	인문계열	16	3.95	.988	.943	n.s
	사회계열	106	4.24	.792		
	자연·공학계열	50	4.29	.718		
	보건계열	178	4.28	.754		

#### 마. 배경변인에 따른 대인관계 유능성의 차이

배경변인에 따른 대인관계 유능성의 차이를 알아보기 위해 t-검증을 실시한 결과 성별, 학년, 전공계열에 따른 평균의 차이가 나타나지 않았다. 그 결과는 <표 IV-11>과 같다.

<표 IV-11> 배경변인에 따른 대인관계 유능성 차이

구분		N	M	SD	t/F	Scheffe
성별	남자	114	3.89	.628	-.259	
	여자	236	3.90	.627		
학년	1학년	63	3.91	.631	.142	n.s
	2학년	82	3.93	.606		
	3학년	83	3.90	.618		
	4학년	122	3.87	.650		
전공 계열	인문계열	16	3.69	.817	.706	n.s
	사회계열	106	3.88	.644		
	자연·공학계열	50	3.91	.571		
	보건계열	178	3.92	.614		

### 3. 연구변인 간 상관관계

본 연구에서 사용된 변인들 간에 어떠한 관련성을 가지고 있는가를 알아보기 위하여 상관분석을 실시하였으며 분석결과는 <표 IV-12>와 <표 IV-13>에서 제시하였다. 변인들 간의 상관관계를 구체적으로 살펴보면, 스피치 능력은 의사소통 능력( $r=.987, p<.001$ )과 매우 높은 정적 상관관계를 보이고 있으며, 스피치 능력은 대인관계 유능성( $r=.980, p<.001$ )과도 매우 높은 상관관계를 보이고 있다. 또한 의사소통 능력은 대인관계 유능성( $r=.991, p<.001$ )과 매우 높은 상관관계를 보이고 있다.

<표 IV-12> 주요 변인 간 상관관계 분석

	스피치 능력	의사소통 능력	대인관계 유능성
스피치 능력	1		
의사소통 능력	.987***	1	
대인관계 유능성	.980***	.991***	1

\*\*\* $p<.001$

하위변인 간 상관관계를 살펴보면, 스피치 능력의 시각적 요소는 대인관계 능력의 관계적 능력( $r=.977, p<.001$ ), 대인적 능력( $r=.977, p<.001$ ), 언어적 능력( $r=.973, p<.001$ )과 매우 높은 상관관계를 보이고 있다.

스피치 능력의 음성적 요소는 대인관계 능력의 관계적 능력( $r=.976, p<.001$ ), 대인적 능력( $r=.974, p<.001$ ), 언어적 능력( $r=.977, p<.001$ )과 매우 높은 상관관계를 보이고 있다.

스피치 능력의 내용적 요소는 대인관계 능력의 관계적 능력( $r=.967,$

p<.001), 대인적 능력(r=.965, p<.001), 언어적 능력(r=.957, p<.001)과 매우 높은 상관관계를 보이고 있다.

대인관계 유능성은 스피치 능력의 시각적 요소(r=.974, p<.001), 음성적 요소(r=.973, p<.001), 내용적 요소(r=.957, p<.001)와 모두 매우 높은 정적 상관관계를 보이고 있으며, 대인관계 유능성은 대인관계 능력의 관계적 능력(r=.985, p<.001), 대인적 능력(r=.987, p<.001), 언어적 능력(r=.990, p<.001)과 모두 매우 높은 정적 상관관계를 보이고 있다.

<표 IV-13> 변인의 하위변인별 상관관계 분석

	시각적 요소	음성적 요소	내용적 요소	관계적 능력	대인적 능력	언어적 능력	대인관계 유능성
시각적 요소	1						
음성적 요소	.973***	1					
내용적 요소	.951***	.963***	1				
관계적 능력	.977***	.976***	.967***	1			
대인적 능력	.977***	.974***	.965***	.991***	1		
언어적 능력	.973***	.977***	.957***	.987***	.990***	1	
대인관계 유능성	.974***	.973***	.957***	.985***	.987***	.990***	1

\*\*\*p<.001

#### 4. 스피치 능력이 의사소통 능력에 미치는 영향

##### 가. 스피치 능력이 의사소통 능력에 미치는 영향

스피치 능력이 의사소통 능력에 미치는 영향을 파악하기 위하여 다중 회귀분석을 실시하였으며 분석결과는 <표 IV-14>와 같다. 회귀모형은 통계적으로 유의하였으며( $F=2950.989$ ,  $p<.001$ ), 회귀방식에 투입된 독립변인은 종속변인(의사소통 능력)을 96.2% 설명하는 것으로 나타났으며, 스피치 능력의 시각적 요소, 음성적 요소, 내용적 요소는 모두 의사소통 능력에 정적인 영향력을 행사하는 것으로 나타났다. 즉, 스피치 능력의 시각적 요소, 음성적 요소, 내용적 요소의 능력이 높아질수록 의사소통 능력이 높아지는 것으로 나타났다.

<표 IV-14> 스피치 능력이 의사소통 능력에 미치는 영향

구분	비표준화 계수	표준화 계수		t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	.259	.036		7.265	.000
시각적 요소	.430	.037	.430	11.597	.000
음성적 요소	.318	.040	.332	7.866	.000
내용적 요소	.206	.027	.237	7.572	.000
		$R^2=.962$	$F=2950.989^{***}$		

\*\*\* $p<.001$

## 나. 스피치 능력이 관계적 능력에 미치는 영향

스피치 능력이 의사소통 능력에 미치는 영향을 파악하기 위하여 다중 회귀분석을 실시하였으며 분석결과는 <표 IV-15>와 같다. 회귀모형은 통계적으로 유의하였으며( $F=4057.707$ ,  $p<.001$ ), 회귀방식에 투입된 독립변인은 종속변인(의사소통 능력)을 97.2% 설명하는 것으로 나타났으며, 스피치 능력의 시각적 요소, 음성적 요소, 내용적 요소는 모두 의사소통 능력에 정적인 영향력을 행사하는 것으로 나타났다. 즉, 스피치 능력의 시각적 요소, 음성적 요소, 내용적 요소의 능력이 높아질수록 관계적 능력이 높아지는 것으로 나타났다.

<표 IV-15> 스피치 능력이 관계적 능력에 미치는 영향

구분	비표준화	계수	표준화	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	.070	.040		1.752	.081
시각적 요소	.451	.042	.435	10.859	.000
음성적 요소	.279	.045	.281	6.154	.000
내용적 요소	.255	.031	.283	8.371	.000
		$R^2=.972$		$F=4057.707^{***}$	

\*\*\* $p<.001$

## 다. 스피치 능력이 대인적 능력에 미치는 영향

스피치 능력이 대인적 능력에 미치는 영향을 파악하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였으며 분석결과는 <표 IV-16>과 같다. 회귀모형은 통계적으로 유의하였으며( $F=3745.215$ ,  $p<.001$ ), 회귀방식에 투입된 독립변인은 종속변인(의사소통 능력)을 97.0% 설명하는 것으로 나타났으며, 스피치 능력의 시각적 요소, 음성적 요소, 내용적 요소는 모두 의사소통 능력에 정적인 영향력을 행사하는 것으로 나타났다. 즉, 스피치 능력의 시각적 요소, 음성적 요소, 내용적 요소의 능력이 높아질수록 대인적 능력이 높아지는 것으로 나타났다.

<표 IV-16> 스피치 능력이 대인적 능력에 미치는 영향

구분	비표준화 계수	표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차 베타		
(상수)	.301	.038	7.848	.000
시각적 요소	.460	.040	11.535	.000
음성적 요소	.216	.043	4.973	.000
내용적 요소	.234	.029	8.000	.000
$R^2=.970$ $F=3745.215^{***}$				

\*\*\* $p<.001$

## 라. 스피치 능력이 언어적 능력에 미치는 영향

스피치 능력이 의사소통 능력에 미치는 영향을 파악하기 위하여 다중 회귀분석을 실시하였으며 분석결과는 <표 IV-17>과 같다. 회귀모형은 통계적으로 유의하였으며( $F=3162.385$ ,  $p<.001$ ), 회귀방식에 투입된 독립 변인은 종속변인(의사소통 능력)을 96.5% 설명하는 것으로 나타났으며, 스피치 능력의 시각적 요소, 음성적 요소, 내용적 요소는 모두 의사소통 능력에 정적인 영향력을 행사하는 것으로 나타났다. 즉, 스피치 능력의 시각적 요소, 음성적 요소, 내용적 요소의 능력이 높아질수록 언어적 능력이 높아지는 것으로 나타났다.

<표 IV-17> 스피치 능력이 언어적 능력에 미치는 영향

구분	비표준화 계수	표준화 계수		t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	.453	.043		10.526	.000
시각적 요소	.370	.045	.373	8.261	.000
음성적 요소	.439	.049	.462	8.986	.000
내용적 요소	.135	.033	.157	4.118	.000
		$R^2=.965$		$F=3162.385^{***}$	

\*\*\* $p<.001$

## 5. 스피치 능력이 대인관계 유능성에 미치는 영향

스피치 능력이 대인관계 유능성에 미치는 영향을 파악하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였으며 분석결과는 <표 IV-18>와 같다. 회귀모형은 통계적으로 유의하였으며( $F=2950.989$ ,  $p<.001$ ), 회귀방식에 투입된 독립변인은 종속변인(대인관계 유능성)을 96.2% 설명하는 것으로 나타났으며, 스피치 능력의 시각적 요소, 음성적 요소, 내용적 요소는 모두 대인관계 유능성에 정적인 영향력을 행사하는 것으로 나타났다. 즉, 스피치 능력의 시각적 요소, 음성적 요소, 내용적 요소의 능력이 높아질수록 대인관계 유능성이 높아지는 것으로 나타났다.

<표 IV-18> 스피치 능력이 대인관계 유능성에 미치는 영향

구분	비표준화 계수	표준화 계수		t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	.805	.036		22.293	.000
시각적 요소	.367	.038	.456	9.761	.000
음성적 요소	.268	.041	.348	6.544	.000
내용적 요소	.132	.028	.188	4.769	.000
		R <sup>2</sup> =.962		F=2950.989***	

\*\*\* $p<.001$

## 6. 의사소통 능력이 대인관계 유능성에 미치는 영향

의사소통 능력이 대인관계 유능성에 미치는 영향을 파악하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였으며 분석결과는 <표 IV-19>와 같다. 회귀모형은 통계적으로 유의하였으며( $F=6692.551$ ,  $p<.001$ ), 회귀방식에 투입된 독립변인은 종속변인(대인관계 유능성)을 98.3% 설명하는 것으로 나타났으며, 의사소통 능력의 관계적 능력, 대인적 능력, 언어적 능력은 모두 대인관계 유능성에 정적인 영향력을 행사하는 것으로 나타났다. 즉, 의사소통 능력의 구성요소인 관계적 능력, 대인적 능력, 언어적 능력이 높아질수록 대인관계 유능성이 높아지는 것으로 나타났다.

<표 IV-19> 의사소통 능력이 대인관계 유능성에 미치는 영향

구분	비표준화 계수	표준화 계수		t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	.538	.028		19.537	.000
관계적 능력	.102	.043	.131	2.392	.017
대인적 능력	.247	.051	.294	4.815	.000
언어적 능력	.462	.042	.569	10.968	.000
		R <sup>2</sup> =.983		F=6692.551***	

\*\*\*p<.001

## V. 논의 및 결론

본 연구에서는 대학생의 스피치 능력이 의사소통 능력 및 대인관계 유능성에 미치는 영향을 알아보려고 하였다. 본 연구의 논의는 다음과 같다.

첫째, 대학생의 스피치 능력과 의사소통 능력, 대인관계 유능성은 정적 상관을 나타내었으며, 회귀분석에서도 스피치 능력은 의사소통 능력과 대인관계 유능성에 정적 상관이 있는 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 스피치 능력이 의사소통 능력과 대인관계에 직접영향을 미치는 것으로 나타났다. 의사소통에 어려움을 갖지 않는 대학생들이 타인의 이야기를 경청하여 듣거나, 자신의 의사를 적절히 표현함으로써 타인과 원만한 관계를 유지할 수 있고, 더욱 친근감을 가질 수 있다고 하였다. 또한 방소희와 이동훈(2013)의 연구에서 보면 바람직한 의사소통은 대학생들에게 긍정적인 대인관계를 형성할 수 있게 도와주는 동기로서 작용을 한다는 기존의 연구의 결과와 맥을 같이 한다. 따라서 대학생의 지속적인 의사소통능력을 향상시키기 위한 교육이 매우 필요하다고 볼 수 있다. 둘째, 스피치 능력은 의사소통 능력과 대인관계 유능성의 관계에서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 의사소통 능력을 통해서 타인을 이해하고 감정을 알아채도록 하는 스피치 능력의 향상을 도와주며, 이러한 스피치 능력의 향상이 대학생들이 대인관계에 있어서 유능함을 가질 수 있다고 해석된다.

이는 의사소통능력이 스피치 능력에 영향을 받아 대인관계와 관련한 변인에 대해 긍정적 영향을 미친다는 선행연구의 결과를 지지한다고 볼 수 있다(박아람, 백지숙, 2014). 이러한 결과는 스피치 능력이 있는 대학생들은 타인의 기분이나 감정을 파악하여 타인에게 의사를 전달한다. 그러나 스피치 능력이 낮은 대학생들은 자기주장성이나 표현능력을 낮게 의사 표

현하기 때문에 대인관계에 어려움을 겪게 될 것이다.

스피치 능력의 하위 요소인 음성적 요소, 시각적 요소, 내용적 요소가 대학생의 의사소통 능력과 대인관계 유능성의 관계에서 영향을 준다는 것을 분석하였다. 그 결과 두 하위요소가 모두 의사소통 능력과 대인관계 유능성의 관계에서 부분영향을 미친다는 것으로 나타났다. 지금까지 논의한 바는 스피치 능력은 의사소통 능력과 대인관계 유능성을 향상시키는데 의미가 있다는 것을 시사하고 있다. 대학생의 성공적인 대학생활 및 졸업 후 사회생활에 있어서 스피치 능력은 언어적 요소와 비언어적 요소를 적절히 잘 사용하여 의사소통 능력과 대인관계 유능성을 향상시켜 사회적으로 바람직한 인간관계를 형성하고, 건전한 사회구성원으로 성장하는 토대를 마련해줄 것으로 기대된다.

본 연구의 결과를 토대로 연구문제별로 살펴본 결론은 다음과 같다. 첫째, 대학생의 배경변인에 따른 스피치 능력, 의사소통 능력, 대인관계 유능성의 차이를 알아본 결과 성별, 학년, 전공계열에 따른 평균의 차이가 나타나지 않았다. 따라서 스피치 능력은 선천적으로 타고 난다고 보다는 원리를 이해하고 실질적인 연습과 훈련, 교육에 의해 향상될 수 있다는 특수성을 가지고 있기 때문에 성별, 학년, 전공계열에 따른 평균의 차이는 나타나지 않는다는 것을 보인다.

둘째, 대학생의 스피치 능력이 의사소통 능력과 대인관계 유능성과의 상관관계를 살펴보면 스피치 능력은 의사소통 능력과 대인관계 유능성에 매우 높은 정적 상관관계를 보이고 있다. 하위변인 간 상관관계에서도 스피치 능력의 시각적 요소, 음성적 요소, 내용적 요소는 대인관계의 관계적 능력, 대인적 능력, 언어적 능력과 매우 높은 상관관계를 보이고 있다.

셋째, 대학생의 스피치 능력이 의사소통 능력에 미치는 영향을 살펴보면 스피치 능력의 시각적 요소, 음성적 요소, 내용적 요소는 모두 의사소통

능력에 정적인 영향력을 행사하는 것으로 나타났다. 즉, 스피치 능력의 시각적 요소, 음성적 요소, 내용적 요소의 능력이 높아질수록 의사소통 능력이 높아지는 것으로 나타났다.

넷째, 대학생의 스피치 능력이 대인관계 유능성에 미치는 영향을 살펴보면 스피치 능력의 시각적 요소, 음성적 요소, 내용적 요소는 모두 대인관계 유능성에 정적인 영향력을 행사하는 것으로 나타났다. 즉, 스피치 능력의 시각적 요소, 음성적 요소, 내용적 요소의 능력이 높아질수록 대인관계 유능성이 높아지는 것으로 나타났다.

다섯째, 대학생의 의사소통 능력이 대인관계 유능성에 미치는 영향을 살펴보면 의사소통 능력의 관계적 능력, 대인적 능력, 언어적 능력은 모두 대인관계 유능성에 정적인 영향력을 행사하는 것으로 나타났다. 즉, 의사소통 능력의 구성요소인 관계적 능력, 대인적 능력, 언어적 능력이 높아질수록 대인관계 유능성이 높아지는 것으로 나타났다.

본 연구에서의 결론을 기초로 하여 제언을 하면 다음과 같다. 첫째, 연구대상이 부산광역시 소재 4년제 대학에 재학 중인 대학생들에 한정되어 있기 때문에 후속연구에서는 다른 지역 및 전체집단에 확대 적용하여 연구의 효과가 검증되어야 할 것이다. 둘째, 대학생의 스피치 능력은 의사소통 능력 및 대인관계 유능성에 영향을 미치는 것으로 나타났으나 일시적 일수도 있다. 따라서 장기간의 연구가 이루어져야 할 것이다. 셋째, 대학생의 스피치 능력은 체계적이며 주도적이고, 적극적인 참여가 요구가 되므로 대학생의 스피치 교육과 대학생의 의사소통 능력 및 대인관계적 능력 향상에 대한 연구도 필요하다.

## 참고문헌

- 강길호·김현주(1997). **커뮤니케이션과 인간**. 서울: 한나래.
- 강진숙(2005). 미디어 능력의 개념과 촉진 사례 연구:독일의 연방 프로젝트. **한국언론학보**, 49(3), 52-79.
- 구재선(2005). **성격, 효능감, 생활경험과 주관적 행복의 관계 : 토착심리학적 접근**. 중앙대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김우룡·장소원(2004). **비언어적 커뮤니케이션론**. 서울: 나남.
- 김은성(2006). **방송진행자의 스피치 구성요인과 공신력평가에 관한 연구: 수용자의 상위인지능력개념적용**. 경희대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김종택(1999). **고등학교 화법**. 서울: (주)동아 서적.
- 김창대·김수임(1999). **대인관계능력 향상을 위한 집단 상담프로그램의 효과 연구**. 학생연구, 35(1), 83-95.
- 김현기(2010). **성인 실용 스피치의 내용 조직과 교수 학습 프로그램개발 연구**. 경기대학교 대학원, 박사학위논문.
- 동아사이언스(1997). 동물행동학으로 본 우두머리 서열경쟁②: 대권을 향한 몸짓 그리고 표정-케네디가 닉슨을 물리친 이유. **과학동아**, 11, 43~45.
- 박경(2003). 부정적인 생활 스트레스와 대인관계 문제가 여성의 우울에 미치는 영향. **한국심리학회지: 건강**, 8(3), 581-593.
- 박란희·이시훈(2009). 목소리 구성요소의 커뮤니케이션 효과에 관한 연구. **스피치와 커뮤니케이션**, 11, 293-327.
- 박수정(2012). **대학생의 대인관계능력 및 의사소통능력 증진을 위한 그룹코칭 프로그램의 효과**. 광운대학교 교육대학원, 석사학위논문.

문.

- 범기수·김은정·유가기·정혜진(2009). 자기 주장성과 스피치 교육의 효과 : 스피치 능력과 스피치 불안감을 중심으로. **스피치와 커뮤니케이션**, 12, 196-218.
- 배순원(2015). **대학생의 의사소통능력과 대인관계유능성의 관계에서 공감능력의 매개효과**. 명지대학교 대학원, 석사학위논문.
- 백미숙(2009). 교양교육으로서의 말하기 교육의 현황과 방향: 성균관대학교의 스피치와 토론 강좌 사례를 중심으로. **수사학**, 10, 323-348.
- 서영진·전은주(2010). 고등학생의 공식적 말하기에 대한 불안 연구 -화법 구성 요소와 말하기 불안의 상관을 중심으로. **청람어문교육**, 42, 209-242.
- 성선녀(2009). 유사언어가 공신력 평가에 미치는 영향에 대한 연구: 성우의 음성언어 표현을 중심으로. 한국소통학회 춘계학술대회 발표논문.
- 송기현·안귀여루(2013). 직장인의 의사소통 능력과 의사소통 만족도가 직무만족에 미치는 영향. **한국심리학회지**, 5(2), 117-129.
- 신희선(2006). 의사소통능력 향상을 위한 여대생 스피치 교육의 사례연구. **스피치와 커뮤니케이션**, 6, 135-167.
- 신희선(2007). S Leadership 함양을 위한 숙명여대 의사소통센터의 교양교육 사례연구. **숙명리더십연구**, 6, 387-426.
- 심혜숙·왕정희(2001). 초등학생의 정서지능과 사회적 능력 및 대인문제해결력과의 관계. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 13(1), 163-175.
- 양소정·이수현(2015). 전문대학 학생들의 스피치 능력 향상을 위한 스피치 교육 요구도 분석: 동아방송예술대학교를 대상으로. **스피치와**

- 커뮤니케이션, 26, 115-161.
- 양소정·이주현·김양호(2012). **성공하는 사람은 화술이 다르다**. 비전코리아.
- 유영희(2010). **의사소통훈련 프로그램이 초등학생의 대인관계에 미치는 영향**. 서울교육대학교 교육대학원, 석사학위논문.
- 이숙영(2005). **스피치 능력과 자아존중감에 대한 연구**. 한영신학대학교 대학원, 석사학위논문.
- 이유나(2008). **발표상황에서 발표자의 시각적 및 음성적 요소가 이미지 평가 및 메시지전달 효과에 미치는 영향**. 경희대학교, 석사학위논문.
- 이유나·허경호(2008). **발표상황에서 발표자의 비언어적 요소가 발표자의 이미지 평가 및 메시지 인지도에 미치는 영향**. **스피치와 커뮤니케이션**, 10, 38-72.
- 이정희(2005). **성인애착이 대인관계에 미치는 영향에 관한 구조분석**. 부산대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이준웅·양승목(2004). **미국 대학의 스피치 교육 현황**. 한국소통학회 학술대회 발제집, 129~147.
- 이한라(2010). **스피치 능력 신장 방안 연구: 국어과 중등교육과정을 중심으로**. 성균관대학교 교육대학원, 석사학위논문.
- 이현석·최은희·황미영(2009). **의사소통훈련프로그램이 대학생의 대인관계, 갈등해소양식 및 자아존중감에 미치는 효과**. **청소년학연구**, 16(2), 1-22.
- 임태섭(2002). **스피치 커뮤니케이션**. 서울: 연암사.
- 임태섭(2010). **스피치 커뮤니케이션**. 서울: 커뮤니케이션북스.
- 장해순(2016). **스피치교육이 대학생의 스피치능력 및 불안감, 자기효능**

- 감에 미치는 효과에 관한 연구. 경희대학교 대학원, 석사학위논문.
- 장해순·허경호(2005). 관찰자 측정 스피치 능력 척도 타당성 검증. **한국방송학보**, 19(1), 178-217.
- 장해순·강태완(2005). 스피치 교육이 커뮤니케이션 능력과 불안감에 미치는 영향. **한국언론학보**. 49(1), 163-191.
- 장해순·허경호(2005). 관찰자 측정 스피치 능력 척도 타당성 검증. **방송학보**, 19(1), 178~217.
- 전은주(1999). **말하기 듣기 교육론**. 서울: 박이정.
- 전인숙(2004). 자기 조정 학습을 통한 스피치 능력 신장 방안 연구. 서울교육대학교, 석사학위논문.
- 전인숙(2004). 자기 조정 학습을 통한 스피치 능력 신장 방안 연구. 서울교육대학교 교육대학원, 석사학위논문.
- 정미영(2009). **스피치 커뮤니케이션: 이론과 실제**. 한국학술정보.
- 정은이(2011). 개별성-관계성 및 대인관계 유능성이 심리적 안녕에 미치는 영향. **한국교육학연구**, 17(2), 97-120
- 조규일·홍성암·조상기·박영순(1996). **고등학교 화법**. 서울: 천재교육.
- 조원환(2002). **스피치와 프리젠테이션**. 서울: 갑진출판사.
- 조일환(2005). TV홈쇼핑에서 상품유형별 쇼호스트의 비언적 커뮤니케이션 표현 양식에 관한 연구. 중앙대학교 신문방송대학원, 석사학위논문.
- 주지선(2005). 의사소통 훈련 프로그램이 대학생의 의사소통과 인간관계에 미치는 효과. 경북대학교 대학원, 석사학위논문.
- 주휘정(2012). 신규 대졸자의 직장적응 곤란 유형별 영향요인. **HRD연구**, 14(1), 73-93.

- 차배근(1988). **커뮤니케이션학 개론(상)**. 서울: 세영사.
- 한나리(2009), **한국 대학생의 대인관계 유능성과 갈등 상황에서의 인지 및 행동 반응**. 연세대학교 대학원, 석사학위논문.
- 한나리·이동귀(2010). 한국 대학생의 대인관계 유능성 척도 타당화 연구. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 22(1), 137-156.
- 허경호(2003). 포괄적 대인 의사소통 능력 척도개발 및 타당성 검증. **한국언론학회지**, 47(6), 380-426.
- 공태윤(2014, 7, 1). “취업 비결은 스펙보다 소통…긍정적 사고방식이중요”. <한국경제>. URL: <http://www.hankyung.com/news/app/newsview.php?aid=2014063049221>.
- 구정모(2008, 3, 2). “팀장의 제1덕목은 의사소통능력”. <연합뉴스>. URL: <http://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=102&oid=001&aid=0001982952>.
- 김현길(2015, 4, 10). 직장인 10명 중 6명 “이상적 리더 없어”. <국민일보>. URL: <http://news.kmib.co.kr/article/view.asp?arcid=0009325820&code=61141111&cp=nv>.
- 이지현(2011, 11, 1). 말하기도 경쟁력…‘스피치 교육’ 열풍. <KBS>.: <http://news.kbs.co.kr/news/view.do?ncd=2381055>.
- 이호준(2014, 5, 20). “컴퓨터 활용능력, 스피치능력이 최고 스펙”…잘나가는 대졸 장인들의 조언. <경향비즈니스라이프>. URL: [http://bizn.khan.co.kr/khan\\_artview.html?artid=201405201352131&code=920507&med=khan](http://bizn.khan.co.kr/khan_artview.html?artid=201405201352131&code=920507&med=khan)
- 커리어넷(2015, 4, 1). 직장인 10명 중 9명, ‘발표 전 극심한 불안감 느끼적 있어’. URL: [http://www.careernet.co.kr/prcenter/media\\_data\\_ata\\_view.asp?rid=2311&page=9](http://www.careernet.co.kr/prcenter/media_data_ata_view.asp?rid=2311&page=9)

- Argyle, M, (1988). *Bodily communication*. NY: International University.
- Bochner, A. P. & Kelly, C. W. (1974). Interpersonal competence :*Rationale, Philosophy, and implementaion of a conceptual framework*. *Speech Teacher*, 21, 179-201.
- Burhmester. D., Furman, W., Wittenberg, M. T., Reis, H .T. (1988). Five domains of interpersonal competence in peer relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55, 991-1008.
- Conger, A. J., Wallander, J. L., Ward, D. G., & Farrell, A. D. (1980). *Ratings of heterosocial anxiety and skill: 1+1=1*. Unpublished manuscript, Purdue University, Lafayette, IN, 47907.
- Erikson, E. H. (1950). *Childhood and Society*. New York: W. W. Norton.
- Erikson, E. H. (1968). *Identity: Youth and crisis*. New York: Norton.
- Erikson, P. M., & Gardner, J. W. (1992). Two longitudinal. studies of communication apprehension and its effects on college student's success. *Communication Education*, 39, 1-14.
- Green, J. B. (2003). Introduction to family theory and therapy. Toronto : Thomson Books/Cole.
- Joiner. T. E., & Metalsky, G. I. (1995). *A prospective test of an integrative interpersonal theory of depression: A naturalistic study of university roommates*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 778.
- Kleinke, C. L. (1986). Gaze and Eye contact : A Research Review. *Psychological bulletin* 100.

- Kramer, M. W., & Hinton, J. S. (1996). The differential Impact of a basic public speaking course on perceived communication in class, work, and social contexts, In C. Newburger(Ed). *Basic communication course annual. 1-25*. Boston: Academic Press.
- Knapp, M. L. (1980). *Essential of Nonverbal Communication*. NY: Holt Rinehart and Winston Inc.
- McCroskey, J. C., & Richmond, V. P. (1976). The effects of communication apprehension on the perception of peers. *Western speech Communication, 40*, 14-21.
- McCroskey, J. C., Booth-Butterfield, B. S. & Payne, S. K.(1989). The impact of communication apprehension on college student retention and success. *Communication Quartely, 37*, 100-107.
- McCroskey, J. C., Daly, J. A. & Sorensen, G. (1976). Personality correlates of communication apprehension: *A research note. Human Communication Research, 2*(4),376-380.
- Mehrabian, A., & Williams. M. (1969). Nonverbal concomitant of perceived and intended persuasiveness. *Journal of Personality and Social Psychology, 13*, 37-58.
- Mehrabian, A. (1972). *Nonverbal communication*. Chicago: Aldine Antherton.
- Richmond, V. P., & McCroskey, J. C. (1989). *Communication: Apprehension, avoidance, and effectiveness* (2nd ed.). Scottsdale, AZ: Gorsuch Scarisbrick, Publishers.
- Rubin, R. B., Martin, M. M., Bruning, S. S., & Power, D. E. (1991). *Interpersonal communication competence: Scale development*

- and test of a self-efficacy model.* Paper presented at meeting of the Communication Association, Atlanta, GA.
- Shure, M. B., & Spivack, G. (1972). Means-ends thinking, adjustment, and social class among elementary-school-aged children. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 38*(3), 348.
- Spitzberg, B. H., & Canary, D. J. (1985). Loneliness and relationally competent communication. *Journal of Social and Personal Relationships, 2*, 384-402.
- Spitzberg, B. H., & Hecht, M. L. (1984). A component model of relational competence. *Human Communication Research, 10*, 575-599.
- Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R., (1989). *Handbook of interpersonal competence research.* New York : Springer-Verlag.
- Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R. (2002). Interpersonal skills. In M. L. Knapp & J. A. Daly (Eds), *Handbook of interpersonal communication.* 564-611. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Street, R. L., & Brady, R. M. (1969). The development of interpersonal competence. In D. A. Goskinn(Ed.) *Handbook of socialization theory and research,* (753-775). Chicago: Rand McNally.
- Wiemann, J. M. (1977). Explication and test of a model of communicative competence. *Human Communication Research, 3*, 195-213.

# 대학생의 스피치 능력이 의사소통 능력 및 대인관계 유능성에 미치는 영향

김 효 희

부경대학교교육대학원  
평생교육·인적자원개발전공

국문초록

21세기 지식정보화 사회에서 스피치능력은 강력한 경쟁력이자 현대인이 꼭 갖춰야할 핵심 역량이다. 즉 말이 곧 능력인 것이다. 아무리 뛰어난 전문적인 지식을 갖고 있다고 할지라도 다른 사람들에게 그것을 제대로 표현할 수 없다면 그 본연의 능력을 제대로 평가받기란 어렵다. 또한 스피치를 통하여 타인에게 얼마나 효과적이고 효율적으로 전달하는가에 따라 자신의 가치가 달라진다. 스피치 능력은 인간관계와 사회적 관계를 형성하는 중요한 역할을 함과 동시에 현대인에게 필수적인 능력 평가 척도가 된다.

이에 본 연구는 대학생의 스피치 능력이 개인의 의사소통 능력과 대인관계 유능성에 어떠한 영향을 미치는지 알아보았다.

스피치 능력을 측정하기 위해 본 연구는 2017년 01월부터 02월부터 2017년 04월 까지 부산지역 대학에 재학 중인 대학생 360명을 대상으로 본 조사를 실시하였고 설문자료는 SPSS 21.0을 이용하여 기술통계, 신뢰도 분석, 대응표본 t-검정, 일원배치분산분석(ANOVA), 상관분석, 중다회귀분석을 실시하였다.

본 연구의 구체적인 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 대학생의 배경변인에 따른 스피치 능력, 의사소통 능력, 대인관계 유능성의 차이를 알아본 결과 성별, 학년, 전공계열에 따른 평균의 차이가 나타나지 않았다.

둘째, 대학생의 스피치 능력이 의사소통 능력과 대인관계 유능성과의 상관관계를 살펴보면 스피치 능력은 의사소통 능력과 대인관계 유능성에 매우 높은

정적 상관관계를 보이고 있다. 하위변인 간 상관관계에서도 스피치 능력의 시각적 요소, 음성적 요소, 내용적 요소는 대인관계의 관계적 능력, 대인적 능력, 언어적 능력과 매우 높은 상관관계를 보이고 있다.

셋째, 대학생의 스피치 능력이 의사소통 능력에 미치는 영향을 살펴보면 스피치 능력의 시각적 요소, 음성적 요소, 내용적 요소는 모두 의사소통 능력에 정적인 영향력을 행사하는 것으로 나타났다. 즉, 스피치 능력의 시각적 요소, 음성적 요소, 내용적 요소의 능력이 높아질수록 의사소통 능력이 높아지는 것으로 나타났다. 따라서 스피치 능력은 선천적으로 타고 난다기 보다는 원리를 이해하고 실질적인 연습과 훈련, 교육에 의해 향상될 수 있다는 특수성을 가지고 있기 때문에 성별, 학년, 전공계열에 따른 평균의 차이는 나타나지 않는다는 것을 보인다.

넷째, 대학생의 스피치 능력이 대인관계 유능성에 미치는 영향을 살펴보면 스피치 능력의 시각적 요소, 음성적 요소, 내용적 요소는 모두 대인관계 유능성에 정적인 영향력을 행사하는 것으로 나타났다. 즉, 스피치 능력의 시각적 요소, 음성적 요소, 내용적 요소의 능력이 높아질수록 대인관계 유능성이 높아지는 것으로 나타났다.

다섯째, 대학생의 의사소통 능력이 대인관계 유능성에 미치는 영향을 살펴보면 의사소통 능력의 관계적 능력, 대인적 능력, 언어적 능력은 모두 대인관계 유능성에 정적인 영향력을 행사하는 것으로 나타났다. 즉, 의사소통 능력의 구성요소인 관계적 능력, 대인적 능력, 언어적 능력이 높아질수록 대인관계 유능성이 높아지는 것으로 나타났다.

따라서 대학생에게 스피치 능력은 의사소통 능력 및 대인관계 유능성에 영향을 미친다는 것을 알 수 있었다. 앞으로 대학생이 스피치 능력을 가질 수 있도록 대학생의 스피치 교육에 대한 연구와 다양한 프로그램개발을 활용하여 성공적인 대학생 및 사회인을 꿈꾸고 있는 대학생에게 특성에 맞는 맞춤형 교육을 하여 스피치 교육의 활성화를 통해 보다 효율적인 스피치 능력, 의사소통 능력, 대인관계 유능성향상의 기대를 제언해 본다.

## 부 록

안녕하십니까?

바쁘신 가운데도 설문 평가에 응해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

본 질문지는 대학생의 스피치 능력이 의사소통 능력 및 대인관계 유능성에 미치는 영향을 알아보고자 실시하는 설문조사입니다. 모든 질문에는 정답이 없으므로 평소 자신의 생각이나 행동을 있는 그대로 답변해주시기 바랍니다.

답변해주신 결과는 통계법 제13조에 의거하여 본 연구에만 사용되며 다른 어떤 누구도 알지 못하도록 비밀보장이 되는 것을 약속드립니다. 단, 응답이 하나라도 빠진 질문지는 연구에 사용할 수 없으므로 한 문항도 빠짐없이 답변 해주시길 바랍니다. 본 설문지는 귀중한 연구 자료로 사용될 것입니다.

성실히 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.

부경대학교 교육대학원 평생교육·인적자원개발전공

지도교수 : 주 동 범

연구자 : 김 효 희

E-mail : ktopm@nate.com

2017년 03월

◆ 자신의 성별과 학년, 전공계열을 V표해 주시기 바랍니다.

1. 성별 : ① 남자 ② 여자

2. 학년 : ① 1학년 ② 2학년 ③ 3학년 ④ 4학년

3. 전공계열 : ① 인문계열 ② 사회계열 ③ 자연·공학 계열  
④ 보건 계열 ⑤ 기타 (전공 : )

◆ 다음은 여러분의 스피치 능력, 의사소통 능력, 대인관계 유능성에 대해 알아보기 위한 질문지입니다. 각 문항을 읽고 자신의 모습과 가장 가깝다고 생각되는 번호에 V표해 주시기 바랍니다.

## 스 피 치 능 력 검 사

순 번	문항	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통	그 렇 다	매 우 그 렇 다
시 각 적 인 요 소	1. 청중과 눈 맞춤을 잘 유지한다.	①	②	③	④	⑤
	2. 자세가 안정되고, 긴장되지 않는다.	①	②	③	④	⑤
	3. 초조하거나 당황한 기색을 보인다.	①	②	③	④	⑤
	4. 제스처를 자연스럽게 효과적으로 사용한다.	①	②	③	④	⑤
	5. 옷차림을 단정하게 하고, 깔끔하게 입는다.	①	②	③	④	⑤
	6. 몸을 적절하게 이동시킨다.	①	②	③	④	⑤
음 성 적 인 요 소	7. 적절한 속도로 이야기 한다.	①	②	③	④	⑤
	8. ‘음’, ‘애’, ‘저’, ‘그’등과 같은 군말을 사용한다.	①	②	③	④	⑤
	9. 목소리가 떨리지 않고 차분하게 이야기 한다.	①	②	③	④	⑤
	10. 잠시 멈추기를 효과적으로 사용하지 못한다.	①	②	③	④	⑤

	11. 정확하고 분명하게 발음한다.	①	②	③	④	⑤
	12. 목소리의 크기와 높이를 다양하게 구사한다.	①	②	③	④	⑤
	13. 적절한 크기로 이야기 한다.	①	②	③	④	⑤
내용적 인 요 소	14. 전체적으로 막힘이 없이 부드럽게 말의 흐름을 전개한다.	①	②	③	④	⑤
	15. 청중의 주의를 집중시키는 첫마디로 시작한다.	①	②	③	④	⑤
	16. 중심생각과 스피치 목적을 정확하게 밝히지 못한다.	①	②	③	④	⑤
	17. 분명하고 체계적으로 내용을 전개한다.	①	②	③	④	⑤
	18. 주된 논점을 적절하게 지지한다.	①	②	③	④	⑤
	19. 논점을 분명하게 요약한다.	①	②	③	④	⑤
	20. 인상적인 끝맺음을 하지 못한다.	①	②	③	④	⑤

## 의사소통능력검사

순번	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1	나는 내가 진실로 누구인지 상대방이 알 수 있게 한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 상대방의 입장을 먼저 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3	나의 의사소통은 보통 설명적이지 평가적이지 않다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 상대의 말을 집중해서 듣는다.	①	②	③	④	⑤
5	나의 대화는 한 주제에서 다른 주제로 부드럽게 넘어간다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 대화 도중 상대의 대화 목적을 쉽게 알아차린다.	①	②	③	④	⑤
7	내가 부당한 취급을 받을 경우 부당하게 대항 사람과 맞선다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 효율적인 대화를 한다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 여러 사회적 상황에서 편하게 말한다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 대화 중 대화에 방해되는 요소를 가능한 한 차단한다.	①	②	③	④	⑤
11	상대방은 내가 기쁠 때와 슬플 때를 알아차릴 수 있다.	①	②	③	④	⑤
12	나는 앞뒤가 잘 안 맞는 말을 할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 대화할 때 잘 알아듣고 있음을 말이나 고개 짓으로 알린다.	①	②	③	④	⑤

14	내가 상대방에게 관심이 있다는 것을 상대방은 진정으로 믿는다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 상황에 맞는 어법을 구사한다.	①	②	③	④	⑤
16	다른 사람들은 내가 무엇을 생각하고 있는지를 안다.	①	②	③	④	⑤
17	나는 다른 사람들이 무엇을 느끼고 있는지 정확히 모른다.	①	②	③	④	⑤
18	나는 사람들이 모두 똑같다고 생각하고 그들과 소통한다.	①	②	③	④	⑤
19	나는 대화할 때 상대의 이야기를 집중해서 듣는다.	①	②	③	④	⑤
20	나는 다룰 주제를 협의함으로써 대화를 이끌어 나간다.	①	②	③	④	⑤
21	나는 상대가 말하는 것은 물론, 말하지 않은 것도 알아차린다.	①	②	③	④	⑤
22	나는 내 스스로를 위해 주장하지 못하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
23	나는 대부분의 대화에서 나의 대화 목적을 달성한다.	①	②	③	④	⑤
24	나는 소그룹 모임에서 편안함을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
25	나는 대화할 때 집중할 수 있는 환경을 조성한다.	①	②	③	④	⑤
26	내 자신을 표현할 수 있는 적절한 말을 찾기가 힘들다.	①	②	③	④	⑤
27	나는 사람으로부터 조리 있게 말 한다는 이야기를 듣는다.	①	②	③	④	⑤
28	나는 상대의 말에 대해 말 또는 비언어적으로 맞장구를 쳐준다.	①	②	③	④	⑤
29	나는 상대방과 이야기할 때 그들의 눈을 보며 이야기한다.	①	②	③	④	⑤
30	나는 높임말과 반말 등을 상대에 맞게 적절	①	②	③	④	⑤

	히 구사하지 못한다.					
31	나는 내가 느끼는 것을 다른 사람에게 드러낸다.	①	②	③	④	⑤
32	다른 사람들은 내가 자기들을 이해한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
33	사람들은 내가 마음이 따뜻한 사람이라고 말한다.	①	②	③	④	⑤
34	대화 도중에 내 마음은 다른 곳에 가 있을 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
35	나는 대화중에 상대방이 말하지 않은 것도 파악한다.	①	②	③	④	⑤
36	나는 대화 상대의 대화 목적에 둔감한 편이다.	①	②	③	④	⑤
37	나는 내 권리를 분명하게 주장한다.	①	②	③	④	⑤
38	나의 대화는 효율적이지 못할 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
39	나는 낯선 사람들 속에 있을 때 불안감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
40	나는 대화 시 주위에 잡음이 있어도 잘 느끼지 못한다.	①	②	③	④	⑤
41	나는 내 자신을 말로 또는 비언어적으로 잘 표현한다.	①	②	③	④	⑤
42	나는 논리 정연하게 말하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
43	나는 대화할 때 무표정하고 반응이 없다는 소리를 듣는다.	①	②	③	④	⑤
44	나는 상대를 가깝게 느낄 때 그 말을 상대에게 표현한다.	①	②	③	④	⑤
45	나는 항상 예의를 갖추어서 이야기 하는 편이다.	①	②	③	④	⑤

## 대인관계유능성검사

순번	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1	처음 만난 사람에게 무언가를 함께 하자고 제안하기 어렵다.	①	②	③	④	⑤
2	친구가 나를 대하는 방식이 싫을 때, 그것을 친구에게 말할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
3	가까워지고 싶은 사람과의 대화중에 나에게 대한 사적인 이야기를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
4	인생의 중요한 결정에 대해 친구의 생각과 느낌을 충분히 고려해서 친구를 도와준다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 친구와의 사소한 의견차이가 심각한 싸움으로 발전했을 때, 내가 틀렸을지도 모른다는 것을 인정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
6	관심 있는 새로운 사람에게 함께 어떤 일을 하자고 제안하기도 한다.	①	②	③	④	⑤
7	친구 혹은 애인이 하기 싫어하는 것을 하도록 요구하면 싫다고 말할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
8	친해지고 싶은 상대에게 나의 부드럽고 다정한 모습을 보여주려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
9	상대방이 자신의 문제에 대해 털어놓을 수 있도록 그 사람의 말을 끈기 있고 민감하게 듣는다.	①	②	③	④	⑤
10	가까운 사람과의 싸움에서 불쾌한 감정이 들었을 때, 나쁜 기분을 그대로 표현한다.	①	②	③	④	⑤
11	친해지고 싶은 사람에게 먼저 이야기를 건넬 수 있다.	①	②	③	④	⑤
12	친한 친구가 비합리적인 요구를 해왔을 때,	①	②	③	④	⑤

	거절하기 힘들다.					
13	친한 친구에게 나의 약점에 대해 말할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
14	상대방이 겪고 있는 문제의 핵심을 파악하여 그 사람을 도와줄 수 있다.	①	②	③	④	⑤
15	친한 사람과 갈등을 겪을 때, 그 사람의 불평을 진지하게 들으려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
16	새로운 사람을 알아가는 것은 재미있고 유쾌한 일이다.	①	②	③	④	⑤
17	사람들이 나를 무시하거나 하찮은 사람으로 대할 때, 나의 권리를 주장할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
18	새로운 친구에게 있는 그대로의 자신에 대해 알린다.	①	②	③	④	⑤
19	가까운 사람들이 가족이나 친구와 관련하여 문제를 겪을 때 도움을 줄 수 있다	①	②	③	④	⑤
20	친구와 싸웠을 때, 친구의 관점을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
21	친해지고 싶은 사람들에게 내 자신을 직접 소개할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
22	상대방이 나를 난처하게 만들 때, 그것에 대해 이야기할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
23	나는 가까운 관계에서 방어적으로 행동하기 보다 있는 그대로의 나로서 행동한다.	①	②	③	④	⑤
24	상대방이 화를 내면 나도 같이 화를 내게 된다.	①	②	③	④	⑤
25	서로의 의견차이로 인해 큰 싸움이 될 수 있을 때, 나의 의견을 자제할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
26	새로운 만남에서 다음에 또 만나자는 제안을 먼저 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
27	가까운 사이라도 약속을 어겼을 때, 정당하게 항의할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
28	나는 가까운 사람들에게 나를 불안하고, 두렵게 만드는 비밀스러운 일에 대하여 의논할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

29	가까운 사람이 우울할 때, 위로할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
30	상대방이 문제를 겪고 있을 때, 비난하지 않고 해결 방안을 함께 논의할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
31	가까운 사람이 나에게 상처 주었을 때, 그것에 대해 이야기 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
32	친해지고 싶은 사람에게 좋은 첫인상을 줄 수 있다.	①	②	③	④	⑤
33	가까운 사람들이라도 애정 표현을 하는 것이 어렵다.	①	②	③	④	⑤
34	가까운 사람이 문제를 겪고 있을 때, 나의 관심사가 아니라고 해도 공감할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
35	의견 차이로 인해 화가 나더라도, 상대방의 입장이 타당할 경우 그것을 인정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
36	낯선 모임에 참석하는 것을 꺼린다.	①	②	③	④	⑤
37	상대방이 나를 화나게 했을 때, 그것에 대해 이야기할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
38	사람들과의 관계에서 피상적인 수준을 넘어서 서로 알아가기 위해 어떻게 해야 하는지 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
39	가까운 사람이 도움을 필요로 할 때, 그 사람에게 적절한 방식으로 조언해 줄 수 있다.	①	②	③	④	⑤
40	상대방의 감정을 건드려 큰 싸움으로 번지는 경우가 종종 있다.	①	②	③	④	⑤