

연구논문

경청·대화 행위 척도의 개발: 경청하기, 이해 돕는 말하기, 예의 지키기의 차원을 중심으로*

Developing a Measurement Scale for Quality Listening

이범준^{a)} · 조성겸^{b)}

Bumjune Lee · Sung Kyum Cho

오늘날 ‘듣기’의 중요성은 폭넓게 인식되고 있지만, ‘경청’을 상호작용적인 커뮤니케이션의 중요한 요소로 보고 본격적으로 측정한 연구는 거의 없다. 본 연구는 경청의 관점에서 일상의 소통행위를 평가할 수 있는 경청·대화 행위 척도를 개발하고 그 타당성을 검토하였다. 어떤 소통행위자가 소통할 때 자신과 다른 참여자의 경청에 기여하는 활동을 경청·대화 행위로 정의하고, 좁은 의미의 경청만이 아니라, 경청을 중심으로 서로 간의 말하기-듣기가 유기적으로 교환되며 진행되는 데 도움을 주는 행위들을 측정하고자 하였다. 일반 개인 응답자와 사내 근무자를 대상으로 2차례의 온라인 설문조사를 실시하고, 그 결과를 분석에 활용하였다. 주성분 분석 결과를 바탕으로 경청·대화 행위를 ‘경청하기’, ‘이해 돕는 말하기’, ‘예의 지키기’의 세 가지 차원으로 구분하였다. 구성 타당도를 알아보기 위해, 세 하위 차원과 기준 변인과의 관계를 분석한 결과, 온라인 개인 데이터($N=479$)의 경우, 경청·대화 행위의 세 변인들이 ‘경청·대화 결과’, ‘소통의 적절성’, ‘화자의 사교적 매력’, ‘업무적 매력’ 등의 기준 변인들과 모두 예상한 방식의 관계를 보여주었다. 사내 데이터($N=100$) 분석결과도 유사하지만, ‘이해 돕는 말하기’가 ‘사교적 매력’에 미치는 긍정적인 영향만은 확인되지 않았다. 분석결과를 바탕으로 경청·대화 척도의 의미와 활용방안, 그 한계점을 논의하였다.

* 이 연구는 충남대학교 학술연구비에 의해 지원되었음.

a) 서울대학교 언론정보연구소 객원연구원.

b) 교신저자(corresponding author): 충남대학교 교수 조성겸.

E-mail: skcho99@gmail.com

주제어: 경청, 대화, 상호작용, 소통능력, 척도 개발, 경청·대화 척도

This study aims to develop a quality listening scale in order to evaluate communicative behaviors in daily life. We defined quality listening as the communicative behaviors contributing to the listening of each of the communicative partners. The quality listening concept measured in this study includes all direct and indirect communicative behaviors.

First, we reviewed previous studies related to listening behaviors and communicative competencies and extracted 26 items that are supposed to measure various dimensions of quality listening.

Second, we conducted two surveys: one of general public and the other of employees of a private company. Analysis of the survey results shows that three factors are important in quality listening: listening well, helping the communicative partner to listen well, and courtesy. The reliability of the items measuring these three factors are 0.89, 0.90, and 0.91, respectively. These three factors explained 36% to 60% of the variance of the outcome variables, which shows the validity of the scale developed in this study.

It follows from these results that listening behavior could be evaluated using the quality listening scale suggested in this study.

Key words: listening, conversation, interaction, communicative competence, measurement, quality listening scale

I. 서론

우리 사회에서 소통의 중요성이 강조되고 있는데, 소통의 두 측면인 ‘말하기’와 ‘듣기’ 중에서 특히 ‘듣기’가 점점 중요해지고 있다. 박승관은 오늘날 한국 사회의 사회적 의견 체계가 ‘충동적·분출적 말문 트임’과 ‘상실된 말귀 열림’이 결합된 ‘군론(群論)’형 소통이라고 비판하며, 말문과 말귀의 조화가 필요함을 역설하였다(박승관 2011). 이 외에도 많은 연구들(민영·노성중 2011, 송현주 외 2006; 이범준·조성겸 2014; 2015; 임혁백 2011; 최윤정·이종혁 2012)이 사회적 갈등 완화와 민주주의 심화를 위해 시민적 덕성이나 대화 문화의 한 요소로서 ‘듣기’에 주목하였다. 이러한 맥락에서 경청은 사회적 갈등의 주요 해결방안으로, 그리고 지도자들의 중요 덕목으로 여겨지고 있다. 비록 사람들은 듣기보다 자신의 의견이나 감정을 표출하는데 보다 많이 관심을 기울이는 경향을 보이지만(Sennett 2012; 2013), 일상의 소통에 관한 여러 경험적 연구들에 따르면 ‘듣기’는 ‘말하기’에 비해 소통 만족도에 기여하는 바가 더 크고, 능력 있는 소통행위자의 1차적인 속성으로 더 많이 손꼽힌다.

Spitzberg & Hecht(1984)에 따르면, 여러 소통 기술 중 경청의 핵심 요소가 포함된 타인 지향성(other orientation) 항목이 상대방의 소통 만족도에 가장 큰 기여를 하는 요인으로 나타났다. 미국의 대학생들을 대상으로 조사한 한 설문조사 결과에 따르면, 소통능력이 있는 행위자의 특성으로 전체의 62.3%가 ‘잘 듣는 사람’이라는 항목을 선택하여 전체 21개 항목 중 가장 높았다. 2위 역시 쉽게 타인과 잘 어울려 지내는 법을 발견하는 사람(46.6%)이었다(Sherwyn Morreale et al. 2015).

경청이 사회적으로 그리고 일상의 소통에서 이처럼 중요함에도 불구하고 ‘말하기’에 비해 상대적으로 적은 학술적 관심을 받아 왔다. 본 연구에서는 따라서 이러한 경청 행동의 측정방안을 제시함으로써 이에 대한 학술적 연구는 물론, 사회적 소통의 질적 향상을 위한 토대를 제공하고자 한다.

II. 기존 문헌 연구

본 연구의 목적은 일상의 대화나 회의에서 어떤 소통 참여자가 자신과 타인의 경청에 기여하는 정도를 측정할 수 있는 척도를 개발하는 것이다. 지금까지 이러한 경청을 측정하고자 하는 시도는 찾아보기 어렵다. 다만 소통 및 듣기 스타일, 소통능력 등과 같은 유사한 개념을 측정하는 과정에서 그 일부로 측정되어 왔다.

1. 듣기 스타일 및 소통 스타일

듣기 스타일 및 소통 스타일 척도는 개인의 소통양식이 어떤 유형에 속하는지 분류하기 위한 척도라 할 수 있다. 듣기 스타일 연구는 청자가 어떤 유형의 정보에 주목하고 그것을 어떻게 처리하는지를 기준으로 청자의 듣기 스타일을 구분한다. 듣기 스타일 유형으로는 ‘사람 지향적 듣기’, ‘행동 지향적 듣기’(정보의 정확성에 초점), ‘내용 지향적 듣기’(복잡하고 도전적인 정보에 초점), ‘시간 지향적 듣기’(빠르고 짧은 상호작용에 초점)의 4가지 유형이 제안되었다(Bodie, Worthington, & Gearhart 2015; Watson, Barker, & Weaver III 1995; Weaver III & Kirtley 1995).

소통 스타일(communicator style) 연구(Brandt 1979; Norton 1978)는 이보다 앞선 시기에 진행되었던 연구로서, 듣기뿐만 아니라 말하기를 포괄하여 전반적인 소통 스타일을 분석한다. 스타일 분류 기준은 자기-표현(self-presentation)의 양상이다. Brandt(1979)의 경우, 집중하는(attentive), 지배적, 개방적, 역동적, 느긋한(relaxed), 친절함, 인상 남기기식(impression-leaving), 경쟁적, 정확한 등의 9개 스타일을 제안한다.

이러한 스타일 연구는 개인의 소통행위의 특성을 파악하고, 이러한 특성이 소통행위의 결과에 미치는 영향을 파악하는 데 도움을 준다. 예컨대 특정 스타일과 소통행위자 이미지(예를 들면, 사교적 매력, 업무적 매력)나 소통능력 간의 관계를 탐색해 볼 수 있다. 그러나 측정에 포함되는 듣기 행위가 제한되어 있고, 행위자에 대한 인상을 중심으로 측정하기 때문에 듣기의 다양한 측면들은 포함하지 못하고 있다.

무엇보다도 어떤 듣기가 바람직한 것인가에 대한 기준을 제시하지 않고 있다. 이처럼 경청에 대한 규범적 관점을 취하지 않고 있기 때문에 척도 활용이 제한될 수 있다. 즉, 특정 유형의 경청·대화 행위들이 바람직하다고 규정된다면 그것이 응답자나 관찰 대상자에 대해 어느 정도 실천되고 있는지 파악할 수 있는데, 스타일에 초점을 맞춘 척도는 이를 보여주지 못한다.

2. 소통능력(communicative competence)

소통능력은 ‘대인 관계에서 자신이 원하는 바를 성취하는 데 도움이 될 수 있도록 소통을 수행하는 능력’으로 요약될 수 있다(Wieman 1974). 소통능력은 ‘대인적 소통능력(interpersonal communicative competence)’, ‘관계적 능력(relational competence)’, ‘사회적 능력(social competence)’ 등 다양한 이름으로도 다루어진다. 소통능력 연구(허경호 2003; 장해순 2003; Andersen, Andersen, & Jensen 1979; Canary & Spitzberg 1987; Cegala 1981; Rubin & Martin 1994; Spitzberg & Cupach 1984; Spitzberg & Hecht 1984; Wieman 1977)는 200개가 넘는 소통행위의 측면 또는 기술들을 다루고 있기 때문에 소통의 다양한 측면들을 포괄하고 있다고 볼 수 있다.

소통능력 연구들은 개인의 성취의 관점에서 소통행위를 평가한다. 이는 개인의 특정 소통행위가 ‘공동체’의 관점에서 어떤 가치를 갖는가, 좁게는 참여자 전체에게 얼마나 도움이 되는가의 관점을 취하는 본 연구와 다른 점이다. 물론, 소통능력 연구가 이기적인 접근의 연구를 하는 것은 아니다. 소통능력에는 자기 의사의 관철에 기여하는 소통행위 항목뿐 아니라, 상대와의 상호존중하에서 소통을 원활히 진행시키거나 관계의 발전에 기여하는 항목들도 포함되며, 후자에 주목하는 연구 결과도 많다. 그러나 경청을 소통능력 연구에서 하듯이 개인의 목적 달성 또는 ‘관계’ 발전을 위한 것으로 제한할 필요는 없을 것이다. 소통 상황 중에는 인간관계 발전이 주목적이지 아닌 상황도 존재한다. 예를 들어, 직장의 업무회의나 국회 상임위, 법원 재판과정, 공식적 토론 등에서도 경청은 중요하지만, 관계 발전과는 관련성이 약하다. 이러한 점을 고려하면 소통능력 연구에서 다루는 경청은 그 적용의 범위가 제한되어 있다는 한계가 있다

3. 사회적 소통의 질

사회적 소통의 질(quality)이란 사회적 이슈에 관한 소통의 뛰어남의 정도를 의미한다(이범준·조성겸 2015). 사회적 소통의 질에 대한 연구(이범준·조성겸 2015; 2016)는 어떤 소통이 바람직한가에 대한 학술적 논의를 바탕으로 개인의 소통행위를 규범적으로 접근한다. 정치적 공론장의 활성화와 민주주의 발전에 기여할 수 있는지가 주요 기준이 되며, 구체적으로 상호성, 합리성, 반대의견 듣기, 소통예의가 소통의 질의 주요 차원으로 다루어졌다. 바람직한 소통의 특성을 명시한다는 점에서 스타일 연구와 다르고, 또 개인적인 차원의 목적에서 벗어나 사회적 차원으로 확대했다는 점에서 소통능력 연구와 차이가 있다. 그러나 소통의 질에 대한 연구는 사회적 이슈에 대한 소통에 한정하여 듣기 차원을 접근하고 있기 때문에 일상의 소통과정을 분석하는 데는 한계가 있다.

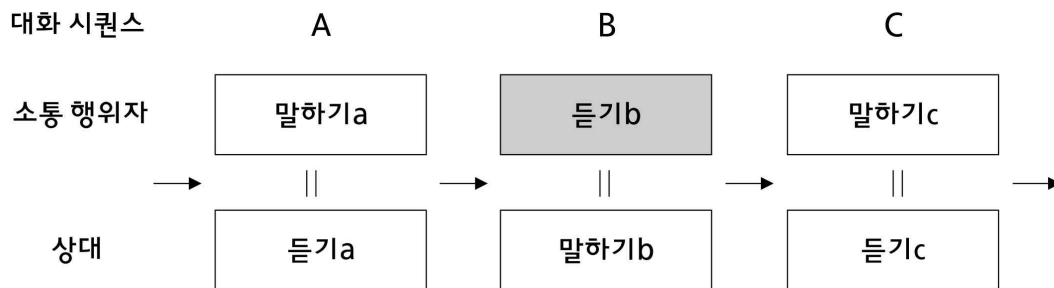
4. 소통과정과 경청

이상에서 살펴본 바와 같이 소통의 스타일, 소통능력, 소통의 질 등과 같은 개념의 한 부분으로 경청을 측정하고자 하는 시도들이 있었다. 그러나 이러한 척도들은 경청을 어떤 특정한 소통 상황에 한정하여 접근하거나 개인이 추구하는 특정 목적과의 관련성 속에서 파악하였다. 이러한 관점에서 개발된 측정방법들은 나름대로 유용하기는 하지만, 일상의 다양한 사회적 상황에서 펼쳐지는 경청의 여러 양상과 그 역할을 파악하는 데는 앞서 지적한 바와 같이 한계가 있다. 이에 본 연구는 경청이 상호작용적인 소통과정의 일부로서 갖는 특성에 주목하여 이를 측정하고자 하였다.

일상의 소통과정을 살펴보면 대화는 말하는 이/듣는 이 역할이 <그림 1>과 같이 교환되고 진행되는 일련의 시퀀스로 이루어져 있다. 일반적으로 경청의 행위는 이중 음영으로 표시된 듣기 행위로만 이루어져 있는 것으로 여겨진다. 그러나 B단계의 듣기뿐 아니라, 이전의 A단계에서의 말하기나 이후 C단계에서의 말하기도 ‘경청’과 밀접히 연관되어 있다.

잘 듣기 위해서는 상대방에게 말할 기회를 제공하고, 상대방의 말하기를 지지하고 권장하는 행동이 필수적이다. 의미의 이해에는 직접적인 기여를 하지 않지만, 좋은

소통환경을 조성하여 상대의 말하기와 듣기에 기여할 수 있기 때문이다. 또한, 일회의 듣기로 완전히 상대의 생각을 파악하는 것이 아니기 때문에, 후속 단계에서 추가적인 정보를 요구하거나 자신이 이해한 것이 맞는지 확인하는 행동도 넓은 의미에서 ‘듣기’ 활동의 하나라 할 수 있다.



〈그림 1〉 두 소통행위자 간의 대화 진행

마지막으로 소통행위자의 듣기 활동뿐 아니라 타인의 경청에 기여하는 바도 포함될 필요가 있다. 상대의 경청을 위해 화자가 기여할 수 있는 측면이 있기 때문이다. 물론 상대가 경청을 잘 하고 못 함은 상대에게 대부분 달려 있다. 그러나 상대가 잘 경청할 수 있는 환경을 조성하고, 화자가 말하는 바를 상대가 쉽게 이해할 수 있도록 하는 등으로 화자가 상대의 경청에 기여할 수 있는 측면이 일정 부분 존재한다. 어려운 말을 쓰지 않고, 쉽고 합리적으로 설명하거나 듣기 편안한 발음이나 어조로 말하는 것, 무례한 언사나 행동을 사용하지 않는 것 등이 그 예가 될 것이다.

이처럼 본 연구는 경청을 상호작용적인 커뮤니케이션 과정의 주요 요소로 보고, 행동적 측면을 중심으로 측정하고자 한다. 이러한 경청의 결과로서 나타나게 되는 상대방 이해하기나 수용하기 등은 포함하지 않았다.

이상과 같은 논의를 바탕으로 본 연구는 아래와 같은 특징을 갖는 경청 척도를 개발하고자 한다.

- 어떤 소통행위자가 상대방의 생각과 감정을 이해하려는 노력이나 이해하였음을 보여주는, 관찰 가능한 행태적 단서를 중심으로 척도를 만든다.
- 좁은 의미의 ‘듣기’에 속하는 활동뿐 아니라, 상대방의 말하기를 돕는 활동도 포괄한다.

- 행위자 자신의 경청을 위한 활동뿐 아니라, 타인의 경청에 도움을 주는 활동도 포함한다.

결국 본 연구가 구성할 척도는 소통행위자가 어떤 소통 상황에서 자신과 다른 참여자의 경청에 기여하는 활동의 수준을 나타내는 것이 될 것이다. 그것은 좁은 의미의 경청만을 측정하는 것이라기보다는, 경청을 중심으로, 서로 간의 말하기-듣기의 행위가 유기적으로 교환되며 진행되는 데 도움이 되는 행위를 측정하는 것이라고 할 수 있다. 이러한 점에서 본 연구의 척도를 ‘경청·대화 행위 척도’로 정의하고자 한다. 경청·대화 행위 척도는 듣기뿐 아니라 말하기도 포함하지만, 화자의 효율적인 목표 달성의 관점이 아니라, 서로 간의 이해증진이나 원활한 소통진행의 관점을 취한다는 점에서 소통능력 연구와 구분된다.

Ⅲ. 연구문제와 연구방법

1. 연구문제

본 연구의 목적은 어떤 소통행위자의 경청 및 대화 행위를 측정하는 척도를 개발하고 그 타당성을 확인하는 것이다.

이를 위해 경청·대화 행위 예비 문항에 대해 주성분 분석을 실시하여 경청·대화 행위의 구성 차원을 도출하고 각 차원이 잘 대표될 수 있는 문항을 선별하여 척도를 구성할 것이다. 다음으로 척도의 구성 타당도(construct validity)를 검토하기 위해 경청·대화 행위와 관련성이 있는 기준 변인을 아래와 같이 선정하여 타당도 검토에 활용하고자 하였다.

특정한 소통행위들이 자신 또는 상대의 경청을 구성하거나 기여하는 것이라면, 그러한 행위로 인해 그가 타인의 의도나 생각을 잘 이해하게 되고, 또 역으로 상대가 그의 의도나 생각을 잘 이해하게 될 것이다. 또는 그의 행위로 인해 상대가 편하게 말할 수 있게 되고, 또 들을 수 있게 되어야 할 것이다.

어떤 소통행위자가 경청·대화 행위를 잘 한다면 상대방이 그의 소통행위를 적절하다고 생각할 것으로 기대할 수 있다는 점에서 소통 적절성을, 그리고 함께 교류할 만

하고 업무를 함께 하기 좋은 사람이라고 생각할 것으로 기대할 수 있다는 점에서 사교적 매력과 업무적 매력을 각각 기준변인으로 채택하였다.

이를 바탕으로 본 연구는 다음과 같은 연구문제를 제시한다.

연구문제 1: 경청·대화 행위는 어떤 차원으로 구성되어 있는가?

연구문제 2: 경청·대화 행위 척도의 구성 타당도는 어떠한가?

2-1: 관찰 대상자의 경청·대화 행위는 그 자신과 상대방의 이해 성취 및 상대방의 말하기, 듣기 환경 조성 및 정적인 상관관계를 나타내는가?

2-2: 관찰 대상자의 경청·대화 행위는 그의 소통 적절성, 사교적 매력, 업무적 매력에 긍정적인 영향을 미치는가?

2. 연구방법

1) 조사방법과 응답자 특성

설문 조사는 서울의 한 여론조사기관에 의뢰하여 2가지 유형의 방식으로 실시하였다. 1차 조사는 컴퓨터를 이용한 온라인 조사로 실시되었으며, 조사기관 자체 보유 온라인 패널 중 전국 만 19세 이상~60세 미만 성인 남녀 515명을 성별, 연령별 인구구성비(2016년 3월 주민등록인구 기준)에 맞게 무작위 추출하여 이루어졌다. 조사기간은 2016년 4월 20일부터 4월 24일까지였다. 조사된 자료에서 불성실 응답을 제외하여 최종 479명 분의 데이터가 통계분석에 이용되었다.

1차 조사 참여자의 연령대는 20대 이하 109명(22.8%), 30대 112명(23.4%), 40대 133명(27.8%), 50대 125명(26.1%)이었으며, 남성과 여성 응답자의 수는 각각 245(51.1%)명과 234(48.9%)명이었다. 학력별로는 고졸 이하가 132명(27.6%), 대학 재학 이상이 347명(72.4%)이었다.

1차 조사에서는 응답자가 최근에 참여한 대화나 회의 중에서 가장 기억에 남는 대화나 회의를 회상하여 응답하게 하였다.¹⁾

1) 본 연구에서 소통 상황을 조사하기 위해 다음과 같은 질문을 제시하고, 이후 소통 상황의 성격, 참여자의 수, 소통 주제, 공식성/비공식성 등을 응답하도록 하였다.

“귀하께서 최근에 참여한 대화나 회의 중에서 가장 기억에 남는 대화나 회의에 대해 여쭙보겠습니다. 귀하와 가장 가깝다고 생각하시는 번호에 ○표 하여 주십시오.”

대화나 회의에서 가장 많이 이야기한 두 사람에 대해 인구학적 속성과 본 연구의 주요 변인들이 질문되었다.²⁾ 해당 대화의 주제, 형식(공식적/비공식적), 소요시간과 응답자의 인구사회학적 속성도 조사되었다.

2차 조사는 서울의 한 기업의 사무직 직원 100명에 대해 온라인 조사방식으로 실시되었다. 조사기간은 2016년 4월 20일부터 4월 27일까지였다. 응답자의 나이는 20대 22명, 30대 68명, 40대 8명, 50대 이상 2명이었고, 성별로는 남성 40명, 여성 60명이었다. 직급별로는 평직원 26명, 대리급 29명, 과장급 25명, 차장급 20명이었다. 2차 조사는 응답자에게 자기 부서장이 평소 대화나 회의를 어떻게 하는지 묻는 방식으로 이루어졌다. 응답의 비밀 보호를 위해 부서장의 인구사회학적 속성은 조사되지 않았다.

2) 주요 변인의 측정

(1) 경청·대화 행위

경청·대화 행위 척도의 예비 문항은 주로 소통능력에 관한 선행연구의 문항을 정리하여 마련되었다. 소통능력 문항 중 어떤 소통행위자 자신 또는 상대방의 경청에 기여하는 활동이 될 수 있거나, 그의 경청 정도를 지표로 보여줄 수 있는 행태적 문항을 수집하였다. 일부 문항은 마음 자세나 일반적 판단에 해당되는 문항을 관찰 가능한 행위에 관한 문항으로 수정하여 포함시켰고, 비언어적 방식이 아니라 말로 상대를 격려하는 행위에 관한 문항도 새로 만들어 포함시켰다. 소통능력 척도에 관한 연구에서는 듣기 중 행할 수 있는 피드백은 흔히 포함되지만, 말하기 중 상대와 행하는 피드백은 거의 다루어지지 않았다. 따라서 이를 다루는 ‘이해 여부 질문하기’나 ‘추가적인 설명하기’가 새로 구성되었다. 문항들은 크게 화자 자신의 경청을 구성하거나 기여하는 문항과 상대방의 경청에 기여하는 문항으로 구분되어 정리되었다. 경청·대화 행위 척도 예비 문항은 총 26개이며 중간점이 없는 6점 척도로 측정되었다. 경청·대화 행위 척도의 주요 항목과 참고한 출처는 <표 1>과 같다.

2) 주요 소통 참여자를 파악하기 위해 사용한 질문은 다음과 같다.

“위에서 말씀하신 대화나 회의에서 가장 많이 이야기를 한 두 사람을 떠올리시고, 아래 사항을 말씀하여 주십시오.”

〈표 1〉 경청·대화 행위 척도의 주요 항목과 관련 출처

구분	문항 설명	관련 문헌	선행연구의 범주
화자의 경청에 기여 (듣기)	(1) 상대 표현 권유 및 격려		신규
	(2) 끼어들지 않기	Spitzberg & Hecht 1984; Wiemann 1977	상호작용 관리
	(3) 고개 끄덕임과 관심 있는 표정	Andersen, Andersen & Jensen 1979; Spitzberg & Hecht 1984	타인지향성, 즉시성 연대와 지원
	(4) 추임새로 반응하기	Rubin & Martin 1994; Wiemann 1977	타인지향성, 감정이입
	(5) 대화 무관한 행동 하기*	Cegala 1981	상호작용 관리
	(6) 상대에 대한 시선 고정	Spitzberg & Hecht 1984; Rubin & Martin 1994	연대와 지원
	(7) 진지한 표정의 듣기	Spitzberg & Hecht 1984; Wiemann 1977	타인지향성
	(8) 상대 말 되짚어보기	Brandt 1979	집중적 스타일
	(9) 엉뚱한 반응*	Cegala 1981	상호작용 관리
	(10) 상대 말 정리·확인하기	Brandt 1979	집중적 스타일
	(11) 궁금점 질문하기	Brandt 1979	집중적 스타일
	(12) 이해한다는 표현	Wiemann 1977; Rubin & Martin 1994	연대와 지원, 감정이입
상대의 경청에 기여 (말하기)	(13) 욕설 미사용	이범준·조성겸 2015	소통예의
	(14) 비난 및 인신공격 안하기	이범준·조성겸, 2015	소통예의
	(15) 반말이나 하대 않기	Rubin & Martin 1994	지원
	(16) 무례한 행동 안하기	Canary & Spitzberg 1987	적절성
	(17) 편안한 속도, 높낮이로 말하기	Spitzberg & Hecht 1984	관여활동성
	(18) 명확한 발음으로 말하기	Hullman 2007	명확성, 소통적응력
	(19) 길게 말하지 않기	Spitzberg & Hecht 1984; Wiemann 1977	상호작용 관리, 연대와 지원
	(20) 주제에 대한 의견 표현	Bienvenu 1971	표현능력
	(21) 비유나 예시로 설명하기	Brandt 1979	정확한 스타일
	(22) 외래어, 한자어, 전문용어, 축약어 적게 사용하기	Brandt 1979	정확한 스타일
	(23) 이유와 근거 제시하기	이범준·조성겸 2015	합리성
	(24) 이해 여부 질문하기		신규
	(25) 추가적인 설명하기		신규
	(26) 적절하게 대답하기	Spitzberg & Hecht 1984; Cegala 1981	타인 지향성, 지각성

*은 역코딩 문항.

(2) 경청·대화 결과

경청·대화 결과 척도는 어떤 소통행위자의 소통행위로 ① 상대의 말하기를 위한 환경은 조성되었는지 ② 소통행위자가 다른 사람의 의도나 생각을 잘 이해하게 되었는지 ③ 상대의 듣기를 위한 환경이 조성되었는지 ④ 상대가 해당 소통행위자의 의도나 생각을 잘 이해하게 되었는지를 묻는 문항으로 구성되었다. 각 차원별 모두 16개 문항으로 구성되었으며, 중간점이 없는 6점 척도로 측정되었다. 문항 및 문항별 측정결과는 <표 2>와 같다.

<표 2> 경청·대화 결과 척도의 평균, 표준편차 및 신뢰도

변인	문항		<i>M</i>	<i>SD</i>	α
상대의 말하기 환경 조성	- 그는 다른 사람이 편하게 말할 수 있도록 배려하였다	온라인 조사 데이터(<i>N</i> =479)	17.48	3.63	.94
	- 그는 다른 사람이 자신이 의견이나 감정을 잘 표현할 수 있도록 도왔다				
	- 그의 말과 행동 덕분에 다른 사람들이 자기 생각을 쉽게 표현하였다	사내 조사 데이터(<i>N</i> =100)	16.26	5.43	.95
	- 그는 대화나 회의가 매끄럽게 진행되는 데 도움을 주었다				
화자의 이해 성취	- 그는 다른 사람의 말을 이해하고 있었다	온라인 조사 데이터(<i>N</i> =479)	17.50	3.83	.91
	- 그는 이야기된 내용의 맥락이나 속뜻을 이해하였다				
	- 그는 다른 사람의 의도를 이해하였다	사내 조사 데이터(<i>N</i> =100)	16.58	4.72	.94
	- 그는 다른 사람이 말한 것뿐만 아니라 말하지 않은 것도 파악하였다				
상대의 듣기 환경 조성	- 다른 사람은 그의 말을 집중해서 들었다	온라인 조사 데이터(<i>N</i> =479)	19.37	4.02	.72
	- 다른 사람은 그의 말을 편하게 들었다				
	- 그의 말이나 행동 때문에 대화에서 벗어나고 싶은 사람이 있었다*	사내 조사 데이터(<i>N</i> =100)	15.13	4.25	.78
	- 그의 말이나 행동 때문에 기분이 나빠진 사람이 있었다*				
상대의 이해 성취	- 다른 사람은 그의 말을 이해하였다	온라인 조사 데이터(<i>N</i> =479)	17.99	4.01	.92
	- 다른 사람은 그가 어떤 의도로 말을 하는지 파악하였다				
	- 다른 사람은 그가 말한 내용의 맥락이나 속뜻을 이해하였다	사내 조사 데이터(<i>N</i> =100)	18.01	3.22	.91
	- 대화를 통해 그가 대화 주제에 대해 어떻게 생각하는지 알 수 있었다				

*은 역코딩 문항.

(3) 소통 적절성과 사교적 매력, 업무적 매력

경청·대화 행위 척도의 구성 타당도를 살펴보는 또 다른 방법으로, 선행연구(Canary & Spitzberg 1987; Duran & Kelly 1988)에서 경청 관련 변인과의 상관관계가 확인되었던, 소통 적절성과 사교적 매력, 업무적 매력에 관한 문항이 조사에 포함되었다. 이들 문항은 중간점이 없는 6점 척도로 측정되었다. 문항 및 문항별 측정결과는 <표 3>과 같다.

〈표 3〉 소통 적절성, 사교적 매력, 업무적 매력의 평균, 표준편차 및 신뢰도

변인	문항		<i>M</i>	<i>SD</i>	α
소통 적절성	그는 대화를 부드럽게 이끌었다 그가 말한 내용은 적절했다 그의 대화는 상황에 잘 맞았다	온라인 조사 데이터(<i>N</i> =479)	13.33	3.09	.94
		사내 조사 데이터(<i>N</i> =100)	12.66	3.09	.90
사교적 매력	그는 만나서 대화를 나누기에 편한 사람이다 그는 다시 만나서 이야기하고 싶은 사람이다 그는 대화를 다정하게 주고받기 힘든 사람이다*	온라인 조사 데이터(<i>N</i> =479)	12.59	2.99	.68
		사내 조사 데이터(<i>N</i> =100)	11.53	3.95	.89
업무적 매력	그와 같은 사람이라면 일을 잘 해내기 힘들다* 함께 일을 한다면 그를 믿을 만하다 나는 그와 함께 일을 잘 할 수 있다	온라인 조사 데이터(<i>N</i> =479)	12.56	3.05	.70
		사내 조사 데이터(<i>N</i> =100)	12.92	3.49	.84

*은 역코딩 문항.

3. 분석방법

본 연구는 수집된 자료를 분석하기 위해 SPSS 통계 프로그램을 사용하였다. 1차 조사 온라인 개인 데이터의 경청·대화 행위 26개 예비 문항에 대해 왜도와 첨도, 전체 문항과의 상관관계 등을 분석하여 문항을 선별하였다. 선별된 문항에 대해 주성분 분석을 실시하여 경청·대화 행위의 주요 차원을 검토하였다. 검토 결과를 바탕으로 각 차원별로 경청·대화 결과 변인들과 소통 적절성, 사교적 매력, 업무적 매력과의 관계를 분석하였다.

경청·대화 결과 변인과의 관계는 상관관계 분석을, 소통 적절성, 사교적 매력, 업무적 매력과의 관계는 회귀분석을 실시하였다. 이를 통해 경청·대화 행위 척도의 구성 타당도(construct validity)를 검토하였다. 본 연구의 타당도 분석방법은 이론적으로 가정된 관련 변인과의 관계를 확인하는 방법(이론적 관계망(nomological network) 분석법(Cronbach & Meehl 1955; Campbell 1960))에 근거한 것이었다.

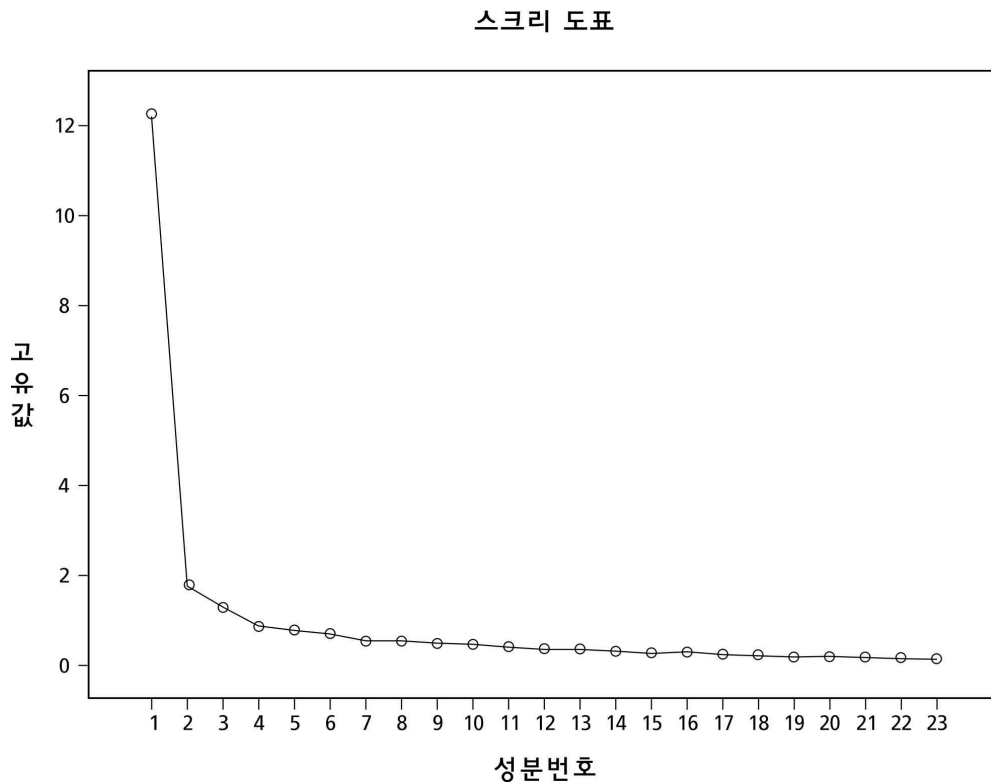
2차 조사 사내 데이터에 대해서는 사례수($N=100$)가 변인 수(23)에 비해 작다는 것을 고려하여 상관관계 분석과 회귀분석만 실시하였다. 2차 데이터 분석은 타당도 검토와 함께 경청·대화 행위 척도의 각 차원이 부서장이라는 특정 유형의 소통행위자를 대상으로 할 때, 어떤 결과를 산출하는지 살펴보는 데 초점을 두었다.

IV. 연구결과

1. 경청·대화 행위의 구성요소

문항분석 결과 26개 문항 모두 왜도와 첨도에서는 ± 2 이내로 문제가 없었다. 하지만 전체 문항과의 상관관계가 타 문항에 비해 현격히 낮은 3개 문항³⁾은 제외하고 남은 23개 문항에 대해 주성분 분석을 실시하였다. 분석결과, <그림 2>에서 확인할 수 있듯이, 아이겐 값이 1.0 이상의 조건을 만족시키는 성분은 모두 3개로 나타났으며, 세 성분이 전체 분산의 66.8%를 설명하고 하였다. 이를 베리맥스(Varimax) 방식으로 회전시켜 얻어낸 요인 적재치는 <표 4>와 같다.

3) 제외된 문항은 ‘대화 중에 대화와 상관없거나 대화를 방해하는 행동을 하였다’(5), ‘다른 사람의 말을 잘못 이해하고 반응하였다’(6), ‘다른 사람에게 시선을 두고 들었다’(9)였다. 3개 문항은 전체 문항과의 상관관계가 $r=.22\sim.29$ 정도로, $r=.59\sim.82$ 수준인 다른 변인들과 차이가 있었는데, 그것은 이들 문항에 대한 응답자들의 해석이 다양하게 되고 있기 때문인 것으로 해석되었고, 따라서 타당성이 떨어진다고 판단하여 분석에서 제외하였다.



〈그림 2〉 경청·대화 행위 주성분분석 스크리 도표

성분 1에는 화자의 경청 활동을 나타내는 8개 문항 모두 적재치가 높게 나타났다(1, 2, 3, 4, 7, 8, 10, 11, 12). 성분1은 상대가 편하게 말할 수 있도록 소통환경을 조성하고, 상대의 말을 관심 있게 듣고 있음을 보여주는 행동과 관련이 있었다. 문항 선정에서는 ‘상대를 위한 말하기 환경 조성’에 가까운 문항과 화자의 의미 이해를 나타내는 문항을 별도로 마련하였지만, 주성분 분석결과에서는 이 두 차원이 구분되지 않았다. 결과를 놓고 볼 때, 문항들은 두 차원 모두에 해당되는 것으로 간주하는 것이 보다 적절해 보인다. 즉, 성분1의 주요 문항들이 다루는 소통행위는 상대에게 좋은 말하기 환경을 만드는 데 기여함과 동시에, 화자가 잘 이해하고 있음을 보여주는 지표가 될 수 있는 것이다. ‘표정’, ‘추임새로 반응하기’, ‘상대의 말 되짚어 보기’, ‘상대 표현 권유 및 격려’ 등 4개 문항을 합산하여 척도를 구성하고 이를 ‘경청하기’로 명명하였다. 이들 4개 문항으로 구성된 척도의 신뢰도 계수는 크론바하 $\alpha=.88$ 이었다.

〈표 4〉 경청·대화 행위 척도 주성분 분석 결과

차원	문항	평균	표준 편차	성분1	성분2	성분3
경청 하기	다른 사람의 말에 고개를 끄덕이거나 관심을 갖는 표정을 지었다	4.51	1.02	.77	.17	.37
	다른 사람의 말을 되짚어 보며 의미를 헤아렸다	4.32	1.02	.74	.34	.17
	다른 사람의 말에 추임새를 넣는 등의 반응을 하였다	4.34	1.13	.72	.20	.33
	다른 사람의 말을 진지한 표정으로 들었다	4.54	.97	.72	.30	.27
	다른 사람이 자기 생각을 말 할 수 있도록 권유하거나 격려했다	4.31	1.10	.72	.27	.17
	다른 사람의 입장을 이해하고 있다는 것을 말로 표현하였다	4.35	1.04	.70	.31	.16
	궁금한 점이 있을 경우 다른 사람에게 질문하였다	4.39	1.07	.66	.21	.13
	다른 사람이 말한 내용을 정리하거나 확인하였다	4.17	1.10	.66	.39	-.04
이해 돕는 말하기	다른 사람이 말하는 도중에 끼어들지 않았다	4.23	1.17	.64	.28	.21
	비유나 예시 등을 들어 자신의 생각을 이해하기 쉽게 설명하였다	4.39	1.12	.38	.73	.28
	다른 사람이 어떻게 이해하고 있는지 확인하는 질문을 하였다	4.28	1.12	.36	.73	.05
	다른 사람의 반응을 보고 추가적인 설명을 하였다	4.39	1.08	.39	.73	.14
	의견을 뒷받침하는 이유와 근거를 제시하려 노력하였다	4.45	1.06	.42	.70	.29
	다른 사람의 질문에 적절하게 대답하였다	4.51	1.04	.40	.69	.31
	다른 사람이 편하게 들을 수 있는 속도와 높낮이로 말했다	4.58	1.08	.30	.64	.41
	외래어, 한자어, 전문용어, 축약어 등을 많이 사용하지 않았다	4.41	1.13	.08	.63	.31
예의 지키기	다른 사람이 쉽게 들을 수 있도록 명확한 발음으로 말했다	4.65	1.01	.28	.63	.43
	한번 말할 때 지나치게 길게 말하지 않았다	4.35	1.20	.27	.62	.29
	대화 주제에 대한 의견을 분명히 표현하였다	4.61	1.09	.32	.61	.37
	다른 사람에게 욕설이나 공격적인 표현을 사용하지 않았다	4.98	1.08	.15	.25	.84
	다른 사람을 비난하거나 인신공격을 하지 않았다	4.84	1.14	.21	.29	.82
	다른 사람에게 반말을 하거나 낮춰 부르지 않았다	4.73	1.18	.28	.25	.76
	대화 예절이나 규칙에 벗어난 행동을 하지 않았다	4.81	1.12	.33	.40	.73

주) $N=479$.

요인추출방법: 주성분 분석.

회전방법: 베리맥스 회전. 6번의 반복계산에서 요인회전이 수렴됨.

성분 2에는 화자의 말하기 문항 중 10개 문항이 적재치가 높게 나타났다. ‘비유 예시 들기’, ‘상대 이해 확인하기’, ‘추가 설명하기’, ‘이유와 근거 제시하기’, ‘적절한 대답하기’, ‘적절한 말의 속도와 높낮이’, ‘쉬운 말 쓰기’, ‘명확한 발음’, ‘짧게 말하기’, ‘의견 표명’의 문항이다 이들 문항의 적재치를 보면 적재치가 높은 문항들이 청자의 의미 이해에 기여하는 말하기의 성격이 뚜렷함을 알 수 있다. 따라서 이들 문항 중 적재치 상위 4개 문항을 선택하여 ‘이해 돕는 말하기’ 차원을 구성하는 척도로 삼았다. 이 척도의 신뢰도는 $\alpha=.90$ 이었다.

성분 3은 화자의 말하기 문항 중 소통예의에 관한 4개의 문항(‘욕설 사용 안하기’, ‘상대 비난 안하기’, ‘반말 안하기’, ‘대화 예절 준수’)에서 적재치가 높았다. 이들 문항은 언어적 공격이나 무례(無禮)한 행동과 부적으로 관련되어 있다. 언어 공격과 예의에서 벗어난 행동은 청자의 감정이나 기분을 상하게 하여 청자의 듣기를 방해하는 행동이다. 즉, 성분3은 의미의 이해보다 상대방을 위한 듣기 환경 조성과 관련된 차원으로 볼 수 있다. 이들 문항으로 ‘예의 지키기’ 차원을 구성하였으며, 이 척도의 신뢰도는 $\alpha=.91$ 이었다.

경청·대화 행위 척도의 차원별 상관관계는 ‘경청하기’와 ‘이해 돕는 말하기’는 $r=.69$, ‘경청하기’와 ‘예의 지키기’는 $r=.59$, ‘이해 돕는 말하기’와 ‘예의 지키기’는 $r=.61$ 이었으며, 모두 $p<.001$ 에서 유의한 것(양측)으로 나타났다.

이러한 결과는 본 연구에서 제시한 경청·대화 행위 척도가 세 개의 하위 척도를 통해 신뢰성 있게 측정될 수 있다는 점을 보여준다.

2. 경청·대화 행위와 경청·대화 결과의 관계

관찰가능한 소통행위를 측정하는 경청·대화 행위 척도가 이론적으로 가정한 경청·대화 개념을 얼마나 잘 반영하는지 살펴보기 위해 경청·대화 행위의 세 차원, ‘경청하기’, ‘이해 돕는 말하기’, ‘예의 지키기’와 경청 결과의 네 차원(상대의 말하기 환경 조성, 화자의 이해 성취, 상대의 듣기 환경 조성, 상대의 이해 성취)과의 상관관계를 살펴보았다.

분석결과, 경청·대화 행위 척도의 ‘경청하기’, ‘이해 돕는 말하기’, ‘예의 지키기’ 세 차원은 각각 이론적으로 가정한 <표 5>의 음영처리 된 부분의 결과 차원과 모두 유의미한 상관관계를 나타냈다.

〈표 5〉 경청·대화 행위와 결과의 상관관계(온라인 개인 데이터)

경청·대화 행위	결과			
	상대의 말하기 환경 조성	화자의 이해 성취	상대의 듣기 환경 조성	상대의 이해 성취
경청하기	.75**	.68**	.52**	.64**
이해 돕는 말하기	.72**	.70**	.47**	.70**
예의 지키기	.63**	.59**	.53**	.60**

$N=479$, ** $p < .01$

‘경청’은 ‘상대의 말하기 환경 조성’과 $r=.75$, ‘화자의 이해 성취’와는 $r=.68$ 의 상관관계를 보였고, ‘이해 돕는 말하기’는 ‘상대의 이해 성취’와 $r=.70$ 의 관계를, ‘예의’는 ‘상대의 듣기 환경 조성’과 $r=.53$ 의 상관관계를 나타냈다.

그런데 당초 예상과 다른 것은 당초 기대하지 않았던 차원들 간에도 높은 상관관계가 나타났다는 점이다. 특히, ‘이해 돕는 말하기’는 ‘상대의 이해 성취’뿐 아니라 ‘화자의 이해 성취’와 ‘상대의 말하기 환경 조성’과도 비교적 높은 상관관계를 보였다. 즉, 어떤 소통행위자 A의 비유나 예시 듣기, 이유나 근거 대기, 추가적 설명 및 상대 이해 정도 확인하기 등의 행위는 다른 소통 참여자 B(응답자)의 이해 정도뿐만 아니라, (응답자가 지각한) 소통행위자 A의 이해 정도와도 상관관계가 있었고, B의 말하기에 우호적인 환경이 조성된 정도와도 관련이 있는 것으로 나타났다.

경청·대화 행위 차원들 간의 상관관계와 결과 차원의 상관관계를 고려하면, 이론적으로 가정된 행위-결과 쌍 외에서도 상당 수준의 상관관계가 나타날 것으로 예상할 수 있다. 그러나 그러한 상관관계의 정도가 이론적으로 관련된 것으로 전제된 쌍과 거의 대등한 수준으로 나타난 것은 추가적인 해석이 필요해 보인다.

‘이해 돕는 말하기’의 경우, 어떤 소통행위자가 설명을 잘하다는 것을, 그의 상대에 대한 높은 이해를 나타내는 지표로 상대방(응답자)이 지각하여 나타난 결과일 수 있다. 화자가 상대를 얼마나 잘 이해하고 있는가는 결국 화자의 말이나 행동적 단서를 통해 지각될 수밖에 없는데, 적극적이거나 친절한 설명 행위가 그러한 지표가 될 수 있을 것이다.

다른 한편, 소통 과정 속에서 말하기-듣기-말하기-듣기가 계속 이어진다는 점을

전제로 하면, 한 계기를 잘하는(또는 못하는) 것이 다른 계기의 개선(또는 악화)에 실제로 영향을 미쳤기 때문에 나타난 결과로도 볼 수 있다. 대화나 회의 상황에서 주도적인 사람이 설명을 잘하면, 상대의 이해 수준이 높아지고 이는 다시 상대의 말하기가 쉽게 이루어질 수 있다. 반대로 잘하지 못하면, 다른 사람들도 대화나 회의 주제에 대해 자연스럽게 이야기하기 어려워질 수 있다. 즉, 어떤 소통행위자의 말하기가 그 자신의 듣기에 실제적으로 기여할 수도 있는 것이다.

3. 경청·대화 행위와 소통 적절성, 사교적 매력, 업무적 매력과의 관계

화자의 경청·대화 행위와 그의 소통 적절성, 사교적 매력, 업무적 매력 간의 관계를 회귀분석을 통해 살펴보았다. 회귀식에는 경청·대화 행위의 세 차원을 비롯하여 응답자와 화자의 인구사회학적 속성 및 소통 시간이나 소통 상황의 성격(대화/회의 여부)이 포함되었다.

회귀분석 결과, 주요 화자의 ‘경청하기’, ‘이해 돕는 말하기’, ‘예의 지키기’는, 그의 소통 적절성, 사교적 매력, 업무적 매력에 대한 상대방(응답자)의 평가에 유의미한 긍정적 영향을 미쳤다. 즉, 듣기와 말하기를 자신과 상대방의 경청에 기여하는 방식으로 잘 하는 사람에 대해, 상대방은 그의 소통 방식이 적절하다고 생각하고, 그를 사교적, 업무적 관계에서 함께하기 좋은 사람이라고 평가하는 경향이 있었다. 이는 기존연구에 바탕을 둔 이론적 가정과 일치하는 것으로 경청·대화 행위 척도의 구성 타당도를 지지하는 결과로 해석될 수 있다.

경청·대화 지수의 세 차원은 모두 소통 적절성, 사교적 매력, 업무적 매력에 유의미한 긍정적 영향을 미쳤지만, 그 영향의 정도는 종속 변인에 따라 다소 다른 패턴을 보였다.

화자의 소통 적절성에는 ‘이해 돕는 말하기’와 ‘경청하기’의 영향(각각 $\beta=.34$, $\beta=.32$)이 ‘예의 지키기’의 영향($\beta=.21$)보다 상대적으로 컸다. 이는 화자가 소통 상황 속에서 얼마나 적절하게 임하고 소통 과정을 원활하게 진행하는지에 대한 평가에서 전자의 두 요소가 보다 중요하게 작용하였음을 보여준다.

화자의 사교적 매력에 대한 평가에 대해서는 ‘경청하기’의 영향이 가장 컸고($\beta=.35$), 그 다음이 ‘예의 지키기’였으며($\beta=.25$), 상대적으로 ‘이해 돕는 말하기’의 영향은 작았다($\beta=.11$). 이는 화자가 얼마나 편하고 다정하게 교류할 수 있는 사람인가

에 대한 판단에는 그가 얼마나 상대의 말을 잘 듣고, 상대가 편하게 말할 수 있게 하는지가 중요함을 보여준다. 말하기의 측면에는 ‘예의 지키기’가 ‘이해 돕는 말하기’에 비해 상대적으로 영향이 컸다. 이는 ‘얼마나 잘 설명하는가’보다, 상대에게 불편하거나 불쾌한 감정을 일으킬 수 있는 언사를 절제하는가가 화자의 사교적 매력에 있어 보다 더 중요하다는 것을 말해준다.

〈표 6〉 경청·대화 행위가 소통 적절성, 사교적 매력, 업무적 매력에 미치는 영향
(온라인 개인 데이터)

독립변인	종속변인		
	소통 적절성	사교적 매력	업무적 매력
성별(1=여성)	-.03	.00	.00
연령	-.05	-.03	.01
학력	.04	-.02	.03
이념성향(보수성)	.01	-.01	.02
주요 화자 성별(1=여성)	.01	-.01	.04
주요 화자 연령(세대)	.03	-.01	.00
주요 화자의 상대적 지위(응답자와 비교)	.01	.02	.02
회의 여부(1=회의)	-.06	-.12**	-.06
대화·회의 시간	.00	.01	.00
경청하기	.32***	.35***	.31***
이해 돕는 말하기	.34***	.11*	.14**
예의 지키기	.21***	.25***	.23***
R^2	59.9%	42.2%	36.6%
F	58.00***	28.31***	22.37***

주: 입력된 값은 표준화된 회귀계수(β)

$N=479$, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

이러한 패턴은 업무적 매력에 관해서도 비슷하게 나타났다. 화자의 업무적 매력에 대하여 ‘경청하기’의 영향이 가장 컸고($\beta=.31$), ‘예의 지키기’($\beta=.23$), ‘이해 돕는

말하기'($\beta=.14$) 순이었다. 업무를 함께 하기 좋은 사람에 대한 진술이었으므로, '이해 돕는 말하기'의 영향이 클 것이라는 예상과 다소 다른 결과였다. 상대의 말에 관심을 갖고, 그가 말할 수 있게 배려해 주며, 욕설이나 상대를 비난하거나 하대하는 말을 사용하지 않고 예의를 지키는 것이, 합리적이고 쉽게 설명하는 행동보다 화자의 업무적 매력을 결정하는 데 보다 중요한 요소였던 것이다. 이는 응답자들이 소통 내용 차원보다 소통의 관계 차원에 보다 좀 더 무게를 두고, 업무를 함께 할 동료를 평가하고 있음을 보여주는 것으로 해석될 수 있다. 이러한 결과는 앞서 신뢰도 분석 결과와 함께 본 연구에서 제시한 척도의 타당성을 보여주고 있다.

4. 2차 조사 결과

부서장의 경청·대화 행위에 대해 조사한 사내 데이터에서 '경청하기', '이해 돕는 말하기', '예의 지키기'의 각 차원별 척도의 신뢰도는 '경청하기' $\alpha=.87$, '이해 돕는 말하기' $\alpha=.89$, '예의 지키기' $\alpha=.87$ 등으로 비교적 높은 편이었다.

〈표 7〉 경청·대화 행위 차원별 기술통계치(개인 데이터와 사내 데이터 비교)

경청·대화 행위 차원	개인 데이터 (N=479)			사내 데이터 (N=100)		
	평균	표준편차	신뢰도(α)	평균	표준편차	신뢰도(α)
경청하기	17.48	3.64	.88	16.98	4.05	.87
이해 돕는 말하기	17.50	3.83	.90	17.64	4.17	.89
예의 지키기	19.37	4.02	.91	19.29	4.60	.87

〈표 8〉 경청·대화 행위 차원 간 상관관계(개인 데이터와 사내 데이터 비교)

변인	개인 데이터 (N=479)	사내 데이터 (N=100)
경청하기-이해 돕는 말하기	.69**	.68**
경청하기-예의 지키기	.58**	.61**
이해 돕는 말하기-예의 지키기	.61**	.45**

** $p < .01$

사내 데이터의 경청·대화 행위 차원 간 상관관계에서는 ‘경청하기’-‘이해 돕는 말하기’와 ‘경청하기’-‘예의 지키기’의 상관관계는 대체로 온라인 개인 데이터와 유사하였지만, ‘이해 돕는 말하기’-‘예의 지키기’의 상관관계는 $r=.45$ 로 개인 데이터 ($r=.61$)보다 .15 정도 낮아졌다. 이는 사내 데이터인 부서장에 대한 부하 직원의 평가에서 ‘이해 돕는 말하기’와 ‘예의 지키기’가 서로 독립되는 경향이 개인 데이터에 비해 상대적으로 더 나타났음을 보여준다.

1) 경청·대화 행위와 경청·대화 결과의 관계

사내 데이터에서도 경청·대화 행위 척도의 ‘경청하기’, ‘이해 돕는 말하기’, ‘예의 지키기’ 세 차원은 각각 이론적으로 가정한 결과 점수와 유의미한 상관관계를 나타냈다.

〈표 9〉 경청·대화 행위와 결과의 상관관계(사내 데이터)

경청·대화 행위	결과			
	상대의 말하기 환경 조성	화자의 이해 성취	상대의 듣기 환경 조성	상대의 이해 성취
경청하기	.79**	.78**	.72**	.55**
이해 돕는 말하기	.65**	.69**	.50**	.64**
예의 지키기	.70**	.58**	.65**	.31**

$N=100$, ** $p < .01$

‘경청’은 ‘상대의 말하기 환경 조성’과 $r=.79$, 화자의 ‘이해 성취’와는 $r=.78$ 의 상관관계를 보였고, ‘이해 돕는 말하기’는 ‘상대의 이해 성취’와 $r=.64$ 의 관계를, ‘예의 지키기’는 ‘상대의 듣기 환경 조성’과 $r=.65$ 의 상관관계를 나타냈다. 이는 경청·대화 행위 척도가 이론적으로 가정한 경청·대화의 개념을 잘 측정하고 있음을 보여준다.

온라인 개인 데이터와 다른 점은 ‘이해 돕는 말하기’가 ‘상대의 이해 성취’ 외의 다른 결과 변인과 맺는 상관관계의 정도가 낮아졌다는 점이다. 그러나 사내 데이터에서도 여전히 말하기를 잘하는 것은, 화자 자신의 이해 정도($r=.69$) 및 상대방의 말하기에 좋은 환경이 만들어진 정도($r=.65$)와 비교적 높은 상관관계를 보이고 있다고 할 수 있다. 말하기와 듣기가 그 효과의 측면에서 서로 구분되는 것이 아니라는 앞선 결론을 마찬가지로 내릴 수 있다.

다만 ‘예의 지키기’와 ‘상대의 이해 성취’와의 상관관계($r=.31$)는 온라인 개인 데이터($r=.60$)에서보다 크게 낮아졌다. 직관적으로 볼 때 상대가 예의를 잘 지키는 것과 내가 상대를 이해하게 되는 것은, 다른 유형의 경청·대화 행위-결과의 관계에 비해 연관성이 떨어진다고 볼 수 있다. 그러나 이러한 결과는 조사 대상 기업의 특수성, 특히 주요 화자인 부서장의 특수성을 반영한 것일 수 있다.

2) 경청·대화 행위와 소통 적절성, 사교적 매력, 업무적 매력과의 관계

화자의 경청·대화 행위가 그의 소통 적절성, 사교적 매력, 업무 매력에 미치는 영향을 살펴보기 위한 회귀분석 결과에서도 대체로 온라인 조사 데이터에서처럼 화자의 경청·대화 행위는 그의 소통 적절성, 사교적 매력, 업무적 매력에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(<표 10> 참조). 다만 ‘이해 돕는 말하기’가 사교적 매력에 미치는 영향($\beta=.12$, $p=.13$)이 유의미하지 않았다. 이는 사례 수가 작기 때문에 나타난 결과로 볼 수 있다. 표준화 계수가 온라인 조사 데이터의 회귀식의 그것($\beta=.12$)과 크게 다르지 않았다. 그러나 ‘이해 돕는 말하기’가 경청·대화 지수의 다른 두 차원에 비해 상대적으로 ‘사교적 매력’에 미치는 영향이 작다는 것은 앞선 온라인 조사 데이터에서도 확인된 양상이었다.

사내 데이터 회귀분석에서 나타난 특징적인 결과는 ‘예의 지키기’가 소통 적절성, 사교적 매력, 업무적 매력에 미치는 영향이 온라인 조사 데이터보다 상대적으로 크게 나타났다는 점이다. 화자의 ‘예의 지키기’의 표준화 계수는 소통 적절성 $\beta=.31$, 사교적 매력 $\beta=.35$, 업무적 매력 $\beta=.31$ 로 각각 나타났다. 이는 온라인 조사 데이터에 비해 표준화 계수 값이 .08~.10 정도 높은 수치이다.

특히 이 데이터가 기업 내 부서장을 대상으로 그 부하직원들이 응답한 결과임을 고려하면, 업무적 매력에 관한 결과를 주의 깊게 살펴볼 필요가 있다. 부하 직원들은 상사의 업무적 매력에 대한 평가에서 ‘경청하기’($\beta=.34$)와 ‘예의 지키기’($\beta=.31$)의 영향력이 가장 큰 것으로 나타났다. ‘이해 돕는 말하기’($\beta=.20$) 역시 유의미한 영향을 미쳤지만, 다른 두 변인에 비해 그 영향력의 크기가 작았다. 이는 업무적 매력이 단지 ‘함께 하고 싶은 사람’을 묻는 것이 아니라, 주로 일을 함께 ‘잘 해낼 수 있는 사람’을 묻는 것이었음을 고려하면 다소 의외의 결과라고 할 수 있다.

직장의 업무 ‘내용’에 관한 소통에서 ‘예의 지키기’는 경청·대화의 세 차원 중

가장 관련성이 약한 차원이라고 할 수 있다. 앞선 행위 차원과 결과 차원의 상관관계 분석에서 주요 화자의 ‘예의 지키기’는 상대방(응답자)의 의미 이해와 세 차원 중 가장 낮은 상관관계($r=.31$)를 보였다. 업무 내용의 효과적인 공유를 위해서는 경청하기($r=.55$)나 이해하기 쉽게 설명하는 행위($r=.64$)가 보다 중요한 것으로 나타난 것이다. 그러나 업무를 협력적으로 함께 하기 위해서는 상대와 나 사이의 좋은 관계를 형성하는 것이 중요하고, 여기에는 상대의 말을 경청하거나 상대의 감정을 배려하여 욕설이나 반말 사용, 인신공격을 안 하고, 예절을 준수하는 것이 보다 중요하다는 것을 알 수 있다. 사내 데이터의 업무 매력에 관한 결과는 업무 ‘내용’의 소통보다 관계 맺음을 중요시하는 부하직원들의 경험을 반영한다고 해석될 수 있다.

〈표 10〉 부서장의 경청·대화 행위가 소통 적절성, 사교적 매력, 업무적 매력에 미치는 영향

독립변인	종속변인		
	소통 적절성	사교적 매력	업무적 매력
성별(1=여성)	-.10 [*]	.01	-.04
연령(세대)	.06	.00	-.08
직급	-.04	-.02	.10
경청하기	.36 ^{***}	.47 ^{***}	.34 ^{**}
이해 돕는 말하기	.37 ^{***}	.12	.20 [*]
예의 지키기	.31 ^{***}	.35 ^{***}	.31 ^{***}
R^2	77.3%	68.5%	52.8%
F	52.68 ^{***}	33.73 ^{***}	17.34 ^{***}

주: 입력된 값은 표준화된 회귀계 (β)

$N=100$, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

V. 결론

지금까지 경청·대화 행위 척도의 성분 구조를 살펴보고, 다른 기준 변인과의 관계에 대한 분석을 통해 이 척도의 구성 타당도(construct validity)를 살펴보았다. 주성분 분석결과 경청·대화 행위는 크게 ‘경청하기’, ‘이해 돕는 말하기’, ‘예의 지키기’

의 세 가지 차원으로 구분할 수 있음을 알 수 있었다. 온라인 개인 데이터에서 경청·대화 행위의 세 변인들은 각각 다른 변인들과 예상한 방식의 관계를 보여주어 구성 타당도가 확인되었다. 사내 데이터의 경우, ‘이해 돕는 말하기’가 ‘사교적 매력’에 미치는 긍정적인 영향이 유의미하지 못했지만, 사례 수가 작기 때문에 나타난 것으로 해석될 수 있는 수준이었다.

본 연구는 경청을 중심으로 일상의 소통행위를 평가할 측정 척도를 개발했다는 점에서 의의가 있다. 그동안 ‘듣기’의 중요성은 폭넓게 인식되고 있었지만, ‘경청’에 부여된 사회적 가치를 반영하여 이를 본격적으로 측정하려는 연구는 거의 없었다. ‘듣기’는 개인의 소통능력 차원에서 접근될 필요도 있고, 듣기 방식의 개인적 차이를 분별하려는 관점에서 연구될 필요도 있다. 그러나 ‘듣기’는 또한 그것이 소통 상대나 소통 상황, 나아가 공동체 전체에 기여하는 가치의 측면에서도 접근될 필요가 있다.

리차드 세넷이 강조했듯이 잘 듣는 것은 “다른 사람들과 함께 살아가기” 위해 필요한 사회적 기술이다(Sennett 2012; 2013). 일상에서 마주치게 되는 복잡한 협력의 상황에서 경청은 보다 더 협동적인 대화, 보다 더 “대화”다운 대화를 가능케 함으로써 나와 타인, 공동체 전체에게 혜택을 줄 수 있다. 보다 미시적으로 경청 행위들은, 소통 행위자 자신은 모를 수 있지만, 상대방에게 존중과 인정의 감각을 줄 수 있다는 점에서 중요하다.

타인에 대한 관찰 척도로 개발된 본 연구의 경청·대화 행위 척도는 상대의 경청, 대화 행위를 관찰하면서 자신의 행위를 돌아보는 계기를 제공할 것이다. 또한 타인이 관찰한 결과를 제공받을 수 있다면 자신의 일상 습관을 성찰적으로 검토할 수도 있을 것이다. 이는 특히 협력적 활동이 요청되는 기업이나 조직 내의 소통문화 개선에 유용하게 활용될 수 있는 것이다. 학술적으로 경청·대화 척도는 특정한 방식의 소통행위가 소통과정과 결과, 조직 내 공동 작업, 개인에 대한 평가 등에 미치는 영향을 탐구하는 데 기여할 수 있을 것이다.

그러나 본 연구는 다음과 같은 한계점을 갖는다.

첫째, 경청·대화 행위 차원이 왜 그렇게 구분되는지에 대하여 이론적으로 충분한 설명을 제시하지 못하였다. 그러한 차원 구분이 소통행위자의 행위 특성 요인들을 반영하는지, 관찰자가 가지고 있는 타인의 행위에 대한 인지구조를 반영하는지, 아니면 각 소통행위들이 소통과정에서 맡는 기능을 반영하는지 등을 충분히 탐색하

지 못하였다.

둘째, 조사방식이 실제 관찰이 아니라 회상에 의존함으로써 조사결과가 인물에 대한 이미지나 전반적인 소통행위 인상에 좌우된 것일 수 있다. 예를 들어, 어떤 소통행위자가 좋은 사람이라고 생각된다면, 그의 사교적 매력이나 업무적 매력을 좋게 평가할 뿐 아니라, 그의 경청·대화 행위나 그와 함께 했던 소통 상황을 모두 좋게 응답할 수가 있다. 향후 연구에서 대화 및 회의 상황을 녹화하고 어떤 소통행위자의 행위를 코더가 분석하여 측정하는 방식을 사용한다면, 보다 엄밀하게 경청·대화 행위 변인과 관련 변인의 관계를 탐색할 수 있게 될 것이다.

셋째, 본 연구는 관찰 가능한 행태를 중심으로 경청·대화 행위를 측정하였는데, 여기서 비롯한 여러 한계점이 있다. 우선 행태 중심의 측정방식 때문에 경청의 중요 차원으로 많이 다루어졌던 역지사지나 감정이입 등을 다룰 수 없었고, 겉으로는 ‘바람직한’ 소통행위를 보이지만 실제로는 상대를 이해하려 하지 않거나, 완강히 자신의 생각을 고집하는 경우를 다룰 수 없었다. 행태 중심으로만 경청·대화 행위를 측정한다면, 이를 염두에 두고 겉으로 드러난 행태만을 개선하려는 시도가 나타날 수 있다.

그러나 이러한 한계에도 불구하고 본 연구는 경청·대화 행위를 체계적으로 측정할 수 있는 방법을 제시했다는 점에서 큰 의의가 있다. 특히 디지털미디어의 진행과 함께 이러한 경청의 중요성이 무엇보다도 중요하다는 점에서 그 의미가 크다고 본다. 본 연구의 행위 중심의 접근방식은 온라인 소통에 적용될 수 있기 때문이다.

참고문헌

- 민영·노성중. 2011. “‘소통’의 조건: 한국 사회의 시민 간 정치 대화 탐구.” 한국언론학회 (편), 《한국 사회의 소통위기》, 324-353. 서울: 커뮤니케이션북스.
- 박승관. 2011. “한국 사회와 소통의 위기: 소통의 역설과 공동체의 위기.” 한국언론학회 (편), 《한국 사회의 소통위기》, 121-169. 서울: 커뮤니케이션북스..
- 송현주·신승민·박승관. 2006. “인터넷 게시판에서의 이견 읽기와 논변구성과 정치적 관용에 미치는 영향.” 《한국언론학보》 50(5):, 160-183.

- 이범준·조성겸. 2014. “사회적 소통의 진단 방식에 대한 비판적 고찰.” 《언론과 사회》 22(2): 111-149.
- 이범준·조성겸. 2015. “소통의 질 측정 방법의 타당성 검토.” 《커뮤니케이션 이론》 11(1): 144-185.
- 이범준·조성겸. 2016. 《매체융합시대의 사회적 소통》. 서울: 지샘.
- 임혁백. 2011. “한국에서의 불통의 정치와 소통 정치의 복원.” 한국언론학회(편), 《한국 사회의 소통위기》, 3-32. 서울: 커뮤니케이션북스..
- 장해순. 2003. “갈등관리전략과 커뮤니케이션 능력이 상호관계에 미치는 영향.” 《한국언론정보학보》 23: 113-151.
- 최윤정·이종혁. 2012. “인터넷 토론에서 이견 (異見) 노출이 정치적 관용에 이르는 경로 분석.” 《한국언론학보》 56(2): 301-330.
- 허경호. 2003. “포괄적 대인 의사소통능력 척도개발 및 타당성 검증.” 《한국언론학보》 47(6): 380-408.
- Andersen, J.F., P.A. Andersen, & A.D. Jensen. 1979. “The Measurement of Nonverbal Immediacy.” *Journal of Applied Communication Research* 7(2), 153-180.
- Bienvenu, M.J. 1971. “An Interpersonal Communication Inventory.” *Journal of communication* 21(4): 381-388.
- Bodie, G.D., D.L. Worthington, & C.C. Gearhart. 2013. “The Listening Styles profile-revised (LSP-R): A Scale Revision and Evidence for Validity.” *Communication Quarterly* 61(1), 72-90.
- Brandt, D.R. 1979. “On Linking Social Performance with Social Competence: Some Relations between Communicative Style and Attributions of Interpersonal Attractiveness and Effectiveness.” *Human Communication Research* 5(3): 223-226.
- Campbell, D.T. 1960. “Recommendations for APA Standards Regarding Construct, Trait and Discriminant Validity.” *American Psychologist* 15: 546-53.
- Canary, D.J. and B.H. Spitzberg. 1987. “Appropriateness and Effectiveness Perceptions of Conflict Strategies.” *Human communication Research* 14(1): 93-120.
- Cegala, D.J. 1981. “Interaction Involvement: A Cognitive Dimension of

- Communicative Competence.” *Communication Education* 30(2): 109-121.
- Cronbach, L.J. and P.E. Meehl. 1955. “Construct Validity in Psychological Tests.” *Psychological Bulletin* 52 (4): 281-301.
- Duran, R.L. and L. Kelly. 1988. “The Influence of Communicative Competence on Perceived Task, Social, and Physical Attraction.” *Communication Quarterly* 36(1): 41-49.
- Hullman, G.A. 2007. “Communicative Adaptability Scale: Evaluating Its Use as an ‘Other-report’ measure.” *Communication Reports* 20(2): 51-74.
- Morreale, S., C. Staley, C. Stavrositu, and M. Krakowiak. 2015. “First-Year College Students’ Attitudes toward Communication Technologies and Their Perceptions of Communication Competence in the 21st Century.” *Communication Education*, 64(1): 107-131.
- Norton, R.W. 1978. “Foundation of a Communicator Style Construct.” *Human Communication Research* 4(2): 99-112.
- Rubin, R.B. and M.M. Martin. 1994. “Development of a Measure of Interpersonal Communication Competence.” *Communication Research Reports* 11(1): 33-44.
- Sennett, R. 2012. *Together: The Rituals, Pleasures, and Politics of Cooperation*. 김병화 역(2013), 《투게더: 다른 사람들과 함께 살아가기》. 서울: 현암사.
- Spitzberg, B. and W. Cupach. 1989. *Handbook of Interpersonal Competence Research*. New York: Springer-Verlag.
- Watson, K.W., L.L. Barker, and J.B. Weaver III. 1995. “The Listening Styles Profile (LSP-16): Development and Validation of an Instrument to Assess Four Listening Styles.” *International Journal of Listening* 9(1): 1-13.
- Watzlawick, P., J.B. Bavelas, D.D. Jackson, and B. O’Hanlon. 1967. *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes*. New York: Norton.
- Weaver III, J.B. and M.D. Kirtley. 1995. “Listening Styles and Empathy.” *Southern Journal of Communication* 60(2): 131-140.