

표 2. 상사와의 의사소통역량의 52개 문항에 대한 탐색적 요인분석 결과(N=297)

문항	요인1 설득	요인2 자신감	요인3 예의	요인4 경청	요인5 솔직성	요인6 확인	요인7 논리성	요인8 의도 파악
상사의 의견에 동조하면서 문제점이나 다른 대안에 대해서 이야기한다.	.36		-.26		.20			
상사가 이야기하는 의도를 정확히 파악하고, 그 의도에 맞는 답변을 한다.	.35		-.27					
자신의 의견이나 생각을 명확히 전달한다.	.35		-.33			.24		
근거를 바탕으로 자신의 의견을 말함으로써 자신감 있게 상대를 설득할 수 있다.	.33		-.32				.29	
말할 때 버벅거리지 않는다.		.67						.21
말할 때 강조를 잘 한다.		.63						
끝말을 흐리지 않는다.		.53						
정확한 발음으로 이야기한다.		.47						
대화의 집중력을 높이기 위해 말의 속도, 높이 등을 조절한다.		.46						.27
추측성 말투와 끝말 흐리기 말투 등을 사용하지 않으며 당당하게 말한다.	.24	.45						
자신감 있는 말투로 대화한다.	.45	.45						
중요한 것과 중요하지 않은 것을 잘 구분하여 중요한 것은 억양에 힘을 주어 강조한다.	.31	.41						
평소에 상호 신뢰를 쌓는 의사소통을 한다.		.37	-.30					.21
자신의 생각을 자신감 있게 밝힌다.		.35				.33	.21	
강황하게 말하지 않고 먼저 핵심적인 사항을 간략하게 말한다.		.31		.21				
매너와 예의를 지키면서 말한다.			-.78					
정중한 태도로 말한다.			-.75					
예의를 갖추어 공손하게 말한다.			-.66					
존대어를 사용하며 예의를 갖추어 말한다.			-.61	.21				
상사의 의견에 동의해준다.			-.48					.29
상사가 말할 때 끄덕이는 긍정적인 제스처를 한다.			-.45				.21	.22
예의바르게 인사를 먼저 한다.			-.38			.24		
의견을 제시할 때 “~어떨까요?”라고 말한다.			-.38					.28
충분히 진지한 표정으로 들으려고 노력한다.			-.35	.26	.24			
보고서는 두 손으로 드리며 말한다.			-.23	.20		.31		
상사의 말을 집중해서 경청한다.			-.30	.22				
상사의 말을 끝까지 듣고 난 후 얘기한다.				.69				

표 2. 상사와의 의사소통역량의 52개 문항에 대한 탐색적 요인분석 결과(N=297)

문항	요인1 설득	요인2 자신감	요인3 예의	요인4 경청	요인5 솔직성	요인6 확인	요인7 논리성	요인8 의도 파악
우선 경청하고 나중에 말한다.				.68				
중간에 말을 끊지 않는다.				.67				
듣는 것을 8, 말하는 것을 2 정도 한다.		-.22		.58				
부정적 표현은 즉시 하지 않고, 감정이나 상황이 정리된 이후 이야기한다.				.53				.27
의견충돌 시 그 자리에서 바로 반박하지 않는다.				.35		-.29	.31	.33
No라고 말할 줄 안다.					.79			
상사의 의견에 무조건 Yes하지 않는다.					.75			
부당한 지시가 있을 때는 정중하게 이의를 제기한다.					.75			
잘 모르는 것은 모른다고 확실히 얘기한다.					.22	.42		
조금이라도 이해가 안 되는 부분은 다시 물어본다.						.56		
지시내용을 다시 확인한다.	.20					.32		
상사의 이야기를 듣고 요약하며 잘 들었는지를 확인하며 나의 답변을 전달한다.	.20					.28		.34
신뢰성 있는 근거자료 및 출처를 제시하면서 이야기를 한다.							.59	
논문, 기사, 통계자료 등 객관적인 데이터를 기반으로 설명한다.	.36						.58	
육하원칙에 맞춰서 논리적으로 말한다.		.23					.47	
지시한 상황에 대해 우선 수용하고, 그 다음에 의견을 말한다.				.32			.46	.25
숫자를 활용해 명확하고 논리적으로 보고한다.							.44	
사진이나 동영상 자료 등 설명하기 쉽도록 백 데이터를 준비하여 말한다.						.20	.33	
기-승-전-결에 맞추어서 이야기하려고 노력한다.		.30				.27	.23	
간단한 근황 정도를 물으며 친근하게 대화를 시작한다.								.51
감사의 표현을 자주 한다.						.37		.49
상사를 존경한다는 느낌을 받을 수 있도록 한다.								.48
상사의 눈치를 보고 가급적 기분이 좋을 때 말하려 노력한다.								.42
불평불만을 삼가고, 좋은 이야기를 한다.				.21				.41
상사의 입장에서 어떠한 생각을 할 수 있는지 생각해본 후에 말한다.								.40
고유값	19.09	4.43	1.55	1.22	1.19	.72	.68	.54
설명변량	36.72	8.52	2.99	2.35	2.29	1.39	1.31	1.05
누적변량	36.72	45.24	48.23	50.59	52.88	54.27	55.58	56.64

표 3. 부하와의 의사소통역량의 37개 문항에 대한 탐색적 요인분석 결과(N=297)

문항	요인1 경청	요인2 유머	요인3 감정 조절	요인4 겸손	요인5 비언어 표현	요인6 배려	요인7 명확성
부하들의 조언에 귀를 기울인다.	<b>.64</b>						
부하직원이 말하는 내용이 무엇인지 적극적으로 경청한다.	<b>.52</b>		.28				
상대방의 상황을 정확하게 알 수 있도록 경청한다.	<b>.37</b>				.26	.29	
내가 답을 주는 것이 아닌 스스로 답을 찾아낼 수 있도록 질문을 한다.	<b>.33</b>			.22			
업무는 믿고 맡기되 지원여부, 일의 진행여부 등을 물어본다.	<b>.33</b>					.22	.23
부하가 충분히 말할 수 있도록 경청한다.	<b>.31</b>	-.20	.29				
즐거운 분위기를 위해 유머를 사용한다.		<b>-.88</b>					
때때로 부하에게 조크나 재미있는 이야기를 한다.		<b>-.81</b>					
재미있는 이야기를 해줌으로써 부하가 긴장하기 않게 해준다.		<b>-.70</b>		.20			
대화 시 표정을 너무 딱딱하거나 사무적이지 않게 한다.		<b>-.36</b>		.22		.21	
공개적인 자리에서 화내지 않고 따로 불러서 말한다.			<b>.70</b>			.21	
큰 실수에 화가 치밀어 오를 때 표정을 관리하려고 노력한다.			<b>.49</b>	.23			
나쁜 이야기는 따로 자리를 만들어 말한다.			<b>.47</b>		.21		
부하의 실수나 부정적인 결과에 대해 보고 시, 감정적인 대응 자제한다.			<b>.47</b>				
짜증이나 화를 내지 않는다.			<b>.32</b>	.26			
다른 사람들의 의견에 대해 열린 마음으로 받아들인다.	.28		<b>.30</b>				.21
잘난 척하지 않고 적절히 겸손하게 말한다.	.31		<b>.25</b>		.33		
지시를 할 때는 명령이 아닌 제안을 한다.			.20	<b>.56</b>			
‘해!’라는 명령어보다는 ‘~하는 것이 어떨까?’하는 문장을 사용한다.				<b>.45</b>	.22		
상대방의 입장이 되어보려고 노력하면서 대화한다.				<b>.37</b>	.23		
자신의 능력보다 다른 사람 덕분이라고 말한다.	.30			<b>.34</b>			
눈을 쳐다보며 이야기한다.					<b>.80</b>		
최대한 시선을 마주치며 경청의 자세를 취한다.					<b>.80</b>		
상대방을 존중하고 있다는 느낌이 들도록 고개를 적절히 끄덕이는 제스처를 한다.					<b>.54</b>	.33	
상대방이 편안하게 말할 수 있도록 배려한다.						<b>.58</b>	
긍정적인 표현을 사용한다.						<b>.53</b>	
겸손한 말투로 수고해줌에 감사의 표현을 자주한다.		-.20		.26		<b>.50</b>	

표 3. 부하와의 의사소통역량의 37개 문항에 대한 탐색적 요인분석 결과(N=297)

문항	요인1 경청	요인2 유머	요인3 감정 조절	요인4 겸손	요인5 비언어 표현	요인6 배려	요인7 명확성
수고한 부분에 대해 먼저 인정하고 보완해야할 부분에 대해 말한다.						<b>.49</b>	
후배가 조언 구하면 잘 들어두고 도와준다.	.26					<b>.43</b>	
구체적으로 이해하기 쉬운 단어를 사용하거나 풀어서 설명한다.	.21					<b>.43</b>	.30
잘한 점을 꼭 칭찬해준다.		-.20				<b>.39</b>	
지시사항은 무엇을 언제까지 어떤 형태로 하라고 명확하게 전달한다.							<b>.50</b>
지시하는 업무의 목적을 정확히 얘기한다.						.23	<b>.50</b>
쉽게 이해할 수 있도록 말한다.						.20	<b>.49</b>
대화 종료 전 반드시 대화의 내용을 정리한 후 확인한다.				.28			<b>.46</b>
나와 다른 생각을 말하더라도 그 생각을 인정한다.							<b>.42</b>
필요한 말만 정확하게 전달한다.	.29						<b>.34</b>
고유값	16.62	1.54	.96	.85	.70	.67	.53
설명변량	46.17	4.28	2.67	2.38	1.96	1.87	1.48
누적변량	46.17	50.46	53.13	55.52	57.48	59.35	60.84