

# MZ세대의 사회자본과 의사소통 능력 간의 관계: 공감의 매개효과를 중심으로

최 정 아\*

경일대학교

본 연구는 우리 사회에서 가장 많은 주목을 받는 MZ세대의 의사소통 능력 증진을 모색하기 위하여 사회자본, 즉, 온라인 교량자본, 오프라인 교량자본, 사회적 관계망이 의사소통 능력에 미치는 영향이 공감을 통해 매개되는지 실증적으로 검증하였다. 이를 위해 한국청소년정책연구원에서 2022년에 실시한 ‘코로나-19 시대 MZ세대의 사회성 발달 연구’의 MZ세대 3,971명의 자료에 대하여 SPSS 23.0을 사용하여 다중회귀분석을 실시하였으며, bootstrapping 방법을 통한 매개효과의 통계적 유의성을 검증하기 위하여 PROCESS 4.3의 model 4를 사용하여 분석하였다. 그 결과, 온라인 교량자본, 오프라인 교량자본, 사회적 관계망은 각각 공감과 의사소통 능력에 정적으로 유의한 영향을 미치며, 공감 역시 의사소통 능력에 정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 온라인 교량자본, 오프라인 교량자본, 사회적 관계망과 의사소통 능력 간의 관계에서 공감은 모두 통계적으로 유의한 매개효과를 가지는 것으로 확인되었다. 이러한 결과에 근거하여 MZ세대의 의사소통 능력을 증진하기 위한 방안으로서, 공감 증진 프로그램의 개발, MZ세대의 발달적 맥락에 대한 공감과 이해, 그리고 사회자본 확충 기회 제공 등과 관련된 함의를 제시하였다.

주요어 : MZ세대, 온라인 교량자본, 오프라인 교량자본, 사회적 관계망, 공감, 의사소통 능력

---

본 논문은 경일대학교 연구과제로 수행되었음.

\* 주저자: 최정아/경일대학교 보건의료·사회복지학부 교수/경북 경산시 하양읍 가마실길 50  
/Tel: 053-600-5226/E-mail: [chocolat@kiu.kr](mailto:chocolat@kiu.kr)

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성

최근 한국 사회에서 정치, 경제, 사회, 문화, 교육 등 다양한 분야에서 가장 많은 관심을 받는 세대는 바로 MZ세대라고 할 수 있다. MZ세대는 밀레니얼 세대(Millennials)와 Z세대(Generation Z)를 통칭하는 개념으로서, 연구 또는 연구자마다 제시하는 기준에 있어 차이가 있긴 하지만 일반적으로 1980년대 초부터 2010년대 사이에 출생한 이들을 포함한다(최정원, 이지연, 김현수, 박지숙, 2022).

이들 MZ세대가 사회적으로 큰 주목을 받는 이유 중 하나는 바로 이들이 기성세대와는 다른 특성을 보이기 때문인데, 관련 연구에서는 이러한 특성에 대해 디지털 원주민(digital natives), 워라벨 추구, 사회적 가치와 책임 중시, 경험 중시, 창의적이고 유연한 사고, 혁신적 아이디어, 다양성과 포용성, 평등, 멀티 태스킹 등(정수현, 2024. 3. 28; 최라영, 2024. 5. 22; Bhalla, Tiwari, & Chowdhary, 2021; Siagian & Yuliana, 2023)의 키워드로 표현하고 있다. 그런데, 이러한 MZ세대의 특성 외에 사회에서 주목하고 있는 또 다른 한 가지는 바로 세대 갈등 문제이다. 물론, MZ세대의 특성과 세대 갈등 문제 역시 무관하지 않은 주제라고 할 수 있으나 더 직접적으로 관련된 것은 소통의 문제라고 할 수 있다. 최근의 기사들에 의하면, 직장 내에서 가장 많이 발생할 것으로 생각하는 갈등 유형으로 'MZ세대와의 갈등'이 1위를 차지하였으며(동아닷컴, 2024. 2. 15), 과도한 자기주장 또는 자기표현 등 MZ세대와의 소통의 어려움(정수현, 2024. 3. 28; 최라영, 2024. 5. 22)에 대한 우려 역시 제기되는 등 MZ세대의 의사소통에 대한 사회적 관심이 증가하고 있다. 그런데, 이러한 소통의 문제는 세대 간에만 발생하는 것이 아니라는 주장도 제기되고 있다. 최근 직장인들을 대상으로 이루어진 한 조사에 의하면, MZ세대 사원

이 가장 큰 세대 차이를 느끼는 것은 기성세대가 아니라 오히려 같은 MZ세대라고 밝히고 있다(워크투데이, 2024. 6. 4).

이와 같이 사회적 관심의 주제가 되는 MZ세대의 소통 문제와 관련하여 주목되는 개념은 바로 의사소통 능력(communication competence)이라고 할 수 있다. 의사소통 능력이란 대화와 청취 과정에서 적응하고, 반응하며, 자기 인식을 관리하는 능력(Schirmer et al., 2005)으로서, 사회적인 적응 및 사회적 관계 유지에 있어 주요한 역할을 하는 것으로 알려져 있다(Roberts & Dunbar, 2011). 한편, MZ세대는 디지털 기술 발달과 함께 나고 성장한 디지털 원주민으로서 소셜 미디어와 다양한 온라인 플랫폼 중심으로 상호작용을 함으로써, 간결하고 빠르며, 직접적인 의사소통을 하는 특징을 보인다(Siagian & Yuliana, 2023). 하지만, 이러한 온라인 중심의 소통은 깊이 있는 관계의 형성이나 대면 의사소통 또는 비언어적 표현에 대한 인식 능력 등에는 부정적인 영향을 미침으로써 의사소통 능력을 저하할 수 있을 것이라는 우려의 목소리도 제기되고 있다(Siagian & Yuliana, 2023). 이러한 맥락에서 최근 한국청소년정책연구원에서 실시된 '코로나-19 시대 MZ세대의 사회성 발달 연구'(이하 'MZ세대의 사회성 발달 연구')의 결과는 MZ세대의 의사소통 능력 증진과 관련된 사회적 관심의 필요성을 뒷받침하고 있다. 이 연구 결과에 의하면, M세대의 의사소통 능력과 Z세대의 대인관계 능력이 전체 평균 점수보다 낮은 것으로 나타나 해당 능력의 발달이 상대적으로 잘 이루어지지 않은 것으로 확인되었다(최정원 외, 2022).

이러한 결과는 MZ세대로 하여금 다양한 사회적 상황 및 관계에 성공적으로 적응하도록 지원하기 위해 의사소통 능력을 증진할 수 있는 요인에 관심을 가지게 한다. 이러한 맥락에서 본 연구는 사회자본(social capital)에 주목하였는데, 이는 상호 이익을 위한 조정과 협력을 촉진하는 관계망, 규범, 사

회적 신뢰와 같은 사회 조직의 특성을 의미하는 것으로서(Putnam, 1995), 경제적(Tabellini, 2010), 심리 사회적(김형수, 박성민, 유재은, 백경민, 2023; Helliwell & Putnam, 2004; Zhang & Jung, 2022), 신체적(Dolan, 2022; Herrero, 2018)으로 다양한 긍정적인 결과를 가져오는 것으로 연구되어 왔기 때문이다. 이러한 다양한 긍정적 결과 가운데, 관련 연구는 사회자본이 의사소통 능력에도 긍정적인 영향을 미친다고 밝히고 있다(김은정, 2016; 정은혜, 2020; Putnam, 1995, 2000). 하지만, MZ세대의 의사소통 능력 증진을 위한 보다 구체적인 함의를 제시하기 위해서는 사회자본이 어떠한 요인을 통해 의사소통 능력을 증진하는지 확인하는 것이 필요함에도 불구하고 사회자본과 의사소통 능력 간의 관계를 매개하는 요인에 대한 연구는 확인되고 있지 않다.

이에 본 연구에서는 의사소통 능력에 대한 사회자본의 영향을 매개할 것으로 예측되는 요인으로서, 공감(empathy)에 주목하였는데, 이는 사회자본과 공감의 관계 및 공감과 의사소통 간의 관계를 검증한 연구에 근거한 것이다. 공감이란 다른 사람의 감정을 간접적으로 경험하고 이해할 수 있는 능력을 의미하는 것으로서(Preston & de Waal, 2002), 관련 연구에 의하면, 사회자본과 정적인 관련성을 가지는 것으로 검증되어 왔다. 이 중 MZ세대 대상자들에 대하여 실시된 연구에 따르면, 사회자본이 공감과 유의한 정적 관련성을 가지는 것으로 확인되었다(나은영, 김은미, 박소라, 2013; 조반석, 김재우, 2017; Wolfer, Cortina, & Baumert, 2012). 또한 공감은 의사소통 능력에 긍정적인 영향을 미치는 것으로도 보고되어 온 바, MZ세대 대상자들에게 실시된 연구는 일관되게 공감이 의사소통 능력에 정적으로 유의한 영향을 미치는 결과를 제시하고 있다(우수경, 서윤희, 2016; 이지수, 한지수, 2020). 이상에서 제시된 바와 같이 공감은 사회자본으로부터 영향을 받으며, 의사소통 능력에 영향을 미침으로써 사회자본과 의사소통 능력 간의 관계를 매개할 것

으로 예측된다.

한편, 본 연구에서는 여러 학문 분야에서 연구되어 온 사회자본에 대한 다양한 정의 및 규정(이준웅, 문태준, 김은미, 2006)과 관련하여 제기된 선행 연구의 주장을 토대로 다음과 같은 측면에 주목하였다. 즉, 첫째, 사회자본에 대한 다양한 정의에도 불구하고 공통적으로 구조적 측면과 기능적 측면을 포괄해서 이해해야 할 필요성(최정원 외, 2022; O'Reilly, 1988), 둘째, 디지털 원주민인 MZ세대의 특성을 고려하여 온라인과 오프라인을 구분하여 사회자본을 이해해야 할 필요성(김구, 2010; 이관용, 허윤정, 2008; Williams, 2006; Wong, 2020), 셋째, 청소년 및 청년 세대에게 중요한 의미를 가지는 온라인상의 교류와 보다 밀접한 관련성을 가지는 교량형 사회자본(bridging social capital)(김은미, 양소은, 2017; 양소은, 김은미, 2014)의 중요성에 주목하였다. 그리고 이러한 필요성 및 중요성에 기반하여, 사회자본을 구조적 측면으로서의 사회적 관계망(Social network)과 기능적 측면으로서의 교량형 사회자본에 주목하였으며, 이를 다시 온라인 교량자본과 오프라인 교량자본으로 구분하여 공감 및 의사소통 능력과의 관계를 살펴보고자 하였다.

요컨대, 본 연구의 목적은 세대 간뿐 아니라 세대 내 소통의 어려움을 겪고 있는 MZ세대의 의사소통 능력 증진을 위한 실천적 함의를 제시하기 위하여 사회자본과 의사소통 능력 사이의 관계를 공감이 매개하는지 실증적으로 검증하는 것이며, 이러한 목적에 근거한 연구 문제는 다음과 같다.

첫째, MZ세대의 온라인 교량자본과 의사소통 능력 간의 관계를 공감이 유의하게 매개할 것인가?

둘째, MZ세대의 오프라인 교량자본과 의사소통 능력 간의 관계를 공감이 유의하게 매개할 것인가?

셋째, MZ세대의 사회적 관계망과 의사소통 능력 간의 관계를 공감이 유의하게 매개할 것인가?

## 2. 이론적 배경

### 1) MZ세대의 의사소통 능력

MZ세대는 밀레니얼 세대(Millennials)와 Z세대(Generation Z)를 아우르는 용어로서, 일반적으로 M세대는 1980년대 초에서 1990년대 초중반, Z세대는 1990년대 중후반에서 2010년대 출생자들을 의미한다(최정원 외, 2022). 하지만 세대를 구분하는 이러한 기준은 연구자 및 연구에 따라 상이하게 제시되고 있음을 확인할 수 있다. 예를 들어, 미국의 대표적 여론조사 기관인 Pew Research Center의 한 연구에서는 M세대를 1981년~1996년 출생자로, Z세대를 1997년~2012년 출생자로 구분하여 설명하고 있다(Dimock, 2019). 또한 Magano et al.(2020)은 M세대의 출생 연도 기준을 1980년~1994년, Z세대의 기준을 1995년~2012년으로 제시하였다. 우리나라에서 제시된 MZ세대의 기준 역시 약간씩의 차이를 보이고 있는데, 예를 들어, 대학내일20대연구소에서는 M세대의 출생 연도 기준을 1981년~1995년, Z세대의 기준을 1996년~2010년대 초반으로 제시하고 있으며(대학내일20대연구소, 2021), MZ세대 저자가 쓴 한 책에서는 M세대를 1981년에서 1995년 사이의 출생자, Z세대를 1995년에서 2005년 사이의 출생자로 규정하고 있다(김효정, 2022). 이렇게 MZ세대를 구분하는 다양한 기준이 제시되고 있는 상황에서, 최근 한국청소년정책연구원에서 실시한 ‘MZ세대의 사회성 발달 연구’에서는 그동안 제시되어 온 여러 범주를 토대로 M세대의 주요 성원을 20대 후기부터 30대에 이르는 성인으로, Z세대의 주요 성원을 10대부터 20대 전기에 이르는 청소년(중·고등학생과 대학생)으로 규정하고, M세대의 출생 연도 기준을 1983년~1996년, Z세대의 기준을 1997년~2009년으로 제시하였으며(최정원 외, 2022), ‘MZ세대의 사회성 발달 연구’ 데이터를 활용하여 분석한 본 연구에서도 이러한 기준으로 MZ세대를

규정하였다.

한편, 이러한 세대 집단은 단순한 인구 통계 이상의 의미를 가지는데(Ismail, Nugroho, & Rohayati, 2023), 각 세대는 생애 동안 경험한 정치적, 사회적, 경제적 상황에 따라 고유한 특성을 가지며, 한 세대에 속하는 개인들은 유사한 사회적, 역사적 맥락을 공유하게 된다(Siagian & Yuliana, 2023). 이러한 맥락에서 MZ세대의 고유한 특성을 표현하는 키워드들이 여러 연구 및 기사를 통해 등장하고 있는데, 이는 디지털 원주민, 워라벨 추구, 사회적 가치와 책임 중시, 경험 중시, 창의적이고 유연한 사고, 혁신적 아이디어, 다양성과 포용성, 평등, 멀티 태스킹 등(정수현, 2024. 3. 28; 최라영, 2024. 5. 22; Bhalla et al., 2021)이 바로 그것이다. 이러한 키워드들은 다른 세대와 구분되는 MZ세대만의 고유한 특성들을 나타냄과 동시에 장점과 단점을 모두 포괄하고 있다.

한편, MZ세대와 다른 세대와의 차이점 또는 차별성과 관련하여 여러 기사를 통해 자주 등장하는 또 다른 주제는 세대 갈등 또는 소통의 문제이다. 최근 중앙노동위원회에서 3,742명을 대상으로 실시한 설문조사에 따르면, 일반인 응답자 중 43.3%가 앞으로 직장 내 갈등 중에서 ‘MZ세대와의 갈등’이 가장 많아질 것이라고 응답한 것으로 나타났으며(동아닷컴, 2024. 2. 15), 과도한 자기표현 또는 자기주장으로 인한 MZ세대와의 의사소통의 어려움(정수현, 2024. 3. 28; 최라영, 2024. 5. 22)에 대한 우려도 제시되는 등 세대 간 소통 문제에 사회적 관심이 집중되고 있다. 하지만, 이러한 소통의 문제는 세대 간에만 발생하는 것이 아닐 수 있다는 주장도 제기되고 있다. 최근, 커리어 플랫폼 사람인이 직장인 2,236명을 대상으로 ‘직장 내 세대 차이’에 대해 조사한 결과, 전체 응답자의 75.9%가 세대 차이를 경험하고 있으며, 사원급의 경우에는 같은 사원급(26.9%)에게 세대 차이를 가장 많이 느끼는 것으로 확인되어 세대 간뿐만 아니라 MZ세대끼리도 많은

세대 차이를 경험하고 있는 것으로 나타났다(윌크 투데이, 2024. 6. 4).

이와 같이 사회적으로 대두되고 있는 MZ세대의 소통 문제는 대인관계 및 사회생활에서 핵심적인 요소라고 할 수 있는 의사소통 능력에 주의를 기울이게 한다. 의사소통 능력이란 대화와 청취 과정에서 적용하고, 반응하며, 자기 인식을 관리하는 능력(Schirmer et al., 2005)으로서, 사회적인 적응 및 사회적 관계 유지에 있어 주요한 역할을 하는 것으로 알려져 있다(Roberts & Dunbar, 2011).

한편, 세대 간 갈등 해소를 위한 방안의 하나로, MZ세대의 의사소통 방식에 대한 이해의 필요성을 강조하는 연구에 의해 MZ세대 의사소통의 특징들이 제시되었다. 이러한 연구에 의하면, MZ세대는 디지털 시대에 태어났거나 자란 이들로서, 전통적인 의사소통으로부터 디지털 의사소통으로의 전환이 이루어진 세대이며(Bhalla et al., 2021), 따라서 소셜 미디어를 주요 도구로 활용하여 소통하고, 공유하며, 온라인에서 다양한 측면의 삶에 참여하는 특징을 보인다(Siagian & Yuliana, 2023). 또한 이들은 빠른 상호작용과 직접적인 소통의 특징을 나타내며, 이러한 특징은 간결하고 효율적인 반응 양상으로 연결된다(Siagian & Yuliana, 2023). 뿐만 아니라 MZ세대는 타인의 시선을 의식하기보다는 자신의 생각이나 소신을 거리낌 없이 솔직하게 표현하는 특성 역시 가진 것으로 보고되고 있다(대학내일20대연구소, 2018; 조삼섭, 2021; 채일, 2022). 이러한 MZ세대만의 의사소통의 특성에 대한 이해는 타 세대와의 소통을 증진함으로써 세대 간 갈등을 완화하는데 기여할 수 있을 것으로 기대된다. 하지만, MZ세대 의사소통의 특성을 이해하는 것뿐 아니라 의사소통 능력의 문제에 대해 인식하는 것 역시 필요할 수 있는데, 이는 의사소통의 특성이나 유형 외에도 의사소통 능력이 다양한 사회적 상황에 대한 적용에 주요한 영향을 미칠 수 있기 때문이다.

이러한 맥락에서 MZ세대의 의사소통 능력에 대

한 우려의 목소리도 제기되고 있음을 확인하였다. 디지털 원주민으로서 온라인 중심의 소통은 개인 간의 빠르고 광범위한 연결을 가능하게 하지만 관계의 깊이를 감소시킬 수 있으며, 대면 의사소통 및 직접 상호작용을 줄어들게 함으로써 비언어적 표현을 인식하는 능력에 영향을 미치는 등 디지털 영역 외의 상황에서 의사소통 능력이 저하될 우려가 있다는 것이다(Siagian & Yuliana, 2023). 이와 맥을 같이 하여, Z세대는 주로 디지털 상호작용을 선호하며, 논리적이지만 사회적 및 관계적 기술 측면에서 미성숙한 특성을 보인다고 하였다(Bender, 2021). 그리고 이러한 측면은 최근 한국청소년정책연구원 에서 실시된 ‘MZ세대의 사회성 발달 연구’에서도 확인된 바, 사회성 수준의 평정 결과를 T점수로 환산한 결과, M세대는 의사소통 능력이, Z세대는 대인관계가 전체 평균(50점)에 미치지 못하는 것으로 나타나(최정원 외, 2022) MZ세대의 의사소통 능력 증진에 대한 사회적 관심의 필요성을 뒷받침하였다.

## 2) 사회자본

본 연구에서는 MZ세대의 의사소통 능력에 영향을 미치는 요인으로 사회자본에 주목하였다. 사회자본은 상호 이익을 위한 조정과 협력을 촉진하는 관계망, 규범, 사회적 신뢰와 같은 사회 조직의 특성을 의미하는 것으로서(Putnam, 1995), 경제적(Tabellini, 2010), 심리사회적(김형수 외 2023; Helliwell & Putnam, 2004; Zhang & Jung, 2022), 신체적(Dolan, 2022; Herrero, 2018)으로 다양한 긍정적인 결과를 가져오는 것으로 연구되어 왔다.

하지만 사회자본은 정치학, 사회학, 경제학, 커뮤니케이션학 등 다양한 학분 분야에서 활발하게 연구되어 온 개념인 만큼 다양한 방식으로 정의되고 있는 것도 사실이다(이준웅 외, 2006). 예를 들어, Raghupathi와 Benbunan-Fich(2020)는 사람들이 서로 잘 지내고, 고립된 개인으로서보다 더 효과적으

로 행동하는 데 도움이 되는 사회적 관계로 사회자본을 정의하였으며, Nooteboom(2006)은 다양한 종류의 공식적, 비공식적 집단과 그러한 집단 간의 연결을 포함하는 것이 사회자본이라고 하였다.

또한 사회자본을 구성하는 요인이나 사회자본이 원인인지 아니면 결과인지 그 속성에 대해서도 여러 가지 입장과 주장이 제기되어 왔다. 예를 들어, 사회자본이 긍정적인 결과를 만들어내는 사회적 집단과 관계망이라는 주장도 제기된 반면, 사회자본은 그 자체로 결과를 의미한다는 주장도 제기되었다(Foley & Edwards, 1997; Williams, 2006). Putnam(2000)도 사회자본을 사회적 관계망 및 그와 관련된 상호 호혜의 규범으로 정의하였는데, 이는 사회자본이 관계망 자체이자 그 관계망의 효과를 모두 의미하는 것으로 이해될 수 있다(Williams, 2006).

이러한 논의는 사회자본의 두 가지 측면에 주의를 기울이게 하는데, 이는 바로 구조적인 측면과 기능적인 측면이라고 할 수 있다(O'Reilly, 1988). 구조적인 측면은 사회자본의 크기나 연결 정도와 같은 양적 특성을 의미하는 반면, 기능적 특성은 사회자본의 질적 특성을 의미하는데(최정원 외, 2022), 사회자본의 개념을 이해하기 위해서는 양적인 측면과 기능적인 측면을 모두 포괄하는 것이 필요하다.

한편, 사회자본의 다양한 형태를 더 깊이 이해하기 위해 Putnam(2000)은 사회자본을 결속형(bonding)과 교량형(bridging)으로 구분하였다. 결속형 사회자본은 가족이나 친한 친구와 같은 폐쇄적인 집단 내의 유대관계에서 만들어지며, 이러한 유대관계를 통해 다양하고 강력한 정서적 지원을 받게 된다(Venkatanathan, Karapanos, Kostakos, & Goncalves, 2013). 반면, 교량형 사회자본은 다양한 배경을 가진 개인들 간의 유대관계에서 만들어지는 사회자본으로서, 이러한 유대관계는 깊이가 부족할 수 있지만, 더 넓은 시야와 새로운 자원 및 정보에 대한 기회를 제공한다(Venkatanathan et al., 2013).

앞서 제시된 바와 같이 MZ세대의 사회자본과의

사소통 능력 간의 관계를 이해하기 위해 사회자본의 기능적 측면으로서의 결속형 및 교량형 사회자본에 대한 고려 외에 더 필요한 것은 바로 온라인 및 오프라인 사회자본과 관련된 것이다. 일반적으로 계속 증가 및 확대되고 있는 온라인 상호작용과 사회자본과의 관련성에 관한 연구(Ellison, Steinfield, & Lampe, 2007; Pfeil & Zaphiris, 2007; Steinfield, Ellison, Lampe, & Vitak, 2012; Venkatanathan et al., 2013), 그리고 디지털 환경에서 나고 자라 디지털 원주민이라고 불리는 MZ세대가 일상생활에서 온라인으로 상호작용하는 빈도가 다른 세대에 비해 높게 나타난 최근의 연구(최정원 외, 2022), 그리고 온라인과 오프라인에서 사회자본을 구축하는 방식이 다를 수 있다는 점(Williams, 2006) 등은 사회자본을 온라인과 오프라인으로 구분하여 이해해야 할 필요성을 뒷받침하고 있다. 온라인에서의 사회적 관계 또는 상호작용과 관련된 연구는 청소년 및 청년 세대에게 있어서의 온라인상의 교류가 가지는 중요성 및 긍정적 영향을 기술하면서(김구, 2010; 이관용, 허윤정, 2008; Wong, 2020), 오프라인 사회자본 뿐 아니라 온라인 사회자본도 중요하다는 것을 강조하고 있다.

한편, 온라인 사회자본에 관한 연구는 결속형 사회자본보다는 교량형 사회자본에 더 초점을 맞추고 있는데, 이는 온라인상의 교류는 동질적인 집단보다는 다양한 이질적인 집단과 새로운 관계를 형성하여 더 확대된 관계망을 구축하는 특징을 가지기 때문이다(김은미, 양소은, 2017). 또한 온라인 관계망을 통해 다양한 경험을 하게 되는 청소년에게 교량형 사회자본은 더욱 큰 영향을 미치는 것으로 알려져 있다(양소은, 김은미, 2014).

앞서 제시된 바와 같이 사회자본은 다양한 학문 분야에서 연구되어 온 개념으로서, 분야와 학자에 따라 다양하게 정의되어 왔다. 이렇게 다양한 의미를 가지는 사회자본과 관련하여 본 연구에서는 다음과 같은 점에 주목하였다. 즉, 다양한 정의에도

불구하고 사회자본의 구조적 측면과 기능적 측면을 포괄해서 이해해야 할 필요성, MZ세대의 특성을 고려하여 온라인과 오프라인을 구분하여 사회자본을 이해해야 할 필요성, 그리고 청소년 및 청년 세대의 온라인상의 교류와 보다 밀접한 관련성을 가지는 교량형 사회자본의 중요성에 주목하였으며, 이를 기반으로 사회자본을 구조적 측면에서의 사회적 관계망, 기능적 측면에서의 교량형 사회자본, 그리고 이를 다시 온라인 교량자본과 오프라인 교량자본으로 구분하여 의사소통 능력과의 관계를 살펴보고자 하였다.

한편, 사회자본은 의사소통 능력에 대하여 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예측되는 바, 이는 사회자본에 대한 이론적, 개념적 설명과 실증적 연구에 근거한 것이다. 먼저, 사회자본에 대한 다양한 정의에도 불구하고 사회자본은 사회구조와 그 구조에서 발생하는 유의한 결과를 모두 포괄한다는 의견이 공통적으로 제시되고 있다(Choi, Liu, Sun, & Huang-Isherwood, 2023). 즉, 사회자본은 사회적 관계망과 그 관계망을 통해 발생하는 이점을 모두 포괄하는 것으로서, 한 개인이 타인과 이루고 있는 연결 고리인 사회적 관계망과 그러한 관계망을 통해 발생하는 긍정적 효과는 여러 사람들과의 상호작용 및 관계의 기회를 증가시킴으로써 의사소통 능력에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것으로 예측된다. 이와 맥을 같이 하며, Putnam(1995, 2000)은 사회자본이 축적된 공동체에서는 의사소통이 용이하게 이루어진다고 하였다.

이 외에도 본 연구에서 주목한 교량형 사회자본의 개념 및 관련 연구를 통해서도 사회자본과 의사소통 능력 간의 긍정적 관계를 추론할 수 있다. Putnam(2000)에 따르면, 교량형 사회자본은 다양한 배경을 가진 개인들이 사회적 관계망 간의 연결을 형성할 때 발생하는 사회자본으로서, 이를 통해 폭넓은 관계가 형성되며, 그 결과, 사회적 관점이나 세계관이 확장되거나 새로운 정보 또는 자원에 대

한 기회가 제공될 수 있는데, 이러한 측면은 다양한 사회적 관계의 기회를 확대함으로써 의사소통을 증진하는 효과를 가져올 수 있을 것으로 예측된다(Williams, 2006). 또한 Mavridis와 Tsakas(2021)는 자신의 연구를 통해 시민들이 교량형 사회자본을 통해 만나는 사회가 합의에 도달할 가능성이 높다고 하면서, 교량형 사회자본을 통해 소통하는 사회는 서로 의견이 다른 시민들 간의 상호작용을 허용함으로써 서로 더 가까워질 기회를 제공한다는 것을 의미한다고 하였다. 이러한 연구 결과 및 그에 대한 해석은 다양한 사람들과의 관계에서 생성되는 교량형 사회자본은 의견이 다른 사람들과의 의사소통을 원활하게 할 수 있을 것이라는 예측을 가능하게 한다.

또한 사회자본과 의사소통 능력 간의 긍정적 관련성은 실증적인 연구를 통해서도 보고된 바 있다. 서울시 소재 기업에 근무하는 직장인 211명을 대상으로 이루어진 진동철과 홍아정(2012)의 연구에 의하면, 사회적 관계망이 공식적, 비공식적 의사소통과 정적으로 유의한 관련성을 가지는 것으로 나타났다. 이 외에도 20세 이상 장애인 401명을 대상으로 수행된 정은혜(2020)의 연구에 의하면, 지역사회자본은 의사소통 능력에 대하여 심리적 자본을 통한 간접효과, 그리고 가족사회자본은 심리적 자본을 통한 간접효과와 직접효과 모두 유의한 것으로 확인되었다. 또한 민간경비조직에 재직하고 있는 255명을 대상으로 조사한 김은정(2016)의 연구 결과에 의하면, 민간경비조직의 사회적 네트워크는 의사소통에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상에서 제시된 바와 같이 여러 연구를 통해 사회자본은 의사소통 능력에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

### 3) 공감

본 연구에서 사회자본과 의사소통 능력 간의 관

계를 매개할 것으로 주목한 변수는 공감이다. 공감이란 타인의 정서적 경험을 느끼거나 상상할 수 있는 능력(Lawrence, Shaw, Baker, Baron-Cohen, & David, 2004), 또는 다른 사람의 입장이 되어 그들이 겪는 어려움을 이해할 수 있는 능력을 의미한다(Berardi, 2020). 이러한 공감은 인간이 주위 세상을 이해하고 상호작용하는 기본적인 방법으로서(Gallese, 2003), 상호 간의 소통 정도를 결정하는 주요한 요인일 뿐 아니라 다른 사람을 이해하고 자신의 생각, 감정 및 개인적 경험을 공유하는 데 도움이 되는 특성이라고 할 수 있다(Rizzolatti, Fogassi, & Gallese, 2006; Valente, 2016).

여러 연구에 의하면, 공감은 친사회적 행동 또는 조망수용 능력을 증진하거나(Eisenberg, 2000; Findlay, Girardi, & Coplan, 2006), 공격적 행동 또는 괴롭힘(Caravita, Di Blasio, & Salmivalli, 2009; Hastings, Zahn-Waxler, Robinson, Usher, & Bridges, 2000)을 감소시키는 등 사회적으로 유능한 행동에 대한 필수 조건으로 간주되어 왔다(Wölfer, Cortina, & Baumert, 2012). 또한 대면 및 온라인 상황에서 다른 사람들과의 효과적인 상호작용에 도움이 되는 등 성공적인 인간관계의 기본이 되는 것으로도 설명되고 있다(Venkatanathan et al., 2013). 특히, 공감은 AI 등 다양한 기술력으로 혁신적인 변화가 일어나게 될 미래 사회에서 더욱 그 중요성이 강조될 것으로 예측되는데, 이는 공감이 기술이나 기계가 대체할 수 없는 능력이기 때문이다(양선이, 2017; 최연규, 2017; 이지수, 한지수, 2020에서 재인용).

한편, 공감은 사회자본으로부터 영향을 받는 것으로 여러 연구에 의하여 밝혀져 왔다. 먼저, 서울과 경기권 노인복지회관 참여 노인 190명을 대상으로 이루어진 오현옥(2017)의 연구에 의하면, 사회자본이 공감에 정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 전국 중학생 1,200명을 대상으로 면접조사를 실시한 나은영 등(2013)의 연구에 의하면, 온라인 교량자본과 오프라인 교량자본 모두 공

감과 정적으로 유의한 상관관계를 가지는 것으로 확인되었다. 이 외에도 20~30대 청년층 200명을 대상으로 실시된 조반석과 김재우(2017)의 연구에서도 온라인 교량자본이 온라인 공감 경험에 정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

사회자본과 공감 간의 관련성은 국외 연구를 통해서도 검증된 바 있다. 온라인을 통해 모집된 93명(평균 연령 28.2세)의 결과를 분석한 Venkatanathan et al.(2013)의 연구에 의하면 친구의 수가 인지적 공감과 정적으로 유의미한 관계가 있는 것으로 나타났으며, 7학년 학생 3,159명을 대상으로 이루어진 Wölfer et al.(2012)의 연구에 의하면, 개인의 사회적 연결성과 공감 사이에 유의미한 관련성이 있는 것으로 확인되었다.

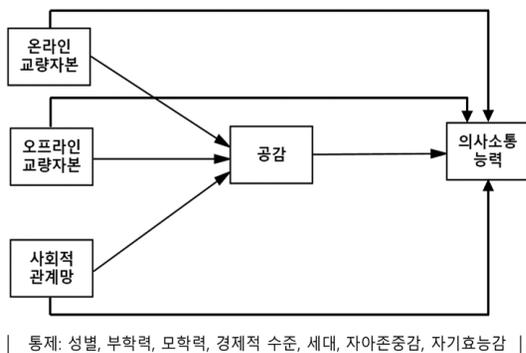
이렇게 사회자본으로부터 영향을 받는 것으로 보고된 공감은 여러 연구를 통해 의사소통 능력에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 먼저, 경인지역 소재 4년제 대학에 재학 중인 예비 유아교사 146명을 대상으로 이루어진 우수경과 서윤희(2016)의 연구에 의하면, 공감은 의사소통 능력과 정적으로 유의한 상관관계를 가지며, 공감의 인지적 요소는 의사소통 능력에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 또한 전문대생 253명을 대상으로 이루어진 이인숙(2019)의 연구에서도 공감과 의사소통 능력 사이에 정적으로 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 수도권에 소재한 유아교육 기관의 유아교사 250명을 대상으로 이루어진 이지수와 한지수(2020)의 연구에서도 공감이 의사소통 능력에 정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이 외에도 MZ세대를 대상으로 공감과 의사소통 능력 간의 관련성을 검증한 최근 연구도 확인된 바, 대전, 충청, 경북 소재 간호대학에 재학 중인 MZ세대 간호대생(1981년~2006년생) 129명을 대상으로 이루어진 김양신과 이재숙(2024)의 연구에 의하면, 공감과 의사소통 능력은 정적으로 유의한 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 이상에서 제시

된 바와 같이, 관련 연구는 공감이 사회자본으로부터 영향을 받으며, 의사소통 능력에 정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 이러한 연구를 기반으로 본 연구에서는 사회자본과 의사소통 능력 간의 관계에서 공감이 매개효과를 가질 것으로 예측하였다.

## II. 연구방법

### 1. 연구 모형

본 연구에서는 사회자본과 공감 및 의사소통 능력 간의 관계를 실증적으로 검증한 선행 연구에 근거하여 MZ세대의 사회자본, 즉, 온라인 교량자본, 오프라인 교량자본, 사회적 관계망과 의사소통 능력 간의 관계에서 공감이 매개효과를 가질 것으로 예측하고 <그림 1>과 같은 연구모형을 설정하여 이에 대한 실증적 검증을 실시하였다.



[그림 1] 연구모형

단, 관련 연구에 의하여 공감 및 의사소통 능력에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인된 성별(김은정, 2016; 이인숙, 2019; Valente, 2016), 부모 학력 및 경제적 수준(김은정, 2016; Huang, Byrd, Asmah, & Domanski, 2023; Qin, Yang, Jiang, & Zhong, 2022; Valente, 2016), 세대(Raslie, 2021;

Valente, 2016), 자아존중감(이인숙, 2019; 정명실, 2014; Szcześniak, Bajkowska, Czaprowska, & Sileńska, 2022), 자기효능감(김미옥, 2016; 오현옥, 2017; Liu et al., 2023)을 통제한 후 각각의 영향력을 분석하였다.

### 2. 연구자료 및 대상

본 연구에서는 한국청소년정책연구원에서 2022년도에 실시한 ‘MZ세대의 사회성 발달 연구’의 조사 자료를 사용하여 연구모형에 대한 분석을 실시하였다. ‘MZ세대의 사회성 발달 연구’는 코로나-19 팬데믹으로 인한 사회 변화 속에서 청소년기와 성인기를 맞고 있는 MZ세대의 사회성 양상을 확인하기 위하여 실행된 연구로서, 전국 MZ세대 및 X세대에 해당되는 청소년과 대학생 및 성인 5,271명을 대상으로 조사하였다(최정원 외, 2022).

보다 구체적으로, Z세대에 포함되는 중·고등학생, 학교 밖 청소년 및 대학생의 경우, 각각 층화집락표집, 임의표집, 비례할당추출 방법을 이용하여 전국에서 2,671명이 표본으로 선정되었으며, M세대와 X세대의 경우, 비례할당추출 방법을 통하여 전국에서 1983년~1995년생 1,300명(M세대)과 1965년~1982년생 1,300명(X세대)이 각각 표본으로 선정되었고, 조사는 2022년 6월부터 7월까지 진행되었다(최정원 외, 2022).

본 연구에서는 MZ세대에 해당되는 3,971명의 자료를 사용하여 분석하였는데, 이 중 M세대는 1,300명, Z세대는 2,671명이었다.

### 3. 측정도구<sup>1)</sup>

#### 1) 의사소통 능력

의사소통 능력이란 다른 사람들과의 대화 및 청취 과정에서의 적응 능력(Schirmer et al., 2005)을 의미한다. 본 연구에서는 이러한 의사소통 능력을 측정하기 위하여 ‘MZ세대의 사회성 발달 연구’에서 사용된 15문항을 사용하여 분석하였다. ‘MZ세대의 사회성 발달 연구’에서는 포괄적 대인 의사소통 능력 척도(GICC-15)(허경호, 2003)에 대하여 3점 척도로 의사소통 능력을 측정하였으며, 본 연구에서의 내적 일관성(Cronbach’s  $\alpha$ )은 .799로 나타났다.

#### 2) 사회자본

사회자본은 사회적 관계망 및 그와 관련된 상호호혜의 규범, 즉, 사회적 관계망과 그 관계망의 효과를 의미하며(Putnam, 2000), 본 연구에서는 사회자본을 온라인 교량자본, 오프라인 교량자본, 사회적 관계망으로 구분하여 분석하였다.

##### (1) 온라인 교량자본

교량자본이란 다양한 배경을 가진 개인들이 사회적 관계망 간의 연결을 형성할 때 발생하는 사회자본으로서(Putnam, 2000), 온라인 교량자본은 이러한 연결이 온라인 관계망에서 이루어짐으로써 형성된 사회자본을 의미한다. 본 연구에서는 온라인 교량자본을 측정하기 위하여 ‘MZ세대의 사회성 발달 연구’에서 사용된 10문항을 사용하여 분석하였다. ‘MZ세대의 사회성 발달 연구’에서는 인터넷 사회자본 척도(Internet Social Capital Scales: ISCS)(김구,

2010; Williams, 2006) 중 교량자본 문항을 온라인 상황에 적용한 10문항에 대하여 5점 척도로 온라인 교량자본을 측정하였으며, 본 연구에서의 내적 일관성(Cronbach’s  $\alpha$ )은 .896으로 나타났다.

##### (2) 오프라인 교량자본

오프라인 교량자본이란 다양한 배경을 가진 개인들이 오프라인 사회적 관계망 간의 연결을 형성할 때 발생하는 사회자본을 의미한다. 본 연구에서는 오프라인 교량자본을 측정하기 위하여 ‘MZ세대의 사회성 발달 연구’에서 사용된 10문항을 사용하여 분석하였다. ‘MZ세대의 사회성 발달 연구’에서는 인터넷 사회자본 척도(Internet Social Capital Scales: ISCS)(김구, 2010; Williams, 2006) 중 교량자본 문항을 오프라인 상황에 적용한 10문항에 대하여 5점 척도로 오프라인 교량자본을 측정하였으며, 본 연구에서의 내적 일관성(Cronbach’s  $\alpha$ )은 .895로 나타났다.

##### (3) 사회적 관계망

사회적 관계망이란 한 사람이 다른 사람들과 형성하고 있는 연결 고리(Wellman, 2007; 전혜빈, 박혜경, 2019에서 재인용)를 의미한다. 본 연구에서는 사회적 관계망 수준을 측정하기 위하여 ‘MZ세대의 사회성 발달 연구’에서 사용된 3문항을 사용하여 분석하였다. ‘MZ세대의 사회성 발달 연구’에서는 LSNS-6(an abbreviated version of the Lubben Social Network Scale)(Lubben et al., 2006)을 수정한 3문항에 대하여 5점 척도로 사회적 관계망을 측정하였다. 각 문항은 함께 살고 있는 사람이나 학교 또는 직장에서 정기적으로 마주치는 사람을 제외하

1) 측정도구에 대한 설명은 본 연구의 자료 출처인 ‘MZ세대의 사회성 발달 연구’(최정원 외, 2022)를 참고하여 작성되었음.

고 한 달에 한 번 이상 만나거나 연락하는 사람, 사적인 이야기를 편하게 할 수 있는 사람, 도움이 필요할 때 연락할 수 있는 사람의 수에 대하여 5점 척도로 측정하였으며, 본 연구에서의 내적 일관성(Cronbach's  $\alpha$ )은 .806으로 나타났다.

### 3) 공감

공감은 다른 사람의 감정을 이해하는 행동(Gresham, 2001)을 의미하는 것으로서, 본 연구에서는 공감을 측정하기 위하여 'MZ세대의 사회성 발달 연구'에서 사용된 10문항을 사용하여 분석하였다. 'MZ세대의 사회성 발달 연구'에서는 사회적 기술 평가 체계(Social Skills Rating System: SSRS)(Gresham & Elliot, 1990) 중 공감을 측정한 10문항에 대하여 조사 대상자의 상황(학생 청소년, 학교 밖 청소년, 대학생, 성인)에 맞게 척도를 변형하여 3점 척도로 측정하였으며, 본 연구에서의 내적 일관성(Cronbach's  $\alpha$ )은 .806으로 나타났다.

### 4) 통제변수

#### (1) 성별

본 연구에서 성별은 여학생을 기준집단(0)으로 더미변수화하여 분석하였다.

#### (2) 세대

본 연구에서 세대는 Z세대를 기준집단(0)으로 더미변수화하여 분석하였다.

#### (3) 부모학력

본 연구에서 부모학력은 'MZ세대의 사회성 발달 연구'에서 각각 부학력과 모학력에 대하여 무학에

서 대학원 졸업까지 7점 척도로 측정된 문항을 사용하여 분석하였다.

### (4) 경제적 수준

본 연구에서는 경제적 수준을 측정하기 위하여 'MZ세대의 사회성 발달 연구'에서 응답자의 경제력 파악을 위해 7점 척도로 측정된 주관적 가정 형편 문항을 사용하여 분석하였다.

### (5) 자아존중감

본 연구에서는 자아존중감을 측정하기 위하여 'MZ세대의 사회성 발달 연구'에서 사용된 10문항을 사용하여 분석하였다. 'MZ세대의 사회성 발달 연구'에서는 자아존중감 척도(Rosenberg Self-Esteem Scale: RSE)(Rosenberg, 1965) 10문항에 대하여 4점 척도로 측정하였으며, 본 연구에서의 내적 일관성(Cronbach's  $\alpha$ )은 .875로 나타났다.

### (6) 자기효능감

본 연구에서는 자기효능감을 측정하기 위하여 'MZ세대의 사회성 발달 연구'에서 사용된 10문항을 사용하여 분석하였다. 'MZ세대의 사회성 발달 연구'에서는 한국판 일반적 자기효능감 척도(Korean Adaptation of the General Self-Efficacy Scale)(Lee, Schwarzer, & Jerusalem, 1994; Schwarzer & Jerusalem, 1993) 10문항에 대하여 4점 척도로 측정하였으며, 본 연구에서의 내적 일관성(Cronbach's  $\alpha$ )은 .909로 나타났다.

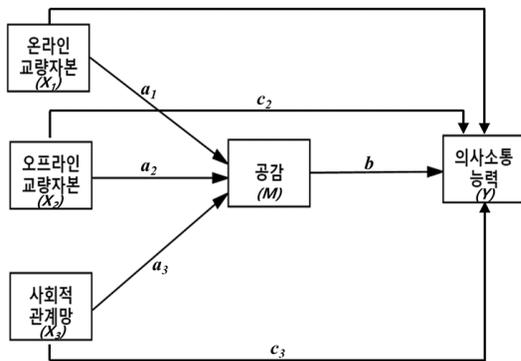
## 3. 분석방법

본 연구에서는 사회자본, 즉, 온라인 교량자본, 오프라인 교량자본, 사회적 관계망과 의사소통 능력

간의 관계에서의 공감의 매개효과를 검증하기 위하여 SPSS 23.0을 사용하여 다중회귀분석(multiple regression)을 실시하였으며, bootstrapping 방법을 통한 매개효과의 통계적 유의성을 검증하기 위하여 PROCESS 4.3의 model 4를 사용하였다. PROCESS에서는 OLS 기반의 limited 추정방식을 사용함으로써 분석에서의 종속변수(본 연구에서의 매개변수와 종속변수)의 수만큼 회귀분석이 이루어지게 된다(홍세희, 2024).

Bootstrapping 방법은 매개효과의 분포에 대하여 정상성 가정을 하지 않고 경험적 분포를 생성하여 매개효과에 대한 신뢰구간을 설정함으로써 유의성을 검증하는 방법으로서, 95% 신뢰구간에 0이 포함되지 않으면 유의도 수준 5%에서 유의한 것으로 판단된다(홍세희, 2024; Hayes & Rockwood, 2017).

본 연구의 분석모형은 [그림 2]에 제시된 바와 같으며, 이러한 모형에 대한 수식은 아래 제시된 바와 같다.



통제: 성별, 부학력, 모학력, 경제적 수준, 세대, 자아존중감, 자기효능감

[그림 2] 분석모형

$$M = i_M + a_1X_1 + a_2X_2 + a_3X_3 + e_M$$

$$Y = i_Y + c_1X_1 + c_2X_2 + c_3X_3 + bM + e_Y$$

각 경로계수의 유의성에 대해서는 t검증을 실시하였으며, 각각의 매개효과(a1b, a2b, a3b)에 대해서

는 bootstrap 신뢰구간(95%)을 통해 유의성을 확인하였다(홍세희, 2024).

### III. 결과

#### 1. 기술통계 및 상관관계

본 연구에서의 분석대상자의 인구사회학적 특성과 주요 변수들의 기술통계 및 상관관계는 아래 제시된 바와 같다.

먼저, <표 1>에 제시된 바와 같이 본 연구 대상자는 남성이 51.6%, 여성이 48.4%였으며, M세대가 32.7%, Z세대가 67.3%였다.

<표 1> 분석 대상자의 인구사회학적 특성

		n	%
성별	남	2,047	51.6
	여	1,924	48.4
세대	M세대	1,300	32.7
	Z세대	2,671	67.3

<표 2> 기술통계 및 상관관계

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	.69**									
3	.28**	.30**								
4	.03	.03*	.21**							
5	.07**	.09**	.26**	.57**						
6	.03	.04*	.11**	.05**	.22**					
7	.04*	.05**	.14**	.21**	.34**	.52**				
8	.13**	.15**	.20**	.26**	.29**	.18**	.24**			
9	.04*	.04**	.12**	.22**	.31**	.22**	.30**	.29**		
10	.07**	.08**	.17**	.36**	.48**	.25**	.35**	.31**	.52**	
M	5.06	4.87	4.28	2.78	2.93	3.27	3.37	3.32	2.38	2.21
SD	1.21	1.17	1.25	.59	.53	.73	.71	1.22	.37	.32
왜도	-.45	-.28	.07	.03	-.22	-.28	-.30	-.57	-.40	.11
첨도	-.33	-.34	.20	-.13	.53	.70	.73	-.27	-.14	-.01

주. N(사례수)=3,971. 1=부학력; 2=모학력; 3=경제적 수준; 4=자아존중감; 5=자기효능감; 6=온라인 교량자본; 7=오프라인 교량자본; 8=사회적 관계망; 9=공감; 10=의사소통 능력.

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

또한 <표 2>에 제시된 바와 같이 주요 변수들의 왜도와 첨도의 절댓값이 각각 2와 4 미만으로서 회귀분석을 실시하기 위한 정상성 조건을 충족하는 것으로 확인되었다(Curran, West, & Finch, 1996).

## 2. 사회자본과 의사소통 능력 간의 관계에서 공감의 매개효과

본 연구에서 설정된 연구모형의 검증을 위하여 공감과 의사소통 능력을 종속변수로 한 회귀분석을 각각 실시하였으며, 그 결과는 <표 3>과 <표 4>에 제시되어 있다.

먼저, <표 3>에 제시된 바와 같이, 매개변수인 공감에 대한 회귀분석 결과에 의하면, 온라인 교량자본과 오프라인 교량자본, 그리고 사회적 관계망 모두 공감에 대하여 정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 온라인 교량자본과 오프라인 교량자본이 풍부할수록, 그리고 사회적 관계망의 크기가 클수록 공감 수준이 높은 것으로 확인되었다.

<표 3> 공감에 대한 회귀분석 결과

		<i>b</i>	<i>se</i>	$\beta$	<i>t</i>
통제 변수	성별 <sup>a</sup>	-.120***	.011	-.162	-11.260
	부학력	.001	.006	.003	.134
	모학력	-.006	.006	-.020	-.969
	경제적 수준	.006	.005	.020	1.223
	세대 <sup>b</sup>	.005	.013	.006	.357
	자아존중감	.027*	.011	.044	2.472
독립 변수	자기효능감	.122***	.013	.174	9.459
	온라인 교량자본	.027**	.009	.052	3.085
	오프라인 교량자본	.083***	.009	.160	9.107
	사회적관계망	.056***	.005	.187	11.988
		상수=1.458*** $R^2=.199$ $F=98.640$ ***			

주. N(사례수)=3,971. <sup>a</sup>기준집단=여; <sup>b</sup>기준집단=Z세대  
\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001.

다음으로는 종속변수인 의사소통 능력에 대하여 통제변수와 독립변수, 그리고 매개변수를 투입한 회귀분석 결과가 <표 4>에 제시되어 있다. <표 4>에 제시된 바에 의하면, 독립변수인 온라인 교량자본과 오프라인 교량자본, 사회적 관계망의 직접 효과가 모두 유의한 것으로 나타나 온라인 교량자본과 오프라인 교량자본이 풍부할수록, 그리고 사회적 관계망의 크기가 클수록 의사소통 능력이 좋은 것으로 확인되었다. 매개변수인 공감 역시 의사소통 능력에 정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 공감 수준이 높을수록 의사소통 능력 역시 좋은 것으로 확인되었다.

<표 4> 의사소통 능력에 대한 회귀분석 결과

		<i>b</i>	<i>se</i>	$\beta$	<i>t</i>
통제 변수	성별 <sup>a</sup>	-.024**	.008	-.036	-2.903
	부학력	.003	.005	.011	.655
	모학력	.002	.005	.007	.382
	경제적 수준	-.003	.004	-.010	-.723
	세대 <sup>b</sup>	-.022*	.009	-.032	-2.304
	자아존중감	.055***	.008	.101	6.691
독립 변수	자기효능감	.157***	.010	.256	16.048
	온라인 교량자본	.024***	.007	.054	3.711
	오프라인 교량자본	.041***	.007	.089	5.854
매개 변수	사회적 관계망	.020***	.004	.074	5.441
	공감	.305***	.012	.348	25.565
		상수=.593*** $R^2=.412$ $F=252.406$ ***			

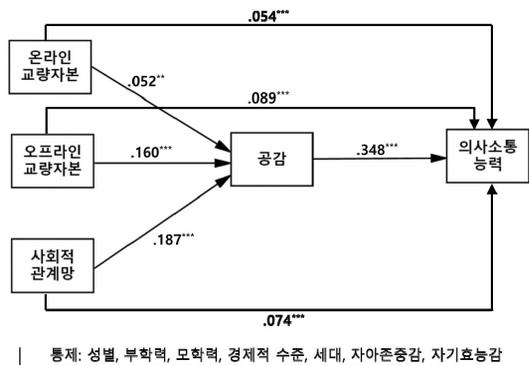
주. N(사례수)=3,971. <sup>a</sup>기준집단=여; <sup>b</sup>기준집단=Z세대  
\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001.

다음 단계에서는 bootstrapping을 통하여 독립변수인 온라인 교량자본, 오프라인 교량자본, 사회적 관계망과 종속변수인 의사소통 능력 간의 관계에서

공감의 매개효과에 대한 유의성을 검증하였으며, 그 결과는 <표 5>에 제시된 바와 같다. <표 5>에 의하면, 온라인 교량자본, 오프라인 교량자본, 사회적 관계망 각각에서 공감을 통하여 의사소통 능력에 영향을 미치는 매개효과는 모두 bootstrap 신뢰구간에 0을 포함하지 않아 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다. 또한 사회자본, 공감, 의사소통 능력 간의 관계를 제시한 [그림 3]에서와 같이 의사소통 능력에 대한 온라인 교량자본, 오프라인 교량자본, 사회적 관계망의 직접 효과가 유의하게 나타나 공감은 사회자본과 의사소통 능력 간의 관계를 각각 부분매개하는 것으로 확인되었다.

<표 5> 사회자본과 의사소통 능력 간의 관계에서의 공감의 매개효과

경로	ab	se	95% 신뢰구간	
			하한	상한
온라인 교량자본 → 공감 → 의사소통 능력	.008	.003	.003	.013
오프라인 교량자본 → 공 감 → 의사소통 능력	.025	.003	.020	.032
사회적 관계망 → 공감 → 의사소통 능력	.017	.002	.014	.021



주. N(사례수)=3,971. 표준화 계수. \*\*p<.01, \*\*\*p<.001.

[그림 3] 사회자본, 공감, 의사소통 능력 간의 관계

#### IV. 논의

본 연구는 최근 우리 사회에서 주목하고 있는 MZ세대의 의사소통 능력을 증진하기 위한 함의를 제시하고자 시작되었다. 이를 위하여 한국청소년정책연구원에서 실시한 ‘MZ세대의 사회성 발달 연구’의 자료를 이용하여 MZ세대의 의사소통 능력에 대한 사회자본, 즉, 온라인 교량자본, 오프라인 교량자본, 사회적 관계망의 영향이 공감을 통해 유의하게 매개되는지 실증적으로 검증하였으며, 그 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 매개변수인 공감에 대하여 사회자본, 즉, 온라인 교량자본, 오프라인 교량자본, 사회적 관계망은 각각 정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 온라인 교량자본과 오프라인 교량자본이 풍부할수록, 그리고 사회적 관계망의 크기가 클수록 공감 수준이 높은 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 사회자본이 공감에 정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 오현욱(2017)의 연구 결과, 그리고 온라인 교량자본 및 오프라인 교량자본이 공감과 유의한 정적 상관관계를 가지는 것으로 확인된 나은영 등(2013)의 연구, 온라인 교량자본이 공감에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타난 조반석과 김재우(2017)의 연구, 그리고 친구의 수(Venkatanathan et al., 2013)와 사회적 연결성(Wölfer et al., 2012)이 공감과 정적으로 유의한 관계가 있는 것으로 나타난 연구와 맥을 같이 하고 있다. 이러한 결과는 경제적(Tabellini, 2010), 심리 사회적(김형수 외, 2023; Helliwell & Putnam, 2004; Zhang & Jung, 2022), 신체적(Dolan, 2022; Herrero, 2018)으로 다양한 긍정적인 결과를 가져오는 것으로 연구되어 온 사회자본이 사회적으로 유능한 행동에 대한 필수조건으로 간주되어 온 공감(Wölfer et al., 2012) 역시 증진할 수 있음이 실증적으로 확인된 의의를 가진다.

둘째, 종속변수인 의사소통 능력에 대하여 독립

변수, 즉, 온라인 교량자본, 오프라인 교량자본, 사회적 관계망과 매개변수인 공감은 각각 정적으로 유의한 영향을 미침으로써 온라인 교량자본과 오프라인 교량자본이 축적되어 있을수록, 사회적 관계망의 크기가 클수록, 그리고 공감 수준이 높을수록 의사소통 능력이 더 뛰어난 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회자본이 의사소통에 긍정적인 영향을 미친다고 설명한 Putnam(1995, 2000)의 주장, 의사소통 능력에 대한 사회자본의 긍정적 영향을 실증적으로 검증한 연구(김은정, 2016; 정은혜, 2020), 공감과 의사소통 능력 간의 정적 관련성을 확인한 연구(김양신, 이재숙, 2024; 우수경, 서윤희, 2016; 이인숙, 2019; 이지수, 한지수, 2020)와 맥을 같이 하고 있다. 단, 의사소통 능력에 대한 사회자본의 영향을 검증한 선행 연구에서는 공감의 영향력이 통제되지 않은 상황에서의 효과가 검증된 반면, 본 연구에서는 공감의 효과를 통제한 후 사회자본의 직접효과를 검증한 차이가 존재한다.

셋째, 사회자본, 즉, 온라인 교량자본, 오프라인 교량자본, 사회적 관계망과 의사소통 능력 사이의 관계를 공감이 통계적으로 유의하게 매개하는 것으로 확인되었으며, 의사소통 능력에 대한 사회자본 각각의 직접 효과가 유의한 것으로 나타나 공감은 온라인 교량자본, 오프라인 교량자본, 사회적 관계망과 의사소통 능력 간의 관계를 각각 부분매개하는 것으로 확인되었다. 이러한 결과 역시 의사소통 능력(김은정, 2016; 정은혜, 2020)과 공감(나은영 외, 2013; 오현욱, 2017; 조반석, 김재우, 2017; Wölfer et al., 2012)에 대한 사회자본의 긍정적 영향과 의사소통 능력에 대한 공감의 긍정적 영향(김양신, 이재숙, 2024; 우수경, 서윤희, 2016; 이인숙, 2019; 이지수, 한지수, 2020)을 확인한 선행 연구와 맥을 같이 하고 있다. 단, 선행 연구에서는 사회자본 및 공감과 의사소통 능력 간의 관계를 각각 검증한 반면, 본 연구에서는 의사소통 능력에 대한 온라인 교량자본, 오프라인 교량자본, 사회적 관계망 각각의 영향이

공감을 통해 매개되는 것을 통합적으로 확인하였다는 차이점이 존재한다. 그리고 사회자본과 의사소통 능력 사이에서 공감의 유의한 매개효과를 검증한 본 연구 결과를 통해 그동안 보고되어 온 의사소통 능력에 대한 사회자본의 긍정적 영향은 공감을 통해 설명될 수 있다는 것이 실증적으로 확인된 의의가 있다.

이상에서 제시된 바와 같은 본 연구 결과에 근거하여 MZ세대의 의사소통 능력을 증진하기 위한 실천적 함의를 제시하고자 하며, 그 주요 내용은 다음과 같다.

첫째, MZ세대의 사회자본이 의사소통 능력에 미치는 긍정적 영향이 공감에 의해 설명될 수 있는 만큼, MZ세대의 의사소통 능력을 향상하기 위하여 공감을 강화하는 다양한 프로그램의 개발이 요구된다. 관련 연구에 의하면, 공감은 관련된 경험을 했거나, 타인과 유사성을 느끼거나, 공감 교육 또는 훈련을 받았거나, 개인적으로 관련성이 높을 때 증가한다고 확인된 바(Preston & De Waal, 2002; Valente, 2016), 관련 경험을 증진할 수 있는 프로그램의 개발이 필요할 것이다. 예를 들어, Dolan(2022)은 Berardi(2020)의 연구에 기반하여 공감 교육에 핵심적인 4가지 요소를 제시하였는데, 이는 감정이나 사회적 신호를 인식할 수 있는 능력, 타인의 감정을 정확하게 인식하여 적절하게 반응할 수 있는 능력, 상호작용이 일어나는 현재 상황에서 감정을 이해할 수 있는 능력, 자신의 감정과 타인의 감정을 구분할 수 있는 능력이 바로 그것이다. 또한 동일한 연구를 통해 Activating Social Empathy(ASE) 프로그램의 4단계를 소개하였는데, 이는 공감 이해하기, 공감에 장애가 되는 장벽 제거하기, 공감 훈련을 통하여 보다 더 공감적으로 행동하는 방식 학습하기, 타인에 대한 공감 활성화하기이다. 이러한 요소 및 단계들을 고려하여 MZ세대에 적용가능한 공감 교육 프로그램도 개발될 수 있을 것으로 기대한다. 이러한 공감 교육 프로그램은 Z세대인 청소년

과 대학생의 경우에는 중등교육과 고등교육을 통해 적용될 수 있을 것이며, M세대의 경우, 직장이나 지역사회에서 참여할 수 있는 평생교육 프로그램 등 다양한 형태로 활용될 수 있을 것이다(최정원 외, 2022). 단, 디지털 원주민인 MZ세대의 특성을 고려하여, 온라인 시스템을 활용하되, 일방적인 동영상 강의 형식보다는 실시간 화상 프로그램 등을 활용하여 다양한 대인 간 상호작용을 경험할 수 있는 방식을 고려하는 것도 필요할 것이다.

둘째, 공감 능력을 증진할 수 있는 교육적인 프로그램뿐 아니라 실제 공감을 경험할 수 있도록 하는 것 역시 필요할 것이다(Preston & De Waal, 2002; Valente, 2016). MZ세대와의 세대 갈등 문제를 해결하기 위하여 MZ세대의 표면적인 특성을 알고 이해하는 것도 필요하지만, 그러한 특성이 형성된 발달적 배경과 그 영향에 대한 사회적 이해 및 공감 역시 중요할 것으로 생각된다. 예를 들어, MZ세대는 사회성 발달과 관련하여 중요한 시기에 코로나-19를 경험하며 기성세대에게는 당연하고 일반적이라고 생각하는 대면 상호작용의 기회를 박탈당했으며(동아일보, 2023. 2. 4; 최정원 외, 2022), 신자유주의가 정착된 이후 학교 및 사회생활을 하게 되면서 개인의 노력, 능력, 경쟁과 효율성에 대한 강조, 그리고 불평등, 경제적 불안감 등(김효정, 2022)을 경험하며 살아가고 있다. MZ세대가 가진 특성이나 기성세대와의 차이점에 대하여 문제점이라는 인식보다는 그러한 특성이 자리 잡게 된 맥락에 대해 공감하는 것이 MZ세대를 이해하고 그들과 소통하는 첫 단계이자 MZ세대의 공감 능력을 증진하는 출발점이 될 수 있을 것이다. 이러한 공감은 바로 MZ세대가 원하는 소통의 방식이라는 점(투데이신문, 2023. 5. 30)에서도 그 중요성이 강조된다고 할 수 있을 것이다.

셋째, 공감 및 의사소통 능력에 대한 사회자본, 즉, 온라인 교량자본, 오프라인 교량자본, 사회적 관계망의 긍정적 영향을 고려하여 MZ세대의 사회적

본을 확장할 수 있는 방안에 대한 고려가 필요하다. 특히, 본 연구에서 초점을 맞춘 교량자본은 그것이 온라인이든, 오프라인이든 공감을 증진하는 것으로 확인된 바, 다양한 상황에 있는 사람들과 연결되어 더 포괄적인 관점을 제공하고 새로운 자원과 정보에 대한 기회를 열어줌으로써 긍정적 결과를 가져올 수 있는 교량자본(Mavridis & Tsakas, 2021; Venkatanathan et al., 2013; Williams, 2006)을 축적할 수 있는 기회를 제공하는 것이 필요할 것이다. 특히, 온라인 상호작용이 일상생활에서 큰 비중을 차지하고 있는 MZ세대의 특성을 고려하여 전통적인 형태의 오프라인 방식뿐 아니라 온라인을 통해서도 다양한 사람들과의 만남과 상호작용을 통해 사회자본이 축적될 수 있도록 방안을 마련해야 할 것이다.

이상에서와 같이 MZ세대의 의사소통 능력을 증진하기 위한 함의를 제시하기 위해 실시된 본 연구는 다음과 같은 차별성 및 의의를 지닌다.

첫째, 본 연구는 선행 연구를 통해 검증되지 않았던 사회자본과 의사소통 능력 간의 관계에서의 공감의 매개효과를 실증적으로 확인한 의의가 있다. 사회자본과 의사소통 능력 간의 관계, 사회자본과 공감 간의 관계, 그리고 공감과 의사소통 능력 간의 각각의 관계를 검증한 연구는 있으나 이들 간의 관계에서의 매개효과를 검증한 연구는 확인되고 있지 않다. 이에 본 연구를 통하여 사회자본이 의사소통 능력에 대해 가진 긍정적인 영향이 공감을 통해 이루어진 것임이 실증적으로 검증된 차별성을 지닌다.

둘째, 사회자본의 구조적 측면과 기능적 측면, 그리고 온라인과 오프라인을 구분하여 공감 및 의사소통 능력과의 관계를 검증함으로써 보다 정확하고 구체적인 영향 관계를 확인할 수 있었다. 특히, MZ세대에게 있어서 중요한 의미를 가지는 교량자본에 대하여 온라인과 오프라인으로 구분함으로써 연구 대상자의 특성에 부합되는 분석이 이루어질 수 있었던 의의를 지닌다.

셋째, 전국 규모의 조사를 통해 표집된 대규모 자료를 활용하여 분석함으로써 본 연구 결과의 일반화와 관련하여 상대적 강점을 지닌다고 볼 수 있다.

이상에서 제시된 바와 같은 본 연구의 의의에도 불구하고, 일부 제한점 역시 있으며, 이는 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 활용된 자료는 전국적으로 수집된 대규모 자료로서 일반화와 관련된 상대적 강점을 지님에도 불구하고 횡단자료이므로 본 연구 모형에서의 변수들 간의 인과관계를 설명하는 데 있어 한계가 있을 수밖에 없다. 본 연구에서 검증된 매개효과에 대한 분석 및 검증은 이론적 및 논리적인 근거에 의하여 이루어진 것이므로 추후 연구에서는 종단분석을 통하여 인과관계에 대한 실증적 근거를 제시할 수 있을 것으로 기대한다.

둘째, 본 연구에서는 관련 이론 및 선행연구에 기반하여 사회자본과 의사소통 능력 간의 관계에서 공감의 매개효과만을 검증하였다. 하지만, 의사소통 능력에 대한 사회자본의 영향을 매개하는 다른 변수들도 고려될 수 있을 것이며, 추후 연구에서는 다양한 매개변수들이 포함된 다중매개 또는 다차매개 분석 등을 통하여 더 구체적이고 명확한 영향 관계에 대한 검증 역시 가능할 것으로 기대한다.

셋째, 본 연구에서의 주요 변수에 대한 측정은 모두 자기보고식으로 이루어진 한계가 존재한다. 이러한 자기보고식 측정이 일반적으로 많이 사용되는 방식이기는 하지만 정확성 측면에서는 제한점이 있을 수 있다. 이에 추후 연구에서는 자기보고식 방식 외에 객관적으로 측정할 수 있는 방법을 함께 고려해 볼 수 있을 것으로 기대한다.

## 참고문헌

- 김구 (2010). 온라인 및 오프라인의 사회적 자본 형성에 대한 온라인 활동의 영향성 탐색: 대학생을 중심으로: 대학생을 중심으로. 사이버커뮤니케이션학보, 27(4), 5-44.
- 김미옥 (2016). 간호대학생의 자기효능감, 의사소통 능력, 비판적 사고성향 및 임상수행능력에 관한 연구. 한국산학기술학회 논문지, 17(6), 609-617.
- 김양신, 이재숙 (2024). MZ 세대 간호대학생의 의사소통능력과 대인관계유능성의 관계에서 공감능력의 매개효과. 산업융합연구, 22(5), 89-96.
- 김은미, 양소은 (2017). 관계망과 인터넷 리터러시가 청소년의 온라인 참여행동에 미치는 영향. 한국언론학보, 61(3), 121-154.
- 김은정 (2016). 민간경비조직의 사회적 네트워크가 의사소통·혁신능력 및 협력행동에 미치는 영향. 경찰학논총, 11(3), 95-125.
- 김형수, 박성민, 유재은, 백경민 (2023). 부모세대 자본이 청년의 미래전망에 미치는 영향: 수도권/비수도권별 차이를 중심으로. 미래사회, 14(3), 30-46.
- 김효정 (2022). MZ세대가 쓴 MZ세대 사용설명서 세대 간 협력과 소통을 위한 MZ 키워드33. 파주: 넥서스 BIZ.
- 나은영, 김은미, 박소라 (2013). 청소년의 사회자본과 공감능력: 면대면, 음성 및 문자매체 따돌림 가해와 피해에 미치는 영향: 면대면, 음성 및 문자매체 따돌림 가해와 피해에 미치는 영향. 한국언론학보, 57(6), 606-635.
- 대학내일20대연구소 (2021). 밀레니얼-Z세대 트렌드 2022. 서울: 위즈덤하우스.
- 대학내일20대연구소 (2018). 트렌드 MZ 2019 밀레니얼-Z세대 5대 마케팅 트렌드. 서울: 한빛비즈.
- 동아닷컴 (2024. 2. 15). 국민 10명 중 4명 “MZ세대와 직장 내 갈등 가장 많아질 것” [https://www.onga.com/news/Society/article/all/20240215/123538265/2#:~:text=2024. 7. 10. 자료 얻음](https://www.onga.com/news/Society/article/all/20240215/123538265/2#:~:text=2024. 7. 10. 자료%20얻음).
- 동아일보 (2023. 2. 4). ‘꼴포비아’에 떠는 MZ세대… “학원서 대면 스피치 배워요” <https://www.donga.com/news/Culture/article/all/>

- 20230203/117729151/1 2024. 7. 10. 자료 얻음.
- 양소은, 김은미 (2014). 누구와 소통하는가: 연결된 청소년의 공동체적 삶 역량 개발. *한국언론학보*, 58(1), 5-38.
- 오현옥 (2017). 신체운동 참여노인들의 사회자본과 자기효능감 및 공감의 관계. *한국사회체육학회지*, 69, 341-351.
- 우수경, 서유희 (2016). 예비유아교사의 낙관성과 공감능력 및 의사소통능력 간의 관계. *열린유아교육연구*, 21(1), 367-384.
- 워크투데이 (2024. 6. 4). 직장인 76% 세대차이 토로 ... “MZ세대 사원끼리도 세대갈등 느껴요” <http://www.worktoday.co.kr/news/article-View.html?idxno=53650#:~:text> 2024. 7. 10. 자료 얻음.
- 이관용, 허윤정 (2008). 청소년들의 온라인게임 일상화와 사회화의 관계. *한국사회학회 사회학대회 논문집*, 888-906.
- 이인숙 (2019). 일부 전문대 학생들의 자아존중감, 의사소통능력, 공감능력에 관한 연구. *한국산학기술학회 논문지*, 20(10), 358-365.
- 이준웅, 문태준, 김은미 (2006). 사회자본과 커뮤니케이션 품질. *사이버커뮤니케이션학보*, 19, 135-173.
- 이지수, 한지수 (2020). 유아교사의 공감능력과 직무만족도의 관계에서 의사소통 능력의 매개효과. *유아교육학논집*, 24(6), 175-194.
- 전혜빈, 박혜경. (2019). 사회 관계망 크기가 대학생들의 안녕감에 미치는 영향: 지각된 시간 압박감과 경제적 지위의 조절효과. *사회과학연구*, 30(3), 211-241.
- 정명실 (2014). 간호대학생의 의사소통 역량강화를 위한 자아존중감과 공감능력 및 대인관계 간 상관관계 연구. *한국간호교육학회지*, 20(2), 332-340.
- 정수현 (2024. 3. 28). 기성세대와 MZ세대 배려와 존중, 그리고 소통이 함께 하는 세상. *동양일보*. <https://www.ntoday.co.kr/news/article-View.html?idxno=97753> 2024. 7. 10. 자료
- 정은혜 (2020). 장애인의 가족 및 지역사회자본이 의사소통 능력에 미치는 영향-심리적 자본의 매개효과. *한국사회복지학회 학술대회 자료집*, 35-64.
- 조반석, 김재우 (2017). 인터넷 커뮤니티 활동이 윤리적 소비 참여에 미치는 영향: 온라인 사회자본과 공감 경험의 역할을 중심으로: 온라인 사회자본과 공감 경험의 역할을 중심으로. *정보사회와 미디어*, 18(2), 65-96.
- 조삼섭 (2021). MZ 세대의 사내 커뮤니케이션 인식에 영향을 미치는 요인 연구: Public Relations의 조직-공중 관계성 이론 적용을 중심으로. *사회과학논집*, 52(2), 69-90.
- 진동철, 홍아정 (2012). 조직원의 사회적 네트워크가 의사소통 및 혁신능력에 미치는 영향. *지식경영연구*, 13(2), 1-18.
- 채일 (2022). 세대 간 커뮤니케이션 역량 강화를 위한 기독교 사회복지의 역할: MZ 세대를 중심으로. *교회교육·복지실천 연구*, 4(2), 1-20.
- 최리영 (2024. 5. 22). MZ세대의 특징과 세대간 소통과 협력을 위한 제언 안산뉴스. <http://www.ansannews.co.kr/news/articleView.html?idxno=12591#:~:text>에서 2024. 7. 10. 자료 얻음.
- 최정원, 이지연, 김현수, 박지숙 (2022). 코로나-19 시대 MZ 세대의 사회성 발달 연구. *연구보고 22-기본03. 세종: 한국청소년정책연구원*
- 투데이신문 (2023. 5. 30). [청플 Report] 청년이 바라는 소통은 “공감·경청·존중·포용” <https://www.ntoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=97753>에서 2024. 7. 10. 자료 얻음.
- 허경호 (2003). 포괄적 대인 의사소통 능력 척도개발 및 타당성 검증. *한국언론학보*, 47(6), 380-408.
- 홍세희 (2024). 매개, 조절, 조절된 매개효과 분석: Conditional Process Analysis. 서울: 고려대학교

- 교육학과 교육측정 및 통계 연구실
- Bender, D. (2021). How to teach soft skills to generation z students. In *INTED2021 Proceedings* (pp. 645-645). IATED.
- Berardi M. K. (2020). *What are the most effective components of empathy education for undergraduate students to increase their empathy levels?* Doctoral Dissertation. The Pennsylvania State University, Pennsylvania, USA.
- Bhalla, R., Tiwari, P., & Chowdhary, N. (2021). Digital natives leading the world: paragons and values of Generation Z. In N. Stylos, R. Rahimi, B. Okumus, & S. Williams (Eds.), *Generation Z marketing and management in tourism and hospitality: The future of the industry* (pp. 3-23). Cham: Palgrave Macmillan
- Caravita, S. C. S., Di Blasio, P., & Salmivalli, C. (2009). Unique and interactive effects of empathy and social status on involvement in bullying. *Social Development, 18*, 140-163.
- Choi, S., Liu, M., Sun, J., & Huang-Isherwood, K. M. (2023). Who benefits from directed communication? Communication directionality, network structures, and perceived social capital in an online game. *Computers in Human Behavior, 147*, 107825.
- Curran, P. J., West, S. G., & Finch, J. F. (1996). The robustness of test statistics to non-normality and specification error in confirmatory factor analysis, *Psychological Methods, 1*(1): 16-29.
- Dimock, M. (2019). Defining generations: Where Millennials end and Generation Z begins. *Pew Research Center, 17*(1), 1-7.
- Dolan, P. (2022). Social support, empathy, social capital and civic engagement: Intersecting theories for youth development. *Education, Citizenship and Social Justice, 17*(3), 255-267.
- Eisenberg, N. (2000). Emotion, regulation, and moral development. *Annual Review of Psychology, 51*(1), 665-697.
- Ellison, N. B., Steinfield, C., & Lampe, C. (2007). The benefits of Facebook "friends:" Social capital and college students' use of online social network sites. *Journal of Computer Mediated Communication, 12*(4), 1143-1168.
- Findlay, L. C., Girardi, A., & Coplan, R. J. (2006). Links between empathy, social behavior, and social understanding in early childhood. *Early Childhood Research Quarterly, 21*, 347-359.
- Foley, M. W., & Edwards, B. (1997). Editors' introduction: Escape from politics? Social theory and the social capital debate. *American Behavioral Scientist, 40*(5), 550-561.
- Gallese, V. (2003). The manifold nature of interpersonal relations: the quest for a common mechanism. *Philosophical Transactions of the Royal Society of London. Series B: Biological Sciences, 358*(1431), 517-528.
- Gresham, F. M., & Elliott, S. N. (1990). *Social skills rating system manual*. Circle Pines, MN: American Guidance Service.
- Gresham, F. M. (2001). Assessment of social skills in children and adolescents. In J. J. W. Andrews, D. H. Saklofske, H. L. Janzen (Eds.), *Handbook of psychoeducational assessment: Ability, achievement, and behavior in children* (pp.326-356). London: Academic Press,
- Hastings, P. D., Zahn-Waxler, C., Robinson, J., Usher, B., & Bridges, D. (2000). The development of concern for others in children with

- behavior problems. *Developmental Psychology*, 36, 531 - 546.
- Hayes, A. F., & Rockwood, N. J. (2017). Regression-based statistical mediation and moderation analysis in clinical research: Observations, recommendations, and implementation. *Behaviour Research and Therapy*, 98, 39-57.
- Helliwell, J. F. & Putnam, R. D. (2004). The Social Context of Well-being. *Philosophical Transactions Royal Society of London. Series B, Biological Sciences*, 359, 1435 - 1446.
- Herrero, I. (2018) How familial is family social capital? Analyzing bonding social capital in family and nonfamily firms. *Family Business Review* 31(4), 441 - 459.
- Huang, Y. T., Byrd, A. S., Asmah, R., & Domanski, S. (2023). Evaluating “meaningful differences” in learning and communication across SES backgrounds. *Annual Review of Linguistics*, 9(1), 589-608.
- Ismail, D. H., Nugroho, J., & Rohayati, T. (2023). Literature review: Soft skill needed by Gen Z in the era RI 4.0 and society 5.0. *Majalah Ilmiah Bijak*, 20(1), 119-131.
- Lawrence, E. J., Shaw, P., Baker, D., Baron-Cohen, S., & David, A. S. (2004). Measuring empathy: reliability and validity of the Empathy Quotient. *Psychological Medicine*, 34(5), 911-924.
- Lee, Y., Schwarzer, R., & Jerusalem, M. (1994). Korean adaptation of the general self-efficacy scale. <https://userpage.fu-berlin.de/~health/korean.htm>에서 2024. 7. 10. 자료 얻음.
- Liu, H., Zhang, L., Yan, J., Huang, H., Yi, Q., & Peng, L. (2023). The Relationship between social support, empathy, self efficacy, and humanistic practice ability among clinical nurses in China: A structural equation model. *Journal of Nursing Management*, 2023, 1378278.
- Lubben, J., Blozik, E., Gillmann, G., Iliffe, S., Von Renteln Kruse, W., Beck, J., & Stuck, A. (2006). Performance of an abbreviated version of the Lubben social network scale among three European community-dwelling older adult populations. *The Gerontologist*, 46(4), 503-513.
- Magano, J., Silva, C., Figueiredo, C., Vitória, A., Nogueira, T., & Pimenta Dinis, M. A. (2020). Generation Z: Fitting project management soft skills competencies – A mixed-method approach. *Education Sciences*, 10(7), 187.
- Mavridis, C., & Tsakas, N. (2021). Social capital, communication channels and opinion formation. *Social Choice and Welfare*, 56(4), 635-678.
- Nooteboom, B. (2006). *Social Capital, Institutions and Trust*. CentER Discussion Paper; Vol. 2006-35.
- O'Reilly, P. (1988). Methodological issues in social support and social network research. *Social Science & Medicine*, 26(8), 863-873.
- Pfeil, U., & Zaphiris, P. (2007, April). Patterns of empathy in online communication. In *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems*, 919-928.
- Preston, S. D., & De Waal, F. B. (2002). Empathy: Each is in the right - hopefully, not all in the wrong. *Behavioral and Brain Sciences*, 25(1), 49-71.
- Putnam, R. D. (1995). Bowling Alone: America's Declining Social Capital, *Journal of Democracy*, 6(1), pp. 65-78.

- Putnam, R.D. (2000). Bowling Alone: America's Declining Social Capital. In: L. Crothers, & C. Lockhart (Eds.) *Culture and Politics*. New York: Palgrave Macmillan.
- Qin, X., Yang, F., Jiang, Z., & Zhong, B. (2022). Empathy not quarantined: social support via social media helps maintain empathy during the COVID-19 pandemic. *Social Media+ Society, January-March*, 1-13.
- Raghupathi, V., & Benbunan-Fich, R. (2020). A social capital perspective on computer-mediated group communication and performance: An empirical study. *Group Decision and Negotiation, 29*(4), 747-801.
- Raslie, H. (2021). Gen Y and gen Z communication style. *Studies of Applied Economics, 39*(1), 1-18.
- Rizzolatti, G., Fogassi, L., & Gallese, V. (2006). Mirrors in the Mind. *Scientific American, 295*(5), 54-61.
- Roberts, S. G., & Dunbar, R. I. (2011). Communication in social networks: Effects of kinship, network size, and emotional closeness. *Personal Relationships, 18*(3), 439-452.
- Rosenberg, M. (1965). *Society and the adolescent self-image*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Schirmer, J. M., Mauksch, L., Lang, F., Marvel, M. K., Zoppi, K., Epstein, R. M., Brock, D., & Pryzbylski, M. (2005). Assessing communication competence: a review of current tools. *Family Medicine, 37*(3), 184-192.
- Schwarzer, R., & Jerusalem, M. (1993). *Measurement of perceived self-efficacy: Psychometric scales for cross-cultural research*. Berlin: Freie University.
- Siagian, N. R., & Yuliana, N. (2023). The role of social media in generation Z communication. *Interdisciplinary Journal of Advanced Research and Innovation, 1*(3), 109-118.
- Steinfeld, C., Ellison, N. B., Lampe, C., & Vitak, J. (2012). Online social network sites and the concept of social capital. In F. L. Lee, L., Leung, J. S. Qiu, & D. Chu (Eds.), *Frontiers in New Media Research* (pp. 115-131). New York: Routledge.
- Szcześniak, M., Bajkowska, I., Czaprowska, A., & Sileńska, A. (2022). Adolescents' self-esteem and life satisfaction: Communication with peers as a mediator. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 19*(7), 3777.
- Tabellini, G. (2010). Culture and institutions: economic development in the regions of Europe. *Journal of the European Economic Association, 8*(4), 677-716.
- Valente, F. (2016). Empathy and communication: A model of empathy development. *Journal of New Media and Mass Communication, 3*(1), 1-24.
- Venkatanathan, J., Karapanos, E., Kostakos, V., & Gonçalves, J. (2013, August). A network science approach to modelling and predicting empathy. In *Proceedings of the 2013 IEEE/ACM International Conference on Advances in Social Networks Analysis and Mining*, 1395-1400.
- Williams, D. (2006). On and off the Net: Scales for social capital in an online era. *Journal of Computer-Mediated Communication, 11*(2), 593-628.
- Wölfer, R., Cortina, K. S. & Baumert, J. (2012).

Embeddedness and empathy: How the social network shapes adolescents' social understanding. *Journal of Adolescence* 35, 1295 - 1305.

Wong, M. (2020). Hidden youth? A new perspective on the sociality of young people 'withdrawn' in the bedroom in a digital age. *New Media & Society*, 22(7), 1227-1244.

Zhang, L., & Jung, E. H. (2022). How does WeChat's active engagement with health information contribute to psychological well-being through social capital?. *Universal Access in the Information Society*, 21(3), 657-673.

투고일자: 2024. 8. 27.

심사일자: 2024. 9. 24.

게재확정일자: 2024. 10. 4.

# Mediating Role of Empathy in the Relationship between Social Capital and Communication Competence in Generation MZ

Jung Ah Choi

Kyungil University

This study empirically examines whether empathy mediates the effects of social capital--online social capital, offline social capital, and social networks--on communication competence among generation MZ(Millennials and generation Z). Hence, a multiple regression analysis was conducted using SPSS 23.0 on data from 3,971 members of Generation MZ, obtained from the 'Study on the Social Competence Development of Generation MZ in the COVID-19 Era,' conducted by the National Youth Policy Institute. Additionally, the statistical significance of the mediating effect was verified using PROCESS 4.3 model 4 via bootstrapping. The results indicate that online social capital, offline social capital, and social networks positively and significantly affect both empathy and communication competence, and that empathy positively affects communication competence significantly. Furthermore, empathy exerts a statistically significant mediating effect on the relationships among online social capital, offline social capital, social networks, and communication competence. Based on these results, implications for promoting the communication competence of generation MZ are suggested, including developing empathy-enhancement programs, fostering empathy and understanding the developmental context of generation MZ, and providing opportunities for the expansion of social capital.

*Keywords:* Generation MZ, Online Social Capital, Offline Social Capital, Social Network, Empathy, Communication Competence