https://doi.org/10.5392/JKCA.2018.18.09.346

대학생의 커뮤니케이션 능력과 공감능력이 스트레스 대처행동에 미치는 영향

The Effects of Communication Competence and Empathy on Stress Coping in College Students

박양신, 장성호
건국대학교 휴먼이미지학과

Yang-Shin Park(pkcoach@naver.com), Seong-Ho Jang(peace313@hanmail.net)

요약

본 연구의 목적은 대학생의 커뮤니케이션 능력, 공감능력이 스트레스 대처행동에 미치는가를 밝혀내는데 있다. 대학생 292명을 대상으로 설문조사가 이루어졌으며 상관관계분석과 다변인 회귀분석으로 연구문제를 검증하였다. 분석결과를 정리해 보면 첫째, 커뮤니케이션 능력이 높은 대학생일수록 스트레스 상황에서 문제중심적 대처, 사회적 지지 추구 대처, 자기위로능력 대처를 많이 하는 반면 감정적 대처, 회피적 대처를 적게 하는 것으로 나타났다. 특히 커뮤니케이션 능력 중 행동적 융통성은 문제중심적 대처와 감정적 대처에, 협력/지지는 사회적 지지 추구 대처에, 상호작용관리는 자기위로능력 대처와 회피적 대처에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 둘째, 공감능력이 높은 대학생일수록 스트레스 상황에서 문제중심적 대처, 사회적 지지 추구 대처, 자기위로능력 대처를 많이 하는 것으로 나타났다. 특히 공감능력 중 역할수용은 문제중심적 대처, 자기위로능력 대처에, 감정파악은 회피적 대처에, 감정공명은 감정적 대처에, 진정성은 사회적 지지 추구 대처에 가장 큰 영향력을 미치는 것으로 나타났다.

■ 중심어 : | 커뮤니케이션 능력 | 공감능력 | 스트레스 대처행동 |

Abstract

The Purpose of this study is to examine the effect of communication competence and empathy on stress coping in college students. The research problems were verified by correlation analysis and multivariate regression analysis. A questionnaire survey was conducted on 292 college students. The findings are as follows. First, college students who have high communication competence show more problem-focused coping, social-support seeking coping, and self-soothing coping in stressful conditions, but less emotion-oriented coping and avoidance-oriented coping. Particularly, it is found that behavioral flexibility in communication competence has the greatest effect on problem-focused coping and emotion-oriented coping. Similarly, affiliation/support influences social support seeking coping, interaction management influences self-soothing coping and avoidance-oriented coping. Second, college students who have high empathy are also found more problem-focused coping, social-support seeking coping, and self-soothing coping in stressful conditions. Especially it is found that role-taking in empathy has the greatest effect on problem-focused coping self-soothing coping. Similarly, emotion recognition influences avoidance-oriented coping, emotional resonance influences emotion-oriented coping, authenticity influences social-support seeking coping.

■ keyword : | Communication Competence | Empathy | Stress Coping |

접수일자 : 2018년 08월 02일
수정일자 : 2018년 09월 10일
심사완료일 : 2018년 09월 11일
교신저자 : 장성호, e-mail : peace313@hanmail.net

Ⅰ. 서 론

대학생들은 급속히 변화하고 있는 사회에서 학업, 취업 등 당면한 문제들을 다루고 새로운 인간관계를 통해 대인관계를 확장하는 등 자신의 삶을 주체적으로 살아가기 위해 다양한 스트레스를 겪는 시기 중에 하나이다[1]. 특히 대학생 시기에 경험하는 스트레스는 불안, 우울 등과 같은 문제의 원인이 될 수 있고[2] 낮은 학업성취나 저조한 학업참여도에 영향을 미치기도 한다[3].

하지만 스트레스를 인지하는데 개인차가 존재하고 모든 스트레스가 반드시 개인의 심리적 고통을 유발하는 것은 아니다[4]. 스트레스를 어떻게 대처하고 해결하느냐 하는 것이 개인의 신체적, 심리적, 사회적 안정에 결정적 영향을 미치는 것이다. 따라서 스트레스 그 자체보다는 스트레스에 대한 인지, 대처방식이 중요한 것이다[5]. 스트레스는 주관적인 판단이기 때문에 스트레스 상황에 동일하게 노출되었다 하더라도 어떻게 대응하느냐에 따라 적극적, 효과적으로 극복하여 개인적인 성장과 성숙을 이루는 경우도 있고 신체적, 정신적으로 부정적 결과가 초래되기도 한다[6]. 따라서 대학생들이 스트레스를 경험할 때 긍정적으로 극복할 수 있는 대처행동과 그것에 영향을 미치는 관련 변인들을 체계적으로 연구할 필요성이 대두된다.

그동안 스트레스 대처에 영향을 미치는 자원으로 주로 자아관련 변인, 성격 변인들이 연구되어 왔다[7][8]. 그러나 대학생들은 대인관계에서 발생하는 갈등으로 스트레스를 경험하고 학업활동이나 취업 등 자신의 능력을 커뮤니케이션을 통해 표출하는 과정에서 스트레스를 받게 되는 경우가 많다고 볼 수 있다. 즉 대학생들이 일상생활을 하면서 커뮤니케이션을 어떻게 하느냐에 따라 스트레스를 적게 받을 수 있고, 효과적으로 대처할 가능성이 높은 것이다. 따라서 스트레스 대처에 영향을 미치는 요인으로 커뮤니케이션 변인을 탐구하는 것이 필요하다.

실제로 커뮤니케이션 능력은 대인관계를 원만하게 형성, 유지하게 해주고 대학생활에 적절하게 적응할 수 있게 해주며 학업성취도[9][10]와 문제해결능력[11]을 높여주는 핵심역량이기 때문에 스트레스와 연관성이 있다. 실제로 커뮤니케이션이 능력이 있는 대학생은 스트레스를 덜 받고 적극적으로 대처하는 것으로 나타났다[12].

타인의 입장에 서보는 능력인 공감능력 역시 스트레스와 밀접한 연관이 있다고 볼 수 있다. 공감은 긍정적인 대인관계 형성을 위한 기본이자 긍정적인 인간발달에 필수적인 요소이며 대인관계능력, 이타행동, 사회성, 심리적 안녕감, 행복감 등에 긍정적인 영향을 미치기 때문에[13-16] 스트레스를 적게 받을 가능성이 크다. 또한 공감은 상대방에 대한 존중과 배려를 기본으로 다른 사람의 감정을 확인하고 민감하게 파악하는 능력이다[17]. 따라서 스트레스 상황에서 당면한 문제를 파악하고 상대방의 입장을 공감할 가능성이 크기 때문에 스트레스 대처를 효율적으로 할 것으로 예상된다.

이상의 논의에서 볼 때 커뮤니케이션 능력, 공감능력과 스트레스 대처행동간의 연관성을 살펴볼 필요성이 제기된다. 이전에 살펴본 커뮤니케이션 능력과 스트레스를 연결시킨 연구[12]는 특수한 커뮤니케이션 상황에서 발현되는 적절성, 효과성이라는 두가지 요소를 측정하였기 때문에 포괄적인 커뮤니케이션 능력과 스트레스간의 관계를 파악하기에는 한계점이 있었다. 또한 공감능력과 스트레스간의 연관성을 살펴본 이전 연구[6]는 공감의 인지적, 정서적 요소만을 측정하였기 때문에 본 연구에서는 태도적 요소를 추가하여 공감의 세가지 상위요소와 스트레스와의 관계를 총체적으로 살펴보았다. 따라서 본 연구에서는 대학생의 커뮤니케이션 능력과 공감능력이 스트레스 대처행동에 어떠한 영향을 미치는가를 실증적으로 밝혀내는데 목적을 두고 있다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 커뮤니케이션 능력

커뮤니케이션 능력이란 사람들이 커뮤니케이션 과정에서 주변 환경에 상대를 효과적으로 다루는 개인의 능력[18], 상황적 제약 안에서 상대의 체면과 입장을 세워주면서 자신의 목적을 성공적으로 달성하기 위해 사용가능한 커뮤니케이션 행위를 선택할 수 있는 능력[19]

으로 정의할 수 있다. 이러한 커뮤니케이션 능력은 인간이 사회적 존재로서 다른 사람과 효율적으로 상호작용하기 위한 기본적 조건이기 때문에 대학생들이 반드시 갖추어야 할 역량이다.

수많은 학자들은 커뮤니케이션 능력을 과학적으로 측정하기 위해 척도를 개발하여 왔다. 그중 Wiemann은 커뮤니케이션 능력의 구성요소로 행동적 융통성, 상호작용 관리, 협력/지지, 감정이입, 사회적 긴장완화를 제시하였다. 행동적 융통성이란 주어진 상황 속에서 행동적 선택을 할 수 있는 능력으로 상황과 융합, 그리고 관계성의 방식과 관련된 능력이라고 할 수 있다. 상호작용관리는 커뮤니케이션을 원활하고 매끄럽게 유지시키고 위압적이지 않게 상호작용의 통제를 유지시킬 수 있는 능력이다. 협력/지지는 다른 사람에게 도움을 주고자 표현되는 언어적, 비언어적 행동을 말한다[19][10]. 감정이입이란 상대방의 입장에 서서 다른 사람의 생각과 감정을 이해하려고 노력하는 것을 말한다[10]. 사회적 긴장환화는 사회적 상호작용을 할 때 공포와 불안을 느끼고 않고 침착하고 편안하게 행동하는 능력이다[19].

커뮤니케이션 능력과 스트레스 대처행동간의 관계를 다룬 연구는 그다지 많지 않으나 몇몇 연구에서 그 관련성이 입증되었다. 실제로 커뮤니케이션 능력이 높은 대학생일수록 스트레스를 덜 경험하고 적극적, 문제중심적 대처를 하는 것으로 나타났다[12][20][21]. 또한 자신의 의견과 감정을 적극적으로 표현하면서도 상대방의 커뮤니케이션에 따뜻하게 반응해 주는 대학생들이 스트레스를 적극적, 효과적으로 대처하는 것으로 밝혀졌다[22].

2. 공감능력

공감이란 타인의 관찰 가능한 경험을 이해하고 돌보는 방식으로 반응하려는 경향성[23]이며 다른사람의 감정과 심리상태 또는 그 사람의 경험을 마치 내 것처럼 느끼고 다른 사람의 정서와 생각 또는 내적 경험을 파악하여 함께 느끼고 인지하여 그에 맞는 적절한 반응을 하는 능력을 말한다[24]. 이러한 공감능력은 대인관계를 긍정적으로 발전시키는 사회적응력을 높일뿐만 아니라 친사회적 행동을 이끄는 원동력이므로 원만한 사회생활의 초석이 된다[25].

김윤희는 지금까지 여러 학자들의 이론적 논의를 토대로 공감능력 척도를 개발하여 인지적, 정서적, 태도적 상위요소에 역할수용, 감정파악, 감정공명, 대리감정, 진정성, 경청의 6가지 하위 구성요소를 제시하였다. 공감의 인지적 요소는 상대방의 입장과 상황 및 감정을 이해하는 것으로 역할수용과 감정파악이 있다. 정서적 요소는 상대방의 감정과 동일하거나 비슷한 감정을 느끼는 것으로 감정공명과 대리감정이 있다. 태도적 요소는 상대방을 존중하는 마음자세로 진심으로 상대방과 함께 하며 그의 이야기에 경청하는 태도로 진정성과 경청의 하위요인이 있다[26]. 역할수용은 타인의 역할을 취해보는 것으로[27] 타인 중심적 관점에서 상대방의 입장을 이해하는 것이다[26]. 감정파악은 타인에게서 발견되는 감정을 인지해내고 민감하게 알아차리는 능력을 말한다[28]. 감정공명은 상대방과 동일한 감정을 느끼는 것으로 의식적인 노력에 의해서가 아니라 상대방의 감정을 함께 경험하는 것이다. 대리감정은 상대방이 처한 상황과 입장을 이해하고 그 사람이 경험하는 감정을 자신의 감정처럼 느끼는 것을 의미한다. 진정성은 상대방의 이야기를 내 일인 것처럼 여기고, 상대방의 의견을 존중하면서 진심어린 마음으로 상대방과 함께하는 것을 의미한다. 경청은 상대방의 이야기에 집중하면서 끝까지 상대 이야기에 귀 기울이고, 상대방과 눈을 맞추고 고개를 끄덕이거나 맞장구를 치는 등 대화에 호응하는 태도를 보이는 것을 의미한다[26].

공감능력과 스트레스간의 관계를 다룬 연구들을 보면 주로 공감능력이 스트레스에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 대학생을 대상으로 한 연구에서 공감능력 중 자신의 관점에서 벗어나 타인의 관점을 취한 관점취하기 능력과 상대방의 상황과 감정을 이해하는 인지적 공감능력이 높은 대학생일수록 스트레스를 적게 받고 문제지향적이고 적극적인 대처행동을 더 많이 하는 것으로 나타났다. 반면 공감적 관심, 상상하기, 개인적 고통의 공감능력이 높은 대학생일수록 소망적 사고와 같은 소극적 대처를 많이 사용하고 있었다[6][29]. 예비유아교사를 대상으로 한 연구에서 공감적 관심, 상상하기의 공감능력이 높은 사람일수록 문제중

심적 대처, 사회적 지지 추구 대처를 많이 하는 것으로 밝혀졌다[30].

3. 스트레스 대처행동

스트레스란 개인이 가진 자원을 요구하거나 초과하여 개인의 안녕상태를 위협한다고 평가되는 개인과 환경간의 특정한 관계이다[5]. 또한 개인의 심리적, 신체적 안녕 상태를 위태롭게 하는 환경적 자극 조건인 동시에 개인의 행동, 정서, 생리체계에 변화를 가져오게 하는 것으로써 개인으로 하여금 특유 반응을 야기하는 원인적 행동의 모든 것이다[31].

이러한 스트레스는 어떻게 대처하느냐에 따라 그 결과가 긍정적일 수도 있고 부정적일 수 있기 때문에 많은 학자들은 스트레스 대처행동에 관심을 기울여 왔다. 대처행동이란 스트레스원으로부터 피해를 최소화하기 위해 개인이 행하는 노력이다[32]. 사람들은 동일한 환경에서 스트레스를 경험하더라도 사람마다 각기 다른 적응 혹은 부적응의 양상을 보이는 것은 이러한 스트레스 대처방식의 차이에서 오는 결과이다[33]. 실제로 스트레스를 성공적으로 대처하면 적응을 도와 어려움을 완화시키는 반면 부적절하게 대처하는 경우 좌절에 빠지게 된다[34].

Lazarus와 Folkman은 스트레스 대처행동을 문제중심적 대처, 사회적지지 추구 대처, 정서중심적 대처, 소망적 사고의 구성요소를 제시하였다[5]. 그 이후 Endler와 Parker는 이전 연구들을 토대로 스트레스 대처행동 척도를 개발하여 문제중심적 대처, 사회적 지지 추구 대처, 자기위로능력 대처, 감정중심적 대처, 회피적 대처의 5가지 구성요소로 범주화하였다[35]. 문제중심적 대처는 스트레스를 유발하는 문제 상황을 변경 또는 제거하기 위하여 직접적인 행동을 취하는 것이다. 또 문제의 본질을 파악하려고 노력하거나 효율적으로 대처함으로써 스트레스 상황에서 벗어나려는 것을 말한다. 사회적 지지 추구 대처는 스트레스로 인한 고통스러운 감정을 타인과 나누고 타인으로부터 정서적 위로와 문제해결에 대한 구체적 조언을 얻고자 하는 것을 의미한다. 자기위로능력 대처는 스트레스에 의하여 경험하는 부정적인 생각이나 불안, 혹은 공포감을 직면하고 긍정적인 희망과 기대로 대치하려고 적극적인 내적 노력을 기울이는 것이다. 스스로에게 용기와 위로를 주려는 행동을 포함한다. 감정적 대처는 스트레스에 의하여 유발되는 불안, 조급함, 공포, 분노 등과 같은 부정적인 감정을 행동화하여 이성을 잃고 행동하는 것을 말한다. 즉 스트레스 상황에서 당황하거나 불안해하는 것이다. 회피적 대처는 스트레스 상황에 의하여 경험하는 정서적 고통이나 불편감을 느끼지 않으려고 문제로부터 도피하는 것, 스트레스 상황 자체를 피하는 것이다[36][37].

Ⅲ. 연구문제 및 연구방법

1. 연구문제

이 연구는 대학생의 커뮤니케이션 능력과 공감능력이 스트레스 대처행동에 미치는 영향력을 살펴보기 위한 목적으로 진행되었다. 이를 구체적으로 분석하기 위해 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

<연구문제 1> 대학생의 커뮤니케이션 능력은 스트레스 대처행동에 어떠한 영향을 미치는가?

<연구문제 2> 대학생의 공감능력은 스트레스 대처행동에 어떠한 영향을 미치는가?

2. 측정도구

2.1 커뮤니케이션 능력

커뮤니케이션 능력을 측정하기 위해 Wiemann[19]이 개발한 척도를 안정진[38]이 번안한 것을 사용하였다. 이 척도는 행동적 융통성 4문항, 상호작용관리 7문항, 협력/지지 6문항, 감정이입 8문항, 사회적 긴장완화 5문항의 총 30개 항목으로 구성되었다. 각 문항은 5점 리커트 척도로 측정하였다. 각 요인들의 Cronbach alpha값을 살펴보면 행동적 융통성 .62(M=3.91, SD=.521), 상호작용관리 .63(M=3.67, SD=.457), 협력/지지 .60(M=3.90, SD=.441), 감정이입 .61(M=3.91, SD=.521), 사회적 긴장완화 .73(M=3.45, SD=.673)으로 나타났다.

2.2 공감능력

공감능력을 측정하기 위해 김윤희[26]가 기존의 학자들의 이론적 논의와 척도를 토대로 개발한 공감척도를 사용하였다. 이 척도는 인지(역할수용, 감정파악), 정서(감정공명, 대리감정), 태도(진정성, 경청)의 3요인과 6개의 하위요인으로 되어 있다. 또한 역할수용 5문항, 감정파악 6문항, 감정공명 3문항, 대리감정 6문항, 진정성 6문항, 경청 6문항의 총 32개 항목으로 구성되어 있으며 각 문항은 5점 리커트 척도로 측정하였다. 각 요인들의 Cronbach alpha값을 살펴보면 역할수용 .91(M=3.94, SD=.620), 감정파악 .79(M=3.85, SD= .573), 감정공명 .80(M=3.38, SD=.973), 대리감정 .93 (M=3.89, SD=.697), 진정성 .89(M=4.12, SD=.536), 경청 .88(M=4.17, SD=.567)로 나타났다.

2.3 스트레스 대처행동

스트레스 대처행동은 Endler와 Parker[35]가 개발한 The Coping Inventory Stressful Situation(CISS)를 조한익[39]이 번안한 척도를 사용하였다. 설문은 문제 중심적 대처 13문항, 사회적 지지추구 13문항, 자기위로 능력 11문항, 정서 중심적 대처 11문항, 회피적 대응 9문항으로 총 62개 항목으로 구성되어 있다. 각 문항은 5점 리커트 척도로 측정하였다. 각 요인들의 Cronbach alpha값을 살펴보면 문제중심적 대처 .87(M=3.53, SD=.538), 사회적 지지 추구 대처 .86(M=3.49, SD=.628), 자기위로 능력 대처 .87(M=3.91, SD=.521), 정서적 대처.85(M=2.93, SD=.676), 회피적 대처 .59(M=3.16, SD=.603)로 나타났다.

3. 자료수집 및 분석방법

본 연구는 서울에 소재한 K대학, 경기에 소재한 H대학의 대학생을 임의로 표집하였다. 이들 대학교에 재학하는 학생들 중 본 연구목적을 설명한 후 연구참여에 동의한 학생들을 편의 추출하였다. 조사는 2018년 5월 2일부터 17일까지 15일간 이루어졌으며 총 305부가 수거되었으나 이중 응답이 부실한 13부를 제외하고 실제적으로 292부가 통계분석에 사용되었다.

조사된 설문은 SPSS 24.0 통계 프로그램을 사용하여 처리하였으며 빈도분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 다변인 회귀분석을 실시하였다. 다변인 회귀분석을 실시할 때 독립변수들간 다중공선성이 있는지를 살펴본 결과 공차한계는.410~.680으로 .10 이상의 값으로 나타났으며, VIF는 1.470~2.844로 10 미만으로 분석되어 다중공선성은 없었다.

모든 통계적 유의도는 $p<.05$ 수준에서 검증하였다.

조사대상자의 인구사회학적 특성을 살펴보면 남자가 140명(47.9%), 여자가 152명(52.1%)으로 나타났다. 학년별 분포를 보면 1학년 77명(26.4 %), 2학년 59명(20.2 %), 3학년 78명(26.7 %), 4학년 78명(26.7 %)으로 나타났다. 지역별 분포를 보면 서울 100명(34.2 %), 경기 192명(65.8 %)으로 나타났다. 전공 분포를 살펴보면 사회계열이 118명(40.4%)로 가장 많았고, 인문계열 108명(37.04%), 자연계열 54명(18.5%), 기타 12명(4.1%)으로 분석되었다.

Ⅳ. 분석결과

1. 커뮤니케이션 능력이 스트레스 대처방식에 미치는 영향

연구문제 1은 대학생의 커뮤니케이션 능력이 스트레스 대처방식에 어떠한 영향을 미치는가로 설정하였다. 이 연구문제를 해결하기 위해 먼저 상관관계분석을 실시하였다. 분석결과 [표 1]에 제시한 바와 같이 커뮤니케이션 능력과 스트레스 대처방식간에는 대체적으로 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 특히 커뮤니케이션 능력은 문제중심적 대처, 사회적 지지 추구 대처, 자기위로능력 대처와 높은 정적 상관관계가 있는 반면 감정적 대처, 회피적 대처와는 부분적으로 부적 상관관계가 있는 것으로 분석되었다.

구체적으로 커뮤니케이션 능력 요인 중 행동적 융통성은 문제중심적 대처($r=.41$, $p<.01$)와 가장 높은 정적 상관관계를 보여주었다. 다음으로 자기위로능력 대처($r=.35$, $p<.01$), 사회적 지지추구 대처($r=.19$, $p<.01$)와 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 반면 감정적 대처($r=-.27$, $p<.01$)와는 부적 상관관계가 있는 것으로 밝혀졌으며, 회피적 대처와는 통계적으로 유의한 관계

가 없는 것으로 나타났다. 상호작용관리 요인 역시 문제중심적 대처(r=.41, p<.01), 자기위로능력 대처(r=.41, p<.01)과 가장 높은 정적 상관관계를 보였으며 이어 사회적 지지추구 대처(r=.36, p<.01)와도 정적 상관관계를 나타냈다. 그러나 감정적 대처(r=-.22, p<.01), 회피적 대처(r=-.18, p<.01)와는 부적 상관관계가 있는 것으로 드러났다.

표 1. 커뮤니케이션 능력과 스트레스 대처방식간의 상관관계

	행동적 융통성	상호작용 관리	협력 /지지	감정 이입	긴장 완화
문제중심대처	.41**	.41**	.29**	.30**	.38**
사회지지추구	.19**	.36**	.41**	.23**	.26**
자기위로능력	.35**	.41**	.33**	.22**	.34**
감정 대처	-.27**	-.22**	-.07	.02	-.12
회피 대처	.07	-.18**	-.06	.10	.09

* p<.05 ** p<.01

협력/지지 요인은 사회적 지지추구 대처(r=.41, p<.01)와 가장 높은 정적 상관관계를 보였으며, 이어 자기위로능력 대처(r=.33, p<.01), 문제중심적 대처(r=.29, p<.01)와도 상관관계가 있는 것으로 밝혀졌다. 반면 협력/지지는 감정적 대처, 회피적 대처와는 유의한 상관관계를 나타내지 않고 있다. 감정이입은 문제중심적 대처(r=.30, p<.01)와 가장 높은 정적 상관관계가 있는 것으로 분석되었으며, 이어 사회적 지지추구 대처(r=.23, p<.01), 자기위로능력 대처(r=.22, p<.01)와도 정적 상관관계를 보이고 있다. 그러나 협력/지지와 마찬가지로 감정적 대처, 회피적 대처와는 유의한 상관관계를 나타내지 않고 있다. 사회적 긴장완화는 문제중심적 대처(r=.38, p<.01)와 가장 높은 정적 상관관계를 나타냈으며, 자기위로능력 대처(r=.34, p<.01), 사회적 지지추구 대처(r=.26, p<.01)와도 정적 상관관계가 있는 것으로 분석되었다. 반면 감정적 대처, 회피적 대처와는 통계적으로 유의한 관계를 보이지 않았다.

커뮤니케이션 능력 요인 중에서 어느 변인이 스트레스 대처방식을 예측하는데 어느 정도 기여하는지를 살펴보기 위하여 다변인 회귀분석을 실시하였다.

분석결과 아래 [표 2]에 제시한 바와 같이 커뮤니케이션 요인 중 행동적 융통성은 문제중심적 대처(β=.26, p<.01)에 정적으로 가장 큰 영향을 미치고 있는 반면 감정적 대처(β=-.28, p<.01)에는 부적으로 가장 큰 영향력을 행사하는 것으로 분석되었다. 협력/지지는 사회적 지지추구 대처(β=.31, p<.01)에 가장 높은 예측력과 설명력을 지니고 있는 것으로 밝혀졌다. 상호작용관리는 자기위로능력 대처(β=.33, p<.01)와 회피적 대처(β=-.19, p<.01)에 가장 큰 영향력을 발휘하는 것으로 분석되었다.

표 2. 커뮤니케이션 능력이 스트레스 대처방식에 미치는 영향

예측변인	문제중심 대처	사회지지 대처	자기위로 대처	감정 대처	회피 대처
	Beta값	Beta값	Beta값	Beta값	Beta값
행동융통성	.26**	-.14	.12	-.28**	.02
상호작용관리	.21**	.21**	.33**	-.18*	-.19**
협력/지지	.03	.31**	.15*	.07	.03
감정이입	.12	.02	.01	.10	.08
긴장완화	.14	-.04	.09	.03	.05
R값	.48	.45	.44	.33	.24
R제곱	.22	.20	.18	.10	.07
F	36.799	33.757	32.135	14.257	8.720
유의도	.01	.01	.01	.01	.05

* p< .05 ** p< .01

2. 공감능력이 스트레스 대처방식에 미치는 영향

연구문제 2는 대학생의 공감능력이 스트레스 대처방식에 어떠한 영향을 미치는가로 설정하였다. 공감능력은 인지(역할수용, 감정파악), 정서(감정공명, 대리감정), 태도(진정성, 경청)의 3요인과 6개의 하위요인으로 되어 있다. 먼저 인지, 태도, 정서의 상위 공감능력과 스트레스 대처방식간의 상관관계분석을 실시하였다. 분석결과 아래 [표 3]에 제시하였듯이 공감의 인지요소는 문제중심적 대처(r=.26, p<.01), 자기위로능력 대처(r=.25, p<.01), 사회적 지지추구 대처(r=.23, p<.01), 회피적 대처(r=.16, p<.01)와 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 반면 감정적 대처와는 통계적으로 유의한 관계가 없는 것으로 나타났다. 공감의 정서적 요소는 사회적 지지추구 대처(r=.27, p<.01), 감정적 대처(r=.23, p<.01)와 정적 상관관계를 보였다. 그러나 문제중심적 대처, 자기위능력 대처, 회피적 대처와는 유의한 상관관계를 보이지 않았다. 공감의 태도적 요소는 사회적지지

추구(r=.30 p<.01)와 가장 높은 정적 상관관계를 보였으며, 자기위로능력 대처(r=.22, p<.01), 문제중심적 대처(r=.19, p<.01)와도 정적인 상관관계가 있는 것으로 분석되었다. 반면 감정적 대처, 회피적 대처와는 유의한 관계를 나타내지 않고 있다.

표 3. 상위 공감능력과 스트레스 대처방식간의 상관관계

	인지	정서	태도
문제중심대처	.26**	−.06	.19**
사회지지추구	.23**	.27**	.30**
자기위로능력	.25**	.01	.22*
감정적 대처	−.06	.23**	−02
회피적 대처	.16**	.12	.09

* p<.05 ** p<.01

공감의 인지, 정서, 태도 요인 중 어느 변인이 스트레스 대처방식을 예측하고 설명하는데 어느 정도 영향력을 미치는지를 밝혀내기 위하여 다변인 회귀분석을 실시하였다. 분석결과 아래 [표 4]에 제시하였듯이 공감의 인지요소는 공감능력 요인 중 역할수용은 문제중심적 대처(β=.27, p<.01), 자기위로능력 대처(β=.24, p<.01), 회피적 대처(β=−.17, p<.01)에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 공감의 감정요소는 감정적 대처(β=.32, p<.01)에 가장 높은 영향력을 행사하는 것으로 분석되었다. 공감의 태도요소는 사회적 지지 추구 대처(β=.21, p<.01)를 가장 잘 설명하고 예측하는 것으로 드러났다.

표 4. 상위 공감능력이 스트레스 대처방식에 미치는 영향

예측변인	문제중심 대처	사회적 지지추구 대처	자기위로 능력 대처	감정적 대처	회피적 대처
	Beta값	Beta값	Beta값	Beta값	Beta값
인지요소	.27**	.08	.24**	−.14*	.15*
정서요소	−.22**	.16*	−.16*	.32**	.08
태도요소	.15*	.21**	.18**	−.10	−.02
R값	.33	.35	.31	.30	.19
R제곱	.11	.12	.10	.09	.04
F	11.658	12.818	10.069	9.465	4.026
유의도	.01	.01	.01	.01	.05

* p< .05 ** p< .01

다음으로 공감능력 하위 6개 구성요소와 스트레스 대처행동간의 관계를 분석한 결과 [표 5]에 제시한 바와 같이 대체적으로 유의한 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 공감능력 요인 중 역할수용은 문제중심적 대처(r=.27, p<.01), 자기위로능력 대처(r=.26, p<.01), 사회적 지지추구 대처(r=.23, p<.01)와 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 반면 감정적 대처, 회피적 대처와는 통계적으로 유의한 관계가 없는 것으로 나타났다. 감정파악은 사회적 지지추구 대처(r=.18, p<.01), 회피적 대처(r=.17, p<.01)과 낮은 수준의 정적 상관관계를 보였으며 문제중심적 대처, 자기위로능력 대처, 감정적 대처와는 유의한 상관관계를 보이지 않았다.

표 5. 공감능력과 스트레스 대처방식간의 상관관계

	역할 수용	감정 파악	감정 공명	대리 감정	진정성	경청
문제중심대처	.27**	.12	−.16**	.06	.19**	.16**
사회지지추구	.23**	.18**	.20**	.26**	.28**	.28**
자기위로능력	.26**	.11	−.14*	.14*	.21**	.19**
감정적 대처	−.05	.05	.31**	.07	−.03	−.02
회피적 대처	.12	.17**	.10	.11	.07	.11

* p<.05 ** p<.01

감정공명은 감정적 대처(r=.34 p<.01)와 가장 높은 정적 상관관계를 보였으며, 사회적 지지추구 대처(r=.20, p<.01)와도 정적인 상관관계가 있는 것으로 분석되었다. 반면 문제중심적 대처(r=−.16, p<.01), 자기위로능력 대처(r=−.14, p<.05)와는 낮은 수준의 부적 상관관계를 보이고 있다. 대리감정은 사회적 지지추구 대처(r=.26, p<.01)와 가장 높은 정적 상관관계가 있는 것으로 분석되었으며 문제중심적 대처, 감정적 대처, 회피적 대처와는 유의한 상관관계를 나타내지 않고 있다. 진정성은 사회적 지지 추구 대처(r=.28, p<.01),자기위로능력 대처(r=.21, p<.01), 문제중심적 대처(r=.19, p<.01) 순으로 정적 상관관계가 있는 것으로 분석되었다. 경청 요인은 사회적 지지 추구 대처(r=.28, p<.01), 자기위로능력 대처(r=.19, p<.01), 문제중심적 대처(r=.16, p<.01) 순으로 정적 상관관계를 보였다. 그러나 진정성과 경청 요인은 감정적 대처, 회피적 대처와는 유의한 관계를 보이지 않았다.

공감능력 여러 요인 중에서 어느 변인이 스트레스 대처방식을 예측하고 설명하는데 어느 정도 영향력을 미치는지를 밝혀내기 위하여 다변인 회귀분석을 실시하였다. 분석결과 아래 [표 6]에 제시하였듯이 공감능력 요인 중 역할수용은 문제중심적 대처(β=.28, p<.01), 자기위로능력 대처(β=.22, p<.01)에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 6. 공감능력이 스트레스 대처방식에 미치는 영향

예측변인	문제중심 대처	사회적 지지추구 대처	자기위로 능력 대처	감정적 대처	회피적 대처
	Beta값	Beta값	Beta값	Beta값	Beta값
역할수용	.28**	13	.22**	−.05	.07
감정파악	.08	.05	.05	−.03	.19**
감정공명	−.18**	.17**	−.15*	.32**	.05
대리감정	−.01	.08	.03	.01	.04
진정성	.13	.25**	.15*	−.06	.10
경청	.09	.13	.05	.01	.01
R값	.34	.34	.33	.31	.23
R제곱	.12	.12	.11	.10	.07
F	12.501	12.556	11.214	10.189	8.123
유의도	.01	.01	.01	.01	.05

* p< .05 ** p< .01

감정파악은 회피적 대처(β=−.19, p<.01)에 가장 높은 설명력을 지니고 있는 것으로 밝혀졌다. 감정공명은 감정적 대처(β=.32, p<.01)에 가장 높은 영향력을 행사하는 것으로 분석되었다. 진정성 요인은 사회적 지지 추구 대처(β=.25, p<.01)를 가장 잘 설명하고 예측하는 것으로 드러났다.

V. 요약 및 논의

본 연구는 대학생들의 커뮤니케이션 능력과 공감능력이 스트레스 대처방식에 어떠한 영향을 미치는가를 연구하기 위한 목적으로 진행되었다. 본 연구에서 밝혀진 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 대학생의 커뮤니케이션 능력과 스트레스 대처방식간에는 대체적으로 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉 커뮤니케이션 능력은 문제중심적 대처와 사회적지지 추구 대처, 자기위로능력 대처와 정적 상관관계를 보였지만 감정적 대처, 회피적 대처와는 부분적으로 부적 상관관계를 드러냈다. 이것은 행동적 융통성, 상호작용관리, 협력/지지, 감정이입, 사회적 긴장완화의 커뮤니케이션 능력이 높은 대학생일수록 문제중심적 대처, 사회적지지 추구 대처, 자기위로능력 대처를 많이 한다는 것을 의미한다. 반면 행동적 융통성, 상호작용관리 능력이 낮은 대학생일수록 스트레스 상황에서 감정적 대처와 회피적 대처를 많이 한다고 볼 수 있다.

또한 커뮤니케이션 능력과 스트레스 대처행동간의 회귀분석 결과 행동적 융통성은 문제중심적 대처와 감정적 대처에, 협력/지지 능력은 사회적 지지 추구 대처에, 상호작용관리 능력은 자기위로능력 대처와 회피적 대처에 가장 큰 영향력과 설명력을 지니고 있는 것으로 나타났다. 이같은 결과는 커뮤니케이션 능력 중 행동적 융통성 능력이 높은 대학생은 스트레스 상황에서 문제중심적 대처를 많이 하는 반면 행동적 융통성 능력이 낮은 대학생은 정서중심적 대처를 많이 한다는 것을 보여준다. 또 상호작용관리 능력이 높은 대학생들은 스트레스를 받을 때 스스로에게 용기나 위로를 주는 자기위로능력을 발휘하지만 상호작용관리 능력이 낮은 대학생들은 스트레스 상황 자체를 피하는 회피적 대응을 많이 한다는 것을 알 수 있다. 협력/지지 능력이 높은 대학생들은 스트레스를 타인에게 위로를 받거나 조언을 구하는 사회적 지지 추구를 많이 한다고 볼 수 있다.

이같은 결과는 커뮤니케이션 능력이 높은 대학생들이 스트레스를 덜 경험하고 적극적, 문제중심적으로 대처하는 것으로 나타난 연구[12][20][21]를 지지해 주고 있다. 또한 자신의 생각과 느낌을 적극적으로 표현하고 상대방의 이야기에 따뜻하게 반응해 주는 대학생들이 스트레스를 적극적으로 대처하는 것으로 밝혀진 연구[22]와도 맥을 같이 하고 있다.

둘째, 대학생의 공감능력과 스트레스 대처방식간에는 대체적으로 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉 공감능력 중 역할수용, 대리감정, 진정성, 경청, 감정파악은 문제중심적 대처, 사회적 지지 추구 대처, 자기위로능력 대처와 정적 상관관계를 보였다. 감정공명은 사회적 지지 추구 대처, 감정적 대처와는 정적 상관관계를 보였지만 문제중심적 대처, 자기위로능력 대처와는

부적 상관관계를 보였다. 이것은 공감능력이 높은 대학생일수록 스트레스 상황에서 문제의 본질을 파악하고 효율적으로 대처하거나 다른 사람의 위로와 조언을 구하는 방식, 스스로에게 용기나 위로를 주는 형태로 대처한다는 것을 시사해 준다.

특히 공감능력과 스트레스 대처행동간의 회귀분석 결과 공감능력 요인 중 역할수용은 문제중심적 대처, 자기위로능력 대처에, 감정파악은 회피적 대처에, 감정공명은 감정적 대처에, 진정성은 사회적지지 추구 대처에 가장 큰 영향력을 미치는 것으로 분석되었다. 이것은 타인중심적 관점에서 상대방의 입장을 이해하는 역할수용 능력이 높은 대학생은 가장 적극적이고 효과적인 대처방법인 문제중심적 대처와 자기위로능력 대처를 하면서 스트레스를 관리한다는 것을 말해준다. 또 진정성이 높은 대학생들은 다른 사람에게 문제해결에 대한 구체적인 조언을 구하는 방식으로 스트레스를 해소한다고 볼 수 있다. 반면 다른 사람의 감정을 잘 알아차리는 감정파악능력이 높은 대학생들은 회피적 대처를 많이 하고 있다. 상대방과 동일한 감정을 느끼는 감정공명이 있는 대학생들은 스트레스 상황에서 상대방의 부정적 감정을 동일하게 경험하기 때문에 불안, 조급함, 당황스러움과 같은 부정적인 감정으로 대처한다는 것을 알 수 있다. 감정공명은 측정항목에서 보면 상대방이 우울하면 나도 우울해하고, 속상해 하는 상대방의 표정을 보면 나도 속상해지고, 상대방이 힘든 이야기를 하면 내 마음도 함께 무너워지는 등 상대방의 부정적 감정에 자동적으로 반응하기 때문에 불안이나 당황스러움과 같은 감정적 대처를 하는 것으로 보인다.

이같은 결과는 공감능력 중 관점취하기 능력이 높은 대학생일수록 스트레스를 적게 받고 문제지향적이고 적극적인 대처행동을 하는 것으로 나타난 기존의 연구[6][29]를 지지해 주고 있다. 또한 공감능력이 높은 예비유아교사들이 문제중심적 대처, 사회적 지지 추구 대처를 많이 하는 것으로 밝혀진 연구[30]와도 맥을 같이 있다. 지금까지 연구결과를 통해 볼 때 대학생들이 스트레스를 적극적이고 문제해결적 방법으로 대처하기 위해서는 무엇보다도 커뮤니케이션 능력과 공감능력이 필요하다는 것을 알 수 있다. 따라서 대학에서 커뮤니케이션 능력과 공감능력을 향상시킬 수 있는 교육이 체계적으로 이루어져야 할 것으로 보인다.

본 연구는 다음과 같은 학문적, 실용적 차원의 함의를 지니고 있다. 대학생들이 스트레스에 긍정적이고 생산적으로 대처하기 위해서는 커뮤니케이션 능력과 공감능력이 필요하다는 점을 발견했다는 점에 의의가 있다. 그러나 본 연구는 서울, 경기지역 대학생만을 대상으로 하였다는 점, 스트레스 대처행동에 영향을 미치는 요인으로 다양한 커뮤니케이션 변인을 다루지 못했다는 점이 향후 연구에서 보완되어야 할 것으로 보인다.

참 고 문 헌

[1] 손영주, 최은영, 송영아, “간호대학생이 대학 생활 중 겪게 되는 스트레스와 우울과의 관련성,” 스트레스연구, 제18권, 제4호, pp.345-351, 2010.

[2] 손정남, “대학생의 자살생각 관련 요인에 대한 판별분석,” 정신간호학회지, 제16권, 제3호, pp.267-275, 2007.

[3] M. Zunhammer, H. Eberle, and P. Eichhammer, “Somatic symptoms evoked by exam stress in university students: the role of alexithymia, neuroticism, anxiety and depression,” PLoS One. pp.8-12, 2013.

[4] C. D. Spielberger, Anxiety as an emotional state. In C. D. Spielberger(Ed), *Anxiety: Current trends in theory and research 1.* New York: Academic Press, 1972.

[5] R. S. Lazarus and S. Folkman, *Stress, appraisal and coping,* Springer Publishing Co., New York, NY, 1984.

[6] 장해순, “대학생의 자아노출과 공감능력이 스트레스 지각정도 및 대처전략에 미치는 영향,” 커뮤니케이션학연구, 제21권, 제3호, pp.5-28, 2013.

[7] 이지영, “간호대학생의 MBTI 성격유형과 자기효능감 및 스트레스 대처방식,” 스트레스연구, 제18권, 제3호, pp.219-227, 2010.

[8] 신정원, 장효정, 현명호, “대학생의 성격강점에 따른 스트레스 대처와 정서조절 양식이 대학생활 적응에 미치는 영향,” 스트레스연구, 제23권, 제3호, pp.109-118, 2015.

[9] M. L. Gross and L. K. Guerrero, “Managing appropriately and effectively: An application of the competence model to Rahim's organizational conflict styles,” International Journal of Conflict Management, Vol.11, pp.200-226, 2000.

[10] 장해순, “갈등관리전략과 커뮤니케이션 능력이 상호관계에 미치는 영향,” 한국언론정보학보, 제23호, pp.113-151, 2003.

[11] 조인희, 박미라, “간호대학생의 의사소통능력 정도에 따른 문제해결능력 비교,” 예술인문사회융합멀티미디어논문지, 제7권, 제7호, pp.397-404, 2017.

[12] 한주리, 남궁은정, “커뮤니케이션 능력 및 의사소통의 양과 질에 따른 대학생의 스트레스와 스트레스 대처의 차이,” 아동학회지, 제29권, 제1호, pp.325-337, 2008.

[13] 구자경, “대학의 교양강좌를 이용한 공감교육 프로그램이 의사소통 및 인간관계와 치료적 요인 지각에 미치는 효과,” 상담학연구, 제7권, 제1호, pp.11-26, 2006.

[14] 김여흠, 이윤주, “대학생의 행복감에 영향을 미치는 사회불안, 공감, 사회적 기술, 분노표현양식, 대인관계만족에 대한 구조방정식 모델 검증,” 상담학연구, 제14권, 제2호, pp.1417-1434, 2013.

[15] 조한익, 이미화, “공감능력과 심리적 안녕감의 관계에서 친사회적 행동의 매개효과,” 청소년학연구, 제17권, 제11호, pp.39-158, 2010.

[16] 조효진, 손난희, “공감능력과 이타행동,” 상담학연구, 제7권, 제1호, pp.1-9, 2006.

[17] 정혜선, 이기령, “간호대학생의 공감능력과 임상실습 스트레스,” 한국산학기술학회 논문지, 제16권, 제9호, pp.6044-6052, 2015.

[18] B. H. Spitzberg and W. H. Cupach, *Handbook of Interpersonal Competence Research*, NY: Springer-Verlag, 1989.

[19] J. M. Wiemann, “Explication and test of a model of communicative competence,” Human Communication Research, Vol.3, No.3, pp.195-213, 1977.

[20] 신수정, 정면숙, “간호대학생의 의사소통능력, 스트레스 대처, 임상실습 스트레스와의 관계,” 인문사회21, 제7권, 제5호, pp.441-455, 2016.

[21] 염은이, “간호대학생의 의사소통능력, 간호전문직관, 감정노동이 임상실습 스트레스에 미치는 영향,” 한국콘텐츠학회논문지, 제17권, 제4호, pp.320-330, 2017.

[22] 장해순, “가족 및 사회적 의사소통 유형에 따른 대학생의 스트레스 대처방식 차이,” 사회과학연구, 제26권, 제2호, pp.1-20, 2010.

[23] M. H. Davis, “A multidimensional approach to individual differences in empathy,” JSAS Catalog of Selected Document in Psychology, Vol.10, pp.85-103, 1980.

[24] 김은주, 정은정, “대학생의 공감능력이 행복감에 미치는 영향: 감사성향과 도움행동의 매개효과,” 한국콘텐츠학회논문지, 제18권, 제2호, pp.592-601, 2017.

[25] M. H. Davis, *Empathy: A social psychological approach,* Madison, WI: Brown & Benchmark, 1994.

[26] 김윤희, *공감 척도 개발 및 타당화,* 경북대학교, 박사학위논문, 2016.

[27] 이수원, 이혜경, “역할과 개인의 분리: 역할수용의 한 기제,” 대학생활연구, 제9호, pp.81-109, 1991.

[28] N. D. Feshbach, “Empathy in children: Some theoretical and empirical considerations,” Counseling Psychologist, Vol.5, pp.25-30, 1975.

[29] 황혜민, “간호대학생의 공감능력, 의사소통능력 및 임상실습스트레스와의 관계,” 의료커뮤니케이션, 제12권, 제1호, pp.1-10, 2017.

[30] 권정숙, 유재경, 조혜영, “예비유아교사의 공감능

력과 자아인식이 창의, 인성에 미치는 영향," 유아교육보육복지연구, 제20권, 제1호, pp.79-105, 2016.
[31] 김홍규, *한국인의 사회계층과 스트레스와의 관계 연구,* 원광대학교, 박사학위논문, 1991.
[32] 박순주, 배다은, "대학생의 자기효능감 수준에 따른 대인불안과 스트레스 대처방식 차이," 한국콘텐츠학회논문지, 제15권, 제10호, pp.305-315, 2015.
[33] 하영윤, *대학생의 자아강도 수준과 스트레스 대처방식과의 관계연구,* 서울여자대학교, 석사학위논문, 1996.
[34] 최은덕, *종합병원 간호사의 직무스트레스 요인분석,* 경희대학교, 석사학위논문, 2005.
[35] N. S. Endler and D. A. Parker, "Multidimentional assessment of coping: A critical evaluation," Journal of Personality and Psychology, Vol.58, No.1, pp.844-854, 1990.
[36] 유춘화, *재한 중국인 대학생의 스트레스 대처방식과 학업지연행동의 관계에서 성취목표지향성의 매개효과,* 경희대학교, 석사학위논문, 2017.
[37] 김지성, *대학생이 지각하는 부모화 경험이 일상적 스트레스 및 스트레스 대처 방식에 미치는 영향,* 숙명여자대학교, 석사학위논문, 2008.
[38] 안정진, *대인 커뮤니케이션 능력이 직업적응에 미치는 영향 연구: 상황불안감의 매개효과를 중심으로,* 전북대학교, 석사학위논문, 2013.
[39] 조한익, "사회적 지지와 학업성취도의 관계에서 희망의 매개효과 검증," 초등교육연구, 제22권, 제3호, pp.65-87, 2009.

저 자 소 개

박 양 신(Yang-Shin Park) 정회원

- 2006년 2월 : 경희대학교 언론정보대학원 언론학 석사
- 2018년 현재 : 건국대학교 휴먼이미지학과 박사과정
- 현재 : 박양신스피치앤이미지연구소 연구소장

<관심분야> : 커뮤니케이션, 정치인 이미지메이킹

장 성 호(Seong-Ho Jang) 정회원

- 2015년 9월 ~ 현재 : 건국대학교 휴먼이미지학과 교수
- 2015년 3월 ~ 현재 : 건국대학교 국가정보학과 교수
- 2017년 3월 ~ 현재 : 건국대학교 행정대학원장

<관심분야> : 정치변동, 시민사회와 NGO, 체제전환