

A Study on Relationship between Interpersonal Relation, Communication Skills and Work-related Stress in Physical Therapists

Sungmin Myoung*

Abstract

In this research, we performed to investigate the relationship between interpersonal relation, communication skills and work-related stress in physical therapists. The subjects of this study were consist of 388 physical therapists from general hospitals and medical rehabilitation centers in Gyeonggi region. Data were analyzed using the PASW 18.0. Work-related stress showed statistically significant differences according to the demographic characteristics of clinical experience. Interpersonal relation found significant negative correlation for work-related stress except job-demand stress. Also, this study found negative correlation between communication skills and work-related stress, and significantly correlated interpersonal relation with communication skill. The results of this study suggest that in developing programs to manage work-related stress for improving interpersonal relations and communication skills in physical therapists.

▶ Keyword : Interpersonal relation, Communication skill, Work-related stress, Physical therapist

I. Introduction

최근 급격한 인구 고령화로 인해 복합기능장애가 있는 노인들이 증가하면서 재활의학에 대한 필요성이 점차 높아지고 있다. 이러한 재활의학의 중요한 구성요소 중 하나가 물리치료이며, 이에 대한 전문 인력에 대한 수요도 증가하고 있는 추세이다 [1]. 물리치료사의 업무 특성상 병원에서 근무하게 되는데, 이 과정에서 질병의 위험에 노출되기가 쉽고, 환자 보호자 및 직장동료 등에서 직무관련 스트레스를 많이 받게 된다 [2]. 이러한 과도한 직무관련 스트레스는 낮은 직무만족도와 결국에는 이직률이 높아지게 되며, 결론적으로 물리치료 발전에 대한 악영향을 미칠 수 있을 것이다 [3-4].

직무 스트레스는 작업장, 또는 조직 내에서 일어나는 스트레스로 French 등(1974)은 직무 스트레스를 "한 개인의 능력이나 기술이 직무에서 요구하는 것과 불일치 할 때, 혹은 개인의 요구와 직무환경에서 제공되는 것 같은 불일치가 있을 때 발생하는 것"으로 정의하였다 [5]. 이러한 직무 스트레스가 존재할 때, 위에서 기술한 것처럼 직무만족, 이직의도, 직무몰입, 업무성과에서 부정적인 영향을 미칠 것이라고 많은 연구들에 의해

주장되어지고 있다 [2]. 특히 의료보건 종사자들은 환자를 대상으로 의료서비스를 제공하고, 전문적이고 다양한 직종들이 직무를 수행하기 때문에 다른 직장인들 보다 더 많은 직무스트레스를 받는다고 알려져 있다. 또한 환자들을 대상으로 물리치료업무를 수행하기 위해서는 대인관계능력과 의사소통능력이 필요하다.

의사소통능력은 타인과의 관계에서 적절하고도 효과적인 의사소통 수단을 포함하는 일단의(a repertoire) 기술을 발전시키는 것이며, 대화참여자가 적절하고도 효과적인 것으로 인식하는 방법으로서, 행동하고자 하는 동기를 의미한다 [6].

대인관계능력은 상황인식을 토대로 안정을 도모하고, 협동, 상호이해, 교환 등의 상호작용을 통하여 서로간의 만족과 이익을 추구하는 능력을 의미하며 [7], 기존 연구 중 병원근로자들 대상으로 조사한 결과 직무 스트레스에 영향을 주는 요인 중 하나가 대인관계라고 주장한 사례도 있다 [8]. 이와 같이, 직무 스트레스 및 대인관계, 의사소통능력에 관한 연구 및 물리치료사를 대상으로 직무요인과 직무 스트레스와의 관계를 알아보는 연구는 많이 수행되었으나, 직무 스트레스에 영향을 미치는 개인의 의사소통능력 및 대인관계능력에 대한 연구는 없는 상태

• First Author: Sungmin Myoung, Corresponding Author: Sungmin Myoung

*Sungmin Myoung (smmyoung@jwu.ac.kr), Dept. of Health Administration, Jungwon University

• Received: 2016. 01. 11, Revised: 2016. 01. 23, Accepted: 2016. 01. 28.

이다. 그러므로 본 연구에서는 물리치료사의 대인관계 및 의사소통능력이 직무 스트레스에 미치는 상관관계를 확인할 것이다. 이를 위하여 아래와 같은 구체적인 목표를 설정하였다.

첫째, 물리치료사의 대인관계능력 및 의사소통능력에 대해 알아본다.

둘째, 물리치료사의 직무 스트레스에 대해 알아본다.

셋째, 물리치료사의 직무 스트레스 및 대인관계능력 및 의사소통능력과의 상관관계를 알아본다.

II. Preliminaries

1. Interpersonal Relation

대인관계 능력은 오늘날과 같은 현대 사회에서 매우 중요한 역량이며 조직의 성과 및 사회화를 증진시키는 주요 요인이라고 Gardner 등이 주장하였다 [9]. 그러므로 원만한 대인관계의 필요성이 계속적으로 주장되고 있으며, Steven and Campion은 조직 내 또는 조직 외에서 친밀한 관계를 유지/발전시킬 수 있는 개인들의 능력을 대인관계 능력이라고 정의하였다 [10]. 이러한 대인관계능력 정의는 여러 학자들이 제시하였는데, 주요 내용은 다음과 같다 (Table 1) [11].

Table 1. Definition of Personal Relation

Researchers	Definition
Steven and Campion (1994)	팀 내 또는 집단에서 타인들과 친밀한 관계를 유지, 발전시킬 수 있는 개인 능력
Garner et al. (1995)	다른 사람의 마음, 감정, 느낌을 잘 이해함으로써 다른 사람과 조화롭고 효과적으로 일할 수 있는 능력
Kim et al. (1996)	본인자신을 포함한 사람들의 사고, 정서, 행동들을 이해하고 공감하며 이를 기반으로 자기조절 및 타인의 언행에 즉, 적절하게 반응하는 능력
Jung et al. (1998)	직무수행과정에서 접촉하는 사람들과의 문제 봉착 없이 원만하게 관계하는 능력
Miller (2001)	조직의 목적을 달성하기 위하여 다른 구성원들과 협력적, 상호의존적으로 일할 수 있는 능력
Kim et al. (2001)	상황인식을 토대로 안정을 도모하고 협동, 상호이해, 교환 등의 상호작용을 통하여 서로간의 만족과 이익을 추구하는 능력

2. Communication Skills

의사소통이란 사람 사이의 느낌과 생각을 연결하기 위해 노력하는 과정으로 사람들 간의 경험영역을 공유하는 것으로 정

보, 감정, 태도, 생각 등을 주고받는 상호작용이며 인간관계를 위한 필수조건이다 [12].

의사소통은 연구자에 따라 의사소통을 정의하는 범위에 따라 스피치, 발표, 말하기, 자기표현, 자기주장 등 다양한 용어로 표현되는데 본 연구에서는 이 모든 개념을 포함하는 포괄적 개념의 의사소통으로 정의하였다. 또한 의사소통능력에 대한 개념은 학자들마다 다양하게 정의되어 왔는데, 세부적인 내용은 다음과 같다 [13].

Bochner and Kelly(1974)는 의사소통능력을 “목표를 형성하고 달성할 수 있는 능력, 다른 사람과 효과적으로 협동할 수 있는 능력 상황 및 환경적 변화에 적절히 적용할 수 있는 능력”이라고 정의하였으며, Spitzberg(1984)는 “성공적인 삶을 살기 위해 타인을 비롯한 주변 환경을 통제하고자 하는 인간의 기본적인 욕구를 충족시키는 필수적인 요소”라 하였으며, Rubin(1990)은 “적절하고도 효과적인 의사소통 행위에 관한 지식으로 의사소통 수단을 포함하는 기술을 발전시키는 것이며, 대화 참여자가 적절하고도 효과적인 것으로 인식하는 방법에 따라 행동하고자 하는 동기”라고 정의하였다. 또한 이준웅 (1990) 등은 “언어적 유창성만이 아니라 대인적 상호작용 능력까지 포함하는 개념으로 상황적 적절성에 대한 효과가 중요하다”고 주장하였다.

3. Work-related Stress

직무 스트레스는 작업장, 또는 조직 내에서 일어나는 스트레스로 French 등(1974)은 직무 스트레스를 "한 개인의 능력이나 기술이 직무에서 요구하는 것과 불일치 할 때, 혹은 개인의 요구와 직무환경에서 제공되는 것 같은 불일치가 있을 때 발생하는 것"으로 정의하였다 [5].

미국 국립산업안전보건연구소(NIOSH, 1999)에서의 직무 스트레스에 대한 정의는 ‘업무상 요구사항이 근로자의 능력(capabilities)이나 자원(resources), 바램(요구, needs)과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적, 정서적 반응’이라고 정의하였다. 유럽연합 집행위원회(European Commission)는 직무 관련 스트레스 안내서(EC, 2002)에서 직무 관련 스트레스란 ‘직무 조직, 내용 및 작업환경이 불건전하거나 해로운 측면에 대한 정서적, 인지적, 행동적 및 생리적 반응 패턴을 의미하며, 이는 고도의 각성 및 걱정, 그리고 때로는 극복이 안 되는(not coping)느낌으로 특징지을 수 있는 상태’라 정의하였다.

직무 스트레스 요인은 두 가지 요인으로 구분되는데, 첫째로 개인 업무와 관련된 요인으로 교대 근무, 업무요구도, 잔업 등을 들 수 있다. 이러한 개인업무 관련 요인이 업무시간 동안 스트레스 요인들이 강화되어 나타는 경우가 수동적 행동이 강요될 때라고 주장하였다. 두 번째 조직과 관련된 주요 스트레스 요인으로서, 이는 조직 내 요인과 조직 외 요인으로 구분된다. 전자는 대인관계갈등, 조직문화, 조직 내에서의 역할 모호성 등을 들 수 있으며, 조직 외 요인은 업무와의 관련성이 있지만 개인적인 업무나 조직의 차원을 넘어서는 상황, 즉, 승진과 실업,

고용 및 직무안정성 등을 의미한다 [14-15].

III. Research Method

1. Study Population and Sampling Method

본 연구의 모집단은 종합병원 및 재활병원을 포함하는 의료 기관에서 물리치료 업무를 시행하고 있는 자로 대한 물리치료 사협회에 등록되어 있는 물리치료사를 대상으로 설정하였으며, 목표모집단(target population)은 경기 지역 소재에 근무하는 물리치료사를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 수집방법은 유의표집(purposive sampling)으로 420부를 배포하였으며, 398부(94.76%)를 회수하였다. 이 중 응답내용이 부정확한 10부를 제외한 388부를 최종 분석하였다.

Table 2. Demographic Characteristics

Variable		Frequency(%)
Gender	Male	133(34.28%)
	Female	255(65.72%)
Age	21-30	297(76.55%)
	31-40	86(22.16%)
	40-	5(1.29%)
Marriage	Yes	334(36.08%)
	No	54(13.92%)
Education	College	216(55.67%)
	University	154(39.69%)
	Graduate	18(4.64%)
Working place	Clinic	20(5.15%)
	Hospital (100-200 beds)	43(11.08%)
	Hospital (200 beds-)	2(0.52%)
	Rehabilitation Hospital	289(74.48%)
Major of physical therapy	ETC	34(8.76%)
	nervous	285(73.45%)
	electro therapy	13(3.35%)
	musculoskeletal	9(2.26%)
Employment status	ETC	81(20.88%)
	perament	325(84.20%)
	part-time	35(9.07%)
	temporary	26(6.74%)
Clinical experience	less than 1yr	117(30.15%)
	1-3yrs	109(28.09%)
	3-5yrs	68(17.53%)
	more than 5yrs	94(24.65%)

본 연구의 대상자의 성별은 여자가 65.72%로서 남자보다 많았으며, 연령군은 20대가 76.55%로 가장 많이 나타났으며, 교육수준은 전문대졸이 55.67%, 4년제 대학이 39.69%로 나타났다. 근무지는 전문재활병원이 74.48%가 가장 많았으며, 그

다음으로는 준 종합병원이 11.08%로 나타났다. 고용형태에서는 정규직이 계약직, 임시직 보다 많이 나타났다(84.20%). 임상경력은 1년 미만이 30.15%, 1~3년 미만이 28.09%로 빈번하게 나타났다 (Table 2).

2. Measure Scale

2.1 대인관계

대인관계능력은 Warner(2007)가 개발하고 국내외 (주)PSI 컨설팅이 번안하여 활용하고 있는 조사도구를 사용하였다. Warner의 조사도구는 타인기질, 의사소통, 관계촉진의 3개 영역이 있고, 총 36문항으로 구성되어 있으나, 본 연구에서는 정태영(2001)이 사용한 요소별 5문항으로 한 총 15문항을 이용하였다 [8]. 본 연구에서 이용한 대인관계 측정도구의 신뢰도 Cronbach α 값은 전체 측정도구의 경우 0.8679 이며, 각 영역별 신뢰도는 타인기질 0.7688, 의사소통 0.7257, 관계촉진 0.7809로서 높다고 할 수 있다.

2.2 의사소통

의사소통능력을 평가하는 척도로 Rubin이 개발하고 허경호(2003)가 수정하여 개발한 GICC-45(global interpersona l communication competence scale-45)척도를 이용하였다.

이용한 척도의 하위영역으로 15개 개념을 두었으며, 각각 3 문항씩 총 45문항으로 구성되어 있다 [16]. 15개 하위영역은 자기노출(self-disclosure), 역지사지(empathy), 사회적 긴장 완화(social relaxation), 주장력(assertiveness), 집중력(concentration), 상호작용관리(interaction management), 표현력(expressiveness), 지지(supportiveness), 즉시성(immediacy), 효율성(eficiency), 사회적 적절성(social appropriateness), 조리성(conversational coherence), 목표 간파(goal detection), 반응력(responsiveness), 잡음통제력(noise control)이다.

본 연구에서의 신뢰도 Cronbach α 값은 전체 측정도구 0.8861, 각 영역별 신뢰도는 자기노출 0.7681, 역지사지 0.7584, 사회적 긴장완화 0.7663, 주장력 0.7794, 집중력 0.7671, 상호작용관리 0.7511, 표현력 0.7668, 지지 0.7687, 즉시성 0.7517, 효율성 0.7609, 사회적 적절성 0.7667, 조리성 0.7712, 목표 간파 0.7695, 반응력 0.7648, 잡음통제력 0.7585로서 적절하다고 판단하였다.

2.3 직무 스트레스

직무 스트레스를 측정하기 위한 척도로 한국산업안전공단 산업안전보건연구원과 장세진 등(2005)에 의해 개발된 한국인 직무스트레스 측정도구(Korean Occupational Stress Scale: KOSS)를 사용하였다.

본 연구에서는 24개 문항으로 구성된 단축형 설문지를 이용하였으며, 7개의 하위영역으로 구성되어 있다. 7개의 하위영역

은 직무요구(Job demand), 직무자율성결여(Insufficient job control), 관계갈등(interpersonal conflict), 직무불안정(Job insecurity), 조직체계(Organizational system), 보상부적절(Lack of reward), 직장문화(Organizational climate)이다. 직무스트레스의 전체적 평가는 각 영역을 100점으로 환산하여 합산한 후 다시 8로 나누는 방식을 이용하였으며, 스트레스 수준이 높을수록 점수가 높은 것으로 평가하였다 [17].

본 연구에서의 신뢰도 Cronbach α 값은 전체 측정도구 0.8266으로 나타났으며, 각 영역별로 직무요구 0.8095, 직무자율성결여 0.8132, 직무불안정 0.7948, 관계갈등 0.8094, 조직체계 0.7703, 보상부적절 0.7715, 직장문화 0.7902로서 신뢰도가 매우 적절하다고 할 수 있다.

3. Statistical Analysis

수집된 자료의 통계분석은 PASW 18.0을 이용하였다. 조사 대상자인 물리치료사의 일반적 특성에 기술통계(descriptive statistics)를 이용하였으며, 일반적 특성에 대한 직무스트레스 간의 통계적 유의성여부를 검증하기 위하여 독립적인 두 집단 t-검정(two sample t-test) 또는 일요인 분산분석(one way ANOVA)을 이용하였다. 또한 물리치료사의 대인관계와 직무스트레스, 의사소통과 직무스트레스, 대인관계와 의사소통간의 관계여부를 확인하기 위하여 피어슨 상관분석(Pearson correlation analysis)을 수행하였다. 모든 통계분석의 유의수준(significance level)은 5%로 설정하였다.

IV. Results

1. Work-related Stress for demographic characteristics

1.1 성별에 따른 직무스트레스

물리치료사가 느끼는 직무스트레스에 대하여 성별차이여부를 확인하기 위하여 독립적인 두 집단 t-검정을 실시한 결과 (Table 3), 직무스트레스의 총 점수는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다 (p-value=0.1973).

세부적인 스트레스 유형으로 확인한 결과 7개의 유형 중 직무자율성결여(p-value=0.0054), 직무불안정(p-value=0.0062), 조직체계(p-value=0.0292), 직장문화(p-value=0.0159) 4개의 유형이 통계적으로 유의하게 나타났다. 직무자율성의 경우 남성(42.4±14.0)이 여성(46.3±12.9)보다 스트레스가 낮게 나타났으며, 직무불안정의 경우 남성(45.1±21.3)이 여성(38.8±21.4)보다 높은 스트레스로 나타났다. 조직체계의 경우에는 남성(43.7±14.3)이 여성(47.2±14.8)보다 낮게 나타났으며, 직장문화의 경우에도 남성(48.2±17.7)이 낮게 나타났다 (여성=52.8±17.7).

Table 3. Work-related stress for gender

Stress Type	Male (M±SD)	Female (M±SD)	p-value
Total score	44.7±10.6	46.1±9.4	0.1973
Job demand	52.1±15.3	51.5±16.3	0.7415
Insufficient job control	42.4±14.0	46.3±12.9	0.0054
Interpersonal conflict	35.8±17.0	37.3±14.4	0.4126
Job insecurity	45.1±21.3	38.8±21.4	0.0062
Organizational system	43.7±14.3	47.2±14.8	0.0292
Lack of reward	45.9±15.8	48.9±16.1	0.0819
Organizational climate	48.2±17.7	52.8±17.7	0.0159

1.2 연령에 따른 직무스트레스

물리치료사가 느끼는 직무스트레스에 대하여 연령에 따른 차이여부를 알아보기 위하여 일요인 분산분석을 실시한 결과는 Table 4와 같다. 직무스트레스의 전체 수준에 대해서는 통계적 유의성이 존재하지 않았다 (p-value =0.6891).

하위영역 별로 확인한 결과 직무불안정이 통계적으로 유의한 차이로 나타났으며(p-value=0.0061), Scheffé 사후검정(post-hoc test)를 통하여 확인한 결과 30대의 집단이 20대 집단보다 직무불안정으로 인한 스트레스가 유의하게 높은 것으로 나타났다.

Table 4. Work-related stress for age group

Stress Type	21-30yrs (M±SD)	31-40yrs (M±SD)	41yrs< (M±SD)	p-value
total score	45.4±9.9	46.4±9.6	46.6±13.5	0.6891
job demand	50.8±15.7	54.9±16.7	46.7±17.3	0.0861
insufficient job control	45.7±13.0	42.2±13.4	51.7±27.9	0.0619
interpersonal conflict	36.2±15.0	39.0±16.2	31.1±12.2	0.2317
job insecurity	39.2±21.3	47.7±21.0	36.7±24.7	0.0061
organizational system	46.0±15.1	45.4±12.8	53.5±19.2	0.5058
lack of reward	48.3±16.5	45.6±14.1	60.0±16.9	0.0924
organizational climate	51.6±18.1	50.1±16.7	46.7±21.7	0.6713

1.3 임상경력에 따른 직무스트레스

직무스트레스의 전체수준과 하위영역에서 물리치료사의 임상경력에 대한 차이여부를 확인하기 위하여 일요인 분산분석을 실시한 결과는 Table 5와 같다. 직무스트레스의 전체 수준에 대해서는 통계적 유의성이 존재하였다(p-value=<0.001). Scheffé 사후검정(post-hoc test)을 통하여 세부 유의성 여부

를 확인한 결과 임상경력 1년 미만의 집단이 나머지 집단에 비해 스트레스가 낮게 나타남을 확인하였다. 스트레스 하위영역 별로 확인한 결과 직무자율성결여와 직장문화를 제외한 모든 하위영역에서 통계적 유의성이 존재하였다. 유의한 영역들에 대하여 Scheffé 사후검정을 확인해 본 결과, 직무요구, 직무불안정, 관계갈등, 조직체계 영역에서 모두 임상경력 1년 미만의 집단이 나머지 집단에 비해 스트레스가 유의하게 낮게 나타났다.

Table 5. Work-related stress for clinical experience

Stress Type	<1yr (M±SD)	1-3yrs	3-5yrs	5yrs<	p-value
total score	41.1±9.5	48.0±9.2	47.7±8.4	46.9±10.1	<0.001
job demand	46.1±15.1	52.6±14.9	54.5±14.8	55.5±17.3	<0.001
insufficient job control	44.5±15.2	45.8±13.4	46.9±10.8	43.2±12.6	0.2974
interpersonal conflict	31.2±14.0	37.8±14.5	39.1±13.5	39.7±17.7	0.0011
job insecurity	30.6±20.1	45.4±20.5	43.4±18.2	46.9±22.4	<0.0011
organizational system	40.1±11.9	50.8±15.6	49.1±15.6	45.4±13.6	<0.0011
lack of reward	45.1±15.9	50.2±16.9	50.3±15.3	46.7±15.2	0.0497
organizational climate	48.8±17.7	53.8±17.1	51.0±20.1	51.3±16.9	0.2119

2. Relationship between interpersonal relation, communication skills and work-related stress

2.1 대인관계능력과 직무스트레스와의 상관관계

물리치료사의 대인관계능력과 직무스트레스와의 상관관계를 확인하기 위하여 피어슨 상관분석을 실시한 결과 (Table 6), 스트레스 하위요인 중 직무요구는 모든 대인관계 하위영역과 관련성이 없었다 (p-value>0.05).

Table 6. Correlation analysis between work-related stress(ST1~ST7) and interpersonal relationship(REL1~REL3)

	ST1	ST2	ST3	ST4	ST5	ST6	ST7
REL1	.02	-.12*	-.22*	-.08	-.09	-.11*	-.10*
REL2	.00	-.11*	-.20*	-.11*	-.14*	-.21*	-.11*
REL3	-.03	-.10*	-.15*	-.10*	-.04*	-.13*	-.11*

*p-value<0.05
 ST1=job demand, ST2=insufficient job control, ST3=interpersonal conflict, ST4=job insecurity, ST5=organizational system, ST6=lack of reward, ST7=organizational climate
 REL1=nonparental temperament, REL2=communication, REL3=promoting relationship

또한 나머지 스트레스 하위요인들은 타인기질과 관계갈등,

조직체계간의 연관성이 없다는 점을 제외한 모든 영역에서 음의 상관관계가 나타났다.

2.2 의사소통능력과 직무스트레스와의 상관관계

물리치료사의 의사소통능력(COM1~COM15)과 직무스트레스(ST1~ST7)와의 상관관계를 알아보기 위하여 피어슨 상관분석을 수행하였다(Table 7).

그 결과 직무요구스트레스와 통계적으로 유의하게 관련 있는 의사소통능력은 자기노출과 조리성이었다. 자기노출이 증가할수록 직무스트레스는 감소하는 관계를 가지며, 조리성이 높을수록 반대로 증가하는 추세로 나타났다.

직무불안정의 경우 영향을 미치는 의사소통능력은 자기노출, 사회적 긴장완화, 집중력, 표현력, 지지, 즉시성, 반응력, 잡음 통제력 이었으며, 모두 음의 관계를 가졌다. 즉, 자기노출 혹은 사회적 긴장완화 정도가 증가하면 직무불안정으로 인한 스트레스는 감소한다는 것이다.

Table 7. Correlation analysis between work-related stress(ST1~ST7) and communication skills(COM1~COM15)

	ST1	ST2	ST3	ST4	ST5	ST6	ST7
COM1	-.14*	-.08	-.15*	-.09	-.10*	-.11*	-.05
COM2	.06	-.04	-.08	-.07	-.05	-.05	-.07
COM3	-.03	-.13	-.14*	-.10*	-.08	-.04	-.03
COM4	.09	-.09	-.01	.09	.05	-.04	.05
COM5	-.04	-.05	-.21*	-.07	-.09	-.08	-.14*
COM6	.04	-.10	-.06	-.11*	-.12*	-.10*	-.05
COM7	-.07	-.08	-.11*	-.05	-.05	-.02	.01
COM8	.04	-.04	-.17*	-.07	-.12*	-.05	-.03
COM9	-.08	-.12	-.29*	-.12*	-.07	-.15*	-.15*
COM10	-.01	-.19	-.08	-.12*	-.13*	-.15*	-.01
COM11	.06	-.05	.02	-.00	.00	.05	.00
COM12	.11*	-.08	.09	.04	.00	-.00	.05
COM13	.04	-.08	-.00	-.04	-.04	.00	.04
COM14	-.07	-.15*	-.20*	-.10*	-.10*	-.06	-.02
COM15	.09	-.09	-.13*	.01	-.00	-.07	-.02

* p-value<0.05

ST1=job demand, ST2=insufficient job control, ST3=interpersonal conflict, ST4=job insecurity, ST5=organizational system, ST6=lack of reward, ST7=organizational climate
 COM1=self-disclosure, COM2=empathy, COM3=social relaxation, COM4=assertiveness, COM5=concentration, COM6=interaction management, COM7=expressiveness, COM8=supportiveness, COM9=immediacy, COM10=efficiency, COM11=social appropriateness, COM12=conversational coherence, COM13=goal detection, COM14=responsiveness, COM15=noise control

관계갈등의 경우에는 사회적 긴장완화, 상호작용관리, 즉시성, 반응력이 음의 관계로 유의하게 나타났으며, 조직체계로 인한 스트레스에서는 자기노출, 상호작용관리, 지지, 효율성이 음의 관계로 나타났다. 보상부적절의 경우 자기노출, 상호작용관리, 즉시성, 효율성이 음의 관계로 나타났으며, 직장문화로 인한 스트레스가 높은 경우 집중력과 즉시성의 의사소통능력이 감소하는 결과가 나타났다.

2.3 대인관계능력과 의사소통능력과의 상관관계

물리치료사의 대인관계능력과 의사소통능력과의 상관관계를 확인한 결과, 대인관계능력의 모든 하위영역들과 의사소통능력의 모든 하위영역들이 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 나타났다 (Table 8).

Table 8. Correlation analysis between interpersonal relationship and communication skills(COM1~ COM15)

	Nonparental Temperament	Communication	Promoting Relationship
COM1	0.15*	0.27*	0.39*
COM2	0.31*	0.39*	0.31*
COM3	0.20*	0.16*	0.12*
COM4	0.10*	0.11*	0.17*
COM5	0.39*	0.43*	0.29*
COM6	0.18*	0.37*	0.38*
COM7	0.23*	0.19*	0.20*
COM8	0.30*	0.23*	0.23*
COM9	0.41*	0.51*	0.44*
COM10	0.19*	0.31*	0.30*
COM11	0.23*	0.25*	0.24*
COM12	0.16*	0.21*	0.22*
COM13	0.11*	0.13*	0.14*
COM14	0.31*	0.28*	0.11*
COM15	0.17*	0.25*	0.23*

* p-value<0.05
 COMM1=self-disclosure, COMM2=empathy, COMM3=social relaxation, COMM4=assertiveness, COMM5=concentration, COMM6=interaction management, COMM7=expressiveness, COMM8=supportiveness, COMM9=immediacy, COMM10= efficiency, COMM11=social appropriateness, COMM12=conversational coherence, COMM13=goal detection, COMM14=responsiveness, COMM15=noise control

최종 분석하였고, 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 물리치료사의 성별 및 연령에 대한 직무스트레스는 통계적으로 유의하지 않았으며, 임상경력에서는 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 낮은 경력에서 스트레스가 가장 낮게 나타났다. 스트레스의 하위영역 중에서는 직무자율성, 조직체계, 직장문화에서 여성이 남성보다 더 높은 스트레스로 나타났으며, 관계갈등에서는 연령대가 30대 에서 높은 스트레스가 나타났으며, 임상경력에서는 모든 하위영역에서 1년 미만 집단의 스트레스가 가장 낮게 나타났다. 이는 임상경력이 높아짐에 따른 책임감 때문에 스트레스가 많을 것이라 판단된다.

둘째, 물리치료사의 대인관계능력은 직무스트레스의 하위수준에서 직무요구와는 상관관계가 없었으며, 나머지 영역들에서는 음의 상관관계가 나타났다. 이는 기존의 연구결과와 동일한데, 대인관계능력이 낮을수록 사회생활을 유지하는데 어려움을 가지며 이는 직무상 스트레스가 더 많이 받을 수 있다고 할 수 있겠다.

셋째, 물리치료사의 의사소통능력은 직무스트레스의 하위영역 중 직무요구와 유의한 관계를 가졌으며, 직무불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화의 경우 모두 음의 상관관계를 가졌다.

넷째, 물리치료사의 대인관계능력과 의사소통능력은 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보였다.

위의 세 번째와 네 번째 결과로서 의사소통능력이 낮아지면, 대인관계능력 또한 낮아질 것이며, 이로 인해 직무스트레스를 더 많이 받는다고 할 수 있다. 이는 한금선 등(2013)이 주장한 의료인의 역기능적 의사소통이 직무스트레스를 증가한다는 점과 일치한다고 판단된다 [18-19].

본 결과를 토대로, 물리치료사의 직무스트레스 관리 프로그램 개발을 위해 조직의 특징 및 인구 통계적 특성을 파악하고, 또한 대인관계 및 의사소통능력을 고려하여 직무스트레스를 감소시키고, 직무수행을 효율적으로 행하는 것이 필요할 것이다.

본 연구는 경기지역의 근무하는 물리치료사들로 국한하여 조사했기 때문에 전국 물리치료사들의 조사 결과로 일반화하기에는 제한점이 존재하였으며, 또한 본 연구에서 사용된 직무스트레스, 대인관계, 의사소통에 대한 측정도구가 물리치료사 고유의 것이 아닌 보편적인 척도를 이용하였기 때문에 물리치료사 고유의 특성을 확인하는 데는 한계가 있다고 판단된다. 따라서 추후연구에서는 물리치료사의 고유의 업무특성을 반영할 수 있는 측정도구가 개발되어야 할 것이며, 일반화를 위한 전국적인 연구가 필요할 것이라 여겨진다. 또한 차후의 연구에서는 이러한 변수들 간의 영향관계를 회귀분석 또는 경로분석 등을 통하여 확인할 수 있을 것이라 판단된다.

IV. Conclusions

본 연구는 경기 지역 소재에 근무하는 물리치료사를 대상으로 물리치료사의 대인관계능력 및 의사소통능력이 직무스트레스에 미치는 영향을 확인하기 위하여 실시하였다. 총 388명을

REFERENCES

- [1] Lee, J., "The effects of interpersonal relation and communication skills of occupational therapists on their work stress", *The journal of Korean society of cognitive rehabilitation*, vol.2, No.1, pp. 81-97, Jan 2013.
- [2] Cho, N., Kim, B., Seol, S., Bae, W., Kim, J., An, J., "A study on relationship between job stress self-esteem and job satisfaction in rehalilitation professional physical therapist", *Journal of the Korean society of integrative medicine*, vol. 1, No. 1, pp. 69-76, Jan 2013.
- [3] Lee, J., Sohn, A., "An analysis of factors affecting job stress and job satisfaction of the physical therapists in Korea", *The journal of Korean academy of physical therapist*, vol. 10, No. 2, pp. 153-162, Feb 2003.
- [4] Hwang, R., Myoung, S., "Validity of the Korean occupational stress scale in physical therapists", *The journal of the Korea contents association*, Vol. 14, No.11, pp. 849-857, Nov 2014.
- [5] French, J., Rogers, W., Cobb, S., "Adjustment as person-environment fit, In: Coping and Adaption", Basic Books: New York, 1974.
- [6] Rubin, R. B., Graham, E., Migenerey, J., "A longitudinal study of college students' communication competence", *Communication Education*, vol. 39, pp.1-14, Mar 1990.
- [7] Kim, H., "A research study on the effects of cognitive group career conunseling on career decision making patterns and interpersonal relations ability", *The journal of carrer educational research*, vol. 14, pp.185-199, Mar 2001.
- [8] Chung, J., "The effect of hospital environment on employee's job stress", *Journal of environmental health sciences*, vol. 28, No. 3, pp. 72-76, Sep 2002.
- [9] Gardner, H., Kornhaber, M., Wake, W. K., "In telligence: multiple perspectives", Wadsworth Publishing, 1995.
- [10] Steven, M., Campion, M., "The knowledge, skilled ability requirements for teamwork: Implications for human resource management", *Journal of management*, Vol. 20, pp. 503-530, Jun 1994.
- [11] Jung, T., "The structural relationship of between corporate managers' life-long education coaching leadership and its member's problem solving ability and interpersonal ability", Ajou Univeristy, 2011
- [12] Warner, J., "Networking and relationship buliding profile", HRD Press, 2007.
- [13] Park, S., "A study on the effects of a group coaching program to improve undergraduates' interpersonal skills and communication competence", Kwangwoon, 2012.
- [14] Park, J., "Factors affecting work-related stress among physical therapists by types of hospitals", Seoul National Univeristy, 2013.
- [15] Kang, D., "Job Stress: Work-related stress", Korea Medical Book Publisher, 2005.
- [16] Hur, G., "Construction and validation of a global interpersonal communication competence scale", *Korean Journal of Journalism and Communication Studies*, Vol. 47, No.6, pp. 380-408, Jun 2003.
- [17] Jang, S., Ko, S., Kang, D., Kim, S., Kang, M., Lee, C., Jung, J., Cho, J., Son, M., Chae, C., Kim, J., "Developing an occupational stress scale for Korean employees", *Korean Journal of Occupational Environment*, Vol. 17, No.4, pp. 297-317, Apr 2005.
- [18] Han, K., Lim, H., Park, Y., Choi, M., Cha, S., Lee, E., "Factors influencing job stress of health care providers", *The Korean journal of stress research*, vol. 20, No. 3, pp. 209-220, Sep 2012.
- [19] Choi, Y., Kim, E., Park, E., "Validity of the Korean occupational stress scale in occupational therapists", *The journal of the Korea contents association*, Vol. 11, No.7, pp. 225-233, Jul 2011.

Authors



Sungmin Myoung received the Ph.D. degrees in Biostatistics and Computing from Yonsei University, Korea, in 2006. Dr. Myoung joined the faculty of the department of Health Administration at Jungwon University, Chungbuk, Korea, in 2009. His interest includes medical informatics, biostatistical data analysis, and medical data mining.