

## 방사선사의 직무요구와 소진간의 관계에서 감성지능의 역할

### — Moderating Effect of Emotional Intelligence on the Relationships Between Job Demand and Burn-out of Radiologic Technologists —

한국국제대학교 방사선학과

안성아 · 정봉재

#### — 국문초록 —

본 연구의 목적은 병원에서 근무하고 있는 방사선사의 직무요구와 소진간의 관계에서 감성지능의 조절효과를 파악하는데 있다.

본 연구의 결과를 요약하면 첫째, 둘째, 방사선사의 직무요구(역할갈등, 인지요구, 업무량)가 소진(감정고갈, 개인성취감저하, 비인격화)에 유의한 영향을 미치는 변수로 나타났다. 인지요구와 업무량이 감정고갈에 유의한 영향을 미쳤으며, 역할갈등과 업무량은 개인성취감 저하에 유의한 영향을 미쳤다. 그리고 역할갈등과 인지요구는 비인격화에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 직무요구(역할갈등, 인지요구, 업무량)와 소진(감정고갈, 개인성취감저하, 비인격화)과의 관계에서 감성지능의 조절효과를 검증하였는데, 검증결과 인지요구와 개인성취감저하 관계에서 감성지능의 조절효과가 있었다. 그리고 역할갈등과 비인격화 관계에서 감성지능의 조절효과가 있었고, 인지요구와 비인격화 관계에서 감성지능의 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

**중심 단어:** 직무요구, 감성지능, 소진

## I. 서 론

최근 우리나라 보건의료계는 대형 의료기관의 신·증설, 기업형 의료기관 등장, 정보통신의 발달 등의 의료산업의 발전과 함께 국민의 의식수준은 향상되고 의료 소비패턴은 질적변화를 요구함에 따라 환자들은 수준높은 양질의 의료 서비스를 요구하고 있다.

병원 진료에 있어서 방사선 분야는 건강보험의 확대 적용에 따른 의료 이용률이 증가되고 방사선의 진단 및 치료의존도가 의료 이용량의 6~10%를 차지하고 있으며, 이

러한 방사선의 의료이용도는 세계적으로 매년 5~10% 정도의 증가추세에 있어 그 이용도와 기여도가 실제로 크다고 볼 수 있다<sup>1)</sup>. 이에 따라 병원의 방사선사는 전문지식과 고도의 기술을 습득해야 할 뿐 아니라 방사선취급이라는 특수한 물리적 환경, 그리고 병원 조직 구성원으로서 다양한 직종과 많은 부서와의 관계, 환자와의 점점 근무환경 등 복잡하고 다양한 형태의 스트레스를 받게 된다<sup>2)</sup>.

최근의 병원은 고객만족을 강조하며 병원의 재이용과 고객 유치 등을 통한 장기적인 고객확보를 위한 전략으로 직원들의 직무수행과정에 깊이 개입하게 되었고, 이에 따라 인적 서비스 직무를 수행하는 방사선사들은 직무수행과정에서 직무과부하, 시간압력, 고객과 상호작용빈도, 물리적 환경과 같은 양적인 직무요구(job demand)와 함께 환자와의 상호작용에서 발생하는 정서적인 갈등인 질적인 측면의 직무요구에 대한 고려가 더욱 절실하게 되었다.

\*접수일(2010년 7월 31일), 1차심사(2010년 8월 9일), 2차심사(2010년 11월 9일), 확정일(2010년 12월 3일)

교신저자: 정봉재, (660-845) 경남 진주시 문산읍 상문리  
한국국제대학교 H동 7층 방사선학과  
TEL: 055-751-8304, CP: 011-567-1659  
FAX: 055-751-8302, E-mail: jbj691215@hanmail.net

의료서비스업은 인적서비스의 의존도가 대단히 높고, 고객에게 의료서비스를 제공하는 사람들이 환자들의 요구 사항을 정당하고 당연히 받아들여야 한다는 사고가 보편적이다. 또한 직무에서 오는 갈등과 구성원들과의 마찰 그리고 조직 내의 인간관계에서 발생하는 갈등은 심각한 스트레스를 경험하게하고 이는 소진(burn out) 증상을 가져온다. 소진은 방사선사가 경험하는 신체적, 정신적 피로감을 의미하며, 방사선사는 환자, 보호자, 의료종사자 등 다양한 인간관계에서 직무과부하, 대인갈등과 같은 스트레스에 노출되면서 대상자에 대한 무관심과 함께 경직된 반응으로 소진(burn out)에 이르게 된다<sup>3)</sup>. 이러한 소진으로 인해 방사선사는 자신의 업무에 만족하지 못할 뿐 아니라 효과적인 역할수행이 힘들게 되고 결국 이직에 이르게 되기도 한다. 소진과 직무스트레스의 개념적 차이를 살펴보면, 직업적 스트레스는 직무요구(job demand)들이 개인의 적응자원들에 적합하지 않을 때 일어나는 것으로 정신 및 육체적 징후들에 의해 수반되는 임시적 적응과정을 말하는 총체적 용어이다. 이에 소진(burn out)은 직무요구(job demand)와 자원의 장기적인 불균형 즉 장기적인 직무스트레스로부터 일어나는 적응적 파괴의 최종단계에 일어난다. 소진은 수혜자, 직무 및 조직에 대한 부정적 태도 및 행동의 개발을 포함하는 반면 직무스트레스는 그러한 태도 및 행동들이 반드시 수반되는 것은 아니다<sup>4)</sup>.

최근 개인이나 조직에 유해한 영향을 미치는 스트레스를 해소하기 위한 방안으로 감성지능(emotional intelligence)이 언급되고 있다. 감성지능은 제공하는 서비스의 특성상 고객의 복잡한 상황과 다양한 욕구에 능동적이고 적절하게 반응하게 할 뿐만 아니라 여러 기관 및 다양한 전문가들과의 협력을 필요로 하는 상황에서 발생할 수 있는 갈등을 최소화하여 매우 효율적이고 효과적인 서비스를 계획하고 제공하는데 긍정적인 영향력을 미치는 것으로 보고되고 있다<sup>5)</sup>. 높은 감성지능을 지닌 개인들은 긍정적인 기분 및 자기존중성을 대한 상황적 위협에 적절히 저항할 수 있으며, 이것을 적절히 유지하는데 자신의 능력을 사용할 수 있다. 조직의 구성원이 우수한 성과를 내기 위해서는 그들의 감성이 중요하며, 이들의 감성을 어떻게 관리해 주느냐가 조직의 성공과 직결되고, 역동적인 조직에서는 끈기, 도전정신, 열정, 몰입, 기쁨, 애정, 자부심, 열망, 신뢰와 같은 긍정적인 조직 감성으로 충만해 있다<sup>6)</sup>.

소진(burn out)과 감성지능(emotional intelligence)이 임상현장에서 이슈가 되고 있는 중요한 개념임에도 불구하고 지금까지의 연구 중에서 방사선사를 대상으로 한 국

내 연구는 찾아보기 힘들었다. 따라서 방사선사의 직무만족감을 높이고 이직의도를 줄일 뿐 아니라 직무스트레스를 감소시키기 위해서 방사선사의 긍정적인 전문직 자아 개념, 전문직관 및 방사선사에 대한 긍정적인 이미지를 갖게 하는 방안을 모색하는 것이 필요하다.

이에 본 연구는 방사선사의 직무요구(job demand), 소진(burn out) 및 감성지능(emotional intelligence)의 정도와 상관관계를 파악하고, 방사선사스트레스관리 방안의 한 요소로 감성지능의 정도가 구성원들의 직무요구와 소진에 작용하는 조절변수로서의 역할을 규명하고자 한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 방사선사의 소진(burn out)에 영향을 미치는 원인변수에 대해서 고찰하고 감성지능(emotional intelligence)의 정도가 방사선사의 직무요구(job demand)와 소진(burn out)에 작용하는 조절변수로서의 역할에 대해서 규명하고자 한 기술적 상관관계 연구이다. 자료수집 기간은 2009년 9월 7일부터 11월 30일까지였으며, 경남에 소재한 종합병원에 근무하는 방사선사를 대상으로 설문지를 배포하였다. 병원에 협조를 구하여 연구자가 직접 설문지를 배포하였으며 작성 전에 대상자의 윤리적 측면을 고려하여 연구의 목적대상자의 익명성, 비밀철회 등을 설명하고 연구 참여 동의서를 받은 후 자료를 수집하였다. 총 300부의 설문지를 배포하였고, 295부가 회수되었으나 미응답 항목이 많아 분석에 사용하기 곤란한 7부를 제외하고 최종적으로 288부를 분석에 사용하였다.

### 2. 연구도구 및 내용

본 연구에 사용된 도구는 구조화된 질문지를 사용하였으며, 질문지의 구성은 일반적 특성 5문항, 직무요구(job demand) 12문항, 소진(burn out) 14문항, 감성지능(emotional intelligence) 7문항으로 구성되어 있다.

#### 1) 직무요구(job demand) 측정도구

직무요구는 직무에서 이행되어야 하는 것으로 지속적인 육체적이거나 정신적인 노력을 요구하고 특정 생리적 및 심리적 비용과 관련되어 있는 직무의 육체적, 사회적 또는 조직적 양상들로<sup>7)</sup> 홍춘철<sup>8)</sup>이 금융기관종사자에

게 적용한 측정도구를 사용하였다. 본 연구에서는 총 12 문항으로 하위요인으로 ‘역할갈등(role conflict)’은 특정 개인이 여러 사람으로부터 양립될 수 없는 역할들을 요구 받는 정도를 나타내는 개념으로 4문항, ‘인지요구(recognition demand)’는 직무가 과업들을 수행하는데 지속적으로 정신적 노력을 확대시키도록 요구하는 정도를 나타내는 개념으로 4문항, ‘업무량(work demand)’은 개인이 강제적으로 자신 직무에 일정 수준의 업적을 요구하고 있다는 지각하는 정도로 4문항으로 구성되었다. 5점 Likert 척도로써 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘매우 자주 그렇다’ 5점으로 측정되었으며, 점수가 높을수록 직무요구(job demand)가 높음을 의미한다. 홍춘철 연구의 신뢰도는 하위요인별로 역할갈등 Cronbach's  $\alpha = .71$ 이었고, 인지요구 .75, 업무량 .80이었고, 본 연구에서 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .75$ 이었고, 하위요인별로는 역할갈등(role conflict) .80, 인지요구(recognition demand) .76, 업무량(work demand) .68이었다.

### 2) 소진(burn out) 측정도구

Schaufeli 등<sup>9)</sup>에 의해 개발된 Maslach Burnout Inventory-General Survey(MBI-GS)를 사용하였다. 이 도구는 많은 연구들로부터 그 타당성 및 신뢰성을 입증받아 다양한 직업에 적용되고 있다<sup>10)</sup>. 총 14문항으로 하위요인으로 ‘감정고갈(emotional exhaustion)’은 과도하게 부담지워진 업무들로부터 일어나는 만성적인 피로의 느낌을 말하는 것으로 5문항, ‘개인성취감저하(decline of success)’는 자신의 직무 및 조직에서 성공적인 업적 및 성취가 저하되는 느낌을 나타내며 5문항, ‘비인격화(depersionalization)’는 직무뿐만 아니라 고객에 대한 무관심하거나 거리를 두는 태도를 반영하는 개념으로 4문항으로 구성되었다. 5점 Likert 척도로써 ‘아주 아니다’ 1점, ‘아주 그렇다’ 5점으로 측정되었으며, 긍정적인 문항은 역환산하여 처리하였다. 점수가 높을수록 소진(burn out)이 높음을 의미한다. 이 도구는 간호사에게 적용한 김영희 등<sup>11)</sup>의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .87$ 이었고, 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha = .80$ 이었고 하위요인별로는 감정 고갈은 .86, 개인성취감저하(decline of success)는 .85, 비인격화는 .73이었다.

### 3) 감성지능(emotional intelligence) 측정도구

자신과 타인의 감정을 인지하고 자신을 동기화하며 자신과 타인과의 관계에 있어서 감성을 잘 관리할 수 있는

능력으로<sup>12)</sup> 본 연구에서는 기업조직이나 다양한 조직에 적용하여 실증분석이 가능하도록 한 Law 등<sup>13)</sup>에 의해 개발된 감성지능(emotional intelligence) 척도를 사용하였다. 이 도구는 자가감정평가, 타인감정평가, 감정규제, 감정활용에 관해서 내적 일관성이 .83에서 .90으로 높게 나타났다. 본 연구에서는 16문항으로 5점 Likert 척도로 ‘아주 아니다’ 1점, ‘아주 그렇다’ 5점으로 측정되었다. 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .86$ 이었다.

## 3. 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS WIN 12.0 프로그램을 이용하여 다음과 같은 방법으로 분석하였다.

- 대상자의 일반적 특성은 기술적 통계로 분석하였다.
- 대상자의 직무요구(job demand), 소진(burn out) 및 감성지능(emotional intelligence) 간의 상관관계는 Pearson's Correlation으로 분석하였다.
- 대상자의 소진(burn out)에 영향을 미치는 요인과 감성지능(emotional intelligence)이 조절효과에 미친 영향에 관한 것은 다중회귀 분석을 사용하였다.

## III. 연구결과

### 1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 성별은 남성 192명(66.7%), 여성 96(33.3%)명이었으며, 연령은 36세 이상이 122명(42.4%)으로 가장 많고, 25세 이하가 32명(11.1%)의 순이었다. 학력은 대졸 이상이 274명(95.1%)이었고, 대학원졸(석사) 이상은 14명(4.9%)이었다. 결혼유무는 미혼이 152명(52.8%)이었고, 기혼은 136명(47.2%)이었다. 임상경력은 10년 이상이 130명(45.0%)으로 가장 많았고 1년 미만이 16명(5.64%)이 가장 작았다<Table 1>.

### 2. 직무요구, 감성지능, 소진의 정도

방사선사가 지각하는 직무요구(job demand), 감성지능(emotional intelligence), 소진(burn out)의 일반적인 경향은 <Table 2>와 같다. 방사선사가 지각하는 직무요구의 평균은 3.11(SD = .53), 감성지능의 평균은 3.37(SD = .46), 소진(burn out)의 평균은 3.29(SD = .45)로 나타났다. 따라서 방사선사의 직무요구, 감성지능, 소진의 평균점수가 중간 정도의 점수보다 높게 나타났다.

**Table 1.** Distribution of general characteristics of study sample (n=288)

특 성	구 분	N	%
Sex	male	192	66.7
	female	96	33.3
Age	25 ↓	32	11.1
	26~30	88	30.6
	31~35	46	16.0
	36 ↑	122	42.4
Marital status	Unmarried	152	52.8
	married	136	47.2
Education level	College or university	274	95.1
	Master degree	14	4.9
Length of employment	1 year ↓	16	5.6
	1-3 year	38	13.3
	3-5 year	60	20.8
	5-10 year	44	15.4
	10 year ↑	130	45.0

**Table 2.** Descriptive statistics of study variables (n=288)

Variables	Mean	SD	Minimum	Maximum
job demand	3.11	.53	2.07	4.64
Emotional Intelligence	3.37	.46	2.00	4.81
Burn out	3.29	.45	2.38	4.63

### 3. 방사선사가 지각하는 직무요구, 소진과 감성지능 간의 상관관계

직무요구(job demand)의 하부요인인 역할갈등(role conflict)은 인지요구(recognition demand)( $r = .457, p < .001$ ), 업무량(work demand)( $r = .392, p < .001$ ), 감정고갈(emotional exhaustion)( $r = .358, p < .001$ ), 비인격화( $r = .414, p < .001$ )와 정적 상관관계를 보였으며, 인지요구(recognition demand)는 업무량(work demand)( $r = .347, p < .001$ ), 감정고갈(emotional exhaustion)( $r = .575, p < .001$ ), 비인격화( $r = .505, p < .001$ )와 정적 상관관계를 보였다. 그리고 업무량(work demand)은 감

정고갈(emotional exhaustion)( $r = .567, p < .001$ ), 개인성취감저하(decline of success)( $r = .275, p < .001$ ), 비인격화( $r = .159, p < .01$ )와 정적 상관관계를 나타내었다. 감성지능(emotional intelligence)은 개인성취감저하(decline of success)( $r = -.431, p < .001$ )와 비인격화( $r = -.253, p < .001$ )는 부적 상관관계를 보였다. 감정고갈(emotional exhaustion)은 성취감의 저하( $r = .160, p < .01$ ), 비인격화( $r = .459, p < .001$ )와 정적상관관계를 보였다(Table 3).

**Table 3.** Correlation between job demand, Emotional Intelligence, Burn out and Emotional labor (n=288)

Variables	1	2	3	4	5	6	7
RC	1						
RD	.457 ***	1					
ED	.392 ***	.347 ***	1				
EI	-.130	-.099	-.087	1			
EE	.358 ***	.575 ***	.567 ***	-.025	1		
DOS	.115	-.063	.275 ***	-.431 ***	.160 **	1	
DP	.414 ***	.505 ***	.159 **	-.253 ***	.459 ***	-.081	1

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

Job demand : RC(Role Conflict), RD(Recognition Demand), WD(Work Demand)

EI(Emotional Intelligence)

Burn out: EE(Emotional Exhaustion), DOS(Decline of Success), DP(Depersonalization)

### 4. 직무요구와 소진간의 관계

직무요구(job demand)가 소진(burn out)에 미치는 영향을 평가하기 위하여 회귀분석을 한 결과가 Table 4에 제시되고 있다. 회귀분석 결과에는 비표준회귀계수(B), 표준회귀계수( $\beta$ 값), 그 계수 t값 그리고 그 계수의 유의성(P값)이 제시되었다. 연령, 성별, 결혼상태, 근속년수의 인구 통계적 변수들을 통제한 상태에서 회귀분석을 실행하였으며, 예측변수로 역할갈등(role conflict), 인지

**Table 4.** Result of multiple stepwise regression analysis for burnout and job demand (n = 288)

Variables	Emotional exhaustion			decline of success			depersonalization		
	B	$\beta$	t	B	$\beta$	t	B	$\beta$	t
Age	-.040	-.411	-3.360**	.014	.219	1.312	-.014	-.169	-1.222
Sex	-.137	-.091	-2.001*	-.114	-.114	-1.831	-.207	-.155	-3.009**
Marital status	-.034	-.024	-.395	.213	.223	2.740**	.033	.026	.384
Length of employment	.011	.111	1.097	-.003	-.045	-.325	.012	.132	1.150
RC	.026	.026	.554	.090	.136	2.081*	.230	.263	4.848***
RD	.326	.343	7.152***	-.128	-.202	-3.077**	.276	.329	6.043***
WD	.369	.359	7.583***	.180	.236	4.072***	-.082	-.090	-1.675
R <sup>2</sup>		.565			.188			.440	
additionalR <sup>2</sup>		.549			.158			.420	
F		35.011***			6.397***			21.741***	

\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

Job demand : RC(Role Conflict), RD(Recognition Demend), WD(Work Demend)

요구(recognition demend), 업무량(work demend)을 사 용하였다. 직무요구의 하부요인인 인지요구, 업무량이 소진의 하부요인인 감정고갈(emotional exhaustion)에 유의한 정(+ )의 영향을 미치고 있었다. 그리고 역할갈등과 업무량은 소진의 개인성취감저하(decline of sucess)에 유의한 정(+ )의 영향을 미치는 대신에 인지요구에는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 역할갈등과 인지요구는 소진의 비인격화에 유의한 정(+ )의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

### 5. 직무요구와 소진간의 관계에서 감성지능의 조절효과

직무요구(job demand)가 소진(burn out)에 미치는 영향은 감성지능(emotional intelligence)의 정도에 따라 다르게 나타날 것이라는 것을 규명하기 위해서 먼저 결정계수의 변화검정은 F-검정을 이용하여 분석하였으며, 두 번째 단계로 조절회귀분석(moderated regression analysis: MRA)을 실시하였다. 제 1단계 분석으로 분석대상 변수들에 대한 상호작용의 투입에 따른 R<sup>2</sup>변화량을 분석하였다 <Table 5>.

직무요구(job demand)와 소진(burn out) 간의 관계에 감성지능(emotional intelligence)의 조절효과를 검증한 결과를 보면 직무요구의 역할갈등(role conflict), 인지요

구(recognition demend), 업무량(work demend)과 감정고갈(emotional exhaustion)을 비교하였을 때 상호작용이 추가된 2단계 회귀모형에서 어떠한 유의값 R<sup>2</sup>값의 증가가 발생하지 않았다. 따라서 직무요구와 감정고갈간의 관계에서 감성지능의 어떤 조절효과를 찾아볼 수가 없었다.

직무요구(job demand)의 역할갈등(role conflict), 인지요구(recognition demend), 업무량(work demend)과 개인성취감저하(decline of success)를 비교하였을 때, 역할갈등(role conflict)과 업무량은 성취감 저하와 관계에서 상호작용이 추가된 2단계 회귀모형에서 유의값 R<sup>2</sup>값의 증가가 발생하지 않았으나 인지요구와 개인성취감저하의 관계에서 감성지능(emotional intelligence)의 조절효과를 검증한 결과 1단계 회귀모형에서 2단계 회귀모형으로 상호작용이 추가됨에 따라 R<sup>2</sup>값이 2.7%(p < .05) 유의하게 증가되었다. 따라서 인지요구와 개인성취감저하의 관계에서 감성지능의 조절효과를 찾아볼 수가 있었다.

직무요구(job demand)의 역할갈등(role conflict), 인지요구(recognition demend), 업무량(work demend)과 비인격화(depersonalization)를 비교하였을 때, 업무량은 비인격화와 상호작용이 추가된 2단계 회귀모형에서 어떠한 유의값 R<sup>2</sup>값의 증가가 발생하지 않았으나 역할갈등과 인지요구는 비인격화와의 관계에서 감성지능(emotional intelligence)의 조절효과를 검증한 결과 1단계 회귀모형에서 2단계 회귀모형으로 상호작용이 추가됨에 따라 R<sup>2</sup>값

**Table 5.** Moderating effect of Emotional Intelligence on the relationship between burnout and job demand (n=288)

Variables	Emotional exhaustion		decline of success		depersonalization	
	Step 1	Step 2	Step 1	Step 2	Step 1	Step 2
role conflict	-.017	1.110	1.642	1.230	4.437***	5.681***
recognition demand	8.718***	.718	-2.654**	2.129*	6.987***	-3.631***
work demand	9.106***	.217	4.436***	-1.065	-1.231	.967
Emotional Intelligence	-.479	-.225	7.623***	2.708**	-4.085***	1.830
EI x RC		-1.119		-1.090		-5.196***
EI x RD		.353		-2.509*		4.621***
EI x WD		.786		1.575		-1.179
R <sup>2</sup>	.494	.496	.261	.290	.340	.426
additional R <sup>2</sup>	.487	.484	.251	.272	.331	.412
F	68.514***	39.125***	24.844***	16.232***	36.177***	29.522***

\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

EI(Emotional Intelligence), job demand : RC(role conflict), RD(recognition demand), WD(work demand)

이 4.1%(p < .001) 유의하게 증가되었다. 따라서 역할갈등, 인지요구는 비인격화와의 관계에서 감성지능의 조절효과를 찾아볼 수가 있었다<Table 5>.

#### IV. 고찰

본 연구에서 방사선사가 지각하는 소진의 평균은 3.29점으로 나타났다. 이는 본 연구와 같은 도구를 사용하여 간호사의 소진을 측정한 김인순<sup>14)</sup>의 연구에서 2.48점으로(4점 척도) 나타나 방사선사의 소진 정도가 높음을 알 수 있었다. 감성지능의 평균은 3.37점으로 이정희, 송정수<sup>15)</sup>의 간호사를 대상으로 한 연구의 감성지능 3.41점보다 높게 나타났다. 전경자, 변성원<sup>16)</sup>은 최근 10년간 한국 간호사의 소진에 관한 연구에서 간호사가 소진이 높은 직업 중의 하나로 보고하면서 소진이 이직률에 많은 영향을 미친다고 하였다. 따라서 방사선사의 과중한 직무요구로 인한 스트레스는 소진을 유발시키고 결국에는 이직의사에 영향을 미치게 된다. 병원진료에 있어서 방사선 진단 및 치료의존도가 의료이용량의 6~10%를 차지하고 있음에도 불구하고 방사선사들의 이직률은 높은 편이어서 중소병원 방사선사이직에 관한 조사에서는 3회 이상이 50%로 이직의 빈도가 높은 편이다<sup>17,18)</sup>. 따라서 방사선사의 소진에 영향을 미치는 요인으로 직무요구 뿐만 아니라 감정노동, 직무자원 등에 관한 연구도 이루어져야 할 뿐만 아니라

인적자원관리 차원에서 소진을 방사선사의 개인적인 문제로만 보지 말고 업무수행 중에 겪게 되는 스트레스와 관련하여 고려해야 할 것이다.

직무요구(job demand)가 소진(burn out)에 미치는 영향을 살펴본 결과 인지요구, 업무량이 감정고갈에 유의한 영향을 미치고 있었다. 그리고 역할갈등과 업무량은 개인성취감저하에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 역할갈등과 인지요구는 비인격화에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 직무요구가 높을수록 방사선사들이 지속적으로 정신적인 노력을 기울이는 인지요구가 많고, 업무량이 많을수록 만성적인 피로를 경험하는 감정고갈(emotional exhaustion)에 이르게 된다는 것을 확인할 수 있다. 그리고 여러 사람으로부터 양립할 수 없는 역할들을 요구받거나 업무량(work demand)이 많을수록 방사선사들은 자신의 일에 개인성취감저하(decline of success)를 느끼게 된다. 또 역할갈등(role conflict)이 많고 정신적인 노력이 확대될수록 직무뿐 아니라 환자들에게 무관심하거나 거리를 두는 비인격화를 경험하는 것으로 나타났다. 따라서 방사선사의 직무요구(역할갈등, 인지요구, 업무량)가 많을수록 소진(감정고갈, 개인성취감저하, 비인격화)이 증가됨을 알 수 있었다.

방사선사의 감성지능(emotional intelligence)이 직무요구와 소진과의 관계에 조절역할을 하는지 살펴 본 결과 직무요구의 인지요구와 소진의 성취감 저하와의 관계에서 감성지능의 조절효과를 찾아볼 수가 있었다. 그리고 직무

요구의 역할갈등, 인지요구는 소진의 비인격화의 관계에서 감성지능의 조절효과를 확인할 수 있었다. 이는 방사선사는 업무량보다는 과업을 수행하는데 있어서 정신적인 노력을 요구하는 인지요구(recognition demand)와 개인 성취감저하(decline of success)의 관계에서 개인의 감성지능이 조절인자로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 방사선사의 정신적인 노력과 역할의 모호함으로 인해 환자에게 무관심하거나 거리를 두는 것에 방사선사 개인의 감성지능(emotional intelligence)이 조절효과로 작용하는 것을 알 수 있었다.

간호사를 대상으로 연구한 이경희와 송정수<sup>15)</sup>는 감성지능이 높을수록 직무스트레스가 낮게 나타났다고 보고하였고, 노인복지관 종사자를 대상으로 한 박인아<sup>19)</sup>는 노인복지관 종사자의 감성지능이 높을수록 직무수행능력이 높게 나타났으며 감성지능은 개인의 학력이나 경력 등 일반적 특성보다 직무수행능력에 더 큰 영향을 미쳤다고 하였다. 감성지능이 높은 개인은 직무요구가 많아도 이를 스트레스 요소로 간주하기 보다는 이를 적극적으로 대처해 나감으로써 소진을 덜 경험하게 될 것이다. 감성지능은 다른 성격특성보다 훈련을 통해 개선될 수 있으므로<sup>20)</sup> 감성지능을 향상시킬 수 있는 적절한 프로그램 개발과 활용이 필요하다고 생각한다.

본 연구의의는 방사선사의 소진과 감성지능에 대한 연구를 찾아보기 힘든 가운데 직무요구와 소진간의 관계에서 감성지능의 조절효과를 다루었다는 점이다. 최근 많은 기업에서 감성경영 프로그램을 통해 인간의 감성을 자극하고 스트레스를 줄일 뿐 아니라 조직 내 의사소통을 원활하게 하여 일의 능률을 높이고 있다. 방사선사의 감성지능 증진 프로그램으로 우선 체계적인 직무 스케줄과 목표를 구성하여 소진을 줄여야 하고 적절한 직무요구와 자원을 유지시키는 것이 필요하다고 본다. 그리고 본 연구결과에서 나타난 것으로 방사선사의 성취감저하, 비인격화, 역할갈등, 인지요구를 향상시킬 수 있는 프로그램이 필요하다고 본다.

본 연구의 한계점으로는 첫째, 실증분석을 위한 조사대상이 경남의 병원에 근무하는 방사선사에 한정되었기 때문에 일반화하기에는 한계가 있다. 따라서 향후 연구에서는 조사지역뿐 아니라 방사선사 근무영역별 다양화가 필요하다고 하겠다. 둘째, 본 연구에서는 감성지능의 하위변수들에 대해 살펴보지 않았는데, 차후 연구에서는 직무요구와 감성지능의 하위변수간의 좀 더 세분화된 분석이 필요할 것으로 판단된다. 셋째, 방사선사의 업무에 대한 효율적인 직무만족을 위해서는 감성지능을 높이는 프로그램을 적용한 종단적 연구가 필요하다고 본다.

## V. 결 론

본 연구는 방사선사의 직무요구(job demand)의 하부요인인 역할갈등(role conflict), 인지요구(recognition demand), 업무량(work demand)이 소진(burn out)에 영향을 미치는지를 확인하였고, 개인의 감성지능(emotional intelligence)이 직무요구와 소진과의 관계를 조절하고 있는지 검증하여 보았다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 직무요구의 인지요구, 업무량은 소진의 감정고갈에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나 역할갈등은 감정고갈에 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다. 그리고 직무요구의 역할갈등과 업무량은 소진의 개인성취감저하에 정(+)의 영향을 미치는 대신에 인지요구에는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무요구의 역할갈등과 인지요구는 소진의 비인격화에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나 업무량은 비인격화에 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다.

둘째, 방사선사의 감성지능이 직무요구와 소진과의 관계에 조절역할을 하는지 살펴 본 결과 직무요구의 역할갈등, 인지요구, 업무량과 소진의 감정고갈 간의 관계에서는 감성지능의 조절효과를 찾아볼 수가 없었다. 직무요구의 역할갈등, 업무량과 소진의 성취감 저하의 관계에서는 감성지능의 조절효과를 확인할 수 없었으나 직무요구의 인지요구와 소진의 성취감 저하와의 관계에서 감성지능의 조절효과를 찾아볼 수가 있었다. 그리고 직무요구의 업무량과 소진의 비인격화와 관계에서는 감성지능의 조절효과를 확인할 수 없었으나 직무요구의 역할갈등, 인지요구는 소진의 비인격화와 관계에서 감성지능의 조절효과를 확인할 수 있었다.

이상의 연구 결과를 종합하면 감성지능은 방사선사의 직무요구와 소진 간의 상호작용 관계에 있어서 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 이는 방사선사의 많은 직무요구(job demand)로 인해 생기는 스트레스와 소진(burn out) 관리에 있어서 감성지능(emotional intelligence)의 중요성을 확인하였다는 점에서 그 의의가 크다고 하겠다.

## 참 고 문 헌

1. 정홍량, 손부순: 방사선사의 스트레스 반응에 영향을 끼치는 요인 분석, 대한보건연구, 30(2), 119-129, 2003
2. 소병교: 전문분야별 방사선사의 스트레스 수준과 스트레스 중재요인과의 관련성연구, 연세대학교 보건대

- 학원 석사학위논문, 2003
3. 김영희, 최정현, 김경은: 간호사가 지각하는 직무과부하, 상사부하관계의 질 및 정서적 소진이 이직의도에 미치는 영향, 간호행정학회지, 15(3), 372-381, 2009
  4. 홍춘철: 소진(burn out)과정에서 감성지능(emotional intelligence)의 조절역할, 영남대학교 대학원 박사학위논문
  5. Park, I. A.: The effect of senior welfare center employees' emotional intelligence on their job competency, Journal of welfare for the aged, 44, 187-208, 2009
  6. 최금창: 호텔종사원 개인적 특성이 감성지능(emotional intelligence)에 미치는 영향, Tourism Research, 23, 229-259, 2006
  7. Jones, F. & Fletcher, B. : Job control and health. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst & C. L. Cooper(Eds.), Handbook of Work and Health Psychology, Chichester, UK: Wiley, 33-50, 1996
  8. 홍춘철: 소진(burn out)과정에서 감성지능(emotional intelligence)의 조절역할, 영남대학교 대학원 박사학위논문, 2006
  9. Schaufeli, W. B., Van Dierendonck, D. & Van Gorp, K.: Burnout and reciprocity: towards a duallevel social exchange model. Work and Stress, 10, 224-237, 1996
  10. 신강현: 일반직 종사자를 위한 직무소진척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구, 한국심리학회지, 16(3), 1-17, 2003
  11. 김영희, 최정현, 김경은: 간호사가 지각하는 직무과부하, 상사부하관계의 질 및 정서적 소진(burn out)이 이직의도에 미치는 영향, 간호행정학회지, 15(3), 372-381, 2009
  12. Goldman, D.: "what makes a leader?" Harvard Business Review, Vol. 76, 93-102, 1998b
  13. Law, K. S., Wong, C. S., Song, L. J.: The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies, Journal of applied Psychology, 89(3), 483-496, 2004
  14. 김인순: 간호사의 감정노동과 소진, 이직의도와의 관계에서 자기효능감과 사회적 지지의 역할, 한국간호과학회, 15(4), 515-526, 2009
  15. 이경희, 송정수: 간호사의 감성지능이 자기효능감과 직무스트레스에 미치는 영향, 한국간호과학회, 16(1), 17-25, 2010
  16. 전경자, 변성원: 최근 10년간 한국 간호사의 소진에 관한 연구분석, 간호행정학회지, 15(3), 305-313, 2009
  17. 정홍량, 손부순: 방사선사의 스트레스 반응에 영향을 끼치는 요인 분석, 대한보건연구, 30(2), 119-129, 2004
  18. 김영란: 방사선사의 직무스트레스, 직무만족도, 직무성과 및 조직몰입이 이직의사에 미치는 영향, 충남대학교 보건대학원 석사학위논문, 재인용
  19. 박인아: 노인복지관 종사자의 감성지능이 직무수행능력에 미치는 영향연구, 노인복지연구, vol. 44, 187-208, 2009
  20. slaski, M. Cartwright, S. : Emotional intelligence training and its implication for stress, health and performance, Stress and Health, 19(4), 233-239, 2003

#### • Abstract

## Moderating Effect of Emotional Intelligence on the Relationships Between Job Demand and Burn-out of Radiologic Technologists

Seong-Ah Ahn · Bong-Jae Jung

*Department of Radiologic Science, International University of Korea*

The purpose of this study is to investigate the relationships between job role and exhausting mental status of radiologic technologists. The results showed as follows: First, job demand(role conflict, recognition demand, work demand) of radiologic technologist highly correlated to its exhausting mental status. Second, emotional intelligence moderated the relation between on the relationship between job demand(recognition demand) and burn-out(decline of success). We concluded that radiologic technologist's intervention for burn-out have positive effect on improving organizational performance. Further studies are needed to develop and test the effect of intervention programs for emotional intelligence and burn-out control.

**Key Words :** job demand, Emotional Intelligence, Burn out