



저작자표시-비영리-동일조건변경허락 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



동일조건변경허락. 귀하가 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공했을 경우에는, 이 저작물과 동일한 이용허락조건하에서만 배포할 수 있습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석 사 학 위 논 문

직무요구와 직무소진 의 관계에 있어 감성지능의 조절효과에 관한 연구

-중국직장인 대상으로-

2012년



한성대학교 대학원

경 영 학 과

인사조직관리전공

전 우 한

HANSUNG
UNIVERSITY

석사학위논문

지도교수 하성욱

직무요구와 직무소진 의 관계에 있어 감성지능의 조절효과에 관한 연구

-중국직장인 대상으로-

A study on the emotional intelligence'role of adjusting the
job demand and job burnout

-Centered on Chinese employees in the workplace-

2012년 12월 일

한성대학교 대학원

경영학과

인사조직관리전공

전우한

석사학위논문

지도교수 하성욱

직무요구와 직무소진 의 관계에 있어 감성지능의 조절효과에 관한 연구

-중국직장인 대상으로-

A study on the emotional intelligence'role of adjusting the
job demand and job burnout

-Centered on Chinese employees in the workplace-

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2012년 12월 일

한성대학교 대학원

경 영 학 과

인사조직관리전공

전 우 한

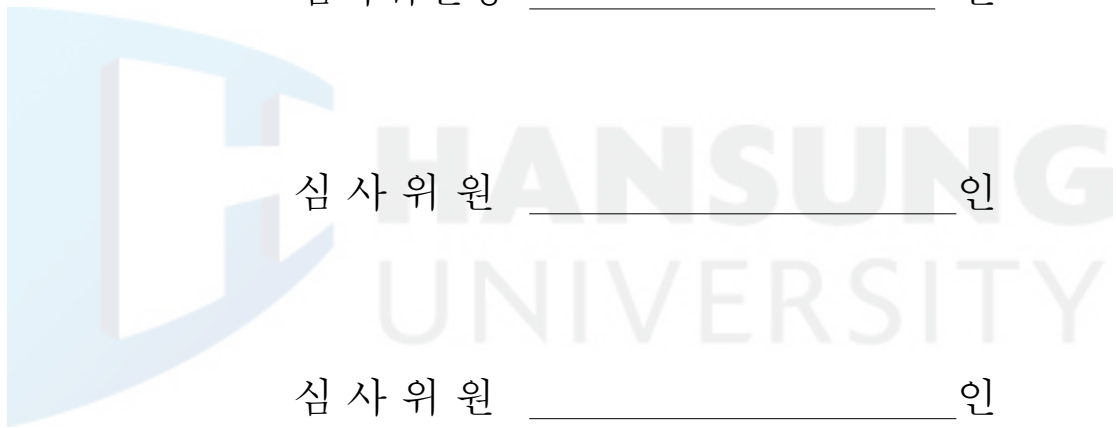
전우한의 경영학 석사학위논문을 인준함

2012년 12월 일

심사위원장 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인



국 문 초 록

직무요구와 직무소진 의 관계에 있어 감성지능의 조절효과에 관한 연구 -중국직장인 대상으로-

한성대학교 대학원

경 영 학 과

인사조직관리전공

전 우 한

본 연구에서는 직무요구의 차원들이 직무소진에 미치는 영향을 알아보고, 감성지능의 조절효과를 알아보고자 한다. 직무요구에는 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하는 포함하고 직무소진에는 정서고갈, 직무이탈감이 포함된다. 그리고 조절변수로 감성지능을 사용하였다.

본 연구는 중국의 직장인 311명을 대상으로 설문조사를 수행하였고, 분석 결과는 다음과 같다.

- 1)역할갈등은 정서적 고갈과 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다.
- 2)역할모호성은 정서적 고갈과 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다.
- 3)역할과부하는 직무이탈감과 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다.
- 4)감성지능이 높은 종업원의 경우 역할과부하에 따른 정서적 고갈은 상대적으로 낮을 것이다.
- 5)감성지능이 높은 종업원의 경우 역할과부하에 따른 직무이탈감은 상대적으로 낮을 것이다.

【주요단어】 직무요구, 직무소진, 감성지능

목 차

제 1 장 서론	1
제 1 절 연구의 목적	1
제 2 절 연구의 방법 및 범위	4
제 2 장 이론적 배경	5
제 1 절 직무요구	5
1. 직무요구의 정의	5
2. 직무요구- 통제 모델	7
3. 직무요구- 자원 모델	10
제 2 절 감성지능	14
1. 감성지능의 개념	14
2. 감성지능의 구성요소	17
2.1 Goleman의 감성지능의 구성요소 5가지	17
2.2 Salovey & Mayer의 감성지능 요소	19
3. 감성지능에 관한 선행연구	22
제 3 절 직무소진	23
1. 직무소진의 개념	23
2. 직무소진의 구성요소	29
3. 직무소진에 관한 선행연구	30
제 3 장 연구모형 및 가설	33

제 1 절 연구모형	33
제 2 절 가설의 설정	34
1. 직무요구와 직무소진	34
2. 감성지능의 조절효과	36
 제 4 장 연구방법	 38
제 1 절 표본	38
제 2 절 변수의 조작적 정의 및 측정도구	38
1. 직무요구	38
2. 직무소진	39
3. 감성지능	39
4. 통제변수	40
제 3 절 설문지의 구성	40
제4절 자료 분석 방법	41
 제 5 장 실증 분석	 43
제 1 절 기초 통계분석	43
1. 표본의 인구통계학적 특성	43
2. 측정도구의 타당성 및 신뢰도 분석	44
1. 신뢰도 분석	44
2. 타당성 분석	45
(1) 직무요구의 타당성 및 신뢰도 분석	46
(2) 직무소진의 타당성 및 신뢰도 분석	48
(3) 감성지능의 타당성 및 신뢰도 분석	49
제 2 절 변수간의 상관관계 분석	50
제 3 절 가설의 검증	53

1. 직무소진에 관련된 가설의 검증	53
2. 감성지능에 관련된 가설의 검증	55
3. 가설검증 결과 요약	59
 제 6 장 결론 및 시사점	60
제 1 절 요약 및 결론	60
제 2 절 시사점 및 한계점	62
 【참고문헌】	64
 【부 록】	72
한국어 설문지	72
중국어 설문지	75
ABSTRACT	78
中文摘要	79



【 표 목 차 】

[표 1-1] 2010년 중국 직장인 직무소진 현상 조사보고	2
[표 2-1] Salovey & Mayer의 감성지능 요소	21
[표 2-2] 직무소진의 정의	28
[표 2-3] 직무소진에 대해 선행연구	32
[표 4-1] 설문지 문항구성 및 출처	40
[표 5-1] 인구통계학적 특성	44
[표 5-2] 직무요구의 타당성 및 신뢰도 분석	47
[표 5-3] 직무소진의 타당성 및 신뢰도 분석	48
[표 5-4] 감성지능의 타당성 및 신뢰도 분석	49
[표 5-5] 변수들의 기술통계량과 상관관계	52
[표 5-6] 각 변수가 정서고갈에 미치는 영향	57
[표 5-7] 각 변수가 직무이탈감에 미치는 영향	58
[표 5-8] 가설검증 결과 요약	59



HANSUNG
UNIVERSITY

【 그림 목 차 】

<그림 1-1>	직무요구-통제 모형	9
<그림 1-2>	직무요구-자원 모형	13
<그림 3-1>	연구모형	33



제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 목적

오늘날 작업세계에서도 많은 변화가 일어나고 있다. 특히, 빈번한 구조 조정과 더불어 근로시간이 단축됨에 따라 종업원들이 수행하는 작업에서 질적 및 양적 부담이 점차 증대시켰고 그에 따라 종업원들이 개인적 및 조직적인 부정적 결과로 귀착될 수 있는 소진과 같은 여러 스트레스반응들에 쉽게 노출되고 있다.

지금까지 많은 선행연구들은 소진이 종업원의 심리적 및 육체적 건강과 직무수행능력에 심각한 위협요소일 뿐만 아니라 이직 및 결근율의 증가, 생산성감소 등 조직차원의 실제적인 비용을 의미하는 중요한 역기능적 파색효과들을 가지고 있다는 것을 잘 입증하여 왔다(Lee & Ashforth, 1996; Hattinen et al., 2004; Schaufeli & Enzmann, 1998; Shirom et al., 2005).

소진은 다른 사람들에게 도움을 제공하는 일을 하는 개인들에게서 발생할 수 있는 심리적 피폐 상태인 감정고갈, 업무환경으로부터 심리적으로 이탈되어 이들에게 냉담한 태도를 보이게 되는 탈 인격화/ 일로부터의 이탈, 마지막으로 자신 스스로를 부정적으로 평가하는 자아성취감 저하의 심리적 증후군”이라고 정의하였다.(Maslach & Jackson, 1981)

2010년에 중국 직장인 직무소진 현상 조사보고를 의해 27%의 직장인들의 정서고갈이 심하며, 61%의 직장인들이 직무스트레스를 많이 받고 퇴근 후에 기진맥진한 상태이다, 단지 12%의 직장인들 많이 정서고갈이 적은 상태이다. 28%의 직장인들이 직무이탈감이 심하며, 48%의 직장인들이 직무이탈감이 중간정도이다. 그래서 거의 삼분의 이 직장인들이 자신의 직업에 대한 관심이 없어지고 직업에 회의적인 태도를 갖고 있었다..¹⁾

2010년 중국 직장인 직무소진 현상 조사보고의 상세한 상황은 <표1-2> 같이 정리했다.(양종평, 2012).

1) 2010 중국직장인 직무소진현상조사보고

<표1-1> 2010년 중국 직장인 직무소진 현상 조사보고

항목	직무소진상태
생별	남자 22%, 여자 17%; 여자가 남자보다 직무소진의 정도 더 심하다.
학력	고졸과 대학원졸 이상 거의10%, 전문대졸 17%, 대졸 16%
기업종류	삼자 ²⁾ 18.5%, 정부기관 16.6%, 국유 기업 16.2%, 민영 기업 15.8%
직종	마케팅부 28.5%, 연구원 25%, 서비스종사원 22.2%, 구매 담당 직원 20%, 인력자원 직원 15.5%, 재무책임자 14.2%, 행정직원 12.5%
직급	고급전문직원 21%, 고위 관리자 20.5%, 일반 직원 17.29%, 중급전문직원 15.38%, 중위 관리자 13%
연령	25세 이하 24.26%, 25-35세 21.94%, 35-45세 13.1%
지역	안휘(황산시) 36%, 복건(푸저우) 30.7%, 후난(창사) 29.4%, 네이멍구(후허하오터) 25.5%, 상하이 23.3%, 허난(정저오) 23%, 북경 22.5%, 산둥(제남) 20.8%, 호북(무한) 18%, 충칭 16.6%, 광둥(광저우) 15.9%, 절강(항저오) 11.1%

최근 몇 년 간 심리학, 교육학, 경영학과 관련된 이론과 실무에서 감성 지능 새로운 주제로 등장하기 시작하였으며(shapiro, 1997;weisinger, 1998) 많은 기업 조직에서도 종업원들을 다양한 감성지능 훈련 과정에 참가시키고 있다. 지금까지 생리학이나 심리학 등의 연구를 통해 인간의 감성에 대한 보다 체계적이고 과학적인 사실이 축적되어 이제는 권위를 가지고 감성에 대한 이야기 할 수 있게 되었다는 것이다(Goleman, 1995). Goleman(1995)에 의하면 감성지능이란 자신의 감성적 충동을 다스릴 수 있고, 상대방의 감성을 읽을 수가 있으며, 인간관계를 부드럽게 이끌어 갈 수 있는 능력을 말한다. 가정, 지역사회, 조직 생활에 있어서 감성에 관한 무지, 자포자기, 무모함이 원인이 된 사건의 증가할수록 누구라도 이러한 감성 폭발과 후회라는 그릇된 흐름으로부터 자유도울 수 없다는 인식이

2) (중국 내의) 중외 합자 기업·중외 합작 기업·외국 상사 독자 기업.

증가하고 있으며 그럴수록 감성에 바탕을 두고 있는 감성지능에 대한 논의나 감성 관리의 중요성이 더욱 부각된다.

많은 사람들이 생각하는 것과는 달리, 감성지능은 새로운 개념이 아니다. 그 개념이나 이론적 바탕은 이미 1930년대부터 싹트기 시작하여 90년대부터 연구가 간헐적으로 이루어지기 시작한 것이다. 하지만 감성지능이 새로운 개념이나 아니냐 하는 문제가 중요한 것이 아니라 이런 감성지능의 개념이 조직내에서 종업원 직무소진을 낮이기 위해 어떻게 활용될 수 있는지 밝혀내는 것이 훨씬 더 중요할 것이다.

지금 감성지능에 대한 연구가 초기단계에 있지만 주요 연구변수로서의 잠재력은 여러 분야의 연구들을 통해 인정받고 있고 가장 최근 스트레스연구들도 감성지능에 대한 관심을 가지기 시작하였다(Bar-On et al, 2000; Day, Therrien & Carroll, 2005; Gohm, Corser & Dalsky, 2005; Wong & Law, 2002). 이들 연구들에 따르면, 스트레스상황을 다루는 종업원의 능력에 영향을 미치는 많은 개인성향변수들이 있지만 스트레스의 평가가 감정적 활성화와 감정적 반응으로 귀착되기 때문에 감정을 다루는 개인차이변수를 고려하는 것이 필요한데 이러한 개인차이를 잘 반영할 수 있는 변수들 중에 하나가 바로 감성지능이라는 것이다(Ashkanasy, Ashton-James & Joedan, 2004; Slaski & Cartwright, 2003). 감성지능이 업무상의 스트레스와는 부(-)의 관계가 있음을 확인하고 전반적으로 높은 감성지능을 소유한 사람이 근무환경과 관련된 스트레스를 낮게 지각한다고 하였다.(신석호, 2008)

본 연구는 직무요구가 직무소진에 미치는 영향을 살펴보고, 감성지능이 어떤 조절효과를 미치는지를 연구할 것이다. 이러한 목적을 달성하기 위해서 구체적인 연구 과제는 다음과 같다.

첫째, 직무요구와 직무소진의 관계는 어떠한가?

둘째, 직무요구가 직무소진이 감성지능에 미치는 영향은 어떠한가?

제2절 연구의 방법 및 범위

위에 연구 목적에 대한 답을 얻기 위하여, 문헌연구의 고찰을 통해 직무요구, 감성지능, 그리고 직무소진에 대한 기존 연구 내용을 논의하고자 한다. 연구 가설을 도출하고, 직무요구가 직무소진에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 하고, 감성지능요인이 조절변수로서 독립변수인 직무요구와 종속변수인 직무소진과의 관계에서 어떠한 조절효과를 발휘하는지 검토해보고자 한다. 이에 대한 설문조사를 통한 실증분석을 실시하였다.

본 연구는 연구의 목적 및 연구의 방법에 따라 다음과 같이 총 6장으로 구성하였다.

제 1 장은 서론 부분으로 연구의 목적, 연구의 방법 및 범위에 대해서 기술하였다.

제 2 장은 이론적 배경 부분으로 직무요구, 직무소진, 감성지능 및 각 구성 개념 간의 관계에 대한 선행연구들을 살펴보았다.

제 3 장은 연구 모형 및 가설을 제시하는 부분으로 이론적 배경을 바탕으로 연구모형 및 연구가설을 설정하였다.

제 4 장은 연구방법을 제시하는 부분으로 표본선정, 변수의 조작적 정의 및 측정방법, 설문지의 구성 및 분석 방법을 제시하였다.

제 5 장은 가설검증에 사용된 각 변수들의 측정도구에 대한 신뢰도와 타당도를 검증하고 상관분석과 회귀분석 등을 통해 연구가설을 검증하였다.

제 6 장은 결론 부분으로 연구의 요약, 시사점 및 한계점을 제시하였다.

제 2 장 이론적 배경

제1절 직무요구

1. 직무요구의 정의

'직무요구'란 '직무담당자에게 지속적인 육체적 혹은 정신적(즉, 인지적 또는 정서적)노력을 요구하는 제반 직무특성이나 측면들'로 흔히 정의되어 진다(Bakker et al.,2004). 즉, 직무요구는 특정 직무의 수행을 위해 요구되는 육체적, 정신적 노력과 부담을 의미하며, 이를테면 업무부하(work load),업무완수를 위한 시간적 압박(time pressure),그리고 역할 갈등 등의 측면을 지칭한다고 볼 수 있다.

Cordes & Dougherty(1993)는 소진이 개인적 스트레스원과 직무 및 조직 스트레스원의 종합에서 기인한다고 하였고, Maslach & Schaufeli(1993)는 소진의 원인을 업무관련요인에 초점을 도었다. 소진을 야기하는 업무관련 요인으로, Demerouti,et.al(2001)은 직무환경과 관련된 역할과 부하, 업무처리 시간의 압박감, 까다로운 고객과의 접촉, 작업스케줄, 업무환경 등을 제시하였다. Lee & Ashforth(1996)는 이러한 요인에 역할스트레스, 역할모호성, 스트레스 상황 등을 추가하였고, Maslach & Schaufeli(1993)는 역할과 부하, 역할갈등, 역할모호성, 업무에 대한 기대, 동료 및 상사의 사회적 지원, 고객과의 관계, 지위, 기관의 정책 등을 들었으며, Schwab & Lwanicki(1980)는 역할갈등과 역할모호성을 주장하였다.

역할과 부하란 업무량이 많아 업무수행이 어려운 상태이거나 성과 목표가 높아 성취하기에 역부족이라 느끼는 경우를 의미하며, 이러한 역할과 부하의 수준이 높을수록 소진을 경험하게 될 가능성이 높은 것으로 밝혀지고 있다(Edwards, et al.2002).

직무요구(직무스트레스)를 구성하는 하위차원들 중에서 가장 주목을 받고 관범위하게 연구되어 온 변수가 역할갈등과 역할모호성이다(Fisher &

Gitelson, 1983; Jackson & Schuler, 1985).

역할 갈등(role conflict)은 역할 수행자(담당자)에 의한 상반되는 요구와 불일치의 지각으로 정의되며, 역할 모호성(role ambiguity)은 직무관련 행동에서 지각되는 명확성 또는 예측가능성의 결여로 정의된다(House & Lirtzman, 1970).

역할갈등은 송자내 역할갈등(intrasender role conflict; 개인이 상반되는 두 개 이상의 조건에 놓일때), 개인-역할갈등(person-role conflict; 개인의 가치가 여러 역할을 보내는 사람들의 기대와 모순될 때) 및 역할간 갈등(interrole conflict; 두 개 이상의 역할 요구사항이 모순될 때) 등으로 구분된다(Quick et al., 1984; 이종목 & 박한기, 1988에서 재인용).

정서적 소진은 역할갈등과 가장 강하게 연관되어 있다(Jackson et al., 1986). 또한 역할갈등은 직무만족 및 직무관여(job involvement)의 감소, 조직몰입의 감소, 이직의도와 이직을 증가시킨다(Fisher & Gitelson, 1983; Lee & Ashforth, 1996).

역할모호성은 역할, 직무목표 및 직무에 관한 책임한계가 불분명할 때 나타난다. 역할갈등을 경험하는 사람들은 그렇지 않은 사람들에 비해서 직무불만족이 높고, 직무관련 긴장이 많으며, 자기확신이 낮으며 우울성향이 높고, 작업동기 수준이 낮으며, 이직하려는 의도가 강하다(Caplan et al., 1976; 이종목 & 박한기, 1988에서 재인용).

Singh, Goolsby & Rhoads.(1994)는 역할과 부하 외에 역할갈등을 경험하는 개인들 또한 높은 수준의 소진을 경험하는 것으로 주장하였다. 역할갈등은 한 개인에게 양립할 수 없는 요구가 동시에 주어지게 되는 경우 주로 발생한다. 즉, 역할갈등은 개인의 윤리나 가치가 자신이 속한 조직의 윤리와 가치와 상충될 때 일어나며, 동시에 업무수행 시 자신의 기대와 고객들의 기대수준이 서로 상이할 경우, 양립할 수 없는 기대가 동시에 개인에게 노출되는 경우 소진상황에 빠지게 되는 것이다.

역할모호성은 자신의 업무 역할에 대하여 부적절한 정보를 가지고 있을 때, 역할과 관련된 업무목적과 업무역할에 대한 동료들의 기대가 모호하고, 업무의 범위 및 책임에 대한 명료성이 부족할 때 발생한다.

2. 직무요구- 통제 모델

직무요구- 통제 모형(JD-C model)은 지금까지 직무스트레스나 혹은 직무고진과 관련된 많은 실증연구들의 이론적 기반을 제공해 왔던 가장 영향력 있는 분석틀이라고 할 수 있다(Fox et al.,1993).

직무요구와 직무통제(직무자원의 하위차원)가 스트레스와 긴장에 미치는 효과에 관한 가장 대표적인 연구는 Karasek(1979)의 모델이 있다.<그림 1>에서 볼 수 있듯이, 이모형에 따르면, 직무긴장과 직무스트레스 등 직무담당자가 직무수행과정에서 느끼게 되는 여러 가지 부정적인 결과들은 직무요구와 직무통제 등 두 가지 요인들에 의해 발생된다. 이때, '직무요구'(job demand)란 '해당 직무담당자에게 지속적인 육체적, 정신적 노력을 요구함으로써, 정서적 소진이나 피로와 같은 생리적, 심리적 희생을 초래하게 되는 제반 직무 특성'을 의미한다. 곧, 특정 직무가 해당 직무담당자에게 요구하게 되는 육체적, 정신적 노력과 부담을 의미한다고 볼 수 있으며, 이는 흔히 업무량(work load),시간적 압박(time pressure), 그리고 역할갈등의 측면을 지칭한다고 볼 수 있다.(Karasek, 1985). 반면, '직무통제'(job control)는 때때로 '의사결정의 자율성 정도'(decision latitude)로 불리어지기도 하는데, 이는 결국 '직무담당자가 자신의 직무활동을 얼마나 스스로 통제가능한가의 정도'를 의미 한다고 볼 수 있다.

직무요구-직무통제(job demand-job control, JD-JC model)모델은 직무요구-직무재량권(job demand-job decision latitude) 모델 혹은 직무긴장(job strain model) 모델, 간단히 요구-통제(demand-control) 모델로 알려져 있다(Karasek, 1979; Van de Doef & Maes, 1999). 이 모델에 의하면 직무긴장은 직무요구와 직무통제간의 상호작용에서 기인한다. 직무요구(직무과 부하, 시간압박, 역할갈등)와 직무 재량권(과업과 업무환경에 대하여 통제를 발휘할 수 있고, 학습에 대한 기회와 새로운 기술의 개발을 할 수 있는 정도)의 각각의 결합에 의해서 긴장의 정도가 결정된다. 직무통제는 직무요구의 바람직하지 못한 효과를 감소시키는 역할을 한다.

Karasek(1979)은 직무요구와 직무통제의 정도에 따라 4가지 직무유형을

구분하며 각 직무에 따라 직무긴장의 정도가 다를 수 있음을 제안한다. <그림 1>을 살펴보면 각 직무들은 직무요구와 직무통제의 방향성이 동일한 부분(수동적, 적극적 직무)과 방향성이 다른 부분(높은-긴장, 낮은-긴장 직무)으로 구분된다. 방향성이 동일한 부분은 개인의 활동성 수준에 따라 수동적 직무와 적극적 직무로 나뉘며, 방향성이 다른 부분은 직무긴장 정도에 따라 고-긴장 직무와 저-긴장 직무로 구분된다. Karasek(1979)은 수동적 직무에서 긴장이 가장 높은 것으로 보고하였다. 수동적인 직무는 직무불만족 및 정신적 긴장(소진, 우울, 불안 등)을 일으킨다. 또한 직무요구와 직무통제가 모두 낮은 상황인 수동적 직무에서는 '학습된 무기력(learned helplessness)'을 일으킬 수도 있다.

적극적 직무의 경우 개인에게 높은 직무요구가 제공되지만 그것이 스트레스 결과물(불만족, 심혈관질환, 불안, 우울 등)로 전달되지 않도록 높은 직무통제 수준을 통해 상쇄시킬 수 있다. 적극적 직무는 직무만족과 관련이 있으며 새로운 행동패턴을 발전시키려는 학습동기가 발생하고 (Karasek, Theorell, 1990) 우울을 감소시킨다(Karasek, 1979). 반면 수동적 직무의 경우 직무불만족과 관련이 있으며 해당 직무의 종업원들은 기존에 지닌 기술, 지식이 퇴화될 수 있다.

높은-긴장 직무는 높은 직무요구로부터 발생한 각성(arousal)이 낮은 직무통제로 인해 효과적으로 처리될 수 없으므로 부적절한 행동패턴을 발생시킨다(Schaubroeck, Merritt, 1997). 하지만 낮은-긴장 직무의 경우 높은 직무통제에 비해 낮은 직무요구를 가지므로 학습된 무기력 경향을 유발한다(Karasek, 1979).

<그림 1-1> 직무요구-통제 모형(Karasek, 1979; 박량희, 유태용, 2007)

	낮은 직무 요구	높은 직무 요구
낮은 통제	수동적 직무 (Passive Jop)	높은 긴장의 직무 (High-strain Jop)
높은 통제	낮은 긴장의 직무 (Low-strain Jop)	적극적 직무 (Active Jop)

이 모델의 핵심은 직무 요구와 직무 통제가 직무 긴장(job strain)에 독립적으로 작용하기 보다는 직무 요구와 직무 통제가 상호작용적으로 작용한다는 것으로서, 직무 요구가 직무 긴장과 정적인 관련성을 가짐에 있어 직무 통제가 요구가 미치는 정신적, 신체적 악영향을 완충해주는 역할을 한다는 것이다. 이 모형에 따르면, 높은 직무긴장을 초래하는 것은 단순히 직무요구 수준 그 자체만이 아니라, 그러한 요인과 직무에 대한 낮은 통제가 결합되어질 경우이다. 그리하여, 직무요구 수준은 높은 반면, 직무통제 수준은 낮은, 이른바 '고직무긴장 직무들'(high strain jobs)에서는 직무담당자가 이러한 직무상황에 대해 적절히 대응해 나갈 여지와 수단이 없을 것이기 때문에 가장 높은 수준의 직무긴장을 경험하게 된다. 반면, 직무요구 수준이 높지만, 또한 직무통제 수준 역시 높은, 이른바 '능동적 직무들'(active jobs)에서는, 해당 직무담당자가 많은 직무요구들을 자신의 능동적으로 대처해 나갈 수 있는 여지와 수단을 가지기 때문에, 직무기장등 부정적인 여러 결과들로부터 스스로를 적절히 보호, 완충시켜 갈 수 있게 될 뿐만아니라, 더 나아가 그러한 도전적인 직무수행과정으로부터 새로운 직무수행 기술과 경험을 축적하게 됨으로써 학습과 개인적인 직무역량의 신장 효과까지 기대해 볼 수 있다는 것이다(Karasek, 1979).

3. 직무요구-자원 모델

일반적으로 직무스트레스문헌에서 사용되는 여러 모형들의 출발점은 긴장 또는 스트레스를 종업원이 노출되는 요구들과 그들이 자신의 뜻대로 가지는 자원들간 균형상태에 대한 교란의 결과로 간주하는데 있다. 이에 Demerouti 및 그의 동료들(2001)은 다양한 직업들에 적용될 수 있는 소진의 이론적 모형으로서 직무요구-자원모형을 제안하였다. 직무요구-자원모형은 모든 직업이 소진과 관련된 특유의 직무특징들을 지닐 수 있지만 일반적으로 이들 특징들이 두 가지 포괄적인 범위, 즉 직무요구와 직무자원으로 분류될 수 있다고 가정한다.(Bakker, Demerouti & Verbeke, 2004; Demerouti et al., 2001). 직무요구는 지속적으로 육체적이거나 정신적인 노력을 요구하고 따라서 특정 생리적 및 심리적 비용과 관련되어 있는 직무의 육체적, 사회적 또는 조직적 양상들을 말한다. 또 다른 범주로서 직무자원은 작업목표를 달성하는데 기능적이고, 직무요구 및 그와 관련된 생리적, 심리적 비용을 감소시키며 개인의 성장 및 계발을 자극하는 직무의 육체적, 심리적, 사회적 또는 조직적 양상들을 말한다.

Jones 및 Fletcher(1996)는 요구를 환경이 절대적으로 주의 및 반응을 요구하는 자극을 포함하는 정도로 정의하였다. 요구는 이행해야만 하는 것들이다. 명확하게, 모든 직무에서 무언가가 이행되어야만 한다. 보다 구체적으로, 직무요구-자원모형은 직무요구를 지속적으로 육체적이거나 정신적인 노력을 요구하고 따라서 특정 생리적 및 심리적 비용과 관련되어 있는 직무의 육체적, 사회적 또는 조직적 양상들로 정의하였다. Hockey(1993)의 요구관리에 대한 통제모형에 따르면, 개인은 소음, 열, 작업량 및 시간압력과 같은 환경적 스트레스요인들은 직무요구-자원모형의 직무요구에 상응한다. 성과보호는 자율적이고 내분비적인 동정적 활성화(sym pathetic activation)의 운용이나 주관적 노력의 증가 또는 양자 모두를 통하여 달성된다(Hockey, 1993). 활성화 또는 노력이 크면 클수록 개인의 생리적 비용이 더욱 커진다. 이러한 전략의 운용이 주요 과업성공에서의 명확한 감소량을 증명하기 어렵게 만들지라도 Hockey의 미론에 따르

면 간접적인 하락(degradation)의 여러 상이한 패턴들을 확인할 수 있다. 이것들은 주의를 좁히는 것, 과업요구사항의 재정의하는 것과 같은 전략적 응과 위험한 선택, 높은 주관적 피로와 같은 피로의 사후효과로 불려진다.

직무요구-자원모형은 선행연구에 기초하여 두 가지 심리적 과정을 가정하였다. 활력과정은 소진을 가져 건강문제와 직무요구를 연결하였고 Hockey(1993, 1997)의 부정적 통제에 대한 상태규제모형에 의해 설명될 수 있다. 이모형은 스트레스 아래서 인간성과를 이해하기 위한 인지-감정적 틀을 제공한다. 그것은 정신적 노력의 동원 및 관리를 요구하는 요구조건 아래서 성과안정성의 유지와 관련되어 있다. 종업원은 지속적인 노력을 요구하는 높은 직무요구에 부딪혔을 때 부가적인 비용과 관련된 성과보호 전략을 채택하거나 비용의 증가 없이 공개적인 성과에서 감소를 받아들인다.

직무요구-자원모형은 직무 또는 직업에 관계없이 직무요구가 높고 직무자원이 제한적일 때 소진이 발생한다고 가정하였다(Demerouti et al.,2001). 특히, 최근 연구들은 이러한 가정을 보다 구체화시켜 두 범주의 직무특징이 비록 서로 관련되어 있긴 하지만 심리적으로 상이한 두 과정을 불러일으킨다고 주장한다(Bakker et al.,2003; Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2003; Bakker, Demerouti & Verbeke, 2004; Demerouti et al.,2001). 첫 번째 활력과정(energetic process)에서 잘못 설계된 직무나 높은 직무요구는 종업원의 정신적 및 육체적 자원들을 고갈시킬 수 있고 따라서 에너지의 소모와 건강문제를 유발시킬 수 있다. 이는 직무요구가 기대받는 성과수준을 달성하고 유지하기 위하여 많은 노력을 요구하고 결과적으로 소진과 같은 부정적 반응을 유발하는 스트레스요인이 될 수 있다는 것을 의미한다. 이들 직무요구들은 비록 필연적으로 부정적인 것이 아닐지라도 이를 충족시키기 위하여 많은 노력을 필요로 할 때 직무스트레스로 전환될 수 있고 그것이 만성화되면 소진과 같은 부정적 반응을 유발시킬 수 있다(Meijman & Mulder, 1998). 따라서 업무량 및 감정적 요구와 같은 직무요구에 반복적으로 노출된 종업원은 장기적으로 고갈을 느끼게 될 것이다.

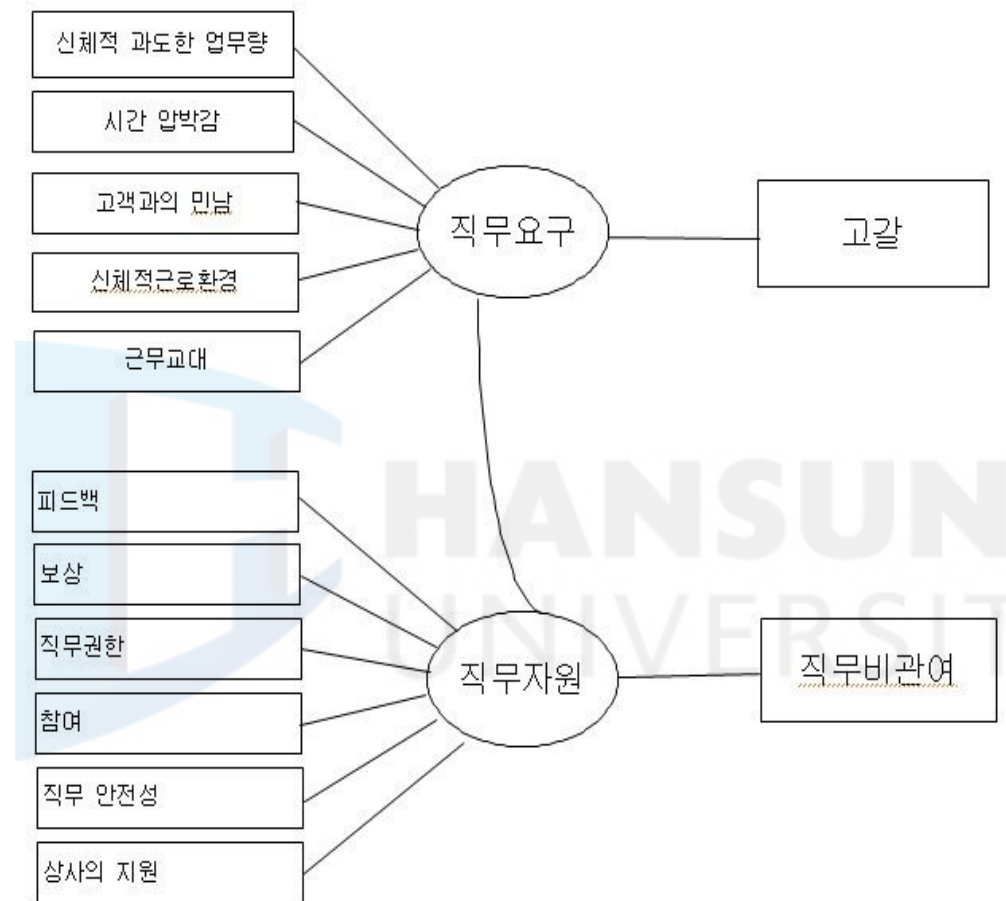
두 번째 동기유발과정(motivational process)에서는 적절한 직무자원의 보유가 지각된 직무요구를 감소시키고 목표달성을 조장시키며 개인적 성장 및 개발을 촉진시키는 반면, 직무자원의 부재는 동기유발을 저해하고 냉소주의 또는 감소된 직업효능성을 유발시킨다. 직무자원은 직무요구의 부응하고 주어진 과업을 수행하기 위해 필요할 뿐만 아니라 그 자체로도 중요한 의미를 지닌다(Elsass & Veiga, 1997; Hakanea, Bakker & Schaufeli, 2006; Hobfoll & Shirom, 2000). 역으로 직무자원의 부족은 소진수준을 증가시키는 것과 같이 개인의 안녕에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 본 연구에 포함된 직무통제 및 자기개발기회와 같은 직무자원의 결핍은 주어진 직무요구에 부응하기 어렵게 만들어 목표달성을 방해하고 실패 및 좌절을 경험케 함으로써 작업자의 동기유발 및 성과에 유해한 영향을 미친다. 이러한 좌절이 장기화됨으로써 결국 작업 또는 고객에 대한 냉소주의와 감소된 직업효능성으로 이어진다.

직무요구와 직무자원의 독립적인 차원의 예로<그림2>의 Demerouti et al.(2001a)에서는 직무소진을 고갈(exhaustion)과 직무비관여(disengagement)로 나뉘었으며, 직무요구는 고갈에 영향을 주고 직무자원은 직무비관여에 영향을 주는 것으로 보았다. Bakker et al.(2008)는 업무압박감, 감정적 요구와 함께 집과 가정의 갈등이라는 직무요구와 동료의 지지, 팀 결속력, 조화, 자율성, 코칭, 상사의 지지라는 직무자원이 소진에 미치는 영향을 분석하였다. 연구결과 직무요구는 직무소진에 정의 영향을 미치는 반면, 직무자원은 부의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

두 번째 가정에서는 직무요구가 직무소진에 주는 영향을 직무자원이 조절할 것으로 예상하고 있다. 이러한 주장은 기존의 직무요구-통제 모형의 주장과 비슷한 점이 있으나, 직무요구-자원 모형에서는 직무요구에 따라 다양한 직무자원이 가능하다고 말한다. 조절변수로서 직무자원은 직무요구의 발생을 예상할 수 있게 해주거나, 직무요구가 생기는 이유를 이해시켜 주는 역할을 한다. 또한, 자율성과 같은 직무자원은 직무요구를 발생시키는 상황을 스스로 조절이 가능하도록 해준다(Bakker et al., 2005). Bakker et al. (2005)에서는 업무과부하, 감정적 요구, 육체적 요구, 일-가정 간섭

의 직무요구와 직무소진간의 관계에서 직무자원인 자율성, 사회적 지원, 상사와 관계의 질, 성과피드백의 조절효과를 검증하였다. 연구결과 직업 효능감을 제외한 고갈과 냉소주의에서 조절효과를 확인할 수 있었다.

<그림1-2>직무요구-자원모형



출처: Demerouti et al,(2001a), 502쪽

지각된 요구가 너무나 많아 일반적인 작업노력들에 의해 충족되지 않을 때 두 가지 선택이 가능하다(Hockey, 1997). 소위 긴장극복방식에서 예정

된 최대 노력수준은 높은 수준의 요구를 조정하도록 더욱 증가된다. 목표 성과는 유지되지만 이는 단지 심리적으로 뿐만 아니라 생리적으로 명백한 보정적 비용의 증가를 희생하여 얻게 된다. 초과적 요구에 대한 한 대안적 반응은 예를 들어 정확성 및 속도의 수준을 감소시킴으로써 성과목표의 하향조정과 관련된 소위 수동적 극복양성을 채택하는 것이다. 일반 수준에서 예정된 최대 노력수준을 남겨둠으로써 더 이상의 심리적 및 생리적 비용은 예방되지만 성과목표를 희생해야 한다. 극단적인 경우 과업목표 추구에 대한 완전한 비관여가 관찰될 수 있다.

제2절 감성지능

1. 감성지능의 개념

최근 들어 조직내 감정이 조직행동론에서 이슈화됨에 따라 이와 관련된 연구주제로서 감성지능이 많은 주목을 받고 있다. 지금까지 심리학이나 교육학에서 다소 지나칠 정도로 지능지수가 높은 아동이 성인이 된 후에 반드시 성공한다고 보장할 수는 없을 것이다. 또한 지능지수가 비슷한 아동들이 문제해결에 있어서도 거의 유사한 능력을 보이는 것도 아니라고 할 수 있다. 지능지수 만이 개인의 성취도나 성공을 결정한다고 말하기는 어렵다고 할 수 있는데 이처럼 지능지수만 설명되지 않는 부분을 구체화시키기 위해 등장한 개념이 바로 감성지능이라고 할 수 있다. 따라서 감성지능은 일반적으로 생각되고 있는 지능에 대비되는 말로서, 감정과 느낌 즉, 자신이나 타인의 정서를 통제 하고 조절할 수 있는 능력을 가리킨다. 한 개인이 실제로 가지고 있는 능력과 발휘된 능력이 다를 수 있으며 이에 영향을 주는 것이 바로 감성지능이다.

감성은 무의식적, 생물학적 반응을 의미하는 감정적인 느낌에 대한 기쁨, 분노, 공포로 나타날 수 있으며, 긍정적 감정, 부정적 감정 상태를 포괄하는 감정적 과정의 의식적 행동경향이라 할 수 있다(허미향, 2007). 감성은 감성이 정신활동을 방해하므로 감성을 통제해야 한다는 관점과 감성

이 인지 활동과 후속 행동에 영향을 주기 때문에 감성은 체계적인 반응이라는 관점이 있다(임지선, 2004). 개인이 특정한 감성 유발을 인식하고 표현하기 까기 가장 크게 영향을 미치는 과정이 바로 감성에 대한 관리 및 조절 과정이다. Fox(1994)의 정의에 따르면 감성조절이란 개인이 감성적으로 반응 하고 감성에 대한 경험과 표현을 상황적 요구에 맞추어 잘 조절해 나가는 능력이라고 하였다. 감성지능 중 감성표현은 자아뿐만 아니라 타인에게도 적용될 수 있 기 때문에 감성표현이 높은 사람은 사회성이나 대인관계 기술도 뛰어나다고 볼 수 있다.

감성지능 개념의 기원은 1920년대 Thorndike가 미국에서 지능검사 도구를 개발하면서 지능의 한 가지 중요한 측면으로 주장한 '사회적 지능(Social intelligence)'이라고 볼 수 있다. Gardner(1983)의 다지능 이론(the theory of multiple intelligence)에서도 7가지 지능 중 개인내지능(intrapersonal intelligence)과 대인간지능(interpersonal intelligence)으로 구성된 사회적 지능으로 개념화되었다. Salovey & Mayer(1990)는 최초로 감성지능이라는 용어를 사용하여 이를 자신 및 타인의 느낌 및 감정을 감시하고 이들을 구별하며 자신의 생각 및 행위를 인도하도록 이러한 정보를 사용하는 능력과 관련된 사회적 지능의 하위집합으로 정의 하였다. 그 이후 여러 연구자들은 관점을 따라 감성지능에 대한 다소 다른 개념화 및 측정도구를 사용하여 왔고 이에 대한 논쟁도 계속되고 있다(ciarrochi, chan & caputi, 2000; Davies, Stankov & Roberts, 1988; Mayer, Caruso & Salovey, 2000). 하지만, ciarrochi, chan 및 caputi, (2000)가 기존 감성지능문헌들의 고찰을 통해 논평하였듯이 감성지능의 정의가 연구자마다 다를 지라도 그러한 정의들은 서로 모순적이라기 보다는 보완적인 경향이 있고, 또한 감성지능의 다양한 척도들도 공통적으로 뚜렷이 구별되는 4가지 차원, 즉 감정의 지각, 이해, 규제 및 활용을 포함하고 있다.

Davies, Stankov 및 Roberts(1998)와 Law, Wong 및 Song(2004)에 의해 개발된 4가지 차원으로 개념화하였다. Davies, Stankov 및 Roberts(1998)는 기존 감성지능문헌들을 감성적으로 요약하고 그로부터 감성지능의 4차원 정의를 제안하였다. Law, Wong 및 Song(2004)는 이러한

정의에 기초하여 감성지능척도를 개발하였다. 첫 번째 차원은 자신의 감정에 대한 평가 및 표현을 나타내는 자기감정평가(self-emotions appraisal)로 자신의 마음속에 있는 감정들을 이해하고 자연스럽게 감정들을 표현할 수 있는 개인능력과 관련되어있다. 두 번째 차원인 타인감정평가(others' emotional appraisal)는 다른 사람의 감정에 대한 평가 및 인식을 나타내는 개념으로 주위 사람들의 감정들을 지각하고 이해하는 개인의 능력과 관련되어있다. 세 번째 차원인 감정규제(regulation of emotion)는 자신의 감정에 대한 규제를 나타내는 개념으로 심리적 고민 및 고통으로부터 보다 신속하게 회복할 수 있도록 자신의 감성을 규제하는 개인의 능력과 관련되어 있다. 마지막 차원은 성과향상을 위한 감정들의 사용을 나타내는 감정활용(use of emotion)으로 감정들을 건설적인 활동 및 개인성격을 지향하게 함으로써 자신의 감정들을 활용하는 개인능력과 관련되어 있다.

Dulewicz 와 Higgs(2000)도 자신의 느낌을 인식하고 관리하는 능력인 자기인식, 억압이나 강요에 직면했을 때 감성을 유지하는 능력인 감성적 탄성력, 목표나 작업의 완수를 위해 에너지를 발휘하고 이끌어 나가는 능력인 동기부여, 타인에게 동정심이나 이타성을 섬세하게 표현하는 능력인 개인 간 민감성, 자신의 관점이나 주장을 상대방에게 남득시키기 위해 감성적으로 설득하고 영향을 주는 능력인 영향력, 의사결정을 함에 있어 자신의 영감이나 직관을 상황에 따라 적절하게 이용하는 능력인 직관력, 스스로의 말과 행동에 일치성을 가지고 윤리적인 기준을 가지고 행동하는 능력인 성실성과 무결성으로 감성지능을 설명하고 있다.

Jordan·Ashkanasy와 Hartel(2002)는 직무 불안성에 대한 감성지능의 조절효과에 대한 연구에서 자신과 타인의 감성적 요구를 잘 인식하는 감성인식, 서로 다른 감성을 구별하고 흡수하는 능력인 감성동화, 복잡한 감성을 잘 이해하는 감성이해, 주어진 상황에 감성을 적절하게 잘 사용할 수 있는 능력인 감성관리 등의 구성요인으로 감성지능을 설명하고 있다. Cherniss와 Adler(2000)는 감성지능은 현실적인 자신감, 개인적인 정직성, 개인의 강점과 약점에 대한 지식, 변화나 어려운 시기에 있어서의 탄성력,

자신의 사기진작, 인내심 및 다른 사람들과 잘 지내는 요령 등과 같은 개인적인 능력의 기본이 된다고 주장하였으며, 조직의 유효성 측면에서도 감성지능이 다양한 영역에 걸쳐서 조직의 유효성에 영향을 미치는데 종업원의 채용과 유지, 인재개발, 이익률, 서비스의 품질, 고객의 충성심 및 고객의 이익창출 등의 영역이 이에 해당된다고 주장하였다.

2. 감성지능의 구성요소

최근 Goleman(1998)은 Salovey & Mayer(1997)와 유사하게 감성지능을 정의하였는데, 그에 따르면 감성지능은 자신 및 다른 사람들의 느낌들을 조직화하고 자신 스스로를 동기유발하며 자신 및 다른 사람과의 관계에서 감정들을 잘 관리하는 능력을 말한다. 감성지능은 환경적 요구 및 압력을 다루는 개인의 능력에 영향을 미치는 많은 비인지적 기술, 능력 또는 역량들과 관련되어 있다.

2.1 Goleman의 감성지능의 구성요소 5가지

Goleman(1998)은 작업장에서의 감성지능 5가지 구성요소로 구성된 다차원적 구성요소이라고 제안하였다. 그 구성요소에는 자기인식(Self-Awareness), 자기규제(Self-Regulation), 동기유발(Motivation), 감정이입(Empathy), 그리고 사회적 기술(Social Skill)이 포함된다. 감성지능을 좌절상황에서도 개인을 통제하고, 만족을 지속시키며 기분을 조절할 수 있고, 타인에 대해 공감할 수 있는 능력이라고 정의하였다.

(1) 자기인식/자각(Self-Awareness)

- 다른 사람들에 대한 자신의 영향 뿐만 아니라 기분, 감성 및 動因(drives)을 인지하고 이해 하는 능력
- 특질 : 자신감, 현실적인 자기평가, 자신의 중요성을 최소화하는 유머감

각(self-deprecating sense of humor)

(2) 자기규제(Self-Regulation)

- 파괴적인 충동 및 기분을 통제하거나 방향을 바꾸는 능력
- 행동하기 전에 생각하기 위하여 판단을 보류하는 성향
- 특질 : 신뢰할 수 있음, 성실성, 모호함의 편안함 마음(comfort with ambiguity), 변화에의 개방성

(3) 동기유발(Motivation)

- 돈이나 지위를 초월한 이유로 일을 하는 열정
- 특질 : 에너지와 인내를 갖고 목표를 추구하는 성향, 강한 성취욕구, 실패에 직면하여서도 낙관주의, 조직에의 헌신

(4) 감정이입/공감(Empathy)

- 다른 사람들의 감성적 기질을 이해하는 능력
- 사람들의 감성적 반응에 따라 그들을 대우하는 기술
- 특질 : 재능을 구축 및 계속 보유하는 전문적 지식(기술), 서로 다른 문화간의 민감성, 클라이언트 및 고객에의 서비스

(5) 사회적 기술(Social Skill)

- 관계를 관리하고 네트워크를 구축함에 있어서의 능숙한 기술
- 공통점을 발견하고 친근한 관계를 구축하는 능력
- 특질: 변화 선도에 있어서의 유효성, 설득력, 팀 구축 및 리드하는 전문적 지식/기술

2.2 Salovey & Mayer의 감성지능 요소

'감성지능'이라는 개념을 구체적으로 사용한 사람들은 예일대 심리학과 교수인 Salovey와 미국 뉴햄프셔대의 심리학과 교수님 Mayer이다. 그들은 감성지능을 '자신과 타인의 감성을 평가하고, 표현할 줄 아는 능력, 자신과 타인의 감성을 효과적으로 조절할 줄 아는 능력, 그리고 자신의 삶을 계획하고 성취하기 위해서 그런 감성을 활용할 줄 아는 능력'이라고 정의하고, <표 2-1>는 Salovey & Mayer의 감성지능 요소를 제시했다. 따라서, Salovey & Mayer는 1997년에 '감성을 정확히 지각하고, 인식하고, 표현하는 능력, 감성을 생성하거나 이용하여 사고를 촉진시키는 능력, 감성과 감성지식을 이해하는 능력, 감성발달과 지력발달을 촉진시키기 위해 감성을 조정하는 능력'이라고 수정된 정의를 제시했다.

Salovey & Mayer(1997)의 4가지 구성요소를 구체적으로 살펴보면, 먼저 감정지각은 스스로 감정들을 깨닫고 다른 사람들에게 감정 및 감정적 요구를 정확하게 표현하는 능력을 말한다. 그들은 또한 감정지각이 다른 사람들의 감정에 대한 정확하고 부정확한 표현간 그리고 정직하고 부정직한 감정표현을 구별하는 능력을 포함한다고 지적하였다. 감정적 자기지각은 스트레스의 평가를 다루기 위한 출발점이기 때문에 중요하다. 다시 말해, 스트레스 평가에 뒤 따라 출현하는 종업원의 느낌은 뒤따르는 감정적 및 행동적 결과들을 작동시킨다. 다른 사람들의 감정을 인식하는 능력과 이들 감정적 표현의 진실성은 또한 스트레스적인 상황들을 다루는데 유용하다. 예를 들어, 평가의 한 부분으로서 개인들은 그 상황과 관련하여 현재 같은 상황에 있는 사람이나 과거 유사한 상황을 경험한 사람들과 자신의 상황 및 느낌들을 비교할 수 있다. 이러한 비교에 뒤따라 개인들은 다른 당사자가 스트레스를 받거나 과로워하면 이것이 적절한 대처전략에 대한 자신의 선택에 기여할 수 있다.

두 번째로 감정동화는 개인이 느낄 수 있는 상이한 감정들을 구별하고 자신의 사고과정에 영향을 미치는 이것들에 우선순위를 매길 수 있는 능

력을 말한다. 종업원은 상황평가 동안 좌절, 화, 공포 등을 포함하는 광범위한 감정들을 경험할 수 있다. 감정동화는 종업원으로 하여금 왜 특정 느낌이 경험되었는지를 인지적으로 처리하도록 해준다. 다시 말해, 종업원은 이를 감정들이 그 상황에 합당한가를 결정할 수 있다. 이것은 평가과정 동안 지속될 스트레스수준을 결정하는 기술이다. 동화는 또한 어떤 대처전략을 채택할 것인가에 대한 의사결정을 내리는데 요구되는 감정관리수준에 대한 촉발자로서 작용한다. 최초 감정적 반응이 스트레스요인과 균형이 맞지 않다면 개인이 발휘하는 감정통제는 보다 크질 필요가 있을 것이다. 감정동화는 잠재적 반응을 평가하고 문제를 해결하기 위해 얼마나 많은 감정통제가 그 상황에 적용될 필요가 있는지를 결정하는데 유용할 수 있다. 이 감정동화는 또한 모든 측면에서 문제를 평가하기 위해 다양한 관점을 채택하는 능력을 포함한다. 다양한 관점들을 채택함으로써 종업원은 그 문제해결을 촉진시키는 적절한 감정상태를 결정할 수 있거나 그들이 느낄 수 있는 갈등적 감정들을 해소시킬 수 있다. 현재의 맥락에서 다양한 관점들의 채택은 종업원으로 하여금 스트레스를 느끼는 결과로서 출현할 수 있는 부정적 요소들의 순환을 벗어날 수 있게 해주는 주요 과정을 제공한다.

세 번째, 감정이해는 충성심 및 배반의 이중적이거나 동시적인 느낌으로서 복합적인 감정들을 이해하는 능력을 말한다. 이 감정이해는 또한 목표달성의 위협에 대한 두려움의 느낌으로부터 화 또는 무기력의 느낌으로 이동하는 것과 같이 감정들간의 가능한 이동을 인식하는 개인의 능력을 말한다. 지각들로부터 출현하는 일련의 감정들을 인식하고 분석하는 것은 감정들에 대한 부정적 반응들을 극복하는데 또 다른 중요한 도구이다. 다양한 관점들을 산출하는 것이 부정적인 대처순환을 중단하도록 지원하는 것과 같이 감정이해는 스트레스평가로부터 출현하는 감정부조화의 느낌에 대한 조정에 기여한다. 이 감정이해는 개인으로 하여금 스트레스를 받는 동안 자신이 직면할 수 있는 가능한 감정들에 대해 준비하도록 해준다. 슬픔순환에 대한 이해가 슬퍼하는 개인들이 자신의 삶에서 고통스러운 기감을 극복할 수 있도록 지원할 수 있는 것과 같이 스트레스를 주는 사건 동

안 출현할 수 있는 다양한 감정들을 이해하는 것은 개인으로 하여금 부정적인 느낌을 극복하고 그 문제를 집중적으로 다룰 수 있도록 지원할 수 있다. 마지막으로, 감정이해는 개인으로 하여금 다른 종업원들의 반응 및 동기유발을 시험하도록 해준다. 이 경우, 감정이해는 개인으로 하여금 다른 종업원들이 스트레스를 주는 사건 동안 경험할 수 있는 가능한 감정을 평가할 수 있게 해준다. 그것에 의해서 다른 사람들의 감정적 표현 및 행동에 대한 통찰력을 제공한다. 다른 사람에 의해 표현되는 감정을 이해하고 그것들의 원인을 추적할 수 있는 것은 작업장에서의 스트레스를 극복하는데 매우 중요하다.

감성지능의 네 번째 구성요소는 감정관리와 관련되어 있다. 이 구성요소는 어떤 주어진 상황에서 감정의 유용성에 의존하여 감정들로부터 연결하거나 단절하는 능력을 말한다. 스트레스 지각의 경우, 좌절의 느낌이 개인으로 하여금 과업완수를 어렵게 만든다면 좌절감으로부터 단절하는 것이 유용할 수 있다.

<표 2-1>Salovey & Mayer의 감성지능 요소

영역	요소
감성의 평가와 표현	1.자신감정의 언어적인식과 표현 2. 자신감정의 비언어적인식과 표현 3.타인감정의 비언어적인식과 표현 4. 감정이입
감성의 조절	5. 자신의 감정 조절 6. 타인의 감정 조절
감성의 활용	7.융통성 있는 계획 세우기 8.창조적 사고 9.주의집중의 전환 10.동기화
감성의 인식,평가,표현	1. 자시의 감정파악하기 2. 자신 외부의 감정 파악하기

	3. 감정을 정확하게 표현하기 4. 표현된 감정들을 구별하기
감성의 사고촉진	5. 감정정보를 이용하여 사고의 우선 순위 정하기 6. 감정을 이용하여 판단하고 기억하기 7. 감정을 이용하여 다양한 관점 취하기 8. 감정을 활용하여 문제해결 촉진하기
감성지식의 이해와 활용	9. 미묘한 감정간의 관계를 이해하고 명명하기 10. 상황 맥락 속에서 발생하는 감정의 의미 해석하기 11. 복잡하고 복합적인 감정을 이용하기 12. 감정들 간의 전화를 이해하기
감성의 반영적 조절	13. 정적/부적 감정들을 모두 받아들이기 14. 상황에 맞게 감정을조절하거나 켈제하여 표현하기 15. 자신과 타인의 감정을 성찰적으로 파악하기 16. 자신과 타인의 감정을 긍정적인 방향으로 조절하기

3. 감성지능에 관한 선행연구

감성지능의 선행연구들을 감성적 능력이 뛰어난 사람이 작업장에서 일을 잘 하고 있다는 Goleman(1998)의 이론을 뒷받침하고 있다. 구체적으로 "감성적 능력은 종사원들이 일하는데 있어 탁월한 성과를 나타내는데 감성지능에 기초한다는 능력"이라는 Goleman의 주장을 지지하고 있다(원유석, 2007). 감성지능은 업무량 또는 감정적 요구와 고갈 간 관계를 조절하였다(박동수 등, 2007). 이원석(2005)은 개인의 성공에 필요한 다양한 요건들 중 EI가 IQ보다 높은 비중을 차지하고 있다는 주장을 하였다. Druskat과 Wolff(2001)는 개인의 효과성에 영향을 미치는 요인으로 IQ만큼이나

감성지능이 중요함을 역설하고 감성지능 개발의 필요성을 강조했다.

Ashkanasy, Hartel & Jordan(2000)에 의하면 감성지능이 작업에서의 사건들이 작업태도와 행동적 결과물에 미치는 영향을 조절한다고 규명했다. 또한 Ashkanasy & Jordan(2002)은 감성지능이 단기 고용계약에서 오는 작업 스트레스의 지각 효과를 조절한다고 밝혔다. Plamer & Stough(2001)는 감성지능의 수준이 높은 종사원들은 불쾌한 상황에 직면했을 때 감정적으로 폭발하는 것을 회피하고 고객과 동료들과의 관계에서 감정적인 손해를 입히는 것을 줄이려는 노력을 갖게 되고 고객 서비스에도 긍정적인 도움을 준다고 규명했다.

Law, Wong 및 Song(2004)는 Wong과 Law(2002)가 개발한 정서지능 척도와 생애만족간의 관계는 대학생들을 대상으로 분석하였으며, 분석결과 정서지능의 네 요인(자기정서 평가, 타인정서 인식, 정서활용, 정서조절) 모두 생애만족과 유의하게 관련된 것으로 나타났다. 고등학교 여학생들을 대상으로 한국내연구(한태영, 2005)에서도 타인정서 인식을 제외한 정서지능 전체점수와 자기정서 인식, 정서조절 및 정서활용 요인들은 심리적 소진을 통해 측정된 학업스트레스와 부적으로 유의하게 관련되었다.

제3절 직무소진

1. 직무소진의 개념

1961년 Greene의 A Burn Case라는 소설에서 '소진'이라는 단어가 나타나는 것을 예시하였다. 소진에 대한 개념과 정의는 결과로서 혹은 원인으로 다양하게 정의되고 있다(Maslach, 1982).

먼저 소진의 상태적 정의를 살펴보면, Freudenberger(1974)는 최초로 소진이라는 용어를 사용하여 소진을 에너지, 힘 또는 자원에 대한 과도한 요구에 의해 실패하거나 다 써버리거나 또는 고갈되는 것으로 정의하였다.

다시 말하면 소진이란 생활방식 및 인간관계 등에 지나치게 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였지만 기대했던 성과나 보상도 없이 인간적 회의감 또는 좌절감을 겪는 상태로 정의할 수 있다(성혜진, 2003. 재인용). Freudenberger 및 Richelson(1980)은 기대되는 보상을 산출하지 못하고 궁극적으로 감소된 직무몰입뿐만 아니라 낮은 직무성취감을 유발하는 특징 원인, 삶의 방식 또는 관계에 헌신함으로써 일어나는 만성적 피로, 우울증, 좌절의 상태로서 기술하였다. 이러한 정의는 소진을 자신이 행하는 모든 것에 정력적이고 카리스마적이며 목표지향적이고 성취지향적이며 헌신하고 몰입하는 개인들에 국한시켰다. Freudenberger 및 그의 동료들에 의한 연구는 임상적 관찰과 사례연구에 기초하였고 소진의 개인적 역학, 소진이 일어나는 원인 및 과정에 대한 많은 통찰력을 제공하였다. 그의 연구는 소진연구를 위한 실증적 기초를 제공하려고 시도했던 다른 여러 연구자들에 의한 노력을 자극하였다.

Pines 및 Aronson(1988)은 소진의 다소 광범위한 정의를 제시하였다. 그들은 육체적 징후들을 포함시켰고 소진을 Maslach 및 그녀의 동료들이 최초 시도했던 것 같이 도움을 주는 전문가에 제한시키지도 않았다. 그들은 소진을 감정적으로 부담지워지는 상황에 대한 장기적인 몰입에 의해 일어나는 육체적, 감정적 및 정신적 고갈의 상태로 기술하였다. 육체적 및 심리적 병들에 의해 특징지원진다. 감정적 고갈은 무력함, 절망 및 함정에 빠진 느낌과 관련되어 있다. 마지막으로, 정신적 고갈은 자신 스스로, 작업 및 인생 자체에 대한 부정적 태도의 개발을 말한다. Pines(1993)에 따르면, 과도한 감정적 요구가 인적서비스에 국한된 것이 아니기 때문에 소진은 관리자직무와 같은 직업적 환경에서만 뿐만 아니라 사람 및 결혼과 정치적 활동가와 같은 다양한 환경에서도 일어날 수 있다.

Maslach 및 Jackson(1981) 과 Maslach(1982)의 정의 에 따르면 소진은 다른 사람들에게 도움을 제공하는 일을 하는 개인들에게서 발생할 수 있는 감정고갈(emotional exhaustion), 비인격화(depersonalization) 및 감소된 개인성취감(reduced personal accomplishment)의 심리적 증후군으로 정의된다.

이러한 소진 개념을 측정하는 도구는, C.Maslach와 그의 동료들이 처음 개발한MBI(Maslach Burnout Inventory)가 그 효시라고 볼 수 있다(Maslach & Jackson, 1986). 하지만 이는 간호사, 교사 등 대인적인 접촉을 주로 하는 직무들을 전제로 해서 소진을 측정하기 위해 만들어진 측정 도구였다. 그 후 비단'사람'을 대상으로 하는 직무만이 아닌, 보다 일반적인 직무들을 대상으로 소진을 측정하기 위한 설문지인 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey)가 개발되어져 소진 개념에 대한 연구를 일반화하는데 크게 기여하였다(Schaufeli et al., 1996).

직무소진은 원래'대인적인 접촉이 잦을 수 밖에 없는 직무들에서 직무담당자가 장시간 스트레스 요인에 노출됨으로 인해 겪게 되는 부정적인 심리적 경험'을 의미해 왔다(Maslach & Schaufeli, 1993). 하지만 최근의 연구결과들에 의하면, 이러한 직무소진 현상은 비단 대인 접촉 직무에서 뿐만 아니라, 거의 모든 직종과 조직 구성원들에게서 반결할 수 있다는 것을 보여주고 있다(예를 들면, Cordes et al.,1997; Demerouti et al.,2001; Leiter & Schaufeli, 1996; Sand & Miyazaki,2000 등).

그간 직무소진의 구성개념에 대해 많은 논의가 있어 왔으나, 일반적으로 이 개념은 (1)기존의 직무긴장 변수와 유사하게, 육체적, 정서적 소진 상태를 의미하는 '고갈'(exhaustion)과 ,(2) 일에 대해 회의적이고 냉소적인 태도를 갖는 것을 의미하는 '일로부터의 심리적 이탈'(disengagement), 그리고(3) 업무에 대한 자신감의 감소 내지는 상실을 의미하는 '저하된 개인적 성취감'(feelings of reduced personal accomplishment) 등 3 가지 차원을 갖는 것으로 주장되어 왔다(Maslach,1982; Lee & Ashforth, 1996). 하지만, 그간의 연구들에서'저하된 개인적인 성취감' 차원은 소진의 나머지 두 차원과 가장 낮은 상관관계를 보여 왔을 뿐만 아니라(Lee & Ashforth, 1996; Maslach et al.,2001), 이 차원은 소진 반응의 순수한 한 구성요인이 라기보다는 오히려'자기-효능감'(self-efficacy)에 더 가까운 개인적인 성격 특성을 반영하는 개념으로서, 고갈이나 심리적 이탈 차원과는 어느 정도 독립적인 발생을 갖는 것으로 비판되어져 왔다(Cordes & Dougherty, 1993; Leiter, 1993). 이러한 여러 가지 이유로 인해, 오늘날 상당수 연구자

들은 '고갈'과 '일로부터의 심리적 이탈' 등 두 차원만을 '소진의 핵심 차원'(core dimensions of burnout)으로 간주하는 경향이 있다(Green et al., 1991; Bakker et al., 2004; Demerouti et al., 2001).

직무소진에 대한 개념을 설명할 때 주로 스트레스와 비교를 하는 경우가 많다. 여기에서는 소진과 비슷한 개념으로 스트레스(stress), 의기소침(depression) 및 만성적인 피로(chronic fatigue)와의 비교를 통해 소진에 대한 이해를 돕도록 하겠다.

먼저, 스트레스와 직무소진을 비교해 보면, Sand & Miyazaki(2000)은 직무소진은 스트레스의 특수한 형태로도 볼 수 있지만, 스트레스는 일상적인 것이며 부정적 기능과 함께 긍정적 기능도 포함하고 있으나 직무소진은 구성원이 스트레스를 대응하는 능력이 떨어졌을 때 직무소진에 이르게 된다고 주장한다. John & Klein(1998)은 직무소진은 일의 완성과 기본적인 목적을 잃어버린 결과라고 주장했으며, 개인적인 시간을 가질수록 스트레스를 지닌 구성원에게는 도움이 되지만, 종종 직무소진을 경험한 조직구성원은 그러한 것들도 도움이 될 수 없다고 하였다. Pines(2000)는 병원의 간호사들을 대상으로 한 연구결과를 제시하였는데, 직무소진과 스트레스가 동일한 개념이 아님을 명확히 하였다. 그가 조사한 간호사들은 자신들이 업무를 통해 보다 많은 즐거움을 얻은 날은 가장 힘들게 일한 날이라고 응답한 반면, 직무소진을 느낀 날은 자신들이 환자들에게 아무런 도움이 되지 못한 날이라고 응답하였다. 이러한 연구결과를 통해 과도한 업무로 인한 직무 스트레스가 구성원들의 직무소진을 유발하는 유일한 원인이 아니라, 스트레스적인 업무 안에서 자신의 존재감을 찾지 못할 때 직무소진이 발생한다고 것을 유추해 볼 수 있다. 이는 직무소진은 직무 스트레스에 의해 기인되긴 하지만 두 개념의 전적으로 같은 것이 아니라는 것을 말해 준다.

의기소침(depression)과 소진을 비교해 보면, 소진은 직무와 같은 특정한 상황에서 비롯된 한정된 개념이라고 볼 수 있지만 의기소침은 보다 일반적이라고 볼 수 있다. 반면에 소진의 하위차원 중 정서적 고갈은 의기소침과 비슷한 속성을 갖는 것으로 나왔다(Glass & Mcknight, 1996). 마지막

으로 직무소진과 만성적인 피로(chronic fatigue)를 비교해 보면, 두 개념이 나타내는 현상에서 차이가 있음을 알 수 있다. 만성적인 피로 같은 경우는 경미한 열과 오한, 근육통증 등 다양한 증상들로 설명이 되고 있지만, 직무소진을 나타내는 현상은 한정되어 있는 편이다. 다른 차이점으로 직무소진은 심리적인 영향에 주목하는데 반해, 만성적인 피로는 육체적인 증상들에 초점을 맞추고 있다는 점이다(Svhaufeli & Buunk, 2003).

Hobfoll(1989)은 최초 스트레스의 일반이론으로서 자원보존이론을 주장하여 자원들을 심리적 스트레스의 이해를 위한 유일한 단위로서 기술하면서 자원보존이론의 전체적인 성질, 차별성 및 기본 원리들을 집중적으로 다루었다. Hobfoll(1989, 1998)에 따르면, 스트레스는 전형적으로 요구가 대처자원을 능가할 때 발생하는 특정 상태로 정의되어 왔지만 여기에는 부정확하고 오해의 소지가 있다. 대무문 스트레스적인 사건 또는 환경들은 결코 자원들을 능가하는 상태에 접근할 수 없다. 가장 심각한 스트레스요인들의 경우에만 그리고 단지일시적으로만 사람들은 이러한 극단적인 수준의 스트레스를 경험하는 상태에 놓이게 된다. 보다 전형적으로, 대처자원 작용하여 완전하거나 부분적으로 요구들에 부합할 수 있지만 압도되지는 않는다. 실제, 대부분 심리학자들은 대처자원들을 압도하는 상태가 붕괴의 경우라고 주장한다. 더욱이, 스트레스는 종종 사람들이 훌륭하게 대처하고 있을 때에도 발생된다. 따라서, 자원보존이론은 기존 스트레스이론에 대한 이러한 비판 아래 스트레스에 대한 개인평가 또는 구체적인 환경적 접근법에 대한 대안으로서 제안되었다.

<표2-2> 직무소진의 정의

연구자	정의
Berker ley Plannung Associates(1997)	직원이 자신의 직무가 가진 본래의 목적 및 의미에 공감하지 못하고, 고객, 동료, 의뢰인과의 관계가 소원해 저서, 그들의 직무를 훌륭히 수행할 수 없는 상태이다.
Amstrong(1997)	직업으로부터 거리가 생기고 자신의 배우자, 업무, 동료직원이나 조직과의 관계가 좋지않게 되는 현상이다.
Clark(1980)	스트레스를 더 이상 감당하지 못 할 때 나타나는 업무 스트레스 반응의 한 형태로서 부정적인 자아개념 및 부정적인 근무태고, 환자에 대한 관심부족 등의 현상을 포함하는 신체적, 정신적, 정서적 소진의 증후군으로 정의 하고있다.
Cherniss(1980)	전문직 종사자의 태도 및 행동이 직무로부터 발생하는 스트레스로 인해 부정적 상태로 변화해 가는 과정이다.
Preman & Hartman(1982)	소진이 만성적인 정신적 스트레스에 대한 반응으로서 정서적 및 신체적 소진, 직무 생산성의 저하, 비인간화 세 가지 요인으로 이루어진다고 정의하였다.
Pines & Aronson(1988)	개인에 대한 강한 감성적 요구가 장기화되어 발생하는 육체적, 감성적, 정신적 고갈상태이다.
Maslach(1982)	대인관계응 주로 하는 조직구성원들이 겪는 정서적 고갈, 비인격화, 낮은 자아성취감의 총체적 현상이다.
장샤오춘(1983)	업무의 과부하, 업무동기의 변화, 업무의 비인격화, 심신이 약해지는 증상 및 업무에 대하여 느끼는 피곤등의 현상이 드러난 증상이다.
잔청리에(1993)	직업긴장의 일종 특수한 유형이다. 작업환경 중에서 장기적으로 긴장하고 인간관계 긴장에 대한반응으로서 여러 가지 심리, 생리의 종합적인 증상을 나타내는 것이다.

2. 직무소진의 구성요소

Demerouti(2000)에 의하면, 직무소진은 감정고갈과 직무이탈(disengagement from work) 두 차원으로 구성된다, 감정고갈과 직무이탈은 모든 직종 나타나는 특징이고, 자아 성취감저하는 직무소진의 독립적인 요인으로 간주할 수가 없다. 오늘날에는 비단 대인접촉 직무만이 아닌, 보다 일반적인 직무들을 대상으로 소진을 연구할 경우, 감정고갈, 비인격화 두 차원만을 소진의 핵심차원으로 간주하는 경향이 있다(Bakkerl & Demerouti, 2000). 최근에는 직무소진의 하위차원들을 소진(exhaustion), 냉소주의(cynicism), 직업적 효능감(professional efficacy)의 감소로 언급하기도 한다(Maslach, Schaufeli & Leiter,2001). 이는 직무소진 현상을 인적 서비스 부문에 제한하는 약점을 극복하여 다른 직업에도 일반화하려는 시도로 볼 수 있다.



HANSUNG
UNIVERSITY

3. 직무소진에 관한 선행연구

직무소진이 개념화되고 나서 그에 관한 연구가 활발히 진해되고 있다. 앞서 직무소진을 일으키는 직무관련 특성을 직무요구로 부른다고 언급하였는데, 이후의 연구에서는 3가지의 직무요구 즉, 업무과부하, 역할갈등, 역할모호성에 대한 설명하게다.

1. 업무과부하

일반적으로 직무소진에 영향을 미치는 여러 변수들 중에서 업무과부하가 직무소진을 예언하는데 있어서 가장 중요한 변수로 알려져 왔다. 양적으로나 질적으로 과다한 업무량은 직무소진의 원인이 된다. 특히, 만성적으로 지속되어 온 업무과부하는 정서적 고갈에 일관되게 영향을 미치는 것으로 알려져 왔다(Cordes & Dougherty, 1993). 업무과부하는 양적인 측면과 질적인 측면으로 구분이 가능한데, 양적 측면의 업무과중은 주어진 특정 시간 내 처리하기에 너무 많은 과업을 가지고 있다고 지각하는 것을 말하고, 질적 측면의 업무과중은 주어진 과제의 어려움 정도를 말한다(Ladebo & Awotunde, 2007).

2. 역할갈등, 역할모호성

역할이란 조직 내에서 개인에게 주어지는 기대행동이며, 개인은 이러한 역할을 통해서 조직의 직무를 효과적으로 달성한다. 그러나 조직 내 역할은 개인의 자발적인 속성이기보다는 타인에 의해 주어지기 때문에 이러한 역할로 인해 스트레스가 유발될 가능성이 높다(황수영 등, 2008). 역할 스트레스는 개인의 역량보다 높은 기대로부터 기인하며, 자신의 의지와는 상충된 요구를 받을 때 발생한다. 또한, 조직 구성원간 역할수행 과정에서의 충돌, 여러 역할을 수행하는 과정에서 발생하게 되는 역할간의 충돌등으로 인해 발생하게 된다(김판영 등, 2008). 이러한 역할 스트레스를 초래하는 주요 요인으로 역할갈등과 역할 모호성을 들 수 있다.

역할갈등이란 역할수행자에 대한 역할 송신자의 지대에 대한 불일치나 부조화의 정도로서 조직이나 고객으로부터의 기대에 부응하지 못함으로써

발생하는 것으로 정의되고 있다. 이러한 역할갈등은 개인이 갖는 여러 역할간의 기대가 서로 모순되는 경우이며, 같은 역할에 대해서도 자신의 기대와 다른 사람의 기대가 모순되는 것을 말한다(김판영 등, 2008). 역할갈등의 정의에 의하면 부정적인 영향을 예상하기 쉽지만 긍정적인 측면도 갖고 있다. 역할갈등은 다른 견해에 대한 관용을 갖게 하고, 다양한 정보의 원천들에 노출되며, 다양한 역할 파트너들의 요구에 적응함으로써 유연성을 키울 수 있고, 지루함을 감소시킴으로써 적응과 정신건강에 유익한 영향을 주는 것으로 나왔다(이진욱, 2003).

역할 모호성은 타인이 자신에게 부여하는 역할의 기대와 역할의 효율적인(기대되는) 성과에 대한 정보부족을 의미한다. 만약, 조직이나 고객들이 업무담당자에게 바라는 기대나 성과에 대해서 언급하지 않음으로써 업무에 대한 정보가 없을 경우 업무담당자는 역할에 대한 확실성을 가질 수 없게 된다. 업무환경에서 역할모호성을 유발하는 주요 요인으로 업무평가의 불명확함, 업무목표와 업무에 대한 책임범위의 불확실성, 성과에 대한 타인 기대치의 불명확성 등 4가지 요인을 들 수 있다(김판영 등, 2008).

여러 연구자들이 직무소진에 대해 선행연구는 <표2-3>에 같이 정리한다.

<표2-3> 직무소진에 대해 선행연구

연구자	선행연구
Saxton 등(1991)	정서적 소진은 이직의도, 결근, 전직과 깊은관계를 보인다.정서적 소진은 직무만족과 부적 관계, 직무관련 긴장과 정적관계를 보이며 근속연수, 연령과 관계가 있었다. 연령이 젊고, 미혼이며 자식이 없는 사람에게서 정서적 소진이 더 크게 나타난다.
Cordes & Dougherty(1993)	소진의 결과로는 피로, 불명증, 두통과 위장 장애를 들고 있다. 직무특성, 역할특성 및 조직특성으로서의 직무 맥락과 보상과 징계의 수반 성을 소진의 선행 요인으로 들었다.
Burke & Greenglas(1995)	자율성이 낮을 때, 스트레스는 소진과 관련이 있으며, 자율성이 높을 때, 스트레스는 소진과 약한관계를 갖게된다. 사회적 지원도 같은 조절효과를 보이는 것으로 나타났다.
Lee & Ashforth(1996)	주요한 직무소진의 결과는 행동적 대처 반응, 이직의도의 증가, 조직몰입, 직무관여, 직무만족의 감소라고 언급하였다.
Cordes 등(1997)	역할과 부하와 정서적 소진, 비수반적인 징계와 비인격화, 수반적인 보상과 개인적 성취감 간의 유의한 관계가있다는 것을 발견하였다.
Richard G.best L a u r a M . staplton(2005)	핵심 자아 평가는 직무소진에 부정적인 영향을 미치며 직각된 조직 강제는 직무소진에 긍정적인 영향을 미친다고 나타난다. 또한 직무소진은 핵심 자아 평가와 직무만족, 직각된 조직 강세와 직무소진의 관계를 매개하는 효과가 있음을 밝혔다.
Regents Dark(2006)	조직에 대한 역할을 염두에 두지 않는 것은 조직소진에 긍정적인 영향을 미친다고 나타났다.
Klaus-Helmut Schmidt(2007)	630명 독일 성서관리 기구에 일하는 직원을 대상으로 연구한 결과 자기 통제 요구와 인지적인 지배 부족은 직무소진의 하위차원 정서적 소진과 비인격화에 긍정적인 영향을 미친다고 나타났다.
Yip, Brend & R o w l i n s , Steve(2009)	홍콩에서 일하는 249명 건축 엔지니어를 대상으로 연구한 결과 스트레스가 유발하는 직무수진은 직무상황과 작업환경과 관계가 있다고 나타났다.

제 3 장 연구모형과 가설

제1절 연구 모형

본 연구는 Maslach & Schaufeli(1993)가 제시한 직무요구의 개념에 의하여 하위요소 역할과 부하, 역할 갈등, 역할 모호성, 독립변수 직무요구의 요인으로 설정하였고, 종속변수는 Maslach,1982; Lee & Ashforth, 1996가 규명한 직무소진의 하위요인 정서적 고갈, 직무이탈감의 두 가지를 설정하였다. 또한 감성지능이 조절변수로서 직무요구와 직무소진에 어떠한 영향을 미칠 전지에 대해 알아보기 위하여 아래 그림과 같은 연구모형을 개발하였다.



<그림 3-1> 연구모형

제2절 가설의 설정

1. 직무요구와 직무소진

소진은 비록 여러 연구자들이 실험적 이론을 개발하려고 노력하여 왔지만 전형적으로 어떤 이론적 틀도 없이 주어진 상황에서 몇몇 선행요인과 소진차원간 관계 또는 소진차원과 결과변수간 관계를 규명하는 실증연구들에 의해 다소 비이론적 방식으로 연구되어 왔다. 하지만, 이러한 이론적 틀의 부재와 관련된 문제는 최근 연구들로부터 비판의 대상이 되고 있다(Demerouti et al., 2001; Shirom, 1989, 2003). 따라서, 여러 연구자들은 소진에 대한 보다 깊은 이해를 얻기 위해서는 더 많은 이론적 정련화가 요구된다고 지적하고 있다(Demerouti et al., 2001; Lee & Ashforth, 1996; Shirom, 1989; Wright & Cropanzano, 1998).

Demerouti 및 그의 동료들(2001)은 자원보존이론(Hobfoll, 1989, 1998)에 기초하여 다양한 직업에 적용될 수 있는 소진의 이론적 모형으로서 직무요구-자원모형을 제안하였다. 직무요구-자원모형은 모든 직업이 소진과 관련된 특유의 직무특징들을 지닐 수 있지만 일반적으로 이들 특징들이 두 가지 포괄적인 범주, 즉 직무요구와 직무자원으로 분류될 수 있다고 가정한다(Bakker, Demerouti & Verbeke, 2004; Demerouti et al., 2001). 이들에 따르면, 직무요구는 지속적으로 육체적, 감정적, 정신적인 노력을 요구하고 따라서 특정 생리적 및 심리적 비용과 관련되어 있는 직무의 육체적, 사회적 또는 조직적 양상들을 말한다. 또 다른 범주로서 직무자원은 작업목표를 달성하는데 기능적이고, 직무요구 및 그와 관련된 생리적, 심리적, 사회적 또는 조직적 양상들을 말한다.

지금까지의 선행연구 결과들을 살펴보면, 높은 직무요구는 소진을 유발한다는 사실을 증명한다(Bakker & Demerouti, 2006; Bakker et al., 2008; Hakanen et al., 2008). 또한, 직무요구는 소진의 하위척도 중 정서적 탈진과만 관계가 있다고 증명한 연구도 있다(Broeck, Vansteenkiste, Witte, & Lens, 2008). 대체로 이들 연구는 연구대상과 직무요구에 대한 측정항목은

다르지만, 모두 직무요구는 소진에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석하고 있다.

이와 같이 직무요구와 직무소진의 관계에 대한 논의를 바탕으로 하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설1: 직무요구는 직무소진과 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다.

가설1_1a: 역할과부하는 정서적 고갈과 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다.

가설1_1b: 역할갈등은 정서적 고갈과 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다.

가설1_1c: 역할모호성은 정서적 고갈과 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다.

가설1_1a: 역할과부하는 직무이탈감과 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다.

가설1_1b: 역할갈등은 직무이탈감과 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다.

가설1_1c: 역할모호성은 직무이탈감과 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다.

2. 감성지능의 조절효과

감성지능은 개인이 스트레스를 지각하고 이에 반응하는 방식에 영향을 미치고, 나아가 환경적 요구 및 압력을 효과적으로 대처하는 개인의 능력을 미친다(Quebbeman & Rozell, 2002; Slaski & Cartwright, 2002). 따라서, 감성지능이 높은 개인은 비록 많은 직무요구가 주어지거나 직무자원이 부족할 지라도 이를 스트레스요소로 간주하기보다는 도전할만한 요소로 간주하고 이에 적극적으로 대처해나감으로써 감성지능이 낮은 사람들보다 상대적으로 소진에 덜 노출될 것이다. 또한 높은 감성지능을 지닌 개인은 직무로부터 출현하는 다양한 감정들을 적절히 지각하고 이해하며 규제하며 규제함으로써 감성지능이 낮은 개인보다 상대적으로 감정들에 대한 부정적 반응들을 잘 극복할 수 있다(Tsaousis & Nikolaou, 2005). 특히, 감성지능이 높은 개인은 뛰어난 자기인식능력을 통하여 스트레스를 주는 사건들로부터 자신을 분리시키고 적절한 감정규제를 통하여 그들의 감정적 반응에 의해 빠져들거나 도취되는 것으로부터 자신을 보호할 수 있기 때문에 일상에서 스트레스요인 및 요구들을 잘 극복할 뿐만 아니라 스트레스를 받더라도 신속하고 효과적으로 회복함으로써 상대적으로 소진을 덜 경험하게 된다(Bar-On et al., 2000; Day, Therrien & Carroll, 2005; Slaski & Cartwright, 2002, 2003).

감성지능은 "좌절상황에서도 개인을 동기화시키고, 자신을 지켜 낼 수 있게 하며, 충동의 통제와 지연이 가능하게 하고, 기분 상태나 스트레스로 인해 합리적인 사고를 억누르지 않서 하며, 타인에 대한 공감할 수 있고, 희망을 버리지 않게 하는 능력"이라고 정의 하였다. 감성을 잘 활용하여 스스로 동기부여하고, 감정적 상황처리로 인해 최선의 의사결정을 하지 못하게 되는 상황을 방지할 수 있다(Stephane, Christopher & Miners, 2006). 또한 어려운 문제에 직면했을 때 감성조절을 통하여 해결방법 모색을 위한 주의를 집중시킬 수 있고, 합리적인 최선의 해결안을 이끌어 낼 수 있다(Cooper & Sawaf, 1997). Gross(1998)의 감성조절 모델에 따르면 감성을 적응적인 행동적, 생리적 반응 성향이라고 정의하였다. 이에 따라 감성

지능이 높은 사람이 자기의 반응성향을 조절하고 효과적인 감성조절 과정을 가질 수가 있다(신석호, 2009).

조절변수로 사용하는 감성지능에 대한 하위변수로 '감성인식'은 자신의 감성을 명확하게 인식하는 능력, '감성조절'은 자기 자신의 감성을 효과적으로 관리하는 능력, '감성표현'은 감성에 대한 경험과 표현을 상황적 요구에 맞추어 잘 조절해가는 능력, '감성활용'은 다른 사람과의 사회적 관계를 효과적으로 관리하는 능력으로 정의하였다.

위와 같이 감성지능에 대한 논의를 바탕으로 직무요구와 직무소진과정에서 감성지능의 조절효과에 대한 가설을 설정하였다.

가설2: 감성지능은 직무요구와 직무소진의 관계에 조절효과가 있다.

가설2_1a: 감성지능이 높은 종업원의 경우 역할과부하에 따른 정서적 고갈은 상대적으로 낮을 것이다.

가설2_1b: 감성지능이 높은 종업원의 경우 역할갈등에 따른 정서적 고갈은 상대적으로 낮을 것이다.

가설2_1c: 감성지능이 높은 종업원의 경우 역할모호성에 따른 정서적 고갈은 상대적으로 낮을 것이다.

가설2_2a: 감성지능이 높은 종업원의 경우 역할과부하에 따른 직무이탈감은 상대적으로 낮을 것이다.

가설2_2b: 감성지능이 높은 종업원의 경우 역할갈등에 따른 직무이탈감은 상대적으로 낮을 것이다.

가설2_2c: 감성지능이 높은 종업원의 경우 역할모호성에 따른 직무이탈감은 상대적으로 낮을 것이다.

제 4 장 연구방법

제 1 절 표본

본 연구는 실증적 분석을 위한 자료수집 방법으로 설문지를 이용 하였다. 연구대상은 중국현지에 근무하고 있는 직장인이 대상으로 하였다.

표본의 특성을 살펴보면, 응답자의 연령은 20대부터 40대까지 연령대의 응답자를 주로 하였으며, 응답자의 지역특성을 보면, 일선도시(북경, 광주, 천진), 이선도시(선양, 칭다오, 항주, 장사 등) 및 그 외의 기타 지역을 포함하였다.

설문조사는 중국의 직장인을 대상으로 실시하였으며 설문지의 배포와 회수는 2012년 10월 24일부터 11월 14일까지 약 3주간 329부를 회수하였다. 회수된 설문지 가운데서 응답이 불성실한 설문지 18부를 제외하고 311부를 최종결과 분석에 사용하였다.

제 2 절 변수의 조작적 정의 및 측정도구

1. 독립변수: 직무요구(job demand)

직무요구는 업무환경에 존재하는 스트레스원이다(Karasek, 1979). 본 연구에서는 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하는 직무요구에 포함된다.

역할모호성을 측정하기 위하여 Kahn et al.(1964)의 세 문항을 윤정민(2006)이 번역한 것을 본 연구에서 리커트 5점 척도로 사용하였다. 문항의 예는‘나는 내 업무를 수행하기 위하여 어떤 절차를 따라야 하는지를 알고 있다’등이다.

역할갈등의 Ivancevic & Matteson(1982)의 세 문항을 이중목과 박한기(1988)가 번역한 것을 본 연구에서 리커트 5점 척도로 사용하였다. 문항의 예는‘나는 서로 모순된 업무지시를 받고 했다’등이다.

역할과부하의 Ivancevic & Matteson(1982)의 세 문항을 이중목과 박한기(1988)가 번역한 것을 본 연구에서 리커트 5점 척도로 사용하였다. 문항의 예는‘나는 업무가 많아서 휴식을 취할 시간이 없다’등이다.

2. 종속변수: 직무소진(job burnout)

직무소진은 ‘만성적인 스트레스에 대한 반응’(Maslach, 1982)이며 정서고갈과 직무이탈감으로 구성된다.

정서고갈: 직무 때문에 빚어진 종업원의 감정적 고갈상태를 말하는 것으로 Maslach(1982)가 개발한 소진척도(Maslach Burnout Inventory: MBI)에 기초하여 서문식·김상희(2002: $\alpha=0.81$)와 양범석 외(2006: $\alpha=0.89$)가 번역하여 활용한 4개 항목을 사용했다. 문항의 예는‘직장 일로 나는 기진맥진한 상태이다’등이다.

직무이탈감: 이는 여러 가지 이유로 자기가 맡은 직무자체가 싫어진 상태를 뜻하는 것으로 소진의 또 하나의 중요한 하위요소이다. 본 연구를 위해 Demerouti et al.(2001)이 개발한 OLBI(Oldenburg Burnout Inventory)의 소진문항을 활용한 요인분석에서 직무 이탈감의 4개 항목을 사용했다. 문항의 예는‘나의 직무는 지겹고 신물이 나는 것이다’등이다.

3. 조절변수: 감성지능

감성지능은 자기 자신과 다른 사람의 감성을 잘 이해하고 자신의 감성을 활용할 줄 알고 자신의 감정을 잘 조절할 줄 아는 능력이라고 한다. 본 연구에서는 Salovey & Mayer(1990)에 의하여 “자신과 타인의 감정을 평가하고 표현할 줄 아는 능력, 자신과 타인의 정서를 효과적으로 조절할 줄 아는 능력, 자신의 삶을 계획하고 성취하기 위해서 그러한 정서를 활용할

줄 아는 능력"이라고 정의하였다.

본 연구는 Wong & Law(2002)가 개발한 감성지능 측정도구와 임지선(2004)의 연구를 참고하였으며, Likert 5점 척도를 사용하였다. 그들은 감성지능을 4가지 차원으로 구분하였다. 하위요소에 대한 조작적 정의는 다음과 같다.

자기감성이해는 자신의 깊은 감정을 이해하고 이것을 자유롭게 표현할 줄 아는 능력으로 정의한다.

타인감성이해는 자신 주위에 있는 타인들의 감정을 인지하고 이해하는 능력으로 정의한다.

감성관리는 자신의 감정을 통제하고 조절할 수 있는 능력으로 정의한다.

감성 활용은 개인의 목적과 바람직한 행동유발을 위하여 스스로의 감정을 이용할 수 있는 능력으로 정의한다.

4. 통제 변수

통제변수로는 성별, 연령, 결혼여부, 학력, 근무연수, 직급, 근무하는 지역을 조사하여 연구에 포함시켰다.

제 3 절 설문지의 구성

본 연구에서 사용된 설문 문항은 인구 통계학적 특성을 포함하여 총 41 문항으로 구성하였으며, 본 실증연구에서 도입하고 있는 각 변수들과 설문 항목의 구성은 <표4-1>와 같다. 설문 내용을 구체적으로 살펴보면 제1부분은 직무요구를 측정하는 것으로 역할과부하(3문항), 역할갈등(3문항), 역할 모호성(3문항)에 관하여 총 9문항으로 구성되어 있다. 제2부분은 감성지능을 측정하는 것으로 자신의 감성이해(4문항), 타인의 감성이해(4문항), 감성의 활용(4문항), 감성의 조절(4문항)에 관하여 총 16문항으로 구성되어 있다. 제3부분은 직무소진을 측정하는 것으로 정서적 고갈(4문항), 직무이탈감(4문항)에 관하여 총 8문항으로 구성되어 있다. 마지막은 통제변수로

서의 인구통계학적 변수(성별, 연령, 교육수준, 근무연수, 직급)등을 측정하였다.

<표 4-1> 설문지 문항구성 및 출처

변수명		항목번호	항목수	출처
직무요구	역할과부하	1. 1-3	3	Ivancevich & Matteson (1982)
	역할갈등	1. 4-6	3	Ivancevich & Matteson (1982)
	역할모호성	1. 7-9	3	Kahn et al. (1964)
감성지능	자신의 감성이해	2. 1-4	4	Wong & Law(2002). 임지선(2004)
	타인의 감성이해	2. 5-8	4	
	감성의 활용	2. 9-12	4	
	감성의 조절	2. 13-16	4	
직무소진	정서적 고갈	3. 1-4	4	Maslach(198)
	직무이탈감	3. 5-8	4	Demeroti et al.(2001)
인구 통계적 변수		4. 1-8	8	

제4절 자료 분석 방법

본 연구의 자료 분석 방법으로 수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩(data coding)과 데이터 크리닝(data cleaning)과정을 거쳐, SPSS18.0 통계 패키지 프로그램을 사용하여 분석을 실시하였다. 자료의 분석을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 조사 대상자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 각 문항에 대한 신뢰성 검증으로 크론바 알파(Cronbach's alpha) 계수를 사용하여 문항간의 신뢰도를 측정하여 예측가능성, 정확성 등을 살펴보고, 타당도 분석으로 요인 분석(factor analysis)을 실시하였다.

셋째, 각 변수 간의 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계분석(correlation analysis)을 실시하였다.

넷째, 독립변수인 직무요구가 종속변수인 직무소진에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중 회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.



제 5 장 실증분석

제 1 절 기초 통계분석

1. 표본의 인구통계학적 특성

본 연구에서 총 311부의 자료를 가지고 응답자의 일반적인 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시한 결과 표본의 인구 통계학적 변수에 따른 구성인원과 비율의 분포는 <표5-1>과 같다.

첫째, 설문 조사 대상자의 성별별 분포를 보면 전체 311개의 설문 조사 대상자 중에서 남자가 196명(63%), 여자가 115명(37%)로 나타났다.

둘째, 학력별 분포를 보면 전체 311의 설문 조사 대상자 중에서 고등학교 졸업 11명(3.5%), 전문대학교 졸업 71명(22.8%), 대학교 졸업 181명(58.2%), 대학원 졸업 이상 48명(15.4%)으로 나타났다.

셋째, 결혼여부별 분포를 보면 전체 311의 설문 조사 대상자 중에서 미혼이 121명(38.9%)으로 분포를 차지하였고, 기혼은 190명(61.1%)으로 나타났다.

넷째, 직급별 분포를 보면 전체 311의 설문 조사 대상자 중에서 사원 88명(28.3%), 대리 102명(32.8%), 과장 87명(28.0%), 부장 28명(9.0%), 부장이상 6명(1.9%)으로 나타났다.

다섯째, 지역별 분포를 보면 전체 311의 설문 조사 대상자 중에서 일선도시 81(26.0%), 이선도시 156(50.2%), 기타 지역 74(23.8%)으로 나타났다.

여섯째, 연령별 분포를 보면 전체 311의 설문 조사 대상자는 평균연령이 31.71세, 최대연령이 50세, 최소연령이 20세로 나타났다.

일곱째, 근무연수별 분포를 보면 전체 311의 설문 조사 대상자는 평균근무연수 7.36년, 최대근무연수 30년, 최소근무연수 1년 미만으로 나타났다.

여덟째, 회사규모별 분포를 보면 전체 311의 설문 조사 대상자는 평균회사규모는 227.62명, 최대회사규모는 800명, 최소회사규모는 10명으로 나타났다.

<표5-1>인구통계학적 특성

항목 구분		빈도수(명)	배분율
전체 합계		311	100.0
성별	남자	196	63.0
	여자	115	37.0
결혼여부	미혼	121	38.9
	기혼	190	61.1
교육수준	고졸	11	3.5
	전문대졸	71	22.8
	대졸	181	58.2
	대학원졸 이상	48	15.4
직급	사원	88	28.3
	대리	102	32.8
	과장	87	28.0
	부장	28	9.0
	부장 이상	6	1.9
지역	일선도시	81	26.0
	이선도시	156	50.2
	기타지역	74	23.8

구분	평균	최대값	최소값
연령	31.71(세)	50(세)	20(세)
근무연수	7.36(년)	0.5(년)	30(년)
회사규모	230.72(명)	10(명)	800(명)

제 2 절 측정도구의 신뢰도 및 타당성 분석

2.1.신뢰도 분석

신뢰성 분석은 측정도구간의 항목 간에 내적 일관성을 측정하는 것이다. 즉 요인분석결과 공통 요인을 추출함에 있어 공통요인의 추출이 제대로 되는지에 대한 분석이다. 통상적인 기준인 신뢰성계수(Alpha)0.6이상이면

신뢰도에 문제가 없는 것으로 판단하였다. 본 연구조사에 대한 신뢰성 분석 결과는 <5-2><5-3>와 같다.

첫째, 직무요구는 역할과부하, 역할갈등, 역할모호성 등 3개의 요인으로 측정되었다. 직무요구의 역할과부하는 전체3개의 설문항목으로 측정되었으며 신뢰도는 0.651로 나타났다. 직무요구의 역할갈등은 전체3개의 설문항목으로 측정되었으며 신뢰도는 0.691로 나타났다. 직무요구의 역할모호성은 전체3개의 설문항목으로 측정되었으며 신뢰도는 0.773로 나타났다.

둘째, 직무소진은 정서적 고갈, 직무 이탈감 등 2개의 요인으로 측정되었다. 직무소진은 정서적 고갈은 전체4개의 설문항목으로 측정되었으며 신뢰도는 0.709로 나타났다. 직무소진은 직무 이탈감은 전체4개의 설문항목으로 측정되었으며 신뢰도는 0.685로 나타났다.

셋째, 감성지능은 자기의 감성 이해, 타인의 감성이해, 감성의 활용, 감성의 조절 등 4개의 요인으로 측정되었다. 감성지능은 자기의 감성 이해는 전체4개의 설문항목으로 측정되었으며 신뢰도는 0.878로 나타났다. 감성지능은 타인의 감성 이해는 전체4개의 설문항목으로 측정되었으며 신뢰도는 0.812로 나타났다. 감성지능은 감성의 활용은 전체4개의 설문항목으로 측정되었으며 신뢰도는 0.756로 나타났다. 감성지능은 감성의 조절은 전체4개의 설문항목으로 측정되었으며 신뢰도는 0.827로 나타났다.

2.2. 타당성 분석

타당성이란 측정하려는 개념이라 속성을 정확히 측정하였는지를 말하며, 특정한 개념이나 속성을 측정하기 위해 개발한 측정도구가 그 속성을 정확하게 반영할 수 있는지를 의미한다.

요인분석(factor analysis)은 정보의 손실을 최소화하면서 많은 변수들을 동질요인으로 묶어 변수를 축소, 단순화시키는 방법이다. 이러한 요인을 추출하는 방법은 여러 가지가 있으나 가장 널리 이용되는 요인분석 모델

은 주성분분석(principle component analysis or component analysis)과 공통요인분석(common factor analysis)이 있다. 최초의 정보를 최소한의 요인으로 압축하고자 할 때는 주성분분석을 이용한다.

본 연구에서는 관련된 변수를 축소, 압축하여 의미 있는 과정을 파악하기 위해서 주성분 분석을 사용하였으며, 지정한 고유치 이상의 값을 갖는 요인만을 추출하였다.

본 연구에서는 베리맥스회전(varimax rotation)방법을 사용하였으나, 베리맥스는 요인을 단순화하기 위한 방법으로 일반적으로 널리 사용되는 방법이다. 각 변수의 요인간 상관관계의 정도를 나타내는 요인적재량(factor loading)의 수용기준은 보통 ± 0.30 이상이면 유의하다고 보지만 보수적인 기준은 ± 0.40 이상이다. 그리고 ± 0.50 이상인 경우는 매우 높은 유의성을 갖는다고 본다(송지준, 2008).

요인분석을 수행하는 과정에서 본 연구 설계에서 제시한 역할과부하, 역할갈등, 역할보호성, 자기의 감성 이해, 타인의 감성이해, 감성의 활용, 감성의 조절, 정서적 고갈, 직무 이탈감 등 전체 9개의 요인들에 대해서 각각 요인분석을 수행한 결과는 다음과 같다.

분석결과 요인 적재량 모두 0.6이상으로 나타나 구성 요인들의 요인타당성은 확보된 것으로 분석되었다.

(1) 직무요구의 타당성 및 신뢰도 분석

다음 <표5-2>는 직무요구에 대한 9개의 문항에 대하여 요인분석을 실시한 결과이다. 이론적 고찰에 따라 3개 요인으로 설정후의 분석 결과는 3개 요인이 도출되었으며 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 이 3개의 요인 적재 값이 ± 0.4 이상으로 나타나 직무요구를 설명하는 요인으로 적합한 것으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 0.6이상으로 나타난 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

<표5-2> 직무요구의 타당성 및 신뢰도 분석

요인명		항목	요인분석			Cronbach' α
			역할과부 하	역할갈등	역할모호 성	
직 무 요 구	역할 과부 하	나는 주말에 집에 일거리를 가져간다.	0.834	-0.030	0.196	0.651
		나는 일과 후에 집에 일거리를 가져간다.	0.751	-0.084	-0.128	
		나는 업무가 많아서 휴식을 취할 시간이 없다.	0.703	0.128	-0.281	
	역할 갈등	나는 서로 모순된 업무지시를 받고 있다.	-0.061	0.809	0.157	0.691
		나의 판단과 상반된 업무처리를 해야 할 때가 있다.	-0.042	0.799	0.520	
		나의 직속상사는 나의 생각과 다르게 업무를 처리하도록 요구하고 있다.	0.080	0.606	0.192	
	역할 모호 성	나는 내 업무수행시에 내 책임이 무엇인지를 정확히 알 수 있다.	-0.132	0.158	0.837	0.773
		나는 내 업무를 수행하기 위하여 어떤 절차를 따라 야 하는지를 알고 있다.	0.007	0.317	0.807	
		나는 내 업무수행시에 나 에게 무엇이 기대되는지 를 알고 있다.	-0.046	0.131	0.710	
		Eigen-value	3.146	1.765	0.975	
		설명분산(%)	34.951	19.606	10.834	
		누적분산(%)	34.951	54.557	65.392	

(2) 직무소진의 타당성 및 신뢰도 분석

다음<표5-3>는 직무소진에 대한 8개의 문항에 대하여 요인 분석을 실시한 결과이다. 이론적 고찰에 따라 2개 요인으로 설정후의 분석결과는 2개 요인이 도출되었으며 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인명을 부여하였다. 이 3개의 요인 적재 값이 ± 0.4 이상으로 나타나 직무요구를 설명하는 요인으로 적합한 것으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 0.6이상으로 나타난 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

<표5-3>직무소진의 타당성 및 신뢰도 분석

요인명		항목	요인분석		Cronbach , α
			정서적고갈	직무이탈감	
직 무 소 진	정서적 고갈	직장 일로 나는 기진맥진한 상태이다.	0.808	0.083	0.709
		직무와 관련하여 나는 고된 삶을 지낸다.	0.806	0.084	
		현재 나의 감정은 메마른 상태이다.	0.720	0.067	
		직장 일로 요사이 좌절감을 느낀 적이 있다.	0.564	0.036	
	직무 이탈감	내가 맡은 직무는 별 일이 없는 것이다.	0.191	0.798	0.685
		나의 일은 하면 할수록 몰입하지 않게 된다.	-0.016	0.742	
		나에게 도전감을 주지 못 하는 일이다.	0.012	0.712	
		나의 직무는 지겹고 신물이 나는 것이다.	0.083	0.596	
	Eigen-value		2.506	1.748	
			31.323	21.844	
			31.323	53.167	

(3) 감성지능의 타당성 및 신뢰도 분석

다음<표5-3>는 감성지능에 대한 16개의 문항에 대하여 요인 분석을 실시한 결과이다. 이론적 고찰에 따라 4개 요인으로 설정후의 분석결과는 4개 요인이 도출되었으며 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인명을 부여하였다. 이 4개의 요인은 타인의 감성이해에 대한 2-5와 2-6번째 두 문항을 제외하고 모도 적재 값이 ± 0.4 이상으로 나타나 직무소진을 설명하는 요인으로 적합한 것으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 0.6이상으로 나타난 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

<표5-4>감성지능의 타당성 및 신뢰도 분석

요인명		항목	요인분석				Cronbach , α
			자기의 감성이해	타인의 감성이해	감성의 활용	감성의 조절	
감 성 지 능	자기의 감성이 해	나는 나 자신의 감정을 잘 이해한다.	0.848	0.155	0.119	0.204	0.878
		나는 나 자신의 기분을 잘 이해한다.	0.787	0.212	0.206	0.246	
		나는 내가 행복한지 혹은 그렇지 않은지를 안다.	0.763	0.194	0.268	0.155	
		나는 내가 왜 특정한 감정을 가지는지를 안다.	0.685	0.163	0.312	0.179	
	타인의 감성이 해	나는 내 주위 사람들의 감정을 이해한다.	0.216	0.193	0.058	0.816	0.812
		나는 다른 사람들의 기분과 감정에 민감하다	0.512	0.222	0.019	0.699	
	감성의 활용	나는 스스로 내 자신을 동기부여 시킨다.	0.378	0.199	0.734	0.087	0.756
		나는 내 자신이 최선을 다하도록 격려한다.	0.245	0.461	0.667	0.049	

		나는 나 자신이 유능한 사람이라고 생각한다.	0.178	0.139	0.635	0.485	
		나는 스스로 자신의 목표를 세우고 이를 달성하기 위해 최선을 다한다.	0.190	0.102	0.570	0.564	
	감성의 조절	나는 매우 화가 날 때에도 스스로 금방 진정시킬 수 있다.	0.236	0.778	0.211	0.077	0.827
		나는 내 자신의 감정을 잘 통제한다.	0.267	0.776	0.003	0.076	
		나는 이성적으로 화를 참고 어려운 문제를 해결한다.	-0.038	0.744	0.198	0.229	
		나는 내 자신의 감정을 잘 통제하는 능력이 있다.	0.261	0.719	0.264	0.202	
	Eigen-value		6.377	1.502	0.949	0.877	
	설명분산(%)		45.553	10.731	6.776	6.263	
	누적분산(%)		45.553	56.284	63.060	69.324	

제2절 변수간의 상관관계분석

본 연구에서는 가설 검증에 앞서 연구 변수들 간의 상호관련성을 확인하기 위해서 Person 상관관계분석을 사용하였다. 각 변수들 간의 상관관계 분석 결과는 <표5-5>과 같다.

직무요구의 세부항목인 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하의 상관계수는 각 0.47, 0.89, 0.35로 나타났다. 감성지능의 세부항목인 자기의 감성이해, 타인의 감성이해, 감성의 활용, 감성의 조절의 상관계수는 각 0.15, 0.18, 0.13, -0.06로 나타났다. 직무소진의 세부항목인 정서고갈, 직무이탈감의 상관계수는 0.17로 나타났다.

직무요구 하위요인과의 상관계수를 살펴보면 역할과부하의 상관계수를 살펴보면, 세부항목인 정서고갈($r=0.18$, $P<0.01$)로 나타났다. 직무이탈감

($r=0.18$ $P<0.01$)로 나타났다. 역할갈등의 상관계수를 살펴보면 세부항목인 정서고갈($r=0.22$, $P<0.01$)로 나타났다. 직무이탈감($r=0.14$ $P<0.05$)로 나타났다. 역할보호성의 상관계수를 살펴보면, 세부항목인 정서고갈($r=0.18$, $P<0.01$)로 나타났다. 직무이탈감($r=0.18$ $P<0.01$)로 나타났다.

감성지능의 하위요인과의 상관계수를 살펴보면 타인의 감성이해의 상관계수를 살펴보면 구체적으로 세부항목인 역할보호성($r=-0.13$, $P<0.05$)로 나타났다. 감성의 활용의 상관계수를 살펴보면 구체적으로 세부항목인 정서적 고갈($r=-0.12$, $p<0.05$)로 나타났다.

인구통제학적 특성요인의 상관계수를 살펴보면, 응답자의 학력와의 상관계수는 결혼여부($r=0.16$, $P<0.01$)로 나타났다. 응답자의 직급와의 상관계수는 결혼여부($r=0.53$, $P<0.01$), 학력($r=0.31$, $P<0.01$)로 나타났다. 응답자의 근무연수와의 상관계수는 타인의 감성이해($r=0.12$, $P<0.05$)로 나타났다. 응답자의 지역과의 상관계수는 정서적고갈($r=-0.13$, $P<0.05$), 학력($r=-0.12$, $P<0.05$), 직급($r=-0.17$, $P<0.01$)로 나타났다. 응답자의 회사규모와의 상관계수는 직급($r=0.13$, $P<0.05$)로 나타났다.



<표5-5> 변수들의 기술통계량과 상관관계

N=311	평균	표준편차	최소	최대값	구형 개념 간의 상관관계															
					값															
					1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.
1.정서적고갈	3.05	0.76	1.25	5.00	(0.71)															
2.과무이탈감	3.21	0.71	1.00	5.00	0.17**	(0.69)														
3.역할과부하	3.14	0.56	1.00	5.00	0.16**	0.16*	(0.65)													
4.역할갈등	3.22	0.52	1.33	5.00	0.22**	0.14*	0.47**	(0.69)												
5.역할모호성	3.17	0.57	1.33	5.00	0.16**	0.16*	0.66**	0.35**	(0.77)											
6.자신의간성이 대	2.39	0.37	1.25	5.00	0.18	-0.03	-0.01	-0.01	0.02	(0.66)										
7.타인의간성이 대	2.31	0.29	1.50	5.00	-0.07	-0.01	-0.11	-0.08	-0.13	0.15*	(0.81)									
8.감정의통솔	2.62	0.67	1.75	5.00	-0.12	-0.01	-0.01	-0.04	0.01	0.16**	0.13*	(0.76)								
9.감정의조절	2.15	0.55	1.50	5.00	-0.03	-0.01	0.01	0.01	-0.02	-0.06	-0.06	-0.07	(0.83)							
10.성취 (타인)	0.36	0.48	1.00	2.00	0.02	0.07	0.05	0.00	0.05	0.05	0.05	0.10	-0.75	-						
11. 결혼여부(타인)	0.64	0.47	1.00	2.00	0.04	-0.01	-0.06	0.00	-0.04	0.06	0.11	0.05	-0.05	-0.01	-					
12.학력	2.66	0.66	1.00	4.00	0.06	-0.01	0.00	0.01	0.00	0.04	-0.00	-0.03	0.06	0.03	0.16*	-				
13.직급	2.27	0.97	1.00	5.00	0.03	-0.01	-0.10	-0.04	-0.02	0.03	0.06	0.06	-0.05	-0.11	0.53*	0.31**	-			
15. 근무연수	7.67	5.11	0.50	30.00	0.03	-0.01	-0.07	-0.02	-0.01	0.07	0.12*	0.01	-0.06	-0.01	0.65*	0.00	0.54**	-		
15. 지역	1.92	0.70	1.00	3.00	-0.13	-0.01	0.00	-0.03	-0.00	-0.06	-0.06	-0.02	0.05	-0.01	-0.01	-0.12	-0.17*	-0.12	-	
16. 규모	234.9	203.8	10.00	600.0	-0.02	-0.01	-0.04	0.02	-0.02	0.01	0.07	-0.01	0.06	-0.01	0.07	0.10	0.13*	0.02	0.0	-

*P<0.05; ** p<0.01

제3절 가설 검증

1. 직무소진에 관련된 가설의 검증

가설1: 직무요구는 직무소진과 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다.
가설1_1a: 역할과부하는 정서적 고갈과 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다.
가설1_1b: 역할갈등은 정서적 고갈과 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다.
가설1_1c: 역할모호성은 정서적 고갈과 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다.

가설1_2a: 역할과부하는 직무이탈감과 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다.
가설1_2b: 역할갈등은 직무이탈감과 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다.
가설1_2c: 역할모호성은 직무이탈감과 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다.

<표5-6>을 보면 1단계 회귀모형의 설명력은 3.3%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 분석되었다($F=1.165$, $P=0.324$). 독립변수로는 지역은 유의수준5%하에서 정서적 고갈에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

2단계 회귀모형의 설명력은 11.1%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=2.066$, $P<0.05$). 독립변수로는 지역이 유의수준5%하에서 정서고갈에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할갈등은 유의수준5%하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할모호성은 유의수준10%하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3단계 회귀모형의 설명력은 7.2%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 분석되었다($F=1.277$, $P=0.123$). 독립변수로는 지역은 유의수준5%하에서 정서고갈에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4-1단계 회귀모형의 설명력은 8.9%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=1.753$, $P<0.1$). 독립변수로는 지역은 유의수준5%하에서 정서고갈에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4-2단계 회귀모형의 설명력은 7.4%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의하

지 않은 것으로 분석되었다($F=1.423$, $P=0.150$). 독립변수로는 지역은 유의수준5%하에서 정서고갈에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4-3단계 회귀모형의 설명력은 7.4%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 분석되었다($F=1.439$, $P=0.143$). 독립변수로는 지역은 유의수준5%하에서 정서고갈에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4-4단계 회귀모형의 설명력은 7.6%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 분석되었다($F=1.471$, $P=0.129$). 독립변수로는 지역은 유의수준5%하에서 정서고갈에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할과부하는 유의수준10%하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

5단계 회귀모형의 설명력은 9.5%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=1.509$, $P<0.1$). 독립변수로는 지역이 유의수준5%하에서 정서고갈에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할과부하는 유의수준10%하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다시 말하자면 역할갈등과 역함호성이 높을수록 정서고갈의 수준이 높아진다는 것이다. 역할과부하가 정서고갈에 영향을 미치지 않는다. 따라서 가설을(1-1a) 기각되었으면, 가설(1-1b)과 가설(1-1c)를 채택되었다. <표5-7>을 보면 1단계 회귀모형의 설명력은 2.2%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 분석되었다($F=0.776$, $P=0.608$).

2단계 회귀모형의 설명력은 9.4%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=1.709$, $P<0.1$). 독립변수로는 역할과부하는 유의수준1%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3단계 회귀모형의 설명력은 9.3%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=2.007$, $P<0.05$). 독립변수로는 역할과부하는 유의수준1%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4-1단계 회귀모형의 설명력은 9.4%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=1.850$, $P<0.05$). 독립변수로는 역할과부하는 유의수준1%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4-2단계 회귀모형의 설명력은 9.9%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=1.974$, $P<0.05$). 독립변수로는 역할과부하는 유의수준1%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4-3단계 회귀모형의 설명력은 10.5%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=2.092$, $P<0.05$). 독립변수로는 역할과부하는 유의수준1%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4-4단계 회귀모형의 설명력은 9.4%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=1.851$, $P<0.05$). 독립변수로는 역할과부하는 유의수준10%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

5단계 회귀모형의 설명력은 11.1%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=1.802$, $P<0.05$).

다시 말하자면 역할과부하는 높을수록 직무이탈감의 수준이 높아진다는 것이다. 역할갈등과 역할모호성은 직무이탈감에 영향을 미치지 않는다. 따라서 가설(1-2a)을 채택되었으면, 가설(1-2b)와 가설(1-2c)을 기각되었다.

2. 감성지능에 관련된 가설의 검증

가설2: 감성지능은 직무요구와 직무소진의 관계에 조절효과가 있다.
가설2_1a: 감성지능이 높은 종업원의 경우 역할과부하에 따른 정서적 고갈은 상대적으로 낮을 것이다.
가설2_1b: 감성지능이 높은 종업원의 경우 역할갈등에 따른 정서적 고갈은 상대적으로 낮을 것이다.
가설2_1c: 감성지능이 높은 종업원의 경우 역할모호성에 따른 정서적 고갈은 상대적으로 낮을 것이다.

가설2_2a: 감성지능이 높은 종업원의 경우 역할과부하에 따른 직무이탈감은 상대적으로 낮을 것이다.
가설2_2b: 감성지능이 높은 종업원의 경우 역할갈등에 따른 직무이탈감은 상대적으로 낮을 것이다.

가설2_2c: 감성지능이 높은 종업원의 경우 역할모호성에 따른 직무이탈감은 상대적으로 낮을 것이다.

본 논문은 직무요구의 하위자원 역할과부하가 제일 조절효과가 있으니까 주로 역할과부하와 감성지능의 하위차원 4가지를 어떤 영향을 미치는지를 찾아본다.

<표5-6>을 보면 5단계회귀모형에서 보여주듯이 상호작용항(역할과부하*자신의 감성이해)이 유의수준10%하에서 역할과부하와 정서적고갈간의 관계에서 자신의 감성이해의 어떤 조절효과를 찾아 볼 수 있었다.

<표5-7>을 보면 4-3단계 회귀모형에서 보여주듯이 상호작용항(역할과부하*감성의 활용)이 유의수준10%하에서 역할과부하와 직무이탈감간의 관계에서 감성활용의 어떤 조절효과를 찾아 볼 수 있었다.

다시 말하자면 역할과부하와 정서적고갈의 관계에서 자신의 감성이해의 어떤 조절효과를 미치고 있다. 역할과부하와 직무이탈감간의 관계에서 감성의 활용의 어떤 조절효과를 미치고 있다. 따라서 가설2_1a, 가설2_2a를 부분채택되었으면 가설2_1b, 가설2_1c, 가설2_2b, 가설2_2c을 기각되었다.

<표5-6> 각 변수가 정서적고갈에 미치는 영향

N=311	정서적고갈							
	모델1	모델2	모델3	모델4-1	모델4-2	모델4-3	모델4-4	모델5
상수	3.176** (.291)	1.820* (.832)	3.14*** (0.73)	3.269*** (.730)	3.140*** (.734)	3.088*** (.737)	2.929*** (.762)	2.992*** (.768)
성별(더미)	.051 (.100)	.054 (.098)	0.07 (0.09)	.065 (.099)	.075 (.099)	.073 (.099)	.074 (.099)	.067 (.099)
결혼여부(더미)	.104 (.143)	.121 (.140)	0.10 (0.14)	.124 (.141)	.118 (.143)	.100 (.142)	.111 (.142)	.123 (.142)
학력	.072 (.081)	.060 (.079)	0.05 (0.08)	.040 (.080)	.053 (.081)	.055 (.081)	.046 (.081)	.035 (.081)
직급	-.042 (.071)	-.018 (.071)	-0.02 (0.07)	-.027 (.071)	-.027 (.072)	-.021 (.072)	-.021 (.072)	-.021 (.072)
근무연수	.002 (.014)	.003 (.014)	0.00 (0.01)	.006 (.014)	.003 (.014)	.004 (.014)	.004 (.014)	.005 (.014)
지역	-.151* (.070)	-.142* (.068)	-0.15* (0.06)	-.168* (.069)	-.155* (.069)	-.152* (.069)	-.151* (.069)	-.162* (.069)
회사규모	0.00 (0.00)	0.00 (0.00)	0.00 (0.00)	.000 (.000)	.000 (.000)	.000 (.000)	.000 (.000)	.000 (.000)
역할과부하	.	.105 (.085)	0.11 (0.08)	.132 (.086)	.123 (.087)	.116 (.087)	.206+ (.122)	.223+ (.123)
역할강등		.197* (.097)						
역할보호성		.135+ (.081)						
자신의감정이해		.064 (.127)	0.07 (0.12)	.057 (.129)	.067 (.130)	.082 (.130)	.085 (.130)	.074 (.130)
타인의감정이해		-.180 (.154)	-0.23 (0.15)	-.264+ (.155)	-.232 (.156)	-.224 (.156)	-.234 (.156)	-.257 (.156)
감성의활용		-.150+ (.078)	-0.15* (0.07)	-.141+ (.079)	-.154+ (.080)	-.156* (.079)	-.163* (.079)	-.144+ (.080)
감성의조절		.235 (.169)	0.17 (0.17)	.153 (.170)	.179 (.171)	.181 (.171)	.147 (.174)	.127 (.173)
역할과부하* 자신의감정이해,				.505* (.239)				.460+ (.248)
역할과부하* 타인의감정이해,					.191 (.273)			.080 (.280)
역할과부하* 감성의활용						.117 (.141)		.100 (.142)
역할과부하* 감성의조절							-.315 (.305)	-.321 (.306)
R ²	.033	.111	.072	.089	.074	.074	.076	.095
수정된 R ²	.005	.057	.024	.038	.022	.023	.024	.032
F	1.165	2.066*	1.504	1.753	1.423	1.439	1.471	1.509+

주) *: P<.1 ; *: P<.05 ; **: P<.01 ; ***: P<.001

비표준화된 회귀계수이며, 괄호 안은 표준오차임

<표5-7> 각 변수가 직무이탈감에 미치는 영향

N=311	정서적고갈							
	모델1	모델2	모델3	모델4-1	모델4-2	모델4-3	모델4-4	모델5
상수	3.376** (.274)	3.866** (.786)	3.87*** (0.67)	3.864*** (.682)	3.883*** (.677)	3.982*** (.678)	3.931*** (.706)	4.106*** (.713)
성별(더미)	.016 (.094)	.046 (.093)	0.04 (0.09)	.049 (.092)	.046 (.092)	.048 (.091)	.048 (.092)	.044 (.092)
결혼여부(더미)	.113 (.134)	.111 (.132)	0.10 (0.13)	.108 (.132)	.093 (.132)	.125 (.131)	.109 (.131)	.108 (.132)
학력	.016 (.076)	.004 (.075)	0.00 (0.07)	.005 (.075)	.005 (.074)	.001 (.074)	.005 (.075)	.004 (.075)
직급	-.034 (.067)	-.015 (.067)	-0.01 (0.06)	-.015 (.067)	-.011 (.067)	-.022 (.066)	-.016 (.067)	-.021 (.067)
근무연수	-.014 (.013)	-.010 (.013)	-0.01 (0.01)	-.010 (.013)	-.008 (.013)	-.009 (.013)	-.010 (.013)	-.007 (.013)
지역	-.086 (.065)	-.088 (.064)	-0.08 (0.06)	-.087 (.064)	-.087 (.064)	-.094 (.064)	-.089 (.064)	-.095 (.064)
회사규모	0.00 (0.00)	0.00 (0.00)	0.00 (0.00)	.000 (.000)	.000 (.000)	.000 (.000)	.000 (.000)	.000 (.000)
역할과부하	.	.229** (.081)	0.23** (0.08)	.228** (.081)	.220** (.081)	.232** (.080)	.208+ (.113)	.181 (.114)
역할강등		-.012 (.092)						
역할보호성		.016 (.076)						
자신의감성이해		-.199 (.120)	-0.19 (0.12)	-.196 (.120)	-.187 (.120)	-.213+ (.120)	-.201+ (.120)	-.209+ (.121)
타인의감성이해		-.173 (.145)	-0.17 (0.14)	-.171 (.145)	-.174 (.144)	-.189 (.144)	-.174 (.144)	-.191 (.145)
감성의활용		-.135+ (.074)	-0.13+ (0.07)	-.137+ (.074)	-.142+ (.073)	-.139+ (.073)	-.134+ (.074)	-.141+ (.074)
감성의조절		-.017 (.160)	-0.01 (0.15)	-.014 (.159)	-.018 (.158)	-.023 (.158)	-.009 (.161)	-.013 (.161)
역할과부하* 자신의감성이해,				-.056 (.223)				.059 (.230)
역할과부하* 타인의감성이해,					-.311 (.252)			-.326 (.260)
역할과부하* 감성의활용						-.222+ (.130)		-.230+ (.132)
역할과부하* 감성의조절							.079 (.283)	.148 (.284)
R ²	.022	.094	.093	.094	.099	.105	.094	.111
수정된 R ²	-.006	.039	.047	.043	.049	.055	.043	.050
F	.776	1.709	2.007*	1.850*	1.974*	2.092*	1.851*	1.802*

주) *: P<.1 ; *: P<.05 ; **: P<.01 ; ***: P<.001

비표준화된 회귀계수이며, 괄호 안은 표준오차임

3.가설검증 결과 요약

이상의 가설검증 결과를 요약하면 다음 <표5-8>와 같다.

<5-8>가설검증 결과 요약

가설	내용	채택여부
1	가설1_1a: 역할과부하는 정서적 고갈과 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다.	기각
	가설1_1b: 역할갈등은 정서적 고갈과 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다.	채택
	가설1_1c: 역할모호성은 정서적 고갈과 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다.	채택
	가설1_2a: 역할과부하는 직무이탈감과 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다.	채택
	가설1_2b: 역할갈등은 직무이탈감과 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다.	기각
	가설1_2c: 역할모호성은 직무이탈감과 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다.	기각
2	가설2_1a: 감성지능이 높은 종업원의 경우 역할과부하에 따른 정서적 고갈은 상대적으로 낮을 것이다.	부분채택
	가설2_1b: 감성지능이 높은 종업원의 경우 역할갈등에 따른 정서적 고갈은 상대적으로 낮을 것이다.	기각
	가설2_1c: 감성지능이 높은 종업원의 경우 역할모호성에 따른 정서적 고갈은 상대적으로 낮을 것이다.	기각
	가설2_2a: 감성지능이 높은 종업원의 경우 역할과부하에 따른 직무이탈감은 상대적으로 낮을 것이다.	부분채택
	가설2_2b: 감성지능이 높은 종업원의 경우 역할갈등에 따른 직무이탈감은 상대적으로 낮을 것이다.	기각
	가설2_2c: 감성지능이 높은 종업원의 경우 역할모호성에 따른 직무이탈감은 상대적으로 낮을 것이다.	기각

제6장 결론 및 시사점

제1절 요약 및 결론

본 연구는 직무소진에 영향을 미치는 변수들로 직무요구의 하위요인인 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하를 직무소진의 원인변수로 설정하였고, 이러한 변수들이 직무소진에 어떠한 영향을 미치는지, 나아가 감성지능이 직무요구와 직무소진간의 관계를 조절하는 조절변수로서의 효과를 검증하고자 하였다.

본 조사의 타당성과 신뢰도를 높이기 위하여 검증된 논문의 설문도구를 활용하여 설문조사 기간은 2012년 10월 24일부터 11월 14일까지 약 3주간 인터넷을 통해서 중국 현지에 근무하고 있는 직장인을 대상으로 조사하였으며 총329부를 회수하여 그중에 불성실한 설문지 18부를 제외하고 311부로 분석을 실시하였다. 연구의 자료 분석을 위해 수집된 자료의 통계처리에는 데이터 코딩과 데이터 클리닝 과정을 거쳐, SPSS18.0 프로그램을 사용하여 분석하였으며, 빈도분석 등을 적용하여 분석하였다.

연구 문제를 검증하기 위해 본 연구에서는 Kahn et al.(1964)의 연구에서 제시한 역할모호성에 관한 측도를 사용하였으며 Ivancevich & Matteson(1982)의 연구에서 제시한 역할갈등과 역할과부하에 관한 측도를 사용하였다. Maslach(1982)가 개발한 소진척도(Maslach Burnout Inventory: MBI)에 기초하여 정서고갈에 관한 측도를 사용하고Demeroti et al.(2001)이 개발한 직무이탈감에 관한 측도를 사용하였다. Wong & Law(2002)가 개발한 감성지능에 관한 측도를 사용하다.

직무요구, 직무소진, 감성지능이 표본의 집단적 특성에 따라 차이가 있는가를 알아보기 위하여 평균차인분석(독립표본t-test, 분산분석)을 실시하였다.

가설을 검증하기 위하여 단순 및 다중회귀분석을 실시하였다. 실증분석을 통하여 얻은 결과는 다음과 같다.

첫째, 직무요구는 직무소진에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직무요구의 하위요소인 역할갈등과 역할모호성은 직무소진의 하위요소인 정서고갈에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 직무요구의 하위요소인 역할과부하는 직무소진의 하위요소인 직무이탈감에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무요구의 하위요소인 역할과부하는 직무소진의 하위요소인 정서고갈에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며 직무요구의 하위요소인 역할갈등과 역할모호성은 직무소진의 하위요소인 직무이탈감에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

둘째, 감성지능의 하위요소는 자신의 감성이해와 직무요구의 하위요소인 역할모호성, 역할갈등과 직무소진의 하위요소인 정서적고갈의 관계에서 어떤 조절효과를 찾을 볼 수 없었으며 감성지능의 하위요소는 자신의 감성이해와 직무요구의 하위요소인 역할과부하와 직무소진의 하위요소인 정서적고갈의 관계에서 어떤 조절효과를 찾을 볼 수 있었다. 감성지능의 하위요소는 감성의 활용과 직무요구의 하위요소인 역할모호성, 역할갈등과 직무소진의 하위요소인 직무이탈감의 관계에서 어떤 조절효과를 찾을 볼 수 없었으며 감성지능의 하위요소는 감성의 활용과 직무요구의 하위요소인 역할과부하와 직무소진의 하위요소인 직무이탈감의 관계에서 어떤 조절효과를 찾을 볼 수 있었다.

제2절 시사점 및 한계점

본연구가 시사하는 바는 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 중국 직장인에게 직무요구과 직무소진, 감성지능 간의 관계를 밝히고 직무요구의 하위요인이 소진이 하위요인에 미치는 영향에 대해 살펴보았다.

둘째, 감성의 역할을 설명할 수 있는 이론적 틀이 많이 부족한 가운데 감성지능의 중요성을 설명하기 위해 감성조절모형을 적용하였다는 것을 시사점으로 들 수 있으며 앞으로 더 많은 이론적 틀이 개발되고 발견되어야 할 것이다.

셋째, 본 연구의 결과는 감성지능이 높은 종업원은 직무소진이 낮다는 것을 보여 주기 했다.....따라서 종업원들의 직무소진을 완화시키기 위하여, 종업원들의 감성지능을 높일 수 있는 방안을 파악하여 차원별로 감성지능 발달 노력을 진행하는 것이 효과적이라고 볼 수 있다.

본 연구는 다음과 같은 한계점을 갖고 있다.

첫째, 본 연구에서는 시간과 비용 등의 한계로 인하여 실험대상을 중국 직장인을 인터넷으로 실시하였으므로, 결과의 일반화에 대하여 제약이 있다는 것에 한계점이 드러난다고 볼 수 있다.

둘째, 본 연구는 응답자의 업종에 따라 차이가 있다고 주장하였지만, 연구결과가 업종의 차이가 안 나왔다. 사실은 중국의 국유기업, 사기업, 외자기업으로 분류했다. 조직내부의 직무소진이 사기업이 국유기업보다 더 심해서 외자기업이 사기업보다 더 심해야하는 결과로 나타나야 하지만 연구결과가 안 나왔다.

셋째, 본 연구는 설문조사의 대상을 지역별로 한계로 인하여 사실은 지역에 따라 감성지능을 가지고 있는 정도가 다르다. 하지만 본연구는 중국의 일선도시는 정치중심-북경, 무역도시-광주 및 천진, 그리고 이선도시

4가지 밖에 구별을 못해서, 지역에 따라 감성지능이 가지고 있는 정도, 직무요구가 직무소진에 미치는 정도간의 차이가 안 나왔다.



【참고문헌】

1. 국내문헌

- 김영조, 한주희, 「서비스 직원의 감정노동 수행과 직무소진의 관계에 관한 연구」, 『인사관리연구 제32집 3권 95-128』, 한국인사관리학회, 2008
- 남진영, 「병원 원무행정근무자의 직무소진이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향」, 연세대학교 학위논문(석사), 2011
- 박경환, 「직무요구가 직무성장에 미치는 긍정적 효과와 직무소진을 매개로 하는 부정적 효과에 관한 연구」, 『인사관리연구 제33집 4권 35-63』, 한국인사관리학회, 2009
- 박동수, 홍춘철, 정성한, 「소진의 직무요구-직무자원에서 감성지능의 조절역할」, 『인사관리연구 제31집 1권 69-94』, 한국인사관리학회, 2007
- 박상언, 「직무요구-통제 모형에 의한 사원들이 직무소진 (Job burnout)에 관한 연구」, 『인사관리연구 제30집 2권 45-71』, 한국인사관리학회, 2006
- _____, 김민용, 「직무요구와 직무소진 그리고 조직공정성 요인간의 관계에 관한 연구」, 『경영저널 Vol.35 No.2 367-388』, 한국경영학회, 2006
- 박선영, 「청소년지도자의 직무요구, 직무통제, 사회적 지지가 소진에 미치는 영향」, 명지대학교 학위논문(석사), 2012
- 박은경, 「간호사의 소진에 대한 자기효능감과 리더십의 조절효과와 간호업무 수행성장에 대한 소진의 매개효과」, 인제대학교 학위논문(박사), 2010
- 박량희, 「직무요구와 직무통제가 직무스트레스에 미치는 영향」, 광운대학교 학위논문(석사), 2006

- 문릉안, 서비스 접점 종사원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구 세종대학교 학위논문(석사) 2010
- 서문식, 김상희, 「판매원의 감정부조화와 감정적 고갈이 고객지향성 및 고객의 서비스 품질평가에 미치는 영향」, 『마케팅연구제17권4호, 47-55』, 한국마케팅학회, 2002
- 서지영, 「전문상담교사의 역할 수행에 대한 스트레스가 소진에 미치는 영향」, 한국교원대학교 학위논문(석사), 2011
- 성혜진, 패밀리 레스토랑의 직원의 감정노동과 소진 영향요인에 관한 연구, 세종대학교 대학원 학위논문(석사), 2003
- 오정학, 김철원, 이향정, 「소진의 원인, 결과 및 완화요인에 관한 연구: 국적항공사 객실승무원을 대상으로」, 『호텔경영학연구 Vol.20 No.3 271-291』, 한국호텔외식경영학회, 2011
- 오정학, 육풍림, 「카지노종사원의 직무요구, 직무자원과 소진 그리고 직무만족의 관계」, 대한관광경영학회, Vol.26 No.4, 375-397, 2011
- 윤정민, 「직무요구와 직무자원이 직무탈진에 미치는 영향」, 고려대학교, 학위논문(석사), 2006
- 이동명, 김강식, 김수련, 「정서노동과 소진의 관계에서 정서부조과의 매개효과」, 『인사관리연구 제31집 3권 133-155』, 한국인사관리학회, 2007
- 이종목, 박한기, 「직무스트레스 척도제작에 관한 연구」, 『사회심리학연구, Vol. 4, No. 1, V241-262』, 한국심리학회. 1988
- 이지영, 지진호, 「직무요구-소진과정에서 감성지능의 조절효과」, 『인적자원 관리연구 제14권 제4호 277-294』, 한국인적자원관리학회, 2007
- 이지선, 종업원의 감성지능과 종업원 태도, 행동간의 관계에 관한 연구, 고려대학교 석사 하위논문 2004.
- 임창희, 직장에서의 신뢰와 응집성이 직무소진에 미치는 영향」, 『조직과 인사관리연구 제35집 2권 131-156』, 한국인사관리학회, 2011
- 정찬국, 「경력개발 및 대인관계 스트레스가 직무태도에 미치는 영향 -통

제위치 및 직무통제를 중심으로-」, 서강대학교 학위논문(석사), 1997

한은미, 임창희, 홍용기, 「조직시민행동과 직무태도의 관계에 미치는 조직 동일시와 소진의 역할」, 『인적자원관리연구 18(1) 1-22』 한국인적자원관리학회, 2011.



2. 국외문헌

Bandura, A., 1986, Social foundations of thought and action: A social cognitive theory. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

_____, 1997, *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman

Bandura, A., Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 1997; 84(2): 191-215.

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W.(2004), Using the Job Demand Resources Model to Predict Burnout and Performance. *Human Resource Management*, 43: 83-104.

Beehr, T. A., Glaser, K. M., Canali, K. G., & Wallwey, D. A. (2001), Back to basics: Re-examination of demand-control theory of occupational stress. *Work & Stress*. 15, 115-130.

Brown, S. P., Ganesan, S., & Challagalla, G., (2011), Self-efficacy as a Moderator of Information Seeking Effectiveness, *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 1043-1051.

Butler, A. B., Grzywacz, J. G., Bass, B. L., & Linney, K. D. (2005), Extending the Demands-Control Model: A Daily Diary Study of Job Characteristics, Work-Family Conflict and Work-Family Facilitation, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 155-169.

Buunk, B. P., De Jonge, J., Ybema, J. F., & de Wolff, C. J.(1998), Psychological Aspects of Occupational Stress. In P. J. D. Drenth, H. Thierry, & C. J. de Wolff(Eds.), *Handbook of Work and Organizational Psychology* (2nd ed., 145-182). Hove, United Kingdom: Psychology press.

Caplan, R. D., & Jones, K. W. (1975), Effects of work load, role ambiguity, and type A personality on anxiety, depression, and

- heart rate, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 60, 713-719.
- Cherniss, C.(1980), *Staff Burnout, Job Stress and the Human Services*, Beverly Hills, CA: Sage.
- Cordes, C. L., T. W. Dougherty, & M. Blum.(1997), Patterns of burnout among managers and professionals: a comparison of models. *Journal of Organizational Behavior* 18: 685-701.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W.(1993), A review and integration of researc on job burnout, *Academy of Management Review*, 89(4), 621-656.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B.(2011), The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3): 499-512.
- Edwards, D., B. Hannigan, A. Fothergill, and P. Burnard. (2002), Stress management for mental health professionals: a review of effective techniques. *Stress and Health* 18: 203-215
- Fisher, C. D., & Gitelson, R. (1983), A meta-analysis of the correlates of role conflict and role ambiguity, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 68, No. 2, 320-333.
- Freudenberger, H. J., (1974), Staff Burnout, *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165
- _____,(1975), The staff burnout syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 12(1), 73-82
- Gist, M. E. 1987. Self-efficacy: Implication for organizational behavior and human resource management, *Academy of Management Review*, 12: 472-485.
- _____, & Mitchell, T. R.(1992), Self efficacy: A theoretical analysis of its determinants and malleability. *Academy of management Review*, 17(2), 183-211

- Green, D. E., Walkey, F. H., & Taylor, A. J. W.(1991), The Three-Factor Structure of the Maslach Burnout Inventory. *Journal of Social Behavior and Personality*, 6: 453-472.
- Goleman, D (1995). Emotional Intelligence. New york: Bantam Books.
- Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S.(1986), Toward an understanding of burnout phenomenon, *Journal of Applied Psychology*, 71, 630-640.
- Kahn, J. H., Schneider, K. T., Jenkins-Henkelman, T. M., & Moyle, L. L.(2006), Emotional Social Support and Job Burnout among High-school Teachers: Is It all due to Dispositional Affectivity, *Journal of Organizational Behavior*, 27, 793-807.
- Karasek, R. A. (1979), Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign, *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-311.
- Ladebo, O. J., & Awotunde, J. M.(2007), Emotional and Behavioral Reactions to Work Overload: Self-efficacy as a Moderator. *Current Research in Social Psychology*, 13(8), 86-100.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996), A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout, *Journal of Applied Psychology*, Vol 81, No. 2, 123-133.
- Maslach, C. and Jackson, S.E.(1981), "The Measurement of Burnout," *Journal of Occupational Behaviour*, vol.2, pp.99-113.
- _____(1982), *Burnout: the cost of caring*, NJ: Englewood Cliffs.
- _____, Understanding burnout: definitional issues in analyzing a complex phenomenon. in: Paine WS. *Job Stress and Burnout. Beverly Hills. CA: Sage; 1982*
- _____, and W. B. Schaufeli. (1993), Historical and Conceptual Development of burnout, pp. 1-18 in *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, edited by

- Schaufeli et al., Washington, D.C.: Taylor and Francis.
- _____, Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2011). *Job Burnout Annual Review of Psychology*, 52: 397-422.
- Parkes, K. R. (1991) Locus of control as moderator: An explanation for additive versus interactive findings in the demand-discretion model of work stress?. *British Journal of Psychology*, 82, 291-312.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann. (1988). *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical analysis*. Taylor & Francis.
- Schwab, R. & Iwanicki, E.(1982), Perceived role conflict, role ambiguity, and teacher burnout, *Educational Administration Quarterly*, 18, 60-74.
- Singh, J, Jerry R. Goolsby, & Gary K. Rhoads. (1994), Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnout for Customer Service Representatives, *Journal of Marketing Research*, 558-569
- Tooterdel, P., Wood, S., & Wall, T. (2006), An intra-individual test of the demands-control model: A weekly diary study of psychological strain in portfolio workers. *Journal Of Occupational and Organizational Psychology*, 79, 63-84.
- Vander Doef, A., & Maes, S. (1999), The job demand-control(-support) model and psychological well-being: *A review of 20 years of empirical research*. *Work & Stress*, 13(2), 87-114.
- Van Yperen, N. W., & Hagedoorn, M.(2003), Do High Job Demands Increase Intrinsic Motivation or Fatigue or Both, The Role of Job Control and Job Social Support, *Academy of Management Journal*, 46(3), 339-348.
- Westman, M, Etzion, D., & Danon, E. (2001). Job Insecurity and Crossover of Burnout in Married Couples. *Journal of*

organizational Behavior, 22(5): 467-481.

Wong, Chi-sum, & Law, KL.(2002) The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study. *the leadership quarterly*, Vol. 13,243-274.



【부 록 I】 한국어 설문서

직무요구, 직무소진과 감성지능에 관한 설문지

안녕하십니까?

여러 분 바쁘신 중에도 본 연구에 참여해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

본 설문에 응하시는 귀하의 개인적 사항이나 설문내용과 관계되는 모든 사항은 절대 비밀이 보장됨은 물론 무기명으로 처리됩니다.

아울러 조사된 자료는 통계법규에 따라 순수한 학문연구 목적으로만 사용됩니다. 귀하의 정성어린 응답이 본 연구에 매우 귀중한 자료가 된다는 점을 유념하시고, 한 항목도 빠짐없이 성의껏 그리고 진솔하게 응답해 주시길 부탁드립니다.

설문에 참여하여 주셔서 다시 한 번 감사드립니다.

이와 관련하여 궁금하신 사항이 있으면 아래로 연락 주십시오.

한성대학교 대학원 경영학과

인사·조직 관리 전공: 전우한

지도교수: 하 성 욱 (한성대학교 경영학과)

E-MAIL: rain_tyh@sina.com

I. 귀하의 직무요구에 대해 알아보기 위한 것입니다. 본인이 생각하는 것과 일치하는 번호를 체크하여 주시기 바랍니다.

전혀 그렇지 않다	거의 그렇지 않다	보통이다	조금 그렇다	매우 그렇다
1	2	3	4	5

내용						
1	나는 일과 후에 집에 일거리를 가져간다.	1	2	3	4	5
2	나는 주말에 집에 일거리를 가져간다.	1	2	3	4	5
3	나는 업무가 많아서 휴식을 취할 시간이 없다.	1	2	3	4	5
4	나는 서로 모순된 업무지시를 받고 있다.	1	2	3	4	5
5	나의 직속상사는 나의 생각과 다르게 업무를 처리하도록 요구하고 있다.	1	2	3	4	5
6	나의 판단과 상반된 업무처리를 해야 할 때가 있다.	1	2	3	4	5
7	나는 내 업무를 수행하기 위하여 어떤 절차를 따라야 하는지를 알고 있다.	1	2	3	4	5
8	나는 내 업무수행시에 나에게 무엇이 기대되는지를 알고 있다.	1	2	3	4	5
9	나는 내 업무수행시에 내 책임이 무엇인지를 정확히 알 수 있다.	1	2	3	4	5

II. 귀하의 감성지능을 알아보기 위한 것입니다. 본인이 생각하는 것과 일치하는 번호를 체크하여 주시기 바랍니다.

내용						
1	나는 내가 왜 특정한 감정을 가지는지를 안다.	1	2	3	4	5
2	나는 나 자신의 기분을 잘 이해한다.	1	2	3	4	5
3	나는 나 자신의 감정을 잘 이해한다.	1	2	3	4	5
4	나는 내가 행복한지 혹은 그렇지 않은지를 안다.	1	2	3	4	5
5	나는 동료들의 행동으로부터 그들의 감정을 파악한다.	1	2	3	4	5
6	나는 다른 사람들의 감정을 관찰하는 데 뛰어나다.	1	2	3	4	5
7	나는 다른 사람들의 기분과 감정에 민감하다.	1	2	3	4	5
8	나는 내 주위 사람들의 감정을 이해한다.	1	2	3	4	5
9	나는 스스로 자신의 목표를 세우고 이를 달성하기 위해 최선을 다한다.	1	2	3	4	5

10	나는 나 자신이 유능한 사람이라고 생각한다.	1	2	3	4	5
11	나는 스스로 내 자신을 동기부여 시킨다.	1	2	3	4	5
12	나는 내 자신이 최선을 다하도록 격려한다.	1	2	3	4	5
13	나는 이성적으로 화를 참고 어려운 문제를 해결한다.	1	2	3	4	5
14	나는 내 자신의 감정을 잘 통제하는 능력이 있다.	1	2	3	4	5
15	나는 매우 화가 날 때에도 스스로 금방 진정시킬 수 있다.	1	2	3	4	5
16	나는 내 자신의 감정을 잘 통제한다.	1	2	3	4	5

Ⅲ. 직무소진에 대한 문항들입니다. 본인이 생각하는 것과 일치하는 번호를 체크하여 주시기 바랍니다.

내용						
1	직장 일로 나는 기진맥진한 상태이다.	1	2	3	4	5
2	직무와 관련하여 나는 고된 삶을 지낸다.	1	2	3	4	5
3	현재 나의 감정은 메마른 상태이다.	1	2	3	4	5
4	직장 일로 요사이 좌절감을 느낀 적이 있다	1	2	3	4	5
5	나의 직무는 지겹고 신물이 나는 것이다.	1	2	3	4	5
6	내가 맡은 직무는 별 볼일이 없는 것이다.	1	2	3	4	5
7	나에게 도전감을 주지 못하는 일이다.	1	2	3	4	5
8	나의 일은 하면 할수록 몰입하지 않게 된다.	1	2	3	4	5

Ⅳ. 다음은 귀하의 일반적 사항에 대한 질문입니다. 해당하는 사항에 체크해주시기 바랍니다.

- (1) 귀하의 성별은? (): ①남자 ②여자
- (2) 귀하의 연령은? () 세
- (3) 귀하의 결혼여부는? (): ①미혼 ②기혼
- (4) 귀하의 교육수준은? (): ①고졸 ②전문대졸 ③대졸 ④대학원졸 이상
- (5) 귀하의 직급은? (): ①사원 ②대리 ③ 과장 ④부장 ⑤부장 이상
- (6) 귀하의 근무년수는? ()년
- (7) 귀하의 일하는 지역은? (): ①일선도시 ②이선도시 ③기타 지역
- (8) 귀하가 다니고 있는 회사의 규모(종업원의 수)는? () 명

【부 록 II】 중국어 설문서

關於職業需求,職業倦怠和 感情智能的問卷調查

您好！

感謝您在百忙之中抽齣時間來迴答本次調查。

本調查的目的是為了撰寫本人研究生課程的畢業論文，您的答案將對論文的結果產生絕對的影響。

在此，本人相信各位答捲人會秉持著認真負責的態度，而本人僅將您珍貴的意見作為研究的資料使用，您的應答內容隻用於本人的研究使用，本次問捲調查完全採取無記名的方式，您所提供的信息將得到保密。

再次感謝您在百忙之中抽齣時間完成本次調查。

如果對本次問卷有任何疑問請髮郵件聯係我。



漢城大學，大學院 經營學科

人事-組織管理專業 田雨邗

指導教授：河星旭

E-MAIL: rain_tyh@sina.com

1. 下面 是職業需求 的問題。請您仔細閱讀後根據您的想法選擇最 適 部的 答案。

序 号	問卷內容	从 来 不 会	不 会	普 通	有 时 会	常 常 会
1	我在一天工作結束後會把工作帶回家去。	1	2	3	4	5
2	我在週末裏後會把工作帶回家去。	1	2	3	4	5
3	我的工作太多以至於沒有休息時間。	1	2	3	4	5
4	我接到過相互矛盾的工作指示。	1	2	3	4	5
5	我的直屬上司對於我的想法和其它工作的處理有一定要求。	1	2	3	4	5
6	我做過和我的想法相違背的工作。	1	2	3	4	5
7	我知道爲了進行我的工作我要遵循什麼樣的步驟。	1	2	3	4	5
8	我在工作的時候明确知道對自己的期待是什麼。	1	2	3	4	5
9	我準確的知道在我進行工作時我要承擔什麼樣的責任。	1	2	3	4	5

2. 下面 是感情智能 的問題。請您仔細閱讀後根據您的想法選擇最 適 部的 答案。

序 号	問卷內容	从 来 不 会	不 会	普 通	有 时 会	常 常 会
1	我清楚的知道自己为什么带着特定的感情。	1	2	3	4	5
2	我能清楚的理解自己的心情。	1	2	3	4	5
3	我能很好的理解自己的感覺。	1	2	3	4	5
4	我經常能知道自己倖不倖福。	1	2	3	4	5
5	我經常能從同事的行動中了解他的感情。	1	2	3	4	5
6	我能很好的觀察其他人的感情。	1	2	3	4	5
7	我對其他人的感情和感覺很敏感。	1	2	3	4	5
8	我能理解週圍人的感情。	1	2	3	4	5
9	我經常自己製定目標並儘力完成。	1	2	3	4	5
10	我认为自己是一個有能力的人。	1	2	3	4	5
11	我是一個能對自己動機賦予的人。	1	2	3	4	5

12	我經常鼓勵自己達到最高。	1	2	3	4	5
13	我能理性的忍住怒气并解决困难。	1	2	3	4	5
14	我有能很好的控制自己感情的能力。	1	2	3	4	5
15	我很生氣的時候也能很快的鎮定。	1	2	3	4	5
16	我能控制自己的感情。	1	2	3	4	5

3. 下面是对职业倦怠的问题。请您仔细阅读后根据您的想法选择最合适的答案。

序号	問卷內容	从 来 不 会	不 会	普 通	有 时 会	常 常 会
1	在職場生活裏我已經是精疲力盡的狀態了。	1	2	3	4	5
2	工作和工作相關的事情，讓我倍感艱辛。	1	2	3	4	5
3	現在我正處於感情貧瘠的狀態。	1	2	3	4	5
4	最近的職場生活裏我感受到了挫折感。	1	2	3	4	5
5	我對我的工作感到厭煩和厭惡了。	1	2	3	4	5
6	我現在做的工作 一直都處於不忙碌狀態。	1	2	3	4	5
7	現在的工作對於我來說一點挑戰都沒有。	1	2	3	4	5
8	我做的工作不能讓我全身心的投入。	1	2	3	4	5

4. 以下問題是關於您個人基本情況的問題，請您予以回答。

1. 您的性別是：①男性 ②女性
2. 您的年齡是（ ）歲
3. 你的婚姻狀況是：①未婚 ②已婚
4. 您的最終學歷是：①高中 ②大專 ③本科 ④碩士及碩士以上
5. 您的職位是：①一般職員 ②組長 ③科長 ④部長 ⑤部長以上
6. 您的工作經驗：（ ）年
7. 您公司的所在地是：①一線地區 ②二線地區 ③其他.
8. 您公司的規模（員工數量）是：（ ）.

Abstract

A study on the emotional intelligence'role of adjusting the
job demand and job burnout
-Centered on Chinese employees in the workplace -

Tian, YuHan

Major in Human Resource/Organization
Management

Dept. of Business Administration

Graduate School, Hansung University

This study elaborates the effect of adjustment of emotional intelligence between the job demand and job burnout as well as examines their relationship. Job demand consists of role ambiguity, role conflict, and role overload; job burnout consists of emotional exhaustion, and detachment. On top of this, this paper also covers emotional intelligence in the effect of adjustment, which comprises of not only the comprehension of one's own emotion but also that of the others', as well as the adjustment and application of emotions.

With the sample of 311 Chinese employees, this study examined job demand and job burnout they had been experienced.

The results of this study are as followings; 1)Role conflict holds strong sway over emotional exhaustion 2)Role ambiguity has a very important influence on emotional exhaustion 3) Role overload has a negative influence on detachment 4)emotional intelligence adjusts the relationship between role overload and emotional exhaustion. 5)emotional intelligence adjusts the relationship between role overload and detachment.

【Keywords】 : job demand, job burnout, emotional intelligence

中文摘要

關於職業需求以感情智能為調節效果對於職務倦怠的影響

-以中國職場人為中心-

漢城大學校大學院

經營學科

人事組織管理專業

田雨邗

本研究闡述了職業需求和職業倦怠之間的關係，同時對於感情智能在職業需求和職業倦怠之間的調節效果也做了闡述。職業需求包含角色模糊性，角色糾葛，角色過負荷。職業倦怠包含情感枯竭，玩世不恭。還有調節因素感情智能，包括自我感情的理解，對他人感情的理解，感情活用和感情調節。本研究通過對中國處於職場的311人進行了問卷調查，主要包括職場人的職業需求，職業倦怠，感情智能。本研究結果如下： 1) 角色糾葛對情感枯竭有很重要的影響 2) 角色模糊性對情感枯竭有很重要的影響 3) 角色過負荷對玩世不恭有很重要的影響 4) 感情智能在角色過負荷和情感枯竭關係之間有調節作用。 5) 感情智能在角色過負荷和玩世不恭關係之間有調節作用。

用關鍵詞：職業需求， 職業倦怠， 感情智能