

# 치과위생사의 감정노동수준과 매개변수 융합에 따른 직무만족 및 이직의도 변화 비교 연구

최미숙<sup>1</sup>, 지동하<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>초당대학교 치위생학과, <sup>2</sup>대전보건대학교 환경보건과

## The comparative study on changes in job satisfaction and turnover intention according to the convergence mediating factors and the level of emotional labor in dental hygienists

Mi-sook Choi<sup>1</sup>, Dong-ha Ji<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Dept. of dental hygiene, Cho-dang University

<sup>2</sup>Dept. of environmental health & sciences, Daejeon health sciences college

**요약** 본 연구는 치과병·의원에 근무하는 치과위생사를 대상으로 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 분석하고 매개변수(개인적인 요소, 근무환경 요소)를 고려하여 감정노동 수준에 따른 직무만족도와 이직의도의 변화정도를 파악하고자 실시하였다.

분석결과 감정노동 수준이 높은 부류(Very High)가 감정노동 수준이 낮은 부류(Low)보다 직무만족도는 낮고 이직의도는 높은 것으로 나타났으며 매개변수를 고려하여 직무만족 및 이직의도의 변화를 파악하기 위하여 실시한 로지스틱 회귀 분석 결과 직무만족도의 경우 매개변수가 사회적 지지요소인 동료, 상사의 지지였으며 이 경우 직무만족도가 낮을 가능성이 1.751에서 1.477배로 약 16%정도 감소하는 것으로 나타났으며 이직의도의 경우 음주, 건강상태, 동료, 상사 등의 요소가 매개변수로 존재하는 것으로 분석 되었으며 이 경우 이직의도가 높을 가능성이 5.464배에서 2.845배로 약 52%정도 감소하는 것으로 나타났다.

연구 결과 감정노동은 직무만족, 이직의도에 부정적인 영향을 미치고 있음을 확인할 수 있었으며 직무만족도를 높이고 이직의도를 감소시키기 위해서는 개인적 요소(음주, 건강상태)의 관리와 동료, 상사의 사회적 지원을 위한 병원차원에서의 노력이 필요할 것으로 판단된다.

• **주제어** : 감정노동, 직무만족, 이직의도, 사회적 지지, 매개변수

**Abstract** Abstract The purpose of this study is to analyze the changes in job satisfaction and turnover intention according to the level of Emotional labor and the mediating effect in dental hygienists.

Higher levels of emotional labor resulted in lower levels of job satisfaction, as well as higher levels of turnover intention. We used the logistic regression analysis to compare change of job satisfaction, turnover intention according to the level of emotional labor.

In logistic regression analyses, social support was the largest mediating factor between emotional labor and job satisfaction and the odds(Likely to with low job satisfaction) was down by 16% after adjustment for supervisor, colleague. In case of turnover intention, largest mediating factor were drinking, physical condition, supervisor, colleague and the odds(Likely to with high turnover intention) was down by 52% after adjustment for mediating factors.

The results of this study were as follows. Emotional labor was negatively impact on job satisfaction and turnover intention. To increase the job satisfaction and lower the turnover intention, it is necessary to do more efforts to improve social support(supervisor and colleague) and management personal factor(drinking, physical condition) for the dental hygienists should be made to reduce such negative effects.

• **Key Words** : Emotional Labor, Job Satisfaction, Turnover Intention, Social Support, Mediating Factor

\*교신저자 : 지동하(dhpond@hit.ac.kr)

## 1. 서론

치과위생사는 치과병·의원에서 치석 등 침착물(沈着物) 제거, 불소 도포, 임시 충전, 임시 부착물 장착, 부착물 제거, 치아 본뜨기, 교정용 호선(弧線)의 장착·제거, 그 밖에 치아 및 구강 질환의 예방과 위생에 관한 업무 등 관련법(의료기사 등에 관한 법률 시행령 제2조 제1항, 제6호)[1]에서 제시한 국민의 구강건강관리를 기본업무로 하는 고유 업무 외에 치과진료 협조, 접수 수납, 환자교육 상담, 직원교육, 청결업무 등 다양한 업무를 수행하고 있는 실정이다[2].

치과위생사는 타 병원과의 경쟁력 우위 확보를 위하여 병원을 방문하는 환자의 편의와 만족스러운 의료서비스 제공이 가능하도록 근무하는 병원으로부터 끊임없는 노력을 요구받고 있으며[3] 이 과정에서 치과위생사는 본인의 내적인 감정과 병원에서 요구받는 감정이 서로 상충으로 불편한 느낌이나 갈등상태라고 할 수 있는 감정노동을 경험하게 된다[4].

치과위생사가 병원 조직의 규범을 준수하는 과정에서 본인의 감정부조화로 인하여 경험하게 되는 감정노동은 직무만족에 부정적 영향을 미치고 이것은 직무불만족과 연결되며[5], 치과위생사가 감정노동에 노출되어 직무스트레스에 시달리면 직무만족도는 낮아지고[6] 이직의도는 높아질 수 있다[7, 8].

치과위생사는 치과병·의원에서 핵심적인 역할을 한다고 할 수 있는데, 핵심적인 역할을 하는 인력의 잦은 이동은 양질의 치과의료서비스 제공 및 치과병·의원의 경쟁력 향상에 심각한 영향을 미치게 되므로 치과위생사에 대한 감정노동을 고려한 인적자원관리는 중요하다고 할 수 있다[9, 10].

따라서 본 연구는 인구·사회학적 특성, 근무환경에 따른 치과위생사들의 감정노동 정도를 파악하고 감정노동 수준과 직무만족과 이직의도의 관계를 파악하여 직무만족도를 높이고 이직의도를 낮출 수 있는 방안을 제시하고자 본 연구를 수행하였다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구대상

본 연구는 전라남·북도 지역에 근무하는 치과위생사 189명을 대상으로 설문조사 방식으로 실시하였으며 표준

화된 자기기입식 설문지(self-administered questionnaire)를 사용하여 설문지를 배포 한 후 연구의 목적, 연구의 내용 및 기입방법에 대하여 충분한 설명 후 자기기입 방식으로 2015년 4월 15일부터 2015년 5월 10까지 실시하였다.

### 2.2 연구도구

설문지는 연구 대상자의 인구 사회학적 특성(11문항), 근무환경(5문항), 감정노동(12문항), 이직의도(4문항), 직무만족(5문항) 등으로 구성되었다.

설문지에서 조사항목은 「전혀 그렇지 않다」 1점, 「그렇지 않은 편이다」 2점, 「반반이다」 3점 「그런 편이다」 4점, 「매우 그렇다」 5점 등 리커드 5점 척도로 응답하게 하였으며 점수가 높을수록 각 항목의 수준이 높은 것으로 하였으며 각 항목 별 수준 및 내적 신뢰도는 <Table 1>과 같다.

<Table 1> Information of factors

Factors	Min	Max	Mean±SD	Cronbach's a
Emotional labor	1.00	4.83	3.05±0.50	0.804
Job satisfaction	2.43	4.71	3.45±0.45	0.655
Turnover intention	1.00	5.00	3.01±0.77	0.607

### 2.3 통계분석

통계분석은 SPSS(window ver. 12.0)를 이용하였으며 인구·사회학적 특성, 근무환경, 감정노동 수준에 따라 종속변수(이직의도, 직무만족도)의 차이를 분석하기 위하여 t 검정(t-test)과 분산분석(one-way ANOVA analysis)을 실시하였고, 인구·사회학적 특성 및 근무환경에 따른 감정 노동 수준(Low, Middle, High, Very High)의 유의한 차이를 살펴보기 위하여 분산분석을 실시하였다.

감정노동과 종속변수(이직의도, 직무만족도)의 관계에서 감정노동 수준별로 종속변수(이직의도, 직무만족도)에 미치는 영향을 검증하고 개인적 요소(인구·사회학적 특성)와 근무환경 요소의 매개효과 검증을 통하여 감정노동 수준에 따른 종속변수(이직의도, 직무만족도)의 OR값을 비교 제시하기 위하여 로지스틱회귀분석을 실시하였다.

### 3. 연구결과

#### 3.1 연구대상자의 특성

본 연구의 대상자는 전라남·북도 지역에 근무하는 치과위생사 189명을 대상으로 실시하였으며 인구·사회학적 특성의 경우 평균나이는 27.7세이며 치과위생사로서의 평균 경력은 5.6년 현재 근무하는 병원에서의 평균 근무기간은 4.2년, 급여는 161.5천원, 하루 방문하는 평균 환자 수는 56.8명, 일주일에 평균 근무일수는 5.5일 인 것으로 조사되었다<table 2>.

(table 2) The characteristics of socio-demographic characteristics, working environment

Factor	Variables	빈도(%)		
Personal	Age	-24	51	(27.00)
		25-27	55	(29.10)
		28-31	37	(19.60)
		32-	46	(24.30)
	Religion	Yes	102	(54.00)
		No	87	(46.00)
	Marital status	Yes	72	(38.10)
		No	117	(61.90)
	Drinking	Yes	84	(44.40)
		No	105	(55.60)
	Exercise	Yes	48	(25.40)
		No	141	(74.60)
	Hobby	Yes	74	(39.20)
		No	115	(60.80)
		Very Bad	5	(2.60)
Physical condition	Bad	43	(22.80)	
	So So	89	(47.10)	
	Good	49	(25.90)	
	Very Good	3	(1.60)	
Working environment	Total career (years)	-2	55	(29.10)
		2-4	42	(22.20)
		5-8	45	(23.80)
		9-	47	(24.90)
	Career of current job (years)	-1	57	(30.20)
		1-3	42	(22.20)
		4-6	55	(29.10)
	Working hours per a day	7-	35	(18.50)
		-8	139	(73.50)
		8-9	26	(13.80)
9-		24	(12.70)	
Monthly salary (10,000won)		-140	68	(36.00)
		140-160	42	(22.20)
		161-180	44	(23.30)
	181-	35	(18.50)	
No. of patients a day	-40	80	(42.30)	
	40-50	15	(7.90)	
	51-70	53	(28.00)	
	71-	41	(21.70)	
Working days per week	-4	2	(1.10)	

Supervisor	5-6	99	(52.40)
	6-7	88	(46.60)
	Disagree		11 (5.8)
	So so		71 (37.6)
	Agree		95 (50.3)
Colleague	Strongly agree		12 (6.3)
	Disagree		2 (1.1)
	So so		58 (30.7)
	Agree		112 (59.3)
Emotion Labor	Strongly agree		17 (9.0)
	Low		52 (27.5)
	Middle		52 (27.5)
	High		37 (19.6)
	Very High		48 (25.4)

#### 3.2 개인적 요소, 근무환경요소, 감정노동에 따른 이직의도 및 직무만족 수준

개인적 요소, 근무환경요소, 감정노동에 따른 직무만족 및 이직의도 평균값의 차이를 분석한 결과는 <Table 3>과 같다. 직무만족에서는 나이, 운동, 건강상태, 현 직장에서의 근무기간, 급여, 상사, 동료, 감정노동 등의 항목에서 유의하게 차이가 나는 것으로 나타났다(p<0.05).

나이가 24세 미만이고, 운동은 하지 않으며 건강상태가 좋은 경우 직무만족도가 높은 것으로 판단되며 현재 근무하는 치과병·의원에서 1년 미만의 근무 경력자, 급여가 많으며 상사 동료의 지원이 높고 감정노동 수준이 낮을수록 직무만족도가 높은 것으로 판단된다.

이직의도에서는 음주, 건강상태, 하루 동안 병원에 방문하는 환자 수, 상사, 감정노동 등의 항목에서 유의하게 차이가 나는 것으로 나타났다(p<0.05).

음주를 즐기며 건강상태가 좋지 않으며 하루 동안 병원에 방문하는 환자수가 많으며 상사의 지원이 낮으며 감정노동 수준이 높을수록 이직의도가 높은 것으로 판단된다.

#### 3.3 개인적 요소, 근무환경요소에 따른 감정노동 수준별 분포

감정노동 수준이 개인적 요소 및 근무환경요소에 따라 어떤 차이를 보이는지 알아보기 위하여 연구 대상자의 감정노동 수준을 4가지로 분류(Low, Middle, High, Very High)하여  $\chi^2$ 검증통계량을 이용한 교차분석을 실시한 결과는 <Table 4>와 같다.

전반적으로 볼 때 감정노동 수준이 높은(Very High)

(Table 3) Job satisfaction, turnover intention according to socio-demographic characteristics, working environment, emotional labor

Variables	Job satisfaction		Turnover intention	
	Mean(±SD)	p	Mean(±SD)	p
Age	-24	3.66 (±0.52)	2.98 (±0.72)	0.237
	25-27	3.27 (±0.39)	3.03 (±0.57)	
	28-31	3.26 (±0.41)	3.21 (±0.80)	
	32-	3.60 (±0.30)	2.86 (±0.96)	
Religion	Yes	3.45 (±0.49)	2.99 (±0.77)	0.730
	No	3.45 (±0.40)	3.03 (±0.77)	
Marital status	Yes	3.49 (±0.34)	2.97 (±0.87)	0.579
	No	3.43 (±0.51)	3.04 (±0.70)	
Drinking	Yes	3.42 (±0.40)	3.24 (±0.69)	0.001
	No	3.48 (±0.49)	2.83 (±0.78)	
Exercise	Yes	3.34 (±0.43)	3.00 (±0.61)	0.899
	No	3.49 (±0.45)	3.01 (±0.82)	
Hobby	Yes	3.47 (±0.49)	2.96 (±0.79)	0.469
	No	3.44 (±0.43)	3.04 (±0.76)	
Physical condition	Very Bad	3.80 (±0.19)	3.45 (±0.51)	0.001
	Bad	3.22 (±0.38)	3.48 (±0.55)	
	So So	3.49 (±0.43)	2.89 (±0.81)	
	Good	3.51 (±0.46)	2.82 (±0.69)	
	Very Good	4.05 (±0.66)	2.17 (±1.01)	
Total career (years)	-2	3.63 (±0.53)	2.93 (±0.68)	0.137
	2-4	3.33 (±0.35)	3.25 (±0.56)	
	5-8	3.30 (±0.38)	2.91 (±0.75)	
	9-	3.50 (±0.42)	2.99 (±0.99)	
Career of current job (years)	-1	3.65 (±0.49)	2.90 (±0.70)	0.153
	1-3	3.34 (±0.44)	3.24 (±0.65)	
	4-6	3.27 (±0.38)	2.98 (±0.63)	
	7-	3.56 (±0.36)	2.95 (±1.11)	
Working hours per a day	-8	3.44 (±0.45)	3.04 (±0.72)	0.237
	8-9	3.43 (±0.47)	2.78 (±0.56)	
	9-	3.56 (±0.42)	3.10 (±1.14)	
Monthly salary (10,000won)	-140	3.56 (±0.47)	3.09 (±0.69)	0.186
	140-160	3.24 (±0.44)	2.95 (±0.57)	
	161-180	3.40 (±0.42)	2.83 (±0.84)	
	181-	3.58 (±0.35)	3.16 (±0.98)	
No. of patients a day	-40	3.37 (±0.40)	3.12 (±0.81)	0.049
	40-50	3.56 (±0.33)	3.25 (±0.53)	
	51-70	3.57 (±0.43)	2.78 (±0.84)	
	71-	3.43 (±0.57)	3.02 (±0.60)	
Working days per week	-4	3.29 (±0.00)	3.50 (±0.00)	0.107
	5-6	3.47 (±0.43)	2.90 (±0.72)	
	6-7	3.44 (±0.47)	3.12 (±0.82)	
Supervisor	Disagree	2.91 (±0.28)	3.50 (±0.39)	0.003
	So so	3.20 (±0.31)	3.19 (±0.51)	
	Agree	3.62 (±0.36)	2.85 (±0.92)	
	Strongly agree	4.17 (±0.40)	2.77 (±0.60)	
Colleague	Disagree	3.00 (±0.00)	4.00 (±0.00)	0.084
	So so	3.05 (±0.29)	3.13 (±0.64)	
	Agree	3.57 (±0.34)	2.97 (±0.82)	
	Strongly agree	4.12 (±0.37)	2.76 (±0.74)	
Emotion Labor	Low	3.62 (±0.49)	2.75 (±0.82)	0.001
	Middle	3.39 (±0.42)	2.99 (±0.54)	
	High	3.44 (±0.37)	2.72 (±0.85)	
	Very High	3.34 (±0.44)	3.53 (±0.58)	

<Table 4> Level of Emotional Labor according to socio-demographic characteristics, working environment

Variables	Level of Emotional Labor				$\chi^2(p)$	
	Low	Middle	High	Very High		
Age	-24	19 (36.5)	9 (17.3)	6 (16.2)	17 (35.4)	15.4(0.080)
	25-27	13 (25.0)	17 (32.7)	10 (27.0)	15 (31.3)	
	28-31	5 (9.6)	15 (28.8)	9 (24.3)	8 (16.7)	
	32-	15 (28.8)	11 (21.2)	12 (32.4)	8 (16.7)	
Religion	Yes	29 (28.4)	31 (30.4)	15 (14.7)	27 (26.5)	3.5(0.318)
	No	23 (26.4)	21 (24.1)	22 (25.3)	21 (24.1)	
Marital status	Yes	17 (32.7)	25 (48.1)	17 (45.9)	13 (27.1)	6.3(0.099)
	No	35 (67.3)	27 (51.9)	20 (54.1)	35 (72.9)	
Drinking	Yes	19 (36.5)	22 (42.3)	16 (43.2)	27 (56.3)	4.1(0.246)
	No	33 (63.5)	30 (57.7)	21 (56.8)	21 (43.8)	
Exercise	Yes	15 (28.8)	17 (32.7)	8 (21.6)	8 (16.7)	4.0(0.262)
	No	37 (71.2)	35 (67.3)	29 (78.4)	40 (83.3)	
Hobby	Yes	26 (50.0)	18 (34.6)	11 (29.7)	19 (39.6)	4.4(0.221)
	No	26 (50.0)	34 (65.4)	26 (70.3)	29 (60.4)	
Physical condition	Very Bad	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (5.4)	3 (6.3)	38.2(0.001)
	Bad	2 (3.8)	13 (25.0)	8 (21.6)	20 (41.7)	
	So So	25 (48.1)	30 (57.7)	18 (48.6)	16 (33.3)	
	Good	23 (44.2)	9 (17.3)	8 (21.6)	9 (18.8)	
	Very Good	2 (3.8)	0 (0.0)	1 (2.7)	0 (0.0)	
Total career (years)	-2	22 (42.3)	8 (15.4)	10 (27.0)	15 (31.3)	17.9(0.036)
	2-4	9 (17.3)	12 (23.1)	7 (18.9)	14 (29.2)	
	5-8	7 (13.5)	16 (30.8)	14 (37.8)	8 (16.7)	
	9-	14 (26.9)	16 (30.8)	6 (16.2)	11 (22.9)	
Career of current job (years)	-1	22 (42.3)	10 (19.2)	14 (37.8)	11 (22.9)	21.7(0.010)
	1-3	8 (15.4)	15 (28.8)	5 (13.5)	14 (29.2)	
	4-6	8 (15.4)	22 (42.3)	10 (27.0)	15 (31.3)	
	7-	14 (26.9)	5 (9.6)	8 (21.6)	8 (16.7)	
Working hours per a day	-8	38 (73.1)	40 (76.9)	31 (83.8)	30 (62.5)	8.3(0.216)
	8-9	7 (13.5)	8 (15.4)	4 (10.8)	7 (14.6)	
	9-	7 (13.5)	4 (7.7)	2 (5.4)	11 (22.9)	
Monthly salary (10,000won)	-140	24 (46.2)	12 (23.1)	16 (43.2)	16 (33.3)	15.4(0.081)
	140-160	5 (9.6)	13 (25.0)	9 (24.3)	15 (31.3)	
	161-180	12 (23.1)	17 (32.7)	8 (21.6)	7 (14.6)	
	181-	11 (21.2)	10 (19.2)	4 (10.8)	10 (20.8)	
No. of patients a day	-40	20 (38.5)	26 (50.0)	18 (48.6)	16 (33.3)	10.5(0.310)
	40-50	4 (7.7)	5 (9.6)	0 (0.0)	6 (12.5)	
	51-70	13 (25.0)	13 (25.0)	13 (35.1)	14 (29.2)	
	71-	15 (28.8)	8 (15.4)	6 (16.2)	12 (25.0)	
Working days per week	-4	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (5.4)	0 (0.0)	11.8(0.066)
	5-6	33 (63.5)	24 (46.2)	18 (48.6)	24 (50.0)	
	6-7	19 (36.5)	28 (53.8)	17 (45.9)	24 (50.0)	
Supervisor	Disagree	4 (7.7)	0 (0.0)	5 (13.5)	2 (4.2)	29.4(0.001)
	So so	14 (26.9)	23 (44.2)	13 (35.1)	21 (43.8)	
	Agree	24 (46.2)	28 (53.8)	18 (48.6)	25 (52.1)	
	Strongly agree	10 (19.2)	1 (1.9)	1 (2.7)	0 (0.0)	
Colleague	Disagree	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (5.4)	0 (0.0)	19.5(0.021)
	So so	10 (19.2)	22 (42.3)	14 (37.8)	12 (25.0)	
	Agree	34 (65.4)	27 (51.9)	18 (48.6)	33 (68.8)	
	Strongly agree	8 (15.4)	3 (5.8)	3 (8.1)	3 (6.3)	

부류는 개인적 요소의 경우, 나이가 어리고, 음주를 즐기며, 건강상태가 좋지 않은 경우가 많은 것으로 조사되었으며 “건강상태” 항목에서 유의한 차이를 보이고 있다. 근무환경 요소의 경우 치과위생사 경력이 4년 미만,

근속년수가 3년 미만인 부류에서 많은 것으로 조사되었으며 “건강상태”, “치과위생사로서의 총 경력”, “현 직장에서의 근무기간”, “상사”, “동료” 항목에서 유의한 차이를 보이고 있다.

### 3.4 매개변수의 효과를 고려한 감정노동 수준별 직무만족도

감정노동 수준에 따른 직무만족에 대한 정도를 비교하고 매개변수를 고려 후 변화 정도를 비교하기 위한 로지스틱 회귀분석 결과를 <Table 5>에 제시하였다.

분석결과 감정노동 수준이 가장 낮은 부류(Low)보다 가장 높은 부류(Very high)에서 직무만족도가 낮을 가능성이 1.751배(1/0.571) 높게 나타났으며 매개변수(동료, 상사)를 투입한 후 분석 결과 1.477배(1/0.677)로 나타나 매개변수에 의해 감정노동 수준이 가장 높은 부류(Very high)에서 직무만족도가 낮을 가능성이 1.751에서 1.477배로 약 16%정도 감소하는 것으로 나타났다.

<Table 5> Odds ratio and 95% confidence intervals for emotional labor(Job satisfaction)

Variables	OR	95% CI	OR <sup>‡</sup>	95% CI (adjustment)
Emotional Labor				
Low				
Middle	0.444	0.199 - 0.991	0.769	0.264-2.236
High	0.523	0.218 - 1.254	1.208	0.355-4.104
Very high	0.571	0.252 - 1.297	0.677	0.238-1.923

‡ : adjustment for Supervisor, Colleague

### 3.5 매개변수의 효과를 고려한 감정노동 수준별 이직의도

감정노동 수준에 따른 이직의도에 대한 정도를 비교하고 매개변수를 고려 후 변화 정도를 비교하기 위한 로지스틱 회귀분석 결과를 <Table 6>에 제시하였다.

<Table 6> Odds ratio and 95% confidence intervals for emotional labor(Turnover intention)

Variables	OR	95% CI	OR <sup>‡</sup>	95% CI (adjustment)
Emotional Labor				
Low				
Middle	0.829	0.354 - 1.939	0.443	0.167-1.175
High	1.080	0.437 - 2.672	0.490	0.166-1.440
Very high	5.464	2.320 - 12.872	2.845	1.086-7.448

‡ : adjustment for Drinking, Physical condition, Supervisor, Colleague

분석결과 감정노동 수준이 가장 낮은 부류(Low)보다

가장 높은 부류(Very high)에서 이직의도가 높을 가능성이 5.464배 높은 것으로 나타났으며 매개변수(음주, 건강상태, 동료, 상사)를 투입한 후 분석 결과 2.845배로 나타나 매개변수에 의해 감정노동 수준이 가장 높은 부류(Very high)에서 이직의도가 5.464배에서 2.845배로 약 52%정도 감소하는 것으로 나타났다.

## 4. 결론

본 연구는 전라남·북도 지역에 근무하는 치과위생사를 대상으로 인구·사회학적 특성, 근무환경에 따른 치과위생사들의 감정노동 정도를 파악하고 감정노동 수준과 직무만족과 이직의도의 관계를 파악하여 직무만족도를 높이고 이직의도를 완화시킬 수 있는 방안을 제시하고자 본 연구를 수행하였다.

인구·사회학적 특성, 근무환경에 따른 특성의 경우 평균 나이는 27.7세이며 치과위생사로서의 평균 경력은 5.6년 현재 근무하는 병원에서의 평균 근무기간은 4.2년, 평균 급여는 161.5천원, 하루 동안에 병원을 방문하는 환자 수는 평균 56.8명, 일주일에 평균 근무일수는 5.5일 인 치과위생사를 대상으로 감정노동과 종속변수(이직의도, 직무만족도)의 관계에서 감정노동 수준별로 종속변수(이직의도, 직무만족도)에 미치는 영향 정도를 검증하고 매개변수인 개인적 요소(인구·사회학적 특성)와 근무환경 요소의 효과를 검증하여 감정노동에 노출되어 있는 치과위생사의 직무만족도를 향상시키고 이직의도를 완화시킬 수 있는 방안을 제시하고자 실시하였다.

개인적 요소에 따른 직무만족 및 이직의도에 따른 차이를 분석한 결과 직무만족의 경우 나이, 운동, 건강상태, 현 직장에서의 근무기간, 급여, 상사, 동료, 감정노동 등의 항목에서 유의한 것으로 나타났으며(p<0.05), 이직의도와 관련된 요인은 음주, 건강상태, 하루 동안 병원에 방문하는 환자 수, 상사, 감정노동 등의 항목에서 유의한 것으로 나타났(p<0.05). 특히 감정노동 수준이 낮을수록 직무만족도가 높으며, 감정노동 수준이 높을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났는데 이는 불쾌한 감정에 대한 억제제 이직의도와 양(+)의 관련성을, 직무만족도와 음(-)의 관련성이 있다고 보고한 연구결과와 유사한 결과를 얻을 수 있었다[8, 9].

이는 감정노동에 노출된 치과위생사의 감정노동에 대한 체계적인 관리가 부재시 감정노동이 치과위생사의 직

무만족과 이직의도에 지속적으로 부정적인 영향을 미치게 되어 결국 직무만족도 저하 및 이직의도가 높아질 것으로 판단된다.

감정노동 수준이 개인적 요소 및 근무환경요소에 따라 어떤 차이를 보이는지 알아보기 위하여  $\chi^2$ 검증통계량을 이용한 교차분석을 실시한 결과 개인적 요소의 경우, 나이가 어리고, 음주를 즐기며, 건강상태가 좋지 않은 경우가 많은 것으로 조사되었으며 “건강상태” 항목에서 유의한 차이를 보이고 있다.

근무환경 요소의 경우 치과위생사 경력이 4년 미만, 근속년수가 3년 미만인 부류에서 많은 것으로 조사되었으며 “건강상태”, 치과위생사로서의 총 경력, “현 직장에서의 근무기간”, “상사”, “동료” 항목에서 유의한 차이를 보이고 있다.

감정노동 수준에 따른 직무만족 및 이직의도에 대한 정도를 비교하고 매개변수의 효과를 고려한 감정노동 수준별 직무만족 및 이직의도를 비교한 결과 감정노동 수준이 가장 낮은 부류(Low)보다 가장 높은 부류(Very high)에서 직무만족도의 경우 매개변수(동료, 상사)를 투입한 후 직무만족도가 낮을 가능성이 1.751에서 1.477배로 약 16%정도 감소하며, 이직의도의 경우 매개변수(음주, 건강상태, 동료, 상사)를 투입한 후 이직의도가 높을 가능성이 5.464배에서 2.845배로 약 52%정도 감소하는 것으로 나타났다.

이는 치과병·의원에서 치과위생사의 직무만족 저하 및 이직으로 인한 잦은 인력 변경은 병원 경쟁력 약화를 초래하며 질 높은 의료서비스의 지속적 제공이 불가능하게 되므로 직무만족도 향상 및 이직의도를 완화시키기 위해서는 같이 근무하는 동료와의 자연스러운 대화를 통한 업무 소통, 건전한 직장문화 조성 등 치과위생사에 대한 동료, 상사 등으로 부터 사회적 지원이 필요하다고 판단된다[11, 12, 13].

특히, 치과위생사의 직무만족을 높이기 위한 방안은 사회적 지원이 잘 이루어질 수 있는 병원 분위기를 조성할 통하여[14] 감정노동을 요구하는 자(병원 관리자)와 요구받는 자(치과위생사) 사이에 신뢰형성이 중요하며 쌓아진 신뢰는 직무만족도 향상 및 이직의도를 완화에 긍정적인 영향을 미치리라 판단된다[15, 16].

본 연구는 치과병·의원에 근무하는 치과위생사를 대상으로 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 분석하고 매개변수(개인적인 요소, 근무환경 요소)를

고려하여 감정노동 수준에 따른 직무만족도와 이직의도의 변화정도를 파악하고자 실시하였다.

분석결과 감정노동 수준이 높은 부류(Very High)가 감정노동 수준이 낮은 부류(Low)보다 직무만족도는 낮고 이직의도는 높은 것으로 나타났으며 매개변수를 고려하여 직무만족 및 이직의도의 변화를 분석한 결과 직무만족도의 경우 매개변수가 사회적 지지요소인 동료, 상사의 지지였으며 이 경우 직무만족도가 낮을 가능성이 1.751에서 1.477배로 약 16%정도 감소하는 것으로 나타났으며 이직의도의 경우 음주, 건강상태, 동료, 상사 등의 요소가 매개변수로 존재하는 것으로 분석 되었으며 이 경우 이직의도가 높을 가능성이 5.464배에서 2.845배로 약 52%정도 감소하는 것으로 나타났다.

연구 결과 감정노동은 직무만족, 이직의도에 부정적인 영향을 미치고 있음을 확인할 수 있었으며 직무만족도를 높이고 이직의도를 감소시키기 위해서는 개인적 요소(음주, 건강상태)의 관리와 동료, 상사의 사회적 지원을 위한 병원차원에서의 노력이 필요할 것으로 판단된다.

본 연구는 전라남·북도 지역의 치과병·의원에 근무하는 치과위생사를 대상으로 한 연구로서 연구결과를 치과위생사 전체를 대상으로 해석하기에는 제한이 있으며 추후 연구에서는 전국으로 확대하여 연구를 수행하고자 한다.

## ACKNOWLEDGMENTS

이 논문은 2014년도 대전보건대학교 교내연구비 지원에 의한 논문임

## REFERENCES

- [1] [http://www.lawnb.com/lawinfo/link\\_view.asp?cid=D6C87E4FFFA4DC7A13606F9A14F108B1L](http://www.lawnb.com/lawinfo/link_view.asp?cid=D6C87E4FFFA4DC7A13606F9A14F108B1L)
- [2] S. B. Sung, "A basic study for establishment of specialized dental hygienist system around the duties of dental hygienist", J Korean Society of Dental Hygiene, Vol 7, No.3, pp. 301-316, 2007.
- [3] M. Y. Kwon, K.H. Yoon, "A study on the internal service quality on the internal customer satisfaction and firm performance with focus on the financial service", J Management Information Systems

Review, Vol 19, pp. 1-26, 2011.

[4] C. M. Ko, A. Y. Lee, "The Mediating Effect of Emotional Dissonance in the Relationship between Emotional Labor and Burnout among Clinical Nurses", J Korean Acad Nurs Adm Vol. 19 No. 5, pp. 647-657, 2013.

[5] J. W. Han, "The effects of personality and emotional labor stress on job satisfaction", J Secretarial Science, Vol 14, No. 1, pp. 145-67, 2005.

[6] M. M. Park, S. J. Han, "Relations of job satisfaction with emotional labor, job stress, and personal resources in home healthcare nurses", J Korean Acad Community Health Nurs, Vol 24, pp. 51-61, 2013.

[7] J. Y. Lee, M. W. Chi, "Relation among emotional labors's job stress, role conflict, ego-resilience and job turnover", J Korea Contents Assoc Vol 12, pp. 191-200, 2012.

[8] I. S. Kim, "The Role of Self-Efficacy and Social Support in the Relationship between Emotional Labor and Burn out, Turn over Intention among Hospital Nurses", J Korean Nursing Administration Academic Society, Vol 15, No.4, pp. 515-526, 2009.

[9] O. H. Kang, "The Determinants of Intent to Leave of Dental Hygienists at Dental Clinics", Journal of Dental Hygiene Science Vol. 6, No. 2, pp. 107-111, 2006.

[10] M. G. Seong, J. H. Kim, K. A. Jang, "Factors Affecting the Satisfaction for Medical Service and Reuse Intention of Patients at Dental Clinic in Gyeongnam Province", J of dental hygiene science, Vol 15, NO. 2, pp. 106-112, 2015.

[11] Cote, Morgan, "A longitudinal analysis of the association between emotional regulation, job satisfaction, and intentions to quit" J Organiz Behav, Vol. 23, pp. 947-962, 2002.

[12] M. S. Choi, "The Relationship Between Emotional Labor and Influence Factor in Dental Hygienist who work at Jeolla provinces", J of Dental Hygiene science, Vol 10, No.6, pp. 431-438, 2010.

[13] S. B. Jeong, E. M. Choi, J. S. Choi, "The effects of

emotional labor on burnout, turnover intention and job satisfaction among clinical dental hygienists", J of Korean Academy of Oral Health, Vol 38, No. 1, pp 50-58, 2015.

[14] M. H. Nam, S. H. Lee, "Effect of Job Stress and Coping Strategy on Job Satisfaction in a Hospital Works" Korean J Occup Environ Med, Vol 15, No. 1, pp. 1-11, 2003.

[15] Halbesleben, "Sources of social support and burnout: a meta analytic test of the conservation of resources model" J Appl Psychol, Vol 91, pp. 1134-1145, 2006.

[16] S. J. Moon, S. S. Han, " A Predictive Model on Turnover Intention of Nurses in Korea", J Korean Acad Nurs, Vol 41, No. 5, pp. 633-641, 2011.

저자소개

최 미 숙(Mi-Suk Choi) [정회원]



- 2003년 2월 : 원광대학교(보건학 석사)
- 2007년 2월 : 순천향대학교(환경 보건학박사)
- 2014년 8월 : 조선대학교(치의학 박사)
- 2010년 2월 ~ 현재 : 초당대학교 치위생학과 교수

<관심분야> : 치의학, 치위생학, 보건자료 통계

지 동 하(Dong-Ha Ji) [정회원]



- 1988년 월 : 한양대학교(환경공학 석사)
- 2010년 2월 : 순천향대학교(환경 보건학박사)
- 2011년 3월 ~ 현재 : 대전보건대학교 환경보건과 교수

<관심분야> : 환경영향평가, 산업위생, 소음·진동