

치과위생사들의 감정노동, 소진 및 이직의도간의 관계

오혜승

삼육보건대학교 치위생과

Relationship between emotional labor, burnout and turnover intention in the dental hygienists

Hea-Seung Oh

Department of Dental Hygiene, Sahmyook Health University College

*Corresponding Author: Hea-Seung Oh, Department of Dental Hygiene, Sahmyook Health University College, Hwigeong 2-dong 29-1 Dongdaemun-gu, Seoul 130-092, Korea, Tel : +82-2-3407-8624, Fax : +82-2-3407-8639, E-mail : premolar@shu.ac.kr
Received: 6 April 2015; Revised: 9 June 2015; Accepted: 30 July 2015

ABSTRACT

Objectives: The purpose of the study is to investigate the relationship between emotional labor, burnout and turnover intention in the dental hygienists.

Methods: A self-reported questionnaire was completed by 326 dental hygienists in Seoul and Gyeonggi-do from September to October, 2013. The collected data were analyzed by SPSS/WIN 15.0 program. The questionnaire consisted of nine questions of the general characteristics of the subjects, ten questions of turnover intention, and fourteen questions of burnout. Each question was measured by Likert 5 point scale.

Results: There was a significant difference in workplace and monthly income which had an impact on emotional expression ($p < 0.05$). There was a significant difference in current workplace and monthly income which had an impact on emotional dissonance ($p < 0.05$). Burnout had a significant difference ($p < 0.05$) in age, religion, and turnover intention current workplace, employment condition, and the number of turnover. There was a positive correlation between burnout and turnover intention. It was shown that Emotional labor had a positive correlation with burnout and turnover intention and the explanation power was 18.1%.

Conclusions: The dental hygienists are one of the most vulnerable emotional labor workers and are apt to feel exhaustion from the job and turnover intention. It is necessary to prepare for the burnout and turnover intention in the dental hygienists.

Key Words: burnout, dental hygienist, emotional labor, turnover intention

색인: 감정노동, 소진, 이직의도, 치과위생사

서론

현대 사회의 의료 환경은 의료기술 발전과 더불어 소비자 만족을 위한 의료서비스 분야의 빠른 변화에 함께 발전하고 있다. 종합병원, 대학병원뿐만 아니라 네트워크 시스템

이 갖추어진 치과들까지 환자의 편의와 만족을 위한 서비스 분야에 많은 투자를 실시하고 있는 현실이다. Morris와 Feldman¹⁾은 감정노동(emotional labor)을 다른 사람을 만나는 동안 조직적으로 요구되는 감정을 표현하는데 필요한 노력, 계획 및 통제 정도라고 하였다. 소진(burnout)은 사람들과의 밀접한 관계를 유지하는 데 있어 지속적이며 반복적인 정서적 압박으로 인한 서비스 계통에 종사하는 사람들이 겪는 신체적, 정신적 고갈상태라고 하였으며²⁾ 이직의도³⁾란 조직으로부터 금전적 보상을 받으며 개인이 구성원으로부터

자격을 포기하고 조직외부로 이동하는 현상이라고 하였다. 환자에게 진료뿐만 아니라 서비스를 수행해야 하는 치과위생사들은 본인의 감정표현을 규제함에 따라 정서 고갈, 탈인격화, 자아성취감 저하 등을 겪음으로 소진을 경험한다고 하였다²⁾. 치과위생사가 소속된 집단은 경쟁력 확보를 위한 내원 환자의 서비스 품질만족을 우선함으로써⁴⁾ 본인이 느끼는 감정과 다르게 환자입장에서 감정을 조절해야하는 상황이 발생할 것이다. 이러한 반복적인 감정노동과 소진의 상태가 지속될 경우 개인에게 부정적인 영향뿐만 아니라 집단에게도 어려움이 발생할 수 있으므로 이 부분에 대한 해결점을 제시해야 하는 것은 매우 중요하다. 환자에게 제공되는 서비스 만족을 위해 실시되는 친절교육과 매너교육은 직원들에게 직무스트레스로 이어질 수 있을 것이다. 감정노동은 직무스트레스를 통해 전달되며 이는 직무태도에 부정적 영향을 미치고 소속된 조직의 규범을 준수하는 과정에서 본인의 감정부조화로 인한 직무스트레스를 경험하고 이것은 직무불만족과 연결된다고 하였다⁵⁾. 또한 직무스트레스는 소속된 집단 구성원들의 작업능률 저하를 가져오며 이는 환자들에게까지 전달 될 수 있다. 의료서비스 종사자는 다양한 환자와의 대면을 통해 자신의 감정을 조절하며 공손함과 긍정적인 감정을 표출함과 동시에 예의바른 행동을 통해 본인뿐만 아니라 조직의 성과향상에도 도움이 될 수 있도록 노력해야한다⁶⁾. 현대사회에서 겪는 감정노동은 노동의 한 분야로 피할 수 없으므로 조직에서는 직원들끼리 취미생활이나 인센티브제도와 같은 보상을 통한 직원간의 대화와 병원 경영자와의 상호교류를 통하여 보다 수월한 직장생활을 할 수 있도록 해야 된다⁷⁾.

위의 내용처럼 환자와 직접적으로 관계를 형성하게 되는 치과위생사는 본인의 감정을 최대한 자제하고 서비스만족과 질적 진료를 위한 감정노동을 경험함에 따라 직업에 대한 소진과 이직의도 또한 높게 나타날 것으로 예상된다. 감정노동과 소진 및 이직 의도는 여러 연구에서 보인 것 같이 근무경력이나 근무처, 수입 등에 따라 차이를 보이며 이는 직무소진과 이직의도와도 직접적 관련성을 갖는 것으로 나타난다. 그러므로 본 연구에서도 일반적 특성에 따른 감정노동과 소진, 이직의도에 대한 영향을 분석하고자 한다.

간호사와 치과위생사를 대상으로 한 감정노동에 관련한 연구는 많이 진행되고 있으며 치과위생사를 대상으로 한 연구에서는 감정노동과 직무스트레스와의 관련성에 대한 연구가 많다, 하지만 감정노동과 소진, 이직의도간의 관계에 대한 연구는 치과위생사를 대상으로 한 연구가 부족하다. 따라서 본 연구는 치과위생사의 감정노동과 소진 및 이직의도간의 관계를 파악하여 입장에서 가장 많이 경험하는 감정노동 요인을 분석하고 업무의 소진 및 이직의도를 줄이는 방안에 대하여 모색하고자 하였다.

연구방법

1. 연구대상

본 연구는 서울과 경기도 지역에 거주하며 현재 입장에서 근무하는 치과위생사 420명을 비확률표집 중 유의표집에 따라 설문조사하였다. 기관은 대학부속 및 종합병원 9기관, 국공립 병원 4기관, 치과병원 8기관, 치과의원 23기관이다. 자료 수집은 우편을 통하여 설문지의 목적을 서면으로 설명하고 동의한 자 중에서 자기기입식으로 설문에 응답하도록 하였다. 설문지 배부는 2013년 9월 10일부터 10월 20일까지 진행되었으며 총 420부의 설문지 중 회수되지 못한 자료와 항목에 대한 답안 작성이 부족한 자료 94부를 제외한 326부(회수율 77.6%)를 연구 분석에 사용하였다.

2. 연구도구

치과위생사의 감정노동과 소진이 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 사용된 도구로 치과위생사의 감정노동 부분은 송⁸⁾, 소진에 대한 부분은 문⁹⁾, 이직의도에 대한 부분은 박¹⁰⁾이 사용한 도구를 사용하였다. 일반적 사항에서는 9개 문항, 감정노동에서는 감정표현(3문항)과 감정주의(3문항), 감정부조화(3문항)로 구성되었다. 또한 이직의도(10문항), 소진(14)문항으로 구성되었다. 설문조사는 자기기입식 방법으로 실시되었다. 감정표현과 감정주의, 감정 부조화는 점수가 높을수록 감정노동의 정도가 높다는 것을 의미하며, 이직의도 역시 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것을 의미한다. 소진은 점수가 높을수록 소진 정도가 높은 것을 의미한다. 소진 척도 중 한 문항(7번)은 역문항으로 구성되어 있다. 각 도구는 likert식 5점 척도로 '매우 그렇다' 5점부터 '전혀 그렇지 않다' 1점으로 구성되어 있다.

3. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 15.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. Cronbach's Alpha 값은 소진 0.849, 이직의도 0.748, 감정노동의 하위영역인 감정표현 0.736, 감정부조화 0.732, 감정주의는 0.620으로 감정주의를 제외한 모든 변수는 높은 신뢰도를 보였다. 따라서 본 연구에서는 감정주의를 배제한 감정노동의 하위영역을 사용하였다. 일반적 특성은 기술통계방법을 사용하였으며 일반적 특성에 따른 감정노동의 하위 영역별 차이와 소진 및 이직의도와와의 차이는 응답자들의 응답은 정규분포를 보이므로 frequency analysis, independent t-test와 one-way ANOVA를 실시하고 사후검정은 Tukey post hoc test로 확인하였다. 감정노동 및 감정노동의 하위영역과 소진 및 이직의도와와의 관계는 Pearson correlation 으로 분석하였으며 이직의도에 영향을 미치는 요인에 대한 분석은 multiple regression을 사용하였다.

연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성에 대한 빈도는 다음과 같다 (Table 1). 나이는 20대 77.3%, 30대 20.9%, 40대 1.8% 순이었다. 근무 연수는 5년 미만 61.1%, 5년 이상 10년 미만 21.6%, 10년 이상 15년 미만 15.4%, 15년 이상 20년 미만 1.2%, 20년 이상 0.6% 순이었다. 현재근무처는 치과의원 57.1%, 대학부속 및 종합병원 19.9%, 치과병원 18.6%, 국

공립 사립병원 3.1%, 기타 1.2% 순이었다. 이직여부에서 있다 51.7%, 없다 48.3%이었다.

2. 일반적 특성에 따른 감정노동의 하위영역(감정표현, 감정부조화)별 차이

일반적 특성에 따른 감정노동의 하위영역별 차이에 대한 분석은 다음과 같다(Table 2). 감정노동의 하위 영역인 감정표현에서는 현재 근무처에서 유의한 차이를 보였는데 기타에서 더 높은 감정표현을 보였고($p<0.001$), 월수입에서는

Table 1. General characteristics of subjects

| Characterization | | N | % |
|------------------------------|--|-----|------|
| Gender(n=326) | Male | 0 | 0 |
| | Female | 326 | 100 |
| Age(n=326) | 20s | 252 | 77.3 |
| | 30s | 68 | 20.9 |
| | 40s | 6 | 1.8 |
| | | | |
| Job career(n=324) | ≤ 4 years | 198 | 61.1 |
| | 5-9 years | 70 | 21.6 |
| | 10-14 years | 50 | 15.4 |
| | 15-19 years | 4 | 1.2 |
| | ≥ 20 years | 2 | 0.6 |
| Religion(n=324) | Christian | 102 | 31.5 |
| | Buddhist | 22 | 6.8 |
| | Catholic | 50 | 15.4 |
| | Atheist | 146 | 45.1 |
| | others | 4 | 1.2 |
| Educational level(n=320) | College graduation | 192 | 60.0 |
| | University Graduation | 108 | 33.8 |
| | Graduate school Graduation | 18 | 5.6 |
| | others | 2 | 0.6 |
| Place of work(n=322) | University Hospital and general hospital | 64 | 19.9 |
| | National and public hospital | 10 | 3.1 |
| | Dental Hospital | 60 | 18.6 |
| | Dental Clinic | 184 | 57.1 |
| | others | 4 | 1.2 |
| Employment form(n=322) | Full-time | 276 | 85.7 |
| | Irregular | 44 | 13.7 |
| | others | 2 | 0.6 |
| Monthly income(n=312) | ≤ 1.5 million won | 36 | 11.5 |
| | 1.5-2.0 million won | 124 | 39.7 |
| | 2.0-2.5 million won | 118 | 37.8 |
| | 2.5-3.0 million won | 22 | 7.1 |
| | ≥ 3.0 million won | 12 | 3.8 |
| Job change | Yes | 152 | 51.7 |
| | No | 142 | 48.3 |
| Number of job change (n=152) | 1 time | 84 | 55.3 |
| | 2 times | 34 | 22.4 |
| | 3 times | 14 | 9.2 |
| | 4 times | 16 | 10.5 |
| | | | |
| | 6 times | 4 | 2.6 |

150만원 미만에서 더 높은 값이 나타났다($p<0.01$). 감정부조화에서 월수입에서 유의한 차이를 보였는데 200이상 250만원, 250-300만원, 300만원 이상에서 높은 감정부조화를 보였고($p<0.001$) 이직여부 있다가 감정부조화가 더 높은 값이 나타났다($p<0.05$). 다른 특성에서는 차이가 없는 것으로 나타났다.

3. 일반적 특성에 따른 소진과 이직의도의 차이

소진은 나이, 종교에서 유의한 차이를 보였고 그 외 다른 영역에서는 차이가 없는 것으로 나타났다(Table 3). 이직 의도는 현재 근무처, 고용형태, 이직횟수에서 유의한 차이를 보였고 그 외 다른 영역에서는 차이가 없는 것으로 나타났다.

Table 2. Sub-emotional labor in accordance with the general characteristics

| Characterization | Emotional expression | | Emotional dissonance | | |
|----------------------|--|-------------------------|----------------------|-------------------------|---------------|
| | Mean±SD | t/F(p-value*) | Mean±SD | t/F(p-value*) | |
| Age | 20s | 11.52±1.48 | 1.50(0.224) | 9.18±2.38 | 1.02(0.362) |
| | 30s | 11.85±1.56 | | 9.56±2.67 | |
| | 40s | 12.00±2.36 | | 8.33±3.14 | |
| Job career | ≤4 years | 11.80±0.41 | 2.33(0.056) | 9.10±1.97 | 0.96(0.430) |
| | 5-9 years | 11.21±1.34 | | 8.38±1.98 | |
| | 10-14 years | 13.00±1.30 | | 9.75±2.43 | |
| | 15-19 years | 11.68±1.14 | | 9.26±2.86 | |
| | ≥20 years | 11.56±1.64 | | 9.33±2.48 | |
| Religion | Christian | 11.41±1.56 | 1.32(0.262) | 8.98±2.18 | 1.54(0.189) |
| | Buddhist | 11.45±1.26 | | 9.09±3.19 | |
| | Catholic | 12.00±1.45 | | 9.86±2.93 | |
| | Atheist | 11.61±1.52 | | 9.27±2.32 | |
| | others | 11.50±1.73 | | 11.00±1.15 | |
| Educational level | College graduation | 11.52±1.38 | 1.24(0.297) | 9.32±2.35 | 1.37(0.253) |
| | University Graduation | 11.75±1.63 | | 9.01±2.61 | |
| | Graduate school Graduation | 12.11±1.96 | | 9.71±3.07 | |
| | others | 12.00±0.000 | | 12.00±0.00 | |
| Place of work | University Hospital and general hospital | 12.03±1.39 ^a | 6.95(0.000) | 9.87±2.46 ^a | 3.73(0.006) |
| | National and public hospital | 11.00±1.15 ^a | | 8.20±2.04 ^a | |
| | Dental Hospital | 10.90±1.69 ^b | | 9.66±2.33 ^a | |
| | Dental Clinic | 11.63±1.41 ^a | | 8.91±2.46 ^a | |
| | others | 13.5±1.73 ^c | | 11.50±0.57 ^b | |
| Employment form | Full-time | 11.53±1.49 | 1.23(0.294) | 9.08±2.46 ^a | 2.98(0.050) |
| | Irregular | 11.90±1.72 | | 10.04±2.35 ^b | |
| | others | 12.00±0.00 | | 10.00±0.00 | |
| Monthly income | ≤1.5 million won | 11.77±1.74 ^a | 4.50(0.001) | 9.27±1.78 ^a | 5.83(0.000) |
| | 1.5-2.0 million won | 11.40±1.36 ^a | | 8.75±2.28 ^a | |
| | 2.0-2.5 million won | 11.44±1.50 ^a | | 9.94±2.49 ^b | |
| | 2.5-3.0 million won | 11.81±1.36 ^a | | 9.11±1.13 ^b | |
| | ≥3.0 million won | 13.16±1.40 ^b | | 11.16±3.37 ^b | |
| Job change | Yes | 11.70±1.67 | 1.628(0.105) | 9.55±2.59 | 2.372*(0.018) |
| | No | 11.49±1.39 | | 8.89±2.15 | |
| Number of job change | 1 time | 11.63±1.65 | 0.32(0.861) | 9.73±2.73 | 0.46(0.759) |
| | 2 times | 12.00±1.34 | | 9.75±1.98 | |
| | 3 times | 11.85±2.24 | | 9.28±1.63 | |
| | 4 times | 11.85±1.87 | | 8.85±2.74 | |
| | 6 times | 12.00±0.00 | | 10.00±0.00 | |

*by independent t-test or one-way ANOVA

^{a,b,c}post hoc test was conducted from turkey HSD

Table 3. Burnout and turnover intention according to the general characteristics

| Characterization | | Burnout (Mean±SD) | F(p-value*) | Turnover intention (Mean±SD) | F(p-value*) |
|----------------------|--|-------------------------|--------------|---------------------------------|--------------|
| Age | 20s | 38.41±6.84 ^a | 5.32(0.005) | 30.94±5.14 | 1.27(0.282) |
| | 30s | 37.87±6.16 ^a | | 30.00±5.70 | |
| | 40s | 27.50±1.73 ^b | | 28.00±6.92 | |
| Job career | ≤4 years | 38.20±5.50 | 1.03(0.392) | 29.11±3.70 | 1.59(0.176) |
| | 5-9 years | 39.50±4.38 | | 29.37±5.71 | |
| | 10-14 years | 36.50±9.39 | | 31.33±7.17 | |
| | 15-19 years | 39.78±6.26 | | 32.16±4.75 | |
| | ≥20 years | 37.77±7.03 | | 30.76±5.34 | |
| Religion | Christian | 38.00±7.23 ^a | 2.68(0.032) | 30.26±4.63 | 1.07(0.370) |
| | Buddhist | 32.85±3.10 ^a | | 29.77±4.59 | |
| | Catholic | 37.76±8.43 ^a | | 31.34±6.56 | |
| | Atheist | 38.91±6.01 ^b | | 31.14±5.31 | |
| | others | 38.00±1.15 ^a | | 27.50±0.57 | |
| Educational level | College graduation | 38.82±6.41 | 0.37(0.777) | 30.89±5.21 | 0.77(0.515) |
| | University Graduation | 38.58±7.65 | | 30.45±5.34 | |
| | Graduate school Graduation | 38.00±6.92 | | 32.00±6.44 | |
| | others | 41.00±0.00 | | 27.00±0.00 | |
| Place of work | University Hospital and general hospital | 38.76±7.09 | 0.81(0.520) | 31.14±6.57 ^a | 4.09(0.003) |
| | National and public hospital | 35.00±4.37 | | 25.60±2.54 ^b | |
| | Dental Hospital | 38.28±7.21 | | 30.13±4.74 ^b | |
| | Dental Clinic | 37.96±6.53 | | 30.89±4.84 ^a | |
| | others | 40.50±12.12 | | 39.00±0.00 ^a | |
| Employment form | Full-time | 38.34±6.86 | 0.95(0.330) | 31.02±5.29 ^b | 6.38(0.012) |
| | Irregular | 37.23±6.12 | | 28.80±5.03 ^a | |
| | others | 38.18±6.76 | | 29.00±2.11 ^a | |
| Monthly income | ≤1.5 million won | 38.00±5.60 | 1.50(0.201) | 29.88±3.99 | 0.93(0.446) |
| | 1.5-2.0 million won | 37.46±6.67 | | 31.08±4.70 | |
| | 2.0-2.5 million won | 39.28±7.16 | | 30.84±5.80 | |
| | 2.5-3.0 million won | 36.80±4.76 | | 30.18±5.48 | |
| | ≥3.0 million won | 40.40±9.62 | | 33.20±8.33 | |
| Job change | Yes | 38.65±6.69 | 0.910(0.364) | 30.77±5.28 | 0.719(.0473) |
| | No | 37.89±6.84 | | 30.31±4.99 | |
| Number of job change | 1 time | 37.69±6.45 | 1.62(0.187) | 30.50±4.85 ^a | 2.58(0.040) |
| | 2 time | 40.56±7.33 | | 30.94±6.07 ^a | |
| | 3 time | 39.85±4.48 | | 33.16±2.51 ^a | |
| | 4 time | 38.50±5.68 | | 30.40±5.71 ^a | |
| | 6 time | 38.70±6.49 | | 21.00±0.00 ^b | |

*by independent t-test or one-way ANOVA

^{a,b,c}post hoc test was conducted from turkey HSD

4. 감정노동, 소진, 이직의도와외 상관관계

감정표현, 소진, 이직의도의 관계는 무의미하게 나타났다(Table 4). 감정부조화와 소진의 관계는 $r=.387(p<0.001)$ 로 양의 상관관계를 나타냈다. 감정부조화와 이직의도의 관계는 $r=.259(p<0.001)$ 로서 양의 상관관계를 나타냈다. 소진과 이직의도의 관계는 $r=.393(p<0.001)$ 보다)으로 양의 상관관계를 나타냈다.

5. 이직의도에 영향을 미치는 요인

변수의 설명력은 18.1%이였으며, 이직의도에 영향을 미치는 요인은 소진이 높을수록 이직의도가 높게 나타났다(Table 5).

Table 4. Correlations of emotional labor, burnout and turnover intention

| | | Emotion labor | | | |
|---------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------|--------------------|
| | | Emotional expression | Emotional dissonance | Burnout | Turnover intention |
| Emotion labor | Emotional expression | 1 | | | |
| | Emotional dissonance | 0.052 | 1 | | |
| | Burnout | -0.065 | 0.387*** | 1 | |
| | Turnover intention | 0.109 | 0.259*** | 0.393*** | 1 |

***p<0.001 by pearson's correlation analysis

Table 5. Factors affecting turnover intention

| | B | S.E | β | t | p-value* |
|--|-------|-------|---------|-------|----------|
| Emotional expression | 0.400 | 0.213 | 0.116 | 1.879 | 0.061 |
| Emotional dissonance | 0.224 | 0.139 | 0.100 | 1.607 | 0.109 |
| Burnout | 0.270 | 0.050 | 0.344 | 5.455 | <0.001 |
| R ² =0.181 Adjusted R2= 0.168 F= 14.107 | | | | | |

*by multiple logistic regression

총괄 및 고안

치과의료 시장은 서비스 산업의 발전과 더불어 발전되고 있다. 이는 개개인의 서비스 태도가 전체 병원의 이미지에 큰 영향을 미치는 만큼 구성원들의 고객만족 부분에서 스트레스가 증가될 수밖에 없는 실정이다.

감정노동의 하위영역인 감정표현에서 대학병원이나 종합병원, 치과의원이 감정표현에 대한 정도가 더 높은 것으로 나타났다. 이는 치과위생사의 업무 특성 상 환자와 밀접한 관계를 유지해야 함에 따라 병원의 규모가 큰 종합병원이나 대학병원의 경우 더욱 많은 환자를 상대함으로써 인해 감정표현의 정도가 높을 것으로 사료된다. 또한 치과의원의 경우 환자와 더욱 친밀한 관계를 형성할 수 있는 조건을 갖추므로 인해 감정표현의 정도가 높을 것이다. 감정부조화에서는 월평균 급여 300만원 이상인 경우가 높게 나타났으며 이는 한 조직적 차원에서의 규범화 된 테두리 안에 있는 정규직의 경우 지켜야 할 규제로 인하여 본인의 감정과 부조화를 일으킬 수 있을 것으로 사료된다. 이는 차¹¹⁾의 연구결과와 같게 나타났다. 월급이 높을수록 근무의 조건이 지도의 입장 및 전체일의 지도적 책임을 맡는 입장으로 더욱 많은 감정의 부조화가 일어날 수 있을 것이다. 이는 환자와 보다 직접적인 대화를 통한 서비스나 분쟁을 해결해야 하는 서비스를 해야 하는 접점에 있는 치과위생사들은 주로 연차가 높고 그에 따른 월급도 주어질 것이다. 일반적 특성에 따른 소진과 이직의도의 차이에서 소진은 나이가 적고 종교가

없는 경우가 소진의 정도가 높게 나타났다. 윤 등⁶⁾의 연구에서는 나이가 어릴수록 업무량이 많고 환자를 직접 상대하는 치과위생사 업무 특징으로 인한 소진정도가 높다고 하였다. 이는 조¹²⁾의 연구결과와 다르게 나타났다. 하지만 간호사를 대상으로 하는 조¹²⁾의 연구에서는 간호사의 업무갈등, 업무과중, 근무기간이 길어질수록 담당환자가 많아짐에 따라 소진 경험이 높게 나타난다고 하였다. 또한 조¹³⁾ 등의 연구에서는 사회복지사의 경우도 감정노동이 높을수록 소진정도가 높게 나타난다고 하였다.

전체 감정노동과 소진 및 이직 의도는 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 감정노동이 높을수록 소진과 이직의도도 높은 것을 의미한다고 볼 수 있다. 이는 정 등¹⁴⁾의 연구결과와 같게 나타났다. 또한 감정노동과 소진, 이직 의도는 양의 상관관계를 보인 김¹⁵⁾의 연구결과와 같게 나타났다. 치과위생사들은 내원하는 환자들의 서비스 만족을 위하여 본인의 감정을 배제하고 상대해야 하는 감정노동을 경험함에 따라 업무에 대한 스트레스와 소진을 겪게되고 이는 잦은 이직의도로 연결되어진다. 치과위생사들의 높은 이직 의도를 줄이기 위해 직무스트레스 또한 간과할 수 없는 부분이며 김 등¹⁶⁾의 연구결과에서 감정표현의 빈도가 적을수록 직무스트레스 수준이 높은 것으로 나타났다. 이처럼 치과위생사들의 표현되지 못하는 개인적 감정의 부조화를 감소시키기 위해서는 조직적 차원에서의 보상이나 관리가 필요할 것으로 사료된다. 치과위생사는 자신에게 주어진 업무

를 헌신적으로 수행하였으나 그에 미치지 못한 성과나 보상이 없는 경우 겪게 되는 소진이 해결되지 못할 경우 직무스트레스 증가 및 업무능률 저하 등을 가져올 것이다. 이러한 소진을 해결하기 위해서라도 업무 성과별 직원보상 시스템을 강화하고 복지혜택을 늘리는 방안 또한 도움이 될 것이며 직원들의 직무스트레스 해결과 소진 감소에 초점을 맞춘 특별 프로그램을 진행하는 것 또한 도움이 될 것이다. 또한 치과위생사가 겪는 감정노동과 소진을 통한 이직의도로 이어지는 문제점을 해결하기 위해 직장 동료들 사이의 격려와 믿음이 중요할 것이며 멘토링 프로그램과 같은 관계향상 프로그램 등을 운영하여 직원들이 도움을 줄 수 있도록 하는 방안에 대한 연구가 필요할 것이다.

감정표현은 감정부조화나 소진, 이직의도와 상관성을 보이지 않았다. 이는 임상에 있는 치과위생사들이 감정부조화를 경험하거나, 업무에 있어서 소진 정도가 심하거나 이직의도가 있다고 할지라도 환자를 대하는데 감정표현을 자제하고 있기 때문인 것으로 보인다. 또한 치과위생사의 윤리관과 환자의 이해 및 상호관계에서의 바람직한 치과위생사의 태도를 준수하고자 하는 것¹⁷⁾이라고 사료된다.

서비스 중심의 의료 환경 변화는 구성원들에게 감정노동의 강도를 높게 만드는 요인이 되고 있다. 건강이 좋지 못한 이유로 병원을 방문하는 환자를 상대해야 하는 치과위생사들은 과장된 억양과 밝은 인사 등의 감정표현을 위해 감정노동 수행이 필요할 것이다. 그러므로 조직원들에 대한 관심과 감정노동을 해소할 수 있는 방안을 검토하고 실천해야 할 것이며 치과위생사 스스로 감정부조에 대한 효과적 관리가 필요할 것으로 사료된다.

결론

본 연구는 치과위생사들의 감정노동과 소진이 이직의도에 미치는 영향을 알아보고자 2013년 9월 10일부터 10월 20일까지 임상에 근무 중인 치과위생사를 대상으로 설문조사를 실시하여 다음과 같은 결과를 도출하였다.

1. 일반적 특성에 따른 감정노동의 하위영역인 감정표현에서 근무처, 월평균 급여에서 유의한 차이를 보였으며($p<0.05$). 감정부조화에서는 현재근무처, 월평균 급여에서 유의한 차이를 보였다. 사후분석결과 대학부속, 종합병원과 국공립사립병원, 치과의원이 치과병원보다 감정표현이 높게 나타났으며 급여가 300만원 이상인 경우가 높게 나타났다.
2. 일반적 특성에 따른 소진에서 나이, 종교에서 유의한 차이를 보였으며($p<0.05$) 사후분석 결과 20, 30대가 40대보다 소진의 정도가 높게 나타났고 종교가 없는 경우가 있는 경우보다 높게 나타났다. 이직의도에서

는 현재 근무처, 고용형태, 이직횟수에서 유의한 차이를 보였으며($p<0.05$) 대학부속, 종합병원, 치과의원이 국공립 사립병원이나 치과병원보다 이직의도가 높게 나타났다. 또한 이직회수가 많을수록 이직의도는 낮은 것으로 나타났다.

3. 감정노동과 소진, 이직의도는 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.
4. 치위생사는 소진이 높을수록 이직의도 또한 높게 나타났다며 변수에 대한 설명력이 18.1%로 나타났다.

이상의 결과를 볼 때 치과위생사가 겪고 있는 감정노동의 여러 부분은 직무에 대한 소진과 이직의도로 연결되는 중요한 부분이다. 간호사에 대한 감정노동에 대한 연구는 다양한 방향에서 활발하게 진행되고 있으나 치위생사를 대상으로 한 감정노동과 관련된 연구주제의 다양성에서 부족한 실정이다. 이러한 점을 보완 검토하여 치위생사들의 감정노동을 줄일 수 있는 연구가 필요할 것으로 사료된다.

References

1. Morris JA, Feldman DC. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Acad Manage Rev* 1962; 21(4): 986-1010.
2. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *J Occup Behav* 1981; 2: 99-113.
3. Mobley WH. Intermediate linkages in the relationships between job satisfaction and employee turnover. *J Appl Psychol* 1982; 62(2): 237-40.
4. Kwon MY, Yoon KH. 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* 2011; 19: 1-26.
5. Han JW. The effects of personality and emotional labor stress on job satisfaction. *J Secretarial Science* 2005; 14(1): 145-67.
6. Yoon SU, Kim JS. Relations between emotional labor and job stress among some dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2011; 11(2): 179-88.
7. Choi HJ, Bang HJ, Chung EY, Seo YJ. Factors That Affect the Level of Emotional Labor in Dental Hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2014; 4(3)V: 295-301.
8. Song YK. A study on the effect of emotional hardship on job satisfaction and turnover of nurses[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Catholic, 2011.
9. Moon SL. An effect of hospital employee's emotional labor on burnout[Master's thesis]. Kimhae: Univ. of Injae, 2011.
10. Park SM. The effect of emotional intelligence in the

- relationship between emotional labor and turnover intentions of nurses in general hospitals[Master's thesis]. Suncheon: Univ. of Suncheon, 2013.
11. Cha JL. Relationship of emotional labor, social support and self-esteem to burnout in dental hygienist[Master's thesis]. Gyeonggido: Univ. of Ajou, 2011.
 12. Jo YM. A study on the nurses' burn-out and the related factors in community mental health centers[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Seoul, 1999.
 13. Cho YD, Shin HS, Park IY. The impact of emotional work in caregiving on burnout and psychosocial well-being for social workers. *Res Soc Sci Rev* 2010; 26(1): 121-42. <http://www.dbpia.co.kr/Article/1353844>.
 14. Jeong SB, Choi EM, Choi JS. The effects of emotional labor on burnout, turnover intention, and job satisfaction among clinical dental hygienists. *J Korean Acad of Oral Health* 2014; 38(1): 50-8.
 15. Kim IS. The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burn out, turnover intention among hospital nurses. *J Korean Acad Nurs Admin* 2009; 15(4): 515-26.
 16. Kim GP, Lee JY, YU BC. Relationship between emotional labor and occupational stress of dental counselor. *J Korean Soc Dent Hyg* 2013; 13(5): 727-37. <http://210.101.116.16/kiss61/viewer.asp>.
 17. Kim YK, Jung YK, Jo YS, Hwang SJ, Kang HK, Kim YJ, et al. *Dental hygienist job ethics and patient relations*. 1st ed. Seoul: DanhanNarae publisher;2011: 3-11.