Journal of the Korea Convergence Society
Vol. 8. No. 8, pp. 95-103, 2017
https://doi.org/10.15207/JKCS.2017.8.8.095

일부 치과위생사들의 감정노동, 소진, 직무만족 및 이직의도의 융합 연구

강미현[1], 장선주[2*]
[1]대구보건대학교 치위생과, [2]김천대학교 치위생학과

Convergent relationship between emotional labor, burnout, Job satisfaction and turnover intention in the dental hygienists

Mi-Hyun Kang[1], Sun-Ju Jang[2*]
[1]Dept. of Dental hygiene, Daegu Health College
[2]Dept. of Dental hygiene, Gimcheon University

요 약 본 연구에서 치과위생사를 대상으로 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 분석하고, 감정노동 수준에 따른 직무만족도와 이직의도의 변화정도를 파악하고자 실시하였다. 연구는 대전, 대구 지역에 근무 중인 치과위생사 300명을 대상으로 2016년 4월부터 2016년 11월 까지 조사하였으며, 292명의 자료를 최종 분석 대상으로 하였다. 그 결과 감정노동과 소진은 모든 문항은 양(+)의 연관성으로 나타나, 감정노동이 높을수록 소진은 높게 나타났고(P<.01), 직무만족은 음(-)의 연관성이 나타나 감정노동이 낮을수록 직무만족이 높게 나타났다(P<.01). 또한 이직의도에서 감정노동은 양(+)의 연관성이 나타나 감정노동이 높을수록 이직의도도 높게 나타났다(P<.05). 따라서 치과위생사들의 감정노동을 해소하기 위하여 소진 경험정도와 직무 스트레스를 낮추고 보상과 복지혜택을 늘리는 방안이 모색 되어야한다.

• 주제어 : 감정노동, 소진, 직무만족, 이직, 융합

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. The survey was performed from April, 2016 to November, 2016 against 300 dental sanitarian working in Daejeon and Daegu district and a total of 292 people's data was made an object for final analysis. As a result of it, the emotional labor and exhaustion showed positive relationship and thus as the emotional labor is high, exhaustion was high(P<0.1), and the job satisfaction was negative and thus as the emotional labor is low, the job satisfaction was high(P<0.1) Also, the emotional labor in the turnover intention was positively related and thus as the emotional labor is high, the turnover intention was high(P<0.5). Thus, a scheme to lower the job stress and the exhaustion experience degree and increase the compensation and welfare benefits in order to solve the emotional labor of the dental sanitarian.

• Key Words : Emotional labor, Burnout, Job satisfaction, Turnover intention, Convergence

*Corresponding Author :장선주(sunju0313@hanmail.net)
Received April 4, 2017 Revised July 25, 2017
Accepted August 20, 2017 Published August 28, 2017

1. 서론

1.1 연구의 필요성

감정노동은 고객의 기분을 맞추기 위하여 자신의 감정을 고무시키거나 억제함으로써 공적으로 드러나는 표정이나 몸짓이라 정의하였다[1]. 우리나라에는 2000년대 이후 감정노동의 개념이 생겨나기 시작하였으며, 기업이 여러 차별화된 경영을 위하여 고객만족 시스템을 추구하면서 직장인의 감정노동도 증가되었다. 감정노동은 대인관계 능력, 의사소통능력과 관련이 많고, 감정노동을 많이 수행하는 직업일수록 정신적 스트레스와 업무의 효율성이 떨어진다고 하였고, 남성 보다는 여성이 감정노동을 수행하는 빈도가 더 많은 것으로 조사되었다[2]. 한국고용정보원의 730개 직업 종사자 2만 5,550명의 감정노동 강도를 비교에 따르면 치과위생사는 감정노동이 많은 직업 순위에서 14위를 하였고, 15점 만점에 11.71이였다. 또한 감정노동의 항목별 상위 점수(5점 만점)에서 대인접촉빈도는 3위(4.77), 외부고객 대응 중요도에서는 9위(4.43)를 하였다[3]. 감정노동은 직무스트레스의 요인으로 알려져 있으며[4], 소진(burnout)은 지속적이고 반복적인 정서적 압박으로 인한 신체적, 정신적 고갈상태로[5], 환자에게 직접적인 의료서비스를 수행하는 치위생사들은 피로, 무력감 등의 부정적인 정서를 갖게 된다. 감정노동과 소진의 반복은 치과구성원들의 직무스트레스를 유발하고 이는 직무만족에 부정적인 영향을 미친다[6]. 이러한 직무불만족은 감정노동이 높을수록 직무만족도가 낮아지고[7], 이직의도를 높일 수 있다고 하였으며[8]. 자기효능감이 높을수록 자아성취감은 증가하였고[9], 직무만족과 삶의 만족도 높은 것으로 보고되었다[10]. 또한 상사와 동료지지가 감정노동과 이직의도 간의 조절효과를 갖는다고 하였다[11]. 이러한 의료 환경은 의료서비스의 질적 향상과 치과 의료의 생산성을 향상시키기 위해서는 인적자원의 관리가 중요하다. 이직이란 근로자가 자신이 속한 조직으로부터 이탈하여 고용관계를 종료하는 것이다. 치과병・의원의 이직률이 높을 경우 광고비, 교육훈련비 등의 부대비용 발생이 증가하고 전체 구성원의 직무만족에 부정적으로 작용함으로써 장기적인 조직성과에 많은 영향을 미친다[12]. 치과위생사의 이직을 감소시키기 위해서는 전문화 과정을 통한 지속적인 자기개발을 지원하고[13], 상호 수평적인 의사소통을 통하여 긍정적인 조직문화를 형성하여 소속감을 심어주어야 한다[14]. 최근 치과위생사 인력은 크게 증가되었으나 치과계의 구인난은 여전히 개선되지 못하고 있다[15]. 임상간호사, 중소기업 근로자의 감정노동이 소진에 미치는 요인을 파악한 연구는 있었으나[16,17], 치과위생사와 관련된 연구는 부족한 실정이다. 따라서 본 연구는 임상치과위생들의 감정노동과 소진 및 직무만족, 이직 의도간의 융합적 관계를 파악하고, 치과위생사의 효율적인 인력관리를 위한 기초자료를 제공하고자 하였다.

2. 연구대상 및 방법

2.1 연구대상

본 연구는 2016년 4월 대전, 대구지역의 치과위생사 보수교육에서 설문지를 배부하고 즉시 회수하였다. 선정된 치과위생사를 대상으로 연구목적과 취지를 설명하고 연구 참여를 거부하는 대상자는 제외하였다. 표본 수는 G*power 3.1.9.2를 이용하여 효과크기=0.5, 유의수준 α=0.05, power=0.95로 정하여 산출한 결과, 필요한 표본 수는 278개가 요구되었으며 설문지 회수를 고려하여 300대상으로 설문조사를 하였다. 회수된 설문지에서 결측치가 있는 8장을 제외한 292장으로 최종 분석하였다.

2.2 연구방법

본 연구방법은 정[18]의 선행논문에서 감정노동, 소진, 직무만족, 이직의 문항의 내용을 근거로 하여 초안을 작성하여 사용하였으며, 구미지역 치과에 근무하는 치과위생사 10명에게 일반적인 특성, 근무화경, 감정노동, 소진, 이직에 대한 설문지 내용을 자문 받아 일반적인 문항은 연령, 결혼유무, 학력, 급여, 업무영력, 임상경력, 직위 7문항으로 구성하였고, 근무환경은 병원형태, 치과의사수, 치과위생사수, 일일 평균 환자 수, 근무시간, 근무일수, 주 5일제 7문항으로 구성 하였으나 최종 분석에서 치과의사수, 주 평균근무일 수 문항은 삭제하여 최종 5문항으로 최종분석 하였다. 감정노동 9문항, 소진 15문항, 직무만족 3문항, 이직 4문항으로 구성하였으며. 선행논문의 설문지에서 소진 2문항, 직무만족에서 1문항은 변경하였으며, 5점 Likert척도를 사용하여 '1점=전혀 그렇지 않다'에서 '5점=매우 그렇다'로 측정하여 점수가 높을수록 감정노동, 소진, 직무만족이 높은 것으로 평가하였다.

2.3 통계분석

본 연구의 수집된 자료는 SPSS(Statistical Package

for the Social Science)WIN19.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 연구 대상자의 일반적인 특성 및 근무환경은 빈도분석을 실시하였고, 일반적인 특성과 감정노동, 근무환경에 따른 감정노동, 근무환경에 따른 소진, 직무만족도, 이직 의도는 t-검정(t-test)과 일원배치 분산분석(one-way ANOVA analysis)을 실시하였으며, 감정노동과 소진, 직무만족도, 이직 의도는 상관분석(Pearson)을 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 일반적인 특성 및 근무환경

대상자의 일반적인 특성을 살펴보면 나이는 24세 이하가 85명(29.1%), 25세~29세가 87명(29.8%), 30세 이상이 120명(41.1%)으로 나타났고, 결혼 유무에서는 미혼이 192명(65.8%), 기혼이 100명(34.2%)로 나타났다. 학력은 전문대 졸업이 208명(71.3%), 4년제 이상 졸업이 84명(28.7%)로 나타났고, 급여는 179만원 이하가 97명(33.2%)으로 가장 높게 나타났고, 200만원~249만원이 83명(28.4%) 나타났으며, 250만원 이상이 54명(18.5%)으로 나타났다. 진료분야 에서는 모든 영역에서 일하는 치과위생사가 131명(44.9%), 경력은 3년 미만이 101명(34.6%), 직위는 평직원이 167명(57.2%), 실장급은 125명(42.8)로 나타났다. 치과위생사의 근무환경을 살펴보면 근무병원의 형태는 치과병원이 64명(21.9%), 치과의원은 228명(78.1)로 나타났고, 근무지의 치과위생사 근무 수는 3명이하가 118명(40.4%), 4~10명이 104명(35.6%), 11명 이상이 70명(24.0%)로 나타났다. 일일 평균 환자 수는 51명 이상이 130명(44.5%)로 가장 높게 나타났고, 주당 근무 시간은 40시간 이상이 164명(56.2%), 주 5일 근무 시행 여부는 시행하지 않는다가 149명(51.0%)으로 나타났다<Table 1>.

<Table 1> General characteristics of subjects

Characteristic		Categories	N	%
Socio-demographic characteristics	Age (years)	≦24	85	29.1
		25~29	87	29.8
		30≦	120	41.1
	Married status	single	192	65.8
		Married	100	34.2
	Education	College	208	71.3
		University≦	84	28.7
	Income (won)	≦179	97	33.2
		180~199	58	19.9
		200~249	83	28.4
		250≦	54	18.5
	Position	All position	131	44.9
		Surgery	48	16.5
		Prosthetic	36	12.3
		Orthodontic	27	9.2
		reception	50	17.1
	Career (year)	≦ 3	101	34.6
		4~6	65	22.3
		7~9	46	15.8
		10 ≦	80	27.4
	Position	Staff	167	57.2
		Supervisor	125	42.8
working environment	Medical institution	Hospital	64	21.9
		Clinic	228	78.1
	No. of dental hygienists	≦ 3	118	40.4
		4~10	104	35.6
		11≦	70	24.0
	No. of patients (daily)	≦30	87	29.8
		31~50	75	25.7
		51≦	130	44.5
	Working hours (weekly)	≤40	128	43.8
		≥41	164	56.2
	Five working days	Yes	143	49.0
		No	149	51.0
total			292	100

3.2 일반적 특성에 따른 감정노동

대상자의 일반적인 특성에 따른 감정노동은 연령에서 감정표현 빈도는 24세 이하가 3.82, 25~29세가 3.74, 30세 이상이 3.71로 나타났고, 감정표현 주의정도 및 감정적부조화에서는 24세 이하에서 3.53, 3.25로 가장 높게 나타났다. 결혼 유무에 따른 감정노동은 감정표현빈도에서 미혼이 3.79, 기혼이 3.68로 나타났고, 감정부조화에서는 미혼이 3.15, 기혼이 3.21로 나타났다. 학력에서 감정표현 빈도는 전문대 졸업이 3.71, 4년제 이상 졸업이 3.91로 나타났고, 감정적부조화에서는 전문대 졸업이 3.14, 4년제 이상 졸업이 3.28로 나타나 4년제 이상 졸업에서 감정빈도와 감정적부조화 모두 높게 나타났다. 월급은 감정표현 빈도에서 179만원 이하가 3.77, 180~199만원이 3.79, 200~249만원이 3.59, 250만원 이상이 3.94로 250만원 이상이 가장 높게 나타났고, 감정적 표현주의정도에서는 179만원 이하가 3.56, 180~199만원이 3.47, 200~249만원이 3.37, 250만원 이상이 3.46으로 나왔다. 직무영역에서 감정표현 빈도는 전체영역 3.70, 외과영역 3.57, 보철영역 3.79, 교정영역 3.95, 접수영역 4.07으로 나타났고, 감정적 부조화에서는 전체영역 3.11, 외과영역 3.17, 보철영역 2.96, 교정영역 2.76, 접수영역이 3.52으로 나타났다. 근무 연구에 따른 감정빈도는 3년 이하가 3.85, 4~

<Table 2> Emotional labor in accordance with the general characteristics

Characteristic		N	Emotional expression		Attention of emotional expression		Emotional dissonance	
			M±SD	P-value	M±SD	P-value	M±SD	P-value
Age (years)	≦24	85	3.82±0.90	0.000***	3.53±1.01	0.000***	3.25±2.31	0.000***
	25~29	87	3.74±0.81		3.49±0.95		3.10±0.91	
	30≦	120	3.71±0.91		3.41±1.07		3.17±1.07	
Married status	single	192	3.79±0.88	0.000***	3.50±1.00	0.000***	3.15±0.98	0.032
	Married	100	3.68±0.87		3.41±1.06		3.21±1.04	
Education	College	208	3.71±0.88	0.000***	3.46±1.02	0.316	3.14±1.02	0.000***
	University≦	84	3.91±0.86		3.49±1.00		3.28±0.94	
Income (won)	≦179	97	3.77±0.93	0.000***	3.56±1.03	0.000***	3.19±1.03	0.000***
	180~199	58	3.79±0.76		3.47±0.90		3.20±0.85	
	200~249	83	3.59±0.81		3.37±0.94		3.01±0.91	
	250≦	54	3.94±0.95		3.46±1.19		3.37±1.17	
Position	All position	131	3.70±0.85	0.000***	3.43±0.98	0.000***	3.11±0.99	0.000***
	Surgery	48	3.57±0.89		3.40±1.02		3.17±1.02	
	Prosthetic	36	3.79±0.81		3.38±1.07		2.96±0.79	
	Orthodontic	27	3.95±0.65		3.29±1.07		2.76±0.81	
	reception	50	4.07±0.93		3.71±1.07		3.52±1.03	
Career (year)	≦ 3	101	3.85±0.86	0.000***	3.56±0.97	0.000***	3.27±0.99	0.000***
	4~6	65	3.73±0.90		3.42±0.98		2.95±0.96	
	7~9	46	3.48±0.81		3.38±0.90		2.93±0.84	
	10 ≦	80	3.80±0.89		3.47±1.02		3.36±1.08	
Position	staff	167	3.73±0.88	0.872	3.48±0.98	0.001**	3.14±1.02	0.086
	Supervisor	125	3.73±0.82		3.59±0.94		3.20±0.97	

**p<.01, ***p<.001

<Table 3> Emotional labor in accordance with the working environment

Characteristic		N	Emotional expression		Attention of emotional expression		Emotional dissonance	
			M±SD	P-value	M±SD	P-value	M±SD	P-value
Medical institution	Hospital	64	3.55±0.92	0.000***	3.29±1.01	0.000***	2.89±0.98	0.000***
	Clinic	228	3.81±0.86		3.52±1.01		3.25±0.99	
No. of dental hygienists	≦ 3	118	3.86±0.90	0.000***	3.50±1.07	0.000***	3.29±1.05	0.000***
	4~10	104	3.72±0.86		3.54±0.98		3.17±0.94	
	11≦	70	3.61±0.85		3.31±0.96		2.97±0.97	
No. of patients (daily)	≦30	87	3.81±0.79	0.000***	3.52±1.07	0.003	3.25±0.93	0.000***
	31~50	75	3.77±0.94		3.48±1.03		3.26±1.11	
	51≦	130	3.71±0.89		3.43±0.97		3.07±0.97	
Working hours (weekly)	≦40	128	3.78±0.86	0.044	3.49±1.02	0.943	3.26±0.97	0.838
	40≦	164	3.73±0.89		3.45±1.01		3.10±1.02	
five working days	Yes	143	3.58±0.88	0.000***	3.34±1.00	0.366	3.02±1.00	0.000***
	No	149	3.92±0.84		3.59±1.02		3.32±0.98	

***p<.001

6년이 3.73, 7~9년이 3.48, 10년 이상이 3.80으로 나타났고, 감정적 부조화에서는 3년 이하가 3.27, 4~6년이 2.95, 7~9년이 2.93, 10년 이상이 3.36로 나타났다. 직위는 감정적 주의정도에서 평직원이 3.48, 실장급이 3.59으로 나타났다<Table 2>.

3.3 근무환경에 따른 감정노동

대상자의 근무 환경에 따른 감정노동을 살펴보면 병원형태에서 감정표현 빈도는 병원급이 3.55, 의원급이 3.81로 나타났고, 감정표현 주의정도에서는 병원급 3.29, 의원급이 3.52으로 나타났으며, 감정적 부조화에서는 병원급이 2.89, 의원급은 3.25로 나타났다. 치과위생사 수에 따른 감정표현 빈도는 3명 이하가 3.86, 4~10명이 3.72, 11명 이상이 3.61로 나타났고, 감정적 부조화에서는 3명 이하가 3.50, 4~10명이 3.54, 11명 이상이 3.31로 나타났다. 의사 1명당 일일 환자 수에 따른 감정표현 주의정도는 30명 미만이 3.81, 31~50명이 3.77, 51명 이상이 3.71로 나타났으며, 감정적 부조화에서는 일일 환자수 30명 이하가 3.25, 31~50명은 3.26, 50명 이상은 3.07로 나타났다. 주 40시간 근무에 따른 감정빈도는 40시간 미만이 3.78, 40시간 이상이 3.73으로 크게 차이가 없었으며, 주 5일 근무 형태에 따른 감정표현 빈도는 시행한다가 3.58, 시행하지 않는다가 3.92로 나타났고, 감정적 부조화에서는 시행한다가 3.02, 시행하지 않는다가 3.32로 5일제를 시행하지 않는다에서 감정노동이 높게 나타났다.

3.4 근무환경에 따른 소진, 직무만족, 이직의도

대상자의 근무환경에 따른 소진, 직무만족, 이직을 살펴보면 병원형태에 따른 치과위생사의 소진은 병원급에서 3.23, 의원급에서 3.34로 나타났고, 직무만족은 병원급에서 3.19, 의원급에서 3.01, 이직에 대한 생각은 병원급에서 3.06, 의원급에서 3.29로 나타났다. 치과위생사 수에 따른 소진은 3명 이하에서 3.35, 4~10명이 3.31, 11명이상이 3.27로 나타났고, 직무만족도는 3명 이하가 3.11, 4~10명이 2.29, 11명 이상이 3.13으로 나타났으며, 이직의도에서는 3명 이하가 3.11, 4~10명이 2.93, 11명 이상이 3.13로 나타났다. 치과의사 1명당 일일 환자 수에서 소진은 30명 이하가 3.31, 31~50명이 3.35, 51명 이상이 3.30으로 나타났고, 직무만족은 30명 이하가 3.04, 31~50명이 3.08, 51명 이상이 3.04으로 나타났으며, 이직의도은 30명 이하에서 3.04, 31~50명이 3.08, 51명 이상이 3.04로 나타났다. 주 40시간 근무에서 소진은 40시간 미만이 3.25, 40시간 이상이 3.36으로 나타났고, 직무만족에서 40시간 미만은 3.13, 40시간 이상은 2.99으로 나타났으며, 이직의도에서는 40시간 미만이 3.19, 40시간 이상이 3.28로 나타났다. 주 5일제 시행에 대하여 소진은 시행한다가 3.20, 시행하지 않는다가 3.42으로 나타났고, 직무만족은 시행한다가 3.11, 시행하지 않는다가 2.99로 나타났으며 이직 의도는 시행한다가 3.09, 시행하지 않는다가 3.38로 나타났다.

<Table 4> Burnout, Job satisfaction and Turnover intention in accordance with the working environment

Characteristic		N	Burnout		Job satisfaction		Turnover intention	
			M±SD	P-value	M±SD	P-value	M±SD	P-value
Medical institution	Hospital	64	3.23±1.26	0.000***	3.19±1.04	0.020*	3.06±1.24	0.000***
	Clinic	228	3.34±1.05		3.01±1.05		3.29±1.33	
No. of dental hygienists	≦ 3	118	3.35±1.12	0.000***	3.11±1.13	0.000***	3.11±1.13	0.000***
	4~10	104	3.31±0.99		2.29±0.99		2.93±0.99	
	11≦	70	3.27±1.22		3.13±0.98		3.13±0.98	
No. of patients (daily)	≦30	87	3.31±1.02	0.638	3.04±1.12	0.886	3.04±1.12	0.615
	31~50	75	3.35±1.07		3.08±1.01		3.08±1.01	
	51≦	130	3.30±1.17		3.04±1.02		3.04±1.02	
Working hours (weekly)	≦40	128	3.25±1.04	0.021*	3.13±1.06	0.000***	3.19±1.29	0.012*
	40≦	164	3.36±1.15		2.99±1.03		3.28±1.34	
Five workingdays	Yes	143	3.20±1.13	0.000***	3.11±1.02	0.000***	3.09±1.26	0.000***
	No	149	3.42±1.06		2.99±1.07		3.38±1.36	

*p<.05, ***p<.001

<Table 5> Correlations of emotional labor, burnout, Job satisfaction and turnover intention

Emotional labor		Burnout	Job satisfaction	Turnover intention
Emotionnal expression	There are many cases that we have to hide our actual feelings in order to adapt ourselves well to the life in a dental clinic.	0.212**	-0.168**	0.121*
	There are many cases that we have to make more efforts so that the patient feels warmth and friendliness from me.	0.141*	-0.071	-0.041
	There are many cases that I live with a positive attitude deliberately for smooth work within the dental clinic.	0.281**	-0.085	0.085
Attention of emotional expression	That I can not make emotional expressions in dental life is felt difficult.	0.344**	-0.208**	0.176**
	It is a hard thing to respond to the patients with smile.	0.354**	-0.146*	0.115*
	I try not to express myself to the patients even when my feelings are not good during the dental life.	0.121*	-0.044	0.087
Emotional dissonance	I distort the actual emotions for the patients and companions.	0.220**	-0.092	0.066
	The emotions that I have when I treat patients is much different from my actual emotions.	0.256**	-0.137*	0.077
	Since the emotions I express overtly is different from my actual emotions, there are many confusing moments.	0.285**	-0.038	0.067
Total		0.371**	-0.163**	0.126*

*p<.05, ***p<.001

3.5 감정노동에 따른 소진, 직무만족도, 이직의도

감정노동에 따른 소진, 직무만족, 이직의도를 분석한 결과 소진과 감정노동이 관련된 모든 문항은 양(+)의 연관성으로 나타났고, 직무만족과 관련된 감정노동 문항은 '치과 생활을 잘 적응하기 위하여 실제 감정을 숨겨야하는 경우가 많다','치과 생활에서 감정표현을 하지 못하는 것이 어려운 일이다','미소로 응대하는 것은 어려운 일이다','환자를 대할 때의 감정은 나의 실제 감정과 상당한 차이가 있다'는 문항은 음(-)의 연관성이 나타났다. 이직의도와 관련된 감정노동 문항은 '치과 생활을 잘 적응하기 위하여 실제 감정을 숨겨야하는 경우가 많다','치과 생활에서 감정표현을 하지 못하는 것이 어려운 일이다','환자들의 미소로 응대하는 것은 어려운 일이다' 는 양(+) 연관성이 있는 것으로 나타났다.

4. 고찰

우리나라는 산업구조의 변화로 인하여 서비스산업이 급속도로 증가하고 있으며, 관련 직업군도 빠르게 확대되고 있다. 이러한 이유로 감정노동에 대한 사회적 관심이 증가 되고 있어 근로자의 신체적, 정신적 고통을 줄이기 위하여 사회적 정책의 마련이 시급한 실정이다. 이에 본 연구는 치과위생사의 감정노동과 소진, 직무만족, 이직의도를 융합 적으로 분석하여 치과위생사들의 감정노동으로 인한 스트레스를 줄이고 근무 환경을 향상 시키고자 한다. 대상자의 일반적인 특성에서 주당 근무 시간은 40시간 이상이 164명(56.2%), 주 5일 근무 시행 여부는 시행하지 않는다가 149명(51.0%)으로 더 높게 나타났다. 김의[19]연구에서 주 5일제 근무는 근로자의 근무만족도 향상에 도움을 준다고 나타나 치과 병·의원은 치과위생사의 주 5일 근무를 점차 확대하여 근무환경을 개선해야 할 것으로 사료된다. 또한 이 등[20] 연구에서 치과 기공사, 간호 조무사 등이 치과위생사의 법정업무 영역을 수행하고 있다. 이러한 업무 형태 수행은 치과진료실 내에서 마찰이 되고 있으며, 치과위생사의 근무환경 개선에 영향을 줄 수 있으므로 치과위생사의 근무 환경 개선을 위하여 관련 연구가 필요할 것으로 사료된다.

연구대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동을 살펴보면 24세 이하에서 감정표현 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정적 부조화가 모두 높게 나타났고(P<.001), 경력에서도 3년 이하가 감정표현의 빈도와 감정표현 주의정도에서 높게 나타 났다(P<.001). 이는 나이와 경력이 적을수

록 업무량이 많고, 사회적 인간관계의 적응능력 형성 부족으로 인하여 감정노동이 높게 나타났다고 사료된다. 월급에서는 250만원 이상의 경우가 감정표현 빈도가 11.81로 높게 나타났고(P<.001), 경력에서도 10년 이상이 감정표현빈도, 감정적 부조화가 높게 나타났다P<.001). 이는 오[21]와 차[22]의 연구와도 같은 결과이며, 경력이 높을수록 월급도 올라가는 것으로 추측되며, 치과 경영에 대한 책임과 서비스 향상, 직원관리 및 환자와의 분쟁 등을 해결해야 되는 위치로 감정노동이 높은 것으로 생각된다. 연구대상자의 근무환경에 따른 감정노동을 살펴보면 병원형태에서 치과병원보다 치과의원에서 감정표현 빈도, 감정표현주의정도, 감정의 부조화 모두 높게 나타났고, 박 등[23] 연구에서도 치과의원이 치과병원보다 감정노동이 높게 나타났으며, 치과의 근무 환경이 치과위생사들의 감정노동, 삶의 질, 직무 만족에 영향을 준다고 하였다. 이 등[24]의 연구에서도 이와 같은 결과로 나타났다. 이는 치과의원이 치과병원보다 자신의 감정을 숨기거나, 표현하지 못하는 경우가 많고, 치과의원에서 직원복지 등의 근무환경이 좋은지 못한 결과로 사료된다. 주 5일제 시행여부에서는 시행하지 않는다 에서 감정표현빈도, 감정의부조화에서 주 5일제를 시행한다 보다 높게 나타나(P<.001,) 의료기관 종사자들의 삶의 질 만족과 근무 환경 개선을 위하여 주 5일제 근무 도입이 시급한 실정이다. 연구대상자의 근무환경에 따른 소진, 직무만족, 이직의도를 살펴보면 소진은 치과의원, 3년 미만의 경력, 주 40시간 이상 근무와 주 5일제 근무에서 시행하지 않을 경우 높게 나타났고(P<.001), 직무만족은 병원형태에서는 병원급, 치과위생사 근무 수는 11명 이상, 주 40시간 근무 미만, 5일제 실시에서 직무 만족이 높게 나타나 소진과 반대의 결과로 나타났다. 성 등[25]의 연구에서도 야간근무 일수가 많을수록 소진이 높게 나타났고, 야간근무 일수가 적을수록 직무스트레스는 낮게 나타났으며 직무 만족은 높게 나타났다. 치과 병의원은 치과위생사의 소진과 직무만족을 위하여 근무 환경을 개선한다면 보다 나은 직무수행을 할 수 있을 것으로 사료된다. 이직은 임상경력에서는 4년~10년 사이가 14.11로 가장 높게 나타났는데 이는 임상 경력 4~10년 차의 경우 치과 업무 수행에 있어 필요한 지식과 기술의 습득은 풍부하나 그에 따른 보상이나 처우가 부족하다고 사료되어 이직으로 이어졌으며 이 등[26]의 연구에서도 3~7의 임상경력에서 이직도가 가장 높게 나타났다.

감정노동에 따른 소진, 직무만족, 이직의도를 분석한 결과 소진과 감정노동이 관련된 모든 문항은 양(+)의 연관성으로 나타나, 감정노동이 높을수록 소진도 높게 나타난다. 직무만족과 관련된 감정노동 문항은 '치과 생활을 잘 적응하기 위하여 실제 감정을 숨겨야하는 경우가 많다','치과 생활에서 감정표현을 하지 못하는 것이 어렵다고 느껴진다.','환자들의 미소로 응대하는 것은 어려운 일이다','환자를 대할 때의 감정은 나의 실제 감정과 상당한 차이가 있다'로 음(-)의 연관성이 나타나 감정노동이 낮을수록 직무만족이 높다고 보여 진다. 이직의도와 관련된 감정노동 문항은 '치과 생활을 잘 적응하기 위하여 실제 감정을 숨겨야하는 경우가 많다','치과 생활에서 감정표현을 하지 못하는 것이 어려운 일이다','환자들의 미소로 응대하는 것은 어려운 일이다',로 전반적인 문항에서 양(+)의 연관성이 나타나 감정노동이 높을수록 이직의도도 높게 나타났다. 이는 오[21]의 연구와 정 등[27]의 연구에서 같은 결과이다. 또한 장 등[28]의 연구에도 자아존중감이 낮을수록 감정노동과 소진이 높게 나타났다.

이상의 결과를 종합하여 볼 때 감정노동이 낮을수록 직무 만족은 높게 나타났고, 감정노동이 높을수록 소진과 이직 의도는 높게 나타났다. 치과위생사들은 환자의 서비스 만족과 직장 내 원활한 근무를 위하여 본인의 감정을 자제하며 업무에 대한 스트레스와 소진을 겪게 되고 이로 인하여 직무만족이 낮아지며 이직으로 이러진다. 이처럼 치과위생사가 격고 있는 감정노동을 해소시키기 위해서는 직무스트레스와 소진 경험정도를 최소화해야 하며, 조직적인 차원에서 보상과 관리가 이루어지고 체계적인 시스템 구축과 복지혜택을 늘리는 방안이 모색되어야 한다.

REFERENCES

[1] Hochschild, A.R.(1983, 2012), TheManaged Heart: Commercialization of Human Feeling, University of California Press.

[2] http://www.kcons.or.kr/krivet.re.kr/ku/da/kuBDCVw.jsp?gn=G7-E520130008(2013),"Occupations requiring emotional labor", KRIVET Issue Brief, KRIVET, 2013

[3] http://www.keis.or.kr/search.do, Korea Employ-

ment Information Service, Employment Trend Brief, 2015.10.

[4] J. Y. AN, H. S. Jeong, H. A. Kim, "The Relationship between Emotional Labor and Job Stress of Clinical nurses in a Hospital", Korean J Occup Health Nurs, Vol. 16, pp. 139-146, 2007.

[5] C. Maslach, S. E. Jackson, "The Measurement of Experienced Burnout", J. Occup Behav, Vol. 2, pp. 99-113, 1987.

[6] 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.

[7] 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.

[8] 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, No. 12, pp. 191-200, 2012.

[9] S. J. Zunz, "Resiliency and Burnout Protective Factors for Human Service Managers", Administration in Social Work, Vol. 22, No. 3, pp. 39-54, 1998.

[10] T. A. Judge, J. E. Bono, "Relationship of core Self-evaluations Traits-self-esteem, Generalized self-efficacy, Locus of Control, and Emotional stability-with Job Satisfaction and Job performance: A meta-analysis", J. of Apl Psychol, Vol. 86, No. 1, pp. 80-92, 2001.

[11]S. Y. Lee, S. Y. Yang, "The Relations of Emotional Labor to Emotional Exhaustion and Turnover Intention in Call Center Workers", J Korea Contents Society, Vol. 8, No. 4, pp. 197-210, 2008.

[12] Y. H. Kim, Hospitality Human Resources Management, Soomoonsa, 2010.

[13] J. J. On, K. s. Kim, H. O. Lee, "Analysis of the Correlation of Job Satisfaction to Turnover Among Dental Hygienists in the Region of J", J. Dent Hyg Sci, Vol. 7, No. 4, pp.147-152, 2007.

[14] O. H Kang, Determinants of Intent to Leave of Dental Hygienists at Dental Clinics. Yonsei University, M.S. thesis, 2004.

[15] Korean Dental Association. Why Shortage of Dental Hygienists Despite of Increase the Number of Dental Hygiene Students?. Seoul: Korean Dental Association News, 2010.

[16] H. J. Lim, K. S. Park, H. J. Ban, N. R. Lee, Y. M. Lee, E. S. Lee, J. W. Jun, S. I. Ha, "The Influence of Emotional Labor and Social Support on Burnout of Clinical Nurses.", J. of Digital Convergence, Vol. 15, No. 1, pp. 255-266, 2017

[17] S. C. Choi, J. S. Lee, S. Y. Sim, J. H. Lee, J. H. Park, "The Effect of Job Stress and Depression on Job Satisfaction among Workers in Small and Medium Sized Enterprises", J. of Convergence for Information Technology, Vol. 7, No. 1, pp. 1-9, 2017.

[18] S. B, Jeong, The effect of Emotional Labor on Burnout, Job Satisfaction and Turnover Intension among Clinical Dental Hygienists. Gachon University, M.S. thesis, 2013.

[19] Y. T, Kim, To Investigate How 5 Days a Corporate Dining of Week Work Environment Change Income and Work Personnel Structure. Kyouggi University, M.S. thesis, 2009.

[20] S. J. Lee, H. Y. Cho, "Work Reality of Dental Assistant", J. of the Korea Convergence Society, Vol. 6, No. 4, pp. 153-159, 2015

[21] H. S, Oh, "Relationship Between Emotional Labor, Burnout and Turnover Intention in the Dental Hygienists", J. of the Korea Society Dental Hygiene, Vol. 15, No. 4, pp. 641-648, 2015.

[22] J. L, Cha, Relationship of Emotional Labor, Social Support and Self-esteem to Burnout in Dental Hygienist. Ajou University, M.S. thesis, 2011.

[23] Y. N. Park, S. U. Yoon, "Health Promotion Behavior of Some Local Dental Hygienist Convergence Impact on Emotional Labor, Quality of Life, Job Satisfaction", J. of the Korea Convergence Society, Vol. 7, No. 3, pp. 25-33, 2016

[24] M. J, Lee, Y. N, Kim, S. Y, Lee, "A study on

Factors Affecting Emotional Labor of Clinical Dental Hygienists", J. of the Korea Society Dental Hygiene, Vol. 15, No. 2, pp. 113-118, 2015.

[25] M. H, Sung, H. O, Yoon, H. J, Lee, "A Study on Relationship Between Job Stress, Burnout Experience and Job Satisfaction of Nurses", J. of the Korea Occupational Health Nursing, Vol. 16, No. 2, pp. 147-157, 2015.

[26] B. H. Lee, J. S. Kim, "Moderating Effects of Internal Marketing on the Relationship between Job Stress and Turnover Intention among Dental Hygienists", J. of the Korea Convergence Society, Vol. 7, No. 5, pp. 79-87, 2007

[27] 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 the Korea Acad of Oral Health, Vol. 38, No. 1, pp. 50-58, 2014.

[28] K. A. Jang, H. S. Lee, "Factor Affecting the Self Esteem of a Convergence Dental Hygienist", J. of the Korea Convergence Society, Vol. 6, No. 4, pp. 177-186, 2015.

저자소개

강 미 현(Mi-Hyun Kang) [정회원]

- 2012년 2월 : 계명대학교 공중보건학과 (보건학석사)
- 2015년 8월 : 계명대학교 공중보건학과 (보건학박사)
- 2010년 3월 ~ 현재 : 대구보건대학교 치위생과 외래강사

<관심분야> : 임상치위생, 구강보건 관련, 치의학 융합

장 선 주(Sun-Ju Jang) [정회원]

- 2011년 8월 : 대구가톨릭대학교 보건학과 (보건학석사)
- 2014년 8월 : 단국대학교 구강보건학과 (구강보건학박사)
- 2016년 9월 ~ 현재 : 김천대학교 치위생학과 강의전담

<관심분야> : 진료지원융합, 치의학 융합, 기타 의과학 관련