



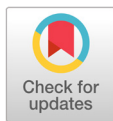
Journal of Korean Society of Dental Hygiene

Original Article

임상치과위생사의 직무배태성에 영향을 미치는 요인

김영임 · 장윤정¹

전주비전대학교 치위생과 · 호원대학교 치위생학과¹



Factors affecting the job embeddedness of clinical dental hygienists

Received: October 5, 2018

Revised: October 30, 2018

Accepted: November 18, 2018

Im-Young Kim · Yun-Jung Jang¹

Department of Dental Hygiene, Vision College of Jeonju

¹Department of Dental Hygiene, College of Health and Medical Science, Howon University

Corresponding Author: Yun-Jung Jang, Department of Dental Hygiene, Howon University, 64 Howondae 3gil, Impi-myeon, Gunsan-si, Jeollabuk-do, Korea, Tel: +82-63-450-7774, Fax: +82-63-450-7779, E-mail: yunjungj@howon.ac.kr

ABSTRACT

Objectives: This study aimed to provide basic data to establish a foundation for efficient operation of the organization by identifying the factors that affect the job embeddedness of dental hygienists. **Methods:** A survey was conducted from March to July 2018, targeting dental hygienists working in dental clinics and hospitals. **Results:** The study of the factors affecting job embeddedness of dental hygienists revealed that along with career, marital status, surface acting of emotional labor, and even emotional hiding and false expression, which are sub-areas of the surface acting, have statistically significant influences on job embeddedness. In other words, in a married dental hygienist with relatively high work experience, the surface acting of emotional labor is found to be high in job embeddedness, and the explanatory power of the model is approximately 53.2%. **Conclusions:** In order to improve the job embeddedness of clinical dental hygienists, it seems necessary to prepare an effective program to strengthen the surface behavior of emotional labor.

Key Words: Clinical dental hygienist, Emotional labor, Job embeddedness

색인 : 감정노동, 임상치과위생사, 직무배태성

서론

급변하는 보건의료 환경과 다양한 대상자가 존재하는 현실에서 임상치과위생사의 역할에 대한 요구가 높아지면서 병원 조직 내에서 기존의 획일적이고 보편적인 사고는 현실 적응력이 떨어지게 된

다. 또한, 실무에서는 고도의 전문화된 치과위생사를 요구하고 있으며, 치과 병·의원에서의 업무강도는 갈수록 높아지고 있다. 치과위생사는 면허가 있는 전문인으로서 구강질환 관리와 구강건강 증진을 위해 총체적인 건강을 지원하는 예방, 교육, 치료에 관한 서비스를 지원하는 임상 술식이며, 치위생업무의 치위생교육의 국제적 표준인 치위생 사정, 진단, 계획, 수행, 평가의 치위생과정을 통해, 근거기반의 치위생 지식과 업무의 체계적 접근법으로 인간과 사회에 대한 이해를 중요하게 두고 구강건강증진과 예방은 물론 대상자의 행동변화를 목표로 추구하는 역량을 함양하고 있다[1].

특히, 최근 환자중심의 의료서비스 환경에서 환자의 치료율 뿐 아니라 환자 만족도 및 질적 의료에 대한 관심이 증가하고 있고, 양질의 병원 전문 인력 요구도는 더욱 증가하고 있는 현실이다[2]. 치과 병·의원 인력비중은 임상치과위생사가 가장 높다. 그러므로 임상치과위생사에 대한 효율적인 인력관리는 치과의료기관의 경영에 있어서 매우 중요한 사안일 것이다. 따라서 임상치과위생사의 이직은 치과 병·의원의 업무성과에 부정적인 영향을 미칠 뿐만 아니라, 조직의 유형성을 낮추고 잔류 조직 구성원의 만족도를 저하시키는 부정적인 결과를 초래한다[3]. 이러한 현실적인 의료 환경으로 인해 직무배태성의 개념이 대두되었다. 직무배태성이란 개인이 직무와 같은 연관성을 가지고 깊이 뿌리를 내리고 있는 정도를 의미하며, 이직 발생과정 보다 이직이 발생하지 않도록 하는 원인과정을 확인하는 것으로 조직원들이 왜 조직에 남아있는가를 이해하기 위한 새로운 접근방법이며 조직 내 잔류를 매개해 주는 핵심개념이다[4]. 임상치과위생사가 수행업무에 집중하게 되면 이직과 이직의도가 낮아지고, 치과위생사의 직무배태성을 높일 수 있다. 현재 치위생 분야에서의 직무배태성에 대한 연구는 초기 단계로 주로 간호 분야에서 직무배태성과 이직의도 간의 관계분석 연구가 주를 이루고 있으며 직무배태성이 높을수록 이직의도가 낮아진다고 보고되었다[5-7].

직무배태성이 이직 관련 주요 변수임에도, 현재까지 진행된 직무배태성의 연구는 소수에 불과하다. 특히, 의료서비스업 종사자는 다양한 환자와 대면을 통해 다양한 경험을 갖게 되는데, 만일 자신의 감정을 있는 그대로 표출한다면 환자들은 불만을 경험하게 될 것이며, 이는 병원의 이미지 악화를 초래할 것이다[8]. 그러므로 환자의 만족을 위해 감정적 괴로움을 느낄 때나 즐거울 때의 상황에서 자신의 감정과는 무관하게 업무를 수행하여야 한다[9]. 따라서 임상치과위생사에게 업무를 수행하는데 있어 감정노동은 주요한 변수임을 추측할 수 있다. 현재 임상치과위생사의 직무배태성에 대한 연구는 없는 실정으므로, 이에 저자는 임상치과위생사를 대상으로 직무배태성에 영향을 주는 요인을 파악하여 조직을 효율적으로 운영할 수 있는 기반을 구축하는데 기초자료를 제공하고자 본 연구를 시도하였다.

연구방법

1. 연구대상

본 연구는 2018년 3월부터 2018년 7월까지 치과 병·의원에 근무하고 있는 임상치과위생사를 대상으로 연구 참여 동의를 구한 후 동의한 대상자에게 구조화된 설문지를 이용하여 실시하였으며, 연구대상을 임의 표본추출 하였다. 연구 대상자 수는 G**power 3.1 프로그램을 이용하여 Effect size는 0.15, Alpha-error는 0.05, 검정력을 0.95로 설정 후 최소표본크기를 계산 했을 때 총 204명이었으나, 최대한의 표본오차를 줄이고 표본의 치우침이나 탈락률을 감안하여 총 250명을 연구대상자로 선정하였다. 이 중 무응답 및 불성실한 응답을 보인 33부를 제외한 217부(회수율 86.8%)를 최종적으로 연구 분석에 사용하였다. 본

조사데이터는 H 대학교 생명윤리심의위원회의 승인(IRB Number: 1585-201803-HR-002-01)을 받아 수행하였다.

2. 연구도구

1) 감정노동

감정노동은 실제 감정을 다른 감정으로 위장하여 겉으로 드러나는 감정표현을 의도적으로 통제하는 표면행위(Surface acting)와 내면행위는 자신이 표현하기를 원하는 감정을 실제로 느끼거나 경험하는 내면행위(Deep acting)로 구성된다[10]. 감정노동에 대한 측정을 위해 윤 등[11]이 사용한 감정노동 평가도구를 본 연구에서 수정·보완하여 사용하였다. 측정항목은 감정노동의 표면행위 중 감정숨김 3문항, 거짓표현 2문항, 내면행위 3문항으로 총 8문항을 5점 척도로 구성하였으며, 구체적으로 환자, 동료 및 상사를 대상으로 측정하였다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점까지의 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 감정노동의 정도가 높음을 의미한다. 윤 등[11]의 연구에서의 신뢰도 분석을 실시한 결과, Cronbach's α 값은 표면행위 0.769, 내면행위 0.840이었다. 본 연구의 Cronbach's α 값은 0.933이었으며, 각 요인별로는 표면행위 0.920, 내면행위 0.833으로 나타났다.

2) 직무배태성

직무배태성(Job embeddedness)은 조직 내 잔류 현상으로 정의되며, '어느 한 곳에 뿌리를 내린다.'는 의미로 이직 발생 과정보다 이직 발생 전 원인 과정에 초점을 두어 이직을 감소시킬 수 있도록 한 개념이다[4]. 직무배태성의 측정도구는 Mitchell 등[12]이 개발한 도구를 김[12]이 구성타당도 검증을 통해 사용한 도구를 사용하였다. 측정항목은 조직에 대한 적합성 7문항, 조직에 대한 희생성 7문항, 조직에 대한 연계성 4문항으로 총 18문항으로 구성되었다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점까지의 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 직무배태성이 높음을 의미한다. 김[12]의 연구에서의 신뢰도 분석을 실시한 결과, Cronbach's α 값은 0.882이었고, 적합성 0.882, 희생성 0.839, 연계성 0.740이었다. 본 연구의 Cronbach's α 값은 0.790이었으며, 각 요인별로는 적합성 0.886, 희생성 0.857, 연계성 0.805으로 나타났다.

3. 자료수집 및 분석방법

본 연구의 수집된 자료 분석은 SPSS 18.0 프로그램을 이용하였고, 통계적 유의수준은 0.05로 하였다. 대상자들의 일반적 특성과 연구변수에 관한 서술적 통계는 빈도와 백분율, 평균과 표준편차로 산출하였다. 대상자의 일반적 특성에 따른 변수들 간의 차이 분석은 독립표본 t검정(independence t-test)과 일원배치 분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였으며, 사후검정은 scheffe test를 이용하였다. 주요 변수들 간 상관관계를 알아보기 위해 Pearson's 상관분석을 사용하였다. 대상자의 직무배태성에 미치는 요인을 파악하기 위해서는 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

연구결과

1. 임상치과위생사의 감정노동 및 직무배태성

임상치과위생사의 감정노동과 직무배태성 수준은 <Table 1>과 같다. 대상자의 감정노동은 5점 만점에 전체평균은 3.06점이고, 하부 요인으로 감정노동의 표면행위 3.24점(감정숨김 2.49점, 거짓표현 3.45점)이

며, 내면행위는 2.89점으로 나타났다. 대상자의 직무배태성은 5점 만점에 3.31점이었으며, 하부 요인에서 적합성은 3.59점, 연계성은 3.19점, 희생성은 3.15점으로 나타났다.

2. 임상치위생사의 환자, 동료 및 상사에 대한 감정노동 정도의 차이

임상치위생사의 환자, 동료 및 상사에 대한 감정노동 정도의 차이를 분석한 결과는 <Table 2>와 같다. 감정노동의 표면행위는 환자 3.24점, 동료 3.09점, 상사 3.39점으로 상사에게서 감정노동의 표면행위를 더 높게 느끼는 것으로 나타났다. 하위영역인 감정숨김은 환자 2.07점, 동료 1.98점, 상사 3.42점으로 상사에게서 감정노동의 감정숨김 또한 더 높게 느끼는 것으로 나타났다. 거짓표현은 환자가 3.85점으로 동료나 상사보다 환자에게서 감정노동의 거짓표현을 더 높게 하는 것으로 나타났다.

감정노동의 내면행위는 환자 3.33점, 동료 1.97점, 상사 3.36점으로 동료보다 환자와 상사에게서 감정노동의 내면행위를 더 높게 하는 것으로 나타났다.

3. 임상치과위생사의 일반적 특성에 따른 감정노동의 표면행위와 내면행위의 차이

임상치과위생사의 일반적 특성에 따른 감정노동의 표면행위와 내면행위의 차이를 분석한 결과는 <Table 3>과 같다. 대상자의 연령에 따라 감정노동의 표면행위와 내면행위가 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p<0.05$). 결혼 상태에 따라서는 기혼이 2.79점 보다 미혼은 2.91점으로 감정노동의 내면행위를 높게 느끼는 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p<0.01$). 직위에 따라서는 일반치과위생사 2.85점 보다 책임치과위생사 이상의 직급에서 2.98점으로 감정노동의 내면행위를 높게 느끼는 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p<0.05$).

4. 임상치과위생사의 일반적 특성에 따른 직무배태성의 차이

일반적 특성에 따른 직무배태성을 분석한 결과, 연령, 최종학력, 평균급여, 근무경력이 통계적으로 유의

Table 1. Emotional labor and job embeddedness of clinical dental hygienist

Classification	Mean±SD	Classification	Mean±SD
Emotional labor	3.06±0.41	Job Embeddedness	3.31±0.53
Surface acting	3.24±0.47	Suitability	3.59±0.60
Emotional hiding	2.49±0.44	Connectivity	3.19±1.42
False expression	3.45±0.79	Sacrifice	3.15±0.68
Deep acting	2.89±0.47		

Table 2. Comparison of emotional labor for patients, colleagues, and supervisors of clinical dental hygienist

Classification	Emotional labor		
	Patient	Colleague	Supervisor
	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD
Surface acting	3.24±0.62	3.09±0.69	3.39±0.82
Emotional hiding	2.07±0.41	1.98±0.41	3.42±0.66
False expression	3.85±0.86	3.15±0.66	3.34±1.55
Deep acting	3.33±0.63	1.97±0.37	3.36±0.60

한 차이가 있었다($p<0.01$, $p<0.05$). 연령에서는 20대가 3.21점, 30대는 3.39점, 40대 이상은 3.58점으로 연령이 높을수록 직무배태성이 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p<0.01$). 하위영역으로 연계성은 20대가 2.48점, 30대는 3.64점, 40대 이상은 4.32점으로 연령이 높을수록 연계성이 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p<0.01$). 결혼 상태에 따른 하위영역인 적합성은 미혼이 3.60점, 기혼이 3.59점으로 기혼에 비해 미혼의 적합성이 높게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p<0.01$). 최종학력에 따라서는 전문대학 졸업이 3.27점, 대학교 졸업이 3.45점, 대학원 이상이 3.60점으로 학력이 높을수록 직무배태성이 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p<0.01$). 평균급여에 따라서는 급여가 높을수록 직무배태성이 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p<0.01$). 근무경력에 따라서는 근무경력이 높을수록 직무배태성이 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p<0.01$). 직위에 따라서는 일반치과위생사가 3.59점, 책임 치과위생사 이상이 직급에서 3.60점으로 책임치과위생사 이상에서 적합성이 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p<0.05$) <Table 4>.

5. 임상치과위생사의 감정노동과 직무배태성의 상관관계

임상치과위생사의 감정노동과 직무배태성의 상관관계를 살펴본 결과는 <Table 5>와 같다. 직무배태성은 감정노동의 표면행위($r=0.190$, $p<0.01$)와 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 나타냈으며, 감정노동의

Table 3. Differences in the surface and deep acting of emotional labor according to the general characteristics of clinical dental hygienist

Characteristics	Division	N	Emotional labor			
			Surface acting		Deep acting	
			Mean±SD	F(p*)	Mean±SD	F(p*)
Age	20-29 yrs	104	3.34±0.50 ^b	5.233	2.97±0.36 ^b	6.111
	30-39 yrs	80	3.19±0.45 ^{ab}	(0.006)	2.74±0.60 ^{9a}	(0.003)
	40= yrs	33	3.05±0.45 ^a		2.98±0.37 ^b	
Marriage	Unmarried	173	3.27±0.47	1.535	2.91±0.42	12.626
	Married	44	3.12±0.51	(0.217)	2.79±0.63	(<0.001)
Academic background	College diploma	145	3.27±0.51	1.911	2.88±0.49	0.073
	University diploma	63	3.22±0.41	(0.150)	2.90±0.45	(0.930)
	Graduate school=	9	2.96±0.53		2.85±0.48	
Average salary	= 149	23	3.33±0.44	1.064	2.89±0.62	1.375
	150-199	118	3.25±0.53	(0.376)	2.84±0.43	(0.244)
	200-249	50	3.16±0.44		2.93±0.44	
	250-299	20	3.24±0.41		2.93±0.64	
	300=	6	3.51±0.28		3.26±2.23	
Career	= 2 yrs	57	3.45±0.55 ^a	4.811	2.97±0.34	1.920
	2-4 yrs	65	3.18±0.41 ^a	(0.001)	2.87±0.39	(0.108)
	5-9 yrs	66	3.20±0.46 ^a		2.78±0.64	
	10-19 yrs	26	3.04±0.44 ^a		2.95±0.38	
	20 = yrs	3	3.53±0.44 ^a		3.27±0.33	
Rank	General dental hygienist	166	3.28±0.50	0.489	2.85±0.50	4.286
	Responsible dental hygienist	51	0.11±0.42	(0.485)	2.98±0.36	(0.040)

* by t-test or one- way ANOVA

^{a, b, c} The same characters are not significant by Scheffe multiple comparison($p<0.01$, $p<0.05$)

표면행위는 내면행위($r=0.487, p<0.01$)와 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉 표면행위가 높을수록 직무배태성이 높았으며, 표면행위가 높을수록 내면행위도 높았다.

6. 임상치과위생사의 직무배태성에 영향을 미치는 요인

임상치과위생사의 직무배태성에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 연령, 결혼상태, 최종학력, 평균 급여, 근무경력, 직위 등을 가변수 처리하고, 감정노동의 표면행위와 내면행위를 독립변수로 하고, 직무배태성을 종속 변수로 하여, 다중회귀분석을 실시한 결과 다음과 같다<Table 6>.

적합된 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며($F=28.325, p<0.01$), 모형의 설명력은 53.2%로 나타났다. 또한 선정된 독립변수 중 근무경력($\beta=0.517$), 결혼상태($\beta=0.216$), 감정노동의 표면행위

Table 4. Difference of job embeddedness according to general characteristics of clinical dental hygienist

Characteristics	Division	N	Job embeddedness							
			All		Suitability		Connectivity		Sacrifice	
			Mean±SD	F(p*)	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	F(p*)
Age	20-29 yrs	104	3.21±0.45 ^a	7.488	3.62±0.50	1.486	2.48±1.28 ^a	36.718	3.21±0.62	0.898
	30-39 yrs	80	3.39±0.59 ^{ab}	(0.001)	3.51±0.68	(0.229)	3.64±1.78 ^b	(<0.001)	3.12±0.80	(0.409)
	40= yrs	33	3.58±0.48 ^b		3.71±0.67		4.32±1.18 ^c		3.03±0.54	
Marriage	Unmarried	173	3.31±0.51	2.812	3.60±0.55	11.475	3.02±1.43	1.572	3.02±1.43	2.705
	Married	44	3.42±0.60	(0.095)	3.59±0.77	(0.001)	3.84±1.15	(0.211)	3.84±1.15	(0.102)
Academic background	College diploma	145	3.27±0.52 ^a	3.859	3.54±0.62	1.296	3.07±1.46	1.763	3.10±0.63	2.077
	University diploma	63	3.45±0.45 ^a	(0.023)	3.69±0.52	(0.276)	3.40±1.30	(0.174)	3.23±0.54	(0.128)
	Graduate school	9	3.60±0.94 ^a		3.67±0.84		3.67±1.44		3.51±1.70	
Average salary	= 149	23	3.06±0.65 ^a	5.770	3.40±0.43	5.046	2.36±1.20	5.543	3.12±1.05	1.262
	150-199	118	3.28±0.44 ^{ab}	(<0.001)	3.56±0.54	(0.001)	3.01±1.52	(<0.001)	3.16±0.64	(0.286)
	200-249	50	3.35±0.60 ^{ab}		3.73±0.69		3.69±1.15		3.17±0.66	
	250-299	20	3.50±0.49 ^{ab}		3.46±0.64		3.81±0.92		2.96±0.47	
	300=	6	3.97±0.43 ^b		4.45±0.51	b	3.67±1.42		3.67±0.22	
Career	= 2 yrs	57	3.07±0.43 ^a	0.624	3.53±0.49 ^{ab}	0.947	1.96±1.10 ^a	28.305	3.26±0.63	1.652
	2-4 yrs	65	3.38±0.48 ^{ab}	(<0.001)	3.72±0.50 ^{ab}	(0.021)	3.13±1.21 ^{ab}	(<0.001)	3.20±0.78	(0.163)
	5-9 yrs	66	3.39±0.58 ^{ab}		3.56±0.72 ^a		3.85±1.22 ^b		3.04±0.66	
	10-19 yrs	26	3.59±0.53 ^{ab}		3.71±0.66 ^{ab}		4.37±1.07 ^b		3.02±0.55	
	20= yrs	3	3.78±0.34 ^b		4.24±0.41 ^b		3.08±1.81 ^{ab}		3.71±0.29	
Rank	General dental hygienist	166	3.31±0.51	2.347	3.59±0.54	10.109	2.96±1.37	0.063	3.22±0.69	0.285
	Responsible dental hygienist	51	3.42±0.59	(0.127)	3.60±0.76	(0.002)	3.93±1.31	(0.802)	2.94±0.76	(0.594)

* by t-test or one- way ANOVA

^{a, b, c} The same characters are not significant by Scheffe multiple comparison($p<0.01, p<0.05$)

Table 5. Correlation between emotional labor and Classification

Classification	Emotional labor		Job embeddedness
	Surface behavior	Internal behavior	
Emotional labor	Surface acting	1	
	Deep acting	0.487**	1
Job embeddedness		0.190**	0.066
job embeddedness			1

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

Table 6. Stepwise multiple regression analysis related factors of job embeddedness

Classification	B	SE	β	t	p^*
Career(10-19 yrs)	0.264	0.035	0.517	7.583	<0.001
Career(20 = yrs)	0.321	0.242	0.415	6.246	0.004
Marriage(Married)	0.283	0.088	0.216	3.221	0.001
Surface acting of emotional labor	0.917	0.128	0.840	7.162	0.003
Emotional hiding of surface acting	0.732	0.095	0.608	7.692	0.004
False expression of surface acting	0.359	0.045	0.536	7.334	0.033

$R^2=0.547$, Adjusted $R^2=0.532$, $F=28.325(p<0.01, p<0.05)$

*by multiple regression analysis

($\beta=0.840$), 표면행위의 하위영역인 감정숨김($\beta=0.608$)과 거짓표현($\beta=0.536$)이 종속변수인 직무배태성에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 근무경력이 비교적 높은 경우와 기혼의 경우, 감정노동의 표면행위가 직무배태성이 높아지게 하는 것을 알 수 있었다.

총괄 및 고안

국가 경제의 성장과 국민 생활 수준의 향상으로 의료서비스의 수요가 증가하고 의료서비스에 대한 기대 수준도 높아지면서, 과거에 비해 임상치과위생사의 역할이 중요하므로[13], 임상치과위생사의 효율적인 인력관리 개선이 절실하게 필요한 상황이다. 이에 본 연구는 임상치과위생사를 대상으로 직무배태성에 영향을 미치는 요인을 알아보고 이를 토대로 임상치과위생사 조직을 효율적으로 운영할 수 있는 기반을 구축하는데 기초자료를 제공하고자 시도하였다.

임상치과위생사는 치과의료서비스 향상 노력에 따라 자신의 감정과 무관하게 항상 환자에게 친절하게 대해야 하는 감정노동이 많으며 직원, 의료진, 환자, 보호자와 상호작용을 하면 할수록 감정노동이 많은 의료기관 종사자로서[14], 대상자의 감정노동은 5점 만점에 전체평균 3.06점이고, 하부 요인으로 감정노동의 표면행위 3.24점이며, 내면행위는 2.89점으로 나타났다. 감정노동의 직업적 특성에 관한[15] 연구에서는 보건·의료 관리직 3.98점, 관리직 3.77점, 금융·보험 관리직 3.92점, 영업 및 판매 관련직 4.10점으로 나타났다. 간호사를 대상으로 한 김[16]의 연구에서는 3.16점으로 나타났다. 본 연구 대상자의 감정노동의 평균점수는 타 군에 비해 낮은 편이나, 임상치과위생사라는 직업적 특성 상 항상 웃음을 잃지 않고 친절하게 치과의료서비스를 제공해야 하므로 적극적인 감정관리가 매우 중요하다.

대상자의 직무배태성 평균은 5점 만점에 3.31점이었으며, 하부 요인에서 적합성은 3.59점, 연계성은 3.19점, 희생성은 3.15점으로 나타났다. 간호사를 대상으로 한 김 등[17]의 연구에서 3.02점, 김과 이[18]의 연구에서는 3.06점, 문과 황[19]의 연구에서는 2.88점과 비교했을 때 다소 높게 나타났다. 이와 같이 임상치과위생사의 직무배태성은 간호사에 비해 다소 높게 나타났으며 이것은 수행하고 있는 업무와 관련하여 치위생 조직에 잘 맞는다고 지각할수록 조직에 잔류할 가능성이 크다는 것을 시사한다.

임상치과위생사의 환자, 동료 및 상사에 대한 감정노동의 정도 차이를 분석한 결과, 감정노동의 표면행위는 환자 3.24점, 동료 3.09점, 상사 3.39점으로 상사에게서 감정노동의 표면행위를 더 높게 느끼는 것으로 나타났다. 감정노동의 내면행위는 환자 3.33점, 동료 1.97점, 상사 3.36점으로 동료보다 환자와 상사에게서 감정노동의 내면행위를 더 높게 느끼는 것으로 나타났다. 동일한 도구를 사용한 간호사를 대상으로 한 현[20]의 연구에서는 환자에게서 느끼는 감정노동은 3.39점, 동료 3.14점, 상사 3.41점으로 상사, 환자,

동료 순으로 나타났다. 대상자에 따른 감정노동은 본 연구에서도 상사, 환자, 동료 순으로 나타났으며, 상사에게서 감정노동이 모두 높은 것은 치과 병·의원의 수직적 관계 문화에서 비롯된 것으로 볼 수 있으며, 동료보다도 환자에게서 감정노동을 더 높게 느끼는 것은 업무과정에서 과도한 업무와 환자관리로 인한 감정통제가 어려워 감정노동이 높아졌을 것으로 판단된다. 동료들 간은 서로 배려하고 상사에게서는 지지를 통하여 직업에 대한 자긍심을 가질 수 있도록 하며 자기계발을 통하여 발전할 수 있도록 지원해야 한다[21]고 하였다.

일반적 특성에 따른 감정노동의 표면행위와 내면행위의 차이를 분석한 결과, 대상자의 연령에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 본 연구결과와 달리, 치과위생사를 대상으로 한 최 등[22]의 연구에서는 감정노동이 높을수록 직무스트레스가 높았으며, 정[23]의 치과위생사는 감정노동이 많을수록 자아존중감이 낮아지고 직무스트레스가 증가한다고 하였다. 간호사를 대상으로 한 현[20]의 연구에서는 학력과 성격 유형에 따라 감정노동의 표면행위와 내면행위가 유의한 차이가 나타났다. 이와 같이 임상치과위생사의 연령에 따라 감정노동의 정도가 다르기 때문에 연령의 특성을 고려하여 감정노동의 관리방안의 모색이 필요할 것이다.

일반적 특성에 따른 직무배태성을 분석한 결과, 연령, 최종학력, 평균급여, 근무경력이 높을수록 직무배태성이 높게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 문과 황[19], 현[20]은 연령, 결혼상태, 총 임상경력, 근무부서, 직위, 근무형태, 월 급여에 따라 유의한 차이를 보였다. 직무배태성이 조직의 내외적 요소와 구성원의 조직 내 잔류를 매개해 주는 핵심적 역할을 하므로 구성원이 조직에 어느 정도의 적응력을 보이며, 어느 정도 직무에 만족하는지에 따라 직무배태성에 영향을 주는 것[19]으로, 연령과 근무경력이 많을수록 최종학력과 평균급여가 높을수록 치과 병·의원에서 업무를 하면서 자신이 속한 조직에서 업무만족과 애착 등으로 조직에 잘 적응하여 직무에 만족한다고 생각된다.

직무배태성은 감정노동의 표면행위와 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 나타냈으며, 감정노동의 표면행위는 내면행위와 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉 감정노동의 표면행위가 높을수록 직무배태성이 높았으며, 표면행위가 높을수록 내면행위도 높았다. 현재 치위생 분야에서 감정노동과 직무배태성의 관계를 밝힌 선행 연구가 없어서 본 연구결과와 직접 비교하기에 제한이 있다. 앞으로 감정노동의 표면행위를 향상시키고 직무배태성을 높일 수 있는 프로그램을 개발하여 지속적인 보수교육이 제공될 수 있도록 하여야 효과적으로 향상될 수 있다고 사료된다.

임상치과위생사의 직무배태성에 영향을 미치는 요인은 근무경력, 결혼상태, 감정노동의 표면행위와 표면행위의 하위영역인 감정숨김과 거짓표현이 종속변수인 직무배태성에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 적합된 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며, 모형의 설명력은 53.2%로 나타났다. 또한 선정된 독립변수 중 근무경력이 비교적 높은 경우와 기혼의 경우, 감정노동의 표면행위가 직무배태성이 높아지게 하는 것을 알 수 있었다. 동일한 변수를 사용하지는 않았지만 간호사의 직무배태성에 미치는 영향을 설명한 선행 연구를 보면 간호업무환경은 직무배태성에 영향을 미치는 것으로 나타났다[24]. 이러한 결과를 바탕으로 치위생 조직의 직무배태성을 높이기 위해서는 치과의료서비스를 제공하면서 만족과 보람을 느낄 수 있는 치위생 업무환경을 조성함으로써 임상치과위생사들의 직무배태성을 높일 수 있음을 기대할 수 있을 것이다. 그러므로 임상치과위생사의 직무배태성을 높일 수 있는 조직적 차원의 다양한 전략을 세우는 것이 매우 필요하다고 할 수 있다.

본 연구의 제한점은 임상치과위생사의 직무배태성에 관련된 요인을 구체적으로 파악한 연구가 없어 객관적으로 설명하는 것에는 제한이 있었으며, 일부 지역의 임상치과위생사를 대상으로 자료를 수집하였으

므로, 연구결과를 치과위생사 전체로 확대하기에는 다소 무리가 있다. 연구결과의 일반화를 위해 지역과 대상을 확대하여 추후 관련된 도구를 사용하여 반복연구가 필요할 것으로 사료된다.

결론

본 연구는 향후 임상치과위생사의 조직을 효율적으로 운영할 수 있는 기반을 마련하고자 치과 병·의원 에 근무하는 치과위생사를 대상으로 개별자기기입법에 의한 설문 조사를 실시하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 대상자의 직무배태성은 3.31점이며, 감정노동의 전체평균은 3.06점이고, 표면행위의 평균은 3.24점(감정숨김 2.49점, 거짓표현 3.45점)이며, 내면행위의 평균은 2.89점으로 나타났다.

2. 대상자의 환자, 동료 및 상사에 대한 감정노동의 표면행위는 상사에게서 표면행위의 감정노동을 더 높게 느끼는 것으로 나타났다. 하위영역인 감정숨김은 상사에게서 높게 나타났으며, 거짓표현은 동료나 상사보다 환자에게서 감정노동을 더 높게 느끼는 것으로 나타났다. 감정노동의 내면행위는 동료보다 환자와 상사에게서 감정노동의 내면행위를 더 높게 느끼는 것으로 나타났다.

3. 대상자의 감정노동의 표면행위가 높을수록 직무배태성이 높았으며, 표면행위가 높을수록 내면행위도 높은 것으로 나타났다.

4. 임상치과위생사의 직무배태성에 영향을 미치는 요인을 살펴본 결과, 근무경력, 결혼상태, 감정노동의 표면행위, 표면행위의 하위영역인 감정숨김과 거짓표현이 종속변수인 직무배태성에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 근무경력이 비교적 높은 경우와 기혼의 경우, 감정노동의 표면행위가 직무배태성이 높아지는 것을 알 수 있었으며, 모형의 설명력은 53.2%로 나타났다.

이상의 결과를 종합해 보았을 때 감정노동의 표면행위가 높을수록 직무배태성이 높았으며, 특히 근무경력, 결혼상태 및 감정노동의 표면행위가 임상 치과위생사의 직무배태성에 영향을 미치는 요인으로 확인되었다. 따라서 임상치과위생사의 직무배태성을 향상시키기 위해 감정노동의 표면행위를 강화하기 효과적인 프로그램이 마련되어야 할 것으로 사료된다.

References

- [1] Kwon JY, Lee SY. Relationship of between task performance, job satisfaction, and organizational contribution of dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2016;16(4):302-9. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2016.16.4.302>.
- [2] Park MS. What is dental hygiene. In: Introduction to dental hygiene. 1st ed. Kim J, Bae SM, Yoon MS, Jang YJ, Kim KS, et al: Seoul: Daehannarae publishers; 2016: 3-7.
- [3] Kim EA. The study on the relationship between job embeddedness and turnover intention. *J Employment Career* 2013;3(1): 27-47.
- [4] Mitchell TR, Holtom BC, Lee TW, Sablinski CJ, Erez M. Why people stay: Using job embeddedness to predict voluntary turnover. *Acad Manage J* 2001;44(6):1102-21.
- [5] Kim SH. A study the influence of job embeddedness on the turnover intention[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Hanyang, 2008.
- [6] Kim YS, Ryu S. Influence of job embeddedness factors on turnover intention of nurses in small and medium sized general hospitals. *J Korean Acad Nurs Adm* 2016;22(2):158-66. <https://doi.org/10.11111/jkana.2016.22.2.158>.
- [7] Kim EH, Lee EJ, Choi HJ. Mediation effect of organizational citizenship behavior

- between job embeddedness and turnover intention in hospital nurses. *J Korean Acad Nurs Adm* 2012;18(4):394-401. <https://doi.org/10.11111/jkana.2012.18.4.394>
- [8] Lee MJ, Kim YN, Lee SY. A study on factors affecting emotional labor of clinical dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2015;15(2):113-8. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2015.15.2.113>.
- [9] Kim HH. Analysis of relationship between job performance and emotional labor of hotel employee. *J Korea Travel Assoc* 2009;29:128-44.
- [10] Choi EA. A study on the effect of casino dealers' emotional intelligence on customer orientation: the moderated effect of emotional labor. *Journal of service research* 2014;11(1);73-85.
- [11] Yoon KC, Sohn M, Kim MS, Choi M. The comparative analysis of a structural impact of emotional labor, exhaustion, and customer orientation of nurse. *Health and Social Welfare Review* 2015;35(4):217-44. <https://doi.org/10.15709/hswr.2015.35.4.217>
- [12] Kim JH. The effects of job embeddedness on turnover intention and organizational citizenship behavior in hospital employee: focusing on moderating effect of personality traits[Doctoral dissertation]. Busan: Univ. of Kyungsung, 2010.
- [13] Choi OS, Kim HJ, Jang SJ. Effect of continuing dental care program by elementary school dental clinic in Gimcheon. *J Korean Dent Hyg Sci* 2015;15(4):705-11. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2015.15.04.705>.
- [14] Jung EK. Relationship between emotional labor and burnout among dental hygienists. *J Korean Dent Hyg Sci* 2016;16(1):53-9. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2016.16.01.53>
- [15] Han SG. A study on the occupational characteristics of emotional labor in Korea. *The Journal of Labor Studies* 2016;32(4):5-27.
- [16] Kim JK. Relationships of emotional labor to job satisfaction and intent to turnover among staff nurses at small & medium-sized hospitals[Master's thesis]. Pusan: Univ. of Pusan Catholic, 2012.
- [17] Kim EH, Lee EJ, Choi HJ. Mediation effect of organizational citizenship behavior between job embeddedness and turnover intention in hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration* 2012;18(4):394-401. <https://doi.org/10.11111/jkana.2012.18.4.394>
- [18] Kim EH, Lee EJ. Mediation and moderation effects of job embeddedness between nursing performance and turnover intention of nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society* 2014;15(8):5042-52.
- [19] Mun MY, Hwang SY. Impact of nursing organizational culture types on innovative behavior and job embeddedness perceived by nurses. *J Korean Acad Nurs Adm* 2016;22(4):313-22. <https://doi.org/10.11111/jkana.2016.22.4.313>
- [20] Hyun YS. Factors affecting clinical nurses' job embeddedness[Master's thesis]. Seoul; Univ. of Chungang, 2017.
- [21] Min HH, Jeon JH, Kim YS. Influencing factors of turnover intention in the clinical dental ygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2015;15(5):831-9. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2015.15.05.831>
- [22] Choi BK, Kim CJ, Ha MN. Effects of emotional labor and job characteristics on job stress and turnover intention in dental hygienists using the structural equation model. *J Korean Soc Dent Hyg* 2018;18(1):31-42. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2018.18.01.31>
- [23] Jung EK. Relationship between emotional labor and burnout among dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2016;16(1):53-9. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2016.16.01.53>

- [24] Kim JK, Kim MJ, Kim SY, Yu M, Lee KA. Effects of general hospital nurses` work environment on job embeddedness and burnout. J Korean Acad Nurs Adm 2014;20(1):69-81. <https://doi.org/10.11111/jkana.2014.20.1.69>