

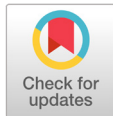
# Journal of Korean Society of Dental Hygiene

Original Article

## 치과위생사의 감정부조화와 직무만족도 간의 관계에서 소진의 매개효과와 조직적 지지의 조절효과

김초롱·최준선<sup>1</sup>가천대학교 보건대학원 치위생학과·<sup>1</sup>가천대학교 보건과학대학 치위생학과

## Mediating effects of burnout and moderating effects of organizational support on the relationship between emotional dissonance and job satisfaction in dental hygienists



Check for updates

Received: May 10, 2018

Revised: July 30, 2018

Accepted: July 31, 2018

Cho-Rong Kim · Jun-Seon Choi<sup>1</sup>

Department of Dental Hygiene, Graduate School of Gachon University

<sup>1</sup>Department of Dental Hygiene, College of Health Science, Gachon University

**Corresponding Author: Jun-Seon Choi**, Department of Dental Hygiene, College of Health Science, Gachon University. 191 Hambakmoero, Yeonsu-gu, Incheon 21936, Korea, TEL: +82-32-820-4374, +82-10-2489-3194, FAX: +82-32-820-4374, E-mail: junseon@gachon.ac.kr

### Abstract

**Objectives:** The purpose of this study was to investigate the mediating effects of burnout and to identify the moderating effects of individual factors and organizational factors on the relationship between emotional dissonance and job satisfaction. **Methods:** This cross-sectional study included 270 dental hygienists working full-time at dental care facilities. The data on the socio-demographic characteristics, emotional dissonance, burnout, job satisfaction, and individual and organizational factors were collected. The individual (self-efficacy and ego resilience) and organizational (social support, organizational support and wage satisfaction) factors were considered as the moderating variable. For statistical analyses, t-test, one-way ANOVA and multiple linear regression were used. **Results:** Burnout was found to be a significant mediator on the relationship between emotional dissonance and job satisfaction ( $p < 0.001$ ). The variables moderating the relationship between emotional dissonance and burnout were identified as social support, organizational support and wage satisfaction ( $p < 0.05$ ), while the variables moderating the relationship between burnout and job satisfaction were wage satisfaction and ego resilience ( $p < 0.05$ ). **Conclusions:** To prevent the decrease in job satisfaction due to emotional dissonance, the management of dental care facilities should have a better understanding of burnout in dental hygienists, which requires individual and organizational efforts to be moderated. In addition, as organizational support has been identified as the factor

mitigating the negative effects of emotional dissonance, it is highly necessary to adopt the preceptor system, improve communication systems and expand welfare policies of organizations.

**Key Words:** Burnout, Emotional dissonance, Job satisfaction, Organizational support

**색인:** 감정부조화, 직무만족도, 조직적 지지

## 서론

치과의료기관의 양적 팽창과 대형화로 의료기관 간의 경쟁은 더욱 치열해지고 있다. 한편, 건강한 삶에 대한 국민들의 관심이 높아지면서 의료소비자는 양질의 의료서비스를 제공받기를 원하고 있다[1]. 나아가 의료의 질을 평가하는데 있어 소비자 관점이 더욱 중시되고 있으며[2] 특히, 의료진의 친절도는 의료소비자 만족에 있어 중요한 요소로 부각되고 있어[3] 의료종사자는 소비자의 행동을 이해하고 서비스에 대한 만족도를 높이기 위하여 노력이 요구되는 실정이다. 이러한 급격한 의료시장의 변화에 대응하기 위하여 의료기관은 고객만족이라는 새로운 가치기준을 부합시키기 위해 다양한 전략을 모색하고 있다[4]. 또한 의료기관은 고객만족을 높이기 위하여 의료종사자들의 업무 수행 태도나 방법을 매뉴얼대로 강요하고 있으며, 규칙이 제대로 준수되고 있는지에 대해 조직적 차원에서 모니터링을 실시하고 있다[5]. 이러한 의료 환경에서 치과위생사와 같은 의료종사자는 실제 자신의 감정이나 표현을 관리하여야 하는 과정인 감정노동에 노출된다[6]. 더욱 불행한 것은, 감정노동에 노출된 의료종사자는 자신의 실제 감정과, 직업적인 역할을 수행하기 위하여 요구되는 감정 간의 갈등상태인 감정부조화에 만연하게 노출되어 있다는 것이다[7]. 일반적으로 의료종사자는 감정부조화에 직면했을 때, 건강문제를 가지고 있는 의료소비자에 대한 의무를 다하기 위하여 일에 대한 압박감을 유도하는 표면행위(surface acting)와 같은 유해한 전략을 선택한다[8]. 그 결과 감정부조화는 의료종사자의 우울[6]과 정서적 피로[9] 등의 위험요소로서 부각되어 왔다. 일반적으로 조직은 직원의 신체적 손상에 대한 보상은 적극적이지만, 정신적 손상에 대해서는 개인적 문제로 간주하고 개인에게 그 책임을 묻고 있는 게 현실이다. 치과위생사는 의료소비자와 대면이 많은 근로환경에서 의료소비자에게 적절한 감정을 표현하기 위해 감정적인 규제가 필수적으로 요구되는 의료종사자이지만[10], 지금까지 치과위생사의 감정부조화는 많은 관심을 받지 못하고 있다. 또한 감정부조화로 인한 부정적 결과를 완화시킬 수 있는 요인이나 전략에 대하여 포괄적으로 접근한 연구는 매우 미비한 실정이다.

따라서 본 연구는 치과위생사를 대상으로 Koeske와 Koeske(1993)[11]의 stressor-strain-outcome (SSO) 모델을 적용하여 감정부조화와 직무만족도 간의 관계에서 소진의 매개효과를 평가하고, 이들의 관계에서 개인적 요인과 기관적 요인의 조절효과를 밝히고자 하였다. 이 연구결과는 감정부조화로 인한 부정적 결과를 완화시킴으로써 치과위생사의 직업적 안녕을 향상시키고, 치과위생사 인력을 효율적으로 관리하는데 기여할 수 있는 기초자료로 활용될 수 있을 것으로 기대한다.

## 연구방법

### 1. 연구대상

본 연구는 서울시, 인천시와 경기도에 소재한 30개 치과의료기관에 재직 중인 치과위생사를 대상으로 하였다. 본 연구목적이나 절차 등에 대하여 자세하게 설명하였고, 자발적으로 연구참여에 동의한 300명의 치과위생사를 대상으로 2014년 12월 15일부터 2015년 1월17일까지 설문조사를 진행하였다. 연구대상자 수는 G\*power 3.1 프로그램을 사용하여 산출하였으며, 다중회귀분석을 위해 유의수준 0.01, 검정력 95%, 효과 크기는 중간수준인 0.15로 설정하였을 때 총 214명으로 결정되었다. 회수된 설문지는 275부이었으나 불성실한 응답을 한 설문지 등 5부를 제외한 총 270부(90%)를 통계분석에 사용하였다.

### 2. 연구설계

본 연구는 감정부조화에서 직무만족도에 이르는 과정 중 소진의 매개효과를 분석하고, 이 관계에서 조절변수를 탐색하기 위하여 SSO 모델[11]을 기반으로 하였다. SSO 모델은 휴먼서비스 종사자들을 대상으로 직무스트레스가 긴장(strain)을 거쳐 이직과 같은 부정적 결과로 이어지는 과정을 체계적으로 설명하고 있는 이론적 모형이다[11]. 본 연구는 직무스트레스로서 감정부조화를, 결과변수로서 직무만족도를, 직무 긴장(strain)에 해당하는 매개요인으로서 소진을 구성하였다. 또한 직무스트레스가 직무만족도에 이르기까지의 인과 경로에서 조절변수는 개인적 요인과 기관적 요인으로 구분하여 구성하였다. 매개효과는 독립변수가 제3의 변수를 통해 종속변수에 영향을 미치는 경우에 발생하는 효과이며, 조절효과는 독립변수가 종속변수에 미치는 효과가 조절변수에 따라 달라지는 경우에 발생하는 효과를 의미한다. 최종 연구모형은 <Fig. 1>과 같다.

### 3. 연구도구

본 연구는 가천대학교 생명윤리심의위원회의 승인을 얻고 진행되었다(IRB NO. 1044396-201411- HR-028-01). 설문지는 총 91문항으로, 인구·사회학적 특성(연령, 성별, 최종학력, 주요업무 및 임상경력), 감정부조화, 소진 및 직무만족도로 구성되었다. 조절변수는 개인적 요인(자아효능감과 자아탄력성), 기관적 요인(사회적 지지, 조직적 지지 및 임금만족)으로 구분하였다. 감정부조화의 수준을 측정하기 위해 Glomb과 Tews[12]가 개발한 문항을 수정, 번안하여 14문항을 사용하였고, Cronbach's  $\alpha$  계수는 0.835이었다. 5점 Likert 척도를 사용하여 전혀 그렇지 않다(0) - 매우 그렇다(4)로 측정하였고, 점수가 높을수록 감정부조화가 높은 것으로 평가하였다. 소진은 비현실적이고 과도한 직무요구로 인한 피로와 좌절상태로 자신의 직

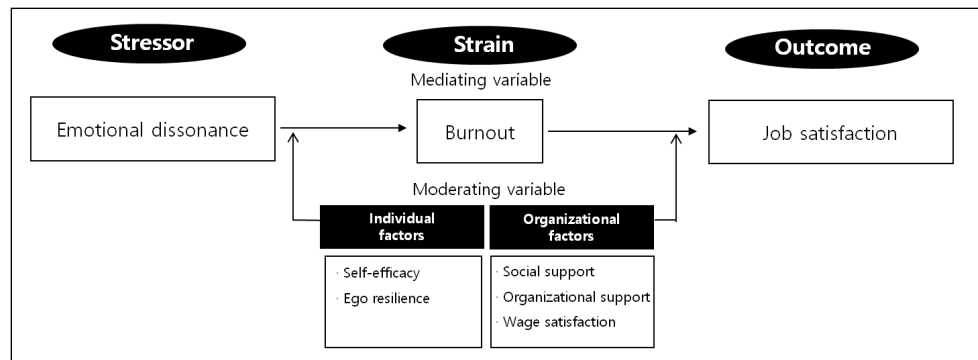


Fig. 1. Study model

무를 원만하게 수행할 수 없는 상태이다[13]. Maslach와 Jackson[14]이 개발한 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory General Survey)를 수정, 번안하여 15문항을 사용하였다. 이 척도의 Cronbach's  $\alpha$  계수는 0.869이었고, 점수가 높을수록 소진이 높은 것으로 평가하였다. 직무만족도는 Rizzo 등[15]에 의한 7문항을 번안하여 사용하였다. 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 평가하였고, Cronbach's  $\alpha$  계수는 0.839이었다. 자아효능감은 원하는 결과를 실현시키기 위하여 필요한 행동을 성공적으로 수행해 낼 수 있는지에 관한 개인의 확신을 의미하며, Schwarzer와 Jerusalem[16]이 개발한 10문항을 번안하여 사용하였고, Cronbach's  $\alpha$  계수는 0.843이었다. 3점 Likert 척도를 사용하여 점수가 높을수록 자아효능감이 높은 것으로 평가하였다. 자아탄력성은 부정적 정서경험으로부터 회복하고 스트레스 상황에서 변화하는 요구에 좌절하거나 경직되지 않고 유연성 있게 반응할 수 있는 능력으로, Block과 Kremen[17]에 의한 14문항을 수정, 번안하여 사용하였고, Cronbach's  $\alpha$  계수는 0.761이었다. 점수가 높을수록 자아탄력성이 높은 것으로 평가하였다. 사회적 지지는 경영자나 동료로부터 업무수행과 관련하여 제공받는 유용한 사회적 상호작용의 수준을 의미하며, Price와 Mueller[18]에 의한 8문항을 사용하였다. 3점 Likert 척도를 사용하였으므로 점수가 높을수록 사회적 지지가 높은 것으로 평가하였으며, Cronbach's  $\alpha$  계수는 0.761이었다. 조직적 지지는 근무기관이 자신의 안녕에 대해 걱정하고, 사회·경제적인 니즈를 만족시키기 위해 노력한다는 직원의 신념을 의미하는 것으로, Eisenberger 등[19]의 도구를 수정, 번안하여 13문항을 이용하였다. Cronbach's  $\alpha$  계수는 0.915로 높게 나타났다. 점수가 높을수록 조직적 지지가 높은 것으로 평가하였다. 임금은 노동의 대가로 조직이 그들에게 제공하는 금전을 말한다. Heneman과 Schwab[20]에 의한 5문항을 사용하였고, Cronbach's  $\alpha$  계수는 0.910이었다. 점수가 높을수록 임금만족도가 높다고 평가하였다.

#### 4. 자료분석

수집된 자료는 SPSS window ver. 18.0(IBM CO., Armonk, NY, USA)를 이용하였으며, 통계적 유의성 판정을 위한 유의수준은 0.05로 고려하였다. 인구·사회학적 특성에 따라 소진과 직무만족도의 차이를 분석하기 위하여 t-test와 one-way ANOVA 분석을 실시하였다. 감정부조화와 직무만족도 간의 관계에서 소진의 매개효과를 검증하기 위하여 Baron과 Kenny[21]가 제시한 방법인 3단계 매개회귀분석(mediated regression analysis)을 실시하였다. 첫 번째 단계는 감정부조화가 매개변수인 소진에 미치는 영향을 분석하였다. 두 번째는 감정부조화가 직무만족도에 유의미한 영향을 미치는지 검증하였다. 세 번째 단계에서는 감정부조화와 매개변수인 소진을 회귀모형에 함께 투입시켰을 때 매개변수인 소진이 직무만족도에 유의미한 영향을 미치는지 검증하였다. 세 번째 단계에서 직무만족도에 대한 감정부조화의 영향력이 두 번째 단계보다 감소하고 더 이상 유의미하지 않을 경우 소진은 완전매개효과(full mediating effect)가 있다고 해석하였다. 그러나 직무만족도에 대한 감정부조화의 영향력이 감소하지만 여전히 통계적으로 유의미한 경우에 소진은 부분매개효과(partial mediating effect)가 있다고 해석하였다. 또한 본 매개경로의 통계적 유의성을 검증하기 위하여 Sobel test를 실시하였다.

감정부조화와 직무만족도 간의 관계에서 조절변수의 효과를 분석하기 위해 Baron과 Kenny[21]이 제시한 조절회귀분석(moderated multiple regression)을 실시하였다. 독립변수, 조절변수 및 상호작용항 간에는 선형관계가 존재할 수 있기 때문에 다중공선성이 발생할 가능성이 높아 이를 해결하기 위한 방안으로 평균 집중화(mean centering)를 시행하였다. 조절변수의 효과를 검증하기 위한 단계는 3단계로 진행하였다. 회귀분석시 1단계에서 독립변수는 감정부조화, 2단계에서는 감정부조화와 조절변수, 3단계에서는 감정부조화, 조절변수 및 상호작용항을 동시에 회귀모형에 투입하였으며, 종속변수는 소진과 직무만족도이었다.

단변량분석결과 소진은 연구대상자의 연령과 임상경력에 따라 유의미한 차이가 있었으므로 감정부조화와 소진 간의 관계에서 조절변수를 분석할 때 이 두 변수를 통제변수로 투입하였다. 모형에 투입된 조절변수의 효과가 성립되기 위해서는 각 단계에서 adj. R<sup>2</sup>값이 점차 증가하여야 하고, ΔF의 유의확률이 0.05미만인 요건에 모두 충족되어야 한다[21]. 조절효과가 입증되었을 경우 Aiken 등[22]이 제시한 바와 같이, 감정부조화와 조절변수 간 상호작용 효과를 보다 구체적으로 확인하기 위해 조절변수의 수준(1, 2, 3)에 따라 단순기울기(simple slope)를 구하고 이에 따른 그래프를 제시하였다.

## 연구결과

### 1. 인구·사회학적 특성에 따른 소진과 직무만족도

소진은 31세 이상보다 25세 이하의 집단에서 높았고, 임상경력이 6년 이상보다 5년 이하의 집단에서 높게 나타났다( $p < 0.05$ ). 인구·사회학적 특성에 따라 직무만족도의 차이는 확인하지 못하였다<Table 1>.

2. 감정부조화와 직무만족도 간의 관계에서 소진의 매개효과 감정부조화와 직무만족도 간의 관계에서

**Table 1.** Burnout and job satisfaction according to socio-demographic characteristics

Characteristics	Division	N	Burnout		Job satisfaction	
			Mean±SD	t or F(p*)	Mean±SD	t or F(p*)
Age	≤25	111	28.11±7.08 <sup>a</sup>	3.552 (0.030)	14.98±4.31	0.299 (0.742)
	26-30	104	27.16±7.93 <sup>ab</sup>		15.36±4.47	
	≥31	55	24.75±8.33 <sup>b</sup>		15.49±5.02	
Education	College	158	27.68±8.30	1.632 (0.104)	14.99±4.70	-1.021 (0.308)
	University	112	26.18±6.82		15.56±4.23	
Main task	General	87	26.36±7.42	1.111 (0.331)	15.18±4.44	0.098 (0.906)
	Scaling, clinical support	121	27.83±7.44		15.15±4.58	
	Consultation, management support	62	26.53±8.70		15.45±4.53	
Clinical experience+	≤5 years	165	27.95±7.65	2.379 (0.018)	15.10±4.35	-0.605 (0.546)
	≥6 years	105	25.67±7.71		15.44±4.77	

\*by t-test or One-way ANOVA.

†Divided by participants' medium score.

<sup>a,b</sup>The same characters are not significant by Bonerroni's multiple comparison at  $\alpha=0.05$ .

**Table 2.** Mediating effect of burnout in the relationship between emotional dissonance and job satisfaction

Step	Characteristics		β	t	p*
Step 1 <sup>+</sup>	Independent variable	Emotional dissonance	0.372	6.559	<0.001
		F=43.015(<0.001) R <sup>2</sup> =0.138 adj R <sup>2</sup> =0.135			
Step 2 <sup>++</sup>	Independent variable	Emotional dissonance	-0.306	-5.265	<0.001
		F=27.719(<0.001) R <sup>2</sup> =0.094 adj R <sup>2</sup> =0.090			
Step 3 <sup>++</sup>	Independent variable	Emotional dissonance	-0.107	-1.998	0.047
	Mediating variable	Burnout	-0.536	-10.011	<0.001
		F=69.103(<0.001) R <sup>2</sup> =0.341 adj R <sup>2</sup> =0.336			

\*by mediated regression analysis.

<sup>+</sup>Dependent variable: burnout.

<sup>++</sup>Dependent variable: job satisfaction.



소진의 매개효과를 분석한 결과는 <Table 2>와 같다. 회귀분석의 첫 번째 단계에서 감정부조화는 매개요인인 소진( $\beta=0.372, p<0.001$ )에 통계적으로 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 두 번째 단계에서 감정부조화는 직무만족도에 통계적으로 유의미한 관련성을 보였다( $\beta=0.306, p<0.001$ ). 세 번째 단계에서 감정부조화와 매개변수인 소진을 회귀모형에 동시에 투입시켰을 때, 직무만족도에 대한 감정부조화의 영향력이 회귀모형 2단계보다 통계적으로 유의하게 감소하였다( $\beta=-0.107, p<0.05$ ). 따라서 감정부조화와 직무만족도 간의 관계에서 소진의 부분매개효과를 확인하였고, sobel test 결과에서 본 매개경로가 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다( $Z_{ab}:-5.743, p<0.001$ ; results not shown).

### 3. 감정부조화와 직무만족도 간의 관계에서 조절변수 분석

#### 1) 감정부조화와 소진 간의 관계에서 조절변수

감정부조화와 소진 간의 관계에서 조절변수를 분석한 결과는 <Table 3>과 같다. 회귀분석의 첫 번째 단계에서 상호작용항이 포함된 세 번째 단계까지 adj R<sup>2</sup>는 점차 증가하였고(15.6%, 43.4%, 45.0%),  $\Delta F$ 도 통계적으로 유의미한 차이를 보였다( $p<0.05$ ). 따라서, 사회적 지지와 조직적 지지 및 임금만족도에 따라 감정부조화가 소진에 미치는 영향이 다르게 나타났다.

감정부조화와 소진 간의 관계에서 사회적 지지, 조직적 지지 및 임금만족도의 조절효과를 그래프로 도출한 결과 조직적 지지(organizational support 3)가 높아질수록 감정부조화가 소진에 미치는 정(+의) 관련성이 다소 감소되는 것으로 나타났다<Fig. 2 B>. 또한 감정부조화가 낮은 상태에서는, 사회적 지지와 임금만족도가 높은 집단에서 소진이 더 낮았지만, 전반적으로 사회적 지지(social support 3)와 임금만족도(wage satisfaction 3)가 높아질수록 감정부조화가 소진에 미치는 정(+의) 관련성이 강해지는 것으로 나타났다<Fig. 2 A, C>.

**Table 3.** Moderating variable in the relationship between emotional dissonance and burnout

Variables	Step 1			Step 2			Step 3			
	$\beta$	t	p*	$\beta$	t	p*	$\beta$	t	p*	
Independent	emotional dissonance(a)	0.367	6.529	<0.001	0.296	6.333	<0.001	0.290	6.224	<0.001
Moderator	Self-efficacy				-0.366	-6.993	<0.001	-0.379	-7.225	<0.001
	Ego resilience				-0.002	-0.044	0.965	-0.031	-0.602	0.547
	Social support				0.002	0.032	0.974	0.010	0.157	0.875
	Organizational support				-0.320	-4.596	<0.001	-0.290	-4.090	<0.001
	Wage satisfaction				0.010	0.189	0.850	-0.026	-0.464	0.643
Interaction term	A x self-efficacy						0.004	0.072	0.943	
	A x ego resilience						-0.009	-0.171	0.865	
	A x social support						0.160	2.589	0.010	
	A x organizational support						-0.139	-2.089	0.038	
	A x wage satisfaction						0.144	2.717	0.007	
	$\Delta F(p)$	17.567(<0.001)			27.016(<0.001)			2.458(0.034)		
	F	17.567			26.706			17.84		
	R <sup>2</sup>	0.166			0.451			0.476		
	adj R <sup>2</sup>	0.156			0.434			0.450		
	$\Delta R^2$	0.166			0.285			0.025		

\*by moderated multiple regression analysis.

Dependent variables: burnout.

Adjusted by age and clinical experience.

2) 소진과 직무만족도 간의 관계에서 조절변수

소진과 직무만족도 간의 관계에서 조절변수를 분석한 결과는 <Table 4>와 같다. 회귀분석의 첫번째 단계에서 상호작용항이 포함된 세 번째 단계까지 adj R<sup>2</sup>는 점차 증가하였고(32.8%, 51.8%, 53.6%), ΔF도 통계적으로 유의미한 차이를 보였다(p<0.05). 따라서, 자아탄력성과 임금만족도에 따라 소진이 직무만족도에 미치는 영향이 다르게 나타났다.

소진과 직무만족도 간의 관계에서 자아탄력성과 임금만족도의 조절효과를 그래프로 도출한 결과, 소진이 낮은 상태에서, 자아탄력성과 임금만족도가 높은 집단은 직무만족도가 더 높았지만, 전반적으로 자아탄력성(ego resilience 3)과 임금만족도(wage satisfaction 3)가 높을수록 소진이 직무만족도에 미치는 부(-)의 관련성이 다소 강하게 나타났다<Fig. 3 A, B>.

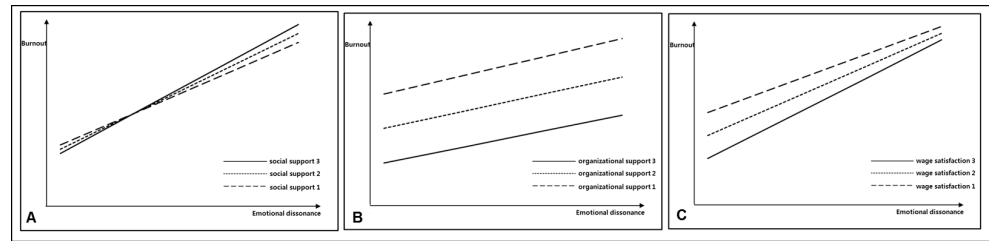


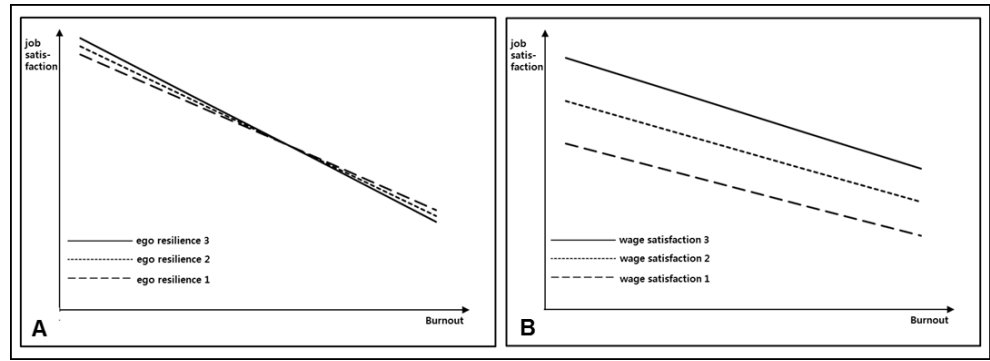
Fig. 2. Moderating effects of social(A) and organizational support(B), and wage satisfaction (C) on the relationship between emotional dissonance and burnout

Table 4. Moderating variable in the relationship between burnout and job satisfaction

Variables	Step 1			Step 2			Step 3			
	β	t	p*	β	t	p*	β	t	p*	
Independent	burnout(b)	-0.575	-11.493	<0.001	-0.353	-6.687	<0.001	-0.353	-6.649	<0.001
Moderator	Self-efficacy				-0.033	-0.637	0.525	-0.037	-0.710	0.479
	Ego resilience				0.009	0.197	0.844	-0.002	-0.036	0.971
	Social support				0.049	0.853	0.394	0.066	1.164	0.246
	Organizational support				0.434	6.492	<0.001	0.423	6.425	<0.001
	Wage satisfaction				0.065	1.315	0.190	0.077	1.562	0.120
Interaction term	B x self-efficacy						0.016	0.317	0.752	
	B x ego resilience						-0.114	-2.493	0.013	
	B x social support						-0.005	-0.075	0.940	
	B x organizational support						0.122	1.842	0.067	
	B x wage satisfaction						-0.109	-2.291	0.023	
	ΔF(p)	132.081(<0.001)			21.977(<0.001)			3.051(0.011)		
	F	132.081			48.975			29.146		
	R <sup>2</sup>	0.331			0.529			0.555		
	adj R <sup>2</sup>	0.328			0.518			0.536		
	ΔR <sup>2</sup>	0.331			0.198			0.026		

\*by moderated multiple regression analysis.

Dependent variables: job satisfaction.



**Fig. 3.** Moderating effects of ego resilience(A) and wage satisfaction(B) on the relationship between burnout and job satisfaction

### 총괄 및 고안

치과위생사는 의료소비자와 대면이 많은 근로환경에서 감정부조화를 더욱 빈번히 느끼지만, 이를 피하는 것은 쉽지 않다. 그러나, 이직과 같은 감정부조화의 부정적 영향이 부각되고 있는 상황에서 치과위생사의 감정부조화는 심도 있게 연구되어야 한다. 본 연구는 감정부조화가 직무만족도에 이르기까지의 일련 과정에서 소진의 매개효과를 분석하고, 이 인과경로에서 조절요인을 분석함으로써 감정부조화로 인한 부정적 결과를 경감시킬 수 있는 전략을 모색하고자 하였다. 본 연구의 주된 결과는 다음과 같다.

첫째, 감정부조화는 소진을 통해 직무만족도 저하를 유발하는 것으로 나타났다. 이는 감정부조화로 인해 나타나는 직무만족도 저하를 예방하거나 감소시키기 위해 소진의 영향력을 고려해야 한다는 것을 의미한다. 일반적으로 자신의 감정을 변화시키고 억압하기 위하여 많은 노력과 에너지가 소비된다[23]. 따라서, 감정부조화를 자주 경험한 치과위생사는 소진이 더 높았고, 소진은 직무만족도 저하로 이어졌을 것으로 해석하였다. 이 결과는 감정부조화는 소진을 유발시키고, 나아가 이직의 원인으로 작용한다는 선행연구 결과를 지지한다[7,24]. 본 연구결과를 기반으로, 감정부조화로 인한 직무만족도 저하를 감소시키거나 예방하기 위하여 의료기관 경영자는 치과위생사의 소진에 대한 이해와 관심을 높이고, 소진을 감소시키기 위한 적절한 대응전략을 마련하여야 할 것이다.

둘째, 감정부조화가 직무만족도에 이르기까지의 일련과정에서 조절변수를 검증한 결과 감정부조화와 소진 간의 관계는 사회적 지지, 조직적 지지 및 임금만족도로 조절되고 있었다. 또한 소진과 직무만족도 간의 관계는 자아탄력성과 임금만족도로 조절되고 있는 것으로 나타났다. 감정부조화와 조절변수 간 상호작용 효과를 그래프로 도식화한 결과, 감정부조화와 소진 간의 정(+)의 관련성은 조직적 지지가 높은 집단(3)보다 낮은 집단(1)에서 더 강하게 나타났다. 즉, 조직적 지지가 높은 집단은 낮은 집단에 비해 소진이 더욱 감소하는 효과를 확인하였다. 이 결과는 소진을 완충시키는데 있어 동료나 원장 등 개인의 역할보다는 치과의료기관 내에서 조직적으로 지원하는 중재 전략이나 체계가 더 효과적이고 중요하다는 것을 의미한다. 조직적으로 구성원에게 업무에 필요한 물적·인적 자원을 충분히 제공하는 것은 조직몰입을 향상시키고 업무에 따른 스트레스를 감소시키는 요인이 될 수 있다[25]. 따라서, 치과위생사의 고충을 파악하고, 조직적 지지에 대한 니즈를 파악할 수 있도록 의료기관 내에 효율적인 의사전달체계를 우선적으로 구축하며, 치과위생사가 직무에 대해 긍정적으로 인식할 수 있도록 차별화된 전략을 수립할 것을 제안한다. 그러나, 본 연구의 가정과는 달리 소진이 낮은 상태에서는, 자아탄력성과 임금만족도가 높은 집단에서 직무만족도가 더 높았지만, 전반적으로 사회적 지지와 임금만족도가 높을수록 감정부조화와 소진 간의 정



(+)의 관련성이 더 강하게 나타났다. 또한 소진이 낮은 상태에서는, 자아탄력성과 임금만족도가 높은 집단에서 직무만족도가 더 높았지만, 전반적으로 자아탄력성과 임금만족도가 높아질수록 소진과 직무만족도 간의 부(-)의 관련성이 더 큰 것으로 나타났다. 우리는 이 결과를 감정부조화나 소진이 높은 상태에서는 동료로부터의 사회적 지지나 임금만족도가 높아질수록 상대적으로 환자에게 적절한 감정을 표현해야 한다는 부담감이 더욱 증가하게 되고, 결국 소진이 높아지며 직무만족도 저하가 유발될 수 있다고 추측하였다. 따라서, 사회적 지지 등의 중재 프로그램이 초기에 개입되어야 치과위생사의 소진이나 직무만족도 저하를 효과적으로 예방할 수 있다고 해석하였다. 본 연구에서 사회적 지지의 완충효과를 밝히지 못하였지만, 그 동안 여러 선행연구에서 사회적 지지의 완충효과는 많은 관심을 받아왔었다. 사회적 지지는 의료진의 만성적인 업무 스트레스를 감소시키고[26], 직무만족도를 높이거나, 이직을 완충시키는 등[27] 긍정적인 효과를 강화시키는데 주된 요인으로 부각되어 왔다. 또한 한국에서 급여불만족은 치과위생사의 이직 이유 중 하나이며[28], 임금에 대한 만족은 직업적 자존감과 직무만족도를 높이며, 결국 이직의도를 감소시킨다고 보고되기도 하였다[29]. 따라서, 추후 연구에서는 이 결과에 대해 재확인할 필요할 것으로 사료된다.

본 연구의 제한점으로는 첫째, 연구대상이 일부 도시에 근무하는 치과위생사로 국한되었기 때문에 우리나라 전체 치과위생사를 대표하는데 한계가 있을 수 있다. 둘째, 연구 설계상 본 연구는 단면적 연구로 시간적, 인과적 관계를 결론짓는데 제한점이 있을 수 있다. 그러나, 감정부조화와 직무만족도 간의 인과적 관계를 설명해 줄 수 있는 SSO모형[11]을 적용하였으므로 큰 무리는 없을 것으로 사료된다. 셋째, 직무만족도를 결정하는 요인은 다양하므로, 본 연구결과에서 제안한 조절변수의 개입만으로 직무만족도를 향상시키는데 한계가 있을 수 있다. 향후 연구에서는 대표성 있는 표본 추출과 인과관계를 파악할 수 있는 종단연구 및 다양한 중재 요인들에 대한 포괄적 탐색이 있어야 할 것이다. 이러한 제한점에도 불구하고, 본 연구는 치과위생사의 감정부조화와 직무만족도 간의 관계에서 소진의 매개효과를 확인하였고, 중재요인으로서 조직적 지지의 중요성을 증명하였다. 이 결과는 치과위생사의 감정부조화의 부정적 역할을 감소시켜 직무만족도 향상에 기여할 수 있는 기초적인 자료로 활용될 것으로 기대한다.

## 결론

본 연구는 Koeske와 Koeske의 SSO모형[11]을 적용하여 감정부조화와 직무만족도 간의 관계에서 소진의 매개효과를 분석하고, 이 인과경로에서 개인적 요인과 기관적 요인의 조절효과를 평가하고자 한다. 서울시, 인천시와 경기도에 소재한 치과의료기관에 근무하고 있는 치과위생사를 대상으로 설문조사를 실시하였고, 총 270명의 자료를 분석한 주된 결과는 다음과 같다.

1. 감정부조화는 소진을 통해 직무만족도 저하를 유발하는 것으로 나타났다( $p < 0.001$ ).
2. 감정부조화와 소진 간의 관계에서 조절변수로는 사회적 지지와 조직적 지지 및 임금만족도로 나타났고( $p < 0.05$ ), 특히 조직적 지지가 높아질수록 감정부조화가 소진에 미치는 정(+)의 관련성이 다소 감소되었다. 소진과 직무만족도 간의 관계에서 조절변수는 자아탄력성과 임금만족도로 나타났다( $p < 0.05$ ). 소진이 낮은 상태에서는, 자아탄력성과 임금만족도가 높은 집단에서 직무만족도가 더 높았지만, 전반적으로 자아탄력성과 임금만족도가 높아질수록 소진이 직무만족도에 미치는 부(-)의 관련성이 더 강하게 나타났다.

이상의 결과로 볼 때, 감정부조화로 인한 직무만족도 저하를 예방하기 위하여 소진을 조절하려는 개인과 치과의료기관의 노력이 함께 있어야 한다. 또한 조직적 지지는 감정부조화의 부정적인 영향을 완충시

키는 조절변수로 나타났으므로 치과의료기관으로부터의 지원을 높이기 위한 프리셉터 제도나 의사전달 체계의 개선 및 복지정책의 확대를 제안한다.

## References

- [1] Heo SE, Ji JH. The mediating effects of burnout on the relationships between job stress and turnover intention for dental hygienists. *Korean Public Health Res* 2010;36(2):35-55.
- [2] Miyashita M, Wada M, Morita T, Ishida M, Onishi H, Tsuneto S, et al. Care evaluation scale-patient version: measuring the quality of the structure and process of palliative care from the patient's perspective. *J Pain Symptom Manage* 2014;48(1):110-8. <https://doi.org/10.1016/j.jpainsymman.2013.08.019>.
- [3] Carretta E, Bond TG, Cappiello G, Fantini MP. Looking through the patients' eyes: measuring patient satisfaction in a public hospital. *J Patient Exp* 2017;4(3):121-8. <https://doi.org/10.1177/2374373517706614>.
- [4] Shim GB, Kim MH, Kim W, Shin MJ. Effect of hospital selection factors on patient satisfaction and reuse intention. *KJ-HSM* 2014;8(2):37-48.
- [5] Chae JA, Bae SW. A study on the effects of medical employees' s emotional labor on turnover intention and customer orientation- mediated by job stress and job satisfaction. *J Market Manage Res* 2014;19(1):133-52.
- [6] Hochschild AR. *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press; 2012: 137-40.
- [7] Andela M, Truchot D. Emotional dissonance and burnout: the moderating role of team reflexivity and re-evaluation. *Stress Health* 2017;33(3):179-89. <https://doi.org/10.1002/smi.2695>.
- [8] Crego A, Martínez-Iñigo D, Tschan F. Moderating effects of attributions on the relationship between emotional dissonance and surface acting: a transactional approach to health care professionals' emotion work. *J Soc Psychol* 2013;43(3):570-81. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2013.01037.x>.
- [9] Lewig Ka, Dollard MF. Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *Eur J Work Organ Psy* 2003;12(4):366-92.
- [10] Jeung DY, Lee HO, Chung WG, Yoon JH, Koh SB, Back CY, et al. Association of emotional labor, self-efficacy, and type A personality with burnout in Korean dental hygienists. *J Korean Med Sci* 2017;32(9):1423-30. <https://doi.org/10.3346/jkms.2017.32.9.1423>.
- [11] Koeske GF, Koeske RD. A preliminary test of a stress - strain - outcome model for reconceptualizing the burnout phenomenon. *J Soc Serv Res* 1993;17:107-35.
- [12] Glomb TM, Tews MJ. Emotional labor: a conceptualization and scale development. *J Vocat Behav* 2004;64:1-23.
- [13] Freudenberher HJ. Staff burnout. *J Soc Issues* 1974;30:159-65.
- [14] Maslach C, Jackson SE. The measurement of experience burnout. *J Organ Behav* 1981;2:99-113.
- [15] Rizzo JR, House RJ, Lirtzman SI. Role conflict and ambiguity in complex organization. *Adm SciQ* 1970;15(2):150-63.
- [16] Schwarzer R, Jerusalem M. Generalized self-efficacy scale. In: *Measures in health psychology: a user's portfolio. causal and control beliefs*. Edited by Weinman J, Wright SC, Johnston M: Windsor: NFER-NELSON; 1995: 35-7.
- [17] Block J, Kremen AM. IQ and ego-resiliency: conceptual and empirical connections and

- separateness. *J Pers Soc Psychol* 1996;70(2):349-61.
- [18] Price JL, Mueller CW. A causal model for turnover for nurses. *Acad Manage J* 1981;24(3):543-65.
- [19] Eisenberger R, Fasolo P, Davis V. Perceived organizational support and employee diligence, commitment and innovation. *J Appl Psychol* 1990;75(1):51-9.
- [20] Heneman HG, Schwab DP. Pay satisfaction: its multidimensional nature and measurement. *Int J Psychol* 1985;20(1):129-41.
- [21] Baron RM, Kenny DA. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic and statistical considerations. *J Pers Soc Psychol* 1986;51(6):1173-82.
- [22] Aiken LS, West SG, Reno RR. Multiple regression: testing and interpreting interactions. California: Sage Publications; 1991.
- [23] Wharton AS. The sociology of emotional labor. *Annu Rev Sociol* 2009;35:147-65.
- [24] 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>.
- [25] Jones, B, Flynn, DM, Kelloway EK. Perception of support from the organization in relation to work stress, satisfaction and commitment. In: organizational risk factors for job stress. Edited by Sauter SL, Murphy LR: Washington: American Psychological Association; 1995: 41-52.
- [26] Dawley D, Houghton JD, Bucklew NS. Perceived organizational support and turnover intention: the mediating effects of personal sacrifice and job fit. *J Soc Psychol* 2010;150(3):238-57. <https://doi.org/10.1080/00224540903365463>.
- [27] Orgambidez-Ramos A, de Almeida H. Work engagement, social support, and job satisfaction in Portuguese nursing staff: a winning combination. *Appl Nurs Res* 2017;36:37-41. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2017.05.012>.
- [28] Yoo Em, Han Hj. A study on the work and turnover of clinical dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2011;11(1):41-6.
- [29] McHugh MD, Ma C. Wage, work environment, and staffing: effects on nurse outcomes. *Policy Polit Nurs Pract* 2014;15(3-4):72-80. <https://doi.org/10.1177/1527154414546868>.