

임상치과위생사의 감성지능이 소진에 영향을 미치는 요인

김영임
전주비전대학교 치위생과

Factors affecting clinical dental hygienist emotional intelligence on burnout

Young-Im Kim

Department of Dental Hygiene, Vision College of Jeonju

요 약 본 연구는 임상치과위생사의 감성지능이 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하여 임상치과위생사의 감성지능이 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하여 임상치과위생사의 인적자원의 효율적인 관리와 고객 서비스의 질을 향상시킬 수 있는 임상 치위생 조직 관리를 위한 기초자료를 제공하고자 연구하였다. 연구기간은 2017년 2월 6일부터 5월 31일까지 전라북도 에 근무하는 임상치과위생사 394명을 대상으로 다음과 같은 결과를 얻었다. 임상치과위생사의 감성지능은 소진과 유의한 음의 상관관계($r=-.623, p<.001$)를 나타냈으며, 감성지능이 높을수록 소진은 유의하게 낮은 것으로 나타났다. 소진의 하위영역인 정서적 고갈($r=-.316, p<.001$), 비인격화($r=-.474, p<.001$), 성취감 저하($r=-.639, p<.001$)와 유의한 음의 상관관계를 나타냈다. 임상치과위생사의 소진에 관련요인으로 자신의 감성이해, 타인의 감성이해, 감성활용이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상의 연구결과로 감성지능이 소진에 연관성이 있음을 알 수 있었다. 임상치과위생사로 생산성을 높이기 위해서는 감성지능을 향상시킬 수 있는 중재프로그램 개발이 절실히 필요하다. 앞으로 임상치과위생사의 감성지능을 높여 소진을 감소시킬 수 있는 효율적인 전략 구축이 마련되어야 할 것으로 사료된다.

Abstract The purpose of this study was to investigate the factors affecting the exhaustion of emotional intelligence of clinical dental hygienist and to improve the quality of customer service and effective management of clinical dental hygienist. The results of the study were as follows: 394 clinical dental hygienists working in Jeollabukdo from February 6 to May 31, 2017. Clinical dental hygienist's emotional intelligence showed a significant negative correlation with burnout($r=-.623, p<.001$). Self emotion appraisal, others' emotion appraisal, and use of emotion were found to be related factors to exhaustion of clinical dental hygienist..Based on the results of this study, it would be necessary to develop programs to improve the emotional intelligence of clinical dental hygienists, to reduce burnout and to improve the work efficiency of clinical dental hygienists.

Keywords : Burnout, Clinical Dental hygienist, Emotional intelligence, Emotional exhaustion, Impersonalization, Low sense of achievement

1. 서론

국민경제 수준의 향상과 의학기술의 발달은 사회 전반적으로 건강한 삶에 대한 관심이 높아지며, 이를 유지 증진시키려는 지속적인 노력의 일환으로 의료 소비자들은 보다 질 높은 의료 서비스를 요구하게 되었다[1]. 이

에, 치과 의료기관은 전문화 및 대형화가 점차 늘어나며 업무 영역의 세분화와 양질의 의료서비스를 기여하는데 임상치과위생사의 역할과 비중이 커지고 있다. 환자를 고객으로, 의료소비자 등으로 인식이 변화하고 있으며, 기본에 충실한 의료서비스를 지향하고 있다. 환자가 치과 병·의원에 의료서비스에 만족하면 환자는 그 치과 병·

*Corresponding Author : Young-Im Kim(Jeonju College)

Tel: +82-63-220-4102 email: yikim@jvison.ac.kr

Received May 29, 2018

Revised (1st June 14, 2018, 2nd June 21, 2018)

Accepted August 3, 2018

Published August 31, 2018

의원을 계속 이용하고, 더불어 주위 사람들에게 그 병·의원의 서비스 만족과 신뢰성을 알리게 된다[2]. 이에 따라 치과 의료서비스에도 다양한 변화를 일으키고 있으며, 의료서비스의 질을 결정하는 중요한 요인 중 하나는 임상치과위생사이다. 양질의 의료 서비스를 제공하기 위해 고객만족을 극대화하고 병원의 재이용율을 높이기 등의 초점을 맞추고 있으며, 그 중에서도 환자중심병원의 다양한 요구에 맞는 질적 서비스 제공을 위한 인적서비스 요구가 강화되고 있다[3]. 이러한 의료 환경에 대응하기 위해 임상치과위생사는 의료소비자인 외부고객의 구강건강문제에 대해 적극적인 자세를 취하고 높은 지적수준과 전문교육과정을 통하여 유능한 전문 인력으로서 치과 의료소비자의 구강건강을 향상시켜 삶의 질에 영향을 미치는 결정에 적극적으로 참여한다[4]. 그러나 치과 의료 서비스를 제공받는 환자들은 정당하고 당연한 반면 치과 병원의 내부고객들은 과중한 스트레스에 정서적 탈진을 경험하고 있다. 간호학 영역을 살펴보면, 간호 조직에서 고객에게 질적 서비스를 효율적으로 제공하면서 간호사의 소진이나 이직의도를 감소시키고 조직성과를 향상시킬 수 있도록 완충역할을 하는 감성지능에 관심이 증가하고 있다[5]. 감성지능은 좌절 상황에서도 개인을 동기화 시키고 자신을 지켜 낼 수 있게 하며 기분이나 스트레스로 인하여 합리적인 사고를 억누르지 않게 하면서 타인에 대해 공감 할 수 있고 희망을 버리지 않는 능력이다[6]. 결과적으로 감성지능은 임상치과위생사의 치과 의료서비스의 질을 발전시켜 더 나아가 치과병원의 수준을 높여 치위생 생산성 향상을 기대할 수 있으며, 치과 위생사의 만족뿐만 아니라 소진과 이직의도도 감소시킬 수 있다고 판단된다. 소진이란 노력과 직무능력이 직무와 관련된 스트레스를 극복하지 못함으로 부정적 자아개념, 부정적 직무태도, 대상자에 대한 무관심과 함께 나타나는 정신적, 육체적 탈진상태의 자아의식을 의미[7]하는 것으로 이러한 소진은 이직률을 높이며, 삶의 질 감소로 이어져 대상자의 안전과 안녕에 유해 환경으로 작용하며 대상자 만족도에 영향을 미친다[8].

임상치과위생사가 자신의 직무에 대해 갖는 만족은 치과위생사 자신의 만족뿐만 아니라 환자에게도 상당한 영향을 미치고 있기 때문에 중요한 요인이다[9]. 그러나 치위생 분야에서는 이러한 치위생 생산성에 영향을 미치는 감성지능과 소진에 대한 교육과 연구가 많이 부족한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 임상치과위생사의 감성

지능이 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하여 임상치과 위생사의 인적자원의 효율적인 관리와 고객 서비스의 질을 향상시킬 수 있는 임상 치위생 조직 관리를 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구방법

2.1 연구대상

본 연구는 치과병·의원의 고객만족을 위한 의료서비스의 가장 최일선에서 서비스를 제공하는 임상치과위생사를 대상으로 하였으며, 현재 전라북도내 소재하는 치과병·의원에 근무하는 치과위생사를 대상으로 2017년 2월 6일부터 5월 31일까지 구조화된 설문지를 이용하여 실시하였으며, 이는 연구대상을 임의 표본추출 하였다. 연구 대상자 수는 GPOWER 3.1프로그램의 Effect size는 0.15, Alpha-error는 0.005 검정력을 0.95로 설정 후 최소표본크기를 계산 했을 때 총 390명이었으나, 설문지 미회수 및 탈락률을 10%(39명)로 감안하여 연구대상자를 430명으로 산출하여 자기보고형 설문조사를 실시하였다. 총 430부를 배부하였으며, 이 중 무응답 및 불성실한 응답을 보인 36부를 제외한 394부(회수율 91.6%)를 최종적으로 연구 분석에 사용하였다.

2.2 연구도구

본 연구에서는 임상치과위생사의 감성지능 14문항, 소진 20문항, 일반적 특성 4문항으로 총 38문항을 조사하였다.

2.2.1 감성지능

감성지능은 Wong과 Law[10]이 개발한 WLELW(Wong and Law Emotional Intelligence Scale)을 Im[11]이 번역한 도구는 자신의 감성이해 4문항, 타인감성이해 4문항, 감성조절 4문항, 감성활용 4문항으로 총 16문항을 Likert 7점 척도로 측정하였으나, 도구 개발 시 감성지능의 신뢰도는 Cronbach's alpha=0.855이었다. 연구자는 타당성 분석을 통해 요인으로 묶이지 않았던 설문 항목들은 제외하고 문항을 수정·보완하여 자신의 감성이해 4문항, 타인의 감성이해 4문항, 감성활용 4문항, 감정조절 2문항으로 Likert 5점 척도로 도구를 구성하였다. ‘매우 그렇다’ 5점에서 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점으로 점수가 높

을수록 감성지능이 높음을 의미하며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's alpha=0.859이었다.

2.2.2 소진

소진은 Maslach와 Jackson[12]에 의해 개발된 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 바탕으로 Choe와 Jeong[13]이 이용한 도구를 연구자는 요인분석과 신뢰도 분석을 통해 수정·보완하여 하부영역으로 정서적 고갈 8문항, 비인격화 4문항, 성취감 저하 8문항으로 Likert 5점 척도로 구성되어 ‘매우 그렇다’ 5점에서 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점으로 점수가 높을수록 소진이 높음을 의미하며, 도구 개발 당시 Cronbach's alpha는0.837이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's alpha=0.817이었다[Table 1].

Table 1. Item composition and reliability analysis

| Classification | N | Cronbach's alpha |
|-------------------------------------|----|------------------|
| Emotional Intelligence | 14 | 0.859 |
| Self emotion appraisal | 4 | 0.818 |
| Others' emotion appraisal | 4 | 0.707 |
| Use of emotion | 4 | 0.734 |
| Regulation of emotion | 2 | 0.836 |
| Burnout | 20 | 0.817 |
| Emotional exhaustion | 8 | 0.779 |
| Depersonalization | 4 | 0.613 |
| Lack of a felling of accomplishment | 8 | 0.799 |

2.3 통계분석

본 연구에 수집된 자료는 SPSS 18.0 프로그램을 이용하였고, 통계적 유의수준은 0.05로 하였다. 임상치과위생사의 감성지능이 소진에 영향을 미치는 요인을 알아보고자 다음과 같은 통계방법을 수행하였다.

1. 임상치과위생사의 일반적인 특성, 감성지능과 소진의 정도를 알아보기 위해 빈도 및 기술 통계분석 시행하였다.
2. 일반적 특성에 따른 감성지능과 소진은 T-test, ANOVA, 사후검정은 Scheffe test 시행하였다.
3. 각 변수 간 상관관계를 알아보기 위해 Pearson's 상관분석을 이용하여 분석하였다.
4. 임상치과위생사의 감성지능이 소진에 영향을 미치

는 요인을 살펴보기 위해 단계적 다중회귀분석을 이용하여 분석하였다.

3. 연구결과

3.1 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 Table 2 와 같다. 연령은 30세 미만이 51.2%로 가장 많았으며, 31-40세 31.0% 순으로 나타났으며, 결혼여부는 미혼이 58.4%로 높게 조사되었다. 근무경력은 3년 이하가 37.3%로 가장 많았으며, 3-7년은 36.3% 순으로 나타났다. 최종학력은 3년제 대학 졸업이 81.2%로 가장 많았다.

Table 2. The General characteristics of the Subjects

| | Classification | N(%) |
|-----------------|------------------------------|------------|
| Age | ≤ 30 | 202(51.2) |
| | 31 - 40 years | 122(31.0) |
| | 41 ≤ | 70(17.8) |
| Marriage | Unmarried | 230(58.4) |
| | Married | 164(41.6) |
| Career | 3 years > | 147(37.3) |
| | 3-7 years | 143(36.3) |
| | 8-13 years | 80(20.3) |
| | 14 years ≤ | 24(6.1) |
| Education level | Community college graduation | 320(81.2) |
| | University graduation | 70(17.8) |
| | Graduation (master's) | 4(1.0) |
| Total | | 394(100.0) |

Values are presented as N (%)

3.2 일반적 특성에 따른 감성지능과 소진이 차이

일반적 특성에 따른 감성지능과 소진의 차이를 분석한 결과는 Table 3와 같다. 감성지능의 경우 연령(p<.001)이 많을수록, 기혼(p<.001)일 경우, 최종학력(p<.05)이 높을수록 감성지능이 높게 나타났다. 또한 소진의 경우는 임상경력(p<.05)과 최종학력(p<.05)이 높을수록 소진이 유의하게 높은 것으로 나타났다.

Table 3. Differences in Emotional Intelligence and Burnout according to General characteristics

| Classification | Emotional Intelligence | | Burnout | |
|-----------------|------------------------------|--------------------------|---------|--------------------------|
| | M±SD | t/F(P) | M±SD | t/F(P) |
| Age | ≤ 30 years | 46.09±7.32 ^a | | 58.91±8.51 |
| | 31-40 years | 47.63±5.32 ^{ab} | 8.000 | 59.84±8.27 |
| | 41-50 years | 49.55±5.73 ^b | 0.001** | 59.42±6.85 |
| | 50 years ≤ | 50.40±2.68 ^b | | 63.40±6.68 |
| Marriage | Unmarried | 46.90±7.29 | -2.53 | 59.72±7.50 |
| | Married | 48.51±5.31 | 0.001** | 59.39±8.47 |
| Career | 3 years > | 48.39±6.77 | | 58.34±7.40 ^a |
| | 3-7 years | 46.87±6.71 | 2.14 | 58.98±8.53 ^a |
| | 8-13 years | 48.59±5.59 | 0.095 | 60.37±7.41 ^{ab} |
| | 14 years ≤ | 47.21±4.85 | | 64.21±6.69 ^b |
| Education level | Community college graduation | 47.37±6.16 ^a | | 59.06±7.55 ^a |
| | University graduation | 49.00±1.16 ^a | 4.91 | 61.66±9.18 ^a |
| | Graduation (master's) | 49.91±6.45 ^a | 0.008* | 65.00±3.45 ^a |

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

^{a, b} : The same characters are not significant by Scheffé multiple comparison

3.3 임상치과위생사의 감성지능과 소진

임상치과위생사가 지각하는 감성지능의 평균점수는 3.43점이었으며 감성지능의 하위영역은 5점 척도로 구성되어 측정된 결과 감성조절 3.50점, 자신의 감성이해 3.49점, 타인의 감성이해 3.39점, 감성활용 3.34점 순으로 나타났다. 임상치과위생사가 지각하는 소진의 평균점수는 3.44점이었으며, 하위영역은 5점 척도로 구성되어 정서적 고갈 4.01점, 비인격화 3.60점, 성취감 저하 2.72점으로 순으로 나타났다[Table 4].

Table 4. Emotional intelligence and Burnout of Clinical Dental hygienist

| Classification | M | SD |
|-------------------------------------|------|------|
| Emotional Intelligence | 3.43 | 2.25 |
| Self emotion appraisal | 3.49 | 2.30 |
| Others' emotion appraisal | 3.39 | 2.23 |
| Use of emotion | 3.34 | 2.25 |
| Regulation of emotion | 3.50 | 1.46 |
| Burnout | 3.44 | 3.91 |
| Emotional exhaustion | 4.01 | 4.62 |
| Depersonalization | 3.60 | 2.39 |
| Lack of a felling of accomplishment | 2.72 | 2.87 |

3.4 임상치과위생사의 감성지능과 소진의 상관관계

임상치과위생사의 감성지능과 소진의 관계성을 알아보기 위해 Pearson의 상관관계를 분석한 결과는 Table 5와 같다. 감성지능은 소진과 유의한 음의 상관관계($r=-.623, p<.001$)로 감성지능이 높을수록 소진은 유의하게 낮은 것으로 나타났다. 소진의 하위영역인 정서적 고갈($r=-.316, p<.001$), 비인격화($r=-.474, p<.001$), 성취감 저하($r=-.639, p<.001$)와 유의한 음의 상관관계를 나타났다.

Table 5. The Relationship between Clinical Dental hygienist of Emotional Intelligence and Burnout

| | x1 | x2 | x3 | x4 | x5 |
|----|---------|---------|--------|--------|----|
| x1 | 1 | | | | |
| x2 | -.623** | 1 | | | |
| x3 | -.316** | .306** | 1 | | |
| x4 | -.474** | -.291** | .782** | 1 | |
| x5 | -.639** | -.613* | -.438* | -.351* | 1 |

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

x1: Emotional Intelligence, x2: Burnout, x3: Emotional exhaustion
x4: Depersonalization x5: Lack of a felling of accomplishment

3.5 임상치과위생사의 감성지능이 소진에 미치는 요인

임상치과위생사의 감성지능이 소진에 미치는 요인을 파악하기 위하여 소진 전체를 종속변수로 감성지능 중 자신의 감성이해, 타인의 감성이해, 감성활용, 감성조절을 독립변수로 하여 단계적(stepwise) 다중회귀분석을 실시하였다. 회귀모형을 분석한 결과 회귀모형이 유의한 것으로 나타났으며($F=112.264, P<.05$), 회귀모형의 설명력은 54.3%였다. 독립변수 중 타인의 감성이해($\beta=.569$)가 가장 큰 영향력을 보이는 변수로 나타났으며, 자신의 감성이해($\beta=0.079$), 감성활용($\beta=0.016$)이 소진에 영향을 미치는 요인으로 나타났다[Table 6].

Table 6. Factors affecting Emotional intelligence on Burnout

| Classification | B | SE | β | t | p |
|---------------------------|-------|-------|---------|--------|-------|
| Self emotion appraisal | 0.048 | 0.023 | 0.079 | 1.965 | 0.046 |
| Others' emotion appraisal | 0.490 | 0.045 | 0.569 | 14.124 | 0.001 |
| Use of emotion | 0.002 | 0.026 | 0.079 | 2.186 | 0.623 |
| Regulation of emotion | 0.442 | 0.051 | 0.016 | 1.242 | 0.018 |

$R^2 = .548$ Adjusted $R^2=0.543, F=112.264(p<.05)$

^aby stepwise multiple regression analysis

4. 논의

본 연구는 임상치과위생사를 대상으로 감성지능이 소진에 미치는 요인을 파악하여, 임상치과위생사의 업무 환경에서 전문성을 확보하고 직업적 만족감과 성취감을 느끼며 양질의 의료 서비스를 제공할 수 있는 방안을 위한 기초자료를 제공하고자 시도하였다.

일반적 특성에 따른 감성지능의 경우 연령이 많을수록, 기혼일 경우, 최종학력 높을수록 감성지능이 높게 나타났다. 간호사를 대상으로 한 Cho 등[14]의 연구에서는 연령이 많을수록, 기혼일수록, 교육수준이 높을수록, 경력이 많을수록 감성지능이 높게 나타났으며, Kim 등[15]의 연구에서는 연령, 결혼상태, 근무형태가 높을수록 감성지능이 높게 나타나 본 연구와 유사한 결과가 나타났다. 이는 임상치과위생사 자신과 타인의 감성을 이해하고 파악하여 대인관계로 이끌어 가는 감성지능은 연령이 많을수록, 최종학력이 높을수록, 미혼보다는 기혼이 더 많은 경향을 가지고 대인관계를 형성함으로 매사에 적절히 대응을 할 수 있는 자세를 가짐으로서 감성지능이 높게 나타난 것으로 사료된다.

소진의 경우는 임상경력과 최종학력이 높을수록 소진이 유의하게 높은 것으로 나타났다. Jung[16]의 연구에서는 연령, 월 평균수입, 현 직장의 근무연한, 부양가족 수가 낮을수록, 기혼인 경우에 소진의 경향이 높았으며, Han과 Kim[17]은 연령이 낮을수록, 미혼일 경우, 임상경력이 낮을수록, 직급이 낮을수록, 급여가 낮을수록 높게 나타났다. 임상 치과위생사의 임상경력과 최종학력이 높을수록 본인이 스스로가 소진의 원인을 잘 파악하고 업무에 대한 책임과 스트레스가 크기에 소진에 더 높은 것으로 생각된다. 소진을 감소하기 위해서는 임상치과위생사의 과다한 업무와 책임 속에서 스트레스 감소를 위한 근무환경의 변화를 통하여 친근감과 포근함을 느낄 수 있는 정서적으로 좋은 근무환경을 만들어 줄 필요가 있다고 생각한다.

임상치과위생사가 지각하는 감성지능의 평균점수는 3.43점으로 나타났으며, Jung과 kim[18]은 3.18점 이었으며, Han[3]은 3.16점으로 나타나 본 연구 결과 보다 낮게 나타났다. 소진의 평균점수는 3.44점으로 치과위생사를 대상으로 한 Lee와 Kim[19]은 2.62점, Kim과 Yoon[20]은 2.82점, 간호사를 대상으로 한 Cho 등[14]은 2.64점으로 나타났다. 이렇듯 임상치과위생사의 소진정도는 결코 적지 않다는 것을 알 수 있었다. 현재 임상치과위생사의 소

진을 낮출 수 있는 방안 및 지속적인 대책이 필요할 것으로 사료된다.

감성지능은 소진과 유의한 음의 상관관계로 감성지능이 높을수록 소진은 유의하게 낮은 것으로 나타났다. 소진의 하위영역인 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하와 유의한 음의 상관관계를 나타냈다. 즉 임상치과위생사의 감성지능이 높을수록 치과위생사의 소진은 유의하게 낮은 것으로 나타났다. Hwang[3]의 연구에서는 감성지능이 높을수록 심리적 소진은 낮아지는 것으로 나타났으며, Wong & Law[10]의 감성지능이 종업원들로 하여금 동료나 상사와 좋은 관계를 맺게끔 도와주며 직무만족을 높일 수 있고 조직에 대한 긍정적인 영향을 미칠 것이라고 주장하였다. 또한, Choi[21]의 연구에서는 감성지능이 높을수록 조직몰입과 조직성과에 정적인 영향을 미친다고 하였다. 임상치과위생사의 감성지능이 높을수록 소진은 낮게 나타났는데, 이는 임상치과위생사의 전문성 확보와 직업적 만족감에도 중요한 역할을 한다는 것을 알 수 있다.

임상치과위생사의 소진에 관련요인으로 자기주위의 다른 사람들의 감성을 인식하고 이해하는 능력으로 다른 사람의 감정에 민감하여 그들의 행동으로부터 감정을 관찰하고 지각하며 이해하는[10] 타인의 감성이해가 가장 큰 영향력을 보이는 변수로 나타났으며, 자신의 감성이해, 감성활용이 소진에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. Im 등[22]의 연구에서는 감성지능의 하부요인 중 자신의 감성이해, 감성조절, 감성활용이 소진과 관련성이 있는 것으로 타인의 감성이해가 소진이 감소되지 않는다는 결과를 나타난 반면 타인의 감성이 가장 큰 영향력을 보였으므로 추후 연구에서 이러한 관계들에 대한 명확한 비교가 필요할 것으로 사료된다.

이상의 연구결과로 보아 임상은 외부고객의 만족도를 높이며 병원의 질 관리를 위한 다양한 실무 세미나와 친절교육은 이루어지고 있으나, 병원에서 가장 중요한 내부고객인 임상치과위생사는 감정을 관리하고 조절할 수 있는 프로그램은 전혀 이루어지지 않고 있다. 임상현장에서 업무를 수행하며 외부고객과 먼저 접점 하는 임상치과위생사에게 감정을 조절하고 관리하는 프로그램을 개발하여 소진을 낮추고 업무에 대한 만족감을 높여 서비스의 질이 향상된다면 외부고객과 내부고객 모두 만족도가 높아질 것으로 사료된다.

본 연구의 제한점은 표본을 제한하여 임의편의 표본을 추출해서 일부 지역 치과위생사를 대상으로 조사하였

기 때문에 본 연구 결과를 일반화하기에는 무리가 있으나, 향후 연구대상을 확대하여 임상치과위생사의 감성지능이 소진에 영향을 미치는 요인의 연관성을 살펴보는 후속 연구가 더 필요하다. 임상치과위생사의 감성지능을 높일 수 있는 지속적인 연구와 체계적인 프로그램을 개발하여 외부고객의 마음을 공감하며 고객에게 감동을 줄 수 있는 임상치과위생사로서 스스로 직업에 대한 만족감을 높일 수 있는 방안의 연구가 필요할 것으로 사료된다.

5. 결론

본 연구는 임상치과위생사를 대상으로 감성지능이 소진에 미치는 요인을 분석하여, 임상치과위생사의 업무 환경에서 전문성을 확보하고 직업적 만족감과 성취감을 느끼며 양질의 의료서비스를 제공할 수 있는 방안을 도출하는데 기초자료를 제공하고자 전북지역에 근무하는 임상치과위생사를 394명을 대상으로 개별자기기입에 의한 설문조사를 실시하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 임상치과위생사의 감성지능은 미혼보다는 기혼이, 연령과 최종학력이 높을수록 높게 나타났다. 또한 소진의 경우는 임상경력과 최종학력이 높을수록 소진이 유의하게 높은 것으로 나타났다.
2. 감성지능은 소진과 유의한 음의 상관관계로 감성지능이 높을수록 소진은 유의하게 낮은 것으로 나타났다.
3. 임상치과위생사의 소진에 관련요인으로 자신의 감성 이해, 타인의 감성이해, 감성활용이 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 연구결과로 감성지능이 소진에 연관성이 있음을 알 수 있었다. 임상치과위생사로 생산성을 높이기 위해서는 감성지능을 향상시킬 수 있는 중재프로그램 개발이 절실히 필요하다. 앞으로 임상치과위생사의 감성지능을 높여 소진을 감소시킬 수 있는 효율적인 전략 구축이 마련되어야 할 것으로 사료된다.

References

[1] S. E. Heo, J. H. Ji. "The Mediating Effects of Burnout on the Relationships between Job Stress and Turnover Intention for Dental Hygienists", *Korean Public Health Research*, Vol.36, No.2, pp.35-55, 2010.

[2] J. S. Choi, K. K. Kim. "A Study on the Patient's Expectation Toward Quality Care of Dental Services", *Journal of Dental Hygiene Science*, Vol.2, No.1 pp.1-9, 2002.

[3] H. B. Hwang. "The effects of clinical nurses' emotional intelligence on psychological burnout", Hanyang University, Seoul, 2012.

[4] M. J. Kim, H. Y. Lee, Y. I. Kim. "A Study on the Dental Hygienists' Image Perceived by Health Allied College Students", *Journal of Dental Hygiene Science*, Vol.11, No.6 pp.481-487, 2011.

[5] J. H. Kim, J. E. Song, S. K. Lee, S. K. Heo, Y. H. Sung, J. E. Lee, "The Effect of Emotional Intelligence on Organizational Performance in Clinical Nurses-A Preliminary Study for an Education Program of Organizational Performance", *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*, Vol.17, No.1, pp.80-89, 2011.
DOI: <https://dx.doi.org/10.5977/JKASNE.2011.17.1.080>

[6] D. Goleman, "Emotional Intelligence", New York, Bantam Books, pp.5-30, 1995.

[7] C. Maslach, "Burnout", *Human behavior* Vol.5, No.9, pp.16-22, 1976.

[8] D. C. Vahey, L. H. Aiken, D. M. Sloane, S. P. Clarke, D. Vargas, "Nurse burnout and patient satisfaction", *Medical Care*, Vol.42, No.2, pp.1157-1166, 2004.
DOI: <https://dx.doi.org/10.1097/01.mlr.0000109126.50398.5a>

[9] D. B. Slavitt, P. L. Stamps, E. B. Piedmont, A. M. Haase, "Nurses' satisfaction with their work situation", *Nursing Research*, Vol.27, No.2, pp.114-130, 1978.
DOI: <https://dx.doi.org/10.1097/00006199-197803000-00018>

[10] C. S. Wong, K. S. Law, "The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study", *The Leadership Quarterly*, Vol.13, No.3, pp.243-274, 2002.
DOI: [https://dx.doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](https://dx.doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)

[11] J. S. Im. "A Study on the Relationship between Employee's Emotional Intelligence and Employee's Attitude and Behavior: Focusing on the Moderating Effects of Emotional Labor and Organizational Personality", Korea University, Seoul, 2004.

[12] C. Maslach, S. E. Jackson, "The measurement of experienced burnout", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.2, No.2, pp.99-133, 1981.
DOI: <https://dx.doi.org/10.1002/job.4030020205>

[13] H. Y. Choi, N. U. Jeong, "Perfectionism Tendency, Social Support, and Burnout Among Counselors", *The Korean Journal of Health Psychology*, Vol.8, No.2, pp.279-300, 2003.

[14] H. K. Cho, Y. J. Choi, M. K. Jeon, G. H. Jung. "Factors Affecting Nursing Productivity of Clinical Nurses : Focused on Emotional Intelligence and Burnout", *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol.15, No.9 pp.307-316, 2015.
DOI: <https://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2015.15.09.307>

[15] J. H. Kim, Y. M. Lee, H. Y. Joung, H. S. Choo, S. J. Won, S. Y. Kwon, H. J. Bae, H. K. Ahn, E. M. Kim, H. J. Jang. "Effects of Emotional Labor, Emotional Intelligence and Social Support on Job Stress in Clinical Nurses", *Journal of Korean Academy of Fundamentals*

of Nursing, Vol.20, No.2 pp.157-167, 2013.

DOI: <https://dx.doi.org/10.7739/jkafn.2013.20.2.157>

- [16] M. H. Jung. Factors associated with burnout among dental hygienists. Inje University, Gimhae, 2002.
- [17] K. H. Han, H. H. Kim, "The Relationship among Burnout, Compassion Fatigue, Compassion Satisfaction and Social Support of Clinical Dental Hygienists", *J Korean Soc Dent Hyg*, Vol.14, No.2 pp.256-263, 2014.
- [18] M. S. Joung, K. J. Kim, "A Study on the effect of emotional Labor and Leader's emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment for nurses", *Korean Journal of Hospital Management*, Vol.11, No.4 pp.1-18, 2006.
- [19] B. H. Lee, J. S. Kim, "Analysis of the Correlation of Burnout, Job Satisfaction and Turnover of Dental Hygienists", *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol.10, No.11 pp.217-227, 2010.
DOI: <https://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2010.10.11.217>
- [20] Y. S. Kim, H. S. Yoon, "A Study on Burnout and Organizational Effectiveness of Dental Hygienists", *J Korean Soc Dent Hyg*, Vol.8, No.4, pp.291-297, 2008.
- [21] J. H. Choi, "Relationship between nurse's emotional intelligence, communication competency and organizational commitment", Ajou University, Gyeonggido, 2010.
- [22] Y. S. Im, J. H. Kim, H. J. Kwon, "Relationships among Bullying in Workplace, Burnout, and Emotional Intelligence of Korean Physician Assistant (PA) Nurses", *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol.16, No.2, pp.703-713, 2016.
DOI: <https://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2016.16.02.703>

김 영 임(Im-Young Kim)

[정회원]



- 2007년 8월 : 원광대학교 보건환경대학원 보건학과 (보건학석사)
- 2013년 8월 : 원광대학교 대학원 치의학과 (치의학박사)
- 2009년 9월 ~ 현재 : 전주비전대학교 치위생과 교수

<관심분야>

치위생, 보건학