

치과위생사의 감성리더십이 직무만족에 미치는 영향

이혜경
전주비전대학교 치위생과

The effect of Emotional Leadership of Dental Hygienist on job satisfaction

Hye-Kyung Lee
Department of Dental Hygiene, Vision College of Jeonju

요약 본 연구는 치과위생사를 대상으로 감성리더십이 직무만족에 미치는 영향을 파악함으로써, 치과위생사가 갖추어야 할 소양 중의 하나인 감성리더십을 통해 직무만족도를 향상시키는 방안을 도출하고자 연구하였다. 연구기간은 2018년 4월 16일부터 4월 28일까지 전라북도에 소재한 치과병·의원에 근무하고 있는 치과위생사 237명을 대상으로 SPSS 12.0 프로그램을 사용하여 빈도, 기술통계, t-test, ANOVA, 다중회귀분석을 실시하였다. 연구대상자의 감성리더십 각 요인 중 관계관리능력은 3.15로 가장 낮았고, 직무만족은 평균 3.43 였고, 동료와의 관계는 4.15로 가장 높아 직장 내 동료와의 관계가 잘 이루어지고 있었고, 업무처리방침과 급여수준은 2.49~2.98로 낮았다. 결혼상태, 자기인식능력, 자기관리능력, 관계관리능력은 직무만족에 영향을 미쳤으며, 다중회귀모형의 설명력은 26.5%이며 모형의 타당성은 통계적으로 유의하였다($p < 0.05$). 이상의 연구결과를 토대로 치과위생사의 직무만족에 감성리더십의 자기인식능력, 자기관리능력, 관계관리능력이 상호 관련성이 깊은 것으로 나타났다. 따라서, 치과위생사의 감성리더십을 강화시켜 타인의 감정을 공감하고 잘 이해하고 관리하는 능력을 향상시킬 수 있는 감성리더십 프로그램 개발과 교육 및 훈련이 이루어지도록 제도적 뒷받침이 이루어져야 하겠다.

Abstract This study investigated the effect of emotional leadership on the job satisfaction of dental hygienists. Therefore, we tried to determine a way to improve job satisfaction through emotional leadership, which is one of the skills that dental hygienists should have. The study subjects were 237 dental hygienists working in dental clinics in Jeollabuk-do from April 16, 2018 to April 28, 2018. The data was analyzed using the SPSS 12.0 program. The following results were obtained. The emotional leadership of the subjects was lowest for leadership ability (3.15), and the average job satisfaction was 3.43. Salary levels were low, ranging from 2.49 to 2.98. The final academic achievement and dental career had significant influences on emotional leadership ($p < 0.05$). Marital status, self-cognition ability, self-management ability, and relationship management ability influenced the subjects' job satisfaction. The explanatory power of the multiple regression model was 26.5% and the validity of the model was statistically significant ($p < 0.05$). Based on the above results, it was determined that self-recognition ability, self-management ability and relationship management ability of emotional leadership are all highly related to the job satisfaction of dental hygienists. Thus, emotional leadership of dental hygienists can be strengthened to enhance empathy, understanding and management of others' feelings. Therefore, institutional support should be provided for developing an emotional leadership program based on education and training.

Keywords : Dental Hygienists, Emotional Leadership, Job Satisfaction, Relationship Management, Self-Awareness, Self-Management

*Corresponding Author : Hye-Kyung Lee(Vision College of Jeonju)

email: hglee@vicon.ac.kr

Received July 2, 2019

Accepted December 6, 2019

Revised July 30, 2019

Published December 31, 2019

1. 서론

복잡하고 급변하는 경영환경의 치열한 경쟁 상황 속에서 최근 병원 조직들은 대형화와 병원간의 경쟁심화 등으로 인하여 저비용 고효율 경영혁신을 요구받고 있으며, 환자 중심의 의료서비스 제공과 서비스의 질을 향상시키고 조직의 업무성과를 증진시키는 것을 최우선 과제로 삼고 있다. 이러한 의료 환경의 변화는 병원의 경영 목표 달성과 직결되는 것으로 의료서비스업의 특성상 인적자원을 어떻게 효율적으로 활용하느냐의 문제를 의미한다[1]. 따라서 병원 조직들은 인적자원관리를 통해 조직성과를 향상시키기 위해 병원경영 프로세스 개선, 서비스 질 향상 등 다양한 노력들을 기울이고 있다. 이러한 변화 속에서 경영성과를 창출하여 조직의 생존과 성장을 이끌어가는 직접적이고 핵심적인 역량이 인적자원이라고 할 수 있다[2]. 또한, 최근 의료소비자는 치료와 회복은 물론 정서적 만족감까지 충족하길 요구한다. 따라서 치과 의료기관의 핵심 인적자원으로서 치과위생사는 수준 높은 치위생 의료서비스를 제공하는 기본 업무 외에도 의료소비자의 다양한 상황에 유연하게 대처하고 다양한 사람들의 감성을 조절하여 문제를 다면적으로 해결 할 수 있는 감성능력을 갖추어야 한다.

그러므로, 치과 의료기관의 핵심인력인 치과위생사에 게는 감성능력의 기반이 되는 감성지능이 필요하다. 이는 자신의 감성을 잘 알고 운용하며 다른 사람의 감성을 읽고 효과적으로 대처하는 능력을 말한다[3]. 또한, 감성지능이 리더십으로 표현될 때 구성원 간의 상호 관계 및 조직의 업무성과 등에 영향을 미친다는 연구[4]를 통해 감성리더십의 필요성을 제시한다. 따라서 감성리더십을 기반으로 감성적 인식과 통제로 구성원 간 관계의 질을 유지하는 데 있어서 긍정적인 영향력을 끼칠 것이다[5].

직무에 대한 태도인 직무만족은 한 개인이 직무경험 평가 시 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태를 의미하며[6,7], 의료 소비자들의 다양

한 요구에 부응할 수 있도록 양질의 간호서비스를 제공하기 위해서는 효율적인 인적자원 관리를 통해 직무만족도를 높이고 궁극적으로 조직의 효율성을 증가시킬 수 있는 감성리더십이 요구된다[8,9]. 따라서 감성리더십을 통해 치위생 의료서비스를 담당하는 치과위생사는 조직의 공유가치 및 직무성과, 바람직한 실무 환경에 긍정적인 영향력을 끼칠 것이다.

치과위생사는 치열한 의료시장의 경쟁에서 주체적으로 대응해야 하므로 이러한 역량을 얼마나 갖추었는지를

파악하고, 관련성을 분석하는 것은 매우 중요한 일이 아닐 수 없다. 이와 관련하여 치과위생사의 조직몰입, 임파워먼트, 직무몰입 등의 연구[2,8]는 이루어졌으나 감성리더십 및 하위요인과 직무만족의 관련성을 검토한 연구는 이루어진 바가 없다.

이에 본 연구에서는 치과위생사의 감성리더십과 직무만족의 관련성을 연구하고, 이에 미치는 영향을 파악함으로써, 이를 근거로 치과위생사가 갖추어야 할 소양 중의 하나인 감성리더십 개발 및 관련성 연구개발을 통해 직무만족도를 향상시키는 방안을 모색하는 자료로 활용하고자 연구하였다.

2. 연구대상 및 방법

2.1 연구대상

본 연구는 2018년 4월 16일부터 4월 28일까지 전라북도 소재한 치과병·의원내 근무하고 있는 치과위생사를 표본 추출하여 방문 또는 우편 등의 방법으로 설문 조사를 실시하였다. 연구대상자수는 G-POWER 3.1 프로그램을 이용하였으며, 다중회귀분석을 위해 유의수준 0.05, 검정력 95%, 회귀분석의 중간수준인 0.3의 효과 크기로 예측변수 8개를 적용하였을 때 필요한 표본 수는 240명으로 산출되었다. 따라서, 탈락률 30%를 고려하여 285부를 배부하여 설문 응답이 불충분한 48부를 제외한 237부(83.2%)를 최종 연구 분석에 사용하였다.

2.2 연구방법

본 연구의 설문도구는 선행연구에서 활용한 구조화된 설문지를 자기기입식으로 응답하게 하여 연구하였다. 조사대상자의 일반적인 특성은 5문항, 감성리더십은 Goleman[3]이 제안하고, 이보혜 등[10]이 수정 보완한 설문을 바탕으로 자기인식능력(3문항), 자기관리능력(6문항), 사회적 인식능력(3문항), 관계관리능력(6문항)으로 총 18개 문항으로 Likert 5점 척도로 구성하였다. 감성리더십의 전체 Cronbach's α 값은 0.865로 나타나 신뢰도가 높게 조사되었다. 직무만족 측정은 이용호[11]의 연구를 토대로 한수정[12]이 개발한 도구를 사용하였으며, 조직에 대한 자부심, 적성, 관리운영방침, 업무처리방침, 급여수준, 승진의 기회, 직속상사의 영향력, 동료와의 관계, 교육기회, 복지후생제도 등 총 10문항 Likert 5점 척도로 구성하였다. 본 연구에서 직무만족의 Cronbach's α 값은

0.843으로 나타나 신뢰도가 높게 조사되었다.

2.3 통계분석

본 연구에 수집된 자료는 SPSS 12.0 프로그램(SPSS Inc., Chicago, IL, USA)을 이용하여 분석하였다. 본 연구는 치과위생사의 감성리더십이 직무만족에 미치는 영향을 알아보고자 다음과 같은 통계방법을 수행하였다.

1. 연구대상자의 일반적 특성과 감성리더십, 직무만족은 빈도분석 및 기술통계 분석 시행
2. 감성리더십이 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석 시행
3. 일반적 특성에 따른 감성리더십의 요인 차이를 알아보기 위해 t-test, ANOVA로 분석하였으며, 사후검정은 Scheffé 검증을 시행

본 연구는 모집단의 추정치에 대한 연구가 아니라, 연관성 분석에 관한 연구이어서 가중치를 부여하지 않고 분석하였다. 통계적 검정에 사용한 유의수준(α)은 0.05이었다.

3. 연구결과

3.1 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 Table 1 과 같다.

Table 1. General characteristics of subjects (N=237)

| Characteristic | Division | N | % |
|-----------------|-----------------------------------|-----|------|
| Age(y) | ≤25 | 137 | 57.8 |
| | 26-30 | 48 | 20.3 |
| | 31-35 | 34 | 14.3 |
| | 36-40 | 14 | 5.9 |
| | ≥41 | 4 | 1.7 |
| Marital status | Singled | 184 | 77.6 |
| | Married | 53 | 22.4 |
| Education | Graduated from a college | 175 | 73.8 |
| | University graduation | 61 | 25.7 |
| | More than graduate school student | 1 | 0.5 |
| Dental Caree(y) | ≤1 | 116 | 48.9 |
| | 1-2 | 18 | 7.6 |
| | 3-4 | 20 | 8.4 |
| | 5-9 | 54 | 22.8 |
| | ≥10 | 29 | 12.2 |
| Salary level | Less than 30 million won | 200 | 84.4 |
| | 30-39.99 million won | 36 | 15.2 |
| | More than 50 million won | 1 | 0.4 |

연령은 25세 이하 137명(57.8%), 26세 이상 30세 이하가 48명(20.3%)으로 높게 조사되었으며, 결혼상태는 미혼이 184명(77.6%)으로 높게 조사되었다. 최종학력은 3년제 졸업 175명(73.8%), 4년제 졸업 61명(25.7%), 대학원 재학이상은 1명(0.5%)으로 조사되었다. 치과경력은 1년 이하 116명(48.9%)으로 높게 조사되었다. 급여수준은 3000만원 미만인 200명(84.4%), 3000만원 이상 4000만원 미만이 36명(15.2%), 5000만원 이상이 1명(0.4%)으로 조사되었다.

3.2 연구대상자의 감성리더십

연구대상자의 감성리더십 각 요인은 자기인식능력, 자기관리능력, 사회적인식능력, 관계관리능력 4개의 요인으로 자기인식능력이 3.59, 사회적인식능력 3.57, 자기관리능력 3.56, 관계관리능력 3.15 순으로 조사되었으며, 평균은 3.47로 조사되었다(Table 2).

Table 2. Emotional leadership of the subject (N=237)

| Characteristic | Variable | M±SD |
|----------------------|-------------------------|-----------|
| Emotional leadership | Self-awareness | 3.59±0.47 |
| | Self-management | 3.56±0.51 |
| | Social-awareness | 3.57±0.50 |
| | Relationship management | 3.15±0.45 |
| Total | | 3.47±0.48 |

3.3 연구대상자의 직무만족

연구대상자의 직무만족은 평균 3.43으로 조사되었다(Table 3). 동료와의 관계가 4.15로 가장 높아 직장 내 동료와의 관계가 잘 이루어지고 있는 반면, 업무처리방침과 급여수준은 2.49~2.98로 낮게 조사되어 만족도가 낮음을 알 수 있었다.

Table 3. Job satisfaction of subject (N=237)

| Variable | M±SD |
|-----------------------------------|-----------|
| Pride in organization | 3.46±0.65 |
| aptitude | 3.50±0.83 |
| Management operation policy | 3.35±0.80 |
| How it works | 2.98±0.69 |
| Salary level | 2.49±0.78 |
| Opportunity for promotion | 3.27±0.81 |
| The influence of your boss | 3.88±0.80 |
| Relations with colleagues at work | 4.15±0.68 |
| Opportunities for education | 3.78±0.94 |
| Welfare system | 3.40±0.97 |
| Total | 3.43±0.79 |

3.4 일반적 특성에 따른 감성리더십 요인의 차이

일반적 특성에 따른 감성리더십 요인의 차이를 알아보기 위하여 분석한 결과는 Table 4와 같다.

연령은 자기인식능력, 자기관리능력, 사회적인식능력, 관계관리능력에서 유의한 차이를 보였으며($p < 0.05$), 사후검정결과 자기인식능력, 사회적인식능력은 연령이 증가함에 따라 높게 나타났다. 결혼상태는 미혼이 3.60으로 기혼보다 자기관리능력이 높았으며, 유의한 차이를 보였다($p < 0.05$). 최종학력은 자기인식능력, 사회적인식능력, 관계관리능력에서 유의한 차이를 보였다($p < 0.05$). 치과경력은 자기인식능력, 자기관리능력, 사회적인식능력, 관계관리능력에서 유의한 차이를 보였으며($p < 0.05$), 사후검정결과 2년 이하는 3년 이상과 자기관리능력, 사회

적인식능력에서 유의한 차이가 나타났다($p < 0.05$). 또한, 1년 미만은 1년 이상의 치과경력을 가진 대상자보다 관계관리능력에서 유의한 차이를 보였다($p < 0.05$).

3.5 일반적 특성 및 감성리더십이 직무만족에 미치는 영향

직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 일반적 특성, 감성리더십 관련 요인을 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 시행한 결과는 Table 5와 같다. 결혼상태에서 기혼자가($\beta = 0.512$, $p < 0.05$), 자기인식능력($\beta = 0.547$, $p < 0.05$), 자기관리능력($\beta = 0.013$, $p < 0.05$) 높을수록, 관계관리능력($\beta = -0.393$, $p < 0.05$)은 낮을수록 직무만족에

Table 4. Differences in emotional leadership factors according to general characteristics (N=237)

| Characteristic | Self-awareness | | | Self-management | | | Social-awareness | | | Relationship management | | | |
|-----------------|-----------------------------------|--------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|------------------|-----------------|----------------|-------------------------|----------------|------------|-----------|
| | M±SD | p-value* (t) | Scheffe | M±SD | p-value* (t) | Scheffe | M±SD | p-value* (t) | Scheffe | M±SD | p-value* (t) | Scheffe | |
| Age(y) | ≤25 | 3.56±0.44 | 0.03* (2.727) | a,b,c,d <e | 3.65±0.54 | 0.016* (3.125) | 3.55±0.46 | 0.001* (5.026) | a,b,c <d,e | 3.32±0.43 | 0.000* (8.118) | c<d | |
| | 26-30 | 3.56±0.56 | | | 3.39±0.47 | | 3.49±0.47 | | | 3.49±0.47 | | | |
| | 31-35 | 3.62±0.30 | | | 3.44±0.37 | | 3.55±0.52 | | | 3.05±0.33 | | | |
| | 36-40 | 3.67±0.00 | | | 3.58±0.43 | | 4.00±0.00 | | | 4.07±0.73 | | | |
| | ≥41 | 3.98±0.65 | | | 3.67±0.00 | | 4.07±0.73 | | | 3.33±0.00 | | | |
| | Total | 3.59±0.47 | | | 3.56±0.51 | | 3.57±0.50 | | | 3.15±0.45 | | | |
| Marital status | Singled | 3.57±0.47 | 0.05 (3.896) | 3.60±0.53 | 0.012* (6.443) | 3.51±0.49 | 0.502 (0.452) | 3.12±0.44 | 0.557 (0.346) | | | | |
| | Married | 3.68±0.46 | | 3.45±0.40 | | 3.81±0.48 | | 3.26±0.49 | | | | | |
| | Total | 3.63±0.46 | | 3.53±0.46 | | 3.66±0.48 | | 3.19±0.46 | | | | | |
| Education | Graduated from a college | 3.54±0.46 | 0.005* (5.379) | 3.57±0.51 | 0.503 (0.690) | 3.51±0.51 | 0.001* (6.954) | 3.09±0.44 | 0.003* (6.135) | | | | |
| | University graduation | 3.75±0.51 | | 3.54±0.50 | | 3.77±0.43 | | 3.32±0.45 | | | | | |
| | More than graduate school student | 3.00±0.00 | | 3.00±0.00 | | 3.00±0.00 | | 3.00±0.00 | | | | | |
| | Total | 3.59±0.47 | | 3.56±0.51 | | 3.57±0.50 | | 3.15±0.45 | | | | | |
| Dental Caree(y) | ≤1 | 3.52±0.46 | 0.000* (8.045) | a(b,c,e d<b,c,e | 3.43±0.41 | 0.000* (16.729) | a,b, <c,d,e | 0.000* (12.195) | a,b <c,d,e | 3.06±0.24 | 0.000* (8.046) | a (b,c,d,e | |
| | 1-2 | 3.83±0.59 | | | 3.63±0.55 | | | | | 3.36±0.23 | | | 3.21±0.46 |
| | 3-4 | 3.88±0.16 | | | 3.83±0.59 | | | | | 3.52±0.49 | | | 3.30±0.19 |
| | 5-9 | 3.43±0.41 | | | 3.83±0.47 | | | | | 3.65±0.26 | | | 3.33±0.49 |
| | ≥10 | 3.83±0.47 | | | 3.88±0.16 | | | | | 3.68±0.33 | | | 4.00±0.53 |
| | Total | 3.59±0.47 | | | 3.56±0.51 | | | | | 3.57±0.50 | | | 3.15±0.45 |
| Salary level | Less than 30 million won | 3.57±0.46 | 0.044* (3.167) | 3.57±0.52 | 0.531 (0.634) | 3.53±0.47 | 0.002* (6.649) | 3.14±0.42 | 0.493 (0.710) | | | | |
| | 30-39.99 million won | 3.75±0.46 | | 3.55±0.42 | | 3.83±0.59 | | 3.23±0.63 | | | | | |
| | More than 50 million won | 3.00±0.00 | | 3.00±0.00 | | 3.00±0.00 | | 3.00±0.00 | | | | | |
| | Total | 3.15±0.45 | | 3.59±0.47 | | 3.57±0.50 | | 3.15±0.45 | | | | | |

영향을 미쳤다. 따라서, 직무만족에 대한 다중회귀모형의 통계적 유의성 검증 결과 및 공선성을 검증하기 위한 수치를 종합하여 정리한 결과 4개 독립변수의 계수가 통계적으로 유의하였고($p < 0.05$), 다중공선성이 의심될 만한 변수는 발견되지 않았으며(Durbin-Watson지표1.851), 설명력은 26.5%로 조사되었다($F=10.475$, $p < 0.05$).

Table 5. The effects of general characteristics and emotional leadership on job satisfaction (N=237)

| Variable | B | SD | β | F(t) | p-value* |
|-------------------------|--------|-------|---------|--------|----------|
| Constant | 2.066 | 0.284 | | 7.271 | 0.000* |
| Age(y) | -0.048 | 0.081 | -0.094 | -0.588 | 0.557 |
| Marital status | 0.512 | 0.119 | 0.415 | 4.287 | 0.000* |
| Education | 0.082 | 0.075 | -0.165 | -1.309 | 0.192 |
| Dental Caree(y) | -0.055 | 0.042 | -0.165 | -1.309 | 0.192 |
| Salary level | -0.082 | 0.098 | -0.065 | -0.835 | 0.405 |
| Self-awareness | 0.547 | 0.088 | 0.497 | 6.210 | 0.000* |
| Self-management | 0.013 | 0.078 | 0.013 | -0.169 | 0.000* |
| Social-awareness | 0.073 | 0.089 | 0.070 | 0.814 | 0.417 |
| Relationship management | -0.393 | 0.081 | -0.346 | -4.857 | 0.000* |

F=10.475, R=0.293, Adj R²=0.265, Durbin-Watson=1.851

4. 논의

본 연구는 치과위생사의 감성리더십이 치과위생사의 직무만족에 미치는 영향에 대해 살펴봄으로써, 이를 바탕으로 치위생 조직의 직무만족을 향상시킬 수 있는 바람직한 치위생 실무 환경을 도모하고, 치과위생사의 직무만족 향상에 도움이 되고자 시도하였다.

치과위생사의 감성리더십은 자기인식능력, 자기관리능력, 사회적인식능력, 관계관리능력 4개의 요인으로 구성되어 있으며, 자기인식능력이 3.59, 사회적인식능력 3.57, 자기관리능력 3.56, 관계관리능력 3.15 순으로 조사되었으며, 평균은 3.47 였다. 이는 일반기업체 직원을 대상으로 한 Nam 과 Kim[13,14]의 연구결과 보다는 높게 조사되었다. 이는 일반 기업체와는 다르게 병원 마케팅 분야에 직접적으로 관여하는 간호사 및 치과위생사는 직업상 감성이 가장 기본이면서 중시된다는 Han 등 [15]의 연구결과와 일치된 결과로 사료된다. 그러나, 빠르게 변화하고 경쟁이 치열한 사회에 살고 있는 현대인들에게 원만한 대인관계의 필요성이 지속적으로 강조되

고 있는 현실에서 관계관리능력이 3.15로 낮게 조사된 것은 치과위생사가 치위생 업무를 함에 있어 환자, 보호자와 치료적 관계를 수립하고, 치과 스태프간의 관계능력의 향상이 치위생업무성과 향상에 직결되며, 치과위생사의 관계관리능력은 환자가 평가하는 치과 의료서비스 만족도에 영향을 미치므로 질적인 업무수행을 위해 관계관리능력을 향상시키는 노력이 필요할 것으로 생각된다.

치과위생사의 직무만족은 평균 3.43 였고, 동료와의 관계는 4.15로 가장 높아 직장 내 동료와의 관계가 잘 이루어지고 있는 반면, 업무처리방침과 급여수준은 2.49 ~ 2.98로 낮게 조사되었다. 이는 Jeong 등[16,17]의 연구결과와 일치된 결과로 업무처리방침과 급여수준에 불만을 나타낸 결과로 업무량과 업무처리방침에 비해 적절한 보수체계가 아직 고려되지 않고 있음을 보여주는 결과이다. 업무처리방침은 업무처리 시 자신의 방식대로 생각이나 행동을 할 수 있는 것을 의미하며, 치과위생사가 지각하는 직무만족을 평가하는 지표라 할 수 있다. 따라서 치과위생사가 전공 전문성 발휘 및 업무수행에 긍정적인 영향을 끼치게 될 것으로 사료된다. 따라서, 치과위생사의 적정 업무량과 업무처리방침이 조성되고 타인력간 명확한 업무의 구분 등 치과위생사의 근무환경 개선을 위한 지속적인 노력이 필요할 것으로 사료된다.

연령과 치과경력이 증가함에 따라 자기인식능력은 높게 조사되었다. 이는 Kim과 Han[2]의 연구결과와 일치된 결과로 연령과 치과경력이 증가할수록 자신의 감정과 능력, 한계와 가치에 대해 깊이 이해함으로써, 자신을 조절하고 다스리는 능력을 통해 자기인식능력이 높게 나타난 결과로 사료된다. 또한, 연령과 치과경력이 자기인식능력, 자기관리능력, 사회적인식능력, 관계관리능력에서 유의한 차이가 나타나, 이와 관련한 후속 연구를 통해 치과위생사의 감성리더십을 향상시킬 수 있는 시도가 이루어져야 할 것이다.

결혼상태, 자기인식능력, 자기관리능력, 관계관리능력의 4개의 독립변수가 직무만족에 영향을 미쳤으며, 다중회귀모형 분석결과 다중공선성이 의심될 만한 변수는 발견되지 않았으며(Durbin-Watson지표1.851), 설명력은 26.5%이며 모형의 타당성은 통계적으로 유의하였다($p < 0.05$). 결혼상태는 Park 등[18,19]의 연구와 일치된 결과로, 기혼자가 미혼자보다 심리적으로 더 안정되어 있고 직무나 조직에 대한 책임감이 크고 자신의 직업에 대한 애착과 자긍심을 가지게 됨으로써, 직무만족이 높게 나타난 것으로 사료된다. 또한, 사회적 인식능력인 자기인식능력과 자기관리능력, 관계관리 능력이 직무만족에

영향을 주는 것으로 나타난 Kim 등[20,21]의 연구결과와 같이 인간을 대상으로 서비스를 제공한다는 측면에서 상호의존성이 높고 인간적인 접촉이 많은 의료 환경에서 치과위생사는 타인의 감정을 명확히 이해하고 효과적으로 관리하고 긍정적인 인간관계와 다른 사람의 감정을 배려하는 의료서비스 종사자로서 직무만족을 느낀다는 것을 알 수 있다. 즉, 치과위생사의 감성 활용 능력이 조직구성원들의 직무만족을 향상시키는데 도움이 되리라고 생각된다. 따라서 치과위생사는 자신의 감정을 효과적으로 관리하고 다스리는 능력뿐만 아니라 조직구성원들의 감정을 헤아리고 긍정적 공감대를 형성하는 것이 중요하다. 또한, 치과위생사는 조직 내 스텝과의 관계에서 공감을 불러일으킬 수 있는 감성역량을 강화하고 긍정적 감성 활용을 최대한 발휘하여 양질의 치위생 서비스를 제공할 수 있도록 감성리더십에 대한 다양한 교육 프로그램 개발과 지속적인 훈련이 필요할 것으로 사료된다.

본 연구의 제한점은 선행연구의 경우 표본 선정에 있어서 일부 지역으로 제한하였기 때문에 본 연구 결과를 전체적인 치과위생사에게 일반화하기에는 어렵다는 한계성을 지니고 있다. 또한, 감성리더십을 향상시킬 수 있는 구체적인 방안 및 제도를 제시하지 못해 후속연구에는 이를 다각적인 프로그램 개발이 이루어져야 할 것으로 사료된다. 그럼에도 불구하고 치과 의료기관의 핵심인력인 치과위생사를 감성리더십의 하위요인과 직무만족의 관련성을 확인하였으므로 인적자원의 의미 있는 정보로 활용할 수 있다는 점에서 의미 있는 연구로 생각된다.

5. 결론

본 연구는 감성리더십이 직무에 미치는 영향에 대해 알아보기 위해 전북지역에 위치한 치과에서 근무하는 치과위생사 237명을 대상으로 설문조사를 실시하였고, 감성리더십의 하위 요인 4개 영역이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는 지 알아보기 위해 분석한 결과는 다음과 같다.

1. 연구대상자의 감성리더십 각 요인 중 관계관리능력은 3.15로 가장 낮게 조사되었다.
2. 연구대상자의 직무만족은 평균 3.43였고, 동료와의 관계는 4.15로 가장 높아 직장 내 동료와의 관계가 잘 이루어지고 있는 반면, 업무처리방식과 급여수준은 2.49~2.98로 낮게 조사되었다.
3. 연령과 치과경력은 자기인식능력, 자기관리능력,

사회적인식능력, 관계관리능력에서 유의한 차이를 보였으며($p < 0.05$), 자기인식능력은 연령과 치과경력이 증가함에 따라 높게 조사되었다.

4. 결혼상태, 자기인식능력, 자기관리능력, 관계관리능력은 직무만족에 영향을 미쳤으며, 다중회귀모형의 설명력은 26.5%이며 모형의 타당성은 통계적으로 유의하였다($F=10.475$, $p < 0.05$).

이상의 연구결과를 토대로 치과위생사의 직무만족에 감성리더십의 자기인식능력, 자기관리능력, 관계관리능력이 상호 관련성이 깊은 것으로 나타났다. 따라서, 치과위생사의 감성역량을 강화시켜 타인의 감정을 공감하고 잘 이해하고 관리하는 능력을 향상시킬 수 있는 감성리더십 프로그램 개발과 교육 및 훈련이 이루어지도록 제도적 뒷받침이 제공되어야 할 것으로 사료된다.

References

- [1] E. G. Mun, The relationship among emotional intelligence, interpersonal relationship, organizational citizenship behavior and burnout of hospital nurses, Unpublished master's thesis, Gyeongsang National University, Jinju.
- [2] Y. J. Kim, G. S. Han, Relationships among emotional leadership, commitment, patient orientation, and job performance in dental hygienists, *J Dent Hyg Sci* Vol.15, No.5, pp.551-559, 2015.
DOI: <https://doi.org/10.17135/jdhs.2015.15.5.551>
- [3] D. Goleman, R. Boyatzis, A. Mckee, Primal leadership: The hidden driver of great performance, *Harv Bus Rev* Vol.79, pp.42-53 2001.
- [4] R. H. Humphrey, The many faces of emotional leadership; *Leadersh Q* Vol. 13, pp.493-504, 2002.
- [5] C. Wong, K. S. Law, The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude., *Leadersh Q* Vol.13, pp.243-274, 2002.
- [6] Y. J. Shin, B. S. Lee, The influence of leadership of head nurses on job satisfaction and job performance of staff nurse, *J Korean Acad Nurs Admin* Vol.6, No.3, pp. 405-430, 2000.
- [7] J. Y. Kim, H. J. Choi, The mediating effect of early childhood teacher's empowerment on the relationship between director's emotional leadership and job satisfaction in early childhood teacher. *J Korean Biological education* Vol.15, No.4, pp.113-134, 2016.
- [8] M. H. Kim, J. M. Sook, The effect of head nurse's emotional leadership on nurse's job satisfaction & organizational commitment, *J Korean Acad Nurs Admin* Vol.16, No.3, pp.336-347, 2010.

- [9] J. Y. Kwon, S. Y. Lee, Relationship of between task performance, job satisfaction, and organizational contribution of dental hygienists, J Dent Hyg Sci Vol.16, No.4, pp.302-309, 2016.
DOI : <http://dx.doi.org/10.17135/jdhs.2016.16.4.302>
- [10] B. H. Lee, M. K. Choi, S. S. Moon, M. S. Jung, J. H. Kim, The relationship between emotional intelligence in leadership and organizational performance of nurses in general hospitals, J Korean Health Policy & Administration Vol.21, No.2, pp.309-328, 2011.
DOI : <https://doi.org/10.4332/KJHPA.2011.21.2.309>
- [11] Y. H. Lee, Determinants of Organizational Performance in the Christian Hospital, J Preventive Medicine an Public health, Annals Vol.20, No.1, pp.67-83, 1987.
- [12] S. J. Han, The Effect of the Job Rotation and Occupational Stress on Job Satisfaction among Hospital Nurses, J Health & Nursing Vol.24, No.2, pp.1-11, 2012.
- [13] J. H. Nam, A study on the relationship between leader's emotional intelligence and leadership style. Unpublished master's thesis, Korea Aerospace University, Goyang, 2005.
- [14] H. J. Kim, The Relationship between principal's emotional Intelligence and teacher's job satisfaction and organizational commitment. Unpublished master's thesis, Yeungnam University, Gyeongsan, 2006.
- [15] K. S. Han, Y. J. Oh, S. J. Lee, S. K. Cha, H. C. Kang. Influencing factors on emotional competencies of nurses, Korean J Stress Res Vol.17, No.1, pp.19-25, 2009.
- [16] S. H. Jeong, et al., Analysis of job satisfaction and related factors of dental auxiliaries. J Korean Acad Oral Health Vol.29, pp.281-292, 2005.
- [17] Y. S. Song, H. K. Son, H. K. Kwon, A study of the socio -demographic factors influencing job satisfaction of dental hygienists, J Korean Acad Oral Health Vol.19, pp.457-474, 1995.
- [18] M. R. Park, J. H. Lee, Factors affecting the job satisfaction of the dentalhygienists working in dental clinics or dental hospitals in Busan, Gyeongnam, and Gyeongbuk. J Korean Acad Oral Health Vol.40, No.3, pp.190-197, 2016.
- [19] J. H. Han, K. S. Song, S. J. Shin, Factors affecting job satisfaction of clinical dental hygienists. J Dent Hyg Sci Vol.18, No.6, pp.374-379, 2018.
DOI : <https://doi.org/10.17135/jdhs.2018.18.6.374>
- [20] I. B. Kim, The influence of the emotional leadership on job satisfaction and organizational commitment [master's thesis]. Seoul: Chung-Ang University; 2009.
- [21] J. H. Kwon, P. H. Kim, Structural relationships among directors' emotional leadership, teacher efficacy, job satisfaction and organizational commitment as perceived by early childhood teachers. J Korean Society for child education Vol.24, No.1, pp.81-98, 2015.

이혜경(Hye-Kyung Lee)

[정회원]



- 2008년 8월 : 전북대학교 보건대학원 보건학과 (보건학석사)
- 2012년 8월 : 원광대학교 보건대학원 보건학과 (보건학박사)
- 2009년 3월 ~ 현재 : 전주비전대학교 치위생과 교수

<관심분야>

치위생, 보건학