

치과위생사의 정서, 감정노동, 행복지수와 재직의도와의 융합적 관계

원영순¹, 박아름^{2*}

¹원광보건대학교 치위생과 부교수, ²연세유펜치과 강사

The Convergence Relationship on Emotion, Emotional Labor, Happiness Index, and Retention Intention in Dental Hygienists

Young-Soon Won¹, A-Reum Park^{2*}

¹Associate Professor, Department of Dental Hygiene, Wonkwang Health Science University

²Lecturer, Yonsei Upenn Dental Clinic

요 약 본 연구는 치과위생사의 정서, 감정노동, 행복지수와 재직의도의 관계를 파악하고 영향을 미치는 요인을 분석함으로써 치과위생사의 재직의도를 향상시킬 수 있는 방안을 마련하기 위한 기초자료로 활용하고자 실시하였다. 자료 수집은 전북 4개 지역에서 근무하고 있는 치과위생사 295명을 대상으로 설문조사하였다. 자료 분석은 SPSS version 19.0을 사용하여 단변량 분석과 3단계에 걸친 위계적 회귀분석을 실시하였다. 그 결과, 기혼인 경우($p<.001$), 긍정적인 정서일수록($p<.001$), 감정표현의 빈도가 낮을수록($p=.010$), 삶의 만족 행복지수($p<.001$)와 심리적 행복지수($p=.012$)가 높을수록 치과위생사의 재직의도가 높은 결과를 보였다. 이에 치과위생사의 정서, 감정노동, 행복지수는 재직의도를 증가시키기 위한 중요 관련요인으로 인식되어야 하며 개인적 차원이 아닌 조직적 차원으로 개선해 나갈 방안을 모색해야 할 것으로 본다.

주제어 : 정서, 감정노동, 행복지수, 재직의도, 치과위생사

Abstract This study was conducted in order to be applied to basic data for enhancing dental hygienists' retention intention. Data analysis was carried out a univariate analysis and a hierarchical regression analysis over 3 stages by using SPSS version 19.0. The dental hygienists' retention intention showed a high outcome in case of the married($p<.001$), in the more positive emotion($p<.001$), in the lower frequency of emotional expression($p=.010$), in the higher happiness index with life satisfaction($p<.001$) and in the higher psychological happiness index($p=.012$). The dental hygienists' emotion, emotional labor and happiness index need to be recognized as important relevant factors for increasing retention intention.

Key Words : Emotion, Emotional labor, Happiness index, Retention intention, Dental hygienist

1. 서론

통계청 자료에 따르면 2018년 5월 기준 전국 치과의원의 수는 17,464개소, 치과병원은 232개소로 치과 병·의원의 수는 지속적으로 증가하는 양상을 보일 전망이다[1]. 이러한 의료 기관수의 증가는 치과위생사의 수요증가에 직접적인 영향을 미칠 것으로 사료된다[2]. 지난 2015년도까지

82개 치위생(학)과에서 배출된 치과위생사 면허인력은 총 67,877명에 이르렀고 현재의 인력공급 증가 추세에 근거하여 2030년에는 공급과잉을 예측하고 있다. 그러나 2015년 임상부분 인력과 비 임상부분 인력의 합산인 실제 활동인력은 전체 면허인력의 51.4%에 해당되는 34,896명으로 파악되었으며, 면허인력 대비 활동인력의 비율 불균형은 앞으로 도 지속적일 것으로 예상되고 있다[3].

*This paper was supported by Wonkwang Health Science University in 2019.

*Corresponding Author : A-Reum Park(a-rum9850@nate.com)

Received June 7, 2019

Revised June 24, 2019

Accepted July 20, 2019

Published July 28, 2019

대한치과의사협회의 조사에 따르면 간호조무사만 근무하는 치과 의료기관이 전체의 1/3인 5,128개소에 해당한다고 발표한 바 있으며[4] 이러한 요인에는 치과위생사의 배출과 공급 부족이 아닌 임상을 이탈하는 치과위생사의 수가 증가하기 때문이라는 결과를 보고하였다[5]. 이와 같은 구강보건 전문 인력의 손실은 구강의료서비스를 이용하는 소비자의 만족에 영향을 미칠 뿐 아니라, 궁극적으로 국민의 구강건강에 중요하게 영향을 미칠 것으로 사료된다[6].

재직의도는 새로운 직업을 찾으려는 것을 멈추거나 현재 직장 또는 직업에 머무르려는 생각을 의미한다[7]. 의료 인력 관리자는 질적인 의료서비스를 제공하기 위하여 재직의도를 실제적으로 파악하고 이를 강화하는 조직 관리의 전략적 방안을 마련해야 치과위생사 인력확보와 임상이탈과 같은 현 사태를 개선할 수 있을 것이다[8].

그런데 선행 연구들의 사례를 살펴보면, 간호사들의 재직의도를 파악한 연구는 활발하게 진행되었으나 치과위생사의 재직의도를 파악하는 연구는 현저히 부족한 실정으로 확인되고 있다. 예컨대, 치과위생사의 재직의도와 관련된 선행 연구를 조사하기 위하여 학술지에 게재된 연구만을 살펴본 결과, 한국교육학술정보원(RISS)은 43편이 검색되었으며 치과위생사를 대상으로 한 연구는 1편으로 나머지 42편의 연구는 간호사를 대상으로 한 연구로 검색되었다. 또한, 동일한 조건으로 한국학술정보(KISS)에서 검색한 결과 총 21편이 검색되었으나 그중 1편이 치과위생사를 대상으로 한 연구로 검색되었다. 이러한 결과로 볼 때, 치과위생사의 재직을 높이기 위한 연구가 미흡하다고 판단되며 현 상황을 개선하기 위한 후속 연구가 적극적으로 이루어져야 한다고 사료된다.

최근에 발표된 관련 연구들을 살펴보면, Won과 Oh는 소명의식의 믿음과 급여가 높을수록, 감정표현의 빈도가 낮을수록 재직의도가 높다는 것을 제시하였다[9]. 또한 기혼 치과위생사를 대상으로 한 연구에서는 최종학력이 높을 때, 경력이 6년 이상이 되었을 때, 직위가 있을 때 재직의도가 높게 나타남을 제시하였으며, 영향을 미치는 요인으로 직무몰입, 양육스트레스와 직무만족을 제시하였다[10]. 한편 직무스트레스가 재직의도에 가장 큰 영향을 미치는 원인이며, 업무량, 소득, 근무경력의 순으로 영향을 미치는 것으로 보고[11]되어 연구마다 다양한 결과를 제시하고 있다.

그러나 정서적 만족감에 대한 환자의 요구도가 증가하면서 환자와 관련 있는 다양한 문제들을 치과위생사가 복합적으로 해결해야 하는 높은 수준의 서비스를 요구받고 있는

현 시점[12]과 더불어 환자들의 다양한 욕구변화에 따라 서비스 만족을 통한 성과를 내기 위해서는 조직구성원들에 대한 '감정관리'가 중요하다는 것을 이전 연구에서는 제시하고 있다[13]. 그럼에도 치과위생사가 경험하는 개인의 정서 및 감정노동과 행복지수와 관련된 영역을 재직의도에 초점을 두고 구체적으로 제시하지 못하고 있어 이러한 영향 요인을 검토해 보는 것이 치과위생사의 재직의도 향상을 위한 방안으로 필수적이라고 본다.

따라서 본 연구는 치과위생사의 재직의도에 미치는 관련된 요인들을 좀 더 다각적으로 검토하기 위하여 정서 및 감정노동과 행복지수가 재직의도에 미치는 영향요인을 살펴보고 방안을 모색하고자 한다. 또한 나이가 개인의 발전뿐만 아니라 치과 병·의원의 조직 성장과 발전 및 양질의 의료 서비스를 제공할 수 있는 기초자료로 제공하고자 한다.

2. 연구방법

2.1 연구대상

본 연구는 2018년 12월 3일부터 2018년 12월 28일까지 전북지역 4개 지역(전주, 익산, 군산, 정읍)에 소재한 치과 병·의원에서 근무하고 있는 치과위생사를 대상으로 시행하였으며, 편의표본추출법을 이용하여 대상자를 선정하였다. 조사방법은 치과에 직접 방문하여 연구대상자에게 연구 목적을 설명하였고, 동의한 대상자에게만 자기기입식으로 응답하게 한 후 수거하였다. 표본의 크기는 G*Power 3 프로그램의 회귀분석 표본크기 산출을 근거로 중간정도의 효과크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 .95, 예측변인 16개를 적용한 결과 204명의 연구대상자가 필요한 것으로 확인되었다. 탈락률을 고려하여 350부의 설문을 배부하여 대상자 선정기준을 만족하는 295명을 연구 대상으로 하였다.

2.2 연구도구

2.2.1 재직의도

본 연구의 종속변수인 재직의도는 Kim[14]의 선행연구를 활용하였으며, 총 6문항으로 구성되었다. 문항들은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다'의 5점 Likert 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 재직의도가 높음을 의미한다. Cronbach's α 는 .909의 신뢰수준을 보였다.

2.2.2 인구사회학적 특성과 직무특성

인구사회학적 특성은 총 4개 문항으로 연령, 학력, 결혼

상태, 종교를 조사하였다. 직무특성은 총 8문항으로 주담당 업무, 휴가일수, 근무경력, 월급, 의료기관 평균 내원환자 수, 주 5일제 근무, 야간근무 여부, 이직여부를 조사하였다.

2.2.3 정서

정서는 Lim[15]의 선행연구를 활용하였으며, 정서에 대한 문항은 지난 한 달 동안에 즐거운, 행복한, 편안한, 짜증나는, 부정적인, 무기력한의 감정을 자주 느꼈는지에 대한 6개 문항으로 Cronbach's α 는 .854였다. 부정적인 항목은 역문항 처리 하여 점수가 높을수록 긍정적인 정서임을 의미한다.

2.2.4 감정노동

감정노동은 Kim[16]의 선행연구를 활용하였으며, 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정적 부조화 등이 3문항씩 총 9문항으로 구성되었다. 점수가 높을수록 감정노동의 정도가 높은 것을 의미하며, 신뢰도를 검증한 결과 전체 Cronbach's α 는 .848이었고, 각 .769, .494, .758의 수준을 보였다.

2.2.5 행복지수

행복지수는 Nam과 Kwon [17], Shu et al.[18]의 선행 연구를 참고하여 14문항으로 구성하였다. 본 연구에서 행복지수 문항의 타당성 여부를 파악하기 위해 요인분석한 결과, 3개 요인으로 분류되어 각각 사회적 행복지수, 삶의 만족 행복지수, 심리적 행복지수로 명명하였고, 점수가 높을수록 행복지수가 높은 것을 의미한다. 신뢰도를 검증한 결과 전체 Cronbach's α 는 .914였고, 각 요인별로 .761, .797, .879의 신뢰수준을 보였다.

2.3 분석방법

자료분석은 SPSS version 19.0(SPSS Inc., Chicago, IL, USA)으로 연구대상자의 정서, 감정노동, 행복지수, 재직의도를 기술통계 처리하였다. 인구나사회학적 및 직무특성에 따른 재직의도의 차이는 단변량으로 분석하였고, 사후분석은 Duncan을 이용하였다. 변수들간의 관계는 Pearson's correlation으로 분석하였고, 재직의도에 미치는 요인을 파악하기 위해 3단계에 걸친 위계적 회귀분석을 이용하였다. 이는 새로운 독립변수를 추가할 경우의 회귀모형 변화와 새로운 독립변수 추가로 인한 기존 변수의 변화 등을 검증하기 위해 실시하였다[19].

3. 연구성적

3.1 행복지수에 대한 요인분석

Table 1은 연구대상자의 행복지수에 대한 요인분석 결과로 전체 3요인이 추출되었고, 각각의 요인을 사회적행복지수, 삶의 만족 행복지수, 심리적 행복지수라 명명하였다.

Table 1. Descriptive statistics of the variables

Questionnaire items	Factor1	Factor2	Factor3
I am satisfied with my personal achievements.	.794	.144	.301
I am satisfied with my character.	.766	.123	.258
I am satisfied with my safety.	.715	.238	.078
I am satisfied with my group.	.699	.155	.317
I am satisfied with the balance of work and life.	.677	.454	.075
I am satisfied with my happiness.	.641	.341	.229
I am satisfied with my health.	.439	.590	.103
I am satisfied with my job.	.257	.838	.078
I am satisfied with my income.	.202	.820	.139
I am satisfied with my communication.	.271	.573	.364
I am satisfied with my education.	.274	.523	.526
I am satisfied with my residence.	.131	.028	.840
I am satisfied with my environment.	.258	.504	.625
I am satisfied with my civic engagement.	.365	.197	.540
% Variance	27.903	20.755	15.367
% Accumulated	27.903	48.658	64.024

3.2 감정, 감정노동, 행복지수, 재직의도의 기술통계

Table 2는 변수들의 평균과 표준편차를 살펴본 결과이다. 재직의도는 2.96점, 감정은 2.90점이었고, 사회적행복지수는 3.19점, 삶의 만족 행복지수는 2.82점, 심리적 행복지수는 3.11점이었다. 감정표현의 빈도는 3.65점, 감정표현의 주의정도는 3.17점, 감정적 부조화는 3.08점으로 나타났다.

Table 2. Descriptive statistics of the variables

(N=295)

	Mean	Standard deviation
Retention intention	2.96	±0.86
Emotion	2.90	±0.75
Happiness index	Social happiness index	3.19 ±0.59
	Life satisfaction happiness index	2.82 ±0.67
	Psychological happiness index	3.11 ±0.65
Emotional Labor	Frequency of expression of emotion	3.65 ±0.76
	Emotional expression degree	3.17 ±0.66
	Emotional disharmony	3.08 ±0.80

3.3 인구사회학적 및 직무특성에 따른 재직의도

Table 3은 인구사회학적 및 직무특성에 따른 재직의도를 살펴본 결과이다. 연령이 높을수록(p=.003), 기혼자가(p<.001), 주업무가 실장 및 팀장이(p=.005), 근무경력이

많아질수록(p=.003), 급여가 많을수록(p<.001) 재직의도가 통계적으로 유의하게 높은 것으로 확인되었다.

Table 3. Retention intention according to general & job characteristics

Variables	Classification	N	Retention intention	t or F (p-value)
Age	≤25	83	2.84±0.81 ^a	5.990(.003)
	26-30	158	2.90±0.85 ^a	
	≥31	54	3.31±0.88 ^b	
Education	Junior college	248	2.91±0.86	2.850(.059)
	University	34	3.21±0.66	
	≥Graduate school	13	3.27±1.08	
Marital status	Married	59	3.33±0.83	3.871(<.001)
	Single	236	2.86±0.84	
Religion	Christian	91	3.01±0.84	1.163(.328)
	Catholic	17	3.12±0.69	
	Buddhist	12	2.51±1.30	
	None	153	2.96±0.83	
Position	Others	22	2.83±0.89	-2.837(.005)
	Staff	252	2.90±0.83	
	Team managers	43	3.30±0.93	
Work career (months)	≤12	102	2.93±0.78 ^{ab}	4.827(.003)
	13-48	87	2.73±0.84 ^a	
	49-72	42	3.05±0.83 ^{bc}	
	≥73	64	3.24±0.94 ^c	
Monthly income (million won)	≤150	76	2.71±0.91 ^a	10.835(<.001)
	151-200	149	2.90±0.81 ^a	
	≥201	70	3.33±0.79 ^b	
Night duty	Yes	147	2.97±0.82	0.257(.797)
	No	148	2.94±0.89	
Five days work	Yes	148	3.03±0.80	1.423(.156)
	No	147	2.89±0.91	
Number of patient (person)	≤20	32	2.82±0.70	1.843(.121)
	21-30	73	3.05±0.78	
	31-40	72	3.12±0.78	
	41-50	36	2.94±0.98	
	≥51	82	2.79±0.96	
Turnover experience	Yes	136	2.99±0.88	0.625(.532)
	No	159	2.93±0.84	
Vacation days (yr)	≤5	65	2.89±0.74	0.482(.749)
	6-10	35	2.90±0.76	
	11-15	96	2.97±0.82	
	16-20	32	2.88±1.15	
	≥21	67	3.07±0.86	

^aby independent t-test or one way ANOVA(post-test Duncan(ab≠a=b)) test at α=0.05

3.4 정서, 감정노동, 행복지수, 재직의도의 관계

Table 4는 대상자의 재직의도와 감정(p<.001) 및 행복지수(p<.001)는 정적상관을 나타냈고, 감정노동(p<.001)과는 부적상관을 나타냈다.

3.5 연구대상자의 재직의도 영향 요인

대상자의 재직의도 영향 요인을 파악하기 위해 인구사회적 및 직무특성 변수와 정서, 감정노동, 행복지수를 모두 투입하여 위계적 회귀분석을 시행하였으며, 그 결과는

Table 5와 같다. 회귀모형은 공차한계(tolerance)가 0.500~0.985로 0.1 이상이었고, 분산팽창요인(VIF)도 1.012~1.998로 10 이하로 나타나 다중 공선성의 위험은 없는 것으로 판단하였다. 모형1에서 29.8%의 설명력이 모형2와 모형3에서 각각 0.026, 0.123씩 상승하였고, 3개의 모형 모두가 통계적으로 유의한 모형(p<.001)으로 분석되었다. 모형별 결과는 다음과 같다. 1단계에서는 인구사회적 및 직무특성만을 독립변수와 정서의 변수를 포함하여 회귀분석을 실시하였고, 회귀모형의 적합성은 41.17이었고, 29.8%의 설명력을 보였다.

기혼일 경우($p<.001$), 주5일제를 실시하는 경우 ($p=.011$), 긍정적인 정서일수록($p<.001$) 재직의도가 높은 것으로 나타났다. 2단계에서는 1단계 모형에 감정노동의 3 가지 변수를 추가하였고, 회귀모형의 적합성은 46.43, 설명력은 32.4%를 보였다. 급여가 많은 경우($p<.001$), 긍정적인 정서일수록($p<.001$), 감정표현의 빈도가 낮을수록($p<.001$) 재직의도가 높은 것으로 나타났다. 마지막 3단계에서는 행

복지수의 3가지 변수를 추가하여 분석을 실시하였고, 회귀 모형의 적합성은 46.64이었고, 44.7%의 설명력을 보였다. 3단계 결과, 기혼일 경우($p<.001$), 긍정적인 정서일수록 ($p<.001$), 감정표현의 빈도가 적을수록($p=.010$), 삶의 만족 행복지수($p<.001$)와 심리적 행복지수($p=.012$)가 높을수록 재직의도가 높은 결과를 보였다.

Table 4. Correlations of the variables

	Emotion	Happiness index			Emotional Labor			Retention intention
		Social happiness index	Life satisfaction happiness index	Psychological happiness index	Frequency of expression of emotion	Emotional expression degree	Emotional disharmony	
Emotion	1							
Social happiness index	.341(<.001)	1						
Life satisfaction happiness index	.478(<.001)	.633(<.001)	1					
Psychological happiness index	.480(<.001)	.639(<.001)	.679(<.001)	1				
Frequency of expression of emotion	-.415(<.001)	-.224(<.001)	-.340(<.001)	-.307(<.001)	1			
Emotional expression degree	-.229(<.001)	-.264(<.001)	-.293(<.001)	-.258(<.001)	.512(<.001)	1		
Emotional disharmony	-.345(<.001)	-.330(<.001)	-.346(<.001)	-.367(<.001)	.628(<.001)	.642(<.001)	1	
Retention intention	.502(<.001)	.366(<.001)	.563(<.001)	.499(<.001)	-.388(<.001)	-.259(<.001)	-.350(0.001)	1

Table 5. The result of hierarchical regression analysis by retention intention

Variables		model1			model2			model3		
		β	t	p^*	β	t	p^*	β	t	p^*
General characteristics	Monthly income	.092	1.702	.090	.186	3.732	<.001	.031	.595	.553
	Marial status(single=1)	-.176	-3.565	<.001	-.103	-1.961	.051	-.183	-4.112	<.001
	Five days work(no=1)	-.126	-2.552	.011	-.088	-1.812	.071	-.081	-1.836	.067
Emotion		.495	10.004	<.001	.361	6.604	<.001	.209	3.891	<.001
Emotional labor	Frequency of expression of emotion				-.245	-4.576	<.001	-.127	-2.595	.010
Happiness index	Life satisfaction							.308	4.977	<.001
	Psychological							.157	2.536	.012
Constant				2.322			2.327			1.735
F				41.172***			46.426***			46.637***
R ²				0.298			0.324			0.447
R ² variation				0.2			0.026			0.123

*by hierarchical regression analysis

4. 논의

치과위생사의 높은 이직률로 인하여 치과위생사의 이직에 대한 원인과 관련 요인에 대한 탐색이 주를 이루어져 왔으나, 치과위생사들이 조직에 남아 있으려는 동기나 관련요인 등에 대한 연구는 부족하다. 그러므로 조직에 머물러 있는 치과위생사를 대상으로 그들이 조직을 떠나지 않고 남아있기를 선택한 동기나 이를 가능하게 하는 요인 등에 대한 조사가 필요하다. 그동안 선행 연구에서 주로 언급되어진 이직의도는 이직과 같은 부정적인 결과를 부각시키는 반면 재직의도는 긍정적인 개념으로[20], 지속적으로 근무할 수 있는 조직환경 조성에 긍정적인 영향을 미치기 때문에 이직의도보다 더 효과적이라고 여겨지고 있다[21]. 재직의도를 향상시키는 것은 유능한 인력을 확보하며 전문성을 확보하고 질적으로 수준 높은 의료 서비스를 제공할 수 있는 환경을 조성할 수 있다[22]. 이에 본 연구는 치과위생사의 재직의도를 파악하여 치과위생사의 건강한 업무환경은 물론 치과의료기관에서의 효율적인 인적자원관리 전략을 수립하는데 기초자료를 제공하고자 수행하였다.

본 연구에서는 치과위생사들의 재직의도 영향 요인을 위계적 회귀분석을 통해 3단계로 구분하여 살펴보았고, 최종 모형3에서 유의미한 결과를 보인 변수들을 중심으로 논의하고자 한다. 최종모형에서 인구사회학적 및 직무특성과 관련된 변수들 중 결혼여부만이 재직의도에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 결혼여부에서 기혼인 치과위생사들의 경우 재직의도가 높았는데, 15년 이상의 근무경력이 있는 기혼 간호사의 재직의도가 높았고[23], Choi와 Kim[24]의 연구에서도 기혼자인 간호사와 연령과 경력이 높아질수록 재직의도가 높다는 결과와 본 연구결과가 유사하였다. 연구대상자는 다르지만 간호사와 치과위생사 모두 미혼보다 기혼자의 경우 재직의도가 높다고 할 수 있는데, 그러한 이유는 직장은 수입의 원천이 되어 경제적인 안정과 사회적 지위를 주기 때문[25]에 가정을 꾸리고 있는 기혼자의 경우 재직의도가 더 높은 것과 관련이 있을 것으로 생각된다. 국내[26] 및 국외[27]의 재직의도 관련 연구 결과에서도 연령이 관련성을 보였는데, 연령이 증가하여 근무경력이 많아질수록 다양한 경험을 통해 전문 직업인으로서의 자기효능감이 상승되어[24], 조직에 대한 책임감이 높아져서 나타나는 결과라고 하였다. 결국 기혼인 경우와 연령이 많다는 것은 장기간의 근무경력과 다양한 경험을 통한 업무능력 향상을 나타내고 본인이 속한 조직에 대한 애착심과 책임감이 높아지는 것과 관련이 있을 것으로 생각된다. 게다가 기혼자의

재직의도가 높은 다른 이유는 직장에 대한 익숙함에 안주하려는 마음의 가능성과 직장을 옮기는 것이 미혼자보다 자유롭지 못해서 재직의도가 높을 가능성도 배제하면 안 될 것이다. 이는 경력간호사가 조직에 계속 남아 있으려는 의도는 제도전보다는 안정적인 자신의 길을 택한다는 연구 결과[28]와 이직에 대한 준비가 되지 않았기 때문에 재직하고 있다는 결과[21]를 근거로 들 수 있다. 즉 재직의도가 높다고 하여 반드시 계속적인 재직을 생각하는 것이 아닐 수도 있으며, 이직을 위한 준비가 쉽지 않아서 혹은 여러 가지 이유로 이직 준비를 하지 못하는 가능성도 있을 것이다. 이러한 결과를 종합해볼 때 치과위생사들의 재직의도를 강화하기 위해 보다 세심한 인력관리 대책이 필요하며, 특히 기혼과 미혼을 구분하여 접근하는 것이 필요하다고 생각된다.

정서는 약한 강도로 널리 퍼지며, 상대적으로 오래 지속되는 느낌 또는 상태이다[29]. 개인의 정서 상태에 따라 환경에 대한 인식이 달라질 수 있다는 점을 감안할 때, 정서 상태는 감정노동 과정의 출발점이라 할 수 있다[30]. 치과위생사의 직업 특성상 자신의 정서와는 무관하게 감정노동이 많은데, 이러한 치과위생사의 정서 상태를 확인하여 재직의도와 관련성을 살펴볼 필요가 있다고 생각되었다. 본 연구결과, 3단계의 모형 전체에서 정서는 재직의도에 영향을 미치는 중요한 요인으로 확인되었고, 긍정적인 정서일수록 재직의도가 높았다고 할 수 있으나, 선행 연구가 없어 결과를 비교할 수 없는 한계가 있다. 한편, 정서와 관련된 타 연구에서 긍정적인 정서는 자기효능감을 높이고 결과에 대한 가치를 높게 인식하게 하여 목표에 대한 몰입도를 증가시키지만, 부정적인 정서는 목표를 하향 조정한다고 하였다[31]. 이와 관련하여 긍정적인 정서인 경우 계속해서 현재의 직장에서 계속 머무르려는 생각이 크고, 목표에 대한 몰입을 증가시켜 최종적으로는 근무하고 있는 직장에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 해석할 수 있을 것이다. 게다가 치과위생사들의 긍정적인 정서에는 근무 환경과 직장 내의 리더로부터 영향을 받을 수 있다는 점에서도 주목해야 할 것이다. 치과위생사의 업무는 근본적으로 치과 의사와 상호의존적인 관계에서 이루어지고 있는데, 한 연구 결과로 조직의 리더가 슬픔을 보일 때, 구성원들은 높은 피로함과 낮은 열정을 보였고, 리더가 화를 표출하게 되면 구성원들은 높은 신경과민과 낮은 편안함을 보였다고 한다[29]. 이에 치과위생사들의 긍정적인 정서마련과 근무환경 조성을 위하여 리더인 치과 의사의 관심과 치과위생사의 노력이 함께 필요할 것으로 생각된다. 이러한 노력은 결국 치과위생사들의

재직의도에도 긍정적인 영향을 미치게 되며, 나이가 치과의료기관의 인력손실을 막을 수 있는 기회가 될 것으로 생각된다. 또한 정서는 다소 정확한 측정이 어렵다는 제한점이 있으므로 치과위생사들의 정서를 정확하게 측정할 수 있는 도구 개발이 필요하며, 관련 연구가 계속 되어져야 개선이 가능한 부분으로 생각된다. 이는 치과위생사의 정서에 대한 면밀한 연구가 필요하다는 새로운 시사점을 제공해 줄 수 있기 때문에 본 연구는 중요한 가치를 지닌다고 할 수 있다.

감정노동이 심한 직업군을 조사한 결과 치과위생사는 14위에 속한다고 하였고[32], 치과위생사 대상의 감정노동 관련 연구[33]에서는 4점 척도에서 2.74의 중등도 이상의 감정노동을 겪고 있는 것으로 확인된 바 있다. 치과위생사는 자신의 감정과 무관하게 환자에 대한 친절감 표현으로 감정노동이 많고, 환자와 보호자 그리고 동료들과의 상호작용을 할수록 감정노동으로 인한 직무소진의 가능성이 높은 직업군이다[34].

국내 감정노동의 연구동향을 살펴본 한 보고에 따르면, 감정노동과 함께 이직의도, 직무스트레스, 직무만족 등의 관련성 연구가 활발하게 진행되고 있다고 하였다[35]. 이렇듯 사회적으로 감정노동의 관심이 증가되고 있는 상황에서 각 주제별 중심성에 대한 특징을 제시하여 주요 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

본 연구결과 감정노동의 세 가지 하위영역 중에 감정표현의 빈도의 경험이 적을수록 재직의도가 유의미하게 높은 것으로 확인되었으나, 간호사를 대상으로 하는 감정노동의 연구[36]에서는 감정의 부조화만이 재직의도에 영향을 미친다고 하였다. 하위영역별로 조금 다른 결과를 보인 이유는 연구대상자의 차이 때문에 나타난 결과라고 생각되며, 직종별 감정노동에 대한 인식의 차이도 있을 것으로 본다. 하지만 감정노동이 재직의도에 영향을 미친다는 부분에서는 같은 결과라고 할 수 있는데, 감정노동은 개인적인 감정의 문제가 아닌 직무과정에서의 문제임을 인식하고 실무적으로 고민하고 적용시키려는 자세가 필요하다. 이에 치과위생사 보수교육에 주도적인 자기감정관리 방법에 대한 프로그램 포함하는 방안을 제시해본다. 더불어 신규 간호사에 비해 중간 경력을 가진 간호사들의 감정노동이 많은 연구결과를 참고[37]하여, 경력별로 구분하여 감정노동에 대한 프로그램의 개발을 제안하고자 한다.

최근에 소확행, 즉 소소하지만 확실한 행복이라는 신조어가 나올 정도로 일상에서 경험하는 다양한 행복의 가치를 추구하고 있다. 행복은 매우 주관적인 개념이며, 생활에서

충분한 만족과 기쁨을 느끼어 흐뭇하거나 그러한 상태로 정의하고 있다. 한편 여러 기업에서는 행복에 대한 다양한 고민을 하며 행복 추구를 위한 정책적 노력에 주목하고 있다[38]. 이에 발맞추어 국민의 구강건강 증진을 위해 노력하는 치과위생사들의 행복지수를 살펴보고, 재직의도와와의 관련성을 파악하는 것은 치과의료계의 경쟁력 뿐 아니라 치과위생사들의 삶의 질을 제고하는데 매우 중요하다고 할 수 있다.

본 연구결과 행복지수의 세 가지 하위영역 중에서 삶의 만족 행복지수와 심리적 행복지수가 높을수록 재직의도가 높은 것으로 확인되었다. 그런데 행복지수와 재직의도의 관련성을 검토한 연구가 없어 결과에 대한 비교가 어려웠으나, 이직의도와 행복지수의 관련성을 검토한 연구[39]에서 이직의도가 높을수록 행복지수는 감소하여 본 연구결과와 유사한 경향을 보였다고 할 수 있다. 치과위생사의 행복지수가 높아진다면 직장생활이 보다 행복하게 느껴질 수 있을 것이고, 이러한 행복감은 환자에게 제공되는 의료 서비스의 질을 향상시킬 수 있을 것으로 생각된다. 이에 재직의도의 향상만을 목적으로 하는 것이 아니라 치과위생사의 행복지수 향상을 위한 관심이 필요할 것으로 본다. 간호사를 대상으로 실시한 행복지수 관련 연구[37]에서 연령이 많고, 근무경력 많은 기혼자들이 행복지수가 높았고, 치과위생사를 대상으로 한 연구[39]에서도 근무경력 많은 기혼자의 행복지수가 높은 것으로 보고되었다. 따라서 낮은 연령과, 근무경력이 짧은 미혼자의 행복감을 높이는 방법을 강구하는 것은 결국 그들의 재직의도를 향상시키는 결과로 이어질 수 있을 것으로 생각된다.

이상의 결과에서 치과위생사의 재직의도 영향요인은 기혼 치과위생사, 치과위생사의 긍정적인 정서, 낮은 감정노동의 빈도 그리고 높은 삶의 만족 행복지수와 심리적 행복지수인 것으로 나타났다. 이렇듯 다양한 변수들이 치과위생사들의 재직의도에 영향을 미치고 있기 때문에, 재직의도를 향상시키기 위해서 다각적인 접근을 통한 노력이 계속되어야 할 것이다. 뉴질랜드에서 실시한 연구에서 재직의도를 향상시키기 위하여 세대별 특성을 파악하여 세대별 특성에 맞는 프로그램을 다르게 적용해야 한다고 하였다[40]. 이러한 근거로 20대와 30대, 40대로 구분하여 재직의도 향상을 위한 방법을 모색하고자 하는 노력이 필요하다고 생각한다.

본 연구의 한계점은 일부지역 치과위생사를 대상으로 표본 추출하였기에 본 연구의 결과를 일반화하기에는 신중한 접근이 필요하다. 본 연구의 한계점에도 불구하고 정서, 감

정노동, 행복지수와 재직의도의 관련성을 파악하기 위한 새로운 연구 시도라는 점과 재직의도 향상을 위한 시사점을 제시하였다는 점에 연구의 의의가 있다. 더불어 후속 연구의 방향을 제안하자면, 정서와 관련된 측정도구 개발을 위한 연구가 이루어져야 할 것이며, 다양한 규모의 치과 의료기관에 근무하는 치과위생사를 대상으로 코호트를 구성하여 재직의도에 대한 조사를 지속적으로 수행하는 것이 필요하다.

REFERENCES

- [1] Statistics Korea. (2018). *The status of medical institutions by type of trial*. http://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=354&tblId=DT_MIRE01&conn_path=12
- [2] Korea Employment Information Service. *Korea Job Prospects*. (2017). Chungcheongbukdo: Korea Employment Information Service; 2017: 249–51.
- [3] Korea Institute for Health and Social Affairs. (2015). *Korea Institute for Health and Social Affairs*. Korea Institute for Health and Social Affairs. <https://www.kihasa.re.kr/web/news/report/view.do?ano=8611&menuId=20&tid=51&bid=79>
- [4] Korean Dental Association. Dental hygienists deficiency. https://www.kda.or.kr/kda/kdaNews/kdaNewsntro/intro_index.kda
- [5] M. S. Yoon, K. H. Lee & M. S. Choi. (2006). Dental hygienists' turnover intention and its related factors. *Journal of Dental Hygiene Science*, 6(1), 11–17.
- [6] Korean Dental Hygienists Association. Korean Dental Hygienists Association. <http://www.kdha.or.kr/introduce/dentalhygienist.aspx#introduce>
- [7] L. S. Cowin. (2002). The effects of nurses job satisfaction on retention: an American perspective. *Journal of Nursing Administration*, 32(5), 283–291.
- [8] E. O. Kwon, J. S. Cho, K. J. Song, S. M. Choi, S. J. Chang & J. H. Kim. (2009). Development and application of a specialized mentor program for new graduate nurses: Focused on intensive care unit of a tertiary university hospital. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(4), 563–570.
- [9] Y. S. Won & H. N. Oh. (2018). The effects of dental hygienists' sense of calling and emotional labor on retention intention. *Journal of Korean Society of Dental Hygiene*, 18(5), 707–716. DOI : 10.13065/jksdh.20180061
- [10] K. H. Min. (2018). Influencing Factors of Retention intention in the Married clinic dental hygienists. *Journal of SCVK*, 6(2), 95–101. DOI : 10.13065/jksdh.20180061
- [11] N. R. Woo. (2016). *The relationships among emotional labor, job stress, and intention to stay in dental hygienist*, Master's thesis. Jinju University, Gyeongsang.
- [12] Y. J. Kim & G. S. Han. (2015). Relationships among emotional leadership, commitment, patient orientation, and job performance in dental hygienists. *Journal of Dental Hygiene Science*, 15(5), 551–559. DOI : 10.17135/jdhs.2015.15.5.551
- [13] B. M. Staw & S. G. Barsade. (1993). Affect and managerial performance: A test of the sadder—but-wiser vs. happier—and-smarter hypotheses. *Administrative Science Quarterly*, 38(2), 304–331. DOI : 10.2307/2393415
- [14] J. A. Kim. (2014). *Impact of nursing professionalism and decision making competency on retention intention and turnover impulse among hospital nurses*, Master's thesis. Seoul University, Hanyang.
- [15] S. Y. Lim. (2016). *The influence of university hospital nurses' job stress, nursing organizational culture, turnover intention on happiness index : A case study at K university hospital*, Master's thesis. Seoul University, Kyunghee.
- [16] S. J. Kim. (2013). *The effects of emotional labor and job stress of employees at an university hospital on job satisfaction*, Master's thesis. Jinju University, Gyeongsang.
- [17] M. H. Nam & Y. C. Kwon. (2013). Factors influencing happiness index of hospital nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 19(3), 329–339. DOI : 10.11111/jkana.2013.19.3.329
- [18] E. M. Suh, J. S. Koo, D. G. Lee, T. Y. Jung & I. C. Choi. (2010). Korean happiness index and meaning. *Korean Journal of social and personality psychology*, 2010(1), 213–232.
- [19] S. I. Han & P. J. Yu. (2006). An Analysis on the Proximity and its Effects in Cluster: Based on the Participants' Perceptions in Wonju Medical Device Cluster. *The Korean Journal of Local Government Studies*. 10(1), 49–70.
- [20] S. Nancarrow, J. Bradbury, S. W. Pit & S. Ariss. (2014). Intention to stay and intention to leave: Are they two sides of the same coin? A cross-sectional structural

- equation modelling study among health and social care workers. *Journal of Occupational Health*, 56(4), 292–300.
DOI : 10.1539/joh.14-0027-OA
- [21] E. H. Lee, K. S. Cho & H. M. Son. (2014). A study of hospital nurse's intention to keep nursing job. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 20(1), 15–27.
DOI : 10.22650/JKCN.2014.20.1.15
- [22] T. L. Cowden, & G. G. Cummings. (2012). Nursing theory and concept development: a theoretical model of clinical nurses' intentions to stay in their current positions. *Journal of Advanced Nursing*, 68(7), 1646–1657.
DOI : 10.1111/j.1365-2648.2011.05927.x
- [23] O. Y. Bae. (2015). *Impact of career plateau on turnover and retention of hospital nurses*. Master's thesis. Seoul University, Hanyang.
- [24] S. O. Choi & J. H. Kim. (2013). Relationships among job stress, nursing performance, and retention intention of clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Public Health Nursing*, 27(1), 142–152.
DOI : 10.5932/jkphn.2013.27.1.142
- [25] Y. N. Kim & I. S. Jang. (2014). Moderating and mediating effects of social support in the relationship between work–family conflict, job satisfaction and turnover intention among married women nurses. *Journal of Korean Academy Nursing Administration*, 20(5), 525–534.
DOI : 10.1111/jkana.2014.20.5.525
- [26] I. S. Yang, J. H. Han & S. E. Jeong. (2018). An empirical study on intention of hospital nurses to keep nursing job: Focused on positive psychological capital and organizational well-being. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 8(5), 523–535.
DOI : 10.21742/AJMAHS.2018.05.20
- [27] A. E. Tourangeau, G. Cummings, L. A. Cranley, E. M. Ferron & S. Harvey. (2010). Determinants of hospital nurse intention to remain employed: broadening our understanding. *Journal of Advanced Nursing*, 66(1), 22–32.
DOI : 10.1111/j.1365-2648.2009.05190.x
- [28] K. O. Park, J. K. Kim & S. Y. Kim. (2014). Qualitative Study on Clinical Nurses' Intention to Stay in Hospital. *Korean Journal of Adult Nursing*, 26(6), 681–692.
DOI : 10.7475/kjan.2014.26.6.681
- [29] R. Saavedra & S. K. Kwun. (2000). Affective states in job characteristics theory. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 131–146.
- [30] A. A. Grandey. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110.
DOI : 10.1037//1076-8998.5.1.95
- [31] R. Ilies & T. A. Judge. (2005). Goal regulation across time: The effects of feedback and affect. *Journal of Applied Psychology*, 90(3), 453–467.
- [32] S. H. Park. (2015). *Korea Employment Information Service*. <https://www.keis.or.kr/search.do>
- [33] U. Y. Song, & J. S. Kim. (2011). Relations between emotional Labor and job stress among some dental hygienists. *Journal of Korean society of Dental Hygiene*, 11(2), 179–188.
- [34] E. K. Jung. (2016). Relationship between emotional labor and burnout among dental hygienists. *Journal of Korean Society of Dental Hygiene*, 16(1), 53–59.
DOI : 10.13065/jksdh.2016.16.01.53
- [35] N. Y. Lee, J. H. Kim & H. J. Moon. (2019). Exploration of Emotional Labor Research Trends in Korea through Keyword Network Analysis. *Journal of Convergence for Information Technology*, 9(3), 68–74.
DOI : 10.22156/CS4SMB.2019.9.3.068
- [36] J. H. Park & J. A. Kim. (2016). Effects of emotional labor and work environment on retention intention in Nurses. *Asian J Beauty Cosmetol*, 14(4), 437–448.
DOI : 10.20402/ajbc.2016.0077
- [37] E. J. Ju, Y. C. Kwon & M. H. Nam. (2016). Influence of Clinical Nurses' Work Environment and Emotional Labor on Happiness Index. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 21(2), 212–222.
DOI : 10.1111/jkana.2015.21.2.212
- [38] C. M. Kang & W. H. Chung. (2018). Research and Evaluation on the Happiness Index of the Jeju Special Self-Governing Province. *Journal of governance studies*, 13(3), 175–208.
DOI : 10.16973/jgs.2018.13.3.007
- [39] H. H. Min. (2015). Influencing factors on happiness index in clinical dental hygienists. *Journal of Korean Society of Dental Hygiene*, 15(1), 1–9.
DOI : 10.13065/jksdh.2015.15.01.1
- [40] I. Jamieson, R. Kirk, S. Wright & Cathy Andrew. (2015). Generation Y New Zealand Registered Nurses' views about nursing work: a survey of motivation and maintenance factors. *Nursing Open*, 20(2), 49–61.
DOI : 10.1002/nop.2.16

원 영 순(Young-Soon Won)

[정회원]



- 2012년 2월 : 단국대학교 대학원 보건학과(보건학박사)
- 2013년 3월 ~ 현재 : 원광보건대학교 치위생과 부교수
- 관심분야 : 치위생, 보건
- E-Mail : hygiea73@wu.ac.kr

박 아 름(A-Reum Park)

[정회원]



- 2017년 2월 : 원광대학교 치의학과(치의학석사)
- 2017년 2월 : 원광대학교 치의학과(치의학박사)
- 2017년 8월 ~ 현재 : 연세유펜치과
- 관심분야 : 치의학, 치위생
- E-Mail : a-rum9850@nate.com