

# 치과위생사의 감정노동과 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향 연구

김영임  
전주비전대학교 치위생과

## A Study on effects of emotional labor and emotional intelligence of dental hygienist on organizational effectiveness

Young-Im Kim  
Division of Dental Hygiene, Jeonju Vision College

**요약** 본 연구는 치과위생사의 감정노동과 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향 요인을 분석하였다. 연구기간은 2018년 9월 4일부터 12월 7일까지 전라북도에서 근무하는 치과위생사 233명을 대상으로 실시하였다. 자료 분석은 SPSS 18.0 program을 활용하여 치과위생사의 감정노동, 감성지능, 조직유효성 정도는 평균과 표준편차, 일반적 특성에 따른 감정노동, 감성지능, 조직유효성의 차이는 t-test와 one-way ANOVA, 사후검정은 Scheffé test, 상관관계는 Pearson correlation coefficient, 조직유효성에 미치는 영향요인은 단계적 다중회귀분석을 실시하였다. 연구결과는 치과위생사의 감정노동과 감성지능, 조직유효성 간의 상관관계에서 감정노동이 높을수록 조직유효성이 낮아지는 것으로 나타났으며, 감성지능이 높을수록 조직유효성(직무만족과 조직몰입)이 높은 것으로 나타났다. 치과위생사의 조직유효성에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과 회귀모형이 유의한 것으로 나타났으며( $F=138.917$ ,  $P<.05$ ), 회귀모형의 설명력은 58.2%였다. 독립변수 중 감정노동( $\beta=0.608$ )이 가장 큰 영향력을 보이는 변수로 나타났으며, 최종학력, 임상경력, 감성지능이 치과위생사의 조직유효성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상의 연구결과를 토대로 치과위생사의 조직유효성을 증진시키기 위해 감정노동을 줄이고 감성지능을 증진시킬 수 있는 효율적인 방안이 마련되어야 할 것으로 사료된다.

**Abstract** This study was undertaken to analyze factors influencing the emotional labor and emotional intelligence of a dental hygienist on organizational effectiveness. The study was conducted between September 4, 2018 to December 7, 2018, enrolling a total of 233 dental hygienists living in the Jeollabuk-do province. The data were analyzed by independent t-test, one-way ANOVA, Scheffé test, Pearson's correlation coefficient, and stepwise multiple regression, using SPSS 18.0. The regression model obtained was  $F=138.917$ ,  $P<.05$ , with an explanatory percentage of 58.2. Emotional labor ( $\beta=0.608$ ) was determined to be the most influential variable among independent variables, and other factors affecting the organizational effectiveness of a dental hygienist include the highest level of education, career, and emotional intelligence. We conclude that in order to improve organizational effectiveness among dental hygienists, it is necessary to establish an effective plan for reducing emotional labor and promote emotional intelligence.

**Keywords** : Dental Hygienist, Emotional Intelligence, Emotional Labor, Organizational Effectiveness

---

\*Corresponding Author : Young-Im Kim(Jeonju Vision College)  
email: kyi1327@naver.com

Received July 2, 2019  
Accepted September 6, 2019

Revised July 29, 2019  
Published September 30, 2019

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

치과의료소비자의 생활수준 향상과 의료기술 발전에 대한 기대수준이 높아짐에 따라 병원 조직의 업무능력 증진과 의료서비스의 질을 향상시키는 것은 모든 병원이 직면한 과제이다[1]. 또한, 치과의료서비스의 질을 향상 시키는데 있어 치과위생사의 능력을 강화하여 조직의 경쟁력을 높이는 것이 매우 중요한 문제로 대두되고 있다. 이와 같이 급변하는 의료시장에서의 치과위생사는 치과 의료기관의 중요한 업무를 담당하는 전문 인력으로, 치과 위생사의 업무능력은 조직의 성과를 창출하는 핵심영역이다. 특히, 최근 치과병·의원은 환자중심의 의료서비스 환경으로 치료율 뿐 아니라 만족도 및 질적 의료에 대한 고도로 전문화된 전문 인력의 요구도는 더욱 증가하고 있는 현실이다[2]. 따라서 치과위생사의 효율적인 운영이 조직유효성에 미치는 영향 연구는 치위생 조직의 발전에 중요한 역할을 하며, 치과위생사가 직무에 임하는 마음가짐과 소속 치위생 조직에 대한 공헌의욕과 일체감 등은 치과의료기관의 조직유효성 증대에 커다란 영향을 미치게 된다[3].

이러한 치과위생사는 직무의 감정적 요구에 대응하기 위해 항상 환자에게 친절하게 대해야 하며 환자 및 보호자, 진료스텝 간의 상호작용을 통하여 감정노동이 많은 의료기관 종사자이다[4]. 의료소비자에게 최고의 의료서비스를 만족시키기 위해 자신의 감정적 피로움을 느낄 때나 즐거운 상황에서도 자신의 감정과 무관하게 업무를 수행하여야 한다[5]. 치과의료서비스의 질을 높이기 위해 치과병·의원에서 좌절 상황에서도 개인을 동기화 시키고 자신을 지켜 낼 수 있게 하여야 하며 기분이나 스트레스로 인하여 합리적인 사고를 억누르지 않게 하면서 타인에 대해 공감 할 수 있고 희망을 버리지 않는 능력[6]인 감성지능 역시 지니고 있어야 한다. 따라서 감정노동과 감성지능은 치과위생사의 의료서비스의 질을 제공하는데 중요한 역할을 하며, 치위생 업무를 수행하면서 자신의 직무에 대한 만족감을 높이며 조직이 얼마나 잘되고 있느냐 또는 효과적인가를 표시하는 개념으로 조직의 성과를 평가하는 기준[7]인 조직유효성에 영향을 미치는 중요한 변수임을 볼 수 있다. 이에 저자는 치과위생사가 전문 인력으로서 적극적으로 역할을 수행하며, 치과조직의 다양한 목표를 실현할 수 있는 능력인 조직유효성에 미치는 요인을 파악하여 치위생 조직의 효율적 운영과 기반을 구축하는데 기초자료를 제공하고자 시도하였다.

### 1.2 연구의 목적

본 연구는 치과위생사를 대상으로 감정노동과 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향을 파악하고 자 함이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 치과위생사의 감정노동, 감성지능, 조직유효성의 정도를 파악한다.

둘째, 치과위생사의 감정노동, 감성지능, 조직유효성의 관계를 파악한다.

셋째, 치과위생사의 조직유효성에 미치는 영향을 파악한다.

## 2. 연구대상 및 방법

### 2.1 연구대상

본 연구는 2018년 9월 4일부터 12월 7일까지 구조화된 설문지를 이용하여 실시하였다. 치과병·의원을 방문하여 연구대상자에게 연구의 취지와 목적, 연구대상자의 윤리보호 및 연구 참여에 대한 비밀유지, 익명성의 보장, 설문지 작성 중 거부나 철회에 있어서 어떠한 불이익도 없음을 충분히 설명한 후 연구 참여에 서면 동의한 전라북도 소재 치과병·의원에 근무하는 치과위생사를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 대상자 수는 G\*POWER 3.1 프로그램을 사용하여 유의수준 0.05, 효과크기 0.15, 검정력(1-β)=0.95로 필요한 표본크기를 계산했을 때 총 204명이었으나, 최대한의 통계결과 오차를 줄이고 표본의 치우침이나 탈락률을 감안하여 총 250명을 연구대상자로 선정하였다. 이 중 무응답 및 불성실한 응답을 보인 35부를 제외한 233부(회수율93%)를 최종적으로 연구 분석에 사용하였다.

### 2.2 연구도구

본 연구에서는 치과위생사의 감정노동 8문항, 감성지능 14문항, 조직유효성 10문항, 일반적 특성 5문항으로 총 37문항을 조사하였다.

1. 감정노동은 Yoon 등[8]이 간호사를 대상으로 사용한 평가도구를 본 연구에서 치과위생사에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 감정노동의 내면행위 3문항과 표면행위 중 감정숨김 3문항, 거짓표현 2문항으로 총 8문항을 5점 척도로 구성하였다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점까지의 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 감정노동의 정도가 높음을 의미하며,

Yoon 등[8]의 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$  =0.805이었고, 본 연구에서 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  =0.931이었다.

2. 감성지능은 임상치과위생사를 대상으로 한 Kim[9]의 연구를 수정·보완하여 감정조절 2문항, 감성활용 4문항, 자신의 감성이해 4문항, 타인의 감성이해 4문항으로 Likert 5점 척도로 구성되어 '매우 그렇다' 5점에서 '전혀 그렇지 않다' 1점으로 점수가 높을수록 감성지능이 높음을 의미하며, Kim[9]의 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$  =0.859이었고, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  =0.864이었다.

3. 조직유효성은 임상치과위생사를 대상으로 한 Gwon 등[10]의 도구를 수정·보완하여 직무만족 5문항, 조직몰입 5문항으로 Likert 5점 척도로 구성되어 '매우 그렇다' 5점에서 '전혀 그렇지 않다' 1점으로 점수가 높을수록 조직유효성이 높음을 의미하며, Gwon 등[10]의 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$ =0.886이었고, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$ =0.903이었다.

### 2.3 자료 분석방법

본 연구에 수집된 자료는 SPSS 18.0 프로그램을 이용하였고, 통계적 유의수준은 0.05로 하였다. 치과위생사의 감정노동과 감성지능이 조직유효성에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위하여 다음과 같은 통계방법을 수행하였다.

1. 치과위생사의 감정노동과 감성지능의 정도를 알아보기 위해 평균과 표준편차로 분석하였다.
2. 일반적 특성에 따른 감정노동과 감성지능, 조직유효성(직무만족, 조직몰입)은 independent t-test, one-way ANOVA 검정하였고, 사후검정은 Scheffe test로 분석하였다.
3. 각 변수 간 상관관계를 알아보기 위해 Pearson's correlation coefficients로 분석하였다.
4. 치과위생사의 조직유효성에 미치는 영향을 파악하기 위해 일반적 특성과 감정노동과 감성지능을 독립변수로 하고 조직유효성을 종속변수로 하여 stepwise multiple regression analysis으로 독립변수 중 명목변수는 가변수(dummy variable) 처리하여 분석하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1 치과위생사의 감정노동과 감성지능의 수준

치과위생사가 지각하는 감정노동과 감성지능의 수준은 Table 1과 같다. 대상자의 감정노동을 5점 척도로 구성하여 전체평균은 3.37점이고, 하위요인으로 감정노동의 내면행위는 3.36점이며, 표면행위 3.38점(감정숨김 3.40점, 거짓표현 3.43점)으로 나타났다.

대상자의 감성지능은 5점 척도로 구성하여 평균점수는 3.41점이었으며, 하위요인은 감성조절과 자신의 감성이해가 3.48점으로 가장 높았으며, 타인의 감성이해 3.36점, 감성활용 3.31점 순으로 나타났다.

Table 1. Emotional labor and Emotional Intelligence of Dental hygienist

Classification	M±SD
Emotional labor	3.37±0.17
Deep acting	3.36±0.60
Surface acting	3.38±0.82
Emotional hiding	3.42±0.51
False expression	3.32±0.50
Classification	M±SD
Emotional Intelligence	3.41±0.29
Regulation of emotion	3.48±0.56
Use of emotion	3.31±0.57
Self emotion appraisal	3.48±0.58
Others' emotion appraisal	3.36±0.55

### 3.2 일반적 특성에 따른 감정노동과 감성지능

일반적 특성에 따른 감정노동과 감성지능의 차이를 분석한 결과는 Table 2와 같다. 감정노동의 경우 임상경력(p=0.006)과 급여(p=0.014)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 감성지능의 경우는 연령(p=0.004)과 최종학력(p=0.008)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

### 3.3 일반적 특성에 따른 조직유효성

일반적 특성에 따른 조직유효성(직무만족과 조직몰입)의 차이를 분석한 결과는 Table 3과 같다. 조직유효성의 하위영역인 직무만족의 경우 최종학력(p=0.049)과 임상경력(p=0.034), 급여(p=0.024)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 조직몰입의 경우는 최종학력(p=0.009)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

Table 2. Differences in Emotional labor and Emotional Intelligence according to General characteristics

Classification	Emotional labor			Emotional Intelligence	
	N	M±SD	t/F(P)	M±SD	t/F(P)
Age	≤ 30	158	3.07±0.42	3.38±0.46 <sup>a</sup>	
	31 - 40 years	64	3.06±0.39	3.42±0.47 <sup>b</sup>	1.050
	41 - 50 years	3	2.71±0.26	3.45±0.41 <sup>b</sup>	(0.615) (0.004*)
	50 years ≤	8	3.11±0.41	3.56±0.27 <sup>ab</sup>	
Marriage	Unmarried	107	3.08±0.41	3.35±0.39	0.160
	Married	126	3.04±0.42	3.36±0.50	(0.127) (0.690)
Education level	Community college graduation	193	3.07±0.41	3.37±0.45 <sup>a</sup>	
	University graduation	37	3.02±0.42	3.48±0.46 <sup>a</sup>	0.392 (0.676) 2.557 (0.008*)
	Graduation (master's)	3	2.92±0.32	3.55±0.08 <sup>a</sup>	
Career	3 years >	94	3.10±0.39 <sup>a</sup>	3.38±0.48 <sup>a</sup>	
	3-7 years	52	3.11±0.38 <sup>a</sup>	3.46±0.45 <sup>a</sup>	0.466 (0.006*) 2.092 (0.102)
	8-13 years	65	2.95±0.54 <sup>a</sup>	3.38±0.43 <sup>ab</sup>	
	14 years ≤	22	3.03±0.91 <sup>a</sup>	3.43±0.44 <sup>b</sup>	
	≥ 149	63	3.19±0.39 <sup>a</sup>	3.36±0.47	
Average salary	150-199	38	3.04±0.36 <sup>a</sup>	3.37±0.42	
	200-249	70	2.99±0.43 <sup>b</sup>	3.45±0.47	2.924 (0.014*) 0.742 (0.593)
	250-299	27	2.94±0.38 <sup>b</sup>	3.39±0.44	
	300≤	5	3.72±0.30 <sup>ab</sup>	3.71±0.10	

\* : p<.05, <sup>ab</sup> : The same characters are not significant by Scheffe multiple comparison

Table 3. Differences in organizational effectiveness according to General characteristics

Classification	Job Satisfaction			Organizational Commitment	
	N	M±SD	t/F(P)	M±SD	t/F(P)
Age	≤ 30	158	3.57±0.76	3.33±0.96	
	31 - 40 years	64	3.50±0.72	3.12±0.91	0.907
	41 - 50 years	3	3.47±0.23	3.40±0.35	(0.964) (0.461)
	50 years ≤	8	3.63±0.74	3.69±0.91	
Marriage	Unmarried	107	3.54±0.75	3.36±0.90	0.143
	Married	126	3.55±0.74	3.21±0.97	(0.957) (0.706)
Education level	Community college graduation	193	3.51±0.75 <sup>a</sup>	3.23±0.94 <sup>a</sup>	
	University graduation	37	3.71±0.70 <sup>a</sup>	3.50±0.93 <sup>a</sup>	1.918 (0.049*) 2.439 (0.009*)
	Graduation (master's)	3	4.07±0.81 <sup>a</sup>	4.07±0.90 <sup>a</sup>	
Career	3 years >	94	3.51±0.73 <sup>a</sup>	3.30±0.91	
	3-7 years	52	3.49±0.89 <sup>a</sup>	3.37±1.02	0.594
	8-13 years	65	3.55±0.65 <sup>a</sup>	3.16±0.91	(0.034*) (0.620)
	14 years ≤	22	3.82±0.64 <sup>a</sup>	3.37±0.97	
	≥ 149	63	3.41±0.73 <sup>a</sup>	3.36±0.90	
Average salary	150-199	38	3.51±0.78 <sup>a</sup>	3.29±0.99	
	200-249	70	3.55±0.74 <sup>b</sup>	3.09±0.94	2.042 (0.024*) 1.162 (0.329)
	250-299	27	3.89±0.60 <sup>b</sup>	3.42±0.89	
	300≤	5	3.95±0.95 <sup>ab</sup>	3.85±0.92	

\* : p<.05, <sup>ab</sup> : The same characters are not significant by scheffe multiple comparison

### 3.4 치과위생사의 감정노동 및 감성지능과 조직유효성의 상관관계

치과위생사의 감정노동과 감성지능, 조직유효성(직무만족, 조직몰입)의 관계성을 알아보기 위해 Pearson의 상관관계를 분석한 결과는 감정노동은 조직유효성의 하위영역인 직무만족( $r=-.608, p<.05$ )와 조직몰입( $r=-.278, p<.05$ )과 통계적으로 유의한 음의 상관관계가 나타났다. 즉 감정노동이 많을수록 조직유효성이 낮아지는 것으로 나타났다. 감성지능은 조직유효성의 하위영역인 직무만족( $r=.494, p<.001$ )과 조직몰입( $r=.971, p<.001$ )와 유의한 양의 상관관계가 나타났다. 즉, 감성지능이 높을수록 조직유효성(직무만족과 조직몰입)이 높은 것으로 나타났다 [Table 4].

Table 4. The Relationship between Dental hygienist of Emotional labor and Emotional Intelligence and Organizational Effectiveness

	x1	x2	x3	x4
x1	1			
x2	.693	1		
x3	-.608*	.494**	1	
x4	-.278*	.971**	.465**	1

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

x1: Emotional labor, x2: Emotional Intelligence, x3: Job Satisfaction, x4: Organizational Commitment

### 3.5 치과위생사의 조직유효성에 영향을 미치는 요인

치과위생사의 조직유효성에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 독립변수들 간의 상관관계를 분석한 결과 감정노동, 감성지능과 일반적 특성인 연령, 결혼상태, 최종학력, 임상경력, 급여를 가변수 처리하고 조직유효성을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. 회귀분석에 대한 오차의 자기 상관성 검증에서는 Durbin-Watson 통계량

이 1.816으로 자기 상관이 없는 것으로 확인되었다. 다중공선성을 확인한 결과, 공차한계(tolerance)는 .562~.957의 범위로 0.1이상이었으며, 회귀모형을 분석한 결과 회귀모형이 유의한 것으로 나타났으며(F=138.917, P<.05), 회귀모형의 설명력은 58.2%였다. 독립변수 중 감정노동( $\beta = 0.608$ )이 가장 큰 영향력을 보이는 변수로 나타났으며, 최종학력, 임상경력, 감성지능이 치과위생사의 조직유효성에 영향을 미치는 것으로 나타났다[Table 5].

Table 5. The affecting factors in the Organizational Effectiveness

Classification	B	SE	$\beta$	t	p-value*
Education level	0.425	0.054	0.019	1.129	0.017
Career	0.530	0.035	0.582	0.525	0.004
Emotional labor	0.324	0.029	0.608	7.248	0.026
Emotional Intelligence	0.003	0.021	0.099	1.123	0.044
$R^2 = .598$ Adjusted $R^2 = 0.582$ , F=138.917(p<.05)					

\*by multiple regression analysis

#### 4. 논의

본 연구는 치과위생사를 대상으로 감정노동과 감성지능이 치과조직의 다양한 목표를 실현할 수 있는 능력인 조직유효성에 미치는 영향을 파악하여, 조직유효성을 증진시켜 질 높은 치과의료서비스를 제공할 수 있는 방안을 위한 기초자료를 제공하고자 시도하였다. 일반적 특성에 따른 감정노동 차이를 분석한 결과 임상경력이 낮거나, 급여가 낮거나 높을수록 감정노동이 많게 나타났다. Jung[4]의 연구에서는 감정노동이 많을수록 자아존중감이 낮아지고 직무스트레스가 증가한다고 하였으며, Lee 등[9]은 치과의원급에 근무하며, 이직의도가 있는 대상자가 감정노동에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 간호사를 대상으로 한 Hyun[10]의 연구에서는 성격유형과 학력에 따라 감정노동의 유의한 차이가 나타났다. 이와 같이 효과적인 감정노동 수행은 환자가 지각하는 의료서비스의 질을 높여 환자만족에 좋은 영향을 미치지만[11], 반복되는 감정노동을 느끼는 정도가 다르기 때문에 효과적인 관리를 위해서는 임상경력 등을 고려하여 조직적인 차원으로 성공적인 감정노동의 관리방안의 모색이 필요할 것이다.

감성지능의 경우는 연령과 최종학력이 높을수록 감성지능이 높게 나타났다. Kim 등[12]은 연령, 결혼상태, 근무형

태가 높을수록 감성지능이 높게 나타났으며, Kim[13]의 연구에서는 연령, 기혼인 경우, 최종학력 높을수록 감성지능이 높게 나타났다. 간호사를 대상으로 한 Cho 등[14]의 연구에서는 기혼인 경우, 연령과 교육수준, 경력이 높을수록 감성지능이 높게 나타났다. 이러한 결과는 치과위생사가 자신과 치위생 대상자의 감성을 이해하며 관계를 잘 이끌어 나가기에 감성지능은 연령과 최종학력이 높을수록 더 많은 다양한 경험으로 대인관계를 갖게 됨으로 진료에서도 적절히 대응을 할 수 있는 평안한 자세를 지닐 수 있으므로 감성지능이 높은 것으로 사료된다.

감정노동은 조직유효성의 하위영역인 직무만족과 조직몰입에 통계적으로 유의한 음의 상관관계가 나타났다. 즉 감정노동이 많을수록 조직유효성이 낮아지는 것으로 나타났다. Gorter[15]와 Sanders[16]의 연구에서 치과위생사는 환자와 직접 대면해야 하는 직무가 주를 이루고 있어 감정노동을 경험하고 있는 정도가 높을 것으로 생각되지만, 치과위생사의 직무스트레스가 감정고같이나 육체적인 불편 등을 초래하여 이것이 조직적인 소외감, 감정노동, 개인적 억압감, 근골격계 질환등과 관련이 있을 것이라고 하였다. 이는 치과위생사의 감정노동으로 인하여 정신적, 육체적 건강을 해쳐 조직유효성이 낮아지는 것을 예고하고 있다. 따라서 감정노동의 정도를 낮출 수 있는 프로그램을 개발하여 치과위생사의 조직유효성을 높이는 방안 모색이 필요하다.

감성지능은 조직유효성의 하위영역인 직무만족과 조직몰입과 유의한 양의 상관관계가 나타났다. 즉, 치과위생사는 감성지능이 높을수록 조직유효성(직무만족과 조직몰입)이 높은 것으로 나타났다. Choi[17]의 연구에서는 감성지능이 높을수록 조직몰입과 조직성과에 정적인 영향을 미친다고 하였으며, Wong과 Law[18]는 감성지능이 종업원들로 하여금 동료나 상사와 좋은 관계를 맺게끔 도와주며 직무만족을 높일 수 있고 조직에 대한 긍정적인 영향을 미칠 것이라고 하였다. 이는 치과위생사의 감성지능은 치과의료서비스의 질을 높여 전문성과 직업적 만족감에 핵심적인 역할을 한다는 것을 알 수 있다.

치과위생사의 조직유효성에 영향을 미치는 요인 중 감정노동은 가장 큰 영향력을 보이는 변수로 나타났으며, 최종학력, 임상경력, 감성지능이 치과위생사의 조직유효성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. Kim 등[19]의 연구에서는 조직유효성에 영향을 미치는 요인은 정서적 소진, 냉소적 태도, 직업효능감 감소로 나타났다. 간호사를 대상으로 한 Kwon 등[20]의 연구에서는 자율성을 갖고 긍정적인 태도로 일할 수 있는 간호업무환경 조성, 자기 개발

활동 격려 및 지원, 교육을 통한 동기부여, 적절한 부서배치, 병원환경에 맞는 맞춤형 리더십 프로그램 적용 등이 필요하다고 하였다. 이상의 연구결과로 보아 치과위생사는 조직유효성을 높이기 위해 걸음으로 들어나는 감정노동을 조절하며 긍정적인 마인드와 적극적인 자세로 직업에 대한 만족감과 책임감 있는 태도로 직업적 사명감을 가지고 근무하는 것이 중요한 것으로 나타났다. 또한, 치과위생사는 전문 인력으로 적극적인 역할 수행을 위해 보수교육 시 감정노동을 최소화시키고 감성지능을 높일 수 있는 다양한 중재프로그램을 개발하여 조직유효성을 향상시킬 수 있는 대안이 필요할 것으로 사료된다.

본 연구의 제한점은 임의편의 표본 추출에 의한 표본을 제한하여 일부지역 치과위생사를 선정 한 것으로, 본 연구 결과를 일반화하기에는 무리가 있으나 향후 연구대상을 확대하여 다양한 연구방법을 활용하여 치과위생사의 조직유효성을 높일 수 있는 방안 연구가 선행되어야 할 것이다.

## 5. 결론

본 연구는 치과위생사를 대상으로 감정노동과 감성지능이 조직유효성에 미치는 요인을 분석하여 치과위생사의 질을 향상시키고 체계적인 치위생 조직문화를 구축하는데 기초자료를 제공하고자 전북지역에 근무하는 치과위생사를 233명을 대상으로 설문조사를 실시하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 감정노동의 경우 임상경력( $p=0.006$ )과 급여( $p=0.014$ )에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 감성지능의 경우는 연령( $p=0.004$ )과 최종학력( $p=0.008$ )에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

2. 조직유효성의 하위영역인 직무만족의 경우 최종학력( $p=0.049$ )과 임상경력( $p=0.034$ ), 급여( $p=0.024$ )에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 조직몰입의 경우는 최종학력( $p=0.009$ )에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

2. 감정노동이 높을수록 조직유효성이 낮아지는 것으로 나타났으며, 감성지능이 높을수록 조직유효성(직무만족과 조직몰입)이 높은 것으로 나타났다.

3. 치과위생사의 조직유효성에 영향을 미치는 요인으로 감정노동( $\beta=0.608$ )이 가장 큰 영향력을 보이는 변수로 나타났다. 최종학력, 임상경력, 감성지능이 치과위생사의 조직유효성에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 연구결과로 감정노동과 감성지능이 조직유효성에 연관성이 있음을 알 수 있었다. 치과위생사로 조직유효성을 높이기 위해서는 감정노동을 낮추고 감성지능을 향상시킬 수 있는 다양한 중재프로그램 개발이 필요하다. 앞으로 치과위생사의 업무능력 향상을 위한 효율적인 전략 구축이 필요할 것으로 사료된다.

## References

- [1] Y.H. Han, Y.R. Park, "Effects of self-leadership and job involvement on clinical competence in general hospital nurses", Journal of Korean Academic Nursing Administration, Vol.19, No.4, pp. 462-469, 2013. DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2013.19.4.462>
- [2] J.H. Jeon, Y.H. Yom, "Roles of empowerment and emotional intelligence in the relationship between job embeddedness and turnover intension among general hospital nurses", J Korean Acad Nurs Adm, Vol.20, No.3, pp.302-312, 2014. DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2014.20.3.302>.
- [3] Y.K. Do, "Interrelationship among organizational justice and culture, individual difference, and supervisory trusts determinants of organizational effectiveness", Paichai University, Ddaejeon, 2003.
- [4] E.K.Jung, "Relationship between emotional labor and burnout among dental hygienists", J Korean Dent Hyg Sci, Vol.16, No.1 pp.53-59, 2016, DOI: <http://dx.doi.org/10.13065/jksdh.2016.16.01.53>.
- [5] H.H. Kim, "Analysis of relationship between job performance and emotional labor of hotel employee", J Korea Travel Assoc, Vol.29 pp.128-144, 2009.
- [6] D. Goleman, "Emotional Intelligence", New York, Bantam Books, pp.5-30, 1995.
- [7] T. Connolly, D. Conlon, "Organizational effectiveness: a multiple-constituency approach", Acad Manag Rev, Vol5, No 2, pp211-217, 1980.
- [8] K.C. Yoon, M. Sohn, M.S. Kim, M. Choi. "The comparative analysis of a structural impact of emotional labor, exhaustion, and customer orientation of nurse", Health and Social Welfare Review Vol.35, No.4. pp. 217-214, 2015. DOI: <http://dx.doi.org/10.15709/hswr.2015.35.4.217>
- [9] M.J. Lee, Y.N.. Kim, S.Y. Lee, "A Study on Factors Affecting Emotional Labor of Clinical Dental Hygienist", J Dent Hyg Sci, Vol. 15, No. 2, pp.113-118, 2015, DOI: <http://dx.doi.org/10.17135/jdhs.2015.15.2.113>
- [10] Y.S. Hyun., "Factors affecting clinical nurses' job embeddedness". Chung-Ang University, Seoul, 2017.
- [11] A.R. Gwon. S.J. Han. "Effect of communication competence on the organizational effectiveness in

dental hygienists”, Journal of Korean Society of Dental Hygiene Vol.15, No. 6, pp1009-1017, 2015.  
DOI:<http://dx.doi.org/10.13065/jksdh.2015.15.06.1009>

- [12] J.H., Kim, Y.M., Lee, H.Y., Joung, H.S., Choo, S.J., Won, S.Y., Kwon, H.J., Hae, H.K., Ahn, E.J., Kim., H.J., Jang, “Effects of Emotional Labor, Emotional Intelligence and Social Support on Job Stress in Clinical Nurses”, The Korean journal of fundamentals of nursing, Vol.20, No.2 pp. 157-167, 2013.
- [13] Y.I..Kim “Factors affecting clinical dental hygienist emotional intelligence on burnout”, Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society, Vol 19, No 8 pp410-416, 2018.  
DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2018.19.8.410>
- [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 Korea Contents Society, Vol.15, No.9 pp.307-316, 2015.
- [15] R.C. Gorter. “Work stress and burnout among dental hygienists”, International Journal of Dental hygiene, Vol.3, No.2 pp.88-92, 2005.
- [16] R.C. Sanders, J Martha. “Occupational stress in dental hygienists”, Work. Vol.35, No.4 pp.455-465, 2010.
- [17] J.H. ,Choi, “Relationship between nurse’s emotional intelligence, communication competency and organizational commitment”, Ajou University, Gyeongido, 2010.
- [18] 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.
- [19] Y.S. Kim, H.S. Yoon, “A Study on Burnout and Organizational Effectiveness of Dental Hygienists, Journal of Dental Hygiene Science, Vol.8, No.4 pp. 291-297, 2008.
- [20] S.M. Kwon, M.S. Kwon, “ Effect of Nurse’s Self-Leadership, and Self-Efficacy on Job Involvement, Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society, Vol. 20, No. 4 pp. 284-292, 2019.  
DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2019.20.4.284>

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