

# 임상치과위생사의 정서적 소진, 적응유연성 및 직무착근도가 조직몰입에 미치는 영향

지민경  
호원대학교 치위생학과 부교수

## The Effects of Emotional Burnout, Resilience and Job Embeddedness on Organizational Commitment in Clinical Dental Hygienists

Min-Gyeong Ji  
Associate professor division of Dental Hygiene, Howon University

**요약** 본 연구의 목적은 임상치과위생사의 조직몰입을 증진하고자 정서적 소진, 적응유연성, 직무착근도와 조직몰입과의 관련성을 파악함으로써 효과적인 치과의료전달체계 및 인력관리에 기초자료를 제공하고자 시도되었다. 자료 수집은 2019년 11월 11일부터 12월 30일까지 대전·충청·전라 지역에 근무하는 치과위생사를 편의표본추출 하였으며, 자기기입식 설문법을 사용하였다. 조직몰입과 적응유연성, 직무착근도는 양의 상관관계를 나타냈고, 정서적 소진은 음의 상관관계를 나타냈으며, 정서적 소진과 적응유연성, 직무착근도는 음의 상관관계를 나타냈고, 적응유연성과 직무착근도는 양의 상관관계를 나타냈다. 조직몰입에 영향 요인은 정서적 소진, 적응유연성, 직무착근도 순으로 높게 나타났다. 이에 임상치과위생사의 조직몰입을 효율적으로 유지 및 관리하기 위한 프로그램 탐구 시 정서적 소진, 적응유연성, 직무착근도를 포함한 맞춤형 중재전략이 함께 고려될 필요가 있을 것으로 생각된다.

**주제어** : 정서적 소진, 적응유연성, 직무착근도, 조직몰입, 치과위생사

**Abstract** The purpose of this study was to determine the associations among emotional burnout, resilience, job embeddedness, and organizational commitment, provide basic data for an effective dental care delivery system and manpower management, and promote organizational commitment in clinical dental hygienists. For data collection, convenience sampling was performed among dental hygienists working in Daejeon and Chungcheong and Jeolla Provinces from November 11 to December 30, 2019, and a self-administered questionnaire was used. Organizational commitment was positively correlated with resilience and job embeddedness and was negatively correlated with emotional burnout; emotional burnout was negatively correlated with resilience and job embeddedness; and resilience was positively correlated with job embeddedness. The factor most significantly affecting organizational commitment was emotional burnout, followed by resilience and job embeddedness. It is therefore necessary to give another consideration to a customized intervention strategy, which involves emotional burnout, resilience, and job embeddedness, in exploring a program that helps clinical dental hygienists maintain and manage organizational commitment efficiently.

**Key Words** : Emotional burnout, Resilience, Job embeddedness, Organizational commitment, Dental hygienists

\*This paper was supported by the research grant of the Howon University in2020

\*Corresponding Author : Min-Gyeong Ji (air638@hanmail.net)

Received August 29, 2020

Revised October 6, 2020

Accepted October 20, 2020

Published October 28, 2020

## 1. 서론

급변하는 최근의 복잡한 환경에서는 조직구성원이 자발적으로 조직에 헌신하고 몰입하는 것이 중시되고 있으며, 무엇보다 경영관리 유효성 측면에서도 조직구성원이 조직에 대한 적극적인 태도를 갖도록 하는데 관심이 높아지고 있다[1]. 직무성과의 대표적 지표인 조직몰입에 대한 연구는 보건의료계를 포함한 각계에서 활발하게 수행되고 있다[2].

조직몰입이란 개인이 조직에 있어 가지게 되는 동일시와 관여도의 상대적 강도로, 조직의 가치와 목표에 대하여 신뢰를 가지고 능동적으로 수용하며, 조직의 구성원으로 남고자 하는 욕구 및 조직을 위해 열심히 노력하고자 하는 의지 등을 포함하는 개념이다[3]. 치과의료기관에서도 조직문화유형별 치과위생사의 조직몰입 수준의 차이로, 치과조직문화와 조직몰입이 치과위생사의 업무성과를 높이고 이직률을 낮추는데 핵심 요인이 될 수 있고, 이를 위한 우호적이고 건강한 치과조직문화 형성을 위해 노력해야 할 필요가 있다[4]. 하지만 과도한 직무에 대한 요구는 부정적 감정으로 인한 신체의 이상을 나타내고 결국 신체적, 정서적 고갈상태에 이르게 하는 등 다양한 복합적 원인으로 작용하여 소진을 초래하게 된다[5,6].

정서적 소진은 소진의 하위 영역 중 가장 선행되며 소진의 중요 개념으로, 직업적으로 결근, 이직 및 여러 부정적 형태의 문제를 야기하고 직무의 생산성과 효율성을 내려 조직몰입과 직무만족을 낮추는 작용을 하고 있다[7]. 적당한 정서적 소진의 감소를 통한 조직몰입의 향상은 서비스의 질적 향상과 환자의 안전사고 예방을 가져올 것으로 보여진다[8]. 따라서 소진을 피하려는 노력보다는 경계 될 좋지 않은 결과를 완충시키는 역할을 하는 적응유연성을 끌어올리는 것이 중요하다[9].

적응유연성이란 상황적 요구에 대해 좌절하지 않고 개인의 감정 차원을 조절하며 환경적 수반성을 변화시키는 적응적 능력이며, 내·외적 스트레스에 대해 융통성 있게 적응하는 차원이라고 하였다[10]. 적응유연성을 일상에서 예상하지 못한 스트레스, 갈등, 역경으로 인한 사건을 해결하는 능력으로 설명하였다[11]. 적응유연성이 올라갈수록 융통성이 있으며, 취약한 환경 가운데에서도 자신이 속한 상황 안에서의 자원을 응용하여 고난을 해결해 나갈 수 있는 가능성이 높은 것으로 보고되었다[12]. 이직을 파악하기 위해 직무대안, 조직

몰입, 직무만족 이외의 변인을 이해해야 하며, 이직 현상에 대해 다른 접근 방법의 필요성을 역설하였다[13]. 이직의사는 기본적으로 부정적인 태도를 예측하며 관련 요인의 해소가 계속적으로 조직에 근속하는 원인을 모두 설명하기에는 한계가 있다. 이와 다른 차원으로 조직에 남으려는 근속의사는 다른 측면의 긍정적인 태도로 볼 수 있으며 최근 이를 위한 구성개념으로 직무착근도가 언급되고 있다[14].

직무착근도는 조직에 남으려는 애착과 지역사회에 대한 적합성 정도로서 조직구성원이 조직을 이탈할 수 있는 기회가 있음에도 개인의 조직잔류를 매개해 주는 중요한 개념으로 정의되고 있다[15]. 직무착근도는 조직구성원이 조직에 남아있게 하는 데 영향을 주는 다채로운 요인을 포괄하는 것이다. 한 개인의 삶 속에는 주변 환경이나 인간관계가 서로 연결되어있으며, 조직과 개인 사이의 내외부적 요인이 다양하게 연관되어 있을 수록 조직에 남으려는 태도를 말한다[15]. 직무착근도가 높을수록 자발적 이직과 이직의도는 낮춰주고, 이직에 관한 예측치로는 직무착근도의 설명력이 기존의 요소들보다 높은 결과를 제시한다고 하였다[15]. 직무착근도는 심리적, 육체적 고갈을 감소시켜 소진에 영향을 주고, 구성원들이 느끼는 소진의 정도가 클수록 조직적 참여는 낮아진다[16,17].

또한 간호사들의 경우에서는 직무착근도가 높아지면 직무만족이 상승되고, 이직 관리뿐 아니라 간호서비스의 질을 유지하며 간호 활동을 할 수 있도록 하는 것을 독려할 수 있다[18]. 특히 간호사에게 있어 적응유연성의 향상은 스트레스와 직무만족 간의 조절 가능한 요소가 되며, 조직몰입 향상에 영향을 준다[19]. 직무몰입과 관련하여 적응유연성과 직무만족과의 연관을 규명해 볼 필요가 있다[20]. 양질의 간호제공과 간호생산성의 향상을 위해 보다 긍정적으로 적응유연성에 대한 개입과 관리가 중요하다[8].

그러나 치과위생사의 조직몰입에 영향을 주는 요인들 중에 정서적 소진, 적응유연성 및 직무착근도를 동시에 고려하여 영향을 확인한 연구는 거의 없는 상황으로, 치과위생사의 조직몰입 증진을 위해 다각적인 연구가 필요하다고 판단된다.

이에 본 연구는 임상치과위생사의 정서적 소진, 적응유연성, 직무착근도와 조직몰입 정도를 알아보고, 상호관련성 및 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 파악하여

질 높은 역량 강화를 통한 전문직 치과위생사의 위상제고와 조직몰입의 개선 방안을 모색하기 위함이며, 실제적인 치위생임상교육 프로그램 개발의 기초자료를 제공하고자 실시하였다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구대상

본 연구는 2019년 11월 11일부터 12월 30일까지 대전·충청·전라 지역에 치과 병·의원에 근무하는 임상치과위생사를 편의표본추출 하였고, 자료 수집은 자기기입식 방법으로 설문지를 작성하게 하였으며, 연구의 목적과 필요성을 설명하고 연구 참여에 대한 동의를 받은 후 실시하였다. 표본크기는 G\*power version 3.1.9 program을 이용하여 회귀분석에 필요한 중간크기의 효과크기 0.15, 검정력 0.95, 유의수준 0.05, 예측변수(일반적 특성 및 직무관련 특성, 정서적 소진, 적응유연성, 직무착근도, 조직몰입)를 12개로 감안하였을 때, 표본 크기 최소인원은 184명이었고, 탈락자를 고려하여 200명을 연구대상으로 하였다. 회수된 설문지 중 불충분한 3부를 제외한 197부를 최종 분석하였다.

### 2.2 연구방법

연구도구는 일반적 특성 및 직무관련 특성 8문항, 정서적 소진 9문항, 적응유연성 25문항, 직무착근도 13문항, 조직몰입 20문항으로 구성하였다. 정서적 소진은 Maslach와 Jackson이 개발한 정서적 소진 척도(Emotional Exhaustion scale)를 최가 번안한 도구를 이용하였다[21,22]. 적응유연성은 Conor와 Davidson이 개발한 Conor-Davidson Resilience Scale을 백이 번안, 타당화한 한국형 코너-데이비드슨 리질리언스 척도(Korean Version of Conor-Davidson Resilience)를 사용하여 측정하였다[23,24]. 직무착근도는 Mitchell 등이 개발한 것을 한 등이 치과위생사 대상에 맞게 수정한 것으로 4개의 하위요인으로 구성된 도구를 이용하였다[14,15]. 조직몰입의 측정은 Meyer 등에 의해 개발된 도구를 이의 연구에서 수정·보완한 도구를 이용하였다[25,26]. 규범적, 조직에 대한 정서적, 계속적 몰입의 3개 하위요인으로 구성되어 있다. 정서적 소진, 적응유연성, 직무착근도, 조직몰입 도구의 기준은 5점 리커트 척도로서, '전혀 그렇지 않

다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정하였고, 점수가 높을수록 정서적 소진, 적응유연성, 직무착근도, 조직몰입이 높음을 의미한다. 정서적 소진 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.827, 적응유연성 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.812, 직무착근도 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.774, 조직몰입 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.864이었다.

### 2.3 분석방법

수집된 자료는 IMB SPSS/WIN 20.0 프로그램을 이용하였고, 조사대상자에게 사용한 변수 특성은 빈도분석을 하였으며, 일반적 특성 및 직무관련 특성도 빈도분석을 하였다. 일반적 특성 및 직무관련 특성에 따른 정서적 소진, 적응유연성, 직무착근도, 조직몰입은 T-검정, 일원배치분산분석을 하였고, 일원배치분산분석 후 사후검정으로 Scheffe'를 사용하였다. 정서적 소진, 적응유연성, 직무착근도, 조직몰입과의 상관관계는 피어슨 상관관계 분석을 하였고, 조직몰입에 영향을 미치는 관련요인은 단계적 다중회귀 분석을 하였다. 유의수준은  $\alpha=0.05$ 로 정하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1 조사대상자에게 사용한 변수의 특성

조사대상자의 변수 특성은 Table 1과 같이 정서적 소진은 3.16점, 적응유연성은 3.42점, 직무착근도는 3.10점, 조직몰입은 2.97점이었다.

Table 1. Reliability of instrument scales

| Variables                 | N   | Item | M    | SD   | Cronbach's $\alpha$ |
|---------------------------|-----|------|------|------|---------------------|
| Emotional burnout         | 197 | 9    | 3.16 | 0.64 | 0.827               |
| Resilience                | 197 | 25   | 3.42 | 0.54 | 0.812               |
| Job embeddedness          | 197 | 13   | 3.10 | 0.49 | 0.774               |
| Organizational commitment | 197 | 20   | 2.97 | 0.65 | 0.864               |

### 3.2 조사대상자의 일반적 특성 및 직무관련 특성

조사대상자의 일반적 특성 및 직무관련 특성은 Table 2와 같이 연령에서 25세이상~29세가 42.1%로 가장 높았고, 25세 미만은 37.1%, 30세 이상이 20.8% 순으로 나타났으며, 교육 수준은 전문대학졸인 경우

68.5%로 대학교졸 이상인 경우 31.5%보다 높게 나타났다. 경력은 5년 미만인 경우 57.9%로 5년 이상 42.1%보다 높았고, 근무처가 치과의원인 경우 66.0%로 치과병원 34.0%보다 높게 나타났으며, 진료과가 일반적인 경우 60.9%로 아닌 경우 39.1%보다 높게 나타났다. 직위가 있는 경우 79.2%로 없는 경우 20.8%보다 높게 나타났고, 근무강도는 편찮다는 경우 61.4%로 힘들다는 경우 38.6%보다 높게 나타났으며, 월급여는 250만원 이상인 경우 52.3%로 250만원 미만인 경우 47.7%보다 높게 나타났다.

**Table 2. General and job-related characteristics**  
Unit: N(%)

| Characteristics   | Divisions   | N   | (%)   |
|-------------------|-------------|-----|-------|
| Age (year)        | <25         | 73  | 37.1  |
|                   | 25~29       | 83  | 42.1  |
|                   | ≥30         | 41  | 20.8  |
| Educational level | College     | 135 | 68.5  |
|                   | ≥University | 62  | 31.5  |
| Career(year)      | <5          | 114 | 57.9  |
|                   | ≥5          | 83  | 42.1  |
| Workplace         | Clinic      | 130 | 66.0  |
|                   | Hospital    | 67  | 34.0  |
| Medical subject   | General     | 120 | 60.9  |
|                   | No General  | 77  | 39.1  |
| Position          | Yes         | 156 | 79.2  |
|                   | No          | 41  | 20.8  |
| Work intensity    | Fine        | 121 | 61.4  |
|                   | Hard        | 76  | 38.6  |
| Monthly income    | <250        | 94  | 47.7  |
|                   | ≥250        | 103 | 52.3  |
| Total             |             | 197 | 100.0 |

**Table 3. Emotional burnout, resilience, job embeddedness, and organizational commitment by general and job-related characteristics of respondents**  
(Unit: Mean±SD, N=197)

| Characteristics   | Divisions   | Emotional burnout             | Resilience                   | Job embeddedness              | Organizational commitment    |
|-------------------|-------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| Age (year)        | <25         | 3.21±0.63                     | 3.44±0.59                    | 2.90±0.40 <sup>a</sup>        | 2.96±0.65                    |
|                   | 25~29       | 3.16±0.62                     | 3.34±0.48                    | 3.14±0.47 <sup>b</sup>        | 2.93±0.64                    |
|                   | ≥30         | 3.06±0.68                     | 3.52±0.54                    | 3.40±0.54 <sup>c</sup>        | 3.08±0.69                    |
|                   | F(p* )      | 0.706(0.495)                  | 1.529(0.219)                 | 15.407(0.000***)              | 0.745(0.476)                 |
| Educational level | College     | 3.22±0.59                     | 3.42±0.55                    | 3.07±0.49                     | 3.00±0.68                    |
|                   | ≥University | 3.03±0.71                     | 3.41±0.52                    | 3.17±0.49                     | 2.92±0.58                    |
|                   | t(p* )      | 1.926(0.056)                  | 0.051(0.960)                 | -1.365(0.174)                 | 0.789(0.431)                 |
| Career (year)     | <5          | 3.02±0.65                     | 3.40±0.55                    | 2.97±0.45                     | 2.94±0.66                    |
|                   | ≥5          | 3.30±0.62                     | 3.44±0.52                    | 3.29±0.49                     | 3.02±0.64                    |
|                   | t(p* )      | -2.570(0.028 <sup>a</sup> )   | -0.461(0.645)                | -4.722(0.000***)              | -0.898(0.370)                |
| Workplace         | Clinic      | 3.16±0.63                     | 3.37±0.53                    | 3.03±0.46                     | 2.87±0.65                    |
|                   | Hospital    | 3.15±0.64                     | 3.51±0.54                    | 3.24±0.53                     | 3.16±0.62                    |
|                   | t(p* )      | 0.100(0.921)                  | -1.690(0.093)                | -2.850(0.005 <sup>**</sup> )  | -2.969(0.003 <sup>**</sup> ) |
| Medical subject   | General     | 3.19±0.63                     | 3.46±0.54                    | 3.11±0.51                     | 3.00±0.72                    |
|                   | No General  | 3.11±0.65                     | 3.34±0.52                    | 3.09±0.46                     | 2.92±0.54                    |
|                   | t(p* )      | 0.810(0.419)                  | 1.556(0.121)                 | 0.191(0.849)                  | 0.883(0.379)                 |
| Position          | Yes         | 3.11±0.61                     | 3.66±0.49                    | 3.55±0.51                     | 3.27±0.62                    |
|                   | No          | 3.17±0.64                     | 3.35±0.53                    | 2.99±0.42                     | 2.89±0.64                    |
|                   | t(p* )      | -0.564(0.574)                 | 3.266(0.001 <sup>**</sup> )  | 7.208(0.000 <sup>***</sup> )  | 3.379(0.001 <sup>**</sup> )  |
| Work intensity    | Fine        | 3.03±0.64                     | 3.59±0.52                    | 3.22±0.50                     | 3.15±0.64                    |
|                   | Hard        | 3.36±0.57                     | 3.14±0.45                    | 2.91±0.42                     | 2.69±0.57                    |
|                   | t(p* )      | -3.679(0.000 <sup>***</sup> ) | 6.081(0.000 <sup>***</sup> ) | 4.619(0.000 <sup>***</sup> )  | 5.044(0.000 <sup>***</sup> ) |
| Monthly income    | <250        | 3.18±0.64                     | 3.38±0.61                    | 2.92±0.45                     | 2.92±0.68                    |
|                   | ≥250        | 3.14±0.63                     | 3.45±0.46                    | 3.27±0.47                     | 3.02±0.62                    |
|                   | t(p* )      | 0.371(0.711)                  | -0.994(0.322)                | -5.162(0.000 <sup>***</sup> ) | -1.162(0.247)                |
| Total             |             | 3.16±0.64                     | 3.42±0.54                    | 3.10±0.49                     | 2.97±0.65                    |

\* : p<0.05, \*\*: p<0.01, \*\*\*: p<0.001.

\* by the t-test for two groups and one-way ANOVA (post-test Scheffe') for three or more groups

<sup>a,b,c</sup> The same character indication shows that there is no statistical significance

3.3 조사대상자의 일반적 특성 및 직무관련 특성에 따른

정서적 소진, 적응유연성, 직무착근도, 조직몰입

조사대상자의 일반적 특성 및 직무관련 특성에 따른 변수별 차이를 보면, Table 3과 같이 정서적 소진에서 교육 수준이 전문대학졸인 경우 3.22점으로 대학교졸 이상인 경우 3.03점보다 높게 나타났으나 통계적인 유의한 차이는 없었고, 경력이 5년 이상인 경우 3.30점으로 5년 미만 3.02점 보다 높게 나타났으며, 근무강도가 힘들다는 경우 3.36점으로 괜찮다는 경우 3.03점보다 높게 나타나 통계적인 유의성이 있었다. 적응유연성은 직위가 있는 경우 3.66점으로 없는 경우 3.35점보다 높게 나타났으며, 근무강도는 괜찮다는 경우 3.59점으로 힘들다는 경우 3.14점보다 높게 나타났다. 직무착근도는 연령에서 30세 이상이 3.40점으로 가장 높게 나타났고, 25세이상~29세 3.14점, 25세 미만 2.90점 순으로 나타났으며, 경력은 5년 이상인 경우 3.29점으로 5년 미만 2.97점보다 높게 나타났다. 근무처는 치과병원인 경우 3.24점으로 치과의원인 경우 3.03점보다 높게 나타났고, 직위는 있는 경우 3.55점으로 없는 경우 2.99점보다 높게 나타났으며, 근무강도는 괜찮다는 경우 3.22점으로 힘들다는 경우 2.91점보다 높게 나타났고, 월급여는 250만원 이상인 경우 3.27점으로 250만원 미만인 경우 2.92점보다 높게 나타났다. 조직몰입은 근무처가 치과병원인 경우 3.16점으로 치과의원인 경우 2.87점보다 높게 나타났고, 직위는 있는 경우 3.27점으로 없는 경우 2.89점보다 높게 나타났으며, 근무강도는 괜찮다는 경우 3.15점으로 힘들다는 경우 2.69점으로 높게 나타났다.

Table 4. Correlation of instrument scales N=197

| Variables                 | Emotional burnout | Resilience | Job embeddedness | Organizational commitment |
|---------------------------|-------------------|------------|------------------|---------------------------|
| Emotional burnout         | 1                 |            |                  |                           |
| Resilience                | -0.340**          | 1          |                  |                           |
| Job embeddedness          | -0.242**          | 0.528**    | 1                |                           |
| Organizational commitment | -0.271**          | 0.372**    | 0.483**          | 1                         |

\*\*p<0.01 by pearson's correlation analysis

3.4 조사대상자의 정서적 소진, 적응유연성, 직무

착근도, 조직몰입과의 상관관계

조사대상자의 조직몰입과의 상관관계를 보면, Table 4와 같이 적응유연성(r=0.372), 직무착근도는(r=0.483)은 양의 상관관계를 나타냈고, 정서적 소진(r=-0.271)은 음의 상관관계를 나타냈다. 독립변수들 간의 상관관계는 정서적 소진과 적응유연성(r=-0.340), 직무착근도(r=-0.242) 음의 상관관계를 나타냈고, 적응유연성과 직무착근도(r=0.528)는 양의 상관관계를 나타냈다.

3.5 조사대상자의 조직몰입에 영향 요인

조사대상자의 조직몰입을 종속변수로 하고, 일반적 특성 및 직무관련 특성, 정서적 소진, 적응유연성, 직무착근도를 독립변수로 설정하였으며, 근무처, 직위, 근무강도는 더미변수 처리하여 통제변수로 하고 Table 5와 같이 단계적 다중회귀 분석을 실시하였다. 조사대상자의 조직몰입에 유의한 영향을 준 독립변수들은 직무착근도(t=8.701, p=0.000), 적응유연성(t=4.126, p=0.000)이 정(+)적 영향을 주었고, 정서적 소진(t=-3.260, p=0.001)은 부(-)의 영향을 주었다. 잔차의 독립성에서는 Durbin-Watson 검정계수는 1.609로 자기상관성의 문제가 없었고, 공차한계는 0.594~0.926로 1.0이하로 나타났으므로 위 모형은 유의한 모형이었으며 (F=61.647, p<0.001), 분산팽창지수(VIF)는 1.080~1.684로 10을 넘지 않아 문제가 없었다. 임상치과위생사의 조직몰입에 영향을 미치는 요인은 정서적 소진( $\beta$  =-0.168), 적응유연성( $\beta$ =0.265), 직무착근도( $\beta$ =0.457) 순이었고, 가장 영향을 주는 요인은 직무착근도 이었으며, 모형의 설명력은 42.0%이었다.

Table 5. Factors affecting organizational commitment N=197

| Variables   | B      | SE    | $\beta$ | t      | p*       | Tolerance | VIF   |
|---|--------|-------|---------|--------|----------|-----------|-------|
| (constant)  | -1.286 | 0.400 |         | -3.215 | 0.002**  |           |       |
| Job embeddedness  | 0.677  | 0.078 | 0.457   | 8.701  | 0.000*** | 0.599     | 1.669 |
| Resilience  | 0.350  | 0.085 | 0.265   | 4.126  | 0.000*** | 0.594     | 1.684 |
| Emotional burnout   | -0.318 | 0.098 | -0.168  | -3.260 | 0.001**  | 0.926     | 1.080 |
| R=0.427, Adjusted R <sup>2</sup> =0.420, F =61.647, (p<0.001), Durbin-Watson: 1.609 |        |       |         |        |          |           |       |

\*by stepwise multiple regression analysis at  $\alpha$ =0.05

#### 4. 논의

첨단화와 복잡화되어 가는 치과 의료계는 다변화에 유연하고 능동적이게 대처할 수 있는 치과위생사의 역할과 역량을 요구한다[4]. 치과의료기관 관리자는 이러한 문화적 특성을 이해해야 하고 조직구성원의 창의적인 생각, 적극적 참여와 혁신 행동이 조화를 이루는 치과조직문화를 조성하기 위해 노력해야 한다[4]. 이에 본 연구는 임상치과위생사의 조직몰입 증진을 목적으로 정서적 소진, 적응유연성, 직무착근도와의 관련성을 파악함으로써 조직몰입을 향상시킬 수 있는 방안을 모색하여 효과적인 치과의료전달체계 및 인력관리에 기초 자료를 제공하고자 실시하였다.

본 연구에서 정서적 소진은 5점 만점에 3.16점으로 윤과 민의 소진은 3.05점으로 나타났고, 김과 윤은 3.26점으로 나타났으며, 간호사를 대상으로 한 김의 연구에서 정서적 소진은 7점 만점에 4.40점으로 중간보다 높은 수준으로 나타나 업무 특성상 지속적인 소통과 조정을 하는 상황에서 받는 부담감과 스트레스가 높음을 대변한다고 판단하였다[8,27,28]. 소진의 반복은 치과구성원들의 직무스트레스를 유발하고 직무만족에 부정적 영향을 미치게 되므로 조직적 차원의 복지 시스템을 통한 관리가 필요하다[27]. 본 연구에서 정서적 소진은 경력이 5년 이상인 경우, 근무강도가 힘들다는 경우에서 높게 나타났다. 윤과 민의 연구에서 임상경력은 4-9년에서 높게 나타나 본 연구 결과와 유사하였고, 김의 연구에서 임상경력에 따라 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 정서적 소진은 의료현장에서 받는 스트레스와 부담을 조직적 대처와 핵심 프로그램을 통해 적극적으로 해소시킴으로써 더욱 감소될 수 있을 것이며, 치과조직도 함께 고려해야 될 것으로 보았다[8,27,29].

본 연구에서 적응유연성은 3.42점으로 김의 연구에서 적응유연성은 4점 만점에 2.36점으로 중간 정도 수준이었다[8]. 본 연구에서 적응유연성은 직위가 있는 경우, 근무강도는 괜찮다는 경우로 높게 나타나 이는 치과위생사 자신이 할 수 있는 업무능력이 향상되고 그에 따른 적극적인 사고에서 나타나는 결과로 생각된다. 이러한 부분에서 치과위생사에게 적응유연성은 매우 필요한 요인으로 치과위생사 업무에 긍정적 영향을 주는 요소라고 할 수 있으며, 자기개발을 위한 노력과 이를 위한 조직에서의 지원도 중요하고 볼 수 있다. 김은 병원 환경 간 차이와 병원 내 부서 간의 원인에 대한 차이

인지, 지역 및 병원과 부서 간의 적응유연성에 대한 추가적인 확대 연구가 필요할 것으로 보고하였다[8].

본 연구에서 직무착근도는 3.10점으로 치과위생사를 대상으로 한 민과 민의 연구에서는 3.14점으로 본 연구와 비슷한 결과를 보였으며, 간호사를 대상으로 한 손과 최의 연구에서는 3.25점으로 나타났다[30,31]. 본 연구에서 직무착근도는 30세 이상, 경력은 5년 이상인 경우, 근무처는 치과병원인 경우, 직위가 있는 경우, 근무강도는 괜찮다는 경우, 월급여는 250만원 이상인 경우에서 높게 나타나 민과 민의 연구에서 직무착근도는 30세 이상일 때, 병원급에서 근무할 때, 임상경력이 11년 이상일 때, 직급이 있을 때, 근무강도 견딜만할 때, 월급여는 300만원 이상일 때 높게 나타났다[30]. 이는 연령과 경력이 높아짐에 따라 근무하는 병·의원에서의 직무나직급에 대한 안정의 추구로 보여지며, 직무착근도가 높아질수록 이직 가능성은 감소하므로 이직과 더불어 조직의 유효성 제고에도 영향을 주는 것으로 생각된다[32].

본 연구에서 조직몰입은 2.97점으로, 민과 민은 2.98점이었고, 정은 3.34점, 유는 2.89점으로 나타났다[30,33,34]. 치과위생사의 조직몰입을 향상시키기 위해서는 정책결정 참여, 승진 기회, 업무 수행 격려, 치과협력자로서의 인정과 존중을 위한 관리자의 노력이 필요할 것으로 여겨진다[35]. 재미한인간호사를 대상으로 한 서 등은 3.27점, 간호사를 대상으로 한 김의 조직몰입은 7점 만점에 4.2점으로 중간보다 높은 수준으로, 이와 같은 결과는 직책과 직위에 따른 조직몰입도의 차이라고 보았다[8,20]. 본 연구에서 조직몰입은 근무처가 치과병원인 경우, 직위가 있는 경우, 근무강도는 괜찮다는 경우에서 높게 나타나 이는 민과 민의 결과에서 치과유형은 병원급에 근무할 때, 임상경력이 11년 이상일 때, 직급이 있을 때, 근무강도가 견딜만할 때, 월급여는 300만원 이상일 때 높게 나타나 부분 일치하는 결과를 나타냈다. 이는 임상경력이 높아질수록 직업에 대한 안정감과 동시에 편안해짐에 따라 조직에 대한 몰입도가 증가하는 것으로 보았다[30]. 조직몰입은 책임급 치과위생사에서 더 높게 나타나 이에 연령이 많아지면 근무경력, 직위도 같이 올라가면서 전문적 지식이나 임상경험이 축적되어 조직에 대한 책임,

이해, 충성심과 애착심이 높아진 것이라 하였다[36]. 김 등의 조직몰입에서 10시간 이상 근무에서, 근무강도는 약할수록 조직몰입이 높게 나타났으며, 치과의료기관은 보수교육 기회 제공, 근무환경과 여건을 개선하기 위한 노력 및 예측 가능한 체계적이고 효율적인 조직문화를 위해 조직몰입을 향상 방안을 마련해야 한다[35,36]. 서 등의 결과에서 연령과 결혼상태, 직위, 연봉, 미국에서의 임상경력에 따라 조직몰입에 차이를 보였으며, 연령이 많을수록 직위, 근무경력과 기술, 지식이 높아지므로 조직몰입에 미치는 영향력이 높다고 하였다[20].

조직몰입과의 상관관계에서 적응유연성, 직무착근도는 양의 상관관계를 나타냈고, 정서적 소진은 음의 상관관계를 나타냈다. 정서적 소진과 적응유연성, 직무착근도는 음의 상관관계를 나타냈고, 적응유연성과 직무착근도는 양의 상관관계를 나타냈다. 민과 민의 연구에서 직무착근도와 조직몰입은 양의 상관관계를 나타냈고, 김의 조직몰입에 있어 적응유연성은 정적 상관관계를 나타낸 반면, 정서적 소진은 부적 상관관계를 나타냈으며, 서 등의 적응유연성과 조직몰입 간에 유의한 상관관계를 나타냈다[8,20,30]. 이에 김은 간호사에게 적응유연성을 나아지게 하는 것이 조직몰입에 도움이 되며, 정서적 소진을 줄이는 것이 조직몰입에 중요한 요소임을 시사해 주는 부분으로 판단하였다[8]. 백의 소진과 적응유연성 역시 뚜렷한 부적 상관관이 나타난 결과와 본 연구의 내용이 일치되었고, 송 등의 적응유연성 하위 척도 모두 심리적 소진에 유의미한 영향을 주었으며, 정의 적응유연성과 소진 전체 하위요인에서 유의한 부적상관을 보였다[9,37,38]. 박의 호텔 종사자의 직무착근도가 직무소진에 미치는 영향도 통계적으로 부(-)의 영향을 미쳤으며, 이의 직무소진에 영향을 미치는 직무착근도 구성요소는 유의한 부(-)의 영향을 주어 직무착근도가 높은 사람은 직무소진이 줄어들 수 있었다[39,40].

조직몰입에 영향 요인은 정서적 소진, 적응유연성, 직무착근도 순이었고, 가장 영향을 주는 요인은 직무착근도 이었다. 민과 민의 직무착근도에 영향에서 조직몰입이 높을수록, 김의 조직몰입은 정서적 소진이 낮을수록 요인으로 나타나 조직의 가치창조와 양질의 서비스를 위해 정서적 소진을 낮출 수 있는 방법들을 간구해야 한다고 역설하였다[8,30]. 서 등의 조직몰입에 적응

유연성이 유의한 관계가 있음을 확인할 수 있어, 긍정적인 적응 결과를 가져오며 업무환경에 효과적으로 대처하게 하는 적응유연성을 강화하는 프로그램 개발이 조직몰입을 높이는 실용적인 방안이 될 수 있음을 시사하였다[20]. 조직몰입은 조직에 대한 조직구성원의 태도를 형성함으로써 행동도 예측 가능하도록 하며, 적응유연성과 조직몰입 간의 영향요인을 확인하기 위한 변인간의 연구 필요성 및 적응유연성과 관련한 병원 차원의 프로그램 개발과 스트레스에서 유연히 극복할 수 있는 지지체계, 상담, 지원 프로그램이 실무에 적용된다면 적응유연성과 조직몰입 향상에 도움이 될 것이라 기대하였다[8,36]. 치과위생사의 능동적인 치위생조직문화의 확산을 기반으로 조직몰입을 높이기 위해 적응유연성의 향상에 관심을 가져야 하고, 보건의료직군에서도 지속적인 연구가 필요하며, 치과에서의 제도적 뒷받침과 정기적인 교육이 중요하다 하겠다[8,30]. 나아가 치과종사자들의 바람직한 사고와 가치를 높여주는 조직문화와 공동체로 단결을 할 수 있도록 해주는 조직구조를 형성하기 위한 노력의 일환으로 직무만족도도 함께 파악 되어져야 한다[41].

이상의 결과, 임상치과위생사의 조직몰입을 효율적으로 유지 및 관리하기 위한 프로그램 탐구 시 정서적 소진, 적응유연성, 직무착근도를 포함한 맞춤형 중재전략이 함께 고려되어야 할 것으로 생각된다.

본 연구는 일부 지역에 근무하는 치과위생사를 대상으로 하여 표본추출의 편중이 있으므로 전체 치과위생사로 일반화하기에는 한계가 있고, 추후 더 광범위한 대상자를 선정한 반복 연구가 필요하다. 또한 치과위생사의 특성상 여성이 대부분이므로 성별의 차이를 대표할 수 없다는 점이 있으며, 측정방식의 측면에서 설문지 방식을 통하여 수집하였기에 추후 개인 면접 형태나 관찰 등의 연구 방법들을 병행해야 한다. 그럼에도 본 연구는 치과위생사의 조직몰입에 대한 영향요인을 이끌어낸 연구로, 정서적 소진, 적응유연성 및 직무착근도를 동시에 고려한 첫 시도라는 점에서 의의가 있다. 특히 치과위생사의 조직몰입을 예측하는 요인 중 정서적 소진의 영향과 적응유연성, 직무착근도를 내포한 구체적인 전략적 중재의 필요성을 시사하며, 조직몰입을 설명할 수 있는 심층적인 실무 임상현장 기반의 이론적 근거를 마련하였다는 점에서 그 의미가 있다. 치과의료기관에서는 인력을 효율적으로 유지하고 관리하기 위

한 치과위생사들의 소진관리가 중요한 가운데, 직무착근도의 개념을 적극적으로 활용하기 위해서 적응유연성을 높이는 방안들에 관심을 기울여야 한다. 추후 연구에서는 각 환경적 요소들과 조직몰입과의 인과관계를 밝히기 위한 종단연구방법 및 다양한 구성 변인을 채택한 포괄적 비교연구가 이루어져야 할 것이다.

## 5. 결론

본 연구는 임상치과위생사의 조직몰입 증진을 목적으로 정서적 소진, 적응유연성, 직무착근도와 조직몰입과의 관련성을 파악함으로써 조직몰입을 향상시킬 수 있는 방안을 모색하여 효과적인 치과의료전달체계 및 인력관리에 기초자료를 제공하고자 2019년 11월 11일부터 12월 30일까지 대전·충청·전라 지역에 근무하는 치과위생사 중 연구에 동의한 치과위생사를 대상으로 설문지를 배포하여 자기기입식 설문법을 사용하여 다음과 같은 결과를 도출하였다.

1. 정서적 소진은 경력이 5년 이상인 경우, 근무강도가 힘들다는 경우에서, 적응유연성은 직위가 있는 경우, 근무강도는 괜찮다는 경우, 직무착근도는 30세 이상, 경력은 5년 이상인 경우, 근무처는 치과병원인 경우, 직위가 있는 경우, 근무강도는 괜찮다는 경우, 월급여는 250만원 이상인 경우, 조직몰입은 근무처가 치과병원인 경우, 직위가 있는 경우, 근무강도는 괜찮다는 경우에서 높게 나타났다.

2. 조직몰입과의 상관관계에서 적응유연성, 직무착근도는 양의 상관관계를 나타냈고, 정서적 소진은 음의 상관관계를 나타냈다. 정서적 소진과 적응유연성, 직무착근도는 음의 상관관계를 나타냈고, 적응유연성과 직무착근도는 양의 상관관계를 나타냈다.

3. 조직몰입에 영향 요인은 정서적 소진, 적응유연성, 직무착근도 순이었고, 가장 영향을 주는 요인은 직무착근도 이었다.

이상의 결과, 임상치과위생사의 조직몰입을 효율적으로 유지 및 관리하기 위한 프로그램 탐구시 정서적 소진, 적응유연성, 직무착근도를 포함한 맞춤형 중재전략이 함께 고려되어야 할 것으로 생각된다.

## REFERENCES

- [1] M. McAllister & J. McKinnon. (2009). The importance of teaching and learning resilience in the health disciplines: A critical review of the literature. *Nurse Education Today*, 29(4), 371-379.
- [2] D. Y. Jeung, S. J. Chang, H. J. Noh & W. G. Chung. (2015). Effects of educational training and psychosocial characteristics on job involvement in dental hygienists. *Journal of Dental Hygiene Science*, 15(4), 465-471. DOI : 10.17135/jdhs.2015.15.4.465
- [3] R. T. Mowday, R. M. Steers & L. W. Porter. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14.
- [4] J. Y. Gu, S. R. Lim & S. Y. Lee. (2017). Effects of organizational culture of dental office and professional identity of dental hygienists on organizational commitment. *Journal of Dental Hygiene Science*, 17(6), 516-522. DOI : 10.17135/jdhs.2017.17.6.516
- [5] J. W. Han. (2005). The effects of personality and emotional labor stress on job satisfaction. *Journal of Secretarial Science*, 14(1), 145-167.
- [6] S. N. Yoo & S. R. Lee. (2007). The relationship between emotional labour and burnout in airline call center. *Journal of Tour Management Research*, 11, 99-117.
- [7] Y. R. Yeun. (2014). Job stress, burnout, nursing organizational culture and turnover intention among nurses. *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 15(8), 4981-4986.
- [8] H. Y. Kim. (2018). *Effects of communication competence, resilience and emotional exhaustion in the organizational commitment among hospital nurses*. Konkuk University, Seoul.
- [9] Y. N. Jung & Y. S. Kim. (2018). The relationship between professional development level, burnout, and resilience of Music therapists based on their work experiences. *Korean Journal of Music Therapy*, 20(1), 79-97. DOI : 10.21330/kjmt.2018.20.1.79
- [10] J. H. Block & J. Block. (1980). The role of ego-control and ego resilience in the organization of behavior. In W. A. Collins (Ed.), *Minnesota symposia on child psychology*, 13, 39-101. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- [11] R. Newman. (2005). APA's resilience initiative.



- Professional Psychology: Research and Practice*, 36(3), 227-229.  
DOI : 10.1037/0735-7028.36.3.227
- [12] R. G. Tedeschi & R. P. Kilmer. (2005). Assessing strengths, resilience, and growth to guide clinical interventions. *Professional Psychology: Research and Practice*, 36, 230-237.  
DOI : 10.1037/0735-7028.36.3.230
- [13] E. H. Kim, E. J. Lee & H. J. Choi. (2012). Mediation effect of organizational citizenship behavior between job embeddedness and turnover intention in hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 18, 394-401.
- [14] Y. S. Han, H. J. Moon & Y. S. Cho. (2016). Reliability and validity of the korean version of job embeddedness for measurement tool of dental hygienist. *Journal of Dental Hygiene Science*, 16(1), 18-25.  
DOI : 10.17135/jdhs.2016.16.1.18
- [15] T. R. Mitchell, B. C. Holtom, T. W. Lee, C. J. Sablinski & M. Erez. (2001). Why people stay: Using job embeddedness to predict voluntary turnover. *Academy of Management Journal*, 44(6), 1102-1122.
- [16] H. M. Choi. (2008). *Research on job burnout, turnover intention, and job embeddedness: Targeting venture enterprises of the daedeok research development district*. Hanbat University, Daejeon.
- [17] J. W. Lee. (2007). *An exploration of the relations with emotional labor of childcare teachers, individual and organizational emotional values, job satisfaction, burnout*. Ewha Womans University, Seoul.
- [18] E. H. Lee, K. S. Cho & H. M. Son. (2017). A study of hospital nurse's intention to keep nursing job. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 20(1), 15-27.
- [19] S. N. Kim & Y. M. Sook. (2014). Relationships between resilience, job stress, and organizational commitment in ICU nurses. *The Journal of Korean academic society of home care nursing*, 21(1), 36-43.
- [20] K. S. Seo, M. Y. Kim & J. H. Park. (2014). Effects of resilience and job satisfaction on organizational commitment in korean-american registered nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 20(1), 48-58.  
DOI : 10.11111/jkana.2014.20.1.48
- [21] C. Maslach & S. E. Jackson. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- [22] H. Y. Choi. (2002). *Perfectionism tendency, social support, and burnout among counselors*. Catholic University, Seoul.
- [23] K. M. Connor & J. R. T. Davidson. (2003). Development of an new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale(CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18(2), 76-82.
- [24] H. S. Baek. (2010). *Reliability and validity of the korean version of the connor-davidson resilience scale (K-CD-RISC)*. Uji University, Daejeon.
- [25] J. P. Meyer, N. J. Allen & C. A. Smith. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538.
- [26] M. O. Lee. (2012). *Factors influencing on job satisfaction, organizational commitment and cognitive happiness among dental hygienists*. Inje University, Gimhae.
- [27] M. H. Yun & H. H. Min. (2019). Factors influencing burnout in clinical dental hygienists. *Journal of Korean Society of Dental Hygiene*, 19(6), 975-982.  
DOI : 10.13065/jksdh.20190083
- [28] Y. S. Kim & H. S. Yoon. (2007). Burnout among clinical dental hygienists and its coping behaviors. *Journal of Dental Hygiene Science*, 7(4), 225-233.
- [29] J. R. B. Halbesleben, C. Rathert & E. S. Williams. (2013). Emotional exhaustion and medication administration work-arounds: The moderating role of nurse satisfaction with medication administration. *Health care management review*, 38(4), 95-104.
- [30] K. H. Min & H. H. Min. (2019). Factors influencing job embeddedness in dental hygienists. *Journal of Korean Society of Dental Hygiene*, 19(1), 45-54.  
DOI : 10.13065/jksdh.20190013
- [31] S. Y. Son & J. S. Choi. (2015). Effect of job embeddedness and job satisfaction on turnover intention in nurses. *Korean Journal of Adult Nursing*, 27(2), 180-187.
- [32] J. H. Jeon & Y. H. Yom. (2014). Roles of empowerment and emotional intelligence in the relationship between job embeddedness and turnover intension among general hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*

*Administration*, 20(3), 302-312.

- [33] A. J. Jeong. (2019). *Effect of dental hygiene on stress, tissue immersion, and job satisfaction by linguistic violence experiences*. Silla University, Busan.
- [34] M. O. Yu. (2012). *Influences of verbal abuse on job stress and organizational commitment of nurses*. Chungju University, Chungju.
- [35] N. S. Kim, N. N. Yoon, Y. H. Kim, J. H. Park, H. J. Kim & J. H. Lee. (2018). The effect of dental hygienist's work environment on job satisfaction and organizational commitment. *Journal of Korean Society of Dental Hygiene*, 18(2), 153-164.  
DOI : 10.13065/jksdh.2018.18.02.153
- [36] S. H. Park & H. K. Kang. (2019). Factors affecting the resilience of dental hygienists' interpersonal relationships, job satisfaction, and organizational commitment. *Journal of Korean Society of Dental Hygiene*, 19(6), 983-992.  
DOI : 10.13065/jksdh.20190084
- [37] M. H. Baek & Y. H. SIL. (2012). The relationships between counselor development level and burnout according to counseling experience: The moderating effects of resilience. *Korea Journal of Counseling*, 13(6), 3191-3205.  
DOI : 10.15703/kjc.13.6.201212.3191
- [38] S. W. Song, S. J. Chang, J. H. Lee & M. A. Cho. (2010). The relationship among job stress, teacher efficacy, ego resilience, and burnout of the elementary school teachers. *Korean Journal of Teacher Education*, 26(4), 17-37.
- [39] K. D. Park. (2011). *The relationship among job embeddedness, job burnout and customer orientation-focusing on moderating effect of quality of LMX*. Kyonggi University, Suwon.
- [40] J. H. Lee. (2014). *Mediation effect of organizational citizenship behavior between job embeddedness and job burnout*. Hanyang University, Seoul.
- [41] S. U. Yoon. (2020). Organizational culture, organizational structure and emotional labor of dental workers impact of convergence on job satisfaction. *Journal of Convergence for Information Technology*, 10(1), 187-194.  
DOI : 10.22156/CS4SMB.2020.10.01.187

지 민 경(Min Gyeong Ji)

[정회원]



- 2007년 2월 : 충남대학교 보건학과 석사
- 2010년 2월 : 충남대학교 보건학과 박사
- 2011년 3월 ~ 현재 : 호원대학교 치위생학과 교수

- 관심분야 : 치위생학, 구강보건, 치의학, 융합
- E-Mail : air638@hanmail.net