

치과위생사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인

A Study on Factors Affecting Job Satisfaction of Dental Hygienist

이지영, 강용주
진주보건대학교

Ji-Young Lee(easy_02@naver.com), Yong-Ju Kang(0408kang@hanmail.net)

요약

본 연구는 치과위생사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위하여 시행된 조사연구이다. 부산-경남 지역의 치과의료기관에 근무하는 224명의 치과위생사를 대상으로 조사하였다. 수집된 자료를 SPSS(Statistical Package for Social Science) Ver.19.0으로 분석한 결과는 다음과 같다. 연구대상자의 의사소통능력은 3.32 ± 0.49 점, 대인관계능력은 3.45 ± 0.48 점, 직무만족도는 3.19 ± 0.44 점으로 나타났다. 일반적인 특성에 따른 의사소통능력은 기혼이 미혼보다 높았고, 임상경력이 많을수록 높았다. 일반적인 특성에 따른 대인관계능력은 학력이 높을수록, 임금이 많을수록, 경영 및 직원관리 담당자가 높게 나타났다. 일반적인 특성에 따른 직무만족도는 경영 및 직원관리 담당자가 높게 나타났다. 연구대상자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인 파악하기 위해 다중회귀 분석한 결과 임상경력이 낮을수록, 의사소통능력과 대인관계능력이 높을수록 직무만족도가 높게 나타났다. 이상의 결과를 바탕으로 치과위생사의 직무만족도를 높이기 위해 적절한 보상체계가 이루어져야 하며, 의사소통능력과 대인관계능력을 향상시켜야 할 것이다.

■ 중심어 : | 치과위생사 | 의사소통능력 | 대인관계능력 | 직무만족도 |

Abstract

The purpose of this study was to investigate job satisfaction of dental hygienist. A questionnaire survey was conducted on 224 dental hygienist. The 224 data were analyzed by descriptive statistics, ANOVA, Pearson's correlation analysis, and multiple regression analysis with SPSS(Statistical Package for Social Science) Ver.19.0. The average score of the communication skill was 3.32 ± 0.49 , interpersonal relationship ability was 3.45 ± 0.48 , job satisfaction was 3.19 ± 0.44 . The average score of the communication skill according to the general characteristics was the married was higher than the singles, the higher the career. The average score of the interpersonal relationship ability according to the general characteristics was the higher he education, the higher the income and the business management. The average score of the job satisfaction according to the general characteristics was the higher the business management. A multiple regression analysis was conducted to examine the effects of communication skill and interpersonal relationship ability on job satisfaction, which had the lower career($t=-2.846$, $p=0.005$), high communication skill ($t=2.099$, $p=0.037$), high interpersonal relationship ability($t=4.142$, $p=0.000$). In order to improve the job satisfaction of the dental hygienist, provide proper compensation and the effort to improve the communication skill and interpersonal relationship ability.

■ keyword : | Dental Hygienist | Communication Skill | Interpersonal Relationship Ability | Job Satisfaction |

I. 서론

국민들의 소득수준과 경제수준이 높아짐에 따라 건강 및 구강건강에 관심이 증가되고, 의료기관에 대한 인식도 변화되면서 높은 수준의 의료서비스가 요구되고 있다. 이에 병원조직들은 조직 내의 경영효율성을 향상시키기 위해 노력하고 있으며, 핵심역량 강화를 위한 구성원들간의 관계 개선과 개인의 역량 강화에 관심을 가지고 있다[1]. 이러한 과정에 있어 치과의료기관에서는 질적으로 높은 경쟁력을 갖춘 치과위생사를 확보하고, 양질의 서비스를 제공하기 위한 노력이 필요하다. 치과위생사가 제공하는 의료서비스는 치과의료기관의 이미지 형성에 영향을 줄 수 있으므로[2], 치과의료기관에서는 능력 있는 치과위생사가 요구된다.

치과위생사는 치과의료기관, 지역사회 또는 학교구강보건실에서 구강보건교육, 예방치과처치, 치과진료협조 및 경영관리를 지원하는 보건의료인력으로 역할에 따른 수행업무는 다음과 같다. 첫째는 구강건강증진 및 교육 연구가의 역할로 학교, 사업장 및 영유아, 노인, 장애인, 임신부 등을 대상으로 공중구강보건사업에 있어 중추적 역할을 한다. 둘째는 예방치과처치자로 치석제거, 치아홈메우기, 불소도포, 구강위생용품사용 및 칫솔질 교습, 식이조절 등 환자가 최적의 구강건강을 유지하도록 하는 역할을 담당하고 있다. 셋째는 치과진료협조자로 치과의사의 지도하에 환자의 구강내외 치과방사선촬영 및 현상, 환자의 치료계획수립과 치료 전 교육, 진료과정협조 및 치료 후 유의사항과 계속관리, 교육 등을 실시하여 효과적인 치과진료가 이루어지도록 진료실의 전반적인 유지관리를 담당한다. 넷째는 진료에 관계되는 인적 물적 자원을 관리하는 것으로 효율적 환자진료 시간배정, 진료절차관리, 환자요양급여 및 의무기록 관리, 요양급여비용 청구 및 심사관리, 재료 및 약재관리, 계속 관리제도 운영 등 전반적인 병원관리자로서의 역할을 수행한다. 2016년 면허등록 치과위생사의 수는 70,070명이고, 요양기관별 치과위생사 수는 치과의원 27,681명, 치과병원 3,244명, 종합병원 832명이었고, 이중 활동치과위생사는 33,537명으로 집계되었다[3]. 실제 면허 치과위생사 대비 활동 치과위생사 비율은 47.8%로 낮은 것을 확인할 수 있다. 이 등

[4]은 활동 치과위생사 비율이 낮은 것은 열악한 근무 환경과 노동강도에 따라 치과위생사의 직업수명이 짧아지고, 업무의 효율성, 직업의 전문성, 직업만족도가 낮아짐에 따라 직무소진현상이 빠르게 나타난 결과라고 지적하였다.

치과의료기관에서 이루어지는 업무는 독립적 기능보다 상호의존적 기능이 높다. 모든 업무는 환자로부터 발생하기 때문에 치과의사, 치과위생사, 치과기공사, 간호조무사 등 인력간의 진료가 차질 없이 이루어지기 위해서는 구성원들 간의 조정이 필요하다.

의사소통능력은 타인과의 관계에서 의사소통 수단을 활용하여 얼마나 상호작용을 잘하는가를 의미한다. 의료기관내에 여러 전문직종간의 간격을 해소하고 협력이 잘 이루어지게 하기 위해서는 원만한 대인관계를 형성할 수 있는 의사소통이 필요하다[5]. 치과진료에 있어 진료에 대한 안내 및 상담, 구강보건교육, 계속구강건강관리를 위한 환자관리 등 치과위생사 업무의 상당부분은 원만한 의사소통능력 없이는 수행하기 어렵다. 적절한 의사소통은 치과위생사업무의 효율성을 높이고 병원조직의 성과와 발전을 도모할 수 있다[6]. 또한 환자와 의사소통이 잘 이루어질수록 간호만족도가 높아진다고 하였다[7]. 치과위생사의 의사소통유형에 따른 치과의료서비스 만족도에 관한 연구에서는 정보제공형 의사소통형과 친화적 의사소통형인 경우 치과의료서비스의 만족도가 높아진다고 하였다[8]. 치과위생사는 치과의료 소비자에게 질 높은 의료서비스를 충족시켜야 할 책임이 있고, 이를 위해서는 치과위생사들이 자신의 직업에 대한 만족도를 높이는 것이 우선되어야 한다. 직무에 대한 만족도가 높아지면 자연스럽게 환자를 대하는 태도가 안정적이고 긍정적으로 되어 치과의료 소비자에 대한 서비스가 향상되고, 자신에게 주어진 업무를 효율적으로 수행함으로써 직업에 대한 자부심이 생길 것이다[9]. 치과위생사의 직무만족도에 관련된 연구는 많으나[9-11], 의사소통능력과 대인관계능력, 직무만족도에 관련된 선행논문은 미흡한 실정이다. 따라서 치과위생사의 의사소통능력과 대인관계능력을 파악하고, 이것이 직무만족도에 어떠한 연관성이 있는지 파악하는 연구는 중요한 의의가 있다고 할 것이다.

II. 이론적 고찰

1. 의사소통능력

의사소통이라는 용어는 공통, 공유라는 뜻을 가진 라틴어 communis에서 유래하였다. 어간은 'comm'인데 이 단어에서 파생된 단어는 공동의, 공유의 뜻을 지닌 comm, 이야기하다, 친하게교제하다의 commune 등이 있다. 이처럼 의사소통은 공유, 공통의 의미를 지니며, 의사소통능력은 타인과의 관계에서 의사소통 수단을 활용하여 얼마나 상호작용을 잘하는가를 의미한다. 의사소통은 사회적 관계에서 두 사람이 상호작용할 때 존재하며, 인간만이 소유하는 창조적 상징능력으로 사회생활의 양식을 바꾸고 사회 속으로 인간들을 통합시켜 사회 구성원의 요구를 이해시키고 조정하며, 분열 없이 사회가 합의에 도달하게 되는데 반드시 필요하다고 하였다[12]. 의사소통능력은 학자들마다 견해가 다른데, Rubin(1990)은 상대방을 효과적으로 다루는 과정이며 효과적인 의사소통 행위에 관한 지식이라 정의하였고, 이 등[13]은 대화가 이루어지는 맥락에서 상대방과의 사회적 관계를 고려하여 상대방의 말을 정확히 해석하고 자신이 의도하는 바를 언어적, 비언어적으로 전달하는 능력으로 개념화하였다.

치과의료인력의 의사소통능력 수준과 개선방안을 파악하기 위한 연구[5]에서는 치과의료인력의 의사소통이 환자만족도에 영향을 미친다고 하였고, 치과보철물 재제작에 영향을 미친다고 하였다. 또한 직장동료와 의사소통이 원활하거나 거래처와의 의사소통이 원활할 때 환자의 만족도가 높아진다고 하였다. 박 등[14]의 연구에서는 조직커뮤니케이션 만족이 높을수록 직무만족과 조직몰입도가 높았으며, 이직의도가 낮아졌다고 하였다.

간호사의 의사소통능력, 감정노동, 조직몰입간의 관계에 관한 연구[6][7][15] 등 다양하게 진행되고 있다. 안[15]의 연구에서는 의사소통능력이 높을수록 직원들의 마찰이 적고 만족스러운 관계를 형성함으로써 조직몰입이 높아진다고 하였다.

양질의 치과진료서비스를 제공하고자 하는 경향을 고려할 때 직접 환자와의 대화를 통해 이루어지는 치과진료서비스 만족을 위해 치과위생사의 의사소통능력을 파악할 필요가 있다.

2. 대인관계능력

인간은 태어남과 동시에 타인과의 관계를 형성하게 되고 이러한 관계는 삶에 있어 중요한 비중을 차지한다. 대인관계는 개인이 타인에 대해 경험하는 인지와 정서 및 행동적 측면의 심리적 양식으로 정의되며[16] 자신의 의견이나 감정을 제대로 주고받을 수 있는 의사소통기술이 대인관계능력이며 인간관계 유지를 위한 필수요소이다.

Motemayor(1994)는 대인관계능력이란 사람들이 정기적, 비정기적으로 접촉하여 상호간에 형성하는 정서적 결속 관계이며 타인과 개방적이고 진실한 태도로 의사소통하며 상호간 이해를 도모하고 친밀감을 증진시키는 인간관계의 한 양상이라고 하였다.

Schlein과 Guerny(1971)는 대인관계능력에 대해 의사소통, 개방성, 민감성, 이해성, 신뢰감, 만족감, 친근감의 7가지 하위영역으로 나누어 인간관계 변화 척도를 구성하였다. 문[17]은 Schlein과 Guerny(1971)의 선행연구에서와 같이 7개의 하위요인을 다음과 같이 설명하였다. '의사소통'은 능동적인 전달능력과 수용능력으로 다른 사람의 의도나 생각, 감정을 서로 공유하는 것을 말한다. 의사소통은 대인관계능력을 기르는 가장 기본적인 요소로 원만한 의사소통을 통해 상호간의 이해와 공감속에서 올바른 대인관계를 만들어 갈 수 있다. '개방성'은 자신의 내면 및 행동을 상대방에게 솔직히 드러내는 것으로 상대방에게 원하는 것을 왜곡 없이 전달하는 것으로 만족감을 가질 수 있다. '민감성'은 예민하거나 날카로운 성질을 말한다. 타인이 보내는 감정신호에 빠르게 대응하는 것은 상대를 중요하다고 인식하고 상대방에게 온전히 집중되어 있음을 보여주는 의미로 대상자나 사람들로부터 신뢰감 및 친밀감을 형성할 수 있는 바탕이 된다. '이해성'은 이성을 통해 분별할 수 있는 능력을 말하며 상호간에 생기는 신뢰감이 바탕이 되어 상호보완적인 관계를 유지하는 것이다. 따라서 상호간의 요구를 정확히 판단하여 실현되게 하는 것이 이해성이다. '신뢰감'은 다른 사람을 믿는 경험을 이야기하며 바람직한 대인관계 형성에 있어 중요하다. '만족감'은 상호간에 원하던 관계가 이루어졌을 때 느끼는 감정으로 1:1대인관계 및 그 이상의 사이에서 형성되는 관계에서의 적절성 즉 원만함을 가지는 것이라고

한다. '만족감'은 정확한 지각력과 생산적 활동, 행위의 이행과 자발적 조절을 통해 상호작용하는 것이다.

대인관계능력은 조직 구성원들 간의 태도 유사성, 의사소통 정도 및 상호작용 빈도 등으로 구성되면서 조직 구성원의 직무만족에 영향을 미치기도 한다[16].

대인관계능력에 관한 선행연구를 살펴보면, 대인관계 스트레스가 높아질수록 이직의도가 높아졌으며, 직무만족도가 떨어진다고 보고되었다[14]. 고와 김[18]은 임상간호사의 대인관계능력이 높을수록 직무만족도가 높아진다고 하였고, 특히 대인관계능력의 하위척도 중 친근감이 높을수록 직무만족도가 높아진다고 하였다.

치과위생사는 환자와 직접적인 관계를 맺으며 의료 서비스를 제공하고, 다른 직종의 치과의료인력과 관계를 통해 원활한 업무를 진행한다. 이러한 상황에서 대인관계스트레스는 피할 수 없으며, 원만한 대인관계를 통해 효율적으로 업무를 수행할 수 있다.

3. 직무만족도

직무만족도는 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구와 필요 등의 수준에 따라 직무자체를 비롯한 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적, 정서적인 만족상태를 말한다. 이러한 직무만족도는 직무 생활에 대해 긍정적인 감정을 가지는 개인의 심리상태로, 높은 근로의욕을 갖게 하고 자기개발 노력을 촉구하며 조직 목표 달성을 위한 공동 작업에 자발적인 참여의욕과 창의성을 불러일으켜 개인의 성과 향상에 긍정적인 영향을 미친다[16]. 직무만족은 개인의 건강과 삶의 질에 중요한 영향을 미치므로 조직의 입장에서도 매우 중요하다. 직무만족이 높을수록 이직율과 결근율이 감소되며, 원만한 인간관계 유지, 생산성 증가의 효과를 얻을 수 있으나 직무 불만족은 이직을 하거나 직무에 대한 성실도가 떨어지고, 조직 목표 달성을 저해하는 현상을 유발시킨다[19].

직무만족은 환경적 만족, 심리적 만족, 보상적 만족의 세 요인으로 결정되기도 한다. 환경적 만족은 근무환경 만족, 업무량 만족, 상사의 직원관리 방법 만족이 있으며, 심리적 만족은 능력발휘의 기회만족, 권한위임의 원활 만족, 직무에 대한 성취감 만족이 있고, 보상적 만족은 임금수준 만족, 승진기회 만족, 장래성 만족 등을 들

수 있다. 직무만족 개념의 중요성은 한 개인이 자신의 직무와 직무수행과 관련된 제도, 급여, 승진, 대인관계 등 조직 내 다양한 방면에서 느끼는 유쾌한 감정을 통해 직장생활의 질은 높일 수가 있다고 보기 때문이다 [20].

치과위생사의 업무범위에는 의료기사 등에 관한 법률 시행령, 제2조 6항에 따라 치석 등 침착물 제거, 불소도포, 임시충전, 임시 부착물의 장착, 부착물제거, 치아 본뜨기, 교정용 호선의 장착 및 제거, 그 밖에 치아 및 구강 질환의 예방과 위생에 관한 업무, 이 경우 의료법 제 37조 제 1항에 따른 안전관리기준에 맞게 진단용 방사선 발생장치를 설치한 보건기관 또는 의료기관에서 구내 진단용 방사선 촬영업무를 할 수 있는 것으로 규정하고 있다. 2015년 시행령의 개정으로 실제 치과 의사의 지도하에 치과위생사가 수행하는 업무가 법적 업무로 조정되었으나 다수의 임상 업무가 구체적으로 명시된 것이 아니기 때문에 치과보조인력 간의 업무갈등과 위임 진료 등의 문제가 지속적으로 제기되고 있다 [4].

직무만족도에 관한 선행연구를 살펴보면 직장 내 갈등수준이 낮을수록 직무만족도가 높게 나타났고[21], 급여와 업무량이 적절할수록, 타 인력 간 업무가 명확하게 구분된 경우 직무만족도가 높게 나타났다[22].

이상의 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 수립하였다.

[가설 1] 의사소통능력과 대인관계능력은 정(+의) 관계 일 것이다.

[가설 2] 치과위생사의 의사소통능력과 직무만족도는 정(+의) 영향을 미칠 것이다.

[가설 3] 치과위생사의 대인관계능력과 직무만족도는 정(+의) 영향을 미칠 것이다.

이에 본 연구는 치과위생사의 의사소통능력과 대인관계능력, 직무만족도를 파악하고, 의사소통능력과 대인관계능력, 직무만족도와의 관련성을 파악하여 치과위생사의 업무효율성과 직무만족을 높이기 위한 교육과 인력관리를 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

III. 연구의 방법

1. 연구대상 및 자료수집 방법

본 연구는 2018년 12월 21일부터 2019년 1월 30일 까지 부산·경남에 소재한 치과의료기관에 종사하고 있는 치과위생사들을 대상으로 편의표집하였다. 총 270명을 대상으로 조사목적과 취지를 설명하고 동의를 구한 후 설문조사를 실시하였다. 이중 불충분한 응답자 46부를 제외한 총 224명을 최종분석대상으로 연구를 실시하였다.

2. 연구방법

설문조사에 사용된 연구도구는 최[23], 이[24], 박[25]의 도구를 참고로 하여 근무환경 및 직책 등을 고려하여 본 연구에 맞게 수정하였으며, 자기기입식 설문 조사를 실시하였다.

3. 연구도구

3.1 일반적 특성

대상자의 일반적 특성으로 연령, 결혼여부, 학력, 근무지, 임상경력, 진료영역, 임금을 조사하였다.

3.2 의사소통능력

의사소통능력은 Navran(1967)이 개발한 PCI (Primary Communication Inventory)의 내용을 최[23]가 성인들에게 알맞게 수정하여 사용한 도구를 채택하여 사용하였다. 언어적 의사소통 20문항, 비언어적 의사소통 5문항으로 총 25문항의 5점 Likert척도로 '전혀 아니다(전혀 그렇지 않다)' 1점, '아니다(별로 그렇지 않다)' 2점, '보통이다(보통이다)' 3점, '그렇다(대체로 그렇다)' 4점, '정말 그렇다(매우 그렇다)' 5점으로 점수가 높을수록 의사소통능력이 높다는 것을 의미한다. 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach α 계수 0.900이었다.

3.3 대인관계능력

대인관계능력은 Schlein과 Guerney(1917)이 개발한 대인관계변화척도(Relationship Change Scale)를 문[17]이 변안한 것을 기초로 하여 박[25]이 성인에게

적합하도록 수정한 도구를 채택했다. 대인관계 문항은 25문항으로 5점 Likert 척도로 구성되어 있으며, '전혀 아니다(전혀 그렇지 않다)' 1점, '아니다(별로 그렇지 않다)' 2점, '보통이다(보통이다)' 3점, '그렇다(대체로 그렇다)' 4점, '정말 그렇다(매우 그렇다)' 5점으로 점수가 높을수록 대인관계능력이 높음을 의미한다. 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach α 계수 0.936이었다.

3.4 직무만족도

직무만족도는 Smith 등에 의해 개발된 JDI(Job Descriptive Index)도구를 수정·보완하여 사용한 이[24]의 도구를 근무환경에 맞게 수정 보완하여 사용하였다. 직무만족 문항은 20문항으로 5점 Likert 척도로 구성되어 있으며, '전혀 아니다(전혀 그렇지 않다)' 1점, '아니다(별로 그렇지 않다)' 2점, '보통이다(보통이다)' 3점, '그렇다(대체로 그렇다)' 4점, '정말 그렇다(매우 그렇다)' 5점으로 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach α 계수 0.862이었다.

4. 자료분석

수집된 자료의 통계분석은 SPSS Ver.19.0 통계프로그램을 사용하였다. 조사대상자의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 하였고, 조사대상자의 의사소통능력, 대인관계능력, 직무만족도, 점수를 파악하기 위해 기술통계분석을 실시하였다. 조사대상자의 일반적 특성에 따른 의사소통능력, 대인관계능력, 직무만족도 차이를 검증하기 위해 독립표본 t-검증과 일원배치 분산분석을 실시하였으며, 사후검증으로 Scheffe's test를 실시하였다. 의사소통능력, 대인관계능력, 직무만족도와 의 상관관계를 알아보기 위해 피어슨의 적률상관계수를 구하였으며, 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 연구결과 및 논의

1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성에 대한 결과는 다음[표 1]

과 같다. 연령은 20대가 138명(61.6%), 미혼이 154명(68.8%), 전문대학을 졸업한 사람이 191명(85.3%)으로 가장 많았다. 근무지는 치과의원 80명(35.7%), 치과병원 144명(64.3%)으로 나타났다. 임상경력은 1년 미만은 31명(13.8%), 1~3년 미만은 38명(17.0%), 3~5년 미만은 37명(16.5%), 5~7년 미만은 29명(12.9%), 7년 이상은 89명(39.8%)으로 나타났다. 담당업무는 일반진료협조는 170명(75.9%), 경영관리는 24명(10.7%), 접수환자관리 30명(13.4%)으로 나타났다. 임금은 150만원 미만은 4명(1.80%), 150~200만원 미만은 91명(40.6%), 200~250만원 미만은 80명(35.7%) 250~300만원 미만은 13명(13.8%), 300만원이상 18명(8.10%)으로 나타났다.

표 1. 연구대상자의 일반적 특성

개념	범주	N	(%)
나이	20 - 29세	138	61.6
	30 - 39세	72	32.1
	40세 이상	14	6.30
결혼여부	미혼	154	68.8
	기혼	70	31.2
학력	전문대 졸업	191	85.3
	대학교 졸업	27	12.0
	대학원 졸업	6	2.70
근무지	치과의원	80	35.7
	치과병원	144	64.3
경력(년)	1년미만	31	13.8
	1 - 3년미만	38	17.0
	3 - 5년미만	37	16.5
	5 - 7년미만	29	12.9
	7년이상	89	39.8
담당업무	진료업무	170	75.9
	경영 및 직원관리	24	10.7
	접수 및 환자관리	30	13.4
임금(월)	150만원미만	4	1.80
	150 - 200만원미만	91	40.6
	200 - 250만원미만	80	35.7
	250 - 300만원미만	31	13.8
	300만원이상	18	8.10

2. 연구대상자의 의사소통능력, 대인관계능력, 직무만족도

연구대상자의 의사소통능력, 대인관계능력, 직무만족도의 점수분포는 다음 [표 2]와 같다. 의사소통능력은

3.32±0.49점, 대인관계능력 3.45±0.48점, 직무만족도는 3.19±0.44점으로 나타났다.

표 2. 연구대상자의 의사소통능력, 대인관계능력, 직무만족도

개념	Mean±SD
의사소통능력	3.32±0.49
대인관계능력	3.45±0.48
직무만족도	3.19±0.44

3. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 의사소통능력, 대인관계능력, 직무만족도

연구대상자의 일반적 특성에 따른 의사소통능력, 대인관계능력, 직무만족도 차이를 검증한 결과는 다음 [표 3-표 5]와 같다. 의사소통능력은 결혼여부(F=-1.986, p=0.048), 임상경력(F=2.437, p=0.048)에 따라 차이가 있었다. 대인관계능력은 학력(F=8.009, p=0.000), 담당업무(F=7.483, p=0.001), 임금(F=4.461, p=0.002)에 따라 차이가 있었다. 직무만족도는 담당업무(F=3.293, p=0.039)에 따라 차이가 있었다.

표 3. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 의사소통능력

개념	범주	의사소통능력	
		M ± SD	t/F (p)
나이	20 - 29세	3.30±0.45	.456 (.634)
	30 - 39세	3.35±0.46	
	40세 이상	3.24±0.30	
결혼여부	미혼	3.27±0.47	-1.986 (.048*)
	기혼	3.41±0.37	
교육	전문대 졸업	3.31±0.45	292 (.747)
	대학교 졸업	3.31±0.46	
	대학원 졸업	3.46±0.20	
근무지	치과의원	3.30±0.46	-.269 (.788)
	치과병원	3.32±0.44	
경력(년)	1년미만	3.09±0.56	2.437 (.048*)
	1 - 3년미만	3.38±0.43	
	3 - 5년미만	3.28±0.47	
	5 - 7년미만	3.34±0.43	
	7년이상	3.36±0.38	
담당업무	진료업무	3.28±0.45	1.938 (.147)
	경영 및 직원관리	3.40±0.31	
	접수 및 환자관리	3.45±0.48	
	150만원미만	2.71±1.01	
임금(월)	150 - 200만원미만	3.29±0.48	2.200 (.070)
	200 - 250만원미만	3.32±0.41	
	250 - 300만원미만	3.40±0.34	

300만원이상	3.35±0.44
---------	-----------

*p<0.05, **p<0.01

표 4. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 대인관계능력

개념	범주	대인관계능력	
		M ± SD	t/F (p)
나이	20 - 29세	3.41±0.46	1.259 (.286)
	30 - 39세	3.50±0.50	
	40세 이상	3.58±0.55	
결혼여부	미혼	3.41±0.47	-1.527 (.128)
	기혼	3.52±0.49	
학력	전문대 졸업	3.42±0.45a	8.009 (.000**)
	대학교 졸업	3.44±0.58b	
	대학원 졸업	4.19±0.33c	
근무지	치과의원	3.50±0.51	1.069 (.286)
	치과병원	3.42±0.46	
경력(년)	1년미만	3.34±0.46	1.302 (.270)
	1 - 3년미만	3.54±0.45	
	3 - 5년미만	3.36±0.48	
	5 - 7년미만	3.40±0.49	
	7년이상	3.50±0.47	
담당업무	진료업무	3.39±0.46a	7.483 (.001**)
	경영 및 직원관리	3.73±0.40b	
	접수 및 환자관리	3.65±0.49c	
임금(월)	150만원미만	3.06±0.56a	4.461 (.002**)
	150 - 200만원미만	3.46±0.48b	
	200 - 250만원미만	3.33±0.42c	
	250 - 300만원미만	3.62±0.46d	
	300만원이상	3.73±0.53e	

*p<0.05, **p<0.01

표 5. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도

개념	범주	직무만족도	
		M ± SD	t/F (p)
나이	20 - 29세	3.16±0.45	1.428 (.242)
	30 - 39세	3.19±0.42	
	40세 이상	3.37±0.40	
결혼여부	미혼	3.16±0.44	1.266 (.207)
	기혼	3.24±0.42	
학력	전문대 졸업	3.18±0.45	1.549 (.215)
	대학교 졸업	3.16±0.31	
	대학원 졸업	3.49±0.40	
근무지	치과의원	3.21±0.49	.547 (.585)
	치과병원	3.17±0.41	
경력(년)	1년미만	3.29±0.43	1.291 (.275)
	1 - 3년미만	3.24±0.42	
	3 - 5년미만	3.07±0.43	
	5 - 7년미만	3.13±0.48	

담당업무	7년이상	3.19±0.42	3.293 (.039*)
	진료업무	3.15±0.43a	
	경영 및 직원관리	3.35±0.39b	
임금(월)	접수 및 환자관리	3.33±0.39c	1.212 (.307)
	150만원미만	3.00±0.44	
	150 - 200만원미만	3.19±0.43	
	200 - 250만원미만	3.13±0.47	
	250 - 300만원미만	3.29±0.40	
300만원이상	3.29±0.33		

*p<0.05, **p<0.01

4. 의사소통능력, 대인관계능력, 직무만족도 상관관계

연구대상자의 의사소통능력, 대인관계능력, 직무만족도의 상관관계를 알아본 결과는 다음 [표 6]와 같다. 대인관계와 의사소통을 살펴보면, 상관계수가 0.659으로 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보이고 있다. 대인관계와 직무만족을 살펴보면, 상관계수가 0.496으로 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보이고 있다. 의사소통과 직무만족을 살펴보면, 상관계수가 0.378으로 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보이고 있다.

표 6. 의사소통능력, 대인관계능력, 직무만족도 상관관계

개념	의사소통 능력	대인관계 능력	직무만족도
의사소통 능력	1		
대인관계 능력	.659**	1	
직무만족도	.378**	.496**	1

*p<0.05, **p<0.01

5. 직무만족도에 영향을 미치는 요인

연구대상자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 살펴보기 위해 다중회귀분석을 하였다. 모형 F값이 8.323으로 통계적으로 유의한 회귀모형이라고 할 수 있다. 회귀분석에서 이 결정계수와 같은 것으로 변수 요소에 의해서 설명 될 수 있는 종속 변수의 총 변동 비율을 의미한다. R2은 30.2%으로 높은 편이므로 설명력이 좋다고 할 수 있다. Variation Inflation Factor (다중공선성)은 1부터 무한대까지 수를 가지므로 1이상부터 10 이하는 다중공선문제가 존재하지 않는다고 할

수 있다. VIF 는 10 이하이므로 다중공성문제가 없다. Durbin-Watson의 결과 2에 가까움으로 자기상관이 없으므로 잔차의 독립성조건이 만족된다. 그러므로 변수에 이상은 없다. 회귀분석 결과는 다음 [표 6]와 같다. 연구대상자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인은 임상경력($t=-2.846$, $p=0.005$), 의사소통능력($t=2.099$, $p=0.037$)으로 나타났다. 연구대상자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 살펴보기 위해 회귀분석 결과는 다음 [표 7]와 같다. 연구대상자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인은 임상경력($t=-2.846$, $p=0.005$), 의사소통능력($t=2.099$, $p=0.037$), 대인관계능력($t=4.142$, $p=0.000$)으로 나타났다.

표 7. 직무만족도에 영향을 미치는 요인

개념	B	SE	β	t	p
상수	1.427	.271		5.272	.000
나이	.123	.074	.169	1.664	.098
결혼여부	-.030	.081	-.031	-.374	.709
학력	-.093	.069	-.090	-1.340	.182
근무지	.042	.060	.047	.705	.482
경력	-.088	.031	-.305	-2.846	.005**
업무	.038	.050	.052	.752	.453
임금	.073	.049	.155	1.489	.138
대인관계능력	.334	.081	.364	4.142	.000**
의사소통능력	.181	.086	.184	2.099	.037*

F=8.323, R²=0.302

*p<0.05, **p<0.01

V. 결론 및 논의

치과의료기관에서 제공되는 의료서비스는 치과위생사를 통해 전달되고, 그 과정에서 환자와의 성공적인 관계를 형성하기 위해서 의사소통능력은 반드시 필요한 요소이다. 원활한 의사소통은 대인관계에서 필수요소이며, 구성원간의 갈등을 해소시켜 직무만족도를 향상시킨다[6]. 따라서 치과의료기관에 근무하는 치과위생사는 의사소통능력, 대인관계능력을 향상시켜야 할 필요가 있다. 이에 본 연구는 치과위생사의 의사소통능력과 대인관계능력 수준을 파악하고, 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 확인하고자 시행하였으며, 결

과는 다음과 같다.

본 연구에 참여한 치과위생사의 의사소통능력은 평균 3.32 ± 0.49 점이었으며, 대인관계능력은 3.45 ± 0.48 점, 직무만족도는 3.19 ± 0.44 점이었다. 병동간호사를 대상으로 의사소통능력과 대인관계능력을 조사한 임과 이[26]의 연구에서 의사소통능력은 3.53점, 대인관계능력은 3.50점으로 본 연구에서보다 높게 나타났다. 치과위생사의 일반적 특성에 따른 의사소통능력을 비교해 본 결과, 결혼여부에서는 기혼이 미혼보다, 임상경력이 많을수록 의사소통능력이 높게 나타났으며 통계적으로 유의하였다. 김과 이[27]의 연구에서 기혼집단과 임상경력 많을수록 의사소통능력이 높게 나타나 본 연구와 유사한 결과이다. 임상경력이 많을수록 다양한 환자들을 많이 경험해보고, 단순진료 업무보다는 상담업무나 경영 및 직원관리 업무를 통해 조직구성원들과의 관계를 원만히 하려는 노력의 결과로 사료된다. 반면 권과 한[28]의 연구에서는 학력이 높을수록 의사소통능력이 높게 나타나 차이가 있었다. 이는 본 연구의 학력이 전문대 졸업자가 대부분이고, 대학교 졸업과 대학원 졸업자들이 상대적으로 적어 나타난 결과로 사료된다. 대인관계능력은 학력이 높을수록, 경영 및 직원관리 업무를 하는 집단이, 임금이 높을수록 대인관계능력이 높게 나타났다. 임금이 높을수록 대인관계능력이 높게 나타났으며 통계적으로 유의하였다. 경영 및 직원관리를 담당하는 치과위생사는 중간관리자로서 직원들과의 원만한 관계를 유지하는 것이 중요하고, 여러 다양한 직원 및 환자와의 관계를 통해 대인관계능력이 다른 업무를 담당하는 직원들보다 점수가 높게 나타난 것으로 사료된다. 직원들의 직무만족도는 경영 및 직원관리하는 집단의 직무만족도가 높게 나타났으며 통계적으로 유의하였다. 민[10]의 연구에서는 연령이 낮을수록, 교육수준이 높을수록 직무만족도가 높게 나타났고, 한 등[22]의 연구에서는 근무경력이 높을수록, 적절한 보상이 주어질 때, 업무량이 적절하고, 타 인력간의 명확한 업무구분과 충분한 인력으로 구성되어 있을 때 직무만족도가 높게나와 연구자마다 다른 결과를 보였다. 본 연구에서 나타는 결과는 변수 중 학력과 경력, 담당업무가 영향을 미친 것으로 사료된다. 연구대상자는 전문대졸업자가 많았고, 근무경력은 7년차 이상이 가장 많았으며, 경영 및 직원관리를 담당자하는 치과위생사가

적어서 나타난 결과로 사료된다.

의사소통능력과 대인관계능력은 직무만족도와 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 나타났고, 의사소통능력과 대인관계능력도 통계적으로 유의한 상관관계가 나타났다. 명[29]의 연구에서도 대인관계능력과 의사소통능력은 양의 상관관계를 나타내었으며, 의사소통능력과 대인관계능력이 낮을수록 직무스트레스를 더 받는다고 하였다. 의사소통은 원활한 대인관계형성에 가장 중요한 요인이다. 의사소통능력이 낮아지면 대인관계능력이 낮아진다. 치과위생사는 다양한 성격의 환자들을 대하고, 의사, 동료 치과위생사, 치과기공사 등 다른 직종의 사람들과 협업을 통해 진료를 수행해야 하므로 대인관계능력이 떨어지면 직무만족도가 낮아질 수 있다. 따라서 직무만족도를 높이기 위해서는 의사소통능력과 대인관계능력을 향상 시킬 필요가 있다고 사료된다.

연구대상자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과, 직무만족도에 영향을 미치는 요인은 임상경력, 의사소통능력, 대인관계능력으로 나타났다. 임상경력이 많아질수록 직무만족도는 낮게 나타났다. 이는 임상경력이 많아질수록 치과업무 수행에 있어 필요한 지식과 기술에 대한 자신감이 증가되고 함께 업무의 숙달로 업무수행능력은 향상된 반면에 그에 따른 보상이나 처우가 부족하여 나타난 결과로 사료된다. 따라서 치과위생사의 업무능력에 따른 적절한 보상체계가 마련되어야 하며, 치과의료인력의 양적기준, 근로조건 등의 근무환경 개선이 이루어진다면 치과위생사의 직무만족도를 향상시킬 수 있을 것으로 생각된다. 윤 등[9]의 연구와 민[10]의 연구에서는 임상경력이 많을수록 직무만족도가 높게 나와 상이한 결과를 보였는데, 본 연구에서는 임상경력이 7년 이상인 대상자가 많은 분포를 차지하고 있어 나타난 결과로 생각된다.

의사소통능력과 대인관계능력이 좋을수록 직무만족도는 높게 나타났다. 장[30]의 연구에서 조직 내 갈등수준이 높아질수록 직무만족도가 낮아진다는 보고와 명[29]의 연구에서 의사소통능력과 대인관계능력이 낮을수록 직무스트레스를 더 받는다는 결과와 유사하였다. 따라서 임상현장에서 환자와 치과위생사와의 관계, 직장동료들과의 관계에서 의사소통능력이 중요하다는 점

을 인식할 필요가 있다고 사료된다.

이러한 연구결과를 종합해 볼 때 치과위생사들의 직무만족도를 높이기 위해서 경력자들을 위한 적절한 보상을 제공할 수 있는 제도가 필요하며, 원활한 업무활동에 필요한 의사소통능력과 대인관계능력을 향상시켜야 할 것이다. 치과위생사의 의사소통능력과 대인관계능력을 높이기 위해 조직 내의 원활한 의사소통을 위한 교육이 필요하고, 직원들 간의 수평적 의사소통이 잘 이루어 질 수 있는 워크샵, 세미나, 야유회 등이 마련되어야 한다고 생각한다.

본 연구의 제한점으로 일부 지역에서 근무하는 치과위생사를 대상으로 하였으므로 다른 지역 치과위생사와의 결과와는 차이점이 있을 것으로 생각되며, 자료의 해석을 일반화하기에는 한계가 있다 또한, 연구에 사용된 측정도구는 표준화된 도구이지만 자기기입식 조사방법에 의해 측정, 수집되었기에 응답편의가 개재할 위험성을 배제할 수 없다. 그러나 선행연구들과 비교했을 때 일치되는 부분이 많고, 치과위생사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위한 기초자료를 제공했다는 점에 의의를 둘 수 있다. 본 연구를 토대로 후속 연구를 다음과 같이 제시한다. 첫째, 대상자의 표본을 확대하여 객관적인 방법으로 의사소통능력과 대인관계능력을 측정할 수 있는 방법으로 연구가 필요하고 둘째, 치과위생사의 의사소통능력과 대인관계능력을 향상시킬 수 있는 방안에 대한 연구가 필요할 것으로 사료된다.

참고 문헌

- [1] 박신국, 임상혁, “병원 조직의 중간관리자 리더십 유형이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구,” 한일경상논집, 제65권, pp.77-103, 2014.
- [2] 이춘선, 임순환, 한지형, “내부마케팅이 치과위생사의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향,” 치위생과학회지, 제12권, 제1호, pp.15-22, 2012.
- [3] 민경호, 2017 한국치과의료연감, 대한치과의사협회 치과의료정책연구소, 2017.
- [4] 이효진, 신성정, 배수명, 신보미, “우리나라 치과위생사 인력정책 현황 및 과제,” 한국콘텐츠학회논문지,

- 제19권 제2호, pp.409-423, 2019.
- [5] 이선경, 황경숙, 박용덕, 범정철, “치과의로 인력의 원활한 의사소통에 영향을 미치는 요인간의 상관관계,” 대한예방치과.구강보건학회, 제35권, 제1호, pp.85-92, 2011.
- [6] 홍은미, *병원 간호사의 의사소통 수준과 조직행위 인식에 관한 연구*, 경희대학교 대학원, 석사학위논문, 2007.
- [7] 최운정, 강지숙, “입원환자가 인지하는 간호요구도와 간호만족도의 관계에 영향을 미치는 간호사 의사소통 매개효과,” 한국산학기술학회논문지, 제19권, 제4호, pp.374-382, 2018.
- [8] 김선영, “환자가 인식한 치과위생사의 의사소통유형에 따른 치료지시이행과 치과서비스 만족도의 관계,” 한국치위생학회지, 제17권, 제5호, pp.943-955, 2017.
- [9] 윤성욱, 오나래, 정미애, “치과위생사의 근무특성과 환자유형에 따른 감정노동이 직무만족도에 미치는 영향,” 한국콘텐츠학회, 제18권, 제9호, pp.199-208, 2018.
- [10] 민희홍, “임상치과위생사의 전문직 자아개념, 자아존중감 및 직무만족도와와의 관련성,” 한국치위생학회지, 제18권, 제1호, pp.55-63, 2018.
- [11] 한세영, 조영채, “치과위생사의 직무스트레스, 피로 및 직무만족도가 이직의도에 미치는 영향에 대한 공분산구조분석,” 한국산학기술학회논문지, 제17권, 제7호, pp.629-640, 2016.
- [12] 김철주, *커뮤니이션이 직무만족에 미치는 향과 기업 내 커뮤니이션 사례연구*, 울산대학교 경영학대학원, 석사학위논문, 2010.
- [13] 이석재, 장유경, 이현남, 박광열, *생애능력 측정도구 개발 연구: 의사소통능력, 문제해결능력, 자기주도적 학습능력을 중심으로*, 한국교육개발원 기본연구보고서, 2003.
- [14] 박영남, 최용금, 류다영, “치과위생사의 조직커뮤니케이션 만족이 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향: 대인관계 스트레스 매개효과를 중심으로,” 한국치위생학회, 제15권, 제5호, pp.797-804, 2015.
- [15] 안성윤, “간호사의 의사소통능력, 감정노동, 조직몰입 간의 융합관계,” 한국융합학회논문지, 제8권, 제6호, pp.147-152, 2017.
- [16] 이종찬, 장경혜, “상사-부하 간 교환관계가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향,” 인적자원개발연구, 제5권, 제1호, pp.55-74, 2003.
- [17] 문선모, “인간관계 훈련 집단상담의 효과에 관한 일 연구,” 경상대논문집, 제19권, 제2호, pp.195-201, 1980.
- [18] 고현록, 김정희, “임상간호사의 감성지능과 대인관계 능력, 직무만족도의 관계,” 한국간호교육학회지, 제20권, 제3호, pp.413-423, 2014.
- [19] 신명애, *일부 지역 병원간호사의 간호근무환경과 직무만족이 이직의도에 미치는 영향*, 인제대학교 대학원, 석사학위논문, 2013.
- [20] 도유정, *치과위생사의 DISC행동유형이 직무만족도 및 이직의도에 미치는 영향*, 아주대학교 보건대학원, 석사학위논문, 2016.
- [21] 김영기, 권호장, “남자 치과위생사의 직무 스트레스와 직무만족도가 이직의도에 미치는 영향,” 한국치위생학회지, 제16권, 제2호, pp.142-149, 2016.
- [22] 한지형, 송귀숙, 신성정, “임상 치과위생사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인,” 한국치위생학회, 제18권, 제6호, pp.374-379, 2018.
- [23] 최은연, *의사소통 기술 집단상담이 고등학생의 자아개념 의사소통능력에 미치는 효과*, 고신대학교 교육대학원, 석사학위논문, 2004.
- [24] 이미옥, *치과위생사의 직무만족, 조직몰입, 행복감에 영향을 미치는 요인*, 인제대학교 보건대학원, 박사학위논문, 2012.
- [25] 박경, “부정적인 생활스트레스와 대인관계 문제가 여성의 우울에 미치는 영향,” 한국심리학회지, 제8권, 제3호, pp.581-593, 2003.
- [26] 임은주, 이여진, “수술실간호사와 병동간호사의 의료진과의 의사소통 능력 및 대인관계 능력 비교,” 간호행정학회지, 제20권, 제3호, pp.313-321, 2014.
- [27] 김세향, 이미애, “간호사의 이직의도, 감정노동, 의사소통능력 간의 관계,” 간호행정학회지, 제20권, 제3호, pp.332-341, 2014.
- [28] 권아름, 한수진, “치과위생사의 의사소통능력이 조직유효성에 미치는 영향,” 한국치위생학회지, 제15권, 제6호, pp.1009-1017, 2015.
- [29] 명성민, “물리치료사의 대인관계능력 및 의사소통능력이 직무스트레스에 미치는 영향,” 한국컴퓨터정보학회논문지, 제21권, 제143호, pp.123-129, 2016.
- [30] 장주연, *간호사의 자기주장, 의사소통능력과 직무만족, 조직몰입에 관한 연구*, 성균관대학교 대학원, 석사학위논문, 2010.

저 자 소 개

이 지 영(Ji-Young Lee)

정회원



- 2011년 2월 : 고신대학교 보건대학 (구강보건학석사)
- 2016년 2월 : 고신대학교 환경보건 대학(구강보건학박사)
- 2013년 3월 ~ 현재 : 진주보건대학교 치위생과 조교수

〈관심분야〉 : 구강보건, 치주학

강 용 주(Yong-Ju Kang)

정회원



- 2002년 7월 : 경상대학교 교육학과 (교육학석사)
- 2008년 2월 : 경상대학교 교육학과 (교육학박사)
- 2003년 9월 ~ 현재 : 진주보건대학교 치위생과 부교수

〈관심분야〉 : 치위생학, 교육방법