

치과의원에서의 직무소진이 직무만족과 직무이직에 미치는 영향에 관한 연구

문재영^o

^o동서대학교 경영학부

e-mail: jaymoon@dongseo.ac.kr^o

A study on the job burnout effect on job satisfaction and job turnover in dental clinics

Jae-Young Moon^o

^oDiv. of Business Administration, Dongseo University

● 요약 ●

최근 이슈가 되고 있는 직장내 괴롭힘은 가해자가 피해자에게 정신적, 신체적 건강에 악영향을 주는 대표적인 이직요인이 되고 있다. 직장내 괴롭힘을 발생시키는 폭력은 그 폭력의 강도가 다소 약한 상태의 공격적 행동을 피해자에게 전달하지만 이를 지속적이며 비신체적인 공격으로 인해 피해자의 입장에서는 결국 강한 폭력과 같다고 할 수 있다. 이에 본 연구는 이러한 직장내 괴롭힘을 직무소진이라 하고 직무만족과 직무이직에 어떠한 요인이 가장 크게 작용하는지를 알아보려고 한다.

키워드: 직무소진(emotional exhaustion), 직무만족(job satisfaction), 직무이직(turnover)

I. Introduction

최근 이슈가 되고 있는 직장내 괴롭힘은 가해자가 피해자에게 정신적, 신체적 건강에 악영향을 주는 대표적인 이직요인이 되고 있다. 직장내 괴롭힘을 발생시키는 폭력은 그 폭력의 강도가 다소 약한 상태의 공격적 행동을 피해자에게 전달하지만 이를 지속적이며 비신체적인 공격으로 인해 피해자의 입장에서는 결국 강한 폭력과 같다고 할 수 있다.

치과뿐만 아니라 병원에서의 간호 업무는 의료업무와 더불어 환자들과의 관계속에서도 스트레스가 발생한다고 할 수 있다. 간호사의 경우 업무의 특수성으로 인해 최근 ‘태움’이라는 은어로 사회적 이슈가 되었다.

이는 선배간호사가 후배간호사가 업무를 지도하는 과정에서 발생하는 괴롭힘, 따돌림 등을 들 수 있는데 이는 각 병원들이 가지고 있는 조직문화로 전환되어 병원에서 근무하는 간호사들이 스스로 생을 마감하는 안타까운 사건들이 지속적으로 발생하고 있다.

이에 본 연구는 이러한 직장내 괴롭힘을 직무소진이라 하고 직무만족과 직무이직에 어떠한 요인이 가장 크게 작용하는지를 알아보려고 한다.

II. Preliminaries

1. Related works

1.1 국내 동향

직장내 괴롭힘은 1970년대에 들어 본격적으로 사회문제로 인식되어 집중적인 연구가 시작 되었다. 직장내 괴롭힘은 신체적-물리적 행위뿐만 아니라 무례한 행위, 위대한 행위, 따돌림, 약자 괴롭힘, 정신적 테러 등을 포함한 모든 것들이라고 할 수 있다.

McNamara(2012)는 간호사들 간에 발생하는 괴롭힘에 대해서 정작 당사자들은 크게 인지를 못하고 있으며 좋은방향으로 개선을 시도하는 것이 현실과 타협을 수용한다고 하였다.

이윤주와 이미형(2013)은 대인관계에 있어서 환자와의 문제보다 간호사들 간의 관계가 더욱 힘들다고 하였으며 심리적 정신적으로 큰 영향을 주는 것은 의사, 환자, 환자보호자 보다 오히려 동료 간호사간의 괴롭힘이 정신적으로 더 큰 어려움을 준다는 결과를 제시하였다(손희진, 2010).

이에 본 연구는 아래와 같은 가설을 토대로 본 연구를 진행하고자 한다.

가설1: 정신적-인격적 괴롭힘은 직무소진에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

가설2: 정신적·인격적 괴롭힘은 조직몰입에 부정적인 영향을 줄 것이다.

가설3: 업무관련 괴롭힘은 직무소진에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

가설4: 업무관련 괴롭힘은 조직몰입 부정적인 영향을 줄 것이다.

가설5: 정신적·인격적 괴롭힘은 직무소진에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

가설6: 정신적·인격적 괴롭힘은 조직몰입에 부정적인 영향을 줄 것이다.

가설7: 육체적적 괴롭힘은 직무소진에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

가설8: 육체적적 괴롭힘은 조직몰입에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

가설9: 직무소진은 이직의도에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

가설10: 조직몰입은 이직의도에 부정적인 영향을 줄 것이다.

REFERENCES

- [1] T. K. McNamara, TMarcie Pitt-Catsouphes, Melissa Brown, and Christina Matz-Costa, "Access to and Utilization of Flexible Work Options," *Industrial Relations*, Vol. 51, No. 4, pp.936-965. 2012
- [2] Y. J. Lee and M. H, Lee, "An Efficient Dynamic Workload Balancing Strategy," *Journal of Korean Acad Nurs*, Vol.44 No.2, pp.209-218. 2010.
- [3] H. J. Son, "Verbal Vilolence Experieanced by Hospital Nurses and Consequent Emotioanl Reactions and Job Stress," *Graduate School of Sungshin Wonen's Uniersity*, 2010.