

치과위생사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향

배선영 · 김지영[‡]

경남정보대학교 치위생과 교수

The Effect of Emotional Labor on Job Satisfaction and Turnover Intention of Dental Hygienists

Bae Sunyoung, MD · Kim Jiyong, Ph.D[‡]

[‡]*Dept. of Dental Hygiene, Kyungnam College of Information & Technology, Professor*

Abstract

Purpose : This study examines dental hygienists' emotional labor, job satisfaction, and turnover intention and defines how this emotional labor affects job satisfaction and turnover intention in hospitals.

Methods : Among the dental hygienists currently working for the dental department in hospitals and clinics located in Busan, South Korea, 216 dental hygienists who understood the purpose of this research and agreed to participate were instructed to answer a self-administered questionnaire from April 1 to April 30, 2019. A statistical analysis was subsequently conducted on the responses using the SPSS Win 23.0 program.

Results : Emotional labor and job satisfaction showed a negative relationship; thus, as emotional labor was low, job satisfaction was high. Moreover, emotional labor and turnover intention were found to be positively correlated, while job satisfaction and turnover intention were shown to be negatively related ($p < 0.01$).

Conclusion : The present study demonstrated that the emotional labor of dental hygienists affects job satisfaction and turnover intention. The results suggests that through systematic organization and human resource management, hospitals should design and implement in practice programs to increase dental hygienists' job satisfaction. In addition, these hospitals should secure compensation systems that are motivating enough to enhance the severe emotional labor of dental hygienists to decrease turnover intention. As another method to lower turnover intention, dental hygienists may attempt to resolve emotional disharmony with their own problem-solving methods; however, it is necessary to develop and support organizational culture for the improvement of their working environment.

Key Words : dental hygienist, emotional labor, job satisfaction, turnover intention

[‡]교신저자 : 김지영, kjy@eagle.kit.ac.kr

논문접수일 : 2020년 9월 21일 | 수정일 : 2020년 10월 15일 | 게재승인일 : 2020년 10월 30일

I. 서론

1. 연구의 배경 및 필요성

치과위생사는 지역주민과 치과질환을 가진 사람을 대상으로 구강보건교육, 예방치과치, 치과진료협조 및 경영관리를 지원하여 국민의 구강건강증진의 일익을 담당하는 전문직업이며(Korean Dental Hygienists Association, 2020) 다양한 사람들과의 대면접촉과 실천을 중심으로 환자에게 의료서비스를 제공함과 동시에 의사, 동료 치과위생사 및 직원들의 노력을 환자에게 집중시키게 하는 조정역할을 수행한다(Moon, 2014).

치과위생사는 업무를 수행하는 과정에서 항상 기쁨이나 공손함과 같은 긍정적인 감정을 표출하고, 예의바른 언어와 행동을 보여주기 위해 실제 감정을 숨기고 조직이 요구하는 바람직한 모습을 보여주기 위해 노력하며(Song, 2011), 치과위생사의 직무상 서비스를 제공하는 과정에서 환자들에게 자신의 감정을 통제하여 친절함, 미소, 따뜻한 보살핌 등과 같은 단순 감정 중심의 노동이 크게 요구된다(Park, 2016). 또한 다른 사람과의 접촉이 많은 업무 특성상 엄격한 감정노동규범의 기준에 의해 개인의 사고나 의도 또는 감정 등이 통제된다(Ahn, 2016).

감정노동은 조직이 요구하는 규범을 수용하고 대응하는 과정에서 자신의 실제 감정을 통제하는 노력과 바람직해 보이는 특정한 감정을 표현하려고 노력하게 되는데 이러한 직무에 따른 감정 수행을 감정노동이라고 하였다(Moon, 2014).

치과위생사는 의료서비스를 제공하며 환자와의 관계속에서 직접적이고 지속적인 감정노동에 노출되고 있으며, 의료기관 평가의 한 항목으로 감정노동에 대한 평가가 있을 정도로 치과의료 환경 내의 감정노동은 관리되어야 하는 상황이다(Choi, 2017).

전국 2만 156명을 대상으로 처음 감정노동과 관련한 설문조사를 실시한 결과, 병원노동자들의 감정노동 수행 정도가 다른 주요 서비스업종보다 80% 이상 더 높은 것으로 나타났다. 또한, 감정노동을 경험하는 강도는 교환원, 치과위생사, 간병인, 간호사, 환자이송업자, 경비인내

원 등의 순으로 높게 나타났으며 특히 치과위생사는 간병인, 간호사, 간호조무사 등 다른 보건의료 관련 직종과 비교해서 감정노동의 강도가 높은 것으로 나타났다(Korean Health and Medical Worker's Union, 2010).

감정노동은 역할수행에 도움을 주는 반면에 반복되거나 지속되는 경우 신체적, 정신적 건강을 해칠 뿐만 아니라 근무태만, 과실, 근무만족도의 저하, 이직의 결과를 보인다(Kim, 2013).

2. 연구의 목적

본 연구에서는 치과위생사의 감정노동 정도를 파악하고 병원조직 내에서 치과위생사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 규명함으로써 감정노동을 경감시킬 수 있는 방안을 모색하고, 이를 바탕으로 치과위생사들의 직무만족과 이직의도에 영향을 미치는 요인들을 개선하여 이들의 작업성과를 향상하기 위한 방안을 제시하고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구대상자 및 자료수집

부산광역시 소재하고 있는 치과 병·의원에 재직 중인 치과위생사를 대상으로 2019년 4월 1일부터 4월 30일까지 설문지 250부를 배부하고, 이 중 224부를 회수하여 응답이 불충분한 8부를 제외한 총 216부의 설문지를 분석하였다(Table 1).

2. 평가도구

연구대상자의 개인 식별 정보는 수집하지 않음을 원칙으로 하고, 일반적인 특성에서 연령, 결혼여부, 학력, 급여, 주된업무, 경력, 직위, 병원형태, 근무시간, 주 5일제 시행여부에 한해서 수집하였고, 수거된 설문지는 자료분석 후 잠금장치가 있는 보관함에 보관하였다. 설문자료의 측정은 일반적인 특성 문항을 제외하고, 감정노

Table 1. Composition of questionnaire

Variable	Research unit	Number of questions
Emotional labor	Frequency of expression of emotion	3
	Attention of emotional expression	3
	Emotional dissonance	3
	Job self satisfaction	3
	Wage-welfare satisfaction	5
Job satisfaction	Promotion satisfaction	4
	Boss satisfaction	5
	Colleagues satisfaction	5
	Overall job satisfaction	1
Turnover intention	Turnover intention	3
Characteristic	Age, married status, education, income, clinical part, career, position, medical institution, working hours, a 5-day work week	10

동, 직무만족, 이직의도 모두 ‘매우 그렇지 않다’(1점)에서부터 ‘매우 그렇다’(5점)으로 구성된 5점 Likert형 척도이며, 점수의 범위는 문항 평점 최저 1점에서 최고 5점으로 점수가 높을수록 감정노동, 직무만족, 이직의도가 높음을 의미한다.

1) 감정노동

감정노동의 측정도구는 Morris와 Feldman(1996)의 연구를 기초로 만들어진 Kim(1998)의 연구문항을 기초로 Song(2011)이 사용한 설문을 이용하였다. 이 도구는 감정표현의 빈도 3문항, 감정표현의 주의정도 3문항, 감정적 부조화 3문항으로 총 3개 하위영역 9문항으로 구성되어 있다. Song(2011)의 연구에서 Cronbach's alpha는 .86, .86, .87이었다.

본 연구에서 감정표현의 주의정도 3문항중 2문항은 이론구조에 맞지 않게 적재되어 제거하였고, Cronbach's alpha는 감정표현의 빈도 .78, 감정적 부조화 .70으로 나타났다.

2) 직무만족

직무만족의 측정도구는 타당성이 인정되고 있는 직무기술지표(JDI: Job Descriptive Index)에서 개발한 직무만족 측정 항목을 인용하였다. 미네소타대학 부설연구소에

서는 직무만족요인을 세부적으로 100개의 요인으로 제시하였는데, Saunders Herzberg의 2요인 이론에 입각하여 2개의 영역에 해당하는 34개의 변수로 압축된 것을 인공학적 요인을 제거한 영향요인인 직무자체, 임금과 복리후생, 승진, 상사, 동료로 설정한 Song(2011)의 설문을 본 연구에 맞게 이용하였다.

본 연구에서 Cronbach's alpha는 직무자체만족 .77, 임금·복리후생만족 .86, 승진만족 .84, 상사만족 .85, 동료만족 .88로 나타났다.

3) 이직의도

이직의도의 측정도구는 Song(2011)이 사용한 설문을 본 연구에 맞게 이용하였고, Song(2011)의 연구에서 Cronbach's alpha는 .89, 본 연구에서 Cronbach's alpha는 .86으로 나타났다.

3. 자료분석

수집된 자료 분석 방법은 SPSS WIN 23.0 프로그램을 사용하였고 치과위생사의 일반적 특성에 따른 감정노동과 직무만족 및 이직의도의 차이를 분석하기 위해 독립표본 t-test와 one way ANOVA를 실시하였으며, 감정노동 및 직무만족의 하위요인들 간의 관계를 분석하기 위

해 상관관계 분석을 실시하였다. 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향과 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였고, 감정노동이 이직의도에 미치는 영향관계에 있어 직무만족이 매개변수로서 역할을 하는지 분석하기 위해 Baron과 Kenny, Van, Graham과 Dienesch의 3단계 매개 회귀분석을 실시하였다.

III. 결 과

1. 치과위생사의 감정노동과 직무만족 및 이직의도

치과위생사의 감정노동 정도를 살펴보면 전체 평균 3.47점으로 나타났고, 감정표현의 빈도가 3.60점, 감정표현의 주의정도 3.89점, 감정적 부조화 2.93점으로 나타나 치과위생사의 감정노동 정도는 감정표현의 주의정도가 가장 높은 것으로 나타났다. 치과위생사의 직무만족 정도를 살펴보면 전체 평균 3.43점으로 나타났고, 직무자체만족 3.77점, 임금·복리후생만족 2.77점, 승진만족 3.22점, 상사만족 3.60점, 동료만족 3.83점으로 나타나 치과위생사의 직무만족 정도는 동료만족이 가장 높은 것으로 나타났다. 치과위생사의 이직의도 정도를 살펴보면 평균 2.50점으로 나타났다(Table 2).

Table 2. Dental hygienist's emotional labor, job satisfaction and turnover intention

	Mean±SD
Frequency of expression of emotion	3.60±.67
Attention of emotional expression	3.89±.71
Emotional dissonance	2.93±.77
Emotional labor	3.47±.55
Job self satisfaction	3.77±.60
Wage-welfare satisfaction	2.77±.73
Promotion satisfaction	3.22±.63
Boss satisfaction	3.60±.61
Colleagues satisfaction	3.83±.62
Job satisfaction	3.43±.46
Turnover intention	2.50±.85

2. 치과위생사의 일반적 특성에 따른 감정노동

임상경력에 따른 감정노동의 차이는 감정노동의 하위 요인 중 감정표현의 빈도에서 3년차~4년차가 평균 3.85점으로 1년차 미만의 3.45점에 비해 감정노동 값이 유의하게 높았다(p=0.033). 다른 요인인 연령군에서는 25세~29세에서 높았으며(3.67점), 결혼여부는 기혼자가 높았고(3.62점), 학력이 높을수록 감정노동 값이 높고(3.78점), 급여가 낮을수록 높았으며(3.66점), 업무에 있어서는 교정진료 영역에서 높았고(3.70점), 평직원보다는 중간관리자 높았다(3.62점), 병원형태는 치과병원보다 치과

의원에서 높았고(3.64점), 주 평균 근무시간이 40시간 이상일수록 높고(3.68점), 주 5일제를 시행하지 않을수록 높았다(3.54점) (p>0.05)(Table 3).

3. 치과위생사의 일반적 특성에 따른 직무만족

연령에 따른 승진만족의 평균은 25세 미만이 3.42점으로 25세~29세의 3.11점보다 유의하게 높았고(p=0.003), 결혼여부에 따른 직무자체만족의 평균은 기혼이 4.06점으로 미혼의 3.73점보다 유의하게 높았으며(p=0.015), 주된업무에 따른 임금·복리후생만족과 승진만족의 평균은

Table 3. Comparison of emotional labor and turnover intention according to the general characteristics of dental hygienists

Characteristic	n	Frequency of expression of emotion	Attention of emotional expression	Emotional dissonance	Turnover intention	
		Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	
Age	<25	76	3.53±.71	3.86±.69	2.79±.78	2.28±.78
	25-29	106	3.67±.69	3.93±.73	2.97±.75	2.62±.88
	≥30	34	3.54±.49	3.82±.72	3.10±.76	2.58±.85
	<i>p</i>		0.330	0.647	0.114	.023
Married status	Single	194	3.60±.69	3.90±.73	2.92±.77	2.49±.85
	Married	22	3.62±.52	3.82±.59	3.05±.72	2.56±.89
	<i>p</i>		.827	.625	.454	.706
Education	College	195	3.58±.67	3.90±.72	2.91±.78	2.47±.84
	University ≤	21	3.78±.70	3.86±.65	3.08±.65	2.75±.94
	<i>p</i>		0.196	0.831	0.346	.157
Income (won)	<150	78	3.50±.72	3.80±.70	2.80±.78	2.28±.82
	150-199	95	3.66±.68	3.90±.73	2.96±.73	2.68±.90
	≥200	43	3.63±.56	4.00±.69	3.09±.79	2.48±.71
	<i>p</i>		0.275	0.351	0.133	.008
Clinical part	All position	103	3.60±.64	3.89±.68	2.97±.75	2.66±.87
	Prosthetic surgery	30	3.52±.62	3.80±.85	2.89±.72	2.57±.84
	Orthodontic	61	3.70±.80	4.03±.71	2.96±.83	2.20±.82
	Management	22	3.35±.43	3.59±.59	2.73±.70	2.44±.72
	<i>p</i>		0.174	0.078	0.588	.011
Career (year)	<1	50	3.45±.73	3.96±.67	2.71±.78	2.08±.75
	1-2	65	3.60±.69	3.74±.76	2.93±.69	2.59±.83
	3-4	43	3.85±.68	3.98±.67	3.04±.83	2.64±.83
	>5	58	3.55±.56	3.89±.71	3.02±.77	2.63±.88
	<i>p</i>		0.033	0.237	0.120	.001
Position	Staff	161	3.59±.68	3.84±.74	2.91±.78	2.49±.83
	Manager	55	3.62±.69	4.02±.62	2.99±.74	2.51±.93
	<i>p</i>		0.731	0.093	0.511	.843
Medical institution	Hospital	99	3.56±.67	3.92±.73	2.88±.78	2.51±.85
	Clinic	117	3.64±.67	3.85±.700	2.97±.76	2.48±.86
	<i>p</i>		0.410	0.439	0.381	.782
Working hours (weekly)	≤40	155	3.57±.69	3.90±.68	2.88±.76	2.42±.81
	>40	61	3.68±.62	3.85±.79	3.04±.78	2.68±.93
	<i>p</i>		0.272	0.639	0.169	.048
A 5-day work week	Yes	166	3.58±.70	3.92±.70	2.94±.77	2.43±.80
	No	50	3.64±.57	3.78±.76	2.90±.76	2.70±.98
	<i>p</i>		0.569	0.219	0.815	.053
Total	216					

교정진료 영역이 3.07점, 3.41점으로 모든 치료 영역의 2.58점, 3.08점보다 유의하게 높았다($p=0.001$, $p=0.011$). 임상경력에 따른 임금·복리후생만족의 평균은 1년 미만이 3.10점으로 1년~2년의 2.70점, 5년 이상의 2.61점보다

유의하게 높았고($p=0.004$), 승진만족의 평균은 1년 미만이 3.50점으로 5년 이상의 2.99점 보다 유의하게 높았으며($p=0.001$), 상사 만족의 평균은 1년 미만이 3.76점으로 3년~4년의 3.71점, 5년 이상의 3.44점보다 유의하게 높

Table 4. Comparison of job satisfaction according to the general characteristics of dental hygienists

Characteristic	n	Job self satisfaction	Wage-welfare satisfaction	Promotion satisfaction	Boss satisfaction	Colleagues satisfaction	
		Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	
Age	<25	76	3.76±.65	2.88±.70	3.42±.62	3.66±.56	3.92±.66
	25-29	106	3.72±.59	2.68±.74	3.11±.60	3.59±.55	3.78±.62
	≥30	34	3.95±.47	2.82±.76	3.13±.65	3.48±.82	3.76±.50
	<i>p</i>		.140	.164	.003	.324	.218
Married status	Single	194	3.73±.59	2.76±.74	3.23±.63	3.60±.58	3.84±.64
	Married	22	4.06±.51	2.90±.69	3.18±.62	3.55±.83	3.70±.46
	<i>p</i>		.015	.384	.759	.793	.328
Education	College	195	3.75±.59	2.76±.75	3.21±.63	3.58±.60	3.83±.63
	≥University	21	3.93±.59	2.87±.56	3.32±.64	3.75±.59	3.79±.53
	<i>p</i>		.177	.437	.445	.220	.746
Income (won)	<150	78	3.70±.63	2.90±.75	3.34±.65	3.63±.61	3.90±.65
	150-199	95	3.78±.57	2.69±.66	3.15±.56	3.59±.51	3.83±.66
	≥200	43	3.86±.59	2.70±.82	3.17±.72	3.55±.78	3.69±.45
	<i>p</i>		.402	.128	.114	.792	.209
Clinical part	All position	103	3.71±.56	2.58±.70	3.08±.68	3.50±.68	3.86±.60
	Prosthetic surgery	30	3.67±.51	2.83±.67	3.33±.61	3.66±.53	3.74±.65
	Orthodontic Management	61	3.93±.69	3.07±.67	3.41±.55	3.73±.50	3.84±.68
		22	3.74±.48	2.77±.83	3.22±.55	3.62±.55	3.77±.55
	<i>p</i>		.097	.001	.011	.117	.804
Career (year)	<1	50	3.77±.65	3.10±.67	3.50±.53	3.76±.51	3.96±.71
	1-2	65	3.70±.55	2.70±.74	3.24±.64	3.54±.59	3.84±.65
	3-4	43	3.78±.66	2.70±.66	3.17±.61	3.71±.45	3.83±.58
	>5	58	3.84±.55	2.61±.75	2.99±.64	3.44±.75	3.70±.52
	<i>p</i>		.597	.004	.001	.025	.200
Position	Staff	161	3.72±.60	2.77±.72	3.23±.62	3.59±.55	3.85±.66
	Manager	55	3.91±.57	2.76±.75	3.19±.66	3.61±.75	3.75±.49
	<i>p</i>		.036	.928	.638	.877	.284
Medical institution	Hospital	99	3.75±.54	2.86±.72	3.35±.57	3.66±.56	3.79±.62
	Clinic	117	3.78±.64	2.69±.74	3.11±.67	3.54±.64	3.86±.62
	<i>p</i>		.645	.077	.006	.151	.416
Working hours (weekly)	≤40	155	3.82±.59	2.88±.69	3.30±.59	3.65±.57	3.90±.62
	>40	61	3.64±.58	2.49±.77	3.03±.70	3.48±.67	3.64±.58
	<i>p</i>		.042	.001	.006	.0693	.006
A 5-day work week	Yes	166	3.80±.61	2.92±.68	3.34±.57	3.64±.56	3.83±.64
	No	50	3.67±.52	2.29±.69	2.81±.66	3.47±.72	3.82±.55
	<i>p</i>		.190	.001	.001	.093	.922
Total	216						

았다($p=0.025$). 직위에 따른 직무자체만족은 중간관리자가 평균 3.91점으로 평직원의 평균 3.72점보다 유의하게 높았고($p=0.036$), 병원형태에 따른 승진만족의 평균은 치과병원이 3.35점으로 치과의원의 3.11점보다 유의하게 높았으며($p=0.06$), 주 평균 근무시간에 따른 직무자체만족, 임금·복리후생만족, 승진만족, 동료만족의 평균은 40시간 이하가 3.82점, 2.88점, 3.30점, 3.90점으로 40시간초과의 3.64점, 2.49점, 3.03점, 3.64점보다 유의하게 높았다($p=0.042$, $p=0.001$, $p=0.006$, $p=0.006$). 주 5일제 시행여부에 따른 임금·복리후생만족과 승진만족의 평균은 주 5일제를 시행함이 2.92점, 3.34점으로 주 5일제를 시행하지 않음의 2.29점, 2.81점 보다 유의하게 높았고($p=0.001$), 최종학력과 급여에 따른 직무만족정도는 유의한 차이가 없었다($p>0.05$)(Table 4).

4. 치과위생사의 일반적 특성에 따른 이직의도

연령에 따른 이직의도의 평균은 25세~29세가 2.62점으로 25세 미만의 2.28점보다 유의하게 높았고($p=0.023$), 급여에 따른 이직의도의 평균은 150만원~199만원이 2.68점으로 150만원 미만의 2.28점보다 유의하게 높았으며($p=0.008$), 주된업무에 따른 이직의도의 평균은 모든 진료영역이 2.66점으로 교정진료영역의 2.20점보다 유의하게 높았다($p=0.011$). 임상경력에 따른 이직의도의 평균은

1년차~2년차, 3년차~4년차, 5년차 이상이 2.59점, 2.64점, 2.63점으로 1년차 미만의 2.08점보다 유의하게 높았고($p=0.001$), 주 평균 근무시간에 따른 이직의도의 평균은 40시간 초과가 2.68점으로 40시간 이하의 2.42점보다 유의하게 높았으며($p=0.048$), 결혼여부, 최종학력, 직위, 병원형태, 주 5일제 시행여부에서는 유의한 차이가 없었다 (Table 3).

5. 감정노동 및 직무만족의 하위요인들 간의 상관관계 분석

감정노동의 하위요인들 간의 상관관계분석 결과 감정표현의 빈도와 감정적 부조화간의 상관계수는 0.554로 다소 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났으며 감정표현의 빈도와 감정표현의 주의정도간의 상관계수는 0.326, 감정표현의 주의정도와 감정적 부조화간의 상관계수 값은 0.269로 나타났다($p<0.01$). 직무만족의 하위요인들 간의 상관관계 분석결과 임금·복리후생만족과 승진만족의 상관계수는 0.609, 임금·복리후생만족과 상사만족의 상관계수는 0.456, 승진만족과 상사만족의 상관계수는 0.638로 다소 높은 상관관계를 보였고, 직무자체만족과 승진만족의 상관계수는 0.293, 직무자체만족과 상사만족의 상관계수는 0.343, 직무자체만족과 동료만족의 상관계수는 0.381로 나타났다. 임금·복리후생만족과 동료만족의 상관계수는 0.205, 승진만족과 동료만족의

Table 5. Correlation between emotional labor and sub-factors of job satisfaction

Research unit	Inter-Construct Correlations				
	Frequency of expression of emotion		Attention of emotional expression	Emotional dissonance	
Emotional labor	Frequency of expression of emotion		Attention of emotional expression	Emotional dissonance	
Frequency of expression of emotion	1.00				
Attention of emotional expression	.326**		1.00		
Emotional dissonance	.554**		.269**	1.00	
Job satisfaction	Job self satisfaction	Wage-welfare satisfaction	Promotion satisfaction	Boss satisfaction	Colleagues satisfaction
Job self satisfaction	1.00				
Wage-welfare satisfaction	.360**		1.00		
Promotion satisfaction	.293**		.609**	1.00	
Boss satisfaction	.343**		.456**	.638**	1.00
Colleagues satisfaction	.381**		.205**	.282**	.380**

** $p<0.01$

상관계수는 0.282로 나타났으며, 상사만족과 동료만족의 상관계수는 0.380으로 나타났다(p<0.01)(Table 5).

6. 치과위생사의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향

치과위생사의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 감정노동의 하위요인과 직무만족의 다중회귀분석 결과 회귀모형은 25.3 %의 설명력을 보였고, 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타났으며 독립변수와 종속변수 간의 상관관계는 0.503의 다소 높은 상관관계를 보였다. 공차한계는 모두 0.1이상의 수치를 보였기 때문에 독립변수 간 다중공선성에는 문제가 없었다. 감정

노동의 하위요인 중에서 감정표현의 주의정도는 p=.030, β=.145로 나타나 유의수준 하에서 직무만족에 양의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 감정적 부조화는 p=.001, β=-.258로 나타나 유의수준 하에서 직무만족에 음의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정노동과 직무만족의 다중회귀분석 결과 회귀모형은 21.7 %의 설명력을 보였고, 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타났으며 독립변수와 종속변수 간의 상관관계는 0.466의 다소 높은 상관관계를 보였다. 공차한계는 모두 0.1이상의 수치를 보였기 때문에 독립변수 간 다중공선성에는 문제가 없었다. 감정노동은 p=.001, β=-.226으로 나타나 유의수준 하에서 직무만족에 음의 영향을 미치는 것으로 나타났다(Table 6).

Table 6. The effect of dental hygienist's emotional labor on job satisfaction

Dependent variable	Independent variable	Standardized coefficients	Unstandardized coefficients	p	
		β	Standard error		
Job satisfaction	Constant		.274	.001	
	Frequency of expression of emotion	-.086	.053	.257	
	Attention of emotional expression	.145	.044	.030	
	Emotional dissonance	-.258	.047	.001	
	Age	.024	.070	.814	
	Married status	.098	.110	.159	
	Education	.092	.101	.152	
	Income	.098	.070	.364	
	Clinical part	.049	.030	.475	
	Career	-.350	.052	.005	
	Position	.086	.091	.307	
	Medical institution	-.045	.065	.512	
	Working hours	-.141	.076	.057	
	A 5-day work week	-.107	.093	.204	
	R=.503, R ² =.253, modified R ² =.205 F=5.236, p=.001, Durbin-Watson=1.949				
	Constant			.254	.001
	Emotional labor	-.226	.051	.001	
Age	-.007	.071	.949		
Married status	.089	.112	.210		
Education	.088	.102	.177		
Income	.120	.071	.275		
Clinical part	.051	.031	.470		
Career	-.375	.053	.003		
Position	.119	.092	.162		
Medical institution	-.063	.066	.371		
Working hours	-.162	.077	.031		
A 5-day work week	-.095	.094	.262		
R=.466, R ² =.217, modified R ² =.174 F=5.109, p=.001, Durbin-Watson=1.910					

7. 치과위생사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향

감정노동의 하위요인과 이직의도의 다중회귀분석결과 회귀모형은 23.5 %의 설명력을 보였고, 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타났으며 독립변수와 종속변수 간의 상관관계는 0.485의 다소 높은 상관관계를 보였다. 공차한계는 모두 0.1 이상의 수치를 보였기 때문에 독립변수 간 다중공선성에는 문제가 없었다. 감정노동의 하위요인인 감정표현의 빈도는

$p=.001$, $\beta =.275$ 로 나타나 유의수준 하에서 이직의도에 양의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정노동과 이직의도의 다중회귀분석결과 회귀모형은 22.0 %의 설명력을 보였고, 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타났으며 독립변수와 종속변수 간의 상관관계는 0.469의 다소 높은 상관관계를 보였다. 공차한계는 모두 0.1 이상의 수치를 보였기 때문에 독립변수 간 다중공선성에는 문제가 없었다. 감정노동은 $p=.001$, $\beta =.333$ 으로 나타나 유의수준 하에서 이직의도에 양의 영향을 미치는 것으로 나타났다(Table 7).

Table 7. The effect of dental hygienist's emotional labor on turnover intention

Dependent variable	Independent variable	Standardized coefficients	Unstandardized coefficients	p
		β	Standard error	
Turnover intention	Constant		.502	.085
	Frequency of expression of emotion	.275	.097	.001
	Attention of emotional expression	-.052	.080	.441
	Emotional dissonance	.138	.086	.076
	Age	.083	.129	.424
	Married status	-.060	.201	.392
	Education	.078	.185	.225
	Income	-.053	.128	.630
	Clinical part	-.129	.055	.066
	Career	.232	.095	.064
	Position	-.117	.167	.170
	Medical institution	-.047	.119	.500
	Working hours	.070	.140	.346
	A 5-day work week	.016	.171	.853
	R=.485, R ² =.235, modified R ² =.186 F=4.762, p=.001, Durbin-Watson=1.830			
	Constant		.460	.158
	Emotional labor	.333	.093	.001
	Age	.079	.128	.444
	Married status	-.054	.202	.444
	Education	.085	.185	.189
	Income	-.058	.128	.595
	Clinical part	-.120	.055	.086
	Career	.241	.095	.055
	Position	-.131	.166	.123
	Medical institution	-.045	.119	.523
	Working hours	.071	.140	.343
	A 5-day work week	.030	.171	.723
R=.469, R ² =.220, modified R ² =.178 F=5.216, p=.001, Durbin-Watson=1.846				

8. 치과위생사의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향

직무만족과 이직의도의 다중회귀분석결과 회귀모형은 39.4 %의 설명력을 보였고, 독립변수와 종속변수 간의 상관관계는 0.627의 다소 높은 상관관계를 보였으며, 공

차한계는 모두 0.1 이상의 수치를 보였기 때문에 독립변수 간 다중공선성에는 문제가 없었다. 직무만족은 $p=0.001$, $\beta =-.578$ 으로 나타나 유의수준 하에서 이직의도에 음의 영향을 미치는 것으로 나타났다(Table 8).

Table 8. The influence of dental hygienist job satisfaction on turnover intention

Dependent variable	Independent variable	Standardized coefficients	Unstandardized coefficients	p
		β	Standard error	
turnover intention	Constant		.536	.001
	Job self satisfaction	-.188	.093	.004
	Wage-welfare satisfaction	-.119	.087	.114
	Promotion satisfaction	-.323	.115	.001
	Boss satisfaction	-.057	.108	.458
	Colleagues satisfaction	-.123	.089	.060
	Age	.066	.114	.474
	Married status	.010	.181	.879
	Education	.156	.164	.007
	Income	.052	.114	.596
	Clinical part	-.114	.049	.068
	Career	.030	.087	.789
	Position	-.062	.147	.407
	Medical institution	-.054	.106	.382
	Working hours	.012	.126	.860
	A 5-day work week	-.086	.157	.270
	R=.639, R ² =.408, modified R ² =.363 F=9.133, p=.001, Durbin-Watson=1.963			
	Constant		.517	.001
	job satisfaction	-.578	.109	.001
	Age	.084	.113	.353
	Married status	-.007	.179	.910
	Education	.152	.163	.008
	Income	.037	.113	.702
	Clinical part	-.110	.049	.076
	Career	.038	.086	.738
	Position	-.072	.147	.335
	Medical institution	-.058	.105	.342
	Working hours	.007	.125	.921
	A 5-day work week	-.058	.150	.434
R=.627, R ² =.394, modified R ² =.361 F=11.977, p=.001. Durbin-Watson=2.019				

9. 감정노동과 이직의도간 관계에 대한 직무만족의 매개 검증

치과위생사의 감정노동과 이직의도에 미치는 영향관계에 있어 직무만족이 매개변수로서 역할을 하는지 분석하기 위하여 3단계 매개 회귀분석기법을 이용하였다. 감정노동의 회귀계수는 1단계에서 -0.226으로 음의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 2단계에서는 0.333으로 나타났다. 3단계에서는 독립변수인 감정노동이 0.214, 매개

변수인 직무만족이 -0.523의 값을 나타냈고, 1단계, 2단계, 3단계에서 모두 p값이 0.001로 유의한 결과를 보였다. 또한 2단계에서의 독립변수의 효과도 3단계에서의 독립변수 효과보다 크게 나타나 직무만족은 감정노동이 이직의도에 미치는 영향관계에 있어서 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 회귀식에 대한 R²값은 1단계에서 20.7%의 설명력을 나타내고 있고, 2단계에서는 22.0%, 3단계에서는 43.4%의 설명력을 제시하고 있다(Table 9).

Table 9. Mediated verification of job satisfaction on the relationship between emotional labor and turnover intention

Variable	Step1 Job satisfaction		Step2 turnover intention		Step3 turnover intention	
	Standardized coefficients	p	Standardized coefficients	p	Standardized coefficients	p
	β		β		β	
Constant		.001	.158		.001	
Emotional labor	-.226	.001	.333	.001	.214	.001
Job satisfaction					-.523	.001
Age	-.007	.949	.079	.444	.075	.392
Married status	.089	.210	-.054	.444	-.008	.901
Education	.088	.177	.085	.189	.131	.019
Income	.120	.275	-.058	.595	.005	.961
Clinical part	.051	.470	-.120	.086	-.094	.117
Career	-.375	.003	.241	.055	.045	.680
Position	.119	.162	-.131	.123	-.069	.346
Medical institution	-.063	.371	-.045	.523	-.077	.196
Working hours	-.162	.031	.071	.343	-.014	.827
A 5-day work week	-.095	.262	.030	.723	-.202	.785
	R ² =.217, p=.001		R ² =.220, p=.001		R ² =.434, p=.001	

IV. 고찰

이 연구는 치과위생사를 대상으로 감정노동과 직무만족 및 이직의도에 관하여 살펴보고 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 규명함으로써 감정노동을 경감시킬 수 있는 방안을 모색하여 직무만족을 높이고 이직의도를 낮출 수 있는 기초 자료를 제공하고자 시

도 되었으며 이의 결과를 분석하여 다음과 같이 고찰하였다.

치과위생사의 감정노동의 평균은 3.47점으로 나타났는데, Song(2011)의 간호사를 대상으로 한 연구에서 나타난 감정노동의 평균은 3.31점, Kim(2014)의 노인요양시설의 요양보호사를 대상으로 한 연구에서 감정노동의 평점은 2.62점, Song과 Kim(2014)의 호텔종사원을 대상

으로 한 연구에서 감정노동은 평균 3.42점으로 다른 연구의 대상자들과 비교해볼 때 다소 높은 수준으로 나타났다. 이는 치과위생사의 업무 특성상 의로서비스를 요구하는 다양한 계층의 사람들과 끊임없이 접촉하고 자신의 감정보다는 상대의 감정을 우선적으로 고려하여 의로서비스를 제공해야 하는 임무를 지니게 되면서 감정노동의 수행을 하게 된 결과로 보인다.

치과위생사의 직무만족 분석결과 임금·복리후생만족, 승진만족 정도가 낮은 것을 감안할 때 병원행정은 치과위생사의 직무만족을 높이기 위하여 근무환경에 대한 세심한 관리와 주의가 필요할 것으로 보인다.

치과위생사의 이직의도 분석결과 평균 2.50점으로 Kim과 Kim(2019)의 간호사를 대상으로 한 연구에서 나타난 이직의도의 평균 3.66점과 Ko 등(2018)의 호텔종사원을 대상으로 한 연구에서 나타난 이직의도의 평균 3.18점과 비교하여 다른 연구대상자들에 비해서는 낮게 나타났는데, 이는 치과위생사의 이직률이 타 직종의 이직률에 비해 낮다고는 할 수 없지만 치과위생사가 느끼는 감정노동에 비해 이직의도 정도는 낮게 인식한다고 볼 수 있다. 그러나 이직의도가 아직은 강력한 이직의 예측인자로 볼 수 있기 때문에 치과위생사들의 이직의도를 낮추기 위한 적극적인 정책이 필요하다고 볼 수 있다.

치과위생사의 일반적 특성에 따른 감정노동은 임상경력에 따라 감정노동의 하위요인 중 감정표현의 빈도에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났는데 이는 치과위생사의 경력이 쌓일수록 기대되어지는 진료 및 의로서비스로 인해 저년차 보다 고년차에서 감정노동이 높게 인식되는 것으로 보인다.

치과위생사의 일반적 특성에 따른 직무만족은 연령, 결혼여부, 주된업무, 임상경력, 직위, 병원형태, 주 평균 근무시간, 주 5일제 시행여부에서 모두 유의한 차이가 있는 것으로 나타났는데 이는 Kang과 Jang(2017)의 연구에서 일반적 특성에 따른 직무만족이 유의한 차이를 나타냈던 것과 유사한 결과를 보여주고 있다.

치과위생사의 일반적 특성에 따른 이직의도는 연령, 급여, 주된 업무, 임상경력, 주 평균 근무시간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 연령이 높고, 경력이 높을수록, 업무가 광범위 할수록 이직의도가 높았는데 이는

직무수행에 관한 권한이 점차 많아지고 조직에 대한 책임감이 커지면서 업무과다로 인한 정신적, 육체적 스트레스와 병원에서 요구하는 업무수행의 중압감 때문으로 보인다. 또한 주 40시간 이하 근무는 노동시간을 단축시켜 충분한 휴식과 자기 발전을 위한 여가시간을 위한 것인데, 주 40시간을 초과하여 근무하는 의료기관에 소속된 치과위생사는 심리적, 육체적 피로의 증가와 재충전 감소로 이직의도가 높게 나타난 것으로 생각된다.

감정노동은 직무만족과 유의한 역 상관관계가 있었고 감정노동과 이직의도와는 유의한 순 상관관계를 나타내어 치과위생사의 감정노동이 높을수록 직무만족은 낮아지고 이직의도는 높아짐을 알 수 있었다. Jeong 등(2014)도 감정노동이 높을수록 직무만족은 낮고, 이직의도는 높게 나타난다고 보고하였다.

따라서 치과위생사는 감정노동의 부정적 측면으로 인해 직무만족이 낮아지게 되고, 자신이 속해 있는 직장이나 자신이 하고 있는 일을 떠나야겠다는 이직의도가 높아지게 된다는 이 연구결과를 병원관리자는 우선적으로 인식해야 한다.

본 연구는 특정 지역의 치과위생사를 대상으로 하여 연구결과를 일반화시키기는 어렵기 때문에 치과위생사의 감정노동과 직무만족 및 이직의도와와의 관계를 파악하기 위해 치과위생사와 치과위생사, 치과위생사와 의사, 치과위생사와 환자 간에 발생할 수 있는 다양한 형태의 문제파악과 더불어 해결책을 제시하는 방법론적인 연구가 필요하다. 또한 치과위생사만을 위한 도구개발이 미비한 상태로(Choi, 2018) 치과위생사의 근무환경과 조직 문화에 적합한 감정노동 측정도구의 개발이 필요하다.

V. 결론

본 연구는 치과위생사를 대상으로 감정노동과 직무만족 및 이직의도에 관하여 살펴보고 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 규명함으로써 감정노동을 경감시킬 수 있는 방안을 모색하여 직무만족을 높이고 이직의도를 낮출 수 있는 기초 자료를 제공하고자 시

도되었으며 이의 결과를 분석하여 다음과 같이 결론을 얻었다.

감정노동은 직무만족과 유의한 역 상관관계가 있었고 감정노동과 이직의도와는 유의한 순 상관관계를 나타내어 치과위생사의 감정노동이 높을수록 직무만족은 낮아지고 이직 의도는 높아진다.

치과위생사는 감정노동의 부정적 측면으로 인해 직무만족이 낮아지게 되고, 자신이 속해 있는 직장이나 자신이 하고 있는 일을 떠나야겠다는 이직의도가 높아지게 된다. 따라서, 병원조직은 치과위생사의 감정노동에 대한 이해와 인식을 높이고 감정노동의 부정적인 면을 낮추기 위한 노력이 필요하다. 또한 체계적인 조직관리와 인적관리를 통해 치과위생사들의 직무만족을 향상시키고 이직의도를 낮출 수 있는 프로그램을 마련해서 현장에 적용시키고, 감정노동이 많은 치과위생사를 위한 적절한 보상체계가 마련되어야 할 것으로 사료된다.

참고문헌

- Ahn HR(2016). The relationship between job stress, emotional labor and burnout among dental hygienists. Graduate school of Hanyang University, Republic of Korea, Doctoral dissertation.
- Choi BK(2018). Development and validation of the Emotional Labor Scale for dental hygienists. Graduate school of Dankook University, Republic of Korea, Doctoral dissertation.
- Jeong SB, Choi EM, Choi JS(2014). The effects of emotional labor on burnout, turnover intention, and job satisfaction among clinical dental hygienists. *J Korean Acad Oral Health*, 38(1), 50-58. <https://doi.org/10.11149/jkaoh.2014.38.1.50>.
- Kang MH, Jang SJ(2017). Convergent relationship between emotional labor, burnout, Job satisfaction and turnover intention in the dental hygienists. *Journal of the Korea Convergence Society*, 8(8), 95-103. <https://doi.org/10.15207/JKCS.2017.8.8.095>.
- Kim BM, Kim HY(2019). The effect of nurses's job involvement and emotional labor on their intention to leave focusing on shift nurses. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services with Art, Humanities, and Sociology*, 19(12), 535-544. <https://doi.org/10.35873/ajmahs>.
- Kim MJ(1998). A comparative study between Korea and the US on the outcome of emotional labor: Focusing on the relationship between emotional labor and job stress of hotel employees. *Korean Hospitality and Tourism Academe*, 15(1), 35-37.
- Kim MY(2014). The effects of emotional labor and experience of violence on burn-out for care-givers in nursing homes. Graduate school of Policy Studies Keimyung University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Kim JM(2013). The relations among emotional labor, burnout and turnover intention of dental hygienists. Graduate school of Jinju Gyengsang National University, Republic of Korea.
- Ko MJ, Jung HS, Beak EM(2018). Effects of emotional labor and social support on turnover intention of Hotel workers. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 27(3), 152-159. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2018.27.3.152>.
- Moon SJ(2014). Effect of dental hygienists' emotional labor on job stress and turnover intention. Graduate school of Health Environment, Won Kwang University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Morris JA, Feldman DC(1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Acad Mana Rev*, 21(4), 986-1010.
- Park EJ(2016). Emotional labor, depressive symptom and quality of sleep among dental hygienists. Graduate school of Education, Hanyang University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Song YJ(2011). A study on the effect of emotional hardship on job satisfaction and turnover of nurses. Graduate school of Catholic University, Republic of

Korea, Master's thesis.

Song KO, Kim IH(2014). The impact of mentoring roles to sentimental work and self-esteem from hotel employees. Journal of Hotel & Resort, 13(1), 43-62.

Korean Dental Hygienists Association. Available at <https://www.kdha.or.kr/introduce/dentalhygienist.aspx#introduce/>

October 13, 2020.

Korean health and Medical worker's Union. Analysis of emotional labor status of health and medical workers, 2010. Available at http://bogun.nodong.org/xs/khmwu_5_4/130883/ Accessed February 2, 2019.