

A study on the effect of job bullying and burnout on organizational commitment and turnover intention: Focused on dental clinic

Jae-Young Moon*

*Professor, Div. of Business Administration, Dongseo University, Busan, Korea

[Abstract]

A company or organization introduces various management techniques and systems to achieve performance in a situation where it does not provide or fails to provide motivating factors such as the provision of parts required or required by employees to achieve desired results. It puts a burden on the employees mentally and physically. If this situation continues for a long time, it can be called job burnout. Job burnout is due to long-term exposure to increase in production based on new management techniques and new technologies implemented by companies or organizations for survival and to achieve excessive work demands through overtime and holiday work to achieve this. It is defined as a state of emotional and mental exhaustion. Therefore, this study investigated how mental and work-related bullying affects job burnout and job commitment, and how they affect turnover intention. As a result, workplace bullying has a positive effect on job burnout and has a direct effect on turnover intention. Therefore, in the case of dental clinics, it is judged that a lot of effort should be put into workplace bullying and job burnout in order to prevent the turnover of excellent talents.

▶ **Key words:** Bullying, Job Burnout, Organizational Commitment, Turnover Intention, Antenatal Clinic

[요 약]

기업이나 조직은 원하는 성과를 도출하기 위하여 종업들이 요구하는 부분이나 필요한 부분의 제공 등 동기부여가 될 수 있는 요인들을 제공하지 않거나 충족시키지 못하는 상황에서 성과를 달성하기 위해 다양한 경영기법과 제도를 도입함으로써 종업원들의 심적·육체적 부담을 주고 있다. 이러한 상황이 장기적으로 이어질 경우 발생하는 것이 직무소진이라고 할 수 있다. 직무소진은 오늘 날과 같이 기업이나 조직이 생존을 위해 시행하는 새로운 경영기법 및 신기술을 바탕으로 한 생산량의 증대와 이를 달성하기 위한 잔업, 휴일 근무 등을 통한 과도한 업무요구량 달성 등 이 장기간에 노출되어 육체적·정서적·정신적으로 고갈되어 가는 상태라고 정의되고 있다. 따라서 본 연구는 정신적 괴롭힘과 업무 관련 괴롭힘이 직무소진과 직무몰입에 어떠한 영향을 주며 이들은 어떻게 이직의도에 영향을 주는지에 대해 알아보았다. 그 결과 직장 내 괴롭힘은 직무소진에 긍정적인 영향을 주고 이는 이직의도에도 직접적인 영향을 주므로 치과의원의 경우 우수한 인재의 이직을 막기 위해서는 직장내 괴롭힘과 직무소진에 많은 노력을 기울여야 할 것으로 판단된다.

▶ **주제어:** 괴롭힘, 직무소진, 조직몰입, 이직의도, 치과의원

-
- First Author: Jae-Young Moon, Corresponding Author: Jae-Young Moon
 - Jae-Young Moon (jaymoon@dongseo.ac.kr), Div. of Business Administration, Dongseo University
 - Received: 2022. 10. 18, Revised: 2022. 11. 09, Accepted: 2022. 11. 10.

I. Introduction

오늘날 기업들은 조직의 효율성과 효과적인 업무수행을 통해 신속한 업무처리와 더불어 양적 및 질적인 생산성 향상을 통해 시장에서 경쟁력을 확보하고자 노력을 기울이고 있다[1-2].

이러한 목적을 달성하기 위해서는 기업이나 조직의 최고경영자는 구성원들이 보다 열심히 업무에 집중할 수 있는 동기부여가 무엇보다도 필요하며 이는 기업이나 조직이 가지고 있는 여러 문제를 해결 할 수 있는 핵심적인 요인이라고 할 수 있다[3-4].

하지만 기업이나 조직이 원하는 성과를 도출하기 위하여 종업들이 요구하는 부분이나 필요한 부분의 제공 등 동기부여가 될 수 있는 요인들을 제공하지 않거나 충족시키지 못하는 상황에서 성과를 달성하기 위해 다양한 경영기법과 제도를 도입함으로써 종업원들의 심적·육체적 부담을 주고 있다.

우리나라의 경우 타 국가에 비해 치열한 경쟁을 통해 급속한 경제성장을 이루어 내었다. 이는 오늘날 급속한 변화에 대응하기 위해 기업은 종업들에게 더 많은 성과를 요구하고 있으며 이는 우리나라의 직장인들에게 직무소진(job burnout)이라는 형태로 급속히 증가하는 추세라고 할 수 있다.

직무소진은 오늘날과 같이 기업이나 조직이 생존을 위해 시행하는 새로운 경영기법 및 신기술을 바탕으로 한 생산량의 증대와 이를 달성하기 위한 잔업, 휴일근무 등을 통한 과도한 업무요구량 달성 등 이 장기간에 노출되어 육체적·정서적·정신적으로 고갈되어 가는 상태라고 정의되고 있다[5].

직무소진은 과거 주로 제조업에 종사하는 종업들을 대상으로 연구가 이루어져 왔으나 이후 서비스, 공공분야, 사회복지, 의료분야 등 다양한 분야에서도 그 중요성이 대두되어 많은 연구들이 이루어지고 있다[6-8].

직무소진의 경우 사람과의 접촉이 많은 업종에 종사하는 종사자들이 인간관계에서 발생하는 스트레스가 직무소진으로 이어진다는 결과를 대부분 보여주고 있기 때문이다. 직무소진이 이처럼 서비스업에 집중적으로 나타나고 있는 것은 오늘날에는 과거와 달리 집단 및 조직의 가치보다 개인의 가치를 보다 중요시하는 경향이 많기 때문이라고 할 수 있다[9].

이에 본 연구는 서비스 분야 중 의료서비스 중 치과 의원에 종사하는 종사자들을 대상으로 직무소진이 이직의도와 직무만족에는 어떠한 영향을 주는지를 알아보려 한다.

II. Literature Review and Hypotheses

오늘날 의료시장은 전문화, 대형화를 통해 의료시장내의 경쟁은 갈수록 치열해지고 있으며 이는 병원조직내의 내부경쟁 경쟁도 치열하게 만들고 있다. 치과 의료 기관들도 일반 의료기관과 마찬가지로 치열한 경쟁체계에 놓여 있으며 이는 2014년 기준으로 1,065곳의 치과의원이 개원 하였으나 620여 개의 치과의원이 폐업하였다[10].

이러한 결과는 일반 의료기관에서의 환자 유치에 위한 치열한 경쟁이 이루어지고 있는 것처럼 치과의원의 경우에도 환자를 유치하기 위하여 고객 중심의 의료서비스가 핵심적인 가치로 대두되었다고 할 수 있다[11].

특히 의료서비스 종사자 특히 치과의원에 근무 중인 간호사나 위생사들의 경우 환자나 환자의 보호자와 끊임없는 접촉이 이루어지므로 이에 따른 육체적·정신적 스트레스도 매우 크다고 할 수 있다. 즉 고객만족이라는 서비스 소비문화의 단적인 피해라고 할 수 있다.

하지만 이러한 외부적인 감정노동과 더불어 내부적인 문제인 괴롭힘(Bullying)의 문제는 1970년대부터 다루어지기 시작하였다.

Laymann(1990)[12]은 직장내 괴롭힘은 물리적인 괴롭힘 뿐만 아니라 업무관련 비난, 과도한 업무의 할당, 고함이나 화를 내는 것 같은 부정적인 상황이 지속적으로 이루어지는 것이라고 하였으며 김재이(2020)[13]은 직장내 괴롭힘은 단순한 내부적인 문제가 아니며 부정적인 상황이 일회성이 아닌 지속적으로 일정한 패턴으로 이루어지는 것이라고 하였다

Einarsen(2016)[14]은 장시간동안 괴롭힘에 노출이 될 경우 피해자는 스트레스로 인해 심각한 문제를 야기할 수 있으며 이는 심리적으로 극단적인 선택에 이르게 할 수도 있다고 하였다.

Lutgen-Sandvik(2006)[15]은 괴롭힘은 주로 힘의 불균형으로 인해 발생되며 이는 가해자가 피해자에게 일방적으로 가해지게 되며 주로 발생하는 형태는 업무에 대한 교육과 지시로 특히 의료산업의 경우 의료경험 등 무형적인 자산이 업무의 특성상 중요하므로 이러한 힘의 불균형 빈번하게 발생할 수 있다고 하였다.

직장내 괴롭힘은 지속적인 스트레스의 형태로 직무소진이라는 나타날 수 있다. 직무소진(job burnout)이란 만성적인 스트레스의 산물로서 육체적, 정신적 고갈상태라고 할 수 있다[16-17].

Maslach(1998)[18]은 직무소진에 대해 개인의 심리적인 부담 등으로 발생이 되는 정서적 소진(emotional

exhaustion), 타인에 대해 냉담한 태도를 취하는 것을 냉소(cynicism), 업무적 성취에 대한 부정적인 평가를 나타내는 직업적 효능(professional efficacy)으로 나누어 정의 하였다.

이러한 직무소진의 경우 주로 사람과의 접촉이 많은 간호사, 교사들을 대상으로 연구가 진행되어 오늘날에 이르고 있다. 따라서 본 연구는 이러한 기존 연구들을 바탕으로 정신적 괴롭힘과 업무관련 괴롭힘이 직무소진과 직무몰입에 어떠한 영향을 주며 이들은 어떻게 이직의도에 영향을 주는지에 대해 알아보하고자 한다.

이에 아래와 같은 가설을 바탕으로 세우고 알아보고자 한다.

가설1: 정신적 괴롭힘은 직무소진에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설2: 정신적 괴롭힘은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설3: 업무관련 괴롭힘은 직무소진에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설4: 업무관련 괴롭힘은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설5: 직무소진은 이직의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설6: 조직몰입은 이직의도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

III. Research Model

본 연구는 치과 종사자들이 정신적 괴롭힘, 업무관련 괴롭힘이 직무소진과 조직몰입에 어떠한 영향을 주며 마지막으로 직무소진이 조직몰입이 이직의도에 어떠한 영향을 주는지에 대해 알아보기 위해 아래의 <figure 1>과 같이 연구모형을 개발하였다.

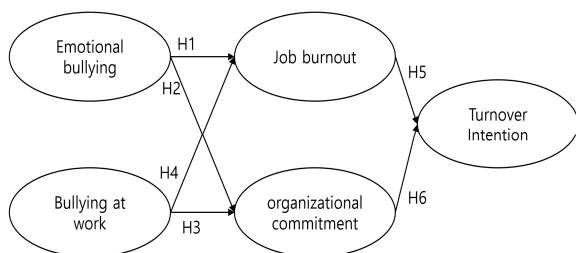


Fig. 1. Research Model

IV. Research Methods

1. Collecting Data

본 연구에 상용된 데이터는 구글설문지를 통한 온라인 조사와 오프라인 조사를 같이 실시하였으며, 2020년 11월 01일부터 12월 30일까지 약 60일간 경기도권에 소재한 치과의원들을 대상으로 수행하였다.

총 180개 중 12개의 부적절한 응답을 제외하고 168개의 응답을 분석에 사용하였다. <Figure 2>는 응답자의 인구통계학적 결과표이다.

사용한 데이터를 살펴보면 남성은 5명(3%), 여성은 163명(97%)이며 연령별로는 20대가 68명(40.5%), 30대가 80명(47.6%), 40대가 15명(8.9%), 50대 이상이 5명(2.9%)로 나타났다.

Table 1. Sample Results

Category		Freq	%
Gender	male	5	3.0%
	female	163	97.0%
Age	20s	68	40.5%
	30s	80	47.6%
	40s	15	8.9%
	over50s	5	2.9%

2. Result of Exploratory Factor Analysis

연구모형을 평가하기 전에 측정된 변수가 구성개념을 얼마 나 정확하게 측정하고 있는가를 살펴보고 요인들을 구성하는 항목들의 내적 일관성을 판단하기 위해 탐색적 요인분석과 신뢰성 분석을 하였다.

본 연구의 요인분석방법은 주성분분석 추출모델을, 회전방식은 직각회전(varimax)방식을 이용하여 요인 적재치(Factor Loading)가 .40이상이면 유의한 변수로 판단하여 문항을 포함시켰다. 중복 적재되거나 요인 적재치가 0.40 미만인 항목은 제거하였다.

요인추출 기준은 고유치가 1이상 되는 요인의 수에 의해 결정하였으며 내적 일관성을 파악하기 위하여 Cronbach's α값을 산출하였다.

탐색적요인분석 결과 문항들이 0.40 이하로 나타나 제거하여 25개 중 총 23개의 문항이 선정되었다.

Table 2. The results of Exploratory Factor Analysis

Items	Factors					Cronbach's α
	1	2	3	4	5	
19.	.894					0.901
20.	.855					
21.	.802					
18.	.756					
13.	.598					
22.		.911				.887
17.		.891				
14.		.820				
12.		.705				
23.		.667				
5.			.885			0.834
8.			.785			
6.			.621			
7.			.621			
3.			.522			
16.				.766		0.785
15.				.582		
4.				.473		
2.				.470		
1.				.369		
9.					.789	0.922
11.					.774	
10.					.658	

V. Results

1. Structural model analysis results

다음으로 본 연구는 구조모형분석을 실시하였다. 흔히 인과관계는 원인과 결과간의 상호연관성을 밝히기 위해 사용되어 진다.

본 연구에서도 공분산 구조모형을 이용하여 정신적 괴롭힘은 직무소진과 조직몰입에 어떠한 영향을 주는지, 업무관련 괴롭힘은 직무소진과 조직몰입에 어떠한 영향을 주는지, 직무소진과 조직몰입은 이직의도에 어떠한 영향을 주는지를 알아보하고자 AMOS를 이용하여 각 요인 간 인과관계를 분석하였다.

그 결과 $\chi^2 = 13.282$, GFI = 0.901, AGFI = 0.884, NFI = 0.911, CFI = 0.889, RMR = 0.052로 모든 값들이 만족하는 것으로 나타났다. 또한 제시한 가설들을 살펴보면 H1, H3, H5는 채택이 되었으며 H2, H4, H6은 기각이 되었다.

먼저, 정신적 괴롭힘은 직무소진(H2, 4.377, **)에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났으나 조직몰입(H2, 0.127, ns)에는 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났다.

업무관련 괴롭힘은 직무소진(H3, 2.563, *)에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났으며 조직몰입(H4, 0.054, ns)

에는 정서적 괴롭힘과 마찬가지로 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났다.

직무소진은 이직의도(H5, 2.359, **)에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났으나 조직몰입은 이직의도(H6, 1.021, ns)에 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났으며 그 결과는 <Table 3>과 같다.

Table 3. Results of Structural model

H	Path	FL	P-values	Supported
H1	0.425	4.277	0.002	**
H2	0.078	0.127	0.185	ns
H3	0.344	2.563	0.032	*
H4	0.054	1.147	0.256	ns
H5	0.352	2.359	0.000	**
H6	0.125	1.021	0.254	ns

*: P<0.05, **: P<0.01, ns: not significant

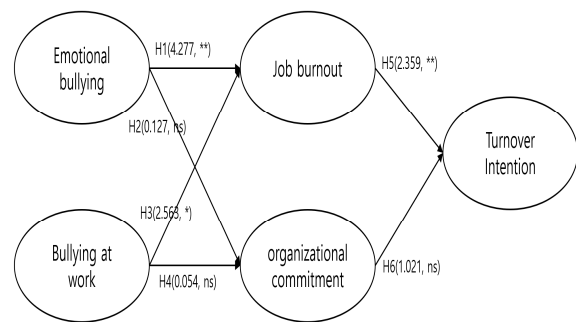


Fig. 2. Results of Structural Model

VI. Conclusion

1. Discussion

본 연구에서 제시한 가설의 검증 결과 제시한 6개의 가설중 3개의 가설이 채택되고 3개의 가설이 기각이 되었다. 가설검증에 대한 결과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 괴롭힘(bullying)을 정신적 괴롭힘과 업무 관련 괴롭힘으로 나누어 직무소진과 조직몰입에 어떠한 관계가 있는지를 살펴 보았다.

그 결과 정신적 괴롭힘과 업무 관련 괴롭힘 모두 직무소진에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 직무소진은 주로 사람과의 관계가 많은 직업에서 심리적인 부담으로 발생하는 정신적 고갈상태라고 기존 연구들에서 정의하였대[5][17].

이러한 결과와 마찬가지로 치과의료기관 내에서 발생하는 괴롭힘의 경우에도 기존 연구와 같이 직무소진에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났으며 이는 자연히 조직몰

입에는 부정적인 영향을 주는 것으로 나타나 정신적 괴롭힘과 업무 관련 괴롭힘 등 조직내부에서 발생하는 이러한 문제는 빠르게 해결 하는 것이 가장 이상적이라고 할 수 있다.

둘째, 직무소진은 종업원들이 가지는 단기적인 스트레스가 아닌 장기적인 즉 만성적인 스트레스의 결과라고 할 수 있다. 이는 업무를 성취하는데 부정적인 영향을 준다고 기존 연구들에서 설명하고 있다(Maslach, 1998).

본 연구에서도 기존 연구들의 결과와 마찬가지로 직무소진은 이직의도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 직무소진은 정신적·육체적 고갈상태라고 할 수 있으며 이는 피해 당사자가 심리적으로 극단적인 선택을 이룰 수 있는 부정적 심리적 상태라고 할 수 있다.

따라서 직무소진의 문제는 종업원들이 이직을 결정하는 가장 결정적인 요인이라고 할 수 있다.

마지막으로 정신적·업무관련 괴롭힘을 당하지 않은 종업원들은 해당 조직의 업무에 몰입하고 이는 이직의도에 부정적인 영향을 주는 것으로 나타나 치과의원의 경우 관련 종업원들에 대한 많은 관심과 배려가 필요하다고 할 수 있다.

이처럼 본 연구에서는 정신적 괴롭힘과 업무관련 괴롭힘이 직무소진과 조직몰입에 어떠한 영향을 주며 직무소진과 조직몰입은 이직의도에 어떠한 영향을 주는지를 실증 분석을 통해 살펴보았다.

그 결과 직장내 괴롭힘은 직무소진에 긍정적인 영향을 주고 이는 이직의도에도 직접적인 영향을 주므로 치과의원의 경우 우수한 인재의 이직을 막기 위해서는 직장내 괴롭힘과 직무소진에 많은 노력을 기울여야 할 것으로 사료된다.

2. Limitations

본 연구의 경우 다음과 같은 한계점을 가지고 있으므로 추후 연구를 통해 추가적인 보완이 필요하다고 할 수 있다.

첫째, 본 연구는 경기도에 소재한 치과의원들을 대상으로 연구가 진행되었다는 한계가 있다. 추후 연구를 통해 전국의 치과의원들을 대상으로 조사를 시행하여 지역별 차이점을 살펴 보는것도 의미가 있을 것으로 판단된다.

둘째, 치과병원의 경우 치과의원보다 많은 의료진이 있어 보다 정확한 결과를 추출할 수 있을 것으로 판단된다. 따라서 추후에는 치과병원에 종사하는 관계자들의 데이터를 수집하여 치과의원과 다른 어떠한 차이점이 있는지를 살펴보는 것이 필요하다고 할 수 있다.

마지막으로 설문지의 경우 주로 치과위생사, 간호사들의 데이터가 주를 이루고 있으며 이는 기존 연구들을 살펴봐도 치과의사들에 대한 연구가 이루어지지 않고 있으므로 치과병원을 연구시 치과의사들의 데이터도 추가하여 살펴보는 것도 필요하다고 할 수 있다. 연구의 의의가 있다고 할 수 있다.

ACKNOWLEDGEMENT

"This work was supported by Dongseo University, "Dongseo Frontier Project" Research Fund of 2021".

REFERENCES

- [1] J.S, Lee, "Moderating Effects of Meaningful Work and Work Environment on Job Burnout and Job Satisfaction in Employees", Department of Education The Graduate School of Yonsei University, 2012. 6.
- [2] G.K. Kulkarni, "Burnout", Journal of Occupational and Environmental Medicine, Vol. 10, pp.3-4, 2006. DOI: 10.4103/0019-5278.22887
- [3] W.C, Choi, "Factors related to burnout and job satisfaction among civil servants," Department of Public Health Graduate School of Public Health, Daegu Haany University, 2011. 12.
- [4] M.I. Harrison and A. Shirom, "Organizational diagnosis and assessment : bridging theory and practice" Thousand Oaks : Sage Publications, 1999. DOI: <https://dx.doi.org/10.4135/9781452224787>
- [5] A. Pines and E. Aronson, "Career burnout: Causes and cures" New York: The Free Press., 1988.
- [6] M.E. MorBarak, J. Nissly, and A. Levin, "Antecedents to Retention and Turnover among Child Welfare, Social Work, and Other Human Service Employees: What Can We Learn from Past Research? A Review and Metanalysis," Social Service Rev, 75 (4), pp.625-661. DOI: 10.1086/323166
- [7] W.B. Schaufeli and A.b. Bakker, "Job demands and job resources and their relationship with burnout and engagement : A multi-sample study," Journal of Organizational Behavior, Vol. 25, No. 3, pp.293-315, 2004. DOI: 10.1002/job.248
- [8] S.K. Oh, "A Study on Effect of Job Burnout Support on Organizational Commitment and Turnover," Graduate School of Soongsil University, 2012.6.
- [9] C.A. Hemingway, and P.W. Maclagan, "Managers personal values as drivers of corporate social responsibility," Journal of Business

- Ethics, Vol. 50, pp.33-44, 2004. DOI: <https://www.jstor.org/stable/25123191>
- [10] B.K. Choi, "Development and Validation of the Emotional Labor Scale for Dental Hygienists," Graduate School Dankook University, 2017.
- [11] S.U. Yoon and J.S. Kim, "Relations between emotional labor and job stress among some dental hygienists," Korean Society of Dental Hygiene, Vol.11, No. 2, pp. 179-188, 2011. DOI: 10.13065/jksdh.2016.16.01.53
- [12] H. Leymann, "Mobbing and psychological terror at workplace" Violence and Victims, 1990.
- [13] J.I Kim, "The effect of bullying in the hospital and hospital on the organizational commitment and turnover intention of dental workers," Graduate School of Business, Kyung Hee University, 2020. 2.
- [14] S. Einarsen, A. Skogstad, E. Rovik, A.B. Lande, and M.B. Nielsen, "Climate for conflict management, exposure to workplace bullying and work engagement: A moderated mediation analysis," The International Journal of Human Resource Management, Vol. 29, No. 3, pp.1-22, 2016. DOI: 10.1080/03637750601024156
- [15] P. Lutgen-Sandvik, "Take this job and ...: Quitting and other forms of resistance to workplace bullying," Communication Monograph, Vol. 73, No. 4, pp.406-433, 2006. 12. DOI : 10.1016/j.paid.2005.02.009
- [16] A.M. Piness and G. Keinan, "Stress and burnout: the significant difference," Personality and Individual Differences, Vol. 39, No. 3, pp.625-635, 2005. 8. DOI: 10.1016/j.paid.2005.02.009
- [17] C.L. Cordes and, T.W. Dougherty. "A review and an integration of research on job burnout," Vol. 18, No.4, pp. 621-656. 1993. DOI: 10.2307/258593
- [18] C. Maslach, C, "A multidimensional theory of burnout" Theories of organizational stress, Oxford, United Kingdom: Oxford University Press. 1998.

Authors



Jae-Young Moon received the B.S degrees in Department of Management Information, from Dongseo University, Korea, in 2000. He received the M.S. and Ph.D. degrees in Business Administration from Kyunghee

University, Korea, in 2003 and 2007, respectively. Dr. Moon is currently a Professor in the Div. of Business Administration, Dongseo University. He is interested in parallel e-business, database system and corporate strategy.