



Journal of Korean Society of Dental Hygiene

Original Article

치과위생사의 소명의식과 감정노동이 재직의도에 미치는 영향

원영순 · 오한나
원광보건대학교 치위생과

The effects of dental hygienists' sense of calling and emotional labor on retention intention



Received: August 17, 2018

Revised: September 16, 2018

Accepted: September 17, 2018

Young-Soon Won · Han-Na Oh

Department of Dental Hygiene, Wonkwang Health Science University

Corresponding Author: Han-Na Oh, Department of Dental Hygiene, Wonkwang Health Science University 514, Iksan Daero, Iksan-si, Jeonbuk-do. Tel: +82-63-840-1279, Fax: +82-63-840-1269, E-mail: ohn326@wu.ac.kr

Abstract

Objectives: The purpose of this study was to examine factors influencing the retention intention of dental hygienists in clinical practice. Findings will assist in the development of strategies to increase their retention. **Methods:** A self-reported questionnaire was completed by 261 dental hygienists who work at dental hospitals and clinics in the Jeollabuk-do area. Data were analyzed using descriptive statistics, independent t-test, one-way ANOVA (post-test Duncan), and multiple regressions. **Results:** The variable that demonstrated the largest influence on the retention intention of dental hygienists was purpose/meaning ($\beta=0.283$), followed by transcendental calling ($\beta=0.198$). These factors relate to the sense of calling. The third most influential variable was pay ($\beta=0.150$). This relates to general characteristics. The fourth most influential factor was the frequency of emotion display ($\beta=-0.112$), which relates to one of the sub-areas of emotional labor. **Conclusions:** In order to strengthen the retention intention of dental hygienists, diverse approaches should be implemented, with particular consideration for their sense of calling, emotional labor and pay.

Key Words: Dental hygienists, Emotional labor, Retention intention, Sense of calling

색인: 감정노동, 소명의식, 재직의도, 치과위생사

서론

치과위생사는 치과 전문인력 중 약 60%를 차지하고 있는 구강보건인력으로 과거에는 치과진료협

조와 같은 기술적인 측면에 대한 비중이 높았으나 현재는 예방치과처치, 구강보건교육, 병원관리 및 경영 부분에서의 역할까지 수행하고 있어 그 역할이 매우 중요하다[1]. 하지만 치과위생사는 보건의료직 중 근무년수가 3년으로 가장 짧고 여러 요인들로 높은 이직율을 보이고 있다[2]. 이러한 높은 이직율은 치과병 의원에서는 적정수준의 인력확보가 이루어지지 않아 양질의 서비스를 제공하는데 있어 손실을 가지고 오게 된다[3].

감정노동이란 효율적인 직무수행과 조직 내에서 유연한 적응을 위해 자신이 체험하는 실제의 감정상태와 조직의 감정표현양식에 의해 요구되는 감정표현에 차이가 존재할 때 자신이 경험하는 감정을 통제하려고 하는 개인의 노력을 말한다[4]. 치과위생사는 자신의 감정과 무관하게 환자에게 항상 친절해야 하므로 감정노동이 많으며, 환자, 보호자, 동료들과 상호작용을 할수록 감정노동으로 인한 직무소진의 가능성이 높은 직업군이다[5]. 한국 고용정보원에 따르면 주요직업의 감정노동 정도를 분석한 결과 치과위생사가 감정노동이 심한 직업 14위로 분류되었다[65]. 선행연구에서는 지나친 감정노동은 치과위생사의 직무스트레스를 증가시키고, 직무만족을 떨어뜨린다고 하였으며[7,8], 또한 재직의도를 떨어뜨리고 이직율을 높이는 등의 인적자원의 손실을 가져오게 된다[3].

재직의도는 치과위생사가 다른 새로운 직업을 찾으려는 것을 멈추거나 현재의 치과위생 직무에 머무르려는 의도를 의미한다[9]. 치과위생사의 재직의도를 파악하는 것은 치과위생사가 지속적으로 근무할 수 있도록 조직환경 조성에 긍정적인 영향을 미칠 수 있기 때문에 이직의도를 파악하는 것보다 더 효과적이라고 할 수 있다[10]. 이러한 재직의도를 파악하고 재직률을 증가시켜 이직으로 인한 직원 대체 비용절감을 통해 조직의 유효성을 증가시키는 것이 매우 중요하다[11]. 치과위생사의 재직의도와 관련된 선행연구들을 살펴보면, 우[3]의 연구에서는 감정노동, 직무스트레스와 재직의도의 관계를 검토한 결과, 직무스트레스가 재직의도에 가장 큰 영향을 미치는 변인이었고 업무량, 소득, 근무경력의 순으로 영향을 미친다고 하였다. 기훈 임상치과위생사를 대상으로 실시한 연구[12]에서는 양육스트레스, 직무만족, 직무몰입이 재직의도에 영향을 미친다고 하였다.

소명의식은 개인이 자신의 일에 대해 가지는 인식 중 하나로, 일에 있어서 자신의 역할을 깨닫고 그 속에서 의미와 목표를 추구하며, 그로 인해 사회의 공공선에 긍정적인 영향을 미치려는 태도를 의미한다[13]. 이러한 소명의식은 치과위생사들이 힘든 임상현장에서 스스로에게 의미를 부여하며 오래 재직할 수 있도록 하는 원동력이 될 수 있다. 박과 정[14]의 연구에서는 간호사의 재직의도에 가장 큰 영향을 미치는 요인이 소명의식으로 재직의도를 향상시키려면 소명의식을 강화시키는 프로그램이 필요하다고 하였다[14]. 자신의 업무와 관련된 활동을 삶의 목적과 의미로 연결시키려는 접근을 의미하는 소명의식[14]과 환자에게 의료서비스를 제공하는 동안 끊임없이 감정노동을 해야 하는 치과위생사의 재직의도에 이러한 요인들이 어떠한 영향을 미치는지를 규명한 선행연구는 찾아보기 힘들다. 따라서 본 연구는 직업적으로 소명의식이 강조되어야 할 치과위생사를 대상으로 재직의도에 미치는 영향요인을 규명하고, 일에 대한 의미와 목표를 인식하는 태도를 강화시킴으로써 이직율을 낮추 재직율을 높일 수 있는 방안을 모색하는데 필요한 기초자료를 제공하고자 한다.

연구방법

1. 연구대상

www.kci.go.kr

본 연구는 자료 수집에 앞서 00대학교 생명윤리위원회의 승인(승인번호:WKIRB-201807-SB-055)을 받아 실시하였다. 2018년 7월 20일부터 2018년 8월 15일까지 전북지역(전주, 익산, 군산)에 소재한 치과의료기관에 근무하고 있는 치과위생사를 대상으로 시행하였으며, 편의표본추출법을 이용하여 대상자를 선정하였다. 조사방법은 치과에 직접 방문하여 연구대상자에게 연구 목적을 설명하였고, 동의한 대상자에게만 자기기입식으로 응답하게 한 후 설문을 수거하였다. 연구대상자의 수는 표본의 크기를 계산하는 데 가장 널리 사용되는 소프트웨어인 G*Power 3를 이용하여 산출하였다[15]. 중간정도의 효과 크기(t-test:0.5, ANOVA:0.25), 유의수준은 0.05, 파워 0.95인 경우 t-test는 210명, ANOVA는 252명의 연구대상자가 필요한 것으로 확인되었다. 또한 효과크기는 중간정도인 0.15, 유의수준은 0.05, 파워 0.95인 경우의 회귀분석은 119명의 연구대상자가 필요한 것으로 확인되었으며, 이를 근거로 하여 300부의 설문을 배부하였고, 본 연구에 총 261부를 이용하였다.

2. 연구 도구

2.1. 일반적 특성

일반적 특성은 총 7개 문항으로 연령, 학력, 근무경력, 현재 근무하는 의료기관의 급여, 하루 평균 환자 수, 야간근무 유무, 5일제 근무 등으로 구성되어 있다.

2.2. 재직의도

본 연구의 종속변수인 재직의도는 Cowin[16]이 개발한 도구를 김[17]이 수정 보완한 도구를 이용하였다. 재직의도 문항은 당분간 치과위생사를 계속 할 의향이 있다, 계속 치과위생사로 일 할 것이다, 머지않아 치과위생사를 그만 둘 계획이다, 치과위생사로 계속 일하고 싶다. 가능한 한 계속 치과위생사로서 일 할 것이다, 치과위생사 이외의 다른 직업을 찾고 싶다는 총 6문항으로 구성되어 있다. 문항들은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’의 5점 Likert 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 재직의도가 높음을 의미한다. Cronbach’s α 는 0.910으로 높은 신뢰수준을 보였다.

2.3. 소명의식

소명의식은 심과 유[18]가 Calling and Vocational Questionnaire(CVQ)를 한국 상황에 맞게 번역한 한국 소명척도(CVQ-K)를 사용하였다. 본 도구는 총12개의 문항으로 초월적 부름(4문항), 목적/의미(4문항), 친사회적지향(4문항)의 3개 하위 영역으로 구성되어 있다. 5점 Likert 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 소명을 높게 지각하고 있음을 의미한다. 본 측정도구는 초월적 부름 0.906, 목적/의미 0.881, 친사회적지향 0.831로 높은 신뢰수준을 보였다.

2.3. 감정노동

감정노동은 김[19]의 도구를 본 연구의 목적에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 감정표현의 빈도 3문항, 감정표현의 주의정도 3문항, 감정적 부조화 3문항으로 총 9문항으로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 감정노동의 정도가 높은 것을 의미한다. 본 측정도구의 신뢰도는 감정표현의 빈도 0.790, 감정표현의 주의정도 0.531, 감정적 부조화 0.770으로 나타났다.

3. 자료 분석

통계분석은 SPSS(Statistical Package for Social Science) Ver.19.0 통계프로그램을 사용하였다. 일반적 특성에 따른 소명의식, 감정노동, 재직의도에 대한 인식의 차이를 살펴보기 위해 t-test와 ANOVA를 이용하였다. ANOVA에서 통계적으로 유의성을 보인 집단은 사후검정으로 Duncan을 이용하였다. 재직의도

에 영향을 미치는 요인은 회귀분석을 통하여 검토하였고, 통계학적 유의검정 수준은 0.05를 기준으로 하였다.

연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성에 따른 재직의도

연구대상자의 일반적 특성에 따른 재직의도를 살펴본 결과는 <Table 1>과 같다. 연령이 높을수록 ($p=0.022$), 학력이 높을수록($p=0.020$), 급여가 많을수록($p=0.003$) 재직의도가 유의하게 높은 것으로 확인되었다.

2. 대상자의 일반적 특성에 따른 소명의식

연구대상자의 일반적 특성에 따른 소명의식이 차이가 있는지 파악한 결과는 <Table 2>와 같다. 학력이 높을수록, 초월적 부름($p=0.001$)과 목적/의미($p=0.002$), 친사회적지향($p=0.005$)이 유의하게 높은 것으로 확인되었다. 급여가 높을수록 초월적 부름($p=0.006$), 목적/의미($p=0.045$)가 유의하게 높게 나타났다. 5일제 근무자일 경우 초월적 부름($p<0.001$)과 목적/의미($p=0.026$), 친사회적 지향($p=0.028$)이 유의하게 높은 것으로 확인되었다.

3. 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동

<Table 3>은 일반적 특성에 따른 감정노동에 차이가 있는지 파악한 결과이다. 24-26세 연령의 집단에서

Table 1. Retention intention according to general characteristics

Characteristics	Division	Retention intention	<i>p</i> *
Age	≤23	2.97±0.49 ^a	0.022
	24-26	3.02±0.40 ^a	
	27-29	3.03±0.49 ^a	
	≥30	3.24±0.43 ^b	
Education	College	3.02±0.46	0.020
	≥University	3.18±0.39	
Work career(months)	≤12	3.02±0.45	0.054
	13-36	2.96±0.42	
	37-72	3.12±0.51	
	≥73	3.17±0.41	
Monthly income(million won)	≤150	2.95±0.44 ^a	0.003
	151-200	3.02±0.44 ^{ab}	
	201-250	3.19±0.49 ^{bc}	
	≥251	3.35±0.36 ^c	
Number of patient (person)	≤30	3.07±0.36	0.780
	31-50	3.02±0.45	
	≥51	3.04±0.56	
Overtime	Yes	3.05±0.46	0.778
	No	3.03±0.15	
Five days work	Yes	3.08±0.42	0.177
	No	3.00±0.48	

*by independent t-test or one way ANOVA(post-test Ducan) test at $\alpha=0.05$

Table 2. Sense of calling according to general characteristics

Characteristics	Division	Transcendent summons	<i>p</i> *	Purpose/meaning	<i>p</i> *	Prosocial orientation	<i>p</i> *
Age	≤23	2.20±0.69	0.287	2.78±0.82	0.070	2.77±0.73	0.080
	24-26	2.42±0.82		2.96±0.79		3.04±0.69	
	27-29	2.40±0.91		3.02±0.83		2.89±0.79	
	≥30	2.44±0.84		3.20±0.74		3.05±0.73	
Education	College	2.29±0.81	0.001	2.90±0.80	0.002	2.90±0.75	0.005
	≥University	2.76±0.73		3.32±0.72		3.20±0.57	
Work career (months)	≤12	2.29±0.76	0.253	2.96±0.78	0.369	2.83±0.62	0.051
	13-36	2.35±0.83		2.86±0.82		3.01±0.78	
	37-72	2.33±0.86		3.02±0.88		2.84±0.82	
	≥73	2.59±0.82		3.12±0.71		3.18±0.69	
Monthly income (million won)	≤150	2.16±0.77 ^a	0.006	2.77±0.85 ^a	0.045	2.87±0.68	0.064
	151-200	2.45±0.82 ^a		2.98±0.78 ^{ab}		2.96±0.75	
	201-250	2.26±0.70 ^a		3.17±0.68 ^{ab}		2.89±0.67	
	≥251	2.88±0.97 ^b		3.20±0.95 ^b		3.43±0.83	
Number of patient (person)	≤30	2.45±0.76	0.302	2.94±0.73	0.897	3.01±0.60	0.391
	31-50	2.27±0.77		2.96±0.82		2.87±0.71	
	≥51	2.37±0.93		3.00±0.87		2.96±0.90	
Overtime	Yes	2.35±0.82	0.794	2.94±0.83	0.690	2.94±0.69	0.873
	No	2.38±0.81		2.98±0.78		2.95±0.78	
Five days work	Yes	2.54±0.62	<0.001	3.07±0.72	0.026	3.04±0.74	0.028
	No	2.18±0.82		2.85±0.82		2.84±0.84	

*by independent t-test or one way ANOVA(post-test Ducan) test at α=0.05

Table 3. Emotional labor according to general characteristics

Characteristics	Division	Emotional expression	<i>p</i> *	Attention of emotional expression	<i>p</i> *	Emotional dissonance	<i>p</i> *
Age	≤23	3.50±0.83	0.170	3.05±0.70 ^a	0.036	3.07±0.69	0.109
	24-26	3.73±0.74		3.32±0.69 ^b		3.20±0.82	
	27-29	3.72±0.83		3.21±0.61 ^{ab}		3.20±0.91	
	≥30	3.53±0.70		3.06±0.52 ^a		2.86±0.75	
Education	College	3.67±0.77	0.147	3.24±0.68	0.001	3.19±0.81	<0.001
	≥University	3.47±0.80		2.92±0.49		2.69±0.57	
Work career (months)	≤12	3.55±0.84	0.626	3.17±0.70	0.092	3.07±0.78	0.346
	13-36	3.70±0.75		3.34±0.68		3.24±0.79	
	37-72	3.68±0.77		3.10±0.64		3.01±0.83	
	≥73	3.65±0.72		3.15±0.55		3.10±0.81	
Monthly income (million won)	≤150	3.53±0.83	0.379	3.20±0.75	0.152	3.10±0.82	0.261
	151-200	3.72±0.72		3.16±0.64		3.17±0.77	
	201-250	3.59±0.83		3.36±0.62		3.13±0.85	
	≥251	3.62±0.88		2.91±0.36		2.71±0.76	
Number of patient (person)	≤30	3.45±0.80 ^a	<0.001	3.13±0.60 ^a	0.243	3.01±0.75	0.025
	31-50	3.57±0.71 ^a		3.17±0.63 ^a		3.05±0.76	
	≥51	3.98±0.75 ^b		3.30±0.78 ^b		3.34±0.88	
Overtime	Yes	3.61±0.62	0.031	3.27±0.79	0.237	3.17±0.79	0.778
	No	3.68±0.70		3.10±0.80		3.05±0.80	
Five days work	Yes	3.59±0.75	0.280	3.12±0.61	0.073	3.07±0.77	0.381
	No	3.69±0.85		3.26±0.71		3.16±0.79	

*by independent t-test or one way ANOVA(post-test Ducan) test at α=0.05

Table 4. The result of multiple regression analysis by retention intention

Characteristics	Division	B	SE	β	t	p^*
General characteristics	Monthly income	0.084	0.031	0.150	2.723	0.007
Sense of calling	Purpose/meaning	0.159	0.037	0.283	4.289	<0.001
	Transcendent summons	0.110	0.036	0.198	3.036	0.003
Emotional labor	Emotional expression	-0.065	0.032	-0.112	-2.028	0.044
Constant = 2.380, F = 22.092, R ₂ = 0.257						

*by multiple regression analysis

감정표현의 주의정도($p=0.036$)가 유의하게 높았다. 학력이 낮을수록 감정표현의 주의정도($p=0.001$)와 감정적 부조화($p<0.001$)의 정도가 유의하게 높았다. 근무기관의 환자 수가 많을수록 감정표현의 빈도($p<0.001$)와 감정적 부조화($p=0.025$)의 정도가 높은 것으로 확인되었으며, 야간근무가 없는 경우 감정표현의 빈도($p=0.031$)의 정도가 유의하게 높았다.

4. 재직의도에 영향을 미치는 요인

재직의도의 총합점수를 종속변수로 하여 각각의 독립변수가 미치는 영향력을 파악하기 위해 다중회귀 분석을 실시한 결과, 소명의식의 하위영역인 목적/의미($\beta=0.283$), 초월적 부름($\beta=0.198$), 일반적 특성의 급여($\beta=0.150$), 감정노동의 하위영역인 감정표현의 빈도($\beta=0.112$)의 순으로 재직의도에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다<Table 4>. 다시 말해, 소명의식 중 목적/의미($p<0.001$)와 초월적 부름($p=0.003$)에 대한 믿음이 높을수록 재직의도가 높았고, 급여가 높을수록 재직의도가 높았다($p=0.007$). 그리고 감정노동 중 감정표현의 빈도가 적을수록 재직의도가 높은 것으로 확인되었으며($p=0.044$), 이 회귀모형의 적합성은 20.092이었고, 25.7%의 설명력을 보여주고 있다.

총괄 및 고안

본 연구는 치과위생사의 소명의식과 감정노동이 재직의도에 미치는 영향을 규명하여 치과위생사의 재직의도를 향상시킬 수 있는 방안을 모색하는데 필요한 기초자료를 제공하고자 실시된 연구이며, 연구결과를 중심으로 논의하면 다음과 같다.

본 연구 결과, 치과위생사의 재직의도에 가장 영향력이 있는 변수는 소명의식의 하위영역인 목적/의미($\beta=0.283$)였으며, 초월적 부름($\beta=0.198$), 일반적 특성의 급여($\beta=0.150$), 감정노동의 하위영역인 감정표현의 빈도($\beta=0.112$)의 순으로 나타났다.

소명의식의 세가지 하위영역 중 목적/의미와 초월적 부름의 변수가 재직의도에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 상급초보 간호사를 대상으로 실시한 연구[14]에서는 소명의식 중 목적/의미만이 영향을 미치는 것으로 보고된 바 있다. 또한 김[20]의 연구에서는 소명의식을 하위영역으로 구분하지 않았지만, 재직의도를 예측하는 가장 유력한 선행변수로 소명의식임을 밝힌 바 있어 본 연구 결과와 맥을 같이 하였다. 삼성경제연구소[21]의 보고에 따르면 직장인들의 행복에 영향을 미치는 요인 가운데 소명의식을 가지고 자신의 일에 의미를 부여하는 것을 직장인의 행복 증진 방안 중 하나로 제시한 바 있다. 또한 소명의식이 높은 사람일수록 자신의 일에 의미를 부여하여 재정적인 보상과 관계없이 직업에 대한 만족이 매우 높은 반면에 직업스트레스는 매우 낮게 경험한다고 보고[22]한 것처럼 직업에 대한 소명의식을 갖는 것이 중요하다고 할 수 있겠다. 치과위생사 스스로가 자신이 담당하고 있는 업무가 의미가 있다고 생각하게 되면 일

하는 과정을 즐기고 열정을 다할 수 있을 것이라 생각된다. 이에 치과위생사들의 소명의식을 고취시킬 수 있는 프로그램 개발이 필요하며, 이러한 소명의식을 강화시켜 재직의도를 향상시킬 수 있는 방안을 연구하는 것은 매우 의미가 있다고 생각된다.

일반적 특성 중 급여가 재직의도에 영향을 미치는 것으로 확인되었는데, 이는 우의 연구[3]와 박과 정의 연구[14] 결과가 모두 일치하였다. 캐나다 간호사들을 대상으로 한 연구[23]에서는 인센티브와 같은 외적 요인이 재직의도에 영향을 미친다고 한 결과와도 유사하였다. 그러나 서울지역의 치과위생사를 대상으로 실시한 연구[24]에서는 급여나 근무환경적인 요인보다는 본인이 좀 더 자율적으로 업무를 수행하는 것이 장기근속에 영향을 준다고 하였고, 간호사 대상의 또 다른 연구[10]에서는 급여가 재직의도의 영향 요인이 아니라고 하여 본 연구결과와 차이를 보였다. 이렇듯 급여가 재직의도에 영향을 주는 요인인지, 그렇지 않은지에 대한 정확한 파악은 치과위생사 대상의 재직의도에 미치는 요인에 대한 지속적인 반복연구를 통해 살펴보아야 할 것이라고 생각된다. 이러한 결과를 토대로 볼 때, 보수와 직무에 대한 복지체계를 치과위생사들이 원하는 수준으로 개편할 수 있도록 적극적인 정책적인 지원이 필요하다고 사료된다. 더불어 치과위생사 직무에 대한 자부심을 고취시킬 수 있는 프로그램 마련도 제안해본다. 더불어 치과위생사 직무에 대한 자부심을 고취시킬 수 있는 프로그램 마련을 제안하고자 한다. 이는 다양한 봉사활동을 통하여 직업에 대한 자부심 향상에 도움이 될 것이라고 생각된다.

마지막으로 감정노동 중 감정표현의 빈도가 적을수록 재직의도가 높은 것으로 확인되었다. 이는 우의 연구[3]에서는 감정노동이 재직의도에 영향을 미친다고 하였으나, 감정노동 중 어떤 하위영역이 영향을 미치는지에 대해서는 조사되지 않아 정확한 비교가 어려웠다. 간호사 대상의 연구[25]에서는 감정노동 중 감정의 부조화만이 재직의도에 영향을 미친다고 하였다. 이러한 결과의 차이는 회귀분석에 이용한 변수의 차이 때문에 나타난 결과라고 생각되는데, 박 등[26]의 연구에서는 감정노동 세 개의 하위영역만을 독립변수로 하여 분석을 실시하였고, 본 연구는 모든 독립변수를 함께 분석에 이용하였다. 치과의료기관에 근무하는 치과위생사들은 예방과 교육 그리고 경영의 동반자로서의 다양한 역할이 요구되고 있으며[1], 이러한 이유로 본인이 느끼는 감정과 다르게 환자의 입장에서 감정을 조절해야 하는 상황이 자주 발생할 것이다. 이러한 반복적인 감정노동을 경험하게 되면 개인에게 부정적인 영향 뿐 아니라 개인이 속한 집단에게도 어려움이 발생할 수 있을 것이다[27]. 반면에 효과적인 감정노동의 수행은 환자가 지각하는 의료 서비스의 질을 높여 환자의 만족도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다[7]. 업무 수행에 있어 감정을 조절하는 것은 목표 달성을 위한 자발적인 노력의 한 과정으로 생각해 볼 수 있으나, 감정노동이 불가피하게 강요되거나 장기간 지속되는 경우는 직무에 대한 만족도가 저하되고, 결국 한 직장에서 계속 근무하려고 하는 재직의도에 영향을 미칠 수 있을 것이라 생각된다. 이에 치과위생사의 감정노동이 개인적인 문제가 아닌 직무와 관계가 있는 것으로 인식하고 감정노동을 최소화할 수 있는 전략을 모색해야 할 것이며, 더불어 치과위생사 스스로 관리하려는 노력도 필요하다고 생각된다.

이상과 같이 논의해 보았을 때, 치과위생사의 재직의도를 향상시키기 위해 다각적인 접근이 고려되어야 할 것이다. 즉, 소명의식의 고취를 위한 프로그램 개발과 감정노동을 효과적으로 관리할 수 있는 체계적인 접근과 적절한 급여 체계의 마련을 위한 정책적인 지원이 필요하다. 더불어 치과위생사 대상의 재직의도에 영향을 미치는 요인에 대한 지속적인 연구가 필요하리라 생각된다.

본 연구의 제한점으로는 첫째, 연구대상을 일부 지역에 국한해서 조사했기 때문에 본 연구결과를 일반화하기에 신중한 접근이 필요하다. 둘째, 회귀분석 결과에서 여러 요인들이 유의한 관련성이 있음에도 불구하고 설명력이 낮다는 한계를 가지고 있는데, 이는 표본수가 적어서 나타난 결과라고 생각된다. 따라서

향후 대표성 있는 표본추출을 통한 체계적인 연구와 표본수를 증가시켜 심층적인 연구를 해야 할 것이다. 이러한 제한점에도 불구하고 치과위생사들의 재직의도에 영향을 미치는 요인들을 다각적으로 살펴보았을 뿐 아니라 소명의식과 감정노동을 전체로 보지 않고, 각각의 하위영역으로 구분하여 살펴보았다는 점에 연구의 의의가 있다.

결론

본 연구는 전북지역의 치과위생사를 대상으로 재직의도에 미치는 영향요인을 규명함으로써 재직의도를 높이는 방안을 모색하는데 필요한 기초자료를 마련하고자 하였다. 치과의료기관에 근무하고 있는 치과위생사 261명을 대상으로 실시하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 대상자의 일반적 특성에 따른 재직의도를 살펴본 결과, 연령이 높을수록($p=0.022$), 학력이 높을수록($p=0.020$), 급여가 많을수록($p=0.003$) 재직의도가 유의하게 높았다.

2. 대상자의 일반적 특성에 따른 소명의식을 살펴본 결과, 학력이 높을수록, 초월적 부름($p=0.001$)과 목적/의미($p=0.002$), 친사회적지향($p=0.005$)이 높았다. 급여가 높을수록 초월적 부름($p=0.006$), 목적/의미($p=0.045$)가 높았다. 5일제 근무자일 경우 초월적 부름($p<0.001$)과 목적/의미($p=0.026$), 친사회적 지향($p=0.028$)이 높았다. 3. 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동을 살펴본 결과, 24-26세 연령의 집단에서 감정표현의 주의정도($p=0.036$)가 높았고, 학력이 낮을수록 감정표현의 주의정도($p=0.001$)와 감정적 부조화($p<0.001$)의 정도가 유의하게 높았다. 근무기관의 환자 수가 많을수록 감정표현의 빈도($p<0.001$)와 감정적 부조화($p=0.025$)의 정도가 높았으며, 야간근무가 없는 경우 감정표현의 빈도($p=0.031$)의 정도가 유의하게 높았다.

4. 치과위생사의 재직의도에 가장 영향력이 있는 변수는 소명의식의 하위영역인 목적/의미($\beta=0.283$)였으며, 초월적 부름($\beta=0.198$), 일반적 특성의 급여($\beta=0.150$), 감정노동의 하위영역인 감정표현의 빈도($\beta=0.112$)의 순으로 나타났다. 즉, 소명의식 중 목적/의미($p<0.001$)와 초월적 부름($p=0.003$)에 대한 믿음이 높은 경우, 급여가 높은 경우($p=0.007$), 감정노동 중 감정표현의 빈도가 적을수록 재직의도가 높은 것으로 확인되었다($p=0.044$).

따라서 치과위생사의 재직의도를 향상시키기 위해 소명의식, 감정노동, 급여 등을 고려한 다각적인 접근이 필요하며, 치과위생사의 재직의도에 영향을 미치는 요인에 대한 계속적이고 심층적인 연구가 필요하리라 생각된다.

Acknowledgements

이 논문은 2018년도 원광보건대학교 교내연구비 지원에 의해서 수행됨.

References

- [1] Kang BW. A study on the causal factors of the organizational commitment; Korean dental hygienists case[Doctoral dissertation]. Suwon: Univ. of Kyonggi, 2000.
- [2] Korean health and medical workers union. Reports to health and medical workers. Seoul: KHMWU; 2010: 5-6.
- [3] Woo NR. The relationships among emotional labor, job stress, and intention to stay in dental hygienists[Master's thesis]. Jinju: Univ. of Gyeongsang, 2016.

www.kci.go.kr

- [4] Hochschild A. *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press; 1983.
- [5] Jung EK. Relationship between emotional labor and burnout among dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2016;16(1):53-9. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2016.16.01.53>.
- [6] Korea system[Internet].Google;[cited 2017 Aug 5]. Available from: <http://www.keis.or.kr>
- [7] Yoon SU, Kim JS. Relations between emotional labor and job stress among some dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2011;11(2):179-88.
- [8] Jeong SB, Choi EM, Choi JS. The effects of emotional labor on burnout, turnover intention and job satisfaction among clinical dental hygienists. *J Korean Acad Oral Health* 2014;38(1):50-8. <https://doi.org/10.11149/jkaoh.2014.38.1.50>
- [9] Boyle DK, Bott MJ, Hansen HE, Woods CQ, Taunton RL. Manager's leadership and critical care nurses' intent to stay. *American Journal of Critical Care* 1999;8(6):361-71.
- [10] Lee EH, Cho KS, Son HM. A study of hospital nurse's intention to keep nursing job. *Journal of Korean Clinical Nursing Research* 2014;20(1):15-27.
- [11] Wilson AA. Impact of management development on nurse retention. *Nurs Adm Q* 2005;29(2):137-45.
- [12] Min KH. Influencing factors of retention intention in the married clinic dental hygienists. *The Society of Convergence Knowledge Transactions* 2018;6(2):95-101.
- [13] Dik BJ, Duffy RD. Calling and vocation at work: Definition and prospects for reserch and practice. *The Counseling Psychologist* 2009;37:424-50. <https://doi.org/10.1177/0011000008316430>
- [14] Park JO, Jung KI. Effects of advanced beginner-stage nurses' sense of calling, job satisfaction and organizational commitment on retention intention. *J Korean Acad Nurs Adm* 2016;22(2):137-47. <https://doi.org/10.11111/jkana.2016.22.2.137>
- [15] Faul F, Erdfelder E, Buchner A, Lang AG. Statistical power analyses using G*Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior Research Methods*. 2009;41(4):1149-60. <https://doi.org/10.3758/BRM.41.4.1149>
- [16] Cowin LS. The effects of nurses's job satisfaction on retention: An australian perspective. *J Nurs Adm* 2002;32(5):283-91. <https://doi.org/10.1097/00005110-200205000-00008>
- [17] Kim JA. Impact of nursing professionalism and decision making competency on retention intention and turnover impulse among hospital nurses[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Hanyang, 2014.
- [18] Shim Y, Yoo SK. Development and validation of the Korea version of the calling and vocation questionnaire(CVQ-K). *Kor J Counsel Psychoth* 2012;24(4):847-72.
- [19] Kim SJ. The effects of emotional labor and job stress of employees at an university hospital on job satisfaction[Master's thesis]. Jinju: Univ. of Gyeongsang, 2013.
- [20] Kim YS. The factors affecting advanced beginner-stage nurse's intention of retention. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society* 2018;19(4):221-8. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2018.19.4.221>
- [21] Samsung Economic Research Institute. Republic of Korea workers to tell the happiness. Seoul; CEO Information. 2013;898:1-26.
- [22] Clase R, Ruiz Quintanilla SA. Initial career and work meanings in seven european countries. *Career Dev Q* 1994;42:337-52.
- [23] Tourangeau AE, Cummings, G, Cranley LA, Ferron EM, Harvey S. Determinants of hospital nurse intention to remain employed: Broadening our understanding. *J Adv Nurs* 2010;66(1):22-32. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2009.05190.x>
- [24] Kim HJ, Kim YJ, Kim MH. A study of factors related to job satisfaction affecting

- service year: a dental hygienist in Seoul. *J Dent Hyg Sci* 2014;14(4):510-5. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2014.14.4.510>
- [25] Park JH, Kim JA. Effects of emotional labor and work environment on retention intention in Nurses. *Asian J Beauty Cosmetol* 2016;14(4):437-48. <https://doi.org/10.20402/ajbc.2016.0077>
- [26] Park HY, Ko HJ, Kim HJ. Relationship with the emotional labor and stress and anxiety to the characteristics of dental hygienist job. *Asia-pacific Journal of Multimedia Servies Convergent Art, Humanities, and Sociology* 2017;7(4):819-28. <https://doi.org/10.14257/AJMAHS.2017.04.48>
- [27] Oh HS. Relationship between emotional labor, burnout and turnover intention in the dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2015;15(4):641-8. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2015.15.04.641>