



Journal of Korean Society of Dental Hygiene

Original Article 구조방정식을 이용한 치과위생사의 감정노동과 직무특성이 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향

최부근 · 김진수 · 하미나¹

신성대학교 치위생과 · ¹단국대학교 보건학과

Effects of emotional labor and job characteristics on job stress and turnover intention in dental hygienists using the structural equation model

Boo-Keun Choi · Jin-Soo Kim · Mi-Na Ha¹

Department of Dental Hygiene, Shin-sung University

¹Department of Preventive Medicine, Dan-kook University, College of Medicine

Corresponding Author: Boo-Keun Choi, Department of Dental Hygiene, Shin-sung University, 1 Daehak-ro, Deongma-ri, Jeongmi-myeon, Dangjin-si, Chungcheongnam-do 31801, Korea, Tel: +82-41-350-1494 Fax: +82-41-350-1495, E-mail: miso99@shinsung.ac.kr

Received: 5 September 2017

Revised: 22 January 2018

Accepted: 29 January 2018

ABSTRACT

Objectives: This study aims to alleviate dental hygienists' job stress caused by emotional labor, lower their turnover rate, improve the working environment, and offer better quality of services by understanding correlations among emotional labor, job characteristics, job stress, and turnover intention. **Methods:** A survey was conducted in the subjects with dental hygienists who were working at general hospitals, dental university hospitals, and private dental clinics located in Seoul, Gyeonggi, and Chungnam by the convenience sampling method from June 1 through 30, 2017, and the collected data were analyzed using by SPSS Windows Ver. 22.0 (IBM CO, Armonk, NY, USA) and AMOS 21. As the statistical analysis methods, convergent validity test, structural equation model analysis and model goodness of fit were conducted using independent samples t-test, one-way ANOVA, path analysis, and confirmatory factor analysis. **Results:** It turned out that the more dental hygienists' deep acting of emotional labor and the more their workload of job characteristics, the higher their job stress got, and that the higher their job stress, the higher their turnover intention got. **Conclusions:** As a method of lowering dental hygienists' turnover intention, they may resolve emotional disharmony with their own problem-solving method, but it is necessary to develop and support organizational culture for the improvement of working environment. Dental hygienists' organizations should implement the measures to minimize their turnover rate and job stress level by allocating appropriate workload.

Key Words: Dental hygienist, Emotional labor, Job characteristics, Job stress, Turnover intention

색인: 감정노동, 이직의도, 직무스트레스, 직무특성, 치과위생사

서론

정부는 올해 우리나라 경제성장을 2.6%에 머물 것으로 전망했다. 지난 해 7월 내놓은 2017년 전

망(3.0%)보다 0.4% 포인트나 내려 잡았다[1]. 이렇게 저 성장시대에 살고 있는 치과 의료인도 예외 없이 경쟁 속에서 근무할 수밖에 없는 환경에 접하고 있다. 경쟁체제 속에서 각 치과의료 기관들도 생존과 발전을 위해 고객중심의 의료서비스 품질개선을 위한 경영전략에 관심을 갖게 되었으며 그 과정에서 치과위생사는 의료서비스 제공과정에서 환자와 직접적, 지속적인 관계를 맺으며 환자의 치과 의료기관에 대한 평가에 의식하지 않을 수 없게 되었다[2]. 이런 작업환경에서 치과위생사는 치과의료 서비스 제공 시 자신의 감정과 무관하게 항상 환자에게 친절하게 대해야 하는 감정노동이 많으며 직원, 의료진, 환자, 보호자와 상호작용을 하면 할수록 감정노동으로 인한 직무 소진의 가능성이 많게 되었다. 이러한 감정노동이 요구되는 근무환경 하에서 많은 치과위생사들이 직무 스트레스를 느끼며 낮은 직무만족도와 높은 이직의도를 가지고 있음에도 불구하고 치과 병·의원에서 근무하는 치과위생사는 감정노동에 대한 이해가 부족하여 감정노동관리가 제대로 이루어지고 있지 않는 실정이다[3]. George[4]는 치과위생사는 자신의 실제 감정과 표현하는 감정에서 혼란을 느끼며 이로 인해 직무스트레스를 경험하게 되며 감정노동의 스트레스로 인하여 직무 불만족을 겪게 되거나 조직 몰입을 저해하는 요소로 작용하고 있다고 하였다. 또한 조직의 규범을 준수하기 위해 실제 감정의 부조화로 인한 스트레스를 겪게 되고[5,6], 지속적인 직무스트레스는 고혈압, 관상동맥성 심장질환, 우울, 수면 장애, 만성피로, 두통 등 정신과적인 스트레스와 상관관계가 있으며 이는 정신적 신체적 건강에 해로운 영향을 줄 뿐만 아니라 업무수행 능력을 감소시켜 궁극적으로 환자가 받는 의료서비스의 질에 영향을 미치며 감정소진으로 인한 직무만족도 감소와 이직의도를 높였다[7]. 또한 근로자의 과도한 업무량과 시간압박, 업무에 대한 낮은 직무재량권, 직무책임 등은 직무스트레스를 발생시켰고[8], 감정노동은 스트레스 증가와 직원의 만족도를 감소시켜 개인과 조직 모두에게 부정적인 영향을 주었다[9]. 한국고용정보원[10]에서 우리나라 주요직업 730개의 감정노동 강도를 분석 비교한 결과 상위 20위권에 들어가는 직업으로 전화판매원, 호텔관리자, 네일 아티스트, 중독치료사, 주유원 등에 이어 치과위생사는 14위로 감정노동이 심한 직업으로 분류되었으며, 감정노동 항목별 상위점수 직업 10개에서도 5점 만점에 4.77점으로 높게 나타났다. 최근 서비스 관련 직업군의 비율이 빠르게 늘어나고 있는 추세에서 ‘고객만족’이라는 소비문화가 만들어낸 그들이 감정노동이다. 이에 따라 한국고용정보원[10]은 자신의 감정을 숨기고 웃는 낮으로 고객을 대해야만 하는 감정노동 직업인을 위한 관심과 배려 및 정책적 지원이나 예방책을 요구하였다. 치과위생사는 국민의 구강병을 예방하고 공중구강보건 증진 및 향상에 관한 업무, 구강 진료보조업무, 응급구강상병의 처치에 관한 업무 등을 시행하는 의료기술전문가로 업무적 특성이 육체적·정신적 스트레스를 가장 많이 받는 직종이다[11]. 그러므로 치과위생사의 감정노동은 직무스트레스와 수면강도에 영향을 미치며[12], 감정노동을 경험 할수록 심리적 소진이 증가하고 소진, 이직의도, 직무만족에 부정적인 영향을 미친다[3,13-15]. 치과위생사의 감정노동에 영향을 미치는 요인으로 근무 환경, 환자 및 보호자, 심리상담 및 스트레스 완화프로그램 운영, 인센티브제도[16], 이직의도, 근무기관[17]이었다. 선행 연구에서는 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향, 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향, 감정노동과 소진의 관계를 규명하는 단편적인 연구는 이루어 졌으나 감정노동과 직무특성이 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향과 같이 다각 적인 인과관계를 규명하는 연구는 부족한 상태이다, 이에

본 연구는 구조방정식을 이용하여 감정노동, 직무특성, 직무스트레스, 이직의도 간에 미치는 영향의 경로, 상관관계, 문항의 구성개념, 모형의 적합성을 파악하여 감정노동으로 인한 치과위생사의 직무스트레스와 이직을 예방하고 근무환경을 개선하며 환자의 서비스 질을 향상하고자 하는 방안을 마련하는데 기여 하고자 한다.

연구방법

1. 연구대상

본 연구는 편의추출방법으로 2017년 6월 1일에서 6월 30일까지 서울, 경기, 충남지역 소재의 종합병원, 치과대학병원, 개인병원에 근무하는 치과위생사를 대상으로 실시하였다. 연구 참여 동의는 우선으로 기관 책임자의 동의를 구한 후 개인정보 등을 수집하지 않는 관계로 서면동의 없이 연구에 자발적 참여에 동의한 대상자에게 자기기입식 설문 또는 온라인 및 모바일 설문조사를 진행하였다. 본 연구의 목적을 위해 요구되는 표본의 크기는 G*power 3.1.5 프로그램을 이용하여 산출하였다. ANOVA에서 유의수준 $\alpha=0.05$, 중간정도 효과크기, 검정력 0.8을 유지하기 위한 표본 수를 계산한 결과 그룹별로 53명이고 최소 159명으로 산출 되어 222부의 설문을 배부하였다. 총 회수된 설문지 중 불성실한 응답 자료 20부를 제외하고 최종 202부를 통계분석에 사용 하였으며 본 연구는 윤리적 고려를 위해 2017년 5월 18일 단국대학교 기관생명윤리위원회의 승인(DKU 201705001-UE001)을 받은 후 진행하였다.

2. 연구방법

1) 직무스트레스, 이직의도, 직무특성

직무스트레스[18]는 한국산업안전공단과 산업안전보건연구원에 의해 우리나라 근로자들에게 맞게 개발된 ‘한국인직무스트레스 측정도구-단축형(KOSS-SF)’을 참고하여 본 연구 대상자에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 하위영역은 직무요구 4문항, 직무자율성 결여 4문항, 관계갈등 3문항, 직무불안정 2문항, 조직체계 4문항으로 총 17문항으로 구성하였다.

이직의도는 보상부적절 3문항, 직장문화 3문항으로 총 6문항으로 구성하였으며 직무특성에 있어서는 업무량은 Pugliesi[19], 윤과 임[20]의 연구에서 인용하였고, 직무재량권은 업무를 수행함에 있어서 의사를 결정할 수 있는 정도로 Breugh[21]가 개발한 3문항을 인용하였다. 도구의 신뢰도는 직무스트레스 Cronbach's $\alpha=0.726$, 이직의도 Cronbach's $\alpha=0.726$, 직무특성 Cronbach's $\alpha=0.680$ 이었다.

2) 감정노동

감정노동[16,18]은 연구자의 목적에 맞게 14문항을 구성한 후 요인분석을 통해 2개의 하위요인 즉 내면행위와 표면행위로 구성하여 분석에 사용하였다. 이후 사전조사를 실시하여 연구대상자가 설문에 응답하는 과정에서 이해하기 어려운 용어, 불분명한 표현, 오해 가능성이 있는 부분을 파악하

기 위해 충남에 근무하는 치과위생사 10명에게 사전 조사를 실시하여 오해의 가능성이 있는 부분을 파악하여 수정 및 보완한 후 연구대상자에게 연구의 목적과 참여방법 등에 대해 설명하고 자발적 참여자에게 설문조사를 실시하였다. 도구의 신뢰도는 감정노동 Cronbach's $\alpha=0.846$ 이었다.

3. 자료분석

수집된 자료는 SPSS window ver. 22.0 (IBM CO, Armonk, NY, USA)과 AMOS 21 프로그램을 이용하였다. 연구대상자의 일반적 특성은 기술통계분석을 하였고 대상자 특성에 따른 감정노동, 직무특성, 직무스트레스, 이직의도의 차이는 집단 간 차이분석을 위해 독립표본 t검정(Independent samples t-test)과 일원분산분석(one way ANOVA)을 하였고 유의한 변수는 Scheffe test로 사후검증을 하였다.

또한 내면행위, 표면행위, 업무량, 직무재량권, 직무스트레스, 이직의도를 잠재변수로 구성하고 잠재변수를 구성하는 관측변수의 일치성을 검증하기 위해 확인적 요인분석으로 집중타당성 검증을 하였다. 또한 내면행위, 표면행위, 업무량, 직무재량권이 치과위생사의 직무스트레스에 영향을 미치고 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 확인하기 위한 구조방정식 모형분석을 하였으며 모형의 적합도를 확인하기 위하여 χ^2 , GFI, AGFI, CFI, RMR, RMSEA, TLI, NFI를 사용하였다. 각 분석의 유의수준은 0.05로 하였다.

연구결과

1. 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성을 살펴보면 연령은 20-29세가 60.9%로 가장 높았고, 30-39세 28.2%, 40세 이상 10.9%로 나타났으며 결혼여부는 기혼 29.2%, 미혼 70.8%로 나타났다. 근무시간은 8시간 이하 31.0%, 9시간 이상 69.0%이며 이직경험은 예 50.5%, 아니오 49.5%로 나타났다. 이직횟수는 0회 49.5%, 1회 22.3%, 2회 이상 28.2%로 나타났고 근무경력 1년 미만 7.9%, 1년-3년 미만 25.7%, 3-5년 미만 19.3%, 5년-10년 미만 19.8%, 10년 이상 27.2%로 나타났다<Table 1>.

2. 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무특성, 직무스트레스, 이직의도의 차이

연구대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무특성, 직무스트레스, 이직의도의 차이는 <Table 2>와 같다. 연령과 결혼여부는 감정노동, 직무특성, 직무스트레스, 이직의도에 통계적으로 유의한 차이가 없게 나타났고, 근무시간에 있어 9시간 이상(3.00 ± 0.54) 집단이 직무스트레스가 높게 나타났고($p=0.029$), 이직경험은 예(3.53 ± 0.38)라고 응답한 집단($p=0.020$)과 이직횟수가 1회(3.47 ± 0.37) 집단($p=0.021$), 근무경력이 10년 이상(3.57 ± 0.41) 집단에서 감정노동이 통계적으로 유의한 차이가 있게 나타났다. 종합해보면 근무시간이 많을수록 직무스트레스가 높고 이직경험이 있고 이직횟수가 1회이며 경력이 1-3년 미만이거나 10년 이상일수록 감정노동이 많은 것으로 나타났다<Table 2>.

Table 1. The general characteristics of the subjects

Characteristics	Division	N	%
Age (yr)	Total	202	100.0
	20-29	123	60.9
	30-39	57	28.2
	≥40	22	10.9
Marital status	Married	59	29.2
	Unmarried	143	70.8
Working hours	≤8 hours	66	31.0
	≥9 hours	132	69.0
Turnover experience	Yes	102	50.5
	No	100	49.5
Number of turns	0 time	100	49.5
	1 time	45	22.3
	≥2 times	57	28.2
Career (yr)	<1	16	7.9
	1 - <3	52	25.7
	3 - <5	39	19.3
	5 - <10	40	19.8
	≥10	55	27.2

Table 2. Emotional labor, job characteristics, job stress, turnover intention by general characteristic

Characteristics	Division	Emotional labor		Job characteristics		Job stress		Turnover intention	
		Mean±SD	p*	Mean±SD	p*	Mean±SD	p*	Mean±SD	p*
Age (yr)	20-29	3.46±0.36	0.454	3.38±0.44	0.338	2.98±0.52	0.136	2.93±0.80	0.527
	30-39	3.47±0.38		3.49±0.38		2.98±0.56		2.92±0.94	
	≥40	3.57±0.47		3.41±0.71		2.73±0.62		2.71±0.72	
Marital status	Married	3.53±0.41	0.156	3.45±0.51	0.509	2.88±0.61	0.257	2.78±0.83	0.917
	Unmarried	3.45±0.37		3.40±0.44		2.98±0.51		2.95±0.83	
Working hours	≤8 hours	3.53±0.43	0.109	3.46±0.53	0.309	2.82±0.53	0.029	2.76±0.81	0.610
	≥9 hours	3.44±0.35		3.39±0.43		3.00±0.54		2.97±0.83	
Turnover experience	Yes	3.53±0.38	0.020	3.44±0.49	0.407	2.97±0.61	0.518	2.98±0.88	0.197
	No	3.41±0.37		3.39±0.43		2.92±0.47		2.83±0.77	
Number of turns	0 time	3.41±0.37 ^a	0.021	3.40±0.44	0.793	2.93±0.47	0.841	2.82±0.76	0.383
	1 time	3.47±0.37 ^b		3.44±0.46		2.97±0.60		3.01±0.93	
	≥2 times	3.40±0.39 ^a		3.44±0.51		2.97±0.63		2.95±0.86	
Career (yr)	<1	3.29±0.40 ^a	0.035	3.26±0.38	0.526	2.83±0.38	0.354	2.61±0.58	0.227
	1 - <3	3.52±0.35 ^c		3.39±0.42		3.08±0.52		3.10±0.84	
	3 - <5	3.44±0.37 ^b		3.46±0.45		2.90±0.62		2.80±0.85	
	5 - <10	3.38±0.35 ^a		3.40±0.45		2.92±0.56		2.88±0.88	
	≥10	3.57±0.41 ^c		3.47±0.54		2.93±0.57		2.88±0.81	

*by the independent t-test or one-way ANOVA test at $p<0.05$ ^{a,b,c} The same characters was not significant by Scheffe test

3. 집중타당성 검증

잠재변수를 측정하는 관측변수의 일치성을 검증하는 방법인 집중타당성은 요인부하량이 최소 0.5 이상이 되어야 하고 경로계수 통계성의 유의성을 나타내는 t 값은 1.965보다 커야 통계적으로 유의하다고 할 수 있다. 개념신뢰도의 경우 수치가 0.7 이상이어야 하고 AVE의 경우 수치가 0.5 이상이면 수렴타당성이 있는 것으로 간주된다.

본 연구에서는 이 네 가지 방법을 모두 사용하여 검증하였고, 잠재변수와 관측변수간 경로에서 마지막 변수를 1로 고정하여 분석한 집중타당성의 결과는 <Table 3>과 같다. 직무스트레스의 개념신뢰도 값이 기준치보다 다소 낮게 나왔고, 이직의도의 개념신뢰도와 AVE값이 다소 낮게 나왔지만 요인부하량과 t 값이 기준치 이상 나와서 집중타당성에 문제가 없는 것으로 판단되어 그대로 분석에 사용하였다<Table 3>, <Fig. 1>.

Table 3. Emotional labor, job characteristics, job stress turnover intention, path analysis, confirmatory factor analysis result (convergent validity)

Configuration construct			Feasibility analysis				
			Standardized factor validity	t	p^*	Construct reliability	AVE
Emotional labor	Deep acting	Deep acting 1	0.903	10.261	***	0.914	0.729
		Deep acting 2	0.782	9.593	***		
		Deep acting 3	0.663	8.338	***		
		Deep acting 4	0.673	Fix			
	Surface acting	Surface acting 1	0.690	9.793	***	0.888	0.666
		Surface acting 2	0.685	9.706	***		
		Surface acting 3	0.829	11.688	***		
		Surface acting 4	0.812	Fix			
Job characteristics	Workload	Workload 1	0.759	4.82	***	0.823	0.699
		Workload 2	0.767	Fix			
	Job discretion	Job discretion 1	0.699	8.800	***	0.845	0.648
		Job discretion 2	0.881	9.043	***		
		Job discretion 3	0.711	Fix			
Job stress	Job stress	Job stress 3 (Relationship conflict)	0.508	6.459	***	0.675	0.517
		Job stress 5 (Organization system)	0.721	Fix			
Turnover intention	Turnover intention	Turnover intention 1 (Improper compensation)	0.749	6.485	***	0.562	0.400
		Turnover intention 2 (Work culture)	0.501	Fix			

*** $p < 0.001$

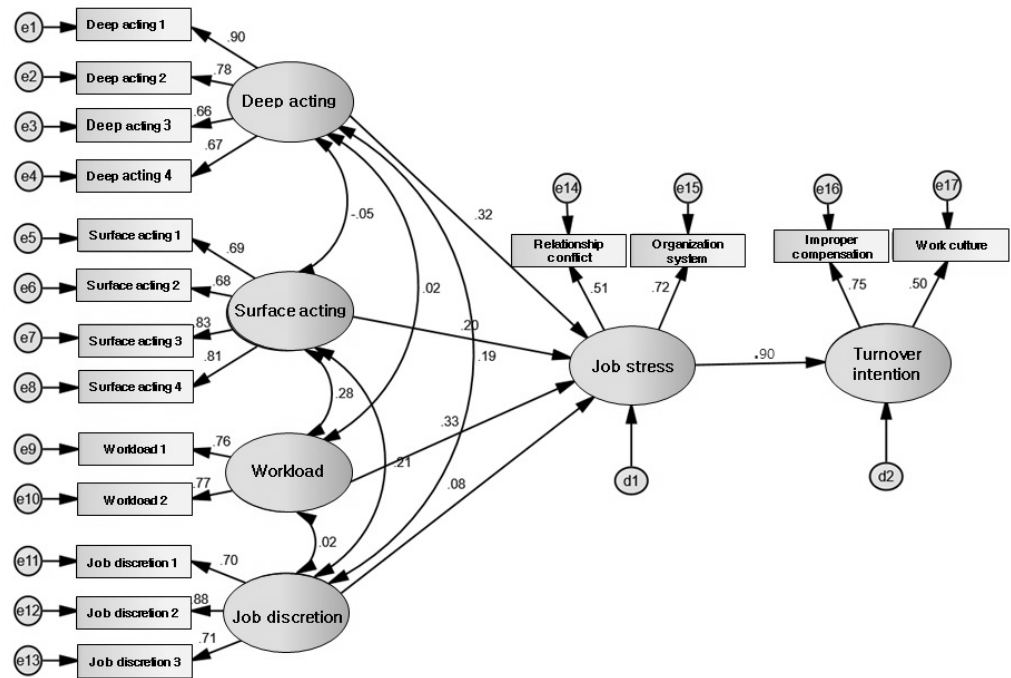


Fig. 1. Structural equation model (standardized estimates)

4. 구조방정식 모형분석

내면행위, 표면행위, 업무량, 직무재량권이 치과위생사의 직무스트레스에 영향을 미치고 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 확인하기 위한 구조방정식 모형분석은 <Table 4>와 같다. 직무스트레스에 영향을 미치는 요인은 내면행위(표준화계수=0.321, 비표준화계수=0.403, 표준오차=0.106, $t=3.802$, $p<0.001$)와 업무량(표준화계수=0.332, 비표준화계수=0.354, 표준오차=0.105, $t=3.371$, $p<0.001$)이 통계적으로 유의하게 나타났다. 직무스트레스와 이직의도의 관계도 통계적으로 유의하게 나타났다(표준화계수=0.909, 비표준화계수=0.931, 표준오차=0.160, $t=5.819$, $p<0.001$). 즉, 감정노동 중 내면행위와 직무특성 중 업무량이 많을수록 직무스트레스가 높게 나타났고 직무스트레스가 높을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다<Table 4>.

Table 4. Regression weights (model-default model)

	Path	Standardized estimates	Unstandardized estimates	SE	t	p^*
Job stress	← Deep acting	0.321	0.403	0.106	3.802	***
Job stress	← Surface acting	0.195	0.201	0.087	2.310	0.021
Job stress	← Workload	0.332	0.354	0.105	3.371	***
Job stress	← Job discretion	0.085	0.081	0.077	1.052	0.292
Turnover intention	← Job stress	0.909	0.931	0.160	5.819	***

*** $p<0.001$

5. 모형 적합도

본 연구에서는 내면행위, 표면행위, 업무량, 직무재량권이 치과위생사의 직무스트레스에 영향을 미치고 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 살펴보고자 최대가능우도법(maximum likelihood method)을 이용한 구조방정식 분석을 실시한 결과 연구모형의 적합도는 $\chi^2=189.097$ ($p<0.001$), GFI=0.901, AGFI=0.860, CFI=0.935, RMR=0.045, RMSEA=0.058, TLI=0.918, NFI=0.863으로 나타났다. AGFI, NFI 값은 다소 낮게 나타났지만 χ^2 , GFI, CFI, RMR, RMSEA, TLI 값은 해석기준치를 상회하므로 본 연구의 모형은 적합하다고 판단 할 수 있다<Table 5>.

Table 5. Model fit verification

Model fit	Interpretation standard	Result	Judgment
χ^2	$p<0.05$	189.097 ($p<0.001$)	Good
GFI	≥ 0.9	0.901	Good
AGFI	≥ 0.9	0.860	Low
CFI	≥ 0.9	0.935	Good
RMR	≤ 0.05	0.045	Good
RMSEA	0.1-0.08/Normal 0.08-0.05/Good ≤ 0.05 /Adequate	0.058	Good
TLI	≥ 0.9	0.918	Good
NFI	≥ 0.9	0.863	Low

총괄 및 고안

감정노동은 직무에서 오는 스트레스의 부정적인 요인에 의해 직무태도에 부정적인 영향을 미칠 수 있으며 조직의 감정 표현 규범을 준수함과 동시에 실제 감정과의 부조화로 인한 스트레스를 겪게 되고 이 직무스트레스로 인한 직무 불만족과 연결 되며[5] 업무량이 많고 직무재량권이 적다고 느낄 수록 직무 스트레스를 많이 받는다고 하였다[18]. 또한 치과위생사 감정노동과 이직의도가 관련성이 있으며[17] 직무스트레스의 구성요인들은 이직의도에 유의한 영향을 미치고 있다[22]. 이에 본 연구는 구조방정식을 통한 분석을 통해 치과위생사의 감정노동과 직무특성이 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향을 파악하고 검증하고자 하였다.

연구대상자의 특성에 따른 감정노동, 직무특성, 직무스트레스, 이직의도의 차이를 분석한 결과 연령과 결혼여부는 감정노동, 직무특성, 직무스트레스, 이직의도에 통계적으로 유의한 차이가 없게 나타났다, 근무시간에 있어 9시간 이상 집단이 직무스트레스가 높게 나타났다 이직경험은 “예”라고 응답한 집단과 이직횟수가 1회인 집단, 근무경력이 10년 이상 집단에서 감정노동이 통계적으로 유의한 차이가 있게 나타났다. 종합해보면 근무시간이 많을수록 직무스트레스가 높고 이직경험이 있고 경력이 많을수록 감정노동이 많은 것으로 나타났다.

최 등[16]의 연구에서는 오버타임을 너무 많이 할 때도 감정노동 상승의 주요 원인이 된다고 하였

고 정과 한[14]의 연구에서는 주 5일제 근무를 안 할 경우 감정노동의 소진이 일어난다고 하였다. 이는 근무시간이 많을수록 직무스트레스를 유발하고 직무스트레스는 감정노동으로 이어짐을 의미한다. 적정 근로시간인 8시간을 넘게 되면 육체적, 정신적 피로감과 함께 사소한 일에 분노를 표출하게 됨으로서 스트레스가 생기고 감정노동이 상승하게 된다. 따라서 경영자는 법에서 정한 근로시간을 준수 할 수 있도록 적절한 수준으로 인력을 확보하고 근무시간 이후에 자기 개발 및 휴식의 시간을 가질 수 있게 배려해 주어야 한다. 경력이 많을수록 감정노동이 많다는 이 등[9]의 연구와 일치한다. 이는 연령과 직위가 높을수록 상담과 행정업무를 담당하게 되는 관리자로서 근무경력이 적은 치과 위생사의 관리와 고객을 자주 많이 만나는 상담업무를 담당하기 때문이다. Grandey[23]는 감정노동이 이직과 같은 철회 행동에 영향을 주는 높은 생리적 각성을 이끌어낸다고 하였으며, Cote와 Morgan[24]도 불쾌한 감정에 대한 억제는 이직의도와 양(+)의 관련성을, 직무만족도와 음(-)의 관련성이 있다고 보고 하였다. 정 등[13]과, 최와 지[15]의 연구에서도 감정노동과 소진 및 이직 의도는 양의 상관관계가 있는 것으로 나타나 감정노동이 높을수록 소진과 이직의도가 높아져 본 연구와 같이 이직과 감정노동이 관련성이 있음을 증명하였다.

본 연구의 모형은 내면행위, 표면행위, 업무량, 직무재량권이 치과위생사의 직무스트레스에 영향을 미치고 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 확인하기 위한 구조방정식모형으로 직무스트레스에 영향을 미치는 요인은 내면행위와 업무량이 통계적으로 유의하게 나타났다. 직무스트레스와 이직의도의 관계도 통계적으로 유의하게 나타났다. 즉, 감정노동 중 내면행위와 직무특성 중 업무량이 많을수록 직무스트레스가 높게 나타났고 직무스트레스가 높을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다.

감정노동이 높을수록 직무스트레스가 높은 결과는 정[3]의 치과위생사는 감정노동이 많을수록 자아존중감이 낮아지고 직무스트레스가 증가 한다는 연구결과와 같은 맥락이며 감정노동의 강도가 높을수록 직무스트레스가 높아진다고 와도 일치한다[14,19-22]. 내면행위는 조직에서 요구하는 표현 규범을 실제로 느끼고 표현하려고 하는 노력으로 이를 위해 심신 및 사고를 변화시키려고 적극적인 노력을 하는 것이다[25]. 개인은 직무와 관련된 감정노동 중 내면행위 과정에서 조직이 정한 감정표현의 규칙에 따라 느낌과 표현을 관리하면서 자신의 실제 감정을 바람직한 방향으로 바꾸려[26] 하지만 자신의 실제 감정이 조직에서 요구하는 감정표현과 일치하지 않을 경우 감정적으로 부조화로 갈등과 직무스트레스를 많이 받게 된다. 치과근무자는 자신이 느끼는 감정과 다른 말을 해야 하거나 병원에서 요구하는 감정을 전달하는 상황에 처하게 되므로 치과위생사의 감정노동을 관리하기 위해서 조직 내에서의 지지와 체계적인 제도가 필요하다. 직원들의 감정노동을 예방하기 위해 병원 경영자와 관리자는 긍정적인 환경에서 일 할 수 있도록 환경을 조성하고 감정노동자를 지지해주는 것이 필요하며 구체적인 방법으로 동호회 활동 지원, 회식, 포상, 상담 등 해결을 위해 적극적인 노력이 필요하다. 또한 직무특성 중 업무량이 많으면 직무 스트레스가 높은 결과는 감정노동 근로자를 대상으로 연구한 김[18]의 감정노동이 직무특성과 직무스트레스에 미치는 영향에서 직무특성 중 업무량은 감정노동 중 내면행위와 정(+)의 상관관계를 보이고 업무량이 많을수록 직무스트레스가 높다 라고 하여 본 연구자의 결과와 일치한다.

민 등[27]의 연구에서도 직무스트레스는 근무강도와 근무 중 휴식에서 유의한 차이가 있었다. 이는 서비스 업종의 특성상 과도한 업무는 짧은 시간 안에 많은 고객을 상대해야 함을 의미하며 노동의 강도가 높을수록 더 많은 감정노동과 직무스트레스를 받게 됨을 의미한다.

본 연구에서 직무스트레스가 높을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 이와 김[22]도 직무스트레스의 모든 구성요인은 이직의도에 유의한 영향을 미친다고 하였으며, 지[28]도 직무스트레스가 높을수록 이직의도가 유의하게 높게 나타났다. 치과위생사들은 내원하는 환자들의 서비스 만족을 위하여 본인의 감정을 배제하고 상대해야 하는 감정노동을 경험함에 따라 업무에 대한 스트레스와 소진을 겪게 되고 이는 작은 이직의도로 연결되어 진다고 하였다[12,22]. 본 연구의 이직의도와 직무스트레스의 경로계수가 0.90으로 한과 조[29]의 연구에서 이직의도와 직무스트레스에 의한 경로계수가 0.436으로 나타나 직무스트레스가 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 직무스트레스와 이직의도 간에 정의 관련성이 있는 것으로 본 연구와 같은 경향을 보였다. 직무스트레스로 인한 이직의도를 해결하기 위해서는 적절한 보상으로 근무환경을 구축시키는 것이 필요하고 치과경영자는 내부구성원에 대한 효율적인 인사배치와 관리를 통해 치과위생사의 업무부담감 개선을 위한 노력이 필요하며[22] 직원들 간의 배려, 상사에게서의 지지를 통하여 직업에 대한 자긍심을 가질 수 있도록 하며 자기계발을 통하여 발전할 수 있도록 지원해야 한다[27]고 하였다. 치과위생사의 이직의도를 낮추기 위한 해결방법으로 감정의 부조화를 해결하기 위해 스스로 문제 해결 방법을 찾기도 하지만 근무환경개선을 위한 조직 문화의 형성과 지지가 필요하며, 적절한 업무량을 수행하여 이로 인한 직무스트레스를 최소화 시켜주는 방안이 마련되어야 한다.

본 연구의 제한점으로 첫째, 연구대상자를 서울, 경기, 충남지역에서 편의표본추출로 선정하였기 때문에 연구결과를 모든 치과위생사들에게 일반화시키는데 한계가 있다. 둘째, 본 연구에서 사용한 측정도구는 응답자의 주관적인 자기기입법에 의존하여 측정하고 수집되었기 때문에 응답편의(response bias)가 개재할 위험성을 배제할 수 없다. 셋째, 본 연구에서 사용된 치과위생사의 감정노동, 직무특성이 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향을 시계열적으로 보지 못하고 횡단연구(Cross-sectional)를 시행하여 조사시점에서 인과관계를 나타내고 있으므로 이를 확대 해석하기에는 한계가 있다. 이러한 한계점에도 불구하고 치과위생사들의 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향에 관련 선행 연구들이 인구사회학적 특성 및 직업 특성에 따른 요인별 단변량 분석에 의존하여 수행되어온 반면 본 연구에서는 감정노동 및 직무특성에 따른 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향을 구조방정식을 통해 인과 관계를 규명하고 모형을 개발하였다는데 의의가 있다고 하겠다. 이에 향후 체계적인 연구방법을 통해 본 연구의 검증이 필요하며 감정노동으로 인한 직무스트레스와 이직을 해결하기 위한 프로그램 개발과 치과위생사 맞춤형 측정도구개발이 필요하다.

결론

본 연구는 구조방정식을 이용하여 치과위생사의 감정노동과 직무특성이 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위해 치과 의료기관에 근무하는 치과위생사 202명을 대상으로 자기기

입 설문조사를 실시하였으며 SPSS window ver. 22.0 (IBM CO, Armonk, NY, USA)과 AMOS 21 프로그램을 이용하여 분석결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 연구대상자의 특성에 따른 감정노동, 직무특성, 직무스트레스, 이직의도의 차이를 분석한 결과 연령과 결혼여부는 감정노동, 직무특성, 직무스트레스, 이직의도에 통계적으로 유의한 차이가 없게 나타났고, 근무시간에 있어 9시간 이상(3.00 ± 0.54) 집단이 직무스트레스가 높게 나타났고($p=0.029$), 이직경험은 예(3.53 ± 0.38)라고 응답한 집단($p=0.020$)과 이직횟수가 1회(3.47 ± 0.37) 집단($p=0.021$), 근무경력이 10년 이상(3.57 ± 0.41) 집단에서 감정노동이 통계적으로 유의한 차이가 있게 나타났다.
2. 본 연구모형은 내면행위와 직무재량권의 상관계수는 0.20, 내면행위→직무스트레스 경로에서 0.32, 표면행위→직무스트레스 경로는 0.19, 업무량→직무스트레스 경로는 0.33, 직무재량권→직무스트레스는 0.08, 직무스트레스→이직의도는 0.90으로 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다.
3. 본 연구 모형은 내면행위, 표면행위, 업무량, 직무재량권이 치과위생사의 직무스트레스에 영향을 미치고 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 확인하기 위한 구조방정식 모형분석으로 직무스트레스에 영향을 미치는 요인은 내면행위(표준화계수=0.321, 비표준화계수=0.403, 표준오차=0.106, $t=3.802$, $p<0.001$)와 업무량(표준화계수=0.332, 비표준화계수=0.354, 표준오차=0.105, $t=3.371$, $p<0.001$)이 통계적으로 유의하게 나타났다. 직무스트레스와 이직의도의 관계도 통계적으로 유의하게 나타났다(표준화계수=0.909, 비표준화계수=0.931, 표준오차=0.160, $t=5.819$, $p<0.001$).

References

- [1] Statistics Korea. Korean Statistical Information Service (KOSIS), StatisticsDB[Internet]. [cited 2017 August 16]. Available from: <http://www.kosis.kr>
- [2] 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.
- [3] 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>
- [4] Gerge JM. The role of personality in organizational life: issues and evidence. J Occup Med 1992;18:185-213.
- [5] Han JW. The effects of personality and emotional labor stress on job satisfaction. J Secretarial Studies 2005;14(1):145-67.
- [6] Hochschild AR. Emotional work, feeling rules and social structure. J American Sci 1979; 85(3):551-75.
- [7] Kim HC, Keun KS, Koh DH, Leem JH, Park SG, Shin JY, et al. The relationship between job stress and psychosocial stress among nurses at a university hospital. Korean J Occup Environ Med 2006;18(1):25-34.
- [8] Choi HS, Lim HC, Jeong MG. The determinants of employees' emotional labor in call centers. Korean Corporation Management Association 2008;15(2):53-68.
- [9] Lee YS, Jong JH, Moon AE. The effects of emotional labor and stress on job satisfaction in oral health professional. J Korean Soc Dent Hyg 2011;11(5):823-31.
- [10] Korea system[Internet]. Google; [cited 2017 August 5]. Available from: <http://www.keis.or.kr>

- [11] Freeman R, Main JR, Burke FJ. Occupational stress and dentistry: theory and practice. Part I. Recognition. *Br Dent J* 1995;178(6):214-7.
- [12] Yoon SU, Nam IS. Relations between emotional labor and sleep health according to the personality types of dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2011;11(3):243-9.
- [13] 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>
- [14] Jeong KY, Han OS. A study on emotional labor, emotional burnout, turnover Intention of dental hygienist. *J Dent Hyg Sci* 2015;15(3):280-6. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2015.15.3.280>
- [15] Choi MS, Ji DH. The comparative study on changes in job satisfaction and turnover intention according to the convergence mediating factors and the level of emotional labor in dental hygienists. *J Korea Converg Sci* 2015;6(6):27-34. <https://doi.org/10.15207/JKCS.2015.6.6.027>
- [16] Choi HJ, Bang HJ, Chung EY, Seo YJ. Factors that affect the level of emotional labor in dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2014;14(3):295-301.
- [17] Lee MJ, Kim YN, Lee SY. A study on factors affecting emotional labor of clinical dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2015;15(2):113-8. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2015.15.2.113>
- [18] Kim SJ. Job characteristics and job stress level of female emotional labor workers based on occupational categories[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Ewha Womans, 2014.
- [19] Pugliesi K. The consequences of emotional labor: Effects on work stress, Job satisfaction, and well-being. *Motiv Emot* 1999;23:125-54.
- [20] Yoon J, Lim J. Organizational support in the workplace: The case of Korean hospital employees. *Human Relations* 1999;52:923-45.
- [21] Breugh JA. The measurement of work autonomy. *Human Relations* 1985;38:551-70.
- [22] Lee BH, Kim JS. Moderating effects of internal marketing on the relationship between job stress and turnover intention among dental hygienists. *J Korea Converg Sci* 2016;7(5):79-87. <https://doi.org/10.15207/JKCS.2016.7.5.079>
- [23] Grandey AA. Emotion regulation in the workplace: new way to conceptualize emotional labor. *J Occup Health Psychol* 2000;5:95-10.
- [24] Cote S, Morgan LM. A longitudinal analysis of the association between emotional regulation, job satisfaction, and intentions to quit. *J Organ Behav* 2002;23:947-62.
- [25] Ashforth BE, Humphrey RH. Emotional labor in service roles: the influence of identity. *The Acad Manage Rev* 1993;18(1):88-115.
- [26] Hong JY. Development and validation of the emotional labor scale for nurses[Doctoral dissertation]. Seoul: Univ. of Ewha Womans, 2016.
- [27] Min HH, Jeon JH, Kim YS. Influencing factors of turnover intention in the clinical dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2015;15(5):831-9. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2015.15.05.831>
- [28] Ji MG. The effect of turnover intention on the job stress, burn out and organizational commitment - focused on new dental hygienists. *Journal of the Korea Entertainment Industry Association* 2016;10(6):379-87.
- [29] Han SY, Cho YC. Covariance structure analysis on the impact of job stress, fatigue symptoms and job satisfaction on turnover intention among dental hygienists. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society* 2016;17(7):629-40. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.7.629>