



Journal of Korean Society of Dental Hygiene

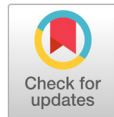
Original Article

임상 치과위생사의 직무만족 경험과 일의 의미에 대한 질적 연구

박지현^{ID} · 임순연^{1 ID}

남서울대학교 일반대학원 치위생학과

¹남서울대학교 치위생학과



A qualitative study on experiences of job satisfaction and meaning of work among clinical dental hygienists

Received: June 17, 2019

Revised: July 28, 2019

Accepted: July 28, 2019

Ji-Hyeon Park^{ID} · Soon-Ryun Lim^{1 ID}

Department of Dental Hygiene, Graduate School of Namseoul University

¹Department of Dental Hygiene, Namseoul University

Corresponding Author: Ji-Hyeon Park, Department of Dental Hygiene, Namseoul University, 91, Daehak-ro, Seonghwan-eup, Seobuk-gu, Cheonan-si, Chungcheongnam-do, 31020, Republic of Korea. Tel: +82-10-7196-7160, E-mail: kvines@naver.com

ABSTRACT

Objectives: This study explored job satisfaction experience and meaning of work in dental hygienists. **Methods:** In-depth interviews were conducted with 13 clinical dental hygienists who had been working in dental clinics for more than 10 years. The analysis method used was developed by Giorgi, including all four steps. **Results:** The results of the interview were categorized into five central meanings: recognition and trust (including patient's trust, trust in the boss, recognition in the hospital, and intimacy), growth (growth of the hospital, growth in jobs, and problem-solving skills), professional pride (self-esteem, extension of work and changes of awareness, and being able to help others), reward (financial compensation and psychological rewards), and meaning of life given by work (the process of maturing, self-representation, and vitality of life). **Conclusions:** Based on this study, we need to develop tools to measure dental hygienists' level of job satisfaction as well as follow-up research on ways to improve it.

Key Words : Dental hygienists, Job satisfaction, Qualitative research

색인 : 직무만족, 질적연구, 치과위생사

서론

임상 치과위생사들은 많은 시간을 치과의료기관에서 보내고 있고 직무는 일상의 중요한 부분이라고 할 수 있다. 그러므로 직무에 대한 만족은 직무를 넘어 생활 전반에 폭넓게 영향을 미치게 된다[1].

직무만족이란 각 개인이 자신의 직업 활동에서 느끼는 긍정적인 혹은 부정적인 감정 상태와 직업 활동을 통해 얻어지거나 경험하는 요구 충족의 정도라고 할 수 있다[2]. 조직구성원이 직무환경에 대해 만족할 때 조직을 위해 일하는 보람을 느끼고 조직에 헌신하여 그 성과 역시 높아질 것으로 기대되므로 결국 조직 유효성에도 영향을 미치게 된다[3]. Herzberg 등은 보수, 근무조건 등의 환경적 요인이 불만족스러운 경우 일의 능률이 저하되지만, 책임감, 성취감을 가지고 있다면 일 자체에서 보람, 즐거움 및 성취를 위해 노력한다고 하였으며[4] 일의 의미는 직무만족과 정적 상관관계가 있다고 하였다[5]. 또한 직무를 수행하면서 다양한 직업군과 원활한 관계를 형성하고 환자와 긍정적으로 소통하면 직무만족이 높아지고 결론을 및 이직률을 감소시킬 수 있다. 이 과정에서 치과의료기관의 의료서비스의 질이 향상되고 경영적인 측면에서도 긍정적인 효과가 나타나게 된다[6].

개인은 일을 통해서 다른 이들의 행복과 삶의 질을 증진시키며 보다 나은 사회를 위해 기여한다고 인식하게 된다면 그 안에서 일에 대한 목적, 의미, 중요성, 가치 등을 경험하게 된다⁷⁾. 결국 개인이 일을 어떻게 바라보는가에 따라서 일의 의미는 달라질 것이다. 일의 의미는 개인이 일에 대하여 갖는 가치, 신념, 중요성, 동기와 목적의 총체라고 할 수 있으며 일에 대해 가지는 정서·행동·인지의 종합적인 태도이다[7]. Tak 등[8]은 일의 의미 척도의 구성 타당도 연구에서 일의 의미를 성장기회, 사회기여, 재미추구, 삶의 활력, 경제수단, 가족부양, 대인관계, 인정으로 분류하였다. 단순히 일터에서 수행하는 직무에 만족하는지를 넘어 직무가 가지는 의미를 탐구하는 것은 치과위생사의 행복과 웰빙의 수준을 파악하는데 중요한 요인이 될 것이다.

그동안 치과위생사의 직무만족은 치과 인적 자원관리의 대표적인 성과변수로서 1990년대 이후로 치위생 연구에서 지속적으로 다루어졌다. 직무만족이 높을수록 조직몰입이 높고 이직의도는 낮으며[9], 직무소진 역시 낮은 것으로 나타났다[10]. 전문 직업성이 높을수록[11] 대인관계 스트레스가 낮을수록, 조직커뮤니케이션이 높을수록 직무만족이 높은 것으로 나타났다[12].

그러나 대부분의 선행도구는 직무만족과 관련성이 있는 것으로 예상되는 변수를 미리 정해서 그 관계를 확인하는 양적 연구로만 진행되었기 때문에 치과위생사들의 직무만족을 심도있게 설명하기에는 부족할 것으로 판단된다. 또한 측정도구의 대부분은 외국에서 개발되거나 타 직종을 위한 도구로 이를 치과위생사에게 맞게 수정하여 사용한 연구가 대부분이었다[13].

그리고 일의 의미 역시 노인, 유치원교사, 보건직 공무원 등을 대상으로 한 양적 연구가 진행되었으나 치과위생사를 대상으로 일이 주는 의미를 파악하는 연구는 없는 상태로 양적인 연구를 진행하는 것은 어려워 보인다. 그러므로 치과위생사의 생생한 경험을 토대로 직무만족 경험과 일의 의미를 정확히 이해할 필요가 있다. 생생한 경험을 파악하기 위해서는 질적 연구가 필요하다. Benner[14]에 따르면 10년 이상의 경력을 가진 자를 전문가로 보았으며 치과위생사로서 10년 이상 근무한 경험이 있다면 직무만족에 대한 다양하고 풍부한 경험을 가지고 있으며 자신들의 일에 어떤 의미를 부여하고 직무를 수행할 것으로 생각된다.

이에 본 연구는 10년차 이상의 임상경력을 가진 치과위생사가 경험한 직무만족과 일의 의미에 대해 알아보고 이를 바탕으로 치과위생사들의 장기근속을 위한 효과적인 직무관리 및 인적자원관리에 기초자료

로 제공하고자 한다.

연구방법

1. 연구대상

본 연구는 00대학교 생명윤리위원회 승인(NSUIRB-201806-002)을 받았으며 선행연구를 기초로 치과 병·의원에 근무 중인 10년 이상의 경력을 가진 치과위생사를 대상으로 선정하였다. 연구대상자에게 심층 면담 전에 연구의 취지와 목적을 직접 설명하였으며 연구에 참여하고자 하는 경우 서면 동의서를 받았다. 연구대상자는 눈덩이 표집방법으로 연구에 필요한 자료가 포화될때까지 총 13명이 참여하였다. 평균 연령은 40.8세, 평균 임상경력은 18.4년, 지역은 수도권(서울, 부천, 인천, 분당) 10명, 충청북도(천안) 3명이었다. 결혼 여부는 미혼이 6명, 기혼이 7명, 치과의원은 10명, 치과병원은 3명이었다<Table 1>.

모든 면담 시에는 녹음과 메모를 하였으며 이를 사전에 고지하고 연구대상자에게 동의를 얻었다. 또한 자료는 익명으로 처리하며 연구목적 이외에는 활용하지 않을 것을 설명하였다.

2. 자료수집 및 절차

본 연구의 자료수집 기간은 2018년 4월 18일부터 4월 29일까지이었다. 면담 시간은 연구참여자가 정하였으며 약 30분~60분 정도 소요되었다. 장소는 연구참여자가 편안하게 느끼는 곳으로 카페, 병원 내 상담실, 회의실 등으로 정하였다. 연구자가 자기소개와 일상적인 대화를 시작하면서 면담을 진행하였으며 연구자가 치과에 근무하면서 직무만족을 느꼈던 사례를 제시하면서 동질감을 높였다.

심층면담은 반 구조화된 질문으로 “치과위생사로서 귀하의 직무만족 경험에 대해 말씀해 주시겠습니까?” 을 주 질문으로 “치과에 근무하면서 만족감을 경험했던 구체적인 경우로는 어떤 것들이 있었습니까?”, “치과에서 근무하면서 치과위생사라는 직업에 만족했던 경우로는 어떤 것들이 있습니까?”, “치과에 근무하면서 자신의 직무에 만족하고 있다면 그 이유는 무엇이라고 생각하십니까?”, “나에게 일은 어떤 의

Table 1. Characteristics of participants

Participant no.	Age(y)	Area(region)	Clinical career(y)	Marital status	Type of work place
A	41	Bundang	19	Single	Dental clinic
B	38	Cheonan	15	Married	Dental hospital
C	43	Incheon	21	Married	Dental clinic
D	50	Bucheon	28	Single	Dental clinic
E	47	Cheonan	25	Married	Dental hospital
F	40	Cheonan	18	Married	Dental hospital
G	35	Bucheon	12	Single	Dental clinic
H	35	Bucheon	11	Single	Dental clinic
I	38	Seoul	16	Married	Dental clinic
J	40	Bucheon	18	Married	Dental clinic
K	42	Bucheon	20	Single	Dental clinic
L	40	Bundang	16	Married	Dental clinic
M	42	Incheon	20	Single	Dental clinic

미입니까?” 등의 질문이 추가되었다. 이외에 필요한 질문은 즉흥적으로 추가하였으며 마무리로 추가적인 의견을 자유롭게 제시하도록 하였다. 모든 심층 면담은 보이스 레코더를 사용하여 녹음하였으며 연구참여자가 표현한 그대로 연구자가 전사하고 자료를 문서화하였다.

3. 자료분석

심층면담을 통해 녹음된 파일은 연구자가 직접 전사하였으며 시간차를 두고 정확성을 검토하였다. 자료 분석은 Giorgi[15]의 분석방법을 사용하였으며 모두 4개의 단계로 이루어졌다. 첫째, 연구 참여자들의 경험을 이해하고 파악하기 위해 면담 전사본을 여러 번 읽는 단계이다. 둘째, 현상에 대한 의미가 있는 단위를 찾는 단계이다. 셋째, 의미가 있는 단위를 학문적 언어로 전환하는 하는 단계이다. 넷째, 의미 단위들을 공통요인을 찾아 구조화시키고 통합하는 단계이다. 연구의 타당도와 신뢰도를 높이기 위해 Lincoln과 Cuba[16]가 제시한 질적 연구의 평가기준인 일관성, 독립성, 사실적 가치, 적용성을 적용하였다.

본 연구자는 현재 19년 차 치과위생사로 임상에 근무하고 있으며 치과의원에 근무하면서 치과위생사의 직무만족에 대해 고민을 하였다. 질적연구 세미나 및 관련 서적과 논문을 통해 질적 연구를 준비하였다. 또한 연구자는 연구의 타당도와 신뢰도를 높이기 위해 질적 연구 경험이 풍부한 치위생학 교수 1인에게 질적연구 분석과정 및 범주화 과정에 관한 검토의견을 받았다.

연구결과

치과위생사의 직무만족 경험의 의미를 분석한 결과 총 190개의 의미단어와 22개의 하위범주가 도출되었다. 최종적으로 인정과 신뢰, 성장, 직업적 자부심, 보상, 일이 주는 삶의 의미 총 5개의 중심의미로 범주화하였다.

1. 인정과 신뢰

1) 환자의 신뢰

환자들이 자신을 신뢰하여 인정받고 있다는 느낌이 들 때 만족감을 느낀다고 하였다.

환자분들이 정해진 진료계획을 잘 따라와 주시면 만족도도 높아지고 거기에 대한 원장님에 대한 신뢰도 있겠지만 그 옆에서 진료했던 직원이나 상담자를 찾게 되는 부분에서도 상당히 만족하고 있습니다(참여자 J).

이가 아파서 내원한 환자들이 있는데 특히 어르신들이 나중에 씹게 되었을 때 정말 보람을 느끼게 되는 것 같아요. 구체적으로 원장님이 치료계획을 세워주시면 환자를 잘 설득을 해서 치료에 임하게 하고 치료가 완료되었을 때 보람을 느끼고 있어요(참여자 E).

2) 상사에 대한 신뢰

원장님과의 관계가 중요하고 진료 실력이나 진료만족도가 높을 때 직원과의 관계에도 영향을 미친다고 하였다.

연차가 높아지다 보니 어느 순간 급여에 대한 불만족이 사라지더라고요. 급여도 중요하지만, 원장님의 진료 신뢰가 더 중요하게 느껴져요(참여자 A).

전 원장님의 진료 스킬이나 진료만족도가 높을 때 직무만족이 높아요. 제가 아무래도 상담을 담당하는 실장이다 보니 (중략) 그렇기 때문에 원장님에 대한 진료에 대한 신뢰가 있을 때 자신있게 상담에 임할 수 있을 때 제일 직무만족이 높았어요(참여자 B).

3) 병원 내에서의 인정

후배들에게 도움이 되거나 모범을 보이고자 노력했을 때 후배들이 그 부분들 인정해줄 때였다.

팀장이 되고 보니 이제 배우는 것뿐만 아니라 후배들에게 모범이 되어야겠다는 생각이 들더라고요. 그러니 더 열심히 배워야 했고 알아야 했어요. 후배들이 모르는 것을 질문하면 컴퓨터처럼 이야기해줄 수 있게 말이죠(참여자 M).

제가 어떤 일들을 잘 이루어내면 직원들이 잘 따라와 주는데 (이 부분이) 제일 만족하는 경우예요(참여자 J).

제가 술선수범을 보이면서 (중략) 설명을 다 해주니까 매니저님 같은 사람이 되고 싶다고 이야기해줄 때 기분이 너무 좋죠(참여자 L).

4) 친밀감

첫 직장의 동료들과 인연이 지금까지 이어지거나 가치 있는 사람으로 기억될 때라고 느끼고 있었다.

저는 2001년에 치과위생사의 일을 시작했는데요. 그때 만났던 동료들을 만날 때 이 일을 하기 잘했구나 하는 생각이 듭니다. (중략) 새로운 인간관계도 중요하지만 오래된 인연을 계속 만날 수 있다는 것도 쉽지 않다는 생각이 듭니다(참여자 A).

누군가에게 가치있는 존재로서 영향력이 되었다는 것이(영향을 미쳤다는 것이) 성공했네. 앞으로는 더 이런 것들로 많이 교감하고 교류할 수 있는 근거로 삼자 그런 생각을 했던 것 같아요(참여자 F).

2. 성장

1) 병원의 성장

나의 성장을 일의 성장이나 병원의 성장으로 동일시하였다. 또한 원장님과 직원의 관계에서 잘 융합하기 위해 노력하거나 직원들이 만족하면서 다닐 수 있는 병원이 되었을 때 만족스럽다고 하였다.

일단 치과규모가 적게(작은 규모로) 시작했는데 기획을 하면서 병원이 성장해나가는 과정에서 보람을 느끼는 것 같아요. (중략) 병원의 성장은 곧 나의 성장 그리고 직무만족으로 이어진 것 같아요(참여자 D).

처음 개원하는 치과라서 체계도 없고 아무것도 없는 상태에서 시작했는데 1년쯤 지났을까요. 그래도 이 정도면 열심히 하고 있다는 생각이 들었을 때 직무에 만족을 많이 했던 것 같아요(참여자 M).

2) 직무에서의 성장

직무를 발전시키기 위해 혹은 직무 활동에 대한 영향력을 증명하기 노력한다고 하였다. 직무를 성공적으로 수행하여 성과가 있을 때 만족감을 느낀다고 하였다.

아무래도 제 업무에서 느끼는 만족감이 있어요. 제 주 업무가 상담이나 보험청구여서 보험청구를 했는데 삭감이 되지 않았을 때, 그달에 청구액이 많이 늘었을 때 만족감이 높았어요(참여자 B).

전 병원에서 일어나는 일들이 다 제 일이라고 생각을 해요. 저는 이 병원에서 일하는 직원이기 하나 실제로는 제가 병원을 경영하고 있다고 생각해요(참여자 D).

3) 문제해결 능력의 향상

반복적인 일보다는 창의적인 일을 하면서 일의 재미를 느끼게 되고 스스로 할 수 있는 일이 늘어가면서 지금까지 일하게 되었다고 하였다.

16년 차가 되면서 직급이 높아지고 좀 더 경험이 쌓이니까 창의적으로 일을 하게 되고 예전에는 반복되는 일들이 지루했다면 지금은 하는 일들을 계속 새롭게 만들어가는 과정이 지루하지 않고 (중략) 재미를 느끼고 있는 것 같아요(참여자 I).

무엇보다도 연차가 늘어나면 문제해결 능력이나 기획력 같은 것들이 늘어나는 것 같기는 해요. 물론 개인마다 차이는 있겠지만 그런 것들이 좋게 느껴지기도 하고 어렵게 느껴지기도 되는 것 같아요. 책임감이 늘어나잖아요. 예를 들면 후배들이 사고를 친 것도 수습하는 것이 매우 어렵기도 하지만 그런 것들을 능수능란하게 처리할 때 직무만족이 올라가는 것 같아요(참여자 E).

3. 직업적 자부심

1) 자랑스러움

치과위생사의 인식이 좋다고 느끼고 전문직으로 일을 할 수 있을 때 자랑스럽다고 하였다.

호주에서 근무할 때 외국인 친구들과 직업에 관해 이야기를 할 때 치과위생사라고 이야기를 했을 때 친구들이 굉장히 부러워했던 기억이 있어요(참여자 A).

전문직이라는 것 때문에 애를 낳고 육아를 하고 다시 나왔는데도 불구하고 이 일을 계속할 수 있다는 것 경력을 다 인정해주고 이어서 일을 할 수 있다는 것 다시 돌아갈 직장이 있다는 것에 부담이 전혀 없었어요(참여자 B).

객관적으로 봤을 때 직업적으로도 괜찮고 내가 독립적으로 사회에 봉사를 할 수 있는 것들이 좋은 면인 것 같아요. 그런 것들이 직업적 만족도가 좋은 것 같아요(참여자 E).

2) 업무의 확장 및 인식변화

치과위생사의 업무의 폭이 다양하며 무한하다고 생각했으며 단독업무는 한계가 아닌 기회라 인식하였다. 치과위생사의 일에 의미를 부여하며 인식이 전환되는 계기가 되었다고 표현하였다.

의료인으로서 제 일에 대해서 세상에 도움이 되고 꼭 필요한 일이라는 것을 깨닫게 되고 만족을 하게 된 것 같아요. 인식의 전환을 통해서 만족도가 많이 높아진 것 같아요(참여자 I).

제가 환자를 진료하는 업무에서 경영지원실로 배치되었는데 이 업무를 하면서 ... 우리 치과위생사의 일이 좁은 영역이 아니구나 라는 생각을 했거든요. 경영지원실 업무를 하면서 주체적으로 할 수 있는 일들이 많아진 거예요(참여자 K).

3) 타인에게 도움을 줄 수 있음

다른 사람들(환자, 가족, 지인)에게 치과에 대해 도움을 줄 수 있을 때였다.

친구들이 저에게 질문할 때 너무 전문적인 용어를 사용하면서 하는 것은 아니지만 그 친구들이 이해할 수 있도록 쉽게 설명을 할 때 이 친구들에게 도움이 될 때 뿌듯해요(참여자 G).

우리 치과에서는 무료 틀니사업이나 어린이집 구강검진을 진행한다든지 그런 것에 대한 (뿌듯하다는) 만족감이 있어요(참여자 J).

4. 보상

1) 금전적 보상

다른 직업군이나 연령대가 비슷한 사람들에 비해 급여가 만족스럽다고 하였다.

어쨌든 여자 직업으로 다른 직업군에 비해서 그래도 급여 만족도가 좀 더 높고 (참여자 K)

제가 지금 일을 하고 받는 급여가 많은 금액은 아니지만 타 직업군은 더 적은 월급을 받는 비슷한 연령대의 사람들도 있기에 만족해요(참여자 C).

2) 심리적 보상

직원들에게 좋은 환경은 만들어주거나 치과에 도움이 되는 사람이라고 느껴질 때라고 하였다.

우리 병원은 교육프로그램을 운영하는데 우리 병원에서 일했던 직원들이나 현재 들어와서 교육을 받는 직원들의 만족도가 좋아요. 우리 병원의 교육이 제일 좋다고 말해줄 때 좋은 것 같아요. 제가 업그레이드를 해놓았기 때문에 굉장히 보람이 있죠(참여자 E).

원장님께서 저에게 상담자료를 만드는 일을 맡기셨는데요. 그때 제 손으로 하나하나 완성해가는 것을 보면서 많은 만족감과 굉장한 성취감을 느꼈어요. 그리고 그 상담자료를 가지고 상담을 하니 뿌듯하더라고요(참여자 A).

제 손길을 안 닿은 것이 없었고 다 제가 신경을 써서 세팅하고 만들었거든요. 그때가 제 인생에 가장 열정적으로 제 일에 임했던 것 같아요(참여자 M).

5. 일이 주는 삶의 의미

1) 성숙으로 가는 과정

힘든 순간에 나라는 사람을 매 순간 깨닫게 하는 과정이라고 표현하거나 꿈을 꾸게 하는 동기가 된다고 하였다.

일을 통해 저라는 사람이 어떤 사람인지를 매 순간 깨닫게 되는 것 같아요. ... 나에 대해서 알게 되는 과정이라는 생각이 들어서 일을 안 한다면 나라는 사람이 어떤 사람인지 깨닫기가 쉽지 않을 것 같아요(참여자 I).

일이 있기 때문에 나의 생활도 되고 나의 자존감도 높아지는 것 같고 내가 더 성장할 수 있는 것 같고 또 그걸로 인해서 나의 꿈이 무엇인지 생각하게 하는 것 같아요(참여자 E).

2) 나를 대변하는 것

일을 자신이라고 생각하거나 인생을 꾸려가는 동반자 혹은 나를 대변하는 닉네임이라고 하였다.

일은 바로 저예요. 저를 대변할 수 있는 닉네임이라고 생각합니다. 그만큼 일이란 급여외에 저와 함께 성장하고 인생을 꾸려가는 동반자와 같은 거예요(참여자 M).

제가 일을 함으로써 (중략) 엄마로서 품위를 잃지 않고 와이프로서 계속해서 공부하고 발전하는 모습을 보여주니 식구들이 너무 좋아해요. 그 부분에서 제 일에 대해서 10점 만점에 10점 만족해요(참여자 C).

3) 삶의 활력소

힘들지만 즐겁게, 활기차게 일할 수 있다고 하였다. 매 순간이 새롭다고 느껴지고 일이 삶의 만족, 활력소라고 표현하였다.

예전에 애들 키우면서 학교 엄마들을 만나보기도 했지만 (그 엄마들과 비교할 때) 일이 있어서 그 일을 할 때 가장 활기찬 것 같아요. 나에 대한 만족도 생기고 ... (참여자 L)

일을 하면서 돈도 중요하고 생활의 여유도 중요하지만, 삶에 대한 만족인 것 같아요. (참여자 H).

삶의 활력소라고 생각해요. 저는 일이 없으면 무기력할 것 같아요(참여자 G).

총괄 및 고안

임상 치과위생사의 직무만족에 대한 심층면담 자료를 분석한 결과 인정과 신뢰, 성장, 직업적 자부심, 보상, 일이 주는 삶의 의미 총 5개의 중심의미로 범주화되었다.

치과위생사는 환자의 신뢰나 상사에 대한 신뢰, 병원 내에서의 인정, 친밀감을 통해 인정이나 신뢰를 받는다고 느끼고 있었다. 박 등[17]의 치과위생사의 직무만족 연구에서 현 직장에서의 내가 하는 업무에 대해

인정하고 신뢰한다거나 환자의 느낌을 이해하고 공감하는 것이 중요하다고 생각한다 혹은 나는 어려움이 있을 때 의논할 수 있는 동료나 상급자가 있다는 문항에서 높은 점수로 나타났다. 직무의 사회적 측면에서는 상사에 대한 신뢰나 병원 내에서의 인정, 친밀감은 동료와의 관계에 속하는 부분 중 하나이다. 동료와의 관계는 직장 내에서 오랜 시간을 근무하는 특성상 가족보다 더 자주 접촉하는 사회적 관계라고 하였다 [18]. 치과위생사 역시 치과 내에서 장시간 근무하기 때문에 사회적 관계 속에서 인정이나 신뢰를 받고 있다고 느끼면 직무에 대한 만족을 느낄 것이다. 특히, 연구대상자들이 10년 차 이상의 고 연차인 점을 고려해보면, 인정과 신뢰가 오랜 기간 치과에서 근무할 수 있게 된 원동력이 되었을 것으로 생각된다.

성장에서는 병원의 성장, 직무에서의 성장, 문제해결 능력의 향상으로 나타났는데, 병원의 성장을 나의 성장과 동일시하기도 하였고, 직무를 발전시키기 위해 노력한다고 하였다. 치과위생사의 역할이 단순 보조업무가 아닌 경영지원업무까지 확대되고 병원조직에 기여하는 분야가 점차 커지고 있는 것이 현실이다. 즉, 치과위생사의 확대된 업무영역과 임상에 적응하며 일을 하기 위해 꾸준히 노력하고 배움을 멈추지 않음으로써 결과적으로는 자신을 인정할 정도의 수준까지 도달한 것이라고 볼 수 있다. 이 노력의 결과가 치과 경영에 긍정적 영향을 줄 때 본인이 성장했다고 느낀다고 볼 수 있다. 권 등[19]은 연차가 높을수록 병원 전체의 목표달성을 위한 기여도가 높으며 업무 만족이 높고 병원경영과 지원업무에 참여하는 치과위생사가 조직에 대한 기여도가 높다고 하였다. 치과위생사의 문제해결 능력이 저 연차 때부터 생기는 것이 아니라 다년간의 경험에 비롯된다는 점을 생각해보면 고 연차 치과위생사가 치과라는 조직에 기여하는 부분이 클 것으로 생각된다. 치과위생사의 성장이 치과 성장에 영향을 미칠 수밖에 없음으로 저 연차 치과위생사들이 업무적으로 성장할 수 있도록 체계적인 지원을 해주는 것이 필요하다고 생각된다.

직업적 자부심은 자랑스러움, 업무의 확장 및 인식변화, 타인에게 도움을 줄 수 있음으로 나타났다. 전문직 종사자로서의 치과위생사는 전문직에 대한 기술과 지식을 가지고 직업에 대한 가치와 윤리를 고수하는 전문 직업성을 가지고 있어야 한다. 이[20]는 전문 직업성은 직무만족과 유의한 상관관계가 있으며 전문 직업성이 강할수록 자신이 맡은 업무에 대하여 만족감이 높다고 하였다. 전문직으로서의 자부심을 느끼는 것이 직무에 대한 만족감을 높이는 요인이 되는 것으로 생각된다. 이 등[21]은 임상 간호사의 직무만족 경험에 관한 연구에서 간호업무가 힘들지만 남을 돕고 봉사함으로써 덕을 쌓는 일이라는 의미를 부여할 때 직업적 긍지와 소명감이 커지며 직무만족으로 나타난다고 하였다. 타인에게 도움을 줄 수 있을 때 직무만족을 느끼면서 직업적 자부심을 느낀다는 본 연구의 결과와 일치한다고 볼 수 있다.

보상은 금전적 보상, 심리적 보상으로 나타났다. 보상의 대표적인 것은 급여이며 외재적 직무만족과 이직 결정에 영향을 미친다고 하였다[22]. 치과 의료기관에서 경력이 많고 책임 치과위생사로 있는 경우에는 급여가 높은 편이며 대부분 경영지원 업무를 담당하는 것으로 나타났으며[19] 이번 연구 참여자들의 연구 결과에 비추어 보면 10년 차 이상을 대상으로 진행되었고 이미 급여는 어느 정도 받는다고 생각하기 때문에 급여보다는 직원의 성장에 도움이 되거나 후배들에게 모범 혹은 롤모델은 사람으로 남고 싶은 심리적 보상에 대해 더 많은 이야기를 하였다.

마지막으로 일이 주는 삶의 의미는 성숙으로 가는 과정, 나를 대변하는 것, 삶의 활력소로 나타났다. 치과위생사로서의 직무가 단순히 일이라기보다는 그 안에 나를 대변하는 것이라는 의미를 부여하여 정체감을 찾음으로써 삶의 의미로 연결하는 것으로 생각된다. 또한 직무수행과정이 성숙으로 가는 과정이라는 자각을 통해 어려움이 닥쳤을 때에도 희망을 가지고 대처할 수 있을 것으로 생각된다. 류[23]는 행복과 직무만족과의 관련성에서 행복의 하위요인인 삶의 만족이 직무만족에 가장 큰 영향력을 보이는 변수라고 하였다. 본 연구에서도 일을 통해서 즐거움을 찾고 그것이 삶의 활력소로 작용하여 만족감을 느끼는 것으로

나타났다.

치과위생사의 직무만족에 관련된 연구는 양적 연구가 대부분이었으며 직무만족과 관련된 변인과의 관계성을 밝히는 것에 중점을 두고 있으며[13] 치과위생사의 직무이해와 특성을 바탕으로 직무만족의 필요성을 파악하였다. 본 연구에서는 심층면접을 통해 치과위생사의 직무만족에 대한 경험을 이해하고 양적 연구에서는 파악되기 어려운 다양한 경험을 분석하고자 하였다. 다만 본 연구에서 연구대상자의 수가 10년 이상의 13명이라는 제한적인 연구대상자가 치과위생사를 대표할 수 없다는 점과 개인이 경험한 주관적이라는 점에서 일반화하기에는 어려움이 있을 것이다. 향후 10년 이하의 치과위생사를 대상으로 한 연구도 필요한 것으로 생각되며, 본 연구결과를 토대로 연차에 따른 직무만족에 대한 경험을 비교하는 연구가 필요할 것이라도 생각된다. 또한, 치과위생사들의 장기근속을 위한 치과위생사의 직무만족에 대한 수준을 측정할 수 있는 도구의 개발과 직무만족을 향상시킬 수 있는 방안과 효과에 대한 후속연구가 필요하다.

결론

본 연구는 임상에 근무하고 있는 치과위생사가 경험하고 있는 직무만족과 일의 의미를 탐색하고자 병·의원에 근무 중인 10년 이상의 임상 치과위생사 13명을 심층면담하였다. 면담결과를 분석한 결과 인정과 신뢰, 성장, 직업적 자부심, 보상, 일이 주는 삶의 의미로 총 5개의 중심의미로 범주화되었다. 인정과 신뢰에서는 환자의 신뢰, 상사에 대한 신뢰, 병원 내에서의 인정, 친밀감이었으며 성장에서는 병원의 성장, 직무에서의 성장, 문제해결 능력으로 나타났다. 직업적 자부심에서는 자랑스러움, 업무의 확장 및 인식변화, 타인에게 도움을 줄 수 있음이었으며 보상에서는 금전적 보상, 심리적 보상으로 나타났다. 일의 주는 삶의 의미는 성숙으로 가는 과정, 나를 대변하는 것, 삶의 활력소라고 하였다. 본 연구를 토대로 치과위생사의 직무만족에 대한 수준을 측정할 수 있는 도구의 개발과 직무만족을 향상시킬 수 있는 방안과 효과에 대한 후속 연구가 필요하다.

Conflicts of interest

The authors declared no conflict of interest.

References

- [1] Ryu GS, Jin H, Yea GE, Kim MJ, Seo EJ. A study on the well-being of worker. Seoul: Samsung Economic Research Institute; 2013: 20-31.
- [2] Locke EA. What is job satisfaction? *Organ Behav Hum Decis Process* 1969;4(4):309-36. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
- [3] Kim JH, Han SJ. The effect of self-leadership on organizational effectiveness and job performance in dental hygienist. *J Korean Soc Dent Hyg* 2016;16(6):1079-92. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2016.16.06.1079>
- [4] Herzberg F, Mausner B, Synderman BB. The motivation to work. 2nd ed. John Wiley. New York: John Wiley & Sons, Inc; 1959: 1-180.
- [5] Steger MF, Duffy RD, Dick BJ. Measuring meaningful work: The work and meaning inventory (WAMI). *J Career Assess* 2012;20(3):322-37. <https://doi.org/10.1177/1069072711436160>
- [6] Kang SG, Lee GD, Lee CH, Choo H. Organizational behavior. Seoul: Hyungseul; 2014:

- 1-736.
- [7] Bauman CW, Skitka LJ. Corporate social responsibility as a source of employee satisfaction. *Res Organ Behav* 2012;32:63-86. <https://doi.org/10.1016/j.riob.2012.11.002>
- [8] Tak JH, Seo HJ, Won YJ, Sim HJ. A test of construct validity of the work meaning inventory : based on employees. *Korea J Ind Organ Psycho* 2017;30(3):357-72. <https://doi.org/10.24230/kjiop.v30i3.357-372>
- [9] Min HH, Kim YS. Factors influencing turnover intention in new dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2016;16(6):1047-55. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2016.16.06.1047>
- [10] Lee BH, Kim JS. Analysis of the correlation of burnout, job satisfaction and turnover of dental hygienists. *Jour of KoCon a* 2010;10(11):217-27. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2010.10.11.217>
- [11] Lee SS. Professionalism and job satisfaction in dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2013;13(4):535-42. <https://doi.org/10.13065/iksdh.2013.13.4.535>
- [12] Park YN, Choi YK, Ryu DY. Influence of organizational communication satisfaction on job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention : focused on the mediated effects of interpersonal stress. *J Korean Soc Dent Hyg* 2015;15(5):797-804. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2015.15.05.797>
- [13] Lim SR, Park JH. A systematic literature review on job satisfaction of dental hygienist. *JCIT* 2019;9(1):123-35. <https://doi.org/10.22156/CS4SMB.2019.9.1.123>
- [14] Benner P. From novice to expert excellence and power in clinical nursing practice. Addison-Wesley Publishing Company: California; 1984: 307.
- [15] Giorgi A. The theory, practice, and evaluation of the phenomenological method as a qualitative research procedure. *J Phenomen Psycho* 1997;28(2):235-60. <https://doi.org/10.1163/156916297X00103>
- [16] Lincoln YS, Guba EG. Naturalistic inquiry. Beverly Hills: Sage Publications Inc; 1985: 300.
- [17] Park MR, Lee JH. Factors affecting the job satisfaction of the dental hygienists working in dental clinics or dental hospitals in Busan, Gyeongnam, and Gyeongbuk. *J Korean Acad Oral Health* 2016;40(3):190-7. <https://doi.org/10.11149/jkaoh.2016.40.3.190>
- [18] Reynolds LG, Shister J. Job horizons : A study of job satisfaction and labor mobility. Harper: New York; 1949: 1-102.
- [19] Kwon JY, Lee SY. Relationship of between task performance, job satisfaction, and organizational contribution of dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2016;16(4):302-9. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2016.16.4.302>
- [20] Lee SS. Professionalism and job satisfaction in dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2013;13(3):535-42. <https://doi.org/10.13065/iksdh.2013.13.4.535>
- [21] Lee BY, Kang SR, Kim HO. Experience of job satisfaction in clinical nurses : application of focus group methodology. *J Korean Acad Nurs* 2007;37(1):114-24. <https://doi.org/10.4040/jkan.2007.37.1.114>
- [22] Jacques I, Patrice R. A study of the relationships between compensation package, work motivation and job satisfaction. *J Organ Behav* 1999;20(7):1003-25. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(199912\)20:7<1003::AID-JOB941>3.0.CO;2-K](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(199912)20:7<1003::AID-JOB941>3.0.CO;2-K)
- [23] Ryu HG. Relationship between happiness and job satisfaction of dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2017;17(2):168-74. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2017.17.2.168>