

Journal of Korean Society of Dental Hygiene

Original Article **치과위생사의 감정노동, 근무환경 분위기, 직무몰입이 이직의도에 미치는 영향**

정다이 

한양여자대학교 치위생과

Effects of emotional labor, organizational climate, and job involvement on turnover intention in Korean dental hygienists



Received: July 09, 2019

Revised: August 29, 2019

Accepted: August 31, 2019

Da-Yee Jeung 

Department of Dental Hygiene, Hanyang Women's University

Corresponding Author: Da-Yee Jeung, Department of Dental Hygiene, Hanyang Women's University, 200, Salgoji-gil, Seongdong-gu, Seoul, 04763, Korea. Tel: +82-2-2290-2570, Fax: +82-2-2290-2579, E-mail: cocojdy@hywoman.ac.kr

ABSTRACT

Objectives: The purpose of this study was to investigate the effects of emotional labor, organizational climate, and job involvement on turnover intention in Korean dental hygienists. **Methods:** A total of 806 dental hygienists were enrolled in this study. A self-administered questionnaire was used to evaluate the demographic and occupational characteristics, emotional labor, organizational climate, job involvement, and turnover intention of the subjects. A hierarchical multiple regression analysis was performed. All statistical analyses were performed using the Statistical Package for the Social Sciences for Windows (version 23.0) and p -values < 0.05 were considered significant. **Results:** Highly chronic exposure to emotional labor were more likely to increase the risk of turnover intention among dental hygienists, especially in the sub-scales of “over-load and conflict in customer service” (OR: 1.64; CI: 1.01–2.64), “organizational surveillance and monitoring” (OR: 1.76; 95% CI: 1.21–2.57), and “lack of a supportive and protective system in the organization” (OR: 1.76; 95% CI: 1.36–2.46). Job involvement (OR: 0.91; 95% CI: 0.86–0.96) and organizational climate (OR: 0.82; 95% CI: 0.75–0.90) were negatively associated with turnover intention among dental hygienists. **Conclusions:** Exposure to chronic and excessive emotional labor might be a contributing factor for turnover intention, and job involvement and a positive organizational climate contribute to protecting the negative impacts of emotional labor on turnover intention in dental hygienists.

Key Words: Dental hygienists, Emotional labor, Job involvement, Organizational climate, Turnover intention

색인: 감정노동, 근무환경 분위기, 이직의도, 직무몰입, 치과위생사

서론

최근 서비스산업의 발달로 고객응대 업무를 수행하는 감정노동 근로자의 수가 급격하게 증가함에 따라 특수한 노동형태의 고객응대 업무인 감정노동에 대한 사회적 관심이 증가하고 있다. 감정노동(emotional labor)이란 근로자가 고객응대 업무를 하는 동안 자신의 감정 표현을 억제하거나 통제하며 고객의 요구를 충족시키는 새로운 유형의 노동행위로서 실제 감정을 조직이나 해당 직무가 요구하는 감정에 부합하도록 노력하고 고객이 요구하는 특정 감정만을 표현함으로써 서비스가 제공되는 노동을 의미한다[1].

감정을 노동의 개념으로 최초로 파악한 Hochschild [2]는 감정노동의 연출적인 측면과 서비스를 수행하는 과정 중 과도한 노력으로 인한 스트레스에 초점을 맞추어 감정노동을 개념화하였다. 그 후 Ashforth와 Humphrey[3]는 감정노동을 표현 관리의 한 형태로 보면서 외적 표현 행위에 초점을 두었고 Morris와 Feldman[1]은 상호주의적 관점 하에 감정노동을 감정표현의 빈도, 바람직한 감정표현에 요구되어지는 주의 집중도, 감정표현의 다양성, 감정의 부조화로 개념화하고 있다. Grandey 등[4]은 감정노동에 대한 선행 연구의 개념을 통합하여 감정노동을 개인이 조직의 목표를 달성하기 위해 자신의 감정과 표현을 조절하는 과정이라고 정의하였다.

감정노동이 근로자에게 미치는 건강 영향에 대해선 아직 완전한 합의가 이루어진 것은 아니지만 소진, 감정부조화, 이직의도, 직무 불만 등 부정적인 건강상태로 이어지는 것으로 보고되고 있다[5,6].

감정노동의 부정적 영향 중 하나인 이직의도(turnover intention)는 이직으로 이어진다는 점에서 근로자 개인이나 조직, 국가 경쟁력의 측면에서 커다란 손실이 아닐 수 없다. 다양한 형태의 직무 부적응의 결과로 야기되는 이직의도는 구성원의 다른 직장에 대한 탐색, 이직을 생각하는 행위, 자발적 조직 이탈을 의미하는데 [7], 이로 인해 조직은 양질의 인력 확보에 대한 위협, 신입직원 선발과 교육에 필요한 비용 지출, 신입직원의 실수와 사고로 인한 생산성 저하, 구성원 간의 협동심·역할구분·상호지지 분위기 저해를 감수해야 한다.

감정노동자의 대표적 노동인 돌봄 서비스 근로자들의 이직률은 2019년 1/4분기 우리나라 전체 근로자 평균 이직률 4.6%[8]에 비해 상대적으로 높을 것으로 추정되고 있다. 돌봄 서비스를 제공하는 대표적 보건의료인인 간호사의 이직률은 16.9%이고[9], 치과위생사 역시 이직의도가 61.8%로 타 보건의료 직종에 비해 높은 것으로 보고되고 있다[10].

이직의도는 해당 의료기관에 근무하는 치과위생사들의 업무를 가중시켜 스트레스를 증가시키고 나아가 다양한 형태의 건강 악화 및 업무장애를 수반하게 된다. 서울 및 경기지역에 근무하는 치과위생사 2,974명을 대상으로 실시한 이직의도 관련요인에 대한 한 연구에 의하면[11], 급여가 부적절하다고 인식하는 경우 (63.3%)가 적절하다고 응답한 경우(36.7%)보다 2배가량 많았다. 이 중 급여가 부적절하다고 답한 응답자의 37.6%에서 이직의사를 표했다. 또한 조직문화가 수평적일 경우 ‘이직의사 없음’이 38.8%였지만, 조직문화가 위계적일 때 25.4%가 ‘이직의사가 있다’고 답했다. 뿐만 아니라 업무량이 적절하다고 인식하는 경우 33.9%가 이직할 의사가 없다고 했으나, 업무량이 과다하다고 답한 응답자 중 30.2%가 이직의사가 있었다. 이러한 결과는 이직이 근로자 개인의 직무에 대한 몰입수준이나 근무 환경 분위기에 따라 상이할 수 있음을 시사한다.

직무몰입(job involvement)이란 개인의 만족이나 불만족처럼 감정적인 심리상태가 아닌, 자신의 직무와 심리적으로 동일시하려는 인지 또는 신념상태를 의미한다[12,13]. 즉, 직무몰입은 개인의 특성이 아닌, 개인

과 직무 상황 간의 상호작용에 따른 결과로 형성되며[14], 이는 근로자의 상황적 요인들이 자신의 목표에 대한 성취와 보상, 그리고 욕구를 충족 시켜줄 수 있다고 인지될 때 직무몰입이 높아지고 직무몰입의 수준은 성과와 관련된 상황과 교육훈련의 경험을 통해 더욱 강화된다. 높은 직무몰입은 자신의 직무에 대한 정체성과 직무만족도를 향상시키는 데 긍정적인 역할을 하게 되고 업무 생산성을 증가시키며 근로자 개인의 삶의 질을 향상시키게 된다. 따라서 조직의 목적을 이해하고 자신의 일에 대한 동기부여의 수준을 평가하는 대표적인 조직성과 지표인 직무몰입이 높을수록 자신의 직무에 대한 정체성을 갖게 된다[15].

이직에 영향을 미치는 중재변수에 대한 선행연구를 분석한 결과, 좋은 근무환경 분위기(organizational climate)가 감정노동의 부정적인 영향을 완화시키고[16], 유연한 직무 환경에서 제공되는 직무 자율성(job autonomy) 역시 감정노동의 중재요인으로 보고되고 있다. Grandey 등 [17]은 직무자율성이 높은 근로자는 낮은 사람에 비해 감정노동에 덜 부정적으로 반응하는 경향이 있음을 보고하였다. 직무몰입이 감정노동의 부정적 효과를 완화시킬 수 있는 개인적 차원에서의 중재요인이라고 한다면 근무환경 분위기는 조직적 차원의 중재요인이라고 할 수 있다.

치과위생사의 이직의도 관련요인에 관한 연구는 국내에서도 꾸준히 수행되었지만 [10,11,18,19], 감정노동, 근무환경 분위기, 직무몰입 등과 같은 심리사회적 요인에 따른 이직의도에 관한 연구는 다소 제한적이다. 특히 감정노동과 이직의도 간의 관련성 연구에서는 최근 표준화 과정을 통해 개발된 ‘한국형 감정노동 평가 도구(Korean Emotional Labor Scale: K_ELS)’[20]를 이용하여 감정노동을 객관적으로 평가하고 감정노동의 강도와 이직의도 간의 관련성을 분석하였다는 점에서 기존 연구와 차별성을 갖는다. 이 연구에서는 치과위생사의 감정노동과 근무환경 분위기 및 직무몰입이 이직의도에 미치는 영향을 분석하고자 하였다.

연구방법

1. 연구대상

이 연구는 대한민국 각 시도군 1, 2, 3차 치과 의료기관에서 치과에서 환자 응대업무를 수행하는 여성 임상치과위생사 807명을 연구대상으로 하였다. 연구대상자의 권리, 안전, 복리를 보호하기 위하여 Y 대학 연구윤리심의위원회의 승인을 받은 후 시행하였다(YWDR-14-2-019). 연구대상자 선정은 G*power 3.1,9.2 를 이용하였고, 분석 방법은 로지스틱 회귀분석을 위해 양측검정으로 오즈비는 1.7로 예상하고 알파는 0.2 베타는 0.1, X² 분포는 binomial (0.5)로 분석한다고 가정하고, 탈락률 10%를 감안할 때 유효 표본 수를 산정한 결과 815명이었다. 이중 설문 응답 불성실 등 총 8명을 제외한 807명을 최종 분석하였다.

2. 연구도구

구조화된 자기 기입형 설문지(self-administered questionnaire)를 사용하여 연구대상자의 일반적 특성(연령, 최종학력)과 직업특성(근무지역, 업무형태, 의료기관 종별 등)에 대해 수집하였고, 감정노동, 근무환경 분위기, 직무몰입, 그리고 종속변수인 이직의도(예/아니오)에 대한 자료를 수집하였다.

1) 감정노동

감정노동은 Chang 등[20]의 한국형 감정노동 평가도구(K_ELS)를 사용하여 측정하였다. K_ELS는 다섯 개 하위요인으로 구분된 척도로서 감정조절의 요구 및 규제(Cronbach's α=0.743) 5문항, 고객응대의 과부하 및 갈등(Cronbach's α=0.791) 3문항, 감정부조화 및 손상(Cronbach's α=0.868) 6문항, 조직의 감시 및 모니터링(Cronbach's α=0.668) 3문항, 조직의 지지 및 보호체계 결여(Cronbach's α=0.761) 7문항으로 구성되어 있다. 점

수가 높을수록 감정노동의 강도가 높음을 의미한다. 감정노동 하위요인과 이직의도와의 관련성은 K-EIS가 이드라인에 따라 정상군과 위험군으로 구분하여 이직의도와의 관련성을 분석하였다.

2) 근무환경 분위기, 직무몰입

근무환경 분위기(Cronbach's $\alpha=0.782$)는 5개의 문항으로 FORWARD 연구에서 개발된 설문도구[21]를 사용하였고, 직무몰입(Cronbach's $\alpha=0.869$)은 8개의 문항으로 구성된 Kanungo [13]의 직무몰입 척도를 사용하였다. 점수가 높을수록 근무환경 분위기가 좋고 직무몰입의 수준이 높음을 의미한다. 근무환경 분위기와 직무몰입의 신뢰도 계수는 각각 Cronbach's $\alpha=0.782$ 와 0.869 로 만족할만한 수준이었다. 조직적, 개인적 차원의 중재변수로 설정한 근무환경 분위기와 직무몰입은 median값을 기준으로 높은 군과 낮은 군으로 구분하여 이직의도의 차이를 분석하였다.

3) 이직의도

이직의도는 “지난 1년간 이직을 고려해 본 적이 있는가?”에 대해 ‘예’, ‘아니오’의 이분형으로 응답하게 하였다.

3. 통계분석

치과위생사의 일반적 특성과 직업특성, 감정노동의 강도, 근무환경 분위기, 직무몰입 등의 독립변수들과 종속변수인 이직의도 간의 관련성을 분석하기 위하여 단변량분석(빈도분석, 교차분석)과 위계적 로지스틱회귀분석(hierarchical logistic regression analysis)을 시행하였다. 모든 통계분석은 SPSS for Windows 23.0 (IBM Co., Armonk, NY, USA)을 사용하여 분석하였고, 유의수준(significance level)은 $\alpha=0.05$ 로 설정, $p<0.05$ 인 경우 유의한 것으로 판정하였다.

연구결과

1. 인구학적 특성 및 직업 특성의 분포

연구대상자의 연령별 분포를 보면, 30세 미만이 75.7%로 전체 응답자의 3/4을 차지하였다. 교육수준은 전문대졸 66.3%, 대졸 이상이 33.1%이었고, 결혼상태 별로는 미혼이 78.0%로 대부분을 차지하였다.

직업특성을 보면, 의료기관 종별로는 의원이 67.2%로 가장 많았고, 치과병원 28.4%, 대학병원 4.1%의 순이었다. 근무기간은 5년 미만이 56.4%로 절반이상을 차지하였다. 업무형태 별로는 진료지원이 71.0%로 가장 많았고, 상담/행정업무 종사자 16.5%, 예방/교육 7.7%의 순이었다. 지역별로는 경기도가 37.7%로 가장 많았고, 서울(32.0%), 광역시(14.1%), 기타 (15.4%)의 순이었다<Table 1>.

2. 독립변수와 이직의도 간의 단변량 분석 결과

단변량분석 결과, 이직의도와 유의한 관련성을 보인 변수는 의료기관 종별, 업무형태, 감정노동 5개 하위요인, 근무환경 분위기, 직무몰입이었다.

치과위생사의 직업특성 중 1차 치과 의료기관 종사자와 진료지원 업무 수행자의 이직의도가 유의하게 높았다($p<0.05$) <Table 2>.

감정노동의 5개 하위요인 즉, 감정조절의 요구 및 규제, 고객응대의 과부하 및 갈등, 감정부조화 및 손상, 조직의 감시 및 모니터링, 조직의 지지 및 보호체계 결여 모두 정상군에 비해 위험군의 이직의도가 유의하게 높았다($p<0.05$). 조직적, 개인적 차원의 중재변수로 설정한 근무환경 분위기 및 직무몰입과 이직의도 간의 관련

성 분석 결과, 근무환경 분위기가 좋은 군과 직무몰입이 높은 군에서 이직의도의 백분율이 유의하게 낮았다 ($p<0.05$)<Table 3>.

3. 위계적 로지스틱 회귀분석 결과

제 독립변수들과 이직의도 간의 관련성을 파악하기 위하여 위계적 로지스틱 회귀분석을 시행하였다. 모형 1은 감정노동 하위요인에 대한 이직의도의 위험도를 분석하였고, 모형 2는 모형 1의 변수에 단변량분석에서 유의하였던 직업 특성 중 의료기관 종별과 업무형태, 주간 근무기간을 투입하였다. 모형 3은 모형 1,2의 변수에 조직적, 개인적 중재변수인 근무환경 분위기와 직무몰입을 투입하였다.

최종 모형 3의 분석결과, 치과위생사들의 이직의도에 영향을 미치는 일반적 직업특성 변수로는 주간 근무기간이 길수록, 상담/행정의 업무자에 비해 진료지원 업무자에서, 3차병원 치과 근무자에 비해 1차나 2차 병원 근무자들에서 이직의도의 위험도가 유의하게 높았다.

감정노동의 하위 영역에선 ‘고객응대의 과부하 및 갈등’(OR: 1.64; 95% CI: 1.01-2.64), ‘조직의 감시 및 모니터링’(OR: 1.76; 95% CI: 1.21-2.57), ‘조직의 지지 및 보호체계 결여’(OR: 1.76; 95% CI: 1.26-2.46)의 영역에서 정상군에 비해 위험군의 이직의도 위험도가 유의하게 높았다.

Table 1. Demographic and occupational characteristics of the study subjects (N=806)

Characteristics	Division	N	%
Age (year)	≤29	611	75.7
	30-39	156	19.4
	≥40	36	4.5
	No answer	4	0.5
Educational level	College	535	66.3
	University/Graduate school	267	33.1
	No answer	5	0.6
Marital status	Never married	625	78.0
	Married	176	21.8
	No answer	6	0.7
Type of dental organization	Clinic	542	67.2
	Hospital	229	28.4
	General hospital	33	4.1
	No answer	3	0.3
Work tenure (years)	≤4	455	56.4
	5-9	198	24.5
	10-14	77	9.5
	≥15	50	6.2
	No answer	27	3.3
Main duty	Prevention/Education	62	7.7
	Treatment support	573	71.0
	Counselling/Management	133	16.5
	No answer	39	4.8
Work area	Seoul	258	32.0
	Gyeonggi	304	37.7
	Metropolitan city	114	14.1
	Others	124	15.4
	No answer	7	0.9

직장의 근무환경 분위기와 직무몰입의 경우, 근무환경 분위기가 권위적이거나 구성원들 간의 관계가 비협조적일수록 (OR: 0.82; 95% CI: 0.75-0.90), 직무몰입도가 낮을수록 (OR: 0.91; 95% CI: 0.86-0.96) 이직의도의 위험도가 유의하게 높았다. 각 모형의 적합도는 통계적으로 유의하였고, 이들 변수로 전체 이직의도 총 변량의 약 20.6%($R^2=0.206$)를 설명하였다 <Table 4>.

치과위생사의 이직의도는 장시간 근로, 1·2차 치과병(의)원 근무, 진료지원을 주 업무로 하는 군에서 높은 위험도를 보였으며, 환자응대 과정에서의 과부하나 갈등, 병원 조직의 지나친 친절의 강요나 감시에 대한 부담감, 환자응대과정에서 발생하는 다양한 문제들에 대한 병원 차원의 조치나 해결이 미흡할 경우에 높은 위험도를 보였다. 그리고 근무환경이 호의적이고 구성원 간의 진정성이 높을수록, 치과위생사 본인의 직무에 대한 몰입도가 높을수록, 이직의도의 위험도는 감소하였다.

Table 2. Distributions of turnover intentions according to demographic and occupational characteristics Unit: N(%)

Characteristics	Turnover intention		<i>P</i> [*]
	Yes	No	
Age (year)			
≤29	348(50.7)	260(49.3)	0.843
30-39	94(60.3)	62(39.7)	
≥40	20(55.6)	16(44.4)	
Educational level			
College	309(58.1)	223(41.9)	0.721
University/Graduate school	152(57.0)	115(43.0)	
Marital status			
Never married	354(57.0)	268(43.0)	0.187
Married	108(61.4)	68(38.2)	
Type of dental organization			
Clinic	315(58.4)	224(41.6)	
Hospital	140(61.1)	89(38.9)	
General hospital	9(27.3)	24(72.7)	
Work tenure (year)			
≤4	252(55.6)	201(44.4)	0.285
5-9	126(64.0)	71(36.0)	
10-14	48(62.3)	29(37.7)	
≥15	27(54.0)	23(46.0)	
Main duty			
Prevention/Education	31(50.8)	30(49.2)	0.371
Treatment support	347(60.6)	226(39.4)	
Counselling/Management	63(14.3)	69(21.2)	
Work area			
Seoul	141(47.7)	117(52.3)	0.192
Gyeonggi	175(57.8)	128(42.2)	
Metropolitan city	61(54.0)	52(46.0)	
Others	84(68.3)	39(31.7)	

* by chi-square test

Table 3. Distributions of turnover intentions according to the sub-scales emotional labor, organizational climate and job involvement Unit: N(%)

Characteristics	Turnover intention		<i>p</i> [*]
	Yes	No	
Emotional demand and regulation			
Normal	348(55.2)	283(44.8)	0.005
Risk	116(67.4)	56(32.6)	
Overload and conflict in customer service			
Normal	348(55.6)	278(44.4)	0.024
Risk	114(65.5)	60(34.5)	
Emotional disharmony and hurt			
Normal	299(53.6)	259(46.4)	<0.001
Risk	163(67.6)	78(32.4)	
Organizational surveillance and monitoring			
Normal	273(51.6)	256(48.4)	<0.001
Risk	192(69.8)	83(30.2)	
Lack of a supportive and protective system in the organization			
Normal	172(47.3)	192(52.7)	<0.001
Risk	284(66.5)	143(33.5)	
Organizational climate			
Low	193(72.3)	74(27.7)	<0.001
High	268(50.8)	260(49.2)	
Job involvement			
Low	260(66.0)	134(34.0)	<0.001
High	198(50.0)	197(49.9)	

* by chi-square test

Table 4. Results of hierarchical logistic regression on turnover intention

Characteristics	Model 1		Model 2		Model 3	
	OR	95% CI	OR	95% CI	OR	95% CI
Emotional demand and regulation	1.37	0.89-2.09	1.42	0.91-2.21	1.565	0.99-2.47
Overload and conflict in customer service	1.11	0.72-1.72	1.35	0.85-2.13	1.637	1.01-2.64
Emotional disharmony and hurt	1.22	0.83-1.79	1.17	0.79-1.73	1.155	0.77-1.73
Organizational surveillance and monitoring	1.81	1.27-2.57	1.88	1.31-2.72	1.763	1.21-2.57
Lack of a supportive and protective system in the organization	2.21	1.62-3.02	1.98	1.43-2.74	1.763	1.26-2.46
Work tenure (year)			1.06	1.02-1.10	1.052	1.01-1.10
Main duty ¹			1.74	0.86-3.53	1.796	0.87-3.69
Main duty ²			2.60	1.58-4.26	2.457	1.48-4.07
Type of dental organization ¹			4.87	1.94-12.22	5.283	2.04-13.69
Type of dental organization ²			4.49	1.83-11.06	5.013	1.97-12.74
Organizational climate					0.822	0.75-0.90
Job involvement					0.909	0.86-0.96
Nagelkerke R ²		0.096		0.146		0.206
Fit of model		<i>p</i> <0.01		<i>p</i> <0.01		<i>p</i> <0.01

by logistic regression analysis

Note: Main duty¹ (0: Counselling/Management, 1: Prevention/Education), Main duty² (0: Counselling/Management, 1: Treatment support), Type of dental organization¹ (0: General hospital, 1: Clinic), Type of dental organization² (0: General hospital, 1: Hospital)

총괄 및 고안

이 연구는 치과위생사의 일반적 특성, 직업특성, 감정노동의 강도, 근무환경 분위기, 직무몰입 수준 등이 직무만족도의 대표적 지표 중 하나인 이직의도와 어떠한 관련성을 보이는가를 분석하고자 하였다.

분석 결과, 치과위생사들의 이직의도 관련 요인은 감정노동 하위요인 중 고객응대의 과부하 및 갈등, 조직의 감시 및 모니터링, 조직의 지지 및 보호체계 결여로 확인되었고, 일반적 특성과 직업특성 중 근무기간, 업무형태, 의료기관 종별이었다. 반면, 우호적 근무환경 분위기와 높은 직무몰입은 이직의도를 완화시키는 변수임을 확인할 수 있었다.

감정노동은 직장에서의 심리적 스트레스를 증가시켜 이직 등의 부정적 결과를 초래하는 것으로 보고되고 있다[22-24]. 감정노동이 직무관련 행위와 건강에 미치는 영향으로 직무불만족, 이직, 기억력 장애, 탈 인간화, 직무스트레스, 고혈압, 심장질환, 각종 암의 악화[25], 정서적 탈진과 관련성이 있음을 보고하였다[26]. 또한 감정노동은 근로자 소진을 야기 시키고 이는 이직이나 부정적인 직무태도, 생산성 저하로 이어짐에 따라 근로자 개인, 조직, 나아가 국가 경쟁력에도 심각한 위협으로 작용하는 것으로 많은 연구에서 보고되고 있다 [27-29].

본 연구에서도 환자와 보호자 응대과정에서의 과부하나 갈등, 조직의 지나친 감시와 지지 부족, 그리고 환자와의 갈등과 불화를 중재하는 조직적 차원의 보호체계가 적절히 제공되지 못할 경우 직무만족의 하락과 소진을 야기 시키고, 이는 치과위생사의 이직으로 이어질 수 있음을 확인하였다. 이러한 연구 결과는 감정노동, 직무스트레스, 소진 등은 모두 이직의 결정적인 원인으로 분석한 선행연구와 일치하고 있다[30,31].

과도한 감정노동에의 노출이 건강에 미치는 부정적 영향에 대한 기전에 대해선 아직 완전한 합의가 이루어진 것은 아니지만, 최근의 연구들은 감정노동의 노출 강도가 높아질수록 건강을 위협하는 것으로 보고하고 있다[32,33]. 대표적으로, 인지 부조화 이론(cognitive dissonance theory)에 따르면[32,33], 자신이 느끼는 감정과 다른 감정을 표현해야 하거나 혹은 자신이 느끼는 정서를 있는 그대로 표현하지 못하더라도 개인이 자아 개념을 손상하지 않으면 불편함이나 긴장을 느끼지 않을 수 있다. 즉, 감정부조화는 감정노동 종사자가 감정노동으로서 표면행위를 선택하고, 그것이 자아개념을 위협할 때 경험하게 되는 것이다.

구성원 스스로가 자신이 실제 느끼는 감정과는 관계없이 조직에서 부여한 매뉴얼에 의한 표현규범을 따르도록 하는 표면행위(surface acting)와 같은 감정노동을 수행하는 것은 근로자의 행동이 자신의 실제 감정과 상충될 수 있는 상황이나 조건을 경험하는 것이 되고, 감정부조화는 이러한 감정노동의 수행결과 근로자가 갖게 되는 일종의 심리적 갈등상태로서 파악하게 된다.

구성원들 간의 진정성(authenticity)을 보이는 조직 구성원 간의 인간관계는 구성원들의 갈등관계를 해소하고 지지체계를 강화시켜 직장생활의 만족도를 높여주며[16], 결과적으로 이직의 가능성을 감소시키는 역할을 한다. 특히 서비스 직업군에서의 근무환경 분위기는 이직의도에 더욱 큰 영향을 준다는 연구들이 수행되었다[34-36].

호의적 근무 환경 분위기와 함께 자신의 직무에 대한 몰입도가 높은 경우에 직무에 대한 자부심과 이해도가 높아지게 되고 이는 감정노동으로 인한 부정적 영향의 감소와 업무성과의 향상으로 이어져 결과적으로 직장 이직의 위험도를 낮추는 것으로 볼 수 있다. 직무몰입과 실제 이직이나 이직의도 간의 유의한 음의 상관관계를 보고한 메타분석에서도 위의 내용을 확인할 수 있었다[14]. 이 연구에서도 협조적이고 호의적 소통관계가 유지되는 근무환경, 치과위생사 직무에 대한 열정과 높은 자부심, 그리고 직무에 대한 적절한 이해가 있을 때 치과위생사의 직무만족도가 높아져 이직의도의 위험성을 감소시키는 것을 확인하였다.

이직은 재취업, 가사 등의 개인적 원인에 의해서 발생하기도 하지만, 직무 스트레스나 리더십 등의 조직적 요인 또한 중요한 영향을 미친다. 이 연구에서 발견된 치과위생사 이직의도와 유의한 관련성을 보인 직업관련 특성은 근무경력이 오래된 치과위생사, 1, 2차 병원 치과위생사, 진료지원을 주 업무로 하는 치과위생사였다. 치과위생사는 국민건강증진정책의 핵심적 역할을 담당하는 전문 인력임에도, 개인사업자인 1, 2차 치과 의료기관에 대부분 근무하는 특성으로 인하여 타 직종에 비해 승진기회의 가능성이 낮고, 급여수준이나 임금상승률, 그리고 업무 자율성의 측면에서도 열악한 수준에 있다. 일반 타 직업군의 근로자들은 근무기간이 오래되면 안정적이고 자율성을 갖게 되지만 치과위생사는 그렇지 못한 현실이다. 이러한 치과위생사의 미래에 대한 불확실성이 이직의 중요한 원인으로 작용하게 되는 것으로 보여진다. 이 연구에서도 1, 2차 병원에 근무하는 치과위생사의 경우 3차 병원 근무자에 비해 고용의 안정성이나 임금체계, 복지수준이 열악하다는 점, 또한 진료지원업무는 접수, 상담, 행정업무에 비해 업무의 부하가 높고 업무의 자율성이 낮으며 치과의사나 환자와의 갈등으로 인한 소진 가능성이 높다는 점으로 인해 이직의 위험성이 상대적으로 높은 것으로 확인되었다.

이직은 이직 그 자체가 갖는 문제뿐만 아니라, 의료기관의 경제적 손실을 야기 시키고 환자치료의 질 저하, 동료의 사기 저하, 업무 효율성 및 생산성 저하로 이어짐에 주목해야 한다[37]. 즉, 이직의도에 대한 연구는 병원 근로자들의 이직행위 자체에 대한 연구보다는 비용효과의 측면에서 중요한 의미가 있다. 나아가 이직의도의 핵심적 관련요인을 규명하여 이직을 조기에 예방할 수 있도록 해준다는 점에서 중요한 의의를 갖는다[38]. 국민건강증진정책의 역할을 담당하고 있는 치과위생사의 이직의도에 관련된 요인을 규명하는 일은 병원 경영전략 차원에서도 그 중요성이 점차 증가하고 있다.

이 연구는 몇 가지의 제한점을 가지고 있다. 첫째, 전국 규모의 임상 치과위생사를 표본으로 자료를 수집하였지만 설문조사의 지역적 참여율에 따른 지역적 편차의 가능성을 배제할 수 없다. 둘째, 이 연구는 단면적 연구라는 점에서 감정노동과 이직의도 그리고 직무몰입과 근무환경 분위기 간의 유의한 관련성은 입증하였지만, 인과적인 관련성으로 결론짓기는 어렵다. 이러한 제한점은 향후 단면적 연구가 아닌 전향적 코호트 연구 등을 통하여 인과적 관련성을 확인해 볼 필요성이 있다.

이 연구는 이러한 제한점에도 불구하고 우리나라 치과위생사의 감정노동과 이직의도 간의 관련성을 파악하고, 개인적 중재요인으로서 직무몰입과 조직적 중재요인으로서 근무환경 분위기가 미치는 이직의도에 미치는 영향을 확인하였다는 점에서 그 의의를 둘 수 있다.

종합해볼 때, 돌봄 서비스를 제공하는 근로자들에 대한 감정노동과 이에 따른 건강영향에 대해 각별한 관심을 가질 필요성이 요청된다. 치과위생사의 이직을 줄이기 위해선 조직적 차원에서 감정노동으로 인한 고객응대의 과부하나 갈등을 완화시킬 수 있는 중재 장치와 함께, 병원 내부의 조직보호체계 마련이 시급하며 아울러 치과위생사들 간에 서로 격려하고 지원하는 근무환경 분위기의 조성과 치과위생사로서의 정체성과 직무이해를 높일 수 있는 방안이 제고되어야 한다.

치과위생사의 이직 해결방안으로 1, 2차 치과 의료기관에 근무하는 치과위생사의 업무 부하를 조절하고 고용을 안정화하는 것이 우선되어야 한다. 또한 치과위생사의 정체성 확립을 위한 진료영역에서의 자율성 보장이 절실히 요구된다. 이와 더불어 병원 내부의 감시 및 모니터링을 중단하고 고객응대의 과부하나 갈등을 완화시킬 수 있는 중재 장치와 감정노동에 대한 조직보호체계를 마련해야 한다. 그리고 치과위생사들 간에 서로 격려하고 지원하는 근무환경 분위기의 조성, 치과위생사로서의 정체성과 직무이해를 높일 수 있는 교육프로그램의 개발 및 훈련 등의 고려가 필요하다.

결론

이 연구는 우리나라 치과위생사들을 대상으로 서비스 직업군의 신중 직무스트레스인 감정노동과 근무환경 분위기 및 직무몰입이 이직의도에 미치는 영향을 분석하고자 하였다.

연구 대상은 치과 의료기관에서 1년 이상 근무 경력이 있는 치과위생사 806명을 대상으로 최종 분석하였다. 치과위생사의 이직의도에 미치는 제 요인을 파악하기 위해 위계적 로지스틱 회귀분석을 시행하였다. 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 치과위생사들의 이직의도는 장시간 근로, 1·2차 치과병(의)원 근무, 진료지원을 주 업무로 하는 군에서 높은 위험도를 보였으며, 고객응대 과정에서의 과부하나 갈등, 병원 조직의 지나친 친절의 강요나 감시에 대한 부담감, 고객응대과정에서 발생하는 다양한 문제들에 대한 병원 차원의 조치나 해결이 미흡할 경우에 높은 위험도를 보였다.

2. 근무환경이 호의적이고 구성원 간의 진정성이 높을수록, 치과위생사 본인의 직무에 대한 몰입도가 높을수록, 이직의도의 위험도는 감소하였다.

치과위생사의 이직을 줄이기 위해선 조직적 차원에서 감정노동으로 인한 환자응대의 과부하나 갈등을 완화시킬 수 있는 중재 장치와 함께, 병원 내부의 조직보호체계 마련이 시급하며 아울러 치과위생사들 간에 서로 격려하고 지원하는 근무환경 분위기의 조성과 치과위생사로서의 정체성과 직무이해를 높일 수 있는 교육 프로그램의 개발 및 훈련이 필요하다.

Conflicts of interest

The authors declared no conflict of interest.

References

- [1] Morris JA, Feldman DC. The dimension, antecedents and consequences of emotional labor. *Acad Manage Rev* 1996;21(4):986-1010.
- [2] Hochschild AR. *The Managed Heart: commercialization of human feeling*. Berkeley(CA): University of California Press; 1983: 7.
- [3] Ashforth BE, Humphrey RH. Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Acad Manage Rev* 1993;18(1):88-115.
- [4] Grandy AA. When the show must go on: surface and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Acad Manage Rev* 2003;46(1):86-96.
- [5] Brotheridge CM, Grandy AA. Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *J Vocat Behav* 2002;60(1):17-39.
- [6] Pugliesi K. The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motiv Emot* 1999;23(2):125-54.
- [7] Cavanagh SJ, Douglas AC. Staff turnover among hospital nurses. *J Adv Nurs* 1992;17(11):1369-76.
- [8] Statistics Korea; 2017. Available from: <http://kostat.go.kr>
- [9] Hospital Nurses Association; 2018. Available from: <http://www.khna.or.kr>
- [10] Korean Health and Medical Worker's Union. Korean health and medical worker's union survey report on health care workers. Seoul: Korean Health and Medical Worker's

- Union; 2016: 39-40.
- [11] Choi HJ, Jung Jh, Joo GM. Influencing factors on turnover intention in clinical dental hygienist. *J Korean Soc Dent Hyg* 2018;18(6):1057-66. <https://doi.org/10.13065/jksdh.20180091>
- [12] Kanungo RN. Work alienation. In: *An integrative approach*. New York: Praeger Publishers; 1982: 14-9.
- [13] Kanungo RN. Measurement of job and work involvement. *J Appl Psychol* 1982;67(3):341-9.
- [14] Brown SP, Leigh TW. A new look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort, and performance. *J Appl Psychol* 1996;81(4):358-68.
- [15] Jeung DY, Chang SJ, Noh HJ, Chung WG. Effects of educational training and psychosocial characteristics on job involvement in dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2015;15(4):465-71.
- [16] Grandey A, Foo SC, Groth M, Goodwin RE. Free to be you and me: a climate of authenticity alleviates burnout from emotional labor. *J Occup Health Psychol* 2012;17(1):1-14. <https://doi.org/10.1037/a0025102>
- [17] Grandey AA, Fisk GM, Mattila AS, Jansen KJ, Sideman LA. Is “service with a smile” enough? Authenticity of positive displays during service encounters. *Organ Behav Hum Decis Process* 2005;96(1):38-55.
- [18] 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.
- [19] Noh SM, Lim HJ, Kim MH, Im AJ, Lim DS. Factors affecting the turnover intention of dental hygienists: emotional labor, job satisfaction, and social support. *J Dent Hyg Sci* 2018;18(5):271-9. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2018.18.5.271>
- [20] Chang SJ, Kang HT, Kim SY, Kim IA, Kim JI, Kim HY et al. Development of Korean emotional labor scale and workplace violence scale. Ulsan: Institute of Occupational Health and Safety; 2014: 25.
- [21] Kim CS, Chang SJ, Park KS. The study on physical and mental health promotion of firefighters through lifetime health risk management system. Seoul: National Fire Agency; 2016: 256-9.
- [22] Brotheridge CM, Lee RT. Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *J Occup Health Psychol* 2002;7(1):57-67. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.7.1.57>
- [23] Grandey AA. Emotional regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *J Occup Health Psychol* 2000;5(1):95-110. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
- [24] Nixon AE, Mazzola JJ, Bauer J, Krueger JR, Spector PE. Can work make you sick? A meta-analysis of the relationships between job stressors and physical symptoms. *Work Stress* 2011;25(1):1-22. <https://doi.org/10.1080/02678373.2011.569175>
- [25] Mann S. People-work: emotion management, stress and coping. *Br J Guid Counc* 2004;32(2):205-21. <https://doi.org/10.1080/0369880410001692247>
- [26] Zapf D. Emotion work and psychological well-being: a review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review* 2002;12(2): 237-68. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00048-7](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00048-7)
- [27] Cameron J, Pierce D. Reinforcement, reward, and intrinsic motivation: A meta-analysis. *Review of Educational Research* 1994;64(3):363-423. <https://doi.org/10.3102/00346543064003363>

- [28] Jackson SE, Schwab RL, Schuler RS. Toward an understanding of the burnout phenomenon. *J Appl Psychol* 1986;71(4):630-40. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.4.630>
- [29] Lee RT, Ashforth BE. A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *J Appl Psychol* 1996;81(2):123-33. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.2.123>
- [30] Geneviève J, Denis C. Job demands–resources, burnout and intention to leave the nursing profession: a questionnaire survey. *Int J Nurs Stud* 2010;47(6):709-22. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2009.11.007>
- [31] Bartram T, Casimir G, Djurkovic N, Leggat SG, Stanton P. Do perceived high performance work systems influence the relationship between emotional labour, burnout and intention to leave? A study of Australian nurses. *J Adv Nurs* 2012;68(7):1567-78. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2012.05968.x>
- [32] Hobfall SE, Freedy J. Conservation of resources: a general stress theory applied to burnout: recent development in theory and research. Washington, DC: Taylor & Francis; 1983: 115-29.
- [33] Hobfall SE. Social and psychological resources and adaptation. *Rev Gen Psychol* 2002;6(4):307-24. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.6.4.307>
- [34] De Gieter S, Hofmans J, Pepermans R. Revisiting the impact of job satisfaction and organizational commitment on nurse turnover intention: an individual differences analysis. *Int J Nurs Stud* 2011;48(12):1562-9. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2011.06.007>
- [35] Glisson C, Schoenwald SK, Kelleher K, Landsverk J, Hoagwood KE, Mayberg S, et al. Therapist turnover and new program sustainability in mental health clinics as a function of organizational culture, climate, and service structure. *Adm Policy Ment Health* 2008;35(1-2):124-33. <https://doi.org/10.1007/s10488-007-0152-9>
- [36] Schwepker Jr, Charles H. Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in the sales force. *Journal of Business Research* 2001;54(1):39-52. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(00\)00125-9](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(00)00125-9)
- [37] Cavanagh SJ, Coffin DA. Staff turnover among hospital nurses. *J Adv Nurs* 1992;17(11):1369-76. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.1992.tb01861.x>
- [38] Moon SJ, Han SS. A predictive model on turnover intention of nurses in Korea. *J Korean Acad Nurs* 2001;41(5):633-41. <https://doi.org/10.4040/jkan.2011.41.5.633>