

# Journal of Korean Society of Dental Hygiene

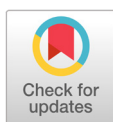
## Original Article

## 치과위생사의 인간관계능력, 직무만족 및 조직몰입이 회복탄력성에 영향을 미치는 요인

박신흥<sup>1</sup> · 강현경<sup>1</sup>

신라대학교 일반대학원 치위생학과 · <sup>1</sup>신라대학교 보건복지대학 치위생학과

## Factors affecting the resilience of dental hygienists' interpersonal relationships, job satisfaction, and organizational commitment



Received: September 23, 2019

Revised: November 27, 2019

Accepted: November 28, 2019

Shin-Hong Park<sup>1</sup> · Hyun-Kyung Kang<sup>1</sup>

Department of Dental Hygiene, The Graduate School of Silla University

<sup>1</sup>Department of Dental Hygiene, College of Health and Welfare of Silla University

**Corresponding Author:** Hyun-Kyung Kang, Department of Dental Hygiene, College of Health and Welfare of Silla University, 140 Baegyang-daero, 700beon-gil, Sasang-Gu, Busan, 46958, Korea. Tel: +82-51-999-5707, Fax: +82-51-999-5745, E-mail: kanghk75@gmail.com

## ABSTRACT

**Objectives:** This study is a descriptive analysis to identify factors that affect dental hygienists' flexibility by investigating the correlation between dental hygienists' interpersonal relationships, job satisfaction, organizational commitment, and resilience. **Methods:** Data were collected from October 8 to 22, 2018 using a structured questionnaire that was administered to 132 dental hygienists working in dental clinics and dental hospitals in Busan, Ulsan, and Gyeongsangnam-do. The collected data were analyzed using descriptive statistics, an independent sample t-test, one-way ANOVA, correlation analysis, and multiple regression analysis using SPSS 24.0 program. **Results:** First, the interpersonal relationships, job satisfaction, organizational commitment, and resilience of dental hygienists were all found above average. Second, the resilience of dental hygienists showed a significant positive correlation with interpersonal relationships ( $r=0.719$ ,  $p<0.001$ ), job satisfaction ( $r=0.328$ ,  $p<0.001$ ), and organizational commitment ( $r=0.519$ ,  $p<0.001$ ). Third, interpersonal relationships ( $t=9.87$ ,  $p<0.001$ ) and organizational commitment ( $t=3.30$ ,  $p<0.01$ ) were significant factors affecting the resilience of dental hygienists. **Conclusions:** In order to improve the resilience of dental hygienists, it is necessary to explore various ways to enhance their interpersonal relationships and organizational commitment. Furthermore, this study intends to provide basic data that are necessary for establishing a human resources management strategy for dental institutions to create a desirable organizational culture.

**Key Words:** Dental hygienists, Interpersonal relations, Job satisfaction, Organization, Resilience

**색인:** 인간관계, 조직, 직무만족, 치과위생사, 회복탄력성

## 서론

최근 의료시장의 경향을 살펴보면 의료기관의 대형화와 급변하는 의료기술의 발달 등으로 인해 직무 내용과 직무 환경이 더욱 다양해지고 있다[1]. 치과의료기관의 전문화로 구강질환 예방, 구강보건교육 및 치과진료 보조업무를 담당해 왔던 치과위생사의 역할 또한 치과의료기관의 경영 및 전반적인 물적, 인적 자원의 관리와 같은 조직관리자와 협력자로서의 활동까지 요구 받고 있으며, 병원에 종사하는 조직구성원은 심한 정신적, 육체적 긴장과 부담감을 가지고 있다[1,2].

치과 진료실에서는 수준 높은 진료와 질 높은 서비스 등 환자들의 다양한 요구에 따라 높은 집중도를 요하는 전문성이 필요하며, 업무의 지속적인 서비스 품질 유지를 위하여 스스로의 감정 통제를 요구받게 되는 치과위생사는 이러한 과정을 통해 감정 노동이라는 정신적 갈등이나 고통을 경험하기도 한다[3,4]. 감정노동의 반복은 치과구성원들을 스트레스 상황에 직면하게 하고 이는 직무만족에 부정적인 영향을 미치게 된다[5]. 따라서 의료 환경에서는 치과 의료 생산성 향상과 의료서비스의 질적 향상을 위해 인적자원 관리가 중요하다[6]. 최근의 급변하는 복잡한 환경에서는 조직구성원이 자발적으로 조직에 몰입하고 헌신하는 것이 중시되고 있으며, 특히 경영관리 유효성 측면에서도 조직구성원이 조직에 대한 긍정적인 태도를 갖도록 하는데 관심이 증가하고 있다[7].

회복탄력성이란 변화하는 환경으로 인해 자신에게 닥치는 역경을 극복하고, 오히려 스스로에게 유리한 방향으로 그 환경을 이용하여 도약의 발판으로 삼는 능력을 의미한다[8]. 스트레스나 어려운 상황에 처한 대상자가 모두 부정적인 반응을 보이는 것은 아니며, 그들의 강점을 통해 위험 상황 이전의 수준 또는 그 이상의 긍정적 적응 양상을 보이기도 한다. 이러한 적응 수준의 차이는 회복탄력성에서 찾아볼 수 있으며[8], 이는 개인이 타고 나는 것도 있지만 주변 환경이나 교육 등의 영향을 통해 향상되기도 한다[9].

인간관계능력은 타인의 감정, 느낌이나 마음을 잘 이해함으로써 다른 사람과 조화롭게 일할 수 있는 능력을 의미한다[10]. 인간관계능력은 개인적 차원에서는 적응력을 높이고 조직적 차원에서는 직무만족과 집단의 응집력 등에 영향을 미치며[11], 현대사회에서의 인간관계는 감성지능 외에도 탄력적이고 유연한 개인의 특성인 자아탄력성을 필요로 한다[12]. 김[8]은 인간관계능력을 키움으로써 사회적 연결성이 내면화되어 강한 회복탄력성을 지니게 된다고 하였다. 선행 연구를 살펴보면 임상간호사의 인간관계능력과 회복탄력성은 양의 상관관계를 나타내며, 간호사 개인의 인간관계능력이 간호조직의 문화와도 밀접한 관련이 있다고 하였다[13]. 이에 열악한 근무환경에서 더 건설적이고 건강한 방향으로 역경을 극복하는 조직구성원의 특성과 긍정적인 태도에 대한 관심이 증가하고 있으며, 조직몰입과 관련된 연구에서도 이러한 관심을 반영하여 회복탄력성에 관한 개념들이 증가하고 있다[14]. 조직몰입은 조직구성원이 자신이 속해있는 조직에 대해 느끼고 있는 일체감의 정도를 의미한다[15]. 조 등[4]은 치과위생사의 회복탄력성과 조직몰입이 유의한 정적 상관관계가 있음을 밝히면서, 치과위생사들의 회복탄력성을 높이기 위한 방안으로 직무 환경 및 제도적인 개선을 위한 적극적인 노력이 필요하다고 하였다.

그동안 치위생 분야에서 직무만족 및 조직몰입과 회복탄력성간의 관련성에 관한 연구는 진행되어 왔으나[4,16] 인간관계능력, 직무만족 및 조직몰입과 회복탄력성간의 관련성을 분석한 연구는 미흡한 실정이다. 따라서 치과위생사의 인간관계능력, 직무만족 및 조직몰입이 회복탄력성에 영향을 미치는 요인을 파악함으로써

써, 치과위생사의 회복탄력성을 높이는데 도움이 되는 방안을 모색하고 추후 연구에서 필요한 근거 자료를 제공하는 데 도움을 주고자 한다.

## 연구방법

### 1. 연구대상 및 자료수집

2018년 10월 8일부터 10월 22일까지 부산, 울산과 경남지역 15개 기관의 치과 병·의원에 근무하는 치과위생사를 대상으로 편의 표본 추출법으로 선정하여 시행하였다. 설문지는 자기기입식으로 연구대상자의 윤리적 고려를 위해 연구 시작 전 연구대상자인 치과위생사들에게 면대 면으로 연구의 필요성, 목적 및 방법을 설명한 뒤, 연구 참여 동의서에 서명한 참여자들로 이루어졌다. 연구에 필요한 대상자의 수와 산출 근거는 G\*power 3.1.9.2 프로그램을 이용하였으며, 유의수준 0.05, 효과크기 0.15, 검정력 0.80, 독립변수 11개일 때 다중회귀분석에 필요한 대상자 수는 123명으로 산출되었으나, 탈락률을 고려하여 150명으로 선정하였다. 이 중 무응답이 포함된 설문지 18부를 제외한 총 132부를 최종 분석하였다(IRB NO.1041449-201809-HR-001).

### 2. 연구도구

#### 1) 인간관계능력

인간관계능력의 측정은 관계성 변화 척도(Relationship Change Scale: RCS)에 기초하였으며, 장[17]의 연구에서 수정 · 보완한 도구를 사용하였다. 이 도구는 총 18개 문항으로 의사소통, 신뢰감, 친근감, 민감성, 개방성과 이해성이라는 6개 하위 요인으로 구성되어 있다. Likert 5점 척도로 평가하였으며, 점수가 높을수록 원만한 인간관계성향이 높음을 의미한다. 본 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=0.883$  이었다.

#### 2) 직무만족

직무만족의 측정은 JDI(Job Descriptive Index) 도구를 이[18]의 연구에서 수정 · 보완한 설문도구를 사용하였다. 이 도구는 총 20문항으로 직무요구, 동료지원, 상사지원, 승진과 임금관계라는 5개 하위 요인으로 구성되어 있다. Likert 5점 척도로 평가하였으며, 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. 본 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=0.860$  이었다.

#### 3) 조직몰입

조직몰입의 측정은 Meyer 등[19]에 의해 개발된 도구를 이[18]의 연구에서 수정 · 보완한 설문도구를 사용하였다. 이 도구는 총 20문항으로 정서적 몰입, 규범적 몰입과 계속적 몰입이라는 3개 하위 요인으로 구성되어 있다. Likert 5점 척도로 평가하였으며, 점수가 높을수록 조직몰입이 높음을 의미한다. 본 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=0.902$  이었다.

#### 4) 회복탄력성

회복탄력성의 측정은 회복탄력성 지수 검사(Resilience Quotient Test: RQT)를 김[8]이 한국 실정에 맞게 수정 · 보완한 KRQ-53(Korean Resilience Quotient Test)을 사용하였다. 이 도구는 총 53문항으로 자기조절 능력, 인간관계능력과 긍정성이라는 3개 하위 요인으로 구성되어 있다. Likert 5점 척도로 평가하였으며, 점수가 높을수록 회복탄력성이 높음을 의미한다. 본 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=0.925$  이었다.

### 3. 자료분석

수집된 자료는 IBM SPSS statistics 24.0 프로그램을 이용하여 분석하였고, 통계적 유의성 판정을 위한 유의수준은 0.05이다. 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

- 1) 일반적 특성과 전반적인 경향을 분석하기 위해 기술통계를 실시하였다.
- 2) 주요 변수들 간의 관련성을 알아보기 위해 상관분석을 실시하였다.
- 3) 인간관계능력, 직무만족 및 조직몰입이 회복탄력성에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 입력 방식을 이용하여 인간관계능력, 직무만족 및 조직몰입을 독립변수로, 회복탄력성을 종속변수로 투입하였다.

## 연구결과

### 1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 연령은 24세 이하가 53명(40.2%)으로 가장 많았고, 25~29세 52명(39.4%), 30세 이상 27명(20.5%) 순이었다. 결혼상태는 미혼 112명(84.8%), 기혼 20명(15.2%)으로 대부분이 미혼이었다. 최종학력은 전문학사가 88명(66.7%)으로 가장 많았으며, 그 다음이 학사 36명(27.3%), 대학원 과정 및 졸업 8명(6.1%) 순이었다. 근무경력 4년 이하가 77명(58.3%)으로 가장 많았고, 5~9년 37명(28.0%), 10년 이상 18명(13.6%) 순이었다. 직위는 일반이 95명(72.0%)으로 가장 많았고, 중간관리급(팀장/실장) 24명(18.2%), 책임급(실장/부장) 13명(9.8%) 순이었다. 월 급여수준은 201만원 이상이 47명(35.6%)으로 가장 많았고, 171~200만원 45명(34.1%), 170만원 이하 40명(30.3%) 순이었다. 의료기관의 형태는 치과의원과 치과병원이 각각 88명(66.7%), 44명(33.3%)으로 나타났다<Table 1>.

**Table 1.** General characteristics of the subjects (N=132)

| Characteristics               | Division            | N   | %    |
|-------------------------------|---------------------|-----|------|
| Age(yrs)                      | ≤24                 | 53  | 40.2 |
|                               | 25~29               | 52  | 39.3 |
|                               | ≥30                 | 27  | 20.5 |
| Marital state                 | Unmarried           | 112 | 84.8 |
|                               | Married             | 20  | 15.2 |
| Education level               | College             | 88  | 66.7 |
|                               | Bachelor            | 36  | 27.2 |
|                               | ≥Master             | 8   | 6.1  |
| Total clinical career(yrs)    | ≤4                  | 77  | 58.3 |
|                               | 5~9                 | 37  | 28.1 |
|                               | ≥10                 | 18  | 13.6 |
| Position                      | General             | 95  | 72.0 |
|                               | Middle manager      | 24  | 18.2 |
|                               | Responsible manager | 13  | 9.8  |
| Monthly income<br>(10,000KRW) | ≤170                | 40  | 30.3 |
|                               | 171~200             | 45  | 34.1 |
|                               | ≥201                | 47  | 35.6 |
| Medical institution           | Dental clinic       | 88  | 66.7 |
|                               | Dental hospital     | 44  | 33.3 |

## 2. 인간관계능력, 직무만족, 조직몰입 및 회복탄력성 수준

인간관계능력 수준은 전체 평균  $3.53 \pm 0.45$ 점으로 나타났다. 하위요인 중 친근감이  $3.70 \pm 0.56$ 점으로 가장 높았고, 신뢰감  $3.65 \pm 0.58$ 점, 이해성  $3.56 \pm 0.64$ 점, 의사소통  $3.53 \pm 0.67$ 점, 민감성  $3.45 \pm 0.71$ 점, 개방성  $3.34 \pm 0.55$ 점 순으로 나타났다. 직무만족 수준은 전체 평균  $3.22 \pm 0.43$ 점으로 나타났다. 하위요인 중 동료지원이  $3.70 \pm 0.58$ 점으로 가장 높았고, 상사지원  $3.49 \pm 0.64$ 점, 승진  $3.11 \pm 0.66$ 점, 직무요구  $3.02 \pm 0.51$ 점, 임금관계  $2.44 \pm 0.73$ 점 순으로 나타났다. 조직몰입 수준은 전체 평균  $3.28 \pm 0.48$ 점으로 나타났다. 하위요인 중 계속적 몰입이  $3.47 \pm 0.52$ 점으로 가장 높았고, 정서적 몰입  $3.26 \pm 0.51$ 점, 규범적 몰입  $3.09 \pm 0.66$ 점 순으로 나타났다. 회복탄력성 수준은 전체 평균  $3.48 \pm 0.40$ 점으로 나타났다. 하위요인 중 인간관계능력이  $3.66 \pm 0.43$ 점으로 가장 높았고, 긍정성  $3.47 \pm 0.55$ 점, 자기조절능력  $3.30 \pm 0.45$ 점 순으로 나타났다<Table 2>.

**Table 2.** Interpersonal relationships, job satisfaction, organizational commitment, and resilience (N=132)

| Characteristics             | Division                    | Mean $\pm$ SD   |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------|
| Interpersonal relationships | Communication               | $3.53 \pm 0.67$ |
|                             | Confidence                  | $3.65 \pm 0.58$ |
|                             | Friendliness                | $3.70 \pm 0.56$ |
|                             | Sensitivity                 | $3.45 \pm 0.71$ |
|                             | Openness                    | $3.34 \pm 0.55$ |
|                             | Understanding               | $3.56 \pm 0.64$ |
|                             | Total                       | $3.53 \pm 0.45$ |
| Job satisfaction            | Job demand                  | $3.02 \pm 0.51$ |
|                             | Peer support                | $3.70 \pm 0.58$ |
|                             | Supervisor support          | $3.49 \pm 0.64$ |
|                             | Promotion                   | $3.11 \pm 0.66$ |
|                             | Wage relationship           | $2.44 \pm 0.73$ |
|                             | Total                       | $3.22 \pm 0.43$ |
| Organizational commitment   | Emotional immersion         | $3.26 \pm 0.51$ |
|                             | Normative immersion         | $3.09 \pm 0.66$ |
|                             | Continual immersion         | $3.47 \pm 0.52$ |
|                             | Total                       | $3.28 \pm 0.48$ |
| Resilience                  | Self-regulation             | $3.30 \pm 0.45$ |
|                             | Interpersonal relationships | $3.66 \pm 0.43$ |
|                             | Positive                    | $3.47 \pm 0.55$ |
|                             | Total                       | $3.48 \pm 0.40$ |

## 3. 인간관계능력, 직무만족, 조직몰입 및 회복탄력성 간의 상관관계

인간관계능력은 직무만족( $r=0.210, p<0.05$ ), 조직몰입( $r=0.388, p<0.001$ ) 및 회복탄력성( $r=0.719, p<0.001$ )과 양의 상관관계가 있었다. 직무만족은 조직몰입( $r=0.661, p<0.001$ ) 및 회복탄력성( $r=0.328, p<0.001$ )과 양의 상관관계가 있었으며, 조직몰입은 회복탄력성( $r=0.519, p<0.001$ )과 양의 상관관계가 있었다<Table 3>.

## 4. 인간관계능력, 직무만족 및 조직몰입이 회복탄력성에 영향을 미치는 요인

연구대상자의 인간관계능력, 직무만족 및 조직몰입이 회복탄력성에 영향을 미치는 요인은 <Table 4>와 같다. 회귀모형의 설명력은 57.5%로 나타났으며, 통계적으로 유의한 모형 적합도를 보여주고 있다( $p<0.001$ ). 인간관계능력( $\beta=0.611, p<0.001$ )이 회복탄력성에 가장 큰 영향을 미치는 요인이었으며, 그 다음 조직몰입

( $\beta=0.266, p<0.01$ )으로 나타났다. 인간관계능력( $p<0.001$ )과 조직몰입( $p<0.01$ )은 회복탄력성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

**Table 3.** Correlations among interpersonal relationships, job satisfaction, organizational commitment, and resilience (N=132)

|                             | Interpersonal relationships | Job satisfaction | Organizational commitment | Resilience |
|-----------------------------|-----------------------------|------------------|---------------------------|------------|
| Interpersonal relationships | 1                           |                  |                           |            |
| Job satisfaction            | 0.210*                      | 1                |                           |            |
| Organizational commitment   | 0.388***                    | 0.661***         | 1                         |            |
| Resilience                  | 0.719***                    | 0.328***         | 0.519***                  | 1          |

\* $p<0.05$ , \*\*\* $p<0.001$  by pearson's correlation analysis

**Table 4.** Factors affecting the resilience of interpersonal relationships, job satisfaction, and organizational commitment (N=132)

| Variables                   | B     | S.E   | $\beta$ | t     | $p^*$ |
|-----------------------------|-------|-------|---------|-------|-------|
| (Constant)                  | 0.740 | 0.227 |         | 3.255 | 0.001 |
| Interpersonal relationships | 0.546 | 0.055 | 0.611   | 9.866 | 0.000 |
| Job satisfaction            | 0.022 | 0.071 | 0.024   | 0.311 | 0.756 |
| Organizational commitment   | 0.224 | 0.068 | 0.266   | 3.302 | 0.001 |

$R^2=0.585$ , Adj  $R^2=0.575$ ,  $F=60.198$ ,  $p<0.001$ , Durbin-Watson=2.047

\*by multiple regression analysis

## 총괄 및 고안

본 연구는 치과위생사의 인간관계능력, 직무만족, 조직몰입 및 회복탄력성의 관련성을 파악함으로써, 치과위생사의 인간관계능력, 직무만족 및 조직몰입이 회복탄력성에 미치는 요인을 파악하고자 시행한 것이다. 본 연구의 결과, 치과위생사의 인간관계능력 수준은 평균 3.53점(범위 1~5점)으로 중간보다 조금 높게 나타났다. 간호사를 대상으로 한 고와 김[11]의 연구에서 인간관계능력의 평균 3.44점(범위 1~5점)보다 높게 나타났다. 하지만 유사한 결과를 나타내었다. 오늘날과 같이 경쟁이 치열하고 급변하는 사회에서 살아가는 현대인들에게는 원만한 인간관계의 필요성이 지속적으로 강조되고 있으며, 인간관계기술은 직장에서 인재가 갖추어야 하는 핵심 역량 중에 하나로 평가된다[20]. 김[8]은 멘토링을 통한 강점 발견과 긍정적 정서 향상 훈련을 통해 인간관계능력을 키워나갈 수 있다고 하였다. 긍정적 정서의 향상을 통해 자기 통제력을 높이고 인간관계능력을 향상시킨다는 뜻이다. 강점의 발견과 지속적 수행은 커다란 긍정적 정서를 유발시키는데 이러한 강점의 발견은 멘토링의 핵심적인 요소이다. 따라서 멘토링을 강화해줄 수 있는 조직 관리 프로그램이 치과위생사의 인간관계능력을 높이는데 도움이 될 것이라고 생각된다.

치과위생사의 직무만족 수준은 평균 3.22점(범위 1~5점)으로 중간보다 조금 높게 나타났다. 이는 같은 도구를 사용하여 치과위생사를 대상으로 한 연구[18]에서 직무만족의 평균 3.1점(범위 1~5점)과 유사한 결과이다. 또한 직무만족 수준의 하위요인 중 동료지원이 평균 3.70점으로 가장 높았고, 상사지원 평균 3.49점, 승진 평균 3.11점, 직무요구 평균 3.02점, 임금관계 평균 2.44점 순으로 나타났다. 직무만족은 효과적인 업무 수행과 조직구성원의 능력에 영향을 미칠 수 있으므로 이론적 측면뿐만 아니라 실무적 측면에서도 중요한 개념이다[21]. 직무에 만족하는 조직구성원은 조직과 직무를 긍정적으로 인식하고 조직몰입도 높으며, 높은 직무

만족은 조직의 생산성 증가로도 이어질 수 있다[22]. 따라서 수준 높은 업무 수행을 통해 조직의 생산성을 증가시키기 위해서는 특히 치과위생사들의 승진, 직무요구 및 임금관계에서 직무만족도 향상을 위한 고려를 해야 할 것으로 생각된다.

치과위생사의 조직몰입 수준은 평균 3.28점(범위 1~5점)으로 치과위생사를 대상으로 한 이[18]의 연구에서 조직몰입의 평균 3.2점(범위 1~5점)과 비슷한 수준이었다. 조직몰입은 조직의 제반 특성과 조직구성원의 충족된 기대의 상호작용에 의하여 형성되고 표출되는 것으로[23] 예측 가능한 효율적이고 체계적인 조직문화를 만들기 위해서는 치과위생사의 조직몰입을 향상시킬 수 있는 방안이 필요하다. 간호사를 대상으로 한 진과 김[24]의 연구에서 조직 안에 멘토가 있는 경우 조직몰입도가 더 높았으며, 임 등[25]은 병원의 중요한 정책을 결정할 때 간호사의 의견을 수렴하고 적극적으로 개선 활동에 참여하도록 반영함으로써 간호사의 조직몰입을 향상시킬 수 있다고 하였다. 따라서 조직몰입도가 낮은 치과위생사가 조직에 애착을 높일 수 있도록 멘토 관계를 형성하는 조직 관리 프로그램 개발이 필요할 것으로 생각된다. 또한 치과위생사가 자신의 의견을 조직에 적극적으로 반영하고, 의사결정에 참여할 수 있는 체계를 마련하는 등 직무 환경요인 개선에 대한 고려가 필요하다.

치과위생사의 회복탄력성 수준은 평균 3.48점(범위 1~5점)으로 중간보다 조금 높게 나타났다. 이는 간호사를 대상으로 한 박 등[26]의 연구에서 회복탄력성의 평균 3.37점(범위 1~5점) 및 김 등[27]의 연구에서 회복탄력성의 평균 3.43점(범위 1~5점)과 비슷한 수준이었으나 한국인의 평균 회복탄력성 점수[8]인 3.68점(범위 1~5점)보다는 낮은 점수이다. 회복탄력성이 낮은 조직구성원으로 이루어진 조직은 스트레스가 높은 상황에서 위기를 기회로 변화시키기 힘들며, 어려움과 역경을 기회로 혁신하여 더 성장하는 조직은 조직구성원의 회복탄력성을 기반으로 한다[28]. 또한 회복탄력성은 개인적인 특성만이 아닌 환경적·사회적인 특성을 반영한 복합적인 개념으로 이해하는 것이 바람직하다[21]. 선행연구에서 인간존중의 조직문화가 조직구성원의 회복탄력성에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다[28]. 따라서 개인의 적응력 및 업무 성과 향상을 위한 조직적 차원에서도 치과위생사의 회복탄력성 증진을 위한 방안 모색과 연구가 필요하다고 판단된다.

회복탄력성은 인간관계능력, 직무만족 및 조직몰입과 유의한 양의 상관관계가 있었으며, 인간관계능력과 조직몰입은 회복탄력성에 긍정적인 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 직무만족은 회복탄력성에 영향 요인으로 나타나지 않았지만, 직무만족의 하위요인 중 직무요구, 동료지원과 임금관계가 부분적으로 회복탄력성에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 직무요구, 동료지원 및 임금관계와 회복탄력성과의 관계를 직접적으로 살펴본 연구는 없었으나, 간호사의 회복탄력성과 동료지지가 양의 상관관계가 있다고 한 연구[29]와 회복탄력성과 직장 내 괴롭힘 경험이 음의 상관관계가 있다고 한 연구[30]와 유사한 결과라고 할 수 있다. 이는 직무만족이 치과위생사의 회복탄력성을 높이기 위한 직접적인 변수가 아니라면 직무만족이 어떤 변수를 통해 회복탄력성에 간접적인 영향을 줄 수 있는지에 대한 연구가 필요하다는 것을 시사해주고 있다.

또한 본 연구의 제한점은 연구대상이 부산, 울산과 경남지역에 국한되어 있어 전체 치과위생사들에게 일반화하기 어렵고, 성별 및 개인의 성격과 같은 세부적 요인들을 다루지 못한 결과이므로 추후 연구대상자의 확대 및 한계점을 보완한 보다 체계적이고 지속적인 연구가 필요할 것으로 보인다.

이러한 연구 결과를 종합해볼 때 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 인간관계능력이 낮은 치과위생사를 대상으로 개인의 강점 발견 및 긍정적 정서 향상을 위한 멘토링 제도를 활용하여 치과위생사의 회복탄력성을 높이는 전략을 마련하여야 한다.

둘째, 조직몰입이 낮은 치과위생사를 대상으로 자신의 의견을 조직에 적극적으로 반영하고 의사결정에 참여할 수 있도록 하여 치과위생사의 회복탄력성을 높이는 체계를 마련하여야 한다.

셋째, 치과위생사의 인간관계능력과 조직몰입 향상을 통하여 치과위생사의 회복탄력성을 증진시킬 수 있는 방안이 필요하다. 또한 역량이 탁월한 조직구성원을 유지하고 확보하여 효율적이고 체계적이며 예측 가능한 조직문화를 만들기 위한, 의사결정 참여권 및 멘토링 제도와 같은 치과의료기관의 인적자원관리 전략을 마련하여야 한다.

## 결론

본 연구는 치과위생사의 인간관계능력, 직무만족, 조직몰입 및 회복탄력성의 관련성을 살펴, 치과위생사의 회복탄력성에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 시행된 서술적 조사연구이다. 2018년 10월 8일부터 10월 22일까지 부산, 울산과 경남지역의 치과위생사 132명을 대상으로 자기기입식 설문조사를 통해 수집한 자료를 분석하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 인간관계능력 수준 평균 3.53점(범위 1~5점), 직무만족 수준 평균 3.22점(범위 1~5점), 조직몰입 수준 평균 3.28점(범위 1~5점) 및 회복탄력성 수준 평균 3.48점(범위 1~5점)으로 나타났다.
2. 회복탄력성은 인간관계능력( $p<0.001$ )과 조직몰입( $p<0.01$ )이 높을수록 높게 나타났으며 유의한 관련성이 있었다.

이러한 결과를 종합해보면 치과위생사의 회복탄력성을 높이기 위해서는 의사결정 참여권 및 멘토링과 같은 제도 등을 통해 인간관계능력과 조직몰입을 높여, 바람직한 조직문화를 만들기 위한 치과의료기관 및 치과위생사 조직의 적극적인 노력이 필요할 것으로 생각된다.

## Conflict of interest

The authors declared no conflicts of interest.

## Authorship

Conceptualization: SH Park, HK Kang; Data collection: SH Park; Formal analysis: SH Park, HK Kang; Writing - original draft: SH Park; Writing - review & editing: SH Park, HK Kang

## References

- [1] Kim JH, Hyun MY, Kim SY. Job Stress, depression, social support, and coping strategies of clinical nurses. Korean J Occup Health Nurs 2009;18(2):219-31.
- [2] Son HK. A study on the influences of the dental hygienist's leadership styles on the staff's organizational commitment; mediating job satisfaction[Master's thesis]. Busan: Univ. of Pukyong, 2010.
- [3] Hochschild AR. Emotion work, feeling rules, and social structure. AJS 1979;85(3):551-75. <https://doi.org/10.1086/227049>
- [4] Cho MS, Lee SS, Kim JH. Relationship of resilience and organizational commitment in dental hygienists. J Korean Soc Dent Hyg 2014;14(5):695-701. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2014.14.05.695>
- [5] Han JW. The effects of personality and emotional labor stress on job satisfaction. Journal of Secretarial Studies 2005;14(1):145-67.

- [6] Kang MH, Jang SJ. Convergent relationship between emotional labor, burnout, job satisfaction and turnover intention in the dental hygienists. *J Korea Converg Soc* 2017;8(8):95-103. <https://doi.org/10.15207/JKCS.2017.8.8.095>
- [7] Baek YS. The effects of emotional labor on organizational commitment - Focus on the mediator effect of job satisfaction. *JHRMR* 2015;22(5):111-27. <https://doi.org/10.14396/jhrmr.2015.22.5.111>
- [8] Kim JH. Resilience. 1st ed. Goyang: Wisdomhouse; 2011: 61-79, 219-55.
- [9] McAllister M, McKinnon J. The importance of teaching and learning resilience in the health disciplines: A critical review of the literature. *Nurse Educ Today* 2009;29(4):371-9. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2008.10.011>
- [10] Gardner H, Kornhaber M, Wake W. Intelligence: Multiple perspectives. *Psychcritiques* 1996;41(9):952. <https://doi.org/10.1037/003184>
- [11] Ko HR, Kim JH. The relationships among emotional intelligence, interpersonal relationship, and job satisfaction of clinical nurses. *J Korean Acad Soc Nurs Educ* 2014;20(3):413-23. <https://doi.org/10.5977/jkasne.2014.20.3.413>
- [12] Sung SO, Park MD, Kim YH. Mediating effect of ego-resilience on correlation between school stress and adjustment of adolescents. *Korean Journal of Youth Studies* 2013;20(8):49-70.
- [13] Shin JH, Lee CH, Lee JS, Han HS, Back MK, Kim MS, et al. A study on the interpersonal relation, job satisfaction, resilience and happiness index of nurses in general hospitals. *JKNR* 2018;2(1):37-46.
- [14] Noh HW, Han KI. Effects of the call center counselors' personal characteristics and perceived organizational support on organizational commitment and organizational citizenship behavior. *The Journal of Digital Policy & Management* 2013;11(7):123-33. <https://doi.org/10.14400/JDPM.2013.11.7.123>
- [15] Allen NJ, Meyer JP. Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *J Vocat Behav* 1996;49(3): 252-76. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1996.0043>
- [16] Kim JH, Kim MY. The effects of job satisfaction on the resilience of dental hygienists. *Korean J Health Commun* 2014;9(1):1-10. <https://doi.org/10.15715/kjhcom.2014.9.1.1>
- [17] Chang HS. The association between self-esteem, relationship style, and etiquette implementation in adolescence[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Sungshin Women's, 2006.
- [18] Lee MO. Factors influencing on job satisfaction, organizational commitment and cognitive happiness among dental hygienists[Doctoral dissertation]. Busan: Univ. of Inje, 2012.
- [19] Meyer JP, Allen NJ, Smith CA. Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *J Appl Psychol* 1993;78(4):538-51.
- [20] Cho DY. The relationship between self-direction in learning and interpersonal skills within teams. *Journal of Research in Education* 2005;23:223-42.
- [21] Yang YH, Lee SC. A study on the effect of resilience of members in public institutions on job satisfaction and organizational commitment: Focusing on public enterprises and quasi-governmental agencies. *The Korean Journal of Local Government Studies* 2018;21(4):57-80. <https://doi.org/10.20484/klog.21.4.3>
- [22] Joo YJ, Kim DS. The moderating effects of job satisfaction and organizational

- commitment on the relationship between the organizational culture openness and core employment policy. *The Journal of Industrial Innovation* 2013;29(1):109-29.
- [23] Thatcher JB, Stepina LP, Boyle RJ. Turnover of information technology workers: Examining empirically the influence of attitudes, job characteristics, and external markets. *J Manag Inf Syst* 2002;19(3):231-61. <https://doi.org/10.1080/07421222.2002.11045736>
- [24] Jin SH, Kim JH. Influence of resilience and perceived individual and organizational support on organizational commitment among hospital nurses. *Journal of Digital Convergence* 2017;15(5):293-303. <https://doi.org/10.14400/JDC.2017.15.5.293>
- [25] Im SB, Lee MY, Kim SY. Nurses' perception of organizational commitment, nursing work environment, and social support in a general hospital. *JKANA* 2015;21(1):1-9. <https://doi.org/10.11111/jkana.2015.21.1.1>
- [26] Park SY, Kwon YH, Park YS. Resilience and organizational socialization in new nurses. *Jour. of KoCon.a* 2015;15(2):324-32. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2015.15.02.324>
- [27] Kim MJ, Park YS, Kwon YH. The effects of clinical nurses' resilience and social problem-solving ability on burnout. *JKAIS* 2015;16(2):1284-91. <https://doi.org/10.5762/JKAIS.2015.16.2.1284>
- [28] Oh SY, Roh SC, Kang MU, Suh YW. Resilience as a mediator linking transformational leadership and person-centered organizational culture to organizational effectiveness. *Korean J Ind Organ Psychol* 2015;28(4):829-54. <https://doi.org/10.24230/ksiop.28.4.201511.829>
- [29] Yu JH, Cho JH. Influencing of coworker support and psychological well-being on resilience of nurse. *AJMAHS* 2018;8(3):733-43. <https://doi.org/10.21742/AJMAHS.2018.03.20>
- [30] Jo EA, Kang JY. Influence of workplace bullying and resilience on organizational socialization in new graduate nurses. *Journal of Muscle and Joint Health* 2015;22(2):78-86. <https://doi.org/10.5953/jmjh.2015.22.2.78>