

# 치과위생사의 역할스트레스와 이직의도 간의 관련성: 몰입의 매개효과를 중심으로

이정희<sup>1</sup>, 김희은<sup>2</sup>, 최준선<sup>2</sup>

<sup>1</sup>가천대학교 보건대학원 치위생학과, <sup>2</sup>가천대학교 보건과학대학 치위생학과

## The relationship between role stress and turnover among dental hygienists: mediating effects of commitment

Jeong-Hee Lee<sup>1</sup>, Hee-Eun Kim<sup>2</sup>, Jun-Seon Choi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Department of Dental Hygiene, Graduate School of Public Health, Gachon University,

<sup>2</sup>Department of Dental Hygiene, Gachon University, Incheon, Korea

**Received:** March 18, 2015

**Revised:** April 13, 2015

**Accepted:** May 1, 2015

**Corresponding Author:** Jun-Seon Choi  
Department of Dental Hygiene, Gachon University, 191 Hambakmoero, Yeonsu-dong, Incheon (406-799), Korea  
Tel: +82-32-820-4374  
Fax: +82-32-820-4374  
E-mail: junseon@gachon.ac.kr

**Objectives:** This study analyzes the effect of role stress on turnover and examines the mediating effects of organizational, career, and job commitment.

**Methods:** This study involved a questionnaire survey on socio-demographic characteristics, working environment, role stress, commitment, and turnover. This was administered to 272 clinical dental hygienists from February 1, 2014, to February 28, 2014, and data were analyzed using t-test, one-way ANOVA, Pearson correlation analysis, and hierarchical multiple regression.

**Results:** Turnover among dental hygienists increased when their role stress was high and the latter was significantly correlated with organizational, career, and job commitment. In the relationship between role stress and turnover, organizational and career commitment worked as the mediating factors with organizational commitment showing the biggest effect.

**Conclusions:** In order to reduce role stress, the causes of role conflict and role overload should be systematically monitored. Improvement of the wage and working system along with expansion of specific tasks of dental hygienists to enhance their organizational and career commitment is required.

**Key Words:** Career commitment, Organizational commitment, Role stress, Turnover

## 서론

의료기관은 인적서비스에 대한 의존도가 높은 편으로 우수한 인적자원을 확보하고 유지하는 것은 급변하는 미래 환경에 적극적인 대응과 의료기관의 경쟁력 강화를 위해 중요한 요인이다. 이러한 직무환경 속에서 치과위생사의 직무스트레스 수준은 갈수록 높아지고 있으며, 특히 역할스트레스는 조직구성원의 건강상태<sup>1)</sup>는 물론 이직이나 직무만족도<sup>2)</sup>에도 부정적 영향을 미친다. 역할스트레스를 유발하는 요인으로 역할갈등(role conflict)이나 역할과부

하(role overload) 등이 있으며, 역할갈등은 직무상의 요구가 구성원의 개인적 기준이나 직무능력 등과 불일치할 때 발생한다<sup>3)</sup>. 역할갈등이 높아질수록 직무와 관련된 긴장을 더욱 크게 느껴 직무에 대해 불안감을 인식하고 결국 직무만족도와 조직성고가 낮아진다<sup>4)</sup>. 역할과부하는 자신에게 주어진 시간·자원·능력 측면에서 업무를 효과적으로 수행하기 힘들 정도로 많은 업무가 부여된다고 지각하는 상황을 의미하는데<sup>5)</sup>, 역할과부하를 높게 인식하는 집단에서 극심한 피로감과 긴장감을 경험한다<sup>6)</sup>. 최근 많은 기관들은 이러한 역할스트레스의 부정적 결과를 감소시키고자 주력하고

있으며, 특히 이 과정에서 부각되고 있는 개념이 몰입이다. 몰입(commitment)은 특정한 대상에 대해 심리적인 애착이나 소유욕으로 인하여 동일한 감정을 소유하거나 헌신하는 것을 의미한다<sup>7)</sup>. 많은 선행연구에서 조직구성원의 몰입에 대한 중요성이 보고되어 왔는데, 조직몰입이 높은 집단에서 직무만족도가 높고<sup>8)</sup>, 특히 신규인력에서 조직몰입이 높은 경우 타 기관의 취업 기회에 별 흥미를 보이지 않으며 결과적으로 낮은 이직의도를 보인다<sup>9)</sup>. 또한 직무몰입이 높은 구성원은 자신의 직무를 삶의 중요한 부분으로 간주하여 조직성장에 지대한 영향을 미치며<sup>10)</sup>, 경력몰입이 높은 집단에서 인재관리와 인적자원관리를 적절히 수행하였을 때 교육연한이 길수록 이직의도가 현저히 감소한다는 보고도 있다<sup>11)</sup>.

최근 치과의료기관은 만성적인 치과위생사 구인난으로 어려움을 호소하고 있다. 그간의 연구에 의하면 치과위생사의 이직률은 우리나라 전체 산업계의 이직률에 비하여 높으며<sup>12)</sup>, 치과위생사 면허 소지자 중 무관한 직업을 갖고 있거나 쉬고 있는 유휴인력이 절반 이상이다<sup>13)</sup>. 보건복지부는 이를 해결하기 위하여 치위생(학)과 입학정원을 대폭적으로 늘리는 정책을 추진하였지만 구인난은 여전히 개선되고 있지 않다<sup>14)</sup>. 따라서, 치과위생사의 수급 해결 방안으로 단지 치과위생사 공급을 확대시키는 정책보다는 양질의 의료서비스를 공급하기 위해 새로운 인적자원관리 방안 마련의 필요성을 강하게 시사하고 있으며, 이를 해결하기 위해 다각적인 연구가 이루어져야 할 것이다. 지금까지 선행연구의 대부분은 역할스트레스의 원인이나 결과를 평가하는데 더 중심적이었으며, 역할스트레스의 부정적 결과를 감소시켜 줄 수 있는 매개요인에 대한 연구는 매우 부족한 실정이다. 따라서 본 연구는 치과위생사를 대상으로 Mowday 등<sup>15)</sup>의 모형을 적용하여 역할스트레스가 이직의도에 미치는 영향력을 분석하고, 이들의 관계에서 조직, 경력 및 직무몰입의 매개효과를 평가함으로써 효과적인 인적자원관리와 치위생업무의 생산성 증대 및 직업만족도 향상을 위한 방안을 모색하고자 하였다.

## 연구대상 및 방법

### 1. 연구대상

본 연구는 편의표본추출법을 적용하여 서울, 인천 및 경기도에 소재한 치과 병의원에 재직 중인 치과위생사를 대상으로 하였다. 연구대상자의 수는 G-POWER 3.1<sup>16)</sup>을 사용하였고, 유의수준 0.01과 검정력 95%, 효과 크기는 회귀분석의 중간수준인 0.15 및 예측변수를 8개로 고려하였을 때 206명으로 산출되었다. 그러나 탈락률을 고려하여 300명에게 설문지를 배부하였고, 최종 회수한 설문지는 276부(92%)이었으나, 불성실한 응답을 한 설문지 등 4부를 제외한 총 272부(90.6%)를 통계분석에 사용하였다.

### 2. 연구방법

본 연구는 연구진행의 생명윤리 및 안전을 확보하기 위하여 가천대 길병원의 임상연구심의위원회(IRB)의 승인을 받았다(GAIRB2014-28). 설문조사는 2014년 2월 1일부터 2월 28일까지 총 28일간 진행되었다. 연구자가 직접 치과병의원에 방문하여 치과위생사에게 설문지 작성법과 연구과정에 대한 전반적인 정보를 자세하게 설명하였고, 자발적으로 연구협조에 동의한 연구대상자에게 ‘피험자 설명 및 연구동의서’에 서명을 받은 후 자기기입식으로 설문조사를 실시하였다. 완성된 설문지는 수거용 봉투에 밀봉하도록 하였고, 연구자가 즉시 설문지를 수거하였다.

본 연구목적을 달성하기 위해 설정한 연구모형은 Fig. 1과 같으며, 사용한 척도의 주 정보는 Table 1과 같다. 설문문항은 연구대상자의 개인적 특성인 인구사회학적 특성(6문항), 근무환경(4문항), 역할스트레스(역할갈등 5문항, 역할과부하 5문항, 총 10문항), 조직몰입(10문항), 경력몰입(6문항), 직무몰입(9문항) 및 이직의도(5문항)등 총 50문항이었다. 특히 역할스트레스는 Rizzo 등<sup>7)</sup>과 Ivancevich와 Matteson<sup>17)</sup>이 개발한 각 5문항을 사용하였고, 5점 Likert 척도를 사용하여 전혀 그렇지 않다(0) - 매우 그렇다(4)로 측정하였으므로 점수가 높을수록 역할스트레스가 높다고 해석



Fig. 1. Study model.

Table 1. Inform of scales

Scales	Range	Min	Max	Mean±SD	Cronbach's α
Role stress	0-40	0	33	17.90±6.18	0.850
Organizational commitment	0-40	3	40	24.85±6.14	0.864
Career commitment	0-24	0	24	12.33±4.76	0.851
Job commitment	0-36	11	36	23.30±4.19	0.786
Turnover intention	0-20	0	20	10.27±3.99	0.877

하였다. 조직몰입은 Mowday 등<sup>18)</sup>이, 경력몰입은 Blau<sup>19)</sup>, 직무몰입은 Kanungo<sup>20)</sup>가 개발한 척도를 사용하였고, 점수가 높을수록 각 몰입이 높아지는 것으로 평가하였다. 이직의도는 조직구성원이 조직을 자발적으로 떠나려고 의식하고 있는 상태로 실제 이직으로 진행될 가능성이 매우 높아 이직을 설명하는 가장 강한 예측변수이다<sup>21)</sup>. 척도는 Michaels과 Spector<sup>22)</sup>가 개발한 척도 5문항을 사용하였고, 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것으로 해석하였다.

### 3. 통계분석

수집한 자료는 SPSS window ver. 18.0 (IBM CO., Armonk, NY, USA)을 이용하였으며, 통계적 유의성 판정을 위한 유의수준은 0.05로 고려하였다. 인구사회학적 특성과 근무환경 및 역할스트레스에 따른 이직의도의 차이를 분석하기 위하여 t검정(t-test)과 일원배치 분산분석(one-way ANOVA analysis) 및 상관관계분석(Pearson correlation analysis)을 실시하였다. 일원배치 분산분석 시 집단 간 유의한 차이를 살펴보기 위하여 Bonferroni의 사후검정법을 적용하였다. 또한 역할스트레스와 이직의도의 관계에서 3가지 몰입의 매개효과를 분석하기 위하여 Baron과 Kenny<sup>23)</sup>가 제시한 위계적 다중회귀분석(Hierarchical multiple regression method)을 실시하였다. 매개효과를 분석한 절차는 네 단계로 분류된다. 첫 번째 단계는 역할스트레스가 매개요인인 조직, 경력, 직무몰입에 유의미한 영향을 미치는지 분석하고, 두 번째 단계는

조직, 경력, 직무몰입이 이직의도에 영향이 있는가를 평가한다. 세 번째 단계는 역할스트레스가 이직의도에 유의미한 영향을 미치는지 분석하고, 마지막 단계인 네 번째에서는 종속변수로 이직의도를, 독립변수로 역할스트레스와 3가지 몰입을 모두 투입시켰을 때 각 변수들의 관련성을 분석한다. 네 번째 단계에서 이직의도에 대한 역할스트레스의 영향력( $\beta$ )이 세 번째 단계보다 감소한다면 본 연구에서 설정한 요인이 매개효과가 있다는 것이 증명된다<sup>23)</sup>. 또한 위계적 회귀분석의 세 번째 단계부터는 Table 2의 결과를 반영하여 인구사회학적 특성과 근무환경 요인을 통제변수로 추가하여 분석하였다.

## 연구성적

### 1. 인구사회학적 특성, 근무환경에 따른 역할스트레스와 이직의도

인구사회학적 특성, 근무환경에 따라 역할스트레스와 이직의도의 차이를 분석한 결과는 Table 2와 같다. 역할스트레스는 연령, 경력 및 직위에 따라 통계학적으로 유의미한 차이가 있었는데, 연령이 25세 이상이거나 근무경력이 4년 초과자 또는 팀장급 이상 집단에서 높았다( $P < 0.01$ ). 이직의도는 연령, 최종학력, 급여만족도 및 주당 평균 근무시간에 따라 다르게 나타났고, 연령이 25-29세이거나 3년제 대학 졸업자, 급여만족도가 낮은 집단 또는 주당 평균 근무시간이 40시간 초과하는 집단에서 이직의도가 높은 것

**Table 2.** Turnover intention according to socio-demographic characteristics, working environment

Variables			N	Role stress	P-value	Turnover intention	P-value
Socio-demographic characteristics	Age (yrs)	≤ 24	98	15.6±5.3 <sup>a</sup>	<0.001	9.6±3.8 <sup>a</sup>	<0.001
		25-29	109	19.6±6.1 <sup>b</sup>		11.4±3.5 <sup>b</sup>	
		≥ 30	60	18.1±6.3 <sup>b</sup>		9.0±4.4 <sup>a</sup>	
	Marital status	Unmarried	206	18.0±6.0	0.425	10.4±3.8	0.150
		Married	62	17.3±6.7		9.5±4.4	
	Education status	College	156	17.7±6.0	0.653	10.7±3.7	0.025
		University	111	18.1±5.4		9.6±4.2	
	Salary satisfaction	Never	103	18.6±5.4	0.056	11.5±3.5 <sup>a</sup>	<0.001
		Moderate	94	18.2±6.5		10.0±3.5 <sup>b</sup>	
		Great	58	16.2±6.3		8.2±4.3 <sup>c</sup>	
	Career (yrs)*	≤ 4	134	16.7±6.1	0.002	10.0±3.7	0.410
		> 4	126	19.5±5.9		10.4±4.2	
Working environment	Position	Staff	175	17.1±6.4	0.005	10.2±3.9	0.924
		Supervisor	93	19.3±5.4		10.2±4.0	
	Medical institution	Hospital	81	18.4±5.8	0.319	10.3±4.0	0.812
		Clinics	186	17.6±6.3		10.2±3.9	
	Working days (weekly)	≤ 5	170	18.0±6.1	0.521	10.2±3.9	0.781
		> 5	94	17.5±6.3		10.3±4.1	
	Working hours (weekly)	≤ 40	173	17.4±6.3	0.194	9.8±4.0	0.011
		> 40	90	18.4±5.7		11.1±3.8	
	Introduction of five working days	Yes	173	18.2±6.2	0.169	10.2±3.9	0.910
		No	93	17.1±6.1		10.3±4.0	

\*Divided by subjects' medium score.

P-value obtained from t test or one-way ANOVA.

<sup>a,b,c</sup>The same characters were not significant by Bonferroni's multiple comparison at  $\alpha=0.05$ .

으로 나타났다( $P<0.05$ ).

다( $r=0.417$ ).

## 2. 역할스트레스에 따른 이직의도

역할스트레스에 따른 이직의도의 차이를 분석한 결과는 Table 3과 같다. 역할스트레스의 모든 문항은 이직의도와 양(+)의 관련성을 보였으나 상관관계가 비교적 낮았다( $P<0.01$ ). 전반적으로 역할스트레스가 높을수록 이직의도가 높았으며, 특히 모순된 지시를 받는 경우가 있다고 응답할수록 이직의도가 뚜렷한 것으로 나타났

## 3. 인구사회학적 특성, 근무환경에 따른 각 몰입도

인구사회학적 특성과 근무환경에 따른 각 몰입도의 차이를 분석한 결과는 Table 4와 같다. 조직몰입과 관련된 요인은 연령, 결혼 여부, 급여만족도, 병원형태 및 주당 평균 근무 시간으로, 연령이 30세 이상이거나 기혼자, 급여에 대해 만족하는 집단, 의원급에 근무하는 자 또는 주당 평균 근무시간이 40시간 이하인 집단에서 조

**Table 3.** Turnover intention according to role stress

Classification	Role stress	Turnover intention
Role conflict	I receive an assignment without sufficient support	0.222**
	I have to buck a rule or policy in order to carry out an assignment	0.295**
	I have to do things that should be done differently	0.382**
	I receive conflicting request from two or more people	0.417**
	Occasionally I work on unnecessary tasks	0.331**
Role overlord	I don't have enough time to complete my work	0.308**
	My assigned tasks are sometimes too difficult or complex	0.311**
	I am responsible for counseling with my subordinates or helping other's work	0.211**
	My responsibilities in this organization are more for people	0.210**
	I have to take work home in the evenings or weekends to stay caught up	0.238**
	Total	0.441**

\*\* $P<0.01$  by Pearson's correlation analysis.

**Table 4.** Commitment according to socio-demographic characteristics, working environment

Variables			N	Commitment					
				Organizational	P-value	Career	P-value	Job	P-value
Socio-demographic characteristics	Age (yrs)	≤24	98	25.5±5.4 <sup>a</sup>	<0.001	12.6±4.6 <sup>ab</sup>	0.005	22.8±3.4 <sup>a</sup>	<0.001
		25-29	109	22.8±6.3 <sup>b</sup>		11.2±4.6 <sup>a</sup>		22.6±4.0 <sup>a</sup>	
		≥30	60	27.4±5.8 <sup>a</sup>		13.6±4.9 <sup>b</sup>		25.3±4.8 <sup>b</sup>	
	Marital status	Unmarried	207	24.3±6.1	0.014	11.8±4.7	0.005	22.8±3.9	0.001
		Married	62	26.5±6.0		13.8±4.6		24.8±4.6	
	Education status	College	156	24.6±5.6	0.634	12.3±4.9	0.976	23.1±4.1	0.528
		University	111	25.0±6.8		12.3±4.4		23.5±4.3	
	Salary satisfaction	Never	103	22.9±6.2 <sup>a</sup>	<0.001	12.1±4.5 <sup>ab</sup>	0.029	22.7±3.8 <sup>a</sup>	0.028
		Moderate	94	25.2±5.4 <sup>b</sup>		11.4±4.6 <sup>a</sup>		23.2±4.0 <sup>ab</sup>	
		Great	58	27.7±5.9 <sup>c</sup>		13.6±5.2 <sup>b</sup>		24.5±4.5 <sup>b</sup>	
Working environment	Career (yrs)*	≤4	134	24.9±6.0	0.971	12.4±4.7	0.669	22.9±3.8	0.104
		>4	126	24.9±6.2		12.2±4.8		23.7±4.5	
	Position	Staff	175	24.5±6.3	0.266	12.4±4.7	0.534	22.8±3.9	0.010
		Supervisor	93	25.3±5.7		12.0±4.7		24.1±4.4	
	Medical institution	Hospital	81	23.7±5.2	0.015	11.9±5.0	0.014	22.1±3.6	0.145
		Clinics	186	25.3±6.4		12.4±4.6		23.8±4.3	
	Working days (weekly)	≤5	170	24.7±6.4	0.712	12.4±4.9	0.616	23.4±4.1	0.333
		>5	94	25.0±5.5		12.1±4.4		22.9±4.2	
	Working hours (weekly)	≤40	173	25.3±6.3	0.040	12.5±4.9	0.317	23.6±4.2	0.076
		>40	90	23.7±5.7		11.9±4.4		22.6±4.0	
	Introduction of five working days	Yes	173	24.6±6.1	0.442	12.4±4.8	0.514	23.4±4.0	0.609
		No	93	25.2±6.1		12.0±4.7		23.1±4.4	

\*Divided by subjects' medium score.

P-value obtained from t test or one-way ANOVA.

<sup>a,b</sup>The same characters were not significant by Bonferroni's multiple comparison at  $\alpha=0.05$ .

직몰입이 가장 높았다( $P<0.05$ ). 경력몰입과 관련된 요인은 연령, 결혼여부, 급여만족도 및 병원형태로, 30세 이상이거나 기혼자, 급여에 대해 만족하는 집단 또는 의원급에 재직하는 집단에서 경력몰입이 높았다( $P<0.05$ ). 직무몰입과 관련된 요인은 연령, 결혼여부, 급여만족도 및 직위로, 연령이 30세 이상이거나 기혼자, 급여에 만족하는 집단 또는 팀장급 이상에서 직무몰입이 가장 높았다( $P<0.05$ ).

#### 4. 역할스트레스에 따른 몰입도

역할스트레스에 따른 각 몰입의 차이를 분석한 결과는 Table 5와 같다. 역할스트레스는 조직몰입, 경력몰입 및 직무몰입과 음(-)

의 관련성을 보였으나, 전반적으로 상관계수가 낮았다( $P<0.05$ ). 또한 역할스트레스가 낮을수록 조직몰입이 더욱 높아지는 것으로 나타났다( $r=-0.431$ ,  $P<0.01$ ).

#### 5. 역할스트레스와 이직의도의 관계에서 조직, 경력 및 직무몰입의 매개효과

역할스트레스와 이직의도의 관계에서 조직, 경력 및 직무몰입의 매개효과를 검증하기 위한 위계적 다중회귀분석 결과는 Table 6과 같다. 매개요인의 요건을 검증하기 위한 첫 번째 단계에서 역할스트레스는 조직몰입( $\beta=-0.431$ ,  $t=-7.795$ ), 경력몰입( $\beta=-0.271$ ,  $t=-4.598$ ) 및 직무몰입( $\beta=-0.241$ ,  $t=-4.051$ )과 모두 유의미한

Table 5. Commitment according to role stress

Classification	Role stress	Commitment		
		Organizational	Career	Job
Role conflict	I receive an assignment without sufficient support	-0.218**	-0.117	-0.032
	I have to buck a rule or policy in order to carry out an assignment	-0.331**	-0.209**	-0.410**
	I have to do things that should be done differently	-0.434**	-0.220**	-0.311**
	I receive compatible request from two or more people	-0.443**	-0.273**	-0.307**
	Occasionally I work on unnecessary things	-0.340**	-0.202**	-0.219**
Role overlord	I don't have enough time to complete my work	-0.240**	-0.226**	-0.154*
	My assigned tasks are sometimes too difficult or complex	-0.332**	-0.197**	-0.225**
	I am responsible for counseling with my subordinates or helping other's work	-0.227**	-0.067	-0.011
	My responsibilities in this organization are more for people	-0.170**	-0.107	0.082
	I have to take work home in the evenings or weekends to stay caught up	-0.163**	-0.171**	-0.072
	Total	-0.431**	-0.271**	-0.241**

\*\* $P<0.01$  by Pearson's correlation analysis.

Table 6. The mediating effect of commitment in the relationship between role stress and turnover intention

Step	Variables		$\beta$	P-value
2nd	Mediating variable	Organizational commitment	-0.588	<0.001
		Career commitment	-0.152	0.003
		Job commitment	-0.039	0.500
		F=81.854(<0.001)    R <sup>2</sup> =0.482    adj.R <sup>2</sup> =0.476		
3rd	Independent variable	Role stress	0.388	<0.001
		Age	-0.006	0.919
		Education status	-0.122	0.027
		Income satisfaction	-0.285	<0.001
		Working hours (weekly)	0.075	0.172
		F=20.360(<0.001)    R <sup>2</sup> =0.296    adj.R <sup>2</sup> =0.282		
4th	Independent variable	Role stress	0.167	0.001
		Age	-0.016	0.718
		Education status	-0.119	0.009
		Income satisfaction	-0.150	0.002
		Working hours (weekly)	0.041	0.363
	Mediating variable	Organizational commitment	-0.482	<0.001
		Career commitment	-0.144	0.004
		F=38.548(<0.001)    R <sup>2</sup> =0.529    adj.R <sup>2</sup> =0.516		

P-value obtained from hierarchical multiple regression method.

Dependent variable: turnover intention.

Education status: 3 year course (0), above 4 year course (1).

관련성이 있는 것으로 나타났다( $P < 0.001$ , 표 생략). 또한 두 번째 단계에서 매개요인 중 직무몰입을 제외한 조직몰입( $\beta = -0.588$ )과 경력몰입( $\beta = -0.152$ )이 이직의도에 유의미한 영향을 미치고 있었다( $P < 0.01$ ). 따라서, 직무몰입은 매개요인의 조건을 충족시키지 못했으므로 이후 회귀모형에서는 제외하였다. 다중회귀분석의 세 번째 단계에서 역할스트레스와 이직의도는 통계적으로 유의미한 관련성이 있어, 역할스트레스가 높을수록 이직의도가 강해지는 것으로 나타났다( $\beta = 0.388$ ,  $P < 0.001$ ). 네 번째 단계에서 역할스트레스와 매개요인인 조직몰입, 경력몰입을 모두 포함하여 분석을 시행한 결과 이직의도에 대한 역할스트레스의 관련 강도가 세 번째 단계보다 감소되었다( $\beta = 0.167$ ,  $P < 0.01$ ). 따라서, 역할스트레스와 이직의도의 관계에서 조직몰입( $\beta = -0.482$ )과 경력몰입( $\beta = -0.144$ )이 매개요인으로 작용함을 알 수 있었고, 특히 조직몰입은 역할스트레스와 이직의도의 관계에서 가장 큰 영향을 보이고 있어 조직몰입이 높을수록 이직의도가 감소하는 것으로 나타났다. 이외에도 3년제 졸업자와 급여만족도가 낮을수록(각  $\beta = -0.119$ ,  $\beta = -0.150$ ) 이직의도가 높았으며, 본 회귀모형의 설명력은 51.6%이었다. 본 회귀모형의 공선성 여부를 분석한 결과 공차한계(tolerance)는 0.1보다 크고 분산팽창요인(variance inflation factor, VIF)은 10보다 작아 각 변수들간의 공선성 문제가 존재하지 않는 것으로 나타났다.

## 고 안

역할스트레스는 의로서비스의 질적 수준을 저하시키고 직무만족도를 감소시키며, 이직 등을 높여 조직의 성장과 효율적인 경영을 이루는데 방해요인으로 작용할 수 있다. 지금까지 선행연구의 대부분은 역할스트레스의 원인이나 결과를 분석한 연구가 주를 이루었으며, 역할스트레스의 부정적 결과를 감소시킬 수 있는 매개요인에 대한 연구는 매우 부족한 실정이다. 따라서 본 연구는 치과위생사를 대상으로 역할스트레스가 이직의도에 미치는 영향력을 검증하고, 이들의 관계에서 몰입의 매개효과를 분석함으로써 효과적인 인적자원관리와 치위생업무의 생산성 증대 및 직업만족도 향상을 위한 방안을 모색하고자 하였다. 본 연구의 주된 결과는 다음과 같다.

첫째, 이직의도와 관련된 요인을 분석한 결과 연령이 25-29세이며 3년제 대학 졸업자, 급여만족도가 낮으며 주당 평균 근무시간이 40시간 초과하는 집단에서 이직의도가 높았다( $P < 0.05$ ). 이외에도 역할스트레스가 높을수록 이직의도가 높았는데, '모순된 지시를 받는 경우가 있다'고 응답할수록 이직의도가 강한 것으로 나타났다. 이는 역할갈등을 경험하면 긴장을 유발하고, 이러한 긴장은 직무불만족과 이직성향을 높인다는 Bedeian와 Armenakis<sup>24)</sup>의 연구결과와 맥을 같이 한다. 나아가 본 연구결과에서도 역할갈등 상황은 전반적으로 조직, 경력 및 직무몰입을 감소시키는 것으로 나타나(Table 5), 개인과 조직에 역기능을 초래하는 것을 확인할 수 있었다. 최근 치과위생사의 역할은 예방치치, 진료보조와 함께 환자와의 의사소통, 상담 및 교육, 나아가 최근에는 병원의 장

단기 발전을 위한 경영참여 등 다중의 역할(multi-role)을 동시에 감당해야 하므로 역할갈등에 처하기 쉬운 상황이라 할 수 있다. 또한 역할스트레스 중 역할과부하도 이직의도와 관련성이 확인되었는데, 치과위생사는 휴식 없이 장시간의 근무가 이어질 때가 많고 다양한 요구를 가진 사람들과 끊임없이 접촉하여 심리적, 육체적 피로도가 높다<sup>25)</sup>. 역할과부하를 높게 인식한 집단에서 피로감과 긴장감을 더 많이 경험하기 때문에<sup>6)</sup>, 직무만족도가 낮게 나타날 가능성이 높다. 따라서 조직관리 측면에서 역할갈등과 역할과부하의 원인을 주기적으로 모니터링하고, 이러한 역할스트레스가 조직성과의 감소로 이어지지 않도록 의료기관별 차별화된 전략을 개발, 확대하여야 할 것이다. 또한 Pienaar 등<sup>26)</sup>에 의하면 역할스트레스를 경험하더라도 동료들의 지지가 충분히 제공된다면 역할스트레스의 부정적 결과인 이직의도가 감소한다고 하였으므로, 조직 내 멘토링 제도의 도입은 자신의 역할을 효율적으로 이행하는 방법을 습득하고 업무능력을 향상시켜 결국 조직적응능력을 기르는데 탁월한 효과를 나타낼 것으로 생각한다.

둘째, 역할스트레스와 이직의도 간의 관계에서 매개요인을 분석한 결과 조직몰입과 경력몰입의 매개효과를 확인하였다. 조직의 내적인 특성 중 몰입은 구성원이 조직 활동에 적극적으로 참여하게 하여 조직목표 달성에 크게 기여하므로 조직의 존속, 유지 및 성장에 필수적이라고 할 수 있다. 특히 조직몰입은 조직에 대하여 충성심과 애착을 갖는 심리적 상태로<sup>15)</sup>, 본 연구결과 역할스트레스와 이직의도의 관계에서 가장 큰 매개효과를 보이고 있어( $\beta = -0.482$ ), 조직몰입이 높을수록 이직의도가 낮아지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 조직몰입이 실질적 이직이나 이직의도를 설명하는 강력한 변수임을 보고한 연구와 맥을 같이 한다<sup>27)</sup>. 이는 조직몰입이 높은 구성원일수록 조직목표에 대해 자발적이고 능동적으로 수행하여 현 직장에 존속하고 싶은 의도가 강하게 존재하여 나타난 결과라고 추측하였다. 따라서, 조직몰입을 향상시키기 위하여 경영자는 조직의 요구를 주기적으로 분석하고, 조직에 대한 애착심을 높이기 위해 직원에게 적절한 도전성과 자율성을 부여해야 할 것이다. 또한 본 연구결과 급여만족도가 높고, 주당 40시간 이하 근무하는 집단에서 조직몰입이 증가하였으므로(Table 4) 치과위생사의 급여와 근무체계를 개선하고, 합리적인 승진체제와 인센티브 제도의 확대가 필요하다. 경력몰입 또한 역할스트레스와 이직의도의 관계에서 매개요인으로 작용하고 있었는데( $\beta = -0.144$ ), 이는 Gardner<sup>28)</sup>의 연구와 상응하는 결과이다. 경력몰입은 자신이 선택한 직업에서 일하고자 하는 의지를 의미하는 것으로 치과위생사 업무능력의 개발 및 향상면에서 중요하다고 할 수 있다. 따라서, 이직 등의 부작용으로 이어지는 것을 감소시키기 위해 경력몰입을 향상시킬 수 있는 근무환경이나 체제의 개선이 있어야 한다. 특히 우리나라의 경우 치과위생사의 업무가 주로 치료보조에 국한되어 있으며, 현재 치과위생사의 고유 업무의 부재와 개원가의 기혼자 기피현상 등으로 치과위생사 직업에 대한 애착이 상대적으로 낮을 수 있는 상황이다. 따라서, 치과위생사의 고유업무가 개발·정착되어야 할 것이며, 치과위생사 업무에 대한 전문성을 더욱 증대시키기 위해 임상업무에 대한 교육지원이 더욱 강화되어야 할 것이

다. 또한 본 연구결과 특히 미혼보다 기혼자에서 몰입이 더 높았으므로(Table 4) 기혼자 고용의 확대는 의료기관의 성과 증대와 만능적인 인력 부족 탈피의 방안이 될 수 있을 것으로 기대한다.

본 연구의 제한점으로는 첫째, 연구대상자를 편의표본추출법에 의하여 서울, 인천 및 경기 지역에서 근무하는 치과위생사 중 일부로 한정하였으므로 우리나라 전체 치과위생사를 대표하여 일반화하는데 무리가 있을 수 있다. 또한 치과위생사의 특성상 상급자에 비하여 하급자의 분포가 높아 일부 대상자의 의견이 주로 반영되어 결과에 영향을 미칠 수 있다. 둘째, 본 연구는 단면적 연구이므로 각 요인들의 시간적 관계 및 인과적 관계를 설명하기 어려우나, 많은 연구에서 입증된 Mowday 등<sup>15)</sup>의 연구모형을 기반으로 하였으므로 결과에 큰 차이가 없을 것으로 보인다. 셋째, 측정 도구를 주관적 지각에 의존한 설문지법을 이용하였기 때문에 응답자의 고정관념이나 주관적인 가치 등으로 변수들 사이의 관계가 왜곡될 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 대표성 있는 표본추출과 함께 인과관계를 밝히기 위한 연구방법과 개별면접이나 참여자 관찰법 등을 통해 보다 체계적인 연구방법이 적용되어야 할 것이다. 그러나 이러한 제한점에도 불구하고 본 연구는 치과위생사를 대상으로 역할스트레스와 이직의도 간의 관계에서 몰입의 영향력을 제시하였으며, 이러한 결과는 이직률 감소를 통한 효율적인 인적자원관리와 치과위생사의 직업만족도 향상 및 치위생업무의 생산성을 높이는 데 기여할 것으로 기대한다.

## 결론

본 연구는 치과위생사를 대상으로 Mowday 등(1982)의 모형을 적용하여 역할스트레스가 이직의도에 미치는 영향력을 분석하고, 이들의 관계에서 조직, 경력 및 직무몰입의 매개효과를 평가함으로써 효과적인 인적자원관리와 치위생업무의 생산성 증대 및 직업만족도 향상을 위한 방안을 모색하고자 하였다. 서울, 인천 및 경기도에 소재한 치과 병의원에 재직 중인 치과위생사를 대상으로 2014년 2월 1일부터 2월 28일까지 자기기입식 설문조사를 실시하였으며, 총 272명의 자료를 분석한 결과 주된 결론은 다음과 같다.

1. 인구사회학적 특성, 근무환경에 따라 역할스트레스의 차이를 분석한 결과 역할스트레스는 연령이 25세 이상이거나 근무경력이 4년 초과자 또는 팀장급 이상 집단에서 높았다( $P<0.01$ ). 이직의도는 연령이 25-29세이거나 3년제 대학 졸업자, 급여만족도가 낮고 주당 평균 근무시간이 40시간 초과하는 집단 또는 역할스트레스가 높은 집단에서 높은 것으로 나타났다( $P<0.05$ ).

2. 인구사회학적 특성과 근무환경, 역할스트레스에 따른 몰입의 차이를 분석한 결과 조직몰입은 30세 이상이거나 기혼자, 급여만족도가 높은 집단, 의원급 근무자 또는 주당 평균 근무시간이 40시간 이하인 집단에서 높았다( $P<0.05$ ). 경력몰입은 30세 이상이거나 기혼자, 급여만족도가 높은 집단 또는 의원급 근무자에서 높았다( $P<0.05$ ). 직무몰입은 30세 이상이거나 기혼자, 급여만족도가 높은 자 또는 팀장급 이상인 집단에서 직무몰입이 가장 높았다

( $P<0.05$ ). 또한 역할스트레스가 높을수록 조직몰입, 경력몰입 및 직무몰입은 감소하였다( $P<0.01$ ).

3. 역할스트레스와 이직의도의 관계에서 조직몰입과 경력몰입이 매개요인으로 작용하였으며, 특히 조직몰입은 역할스트레스와 이직의도의 관계에서 가장 큰 영향을 보이고 있어 조직몰입이 높을수록 이직의도가 감소하는 것으로 나타났다( $P<0.001$ ).

본 연구결과 치과위생사가 지각하는 역할스트레스는 이직의도를 증가시키고, 급여 불만족이나 장시간 근로 등의 근무환경은 몰입에 부정적인 영향을 미치고 있었다. 또한 역할스트레스와 이직의도의 관계에서 조직몰입과 경력몰입은 역할스트레스의 부정적 결과를 감소시키는 매개요인으로 확인되었다. 따라서, 치과위생사의 역할스트레스 감소를 위해 조직적 차원에서 역할갈등과 역할과부하의 원인을 주기적으로 모니터링하여야 한다. 또한 조직몰입과 경력몰입을 향상시키기 위해 치과위생사의 급여와 근무체제를 개선하고 치과위생사 고유업무의 확대 및 정착이 필요할 것이다.

## References

- Choi JH, Choi JS. Effect of mediating variable on the relationship between job stress and stress response among clinical dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2014;14:114-122.
- Yun HK, Kim HG. Effect of role function and personality characteristics of mentor on role stress and organization effectiveness of newly appointed dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2014;14:213-221.
- Schultz DP. *Psychology and industry today: an introduction to industrial and organizational psychology*. 3rd ed. New York:MacMillan Company;1981:445-454.
- Meyer JP, Allen NJ, Smith CA. Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. *J Appl Psychol* 1993;78:538-551.
- Rizzo JR, House RJ, Lirtzman SI. Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Adm Sci Q* 1970;15:150-163.
- Bolino MC, Turnley WH. The personal costs of citizenship behavior: the relationship between individual initiative and role overload, job stress, and work-family conflict. *J Appl Psychol* 2005;90:740-748.
- O'Reilly C, Chatman, J. Organizational commitment and psychological attachment: the effects of compliance, identification, internalization on prosocial behavior. *J Appl Psychol* 1986;71:492-499.
- Chang CS, Chang HH. Effects of internal marketing on nurse job satisfaction and organizational commitment: example of medical centers in Southern Taiwan. *J Nurs Res* 2007;15:265-274.
- Beecroft PC, Dorey F, Wenten M. Turnover intention in new graduate nurses: a multivariate analysis. *J Adv Nurs* 2008;62:41-52.
- Morrow PC. Concept redundancy in organizational research: the case of work commitment. *Acad Manage Rev* 1983;8:486-500.
- Kim GY, Chung WG. Impact of human resource management and development on turnover intention of dental hygienist in Korean dental settings-focusing on the moderating effect of career commitment. *J Korean Acad Oral Health* 2010;34:505-515.
- Ahn YS, Shin SJ, Jung SH, Lee YS, Lim DS. Comparison of job description and turnover trend among dental hygienists and assistant nurses in dental clinics. *J Korean Acad Oral Health* 2006;30:303-315.
- Korean Dental Association. A research of assistant manpower for

- oral health. Seoul:Korean Dental Association;2008:17-98.
14. Korean Dental Association. Why shortage of dental hygienists despite of increase the number of dental hygiene students?. Seoul: Korean Dental Association News;2010:1819:31.
  15. Mowday RT, Porter LW, Steers RM. Employee-organizational linkages: the psychology of commitment, absenteeism and turnover. 1st ed. New York:Academic Press;1982:19-43.
  16. Faul F, Erdfelder E, Buchner A, Lang AG. Statistical power analyses using G\*power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behav Res Methods* 2009;41:1149-1160.
  17. Ivancevich, JM, Matteson MT. Stress and work: a managerial perspective. 1st ed. Illinois:Scott Foresman and Company;1980:139.
  18. Mowday RT, Porter LW, Steers RM. The measurement of organizational commitment. *J Vocat Behav* 1979;14:224-247.
  19. Blau G. The measurement and prediction of career commitment. *J Occup Psychol* 1985;58:277-288.
  20. Kanungo RN. Measurement of job and work involvement. *J Appl Psychol* 1982;67:341-349.
  21. Igbaria M, Siegel SR. An examination of the antecedents of turnover propensity of engineers: an integrated model. *J Eng Tech Manag* 1992;9:101-126.
  22. Michaels CE, Spector PE. Cause of employee turnover: a test of the Mobley, Griffeth, Hand, and Meglino model. *J Appl Psychol* 1982; 67:53-59.
  23. Baron RM, Kenny DA. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *J Pers Soc Psychol* 1986;51:1173-1182.
  24. Bedeian AG, Armenakis AA. A path-analytic study of the consequences of role conflict and ambiguity. *Acad Manage J* 1981;24: 417-424.
  25. Jeong SB, Choi EM, Choi JS. The effects of emotional labor on burn-out, turnover intention, and job satisfaction among clinical dental hygienists. *J Korean Acad Oral Health* 2014;38:50-58.
  26. Pienaar J, Sieberhagen CF, Mostert K. Investigating turnover intentions by role overload, job satisfaction and social support moderation. *Sa Journal of Industrial Psychology* 2007;33:62-67.
  27. Tett RP, Meyer JP. Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention and turnover: path analysis based on meta-analytic finding. *Pers Psychol* 1993;46:259-293.
  28. Gardner DL. Assessing career commitment: the role of staff development. *J Nurs Staff Dev* 1991;7:263-267.