

치과위생사가 경험하는 무례가 조직성장에 미치는 영향에 대한 감정소진의 매개효과

조문미¹, 김진범², 권현숙³, 강창완⁴, 이민경^{1,5}, 윤정원¹, 정호진¹, 이정화^{1,5}

¹동의대학교 대학원 보건과학과, ²부산대학교 예방과사회치위생학과, ³마산대학교 치위생과, ⁴동의대학교 생산정보기술공학과, ⁵동의대학교 치위생학과

Impact of incivility experienced by dental hygienists on organizational achievement -as a mediating effect of emotional exhaustion

Mun Mi Cho¹, Jin Bom Kim², Hyeon Sook Kwun³, Chang Wan Kang⁴, Min Kyung Lee^{1,5}, Jung Won Yun¹, Ho Jin Jeong¹, Jung Hwa Lee^{1,5}

¹Department of Biomedical Health Science, Graduate School, Dong-Eui University, Busan,

²Department of Preventive & Community Dentistry, School of Dentistry, Pusan National University, Yangsan,

³Department of Dental Hygiene, Masan University, Changwon,

⁴Department of Production Information Technology Engineering, Dong-Eui University,

⁵Department of Dental Hygiene, Dong-Eui University, Busan, Korea

Received: April 23, 2019

Revised: July 29, 2019

Accepted: August 19, 2019

Corresponding Author: Jung Hwa Lee
Department of Dental Hygiene, Dong-Eui University, 176 Eomgwang-ro, Busanjin-gu, Busan 47340, Korea
Tel: +82-51-890-4239
Fax: +82-51-0505-182-6878
E-mail: yamako93@deu.ac.kr
https://orcid.org/0000-0002-3416-1289
*본 논문은 조문미의 2016년 박사학위 논문에 서 발췌 정리하였음.

Objectives: Workplace incivility is experienced by dental hygienists, who perform a variety of tasks and roles in dentistry. Therefore, to enhance the performance of dental and medical institutions, it is necessary to identify dental hygienists experiencing incivility that affects the organizational performance.

Methods: Over a two-month period from May 1 to June 30, 2015, dental hygienists from 30 dental and medical institutions in Busan, the North and South Gyeongsang Provinces, Daegu, Seoul, and the Gyeonggi Province were convenience sampled. Data, from a total of 344 participants, were analyzed using the SPSS and AMOS statistical analysis software.

Results: Emotional exhaustion had a partial mediating effect on the relationship between patient incivility and job performance, a full mediating effect in relation to job satisfaction, and a partial mediating effect on the association with turnover intention. Meanwhile, emotional exhaustion had a full mediating effect on the relationships between superior incivility and job performance, as well as turnover intention, while a partial mediating effect in relation to job satisfaction.

Conclusions: An in-depth review of interventions that can enable a mutually respectful working environment, and promote a healthy culture among dental hygienists in dental and medical institutions is needed.

Key Words: Dental hygienist, Emotional exhaustion, Organizational performance, Rudeness

서론

국민의 소득수준 향상과 더불어 삶의 질 유지 및 증진에 대한

관심과 노력이 증가함에 따라 의료서비스가 치료 제공 중심에서 환자 만족 의료서비스의 형태로 변화되고 보건의료수준에 대한 기대수준도 높아짐에 따라 의료기관들의 경쟁은 점점 치열해지고 있

으며, 경영자들은 직원들에게 수준 높은 의료서비스를 요구하고 있다^{1,2)}.

서비스에 대한 변화는 사회전반에 걸쳐 변화되고 있으며, 서비스기관은 고객들의 불만족을 최소화시키고 서비스 만족의 극대화를 통한 경영성과 확대에 치중하여³⁾, 점점직원에게 고객이 어떤 무례한 행동을 하여도 직원 보호보다는 고객의 무례한 행동이 용인되고 있는 실정이다⁴⁾.

자원보존이론에 따르면 스트레스는 자신이 가진 자원에 대한 주관적인 인식과 그 자원의 소멸을 야기할 수 있는 위협적인 환경에 대한 상황 인식의 결과물로 설명되며⁵⁾, Maslach⁶⁾의 연구에서 감정소진 이론에 의하면 만성적인 감정소진으로 인한 정신적 피로감의 지속적인 감정고갈은 이직의도 및 직무성과에도 영향을 주는 것으로 나타났다. 이러한 현상은 치과의료기관에서도 예외는 아니어서²⁾, 치과위생사는 치과의료서비스를 제공하는 과정에서 환자로부터 직·간접적으로 폭언이나, 무례를 경험하게 된다. 이러한 무례한 행동을 경험한 직원들은 분노를 느끼게 되고, 이 느낌 자체는 짧지만 좋지 않은 기분이 오랫동안 지속되어 업무성과에도 영향을 주게 되며⁷⁾, 감정을 억제하고 서비스를 제공하는 과정에서 감정소진으로 인하여 조직성과에도 부정적인 영향을 미치게 된다⁸⁾.

치과의료기관에서 치과위생사는 환자무례와 더불어 조직 내 무례를 경험하게 되며, 조직 내 무례는 낮은 강도의 조직 내 일탈 행동으로 대상에 대한 해를 끼치려는 의도가 분명치 않는 것이 특징이며⁹⁾, 이는 잠재적으로 점점 더 공격적인 상황을 초래하게 된다¹⁰⁾. 조직 내에서 직원들이 경험하는 무례는 상사, 동료, 포함한 모든 대인관계에서 발생하고¹¹⁾, 무례가 반복되면 갈등과 폭력으로 확대될 수 있으며, 직원 개인이 정신적으로 스트레스를 겪을 뿐만 아니라 이직으로 연결되기도 한다¹²⁾.

Pearson과 Porath¹³⁾의 연구에 의하면, 조직인의 98%가 조직 내 무례를 경험한 적이 있고, 50%는 1주일마다 조직 내 무례를 경험한 적이 있는 것으로 보고하였으며, Sim과 Kwak의 연구¹⁴⁾에서는 무례를 경험한 사람은 자신의 심리적 평행상태를 유지하기 위해 부정적 행위를 주고받게 되고 보복행위 차원에서 반사회적 행위가 발현될 수 있다고 보고하였다.

또한 치과위생사는 치과의료기관에서 환자와 접점하여 의료서비스를 제공하고 업무를 수행함에 있어 많은 스트레스를 받는 것으로 보고되었고¹⁵⁾, 보건의료인은 직업적 특성으로 인해 정신적 부담이 높고, 여러 가지 역할 수행을 하는 과정에서 직무 스트레스가 가중되며¹⁶⁾, 보건의료노조 실태조사에서 치과위생사가 병원 종사자 중 감정노동 정도가 가장 높은 직종으로 보고된 바 있다¹⁷⁾.

치과위생사의 조직성과는 치과의료기관에 기여한 정도에 따라 나타나는 결과 등을 의미하는 것으로 조직 내에서 경험하게 되는 무례로 인한 감정소진을 조절하는 능력에 따라 달라질 수 있으며¹⁸⁾, 치과위생사의 직무만족을 통한 조직성과에 긍정적인 영향을 이끌어 내기 위해서는 환자무례와 조직 내 무례로 인한 감정소진을 감소시켜야 할 필요가 있다.

환자무례, 조직 내 무례로 인한 조직성과에 관한 선행연구를 살펴보면, 간호 분야에서는 무례 경험, 감정노동과 정서적 고갈 등

감성에 대한 연구가 활발히 이루어지고 있으나, 치위생 분야에서는 직무만족, 이직의도¹⁹⁾에 대한 연구는 있으나, 무례와 감정소진, 조직성과를 통합적으로 조사한 연구는 미흡한 실정이다.

이에 이번 연구에서는 치과위생사들이 근무지에서 경험하는 무례를 감정소진 중심으로 조직성과에 미치는 통합적 구조모형을 구축하고 분석함으로써 치과위생사 조직의 건강한 문화 창출을 위한 기초자료 제공과 치과의료기관에서 상호 존중하는 근무환경 개선방안을 모색하고자 한다.

연구대상 및 방법

1. 연구대상

이번 연구는 자료를 수집하기 전 연구자가 소속된 기관의 연구윤리심의위원회의 심사와 승인을 받았으며(DIRB-201503-HR-E-08), 편의추출에 의하여 선정된 치과 병·의원 의 책임부서에 허락을 받은 후 조사를 실시하였다. 연구대상자는 2015년 5월 1일부터 6월 30일까지 2개월 동안 부산, 경남, 경북, 대구, 서울, 경기 지역의 30개 치과 병·의원에서 근무하는 치과위생사를 대상으로 실시하였고, 치과위생사 성비를 고려하여 여성만을 대상으로 실시하였다. 총 351부가 회수되었으며, 불성실한 자료와 실증분석에 부적합한 설문지 7부를 제외한 344부가 최종 분석에 사용되었다.

2. 연구변수

연구에서 사용된 도구는 환자무례, 의사무례, 상사무례, 동료무례, 감정소진, 직무성과, 직무만족, 이직의도 총 8개의 요인, 52항목으로 구성되어 있다.

환자무례는 Sliter 등²⁰⁾이 개발하고 Jung 등²¹⁾이 번역하여 수정·보완한 도구를 사용하였으며, 수정된 도구는 총 10항목이며, 점수의 범위는 평점 1-5점으로 점수가 높을수록 환자무례가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Jung 등²¹⁾의 연구에서는 Cronbach's $\alpha=0.95$ 이었으며, 이번 연구에서는 Cronbach's $\alpha=0.88$ 이었다.

의사, 상사, 동료무례는 Guidroz 등²²⁾이 개발한 간호사 무례 측정도구(Nursing Incivility Scale, NIS)를 Kim 등¹⁰⁾이 번역하여 수정·보완한 도구를 사용하였고, 수정된 도구는 의사무례 7항목, 상사무례 7항목이며, 동료무례는 10항목에서 신뢰도 분석 후 최종 9항목을 사용하였다. 점수의 범위는 평점 1-5점으로 점수가 높을수록 의사, 상사, 동료무례가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Kim 등¹⁰⁾의 연구에서 의사무례 Cronbach's $\alpha=0.91$, 상사무례 Cronbach's $\alpha=0.91$, 동료무례 Cronbach's $\alpha=0.91$ 이었다. 이번 연구에서는 의사무례 Cronbach's $\alpha=0.92$, 상사무례 Cronbach's $\alpha=0.93$ 이었으며, 동료무례 Cronbach's $\alpha=0.86$ 이었다.

감정소진은 Maslach⁶⁾이 개발하고 Jung 등²¹⁾이 수정·보완한 도구를 사용하였고, 수정된 도구는 총 5항목이며, 점수의 범위는 평점 1-5점으로 점수가 높을수록 감정소진이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Jung 등²¹⁾의 연구에서는 Cronbach's $\alpha=0.90$ 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=0.80$ 이었다.

직무성과는 Liao 등²³⁾이 개발하고 Jung 등²¹⁾이 수정·보완한 도구를 사용하였고, 수정된 도구는 총 5항목이며, 점수의 범위는 평점 1-5점으로 점수가 높을수록 직무성고가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Jung 등²¹⁾의 연구에서는 Cronbach's $\alpha=0.90$ 이었으며, 이번 연구에서는 Cronbach's $\alpha=0.89$ 이었다.

직무만족은 Brashear 등²⁴⁾이 개발하고 Jung 등¹⁸⁾이 수정·보완한 도구를 사용하였고, 수정된 도구는 총 4항목이며, 점수의 범위는 평점 1-5점으로 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Jung 등²¹⁾의 연구에서는 Cronbach's $\alpha=0.88$ 이었으며, 이번 연구에서는 Cronbach's $\alpha=0.89$ 이었다.

이직의도는 Netemeyer 등²⁵⁾이 개발하고 Jung 등²¹⁾이 수정·보완한 도구를 사용하였고, 수정된 도구는 총 4항목이며, 점수의 범위는 평점 1-5점으로 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Jung 등²¹⁾의 연구에서는 Cronbach's $\alpha=0.86$ 이었으며, 이번 연구에서는 Cronbach's $\alpha=0.87$ 이었다.

3. 자료분석

수집된 자료는 IBM SPSS ver.21.0 (IBM Co, Armonk NY, USA)과 IBM SPSS Amos 20 (SPSS Inc, Chicago, IL, USA)을 이용하여 분석하였으며, 이번 연구에서 실행한 통계방법은 다음과 같다.

설문항목들의 신뢰도를 확보하기 위해 Cronbach's α 계수를 바탕으로 한 신뢰도분석을 실시하였고, 설문항목과 요인들 간의 타당도를 확보하기 위해 확인적 요인 분석을 실시하였다. 일반적 특성은 빈도 분석, 백분율, 평균을 구하였으며, 일반적 특성에 따른 환자무례, 의사무례, 상사무례, 동료무례, 감정소진, 직무성고, 직무만족, 이직의도의 차이는 독립표본 t-검증을 실시하였다. 변수간의 관련성을 파악하기 위해 피어슨 상관관계 분석을 실시하였고, 구조방정식 모형분석을 통해 연구모형의 적합도를 구하고 경로분석을 실시하였으며, 매개효과와의 검증을 위해 부스트래핑(Bootstrapping)를 이용하여 유의성 검증을 실시하였다.

연구 성적

1. 연구대상자의 일반적 특성

이번 연구의 대상자는 344명으로 연령은 전체 평균 26.5세,

Table 1. Characteristics of the study subjects (N=344)

Characteristic	Classification	M±SD	N	%
Age (yrs)	≤29	26.5±5.18	274	79.7
	>30		70	20.3
Work period (yrs)	≤3	4.71±4.54	191	55.5
	>4		153	44.5
Work place	Dental clinic		188	54.7
	>Dental hospital		156	45.3
Work area	Small and medium-sized city		89	25.9
	>Metropolitan city		254	74.1

‘29세 이하’ 79.7%, ‘30세 이상’ 20.3%이었다. 근무경력도 전체 평균 4.7년, ‘3년 이하’ 55.5%, ‘4년 이상’ 44.5%이었다. 근무기관은 ‘치과의원’ 54.7%, ‘치과병원급 이상’ 45.3%, 근무 행정구역은 ‘중소도시’ 25.9%, ‘광역시 이상’ 74.1%이었다(Table 1).

2. 연구도구의 기술통계량

연구도구의 기술통계량을 분석한 결과, 환자무례 2.48점, 의사무례 2.53점, 상사무례 2.13점, 동료무례 2.23점, 감정소진 2.04점, 직무성고 3.77점, 직무만족 3.33점, 이직의도 2.48점이었다(Table 2).

3. 경로분석

3.1. 연구모형의 적합도 검증

적합도지수 $\chi^2=1.94$, $P=0.16$, AGFI=0.94, TLI=0.97, CFI=0.99, RMSEA=0.05로 확인되어 모형의 적합도 판단기준(GFI, TLI, CFI는 ≥ 0.9 , RMSEA ≤ 0.08)에서 양호한 것으로 나타났다. 종속변수의 다중상관제곱(SMC)값을 분석한 결과, 감정소진 0.149, 이직의도 0.278, 직무만족 0.180, 직무성고 0.200으로 나타났다(Table 3).

3.2. 연구모형의 경로도

투입된 변수의 영향력에 대하여 직·간접경로가 유의미한지를 모수추정치인 경로계수를 통하여 확인하였으며, 연구모형의 경로분석 결과는 도식화하여 Fig. 1에 제시하였다.

환자무례(0.18, $P=0.001$)와 상사무례(0.06, $P=0.009$)는 감정소진에 유의한 영향을 미쳤으나, 의사무례와 동료무례는 영향을 미치지 않았다. 감정소진은 직무성고(-0.36 , $P<0.001$), 직무만

Table 2. Descriptive statistics (N=344)

	M±SD	Var	Range	Skewness	Kurtosis
Patient incivility	2.48±0.67	0.45	4.00	0.70	0.95
Dentist incivility	2.53±0.94	0.88	4.00	0.42	-0.29
Boss incivility	2.13±0.79	0.62	4.00	0.59	0.05
Colleague incivility	2.23±0.72	0.52	3.67	0.38	0.02
Emotional exhaustion	2.04±0.63	0.40	3.80	0.41	0.33
Job performance	3.77±0.64	0.41	3.60	-0.33	0.59
Job satisfaction	3.33±0.82	0.67	4.00	-0.39	0.27
Turnover intention	2.48±0.93	0.88	4.00	0.37	-0.16

Table 3. Squared multiple correlations of dependent variable

	SMC
Emotional exhaustion	0.149
Job performance	0.278
Job satisfaction	0.180
Turnover intention	0.200

SMC, Squared multiple correlation.

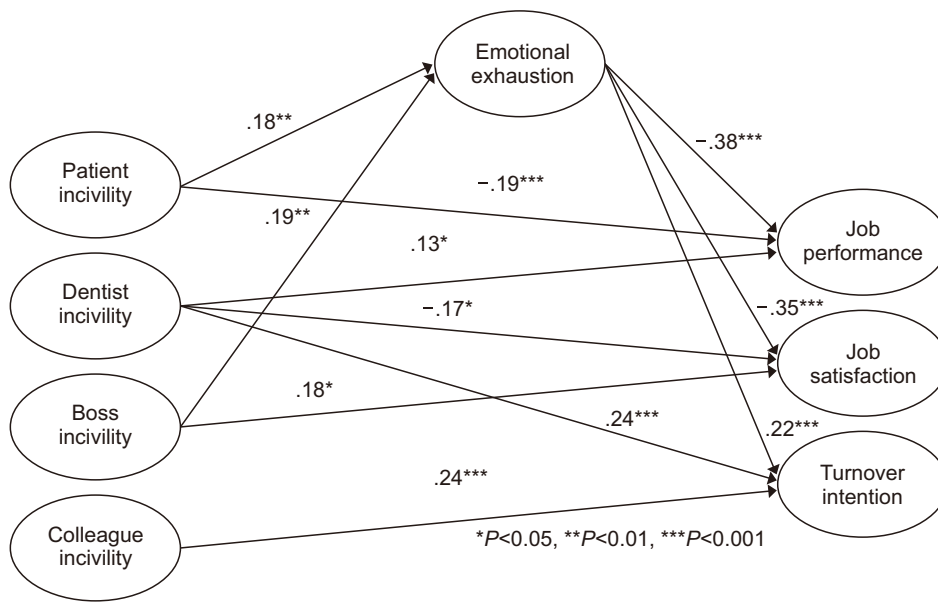


Fig. 1. Pathway of study model. $\chi^2=1.94$, $P=0.16$, AGFI=0.99, TLI=0.97, CFI=0.99, RMSEA=0.05. AGFI, adjusted goodness-of-fit index; TLI, turker-lewis index; CFI, comparative fit index; RMSEA, root mean square error of approximation.

Table 4. Direct effects, indirect effects, and total effects influencing to emotional exhaustion

Pathway				Direct effect (P)	Indirect effect (P)	Total effect (P)
Patient incivility	→	Emotional exhaustion	→ Job performance	-0.19 (0.006)	-0.06 (0.003)	-0.25 (0.003)
			→ Job satisfaction	-0.06 (0.141)	-0.06 (0.004)	-0.13 (0.009)
			→ Turnover intention	-	0.04 (0.005)	0.04 (0.005)
			→ Job performance	0.12 (0.090)	-0.02 (0.324)	-0.10 (0.175)
Dentist incivility	→	Emotional exhaustion	→ Job satisfaction	-0.16 (0.041)	-0.02 (0.324)	-0.18 (0.039)
			→ Turnover intention	0.24 (0.005)	0.01 (0.337)	0.25 (0.005)
			→ Job performance	0.03 (0.355)	-0.06 (0.008)	-0.03 (0.791)
			→ Job satisfaction	0.15 (0.016)	-0.06 (0.005)	-0.09 (0.091)
Boss incivility	→	Emotional exhaustion	→ Turnover intention	-0.00 (0.983)	0.04 (0.007)	0.04 (0.548)
			→ Job performance	-0.09 (0.393)	-0.01 (0.604)	-0.10 (0.320)
			→ Job satisfaction	-0.09 (0.202)	-0.01 (0.658)	-0.10 (0.185)
			→ Turnover intention	0.23 (0.007)	0.09 (0.658)	0.24 (0.007)

축(-0.35 , $P < 0.001$), 이직의도(0.22 , $P < 0.001$)에 유의한 영향을 미쳤다. 환자무례는 직무성과(-0.19 , $P < 0.001$)에 유의한 영향을 미쳤으나 직무만족에는 영향을 미치지 않았다. 의사무례는 직무성과(0.13 , $P = 0.035$), 직무만족(-0.17 , $P = 0.05$), 이직의도(0.24 , $P < 0.001$)에 유의한 영향을 미쳤다. 상사무례는 직무만족(0.16 , $P = 0.026$)에 유의한 영향을 미쳤으나, 직무성과, 이직의도에는 영향을 미치지 않았다. 동료무례는 이직의도(0.24 , $P < 0.001$)에 영향을 미쳤으나, 직무성과, 직무만족에는 영향을 미치지 않았다(Fig. 1).

3.3. 감정소진의 매개효과 분석

감정소진은 환자무례와 직무성과 간에서 부분 매개하였고(-0.06 , $P = 0.003$), 직무만족 간에서 완전 매개하였으며(-0.06 , $P = 0.004$), 이직의도 간에서도 매개효과가 나타나(0.04 , $P = 0.005$) 간접적인 영향을 미쳤다. 감정소진은 의사무례에서 직무성과, 직무만족, 이직의도 간에서는 간접적인 영향을 미치지 않

았다. 감정소진은 상사무례와 직무성과 간에서 완전 매개하였고(-0.06 , $P = 0.008$), 직무만족 간에서는 부분 매개하였으며(-0.06 , $P = 0.005$), 이직의도 간에서 완전 매개하여(0.04 , $P = 0.007$) 간접적인 영향을 미쳤다. 감정소진은 동료무례와 직무성과, 직무만족, 이직의도 간에서는 간접적인 영향을 미치지 않았다(Table 4).

고 안

직원이 경험하는 무례는 직원의 감정에 부정적인 영향을 미치므로 대책방안이 시급히 강구되어야 함에도 불구하고 대응책이 미흡하며 체계적으로 규명한 연구 또한 부족한 실정이다. 그동안의 감정소진에 대한 연구는 호텔, 관광, 요식업 등 서비스 소매업을 중심으로 보고되었고, 의료기관에 근무하는 직원을 대상으로 한 연구는 부족한 실정이며, 더욱이 치과위생사를 대상으로 감정소진과 조직성과에 관한 연구는 미흡한 실정이다.

이에 이번 연구는 치과의료기관에서 다양한 업무와 역할을 수

행하고 있는 치과위생사가 경험하는 무례가 감정소진과 조직성과에 미치는 영향을 파악하고자 수행하였다.

치과위생사가 근무지에서 경험하는 환자무례, 조직 내 무례(의사무례, 상사무례, 동료무례)를 외생변수, 감정소진을 매개변수, 조직성과(직무성과, 직무만족, 이직의도)를 내생변수로 설정하여 변수 간의 관계를 나타내는 연구모형을 수립하고, 실증적 자료를 수집하여 구조방정식 모형을 이용하여 검증하였다.

연구도구의 기술통계량을 분석한 결과, 직무성과 점수가 가장 높게 나타났고, 감정소진 점수가 가장 낮게 나타났다. 이는 대체적으로 직무성과에 만족스러운 것으로 나타나 만족스러움에 따른 감정소진 점수도 낮게 나타난 것으로 여겨진다. 이는 직무성과와 감정소진이 부(-)의 관계를 나타내고 있는 것으로 보여진다.

경로분석을 실시한 결과 감정소진의 영향요인으로 환자무례와 조직 내 무례(의사무례, 상사무례, 동료무례) 중 상사무례가 감정소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Fig. 1). 이는 간호사를 대상으로 한 연구에서도 간호사들이 경험한 언어폭력의 가해자는 보호자와 환자에게서 높게 나타났고, 이로 인해 감정소진이 일어나는 것으로 보고한 Kim²⁶⁾의 연구와도 유사하였다. 또한 치과위생사를 대상으로 한 Choi 등²⁷⁾의 연구에서 감정노동의 요인으로 환자나 보호자의 무례로 반말을 하거나 욕을 할 때 감정노동 수준이 가장 높게 나타나 본 연구와 유사하였다.

조직성과(직무성과, 직무만족, 이직의도)에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과, 직무성과는 환자무례, 의사무례, 감정소진이 영향을 미쳤으며, 직무만족에는 의사무례, 상사무례, 감정소진이 영향을 미쳤고, 이직의도는 의사무례, 동료무례, 감정소진이 영향을 미쳤다. 특히, 의사무례는 조직성과(직무성과, 직무만족, 이직의도) 모두에 영향을 미쳤다(Table 3).

조직성과에 직접적인 영향을 미치는 요인들이 집단 간에 부분적으로 차이가 있는 것으로 나타났으나, 감정소진은 모든 집단에서 조직성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Table 4).

이에 따라 치과위생사가 경험하는 무례와 감정소진은 조직성과에 영향을 미치는 것이 입증되었다. 그러므로 환자무례에 대한 사전대응으로 치과실장이나 책임치과위생사 등에게 무례에 대응할 수 있는 책임과 교육, 임파워먼트를 부여하여 무례를 행하는 환자의 리스트 및 경위를 기록하고 다음 내원 시 사전 격리 및 상담을 통하여 조직 분위가 상기되지 않도록 하는 방안이 필요하다. 또한 치과조직차원에서 치과위생사들의 효과적인 감정관리를 통한 조직성과 향상을 위해 자신의 감정을 자연스럽게 표현하고 무례한 환자들의 감정 조절 능력을 키울 수 있는 정기적인 교육과 훈련으로 감성지능을 향상시켜 줄 필요가 있을 것으로 사료된다.

환자무례와 조직성과(직무성과, 직무만족, 이직의도)간의 감정소진 매개효과를 분석한 결과, 감정소진이 환자무례와 조직성과(직무성과, 직무만족, 이직의도)간의 관계에서는 매개효과가 있는 것으로 나타났고, 직접적인 영향이 간접적인 영향보다 높게 나타났다. 구체적으로 살펴보면 감정소진이 환자무례와 직무성과 간에서는 부분적으로 영향을 미치고 있는 것으로 나타났고, 감정소진이 환자무례와 직무만족 간에서는 완전 매개(full-mediation)하

는 것으로 나타났으며, 감정소진이 환자무례와 이직의도간의 관계에서는 매개효과가 있는 것으로 나타났다(Table 4). Jung 등¹⁸⁾의 연구에서는 감정노동으로 인한 직무만족과 이직의도의 관계를 감성지능을 매개로 분석하여 매개효과가 확인되었고, 이번 연구에서는 환자, 의사의 무례로 인한 직무만족과 이직의도를 감정소진을 매개로 분석하여 매개효과를 확인할 수 있었으며, 다소 변수의 차이는 있으나 연구결과는 유사하게 나타났다. 환자에게서 경험하는 무례로 인한 직원의 감정소진은 조직성과에 영향을 미친다는 것을 입증하는 결과로 감정소진을 줄이면, 직무성과와 직무만족을 증가시키며, 이직의도는 줄일 수 있는 중요한 매개변수임이 확인되었다. 치과위생사의 감정소진은 조직성과에 영향을 미친다는 점에서 환자무례로 인한 감정소진을 최소화하기 위한 방안과 예방대책이 필요할 것으로 여겨진다.

조직 내 무례(의사무례, 상사무례, 동료무례)와 조직성과 간에서 감정소진의 매개효과를 분석한 결과, 조직 내 무례 중 의사무례와 동료무례로 인한 조직성과(직무성과, 직무만족, 이직의도)에 감정소진의 매개효과가 나타나지 않았으나, 상사무례로 인한 조직성과(직무성과, 직무만족, 이직의도)에서 모두 완전 매개하는 것으로 나타났고, 직무성과와 이직의도는 간접적인 영향만 나타났으며, 직무만족은 직접적인 영향이 간접적인 영향보다 높게 나타났다(Table 4). 이는 상사무례가 조직성과에 미치는 직접적인 영향보다 감정소진으로 인한 간접적인 영향이 더욱 큰 것을 의미한다.

공무원을 대상으로 한 Han과 Choe²⁸⁾의 연구에서는 감정소진의 매개효과와 더불어 부정적 정서에 조직지원의 조절효과가 나타났고, 특급호텔 직원을 대상으로 한 Hur²⁹⁾의 연구에서는 감정소진에 동료의 정서적 지원의 조절효과가 나타났다. 또한 외식산업 종사자를 대상으로 한 Ryu와 Ryu³⁰⁾의 연구에서 상사무례가 감정소진을 매개로 직무만족에 영향을 주는 것으로 나타났고, 절차공정성이 조절변수로 작용하는 것으로 나타났으며, 심의 연구에서 조직 내 무례함을 경험하더라도 개인의 성실성이 높을수록 직무만족이 높게 나타났다. 차후 연구에서는 정서적 지원, 절차공정성과 개인의 성실성과 같은 종속변수에 영향을 미칠 수 있는 다양한 변수를 추가하여 심도 있는 연구가 필요할 것으로 사료된다.

이상의 결과로 치과위생사가 경험하는 무례(환자무례, 조직 내 무례)로 인한 감정소진이 조직성과에 영향을 미치고 있음이 확인되었다. 즉, 감정소진이 직무성과, 직무만족에 부정적인 영향을 미치고, 이직의도가 증가하게 된다. 따라서 치과위생사의 무례 경험 정도를 줄이고 해결하기 위한 노력이 수반되어야 하며, 무례 경험에 대한 예방교육 및 고충처리를 위한 장치를 개발하고 마련할 필요가 있다.

이번 연구의 제한점은 표본이 한정된 조사지역과 편의표본추출 방법으로 수행하여 치과위생사 전체로 일반화하기에는 한계가 있으며, 향후 연구에서는 전국적인 조사와 일반적 특성에 따른 집단비교에서 표본의 크기를 동일하게 하여 분석해 볼 필요가 있다고 사료된다. 또한, 무례 사례에 대한 심층적 질적연구를 통한 실질적인 분석을 시도하고, 감정소진을 일으키는 요인을 다방면에서 찾고 분석하여 이를 줄이기 위한 중재 연구가 추가적으로 이루어

적어야 할 것이다.

결론

치과위생사가 경험하는 무례가 감정소진과 조직성가에 미치는 영향을 파악하기 위해 치과 병·의원 30곳에서 근무하는 치과 위생사 344명을 대상으로 근무지에서 경험하는 무례를 감정소진 중심으로 조직성가에 미치는 통합적 구조모형을 구축하고, 구조적 인과관계와 감정소진의 매개효과를 검증한 결과는 다음과 같다.

1. 환자무례, 상사무례에서 감정소진 경로, 감정소진에서 조직성과(직무성과, 직무만족, 이직의도) 경로, 환자무례에서 직무성과 경로, 의사무례에서 조직성과(직무성과, 직무만족, 이직의도) 경로, 상사무례에서 직무만족 경로, 동료무례에서 이직의도로 경로가 있음이 확인되었다.

2. 매개효과는 감정소진이 환자무례와 직무성과 간에서 부분 매개하였고, 직무만족 간에서는 완전 매개하였으며, 이직의도 간에서도 매개효과가 나타났다. 감정소진이 상사무례와 직무성과, 이직의도 간에서 완전 매개하였으며, 직무만족 간에서는 부분 매개하였다.

3. 완전 매개 효과가 나타난 환자무례에서 직무만족, 상사무례에서 직무성과, 이직의도 간에서는 직접적인 영향보다 감정소진으로 인한 간접적인 영향이 더욱 큰 것으로 나타났다.

이상의 결과를 종합해 볼 때, 환자무례에 대한 사전대응으로 치과실장이나 책임치과위생사 등에게 무례에 대응할 수 있는 책임과 교육, 임파워먼트를 부여하고, 무례를 행하는 환자의 리스트 및 경위를 기록하여 다음 내원 시 사전에 격리 상담하여 조직 분위기가 상기되지 않도록 하는 등 여러 가지 방안마련이 필요하며, 무례에 대한 감정 조절 능력을 키울 수 있는 교육과 훈련으로 감성지능을 향상시켜 줄 필요가 있을 것으로 사료된다. 또한, 조직 내 무례를 줄이기 위해 정기적인 워크숍 개최를 통해 무례, 괴롭힘, 폭력 등에 관련된 행동 표준 뿐만 아니라 대학의 학생들과 신입치과위생사의 교육에 건강한 조직문화 형성에 필요한 인성교육 등이 추가되어야 할 것이라 사료된다.

ORCID

Mun Mi Cho, <https://orcid.org/0000-0002-2442-0750>
Jin Bom Kim, <https://orcid.org/0000-0001-8619-2741>
Hyeon Sook Kwun, <https://orcid.org/0000-0001-9989-2552>
Chang Wan Kang, <https://orcid.org/0000-0001-7460-1018>
Min Kyung Lee, <https://orcid.org/0000-0002-8248-9852>
Jung Won Yun, <https://orcid.org/0000-0001-7090-3553>
Ho Jin Jeong, <https://orcid.org/0000-0002-7370-2308>

References

1. Lee GJ, Lee E. The relationship of emotional labor, empowerment, job burnout and turnover intention of clinical nurses. *Korean J Occup Health Nurs* 2011;20:130-142.
2. Heo SE. The effect of job stress on burn-out and intention to change a job for dental hygienists [master' thesis]. Gimhae:Inje University; 2010. [Korean].
3. Grandey AA, Dickter DN, Sin HP. The customer is not always right: customer aggression and emotion regulation of service employees. *J Organ Behav* 2004;25:397-418.
4. Cho SB. An exploratory study on major types of customers unethical behavior: focus on the viewpoint of university students, part time job as a front-line employees in service company. *IJTHR* 2015;29:37-46.
5. Hobfoll SE. Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist* 1989;44:513-524.
6. Maslach C. Burnout: the cost of caring. 2nd ed. New Jersey: Prentice-Hall;1982:1-267.
7. Robbins SP, Judge TA. Organizational behavior. 13th ed. New Jersey: Pearson Practice Hall; 2008:1-752.
8. Sung OH. The structural relationships between job demand, burn-out, job engagement and customer orientation of hotel service encounter employees: focused on the moderating effect of ego-resilience [Doctoral thesis]. Seoul:Sejong University;2013.[Korean].
9. Cortina LM, Magley VJ, Williams JH, Langhout RD. Incivility in the workplace: incidence and impact. *J Occup Health Psychol* 2001;6:64-80.
10. Kim SY, Kim JK, Park KO. Path analysis for workplace incivility, empowerment, burnout, and organizational commitment of hospital nurses. *J Korean Acad Nurs Adm* 2013;19:555-564.
11. Yoon JH. Impact on the organization in a rude experience will help behavior and role behavior: effects and expressive lighting regulation effect of the parameters of the core physical availability [master' thesis]. Seoul:Korea University;2015.[Korean].
12. Kim SY, Kim JK, Park KO. Path analysis for workplace incivility, empowerment, burnout, and organizational commitment of hospital nurses. *J Korean Acad Nurs Adm* 2013;19:555-564.
13. Pearson CM, Porath CL. The cost of bad behavior: how incivility is damaging your business and What to do about it. New York: Portfolio Hardcover;2009:1-240.
14. Sim GH, Kwak WJ. The relationship between workplace incivility and the intention to share knowledge: the moderating effects of collaborative climate and personality traits. *JKDAS* 2014;16:1459-1472.
15. Jeong KY, Han OS. A study on emotional labor, emotional burnout, turnover intention of dental hygienist. *J Dent Hyg Sci* 2015;15:280-286.
16. Moon HJ, Han YS, Cho YS, Lim SR. A study on verbal abuse experience and coping strategies of dental hygienist. *J Dent Hyg Sci* 2015;15:348-354.
17. Korean health and Medical Workers' Union. Analysis of emotional labor status of health workers. Seoul:Korean health and Medical Workers' Union;2010:1-9.
18. 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.
19. Kim TN. Study of impoliteness in the Korean utterances [Doctoral thesis]. Seoul:Hankuk University of Foreign Studies;2012.[Korean].
20. Sliter M, Sliter K, Jex S. The employee as a punching bag: the effect of multiple sources of incivility on employee withdrawal behavior and sales performance. *J Organ Behav* 2012;33:121-39.
21. Jung SI, Bae SU, Jun JG. The Influence of customer incivility on the

- hotel employees' organizational outcomes: focusing on the mediating effect of emotional exhaustion. *KJHT* 2015;24:23-40.
22. Guidroz AM, Burnfield-Geimer JL, Clark O, Schwetschenau HM, Jex SM. The nursing incivility scale: development and validation of an occupation-specific measure. *J Nurs Meas* 2010;18:176-200.
 23. Liao H, Chuang A. A multi level investigation of factors influencing employee service performance and customer outcomes. *Acad Manage J* 2004;47:41-58.
 24. Brashear TG, Boles JS, Bellenger DN, Brooks CM. An empirical test of trust-building processes and outcomes in sales manager-salesperson relationships. *J Acad Mark Sci* 2003;31:189-200.
 25. Netemeyer RG, Boles JS, McKee DO, McMurrian R. An investigation into the antecedents of organizational citizenship behaviors in a personal selling context. *J Mark* 1997;61:85-98.
 26. Kim IS. The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burn out, turn over intention among hospital nurses. *J Korean Acad Nurs Adm* 2009;15:515-526.
 27. Choi HJ, Bang HY, Chung EY, Seo YJ. Factors that affect the level of emotional labor in dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2014;14:295-301.
 28. Han SJ, Choe MS. The effect of customer incivility on emotional exhaustion through negative affectivity. *JKAIS* 2018;19:486-496.
 29. Hur WM. Tit at tat : spillover effects of experienced customer incivility on customer-directed counterproductive work behavior. *Serv Mark J* 2016;9:43-57.
 30. Ryu HS, Ryu KS. Influence of customer's GABJIL on employees emotional burnout, counterproductive work behavior and turnover intention in the foodservice industry. *KJHT* 2017;26:39-54.