

임상치과위생사에서 소진, 이직의도, 직무만족도에 있어 감정노동의 영향

정수빈¹, 최은미², 최준선³

¹가천대학교 보건대학원 치위생학과, ²경동대학교 치위생학과, ³가천대학교 치위생학과

The effects of emotional labor on burnout, turnover intention, and job satisfaction among clinical dental hygienists

Su-Bin Jeong¹, Eun-Mi Choi², Jun-Seon Choi³

¹Department of Dental Hygiene, Graduate School of Public Health, Gachon University, Incheon, ²Department of Dental Hygiene, Kyungdong University, Wonju, ³Department of Dental Hygiene, Gachon University College of Health Science, Incheon, Korea

Received: October 27, 2013

Revised: December 28, 2013

Accepted: February 27, 2014

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

Objectives: The purpose of this study was to evaluate the effects of emotional labor on burnout, turnover intention, and job satisfaction.

Methods: Dental hygienists were surveyed over a period of 13 days during March, 2013. Data from the completed questionnaires (N=202) were analyzed using the t-test, one-way ANOVA, Pearson's correlation, and hierarchical multiple regression.

Results: Higher levels of emotional labor resulted in higher levels of burnout and turnover intention, as well as lower levels of job satisfaction. The variable showing the largest mediating effect between emotional labor and burnout was emotional intelligence. Supervisor support had the largest mediating effect between emotional labor and turnover intention, as well as emotional labor and job satisfaction.

Conclusions: It is known that emotional labor has negative effects on burnout, turnover intention, and job satisfaction. To reduce the negative effects caused by emotional labor, it is necessary to foster the development of emotional intelligence and self-efficacy of employees. Employers' efforts to improve supervisor and colleague support for the employees should be made to reduce such negative effects.

Key Words: Burnout, Emotional intelligence, Emotional labor, Self-efficacy

서 론

최근 국내 의료산업은 경제발전과 생활수준의 향상, 급속한 노령화 및 의료서비스에 대한 수요 증가 등의 영향으로 더욱 성장할 것으로 예측된다¹⁾. 그러나, 의료기관의 양적 증가와 대형화 및 의료시장 개방 등과 같은 공급 과잉 환경을 고려해볼 때 각 의료기관이 보유하고 있는 특성이나 역량을 반영한 경쟁력 강화의 필요성은 더욱 커지고 있다. 이러한 시점에서 의료기관은 환자 중심의 의료서비스 제공과 의료서비스의 질적 향상에 많은 노력을 기울

이고 있을 뿐 아니라²⁾, 기업의 경영전략을 도입하여 고객만족·고객감동 전략의 실천을 요구하고 있으며, 의료인력을 대상으로 친절교육을 더욱 강화하고 있다³⁾. 환자만족도를 향상시키기 위한 과정에서 특히 치과위생사는 자신보다 상대의 감정을 우선적으로 고려해야 하는 감정노동을 수행하게 된다. 감정노동이란 조직이 요구하는 감정을 표현하기 위해 얼굴 표정이나 몸짓을 조절하려는 개인적 노력으로, 서비스 분야의 종사자는 물론 의료인력 등 타인에게 도움을 주는 분야의 집단에서 더욱 뚜렷하게 나타난다⁴⁾. 종사자의 감정노동은 고객이 기업에 대해 긍정적인 감정이나 이

미지를 가지는데 도움을 줄 수 있지만, 감정노동에 관한 연구들은 일반적으로 부정적 결과에 초점을 두고 있다. 감정노동은 직무스트레스의 한 요인으로 보고되었는데⁵⁾, 감정노동이 높을수록 직무스트레스가 높은 반면 직무만족도는 낮아지고⁶⁾, 역할 갈등을 유발하여 결과적으로 이직의도를 높일 수 있다⁷⁾. 또한 감정노동은 직무에 대해 부정적인 인식을 유발시키거나 지속되게 할 수 있으며, 심리적 안녕을 훼손할 위험이 있다⁸⁾. 이외에도 감정노동은 의사소통 흐름을 차단하여 개인 뿐 아니라 기업 차원에서도 부정적인 영향이 나타날 수 있다⁹⁾. 이러한 감정노동의 부정적 영향을 조절하기 위해 Donovan 등¹⁰⁾은 자기효능감을, Halbesleben¹¹⁾은 사회적 지지의 중요성을 제시하였다. 지금까지 감정노동에 관한 연구는 다양한 직업군을 대상으로 연구가 진행되어 왔으나 치과위생사를 대상으로 한 연구는 국내·외 모두 아직 초기 단계라 할 수 있으며, 감정노동을 완화시켜 줄 수 있는 매개요인에 대한 연구는 아직까지 보고된 바 없다. 또한 그동안 치과위생사 인력이 크게 증가하였음에도 불구하고 유희 인력의 증가로 치과위생사 구인난은 여전히 개선되고 있지 않는 상황이다¹²⁾. 이러한 시점에서 직무스트레스 요인 중 하나인 감정노동의 영향력을 평가하고 부정적인 영향을 감소시키기 위한 연구는 치과위생사의 직무만족도 향상 뿐 아니라, 우수인력의 유지로 인한 조직의 성과 증대 등에 영향을 미칠 것으로 기대된다.

따라서 본 연구는 임상치과위생사를 대상으로 Grandey¹³⁾의 감정노동 모형을 적용하여 감정노동이 소진, 이직의도, 직무만족도에 미치는 영향력을 분석하고자 한다. 또한 이들의 관계에서 매개변수인 감성지능과 자기효능감, 상사와 동료지지의 효과를 검증함으로써 임상치과위생사가 지각하는 감정노동의 수준을 완화시킬 수 있는 방안을 모색하고자 하였다.

연구대상 및 방법

1. 연구대상

본 연구는 편의표본추출법을 적용하여 서울과 경기도에 소재한 치과 병·의원에 재직 중인 임상치과위생사를 대상으로 하였다. 연구대상자 수는 G*Power 3.1 (Kiel University, Kiel, SH, Germany)¹⁴⁾ 프로그램을 사용하여 산출하였다. 다중회귀분석을 위해 유의수준 0.01, 검정력 95%, 효과 크기는 회귀분석의 중간

수준인 0.15, 예측변수 7개로 하여 198명이 결정되었다. 탈락률을 고려하여 250부의 설문지를 배부하였으며, 10개의 치과의료기관으로부터 총 231부(92.4%)를 회수하였다. 그러나 결측치가 있는 것과 불성실한 응답을 한 설문지 등 29부를 제외한 총 202부(80.8%)를 통계분석에 사용하였다.

2. 연구방법

본 연구는 가천대 길병원의 임상연구윤리심의위원회의 승인(IRB No. GBIRB2013 - 37)을 얻고 진행하였다. 먼저, 설문지 응답 협조에 대해 10개 기관으로부터 치과 병·의원장의 동의를 얻었으며, 이후 근무하는 치과위생사 수를 고려하여 각 의료기관별로 설명문과 연구동의서 및 설문지를 각 10-40부씩, 총 250부를 우편으로 발송하였다. 자발적으로 연구 참여에 동의한 대상자에게 ‘피험자 설명 및 연구동의서’에 서명을 받은 후 설문조사를 실시하였다. 완성한 설문지는 사전에 발송했던 봉투에 동봉하도록 한 후 우편을 통해 회수하였다. 조사방법은 개별자기입법이었으며, 조사기간은 2013년 3월 18일부터 2013년 3월 31일까지였다.

설문지는 연구대상자의 인구·사회학적 특성(7문항), 근무환경(7문항), 감정노동(9문항), 감정지능(16문항), 자기효능감(10문항), 상사 및 동료지지(8문항), 소진(15문항), 이직의도(4문항), 직무만족도(3문항) 등 총 79문항으로 구성하였다. 특히 감정노동의 수준을 측정하기 위하여 Morris와 Feldman¹⁵⁾의 감정노동 척도를 사용하였으며, 점수가 높을수록 감정노동이 높은 것으로 평가하였다. 감정지능은 Wong과 Law¹⁶⁾의 Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS)을 사용하였고, 점수가 높을수록 감성지능이 높은 것으로 평가하였다. 자기효능감은 Schwarzer와 Jerusalem¹⁷⁾이 개발한 General Self-Efficacy Scale (GSE)을 사용하였고, 점수가 높을수록 자기효능감이 높음을 의미한다. 상사 및 동료지지는 Price와 Mueller¹⁸⁾의 문항을 사용하였고, 점수가 높을수록 상사 및 동료지지가 높다고 해석하였다. 소진은 Maslach 등¹⁹⁾의 MBI-GS (Maslach Burnout Inventory General Survey)를, 이직의도는 Lee와 Park²⁰⁾, 직무만족도는 Michigan²¹⁾의 도구를 사용하였으며, 각 점수가 높을수록 소진과 이직의도 및 직무만족도가 높은 것으로 평가하였다. 사용한 척도별 주된 정보는 Table 1과 같으며, 본 연구의 최종 연구모형은 Fig. 1과 같다.

Table 1. Information of scales

Scales (No. of questions)	Range	Min	Max	Mean ± SD	Cronbach's α
Emotional labor (9)	0-36	8	34	21.71 ± 4.93	0.799
Emotional intelligence (16)	0-64	19	59	39.50 ± 7.83	0.887
Self efficacy (10)	0-40	4	27	16.67 ± 3.59	0.840
Supervisor support (4)	0-16	0	16	6.81 ± 3.44	0.865
Colleague support (4)	0-16	4	16	10.63 ± 2.84	0.747
Burnout (15)	0-60	7	47	28.31 ± 8.26	0.872
Turnover intention (4)	0-16	1	16	8.78 ± 3.08	0.739
Job satisfaction (3)	0-12	1	12	7.00 ± 2.16	0.752

5-point Likert scale: 'absolutely no (0)', 'relatively no (1)', 'moderate (2)', 'relatively yes (3)', 'absolutely yes (4)'.

3. 통계분석

통계분석은 SPSS window ver. 19.0 (IBM CO., Armonk, NY, USA)을 이용하였다. 인구·사회학적 특성, 근무환경, 감정노동에 따라 종속변수(소진, 이직의도, 직무만족도)와 매개변수(감성지능, 자기효능감, 상사와 동료지지)의 차이를 분석하기 위하여 t 검정(t-test)과 일원배치 분산분석(one-way ANOVA analysis)을 실시하고, 집단 간 유의한 차이를 살펴보기 위하여 Bonferroni의 사후검정법을 시행하였다. 감정노동과 종속변수(소진, 이직의도, 직무만족도)의 관계에서 개인적 요소(감성지능, 자기효능감)와 기관적 요소(상사 및 동료지지)의 매개효과를 검증하기 위하여 Baron과 Kenny²²⁾가 제시한 절차에 따라 위계적 다중회귀분석(Hierarchical multiple regression method)을 실시하였다. 매개효과 검증단계는 네 단계로 진행하였는데, 첫 번째 감정노동이 매개변수(개인적 요소와 기관적 요소)에 유의미한 영향을 미치는지 검증하였다. 두 번째 단계는 매개변수(개인적 요소와 기관적 요소)가 각 종속변수(소진, 이직의도, 직무만족도)에 유의미한 영향을 미치는지 검증하였다. 세 번째 단계는 감정노동이 종속변수(소진, 이직의도, 직무만족도)에 유의미한 영향을 미치는지 검증하였다. 네 번째 단계는 감정노동과 매개변수(개인적 요소와 기관적 요소)를 회귀모형에 동시에 투입시켰을 때 매개변수가 각 종속변수(소진, 이직의도, 직무만족도)에 유의미한 영향을 미치는지를 검증하였다. 네 번째 단계에서 종속변수(소진, 이직의도, 직무만족도)에 대한 감정노동의 영향력(β 값)이 세 번째 단계보다 감소하였을 때 매개효과(Mediating effect)가 있다고 해석하였다²²⁾. 또한 위계적 다중회귀분석의 세 번째 단계부터는 감정노동 변수와 매개변수 이외에도 인구·사회학적 특성과 근무환경 변수를 통제변수로 각각 추가하였는데, 이유는 소진과 이직의도, 직무만족도에 각각 유의미한 영향을 미쳤기 때문이다(Table 2).

연구성적

1. 인구·사회학적 특성, 근무환경, 감정노동에 따른 소진, 이직의도, 직무만족도

인구·사회학적 특성, 근무환경, 감정노동에 따른 소진, 이직의도, 직무만족도의 차이를 분석한 결과는 Table 2와 같다. 소진과 관련된 요인은 직위, 치의사 수, 일평균 환자 수, 주당 평균 근무일수, 주 5일제 시행여부 및 감정노동으로 나타났다($P<0.05$). 즉, 평직원이고 치의사 수가 5명 이상, 일평균 환자 수가 100명 이상, 주당 평균 근무일수 6일 이상 및 주 5일제를 시행하지 않으며 감정노동이 높은 집단(≥ 22)에서 소진이 높았다. 이직의도와 관련된 요인은 연령과 월평균 급여, 치과위생사 수 및 감정노동으로, 26세 이상이고 월평균 급여가 181만원 이상, 치과위생사 수가 16명 이하 및 감정노동이 높은 집단(≥ 22)에서 이직의도가 높았다($P<0.01$). 직무만족도와 관련된 요인은 직위, 주당 평균 근무시간, 주당 평균 근무일수, 주 5일제 시행여부 및 감정노동으로 나타났다($P<0.05$). 즉, 팀장급 이상이고 주당 평균 근무시간이 40시간 이하, 평균 근무일수 5일 이하, 주 5일제 시행 및 감정노동이 낮은 집단(≤ 21)에서 직무만족도가 높았다.

2. 인구·사회학적 특성, 근무환경 및 감정노동에 따른 감성지능, 자기효능감 및 상사와 동료지지

인구·사회학적 특성, 근무환경, 감정노동에 따른 감성지능, 자기효능감 및 상사와 동료지지의 차이를 분석한 결과는 Table 3과 같다. 감성지능과 관련된 요인은 연령, 결혼여부, 교육수준, 직위, 주당 평균 근무시간, 주당 평균 근무일수, 주 5일제 시행여부 및 감정노동으로 나타났다($P<0.05$). 즉, 31세 이상이고 기혼자, 대학교 졸업, 팀장급 이상, 주당 평균 근무시간이 40시간 이하, 주당 평균 근무일수 5일 이하, 주 5일제를 시행 및 감정노동이 낮은

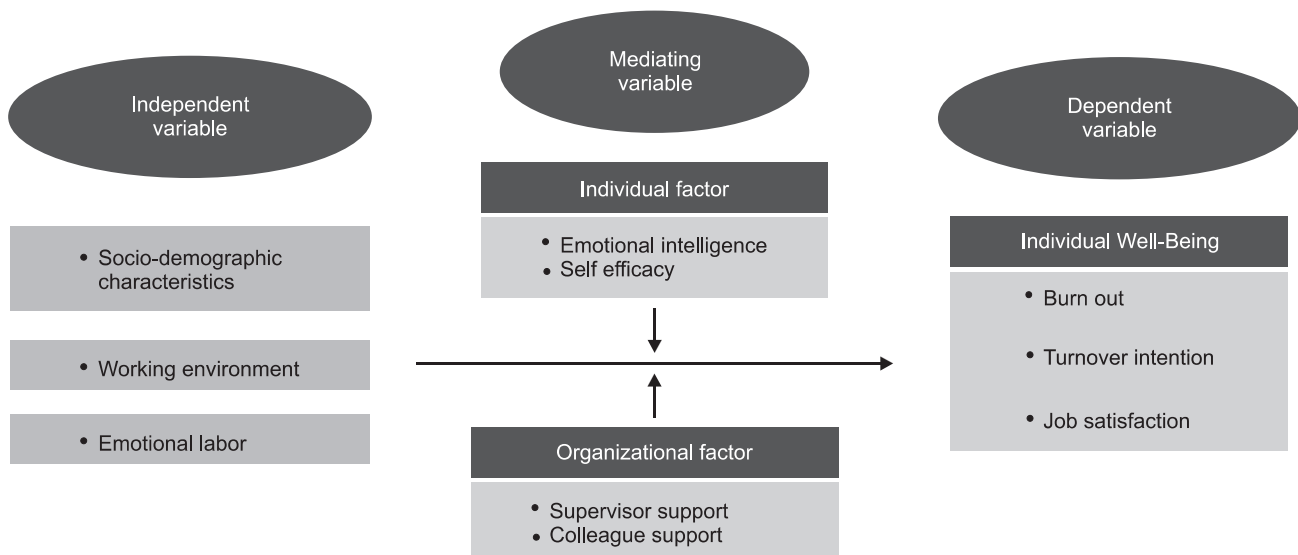


Fig. 1. Study model.

Table 2. Burnout, turnover intention, job satisfaction according to socio- demographic characteristics, working environment, emotional labor

Variables		N	Burnout		Turnover intention		Job satisfaction	
			M±SD	P-value	M±SD	P-value	M±SD	P-value
Age (yrs)	≤25	86	28.50±7.93	0.933	7.95±3.00 ^a	0.001	7.13±2.25	0.167
	26-30	80	28.30±8.99		9.69±2.74 ^b		6.66±2.03	
	≥31	36	27.89±7.51		8.75±3.46 ^b		7.42±2.18	
Marital status	Unmarried	175	28.25±8.44	0.792	8.71±3.10	0.388	6.98±2.21	0.765
	Married	27	28.70±7.13		9.26±2.96		7.11±1.85	
Education status	College	132	29.06±7.93	0.077	8.67±3.21	0.465	7.04±2.14	0.700
	University	70	26.90±8.74		9.00±2.82		6.91±2.22	
Household income (won)*	≤1,800,000	77	30.61±8.34	0.072	8.75±2.76	0.002	6.51±2.34	0.882
	≥1,810,000	55	27.89±8.61		10.33±2.85		6.56±2.06	
Working field	All work	59	27.39±9.11	0.348	8.63±3.07	0.507	6.98±2.23	0.052
	Surgery	31	30.10±8.07		8.61±3.09		6.52±2.35	
	Prosthetic	34	30.38±9.06		9.76±3.03		6.24±2.03	
	Orthodontic	47	27.06±7.15		8.62±3.08		7.64±1.98	
	Reception	23	27.57±7.06		8.35±3.05		7.43±1.97	
	Other	8	28.88±7.70		8.63±3.46		7.13±2.10	
Career (yrs)*	<4	122	28.89±9.27	0.628	9.61±2.69	0.098	6.48±2.34	0.624
	≥4	80	28.77±9.23		9.97±2.76		6.56±2.10	
Position	Staff	152	29.07±8.32	0.023	8.82±3.05	0.787	6.82±2.16	0.040
	Supervisor	50	26.02±7.72		8.68±3.20		7.54±2.10	
Medical institution	Hospital	51	28.08±8.25	0.816	8.98±3.36	0.596	6.76±2.31	0.380
	Clinics	151	28.39±8.29		8.72±2.98		7.07±2.11	
No. of dentists*	<5	92	26.98±8.58	0.036	9.04±3.09	0.271	7.24±1.98	0.143
	≥5	110	29.43±7.85		8.56±3.06		6.79±2.29	
No. of dental hygienists*	≤16	110	28.85±8.54	0.309	9.35±2.89	0.004	6.77±2.10	0.110
	≥17	92	27.66±7.91		8.10±3.16		7.26±2.22	
No. of patients (daily)*	≤99	84	26.64±8.54	0.015	9.24±3.19	0.075	7.21±2.13	0.225
	≥100	118	29.50±7.88		8.46±2.96		6.84±2.18	
Working hours (weekly)	≤40	94	27.15±7.18	0.058	8.66±3.26	0.598	7.36±1.95	0.024
	≥41	108	29.32±9.01		8.89±2.91		6.68±2.29	
Working days (weekly)	≤5	140	27.42±8.25	0.021	8.61±3.25	0.208	7.20±2.21	0.043
	≥6	62	30.32±7.99		9.16±2.63		6.53±1.97	
Introduction of five working days	Yes	141	27.45±8.10	0.023	8.53±3.23	0.058	7.20±2.21	0.042
	No	61	30.31±8.36		9.36±2.63		6.52±1.97	
Emotional labor*	≤21	103	25.32±7.57	<0.001	7.61±3.03	<0.001	7.73±2.01	<0.001
	≥22	99	31.42±7.82		10.00±2.63		6.23±2.05	

*Divided by subjects' medium score.

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

^{a,b}The same characters were not significant by Bonferroni's multiple comparison at $\alpha=0.05$.

집단(≤21)에서 감성지능이 높았다. 자기효능감과 관련된 요인은 연령, 월평균 급여, 임상경력, 직위 및 감정노동으로 나타났다($P<0.05$). 즉, 26세 이상이고 월평균 급여가 181만원 이상, 4년 이상의 임상경력, 팀장급 이상 및 감정노동이 낮은 집단(≤21)에서 자기효능감이 높았다. 상사지지와 관련된 요인은 업무분야, 직위, 병원형태 및 감정노동으로, 접수업무 수행하고 팀장급 이상, 의원급 근무 및 감정노동이 낮은 집단(≤21)에서 상사지지가 높았다($P<0.05$). 동료지지와 관련된 요인은 교육수준, 주당 평균 근무일수 및 주 5일제를 시행여부로, 대학교 졸업과 주당 평균 근무일수 5일 이하 및 주 5일제를 시행하는 집단에서 동료지지가 높았다($P<0.05$).

3. 감정노동과 소진, 이직의도, 직무만족도의 관계에서 매개변수의 효과 분석

위계적 다중회귀분석의 첫 번째 단계로 감정노동과 매개변수인 감성지능, 자기효능감, 동료 및 상사지지의 관계성을 분석하였다. 감정노동은 감성지능($\beta=-0.224$)과 자기효능감($\beta=-0.193$) 및 상사지지($\beta=-0.266$)와 유의미한 관련성이 있는 것으로 나타나($P<0.01$), 위 3가지 변수가 Baron과 Kenny²²⁾가 제안한 매개변수의 요건에 충족함을 확인하였다. 이후 단계에서 동료지지는 회귀분석 모형에서 제외하였다.

3.1. 감정노동과 소진의 관계에서 매개변수의 효과

감정노동과 소진의 관계에서 매개변수의 효과를 분석하기 위한 위계적 다중회귀분석의 각 단계별 결과는 Table 4와 같다. 위

Table 3. Emotional intelligence, self efficacy, supervisor and colleague support according to socio-demographic characteristics, working environment, emotional labor

Variables	N	Emotional intelligence		Self efficacy		Supervisor support		Colleague support		
		M±SD	P-value	M±SD	P-value	M±SD	P-value	M±SD	P-value	
Age (yrs)	≤25	86	38.67±7.86 ^a	0.023	15.93±3.32	0.039 [†]	6.86±3.11	0.102	10.48±2.71	0.200
	26-30	80	38.94±7.10 ^a		17.20±3.98		6.31±3.42		11.04±2.95	
	≥31	36	42.72±8.64 ^b		17.28±2.97		7.78±4.03		10.08±2.83	
Marital status	Unmarried	175	39.07±7.92	0.049	16.60±3.64	0.461	6.67±3.44	0.146	10.78±2.80	0.059
	Married	27	42.26±6.72		17.15±3.23		7.70±3.29		9.67±2.92	
Education status	College	132	38.42±7.75	0.007	16.33±3.53	0.058	6.96±3.41	0.379	10.24±2.83	0.008
	University	70	41.53±7.62		17.33±3.61		6.51±3.47		11.36±2.73	
Household income (won)*	≤1,800,000	77	37.44±7.87	0.185	15.95±3.69	0.044	6.48±2.99	0.474	10.21±3.00	0.363
	≥1,810,000	55	39.25±7.39		17.22±3.26		6.04±3.79		10.67±2.59	
Working field	All work	59	40.46±7.61	0.697	17.17±3.74	0.051	7.61±2.76	0.024 [†]	10.81±2.79	0.415
	Surgery	31	39.32±8.13		16.77±3.80		6.35±3.36		10.42±2.66	
	Prosthetic	34	37.56±8.19		14.88±3.59		5.56±3.42		10.44±3.01	
	Orthodontic	47	39.74±6.21		17.06±2.99		6.45±3.93		10.87±3.04	
	Reception	23	39.70±9.71		17.26±3.13		8.17±3.57		9.74±2.81	
	Other	8	39.38±10.16		16.25±4.52		6.13±2.94		12.00±1.41	
Career (yrs)*	<4	122	38.91±7.74	0.187	16.21±3.55	0.024	6.64±3.29	0.393	10.91±2.84	0.083
	≥4	80	40.40±7.93		17.38±3.53		7.06±3.65		10.20±2.79	
Position	Staff	152	38.70±7.48	0.011	16.34±3.61	0.022	6.34±3.24	0.001	10.59±2.75	0.750
	Supervisor	50	41.94±8.42		17.68±3.34		8.24±3.62		10.74±3.11	
Medical institution	Hospital	51	39.49±7.59	0.992	16.25±3.71	0.336	5.53±3.10	0.002	10.73±2.64	0.779
	Clinics	151	39.50±7.93		16.81±3.54		7.24±3.44		10.60±2.91	
No. of dentists*	<5	92	39.93±7.70	0.472	16.84±3.67	0.554	7.20±3.61	0.142	10.55±2.94	0.735
	≥5	110	39.14±7.95		16.54±3.52		6.48±3.26		10.69±2.76	
No. of dental hygienists*	≤16	110	39.35±8.06	0.774	16.66±3.81	0.967	6.82±3.41	0.960	10.35±2.86	0.122
	≥17	92	39.67±7.58		16.68±3.31		6.79±3.47		10.97±2.79	
No. of patients (daily)*	≤99	84	40.46±8.26	0.140	16.39±4.06	0.350	6.96±3.63	0.584	10.89±2.79	0.266
	≥100	118	38.81±7.46		16.87±3.20		6.69±3.29		10.44±2.87	
Working hours (weekly)	≤40	94	40.79±7.15	0.029	16.90±3.55	0.394	6.84±3.60	0.898	10.71±2.81	0.696
	≥41	108	38.38±8.24		16.47±3.61		6.78±3.30		10.56±2.87	
Working days (weekly)	≤5	140	40.26±7.38	0.039	16.85±3.38	0.294	6.70±3.45	0.508	10.94±2.80	0.018
	≥6	62	37.79±8.57		16.27±4.01		7.05±3.41		9.92±2.81	
Introduction of five work- ing days	Yes	141	40.24±7.58	0.041	16.79±3.41	0.467	6.61±3.46	0.216	10.99±2.78	0.006
	No	61	37.79±8.18		16.39±3.96		7.26±3.34		9.80±2.82	
Emotional labor*	≤21	103	41.06±7.49	0.004	17.26±3.26	0.017	7.67±3.14	<0.001	10.83±2.50	0.320
	≥22	99	37.88±7.88		16.06±3.81		5.91±3.51		10.42±3.15	

*Divided by subjects' medium score.

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

^{a,b}The same characters were not significant by Bonferroni's multiple comparison at $\alpha=0.05$.[†] Showed significant differences by one-way ANOVA, but not found the differences between each group.

계적 다중회귀분석의 두 번째 단계에서 매개변수인 감성지능과 자기효능감, 상사지지가 소진에 유의미한 영향을 미치고 있었고 ($P<0.05$), 세 번째 단계에서 감정노동은 소진에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta: 0.462, P<0.001$). 네 번째 단계에서 감정노동과 감성지능과 자기효능감 및 상사지지 요인을 회귀모형에 동시에 투입시켰을 때 감정노동의 영향력이 세 단계보다 감소하였고 통계적으로 유의미하였다($\beta: 0.320, P<0.001$). 즉, 감정노동과 소진의 관계에서 감성지능, 자기효능감, 상사지지의 매개효과가 확인되어, 감성지능과 자기효능감 및 상사지지가 낮을수록 소진이 높아지는 것으로 나타났다. 특히 감정노동과 소진의 관계에서 가장 큰 효과를 보인 매개변수는 감성지능($\beta: -0.238$)이었으며, 다음은 상사지지($\beta: -0.224$)와 자기효능감($\beta: -0.184$) 순으로 나타났다. 이

외에도 일평균 환자 수가 증가하고($\beta: 0.179$), 주 5일제를 시행하지 않는 집단($\beta: 0.218$)에서 소진이 높았고, 본 회귀모형의 설명력은 46.4%로 나타났다.

3.2. 감정노동과 이직의도의 관계에서 매개변수의 효과

감정노동과 이직의도의 관계에서 매개변수의 효과를 분석하기 위한 위계적 다중회귀분석의 각 단계별 결과는 Table 5와 같다. 위계적 다중회귀분석의 두 번째 단계에서 매개변수인 상사지지가 이직의도에 유의미한 영향을 미치고 있었고($P<0.001$), 세 번째 단계에서 감정노동은 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta: 0.336, P=0.001$). 네 번째 단계에서 감정노동과 상사지지 요인을 회귀모형에 동시에 투입시켰을 때 감정노

Table 4. The effect of mediating variable in the relationship between emotional labor and burnout

Step		Variables	β	t	P-value
2nd	Mediating variable	Emotional intelligence	-0.268	-3.990	<0.001
		Self efficacy	-0.153	-2.276	0.024
		Supervisor support	-0.285	-4.769	<0.001
		F=32.547 (<0.001) R ² =0.398 adj.R ² =0.386			
3rd	Independent variable	Position	-0.147	-2.361	0.019
		No. of dentists	0.084	0.874	0.383
		No. of patients (daily)	0.184	2.070	0.040
		Working days (weekly)	0.020	0.234	0.815
		Introduction of five working days+	0.188	1.869	0.063
		Emotional labor	0.462	7.280	<0.001
		F=12.467 (<0.001) R ² =0.277 adj.R ² =0.255			
4th	Independent variable	Position	-0.035	-0.636	0.525
		No. of dentists	0.079	0.956	0.341
		No. of patients (daily)	0.179	2.323	0.021
		Working days (weekly)	-0.039	-0.523	0.602
		Introduction of five working days [†]	0.218	2.527	0.012
		Emotional labor	0.320	5.649	<0.001
	Mediating variable	Emotional intelligence	-0.238	-3.739	<0.001
		Self efficacy	-0.184	-2.891	0.004
		Supervisor support	-0.224	-3.800	<0.001
		F=20.342 (<0.001) R ² =0.488 adj.R ² =0.464			

P-value obtained from hierarchical multiple regression method.

Dependent variable: burnout (continuous variable).

[†]Yes (0), No (1).

Table 5. The effect of mediating variable in the relationship between emotional labor and turnover intention

Step		Variables	β	t	P-value
2nd	Mediating variable	Supervisor support	-0.396	-5.672	<0.001
		F=10.582 (<0.001) R ² =0.177 adj.R ² =0.160			
3rd	Independent variable	Age	0.020	0.209	0.835
		No. of dental hygienists	-0.128	-1.679	0.096
		Household income (won)	0.356	3.802	0.001
		Emotional labor	0.336	4.403	0.001
		F=12.374 (<0.001) R ² =0.284 adj.R ² =0.261			
4th	Independent variable	Age	0.042	0.493	0.623
		No. of dental hygienists	-0.195	-2.744	0.007
		Household income (won)	0.294	3.397	0.001
		Emotional labor	0.188	2.476	0.015
	Mediating variable	Supervisor support	-0.385	-5.024	0.001
		F=16.868 (<0.001) R ² =0.405 adj.R ² =0.381			

P-value obtained from hierarchical multiple regression method.

Dependent variable: turnover intention (continuous variable).

등의 영향력이 세 번째 단계보다 감소하였고 통계적으로 유의미하였다(β : 0.188, $P=0.015$). 즉, 감정노동과 이직의도의 관계에서 상사지지의 매개효과가 확인되어, 상사지지가 낮을수록 이직의도가 높아지는 것으로 나타났다. 이외에도 치과위생사 수가 적고(β : -0.195), 월 평균급여가 높은 집단(β : 0.294)에서 이직의도가 높았으며, 본 회귀모형의 설명력은 38.1%로 나타났다.

3.3. 감정노동과 직무만족도 관계에서 매개변수의 효과

감정노동과 직무만족도의 관계에서 매개변수의 효과를 분석하기 위한 위계적 다중회귀분석의 각 단계별 결과는 Table 6과 같다. 위계적 다중회귀분석의 두 번째 단계에서 매개변수인 감성지능과 상사지지가 직무만족도에 유의미한 영향을 미치고 있었고($P<0.05$), 세 번째 단계에서 감정노동은 직무만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다(β : -0.346, $P<0.001$). 네 번째 단계에서 감정노동과 감성지능과 상사지지 요인을 회귀모형에 동

Table 6. The effect of mediating variable in the relationship between emotional labor and job satisfaction

Step		Variables	β	t	P-value
2nd	Mediating variable	Emotional intelligence	0.184	2.579	0.011
		Supervisor support	0.373	5.864	<0.001
		F=23.036 (<0.001)	R ² =0.319	adj.R ² =0.305	
3rd	Independent variable	Position	0.125	1.890	0.060
		Working hours (weekly)	-0.092	-1.346	0.180
		Working days (weekly)	-0.036	-0.400	0.689
		Introduction of five working days [†]	-0.040	-0.444	0.657
		Emotional labor	-0.346	-5.199	<0.001
		F=8.265 (<0.001)	R ² =0.174	adj.R ² =0.153	
4th	Independent variable	Position	0.019	0.315	0.753
		Working hours (weekly)	-0.081	-1.328	0.186
		Working days (weekly)	0.014	0.171	0.864
		Introduction of five working days [†]	-0.098	-1.205	0.230
		Emotional labor	-0.210	-3.373	0.001
	Mediating variable	Emotional intelligence	0.195	3.075	0.002
		Supervisor support	0.357	5.504	<0.001
		F=14.946 (<0.001)	R ² =0.350	adj.R ² =0.327	

P-value obtained from hierarchical multiple regression method.

Dependent variable: job satisfaction (continuous variable).

[†]Yes (0), No (1).

시에 투입시켰을 때 감정노동의 영향력이 세 번째 결과보다 감소하였고 통계적으로 유의미하였다(β : -0.210, $P=0.001$). 즉, 감정노동과 직무만족도의 관계에서 상사지지와 감성지능의 매개효과가 확인되어, 감성지능과 상사지지가 높을수록 직무만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 특히 감정노동과 직무만족도의 관계에서 가장 큰 효과를 보인 매개변수는 상사지지(β : 0.357)이었으며, 다음은 감성지능(β : 0.195)이었고, 본 회귀모형의 설명력은 32.7%로 나타났다.

고 안

감정노동은 직무스트레스의 한 요인으로 다양한 부정적 결과를 초래할 수 있지만⁵⁾ 지금까지 치과위생사를 대상으로 한 연구는 국내·외 모두 초기 단계라 할 수 있으며, 감정노동을 완화할 수 있는 매개요인에 대한 연구는 아직까지 보고된 바 없다. 따라서 본 연구는 임상치과위생사를 대상으로 감정노동이 소진, 이직의도, 직무만족도에 미치는 영향력을 분석하고, 이들의 관계에서 매개변수인 감성지능과 자기효능감, 상사 및 동료지지의 효과를 검증함으로써 임상치과위생사가 지각하는 감정노동의 수준을 완화시켜 줄 수 있는 방안을 모색하고자 하였다. 본 연구의 주된 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 감정노동에 따른 소진, 이직의도, 직무만족도의 차이를 분석한 결과 감정노동이 높을수록 소진과 이직의도가 높았고 직무만족도는 낮게 나타났다($P<0.01$), 감정노동의 부정적 영향력을 확인할 수 있었다. 이러한 결과는 감정노동의 강도가 더욱 높아지면서 감정부조화를 일으키고 정신적, 육체적 피로가 증가하였을 것이며, 결국 소진과 조직으로부터 벗어나고자 하는 이직 의도

가 높아졌을 것으로 해석하였다. 또한 조직에서 요구되는 감정의 통제에 의하여 개인의 스트레스가 증가하여 직무만족도가 감소한 것으로 추측하였다. 인적서비스 부문에 종사하는 구성원에서 감정노동의 결과인 소진 등이 높게 나타나는데¹³⁾ 특히 간호사나 교사 등 지속적이고 강도 높은 대인접촉 업무를 수행하는 집단에서 소진이나 이직의도 등이 더욱 뚜렷하게 나타난다.²³⁾ Grandey¹³⁾는 감정노동이 이직과 같은 철회행동에 영향을 주는 높은 생리적 각성을 이끌어낸다고 하였으며, Cote와 Morgan²⁴⁾도 불쾌한 감정에 대한 억제능 이직의도와 양(+)의 관련성을, 직무만족도와 음(-)의 관련성이 있다고 보고하였다. 따라서 감정노동으로 인한 부정적 결과를 감소시키기 위해서는 감정노동 수행과정에서 조직이 지향하는 감정표현 규범을 자신의 가치로 내면화시키기 위한 개인적 노력이 필요할 것이다. 또한 직무에 불만족한 종사자는 건강 문제가 발생할 수 있으며, 다른 종사자까지 부정적 영향이 전달되어 조직유효성 향상에도 장애가 될 수 있으므로 조직적 차원에서 감정노동을 조절하기 위한 방안 마련이 시급하다.

둘째, 감정노동을 완화할 수 있는 매개요인을 분석한 결과 감성지능은 감정노동과 소진의 관계에서 감정노동을 완화하는 역할을 하였다. 또한 감정노동과 이직의도, 직무만족도의 관계에서는 상사지지로 나타났다. 이는 감성지능이 높은 집단은 낮은 집단에 비해 상대적으로 소진에 덜 노출된다고 보고한 Vakola 등²⁵⁾의 결과를 지지하는 것이다. 감성지능이란 자신과 타인의 감정을 표현하고 평가하며, 효과적으로 조절하고 활용할 수 있는 능력을 말한다²⁶⁾. 감성지능이 높은 사람은 자신이 행하는 직무에 대한 장, 단점을 적절히 이해하고 규제하며 대처해 나가기 때문에 스트레스를 잘 극복할 뿐 아니라 효과적으로 회복하여 소진을 덜 경험한 것으로 해석하였다. 감성지능은 학습으로 개발될 수 있는 특성을 가

지고 있으므로 조직적 차원에서 이를 주제로 한 전문상담과 교육 부분에 적극적인 지원이 있어야 할 것이다. 특히 본 연구결과 감성지능은 주당 평균 근무시간이나 근무일수 등의 근무환경과 관련성이 뚜렷하게 나타났으므로 임상치과위생사의 근무환경 개선은 감성지능의 개발로 이어질 것이다. 또한 감성지능을 향상시키기 위하여 임상현장에서 치과위생사들이 그들의 감성지능을 활용할 수 있도록 열린 근무환경을 지원해야 할 것이며, 소통의 장을 마련함으로써 타인의 감성에 대한 이해력을 키워야 할 것이다. 이외에 자기효능감과 감정노동과 소진의 관계에서 매개요인으로 확인되었으므로 자기효능감에 영향을 주는 요인을 밝히고 적용함으로써 소진을 감소시키려는 노력이 필요하겠다. Bandura²⁷⁾는 특히 성취경험이 자기효능감의 형성에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 제안하였다. 그러나 현재 우리나라의 보건의료체계는 공공성이 취약하여 치료중심적인 민간의료기관이 그 역할을 주로 담당하고 있으며, 치과위생사의 업무 또한 진료업무를 보조하는 등 제한적인 역할을 행하고 있다²⁸⁾. 따라서 치과위생사의 자기효능감을 향상시키기 위해서는 구강질환의 예방 및 구강보건교육과 관련된 치위생 고유업무가 주 역할이 되어야 할 것이며, 이러한 고유업무에 대해 보험급여가 확대 적용되어야 할 것이다. 또한 자기효능감 향상을 위해 치과위생사는 자신의 업무에 대해 책임감과 전문직으로서 자부심을 인식하고, 효율적인 역할수행을 위하여 다양한 노력이 필요할 것이다²⁹⁾. 마지막으로 직무만족과 이직의도에 있어 상사지지가 매개요인으로 확인되었는데, 상사로부터 지지를 받고 있다는 믿음이 직장생활을 행복하게 유지하는데 긍정적인 영향을 한 것으로 생각하였다. 사회적 지지는 부정적인 심리적 현상을 완화시켜 긍정적인 조직생활에 영향을 미칠 수 있으므로¹¹⁾, 직무 스트레스로부터 의료인력을 보호하고 의료 생산에 있어 효율성을 증대시키기 위하여 사회적 지지를 강화시킬 수 있는 방안 마련이 시급하다. 또한 사회적 지지는 감정노동과 이직의도의 관계에서도 감정노동을 완화시키는 매개요인일 뿐 아니라³⁾, 본 연구결과에서도 소진을 감소시키는 효과 또한 확인되었으므로 조직내에서 새로운 조직문화를 구축하는 노력이 필요하다. 사회적 지지 중 상사 지지를 높이기 위한 방안으로 조직 간의 원활한 의사소통과 유대를 강화하기 위하여 모임을 활성화하고, 멘토링 프로그램을 실시하여 업무상에 발생할 수 있는 문제점 등에 대해 정보를 공유할 것을 제안한다. 또한 병원장이 제공할 수 있는 지지의 유형으로는 휴식 공간 마련, 5일 근무제 시행, 취미 및 문화활동의 지원도 고려해 볼 수 있을 것이다.

본 연구의 제한점으로는 첫째, 연구대상자를 서울·경기 지역에 근무하는 임상치과위생사 중 일부를 편의표본추출하여 선정하였기 때문에 우리나라 전체 임상치과위생사를 대표하여 본 연구결과를 일반화하기에는 부족하다는 것이다. 또한 치과위생사의 대부분이 여성이고, 직업 특성상 결혼 후 이직률이 높기 때문에 본 연구대상자의 연령 분포가 고르지 못하다는 제한이 있다. 둘째, 본 연구도구인 설문지에는 연봉이나 감정노동 등 연구대상자에게 민감한 내용이 포함되어 있었기 때문에 우편조사법을 적용하였다. 그러나, 본 조사법은 설문문항의 이해부족으로 왜곡된 결과나 무

응답이 많이 나올 가능성이 높다는 단점을 가지고 있다. 셋째, 본 연구는 단면적 연구에 의해 진행되었기 때문에 각 변수들간에 시간적 관계 및 인과관계를 추정하기 어렵다는 것이나, Grandey¹³⁾의 연구모형을 기반으로 하였으므로 연구결과에 큰 차이는 발생하지 않을 것으로 생각한다. 따라서 후속 연구에서는 대표성 있는 표본추출과 인과관계를 밝히기 위한 연구방법이 고려되어야 할 것이다. 그러나 이러한 제한점에도 불구하고 본 연구는 임상치과위생사를 대상으로 감정노동에 관한 연구가 매우 부족한 현시점에서 감정노동의 부정적 영향력을 제시하였다는 것이다. 또한 감정노동을 완화시킬 수 있는 방안으로 감성지능과 자기효능감 및 상사지지의 중요성을 제시한 것은 치과위생사 인력의 효율적 관리에 있어 의미 있는 정보로 검토될 가치가 있을 것으로 기대된다.

결론

본 연구는 임상치과위생사를 대상으로 Grandey의 감정노동모형을 적용하여 감정노동이 소진, 이직의도, 직무만족도에 미치는 영향력을 분석하고자 하였다. 또한 이들의 관계에서 매개변수인 감성지능과 자기효능감, 상사와 동료지지의 효과를 분석함으로써 임상치과위생사가 지각하는 감정노동의 수준을 완화시켜 줄 수 있는 방안을 모색하고자 하였다. 2013년 3월 18일부터 2013년 3월 31일까지 서울, 경기도에 소재한 치과 병·의원에 재직 중인 임상치과위생사 202명을 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시하고 분석한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 연구대상자의 인구·사회학적 특성, 근무환경, 감정노동에 따라 소진, 이직의도, 직무만족도의 차이를 분석한 결과 평직원이 고 치의사 수가 5명 이상, 일평균 환자 수가 100명 이상, 주당 평균 근무일수 6일 이상, 주 5일제를 미시행 및 감정노동이 높은 집단(≥ 22)에서 소진이 높았다($P < 0.05$). 이직의도는 26세 이상이고 월평균 급여가 181만원 이상이며 치과위생사 수가 16명 이하 및 감정노동이 높은 집단(≥ 22)에서 높았다($P < 0.05$). 직무만족도는 팀장급 이상이고 주당 평균 근무시간이 40시간 이하, 평균 근무일수 5일 이하 및 주 5일제를 시행하는 집단 및 감정노동이 낮은 집단(≤ 21)에서 높았다($P < 0.05$).

2. 인구·사회학적 특성, 근무환경, 감정노동에 따른 감성지능, 자기효능감 및 상사와 동료지지의 차이를 분석한 결과 감성지능은 31세 이상, 기혼자, 대학교 졸업, 팀장급 이상, 주당 평균 근무시간이 40시간 이하, 주당 평균 근무일수 5일 이하, 주 5일제를 시행 및 감정노동이 낮은 집단(≤ 21)에서 높았다($P < 0.05$). 자기효능감은 26세 이상이고 월평균 급여가 181만원 이상, 4년 이상의 임상경력, 팀장급 이상 및 감정노동이 낮은 집단(≤ 21)에서 높았다($P < 0.05$). 상사지지는 점수업무 수행, 팀장급 이상, 의원급 근무 및 감정노동이 낮은 집단(≤ 21)에서 높았다($P < 0.05$). 동료지지는 대학교 졸업과 주당 평균 근무일수 5일 이하 및 주 5일제를 시행하는 집단에서 동료지지가 높았다($P < 0.05$).

3. 감정노동과 소진의 관계에서 가장 큰 효과를 보인 매개변수는 감성지능이었다($P < 0.01$). 감정노동과 이직의도, 직무만족

도의 관계에서 가장 큰 효과를 보인 매개변수는 상사지지이었다 ($P<0.01$).

본 연구결과, 임상치과위생사의 감정노동은 소진, 이직의도, 직무만족도에 부정적인 영향을 미치고 있음을 확인하였다. 또한 감정노동의 결과인 소진과 이직의도를 감소시키고, 직무만족도를 높이기 위해서 감성지능과 자기효능감 등의 개인적 요소를 사회적·조직적 차원에서 접근하여 발달시켜야 할 것이다. 또한 상사 지지와 같은 기관적 요소들을 개선시키기 위하여 조직 내부의 노력도 더욱 필요할 것이다.

참고문헌

- Shin HS, An ES. Measuring the efficiency of dental hospitals with measurement of the service quality. *J Korean Acad Oral Health* 2012;36:46-54.
- An ES, Shin HS. Patient perception and satisfaction of dental services. *J Korean Acad Oral Health* 2011;35:162-170.
- 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.
- Hochschild AR. *The managed heart: commercialization of human feeling*. 2th ed. California:University of California Press;2003:244-245.
- An JY, Jeong HS, Kim HA. The relationship between emotional labor and job stress of clinical nurses in a hospital. *Korean J Occup Health Nurs* 2007;16:139-146.
- Park MM, Han SJ. Relations of job satisfaction with emotional labor, job stress, and personal resources in home healthcare nurses. *J Korean Acad Community Health Nurs* 2013;24:51-61.
- Lee JY, Chi MW. Relation among emotional labors's job stress, role conflict, ego-resilience and job turnover. *J Korea Contents Assoc* 2012;12:191-200.
- Kim SP, Lee DR. The effects of emotional labor and job context on service employees' psychological well-being. *KAHRM* 2008;15:79-102.
- Putnam LL, Mumby DK. Organizations, emotion and the myth of rationality. In: Fineman S. *Emotion in organizations*. 1st ed. California:Sage Publications;1993:36-57.
- Donavan DT, Brown TJ, Mowen JC. Internal benefits of service - worker customer orientation: job satisfaction, commitment, and organization citizenship behavior. *J Marketing* 2004;68:124-146.
- Halbesleben JR. Sources of social support and burnout: a meta-analytic test of the conservation of resources model. *J Appl Psychol* 2006; 91:1134-1145.
- 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.
- Grandey AA. Emotion regulation in the workplace: new way to conceptualize emotional labor. *J Occup Health Psychol* 2000;5:95-110.
- 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.
- Morris JA, Feldman DC. The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Acad Manag Rev* 1996;21:986-1010.
- Wong CS, Law KS. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study. *The Leadership Quarterly* 2002;13:243-274.
- Schwarzer R, Jerusalem M. Generalized self-efficacy scale. In: Weinman J, Wright S, Johnston M. *Measures in health psychology: a user's portfolio-causal and control beliefs*. 1st ed, Berkshire: NFER-Nelson;1995: 35-37.
- Price JL, Mueller CW. A causal model for turnover for nurses. *Acad Manage J* 1981;24:543-565.
- Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. *MBI: the maslach burnout inventory: manual*. 3rd ed. California:Consulting Psychologists Press;1996:50-53.
- Lee SL, Park SI. The effect of job stress, turnover of safeguard on job satisfaction. *KAHPERD* 2006;45:227-236.
- Opeiu local 391. Michigan organizational assessment questionnaire [Internet]. [cited 2012 Nov 04]. Available from: <http://www.opeiu391.org/pdf/the-michigan-organizational-assessment-questionnaire>.
- 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.
- Maslach C. *Burnout: the cost of caring*. 1st ed. New Jersey:Prentice hall;1982:34-35.
- Cote S, Morgan LM. A longitudinal analysis of the association between emotional regulation, job satisfaction, and intentions to quit. *J Organiz Behav* 2002;23:947-962.
- Vakola M, Tsousis I, Nikolaou I. The role of emotional intelligence and personality variables on attitudes toward organizational change. *J Manag Psychol* 2004;19:88-110.
- Zijlmans LJ, Embregts PJ, Bosman AM. Emotional intelligence, emotions, and feelings of support staff working with clients with intellectual disabilities and challenging behavior: an exploratory study. *Res Dev Disabil* 2013;34:3916-3923.
- Bandura A. Self-efficacy mechanism in human agency. *Amer Psychol* 1982;37:122-147.
- Korean Dental Hygienists Association · Korean Association of Dental Hygiene Professor. A study on developmental direction of dental hygiene discipline in Korea. *Seoul:Korean Dental Hygienists Association · Korean Association of Dental Hygiene Professor*;2009:13-16.
- Jung HK, Kim SC. The relationship between self-efficacy and job satisfaction of dental technicians. *J Korean Acad Oral Health* 2010;34:553-561.