

치과위생사의 공감역량이 직무만족에 미치는 영향

김영임[‡]

전주비전대학교 치위생과 교수

Effects of Compassion Competence on Job Satisfaction among Dental Hygienists

Young-Im Kim[‡]

Dept. of Dental Hygiene, Jeonju Vision University, Professor

Objectives: This study analyzed the factors influencing the compassion competence of dental hygienists in relation to job satisfaction.

Methods: The study period was from 250 professors at some universities were analyzed. Using SPSSWIN 18.0.

Results: Compassion competence is a significant amount of correlation with Job Satisfaction($F=14.386, p<0.001$), and the explanatory power was 39.4%. Among the independent variables, Communication skills($\beta=.569$) was found to have the greatest influence. Final education(graduate or higher), Compassion competency, Communication skills, Sensitivity, and Insight were found to have an effect.

Conclusions: In the future, it is considered that it is necessary to establish an effective strategy to enhance the Compassion Competence of clinical dental hygienists and to strengthen Job Satisfaction.

Keywords Compassion Competence, Dental hygienist, Job Satisfaction

Received on Aug 15, 2023. Revised on Nov 06, 2023. Accepted on Nov 07, 2023.

[‡] Corresponding Author (E-mail: kyil327@naver.com)

I. 서론

오늘날 경제적 수준 발달과 교육 수준의 향상으로 치과의료서비스의 요구는 증가하고 있으며, 이에 따라 치과의료기관은 최고의 서비스를 제공하고자 노력하고 있다[1]. 치과의료서비스의 질을 향상하는 데 있어 임상치과위생사의 역량을 강화하여 내부 조직의 경쟁력을 향상시키는 것이 매우 중요한 문제로 대두되고 있다[2]. 임상치과위생사는 양질의 치과의료서비스를 제공하며 기본 업무 외에도 급변하는 치과 의료환경에 따른 구강건강 문제와 다양한 업무에 대해 적극적인 자세로 최고의 서비스를 제공한다. 이와 함께 높은 지적수준과 치위생 전문교육을 통하여 국민의 구강건강을 향상시켜 삶의 질까지 높여주는 전문 직업인이며 치과 조직의 핵심인력이다[3]. 또한, 진료실에서 친절하고 밝은 인상과 진심 어린 이해를 바탕으로 환자 응대와 의사소통의 중요한 역할로 대두되고 있다[4]. 환자와 가장 밀접하게 소통하면서 그들에게 공감해줄수록 질 높은 치과의료서비스를 받았다는 인식이 될 것이므로, 치과위생사에게 공감역량은 꼭 필요한 중요한 요인이 된다[5]. 임상 환경에서의 공감은 환자의 어려운

상황을 경청, 정서적 지지 등을 통해 해결하거나 경감시킬 수 있도록 반응하는 힘이며[6], 직무만족에도 긍정적인 영향을 미친다[7]. 공감역량은 구성원 개개인에 대해 관심을 가지고 이를 통해 그들의 서로 다른 욕구를 이해하며 잠재된 능력을 끌어올려 업무수행에 있어 자신감을 느끼게 하는 것을 말한다[8].

치과위생사의 직무만족은 자신의 만족뿐만 아니라 환자에게도 상당한 영향을 미치고 있다[9]. 또한, 치과위생사의 업무 특성상 직무만족이 낮아지면 치과 이직 의사가 높아지며 소속감과 올바른 가치관 확립을 저해하게 되므로 직무만족은 치과위생사의 재직의도에 영향을 미치는 중요한 요인이다[10]. 그러나 치과위생사의 직무만족도와 관련된 요인으로 감정노동, 소진, 조직몰입, 이직의도, 직무스트레스, 행복지수, 근무환경 등의 변수를 사용한 선행연구들은 있지만[11-16], 치과위생사의 직무만족을 높이기 위한 공감역량의 조절효과 혹은 매개효과에 대한 검증은 부족한 상태이다.

따라서 본 연구에서는 치과위생사의 공감역량이 직무만족에 미치는 영향요인을 파악하여, 치위생 조직을 효율적으로 운영할 수 있는 기반을 구축하고 치과위생사의 직무만족을 높이는 방안을 마련하는데 기초자료를 제공하고자 시도하였다.

II. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 2022년 6월부터 8월까지 연구의 목적과 취지, 대상자의 익명성 보장 및 연구윤리 등을 설명한 후 연구에 동의한 전라북도 임상 치과위생사를 대상으로 온라인 URL을 통해 설문조사를 실시하였다. 연구대상자의 표본크기는 G*Power 3.1을 활용하여 중간 효과크기 0.15, 유의수준 0.05, 검정력 0.95에서 총 표본의 크기는 214명이 필요한 것으로 산출되었다. 연구대상자의 탈락률 고려하여 250명을 대상으로 하였으며, 이 중 불성실한 응답을 제외하고 최종분석에는 총 221명(회수율 88.4%)을 사용하였다.

2. 연구도구

본 연구는 치과위생사의 일반적 특성 4문항과 공감역량 17문항, 직무만족 23문항을 조사하였다.

치과위생사의 공감역량은 이[15]가 개발한 공감역량도구(Compassion Competence Scale; CCS)를 본 연구의 목적에 맞게 수정·보완하여 총 17문항을 민감성 5문항, 소통력 8문항, 통찰력 4문항의 3개 하위요인으로 Likert 5점 척도로 측정하여 공감역량 점수가 높을수록 공감역량이 높은 것을 의미한다. 이 [15]의 연구는 Cronbach's alpha=0.93이었고, 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's alpha=0.89이었다.

치과위생사의 직무만족 측정도구 개발한 박과 임[17]의 도구를 이용하여 직업만족 4문항, 실무활동 6문항, 환자관계 3문항, 동료관계 3문항, 소득 3문항, 근무여건 4문항으로 6개 하위요인으로 총 23문항으로 구성하였다. 도구는 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. 직무만족 측정도구 개발 시[17] Cronbach's alpha=0.91이었으며, 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's alpha=0.92이었다.

3. 통계분석

수집된 자료는 SPSS WIN 18.0 통계프로그램을 이용하여 분석하였다. 치과위생사의 일반적 특성은 빈도와 백분율로 산출하였으며, 공감역량과 직무만족의 정도는 평균과 표준편차로 분석하였다. 치과위생사의 공감역량과 직무만족 간의 상관관계는 Pearson's correlation을 시행하였다. 치과위생사의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해서는 단계적 다중회귀분석을 실시하였다.

III. 연구결과

1. 치과위생사의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 <Table 1>과 같다. 연령은 25세 미만이 54.8%로 가장 많았으며, 26-30세에 25.7% 순으로 나타났으며, 결혼 여부는 미혼이 66.1%로 높게 조사되었다. 근무경력은 5년 이하가 48.4%로 가장 많았으며, 5-10년은 21.2% 순으로 나타났다. 최종학력은 3년제 대학 졸업이 70.5%로 가장 많았다.

<Table 1> The General characteristics of the Subjects

Variables	Categories	N(%)
Age(y)	≤25	121(54.8)
	26-30	57(25.7)
	31-35	26(11.7)
	36-40	12(5.4)
	41-45	3(1.4)
	>46	2(1.0)
Marital status	Single	146(66.1)
	Married	75(33.9)
Work career(y)	< 5	107(48.4)
	6-10	47(21.2)
	11-15	39(17.6)
	16-20	10(4.5)
	>20	18(8.3)
Education level	College	156(70.5)
	University	49(22.2)
	Above university	16(7.3)
Total		221(100.0)

2. 치과위생사의 공감역량과 직무만족

치과위생사의 공감역량과 직무만족을 살펴본 결과 <Table 2>와 같다. 치과위생사의 공감역량 평균은 3.51점이었으며, 하위영역으로는 소통력이 3.72점으로 가장 높았으며 통찰력은 3.41, 민감성은 3.39 순으로 나타났다.

직무만족의 평균은 3.31점이었으며, 하위영역으로는 동료관계 3.67점, 환자관계 3.56점, 직업만족 3.42점, 근무여건 3.29점, 실무활동 3.27점, 소득 2.65점 순으로 나타났다.

<Table 2> Compassion competence and Job satisfaction

Variables	Categories	M	SD
Compassion competency	Communication skills	3.72	0.52
	Sensitivity	3.39	0.80
	Insight power	3.41	0.66
	All	3.51	0.54
Job satisfaction	Practice activity	3.27	0.52
	Professional satisfaction	3.42	0.75
	Income	2.65	0.64
	Working conditions	3.29	0.71
	Patient relations	3.56	0.84
	Co-worker relations	3.67	0.70
	All	3.31	0.63

3. 치과위생사의 공감역량과 직무만족의 상관관계

치과위생사의 공감역량과 직무만족의 상관관계는 <Table 3>과 같다. 공감역량이 직무만족 변수 간 상관관계를 알아본 결과 모두 유의한 양의 상관관계로 나타났다. 치과위생사의 공감역량이 높을수록 직무만족이 유의하게 높음을 알 수 있었으며, 하위요인인 실무활동($r=.346, p<0.001$), 직업만족($r=.498, p<0.05$), 소득($r=.324, p<0.001$), 근무여건($r=.416, p<0.05$), 환자관계($r=.554, p<0.001$), 동료관계($r=.544, p<0.001$)가 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<Table 3> The Relationship between Dental hygienist of Compassion Competency and Job satisfaction

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7
x1	1						
x2	.46**	1					
x3	.498*	.447**	1				
x4	.324**	.411**	.457**	1			
x5	.416*	.407**	.529*	.347**	1		
x6	.554**	.656**	.557**	.326**	.344**	1	
x7	.544**	.556*	.455*	.295*	.262*	.249*	1

* $p<0.05$, ** $p<0.001$

x1: Compassion competency x2: Practice activity x3: Professional satisfaction
 x4: Income x5: Working conditions x6: Patient relations
 x7: Co-worker relations

4. 치과위생사의 직무만족에 미치는 영향

치과위생사의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 독립변수 간의 상관관계를 분석한 결과 공감역량의 하위요인인 소통력, 민감성, 통찰력과 일반적 특성 중 연령, 결혼유무,

근무연수, 최종학력을 가변수 처리하고 직무만족을 종속변수로 설정하여 단계별 다중회귀분석을 실시하였다. 적합한 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며($F=14.386, p<0.001$), 회귀모형의 설명력은 39.4%였다. 독립변수 중 공감역량의 하위요인인 소통력($\beta=.495$)이 가장 큰 영향력을 보이는 변수로 나타났으며, 치과위생사의 직무만족에 일반적 특성 중 최종학력(대학원 이상, $t=2.174, p=0.002$)과 공감역량($t=3.264, p<0.001$), 하위요인으로 소통력($t=1.048, p=0.008$), 민감성($t=2.140, p<0.001$), 통찰력($t=1.035, p=0.031$)이 유의한 연관성이 있는 것으로 나타났다<Table 4>.

<Table 4> Factors affecting Job satisfaction

Variables	B	SE	β	t	p
Final educational (graduate school or higher)	0.124	0.024	0.186	2.174	0.002
Compassion competency	0.429	0.021	0.426	3.264	<0.001
Communication skills	0.456	0.116	0.495	1.048	0.008
Sensitivity	0.324	0.145	0.247	2.140	<0.001
Insight	0.367	0.034	0.325	1.035	0.031
$R^2 = 0.412$ djusted $R^2=0.394, F=14.386(p<0.001)$					

*by stepwise multiple regression analysis

IV. 고찰

본 연구는 치과위생사의 공감역량이 직무만족에 미치는 영향을 파악하여 치과위생사의 향후 직무만족을 높이는 방안에 필요한 기초자료를 제공하고자 시도하였다.

치과위생사의 공감역량 평균은 3.51점이었으며, 하위영역으로는 소통력이 3.72점으로 가장 높았으며 통찰력은 3.41점, 민감성은 3.39점 순으로 나타났다. 김 등[18]의 연구에서는 공감역량 평균 점수는 3.85점이며, 하위영역별로는 민감성, 통찰력, 소통력 순으로 나타났다. 김[5]은 3.59점이며, 간호사를 대상으로 한 선과 정[19]은 3.61점, 이[1]의 연구에서는 3.59점으로 본 연구와 유사한 결과를 보였다. 임상 환경에서 치과위생사는 환자의 구강건강행동 및 태도 등을 변화시키기 위해 치위생학 전문 지식 외에도 환자를 공감하고 경청 및 정서적 지지 등을 통해 해결하거나 경감시키는 힘을 기르는 것이 중요하다.

치과위생사 직무만족의 평균은 3.31점이었으며, 하위영역으로는 동료관계 3.67점, 환자관계 3.56점, 직업만족 3.42점, 근무여건

3.29점, 실무활동 3.27점, 소득 2.65점 순으로 나타났다. 박과 임[17]은 직무만족의 평균은 3.38점이었으며 하위요인별로는 동료관계요인이 가장 높았으며, 소득요인이 가장 낮게 나타나 본 연구결과와 유사한 결과를 보였다. 김과 박[20]의 연구에서는 3.30점, 민[21]의 연구에서는 3.35점, 성과 최[22]의 연구에서는 3.08점으로 연구자마다 다양한 결과를 보였다. 임상에서 근무하는 치과위생사는 과도한 직무스트레스를 줄이고 직무만족을 높일 수 있도록 근무 여건 개선 및 보상 등이 잘 이뤄져야 한다고 생각된다.

치과위생사의 공감역량이 직무만족 변수 간 상관관계는 모두 유의한 양의 상관관계로 공감역량이 높을수록 직무만족이 유의하게 높음을 알 수 있었다. 김 등[18]의 연구에서는 직업 만족도와 환자공감능력 교육경험 유무가 유의한 영향을 미치는 요인으로 나타났으며, 간호사를 대상으로 한 선과 정[19]의 공감역량은 대인관계능력, 직무만족도, 행복감과 양의 상관관계가 있었고, 환자를 이해하는 공감역량이 높아질수록 간호사가 환자를 간호하면서 예측가능하지 못한 상황이나 스트레스 상황에서 긴장감을 감소시키거나 약화할 수 있는 개인의 조절능력이 높아지는 것으로 나타났다[23]. 또한, 치과위생사를 대상으로 강의, 토의 시범, 시뮬레이션 등 다양한 방법이 특강 및 협회 차원의 보수교육 등을 통해 제공된다면 공감능력 외에도 직간접적으로 치과위생사의 적응 및 스트레스 감소하여[5, 18] 직무만족에 영향을 줄 수 있을 것이다.

치과위생사의 직무만족에 영향을 미치는 요인은 공감역량의 하위요인인 소통력이 가장 큰 영향력을 보이는 변수로 나타났으며, 치과위생사의 직무만족에 최종학력과 공감역량이 영향을 미쳤으며, 하위요인으로 소통력, 민감성, 통찰력이 유의한 연관성이 있는 것으로 나타났다. 치과위생사의 공감역량에 영향을 미치는 요인으로 박과 임[17]은 직무만족에 실무활동, 직업만족, 소득, 근무여건 등이 영향을 미쳤으며 박 등의 연구[12]에서는 학력, 근무처, 이직의도, 소진, 조직몰입이 직무만족에 영향을 미쳤다. 또한, 김 등[18], 민[21]과 성과 최[22]는 전문직 자아개념이 직무만족도에 가장 큰 영향력을 보였다. 따라서 치과위생사 다양한 공감역량을 높일 수 있는 교육프로그램을 개발 및 활용으로 직무만족을 향상시켜 치과의료서비스의 질이 향상된다면 외부·내부고객 모두 만족도가 높아질 것으로 사료된다.

본 연구의 제한점은 표본을 제한하여 편의표본추출법에 따른 일부 지역 치과위생사를 대상으로 조사하였기에 본 연구 결과를 일반화하기에는 무리가 있으나, 향후 연구대상을 확대하여 치과위생사의 공감역량이 직무만족에 영향을 미치는 요인의 연관성을 살펴보는 후속 연구가 더 필요할 것이다.

앞으로 임상치과위생사의 공감역량을 높일 수 있는 다양한 교육을 통하여 직무만족을 향상하게 시켜 효과적으로 치과병·의원에서 업무역량을 높일 수 있는 효율적인 전략을 세울 것을 제안한다.

V. 결론

본 연구는 치과위생사의 공감역량이 직무만족에 미치는 영향을 분석하기 위해 시행하였다.

1. 치과위생사의 공감역량 평균은 3.51점이었으며, 직무만족 평균은 3.31점으로 나타났다.
2. 치과위생사의 공감역량은 직무만족과 모두 유의한 양의 상관관계로 공감역량이 높을수록 직무만족이 유의하게 높게 나타났다.
3. 치과위생사의 직무만족에 관련 요인으로 공감역량의 하위요인인 소통력($\beta=.495$)이 가장 큰 영향력을 보이는 변수로 나타났으며, 최종학력(대학원 이상)과 공감역량, 하위요인인 소통력, 민감성, 통찰력이 유의한 연관성이 있는 것으로 나타났다.

결론적으로 치과위생사의 공감역량이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 치과위생사를 대상으로 공감역량을 증진할 수 있는 다양한 보수교육프로그램 개발 및 활용으로 직무만족을 향상시킬 수 있는 방안과 모색의 필요성을 확인할 수 있는 기초자료가 되리라 생각한다.

REFERENCES

1. Lee HK: Converged influencing factors on compassion competence in clinical nurses. *Journal of the Korean Convergence Society* 6(5):15-22, 2015.
DOI: 10.15207/JKCS.2015.6.5.015
2. Kim YI: A Study on effects of emotional labor and emotional intelligence of dental hygienist on organizational effectiveness. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society* 20(9):390-396, 2019.
DOI: 10.5762/KAIS.2019.20.9.390
3. Kim MS, Kim HW, Cha KH: Analyses on the construct of psychological well-being (PWB) of Korean male and

- female adults. *Korean Journal of Social and Personality Psychology* 15(2):19-39, 2001.
4. Lee KJ, Bae HS: The Factors Affecting the Intention of Career Discontinuity of a Married Women Dental Hygienist. *Journal of Korean Society of Dental Hygiene Science* 15(6): 786-793, 2015.
DOI: 10.17135/jdhs.2015.15.6.786
 5. Kim YI: Influence of dental hygienists compassion competency on resilience. *Journal of the Korea Academia-Industrial* 22(12):730-736, 2021.
DOI: 10.5762/KAIS.2021.22.12.730
 6. Lee YJ: Converged influencing factors on compassion competence in clinical nurses. *Journal of the Korea Convergence Society* 6(5):15-22, 2015.
DOI: 10.15207/JKCS.2015.6.5.015
 7. Lee JM: Influence of Trans for mational Leadership of Unit Manager on Nurses' Job Satisfaction and TurnoverIntention. master's thesis, Sookmyung Women's University, Seoul, 2012.
 8. Kwon KJ: A Study on the effects of leadership type on job satisfaction and turnover intention of organizational members. master's thesis, Kyunghee University, Seoul, 2010.
 9. Slavitt DB, Stamps PL, Piedmont EB, Haase AM: Nurses' satisfaction with their work situation. *Nursing Research* 27(2): 114-120, 1978.
 10. Shim HS, Lee HN: A study on factors affecting the job satisfaction of dental hygienists in part areas. *Journal of Korean Society of Dental Hygiene* 10(4):555-565, 2010.
 11. Yun MH, Min HH: Factors influencing burnout in clinical dental hygienists. *Journal of Korean Society of Dental Hygiene* 19(6):975-82, 2019.
DOI: 10.13065/jksdh.20190083
 12. Park MJ, Min HH, Lee HJ: Factors Affecting Job Satisfaction due to Organizational Commitment and Burnout of Clinical Dental Hygienists. *Journal of Korean Society of Oral Health Science* 10(1):96-102, 2022.
DOI:10.33615/jkohs.2022.10.1.96
 13. Choi HJ, Jung JH, Joo GM: Influencing factors on turnover intention in clinical dental hygienist. *Journal of Korean Society of Dental Hygiene* 18(6):1057-1066, 2018.
DOI: 10.13065/jksdh.20180091
 14. Kang MH, Jang SJ: Convergent relationship between emotional labor, burnout, Job satisfaction and turnover intention in the dental hygienists. *Journal of the Korea Convergence Society* 8(8):95-103, 2017.
DOI: 10.15207/JKCS.2017.8.8.095
 15. 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. *Journal of Korean Academy of Oral Health* 30(3):309-315, 2006.
 16. Lee YJ: Development of the compassionate competence scale for nurses. doctoral dissertation, Korea University, Seoul, 2014.
 17. Park JH, Lim SR: Development of job satisfaction scale for dental hygienist. *Journal of Korean Society of Dental Hygiene* 20(6):913-924, 2020.
DOI: 10.13065/jksdh.20200084
 18. Kim SM, Hong JS, Lee YS: Factors affecting the compassion competency of clinical dental hygienists. *Journal of Korean Society of Oral Health Science* 9(2):39-45, 2021.
DOI: 10.33615/jkohs.2021.9.2.39
 19. Seon YM, Chung KH: Effect of nurses' compassion competence on personal relations, job satisfaction and happiness. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology (AJMAHS)* 9(9):489-500, 2019.
DOI: 10.35873/ajmahs.2019.9.9.042
 20. Kim YS, Park HS: A study on work environment and job satisfaction hygienists in Daegu and Gyengsangbuk-do. *Journal of Dental Hygiene Science* 12(6):600-606, 2012.
 21. Min HH: The relationships among professional self-concept, self-esteem and job satisfaction of clinical dental hygienists. *Journal of Korean society of Dental Hygiene* 18(1):55-63, 2018.
DOI: 10.13065/jksdh.2018.18.01.55
 22. Sung JH, Choi GB: Factors influencing job satisfaction of clinical dental hygienists. *Journal of Convergence for Information Technology* 11(2):146-152, 2021.
DOI: 10.22156/CS4SMB.2021.11.02.146
 23. Cho HJ, Jung MS: Effect of empathy, resilience, self-care on compassion fatigue in oncology nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration* 20(4):373-382, 2014.
DOI: 10.11111/jkana.2014.20.4.373