

## 치과위생사의 조직 내 갈등수준과 직무만족도간의 관련성

정선락 · 장지언<sup>†</sup>

수성대학교 치위생과

### The Correlation between Conflict Level within the Organization and Job Satisfaction of the Dental Hygienist

Sun-Rak Jeong and Ji-Eon Jang<sup>†</sup>

Department of Dental Hygiene, Suseong College, Daegu 706-711, Korea

This research was attempted in order to investigate the correlation of the conflict level and job satisfaction of the dental hygienists in the dental clinic agency. The subjects were 249 dental hygienists working with more than five dental hygienists at dental clinics in Daegu, eight dental clinics were randomly chosen, the researcher visited them personally and the data was obtained by self-administrated questionnaires from March 2 to March 31, 2011. In conclusion, the higher ages, monthly income and total career were, the higher levels of conflict were, and job satisfaction was significantly high when monthly income and total career were higher. Correlation between level of conflict and job satisfaction showed as level of conflict are lower, job satisfaction was significantly high. Regression analysis of the factors affecting job satisfaction, it was significantly high as monthly income was higher, friction of view and ignorance was lower. Therefore, the conflict level is reduced, the job satisfaction degree of the dental hygienist is enhanced, the dental hygienist duty efficiency is enhanced and dental service of the good quality is provided.

**Key Words:** Conflict level, Dental hygienists, Job satisfaction

### 서론

구강보건의료수요에 대한 증가와 함께 치과의료기관도 증가되었고, 일반 의료와 마찬가지로 고가의 시설, 전문화된 인력을 필요로 하고 있으며, 치과위생사에게 필요한 능력도 과거와 같이 단순한 기술이나 기능에 중점을 두는 것에서부터 예방 교육, 대인관계기술, 경영의 동반자로서의 역할로 폭넓게 전환이 되는 등 치과위생사에 대한 사회적 요구가 다양하게 변화되고 있다<sup>1)</sup>. 이러한 상황 속에서 구강보건분야에서 의료소비자들의 질 높은 의료서비스욕구를 효율적으로 충족시키기 위해서는 무엇보다도 조직원인 치과위생사 자신이 직무에 대한 높은 만족도를 가지고 있어야 하며, 직무만족도가 높은 사람일수록 능동적이고 창의적인

태도를 통해, 양질의 구강의료서비스의 제공을 가능하게 한다<sup>2)</sup>.

직무만족이란 대체적으로 한 개인의 직업이나 직무경험으로부터 발생하는 긍정적인 정서 상태를 말하며<sup>3)</sup> 직무에 대한 동기가 이루어질 때 보다 활기차게 직무를 수행할 수 있다.

치과위생사의 직무만족도에 대한 선행 연구로 1996년 Locker<sup>4)</sup>는 치과종사자를 대상으로 조사한 결과 낮은 보수, 승진기회 부족 및 인정부족 등으로 직무불만족의 원인을 보고하였으며, 1999년 Kracher과 Steinhaus<sup>5)</sup>는 치과종사자들이 높은 근로시간에 비해 보수가 적을 뿐만 아니라 직무에 대한 존중이 부족하다고 주장하였으며, 그 이후로도 치과관련 종사자에 대한 연구가 지속적으로 이루어지고 있다.

국내연구는 1970년대부터 각 직업분야의 직무만족에 대

Received: November 3, 2014, Revised: January 18, 2015, Accepted: January 18, 2015

ISSN 1598-4478 (Print) / ISSN 2233-7679 (Online)

<sup>†</sup>Correspondence to: Ji-Eon Jang

Department of Dental Hygiene, Suseong College, 15, Dalgubeol-daero 528-gil, Suseong-gu, Daegu 706-711, Korea  
Tel: +82-53-749-7332, Fax: +82-53-749-7103, E-mail: jbjbj0429@hanmail.net

Copyright © 2015 by the Korean Society of Dental Hygiene Science

© This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

한 연구가 이루어져 왔으며, 치과위생사의 직무만족도에 대한 연구도 활발히 진행되고 있다. 최근에는 직무스트레스 중 업무량 과다와 부족절한 대우가 직무만족도에 영향을 미친다는 주장과<sup>6)</sup>, 근무환경과 직무만족도는 밀접한 관련이 있다는 보고<sup>7)</sup>도 있으며, 전문직업성은 직무만족에 긍정적인 영향을 미치게 하여 전문직업성이 강할수록 자신이 맡은 직무에 대한 만족감이 강하게 나타난다는 보고<sup>8)</sup>도 있다. 이렇듯 치과위생사의 직무만족도에 관한 연구는 직무스트레스와의 관련성을 연구하거나 근무환경에 따른 직무만족도를 조사한 것과 직무만족도가 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향을 연구한 것으로 대별될 수 있다.

삶의 질이 변화되고 교육수준이 향상됨에 따라 개인의 욕구가 다양해지고 직무환경과 직무의 내용이 다양해진 지역 사회 치과의료기관 내에서 근무하는 치과위생사가 받는 스트레스에 의하여 대인 간의 갈등도 변화되고 있다<sup>9)</sup>. 조직에 있어서 갈등에 관한 시각도 고전적인 입장에서는 바람직하지 못한 것이며 조직에 해로운 것으로 보고 갈등은 제거되어야 한다는 이론을 제시하였지만, 최근 경향은 갈등은 관리 여하에 따라서 용납될 수 있을 뿐 아니라 유용한 것일 수도 있다고 보며 이의 효율적인 관리 여하에 따라 건설적인 차원으로 활용할 수 있다는 연구가 활발하게 진행되고 있다. 조직 내의 갈등관리가 조직의 갈등을 긍정적 영향을 발휘하도록 갈등수준을 감소시키거나 증가시키는 행동이라고 할 때, 조직의 유효성 측면에서 중요한 문제로 부각된다<sup>10)</sup>.

갈등의 수준이란 갈등 상황과 관련된 행위주체 간 갈등의 심각성 정도를 의미하며, 이는 명백하거나 잠재적인 갈등의 지표이다. 조직에서 적절한 갈등수준은 조직구성원에게 최선의 행동결과를 유발하게 되므로 조직구성원의 갈등수준은 조직효과성에 커다란 영향을 미친다고 볼 수 있는 것이다<sup>11)</sup>.

Herzberg<sup>12)</sup>는 직무불만족의 요소로서 조직의 정책과 관리, 감독, 작업조건, 대인관계, 임금, 지위 등 조직 내 갈등수준의 하위요소가 영향을 준다고 하였으며, 정보보안 종사자를 대상으로 한 연구<sup>13)</sup>에서는 갈등수준이 낮을수록 직무만족도가 높게 나타났다. 또한 노인요양시설 종사자들을 대상으로 한 연구<sup>11)</sup>에서 갈등수준은 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 보고하였으며, 진로상담 교사를 대상으로 조사한 연구<sup>14)</sup>에서는 조직 내 갈등과 직무만족은 부(-)의 상관관계를 나타낸다고 하였다. 이와 같이 타 직종분야에서는 조직 내 갈등수준과 직무만족도와의 관련성에 대한 연구는 진행되고 있지만 치과위생사를 대상으로 한 조직 내 갈등수준과 직무만족도간의 관련성에 대한 연구는 부족한 실정이다.

최근 들어 병원 산업에서도 서비스제공자의 관점보다는

소비자수급자의 관점과 가치가 중시됨에 따라 제공자의 입장에서 이루어진 전통적 기능분화를 극복하고 환자와 고객의 입장에서 통합된 서비스를 제공할 필요성이 그 어느 때보다 절실해지고 있다. 이에 따라 조직 구성원의 갈등을 해소하고, 직무스트레스를 낮춰 줌으로써 고객에 대한 질 높은 의료 서비스 제공에 필요한 원만한 협력관계를 구축할 필요성이 강조되고 있다<sup>15)</sup>. 또한 치과위생사들이 자신의 직무에 대해 만족한다는 것은 무엇보다도 중요하며, 이는 본인 자신뿐만 아니라 환자 진료에도 상당한 영향을 주며, 전국민의 구강건강 발전에 지대한 역할을 하고 있기 때문이다<sup>16)</sup>.

이에 본 연구는 치과위생사의 조직 내 갈등 수준을 알아보고 그 갈등 수준과 치과위생사의 직무 만족도간의 관련성을 파악하여 조직 내에서의 치과위생사의 갈등관리를 통해 직무만족도를 높이는 방안을 강구할 수 있는 기초자료로 제공하여 치과위생사로 하여금 질 높은 구강관련의료서비스를 제공하고 전문직 종사자로서의 치과위생사 고유의 업무 발전에 기여하고자 시도되었다.

## 연구대상 및 방법

### 1. 연구대상

대구·경북지역 소재의 치과위생사 5인 이상이 근무하는 치과병(의)원 8곳을 임의로 선정하여 치과위생사 300명을 대상으로 직접 근무처를 방문하여 설문지를 배부하고 자기기입방식으로 조사하였다. 자료수집 기간은 2011년 3월 2일부터 3월 31일까지였고, 기체가 불충분한 51부를 제외한 249부를 분석에 이용하였다.

### 2. 연구도구 및 측정방법

#### 1) 갈등수준

갈등수준은 조직 내에서 자신의 직무와 관련하여 의견차, 간섭·협조, 비협조, 불신, 무시·불쾌, 정보제공기피 등과 같은 갈등상황에서 행위주체 간 갈등의 심각성 정도를 의미한다. 측정도구는 Walton과 Dutton<sup>17)</sup>이 제시한 자료를 근거로 Kwon<sup>10)</sup>과 Jang<sup>11)</sup>이 사용한 설문지를 참고하여 의견차 3문항, 간섭·협조 3문항, 비협조 2문항, 불신 4문항, 무시·불쾌 4문항, 정보제공기피 4문항으로 총 20개 문항으로 구성되었다. 각각의 문항을 Likert 5점 척도(매우 그렇다 5점, 그렇다 4점, 보통이다 3점, 그렇지 않다 2점, 전혀 그렇지 않다 1점)로 구성하였고, 각 문항의 합산점수가 높을수록 갈등이 높다고 볼 수 있고, 척도의 신뢰도를 나타내는 Cronbach's  $\alpha$ 는 의견차 0.739, 간섭·협조 0.722, 비협

조 0.598, 불신 0.624, 무시·불쾌 0.715, 정보제공기피 0.525이며 전체 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.76이었다(Table 1).

**2) 직무만족도**

직무만족은 조직구성원이 자신의 직무와 관련된 업무, 보수, 승진, 상사, 동료관계 등과 같은 직무환경에 대하여 얼마나 만족하는지에 대한 주관적 태도의 정서적·감정적 만족 상태이다. 측정도구는 1969년 Smith 등<sup>18)</sup>에 의해 개발된 job descriptive index를 기초로 Kim<sup>19)</sup>과 Goek<sup>20)</sup>이 활용한 설문지를 수정 보완하여 업무관련 5문항, 보수관련 5문항, 승진관련 5문항, 상사관련 5문항, 동료관계 5문항으로 총 25문항으로 구성하였으며, 각각의 문항을 Likert 5점 척도로 구성하였고, 각 문항의 합산점수가 높을수록 직무만족도가 높다고 볼 수 있고, 척도의 신뢰도를 나타내는 본 연구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 업무관련 0.83, 보수관련 0.82, 승진관련 0.83, 상사관련 0.85, 동료관계 0.91이며 전체 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.90이었다(Table 1).

**3. 통계분석**

수집한 자료는 IBM SPSS Statistics 20.0 (IBM Co.,

Armonk, NY, USA)을 이용하여 전산통계 처리하였으며, 갈등수준과 직무만족도 점수를 알아보기 위해 일표본 t-검정을 실시하였고 일반적 특성에 따른 치과위생사의 조직 내 갈등수준과 직무만족도는 t-test, 일원배치분산분석 ANOVA를 이용하였다. 치과위생사의 조직 내 갈등수준과 직무만족도와 상관을 파악하기 위해 이변량 상관분석을 사용하였으며 치과위생사의 직무만족에 영향을 주는 요인을 파악하기 위하여 일반적인 특성과 조직 내 갈등요인을 독립변수로 하여 단계적 회귀분석을 실시하였다.

**결 과**

**1. 대상자의 갈등수준과 직무만족도 점수**

치과위생사의 조직내 갈등수준은 전체 2.53이며 무시·불쾌가 2.60으로 가장 높았으며 불신 2.59, 간섭·협조 2.52, 비협조 2.50, 정보제공기피 2.47, 의견마찰 2.42 순이었다. 직무만족도 점수는 전체 3.13이며 동료관계가 3.57로 가장 높았으며 상사만족 3.27, 업무만족 3.27, 승진만족 2.90, 보수만족 2.51 순이었다(Table 2).

**2. 일반적 특성에 따른 조직 내 갈등수준과 직무만족도**

일반적 특성에 따른 조직 내 갈등수준에서 연령은 30~34세가 가장 높았으며 25~29세, 35세 이상, 24세 이하 순으로 연령이 높을수록 유의하게 높았으나(p<0.05) 결혼상태는 기혼이, 학력은 대졸과 대학원졸이, 성격은 외향적인 경우가 높았으나 유의한 차이가 없었다. 총경력은 4~6년이 가장 높았으나 6년 이상, 1~3년, 1년 이하 순이었고 월소득은 160~219만원이 가장 높았으며 220만원 이상, 159

**Table 1.** Content of Variables

Variable	Content
<b>Characteristics</b>	
Age	≤24, 25~29, 30~34, ≥35
Marital status	Single, married
Education	College, university, graduate school
Personality	Introverted, extroverted
Total career	< 1, 1~3, 4~6, 6<
Monthly income (10,000 KRW)	≤ 159, 160~219, ≥220
<b>Conflict level</b>	
	1=nothing, 2=not, 3=so so, 4=yes, 5=very yes
<b>Friction of view</b>	
<b>Interference</b>	
<b>Noncooperation</b>	
<b>Distrust</b>	
<b>Ignorance</b>	
<b>Avoid of information service</b>	
<b>Job satisfaction</b>	
	1=nothing, 2=not, 3=so so, 4=yes, 5=very yes
<b>Duty</b>	
<b>Pay</b>	
<b>Promotion</b>	
<b>Superior</b>	
<b>Colleague relation</b>	

KRW: Korean Won.

**Table 2.** Score of the Conflict Level and Job Satisfaction

Variable	Mean±SD
Conflict level	2.53±0.56
Friction of view	2.42±0.70
Interference	2.52±0.68
Noncooperation	2.50±0.78
Distrust	2.59±0.61
Ignorance	2.60±0.69
Avoid of information service	2.47±0.51
Job satisfaction	3.13±0.40
Duty	3.27±0.55
Pay	2.51±0.68
Promotion	2.90±0.55
Superior	3.27±0.63
Colleague relation	3.57±0.57

SD: standard deviation.

만원 이하 순으로 유의한 차이가 있었다( $p < 0.01$ ).

직무만족도 점수에서 연령은 35세 이상이 가장 높았으며 30~34세, 24세 이하 순이었으며 결혼상태는 기혼이, 학력은 대학원졸이, 성격은 외향적인 경우가 높았으나 유의한 차이가 없었다( $p < 0.01$ ). 총경력은 1년 이하가 가장 높았으며 6년 이상, 4~6년, 1~3년 순으로 경력이 높을수록 직무만족도가 높았었고 월소득은 220만원 이상이 가장 높았으며 159만원 이하, 160~219만원 순으로 월소득이 높을수록 직무만족도가 높게 나타나 각각 유의한 차이가 있었다( $p < 0.01$ ; Table 3).

### 3. 조직 내 갈등수준과 직무만족도의 상관분석

치과위생사의 조직 내 갈등수준과 직무만족도의 상관관계에서 갈등수준 중 의견마찰은 동료관계( $r = -0.439$ ,  $p = 0.000$ ), 승진( $r = -0.403$ ,  $p = 0.000$ ), 상사( $r = -0.369$ ,  $p = 0.000$ ), 업무( $r = -0.258$ ,  $p = 0.000$ ) 순으로 부(-)의 상관관계가 있었으며 간섭·방해는 동료관계( $r = -0.358$ ,  $p = 0.000$ ),

승진( $r = -0.321$ ,  $p = 0.000$ ), 상사( $r = -0.281$ ,  $p = 0.000$ ), 업무( $r = -0.250$ ,  $p = 0.000$ ) 순으로 부(-)의 상관관계가 있었다. 비협조는 동료관계( $r = -0.332$ ,  $p = 0.000$ ), 승진( $r = -0.309$ ,  $p = 0.000$ ), 업무( $r = -0.250$ ,  $p = 0.000$ ), 상사( $r = -0.248$ ,  $p = 0.000$ ), 순으로 부(-)의 상관관계가 있었으며 불신은 동료관계( $r = -0.356$ ,  $p = 0.000$ ), 승진( $r = -0.281$ ,  $p = 0.000$ ), 상사( $r = -0.216$ ,  $p = 0.000$ ), 업무( $r = -0.206$ ,  $p = 0.000$ ) 순으로 부(-)의 상관관계가 있었다. 무시·불쾌는 승진( $r = -0.417$ ,  $p = 0.000$ ), 상사( $r = -0.346$ ,  $p = 0.000$ ), 동료관계( $r = -0.318$ ,  $p = 0.000$ ), 업무( $r = -0.206$ ,  $p = 0.000$ ) 순으로 부(-)의 상관관계가 있었으며 정보제공기피는 동료관계( $r = -0.356$ ,  $p = 0.000$ ), 승진( $r = -0.257$ ,  $p = 0.000$ ), 업무( $r = -0.227$ ,  $p = 0.000$ ), 상사( $r = -0.194$ ,  $p = 0.000$ ), 순으로 부(-)의 상관관계가 있었다(Table 4).

### 4. 직무만족도를 종속변수로 한 회귀분석

직무만족도에 영향을 주는 독립변수를 알아보기 위하여 단

**Table 3.** Score of the Conflict Level and Job Satisfaction according to General Characteristics

Variable	n	Conflict level		Job satisfaction	
		Mean±SD	F/t (p)	Mean±SD	F/t (p)
Age (y)			2.81 (0.04)		2.55 (0.06)
≤ 24	89	2.40±0.54		3.14±0.36	
25~29	101	2.58±0.57		3.08±0.41	
30~34	39	2.68±0.51		3.16±0.49	
≥ 35	20	2.48±0.59		3.35±0.32	
Mean age		26.9±4.86			
Marital status			-0.55 (0.59)		-1.08 (0.28)
Single	196	2.51±0.56		3.12±0.41	
Married	53	2.56±0.55		3.19±0.40	
Education			1.02 (0.36)		0.86 (0.42)
College	194	2.50±0.56		3.14±0.38	
University	44	2.62±0.54		3.08±0.47	
Graduate school	11	2.62±0.65		3.26±0.59	
Personality			-0.16 (0.87)		-0.49 (0.62)
Introverted	124	2.52±0.54		3.12±0.36	
Extroverted	125	2.53±0.57		3.15±0.44	
Total career			5.26 (0.00)		5.58 (0.00)
< 1	39	2.27±0.54		3.25±0.40	
1~3	59	2.51±0.55		3.00±0.33	
4~6	55	2.72±0.52		3.05±0.30	
> 6	96	2.52±0.56		3.22±0.47	
Monthly income (10,000 KRW)			5.79 (0.00)		6.02 (0.00)
≤ 159	116	2.41±0.56		3.13±0.36	
160~219	98	2.67±0.53		3.07±0.40	
≥ 220	35	2.50±0.57		3.34±0.48	
Total	249	2.53±0.56		3.13±0.40	

SD: standard deviation, KRW: Korean Won.

**Table 4.** Correlation between Conflict Level and Job Satisfaction

Variable	Job satisfaction					
	Duty	Pay	Promotion	Superior	Colleague relation	Total
Friction of view	-0.258**	-0.030	-0.403**	-0.369**	-0.439**	-0.439**
Interference	-0.250**	-0.011	-0.321**	-0.281**	-0.358**	-0.359**
Noncooperation	-0.250**	-0.023	-0.309**	-0.248**	-0.332**	-0.341**
Distrust	-0.206**	-0.016	-0.281**	-0.216**	-0.356**	-0.314**
Ignorance	-0.206**	-0.063	-0.417**	-0.346**	-0.318**	-0.397**
Avoid of information service	-0.227**	0.096	-0.257**	-0.194**	-0.356**	-0.278**

\*\*p<0.01.

**Table 5.** Regression Analysis of the Factors Affecting Job Satisfaction

Variable	Job satisfaction					
	Duty	Pay	Promotion	Superior	Colleague relation	Total
Age	0.807 (0.224)**	-	-	-	-	-
Education	0.904 (0.385)*	-	-	-	-	-
Total career	-	-0.605 (0.231)**	-	-	-	-
Monthly income	-	1.878 (0.361)**	-	-	-	2.395 (0.812)**
Friction of view	-0.471 (0.094)**	-	-0.279 (0.109)*	-0.558 (0.089)**	-0.596 (0.078)**	-1.622 (0.396)**
Ignorance	-	-	-0.262 (0.083)**	-	-	-0.624 (0.300)*
R <sup>2</sup>	0.141	0.106	0.189	0.133	0.189	0.244
F	14.600**	15.724**	29.836**	38.913**	58.860**	11.001**

Values are presented as non-standardized beta (standard error).

\*p<0.05, \*\*p<0.01.

계적 회귀분석한 결과에서 전체 직무만족도에 영향을 주는 요인은 월소득, 의견마찰, 무시·불쾌 순으로 월소득은 높을수록(p<0.01), 의견마찰(p<0.01)과 무시·불쾌(p<0.05)는 낮을수록 높게 유의한 영향을 주었으며 설명력은 24%이다. 하위 5가지 영역 중 업무에는 학력, 연령, 의견마찰 순으로 연령(p<0.01)과 학력(p<0.05)이 높을수록, 의견마찰(p<0.01)은 낮을수록 높게 유의한 영향을 주었으며 보수에는 월소득, 총경력 순으로 월소득(p<0.01)이 높을수록, 총경력(p<0.01)이 낮을수록 높게 유의한 영향을 주었다. 승진에는 의견마찰, 무시·불쾌 순으로 의견마찰(p<0.05)과 무시·불쾌(p<0.01)가 낮을수록 높게 유의한 영향을 주었으며, 상사와 동료관계는 의견마찰(p<0.01)이 낮을수록 높게 유의한 영향을 주었다(Table 5).

### 고 찰

치과의료기관의 주 기능이 치과의료서비스 제공이고, 그 기능 수행에 핵심역할을 담당하고 있는 치과위생사들이 그들의 고유업무에 충실할 수 있도록 근무환경을 조성함은 물론 조직 내 잠재하는 갈등을 적정하게 해소할 수 있는 조직

문화를 형성함으로써 직무만족도를 높여 조직의 차원에서 업무의 생산성과 효율성 향상을 도모해야 한다.

치과의료기관에서의 환자진료는 의사를 중심으로 상호 의존성 및 협력관계가 매우 높고 과업을 수행하는 조직상황에서 갈등 발생의 가능성이 높다고 볼 수 있다. 이에 본 연구는 치과위생사의 조직 내 갈등수준과 직무만족도를 알아보고 그 갈등수준과 직무만족도간의 관련성을 파악하여 치과위생사로 하여금 질 높은 치과의료서비스를 제공하고 전문직 종사자로서의 치과위생사 고유 업무발전에 기여하고자 시도하였다.

치과위생사의 조직 내 갈등수준은 전체 2.53로 중간 정도이며 무시·불쾌가 2.60으로 가장 높았으며 불신 2.59, 간섭·협조 2.52, 비협조 2.50, 정보제공기피 2.47, 의견마찰 2.42 순으로 노인요양시설 종사자를 대상으로 한 연구<sup>11)</sup>의 2.49보다 높았으나 치과위생사의 대인갈등관계를 연구한 것<sup>9)</sup>과 간호사를 대상으로 조사한 연구<sup>21)</sup>의 3.0보다는 낮게 나타났다. 이는 노인요양시설 종사자들은 다양한 직종의 소규모 인력으로 구성되어 각각의 업무분장이 명확하게 이루어지고 있는 반면 치과위생사라는 직종의 제한된 업무범위 속에서 경쟁이 치열하다는 점에서 다소 높게 나타났지만 간

호사보다는 낮다는 점은 종합병원의 간호사, 의료기사, 의사, 행정직원을 대상으로 한 연구에서 다른 직종보다 간호사가 높게 나타난 기존연구 결과<sup>21)</sup>에 부합한다.

치과위생사의 직무만족도는 전체 3.13이며 동료관계가 3.57로 가장 높았으며 상사만족 3.27, 업무만족 3.27, 승진만족 2.90, 보수만족 2.51 순으로 치과종사자를 대상으로 조사한 연구<sup>22)</sup>에서의 직무만족도 3.23, 치과위생사의 근무환경과 직무만족에 관한 연구<sup>7)</sup>의 3.30과 임상치과위생사의 전문직업성과 직무만족도의 연구<sup>8)</sup>의 3.34보다는 낮았으나 치과의원의 치과위생사를 대상으로 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구<sup>6)</sup>의 2.99보다는 높았다. 이는 연구자마다 직무만족도의 측정도구가 다를 뿐만 아니라 연구대상자의 거주지역이나 근무환경, 조사기간 등 여러 요인에 의해 영향을 받기 때문에 다소 차이가 있을 것으로 여겨진다. 또한 동료관계와 상사관계는 가장 높은 것에 반하여 보수관련 요인은 가장 낮은 것으로 나타나 Jung과 Song<sup>6)</sup>의 연구와 Kim과 Park<sup>7)</sup>의 연구와 유사하며, 이는 치과위생사의 업무에 대한 적절한 보상체계가 아직 이루어지지 않는 것으로 보인다.

치과위생사의 일반적 특성에 따른 갈등수준은 30~34세에서 가장 높았고, 전반적으로 연령이 낮을수록 갈등수준이 낮게 나타나 Son 등<sup>9)</sup>의 연구와 비슷했지만 연령이 낮아질수록 갈등수준이 높게 나타난 노인요양시설 종사자를 대상으로 한 Jang<sup>11)</sup>의 연구와는 상반된 결과를 보였다. 이는 연령이 높아질수록 동료 및 상사와 환자 등 다양한 관계 속에서 조정 및 총괄하는 고도의 기술이 필요한 업무를 수행하는 직위에 있기 때문인 것으로 보인다. 총경력과 월소득이 높을수록 갈등수준도 유의하게 높게 나타나 Son 등<sup>9)</sup>의 연구와 비슷했는데, 이는 총경력과 월소득이 높을수록 연령이 높은 것과 관련이 있기 때문에 갈등수준도 높게 나타남을 알 수 있다.

일반적 특성에 따른 직무만족도를 조사한 결과 월평균소득이 많을수록, 경력이 높을수록 직무만족도가 유의하게 높게 나타나 Jeong 등<sup>23)</sup>과 Oh<sup>24)</sup>의 연구 결과와 유사하였다. 일반적으로 전문직인 치과위생사의 경우 경력이 많을수록 월평균소득이 높음을 의미한다고 볼 수 있는데, 이는 오랜 근무경력과 경제적으로 안정된 소득, 아울러 업무의 중요성에 대한 인지도나 숙련된 기술 및 업무에 대한 자신감이 증가됨과 함께 업무의 숙달로 업무수행 능력이 향상되므로 병원의 관리에 책임을 지고 있어 효율적인 방법으로 임하기 때문에 나타나는 결과로 보인다. 따라서 치과병·의원의 관리자인 치과의사로부터 능력을 인정받는 부분이 많아지는 것에서 기인된 것으로 유추할 수 있다.

치과위생사의 조직 내 갈등수준과 직무만족도의 상관관

계는 갈등수준의 6가지 하위영역 모두 직무만족도의 하위영역에서 동료관계와 가장 높은 부(-)의 상관성을 가지며 승진, 상사, 업무 순으로 유의한 부(-)의 상관관계를 나타내었으나 보수와는 유의한 상관성이 없었다. 이는 Jang<sup>11)</sup>의 연구와 Kim<sup>13)</sup>의 연구에서 갈등수준에 대한 인식이 높을수록 직무만족이 낮아진다는 보고와 Kim<sup>21)</sup>의 연구에서 갈등과 직무만족은 높은 역상관관계를 보인 결과와 일치된다. 갈등은 두 종류로 대별되는데 첫째는 개인 내부의 심리적인 차원에서의 갈등과 개인과 개인간에서 발생하는 인간관계의 차원에서의 갈등, 둘째는 조직과 외부환경의 상호작용에 의해 발생하는 조직환경에서의 갈등이다<sup>25)</sup>. 본 연구에서 갈등수준이 직무만족도의 하위영역 중 보수와 관련성이 없는 것은 갈등수준의 설문문항이 인간관계 차원에서의 갈등과 관련된 문항으로 구성되어 있기 때문이며, 갈등수준에서 동료관계가 가장 높은 것은 조사대상자들의 평균연령이 26세로 조직 내에서 중간스텝이 되기 전의 단계여서 동료관계에서 경쟁이 치열하여 심리적 차원의 갈등이 심화된 경우로 보인다. 이에 병원조직관리자는 직원의 갈등 정도를 파악하고 갈등관리를 통해 업무 효율성 증진에 관심을 두어야 하겠다.

전체 직무만족도에 영향을 주는 요인을 알아보기 위하여 다중회귀 분석 결과 독립변수 중 월소득, 의견마찰, 무시·불쾌 순으로 월소득은 높을수록, 의견마찰과 무시·불쾌는 낮을수록 유의하게 높게 영향을 주었으며 설명력은 24%이다. 이는 정보보안 종사자를 대상으로 한 연구<sup>13)</sup>에서 갈등수준이 직무만족에 영향을 준 것은 유사하며 갈등수준의 하위영역 중 불신만 직무만족에 유의한 영향을 준 것과는 차이를 나타내지만 노인요양시설 종사자의 갈등수준이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구<sup>11)</sup>에서는 갈등수준 하위영역 중 의견마찰과 무시·불쾌가 직무만족에 유의한 영향을 준다는 결과와는 일치한다. 이러한 의견마찰과 무시·불쾌는 인간관계에서의 커뮤니케이션의 문제로서 타직종의 연구<sup>26)</sup>에서 커뮤니케이션이 원활하지 않은 이유는 타업무로 인한 시간부족, 대인관계 기술 부족 등이 원인이기 때문에 구조적이면서 인간적인 문제로 인해서 발생하는 갈등을 해소하기 위해서는 서로 이해의 폭을 넓힐 수 있는 기회를 만들어야 하고 의사소통이 원활하게 이루어질 수 있는 장치가 필요함을 주장한다. 또한 간호사를 대상으로 조직 내 커뮤니케이션과 조직갈등의 관련성을 연구<sup>27)</sup>에서 결과 커뮤니케이션에 대한 만족도가 높을수록 조직갈등이 낮게 나타났다. 따라서 최근 임상현장에서 환자와 치과위생사의 관계, 치과의사와 치과위생사의 관계, 동료 치과위생사와의 관계에서 의사소통 기술이 크게 필요하다는 점을 인식하고 있으므로 보수교육으로 의사소통기법 강좌가 이루어지고 있으며 학교

현장의 치위생교육과정에도 관련 교과목이 개설되고 있다. 총괄적으로 본 논문에서 치과위생사의 조직 내 갈등수준과 직무만족도 점수는 중간 정도였으며, 갈등수준은 연령, 총경력, 월소득과 유의한 관련성이 있었으며, 직무만족도는 월소득과 갈등수준 중 의견마찰과 무시·불쾌가 유의한 관련성을 나타내어 월소득이 높을수록, 의견마찰과 무시·불쾌가 낮을수록 직무만족도는 높았다. 이상의 연구 결과를 통해 치과병(의)원에서 근무하는 치과위생사를 대상으로 적절한 보상체계뿐만 아니라 업무활동에서 발생하는 갈등 상황을 정확히 파악하여 당사자들 간에 상호 이해의 폭을 넓혀 갈등을 줄여 직무만족도를 높여야 하겠다.

본 논문은 치과위생사를 대상으로 조직 내 갈등수준과 직무만족도간 관련성 연구를 시도한 논문으로서 의의를 지닌다. 하지만 연구의 제한점으로는 대상자를 일부 지역에서 현재 근무하고 있는 치과위생사를 대상으로 하였으므로 지역에 따라 근무하는 치과위생사들과는 일반적인 특성과 근무특성이 상당히 다를 수 있기 때문에 일반화시키기에는 한계가 있으며 또한 갈등수준의 측정도구가 다소 한정된 범위 안에서 측정된 점도 아쉽기에 이러한 부족한 부분을 보완한 후속연구가 이루어져야 할 것이다.

## 요 약

치과의료기관에 종사하는 치과위생사들의 조직 내 갈등수준과 직무만족도를 알아보고 갈등수준과 직무만족도의 관련성을 파악하고자 일부 지역 소재의 치과의료기관 중 치과위생사 5인 이상 근무하는 치과병(의)원 8곳을 임의로 선정하여 치과위생사 249명을 대상으로 하여 2011년 3월 2일부터 3월 31일까지 설문조사한 결과는 다음과 같다.

치과위생사의 갈등수준은 2.53으로 중간 정도이며 무시·불쾌가 2.60으로 가장 높았으며 불신 2.59, 간섭·협조 2.52, 비협조 2.50, 정보제공기피 2.47, 의견마찰 2.42 순이었고 직무만족도 점수는 전체 3.13으로 중간 정도이며 동료관계가 3.57로 가장 높았으며 상사만족 3.27, 업무만족 3.27, 승진만족 2.90, 보수만족 2.51 순이었다.

치과위생사의 일반적 특성에 따른 갈등수준에서 연령 및 총경력과 월소득이 높을수록 갈등수준이 유의하게 높았다 ( $p < 0.01$ ). 직무만족도는 총경력과 월소득이 높을수록 직무만족도는 유의하게 높았다 ( $p < 0.01$ ).

치과위생사의 갈등수준과 직무만족도의 관련성은 갈등수준이 낮을수록 직무만족도가 유의하게 높았고 갈등수준은 직무만족도 5가지 하위 영역 중 동료관계와 가장 높은 부(-)의 상관관계를 나타냈으며 승진, 상사, 업무 순이었다( $p$

$< 0.01$ ).

전체 직무만족도에 영향을 주는 요인을 알아보기 위하여 회귀분석 결과 일반적 특성 중 월소득과 갈등수준 6가지 하위 영역 중 의견마찰, 무시·불쾌가 유의한 변수로서 월소득, 의견마찰, 무시·불쾌 순으로 월소득은 높을수록, 의견마찰과 무시·불쾌는 낮을수록 유의하게 높게 영향을 주었으며 설명력은 24%이다( $p < 0.01$ ).

이상의 결과를 종합해 볼 때 갈등수준이 낮을수록 직무만족도는 유의하게 높았으며 직무만족도에 영향을 주는 요인으로는 월소득이 높을수록, 갈등수준 중 의견마찰과 무시·불쾌가 낮을수록 유의하게 높게 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 업무수행에 합당한 보상수준 체계뿐만 아니라 조직 내 상하간 동료간 구성원들과의 원활한 의사소통체계를 형성하여 상호이해의 폭을 넓히고 갈등관리를 통해 직무만족이 높은 근무환경을 조성해 줌으로써 조직 내 생산성과 효율성을 증대함으로써 치과위생사들이 양질의 치과의료 서비스를 제공할 수 있도록 해야 한다.

## References

1. Choi EY: Study on the job satisfaction and organizational commitment of the dental hygienist. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul, 2001.
2. Heo SE: The effect of job stress on burn-out and intention to change a job for dental hygienists. Unpublished master's thesis, Inje University, Busan, 2010.
3. Jang BJ, Hong SS, Kim JY, Jeong SH, Song KB: Job satisfaction of the nurse aides engaged in the private dental clinic. J Korean Dent Assoc 42: 717-725, 2004.
4. Locker D: Work stress, job satisfaction and emotional well-being among canadian dental assistants. Community Dent Oral Epidemiol 24: 133-137, 1996.
5. Kracher C, Steinhaus CS: Dental assistant of indiana: comments from the front lines. J Indiana Dental Assoc 78: 36-40, 1999.
6. Jung JO, Song GS: A study on job stress and job satisfaction of dental hygienists working in dental clinics. J Dent Hyg Sci 8: 305-312, 2008.
7. Kim YS, Park HS: A study on work environment and job satisfaction of dental hygienists in Daegu and Gyeong-sangbuk-do. J Dent Hyg Sci 12: 600-606, 2012.
8. Lee SS: Original article: professionalism and job satisfaction in dental hygienists. J Dent Hyg Sci 13: 535-542, 2013.

9. Son GO, Kim JG, Kim DG: Study on interpersonal conflict in task activity of dental hygienist. *J Korean Acad Oral Health* 31: 94-95, 2007.
10. Kwon DI: Study on the conflict of social organization workers. Unpublished master's thesis, Sungkyunkwan University, Seoul, 2001.
11. Jang GY: A study on the influence of the employee's conflict level on their job satisfaction and commitment at sanatoriums for the aged. Unpublished master's thesis, Silla University, Busan, 2006.
12. Herzberg F, Mausner B, Snyderman B: The motivation to work. 2nd ed. Wiley, New York, 1959.
13. Kim YS: A study of the effects of job satisfaction and job change in the organization of information security professionals conflict level. Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul, 2013.
14. Kang HJ: The influences of career education & guidance teacher's professional recognition and organizational conflicts on job satisfaction and job involvement. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul, 2012.
15. Kang JY: The effect of interpersonal conflict in hospital organization on organization immersion and turnover intention : focused on dental hospitals and clinics. Unpublished master's thesis, Keimyung University, Daegu, 2009.
16. Kang BW: Study on the causal factors of the organizational commitment: Korean dental hygienists case. Unpublished master's thesis, Kyonggi University, Suwon, 2000.
17. Walton RE, Dutton JM: The management of interdepartmental conflict. A model and review. *Adm Sci Q* 14: 79-90, 1969.
18. Smith PC, Kendal R, Hulin CL: The measurement of satisfaction in work and behavior. 1st ed. Raud McNally, Chicago, 1969.
19. Kim HM: Studies on the effects of social organization: based on dual goal approach. Unpublished doctoral dissertation, Yonsei University, Seoul, 1993.
20. Goek YH: Study on the effects of job satisfaction of senior social worker welfare in private operating conditions. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul, 1997.
21. Kim JK: A study of relationships among conflict, job satisfaction, and organizational commitment on general hospitals. *J Acad Nurs Admin* 13: 421-430, 2007.
22. Park HM: Analysis of the job satisfaction, work-family conflict and turnover intention of dental health care worker. *J Health Serv Manag* 7: 191-203, 2013.
23. Jeong SH, Seo YG, Son UY, Choi YH, Song GB: Analysis of job satisfaction and related factors of dental auxiliaries. *J Korean Acad of Oral Health* 29: 281-292, 2005.
24. Oh JS: Study on the factors affecting the job satisfaction of dental hygienists in Korea. Unpublished doctoral dissertation, Chosun University, Gwangju, 2001.
25. Kim GJ: Study on interpersonal conflict factor of social workers. *J Korean Acad Soc Work* 3: 101-102, 2004.
26. Lee MJ, Choi MG: Difference of conflict levels of nurses and nurse-aids against doctors. *J Health Serv Manag* 12: 4844-4851, 2011.
27. Jung KH, Park DY, Lee SY: A study of relationships between organizational communication satisfaction and organizational conflict among nurses. *J Health Serv Manag* 6: 165-176, 2012.