

일부 지역 치과위생사들의 직무소진과 직업만족도

박지혜

마산대학 치위생과

색인 : 직무소진, 직업만족도, 치과위생사

1. 서론

직무소진(Burnout)은 1970년대 의료서비스업 종사자들이 느끼는 부정적 반응을 설명하는 개념으로 처음 소개되었다¹⁾. Pines와 Aronson은 직무소진을 감정적으로 많은 것이 요구되는 상황에서 장기간의 곤란에 의해 야기되는 육체적·감정적 및 정신적 소모 상태라고 정의하였다²⁾. 또한 직무소진을 직무요구도와 개인의 수용력 간에 불균형이 존재할 경우 장기간의 스트레스가 발전되어 나타나는 심각한 결과라고도 정의하였다³⁾.

직무소진의 가장 적절한 정의는 사람을 대상으로 하는 직업을 가진 사람에서 발생 가능한 감정적 소모, 비인격화 및 개인적 성취 감소와 같은 심리학적인 현상이라는 견해이다. 감정적 소모는 증후군에서 말하는 주요 견해로 지나친 느낌과 개인의 감정 소모를 말하고, 비인격화는 부정적·냉소적 및 과도하게 객관적이며 타인에게 행하는 비인간적인 태도와 느낌까지도 포함되며, 개인적 성취

감소는 특히 타인과 공동으로 일하는 데 있어서 개인이 부정적으로 평가하는 경향과 함께 개인의 직무능력과 성공적인 성취의 감소를 나타낸다^{4,5)}. 이러한 개념적 측면에서 Maslach와 Jackson은 의료서비스업 종사자들에서 직무소진을 측정하기 위해 Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey(MBI-HSS)를 개발하였다⁵⁾. 그 외에도 교육계 종사자들에서 직무소진을 측정하기 위한 MBI-Educators Survey(MBI-ES)와 일반적인 직업군 종사자들에서 직무소진을 측정하기 위한 MBI-General Survey(MBI-GS)도 개발되었다⁶⁾.

의료서비스업 종사자들에서 직무소진을 측정하기 위한 다른 도구로 Burnout Measure²⁾와 Staff Burnout Scale for Health Professionals⁷⁾와 같은 설문도구도 개발되었으나 현재 가장 광범위하게 사용되고 있는 측정도구는 MBI로 그 신뢰성과 타당성이 검증되었다⁵⁾. 특히 MBI-HSS는 의료서비스업 종사자들에서 직무소진을 측정하는 신

뢰성과 타당성이 가장 높은 도구이다⁸⁾. MBI-HSS는 22문항 중 감정적 소모(emotional exhaustion; EE) 9문항, 비인격화(depersonalization; DP) 5문항 및 개인적 성취(personal accomplishment; PA) 8문항의 3개의 하위개념으로 구성되며, 점수는 0(전혀 없음)에서 6(매일)까지의 7점-리커드 척도를 사용하였다. 감정적 소모와 비인격화는 높은 점수가 개인적 성취는 낮은 점수가 직무소진을 나타낸다.

직무소진을 측정하는 국외 연구로는 Ozyurt 등⁹⁾이 이스탄불의 건강관리시설에서 근무하는 598명의 내과 의사를 대상으로 직무소진과 직업만족도를 보고하였고, Soler 등¹⁰⁾이 12개의 유럽국가에서 일반 개업의 1393명의 직무소진을 조사하였으며, Kumar 등¹¹⁾은 뉴질랜드에서 정신과의사 239명의 직무소진과 직업 만족도에 대해 측정하였다. 또한 치과전문가에서 직무소진을 측정하는 연구로는 Te Brake 등¹²⁾이 네덜란드에서 치과의사 497명의 직무소진을 조사하였고, Gorter 등¹³⁾이 네덜란드에서 치과의사 709명의 직장종류, 직무스트레스 및 직무소진을 조사하였으며, Gorter¹⁴⁾가 치과위생사들의 직무스트레스와 직무소진을 측정하였다. 한편, 직무소진을 측정하는 국내 연구로는 박¹⁵⁾이 서울시 치과위생사 129명을 대상으로 직무스트레스와 직무소진을 조사하였고, 정¹⁶⁾이 서울시와 경기도 치과위생사 401명을 대상으로 직무소진에 영향을 미치는 요인에 대해 보고하였으며, 김과 윤¹⁷⁾이 대구시, 경북, 울산시 임상치과위생사 322명을 대상으로 직무소진과 대처행동을 측정하였다.

이와 같이 직무소진에 관한 연구가 이루어지고는 있으나 경남지역 임상치과위생사를 대상으로 한 연구는 부족하며, 특히 MBI-HSS를 사용하여 직무소진을 측정하는 연구는 아직 미미한 실정이다. 우리나라 지역별 치과의사 1인당 1일 평균 내원 환자 수는 특별시 및 광역시에서 21.44명, 도시지

역에서 25.93명으로 조사되었으며, 근무 치과위생사 수는 1.71명 및 2.78명으로 조사되었다¹⁸⁾. 따라서 울산과 일부 경남지역 임상치위생사를 조사함으로써 광역시와 도시지역의 차이를 반영할 수 있을 것으로 사료된다. 직무소진을 예방·관리하는 일은 치과위생사 자신이 유능한 전문직업인으로 성장하고 치위생전문직의 발전과 더불어 보건 의료 서비스의 질 향상을 위해서도 매우 중요하다^{19,20)}. 이에 본 연구의 목적은 울산과 일부 경남지역 임상치위생사들의 직무소진과 직업만족도에 영향을 미치는 요인들을 알아보고, 치위생사의 작업 환경개선과 직무의 질을 높이고자 하는 것이다.

2. 연구방법

2.1. 연구대상

2009년 4월 울산과 일부 경남지역에 위치한 4개 대학 중 2개 대학 치위생과 전공심화과정에 86명을 편의표본추출법으로 선정하여 설문조사를 시행하고, 그 중 84명의 자료를 회수(회수율 97.67%)하여, 이를 분석 자료로 활용하였다. 조사대상자들의 평균 연령은 26.9세였다.

2.2. 연구방법

직무소진을 정의하기 위한 많은 노력들이 있었는데 Perlman과 Hartman은 직무소진을 정신적·육체적 소모, 직무 생산성 감소, 비인격화의 3가지 요소를 동반하는 만성적인 정신적 스트레스 반응이라고 정의하였다²¹⁾. 설문문항은 Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS)⁵⁾을 이용하여, 번역한 것을 사용하였으며²²⁾, 22문항 중 감정적 소모(emotional exhaustion; EE) 9문항, 비인격화(depersonalization; DP) 5문항 및 개인적 성취(personal accomplishment; PA) 8문항의 3개의 하위개념

으로 구성되며, 각각의 점수는 0(전혀 없음)에서 6(매일)까지의 7점-리커드 척도를 사용하였다. 각 하위개념의 점수는 각 문항의 점수를 합산한 것으로 점수의 범위는 감정적 소모(EE)는 최소 0점에서 최대 54점, 비인격화(DP)는 최소 0점에서 최대 30점 및 개인적 성취(PA)는 최소 0점에서 48점으로 나타낼 수 있다.

대상자의 일반적인 특성으로는 연령, 성별, 결혼 상태, 월수입, 흡연 여부, 음주 여부를 측정하였다. 직무관련 특성으로는 취업 연수, 직장형태, 하루 평균 환자 수, 하루 평균 근무시간, 하루 평균 수면시간, 야간진료 여부, 공휴일이나 주말진료 여부, 사직의향을 조사하였으며, 직업만족도도 측정하였다.

2.3. 통계분석

수합된 자료들의 분석은 SPSS(14.0K)를 이용하여 일반적 특성, 직무관련 특성 및 직업만족도와 직무소진과의 관련성을 모수적 방법인 t-검정과 일변량분산분석으로 검정한 후 유의성이 나타난 항목에 대하여 Tukey로 사후분석하였다. 통계적 유의성 판정을 위한 유의수준은 0.05로 고려하였다.

3. 연구성적

3.1. 조사대상자들의 일반적 특성, 직무관련 특성 및 직업만족도

조사대상자들의 연령은 25세 미만 41.7%로 가장 많았고, 그 다음으로 25세에서 29세가 31.0%, 30세에서 34세가 21.5%, 35세 이상이 6.0%로 조사되었다. 조사대상자 중 대다수인 98.8%가 여성이었으며, 미혼이 71.4%로 기혼보다 많았다. 월수입은 150만 원에서 199만 원 사이가 23.9%로 가장 많았고, 그 다음으로 120만 원 이하와 121만

원에서 149만 원 사이가 21.5%로 같았으며, 200만 원 이상이 135.5%로 나타났다. 조사대상자의 대부분인 97.6%가 흡연을 하지 않는 것으로 조사되었고, 음주는 '한다'고 응답한 사람이 67.9%로 '안 한다'고 응답한 사람보다 많았다. 취업 연수는 5년 미만이 53.6%로 가장 많았고, 그 다음으로 5년에서 9년 사이, 10년 이상의 순으로 나타났다. 직장형태는 개인치과의원이 52.4%로 치과병원 46.4%보다 많았으며, 하루 평균 환자 수는 50명에서 99명 사이가 40.5%로 가장 많았고, 그 다음으로 50명 미만, 100명 이상의 순으로 나타났다. 하루 평균 근무시간은 9시간 이상이 61.9%로 9시간 미만보다 많았으며, 하루 평균 수면시간은 8시간 미만이 73.9%로 8시간 이상보다 많았다. 야간진료는 '안 한다'고 응답한 사람이 56.0%로 '한다'고 응답한 사람보다 많았으며, 휴일진료는 '안 한다'고 응답한 사람이 65.5%로 '한다'고 응답한 사람보다 많았다. 사직의향은 '생각한 적 없다'고 응답한 사람이 64.3%로 '생각한 적 있다'고 응답한 35.7%보다 많았다. 직업만족도는 '만족한다'와 '보통이다'가 각각 48.2%, 44.6%로 나타났으며, '불만족한다'는 7.2%로 조사되었다.

3.2. 일반적 특성과 직무소진과의 관련성

연령, 결혼 상태와 직무소진의 각 하위개념 간에는 유의한 관련성이 없었으며($p > 0.05$), 월수입 120만 원 이하, 121만 원부터 149만 원, 150만 원부터 199만 원 및 200만 원 이상에서 직무소진의 하위개념 중 감정적 소모(EE) 점수의 평균(표준편차, sd)은 각각 36.8(sd 8.6), 40.2(sd 10.2), 34.5(sd 11.8) 및 34.4(sd 10.4)로 나타났으며, 비인격화(DP) 점수는 각각 16.3(sd 5.9), 15.7(sd 5.4), 15.4(sd 5.8) 및 13.6(sd 5.4)으로 나타났고, 개인적 성취(PA) 점수는 40.8(sd 5.5), 42.7(sd 6.4), 42.7(sd 6.3) 및 45.3(sd 5.2)으로 나타났으나, 그 차이가 유의하지는 않았다($p >$

0.05). 또한, 음주여부와 직무소진의 각 하위개념 간에도 유의한 관련성은 없었다($p > 0.05$).

3.3. 직무관련 특성과 직무소진과의 관련성

취업 연수, 직장형태, 하루 평균 환자 수, 하루 평균 근무 시간, 하루 평균 수면 시간, 야간진료

Table 1. Respondent characteristics as measured by the questionnaire instrument (N=84)

Categorical variables	N(%)	Categorical variables	N(%)
Age		Type of work	
< 25	35(41.7)	Dental hospital	39(46.4)
25-29	26(31.0)	Private practice	44(52.4)
30-34	18(21.5)	Patients per day	
≥ 35	5(6.0)	< 50	32(38.2)
Gender		50-99	34(40.5)
Male.7	1(1.2)	≥ 100	15(18.0)
Female	83(98.8)	Work hours per day	
Marital status		< 9 hours	32(38.1)
Married	24(28.6)	≥ 9 hours	52(61.9)
Single	60(71.4)	Hours of sleep	
Monthly earning(× 10,000)		< 8 hours	62(73.9)
≤ 120	18(21.5)	≥ 8 hours	21(25.0)
121-149	18(21.5)	Night shifts	
150-199	20(23.9)	Yes	37(44.0)
≥ 200	13(15.5)	No	47(56.0)
Smoking		Weekend shifts	
Yes	1(1.2)	Yes	29(34.5)
No	82(97.6)	No	55(65.5)
Alcohol consumption		Intention of quit job	
Yes	57(67.9)	Yes	30(35.7)
No	27(32.1)	No	54(64.3)
Years in current position		Job satisfaction	
< 5	45(53.6)	Satisfied	40(48.2)
5-9	21(25.1)	Neither	37(44.6)
≥ 10	18(21.5)	Not satisfied	6(7.2)
Age	26.9 ± 4.9	Job satisfaction	2.6 ± 0.7
Continuous variables	Mean ± SD	Continuous variables	Mean ± SD
Monthly earning	153.8 ± 46.3	Emotional Exhaustion(EE) score	35.8 ± 10.1
Years in current position	6.3 ± 4.4	Depersonalization(DP) score	15.3 ± 5.3
Patients per day	72.4 ± 68.3	Personal Accomplishment(PA) score	43.0 ± 6.1
Hours per day	9.0 ± 1.2		
Hours or sleep	7.0 ± 1.0		

Table 2. Associations between demographic factors and the three burnout outcome variables (Mean±SD)

Categorical variables	n	Emotional Exhaustion		Depersonalization		Personal Accomplishment	
		(EE)	p-value*	(DP)	p-value*	(PA)	p-value*
Age							
<25	35	39.1±11.3	0.069	15.9± 6.2	0.260	41.9± 6.6	0.516
25-29	26	33.9± 8.4		16.2± 4.9		43.2± 5.3	
30-34	18	32.1± 8.8		13.6± 3.9		44.3± 6.6	
≥35	5	34.8±10.0		12.6± 2.5		45.0± 3.9	
Marital status							
Married	24	33.2± 8.9	0.161	13.6± 4.3	0.071	44.8± 5.7	0.118
Single	60	36.7±10.5		16.0± 5.6		42.3± 6.2	
Monthly earning(10,000)							
≤120	18	36.8± 8.6	0.313	16.3± 5.9	0.588	40.8± 5.5	0.253
121-149	18	40.2±10.2		15.7± 5.4		42.7± 6.4	
150-199	20	34.5±11.8		15.4± 5.8		42.7± 6.3	
≥200	13	34.4±10.4		13.6± 5.4		45.3± 5.2	
Alcohol consumption							
Yes	57	36.1±10.6	0.670	15.8± 5.3	0.272	43.0± 6.3	0.946
No	27	35.0± 9.3		14.4± 5.4		42.9± 5.8	

*Denote the significance between the groups by t-test or one-way ANOVA procedure

여부 및 휴일진료 여부와 직무소진의 각 하위개념 간에는 유의한 관련성이 없었다($p > 0.05$). 또한 사직의향과 직무소진의 하위개념 중 감정적 소모(EE) 점수의 평균(표준편차, sd)은 '생각한 적 있다'고 응답한 군이 41.9(sd 8.0)로 '생각한 적 없다'고 응답한 군의 32.3(sd 9.6)보다 유의하게 높은 감정적 소모를 나타내었으나($p < 0.001$), 비인격화(PD) 점수와 개인적 성취(PA) 점수에서는 유의한 차이가 없었다($p > 0.05$).

3.4. 직무만족도와 직무소진과의 관련성

직업만족도와 직무소진의 하위개념 중 감정적 소모(EE) 점수의 평균(표준편차, sd)은 '만족한다', '보통이다' 및 '불만족한다'고 응답한 군에서 각각 32.1(sd 9.3), 38.9(sd 9.7) 및 43.0(sd 9.4)으로 통계적으로 유의한 차이를 보였으며

($p = 0.002$), 사후검정 결과 '만족한다'와 '보통이다', '만족한다'와 '불만족한다'고 응답한 군 간에 유의한 차이를 나타내었다. 또한 개인적 성취(PA) 점수는 각각 44.9(sd 5.6), 40.5(sd 6.2) 및 45.0(sd 3.3)으로 유의한 관련성을 보였으며($p = 0.004$), 사후검정 결과 '만족한다'와 '보통이다'고 응답한 군 간에 유의한 차이를 나타내었다. 한편, 직업만족도와 비인격화(DP) 점수는 유의한 관련성이 없었다($p = 0.100$).

4. 중괄 및 고안

본 연구는 2009년 4월 울산과 일부 경남지역에 위치한 2개 대학 치위생과 전공심화과정 치과위생사를 대상으로 설문조사를 시행하여, 일부지역 임

Table 3. Associations between job-related factors and the three burnout outcome variables (Mean±SD)

Categorical variables	n	Emotional Exhaustion		Depersonalization		Personal Accomplishment	
		(EE)	p-value*	(DP)	p-value*	(PA)	p-value*
Years in current position							
<5	45	37.8± 9.8	0.122	15.9±5.4	0.063	42.2±5.8	0.411
5-9	21	33.7±10.5		16.2±5.7		43.6±6.3	
≥10	18	32.8± 9.8		12.6±3.6		44.4±6.8	
Type of work							
Dental hospital	39	35.1±11.8	0.492	14.9±5.2	0.581	43.2±6.5	0.691
Private practice	44	36.7± 8.4		15.6±5.4		42.7±5.8	
Patient per day							
<50	32	35.4± 8.0	0.249	15.0±5.9	0.249	44.5±5.8	0.075
50-99	34	38.0±10.5		15.8±5.2		42.9±5.4	
≥100	15	33.0±12.8		14.6±4.3		40.1±7.6	
Hours per day							
<9 hours	32	34.0± 9.3	0.233	15.4±5.5	0.975	42.6±6.0	0.667
≥9 hours	52	36.8±10.7		15.4±5.3		43.2±6.2	
Hours of sleep							
<8 hours	62	36.1± 9.9	0.489	15.3±5.0	0.785	43.0±6.4	0.787
≥8 hours	21	34.4±11.1		15.7±6.5		42.5±5.3	
Night shifts							
Yes	37	35.4±11.0	0.802	14.8±5.1	0.377	43.3±7.0	0.613
No	47	36.0± 9.5		15.8±5.5		42.6±5.4	
Weekend shifts							
Yes	29	34.7± 9.4	0.504	15.5±5.5	0.814	44.4±5.0	0.118
No	55	36.3±10.6		15.2±5.3		42.2±6.5	
Intention of quit job							
Yes	30	41.9± 8.0	<0.001	16.5±5.3	0.136	42.7±6.9	0.750
No	54	32.3± 9.6		14.7±5.3		43.1±5.7	

*Denote the significance between the groups by t-test or one-way ANOVA procedure

Table 4. Associations between job satisfaction and the three burnout outcome variables (Mean±SD)

Job satisfaction	n	Emotional Exhaustion		Depersonalization		Personal Accomplishment	
		(EE)	p-value*	(DP)	p-value*	(PA)	p-value*
1(high)	40	32.1±9.3 ^a	0.002	14.1±4.6	0.100	44.9±5.6 ^a	0.004
2	37	38.9±9.7 ^b		16.1±5.5		40.5±6.2 ^b	
3(low)	6	43.0±9.4 ^{bc}		18.0±7.4		45.0±3.3 ^{ab}	

*Denote the significance between the groups by one-way ANOVA procedure

^{a,b,c}The same characters are not significant by Tukey's multiple comparison at $\alpha=0.05$ in each group

상 치과위생사들의 직업만족도와 직무소진에 영향을 미치는 요인을 알아보려고 하였다.

직업만족도 평균(표준편차, sd) 점수는 2.6(sd 0.7)으로 나타났으며, 직무소진 하위개념 중 감정적 소모(EE) 점수는 35.8(sd 10.1), 비인격화(DP) 점수는 15.3(sd 5.3) 및 개인적 성취(PA) 점수는 43.0(sd 6.1)으로 조사되었다. 감정적 소모(EE)와 비인격화(DP)에서는 높은 직무소진을 보였으나 개인적 성취(PA)에서는 낮은 직무소진을 나타내어 치위생사의 작업환경개선과 직무의 질을 높이는 방안의 모색이 필요할 것으로 사료되었다.

본 연구에서는 연령과 직무소진의 각 하위개념 간에는 유의한 관련성이 없었으나($p > 0.05$), Ozyurt 등¹⁰이 터키의 내과 의사 598명을 대상으로 한 연구에서는 연령을 29세 이하, 30세에서 39세, 40세에서 49세 및 50세 이상으로 분류하였을 때 감정적 소모(EE), 비인격화(DP) 및 개인적 성취(PA)의 모든 하위개념에서 유의한 관련성을 나타내었으며($p < 0.05$), 결혼 상태는 감정적 소모(EE)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다($p = 0.036$). 이는 치과위생사와 내과 의사라는 직업적인 차이와 연구 규모에 따른 차이로 사료된다.

또한 본 연구에서는 연령별 분포가 21세부터 45세인데 비해 Ozyurt 등¹⁰의 연구에서는 50세 이상도 13.0%를 차지하는 차이를 보였다. 월수입과 직무소진의 각 하위개념 간에는 유의한 관련성이 없었으나($p > 0.05$), 김과 윤¹⁸이 대구, 울산, 경북 일부지역에 근무하고 있는 임상치과위생사 322명을 대상으로 한 연구에서는 연봉을 1,900만원 이하, 2,000만 원에서 2,400만 원 및 2,500만 원 이상으로 분류하였을 때 냉소적 태도(cynicism)와 직업효능감(professional efficacy)에서 통계적으로 유의한 차이를 나타내었다($p < 0.05$). 이는 월수입이 165만 원 이상인 대상자가 본 연구에서는 단지 27.5%에 불과하였으나, 김과 윤¹⁸의 연구에서는 과반수가 넘는 53.1%로 나타나 지역

간 소득 차이와 설문도구의 차이가 일부 반영된 결과라고 생각된다. 본 연구는 의료서비스업 종사자를 대상으로 한 Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey(MBI-HSS)를 사용하는데 비해 김과 윤¹⁸은 의료서비스업과 교육계 종사자를 제외한 일반 직업군을 대상으로 한 MBI-General Survey(MBI-GS)를 사용하였다.

사직의향과 직무소진의 하위개념 중 감정적 소모(EE) 평균(표준편차, sd) 점수는 '생각한 적 있다'고 응답한 군이 41.9(sd 8.0)로 '생각한 적 없다'고 응답한 군의 32.3(sd 9.6)보다 유의하게 높은 감정적 소모를 나타내었으며($p < 0.001$), 높은 감정적 소모(EE) 점수가 높은 직무소진을 나타내므로 사직을 생각한 적 있는 군이 사직을 생각한 적 없는 군보다 직무소진이 높을 것을 알 수 있다. 한편, 비인격화(DP)와 개인적 성취(PA)에서는 유의한 차이가 없었다($p > 0.05$). 이전 연구²²)에서도 감정적 소모를 일으킬 수 있는 인력 간 갈등이 이직 사유의 첫 번째 요인으로 조사되었다.

Soler 등¹¹은 직무소진의 하위개념 점수를 다시 재분류하였는데, 감정적 소모(EE) 점수는 13 이하를 낮은 직무소진, 14점에서 26점을 보통의 직무소진, 27점 이상을 높은 직무소진으로 분류하였고, 비인격화(DP) 점수는 5점 이하를 낮은 직무소진, 6점에서 9점을 보통의 직무소진, 10점 이상을 높은 직무소진으로 분류하였으며, 개인적 성취(PA) 점수는 반대로 40점 이상을 낮은 직무소진, 34점에서 39점을 보통의 직무소진, 33점 이하를 높은 직무소진으로 분류하였다. 본 연구결과, 조사대상자들에서 직무소진 하위개념의 평균 점수는 감정적 소모(EE), 비인격화(DP) 및 개인적 성취(PA)가 각각 35.8(sd 10.1), 15.3(sd 5.3) 및 43.0(sd 6.1)으로 조사되어, 개인적 성취(PA)에서 낮은 직무소진을 나타내었으며, 이를 제외한 모든 하위개념에서 높은 직무소진을 보였다. 한편, Sharma 등²³이 영국의 국민건강보험공단에서 근

무하는 외과간호사 177명을 대상으로 한 연구에서는 감정적 소모(EE) 점수, 비인격화(DP) 점수 및 개인적 성취(PA) 점수가 각각 19.3(sd 10.9), 3.0(sd 3.9) 및 39.7(sd 6.1)로 나타나 비인격화(DP)에서는 낮은 직무소진을 나타내었고, 나머지 하위개념에서는 보통의 직무소진을 나타내었다. 이는 치과위생사와 외과간호사라는 직업적인 차이와 한국과 영국이라는 국가간 의료 환경의 차이에 의한 결과로 사료된다.

직업만족도와 직무소진의 하위개념 중 감정적 소모(EE) 점수는 '만족한다', '보통이다' 및 '불만족한다' 고 응답한 군에서 각각 32.1(sd 9.3), 38.9(sd 9.7) 및 43.0(sd 9.4)으로 직업에 불만족할수록 감정적 소모(EE) 점수가 증가하여 높은 직무소진을 나타내었으며, 그 차이는 통계적으로 유의하였다($p=0.002$). 또한 개인적 성취(PA) 점수도 유의한 관련성을 보였으나($p=0.004$), 비인격화(DP) 점수에서는 유의한 관련성이 없었다($p=0.100$). Ozyurt 등¹⁰⁾의 연구에서도 직업만족도는 감정적 소모(EE)와 비인격화(DP) 점수와는 역의 상관관계를 가지며, 개인적 성취(PA)에서는 정의 상관관계를 가진다고 하였으며, 직업만족도를 높임으로써 직무소진을 예방할 수 있다고 하였다.

임상치과위생사는 여러 복합적인 이유로 스트레스를 받는 상황에 처하게 되고, 직무소진을 느끼게 된다. Ylipää 등²⁴⁾은 치과위생사가 스트레스를 받는 요인을 근골격계 통증, 일과 사생활의 병합, 높은 직무 효율성의 요구, 장시간의 근무, 보조인력이 없는 환경, 어렵거나 요구가 많은 환자, 여가시간의 부족, 병원 경영 지원의 부족, 개인의 능력을 불신하는 경우라고 하였으며, 치과위생사가 조기 사직을 하는 이유를 단순한 업무, 경력 인정의 부족, 근골격계 통증과 같은 건강에 대한 불만이라고 하였다.

최근 Gorter¹⁵⁾는 직무소진 예방법으로 스트레스 상황의 인정, 건강완화법의 터득, 시간배분과

일의 조직화, 직무 기대도의 현실화, 사회적 능력의 배양, 건강한 생활방식, 동료들과 대학과의 활발한 접촉을 제시하였다.

본 연구의 제한점으로는 2개 대학의 치위생과정 공심화 과정의 임상치과위생사들을 편의표본추출법에 의해 선정한 관계로 우리나라 전체 임상치과위생사들을 대표하는 표본이라고 할 수 없다는 점과 치과위생사들의 외·내적 근무환경을 충분히 반영하지 못한 점을 들 수 있겠다. 하지만 MBI-HSS를 사용하여 임상 치과위생사에서 직무소진을 조사한 유일한 연구로 가치를 가지며 향후 더욱 광범위한 조사가 뒤따라야 할 것으로 사료된다.

본 연구결과를 종합해보았을 때, 울산과 일부 경남지역 치과위생사들은 비인격화(DP)를 제외한 나머지 하위개념에서 높은 직무소진을 보이고 있는 것으로 조사되었으므로, 이러한 직무소진의 원인을 찾아 직무소진을 예방할 수 있는 방안을 모색하는 것이 필요할 것으로 사료된다.

5. 결론

2009년 4월 울산과 일부 경남 지역에 위치한 2개 대학 치위생과 전공심화과정 임상치과위생사들을 대상으로 직업만족도와 직무소진을 조사한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 조사대상자들의 평균 연령은 26.9세였으며, 평균 월수입은 153.8만 원이었다. 또한 직업만족도 평균은 2.6점으로 나타났으며, 직무소진 하위개념 중 감정적 소모의 평균은 35.8점, 비인격화의 평균은 15.3점 및 개인적 성취의 평균은 43.0점으로 조사되었다.

2. 사직의향과 직무소진의 하위개념 중 감정적 소모(EE)의 평균(표준편차, sd) 점수는 '생각한

적 있다'고 응답한 군이 41.9(sd 8.0)으로 '생각한 적 없다'고 응답한 군의 32.3(sd 9.6)보다 유의하게 높은 감정적 소모를 나타내었다($p < 0.001$).

3. 직업만족도와 직무소진의 하위개념 중 감정적 소모(EE) 점수는 '만족한다', '보통이다' 및 '불만족한다'고 응답한 군에서 각각 32.1(sd 9.3), 38.9(sd 9.7) 및 43.0(sd 9.4)으로 통계적으로 유의한 차이를 보였으며($p=0.002$), 개인적 성취(PA) 점수도 각각 44.9(sd 5.6), 40.5(sd 6.2) 및 45.0(sd 3.3)으로 유의한 관련성을 보였다($p=0.004$).

이상의 결과를 종합해볼 때 울산과 일부 경남 지역 임상치위생사들은 높은 직무소진을 나타내며, 직무소진을 예방하기 위한 치과위생사협회 차원에서의 다양한 프로그램의 개발이 필요한 것으로 사료된다.

참고문헌

1. Freudenberger HJ. Staff burnout. *J Soc Issues* 1974;30(1):159-165.
2. Pines A, Aronson E. *Career burnout: causes and cures*. New York: The Free Press; 1988.
3. Schaufeli WB, Enzmann D. *The burnout companion to study and practice: a critical analysis*. London: Taylor & Francis; 1998.
4. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *J Occup Behav* 1981;2(2):99-113.
5. Maslach C, Jackson SE, Leiter P. *Maslach burnout inventory manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press; 1996.
6. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. *Annu Rev Psychol* 2001;52(1):397-422.
7. Jones JW. *The staff burnout scale for health care professionals*. Park Ridge, Chicago, IL: London House Press; 1980.
8. Schaufeli WB, van Dierendonck D. The construct validity of two burnout measures. *J Organ Behav* 1993;14(7):631-647.
9. Ozyurt A, Hayran O, Sur H. Predictors of burnout and job satisfaction among Turkish physicians. *QJM* 2006;99(3):161-169.
10. Soler JK, Yaman H, Esteva M, et al. Burnout in European family doctors: the EGPRN study. *Fam Pract* 2008;25(4):245-265.
11. Kumar S, Fischer J, Robinson E,

- Hatcher S, Bhagat RN. Burnout and job satisfaction in New Zealand psychiatrists: a national study. *Int J Soc Psychiatry* 2007 ;53(4):306-316.
12. Te Brake H, Bouman AM, Gorter R, Hoogstraten J, Eijkman M. Professional burnout and work engagement among dentists. *Eur J Oral Sci* 2007;115(3):180-185.
 13. Gorter RC, Albrecht G, Hoogstraten J, Eijkman MA. Work place characteristics, work stress and burnout among Dutch dentists. *Eur J Oral Sci* 1998;106(6):999-1005.
 14. Gorter RC. Work stress and burnout among dental hygienists. *Int J Dent Hyg* 2005;3(2):88-92.
 15. 박혜선. 치과위생사가 임상에서 자각하는 직업성스트레스와 소진경험에 관한 연구: 서울시 치과위생사를 중심으로. 숙명여대 정책대학원 석사학위논문, 2001.
 16. 정미희. 치과위생사의 소진에 영향을 미치는 요인. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문, 2002.
 17. 김영선, 윤희숙. 임상치과위생사들의 직무소진과 대처행동. *치위생과학회지* 2007;7(4):225-233.
 18. 대한치과위생사협회. 치과위생사의 인력수급 및 활용방안에 관한 연구. 연구보고서 2002.
 19. 이선미. 치과위생사의 업무스트레스 및 강인성과 소진에 관한 연구. *한국구강건강증진학회지* 2000;1(1):95-108.
 20. 권미영, 정미희. 치과위생사의 스트레스 정도와 적응 방법에 관한 연구. *치위생과학회지* 2004;4(3):133-140.
 21. Perlman B, Hartman AE. Burnout: summary and future research. *Hum Relat* 1982;35(4):283-305.
 22. 대한치과의사협회. 대한치과의사협회 정책개발을 위한 개원치과의사들의 직업만족, 직무소진 및 노후대책에 관한 조사. 연구보고서 2009.
 23. Sharma A, Sharp DM, Walker LG, Monson JR. Stress and burnout among colorectal surgeons and colorectal nurse specialists working in the National Health Service. *Colorectal Dis* 2008;10(4):397-406.
 24. Ylipää V, Szuster F, Spencer J, et al. Health, mental well-being, and musculoskeletal disorders: a comparison between Swedish and Australian dental hygienist. *J Dent Hyg* 2002;76(1):47.

Abstract

Burnout and job satisfaction among dental hygienists in some legions

Ji-Hye Park

Dept. of Dental Hygiene, Masan University

Key words : burnout, dental hygienists, job satisfaction

Objectives : This study was to describe burnout and job satisfaction among dental hygienists in some legions.

Methods : A cross-sectional survey of dental hygienists were conducted using a custom-designed and validated questionnaire which incorporated the Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey(MBI-HSS) as well as questions about demographic factors job-related factors and job satisfaction. MBI-HSS scores were analysed in the three dimensions of emotional exhaustion(EE), depersonalization(DP) and personal accomplishment(PA). 84 dental hygienists were conducted the survey and the mean age of they were 26.9.

Results : On the MBI-HSS, they had high burnout in EE, PA and average burnout in DP. There are significant differences of burnout according to job satisfaction.

Conclusions : Dental hygienists should be educate about preventing burnout.

접수일-2009. 07. 15 수정일-2009. 10. 08 게재확정일-2009. 10. 28