

# 치과 의료기관 종사자의 감정노동과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향

이영수 · 장종화<sup>1</sup> · 문애은<sup>2</sup>

선문대학교 치위생학과 · <sup>1</sup>한서대학교 치위생학과 · <sup>2</sup>조선대학교 대학원 보건학과

## The effects of emotional labor and stress on job satisfaction in oral health professional

Young-Soo Lee · Jong-Hwa Jang<sup>1</sup> · Ae-Eun Moon<sup>2</sup>

*Dept. of Dental Hygiene, Sunmoon University*

<sup>1</sup>*Dept. of Dental Hygiene, Hanseo University*

<sup>2</sup>*Dept. of Public Health, Graduate School, Chosun University*

### ABSTRACT

**Objectives** : This study was to investigate the level of emotional labor and stress on job satisfaction and the significant factors influencing job satisfaction in oral health professional.

**Methods** : Data were obtained from a cross-sectional survey of 297 oral health professional(mean age=29.95±8.10). Participants in the study were recruited when they attended the dental health form in Gwangju. Emotional labor was classified into two factors: external, inner. Stress consisted of four factors: sleep disorder&anxiety, self-confidence, health&vital, social role work. Job satisfaction included growth development, stability chase. The data was analysed using t-test, one-way ANOVA, Pearson correlation and multiple regression.

**Results** : The mean score of emotional labor and score was 3.13 out of a maximum 7 points. Job satisfaction was negatively correlated with emotional labor and stress. Job satisfaction explained 32.0%.

**Conclusions** : Based on the findings, The emotional labor and stress was correlated with job satisfaction. These results suggest that further development should be continued to develop the effective emotional labor and stress to improve the job satisfaction of oral healthcare professional. (J Korean Soc Dent Hygiene 2011;11(5):823-831)

**Key words** : emotional labor, job satisfaction, oral health professional, stress

**색인**: 감정노동, 직무만족, 직무스트레스, 치과 의료기관 종사자

## 1. 서론

서비스산업의 발달에 따라 서비스 기업의 종사자들은 꾸준히 증가하고 있으며 그들은 주로 기쁨이나 즐거움 혹은 공손함과 같은 긍정적인 감정을 표출하도록 요구

받는다<sup>1)</sup>. 따라서 서비스 기업의 종사자들은 육체적, 정신적 노동뿐만 아니라 정서적 노동, 즉 감정노동을 수행하고 있는 것이다<sup>2)</sup>.

감정노동(emotional labor)이란 용어가 처음으로 제시된 것은 Hochschild<sup>3)</sup>의 연구로 감정에 대한 개념을

노동의 유형으로 파악하기 시작하였다<sup>4)</sup>. 이를테면 미소를 짓고, 눈을 마주치며, 진실한 관심을 보이고, 낮은 사람과 친절하게 대화를 나누는 것을 의미하는데, 이처럼 고객을 대할 때의 친절함, 공손함, 반응성 등은 조직을 대표한 종업원에게 엄청난 양의 감정노동을 요구한다<sup>5)</sup>. 또한 감정노동은 서비스직 종사자뿐만 아니라 대인 관계 속에서 바람직한 감정을 표현하기 위해 자신의 진실된 감정을 숨겨야 하는 모든 개인에게 나타날 수 있는 보편적인 현상이라 할 수 있다<sup>6)</sup>.

고객과의 직접적인 접촉을 통해 직무를 수행하는 노동집약적인 서비스산업의 종사자들은 과업수행에서 차지하는 감정적 작업의 비중이 매우 높고 이러한 감정 작업이 직무성과에 영향을 미치는 것으로 알려져 있다<sup>7)</sup>. 특히 서비스 기업에서 추구하는 고객만족 또는 서비스 만족도가 기업의 경쟁우위를 결정짓는 중요한 요인으로 여겨짐에 따라 대부분의 서비스 기업 종사자들이 조직이 요구하는 감정표현의 규범에 의해 자신의 감정이나 느낌을 고객에게 연출하도록 강요받고 있다<sup>8,9)</sup>.

최근 치과 의료기관의 조직은 이용자들의 수준 향상과 다양화, 보험제도의 변화, 의료시장의 개방, 진료비 지불제도 변화 등으로 급속히 변화하고 있다. 이러한 시점에서의 치과위생사에게 필요한 능력도 과거의 단순한 기술이나 기능에 절대적인 가치를 두는 것에서부터 오늘날 예방, 교육, 대인관계기술, 경영의 동반자로서의 역할로 폭넓게 전환이 되는 등 치과위생사에 대한 사회적 요구가 변화되고 있으며<sup>10)</sup> 치과위생사의 전문직에서도 복잡한 인간관계나 근무조건 및 구강진료대상자의 서비스 욕구 등이 다양해짐에 따라 치과위생사의 직무스트레스가 문제로 제시되고 있다<sup>11)</sup>. 직무스트레스란 '직무환경으로부터 유발되는 긴장에 대한 반응'으로 '직무를 수행하는 과정에서 느끼는 긴장, 걱정 등의 감정'이라고 정의<sup>12)</sup>될 수 있으며, 치과위생사는 근무현장에서의 직무수행 요구에 의해 높은 직무스트레스를 경험하고 있다고 보고되었다<sup>13)</sup>. 스트레스는 업무 생산성의 감소 및 효율성의 감소를 초래하고 직업에 대한 불만을 증가 시킬 뿐만 아니라 부정적인 직업관을 갖게 되며, 이는 치과위생사 자신은 물론 환자들에게까지 파급되고 효과적인 양질의 치과의료 서비스 제공을 어렵게 하는 결과를 가져오며<sup>14)</sup>, 스트레스를 잘 조절하지 못하

면 업무수행에 차질을 가져오고 전문적으로 발전할 수 있는 잠재력도 감소시킬 수 있다<sup>15)</sup>. 새로운 지식과 기술, 환자수의 증가, 고도의 긴장감과 주의력, 과중한 업무량, 불분명한 업무의분업화 등으로 직무수행 과정에서 치과위생사는 상당한 스트레스를 받고 있다<sup>16)</sup>.

구강보건 분야에서 의료소비자들의 질 높은 의료서비스요구를 효율적으로 충족시키기 위해서는 무엇보다도 조직원인 치과위생사가 자신의 직업에 만족할 수 있도록 하는 것은 매우 중요한 일이다<sup>17)</sup>. 그 이유는 자신의 직무에 만족할 때 개인에게 주어진 업무를 효율적, 긍정적으로 수행할 수 있으며 전문적인 발전도 기대할 수 있기 때문이다.

직무만족(job satisfaction)은 직무나 직무상 경험에 대한 평가로부터 얻는 즐겁고 긍정적인 감정상태를 의미하는데, 직무만족은 이직율, 결근율 및 스트레스를 감소시키는 등 조직구성원의 성과에 직접적인 영향을 미친다<sup>18)</sup>. 그러므로 치과 의료기관 종사자들의 감정노동과 스트레스가 직무만족에 영향을 미치는 관련 요인에 대한 면밀한 분석이 요구된다. 현재 치과 의료기관 종사자의 스트레스와 직무만족에 대해서는 상당히 많은 연구가 진행되었으며, 대부분이 인구사회학적 특성을 분석한 연구<sup>13,17)</sup>이며 감정노동과 스트레스에 따른 직무만족을 살펴본 연구는 부족한 실정이다.

이에 본 연구는 치과 의료기관 종사자가 인지하는 감정노동과 스트레스 유형을 분석하고 이들이 직무만족에 미치는 영향을 파악하여 치과병의원 조직의 효율성을 증대시키는데 기초자료로 제공하고자 한다.

## 2. 연구방법

### 2.1. 연구대상 및 방법

본 연구는 치과 의료기관 종사자의 감정노동과 스트레스 유형이 직무만족에 미치는 영향을 파악하기 위한 횡단면연구이다. 2010년 6월 9일 광주광역시 소재하는 치과 의료기관 종사자를 대상으로 실시된 구강보건포럼의 실무교육에 참여한 350명을 대상으로 연구 목적을 설명하고 자발적으로 연구참여에 동의한 대상자에게 설문지를 배포하여 자기기입식으로 응답하게 한 후 즉

시 회수하였다. 회수된 설문은 299부(85.4%)이었고, 이 중에서 불성실한 응답지 2부를 제외한 297명(84.9%)을 최종 분석대상으로 정하였다. 최종분석 대상자는 남자가 45명(15.2%), 여자 252명(84.2%)의 분포를 이루었으며 평균연령은 29.95세( $\pm 8.10$ , 범위 20~55)로 나타났다.

## 2.2. 연구도구

조사내용은 일반적 특성으로 성, 연령, 근무지, 직종, 근무기간, 결혼여부를 조사하였고, 치과종사자의 감정노동 5문항, 스트레스 18문항, 직무만족 12문항으로 구성하여 구강보건전문가 3인에게 내용타당도를 검증한 후, 20명의 대상자에게 예비조사를 실시하여 설문내용을 수정보완한 후, 본 조사를 실시하였다.

감정노동 측정도구는 Wong과 Law<sup>19)</sup>가 제시한 5문항을 김<sup>20)</sup>이 수정, 보완하여 사용한 도구를 사용하였다. 측정은 7점 리커트 척도로 점수가 높을수록 감정노동이 강한 것을 의미하며, 요인분석을 통해 2개의 요인으로 분류되었고, 요인1은 외향형(상호작용), 요인2는 내재형(내부)으로 명명하였다. 각 요인별 내적 일관성을 나타내는 Cronbach's  $\alpha$ 는 외향형=0.84, 내재형 노동=0.82이었으며 전체 신뢰도는 0.78로 안정된 도구로 나타났다.

스트레스도구는 보건의료분야에서 사회심리적 건강인 스트레스 측정에 광범위하게 이용되고 있는 장<sup>21)</sup>이 개발한 PWI-SF를 이용하였다. 이는 18개의 문항으로 되어 있으며 '전혀 그렇지않다=1점'에서 '항상 그렇다=5점'으로 최고점수 5점 만점으로 리커트척도로 측정하여 부정적인 문항은 역코딩하였고, 점수가 높을수록 스트레스가 높다는 것을 의미한다. 요인분석 결과 수면장애 및 불안, 자기신뢰, 일반건강 및 생명력, 사회적 역할수행요인으로 분류하였다. 연구도구의 내적 일치도를 나타내는 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.81이었다.

직무만족은 Hackman 등<sup>22)</sup>이 사용한 문항을 기초하여 김과 이<sup>23)</sup>의 연구에서 이용했던 도구를 이용하였고 본 연구의 내적일관성을 나타내는 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.94이었으며, 하위요소의 내적일치도는 표 1에 제시하였다.

## 2.3. 분석방법

통계분석은 SPSS windows 19.0(SPSS Inc., USA)을 이용하여 감정노동과 스트레스, 조직문화의 각각의 유형을 분류하기 위해 요인분석을 시행하였다. 일반적 특성별 직무만족의 차이는 Independent t-test 및 One way ANOVA 분석 후 사후검정으로 Duncan의 다중비교를 시행하였다. 감정노동유형, 스트레스유형, 직무만족유형 간의 관련성은 Pearson correlation coefficient를 구하고, 감정노동과 스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 파악하기 위해 Stepwise multiple regression 분석을 시행하였다.

## 3. 연구성적

### 3.1. 치과 의료기관 종사자의 감정노동, 스트레스와 직무만족

〈표 1〉은 대상자의 감정노동을 최고점수 7점 만점으로 대상자의 감정노동의 전체평균은 3.13점으로 낮은 수준이었으며, 외향형 2.97점, 내재형 3.42점으로 나타났다. 스트레스 및 직무만족을 최고점수 5점 만점으로 측정한 결과이다. 스트레스의 전체평균은 2.87점이었고 수면장애 및 불안(3.33), 일반 건강 및 생명력(2.81), 자기신뢰(2.71), 사회적 역할수행(2.60) 순으로 높게 나타났다. 직무만족은 전체평균은 3.52점으로 나타났다.

### 3.2. 일반적 특성에 따른 감정노동 및 스트레스

〈표 2〉는 일반적 특성에 따른 감정노동과 스트레스의 차이를 분석한 결과이다. 감정노동은 일반적 특성에 따라 유의한 차이가 없었으며, 스트레스는 연령에서 24세 이하군이 가장 높아 다른 군들과 유의한 차이가 있었다( $p < 0.001$ ). 직종에 따라서는 치과의사가 2.59점으로 가장 낮아 다른 종사자와 유의한 차이가 있었다( $p < 0.001$ ).

### 3.3. 치과 의료기관 종사자의 감정노동, 스트레스 및 직무만족과의 관련성

치과병의원 종사자의 감정노동 유형, 스트레스 유형, 직무만족과의 상관관계를 분석한 결과는 〈표 3〉와 같

표 1. 치과의료기관 종사자의 감정노동, 스트레스 및 직무만족 정도

변수	Number of items	M±SD	Cronbach's $\alpha$
감정노동*		3.13±0.93	0.784
외향형(상호작용)	3	2.97±1.02	0.840
내재형(내부)	2	3.42±0.45	0.824
스트레스**		2.87±0.45	0.810
수면장애 및 불안	6	3.33±0.49	0.799
자기신뢰	4	2.71±0.10	0.834
일반건강 및 생명력	5	2.81±0.37	0.824
사회적역할수행	3	2.60±0.26	0.699
직무만족**		3.52±0.39	0.942

\* Mean±Standard deviation(range = 1~7점)

\*\* Mean±Standard deviation(range = 1~5점)

표 2. 일반적 특성에 따른 감정노동 및 스트레스

변수	N(%)	감정노동		스트레스		
		M±SD	p-value	M±SD	p-value	
성	남자	45(15.2)	2.97±0.97	0.670	2.54±0.42	0.875
	여자	252(84.2)	3.19±0.94		2.85±0.42	
연령	≤24	102(34.3)	3.17±1.01	0.806	3.02±0.46 <sup>d</sup>	<0.001*
	25~29	81(27.3)	3.12±0.89		2.83±0.33 <sup>c</sup>	
	30~34	38(12.8)	3.30±0.84		2.67±0.30 <sup>bc</sup>	
	35~39	23(7.7)	3.00±0.94		2.46±0.44 <sup>a</sup>	
	≥40	53(17.8)	3.13±0.97		2.61±0.40 <sup>ab</sup>	
직업	치과의사	40(13.5)	3.05±0.89	0.433	2.59±0.38 <sup>b</sup>	<0.001*
	치과위생사	179(60.3)	3.13±0.92		2.87±0.44 <sup>a</sup>	
	기타	78(26.3)	3.26±1.02		2.77±0.42 <sup>a</sup>	
근무지	치과병원	66(22.3)	2.96±0.82	0.221	2.95±0.49	0.591
	치과의원	230(77.7)	3.20±0.97		2.77±0.41	
결혼여부	기혼	108(36.4)	3.15±0.87	0.147	2.63±0.37	0.464
	미혼	188(63.6)	3.15±0.99		2.91±0.44	

\* Mean±Standard deviation

\* by the Independent t-test or one-way ANOVA test at  $\alpha=0.05$

a, b, c Means followed by different letters are significantly different at  $\alpha=0.05$

다. 직무스트레스는 외향형 감정노동이 강할수록 자기 신뢰( $r=.354$ ), 일반건강 및 생명력( $r=.148$ ), 사회적 역할수행( $r=.229$ )요인이 높았고, 내향형 감정노동이 강할

수록 수면장애 및 불안요인이 적었다( $r=-.248$ ). 감정노동과 스트레스는 직무만족과 유의하게 음의 관련성이 있었다.

표 3. 감정노동, 스트레스, 직무만족의 관련성

변수	1	2	3	4	5	6	7
1. 외향형	1						
2. 내재형	.349**	1					
3. 수면장애 및 불안요인	-.086	-.248**	1				
4. 자기신뢰	.354**	.082	.021	1			
5. 일반건강 및 생명력	.148*	-.065	.111	.575**	1		
6. 사회적 역할수행	.229**	-.031	.421**	.440**	.347**	1	
7. 직무만족	-.443**	-.090	-.004	-.455**	-.257**	-.332**	1

\*\* Statistically significant differences by the pearson correlation coefficient at  $\alpha=0,01$

### 3.4. 감정노동과 스트레스가 직무만족에 미치는 영향

<표 4>는 감정노동과 스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 다중회귀분석한 결과이다.

일반적 특성에서 유의한 차이로 나타난 변수인 연령과 직종여부를 더미변수로 전환하여 통제변수로 정하고 감정노동과 스트레스 유형을 독립변수로 하여 성장발전에 영향을 미치는 관련요인을 분석한 결과<표 4>, 치과 종사자의 감정노동과 스트레스가 직무만족에 영향을 미치는 관련요인은 스트레스 요인으로는 자기신뢰와 사회적 역할 수행, 감정노동의 외향형, 직업이 유의하게 영향을 미치는 관련요인으로 분석되었고, 직무만족은 자기신뢰가 높고( $\beta=-.318, p<0.001$ )와 사회적 역할 수행이 많을수록( $\beta=-.321, p<0.001$ ), 감정노동이 외향형일수록( $\beta=-.131, p=0.008$ ) 직무만족이 낮은 것으로 나타

났다. 직업은 치과위생사가 치과의사보다 직무만족이 낮았다( $\beta=-.124, p=0.021$ ). 최종 Model의 설명력은 32.9%이었고 수정된 설명력은 32.0%로 나타났다.

## 4. 총괄 및 고안

본 연구는 치과의료기관 종사자의 감정노동과 스트레스 유형이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 횡단면 연구이다.

대상자의 감정노동을 최고점수 7점 만점으로 대상자의 감정노동의 전체평균은 3.13점으로 낮은 수준으로 조사 되었으며, 외향형(상호작용) 2.97점, 내재형(내부) 3.42점이었다. 치과위생사를 대상으로 한 윤<sup>24)</sup>의 연구에서는 감정노동이 4점 척도에서 2.74로 중등도 이상이

표 4. 감정노동과 스트레스가 직무만족에 미치는 영향

독립변수	비표준화계수		표준화계수	t	P*
	B	S.E.	Beta		
상수	5.297	.166		31.971	<0.001
스트레스-자기신뢰	-.336	.055	-.318	-6.085	<0.001
스트레스-사회적 역할수행	-.187	.030	-.321	-6.222	<0.001
감정노동-외향형	-.162	.061	-.131	-2.312	0.008
직업	-.128	.056	-.124	-2.312	0.021

(치과의사=0, 치과위생사=1)

종변수=직무만족  $R^2=0.329, Adjusted R^2=0.320, F=35.816(p<0.001)$

\*Statistically significant differences by Stepwise multiple regression at  $\alpha=0,05$

었으며, 다른 직업 분야인 여<sup>25)</sup>의 연구와 한의 연구와 일치하거나 조금 낮게 조사되었다. 이번 조사에서 내재형(내부) 감정노동이 외향형(상호작용) 감정노동 보다 더 높아 본인 스스로 내부 감정노동을 더 관리해야 될 것으로 사료되었다. 스트레스 및 직무만족을 최고점수 5점 만점으로 측정한 결과 스트레스의 전체평균은 2.87점으로 중등도 이상이었으며, 스트레스 요인 중 수면장애 및 불안(3.33)이 가장 높았고, 사회적 역할수행(2.60)이 가장 낮게 나타났다. 이는 직무 스트레스로 인하여 발생하는 결과는 스트레스 자체만으로 질병이 발생하는 것이 아니라 스트레스 상황이 장시간 지속됨으로 인하여 신진대사의 변화, 심장박동 수의 증가, 혈압 상승, 두통 및 심장마비 등과 같은 신체적 증세가 발생하는 특징을 갖고 있다<sup>26)</sup>는 연구결과이다. 직무만족의 전체평균은 3.52점으로 역시 중등도 이상으로 조사되어 장<sup>27)</sup>, 한<sup>28)</sup>, 송<sup>29)</sup>, 신<sup>30)</sup>의 연구결과와 일치하는 것으로 직무만족도가 유사 하였다.

감정노동은 일반적 특성에 따라 유의한 차이가 없었으나, 연령에서는 30~34세, 직종에서는 치과의사를 제외한 직업군이 더 높았다. 30~39세 근로자가 다른 연령대에 비해 유의적으로 높게 경험하고 있는 것으로 나타났는데 이는 중간관리자(상담자)로 조직적으로 치과의사, 아래로는 상대적으로 근무경력이 적은 치과위생사들의 관리로부터 이중적인 감정노동 요인이 있음을 시사하였다. 스트레스는 연령에서는 24세 이하군이 가장 높아 다른 군들과 유의한 차이가 있었다( $p < 0.001$ ). 연령이 낮을수록 높은 스트레스 수준을 보이는 것은 직무 적응력이 떨어지기 때문으로 생각되며, 근무 경력별에 있어서 근무 경력이 짧을수록 높은 스트레스 수준을 보이는 것은 선행연구<sup>21,31)</sup>와 유사한 양상으로 업무수행 능력이 안정적이지 못하기 때문인 것으로 생각된다. 이에 대한 문제점 해결방안으로 신입 치과위생사 시기에는 직무로 인한 스트레스의 수준이 높을 것으로 예상되므로 치과위생사의 직무 교육을 초기에 충분히 실시함으로써 되도록 빠른 시기에 직무에 적응할 수 있도록 하는 것이 중요할 것으로 사료되었다. 직종에 따라서는 치과의사가 2.59점으로 가장 낮아 다른 종사자와 유의한 차이가 있었다( $p < 0.001$ ). 스트레스 여부는 미혼이 기혼에 비해 스트레스가 더 높은 것으로 나타났으며, 이러한 결

과는 이<sup>32)</sup>의 연구와 일치하였다.

본 연구에서 감정노동과 스트레스는 직무만족과 유의하게 음의 관련성이 있었다. 이는 치과위생사가 업무를 수행하는데 있어서 인지하는 감정노동과 스트레스가 높을수록 직무만족도는 낮은 것으로 조사되었으며, 이는 Pugliesi<sup>33)</sup>, Kim<sup>34)</sup>, Cowburn<sup>35)</sup>의 감정노동이 직무스트레스에 정의 관계를 나타내는 연구결과들과 일치하였다. 그러므로 치과병원의 조직의 효율성을 증대시키려면 치과의료기관 종사자들의 직무스트레스를 줄여야 하며, 이를 위해 직무스트레스의 선행 변수인 감정노동을 잘 관리해야 할 것으로 사료되었다. 즉 본인의 스스로의 내부적 감정 관리와 함께 직장 내에서 이루어지는 다른 사람들과의 상호관계에서의 감정 관리가 적절히 이루어져야 한다.

치과종사자의 감정노동과 스트레스가 직무만족에 영향을 미치는 관련요인은 스트레스 요인으로는 자기신뢰와 사회적 역할 수행, 감정노동의 외향형, 직업이 유익하게 영향을 미치는 관련요인으로 분석되었고, 직무만족은 자기신뢰가 높을수록 사회적 역할 수행이 많을수록, 감정노동이 외향형일수록 직무만족이 낮은 것으로 나타났다. 직업은 치과위생사가 치과의사보다 직무만족이 낮았다. 이상의 결과를 종합해보면 치과 의료기관의 종사자들에게 업무자체의 달성을 강조하기보다는 감정노동의 함양을 통한 스트레스를 낮추어 치과의료기관의 효율성을 높일 수 있는 방안도 필요하다. 즉 치과종사자의 직무 교육 내용에 감정 관리에 대한 내용을 포함시킴으로써 종사자들의 감정노동으로 인한 직무스트레스를 줄이는데 도움이 되어야 할 것으로 사료되어진다.

본 연구는 단면연구로서 광주광역시라는 특정 지역 종사자만을 대상으로 선정하였기에 치과 의료기관 전체 종사자로 일반화하기에는 다소 무리일 수 있다는 한계가 있다. 그러나 일부 치과 의료기관 종사자의 감정노동과 스트레스 유형을 측정하여 직무만족에 미치는 영향을 파악한 최초의 연구였다는데 의미가 있으며, 향후 연구에서는 연구대상자 범위 확대 및 인과관계를 설명하는 연구방법이 고려되어야 한다고 사료된다.

## 5. 결론

본 연구는 치과 의료기관 종사자가 인지하는 감정노동과 스트레스를 살펴보고, 직무만족에 영향을 미치는 관련 요인을 분석하였다. 2010년 6월 9일 광주광역시 구강보건포럼에 참가하는 치과 의료기관 종사자 350명을 대상으로 구조화된 설문지를 이용하여 자가보고식으로 조사하여 최종 297부(84.9%)를 분석대상으로 하였고, 조사내용은 일반적 특성과 감정노동 5문항, 스트레스 18문항, 직무만족 12문항으로 구성하였다. 수집된 자료는 Independent t-test, one-way ANOVA test, Pearson correlation coefficient, Multiple regression으로 분석하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 대상자의 감정노동을 최고점수 7점 만점으로 대상자의 감정노동의 전체평균은 3.13점으로 중등도였으며, 외향형 2.97점, 내재형 3.42점으로 나타났다. 스트레스 및 직무만족을 최고점수 5점 만점으로 측정한 결과이다. 스트레스의 전체평균은 2.87점이었고 수면장애 및 불안(3.33), 일반건강 및 생명력(2.81), 자기신뢰(2.71), 사회적 역할수행(2.60) 순으로 높게 나타났다. 직무만족은 전체평균은 3.52점이었으며, 성장발전형 3.58점, 안정추구형 3.47점으로 나타났다.
2. 감정노동은 일반적 특성에 따라 차이가 없었으며, 스트레스는 연령에서 24세 이하군이 가장 높아 다른 군들과 차이가 있었다( $p < 0.001$ ). 직종에 따라서는 치과외사가 2.59점으로 가장 낮아 다른 종사자와 차이가 있었다( $p < 0.001$ ).
3. 직무스트레스는 외향형 감정노동이 강할수록 자기신뢰( $r = .354$ ), 일반건강 및 생명력( $r = .148$ ), 사회적 역할수행( $r = .229$ )요인이 높았고, 내향형 감정노동이 강할수록 수면장애 및 불안요인이 적었다( $r = -.248$ ). 감정노동과 스트레스는 직무만족과 유의하게 음의 관련성이 있었다.
4. 감정노동과 스트레스가 직무만족에 영향을 미치는 관련요인은 스트레스 요인의 자기신뢰와 사회적 역할수행, 감정노동의 외향형, 직업이 유의하게 영향을 미치는 관련요인으로 분석되었고, 직무만족은 자기신뢰가 높고( $\beta = -.318, p < 0.001$ ) 사회적

역할수행이 많을수록( $\beta = -.321, p < 0.001$ ), 감정노동이 외향형일수록( $\beta = -.131, p = 0.008$ ) 직무만족이 낮은 것으로 나타났다. 직업은 치과위생사가 치과의사보다 직무만족이 낮았다( $\beta = -.124, p = 0.021$ ). 최종 Model의 설명력은 32.9%이었고 수정된 설명력은 32.0%로 나타났다.

위의 결과를 감안하면 치과의료기관 종사자를 대상으로 감정관리 프로그램을 운영하여 스트레스를 조절함으로써 직무만족을 극대화시키는 프로그램 개발이 시급한 것으로 제시된다.

## 참고문헌

1. 김상표. 개인특성, 고객과의 상호작용 특성 그리고 관리기제가 감정노동 수행에 전략에 미치는 효과. 경영학연구 2007;36(2):355-384.
2. 강재호. 관광산업 종사자의 감정노동과 심리적 안녕 간의 관계 연구. 관광경영학연구 2005;9(3):1-21.
3. Hochschild, A. The managed heart: Commercialization of human feeling. Berkeley, University of California Press, 1983.
4. 한주원. 개인성격과 감정노동 스트레스가 직무만족에 미치는 영향, 조직특성의 조절효과. 비서학논총 2005;14(1): 145-167.
5. 윤장원. 서비스직에서 직무요구와 직무자원이 직무탈진에 미치는 영향과 개인특성의 조절효과. 대한경영학회지 2006;16(6):2531-2559.
6. 김민수 외. 감정 노동 프로세스에서 감정 부조화의 역할에 대한 재고찰. 경영논총 2006;24(1):1-17.
7. 김민주. 감정노동의 결과에 대한 한국과 미국 간의 비교연구, 호텔종업원의 감정노동과 직무스트레스와의 관계를 중심으로. 호텔경영학연구 2006;15(1): 35-57.
8. Yoon 외. Emotional labor, A qualitative study of occupational norms about expressed emotion. Journal of Industrial Labor 2000;6(1): 188-198.

9. 이복임 외. 서비스직 근로자의 우울에 영향을 미치는 요인, 감정노동 종사자의 스트레스를 중심으로. 지역사회간호학회지 2004;15(4):566-576.
10. Kang BW. A study on the causal factors of the organizational commitment, Korean dental hygienists case. Thesis for Doctor's Degree at Kyonggi University, 1999.
11. Jang GW. A study on duty stress in clinically dental hygienists. Collected Papers for Jinju Health College 1997;20(1):79-95.
12. Lambert EG, Hogan NI, Griffin ML. The impact of distributive and procedural justice on correctional staff job stress, job satisfaction, and organizational commitment. J of Criminal Justice 2007;35(6):644-656.
13. 홍수민, 김희경, 안용순. 치과위생사의 직무스트레스와 건강상태 및 신체화에 관한 연구. 치위생과학회지 2009;9(3):295-302.
14. NIOSH. Stress at work DHHS(NIOSH) publication 1999;99-101.
15. Wandelt MA, Pierce PM, Widdowson RR. Why nurses leave Nursing & What Can Be Done About It. American Journal of Nursing 1981;81(1):72-77.
16. Shin MW. Job satisfaction and fatigue consciousness of dental hygienists working in dental clinics and hospitals. Master's Degree Thesis Graduate School of Health & Bio Industry Chungnam National University, 2006.
17. Yi HS. A study on job stress and job satisfaction of clinical nurses. Master's Degree Thesis Graduate School of Public Administration Kyung Hee University, 2001.
18. 전수진 외. 조직 및 상사에 대한 신뢰가 직무태도에 미치는 영향에 대한 연구, 비서직과 사무직의 비교를 중심으로. 비서학 총론 2006;15(2):75-96.
19. Wong CS, Law KS. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude, A questionnaire survey. International J of Nursing Studies 2008;45(6):879-887.
20. 김현아. 학교급식 영양사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향. 한국식품학회지 2010;26(1):41-53.
21. 장세진, 고상백, 강병근 외. 우리나라 직장인 스트레스의 역학적 특성. 예방의학회지 2005;38(1):25-37.
22. Hackman JR, Oldham GR. Development of the job diagnostic survey. J Applied Psychol 1975;60:159-170.
23. 김은정, 이종건. 조직문화와 셀프리더십이 조직유효성에 미치는 영향. 한국기업경영학회지 2010;17(1):81-101.
24. 윤성욱, 김정숙. 일부 치과위생사의 감정노동과 직무스트레스와의 관계. 한국치위생학회지 2011;11(2):179-188.
25. 여은아. 백화점 의류판매원의 감정노동과 조직적 직원이 직무스트레스에 미치는 영향. 유통연구 2007;14(3):44-49.
26. R.S. schuler. A role and expectancy perception model of participation in decision making. Academy of Management Journal 1980;23(1):331-340.
27. Jang GW. A study on job stress of clinical dental hygienists. Jinju Nursing Health College Journal 1997;20(1):24-32.
28. 한지훈, 류재숙. 항공사 종사원의 감정노동이 직무성과와 직무태도에 미치는 영향(직무 스트레스의 조절효과를 중심으로). 부산국제관광 학술대회 2008:491-515.
29. Song YS. A study on factors influencing job satisfaction of dental hygienists. Master's Degree Thesis Graduate School of Public Health Yonsei University, 1995.
30. Sin MS. Influence of organizational immersion of dental hygienists on job sat-

- isfaction and intemtion of job change. Master's Degree Thesis Graduate School of Public Administration Dankook University, 1999.
31. 이성숙. 치과위생사의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인 분석. 한국보건교육학회지 1998;15(1): 151-161.
  32. Lee YA. Experience of job stress of dental hygienists in several regions. Dental Study 1997;42(6):61-75.
  33. Pugliese, K. The Consequences of Emotional Labor. Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-being. Motivation and Emotion 1999;23:125-154.
  34. Kim MJ. A Comparative study of the consequences of emotional labor between Korea and U.S.A: focused on the relationship between the hotel employees' emotional labor and their job stress. J of Hotel Management 2006;15(1):35-57.
  35. Cowburn J. Emotional labour and stress within mental health nursing. J of Psychiatric and Mental Health Nursing 2005;12(2): 154-162.