

Journal of Korean Society of Dental Hygiene

Original Article 치과위생사의 감정노동과 직무스트레스에 관한 연구

형주희^{id} · 장윤정^{id}

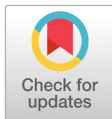
호원대학교 치위생학과

A study on emotional labor and occupational stress in dental hygienists

Ju-Hee Hyeong^{id} · Yun-Jung Jang^{id}

Department of Dental Hygiene, Howon University

Corresponding Author: Yun-Jung Jang, Department of Dental Hygiene, Howon University, 64 Howonda 3gil, Impi myeon, Gunsan-si, Jeollabuk-do, 54058, Korea. Tel: +82-63-450-7774, Fax: +82-63-450-7779, E-mail: yunjungj@howon.ac.kr



Received: October 07, 2019

Revised: November 28, 2019

Accepted: November 29, 2019

ABSTRACT

Objectives: The purpose of this study was to examine the differences of dental hygienists in how they view their work and how they rate their emotional labor and occupational stress. Gathering this data was an effort to provide information on how to increase occupational satisfaction and improve work environments for dental hygienists. **Methods:** We analyzed data collected from 178 dental hygienists. The dental hygienists were randomly selected by convenience sampling from dental hospitals. **Results:** Our results showed that pediatric hygienists had more negative responses in regard to their views on their work. As for emotional labor, dental hygienists from pediatric dental clinics experienced heavier emotional labor than those from general dental clinics. On the other hand, dental hygienists from general dental clinics suffered more from occupational stress than pediatric dental hygienists did. **Conclusions:** Given the findings of this study, effective and ideal programs that promote occupational satisfaction for dental hygienists should be prepared, and strategies should be developed to resolve emotional labor and improve their work environments, as well.

Key Words: Dental hygienist, Emotional labor, Occupational stress, Pediatric dentistry, View of work

색인: 감정노동, 소아치과, 업무에 대한 견해, 직무스트레스, 치과위생사

서론

우리나라 의료 경영은 맞춤 의료에 대한 수요와 의료기관 간의 경쟁이 치열해지면서 의료기관 종사자들에게는 높은 품질의 의료 서비스를 요구하고 있으며[1], 생애 주기별로 다양한 대상자에게 전문적인 치위생 업무 및 서비스 마인드를 바탕으로 직무를 수행해야 하는 치과위생사 또한 자신의 감정을 잘 절제하고 항상 웃는 낯으로 대해야 하는 직업군으로 치과 병·의원에서 업무 수행 과정 중에 자신의 감정과 상관없이 차별화된 의료 서비스를 제공하기 위해 감정 노동의 스트레스를 경험하게 된다.

보건 의료노동자 실태조사에 의하면[2] 병원 종사자 중 감정노동과 소진 정도는 다른 서비스산업에 비해 수행 정도가 높은 직종이 치과위생사인 것으로 조사되었고, 한국고용정보원이 발표한 우리나라 주요 직업 730개의 감정노동 강도를 비교한 자료에 따르면[3], 치과위생사가 서비스 직업군의 감정노동 강도가 다른 직업에 비해 상대적으로 높아 고객과 접촉하는 빈도는 3위, 외부 고객 대응 중요도는 9위로 감정을 억누르고 일하는 직업 순위에서 무려 14위로 치과위생사의 감정노동 정도가 매우 심한 것으로 조사되었다.

감정노동은 직장인이 다른 사람을 대하는 일들을 수행할 때 조직 내에서 바람직하다고 여겨지는 감정을 자신의 감정과는 상관없이 표현하는 노동을 의미한다[4]. 역할 수행에 도움을 주는 감정노동은 반복되거나 지속되는 경우에 신체적으로나 정신적 건강을 해칠 뿐만 아니라 근무태만이나 과실, 근무 만족도의 저하, 이직 등의 결과를 보인다[5]. 또한 감정노동이 반복될수록 감정 부조화나 스트레스가 동반되어 직무만족이 저하되고 이직률이 증가한다[6].

이러한 감정노동은 치과위생사들에게 스트레스를 유발할 수 있으며, 이중 주로 '어린이'가 환자인 소아 치과는 발육 중이라는 아이들의 특수성을 고려하여 계속적인 성장과 함께 정상적인 구강기능을 발휘할 수 있도록 치과의학의 모든 분야를 전체적으로 종합해서 처치하려는 곳으로 일반 치과에 비해 치과위생사의 업무 스트레스 인식 및 감정노동 정도가 차이가 있을 것으로 생각되며, 소아 환자들의 치과 방문은 일반치과보다 더 공포심을 많이 가지고 방문하기 때문에 소아환자에게 공감해주어야 하는 작업환경에 많이 노출되어 있을 것이라 생각된다. 기존의 치과위생사 감정노동에 관한 선행연구들은 인구사회학적 특성별 감정노동 수준의 차이 분석[7], 감정노동이 가져오는 수면건강[8] 직무스트레스[9,10], 감정노동과 소진의 정도, 그리고 이직의도[11-13] 등에 미치는 효과들을 분석한 연구들이었으나, 근무 영역을 소아치과와 일반 치과로 구분하여 치과위생사의 감정노동에 관한 연구는 이루어진 바가 없어, 본 연구는 주로 '어린이'가 환자인 소아치과와 다양한 계층을 상대하는 일반 치과 치과위생사의 감정 소진의 실태 분석을 통해 업무에 대한 견해, 감정노동 및 직무스트레스 정도를 알아보고 치과위생사의 직업 만족도 향상과 근무환경 개선을 위한 기초 자료로 활용하고자 한다.

연구방법

1. 연구대상

본 연구는 2019년 7월 19일부터 8월 30일까지 충청남도에 위치한 치과 병·의원에 근무하는 치과위생사 중 임의로 편의표본 추출하여 연구에 대한 설명 후 설문 참여에 동의를 한 대상으로 실시하였다. 본 연구에서 적합한 표본의 크기는 G*power 3.1 for window 프로그램을 이용하여 산출하였다. 비모수 검정에서 유의수준 0.05, 효과크기 0.5, 검정력 0.8을 유지하기 위한 표본 수는 그룹별로 67명으로 총 134명이 필요했으나 탈락자를 예상하여 편의추출에 의해 180명을 연구 대상으로 선정하였으며, 본 연구에는 총 178명의 수집된 데이터

www.kci.go.kr

를 분석에 이용하였다. 본 데이터는 00대학교 생명윤리심의위원회 승인을 받아 수행하였으며(승인번호: 041585-201904-HR-01-02), 자료 수집은 구조화된 설문지를 직접 배포 후 응답자가 설문지에 직접 기재하도록 하였다.

2. 연구도구

1) 독립변수

일반적 특성으로 연령, 진료 분야, 연봉, 치과 근무 실태로 주당 근무시간, 현재 근무경력, 야간근무시간, 초과근무시간, 치과위생사 1인당 하루 평균 환자 수를 알아보았다.

2) 종속변수

본 연구의 업무에 대한 견해는 최[14]가 사용한 12문항을 사용하였으며, 리커츠 5점 척도를 활용하여 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘보통’ 3점, ‘그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점 척도를 사용하였다. 업무에 대한 견해에 대하여 부정적인 문항은 1-2-3-4-5점으로, 긍정적인 문항은 5-4-3-2-1점으로 측정하여 점수가 높을수록 업무에 대한 긍정적 견해가 높음을 의미한다. 이 도구의 Cronbach Alpha 값은 0.816로 나타났다.

감정노동 측정도구는 5가지 영역, 24개 문항으로 구성되어 있는 ‘한국형 감정노동 측정도구’(K-ELS)[15,16]를 사용하였다. 5가지 하위 영역은 ‘감정 조절의 요구 및 규제 (emotionaldemanding and regulation)’ 5문항, ‘고객 응대의 과부하 및 갈등 (overload and conflict in customer service)’ 3문항, ‘감정 부조화 및 손상 (emotional disharmony and hurt)’ 6문항, ‘조직의 감시 및 모니터링(organizational surveillance)’ 3문항, ‘조직의 지지 및 보호체계 (organizational supportive and protective system)’ 7문항으로 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’부터 ‘매우 그렇다(4점)’의 4점 척도를 사용하였다. 감정노동에 대하여 긍정적인 문항은 1-2-3-4점으로, 부정적인 문항은 4-3-2-1점으로 측정하여 점수가 높을수록 감정노동 수준이 높음을 의미하며, 이 도구의 Cronbach Alpha 값은 0.850로 나타났다.

직무스트레스는 장[15]이 사용한 ‘한국인 직무 스트레스 측정도구 단축형’을 사용하였으며, 직무스트레스의 7개의 하부 영역으로 총 24문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’부터 ‘매우 그렇다(4점)’의 4점 척도를 사용하였다. 직무스트레스에 대하여 부정적인 문항은 1-2-3-4점으로, 긍정적인 문항은 4-3-2-1점으로 측정하여 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미하며, 이 도구의 Cronbach Alpha 값은 0.829로 나타났다.

3. 자료분석

연구 대상자의 일반적 특성 및 치과 근무 실태에 대해 알아보기 위하여 빈도 분석을 사용하였으며, 진료 분야에 따른 업무에 대한 견해, 감정노동, 직무스트레스에 대한 차이를 살펴보기 위해 정규성을 만족하지 않아서 Mann-Whitney U 검정을 실시하였다.

모든 통계는 SPSS for Windows 21.0 (SPSS Inc., Chicago, IL, USA)을 이용하였으며, 통계적 유의수준(α)은 0.05를 기준으로 하였다.

연구결과

1. 일반적 특성

연구 대상자의 일반적 특성은 <Table 1>과 같다. 연령은 27세 이하 48.9%, 28세 이상 51.1%로 나타났고, 근무하는 진료 분야는 일반 치과 53.4%, 소아치과 46.6%로 나타났다. 연봉은 2010-3000만원 이하가 54.5%로 많았으며, 현재 근무경력은 35개월 이하가 49.4%, 36개월 이상 50.6%로 나타났다. 주당 근무시간은 41시간 이하 49.4%, 42시간 이상 50.6%로 나타났고, 야간진료는 안 한다 79.2%, 한다. 20.8%, 초과근무 시간은 없다 73.0%, 1시간 이상 있다 27.0%로 나타났다. 치과위생사 1인당 하루 평균 환자 수는 11명 이상 41.0%, 10명 이하 59.0%로 나타났다.

Table 1. General characteristics (N=178)

| Characteristics | Division | N | % |
|---|-------------------------|-----|------|
| Age(yrs) | ≤ 27 | 87 | 48.9 |
| | ≥ 28 | 91 | 51.1 |
| Medical field | General dental clinic | 95 | 53.4 |
| | Pediatric dental clinic | 83 | 46.6 |
| Annual salary (million) | < 20 | 26 | 14.6 |
| | 20.1 - 30 | 97 | 54.5 |
| | ≥ 30.1 | 55 | 30.9 |
| Work experience (months) | ≤ 35 | 88 | 49.4 |
| | ≥ 36 | 90 | 50.6 |
| Weekly work hours | ≤ 41 | 88 | 49.4 |
| | ≥ 42 | 90 | 50.6 |
| Night work hours | None | 141 | 79.2 |
| | Several | 37 | 20.8 |
| Overtime work hours | None | 130 | 73.0 |
| | Several | 48 | 27.0 |
| Number of average patients/day (per dental hygienist) | ≤ 10 | 105 | 59.0 |
| | ≥ 11 | 73 | 41.0 |

2. 진료 분야에 따른 업무에 대한 견해

진료 분야에 따른 업무에 대한 견해를 분석한 결과는 <Table 2>와 같다. ‘나는 내가 하는 일에 즐거움을 느끼지 못한다($p=0.037$)’ 문항은 소아치과 치과위생사가 일반치과 치과위생사보다 높게 나타났고, ‘일하지 않고 살 수 있는 돈이 있다고 하더라도, 나는 현재의 일을 계속 할 것이다($p=0.001$)’ 문항은 일반치과 치과위생사가 소아치과 치과위생사보다 높게 나타났다. ‘나는 현재의 내 직업을 너무 좋아하기 때문에 내 직업을 포기할 수 없다($p<0.001$)’ 문항은 소아치과 치과위생사가 일반치과 치과위생사보다 높게 나타났고, ‘나의 현 직업은 평생 직업으로서 이상적이다($p=0.010$)’ 문항은 일반치과 치과위생사가 소아치과 치과위생사보다 높게 나타났다. ‘나는 의료업계에서 일하게 된 것을 후회한다($p<0.001$)’ 문항은 소아치과 치과위생사가 일반치과 치과위생사보다 높게 나타났다.

Table 2. View of work according to medical field Unit : Mean±SD (N=178)

| View of work | General dental clinic | Pediatric dental clinic | <i>P</i> * |
|---|-----------------------|-------------------------|------------|
| I am quite satisfied with the work I am doing. | 2.52±1.18 | 2.57±0.94 | 0.657 |
| I am mostly enthusiastic about my work. | 2.27±0.99 | 2.52±0.89 | 0.054 |
| I like working in this organization more than any other employee whom I know. | 2.71±1.00 | 2.54±0.90 | 0.211 |
| I don't feel joy about the work I am doing. | 2.60±1.21 | 2.94±1.02 | 0.037 |
| I often feel sick and tired of my work. | 3.00±1.09 | 3.29±0.96 | 0.056 |
| I am thinking about having another type of job. | 2.80±1.29 | 3.00±1.02 | 0.214 |
| If I have a chance to work in an industry other than the health care industry with the same pay, I will probably choose it. | 2.91±3.05 | 3.05±0.94 | 0.344 |
| If I have another chance to choose my job, I won't choose my present job. | 3.13±1.32 | 2.95±1.09 | 0.376 |
| Even if I can afford to live without working, I will keep doing my work. | 3.34±1.32 | 2.72±1.08 | 0.001 |
| Because I really like my job, I won't give it up. | 2.77±1.22 | 3.40±0.99 | <0.001 |
| My job is ideal as a lifelong occupation. | 3.17±1.18 | 2.73±1.03 | 0.011 |
| I regret working in the health care industry. | 2.34±1.04 | 3.01±1.05 | <0.001 |

*by Mann-whitney U-test

3. 진료 분야에 따른 감정노동

진료 분야에 따른 감정노동을 분석한 결과 <Table 3>과 같다. 유의한 차이가 있는 13문항 중 9문항이 일반 치과 치과위생사보다 소아치과 치과위생사의 감정노동이 높게 나타났다. ‘나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 환자를 상대해야 한다($p=0.001$)’, ‘환자의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무 수행에 어려움이 있다($p<0.001$)’ ‘환자 응대 시 자존심이 상한다($p=0.001$)’, ‘환자에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 내 감정이 손상당하는 느낌이다($p=0.015$)’, ‘환자 응대 시 나의 감정이 상품처럼 느껴진다($p<0.001$)’, ‘퇴근 후에도 환자를 응대할 때 힘들었던 감정이 남아 있다($p=0.002$)’, ‘직장이 요구하는 대로 환자에게 잘 응대하는지 감시를 당한다($p<0.001$)’, ‘환자의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 준다($p<0.001$)’, ‘환자 응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 병원으로부터 부당한 처우를 받는다($p<0.001$)’ 문항은 소아치과 치과위생사가 일반치과 치과위생사보다 높게 나타났고, ‘환자 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다($p<0.001$)’ ‘직장은 환자 응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로받게 해준다($p<0.001$)’, ‘병원 내에 환자 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다($p<0.001$)’, ‘환자의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다($p=0.010$)’ 문항은 일반치과 치과위생사가 소아치과 치과위생사보다 높게 나타났다.

Table 3. Emotional labor according to medical field

Unit : Mean±SD (N=178)

| Emotional labor | General dental clinic | Pediatric dental clinic | P [*] |
|---|-----------------------|-------------------------|----------------|
| I make a conscious effort not to show my negative emotions to patients. | 3.25±0.59 | 3.25±0.66 | 0.830 |
| When dealing with patients, I cannot but help expressing emotions in the way that the hospital demands. | 3.01±0.59 | 3.12±0.65 | 0.160 |
| While dealing with patients during job performance, I hide how I feel. | 2.99±0.68 | 3.10±0.58 | 0.287 |
| To perform routine work, emotional effort or regulation is needed. | 3.28±0.54 | 3.19±0.63 | 0.412 |
| The feelings I actually have when dealing with patients are different from those I express. | 3.06±0.63 | 3.20±0.64 | 0.119 |
| I have to deal with aggressive or picky patients. | 3.07±0.69 | 3.13±0.60 | 0.628 |
| I have to deal with patients who ask me to do what's beyond my capability or not in my power. | 2.73±0.79 | 3.08±0.57 | 0.001 |
| I have difficulty performing my work due to unreasonable or excessive demands from patients. | 2.72±0.78 | 3.12±0.59 | <0.001 |
| My pride is hurt when dealing with patients. | 2.58±0.79 | 2.94±0.59 | 0.001 |
| I feel it hurt my feelings when I hide my feelings to patients and cannot express them. | 2.68±0.85 | 2.98±0.54 | 0.015 |
| When dealing with patients, I feel like my emotions are products. | 2.54±0.82 | 2.96±0.53 | <0.001 |
| Even after work, the difficult feelings that I had when dealing with patients still remain in my mind. | 2.62±0.84 | 2.99±0.55 | 0.002 |
| I am hurt in the course of dealing with patients. | 2.72±0.86 | 2.95±0.58 | 0.068 |
| I emotionally have a hard time because I have to do my best to patients even when I am tired. | 2.92±0.69 | 3.04±0.53 | 0.223 |
| They are watching me to see if I deal with patients well as they demand. | 2.34±0.93 | 2.82±0.65 | <0.001 |
| Evaluation by patients affects performance appraisal or merit rating. | 2.21±0.87 | 2.84±0.63 | <0.001 |
| When there's something wrong with the way of dealing with patients, I receive unfair treatment even though it's not my fault. | 2.12±0.84 | 2.73±0.68 | <0.001 |
| When there's something wrong with the way of dealing with patients, the hospital takes an appropriate measure. | 2.46±0.74 | 2.35±0.63 | 0.172 |
| There are formal system and procedure in my workplace to resolve problems with the way of dealing with patients or help with that. | 2.83±0.78 | 2.46±0.67 | <0.001 |
| My workplace gets me to sooth my heart that was wounded while dealing with patients. | 2.85±0.67 | 2.43±0.68 | <0.001 |
| My supervisor and the director of the dental clinic help me to resolve problems that take place in the course of dealing with patients. | 2.40±0.76 | 2.30±0.71 | 0.437 |
| My fellow worker helps me to resolve problems that take place in the course of dealing with patients. | 2.37±0.72 | 2.30±0.66 | 0.443 |
| There is a code of conduct or manual in the hospital about how to deal with patients. | 2.87±0.79 | 2.28±0.72 | <0.001 |
| I am empowered or given a free hand to address the needs of patients. | 2.67±0.71 | 2.42±0.67 | 0.010 |

*by Mann-whitney U-test

4. 진료 분야에 따른 직무스트레스

진료 분야에 따른 직무스트레스를 분석한 결과는 <Table 4>와 같다. 유의한 차이가 있는 18문항 중 11문항이 소아치과 치과위생사보다 일반치과 치과위생사의 직무스트레스가 높게 나타났다. '나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다($p=0.007$)' 문항은 소아치과 치과위생사가 일반치과 치과위생사보다 높게 나타났고, '업무 수행 중에 충분한 휴식이 주어진다($p=0.013$)', '내 업무는 창의력을 필요로 한다($p<0.001$)', '내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다($p=0.020$)', '작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다($p=0.011$)', '나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다($p<0.001$)' 문항은 일반치과 치과위생사가 소아치과 치과위생사보다 높게 나타났다. '병원사정이 불안하여 미

www.kci.go.kr

래가 불확실하다($p=0.004$), '나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화가 있었거나 있을 것으로 예상된다($p=0.016$)' 문항은 소아치과 치과위생사가 일반치과 치과위생사보다 높게 나타났다. '우리 병원은 근무평가, 인사제도가 공정하고 합리적이다($p=0.001$)', '업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다($p<0.001$)', '일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다($p=0.002$)', '나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 병원에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다($p=0.001$)', '내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘들 줄 모르고 일하게 된다($p=0.001$)', '나의 능력을 개발하고 발휘 할 수 있는 기회가 주어진다($p=0.007$)' 문항은 일반치과 치과위생사가 소아치과 치과위생사보다 높게 나타났다($p=0.013$) '회식 자리가 불편하다($p=0.052$)', '기준이나 일관성이 없는 상태로 업무지시를 받는다($p=0.035$)', '병원의 분위기가 권위적이고 수직적이다($p=0.005$)', '남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다($p<0.001$)' 문항은 소아치과 치과위생사가 일반치과 치과위생사보다 높게 나타났다.

Table 4. Occupational stress according to medical field

Unit : Mean±SD (N=178)

| Occupational stress | General dental clinic | Pediatric dental clinic | p^* |
|--|-----------------------|-------------------------|--------|
| I am always pressed for time because I have a lot of work to do. | 2.69±0.77 | 2.98±0.52 | 0.007 |
| My workload drastically increased. | 2.84±0.66 | 3.01±0.48 | 0.062 |
| I get enough rest during job performance. | 2.59±0.77 | 2.31±0.66 | 0.013 |
| I have to do different kinds of work at the same time. | 3.11±0.56 | 3.05±0.52 | 0.521 |
| My work needs creativity. | 2.38±0.70 | 2.01±0.57 | <0.001 |
| To perform my job requires a high level of skill or knowledge. | 2.09±0.62 | 1.89±0.63 | 0.020 |
| I am given the authority to make decisions while I work, and I can exert my influence. | 2.61±0.76 | 2.33±0.73 | 0.011 |
| I can adjust my own workload and work schedule. | 2.83±0.79 | 2.34±0.70 | <0.001 |
| My supervisor helps me to complete my work. | 2.40±0.76 | 2.23±0.72 | 0.105 |
| My fellow worker helps me to complete my work. | 2.23±0.75 | 2.19±0.67 | 0.665 |
| I have someone who understand me when I have a tough time in the hospital. | 2.23±0.82 | 2.18±0.67 | 0.524 |
| My future is uncertain due to the unstable circumstances of the hospital. | 1.88±0.85 | 2.29±0.93 | 0.004 |
| It's expected that there was or will be an undesirable change in my work conditions or situations. | 2.11±0.84 | 2.42±0.83 | 0.016 |
| The hospital's efficiency rating and personnel management system are fair and rational. | 2.71±0.70 | 2.39±0.73 | 0.001 |
| There is good support for human resources, space, facilities, equipment or training that are required for job performance. | 2.57±0.69 | 2.20±0.66 | <0.001 |
| There is no friction between our dental clinic and the other departments, and they cooperate well with each other. | 2.18±0.73 | 2.13±0.64 | 0.561 |
| There are chances and a channel for me to make my ideas reflected. | 2.43±0.71 | 2.13±0.69 | 0.002 |
| Given all my efforts and achievements, I am properly respected and trusted in the hospital. | 2.47±0.73 | 2.12±0.69 | 0.001 |
| I am encouraged to work without being tired when I think things will be better for me in the future. | 2.80±0.75 | 2.47±0.70 | 0.001 |
| I am given a chance to develop and demonstrate my abilities. | 2.57±0.72 | 2.29±0.71 | 0.007 |
| I feel uncomfortable when I have staff dinner. | 2.47±0.91 | 2.72±0.82 | 0.052 |
| I am instructed about work in a way that there is no standard or that is inconsistent. | 2.49±0.77 | 2.75±0.70 | 0.035 |
| The atmosphere of the hospital is authoritarian and top-down. | 2.28±0.94 | 2.67±0.80 | 0.005 |
| There are disadvantages due to gender difference between man and woman. | 1.86±0.79 | 2.41±0.88 | <0.001 |

*by Mann-whitney U-test

총괄 및 고안

과거와 달리 최근 의료계에서는 의료소비자인 환자 중심으로의 맞춤 의료서비스에 대한 수요 증가와 더불어 의료기관 간의 경쟁이 점점 치열해지면서 서비스의 질적 향상과 만족도를 높이고자 노력하고 있다. 이에 치과병·의원에서도 의료소비자인 환자들의 고객 만족도 향상을 위한 의료경영의 중요성[1,17]과 함께 의료 서비스의 최 일선에 있는 치과위생사들의 직무수행에 있어 강도 높은 감정노동도 요구되고 있다[2]. 이에 본 연구에서는 다양한 계층을 상대하는 치과위생사의 감정 소진의 실태 분석을 일반치과와 소아치과로 구분하여 업무에 대한 견해, 감정노동 및 직무스트레스의 정도의 차이를 알아보고 치과위생사의 직업 만족도 향상과 근무환경 개선을 위한 기초 자료를 제공하고자 하였으며, 그 결과는 다음과 같다.

본 연구에서는 소아치과에서 근무하는 치과위생사가 '나는 내가 하는 일에 즐거움을 느끼지 못한다', '나는 의료업계에서 일하게 된 것을 후회한다'의 부정적 문항에서 응답이 높게 나타났고, '일하지 않고 살 수 있는 돈이 있다고 하더라도, 나는 현재의 일을 계속 할 것이다', '나의 현 직업은 평생 직업으로서 이상적이다' 라는 긍정적 문항은 일반치과 치과위생사가 높게 나타났다. 이러한 결과는 소아치과 치과위생사가 일반치과 치과위생사보다 부정적인 견해를 가지고 있어 업무에 대한 만족도가 낮을 것으로 생각된다. 그러나 병원의 규모를 소아치과와 일반치과로 구분하여 업무 견해 및 만족도에 대해 선행된 연구결과는 없어 비교하기는 어려웠으나, 본 연구결과를 살펴볼 때 우리나라 소아치과 업무에 있어서 치과위생사들은 환자인 어린이뿐 아니라 아이들의 가족까지 포함되어 응대를 해야 하는 특이적 상황으로 인해 일반 성인들을 대상으로 하는 업무 처리보다 더 다양한 부분 등을 놓치지 않고 대처해야 하므로 소아치과 업무에 대해 다소 어렵게 느끼게 되어 나타난 결과라고 생각된다. 한편, 일반적인 치과위생사들의 업무 만족도는 업무량에 대한 급여수준 만족에서 다소 낮게 나타났으나[16], 전문적이면서 다양한 진료업무를 수행하게 될수록 직무만족도가 높고, 자신의 업무를 중요하게 인식할수록 직무에 대한 만족도가 커진다고 보고하고 있다[18]. 이렇듯 치과위생사는 전문역량의 수행 업무에 대한 도전의식과 함께 끊임없는 역량개발을 통한 가치 있는 전문 인력으로 인정받는 업무에 대한 만족도는 높으나, 역량 이상의 무분별한 업무가 계속 요구되어지고 수행될 경우 성공과 실패에 대한 부적절한 경험을 통해 본연의 업무에 대한 위축과 좌절을 경험하면서[19] 업무에 대한 만족도도 낮아질 것으로 사료된다.

진료 분야에 따라 감정노동을 살펴 본 결과, 유의한 차이가 있는 13항 중 9문항에서 소아치과 치과위생사가 일반치과 치과위생사보다 감정노동이 높았다($p < 0.05$). '나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 환자를 상대해야 한다', '환자의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무 수행에 어려움이 있다' '환자 응대 시 자존심이 상한다', '환자 응대 시 나의 감정이 상품처럼 느껴진다', '퇴근 후에도 환자를 응대할 때 힘들었던 감정이 남아있다', '환자를 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다', '직장이 요구하는 대로 환자에게 잘 응대하는지 감시를 당한다', '환자 응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 병원으로부터 부당한 처우를 받는다' 문항에서 감정노동이 높게 나타났다. 이 또한 소아치과 치과위생사와 일반치과 치과위생사를 비교한 감정노동을 파악한 선행연구는 찾기 어려워 직접 비교는 불가능하였지만, 일반적인 치과위생사들의 감정노동을 파악한 일부 연구에서는 치과위생사의 감정노동 수준은 병원의 규모가 클수록 영향을 많이 받게 되며[20,21], 질병의 중증도와 민감도가 높은 환자의 규모가 큰 병원에 밀집되어 더 높은 수준의 감정노동을 겪게 된다는 결과가 있었다[22]. 윤과 김[23]의 연구에서 치과위생사는 감정노동에 대한 스트레스를 '보통 이상' 받는 것으로 조사되었으며, 주당 근무시간은 주 5일보다 주 6일의 근무자에서 감정노동 정도가 높았고[24], 근무기관의 환자 수가 많을수록 감정적 부조화의 정도가 높은 것으로 나타난 결과들[25]과 비교해볼 때 처리해야 할 업무가 많

거나 치과위생사로서의 처우가 불합리하다고 판단될 때 감정노동의 정도가 높은 것으로 사료된다. 한편 감정노동은 소아치과 치과위생사들에게 관련이 있는 변수로 생각되며, 추후 감정노동이 소아치과 치과위생사들에게 어떠한 영향을 주는지 구체적인 지표 등을 측정하여 객관적인 영향력에 대한 연구가 더 필요할 것으로 생각된다.

진료 분야에 따른 직무스트레스는 18문항 중 11문항이 소아치과 치과위생사보다 일반치과 치과위생사의 직무스트레스가 높게 나타났다. 다만 ‘나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다’, ‘업무량이 현저하게 증가하였다’, ‘병원사정이 불안하여 미래가 불확실하다’, ‘나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화가 있었거나 있을 것으로 예상된다’, ‘병원의 분위기가 권위적이고 수직적이다’의 7문항에서 소아치과 치과위생사가 일반치과 치과위생사보다 높게 나타나 유의한 차이가 있었다($p < 0.05$). 이 또한, 소아치과 치과위생사에 대한 직무스트레스를 비교할 수 있는 선행연구는 없었으나, 일반적으로 치과위생사는 생애 주기별로 다양한 사람들과 접촉하며 장시간의 근무가 이어질 때가 많아 심리적, 육체적 피로도가 높고[26], 감정노동의 강도가 높을수록 직무 스트레스도 높아지며[23], 직무를 수행하면서 소진되는 치과위생사의 감정은 스트레스가 유발되는 요인으로 본 결과들[27]과 유사하였다. 소아치과에 근무하는 치과위생사는 다양하면서 계속적인 발달 단계에 있는 어린 아이 뿐만 아니라 보호자와의 상호작용과 의사소통 과정에서 접촉 횟수가 높아 직무스트레스가 일반적인 치과위생사들보다 높을 것으로 예상되었으나, 오히려 어린아이들을 응대하면서 높아지는 감정노동과 달리 직무에 대한 스트레스는 일반치과 치과위생사보다 다소 받지 않은 것을 볼 때 아이들의 밝은 정서가 전이되면서 치과위생사에게는 스트레스의 정도가 더 작아졌으리라 짐작된다. 그러므로 직무스트레스에 영향을 주는 인자들을 예측하여, 치과위생사를 대상으로 주기적인 직무에 대한 스트레스를 측정하고 원인을 파악하여 계속적으로 스트레스를 완화시켜주는 프로그램 등이 필요할 것으로 생각된다.

최근 의료기관에서는 환자의 만족도를 높이는 것을 중요한 요소로 생각하여 환자들에 대한 양질의 의료 서비스를 제공하는 것으로 치과위생사의 친절을 요구하고 있어 치과위생사의 직무스트레스를 증가시키는 요인으로 나타나고 있다. 특히 소아치과 치과위생사는 직무 수행에 있어서 대상자와 보호자를 함께 응대하면서 감정을 잘 알아차리고 평가하여 최선의 반응을 결정하여 적절한 감정이 표현되도록 노력하여야 하므로 좀 더 구체적이고 객관적인 지표를 개발하여 검토할 필요가 있겠다. 이에 본 연구는 일반치과와 소아치과에 종사하는 치과위생사를 대상으로 구분한 자료로는 최초로 측정하였기에 후속 연구 시 비교할 수 있는 자료로 활용될 수 있을 것으로 기대된다.

본 연구의 제한점으로는 포괄적이지 못한 일부 지역 치과위생사를 대상으로 편의 추출을 하였기에 우리나라 소아치과 치과위생사의 감정노동과 직무스트레스에 대한 사실로 일반화하기에서는 한계점이 있다. 향후 소아치과 치과위생사들이 대상자와 환자 부모와의 상호작용 과정에서 겪는 감정노동에 대한 구체적인 연구가 필요할 것으로 생각되며, 소아치과 치과위생사를 대상으로 한 표준화된 직무스트레스 측정도구 등을 개발하여 반복 검증할 필요성이 있을 것으로 사료된다.

결론

본 연구는 소아치과 치과위생사와 일반치과 치과위생사의 업무에 대한 견해, 감정노동 및 직무스트레스 정도를 알아보고 치과위생사 직업에 대한 만족도 및 근무환경 개선을 위한 기초 자료로 활용하고자 치과 병·의원에 근무하는 치과위생사를 대상으로 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 치과위생사의 업무에 대한 견해는 ‘나는 내가 하는 일에 즐거움을 느끼지 못한다’, ‘나는 의료업계에서 일

하게 된 것을 후회한다'의 부정적 문항에서 일반치과 치과위생사보다 소아치과 치과위생사에서 높게 나타났다.

2. 진료 분야에 따른 치과위생사의 감정노동은 유의한 차이가 있는 13문항 중 9문항이 일반치과 치과위생사보다 소아치과 치과위생사에서 감정노동이 높게 나타났다.

3. 진료 분야에 따른 직무스트레스를 분석한 결과 유의한 차이가 있는 18문항 중 11문항이 소아치과 치과위생사보다 일반치과 치과위생사에서 직무스트레스가 높게 나타났다.

이상의 결과를 종합해 보았을 때 치과위생사들은 업무에 대한 견해와 감정노동 및 직무스트레스가 높은 것으로 확인되었다. 따라서 치과위생사의 직업에 대한 견해와 감정노동 및 직무스트레스를 해결하기 위한 효과적이고 바람직한 프로그램 마련과 근무 환경 개선을 위한 방법이 함께 모색되어야 할 것으로 사료된다.

Conflict of interest

The authors declared no conflicts of interest.

Acknowledgements

본 연구는 2019학년도 호원대학교 학술연구비 지원에 의해 연구되었음(20190778).

Authorship

Conceptualization: JH Hyeong, YJ Jang; Data collection: JH Hyeong, YJ Jang; Formal analysis: JH Hyeong; Writing - original draft: JH Hyeong, YJ Jang; Writing - review & editing: JH Hyeong, YJ Jang

References

- [1] Kwon SM, Rhee ZS. Regulatory reform for health care. Korea Economic Research Institute. Seoul: FKI media; 2005: 25-6.
- [2] Lee JS, Jung HJ, Go HM, Kim HJ. 2016 Survey on health workers-wages, working conditions, working environment-. Seoul: Korean health and medical workers' union; 2016: 27-103.
- [3] Ministry of employment and labo: news: press release[Internet]. Ministry of employment and labo; 2015. [cited 2019 Sept 17]. Available from: https://www.moel.go.kr/news/enews/report/enewsView.do?news_seq=6049.
- [4] Wikipedia[Internet]. Wikipedia [cited 2019 Sept 18]. Available from: <https://ko.wikipedia.org/wiki/%EA%B0%90%EC%A0%95%EB%85%B8%EB%8F%99>
- [5] Oh HS. Relationship between emotional labor, burnout and turnover intention in the dental hygienists. J Korean Soc Dent Hyg 2015;15(4):641-8. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2015.15.04.641>
- [6] Jeong SB, Choi EM, Choi JS. The effects of emotional labor on burnout, turnover intention, and job satisfaction among clinical dental hygienists. J Korean Acad Oral Health 2014;38(1):50-8. <https://doi.org/10.11149/jkaoh.2014.38.1.50>
- [7] Oh HY. A study on emotional labor factors among dental hygienists. J Korean Dent Hyg 2011;13(4):365-72.
- [8] Yoon SU, Nam IS. Relations between emotional labor and sleep health according to the personality types of dental hygienists. J Dent Hyg Sci 2011;11(3):243-9.

- [9] Yoon SU, Kim JS. Relations between emotional Labor and job stress among some dental hygienists. *J Korean Dent Hyg* 2011;11(2):179-88.
- [10] Lee YS, Jang JH, Moon AE. The effects of emotional Labor and stress on job satisfaction in oral health professional. *J Korean Dent Hyg* 2011;11(5):823-31.
- [11] Oh HY, Jin KN. A study on emotional labor and burnout in dental hygienist. *J Dent Hyg Sci* 2013;13:71-6.
- [12] Choi MS, Ji DH. The comparative study on changes in job satisfaction and turnover intention according to the convergence mediating factors and the level of emotional labor in dental hygienists. *Journal of the Korea Convergence Society* 2015;6(6):27-34. <https://doi.org/10.15207/JKCS.2015.6.6.027>
- [13] Hwang DH, Eom S. The convergence influence of emotional labor of clinical dental hygienist working on job stress-focused on mediating effects of self esteem. *Journal of the Korea Convergence Society* 2016;7(6):67-74. <https://doi.org/10.15207/JKCS.2016.7.6.067>
- [14] Choi EY. A study on the job satisfaction and organizational commitment of the dental hygienist[Master's thesis]. Wonju: Univ. of Yonsei, 2001.
- [15] Jang SJ. Korean emotional labor scale: K-ELS application research. Ulsan: Occupational Safety and Health Research Institute; 2014: 51-3.
- [16] Noh SM. Factors effecting the turnover intention of dental hygienists-focused on emotional labor, job satisfaction and social support[Master's thesis]. Daejeon: Univ. of Eulji, 2018.
- [17] Joung MS, Kim KJ. A study on the effect of emotional labor and leader's emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment for nurses. *Korean J Hosp Manag* 2006;11(4):1-18.
- [18] Yoon MS, Lee KH, Choi MS. A study on the turnover intention and job satisfaction of dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2006;6(3):147-52.
- [19] Lee SY, Lim SR. A qualitative research on role conflict experiences of clinical dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2018;4(18):241-51. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2018.18.4.241>
- [20] Choi HJ, Bang HJ, Chung EY, Seo YJ. Factors that affect the level of emotional labor in dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2014;14(3):295-301.
- [21] Jung EK. Relationship between emotional labor and burnout among dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2016;16(1):53-9. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2016.16.01.53>
- [22] Gwon MY, Jung MH. Study of dental hygienist's stress degree and adaptation method. *J Dent Hyg Sci* 2004;4:133-40.
- [23] Yoon SU, Kim JS. Relations between emotional labor and job stress among some dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2011;11(2):179-88.
- [24] Park HY. The effects of emotional labor on occupational stress and mental health among dental hygienists[Master's thesis]. Busan: Univ. of DongEui, 2017.
- [25] Won YS, Oh HN. The effects of dental hygienists' sense of calling and emotional labor on retention intention. *J Korean Soc Dent Hyg* 2018;18(5):707-16. <https://doi.org/10.13065/jksdh.20180061>
- [26] Jeong SB, Choi EM, Choi JS. The effects of emotional labor on burnout, turnover intention, and job satisfaction among clinical dental hygienists. *J Korean Acad Oral Health* 2014;38(1):50-8.
- [27] Park HY, Jang GW, Lee GH, Lee MK, Lee GW, Lim Y, et al. The effects of emotional labor of dental hygienist on the job stress, anxiety and sleep. *J Korean Soc Dent Hyg* 2017;17(3):449-63. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2017.17.03.449>