



Original Article 치과위생사의 감정노동 및 스트레스에 관한 질적 연구

한옥성 ^{ID}

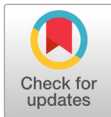
서영대학교 치위생과

A qualitative research on emotional labor and stress in dental hygienists

Ok-Seong Han ^{ID}

Department of Dental Hygiene, Seoyeong University

Corresponding Author: Ok-Seong Han, Department of Dental Hygiene, Seoyeong University, 1 Seokang-Ro, Buk-gu, Gwangju, 61268, Korea. Tel : +82-62-520-5215, Fax : +82-62-523-4609, E-mail : han2541@seoyeong.ac.kr



Received: October 16, 2020

Revised: November 14, 2020

Accepted: November 19, 2020

ABSTRACT

Objectives: This qualitative research was conducted to understand the experiences of dental hygienists with respect to emotional labor and stress through in-depth interviews, and analyze experiences that are difficult to grasp in quantitative studies. **Methods:** From October 7 to October 14 2020, a total of seven study participants were selected and underwent in-depth interviews. A phenomenological research methodology was applied for intensive analysis. **Results:** The results of the interviews were grouped into five central-categories: relationships in the workplace (trouble with the staff, discrimination against staff, relationship between subordinates and superiors), relationships with non-major (trouble with laboratory staff, inferiority complex and behavior of non-specialists), emotional labor for the patient (patient-centered, patient selfishness, exquisite guardian), conduction of business (passing the work, deterioration in health due to emotional labor), organizing emotions (patience and a sense of collapse, conversation with a coworker). **Conclusions:** Based on this study, we need to develop tools to measure dental hygienists' emotional labor and stress as well as conduct follow-up research on ways to improve them.

Key Words: Dental hygienist, Emotional labor, Qualitative research

색인: 감정노동, 질적 연구, 치과위생사

서론

치과 의료시장의 경쟁이 심화되면서 환자에게 서비스 품질 향상을 위한 다양한 노력들이 요구되고 있다. 이러한 현상으로 인해 치과 병·의원은 환자에게 차별화된 서비스를 제공하기 위하여 치과위생사들이 내원하는 환자들에게 친절함뿐만 아니라 상냥한 미소, 따뜻한 보살핌 등과 같은 감정적 노동을 제공하기를 원하고 있다[1].

감정노동이란 개인적으로 지치고 힘든 상황에 있지만 기업의 목표에 부응하기 위해 자신의 내부 감정과의 갈등을 일으키면서 억지스러운 미소나 감정을 표현하는 노력을 말한다[2]. 의료서비스업 종사자의 경우 다양한 환자와의 직접적인 대면을 통하여 여러 경험을 가진다. 만일 자신의 불쾌한 감정을 있는 그대로 표출하게 된다면 환자들은 불만을 경험하는 것 뿐만 아니라 병원의 이미지까지 악화시킬 수 있다. 환자가 병원에 내원했을 때 만족감을 주기 위하여 감정적인 괴로움을 느끼거나 즐거울 때 등의 상황에서 자신의 감정과는 무관하게 업무를 수행하고 환자를 대면해야 한다[3]. 또한 환자들의 의식수준은 과거와는 달리 병원에서도 수준이 높은 의료서비스를 요구하고 있으며, 병원에 내원하는 일부 환자들은 심신이 불편하여 보다 나은 서비스를 받고 있음에도 불구하고 의료서비스를 받는 과정에서 불평의 정도가 일반인보다 높기 때문에 환자를 돌보는 의료기관 종사자들의 감정노동의 강도는 높을 것으로 생각된다[4].

치과위생사는 전문적인 치위생 업무외에 상담자 및 경영의 동반자, 진료협조자, 치과코디네이터 등의 역할을 하고 있어 여러 가지 상황에 놓이고 있다. 다양한 업무를 수행하면서 신체적 및 정신적으로 압박을 받고 있으며[5,6], 이로 인해 감정노동과 스트레스를 경험하고 있다. 느끼는 감정을 그대로 표출하기 어려운 치과위생사들은 업무를 수행하는데 있어 자신의 감정과는 무관하게 업무를 수행하고 있으며 실제 감정과 표현하는 감정이 다름에서 오는 혼란을 느낀다[7]. 감정노동은 직무 불만족 및 조직 몰입을 저해하는 요소로 작용하고 있다[8]. 기존에 있는 치과위생사의 감정노동에 대한 선행연구들을 살펴보면 주로 설문지를 이용하여 인구사회학적 특성별로 감정노동 수준 차이를 분석한 연구[5] 및 감정노동의 영향요인에 대한 연구[7,9], 감정노동이 가져오는 직무스트레스[10], 소진[11] 등에 미치는 부정적인 효과들을 분석한 양적연구가 다수 있었으나, 임상현장에서 근무하는 치과위생사들이 구체적으로 어떤 요인들에 직접적으로 감정노동과 스트레스를 느끼는지 심층적으로 조사된 연구는 거의 이루어지지 않았다.

이에 본 연구에서는 Giorgi[12]의 ‘아무것도 더해지거나 감해지지 않은 것’이라고 한 현상학에서의 현상을 질적 연구방법에 적용하고자 하였다. 현상학적 분석은 연구대상자의 면담 내용으로부터 기술한 심층 연구를 통해 살아있는 경험의 의미를 밝히는데 초점을 둔 분석방법이라고 하였다[12]. 임상현장에서 일하고 있는 치과위생사를 대상으로 실제 업무를 수행하며 겪고 있는 감정노동과 스트레스에 대한 경험을 질적 연구를 통하여 심층적으로 분석하고, 감정노동과 스트레스의 영향을 파악하고, 관리할 수 있는 방안을 모색하는데 기초자료를 제공하고자 한다.

연구방법

1. 연구대상자 선정 및 준비

본 연구는 치과 병·의원에 근무 중인 치과위생사의 감정노동과 스트레스에 대한 질적연구 방법 중 현상학적 방법[12]을 이용하여 본질적인 의미를 심층적으로 파악하고자 00기관 생명윤리위원회에서 승인(P01-202010-23-002)을 받은 후 진행하였다. 치과위생사는 연차에 따라 맡고 있는 업무가 다르므로 임상에서 수행하는 업무에 따른 감정노동과 스트레스를 파악하고자 하였다[13].

연구대상자는 소규모로 이뤄지고, 임의 표본을 채택하지 않는다고 하였다[14]. 광주광역시 치과 병·의원 에 근무하고 있는 1~3년 차, 4~6년 차, 7년 차 이상의 치과위생사를 연구대상자로 하였다. 표집은 특정적인 현상이나 본 연구와 관련된 새로운 개념이 더 이상 나타나지 않을 때까지, 즉 각 범주의 이론적 포화상태가 이루어질 때까지 계속 면담자를 추가하여야 한다고 하였다[15]. 연구대상자에게 면담 도중 언제든지 면담을 중단할 수 있고, 본 연구에 참여함으로써 어떠한 불이익도 발생하지 않는다는 점을 설명한 후 사전 동의를 받은 자를 대상으로 1년차 1명, 3년차 2명, 5년차 2명, 10년차 이상 2명으로 총 7명이 참여하였다<Table 1>.

본 연구자는 질적연구에 관련된 서적 및 논문, 세미나를 통해 질적 연구를 할 준비를 하였으며, 연구의 타당도와 신뢰도를 높이기 위해 Lincoln과 Cuba[16]에 의한 일관성, 사실적 가치, 중립성, 적용성의 4가지 질적 연구 평가기준을 적용하였으며, 질적 연구의 평가 기준 면담 내용에 대한 범주화가 끝난 후 질적 연구 경험이 풍부한 교수 1인에게 자문을 받아 내용을 수정, 보완하였다.

Table 1. Characteristics of participants

Participants no.	Age (yrs)	Clinical career (yrs)	Type of work place
A	23	1	Dental hospital
B	25	3	Dental hospital
C	25	3	Dental clinic
D	27	5	Dental clinic
E	29	5	Dental clinic
F	32	10	Dental hospital
G	37	14	Dental clinic

2. 자료수집 및 절차

자료수집은 2020년 10월 7일 부터 10월 14일까지 진행되었다. 심층 면담에 앞서 연구대상자에게 연구의 목적과 방법에 대해 충분히 설명하고 이에 대해 동의한 자를 대상으로 연구를 진행하였다. 연구대상자의 동의 하에 이메일 주소와 핸드폰 번호를 수집하였고, 이메일 및 휴대폰 메시지를 통하여 연구 설명서 및 동의서를 배포한 후 질문지 내용에 대하여 추가적으로 다시 설명을 하였다.

면담은 연구자가 직접 참여자가 근무하는 치과나 직장 근처 조용한 카페로 방문하여 진행했으며, 면담시간은 약 40~60분 정도 소요되었다. 면담은 “치과위생사들이 감정노동과 스트레스를 얼마나 경험하고 있다고 생각 하나요?”, “본인이 생각할 때 그동안 근무하면서 경험한 감정 노동의 정도는 어느 정도라고 생각 하나요?”, “임상에서 근무하면서 경험한 감정노동과 스트레스는 무엇 인가요?”, “임상에서 대인관계 및 근무환경 이외에 느꼈던 감정노동의 경험은 무엇 인가요?” 등의 질문을 통하여 녹음하였다. 녹음 내용을 필사하며, 정확하게 전달이 안되는 내용은 전화 및 이메일로 녹음 내용에 대하여 다시 한 번 질문하고 확인하였다.

3. 자료분석

면담을 통해 녹음된 자료는 Giorgi[12]의 현상학적 연구 분석 방법을 참고하여 총 4단계로 구성하였다. 첫 번째 단계는 자료를 여러 번 반복하여 읽으며 전체를 인식하는 단계이며, 두 번째 단계는 녹음된 내용에 대하여 의미단위를 구분하는 단계로서 의미 있는 부분에 대하여 표시하는 단계이다. 세 번째 단계는 면담자가 말하는 일상적인 단어들을 학문적으로 변환하는 단계이며, 네 번째 단계는 면담 내용을 주제별로 범주화 하여 구조를 통합하는 단계이다.

연구결과

1. 치과위생사의 감정노동과 스트레스에 대한 의미 도출

치과위생사의 감정노동과 스트레스에 대한 의미를 분석한 결과 76개의 의미단어와 “직장 내에서의 인간 관계”, “비전공자와의 관계”, “환자에게서 느끼는 감정노동”, “업무수행”, “감정정리”로 범주화하여 총 5개의 최종범주와 12개의 하위범주가 도출되었다<Table 2>.

Table 2. Deduction meaning on emotional labor and stress in dental hygienists

Final category	Sub category
1. Phosphorus in the workplace	· Trouble with the staff · Discriminate against staff · Relationship between subordinates and superiors
2. Relationship with non-specialists	· Trouble with laboratory staff · Inferiority complex and behavior of non-specialists
3. Emotional labor and stress for the patient	· Patient-centered · Patient selfishness
4. Conduction of business	· Pass the work · Deterioration in health due to emotional labor and stress
5. Organize emotions	· Patience and a sense of collapse · Conversation with a coworker · Conversation with friends in the same profession

2. 치과위생사의 감정노동과 스트레스에 대한 하위범주

1) 직장 내에서의 인간관계

(1) 직원과의 불화

직원과의 불화로 인해 느끼는 감정노동은 매우 크고, 직장 선배일 경우 일방적으로 대화를 안 하고, 무시를 하기도 하였다.

“원장님과의 문제도 있지만 직원들과 불화가 있을 때 너무 힘들어요. 여자들만 모여 있다 보니 말이 많아지고 이럴 때 생기는 감정노동이 스트레스 요인이었던 것 같아요” (참여자 B)

“한 살 위인 언니와 친하게 지냈었는데 동료가 저한테 기분이 상했을 때 말을 안 하고, 진료실에서 함께 일해야 하는데 말을 안 해서 힘들었어요. 대화를 안 하려고 할 때 저도 어떻게 해야 할지 모르겠고 출근할 때 또 마주쳐야 한다는 것이 전날부터 너무 힘들었어요. 크게 화도 내보고 싸우기도 하고 대화도 해봤는데..” (참여자 F)

“선배 중에 감정 기복이 심한 사람이 있었는데 물론 제가 업무를 잘못할 수도 있고 물어볼 수도 있는데 본인 이 기분이 나쁘거나 저에 대한 안 좋은 생각을 가지고 있거나 하면 제가 질문을 하고 행동을 했을 때 대답도 안하고 반응도 없고 약간 무시하는 태도를 하는 경우도 있었어요.” (참여자 G)

(2) 직원 간의 차별 대우

직장 내에서 직장 상사는 직원들을 직무 능력으로 평가하는 것이라 자신이 가지고 있는 사심으로 직원들을 차별하였다. 원장님도 업무 능력이 아니라 개인적인 감정으로 직원들을 대하고 있어서 직장 내 직원들이 모두 느낄 정도로 차별을 두는 경우도 있었다.

“치과위생사들이 인상 채득을 할 때 부장님이 기공소에 보내기 전에 확인을 해주시는데 부장님이 예뻐하는 치과위생사는 괜찮다 하고 별로 안 좋아하는 직원은 안 된다며 다시 하라고 한 적이 많았어요. 제 경우에는 예뻐해 주는 편이었는데 저랑 같이 들어온 동기는 미워해서 동기가 울었던 적도 많고 제가 느끼기에도 편애가 심한 것이 느껴졌어요.” (참여자 B)

“치과는 1년에 1번씩 연봉 협상을 하게 되는데 이럴 때 제가 생각한 금액과 직장 동기와의 금액이 조금 달랐었어요. 그래서 원장님께 이 부분에 대해 말씀을 드리니까 저한테 너는 대학원을 다니기 때문에 편의를 많이 봐주고 있다는 이야기를 하면서 오히려 저를 이기적인 사람으로 판단한 적이 있는데 사실 동기는 저보다 먼저 대학원에 다닌 적이 있고, 평상시에 저희 직원들이 다 알 정도로 원장님이 예뻐하는 직원이었어요.” (참여자 G)

(3) 상하 관계

치과에서 근무하며 한 분야의 전문가로서 자신의 역량을 발휘하기보다는 원장님이 지시하면 치과위생사의 법적 외 업무도 수행을 해야 했다. 또한 환자를 우선으로 생각하며 구강건강을 도모하기보다는 매출과 직결되어 환자에게 과잉진료도 권유를 해야 했었다.

“원장님이 하라고 하면 법적 외 업무를 원칙에 맞지 않아도 우리는 해야 하기 때문에 저는 항상 일하면서 힘들었어요. 환자에게 좀 미안한 진료를 한 적도 많았어요. 과잉진료나 정말 실력이 안되는 형편없는 진료도 있었어요. 저는 근데 원장님한테 급여를 받고 일하는 사람이라 환자에게 말도 못 하고 그냥 참고 넘어가야 한다는 사실이 너무 힘들었어요.” (참여자 C)

“실장님이 직원들한테 복종하라는 스타일이었고 자기 말은 무조건 들어야 했어요. 환자와 제가 상담할 때 치료로 안 이어질 수도 있는데 이게 매출과 직결되는 문제다 보니까 저에게 뭐라고 하고 말도 안 되는 걸로 트집을 잡으며 뭐라고 한 적도 있었어요.” (참여자 E)

2) 비전공자와의 관계

(1) 기공소 직원과의 문제

참여자들은 같이 근무하고 있는 치과위생사뿐만 아니라 기공소 직원과도 감정노동과 스트레스를 느끼고 있었다. 치과 기공물 과정에 대한 지식이 부족한 치과위생사들에게 무시하는 발언뿐만 아니라 원장님과 기공소 직원 간의 해결해야 할 문제도 치과위생사에게 감정적으로 발언을 했다.

“기공소에서 모델 상에 표시를 좀 해주면 치과에서 좀 손을 본다거나 할 수 있는데 인상채득을 다시 해서 보내라는 전화를 받았을 때 저희가 생각하는 의견을 이야기하면 저희를 무능력하다는 식으로 소장님이 많이 말했어요. 기공 과정을 잘 모르는 것 같다는 말도 하면서 교육을 받아야 한다는 식으로 말했는데 너무 기분이 안 좋았지만 그냥 소장님이 하라는 대로 내색하지 않고 다시 인상채득해서 보낸 경우가 있어요.” (참여자 A)

“치과위생사가 치과의사와 치과기공사와의 중간다리 역할을 하기도 하는 것 같아요. 기공소에서 문제가 있다고 전화가 왔을 때 원장님께 저희가 대신 설명을 드려야 할 때가 있는데 원장님은 무조건 그렇게 하라고 하고 또 기공소에서는 안 된다고 하고 저희한테 안 좋은 감정으로 서로 이야기를 하니가 가운데서 너무 감정적으로 힘들었어요.” (참여자 G)

(2) 비전공자의 자격지심과 행동

원장님 가족이 정직원이 아님에도 불구하고 일적인 면으로 지적을 하는 일도 있었으며, 비전공자에게 이론에 대한 내용을 가르쳐 주거나 일적으로 부탁하는 부분에 대하여 많은 자격지심을 가지고 있었으며, 치과 내에서 직원과 원장님과 관계에서도 문제가 됐다.

“원장님 사모님이 치과에 일주일에 3번 정도 오시는 치과에서 근무한 적이 있었는데 그 사모님은 치과위생사도 아니고 정직원도 아닌데 개원 후 오랫동안 치과에 오다 보니 어느 정도 업무를 할 수 있고 병원 상황에 대해 잘 아는 상태였어요. 제가 실장임에도 불구하고 제가 하는 일에 대해 너무 많은 간섭을 해서 거기서 너무 힘들었고, 내색도 못하고 웃으며 대답하는 것도 한계가 있어서 결국엔 퇴사했어요.” (참여자 A)

“아무래도 이론적으로 오는 기본적인 차이가 있다고 생각해서 간호조무사 선생님한테 가르쳐 주거나 어떤 일을 해달라고 하면 저보다 치과에서 후배임에도 불구하고 그 부분을 자존심이 상한다는 명분하에 하지 않고 뭔가를 가르쳐 줘도 자기식대로 판단했어요.” (참여자 B)

“중간에 이간질 시키는 간호조무사 선생님도 있었어요. 원장님하고 직원들 간의 불화를 만들고 원장님에게 내가 잘못된 것이 전혀 없었는데 있는 것처럼 문제화 시키고 자기가 잘못된 일을 남에게 떠넘기기도 하고 결국엔 그러고 퇴사 하더라고요” (참여자 C)

3) 환자에게 느끼는 감정노동과 스트레스

(1) 환자 중심

환자는 보철물을 제작할 때 의료진의 의견은 무시한 채 자기 주장만을 내세웠으며, 진료실뿐만 아니라 데스크에 나와서도 계속해서 요구사항을 이야기했다.

“원장님도 괜찮고 기공소에서도 괜찮다는데 환자분이 모양도 색도 마음에 안 든다고 계속 이야기 한 적이 있어요. 원장님은 환자분 마음에 들 때까지 계속 다시 인상채득 하고 맞춰 드리라고 해서 4번을 수정하는데 너무 힘들었어요. 직원들이 다 봐도 환자분이 원하는 모양은 저희가 봤을 때는 그게 아닌데.. 아무리 저희랑 원장님이 이야기하고 소장님까지 와서 이야기를 해도 안 되더라고요. 그 환자분과 더 이상 말을 섞기도 싫고, 너무 지쳤었는데 제가 처음부터 담당해서 어쩔 수 없이 계속 제가 담당하면서 요구사항을 들어줘야 했어요.” (참여자 A)

“전치부이다보니 심미적인 부분이 커서 만족도 맞추기가 힘든 부분인데 수정을 5번을 하고 최대한 다 맞춰 봤는데 이제는 보철은 마음에 들지만 치아가 시리다며 화를 낸 적이 있어요. 환자분의 만족도를 위해서 저희는 몇 번이고 맞춰드렸고 저희도 지친 상태였는데 또 환자분이 데스크에 와서 하소연하면서 뭐라고 하니까지는 웃으면서 달래드리고 좋게 이야기하는데 속으로는 정말 울고 있었어요. 치아 모양도 굴곡 있는게 싫고 자기가 원하는 스타일대로 만들어 달라고만 하니깐.. 이럴 때는 정말 퇴사하고 싶다는 생각도 했어요.” (참여자 E)

(2) 환자의 이기심

환자들은 직원들에게 욕설뿐만 아니라 본인이 생각하는 부분은 뭐든 다 맞다고 억지스럽게 주장하였다. 또한 미성년자인 어린아이들의 보호자들은 진료과정 중 자녀의 말만 듣거나 자신의 자녀가 고3이라는 이유로 치과 진료시간 이외의 시간에 내원하여 치료를 받기도 하였다.

“환자가 저한테 욕을 한 적이 있었는데 지금 생각해도 이해가 안돼요. 보철 수정할게 있어서 그날 설명을 해드렸는데 다짜고짜 욕을 하면서 자기들이 잘못 만들어 놓고 이렇다며 아무 말도 하지 말라고 성질을 낸 적이 있어요. 내가 뭘 실수하거나 잘못된 것도 아니고 설명한 것뿐인데 그렇게 하니깐 너무 억울하기도 했어요. 저희한테만 언성 높이고 원장님한테는 그냥 이야기 하시는 분들이 거의 대부분이에요.” (참여자 A)

“환자분이 치료가 끝나시기 일주일 전에 현재 잔금에 대해 설명드리고 수납하려고 했는데 갑자기 수납을 자기는 다 했다면서 태도가 변했어요. 결국엔 돈을 못 받았는데 한편으로 저의 실수라고 할 수 있지만 돈을 다 못 받았다는 자체가 제가 일을 다 책임지고 마무리 짓지 못했다는 것과 원장님한테도 죄책감이 느껴졌어요. 그리고 나서 환자분은 매번 오실 때마다 저희가 계산을 잘못한다며 뭐라고 하시는데 그럴 때마다 정말 감정적으로 힘들었어요.”(참여자 G)

“고등학생 환자가 왔었는데 충치 치료할 것이 있어서 전화로 보호자에게 동의를 얻고 진행했는데 엄마가 돈을 내주셔야 하는 상황이라 당일 날 수납을 못하니 임시충전까지만 진행하기로 했거든요. 근데 그 며칠 후에 엄마가 전화로 과잉진료라며 이를 다 삭제해 놔다고 저희 병원에서 치료를 할 수밖에 없게 만들어 놓았다면서 뭐라고 하는데 너무 감정적으로 힘들고 억울하기도 했어요.”(참여자 C)

“보호자는 보통 고3 자녀를 둔 사람들이 많이 예민한데 하필 전치부가 깨져서 오거나 충치 때문에 오면 보호자도 환자도 더 예민한 상태예요. 자녀가 고3이니 이 시간에 해주면 안 되냐고 억지를 부리셔서 결국은 저희가 다 손해를 보면서 예약시간을 맞춰줘야 했어요. 그 환자 예약 때문에 저희가 더 일찍 출근을 하거나 오버타임을 하면서 매일 진료를 했었어요”(참여자 D)

4) 업무 수행

(1) 떠넘기는 업무

직장의 선배, 동료들까지 서로 협조적으로 일하지 않고 연차가 많고 더 먼저 입사했다는 이유로 많은 업무를 떠넘기고 있었다.

“저보다 연차도 많고 급여도 높고 인정받은 선생님이 있었는데 저한테 일을 시키고 커피 마시며 놀거나 잠을 자러 가기도 했어요. 이럴 때마다 뒷사람이라 차마 싫은 소리를 하지 못하고 웃으면서 괜찮다고 내가 다 봐도 된다고 할 때 감정노동과 스트레스를 너무 느꼈어요.”(참여자 C)

“저랑 연차는 똑같은데 나이가 더 많았고 지금 근무하는 치과에서 일한 경력이 저보다 3년은 더 많았어요. 근데 힘든 임플란트 수술 어시스트나 인상채득 하는 것이 있으면 저를 겨냥해서 시키더라고요. 같은 연차임에도 불구하고 저보다 먼저 들어왔다는 이유로 시키는 건지, 저보다 훨씬 일도 잘한다고 생각했는데, 모르겠어요. 제가 그냥 맘에 안 들었나 봐요. 말을 해봤자 안 통할거라 생각해서 그냥 참고 일했던 기억이 나요.”(참여자 D)

“보통 다른 직업은 나의 할 일이 거의 정해져 있는데 치과 업무는 먼저 내가 차트를 보게 되면 그 차트를 누군가 주는 것이 아니라 그 환자를 자연스럽게 보는 상황이 많은데 저보다 먼저 입사한 같은 연차는 피를 부리고 여유를 부리더라고요. 분명히 제가 본 다음에 자기가 차트를 확인해야 하는데 다른 일을 하고 있거나 전혀 불 생각을 안 하더라고요. 그런 부분을 뭐라고 해야 하는데 말 못하고 불화가 생길까봐 참고 일했어요.(참여자 G)

(2) 업무로 인해 느끼는 감정노동과 스트레스로 인한 건강악화

치과에서 근무하며 느끼는 감정노동과 스트레스는 매우 잦은 상태였으며, 데스크에서 근무하는 치과위생사는 치과에 내원하는 환자들의 응대뿐만 아니라 수납 및 컴플레인 환자 응대, 고객관리 등 환자들의 치과에 대한 만족도를 높이기 위해 자신의 감정을 숙이며, 힘든 업무를 하고 있었다.

“사람마다 느끼는 경우는 다르지만 전 좀 예민한 편인데 직원과 불화가 있는 경우 업무를 하는데 있어서 원활하게 이루어지지 못하고 눈치도 봐야하거든요. 그리고 처음 입사했을 때 업무적으로 너무 트집을 잡고 뭐라고 한 적이 많았어요. 3년간 치과위생사를 하면서 감정노동의 스트레스를 받을 때 마다 위경련이나 잦은 두통이 많이 있었어요.”(참여자 D)

“데스크는 전화 응대도 해야 하고 수납 문제로 환자를 직접 대면해야 하기도 하고 진료실에서 생긴 컴플레인이나 원장님에게 생기는 불만도 모두 환자분들은 대부분 데스크 직원에게 이야기하기 때문에 아무래도 치과 데스크는 감정노동이 진료실보다 훨씬 높은 것 같아요. 실제로 데스크에 있던 직원이 공황장애가 생길 정도로 스트레스를 많이 받았었거든요.” (참여자 G)

5) 감정 정리

(1) 인내심 및 허탈감

치과위생사는 직장에서 일하며 동료들과의 관계에 있어서 감정을 숨기며 참아야 했다. 또한 계속되는 감정 소비로 인해 나중에는 허탈감에 빠지기도 했다.

“제가 성격이 하고 싶은 말을 다 하는 스타일은 아니라 처음에는 우선 참았던 것 같아요. 저보다 나이가 어린 경우는 웃으며 이야기했지만 나이 많은 분들께서는 기분 나빠도 처음에는 그냥 다 참았던 것 같아요. 그리고 저 사람은 그냥 저런 사람인가 보다 하고 넘어간 것 같아요.” (참여자 A)

“처음에는 스트레스를 안 받으려고 애를 썼었는데 나중에는 이런 모습이 더 스트레스더라 구요. 감정노동을 요하는 일이 발생하면 그 상황을 피하려는 것보다 지금은 그냥 깊게 생각하거나 고민하지 않고 그냥 받아들이는 편이에요. 저는 원래 먼저 다가가는 편인데 이제는 에너지를 너무 소비하는 것 같아서 이제는 그냥 포기하는 것 같아요.” (참여자 B)

(2) 직장동료와의 대화

직원과의 불화가 있을 때 자신의 감정은 상관없이 상대방을 더 생각하고, 대화를 먼저 걸어 어색한 사이를 해결하려고 노력했다.

“시간이 지나면 마음이 좀 괜찮아졌고, 내가 어떤 생각을 했는지 생각해 보기도 하고 상대방에 대해 생각해 봐요. 그러면서 제가 먼저 다가가서 대화를 걸고 조금씩 풀어나갔던 것 같아요. 또 어느 날은 상대방 선생님 이 어제 싸웠지만 만약 다음날 인사를 한다거나 농담을 하면서 자연스럽게 풀어진 적도 있는데 사실 저는 기분이 안 좋아서 풀고 싶지 않았거든요. 그냥 그 선생님이 먼저 이야기를 하니까 제 기분과는 상관없이 넘어간 적도 있어요.” (참여자 F)

“일차적으로 저에게 문제가 있나 생각하고 그다음 제가 직접 가서 나는 이런 감정을 가지고 있다 라며 대화를 먼저 해요. 항상 먼저 다가가서 많이 풀려고 했고 실제로 극단적인 상황을 제외하고는 자연스럽게 해결이 된 것 같아요.” (참여자 E)

“인간관계에 있어서는 상대방을 이해해 보려고 했고 저를 되돌아 보았고 상대방과 대화를 해보려고 했어요.” (참여자 G)

(3) 같은 직종 친구들과의 대화

감정노동을 겪을 때마다 같이 근무하는 동료들이나 알고 있는 치과위생사 친구 및 선배와 대화를 하며, 위안을 받기도 하고 이야기를 다 하고 나면 감정정리 뿐만 아니라 스트레스 해소까지도 된다고 했다.

“보통은 친한 같은 업종에 있는 친구들과 동료들에게 이야기를 하고 있어요.” (참여자 A)

“같이 근무하는 친한 선생님이나 대학 동기들 모임에서 이야기하는 것 같아요. 치과위생사들끼리 모여서 이야기들 하면서 스트레스를 날리고 어딜 가나 이런 환자나 직장상사, 원장님이 있다는 것에 대해 위안이 되는 것 같아서 일이 있을 때마다 이야기하는 편이에요.” (참여자 B)

“같이 치과위생사로 근무하는 친구들이나 일했던 치과위생사 선배들한테 이런저런 이야기를 하면 흥분했던 감정도 정리가 되기도 하고 기분전환도 되는 것 같아요.” (참여자 G)

총괄 및 고안

본 연구는 심층적인 면담을 통해 임상에서 치과위생사가 느끼는 감정노동과 스트레스에 대해 파악하고 이러한 감정노동과 스트레스를 효과적으로 감소시키며 관리할 수 있는 방안을 모색하고자 질적 연구를 수행하였다. 자료를 분석한 결과 직장 내에서의 인간관계, 비전공자와의 관계, 환자에게 느끼는 감정노동과 스트레스, 업무수행, 감정정리 5개의 의미로 범주화되었다.

첫 번째로 직장 내에서의 인간관계가 범주화되었다. 직원과의 불화가 있거나, 원장님이나 직장상사의 직원들에 대한 차별화, 그리고 원장님이나 직장상사와의 상하 관계에서 오는 감정노동과 스트레스를 느끼고 있었다. 감정노동은 근무지에서 자신의 실제 감정을 사실적으로 표출하지 못하고, 표정, 언어, 몸짓 등을 조절하거나 왜곡하여 나타나는 노동으로 이해할 수 있다[17]. 김 등[18]은 일하는 과정에서 업무보다 인간관계에 대해 더 어려움을 느끼고 긴장하고 있으며, 마음의 상처 등을 받고 있다고 하였다. 또한 조와 임[19]의 연구에서도 임상에서 근무하는 치과위생사의 갈등 경험에 대해서 대인관계에서 가장 많은 어려움을 호소한다고 하였다. 직장에서 동료 및 상사와는 하루에 최소 8시간을 함께 생활하기 때문에 직장 내 인간관계에서 오는 감정노동과 스트레스는 일시적인 것이 아니라 오랜 시간동안 이어진다. 치과위생사가 전문적인 업무에 대해서 역량을 발휘하기 위해서는 대인관계에서의 감정노동 해소가 우선적으로 수행되어야 할 것으로 사료된다.

두 번째 범주는 기공소 직원이나 원장님 가족, 조무사 등 비전공자의 자격지심과 행동으로 범주화되었다. 기공소 직원과의 문제에서는 기공소 소장님이 치과위생사보다 경력이 많은 경우에 기공 업무에서 치과위생사가 무능력하다고 생각하거나, 제시한 의견을 무시하는 경향이 있었다. 또한 원장 가족이 치과에 근무하는 경우에 지나친 간섭과 간호조무사와 근무 시 간호조무사의 자격지심으로 생기는 역할갈등으로 감정노동과 스트레스를 느꼈으며, 개선되지 않고 심해지는 경우에는 이직 선택까지 이어졌다. 선행연구에서도 다양한 노력에도 불구하고 인간관계에서 오는 감정노동이 해결되지 않은 경우 이직하였다[19]. 감정노동과 스트레스로 인해 이직을 선택하지 않도록, 이를 해소할 방안이 필요할 것으로 사료된다.

세 번째는 환자에게서 느끼는 감정노동과 스트레스로 범주화되었다. 치과에 내원하는 환자와 보호자의 만족감을 높이기 위해 진료과정에서 환자의 의견을 반영하는 부분이 많아졌다. 이를 수용하기 위해서 치과의사와 환자의 중간자 역할을 하는 치과위생사가 환자의 이야기를 들어주는 과정에서 종종 억지스럽게 본인의 의견을 주장하는 경우에 언성이 높아지고 심한 경우에는 욕설까지 듣는 경우가 있었다. 선행연구에서도 치과위생사에게와는 달리 치과의사에게는 따뜻한 말투로 이야기 하는 경우에는 회의감이 느껴지고[19], 환자들이 치과위생사를 구강보건전문가로서 전문인력으로 생각하지 않고 단순히 진료보조 업무인력으로만 여기는 것 같다고 하였다[20]. 환자에게서 느끼는 감정노동과 스트레스가 해소되지 않을 때 심한 경우에는 우울감과 자괴감으로도 이어질 수 있다. 치과위생사는 3-4년제의 교육과정을 이수하고 치과위생사 면허증을 취득한 구강보건전문인력이다. 치과위생사가 환자에게 존중받으며 효율적인 업무를 수행할 수 있도록, 일부 환자들의 인식변화가 필요할 것으로 사료된다.

네 번째 범주는 업무수행으로 범주화되었다. 직장의 선배들이 근무시간에 일을 하지 않아 본인이 해야 되는 업무까지 떠넘기는 식으로 일을 맡기거나, 입사가 빠르다는 이유로 힘든 업무를 하지 않고 떠넘길 때, 불화가 생길까봐 표현하지 못하고 참고 일을 하는 과정에서 감정노동을 느꼈다. 반복되는 감정노동은 직무스트레스로 이어질 수 있고, 직원들과의 불화로도 이어질 수 있다. 감정노동이 감소될 수 있도록 조직내에서 감정노동에 영향을 미치는 구체적인 요인을 분석하고 이를 개선할 수 있도록 해야 한다. 또한 데스크에서 이뤄지는 환자 응대 및 수납, 컴플레인 등에서 자신의 감정을 속이며, 환자를 응대하는 과정에서 감정노동을 느꼈다. 권과 김[21]은 치과위생사의 많은 업무량과 불분명한 업무분장은 조직 내에서 갈등을 유발시킨다고 하였다. 환자의 만족감을 높이기 위해서 자신의 감정을 속이고, 많은 업무를 수행하고 있는 치과위생사의 감정노동에 대한 환경이 개선될 수 있도록 논의가 필요할 것으로 사료된다.

다섯 번째는 감정 정리로 범주화되었다. 임상에서 근무하는 치과위생사들이 감정노동과 스트레스로 허탈감을 느끼고, 동료에 의해 감정노동을 느낄 때는 대화를 시도하거나, 같은 직종 친구들과 대화를 함으로써 위안을 받기도 하고 감정정리를 한다고 하였다. 선행연구에서도 치과위생사가 대화를 통해 동료와의 갈등을 해결하려고 노력하고 있다고 하였다[21]. 감정노동을 효과적으로 관리하기 위해서는 감정표현의 중요성을 인식하고 바르고 적절하게 감정을 표현하는 규칙을 만들어야 한다[22]. 감정노동을 피할 수 없다면 임상에서 치과위생사들이 상호 간 이해 및 존중을 할 수 있도록 이와 관련된 감정표현에 대한 교육이 지속적으로 이루어질 수 있도록 프로그램 적용이 필요할 것으로 사료된다.

본 연구에서는 심층면접을 통해 치과위생사의 감정노동과 스트레스에 대한 경험을 이해하고 양적연구에서는 파악되기 어려운 경험에 대해 분석하고자 하였다. 다만 본 연구에서는 특정 지역에서 근무하는 연구대상자 소수를 선정해 일반화하기는 어렵다. 그러나 본 연구는 임상에서 근무하는 치과위생사들이 직접적으로 겪는 감정노동과 스트레스에 대해 심층적으로 분석한 것에 의의가 있다. 임상에서 근무하는 치과위생사들이 구강보건전문가로서 업무의 효율성을 높이고 역량을 발휘하기 위해서 감정노동과 스트레스를 최소화하고 관리할 수 있도록 향후 본 연구 결과를 토대로 감정노동과 스트레스 해결방안에 대한 경험을 비교하는 심층적인 연구가 필요할 것이라고 생각된다.

결론

본 연구는 임상에서 근무하는 치과위생사가 경험하고 있는 감정노동과 스트레스에 대해 분석하고자 현상학적 연구방법을 통하여 7명의 치과위생사를 심층 면담하였다. 자료수집은 2020년 10월 7일 부터 10월 14일 까지 이뤄졌으며 분석한 결과는 다음과 같다.

1. 직장 내 인간관계에서는 직원과의 불화, 원장님이나 직장상사의 직원들에 대한 차별화, 그리고 상하 관계에서 감정노동과 스트레스를 받는 것으로 나타났다.
2. 비전공자와의 관계에서는 기공소 직원이나 원장님 가족, 조무사 등 비전공자의 자격지심과 행동으로 범주화되었다.
3. 환자에게 느끼는 감정노동과 스트레스로는 환자 중심, 환자 이기심으로 나타났다.
4. 업무 수행에서는 동료들의 떠넘기는 업무, 업무에서 받는 감정노동과 스트레스로 인한 건강악화로 나타났다.
5. 감정 정리는 인내심 및 허탈감, 직장동료와의 대화, 같은 직종 친구들과의 대화로 나타났다.

본 연구를 바탕으로 임상에서 근무하는 치과위생사가 감정노동과 스트레스를 완화할 수 있는 교육 프로그램의 개발과 방안에 대한 후속 연구가 필요하다.

Conflicts of Interest

The author declared no conflict of interest.

References

- [1] Jeong KY, Han OS. A study on emotional labor, emotional burnout, turnover intention of dental hygienist. J Dent Hyg Sci 2015;15(3):280-6. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2015.15.3.280>
- [2] Park HJ. A study on the influence of the emotional labor on the employee burnout in hotel industry [Master's thesis]. Suwon; Univ. of Kyonggi, 2001.

- [3] Kim HH. Analysis of relationship between job performance and emotional labor of hotel employee. *J Korea Travel Assoc* 2009;29:128-44.
- [4] 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.
- [5] Oh HY. A study on emotional labor factors among dental hygienists. *J Korean Dent Hyg* 2011;13(4):365-72.
- [6] 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.
- [7] Lee MJ, Kim YN, Lee SY. A study on factors affecting emotional labor of clinical dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2015;15(2):113-8. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2015.15.2.113>
- [8] Gerge JM. The role of personality in oranzizational life: issues and evidence. *J Occup Med* 1992;18:185-213.
- [9] Choi HJ, Bang JH, Chung EY, Seo YJ. Factors that affect the level of emotional labor in dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2014;14(3):295-301.
- [10] Yoon SU, Kim JS. Relations between emotional labor and job stress among some dental hygienists. *J Korea Dent Hyg* 2011;11(2):179-88.
- [11] Oh HY, Jin KN. A study on emotional labor and burnout in dental hygienist. *J Dent Hyg Sci* 2013;13(1):71-6.
- [12] Giorgi A. The theory, practice, and evaluation of the phenomenological method as a qualitative research procedure. *J Phenomenol Psychol* 1997;28:235-60. <https://doi.org/10.1163/156916297X00103>
- [13] Moon SE, Hong SH, Kim NY. A qualitative research on work scope in dental healthcare hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2019;19(6):907-18. <https://doi.org/10.13065/jksdh.20190077>
- [14] Creswell JW. *Qualitative inquiry and research design: choosing among five approaches*. 2nd ed. Seoul: Hakjisa; 2010: 59-73.
- [15] Strauss AL, Corbin JM. *Basics of qualitative research techniques and procedures for developing grounded theory*. 2nd ed. Sage publications: San jose; 1998; 24-5.
- [16] Lincoln YS, Guba EG. *Naturalistic inquiry*. 1st ed. Sage publications: Beverly Hills; 1985; 300.
- [17] Joo YH. A qualitative research on the experiences of teachers` emotional labor in the middle school. *Korean J Educational Administration* 2018;36(1):139-67.
- [18] Kim KB, Kim HS, Lee KH. Clinical nurses` professional conflicts. *J Korean Acad Nurs* 2001;31:492-505.
- [19] Cho EJ, Lim SR. A qualitative research on conflict experiences of clinical dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2016;16(6):449-57. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2016.16.6.449>
- [20] Lee SY, Lim SR. A qualitative research on role conflict experiences of clinical dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2018;18(4):241-51. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2018.18.4.241>
- [21] Kwon MY, Kim JH. Work-related stress and depressive symptoms among dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2015;15(5):917-24.
- [22] Batchelor JH, Burch GF, Humphrey RH. Emotional labor; a key to customer happiness and employee satisfaction. *Intern Labor Brief* 2011;5:4-15.