

치과위생사의 업무스트레스와 자아개념과의 관계 연구

배지영, 은정화¹

대구보건대학 치위생과, 제주관광대학 치위생과¹

색인: 업무스트레스, 자아개념

1. 서론

1.1. 연구의 필요성

현대 사회는 고도로 발달한 과학 문명, 기계화 정보화시대로 생활의 다변화에 따른 성장과 발전을 가져오면서 끊임없이 가중되는 복잡한 환경 속에서 다양한 정신적, 신체적 스트레스를 받으며 살아가고 있다.

스트레스는 인간이 어느 상태에 속하든지 올 수 있는 현상으로 업무상 어느 정도의 스트레스는 인간 개개인의 역할수행에 도움이 되고, 개인의 성장과 생산성 증가에 원동력이 되기도 하지만 스트레스가 계속되어 만성적으로 누적되면, 인간은 스트레스를 이기지 못하여 소진되거나 업무 및 조직에 부정적인 영향을 미치게 된다¹⁾.

스트레스는 언제나 인간의 삶에 존재하고, 개인이 대처해야 할 변화 또는 위협이 강화되는

상태로서 많은 사람들이 공통적으로 경험하고 염려스럽게 느끼는 반응이다^{2,3)}.

인간생명에 직접 관여하는 의사나 간호사, 의료기사, 의료종사자들은 다른 분야에서 일하는 사람에 비해 스트레스가 더 심각하다고 하였다⁴⁾.

스트레스라는 용어는 물체를 변형시키는 경향의 어떠한 힘의 작용에 의하여, 그 물체 안에서 일어나는 내부적인 힘을 나타내는데 쓰인다.

Selye는 생체 내에서 비특이적으로 유발되는 모든 변화들로 구성된 특이적 증후군이라고 정의하였고⁵⁾, Arnold는 스트레스를 정상적인 생활과정이 기능상 신체적, 정신적 파괴에 관련되는 개념이며 항상성을 유지하기 위한 반응으로 이것을 인지적 평가에 따른 개인차가 있다고 하며, Lazarus는 환경적으로 부담을 요구하는 상황 또는 개인의 능력을 초과하는 상태를 스트레스라 말했고, 스트레스를 자극으로 보며, 외

적 또는 내적 요구가 개인의 적응자원을 능가할 때 경험하고 이 요구와 자원의 평가에서 위협이나 위험을 감지할 때 동반되는 가장 중요한 정서를 불안으로 보고 인지적, 생물적인 면을 강조하였다⁶⁾. Hartl은 한 상황에서 다른 상황으로 변화가 초래될 때 요구되는 신체적, 정신적 경험이라고 하였고⁷⁾, Preston은 개인의 성격이나 심리적 과정에 의해서 중재된 적응반응이라고 스트레스를 정의하였다⁸⁾.

근무 중 업무상황에서의 스트레스는 필연적이기는 하지만 어느 정도의 스트레스는 치과위생사의 역할수행에 도움이 되고 개인의 성장과 생산성 증가에 원동력이 된다. 그러나 스트레스가 지나치면 업무상의 생산성과 효율성이 저하되고 직업에 대한 불만이 증가되며⁹⁾ 부정적인 직업관을 갖게 되는 결과 양질의 의료서비스 제공이 어렵게 된다. 뿐만 아니라 환자에 대하여 거부감이나 회피 또는 분노나 증오심 등 부정적인 태도를 보이게 되므로 근본적으로 환자 진료상에 어려운 문제가 야기된다.

자아개념은 인간이 자기 자신에 관하여 가지는 태도이며¹⁰⁾ 자아는 지각을 통제하고 영향을 주는 변인이며 행동의 준거가 된다¹¹⁾. 인간행동에 크게 영향을 주는 요소로는 특정한 사물, 사건에 대해서 개인이 갖는 태도나 신념 및 지식이며¹²⁾, 자아개념은 인간행동을 이해하는데 중요한 개념으로서, 변화되고 재구성될 수 있다. 환경이나 다른 사람들과의 관계에서 형성되고 경험이나 목적하는 바에 따라 가치의 질이 결정되며 긍정과 부정의 균형을 통하여 추구하는 행위의 목표가 결정된다¹³⁾. 따라서 긍정적인 자아개념은 모든 일에 있어서 적극적이며 성취가능성이 높다고 하겠다¹⁴⁾. '자아개념'은 자아(ego) 또는 자기(self)라는 용어로 표시되며 타인과 구별되는 고유한 그 자신을 의미하는 것으로 인간의 모든 특성 가운데 가장 복잡하고도

파악하기 어려운 것이지만 자아개념은 행동과 학자들에게 가장 큰 관심의 대상이 되어왔다¹⁵⁾. 이와 같이 자아개념은 모든 경험에 대한 그의 반응에 영향을 미치며 더 나아가서 모든 생활에 영향을 미치므로 긍정적인 자아개념을 가진 사람은 그의 환경을 지배할 수 있을 뿐 아니라, 자신의 존재를 긍정하고 현실적, 개방적으로 인생에 대처할 수 있다¹⁶⁾.

남에게 도움을 주는 전문적인 치과위생사가 스트레스를 적절히 관리하지 못할 경우 치과위생사 뿐만 아니라, 구강보건활동의 질적 향상과 근무의욕 그리고 직원간의 업무협조체제가 원활히 유지·추진되지 않을 수 있으므로, 치과위생사의 업무스트레스와 자아개념간의 관계를 분석하여 치과위생사들이 긍정적인 자아개념을 갖도록 하여 자기행위에 대한 자신감을 갖고 효과적인 역할수행에 도움을 줄 수 있는 기초 자료로 제공하고자 한다.

2. 연구대상 및 방법

2.1 연구대상

본 연구는 2004년 현재 대구지역에 위치한 치과의원, 치과병원, 종합병원 치과 등에 근무하는 치과위생사를 대상으로 자료를 수집하였다. 자료수집을 위한 표본 선정은 연구자가 편의로 선정하였다.

배부된 총 300부의 설문지 중 248부가 회수되었으며, 이 중 자료처리에 부적합한 51부를 제외한 197부를 자료분석에 사용하였다.

2.2 연구도구

연구도구는 구조화된 설문지를 사용하였으며, 설문지의 내용은 일반적인 사항 11문항, 업무스트레스 측정도구 38문항, 자아개념 측정도구 20

문항을 포함한 총 69문항으로 구성하였다.

2.2.1 업무스트레스 측정도구

임상에서 근무하는 치과위생사의 스트레스 정도를 측정하기 위한 도구는 김매자, 구미옥 (1984), 정현자(2003)가 개발한 도구를 기초로 본 연구자가 수정하여 설문지를 재구성하였다.

스트레스는 느끼는 정도에 따라 항상 있었다(5점), 자주 있었다(4점), 가끔 있었다(3점), 별로 없었다(2점), 전혀 없었다(1점)로 Likert식 5점 척도법으로 작성되어 점수가 높을수록 스트레스가 높은 것을 의미한다.

2.2.2 자아개념 측정도구

자아개념 측정에 사용된 도구는 최정훈 (1972)이 개발하여 표준화한 지각향상검사도구 가운데 자아에 관한 지각 20문항을 채택하여 사용하였으며 전체 20문항 중 12문항은 긍정구문, 나머지 8문항은 부정구문으로 되어 있다. 긍정구문의 경우 항상 그렇다(4점), 대체로 그렇다(3점), 대체로 그렇지 않다(2점), 전혀 그렇지 않다(1점)로 배점하고, 부정구문의 경우는 역으로 배점하여 점수가 높을수록 자아개념이 긍정적인 것을 의미한다.

2.3 자료분석 방법

통계분석은 SPSS 10.0 통계 프로그램을 이용하여 전산 처리하였다. 업무스트레스 요인별 분포와 자아개념은 평균과 표준편차를 이용하였고, 일반적 특성과 업무스트레스 간의 관계를 파악하기 위해서는 t-test와 ANOVA를 사용하였고, 업무스트레스와 자아개념과의 상관관계는 Pearson's 상관계수로 분석하였다. 도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha를 사용하였다.

3. 연구성적

3.1 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 <표 1>과 같다. 연령은 25세 미만이 49.7%로 가장 많았으며, 다음으로 25~29세 35.0%, 30~35세 미만 10.2%, 35세 이상 5.1% 순으로 나타났다. 결혼여부에 관한 항목에서는 미혼이 78.2%, 기혼이 21.8%로 미혼이 기혼보다 높은 비율로 나타났다. 최

표 1. 일반적 특성 (n = 197)

구분	분류	빈도(명)	백분율(%)
연령	25세 미만	98	49.7
	25~29세	69	35.0
	30~35세 미만	20	10.2
	35세 이상	10	5.1
결혼여부	미혼	154	78.2
	기혼	43	21.8
최종학력	전문대학	174	88.3
	대학교 이상	23	11.7
근무처	종합병원	20	10.2
	치과병원	39	19.8
	치과의원	138	70.0
현직장 근무기간	1년 미만	51	25.9
	1~3년 미만	73	37.1
	3~5년 미만	41	20.8
	5년 이상	32	16.2
몇 번째 직장	첫 번째	100	50.7
	두 번째	64	32.5
	세 번째	24	12.2
	네 번째	9	4.6
직위	일반치과위생사	141	71.6
	책임치과위생사	56	28.4
하루 평균 근무시간	8시간 미만	7	3.6
	8시간	32	16.2
	9시간	53	26.9
	10시간 이상	105	53.3

종학력 정도에서는 전문대졸이 88.3%, 나머지 11.7%가 대졸 이상으로 나타났으며, 근무지 분포는 치과의원 근무지가 70.0%, 치과병원 19.8%, 종합병원치과 근무자가 10.2% 순으로 나타났다.

현재 직장에서의 근무기간을 묻는 항목에서는 1~3년 미만이 37.1%, 1년 미만이 25.9%, 3~5년 미만이 20.8%, 5년 이상이 16.2% 순으로 나타났으며, 직장이동 횟수에 관한 항목에서는 첫 번째 50.7%, 두 번째 32.5%, 세 번째 12.2%, 네 번째 4.6%으로 나타났다. 근무지에서의 직위는 일반치과위생사가 71.6%, 책임치과위생사는 28.4%로 나타났으며, 하루 평균 근무시간은 10시간 이상이 53.3%로 가장 많았고, 8시간 미만이 3.6%로 가장 낮게 나타났다.

3.2 업무스트레스 요인별 분포

대상자의 스트레스 정도를 분석한 결과는 <표 2>와 같다. 임상 치과위생사들이 느낄 수 있는 스트레스를 각 요인별로 분류하여 평균과 표준편차를 구하였다. 치과위생사들이 느끼는 스트레스 요인으로서는 '항상 있었다' 5점, '자주 있었다' 4점, '가끔 있었다' 3점, '별로 없었다' 2점, '전혀 없었다' 1점으로 하였고, 점수가 높을수록 스트레스가 많다는 것을 의미한다. 신뢰도는 스트레스 전체가 $\text{Coronbach's } \alpha = 0.8154$ 이었고, 하위 영역별로는 부하직원과의 관계된 스트레스가 $\text{Coronbach's } \alpha = 0.7925$ 로 가장 높았으며, 반면에 익숙지 않은 상황에서의 스트레스는 $\text{Coronbach's } \alpha = 0.4640$ 으로 가장 낮았으며 대체로 0.6 이상으로 높게 나타나 요인별 스트레스 문항은 신뢰도를 확보한 것으로 볼 수 있다.

스트레스 점수는 역할 갈등이 3.16점으로 가장 높았고, 의료기관의 물리적 환경은 3.06점, 업무량은 2.87점, 전문지식 및 기술은 2.71점, 의료한계에 대한 심리적 부담이 2.61점, 대인관계

표 2. 업무스트레스 요인별 분포

스트레스 구분	Coronbach's	평균	표준편차
업무량	0.5888	2.8761	0.5072
역할 갈등	0.5848	3.1658	0.5858
전문지식 및 기술	0.7063	2.7107	0.5316
대인관계상의 문제	0.7276	2.2030	0.5371
치과의사와의 대인관계상의 갈등	0.6649	2.3993	0.5711
치과의사와의 업무상 갈등	0.7386	2.3794	0.6048
의료한계에 대한 심리적 부담	0.6356	2.6180	0.5092
부적절한 대우 및 보상	0.6616	2.5543	0.6076
직원과의 관계	0.7925	2.1218	0.5956
의료기관의 물리적 환경	0.5797	3.0660	0.7910
익숙하지 않은 상황	0.4640	2.4788	0.5186
계	0.8154	2.5976	0.3457

상의 문제는 2.20점, 직원과의 관계 스트레스는 가장 적은 요인이었으며, 전체적인 스트레스 평균은 2.59점이었다.

3.3. 자아개념의 항목별 분포

대상자의 자아개념의 항목별 분포를 보면 <표 3>과 같다. 자아개념에 대한 평균점수가 가장 높은 항목은 '나는 이 사회의 일원이며 타인과의 관계 속에서 살고 있다' (3.45점)이며, 다음으로는 부정구문인 '나는 세상에 고립된 존재이며 타인과 별 상관관이 없다' (3.41점)로 김¹⁷⁾, 조¹⁸⁾, 조¹⁹⁾의 연구결과와 같음을 보여주고 있다. 가장 낮은 점수를 나타낸 항목은 '나는 흔히 내가 속한 집단에서 그 지도자로 나서게 된다' (2.41점)로 임상치과위생사들의 소극적인 태도를 보여주고 있어 변화하는 치과위생사의 역할수행에 따른 지도자적 자질향상을 위한 적극적인 관심이 필요하다.

위의 연구결과는 자신에 대한 만족감이나 자신감이 부족한 것으로 나타나, 긍정적인 가치관의 확립으로 자기행위에 대한 자신감을 갖고, 치과위생사가 지역사회 구강건강증진에 공헌하

표 3. 자아개념의 항목별 분포

항 목	항상 그렇다	대체로 그렇다	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	M (SD)
1. 나는 이 사회의 일원이며, 타인과의 관계 속에서 살고 있다.	92 (46.7)	103 (52.3)	1 (0.5)	1 (0.5)	3.45 (0.54)
2. 나는 타인을 돕고 또 도움을 받으며 살아간다.	70 (35.5)	114 (57.9)	12 (6.1)	1 (0.5)	3.28 (0.60)
3. 나는 내 주위 사람에게 꼭 유익한 존재이다.	20 (10.2)	154 (78.2)	20 (10.2)	3 (1.5)	2.97 (0.51)
*4. 나는 세상에 고립된 존재이며 타인과 별 상관 없다.	95 (48.2)	90 (45.7)	10 (5.1)	2 (1.0)	3.41 (0.64)
*5. 나는 타인과 어떤 상관도 하지 말고 내 일에만 관심을 쓰면 그만이다.	101 (51.3)	75 (38.1)	20 (10.1)	1 (0.5)	3.40 (0.69)
6. 주위 사람들은 나를 좋아한다.	11 (5.6)	168 (85.3)	18 (9.1)	0 (0.0)	2.96 (0.38)
7. 나의 모든 행동에 대하여 주위 사람들은 비교적 호의로 받아주는 것 같다.	9 (4.6)	173 (87.8)	15 (7.6)	0 (0.0)	2.97 (0.35)
8. 나는 흔히 내가 속한 집단에서 그 지도자로 나서게 된다.	7 (3.5)	75 (38.1)	106 (53.8)	9 (4.6)	2.41 (0.64)
*9. 나를 싫어하는 사람이 많다.	40 (20.3)	144 (73.1)	11 (5.6)	2 (1.0)	3.13 (0.53)
*10. 나는 주위 사람에게서 따돌림을 받는 것 같다.	84 (42.6)	101 (51.3)	11 (5.6)	1 (0.5)	3.36 (0.61)
11. 나는 신뢰받는 인간임을 자부한다.	21 (10.6)	153 (77.7)	23 (11.7)	0 (0.0)	2.97 (0.47)
12. 나는 언제나 한 인간으로서의 위엄과 권위를 지니고 있다.	19 (9.7)	134 (68.0)	44 (22.3)	0 (0.0)	2.87 (0.55)
13. 나는 내가 쓸모 없는 존재라고 생각해 보지 않았다.	33 (16.7)	108 (54.8)	47 (23.9)	9 (4.6)	2.84 (0.75)
*14. 나를 이 세상에 그다지 가치 없는 존재라고 보는 이들이 있다.	51 (25.9)	119 (60.4)	22 (11.2)	5 (2.5)	3.10 (0.68)
*15. 나는 아주 가끔 쓸모 없는 존재라는 생각이 든다.	56 (28.4)	108 (54.8)	31 (15.8)	2 (1.0)	3.11 (0.69)
16. 나는 주어진 문제를 효과적으로 해결할 능력이 있다.	21 (10.7)	149 (75.6)	27 (13.7)	0 (0.0)	2.97 (0.49)
17. 나는 어려운 문제에 부딪혔을 때 스스로 결단을 내릴 자신이 있다.	21 (10.7)	140 (71.0)	36 (18.3)	0 (0.0)	2.92 (0.53)
18. 나는 하려고만 한다면 무엇이든지 해낼 수 있다고 생각한다.	42 (21.3)	117 (59.4)	37 (18.8)	1 (0.5)	3.02 (0.65)
*19. 나는 인생의 곤란한 문제에 부딪혔을 때 결단을 내릴 용기가 없다.	45 (22.8)	111 (56.4)	41 (20.8)	0 (0.0)	3.02 (0.66)
*20. 나는 모든 일이 어렵게만 여겨지고 자신이 없다.	54 (27.4)	112 (56.9)	30 (15.2)	1 (0.5)	3.11 (0.66)

*부정구문임.

는 직업임을 치과위생사 각자가 자신과 긍지를 갖고 업무에 임해야 할 것이다.

3.4 일반적 특성과 업무스트레스와의 관계

일반적 특성과 임상 치과위생사가 느끼는 업

무스트레스 요인과의 관계를 살펴보았다. 연령에 따른 업무스트레스 요인에서는 역할갈등($p=0.029$), 전문지식 및 기술($p=0.000$), 의료기관의 물리적 환경($p=0.032$)은 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 연령이 낮을수록 전문지식

표 4. 연령과 업무스트레스와의 관계

연령	21~24세	25~29세	30~34세	35세 이상	F(p)
스트레스 요인	평균(표준편차)				
업무량	2.79(0.49)	2.92(0.41)	3.00(0.77)	3.00(0.43)	1.80(.148)
역할갈등	3.23(0.51)	3.00(0.67)	3.33(0.55)	3.27(0.58)	3.07(.029*)
전문지식·기술	2.87(0.52)	2.55(0.50)	2.45(0.35)	2.77(0.69)	7.38(.000**)
대인관계상의 기술	3.14(0.55)	2.27(0.50)	2.15(0.52)	2.37(0.67)	1.21(.309)
치과의사와의 대인관계상의 갈등	2.42(0.53)	2.39(0.59)	2.43(0.77)	2.13(0.48)	0.79(.502)
치과의사와의 업무상 갈등	2.34(0.62)	2.41(0.57)	2.45(0.62)	2.10(0.49)	0.97(.407)
의료한계에 대한 심리적 부담	2.55(0.53)	2.63(0.43)	2.68(0.55)	2.73(0.36)	0.77(.512)
부적절한 대우·보상	2.42(0.64)	2.63(0.56)	2.70(0.56)	2.70(0.41)	2.60(.054)
직원과의 관계	2.06(0.62)	2.22(0.57)	1.98(0.58)	2.23(0.57)	1.45(.230)
물리적 환경	3.03(0.81)	2.99(0.69)	3.00(0.74)	3.75(0.89)	2.99(.032*)
익숙하지 않은 상황	2.50(0.55)	2.49(0.45)	2.35(0.49)	2.33(0.65)	0.72(.544)

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

표 5. 결혼 유무와 업무스트레스와의 관계

결혼 유무	미혼	기혼	F(p)
스트레스 요인	평균(표준편차)		
업무량	2.82(0.49)	3.07(0.54)	8.11(.005**)
역할갈등	3.18(0.57)	3.12(0.63)	0.40(.526)
전문지식·기술	2.76(0.52)	2.53(0.53)	6.48(.012*)
대인관계상의 기술	2.20(0.55)	2.22(0.49)	0.08(.776)
치과의사와의 대인관계상의 갈등	2.40(0.56)	2.40(0.62)	0.00(1.00)
치과의사와의 업무상 갈등	2.36(0.60)	2.49(0.59)	1.60(.207)
의료한계에 대한 심리적 부담	2.57(0.51)	2.80(0.46)	7.37(.007**)
부적절한 대우·보상	2.50(0.63)	2.74(0.49)	5.33(.022*)
직원과의 관계	2.11(0.60)	2.17(0.58)	0.33(.565)
물리적 환경	3.01(0.77)	3.26(0.85)	3.18(.076)
익숙하지 않은 상황	2.51(0.52)	2.37(0.51)	2.37(.125)

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

및 기술에 관한 스트레스가 높은 것으로 나타
났으며 업무량, 역할갈등, 대인관계상의 기술,
치과의사와의 대인관계상의 갈등, 치과의사와의
업무상 갈등, 의료한계에 대한 심리적 부담, 부
적절한 대우·보상, 직원과의 관계, 익숙하지 않
은 상황 등은 업무스트레스에 통계적으로 유의

표 6. 총 근무기간과 업무스트레스와의 관계

총 근무기간	1년 미만	1~3년 미만	3~5년 미만	5년 이상	F(p)
스트레스 요인	평균 (표준편차)				
업무량	2.80(0.56)	2.78(0.41)	2.90(0.47)	3.00(0.56)	2.30(.079)
역할갈등	3.42(0.48)	3.20(0.44)	2.89(0.70)	3.22(0.63)	5.64(.001**)
전문지식·기술	3.09(0.48)	2.77(0.50)	2.58(0.56)	2.55(0.45)	9.28(.000**)
대인관계상의 기술	2.04(0.46)	2.20(0.61)	2.25(0.49)	2.23(0.48)	1.17(.322)
치과의사와의 대인 관계상의 갈등	2.44(0.55)	2.39(0.54)	2.40(0.54)	2.37(0.63)	0.10(.963)
치과의사와의 업무상 갈등	2.37(0.64)	2.32(0.62)	2.38(0.61)	2.41(0.55)	0.22(.883)
의료한계에 대한 심리적 부담	2.57(0.57)	2.54(0.52)	2.60(0.47)	2.72(0.43)	1.34(.263)
부적절한 대우·보상	2.46(0.61)	2.40(0.68)	2.68(0.57)	2.69(0.51)	3.27(.023*)
직원과의 관계	1.97(0.69)	2.10(0.54)	2.20(0.54)	2.15(0.63)	1.00(.393)
물리적 환경	3.16(0.69)	2.87(0.83)	3.02(0.76)	3.25(0.81)	2.45(.065)
익숙하지 않은 상황	2.44(0.54)	2.52(0.55)	2.45(0.44)	2.45(0.52)	0.32(.811)

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

표 7. 직장이동 횟수와 업무스트레스와의 관계

스트레스 요인	직장이동 횟수	첫 번째	두 번째	세 번째	네 번째	F(p)
	평균(표준편차)					
업무량		2.80(0.51)	2.90(0.47)	3.09(0.59)	2.91(0.36)	2.24(.085)
역할갈등		3.17(0.53)	3.21(0.64)	3.10(0.68)	3.04(0.54)	0.36(.779)
전문지식·기술		2.80(0.54)	2.69(0.54)	2.56(.038)	2.33(0.47)	3.21(.024*)
대인관계상의 기술		2.13(0.55)	2.30(0.55)	2.29(0.49)	2.15(0.18)	1.59(.194)
치과의사와의 대인 관계상의 갈등		2.31(0.52)	2.50(0.56)	2.44(0.71)	2.56(0.71)	1.78(.154)
치과의사와의 업무상 갈등		2.26(0.59)	2.50(0.60)	2.49(0.58)	2.58(0.66)	2.77(.043*)
의료한계에 대한 심리적 부담		2.56(0.52)	2.68(0.49)	2.69(0.54)	2.64(0.36)	0.82(.483)
부적절한 대우·보상		2.44(0.60)	2.61(0.63)	2.77(0.47)	2.82(0.69)	2.98(.032*)
직원과의 관계		2.00(0.58)	2.21(0.59)	2.22(0.61)	2.56(0.47)	3.74(.012*)
물리적 환경		3.16(0.86)	2.97(0.76)	3.08(0.64)	2.72(0.44)	1.32(.269)
익숙하지 않은 상황		2.44(0.50)	2.59(0.56)	2.36(0.50)	2.48(0.38)	1.60(.190)

* $p < 0.05$

표 8. 월수입과 업무스트레스와의 관계

스트레스 요인	월 수입	100만원 미만	100~120만원	121~150만원	151만원 이상	F(p)
		평균(표준편차)				
업무량		2.73(0.41)	2.84(0.53)	2.97(0.53)	2.96(0.55)	1.25(.295)
역할갈등		3.22(0.44)	3.14(0.61)	3.15(0.54)	3.41(0.49)	1.20(.312)
전문지식·기술		2.88(0.59)	2.77(0.51)	2.59(0.46)	2.65(0.57)	1.84(.142)
대인관계상의 기술		2.12(0.64)	2.12(0.48)	2.27(0.46)	2.27(0.47)	1.10(.352)
치과의사와의 대인 관계상의 갈등		2.38(0.63)	2.43(0.56)	2.39(0.51)	2.41(0.56)	0.07(.976)
치과의사와의 업무상 갈등		2.18(0.56)	2.44(0.59)	2.38(0.60)	2.37(0.61)	1.06(.370)
의료한계에 대한 심리적 부담		2.38(0.47)	2.63(0.55)	2.73(0.50)	2.74(0.40)	2.33(.076)
부적절한 대우·보상		2.20(0.67)	2.58(0.61)	2.56(0.56)	2.89(0.56)	4.20(.007**)
직원과의 관계		1.73(0.71)	2.19(0.58)	2.10(0.56)	2.24(0.69)	3.39(.019*)
물리적 환경		2.65(0.81)	3.12(0.73)	3.07(0.69)	3.41(0.94)	3.32(.021*)
익숙하지 않은 상황		2.42(0.67)	2.53(0.49)	2.47(0.55)	2.59(0.40)	0.46(.708)

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

미한 관계를 보이지 않았다(표 4).

결혼유무에 따른 스트레스 요인을 보면 업무량($p = 0.005$), 대인관계상의 문제($p = 0.012$), 의료한계에 대한 심리적 부담($p = 0.007$), 부적절한 대우 및 보상($p = 0.022$)은 통계적으로 유의한 차이를 나타냈으며, 업무량, 의료한계에 대한 심리적 부담, 부적절한 대우 및 보상에서는 기혼이 미혼보다 스트레스 정도가 더 큰 것으로 나타났다(표 5).

총 근무기간과 업무스트레스와의 관계에서는 역할갈등($p = 0.001$), 전문지식 및 기술($p = 0.000$), 부적절한 대우 및 보상($p = 0.023$)에서는 총 근무기간이 짧을수록 역할갈등과 전문지식 및 기술에서 스트레스가 큰 것으로 나타났으며, 총 근무기간이 길수록 부적절한 대우 및 보상에 스트레스가 큰 것으로 나타났다(표 6).

직장이동 횟수와 스트레스 요인별 관계에서는 전문지식 및 기술($p = 0.024$), 치과의사와의 업무상 갈등($p = 0.043$), 부적절한 대우 및 보상

($p = 0.032$), 직원과의 관계($p = 0.012$)에서 통계적으로 유의하였으며, 스트레스가 높을수록 직장이동 횟수가 많은 것으로 나타났다(표 7).

평균 월수입과 스트레스 요인과는 부적절한 대우 및 보상($p = 0.007$), 직원과의 관계($p = 0.019$), 물리적 환경($p = 0.021$)이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(표 8).

3.5 업무스트레스와 자아개념의 상관관계

업무스트레스와 자아개념간의 상관관계는(표 9)과 같다. 자아개념은 전문지식 및 기술($p = 0.032$), 대인관계상의 문제($p = 0.000$), 치과의사와의 대인관계상의 갈등($p = 0.026$), 직원과의 관계($p = 0.010$)가 양의 상관관계를 나타내 자아개념이 강한 사람일수록 앞에 항목들에 스트레스를 덜 받는 것으로 통계적으로 유의하였으며, 의료기관의 물리적 환경($p = 0.000$)은 음의 상관관계를 보여 자아개념과 업무스트레스 요인간에 통계적으로 유의한 관계로 나타났다(표 9).

표 9. 업무스트레스와 자아개념의 상관관계

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1												
2	.218**											
3	-.010	.404**										
4	.166*	.125	.274**									
5	.291**	.323**	.321**	.437**								
6	.469**	.210**	.088	.277**	.610**							
7	.499**	.350**	.201**	.321**	.445**	.588**						
8	.395**	.280**	-.045	.050	.361**	.449**	.411**					
9	.232**	.056	.044	.418**	.468**	.415**	.363**	.345**				
10	.224**	.378**	.116	-.022	.156*	.203**	.467**	.361**	.183**			
11	.215**	.342**	.283**	.193**	.385**	.369**	.442**	.319**	.353**	.393**		
12	-.052	-.068	.153*	.347**	.159*	.011	-.042	-.067	.183*	-.256**	.094	

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

1. 업무량, 2. 역할갈등, 3. 전문지식 및 기술, 4. 대인관계상의 기술, 5. 치과의사와의 대인관계상의 갈등, 6. 치과의사와의 업무상 갈등, 7. 의료한계에 대한 심리적 부담, 8. 부적절한 대우 및 보상, 9. 직원과의 관계, 10. 물리적 환경, 11. 익숙하지 않은 상황, 12. 자아개념

4. 증괄 및 고인

현대 사회를 살아가는 직장인은 직장에서 업무수행을 단순히 가계활동을 영위하기 위한 경제적 수입의 원천이라기보다는 자기개발이나 자아실현을 위한 수단이라고 생각하는 경향이 점차 늘어나고 있는 추세이고, 따라서 조직구성원들은 급격한 환경변화에 대처할 능력이 필요할 뿐 아니라 개인의 욕구와 환경과의 불일치로 인한 감당하기 어려운 스트레스에 직면하게 된다²⁰⁾.

이에 치과위생사를 포함한 보건의료기관 구성원들이 환자에게 형식적 마음가짐이나 태도가 아닌 옳은 이해와 애정이 담긴 헌신적 노력과 태도가 업무와 조직에 영향을 미치며, 업무와 조직에 대한 애착심과 책임감을 느낄 때 진정으로 환자에게 최선을 다할 수 있을 것이다²¹⁾.

Greenhaus와 Badin에 따르면 “다른 모든 상

황이 같은 경우에는 자아개념이 높은 사람은 그같은 능력에 대한 자아상을 유지하기 위하여 주어진 일에 대해 높은 동기를 보이지만 자아개념이 낮은 사람에게는 그러한 의욕을 볼 수 없다.”고 주장하며 자아개념이 개인에게 미치는 영향을 보다 직접적으로 지적하였다²²⁾.

실제로 자아개념에는 “누구나 다 아는 것이 아니고, 타인이나 세상일에 대한 인상처럼 거대한 양의 정보를 통합하고 인식하는 일이 포함되는 것”²³⁾이기 때문에 이에 대한 개념 규정은 다양하게 나타나고 있다. 이와 같이 자아개념은 경험의 소산이며, 특히 주변의 타인과의 상호작용의 경험이 매우 큰 비중을 차지한다는 것이다.

치과위생사의 업무스트레스와 자아개념의 관계 분석 내용을 살펴보면, Likert 척도에 따른 전체 업무스트레스 요인별 분포의 평점은 전체 평점 5점에 2.59점으로 본 연구대상자들은 보통 정도의 업무스트레스를 느끼고 있는 것으로 나타났다. 이선미²⁴⁾의 연구에서는 3.16, 장계원²⁵⁾

의 연구에서 4점척도 응답의 2.31을 나타낸 것
이나 이춘선²⁶⁾의 연구에서 3점척도 응답의 2.39
를 나타낸 것과 비교할 때 조금 낮은 결과라고
볼 수 있다. 세부영역별로는 '역할갈등'이 3.17
점으로 가장 높게 나타났으며 '의료기관의 물
리적 환경' 3.07, '업무량' 2.88 순이었다. 이선
미²⁴⁾, 장계원²⁵⁾, 신명숙²⁷⁾의 연구에서는 부적절
한 대우가 가장 높은 점수를 나타내 본 연구와
일치하지 않았다. '부적절한 대우'에서 특히 이
선미²⁴⁾는 보수란 치과위생사의 능력과 근무의
욕을 자극하는 유인체계 중 경제적 유인에 해
당하는 것으로 전문직업인으로서의 치과위생사
의 품위와 자신의 업무수준을 결정함은 물론
자신의 능력을 측정하는 하나의 기준이 될 수
있는 바 치과위생사의 사기를 결정하는 중요하
고 민감한 요인이 될 수 있다 하였다. 권순복²⁸⁾
은 치과위생사들은 그들 자신이 하는 업무의
중요성과 소속감, 책임감을 충분히 느끼고 있
으나, 업무량과 경력에 비추어 적당한 보수를 받
지 못하고 있으며 이는 근무환경에 불만족을
초래한다 하였다. 이렇듯 치과위생사의 직무만
족을 높이고, 업무스트레스를 경감시키기 위하
서는 현재 치과위생사의 급여체계가 치과의사
의 주관적 견해에서 벗어남이 무엇보다 시급할
뿐만 아니라 업무량과 경력에 따른 타당하면서
체계적인 급여가 이루어져야 한다고 본다²⁷⁾. 가
장 낮은 스트레스를 보인 항목으로는 직원과의
관계로 2.12점으로 정현자²⁸⁾의 연구결과와 같
았다.

또한 항목별로 보면 '진료업무 외의 잡다한
일까지 신경 써야 할 때가 있다'가 가장 많은
스트레스를 받는 항목이었으며, '동료 간의 진
급 순서가 다를 때가 있다'가 가장 적은 스트레
스를 받는 것으로 나타났다.

대상자의 자아개념 평균평점은 3.06점으로 나
타나 치과위생사들이 비교적으로 긍정적인 자

아개념을 지니고 있음을 나타냈으며, 이는 간호
사를 대상으로 한 남윤호²⁹⁾의 연구에서는 3.80,
안인주³⁰⁾의 연구에서는 3.80, 강말순³¹⁾의 연구
에서는 3.64이었고, 치과위생사를 대상으로 한
이선미³²⁾의 연구에서는 3.89, 치과기공사를 대
상으로 한 이덕혜³³⁾의 연구에서는 3.73으로 본
연구보다는 모두 높게 나타났다. 전체적으로 자
아개념이 높은 것으로 나타났으며, 항목 중 '나
는 이 사회의 일원이며 타인과의 관계 속에서
살고 있다'라는 항목이 3.45점으로 가장 높은
점수를 보였으며, 이는 치과위생사의 업무와 관
련된 사람들과 원만한 관계를 유지해야 한다고
인식하고 있고, 사회가 요구하는 치과위생사의
역할 역시 치과진료에 있어서 매우 중요한 업
무이며 책임있는 직업인이어야 한다는 것을 치
과위생사들 자신이 인지하고 있다는 것을 의미
하고 있다. 조학순¹⁹⁾, 남윤호²⁹⁾, 이선미³²⁾, 이덕
혜³³⁾의 연구결과와도 같았으며, '나는 흔히 내
가 속한 집단에서 그 지도자로 나서게 된다'라
는 항목이 2.41점으로 가장 낮게 나타나 조학순¹⁹⁾,
남윤호²⁹⁾, 이선미³²⁾, 이덕혜³³⁾의 연구와 다
르게 나타났다.

치과위생사들 스스로가 치과위생사를 단순히
개인으로서가 아니라 사회 내에서 생활하고 있
는 집단 내의 개인임을 인식하여 긍정적인 자
아개념을 형성하고, 인간관계에 있어 원만한 관
계를 유지하며, 학문적, 기술적, 제도적 측면에
서 서로 협력하며 일할 수 있는 분위기를 조성
하는 것이야말로 자신의 직업에 대해 긍정적으
로 적응할 수 있는 중요한 요인이 된다고 사료
된다.

임상 치과위생사의 일반적 특성과 업무스트
레스 요인과의 관계는 연령과 역할갈등, 전문지
식 및 기술, 의료기관의 물리적 상황에 관한 스
트레스가 유의한 차가 있었으며, 결혼 유무에
따른 스트레스 요인은 업무량이 유의한 차이가

있었으며, 나운숙³⁴⁾의 연구결과와 같았으며, 기혼집단이 스트레스 점수가 높게 나타났다. 총 근무기간에 따른 스트레스 요인은 전문지식 및 기술이 유의한 차이가 있었으며 근무기간이 짧을수록 스트레스 지수가 높은 것으로 나타났다.

업무스트레스 요인과 자아개념간의 상관관계를 분석한 결과 자아개념은 전문지식 및 기술, 대인관계상의 문제, 치과의사와의 대인관계상의 갈등, 직원과의 관계가 양의 상관관계를, 의료기관의 물리적 환경은 음의 상관관계를 보여 자아개념과 업무스트레스 요인간에 통계적으로 유의한 관계를 보여준다 하겠다.

자아개념과 전문직 태도에 관한 연구는 많은 반면, 자아개념과 업무스트레스와의 관계 연구는 찾기 힘들어 앞으로 이 분야에 관한 연구가 더 많이 필요하리라 본다.

따라서 치과위생사의 질적 향상을 위해 긍정적인 자아개념을 가지고 전문직업인으로서 역할을 원만히 수행하여 업무스트레스를 낮춤으로써 치과위생직에 대한 만족도를 증가시키고 나아가서는 치과위생 전문직 발전에도 도움이 된다고 할 수 있겠다.

5. 결 론

본 연구의 목적은 현재 임상에서 근무하는 치과위생사가 경험하는 업무스트레스와 자아개념을 파악하고 분석하여 보다 효율적인 직장생활을 할 수 있도록 하며 더 나아가 의료의 질적 향상을 위한 기초자료로 활용하기 위함이다.

대구지역에 위치한 치과의원, 치과병원, 종합병원 치과 등에 근무하는 치과위생사 197명을 대상으로 설문조사 하였다. 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 연구대상자의 일반적 특성을 보면 연령은

25세 미만이 많았고, 근무지는 치과의원이 70%로 높게 나타났다.

2. 치과위생사의 업무스트레스 정도는 평균 2.59점, 자아개념 정도는 평균 3.06점으로 나타났다.
3. 요인별 스트레스 정도는 치과위생사로서의 역할갈등과 관련된 스트레스가 가장 컸고, 반면에 직원과의 관계 관련 스트레스가 가장 작게 나타났다.
4. 연구대상자의 전문지식 및 기술에 관한 스트레스와 연령($p=0.000$), 총 근무기간($p=0.000$), 결혼여부($p=0.012$), 직장이동 횟수($p=0.024$)와 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.
5. 요인별 스트레스 정도와 자아개념과의 상관분석에서는 전문지식 및 기술($p<0.05$, $r=0.153$), 대인관계상의 문제($p<0.001$, $r=0.347$), 치과의사와의 대인관계상의 문제($p<0.05$, $r=0.159$), 직원과의 관계($p<0.05$, $r=0.183$) 스트레스가 통계적으로 유의한 양의 상관관계로 나타났다.

이상의 결과, 업무스트레스와 자아개념 간에는 관계가 있음을 알 수 있었으며, 효율적인 업무 수행을 하기 위해서는 치과위생사 직업이 전문직이라는 자부심을 가지고, 긍정적인 태도와 자아개념을 갖게 하는 프로그램 개발을 위한 연구가 필요하리라 본다.

본 연구를 기초로 하여 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

1. 본 연구는 일부 지역의 제한된 치과위생사를 대상으로 하였으므로 연구 접근방법을 달리한 집단 간의 비교 연구가 필요하다.
2. 임상 치과위생사의 자아개념을 높이고, 업무스트레스를 낮추기 위한 교육의 기회가 계속적으로 확대, 유지되어야 한다.

3. 치과위생사의 자아개념과 업무스트레스에 영향을 주는 요인을 규명하기 위한 연구가 이루어져야 한다.
4. 치과위생사 발전에 도움이 될 수 있는 요인에 대한 연구가 필요하다.

참고문헌

1. 김방희. 임상간호사의 성격유형에 따른 직무스트레스와 스트레스 대처방식에 관한 연구. 대구가톨릭대학교 대학원 석사학위논문 2002.
2. Brown AF. Curriculum development. W. B. Saunders co. philadelphia 1960:380.
3. 박경란. 전문대학 치위생과 학생의 전공과 임상실습에 대한 태도. 경북대학교 보건대학원 석사학위논문 1991.
4. 이종목. 직무스트레스의 원인 결과 및 대책. 성원사 2002.
5. Hans Selye. The stress syndrome. A. J. N. 1965;65(3):97-99
6. Lazarus. R. S. & Folkman. S. Stress process and depressive symptomatology. Journal of abnormal Psychology. 1995;107-113
7. Hartle. E. D. Stress Management and the Nurse Advanced in Nursing Science. 1980;1(3):91.
8. Preston. C. V. et al. Stress and the OR Nurse. Aron. 1981;33(4):662-671.
9. White. C. H. Maquire. M. C. Job satisfaction and dissatisfaction Nursing Research. 1973;22(1):26-33.
10. 전병재. 자아개념이론에 관한 고찰. 인문과학 29권 1972:103-125.
11. 최정훈. 지각심리학. 서울: 을유문화사 1979:90.
12. J. R. Milton. et. al. Attitude organization & change. New Heaven: Yale University Press 1960:15
13. Rogers CR. Client-Centered therapy. Boston Houghton Mifflin co 1951:483-498.
14. 조혜란. 자존심과 모험성향에 관한 연구. 심리학 연구: 중대심리학회 1982:10.
15. 대한간호협회. 만성환자간호. 대한간호협회출판부 1986:63.
16. 대한간호협회. 만성환자간호. 대한간호협회출판부 1986:63-69.
17. 김윤희. 간호전문 대학생의 자아개념과 정신간호 역할 인식과의 관계. 개정간호전문대학 논문집 제7권 1986:31-54.
18. 조영희. 일부간호전문대생의 자아개념과 적응 및 학업성적과의 관계 연구. 개정간호전문대학 논문집 제6권 1986:195-224.
19. 조학순. 간호전문대학생들의 간호전문직과 자아개념과의 관계 연구. 진주간호보건전문대학 논문집 1991;14(1):165-178.
20. 김병문. 직무만족감에 관한 실증적 고찰. 고려대학교 경영대학원 석사학위논문. 1969.
21. 강부월. 조직몰입도 인광요인에 대한 실증적 연구-치과위생사를 대상으로-. 경기대학교 대학원 박사학위논문. 1999.
22. 유기섭. 성공 및 실패경험이 귀향성향, 자아개념 및 특정관계 자아개념에 미치는 영향. 중앙대학교 한국학교문제 논문집 6권. 1990.
23. Marsh. H.W., Smith. I.D., & Barnes. J. Multitraitmultimethod analyses of the

- self Description Questionnaire : Student-teather agreement of multidimensional ratings of student self-concept. American Educational Research Journal. 1993.
24. 이선미. 치과위생사의 업무스트레스 및 강인성과 소진에 관한 연구. 한국구강건강증진학회지 2000;1(1).
 25. 장계원. 임상 치과위생사의 업무스트레스에 관한 연구. 진주간호보건대학 논문집 20(1). 1997.
 26. 이춘선. 치과위생사가 임상활동시 경험하는 스트레스 요인 분석. 동남보건대학 논문집 16(2). 1998.
 27. 신명숙. 치과위생사의 직무스트레스와 직무성과의 관계 연구. 동남보건대학 논문집 20(1). 2002.
 28. 권순복. 치과위생사의 근무지별 직무만족도에 관한 조사연구. 단국대학교 행정대학원 석사학위논문. 1995.
 29. 남윤호. 신규간호원의 자아개념과 직무만족에 관한 조사연구. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문. 1987.
 30. 안인주. 간호사의 자아개념과 간호전문직 태도에 관한 연구. 경희대학교 행정대학원 석사학위논문. 1990.
 31. 강말순. 간호학생의 특성에 따른 간호사에 대한 만족도, 자아개념과 간호전문직에 대한 태도변화 연구. 진주간호보건전문대학 논문집 19(1). 1996.
 32. 이선미. 치과위생사의 자아개념과 전문직 태도에 관한 연구. 월간치과연구 47(2). 2000.
 33. 이덕혜, 박수진. 치과기공사의 자아개념과 전문직 태도와의 관계 연구. 동남보건대학 논문집 19(1). 2001.
 34. 나윤숙. 전북지역 보건소 치과위생사의 스트레스에 영향을 미치는 요인. 원광대학교 보건환경대학원 석사학위논문 2000.
 35. 정현자. 치과위생사의 근골격계 증상 경험 및 관련요인. 계명대학교대학원 박사학위논문 2003.

Abstract

The Study on relation of dental hygienist's job-stress and self-conception

Ji-Young Bae, Jung-Hwa Eun¹

Department of Dental Hygiene, Daegu Health College,

¹Department of Dental Hygiene, Cheju Tourism College

Key words: Job-stress, Self-conception

The purpose of this study is to help dental hygienist's efficient work and to use this data as basic material for quality improvement of medical treatment by identify and analyze dental hygienist's job-stress and self-conception.

This data was surveyed by 197 dental hygienists who working at Dental Clinic, Dentist's office, and Dental Dept on the General hospital in Daegu area.

The result as follow.

1. General characters of dental hygienist who participated this survey was mostly less than 25years old and works in the Dentist's office.
2. The dental hygienist's job stress average 2.59, self-conception was average 3.06.
3. A stress degree by the primary factors appeared that the stress related to Role-conflict was the hygienist. On the other hand, stress related to employees was the lowest.
4. Concerning the stress of respondent's expert knowledge or technique, there exist statistically significant relations in age($p=0.000$), Total period of work($p=0.000$), marriage(yes or no) ($p=0.012$), number of job movement($p=0.024$).
5. Concerning the mutual analyze between stress by the primary factors and self-conception, there exist statistically significant relations in stress from expert knowledge or technique($p<0.05$, $r=0.153$), conflict with patient($p<0.001$, $r=0.347$), conflict between dentist and patient($p<0.05$, $r=0.159$), relationship with employee($p<0.05$, $r=0.183$).

In conclusion, there were significant relations between job-stress and conception.

The study of program development for the self-conceit, positive attitude and self-conception are highly required to help dental hygienist's efficient work.