

# 일부 치과위생사의 감정노동과 직무스트레스와의 관계

윤성욱 · 김정숙

구미1대학 치위생과

## Relations between emotional labor and job stress among some dental hygienists

Song-Uk Yoon · Jung Sook Kim

*Dept. of Dental Hygiene, Gumi College*

---

### ABSTRACT

**Objectives** : The study set out to analyze correlations between emotional labor and job stress among dental hygienist, who have direct and lasting relationships with patients in dental clinic, and provide basic data to resolve stressors and manage stress.

**Methods** : A survey was taken among dental hygienists working at dental clinics, and 200 questionnaires were used in analysis. The gathered data were put to Cronbach's alpha with the SPSS WIN12.0 program to test the reliability of the inventories to measure their emotional labor and job stress. In addition, correlation analysis was conducted to examine relations between the items of emotional labor and those of job stress along with regression analysis to examine relations between emotional labor and job stress. Finally, t-test and One-way ANOVA were conducted to test mean differences in the job stress items according to the degrees of emotional labor with the statistical significance level set at 0.05.

**Results** : 1. The measurement tool used in the study recorded 0.7 for all the areas of Cronbach's alpha for internal reliability and thus achieved high reliability. 2. The overall mean of emotional labor was 2.74, which indicates that the dental hygienists had 'average' or higher stress for emotional labor. 3. Emotional labor had statistically significant relations with educational background, place of work, motivation to choose to be a dental hygienist, and religion of their general characteristics. 4. There was statistical significance in relations between general characteristics and job stress according to educational background, position at work, and experience with change of occupation. 5. The correlations between emotional labor and the stress areas were analyzed. As a result, emotional labor was in positive(+) correlations with job demand, lack of job autonomy, relational conflict, job instability, organizational system, and corporate culture. In addition, regression analysis was conducted to test causal relations between emotional labor and job stress. The results indicate that there were positive(+) influences between emotional labor and job stress.

**Conclusions** : The results show that emotional labor can serve as a mediating variable for job stress in dental clinic. Thus both dental clinics and dental hygienists need to have ways to deal with job stress derived from emotional labor in which they are forced to process their emotions according to the dental clinics' demands, properly. The study will hopefully trigger ongoing follow-up researches on the deployment of dental hygienists according to their job characteristics and the situational variables to alleviate the negative results of emotional labor.

**Keywords** : dental hygienists, emotional labor, job stress

**색인** : 감정노동, 직무스트레스, 치과위생사

## 1. 서론

우리 사회의 많은 변화와 발전은 사람들의 생활상과 사고방식이 크게 변화되고 그 결과 건강의 개념이나 대처방식도 많은 변화를 겪고 있으며 산업 간의 소득격차와 기업 간의 경쟁이 더욱 심화됨에 따라 소비자들의 소비행동도 점차 세분화 고도화되는 현상이 일어남과 동시에 서비스에 대한 수요가 증대되는 이른바 서비스의 경쟁화 현상이 대두되고 있다<sup>1)</sup>. 그로 인해 과거에는 경쟁이나 변화의 필요성을 깨닫지 못했던 보건 의료 서비스 분야에서도 의료기관의 증가와 함께 건강수요자들은 자신이 제공받을 서비스에 대하여 섬세하면서도 수준 높은 서비스를 요구하여 소비자의 권리 보장 요구가 높아지고 있는 현실이다. 또한 건강이 국민의 기본권으로 인식되면서 의료기관의 서비스 질에 의한 환자유치 경쟁이 가속화되고 있다<sup>2)</sup>. 이러한 경쟁체제 속에서 각 치과 의료 기관들도 생존과 발전을 위해 고객중심의 의료 서비스 품질개선을 위한 경영전력에 관심을 갖게 되었으며 그 과정에서 치과위생사는 의료서비스 제공과정에서 환자와 직접적, 지속적인 관계를 맺으며 환자의 치과 의료기관에 대한 평가에 많은 영향을 미칠 수 있는 위치에 있다.

의료서비스업 종사자는 다양한 환자와의 대면을 통해 다양한 경험을 갖게 되고 환자들에게 서비스를 제공하는 과정에서 환자의 다양한 요구 및 욕구 충족을 위하여 노력하여야 한다. 이러한 일련의 과정을 겪으면서 언어 및 행동에 있어서 생각하지 못한 부분에 환자와의 오해 및 뜻하지 않은 불쾌한 상황이 발생할 수 있으나 항상 기쁨이나 공손함과 같은 긍정적인 감정을 표출함과 동시에 예의 바른 언어와 행동을 환자에게 보여주어야 하는 상황에 놓이게 된다. 만일 자신의 감정을 있는 그대로 표출한다면 환자들은 불만을 경험하게 될 것이며 이는 병원의 이미지 악화를 초래할 것이다. 그러므로 환자의 만족을 위해 감정적 괴로움을 느낄 때나 즐거울 때 등의 상황에서 자신의 감정과는 무관하게 업무를 수행하여야 하며<sup>3)</sup>, 바람직한 직무 수행을 위한 병원 혹은 현장이 요구하는 감정표현의 정도에 맞추어 행위 당사자의 실제 감정을 숨기거나 왜곡하기도 한다<sup>4)</sup>.

Hochschild(1979)는 이러한 서비스 노동(service

work)에 종사하는 사람들은 육체노동 이외에도 그것들과 차별화될 수 있는 하나의 노동을 수행하고 있음에 주목하고 이러한 특유의 현상을 감정노동이라 명명하였다<sup>5)</sup>. 즉 대면 접촉 판매원과 같은 대인 서비스직의 노동자들이 대표적인 감정노동자에 해당한다. 치과위생사도 환자를 대하는 대인 서비스직에 종사하고 있으며 육체적인 노동뿐만 아니라 정신적 노동 그리고 정서적 노동인 감정노동을 수행하고 있는 것이다.

감정노동은 직무에서 오는 스트레스의 부정적인 요인에 의해 직무태도에 부정적인 영향을 미칠 수 있으며 조직의 감정표현 규범을 준수함과 동시에 실제 감정과의 부조화로 인한 스트레스를 겪게 되고 이 직무스트레스로 인한 직무불만족과 연결된다<sup>4,6)</sup>.

지속적인 직무스트레스 증상은 고혈압, 관상동맥성 심장질환, 순환기계 장애 발생과 불안이나 우울, 수면장애, 만성피로, 두통 등 정신과적인 스트레스와 상관관계가 있다<sup>7)</sup>. 이는 정신적 신체적 건강에 해로운 영향을 줄 뿐만 아니라 업무 수행 능력을 감소시키고 궁극적으로 환자가 받는 의료 서비스의 질에 영향을 미친다<sup>8)</sup>.

이러한 감정노동에 관한 연구는 호텔, 백화점, 외식업체, 판매직 사원 등을 대상으로 연구를 수행해 왔으나<sup>3,4,9)</sup> 치과위생사를 대상으로 한 연구는 부족하므로 본 연구에서는 치과임상에서 환자와 직접적, 지속적인 관계를 맺고 있는 치과위생사들의 감정노동과 직무스트레스와의 상관관계를 분석하여 감정노동과 직무스트레스의 원인 해소와 관리방안을 모색하기 위한 기초 자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구대상 및 방법

### 2.1. 연구대상

본 연구는 2010년 5월 30일에서 6월 20일까지 구미 지역에 소재하고 있는 치과진료기관에 종사하는 치과위생사를 무작위로 추출하여 연구의 목적을 설명한 후 자기기입식 설문조사를 통해 자료를 수집하였다. 응답자 205명 가운데 내용이 많이 누락된 5명을 제외한 최종 200명에 대하여 분석하였다.

## 2.2. 연구도구

### 2.2.1. 직무스트레스 측정 도구

장 등(2005)<sup>10)</sup>의 한국형 직무스트레스를 기본형과 단축형의 두 종류를 개발하였으며 본 연구에서는 단축형을 활용한 것으로 직무요구도(4문항), 직무자율성(4문항), 관계갈등(3문항), 직무불안정(1문항), 조직적 관리체계(4문항), 보상부적절(3문항), 직장문화(3문항)로 구성되어 있다. 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’, ‘그렇지 않다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’의 4점 척도로 측정되어 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것을 의미한다<sup>11,12)</sup>. 이 연구에서 나타난 해당 측정도구의 신뢰도 계수 Cronbach's alpha는 0.799이었다.

### 2.2.2. 감정노동 측정도구

개인이 경험하는 실제 감정 상태와 직무수행에서 요구되는 감정표현에 차이가 존재할 때 개인은 효과적인 직무수행 또는 조직 내에서 적응을 하기 위하여 감정을 조절하려고 한다. 즉 자신의 실제 감정을 상황에 맞는 특정한 감정으로 표현하는 감정을 ‘어떤 현상이나 일에 대하여 일어나는 마음이나 느끼는 기분’으로 정의될 수 있는데, 이러한 자신의 감정을 사회에 맞추려는 노력이나 적합한 조절을 Hochschild는 감정노동(emotional labor)이라 정의하였다<sup>5)</sup>. 본 설문은 김 등<sup>13)</sup>의 2006년 ‘한국여성개발원’의 감정노동의 설문을 활용한 것으로 ‘내 일은 내 기분에 영향을 많이 받는다’, ‘내가 하는 일은 내 기분과 관계없이 항상 웃거나, 즐거운 표정을 지어야 한다’, ‘나는 솔직한 내 감정을 숨기고 일해야 한다’, ‘나는 내 뜻대로 하거나 고객을 대할 때 보여줘야 하는 기분을 실제 내 기분이 될 수 있도록 노력한다’, ‘나는 내 뜻대로 고객 응대를 계속할 지 결정할 수 있다’, ‘내 일을 잘하기 위해서는 고객의 호의와 협조가 필요하다’의 6문항을 Likert 4점 척도를 이용하여 ‘전혀 그렇지 않다’, ‘그렇지 않다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’의 4점 척도로 측정되어 점수가 높을수록 감정 노동이 높은 것을 의미한다. 이 연구에서 나타난 해당 측정도구의 신뢰도 계수 Cronbach's alpha는 0.747이었다

## 2.3. 자료분석

본 연구의 수집된 자료는 SPSS(Statistical Pack-

age for the Social Science)WIN12.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 분석기법으로는 설문조사의 결과로 얻어지는 응답자료의 객관성을 확보하기 위하여 감정노동, 직무스트레스 측정도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha 검정하였다. 연구대상자의 일반적인 특성은 빈도와 백분율로 산출하였으며 일반적인 특성에 따른 감정노동은 평균과 표준편차를 구하였다.

감정노동 수준에 따른 직무스트레스 항목별 평균의 차이를 검증하기 위하여 t-test와 One-way ANOVA를 이용하였으며 감정노동, 직무스트레스 항목별 관계를 알아보기 위해 상관분석을 실시하였으며 감정노동과 직무스트레스의 인과관계를 규명하기 위해 회귀 분석을 실시하였다. 검정을 위한 통계적 유의수준은 0.05로 하였다.

## 3. 연구성적

### 3.1. 연구대상자의 일반적인 특성

200명의 치과위생사를 대상으로 한 인구사회학적 특성은 연령이 26세 이상 30세 이하가 43.5%로 가장 많으며 학력은 전문대학 졸업이 88%, 4년제 대학교 졸업 이상이 5%이다. 결혼여부는 미혼이 69%, 기혼이 30.8%이며 근무 장소는 치과의원이 78.5% 대부분의 치과위생사가 치과의원에 많이 근무를 하고 있으며 종합병원은 4.0%로 가장 낮은 분포를 나타냈다. 직장 내 직위는 일반치과위생사, 책임치과위생사가 각각 89.0%, 9.5%로 나타났으며 근무경력 1년 이상 3년 이하가 43%로 가장 높은 분포를 나타냈다. 임금은 1500만원 이상 2100만원 미만이 55%로 가장 높으며 선택하게 된 동기는 취업보장이 42%로 가장 높았다. 이직경험유무는 있는 경우가 58%, 없는 경우가 41.9%이며 종교유무는 있는 경우가 46%, 없는 경우가 53.5%로 조사되었다(표 1).

### 3.2. 일반적인 특성에 따른 감정노동과 직무스트레스 수준

일반적인 특성에 따른 감정노동 수준은 연령별로 20세 이상 25세 이하가 평균 2.84로 가장 높았다. 학력은 전문대학 졸업과 4년제 대학교 졸업 이상이 각각 2.76,

표 1. 대상자의 일반적인 특성

구분		빈도(명)	백분율(%)
성별 여		200	100
연령	20세 이상 25세 이하	55	27.5
	26세 이상 30세 이하	87	43.5
	31세 이상	58	29.0
	합계	200	100
학력	전문대학 졸업	176	88.0
	4년제 대학교 졸업 이상	19	9.5
	합계	195	97.5
결혼여부	기혼	61	30.8
	미혼	138	69.0
	합계	199	99.5
근무장소	치과의원	157	78.5
	치과병원	34	17.0
	종합병원(대학병원)	8	4.0
	합계	199	99.5
직장 내 직위	일반치과위생사	178	89.0
	책임치과위생사	19	9.5
	합계	197	98.5
근무경력	1년 이상 3년 이하	87	43.5
	4년 이상 9년 이하	84	42.0
	10년 이상	29	14.5
	합계	200	100
임금	<1500	47	23.5
	1500~2100 미만	110	55.0
	2100~2700 미만	23	11.5
	2700 이상	9	4.5
	합계	189	94.5
치위생과를 선택하게 된 동기	본인의 적성에 맞아서	49	24.5
	주위의 권유	59	29.5
	취직이 보장	84	42.0
	합계	192	96.0
이직경험	예	115	58.1
	아니오	83	41.9
	합계	198	100
종교의 유무	유	92	46
	무	107	53.5
	합계	199	99.5

2.57로 통계적 유의성이 있었다.( $p < 0.05$ ) 결혼여부는 기혼과 미혼이 각각 2.85, 2.80로 기혼이 미혼보다 높게 분석되었다. 근무 장소는 종합병원이 3.11로 가장 높고 치과병원이 2.61로 가장 낮으며 통계적 유의성이 있

었다.( $p < 0.05$ ) 직장 내 직위로써는 책임치과위생사가 2.80으로 치과위생사보다 높게 나타났다. 근무경력에 4년 이상 9년 이하가 2.78로 1년 이상 3년 이하나 10년 이상보다 높게 나타났다. 임금은 2100~2700 미만이

표 2. 일반적인 특성에 따른 감정노동과 직무스트레스 정도

구분		빈도(N)	감정노동 M±SD	p값(f)	직무스트레스 M±SD	p값(f)
연령	20세 이상 25세 이하	55	2.84±.27	0.799(0.22)	2.43±0.29	0.224(1.51)
	26세 이상 30세 이하	87	2.79±.36		2.35±0.35	
	31세 이상	58	2.83±.35		2.43±0.31	
	합계	200				
학력	전문대학 졸업	176	2.76±.37	0.048(3.97)*	2.42±0.29	0.015(6.00)*
	4년제 대학교 졸업이상	19	2.57±.53		2.22±0.52	
	합계	195				
결혼여부	기혼	61	2.85±.37	0.562(0.34)	2.39±0.28	0.935(0.01)
	미혼	138	2.81±.30		2.39±0.34	
	합계	199				
근무장소	치과의원	157	2.74±0.35	0.006(5.27)**	2.40±0.30	0.462(0.78)
	치과병원	34	2.61±0.50		2.33±0.44	
	종합병원(대학병원)	8	3.11±0.43		2.46±0.22	
	합계	199				
직장 내 직위	일반치과위생사	178	2.73±0.40	0.468(0.53)	2.37±0.33	0.012(6.51)*
	책임치과위생사	19	2.80±0.35		2.58±0.20	
	합계	197				
근무 경력	1년 이상 3년 이하	87	2.70±0.41	0.372(0.99)	2.36±0.35	0.128(2.08)
	4년 이상 9년 이하	84	2.78±0.40		2.38±0.33	
	10년 이상	29	2.71±0.29		2.51±0.22	
	합계	200				
임금	<1500	47	2.73±0.44	0.116(2.00)	2.41±0.39	0.491(0.81)
	1500~2100 미만	110	2.71±0.40		2.36±0.32	
	2100~2700 미만	23	2.93±0.28		2.46±0.22	
	2700 이상	9	2.77±0.38		2.43±0.26	
	합계	189				
치위생과를 선택하게 된 동기	본인의 적성에 맞아서	49	2.61±0.42	0.009(4.89)**	2.31±0.48	0.341(1.08)
	주위의 권유	59	2.70±0.42		2.36±0.30	
	취직이 보장	84	2.82±0.32		2.41±0.27	
	합계	192				
이직경험	예	115	2.76±0.35	0.259(1.28)	2.42±0.27	0.039(4.32)*
	아니오	83	2.70±0.44		2.32±0.37	
	합계	198				
종교의 유무	유	92	2.68±0.45	0.029 (4.86)*	2.36±0.37	0.178(1.82)
	무	107	2.80±0.31		2.42±0.28	
	합계	199				

2.93으로 가장 높고 1500~2100 미만이 2.71로 가장 낮게 분석되었다. 치위생과를 선택하게 된 동기는 ‘본인의 적성에 맞아서’가 2.61로 가장 낮고 ‘주위의 권유’, ‘취직이 보장’이 각각 2.70, 2.82로 나타났으며 통계적인

유의성이 있었다( $p < 0.05$ ). 이직은 이직경험이 있는 경우가 2.76으로 이직경험이 없는 2.70보다는 높게 분석되었지만 통계적 유의성은 없었다. 종교의 유무에서는 종교가 있는 경우는 2.68, 없는 경우는 2.80으로 종교

표 3. 감정노동의 항목별 평균

설문내용	평균값	전체평균
1. 내 일은 내 기분에 영향을 많이 받는다.	2.53	2.74
2. 내가 하는 일은 내 기분과 관계없이 항상 웃거나, 즐거운 표정을 지어야 한다.	2.87	
3. 나는 솔직한 내 감정을 숨기고 일해야 한다.	2.80	
4. 나는 내 뜻대로 하거나 고객을 대할 때 보여주어야 하는 기분을 실제 내 기분이 될 수 있도록 노력한	2.66	
5. 나는 내 뜻대로 고객 응대를 계속할 지 결정할 수 있다.	2.54	
6. 내 일을 잘 하기 위해서는 고객의 호의와 협조가 필요하다	2.99	

를 가지고 있는 경우가 감정노동이 많이 낮게 분석되었으며 통계적으로도 유의성이 있었다( $p < 0.05$ ) <표 2>.

일반적인 특성과 직무스트레스의 수준에서는 연령별로 20세 이상 25세 이하와 31세 이상이 2.43으로 동일하게 높게 나타났다. 학력은 전문대학 졸업이 4년제 대학교 졸업 이상보다 높으며 통계적으로 유의하게 나타났다( $p < 0.05$ ). 결혼여부는 기혼과 미혼이 2.39로 동일하게 나타났다. 근무 장소는 종합병원에서 가장 높게 나타났다나 통계적으로 유의하지는 않았다. 직장 내 직위는 책임치과위생사가 일반치과위생사보다 높으며 통계적으로 유의하다( $p < 0.05$ ). 근무 경력에서는 10년 이상에서 가장 높으며 통계적으로는 유의성은 없었다. 임금은 2100~2700 미만에서 2.46로 가장 높고 1500~2100 미만은 2.41로 가장 낮게 나타났으며 통계적으로 유의성은 없었다. 치과위생사를 선택하게 된 동기는 본인의 적성에 맞아서가 2.31로 가장 낮으며 취업이 보장은 2.41로 가장 높았다. 이직은 경험이 있는 경우가 없는 경우보다 높고 통계적으로 유의하다( $p < 0.05$ ). 종교는 있는 경우가 직무스트레스가 낮게 나타났으나 통계적으로 유의성은 없었다<표 2>.

### 3.3. 감정노동의 항목별 점수

감정노동의 전체 항목의 평균은 2.74로 치과임상에서 근무하는 치과위생사의 감정노동은 '보통' 이상 수준의 감정노동 스트레스를 받는 것으로 분석되었다. 감정노동의 항목별 점수는 '일을 잘하기 위해서는 고객의 호의와 협조가 필요하다'가 2.99로 가장 높으며 '내가 하는 일은 내 기분과 관계없이 항상 웃거나, 즐거운 표정을 지어야 한다'와 '나는 솔직한 내 감정을 숨기고 일해야

한다'가 각각 2.87, 2.80으로 높게 나타났으며<표 3>과 같다.

### 3.4. 감정노동 수준에 따른 직무스트레스 항목별 평균

감정노동의 전체 평균값 2.74를 기준으로 2.74 미만을 감정노동 '낮은 군', 2.74 이상을 감정노동 '높은 군'으로 분류하였을 때 낮은 군은 86(43.5%)명 높은 군은 111(56.5%)명이다. 즉 감정노동의 높은 군의 분포가 높게 나타났다. 직무스트레스 항목별로 구분하였을 경우 직무요구도는 낮은 군과 높은 군이 각각 2.31, 2.48로 높은 군의 평균이 높게 나타났으며 통계적으로 유의하게 나타났다( $p < .01$ ). 직무자율성결여는 낮은 군과 높은 군이 각각 2.30, 2.37로 높은 군의 평균이 높게 나타났으며 통계적으로는 유의하지않았다. 관계갈등은 낮은 군과 높은 군이 각각 2.61, 2.79로 높은 군의 평균이 높게 나타났으며 통계적으로 유의하게 나타났다( $p < .05$ ). 직무불안정은 낮은 군과 높은 군이 각각 1.96, 2.13로 높은 군의 평균이 높게 나타났으며 통계적으로 유의하지 않았다. 조직적 관리체계는 낮은 군과 높은 군이 각각 2.39, 2.56로 높은 군의 평균이 높게 나타났으며 통계적으로 유의하게 나타났다( $p < .05$ ). 보상부적절은 낮은 군과 높은 군이 각각 2.45, 2.44로 높은 군과 낮은 군이 거의 동일하게 나타났다. 직장문화는 낮은 군과 높은 군이 각각 2.24, 2.45로 높은 군의 평균이 높게 나타났으며 통계적으로 유의하게 나타났다( $p < .05$ )<표 4>.

### 3.5. 감정노동과 직무 스트레스와의 관계

감정노동과 스트레스 영역별 상관관계를 분석한 결과

표 4. 감정노동 수준에 따른 직무스트레스 항목별 평균

분류	감정노동		p값(F)
	낮은 군 M±SD	높은 군 M±SD	
직무요구도	2.31±0.42	2.48±0.40	0.005(8.25)**
직무자율성결여	2.30±0.61	2.37±0.73	0.492(0.47)
관계갈등	2.61±0.64	2.79±0.54	0.028(4.88)*
직무불안정	1.96±0.64	2.13±0.79	0.119(2.46)
조직적 관리체계	2.39±0.63	2.56±0.50	0.033(4.61)*
보상부적절	2.45±0.60	2.44±0.53	0.929(0.01)
직장문화	2.24±0.65	2.45±0.75	0.049(3.94)*

\*p&lt;.05 \*\*p&lt;.01

표 5. 감정노동과 직무스트레스 영역별 상관관계

	직무요구	직무자율성결여	관계갈등	직무불안정	조직체계	보상부적절	직장문화	감정노동
직무요구	1							
직무자율성결여	.386(**)	1						
관계갈등	.181(*)	.281(**)	1					
직무불안정	.208(**)	.021	-.090	1				
조직체계	.255(**)	.365(**)	.460(**)	-.096	1			
보상부적절	.180(*)	.399(**)	.340(**)	-.164(*)	.639(**)			
직장문화	.329(**)	.140	-.035	.419(**)	-.135	-.174(*)	1	
감정노동	.399(**)	.146(*)	.160(*)	.176(*)	.256(**)	.135	.213(**)	1

\*p&lt;.05 \*\*p&lt;.01

직무요구 영역은 직무자율성, 결여(p<0.01), 관계갈등(p<0.05) 직무불안정(p<0.01), 조직체계(p<0.01), 보상 부적절(p<0.05), 직장문화(p<0.01), 감정노동(p<0.01)과 상관관계가 있으며 직무자율성결여 영역은 관계갈등(p<0.01), 조직체계(p<0.01), 보상부적절(p<0.01), 직장문화(p<0.05)와 상관관계가 있었다. 관계갈등 영역은 조직체계(p<0.01), 보상부적절(p<0.01), 감정노동(p<0.01)과 상관관계가 있었다. 직무불안정 영역은 보상부적절(p<0.05), 직장문화(p<0.01)와 상관관계가 있으며 조직체계 영역은 보상부적절(p<0.01), 감정노동(p<0.01)과 상관관계가 있었다. 보상부적절 영역은 직장문화 상관관계가 있었다(p<0.05). 직장문화는 감정노동과 상관관계가 있었다(p<0.01)<표 5>.

감정노동과 직무스트레스 간의 인과관계를 검증하기 위한 회귀분석의 결과 감정노동과 직무스트레스 간의 정(+)의 영향을 미치고 있음이 확인되었다<표 6>.

## 4. 총괄 및 고안

환자에게 의료서비스를 제공하는 과정에서 치과위생사들은 환자와 접촉하는 동안 자신이 경험하는 실제 감정을 통제하고 병원이 요구하는 감정표현의 규범에 따르기 위해 노력하게 되며 이러한 노력은 직무수행으로서의 감정적 표현뿐만 아니라 진정한 자아의 손상을 가져오는 자기소외(self-alienation)를 야기하며 감정 왜곡의 측면을 포함하고 있어 그 자체가 직무스트레스

표 6. 감정노동과 직무스트레스의 회귀분석

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	p	B에 대한 95% 신뢰구간	
		B	표준오차	베타			하한값	상한값
1	(상수)	1.918	.134		14.325	.000	1.654	2.182
	감정노동	.214	.048	.303	4.425	.000	.119	.310

a. 종속변수: 직무스트레스 R제곱: 0.213

로 작용할 수 있다<sup>5)</sup>. 이는 감정노동으로 인해 많은 스트레스를 받게 되고 업무수행 과정에 긍정적 혹은 부정적으로 영향을 미치게 된다<sup>12,14)</sup>. 따라서 치과진료기관에서 치과위생사들의 감정노동은 직무성과를 의미하는 수행의 측면에서 뿐만 아니라 직무스트레스로서의 연구를 할 필요가 있다. 본 연구는 감정노동과 직무스트레스와의 상관관계를 분석하였다. 이 조사에서 사용한 감정노동과 직무스트레스의 측정 도구 내적 신뢰도 Cronbach's alpha가 모두 0.7 이상으로 나타나 높은 신뢰도를 나타냈으나 감정노동은 김의<sup>15)</sup> 0.838보다는 낮게 측정되었다. 대상자의 일반적인 특성은 대상자 대부분 전문대를 졸업하고 직장 내 직위가 일반치과위생사이며 모두 여자로 나타났다. 일반적인 특성과 감정노동과의 관계에서 통계적으로 유의성을 나타낸 것은 학력, 근무 장소, 치위생사를 선택하게 된 동기, 종교의 유무이다( $p < .05$ ). 근무 장소는 종합병원이 3.11로 가장 높고 치과병원이 2.61로 가장 낮았다. 이 등의<sup>16)</sup> 연구에 의하면 업무량 과중요인으로 종합병원의 직무스트레스가 높게 나타났다. 이로 인한 감정노동이 높게 분석된 것으로 사료되며 종합병원인 경우는 일반 환자들보다는 심각한 질병의 환자와 민감한 환자를 대하는 면이 커지고 많은 조직원들로 이루어지므로 감정노동이 높게 분석되었으리라 사료된다. 치과위생사를 선택하게 된 동기는 '본인의 적성에 맞아서'가 2.61로 가장 낮게 분석되었다. 적성에 맞는 일을 하는 것이기 때문에 실제의 감정과 표현되는 감정에 차이가 줄어들기 때문이라고 사료된다. 종교의 유무에서는 종교가 있는 경우는 2.68, 없는 경우는 2.80으로 종교를 가지고 있는 경우가 감정노동이 많이 낮게 분석되었다. 일반적인 특성과 직무스트레스와의 관계에서는 학력, 직장 내 직위, 이직경험에서 통계적으로 유의성을 나타냈다( $p < .05$ ). 이직경험은

직무스트레스가 높을수록 높게 분석되었으며 이는 권과<sup>17)</sup> 강의<sup>18)</sup> 연구에서 부적절한 대우 전문적인 갈등요인, 열악한 근무환경요인으로 인한 직무스트레스가 이직의향에 영향을 미치는 것으로 직무스트레스가 이직의 조절변수로 작용하는 것으로 나타났다. 감정노동의 전체 항목의 평균은 2.74로 치과위생사는 '보통' 이상의 감정노동에 대한 스트레스를 받는 것으로 분석되었다. 이는 백화점 의류판매원을 대상으로 한 여의<sup>19)</sup> 연구에 6점 척도에서 3.725와 유사하며, 호텔 서비스 종업원을 대상으로 한 고 등<sup>20)</sup>의 연구에 5점 척도에서 3.37보다는 낮게 나타났다. 감정노동 수준에 따른 직무스트레스 항목별 평균은 전체적으로 감정노동이 낮을수록 직무스트레스의 항목별 평균이 낮게 나타났으며 직무요구도, 관계갈등, 조직적 관리체계, 직장문화에서는 통계적으로 유의성을 나타냈다( $p < .05$ ). 감정노동과 스트레스 영역별 상관관계를 분석한 결과 감정노동과 직무요구, 직무자율성결여, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 직장문화와 정(+)적인 상관관계가 나타났으며 감정노동과 직무스트레스 간의 인과관계를 검증하기 위한 회귀분석의 결과 감정노동과 직무스트레스간의 정(+)의 영향을 미치고 있음이 확인되었다. 즉 감정노동의 강도가 높을수록 직무 스트레스가 높아진다는 사실이다. 효과적인 감정노동 수행은 환자가 지각하는 의료서비스의 질을 높여 환자 만족수준에 정(+)의 영향을 미치지만 반복되는 감정노동은 직무스트레스 수준을 높이는 등 직원들간의 심리적 안에도 부정적으로 작용할 수 있기 때문이라고 사료된다. 이는 한과 류, 김의 연구와 동일한 결과이다<sup>12,15)</sup>. 이러한 감정노동이 직무 수행에 미치는 영향에 대한 몇몇 연구들은 감정노동이 직무스트레스 자체가거나 혹은 주요 스트레스 요인이 될 수 있음을 보여주었다<sup>20,21)</sup>. 결과적으로 자신의 감정을 치과임상에서 요구하

는 방식으로 강요받는 감정노동으로부터 오는 직무스트레스를 잘 대처하는 방법이 근무환경에서나 개인의 입장에서 필요할 것으로 사료된다.

본 연구의 결과들은 그 동안 치과위생사를 대상으로 미흡했던 감정노동에 대한 문제를 제기하고 이러한 감정노동과 직무스트레스와의 관계를 분석하여 스트레스의 원인 해소와 관리방안을 모색하기 위한 기초 자료를 제공한다는 데 의의가 있다.

본 연구의 제한점은 표본이 충분하지 못하며 성별에 따른 차이와 감정노동에 영향을 미치는 여러 요인에 대한 연구와 다양한 개인성격에 따른 감정노동을 나타내지 못한 점에서 한계가 있다. 또한 치과위생사에 감정노동에 대한 선행연구의 부족한 실정에서 실증적 검증이 이루어진 다양한 후속연구들이 더욱 심도 깊게 다루어져 본 연구에 대한 타당성이 재확인되어야 할 것으로 사료된다.

## 5. 결론

본 연구는 치과진료기관에서 근무하는 일부 치과위생사 200명을 대상으로 자기기입식 설문조사를 통해 치과위생사들의 감정노동과 직무스트레스와의 상관관계를 분석한 결과는 다음과 같다.

1. 이 조사에서 사용한 측정 도구의 내적 신뢰도는 행동 유형이 0.748, 직무스트레스 0.799, 감정노동 0.747으로 성격 유형별 감정노동과 직무스트레스와의 관계를 위한 측정도구의 Cronbach's alpha가 모두 0.7 이상으로 나타나 높은 신뢰도를 나타내었다.
2. 감정노동의 전체 항목의 평균은 2.74로 치과위생사는 '보통' 이상의 감정노동에 대한 스트레스를 받는 것으로 분석되었다. 치과위생사는 감정노동을 어느 정도는 겪고 있으나 심각한 수준은 아니라는 것을 보여준다.
3. 일반적인 특성과 감정노동과의 관계에서 통계적으로 유의성을 나타난 것은 학력, 근무 장소, 치위생사를 선택하게 된 동기, 종교의 유무이다( $p < .05$ ).
4. 일반적인 특성과 직무스트레스와의 관계에서는 학력, 직장 내 직위, 이직경험에서 통계적으로 유의성을 나타냈다( $p < .05$ ).

5. 감정노동과 스트레스 영역별 상관관계를 분석한 결과 감정노동과 직무요구, 직무자율성결여, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 직장문화와 정(+)적인 상관관계가 나타났으며 감정노동과 직무스트레스 간의 인과관계를 검증하기 위한 회귀분석의 결과 감정노동과 직무스트레스간의 정(+)의 영향을 미치고 있음이 확인되었다.

위와 같은 결과를 볼 때 치과임상에서 감정노동이 직무스트레스의 조절변수로 작용할 수 있음을 알게 되었다. 이를 토대로 직무의 특성에 맞는 치과위생사의 배치와 감정노동의 부정적 결과를 완화할 수 있는 상황변수에 대한 지속적인 연구가 시도되어야 할 것이다.

## 참고문헌

- 정명숙, 윤미숙. 간호서비스에 대한 대상자의 기대와 지각, 만족에 관한 연구. 지역사회간호학회지 2001;12(3):570-581.
- 성영희, 권인각, 김미경. 일 병원 간호서비스 질에 대한 소비자와 제공자의 지각차이 비교. 임상간호연구 2006;12(1):109-123.
- 김현형. 호텔 종사자의 감정노동과 직무성과(조직몰입, 직무만족, 이직의도)의 상관관계 분석. 여행학연구 2009;29:128-144.
- 한주원. 개인성격과 감정노동 스트레스 직무만족에 미치는 영향. 비서학 논총 2005;14(1):145-167.
- Hochschild AR: Emotional Work, Feeling rules and social structure. American Journal of Sociology 1979;85(3):551-575.
- 김민주. 감정노동의 수행방식에 따른 감정노동 및 결과변수의 지각 차이 분석. 경기대학교논문집 2006;5:91-108.
- 우종민, 김경미, 김성아. 업무전환 후 직무스트레스로 인한 정신과적 질환 증례. 대한산업의학회지 2003;15(2):205-212.
- 김환철, 권근상, 고대하 외 5인. 한 대학병원 간호사의 직무스트레스와 사회심리적 스트레스와의 관련성. 대한산업의학회지 2006;18(1):25-34.
- 지진호. 여행업 종사원의 감정노동과 서비스 제공 수준과의 영향관계. 한국콘텐츠학회논문지 2009;9(5):284-292.
- 장세진, 고상백, 강동묵 외 25인. 한국인 직무 스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. 대한산업의학회지 2005;17(4): 297-317.
- 김연희, 김영신, 안양희. 종합병원 간호사의 요통과 직무스트레스. 근관절건강학회지 2007;14(1):5-12.
- 한지훈, 류재숙. 항공사 종사원의 감정노동이 직무성과와 직무태도에 미치는 영향(직무스트레스의 조절효과를 중심으로). 부산국제관광 학술대회 2008:491-515.
- 김양희, 김영택, 선보영, 고상백. 서비스직 여성근로자의 직무스트레스 실태 및 관리방안. 한국여성개발원 2006;187-200.
- 이복임, 정혜선, 김순례, 이경용. 서비스직 근로자의 우울증에 영향을 미치는 요인. 지역사회간호학회지 2004;15(4):566-576.
- 김민주. 감정노동의 결과에 대한 한국과 미국간의 비교연구. 한국호텔경영학회. 2006;15(1):35-57.
- 이현옥, 주온주, 김영임. J지역 치과위생사의 직무스트레스 요인 분석. 치위생과학회지 2007;7(2):65-72.
- 권혜진. 보육교사의 직무스트레스가 이직의도 및 전직의도에 미치는 영향과 개인적 성취감의 조절효과. 한국지역사회생활과학회지 2008;19(4):597-609.
- 강옥희. 치과의원에 근무하는 치과위생사의 이직의도 결정요인. 치위생과학회지 2006;6(2):107-111.
- 여은아. 백화점 의류판매원의 감정노동과 조직적 지원이 직무스트레스에 미치는 영향. 유통연구 2007;14(3):44-49.
- 고동우, 지선진, 송운강. 감정노동의 부정적 영향과 지각된 조직지지의 조절효과. 한국관광학회 2001;24(2):295-314.
- Rutter, PR, Fielding, PJ. Sources of Occupational Stress. An examination of British prison officers. Work and Stress 1988;2:292-299.