

## 치과상담업무 종사자의 감정노동과 직무스트레스의 관계

김계표<sup>3</sup> · 이지영<sup>1,3</sup> · 유병철<sup>2,3</sup>동주대학교 치위생과 · <sup>1</sup>진주보건대학교 치위생과 · <sup>2</sup>고신대학교 의과대학 예방의학교실 · <sup>3</sup>고신대학교 보건대학교 구강보건과

## Relationship between emotional labor and occupational stress of dental counselor

Gey-Pyo Kim<sup>3</sup> · Ji-Young Lee<sup>1,3</sup> · Byeng-Chul Yu<sup>2,3</sup>Department of Dental Hygiene, Dongju College · <sup>1</sup>Department of Dental Hygiene, Jinju Health College · <sup>2</sup>Department of Preventive Medicine, College of Medicine, Kosin University · <sup>3</sup>Department of Oral Health, Graduate School, Kosin UniversityReceived : 30 June, 2013  
Revised : 3 October, 2013  
Accepted : 10 October, 2013

## Corresponding Author

Gey-Pyo Kim

Department of Dental Hygiene

Dong-ju College

55 Sariro, Saha-gu, Busan

Gyeongsangnam-do, 604-715, Korea,

Tel : +82-51-200-3483

+82-10-5597-4685

E-mail : geypyoo@hanmail.net

## ABSTRACT

**Objectives** : This study aimed to investigate the levels of emotional labor and occupational stress and their relationships in dental counselors to improve psychological health related with dental counseling.**Methods** : The questionnaire survey was conducted to 167 dental counselors working at dental clinics in Busan and Gyeongsangnam-do from June to August, 2012. The study used emotional labor questionnaires and Korean Occupational Job Stress Scale (Basic Version, KOSS-43) as an assessment scale. All respondents were asked to complete a self-administered questionnaire. Data analysis was performed with descriptive analysis, t-test, ANOVA, and multiple regression analysis using SAS(ver 9.2).**Results** : The levels of occupational stress and emotional labor in dental counselors were  $47.26 \pm 8.36$  and  $3.45 \pm 0.47$ . Three subscales of emotional labor as frequency of emotional expression, attention of emotional expression norms and disharmony of emotion were related with occupational stress in dental counselors. The level of job stress was increased by the lower level of emotional expression and increased by the higher levels of emotional expression and disharmony of emotion.**Conclusions** : In addition to increasing the number of counselors, nurturing counseling workforce is essential to manage the job stress of dental counselors. Sufficient counseling with a patient in a comfortable counseling environment is important to reduce the job stress by emotional labor. Continuous service improvement through positive emotional service education is necessary to be implemented for counselors.**Key Words** : dental counselor, emotional labor, job stress**색인** : 감정노동, 직무스트레스, 치과상담업무 종사자

## 서론

치의학의 의료 사회적 발전과 함께 치과병원의 경쟁은 더욱 심화되고 있으며 이전보다 높은 양질의 의료 서비스가 요구되고 있다. 환자-병원 관계도 과거의 수직적 관계에서 수평적 관계로 변화하고 있으며 치료과정에서 환자의 참여도

는 더욱 높아지고 있는 실정이다<sup>1)</sup>. 이러한 의료 환경의 변화는 보다 친절한 의료서비스의 요구와 함께 병원 종사자의 업무 세분화를 가져왔으며 치과 의료기관 종사자의 직무도 치과서비스 코디네이터, 치과상담업무 종사자, 진료 스태프, 치과전문 경영인 등으로 분업화가 이루어지고 있다<sup>2)</sup>.

의료 상담자는 의료소비자의 선택과 의사결정을 도와주고

의료문제 해결에 도움을 주기 위해 상담을 하는 직종이다<sup>3)</sup>. 치과 내에서 의료상담을 하는 치과상담업무 종사자는 치과에 내원한 환자를 대상으로 치과진료 또는 치료와 관련된 재료와 비용에 대한 전반적인 치료 방향을 설명하는 일을 주 업무로 하는 직종이지만, 우리나라에서는 병원에 대한 경영이나 진료업무 등을 병행하여 수행하는 경우도 많은 실정이다<sup>4)</sup>. 이러한 업무 특성상 치과상담업무 종사자는 상담 시 치과진료에 대한 정확한 이해를 바탕으로 환자에게 정확한 전문지식을 전달할 수 있는 능력과 함께 긴밀한 의사소통 능력도 필요하기에 직무와 관련하여 높은 수준의 스트레스가 동반될 것으로 생각된다. 환자와 적절한 의사소통은 의료사고 발생을 예방해주기도 하고, 치과진료와 치료과정의 신뢰도를 높여주어 진료 재이용과 치료성과의 구전의도를 높여 주기도 한다<sup>5)</sup>. 그러나 그 과정에서 치과상담업무 종사자는 자신의 감정을 억제하거나 과장해야 하는, 육체적이고 정신적인 노동과는 또 다른 형태의 근로형태인 감정노동 까지 수행하게 된다고 생각되어 진다<sup>6)</sup>. 이러한 상황과 관련하여 다양한 선행연구들에서 치과에서 근무하는 인력들이 타 의료기관이나 서비스업에 종사하는 인력들보다 상대적으로 더 많은 직무스트레스를 받고 있는 것으로 나타났으며 감정노동 수준 또한 높은 것으로 나타났다<sup>7-9)</sup>.

직무스트레스란 근로자가 담당하고 있는 업무의 요구가 그 근로자의 능력을 넘어서는 정도라고 정의된다<sup>10)</sup>. 적당한 직무스트레스는 효율적으로 직무를 수행하게 하여 생산성을 높이고 개인의 능력을 증대시키지만, 과도한 직무스트레스는 구성원의 직무만족도를 떨어뜨리며 이직의도를 높인다<sup>11,12)</sup>. 직무스트레스는 신체적인 건강에도 부정적인 영향을 미치게 되는데 만성적인 스트레스는 생리적으로 자율신경 계통과 내분비 계통에 영향을 끼쳐 신체적 균형을 파괴시키고, 심혈관계 질환, 소화기계 질환 등의 질병발생에 주요 요인으로 작용하는 것으로 보고되고 있다. 또한 직무스트레스에 의한 긴장감의 지속은 불안, 우울증을 유발시키고 더 나아가 자살로 이어지는 경우도 보고되고 있다<sup>13,14)</sup>. 이와 같이 직무스트레스는 개인적인 수준의 건강관리는 물론 직장이나 조직의 생산성 향상과도 관련 있는 중요한 사회 심리적 요인으로 인식되고 있다.

업무와 관련된 심리적 요인으로 직무스트레스와 함께 서비스업 종사자의 감정노동에 대한 개념이 최근에 중요하게 고려되고 있다. 감정노동이란 Hochschild<sup>6)</sup>가 처음으로 정의하였으며, 소비자들이 우호적이고 보살핌을 받고 있다는 느낌을 만들어낼 수 있도록 외모와 표정을 유지하고, 자신의 실제 감정을 억압하거나 실제 감정과 다른 감정을 표현하는 등 자신의 감정을 관리하는 노동이다. 최근 치과진료 영역에서

도 최신의 기법을 도입한 고가의 치료와 미용적인 목적의 치과진료의 비중이 높아지면서 상담과 홍보의 비중이 과거보다 증가하고 있기에 치과진료 종사자들에서도 감정노동의 중요성이 재고되고 있다. 특히 치과상담업무 종사자들은 이러한 진료환경에 가장 직접적인 영향을 받는 직종이기에 감정노동 등과 같은 심리적 문제와 밀접한 관련성이 있을 것이다. 이와 같이 치과상담업무 종사자는 직무스트레스와 감정노동 등과 같은 다양한 직업관련 심리문제에 노출되어 있는 상황이지만 관련 연구는 많지 않으며 특히, 감정노동이 주된 업무 부담을 제공하는 치과상담업무 종사자들을 대상으로 감정노동과 직무스트레스의 관련성을 조사한 연구는 더욱 부족한 실정이다. 이에 치과상담업무 종사자가 경험하는 감정노동과 직무스트레스의 수준을 알아보고 직무스트레스와 감정노동의 관련성을 조사하여, 치과상담업무 종사자들의 정신건강증진과 효율적인 업무수행에 도움이 되고자 본 연구를 시행하였다.

## 연구대상 및 방법

### 1. 연구대상

2012년 6월 1일부터 2012년 8월 30일 까지 부산경남 지역에 근무하고 있는 치과상담업무 종사자를 대상으로 사전에 연구의 목적을 설명하고 동의를 구하였으며, 구조화된 자기기입식 설문지를 직접 방문하여 배포하거나 우편으로 발송하였다. 총 220부의 설문지 중 204부의 설문지가 회수 되었으나 응답 방법에 오류가 있거나 중복응답이 있는 37부를 제외한 유효설문지 167부를 대상으로 분석하였다.

### 2. 연구도구 및 방법

설문지는 일반적 특성 6문항, 직무 특성 12문항, 감정노동 9문항, 직무스트레스 43문항으로 구성되었다.

#### 2.1. 감정노동

감정노동의 측정도구는 Morris와 Feldman<sup>15)</sup>의 연구를 기초로 이<sup>16)</sup>가 한국인의 감정노동에 맞게 수정, 보완한 설문지를 사용하였다. 하위영역은 감정표현의 빈도 3문항, 감정표현구법의 주의성 3문항, 감정의 부조화 3문항 등 9문항으로 구성되었다. 각 문항별로 '전혀 그렇지 않다', '그렇지 않다', '보통이다', '그런 편이다', '매우 그렇다'로 5점 척도로 점수화하였으며, 각각에 대해 1-2-3-4-5점을 부여하였고, 점수가 높을수록 감정노동 정도가 높은 것으로 평가하였다. 본 연구에서의 측정도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = 0.65$ 로 나타났다.

## 2.2. 직무스트레스

직무스트레스의 측정은 장 등<sup>17)</sup>에 의해 개발된 한국인 직무스트레스 측정도구(Korean Occupational Stress Scale; KOSS-43)에서 43문항의 일반형을 사용하였다. KOSS-43은 물리적 환경 3문항, 직무요구 8문항, 직무자율성 결여 5문항, 직무불안정 6문항, 관계갈등 4문항, 조직체계 7문항, 보상부적절 6문항, 직장문화 4문항 등 43개의 하부 영역으로 구성되었으며, 측정도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = 0.65$ 로 나타났다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다', '그렇지 않다', '그렇다', '매우 그렇다'로 응답하도록 하여 4점 척도로 점수화하였다. 직무스트레스에 대하여 부정적인 문항은 1-2-3-4점으로, 긍정적인 문항은 4-3-2-1점으로 측정하여 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미하였다. 또한 측정값의 분포가 치우치는 것을 피하고 정규분포에 근사한 측정값을 얻기 위해 실제 점수를 100점으로 환산하여 사용하였다. 환산 수식은 다음과 같다.

$$\text{영역별 환산점수} = \frac{\text{실제점수} - \text{문항수}}{\text{예상가능한 최고점수} - \text{문항수}} \times 100$$

## 3. 자료 분석방법

수집된 자료는 SAS 통계프로그램(ver 9.2)을 이용하여 분석하였다. 대상자의 일반적인 특성과 직무 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하여 백분율을 산출하였다. 대상자의 직무 특성에 따른 직무스트레스와 감정노동 수준은 t-test와 ANOVA를 활용하여 평균비교를 하였으며, 사후검정은 Duncan기법을 사용하여 비교집단간의 차이를 검정하였다. 직무스트레스와 감정노동의 관계를 알아보기 위해 전체직무스트레스 수준을 종속변수로, 감정노동의 세부 수준들을 독립변수로 하여 일반적 특성과 직무특성을 보정한 후 다중회귀 분석을 시행하였다. 모든 분석에서의 유의수준은  $p(0.05)$ 로 검정하였다.

## 연구성적

### 1. 연구대상자의 일반적인 특성

연구대상자는 전체 167명으로 모두 여성으로 나타났으며, 연령은 26-30세 75명(44.9%), 25세 이하 36명(21.5%), 31-35세 34명(20.4%), 36세 이상 22명(13.2%)이었다. 결혼유무에서는 미혼이 100명(59.9%), 기혼 67명(40.1%)이었다. 최종학력은 전문대졸 105명(62.9%)으로 가장 많았고, 대졸 38명(22.7%), 대학원 졸 18명(10.8%), 고교 졸 6명(3.6%)이었다. 종교는 '없다' 106명(63.5%), '있다' 61명(36.5%)이었다. 규칙적인 운동

은 '안 한다' 110명(65.9%), '한다' 57명(34.1%)이었다. 취미생활은 '없다' 94명(56.3%), '있다' 73명(43.7%)으로 나타났다 <Table 1>.

Table 1. General characteristics of study subjects N=167

| Variable       | N   | %     |
|----------------|-----|-------|
| Gender         |     |       |
| Female         | 167 | 100.0 |
| Age(year)      |     |       |
| Under 25       | 36  | 21.5  |
| 26-30          | 75  | 44.9  |
| 31-35          | 34  | 20.4  |
| Over 36        | 22  | 13.2  |
| Marital status |     |       |
| Unmarried      | 100 | 59.9  |
| Married        | 67  | 40.1  |
| Education      |     |       |
| High school    | 6   | 3.6   |
| College        | 105 | 62.9  |
| University     | 38  | 22.7  |
| Graduate       | 18  | 10.8  |
| Religion       |     |       |
| Yes            | 61  | 36.5  |
| No             | 106 | 63.5  |
| Exercise       |     |       |
| Yes            | 57  | 34.1  |
| No             | 110 | 65.9  |
| Hobby          |     |       |
| Yes            | 73  | 43.7  |
| No             | 94  | 56.3  |
| Total          | 167 | 100.0 |

### 2. 연구대상자의 직무관련 특성

본 연구대상자의 직무관련 특성은 <Table 2>와 같다. 근무처는 치과의원 94명(56.3%)이 가장 많았고, 치과병원 49명(29.3%), 종합병원 24명(14.4%)이었으며, 직종으로는 치과위생사 126명(75.4%), 코디네이터 18명(10.8%), 일반직원 12명(7.2%), 간호조무사 11명(6.6%)이었다. 직책은 실장이 72명(43.1%), 일반직원 64명(38.3%), 팀장 31명(18.6%)으로 나타났으며, 치과 상담경력 3년 이하가 82명(49.1%), 4-6년이

Table 2. Job related characteristics of study subjects

| Variable                                 | N   | %     |
|------------------------------------------|-----|-------|
| Type of work place                       |     |       |
| Dental clinic                            | 94  | 56.3  |
| Dental hospital                          | 49  | 29.3  |
| General hospital                         | 24  | 14.4  |
| Type of occupation                       |     |       |
| Dental hygienist                         | 126 | 75.4  |
| Assistant nurse                          | 11  | 6.6   |
| Coordinator                              | 18  | 10.8  |
| Others                                   | 12  | 7.2   |
| Responsibility of office                 |     |       |
| General staff                            | 64  | 38.3  |
| Team leader                              | 31  | 18.6  |
| Chief consultant                         | 72  | 43.1  |
| Duration of counsel(years)               |     |       |
| Under 3                                  | 82  | 49.1  |
| 4-6                                      | 51  | 30.5  |
| 7-9                                      | 13  | 7.8   |
| Over 10                                  | 21  | 12.6  |
| Experience of counselor education        |     |       |
| Yes                                      | 120 | 71.9  |
| No                                       | 47  | 28.1  |
| Number of counselor(person)              |     |       |
| 1                                        | 46  | 27.6  |
| 2-3                                      | 73  | 43.7  |
| Over 4                                   | 48  | 28.7  |
| Hours of duty(hour per week)             |     |       |
| Under 40                                 | 79  | 47.3  |
| Over 40                                  | 88  | 52.7  |
| Incentive programs for counselor         |     |       |
| Yes                                      | 24  | 14.4  |
| No                                       | 143 | 85.6  |
| Average counsel time(minutes per person) |     |       |
| Under 10                                 | 48  | 28.7  |
| 11-20                                    | 70  | 41.9  |
| 21-30                                    | 35  | 21.0  |
| Over 31                                  | 14  | 8.4   |
| Total                                    | 167 | 100.0 |

51명(30.5%), 10년 이상 21명(12.6%), 7-9년이 13명(7.8%)으로 나타났다. 상담에 대한 전문교육경험을 받은 사람은 120명(71.9%)으로 교육을 받지 않은 사람 47명(28.1%)보다 많았다. 치과 내 상담인력 수는 2-3명이 73명(43.7%), 4명이상이

48명(28.7%), 1명이 46명(27.6%)으로 나타났다. 주당 근무시간이 40시간 이상 88명(52.7%), 40시간 미만 79명(47.3%)으로 나타났고, 상담에 대한 보상제도는 없는 사람이 143명(85.6%)으로 있는 사람 24명(14.4%)보다 월등히 많았으며, 일인당 평균 상담시간은 11-20분 70명(41.9%), 10분 이하 48명(28.7%), 21-30분 35명(21.0%), 31분 이상 14명(8.4%)으로 나타났다.

### 3. 연구대상자의 감정노동과 직무스트레스 수준

연구대상자의 전체 감정노동 수준은 5점 만점에 평균 3.45점으로 나타났다. 하위요인별로 살펴보면 감정표현 빈도는 3.84점, 감정표현규범의 주의성은 3.35점, 감정의 부조화는 3.15점으로 나타났다. 연구대상자의 전체 직무스트레스의 수준은 100점 만점에 평균 47.26점으로 나타났다. 하위요인별로 살펴보면 보상부적절이 50.23점으로 가장 높게 나타났고, 직무자율이 47.70점, 조직체계가 47.50점, 물리적 환경이 43.91점, 직무불안정이 41.78점, 직장문화가 39.17점, 관계갈등이 38.77점, 직무요구가 34.91점으로 나타났다(Table 3).

Table 3. Levels of emotional labor and occupational stress

| Classification                          | Score<br>(Mean ± SD) |
|-----------------------------------------|----------------------|
| Emotional labor*                        |                      |
| Frequency of emotional expression       | 3.84 ± 0.57          |
| Attention of emotional expression norms | 3.35 ± 0.67          |
| Disharmony of emotion                   | 3.15 ± 0.90          |
| Total                                   | 3.45 ± 0.47          |
| Occupational stress**                   |                      |
| Lack of reward                          | 50.23 ± 12.98        |
| Insufficient job control                | 47.70 ± 11.00        |
| Organizational system                   | 47.50 ± 13.26        |
| Physical environment                    | 43.91 ± 17.75        |
| Job insecurity                          | 41.78 ± 12.02        |
| Occupational climate                    | 39.17 ± 6.32         |
| Interpersonal conflict                  | 38.77 ± 15.41        |
| Job demand                              | 34.91 ± 8.25         |
| Total                                   | 47.26 ± 8.36         |

\* : 1-5

\*\* : 1-100

#### 4. 연구대상자의 직무 특성에 따른 직무스트레스

연구대상자의 직무 특성에 따른 직무스트레스 요인 분석결과

Table 4. Comparison of occupational stress by job related characteristics

| Variable                          | Occupational stress(Mean±SD) |                          |                           |                        |                    |                           |                    |                     |
|-----------------------------------|------------------------------|--------------------------|---------------------------|------------------------|--------------------|---------------------------|--------------------|---------------------|
|                                   | Physical environment         | Job demand               | Insufficient job control  | Interpersonal conflict | Job insecurity     | Organizational system     | Lack of reward     | Total               |
| Type of work place                |                              |                          |                           |                        |                    |                           |                    |                     |
| Dental clinic                     | 42.32±16.48 <sup>a</sup>     | 33.03±7.36 <sup>a</sup>  | 47.23±11.39               | 40.07±14.98            | 41.43±10.33        | 46.15±12.88 <sup>b</sup>  | 49.05±13.33        | 46.12±8.00          |
| Dental hospital                   | 38.46±16.36 <sup>a</sup>     | 36.78±8.78 <sup>ab</sup> | 46.53±9.95                | 35.38±16.60            | 41.84±11.68        | 45.38±9.97 <sup>b</sup>   | 49.77±12.21        | 46.57±7.87          |
| General hospital                  | 39.26±17.88 <sup>b</sup>     | 39.48±8.40 <sup>b</sup>  | 51.94±10.94               | 39.58±14.38            | 43.06±18.04        | 57.14±16.67 <sup>c</sup>  | 55.79±12.20        | 53.10±8.59          |
| p                                 | <0.001 <sup>*</sup>          | 0.001 <sup>*</sup>       | 0.117                     | 0.235                  | 0.841              | <0.001 <sup>*</sup>       | 0.073              | 0.001 <sup>*</sup>  |
| Type of occupation                |                              |                          |                           |                        |                    |                           |                    |                     |
| Dental hygienist                  | 45.68±17.34 <sup>a</sup>     | 35.48±8.55               | 48.15±10.96               | 38.96±15.38            | 41.53±12.00        | 48.49±13.49               | 51.19±12.66        | 47.89±8.09          |
| Assistant nurse                   | 45.45±13.57 <sup>a</sup>     | 35.91±9.50               | 50.30±6.23                | 39.39±9.92             | 48.99±16.07        | 48.48±15.03               | 49.49±12.29        | 50.18±8.65          |
| Coordinator                       | 31.48±15.83 <sup>b</sup>     | 32.22±5.42               | 44.81±11.16               | 33.8±14.98             | 39.81±9.58         | 40.74±8.98                | 43.83±9.88         | 41.95±6.16          |
| Others                            | 42.59±22.14 <sup>ab</sup>    | 32.08±6.47               | 45.00±14.25               | 43.75±19.82            | 40.74±10.42        | 46.43±13.02               | 50.46±18.87        | 45.93±11.09         |
| p                                 | 0.016 <sup>*</sup>           | 0.254                    | 0.429                     | 0.370                  | 0.206              | 0.137                     | 0.164              | 0.021 <sup>*</sup>  |
| Responsibility of office          |                              |                          |                           |                        |                    |                           |                    |                     |
| General staff                     | 47.40±18.91                  | 34.30±8.39               | 51.77±9.70 <sup>a</sup>   | 38.46±16.03            | 42.27±13.27        | 49.78±14.77 <sup>ab</sup> | 50.95±13.63        | 48.28±8.90          |
| Team leader                       | 43.37±15.00                  | 34.68±7.46               | 45.81±10.99 <sup>b</sup>  | 41.67±14.43            | 42.47±10.98        | 51.77±14.53 <sup>a</sup>  | 50.36±13.90        | 48.21±8.16          |
| Chief Consultant                  | 41.05±17.46                  | 35.56±8.50               | 44.91±11.13 <sup>b</sup>  | 39.58±15.18            | 41.05±11.40        | 43.65±10.16 <sup>b</sup>  | 49.54±12.11        | 45.94±7.86          |
| p                                 | 0.112                        | 0.686                    | 0.001 <sup>*</sup>        | 0.256                  | 0.790              | 0.003 <sup>*</sup>        | 0.817              | 0.208               |
| Duration of course(years)         |                              |                          |                           |                        |                    |                           |                    |                     |
| Under 3                           | 47.70±17.93 <sup>a</sup>     | 35.88±9.10               | 50.24±10.27 <sup>a</sup>  | 36.79±15.32            | 41.53±13.30        | 49.07±13.57               | 50.88±12.78        | 48.24±8.11          |
| 4-6                               | 42.27±16.48 <sup>ab</sup>    | 33.92±7.47               | 46.41±10.75 <sup>ab</sup> | 40.36±15.93            | 41.07±9.69         | 47.43±11.58               | 50.11±12.30        | 46.94±7.49          |
| 7-9                               | 40.17±18.45 <sup>ab</sup>    | 34.81±8.13               | 44.10±13.75 <sup>ab</sup> | 44.23±10.96            | 46.98±9.77         | 41.39±9.4                 | 49.57±10.01        | 46.51±6.66          |
| Over 10                           | 35.45±16.71 <sup>b</sup>     | 33.57±6.45               | 43.17±10.67 <sup>b</sup>  | 39.29±16.49            | 41.53±13.22        | 45.35±16.94               | 48.41±17.14        | 44.67±11.59         |
| p                                 | 0.022 <sup>*</sup>           | 0.491                    | 0.017 <sup>*</sup>        | 0.316                  | 0.517              | 0.217                     | 0.886              | 0.345               |
| Experience of counselor education |                              |                          |                           |                        |                    |                           |                    |                     |
| Yes                               | 41.30±17.94                  | 34.63±8.47               | 47.61±11.15               | 36.39±14.00            | 40.09±10.88        | 45.75±12.61               | 48.24±12.18        | 45.72±7.82          |
| No                                | 50.59±15.51                  | 35.64±7.69               | 47.94±10.74               | 44.86±17.25            | 48.10±13.75        | 51.98±13.97               | 55.32±13.7         | 51.20±8.46          |
| p                                 | 0.002 <sup>*</sup>           | 0.477                    | 0.851                     | 0.001 <sup>*</sup>     | 0.009 <sup>*</sup> | 0.006 <sup>*</sup>        | 0.001 <sup>*</sup> | <0.001 <sup>*</sup> |

주 근무시간, 보상제도의 유무에 대해서는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 근무처는 물리적 환경( $p<0.001$ ), 직무요구( $p<0.001$ ), 조직체계( $p<0.001$ ), 직무스트레스( $p=0.001$ )와 유의한 차이를 보였다. 사후 검증결과 물리적 환경은 치과병원과 치과의원, 치과병원과 종합병원에서 유의하였으며, 직무요구는 치과의원과 종합병원에서 유의하였으며, 조직체계에서는 치과의원과 종합병원, 치과병원과 종합병원에서 유의하였다. 직종은 물리적 환경( $p=0.016$ ), 직장문화( $p=0.043$ ), 직무스트레스( $p=0.021$ )와 유의한 차이를 보였다. 사후 검증결과 물리적환경은 치과위생사와 코디네이터, 간호조무사와 코디네이터에서 유의하였으며, 직장문화에서는 치과위생사와 간호조무사, 간호조무사와 코디네이터, 간호조무사와 일반직원에서 유의하였다. 직책은 직무자율( $p=0.001$ )과 조직체계( $p=0.003$ )와 유의한 차이를 보였다. 사후 검증결과 직무자율은 일반직원과 팀장, 일반직원과 실장에서 유의하였으며, 조직체계에서는 팀장과 실장에서 유의하였다. 상담경력 은 물리적 환경( $p=0.022$ ), 직무자율( $p=0.017$ ) 과 유의한 차이를 보였다. 사후 검증결과 물리적 환경은 3년 이하와 10년 이상에서 유의하였으며, 직무자율 또한 3년 이하와 10년 이상에서 유의하였다. 상담에 대한 전문적 교육경험 유무는 물리적 환경( $p=0.002$ ), 관계갈등( $p=0.001$ ), 직무불안정( $p=0.009$ ), 조직체계( $p=0.006$ ), 보상부적절( $p=0.001$ ), 직장문화( $p=0.004$ ), 직무스트레스( $p=0.001$ )와 유의한 차이를 보였다. 치과 내 상담자 수에서는 관계갈등( $p=0.001$ ), 조직체계( $p=0.025$ ), 보상부적절( $p=0.011$ ), 직무스트레스( $p=0.002$ )와 유의한 차

이를 보였다. 사후 검증결과 관계감등은 1인과 4인 이상, 23인과 4인 이상에서 유의하였으며, 조직체계는 1인과 4인 이상, 23인과 4인 이상에서 유의하였으며, 보상부적절 또한 1인과 4인 이상, 23인과 4인 이상에서 유의하였다. 환자 1인당 상담

시간은 물리적 환경( $p=0.016$ ), 조직체계( $p=0.035$ )와 유의한 차이를 보였다. 사후 검증결과 물리적 환경은 10분 이하와 21-30분, 10분 이하와 31분 이상에서 유의하였으며, 조직체계는 10분 이하와 31분 이상, 11-20분과 31분 이상, 21-30분과 31분 이상에서 유의하였다(Table 4).

## 5. 연구대상자의 직무 특성에 따른 감정노동

연구대상자의 직무 특성에 따른 감정노동 요인 분석결과 직종, 상담경력, 보상제도, 주 근무시간, 환자 1인당 평균 상담시간에 따른 감정노동의 차이는 없는 것으로 나타났다. 근무처는 감정표현의 빈도( $p=0.024$ )에서 유의한 차이를 보였으며, 사후 검증결과 치과병원과 종합병원, 치과병원과 종합병원에서 유의하였다. 상담에 대한 전문교육유무는 감정표현의 빈도( $p=0.005$ ), 감정의 부정화( $p<0.001$ ), 감정노동( $p=0.036$ )에서 유의한 차이를 보였다. 병원 내 상담자 수는 감정표현의 빈도( $p=0.041$ )에서 유의한 차이를 보였으며, 사후 검증결과 1인과 4인 이상인 경우 유의하였다(Table 5).

## 6. 연구대상자의 감정노동과 직무스트레스의 관계

연구대상자의 직무스트레스와 감정노동의 관계를 알아보기 위해 전체 직무스트레스 수준을 종속변수로 하고 감정노동의 세부수준들을 종속변수로 한 후 일반적 특성과 직무 특성을 보정하여 다중회귀 분석을 시행하였다. 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 살펴본 결과, 감정표현의 빈도가 줄어들수록 직무스트레스를 높이는 것으로 나타났다. 감정표현규범의 주의성과 감정의 부정화가 많아질수록 직무스트레스를 높이는 것으로 나타났다( $R^2=32.4$ ,  $p<0.001$ ) (Table 6).

Table 4. Comparison of occupational stress by job related characteristics(continued)

| Variable                                 | Occupational stress(Mean±SD) |            |                          |                          |                |                          |                         |                      |                    |
|------------------------------------------|------------------------------|------------|--------------------------|--------------------------|----------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|--------------------|
|                                          | Physical environment         | Job demand | Insufficient job control | Interpersonal conflict   | Job insecurity | Organizational system    | Lack of reward          | Occupational climate | Total              |
| Number of counselor(person)              |                              |            |                          |                          |                |                          |                         |                      |                    |
| 1 <sup>st</sup>                          | 45.17±18.65                  | 34.73±5.87 | 48.12±11.15              | 42.21±13.98 <sup>a</sup> | 43.72±11.39    | 49.09±10.75 <sup>a</sup> | 52.9±11.34 <sup>a</sup> | 42.98±14.27          | 49.01±5.95         |
| 2-3                                      | 45.51±16.48                  | 35.41±8.60 | 48.68±10.34              | 41.89±16.88 <sup>a</sup> | 42.77±12.41    | 48.99±15.66 <sup>a</sup> | 51.6±13.43 <sup>a</sup> | 38.38±16.21          | 48.52±9.02         |
| Over 4                                   | 40.28±18.57                  | 34.32±9.64 | 45.83±11.80              | 30.73±11.03 <sup>b</sup> | 38.43±11.56    | 43.15±10.37 <sup>b</sup> | 45.6±12.81 <sup>b</sup> | 35.24±17.72          | 43.67±8.34         |
| p                                        | 0.244                        | 0.767      | 0.386                    | 0.001 <sup>a</sup>       | 0.066          | 0.025 <sup>a</sup>       | 0.011 <sup>a</sup>      | 0.072                | 0.002 <sup>a</sup> |
| Hours of duty (hour per week)            |                              |            |                          |                          |                |                          |                         |                      |                    |
| Under 40                                 | 44.59±18.45                  | 34.81±8.28 | 47.09±11.21              | 38.82±16.61              | 41.07±13.18    | 48.70±15.02              | 49.09±13.06             | 37.98±18.38          | 47.03±9.36         |
| Over 40                                  | 43.31±17.18                  | 35.00±8.26 | 48.26±10.84              | 38.73±14.35              | 42.42±10.92    | 46.43±11.44              | 51.28±12.91             | 40.25±14.25          | 47.46±7.39         |
| p                                        | 0.644                        | 0.882      | 0.495                    | 0.971                    | 0.469          | 0.277                    | 0.281                   | 0.378                | 0.743              |
| Incentive programs for counselor         |                              |            |                          |                          |                |                          |                         |                      |                    |
| Yes                                      | 41.20±18.96                  | 32.71±9.38 | 46.39±13.11              | 37.15±13.00              | 44.21±10.16    | 47.82±13.50              | 50.69±14.31             | 34.72±18.17          | 46.12±7.65         |
| No                                       | 44.37±17.57                  | 35.28±8.02 | 47.93±10.64              | 39.04±15.81              | 41.38±12.29    | 47.45±13.27              | 50.16±12.80             | 39.92±15.94          | 47.45±8.48         |
| p                                        | 0.421                        | 0.158      | 0.528                    | 0.580                    | 0.286          | 0.901                    | 0.851                   | 0.150                | 0.474              |
| Average counsel time(minutes per person) |                              |            |                          |                          |                |                          |                         |                      |                    |
| Under 10                                 | 50.00±18.62 <sup>a</sup>     | 35.10±8.30 | 48.19±11.19              | 41.49±16.44              | 44.91±10.56    | 51.09±13.24 <sup>a</sup> | 53.59±13.49             | 42.36±17.77          | 49.84±8.52         |
| 11-20                                    | 43.17±17.90 <sup>ab</sup>    | 34.36±7.90 | 48.00±10.50              | 37.98±15.58              | 41.59±13.10    | 46.73±12.25 <sup>a</sup> | 49.68±11.50             | 37.98±13.58          | 46.66±7.67         |
| 21-30                                    | 40.82±15.96 <sup>b</sup>     | 35.64±8.58 | 47.24±12.08              | 38.33±15.81              | 38.57±11.27    | 47.21±14.76 <sup>b</sup> | 48.41±14.28             | 37.14±17.07          | 46.20±8.86         |
| Over 31                                  | 35.71±12.46 <sup>b</sup>     | 35.18±9.58 | 45.71±11.05              | 34.52±7.91               | 40.08±11.57    | 39.80±11.45 <sup>b</sup> | 46.03±13.86             | 39.29±21.54          | 44.08±8.40         |
| p                                        | 0.016 <sup>a</sup>           | 0.891      | 0.883                    | 0.431                    | 0.109          | 0.035 <sup>a</sup>       | 0.139                   | 0.435                | 0.055              |

<sup>a, b, c</sup> : p<0.05, \*\* : Duncan

Mean±Standard deviation

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

<sup>a, b, c</sup> : Same symbol represents groups with no significant difference according to Duncan's multiple comparisons

Table 5. Comparison of emotional labor by job characteristics

| Variable                                 | Emotional labor                   |                                         |                       |                    |
|------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------|--------------------|
|                                          | Frequency of emotional expression | Attention of emotional expression norms | Disharmony of emotion | Total              |
| Type of work place                       |                                   |                                         |                       |                    |
| Dental clinic <sup>**</sup>              | 3.92±0.57 <sup>a</sup>            | 3.35±0.65                               | 3.02±0.87             | 3.43±0.47          |
| Dental hospital                          | 3.86±0.35 <sup>a</sup>            | 3.48±0.65                               | 3.34±0.86             | 3.56±0.45          |
| General hospital                         | 3.57±0.78 <sup>b</sup>            | 3.14±0.82                               | 3.18±1.08             | 3.30±0.50          |
| p                                        | 0.024 <sup>*</sup>                | 0.135                                   | 0.137                 | 0.068              |
| Type of occupation                       |                                   |                                         |                       |                    |
| Dental hygienist                         | 3.85±0.57                         | 3.36±0.66                               | 3.23±0.90             | 3.48±0.47          |
| Assistant nurse                          | 4.03±0.43                         | 3.67±0.65                               | 3.03±1.04             | 3.58±0.48          |
| Coordinator                              | 3.78±0.47                         | 3.15±0.87                               | 2.67±0.92             | 3.20±0.45          |
| Others                                   | 3.83±0.72                         | 3.36±0.52                               | 3.03±0.63             | 3.41±0.42          |
| p                                        | 0.703                             | 0.261                                   | 0.090                 | 0.086              |
| Duration of counsel(years)               |                                   |                                         |                       |                    |
| Under 3                                  | 3.87±0.57                         | 3.36±0.71                               | 3.19±0.99             | 3.47±0.52          |
| 4-6                                      | 3.82±0.51                         | 3.43±0.65                               | 3.14±0.69             | 3.46±0.39          |
| 7-9                                      | 4.00±0.72                         | 3.41±0.51                               | 2.85±1.04             | 3.42±0.53          |
| Over 10                                  | 3.76±0.56                         | 3.14±0.70                               | 3.14±0.98             | 3.35±0.42          |
| p                                        | 0.653                             | 0.428                                   | 0.665                 | 0.742              |
| Experience of counselor education        |                                   |                                         |                       |                    |
| Yes                                      | 3.93±0.54                         | 3.31±0.69                               | 2.97±0.89             | 3.40±0.48          |
| No                                       | 3.66±0.58                         | 3.48±0.65                               | 3.58±0.79             | 3.57±0.43          |
| p                                        | 0.005 <sup>*</sup>                | 0.167                                   | <0.001 <sup>*</sup>   | 0.036 <sup>*</sup> |
| Number of counselor(person)              |                                   |                                         |                       |                    |
| 1                                        | 3.75±0.68 <sup>b</sup>            | 3.41±0.65                               | 3.26±0.79             | 3.47±0.42          |
| 2-3                                      | 3.81±0.54 <sup>ab</sup>           | 3.34±0.64                               | 3.13±0.89             | 3.43±0.46          |
| Over 4                                   | 4.02±0.44 <sup>a</sup>            | 3.34±0.76                               | 3.04±1.03             | 3.47±0.54          |
| p                                        | 0.041 <sup>*</sup>                | 0.862                                   | 0.499                 | 0.843              |
| Incentive program                        |                                   |                                         |                       |                    |
| Yes                                      | 3.89±0.64                         | 3.43±0.78                               | 3.38±0.91             | 3.56±0.45          |
| No                                       | 3.85±0.55                         | 3.35±0.66                               | 3.10±0.90             | 3.43±0.47          |
| p                                        | 0.732                             | 0.579                                   | 0.169                 | 0.199              |
| Hours of duty (hour per week)            |                                   |                                         |                       |                    |
| Under 40                                 | 3.88±0.59                         | 3.28±0.79                               | 3.09±0.94             | 3.41±0.50          |
| Over 40                                  | 3.83±0.54                         | 3.43±0.55                               | 3.19±0.87             | 3.48±0.45          |
| p                                        | 0.584                             | 0.153                                   | 0.491                 | 0.357              |
| Average counsel time(minutes per person) |                                   |                                         |                       |                    |
| Under 10                                 | 3.75±0.65                         | 3.50±0.63                               | 3.40±0.77             | 3.55±0.41          |
| 11-20                                    | 3.86±0.53                         | 3.29±0.64                               | 3.02±0.83             | 3.39±0.46          |
| 21-30                                    | 3.90±0.50                         | 3.27±0.80                               | 3.02±1.08             | 3.39±0.54          |
| Over 31                                  | 4.07±0.53                         | 3.48±0.68                               | 3.14±1.14             | 3.56±0.48          |
| p                                        | 0.274                             | 0.267                                   | 0.131                 | 0.204              |

\*p&lt;0.05, \*\*Duncan

Mean±Standard deviation

By the Independent t-test or one-way ANOVA at  $\alpha=0.05$ <sup>a,b,c</sup> Same symbol represents groups with no significant difference according to Duncan's multiple comparisons

Table 6. Relationship of emotional labor and occupational stress

| Variable        |                                         | $\beta$ (S.E) | t     | p      |
|-----------------|-----------------------------------------|---------------|-------|--------|
| Constant        |                                         | 38.40(8.36)   | 4.59  | <0.001 |
| Emotional labor | Frequency of emotional expression       | -3.24(1.17)   | -2.77 | 0.006  |
|                 | Attention of emotional expression norms | 2.05(0.99)    | 2.07  | 0.040  |
|                 | Disharmony of emotion                   | 2.14(0.75)    | 2.84  | 0.005  |
| F=4.50, p<0.001 |                                         |               |       |        |
| $R^2=0.324$     |                                         |               |       |        |

Dependent variable : occupational stress

Adjusted by general characteristics and job related characteristics

## 총괄 및 고안

스트레스는 건강한 신체와 사회생활에 부정적인 영향을 미친다. 최근 스트레스는 사회적인 문제로 확대 인식되고 있으며 직장에서 겪게 되는 직무스트레스와 서비스업을 업무로 하는 직종에서 많이 겪게 되는 감정노동에 대해 관심을 기울이고 있다. 일반적으로 직무 스트레스의 유발 요인으로는 물리적 환경요인, 조직 관련요인, 직무 관련요인, 조직 외 관련요인 등 여러 요인이 복합적으로 작용하게 된다<sup>18)</sup>. 정<sup>19)</sup>의 연구에서는 의사, 간호사, 의료기사 등의 의료관련 직종에서 일반 직장인들보다 더 많은 직무 스트레스를 받고 있는 것으로 조사되었다. 이것은 환자로써의 소비자는 보다 전문적이고 신속 정확한 의료 서비스를 요구하기 때문일 것이라 생각된다. 본 연구는 의료기관 종사자 중에서도 자기감정을 억제하면서 업무를 해야 하는 치과상담업무 종사자를 대상으로 직무스트레스와 감정노동의 수준과의 관련성을 조사하여 효율적인 스트레스 관리에 대한 방안을 생각하고 더 나아가 국민구강의 질 높은 의료서비스 제공을 도모 하고자 시행하였다.

본 연구는 여성 치과상담업무 종사자를 대상으로 연구되었으며 직무스트레스 전체 수준이 100점 만점에 47.26점으로 장 등<sup>17)</sup>이 제시한 단축형 전국 참고치와 비교할 때 하위 25% 집단에 속하는 것으로 나타났다. 치과위생사를 대상으로 연구한 이 등<sup>20)</sup>의 연구에서는 직무스트레스 수준이 52.67점으로 나타났으며, 임상 간호사를 대상으로 연구한 김과 박<sup>21)</sup>의 연구에서도 49.10점으로 나타나 비슷한 대상자와의 비교 연구에서도 더 낮은 스트레스 수준으로 나타났다. 이러한 결과는 상담업무 종사자의 육체적인 스트레스 요인이 다른 대상자들과 비교하였을 때 비교적 낮을 것으로 예상되며, 본 연구의 조사대상자의 상담경력 4년 이상이 50.9%로, 50%가 넘는 연구 대상자가 치과업무 경험이 많아 일에 대한 적응이 타 연구된 직종 보다 낮았기 때문일 것으로 생각된다.

서비스직 종사자들을 대상으로 한 김 등<sup>22)</sup>의 감정노동에 대한 연구에서는 우울증 증상 의심이 34.7%, 사회 심리적

건강 위험수준이 32.1%로 나타나 감정노동이 우울증과 사회 심리적 건강에 요인으로 나타났으며, 병원노동자들이 은행이나 백화점, 호텔 등의 주요 서비스업종 노동자들에 비해 더 높은 수준의 감정노동을 하고 있는 것으로 나타났다.

본 연구에서는 치과상담업무 종사자의 감정노동 수준은 평균 3.45점으로 나타났다. 치과위생사를 대상으로 감정노동을 연구한 윤과 김<sup>23)</sup>의 감정노동은 평균 2.74점으로 나타났으며, 치과 의료기관 종사자를 대상으로 연구한 이 등<sup>24)</sup>의 감정노동은 평균 3.13점(외향형 2.97점, 내재성 3.42점)으로 나타나 비슷한 직업군과 비교하여도 그 수준이 높은 것으로 나타났다. 또한 보건간호사를 대상으로 연구한 한 등<sup>25)</sup>의 감정노동 평균 2.94점과 비교하였을 때에도 높은 것으로 나타났는데, 치과상담업무 종사자는 상담업무를 행하면서 그 대상자에게 병원에서 원하는 감정을 요구받고 있기 때문일 것이라 생각하며 서비스요구도가 높아질수록 감정노동 강도는 높아질 것이라 예상된다. 다중 회귀분석 결과 감정표현의 빈도가 적을수록 직무스트레스 수준이 높은 것으로 나타났다. 기업의 감정노동 종사자를 대상으로 한 김<sup>26)</sup>의 연구에서도 상담사와 환자들이 얼마나 자주 상호작용을 하는가를 의미하는 감정표현의 빈도는 낮을수록 부정적인 영향을 미친다고 하였다. 감정표현의 빈도는 자신의 실제 감정보다 더욱 긍정적인 감정표현을 대상자에게 하는 경우를 의미하는데 상담자에게 업무적으로 더 많은 노력이 요구되지만, 상담과정 중에 환자와 긍정적인 상호교류가 이루어져 호감과 신뢰, 존중감 등의 정서적인 교감이 이루어지게 되면서 직무 스트레스 수준이 낮아지는 것으로 생각된다. 따라서 환자에게 공손한 태도로 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 긍정적인 표현을 많이 하면 직무스트레스를 낮출 수 있을 것이라 생각된다. 감정표현 규범의 주의성은 높을수록 직무스트레스 수준이 높은 것으로 나타났으며, 윤과 김<sup>23)</sup>의 연구에서 감정노동 전체가 직무스트레스와 정의 관계가 있다는 결과와 상통하였다. 이<sup>16)</sup>의 연구에서도 감정표현의 규범에 의하여 요구되는 주의집중의 정도를 의미하는 감정표현 규범의 주의성이 직무스트레스를

높다고 하였다. 이 같은 결과는 상담자가 상담 시 자신이 느끼는 감정과 다른 말을 해야 하거나 회사에서 요구하는 감정을 전달해야 할 때 직무스트레스가 높아진다는 결과로써, 치과 내에서 회의 또는 세미나를 통해 진료과정과 치과 시스템에 대한 보다 폭넓은 이해와 상호교류가 이루어지면 직무스트레스를 낮출 수 있을 것이라 생각된다. 감정의 부조화는 높을수록 직무스트레스 수준이 높은 것으로 나타났다. 임상 간호사를 대상으로 한 김 등<sup>27)</sup>의 연구에서도 상담자 자신의 실제 감정 간의 차이로 인하여 나타나는 심리적인 상태를 의미하는 감정의 부조화는 그 수준이 높을수록 직무스트레스도 높아지는 것으로 나타났다. 따라서 치과 경영자 및 동료는 긍정적인 환경에서 일할 수 있도록 환경을 조성하고, 상담 시 창의적이고 자율적으로 이루어 질 수 있도록 지지해주는 것이 필요할 것이라 생각된다. 치과상담업무 종사자의 근무처에 따른 직무스트레스 요인으로 치과의원에서 보다 치과병원이 또 치과병원보다 종합병원에서 그 수준이 높게 나타났는데, 김<sup>28)</sup>의 치과위생사를 대상으로 한 연구에서도 직무요구(57.78)와 직무자율(54.93), 직무 불안정(46.07), 조직체계(49.02), 직장문화(48.33) 영역에서 종합병원에서 근무하는 경우 직무스트레스가 높다고 연구되었다. 이것은 병원의 규모가 커질수록 손익 분기점이 높아지게 되고, 일일 내원 환자가 많아질수록 치과의사와 환자간의 상담 시간은 줄어들어 치과 상담업무 종사자에 대한 상담에 의한 수입창출 의존도가 높아지기 때문인 것으로 생각된다. 치과상담업무 종사자의 직종에 따른 직무스트레스 요인으로 코디네이터 41.95점, 간호조무사 50.18점, 치과위생사 47.89점, 일반직원 45.93점으로 코디네이터가 매우 낮은 직무스트레스를 받는 것으로 나타났다. 이것은 환자와의 접촉이 많은 데스크라는 공간에서 근무하면서 상담 대상자와의 충분한 커뮤니케이션이 이루어질 수 있는 기회가 많기 때문이라고 생각된다. 치과상담업무 종사자는 구강에 대한 전문 지식과 상담능력을 갖추어야 하는 일종의 전문상담사라고 할 수 있는데 본 연구에서는 전문 교육을 받은 경험이 120명(71.9%)으로 나타나 많은 병원에서 전문 상담교육이 이루어지고 있었다. 전문교육을 받은 경험이 없는 경우(51.20)가 직무스트레스 수준이 높은 것으로 나타났으며, 감정노동 또한 전문교육을 받은 경험이 없는 경우(3.57)가 높은 것으로 나타났다. 전문상담교사를 대상으로 한 손<sup>32)</sup>의 연구에서는 전문 교육 등을 통해 능력을 개발 시킬 수 있는 적절한 도전의 기회가 전혀 주어지지 않을 때 심리적 소진에 영향력 있는 변인으로 나타났다. 따라서 각 병원에서는 상담자 개인의 수준에 맞는 지식습득을 할 수 있도록 계속적인 내·외부 세미나 등의 지원을 하고, 그 수준에 맞는 적절한 상담기회 부여가 필요할 것이라 생각된다.

다. 치과 내 상담인력은 혼자인 경우 49.01점, 2-3인 48.52점, 4인 이상 43.67점으로 상담인력이 적을수록 직무스트레스 수준이 높았는데, 손<sup>29)</sup>의 연구에서도 직무의 과중은 심리적 소진과 직무스트레스를 높이는 요인 이었다. 병원 내에서 상담 업무를 분담하는 경우 업무 과중을 줄일 수 있고, 업무에 대한 집중력은 높일 수 있기 때문이라 생각된다. 또한 1인당 평균 상담시간 11~30분을 중심으로 30분 이상 오래 상담하는 경우 직무스트레스 수준이 낮은 것으로 나타났으며, 10분 이하로 상담하는 경우 직무스트레스 수준을 높이는 것으로 나타났다. 최<sup>30)</sup>의 연구에서도 상담전문가는 시간적 부담과 과도한 상담 외 업무, 불안정한 고용이 중요한 직무 스트레스 요인으로 나타났는데, 충분한 상담시간은 환자와의 커뮤니케이션을 원활하도록 해주어 직무스트레스를 낮춰주는 요인이 될 것이라 생각한다.

본 연구는 단면연구로 스트레스와 감정노동에 영향을 미치는 변수들과의 관련성은 파악할 수 있으나, 인과관계를 규명하지 못하였다. 그리고 부산 경남지역 일부에 근무하는 치과상담업무 종사자를 표본으로 하였기 때문에 치과상담업무 종사자 전체에게 일반화하기에 무리가 있다고 생각된다. 또한 상담업무만 하는 것이 아니라 다른 업무와 병행하고 있었기 때문에 상담업무에 대한 직무스트레스와 감정노동의 요인을 측정 하는 데는 제한점이 있었다.

하지만 경쟁이 심화되고 있는 치과계에서 수입 창출에 큰 기여를 하고 있는 치과상담업무 종사자의 직무스트레스와 감정노동의 요인을 파악하고 개선을 위한 기초자료가 되었음에 의의가 있다고 보고 향후 더 심도 깊은 연구가 진행이 되어야 할 것이라 생각한다.

## 결론

본 연구에서는 치과상담업무 종사자의 직무스트레스 수준과 요인을 조사하고 감정노동과의 관계 조사하여 구강보건 전문 인력의 건강 증진과, 직무스트레스 수준을 낮출 수 있는 물리적 환경과 시스템 등 조직 관리에 필요한 기초자료를 제공하고자 부산·경남 지역에 소재한 치과병원에 종사하는 치과상담업무 종사자 167명을 대상으로 자기기입식 설문지로 조사한 결과, 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 치과상담업무 종사자들의 전체 직무스트레스 점수는  $47.26 \pm 8.36$ 점으로 '보상 부적절'요인이  $50.23 \pm 12.98$ 점으로 가장 높게 나타났으며, '직무요구'요인이  $34.91 \pm 8.25$ 점으로 가장 낮은 점수를 나타내었다.
2. 치과상담업무 종사자들의 전체 감정노동 점수는 3.45±

0.47로, 감정표현 빈도는  $3.84 \pm 0.57$ 점, 감정표현 규범의 주의성은  $3.35 \pm 0.67$ 점, 감정의 부조화는  $3.15 \pm 0.90$ 점으로 나타났다.

3. 직무스트레스와 감정노동과의 관계는 감정표현의 빈도가 적을수록 직무스트레스를 높이는 것으로 나타났으며, 감정표현 규범의 주의성과 감정의 부조화는 높을수록 직무스트레스를 높이는 것으로 나타났다.

이상의 결과를 통해 치과상담업무 종사자의 직무스트레스와 감정노동은 관련이 있는 것으로 나타났다. 그리고 대상자의 감정노동에 따른 직무스트레스를 해소하기 위해서는 상담자는 상담 시 환자에게 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 긍정적인 표현을 자주 하도록 하고, 치과 내에서 요구하는 감정과 치과상담업무 종사자와의 감정이 일치될 수 있도록 회의 및 세미나 등 지속적인 서비스에 대한 교육이 이루어져야 할 것이다.

## References

1. Kim CH. A study on the service status of people occupied in dental medical institution[Master's thesis]. Yonsei Univ. of Dankook, 2000.
2. Choi BK, Han SJ, Kwon SB, Jung JY, Cho MS, Hwang YS. A research on service and awareness of dental coordinators by manpower at dental care service institutions. *J Korean Acad Dent Hyg* 2006; 6(4): 437-49.
3. Huh KO. Consumer council. Seoul: Sigma-press; 2002: 100-17.
4. Kim YS, Shin MW. A study on the current state and weight of dental hygienists' works. *J Korean Acad Dent Hyg* 2008; 8(3): 161-75.
5. Park WP. The structural relationships of the factors related to patient-doctor communication in general hospital[Doctoral dissertation]. Gumi: Univ. of Kyungwoon, 2006.
6. Hochschild A. The managed heart: commercialization of human feeling. California: Univ. of Berkeley, 1983.
7. Park MY. Study on influence of emotion labor of worker in the food service industry on emotion performance strategy and exhaustion[Doctoral dissertation]. Suwon: Univ. of Kyonggi, 2008.
8. Kim SY, Chang SJ, Kim HR, Roh JH. A study on the relationship between emotional labor and depressive symptoms among Korean industrial service employees. *Korean J Occup Environ Med* 2002; 14(3): 227-35.
9. Park JR, Lee YK. A study on the job stress and job satisfaction of the dental hygienists working in dental clinics or dental hospitals in Seoul and the Gyeongnam region. *J Korean Acad Oral Health* 2009; 33(2): 309-20.
10. Nelson DL, Burke RJ. Women executives—Health, stress, and success. *Acad Manag Exec* 2000; 14(2): 107-21.
11. Jung JO, Song KS. A study on job stress and job satisfaction of dental hygienists working in dental clinics. *J Dent Hyg Sci* 2008; 8(4): 305-12.
12. Choi HN, Lim SR, Cho YS. Factors associated with turnover intention of dental hygienist. *J Korean Soc Dent Hyg* 2010; 10(6): 973-81.
13. Han KS. Perceived stress, way of coping, symptoms of stress in the patients with chronically ill patients. *J Korean Acad Nurs* 2003; 33(1): 87-94.
14. Troman G. Teacher stress in the low-trust society. *Br J Soc Edu* 2000; 21(3): 331-53.
15. Morris JA, Feldman DC. The dimension, antecedents, and consequences of emotional labor. *Acad Manag Rev* 1996; 21(4): 986-1010.
16. Lee SH. The research about emotional labor and job stress of the department store sales associates[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Kyung Hee, 2011.
17. Chang SJ, Koh SB, Kang DM, Kim SA, Kang MG, Lee SK, et al. Developing and occupational stress scale for Korean employees. *Korean J Occup Environ Med* 2005; 17(4): 297-317.
18. Lee JM, Park HG. A study on the measurement of job stress. *Kor. J. Psychol* 1988; 4(1): 241-62.
19. Chung JJ. The effect of hospital environment on employee's job stress. *Kor. J. Env. Hlth. Soc* 2002; 28(3): 72-6.
20. Lee SY, Ko HJ, Yu BC. Relationship between occupational stress and musculoskeletal symptoms of upper extremities among dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2012; 12(5): 897-908.
21. Kim JH, Park EN. The effect of job-stress and self-efficacy on depression of clinical nurses. *Korean J Occup Health Nurs* 2012; 21(2): 134-44. <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2012.21.2.134>.
22. Kim GJ, Park CY, Lee SR, Sin HG, Kang BS, Lee SH, et al. A study emotional labor in service industries. 1st ed, Seoul: Korea Labor Institute; 2012: 1-324.
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. Lee YS, Jang JH, Moon AE. The effects of emotional labor and stress on job satisfaction in oral health professional. *J Korean Soc Dent Hyg* 2011; 11(5): 823-31.
25. Han SJ, Kwon MS, Yoon OS, Moon MY. Emotional labor and job stress of public health nurses. *J Kor Public Health Nurs* 2012; 26(2): 314-27. <http://dx.doi.org/10.5932/JKPHN.2012.26.2.314>.
26. Kim BS. A study on the influence of emotional labor on employees' level of service delivery and firm performance [Doctoral dissertation]. Seoul: Univ. of Kyonggi, 2008.
27. Kim JH, Lee YM, Joung HY, Kim EM, Choo HS, Won SJ, et al.

- Effects of emotional labor, emotional intelligence and social support on job stress in clinical nurses, *J Korean Fund Nurs* 2013; 20(2): 157-67. <http://dx.doi.org/10.7739/jkafn.2013.20.2.157>.
28. Kim JH. Job stress and subjective symptoms of musculoskeletal disorders for dental hygienists[Doctoral dissertation]. Daegu: Univ. of Daegu Haany, 2011.
29. Son HJ. A study on the moderating effect of the social support on the occupational stresses of the school counselors that could have lead to burnout[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Ewha Womans, 2010.
30. Choi YM. The role of Korean professional counselors and job analysis. *Kor J Psychol* 2003; 15(2): 179-200.

