치과종사자의 환자유형에 따른 감정노동과 직무만족도

Influence on Job satisfaction of Emotional Labor accordance to Patients type of dental practitioners in some areas

윤 성 욱, 오 나 래**, 정 미 애*
김천대학교 치위생학과, 영남외국어대학교 치위생과*, 강원대학교 치위생학과**

Yoon sung-uk, Oh na-rae**, Jeong mi-ae*
Gimcheon Univ., Youngnam foreign language Univ.**, Kangwon Univ.*

요약

본 연구는 일부지역 치과종사자 269명을 대상으로 환자유형에 따른 감정노동과 직무만족도에 미치는 영향을 조사하여 다음과 같은 통계적으로 유의한 결과를 얻었다(p<.05).환자유형별 감정노동은 환자의 성별에서 남성환자가 여성환자보다 높았으며, 환자의 연령은 20-64세가 가장 높았다. 진료시간대는 오후 7시 이후가 가장 높게 나타났고, 환자유형별 직무만족도는 환자연령은 65세 이상이 가장 높았다. 이상과 같은 결과를 바탕으로 치과종사자들의 직무만족도를 높이고 감정노동을 줄이기 위해서는 개인과 조직적인 측면에서 쾌적한 근무환경을 형성하기 위한 노력이 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

Ⅰ. 서론

오늘날 의료시장은 국민의 경제수준과 생활수준의 향상으로 건강을 유지 및 증진을 위한 노력이 상승되면서 의료소비자는 질 높은 의료서비스를 요구하고 있다[1]. 감정적 작업은 의료기관에 긍정적인 이미지를 심어주어 의료시장에서의 경쟁력을 높여주어 그 비중이 매우 높고 병원종사자에게는 직무성과에 중요한 영향을 미친다[2]. 그러나 지나치게 감정노동을 많이 하게 되면 직무만족도를 감소시키고 직무스트레스 수준을 높이게 되는 부정적인 인식을 유발한다[3].

이에 본 연구는 치과에 종사하고 있는 치과종사자를 대상으로 환자유형에 따라 임상에서 경험하는 감정노동과 직무만족도를 조사하고 이에 영향을 미치는 요소들을 규명함으로서 치과종사자로서 치과소비자에게 질 높은 의료서비스를 제공하고 업무의 효율성을 높이는 방안을 제시함으로서 개인의 발전과 건강 증진에 필요한 방안을 모색하기 위한 기초 자료를 제공하고자 한다.

Ⅱ. 연구대상 및 방법

1. 연구대상

본 연구는 2015년 6월 1일부터 6월 30일까지 일부 지역 치과의료기관에 종사하고 있는 치과종사자를 대상으로 총 260명을 대상으로 조사목적과 취지를 설명하고 동의를 구한 후 자기기입식 설문조사를 실시하였으며 이 중 불충분한 응답자 4부을 제외한 남성 5명, 여성 251명 총 256명을 최종 분석대상으로 연구를 실시하였다.

2. 연구방법

설문조사는 선행연구의[4, 5] 항목을 참조하여 연구목적에 맞게 수정 보완하여 사용하였으며 환자유형 5문항, 감정노동은 9문항, 직무만족도는 5문항으로 하였다. 감정노동과 직무만족도는 Liker 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점까지 부여하였으며 평균점수가 높을수록 감정노동과 직무만족도가 높다는 것을 의미한다. 각 영역별 신뢰도 계수는 전체문항 Cronbach's α= .881, 감정노동 Cronbach's α=. 807, 직무만족도 Cronbach's α=. 864로 조사되어 모든 항목들이 수용할만한 신뢰도를 보여주었다.

3. 통계방법

본 연구의 수집된 자료는 SPSS(Statiatical Package for the Social Science)WIN12.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 분석기법으로 연구대상자의 환자유형에 따른 감정노동과 직무만족도는 항목별 평균의 차이를 검증하기 위해 t-test와 One-way ANOVA, 사후 검증은 Scheffe검증을 하였다.

* Corresponding Author: Jeong mi-ae (Kangwon University)
Email : teeth2080@kangwon.ac.kr

표 1. 환자유형에 따른 감정노동과 직무만족도

Characterization	Division	N(%)	Emotional Labor M±SD	P-value (F)	Job Satisfaction M±SD	P-value (F)
Gender	Men Female	76(28.5) 191(71.5)	2.97±0.65 2.80±0.63	0.49* (3.954)	3.12±0.76 2.99±0..69	0.180 (1.807)
Age	≤5 years Elementary, Middle ,High students 20-64 years 65 years≤	20(7.5) 30(11.2) 143(53.6) 74(27.7)	2.94±0.99ab 3.21±0.60a 2.75±0.58b 2.86±0.61ab	0.004** (4.564)	2.39±0.90a 3.11±0.95b 2.97±0.58b 3.26±0.71b	0.000*** (8.525)
Treatment type	Preventive treatment Caries, periodontal treatment Prosthetic, rehabilitation treatment	11(4.1) 91(34.1) 165(61.8)	3.07±0.92 2.79±0.45 2.87±0.71	0.339 (1.086)	2.38±0.82a 3.16±0.67b 2..99±0.75b	0.003** (5.963)
Treatment time	AM(9:00-12:00)o'clock PM(12:00-16:00)o'clock PM(16:00-19:00)o'clock PM19:00 o'clock<	51(19.2) 109(41.1) 81(30.6) 24(9.1)	2.78±0.74b 2.73±0.54b 2.88±0.63b 3.49±0.52a	0.000*** (10.261)	3.05±0.68ab 2.86±0.69b 3.15±0.65ab 3.25±1.17a	0.017* (3.449)
Economic conditions	Good Usually Not good	10(3.7) 184(68.9) 73(27.3)	3.27±1.02 2.85±0.62 2.79±0.61	0.087 (2.463)	3.70±0.55ab 3.07±0.72b 2.80±0.74b	0.000*** (8.050)

표 2. 감정노동 정도에 따른 직무만족도

Division		Emotional Labor		Job Satisfaction	
		N(%)	Liker 5-point Measure range	M±SD	P-value (F)
Emotional Labor	Low	160(59.5)	1.33-2.89	3.00±0.64	0.000*** (11.811)
	Usually	87(32.3)	3.00-3.89	3.22±0.70	
	High	22(8.2)	4.00-5.00	2.40±1.11	

Ⅲ. 연구결과

1. 환자유형에 따른 감정노동과 직무만족도

환자유형별 감정노동은 환자의 성별에서 남성이 2.97로 여성 2.80보다 높았으며(p〈.05), 환자의 연령은 20-64세가 2.75로 가장 낮았으며, 초, 중, 고등학생인 경우 3.21로 가장 높았다(p〈.05). 치료종류에 따라서는 예방치료가 3.07로 높게 나타났다. 진료시간대는 오후 7시 이후가 3.49로 가장 높게 나타났다(p〈.05). 환자의 경제수준별로는 '상'인 경우 감정노동이 3.27로 높게 나타났다. 환자유형별 직무만족도는 환자의 성별로는 남성이 3.12로 여성 2.99보다 높았다. 연령은 5세 이하가 2.16로 가장 낮았으며 65세 이상이 3.26으로 가장 높았다(p〈.05). 치료의 종류는 치아우식, 치주질환치료가 3.16로 높게 나타났다. 진료시간대는 오후 7시 이상이 3.25로 가장 높았다(p〈.05). 환자의 경제수준은 '상'인 경우 3.70으로 직무만족도가 가장 높게 나타났다(p〈.05)(Table 1).

2. 감정노동 정도에 따른 직무만족도

감정노동을 Liker 5점 척도에서 3점미만인 경우를 낮은군, 3-4점 미만인 경우 중간군, 4점 이상인 경우 높은군으로 구분하여 감정노동 정도에 따른 직무만족도를 분석한 결과 감정노동을 보통으로 받을 때는 직무만족도가 3.22로 감정노동이 낮을 때 3.00보다 상승하였으나 감정노동을 많이 받은 높은군 에서는2.40으로 직무만족도가 가장 낮게 분석되었다(Table 2).

Ⅳ. 결론

위와 같은 결과로 볼 때 치과업무상 감정노동을 낮추는 요인을 낮추기 위해서는 경력과 직위에서 오는 문제점을 해결하기 위해 멘토링 프로그램을 실시하거나 조직적인 면에서 진료시간대에 대한 문제점을 해소하기 위해서는 근무시간대 조절이나 5일제 근무를 도입하는 것과 임금에 대한 조절 등은 좋은 방법으로 작용할 것이라고 생각된다.

■ 참 고 문 헌 ■

[1] 정정옥, 송귀숙, "치과위원에 근무하는 치과위생사의 직무 스트레스와 직무만족에 관한 연구", 한국치위생과학회, 제8권, 제4호, pp305-12, 2008.

[2] 김민주, "감정노동의 결과에 대한 한국과 미국 간의 비교연구", 호텔경영학연구, 제15권, 제1호, pp.35-57, 2006.3

[3] Brotheridge, C. M, Grandey, A. A, "Emotional labor and burnout, comparing two perspectives of 'people work'", J Vocational Behavior, No.60, pp.17-39, 2002.

[4] 정수빈, 최은미, 최준선, "임상치과위생사에서 소진, 이직의조, 직무만족에 있어 감정노동의 영향", 한국치위생학회, 제38권, 제1호, pp.50-58, 2014.

[5] 이영수, 장종화, 문애은, "치과의료기관 종사자의 감정노동과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향", 제 1권, 제2호, pp.823-831, 2011.