

치과위생사의 직무 스트레스에 영향을 미치는 요인 분석

이 성 숙

여주대학 치과위생과

〈 목 차 〉

I. 서 론

II. 연구대상 및 연구방법

III. 연구 결과 및 고찰

IV. 요약 및 결론

참고문헌

영문초록

I. 서 론

교육수준의 향상과 삶의 질이 변화함에 따라 개인의 욕구가 다양해지고 직무 환경(job environment)과 직무의 내용이 다양해진 치과의료기관 내에서 근무하는 치과위생사가 받는 스트레스(stress)는 주목할 만한 문제라고 할 수 있다.

이경순(1982)은 고도로 발달된 과학문명과 인간생활의 급격한 변화에 현대인은 어느 때보다 스트레스를 자주 경험하게 되는데 그 중에서도 특히 인간생명에 직접 관여하는 의사나 간호사, 의료기사, 의료 종사자들은 다른 전문분야에서 일하는 사람에 비해 스트레스가 더 심각하다고 하였다. 지나친 스트레스는 업무에 있어서 생산성 감소 및 효율성의 감소를 초래하고 직업에 대한 불만을 증가시킨다. 그 결과 양질업무의 수행이 어려워지게 된다(이종목,1989). 김진원

(1993)은 조직원들이 받는 스트레스는 조직목표 달성을 위한 구성원들의 능력 발휘 극대화에 장애요소가 됨으로써 결과적으로 낮은 생산성, 이직 및 결근, 작업성과 저하등 조직에 유해한 결과를 가져오게 된다고 하였다. 따라서 치과의료기관에 근무하는 치위생사들의 스트레스를 적절히 관리하지 못할 경우 치과의료서비스의 질과 근무의욕 그리고 전반적인 직무수행에 직접적인 영향을 끼치게 됨으로써 치위생사의 직무 스트레스 요인을 파악하여 문제점을 개선하는 일은 매우 중요하다(이성숙,1996).

1995년 5월에 1002명의 신규 치과위생사 면허를 받아 현재까지 치위생사 면허를 취득한 치위생사의 수가 약 만명이 되지만 실제 치과분야에 종사하고 있는 인력은 30%에 불과하며 그 동안의 평균 직업 수명은 3년에 불과하다(이재현,1995). 이는 단적으로 치위생사의 이직이 높음을 시사하는 것이다. 홍수연(1996)은 치과의료

노동시장의 특성상 5년 이상의 장기근속자를 찾아보기 어려운 현실에는 대부분 미혼의 단신여성 노동력으로 이루어진 치위생사들이 경력 5년째 정도가 되면 주로 결혼 등의 형태로 직장을 그만 두는 경우가 많고 이후 직업을 가지더라도 치위생사보다는 다른 업종으로 전환하는 사례가 많기 때문이라고 하였다.

치과의료기관에서 근무하는 치위생사의 업무는 과중한 업무량과 함께 고도의 긴장과 주의력을 집중시켜야하는 직무가 있는가 하면 반대로 똑같은 일을 반복 해야하는 지루하고 단순한 업무도 있다(이성숙,1996). 남용옥(1988), 이광희(1981)등은 치위생사의 직업 활동에 가장 큰 불만요인으로 현행업무의 대부분이 치과의사의 진료보조로서 고유업무를 수행하지 못하고 있다는 점이라고 하였다. 간호사를 대상으로 한 연구에서는 스트레스의 주요인은 업무량, 간호지식 및 기술환경, 대인관계, 보수, 승진기회 등으로 나타났다(오현자,1987). Hardy(1976)와 Ivancevich(1980)는 심한 스트레스는 간호사가 근무하는 기관의 조직기능에 영향을 줄 뿐만 아니라 업무에 대해서 만족할 수 없게 하는 요인이 된다고 하였다.

구강 보건 향상을 위한 양질의 의료서비스 제공 및 치과의료의 질적향상은 치과의사 혼자 가 아닌 의료팀들의 협동을 통해 가능해진다. 의료팀들이 기능적으로 역할을 분담할 때 효율적인 양질의 의료서비스와 치과의료의 생산성 향상을 도모할 수 있다. 치과의료기관에서 국민의 구강보건향상을 위해 예방적 진료나 구강보건교육, 진료보조, 환자관리와 같은 중요한 업무를 담당하고 있는 치과위생사의 직무 스트레스는 중요하게 다루어져야 한다. 따라서 본 연구는 치과위생사의 직무 스트레스 요인을 분석하고 규명하여 직무 스트레스의 원인을 해소시키

고 사기를 진작시킬 수 있는 관리방안을 모색하기 위한 자료를 제시하고자 본 연구를 실시하였다.

II. 연구대상 및 연구방법

1. 연구대상

연구 대상은 1996년 5월 현재 치과위생사 협회에 등록된 회원으로 서울시내에 근무하는 치과위생사 1600명을 모집단으로 하여 217명의 치과 위생사를 임의 추출하였다.

연구 대상자의 분포는 치과의원에 근무하는 치과위생사 139명 (64.1%)과 치과병원에 근무하는 치과위생사 32명 (14.7%)과, 치과대학병원(21.2%)에 근무하는 치과위생사 46명이었다.

2. 연구도구

본 연구에 사용된 도구는 다음과 같다.

치과위생사들의 직무 스트레스 측정을 위한 내용은 윤대하(1991)의 은행원의 스트레스 수준과 대처반응에 관한 설문 도구를 수정 보완하여 사용하였다. 그리고 직무 스트레스 요인을 측정하기 위한 분류는 송대현(1986) 등의 직무 스트레스에 관한 이론적 고찰을 기초로 하여 조직관련요인(경력개발, 동료관계, 보상체계, 조직분위기), 개인관련 요인(퍼스널리티, 욕구 및 가치, 급여), 직무관련 요인(역할갈등(치과의사), 역할갈등(환자), 역할가중, 역할미발휘, 물리적 환경요인(환경) 등으로 분류하였다. 연구 도구의 내적 일관성을 조사하기 위하여 연구 대상이 아닌 치과 의원, 치과병원, 치과 대학병원에 근무하는 10명의 치과위생사

를 대상으로 사전조사를 하여 신뢰도를 측정된 결과 cronbach's $\alpha = .9135$ 이었다. 측정항목에 대한 변수들의 평가척도는 2점 척도 방법(직무스트레스 체험, 有, 無)을 사용하였다.

3. 자료 수집 방법

본 연구의 자료수집 기간은 1995년 12월 4일부터 1996년 1월 5일 까지 30일간 이었으며 자기 기입식 방법으로 사전에 전화로 연구의 목적을 설명하고 직접방문 또는 우편 설문을 통하여 자료를 배포 및 수집하였다.

- 1) 서울시에 위치한 105개 치과의원에 150부의 자료를 배포 및 수집하였다. 배부된 설문지 150부 중 143부가 회수되어 95.3%의 회수율을 보였다. 그 중 응답 누락이 많아 분석에 사용될 수 없는 4부를 제외한 139부가 본 연구의 분석에 사용되었다.
- 2) 치과병원(1개 치과의원, 2개 치과병원)에 40부의 자료를 배포 및 수집하였다. 배부된 설문지 40부 중 35부가 회수되어 87.5%의 회수율을 보였다. 그 중 응답 누락이 많아 분석에 사용될 수 없는 3부를 제외한 32부가 본 연구의 분석에 사용되었다.
- 3) 치과대학병원 : 1개의 국립대학 치과병원과, 2개의 사립대학 치과병원에 46부의 자료를 배포 및 수집 하였다. 배부된 설문지 46부 중 46부가 회수되어 100%의 회수율을 보였다. 46부 모두 본 연구의 분석에 사용되었다.

4. 분석방법

본 연구의 자료들을 전산입력 하기 위해 부

호화하고 SPSS를 이용하여 다음과 같은 분석 방법으로 전산처리 하였다.

- 1) 대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율을 산출하였다.
- 2) 대상자의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스 각 하위 요인별 차이를 분석하기 위하여 평균 평점과 표준 편차를 산출하고 F검정 (ANOVA)을 실시 하였다.

Ⅲ. 연구결과 및 고찰

1. 대상자의 일반적 특성

본 연구의 분석 대상으로 선정된 표본에 대한 일반적 특성으로 근무기관, 근무년수, 1일평균 환자수, staff수, 직무분업화 정도 여부를 조사 하였으며 그 결과는 다음과 같다(표1).

대상자의 근무기관 분포는 치과의원이 139명(64.1%)로 가장 많았고, 치과대학병원이 46명(21.2%), 치과병원이 32명(14.7%)의 분포를 보였다.

근무 년수는 4년 이상의 근무자가 67명(30.9%)으로 가장 많았고, 다음으로 1년이하 42명(19.4%), 3-4년 40명(18.4%), 2-3년 36명(16.6%), 1-2년 28명(12.9%)의 분포를 보였다.

1일 평균 환자수는 40명 이상(27.2%)이 가장 많았고, 그 다음으로 10-20명(24.9%), 20-30명(22.1%), 30-40명(15.2%), 10명이하(10.1%)의 분포를 보였다.

staff수는 10명이상이 79명(36.7%)로 가장 많았고, 1-2명 74명(34.4%), 3-9명 62명(28.8%)의 분포를 보였다.

직무 분업화 정도는 완전히 분업화 되어 있다가 106명(48.8%)로 가장 많았고, 부분적으로 분업화 되어 있다는 73명(33.6%), 분업화 되어 있지 않다는 32명(14.7%)의 분포를 보였다.

본 연구는 조사 지역이 서울 시내에 근무하는 치과위생사들에게 한정되어 있으므로 일반화하기는 어렵다.

(표1) 대상자의 일반적 특성 분포 (N = 217)

인구통계적 요인	구 분	N(%)
근무기관별	치과 의원	139(64.1)
	치과 병원	32(14.7)
	치과 대학 병원	46(21.2)
근무년수별	1년 이하	42(19.4)
	1 - 2 년	28(12.9)
	2 - 3 년	36(16.6)
	3 - 4 년	40(18.4)
	4년 이상	67(30.9)
	무 응 답	4(1.8)
1일 평균 환자수	10명 이하	22(10.1)
	10 - 20명	54(24.9)
	20 - 30명	48(22.1)
	30 - 40명	33(15.2)
	40명 이상	59(27.2)
	무 응 답	1(0.5)
staff수	1 - 2명	74(34.4)
	3 - 9명	62(28.8)
	10명 이상	79(36.7)
	무 응 답	2(0.9)
직무분업화 정도	완전한 분업화	106(48.8)
	부분적인 분업화	73(33.6)
	분업화 되어있지 않다.	32(14.7)
	무 응 답	6(2.8)

2. 치과위생사들의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 분석

1) 근무기관에 따른 직무스트레스 분석

근무기관에 따른 직무 스트레스 차이를 알아보기 위하여 직무 스트레스 요인들에 대한 ANOVA를 실시하였다.

(표2) 근무 기관에 따른 요인별 직무 스트레스 차이

근무기관(N)	치과 의원 (139)	치과 병원 (32)	치과 대학 병원 (46)	F	P-value
스트레스 요인					
경력 개발	0.43	0.38	0.37	0.29	0.75
동료 관계	1.11	1.25	1.33	0.55	0.48
보상 체계	0.40	0.28	0.20	3.67	0.03*
조직 분위기	0.22	0.22	0.33	1.19	0.30
퍼스널리티	0.44	0.41	0.26	1.87	0.16
욕구 및 가치	0.37	0.38	0.37	0.02	0.10
급 여	0.83	0.69	0.55	2.73	0.07
역할 갈등(치과의사)	1.50	1.41	1.48	0.07	0.93
역할 갈등(환자)	1.85	1.34	1.59	2.24	0.11
역할 과중	1.42	1.16	1.43	0.76	0.47
직무 과잉	0.45	0.44	0.63	2.39	0.10
역할 미발휘	0.24	0.22	0.13	1.33	0.27
환경	0.53	0.41	0.46	0.46	0.63
평균	0.75	0.66	0.70	0.95	0.39

* P<0.05

연구 대상자가 근무하는 기관의 분류는 민간 부문 (치과의원, 치과병원)과 공공부문(치과대학 병원)으로 분류하였다. 민간부문에서 치과의원과 치과병원의 분류기준은 조영식(1996)의 공동 개인 치과의료기관의 현황분석을 참고하였다. 그리고 치과병원 중 1개 기관은 치과의원으로 개설되어 있지만 규모의 근거에 준 할 때 치과병원의 규모와 같아서 포함시켰다.

직무 스트레스 요인에 따른 근무 기관별 직무 스트레스 인지도의 평균점수는 (표2)에서 보는 바와 같다. 근무 기관별로는 직무 스트레스

가 유의한 차이를 보이지 않았다. 따라서 근무 기관이 직무 스트레스에 영향을 끼치지 않는다는 것을 알 수 있다.

그러나 스트레스 요인별로 볼 때 보상체계(시간의 근무)는 근무기관에 따라 통계적으로 유의한 차가 나타났는데($p < 0.03$) 치과의원에 근무하는 치위생사(0.40)가 스트레스를 가장 많이 받는 것으로 나타났고, 치과대학병원에서 근무하는 치위생사(0.20)가 스트레스를 가장 적게 받는 것으로 나타났다. 이것은 공공부문의 치과대학병원에서는 시간의 근무에 대한 보상체계가 법적으로 마련되어 있지만, 치과의원에서는 대부분 개인의 주관적인 방침에 따라 다르기 때문이라고 사료된다. 이것은 신선행(1993)이 조사한 연구에서 치과의원에 근무하는 치위생사가 업무만족이나 보수에 관한 만족이 가장 낮은 것과 동일 하였다.

또한 이현옥(1992)등의 연구에서도 치과의원이 치과병원보다 만족도가 가장 낮게 나타났다고 하였다.

따라서 치과의원에 근무하는 치위생사들의 직무 스트레스를 감소시키기 위한 방안으로 보상체계 모형을 치과의사협회와 치과위생사 협회 공동차원에서 의사소통의 통로를 통한 기준을 제시함이 바람직하다고 생각된다.

2) 근무 년수에 따른 직무 스트레스 분석

근무 년수에 따른 직무 스트레스 차이를 알아보기 위하여 직무 스트레스 요인들에 대한 ANOVA를 실시하였다.

직무 스트레스 요인에 따른 근무 년수별 직무 스트레스 인지도는 (표3)에서 보는바와 같다. 근무 년수 별로는 직무 스트레스가 유의한

차이를 보이지 않았다($p > 0.05$). 따라서 근무 년수가 직무 스트레스에 영향을 끼치지 않는다는 것을 알 수 있다.

(표3) 근무년수에 따른 요인별 직무 스트레스 분석

근무년수(N) 스트레스요인	1년 이하 (42)	1-2 년 (28)	2-3 년 (36)	3-4 년 (40)	4년 이상 (67)	F	P- value
경력 개발	0.45	0.39	0.42	0.40	0.39	0.12	0.97
동료 관계	1.29	1.46	1.00	1.10	1.07	0.71	0.59
보상 체계	0.19	0.36	0.42	0.30	0.42	1.83	0.13
조직 분위기	0.29	0.39	0.19	0.15	0.21	1.68	0.16
퍼스널리티	0.29	0.25	0.44	0.48	0.45	1.38	0.24
욕구 및 가치	0.31	0.32	0.47	0.50	0.30	1.75	0.14
급 여	0.90	0.82	0.83	0.68	0.66	1.00	0.40
역할 갈등(치과의사)	1.50	1.86	1.39	1.23	1.52	0.10	0.41
역할 갈등(환자)	1.38	1.96	1.86	1.70	1.76	1.04	0.39
역할 과중	1.69	1.39	1.33	1.68	1.04	2.94	0.02*
직무 과잉	0.55	0.39	0.39	0.58	0.52	1.12	0.35
역할 미발휘	0.21	0.36	0.28	0.18	0.16	1.37	0.25
환 경	0.55	0.36	0.42	0.53	0.54	0.52	0.72
평 균	0.74	0.79	0.73	0.73	0.70	0.33	0.86

* $p < 0.05$

그러나 스트레스 요인별로 볼 때 역할과중은 근무 년수에 따라 통계적으로 유의한 차가 나타났다 ($p < 0.02$). 여기에서 역할과중은 업무의 과중, 근무시간이 길다, 업무지식의 부족, 의료기술의 발달에 따른 대처능력의 한계를 의미한다. 근무 년수가 1년 이하와 (0.79), 3-4년에서(1.68) 스트레스를 가장 많이 받는 것으로 나타났고, 4년 이상에서 스트레스를 가장 적게 받는 것으로 나타났다.

이것은 1년 이하에서는 업무의 미숙으로 인함이며, 3-4년 근무자에게는 발전의 기회가 없고 경력에 대한 상대적인 급여 및 처우가 부적절하기 때문에 스트레스를 많이 받는 것으로 생각된다.

이것은 김영진(1991)의 조사연구에서 나타난 경력별 피로도 평균 호소율이 1년 이하에서 높은 호소율을 보인것과, 김하식(1994)의 연구결과에서 나타난, 근무 기간이 3-4년 인자가 역할과 다를 많이 느끼고 있는 것과 동일하였다. 신선행(1993)은 근무 시간이 길어질수록 업무에 대한 만족이 낮게 나타났다고 하였다. 이에 대한 문제점 해결방안으로 이성숙(1996)은 진료보조 인력의 적정한 인원배치와 근무시간 조절이 필요하다고 하였다.

그리고 4년 이상에서 스트레스를 가장 적게 받는 것으로 나타났는데, 이것은 이재현(1995)의 치위생사의 평균직업 수명은 3년에 불과하다는 연구결과에 비추어 보거나, 숙련된 기술에서 오는 안정감과 부분적 업무독립으로 인한 타인으로부터의 간섭이 적은데서 기인되는 것으로도 볼 수 있지만, 본 연구자가 추후 면담한 결과, 결혼으로 인한 퇴직의사가 있거나 기회가 주어지면 전업 하겠다는 반응을 보였는데, 이러한 요인들이 간접적인 영향을 미쳤을 것으로 생각된다.

환자의 관리나, 환자와의 치료상담을 위한 의사소통은 임상 지식을 갖춘 경력자가 역할을 담당할 때, 환자에게 편안함과 신뢰감을 줄 수 있다는 점을 생각할 때, 스트레스를 많이 받는 3-4년 경력자와 조기퇴직의사가 있는 4년 이상의 경력자에 대한 스트레스 감소 방안과 인력 활용 방법을 연구해야 할 것으로 생각된다. 김종열(1978)은 취업 후 교육 및 훈련에 있어서 그들이 종사하는 분야별로 보수교육 계획을 작성하고 실시해야 한다고 하였다. 따라서 치위생사의 업무지식의 부족이나 의료기술의 발달에 따른 대처능력의 한계로 발생하는 문제점 해결 방안으로 치위생과 교육기관과 치과위생사 협회

가 공동으로 새로운 의료기술 습득을 위한 지속적인 재교육 프로그램을 개발하여 교육의 기회를 제공하고 확대 실시하여 치위생사의 질적인 향상을 도모해야 한다고 사료된다.

3) 1일 평균 환자수에 따른 직무 스트레스 분석

1일 평균 환자 수에 따른 직무 스트레스 차이를 알아보기 위하여 직무 스트레스 요인들에 대한 ANOVA를 실시하였다.

직무 스트레스 요인에 따른 1일 평균 환자수 별 직무 스트레스 인지도의 평균점수는 (표4)에서 보는 바와 같다. 1일 평균 환자 수 별로는 직무 스트레스가 유의한 차이를 보이지 않았다 ($p>0.05$).

따라서 1일 평균 환자수가 직무 스트레스에 영향을 끼치지 않는다는 것을 알 수 있다.

그러나 직무 스트레스 요인별로 볼 때 경력개발($P<0.04$)과 급여($P<0.01$)가 1일 평균 환자수에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. Alpin(1978)은 경력개발의 목적은 개인의 능력을 최대한 개발시켜 개인의 경력 육구를 충족시키는 것이고 적시에 조직의 적소에서 개인의 능력을 활용함으로써 조직의 유효성을 높이는 것이 된다고 하였다. 경력개발 요인으로 인한 직무 스트레스는 1일 평균 환자수가 10명 이하(0.64)에서 스트레스를 가장 많이 받는 것으로 나타났고, 10-20명(0.26)에서 가장 적게 받는 것으로 나타났다. 이것은 문혁수(1994)의 연구에서 치과과사의 직무상 분주도별 1주간 평균 환자수가 10-20명인 것과 일치하였다. 여기에 대한 원인 분석은 환자수는 치과경영 정도를 반영하는 단면으로 작용하는 것이기 때문에 환자수가 10명 이하로 너무 적어도 치위생사가 심리적으로 경력개발이 없는 데에 대한 스트레스를 많이 받는 것으로 생각된다. 따라

(표4) 1일 평균 환자수에 따른 요인별 직무 스트레스 차이

1일 평균환자수(N) 스트레스 요인	10명이하 (22)	10-20명 (54)	20-30명 (48)	30-40명 (33)	40명이상 (59)	F	P-value
경력 개발	0.64	0.26	0.44	0.39	0.42	2.55	0.04*
동료 관계	1.27	0.93	1.04	1.70	1.20	2.04	0.09
보상 체계	0.32	0.30	0.33	0.55	0.29	1.87	0.12
조직 분위기	0.18	0.24	0.17	0.30	0.29	0.81	0.52
퍼스널리티	0.27	0.28	0.42	0.48	0.49	1.63	0.17
육구 및 가치	0.32	0.41	0.40	0.27	0.41	0.58	0.68
급 여	0.68	0.56	0.94	1.00	0.66	3.05	0.01**
역할갈등(치과의사)	1.45	1.46	1.67	1.45	1.41	0.28	0.89
역할 갈등(환자)	1.95	1.81	1.92	1.52	1.53	1.04	0.39
역할 과중	1.14	1.17	1.69	1.48	1.41	1.68	0.16
직무 과잉	0.41	0.43	0.50	0.42	0.61	1.37	0.25
역할 미발휘	0.14	0.20	0.21	0.33	0.20	0.90	0.47
환 경	0.55	0.48	0.69	0.42	0.37	1.51	0.20
평 균	0.72	0.66	0.80	0.79	0.71	1.21	0.31

* p<0.05 ** p<0.01

서 적절한 환자수를 유지하고 치위생사의 사기를 진작시킬 수 있는 방안으로 치과위생과 교육과정에 원활한 환자관리 및 의사소통을 위한 임상 심리학 및 의료관리학 과목에 대한 내용과 훈련을 강화해야 할 것으로 생각된다.

그리고 급여의 요인으로 인한 직무 스트레스는 1일 평균 환자수가 30-40명(1.00)에서 스트레스를 가장 많이 받는 것으로 나타났고 1일 평균 환자수가 10-20명(0.56)에서 스트레스를 가장 적게 받는 것으로 나타났다. 여기에 대한 원인 분석은 급여의 요인도 경력개발에 대한 요인 분석과 마찬가지로 문혁수(1994)의 연구에서 치과의사의 직무상 분주도별 1주간 평균 환자수가 10-20명인 것과 일치하였다.

4) staff수에 따른 요인별 직무 스트레스 분석

staff수에 따른 스트레스 차이를 알아보기 위

하여 직무 스트레스 요인들에 대한 ANOVA를 실시하였다.

직무 스트레스 요인에 따른 staff수별 직무 스트레스 인지도의 차이는 (표 5)에서 보는 바와 같다. staff수별로는 직무 스트레스가 유의한 차이를 보이지는 않았다 ($p>0.05$). 따라서 staff수가 직무 스트레스에 영향을 끼치지 않는다는 것을 알 수 있다. 여기에서 진료보조인력의 staff수가 1-2명에서는 인력과 시설 규모면에서 소규모 치과의원이고, staff수가 3-9명에서는 인력과 시설면에서 중규모 정도의 치과의원이지만 보조인력에 대한 관리의 조직화가 이루어져 있지 않고 보조인력의 업무도 분업화 전문화되어 있지 않은 치과의료 기관을 의미한다. staff수가 10명 이상에서는 인력과 시설 규모면에서 대규모이면서 관리의 조직화가 어느 정도 이루어지고 있고, 보조인력의 업무도 어느 정도 분업화

(표5) staff수에 따른 요인별 직무 스트레스 차이

staff수(N) 스트레스 요인	1-2명 (74)	3-9명 (62)	10명이상 (79)	F	P- value
경력 개발	0.42	0.40	0.39	0.06	0.95
동료 관계	0.59	1.66	1.35	13.96	0.000***
보상 체계	0.36	0.40	0.28	1.30	0.27
조직 분위기	0.16	0.27	0.29	1.10	0.14
퍼스널리티	0.42	0.45	0.34	0.77	0.46
욕구 및 가치	0.38	0.40	0.35	0.17	0.84
급 여	0.89	0.74	0.62	2.63	0.07
역할 갈등(치과의사)	1.51	1.42	1.53	0.14	0.87
역할 갈등(환자)	2.03	1.52	1.61	3.10	0.05*
역할 과중	1.19	1.68	1.38	3.16	0.04*
직무 과잉	0.35	0.56	0.57	4.67	0.01**
역할 미발휘	0.24	0.24	0.18	0.62	0.54
환 경	0.64	0.44	0.42	2.24	0.11
평 균	0.71	0.78	0.72	0.81	0.45

*p<0.05 ** p<0.01 *** p<0.001

전문화 되어 있는 의료기관을 의미한다.

규모의 근거나 관리의 조직화에 대한 근거는 조영식(1996)의 공동개원 치과의료기관의 현황 분석을 참고하였다.

직무 스트레스 요인별로 볼 때 동료관계, 환자와의 역할갈등, 역할과중, 직무과잉(p<0.000, p<0.05, p<0.04, p<0.01) 등은 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

동료 관계는(P<0.000) 매우 유의한 차이를 보였는데, 보조인력의 staff수가 3-9명(1.66)에서 스트레스를 가장 많이 받는 것으로 나타났고, staff수가 1-2명(0.59)에서 스트레스를 가장 적게 받는 것으로 나타났다. 이것은 보조인력의 양적인 증가에는, 보조인력의 조직적인 관리가 필요하며 업무면에서도 분업화나 전문화가 필요하다는 것을 알 수 있다.

환자와의 역할갈등(P<0.05)은 유의한 차이를

보였는데, 보조인력의 staff수가 1-2명(2.03)에서 스트레스를 가장 많이 받는 것으로 나타났고, staff수가 3-9명(1.52)에서 스트레스를 가장 적게 받는 것으로 나타났다. 따라서 소규모 치과 의원에서의 환자와의 역할 갈등을 감소 시킬 수 있는 구체적인 환자관리 방안의 모색이 필요하다고 사료된다.

역할과중(P<0.04)은 유의한 차이를 보였는데, 보조인력의 staff수가 3-9명(1.68)에서 스트레스를 가장 많이 받는 것으로 나타났고, 보조인력의 staff수가 1-2명에서 스트레스를 가장 적게 받는 것으로 나타났다.

직무과잉(P<0.01)은, 유의한 차이를 보였는데 보조인력의 staff수가 3-9(0.56)명이나, 10명 이상(0.57)에서 스트레스를 가장 많이 받는 것으로 나타났고, 보조인력의 staff수가 1-2명에서 스트레스를 적게 받는 것으로 나타났다. 최명권(1991)은 역할과다를 느끼게 되면 혈중 콜레스테롤 수준이 증가하여 직무만족이 낮은 사람에게 극히 해롭고 작업동기를 감소시키며 결근률이 높아지며 의사결정의 질을 저하시키며 대인관계가 나빠져 신뢰성이 저하되고 사고 발생률이 높아 진다고 하였다. 따라서 치위생사의 사기를 높이고 효율적인 활용을 위해서는 치과 의료기관 규모의 증가에 따른 치위생사의 역할에 대한 새로운 방안의 모색이 필요하다고 사료된다.

5) 직무 분업화 정도에 따른 요인별 직무 스트레스 분석

직무 스트레스 차이를 알아보기 위하여 직무 스트레스 요인들에 대한 ANOVA를 실시하였다.

직무 스트레스 요인에 따른 직무 분업화 정

(표6) 직무 분업화 정도에 따른 요인별 직무 스트레스 차이

스트레스 요인 \ 직무분업화정도(N)	완전히 분업화 되어있다. (106)	부분적으로 분업화 되어 있다. (73)	분업화 되어 있지 않다. (32)	F	P-value
경력 개발	0.36	0.45	0.44	0.88	0.42
동료 관계	1.24	1.12	0.45	0.45	0.64
보상 체계	0.36	0.30	0.61	0.61	0.54
조직 분위기	0.23	0.22	0.06	0.06	0.94
퍼스널리티	0.40	0.42	0.24	0.24	0.78
욕구 및 가치	0.27	0.52	0.38	5.86	0.003**
급 여	0.67	0.84	0.84	1.39	0.25
역할 갈등(치과의사)	1.32	1.58	1.69	1.36	0.26
역할 갈등(환자)	1.60	1.85	1.72	0.74	0.48
역할 과중	1.27	1.47	1.63	1.36	0.26
직무 과잉	0.51	0.47	0.25	0.25	0.78
역할 미발휘	0.14	0.30	0.28	3.76	0.02**
환 경	0.40	0.45	0.84	5.47	0.005**
평 균	0.67	0.77	0.80	1.95	0.14

** p<0.01

도에 따른 직무 스트레스 인지도의 차이는 (표 6)에서 보는 바와 같다. 직무 분업화 정도별로는 직무 스트레스가 유의한 차이를 보이지 않았다($p>0.05$).

따라서 직무분업화 정도가 직무 스트레스에 영향을 끼치지 않는다는 것을 알 수 있다.

그러나 직무 스트레스 요인별로 볼 때 욕구 및 가치($p<0.003$), 역할 미발휘($p<0.02$), 환경($p<0.005$) 등은 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

욕구 및 가치($p<0.003$), 역할미발휘($p<0.02$)는 부분적으로 분업화되어 있는 경우(0.52, 0.30)에서 스트레스를 가장 많이 받고 있는 것으로 나타났고, 완전히 분업화되어 있는 경우(0.27, 0.14)에서 스트레스를 가장 적게 받고 있는 것으로 나타났다. 역할미발휘(Role Utilization)는 단조로운 작업 형태나 개인이 자기가 지닌 능력

이나 기술의 일부밖에 사용하지 못하는 경우에 나타난다(김진원,1993). 배무환(1988)에 의하면 역할이 모호하면 직무불만족 생활불만족 자존심의 손상 우울증 등의 역할긴장이 일어난다고 하였다.

환경($p<0.005$)은 분업화되어 있지 않은 경우(0.84)에서 스트레스를 가장 많이 받고 있는 것으로 나타났고, 완전히 분업화 되어 있는 경우(0.40)에서 스트레스를 가장 적게 받는 것으로 나타났다.

조영식(1996)에 의하면 진료직의 업무는 접수 부업무, 치료상담업무, 진료보조업무, 구강위생 업무로 분업화가 가능하다고 하였고, 분업화를 통하여 생산성이 증가한다고 하였다.

따라서, 치과위생사들의 직무 스트레스를 줄이고 업무의 생산성 향상을 꾀하기 위해서는 치위생사 업무의 전문화와 분업화가 필요한데,

이것은 각 치과의료기관의 특성에 맞게 업무를 분업화 시켜야 한다. 그러기 위해서는 치과위생사, 업무내용에 대한 끊임없는 연구와 실력배양을 지속적으로 수행해야 할 것으로 생각된다. 또한 치위생사 업무개발과, 치위생사 스스로의 자질 향상을 위한 다각도의 연구 검토가 이루어져야 할 것으로 사료된다.

IV. 요약 및 결론

본 연구는 치과위생사의 직무 스트레스 요인을 분석하고 규명하여 직무 스트레스의 원인을 해소 시키고 사기를 진작시킬 수 있는 관리방안을 모색하기 위한 연구의 결과는 다음과 같다.

연구 대상은 서울시내 소재 치과의원과 치과병원, 치과대학병원에 근무하는 치과위생사 217명을 대상으로 하였다. 연구 도구는 치과위생사들의 직무 스트레스 측정을 위한 내용은 윤대하(1991)의 은행원의 스트레스 수준과 그 대처반응에 관한 설문 도구를 수정 보완하여 사용하였다. 그리고 직무 스트레스 요인을 측정하기 위한 분류는 송대현(1986)등의 직무 스트레스에 관한 이론적 고찰을 기초로 하여 분류하였다.

측정항목에 대한 변수들의 평가척도는 2점 척도 방법(직무 스트레스 체험 有, 無)을 사용하였다. 자료 수집 기간은 1995년 12월 4일부터 1996년 1월 5일 까지 30일간 이었으며 자기기입식 방법으로 직접방문 또는 우편설문을 통하여 자료를 배포 및 수집하였다. 수집된 자료는 224부였으나 결과 분석이 어려운 7부를 제외하고 217부가 분석에 사용되었다. 자료 분석은 본 연구의 자료들을 전산 입력하기 위해 부호화하고

spss를 이용하여 다음과 같은 분석방법으로 전산 처리하였다. 대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율을 이용하여 산출하였으며 대상자의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스 각 하위 요인별 차이를 분석하기 위하여 평균평점과 표준 편차를 산출하고 F검정(ANOVA)을 실시 하였다.

본 연구를 통해 얻은 결론은 다음과 같다.

1. 근무기관에 유의한 영향을 미치는 요인은 보상체계($p < 0.03$)였다.
2. 근무 년수에 유의한 영향을 미치는 요인은 역할과중($p < 0.02$)이었다.
3. 1일 평균 환자수에 유의한 영향을 미치는 요인은 경력개발($p < 0.04$)과 급여($p < 0.01$)였다.
4. staff수에 유의한 영향을 미치는 요인은 동료관계($p < 0.000$), 환자와의 역할 갈등($p < 0.05$), 역할 과중($p < 0.04$), 직무 과잉($p < 0.01$)이었는데, 그 중 동료관계는 진료 보조 인력의 staff수에 가장 많은 영향을 미치고 있었다.
5. 직무 분업화에 유의한 영향을 미치는 요인은 욕구 및 가치($p < 0.003$), 역할 미발휘($p < 0.02$), 환경($p < 0.005$) 등 이었다.

참 고 문 헌

1. 김영진 : 구강위생사의 피로자가 증상에 관한 조사 연구. 신구전문대 논문집 제 9권, 1991, 379.
2. 김진원 : 직무 스트레스가 직무성과에 미치는 영향. 성균관대학교 교육대학원 석사학위 논문, 1993, 21-28.
3. 김종열 : 치과위생사의 업무만족, 보수와의 상관관계, 진주간호보건전문대학 논문집 16권 1

- 호, 1978
4. 김하식 : 직무스트레스가 직무만족과 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 영남대학교 경영대학원 석사학위 논문, 1994, 59
 5. 남용욱, 이현옥 : 치과위생사의 업무실패 및 의식구조에 관한 연구. 원광보건전문대 논문집 제 12권, 1988, 222-252.
 6. 문혁수 : 치과 의사 수급의 적정성에 관한 연구, 대한구강보건학회지, Vol, 18(1), 1994, 349
 7. 배무환 : 직무 스트레스의 대처전략에 관한 실증적 연구, 중앙대학교 대학원 박사학위 논문, 1988, 7, 43
 8. 송대현, 이종목 : 직무스트레스와 직무만족과의 관계에 대한 이론적 고찰, 전남 대학교 논문집, 1986, 39
 9. 신선행 : 치과위생사의 업무만족, 보수와의 상관관계, 진주간호보건전문대학 논문집, 16권 1호, 1993
 10. 윤대하 : 은행원의 스트레스 수준과 그 대처반응에 관한 연구, 인하대학교 교육대학원 석사학위 논문, 1991, 145-150
 11. 이광희, 김종배 : 치과위생사 업무실패와 의식구조 조사 연구, 대한 구강보건학회지, 1981, 5, 105.
 12. 이경순 : 간호원의 스트레스 요인에 관한 분석 연구, 연세대학교 대학원 석사학위 논문, 1982
 13. 이성숙 : 치과위생사들의 직무스트레스와 대처반응에 관한 연구, 1996
 14. 이재현 : 치과위생사의 교육제도, 대한치과위생사협회, 1995, 치아사랑 20 : 2-5
 15. 이종목 : 직무스트레스의 원인 결과 및 대책, 성원사, 1989, 21-63
 16. 이현옥, 전주연 : 치과위생사의 직무만족도에 관한 조사연구, 원광 보건 전문대학 논문집, 1982, 15권 66-255
 17. 오현자 : 밤 근무시 간호원의 소진 경험 정도와 스트레스 요인, 중앙의학, 1987, 52:2, 91-99
 18. 조영식 : 공동개원 치과의료기관의 현황분석, 서울대학교 보건대학원, 1996, 36-40, 42
 19. 최명곤 : 직무스트레스에 관한 이동적 연구, 경희대학교 경영대학원 석사학위 논문, 1991, 35-39, 62-72
 20. 홍수연 : 치과진료보조인력의 임금체계 개발, 서울대학교 보건대학원 석사학위 논문, 1996, 3
 21. Hardy, M. E. : "Role problems Role strain job satisfaction & Nursing care." Paper presented at the annual meeting of the American Sociology Association, 1976, New York.
 22. Ivancevich, J. M & M. T. Matteson : stress and work. Glenview III : scot Foreman & co, 1980, 6
 23. J. C. Alpin & K. Darlene : career Development An Integration, Individual and organizational needs, personel, March-April 25 and conceptualization of stress in organizations, organizational Behavior and Human performance, vol 25, 1978, 184-211, 192.

〈Abstract〉

A Study on Factors Affecting Dental Hygienists' Job Stress

Sung-Sook Lee

Dept of Dental Hygiene, YEOJoo Institute of Technology

The purpose of this study is to find options which reduce the job stress and to enhance morale through a variable analysis, and also apply this data in the legal and administration fields.

The data for the research was obtained from 217 dental hygienists working in the dental clinics, dental hospitals and university's dental hospitals in Seoul. The tool used by this study was a questionnaire measuring on-the-job stress of dental hygienists, was a modified and revised. The questionnaire version used to measure bank's job stress and used to suggest options by Dae-ha Yoon(1991). Classification of items for measuring job stress was based on Theoretical Study on Job Stress by Dae-hyon Song(1986).

The scale used in study was the two points (yes or no in the job stress) scale measuring for variables. The period of data collection was 30 days from December 4, 1995 to January 5, 1996. The methods of data collection were self-writing, direct visit, and postal questionnaire answering, 224 copies of questionnaire data were collected, but only 217 copies were used. 7 copies could not be analyzed, were not used for this study. The data analysis was conducted by SPSS after coding the collected raw data. The general characteristics was obtained from real digits and percentages. In order to analyze the difference of sub-variables against the job stress based on general characteristics. Mean, Standard Deviation, and F test (ANOVA) were conducted.

The following were the results of job stress variables:

1. Meaningful variable affecting the working organization, is compensation system($p < 0.03$).
2. Meaningful variable affecting the working period, is work overload($p < 0.02$).
3. Meaningful variable affecting average patients per day, is the career management and payment($p < 0.04$, $p < 0.01$).
4. Meaningful variable affecting number of staff, is the comrade relationship, role conflict among patients, work overload, and job overload($p < 0.000$, $p < 0.05$, $p < 0.04$, $p < 0.01$).

The comrade relationship is most affected to the number of staffs aides.

5. Meaningful variables affecting job diversion, are the desire and value, the non-role play, and the environment($p<0.003$, $p<0.02$, $p<0.005$).