

## 임상치과위생사들의 직무소진과 대처행동

김영선\* · 윤희숙  
대구보건대학 치위생과

### Burnout among Clinical Dental Hygienists and Its Coping Behaviors

Young-Sun Kim\* and Hee-Suk Yoon

Department of Dental Hygiene, Daegu Health College, Daegu 702-722, Korea

**ABSTRACT** This study, to investigate the job burnout and coping behaviors that clinical dental hygienists feel in the work process, has collected 322 clinical dental hygienists working in Daegu, Kyungbuk province, and Ulsan and had a conclusion as follows. 1. The average of area job burnout and coping behaviors were as follows; emotional burnout, 3.26, cynical manners, 2.63, the declination of job efficiency, 2.58, the total average, 2.82. 2. The average of area were as follows; active coping, 3.36, passive coping, 2.95, and the total average, 3.19. 3. The difference of job burnout relating to general characteristics was shown that the lower education level and age they were in, the significantly higher the declination of job efficiency and burnout area were. The unmarried had significantly higher points at cynical manners, the declination of job efficiency and burnout. Besides, the introspective had significantly higher points at emotional exhaustion, cynical manners, and burnout area. 4. The difference of job burnout related to working circumstance was shown that those with short working experience and those in charge of the general treatment showed significantly high points at the declination of job efficiency. And the less annual salary, the significantly higher points at cynical manners, the declination of job efficiency and burnout area. 5. In the correlation between job burnout and coping method, burnout area has a significantly normal correlation with active coping and coping area, whereas, it has significantly abnormal correlation with passive coping. 6. As for the difference of area burnout relating to coping behaviors, in coping area A group(under average) had significantly higher points than B group(over average) at the declination of job efficiency and burnout area. From the above results, it was proved that the clinical dental hygienists in younger age, with shorter work experience and less annual salary, no marital spouse had higher points at burnout and passive coping.

**Key words** Job burnout, Clinical dental hygienists, Coping behaviors

## 서 론

일반적으로 의료기관에 종사하는 사람들은 직무수행과 관련된 많은 스트레스를 경험한다고 알려져 있다<sup>1)</sup>. 치과위생사도 치과의료현장의 최일선에서 크고 작은 직무스트레스에 직면하게 된다. 특히 상사로부터의 질책과 압박감, 자율권이 결여된 지나친 간섭, 의사결정 과정에 참여하지 못하는 소외감, 동료 간의 경쟁과 갈등, 환자 및 보호자와의 갈등, 과중한 업무 등과 같은 열악한 근무환경은 치과위생사의 스트레스를 더욱 가중시키며, 이러한 스트레스가 누적되어 소진을 경험하게 되고, 결국은 이직을 결정하는 원인이 되기도 한다<sup>2)</sup>.

직무소진(job burnout)은 스트레스의 누적이고 장기적인 부정적 영향에 의해 나타나는 만성적인 스트레스 반응의 한 형태인 심리적 현상이다<sup>3)</sup>. 일반적인 스트레스는 적응이라는 기제를 통해 정상 상태로 복귀할 수 있지만, 소진은 정상 상태로

복귀할 수 있게 하는 적응기제가 작동할 수 없게 되기 때문에 복귀가 불가능하다<sup>4)</sup>. 이러한 직무소진은 세 가지 다른 하위 구성요소인 정서적 소진, 냉소적 태도, 직업효능감 감소로 구분된다. 정서적 소진은 직무관련 긴장, 불안, 우울, 신체적 피로, 불면증, 두통 등을 수반하는 증상이고, 냉소적 태도는 정서적 소진으로 인하여 환자나 직무에 대하여 부정적, 무감각, 냉소적이며 형식적인 업무처리로 더 이상의 정서적 소진을 막으려는 일종의 방어적 대처방식이며, 직업효능감 감소는 직무상에서 성취도 부족으로 생기는 자신에 대한 부정적인 평가를 말한다<sup>5)</sup>. 최근 연구에서 직무 스트레스 및 직무소진은 개인의 건강과만 밀접한 관련이 있는 것이 아니라 업무의 성과와도 유의미한 관련성을 지니는 것으로 밝혀지고 있다. 이는 스트레스로 인해 기진맥진한 구성원들은 자신들의 업무에도 최선을 다할 수 없기 때문이다.

치과병원 종사자인 치과위생사는 치과의료서비스의 생산성을 높이고, 양질의 의료서비스를 제공하기 위한 주체자 또는 협조자로서 중요한 역할을 수행하고 있지만 많은 업무량과 불분명한 업무경계, 같은 일이 반복되는 지루하고 단순한 업무 등으로 높은 스트레스와 직무소진을 경험하고 있어 이들의 스트레

\*Corresponding author

Tel: 053-320-1338

Fax: 053-320-1340

E-mail: kimysn@mail.dhc.ac.kr

스를 해소하고 직무소진을 예방, 관리하는 일은 치과위생사 자신이 유능한 전문직업인으로 성장하고 치위생전문직의 발전과 더불어 보건 의료 서비스의 질 향상을 위해서도 매우 중요하다<sup>67)</sup>.

소진의 원인이 되는 스트레스는 인간의 삶의 과정에서 도처에 존재하며 때로는 개인을 긴장시키기도 하므로 이를 없앤다기보다는 이에 대한 적절한 대처가 필요하다<sup>8)</sup>. 대처란 스트레스의 영향을 조정할 수 있는 완충제로서 개인이 위기에 직면했을 때 직면한 상황을 보다 긍정적인 방향으로 생각을 조절하고 스트레스를 유발시키는 감정을 다스리는 의식적이거나 무의식적인 일련의 행위를 의미하며 다양한 대처방법은 스트레스를 조절하는데 도움을 줄 수 있다<sup>9)</sup>.

직무소진과 관련한 선행 연구는 주로 간호사와 교사를 대상으로 활발한 연구<sup>1,8,10-15)</sup>가 진행되고 있으며, 치과위생사를 대상으로 한 연구<sup>16-19)</sup>는 일부 있으나 직무 스트레스에 관한 연구로 직무소진과 대처행동에 관한 연구는 미흡한 실정이다. 이에 본 연구는 대구·울산광역시와 경북 일부지역의 치과위생사를 대상으로 직무소진과 소진경험에 따른 대처행동을 파악하여 소진증상을 조기에 예방, 관리하여 치과위생사의 건강증진과 치과 의료서비스 질 향상에 기여하고자 시도되었다.

## 연구대상 및 방법

### 1. 연구대상

연구대상자는 2007년 7월 말부터 8월 중순까지 대구·울산광역시, 경북 일부지역에 근무하고 있는 치과위생사를 대상으로 실시하였다. 설문지는 병원별 책임치과위생사의 도움으로 총 350부를 배부하여 개별적으로 작성하게 한 후 밀봉하여 회수하였고, 응답이 부실한 28명을 제외한 총 322명(92%)을 대상으로 분석하였다.

### 2. 연구도구

연구도구는 구조화된 설문지를 사용하였고 설문지 내용은 일반적인 특성 5문항, 근무환경 5문항, 소진 15문항, 대처행동 33문항으로 구성하였다.

#### 2.1 소진

소진척도는 다양한 직무에 맞도록 Schaufeli 등(1996)에 의해 개발된 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey)를 신<sup>20)</sup>이 타당도 연구를 통해 우리나라에서도 직무소진 정도를 MBI-GS로 측정하는 것이 타당하다는 결과를 제시하였고, 본 연구에는 최<sup>21)</sup>가 사용한 항목을 일부 수정하여 사용하였으며, 하위영역과 문항수는 정서적 소진 5문항, 냉소적 태도 4문항, 직업효능감 6문항이다. 각 문항은 '매우 그렇다'의 5점에서 '전혀 아니다'의 1점으로 구성된 5점 Likert 척도로 긍정적인 문항은 역환산하여 점수를 주었으며, 점수가 높을수록 소진정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha = .87이었고, 영역별로는 정서적 소진 Cronbach's alpha = .83, 냉소적 태도 Cronbach's alpha = .75, 직업효능감 감소 Cronbach's alpha = .88이었다.

#### 2.2 대처행동

대처행동의 측정도구는 Lazarus와 Folkman(1984)<sup>9)</sup>이 개발

한 것을 한과 오(1990)<sup>22)</sup>가 번역하여 수정, 보완한 도구를 사용하였다. 총 33문항으로 총 6개 영역(문제중심, 희망적관점, 무관심, 사회적지지 탐색, 긍정적 관점, 긴장해소)으로 구성되어 있었으나 본 연구에서는 2개 영역(적극적 대처, 소극적 대처)으로 수정하여 사용하였다. 각 문항은 '매우 그렇다'의 5점에서 '전혀 아니다'의 1점으로 구성된 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 대처행동이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha = .84이었고, 영역별로는 적극적 대처 Cronbach's alpha = .68, 소극적 대처 Cronbach's alpha = .82이었다.

### 3. 자료분석 방법

통계분석은 일반적인 특성과 근무환경을 백분율로 구하였고, 직무소진과 대처행동은 문항별로 평균치를 구하였다. 일반적인 특성과 근무환경에 따른 영역별 소진과 대처행동과의 차이는 t-검정과, 분산분석(analysis of variance: 이하 ANOVA/scheffe) 검정을 실시하였다. 소진과 대처행동 간의 관련성은 Pearson 상관분석으로 검정하였으며, 자료처리는 SPSS/PC 12.0 버전을 이용하였다.

## 결 과

### 1. 연구대상자의 일반적인 특성 및 근무환경

연구대상자 총 322명의 일반적인 특성 중 연령은 24~26세가 36%로 가장 높았고, 21~23세가 32.3%, 27세 이상이 31.7%이었으며, 평균연령은 25.7세이었다.

학력은 전문대졸이 91.3%이었고, 종교는 없다고 응답한 대상자가 53.7%이었으며 성격은 외향적이 51.6%이었다. 근무환경 중 근무기관은 치과의원이 55%로 가장 높았고, 근무경력은 1~2년이 36%로 가장 높았으며 직위는 일반직이 72%였다. 담당업무는 일반진료가 40.4%로 가장 높았고, 연봉은 1900만원 이하가 46.9%로 가장 높았다(Table 1).

### 2. 직무소진

연구대상자의 영역별 직무소진 평균치는 정서적 소진 3.26(범위: 1~5), 냉소적 태도 2.63, 직업효능감 감소 2.58이었고, 전체 평균은 2.82이었다. 문항별 평균치는 정서적 소진에서 '퇴근시 완전히 지쳐있음을 느낀다'가 3.51로 가장 높았고, 냉소적 태도는 '업무기여도에 대해 더욱 냉소적이다'가 2.93으로 가장 높았으며, 직업효능감 감소는 역환산 항목으로 '업무상 문제를 효과적으로 해결할 수 있다'가 2.72로 가장 높았다(Table 2).

### 3. 대처행동

영역별 대처행동 평균치는 적극적 대처가 3.36, 소극적 대처 2.95이었고, 전체 평균은 3.19이었다. 문항별 평균치는 적극적 대처에서 '한 인간으로 좋은 방향으로 변화하거나 성장하려고 애쓴다'가 3.75로 가장 높은 점수를 보였고, '현재보다 더 좋은 시간과 장소에 대하여 꿈꾸고 상상한다'가 3.85로 소극적 대처에서 가장 높았다(Table 3).

### 4. 일반적 특성에 따른 직무소진

연령에 따른 영역별 직무소진의 차이는 직업효능감 감소에서 21~23세가 2.76으로 가장 높았고, 24~26세 2.57, 27세 이상

Table 1. 연구대상자의 일반적인 특성 및 근무환경

변수	구분	인원수	%
연령(세)	21~23	104	32.3
	24~26	116	36.0
	27세 ≤	102	31.7
교육수준	전문대졸	294	91.3
	대졸이상	28	8.7
결혼여부	미혼	274	85.1
	기혼	48	14.9
종교	유	149	46.3
	무	173	53.7
주관적 성격	외향적	166	51.6
	내성적	156	48.4
근무기관	의원급	177	55.0
	병원급 ≤	145	45.0
근무경력(년)	1~2	130	32.3
	3~5	106	36.0
	6년 ≤	86	31.7
직위	일반	232	72.0
	보직	90	28.0
담당업무	환자상담 및 관리	84	26.1
	일반진료	130	40.4
	특수진료	108	33.5
연봉(만원)	≤1,900	151	46.9
	2,000~2,400	133	41.3
	2,500 ≤	38	11.8

2.4 순으로 연령이 낮을수록 직업효능감 감소도 높았다 ( $p = .000$ ). 분산분석의 선택사양인 scheffe를 이용하여 연령 간을 비교한 결과 21~23세(2.76)와 24~26세(2.57), 21~23세(2.76)와 27세 이상(2.4)의 비교에서 유의한 차이가 있었다. 소진계는 21~23세가 2.91로 가장 높았고, 24~26세 2.82, 27세 이상 2.71 순으로 연령이 낮을수록 대상자의 직무소진이 높았다( $p = .014$ ). 이는 21~23세와 27세 이상의 비교에서 유의한 차이가 있었다. 교육수준에 따른 영역별 직무소진의 차이는 직업효능감 감소와 소진계에서 전문대졸이 각각 2.6과 2.84로 대졸이상의 2.3과 2.62보다 유의하게 높았다( $p = .006, p = .024$ ). 결혼여부에 따른 영역별 직무소진의 차이는 미혼이 냉소적 태도, 직업효능감 감소, 소진계에서 각각 2.66, 2.63, 2.86으로 기혼의 2.43, 2.27, 2.59보다 유의하게 높았다( $p = .016, p = .000, p = .002$ ). 종교유무에 따른 영역별 직무소진의 차이는 비슷한 결과를 보였고, 성격에 따른 영역별 직무소진의 차이는 내성적인 성격이 정서적 소진, 냉소적 태도, 소진계에서 각각 3.37, 2.74, 2.9로 외향적 성격의 3.17, 2.52, 2.74보다 유의하게 높았다( $p = .013, p = .002, p = .005$ )(Table 4).

5. 근무환경에 따른 직무소진

근무기관에 따른 영역별 직무소진의 차이는 기관별로 비슷한 결과를 보였고, 근무경력에 따른 직무소진 감소에서 1~2년이 2.72로 가장 높았고, 3~5년 2.57, 6년 이상 2.36 순으로 경력이 낮을수록 직업효능감 감소가 유의하게 높았다( $p = .000$ ). 이는 1~2년과 6년 이상, 3~5년과 6년 이상의 비교에서 유의한 차이가 있었다. 직위는 직업효능감 감소에서 일반직이 2.66으로 보직자의 2.37보다 유의하게 높았고( $p = .000$ ), 담당업무는 직업효능감 감소에서 일반진료가 2.69로 가장 높았고, 특수진료

Table 2. 영역 및 문항별 직무소진 평균치

(단위: 평균±표준편차)

영역	문항	순위	평균수치
정서적 소진	나는 내가 맡은 일을 하는데 있어 정서적으로 지쳤음을 느낀다.	2	3.43 ± .93
	나는 퇴근시 완전히 지쳐 있음을 느낀다.	1	3.51 ± .02
	나는 하루 종일 일하는 것에 긴장되어 있다.	4	3.31 ± .83
	나는 내가 맡은 일을 하는데 있어 완전히 지쳤다.	5	2.85 ± .96
	나는 아침에 일어나 출근할 생각에 피곤을 느낀다.	3	3.21 ± .99
소 계(Cronbach's alpha = 0.83)			3.26 ± .73
냉소적 태도	나는 내 업무기여도에 대해 더욱 냉소적이 되었다.	1	2.93 ± .81
	나는 현재 맡은 일을 시작한 후 업무에 대한 관심이 줄었다.	2	2.67 ± .82
	나는 내가 맡은 일을 하는데 있어 소극적이다.	4	2.43 ± .80
	나는 나의 업무중요성이 의심스럽다.	3	2.46 ± .85
소 계(Cronbach's alpha = 0.75)			2.63 ± .62
직업 효능감* 감소	나는 업무상 발생한 문제들을 효과적으로 해결할 수 있다.	1	2.72 ± .67
	나는 현재 소속직장에 효과적으로 기여하고 있다고 느낀다.	4	2.65 ± .71
	내 생각에, 나는 일을 잘한다.	2	2.69 ± .74
	나는 업무상 무언가 성취했을 때 기쁨을 느낀다.	6	2.10 ± .70
	나는 현재 업무에서 가치 있는 많은 일들을 이뤄왔다.	3	2.66 ± .72
나는 업무상 일들을 효과적으로 처리한단 자신감이 있다.	5	2.64 ± .72	
소 계(Cronbach's alpha = 0.88)			2.58 ± .56
전체 평균(Cronbach's alpha = 0.87)			2.82 ± .49

주) 1 = 전혀 아니다, 2 = 그렇지 않다, 3 = 보통이다, 4 = 그런 편이다, 5 = 매우 그렇다

\*역척도 항목임

Table 3. 영역 및 문항별 대처행동 평균치

(단위: 평균±표준편차)

영역	문항	순위	평균수치	
적극적 대처	문제를 좀 더 잘 이해하기 위해 그 문제를 분석하려고 노력한다.	8	3.51 ± .63	
	대처 방안을 세우고 그에 따라 일을 처리한다.	11	3.39 ± .67	
	일을 처음 예감에 따라 성급하게 처리하지 않는다.	14	3.31 ± .69	
	유사한 상황에 있었던 과거의 경험을 이야기 한다.	6	3.53 ± .73	
	그 문제에 있어서 여러 가지 다른 해결책을 생각해 낸다.	7	3.52 ± .67	
	다른 것에 의해 방해를 받을 때라도 감정을 유지하려고 노력한다.	13	3.35 ± .69	
	말해야 할 곳과 할 일에 대하여 곰곰이 생각한다.	9	3.48 ± .69	
	다른 사람의 관점에서 사건(일)을 보려고 노력한다.	11	3.39 ± .68	
	상황을 좀 더 파악하기 위해 누군가와 이야기 한다.	2	3.70 ± .65	
	누군가로부터 이해와 동정심을 받으려고 한다.	16	2.79 ± .87	
	나의 느낌을 어떤 방법으로든지 표시한다.	15	3.22 ± .79	
	그 문제에 대해 무엇인가 해 줄 수 있는 사람과 대화한다.	4	3.61 ± .74	
	존경하는 친척이나 친구에게 충고를 구한다.	9	3.48 ± .80	
	누군가에게 나의 감정을 이야기 한다.	3	3.62 ± .77	
	기도하거나 책(성경/불경/기타 종교 관련 책)을 본다.	17	2.24 ± 1.08	
	일의 밝은 면만 보려고 애쓴다.	15	3.22 ± .84	
	어떤 창의적인 일을 하기 위해 원기를 북돋는다.	15	3.22 ± .73	
	한 인간으로 좋은 방향으로 변화하거나 성장하려고 애쓴다.	1	3.75 ± .66	
	삶에 있어 중요한 것을 재발견하려고 애쓴다.	5	3.58 ± .74	
	소 계(Cronbach's alpha = 0.84)			3.36 ± .38
소극적 대처	기적이 일어날 것으로 생각한다.	12	2.22 ± .88	
	일어나고 있는 일이나 나의 감정이 변화되기를 원한다.	2	3.49 ± .65	
	현재보다 더 좋은 시간과 장소에 대하여 꿈꾸고 상상한다.	1	3.85 ± .76	
	일이 잘 해결될 것이라는 희망을 품고 환상을 갖는다.	3	3.41 ± .79	
	운명에 맡긴다.	13	2.21 ± .93	
	시간이 해결해 줄 것이라고 생각하고 기다린다.	11	2.55 ± .74	
	아무 일도 안 일어난 것처럼 지낸다.	10	2.66 ± .89	
	모든 일을 잊어버리려고 애쓴다.	7	3.12 ± .91	
	그 문제를 잊기 위해 다른 일에 몰두한다.	5	3.27 ± .79	
	아무 것도 할 수 있는 일이 없다는 사실을 받아들인다.	9	2.89 ± .77	
	어떤 상황이 사라져 버리거나 끝나 버리기를 원한다.	6	3.16 ± .94	
	잠시 동안 일을 잊기 위해 휴식이나 휴가를 가진다.	8	3.00 ± .92	
	술을 마시거나 담배를 피우거나 약을 복용함으로써 감정을 좋게 하려고 애쓴다.	14	2.03 ± 1.02	
	운동 및 취미 활동을 한다.	4	3.33 ± .92	
	소 계(Cronbach's alpha=0.68)			2.95 ± .38
	전체 합계(Cronbach's alpha=0.82)			3.19 ± .30

(임플란트, 교정) 2.54, 환자상담 및 관리 2.44 순으로 유의한 차이가 있었다(p=.004). 이는 환자상담 및 관리와 일반진료의 비교에서 유의하게 차이가 있었다. 연봉은 1900만원 이하가 냉소적 태도, 직업효능감 감소, 소진계에서 각각 2.69, 2.76, 2.91로 2,000~2,400만원의 2.62, 2.5, 2.79와 2,500만원 이상의 2.38, 2.12, 2.54보다 유의하게 높아(p=.024, p=.000, p=.000) 연봉이 낮을수록 직무소진이 높았다. 이는 냉소적 태도에서 1,900만원 이하와 2,500만원 이상의 비교에서 차이를 보였고, 직업효능감 감소는 1,900만원 이하와 2,000~2,400만원, 2,000~2,400만원과 2,500만원 이상, 1,900만원 이하와 2,500만원 이상의 비교에서 유의한 차이를 보였으며, 소진계는 1,900만원 이하와 2,500만원 이상, 2,000~2,400만원과 2,500만원 이상의 비교에서 유의한 차이를 보였다(Table 5).

6. 일반적 특성에 따른 대처행동

일반적 특성에 따른 영역별 대처행동의 차이에서 연령은

21~23세가 소극적 대처에서 3.02로 24~26세의 2.95와 27세 이상의 2.86보다 유의하게 높았다(p=.009). 이는 21~23세와 27세 이상의 비교에 의해 유의한 차이가 있었다. 교육수준은 전문대졸과 대졸이상에서 대처방법이 비슷한 결과를 보였고, 결혼여부는 소극적 대처에서 미혼이 2.97로 기혼의 2.81보다 유의하게 높았다(p=.008). 종교가 있는 경우 적극적 대처와 대처계에서 각각 3.42, 3.22로 없는 경우의 3.32와 3.15보다 유의하게 높았다(p=.024, p=.045)(Table 6).

7. 근무환경에 따른 대처행동

근무환경에 따른 영역별 대처행동의 차이에서 근무기관은 소극적 대처와 대처계에서 의원급이 2.99, 3.22로 병원급 이상의 2.89, 3.14 보다 유의하게 높았다(p=.027, p=.023). 근무경력도 소극적 대처가 1~2년 2.97, 3~5년 2.99, 6년 이상 2.85 순으로 경력이 낮을수록 소극적 대처가 높았다(p=.028). 이는 3~5년과 6년 이상의 비교에서 유의한 차이가 있었다. 연봉은

**Table 4.** 일반적 특성에 따른 영역별 직무소진의 차이 (단위: 평균±표준편차)

변수	인원수 (322)	정서적 소진	p-값	냉소적 태도	p-값	직업효능감 감소	p-값	소진계	p-값
연령									
21~23 <sup>a</sup>	104	3.27 ± .70		2.70 ± .63		2.76 ± .53		2.91 ± .49	
24~26 <sup>b</sup>	116	3.32 ± .73	.423	2.59 ± .57	.352	2.57 ± .52	.000*** (a > b, c)	2.82 ± .45	.014* (a > c)
27 ≤ <sup>c</sup>	102	3.19 ± .75		2.60 ± .66		2.40 ± .59		2.71 ± .52	
교육수준									
전문대졸	294	3.27 ± .72	.362	2.64 ± .61	.110	2.60 ± .54	.006	2.84 ± .48	.024
대졸이상	28	3.14 ± .83		2.45 ± .74		2.30 ± .69		2.62 ± .59	
결혼여부									
미혼	274	3.29 ± .71	.077	2.66 ± .61	.016	2.63 ± .55	.000	2.86 ± .47	.002
기혼	48	3.09 ± .78		2.43 ± .66		2.27 ± .58		2.59 ± .55	
종교									
유	149	3.22 ± .70	.378	2.60 ± .60	.573	2.55 ± .56	.509	2.79 ± .47	.352
무	173	3.30 ± .75		2.64 ± .63		2.60 ± .57		2.84 ± .50	
성격									
외향적	166	3.17 ± .75	.013	2.52 ± .60	.002	2.54 ± .57	.295	2.74 ± .49	.005
내성적	156	3.37 ± .69		2.74 ± .62		2.61 ± .56		2.90 ± .48	

\*p < .05, \*\*\*p < .0001 분산분석/scheffe

**Table 5.** 근무환경에 따른 영역별 직무소진의 차이 (단위: 평균±표준편차)

변수	인원수 (322)	정서적 소진	p-값	냉소적 태도	p-값	직업효능감 감소	p-값	소진계	p-값
근무기관									
의원급	177	3.32 ± .71	.093	2.63 ± .57	.769	2.57 ± .58	.771	2.84 ± .47	.427
병원급 ≤	145	3.19 ± .75		2.61 ± .68		2.59 ± .55		2.79 ± .51	
근무경력(년)									
1~2 <sup>a</sup>	130	3.18 ± .70		2.62 ± .60		2.72 ± .51		2.85 ± .49	
3~5 <sup>b</sup>	106	3.38 ± .73	.102	2.68 ± .62	.503	2.57 ± .52	.000*** (a, b > c)	2.87 ± .45	.063
6 ≤ <sup>c</sup>	86	3.25 ± .74		2.57 ± .64		2.36 ± .62		2.71 ± .53	
직위									
일반	232	3.24 ± .70	.361	2.62 ± .62	.652	2.66 ± .54	.000	2.84 ± .48	.197
보직	90	3.32 ± .80		2.65 ± .62		2.37 ± .58		2.76 ± .51	
담당업무									
환자상담 및 관리 <sup>a</sup>	84	3.30 ± .79		2.62 ± .63		2.44 ± .62		2.77 ± .52	
일반진료 <sup>b</sup>	130	3.18 ± .67	.209	2.60 ± .61	.776	2.69 ± .55	.004** (b > a)	2.83 ± .48	.627
특수진료 <sup>c</sup>	108	3.34 ± .75		2.66 ± .63		2.54 ± .51		2.84 ± .47	
연봉(만원)									
≥ 1,900 <sup>a</sup>	151	3.28 ± .70		2.69 ± .60		2.76 ± .49		2.91 ± .46	
2,000~2,400 <sup>b</sup>	133	3.27 ± .77	.717	2.62 ± .65	.024* (a > c)	2.50 ± .58	.000*** (a, b > c)	2.79 ± .51	.000*** (a, b > c)
2,500 ≤ <sup>c</sup>	38	3.17 ± .69		2.38 ± .54		2.12 ± .45		2.54 ± .39	

\*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .0001 분산분석/scheffe

적극적 대처에서 1,900만원 이하가 3.31, 2,000~2,400만원 3.38, 2,500만원 이상 3.52로 연봉이 높을수록 유의하게 높았고 (p = .008), 소극적 대처에서 1,900만원 이하가 2.98, 2,000~2,400만원 2.95, 2,500만원 이상 2.78순으로 연봉이 낮을수록 소극적 대처가 유의하게 높았다(p = .008, p = .015). 분산분석 사후검정인 scheffe를 이용하여 연봉 간을 비교한 결과 적극적 대처와 소극적 대처 모두 1900만원 이하와 2500만원 이상의 비교에서 유의한 차이가 있었다(Table 7).

**8. 직무소진과 대처행동 간의 관련성**

직무소진과 대처행동 간의 관련성에서 소진계는 적극적 대처와 대처계에서 유의한 역상관을 보였고, 소극적 대처와는 유의한 순상관을 보여 소진이 많을수록 적극적 대처방법은 낮고, 소극적인 대처방법이 높았다. 소진의 하위영역에서는 정서적 소진과 냉소적 태도, 직업효능감 감소 모두 적극적 대처와는 유의한 역상관을 소극적 대처와는 유의한 순상관을 보여 소진점수가 높을수록 적극적 대처는 낮았고, 소극적 대처는 높았다(Table 8).

Table 6. 일반적 특성에 따른 영역별 대처행동의 차이

(단위: 평균±표준편차)

변수	인원수 (322)	적극적 대처	p-값	소극적 대처	p-값	대처계	p-값
연령							
21~23 <sup>a</sup>	104	3.32 ± .35		3.02 ± .40		3.19 ± .32	
24~26 <sup>b</sup>	116	3.38 ± .38	.327	2.95 ± .37	.009** (a>c)	3.20 ± .30	.743
27 ≤ <sup>c</sup>	102	3.39 ± .41		2.86 ± .34		3.17 ± .30	
교육수준							
전문대졸	294	3.35 ± .37	.158	2.96 ± .38	.080	3.19 ± .30	.925
대졸이상	28	3.46 ± .48		2.83 ± .35		3.19 ± .33	
결혼여부							
미혼	274	3.35 ± .37	.156	2.97 ± .37	.008	3.19 ± .30	.708
기혼	48	3.43 ± .45		2.81 ± .37		3.17 ± .34	
종교							
유	149	3.42 ± .41	.024	2.96 ± .39	.474	3.22 ± .33	.045
무	173	3.32 ± .35		2.93 ± .36		3.15 ± .28	
성격							
외향적	166	3.39 ± .37	.284	2.96 ± .37	.647	3.20 ± .29	.312
내성적	156	3.34 ± .39		2.94 ± .39		3.17 ± .32	

\*\*p &lt; .01 분산분석/scheffe

Table 7. 근무환경에 따른 영역별 대처행동의 차이

(단위: 평균±표준편차)

변수	인원수 (322)	적극적 대처	p-값	소극적 대처	p-값	대처계	p-값
근무기관							
의원급	177	3.39 ± .33	.111	2.99 ± .35	.027	3.22 ± .26	.023
병원급 =	145	3.33 ± .43		2.89 ± .40		3.14 ± .35	
근무경력(년)							
1~2 <sup>a</sup>	130	3.32 ± .35		2.97 ± .40		3.17 ± .32	
3~5 <sup>b</sup>	106	3.37 ± .42	.150	2.99 ± .36	.028* (b>c)	3.21 ± .32	.625
6 ≤ <sup>c</sup>	86	3.42 ± .38		2.85 ± .36		3.18 ± .27	
직위							
일반	232	3.35 ± .38	.220	2.97 ± .39	.064	3.19 ± .31	.927
보직	90	3.41 ± .37		2.88 ± .34		3.18 ± .28	
담당업무							
환자상담 및 관리	84	3.38 ± .43		2.91 ± .40		3.18 ± .34	
일반진료	130	3.38 ± .36	.578	2.98 ± .38	.439	3.21 ± .29	.579
특수진료	108	3.33 ± .37		2.94 ± .36		3.17 ± .29	
연봉(만원)							
≥ 1,900 <sup>a</sup>	151	3.31 ± .37	.008** (c>a)	2.98 ± .40	.015* (c > a)	3.17 ± .31	
2,000~2,400 <sup>b</sup>	133	3.38 ± .37		2.95 ± .35		3.20 ± .29	.698
2,500 ≤ <sup>c</sup>	38	3.52 ± .42		2.78 ± .35		3.21 ± .32	

\*p &lt; .05, \*\*p &lt; .01 분산분석/scheffe

## 9. 대처행동에 따른 직무소진

대처행동에 따른 영역별 소진의 차이는 영역별 대처를 평균 미만의 A그룹과 평균이상의 B그룹으로 나누어 영역별 소진과의 평균을 비교하였다. 적극적 대처는 A그룹이 냉소적 태도, 직업효능감 감소, 소진계에서 각각 2.82, 2.85, 3.01로 B그룹의 2.46, 2.34, 2.66보다 유의하게 높아(p = .000), 적극적인 대처를 할수록 소진경험이 낮았다. 소극적 대처는 B그룹이 정서적 소진, 냉소적 태도, 소진계에서 각각 3.41, 2.76, 2.91로 A그룹의 3.12, 2.49, 2.73보다 유의하게 높아(p = .000, p = .001), 소극적으로 대처할수록 소진경험이 높았다. 대처계는 A그룹이 직업효능감 감소와 소진계에서 각각 2.73, 2.88로 B그룹의 2.43, 2.76보다 유의하게 높아(p = .000, p = .037), 대처평균이 높을수록 소진을 덜 경험하는 것으로 나타났다(Table 9).

## 고 찰

직무소진은 개인의 불안과 우울, 자존심의 저하 등은 물론 심할 경우 심장병과 각종 스트레스성 질환을 초래하는 등 심리적, 육체적으로 다양한 부정적인 결과를 초래한다. 또한 구성원들의 이직 및 근태율의 증가와 생산성의 감소, 직무만족 및 조직몰입의 저하 등을 통하여 조직효과성에도 매우 부정적인 영향을 미칠 수 있다<sup>23,24</sup>. 더 나아가 직무소진은 감염성이 높아 그것을 경험한 사람으로부터 다른 동료에게까지 영향을 미치게 되어 집단전체가 소진되는 결과를 가져오는 심각한 문제로 발전되기도 한다<sup>25</sup>. 본 연구는 임상치과위생사들의 직무소진의 정도를 파악하고, 다양한 대처방법들을 조사함으로써 치과위생사의 건강증진과 치과의료서비스 질 향상을 위한 기초자

Table 8. 직무소진과 대처행동 간의 관련성

변수	정서적 소진	냉소적 태도	직업효능감 감소	적극적 대처	소극적 대처	소진계
냉소적 태도	.536**					
직업효능감 감소	.193**	.524**				
적극적 대처	-.121*	-.378**	-.533**			
소극적 대처	.209**	.168**	-.003	.274**		
소진계	.764**	.844**	.733**	-.433**	.158**	
대처계	.023	-.184**	-.385**	.863**	.723**	-.228**

\*p < .05, \*\*p < .01

Table 9. 대처행동에 따른 직무소진의 차이

변수	인원수 (322)	정서적 소진	p-값	냉소적 태도	p-값	직업효능감 감소	p-값	소진계	p-값
적극적 대처									
A	148	3.34 ± .71	.076	2.82 ± .60	.000	2.85 ± .51	.000	3.01 ± .45	.000
B	174	3.19 ± .74		2.46 ± .59		2.34 ± .50		2.66 ± .47	
소극적 대처									
A	165	3.12 ± .75	.000	2.49 ± .65	.000	2.55 ± .54	.483	2.73 ± .51	.001
B	157	3.41 ± .67		2.76 ± .55		2.60 ± .59		2.91 ± .45	
대처계									
A	159	3.21 ± .72	.189	2.68 ± .62	.144	2.73 ± .53	.000	2.88 ± .48	.037
B	163	3.32 ± .73		2.58 ± .62		2.43 ± .56		2.76 ± .49	

A: 평균값 미만 그룹, B: 평균값 이상 그룹

료를 제공하기 위해 조사하였다.

전체대상자들의 영역별 직무소진의 평균은 정서적 소진 3.26(범위 1~5), 냉소적 태도 2.63, 직업효능감 감소 2.58이었고, 전체 평균은 2.82로 이<sup>6)</sup>의 2.83과 직무스트레스를 조사한 권과 정<sup>7)</sup>의 2.82와 거의 비슷하였고, 간호사를 대상으로 한 서<sup>10)</sup>의 2.73, 박<sup>11)</sup>의 2.92와도 비슷하였으며, 박과 한<sup>1)</sup>의 정서적 고갈 4.75(7점 척도)와 심리적 이탈 4.19(7점 척도)보다는 약간 낮은 결과를 보였다. 이는 최신 치과시술의 다양화로 치과위생사가 업무량 증가와 수요자의 기대증가로 인해 육체적, 정신적 피로를 비교적 높게 느끼고 있는 것으로 생각되며, 다행히 자신의 일에 대한 무감각증이나 성취감 결여는 평균보다 낮아 그리 심하지 않았다.

영역별 대처행동 평균은 적극적 대처가 3.36, 소극적 대처가 2.95이었고, 전체 평균은 3.19로 윤<sup>6)</sup>의 3.06과 권과 정<sup>7)</sup>의 단기적응방법 3.08, 장기적응방법 3.05보다 약간 높았으며, 간호사를 대상으로 한 서<sup>10)</sup>의 2.76과 박<sup>11)</sup>의 2.83보다는 비교적 높아 전반적으로 소진 시 다양한 대처방법을 사용하고 있는 것으로 나타났다.

일반적인 특성에 따른 영역별 직무소진의 차이는 연령이 낮을수록 소진이 높았고, 기혼보다 미혼에서 유의하게 높아 다른 연구자들의 결과와 같았다<sup>6,8,10-12)</sup>. 이는 연령이 높을수록 본인이 인지하는 소진의 원인을 잘 파악하고 일에 대한 성취감도 높으며, 결혼한 사람이 정서적, 정신적으로 더 안정되어 있고, 원만한 대인관계를 형성하며 임상에서 근무하는 동안에 겪는 갈등 상황에 대한 대처가 높은데서 기인한다고 해석된다. 학력은 낮을수록 소진이 유의하게 높아 다른 연구자들<sup>7,8,11,12)</sup>과 반대의 결과를 보였으나 이들의 결과는 통계적으로 유의하지는 않았고, 성격은 내성적인 성격이 외향적인 성격보다 소진이 유

의하게 높았다.

근무환경에 따른 영역별 직무소진의 차이는 근무기관별로는 차이가 없었고, 근무경력이 낮을수록, 보직자보다 일반직에서 직업효능감 감소가 유의하게 높았다. 이<sup>6)</sup>는 처음 일을 시작하는 치과위생사들은 고유 업무에 대한 자신의 능력 발휘를 기대하며 의욕적으로 업무에 임하게 되지만 현실에 직면하게 되면 고유 업무 이외의 일도 많이 하게 되어 어려움과 스트레스를 경험하게 된다고 하여 본 연구와 일치하였고, 박과 한<sup>1)</sup>은 오래 근무한 간호사일수록 자신의 일에 대한 염증과 심리적 이탈을 더 많이 느낀다고 하였으며, 박<sup>8)</sup>은 보직간호사가 근무기간은 길지만 업무에 대한 책임감 때문에 소진정도가 높다고 하여 본 연구성과는 차이가 있었다. 담당업무에 따른 소진차이는 일반진료 업무가 환자상담 및 관리 업무보다 유의하게 높았는데 이는 경력이 높은 보직자가 주로 일반진료보다 상담 및 관리업무를 담당하는 것과 관련되어 근무경력이 낮을수록 소진이 높은 결과와 같은 맥락으로 해석된다. 연봉이 낮을수록 냉소적 태도와 직업효능감 감소와 소진계가 유의하게 높아 이<sup>6)</sup>의 성과와 비슷한 결과를 보였고, 이와 정<sup>17)</sup>은 월급여와 스트레스 정도의 비교에서 낮은 수입이 스트레스 정도가 심한 것으로 보고하여 이는 자기일의 가치를 충분히 보상 받지 못하고 있다는 불만족에서 오는 것으로 해석하였다.

일반적 특성에 따른 영역별 대처행동의 차이는 연령이 낮을수록 소극적 대처가 높았고, 미혼이 기혼보다 소극적 대처가 높았으며, 종교가 있는 경우가 없는 경우보다 적극적 대처가 높아 유의한 차이를 보였다. 윤<sup>6)</sup>은 치과위생사의 연령이 높을수록 스트레스에 소극적인 대처, 회피반응으로 대처하는 정도가 낮다고 하여 본 연구와 같은 결과를 보였고, 서<sup>10)</sup>는 기혼이 미혼보다, 종교가 있는 경우가 없는 경우보다 대처유형 평

균이 높게 나와 다양한 대처방법을 활용한다고 하였다.

근무환경에 따른 영역별 대처행동의 차이는 의원급보다 병원급 이상에 근무하는 치과위생사가 소극적 대처와 대처계가 낮았고, 근무경력이 낮을수록 소극적 대처가 높았으며, 연봉이 높을수록 적극적 대처가 높아 유의한 차이를 보였다. 이는 병원급 이상에 근무하는 치과위생사가 응급상황에 대한 경험이 높고 긴박한 상황에서 적극적으로 문제를 대처하려는 태도가 습관화되어 있기 때문이라고 생각되며, 연봉이 높을수록 직무만족도가 높아 소진을 있더라도 적극적인 대처를 통해 극복하려는 의지가 강하기 때문으로 해석된다.

직무소진과 대처행동간의 관련성에서 소진계는 적극적 대처와 대처계와 유의한 역상관을 보였고, 소극적 대처와는 유의한 순상관을 보여 소진이 많을수록 적극적 대처는 낮고, 소극적인 대처가 높았다. 이<sup>6)</sup>는 업무스트레스 정도가 같더라도 스트레스 대응방법이 효율적인 경우 업무 수행시 나타나는 소진정도가 낮아지게 됨으로써 이직률을 감소시키고, 유능한 치과위생사로서의 자질을 높일 수 있다고 하였고, 이와 정<sup>17)</sup>은 스트레스에 대한 원인 분석이나 문제해결을 위한 상담법을 이용하는 것은 스트레스 해소와 반복을 줄이기 위한 적극적인 방법으로, 치과위생사들이 업무수행과정에서 느끼는 스트레스를 상당히 적극적으로 대처하고 있는 것으로 보고 하였다. 박<sup>8)</sup>은 대처자원과 대처과정에서의 역할에 대한 지식증진은 업무소진을 예방하고 전략을 고안하는데 도움이 되며, 대처자원의 활용증진은 개인 및 업무 관련 스트레스원의 조절을 촉진시킬 것이라고 하였고, 박<sup>11)</sup>은 소진경험이 높을수록 대처유형을 잘 활용하지 않는 것으로 보고하여 여러 가지 다른 대처 활용과 모색의 필요성을 강조했다.

대처행동에 따른 영역별 소진의 차이는 영역별 대처를 평균미만의 A그룹과 평균이상의 B그룹으로 나누어 평균을 비교한 결과 대처계는 직업효능감 감소와 소진계에서 A그룹이 B그룹보다 유의하게 높았고, 적극적 대처는 냉소적 태도, 직업효능감 감소, 소진계에서 A그룹이 B그룹보다 유의하게 높았으며, 소극적 대처는 정서적 소진, 냉소적 태도, 소진계에서 B그룹이 A그룹보다 유의하게 높아 적극적으로 대처할수록 직무소진이 낮았고, 소극적으로 대처할수록 직무소진이 높았다.

이상의 결과에서 임상치과위생사들이 직무 수행시 느끼는 소진을 해소하기 위해서는 개개인의 긍정적인 성격형성과 더불어 업무의 순환이 요구되고, 경력이 낮은 치과위생사들의 직업에 대한 가치관 및 직무만족 향상을 위한 체계적인 교육 프로그램 개발이 시급하며, 소진의 원인이 되는 문제를 적극적으로 해결하기 위한 적극적 대처방법의 활용이 개인의 건강증진과 치과의료서비스 질 향상을 위해 필요하다. 본 연구는 일부지역에 국한된 단면조사이기 때문에 연구결과를 일반화하기에는 무리가 있을 것으로 사료되며 향후 상사와의 관계, 직무만족 등 다양한 변수를 포함한 소진예방에 관한 전향적인 추가연구가 필요하다고 생각된다.

## 요 약

본 연구는 임상치과위생사들의 직무수행 과정에서 느끼는 직무소진 및 대처행동을 파악하기 위하여 대구, 경북, 울산지역에 근무하는 치과위생사 322명을 대상으로 설문조사를 실시하

여 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 전체 대상자들의 영역별 직무소진 평균은 정서적 소진 3.26, 냉소적 태도 2.63, 직업효능감 감소 2.58이었고, 전체 평균은 2.82이었다.
2. 영역별 대처행동 평균은 적극적 대처가 3.36, 소극적 대처 2.95이었고, 전체 평균은 3.19이었다.
3. 일반적인 특성과 직무소진의 차이는 연령과 교육수준이 낮을수록 직업효능감 감소와 소진계가 유의하게 높았고, 미혼인 경우 냉소적 태도, 직업효능감 감소, 소진계가 유의하게 높았으며, 내성적인 성격은 정서적 소진, 냉소적 태도, 소진계가 유의하게 높았다.
4. 근무환경과 직무소진의 차이는 근무경력이 낮고, 일반직에서 일반진료 담당이 직업효능감 감소가 유의하게 높았고, 연봉이 낮을수록 냉소적 태도, 직업효능감 감소, 소진계가 유의하게 높았다.
5. 일반적인 특성과 대처행동의 차이는 연령이 낮고, 미혼이 소극적 대처에서 유의하게 높았고, 종교가 있는 경우 적극적 대처와 대처계가 유의하게 높았다.
6. 근무환경과 대처행동의 차이는 근무기관이 의원급인 경우 소극적 대처와 대처계가 유의하게 높았고, 근무경력이 낮을수록 소극적 대처에서 유의하게 높았으며, 연봉이 낮을수록 적극적 대처는 유의하게 낮았고, 소극적 대처는 높았다.
7. 직무소진과 대처행동간의 관련성에서 소진계는 적극적 대처 및 대처계와 유의한 역상관을 보였고, 소극적 대처와는 유의한 순상관을 보였다.
8. 대처행동에 따른 영역별 소진 차이는 대처계는 A그룹(평균미만)이 B그룹(평균이상)보다 직업효능감 감소와 소진계가 유의하게 높았고, 적극적 대처는 A그룹이 B그룹보다 냉소적 태도, 직업효능감 감소, 소진계가 유의하게 높았으며, 소극적 대처는 B그룹이 A그룹보다 정서적 소진, 냉소적 태도, 소진계가 유의하게 높았다. 이상의 결과에서 치과위생사의 연령, 근무경력, 연봉이 낮을수록, 미혼자가 소진과 소극적 대처가 높았고, 종교가 있는 경우 적극적 대처가 높아 경력이 낮은 치과위생사들의 직무소진을 감소시키고 적극적 대처행동을 활용할 수 있도록 하는 방안이 요구된다.

## 참고문헌

1. 박상연, 한수정: 종합병원 간호사의 직무소진과 그 영향 요인에 관한 연구. 산업노동연구 12(2): 289-315, 2006.
2. 이성은: 병원직원의 건강관리. 대한간호 31(3): 22-25, 1992.
3. 이진옥: 직무요구가 정서적 소진과 직무부관여에 미치는 영향; 개인적 자원과 직무자원의 조절효과를 중심으로. 고려대학교 대학원 석사학위논문, 2003.
4. 박문수: 조직구성원의 직무소진이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 서강대학교 대학원 석사학위논문, 2004.
5. Maslach C, Jackson SE: Maslach Burnout Inventory manual(2nd ed). Palo Alto CA, Consulting Psychologists Press, 1986.
6. 이선미: 치과위생사의 업무스트레스 및 강인성과 소진에 관한 연구. 한국구강건강증진학회지 1(1): 95-108, 2000.
7. 권미영, 정미희: 치과위생사의 스트레스 정도와 적응 방법에 관한 연구. 치위생과학회지 4(3): 133-140, 2004.
8. 박계순: 병원근무 간호사의 소진과 영향요인. 여성건강간호학회지



- 8(4): 550-558, 2002.
9. Lazarus RS, Folkman S: Stress, Appraisal and Coping. New York: Springer Publication Company. 1984.
  10. 서민정: 암환자를 간호하는 간호사의 소진과 대처유형. 연세대학교 대학원 석사학위논문, 2001.
  11. 박란희: 암환자를 간호하는 임상간호사의 소진(burnout)경험과 대처유형. 가톨릭대학교 산업보건대학원 석사학위논문, 2002.
  12. 김영단: 심사간호사의 업무스트레스 및 소진경험에 관한 조사연구. 원광대학교 보건환경대학원 석사학위논문, 2005.
  13. 조성연: 보육교사의 직무만족도와 소진. 한국생활과학회지 14(1): 69-79, 2005.
  14. 문채련, 이소은: 유아교사의 직무만족도와 소진. 한국생활과학회지 14(3): 387-399, 2005.
  15. 이소은, 문채련, 김기에: 결혼여부 및 근무기관유형에 따른 유아교사의 직무만족도와 소진. 미래유아교육학회지 13(4): 23-45, 2006.
  16. 윤영숙: 치과위생사의 직무스트레스 대처전략 결정요인에 관한 연구. 치위생과학회지 2(2): 75-83, 2002.
  17. 이영애, 정은경: 치과위생사의 업무 스트레스와 대처방법에 관한 조사. 한국위생과학회지 11: 149-157, 2005.
  18. 박혜선: 치과위생사가 임상에서 자각하는 직업성스트레스와 소진 경험에 관한 연구: 서울시 치과위생사를 중심으로. 숙명여대 정책대학원 석사학위논문, 2001.
  19. 정미희: 치과위생사의 소진에 영향을 미치는 요인. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문, 2002.
  20. 신강현: 일반직 종사자를 위한 직무소진 척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직 16(3): 1-7, 2003.
  21. 최은정: 직무스트레스 유발요인이 조직구성원의 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구. 서강대학교 대학원 석사학위논문, 2005.
  22. 한정석, 오가실: 만성 질환아를 가진 어머니의 비통감과 이에 대응하는 정도에 관한 연구. 대한간호 29(4): 73-87, 1990.
  23. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP: "Job burnout". Annual Review of Psychology 52: 397-422, 2001.
  24. Wright TA, Bonett DG: "The Contribution of Burnout to Work Performance". J Organizational Behavior 18(5): 491-499, 1997.
  25. Cordes CL, Dougherty TW: "A review and an integration of research on job burnout". Academy of Management Review 18: 621-656, 1993.

(Received October 29, 2007; Accepted December 5, 2007)

