

전라남 · 북 지역에 근무하는 치과위생사의 감정노동과 관련요인

안권숙 · 최미숙[†]
초당대학교 치위생학과

The Relationship Between Emotional Labor and Influence Factor in Dental Hygienist Who Work at Jeonla Provinces

Kwon-Suk Ahn and Mi-Suk Choi[†]

Department of Dental Hygiene, Cho-Dang University, Muan-Gun 534-701, Korea

Abstract This study was designed to identify the relationship between emotional labor and reaction factor(job satisfaction, fatigue), buffer factor(social support) among dental hygienist. The number of respondents was 50 who work in dental clinic and period of investigation was march 2010 through April 2010. A structured questionnaire was employed to evaluate the level of participants' sociodemographics, job-related factors, health-related behaviors, emotional labor and self-perceived fatigue, job satisfaction, social support. While the mean values of emotional labor were higher than those who work in hospital and lower than those who work in service employees. These results suggest that emotional labor was related to an increase in fatigue and strong correlation between involuntary emotional expression, self-perceived fatigue, job satisfaction, social support in dental hygienist. Multiple regression analysis has found that social support and no. of personnel were main factors that influence to the level of emotional labor in dental hygienist. The results of this study suggest that emotional labor was a determinant predictor of self perceived fatigue. Thus, a management program for emotional labor is strongly recommended for promotion of quality of life in dental hygienist and to improve dental service and competitiveness.

Key words Emotional labor, Self-perceived fatigue, Job satisfaction, Social support

서 론

감정노동은 개인이 경험하는 실제 감정과 조직이 요구하는 감정표현 규범에 차이가 존재할 경우와 효과적인 직무수행 또는 조직 내에서 적응을 위하여 자신이 경험하는 감정을 조절하려는 경우 및 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력과 바람직해 보이는 특정한 감정을 표현하려는 노력 중에 경험하게 되는 것으로 Hochschild¹⁾는 “일반 대중들로부터 주목받게 되는 표정이나 몸짓을 창출하는데 따르는 느낌을 관리하는 것(The management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display)”이라고 정의하였다.

오늘날 고객만족 또는接客서비스가 기업의 경쟁우위를 결정하는 주요한 요인 중의 하나로 부각됨에 따라 정도의 차이는 있을지라도 모든 산업에 종사하는 근로자들은 조

직이 요구하는 감정표현 규범에 따라 자신의 감정이나 느낌을 고객에게 연출하도록 강요받고 있다²⁾.

최근 병원에서는 환자들의 다양하고 높은 수준의 의료서비스 요구를 만족시키고, 병원의 경쟁력 확보 차원에서 환자에 대한 의료서비스를 제공할 때 감정적인 표현을 조절하고 통제하도록 하는 병원조직의 노력이 증가하고 있다³⁾. 치과병원에서도 예외가 아니어서 치과진료 만족에 관한 연구⁴⁾에서 의료진의 친절도가 가장 크게 영향을 미친다고 보고한 바와 같이 치과병원은 환자와 접촉하는 동안 자신의 병원에 우호적인 감정을 갖게 하기위하여 환자와 치과위생사의 상호관계를 관리할 필요가 생겼고 치과위생사들의 감정표현에 대하여 일정한 기준을 요구하게 되었으며 이러한 과정에서 치과위생사들은 감정 노동(emotional labor)을 수행하게 된다. 그러나 의료서비스의 질과 다양한 환자요구에 대한 만족도를 높이려는 과정에서 병원의 방침에 의해서 서비스를 제공하는 조직구성원은 자신의 감정표현 규범을 표준화하고 강화함으로써 감정이나 느낌을 통제받는다고 느낄 수 있다⁵⁾.

치과위생사는 환자와 직접 대면하여 진료협조, 구강보

[†]Corresponding author
Tel: 061-450-1250
Fax: 061-450-1811
E-mail: mschoi@chodang.ac.kr

건 예방활동 뿐만 아니라 조직관리 및 치과경영의 동반자로서의 다양한 역할을 요구받는 등 광범위한 정신적 노동과 관련된 직업 중의 하나로⁶⁾ 자주 감정노동에 접하게 되지만, 치과위생사가 친절한 서비스를 제공하는 것은 당연한 일로 여겨지고 직무수행과정에서 많은 비중을 차지하는 감정관리 및 감정표현 등 감정노동 측면의 중요성이 인식되지 못하고 있는 실정이다.

감정노동을 대상으로 한 연구는 1990년대 중반 이후 호텔 직원, 항공 승무원, 백화점 직원 등을 대상으로 한 감정노동의 개념화를 위한 연구들과 질적 연구들이 시작되었고^{7,8)}, 2000년대 이후에는 감정노동과 조직특성, 직무태도, 직무만족과 직무스트레스와의 관계 연구가 이루어졌다^{9,10)}.

치과위생사를 감정노동 대상자로 고려하여 치과위생사의 감정노동에 대한 연구는 아직 초기단계로써 감정노동을 낮추고 관리하기 위한 대책 수립의 필요성을 공감하고 있지만 치과위생사의 감정노동 정도와 이에 영향을 주는 요인에 대한 연구는 부족한 실정이다.

이에 본 연구에서는 감정노동에 대한 기존 연구의 제한점을 고려하여 치과위생사의 감정노동 수준에 중재요인(사회적 지지, 직무만족도) 및 반응요인(피로)이 어느 정도 영향을 미치는지 알아보고 치과위생사의 감정노동을 관리할 수 있는 기초 자료를 제공하고자 한다.

연구대상 및 방법

1. 연구대상 및 방법

본 연구는 2010년 3월부터 2010년 7월까지 전라남·북지역의 치과병·의원에 근무하는 치과위생사를 연구대상으로 하여 설문조사를 실시하였으며 설문 조사를 실시하기 전에 본 설문조사의 취지 및 설문지 작성 방법에 대하여 충분히 설명한 후 자기기입식(Self-reported)으로 실시하였다.

질문지를 총 262부 배포하고 232부가 회수되어 89%의 회수율을 보였으며 회수된 질문지 중 충실하지 못하게 응답하였거나 분석에 활용이 불가능하다고 판단된 15부를 제외한 총 213부를 분석에 활용하였다.

2. 연구내용 및 변수

조사에 사용한 설문지의 구성은 조사대상자의 인구사회학적, 직업관련 특성 17문항, 건강관련 행위 특성 4문항, 직무스트레스 요인인 직무요구 3문항, 직무자율 6문항, 중재요인인 사회적 지지의 경우 4문항, 반응요인인 직무만족 6문항, 심리적 증상 18문항, 신체적 증상 19문항으로 구성하였다.

점수부여 방식은 Likert-type의 5점 척도로서 “전혀 그렇지 않다”(5점), “그렇지 않다”(4점), “그저 그렇다”(3점), “그렇다”(2점) 그리고 “매우 그렇다”(1점)로 구분하여 점

수를 부여 하였으며 구체적인 측정항목 및 평가는 다음과 같이 하였다.

1) 인구사회학적 및 직업관련 특성

인구사회학적 및 직업관련 변수로는 연령, 결혼 상태, 치과위생사로서의 업무 종사기간, 하루 근무시간, 같이 근무하는 동료(치과위생사)의 수, 하루 병원을 방문하는 환자수 등을 조사하였다.

2) 건강관련 행위

일상생활에서의 건강관련 행위로는 흡연상태, 음주상태, 규칙적 운동여부 등을 조사하였으며 흡연상태는 “흡연군”, “비흡연군”으로 구분하였고, 음주상태는 “음주군”과 “비음주군”으로 구분하였다. 운동여부는 1주일에 3회 이상 회당 30분 이상의 운동을 하는 사람을 “운동군”으로 그렇지 않은 사람은 “비운동군”으로 구분하였다.

3) 감정노동

본 연구에서는 이복임(2006)⁵⁾이 수정·보완한 감정노동 측정도구를 사용하였으며 이는 감정표현 행위 5문항, 환자응대 3문항, 진심행위 4문항씩 총 12문항으로 구성되어 있고 5점 척도이다. 점수가 높을수록 감정표현 행위, 환자응대, 진심행위 등의 감정노동의 수준이 높다는 것을 의미한다.

4) 중재 및 반응요인

조사대상자의 직무스트레스로 인하여 나타나는 반응으로서 개인이 자신의 직무에 대해서 느끼는 정서적 욕구충족상태인 직무만족은 미국 국립산업안전보건연구원(NIOSH)에서 개발한 직업성스트레스 조사표의 직무만족부분을 치과위생사 집단의 근무환경에 맞게 수정한 후 6문항을 선정하였다¹¹⁾.

사회적 지지는 1999년 미국산업안전보건연구원에서 개발한 직무스트레스 조사표를 한국산업안전공단 산업안전보건연구원에서 한국어판으로 번역한 도구¹²⁾를 사용하였다. 상관의 지지, 직장동료의 지지로 나뉘어 있으며 4문항으로 구성되어 있는 5점 척도이다.

피로항목은 지난 2주 동안에 느꼈던 피로수준에 대해 응답하도록 하였으며 전반적 피로도(8항목), 일상생활 기능장애(6항목), 상황적 피로(5항목)의 3개 하부 영역으로 구성된 다차원 피로척도(Multidimensional Fatigue Scale : MFS)¹³⁾를 이용하였다.

직무만족, 사회적지지 항목의 경우 점수가 높을수록 직무만족 수준은 높고 사회적 지지는 낮음을 의미하며 피로의 경우 점수가 높을수록 자신이 느끼는 피로수준이 높다는 것을 의미한다.

3. 자료의 처리 및 분석방법

본 연구에서 회수된 질문지는 SPSS(V12.0) 통계 Package

를 이용하여 분석하였으며 응답자의 일반적 특성에 따른 분포는 빈도와 백분율로 제시하였으며 감정노동의 수준을 평균과 표준편차 값으로 제시하였다.

치과위생사의 일반적 특성에 따른 감정노동 수준의 분포를 파악하기 위하여 교차분석(Chi-square test)을 실시하였으며 일반적 특성에 따른 감정노동, 중재요인(사회적 지원, 직무만족), 반응요인(피로)의 수준을 파악하기 위하여 t-test, 분산분석(One way ANOVA)을 실시하였다.

감정노동과 중재요인(사회적 지원, 직무만족), 반응요인(피로)의 상관관계를 파악하고자 단순 상관분석(Simple Correlation Analysis)을 실시하였으며 치과위생사의 감정노동에 미치는 요인을 확인하기 위하여 다중 회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 이용하였다.

결 과

1. 연구대상자의 일반적 특성

본 연구를 위한 응답자의 일반적 특성을 개인적 특성, 직무관련 특성, 건강관련 특성으로 구분하여 Table 1에 제시하였다.

2. 감정노동 수준

치과위생사의 감정노동 수준을 Table 2에 제시하였으며 평균 수준은 3.12±0.47 정도인 것으로 나타났으며 점수가 높을수록 감정노동의 정도가 높음을 나타낸다.

치과위생사의 감정노동 수준은 진심행위(3.36±0.16) 관련 항목에서 높은 수준을 나타냈으며 환자 응대(3.24±0.41), 감정표현(2.88±0.88) 순으로 나타났다.

세부항목에 대한 수준을 분석한 결과 “내가 표현하는

Table 1. General characteristics of respondents

	Variables	Frequency	Percentage
Age	>25	65	30.5
	26-27	50	23.5
	28-29	48	22.5
	30<	50	23.5
Marital status	Married	115	54.0
	Unmarried	98	46.0
Career	>2	70	32.9
	2-4	64	30.0
	4-6	37	17.4
	6<	42	19.7
Working time	>8	123	57.7
	8-10	77	36.2
	10<	13	6.1
No. of worker	>3	91	42.7
	3-4	40	18.8
	4-5	50	23.5
	5<	32	15.0
	Patients per a day	>25	70
26-32		52	24.4
33-34		38	17.8
35<		53	24.9
Smoking	Yes	15	7.0
	No	198	93.0
Drinking	Yes	133	62.4
	No	80	37.6
Exercise	Yes	79	37.1
	No	134	62.9
Total		213	100.0

Table 2. Level of emotional labor

Variables		Score
		Mean±SD
Expression of emotion	Despite of bad feeling, I always do my best.	2.39±0.49
	Feel the nervosity and annoyance when care for a patient	3.00±0.53
	Get stressed when control the emotion	3.00±0.43
	Often hide and didn't express a real emotion in hospital	3.00±0.68
	Often feel the bother and extremely fatigue	3.00±0.31
Total		2.88±0.88
Care for a patient	Difficult to serve a patient with a smile	2.66±0.88
	Didn't express the real emotion for patient	3.11±0.31
	Can't express real emotion and feel hard time at a hospital	3.21±0.41
Total		3.24±0.41
Heartfelt behavior	Often confused because the difference between real emotion and action	4.01±0.53
	Often artificial effort in front of patient to leave a good impression	2.91±1.19
	Often more fake laughter than real laughter at a hospital	2.88±1.27
	There is a difference between real emotion and expressed emotion in front of patient	3.53±0.73
	Total	3.36±0.16
Total		3.12±0.47

행동과 나의 실제 감정의 차이 때문에 혼란스러울 때가 있다”(4.01±0.53), “환자를 대할 때 실제 감정과 표현하는 감정과는 차이가 있다”(3.53±0.73), “나는 업무 중 실제 감정을 표현하지 못하여 병원생활이 대단히 어렵다고 느낀다”(3.21±0.41), “나는 기분이 나쁠 때에도 환자에게 표현하지 않으려고 최선을 다한다”(2.39±0.49) 항목 순으로 높게 나타났다.

3. 제 특성에 따른 감정노동 수준의 분포

치과위생사의 일반적 특성 및 반응요인, 중재요인에 따른 감정노동 수준 분포를 파악하기 위하여 감정노동의 수

준을 중위수를 기준으로 낮은 부류(Q₁, Low)와 높은 부류(Q₂, High)로 구분한 결과를 Table 3에 제시하였다.

감정노동 수준이 높은 부류(Q₂, High)의 경우에서 각 특성별로 비교한 결과, 개인적 특성의 경우 나이가 23세 이하, 결혼을 하지 않은 경우, 직무관련 특성에서는 치과 위생사 경력이 2년 이하, 하루 근무시간이 8~9시간, 근무 인원은 2인 이하, 하루방문 환자수는 36인 이상인 경우, 건강관련 특성에서는 흡연을 하지 않고, 규칙적인 운동을 하지 않으며 음주를 하는 경우에서 높게 나타났다.

중재요인의 경우 직무불만족 수준이 높고, 사회적 지원이 낮다고 느끼는 경우에서 높게 나타났으나 반응 요인인

Table 3. Distribution of emotional labor according to the general characteristic

Variables	Emotional labor		Total N(%)	p*
	Q ₁ (Low) N(%)	Q ₂ (High) N(%)		
Age	>21	10(7.60)	55(67.1)	< 0.001
	22-23	31(23.7)	19(23.2)	
	24-25	40(30.5)	8(9.8)	
	26<	50(38.2)	0(0.0)	
Marital status	Married	105(80.2)	10(12.2)	< 0.001
	Unmarried	26(19.8)	72(87.8)	
Career	>1	11(8.4)	59(72.0)	< 0.001
	1-2	46(35.1)	18(22.0)	
	2-4	32(24.4)	5(6.1)	
	4<	42(32.1)	0(0.0)	
Working time	>8	109(83.2)	14(17.1)	< 0.001
	8-9	17(13.0)	60(73.2)	
	9<	5(3.8)	8(9.8)	
No. of worker	>2	21(16.0)	70(85.4)	< 0.001
	2-3	28(21.4)	12(14.6)	
	3-4	50(38.2)	0(0.0)	
	5<	32(24.4)	0(0.0)	
Patients per a day	>25	52(39.7)	18(22.0)	< 0.001
	26-32	29(22.1)	23(28.0)	
	33-35	32(24.4)	6(7.3)	
	36<	18(13.7)	35(42.7)	
Smoking	Yes	5(3.8)	10(12.2)	< 0.001
	No	126(96.2)	72(87.8)	
Drinking	Yes	78(59.5)	55(67.1)	0.169
	No	53(40.5)	27(32.9)	
Exercise	Yes	58(44.3)	21(25.6)	< 0.01
	No	73(55.7)	61(74.4)	
Job satisfaction	Low ^f	115(87.8)	8(9.8)	< 0.001
	High ^f	16(12.2)	74(90.2)	
Fatigue	Low ^f	68(51.9)	43(52.4)	0.526
	High ^f	63(48.1)	39(47.6)	
Social support	Low ^f	111(84.7)	2(2.4)	< 0.001
	High ^f	20(15.3)	80(97.6)	
Total		131(100.0)	82(100.0)	213(100.0)

*: By Chi-square test
f, f, Q₁, Q₂: Low and high group classified by the median score of each variable

Table 4. Level of emotional labor, fatigue, job satisfaction, social support according to the general characteristic

Variables	Emotional labor			Fatigue		Job satisfaction		Social support		
	N	M±SD	p*	M±SD	p*	M±SD	p*	M±SD	p*	
Age	>21	65	3.58±0.35	<0.001	3.43±0.77	<0.001	3.92±0.55	<0.001	4.05±0.56	<0.001
	22-23	50	3.14±0.45		3.37±0.46		3.39±0.55		3.45±0.75	
	24-25	48	2.89±0.31		2.86±0.65		2.86±0.53		2.79±0.61	
	26<	50	2.75±0.00		3.40±0.44		2.77±0.46		2.78±0.54	
Marital status	Married	115	2.83±0.27	<0.001	3.25±0.56	0.45	2.84±0.53	<0.001	2.83±0.69	<0.001
	Unmarried	98	3.47±0.40		3.32±0.74		3.82±0.48		3.91±0.53	
Career	>1	70	3.58±0.35	<0.001	3.52±0.75	<0.001	3.93±0.52	<0.001	4.00±0.58	<0.001
	1-2	64	3.03±0.41		3.14±0.64		3.18±0.64		3.27±0.79	
	2-4	37	2.86±0.29		2.76±0.31		2.78±0.35		2.70±0.55	
	4<	42	2.75±0.00		3.57±0.21		2.83±0.48		2.83±0.57	
Working time	>8	123	2.85±0.25	<0.001	3.08±0.59	<0.001	2.88±0.51	<0.001	2.86±0.59	<0.001
	8-9	77	3.52±0.40		3.45±0.58		3.83±0.55		3.97±0.63	
	9<	13	3.44±0.50		4.23±0.40		3.95±0.46		3.94±0.71	
No. of worker	>2	91	3.48±0.41	<0.001	3.36±0.63	<0.001	3.79±0.59	<0.001	3.96±0.66	<0.001
	2-3	40	3.08±0.45		3.59±0.72		3.42±0.42		3.36±0.54	
	3-4	50	2.77±0.04		3.06±0.31		2.67±0.44		2.60±0.49	
	5<	32	2.75±0.00		3.01±0.77		2.67±0.32		2.63±0.28	
Patients per a day	>25	70	2.99±0.35	<0.001	2.96±0.53	<0.001	3.08±0.65	<0.001	3.04±0.72	<0.001
	26-32	52	3.18±0.50		3.59±0.45		3.51±0.69		3.55±0.72	
	33-35	38	2.90±0.32		3.14±0.71		2.87±0.54		2.87±0.60	
	36<	53	3.43±0.49		3.49±0.69		3.64±0.68		3.81±0.87	
Smoking	Yes	15	3.38±0.48	<0.027	3.51±0.49	<0.160	3.70±0.83	<0.019	3.75±0.88	<0.038
	No	198	3.11±0.46		3.26±0.65		3.26±0.69		3.29±0.81	
Drinking	Yes	133	3.18±0.50	<0.05	3.50±0.64	<0.001	3.45±0.72	<0.001	3.49±0.83	<0.001
	No	80	3.04±0.39		2.91±0.47		3.02±0.61		3.06±0.74	
Exercise	Yes	79	3.00±0.40	<0.001	3.04±0.59	<0.001	3.05±0.60	<0.001	3.03±0.68	<0.001
	No	134	3.20±0.48		3.42±0.64		3.43±0.73		3.50±0.84	

*: By t-test or one-way ANOVA analysis of each variable

피로의 경우 피로수준이 낮은 경우에서 감정노동의 수준의 분포가 높게 나타났다.

4. 제 특성에 따른 감정노동, 직무만족, 사회적 지원, 피로 수준

치과위생사의 일반적 특성, 직무관련특성, 건강관련특성에 따른 감정노동, 직무만족, 사회적 지원, 피로 수준을 파악한 결과를 Table 4에 제시하였다.

제 특성에 따른 감정노동수준, 직무만족, 사회적 지원, 피로 수준 등 모든 항목에서 미혼이고, 나이가 어리고, 치과위생사 경력이 적으며, 하루 근무시간이 8시간-9시간 정도이고, 근무자 수가 적고, 하루 방문 환자수가 많으며, 흡연을 하고, 음주를 하며, 규칙적인 운동을 하지 않는 경우일수록 수준이 높은 것으로 나타났다.

5. 감정노동과 중재 및 반응변수간의 상관관계

치과위생사의 감정노동수준과 중재요인(직무만족, 사회적 지원) 및 반응요인(피로) 사이의 상관관계를 분석한 결

Table 5. Correlation between emotional labor and reaction factor

Variables	Emotional labor	Job satisfaction	Fatigue	Social support
Emotional labor	1	.810***	.281***	.842***
Job satisfaction		1	.404***	.970***
Fatigue			1	.377***
Social support				1

***: p<0.001

과를 Table 5에 제시하였다.

상관분석 결과 직무만족, 사회적 지원, 피로 등 모든 변수들이 감정노동과 정적 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 유의수준 0.001에서 모든 상관관계는 통계적으로 의미있는 관계를 보이고 있다.

따라서 감정노동과 중재 및 반응요인의 관계는 의미있는 상관관계라 할 수 있으며 직무만족도에 대한 불만족 수준과 사회적 지원에 대한 불만족이 수준 및 피로도 수

Table 6. The influence factor to emotional labor

Variables	B	SE	β	t	p
(Constant)	2.40	0.26		9.24	<0.001
Age	0.11	0.04	0.28	2.93	<0.001
Career	-0.19	0.03	-0.45	-5.51	<0.001
Working time	0.06	0.04	0.08	1.46	<0.150
Marital status	0.17	0.05	0.19	3.24	<0.001
No. of worker	-0.11	0.02	-0.27	-5.54	<0.001
Patients per a day	0.08	0.02	0.20	4.62	<0.001
Smoking	-0.11	0.06	-0.60	-1.91	<0.060
Drinking	0.08	0.04	0.08	1.74	<0.080
Exercise	0.00	0.03	0.00	-0.13	<0.900
Job satisfaction	-0.28	0.10	-0.43	-2.89	<0.001
Fatigue	0.03	0.03	0.03	0.82	<0.410
Social support	0.43	0.08	0.76	5.41	<0.001
R ²		F		p	
.823		76.699		0.000	

준이 높아질수록 감정노동의 수준이 높은 것으로 나타났다.

6. 감정노동에 영향을 미치는 요인 분석

치과위생사의 감정노동에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위하여 일반적인 특성, 직무관련특성, 운동관련특성, 반응요인(피로), 중재요인(사회적지원, 직무만족)을 독립변수로 하여 중회귀 분석을 실시하였다(Table 6).

분석결과 사회적 지원, 치과위생사 경력, 직무만족, 근무자 수, 나이, 방문 환자수, 결혼 항목 순으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 분석되었으며 설명력은 82.3%로 나타났다.

고 찰

본 연구 대상자인 치과위생사 대부분이 비교적 소규모인 치과병원에 근무하는 경우로써 감정노동 정도는 감정표현 2.88점, 환자응대 3.24점, 진심행위 3.36점으로 중등도 이상인 것으로 나타났으며 치과위생사는 감정표현과 감정조절로 인하여 스트레스를 받고 있으며 감정차이로 인하여 혼란을 경험하는 것으로 판단된다.

세부항목에 대한 수준을 분석한 결과 “내가 표현하는 행동과 나의 실제 감정의 차이 때문에 혼란스러울 때가 있다”(4.01±0.53), “환자를 대할 때 실제 감정과 표현하는 감정과는 차이가 있다”(3.53±0.73), “나는 업무 중 실제 감정을 표현하지 못하여 병원생활이 대단히 어렵다고 느낀다”(3.21±0.41) 항목 순으로 높게 나타났다.

치과위생사의 감정노동 수준(3.12±0.47)은 요양기관에 근무하는 간호사를 대상으로 감정노동의 수준을 조사한 연구(13)에서 제시한 수준(3.41±0.42) 보다 낮은 것으로

나타났으며 백화점 판매사원의 감정노동과 직무스트레스 반응에 대한 연구(14)에서 제시한 여성의 노동감정의 수준(3.22)보다도 낮게 나타났다.

치과위생사의 일반적 특성 및 반응요인, 중재요인에 따라 감정노동 분포의 차이를 파악하기 위하여 감정노동의 수준을 중위수를 기준으로 낮은 경우(Q₁, Low), 높은 경우(Q₂, High)로 구분하여 제 특성에 대한 감정노동 수준이 높은 경우(Q₂, High)를 파악한 결과 23세 이하의 미혼, 치과위생사 경력이 2년 이하, 근무시간이 8~9시간, 담배를 피우지 않고, 규칙적인 운동을 하지 않고, 음주를 하고, 직무만족도가 낮고(직무불만족도가 높고), 사회적 지원이 낮다고(사회적 지원 불만족도가 높다고) 느끼는 경우에서 감정노동의 수준이 높은 경우(Q₂, High)의 분포가 높게 나타났으며 피로의 경우 피로도가 낮다고 응답한 부류에서 감정노동이 높은 경우(Q₂, High)의 분포가 약간 높게 나타났다.

분석결과 비교적 나이가 어리고, 경력이 짧은 경우 치과위생사의 감정노동 분포가 높게 나타났는데 이는 조사 대상자가 근무하는 병원이 비교적 소규모인 치과병원으로써 비교적 경력이 짧은 치과위생사는 해당 직무 수행 및 적응 과정에서 새롭게 경험하게 되는 여러 가지 요인과 환자응대, 치과 진료 보조 등 다양한 업무를 수행해야 하기 때문에 이 업무를 수행하는 과정에서 상대적으로 감정노동이 높은 것으로 생각된다.

결국 직무만족도가 낮고(직무불만족도가 높을수록), 사회적 지원이 낮을수록(사회적 지원 불만족도가 높을수록) 감정노동의 수준이 높은 (Q₂, High) 부류에서 분포가 높게 나타났는데 감정노동 조건하에 놓여있는 치과위생사들이 본인의 자발적 의지와는 다소 무관하게 조직에서 요구하는 규범화된 감정을 표현함으로써 감정의 부조화와 같은 부정적 기능을 경험하게 되기 때문에 피로를 쉽게 느끼거나 직무만족에 대한 불만이 나타나는 것으로 판단된다.

그러므로 감정의 부조화와 같은 부정적 기능에 장기간 노출로 인하여 나타나는 반응현상을 저감시킬 수 있는 보완장치가 필요할 것으로 판단된다.

치과위생사의 일반적 특성, 직무관련 특성, 건강관련 특성, 직무만족, 사회적 지원, 피로 등의 항목에 대한 수준을 파악한 결과 모든 항목에서 나이가 어리고, 미혼, 치과위생사 경력이 적으며, 하루 근무시간은 8시간~9시간, 흡연을 하고, 음주를 하고 규칙적인 운동을 하지 않는 경우에서 각 항목의 수준이 높게 나타났다.

치과위생사의 감정노동수준과 직무불만족, 사회적지원, 피로간의 상관관계를 분석한 결과 직무불만족, 사회적 지원의 경우 강한 정적 상관관계(p<0.001)를 보이는 것으로 나타났으며 피로의 경우도 정적 상관관계(p<0.01)를 보이는 것으로 나타났다.

이는 사회적 지원이 낮고 직무에 대한 불만족 수준이

높을수록 감정노동의 수준이 높음을 의미하는데 이는 치과위생사가 속한 기관에 소속감을 심어주고 긍정적인 조직문화를 형성하기 위하여 일방적이 아닌 상호 수평적인 의사소통을 통한 배려가 필요하다고 주장한 연구¹⁵⁾에서와 같이 치과병원에 근무하는 치과위생사 중 비교적 경력이 적은 치과위생사에 대하여 직장 동료나 직장 상사로부터 관심과 배려를 통하여 직무만족 수준을 향상시키기 위한 대책을 수립하여 업무수행에 따른 피로를 저감함으로써 감정노동의 수준을 저감시킬 수 있을 것으로 판단된다.

치과위생사의 감정노동에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위하여 일반적인 특성, 직무관련특성, 운동관련특성, 반응요인(피로), 중재요인(사회적 지원, 직무만족)을 독립변수로 하여 중회귀 분석을 실시한 결과 “사회적 지원”, “치과위생사 경력”, “직무만족”, “근무자 수”, “나이”, “방문 환자수”, “결혼” 항목 순으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 분석되었으며 설명력은 82.3%로 나타났다. 중회귀분석 결과 치과위생사의 개인적인 특성(나이, 결혼)과 감정노동을 실제 경험하고 있는 병원에서 직장 동료와의 관계, 직장상사의 배려, 같이 근무하는 치과위생사의 수 및 하루 병원을 방문하는 환자수 등 업무와 관련된 환경이 치과위생사의 감정노동에 있어서 중요한 요인임을 확인할 수 있었다.

이상의 결과로 볼 때, 치과위생사의 감정노동 수준은 개인적인 특성, 직무관련 특성, 건강관련 특성에 따라 다르게 나타났으며, 또한 같이 근무하는 직장동료와의 원활한 업무 협조 및 직장상사로부터의 배려 정도의 의미를 갖고 있는 “사회적 지원” 등 인간적인 관계와 근무하는 병원의 “근무자 수”, “직무만족”, “방문 환자수” 등 업무 환경이 치과위생사의 감정노동에 영향을 미치는 주요 요인으로 판단되었다.

치과위생사의 감정노동을 잘 관리하고 나아가 병원의 경쟁력을 확보하기 위해서는 같이 근무하는 근무자 사이의 원만한 업무협조 및 충분한 치과위생사의 수 확보 등 치과위생사의 개인적인 특성 및 근무여건을 고려한 업무여건 개선 등의 방법을 통하여 치과위생사의 감정노동 저감방안 개발을 고려해야 할 것으로 판단된다.

본 연구의 제한점으로는 전라남·북 지역의 일부 치과위생사를 대상으로 조사하여 치과위생사 전체로 일반화하기에는 한계가 있으며 조사 방법이 설문방식으로써 주관적인 특성이 있으므로 추후 조사범위 확대 및 객관적인 자료 확보를 통한 지속적인 연구가 필요할 것으로 사료된다.

그러나 본 연구는 이러한 제한점에도 불구하고 처음으로 치과위생사의 감정노동 수준과 영향요인을 제시할 수 있다는 점에서 의의가 있다고 사료된다.

요 약

본 연구는 치과위생사를 감정노동 종사자로 보고 감정

노동의 중요성을 인식하여 치과위생사의 감정노동 정도를 확인하고, 일반적인 특성, 직무관련 특성, 건강관련 특성 및 중재요인(직무만족도, 사회적 지원), 반응요인(피로)이 치과위생사의 감정노동에 어느 정도 영향을 미치는지 파악하기 위해 시도되었다.

전남·북 지역의 치과병원에 근무하는 치과위생사를 대상으로 2010년 3월부터 2010년 7월까지 자기기입식 설문조사 방식으로 213부의 설문지를 수집하여 SPSS 12.0 프로그램을 이용하여 분석하였다.

1. 치과위생사의 감정노동의 수준은 중등도 이상의 감정노동 수준을 보이고 있었으며, 하위 요인 중 감정표현의 정도, 환자응대, 진심행위 등의 순으로 나타났다.
2. 제 특성에 따른 감정노동의 수준 및 분포는 24세 이하, 미혼, 치과위생사 경력이 2년 이하, 근무시간이 8~9시간, 비흡연자, 규칙적인 운동을 하지 않으며, 음주를 하고, 직무만족도가 낮고(직무불만족도가 높고), 사회적 지원이 낮다고 느끼는 치과위생사의 경우 감정노동의 수준이 높은 부류(Q₂, High)에서 분포 및 수준이 높게 나타났다.
3. 치과위생사의 감정노동수준과 직무만족, 사회적지원, 피로 변수들 간의 상관관계를 분석한 결과 사이에는 유의한 상관관계를 보였으며 직무만족이 낮고(직무불만족이 높고), 사회적지원이 불충분하고, 피로를 많이 느낄수록 감정노동의 수준이 높은 것으로 나타났다.
4. 치과위생사의 감정노동 수준에 미치는 요인을 중회귀분석한 결과 “사회적 지원”, “치과위생사 경력”, “직무만족”, “근무자 수”, “나이”, “방문 환자수”, “결혼” 항목 순으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 분석되었으며 설명력은 82.3%이었다.

이상의 결과를 기초로 치과위생사의 감정노동 수준 및 감정노동에 영향을 미치는 요인 분석을 실시한 결과 중등도 이상의 감정노동수준을 보이고 있는 것으로 나타났다.

감정노동 수준에 영향을 미치는 주요 요인은 “나이”, “결혼”, “치과위생사 경력” 등 개인적 요인과 “사회적 지원”, “직무만족”, “근무자 수”, “방문 환자수” 등 병원 근무환경과 병원근무자들 사이의 인간적인 관계를 기초로 하는 변수들이므로 분석 되었다.

즉, 치과위생사의 직무수행에 따른 감정노동 수준을 저감시키기 위해서는 같이 근무하는 근무자들 사이의 원만한 관계 유지가 중요하며 업무여건을 개선하고 직무만족도를 높일 수 있도록 충분한 치과위생사의 수 확보 등의 대책을 수립해야 할 것으로 판단된다.

나아가 치과위생사의 감정노동의 중요성을 인식하고, 향후 치과위생사 및 병원조직의 감정노동에 대한 이해를 높이고 감정노동을 지속적으로 관리할 수 있는 프로그램 개발이 필요할 것으로 판단된다.

참고문헌

1. Hochschild AR.: The Managed heart. 1st ed. Berkeley & Los Angeles: University of California Press, 1983.
2. 윤세준, 김상표, 김은민: 감정노동. 조직의 감정표현 규범에 관한 질적 연구. 산업노동연구 6(1): 215-254, 2000.
3. 안지영, 정혜선, 김형아: 일개 병원 임상간호사의 감정노동과 직무스트레스에 관한 연구. 한국산업간호학회지 16(2): 139-146, 2007.
4. 이가연: 교정환자의 치과의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인. 치위생과학회지 9(1): 1-8, 2009.
5. 이복임: 감정노동 종사자의 건강모형[박사학위논문]. 서울대학교 대학원, 서울, 2006.
6. 이현옥 외: J지역 치과위생사의 직무만족 관련요인 분석. 치위생과학회지 6(4): 285-293, 2006.
7. 김은민: 감정노동 조직이 감정표현규범에 관한 질적연구[석사학위논문]. 연세대학교 대학원, 서울, 1995.
8. 박홍주: 판매직원의 감정노동에 관한 일 연구-서울시내 백화점 사례를 중심으로-. [석사학위논문]. 이화여자대학교 대학원, 서울, 1995.
9. 김수연 외: 서비스직 근로자의 감정노동과 우울수준. 한국산업간호학회지 14(3): 227-235, 2001.
10. 하지훈: 조직특성, 감정노동, 종업원 직무태도간의 관계에 관한 연구. [석사학위논문]. 홍익대학교 대학원, 서울, 2000.
11. 장세진 외: 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. 대한산업의학회지 17(4): 297-317, 2005.
12. 이경용: NIOSH 직업스트레스 조사표의 신뢰도 및 타당도. 보건과 사회과학, pp.57-111. 2000.
13. 차선경 외: 간호사의 감정노동과 영향요인에 관한 연구. 임상간호연구 15(2): 23-35, 2009.
14. 조수경: 서비스직 근로자의 감정 노동과 우울 수준. 대한산업의학회지 15(2): 83-93, 2005.
15. 윤미숙, 이경희, 최미숙: 치과위생사의 이직의도와 직무만족도에 관한 연구. 치위생과학회지 6(3): 145-153, 2006.

(Received September 12, 2010; Revised November 29, 2010; Accepted December 7, 2010)

