

# 치과위생사의 근무특성과 환자유형에 따른 감정노동이 직무만족도에 미치는 영향

## Influence on Job Satisfaction of Emotional Labor Accordance to Working Properties and Patients Type of Dental Hygienist

윤성욱\*, 오나래\*\*, 정미애\*\*\*

김천대학교 치위생학과\*, 포항대학교 치위생과\*\*, 강원대학교 치위생학과\*\*\*

Sung Uk Yoon(sunguk1124@hotmail.net)\*, Na Rae Oh(nalae761@hanmail.net)\*\*,  
Mi Ae Jeong(teeth2080@kangwon.ac.kr)\*\*\*

### 요약

본 연구는 치과위생사 269명의 근무특징과 환자유형에 따른 감정노동이 직무만족도에 미치는 영향을 조사하였다. 일반적인 특징에 따른 감정노동 전체평균은 2.85이며, 성별은 남성, 음주는 하는 경우 높았다. 일반적인 특징에 따른 직무만족도 전체평균 3.02이며 성별은 여성, 연령은 많은 경우, 결혼은 기혼이 높았다. 근무특성에 따른 감정노동은 치과위생사가 다른 직위보다 높았으며, 근무특성에 따른 직무만족도는 경력이 높을수록, 직위는 치과위생사, 수입은 많을수록 높았다. 환자유형별 감정노동은 남성환자, 연령은 20-64세, 진료시간대는 오후 7시 이후가 가장 높게 나타났다. 환자유형별 직무만족도는 환자연령은 65세 이상, 치료종류는 치아우식 및 치주질환치료, 진료시간대는 오후 7시 이상, 경제수준은 '상'인 경우 높았다. 감정노동 정도에 따른 직무만족도는 감정노동이 '보통'일 때 상승하였으나 '높은군'에서는 가장 낮게 분석되었다. 근무특성, 환자유형, 감정노동이 직무만족도에 미치는 영향을 알아보기 위한 위계적 회귀분석결과 월 수입이 많은집단(t=1.994, p=.047), 환자나이가 많은집단(t=3.027, p=.003), 감정노동이 낮을수록(t=13.858, p=.000) 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 즉 치과위생사들의 직무만족도를 높이기 위해선 감정노동이나 환자의 특성을 고려하여 쾌적한 근무환경을 위한 노력이 이루어져야 할 것이다.

■ 중심어 : | 치과위생사 | 감정노동 | 직무만족도 | 치위생 | 근무특성 |

### Abstract

In this study, the impact of the emotional labor on the job satisfaction according to the service characteristics and the patient type was investigated in the 269 dental hygienist. The average score of the emotional labor according to the general characteristics was 2.85 and it was higher in case of the male and in case of the drinkers. The average score of the job satisfaction according to the general characteristics was 3.02 and the female was higher than the male, the older professionals than the younger professionals and the married was higher than the singles. In the emotional labor according to the service characteristics, the dental hygienist was highest than the other professionals and in the job satisfaction according to the service characteristics, it was higher the higher the career and the higher the income. In the emotional labor by patient type, it was highest when the patient was male, when ages were between 20 and 64, and when it was after 7 PM. The job satisfaction by patient type was higher when the patient age was 65 years old or older, when the type of treatment was dental caries and periodontal diseases, when the consultation hour was after 7 PM and when the economic level of patient was high. The job satisfaction was increased when the emotional labor was 'average' but was analyzed as the lowest when the emotional labor was high. A hierarchical regression analysis was conducted to examine the effects of work characteristics, patient type, and emotional labor on job satisfaction(t = 1.994, p = .047), which had high monthly incomes Patients with older patients (t = 3.027, p = .003), the lower the emotional labor (t = 13.858, p = .000), the higher the job satisfaction. That is, to increase the job satisfaction of the dental health professionals, the effort to make the pleasant working environment should be made considering the emotional labor or the characteristics of patient.

■ keyword : | Dental Health Professionals | Emotional Labor | Job Satisfaction | Dental Hygienist |

## I. 서론

오늘날 의료시장은 국민의 경제수준과 생활수준의 향상으로 건강을 유지 및 증진을 위한 노력이 상승되면서 의료소비자는 질 높은 의료서비스를 요구하고 있다 [1]. 이러한 과정과 더불어 의료종사자는 급변하는 업무 지식과 정보, 환자수의 증가 및 환자의 의료서비스 요구의 증가, 과중한 업무로 인한 긴장감, 업무의 반복성, 다양성의 부족 등으로 직무스트레스를 많이 받게 된다 [2]. 의료기관은 인간생명과 직접 관여하는 기관으로 의료기관에 근무하는 의사, 간호사 등의 병원종사자들은 일반 다른 직종에 비해 높은 수준의 스트레스를 받고 있으며 [3] 직무 스트레스 가운데 환자와 직접 대면하는 병원종사자는 의료서비스 및 업무상담을 하면서 자신의 감정을 통제하면서 자신보다 환자의 감정을 우선적으로 고려해야 하며 그 과정에서 기쁨이나 즐거움, 공순함과 같은 긍정적인 감정만을 표출하도록 요구를 받고 있다 [4]. 따라서 병원종사자는 육체적, 정신적 노동 뿐 아니라 정서적인 노동 즉 감정노동도 함께 수행해야 되는 것이다 [5]. 감정적 작업은 의료기관에 긍정적인 이미지를 심어주어 의료시장에서의 경쟁력을 높여주어 그 비중이 매우 높고 병원종사자에게는 직무성과에 중요한 영향을 미친다 [6]. 그러나 지나치게 감정노동을 많이 하게 되면 직무만족도를 감소시키고 직무스트레스 수준을 높게 되는 부정적인 인식을 유발한다 [7]. 이러한 감정노동으로 인한 심리적인 훼손은 생산성과 효율성을 감소시키게 되고 직업에 대한 불만족으로 이어져 부정적인 직업관을 가지게 된다. 또한 양질의 직무수행에 어려움이 생기게 됨으로서 전문인으로서 발전의 잠재력도 감소시키는 결과를 야기 시킨다 [8] [9].

병원종사자 중 감정노동이 가장 높은 직종이 치과위생사라고 조사된 바 있다 [10]. 2015년 한국치과의료연합의 치과병·의원현황 조사를 살펴보면 치과병원이 2005년 124개소, 2011년 199개소, 2015년 213개소로 계속 증가하고 있으며, 치과의원 역시 2005년 12,548개소, 2011년 15,058개소, 2015년 16,609개소로 증가하고 있다 [11]. 치과위생사 또한 2015년 면허등록 치과위생사의 수는 65,787명이고 국가시험 합격자 수는 2012년 4,632명으로 매년 증가하다가 2013년 이후 감소하여 2015년

4,538명이었다 [11]. 치과위생사는 치과위생사로서 치과소비자에게 효율적으로 질 높은 의료서비스를 충족시켜야 할 책임이 있으며, 이를 위해서는 우선적으로 치과위생사들이 자신의 직업에 대한 만족도를 높여주는 것이 중요하다 [12]. 직무에 대한 만족도가 높아진다면 자연스럽게 환자에 대한 태도가 안정적이고 긍정적으로 되어 치과의료 소비자에 대한 서비스 질도 높아질 것이며 이것은 병원의 생산성에 지대한 영향을 미치고 개인적으로는 자신에게 주어진 업무를 효율적으로 수행함으로써 직업에 대한 자부심을 심어주게 될 것이다. 따라서 국민의 구강건강 유지 및 증진을 위한 양질의 서비스를 제공하고 우수한 구강보건인력을 유지하기 위해서 직무스트레스 요인 중 하나인 감정노동과 직무에 대한 만족도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지 평가하고 부정적인 영향을 감소시키기 위한 연구는 중요한 의의가 있다고 할 것이다 [13].

## II. 이론적 배경 및 가설 설정

### 2.1 감정노동

감정노동에 대한 정의는 학자와 시대에 따라 상이하다. 하지만, 공통적으로 언급하고 있는 것은 개인이 실제 서비스 현장에서 자신들의 감정표현을 통제한다는 것이다 [14]. 국내선행연구를 살펴보면, 감정노동을 하나의 구성체로 파악하거나, 하위요소들로 나누어서 파악한 연구 [15] [16]와, 감정노동의 전략에 대한 내면행동과 표면행동의 이분법적 분류와 관련된 연구 [17], 그 외에도 감정일탈, 심층연기, 표면연기 등 네 가지 감정노동 전략을 사용한 연구 [18] 등 다양하게 진행되어 오고 있다.

### 2.2 직무만족도

직무만족이란 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구와 필요 등의 수준에 따라 직무자체를 비롯한 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적, 전서적인 만족상태를 말하게 된다 [19]. 감정노동과 직무만족에 관한 선행연구 또한 감정노동은 직무만족에 부정적인 영향을 미친다고 보고하고 있었으며 [20], 배수경 등의 감정노동

의 내적행동은 직무만족에 정(+)의 영향을 미치지만 표정관리는 직무만족에 부(-)의 영향을 미친다고 주장하였다[21]. 이상의 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 수립하였다.

[가설 1] 치과위생사의 근무특성은 감정노동과 직무만족도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

[가설 2] 감정노동은 직무만족도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

이에 본 연구는 치과에 종사하고 있는 치과위생사를 대상으로 근무특성과 환자유형에 따라 임상에서 경험하는 감정노동과 직무만족도를 조사하고 이에 영향을 미치는 요소들을 규명함으로써 치과위생사로서 치과소비자에게 질 높은 의료서비스를 제공하고 업무의 효율성을 높이는 방안을 제시함으로써 개인의 발전과 건강증진에 필요한 방안을 모색하기 위한 기초 자료를 제공하고자 한다.

### III. 연구방법

#### 3.1 연구대상

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

#### 3.2 연구방법

설문조사는 선행연구[14]의 항목을 참조하여 연구목적에 맞게 수정 보완하여 사용하였으며, 일반적인 특징 6문항, 근무특성 4문항, 환자유형 5문항으로 구성하였으며 감정노동은 9문항, 직무만족도는 5문항으로 하였다. 감정노동과 직무만족도는 Likert 5점 척도로 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점까지 부여하였으며 평균점수가 높을수록 감정노동과 직무만족도가 높다는 것을 의미한다. 각 영역별 신뢰도 계수는 전체

문항 Cronbach's  $\alpha = .881$ , 감정노동 Cronbach's  $\alpha = .807$ , 직무만족도 Cronbach's  $\alpha = .864$ 로 조사되어 모든 항목들이 수용할만한 신뢰도를 보여주었다.

### 3.3 통계분석

본 연구의 수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for the Social Science)WIN12.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 분석기법으로 연구대상자의 일반적인 특성, 근무특성, 환자유형은 빈도와 백분율로 산출하였다. 일반적인 특성, 근무특성, 환자유형에 따른 감정노동과 직무만족도는 항목별 평균의 차이를 검증하기 위해 t-test와 One-way ANOVA, 사후 검증은 Scheffe검증을 하였다. 근무특성, 환자유형, 감정노동에 따른 직무만족도의 관련성을 규명하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 검정을 위한 통계적 유의수준은 0.05로 하였다.

## IV. 연구결과

### 4.1 연구대상자의 일반적인 특성

연구대상자의 일반적인 특성은 총 269명 중 여성이 261(97.0%)명으로 대부분이었으며 연령은 26-30세가 100(37.2%)명으로 많았다. 결혼여부는 168(62.5%)명이 미혼이었으며 학력은 153(56.9%)명이 전문대 졸업으로 나타났다. 음주는 179(66.8%)명, 흡연은 10(3.7%)명이라고 응답하였다[Table 1].

Table 1. The General Characteristics of the Study Subjects

| Characterization    | Division     | N   | %    |
|---------------------|--------------|-----|------|
| Gender              | Men          | 8   | 3.0  |
|                     | Female       | 261 | 97.0 |
| Age                 | 20-25        | 58  | 21.6 |
|                     | 26-30        | 100 | 37.2 |
|                     | 31-35        | 52  | 19.3 |
|                     | 36<          | 59  | 21.9 |
| Marital status      | Unmarried    | 168 | 62.5 |
|                     | Married      | 101 | 37.5 |
| Education           | ≤High school | 33  | 12.3 |
|                     | College      | 153 | 56.9 |
|                     | ≥University  | 83  | 30.9 |
| Alcohol consumption | Yes          | 179 | 66.8 |
|                     | No           | 89  | 33.2 |
| Smoking             | Yes          | 10  | 3.7  |
|                     | No           | 258 | 96.3 |

Table 2. Emotional Labor and Job Satisfaction According to the General Characteristics

| Characterization    | Division     | Emotional Labor<br>M±SD | P-value<br>(F) | Job Satisfaction<br>M±SD | P-value<br>(F) |
|---------------------|--------------|-------------------------|----------------|--------------------------|----------------|
| Gender              | Men          | 3.36±0.93               | 0.023*         | 2.10±0.70                | 0.000***       |
|                     | Female       | 2.83±0.63               | (5,246)        | 3.05±0.72                | (13,415)       |
| Age                 | 20-25        | 2.96±0.66               |                | 2.74±0.77 <sup>a</sup>   |                |
|                     | 26-30        | 2.78±0.46               | 0.374          | 2.99±0.63 <sup>ab</sup>  | 0.001**        |
|                     | 31-35        | 2.83±0.62               | (1,043)        | 3.26±0.61 <sup>b</sup>   | (5,610)        |
|                     | 36<          | 2.85±0.87               |                | 3.15±0.88 <sup>b</sup>   |                |
| Marital status      | Unmarried    | 2.84±0.59               | 0.915          | 2.89±0.70                | 0.000***       |
|                     | Married      | 2.85±0.71               | (0,011)        | 3.24±0.71                | (15,188)       |
| Education           | ≤High school | 2.65±0.70               |                | 2.92±0.55                |                |
|                     | College      | 2.86±0.64               | 0.171          | 3.05±0.80                | 0.657          |
|                     | ≥University  | 2.90±0.61               | (1,777)        | 3.02±0.69                | (0,421)        |
| Alcohol consumption | Yes          | 2.90±0.66               | 0.044*         | 3.00±0.76                | 0.523          |
|                     | No           | 2.73±0.58               | (4,090)        | 2.06±0.70                | (0,409)        |
| Smoking             | Yes          | 2.72±0.38               | 0.524          | 2.86±0.65                | 0.467          |
|                     | No           | 2.85±0.65               | (0,408)        | 3.03±0.74                | (0,530)        |
| total               |              | 2.85±0.64               |                | 3.02±0.74                |                |

Table 3. Emotional Labor and Job Satisfaction According to Working properties

| Characterization      | Division             | N(%)      | Emotional Labor<br>M±SD | P-value<br>(F) | Job Satisfaction<br>M±SD | P-value<br>(F) |
|-----------------------|----------------------|-----------|-------------------------|----------------|--------------------------|----------------|
| Career                | 1-5years             | 142(52,8) | 2.86±0.62               |                | 2.83±0.73 <sup>a</sup>   |                |
|                       | 6-10years            | 88(32,7)  | 2.86±0.58               | 0.601          | 3.17±0.60 <sup>b</sup>   | 0.000***       |
|                       | 10years<             | 39(14,5)  | 2.75±0.82               | (0,511)        | 3.39±0.83 <sup>b</sup>   | (11,899)       |
| The class of position | Dental Hygienist     | 206(76,6) | 2.90±0.57               |                | 3.10±0.71 <sup>a</sup>   |                |
|                       | Dental nurse's aide  | 56(20,8)  | 2.68±0.75               | 0.056          | 2.72±0.78 <sup>b</sup>   | 0.003**        |
|                       | Other                | 7(2,6)    | 2.61±2.61               | (2,913)        | 3.14±0.60 <sup>ab</sup>  | (6,088)        |
| Type of service       | Dental Hospital      | 41(15,2)  | 2.83±0.49               | 0.884          | 3.09±0.49                | 0.543          |
|                       | Dental Clinic        | 228(84,8) | 2.85±0.67               | (0,021)        | 3.01±0.78                | (0,371)        |
| Income                | ≤2000million won     | 106(39,8) | 2.88±0.70               |                | 2.83±0.78 <sup>a</sup>   |                |
|                       | 2000-2500million won | 111(41,7) | 2.80±0.55               | 0.600          | 3.11±0.61 <sup>b</sup>   | 0.002**        |
|                       | 2500<                | 49(18,4)  | 2.89±0.70               | (0,512)        | 3.25±0.83 <sup>b</sup>   | (6,661)        |

Table 4. Emotional Labor and Job Satisfaction According to Patients type

| Characterization             | Division                             | N(%)      | Emotional<br>Labor<br>M±SD | P-value<br>(F) | Job Satisfaction<br>M±SD | P-value<br>(F) |
|------------------------------|--------------------------------------|-----------|----------------------------|----------------|--------------------------|----------------|
| Patients Gender              | Men                                  | 76(28,5)  | 2.97±0.65                  | 0.49*          | 3.12±0.76                | 0,180          |
|                              | Female                               | 191(71,5) | 2.80±0.63                  | (3,954)        | 2.99±0.69                | (1,807)        |
| Patients Age                 | ≤5 years                             | 20(7,5)   | 2.94±0.99 <sup>ab</sup>    |                | 2.39±0.90 <sup>a</sup>   |                |
|                              | Elementary, Middle, High students    | 30(11,2)  | 3.21±0.60 <sup>a</sup>     | 0.004**        | 3.11±0.95 <sup>b</sup>   | 0.000***       |
|                              | 20-64 years                          | 143(53,6) | 2.75±0.58 <sup>b</sup>     | (4,564)        | 2.97±0.58 <sup>b</sup>   | (8,525)        |
|                              | 65 years≤                            | 74(27,7)  | 2.86±0.61 <sup>ab</sup>    |                | 3.26±0.71 <sup>b</sup>   |                |
| Patients Treatment type      | Preventive treatment                 | 11(4,1)   | 3.07±0.92                  |                | 2.38±0.82 <sup>a</sup>   |                |
|                              | Caries, periodontal treatment        | 91(34,1)  | 2.79±0.45                  | 0.339          | 3.16±0.67 <sup>b</sup>   | 0.003**        |
|                              | Prosthetic, rehabilitation treatment | 165(61,8) | 2.87±0.71                  | (1,086)        | 2.99±0.75 <sup>b</sup>   | (5,963)        |
| Patients Treatment time      | AM(9:00-12:00) o'clock               | 51(19,2)  | 2.78±0.74 <sup>b</sup>     |                | 3.05±0.68 <sup>ab</sup>  |                |
|                              | PM(12:00-16:00) o'clock              | 109(41,1) | 2.73±0.54 <sup>b</sup>     | 0.000***       | 2.86±0.69 <sup>b</sup>   | 0,017*         |
|                              | PM(16:00-19:00) o'clock              | 81(30,6)  | 2.88±0.63 <sup>b</sup>     | (10,261)       | 3.15±0.65 <sup>ab</sup>  | (3,449)        |
|                              | PM19:00 o'clock<                     | 24(9,1)   | 3.49±0.52 <sup>a</sup>     |                | 3.25±1.17 <sup>a</sup>   |                |
| Patients Economic conditions | Good                                 | 10(3,7)   | 3.27±1.02                  |                | 3.70±0.55 <sup>ab</sup>  |                |
|                              | Usually                              | 184(68,9) | 2.85±0.62                  | 0,087          | 3.07±0.72 <sup>b</sup>   | 0,000***       |
|                              | Not good                             | 73(27,3)  | 2.79±0.61                  | (2,463)        | 2.80±0.74 <sup>b</sup>   | (8,050)        |

#### 4.2 일반적인 특성에 따른 감정노동과 직무만족도

일반적인 특성에 따른 감정노동은 전체 평균이 2.85이며 성별은 남성이 3.36, 여성 2.83으로 남성이 높게 나타났다( $p<.05$ ). 연령은 31-35세가 2.83으로 낮게 나타났으며 결혼여부는 거의 동일했다. 학력은 대학졸업이 2.90로 학력이 높을수록 감정노동도 높게 나타났다. 음주는 하는 경우 2.90로 높았으며( $p<.05$ ), 흡연의 유무는 동일한 결과를 나타냈다. 일반적인 특성에 따른 직무만족도는 전체평균 3.02로 나타났다. 성별로는 여성이 3.05, 남성2.10으로 여성이 높았으며( $p<.05$ ), 연령은 20-25세가 2.74으로 가장 낮았으며 31-35세가 3.24로 가장 높았다( $p<.05$ ). 결혼은 기혼이 3.24로 미혼 2.89로 기혼이 직무만족도가 높았다( $p<.05$ ). 학력은 고졸이 2.92로 낮았으며 전문대졸, 대졸이 각각 3.05, 3.02로 비슷한 결과를 보였다. 음주는 하는 경우가 높았으며 흡연은 큰 차이가 없었다[Table 2].

#### 4.3 근무특성에 따른 감정노동과 직무만족도

근무특성에 따른 감정노동에서 경력은 1-5년, 6-10년이 2.86으로 높게 나타났으며, 직위는 치과위생사가 2.90으로 치과조무사 2.68, 다른 직위 2.61보다 높게 나타났다. 근무하는 의료기관의 종별과 수입에 따라서는 큰 차이가 없었다. 근무특성에 따른 직무만족도에서 경력은 10년 이상이 3.39으로 가장 높았다( $p<.05$ ). 직위는 치과간호조무사가 2.72로 낮았으며 치과위생사는 3.10으로 높았다( $p<.05$ ). 의료기관 종별은 병원급이 3.09로 높았다. 수입은 2500만원 이상이 3.25로 가장 높았으며 수입이 많을수록 직무만족도가 높았다( $p<.05$ )[Table 3].

#### 4.4 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 이상 3.25로 가장 높았다( $p<.05$ ). 환자의 경제수준은 '상'인 경우 3.70으로 직무만족도가 가장 높게 나타났다( $p<.05$ )[Table 4].

#### 4.5 감정노동 정도에 따른 직무만족도

감정노동을 Likert 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 높은군에서는 2.40으로 직무만족도가 가장 낮게 분석되었다[Table 5].

Table 5. Job satisfaction according to the degree of emotional labor

| Division        |         | Emotional Labor  |                             |
|-----------------|---------|------------------|-----------------------------|
|                 |         | N(%)             | Liker 5-point Measure range |
| Emotional Labor | Low     | 160(59.5)        | 1.33-2.89                   |
|                 | Usually | 87(32.3)         | 3.00-3.89                   |
|                 | High    | 22(8.2)          | 4.00-5.00                   |
| Division        |         | Job Satisfaction |                             |
|                 |         | M±SD             | P-value (F)                 |
| Emotional Labor | Low     | 3.00±0.64        | 0.000***(11,811)            |
|                 | Usually | 3.22±0.70        | 3.00-3.89                   |
|                 | High    | 2.40±1.11        | 4.00-5.00                   |

\* $p<.05$  \*\* $p<.01$  \*\*\* $p<.001$

#### 4.6 근무특성, 환자유형, 감정노동과 직무만족도의 회귀분석

근무특성, 환자유형, 감정노동이 직무만족도에 미치는 영향력을 알아보기 위하여 위계적 회귀분석 결과 모델1은 근무특성이 직무만족도를 3.0%설명하고 있으며 월 수입이 높은 집단이 직무만족도가 높은 것으로 나타나고 있다( $t=2.701, p=.007$ ), 모델 2는 모델1에서 하위요인 중 환자특성을 추가로 회귀시킨 것으로 모델1에 비해 2.9% 더 설명하고 있다. 또한 월 수입이 많은 집단

Table 6. Regression of Working properties, Patients type and Emotional Labor.

| Model                        | Model I |       |                                     | Model II |       |               | Model III                           |   |                |  |
|------------------------------|---------|-------|-------------------------------------|----------|-------|---------------|-------------------------------------|---|----------------|--|
|                              | SE      | β     | t/p                                 | SE       | β     | t/p           | SE                                  | β   | t/p            |  |
| (Constant)                   | .100    |       | 26,419/.000                         | .139     |       | 18,932/0.000  | .148                                |   | 8,096/.000     |  |
| Career                       | .115    | -.043 | -.665/.507                          | .114     | -.053 | -.828/.409    | .086                                | -.004   | -.081/.936     |  |
| The class of position        | .093    | .095  | 1,329/.185                          | .092     | .072  | 1,024/.307    | .069                                | .048  | .900/.369      |  |
| Type of service              | .091    | -.029 | -.409/.683                          | .089     | -.004 | -.057/.955    | .067                                | .038  | .732/.465      |  |
| Income                       | .099    | .176  | 2,701/.007**                        | .098     | .175  | 2,702/.007**  | .074                                | .098  | 1,994/.047*    |  |
| Patients Gender              |         |       |                                     | .090     | .084  | 1,332/.184    | .068                                | .026  | .554/.580      |  |
| Patients Age                 |         |       |                                     | .109     | .184  | 2,762/.006**  | .082                                | .152  | 3,027/.003**   |  |
| Patients Treatment type      |         |       |                                     | .206     | .001  | .016/.987     | .155                                | -.007   | -.142/.888     |  |
| Patients Treatment time      |         |       |                                     | .079     | -.172 | -2,841/.005** | .061                                | -.066   | -1,411/.159    |  |
| Patients Economic conditions |         |       |                                     | .087     | .047  | .780/.436     | .066                                | -.017   | -.362/.718     |  |
| Emotional Labor              |         |       |                                     |          |       |               | .034                                | .647  | 13,858/.000*** |  |
|                              |         |       | R <sup>2</sup> =.030 F=1,959 p=.101 |          |       |               | R <sup>2</sup> =.109 F=3,439 p=.001 | R <sup>2</sup> =.495 F=24,644 p=.000<br>Durbin-Watson=1,487 |                |  |

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

Career (≤5years:0, 5years<:1), The class of position (Dental nurse's aide, Other:0, Dental Hygienist:1), Type of service (Dental University Hospital:1, Dental Clinic:0), Income (≤2000million won:0, 2000million won<:1), Patients Gender (Men :1, Female :0), Patients Age (<20 years:0, 20≤years :1), Patients Treatment type (Preventive:1, Caries, periodontal(Prosthetic, rehabilitation):0), Patients Treatment time (AM9:00~PM16:00o'clock:0, PM16:00 o'clock<:1), Patients Economic conditions (Good, Usually:1, Not good:0).

(t=2.702, p=.007), 환자나이가 많은 집단(t=2.762, p=.006), 진료시간이 늦은 집단(t=-2.841, p=.005)일수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

모델 3은 모델 2에 감정노동을 추가로 회귀시킨 결과이다. 모델3은 직무만족의 변량을 49.5%설명하고 있으며, 이는 모델2에 비해 28.6% 더 설명하고 있는 결과이다. 또한 월 수입이 많은집단(t=1.994, p=.047), 환자나이가 많은집단(t=3.027, p=.003), 감정노동이 낮을수록(t=13.858, p=.000) 직무만족도가 높은 것으로 나타났다 [Table 6].

### V. 고 찰

감정노동은 서비스 직종에 종사자가 고객의 다양한 요구를 충족하기 위해 항상 밝은 표정과 몸짓을 수행하는 과정 중 겪게 되는 정서적인 노동이다. 이런 감정노동이 고도로 작용하면 직무만족도를 저하시키는 요인이 될 수 있다[15]. 따라서 본 연구는 치과의료기관 269명의 치과위생사의 근무특징과 환자유형에 따라서 감정노동과 직무만족도에 미치는 영향을 분석한 연구이다. 일반적인 특징에 따른 감정노동의 전체 평균이 2.85로 5점 척도에서 평균 이상의 감정노동을 수행하고 있

는 것을 알 수 있었으며 통계적 유의성을 나타낸 것은 성별과 음주의 유무였다(p<.05). 성별에서 이영 수 외 [14]는 여성이 남성보다 높다고 보고하였으나 본 연구는 남성이 3.36로 여성 2.83보다 감정노동이 높았다. 윤 외[16]는 외부에서 보는 치과위생사의 외형적 모습에서 나타나는 신뢰감 또는 안정감이 남성보다는 여성에서 더 높다고 보고하였다, 즉 아직까지는 남성치과위생사가 치과에서 환자를 대할 때 더욱 여성치과위생사보다 정서적으로 많은 노력이 필요할 것이므로 남성의 감정노동이 높다고 사료된다. 음주는 하는 경우가 2.90 높게 나타났다 이 외[17]의 음주를 하는 경우 스트레스가 높아진다는 연구결과를 볼 때 직무 스트레스의 일부인 감정노동 또한 음주를 하는 경우 높게 나타난 것으로 해석된다. 일반적인 특징에 따른 직무만족도는 전체평균 3.02로 나타났다. 이는 정과 송[1]의 2.99보다는 높은 수준이며 성별, 연령, 결혼여부가 유의성을 나타냈다(p<.05). 성별로는 여성이 3.05로 남성 2.10보다 높았다. 박[18]의 간호사 대상으로 직무만족도는 남성이 여성에 비해 직무만족도가 높다는 결과를 보고하였다. 본 연구에서 연구대상자 수에서 8:251로 차이가 나는 관계로 특별하게 유의미하게 보기는 어렵지만 감정노동이 높았기 때문에 직무만족도가 낮게 나타난 것으로 생각된다. 연령은 31-35세 즉 연령이 가장 높을 때 3.24로 가

장 높게 나타나 정과 송[1]의 결과와 동일하다. 김[19]은 연령이 적을수록 직무스트레스가 높다는 보고하였다. 즉 직무스트레스가 적은 높은 연령에서 직무만족도가 높게 나타난 것으로 해석된다. 결혼은 기혼이 3.34로 미혼보다 높았다. 이는 연령이 기혼이 미혼보다 많은 이유라고 사료된다. 근무특성에 따른 감정노동에서 직위는 치과위생사가 2.90으로 치과조무사나 다른 직위보다 높게 나타났다( $p<.05$ ). 이 외[14]의 직위별 스트레스 결과 치과의사가 가장 낮고 치과위생사가 가장 높으며 감정노동은 치과의사보다 치과위생사가 높다고 보고하였다. 치과위생사는 환자와 직접 대면하는 일이 다른 직종보다 많을 것이며 그 과정 중 겪어야 되는 감정노동이 높다고 생각한다. 근무특성에 따른 직무만족도에서 경력, 직위, 수입이 유의미하게 나타났다( $p<.05$ ). 경력은 10년 이상이 3.39로 가장 높았다. 이는 정과 송[1]과는 다른 결과이지만 높은 연령은 일의 숙련도, 상담기법, 감정조절이 낮은 연령에 비해 높다고 생각되며 그런 면에서 경력은 직무만족도를 높여 준다고 해석된다. 직위는 치과간호조무사가 2.72로 치과위생사는 3.10보다 낮았다. 조[20]은 치과위생사와 간호조무사의 고유업무 만족도에서 간호조무사가 낮다고 보고하였으며, 박 외[21]는 감염예방에 대한 인식이 간호조무사가 치과위생사에 비해 낮다고 하였다. 즉 치과업무나 지식면에서 간호조무사는 한계가 있으며 이는 직무만족도를 낮추는 요인이 되리라 사료된다. 수입은 2500만원 이상이 3.25로 수입이 많을수록 직무만족도가 높아 정과 송[1]의 결과와 동일한 결과를 나타냈다. 한[22]은 수입이 낮은군이 높은군에 비해 우울수준이 높다고 보고하였다. 우울수준이 높은 군은 직무만족도 또한 떨어지는 요인으로 작용을 할 수 있는 것으로 해석된다. 환자유형별 감정노동은 환자의 성별은 남성환자가 여성환자 보다 감정노동을 더 높여 주었다( $p<.05$ ). 윤과 남[23]은 구강건강을 유지하기 위한 건강행위가 여성이 남성에 비해 높다고 하였다. 이는 건강행위가 높은 여성인 경우는 치료의 효과가 남성에 비해 높을 것이며 경제활동으로 바쁜 남성에 비해 여성은 진료약속도 잘 지켜 치과위생사들에게 정서적으로 안정감을 줄 것으로 예상된다. 환자의 연령은 20-64세가 적은 연령보다

감정노동은 낮게, 직무만족도는 높게 나타났다. 환자의 연령이 높으면 본인이 필요성을 느끼고 내원을 하므로 치료에 대한 적극성과 협조도가 연령이 낮은 군보다는 높기 때문에 치과위생사의 감정노동을 낮추고 직무만족도는 높인다고 생각한다. 진료시간대는 오후 7시 이후가 감정노동이 3.49로 가장 높았고 직무만족도는 3.25로 가장 높았다( $p<.05$ ). 정 외[1]도 긴 근무시간은 감정노동을 높인다고 보고하였듯 시 진료시간이 길어진다면 근무자에 대한 에너지가 소진되므로 감정노동이 높을 것이며, 오후 7시 이상이 되면 퇴근에 대한 기대감과 하루 일과에 대한 보람을 느끼는 것이 커져서 직무만족도가 높아지리라 생각한다. 치료의 종류는 치아우식, 치주질환치료가 예방이나 보철 및 재활보다 높게 나타났으며( $p<.05$ ), 환자의 경제수준은 '상'인 경우 3.70으로 직무만족도가 가장 높게 나타났다( $p<.05$ ) 환자의 경제수준이 높을수록 치료비에 대한 부담이 적어 치료가 순조롭게 진행될 수 있으며 진료기관의 수익에도 도움이 크므로 직무만족도가 높다고 사료된다. 감정노동을 Liker 5점 척도의 기준에서 낮은군, 중간군, 높은군으로 구분하여 직무만족도를 분석한 결과 감정노동을 보통으로 받을 때는 3.22로 낮은군 3.00보다 상승하였으나 감정노동을 많이 받은 높은군에서는 2.40으로 직무만족도가 가장 낮게 분석되었다. 정[24]은 스트레스는 생리적, 심리적, 사회 환경적 자극요인이며 어느 정도의 스트레스는 생존과 안녕에 역동적인 에너지로 작용하여 생활의 활력이 되지만 지나친 스트레스는 부정적 상태가 되어 부정적인 결과를 초래한다고 하였다. 즉 어느 정도의 감정노동은 직무에 대한 에너지 역할을 할 있으나 감당하기 어려울 정도의 감정노동에 대한 경험은 직무만족도를 저하시키는 원인이 된다고 해석된다. 근무특성, 환자유형, 감정노동이 직무만족도에 미치는 영향이 무엇인지 알아보기 위해 위계적 회귀분석 결과 모델 3은 직무만족의 변량을 49.5%설명하고 있으며, 또한 월수입이 많은 집단( $t=1.994$ ,  $p=.047$ ), 환자나이가 많은 집단( $t=3.027$ ,  $p=.003$ ), 감정노동이 낮을수록( $t=13.858$ ,  $p=.000$ ) 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

위와 같은 결과로 볼 때 치과업무상 감정노동을 낮추는 요인을 낮추기 위해서는 경력과 직위에서 오는 문제

점을 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. 본 연구의 의의는 지나친 감정노동을 줄이고 직무만족도를 높이기 위한 전문적인 관리방법을 모색하는데 중요한 자료를 제공하는데 의의가 있다고 본다. 향후 이에 대한 다양한 후속연구들이 더욱 심도 깊게 이루어져 본 연구에 대한 타당성을 재확인되어야 할 것으로 사료된다.

## VI. 요약

본 연구는 치과위생사 269명을 대상으로 근무특징과 환자유형에 따른 감정노동과 직무만족도에 미치는 영향을 조사하여 다음과 같은 통계적으로 유의한 결과를 얻었다( $p < .05$ ).

1. 일반적인 특징에 따른 감정노동 전체평균은 2.85이며, 성별은 남성이 여성보다 높았으며, 음주는 하는 경우 높았다. 일반적인 특징에 따른 직무만족도 전체평균 3.02이며 성별은 여성이 남성보다 높았으며, 연령은 많은 경우 높았다. 결혼은 기혼이 미혼보다 직무만족도가 높았다.
2. 근무특성에 따른 감정노동에서 직위는 치과위생사가 치과조무사나 다른 직위보다 높았으며, 근무특성에 따른 직무만족도에서 경력은 높을수록 높았다. 직위는 치과위생사가 다른 직종보다 높았고, 수입은 수입이 많을수록 직무만족도가 높았다.
3. 환자유형별 감정노동은 환자의 성별에서 남성환자가 여성환자 보다 높았으며, 환자의 연령은 20-64세가 가장 높았다. 진료시간대는 오후 7시 이후가 가장 높게 나타났고, 환자유형별 직무만족도는 환자연령은 65세 이상이 가장 높았다. 치료의 종류는 치아우식, 치주질환치료가 가장 높게 나타났고. 진료시간대는 오후 7시 이상이 가장 높았다. 환자의 경제수준은 '상'인 경우 직무만족도가 가장 높게 나타났다.
4. 감정노동을 낮은군, 중간군, 높은군으로 구분하여 감정노동 정도에 따른 직무만족도를 분석한 결과 감정노동을 보통으로 받을 때는 감정노동이 낮을 때보다 상승하였으나 감정노동을 많이 받은 높은군에서는 가장 낮게 분석되었다.
5. 근무특성, 환자유형, 감정노동이 직무만족도에 미치는 영향력을 알아보기 위하여 위계적 회귀분석을 결과 위계적 회귀분석 결과 월 수입이 많은 집단( $t=1.994, p=.047$ ), 환자나이가 많은 집단( $t=3.027, p=.003$ ), 감정노동이 낮을수록( $t=13.858, p=.000$ ) 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

본 연구의 제한점은 에 편의표본추출에 의해 선정하여 다른 지역 치과위생사들과의 결과와는 다소 차이점이 있을 것으로 예측되며 근무특징과 환자유형에 대한 다양성이 부족한 점에 한계가 있다. 이상과 같은 결과를 바탕으로 치과위생사들의 직무만족도를 높이고 감정노동을 줄이기 위해서는 개인과 조직적인 측면에서 쾌적한 근무환경을 형성하기 위한 노력이 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

## 참고 문헌

- [1] 정정옥, 송귀숙, "치과위원에 근무하는 치과위생사의 직무 스트레스와 직무만족에 관한 연구," 한국치위생과학회, 제8권, 제4호, pp.305-312, 2008.
- [2] 홍수민, 김희경, 안용순, "치과위생사의 직무스트레스와 건강상태 및 신체와 관한 연구," 치위생과학회지, 제9권, 제3호, pp.295-302, 2009.
- [3] 이영수, "일부 산업장근로자들에 있어서 스트레스 자각정도와 건강습관과의 관련성," 예방의학회지, 제23권, 제1호, pp.33-42, 1990.
- [4] H. Y. Oh, "A study on emotional labor factors among dental hygienists," J Korean Dent Hyg, No.13, pp.365-372, 2011.
- [5] 강제호, "관광산업 종사자의 감정노동과 심리적 안녕 간의 관계 연구," 관광경영학연구, 제9권, 제3호, pp.1-21, 2005.



- [6] 김민주, "감정노동의 결과에 대한 한국과 미국 간의 비교연구: 호텔종업원의 감정노동과 직무스트레스와의 관계를 중심으로," 호텔경영학연구, 제15권, 제1호, pp.35-57, 2005.
- [7] C. M. otheridge and A. A. Grandey, "Emotional labor and burnout, comparing two perspectives of 'people work,'" J Vocational Behavior, Vol.60, pp.17-39, 2002.
- [8] M. A. Wandelt, P. M. Pierce, and R. R. Widdowson, "Why nurses leave Nursing & What can BeDone AboutIt," American Journal of Nersing, Vol.81, No.1, pp.72-77, 1981.
- [9] S. P. Kim and D. R. Lee, "The effects of emotional labor and job context on service employees' psychological well-being," KAHRM, Vol.15, pp.79-102, 2008.
- [10] Korea Dental Association, News 1835, A dental hygienist has high intensity of emotion restrain. Korean Dental Association, Seoul, 2010.
- [11] 홍순호, 박상현, 전지은, 최용찬, 2016 한국치과 의료연감, 대한치과의사협회 치과의료정책연구소, 2016.
- [12] H. S. Yi, *A study on job stress and job satisfaction of clinical nurses*, Master's Degree Thesis Graduate School of public Admimistration, Kyung Hee University, 2001.
- [13] H. S. Park and M. H. Choi, "Empowerment consciousness and job satisfaction of dental hygienists," Chung-Ang Nursing Journal, Vol.7, No.2, pp.123-134, 2003.
- [14] A. Pizam, "Depression among food service employees," International Journal of Hospitality Management, Vol.27, No.2, pp.135-146, 2008.
- [15] 박상언, "감정표현 요구와 감정부조화, 그리고 심리적 반응 간의 관계에 관한 연구," 인사관리연구, 제32권, 제1호, pp.25-53, 2008.
- [16] 정무관, "감정노동과 종업원의 심리적 안녕이감정적 부조화 인식에 미치는 영향," 대한경영학회지, 제25권, 제1호, pp.171-193, 2012.
- [17] 권혁기, 박봉규, "서비스종사원 감정노동의 표면행위과 내면행위가 감정부조화 및 직무태도에 미치는 영향," 인적자원관리연구, 제18권, 제1호, pp.311-325, 2011.
- [18] 김상표, "감정노동: 통제수단, 종업원의 심리적 반응, 그리고 방법론적 문제," 산업경제연구, 제13권, 제4호, pp.195-214, 2000.
- [19] E. A. Locke, "The nature and causes of job satisfaction in M.D. Dunnette(Ed.)," Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Chicago .II., Rand McNully, pp.1293-1349, 1976.
- [20] P. K. Adelman, "Emotional labor andemployee well-being," Unpublisheddoctoral dissertation, University of Michigan, Ann Arbor, 1989.
- [21] 배수경, 김성조, 김세영, "카지노 직원들의 조직몰입, 감정노동이 직무만족에 미치는 영향," 호텔경영학연구, 제17권, 제2호, pp.101-116, 2008.
- [22] 이영수, 장종화, 문애은, "치과 의료기관 종사자의 감정노동과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향," 한국치위생학회, 제11권, 제5호, pp.823-831, 2011.
- [23] J. A. Morris and D. C. Feldman, "The dimension, antecedents and consequences of emotional labor," Acad Mang Rev, Vol.21, pp.986-1010, 1996.
- [24] 윤현서, 김정술, 이미옥, 김현대, "일부 병원 종사자들의 치과위생사에 대한 이미지 선호 경향," 한국치위생과학회, 제10권, 제4호, pp.211-218, 2010.
- [25] 이명근, 이명선, 박경옥, "병원근무자들의 스트레스 증상에 영향을 미치는 요인," 대한산업의학회지, 제9권, 제1호, pp.61-74, 1997.
- [26] 박명문, *간호사의 이직의도에 관한 연구(직무만족도 및 직무스트레스와 소진 및 이직의도와의 인과관계 중심으로, 가톨릭대학교 행정대학원, 석사학위논문*, 2013.
- [27] 김민정, *치과위생사의 직무스트레스와 수면의 질에 관한 연구*, 단국대학교 행정법무대학원, 석

사학위논문, 2012.

- [28] 조윤희, *치과위생사와 간호조무사의 업무소관에 관한 인식 및 업무만족도*, 경원대학교 경영대학원, 석사학위논문, 2008.
- [29] 박현숙, 배지영, 이영애, 조민정, “치과의료종사자들의 감염방지에 대한 인식,” 한국치위생학회, 제7권, 제4호, pp.257-262, 2007.
- [30] 한세영, “D도시에 종사하는 치과위생사의 직무스트레스 및 우울과의 관련성,” 한국산학기술학회논문지, 제10권, 제11호, pp.3487-3493, 2009.
- [31] 윤성욱, 남인숙, “구미지역 성인들의 건강행위와 구강건강관리실태조사,” 한국치위생교육학회지, 제10권, 제2호, 2010.
- [32] 정미희, “치과위생사 성격유형에 따른 업무 스트레스 연구,” 한국치위생교육학회지, 제3권, 제1호, pp.45-57, 2003.

정미애(Mi-Ae Jeong)

중신회원



- 1999년 8월 : 단국대학교 보건행정학과 석사
- 2008년 2월 : 한양대학교 보건학과 박사
- 2010년 3월 ~ 현재 : 강원대학교 치위생학과 교수

<관심분야> : 치과임상학, 구강보건학, 산업보건학

저자소개

윤성욱(Sung-Uk Yoon)

정회원



- 2003년 8월 : 대구가톨릭대학교 위생과학과 석사졸업
- 2013년 8월 : 대구가톨릭대학교 보건학과 박사졸업
- 2015년 3월 ~ 현재 : 김천대학교 치위생학과 조교수

<관심분야> : 의료관계법규, 소아치과학, 산업보건학

오나래(Na-Rae Oh)

정회원



- 2010년 2월 : 계명대학교 공중보건학과 석사졸업
- 2014년 8월 : 대구가톨릭대학 보건학과 박사졸업
- 2018년 8월 ~ 현재 : 포항대학교 치위생과 외래교수

<관심분야> : 구강보건학, 예방치과학, 산업보건학