

## 일부지역 치과위생사의 성격유형에 따른 감정노동과 수면건강과의 관계

윤성욱<sup>†</sup> · 남인숙  
구미1대학 치위생과

### Relations between Emotional Labor and Sleep Health according to the Personality Types of Dental Hygienists

Song-Uk Yoon<sup>†</sup> and In-Suk Nam

Dept. of Dental Hygiene, Gumi One College University, Gumi-City 730-711, Korea

**Abstract** Under the goal of investigating relations between emotional labor and sleep health according to the personality types of dental hygienists, who provide high quality medical service at dental clinics, this study surveyed 220 dental hygienists in Gumi city from July 2 to 21, 2010. The surveyed dental hygienists scored average 2.75 in emotional labor, which means their emotional labor was higher than average. Their emotional labor was in statistically significant relations with such general characteristics as educational background, place of work, salary, and drinking( $p<0.05$ ). The means of their emotional labor in six items were analyzed according to the personality types. As a result, personality type A had higher means in emotional labor than personality type B with statistical significance( $p<0.05$ ). The more stress they had from emotional labor, the worse their sleep health became. As for the relations between emotional labor and sleep health according to the personality types, the bad sleep health group accounted for 88.1% and recorded 2.85 mean scores in emotional labor, which was statistically significant( $p<0.05$ ), in personality type A. The regression analysis results of emotional labor in personality type A and sleep health indicate that the more emotional labor in personality type A they had, the worse their sleep health became. As for causality between personality type A and emotional labor, “difficulty with sleeping,” “a feeling of lack of sleep when waking up,” and “taking sleeping pills” had significant influences on the emotional labor of personality type A. Dental hygienist who owns the characteristics of personality type A, the more emotional labor, emotional stress of personality type A labor is high and unhealthy sleep affects the results were derived.

**Key words** Emotional labor, Job stress, Personality types

## 서론

기업 간의 경쟁이 치열해지면서 기업은 고객감동을 위한 수준 높은 서비스를 제공하는데 관심을 기울이고 있다. 이 과정에서 서비스 노동에 종사하는 사람들은 육체적, 정신적 노동 이외에 개인이 경험하는 실제 감정상태와 직무수행에서 오는 감정표현의 차이가 존재할 때 개인은 자신의 실제 감정을 효과적인 직무수행 또는 조직에 적응하기 위해 감정을 조절하려고 한다<sup>1)</sup>. Hochschild<sup>2)</sup>는 직무수행 과정에서 조직규범에 따라 감정의 경험 및 표현을 관리하려는 노력 즉 자신의 감정을 사회에 맞추려는 노력이나 적합한 조절을 ‘감정노동(emotion labor)’으로 정의하였으며 감정관리를 ‘노동’의 한 형태로 파악하였다. 한편

Morris와 Feldman<sup>3)</sup>은 감정노동을 조직이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력, 계획 및 통제로 정의하였다. 이러한 감정노동은 육체노동이나 정신노동과는 다른 유형의 노동이 서비스산업을 중심으로 존재한다는 것을 발견한 것이다. 감정표현은 여러 산업을 걸쳐 분포되어 있지만 고객과 대면 또는 목소리를 통한 고객과의 직접 접촉을 하는 간호사, 교사, 창구업무 종사자, 승무원, 부모, 판매원과 같은 서비스 산업의 종사자들이 대표적인 감정노동자에 해당 한다<sup>4)</sup>. 이런 서비스 종사자인 감정노동자는 고객과의 서비스 접점 시 경험하는 감정 통제에 의해 서비스의 질을 좌우할 수 있다는 것이다. 의료계에서도 환자의 의식수준이 과거와는 달리 수준 높은 의료 서비스를 요구하고 있는 실정이며 환자인 경우는 심신이 불편하기 때문에 의료 서비스를 받는 과정에서 불평의 정도가 일반인보다 높아 환자를 돌보는 의료기관 종사자들에게는 감정노동의 강도가 높을 것으로 예상된다<sup>5)</sup>. 치과의료 기관에 근무하고 있는 치과위생사도 다양한 환자와의 직

<sup>†</sup>Corresponding author  
Tel: 054-440-1178  
Fax: 054-440-1179  
E-mail: sunguk1124@hotmail.com

접 대면을 통해 다양한 경험을 겪게 되고 의료 서비스를 제공하는 과정에서 감정적으로 느끼는 괴로움과 즐거움을 그대로 표출하기 어려운 실정이다. 즉 자신의 감정과는 무관하게 업무를 행하고 있는 상황이다. 이러한 상황에서 치과위생사는 자신의 실제 감정과 표현하는 감정에서 괴리를 느끼며 이로 인해 직무스트레스를 경험하게 되며 감정노동의 스트레스로 인하여 직무 불만족을 겪거나 조직 몰입을 저해하는 요소로 작용하고 있다. 이러한 감정노동은 성격에 의해서 그 감정과 태도가 결정되어지기 때문에 조직행동에 영향을 줄 수 있다<sup>6)</sup>. 개인의 성격은 직무 스트레스에도 영향을 주며 특히 감정노동 스트레스는 개인의 성격에 따라 많은 영향을 가져올 수 있다<sup>7)</sup>. Frienman과 Rosenman<sup>8)</sup>은 개인의 성격을 A/B유형으로 분류하였으며 A유형인 경우 B유형에 비해 뚜렷한 포부수준과 성취를 나타내며 시간의 지연이나 비생산적인 시간을 못 견디고 여유 없는 계획을 정하며 시간에 대한 긴박감, 분노나 적대감 등의 행동적 정서적 특징을 지니며 B유형 성격에 비해 잠들기 어렵고, 수면시간이 짧으며 각성이나 수면 시 스트레스에 대해 좀 더 민감하게 반응한다고 보고되어 있다<sup>9)</sup>.

지금까지의 감정노동의 연구대상자는 호텔 종업원, 여행원 종사자, 항공사, 백화점 판매직 사원 등으로 연구가 되어 왔으나<sup>1,4,10,11)</sup> 치과위생사를 대상으로 한 감정노동은 아직 초기단계이다. 따라서 본 연구에서는 치과위생사의 감정노동에 영향을 미치는 선행변수로서 개인의 성격을 설정하여 개인성격유형에 따른 감정노동을 연구하고자 한다. 이 과정에서 개인성격 유형에 따른 감정노동이 수면건강에 미치는 영향을 규명함으로써 치과위생사 개인과 더 나아가 치과의료기관의 서비스 질 향상과 함께 감정노동의 원인 해소와 관리방안을 모색하기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

## 연구대상 및 방법

### 1. 연구대상

본 연구는 2010년 7월 2일에서 7월 21일까지 구미 지역의 치과진료기관에 근무하는 치과위생사를 대상으로 자기기입식 설문조사를 통해 자료를 수집하였다. 응답자 모두 여성이며 응답자 226명 가운데 내용이 많이 누락된 6명을 제외한 최종 220명에 대하여 분석하였다.

### 2. 연구방법

#### 1) 감정노동

본 설문은 2006년 ‘한국여성개발원’의 감정노동의 설문을 활용한 것으로 ‘내 일은 내 기분에 영향을 많이 받는다’, ‘내가 하는 일은 내 기분과 관계없이 항상 웃거나, 즐거운 표정을 지어야 한다’, ‘나는 솔직한 내 감정을 숨기고 일해야 한다’, ‘나는 내 뜻대로 하거나 고객을 대할 때 보여

주어야 하는 기분을 실제 내 기분이 될 수 있도록 노력한다’, ‘나는 내 뜻대로 고객 응대를 계속할 지 결정할 수 있다’, ‘내 일을 잘하기 위해서는 고객의 호의와 협조가 필요하다’의 6문항을 Likert 4점 척도를 이용하여 ‘전혀 그렇지 않다(1)’에서 ‘매우 그렇다(4)’로 측정되어 점수가 높을수록 감정 노동이 높은 것을 의미한다. 이 연구에서 나타난 해당 측정도구의 신뢰도계수 Cronbach's alpha는 0.682였다.

#### 2) 성격유형

A형 성격유형은 Framingham Type A Behavior Pattern을 이용하여 측정하였다<sup>8)</sup>. ‘나는 일에 대한 의욕적이며 경쟁심이 강하다’, ‘일반적으로 시간에 대한 압박감을 느낀다’ 등의 10개 문항으로 구성되어 있으며 Likert 4점 척도를 이용하여 ‘전혀 그렇지 않다(1)’에서 ‘매우 그렇다(4)’로 표현하도록 한 후 1-2-3-4점을 부여하였고 총점이 높을수록 A형 성격유형의 성향이 보임을 의미하며 중위수를 기준으로 높은 군은 A형 성격유형, 낮은 군은 B형 성격유형으로 구분하였다<sup>7)</sup>. 이 연구에서 나타난 해당 측정도구의 내적 신뢰도 Cronbach's alpha는 0.748이었다.

#### 3) 수면건강 측정

수면건강은 Pittsburgh Sleep Quality Index(PSQI) 설문지 Buysse 등<sup>12)</sup>에서 발췌한 내용으로 잠들기 어려움, 깨어나기 어려움, 자는 도중 깨어남, 깨었을 때 불충분한 잠을 잔 느낌, 너무 일찍 깨어남, 근무 및 휴식시간에 피곤하고 졸림, 수면제를 복용하고 있음 등 7개 문항을 Likert 4점 척도를 이용하여 측정하였다.

‘거의 없다(0)’에서 ‘항상 경험한다(3)’로 총점을 구했다. 수면 건강 점수는 0~21점 사이에 분포하게 되며 점수가 높을수록 수면의 질이 나쁨을 의미한다. 조사 대상자의 중위수를 기준으로 6점 이하는 수면의 질이 ‘좋은 군’, 7점 이상인 경우는 ‘나쁜 군’으로 구분하여 이용하였다. 이 연구에서 나타난 해당 측정도구의 신뢰도계수 Cronbach's alpha 0.618이었다.

### 3. 분석방법

본 연구의 수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for the Social Science)WIN12.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 연구대상자의 일반적인 특성은 빈도와 백분율로 산출하였으며 일반적인 특성에 따른 감정노동은 평균과 표준편차를 구하였다. 성격유형에 따른 감정노동의 문항별 평균 차이의 검증은 t-test와 One-way ANOVA를 이용하였으며 성격유형과 감정노동, A유형별 감정노동과 수면건강과의 관계를 규명하기 위해 회귀 분석을 실시하였다. 수면건강문항과 A유형 감정노동 간의 인과성은 다중회귀 분석을 실시하였다. 검정을 위한 통계적 유의수준은 0.05로 하였다.

## 결 과

### 1. 연구대상자의 일반적인 특성

대상자의 인구사회학적 특성에서 220명의 치과위생사 중 연령은 26세 이상 29세 이하가 44.5%로 가장 많았으며 학력은 전문대학 졸업이 90.5%, 4년제 대학 졸업 이상이 9.5%였다. 결혼 여부는 미혼이 67.7%, 기혼이 31.4%이며 근무 장소는 치과의원이 78.2%로 대부분의 치과위생사가 치과의원에 많이 근무를 하고 있으며 종합병원은 3.6%로 가장 낮은 분포를 보였다. 직위는 일반치과위생사, 책임치과위생사가 각각 89.5%, 9.1%로 나타났으며 근무 경력은 6년 이상 10년 이하가 43.2%로 가장 높은 분포를 나타냈다. 임금은 1800만원 이상 2200만원 미만이 55%로 가장 높으며 음주의 유무는 62.7%가 음주를 한다고 응답하였고, 흡연은 6.8%가 흡연을 한다고 응답하였다 (Table 1).

### 2. 일반적인 특성에 따른 감정노동 수준

감정노동의 대상자인 치과위생사 220명이 여성이며 전체평균은 2.75이다. 일반적인 특성에 따른 감정노동 수준에서 감정노동과의 관계는 연령별로 21세 이상 25세 이

하가 평균 2.77로 가장 높았다. 학력은 전문대학 졸업과 4년제 대학 졸업 이상이 각각 2.76, 2.47로 통계적 유의성이 있었다( $p<0.01$ ). 결혼여부는 기혼과 미혼이 2.73으로 동일하게 분석되었다. 근무 장소는 종합병원이 3.12로 가장 높고 치과병원이 2.56으로 가장 낮으며 통계적 유의성이 있었다( $p<0.01$ ). 직장 내 직위로는 책임치과위생사가 2.82로 일반치과위생사보다 높게 나타났다. 근무경력은 6년 이상 10년 이하가 2.77로 1년 이상 5년 이하와 11년 이상보다 높게 나타났다. 임금은 2200만원~2800만원 미만이 2.95로 가장 높고 1800만원 미만이 2.69로 가장 낮게 분석되었으며 통계적으로 유의하였다( $p<0.05$ ). 음주의 유무는 각각 2.75, 2.64로 음주를 한다고 응답한 경우가 높으며 통계적으로 유의하였고( $p<0.05$ ), 흡연의 유무는 각각 2.70, 2.74로 유사하며 통계적으로 유의하지 않았다 (Table 2).

### 3. 성격유형에 따른 감정노동의 문항별 평균

대상자의 성격유형을 A형과 B형으로 구분하였을 때 220명의 대상자 중 A유형은 184(83.6%)명이며 B유형은 34(16.4%)명으로 A유형의 성격이 더 많이 분포되어 있었다. A유형인 경우 감정노동 항목에서 '내 일을 잘 하기 위해서는 고객의 호의와 협조가 필요하다'가 3.14로 가장 높게 분석되었다. 이를 성격유형에 따른 감정노동의 6문항별 감정노동의 평균값을 분석한 결과 모든 항목에서 A유형의 성격이 B유형의 성격보다 감정노동의 평균값이 높게 분석되었으며 통계적으로 유의성을 나타냈다( $p<0.05$ ) (Table 3).

### 4. 감정노동, 성격유형에 따른 감정노동과 수면건강 수준과의 관계

220명 대상자의 수면건강은 좋은 군과 나쁜 군이 각각 101(45.9%)명, 117(53.1%)명으로 나쁜 군의 분포가 높았다. 감정노동 평균이 수면건강의 좋은 군에서 2.66, 나쁜 군에서 2.79로 감정노동이 나쁜 군에서 높게 나타났으며 통계적으로 유의하였다( $p<0.05$ ). 즉 감정노동의 스트레스가 높을수록 수면건강도 좋지 않다는 결론이다. 성격유형에 따른 감정노동과 수면건강수준과의 관계는 A유형인 감정노동의 경우에는 수면건강이 좋은 군이 78.3%로 분포하며 감정노동평균은 2.73, 수면건강이 나쁜 군은 88.1%로 분포하며 감정노동평균이 2.85로 수면건강이 나쁜 군의 분포가 높고 감정노동 평균이 높으며 통계적으로 유의하게 나타났다( $p<0.05$ ). B유형인 감정노동은 수면건강이 좋은 군은 21.7%로 분포하며 감정노동평균 2.42, 수면건강이 나쁜 군은 11.9%로 분포하며 감정노동평균 2.30으로 수면건강이 좋은 군의 분포가 높고 감정노동의 평균도 나쁜 군보다 높게 나타났으나 통계적 유의성은 없었다 (Table 4).

Table 1. The general characteristics of the subjects

Division		Frequency (N)	Percentage (%)
Sex	Female	220	100
Age	21-25	60	27.3
	26-29	98	44.5
	30<	62	28.2
Education	Finish at college	199	90.5
	Finish at graduate	21	9.5
Marital status	Married	69	31.4
	Unmarried	149	67.7
	No response	2	0.9
Type of service	dental clinic	172	78.2
	dental hospital	39	17.7
	dental university hospital	8	3.6
	No response	1	0.5
The class of position	Junior dental hygienist	197	89.5
	Chief dental hygienist	20	9.1
	No response	3	1.4
Career	1-5year	93	42.3
	6-10year	94	43.2
	10year<	32	14.5
Income	<1800	53	24.1
	1800-2200<	121	55.0
	≤2200-2800<	25	11.3
	≤2800<	11	5.0
	No response	10	4.7
Drinking	Yes	138	62.7
	No	82	37.3
Smoking	Yes	15	6.8
	No	205	93.2
Total		220	100

**Table 2. Emotional labor according to general characteristics**

Division		Frequency(%)	Emotional labor M±SD	p(F)
Age	21-25	60(27.3)	2.77±0.29	0.630(0.46)
	26-29	98(44.5)	2.73±0.44	
	30<	62(28.2)	2.70±0.40	
Education	Finish at college	199(90.5)	2.76±0.35	0.001(10.70)
	Finish at graduate	21 (9.5)	2.47±0.61	
Marital status	Married	69(31.4)	2.73±0.39	0.995(0.00)
	Unmarried	149(67.7)	2.73±0.40	
Type of service	A dental clinic	172(78.2)	2.75±0.33	0.001(7.73)
	A dental hospital	39(17.7)	2.56±0.55	
	A dental university hospital	8 (3.6)	3.12±0.47	
The class of position	Junior dental hygienist	197(89.5)	2.73±0.40	0.329(0.96)
	Chief dental hygienist	20 (9.1)	2.82±0.33	
Career	1-5year	93(43.2)	2.69±0.40	0.322(0.96)
	6-10year	94(43.2)	2.77±0.41	
	10year<	32(14.5)	2.72±0.28	
Income	<1800	53(24.1)	2.69±0.48	0.033(2.96)
	1800-2200<	121(55.0)	2.71±0.36	
	≤2200-2800<	25(11.3)	2.95±0.29	
	≤2800<	11 (5.0)	2.81±0.34	
Drinking	Yes	138(62.7)	2.75±0.37	0.046(4.04)
	No	82(37.3)	2.64±0.45	
Smoking	Yes	15 (6.8)	2.70±0.42	0.699(0.15)
	No	205(93.2)	2.74±0.39	
Total		220(100)	2.75±0.38	

\*p&lt;.05, \*\*p&lt;.01

**Table 3. Mean of emotional labor in each item according to the personality types**

Emotional labor in each item	N	Personality types		p(F)
		A type M±SD	B type M±SD	
1. My mood has huge impact on my work.	215	2.59±0.65	2.11±0.91	< 0.001(13.29)
2. In my vocation, I have to always smile and be happy regardless of my mood.	219	2.92±0.67	2.40±0.84	< 0.001(16.56)
3. I have to hide my frank feelings during work.	217	2.87±0.71	2.28±0.89	< 0.001(18.47)
4. I try to make the mood I have to show when having it my way or dealing with customers my actual mood.	213	2.73±0.59	2.20±0.88	< 0.001(18.71)
5. I can decide whether to deal with a customer or not according to my will.	214	2.79±0.72	2.49±0.64	0.016 (5.85)
6. I need kindness and cooperation from customers in order to do a good job	214	3.14±0.58	2.58±0.82	< 0.00(22.57)
Total	220	2.78±0.35	2.57±0.49	0.003(8.944)

\*p&lt;.05, \*\*p&lt;.01

**Table 4. Relations between emotional labor and sleep health according to emotional labor and personality types**

Division	Sleep health				p(F)
	Good group		Bad group		
	N(%)	M±SD	N(%)	M±SD	
Emotional labor	101(45.9)	2.66±0.37	117(53.1)	2.79±0.40	0.021(5.37)
A type emotional labor	79(78.3)	2.73±0.31	103(88.1)	2.85±0.34	0.012(6.42)
B type emotional labor	22(21.7)	2.42±0.51	14(11.9)	2.30±0.52	0.513(0.44)

\*p&lt;.05, \*\*p&lt;.01

Table 5. Regression analysis of emotional labor of personality type A and sleep health

Model		Unstandardized coefficient		Standardized coefficient	t	Significance probability
		B	Standard error	Beta		
1	(Constant)	2.604	.081		32.255	.000
	Sleep health	.128	.049	.190	2.604	.010

Dependent variable: emotional labor of personality Type A

Table 6. Regression analysis of the sleep health items and emotional labor of personality type A

Model	Unstandardized coefficient		Standardized coefficient	t	Significance probability
	B	Standard error	Beta		
(Constant)	2.609	.071		36.806	.000
1. Difficulty with sleeping	-.101	.039	-.226	-2.595	.010
2. Difficulty with waking up	.028	.036	.075	.797	.427
3. Waking up in the middle of sleep	.062	.041	.135	1.515	.132
4. A feeling of lack of sleep when waking up	.075	.039	.179	1.939	.050
5. Waking up too early	-.027	.031	-.070	-.878	.382
6. Feeling tired and sleepy during work and break	.058	.040	.129	1.458	.147
7. Taking sleeping pills	-.189	.084	-.174	-2.256	.026

Dependent variable: emotional labor of personality type A

## 5. A유형 감정노동과 수면건강과의 회귀분석과 수면 건강문항별 회귀분석

통계적 유의성이 있는 A유형의 감정노동과 수면건강과의 회귀분석 결과 정(+)의 영향을 미치고 있음이 확인되었다(Table 5). 또한 수면건강문항과 A유형 감정노동 간의 인과성은 ‘잠들기 어려움’(p<.01), ‘깨었을 때 불충분한 잠을 잔 느낌’(p<.05), ‘수면제를 복용하고 있음’(p<.05)이 A유형 감정노동에 영향을 주는 변수로 나타났다(Table 6).

## 고 찰

치과의료서비스의 제공자로서 치과위생사는 환자들의 질 높은 의료서비스 욕구와 치과의료기관에서 요구하는 직무수행을 위하여 다소 과장된 억양과 인사, 다정한 표정과 미소 등 다양한 감정노동 수행의 노력이 필요하며 이러한 노력을 통해 환자유치와 지속적인 내원을 유도할 수 있다. 선행연구에 따르면 이러한 감정노동의 수행이 개인의 심리적 불안감이나 직무소진, 부정적 조직성과 같은 개인적인 건강과 심리적 안녕에 부정적 영향을 미친다고 밝혀졌다<sup>13-15)</sup>. 또한 한과 류<sup>10)</sup>는 감정노동은 종사원의 직무수행을 결정짓는 중요한 개념이라고 하였다.

본 연구 대상자인 치과의료기관의 치과위생사 감정노동 전체평균은 4점 척도에서 2.75로 분석되었다. 이는 정과 김<sup>5)</sup>의 간호사를 대상으로 한 감정노동 5점 척도에서 평균 2.99와 안등<sup>16)</sup>의 호텔 종사원의 감정노동 7점 척도에서 4.51의 결과를 미루어 볼 때 치과위생사도 간호사나 호텔 종사원이 느끼는 감정노동 스트레스를 겪고 있는 것으로 판단된다. 일반적인 특성과 감정노동과의 관계에서는 학

력이 낮고, 근무 장소가 종합병원인 경우, 임금이 2200만원~2800만원 미만, 흡연을 한다고 응답한 경우에 감정노동이 높게 나타났으며 통계적 유의성이 있었다(p<.05). 근무 장소는 종합병원이 3.12로 가장 높게 나타났는데 이는 과중한 업무에 대한 요인과 많은 조직원들과의 사이에서 다양한 인간관계가 이루어지므로 종합병원이 높게 나타났으리라고 사료된다<sup>17)</sup>. 성격유형을 분류하였을 때 경쟁심이 강하며 직무수행에 모든 시간과 능력을 다 쏟는 반면 인내심이 부족하고 여유가 없는 A유형인 치과위생사가 83.6%로 높게 분포되어 있었다. 성격유형에 따른 감정노동의 문항별 평균은 감정노동 모든 문항에서 A유형에서 감정노동의 평균값이 B유형보다 높게 나타났으며 통계적으로 유의하였다(p<.05). 즉 스트레스 상황에 특별히 민감한 반응을 나타내는 성격이 A유형이라는 사실을 알 수 있었다. 이는 정<sup>18)</sup>과 Dearborn와 Hasting<sup>19)</sup>의 결과와 동일한 결과를 나타냈으며 한<sup>7)</sup>은 개인의 성격이 감정노동 스트레스에 영향을 미치는 요인이며 성격에 따라 감정노동에서 유발되는 스트레스의 강도 및 종업원의 직무태도에도 차이를 가져올 수 있다고 하였다. 치과위생사의 수면건강은 좋은 군과 나쁜 군이 각각 45.9%, 53.1%로 나쁜 군의 분포가 높았으며 감정노동과 수면건강과의 관계는 수면건강의 좋은 군과 나쁜 군에서 각각 감정노동의 평균값이 2.66과 2.79로 통계적 유의성이 있었다(p<.05). 즉 감정노동이 높을수록 수면건강이 좋지 않다는 결과를 나타낸 것이다. 수면은 전체 삶의 1/3을 차지하며 인간의 신체회복과 항상성 유지에 필수적인 것이며 적당한 수면을 취하지 못하면 에너지의 활력 등을 잃게 되며 정신적 피로를 유발한다<sup>20)</sup>. Killgore 등<sup>21)</sup>은 정서조절과 수면 간

의 연관성에서 불면증이 있는 사람들은 잠을 잘 자는 사람들에 비해 낮 동안 느꼈던 정서를 억제하고 내재화하며 스트레스로부터 회복시간이 길다는 결과를 도출했다. 이와 같은 결과를 미루어 볼 때 감정노동은 정서조절과 관계가 깊으므로 감정의 억제와 조절로 인한 작용으로 수면건강에 영향을 미치는 것으로 사료된다. 성격유형에 따른 감정노동과 수면건강 수준과의 관계에서 A유형의 감정노동은 수면건강이 좋은 군과 나쁜 군이 각각 2.73, 2.85이며 A유형인 경우는 수면건강이 나쁜 군의 감정노동이 높으며 통계적으로 유의하게 나타났다( $p < 0.05$ ). B유형의 감정노동은 수면건강이 좋은 군과 나쁜 군이 각각 2.42, 2.30으로 통계적 유의성은 없었다. 즉 A유형 감정노동자가 B유형의 감정노동자보다 수면건강에 영향을 미치며 감정노동의 평균값이 높게 분석되었다. 두 성격유형 중 통계적 유의성이 있는 A유형의 감정노동과 수면건강과의 회귀분석한 결과 성격유형 A유형의 감정노동과 수면건강은 정(+ )의 영향을 주는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 정신적인 긴박감과 분노, 적대감 등의 행동적, 정서적 특징을 지닌 A유형은 그렇지 않은 B유형에 비해 잠들기 어렵고 수면시간이 짧다는 연구 결과가 보고되었으며<sup>22,23)</sup> 그 결과와 일치하였다. 성격유형 A유형의 감정노동에 영향을 미치는 수면건강 문항을 다중회귀분석한 결과 ‘잠들기 어려움’, ‘깨었을 때 불충분한 잠을 잔 느낌’, ‘수면제를 복용하고 있음’이 중요한 변수임을 확인하였다.

따라서 본 연구의 결과는 치과위생사의 감정노동은 일반적인 특성에 따라서도 영향을 받지만 성격유형에 따라서도 감정노동 수준에 영향을 주며 특히 A유형의 특징을 소유한 치과위생사일수록 감정노동 스트레스가 높으며 A유형의 감정노동은 인간의 신체회복과 항상성 유지에 필수적인 수면건강에 좋지 않은 영향을 미친다는 결과를 도출하였다. 이러한 결과를 미루어 볼 때 치과위생사의 감정노동의 관리와 감정적 부조화 해소를 위하여 쾌적하고 적절한 휴식 공간 구성 및 배치 등의 업무여건의 고려, 치과위생사의 개인적인 특성을 고려한 근무배치, 선발과 관련한 전략개발이 적극적으로 필요할 것으로 사료된다.

본 연구의 제한점은 많은 성격 특징 중 A/B유형 특성에 한정시켜 다양한 개인성격의 특성을 포함하지 못한 점에서 한계가 있었으며 일부 지역에 편의 표집에 의해 자료가 수집되어 결과의 객관화에 한계를 가지고 있다. 따라서 치과위생사의 감정노동의 선행연구가 부족한 실정에서 실증적 검증이 이루어진 다양한 후속연구들이 더욱 심도 깊게 다루어져 본 연구에 대한 타당성이 재확인되어야 할 것으로 사료된다.

## 요 약

본 논문은 구미 지역의 치과임상에서 근무하는 치과위생사 220명을 대상으로 치과위생사의 A/B성격유형에 따

른 감정노동을 확인하고 수면건강에 미치는 영향을 파악하여 감정노동 관리의 필요성에 대한 타당성을 도출하기 위한 것으로 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 치과위생사의 감정노동 전체평균은 2.75로 중위수 이상의 감정노동 스트레스 수준을 보였으며, 통계적 유의성을 나타낸 일반적인 특성 중 학력은 전문대학 졸업이 4년제 대학 졸업이상자보다 높았으며, 근무장소는 종합병원이 치과병원이나 개인의원보다 높고, 임금은 낮거나 높은 단계보다 중간단계인 경우에 높게 분석되었으며 음주를 한다고 응답한 경우 감정노동이 높게 나타났다.
2. 대상자의 성격유형을 A/B 구분하였을 때 A유형인 경우 감정노동 항목에서 ‘내 일을 잘 하기 위해서는 고객의 호의와 협조가 필요하다’가 3.14로 가장 높게 분석되었다. 이를 성격유형에 따른 감정노동의 6문항별 감정노동의 평균값을 분석한 결과 모든 항목에서 A유형의 성격이 B유형의 성격보다 감정노동의 평균값이 높게 분석되었으며 통계적으로 유의하게 나타났다( $p < 0.05$ ).
3. 치과위생사의 수면건강은 좋은 군과 나쁜 군이 각각 45.9%, 53.1%로 나쁜 군의 분포가 높았다. 감정노동의 스트레스가 높을수록 수면건강도 좋지 않았으며 성격유형에 따른 감정노동과 수면건강수준과의 관계는 성격유형 A유형의 감정노동인 경우 수면건강이 나쁜 군은 88.1%로 좋은 군보다 분포가 높으며 감정노동 평균이 2.85로 통계적으로 유의하였다( $p < 0.05$ ). 성격유형 B유형의 감정노동은 수면건강이 좋은 군의 분포가 높고 감정노동의 평균도 나쁜 군보다 높게 나타났으나 통계적 유의성은 없었다.
4. 통계적 유의성이 있는 성격유형 A유형의 감정노동과 수면건강과의 회귀분석 결과 A유형은 감정노동이 높을수록 수면건강도 좋지 않다고 나타났으며 수면건강문항과 A유형과 감정노동 간의 인과성은 ‘잠들기 어려움’, ‘깨었을 때 불충분한 잠을 잔 느낌’, ‘수면제를 복용하고 있음’이 A유형의 감정노동에 유의한 영향을 주는 요소임을 알 수 있었다.

이상과 같은 결과를 바탕으로 치과의료기관의 질 높은 의료서비스를 제공하기 위하여 감정노동자로서 치과위생사임을 인식하고 감정노동의 중요성과 성격의 특징에 따른 감정노동의 관리를 통하여 치과위생사의 건강한 생활을 지속시키기 위한 노력이 필요하리라 사료된다.

## 참고문헌

1. 지진호: 여행업 종사원의 감정노동과 서비스 제공 수준과의 영향관계. 한국콘텐츠학회논문지 9(5): 284-292, 2009.
2. Hochschild AR: Emotional Work, Feeling rules and social structure. AJS 85(3): 551-575, 1979.
3. Morris JA, Feldman DC. The dimension, antecedents and

- consequences of emotional labor. *Academy of Management Review* 21(4): 986-1010, 1996.
4. 김민주: 감정노동의 결과에 대한 한국과 미국간의 비교연구. *한국호텔경영학회지* 15(1): 35-57, 2006.
  5. 정명숙, 김광집: 감정노동과 상사의 감정지능이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. *병원경영학회지* 11(4): 1-18, 2006.
  6. Gerge JM: The role of personality in organizational life: issues and evidence. *JOM* 18(2):185-213, 1992.
  7. 한주원: 개인성격과 감정노동 스트레스가 직무만족에 미치는 영향. *비서학 총론* 14(1): 145-167, 2005.
  8. Frieman M, Rosenman RH: Association of specific overt behavior pattern with blood and cardiovascular findings. *JAMA* 169(12): 1286-1296, 1959.
  9. Madigan MF Jr, Dale JA, Cross JD: No respite during sleep. *Perceptual Motor skills* 85(3 pt2): 1451-1454, 1997.
  10. 한지훈, 류재숙: 항공사 종사원의 감정노동이 직무성과와 직무태도에 미치는 영향. *부산 국제관광 학술대회*, 부산, 한국, pp. 491-515, 2008.
  11. 추호정, 김현숙, 전대근: 소매점포 판매원의 감정노동에 대한 연구. *한국유통학회 춘계학술대회 발표논문집*, 서울, 한국, pp. 161-182, 2009.
  12. Buysse DJ et al.: The pittsburgh sleep quality index: a new instrument for psychiatric practice and research. *PSQI* 28(2): 193-213, 1989.
  13. Grandey AA: When "the show must go on": surface and deep acting as determinants of emotional exhaustion and poor-rated service delivery. *AMJ* 46(1): 86-96, 2003.
  14. Rakker AB, Heuven. E: Emotional dissonance burnout and in-role performance among nurses and police officers. *IJSM* 13(4): 423-440, 2006.
  15. 김상표, 이덕로: 감정노동과 직무상황이 서비스 종업원들의 심리적 안녕에 미치는 효과. *인적자원관리연구* 15(2): 79-102, 2008.
  16. 안주영, 전의숙, 김현: 감정노동이 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향. *한국관광학회 학술대회 발표논문집*, 인천, 한국, pp. 3-19, 2007.
  17. Lee SM: The effect of characteristics and personal factor on work stress. *J Nur Acad Soc* 25(4): 790-806, 1995.
  18. Jung MH: The study on the job stress of dental hygienists by the personality type. *KSDH* 3(1): 45-57, 2003.
  19. Dearborn MJ, Hasting JE: Type a personality as a mediator of stress and strain in employed women. *J Human Stress* 13(2): 53-60, 1987.
  20. Fuller J, Schaller-Ayers J: Health assessment: a nursing approach 3rd ed. Lippincott williams and wilkins, Philadelphia, 2000.
  21. William DS et al.: The effects of 53 hours of sleep deprivation on moral judgment. *Sleep deprivation and restriction* 30(3): 345-352, 2007.
  22. Koulack D, Neaca M: Sleep parameters of types A and B scoring college students. *Percept Mot Skills* 74(3pt1): 723-726, 1992.
  23. Tan VL, Hicks RA: Type A-B behavior and nightmare types among students. *Percept Mot Skills* 81(1): 15-19, 1995.

(Received March 29, 2011; Revised June 9, 2011;  
Accepted June 15, 2011)

