

## 치과위생사의 감정노동, 감정소진, 이직의도에 관한 연구

정경이 · 한옥성<sup>1†</sup>

호남대학교 치위생학과, <sup>1</sup>전남대학교 일반대학원 의공학협동과정

### A Study on Emotional Labor, Emotional Burnout, Turnover Intention of Dental Hygienist

Kyung-Yi Jeong and Ok-Sung Han<sup>1†</sup>

Department of Dental Hygiene, Honam University, Gwangju 506-714,

<sup>1</sup>Department of Biomedical Engineering Graduate School, Chonnam National University, Gwangju 500-757, Korea

The purpose of this study was to examine dental hygienist's emotional labor, burnout and turnover intention. Data were collected from 215 dental hygienists working at hospitals and dental clinics through self-administered questionnaire, and analyzed by statistical analysis using t-test, ANOVA, Pearson's correlation coefficient and multiple regression analysis. The main findings of the study are as follows: the higher the educational level of dental hygienists, and the bigger the size of dental institutions they work, and the lower the monthly income of dental hygienists, the higher the level of emotional labor of dental hygienists. Burnout was influenced on emotional labor and turnover intention. Emotion labor and turnover intention were influenced on burnout. Tenure under 5 years, five-day workweek (non), emotional burnout were found to have significant effects on the turnover intention. Dental hygienists were doing relatively high emotional labor, and it influences his burnout experience and turnover intention. It is needed to make the workplace better environment which can secure appropriate work load and rewards, and education programs etc.

**Key Words:** Dental hygienists, Emotional labor, Emotional burnout, Turnover intention

## 서론

치과 의료시장의 경쟁이 심화되면서 서비스 품질 향상을 위한 다양한 노력들이 요구되고 있다. 이로 인해 치과병의원은 차별화된 서비스를 제공하기 위해 치과위생사들이 내원하는 환자들에게 친절함, 상냥한 미소, 따뜻한 보살핌 등과 같은 감정적 노동을 하기를 원하고 있다. 감정노동이란 조직이나 고객이 요구하는 규범을 수용하고 대응하는 과정에서 자신의 실제감정과 행동을 규제함으로써 바람직해 보이는 특정한 감정을 표현하기 위한 감정적 혼란과 상태를 말한다<sup>1)</sup>.

치과위생사는 업무를 수행하면서 기쁨이나 공손함과 같

은 긍정적인 감정과 동시에 예의 바른 행동을 보여주기 위하여 당사자의 실제 감정을 숨기거나 왜곡하기도 한다<sup>2)</sup>. 전국보건의료노동조합 실태조사에 의하면 교환원, 치과위생사, 간병인, 간호사, 환자이송업자, 경비안내원 등의 순으로 감정노동 정도가 높게 나타났다<sup>3)</sup>. 조직은 감정노동을 필요로 하며 개인 노동자에게 요구되는 감정 표현규칙이 실제 감정과 다르게 되면 노동자는 감정의 부조화를 느끼게 된다. 감정노동의 하위개념인 감정 부조화는 감정적인 고갈을 이끌고 신체적, 정신적으로 영향을 미쳐 문제를 야기시켜 직무 만족에 부정적인 영향을 미친다고 하였다<sup>4)</sup>.

치과위생사는 다양한 고객접점에서 의료서비스를 수행하고 있으며 상담자, 경영의 동반자, 진료협조자, 치과코디

Received: April 8, 2015, Revised: April 26, 2015, Accepted: April 27, 2015

ISSN 1598-4478 (Print) / ISSN 2233-7679 (Online)

†Correspondence to: Ok-Sung Han

Department of Biomedical Engineering Graduate School, Chonnam National University, 77 Yongbong-ro, Buk-gu, Gwangju 500-757, Korea  
Tel: +82-62-234-2541, Fax: +82-62-234-2263, E-mail: hanoksung@naver.com

Copyright © 2015 by the Korean Society of Dental Hygiene Science

© This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

네이터 등의 여러 역할을 통해 직무 스트레스로 인한 소진을 경험한다<sup>5)</sup>. 소진이라는 용어는 Freudenberg<sup>6)</sup>가 정신건강센터에서 자원봉사자들이 이유 없이 의욕을 잃고 마침내 환자들에게 냉정히 대하는 것을 목격하고 이러한 현상을 묘사하기 위해 사용하였다. 소진을 조직 구성원이 기대되는 보상을 받지 못하는 원인 및 생활방식, 인간관계 등에 과하게 몰입해 생겨난 좌절감 또는 피로감으로 정의하였다. 소진은 과도한 직무에 대한 요구로 부정적인 심리적 증후를 겪어 결국 정서적, 신체적 고갈상태에 이르게 되고, 따라서 감정노동은 소진을 초래하게 되는 중요한 요인으로 인식되었다<sup>7)</sup>.

감정노동과 소진은 이직의도를 야기할 수 있으며, 이직의도가 이직현상으로 바로 연결되는 것은 아닐 수도 있지만 이는 치과위생사 개인이나 조직에 부정적인 영향을 미친다<sup>8)</sup>. 선행연구에서는 직무의 평가 및 스트레스가 소진에 영향을 미치고 있으며, 높은 수준의 소진을 경험한 그룹이 그렇지 못한 그룹보다 더 높은 이직의도를 가지고 있음을 보여주었다<sup>9)</sup>.

감정노동에 관한 선행연구는 항공사 승무원을 대상으로 한 연구에서 시작되었다<sup>10)</sup>. 그 이후로 항공사 승무원 외 호텔, 미용직 등 다양한 직업에서 연구가 이루어졌으며 의료기관 종사자를 대상으로 하는 연구도 이루어지고 있다<sup>11-14)</sup>. 간호사를 대상으로 한 연구에서는 간호사의 감정노동이 자기효능감을 낮추었고<sup>12,15)</sup>, 소진을 야기시키고<sup>11,16,17)</sup>, 조직의 업무성과에도 부정적인 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다<sup>18,19)</sup>.

최근 치과위생사의 감정노동에 관한 연구가 진행되고 있으나, 이직의도 간의 관련성을 조사한 연구는 부족한 실정이다. 따라서 본 연구는 치과위생사의 감정노동과 소진의 정도, 그리고 이직의도를 살펴보고, 이직의도를 야기하는 감정노동과 감정소진의 영향을 파악하여 이를 효과적으로 감소시킬 수 있는 방법을 모색하고자 하였다.

## 연구대상 및 방법

### 1. 연구대상

본 연구는 2014년 10월 2일부터 12월 20일까지 광주지역 치과병의원에 근무 중인 치과위생사를 대상으로 편의표본 추출법을 이용하여 선정하였으며, 총 230부 중 누락된 항목이 있는 15부 설문지를 제외한 215부(93%)를 분석에 사용하였다.

### 2. 연구방법

치과위생사의 감정노동과 감정소진이 이직의도에 영향을 미치는 관련 요인을 설명하고자 Kim<sup>1)</sup>의 선행연구를 수정 보완하여 본 연구의 목적에 맞도록 구성하였다.

일반적 특성 10문항, 감정노동의 하위개념으로 감정표현의 빈도 3문항, 감정표현 규범의 주위성 3문항, 감정의 부조화 3문항으로 총 9문항이었다. 감정소진은 신체적 소진 6문항, 정서적 소진 7문항, 정신적 소진 7문항 총 20문항이었다. 이직의도는 5문항으로 구성하였다. 감정노동과 감정소진, 이직의도 문항은 Likert 5점 척도로서 1점은 전혀 그렇지 않다, 2점은 그렇지 않다, 3점은 보통이다, 4점은 그렇다, 5점은 매우 그렇다였다. 이 중 긍정적인 7문항은 역문항으로 의미의 일관성을 위해 역환산하여 분석하였다.

Table 1. Research Subjects' General Characteristics (n=215)

Characteristic	Total
Age (y)	
≤25	88 (40.9)
26~30	77 (35.8)
≥31	50 (23.3)
Education	
Junior college	186 (86.5)
College	29 (13.5)
Tenure (y)	
Under 5	145 (67.4)
6~10	42 (19.6)
11 and over	28 (13.0)
Position	
Staff	169 (78.6)
Team managers	46 (21.4)
Type of institution	
Dental clinics	189 (87.9)
Dental hospitals	26 (12.1)
Monthly income (10,000 KRW)	
<200	180 (83.7)
≥200	35 (16.3)
No. of patients (d)	
≤20	29 (13.5)
21~30	54 (25.1)
31~40	54 (25.1)
≥41	78 (36.3)
Turnover experience	
Yes	91 (42.3)
No	124 (57.7)
Five-day workweek	
Yes	53 (24.7)
No	162 (75.3)

Values are presented as n (%).

KRW: Korean Won.

본 연구에서 사용한 변수의 신뢰도를 분석하여 시행하였다. 감정노동 Cronbach's  $\alpha=0.74$ , 감정소진 Cronbach's  $\alpha=0.72$ , 이직의도 Cronbach's  $\alpha=0.86$ 으로 나타나 측정도구는 신뢰할 만한 수준이었다.

### 3. 자료 분석

본 연구의 분석기법으로 연구 대상자의 특성을 분석하기 위하여 빈도분석을 시행하였다. 일반적 특성에 따른 감정노동과 감정소진 및 이직의도에 대해 독립표본 t검정(t-test)과 일원배치분산분석(one way ANOVA)을 이용하였고, 사후분석으로 Duncan test를 시행하였다. 감정노동과 감정소진 및 이직의도 간의 상관관계에 대한 분석은 Pearson's corre-

lation coefficient를 이용하였고, 이직의도에 영향을 미치는 요인들을 파악하기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 시행하였다.

본 연구의 분석에 사용한 통계프로그램은 IBM SPSS Statistics ver. 20.0 (IBM Co., Armonk, NY, USA)을 이용하였고, 통계적 유의성 검정을 위한 유의수준은 0.05였다.

## 결 과

### 1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적인 특성은 Table 1과 같다. 나이는 25세 이하가 88명(40.9%)으로 가장 많았고, 교육수준은 전

**Table 2.** Emotional Labor, Emotional Burnout, Turnover Intention by General Characteristics

Characteristic	Emotional labor		Emotional burnout		Turnover intention	
	Mean±SD	p-value	Mean±SD	p-value	Mean±SD	p-value
Age (y)		0.919				0.014*
≤25	3.71±0.37		3.07±0.37 <sup>a</sup>	0.045*	3.35±0.72 <sup>b</sup>	
26~30	3.68±0.40		3.20±0.41 <sup>b</sup>		3.39±0.71 <sup>b</sup>	
≥31	3.68±0.40		3.07±0.29 <sup>a</sup>		3.03±0.71 <sup>a</sup>	
Education		0.021*		0.637		0.950
Junior college	3.69±0.37		3.12±0.37		3.29±0.72	
College	3.72±0.52		3.12±0.38		3.28±0.73	
Tenure (y)		0.638		0.119		0.041*
Under 5	3.71±0.40		3.12±0.39		3.38±0.74 <sup>a</sup>	
6~10	3.67±0.31		3.18±0.35		3.12±0.69 <sup>a</sup>	
11 and over	3.64±0.46		2.99±0.30		3.10±0.62 <sup>a</sup>	
Position		0.898		0.141		0.938
Staff	3.67±0.39		3.13±0.38		3.36±0.71	
Team managers	3.74±0.39		3.05±0.32		3.02±0.73	
Type of institution		0.031*		0.459		0.042*
Dental clinics	3.67±0.37		3.09±0.37		3.24±0.70	
Dental hospitals	3.85±0.50		3.27±0.40		3.63±0.83	
Monthly income (10,000 KRW)		0.032*		0.583		0.574
<200	3.76±0.49		3.13±0.38		3.33±0.73	
≥200	3.68±0.37		3.04±0.34		3.06±0.67	
No. of patients (d)		0.349		0.775		0.962
≤20	3.66±0.39		3.12±0.48		3.32±0.90	
21~30	3.67±0.38		3.08±0.31		3.27±0.65	
31~40	3.64±0.30		3.11±0.36		3.25±0.66	
≥41	3.75±0.44		3.15±0.39		3.31±0.75	
Turnover experience		0.454		0.717		<0.001
Yes	3.73±0.41		3.13±0.39		3.28±0.84	
No	3.66±0.37		3.10±0.36		3.29±0.63	
Five-day workweek		0.083		0.089		0.116
Yes	3.75±0.44		3.14±0.42		3.48±0.77	
No	3.67±0.37		3.11±0.36		3.23±0.69	

KRW: Korean Won.

<sup>a,b</sup>The same characters are not significant by Duncan test.

\*p<0.05.

**Table 3.** Correlation among Emotional Labor, Emotional Burnout, Turnover Intention

Variable	Emotional labor	Emotional burnout	Turnover intention
Emotional labor	1		
Emotional burnout	0.280 (<0.001)	1	
Turnover intention	0.194 (0.004)**	0.359 (<0.001)	1

\*\*p<0.01, p-values by Pearson correlation.

**Table 4.** Analysis of Factors Affecting Turnover Intention

Variable	B	SE	$\beta$	p-value
(Constant)	0.952	0.384		0.014*
Tenure under 5 (y)	0.263	0.097	0.171	0.007*
Five-day workweek (non)	0.234	0.105	0.139	0.027*
Emotional burnout	0.675	0.121	0.349	<0.001

$R^2=0.175$ , adjusted  $R^2=0.164$ ,  $F(p)=14.950$  (<0.001)

SE: standard error.

\*p<0.05.

문대학졸업이 186명(86.5%), 4년제 졸업 및 대학원 이상이 29명(13.5%)이었다. 총 근무연수는 5년 이하가 145명(67.4%), 6~10년 42명(19.6%), 11년 이상 28명(13.0%)이었다. 직위는 일반직원이 169명(78.6%)이었으며, 치과의원 근무자가 189명(87.9%)으로 더 많았다. 월 소득 수준은 200만원 미만인 180명(83.7%), 200만원 이상이 35명(16.3%)이었다. 하루에 보는 환자의 수는 41명 이상이 78명(36.3%)으로 가장 많았고, 이직경험은 ‘있다’가 91명(42.3%), ‘없다’가 124명(57.7%)이었다. 5일근무는 ‘한다’가 53명(24.7%), ‘안한다’가 162명(75.3%)이었다.

## 2. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동과 감정소진 및 이직의도 분석

일반적인 특성에 따른 감정노동, 감정소진, 이직의도를 분석한 결과는 Table 2와 같다. 감정노동의 경우 4년제 졸업 및 대학원 이상이 3.72, 치과병원에서 근무하는 경우가 3.85로, 월 소득 수준은 200만원 미만이 3.76으로 높게 나타나 유의한 차이가 있었다( $p<0.05$ ).

감정소진에서는 연령에서 유의한 차이가 있었으며( $p<0.05$ ), 26세 이상 30세 이하인 경우가 3.20으로 가장 높게 나타났다. 25세 이하와 31세 이상인 경우에는 3.07로 나타났다. 이직의도는 연령에서 유의한 차이가 있었으며( $p<0.05$ ), 31세 이상인 경우에는 3.03으로 가장 낮게 나타났으며 25세 이하와 26~30세 이하인 경우간의 차이는 없었다. 임상경력에서는 5년 이하인 경우에 3.38로 가장 높게 나타나 유의한 차이가 있었으며( $p<0.05$ ), 치과의원은 3.24, 치과병원은 3.63으로 더 높게 나타났다( $p<0.05$ ). 이직의도

경험이 없는 경우가 3.29로 높았으며 유의한 차이가 있었다( $p<0.05$ ).

**3. 감정노동, 감정소진 그리고 이직의도 간의 상관관계**  
감정노동, 감정소진, 이직의도에 대한 관련성을 파악하기 위해 상관관계 분석을 실시한 결과 감정노동은 감정소진( $r=0.280$ ,  $p<0.01$ )과 이직의도( $r=0.194$ ,  $p<0.01$ ) 양의 상관관계를 보였고( $p<0.01$ ), 감정소진은 이직의도( $r=0.359$ ,  $p<0.01$ )와 양의 상관관계를 나타냈다( $p<0.05$ ; Table 3).

## 4. 이직의도에 영향을 미치는 요인

이직의도에 영향을 미치는 요인들을 알아보기 위하여 다중회귀분석한 결과는 Table 4와 같다. 분석 결과 이직의도에는 임상경력이 5년 이하인 경우, 5일제 근무를 안 하는 경우, 감정소진이 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다( $p<0.05$ ).

## 고 찰

본 연구는 치과병원에서 다양한 업무와 역할을 수행하고 있는 치과위생사의 감정노동에 대해 알아보고 따라서 이직의도를 야기하는 감정노동과 감정소진에 미치는 요인과 이를 감소시킬 수 있는 방안을 모색하고자 하였다.

일반적인 특성에 따른 감정노동, 감정소진, 이직의도를 분석한 결과, 감정노동의 경우 최종학력이 높고, 치과의원 보다는 치과병원에서의 근무자가, 그리고 월 소득이 낮을수록 감정노동이 높은 것으로 나타났다. 이는 선행연구 Gwon

과 Jung<sup>20)</sup>, Choi 등<sup>21)</sup>의 연구에서도 고학력일수록 상대적인 우울감으로 함께 일하는 치과위생사와 관계형성이 안 좋아 감정노동 수준이 높고, 치과의원보다는 치과병원에서 증중도 질환과 예민한 환자인 경우가 많아 더 높은 수준의 감정노동을 겪게 된다는 결과와 일치하게 나타났다. 월 소득이 낮을수록 감정노동이 높은 것은 자신의 일에 대한 업무와 스트레스를 금전적으로 보상받지 못했음을 감정노동으로 나타난 것으로 보인다.

감정소진에서는 연령에서 유의한 차이가 있었으며( $p < 0.05$ ), 26~30세 이하인 경우가 3.20으로 가장 높게 나타났다.

이직의도는 연령에서 26~30세 이하인 경우 3.39로 가장 높게 나타나( $p < 0.05$ ), 이는 감정소진이 높은 연령에서 이직의도 또한 높음을 보여주었다. 26~30세는 중간년차에 해당하는 나이이고, 결혼을 앞둔 시기여서 미래에 대한 생각과 그 동안에 해소되지 않은 감정소진이 이직의도로 이어졌음을 보여준 것으로 보인다. 임상경력에서는 5년 이하인 경우에 3.38로 가장 높게 나타나 유의한 차이가 있었으며( $p < 0.05$ ), 이는 Kim<sup>1)</sup>의 연구결과와도 일치했으며, 자신의 업무에 익숙하지 않아 일에 대한 성과에 피드백이 모호하여 소진이 높아 이직의도로 이어지는 것으로 보였다. 치과의원보다는 치과병원에서의 이직의도가 높게 나타나( $p < 0.05$ ) 증중도 질환과 예민한 환자를 자주 접하고 구성원이 더 많아 높은 수준의 감정노동을 겪는 치과병원에서의 이직의도 또한 높음을 알 수 있었다.

감정노동, 감정소진, 이직의도에 대한 관련성을 파악하기 위해 상관관계 분석을 실시한 결과 모두 유의한 양의 상관관계가 있었다( $p < 0.01$ ). 이는 감정노동이 높을수록 감정소진이 높아지고 이직의도로 이어질 수 있음을 알 수 있었다.

이직의도를 야기하는 요인들을 알아보기 위하여 다중회귀분석한 결과 이직의도에는 임상경력이 5년 이하인 경우, 5일제 근무를 안 하는 경우, 감정소진이 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다( $p < 0.05$ ). 이는 임상경력이 5년 이하인 경우에는 업무와 전문적인 스킬을 향상시키는 데 시간과 노력이 걸리고, 직장동료 및 선배와의 관계형성에도 마찰이 생길 수 있는 것으로 생각된다. 또한 5일제 근무를 안 하는 경우에는 재충전할 시간적 여유가 부족하고 일에 대한 스트레스가 쌓이고 해소가 되지 않아 이직의도로 이어질 수 있으리라 생각된다.

감정소진은 고객의 과도한 심리적 및 정서적 요구로 서비스 제공자가 정서적 자원이 고갈되어서 신뢰, 감정을 상실하게 되는 정도를 의미한다. 부정적인 자아개념을 지니고, 비인격화 차원으로 고객에 대해 무감각해지고 냉소적인 태도가 커져서 고객에게 비인간적인 태도로 응대하여 업무에

부정적인 태도를 미치고, 고객에 대한 관심과 느낌의 상실을 신체적 및 정서적 탈진증후로 설명되고 있으며<sup>22)</sup> 개인에게는 무력감과 절망감, 정서적인 고갈을 가져오며 결국 고객에 대해서도 부정적인 태도와 감정을 갖게 하는 과정이다<sup>23)</sup>.

또한 Maslach와 Jackson<sup>22)</sup>은 스트레스에 의해 발생하는 것으로 타인에게 도움을 주는 업종에 속한 사람들에게 공통적으로 나타나며, 지속적으로 이어지는 감정고갈은 낮은 업무 성과와 이직의도를 야기한다고 하였다.

Lee와 Kim<sup>24)</sup>의 연구에서는 치과위생사의 소진과 직무만족도 및 이직의도와 관련성에서 감정소진이 낮을수록 직무만족도가 높았으며, 이직의도가 낮게 보고되었다. 또한 Kim<sup>15)</sup>의 선행연구에서도 감정소진이 높을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 이직의도 자체가 실제의 이직현상으로 직결되는 것은 아닐 수도 있지만, 의도자체가 개인뿐만 아니라 함께 근무하는 동료들에게 이직에 대한 동기를 부여할 수도 있으며 또한 나아가 이직의도가 실행으로 옮겨지는 경우에는 새로운 직원을 선발 및 고용해야 하며 이로 인한 많은 비용과 시간이 발생하며 조직원들 또한 효율이 저하되어 다른 직원들 사기에 영향을 미칠 수 있으므로 조직에게도 부정적인 영향을 미칠 것으로 생각된다.

본 연구는 일부 지역의 치과위생사만을 대상으로 이루어진 조사이므로 연구결과를 전체적으로 확대해석할 수는 없으나 치과병원에 근무하는 치과위생사의 감정노동과 감정소진 및 이직의도의 관계를 파악하고 연관성을 확인했다는 것에 관하여 의의를 둘 수 있다.

치과위생사들의 능률적인 업무수행을 높이고 이직의도를 줄이기 위해 감정노동과 소진을 해소할 수 있도록 대학원 진학 및 여러 취미 생활 등을 통해 자기개발 욕구 및 근무시간에 누적된 스트레스를 해소할 수 있도록 지원해 줄 필요가 있다.

또한, 치과위생사에게 서비스 교육 및 적절한 감정노동 대처기술 등을 교육하여 개인의 감정을 조절할 수 있도록 하고 근무여건과 환경을 개선 하여 감정노동으로 인한 스트레스와 감정소진을 해소하도록 조직적으로 관심이 필요할 것으로 생각된다.

## 요 약

본 연구는 치과병원에 근무하는 치과위생사의 감정노동과 감정소진 및 이직의도의 관련성에 대해 알아보기 위해 광주지역의 치과병원에 근무하는 치과위생사 215명을 대상으로 설문조사하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

일반적인 특성에 따른 감정노동, 감정소진, 이직의도를

분석한 결과 감정노동의 경우 4년제졸업 및 대학원 이상이 3.72, 치과병원에서 근무하는 경우가 3.85로, 월 소득 수준은 200만원 미만이 3.76으로 높게 나타나 유의한 차이가 있었다( $p < 0.05$ ). 감정소진에서는 연령에서, 이직의도는 연령과 임상경력이 5년 이하인 경우에, 치과병원에서 근무한 경우 유의한 차이를 나타냈다( $p < 0.05$ ).

감정노동, 감정소진, 이직의도에 대한 관련성을 파악하기 위해 상관관계 분석을 실시한 결과 감정노동은 감정소진( $r=0.280$ ,  $p < 0.01$ )과 이직의도( $r=0.194$ ,  $p < 0.01$ ) 양의 상관관계를 보였고( $p < 0.01$ ), 감정소진은 이직의도( $r=0.359$ ,  $p < 0.01$ )와 양의 상관관계를 나타냈다.

이직의도에 영향을 미치는 요인들을 알아보기 위하여 다중회귀분석한 결과 임상경력이 5년 이하인 경우, 5일제 근무를 안 하는 경우, 감정소진이 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다( $p < 0.05$ ).

이상의 결과로 감정노동이 감정소진과 이직의도에 영향을 미치고 있음을 알 수 있었으며, 감정노동을 완화 및 관리하기 위한 개인 및 조직적인 차원의 관리가 필요하다고 생각된다.

## References

1. Kim JM: The relations among emotional labor, burn out and turnover intention of dental hygienists. Unpublished master's thesis, Gyeongsang National University, Jinju, 2013.
2. Han JW: The effects of personality and emotional labor stress on job satisfaction. *J Secretarial Sci* 14: 145-167, 2005.
3. Baik DW, Yom YH: Effects of social support and emotional intelligence in the relationship between emotional labor and burnout among clinical nurses. *J Korean Acad Nurs Adm* 18: 271-280, 2012.
4. Morris JA, Feldman DC: The dimension, antecedents and consequences of emotional labor. *Acad Manag Rev* 21: 986-1010, 1996.
5. Choi EJ: Job stress and intention to leave for dental hygienists. Unpublished master's thesis, The Catholic University, Seoul, 2010.
6. Freudenberg HJ: Staff burnout. *J Sci Issu* 30: 159, 1974.
7. Yoo SN, Lee SR: The relationship between emotional labour and burnout in airline call center. *J Tour Manag Res* 11: 99-117, 2007.
8. Kim HS: A study on the relationship of job stress, job satisfaction, organizational commitment and turnover intention of hotel employees. *J Korean Acad Soc Tour Manag* 19: 203-225, 2005.
9. Burke RJ, Deszca E: A study correlates of psychological burnout phases among police officers. *Hum Relat* 39: 487-501, 1986.
10. Hochschild AR: *The managed heart; communication of human feeling*. University of Californai Press, Berkeley and Los Angeles, pp.137-161, 1983.
11. Byun DS, Yom YH: Factors affecting the burnout of clinical nurses: focused on emotional labor. *J Korean Acad Nurs Adm* 15: 444-454, 2009.
12. Yang YK: A study on burnout, emotional labor, and self-efficacy in nurses. *J Korean Acad Nurs Adm* 17: 423-431, 2011.
13. Choo HJ, Kim HS, Jun DG: The effect of a salesperson's affectivity and the performance stressor on emotional labor at the department stores. *J Korean Soc Cloth Text* 34: 411-423, 2010.
14. Hwang SY, Kwon TL: The effect of emotional labor and job stress on burnout in hotels. *Korean J Tour Hosp Res* 22: 87-100, 2008.
15. Kim IS: The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burnout turnover intention among hospital nurses. *J Korean Acad Nurs Adm* 15: 515-526, 2009.
16. Koh JS: The effect of emotional labor on clinical nurses burnout. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Wonju, 2010.
17. Lee SN: Relation of among emotional labor, burn out and job involvement of nurses. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul, 2010.
18. Joung MS: A study on the effect of emotional labor on organizational effectiveness. Unpublished master's thesis, The Catholic University, Seoul, 2006.
19. Oh YM: A study on the emotional labor and organizational effectiveness of nurses. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul, 2010.
20. Gwon MY, Jung MH: Study of dental hygienist's stress degree and adaptation method. *J Dent Hyg Sci* 4: 133-140, 2004.
21. Choi HJ, Bang HJ, Chung EY, Seo YJ: Factors that affect the level of emotional labor in dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 14: 295-301, 2014.
22. Maslach C, Jackson SE: The measurement of experienced

- burnout. *J Occup Behav* 2: 99-113, 1981.
23. Jung HJ: A study on the determinants of workers burnout in homeless shelters. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Wonju, 2002.
24. Lee BH, Kim JS: Analysis of the correlation of burnout, job satisfaction and turnover of dental hygienists. *J Korea Contents Assoc* 10: 217-227, 2010.