

## 임상치과위생사들의 감정노동에 영향을 미치는 요인

이명주 · 김영남<sup>1</sup> · 이소영<sup>2†</sup>

마산대학교 치위생과, <sup>1</sup>경북대학교 치위생과, <sup>2</sup>대구과학대학교 치위생과

### A Study on Factors Affecting Emotional Labor of Clinical Dental Hygienists

Myeong-Ju Lee, Young Nam Kim<sup>1</sup>, and So-Young Lee<sup>2†</sup>

Department of Dental Hygiene, Masan College, Changwon 630-729,

<sup>1</sup>Department of Dental Hygiene, Kyungbuk University, Namyangju 472-948,

<sup>2</sup>Department of Dental Hygiene, Taegu Science University, Daegu 702-723, Korea

This study was conducted to develop a plan for emotional labor of clinical dental hygienists by understanding the factors affecting their emotional labor. Self-administered questionnaires were distributed to 293 dental hygienists who worked in dental hospitals and clinics located in Busan and Gyeongsangnam-do from June to September in 2013. The questionnaire items used in this study consisted of 5 items of general characteristics, 2 items of characteristics related to turnover, and 9 items of emotional labor. t-test, ANOVA, and multiple regression analysis were performed using the SPSS Statistics ver. 17.0 for Windows program for data analysis. The average level of the study subjects was  $69.85 \pm 12.82$ . With regard to the emotional labor according to the general characteristics, the frequency of emotional expressions ( $p < 0.037$ ) showed significant differences in the marital status. The workplace showed significant differences in the frequency of emotional expressions ( $p < 0.001$ ), attentiveness of emotional expressions ( $p < 0.002$ ), emotional dissonance ( $p < 0.032$ ), and total ( $p < 0.001$ ). The turnover intentions showed significant differences in the frequency of emotional expressions ( $p < 0.001$ ), attentiveness of emotional expressions ( $p < 0.001$ ), emotional dissonance ( $p < 0.001$ ), and total ( $p < 0.001$ ). As a factor affecting emotional labor, turnover intention ( $p < 0.001$ ) and workplace ( $p < 0.001$ ) had an effect on emotional labor. The results showed that turnover intention and workplace were associated with the emotional labor of dental hygienists. There is a need to develop an emotional education program to make it possible to effectively manage emotional labor of dental hygienists for providing high-quality medical services of dental institutions.

**Key Words:** Clinical dental hygienists, Emotional labor

### 서론

감정노동이란 용어가 처음으로 제시된 것은 Hochschild<sup>1)</sup>의 연구로 감정에 대한 개념을 노동의 유형으로 분류하면서 시작하였다. 감정노동이란 개인적으로 지치고 힘든 상황에서 기업의 목표와 기대에 부응하기 위해서 자신의 내부 감정과 갈등을 일으키며 억지스러운 미소와 감정을 표현하는 종사원의 노력을 말한다<sup>2)</sup>.

이러한 감정노동은 여러 분야에 분포되어 있지만 고객과 대면 또는 목소리를 통한 고객과의 직접 접촉을 하는 간호사, 교사, 창구업무종사자, 승무원, 부모, 판매원과 같은 서비스 산업의 종사자들이 대표적인 감정노동자에 해당한다<sup>4)</sup>.

특히, 의료서비스업 종사자는 다양한 환자와 대면을 통해 다양한 경험을 갖게 되는데, 만일 자신의 감정을 있는 그대로

Received: January 21, 2015, Revised: March 2, 2015, Accepted: March 4, 2015

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

†Correspondence to: So-Young Lee

Department of Dental Hygiene, Taegu Science University, 47 Yeongsong-ro, Buk-gu, Daegu 702-723, Korea  
Tel: +82-53-320-1592, Fax: +82-53-320-1782, E-mail: sylee@tsu.ac.kr

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.

로 표출한다면 환자들은 불만을 경험하게 될 것이며, 이는 병원의 이미지 악화를 초래할 것이다. 그러므로 환자의 만족을 위해 감정적 괴로움을 느낄 때나 즐거울 때 등의 상황에서 자신의 감정과는 무관하게 업무를 수행하여야 한다<sup>5)</sup>.

또한 환자의 의식수준이 과거와는 달리 수준 높은 의료 서비스를 요구하고 있으며, 환자들은 심신이 불편하기 때문에 의료서비스를 받는 과정에서 불평의 정도가 일반인보다 높아 환자를 돌보는 의료기관 종사자들이 감정노동의 강도가 높을 것으로 생각된다<sup>6)</sup>.

최근 치과의료기관에 근무하는 치과위생사들도 예전처럼 단순한 기술이나 기능뿐만 아니라, 예방, 교육, 환자와의 대인관계기술, 경영의 동반자로서 해야 할 역할 같은 다양한 역할이 요구되고 있으며<sup>7)</sup>, 자신의 감정적으로 느끼는 괴로움과 즐거움을 그대로 표출하기 어려운 실정이다. 즉 자신의 감정과는 무관하게 업무를 행하고 있는 상황이며, 이러한 상황에서 치과위생사는 자신의 실제 감정과 표현하는 감정에서 혼란을 느끼며 이로 인해 직무스트레스를 경험하게 되며 감정노동의 스트레스로 인하여 직무 불만족을 겪거나 조직 몰입을 저해하는 요소로 작용하고 있다<sup>8)</sup>. 따라서 감정노동은 치과위생사들이 업무를 수행하는 데 중요한 요인임을 추측할 수 있다.

감정 노동에 대한 선행연구들을 보면, Yoon과 Nam<sup>9)</sup>은 치과위생사의 감정노동수준은 일반적 특성, 성격유형에 따라서 감정노동 수준에 영향을 준다고 하였으며, 직무소진의 심리적 증상에도 많은 부분 영향을 미치는 것으로 나타났다<sup>10)</sup>. 즉, 감정노동수준이 직장생활에 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 그러나 이러한 감정노동에 영향을 주는 요인을 분석한 논문은 미흡한 실정이다. 이에 본 연구는 치과위생사를 대상으로 감정노동에 영향을 주는 요인을 파악하여 치과위생사의 감정노동을 효율적으로 관리할 수 있는 기초자료를 제공하고자 본 연구를 시행하였다.

## 연구대상 및 방법

### 1. 연구대상

본 연구의 대상자는 부산 및 경남지역의 치과병·의원

근무하는 치과위생사 310명을 편의표본추출하여 대상자로 선정하였으며, 연구참여 동의서명을 받고 2013년 6월부터 9월까지 자기기입식 설문조사를 실시하였다. 설문지 310부 중 응답이 불성실하거나 미흡한 17부를 제외한 293부를 본 연구의 분석 자료로 활용하였다. 응답자들의 자발적으로 설문조사에 참여하였음을 확인하는 동의여부를 설문지에 포함하여 기본적인 연구윤리 기준을 준수하였다.

### 2. 연구방법

본 연구에서 사용된 설문문항은 일반적 특성 5문항, 이직 관련 특성 2문항, Morris와 Feldman<sup>4)</sup>의 개발한 측정도구를 수정, 보완하여 감정노동의 하위개념인 감정표현의 빈도 3문항, 감정표현의 주의성 3문항, 감정의 부조화 3문항 총 9문항으로 구성되며, 각 항목에 대한 Likert 5점 척도로 측정하였으며, 100점 만점으로 환산하여 활용하였다.

### 3. 통계분석

수집된 자료의 통계분석은 SPSS Statistics ver. 17.0 for Windows (SPSS Inc., Chicago, IL, USA) 프로그램을 이용하여, 연구대상자의 일반적 특성을 파악하기 위하여 빈도와 백분율을 구하였으며, 감정노동 수준은 평균과 표준편차로 구하였다. 일반적 특성에 따른 이직관련 특성 차이를 분석하기 위해 교차분석을 실시하였으며, 일반적 특성 및 이직 관련 특성에 따른 감정노동 차이를 알아보기 위해 t-test와 one-way ANOVA를 실시하였다. 감정노동에 영향을 미치는 요인을 알아보고자 다중 회귀분석을 시행하였으며, 유의수준은  $p < 0.05$ 로 하였다. 본 연구에서 사용한 감정노동 요인의 신뢰도 분석결과 Cronbach's  $\alpha$  0.83이었다(Table 1).

## 결 과

### 1. 연구대상자의 일반적 특성 및 이직관련 특성

연구대상자의 연령은 30세 미만이 214명(73.0%)으로 많았고, 결혼상태는 미혼이 214명(73.0%)으로 나타났으며, 학력에서는 전문대학졸업이 267명(91.1%)으로 많았다. 근무경력 5년 미만이 158명(53.9%)이었으며, 근무기관에

Table 1. Reliability Coefficient of Emotional Labor

| Item                                    | Item number | Number of questions | Cronbach's $\alpha$ |
|---|-------------|---------------------|---------------------|
| Frequency of emotional expression       | 1, 2, 3     | 3                   | 0.863               |
| Attention of emotional expression norms | 4, 5, 6     | 3                   | 0.541               |
| Disharmony of emotion                   | 7, 8, 9     | 3                   | 0.673               |
| Total                                   | 1~9         | 9                   | 0.831               |

**Table 2.** General Characteristics and Turnover Related Characteristics of Study Subjects

| Variable                      | n (%)       |
|-------------------------------|-------------|
| Age (y)                       |             |
| < 30                          | 214 (73.0)  |
| ≥ 30                          | 79 (27.0)   |
| Marital status                |             |
| Unmarried                     | 214 (73.0)  |
| Married                       | 79 (27.0)   |
| Education                     |             |
| College                       | 267 (91.1)  |
| University or over            | 26 (8.9)    |
| Tenure (y)                    |             |
| < 5                           | 158 (53.9)  |
| 5~9                           | 94 (32.1)   |
| ≥ 10                          | 41 (14.0)   |
| Type of work place            |             |
| Dental clinic                 | 144 (49.2)  |
| Dental hospital               | 119 (40.6)  |
| General & university hospital | 30 (10.2)   |
| Turnover experience           |             |
| Yes                           | 86 (29.4)   |
| No                            | 207 (70.6)  |
| Turnover intention            |             |
| Yes                           | 210 (71.7)  |
| No                            | 83 (28.3)   |
| Total                         | 293 (100.0) |

서는 의원급에 근무하는 대상자가 144명(49.2%)으로 많았다. 이직경험에서는 이직경험이 없는 대상자가 207명(70.6%)으로 많이 나타났으며, 이직의도에서는 있는 대상자가 210명(71.7%)으로 많았다(Table 2).

## 2. 일반적 특성에 따른 이직관련 특성 차이 분석

연구대상자의 일반적 특성에 따른 이직관련 특성의 차이를 분석한 결과는 다음과 같다(Table 3). 이직경험은 연령에서는 30세 미만이 16.7%로 30세 이상 12.6%보다 유의하게 높았고( $p < 0.001$ ), 결혼상태에서는 미혼이 17.4%로 기혼 11.9%보다 유의하게 높게 나타났고( $p < 0.001$ ). 근무경력에서는 5년 미만이 11.9%로 가장 높게 나타났으며, 5년 이상 10년 미만이 10.6%, 10년 이상이 6.8% 순으로 유의하게 나타났고( $p = 0.002$ ). 근무기관에서는 치과병원이 19.5%로 가장 높게 나타났으며, 치과병원 8.2%, 종합병원 및 대학병원이 1.7% 순으로 유의하게 나타났고( $p < 0.001$ ). 이직의도는 연령에서는 30세 미만이 49.1%로 30세 이상 22.5%보다 유의하게 높게 나타났고( $p = 0.006$ ), 학력에서는 전문대학 졸업이 66.9%로 대학졸업 이상 4.8%보다 유의하게 높게 나타났고( $p = 0.035$ ). 근무기관에서는 치과병원이 38.6%로 가장 높게 나타났으며, 치과병원 25.9%, 종합병원 및 대학병원이 7.2% 순으로 유의하게 나타났고( $p = 0.032$ ).

**Table 3.** Turnover-Related Characteristics in Accordance with the General Characteristics Variance Analysis (n=293)

| Variable                      | Turnover experience |            | p-value    | Turnover intention |           | p-value |
|-------------------------------|---------------------|------------|------------|--------------------|-----------|---------|
|                               | Yes                 | No         |            | Yes                | No        |         |
| Age (y)                       |                     |            | < 0.001*** |                    |           | 0.006** |
| < 30                          | 49 (16.7)           | 165 (56.3) |            | 144 (49.1)         | 70 (23.9) |         |
| ≥ 30                          | 37 (12.6)           | 42 (14.3)  |            | 66 (22.5)          | 13 (4.4)  |         |
| Marital status                |                     |            | < 0.001*** |                    |           | 0.487   |
| Unmarried                     | 51 (17.4)           | 163 (55.6) |            | 151 (51.5)         | 63 (21.5) |         |
| Married                       | 35 (11.9)           | 44 (15.0)  |            | 59 (20.1)          | 20 (6.8)  |         |
| Education                     |                     |            | 0.537      |                    |           | 0.035*  |
| College                       | 77 (26.3)           | 190 (64.8) |            | 196 (66.9)         | 71 (24.2) |         |
| University or over            | 9 (3.1)             | 17 (5.8)   |            | 14 (4.8)           | 12 (4.1)  |         |
| Tenure (y)                    |                     |            | 0.002**    |                    |           | 0.209   |
| < 5                           | 35 (11.9)           | 123 (42.0) |            | 109 (37.2)         | 49 (16.7) |         |
| 5~9                           | 31 (10.6)           | 63 (21.5)  |            | 67 (22.9)          | 27 (9.2)  |         |
| ≥ 10                          | 20 (6.8)            | 21 (7.2)   | 34 (11.6)  | 7 (2.4)            |           |         |
| Type of work place            |                     |            | < 0.001*** |                    |           | 0.032*  |
| Dental clinic                 | 57 (19.5)           | 87 (29.7)  |            | 113 (38.6)         | 31 (10.6) |         |
| Dental hospital               | 24 (8.2)            | 95 (32.4)  |            | 76 (25.9)          | 43 (14.7) |         |
| General & university hospital | 5 (1.7)             | 25 (8.5)   |            | 21 (7.2)           | 9 (3.1)   |         |

Values are presented as n (%).

\* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.01$ , \*\*\* $p < 0.001$  by chi-square test.

### 3. 일반적 특성 및 이직관련 특성에 따른 감정노동

연구대상자의 감정표현의 빈도 수준은 72.33±17.78, 감정표현의 주의성 수준은 72.76±13.92, 감정의 부조화의 수준은 64.46±15.16이었으며, 전체 감정노동 수준은 평균 69.85±12.82였다. 결혼상태에서는 감정표현의 빈도가 기혼보다 미혼이 높게 나타났다(p<0.037). 근무기관에서는 감정표현의 빈도는 종합병원 및 대학병원보다 치과병·의원 이 높게 나타났으며(p<0.001), 감정표현의 주의성은 치과병원보다 치과의원이 높게 나타났으며(p<0.002). 감정의 부조화에서는 치과병원보다 치과의원이 높게 나타났으며(p<0.032), 전체에서는 치과병원과 종합병원 및 대학병원보다 치과의원이 높게 나타났으며(p<0.001). 이직의도에서는 이

직의도가 있는 군에서 감정표현의 빈도(p<0.001), 감정표현의 주의성(p<0.001), 감정의 부조화(p<0.001), 전체(p<0.001)가 높게 나타났다(Table 4).

### 4. 감정노동에 영향을 미치는 요인

감정노동에 영향을 미치는 요인으로는 이직의도(p<0.001)와 근무기관(p<0.001)이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 의원급에 근무하며, 이직의도가 있는 대상자가 감정노동에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Table 5).

**Table 4.** Emotional Labor according to the General Characteristics and Turnover Related Characteristics

| Variable                      | Frequency of emotional expression | Attention of emotional expression norms | Disharmony of emotion      | Total                    |
|-------------------------------|-----------------------------------|---|----------------------------|--------------------------|
| Emotional labor               | 72.33±17.78                       | 72.76±13.92                             | 64.46±15.16                | 69.85±12.82              |
| Age (y)                       |                                   |   |                            |                          |
| < 30                          | 72.93±17.75                       | 72.90±13.68                             | 63.74±14.92                | 69.85±12.83              |
| ≥ 30                          | 70.72±17.88                       | 72.41±14.63                             | 66.41±15.71                | 69.85±12.90              |
| p-value                       | 0.348                             | 0.795                                   | 0.192                      | 0.996                    |
| Marital status                |                                   |   |                            |                          |
| Unmarried                     | 73.64±16.47                       | 73.52±13.50                             | 64.98±14.71                | 70.72±12.09              |
| Married                       | 68.78±20.63                       | 70.72±14.86                             | 63.04±16.32                | 67.51±14.46              |
| p-value                       | <0.037*                           | 0.145                                   | 0.354                      | 0.057                    |
| Education                     |                                   |   |                            |                          |
| College                       | 72.71±17.75                       | 73.03±13.88                             | 64.57±15.26                | 70.10±12.93              |
| University or over            | 68.46±18.04                       | 70.00±14.27                             | 63.33±14.27                | 67.26±11.62              |
| p-value                       | 0.260                             | 0.308                                   | 0.678                      | 0.248                    |
| Tenure (y)                    |                                   |   |                            |                          |
| < 5                           | 73.33±17.45                       | 73.04±13.80                             | 65.06±14.93                | 70.48±12.97              |
| 5~9                           | 71.42±17.80                       | 73.76±13.75                             | 63.83±15.81                | 69.67±12.78              |
| ≥ 10                          | 70.57±19.15                       | 69.43±14.60                             | 63.58±14.77                | 67.86±12.43              |
| p-value                       | 0.564                             | 0.236                                   | 0.760                      | 0.502                    |
| Type of work place            |                                   |   |                            |                          |
| Dental clinic                 | 76.25±16.02 <sup>b</sup>          | 75.42±13.48 <sup>b</sup>                | 66.81±15.95 <sup>a</sup>   | 72.82±12.32 <sup>b</sup> |
| Dental hospital               | 70.20±17.20 <sup>b</sup>          | 69.30±13.31 <sup>a</sup>                | 62.02±13.77 <sup>b</sup>   | 67.17±11.72 <sup>a</sup> |
| General & university hospital | 62.00±22.56 <sup>a</sup>          | 73.78±15.75 <sup>a,b</sup>              | 62.89±15.23 <sup>a,b</sup> | 66.22±16.18 <sup>a</sup> |
| p-value                       | <0.001***                         | <0.002**                                | <0.032*                    | <0.001***                |
| Turnover experience           |                                   |   |                            |                          |
| Yes                           | 73.80±14.95                       | 73.26±13.66                             | 66.05±14.91                | 71.03±11.12              |
| No                            | 71.72±48.83                       | 72.56±14.02                             | 63.80±15.24                | 69.36±13.46              |
| p-value                       | 0.364                             | 0.695                                   | 0.245                      | 0.310                    |
| Turnover intention            |                                   |   |                            |                          |
| Yes                           | 74.54±15.56                       | 74.67±13.61                             | 66.63±15.36                | 71.95±12.04              |
| No                            | 66.75±21.55                       | 67.95±13.59                             | 58.96±13.19                | 64.55±13.29              |
| p-value                       | <0.001***                         | <0.001***                               | <0.001***                  | <0.001***                |

<sup>a,b</sup>The same characters are not significant by Duncan test at α=0.05.

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001.

Table 5. Influential Factors for Emotional Labor

| Variable           | B      | $\beta$ | t      | p         |
|--------------------|--------|---------|--------|-----------|
| Turnover intention | -7.188 | -0.253  | -4.190 | <0.001*** |
| Type of work place | -3.655 | -0.190  | -3.259 | <0.001*** |

F=5.514, R<sup>2</sup>=0.119, p=0.001

\*\*\*p&lt;0.001.

## 고 찰

치과위생사들의 감정노동에 영향을 주는 요인을 파악하기 위하여 일반적 특성에 따른 이직관련 특성 차이를 분석하기 위해 교차분석을 실시하였으며, 일반적 특성 및 이직관련 특성에 따른 감정노동 차이를 알아보기 위해 t-test와 one-way ANOVA를 실시하였다. 감정노동에 영향을 미치는 요인을 알아보기로 다중 회귀분석을 실시하여 치과위생사들의 감정노동수준을 효율적으로 관리하고자 하며, 본 연구의 결과는 다음과 같다.

치과위생사들의 감정노동 수준을 분석한 결과는 전체평균 69.85로 나타났으며, 이는 Yoon과 Nam<sup>9)</sup>의 치과위생사를 대상으로 한 감정노동 4점 척도에서 2.75점과 Joung과 Kim<sup>6)</sup>의 간호사를 대상으로 한 감정노동 5점 척도에서 2.99점, 또한 호텔종사원<sup>11)</sup>의 감정노동 7점 척도에서 평균 4.51점의 결과로 볼 때, 치과위생사도 간호사나 호텔종사원이 느끼는 감정노동을 겪고 있는 것으로 해석할 수 있다.

일반적 특성에 따른 감정노동에 영향을 주는 요인으로는 결혼상태와 근무기관이라 감정노동에 영향을 주는 것으로 나타났으며, 기혼보다 미혼이 감정표현의 빈도부분에서 유의하게 높게 나타났다. Hwang<sup>12)</sup>의 연구에서도 미혼의 간호사가 기혼의 간호사보다 감정노동이 높은 것으로 나타났으며, 본 연구 결과와 일치하였다. 기혼자는 미혼자보다 심리적으로 편안하고 책임감이 크며, 일반적으로 기혼자는 나이가 많음을 의미한다고 볼 수 있는데, 이는 오랜 시간 숙련된 기술과 전문적 지식이 쌓여 업무에 대한 자신감이 반영된 결과로 생각된다.

근무기관에서는 종합병원 및 대학병원보다 치과의원이 감정노동이 유의하게 높게 나타났다. Yoon 등<sup>13)</sup>의 연구에서도 이직의도 수준은 치과의원이 높고, 대학병원은 낮게 나타나 본 연구결과와 일치하였으며, 근무환경 부분에서도 대학병원이 좋은 것으로 나타나, 대부분 의원보다 대학병원이 근무환경이 좋음을 알 수 있었다. 따라서 치과의원에 근무하는 치과위생사의 처우와 근무환경의 개선이 감정노동 감소에 영향을 줄 것이다.

이직관련 특성에 따른 감정노동에서는 이직의도가 있는

치과위생사는 이직의도가 없는 치과위생사에 비해 유의적으로 높게 나타났으며, 이직경험여부에서는 감정노동에 영향을 주지 않았다. 이직의도를 가지는 경우는 직무만족도와 임금 및 집단과의 상호관계가 낮을 때 이직의도가 높고<sup>13)</sup>, 연봉이 높고, 조직몰입과 직무만족이 높을 때, 이직의도는 낮았다<sup>14)</sup>. 즉, 이직의도는 감정노동뿐만 아니라 다양한 업무저하에 영향을 줄 수 있다. 그러므로 이러한 감정노동에 영향을 주는 이직의도를 낮추기 위해서는 이직의도를 가지게 하는 소진요인을 감소시키는 다양한 방안들이 모색되어야 하며, 의료기관 자체의 체제 개선을 통하여 보다 나은 근무환경과 처우개선 및 적절한 보상체제가 마련되어야 할 것이다.

치과위생사들의 감정노동에 영향을 주는 요인으로는 이직의도 여부와 근무기관이 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 즉, 이직의도가 있는 경우와 의원급 근무자들이 감정노동에 영향을 준다. 치과위생사들은 이직률이 6.22%<sup>15)</sup>, 이직을 희망하는 경우는 82.8%<sup>16)</sup>로 높은 이직률을 나타내며, 종합병원, 대학병원에서 근무하는 치과위생사 수보다 치과의원에서 근무하는 치과위생사의 수가 많다. 이는 치과위생사들이 감정노동을 영향을 받는 요인에 많이 노출되어 있다고 볼 수 있으며, 이러한 감정노동의 강도가 높아질수록 자존감의 저하와 직무소진의 심리적 증상에 영향을 줄 수 있다<sup>10,12)</sup>. 효과적인 감정노동 수행은 환자가 지각하는 의료서비스의 질을 높여 환자 만족수준에 좋은 영향을 미치지만<sup>17)</sup>, 반복되는 감정노동은 직무스트레스를 높이고, 직원들간의 심리작용에도 부정적으로 작용할 수 있다. 따라서, 감정노동의 효과적인 관리를 위해서 조직적 차원의 접근이 필요하며, 또한 환자에게 원만한 서비스를 제공하기 위하여 이러한 감정노동을 수행하는 과정이 불가피하다면, 성공적인 감정노동을 수행하기 위해서 관리자는 감정표현의 중요성을 바르게 인식하고 적절한 감정표현 규칙을 만들어야 한다<sup>18)</sup>. 즉, 감정노동의 감소를 위해서 감정노동에 영향을 줄 수 있는 구체적인 요인의 분석 및 개선이 필요하며, 또한 불가피한 감정노동을 회피하기보다 적절하게 관리할 수 있도록 감성교육프로그램 개발이 필요하다.

본 연구의 제한점으로는 연구대상자를 편의표본추출을 통하여 선정하였으며, 연구결과를 전체 치과위생사에 적용하여 일반화하기에는 제한점이 있다고 생각된다. 이는 추후 연구에서 대표성 있는 표본추출을 통한 체계적인 연구를 통해 보완되어야 할 것이다. 또한 치과위생사들의 감정노동에 영향을 주는 다양한 변수들과의 관계가 제시되어야 하며, 단면조사로 이루어져 변수들 간의 선후관계를 고려하지 못하였다. 향후 체계적인 연구방법을 통해 본 연구의 재검증이 필요할 것으로 생각된다. 이러한 제한점에도 불구하고

치과위생사들의 감정노동에 미치는 요인을 분석하여, 조직이 효율적으로 운영될 수 있는 기반을 구축하는 데 중요성을 제시하였다고 생각한다.

## 요 약

임상치과위생사들의 감정노동에 미치는 영향 요인을 파악하여 치과위생사들의 감정노동에 대처하는 방안을 마련하고자 2013년 6월부터 9월까지 부산, 경남지역 치과병, 의원에 근무하는 치과위생사를 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시하였으며, 그 결과는 다음과 같다. 연구대상자의 감정표현의 빈도 수준은  $72.33 \pm 17.78$ , 감정표현의 주의성 수준은  $72.76 \pm 13.92$ , 감정의 부조화의 수준은  $64.46 \pm 15.16$ 이었으며, 전체 감정노동 수준은 평균  $69.85 \pm 12.82$ 였다. 일반적인 특성 및 이직관련 특성에 따라 감정노동에 영향을 주는 요인을 분석한 결과, 결혼상태에서는 감정표현의 빈도가 기혼보다 미혼이 높게 나타났다( $p < 0.037$ ). 근무기관에서는 감정표현의 빈도는 종합병원 및 대학병원보다 치과병·의원이 높게 나타났으며( $p < 0.001$ ), 감정표현의 주의성은 치과병원보다 치과의원이 높게 나타났다( $p < 0.002$ ). 감정의 부조화에서는 치과병원보다 치과의원이 높게 나타났으며( $p < 0.032$ ), 전체에서는 치과병원과 종합병원 및 대학병원보다 치과의원이 높게 나타났으며( $p < 0.001$ ). 이직의도가 있는 군에서 감정표현의 빈도( $p < 0.001$ ), 감정표현의 주의성( $p < 0.001$ ), 감정의 부조화( $p < 0.001$ ), 전체( $p < 0.001$ )에서 유의하게 높게 나타났다. 감정노동에 영향을 미치는 요인으로는 이직의도( $p < 0.001$ )와 근무기관( $p < 0.001$ )이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상의 결과를 통해 치과위생사들의 감정노동에 이직의도와 근무기관이 관련성이 있는 것으로 나타났다. 감정노동을 감소시킬 수 있는 조직적 차원의 개선이 필요하며, 감정노동을 효율적으로 관리할 수 있도록 감성교육프로그램 개발이 필요할 것이다.

## References

- Hochschild AR: Emotional work, feeling rules and social structure. *American J Sociol* 85: 551-575, 1979.
- Park HJ: A study on the influence of the emotional labor on the employee burnout in hotel industry. Unpublished master's thesis, Kyonggi University, Suwon, 2001.
- Yoon JW: The effect of job demands and job resources on job burnout and moderating effect of individual traits in service job. *Korea J Bus Adm* 6: 2531-2559, 2006.
- Morris JA, Feldman DC: The dimension, antecedents and consequences of emotional labor. *Acad Manag Rev* 21: 986-1010, 1996.
- Kim HH: Analysis of relationship between job performance and emotional labor of hotel employee. *J Korea Travel Assoc* 29: 128-144, 2009.
- Joung MS, Kim KJ: A study on the effect of emotional labor and leader's emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment for nurses. *Korean J Hosp Manag* 11: 1-18, 2006.
- Jang GW, Lee GR: A study on the job satisfaction of the dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 6: 35-39, 2006.
- Gerge JM: The role of personality in organizational life: issues and evidence. *J Occup Med* 18: 185-213, 1992.
- Yoon SU, Nam IS: Relations between emotional labor and sleep health according to the personality types of dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 11: 243-249, 2011.
- OH HY, Jin KN: A study on emotional labor and burnout in dental hygienist. *J Dent Hyg Sci* 13: 71-76, 2013.
- Ahn JY, Jeon ES, Kim H: Impact on job satisfaction and organizational citizenship behavior of emotional labor. Presented at the 62th annual meeting of the Tourism Sciences Society of Korea. Tourism Sciences Society of Korea, Incheon, pp.3-19, 2007.
- Hwang HB: The effects of clinical nurses' emotional intelligence on psychological burnout. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul, 2012.
- Yoon MS, Lee KH, Choi MS: A study on the turnover intention and job satisfaction of dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 6: 147-152, 2006.
- Kim TS, Yoon HS: A study on burnout and organizational effectiveness dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 13: 291-297, 2008.
- Song Ys, Son HK, Kwon HK: A study of the socio-demographic factors influencing job satisfaction of dental hygienists. *J Korean Acad Dent Health* 19: 457-474, 1995.
- Yoon MS, Lee KH, Chol MS: Dental hygienists' turnover intention and its related factors. *J Dent Hyg Sci* 6: 11-18, 2006.
- Yoon SU, Kim JS: Relations between emotional labor and job stress among some dental hygienists. *Kor Dent Hyg Sci* 11: 179-188, 2011.
- Batchelor JH, Burch GF, Humphrey RH: Emotional labor; a key to customer happiness and employee satisfaction. *Intern Labor Brief* 5: 4-15, 2011.