

## 치과위생사의 감정노동수행형태가 직무소진에 미치는 영향: 동료지지의 조절효과

김지영

울산과학대학교 치위생과

## Influence of emotional labor on job burnout in dental hygienists: the moderating effect of employee support

Ji Young Kim

Department of Dental Hygiene, Ulsan College

\*Corresponding Author: Ji Young Kim, Department of Dental Hygiene, Ulsan College, 101 Bongsu-ro, Dong-gu, Ulsan 44022, Korea, Tel: +82-52-230-0797, Fax: +82-52-230-0790, E-mail: jykim@uc.ac.kr

Received: 4 October 2016; Revised: 18 October 2016; Accepted: 21 October 2016

## ABSTRACT

**Objectives:** The purpose of the study is to investigate the influence of emotional labor on job burnout in dental hygienists based on the moderating effect of employee support.**Methods:** A self-reported questionnaire by Likert 5 point scale was completed by 219 dental hygienists in Ulsan and Gyeongbuk from March 15 to April 9, 2016. The study instruments consisted of emotional labor, job burnout og Maslach Burnout Inventory, and employee support. Data were analyzed by descriptive analysis, Pearson's correlation, multiple regression analysis, and hierarchical regression analysis using SPSS 18.0 program.**Results:** Surface acting had a positive influence on achievement and negative influence on impersonal chemistry. Inner acting had a positive influence on emotional burnout and achievement. Employee support had a moderating effect on emotional labor and job burnout.**Conclusions:** The strategy of emotional labor management for dental hygienists is very important for job burnout solution.**Key Words:** emotional labor, employee support, inner acts, job burnout, moderating effect, surface acts**색인:** 감정노동수행형태, 내면행동, 동료지지, 조절효과, 직무소진, 표면행동

## 서론

감정노동이란 개인이 효과적인 직무수행 또는 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 실제 감정 상태와 조직의 감정 표현 규범에 의해 요구되는 감정표현에 차이가 존재할 때 자신이 경험하는 감정을 조절하려는 개인적인 노력이라고 할 수 있다[1]. 특히 의료서비스는 서비스의 대상이 환자이고 병원 종사자와 환자사이의 상호작용을 기반으로 의료 행위 및 관련 업무가 이루어진다는 관점에서 보면 그 중요

성이 매우 크다고 볼 수 있다[2]. 이에 따라 최근에는 많은 의료기관이 고객을 유치하고 경쟁력을 강화하기 위해 고객 만족이나 고객감동전략 등의 다양한 경영혁신을 추구함에 따라 종사자들에게 고객에 대한 적절한 감정표현 및 행동의 규칙을 강조하게 된다. 의료기관은 서비스 내용의 특성상 고객의 대부분이 환자이기 때문에 심신 상태가 일상보다는 조금이라도 더 불편한 경우가 많고, 그때에는 직원의 올바른 응대에도 불만을 제기하기가 쉽다는 점에서 종사자들이 어려움을 겪는 경우가 많다[3,4]. 또한 고객의 정당하지 않은 요구나 컴플레인에도 종사자들은 병원이 정해 놓은 규율에 따라 본인의 감정과 상관없이 친절한 서비스로 응대해야 하는데, 이때 종사자는 실제 감정과 조직에서 요구되는 감정표현간의 차이에서 발생하는 감정적 부조화 상태인 소진

을 경험하게 되고[5]. 이러한 직무 소진은 인간관계에서 지속적이고 반복적으로 받게 되는 정신적 압박의 결과로서, 정서적 고갈, 환자를 사무적으로 대하거나 무관심해지는 비인격화, 자신의 일에 대한 부정적인 태도와 함께 육체적, 정신적 건강에 부정적인 영향을 미치게 된다[6,7].

감정노동은 외적으로 관찰 가능한 표정과 몸짓을 표현하기 위한 느낌의 관리로[5], 보편적으로 표면행동(surface acting)과 내면행동(inner acting)의 두 가지 전략으로 개념이 설명되고 있다[8]. 즉 감정 노동에서 가장 중요한 스트레스 원인은 긍정적 혹은 부정적 표현을 해야 하는 것 자체가 아니라 그 과정에서 발생하는 표현된 감정과 실제 감정 간의 불일치(emotional dissonance)로 알려져 있는데 이를 표면행동이라 한다[9]. 한편 내면행동은 자신이 표현한 감정을 실제 감정으로 받아들이려고 적극적으로 노력하는 것을 말한다[5].

치과위생사는 치과의료 서비스 향상 노력에 따라 자신의 감정과 무관하게 환자에게 친절하게 대해야 하는 감정노동이 많으며 직원, 의료진, 환자, 보호자와 상호작용을 하면 할수록 감정노동으로 인한 직무 소진의 가능성이 많은 의료기관 종사자이다[10]. 이러한 감정노동이 요구되는 근무환경 하에서 많은 치과위생사들이 직무 스트레스를 느끼며 낮은 직무만족도와 높은 이직의도를 가지고 있어[10], 최근 치과계에서도 치과위생사의 감정노동에 대한 연구가 시작되었다. 감정노동은 환자요인, 환경요인에 가장 큰 영향을 받고[11], 이직의도여부와 근무기관이 감정노동에 가장 큰 영향을 주는 요인이라 하였으며[12], 감정노동으로부터 오는 직무스트레스를 잘 대처하는 방법이 근무환경에서나 개인의 입장에서 필요하다고 하였다[13]. 또한 최와 지[14]는 감정노동 수준이 높은 부류가 감정노동수준이 낮은 부류보다 직무만족도는 낮고, 이직 의도는 높았다고 하였으며, 직무만족도를 높이고 이직의도를 감소시키기 위해서는 동료, 상사의 사회적 지지를 위한 병원차원의 노력이 필요하다고 주장하였다. 그러나 치과위생사에 대한 감정노동을 효과적으로 관리하기 위한 연구들은 주로 감정노동과 직무스트레스, 이직의도간의 관련성에 대한 연구가 많다. 게다가 감정노동수

행형태의 표면행동은 표현된 정서에 초점을 두는 반면에 내면행동은 표현된 정서와 내적 기분을 관리한다는 점에서 본질적으로 다르기 때문에[5,8] 각각의 감정노동 수행형태에 따라 결과변인에 미치는 영향의 강도나 방향성이 상이할 것으로 예상하였다. 또한 병원의 관리적 측면에서 볼 때 개인이나 직무특성을 고려하기 보다는 조직의 친근한 동료로부터 받는 각종 도움이나 감정적 위로 등을 포괄적으로 포함한 동료지지를 일종의 상황변수로 우선적으로 고려하여, 감정노동과 직무소진과의 관계를 구체적으로 살펴보기 위한 조절변인으로 동료지지를 선택하였다. 동료지지는 감정노동으로 인한 부정적 결과를 해소하는 수단이 될 수 있다는 점에서 적절한 조절변인이 될 것으로 예상된다. 이에 본 연구는 치과위생사의 감정노동의 두가지 형태(표면행동, 내면행동)가 직무소진에 미치는 영향력을 파악하여 앞으로 치과위생사의 감정노동관리 방향을 제시하고, 이들 변인간의 관계에서 동료지지의 조절효과 여부를 파악하고자 다음과 같은 연구모형을 설정하였다.

## 연구방법

### 1. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 울산, 경북지역 치과 병·의원에 근무하는 치과위생사 219명을 편의표본 추출하여 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 2016년 3월 15일부터 4월 9일까지 3주간 해당 치과 병·의원에 사전 동의를 구한 뒤 직접 찾아가서 연구의 목적과 내용을 설명하고, 참여의 자발성, 연구에 참여하기를 원치 않을 경우에 언제든지 그만 둘 수 있다는 점, 동의 철회 시에도 불이익이 없다는 점을 충분히 설명하였으며, 연구 참여자들에게 수집된 내용은 연구이외의 목적으로는 사용하지 않으며 개인정보의 비밀유지와 익명성 보장에 대한 충분한 설명과 동의를 구한 후 연구 참여자는 이를 충분히 이해하고 연구에 참여하기를 자발적으로 서면 동의한 자에 한해 자기기입식 설문지를 배부하였다. 작성시간은 약

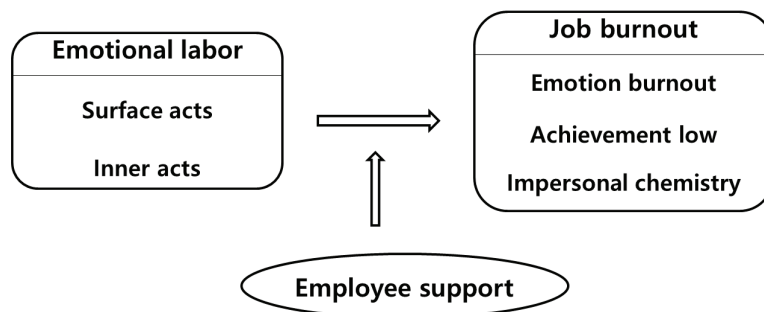


Fig. 1. Research framework

10분정도가 소요되었으며 총 219부를 회수하였다. 이 중에서 결측 값이 있는 설문지 9부를 제외한 210부를 통계분석에 사용하였고, 응답자의 연령은 20대가 165명, 30대가 45명이며, 근속년수는 5년 미만인 143명, 6년~10년이 40명, 11년 이상이 27명이었다.

## 2. 연구도구

### 2.1. 감정노동

Grandey[8]에 의해 감정노동은 표면행동과 내면행동의 2가지 감정노동수행전략으로 개념화되었다. 이 내용을 김[15]이 번안 및 수정한 10문항 중에서 연구대상에 적합하도록 표면행동 3문항, 내면행동 3문항으로 본 연구에 맞도록 수정하였으며, Likert 5점 척도로 측정하였다. Cronbach's  $\alpha$  값을 측정한 결과 표면행동은 0.823, 내면행동은 0.788로 나타났다.

### 2.2. 직무소진

Dollard 등[9]이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory) 도구를 바탕으로 수정 보완한 이[16]의 논문의 15문항을 감정적 고갈, 비인격화, 자아성취감 저하의 세 가지 요인으로 구성하여 총 9문항을, Likert 5점 척도로 측정하였다. Cronbach's  $\alpha$  값은 감정적 고갈 0.818, 비인격화 0.754, 그리고 자아성취감 저하는 0.801로 나타났다.

### 2.3. 동료지지

House[17]의 척도를 박[18]이 개발한 사회적지지 항목 중에서 동료지지문항 3문항을 사용하였으며, Likert 5점 척도로 측정하여 Cronbach's  $\alpha$  값은 0.743으로 나타났다.

## 3. 통계분석

수집된 자료는 PASW(Predictive Analytics Soft Ware) Statistics 18.0 패키지 프로그램을 이용하여 통계처리 하였다. 각 문항에 대한 신뢰성 검사를 위하여 신뢰도 검증을 실시하고, 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 실시하였다. 감정노동수행형태, 직무소진, 동료지지간의 관계를 살펴보기 위해 상관관계 분석(correlation analysis)을 실시하였으며 감정노동수행형태가 직무소진에 미치는 영향은 다중회귀분석(multiple regression analysis)을, 동료지지의 조절효과를 위계적 조절회귀분석(hierarchical regression analysis)을 이용하여 가설을 검증하였다.

## 연구결과

### 1. 측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증

감정노동, 직무소진, 동료지지에 대한 신뢰성과 타당성 검증을 하여 탐색 요인 분석을 실시하였다. 변수들의 상관관계를 이용한 각 측정변수의 차원을 도출하기 하여 R-type 요인분석을 실시하였으며, 주성분 분석(principal component analysis)의 베리맥스(varimax) 직각회전을 이용하여 도출하였다. 각 요인의 아이겐 값이 모두 1을 넘었으며, 모든 측정 문항의 요인적재치가 0.5를 상회하는 것으로 확인되어 본 연구를 위한 측정 척도로써 타당성이 검증되었다. 신뢰도(reliability analysis)검증 결과 각 요인의 Cronbach's  $\alpha$ 값은 일반적으로 신뢰성이 있다고 인정하는 기준인 0.6 이상으로 나타나 각 요인을 구성하는 측정항목의 신뢰성이 검증되었다. 치과위생사들의 감정노동수행형태에 대한 요인분석을 실시한 결과, <Table 1>과 같은 결과가 나타났다. 총 6개의 변수에서 2개의 요인이 도출되었으며, 총 분산 설명력은 63.46%를 나타냈고 각각의 적재된 변수의 내용과 의미를 고려하여 요인 1은 '표면행동' 요인 2는 '내면행동' 이라고 명명하였다. 각 요인들에 대하여 좀 더 살펴보면, 요인 1은 나는 고객에게 표하는 감정이 격한 편이다, 나는 고객에게 표하는 감정이 강하다, 나는 고객에게 내 자신의 감정을 강하게 표현한다 등이 내포되고 있다. 요인 2는 나는 고객에게 보여줘야 하는 감정들을 실제로 느끼려고 노력한다, 나는 고객에게 표현해야 하는 감정들을 실제 감정으로 받아들이려고 노력한다, 내가 고객에게 보여줘야 했던 감정들을 실제 감정으로 경험하려고 노력한다를 의미한다. 신뢰도 분석 결과 모두 측정변수의 내적일관성을 유지하고 있으며, 전체측정변수의 신뢰도검증결과 Cronbach'  $\alpha$ 는 0.788 이상으로 내적일관성을 유지하고 있다.

한편 직무소진에 대한 요인분석을 실시한 결과는 총 9개의 변수에서 3개의 요인이 도출되었으며, 총 분산 설명력은 62.52%를 나타냈고, 각각의 적재된 변수의 내용과 의미를 고려하여 요인 1은 '감정적 고갈', 요인 2는 '자아성취감 저하', 요인 3은 '비인격화', 라고 명명하였다. 각 요인에 대하여 좀 더 살펴보면 직무소진에 대한 요인 1은 나는 업무로 인하여 정신적으로 탈진한 느낌이다, 나는 퇴근할 무렵이면 완전히 탈진된 느낌이다, 나는 업무로 인하여 기진맥진한 느낌이다 등으로 나타났고, 요인 2는 나는 많은 사람들을 상대하며 일한다는 것에 대해 성과가 없다, 나는 직장생활을 시작한 이후에 사람들에게 대해 회피하고 있다, 나는 어떻게 할 수 없는 상황에 처한 것 같다 등으로 내포되었으며, 마지막으로 요인 3은 나는 직장생활을 시작한 이후 사람들에게 대해 더욱 냉소적이다, 나는 내가 상대하는 모든 사람들에게 어떤 일이 일어나든지 전혀 신경 쓰지 않는다, 나는 내가 하고 있는 일을 통하여 국가와 사회에 기여하고 있지 않다 라는 내용으로 구성되어 있다. 이러한 치과위생사

들의 직무소진에 대하여 도출된 각각의 요인에 한 신뢰도를 분석한 결과, Cronbach'  $\alpha$  0.75이상으로 나타나 도출된 요인의 내적 일관성을 유지하는 것으로 나타났다.

치과위생사들의 동료지지에 대한 총 분산 설명력은 64.04%를 나타냈고, 나는 직원으로부터 내가 필요로 하는 돈이나 물건에 해 최선을 다해 마련해 줄 것이라 생각한다, 나는 직원들에게 내가 취한 행동이 옳고 그름을 객관적으로

평가해준다고 생각한다, 나는 직원으로부터 내가 그에게 필요한 가치 있는 존재임을 인정하고 알게 해준다고 생각한다 라는 3문항으로 구성되어있으며, 신뢰도를 분석한 결과, Cronbach'  $\alpha$  0.743이었다.

<Table 2>에서 감정노동과 직무소진을 대상으로 탐색 요인 분석(exploratory factor analysis)을 실시한 결과 각각의 KMO값은 0.743, 0.853으로 나타나 상관행렬이 요인분

Table 1. The result of exploratory factor analysis

Factors	Variables	Scale items	Factor loading	Eigen value	Variance(%)	Cronbach' $\alpha$
Emotional labor	Surface acts	Items 1	0.886	2.203	32.03	0.823
		Items 2	0.847			
		Items 3	0.736			
	Inner acts	Items 4	0.848	2.142	31.43	0.788
		Items 5	0.801			
		Items 6	0.781			
Job burnout	Emotion burnout	Items 7	0.810	2.200	22.44	0.818
		Items 8	0.801			
		Items 9	0.826			
	Achievement low	Items 10	0.807	1.948	21.64	0.801
		Items 11	0.794			
		Items 12	0.727			
Impersonal chemistry	Items 13	0.805	1.810	18.44	0.754	
	Items 14	0.764				
	Items 15	0.682				
Employee support		Items 16	0.821	2.962	64.04	0.743
		Items 17	0.761			
		Items 18	0.711			

Item 1: My expressions of emotions to the clients are rather violent.

Item 2: The emotions that I express to the clients are strong.

Item 3: I strongly express my emotions to the clients.

Item 4: I fake the emotions I show when dealing with customers.

Item 5: I just pretend to have the emotions I need to display for my job

Item 6: I put on an act in order to deal with customers in an appropriate way.

Item 7: I feel mentally exhausted from work.

Item 8: I feel exhausted by the end of the day.

Item 9: I feel completely exhausted form work.

Item 10: I don't have enough achievements considering that I meet many people and deal with them.

Item 11: I avoid people since I started working.

Item 12: I feel like I am at a dead end.

Item 13: I became more sarcastic about people after I started working.

Item 14: I don't care about whatever happens to the people I face.

Item 15: I am not contributing to the nation and society through the work I am doing.

Item 16: I believe that the employees will do their best in preparing the things I need., whether it is money or an object.

Item 17: I think that employees objectively evaluate the right and wrong of my actions.

Item 18: I think that I let the employees know that they are valuable people that I need.

Table 2. KMO and Bartlett's test

		Emotional labor	Job burnout
Bartlett's Test of Sphericity	$\chi^2$	667.245	1643.150
	degree of freedom	42	101
	p-value	<0.001	<0.001
KMO		0.743	0.853

석에 적합하다고 판단되었다. Bartlett의 구형성 검정의 카이제곱은 감정노동 667.245이고, 직무소진은 1643.150, 감정노동의 자유도 값은 42이고, 직무소진의 자유도 값은 101이었으며, 유의확률이 감정노동과 직무소진 모두 <0.001으로 나타나서 귀무가설이 기각되고 본 연구에 사용된 문항들은 요인분석의 사용이 적합하며 공통요인이 존재한다는 것으로 판단할 수 있다.

**2. 감정노동수행형태와 직무소진과의 관련성: 동료지지의 조절효과**

치과위생사들의 감정노동수행형태와 직무소진과의 관계를 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <Table 3>과 같다. 독립변수로는 요인분석에서 도출된 2개의 감정노동 수행 전략요인을 설정하고, 종속변수로는 직무소진에 해당하는 감정적 고갈, 자아성취감 저하, 비인격화를 설정하여 분석 하였다. 우선 직무소진 중의 감정적 고갈에 영향을 미치는 감정노동수행 전략에 대한 회귀식은 F=6.654(p<0.001)로 통계적으로 유의한 결과를 보이고 있으며, 약 8.2%(Adj R<sup>2</sup>=0.078)의 설명력을 보이고 있었다. 그리고 투입된 2개의 감정노동수행형태의 내면 행동에 대해서만 유의한 영향을 미쳤다.

다음은 직무소진중의 자아성취감 저하에 대한 다중회귀 분석 결과, 회귀식은 F=21.350(p<0.001)으로 통계적으로 유의한 결과를 보이고 있으며, 약 23.6%(Adj R<sup>2</sup>=0.226)의 설명력을 보였다. 그리고 투입된 2개의 감정노동수행형태에

대한 모든 변수에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 직무소진의 비인격화에 대한 다중회귀분석 결과, 회귀식은 F=6.988(p<0.001)로 통계적으로 유의한 결과를 보이고 있으며, 약 9.1%(Adj R<sup>2</sup>=0.088)의 설명력을 보였다. 그리고 투입된 2개의 감정노동수행형태에 대한 표면행동(t=-3.627)에서만 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<Table 4>는 감정노동수행형태와 직무소진과의 동료지지 조절효과 분석이다. 먼저 감정노동수행형태의 2가지 요인을 투입하고 조절변수인 동료지지를 2단계로 투입하였다. 그리고 조절변수인 감정노동수행형태 2가지 요인과 동료지지의 상호작용 변수를 회귀 식에 투입하였다. 우선 감정노동수행형태와 직무소진의 비인격화와의 회귀 식은 F=6.988(p<0.001)로 통계적으로 유의하였고, 약 9.1%(Adj R<sup>2</sup>=0.088)의 설명력을 보이고 있다. 그리고 투입된 2개의 변수에서 표면행동(t=-3.627) 변수에서 통계적으로 유의한 영향관계를 보이고 있다. 조절변수인 동료지지를 투입한 회귀식은 F=8.788(p<0.001)로 통계적으로 유의하였고, 약 13.4%(Adj R<sup>2</sup>=0.120)의 설명력을 보이고 있다. 투입된 2개의 변수에서 통계적으로 표면행동(t=-3.556), 조절변수인 동료지지(t=3.496)변수에서 유의한 영향관계를 보였다. 감정노동수행전략과 동료지지에 대한 상호작용 변수를 투입한 결과 회귀식은 F=9.843(p<0.001)으로 통계적으로 유의하였으며, 약 14.7%(Adj R<sup>2</sup>=0.129)의 설명력을 보였다. 투입된 4개 변수 중에서 표면행동을 제외한 나머

Table 3. Multiple regression analysis of the emotional labor and burnout results

Factors	Emotion burnout	Achievement low	Impersonal chemistry
Surface acts	0.089	0.401***	-0.238***
Inner acts	0.146**	0.139*	0.074
Model evaluation	R <sup>2</sup> =0.082 Adj R <sup>2</sup> =0.078 F=6.654 p<0.001	R <sup>2</sup> =0.236 Adj R <sup>2</sup> =0.226 F=21.350 p<0.001	R <sup>2</sup> =0.091 Adj R <sup>2</sup> =0.088 F=6.988 p<0.001

\*p<0.05 \*\*p<0.01 \*\*\*p<0.001

Table 4. Moderation effect of employee support and emotional labor and burnout

	Job burnout								
	Emotion burnout			Achievement low			Impersonal chemistry		
	step 1	step 2	step 3	step 1	step 2	step 3	step 1	step 2	step 3
Surface acts	0.078	0.091	0.150	0.403***	0.403***	0.409	-0.239***	-0.223***	0.028
Inner acts	0.154*	0.141*	0.198	0.137***	0.133*	0.129	0.078	0.059	0.339*
Employee support		0.091	0.210		0.047	0.038		0.219***	0.789**
Emotional labor*			-0.188			0.010			-0.859*
Employee support									
R <sup>2</sup>	0.082	0.037	0.037	0.236	0.227	0.227	0.091	0.134	0.147
Adj R <sup>2</sup>	0.078	0.021	0.017	0.226	0.215	0.212	0.088	0.120	0.129
F value	6.654	2.160	1.754	21.350	15.645	12.234	6.988	8.788	9.843

\*p<0.05 \*\*p<0.01 \*\*\*p<0.001

지 변수에서 통계적으로 유의한 결과가 나타났다. 이러한 결과는 전체적으로 감정노동수행형태와 직무소진과의 관계에 있어서 동료지지가 조절효과가 나타난다고 할 수 있다. 결과적으로 상호작용 항이 유의미한 회귀계수는 1단계와 2단계, 2단계와 3단계의 설명된 분산( $R^2$ )의 증감 된 값이 F검정을 통해 유의미한 차이를 보일 경우 조절효과가 있다고 판단한다. 하지만 감정노동수행형태와 감정적 고갈, 자아성취감 저하에서의 동료지지는 상호작용 항에서 조절효과는 통계적으로 유의하지 않았다.

### 총괄 및 고안

본 연구는 치과위생사들의 감정노동수행형태와 직무소진과의 관계에서 동료지지의 조절효과를 살펴보고자 연구모형의 가설설정을 중심으로 감정 노동수행형태와 직무소진과의 영향 관계 및 감정노동수행형태와 직무소진과의 관계에서 동료지지의 조절효과를 분석하였다. 결론적으로 치과위생사들의 감정노동수행형태가 직무소진에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 감정노동 수행형태가 직무소진에 동료지지 조절효과가 있는지를 파악한 결과 상호작용 항에 유의미한 회귀계수를 얻어 동료지지 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과에 따른 내용을 제시하면 다음과 같다.

감정노동수행형태 중의 표면행동이 직무소진의 자아성취감 저하에는 정(+ )의 영향을, 비인격화에는 부(-)의 영향을 미쳤고, 감정적 고갈에는 유의하지 않았다. 즉 표면행동이 높을수록 직무소진의 비인격화를 줄이는 것으로 나타났는데, 이는 자기감정을 적극적으로 표현하여 비인격화를 낮추고자하는 의도로 해석된다. 김과 한[19]의 연구와 유 등[20]의 연구에서 감정노동의 표면행동이 높을수록 직무소진이 높아지는 결과와 일치한다. 내면행동은 직무소진의 감정적 고갈과 자아성취감저하에 정(+ )의 영향을 미쳤으며, 비인격화에는 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 이는 감정노동수행형태 중 내면행동에서만 감정적 고갈은 영향관계를 보이고 있어 치과위생사의 감정적 고갈을 줄이는데 가장 중요한 변수라고 할 수 있으며, 내면행동이 높을수록 직무소진의 감정적 고갈 또한 높게 나타나, 치과위생사가 치과환자와의 갈등이나 치과의 손실을 피하기 위하여 자기감정을 제대로 표현하지 않는 것으로 해석된다. 한편 감정노동과 직무소진에 대한 결과에 대한 연구들은 다소 비일관적인 결과를 보여주고 있다. 그 결과들을 정리하면 크게 세 가지로 분류할 수 있는데, 첫째 표면행동과 내면행동이 모두 직무소진에 정적인 영향을 미친다는 연구들[5,8,21], 둘째 표면행동만 직무 소진에 정적인 영향을 미친다는 연구들[22-24], 셋째 내면행동이 오히려 긍정적 결과변인(예, 효능감, 직무열의, 직무만족)에 영향을 미친다는 연구들[25-27]이 그것이다. 따라서 추후연구의 종속변인으로 부정

적인 결과변인인 직무소진만 이용하기보다는 직무열의나 직무만족 등의 긍정적인 결과변인을 추가한다면 표면행동과 내면행동의 상이한 역할을 보다 뚜렷이 확인할 수 있을 것으로 생각된다. 또한 감정노동수행태중의 내면행동이 영향력이 있는데도 불구하고 8.2%정도로 나타난 것은 치과위생사들이 내면행동에 관해 실제현장에서 일어나는 감정노동을 있는 그대로 응답하기보다는 내면행동을 했을 경우 생각나는 정도의 기준으로 응답함에 따라 내면행동에 대한 감정적 고갈의 결과가 변별력이 떨어진 것으로 판단된다. 물론 치과위생사들의 실제 감정노동을 그대로 측정하기 위해 노력을 하였으나 감정노동과 관련된 설문문항에 있어서는 응답자의 있는 그대로의 실측을 위해 보다 세심한 주의가 필요하다.

감정노동수행형태 중의 표면행동이 직무소진중의 비인격화에는 부(-)적인 영향을 미친것은 고객에게 표현하는 감정이 격하고 강하게 나타날 때나, 내 자신의 감정을 강하게 표현할 때 비인격화는 소진하고 있지 않은 것으로 해석할 수 있다. 즉, 자기감정을 적극적으로 표현하여 비인격화를 낮추고자 하는 것으로 분석된다. 따라서 직무소진 중의 비인격화를 줄이기 위해서 감정노동수행형태의 표면행동이 긍정적인 영향을 미치므로 직무소진 중의 비인격화를 낮추기 위해서는 자신의 감정이나 생각의 표현을 자유롭게 할 수 있도록 조직의 배려와 장치를 통해 감정노동을 감소시켜야 함을 확인 했다. 이것은 이와 홍[28]의 연구와 같은 결과이며, 이는 치과위생사들이 느끼는 감정노동이 직무소진에 영향을 미쳐 치과위생사들이 치과서비스 업무를 수행하는 동안 감정노동을 경험하여 그 결과가 직무소진에까지 연결됨을 의미한다. 따라서 고객에게 순응하는 것이 해결책이 아니라 치과위생사들의 소리를 귀담아 들으며 지속인 상담을 통해 자유로운 생각을 말할 수 있는 프로그램을 운영하여 직무소진을 줄일 수 있는 노력이 필요하다.

마지막으로 감정노동이 직무소진에 동료지지에 따라 조절효과가 나타나는 것으로 분석되었다. 이는 Cohen과 Wills[29]와 신[30]의 연구와 같은 결과이다. 따라서 감정노동은 조직관계형성을 통해 동료지지가 직무소진을 줄일 수 있도록 해야 하며, 치과위생사들이 상사나 동료로부터 서비스 수행과정에서 발생하는 문제나 애로사항을 가장 가까운 상사나 동료의 지지를 통해 적극적인 태도로 직무를 수행하여 조직의 안정감과 신뢰감을 형성하여야 하겠다. 또한 치과위생사들의 감정노동으로부터 받은 직무소진은 서비스의 질 하락을 초래하게 되어 결국 자신의 업무에 만족하지 못할 뿐만 아니라 경영 성과에도 부정적인 영향을 미치므로 동료지지를 통해 이를 완화시켜 경영성과에 기여하도록 하여 자신의 가치를 긍정적으로 인식하여 신체 안녕은 물론 심리 안정 속에서 직무를 할 수 있도록 하여야 하겠다. 또한 조직의 상사나 동료와의 원활한 의사소통 및 관계개선을 할 수 있는 각종 프로그램이 요구되어진다. 똑같은 감정노동의

상황에 있더라도 긍정·부정의 결과가 다르게 나타난다는 것은 개인의 성격이나 감정노동의 행위방식이 다르기 때문이다[22]. 감정노동에 대한 결과는 감정노동 수행자인 치과위생사가 감정노동에 대해 바라보는 관점이나 본인만이 조절 및 통제가 가능한 내부의 역량에 따라 달라질 수 있다. 본 연구의 결과에서 표면행동이 내면행동에 비해 직무소진에 미치는 영향력이 강하게 나타난 것은 감정노동 상황에서 주로 관심을 기울여야 할 변인은 표면행동으로 인한 직무소진을 말해주는 것이다. 따라서 치과위생사 전체를 대상으로 하는 일괄적인 교육이나 프로그램을 마련하는 것보다는 치과위생사들이 현재 병원에서 느끼고 있는 감정노동에 대한 선 조사 후, 표면행동 자와 내면행동 자를 구분하여 각 집단에 맞는 시스템을 적용하여 관리하는 방법이 필요하다. 특히 표면행동 자들에게는 감정노동에 대한 인식을 바꿔 주고 스스로 감정경영과 동기부여를 할 수 있도록 이끌어주는 개별맞춤교육과 임파워먼트 등을 통하여 표면행동을 낮춰 주고 내면행동을 고취시킬 수 있도록 하는 것이 중요하다고 판단된다.

본 연구의 차별성은 치과위생사들을 대상으로 감정노동의 한 개념이 폭넓게 연구되지 않은 상황에서 감정노동수행형태별로 구분하여 상이한 속성을 살펴보고, 조직관계형성중의 동료지지를 활성화시킬 수 있는 프로그램의 필요성을 확인하였다고 생각한다. 이러한 차별성에도 불구하고 다소 한계점이 발견되어, 이러한 한계에 극복할 수 있는 미래연구방향을 제시해 보고자 한다. 본 연구의 대상이 울산, 경북지역에 근무하는 치과위생사들을 대상으로 하였으므로, 이 연구결과를 우리나라 전체 치과위생사에 적용하여 설명하기에는 한계가 있다고 볼 수 있으며, 직무열의나 직무만족 등의 긍정적인 결과변인을 추가한다면 표면행동과 내면행동의 상이한 역할을 보다 뚜렷이 확인할 수 있을 것으로 생각된다.

## 결론

본 연구에서는 치과진료기관에서 근무하는 일부 치과위생사 210명을 대상으로 자기기입식 설문조사를 통해 치과위생사들의 감정노동수행형태가 직무소진에 미치는 영향과 이들 관계에서 동료지지의 조절효과가 있는지를 분석하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 표면행동이 직무소진의 자아성취감 저하에는 정(+)의 영향을, 비인격화에는 부(-)의 영향을 주었고, 내면행동은 직무소진의 감정적 고갈과 자아성취감저하에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다.
2. 감정노동이 직무소진과의 관계에 있어서 동료지지가 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

결론적으로 본 연구의 결과는 치과위생사들의 감정노동수행형태를 통한 감정노동관리와 매우 중요함을 보여주고 있으며, 이를 위해 치과병의원 경영자와 치과위생사관리자들은 감정노동수준의 완화를 위한 각 집단별 시스템을 만드는 노력을 기울여야 할 것이다.

## References

1. Na YS, Cho SH, Lee OJ. Effect of emotional labor and emotional dissonance on burnout and turnover intention of hotel and foodservice culinary employees; focusing on the culinary-related service. *Korean J Culinary Res* 2011; 17(3): 104-16.
2. Kim YK, Cho CH. A study on organizational loyalty of hospital employees; focusing on overall members at a university medical center in Seoul. *HPM* 2008; 18(2): 39-66.
3. 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 Journal of Hospital Management* 2006; 11(4): 1-18.
4. Park SH, Song YJ. The relationship of emotional labor with job performance: dimensions, impacts and implications. *KGR* 2013; 20(1): 1-24.
5. Hochschild AR. *The managed heart*. Berkeley&Los Angeles USA: University of California Press; 1983: 137-61.
6. Morris JA, Feldman DC. The dimension, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy Manage Rev* 1996; 21(4): 986-1010. <http://dx.doi.org/10.2307/259161>.
7. Jhang B. A study on the influence of service employee's emotional labor on burnout [Master's thesis]. Seoul: Univ. of Kyung Hee, 2011.
8. Grandey AA. Emotional regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *J Occup Health Psychol* 2000; 5(1): 95-110. <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>.
9. Dollard MF, Dormann C, Boyd CM, Winefield HR, Winefield AH. Unique aspects of stress in human service work. *Australian Psychologist* 2003; 38(2): 84-91.
10. Jung EK. Relationship between emotional labor and burnout among dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2016; 16(1): 53-9. <http://dx.doi.org/10.13065/jksdh.2016.16.01.53>.
11. Choi HJ, Bang HJ, Chung EY, Seo YJ. Factors that affect the level of emotional labor in dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2014; 14(3): 295-301.
12. Lee MJ, Kim YN, Lee SY. A study on factors affecting emotional labor of clinical dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2015; 15(2): 113-8. <http://dx.doi.org/10.17135/jdhs.2015>.

- 15.2.113.
13. Yoon SU, Kim JS. Relations between emotional labor and job stress among some dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2011; 11(2): 179-88.
  14. Choi MS, Ji DH. The comparative study on changes in job satisfaction and turnover intention according to the convergence mediating factors and the level of emotional labor in dental hygienists. *Journal of the Korea Convergence Society* 2015; 6(6): 27-34. <http://dx.doi.org/10.15207/JKCS.2015.6.6.027>.
  15. Kim HH. A study on the relationship among emotional labor, burnout phenomenon and service provision level of hotel employees[Doctoral dissertation]. Anyang: Univ. of Anyang, 2008.
  16. Lee JE. The study on the effects of the emotional labor, emotional dissonance, emotional exhaustion and job attribute of hotel employees. *Korean Journal of Tourism Research* 2010; 25(2): 253-69.
  17. House, JS. *Work, Stress and social support*. Massachusetts: Addison-Wesley Pub. Co; 1981: 141-8.
  18. Park JW. A study to development a scale of social support[Doctoral dissertation]. Seoul: Univ. of Yonsei, 1985.
  19. Kim YJ, Han JH. Two types of emotional labor their impacts on job burnout of service workers. *Journal of Organization and Management* 2008; 32(3): 95-128.
  20. Yoo JW, Kwak WJ, Shin HC. The antecedents and consequences of service employee's emotional labor. *JHRMR* 2014; 21(2): 49-64. <http://dx.doi.org/10.14396/jhrmr.2014.21.2.49>.
  21. Ashforth BE, Humphrey RH. Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Academy of Management Review* 1993; 18(1): 88-115. <http://dx.doi.org/10.2307/258824>.
  22. Beal DJ, Trougakos JP, Weiss HM, Green SG. Episodic processes in emotional labor: perceptions of affective delivery and regulation strategies. *J Appl Psychol* 2006; 91(5): 1053-65. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.91.5.1053>.
  23. Grandey AA, Dickter DN, Sin HP. The customer is not always right: customer aggression and emotion regulation of service employees. *J Organiz Behav* 2004; 25(3): 397-418. <http://dx.doi.org/10.1002/job.252>.
  24. Totterdell P1, Holman DP. Emotion regulation in customer service roles: testing a model of emotional labor. *J Occup Health Psychol* 2003; 8(1): 55-73. <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.8.1.55>.
  25. Brotheridge CM, Lee RT. Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology* 2002; 7(1): 57-67. <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.7.1.57>.
  26. Judge TA, Woolf EF, Hurst C. Is emotional labor more difficult for some than for others? A multilevel, experience sampling study. *Personnel Psychology* 2009; 62(1): 57-88. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.2008.01129.x>.
  27. Yi R, Kim WS, Shin KH. The role of emotional labor strategies in the job demand-resource model with burnout and engagement. *KJIOP* 2006; 19(4): 573-96.
  28. Lee YR, Hong SH. An effect of the emotional labor on the burnout and the job satisfaction of the hotel employees. *Korean Journal of Tourism Research* 2010; 25(1): 185-203.
  29. Cohen S, Wills TA. Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychol Bull* 1985; 98: 310-57. <http://dx.doi.org/10.1037/0033-2909.98.2.310>.
  30. Shin HC. The influence of emotional labor on burnout: The moderating effects of social support and humor[Doctoral dissertation]. Seoul: Univ. of Dong A, 2014.