

일부 치과위생사의 공감능력과 감성지능이 정서노동에 미치는 융합적 영향

김지영
울산과학대학교 치위생과

Convergence Effects of Empathy Ability, Emotional Intelligence on Emotional Labor in some Dental Hygienists

Ji-Young Kim
Department of Dental Hygiene, Ulsan College

요 약 본 연구의 목적은 치과위생사의 공감 능력, 감성 지능과 정서노동 간의 관계를 조사하는 것이다. 치과 병·의원에 근무하는 192명의 치과위생사를 대상으로 2017년 1월 동안 자체 개발 설문지에 의해 수집되었다. 수집된 자료는 SPSS/WIN 21.0 프로그램을 사용하여 기술통계, t-test, One-way ANOVA, Pearson's correlation 및 다중 회귀 분석을 사용하여 산출하였다. 정서노동의 평균 점수는 3.61 ± 0.24 , 공감 능력은 3.01 ± 0.28 , 감성 지능은 3.47 ± 0.24 였다. 다중 회귀 분석에서 정서 노동에 유의한 영향을 미치는 요인으로 공감 능력과 정서 지능이 확인되었고, 이에 대한 설명력은 26%였다($F=13.58$, $p<.001$). 따라서 치과 의료기관은 치과위생사의 감정노동 수준을 감소시키기 위한 중재 프로그램을 개발하고 중재할 필요가 있다.

주제어 : 감성, 공감, 정서노동, 융합, 치과위생사

Abstract The purpose of this study was to investigate the relationship among emotional labor, empathy ability, emotional intelligence in dental hygienists. A convenience sample of 192 registered hygienists was obtained from dental clinic in a city. Data were collected by a self-administered questionnaire during January, 2017. Data were analyzed using descriptive statistics, t-test, one-way ANOVA, Pearson correlations and multiple regression with SPSS/WIN 21.0. The mean score for emotional labor was 3.61 ± 0.24 , empathy ability was 3.01 ± 0.28 , and Emotional intelligence was 3.47 ± 0.24 . In multiple regression analysis, factors related to emotional labor were empathy ability of hygienists, emotional intelligence. The explained variable for emotional labor was 26% ($F=13.58$, $p<.001$). Findings from this study indicate the need to evaluate and improve the intervention program for hygienists to decrease emotional labor.

Key Words : Emotion, Empathy, Emotional labor, Convergence, Dental hygienist

1. 서론

병원은 의료서비스에 대한 고객만족도를 높이기 위하여 치과위생사를 대상으로 친절교육을 실시하고 고객들에게 만족도 조사를 통해 적절한 정서표현과 행동 규칙

이 준수되는지를 지속적으로 관리하고 있다. 이로 인해 치과위생사 개인의 치위생 업무 수행과정이나 결과는 물론 생각, 감정, 마음 등도 통제의 대상이 되었다. 이로 인해 치과위생사의 정서노동은 없어서는 안될 부분이 되었고, 치과위생사의 정서노동에 대한 치과의료기관의 요구

*Corresponding Author : Ji-Young Kim (jykim@uc.ac.kr)

Received February 26, 2017

Accepted May 20, 2018

Revised May 2, 2018

Published May 28, 2018

는 계속 증가될 것으로 예상된다[1]. Hochschild[2]는 정서노동이란 효과적인 직무 수행이나 조직성과를 위해 자신의 감정을 조직의 감정표현규범에 맞게 조절하려고 노력하는 것이라고 정의하고, 인간이 감정을 표현하는 것이 노동의 일부로 상품화되는 직업군에서 근무하는 종사자를 정서노동자라고 했다. 환자는 일상에서보다 심신이 편하지 않은 상태로 인해 마음의 여유가 없을 가능성이 높으므로 올바른 서비스를 받은 경우에도 불만족스럽게 생각할 수 있다[3]. 따라서 고객 점점 의료인인 치과위생사들은 질 높은 의료 서비스를 위한 의료기술이나 전문성만을 요구 받는 것뿐만 아니라 환자만족을 위해서 치과위생사들의 태도나 감정을 관리해야 한다[4]. 정서노동은 업무의 수행에 있어서 불가피한 것으로 상호작용을 조절하고 대인관계에서의 문제를 방지함으로써 업무 수행을 촉진시킨다는 장점도 있으나 만족시킬 수 없는 서비스에 대한 기대를 증가시킴으로써 오히려 업무 성과를 저하시킬 수도 있다[5].

치과위생사는 업무시 친절한 행동뿐만 아니라 돌봄 등이 필요한 특별한 환자와 동료 치과위생사, 그리고 여러 보건의로 인력들을 상대하면서 적절한 관계를 유지하기 위해서 감정을 관리하는데 많은 비중을 차지하고 있다. 치과위생사의 정서노동은 개인의 신체적·정신적인 건강상태뿐만 아니라 근무의욕저하와 직무수행 능력의 감소, 그리고 이직 등과 같은 문제를 발생시키고 결국은 치위생 서비스의 질적 저하와 조직의 발전에 부정적인 영향을 초래할 수 있다[6]. 이와 같이 치과위생사는 양질의 서비스 제공 및 치과의료기관의 경쟁력 향상에 많은 영향을 미치게 되므로 치과위생사의 정서노동을 고려한 인적자원관리는 매우 중요하다[7]. Seong 등[7]은 치과위생사의 정서노동을 치과위생사가 실제로 느끼는 감정과 바라는 표현에 차이가 있을 때 자신의 감정을 조절하려는 노력을 하고, 치과위생사 조직의 다양한 역할 속에서 요구되는 감정을 표현 하려고 하는 행위라고 하였다.

치과위생사의 정서노동을 줄이기 위해서는 치과위생사의 감정 상태와 감정조절과정에 영향을 미치는 요인 및 특성을 확인하고 구체적으로 어떠한 것들이 영향을 미치는지를 밝히며 이를 개선하기 위한 노력이 필요하다. 치과위생사의 정서노동에 대해 국내에서 수행된 선행연구들은 정서노동수행형태와 직무소진의 관련성을 다루고 있거나[8,9], 또는 치과위생사의 정서노동의 수준이 매우 높을수록 직무스트레스[10], 이직 의도[6,11,12] 또한

높아지고 있으므로 정서노동을 줄이려는 노력이 필요함을 주장하는 연구들이 대부분이다.

최근 심리학과 경영학의 연구에서 감정을 조절하는데 중요한 역할을 하는 변인으로 감성지능이 등장하기 시작하였는데, 감성지능은 인간이 가지고 있는 심리적인 성향 중 긍정적인 감정의 측면으로, 다양한 상황에서 자신과 타인의 감정을 이해, 조절, 활용할 수 있는 능력을 의미하며[13], 대상자와 관계형성을 위한 공감적 의사소통 능력에 필수적인 요소라 할 수 있다[14]. 스트레스 상황에서 감성지능이 높은 사람은 모든 문제를 긍정적으로 평가하고 적극적으로 이를 해결하기 위해 노력을 하지만 [15], 감성지능이 낮은 사람은 정서적인 갈등과 스트레스를 느끼는 정도가 높았다[16].

대상자의 감정을 지각하여 격려와 지지를 하게 되면 대상자는 자신이 이해받고 있다는 느낌을 갖게 되어 간호사를 신뢰할 수 있게 되는데 이러한 능력을 공감능력이라고 한다[17]. 간호사를 대상으로 한 정서노동의 개념 분석결과에서 공감노력은 본인의 감정을 조절하여 상대방에게 긍정적 효과를 얻기 위한 소통의 과정으로써 전문적이고 신뢰를 얻기 위하여 공감하려는 노력과 감정을 다스린다는 요소가 포함되어 있다[18]. 치과위생사 직무의 특성상 다양한 사람들과 관계를 맺으며 소통해야 하는 역할 속에서 발생할 수밖에 없는 치과위생사들의 정서노동과 자신의 감정을 조절하여 통제하여 효과적으로 활용하는 감성지능 및 그들의 기분 감정 비언어적 단서를 파악하여 세심한 이해를 보여주는 공감능력간의 관계를 살펴볼 필요가 있다. 그러나 대부분의 선행 연구들은 치과위생사의 정서노동과 직무만족 및 이직의도 등과의 관련성을 연구하였고, 간호사의 정서노동과 관련하여도 공감능력, 감성지능에 대한 개념의 관련성을 살펴본 연구 외에 공감능력이나 감성지능이 정서노동에 어떠한 영향을 주는지에 대한 연구는 거의 없었다. 따라서 치과위생사 직무의 특성상 피할 수 없는 정서노동에 효율적으로 대처하기 위해서 정서노동에 영향을 주는 요인을 확인해 볼 필요가 있다. 이에 본 연구에서는 치과위생사의 공감능력, 감성지능의 역량이 정서노동에 미치는 영향을 살펴보고, 임상에서 치과위생사의 정서노동을 관리할 수 있는 효율적인 방법을 모색하는 기초자료를 제공하고자 한다. 본 연구의 목적은 치과위생사의 공감능력, 감성지능, 정서노동의 관계를 확인하고 치과위생사의 정서노동에 미치는 요인을 파악하기 위함이며, 세부적인 목적은

다음과 같다.

첫째, 대상자의 공감능력, 감성지능, 정서노동의 정도를 확인한다.

둘째, 대상자의 공감능력, 감성지능, 정서노동과의 관계를 확인한다.

셋째, 대상자의 정서노동에 미치는 요인을 확인한다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 치과위생사의 공감능력, 감성지능, 정서노동의 관계와 정서노동에 미치는 영향을 알아보기 위한 서술적 조사연구이다.

2.2 연구대상

본 연구의 대상자는 D시와 B시의 일개 치과 병·의원에서 근무하는 치과위생사를 대상으로, 연구 참여에 동의하여 설문에 응답한 전체 대상자수는 204명이었고 최종적으로 응답내용이 부족한 설문지 12부를 제외한 192부를 분석하였다. 본 연구에 필요한 최소 표본 수는 G-Power 3.1.9를 사용하여 유의수준 0.05, 효과크기 0.25, 검정력 0.8로 산출하였을 때 총 181명으로 분석대상자수는 최소 표본수를 충족하였다.

자료 수집은 2017년 1월 8일부터 1월 24일까지 이루어졌다. 자료 수집을 위해 먼저 해당기관의 치과위생사 대표실장에게 연구의 목적과 내용을 설명하고 허락을 구하였다. 그리고 치과위생사들에게 설문지를 배포하고 연구 참여에 동의한 치과위생사에 한해 사전 동의서에 서명하고 치과위생사가 직접 기입하도록 하였다. 연구동의서의 내용은 연구 참여를 거절할 수 있다는 점, 설문지 작성 중간에 언제든지 참여의 철회가 가능하다는 점, 연구 참여 중지와 불참으로 인한 불이익이 없다는 점, 설문내용은 연구목적으로만 사용되고 참여자의 익명과 비밀이 보장된다는 점이 포함되었다.

2.3 연구도구

2.3.1 공감능력

대상자의 공감능력은 Davis[19]가 제작한 대인관계 반응지수(Interpersonal Reactivity Index: IRI)를 Park[20]이 번안한 도구로 측정하였다. 본 척도는 인지

공감과 정서 공감으로 구성되어 총 28문항으로 되어 있고, 각 문항의 응답은 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’까지 5점 Likert 척도로 구성되어 있다. 점수가 높을수록 공감능력이 높은 것을 의미한다. Davis[19]가 보고한 IRI의 내적 일관성 신뢰도 Cronbach's $\alpha=.78$ 이었고, 본 연구에서의 신뢰도 Chronbach's $\alpha=.79$ 였다.

2.3.2 감성지능

Wong & Law[21]가 개발한 WLEIS(Wong and Law Emotional Intelligence Scale)를 Im[22]이 번안한 도구를 감성지능의 척도로 사용 하였다. 이 도구는 자신의 감성이해, 타인의 감성이해, 감성조절, 감성 활용으로 구성되어 각각 4문항을 총 16문항으로 구성하였다. 각 항목에 대해 5점 Likert 척도로 측정하였고, 점수가 높을수록 감성지능이 높음을 의미한다. 도구 개발 당시 Cronbach's $\alpha=.81$ 이었으며, 본 연구에서의 신뢰도 Cronbach's $\alpha=.89$ 였다.

2.3.3 정서노동

대상자의 정서노동수준은 Nam[18]이 개발한 간호사 정서노동 측정도구를 사용하였다. 이 도구는 정서노동수준의 하위수준인 표면화, 내면화, 조절행위의 3가지 속성으로 구성하였고, 5점 Likert척도인 전혀 아니다 1점, 아니다 2점, 보통이다 3점, 그렇다 4점, 매우 그렇다 5점으로 응답하여, 역 문항이 포함되어 있지 않으므로 응답점수가 높을수록 치과위생사의 정서노동 정도가 높은 것을 의미한다. 본 도구의 신뢰도는 Nam[18]의 개발당시 Cronbach's $\alpha=.93$ 이었으며 본 연구에서의 신뢰도 Cronbach's $\alpha=.94$ 이었다.

2.4 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 21.0 프로그램을 사용하여 통계분석을 실시하였다. 대상자의 일반적 특성과 공감능력, 감성지능, 정서노동은 기술통계를 적용하였고, 일반적 특성에 따른 공감능력, 감성지능, 정서노동의 차이를 파악하기 위해 t-test와 One-way ANOVA를 사용하였다. 연구 대상자의 공감능력, 감성지능, 정서노동 간의 상관관계는 Pearson's Correlation Coefficients를 산출하였고, 치과위생사의 정서노동의 영향요인은 회귀분석을 시행하여 확인하였다. 모든 분석의 유의수준은 .05를 기준으로 적용하였다.

3. 연구 결과

3.1 대상자의 일반적 특성

본 연구대상자의 일반적인 특성을 살펴보면, 성별은 여성 94.79% 남성 5.21%로 대부분이 여성이었다. 연령은 26-30세가 46.35%로 가장 많았으며, 그 다음으로 25세 이하 41.67%, 31-35세 7.29%, 36세 이상 4.69%로 나타났으며, 평균연령은 26.38세로 나타났다. 결혼 상태는 미혼 84.92%, 기혼 15.10%였으며, 교육수준은 전문대졸이 77.08%로 가장 많았으며 대졸이상은 22.92%였다. 근무 경력은 1년 이하의 근무자가 25.0%, 1년 초과 3년이하 31.25%, 3년 초과 5년 이하 21.88%, 5년 초과 10년 이하 15.1%, 10년 초과 근무자 6.77%로 나타났으며, 평균 41.3개월이었다. 종교의 유무는 종교를 가지고 있지 않다가 61.98%였고, 종교가 있는 경우는 38.02%였다. Table 1

Table 1. General characteristics of participants (N=192)

Characteristics	Categories	N(%)
Gender	Male	10(5.21)
	Female	182(94.79)
Age(years)	≤25	80(41.67)
	26-30	89(46.35)
	31-35	14(7.29)
	≥36	9(4.69)
Marital status	Married	29(15.10)
	Single	163(84.92)
Education level	College	148(77.08)
	University	44(22.92)
Length of career (months)	≤ 12	48(25.0)
	13-36	60(31.25)
	37-60	42(21.88)
	61-120	29(15.10)
	≥ 121	13(6.77)
Religion	Yes	73(38.02)
	No	119(61.98)

3.2 대상자의 공감능력, 감성지능, 정서노동의 정도

대상자의 공감능력, 감성지능, 정서노동의 평균점수는 공감능력 3.01±0.28점, 감성지능 3.47±0.24점으로 나타났다. 정서노동은 3.61±0.24점으로, 하위영역별점수는 표면화가 3.72±0.45점으로 가장 높고 내면화 3.54±0.39, 조절행위 3.51±0.23점 순으로 나타났다. Table 2

Table 2. Empathy, emotional intelligence, emotional Labor

Variables	Min	Max	Mean±SD	
Empathy	1.98	4.09	3.01±0.28	
Emotional Intelligence	2.58	5.00	3.47±0.24	
Emotional Labor				
	surface type	2.71	5.00	3.72±0.45
	internal type	2.52	5.00	3.54±0.39
	control behaviors	2.55	5.00	3.51±0.23

3.3 대상자의 일반적 특성에 따른 공감능력, 감성지능, 정서노동의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 공감능력, 감성지능, 정서노동의 차이는 다음과 같다. 교육수준에 따른 감성지능(F=4.89, p=.003)이 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 그 외 일반적인 특성들과 공감능력, 감성지능 정서노동은 차이를 보이지 않았다. Table 3

Table 3. Differences in empathy and emotional intelligence, emotional labor by general characteristics

Characteristics	Empathy		Emotional Intelligence		Emotional Labor	
	t(F)	P	t(F)	P	t(F)	P
Gender	0.79	.390	0.53	.569	1.79	.061
Age(years)	0.58	.576	1.06	.358	0.48	.702
Marital status	1.89	.054	-0.68	.412	-0.13	.869
Education level	0.49	.554	4.89	.003	0.28	.732
Length of career (months)	1.21	.130	1.09	.254	1.09	.368
Religion	0.59	.568	0.63	.601	2.01	.103

3.4 대상자의 공감능력, 감성지능, 정서노동 간의 상관관계

정서노동은 공감능력(r=.47, p<.001), 감성지능(r=.26, p<.001)과 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 그리고 정서노동의 하위영역과의 관계에서 정서노동의 표면화는 공감능력(r=.44, p<.001), 감성지능(r=.21, p<.001)과 양의 상관관계를 보였으며, 내면화는 공감능력(r=.42, p<.001)과 양의 상관관계, 조절행위는 공감능력(r=.35, p<.001), 감성지능(r=.29, p<.001)과 양의 상관관계가 나타났다. Table 4

Table 4. Correlations of empathy, emotional intelligence and emotional labor

Variables	Empathy	Emotional Intelligence	Emotional Labor	Surface type	Internalize type
Emotional Intelligence	.13 (.054)				
Emotional Labor	.47 ($<.001$)	.26 ($<.001$)			
Surface type	.44 ($<.001$)	.21 ($<.001$)	.94 ($<.001$)		
Internalize type	.42 ($<.001$)	.19 ($<.001$)	.76 ($<.001$)	.59 ($<.001$)	
Control behaviors	.35 ($<.001$)	.29 ($<.001$)	.80 ($<.001$)	.64 ($<.001$)	.64 ($<.001$)

3.5 대상자의 공감능력, 감성지능이 정서노동에 미치는 영향

회귀분석을 위한 모형검증을 진단한 결과 공차한계의 범위가 0.23-0.87로 0-1사이였고, VIF는 1.25-5.84로 기준치인 10을 넘지 않았다. 또한 잔차분석의 Dubin Watson 검정결과는 1.923으로 이는 모형이 오차항간에 자기상관성이 없음을 나타내주므로 잔차의 정규성 분포 가정을 만족하였다. 이에 대상자의 정서노동의 영향요인을 알아보기 위해서 다중회귀분석을 실시하였고 결과는 다음과 같다. 공감능력($\beta=.19, p=.001$)과 감성지능($\beta=.38, p<.001$)이 대상자의 정서노동에 유의한 영향을 미치는 요인으로 확인 되었으며 이에 대한 설명력은 26%로 나타났다($F=13.58, p<.001$).

Table 5. Effect of empathy and emotional intelligence on emotional labor

Variables	B	SE	β	t	p
Empathy	.27	.09	.19	3.19	.001
Emotional intelligence	.37	.04	.38	6.53	$<.001$
Adj R ² =0.26 F=13.58 p<.001					

4. 논의

본 연구는 치과위생사의 공감능력, 감성지능, 정서노동의 관계를 살펴보고 치과위생사의 정서노동에 미치는 영향요인을 확인함으로써 치과 병·의원에 근무하는 치과위생사의 정서노동을 중재하기 위한 기초자료를 얻기 위해 시도되었다.

치과위생사들의 공감능력은 3.01±0.28점으로 간호대학생을 대상으로 한 Yang 등[23]의 연구(3.51±0.41점)와 정신간호사를 대상으로 한 Oh 등[24]의 연구(3.41±0.75점)보다 낮게 나타났으나, 문항평균 5점 만점에 보통 이상의 유사한 결과를 보였다. 선행연구에서 공감능력은 연령($F=4.03, p=.004$), 근무경력($F=6.98, p<=.001$)에 따라 유의한 차이가 있었으며, 연령이 높을수록, 근무경력이 많을수록 공감능력이 높게 나타났다[24,25]. 본 연구대상자의 공감능력점수가 선행 연구에서보다 낮게 나타난 것은 Oh 등[24]의 평균 연령 33.73±9.69세보다 27.27±4.15로 낮고 또한 Park과 Lee[25]의 연구에서 근무경력이 5년 이상인 대상자는 54.1%였으나 본 연구의 대상자는 21.87%에 불과하였기 때문이었을 것으로 사료된다.

본 연구 대상자의 감성지능은 3.47±0.24점으로 종합병원 임상 간호사를 대상으로 한 Baik과 Yum[26]의 3.46±0.72점, Jeon과 Yum[27]의 3.45±0.75점과 유사한 정도로 나타났다. 감성지능이란 좌절상황에서도 개인을 동기화시키고 자신을 지켜낼 수 있게 하며 타인에 대한 공감할 수 있는 능력으로서 감정을 통제하는데 중요한 역할을 한다[26]. 감성지능이 높은 종사자들은 그렇지 못한 사람들보다 자신의 감정을 더 잘 이해하고 조절해서 표현하며 능동적인 정서노동 전략을 수행함으로써 진정한 감정을 더 자주 표현할 가능성이 높은 것으로 밝혀졌다[28].

본 연구의 치과위생사 정서노동은 3.61±0.24점으로 나타났다. 간호사의 정서노동을 측정하기 위해 개발된 Nam[18]의 도구를 사용한 연구가 부족하고 측정도구가 서로 달라서 연구결과를 직접적으로 비교하는 것은 어렵지만 본 연구에서 나타난 치과위생사의 정서노동 수준은 Oh와 Jin[1], Oh[6], Hwang과 Eum[10], Baik과 Yum[26], Kim과 Kim[29]의 연구보다 정서노동의 수준이 높았다.

이러한 결과는 대상자에 따른 정서노동 수준에 대해 분명하게 논하기는 어려우므로 대규모 표본을 대상으로 연구대상자들이 속한 의료기관의 규모와 치과위생사 근무경력 등에 따른 정서노동의 정도와 차이 분석을 통해 이에 대한 파악이 가능할 것으로 생각된다. 본 연구에서 일반적 특성에 따른 공감능력, 감성지능, 정서노동의 차이를 확인한 결과 대상자의 학력에 따라서 감성지능에 차이가 있는 것으로 나타났다. Park 등[30]의 연구에서 연령에 따라 감성지능의 유의한 차이가 있었던 것과 다른 결과로 반복연구를 통해 대상자들의 일반적 특성에 따른 차이를 확인해 볼 필요가 있겠다. 치과위생사의 공감능력과 감성지능은 정서노동과 순 상관관계를 보였으며 이러한 결과는 간호사를 대상으로 연구한 Kang 등[28]의 연구와 콜센터 상담원을 대상으로 한 Lee와 Kim[31]의 결과와 유사하다. 이는 공감능력과 감성지능, 정서노동 간의 관련이 있음을 제시해주는 것이다.

치과위생사의 정서노동에 영향을 미치는 예측요인으로 공감능력($\beta=.19, p=.001$)과 감성지능($\beta=.38, p<.000$)이 26%를 설명하였다. 이는 치과위생사가 다른 사람의 느낌을 공유하고 그 느낌을 이해하는 공감능력이 높거나 자신과 타인의 감정을 명확하게 이해하고 자기 감정을 잘 조절하고 자신의 감성을 적극적으로 활용하는 전반적인 감성지능 수준이 높을수록 정서노동을 더 많이 경험한다고 볼 수 있다. 치과위생사에게는 환자 및 동료간의 상황을 이해하는 차원을 넘어 세심한 관찰을 통해 환자의 변화를 민감하게 파악하고 돌보는 공감능력과, 환자 및 보호자, 그리고 동료 직원들과 상호작용하는 동안에 의식적 무의식적인 행동으로 인하여 부정적인 느낌을 갖지 않도록 치과위생사 자신과 타인의 감정을 이해하고 감성을 조절하는 감성지능이 매우 중요하다[24]. 치과위생사는 상대방에 대한 이해와 배려를 기본으로 다른 사람의 상황과 감정을 민감하게 파악하여 치료적 관계를 맺고 양질의 치위생 서비스를 제공하기 위해 소통하는데 중요한 역량으로 공감능력과 감성지능의 능력이 요구된다[25]. 또한 조직의 규범에 적절하도록 자신의 감정을 조절해야 하는 치과위생사는 조직성과와 고객만족을 위해서 대상자의 어려움과 요구를 빠르게 인식하고 상황에 맞는 감정을 효율적으로 관리할 수 있는 능력이 필요하다[12]. 본 연구결과에 대하여 몇 가지 제언을 하면 첫째는 공감능력과 감성지능이 치과위생사의 정서노동에 영향을 주는 주요한 변수임을 확인하는 반복연구가 필요하다

고 둘째는 치과위생사의 공감능력과 감성지능 정도에 따라 어떤 정서노동 행위를 많이 하는지를 확인하는 연구가 필요하다. 마지막으로 치과위생사를 대상으로 공감능력과 감성지능역량을 개발하여 정서노동이 감소하는지를 확인하는 연구 또한 필요하다.

본 연구는 치과병·의원에 근무하는 치과위생사의 공감능력과 감성지능이 정서노동에 영향을 미치는 예측요인임을 확인하였다. 다양한 요구를 가진 대상자들과 끊임없이 협력하는 치과위생사의 정서노동에 효과적으로 대처하기 위하여 대상자의 어려움에 대한 이해를 기반으로 그들의 요구에 적극적으로 응할 수 있는 공감능력과 자신과 타인의 감성을 이해하는 것을 넘어 감성을 활용하여 문제를 해결할 수 있도록 감성을 다스리고 통제하는 감성지능에 대한 지속적인 교육이 이루어져야 할 것이다.

5. 결론

본 연구는 치과위생사의 공감능력과 감성지능 요인이 정서노동에 영향을 미치는지를 확인하기 위해 시도되었다. 치과병·의원에 근무하는 치과위생사를 대상으로 정서노동 수준을 측정하여, 공감능력과 감성지능이 정서노동의 예측요인임을 확인하였다.

1. 공감능력, 감성지능, 정서노동의 평균점수는 각각 3.01 \pm 0.28점, 3.47 \pm 0.24점, 3.61 \pm 0.24점이었다.
2. 대상자의 교육수준에 따른 감성지능($F=4.89, p=.003$)이 통계적으로 유의한 차이를 보였고, 정서노동은 공감능력($r=.47, p<.001$), 감성지능($r=.26, p<.001$)과 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

따라서 이에 따라 치과의료기관에서는 치과위생사들에 대한 관심과 감정노동을 해소할 수 있는 방안을 검토하고 실천해야 할 것이며, 치과위생사 스스로 감정을 유도하고, 이를 증가시키기 위한 서비스교육프로그램을 개발해야 할 것이다.

REFERENCES

- [1] H. Y. Oh & K. N. Jin. (2013). A study on emotional labor and burnout in dental hygienist. *J Dent Hyg Sci*, 13(1),

- 71-76.
- [2] A. R. Hochschild. (1983). *The managed heart*. California : University of California Press.
- [3] D. J. Kim, L. H. Lee & Y. I. Oh. (2013). *An analysis of healthcare market competition in Korea*. Seoul : Korea Institute for Health and Social Affairs.
- [4] H. J. Choi, H. J. Bang, E. Y. Chung & Y. J. Seo. (2014). *Factors that the level of emotional labor in dental hygienists. The relationship of internal marketing with job satisfaction and service quality: the evidence from lodging industry*. *J Dent Hyg Sci*, 14(3), 295-301.
- [5] B. E. Ashforth & R. H. Humphrey. (1993). *Emotional labor in service roles: the influence of identity*. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- [6] H. S. Oh. (2015). *Relationship between emotional labor, burnout and turnover intention in the dental hygienists*. *J Dent Hyg Sci*, 15(4), 641-648.
<http://dx.doi.org/10.13065/jksdh.2015.15.04.641>
- [7] M. G. Seong, J. H. Kim & K. A. Jang. (2015). *Factors affecting the satisfaction for medical service and reuse intention of patients at dental clinic in Gyeongnam province*. *J Dent Hyg Sci*, 15(2), 106-112.
<https://doi.org/10.17135/jdhs.2015.15.2.106>
- [8] J. Y. Kim. (2016). *Influence of emotional labor on job burnout in dental hygienists: the moderating effect of employee support*. *J Korean Soc Dent Hyg* 16(5): 751-758. <http://dx.doi.org/10.13065/jksdh.2016.16.05.751>
- [9] E. K. Jung. (2016). *Relationship between emotional labor and burnout among dental hygienists*. *J Dent Hyg Sci*, 16(1), 53-59. <http://dx.doi.org/10.13065/jksdh>
- [10] D. H. Hwang & S. Eom. (2016). *The convergence influence of emotional labor of clinical dental hygienist working on job stress*. *Journal of the Korea Convergence Society*, 7(6), 67-74.
<http://dx.doi.org/10.15207/JKC.2016.7.6.067>
- [11] M. S. Choi & D. H. Ji. (2015). *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 hygienist*. 6(6), 27-34.
<http://dx.doi.org/10.15207/JKCS.2015.6.6.027>
- [12] M. H. Kang & S. J. Jang. (2017). *Convergent relationship between emotional labor, burnout, job satisfaction and turnover intention in the dental hygienists*. *Journal of the Korea Convergence Society*, 8(8), 95-1 <https://doi.org/10.15207/JKCS.2017.8.8.09503>.
- [13] C. S. Wong & K. S. Law. (2002). *The effects of leader and follow emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study*. *Leadersh Q*, 13(3), 243-274. [https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)
- [14] O. S. Lee & M. O. Gu. (2013). *The relationship between emotional intelligence and communication skill, clinical competence & clinical practice stress in nursing students*. *J Korean Acad-Ind Coop Soc*, 14(6), 2749-2759. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2013.14.6.2749>
- [15] G. Benson, J. Ploeg & B. Brown. (2010). *A cross sectional study of emotional intelligence in baccalaureate nursing students*. *Nurse Educ Today*, 30(1), 49-53. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2009.06.006>
- [16] C. L. Gohm, G. C. Corser & D. J. Dalsky. (2005). *Emotional intelligence under stress: useful, unnecessary, or irrelevant*. *Pers Individ Dif*, 39, 1017-1028. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2005.03.018>
- [17] Y. Jin. (2010). *Emotional leadership as a key dimension of public relations leadership: a national survey of public relation leaders*. *Journal of Public Relations Research*, 22(2), 159-181.
- [18] H. R. Nam. (2017). *Development of emotional labor measurement tool for hospital nurse [dissertation]*. Kangwon : Kangwon National University.
- [19] M. H. Davis. (1980). *A multidimensional approach to individual differences in empathy*. *JSAS Catalog of Sel Doc Psychol*, 10, 85.
- [20] S. H. Park. (1994). *Empathy and empathic understanding*. Seoul : Wonmisa.
- [21] C. S. Wong & K. S. Law. (2002). *The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study*. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.
- [22] J. S. Im. (2004). *A Study on the relationship between employees' emotional intelligence and employees' attitudes [master's thesis]*. Seoul : Korea University.
- [23] S. Y. Yang, H. N. Im & J. H. Lee. (2013). *The study on relationship between cultural competency and empathy of nursing students*. *Journal Korean Academy Social Nursing Education*, 19(1), 183-193.
- [24] E. J. Oh, M. H. Lee & S. H. Ko. (2016). *Influence of emotional intelligence and empathy on the facilitative communication ability of psychiatric nurses*. *Journal Korean Academic Psychiatric Mental Health Nursing*, 25(4), 283-293.
- [25] H. J. Park & K. J. Lee. (2014). *A comparative study on the counseling self-efficacy and empathy of psychiatric nurses and general ward nurses*. *Ewha Nursing Science*, 26(1), 9-19.
- [26] D. W. Baik & Y. H. Yom. (2012). *Effects of social support and emotional intelligence in the relationship*

- between emotional labor and burnout among clinical nurses. Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 18(3), 271-280.*
- [27] J. H. Jeon & Y. H. Yom. (2014). *Role of Empowerment and Emotional Intelligence in the Relationship between Job Embeddedness and Turnover Intention among General Hospital Nurses. Journal Korean Acad Nurs Adm, 20(3), 302-312.*
- [28] H. J. Kang, H. G. Jeon & M. Y. Kim. (2015). *An empirical analysis of the impact of hospital employees' emotional intelligence on emotional labor strategies and innovative activities. Journal of Contents of Contents, 15(12), 387-406.*
- [29] H. J. Kim & J. H. Kim. (2011). *Emotional labor, social support, and depressive symptoms of clinical nurses in a province. Korean Journal of Occupational Health Nursing, 20(3), 308-318.*
- [30] H. S. Park, J. H. Ha, M. H. Lee & H. J. Lee. (2014). *The relationship between emotional intelligence and stress coping of nurses. Journal Korean Acad Dundam Nurs, 21(4), 466-474.*
- [31] N. Y. Lee & J. U. Kim. (2013). *The influences of emotional labor and emotional intelligence on call center tele-communicators' job burnout. The Journal of Vocational Education Research, 33(2), 103-120.*

김 지 영(Ji-Young Kim)

[정회원]



- 2008년 7월 : 경북대학교 치의학전문대학원 치의학박사
- 2005년 3월 ~ 현재 : 울산과학대학교 치위생과 교수
- 관심분야 : 공중구강보건학, 예방치과학, 노인보건

▪ E-Mail : jykim@uc.ac.kr