

치과위생사의 분노표현유형과 사회적지지, 자아존중감에 대한 융합적 연구

이현희¹, 한수진^{2*}

¹가천대학교 보건대학원 치위생학 석사, ²가천대학교 치위생학과 교수

Convergence Study of Social support, Self-esteem, and Type of Anger Expression in Dental Hygienists

Hyun-Hee Lee¹, Su-Jin Han^{2*}

¹Master's, Department of Dental Hygiene, Graduate School of Public Health, Gachon University

²Professor, Department of Dental Hygiene, College of Health Science, Gachon University

요약 본 연구는 치과위생사의 사회적지지와 자아존중감, 직무스트레스가 분노표현유형에 영향을 미치는 융합적 요인을 확인하고자 하였다. 치과의료기관 근무 치과위생사 402명을 대상으로 하였으며, 군집분석으로 분노표현유형을 분류하였고, 분노표현유형 관련 요인을 확인하기 위해 로지스틱회귀분석을 시행하였다. 치과위생사의 분노표현유형은 분노조절군과 분노표출·억제군으로 분류되었으며, 분노조절군이 233명(58.0%)이었다. 자아존중감(OR=5.952)과 동료의 사회적지지(OR=1.172)가 높을수록 분노조절군일 가능성이 유의하게 높았다. 치과위생사의 자아존중감과 동료의 사회적지지의 수준을 높임으로써 치과위생사의 분노조절능력을 향상시킬 수 있는 것을 확인하였다.

주제어 : 분노조절, 분노표현유형, 사회적지지, 자아존중감, 치과위생사, 특성분노

Abstract This study aimed to identify the convergence factor where social support, self-esteem, and job stress affect the type of anger expressions in dental hygienists. The study involved 402 hygienists from different dental institutions. Clustering analysis was carried out to classify the types, and logistics regression analysis to find the related factors. Based on the types of anger expressions found in dental hygienists, they were divided into an anger control group and anger out-in group, with the former comprising 233 participants (58%). The results show that those with higher self-esteem (OR=5.592) and enjoying greater social support from their colleagues (OR=1.172) tend to belong to the anger control group. In other words, the study suggests that dental hygienists can control anger better with higher self-esteem and stronger social support from colleagues.

Key Words : Anger, Anger-control, Anger expression, Dental hygienist, Self-esteem, Social support

1. 서론

현대사회의 발전과 변화는 의학발달과 함께 양질의 진료 서비스를 요구하며, 의료기관은 이러한 환경에서 경쟁

력을 강화하기 위해 고객이 원하는 질 높은 의료서비스를 제공하고 고객만족도를 높이려는 노력을 하고 있다[1]. 병원의 시스템이 고객 중심운영으로 바뀌면서 간호사 등은 자신의 감정을 감추고 일할 수밖에 없는 상황이다[2].

This article is based on a part of the first author's master's thesis from Gachon University.

*Corresponding Author : Su-Jin Han(sjhan@gachon.ac.kr)

Received February 11, 2020

Accepted April 20, 2020

Revised March 30, 2020

Published April 28, 2020

치과의료 환경 또한 환자의 권리의식이 높아지면서 대형화, 네트워크화, 고급화, 전문화되어 더 높은 서비스를 위해 노력하고 있으며[3], 치과위생사에게 단순한 기술이나 기능뿐만 아니라 예방교육, 환자와의 대인관계, 경영 등 다양한 업무가 요구되고 있다[4]. 우리나라 직업별 감정노동 실태에 의하면 치과의사, 약사, 간호사 등 보건의료 분야 전문직에서 많은 감정노동을 수행하고 있으며[5], 치과위생사의 감정노동도 높은 수준이다[6]. 특히 치과위생사는 다양하고 많은 업무량과 업무구분이 불분명한 근무환경 등에서 기인한 직무스트레스로 인해 조직 내 갈등을 경험하고 있으며[7], 환자나 보호자의 언어폭력에 노출될 위험 또한 크다[8], 이러한 경험들은 개인의 정서 및 소진 등에 부정적인 영향을 주는데[9,10], 간호사가 병원 환경에서 경험하는 흔한 부적 정서는 분노라고 보고[11] 되어 있으며, 치과위생사도 다르지 않을 것으로 사료된다.

분노란 상처받은 것에 대한 반응으로 일시적인 내적 상태이며[12], 생리학적, 정서적, 인지적, 운동적, 언어적 요소 사이의 다양한 수준과 상호작용을 포함하는 내부상태를 말한다[13]. Spielberger 등[14]은 분노의 개념을 가벼운 짜증이나 성가심에서 강한 분노나 격분에 이르기까지의 다양한 강도로 구성된 감정 상태라고 하였다. 또한 분노 상황에서 즉각적으로 나타나는 반응으로 일시적이며 시간에 따라 강도가 달라지고 변하는 정서를 '상태분노'라고 정의하였고, 시간의 흐름에 따라 상태분노를 경험한 빈도의 개별적 차이를 '특성분노'로 정의하여 상태분노와 구분하였으며, 특성분노는 상황, 시간과 상관없이 지속해서 나타난다고 하였다. 분노는 부정적인 영향을 미치는 정서로 인식할 수 있으나, 분노가 긍정적 방식으로 표현되었을 때에는 건강상태나 대인관계에 긍정적 영향을 미칠 수도 있다[15].

개인의 분노표현은 분노표출, 분노억제, 분노조절의 세 가지 방식으로 구분되며[16], '분노표출'은 화가 나는 경우 주변사람들에게 분노를 외부로 표현하는 방식으로 화난 표정을 보이거나, 욕을 하면서 본인의 화를 외적으로 표현하는 것을 말하며, '분노억제'는 본인의 내부로 분노를 표현하는 방식으로 화는 나더라도 말하지 않고, 피하면서 속으로 비난하고 바깥으로 드러내지 않는 것을 말한다. '분노조절'은 분노가 있고, 화가 나는 상황이지만 외적 또는 내적으로 표현하는 것이 아니라 조절하려는 노력으로써 감정적으로 해결하지 않고 이성적으로 해결하려는 표현방식을 의미한다. 분노억제나 분노표출의 경우 개인의 심리적 문제와 건강상태, 인간관계, 조직의 문제까지 유발시킬 수 있으며, 반대로 분노조절 수준이 높

은 경우 개인의 정신건강문제나 조직문제, 조직성과, 대인돌봄행위 등에 긍정적인 영향을 준다[17-21].

사회적지지는 자신이 사랑, 존경받으며 주변사람들과 상호작용한다고 있다고 느끼게 되는 정보로서 스트레스로부터 보호받게 하며, 우울 등의 문제의 회복을 가속화시킨다[22]. 간호사의 감정노동으로 소진과 이직의도가 높아질 때 사회적 지지가 긍정적인 매개작용을 할 수 있으며[2], 직무만족을 높이지게하는 요인으로 상사나 동료로부터 받는 사회적지지가 포함된다[23]. 중년 남성의 특성분노와 우울증과의 관계에서 사회적지지는 유의미한 매개효과가 있다[24]는 보고도 있었다. 사회적 지지는 치과위생사의 감정노동과 이직의도 및 소진의 관계에서도 긍정적 영향을 미치는 것으로 보고되었으나[9], 분노와 관련된 연구는 찾을 수 없었다.

자아존중감은 자신에 대한 긍정적 또는 부정적 평가와 관련되며 스스로에 대해 가치 있는 사람으로 생각하는 정도를 의미하며[25], 자아존중감 수준이 높을수록 분노 표현을 낮추고[26], 치과위생사의 직무만족에도 긍정적 영향[27]을 준다. 분노에 관한 연구는 간호분야에서는 꾸준히 있었으나 치위생분야에서는 치위생전공 학생을 대상으로 한 연구[28] 이외에 치과위생사의 분노에 대한 연구는 찾아보기 어려웠다.

이에 본 연구는 치과위생사의 특성분노와 분노표현방식을 확인하고, 치과위생사가 인지한 직무스트레스와 사회적 지지, 자아존중감과 분노표현유형과의 관련을 규명함으로써, 치과위생사에서 긍정적 분노표현 방법인 분노조절 능력을 향상시키기 위한 방안 마련에 필요한 기초 자료를 제공하고자 한다.

2. 연구대상 및 방법

2.1 연구대상

본 연구는 2019년 8월1일부터 10월 7일까지 서울, 경기 및 인천지역에 위치한 치과의료기관에서 근무하는 임상치과위생사를 대상으로 하였다. 연구대상자 수는 G-power 3.1.3 프로그램을 이용하였고, 유의수준 0.01%, 검정력 95%, 효과크기 0.15% 시 최소인원 302명으로 확인되었다. 총 450부의 설문지를 배포하였으며, 실제 설문 응답자 수는 417명으로 불성실한 응답자 15명을 제외한 402명의 설문을 최종분석에 사용하였다. 수도권 소재 치과 의료기관 방문 및 치과위생사 관련 커뮤니티를 활용하여 연구 참여 대상자를 모집하였다. 연구의 필

요성 및 목적, 참여방법에 대해 설명하였으며, 자발적으로 설문지 작성에 참여하였다. 연구를 위해 G대학교 생명윤리심의위원회의 승인(1044396-201905-HR-089-01)을 받았다.

2.2 연구도구

2.2.1 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 성별, 연령, 최종학력, 지역 총 4문항으로 구성하였으며, 직업적 특성은 근무기관, 직위, 고용형태, 주요업무, 경력, 월소득, 주 근무일수, 주 근무시간, 야간진료 여부로 총 9문항으로 구성하였다.

2.2.2 특성분노 및 분노표현방식

특성분노와 분노표현방식은 Spielberger 등[14]에 의해 개발된 STAXI (state-Trait Expression Inventory)를 전경구 등[29]이 수정하여 표준화한 한국판 분노척도를 사용하여 측정하였다. 분노 측정도구는 상태분노와 특성분노의 두가지 유형으로 구분되어있으나, 본 연구에서는 분노수준을 확인하기 위해 특성분노를 측정하였다. 분노에 대한 도구는 특성분노 10문항, 분노표현방식 중 분노표출 8문항, 분노억제 8문항, 분노조절 8문항으로 구성되었으며, 각 문항은 전혀 아니다-1에서 항상 그렇다-4까지의 4점 리커트 척도로 측정하였다. 평균한 점수가 높을수록 분노수준이 높고, 분노표현방식 중 분노표출, 분노억제, 분노조절이 높은 것으로 해석할 수 있다. 선행연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's α 값은 0.62-0.83이었으며, 본 연구에서는 0.794-0.868이었다.

2.2.3 사회적지지

사회적지지는 상사의 사회적지지와 동료의 사회적지지를 측정하였다. 박지원 등[30]이 개발한 척도를 수정·보완한 정다이 등[31]의 도구를 사용하였으며, 상사의 사회적지지 4문항, 동료의 사회적지지 4문항으로 구성되었다. 각 문항은 1점부터 4점까지 4점 리커트 척도로 측정하였으며, 평균점수가 높을수록 사회적지지가 높은 것으로 해석할 수 있다. 선행연구에서 신뢰도 Cronbach's α 값은 상사의 사회적지지 0.856, 동료의 사회적지지 0.861이었다. 본 연구에서는 상사의 사회적지지 0.831, 동료의 사회적지지 0.777 이었다.

2.2.4 자아존중감

Rosenberg Self-Esteem Scale(RES) 도구를 전병제

[32]가 번역한 것을 수정, 보완하여 사용하였다. 총 10문항으로 구성되어 있으며, 4점 리커트 척도로 측정하였다. 반대의미의 문항은 역코딩하여 계산하였으며, 평균점수가 높을수록 자아존중감이 높은 것을 의미한다. 선행연구에서 Cronbach's α 값은 0.850이었으며, 본 연구에서는 0.838 이었다.

2.2.5 직무스트레스

직무스트레스 측정도구는 장세진 등[33]이 개발·표준화한 한국형 직무스트레스 평가도구 단축형을 사용하였다. 7개 영역의 총 24문항으로 구성되어 있으며, 4점 리커트 척도로 측정하였다. 일부 반대 의미의 문항은 역코딩하였다. 측정도구 개발 시 Cronbach's α 값은 0.51-0.82였으며, 본 연구에서는 신뢰도 수준을 낮추는 문항 2개를 제외하고 총 22문항을 사용하였으며, Cronbach's α 값은 0.813이었다. 직무스트레스 점수는 하위 영역별 문항 수 차이로 인한 불균형을 보완하기 위해 7개 하위영역을 균등하게 환산하여 산출[33]하였으며, 총점의 점수가 높을수록 직무스트레스가 높다.

2.3 통계분석

자료는 IBM SPSS Statistics 25.0 program을 이용하여 분석하였으며, 통계적 유의성은 0.05에서 결정되었다. 대상자의 특성분노, 분노표현방식, 사회적지지, 자아존중감 및 직무스트레스의 수준은 기술통계분석으로 제시하였고, 대상자의 분노표현유형에 따라 집단을 분류하기 위해 계층적 군집분석과, K-평균 군집분석을 시행하였다. 분노표현유형에 따른 대상자 특성 및 주요변수 차이를 비교하기 위해 교차분석(Chi-square test)과 t-test를 시행하였으며, 분노표현유형과 관련된 융합요인을 확인하기 위해 이분형 로지스틱회귀분석을 시행하였다.

Table 1. Means and standard deviation for trait anger, anger expression, social support, self-esteem and job stress

Variable		Mean±SD	Min	Max
Trait anger		2.05±0.54	1.10	4.00
Anger expression	Anger-out	1.64±0.48	1.00	3.38
	Anger-in	2.09±0.55	1.00	3.75
	Anger-control	2.58±0.50	1.00	4.00
Social support	Bosses	2.70±0.64	1.00	4.00
	Colleagues	3.07±0.50	1.00	4.00
Self-esteem		2.83±0.43	1.40	3.90
Job stress		46.90±11.93	16.67	95.24

3. 연구결과

3.1 대상자의 특성분노, 분노표현방식, 사회적지지, 자아존중감, 직무스트레스 수준

대상자의 특성분노, 분노표현방식 중 분노표출, 분노억제, 분노조절, 사회적지지, 자아존중감, 직무스트레스의 수준은 Table 1과 같다. 특성분노는 2.05점, 분노표출은 1.64점, 분노억제는 2.09점, 분노조절은 2.58점이었으며, 상사의 사회적지지는 2.70점, 동료의 지지는 3.07, 자아존중감은 2.83점, 직무스트레스 46.90점이었다.

3.2 대상자의 분노표현유형 분류

대상자의 분노표현유형을 분류하기 위해 분노표출, 분노억제, 분노조절 각각의 점수를 표준화점수로 변환한 후 계층적 군집분석을 시행하여 2개의 군집 수를 확인하였다. 이후 군집 수를 2개로 하여 비계층적 K-평균 군집분석을 시행한 결과, 군집1은 233명, 군집2는 169명으로 분류되었고, 군집1은 군집2대비 분노조절이 높게 나타났으며, 군집2는 군집1대비 분노표출과 분노억제가 높았다 (Fig. 1 참고). 분석 결과를 바탕으로 군집1은 '분노조절군', 군집2는 '분노표출·억제군'으로 명명하였다.

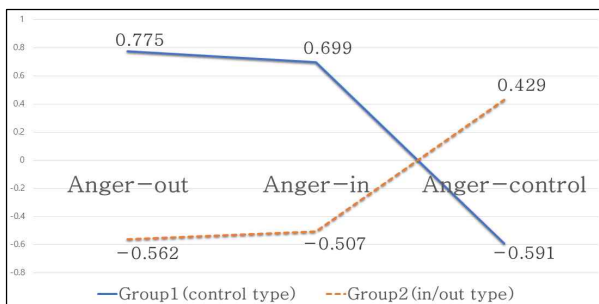


Fig. 1. Graph based on scores by anger expression factor

3.3 대상자 분노표현유형에 따른 비교

대상자 분노표현유형에 따른 비교는 Table 2와 같이 연령($p < 0.05$)를 제외한 대상자 특성의 모든 항목은 분노표현유형과 통계적 유의성이 확인되지 않았다($p > 0.05$). 분노조절군에서 동료의 사회적지지, 자아존중감이 유의하게 높았으며, ($p < 0.001$) 직무스트레스는 분노표출·억제군에서 높았다($p < 0.001$). 상사의 사회적지지는 유의하지 않았다($p > 0.05$).

Table 2. Comparison by type of anger expression

Variables		Anger control type (n=169)	Anger out/in type (n=233)	X ² / t (p)
Sex	Women	216(92.7)	156(92.3)	0.022 (0.881)
	Men	17(7.3)	13(7.7)	
Age	≤29	141(60.5)	110(65.1)	8.418 (0.015)
	30~39	72(30.9)	56(33.1)	
	≥40	20(8.6)	3(1.8)	
Marital status	Unmarried	151(64.8)	118(69.8)	1.113 (0.291)
	Married	82(35.2)	51(30.2)	
Education level	College	139(59.7)	115(68.0)	3.108 (0.211)
	University	87(37.3)	49(29.0)	
	Graduate school	7(3.0)	5(3.0)	
Workplace	Dental clinic	188(80.7)	144(85.2)	5.789 (0.055)
	Dental hospital	30(12.9)	10(5.9)	
	University hospital	15(6.4)	15(8.9)	
Position	Staff	130(55.8)	98(58.0)	1.941 (0.379)
	Team leader	32(13.7)	29(17.2)	
	Head	71(30.5)	42(24.9)	
Main task	Dental care assistant	157(67.4)	120(71.0)	0.600 (0.438)
	Reception, counselling etc.	76(32.6)	49(29.0)	
career	≤3	118(50.6)	79(46.7)	5.058 (0.080)
	6~10	71(30.5)	68(40.2)	
	≥11	44(18.9)	22(13.0)	
Monthly income (million won)	≤200	44(18.9)	22(13.0)	5.340 (0.149)
	201~250	86(36.9)	71(42.3)	
	251~300	58(24.9)	49(29.2)	
	≥301	35(15.0)	14(8.3)	
Social support of bosses		2.75±0.66	2.64±0.61	-1.646 (0.101)
Social support of colleagues		3.15±0.46	2.96±0.53	-3.816 (<0.001)
Self-esteem		2.95±0.42	2.66±0.39	-6.995 (<0.001)
Job stress		45.07±11.12	49.43±12.56	3.680 (<0.001)

p value is the result of Chi-square test or t-test

3.4 대상자 분노표현유형 관련요인

대상자의 분노표현유형 분류와 관련된 요인을 확인하고자 직무스트레스, 상사의 사회적지지, 동료의 사회적지지, 자아존중감을 독립변수로 투입하여 로지스틱회귀분석을 실시하였으며, 단변량 분석에서 $p < 0.1$ 의 유의성이 확인된 연령, 근무기관, 경력의 변수를 통제하였다. 투입한 변수 중 자아존중감($OR=5.952, p < 0.001$)과 동료의 사회적지지($OR=2.269, p < 0.01$)는 분노표현유형에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다(Table 3 참고).

Table 3. Relationship between type of anger expression and job stress, social support of boss and colleague, and self-esteem

Dependent variable	Independent variable	OR	95% CI	p
Anger control type (ref=anger out/in type)	Job stress	0.993	0.969-1.017	0.591
	Social support of bosses	0.852	0.564-1.287	0.448
	Social support of colleagues	2.269	1.380-3.729	0.001
	Self-esteem	5.952	3.228-10.976	<0.001
-2ALL=467.275, Nagelkerke R-Square=0.242, Hosmer&Lemeshow test: $\chi^2=7.453(0.489)$				

OR: Odds ratio, CI: confidence interval
Control variable : age, workplace, job career

4. 고찰 및 결론

병원에서 근무하는 종사자들은 의료서비스를 제공하는 것뿐만 아니라 상호 긴밀한 협력을 필요로 하고 여러 가지 요인들이 복합적으로 작용하는 환경에 있으므로 타 직종보다 직무스트레스[34]와 감정노동의 수준이 높으며 [35], 스트레스가 높으면 분노를 더 많이 경험하게 한다 [36]. 치과위생사의 감정노동은 오히려 간호사보다 높은 수준으로 보고된 바[6]가 있음에도 불구하고 치과위생사 대상 분노에 관한 연구는 찾아보기 어려웠다. 이에 본 연구는 치과위생사의 직무스트레스와 상사와 동료의 사회적 지지, 자아존중감이 분노표현유형과 어떤 관계가 있는지 파악하고자 시도되었다.

군집분석 결과 상대적으로 분노조절의 수준이 높은 군집1과 분노조절 수준은 낮았으나 분노표출과 분노억제의 수준이 높은 군집2로 분류되어, 각각 분노조절군과 분노표출·억제군으로 명명하였다. 분노조절군으로 분류된 치과위생사가 58.0%로 더 많았으며, 분노표현유형과 관련된 대상자 특성은 연령 이외에는 확인되지 않았다. 선행 연구에서도 음주와 흡연을 제외한 일반적 특성은 모두 유의하지 않았다고 보고하여 [37] 본 연구와 유사하였다. 단변량분석에서는 분노조절, 분노표출, 분노억제 각각과 관련된 일부 일반적 특성이 확인되었으나, 군집분석에서는 세가지 점수를 모두 고려하여 분노표현유형을 분류하였기 때문에 결과가 달라진 것으로 사료된다. 치과위생사의 분노유형에 대해 연구할 때에는 대상자의 특성보다는 자아존중감이나 사회적지지 등의 사회·심리적요인에 중점을 두고 살펴보는 것도 의미가 있을 것이다.

분노표출과 분노억제는 각각의 도구로 측정되고 있으며, 독립적인 요인이라고 보여질 수 있다. 그러나 본 연구에서 분노표출·억제군은 같은 군집으로 확인되었는데, 이

는 Tanzer 등[38]이 분노표출과 분노억제는 독립적인 요소가 아님을 고려해야 할 필요가 있다고 보고한 것을 확인한 결과였으며, 연구자들은 실제로 상대방을 직접 대면하여 당황하게 하지 않더라도 비밀리에 비판하는 것은 분노를 표출하는 것과 유사하다고 하였다. 최일림[39]도 분노표출·억제유형으로 분류된 대상자는 분노의 원인 앞에서는 참고 억누르다가 다른 곳에서 분노를 표출한다고 하였으며, 이것은 분노를 표출하는 것을 바람직하게 보지 않는 우리나라의 문화적 영향으로 인해 나타난 현상이라고 보고한 바 있다. 이후 연구에서도 분노표출과 분노억제는 외향적 또는 내향적으로 반대 성향을 가진 분노표현방법이지만 우리나라의 문화적 특성을 고려한다면 동시 존재할 수 있는 특성임을 고려하여, 이에 대해 다루어야 할 것으로 사료된다. 확인된 두개의 군집을 종속변수로 회귀분석을 실시한 결과, 분노표현유형에 관련된 요인은 자아존중감과 동료의 사회적지지로 확인되었으며, 상사의 사회적지지와 직무스트레스는 유의성이 확인되지 않았다. 자아존중감과 동료의 사회적 지지가 높을수록 분노조절균일 가능성이 높았다. 즉 치과위생사의 자아존중감과 인지한 동료의 사회적 지지의 수준이 높을수록 분노조절능력이 높아진다는 것이다.

자아존중감이 높을수록 분노조절능력이 높아지는 것으로 나타나 자아존중감이 낮을수록 분노표출·억제가 증가한다는 것을 확인할 수 있었다. 이는 자아존중감이 낮을수록 분노와 적대감 수준이 높아지고, 더 공격적인 행동을 하며 [40], 무력감을 보이고, 분노를 더 억제한다 [41]는 것과 유사한 결과이다. 선행연구에 의하면 직위가 높고, 나이가 많을수록 [42-44], 업무 능력과 숙련도가 증가할수록 [45] 자아존중감의 수준은 높아진다. 이러한 결과로 판단한다면 자아존중감은 경력의 증가와 함께 개선될 수 있는 것으로 해석할 수 있으나, 김현주 등 [46]은 성인 자아존중감은 업무 상황의 영향을 받게 되므로, 업무에 대해 명확히 하고, 올바른 평가와 정당한 대우가 필요하다고 하였다. 치과위생사가 임상 현장에서 본인 업무 능력에 따른 적절한 보상을 받아야 하며, 받고 있다는 것을 인지할 수 있어야 한다는 것이다. 그러나 최근 신문기사 [47] 등에서 치과위생사의 진료보조 업무수행에 대한 문제를 제기하는 경우가 발생하였고, 많은 임상치과위생사들이 스스로 수행하는 업무의 적법성에 대해 혼란을 겪은 바 있다. 보수와 복지 등의 다양한 보상체계가 개선되더라도 수행업무에 대한 법적문제를 우려해야한다면 자아존중감 하락뿐만 아니라 업무환경을 악화시킬 수도 있을 것이다. 따라서 치과위생사가 전문인력으로서 수행

하는 업무가 법령에 반영됨으로써 치과위생사 업무가 현실화 되어야하며[48], 이를 위한 제도 마련이 필요할 것으로 사료된다. 또한 치과위생사 개인적으로는 업무능력과 숙련도 향상을 위해 꾸준히 노력하여 스스로의 업무능력을 인정받을 수 있어야하며, 치과기관에서는 체계적인 보수와 복지체계를 마련함으로써 치과위생사들이 본인의 능력을 발휘할 수 있는 기회를 주고, 능력대로 인정받고 있다고 인식하게 하는 것이 필요하다고 사료된다.

동료의 사회적지지가 높을수록 분노조절균일 가능성이 높았다. 개인이 인지하는 사회적지지는 소진과 이직의도를 감소시키는 역할을 하는데[49], 특히 동료의 사회적지지가 치과위생사의 분노조절능력을 높이는데 도움이 된다는 것이다. 업무 특성상 서로 상호의존해야 하는 조직에서는 동료들 간의 원활한 의사소통을 통해 협력하는 관계를 가져야 한다[50]. 치과의료기관에서 동료의 사회적지지를 위한 전략이 필요할 것으로 보인다. 우선 진료실 내에서는 치과위생사 간 정보공유 및 서로 도움을 줄 수 있도록 직원 멘토링 등의 제도의 도입이 필요하며[31], 외부활동으로 워크샵, 문화활동 등을 지원하여 조직구성원들이 함께 참여하게함으로써 내·외부에서 조직구성원간 서로를 더 깊이 이해할 수 있는 기회를 마련하는 것이 도움이 될 것으로 사료된다. 또한 분노조절 인지행동 프로그램을 적용한 결과 분노와 관련된 역기능적 인지요인들과 분노관련 증상들이 유의하게 감소하였으며[51], 개인의 근무환경이 변하지는 않았지만, 분노와 직무스트레스를 감소시키고 심리적 안정감을 높이는 효과가 있었다고 보고[52]된 바 있으므로, 치과위생사에게 분노조절 프로그램을 적용하는 것도 고려할 수 있다.

본 연구의 제한점은 수도권(서울, 인천, 경기) 일부 지역 치과위생사를 대상으로 연구를 진행하였기 때문에 전체 치과위생사로 일반화할 수 없으며, 치과위생사 대상 선행연구가 없어 분노수준, 분노표현방식에 대해 비교평가하는데 어려움이 있었다. 또한 본 연구에서 분노표현유형이 두 집단으로 분류되었는데, 선행연구에서 분노표현방식에 따른 다양한 집단이 보고되어 있다[39]. 추후 연구에서는 치과위생사의 분노표현유형에 대해 더 세분화할 필요가 있는지에 대해 확인할 필요가 있다.

REFERENCES

- [1] E. S. Do & M. Y. Kim. (2012). Comparison of internal marketing, job satisfaction and customer orientation of nurses by size of medical care institution; small-medium hospitals and general hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 18(1), 56-66.
DOI : 10.11111/jkana.2012.18.1.56
- [2] I. S. Kim. (2009). The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burn out, turn over intention among hospital Nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(4), 515-526.
- [3] E. M. Noh, H. J. Ko & S. Y. Ko. (2016). The effects of physical surrounds and human services on customer behavior in dental care organizations. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 6(9), 559-567.
DOI : 10.14257/AJMAHS.2016.09.28
- [4] G. W. Jang & G. R. Lee. (2006). A study on the job satisfaction of the dental hygienists. *Journal of Dental Hygiene Science*, 6(1), 35-39.
- [5] S. G. Han. (2016). A study on the occupational characteristics of emotional labor in Korea. *The Journal of Labor Studies*, 32, 5-27.
- [6] S. H. Park. (2015). Analysis of characteristic of emotional labor occupation using KNOW and its policy implication. *Employment Trend Brief*, 2-13.
- [7] H. Y. Park, H. J. Ko & H. J. Kim. (2017). Relationship with the emotional labor and stress and anxiety to the characteristics of dental hygienist job. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 7(4), 819-828.
DOI : 10.14257/AJMAHS.2017.04.48
- [8] J. H. Lee, J. M. Choi & Y. A. Lee. (2014). The help of experienced dental hygienists turnover verbal abuse and emotional reaction, and the resulting relationship. *Journal of Dental Hygiene Science*, 14(4), 563-570.
DOI : 10.17135/jdhs.2014.14.4.563
- [9] S. B. Jeong, E. M. Choi & J. S. Choi. (2014). The effects of emotional labor on burnout, turnover intention, and job satisfaction among clinical dental hygienists. *Journal of Korean Academy of Oral Health*, 38(1), 50-58.
DOI : 10.11149/jkaoh.2014.38.1.50
- [10] O. M. Karatepe, I. Yorganci & M. Haktanir. (2009). Outcomes of customer verbal aggression among hotel employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(6), 713-733.
DOI : 10.1108/09596110910975972
- [11] J. Lee. (2003). Anger, anxiety, depression in the workplace-differences of evoking causes and coping methods among emotions, Relationships of emotion regulation and psychological well-being, job effectiveness. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 16(3), 19-58.
- [12] C. F. Alschuler & A. S. Alschuler. (1984). Developing

[1] E. S. Do & M. Y. Kim. (2012). Comparison of internal marketing, job satisfaction and customer orientation

- healthy responses to anger: The counselor's role. *Journal of Counseling & Development*, 63(1), 26-29.
- [13] B. S. Sharkin. (1988). The measurement and treatment of client anger in counseling. *Journal of Counseling & Development*, 66(8), 361-365.
- [14] C. D. Spielberger, S. S. Krasner & E. P. Solomon. (1988). The experience, expression and control of anger. In: *Health psychology: Individual differences and stress*. edn. Edited by Janisse M. New York: Springer-Verlag.
DOI : 10.1007/978-1-4612-3824-9_5
- [15] H. Tel. (2013). Anger and depression among the elderly people with hypertension. *Neurology, Psychiatry and Brain Research*, 19(3), 109-113.
DOI : 10.1016/j.npbr.2013.05.003
- [16] C. D. Spielberger. (1983). State-trait anxiety inventory for adults(STAI-AD)[Database record]. *PsycTESTS*.
DOI : 10.1037/t06496-000
- [17] W. H. Lee, J. E. Song, J. Kim, H. J. Kim, J. M. Lee & U. Y. Kim. (2009). The relationships among trait anger, anger expression, job satisfaction, job commitment, and organizational performance in clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(4), 539-549.
- [18] W. H. Lee, D. H. Kang, J. H. Park, S. H. Kim, S. G. Min & J. H. Nho. (2006). Association of anger expression patterns and health status in health care workers. *Journal of Korean academy of nursing*, 36(5), 821-828.
DOI : 10.4040/jkan.2006.36.5.821
- [19] H. S. Park, Y. J. Bae & S. Y. Jeong. (2003). A study on anger expression and burnout of psychiatric mental health nurses. *Journal of Korean psychiatric and mental health nursing academic society*, 12(3), 235-244.
- [20] P. S. Lee. (2003). Correlational study among anger, perceived stress and mental health status in middle aged women. *Journal of Korean academy of nursing*, 33(6), 856-864.
DOI : 10.4040/jkan.2003.33.6.856
- [21] J. I. Han & M. J. Kim. (2016). The convergence study of interpersonal caring behaviors on anger, job stress and social support in nurses. *Journal of the Korea Convergence Society*, 6(6), 35-42.
DOI : 10.15207/JKCS.2016.7.3.087
- [22] S. Cobb. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosom Med*, 38(5), 300-314.
DOI : 10.1097/00006842-197609000-00003
- [23] S. Y. Lee & D. H. Kim. (2019). The effect of emotional labor, job stress and social support on nurses' job satisfaction. *stress*, 27(3), 215-223.
DOI : 10.17547/kjsr.2019.27.3.215
- [24] Y. J. Park, S. Baik, H. J. Shin, J. W. Yoon, S. H. Chun & S. Moon. (2006). Anger, cardiovascular health and depression in middle-aged Korean men: the mediating effect of social support. *Journal of Korean academy of nursing*, 36(5), 863-871.
DOI : 10.4040/jkan.2006.36.5.863
- [25] M. Rosenberg. (1965). *Society and the adolescent self-image*. Princeton, NJ : Princeton university press.
- [26] N. H. Cha & E. J. Seo. (2012). The relationship between anger expression and self-esteem in nursing college students. *Journal of korean academy of community health nursing*, 23(4), 451-459.
- [27] H. H. Min. (2018). The relationships among professional self-concept, self-esteem and job satisfaction in the clinical dental hygienists. *Journal of Korean Society of Dental Hygiene*, 18(1), 55-63.
DOI : 10.13065/jksdh.2018.18.01.55
- [28] Y. K Han, J. S. Yu & H. H. Kim. (2016). Effects of anger expression on self-esteem in dental hygiene students. *Journal of Dental Hygiene Science*, 16(3), 210-216.
DOI : 10.17135/jdhs.2016.16.3.210
- [29] K. K. Chon, D. Y. Kim & J. S. Yi. (2000). Development of the STAXI-K: IV. *Korean Journal of Art Therapy*, 7(1), 33-50.
- [30] J. W. Park. (1985). *A study to development a scale of social support*. Doctoral dissertation. Yensei University, Seoul.
- [31] D. Y. Jeung, S. J. Chang, H. J. Noh & W. G. Chung. (2015). Effects of Educational Training and psychosocial characteristics on job involvement in dental hygienists. *Journal of Dental Hygiene Science*, 15(4), 465-471.
DOI : 10.17135/jdhs.2015.15.4.465
- [32] B. J. Jon. (1974). Self-esteem: a test of its measurability. *Younsei Journal*, 11(1), 107-130.
- [33] S. J. Jang et al. (2004). *Standardization of job stress measurement scale for korean employees(The 2nd year project)*. Incheon: Occupational Safety & Health Research Institute.
- [34] J. W. Ko, Y. J. Seo & H. Y. Park. (1996). The effect of job stress and social support on the organizational effectiveness of hospital employees. *Korean journal of preventive medicine*, 29(2), 295-309.
- [35] H. J. Kim, B. W. Lee, J. H. Hwang, M. S. Lee, B. J. Na & J. Y. Lee. (2012). The level of emotional labor among workers in one university hospital. *Korean journal of health policy and administration*, 22(1), 129-144.
DOI : 10.4332/KJHPA.2012.22.1.129
- [36] Y. H. Kim. (2009). The effect of stress, dysfunctional belief and defensive response on anger response. *Journal of Social Science*, 48(2), 59-74.
- [37] E. M. Hong & J. H. Park. (2014). Anger expression and health behavior in patients with coronary arteries disease. *Journal of Korean Academic Society of Home Health Care Nursing*, 21(2), 101-109.
- [38] N. K. Tanzer, C. Q. Sim & C. D. Spielberger (1996).

- Experience, expression, and control of anger in a Chinese society: The case of Singapore. *Stress emotion: Anxiety, anger, curiosity*, 16, 51-65.
- [39] I. R. Choi. (2009). Anger expression type and mental health in middle aged women. *Journal of Korean academy of nursing*, 39(4), 602-612.
DOI : 10.4040/jkan.2009.39.4.602
- [40] Anderson E. (1994). The code of the streets. *Atlantic monthly*, 273(5), 81-94.
- [41] Y. CAI. (2019). *The effect of social rank and self-esteem on anger expression*. Seoul National University, Seoul.
- [42] M. J. Kim & H. Y. Kim. (2014). The impact of social support and self-esteem on nurses' empowerment. *J Korean Acad Nurs Adm*, 20(5), 558-566.
DOI : 10.11111/jkana.2014.20.5.558
- [43] H. J. Song & S. M. Lee. (2016). The effects of hospital nurses' self-esteem and communication skill on self-leadership and the quality of nursing service. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 22(3), 220-229.
DOI : 10.11111/jkana.2016.22.3.220
- [44] E. Choi, J. Hwang & I. Jang. (2017). Effects of nursing practice environment and self-esteem on critical thinking disposition among clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 23(2), 161-169.
DOI : 10.11111/jkana.2017.23.2.161
- [45] M. Gang. (2011). Critical thinking disposition and self-esteem of psychiatric mental health nurses. *Journal of Korean psychiatric and mental health nursing academic society*, 20(4), 404-413.
- [46] H. J. Kim, H. R. Lee & S. O. Choi. (2013). Resilience to burnout, self-esteem and turnover intention of nurses in long-term care hospitals. *Journal of Korean gerontological nursing*, 15(3), 218-226.
- [47] J. Y. Han. (2017. 4. 3). Dental assistant, dental hygienist's medical treatment, surgical assistance, and nursing are all illegal. *DailyMedipharm*.
<http://www.dailymedipharm.com/news/articleView.html?idxno=34136>
- [48] J. Y. Jung, B. W. Kang, B. R. Kang, S. H. Kim, Y. S. Hwang & S. J. Han. (2019). A study of dental assistance in dental care. *Journal of Korean Society of Dental Hygiene*, 19(6), 876-890.
DOI : 10.13065jksdh.20190075
- [49] Y. S. Eo. (2015). Path Analysis of empowerment, social support, organizational commitment, burnout, and turnover intention among nurses. *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 17(3), 1683-1697.
- [50] J. E. Kim & S. H. Park. (2018). The mediating effect of depressive symptoms on the relationship between anger suppression and somatization symptoms in nurses. *Korean Journal of Psychology: General*, 37(2), 289-305.

DOI : 10.22257/kjp.2018.06.37.2.289

- [51] S. G. Seo & S. M. Kwon. (2005). Verification of the dual cognitive mediation model through the cognitive-behavior program for anger management. *Korean Journal of Clinical Psychology*, 24(3), 495-510.
- [52] K. S. Yun. (2018). *Effect of the anger management program for nurses*. Doctoral dissertation. Catholic University, Seoul.

이 현 희(Hyun-Hee Lee)

[장학원]



- 2010년 2월 : 영동대학교 치위생학과(치위생학사)
- 2016년 9월 ~ 현재 : 가천대학교 보건대학원 치위생학전공(치위생학석사)
- 관심분야 : 치위생학, 보건융합
- E-Mail : zxcv8426@naver.com

한 수 진(Su-Jin Han)

[장학원]



- 1999년 8월 : 단국대학교 행정대학원 (보건행정학석사)
- 2009년 8월 : 한양대학교 대학원 보건학과 (보건학박사)
- 2002년 3월 ~ 현재 : 가천대학교 치위생학과 부교수
- 관심분야 : 구강보건교육, 건강증진, 보건융합

· E-Mail : sjhan@gachon.ac.kr