

치과위생사의 직무역할 특성과 사회적 지원이 감정노동에 미치는 영향 분석

이 가 령

울산과학대 학교 치위생학과

Analysis on the Impacts of Characteristics of role and Social Support of Dental Hygienist on Emotional Labor

Ga-Ryoung Lee

Department of Dental Hygiene, Ulsan College, Ulsan 44022, Korea

[요 약]

본 연구는 치과위생사의 업무역할특성과 사회적 지원이 감정노동에 미치는 영향을 분석하고자 시도된 조사연구로 울산지역 치과병원에 근무하고 있는 치과위생사들 중 연구에 동의한 103명을 대상으로 구조화된 설문지를 이용하여 시행되었다. 수집된 자료의 통계분석은 SPSS Statistics ver 18.0 for windows 프로그램을 이용하여, t-test와 one-way ANOVA, 상관분석 및 중다회귀분석을 실시하였다. 연구결과 직무역할 특성과 감정노동과의 관계에서 역할갈등이 높고 역할 모호성이 클수록 감정노동의 강도가 높았고 사회적 지원을 많이 받을수록 감정노동의 강도가 낮게 나타났다. 치과위생사들의 감정노동이 개인적 차원에서 스스로 감정을 잘 관리하는 차원을 넘어 치과병원에서의 구성원과의 관계 개선을 위한 노력과 치과위생사 업무특성에 따른 명확성과 보다 전문적인 업무 세분화를 통해 해소될 수 있다고 볼 수 있어 이는 치과위생사의 감정노동에 대한 관리방안을 마련하는데 도움이 될 것이라고 본다.

[Abstract]

This study was conducted using structured questionnaire to 103 dental hygienists who agreed to research among dental hygienists working at Ulsan-based dental clinics in an attempt to analyze the impact of dental roles and social support on emotional labor. Statements of collected data were performed on t-test and one-way ANOVA, correlation and multiple regression using the SPSS Statistics ver 18.0 for windows program. The study found that the higher role conflicts and greater role ambiguity in relation to direct trade and emotional labor, the higher the intensity of emotional labor, and the more social support, the lower the intensity of emotional labor. The emotional labor of dental hygienists can be solved at a personal level by trying to improve their relationship with members at a dentist's office and by making clear and more professional work segmentation according to their working characteristics. This will help develop a plan to manage the emotional labor of dental hygienists.

색인어 : 감정노동, 사회적 지원, 직무역할 특성, 역할 갈등, 역할 모호성

Key word: Emotional labor, Social support, Characteristics of job roles, Role conflict, Role ambiguity

<http://dx.doi.org/10.9728/dcs.2018.19.9.1707>



This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Received 23 August 2018; **Revised** 05 September 2018

Accepted 20 September 2018

***Corresponding Author; Ga-ryoung Lee**

Tel: +82-52-230-0796

E-mail: grlee@uc.ac.kr

I. 서 론

감정노동이란 개인적으로 지치고 힘든 상황에서 기업의 목표와 기대에 부응하기 위해 자신의 내부 감정과 갈등을 일으키며 억지스러운 미소와 감정을 표현하는 종사원의 노력을 말한다[1]. 최근 국민의 건강에 대한 관심의 증가, 건강에 대한 권리의식의 대두 등으로 인하여 환자들은 의료서비스의 구매주체로서 적극적인 구매행동을 보여주며[2] 의료서비스에 대한 기대감도 높아지고 있다. 특히 치과병의원에서 치료받는 행위에서 치과공포라는 용어를 사용할 정도로 그 자체 만으로도 환자들의 심리적인 스트레스를 유발할 수 있어 치과위생사도 보건의료 서비스 종사자로서 불가피하게 내면적 갈등과 관계없이 표면적으로 고객에게 친절하게 응대해야 하는 감정노동과 연관되어 있다고 볼 수 있다[3]. 또한 현재 치과 의료기관에 근무하는 치과위생사들도 예전처럼 단순한 기술이나 기능뿐만 아니라 예방, 교육, 환자와의대인관계기술, 경영의 동반자로서 해야 할 역할 등 다양한 역할이 요구되어지고 있다[4]. 뿐만 아니라 치과병의원에 내원하는 환자의 만족도 평가에서도 담당의사 뿐만 아니라 치과위생사를 포함한 모든 인력이 제공하는 서비스의 만족도가 영향을 주는 것으로 나타나 이로 인해 모든 구성원들의 친절교육을 더욱 강화해야 하는 실정이다[5]. 이는 감정노동이 고객을 응대하는 서비스 직종에 한정된 것이 아니라 임상에서 근무하는 치과위생사들도 감정노동 종사자에 포함된다고 볼 수 있다. 결국 치과위생사와 같은 보건의료서비스 종사자 역시 이러한 감정노동에 종사하는 것이며 그들의 감정노동의 대가로 보건의료기관들은 그들의 이미지와 수익을 제고될 수도 있다는 것이다[6]. 하지만 감정노동 종사자들의 동기나 특성요인을 고려하지 않은 일률적인 감정노동전략을 규범적으로만 강요하는 것은 감정노동 종사자들과 고객 모두에게서 기대한 결과를 얻기 어려울 수 있다[7]. 따라서 감정노동 종사자로서의 치과위생사가 감정노동의 원인을 해소할 수 있고 관리할 수 있는 방안을 마련하고자 할 때 개인적 차원에서 감정을 관리하는 방법 이외에도 치과병의원 조직에서 제공해야하는 해소방안에도 관심을 두어야 하며 이는 환자들의 치과병의원에 대한 전반적인 만족에 영향을 줄 수 있다.

감정노동에 관한 다양한 기존 연구에는 공통된 전제들이 있는데 감정노동 종사자들은 기업이나 조직에서 정한 감정표현 규칙을 준수하기 위해 자신들의 감정을 관리하고 통제해야 한다는 것과 감정노동 종사자들이 어떤 경우에 어떤 감정노동전략을 수행할 것인지는 그들이 둘러싼 사회적 환경, 근무 환경 등에 의해 결정된다는 것이다[8]. 여기에서 감정노동에 대한 정도를 단순히 개인의 감정을 관리하고 통제할 수 있는 개인의 역할 외에도 사회적 환경과 근무 환경에 영향을 받는다는 점을 주의 깊게 관찰해볼 필요가 있다. 이는 감정노동 정도에 따른 해결책을 개인의 감정 관리 차원에서 사회적 환경과 근무 환경 개선으로 확대해서 생각할 수 있다.

사회적 환경은 사회적 지원과 관련이 있을 수 있으며 사회적 지원은 구성원들 간의 관계 형성 즉, 상사 혹은 동료들 간의 관계를 의미하는 것으로 스트레스 상황에서 구성원들에게 위로를 받거나 안정감을 얻을 수 있어 감정노동 개선에 밀접한 관련이 있다고 볼 수 있다. 근무 환경은 치과위생사의 업무 특성상 여러 가지 역할을 수행해야하는 상황에서 각자 개인이 수행하는 직무역할이 다른 구성원과 업무범위에 대한 갈등요소가 발생할 수 있고 또한 개인의 직무역할이 모호하고 불확실하거나 반대로 명확하게 구분되어 있는 경우도 감정노동 정도에 영향을 줄 수 있다.

따라서 본 연구에서는 치과위생사들의 일반적인 특성에 따른 감정노동의 정도를 조사하고 개인의 감정관리 차원이 아닌 구성원들 간의 관계에서 얻을 수 있는 상사 혹은 동료들 간의 사회적 지원정도와 다양한 업무와 신속하고 정확하게 처리해야하는 업무 과정에서 자신과 동료들 간의 역할에서 일어나는 갈등의 정도와 본인의 업무특성에 따른 역할들이 모호성을 조사하여 감정노동에 주는 영향을 분석하고자 한다. 이는 치과위생사들의 감정노동이 개인적 차원에서 스스로 감정을 잘 관리하는 차원을 넘어 치과병의원에서의 구성원과의 관계 개선을 위한 노력과 치과위생사 업무특성에 따른 명확성과 보다 전문적인 업무 세분화를 통해 해소될 수 치과위생사의 감정노동에 대한 관리방안을 마련하는데 도움이 될 것이라고 본다.

II. 연구 방법

2-1. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 치과위생사의 감정노동에 영향을 미치는 요인 분석을 위해 2018년 07월 01일부터 2018년 07월 31일까지 울산광역시 소재한 치과병의원에 근무하고 있는 임상 치과위생사들을 대상으로 실시하였다. 연구의 목적과 조사결과가 연구자 이외에 타인에게 노출되거나 본 연구 이외의 다른 목적으로 사용되지 않음을 설명한 후 동의한 치과위생사 110명을 대상으로 하였다. 설문지를 배부하고 자기기입식으로 작성하였으며 기록이 누락된 7명을 제외한 103명을 본 연구의 분석대상자로 설정하였다.

2-2. 연구 도구

본 연구의 측정도구는 대상자의 일반적 특성10문항, 감정노동척도 9문항, 직무역할특성 6문항, 사회적 지원8문항으로 구성되었으며 전체 31문항의 구조화된 설문지를 사용하였다. 각 문항은 ‘그런 적 없다’ 1점, ‘거의 그렇지 않다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘자주 그렇다’ 4점, ‘항상 그렇다’ 5점의 Likert식 척도로 작성되었다.

1) 감정노동

치과위생사들의 감정노동 척도를 알아보기 위해 Morris와 Feldman[9]이 개발한 감정노동 척도를 도구로 사용하였다.

이 척도는 감정노동의 빈도 3문항, 감정표현의 주의정도 3문항, 감정적 부조화 3문항으로 구성되어 있다. 점수가 높을수록 감정노동의 정도가 강하고 점수가 낮을수록 감정노동의 강도가 약하다는 것을 의미한다.

2) 직무역할 특성

직무역할 특성은 Rizzo, House와 Lirtzman[10]의 연구를 바탕으로 강[11]이 수정사용한 척도를 사용하였으며 총 6 문항으로 구성되어 있다. 직무 역할을 수행하는 과정에서 발생하는 역할의 갈등에 대한 3문항과 자신의 역할에 대한 명확한 구분이 없는 역할의 모호성에 대한 3문항으로 구성되어 각각 역할갈등과 역할모호성으로 구분하여 분석하였다. 점수가 높을수록 역할의 갈등이 심하고 역할 모호성이 높으며 점수가 낮을수록 역할갈등이 약하고 역할이 명확하게 구분되어 있음을 나타낸다.

3) 사회적 지원

사회적 지원은 Cohen, Sheldon, Wills, Thomas A[12]가 개발한 척도로서 상사의 지원 4문항, 동료의 지원 4문항으로 구성된 8문항을 사용하였다. 사회적 지원은 어려운 상황에 처하거나 스트레스 상황에서 상사 혹은 동료에게서 감정적 지원을 받는지에 대한 질문으로 점수가 높을수록 사회적 지원을 많이 받고 있고 점수가 낮을수록 사회적 지원정도가 낮다는 것을 의미한다.

2-3. 윤리적 고려

조사대상자들에게 본 연구의 목적과 조사결과가 연구자 이외에 타인에게 노출되거나 본 연구 이외의 다른 목적으로 사용되지 않음을 설명한 후 참여에 동의한 대상자에게 직접 설문지를 배포하여 조사하였다. 조사대상자들이 참여를 원하지 않을 경우 철회할 수 있으며 작성한 설문지는 익명으로 처리되고 연구 종료 후 폐기될 것임을 설명하였다. 또한 울산과학기술대학교 생명윤리위원회(Institutional Review Board)의 신청 후 승인(IRB NO. Uc-2018-006)을 얻어 연구를 진행하여 조사대상자들에 대한 윤리적 측면을 고려하였다.

2-4. 자료 분석

수집된 자료의 통계분석은 SPSS Statistics ver 18.0 for windows 프로그램을 이용하여, 일반적 특성에 대한 감정노동 및 직무역할 특성, 사회적 지원의 차이를 파악하기 위하여 t-test와 one-way ANOVA를 실시하였으며, 감정노동에 영향을 주는 여러 가지 요인을 파악하기 위하여 상관분석 및 중다회귀분석을 실시하였으며 유의수준은 $p < 0.05$ 로 하였다. 본 연구에서 사용한 감정노동, 직무역할 특성, 사회적 지원에 대한 신뢰도 분석결과는 Cronbach's α 값이 각각 0.797, 0.821, 0.847 이었다[Table 1].

표 1. 요인에 대한 신뢰도 분석결과

Table 1. Reliability analysis results for factors

	Item	number of question	average	Cronbach's α
Emotional labor	Emotional Labor Frequency	3	3.761	.682
	Attention of emotional expression	3	3.450	.436
	Disharmony of emotion	3	3.152	.627
	total	9	3.454	.797
Characteristics of job roles	Role conflict	3	2.417	.829
	Role ambiguity	3	2.699	.701
	total	6	2.558	.821
Social support	support of superior	4	3.534	.779
	support of peer	4	3.592	.812
	total	8	3.563	.847

III. 연구 결과

3-1. 일반적 특성

본 연구의 대상자는 총 103명으로 대상자들의 평균연령은 27.8세 이었다. 학력은 전문대 졸업이 74.8%, 근무경력은 5년 미만인 54.4%, 직위는 일반치위생사가 74.8%, 담당업무는 진료보조가 64.1%, 근무하는 병원형태는 치과의원이 64.1%, 이직경험은 없다가 76.7%, 결혼유무는 미혼이 80.6%, 주 근무시간은 50시간 미만이 90.3%로 나타났다[Table 2].

표 2. 연구대상자의 일반적 특성

Table 2. General characteristics of study subjects

	Variable	n	%
Age	< 30 years old	78	75.7
	≥ 30 years old	25	24.3
Education	college	77	74.8
	University or Over	26	25.2
Career	< Five years	56	54.4
	≥ Five years	47	55.6
Job position	Team member	77	74.8
	Team leader	26	25.2
Role	Role	66	64.1
	Assistance	8	7.8
	Prevention	25	24.3
	Counseling	4	3.8
	etc		
Type of work place	Dental clinic	66	64.1
	Dental hospital	37	35.9
Turnover experience	Yes	24	23.3
	No	79	76.7
Marital status	Unmarried	83	80.6
	Married	20	19.4
Work time (a week)	< 50 hours	93	90.3
	≥ 50 hours	10	9.7

3-2. 일반적 특성에 따른 감정노동 비교

연구대상자 전체의 감정노동 빈도는 3.7605(.6722), 감정표현의 주의정도 3.4498(.6240), 정서적 부조화 3.1521(.6514), 감정노동수준은 3.4542(±.5412)로 나타났으며, 감정노동 빈도와 감정표현의 주의정도는 집단별 유의미한 차이가 없었고, 정서적 부조화는 상담업무에서 상담업무, 예방업무, 진료보조, 기타업무 순으로 높게 나타났으며($p<0.01$), 감정노동 전체는 상담업무, 진료보조, 기타업무, 예방업무 순으로 높게 나타났($p<0.01$) [Table3].

표 3. 감정노동의 일반적 특징에 따른 비교

Table 3. Comparison of Emotional Labor by General Characteristics

Variable	Emotional Labor Frequency (SD)	Attention of emotional expression (SD)	Disharmony of emotion (SD)	Total (SD)
Age(y)				
<30	3.7778(.6394)	3.4658(.5694)	3.1838(.5949)	3.4758(.4946)
≥30	3.7067(.7777)	3.4000(.7817)	3.0533(.8089)	3.3867(.6736)
p-value	.648	.649	.386	.476
Education				
College	3.7100(.6911)	3.4545(.6486)	3.1299(.6626)	3.4315(.5665)
University	3.9103(.6004)	3.4359(.5559)	3.2179(.6249)	3.5214(.4616)
p-value	.190	.896	.554	.467
Career				
< 5 years	3.8036(.6349)	3.4881(.5392)	3.2381(.5953)	3.5099(.4722)
≥ 5 years	3.7092(.7176)	3.4043(.7153)	3.0496(.7053)	3.3877(.6120)
p-value	.481	.500	.144	.256
Job position				
Team member	3.7316(.6467)	3.4416(.5934)	3.1342(.5803)	3.4358(.4965)
Team leader	3.8462(.7497)	3.4744(.7190)	3.2051(.8383)	3.5085(.6645)
p-value	.455	.818	.634	.556
Role				
Assistance	3.6919(.6851)	3.4192(.6168)	3.0253(.5494)	3.3788(.5086)
Prevention	3.4167(.6606)	3.1250(.6156)	3.0833(.5841)	3.2083(.3869)
Counseling	4.0533(.5906)	3.6267(.6477)	3.5867(.7470)	3.7556(.5870)
etc	3.7500(.5000)	3.5000(.4303)	2.6667(.6085)	3.3056(.4194)
p-value	.054	.226	.001***	.010**
Type of work place				
Dental clinic	3.7020(.7235)	3.4697(.6588)	3.2071(.6762)	3.4596(.5946)
Dental hospital	3.8649(.5636)	3.4144(.5633)	3.0541(.6009)	3.4444(.4374)
p-value	.240	.668	.255	.892
Turnover experience				
Yes	3.7917(.5630)	3.5000(.6370)	3.1389(.6439)	3.4769(.5038)
No	3.7511(.7050)	3.4346(.6232)	3.1561(.6577)	3.4473(.5549)
p-value	.797	.655	.919	.816
Marital status				
Unmarried	3.7309(.7031)	3.4217(.6482)	3.1446(.6443)	3.4324(.5676)
Married	3.8833(.5217)	3.5667(.5084)	3.1833(.6964)	3.5444(.4140)
p-value	.365	.353	.813	.409
Work time (a week)				
<50	3.7204(.6726)	3.4265(.6243)	3.1470(.6747)	3.4313(.5531)
≥50	4.1333(.5709)	3.6667(.6085)	3.2000(.3912)	3.6667(.3703)
p-value	.065	.249	.808	.193
Total	3.7605(.6722)	3.4498(.6240)	3.1521(.6514)	3.4542(.5412)

* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$

3-3. 일반적 특성에 따른 직무역할 특성 비교

연구대상자 전체의 역할갈등은 2.4175(.7450), 역할 모호성은 2.6990(.7343), 직무역할 특성은 2.5583(.6508)로 나타

났으며, 역할갈등은 연령에서 30대 미만이 2.5342(.6990)으로 30대 이상의 2.0533(.7798)보다 높게 나타났고($p<0.01$), 학력에서 전문대 졸업이 2.5281(.7557)로 4년제 이상 2.0897(.6150)보다 높게 나타났고($p<0.01$), 근무경력에서 5년 미만이 2.5714(.6379)로 5년 이상 2.2340(.8250)보다 높게 나타났고($p<0.05$), 결혼 유무에서 미혼이 2.4980(.7087)로 기혼의 2.0833(.8156)보다 높게 나타났고($p<0.05$), 근무시간에서 50시간 이상 근무자가 2.9667(.5544)로 50시간 미만 근무자의 2.3584(.7408)보다 높게 나타났($p<0.05$). 역할 모호성은 근무시간에서 50시간 이상 근무자가 3.3333(.5211)로 50시간 미만 근무자의 2.6308(.7230)보다 높게 나타났($p<0.01$). 직무역할 특성 전체는 연령에서 30세 미만이 2.6368(.6257)로 30대 이상의 2.3133(.6792)보다 높게 나타났고($p<0.05$), 학력에서 전문대 졸업이 2.6364(.5687)로 4년제 이상의 2.3269(.4795)보다 높게 나타났고($p<0.05$), 근무경력에서 5년 미만이 2.6815(.5687)로 5년 이상 2.4113(.7154)보다 높게 나타났고($p<0.05$), 근무시간에서 50시간 이상 근무자가 3.1500(.3884)로 50시간 미만 근무자의 2.4946(.6424)보다 높게 나타났($p<0.01$) [Table4].

표 4. 일반적 특성에 따른 직무역할 특성

Table 4. Comparison of Characteristics of role by General Characteristics

Variable	Role conflict (SD)	Role ambiguity (SD)	Total (SD)
Age(y)			
<30	2.5342(.6990)	2.7393(.7319)	2.6368(.6257)
≥30	2.0533(.7798)	2.5733(.7423)	2.3133(.6792)
p-value	.004**	.328	.030*
Education			
College	2.5281(.7557)	2.7446(.7721)	2.6364(.6843)
University	2.0897(.6150)	2.5641(.6019)	2.3269(.4795)
p-value	.009**	.281	.035*
Career			
< 5 years	2.5714(.6379)	2.7917(.7008)	2.6815(.5687)
≥ 5 years	2.2340(.8250)	2.5887(.7652)	2.4113(.7154)
p-value	.021*	.163	.035*
Job position			
Team member	2.4978(.6570)	2.7056(.7111)	2.6017(.5893)
Team leader	2.1795(.9344)	2.6795(.8136)	2.4295(.8057)
p-value	.059	.876	.245
Role			
Assistance	2.4949(.7190)	2.6465(.7665)	2.5707(.6589)
Prevention	2.1667(.6424)	2.7083(.3753)	2.4375(.3325)
Counseling	2.2533(.8293)	2.8000(.7515)	2.5267(.7195)
etc	2.6667(.7698)	2.9167(.7391)	2.7917(.6855)
p-value	.354	.767	.836
Type of work place			
Dental clinic	2.3939(.8163)	2.6162(.7740)	2.5051(.7178)
Dental hospital	2.4595(.6052)	2.8468(.6411)	2.6532(.5051)
p-value	.671	.127	.270
Turnover experience			
Yes	2.3750(.8971)	2.6528(.6773)	2.5139(.6879)
No	2.4304(.6982)	2.7131(.7543)	2.5717(.6431)
p-value	.751	.726	.705

Variable	Role conflict (SD)	Role ambiguity (SD)	Total (SD)
Marital status			
Unmarried	2.4980(.7087)	2.7229(.7228)	2.6104(.6286)
Married	2.0833(.8156)	2.6000(.7917)	2.3417(.7122)
p-value	.025*	.504	.098
Work time (a week)			
<50	2.3584(.7408)	2.6308(.7230)	2.4946(.6424)
>=50	2.9667(.5544)	3.3333(.5211)	3.1500(.3884)
p-value	.013*	.004**	.002**
Total	2.4175(.7450)	2.6990(.7343)	2.5583(.6508)

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

3-4. 일반적 특성에 따른 사회적 지원 비교

연구대상자 전체의 사회적 지원정도는 상사지원은 3.5340(.6003), 동료 지원은 3.5922(.5972), 사회적 지원 전체는 3.5631(.5283) 으로 나타났으며, 상사지원은 근무경력에서 5년 이상이 3.7287(.6295)로 5년 미만의 3.3705(.5265)보다 높게 나타났고(p<.01), 근무하는 병원 형태에서 치과의원 근무자가 3.6705(.5853)으로 치과병원 근무자의 3.2905(.5543)보다 높게 나타났(p<.01). 동료 지원은 연령에서 30대 이상이 3.9000(.6574)로 30대 미만의 3.4936(.5450)보다 높게 나타났고(p<.01), 학력에서 4년제 이상 졸업이 3.7981(.6928)로 전문대 졸업의 3.5227(.5489)보다 높게 나타났고(p<.05), 직위에서 팀장급 이상이 3.7981(.6783)로 일반 치과위생사의 3.5227(.5548)보다 높게 나타났고(p>.05), 결혼유무에서 기혼이 3.8625(.6809)로 미혼의 3.5271(.5604)보다 높게 나타났(p<.05). 사회적 지원 전체에 대한 비교에서는 연령에서 30대 이상이 3.7950(.5726)으로 30대 미만의 3.4888(.4943)보다 높게 나타났고(p<.05), 근무경력에서 5년 이상 근무자가 3.7128(.5607)로 5년 미만 근무자의 3.4375(.4683)보다 높게 나타났고(p<.01), 직위에서 팀장 이상이 3.7452(.5673)로 일반 치과위생사의 3.5016(.5034)보다 높게 나타났고, 병원형태에서 치과의원 근무자가 3.6402(.5386)로 치과병원 근무자의 3.4257(.4863)보다 높게 나타났고(p<.05), 결혼 유무에서 기혼이 3.8000(.6443)으로 미혼의 3.5060(.4836)보다 높게 나타났(p<.05) [Table5].

표 5. 일반적 특성에 따른 사회적 지지

Table 5. Comparison of Social Support by General Characteristics

Variable	support of superior (SD)	support of peer (SD)	Total (SD)
Age(y)			
<30	3.4840(.5815)	3.4936(.5450)	3.4888(.4943)
>=30	3.6900(.6425)	3.9000(.6574)	3.7950(.5726)
p-value	.136	.003**	.011*

Variable	support of superior (SD)	support of peer (SD)	Total (SD)
Education			
College	3.5325(.6033)	3.5227(.5489)	3.5276(.5108)
University	3.5385(.6028)	3.7981(.6928)	3.6683(.5743)
p-value	.695	.041*	.242
Career			
< 5 years	3.3705(.5265)	3.5045(.5319)	3.4375(.4683)
≥ 5 years	3.7287(.6295)	3.6968(.6571)	3.7128(.5607)
p-value	.002**	.104	.008**
Job position			
Team member	3.4806(.5630)	3.5227(.5548)	3.5016(.5034)
Team leader	3.6923(.6866)	3.7981(.6783)	3.7452(.5673)
p-value	.120	.041*	.041*
Role			
Assistance	3.5682(.6085)	3.5114(.5396)	3.5398(.5152)
Prevention	3.2500(.3779)	3.7813(.8176)	3.5156(.5237)
Counseling	3.5700(.6435)	3.7600(.6633)	3.6650(.5848)
etc	3.3125(.5153)	3.5000(.5000)	3.4063(.4718)
p-value	.456	.255	.694
Type of work place			
Dental clinic	3.6705(.5853)	3.6098(.6311)	3.6402(.5386)
Dental hospital	3.2905(.5543)	3.5608(.5381)	3.4257(.4863)
p-value	.002**	.691	.048*
Turnover experience			
Yes	3.6458(.5753)	3.5000(.5212)	3.5729(.4391)
No	3.5000(.6071)	3.6203(.6187)	3.5601(.5550)
p-value	.300	.390	.918
Marital status			
Unmarried	3.4849(.5795)	3.5271(.5604)	3.5060(.4836)
Married	3.7375(.6563)	3.8625(.6809)	3.8000(.6443)
p-value	.091	.023*	.025*
Work time (a week)			
<50	3.5645(.5540)	3.6048(.6116)	3.5847(.5262)
>=50	3.2500(.9204)	3.4750(.4479)	3.3625(.5318)
p-value	.116	.516	.208
Total	3.5340(.6003)	3.5922(.5972)	3.5631(.5283)

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

3-5. 직무역할의 특성이 감정노동에 미치는 영향

직무역할 특성의 하위요인 중에서 역할갈등의 경우 감정노동빈도($r=.286$, $p<.01$), 감정표현의 주의정도($r=.377$, $p<.01$), 감정부조화($r=.324$, $p<.01$), 감정노동($r=.393$, $p<.01$)과 정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 역할 모호성의 경우 감정노동빈도($r=.462$, $p<.01$), 감정표현의 주의정도($r=.519$, $p<.01$), 감정부조화($r=.395$, $p<.01$), 감정노동($r=.549$, $p<.01$)과 정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다[Table 5]. 직무역할 특성이 감정노동에 미치는 영향력을 알아보기 위하여 감정노동을 종속변인으로 하고 2개의 직무역할 특성의 하위척도 점수를 예측변인으로 하여 입력방법(ENTER)의 중다회귀분석을 실시하였다. 종속변인에 대한 예측변인 전체의 설명력(R^2)과 표준화 계수(β), 유의확률은 [table 6] 에 나타나 있다.

표 6. 직무역할특성과 감정노동과의 상관관계분석

Table 6. Correlation between Characteristics of role and Emotional Labor

	Emotion Labor Frequency	Attention of emotional expression	Disharmony of emotion	Emotional labor
Role conflict	.286**	.377**	.324**	.393**
Role ambiguity	.462**	.519**	.395**	.549**
Characteristics of job roles	.424**	.509**	.408**	.535**

*p<.05, **p<.01

감정노동의 직무역할 특성에 대한 중다회귀분석 결과는 VIF 값이 10을 넘지 않아 예측변인들 간의 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 나타났다. 2개의 예측변인들 중에서 역할의 모호성($\beta=.477$, $t=4.814$, $p<0.001$)이 감정노동에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 직무역할 특성의 감정노동 수준에 대한 전체 설명력은 31.4%로 나타났다[Table 7].

표 7. 감정노동과 직무역할특성에 대한 다중회귀분석

Table 7. A Multiple regression on the Role Characteristics of Emotional Workers

	R^2	F	β	t	p	VIF
Role conflict	.314	22.858	.131	1.329	.187	1.430
Role ambiguity			.477	4.814	.000	1.430

3-6. 사회적 지원이 감정노동에 미치는 영향

사회적 지원의 하위요인 중에서 상사지원의 경우 감정노동 빈도($r=-.219$, $p<.05$), 감정표현의 주의정도($r=-.312$, $p<.01$), 감정부조화($r=-.241$, $p<.05$), 감정노동($r=-.307$, $p<.01$)과 부적인 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 동료 지원의 경우 감정표현의 주의정도($r=-.246$, $p<.05$), 감정노동($r=-.213$, $p<.05$)과 부적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다[Table 7]. 사회적 지원이 감정노동에 미치는 영향력을 알아보기 위하여 감정노동을 종속변인으로 하고 2개의 사회적 지원의 하위척도 점수를 예측변인으로 하여 입력방법(ENTER)의 중다회귀분석을 실시하였다. 종속변인에 대한 예측변인 전체의 설명력(R^2)과 표준화 계수(β), 유의확률은 [Table 8]에 나타나 있다.

표 8. 사회적 지원과 감정노동과의 상관관계분석

Table 8. Correlation between Social support and Emotional Labor

	Emotion Labor Frequency	Attention of emotional expression	Disharmony of emotion	Emotional labor
support of superior	-.219*	-.312**	-.241*	-.307**
support of peer	-.183	-.246*	-.106	-.213**
social support	-.227*	-.316**	-.197*	-.295**

*p<.05, **p<.01

감정노동의 사회적 지원에 대한 중다회귀분석 결과는 VIF 값이 10을 넘지 않아 예측변인들 간의 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 나타났다. 2개의 예측변인들 중에서 상사지원($\beta=-.273$, $t=-2.389$, $p<0.05$)이 감정노동에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 직무역할 특성의 감정노동 수준에 대한 전체 설명력은 9.7%로 나타났다[Table 9].

표 9. 감정노동과 사회적 지원에 대한 다중회귀분석

Table 9. A Multiple regression on Social Support of Emotional Labor

	R^2	F	β	t	p	VIF
support of superior	.097	5.355	-.273	-2.389	.019	1.450
support of peer			-.060	-.527	.599	1.450

IV. 논 의

최근 의료소비자의 욕구가 다양해지고 세분화됨에 따라 다양한 의료서비스 제공을 위한 치과위생사의 업무범위도 확대되고 있다. 이에 따라 치과위생사는 감정노동과 여러 가지 어려움에 직면해 있다고 본다. 이에 본 연구는 치과위생사들의 감정노동 정도를 파악하고 감정노동에 대한 주관적인 강도가 개인의 심리적 상황 이외에도 구성원이 속한 사회적 환경 및 근무환경과 관련성이 있음을 분석하고자 실시하였다. 또한 치과위생사들의 감정노동이 개인적 차원에서 즉 스스로 감정을 잘 관리하는 차원을 넘어 치과병의원에서의 구성원과의 관계 개선을 위한 노력과 치과위생사 업무특성에 따른 명확성과 전문적인 업무 세분화를 통해 해소될 수 있도록 시스템을 마련하는데 기초자료를 제공하고자 한다.

연구대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동과의 관계에서는 담당업무에 따라 감정노동의 정도가 다른 것으로 나타났다. 상담업무의 감정노동정도가 가장 높게 나타났고 이는 상담업무를 담당하는 치과위생사가 다른 업무를 담당하고 있는 치

과위생사 보다 감정노동에 더 많이 노출되어 있어 상담업무를 주로 하는 치과위생사일수록 스트레스 반응수준이 높다는 연구[13]와도 일치하였고 치과위생사와 환자와의 커뮤니케이션유형이 환자의 만족도와 치과병원의 재이용에도 영향을 준다는 연구결과[14]처럼 치과위생사가 환자와의 상담에서 감정노동에 더 노출되어 있음을 알 수 있었다. 직무역할 특성은 역할에 대한 갈등과 모호성으로 구분하여 분석하였다. 먼저 직무역할에서 느끼는 갈등은 학력이 낮을수록, 근무경력 이 적을수록, 미혼인 경우, 주당 근무시간이 길수록 역할에 대한 갈등을 많이 느끼는 것으로 나타났다. 이는 치과위생사의 스트레스 요인을 조사한 결과 다른 요인보다 역할 갈등에서 가장 스트레스를 많이 받는다는 연구와도 일치하였으며 [15] 역할 과부하가 클수록 직무스트레스가 높아진다는 연구[13]연구와도 일맥상통하였다. 역할 모호성은 근무시간이 길수록 역할의 모호성이 높게 나타났다. 결과적으로 직무 역할에 대한 갈등과 모호성은 학력이 낮을수록, 근무경력이 적을수록, 기혼보다는 미혼이 높게 나타남을 알 수 있다. 이는 근무경력이 짧을수록 직무자율 스트레스가 높게 나타나고 일일 평균근무시간이 클수록 물리적 환경에 대한 스트레스가 높게 나타난 연구와도 유사한 결과로 나타났다[16]. 따라서 치과위생사의 근무환경개선이 감정노동 노출에 영향을 주고 있고 이는 환자에게 제공되는 상담과 관련된 의료만족도에도 영향을 줄 수 있어 치과병원에서 담당업무에 대한 명확한 범위를 제시하고 이를 교육함으로써 개선해야하는 것으로 생각된다.

다음으로 사회적 지원정도에서는 근무경력이 길수록 상사에 게서 지원을 많이 받는다고 느끼고 있었다. 근무하는 병원형태에서는 치과외원에서 근무하는 치과위생사가 치과병원 근무자보다 많은 지원을 받는 것으로 나타나 치과병원에 근무하는 치과위생사가 치과외원에 근무하는 치과위생사가 우울 정도가 높게 나타난다는 [13]연구결과와 마찬가지로 구성원 수가 많고 규모가 큰 치과병원에 근무하는 치과위생사보다 소규모의 치과외원에 근무하는 치과위생사가 인간관계에서 감정적인 어려움이 적은 것으로 볼 수 있었다. 동료지원에서도 연령이 높을수록, 학력이 높을수록, 직급이 높을수록, 미혼자 보다는 기혼자가 동료의 지원을 더 많이 받는다고 느끼고 있는 것으로 나타났다. 사회적 지원 전체에서도 연령이 높을수록, 경력이 많을수록, 직위가 높을수록, 병원형태가 작을수록, 미혼보다는 기혼자가 사회적 지원을 많이 받는다고 느끼고 있는 것으로 나타나 이는 치과위생사의 임상경력이 많아지고 경험이 많아질수록 사회적으로 지원을 받고 있는 것으로 결국 치과위생사의 연령이 많을수록 감정적 고갈이 낮아진다는 연구[17]와 유사하였고, 임상경력이 높을수록 사회적 지지가 높다는 연구[18]와 사회적 지지를 많이 받을수록 감정적 소진을 줄일 수 있다는 연구[19]와도 일맥상통하였다.

따라서 치과위생사의 다양한 임상경력과 경험이 사회적인 관계 개선에 직접적인 도움을 줄 뿐만 아니라 감정적인 노동을 통해 발생할 수 있는 각종 심리적인 상황에서도 잘 적응할 수 있다고 본다.

직무역할의 특성이 감정노동에 미치는 영향을 알아보기 위하여 직무역할의 특성과 감정노동 간의 상관관계분석 및 중다회귀분석 결과는 직무역할 특성의 하위요인 중에서 역할갈등의 경우 감정노동빈도, 감정표현의 주의정도, 감정부조화, 감정노동과 정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 역할 모호성의 경우 감정노동빈도, 감정표현의 주의정도, 감정부조화, 감정노동과 정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 역할갈등 및 역할모호성이 높을수록 감정노동의 정도가 높은 것으로 해석할 수 있다. 이는 감정노동자의 직무스트레스 조절요인으로 직무역할의 특성이 인과관계가 있음을 입증한 연구[11]와도 같은 맥락으로 해석될 수 있다.

직무역할 특성이 감정노동에 미치는 영향력을 알아보기 위하여 감정노동을 종속변인으로 하고 2개의 직무역할 특성의 하위척도 점수를 예측변인으로 하여 중다회귀분석을 실시한 결과 역할의 모호성이 감정노동에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이로 인하여 역할이 명확하지 않고 모호한 경우 감정노동 전체에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으므로 근무 환경에서 치과위생사 개인의 역할에 대한 모호성의 조절로 인하여 감정노동을 조절할 수 있는 가능성이 있다고 볼 수 있다.

사회적 지원과 감정노동 간의 상관관계를 분석한 결과 사회적 지원의 하위요인 중에서 상사지원의 경우 감정노동빈도, 감정표현의 주의정도, 감정부조화, 감정노동과 부적인 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 동료 지원의 경우 감정표현의 주의정도, 감정노동과 부적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 치과위생사의 인간관계가 조직의 정서적 몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 연구와도 일치하였으며 [20] 결국 상사의 지원 및 동료의 지원정도를 많이 느낄수록 감정노동의 정도가 낮게 나타나는 것으로 분석된다. 하지만 본 연구의 제한점은 치과위생사의 사회적 환경을 직무역할갈등과 모호성, 상사와 동료의 사회적 지원으로 한정하여 이를 전반적인 사회적 근무환경으로 일반화하기에는 다소 무리가 있다. 하지만 팀별로 근무하는 치과위생사의 업무형태와 조직의 관계개선이 직무만족도에 영향을 주고 있다는 여러 연구결과[18],[20]를 볼 때 치과위생사들의 감정노동이 개인적 차원에서 스스로 감정을 잘 관리하는 차원을 넘어 치과병원의 조직에서의 조직적인 개선을 위한 노력으로 업무특성을 명확하게 규정하여 갈등을 해소하는 시스템과 구성원들 간의 관계 개선을 위한 조직의 노력이 더해진다면 치과위생사들의 감정노동을 관리하는 관리체계를 구축하는데 기초자료로 활용될 수 있을 것이라고 생각된다.

V. 결론

1. 치과위생사의 업무에서 가장 감정노동의 강도가 높은 업무는 상담업무로 나타났다.
2. 직무역할특성에서는 연령이 낮을수록, 근무경력이 적을수록 근무시간이 많을수록 역할에 대한 갈등과 모호성이 높게 나타났다.
3. 사회적 지원정도는 연령이 높을수록, 경력이 많을수록, 직급이 높을수록 상사 혹은 동료의 지원을 많이 받고 있었고 구성원수가 많은 치과병원보다 적은 규모의 치과의원에 근무하는 치과위생사들의 사회적 지원정도가 높은 것으로 나타났다.
4. 직무역할 특성과 감정노동과의 관계에서는 역할갈등이 높고 역할모호성이 클수록 감정노동의 강도가 높게 나타나 치과위생사의 역할의 명확성이 감정노동 강도에 영향을 미치고 있었다.
5. 사회적 지원과 감정노동과의 관계에서는 상사 혹은 동료의 지원을 많이 받을수록 감정노동의 정도가 낮게 나타나 구성원들과의 상호인간관계가 치과위생사의 감정노동 강도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

VI. 참고문헌

- [1] H. Y. Park, "A study on the influence of the emotional labor on the employee burnout in hotel industry," Master's degree, Suwon Univ, Kyonggi, 2001.
- [2] D. H. Hwang, H. G. Yun, T. Y. Hwang, "Relationship between employment stress and oral symptoms in health college students," *J Korean Soc Dent Hyg*, Vol. 14, No. 4, pp. 519-526, 2014.
- [3] M. .K. Choi, K. C. Yoon, M. S. Sohn, M. S.. Kim, "The Comparative Analysis of a Structural Impact of Emotional Labor, Exhaustion, and Customer Orientation of Nurse," *Health and Social Welfare Review*, Vol. 35, No. 4, pp. 217-244, 2015.
- [4] G. W. Jang, G. R. Lee, "A Study on the job Satisfaction of the Dental Hygienists," *J Korean Soc Dent Hyg*, Vol. 3, No. 1, pp. 35-39, 2006.
- [5] M. Y. Kim, G. W. Lee, H. S. Moon, M. K. Chung, "A study on the gratification of the patient in the Dental Hospital," *Journal of Korean Acad Prosthodont*, Vol. 46, No. 1, pp. 65-82, 2008.
- [6] H. J. Cho, "The Effect of Emotional Labor Moderators on Job Attitudes among Hospital Employees," Master's degree, Inje Univ, Busan, 2011.
- [7] J. H. Yoon, W. G. Lee, "The mediating effect of emotional labor strategies labor strategies on the relationship between emotional labor staff self-efficacy and emotional dissonance," *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol. 31, No. 2, pp. 189-204, 2017.
- [8] J. W. Lee, "Impacts of job-focused Emotional Demands Related to Interactions with Customers on Employee Psychological Well-being and Performance: Mediating Effects of Emotion Regulation Strategies," *Korea Journal of Business Administration*, Vol. 28, No. 4, pp. 1163-1185, 2015.
- [9] Morris, J. A. and D. C. Feldman, "The Dimension, Antecedents and Consequences of Emotional Labor. *Academy of management Review*," Vol. 21, No. 4, pp. 986-1010, 1996.
- [10] Rizzo, J. R. House. R. J, Lirtzman. S. I, "Role conflict and ambiguity in complex organizations," *Administrative Science Quarterly*, Vol. 15, No. 2, pp. 150-163, 1970.
- [11] M. S. Kang, "A Study on the Predictive, Consequent, and Moderating Factors to Analyze the Job Stress of Emotional Workers," Doctor's degree, Cheju Univ, Cheju, 2008.
- [12] Cohen, Sheldon, Wills, Thomas A, "Stress, social support, and the buffering hypothesis," *Psychological bulletin*, Vol. 98, No. 2, pp. 310-357, 1985.
- [13] J. H. Choi, J. S. Choi, "Effect of Mediating Variable on the Relationship between Job Stress and STress Responxe among Clinical Dental Hygienists," *J Dent Hyg Sci* Vol. 14, No.2, pp.114-122, 2014.
- [14] S. S. Lee, H. N. Shim, D. A. Kim, "Impact of Dental Hygienist Communication Style on Patient Satisfaction," *Journal of Korean Dental Hygiene Science*, Vol. 15, No. 3, pp. 209-218, 2013.
- [15] J. I. Bae, J. H. Eun, "The Study on relation of dental hygienist's job-stress and self-conception," *Journal of Korean society of Dental Hygiene*, Vol. 4, No. 2, pp. 209-223, 2004.
- [16] J. H. Lee, J. H. Kim, "Analysis of Correlation between Dental Hygienist's Job Stress and Social Psychological Stress," *The Journal of Digital Contents Society*, Vol. 12, No.1, pp. 400-408, 2012.
- [17] B. H. Lee, J. S. Kim, "Analysis of the Correlation of Burnout, Job Satisfaction and Turnover of Dental Hygienists," *The Journal of Digital Contents Society*, Vol. 10, No.11, pp. 217-227, 2010.
- [18] Y. K. Han, H. H. Kim, "The Relationship among Burnout, Compassion Fatigue, Compassion Satisfaction and Social Support of Clinical Dental Hygienists," *J Dent Hyg Sci* Vol. 14, No.2, pp.256-263, 2014.
- [19] Y. H. Yom, H. J. Kim, "Effects of compassion satisfaction and social support in the relationship between compassion

fatigue and burnout in hospital nurses,” *J Korean Acad Nurs* Vol. 42, pp. 870-878, 2012.

- [20] S. J. Kwon, S. K. Bae, “ Analysis of Impact Factors of Affective Commitment in Organization of Dental Hygienist in Busan Area,” *The Journal of Digital Contents Society*, Vol. 9, No.5, pp. 156-165, 2009.



이 가 령(Ga-Ryoung Lee)

2002년 : 대구한의대학교 대학원 (보건학석사)

2009년 : 대구한의대학교 대학원 (보건학박사)

2002년~2004년: 진주보건대학교 치위생과 겸임교수

2005년~현 재: 울산과학대학교 치위생학과 교수

※관심분야: 치위생학개론, 상담심리학, 임상치위생학 등