

일부 치과위생사의 감정노동이 삶의 만족도에 미치는 영향

천세희 †, 성미경, 권현숙
마산대학교 치위생과

The effect of emotional labor and life satisfaction among some dental hygienists

Sae Hee Cheon †, Mi Gyung Seong, Hyeon Sook Kwun
Dept. of Dental Hygiene, Masan University

ABSTRACT This aim of this study was to investigate the effect of emotional labor and life satisfaction among some dental hygienists. The survey was conducted among 300 dental hygienists located in Gyeongsangnam-do and Busan, from August 20 to September 20, 2017. Study subjects were selected using the non-probability sampling method. The survey was composed of 9 questions on the socio-demographic characteristics of the study subjects, 26 questions regarding emotional labor, and 3 questions regarding life satisfaction. SPSS 20.0 was used. Descriptive statistics analysis, t-test and correlation analysis were conducted and the significancy level set at 0.05. There was a negative correlation between emotional labor and life satisfaction in some dental hygienists. In multivariate analysis, emotional disharmony and hurt was significantly associated with life satisfaction ($b=-0.333$, $p=0.037$). Organizational surveillance and monitoring were also significantly associated with life satisfaction ($b=-0.254$, $p=0.041$). Therefore, this study showed that emotional labor and life satisfaction has an effect on some dental hygienists. This can be used as basic data to improve emotional labor and life satisfaction in the workplace.

Key words : Dental hygienist, Emotional labor, Life satisfaction

† Correspondence to Cheon S-H,
Tel: +82-55-230-0143
Fax: +82-055-230-1444
E-mail: cheon@masan.ac.kr

Received Mar 7, 2018
Revised Mar 7, 2018
Accepted Mar 19, 2018

I. 서론

20세기 후반에 들어와서는 서비스중심의 산업으로 서비스업종이 비약적으로 발전함에 따라 서비스 업종에 종사하는 인력 감정노동의 중요성이 대두되고 있다[1]. 서비스업은 고객을 대상으로 용역과 재화를 제공하는 업종이며, 감정노동은 감정 강화, 감정 위장, 감정 숨김과 조직의 감정 표현 규칙에 있어서 감정은 관리를 받게 된다고 한다[2]. 서비스업종의 일부로 치과의료 시설 및 의료기술이 발전됨에 따라 치과종사자들은 직무 수행과정에서 스트레스를 경험하게 되고, 일상생활 및 건강뿐만 아니라 감정노동으로 인하여 극심한 스트레스를 받게 되며, 삶의 만족도에 부정적인 영향을 미치게 될 수 있을 것이다[3].

한국에서는 IMF 금융외환위기 이후 병원의 경영 환경 변화에 의해 진료 중심의 의료기관은 경영의 어려움이 대두되고, 심지어 존폐를 걱정할 위기까지 이르렀다[4]. 의료소비자의 의식변화도 병원 의료 경영 변화에 한 몫 하였다. 만족할 만한 의료서비스를 제공하지 못하면 점점 환자가 줄어드는 반면, 기대이상의 의료 서비스를 제공하는 의료기관에는 환자가 몰려들기도 하였다[5]. 이에 따라 전문경영인에 의한 경영 시스템의 도입과 직원들에 대한 서비스 교육 강화 등 전반적이 병원 시스템이 새롭게 변모하였다[6]. 병원과 직원 중심에서 환자 고객 중심의 관리 운영시스템으로 변화하고 있다는 것이다. 따라서 의료서비스 품질을 향상시키고 환자의 요구와 만족에 따라 병원 조직에서 정해놓은 매뉴얼과 규칙에 따라 업무수행을 하다보면, 직원의 감정은 상관없이 부당한 요구를 하는 환자 앞에서 진료서비스의 만족을 위해 직원들은 자신의 감정을 숨기며 업무수행을 하다 보니, 감정노동이 점차적으로 증가할 수밖에 없다고 할 수 있다[7].

이 등의 연구에서는 치과계에서도 치과위생사들의 감정노동에 이직의도와 근무기간과의 관련성이 있다고 보고하였으며, 감정노동을 감소시킬 수 있는 조직적 차원의 개선이 필요하고 조직적 차원의 개선이 필요하다고 보고하였다[8]. 또한 백 등의 연구에서는 고객만족 소비문화가 감정노동이라는 그늘을 만들어 낼 수 있으며, 본인의 감정을 숨긴 채 친절과 호의로 응대하는 직업군에게 권위적이고 군림하기보다는 배려하고 존중하는 문화를 확산시켜야 한다고 제안하였다[9]. 박 등의 연구에서도 일부지역 치과위생사의 건강증진행위가 감정노동과 삶의 질, 직무만족에 양의 상관성을 보이고 있었으

며, 치과위생사의 삶의 만족도를 향상시키기 위해 건강증진행위를 높이는 교육이 이루어져야 한다고 제안하였다[10]. 최 등의 연구에서도 치과위생사를 대상으로 감정노동이 직무만족과 이직의도에 부정적 영향을 미치고 있음을 밝힌 바 있으며, 직무만족도를 높이고 이직의도를 감소시키기 위해서는 직원들의 건강상태 등 근무환경을 개선시키고, 사회적 지원과 노력이 필요하다고 보고하였다[11]. 또한 감정노동, 조직몰입, 삶의 만족의 관계에서는 서비스 제공을 위해 감정노동을 수행하고 있는 직원들의 삶의 만족을 향상시키기 위해서는 조직의 표현규칙이 요구하는 감정을 내면으로 수용하면서 표현하는 내면연기의 촉진과 직무에 대한 의무감과 책임감 등을 느낄 수 있는 기회가 중요하다는 것을 연구하였다[12].

삶의 만족도에 영향을 미치는 요인은 다양하게 나타나고 있으며, 세부적으로 외부 경제적 충격, 사회적 자본, 사회적 형평성으로 나누어 볼 수 있다고 한다. 정치적 이견, 사회적 지위, 경제소득의 차이에서 결여된 자들이 불평등을 받음으로써 발생되는 갈등이라고 하였으며, 치과 내에서 고객중심의 진료서비스에서 초래하는 감정노동이 삶의 만족도에 상당한 영향을 끼칠 수 있을 것이라고 본다[13]. 최근 치과위생사의 감정노동에 대한 연구가 활발하게 보고되고 있으나 삶에 만족도에 직접적인 영향을 미치는지에 대한 연구는 미미한 실정이다. 따라서 본 연구의 목적은 경남 및 부산 지역의 치과위생사 대상으로 감정노동이 삶의 만족도에 영향을 끼치는지 알아보고자 하였으며, 치과위생사의 감정노동을 관리하고 치과위생사의 업무에 책임감 부여와 직업의 만족도를 향상시킬 수 있는 대책 방안 마련에 필요한 기초자료로 제공하고 자 한다.

II. 연구 대상 및 방법

1. 연구대상

본 연구는 2017년 8월 20일부터 9월 30까지 경남 및 부산 소재에 있는 치과병원과 치과의원에 근무하고 있는 치과위생사 300명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 전체 설문지 중에 주요 항목의 결측값으로 인해 연구에 이용 할 수 없는 설문지 31부를 제외시키고, 나머지 269부를 최종 분석하였다. 동의대학교 연구윤리위원회에서 승인(승인번호:DIRB-201603

-HR-E-12)을 받은 후 진행하였으며, 연구대상을 비확률 표본추출법인 편의추출법에 의해 선정되었다. 조사방법은 연구의 취지를 설명한 후 참여의사를 밝힌 치과위생사들을 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시하였다.

2. 연구도구

본 연구에서 사용된 설문지는 감정노동에 다양한 요인의 영향을 분석하기 위해 5부분의 구조화된 요인으로 구성하였다. 설문지는 인구사회학적특성(9문항), 감정노동(26문항), 삶의 만족도(3문항)등을 측정하는 총 38문항이며, 각 요인별 세부측정항목은 다음과 같다.

2.1. 인구사회학적특성

인구사회학적 특성은 성별, 나이, 학력, 결혼유무, 치과 내 담당업무, 근무기간, 고용형태, 교대근무, 휴일근무의 9개 문항을 고려하였다. 학력은 전문대졸, 4년대 졸업, 대학원 졸업으로 3개의 범주로 측정하였으며, 치과 내 담당업무는 리셉션, 진료실, 상담업무로 3개의 범주로 구분하였다. 근무기간은 1년 이상~5년 이하, 6년 이상~10년 이하, 11년 이상~16년 이하, 16년 이상으로 4개의 범주로 측정하였다. 고용형태는 정규직과 비정규직으로 구분하였고, 교대근무와 휴일근무는 '있다'와 '없다'의 2개 범주로 측정하였다.

2.2. 감정노동 측정

감정노동 평가도구는 한국형 감정노동 및 작업장폭력 평가도구를 기본으로 하여 2013년 장이 개발한 측정도구를 이용하였다[14]. 5개 요인으로 감정부조화 및 손상(5문항), 감정조절의 요구 및 규제(5문항), 고객응대의 과부하 및 갈등(4문항), 조직의 감시 및 모니터링(5문항), 조직의지지 및 보호체계(7문항)로 구성하였으며, 각 세부 요인별 점수는 4점 리커트(Likert)척도로 기록된 응답으로 가장 낮은 점수를 1점, 가장 큰 점수를 4점으로 하였다. 측정도구의 신뢰도는 감정부조화 및 손상 Cronbach's $\alpha = 0.842$, 감정조절의 요구 및 규제 Cronbach's $\alpha = 0.710$, 고객응대의 과부하 및 갈등 Cronbach's $\alpha = 0.747$, 조직의 감시 및 모니터링 Cronbach's $\alpha = 0.757$, 조직의지지 및 보호체계 Cronbach's $\alpha = 0.623$ 이었다.

2.3. 삶의 만족도 측정

삶의 만족도 측정은 세계 가치관 조사(WVS)에서 이용하고 있는 평가도구를 기본으로 하여 측정하였다[15]. 삶의 만족도는 문항에는 총 3문항으로 현재 하고 있는 일에 대한 만족, 가족생활에 대한 만족, 나의 삶에 대한 만족으로 10점 Likert 척도로 구성되어 있다. 1점이 불만족이고 10점이 만족상태 높으며 문항의 응답을 합산하여 최저 3점에서 최고 30점까지 분포되어 있다. 점수가 높을수록 삶의 만족도가 높다는 것을 의미한다. 본 연구에서 삶의 만족 측정도구에 대한 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 0.661이었으며, 평균±표준편차는 6.34±1.45점이었다.

3. 자료 분석 및 방법

자료 분석에 앞서 설문지의 각 세부요인별 신뢰도 계수(Cronbach's α)값을 산출하여 측정도구의 신뢰도분석을 하였다. 수집된 자료를 엑셀프로그램을 이용하여 데이터베이스화하고 입력오류를 확인한 후 자료분석을 실시하였다. 연구대상자들의 인구사회학적 특성의 분포를 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 인구 사회학적 특성에 따른 감정노동 수준과 전반적 삶의 만족도의 차이를 독립표본 t-검정 또는 일변량분산분석법(one way ANOVA)을 수행하여 검정하여, 일변량분산분석에서 집단 간 통계적으로 유의한 차이가 있는 경우 Scheffe의 다중비교법을 이용하여 사후 검정하였다. 또한 감정노동수준과 삶의 만족도의 상관성을 상관분석(correlation analysis)을 적용하여 확인하였다. 치과위생사의 감정노동에 미치는 각 요인의 영향력을 분석하기 위하여 삶의 만족도를 종속변수로 두고 감정노동 상태를 독립변수로 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

모든 통계적 분석은 통계분석용 소프트웨어인 PASW Statistics 20 (IBM Co., Armonk, NY, USA)을 사용하며, 통계적 유의성 판정을 위한 유의수준(α)은 0.05로 고려하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 연구대상자의 인구사회학적 특성

연구대상자의 인구사회학적 특성은 <Table 1>과 같다. 성

별은 여자가 96.3%, 남자가 3.7%이며, 나이는 20~25세가 69.1%, 26~30세가 20.4%, 31세 이상이 10.4%였으며, 학력은 전문대졸이 77.3%, 4년제 졸업 20.4%, 대학원 졸업아 2.2%이었다. 결혼유무에서 미혼이 86.2%, 기혼이 13.8%, 치과 내 업무에서 리셉션 업무가 5.9%, 진료실 업무 87.7% 상담업무 6.3%였다. 근무기간은 1년~5년까지 78.1%, 6년~10년까지 15.2%, 11년~15년 5.2%, 16년 이상이 1.5%였다. 고용형태는 정규직 92.2%, 비정규직 7.1%였으며, 교대근무유무에서 ‘있다’가 5.2%, ‘없다’가 94.8%, 휴일근무유무에서는 ‘있다’가 90.3%, ‘없다’가 9.7%였다.

<Table 1> Socio-demographic characteristics of subjects

Characteristics	N(%)
Gender	
Male	10(3.7)
Female	259(96.3)
Age	
20-25	186(69.1)
26-30	55(20.4)
31 이상	28(10.4)
Education	
College	208(77.3)
University	55(20.4)
Postgraduate	6(2.2)
Marriage	
Single	232(86.2)
Married	37(13.8)
Duty	
Reception	16(5.9)
Treat-room	236(87.7)
Counselling	17(6.3)
Working period (year)	
1-5	210(78.1)
6-10	41(15.2)
11-15	14(5.2)
≥16	4(1.5)
Employment	
Permanent	248(92.2)
Temporary	19(7.1)
Shift work	
Yes	14(5.2)
No	255(94.8)
Holiday work	
Yes	243(90.3)
No	26(9.7)
Total	269(100)

2. 인구사회학적특성에 따른 감정노동의 차이

대상자의 인구사회학적 특성에 따른 감정노동의 차이는 <Table 2>와 같다. 감정 부조화 및 손상의 평균은 2.46점이었 다. 성별에서는 여자가 더 높아 유의한 차이가 있었다 (p=0.013). 연령이 증가할수록 감정 부조화 및 손상이 높았으며, 유의한 차이가 있었다(p=0.004). 학력수준이 높을수록 감정 부조화 및 손상의 점수가 높았으며, 통계적으로 유의하지는 않았다(p=0.294). 결혼유무에서는 미혼자보다 기혼자가 높아 통계적으로 유의한 차이가 있었다(p=0.001). 치과 내 업무 형태에 따라서는 상담에서의 점수가 높았으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다(p<0.001). 근무기간에서는 근무기간이 길수록 감정부조화 및 손상의 점수가 높았으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다(p<0.001). 감정조절의 요구 및 규제의 평균은 3.26점이었다. 성별에서는 유의한 차이가 없었으며 (p=0.907), 나이에서는 나이가 많을수록 점수가 높아 유의한 차이가 있었다(p<0.001). 학력이 높을수록 감정 조절의 요구 및 교제 점수가 높았으며, 통계적으로 유의한 차이가 없었다 (p=0.171). 근무기간이 길수록 감정 조절의 요구 및 규제가 높았으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다(p=0.001). 고객 응대의 과부하 및 갈등 평균은 2.71점이었다. 성별에서는 여자가 고객응대의 과부하 및 갈등의 갈등이 높았으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다(p<0.001). 연령이 증가할수록 점수가 높았으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다(p<0.001). 학력수준도 고객응대의 과부하 및 갈등의 점수가 높았으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다(p= 0.013). 결혼유무, 업무 형태 및 근무기간에서 모두 통계적으로 유의한 차이가 있었다(p<0.001). 조직의 감시 및 모니터링의 평균을 2.14점이었 다. 학력수준이 높을수록 근무기간이 길수록 조직의 감시 및 모니터링의 점수는 높았으며, 통계적으로 유의하였다(p <0.001, p=0.035). 조직의 지지 및 보호체계의 평균은 2.67점 이었다. 성별에 따라 여자보다 남자가 점수가 더 높았으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다(p=0.028). 연령이 증가 할수록 조직의 지지 및 보호체계의 점수가 낮았으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다(p<0.001). 또한 학력수준이 낮을수록 조직의 지지 및 보호체계의 점수가 높았으며, 결혼의 유무에서도 미혼이 점수가 높았다. 업무형태에서는 진료실 항목에서 높게 나타났으며, 근무기간도 짧을수록 점수가 높아 통계적으로 유의한 차이가 있었다(p<0.001).

<Table 2> Mean difference of emotional labor according to socio-demographic characteristics

	Emotional disharmony and hurt	t/F(p)	Emotional demanding and regulation	t/F(p)	Overload and conflict in customer service	t/F(p)	Organizational surveillance and monitoring	t/F(p)	Organizational supportive and protective system	t/F(p)
Total	2,46±0,67		3,26±0,46		2,71±0,61		2,14±0,73		2,67±0,44	
Gender										
Male	1,95±0,70	-2,497(0,013)	3,28±0,26	0,117(0,907)	2,05±0,21	-8,998(<0,001)	1,92±0,65	-0,976(0,330)	2,97±0,25	2,215(0,030)
Female	2,48±0,66		3,26±0,46		2,72±0,60		2,15±0,74		2,65±0,44	
Age										
20-25	2,44±0,67 ^a	5,547(0,004)	3,23±0,45 ^a	8,467(<0,001)	2,59±0,58 ^a	22,178(<0,001)	2,16±0,74	0,405(0,670)	2,73±0,40 ^a	12,060(<0,001)
26-30	2,34±0,56 ^a		3,20±0,44 ^a		2,74±0,48 ^a		2,07±0,64		2,61±0,41 ^a	
≥31	2,83±0,75 ^b		3,59±0,43 ^b		3,36±0,63 ^b		2,20±0,87		2,32±0,55 ^b	
Education										
College	2,45±0,65	1,230(0,294)	3,23±0,45	1,779(0,171)	2,67±0,57 ^a	4,436(0,013)	2,18±0,72 ^a	7,889(<0,001)	2,65±0,41 ^a	9,872(<0,001)
University	2,45±0,70		3,32±0,45		2,74±0,71 ^a		2,14±0,72 ^a		2,79±0,47 ^a	
Post-graduated	2,88±0,96		3,53±0,57		3,41±0,56 ^b		1,00±0,00 ^b		2,00±2,00 ^b	
Marriage										
Single	2,14±0,65	-3,214(0,001)	3,24±0,50	-1,715(0,088)	2,63±0,58	-5,322(<0,001)	2,15±0,72	0,120(0,904)	2,73±0,39	4,850(<0,001)
Married	2,78±0,67		3,38±0,48		3,18±0,56		2,13±0,82		2,27±0,54	
Duty										
Reception	1,83±0,63 ^a	11,048(<0,001)	3,30±0,49	1,183(0,308)	2,81±0,70 ^a	7,939(<0,001)	1,84±0,80	1,727(0,180)	2,42±0,51 ^{ab}	16,613(<0,001)
Treatment room	2,47±0,65 ^b		3,24±0,45		2,66±0,60 ^a		2,15±0,72		2,72±0,40 ^a	
Counseling	2,87±0,46 ^b		3,42±0,50		3,25±0,40 ^b		2,29±0,83		2,16±0,51 ^b	
Working period (year)										
1-5	2,39±0,66 ^a	7,47(<0,001)	3,25±0,44 ^{ab}	5,120(0,001)	2,64±0,58 ^a	11,265(<0,001)	2,16±0,74 ^a	2,910(0,035)	2,70±0,43 ^a	12,202(<0,001)
6-10	2,50±0,55 ^{ab}		3,15±0,46 ^a		2,70±0,60 ^a		2,12±0,64 ^a		2,70±0,36 ^a	
11-15	3,14±0,66 ^{ab}		3,65±0,45 ^{ab}		3,46±0,44 ^b		2,32±0,80 ^a		2,44±0,33 ^a	
≥16	3,16±0,38 ^b		3,70±0,11 ^b		3,50±0,00 ^b		1,12±0,14 ^b		1,50±0,08 ^b	
Employment										
Permanent	2,47±0,66	1,354(0,177)	3,25±0,46	-0,021(0,308)	2,70±0,62	-0,780(0,436)	2,16±0,73	1,539(0,125)	2,66±0,44	0,149(0,882)
Temporary	2,26±0,78		3,36±0,40		2,80±0,49		1,89±0,78		2,65±0,47	
Shift work										
Yes	2,56±0,61	0,321(0,543)	3,58±0,40	0,330(0,780)	2,82±0,44	0,147(0,710)	2,14±0,58	0,129(-0,030)	2,58±0,41	0,720(-0,758)
No	2,46±0,67		3,29±0,47		2,70±0,62		2,15±0,75		2,67±0,44	
Holiday-work										
Yes	2,49±0,64	0,002(1,723)	3,25±0,47	0,541(-1,412)	2,69±0,59	0,135(-1,464)	2,17±0,744	0,822(1,151)	2,67±0,43	0,566(-0,081)
No	2,25±0,90		3,38±0,40		2,87±0,75		1,99±0,67		2,68±0,53	

Values are presented as mean±standard deviation.

a,b The same letter denoted that there was no significant difference between groups by Scheffe's multiple comparison(p>0,05).

p-values were determined by independent t-test or one-way ANOVA procedure.

3. 감정노동과 삶의 만족도 간의 상관성

감정노동과 삶의 만족도 간의 상관성을 분석한 결과는 <Table 3>과 같다. 변수 간에는 유의한 상관관계가 존재하며, 감정부조화 및 손상과 고객응대의 과부하 및 갈등의 상관관계가($r=0.575, p<0.001$) 양의 상관성이 있는 것으로 나타났다. 다음으로 감정조절의 요구와 고객응대의 과부하 및 갈등의 상관성($r=0.500, p<0.001$)에서도 양의 상관성이 있는 것으로 나타났다. 반면에 삶의 만족도와 감정부조화 및 손상에서는 음의 상관성이 있었으며($r=-0.273, p<0.001$), 감정조절의 요구에서 음의 상관성($r=-0.161, p=0.0080$), 고객응대의 과부하 및 갈등에서도 음의 상관성($r=-0.267, p<0.001$), 조직의 감시 및 모니터링에서도 음의 상관성($r=-0.279, p<0.001$)으로 통계적으로 유의한 상관성이 있었다. 하지만 조직의 지지 및 보호 체계와 삶의 만족도는 양의 상관성이 있었지만, 통계적으로 유의한 차이가 없었다($r=0.072, p=0.238$).

<Table 3> Correlation of the emotional labor and life satisfaction

	1	2	3	4	5	6
1	-					
2	0.417**	-				
3	0.575**	0.500**	-			
4	0.321**	0.249**	0.323**	-		
5	-0.101	-0.088	-0.213**	0.034	-	
6	-0.273**	-0.161**	-0.267**	-0.219**	0.072	-

1, Emotional disharmony and hurt 2, Emotional demanding and regulation 3, Overload and conflict in customer service 4, Organizational surveillance and monitoring 5, Organizational supportive and protective system 6, Life satisfaction

4. 감정노동과 삶의 만족도의 관련성

감정노동이 삶의 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 감정노동을 독립변수로 두고 삶의 만족도를 종속변수로 둔 다중회귀분석을 한 결과는 <Table 4>와 같다. 다중회귀분석에서 설명변수들 간에 높은 상관관계가 존재하는 경우 회귀계수 추정에 오류가 발생하여 독립변수의 예측력을 감소시킬 수 있기 때문에 분산팽창계수(variance inflation factor, VIF)를 계산하여 다중공선성(multicollinearity)을 평가하였다. 고려된 설명변수들의 VIF 값이 모두 10미만으로 변수들 간의 다중공

선성 문제는 없었으며, Durbin-Watson 통계량 값이 1.947로 자기 상관성도 없었다. 적합된 선형회귀모형은 통계적으로 유의미하였고($F=6.331, p<0.001$), 설명력은 9%로 나타났다(Adj R²=0.090). 감정부조화 및 손상이 삶의 만족도에 미치는 영향력은 통계적으로 유의하였으며($b=-0.333, p=0.037$), 감정부조화 및 손상 변수가 1포인트 증가할 때 삶의 만족도는 0.333감소하였으며, 조직의 감시 및 모니터링에서도 삶의 만족도가 0.254 감소하여 통계적으로 유의한 차이를 보였다($b=-0.254, p=0.041$). 고객응대의 과부하 및 갈등에서도 삶의 만족도가 0.132 감소하였지만 통계적으로 유의한 차이는 없었다($b=-0.312, p=0.093$).

<Table 4> The association between emotional labor and life satisfaction

	Estimated coefficient (b)	Standard error	β	p-value	Variance inflation factor
Emotional disharmony and hurt	-0.333	0.159	-0.154	0.037	1.586
Emotional demanding and regulation	0.012	0.215	0.004	0.954	1.388
Overload and conflict in customer service	-0.312	0.186	-0.132	0.093	1.809
Organizational surveillance and monitoring	-0.254	0.124	-0.129	0.041	1.172
Organizational supportive and protective system	0.109	0.196	0.033	0.581	1.061

IV. 고찰

본 연구는 한국의 조직문화와 치과계 서비스 산업의 특수성을 반영한 치과위생사들의 감정 노동의 수준과, 감정노동으로 인한 부정적인 정서반응을 알아보고자 하였으며, 진료실 내의 업무수행과정에서 발생하는 다양한 형태의 감정노동이 삶의 만족에 기여하는 정도를 조사하고자 하였다[16]. 한국고용정보원에 따르면 치과위생사의 감정노동 순위가 14위를 차지했다고 보고하였으며 다른 의료 직종에 비해서 치과위생사의 감정노동 순위가 월등하게 상위권에 위치하고 있었

다[17]. 특히 치과위생사는 대인접촉빈도 부분에서는 3위를 차지하였으며, 사람들과 관계에서 오는 감정노동이 더욱 큰 것으로 드러났다. 또한 치과위생사의 감정노동이 클수록 이직률이 높다고 보고 하였으며, 감정노동과 근무환경에 따라 이직과 직무만족도에 영향을 미친다고 보고하였다[18].

본 연구에서는 치과위생사의 인구사회학적 특성에 따라 감정노동의 하위요인이 5개 요인에서 차이를 알아본 결과 감정부화 및 손상에서는 성별, 나이, 결혼유무, 담당업무, 근무기간에서 유의한 차이를 보였다($p < 0.001$). 또한 근무기간에 따라 감정부화 및 손상, 감정조절의 요구 및 규제, 고객응대의 과부하 및 갈등, 조직의 감시 및 모니터링, 조직의 지지 및 보호체계의 모든 하위영역에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다($p < 0.001$). 하지만 근무기간이 증가할수록 감정부화 및 손상, 감정조절의 규제, 고객응대의 과부하 및 갈등에서 점수가 높았으며, 조직의 감시 및 모니터링과 조직의 지지 및 보호체계에서는 점수가 낮았다. 이러한 결과는 치과위생사의 근무기간 및 경력에 따라 조직 내의 감시 및 모니터링에서 자유로워졌을 것이며, 조직으로부터 지지를 받고 보호체계를 받고 있는 위치에서 감정노동을 덜 느끼고 있다는 것을 알 수 있었다[19].

박 등의 연구에서는 치과의료 패턴 변화로 감정노동이 사회적 이슈가 되면서 감정노동에 대한 사회적 관심이 높아졌으며, 다양한 서비스 업종의 종사자에서부터 전문직 종사자에서 중요한 문제가 되고 있다고 보고하였으며, 치과상담업무 종사자에서 감정노동과 직무 스트레스간의 관련성에 대한 연구는 부족한 실정이라고 하였다. 본 연구에서는 고객응대의 과부하 및 갈등서 치과상담 상담업무와 관련된 부분에서 점수가 3.25점으로 가장 높게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p < 0.001$). 또한 감정 노동과 삶의 만족도 간의 상관성에서는 감정부화 및 손상, 감정조절의 요구, 고객응대의 과부하 및 갈등, 조직의 감시 및 모니터링에서는 서로 음의 상관성을 보였지만, 조직의 지지 및 보호체계에서는 양의 상관성을 보였다. 이러한 결과는 치과위생사의 감정노동을 느낄수록 삶의 만족도가 낮다는 것을 알 수 있지만 조직 내에서 업무를 지지하여 보호해주는 시스템을 구축하여 치과위생사의 삶의 만족도를 향상시킬 수 있는 기반을 제시 할 필요가 있을 것이라고 하겠다.

현재 우리나라 치과위생사는 예방진료 뿐만이 아니라 진료 협조 및 환자관리, 병원관리 등 복잡하고 다양한 업무를 수행

하고 있으나, 그에 따르는 근무조건과 근무환경에 대한 만족도가 못 미친다고 하였으며, 치과위생사의 근무환경을 파악하고 문제점을 개선하기 위한 노력은 매우 중요하다고 하였다[20]. 치과위생사의 개인의 만족은 전반적인 업무 생산성에 상당한 영향을 미칠 수 있을 것이라고 이 등의 연구에서 보고하였다[21].

본 연구의 제한점으로는 일부 지역 치과위생사를 대상으로 편의추출을 하였기에 우리나라 치과위생사의 감정노동이 삶의 만족도에 영향을 미칠 것이라는 사실을 일반화하기에서는 한계점이 있다. 치과위생사의 감정노동을 주관적으로 판단함으로써 치과위생사의 삶의 만족도를 정확하게 객관적으로 반영하지 못하였고, 후속연구에서는 감정노동과 삶의 만족도를 좀 더 객관화 된 조사방법으로 정확하게 측정할 필요가 있다. 또한, 감정노동 및 삶의 만족도 측정방법도 설문지뿐만 아니라 심층조사를 통하여 좀 더 자세하게 조사할 필요가 있다. 이러한 한계점에도 불구하고 본 연구에서는 세계적 흐름과 감정노동의 심각성을 감안하여 한국 치위생계에서 감정노동과 삶의 만족도에 대한 제도화 방안을 모색할 수 있겠다. 향후 연구에서 감정노동과 전신건강과 관련성을 심층 깊게 조사할 필요가 있으며, 치과위생사가 직장 내 감정 노동의 강도를 알아보고 삶의 질 개선에 도움을 주어 치과위생사의 삶의 만족도가 개선 될 수 있을 것이다. 감정노동문제를 비롯하여 다양한 사회·심리적 요인에 대한 평가 및 예방대책과 정신건강 및 전신건강 프로그램을 구축하는데 기초자료로 이용될 수 있을 것이라는데 연구의 의의가 있다.

참고문헌

1. Choi HS, Lee HY, Jeong MG: The Effects of Emotional Labor on Job Stress: Focused on the Manager's Adjustment. *Journal of Food Service Management* 15(4):33-60, 2012.
2. Hochschild AR: Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure. *American Journal of Sociology* 85(3):551-575, 1979.
3. Kim JH, Oh NR, Jeong MA: A Factor Analysis on Job Stress Level in Dental Hygienists. *Korea Academia-Industrial Cooperation Society* 13(3):1220-1228, 2012.

4. Lee CE, Jeong KS, Hwang IK: Analysis of Financial Structure and Managerial Performance of Profit/Loss – Making Hospitals under the IMF. *Korean Journal of Hospital Management* 6(2):156–172, 2001.
5. Lee YS, Jang JH, Moon AE: The effects of emotional labor and stress on job satisfaction in oral health professional. *Journal of Korean Society of Dental Hygiene* 11(5):823–831, 2011.
6. Park YC, Park BD: An Empirical Study on the Effects of Perceived Hospital Associations on Consumers Brand Evaluation. *The Korea CEO Association* 15(3):1–21, 2012.
7. Joo EJ, Kwon YC, Nam MH: Influence of Clinical Nurses' Work Environment and Emotional Labor on Happiness Index. *Korean Society of Nursing Science* 21(2):212–222, 2015.
8. Lee MJ, Kim YN, Lee SY: A Study on Factors Affecting Emotional Labor of Clinical Dental Hygienists. *Journal of Dental Hygiene Science* 15(2):113–118, 2015.
9. Back DS, Park CS: The Impact of Economic Shock on Life Satisfaction in Korea. *Journal of Government Administration* 11(12):23–57, 2016.
10. Park HY, Koo HJ, Kim HJ: Relationship with the Emotional labor and stress and anxiety to the characteristics of dental hygienist job. *Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology* 7(4):819–828, 2017.
11. Choi YK, Kim KY, Kim MS: The Relationship between Emotional Labor Status and Depression in Dental Hygienists. *Korea Academia–Industrial Cooperation Society* 18(7):635–643, 2017.
12. Park YN, Yoon SW: Health promotion behavior of some local dental hygienist convergence impact on emotional labor, quality of life, job satisfaction. *Korea Convergence Society* 7(3):25–33, 2016.
13. Yoon SU, Nam IS: Relations between emotional labor and sleep health according to the personality types of dental hygienist. *Journal Dental Hygiene Science* 11(3):243–249, 2011.
14. Jang SJ, Kang HT, Kim SY: Korean Emotional Labor Scale: K–ELS. *Korean Industrial Health Association* 326:51–53, 2015.
15. World Values Survey (database) <http://www.worldvaluessurvey.org/wvs.jsp>
16. Bae SY: The Effect of Emotional Labor on Job Satisfaction and Turnover Intention of Dental Hygienist. Master's Thesis, Inje University, Gyeongsangnam–do, 2014.
17. Yoon SW, Kim JS: Relations between emotional labor and job stress among some dental hygienists. *Journal of Korean Society of Dental Hygiene* 11(2):179–188, 2011.
18. Korean Employment Information Service (database) <http://www.keis.or.kr/main/index.do>
19. Park, Jang KW, Lee JH: The effects of emotional labor of dental hygienist on the job stress, anxiety and sleep. *Journal of Korean Society of Dental Hygiene* 17(3):449–464, 2017.
20. Park HM: A Comparative Analysis on Factors for Selecting Dental Care Institution Type–focused on dental hospitals in the region of Busan–. *Journal of Korean Society of Oral Health Science* 1(1):95–106, 2013.
21. Lee MO: The Psycho–social Levels of Dental Hygienists. *Journal of Korean Society of Oral Health Science* 5(2):46–51, 2017.