

치과위생사의 감성지능과 회복탄력성이 감정노동에 미치는 영향

이현정^{1*} · 강경민^{1*} · 이유진^{1*} · 이효진^{1*} · 최희지^{1*} · 하미현^{1*} · 이병호^{2*}
¹영산대학교 치위생학과 재학생, ²영산대학교 치위생학과 부교수

The effect of emotional intelligence and resilience on emotional labor of the dental hygienists

Hyeon-Jung Lee^{1*}, Kyoung-Min Kang^{1*}, Yu-Jin Lee^{1*}, Hyo-Jin Lee^{1*}, Hee-Ji Choi^{1*}, Mi-Hyeon Ha^{1*}, Byung-Ho Lee^{2*}

¹Student, Dept. of Dental Hygiene, Youngsan University

²Associate Professor, Dept. of Dental Hygiene, Youngsan University

ABSTRACT Objectives: The purpose of this study was to reveal association between emotional intelligence, resilience and emotional labor.

Methods: For this study, 198 dental hygienists in Busan, Ulsan and Kyungnam are participated in this study. The data were analyzed with descriptive statistics, t-test, ANOVA, pearson's correlation coefficients, and stepwise multiple regression analysis with SPSS 24.0 program.

Results: We obtained the next results. First, sub-factor of resilience that has affected emotional labor is emotion control($\beta=-.281$) and relationship ($\beta=.142$), $R^2=.088$. Second, sub-factor of emotional intelligence that has affected emotional labor is regulation of emotion($\beta=-.218$) and other's emotion appraisal($\beta=.171$), $R^2=.063$.

Conclusion: These result indicates that in order to reduce the emotional labor of dental hygienist, it is necessary to develop and apply an intervention programs considering emotion control, relationship, regulation of emotion and other's emotion appraisal.

Keywords Dental Hygienist, Emotional Intelligence, Emotional Labor, Resilience

Received on Sep 10, 2019. Revised on Sep 15, 2019. Accepted on Sep 18, 2019.

‡ Corresponding Author (E-mail: leebh@ysu.ac.kr)

*These authors contributed equally in this work.

I. 서론

최근 치과의료기관 간의 치열한 경쟁은 환자들의 의료서비스에 대한 기대수준을 급격히 높였으며, 그로인해 의료기관들은 고객중심의 경영전략과 적극적 마케팅 활동이 요구되고 있다[1]. 의료서비스는 환자가 내원하여 치료처치가 끝날 때까지 환자와 직접 대면하여 진행되는 것으로 의료서비스 행위자의 태도가 매우 중요하다[2]. 이에 따라 환자와의 접점부서에서 진료와 상담을 담당하고 있는 치과의료기관의 중요한 인적자원인 치과위생사의 심리적 부담은 증대되고 있는 실정이다.

감정노동은 직무나 조직의 요구에 맞추어 자신의 감정을 조절하는 것으로 노동자들이 응대 대상자에게 특정한 감정만을 표현하고 제공하는 것으로[3], 성미경 등[4]은 치과위생사의 감정노동을 근무 중 실제로 느끼는 감정과 상대방이 원하는 표현에

차이가 날 때 자신의 감정을 조절하려 노력하고, 치과위생사로서의 다양한 역할 속에서 조직이 필요로 하는 감정을 표현하려 하는 행위라고 하였다. 이러한 감정노동은 지나칠 경우 종사자의 조직몰입과 직무만족에 부정적인 영향을 초래하여 기업의 이윤 창출 및 서비스 성과를 저해하는 등의 부정적인 영향을 미치게 된다[5]. 이에 의료기관의 경영관리에 있어서 조직구성원들의 감성적 능력에 대해 많은 관심을 가지게 되었다.

인간이 지니고 있는 심리적인 성향 중 긍정적 요소인 감성지능은 다양한 상황에서 자신과 타인의 감성을 이해, 조절, 활용할 수 있는 능력이며[6], 힘든 상황에서도 스스로 동기를 찾아내고 충동을 방지하며 만족을 지연시킴으로써 타인의 감정에 대해 공감할 수 있는 능력으로[7], 단지 자기감정에 솔직히 반응하거나 행동하는 것이 아니라 자신과 타인의 감정을 정확하게 인지하여 표현하는 것이다. 이러한 감성지능은 직무스트레스를 감소시키고, 의사소통 능력을 향상시켜, 조직의 효율성을 증진시키는

효과를 보여주고 있다[8].

적절한 자아통제를 바탕으로 스트레스가 많은 환경에서 유연한 반응을 통해 성공적인 적응을 할 수 있는 능력인 회복탄력성은 [9], 힘든 역경과 문제 상황을 직면하였을 때 스트레스를 받기보다는 오히려 긍정적으로 대처하면서 적절하게 대응하고자 하는 긍정적 힘으로[10], 경험과 교육을 통해 키울 수 있는 개인적 특성이다[11]. 회복탄력성이 높은 경우 적극적이고 낙관적인 태도로 스트레스에 대처하기에, 스트레스를 극복한 후에는 더욱더 향상된 자신의 역량을 발휘하기에 직무만족도는 올라가며, 이직 의도는 낮아진다[12].

그동안 국내에서 직업군에 따른 감정노동, 감성지능 및 회복탄력성에 대한 단편적 연구는 진행된 바 있으나 치과위생사의 감성지능, 회복탄력성, 감정노동의 관련성에 관한 연구는 부족한 실정이다. 이에 본 연구는 치과위생사의 업무 특성상 증대되고 있는 감정노동에 효율적으로 대처하기 위한 방안으로 감성지능과 회복탄력성의 하부요인을 살펴보고 상호관계를 분석함으로써 치과의료기관의 핵심인력인 치과위생사의 감정노동 관리를 위한 프로그램개발의 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 연구대상 및 방법

1. 연구대상

본 연구는 2018년 9월 3일부터 9월 28일까지 부산, 울산, 경남 지역에 근무하는 총 198명의 치과위생사를 대상으로 치과위생사의 감성지능과 회복탄력성이 감정노동에 미치는 영향을 파악하고자 실시하였다. 연구목적을 연구대상자에게 설명한 후 설문지를 배부하고 자기기입식으로 작성하게 하였다.

2. 연구도구 및 방법

본 연구는 연구대상자의 인구사회학 특성, 감성지능, 회복탄력성 및 감정노동에 대해 미리 작성된 설문지를 이용하였다. 설문내용은 인구사회학적 특성 12문항, 감성지능 16문항, 감정노동 9문항, 회복탄력성 27문항으로 구성하였으며, 부정적인 의미를 내포하는 문항은 역 환산 처리하였고, ‘전혀 그렇지 않다’를 1점으로 ‘매우 그렇다’를 5점으로 표시하여 처리하였다.

1) 인구사회학적 특성

연구대상자의 인구사회학적 특성으로는 근무경력, 월평균급

여, 근무지, 결혼여부, 담당업무 등에 관하여 질문을 하였다.

2) 회복탄력성

회복탄력성을 측정하는 도구는 신 등[11]이 사용한 것을 본 연구에 맞게 수정하여 사용하였다. 회복탄력성 27개 문항에 대해 본 연구에서는 고유 값 1.0이상, 요인적재치 0.4 이상을 기준으로 배리맥스(Varimax)방법을 이용한 요인분석을 실시한 결과 부합하지 않는 2개 문항을 제거하여 25문항 7개 요인으로 도출되었다. 7개의 요인은 감정통제력(6문항), 생활만족도(3문항), 공감능력(3문항), 감사하기(4문항), 관계성(3문항), 원인분석력(3문항), 커뮤니케이션능력(3문항)으로 구성되었다. 신뢰성을 측정하기 위하여 Cronbach's α 를 계산한 결과 .878으로 나타났으며, 하부요인별로는 감정통제력 .781, 생활만족도 .812, 공감능력 .806, 감사하기 .755, 관계성 .802, 원인분석력 .639, 커뮤니케이션능력 .674로 나타났다.

3) 감성지능

감성지능은 Wong & Law[13]가 사용한 감성지능 척도를 본 연구에 맞게 수정하여 사용하였다. 감성지능 16개 문항에 대해 본 연구에서는 고유 값 1.0이상, 요인적재치 0.4 이상을 기준으로 배리맥스(Varimax)방법을 이용한 요인분석을 실시한 결과 부합하지 않는 1개 문항을 제거하여 15문항 4개 요인으로 도출되었다. 4개의 요인은 자기감성이해(4문항), 타인감성이해(3문항), 감성조절(4문항), 감성활용(4문항)으로 구성되었다. Cronbach α 는 .871로 유의하게 나왔으며, 하부요인인 자기감성이해 .855, 타인감성이해 .728, 감성조절 .869, 감성활용 .796으로 나타났다.

4) 감정노동

감정노동은 이[14]가 사용한 감정노동 척도를 본 연구에 맞게 수정하여 사용하였다. 신뢰성을 측정하기 위하여 Cronbach's α 를 계산한 결과 .658으로 나타났다.

3. 통계분석

수집된 자료는 SPSS for windows version 24.0을 사용하여 분석하였다. 연구대상자의 인구사회학적 특성에 대한 빈도 및 백분율을 산출하고 분석하였으며, 감정노동, 감성지능 및 회복탄력성에 대한 분석은 평균과 표준편차를 산출하였다. 그리고 일반적인 특성에 따른 감성지능, 회복탄력성 및 감정노동의 차이는 t-test 검증, 분산분석(ANOVA)를 사용하였다. 감성지능, 회복탄력성

및 감정노동의 관계 파악을 위해서는 선형회귀분석을 이용하였다.

III. 연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 분포는 <Table 1>과 같다. 근무연수는 3-7년이 65명(33.2%), 월 급여는 150~200만원이 116명(59.2%)으로 가장 많은 것으로 조사되었다. 근무지는 치과의원이 138명(70.4%)로 가장 많았으며, 담당업무는 진료보조업무 82.1%, 행정업무 11.2%, 상담업무 6.6%의 순으로 나타났다.

2. 일반적 특성에 따른 회복탄력성, 감성지능 및 감정노동 분석

연구대상자의 회복탄력성, 감성지능 및 감정노동의 일반적 특성에 따른 집단 간 차이는 <Table 2>에서 제시하였다.

근무연수에 따른 조사에서 감정통제력, 원인분석력 및 커뮤니케이션능력의 경우 근무연수가 많을수록 높게 나타났으며, 1-3년이 생활만족도, 자기감성이해, 감성지능 요인이 가장 낮은 것으로 조사되었다. 월급여의 경우에는 250-300만원이 감정통제력, 공감능력, 원인분석력, 회복탄력성, 자기감성이해, 타인감성이해, 감성활용 및 감성지능 요인에서 가장 높게 나타났으며,

<Table 1> The general characteristics of the subjects

	Variables	N	%
Career length (year)	≤1	49	25.0
	1-3	43	21.9
	3-7	65	33.2
	7<	39	19.9
Income monthly (10,000won)	<150	3	1.5
	150-200	116	59.2
	200-250	58	29.6
	250-300	13	6.6
	300≤	6	3.1
Medical institution	Dental clinic	138	70.4
	Dental hospital	58	29.6
Marital status	Married	48	24.5
	Unmarried	148	75.5
Main job	management	22	11.2
	Assistance	161	82.1
	consultation	13	6.6
Total		196	

300만원 이상의 경우는 생활만족도, 감사하기 요인에서 가장 높은 것으로 조사되었다.

근무지의 경우 치과의원에 근무하는 치과위생사의 경우 감정통제력, 원인분석력, 감정조절 요인이 치과병원 근무자 보다 높게 나타났으며, 치과병원에 근무하는 경우에는 감정노동이 치과의원 근무자 보다 높게 조사되었다. 또한, 기혼자의 경우 미혼자보다 감사하기, 원인분석력 및 감성지능 요인이 높은 것으로 조사되었다. 담당업무에 따른 조사에서는 상담업무, 행정업무, 진료보조업무의 순으로 생활만족도, 원인분석력 요인에서 높은 것으로 나타났다.

3. 회복탄력성 요인이 감정노동에 미치는 영향

회복탄력성 요인이 감정노동에 미치는 영향을 알아보기 위해서 회복탄력성의 하부요인을 독립변수로 감정노동을 종속변수로 설정하여 다중회귀 분석을 시행한 결과 회복탄력성의 하부요인 중 감정통제력과 관계성의 순으로 감정노동에 유의한 영향력을 가지고 있는 것으로 나타났으며, 설명력은 8.8%였다<Table 3>. 회복탄력성 하부요인 중 생활만족도, 공감능력, 감사하기, 원인분석력, 커뮤니케이션능력 요인은 감정노동에 유의한 설명력을 제공하지 않는 것으로 나타났다.

4. 감성지능 요인이 감정노동에 미치는 영향

감성지능 요인이 감정노동에 미치는 영향을 알아보기 위해서 감성지능의 하부요인을 독립변수로 감정노동을 종속변수로 설정하여 다중회귀 분석을 시행한 결과 감성지능의 하부요인 중 감정조절과 타인감성의 이해 순으로 감정노동에 유의한 영향력을 가지고 있는 것으로 나타났으며, 설명력은 6.3%였다<Table 4>. 감성지능 하부요인 중 자기감성이해와 감성활용 요인은 감정노동을 예측하는데 유의한 설명력을 제공하지 않는 것으로 나타났다.

IV. 고찰 및 결론

본 연구는 직무수행을 위해 치과의료기관 내에서 다양한 사람들과 관계를 형성하고 소통하는 과정에서 필연적으로 발생하는 치과위생사의 감정노동을 효율적으로 관리하기 위한 방안으로 감성지능과 회복탄력성의 영향요인을 확인함으로써, 치과위생사의 감정노동을 중재하기 위한 기초자료를 제공하는데 목적이 있다.

<Table 2> Difference of Emotional Labor, Emotional Intelligence and Resilience according to general characteristics

Variables		Resilience							
		Emotion Control		Life satisfaction		Empathy		Be Grateful	
		Mean±SD	t or F / P	Mean±SD	t or F / P	Mean±SD	t or F / P	Mean±SD	t or F / P
Career length (year)	≤1	3.16±0.47		3.12±0.57		3.58±0.53		3.57±0.57	
	1-3	3.31±0.54	2.693	2.98±0.54	4.479	3.50±0.49	0.472	3.55±0.62	1.035
	3-7	3.35±0.57	(0.047*)	3.11±0.63	(0.005**)	3.47±0.61	(0.702)	3.63±0.66	(0.378)
	7<	3.48±0.53		3.46±0.73		3.56±0.48		3.78±0.69	
Income monthly (10,000won)	<150	3.50±0.44		3.33±0.33		3.22±0.19		2.92±0.14	
	150-200	3.18±0.49		3.03±0.50		3.45±0.55		3.52±0.59	
	200-250	3.48±0.54	5.681	3.19±0.59	5.997	3.62±0.51	2.958	3.73±0.60	5.205
	250-300	3.67±0.64	(0.000**)	3.74±0.78	(0.000**)	3.87±0.50	(0.021*)	4.08±0.79	(0.001**)
	300≤	3.64±0.40		3.78±0.72		3.28±0.44		4.13±0.72	
Medical institution	Dental clinic	3.38±0.57	2.699	3.16±0.67	0.380	3.53±0.53	0.467	3.61±0.63	-.658
	Dental hospital	3.18±0.43	(0.008**)	3.13±0.56	(0.704)	3.49±0.56	(0.641)	3.67±0.65	(0.511)
Marital status	Married	3.42±0.53	2.062	3.48±0.61	18.276	3.49±0.49	0.281	3.79±0.65	4.106
	Unmarried	3.29±0.54	(0.153)	3.05±0.61	(0.000**)	3.53±0.56	(0.596)	3.57±0.62	(0.044*)
Main job	management	3.39±0.56		3.24±0.68		3.35±0.61		3.65±0.77	
	Assistance	3.29±0.54	2.142	3.11±0.61	3.054	3.54±0.54	1.514	3.61±0.60	0.602
	consultation	3.59±0.38	(0.120)	3.54±0.78	(0.049*)	3.64±0.44	(0.223)	3.81±0.83	(0.549)
Total		3.32±0.54		3.15±0.63		3.52±0.54		3.63±0.64	

Variables		Resilience							
		Relationship		Causal analysis		Communication		Total	
		Mean±SD	t or F / P	Mean±SD	t or F / P	Mean±SD	t or F / P	Mean±SD	t or F / P
Career length (year)	≤1	4.05±0.62		3.27±0.47		3.16±0.58		3.39±0.34	
	1-3	3.94±0.69	0.700	3.41±0.45	8.308	3.17±0.59	0.329	3.40±0.35	1.241
	3-7	3.92±0.72	(0.553)	3.52±0.58	(0.000**)	3.23±0.59	(0.804)	3.45±0.40	(0.174)
	7<	4.09±0.74		3.79±0.46		3.26±0.48		3.62±0.40	
Income monthly (10,000won)	<150	3.33±1.45		3.33±0.33		3.56±0.38		3.32±0.28	
	150-200	3.97±0.66		3.37±0.50		3.14±0.58		3.36±0.35	
	200-250	3.99±0.71	1.148	3.60±0.49	5.280	3.28±0.56	1.083	3.56±0.34	1.675
	250-300	4.10±0.70	(0.335)	3.95±0.57	(0.000**)	3.31±0.57	(0.366)	3.81±0.53	(0.013*)
	300≤	4.33±0.82		3.72±0.65		3.33±0.30		3.75±0.45	
Medical institution	Dental clinic	3.95±0.66	-1.114	3.55±0.52	2.414	3.23±0.58	0.840	3.48±0.39	1.091
	Dental hospital	4.07±0.76	(0.267)	3.35±0.52	(0.017*)	3.16±0.52	(0.402)	3.41±0.36	(0.277)
Marital status	Married	3.92±0.78	0.708	3.72±0.53	12.981	3.25±0.46	0.359	3.57±0.41	1.178
	Unmarried	4.01±0.66	(0.401)	3.41±0.51	(0.000**)	3.19±0.60	(0.550)	3.43±0.37	(0.236)
Main job	management	4.12±0.83		3.65±0.50		3.26±0.58		3.51±0.47	
	Assistance	3.97±0.68	0.533	3.44±0.53	4.386	3.18±0.57	1.600	3.43±0.37	3.028
	consultation	4.05±0.57	(0.588)	3.82±0.46	(0.014*)	3.46±0.48	(0.205)	3.69±0.38	(0.051)
Total		3.99±0.69		3.49±0.53		3.21±0.56		3.46±0.38	

<Table 2> Continued

Variables		Emotional intelligence							
		Self emotion appraisal		Other's emotion appraisal		Regulation of emotion		Use of emotion	
		Mean±SD	t or F / P	Mean±SD	t or F / P	Mean±SD	t or F / P	Mean±SD	t or F / P
Career length (year)	≤1	3.67±0.69		3.45±0.56		3.08±0.74		3.08±0.68	
	1-3	3.60±0.58	2.769	3.31±0.55	1.801	3.10±0.71	1.411	3.10±0.53	2.200
	3-7	3.66±0.57	(0.043*)	3.36±0.63	(0.148)	3.08±0.71	(0.241)	3.18±0.56	(0.089)
	7<	3.95±0.53		3.59±0.63		3.35±0.71		3.34±0.70	
Income monthly (10,000won)	<150	3.00±1.15		3.22±0.19		3.33±0.14		3.50±0.43	
	150-200	3.63±0.61		3.38±0.59		3.03±0.72		3.02±0.62	
	200-250	3.83±0.53	3.036	3.44±0.63	1.029	3.25±0.64	1.947	3.29±0.54	3.941
	250-300	3.98±0.67	(0.019*)	3.72±0.69	(0.393)	3.46±1.03	(0.104)	3.52±0.78	(0.004**)
	300≤	3.88±0.21		3.39±0.57		3.42±0.58		3.38±0.44	
Medical institution	Dental clinic	3.74±0.60	1.291	3.39±0.61	-0.825	3.22±0.75	2.638	3.19±0.61	1.556
	Dental hospital	3.62±0.62	(0.198)	3.47±0.58	(0.411)	2.95±0.60	(0.009**)	3.04±0.64	(0.121)
Marital status	Married	3.83±0.60	2.584	3.49±0.64	1.029	3.26±0.70	1.737	3.30±0.69	3.902
	Unmarried	3.67±0.60	(0.110)	3.39±0.59	(0.312)	3.10±0.72	(0.189)	3.10±0.59	(0.050)
Main job	management	3.60±0.77		3.58±0.80		3.32±0.73		3.40±0.73	
	Assistance	3.70±0.58	1.323	3.38±0.57	1.607	3.12±0.72	0.795	3.11±0.59	2.433
	consultation	3.94±0.55	(0.269)	3.59±0.61	(0.203)	3.06±0.68	(0.453)	3.27±0.68	(0.090)
Total		3.71±0.61		3.42±0.60		3.14±0.72		3.15±0.62	

Variables		Emotional intelligence			
		Total		Emotional Labor	
		Mean±SD	t or F / P	Mean±SD	t or F / P
Career length (year)	≤1	3.31±0.47		3.30±0.46	
	1-3	3.25±0.40		3.36±0.45	
	3-7	3.32±0.45	3.528	3.32±0.48	0.579
	7<	3.56±0.49	(0.016*)	3.42±0.51	(0.629)
Income monthly (10,000won)	<150	3.27±0.40		3.37±0.28	
	150-200	3.26±0.46		3.34±0.47	
	200-250	3.45±0.38	3.901	3.36±0.46	0.749
	250-300	3.67±0.68	(0.005**)	3.21±0.53	(0.560)
	300≤	3.52±0.31		3.61±0.63	
Medical institution	Dental clinic	3.39±0.46	1.787	3.29±0.49	-2.206
	Dental hospital	3.26±0.45	(0.075)	3.46±0.40	(0.029*)
Marital status	Married	3.47±0.53	4.350	3.34±0.47	0.000
	Unmarried	3.31±0.43	(0.038*)	3.34±0.48	(0.989)
Main job	management	3.47±0.61		3.53±0.58	
	Assistance	3.32±0.44	1.286	3.31±0.45	2.830
	consultation	3.46±0.46	(0.279)	3.50±0.47	(0.061)
Total		3.35±0.46		3.34±0.47	

The data were analysed by t-test or ANOVA. **p*<.05, ***p*<.01

<Table 3> Effect of Emotional Labor on Resilience

Variables	B	SE	β	t(p)
Emotion Control	-0.246	0.061	-0.281	-4.047(0.000)
Relationship	0.097	0.047	0.142	2.052(0.042)

F = 4.210, R² = 0.088

<Table 4> Effect of Emotional Labor on Emotional Intelligence

Variables	B	SE	β	t(p)
Regulation of emotion	-0.143	0.047	-0.218	-3.077(0.002)
Other's emotion appraisal	0.135	0.056	0.171	2.411(0.017)

F = 5.811, R² = 0.063

본 연구결과, 회복탄력성의 경우 근무년수가 많을수록 감정통제력과 원인분석력 요인이 높게 나타나 김[15]의 연구와 유사한 결과를 보였다. 이는 경력이 많아질수록 목표달성을 위한 책임감에 입각하여 일시적 충동을 인내하고 근본원인을 정확히 분석할 수 있는 능력이 높아지기 때문이라 생각된다. 또한, 근무경력 1-3년의 경우 생활만족도가 가장 낮게 나타나 병원 내 인사관리에 있어 많은 관심이 필요한 시기라 생각된다. 월급여에 따른 조사에서는 회복탄력성은 250-300만원이 가장 높았고 150만원 이하가 가장 낮게 조사되어 급여수준이 높을수록 적절한 자아통제를 바탕으로 성장하고 극복할 수 있는 역량이 높기 때문이라 생각된다. 주업무에 따른 조사에서는 생활만족도와 원인분석력에서 상담업무 종사자가 가장 높았으며 진료보조의 경우가 가장 낮게 조사되었다. 이는 업무의 특성상 타인과의 직접적인 대면업무를 수행하는 상담자의 경우 유연한 업무처리를 필요로 하기 때문이라 생각된다.

본 연구에서 감성지능은 3.35로 나타나 지방대학병원 간호사를 대상으로 한 이와 송[16]의 연구결과인 3.41보다 낮게 조사되었다. 측정시기와 대상이 달라 직접 비교하기는 어렵지만 위급한 상황을 맞이하는 빈도가 높은 대학병원 간호사의 경우 치과위생사보다 주위상황에 대한 신속한 대처가 필요하기 때문에 자신과 주위 사람들의 감성을 정확하게 이해할 필요가 있기에 감성지능이 높게 나타났다고 생각된다. 근무경력에 따른 조사에서는 7년 초과 및 기혼자의 경우 감성지능이 가장 높게 나타났는데, 이는 많은 경험을 바탕으로 새로운 대인관계를 형성하고 유지함에 있어 타인의 감정을 이해하고 자기감정을 적절하게 표현할 수 있기 때문이라 사료된다.

감정노동은 업무수행 과정에서 조직 내 적응과 효과적인 직무수행을 위해 자신의 감정과는 무관하게 조직에서 바람직하다고 요구하는 기준대로 자기감정을 표출하는 것으로[5], 높은 수준의

감정노동은 업무스트레스로 인한 이직률을 높이는 결과를 초래하게 된다. 본 연구 결과 치과병원 근무자가 치과의원 근무자보다 높게 조사되었는데, 이는 조직의 규모가 큰 치과병원의 경우 직무수행을 위한 조직 내 많은 요구로 인해 치과위생사의 감정노동 인식이 높은 것으로 사료되기에 인력관리에 있어서 이를 개선하기 위한 프로그램 개발이 필요할 것으로 생각된다.

근로자의 회복탄력성을 향상시키면 스스로의 감정을 잘 표현함으로써 주변과 소통이 좋아지고 대인관계능력이 높아져 감정부족화로 인한 정서적 고통을 덜 받게 되며, 특히 감정노동자에게는 감정조절 능력을 증대시킴으로써 감정노동의 환경 변화에 잘 적응하도록 도울 수 있다[17]. 본 연구 결과, 회복탄력성의 하부요인 중 통제력은 부(-)의 영향을 관련성은 정(+)의 영향을 감정노동에 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 즉, 치과위생사가 업무 중 받게 되는 감정노동을 줄이기 위해서는 목표달성을 위한 즉각적 행동이나 일시적 충동을 인내할 수 있는 통제력 증진 교육프로그램의 개발 및 도입이 필요할 것으로 사료된다.

감성지능이 높으면 개인에게 발생된 사건들에 대해 도전할만한 요소로 간주하여 적극적으로 대처해 나가며, 스트레스 사건들을 통하여 그들의 감정적 반응에 도취되는 것으로부터 자신을 보호할 수 있기에[18], 감성지능은 감정노동에 따른 이직의도에 영향을 미친다[19]. 본 연구결과 감성지능의 하부요인인 감성조절은 감정노동에 부(-)의 영향을 타인감성의 이해는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 감정노동의 인식을 감소시키기 위해서는 심리적 좌절로부터 빠르게 정상으로 회복하기 위한 능력을 배양하며, 비록 치과위생사 업무의 특성상 타인의 감성을 충분히 수용하여야 함에도 불구하고 지나치게 주위 다른 사람의 감성을 인식하는 것은 오히려 감정노동을 증대시키는 역할을 수행하기에 이를 적절히 조절하고 관리할 수 있는 프로그램의 운영이 필요하리라 생각된다.

본 연구는 치과의료기관의 핵심인력인 치과위생사의 감성지능과 회복탄력성을 감정노동 인지를 감소시키는 요인으로 살펴 보았다는 점에서 기존 연구들과 차별성이 있으며, 이를 통해 치과경영관리에 있어 인사정책의 중요성을 인식시키는 기초자료로 도움이 되리라 생각된다. 본 연구는 부산, 울산, 경남지역에 근무하는 치과위생사를 대상으로 조사하였기에 일반화하기에는 한계가 있으며, 또한 감정노동의 관련요인으로 감성지능과 회복탄력성에 국한하였기에 추후 연구에서는 지역적 특성과 개인별 특성을 반영한 추가적인 요인에 대한 연구가 필요할 것으로 사료된다.

REFERENCES

1. Lee BH, Kim JS: The effect of internal marketing on customer orientation of dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 16(1):37-44, 2016.
2. Shin SJ, Chung WG, Kim GY: Impact of four dimensions of psychological empowerment on job attitudes of dental hygienists. *Journal of Korean Academy of Oral Health* 34(4):525-533, 2010.
3. Adelman PK. Emotional labor as a potential source of job stress. In SL Sauter and LR Murphyn (Eds.). *Organizational Risk Factors for Job Stress*. American Psychological Association. pp.378-381, 1995.
4. Seong MG, Kim JH, Jang KA: 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, 2015.
5. Morris JA, Feldman DC. The dimension, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review* 21(4):986-1010, 1996.
6. Wong CS & Law KS: The effects of leader and follow emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadersh Q* 13(3):243-274, 2002.
7. Goleman D: *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books, 1995.
8. Codier E, Kamikawa C, Kooker BM, Shultz J: Measuring the emotional intelligence of clinical staff nurses: an approach for improving the clinical care environment. *Nursing Administration Quarterly* 32(1):8-14, 2008.
9. Block J, Kremen AM: IQ and ego-resiliency: conceptual and empirical connections and separateness. *Journal of Personality and Social Psychology* 70(2):349-361, 1996.
10. Luthar SS, Cicchetti D, Becker B: The construct of resilience: a critical evaluation and guidelines for future work. *Child Development* 71(3):543-562, 2000.
11. Shin WY, Kim MG, Kim JH: Developing measures of resilience for Korean adolescents and testing cross, convergent, and discriminant validity. *Studies on Korean Youth* 20(4):105-131, 2009.
12. Kim BN, Oh HS, Park YS: A study of nurses' resilience, occupational stress and satisfaction. *Korean Journal of Occupational Health Nursing* 20(1):14-23, 2011.
13. Wong, CS, Law KS: The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for managements studies. *Journal of Applied Psychology* 89(3):483-496, 2004.
14. Lee SH: The research about emotional labor and job stress of the department store sales associates - moderating effect of superior's leadership. master's thesis, Kyung Hee University, Seoul, 2011.
15. Kim MY: The effects of job satisfaction on the resilience of dental hygienists. master's thesis, Chung-Ang University, Seoul, 2013.
16. Lee KH, Song JS: The effect of emotional intelligence on self-efficacy and job stress of nurses - mediating role of self-efficacy. *J Korean Acad Nurs Admin* 16(1):17-25, 2010.
17. Wang ZX: The effect of member's emotional intelligence on emotional labor -the mediating effects of member's Resilience-. master's thesis, Wonkwang University. Junju, 2017.
18. Kang GH: A study on moderating effects of the emotional intelligence on the formation process of social welfare workers' turnover intention. master's thesis, Chosun University, Gwangju, 2013.
19. Park SM, Park OI, Moon H: The effect of the emotional intelligence on the relationship between emotional labor and turnover intention of the general hospital nurses. *Health and Social Welfare Review* 33(3):540-564, 2013.