



Journal of Korean Society of Dental Hygiene

Original Article **치과위생사의 감정노동이 직무스트레스와 불안, 수면에 미치는 영향**

박혜영 · 장계원¹ · 이정화 · 이민경 · 이정원 · 임용 · 이종렬² · 김혜진

동의대학교 대학원 보건학과 · ¹진주보건대학 치위생과 · ²백석문화대학 보건행정과

The effects of emotional labor of dental hygienist on the job stress, anxiety and sleep

Hye-Young Park · Gye-Won Jang¹ · Gung-Hwa Lee · Min-Kyung Lee · Geong-Won Lee · Yong lim · Jong-Ryol Lee² · Hye-Jin Kim

Departments of Biomedical Health Science, Graduate, Dongeui University, Gaya 1-dong, Busanjin-gu, Busan, Korea

Received: 24 April 2017

Revised: 22 May 2017

Accepted: 26 May 2017

¹Departments of Dental Hygiene, Jinju Health College

²Departments of Health Administration, Baekseok Culture University, Munam-ro, Dongnam-gu, Cheonan, Chungnam, Korea

Corresponding Author: Hye-Jin Kim, Department of Biomedical Health Science, Graduate School, Dong-eui University Gaya 3-dong, Busanjin-gu, Busan, Korea, 47340, Tel : +82-51-890-4327, Fax : +82-52-270-0239, E-mail : khj1126@deu.ac.kr

ABSTRACT

Objectives: The objective of this study was to identify the relationship between emotional labor and occupational stress of the dental hygienists, and the effects of emotional labor on their occupational stress and health problems including depression, anxiety and sleep. **Methods:** The survey was conducted using the questionnaires about dental hygienists' working in medical institutions in Busan, Gyeongsangnam-do from August 19th and October 7th, 2016. Total of 225 participants were selected for data analyses. Frequency analysis, t-test, ANOVA, Pearson's correlation coefficient analysis, and regression analysis were conducted using SPSS Windows ver. 21.0 program (SPSS Inc., Chicago, IL, USA). **Results:** The analysis of the factors affecting emotional labor, occupational stress, anxiety, and sleep by participants' characteristics showed that those with higher education level, work position and annual salary had higher emotional labor. In addition, participants who worked 5 days every other week and were responsible for patient consultation had higher emotional labor. The analysis of correlations among emotional labor occupational stress, anxiety, and sleep showed positive correlations between emotional experience and emotional expression, occupational stress and emotional expression, and anxiety and emotional expression. On the other hand, negative correlation was found between anxiety and emotional experience. Regression analysis was conducted to examine the effect of emotional labor on job stress. Emotional labor was a factor affecting job stress and anxiety. **Conclusions:** In order to improve emotional control and vulnerability to stress among dental hygienists, intra-organizational training opportunities and mental health care strategies are needed. Additional broad-based studies are required to identify the factors affecting the occupational stress and emotional labor and to develop relevant intervention measures.

Key Words: Anxiety, Emotional labor, Job stress, Sleep

색인: 감정노동, 불안, 수면, 직무스트레스

서론

우리 사회는 급속도로 변화되고 발전되어 사람들의 생활모습과 사고방식이 크게 변화되고 그 결과 건강의 개념이나 대처방식도 많은 변화를 겪고 있다. 산업 간의 소득격차와 기업 간의 경쟁이 더욱 심화됨에 따라 소비자들의 소비행동도 점차 세분화 고도화되는 현상이 일어남과 동시에 산업추세 또한 서비스 산업이 점차 증가 및 강조 되면서 서비스에 대한 수요가 증대되는 이른바 서비스의 경쟁화 현상이 대두되고 있다[1].

최근 세계 무역기구의 의료시장 개방 압력 및 민간보험 확대 등으로 의료계는 무한경쟁 시대를 맞이하게 되었고[2], 이러한 의료경쟁시대에 치과 의료계에서 치과위생사는 구강진료영역의 중요한 업무를 수행할 뿐만 아니라 치과 의료 서비스 질의 결정적인 역할[3]을 담당하고 있다. 그러나 치과 위생사 업무의 양적, 질적 기대와 임상업무와의 부조화는 치과위생사로서 스트레스를 가중시키며 스트레스가 조절되지 않는 한 점차 축적되어 신체적·정신적·정서적 탈진상태에 빠지게 되며 정신적 건강에 심각한 위협이 될 수 있다[4].

정신적 건강에 부정적인 영향을 미치는 것 중 하나로 감정노동을 들 수 있는데, 치과위생사는 감정노동을 효과적으로 수행하기 위해서는 자신이 감정자원을 노동과정에 투입해야만 한다. 그러나 개인의 감정은 자아와 분리될 수 없고 밀접히 맞물려 있기 때문에, 서비스 종사자는 육체적 종사자보다 더 많은 감정노동을 경험하게 된다[5]. 감정노동이란 체험정서와 표현정서로 나누어지는데 체험정서란 ‘특정의 일정한 조건과 결부된 체험에 의해 정서적 반응을 불러일으키는 여러 가지 생활체험’을 말한다. 표현정서란 ‘경험한 정서를 표출하는 것’을 말하며 표출하는 형태는 언어, 얼굴표정, 행동 등 다양한 방식으로 할 수 있는데 이러한 모든 것을 표현정서라고 한다[6]. 이러한 감정노동은 의료계에서 주목받고 있는데 이는 환자의 의식수준이 과거와는 달리 수준 높은 의료 서비스를 요구하고 의료 환경은 의료소비자인 환자 중심으로 서비스의 질적 향상과 만족도를 높이는데 초점이 모아지고 있다[7]. 치과 의료기관의 특성상 종사자는 그 어떤 직업군보다 환자의 입장과 감정을 우선적으로 고려해야 하고, 감정적인 환자의 폭언과 인권침해까지도 무조건 수용해야 하는 경우도 많다. 이러한 감정노동은 치과위생사의 정신적 건강에도 부정적인 결과를 초래하게 된다[8]. 노 등[9]은 콜센터 상담자의 직무스트레스와 감정노동이 심할수록 수면장애 위험이 커진다고 하였다. 김[10]은 종합병원 간호사의 감정노동과 직무스트레스의 상관관계를 설명하였고, 박과 한[11]은 가정의료 간호사의 감정노동이 높을수록 직무 스트레스도 높다고 결과를 보고하였다. 또한 이 등[12]과 이 등[13]은 작업장의 감정노동과 우울, 불안과의 관련성에 대해 보고하였다. 이와 같은 연구결과는 직업의 특성에 따라 차이가 있을 수 있으나 감정노동과 직무스트레스, 우울, 불안, 수면과 일부 관계가 있다는 것을 뒷받침한다.

보건의료노조의 실태조사에 의하면 병원종사자 중 감정노동의 수행정도가 가장 높은 직종은 치과위생사[14]라고 하였다. 환자들은 심신이 불편하기 때문에 의료 서비스를 받는 과정에서 일반인보다 불평의 정도가 높을 뿐만 아니라, 높은 의료 서비스를 요구함에 따라 감정노동의 강도가 높을 것으로 예상 한다[15]. 감정노동으로부터 오는 직무스트레스를 잘 대처하는 방법이 근무환경에서나 개인의 입장에서도 필요하다고 하였다[16]. 이는 치과위생사들의 감정노동 관리가 매우 중요함을

인식시키고, 치과병·의원 경영자와 관리직 치과위생사들이 감정노동수준의 완화를 위한 공식적, 비공식적 노력을 기울이면 정신적 건강 문제는 조절 될 수 있다는 사실을 뒷받침 한다.

따라서, 이러한 감정노동에 관한 연구는 호텔, 백화점, 외식업체, 판매직 사원 등을 대상으로 한 연구는 있으나 치과위생사를 대상으로 한 연구는 부족하므로 본 연구에서는 치과임상에서 환자와 직접적, 지속적인 관계를 맺고 있는 치과위생사들의 감정노동과 직무스트레스와의 관계를 규명하고, 감정노동의 원인 해소 및 조절방안을 모색하여 치과위생사와 더불어 치과 의료기관의 서비스 질 향상을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

연구방법

1. 연구대상

연구 대상자를 윤리적으로 보호하기 위해 동의대학교 생명윤리위원회(IRB 승인번호: DIRB-201607-HR-E-022)의 승인을 받고 연구를 수행하였으며, 자료 수집기간은 2016년 8월 19일부터 2016년 10월 7일까지였다. 본 연구는 경남·부산에 소재하는 치과 의료기관에 근무하는 치과위생사를 대상으로 실시하였다. 총 228부가 회수되었으며, 이 중 응답방법에 오류가 있거나 무응답이 많은 3부를 제외한 225명을 대상으로 분석하였다. 본 연구를 수행하기 위한 적절한 표본수를 산출하기 위하여 G*power3.1.3 프로그램에서 신뢰수준 95%, 효과 크기는 0.15로 설정하여 표본 크기를 계산하여 총 204명이면 가능한 조건임을 확인하였다.

2. 연구도구

본 연구는 연구대상자에게 연구의 목적과 방법, 연구 참여에 대한 익명성 보장, 자발적인 연구 참여 동의와 거부 발생 가능한 이익과 불이익을 포함하는 내용을 구두와 서면으로 설명하고 동의를 얻은 후 설문지를 우편 및 방문 방식으로 배부하여 자기기입식 방식으로 조사한 후 회신 및 즉시 수거하였다.

연구 대상자의 일반적인 특성은 성별, 연령, 결혼상태, 학력 등 4문항과 직위, 경력, 급여, 근무기관 유형, 담당업무, 근무시간, 주당 근무일수 등 7문항으로 구성되어 있다. 감정노동 측정도구는 선행 연구자들의 개념적 정의를 바탕으로 이와 민[6]의 도구를 사용하였으며 체험정서(6문항), 표현정서(24문항) 등 2개 영역, 30개의 문항으로 구성되어 있으며, Likert 5점 척도로서 점수가 높을수록 감정노동 정도가 많다는 것을 의미한다. 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = 0.888$ (체험정서 0.838, 표현정서 0.874)이었다.

직무스트레스 측정도구는 한국인 직무 스트레스 측정도구의 개발 및 표준화로 장세진[17] 등이 개발한 도구를 사용하였다. 이 측정도구는 직무요구(8문항), 직장자율(5문항), 관계갈등(4문항), 직무불안(6문항), 조직체계(7문항), 보상부적절(6문항), 직장문화(4문항), 물리환경(3문항) 등 8개 영역, 총 43개의 문항으로 구성되어 있으며, Likert 4점 척도로서 점수가 높을수록 직무스트레스가 많다는 것을 의미한다. 본 연구에서는 신뢰도를 저하시키는 4문항(직장자율 3문항, 물리환경 1문항)을

제거하고 39문항을 사용하였다. 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = 0.846$ (직무요구 0.793, 직장자율 0.611, 관계갈등 0.663, 직무불안 0.696, 조직체계 0.811, 보상부적절 0.741, 직장문화 0.724, 물리환경 0.564)이었다. 불안 측정도구(BAI)는 Beck[18]가 개발한 것을 사용하였으며 총 21개의 문항으로 구성되어 있고, Likert 4점 척도로서 점수가 높을수록 불안 정도가 많다는 것을 의미한다. 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = 0.937$ 이었다.

수면(불면증)에 대한 평가도구는 정현욱[19]이 개발한 도구를 사용하였으며 총 7개의 문항으로 구성되어 있고 Likert 5점 척도로서 점수가 높을수록 수면상태가 좋지 않다는 것을 의미한다. 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = 0.769$ 이었다.

3. 통계분석

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS Windows ver. 21.0 프로그램(SPSS Inc., Chicago, IL, USA)을 이용하여 분석하였으며, 통계적 유의수준은 $p < 0.05$ 로 하였다. 연구대상자의 일반적인 특성은 빈도 분석을 실시하였고 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무스트레스, 불안과 수면은 t-test와 ANOVA를 실시하였고, 사후검정은 Scheffe test를 이용하였다. 감정노동, 직무스트레스, 불안, 수면 간의 관계를 알아보기 위해 상관관계분석을 실시하였으며 감정노동이 직무스트레스와 불안, 수면에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다. 통계적 유의성 판정을 위한 유의수준은 0.05로 설정하였다.

연구결과

1. 연구대상자의 특성

연구대상자의 특성을 살펴보면 여자가 97.8%, 연령은 평균 연령이 26.47세, 학력은 대학 졸업(3년제)이 58.2%, 직위는 스텝이 76.4%, 근무경력 1년~3년 미만이 26.7%, 급여는 150만원~200만원 미만이 44.9%로 가장 많았다. 근무기관의 유형은 치과병원이 44.9%, 담당업무는 진료실이 82.2%였고, 1일 근무시간은 8시간이 62.7%, 주당 근무일수는 주5일이 49.3%로 가장 많았다<Table 1>.

2. 연구대상자의 특성에 따른 감정노동

연구대상자의 특성에 따른 감정노동을 분석한 결과 체험정서에서는 학력에 따라 대학원 이상이 4.02점, 직위에 따라 실장, 과장 등이 4.26점, 주당 근무 일수에 따라 격주 5일이 3.95점, 표현정서에서는 학력에 따라 대학원 이상이 3.81점, 직위에 따라 실장, 과장 등이 3.85점, 급여에서는 250만원 이상이 3.77점, 담당업무에서 상담이 3.73점으로 학력과 직위, 급여가 높을수록 감정노동 정도가 높았다. 주당 근무 일수에서 격주 5일 근무자에서, 담당업무는 상담업무에서 체험정서 정도가 높았다<Table 2>.

Table 1. General and task characteristics

Characteristics	Division	N	%
Gender	Man	5	2.2
	Woman	220	97.8
Age	20~24	92	40.9
	25~29	82	36.4
	30 more than	51	22.7
	Mean±SD		26.47±4.38
Marital status	Single	181	80.4
	Married marriage	43	19.1
	Divorce	1	0.4
Academic background	College graduation (3 years)	131	58.2
	Credit banking system	31	13.8
	College graduation (4 years)	36	16.0
	Higher than graduate school	27	12.0
Position	Step	172	76.4
	Team leader	30	13.3
	Director general, section chief, etc.	23	10.2
Career	1 year less than	32	14.2
	1 year~3 year less than	60	26.7
	3 year~5 year less than	41	18.2
	5 year~10 year less than	57	25.3
	10 year more than	32	14.2
	Mean±SD		57.51±49.63
Salary	Under 1.5 million won	57	25.3
	1.5 million won~ 2 million won less than	101	44.9
	2.0 million won~ 2.5 million won less than	45	20.0
	2.5 million won more than	22	9.8
Service organization type	Dental clinic	88	39.1
	Dental hospital	101	44.9
	General hospital	16	7.1
	University hospital	20	8.9
Assigned task	Medical care office	185	82.2
	Counseling	28	12.4
	Management support	12	5.3
Working day	Eight hours	141	62.7
	Nine hours	55	24.4
	More than ten hours	29	12.9
Number of days per week	Five days a week	111	49.3
	Five days a fortnight	85	37.8
	Six days a week	29	12.9
Total		225	100.0

3. 연구대상자의 특성에 따른 직무스트레스

일반적 특성에서 직무스트레스를 분석한 결과 성별에서는 관계 갈등에서 여자가 2.02점, 물리환경에서 여자가 2.66점으로 높았다. 연령에서 직무요구는 25~29세 2.83점, 직장자율은 20~24세 2.99

Table 2. Emotional labor according to the characteristics of the subjects

Characteristics	Division	Experiential emotion		Expressive emotion		Emotional labor	
		Mean±SD	<i>p</i> *	Mean±SD	<i>p</i> *	Mean±SD	<i>p</i> *
Gender	Man	3.90±0.63	0.685	3.50±0.47	0.928	3.59±0.49	0.969
	Woman	3.78±0.63		3.53±0.47		3.58±0.44	
Age	20~24	3.77±0.59	0.238	3.45±0.38	0.114	3.51±0.37	0.182
	25~29	3.73±0.68		3.59±0.52		3.62±0.48	
	30 more than	3.92±0.62		3.56±0.51		3.63±0.49	
Marital status	Single	3.75±0.62	0.185	3.52±0.45	0.714	3.57±0.42	0.594
	Married marriage	3.94±0.66		3.56±0.54		3.63±0.52	
	Divorce	4.00		3.21		3.37	
Academic background	College graduation (3 years)	3.68±0.59 ^a	0.015	3.46±0.44 ^a	0.003	3.50±0.42 ^a	0.001
	Credit banking system	3.88±0.69 ^b		3.60±0.47 ^b		3.66±0.43 ^b	
	College graduation (4 years)	3.93±0.57 ^b		3.49±0.42 ^a		3.58±0.38 ^a	
	Higher than graduate school	4.02±0.75 ^c		3.81±0.54 ^c		3.85±0.53 ^c	
Position	Step	3.69±0.60 ^a	0.001	3.46±0.45 ^a	0.001	3.51±0.42 ^a	0.001
	Team leader	3.98±0.64 ^b		3.67±0.50 ^b		3.73±0.48 ^b	
	Director general, chief, etc.	4.26±0.58 ^c		3.85±0.36 ^c		3.93±0.35 ^c	
Career	1 year less than	3.70±0.52	0.263	3.41±0.39	0.127	3.47±0.38	0.106
	1 year~3 year less than	3.78±0.60		3.48±0.37		3.54±0.36	
	3 year~5 year less than	3.80±0.70		3.64±0.53		3.67±0.51	
	5 year~10 year less than	3.73±0.65		3.52±0.51		3.56±0.47	
	10 year more than	4.01±0.62		3.65±0.50		3.72±0.47	
Salary	Under 1.5 million	3.74±0.54	0.124	3.40±0.38 ^a	0.001	3.47±0.35 ^a	0.001
	1.5 million~2 million less than	3.75±0.66		3.47±0.48 ^a		3.53±0.46 ^a	
	2.0 million~2.5 million less than	3.77±0.64		3.69±0.46 ^b		3.71±0.41 ^b	
	2.5 million more than	4.09±0.68		3.77±0.49 ^c		3.84±0.49 ^c	
Service organization type	Dental clinic	3.73±0.65	0.128	3.47±0.40	0.443	3.52±0.39	0.292
	Dental hospital	3.89±0.56		3.58±0.47		3.64±0.44	
	General hospital	3.69±0.61		3.50±0.43		3.54±0.40	
	University hospital	3.59±0.81		3.54±0.72		3.55±0.66	
Assigned task	Medical care office	3.77±0.60	0.620	3.51±0.45 ^b	0.018	3.56±0.42 ^b	0.043
	Counseling	3.87±0.79		3.73±0.43 ^c		3.76±0.41 ^c	
	Management support	3.89±0.76		3.32±0.70 ^a		3.43±0.66 ^a	
Working day	Eight hours	3.81±0.63	0.633	3.53±0.48	0.979	3.59±0.45	0.933
	Nine hours	3.79±0.53		3.52±0.46		3.57±0.44	
	More than ten hours	3.68±0.81		3.52±0.42		3.56±0.44	
Number of days per week	Five days a week	3.67±0.62 ^a	0.008	3.50±0.48	0.634	3.53±0.44	0.268
	Five days a fortnight	3.95±0.58 ^c		3.56±0.44		3.63±0.41	
	Six days a week	3.75±0.71 ^b		3.56±0.51		3.60±0.52	
Total		3.79±0.63		3.53±0.47		3.58±0.44	

*by the t-test or one-way ANOVA at $\alpha=0.05$ ^{a,b,c}The same characters was not significant by Scheffe test

점, 조직체계는 25세~29세 2.47점, 보상부적절은 25세~29세 2.65점, 직장문화는 30세 이상 2.25점, 물리환경은 20세~24세 2.74점으로 가장 높았다. 결혼상태는 직장자율에서 미혼이 2.80점으로 가장

Table 3. Characteristics of job stress according to characteristics of the subjects

Characteristics	Division	Job request		Employment autonomy		Conflict of relations		Job insecurity		Organizational structure		Compensation for compensation		Work culture		Physical environment		Job stress	
		Mean±SD	p*	Mean±SD	p*	Mean±SD	p*	Mean±SD	p*	Mean±SD	p*	Mean±SD	p*	Mean±SD	p*	Mean±SD	p*	Mean±SD	p*
Gender	Man	2.50±0.34	0.254	2.30±0.27	0.132	1.45±0.45	0.003	2.10±0.32	0.922	2.11±0.19	0.194	2.23±0.19	0.105	1.95±0.57	0.421	2.00±0.71	0.024	2.13±0.20	0.017
	Woman	2.73±0.46		2.74±0.64		2.02±0.42		2.12±0.45		2.36±0.41		2.55±0.44		2.14±0.52		2.66±0.64		2.41±0.26	
Age	20 ~ 24	2.60±0.39 ^a	0.002	2.99±0.55 ^c	0.001	1.95±0.39	0.054	2.08±0.42	0.311	2.22±0.28 ^a	0.001	2.49±0.37 ^b	0.015	2.00±0.40 ^a	0.003	2.74±0.62 ^c	0.011	2.33±0.20 ^a	0.005
	25 ~ 29	2.83±0.52 ^b		2.57±0.67 ^b		1.99±0.45		2.14±0.47		2.47±0.47 ^c		2.65±0.50 ^c		2.22±0.58 ^b		2.68±0.64 ^b		2.46±0.30 ^b	
	30 more than	2.80±0.40 ^b		2.49±0.59 ^b		2.13±0.42		2.16±0.43		2.39±0.43 ^b		2.47±0.41 ^a		2.25±0.56 ^b		2.41±0.65 ^a		2.42±0.26 ^b	
Marital status	Single	2.70±0.03	0.243	2.80±0.05	0.002	1.99±0.03	0.647	2.12±0.03	0.253	2.33±0.03	0.139	2.54±0.42	0.972	2.14±0.53	0.484	2.69±0.63	0.129	2.39±0.26	0.772
	Married marriage Divorce	2.83±0.08 2.75		2.42±0.09 2.50		2.05±0.07 2.25		2.09±0.06 2.83		2.46±0.07 2.14		2.56±0.48 2.50		2.12±0.48 2.75		2.47±0.68 2.50		2.42±0.24 2.54	
Academic background	College graduation	2.65±0.42 ^a	0.001	2.75±0.59 ^c	0.003	1.96±0.42	0.244	2.12±0.40	0.126	2.31±0.36 ^b	0.017	2.53±0.40	0.151	2.11±0.46 ^b	0.032	2.71±0.56	0.213	2.37±0.21 ^a	0.001
	Credit banking system	3.01±0.46 ^b		2.68±0.64 ^b		2.02±0.39		2.25±0.49		2.49±0.54 ^c		2.69±0.53		2.31±0.55 ^c		2.61±0.82		2.54±0.34 ^c	
	College graduation Higher than graduate school	2.53±0.36 ^a 3.05±0.47 ^b		2.96±0.59 ^d 2.37±0.79 ^a		2.04±0.46 2.14±0.46		2.12±0.43 1.97±0.57		2.27±0.34 ^a 2.50±0.49 ^c		2.45±0.33 2.57±0.57		1.99±0.49 ^a 2.28±0.72 ^b		2.53±0.64 2.48±0.78		2.32±0.24 ^a 2.47±0.33 ^b	
Position	Step	2.66±0.45 ^a	0.001	2.86±0.59 ^b	0.001	1.99±0.42	0.164	2.13±0.46	0.584	2.37±0.42	0.358	2.58±0.44	0.055	2.13±0.54	0.847	2.72±0.62 ^c	0.001	2.40±0.27	0.588
	Team leader Director general, chief, etc.	2.93±0.38 ^b		2.30±0.69 ^a 2.28±0.50 ^a		1.97±0.47 2.16±0.37		2.14±0.34 2.03±0.45		2.34±0.40 2.24±0.33		2.52±0.35 2.35±0.45		2.16±0.43 2.18±0.52		2.60±0.62 ^b 2.13±0.66 ^a		2.42±0.20 2.35±0.22	
Career	1 year less than	2.48±0.28 ^a	0.001	3.11±0.55 ^c	0.001	1.89±0.38	0.183	2.02±0.40	0.383	2.15±0.19 ^a	0.001	2.32±0.29 ^a	0.001	1.88±0.36 ^a	0.001	2.56±0.59 ^b	0.004	2.24±0.15 ^a	0.001
	1 year~3 year less than	2.62±0.45 ^b		2.84±0.59 ^d		1.96±0.44		2.11±0.43		2.24±0.28 ^b		2.54±0.41 ^c		2.03±0.44 ^b		2.78±0.66 ^c		2.35±0.22 ^b	
	3 year~5 year less than	2.93±0.47 ^d		2.74±0.68 ^c		1.99±0.47		2.20±0.53		2.52±0.47 ^c		2.73±0.53 ^d		2.34±0.54 ^d		2.87±0.54 ^d		2.54±0.33 ^d	
	5 year~10 year less than	2.82±0.46 ^c		2.47±0.61 ^a		2.06±0.44		2.17±0.39		2.48±0.48 ^d		2.64±0.41 ^d		2.21±0.52 ^c		2.55±0.64 ^b		2.46±0.22 ^c	
	10 year more than	2.79±0.42 ^b		2.55±0.63 ^b		2.12±0.36		2.08±0.46		2.30±0.43 ^c		2.40±0.41 ^b		2.24±0.60 ^c		2.36±0.67 ^a		2.37±0.26 ^b	
Salary	under 1.5 million	2.53±0.32 ^a	0.001	3.04±0.53 ^d	0.001	1.89±0.38 ^a	0.038	2.05±0.37	0.536	2.19±0.27 ^a	0.002	2.46±0.38	0.149	1.92±0.40 ^a	0.002	2.69±0.58	0.090	2.29±0.18 ^a	0.002
	1.5 million~2 million less than	2.71±0.50 ^b		2.73±0.62 ^c		2.00±0.44 ^b		2.13±0.43		2.41±0.41 ^b		2.61±0.43		2.17±0.49 ^b		2.72±0.62		2.43±0.25 ^b	
	2.0 million~2.5 million less than	2.95±0.40 ^d		2.50±0.61 ^b		2.14±0.46 ^c		2.15±0.50		2.45±0.47 ^d		2.53±0.43		2.27±0.55 ^c		2.50±0.67		2.47±0.31 ^c	
	2.5 million more than	2.88±0.40 ^c		2.36±0.71 ^a		2.03±0.35 ^b		2.20±0.54		2.25±0.46 ^b		2.48±0.55		2.26±0.68 ^c		2.43±0.81		2.40±0.29 ^b	
Service organization type	Dental clinic	2.71±0.41	0.056	2.66±0.63	0.677	2.00±0.44 ^b	0.040	2.09±0.42 ^a	0.008	2.21±0.31 ^a	0.001	2.42±0.40 ^a	0.001	2.07±0.50 ^b	0.028	2.68±0.59	0.573	2.34±0.22 ^a	0.001
	Dental hospital	2.72±0.46		2.75±0.64		1.95±0.42 ^a		2.09±0.39 ^a		2.37±0.39 ^b		2.53±0.37 ^b		2.15±0.48 ^c		2.61±0.66		2.39±0.23 ^b	
	General hospital	2.58±0.36		2.81±0.73		2.25±0.39 ^d		2.08±0.61 ^a		2.45±0.33 ^c		2.71±0.49 ^c		2.02±0.62 ^b		2.78±0.71		2.43±0.27 ^c	
	University hospital	2.97±0.60		2.80±0.66		2.11±0.40 ^c		2.44±0.54 ^b		2.80±0.55 ^d		2.91±0.57 ^d		2.44±0.63 ^c		2.53±0.75		2.67±0.38 ^d	
Assigned task	Medical care office	2.71±0.45	0.235	2.81±0.63 ^c	0.001	1.98±0.43	0.115	2.13±0.45	0.482	2.35±0.41	0.641	2.55±0.41	0.219	2.13±0.52	0.668	2.74±0.59 ^c	0.001	2.40±0.26	0.856
	Counseling	2.81±0.46		2.46±0.56 ^b		2.16±0.36		2.11±0.37		2.32±0.38		2.43±0.52		2.21±0.53		2.09±0.72 ^a		2.37±0.22	
	Management support	2.90±0.42		2.13±0.61 ^a		2.00±0.51		1.97±0.55		2.45±0.48		2.68±0.53		2.08±0.60		2.42±0.51 ^b		2.40±0.27	
Working day	Eight hours	2.67±0.45 ^a	0.046	2.70±0.64	0.306	2.00±0.43	0.963	2.13±0.46	0.845	2.38±0.44	0.056	2.59±0.46 ^b	0.045	2.08±0.53	0.093	2.61±0.62	0.520	2.39±0.28	0.368
	Nine hours	2.84±0.46 ^b		2.84±0.67		2.02±0.46		2.09±0.42		2.36±0.35		2.52±0.35		2.25±0.51		2.73±0.64		2.44±0.23	
	More than ten hours	2.79±0.43 ^b		2.64±0.60		2.00±0.34		2.14±0.42		2.18±0.33		2.37±0.40 ^a		2.21±0.45		2.64±0.77		2.36±0.17	
Number of days per week	Five days a week	2.73±0.46	0.823	2.67±0.65	0.249	1.99±0.44	0.409	2.23±0.46 ^c	0.001	2.41±0.43	0.116	2.58±0.46	0.530	2.15±0.51	0.142	2.68±0.65	0.409	2.43±0.27	0.167
	Five days a fortnight	2.71±0.42		2.82±0.64		1.99±0.35		2.00±0.39 ^a		2.30±0.40		2.51±0.42		2.07±0.54		2.64±0.60		2.36±0.24	
	Six days a week	2.78±0.55		2.69±0.60		2.10±0.55		2.03±0.44 ^b		2.28±0.33		2.54±0.39		2.28±0.47		2.50±0.74		2.40±0.24	
Total	2.73±0.45		2.73±0.64		2.00±0.43		2.12±0.44		2.35±0.41		2.55±0.43		2.14±0.52		2.64±0.64		2.40±0.26		

^aby the t-test or one-way ANOVA at $\alpha=0.05$

^{abc}The same characters was not significant by Scheffe test

높았다. 학력은 직무요구에서 대학원 이상 3.05점, 직장자율에서 대학교 졸업(4년제) 2.96점, 조직체계에서 대학원 이상 2.50점, 직장문화에서 학점은행제 및 학사학위전공심화 과정 재학 2.31점으로 가장 높게 나타났다.

직무스트레스 정도를 분석한 결과 직무요구는 직위가 높을수록 스트레스가 높게 나타났으며, 경력과 급여는 높을수록 점수가 높았으며 근무시간이 길수록 점수가 높았다. 직장자율은 직위가 낮을수록 스트레스가 높게 나타났으며, 경력은 낮을수록 점수가 높았다. 급여는 낮을수록 점수가 높게 나타났다. 담당업무는 진료실 업무에서 점수가 높았다. 관계갈등에서 급여가 높을수록 스트레스가 높게 나타났으며, 근무기관 유형에 따라 상급의료기관 일수록 점수가 높았다. 직무불안에서 근무기관 유형에 따라 상급의료기관 일수록 스트레스가 높게 나타났으며, 주당근무 일수에서 근무일수가 적을수록 점수가 높았다. 조직체계에서 경력이 높을수록 스트레스가 높게 나타났으며, 급여에서 200만원~250만원 미만은 2.45점으로 점수가 높았다. 근무기관 유형에서는 상급의료기관에서 점수가 높았다. 보상부적절에서 직위에 따라 직위가 낮을수록 스트레스가 높게 나타났으며, 경력은 3~5년차의 점수가 높았다. 근무기관 유형에서는 상급의료기관 일수록 점수가 높게 나타났으며, 1일 근무시간에 따라 근무시간이 적을수록 점수가 높았다. 직장문화에서 경력이 높을수록 스트레스가 높게 나타났으며, 급여는 높을수록 점수가 높았다. 근무기관 유형에서는 상급의료기관 일수록 점수가 높았다. 물리환경에서 직위가 낮을수록 스트레스가 높게 나타났으며, 경력 3~5년차의 점수가 높았다. 담당업무에서는 진료실에서 점수가 높았다<Table 3>.

4. 연구대상자의 특성에 따른 불안

연구대상자의 특성에 따른 불안 정도를 분석한 결과 경력에서 3년~5년 미만은 1.93점, 급여에서 250만원 이상은 2.02점, 1일 근무시간에서 10시간 이상은 2.03점으로 통계적으로 유의하였다. 성별에서 여자가 1.74점, 연령에서 25~29세가 1.80점, 결혼 상태는 미혼이 1.75점, 학력은 대학원 이상이 1.87점, 직위에서 팀장이 1.89점, 주당 근무시간에서 주6일이 1.86점으로 조금 높게 나타났으나 통계적으로 유의하지는 않았다<Table 4>.

5. 연구대상자의 특성에 따른 수면

연구대상자의 특성에 따른 수면 정도를 분석한 결과 성별에서 여자가 2.40점, 연령에서 30세 이상이 2.47점, 결혼 상태는 미혼이 2.42점, 학력은 대학원 이상이 2.64점, 직위에서 실장, 과장 등이 2.62점, 경력에서 5년~10년 미만은 2.63점, 급여에서 250만원 이상이 2.79점, 근무기관 유형에서 치과의원은 2.46점, 담당업무에서 상담은 2.60점, 근무시간에서 10시간 이상은 2.52점, 주당근무 일수에서 주6일은 2.75점으로 수면(불면증) 정도에서는 통계적으로 유의하지 않았다. 직위, 급여, 근무기관 유형, 담당업무, 1일 근무시간, 주당근무 일수에서도 통계적으로 유의하지 않았다<Table 5>.

Table 4. Anxiety according to the task characteristics of the subjects

Characteristics	Division	Mean±SD	p*
Gender	Man	1.34±0.23	0.090
	Woman	1.74±0.53	
Age	20~24	1.72±0.46	0.354
	25~29	1.80±0.62	
	30 more than	1.66±0.46	
Marital status	Single	1.75±0.54	0.583
	Married marriage	1.66±0.44	
	Divorce	1.71	
Academic background	College graduation (3 years)	1.72±0.52	0.130
	Credit banking system	1.85±0.62	
	College graduation (4 years)	1.60±0.36	
	Higher than graduate school	1.87±0.57	
Position	Step	1.73±0.48	0.148
	Team leader	1.89±0.72	
	Director general, section chief, etc.	1.61±0.49	
Career	1 year less than	1.63±0.35 ^a	0.035
	1 year~3 year less than	1.72±0.47 ^b	
	3 year~5 year less than	1.93±0.66 ^c	
	5 year~10 year less than	1.78±0.57 ^b	
	10 year more than	1.58±0.42 ^a	
Salary	Under 1.5 million	1.62±0.36 ^a	0.026
	1.5 million ~ 2 million less than	1.72±0.52 ^b	
	2.0 million ~ 2.5 million less than	1.77±0.58 ^b	
	2.5 million more than	2.02±0.70 ^c	
Service organization type	Dental clinic	1.76±0.53	0.918
	Dental hospital	1.71±0.48	
	General hospital	1.72±0.68	
	University hospital	1.77±0.61	
Assigned task	Medical care office	1.73±0.52	0.970
	Counseling	1.76±0.57	
	Management support	1.74±0.50	
Working day	Eight hours	1.67±0.50 ^a	0.002
	Nine hours	1.76±0.49 ^b	
	More than ten hours	2.03±0.59 ^c	
Number of days per week	Five days a week	1.77±0.53	0.095
	Five days a fortnight	1.64±0.46	
	Six days a week	1.86±0.66	
Total		1.74±0.52	

*by the t-test or one-way ANOVA at $\alpha = 0.05$ ^{a,b,c}The same characters was not significant by Scheffe test

6. 감정노동, 직무스트레스, 불안, 수면과의 관련성

감정노동(체험정서, 표현정서), 직무스트레스, 불안, 수면(불면증)과의 상관관계를 분석한 결과 체험정서와 표현정서는 양의 상관관계($r=0.420, p<0.001$), 직무스트레스와 표현정서는 양의 상관관계($r=0.212, p<0.001$), 불안과 표현정서는 양의 상관관계($r=0.155, p<0.020$), 수면과 직무스트레

Table 5. Sleep according to the task characteristics of the subjects

Characteristics	Division	Mean±SD	<i>p</i> *
Gender	Man	2.14±0.97	0.580
	Woman	2.40±1.01	
Age	20~24	2.30±0.85	0.509
	25~29	2.45±0.88	
	30 more than	2.47±1.40	
Marital status	Single	2.42±1.04	0.690
	Married marriage	2.27±0.89	
	Divorce	2.29	
Academic background	College graduation (3 years)	2.34±0.90	0.567
	Credit banking system	2.35±0.78	
	College graduation (4 years)	2.42±0.87	
	Higher than graduate school	2.64±1.69	
Position	Step	2.35±0.85	0.467
	Team leader	2.44±1.01	
	Director general, section chief, etc.	2.62±1.82	
Career	1 year less than	2.11±0.72	0.177
	1 year~3 year less than	2.37±0.85	
	3 year~5 year less than	2.48±0.92	
	5 year~10 year less than	2.63±0.86	
	10 year more than	2.29±1.63	
Salary	Under 1.5 million	2.25±0.85	0.193
	1.5 million ~ 2 million less than	2.36±0.82	
	2.0 million ~ 2.5 million less than	2.45±1.00	
	2.5 million more than	2.79±1.83	
Service organization type	Dental clinic	2.46±0.84	0.787
	Dental hospital	2.37±1.17	
	General hospital	2.21±1.10	
	University hospital	2.31±0.71	
Assigned task	Medical care office	2.35±0.88	0.448
	Counseling	2.60±1.67	
	Management support	2.49±0.75	
Working day	Eight hours	2.34±0.94	0.615
	Nine hours	2.45±1.26	
	More than ten hours	2.52±0.78	
Number of days per week	Five days a week	2.37±0.85	0.107
	Five days a fortnight	2.30±1.15	
	Six days a week	2.75±1.09	
Total		2.39±1.01	

* by the t-test or one-way ANOVA at $\alpha=0.05$

스는 양의 상관관계($r=0.238, p<0.001$), 수면과 불안도 양의 상관관계($r=0.391, p<0.001$)를 보였으며, 불안과 체험정서는 음의 상관관계($r=-0.177, p<0.008$)를 보였다<Table 6>.

Table 6. Relationship between emotional labor, job stress, anxiety and sleep

Characteristics	Experiential emotion	Expressive emotion	Job stress	Anxiety	Sleep
Experiential emotion	1.000				
Expressive emotion	0.420**	1.000			
Job stress	-0.116	0.212**	1.000		
Anxiety	-0.177*	0.155	0.486**	1.000	
Sleep	0.027	0.126	0.238**	0.391**	1.000

* $p < 0.05$, ** $p < 0.001$ by the Pearson's correlation coefficient

7. 감정노동이 직무스트레스, 불안, 수면에 미치는 영향

감정노동이 직무스트레스와 불안 및 수면에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 실시한 결과 체험정서가 직무스트레스에 -0.249의 영향을 주었고, 표현정서가 직무스트레스에 0.317정도 영향을 주었다. 체험정서가 불안에 미치는 영향력은 -0.294였고, 표현정서가 불안에 0.27정도 영향을 주었고, 체험정서가 수면에 -0.032의 영향을 주었고, 표현정서는 수면에 0.139정도 영향을 주는 것으로 나타났다. 그러나 수면에서는 통계적으로 유의하지 않았다<Table 7>.

Table 7. Effects of Emotional Labor on Job Stress, Anxiety, and Sleep

Characteristics	Division	B	β	t	p^*
Job stress	Experiential emotion	-0.102	-0.249	-3.536	0.001
	Expressive emotion	0.175	0.317	4.505	0.001
$F=11.790^{***}$, $R^2=0.096$					
Anxiety	Experiential emotion	-0.244	-0.294	-4.182	0.001
	Expressive emotion	0.312	0.278	3.959	0.001
$F=11.692^{***}$, $R^2=0.095$					
Sleep	Experiential emotion	-0.051	-0.032	-0.432	0.666
	Expressive emotion	0.299	0.139	1.894	0.060
$F=1.873$, $R^2=0.017$					

*by regression analysis

총괄 및 고안

최근 우리나라의 의료시장은 맞춤형의료에 대한 수요가 무엇보다 큰 탄력을 받고 있으며, 이에 대한 수요로 인하여 의료기관 간의 경쟁이 치열해지고 있다. 이런 경쟁 속에서 병원의 시설, 의학기술, 첨단장비 이외에도 의료소비자인 환자의 고객 만족도 향상을 위한 의료경영의 중요성이 대두되고 있다[20]. 의료기관에서는 의료기관 종사자들을 대상으로 높은 품질의 의료 서비스를 요구하고, 이와 관련된 서비스를 제공하는 동안 본인의 감정과는 무관하게 직무를 수행하는 경우가 많아짐으로 감정노동의 강도가 높아 이에 치과 분야 또한 예외가 아니다.

본 연구에서는 치과위생사들의 감정노동과 직무스트레스와의 관계를 규명하여 감정노동의 원인 해소 및 조절방안을 모색하여 치과위생사와 더불어 치과 의료기관의 서비스 질 향상을 위한 기초 자료를 제공하고자 하였다.

연구 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무스트레스, 불안, 수면(불면증)에 영향을 미치는 요인을 분석했을 때 감정노동은 학력이 높을수록, 직위가 높을수록, 급여가 높을수록 감정노동 정도가 높게 나타났으며 김[21]의 연구결과와 일치하는 것으로 나타났다. 학력이 높을수록 업무에 따른 직무스트레스가 증가함으로써 감정노동이 높게 나타나고, 직위가 높을수록 높은 책임감과 업무성 과를 요구함에 따라 감정노동이 높아질 수 있을 것으로 여겨진다. 또한, 급여가 높은 경우에서 대부분 직책도 높은 경우가 많으므로 업무의 난이도와 책임의 비중이 높아짐에 따라 감정노동이 높게 나타나는 것으로 사료되어 진다. 격주 5일 근무가 정서노동의 정도가 높게 나타났는데 이는 격주 5일 근무를 실시하는 치과 의료기관은 대부분 교대 근무로 업무인력이 감소됨으로써 과중한 업무로 인한 스트레스 증가로 인하여 감정노동의 정도를 많이 느끼는 것으로 사료된다. 또한, 상담업무를 하는 경우에서 진료기관측 요구도에 부합되는 결과를 도출하기 위한 상담 방향을 설정하거나, 환자와의 관계형성을 긍정적으로 이끌어 낼 때 스트레스가 과중됨으로서 감정노동의 정도가 높게 나타난 것으로 사료되며 이는 김[22]의 연구결과와 유사하였다.

직무스트레스는 성별에서 여자가, 연령에서 25세~29세가, 학력에서 학점은행제 및 학사학위전 공심화 과정 재학인 경우에서 직무스트레스가 높았다. 경력에서 3년~5년 미만인, 급여에서 200만원~250만원 미만이 직무스트레스가 높게 나타났으며 이는 김[21]의 연구결과와 일치하였다.

본 연구에서는 대학병원 근무자가 직무스트레스가 높게 나타났는데 상급 의료기관 일수록 질적 수준이 높은 의료서비스를 요구하고, 진료의 난이도가 높은 외과적 수술, 전신질환과 연계된 진료 등은 고도의 집중도와 전문화된 역량을 요구함으로써 직무스트레스가 증가하는 것으로 사료된다.

여성이 주된 전문 직종에서 간호사의 경우 교대근무자에게서 불안과 수면문제가 많았으며[23], 산업체 교대근무 근로자에게서 불안이 높게 나타난 결과는 간호직종이나 산업체 교대근무자 모두 근무환경이 영향을 미치는 것[24]으로 해석된다. 그러나 치과 의료기관 내 전문 인력의 근무환경은 응급상황이나 교대근무 형태가 아니기 때문에 불안이나 수면에서는 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

전술한 내용과 같이 감정노동, 직무스트레스, 불안, 수면(불면증)과의 상관관계를 분석한 결과 표현정서가 높을수록 직무스트레스와 불안이 높아지는 양의 상관관계로, 체험정서가 높을수록 불안이 낮아지는 음의 상관관계로 나타났다. 이[25]는 감정노동이 직무스트레스의 인식을 증가 시킨다고 하였으며, 김[26]은 노동의 강도와 직무스트레스의 관련성에서 정의 상관관계가 있음을 보고하여 본 연구 결과와 유사하였다. 즉 치과위생사가 직무를 수행하면서 소진 되는 감정은 스트레스를 유발하는 요인으로 본 연구와 더불어 선행 연구들의 결과와 일치 하였다. 감정노동에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위하여 감정노동을 종속변수로 하고 직무스트레스, 불안, 수면을 독립변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과 직무스트레스와 불안이 감정노동에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 이 결과를 바탕으로 치과위생사가 직무를 수행하는데 있어서 감정노동의 정도가 높을수록 스트레스가 많

은 것으로 유추할 수 있다. 불안은 ‘마음이 조마조마하고 걱정이 있는 것으로 이는 대개 정상적인 반응이나 과도한 불안 상태나 걱정이 지속적으로 유지되는 상태’ 이므로 정신적 건강을 위해서는 불안 장애의 정도에 따라 수용중심의 치료나 약물치료가 필요하다고 김[27]의 연구결과에서 피력하였다. 따라서 경쟁이 가열화 되고 있는 치과계에서 수입창출을 위해 외부 고객 대응 중요도가 커짐에 따라 대인접촉이 많아지고 불만 고객의 응대 빈도가 증가함으로써 감정노동의 정도가 높아진다고 볼 수 있다. 치과위생사의 신체적 건강과 더불어 정신적 건강을 위해 감정노동을 조절 관리 하여 직무스트레스와 불안을 줄여야 할 것이다. 본 연구는 경쟁이 심화되고 있는 치과계에서 수입 창출에 큰 기여를 하고 있는 치과상담업무 종사자의 직무스트레스와 감정노동, 우울, 불안, 수면과의 관련성을 확인하고 정신적 건강증진을 위한 기초자료로 활용될 수 있으며 향후 더 심도 깊은 연구가 진행이 되어야 할 것이라 생각한다.

본 연구의 제한점으로는 감정노동이 직무스트레스와 불안, 수면, 우울에 미치는 영향을 확인하였으나 다양한 변수들의 통제가 어려운 부분이 있었으며 불안, 수면, 우울 등의 정신적 건강 정도를 구체적으로 평가할 수 있는 도구를 활용 하지 않았다. 또한 경남 · 부산 지역에 소재하고 있는 치과 의료기관에 종사하는 치과위생사를 대상으로 하여 일반화 시키기 어렵다. 향후 치과위생사의 감정노동이 전신적, 정신적 건강에 미치는 영향 요인에 따른 중재법을 개발할 수 있는 지속적인 연구가 필요할 것으로 사료된다.

결론

본 연구는 경남 · 부산 지역에 소재하고 있는 치과 의료기관에 종사하는 치과위생사를 대상으로 조사하여 정신적 건강의 중요성을 파악하고자 시행하였다. IRB 승인 후 2016년 8월 19일부터 2016년 10월 7일까지 경남 · 부산지역 일부 치과병 · 의원 및 종합병원, 대학병원에 근무하는 치과위생사를 대상으로 최종 225명의 설문내용을 분석한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 연구대상자를 살펴보면, 연령은 평균 26세였고 대학 졸업(3년제)이 58.2%, 스텝이 76.4%, 근무 경력은 1년~3년 미만이 26.7%로 대부분 차지했다. 급여는 1,500만원~2,000만원 미만이 44.9%, 치과병원 근무자가 44.9%, 진료실 업무를 담당하고 있는 대상자가 82.2%, 1일 8시간 근무시간이 62.7%, 주5일 근무자가 49.3%로 대부분 차지했다.
2. 대상자의 특성에 따른 감정노동, 직무스트레스, 불안, 수면(불면증)을 분석한 결과 감정노동은 학력, 직위, 급여가 높을수록, 상담업무를 하는 경우에서 감정노동 정도가 높았다. 직무스트레스에서는 성별에서 여자가, 연령에서 25세~29세가, 학력에서 학점은행제 및 학사학위전공심화 과정 재학인 경우에, 경력에서 3년~5년 미만이, 급여에서 200만원~250만원 미만이, 근무기관 유형에서 대학병원 근무자가 직무스트레스가 높았다.
3. 감정노동, 직무스트레스, 불안, 수면(불면증)과의 상관관계를 분석한 결과 체험정서와 표현정서, 직무스트레스와 표현정서, 불안과 표현정서, 수면과 직무스트레스, 수면과 불안은 양의 상관관계를 보였으며, 불안과 체험정서는 음의 상관관계를 확인하여 통계적으로 유의하였다. 감정노동

과 수면의 상관관계는 유의하지 않았다.

4. 감정노동이 직무스트레스, 불안, 수면에 미치는 영향을 분석한 결과 감정노동이 직무스트레스와 불안에 영향을 미치는 요인으로 나타났다.

본 연구결과를 종합적으로 분석한 결과 치과위생사는 성별, 연령, 학력, 직위, 경력, 급여, 담당업무, 근무기관에 따라 감정노동과 직무스트레스가 높았다. 업무에 따른 감정조절과 스트레스에 취약한 부분을 개선하기 위해서 전신적·정신적 건강관리의 중요성에 대한 인식을 고취시켜야 하며 이를 조절하기 위한 기관 내 교육기회를 제공하고, 추후 연구를 통해 감정조절을 위한 증재법 개발이 필요할 것으로 생각된다.

References

- [1] Yoon SW, Kim JS. Relationship between emotional labor and job stress of some dental hygienists. *J Korean Dent Hyg* 2011;11:179-88.
- [2] Jung GT. The need to change and actively respond to the opening of the medical market. *J Prev Med Public Health* 2004;37:1-5.
- [3] Gwon SJ. (The) influence of dental hygienists' quality of working life(QWL) on the organizational commitment [Master's thesis]. Busan: Univ. of Kosin, 2006.
- [4] Han SY. Relationship between job stress contents, depression in dental hygienists in D City. *J Korean Acad-Indust Soc* 2009;10:3487-93.
- [5] Kim AS. The relationship of hospital employees' job stress emotional labor resilience and mental health [Master's thesis]. Suwon: Univ. of Aju, 2011.
- [6] Lee JI, Min GH. Emotional intelligence : its conceptualization and research perspectives. *Insti for Psychol Sci* 1996;5:67-84.
- [7] Jung EG. Relationship between emotional labor and burnout among dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2016;16:53-9. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2016.16.01.53>
- [8] Morris JA, Feldman DC. The dimension, antecedents and consequences of emotional labor. *Acad Manage Rev* 1996;21:986-1010. <https://doi.org/10.2307/259161>
- [9] Noh SY, Lee JH, Park GE, Park HJ, Gun SC, Lee SJ. The quality of mind and sleep in a call centre consultant, emotional labor level and sleep quality in call center counselors. *Ann Occup Environ Med* 2013;11:597-8.
- [10] Kim YJ. The influence of a general hospital nurse's emotional labor, emotional intelligence on job stress. *J Dig Conver* 2014;12:245-53.
- [11] Park MM, Han SJ. Relation of job satisfaction with emotional labor, job stress, and personal resources in home healthcare nurses. *J Korean Acad Community Health Nurs* 2013;24:51-61.
- [12] Lee GM, Kim IA, Song JC. The Korean society of occupational and environmental medicine. *Ann Occup Environ Med* 2016;11:476.
- [13] Lee MJ, Sin DH, Yoon GO, Han II, Lim SH. Emotional labor and depressive symptoms in service workers. *Ann Occup Environ Med* 2013;11:605
- [14] Dental hygienist has high restraint on emotion. *J Korean Dent Assoc* 2010;1835.
- [15] Jung MS, Kim GJ. A Study on the effect of emotional labor and leader's emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment for nurses. *Korean J Hospital Manage* 2006;211:1-18.
- [16] Jung EK. Relationship between emotional labor and burnout among dental hygienists. *J Korea Dent Hyg* 2016;16:53-9.

- [17] Jang SJ. A study on the application of Korean emotional labor force(2013 study) and research tools. *J Korean Indust Hyg Assoc* 2015;326:51-3.
- [18] Beck AT. Beck anxiety inventory. 1962.
- [19] Jung HU. (The) effect of laughter therapy on sleep in the community-dwelling elderly [Master's thesis]. Daegu: Univ. of Kyungpook National, 2009.
- [20] Yang YK. A study on burnout, emotional labor, and self-efficacy in nurse. *J Korean Acad Nurs Adm* 2011;17:423-31.
- [21] Kim JK. Relationships of emotional labor to job satisfaction and intent to turnover among staff nurses at small & medium-sized hospitals. *J Korean Acad Nurs* 2012;10:185.
- [22] Kim GP. Relationship between emotional labor and occupational stress of dental counselor [Master's thesis] Busan: Univ. of Kosin, 2013.
- [23] Son YJ. Relationships between sleep quality, fatigue and depression on health promoting behavior by shift-work patterns in university hospital nurses. *J Korean Biol Nurs Sci* 2011;13:229-37.
- [24] Nam M. Anxiety, depression and immune functions of shift workers. *Ann Occup Environ Med* 1997;9:478-86.
- [25] Lee YA. The effect of emotional labor on depression, labor stress of mental health social workers - focusing on the moderating effects of social support. *Korea Academy Mental Health Social Work* 2016;44:48-75.
- [26] Kim MJ. Comparative study of the consequences of emotional labor between Korea and U. S. A. *KJHA* 2006;15:35-57.
- [27] Kim W. Mindfulness and acceptance-based therapeutic approaches in anxiety disorder. *Kor J Psychol: Gen* 2008.