



# Journal of Korean Society of Dental Hygiene

Original Article

## 치과위생사의 감정노동에 대한 환자와 치과위생사의 상호인식비교

김선영  
광주여자대학교 치위생학과

## Perceptual differences of emotional labor between dental hygienists and patients: An empirical examination of the co-orientation model



**Received:** September 2, 2018  
**Revised:** September 18, 2018  
**Accepted:** September 19, 2018

Seon-Yeong Kim  
Department of Dental Hygiene, Kwangju Women's University

**Corresponding Author:** Seon-Yeong Kim, Department of Dental Hygiene, Kwangju Women's University, 201 Yeodai-gil, wangsang-gu, Gwangju, Korea, Tel: +82-62-950-3995, Fax: +82-62-950-3840, E-mail : bible750@kwu.ac.kr

### Abstract

**Objectives:** This study aimed to provide basic data on ways to facilitate effective communication between patients and dental hygienists, to improve the job satisfaction of dental hygienists, and to reduce the turnover rate among dental hygienists. Therefore, a comparative analysis of the perception of dental hygienists' emotional labor was conducted targeting patients and dental hygienists. **Methods:** Data were collected from August 1 to September 20, 2018, from 367 participants, including 216 dental hygienists and 151 patients residing in Gwangju, Jeonnam. Using the co-orientation model, their perception of dental hygienists' emotional labor was analyzed through the independent t-test and paired t-test. **Results:** With reference to objective consistency, patients showed a higher perception of dental hygienists' emotional labor than dental hygienists did, indicating that the former perceived the emotional labor more negatively. Regarding accuracy, there were significant differences in dental hygienists' response to six questions, while the same was observed for 11 questions for patients. Thus, the accuracy of dental hygienists was relatively higher than that of patients. **Conclusions:** To help dental hygienists perform dental health prevention activities more actively, consistently, and happily, and to establish commitment and professionalism in dental hygienists to enhance national dental health. Additionally, it would be necessary to sustain continuous research interest on measures for understanding the co-oriented relationship between patients and dental hygienists, and to solve the negative elements of dental hygienists' emotional labor.

**Key Words:** Dental hygienists, Emotional labor

**색인:** 감정노동, 치과위생사

## 서론

대부분 직업은 업무 특성상 사람과의 관계적인 일을 처리하는 부분이 많은 비중을 차지하고 있다. 그러나 이러한 대인관계적인 업무에서 불필요한 감정적인 소모가 많으면 과도한 스트레스로 인하여 직업병이나 우울증을 얻을 수 있고 업무의 비능률화를 초래하게 된다. 최와 노[1]의 연구에서는 직무관련 요인이 삶의 질에 유의미한 영향을 미친다고 하였고, 김 등[2]의 연구에서는 감정노동 점수가 높을수록 직무만족도가 낮을수록 우울수준이 증가한다고 하였다. 이렇게 관계적인 업무 중에 소진되는 감정적인 부분을 과거에는 당연하게 업무의 하나로 받아들이기도 하였으나 최근에는 직업 이직률에 영향을 주는 요인으로 구분하여 감정노동에 대한 관심이 증가하였으며 사회적인 문제로 받아들이면서 감정노동자들의 업무에 관심을 가지게 되었다. 이러한 추세는 치과위생사의 감정노동에 관하여 주목하게 되었고 2014 한국직업정보시스템 재직자조사 기초분석보고서[3]에 따르면 우리나라 730개 직업 중 감정노동이 많은 상위 직업 20위 중에서 치과위생사가 14위를 기록하였다. 특히 치과위생사는 환자와의 관계부분에서 가장 밀접하게 상호작용을 하는 직업군이다. 2016 한국직업정보시스템 연구보고서[4]에서는 대인관계 접촉성 상위 20위 중 90.3점으로 6위인 치과의사보다도 더 높은 92.0점으로 1위로 보고된바 있다[4]. 치과위생사는 구강보건 핵심인력으로 국민의 구강건강증진과 예방활동 및 환자 교육에 이르기까지 환자와 밀접한 관계 중심형 업무를 수행하고 있음을 보여주는 부분이다. 진료부터 병원관리에 이르기까지 다양한 영역에서 환자와 접촉함으로써 상호작용이 지속적으로 이루어지며 치과의사와 환자와의 관계에 소통을 매개하는 역할을 하기도 한다. 이러한 과정에서의 감정적인 소진은 치과위생사의 직업만족도와 이직의도에도 영향을 미치고 있고 이러한 영향요인에 대하여 선행된 연구들[5-8]이 있다.

감정노동은 환자와의 관계에서 이루어지는 소통 부재와 관련이 있기 때문에 감정노동에 대한 치과위생사와 환자의 인식을 비교할 필요가 있다. 상호관계적인 집단에 대하여 인식을 단순하게 비교하는 객관적 일치도를 알아보는 방법도 의미가 있지만 이 두 집단의 주관적 일치도와 서로 추정하는 인식정확도를 확인하고 이를 분석하여 감정노동에 대한 치과위생사의 업무개선을 위한 방법을 모색하는 것도 필요하다. 최근 문 등[9]의 연구보고서에서 비외과 치주치치 범위 타당성을 알아보고자 치과위생사와 치과의사와의 인식을 상호지향적모델의 접근으로 비교하였고, 이를 통하여 두 집단 인식차이를 분석할 수 있는 의미있는 연구시도였다. 이러한 비교연구는 상호관계에 있는 집단비교를 통한 문제해결방안 접근에 유용한 분석이므로 이러한 접근의 다양한 연구가 필요하지만 감정노동에 대하여 치과위생사와 환자와의 상호적인 인식에 대하여 비교한 연구가 전무한 실정이다.

그러므로 본 연구는 상호지향적모델 접근으로 치과위생사의 감정노동에 대한 환자와 치과위생사의 인식을 단순 비교할 뿐만 아니라 서로가 상대집단에 대하여 추정한 자료를 분석하여 생각차이에 대한 자료를 토대로 환자와 치과위생사의 원활한 소통을 유도하고 감정노동에 대한 문제해결 및 치과위생사의 직업만족도 향상과 이직율을 감소시킬 수 있는 발전방향에 대한 기초자료를 제공하고자 수행하였다.

## 연구 방법

### 1. 연구대상

본 연구는 K대학교 연구윤리위원회(IRB 승인번호: 1041485-201805-HR-001-17)의 승인을 받았으며, 2018년 8월 1일부터 9월 20일까지 설문조사를 실시하였다. 본 연구는 치과위생사의 감정노동에 대한 치과위생사와 환자와의 인식을 비교하기 위해 G\*Power 3.1.9.2 program을 이용한 t-test 분석에서 양측검증 유의수준 0.05, 효과크기 0.5, 검정력 0.95를 기준으로 210명의 산출결과를 얻었고, 30%의 탈락률과 표본크기의 신뢰성을 위하여 400명을 대상으로 조사하였으며 이 중 회수된 치과위생사 216명 환자 151명 총 367명을 대상의 자료를 이용하여 분석하였다.

### 2. 연구도구

본 연구의 도구는 최[10]의 치과위생사 감정노동측정도구를 이용하여 치과위생사의 감정노동인식 20문항과 치과위생사 감정노동의 상호집단에 대한 추정인식 20문항을 동일문항으로 구성하여 인식과 추정을 비교하고자 하였다.

치과위생사와 환자의 치과위생사의 감정노동에 대한 상호인식을 비교하기 위하여 Chaffee와 McLeod의 연구[11]의 상호지향성 모델을 이용하여 수행하였다. 상호지향성 모델은 단순하게 두 집단의 인식비교를 통하여 알 수 있는 객관적 일치도(agreement)뿐만 아니라 주관적 일치도(congruence)와 정확도(accuracy)를 분석하여 집단 간 인식 또는 태도의 차이를 파악하기 위한 도구이다. 치과위생사의 감정노동인식의 Cronbach's  $\alpha = 0.863$ , 치과위생사 감정노동의 상호집단에 대한 추정인식의 Cronbach's  $\alpha = 0.890$ 으로 나타났다.

#### 1) 객관적 일치도(agreement)

치과위생사의 감정노동에 대한 치과위생사와 환자 간의 인식을 비교하기 위한 도구이다. 독립표본 t-검정법으로 분석하였으며, 두 집단의 인식의 평균을 비교하여 인식의 차이를 파악할 수 있다.

#### 2) 주관적 일치도(congruence)

자신의 인식과 상대집단의 인식에 대하여 추정한 인식이 일치하는 정도를 알아보기 위한 도구이다. 대응표본 t-검정법으로 분석하였으며 자신의 인식과 상대집단의 인식의 평균을 비교하여 상대집단이 생각하는 자기집단의 인식, 자기집단이 인식하는 상대집단의 인식을 파악할 수 있다.

#### 3) 정확도(accuracy)

상대집단의 인식에 대하여 자신이 추정한 인식이 실제 상대집단의 인식과 일치하는 정도를 알아보기 위한 도구이다. 독립표본 t-검정법으로 분석하였으며, 상대집단의 인식에 대하여 자신이 추정한 인식의 일치도를 비교하여 얼마나 자기집단이 상대집단을 잘 이해하는지를 파악할 수 있다.

### 3. 분석방법

수집된 자료는 IBM SPSS Statistics 21.0 (IBM Co., Armonk, NY, USA)을 이용하여 상호지향성 모델의 객관적 일치도와 정확도는 독립 표본 t-검정, 주관적 일치도는 대응 표본 t-검정을 실시하였다.

## 연구결과

### 1. 치과위생사 감정노동에 대한 객관적 일치도

치과위생사의 감정노동에 대한 치과위생사와 환자의 인식의 차이를 비교하기 위한 객관적 일치도를 분석한 결과, 감정노동에 대한 인식의 평점이 치과위생사보다 환자가 높은 것은 14문항, 치과위생사가 높게 나타난 것은 5문항, 동일한 인식으로 나타난 것은 1문항으로 환자가 치과위생사의 감정노동에 대하여 더 뚜렷하게 인식하였고, 감정노동 20문항 중 8문항에 유의한 차이가 나타났다. 이들 문항 중 ‘나는 치과치료 시 발생하는 공포심과 통증을 고객의 입장에서 이해하고 공감하려고 노력한다( $t=3.35, p<0.001$ ).’ 문항은 치과위생사가 환자에 비해서 감정노동 인식이 높게 나타났다. 반면, ‘나는 나의 감정과 상관없이 고객에게 친절하도록 병원으로부터 강요받는다( $t=3.27, p<0.001$ ).’, ‘나는 고객의 사회적 지위와 경제적 위치에 따라 차별적인 행동을 하도록 병원으로부터 강요받는다( $t=2.91, p<0.004$ ).’, ‘나는 시술과정에서 의료진의 실수가 발생하여도 병원의 입장에서 설명하고 무마 할 것을 강요받는다( $t=3.81, p<0.001$ ).’ ‘나는 업무수행 시 고객 또는 직장상사에게 직위, 성, 나이에 따른 차별 대우를 받는 경우가 있다( $t=3.68, p<0.001$ ).’, ‘나는 상사가 업무 외에 사적인 심부름을 시킬 때 기분 나쁜 경우가 있다( $t=4.40, p<0.001$ ).’, ‘나는 고객 앞에서 직장상사나 동료로부터 업무에 대한 질타를 듣고 상처를 받은 경험이 있다( $t=2.02, p=0.044$ ).’, ‘나는 고객이 나를 신뢰하지 않고 다른 치과위생사로 업무를 대체 할 것을 요구하여 마음이 상할 때가 있다( $t=4.62, p<0.001$ ).’ 문항은 치과위생사에 비해서 환자가 더 감정노동의 강도를 크게 인식하는 것으로 나타났다 <Table 1>.

### 2. 치과위생사 감정노동에 대한 치과위생사의 주관적 일치도와 치과위생사 감정노동에 대한 환자의 주관적 일치도

치과위생사의 감정노동에 대하여 치과위생사 자신의 인식과 치과위생사 자신이 추정한 환자인식을 비교하기 위한 주관적 일치도(Congruence 1) 분석결과, 유의한 차이가 나타난 12문항중 4문항은 치과위생사들이 환자의 인식을 과소추정하였다. ‘나는 고객을 위한 마음으로 나의 전문성을 최대한 발휘하여 치료에 도움을 주고자 노력한다.’, ‘나는 치과치료 시 발생하는 공포심과 통증을 고객의 입장에서 이해하고 공감하려고 노력한다.’, ‘나는 고객의 무례한 행동(반말, 하대)에 자존심이 상한다.’, ‘나는 고객이 합의된 사항 이행 후 합의와는 다른 태도나 말로 억지를 부릴 경우 억울함을 느낀다.’ 문항은 치과위생사들이 치과위생사들의 감정노동에 대한 환자의 인식을 본인들의 인식보다 과소추정하였다. ‘나는 고객 앞에서 직장상사나 동료로부터 업무에 대한 질타를 듣고 상처를 받은 경험이 있다.’ 문항은 유일하게 치과위생사의 인식과 치과위생사의 추정한 환자인식을 동일하게 생각하는 것으로 나타났다.

치과위생사의 감정노동에 대하여 환자 자신의 인식과 환자 자신이 추정한 치과위생사인식을 비교하기 위한 주관적 일치도(Congruence 2) 분석결과, 5문항이 유의한 차이가 나타났으며 5문항 모두 환자 자신의 인식보다 치과위생사의 인식을 과대추정하였다. 유의한 차이가 나타나지는 않았지만 20문항 중 ‘나는 나의 직업적 성장을 위해 고객과 갈등이 발생 시 나의 감정을 억제하려고 노력한다.’, ‘나는 고객이 합의된 사항 이행 후 합의와는 다른 태도나 말로 억지를 부릴 경우 억울함을 느낀다.’ 문항은 환자 자신의 인식보다 치과위생사의 인식을 과소추정하였다 <Table 2>.

### 3. 치과위생사의 감정노동에 대한 치과위생사의 정확도

www.kci.go.kr

치과위생사의 감정노동에 대한 실제 환자의 인식을 치과위생사가 추정한 환자의 인식과 비교하여 정확도(Accuracy 1)를 분석한 결과, 유의한 차이가 있는 문항이 20문항 중 6문항으로 이 문항은 환자의 인식에 대하여 치과위생사가 추정한 인식의 정확도가 낮게 나타났다. ‘나는 고객의 무례한 행동(반말, 하대)에 자존심이 상한다.’, ‘나는 고객이 합의된 사항 이행 후 합의와는 다른 태도나 말로 억지를 부릴 경우 억울함을 느낀다.’, ‘나는 상사가 업무 외에 사적인 심부름을 시킬 때 기분 나쁜 경우가 있다.’, ‘나는 고객 앞에서

**Table 1.** Comparison of objective agreement between dental hygienist and patient about emotional labor of dental hygienist

Item	Dental hygienist	Patient	Average difference	t(p)*
Even when dealing with dissatisfied customers, I try to be sincerely kind to them.	3.69	3.64	0.05	0.61(0.546)
I try to be helpful for treatment by fully demonstrating my professionalism based on my sincere heart for customers.	4.01	3.90	0.11	1.56(0.120)
I try to understand and empathize with the fear and pain of dental treatment in the position of customers.	3.99	3.71	0.28	3.35(0.001)
In spite of customers' unfair acts, I apologize for the clinic	3.48	3.50	-0.02	-0.21(0.831)
In case of conflicts with customers, I try to suppress my emotions for my vocational growth	3.75	3.74	0.01	0.16(0.876)
In case when customers misunderstand and point out my errors, I try to endure without making excuses.	3.37	3.46	-0.09	-0.93(0.365)
Even though I feel uncomfortable about customers' double-sided attitude, I suppress my emotions without expressing them	3.44	3.56	-0.12	-1.38(0.166)
Regardless of my emotions, I am forced to be kind to customers by the clinic.	2.94	3.28	-0.34	-3.27(0.001)
I am forced to conduct discriminatory acts depending on customers' social status and economic position.	2.49	2.79	-0.30	-2.91(0.004)
Even when there are mistakes by medical staffs in procedures, I am forced to explain and cover up in the position of clinic.	2.57	2.96	-0.39	-3.81(<0.001)
I intentionally use the language(sorry) that does not contain the sincerity.	2.97	2.87	0.10	0.99(0.323)
When customers do not obey directions, I superficially say that I understand while I do not sincerely understand them.	2.86	2.90	-0.04	-0.47(0.638)
When dealing with customers who distrust me, I exaggeratedly act in order not to get doubted about my professionalism.	2.67	2.79	-0.12	-1.19(0.234)
I feel afraid in case when customers scream loudly or act aggressively.	3.54	3.66	-0.12	-1.29(0.198)
My pride gets hurt by customers' rude behaviors(talking down or talking in the informal form).	3.98	3.99	-0.01	-1.83(0.855)
I feel like being victimized in case when customers make unreasonable demands with the attitude or words, different from the agreement with them.	3.90	3.90	0.00	-0.03(0.976)
In the work performance, I sometimes get the discriminatory treatment from customers or boss in accordance with position, sex, and age.	2.91	3.32	-0.41	-3.68(<0.001)
I sometimes feel bad when my boss sends me on personal errands.	3.28	3.72	-0.44	-4.40(<0.001)
I have an experience in getting hurt when my boss or colleague scolds me about work in front of customers.	3.45	3.66	-0.21	-2.02(0.044)
I sometimes feel hurt when customers who do not trust me ask for replacing me with another dental hygienist.	3.37	3.82	-0.45	-4.62(<0.001)

\*by independent t-test

**Table 2.** Congruence of dental hygienist on emotional labor of dental hygienist and congruence of patient on dental hygienist emotional labor

Item	Congruence 1				Congruence 2			
	Dental hygienist	Dental hygienists' estimation of patients' perception	Average difference	t(p)*	Patient	Patients' estimation of Dental hygienists' perception	Average difference	t(p)*
Even when dealing with dissatisfied customers, I try to be sincerely kind to them.	3.69	3.65	0.04	0.66(0.509)	3.64	3.72	-0.08	-1.21(0.228)
I try to be helpful for treatment by fully demonstrating my professionalism based on my sincere heart for customers.	4.01	3.84	0.17	3.79(<0.001)	3.90	3.91	-0.01	-0.12(0.905)
I try to understand and empathize with the fear and pain of dental treatment in the position of customers.	3.99	3.74	0.25	4.83(<0.001)	3.71	3.79	-0.08	-1.23(0.223)
In spite of customers' unfair acts, I apologize for the clinic	3.48	3.63	-0.15	-2.29(0.023)	3.50	3.58	-0.08	-1.28(0.201)
In case of conflicts with customers, I try to suppress my emotions for my vocational growth	3.75	3.70	0.05	0.93(0.353)	3.74	3.70	0.04	0.638(0.524)
In case when customers misunderstand and point out my errors, I try to endure without making excuses.	3.37	3.53	-0.16	-2.47(0.014)	3.46	3.62	-0.16	-2.01(0.047)
Even though I feel uncomfortable about customers' double-sided attitude, I suppress my emotions without expressing them	3.44	3.60	-0.16	-2.77(0.006)	3.56	3.61	-0.05	-0.63(0.530)
Regardless of my emotions, I am forced to be kind to customers by the clinic.	2.94	3.23	-0.29	-4.36(<0.001)	3.28	3.34	-0.06	-0.85(0.396)
I am forced to conduct discriminatory acts depending on customers' social status and economic position.	2.49	2.94	-0.45	-6.30(<0.001)	2.79	2.92	-0.13	-1.66(0.100)
Even when there are mistakes by medical staffs in procedures, I am forced to explain and cover up in the position of clinic.	2.57	3.13	-0.56	-7.59(<0.001)	2.96	3.07	-0.11	-1.61(0.110)
I intentionally use the language(sorry) that does not contain the sincerity.	2.97	3.23	-0.26	-4.06(<0.001)	2.87	3.14	-0.27	-3.88(<.001)
When customers do not obey directions, I superficially say that I understand while I do not sincerely understand them.	2.86	3.04	-0.18	-2.86(0.005)	2.90	3.01	-0.11	-1.35(0.180)
When dealing with customers who distrust me, I exaggeratedly act in order not to get doubted about my professionalism.	2.67	3.00	-0.33	-10.44(<0.001)	2.79	2.94	-0.15	-2.01(0.046)
I feel afraid in case when customers scream loudly or act aggressively.	3.54	3.53	0.01	0.15(0.885)	3.66	3.77	-0.11	-2.07(0.040)
My pride gets hurt by customers' rude behaviors(talking down or talking in the informal form).	3.98	3.68	0.30	4.91(<0.001)	3.99	4.05	-0.06	-1.01(0.313)
I feel like being victimized in case when customers make unreasonable demands with the attitude or words, different from the agreement with them.	3.90	3.64	0.26	4.29(<0.001)	3.90	3.82	0.08	1.51(0.314)
In the work performance, I sometimes get the discriminatory treatment from customers or boss in accordance with position, sex, and age.	2.91	3.22	-0.31	-4.68(<0.001)	3.32	3.42	-0.10	-1.41(0.161)
I sometimes feel bad when my boss sends me on personal errands.	3.28	3.41	-0.13	-1.94(0.054)	3.72	3.87	-0.15	-2.35(0.020)
I have an experience in getting hurt when my boss or colleague scolds me about work in front of customers.	3.45	3.45	0.00	0.06(0.947)	3.66	3.72	-0.06	-1.00(0.319)
I sometimes feel hurt when customers who do not trust me ask for replacing me with another dental hygienist.	3.37	3.44	-0.07	-0.99(0.322)	3.82	3.88	-0.06	-1.07(0.287)

\*by paired t-test

Congruence 1: Dental hygienist vs Dental hygienists' estimation of patients' perception

Congruence 2: Patient vs Patients' estimation of Dental hygienists' perception

직장상사나 동료로부터 업무에 대한 질타를 듣고 상처를 받은 경험이 있다.’, ‘나는 고객이 나를 신뢰하지 않고 다른 치과위생사로 업무를 대체 할 것을 요구하여 마음이 상할 때가 있다.’ 문항은 치과위생사가 추정 한 환자인식이 실제 환자인식보다 과소추정하는 것으로 나타났다. 그러나 정확도가 떨어지는 6문항 중 유일하게 ‘나는 진정성이 담기지 않은 언어(미안, 죄송)를 의도적으로 사용한다.’ 문항은 치과위생사가 추정 한 환자인식이 실제 환자인식보다 과대추정하는 것으로 나타났다. 나머지 14문항은 다소 차이가 있긴 하지만 비교적 정확도가 높게 나타났다.

치과위생사의 감정노동에 대한 실제 치과위생사의 인식을 환자가 추정한 치과위생사의 인식과 비교하여 정확도(Accuracy 2)를 분석한 결과, 9문항은 다소 차이가 있지만 정확도가 비교적 높은 편이고 11문항은 유의한 차이가 나타나 정확도가 낮은 것으로 나타났다. ‘나는 치과치료 시 발생하는 공포심과 통증을 고객의 입장에서 이해하고 공감하려고 노력한다.’ 문항은 실제 치과위생사의 인식보다 환자가 추정하는 치과위생사 인식이 과소추정되었으나, ‘나는 고객이 오해하여 나의 잘못을 지적 할 경우 변명하지 않고 참으려고 노력한다.’, ‘나는 나의 감정과 상관없이 고객에게 친절하도록 병원으로부터 강요받는다.’, ‘나는 고객의 사회적 지위와 경제적 위치에 따라 차별적인 행동을 하도록 병원으로부터 강요받는다.’, ‘나는 시술 과정에서 의료진의 실수가 발생하여도 병원의 입장에서 설명하고 무마 할 것을 강요받는다.’, ‘나는 나에게 불신을 가진 고객을 대할 때 나의 전문성을 의심 받지 않기 위해 과장되게 행동한다.’, ‘나는 고객이 큰 소리를 지르거나 과격한 행동을 할 경우 두려움을 느낀다.’, ‘나는 업무수행 시 고객 또는 직장상사에게 직위, 성, 나이에 따른 차별 대우를 받는 경우가 있다.’, ‘나는 상사가 업무 외에 사적인 심부름을 시킬 때 기분 나쁜 경우가 있다.’, ‘나는 고객 앞에서 직장상사나 동료로부터 업무에 대한 질타를 듣고 상처를 받은 경험이 있다.’, ‘나는 고객이 나를 신뢰하지 않고 다른 치과위생사로 업무를 대체 할 것을 요구하여 마음이 상할 때가 있다.’ 문항 10개는 실제 치과위생사의 인식보다 환자가 추정하는 치과위생사 인식이 과대추정하는 것으로 나타났다<Table 3>.

## 총괄 및 고안

감정노동은 업무자체에 대한 문제가 아니라 사람관계 속에서의 감정상태에 따른 문제이므로 감정노동을 느끼는 집단중심 연구뿐만 아니라 상호작용 집단의 연구도 함께 이루어져야 한다. 이렇게 두 집단의 단순 비교뿐만 아니라 상호인식을 추정하여 집단 간 인식 차이를 비교하고 얼마나 정확하게 인식하고 있는지를 확인 할 필요가 있다. Chaffee와 McLeod[10]의 상호지향성 모델은 이러한 비교를 체계화 비교할 수 있는 연구이고, 이러한 모델을 적용하여 집단의 인식을 비교하는 연구들이 여러 분야에서 선행되었다.

본 연구에서는 치과위생사 216명 환자 151명 총 367명을 대상으로 치과위생사의 감정노동에 대한 환자와 치과위생사의 인식을 단순 비교할 뿐만 아니라 서로가 상대집단에 대하여 추정한 자료를 분석하여 생각차이에 대한 자료를 토대로 환자와 치과위생사의 원활한 소통을 유도하고 감정노동에 대한 문제해결 및 치과위생사의 직업만족도 향상과 이직율을 감소시킬 수 있는 발전방향에 대한 기초자료를 제공하고자 수행하였다.

치과위생사의 감정노동에 대한 치과위생사와 환자의 인식 차이를 비교하기 위한 객관적 일치도를 분석한 결과, 감정노동에 대한 인식의 평점이 치과위생사보다 환자가 높은 것은 14문항, 치과위생사가 높게 나타난 것은 5문항, 동일한 인식으로 나타난 것은 1문항으로 환자가 치과위생사의 감정노동에 대하여 더 뚜렷하게 인식하였고, 감정노동 20문항 중 8문항에 유의한 차이가 나타났다. 이는 치과위생사가 느끼는 감

**Table 3.** Dental hygienists' accuracy and patient's accuracy about emotional labor

Item	Accuracy 1				Accuracy 2			
	Patient	Dental hygienists' estimation of patients' perception	Average difference	t(p)*	Dental hygienist	patients' estimation of Dental hygienists' perception	Average difference	t(p)*
Even when dealing with dissatisfied customers, I try to be sincerely kind to them.	3.64	3.65	-0.01	0.11(0.913)	3.69	3.72	-0.03	-0.24(0.809)
I try to be helpful for treatment by fully demonstrating my professionalism based on my sincere heart for customers.	3.90	3.84	0.06	-0.92(0.358)	4.01	3.91	0.10	1.41(0.158)
I try to understand and empathize with the fear and pain of dental treatment in the position of customers.	3.71	3.73	-0.02	0.27(0.787)	3.99	3.79	0.20	2.59(0.010)
In spite of customers' unfair acts, I apologize for the clinic	3.50	3.63	-0.13	1.58(0.115)	3.48	3.58	-0.10	-1.13(0.259)
In case of conflicts with customers, I try to suppress my emotions for my vocational growth	3.74	3.70	0.04	-0.55(0.582)	3.75	3.70	0.05	0.63(0.532)
In case when customers misunderstand and point out my errors, I try to endure without making excuses.	3.46	3.53	-0.07	0.83(0.406)	3.37	3.62	-0.25	-2.76(0.006)
Even though I feel uncomfortable about customers' double-sided attitude, I suppress my emotions without expressing them	3.56	3.60	-0.04	0.40(0.690)	3.44	3.61	-0.17	-1.85(0.065)
Regardless of my emotions, I am forced to be kind to customers by the clinic.	3.28	3.23	0.05	-0.45(0.650)	2.94	3.34	-0.40	-3.90(<0.001)
I am forced to conduct discriminatory acts depending on customers' social status and economic position.	2.79	3.94	-1.15	1.39(0.167)	2.49	2.92	-0.43	-3.82(<0.001)
Even when there are mistakes by medical staffs in procedures, I am forced to explain and cover up in the position of clinic.	2.96	3.13	-0.17	1.72(0.086)	2.57	3.07	-0.50	-4.78(<0.001)
I intentionally use the language(sorry) that does not contain the sincerity.	2.87	3.23	-0.36	3.65(<0.001)	2.97	3.14	-0.17	-1.67(0.097)
When customers do not obey directions, I superficially say that I understand while I do not sincerely understand them.	2.90	3.04	-0.14	1.50(0.134)	2.86	3.01	-0.15	-1.55(0.122)
When dealing with customers who distrust me, I exaggeratedly act in order not to get doubted about my professionalism.	2.79	3.00	-0.21	2.08(0.039)	2.67	2.94	-0.27	-2.66(0.008)
I feel afraid in case when customers scream loudly or act aggressively.	3.66	3.53	0.13	-1.52(0.129)	3.54	3.77	-0.23	-2.48(0.014)
My pride gets hurt by customers' rude behaviors(talking down or talking in the informal form).	3.99	3.68	0.31	-3.73(<0.001)	3.98	4.05	-0.07	-0.85(0.394)
I feel like being victimized in case when customers make unreasonable demands with the attitude or words, different from the agreement with them.	3.90	3.64	0.26	-3.23(0.001)	3.90	3.82	0.08	0.87(0.383)
In the work performance, I sometimes get the discriminatory treatment from customers or boss in accordance with position, sex, and age.	3.32	3.22	0.10	-0.95(0.342)	2.91	3.42	-0.51	-4.55(<0.001)
I sometimes feel bad when my boss sends me on personal errands.	3.72	3.41	0.31	-3.33(0.001)	3.28	3.87	-0.59	-6.10(<0.001)
I have an experience in getting hurt when my boss or colleague scolds me about work in front of customers.	3.66	3.45	0.21	-2.28(0.023)	3.45	3.72	-0.27	-2.61(0.009)
I sometimes feel hurt when customers who do not trust me ask for replacing me with another dental hygienist.	3.82	3.44	0.38	-4.23(<0.001)	3.37	3.88	-0.51	-5.17(<0.001)

\*by paired t-test

Accuracy 1: Patient vs Dental hygienists' estimation of Patients' hygienists' perception

Accuracy 2: Dental hygienist vs Patients' estimation of Dental hygienists' perception

정노동에 대한 환자 인식이 치과위생사가 느끼는 것보다 더 감정노동의 강도를 높게 인식했음을 알 수 있다.

치과위생사의 감정노동에 대하여 치과위생사 자신의 인식과 치과위생사 자신이 추정한 환자인식을 비교하기 위한 주관적 일치도 분석결과, 유의한 차이가 나타난 12문항중 4문항은 치과위생사들이 환자의 인식을 과소추정하였다. ‘나는 고객을 위하는 마음으로 나의 전문성을 최대한 발휘하여 치료에 도움을 주고자 노력한다.’, ‘나는 치과치료 시 발생하는 공포심과 통증을 고객의 입장에서 이해하고 공감하려고 노력한다.’, ‘나는 고객의 무례한 행동(반말, 하대)에 자존심이 상한다.’, ‘나는 고객이 합의된 사항 이행 후 합의와는 다른 태도나 말로 역지를 부릴 경우 억울함을 느낀다.’ 문항은 치과위생사들이 치과위생사들의 감정노동에 대한 환자의 인식을 본인들의 인식보다 과소추정하였다. 이는 곧 치과위생사는 환자들이 본인에게 느끼는 감정노동의 무게에 공감하지 못할 수 있다는 인식을 반영한 것일 수도 있다.

손과 장[12]의 연구에서는 치과위생사가 경험하는 무례함이 이직의도와 양의 상관관계를 나타냈고, 환자 및 방문자, 의사, 직원들 순으로 나타났으며 간호사를 대상으로 한 김과 윤[13]의 연구에서도 환자 및 가족, 의사, 동료 순으로 나타나 연구결과가 일치함을 보였다. 이렇게 상호관계적인 활동 속에서의 갈등 및 충돌을 피하고 해소할 수 있는 방법으로는 상호적인 이해를 돕는 근무환경개선 및 프로그램의 개발, 치과위생사의 인식개선과 소통을 위한 방안개선 마련과 이와 관련한 지속적인 연구가 필요하다고 생각한다.

치과위생사의 감정노동에 대하여 환자 자신의 인식과 환자 자신이 추정한 치과위생사인식을 비교하기 위한 주관적 일치도 분석결과, ‘나는 나의 직업적 성장을 위해 고객과 갈등이 발생 시 나의 감정을 억제하려고 노력한다.’, ‘나는 고객이 합의된 사항 이행 후 합의와는 다른 태도나 말로 역지를 부릴 경우 억울함을 느낀다.’ 문항은 환자 자신의 인식보다 치과위생사의 인식을 과소추정하였다. 한[14]의 연구에서는 본인에게 느끼고 생각하는 것과는 다르게 표현하려고 애쓰는 감정 부조화는 스트레스 및 직무 불만족과 관련이 있다고 하였고, 여 등[15]의 연구에서도 감정부조화와 감정부조화가 이직의도의 증가와 관련 있다고 하였다. 감정부조화의 문제를 해결하기 위해 김과 최[16]의 연구에서는 개인과 치과의료기관의 노력이 함께 해야 한다고 하였다. 이렇듯 치과위생사의 감정노동에 대한 문제는 개인의 문제로 혹은 치과위생사만의 문제로 한정될 수 없고, 치과의료기관 및 환자와의 함께 해야 할 필요가 있으며, 이러한 문제를 함께 해결할 수 있는 시스템 구축 및 프로그램 개발이 필요하다고 제안한다.

추정한 인식과 비교하여 정확도를 분석한 결과, 치과위생사는 6문항, 환자는 11문항에서 유의한 차이가 나타나 환자의 정확도가 상대적으로 낮게 나타났다. 이렇듯 치과위생사의 감정노동에 대한 인식의 차이는 구강병예방을 위한 업무수행에 있어서 상호적인 의사소통에 대한 필요를 나타내고 있다. 여기서 의미하는 의사소통은 치과위생사의 의사소통능력에 따라 감정노동이 좌우됨을 의미 할 수도 있겠지만 김과 이[17]의 연구에서는 감정노동과 의사소통능력과의 유의한 관계가 나타나지 않았다고 하였으며, 안[18]의 연구에서도 역시 연구결과가 일치하였다. 치과위생사의 감정노동에서 환자와의 상호적인 의사소통의 필요성은 치과위생사의 일방적인 의사소통 능력과는 별개의 것으로 서로 상호적인 이해를 위한 소통노력의 필요성을 의미하며, 소통할 수 있는 다양한 방법 모색과 이를 위한 지속적인 연구가 선행되어야 한다.

본 연구는 일부 지역의 치과위생사와 환자의 인식을 비교한 연구로 일반화하기에 어려우며, 치과위생사의 감정노동인식에 영향을 미치는 요인까지 접근하지 못한 한계가 있지만 치과위생사의 감정노동에 대한 상호관계집단의 인식을 단순비교한 것이 아니라 서로가 추정하는 인식, 그리고 그 추정인식이 얼마나 정확한지를 파악하여 관계를 이해하려는 시도에서 의미 있는 연구라고 생각한다. 그리고 후속연구에서는 치과위생사의 감정노동에 대한 인식에 영향을 미치는 요인을 알아보고 인구사회학적인 차이에 따른 인식

의 차이도 비교하여 치과위생사의 임상활동의 현실을 알리고 문제점의 개선방향 제시를 위한 진행이 필요하다고 생각한다. 치과위생사의 감정노동은 치과위생사의 직무만족도, 이직률과 나아가서는 국민의 구강병예방업무에 대한 전문성에 대해서도 영향을 줄 수 있는 문제인 만큼 치과의료기관과 환자 및 동료에 대한 상호이해를 위해 서로 소통할 수 있는 업무시스템구축 및 프로그램 개발과 지속적인 연구가 이루어져야 한다고 제언한다.

## 결론

본 연구는 상호지향성 모델을 적용하여 치과위생사의 감정노동에 대한 환자와 치과위생사의 인식을 비교분석하기 위해 치과위생사 216명, 환자 151명 총 367명을 대상으로 객관적 일치도, 주관적 일치도, 정확도를 조사한 결과 다음의 결론을 얻었다.

1. 객관적 일치도를 분석한 결과, 치과위생사의 감정노동에 대한 인식이 치과위생사보다 환자가 높게 나타난 문항이 20개 중 14문항으로 나타났고 이를 통하여 감정노동에 대하여 환자가 감정노동에 대하여 뚜렷하게 인식하였고, 두 집단 간 감정노동 20문항 중 8문항에 유의한 차이가 나타났다.

2. 주관적 일치도에서 치과위생사는 12문항, 환자는 5문항에서 유의한 차이가 나타나 치과위생사들이 환자들 보다 치과위생사의 감정노동에 대하여 본인의 인식보다 과소 혹은 과대 추정하는 것이 많이 나타났다.

3. 정확도에서는 치과위생사는 6문항, 환자는 11문항에서 유의한 차이가 나타나 치과위생사의 정확도가 상대적으로 높게 나타났다.

본 연구의 결과를 통하여 치과위생사의 감정노동에 대하여 치과위생사와 환자 인식의 단순 객관적 일치도 차이뿐만 아니라 주관적 일치도와 정확도까지 확인할 수 있었다. 치과위생사가 업무를 수행함에 있어서 보다 안정적이고 행복한 구강보건예방 활동을 능동적으로 수행하고, 국민의 구강건강 증진의 몰입 및 전문성 확립을 위해서 환자와 치과위생사의 집단 상호지향성 관계를 이해하고 치과위생사의 감정노동의 부정적인 요소를 해결 할 수 있는 방안에 대한 지속적인 관심과 연구가 필요하다고 제언한다.

## Acknowledgements

이 논문은 2018년도 광주여자대학교 대학연구비에 의하여 수행된 것임.

## References

- [1] Choi JW, Roh JH. Effects of personnel- related and job- related factors on quality of life of public employees. *Journal of Governmental Studies* 2017;23(3):93-124.
- [2] Kim SY, Chang SJ, Kim HR, Roh JH. A study on the relationship between emotional labor and depressive symptoms among korean industrial service employees. *Korean J Occup Environ Med* 2002;14(3):227-35. <https://doi.org/10.19067/jgs.2017.23.3.93>
- [3] Korea Employment Information Service (KEIS). 2014 Korea network for occupations and workers basic analysis report StatisticsDB[internet]. [cited 2018 Aug 23]. Available from <http://www.keis.or.kr>
- [4] Korea Employment Information Service (KEIS). 2016 Korea network for occupations and workers research report StatisticsDB[internet]. [cited 2018 Aug 23]. Available from

[www.kci.go.kr](http://www.kci.go.kr)

<http://www.keis.or.kr>

- [5] Kim CR, Choi JS. Mediating effects of burnout and moderating effects of organizational support on the relationship between emotional dissonance and job satisfaction in dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2018;18(4):489-99. <https://doi.org/10.13065/jksdh.20180050>
- [6] Choi BK, Kim JS, Ha MN. Effects of emotional labor and job characteristics on job stress and turnover intention in dental hygienists using the structural equation model. *J Korean Soc Dent Hyg* 2018;18(1):31-42. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2018.18.01.31>
- [7] Park HY, Jang GW, Lee GH, Lee MK, Lee GW, Iim Y, et al. The effects of emotional labor of dental hygienist on the job stress, anxiety and sleep. *J Korean Soc Dent Hyg* 2017;17(3):449-63. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2017.17.03.449>
- [8] Lee JR, Bae SM, Kim HJ. Influences of job performance of dental hygienists on emotional labor evaluation. *J Korean Soc Dent Hyg* 2016;16(6):835-47. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2016.16.06.835>
- [9] Moon SE, Kim YJ, Kim SY, Cho HE, Kang EJ, Hong SH, et al. A study on validity of non-surgical periodontal therapy of clinical dental hygienists. Seoul: Korea Dental Hygiene Association; 2017: 1-154.
- [10] Choi BK. Development and validation of the emotional labor scale for dental hygienists [Doctoral dissertation]. Cheonan: Univ. of Dankook, 2018.
- [11] Chaffee SH, Mcleod JM. Sensitization in panel design: A coorientational experiment. *Journalism Quarterly* 1968;45:661-9.
- [12] Son JL, Jang JH. The relationship between dental hygienist's exposure to incivility at workplace and their turnover intention. *J Korean Soc Dent Hyg* 2017;17(5):779-89. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2017.17.05.779>
- [13] Kim SY, Yoon SH. Effects of incivility experienced clinical nurses on job stress and the moderating effect of self-efficacy. *J Korean Acad Nurs Adm* 2017;23(1):8-17. <https://doi.org/10.11111/jkana.2017.23.1.8>
- [14] Han JW. The effects of personality and emotional labor stress on job satisfaction. *J Secretarial Studies* 2005;14(1):145-67.
- [15] Yeo HJ, Park JY, Moon JY. A study of display rule for none face-to-face emotional worker's job satisfaction. *J Korean Soc Qual Manag* 2016;44(3):649-60. <https://doi.org/10.7469/JKSQM.2016.44.3.649>
- [16] Kim CR, Choi JS. The effects of personality and emotional labor stress on job satisfaction. *J Secretarial Studies* 2005;14(1):145-67.
- [17] Kim SH, Lee MA. Effects of emotional labor and communication competence on turnover intention in nurses. *J Korean Acad Adm* 2014;20(3):332-41. <https://doi.org/10.11111/jkana.2014.20.3.332>
- [18] Ahn SY. The convergence relation of communication, emotional labor, and organizational commitment among nurse. *J Convergence Soc* 2017;8(6):147-52. <https://doi.org/10.15207/JKCS.2017.8.6.147>