



Original Article

임상 치과위생사의 회복탄력성에 미치는 영향

이혜진¹ · 민희홍²

¹호원대학교 치위생학과 · ²대전보건대학교 치위생(학)과

The influence of resilience of clinical dental hygienists

Hye-Jin Lee¹ · Hee-Hong Min²

¹Department of Dental Hygiene, Howon University

²Department of Dental Hygiene, Daejeon Health Institute of Technology

Corresponding Author: Hee-Hong Min, Department of Dental Hygiene, Daejeon Health Institute of Technology, Chungjeong-ro, Dong-gu, Daejeon-si, 54504, Korea, Tel: +82-42-670-9194, Fax: +82-42-670-9586, E-mail: hhmin1@hanmail.net

ABSTRACT

Objectives: This study aimed to examine the factors affecting the resilience of emotional intelligence, self-esteem, and social support of clinical dental hygienists. **Methods:** Participants were 200 clinical dental hygienists. Data were collected from June to August, 2022 and analyzed using PASW Statistics 26.0. **Results:** The mean scores for resilience, emotional intelligence, self-esteem and social support were 3.66, 3.59, 3.69 and 4.04 respectively. Significant differences were observed in the level of resilience between marital status, educational level, monthly income, and work intensity of the clinical dental hygienists ($p < 0.05$). Resilience showed a significant relationship with self-esteem ($r = 0.664$), social support ($r = 0.626$), and emotional intelligence ($r = 0.732$). The results of the multiple regression analysis showed that social support was the strongest predictor of resilience, explaining 42.9% of the total variance ($F = 38.440$, $p < 0.001$). **Conclusions:** The findings suggest that efforts should be made to increase social support that affects the resilience of clinical dental hygienists.

Key Words: Emotional intelligence, Resilience, Self-esteem, Social support

색인: 감성지능, 회복탄력성, 자아존중감, 사회적지지

서론

첨단 의료 장비의 발전, 의료소비자 중심의 의료서비스, 병원 대형화 등 의료 환경의 변화로 의료종사자들은 수준 높은 의료기술과 전문성, 직무 다양화 및 개인의 감정이 통제된 질 높은 의료서비스 등에 대한 요구로 스트레스를 받고 있다[1]. 임상 치과위생사 또한 환자상담, 병원관리, 예방치치, 진료협조 등 다양한 업무와 과중한 업무량, 환자와의 감정노동, 직장 내 갈등 등으로 많은 스트레스를 받으며 이로 인해 건강상의 문제, 이직, 퇴사 등을 경험하기도 한다[2,3]. 2021년 보건의료인력 실태조사에 따르면 2020년 기준 치과위생사 면허자 82,784명 대비 의료기관에서 활동하고 있는 임상 치과위생사의 수는 46,303명이며 약 55.9%로 의료기관 활동률이 여전히 낮은 상황이다[3]. 또한 치과위생사의 평균 이직률은 27.4%로 보건의료인력 중 3위를 차지할 정도로 많은 치과위생사가 병원을 떠나면서 의료현장에는 충분한 인력이 제공되지 못하고 있다[3]. 그러나 모든 치과위생사가 스트레스를 견디지 못하고 퇴사나 이직을 하는 것은 아니다. 사람마다 스트레스를 극복하는 힘은 다르며 높은 스트레스를 조절하여 유연하게 대처할 수 있도록 하는 힘을 회복탄력성에서 찾을 수 있다[4,5].

회복탄력성은 시련, 역경, 스트레스 등 부정적 환경요인들에 대해 유연하게 반응하고 성공적으로 적응하여 성장할 수 있는 개인의 심리적 자원으로 힘든 상황을 극복하고 적극적 태도로 상황을 대처하여 역할수행능력에 긍정적 영향을 미친다[4,5]. 회복탄력성이 높은 사람은 삶을

긍정적으로 바라보고 스트레스로부터 빨리 회복하며 회복탄력성이 높을수록 정신적 안녕감이 증가하고 간호 서비스의 질이 향상되며 대인관계를 향상해 정서적 고통을 덜 받는다고 하였다[6]. 조직적 측면에서 회복탄력성은 직무만족도를 높이고 직무스트레스와 소진을 예방하며 이직의도가 감소하여 조직몰입이 증가한다고 보고되었다[7]. 이러한 회복탄력성은 선천적으로 결정되는 것이 아니라 시간의 변화에 역동적으로 변하며 변화와 도전적 환경에서 적응, 교육 등 다양한 방식을 통해 후천적 습득이 가능하다[8]. 그러므로 임상 치과위생사의 적응을 촉진하고 스트레스 상황을 조절할 수 있도록 회복탄력성 향상을 위한 프로그램 개발, 다양한 활동, 제도적 접근 등 적극적 관심이 필요하다.

회복탄력성에 영향을 주는 요인은 다양하며 개인적 특성, 환경, 문화, 교육, 사회적지지 등이 포함된다고 보고되었으며 선행연구에서 셀프리더십과 인성, 공감능력, 감사성향, 감성지능, 사회적지지, 자아존중감 등이 회복탄력성에 영향을 미치는 요인으로 보고되었다[4-12]. 이 중 감성지능은 자신과 타인의 감성을 정확하게 인지하고 스스로 감성을 상황에 맞게 효과적으로 활용, 조절할 줄 아는 능력으로 감성지능이 높으면 조직의 공식적 업무성과가 높고 직무만족, 조직몰입 등에서 긍정적인 영향을 미치며, 직무스트레스, 불안 등과 같은 부정적 감성을 감소시킨다[13,14]. 특히 서비스 업종에 있어 대인관계 문제를 해결하고, 갈등을 최소화하여 효과적인 서비스 제공에 긍정적인 역할을 하는 감성지능의 중요성이 증가하고 있으며 물리치료를 대상으로 한 연구에서 감성지능이 회복탄력성에 긍정적인 영향을 미친다고 보고되었다[10,15]. 사회적지지만 타인과의 교류로부터 얻는 모든 긍정적 자원으로 적극적 사회적지지를 받으면 자신을 긍정적으로 수용하고 적응과 문제해결능력이 향상되어 업무에서 성취감, 직무만족, 조직몰입을 높이며 긴장감소와 직무스트레스를 완화한다[11,16,17]. 또한 사회적지지는 직무스트레스와 소진으로부터 보호하여 회복탄력성에 긍정적 영향을 미치고 사회적지지가 높을수록 감성지능이 높아 이직률을 감소시킨다고 하였다[11]. 자아존중감이란 자신을 유능하고 가치 있는 사람으로 평가하는 개념으로 자아존중감이 높을수록 불안, 스트레스, 분노 표현을 낮추고 치과위생사의 직무만족과 회복탄력성에 긍정적 영향을 끼치며 회복탄력성과 자아존중감은 상호 관련성 있는 요인으로 자아존중감이 회복탄력성에 영향을 미친다고 하였다[12,18,19].

선행연구에서 감성지능, 사회적지지, 자아존중감 및 회복탄력성은 서로 관련 있는 요인으로 이직 및 스트레스 조절 등에 영향을 준다는 것을 알 수 있다[13-19]. 하지만 대다수 연구가 유아교사, 간호사 등 타 직업군을 대상으로 회복탄력성에 관한 단편적 연구가 진행되었으며 임상 치과위생사를 대상으로 회복탄력성과 감성지능, 사회적지지, 자아존중감 등 세 가지 요인과의 관련성에 관한 연구는 미미한 수준이다. 따라서 임상 치과위생사를 대상으로 사회적지지, 감성지능, 자아존중감이 회복탄력성에 미치는 영향을 파악하고 이를 향상할 수 있는 요인을 파악하여 회복탄력성 제고 프로그램을 개발하기 위한 방향을 제시하고자 한다.

연구방법

1. 연구대상

자료 수집은 2022년 6월 1일부터 2022년 8월 30일까지 경상·경기·전라·충청 지역의 치과 병원과 치과의원에 재직 중인 치과위생사를 임의 표본추출한 후 자기기입식 설문을 통해 작성되었다. G*power 3.1.9.4를 이용하여 표본수를 산출하였으며 분석에 사용할 회귀분석에 대한 유의수준 0.05, 검정력 0.95와 효과크기 0.15로 설정하여 최소 연구대상자 수는 184명이고, 탈락률을 고려한 200명을 연구대상으로 하였다. 연구는 00대학교 기관생명윤리위원회 승인(IRB No: 1041490-20220616-HR-001)을 받은 후 연구대상자의 사전 동의를 얻은 후 시행하였다.

2. 연구도구

일반적 특성 8문항, 회복탄력성 27문항, 사회적지지 12문항, 자아존중감 10문항, 감성지능 16문항으로 구성되었다. 회복탄력성은 Shin 등[20]이 개발한 회복탄력성 검사 도구를 사용했으며 27문항으로 하위요인은 감정통제력, 충동통제력, 감사하기, 커뮤니케이션 능력 등 9개 요인으로 구성되었다. 자아존중감은 총 10문항으로 Rosenberg[21]가 개발한 자아존중감 도구를 Jeon[22]이 번역한 도구를 사용하였다. 사회적지지는 Zimet 등[23]의 사회적지지 도구를 사용하였으며 총 12문항으로 하위요인은 가족지지, 특별지지, 친구지지의 3가지 영역으로 구성되었다. 감성지능은 Wong과 Law[24]가 개발하고 Kim[25]이 사용한 연구 도구로 총 16문항으로 구성되었다. 모든 도구는 Likert 5점 척도로 회복탄력성, 사회적지지, 감성지능, 자아존중감의 점수가 5점에 가까울수록 높음을 나타내며, 신뢰도 Cronbach's α 는 회복탄력성 0.881, 자아존중감 0.856, 사회적지지 0.931, 감성지능은 0.867이었다.

3. 자료분석

수집된 자료의 통계분석은 PASW Statistics (ver 26.0; IBM Co., Armonk, NY, USA)을 사용하였다. 연구대상자의 회복탄력성, 자아존중감,

사회적지지, 감성지능의 수준 정도를 알아보기 위해 기술통계분석을 하였다. 일반적 특성에 따른 회복탄력성, 자아존중감, 감성지능, 사회적지지의 차이는 t-검정, ANOVA, 사후검정 Scheffe'로 검증하였다. 변수 간의 상관관계는 피어슨 상관분석을 또 단계적 다중회귀분석을 이용하여 회복탄력성에 미치는 영향요인을 분석하였고 유의수준은 0.05로 두었다.

연구결과

1. 변수의 특성

연구대상자의 회복탄력성 3.66점이었고, 자아존중감은 3.69점이었으며, 사회적지지는 4.04점이었고, 감성지능은 3.59점이었다<Table 1>.

Table 1. Degree of the variables

| Variables | Item | Min | Max | Mean±SD | Cronbach's α |
|------------------------|------|------|------|-----------|--------------|
| Resilience | 27 | 2.63 | 5.00 | 3.66±0.41 | 0.881 |
| Self-esteem | 10 | 1.93 | 4.90 | 3.69±0.56 | 0.856 |
| Social support | 12 | 2.00 | 5.00 | 4.04±0.62 | 0.931 |
| Emotional intelligence | 16 | 2.94 | 5.00 | 3.59±0.47 | 0.867 |

2. 일반적 특성에 따른 회복탄력성의 정도

일반적 특성에서는 결혼($p=0.001$), 학력($p=0.015$), 월급여($p=0.021$), 근무강도($p=0.023$)에서 유의한 차이가 있었다. 사후검정 결과에서 학력은 '대학원 과정 및 졸업'에서, 월급여는 '350만원 이상'에서, 근무강도는 '견딜만하다'에서 높게 나타났다<Table 2>.

Table 2. Differences in resilience according to general characteristics

| Characteristics | Division | N | Resilience | t/F(p^*) |
|----------------------------|-------------------|-----|-------------------------|--------------|
| Age | ≤25 | 58 | 3.64±0.45 | 2.496 |
| | 26-28 | 67 | 3.59±0.38 | (0.085) |
| | ≥29 | 75 | 3.74±0.39 | |
| Marital status | Single | 164 | 3.62±0.42 | -3.527 |
| | Married | 36 | 3.84±0.33 | (0.001) |
| Educational level | College | 78 | 3.61±0.38 ^a | 4.293 |
| | University | 83 | 3.63±0.41 ^a | (0.015) |
| | ≥Graduate school | 39 | 3.83±0.45 ^b | |
| Medical institution | Dental clinic | 152 | 3.65±0.41 | -0.763 |
| | Dental hospital | 48 | 3.70±0.41 | (0.447) |
| Career (yr) | ≥3 | 90 | 3.64±0.44 | 2.792 |
| | 4-6 | 51 | 3.59±0.78 | (0.064) |
| | 7≤ | 59 | 3.76±0.39 | |
| Position | General hygienist | 157 | 3.64±0.40 | -1.612 |
| | Senior hygienist | 43 | 3.75±0.44 | (0.109) |
| Monthly income (KRW10,000) | 200-249 | 114 | 3.62±0.42 ^a | 3.311 |
| | 250-299 | 50 | 3.67±0.40 ^a | (0.021) |
| | 300-349 | 29 | 3.69±0.35 ^a | |
| | 350≤ | 7 | 4.12±0.27 ^b | |
| Work intensity | Hard | 61 | 3.58±0.46 ^a | 3.866 |
| | Stand | 94 | 3.65±0.38 ^{ab} | (0.023) |
| | Bearable | 45 | 3.80±0.39 ^b | |

*by the t-test for two groups and one-way ANOVA (post-test Scheffe') for three or more groups

^{a,b,c}The same character indication shows that there is no statistical significance.

3. 변수 간의 상관관계

회복탄력성은 자아존중감($r=0.664$), 사회적지지($r=0.626$), 감성지능($r=0.732$)은 양의 상관관계가 있었다. 독립변수 간의 상관관계는 사회적지지와 자아존중감($r=0.561$), 감성지능($r=0.542$)은 양의 상관관계가 있었고, 자아존중감과 감성지능($r=0.595$)도 양의 상관관계가 있었다<Table 3>.

Table 3. Correlation of compassion self-esteem, social support, emotional intelligence on resilience

| Variables | Resilience | Self-esteem | Social support | Emotional intelligence |
|------------------------|------------|-------------|----------------|------------------------|
| Resilience | 1.000 | | | |
| Self-esteem | 0.664** | 1.000 | | |
| Social support | 0.626** | 0.561** | 1.000 | |
| Emotional intelligence | 0.732** | 0.595** | 0.542** | 1.000 |

** $p<0.01$ by pearson's correlation coefficient

4. 회복탄력성에 영향을 미치는 요인

회복탄력성을 종속변수로 하고, 일반적 특성, 자아존중감, 감성지능, 사회적지지를 설명변수로 하여 단계적 다중회귀분석을 수행하였다. 일반적인 특성은 더미변수로 전환하여 분석하였다. Durbin-Watson 검정계수는 1.873으로 기준치인 10 이하로 자기상관성의 문제가 없었고, 분산팽창인자(VIF)는 1.018-1.039, 공차한계는 0.963-0.983로 나타났다($F=38.440$, $p<0.001$). 연구대상자의 회복탄력성에 영향을 미치는 요인은 근무강도_더미2($\beta=0.110$, $p<0.043$), 결혼_더미(Yes/No)($\beta=0.111$, $p<0.043$), 월급여_더미3($\beta=0.151$, $p<0.006$), 사회적지지($\beta=0.585$, $p<0.001$)에서 유의하였고, 가장 영향을 미치는 요인은 사회적지지로 나타났으며, 설명력은 42.9%이었다<Table 4>.

Table 4. Influencing factors of resilience

| Variables | B | SE | β | t | p^* | Tolerance | VIF |
|--|-------|-------|---------|--------|-------|-----------|-------|
| (constant) | 2.038 | 0.146 | | 13.989 | 0.001 | | |
| Married_dummy (Yes/No) | 0.118 | 0.058 | 0.111 | 2.033 | 0.043 | 0.969 | 1.032 |
| Monthly income_dummy3 (300-349/ ≤ 350) | 0.339 | 0.121 | 0.151 | 2.796 | 0.006 | 0.978 | 1.023 |
| Work intensity_dummy2 (Stand/Bearable) | 0.108 | 0.053 | 0.110 | 2.032 | 0.043 | 0.983 | 1.018 |
| Social support | 0.388 | 0.036 | 0.585 | 10.719 | 0.001 | 0.963 | 1.039 |

$R^2=0.441$, adjusted $R^2=0.429$, $F=38.440$ ($p<0.001$), Durbin-Watson: 1.873

*by stepwise multiple regression analysis at $\alpha=0.05$

총괄 및 고안

임상 치과위생사의 회복탄력성 및 사회적지지, 감성지능, 자아존중감의 정도를 알아보고 서로 관계를 파악하여 회복탄력성에 영향을 미치는 요인을 찾아봄으로써 임상 치과위생사의 회복탄력성 제고 프로그램을 개발하기 위한 방향을 제시하고자 한다.

대상자의 회복탄력성은 3.66점으로 나타났다. 회복탄력성은 어려움을 극복하고 향상된 능력을 발휘하게 하며 업무성과, 조직몰입을 높이고 이직의도를 감소시키는 중요한 요인이다. 하지만 본 연구에서 회복탄력성은 치과위생사를 대상으로 한 Park과 Leel[26]의 3.37점보다 높게 나타났으나 한국인의 평균 회복탄력성인 3.68점보다는 낮게 나타나[27] 임상 치과위생사의 회복탄력성을 높이기 위한 프로그램을 개발하고 적용하는것이 필요함을 확인하였다.

사회적지지는 4.04점으로 3.69점인 Won[28]의 연구보다 높게 나타났으나 Kim과 Park[29]의 4.13점보다 낮게 나타났다. 이러한 연구결과를 측정도구의 차이에서 기인한 것으로 보이며 더불어 코로나 펜데믹 시기에 연구가 수행되어 평소와 다른 근무환경이 영향을 미쳤을 것으로 생각된다. 따라서 펜데믹 이후 같은 도구를 사용한 반복적 연구를 통해 연구검증이 필요하다. 보건의료인력실태조사[3]에 따르면 조직문화 및 직종 내 갈등 등이 치과위생사의 최근 이직 이유라고 하였다. 사회적지지는 소진과 이직의도를 감소시키고 직무스트레스를 완화하므로[11,16,17]

멘토링, 워크숍, 심리상담 등 구성원을 이해할 수 있는 제도 및 프로그램 운영을 통해 사회적지지를 향상시키고 조직 내 갈등을 완화하면 이직 의도를 저하시킬 수 있을 것으로 사료된다. 본 연구대상자의 감성지능은 3.59점으로 3.47점인 Kim[30]의 연구보다 높았다. 이는 본 연구에서 연구대상자의 연령, 경력, 학력이 높아 나타난 결과로 보이며 연령, 결혼상태, 근무년수, 학력, 직위가 높을수록 감성지능이 높게 나타난다는 선행연구와 일치하였다[31].

임상 치과위생사의 일반적 특성에 따른 회복탄력성의 차이를 보면 결혼, 학력, 월급여, 근무강도에서 유의한 차이가 있었다. Choi와 Shin은[32] 기혼인 경우와 학력이 높은 경우 회복탄력성의 하위요인 중 충동통제력과 원인분석력이 높게 나타나 회복탄력성이 더 높다고 하였으며 임상 치과위생사를 대상으로 한 Park과 Lee[26]의 연구에서도 기혼자에서, 학력 및 근무지 만족도가 높을수록 회복탄력성이 높게 나타나 선행연구와 일치하였다. Lee 등[33]은 치과병원의 근무자가 치과의원의 근무자보다 조직 내 많은 요구 등으로 감정노동이 높아 회복탄력성이 낮게 나타났다고 하였으며 급여가 높을수록 적절한 자아통제를 바탕으로 회복탄력성이 높다고 하였다. 이는 본 연구의 결과와도 유사하게 나타나 근무강도가 높은 경우, 급여, 인센티브 등 적절한 보상을 통해 회복탄력성을 높일 수 있을 것으로 생각되며 기관의 조직적인 방안이 필요하다고 생각된다.

본 연구의 주요 변수들의 상관관계를 보면, 회복탄력성은 자아존중감($r=0.664$), 사회적지지($r=0.626$), 감성지능($r=0.732$)과 양의 상관관계를 나타내었다. 이는 선행연구에서 자아존중감, 사회적지지가 높을수록 회복탄력성이 높았고 사회적지지가 높을수록 감성지능이 높다고 한 결과와 일치하였다. 따라서 임상 치과위생사의 회복탄력성을 높이기 위해서는 사회적지지, 감성지능, 자아존중감 등을 향상시키는 방안이 필요하다고 사료된다.

임상 치과위생사의 회복탄력성에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 사회적지지였고, 근무강도_더미2, 결혼_더미, 월급여_더미3 순으로 전체 설명력은 42.9%로 나타났다. Kim과 Park [29]의 연구에서도 사회적지지가 회복탄력성에 가장 영향력 있는 요인으로 확인되었으며 이는 본 연구와 일치하였다. 본 연구를 통해 치과위생사의 사회적지지는 회복탄력성에 가장 큰 영향을 미치며, 회복탄력성에 긍정적 영향을 미치는 감성지능과 양의 상관관계가 있음을 확인하였으므로 워크숍, 멘토링, 코칭, 상담, 동아리 활동 지원 등 서로 이해할 수 있는 조직문화를 만들고 지속적인 상사, 동료의 지지체계를 구축하여 회복탄력성을 높이는 것이 필요한 것으로 생각된다.

본 연구는 코로나19 상황에서 실시되고 일부 지역에서 근무하는 치과위생사를 대상으로 진행되어 일반화하기 어렵다. 하지만 임상 치과위생사의 회복탄력성에 가장 큰 영향을 미치는 요인을 확인하여 차후 프로그램 개발을 위한 방향 제시에 의의가 있다. 이상의 결과를 바탕으로 임상 치과위생사의 회복탄력성을 높이기 위해 사회적지지를 제고할 수 있는 프로그램 개발과 운영 후 그 효과에 대한 검증이 필요하며 동일한 도구를 사용하여 임상 치과위생사의 감성지능, 사회적지지, 회복탄력성의 영향에 관한 반복적 연구가 필요하다고 생각된다.

결론

본 연구는 임상 치과위생사의 회복탄력성 및 사회적지지, 감성지능, 자아존중감의 정도를 알아보고 서로 관계를 파악하여 회복탄력성 제고를 위한 프로그램 개발 및 적용에 기초자료로 활용하고자 임상 치과위생사 200명을 분석하였으며 결론은 다음과 같다.

1. 치과위생사의 회복탄력성 3.66점이었고, 사회적지지는 4.04점이었으며, 자아존중감은 3.69점이었고, 감성지능은 3.56점이었다.
2. 일반적 특성에 따른 회복탄력성은 결혼, 학력, 월급여, 근무강도에서 유의한 차이가 있었다($p<0.05$).
3. 회복탄력성과의 상관관계 결과, 자아존중감($r=0.664$), 사회적지지($r=0.626$), 감성지능($r=0.732$)은 양의 상관관계가 있었다. 독립변수 간의 상관관계결과, 자아존중감과 사회적지지($r=0.561$), 감성지능($r=0.595$)에서, 사회적지지와 감성지능($r=0.542$) 모두 양의 상관관계가 있었다.
4. 연구대상자의 회복탄력성에 영향을 미치는 요인은 근무강도($\beta=0.110$, $p<0.043$), 결혼_더미(Yes/No)($\beta=0.111$, $p<0.043$), 사회적지지($\beta=0.585$, $p<0.001$)고, 가장 영향을 미치는 요인은 사회적지지로 나타났으며, 설명력은 42.9%이었다.

이상의 결과, 임상 치과위생사의 회복탄력성에 사회적지지가 가장 큰 영향요인으로 확인되었으며 회복탄력성을 높이기 위해 사회적지지 체계를 구축하고 증진하기 위한 프로그램 개발이 필요하다.

Conflicts of Interest

The authors declared no conflict of interest.

Authorship

Conceptualization: HH Min; Data collection: HH Min, HJ Lee; Formal analysis: HH Min; Writing-original draft: HJ Lee; Writing-review&editing: HH Min, HJ Lee

References

1. Yang YK. A study on burnout, emotional labor, and self-efficacy in nurses. *J Korean Acad Nurs Adm* 2011;17(4):423-31.
2. Lee ML, Lee HC. The effect of job stress and turnover intention in dental hygienists. *Journal of KOEN* 2017;11(3):249-56. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2016.16.02.303>
3. Korea Institute for health and social affairs. Measures to improve the working environment and treatment of health workforce. Sejong: Ministry of Health and Welfare; 2021: 661-77.
4. Tugade MM, Fredrickson BL, Feldman BL. Psychological resilience and positive emotional granularity: examining the benefits of positive emotions on coping and health. *J Pers* 2004;72(6):1161-90. <https://doi.org/10.1111%2Fj.1467-6494.2004.00294.x>
5. Kwon SH, Lee SY. Comparing kindergarten teachers' role conflict and its influence on performance in high and low resilience groups. *Korean Journal of Early Childhood Education* 2011;31(2):311-31. <https://doi.org/10.18023/kjece.2011.31.2.014>
6. Shin ES, An MJ, Choi ML, Lee AK, Jeon EA, Jeoung YM, et al. Factors influencing quality of nursing service among clinical nurses: focused on resilience and nursing organizational culture. *J Korean Clin Nurs Res* 2017;23(3):302-11. <https://doi.org/10.22650/JKCNr.2017.23.3.302>
7. Ryu K, Kim JK. A study on relationships among resilience, stress, burnout and organizational commitment of hospital nurses. *Jour. of KoCon.a* 2016;16(7):439-50. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2016.16.07.439>
8. Jackson D, Firtko A, Edenborough M. Personal resilience as a strategy for surviving and thriving in the face of workplace adversity: a literature review. *Journal of Advanced Nursing* 2007;60(1):1-9. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04412.x>
9. Lee MR. The relationship of personality, gratitude, empathy and resilience in nursing students. *Journal of the Korean Data & Information Sci Soc* 2022;33(4):645-55. <https://doi.org/10.7465/jkdi.2022.33.4.645>
10. Kwon HJ, Jeong GY. The effect of emotional intelligence of physical therapist on job stress through resilience. *Journal of Wellness* 2019;14(2):253-69. <https://doi.org/10.21097/ksw.2019.05.14.2.253>
11. Song JS, Huh SY. Moderating effects of self-efficacy and social support on the relationship between resilience and burnout: focusing on nurses' experiences. *Health and Social Welfare Review* 2008;38(4):544-70. <https://doi.org/10.15709/hswr.2018.38.4.544>
12. Min HH. The relationships among professional self-concept, self-esteem and job satisfaction in the clinical dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2018;18(1):55-63. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2018.18.01.55>
13. Sener E, Demirel O, Sarlak K. The effect of the emotional intelligence on job satisfaction. *Studies in Health Technology Informatics* 2009;146:710-1.
14. Codier E, Kooker BM, Shultz J. Measuring the emotional intelligence of clinical staff nurses: an approach for improving the clinical care environmen. *Nurs Adm Q* 2008;32(1):8-14. <https://doi.org/10.1097/01.naq.0000305942.38816.3b>
15. Hwang HB. The effects of clinical nurses emotional intelligence on psychological burnout[Master's thesis]. Seoul: Hanyang University, 2012.
16. Bae JM. The Relationships among job stressors, job satisfaction and organizational commitment of police officials-focusing on moderating effects of social support. *Fire Science and Engineering* 2014;28(6):99-107. <https://doi.org/10.7731/KIFSE.2014.28.6.099>
17. Park EJ, Moon TH. The influence of perceived job stress, teacher efficacy, social support and organizational effectiveness on early childhood education teachers. *Korean Journal of Early Childhood Education* 2011;31(2):75-98. <https://doi.org/10.18023/kjece.2011.31.2.004>
18. Kim EH. The Relations among kindergarten teachers' occupational stress, social support and self-esteem[Master's thesis]. Seoul: Yonsei University, 2004.
19. Lee HJ. The effects of self-esteem and social support on resilience in preschool teachers[Master's thesis]. Cheonan: Dankook University, 2016.
20. Shin WY, Kim MG, Kim JH. Developing measures of resilience for Korean adolescents and testing cross, convergent, and discriminant validity. *Studies on Korean Youth* 2009;20(4):105-31.
21. Rosenberg M. Which significant other? *Am Behav Sci* 1973;16(6):829-60. <https://doi.org/10.1177/000276427301600603>
22. Jon BJ. Self-esteem: a test of its measurability. *Yonsei Nonchong* 1974;11(1):107-30.
23. Zimet GD, Dahlem NW, Zimet SG, Farley GK. The multidimensional scale of perceived social support. *Journal of Personality Assessment* 1988;52(1):30-41. https://psycnet.apa.org/doi/10.1207/s15327752jpa5201_2.
24. Wong C, Law KS. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study. *Leadersh Q*

- 2002;13(3):243-74. [https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)
25. Kim JY. Convergence effects of empathy ability, emotional intelligence on emotional labor in some dental hygienists. *J Korea Converg Soc* 2018;9(5):53-60. <https://doi.org/10.15207/JKCS.2018.9.5.053>
 26. Park AR, Lee HJ. Convergence factors influencing workplace bullying and resilience on retention intention in dental hygienists. *JCIT* 2019;9(12):236-43. <https://doi.org/10.22156/CS4SMB.2019.9.12.236>
 27. Kim JH. Resilience. 1st ed. Goyang: Wisdomhouse; 2011: 61-79, 219-55.
 28. Won YS. Convergence study about grit among dental hygienist. *JCIT* 2022;12(1):99-108. <https://doi.org/10.22156/CS4SMB.2022.12.01.099>
 29. Kim NH, Park SY. Effect of emotional intelligence and social support on resilience of student nurses. *JKAIS* 2019;20(3):194-202. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2019.20.3.194>
 30. Kim JY. Convergence effects of empathy ability, emotional intelligence on emotional labor in some dental hygienists. *Journal of the Korea Convergence Society* 2018;9(5):53-60. <https://doi.org/10.15207/JKCS.2018.9.5.053>
 31. 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* 2013;33(3):540-64. <https://doi.org/10.15709/hswr.2013.33.3.540>
 32. Choi JS, Shin JS. A study on the analysis of special education teachers' resilience. *Journal of Intellectual Disabilities* 2013;15(1):195-215.
 33. Lee HJ, Kang KM, Lee YJ, Lee HJ, Choi HJ, Ha MH, et al. The effect of emotional intelligence and resilience on emotional labor of the dental hygienists. *J Korean Oral Health Sci* 2019;7(2):36-42. <https://doi.org/10.33615/jkohs.2019.7.2.36>