

## 일부 치과위생사의 감정노동과 직무소진과의 관련성: 직무스트레스의 매개효과를 중심으로

정은경

울산과학대학교 치위생과

## Relationship between emotional labor and burnout among dental hygienists

Eun-Kyung Jung

Department of Dental Hygiene, Ulsan College

\*Corresponding Author: Eun-Kyung Jung, Department of Dental Hygiene, Ulsan College, 700 Bong su-ro(Rd), Dong-gu, Ulsan 682-715, Korea, Tel: +82-52-230-0798, Fax: +82-52-230-0790, E-mail: ekjung@uc.ac.kr  
Received: 31 March 2015; Revised: 18 January 2016; Accepted: 25 January 2016

### ABSTRACT

**Objectives:** The purposes of this study is to examine the relationship between emotional labor and burnout among dental hygienists.

**Methods:** A self-reported questionnaire was completed by 247 dental hygienists from September 4 to October 9, 2014. The questionnaire consisted of emotional labor, job burnout, and job stress. Emotional labor included frequency of emotional expression, compliance with emotional regulation, emotional diversity, and emotional dissonance by the instrument of Morris and Feldman. Job burnout was adopted from Maslach burnout inventory(MBI). Job stress was adopted from instrument of Chang. Except 13 incomplete answers, 234 data were analyzed by AMOS 18.0 and SPSS 18.0 program.

**Results:** The emotional labor has a significant positive relation to the job burnout. There was a statistical significance between emotional labor and job stress. Job stress had a positive relation to job burnout. Job stress had a mediating effect between emotional labor and job burnout. Emotional labor had a direct effect on the job burnout. Job stress also had a mediating effect on job burnout.

**Conclusions:** It is necessary to improve working environment that can enhance emotional balance and to develop job stress management program.

**Key Words:** emotional labor, job burnout, job stress, mediating effect

**색인:** 감정노동, 매개효과, 직무소진, 직무 스트레스

### 서론

최근 의료환경은 의료소비자인 환자 중심으로 서비스의 질적 향상과 만족도를 높이는데 초점이 모아지고 있다. 의료소비자가 건강에 대한 다양한 욕구를 가진 심신이 불편한

환자라는 특성상 의료기관 종사자는 그 어떤 직업군보다 환자의 입장과 감정을 우선적으로 고려해야 하고, 일방적인 수용과 배려의 감정적인 노력을 기울이게 된다[1]. 이런 감정적 노력, 즉 감정노동은 대인 간 상호작용을 하는 동안 조직이 요구하는 바람직한 감정표현을 하기 위한 개인의 노력, 계획, 통제를 의미한다[2,3]. 의료기관 종사자는 규정되고 요구되어지는 감정표현의 규칙을 준수하기 위해 자신의 실제 감정은 억압하고, 감정표현을 전략적으로 조작하고 관리하게 된다. 이런 감정의 관리를 또 하나의 노동으로 본 것

이 감정노동이다. 종사자는 실제 감정과 조직에서 요구되는 감정표현간의 차이에서 발생하는 감정적 부조화 상태인 소진을 경험하게 되고[4], 이러한 직무 소진은 인간관계에서 지속적이고 반복적으로 받게 되는 정신적 압박의 결과로서, 정서적 고갈, 환자를 사무적으로 대하거나 무관심해지는 비인격화, 자신의 일에 대한 부정적인 태도와 함께 육체적, 정신적 건강에 부정적인 영향을 미치게 된다[2,5].

치과위생사는 치과의료서비스 향상 노력에 따라 자신의 감정과 무관하게 항상 환자에게 친절하게 대해야 하는 감정노동이 많으며 직원, 의료진, 환자, 보호자와 상호작용을 하면 할수록 감정노동으로 인한 직무 소진의 가능성이 많은 의료기관 종사자이다. 이러한 감정노동이 요구되는 근무환경 하에서 많은 치과위생사들이 직무 스트레스를 느끼며 낮은 직무만족도와 높은 이직의도를 가지고 있음에도 불구하고 치과 병·의원에서 근무하는 치과위생사의 감정노동에 대한 이해가 부족하여 감정노동관리가 제대로 이루어지고 있지 않는 실정이다.

그러나 최근 치과계에서도 치과위생사의 감정노동에 대한 연구가 시작되어, 감정노동은 스트레스의 증가와 직원의 만족도를 감소시켜 개인과 조직 모두에게 부정적인 영향을 줄 수 있다고 하였으며[6], 감정노동으로부터 오는 직무스트레스를 잘 대처하는 방법이 근무환경에서나 개인의 입장에서 필요하다고 하였다[7]. 또한 최 등[8]은 감정노동은 환자요인, 환경요인에 가장 큰 영향을 받으며, 최종학력이 높고 병원의 규모가 클수록 감정노동에 영향을 많이 받는다고 하였으며, 오와 진[9]은 감정노동과 소진에 관한 연구에서 감정노동은 서비스를 수행하는 과정에서 불가피한 과정이고 이를 위한 서비스교육도 매우 중요하지만 내부고객인 종업원에 대한 감정노동의 효과적인 관리를 위해서 조직적 차원의 접근이 필요하다고 주장하였다. 그러나 치과위생사에 대한 감정노동을 효과적으로 관리하기 위한 연구들은 아직 초기단계에 있는 실정이고, 매개변수를 설정하여 감정노동과 직무소진 사이의 간접효과를 실증적으로 분석한 연구는 찾아보기 어렵다. 따라서 본 연구는, 치과위생사를 대상으로 직무스트레스가 소진에 미치는 영향력을 파악할 수 있는 상황적인 요인을 도출함으로써 앞으로 치과위생사의 감정노동관리 방향을 제시하고, 직무와 관련된 부정적인 스트레스 요인에 대한 개인의 수준이 어느 정도인지 구성요소를 파악하여 관리하는 지침을 제시하고자 한다. 이에 치과위생사의 감정노동정도가 직무소진에 미치는 영향과, 직무스트레스의 구성요인들이 직무소진과의 관계에 매개효과가 있는가를 분석하여 치과위생사의 감정노동 정도와 직무스트레스가 직무소진에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1: 치과위생사의 감정노동정도는 직무소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 치과위생사의 감정노동정도는 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 치과위생사의 직무스트레스는 직무소진에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 4: 치과위생사의 직무스트레스는 감정노동정도와 직무소진의 관계에 매개효과가 있을 것이다.

## 연구방법

### 1. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 울산, 경남지역 치과병·의원에 근무하는 치과위생사를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 2014년 9월 4일부터 10월 9일까지 5주간 실시되어 총 247부가 회수되었고, 이 중에서 결측값이 있는 설문지 13부를 제외한 234부를 통계분석에 사용하였다. 응답자의 연령은 20대가 175명, 30대가 59명이며, 근속년수는 1년 미만인 17명, 1년~3년이 73명, 3년~5년이 88명, 5년 이상이 56명이다.

### 2. 연구내용

#### 2.1. 외생변수: 감정노동

Morris와 Feldman[2]에 의해 감정노동은 다음과 같은 4가지 영역으로 이루어져 있다. 즉, 감정표현의 빈도, 감정규칙의 준수, 감정의 다양성, 그리고 감정부조화 등이며, 이 내용을 연구대상에 적합하도록 전 등[10]이 수정한 9문항을 Likert 5점 척도로 측정하였다. 변수들은 기존의 연구에서 사용된 변수들을 본 연구에 맞게 구성하고 정의하여 측정항목을 설정하였다. Cronbach's  $\alpha$  값을 측정한 결과는 .836으로 높은 신뢰수준을 보이고 있다.

#### 2.2. 내생변수: 직무소진

최초의 소진 척도이자 현재까지 가장 널리 사용되어 오는 척도는 Maslach과 Jackson[11]의 MBI(Maslach Burnout Inventory)로, 소진의 3대 구성요소를 근로자의 감정적 고갈, 고객에 대한 비인격화와 자아성취감의 저하로 표현하였다.

소진에 관한 지금까지의 연구들 역시 이들의 범주에 크게 벗어나지 않아 대개 세 가지 개념이 반복적으로 나타났다[12]. 이에 본 연구에서도 역시 MBI 소진척도의 타당도를 검증하여 척도를 수정한 후 사용하였다. 측정결과 Cronbach's  $\alpha$  값은 .801로 높은 신뢰수준을 보이고 있다.

#### 2.3. 내생변수: 직무스트레스

한국산업안전보건공단[13]은 한국형 직무스트레스 척도

를 제시하였다. 이 척도는 장 등[14]이 개발한 것으로 한국 산업안전공단에서 표준화된 직무스트레스척도로 제시하여 국내의 연구에서 활용되고 있다. 물리적 환경, 직무요구 이외의 8개의 하위개념과 43문항으로 구성되어 있다. 즉 직무스트레스 변수는 여덟 개의 관찰변수로써 이루어진 잠재변수이다. 측정결과 Cronbach's  $\alpha$  값을 보면 직무스트레스는 .824의 신뢰수준을 보이고 있다.

### 3. 통계분석

수집된 자료는 AMOS(Analysis of Moment Structure) 18.0과 PASW(Predictive Analytics Soft Ware) Statistics 18.0 패키지 프로그램을 이용하여 통계처리 하였다. 각 문항에 대한 신뢰성 검사를 위하여 신뢰도 검증을 실시하고 이후 AMOS 18.0 프로그램을 통해 타당성 검증을 위한 확인적 요인분석을 실시하였으며, 연구가설을 살펴보기 위해 구조방정식 모형(structural equation models: SEM)을 활용하였다.

## 연구결과

### 1. 변수의 타당성 및 신뢰도 분석

수집된 데이터 즉 설문 자료는 가설검증에 활용하기 전에 먼저 자료의 타당도와 신뢰도를 검증하여야 한다. 이에 본 연구도 가설 검증을 실행하기 전에 먼저 측정 도구의 신뢰성과 타당성을 검증하였다. 이 검증은 두 단계에 걸쳐 이루어졌다. 즉 탐색적 요인분석과 신뢰도분석을 수행하고 이

어서 확인적 요인분석과 판별타당성 분석을 하였다. 먼저 탐색적 요인분석과 신뢰도 분석의 결과를 보면 <Table 1>과 같다. 판단의 기준으로는 요인적재량은 판단 기준이 0.5 이상이고 Cronbach's  $\alpha$  값은 0.7 이상으로 하였을 때, 감정노동 정도, 직무스트레스 그리고 직무소진 등 모든 변수에서 요인적재량이 0.7 이상임을 볼 수 있어서 타당도를 확보했다고 할 수 있다. 한편 세 변수 각각의 Cronbach's  $\alpha$ 값은 0.836, 0.824, 0.801로 모두 0.8 이어서 신뢰도에 문제가 없음을 알 수 있다. 이상과 같이 구성개념변수의 개념을 적절하게 측정하고 있고 신뢰성도 확보되었다고 할 수 있다.

다음으로 확인적 요인분석은 크게 모형의 적합도 평가, 개념 신뢰성, 타당성 평가로 이루어지는데, 확인적 요인분석을 실시한 결과를 살펴보면 다음과 같다. 먼저 모형의 적합도는 CMIN/DF=1.903(적합도 판단기준:2.0이하 충족), RMSEA=0.069(판단기준:0.08이하 충족), GFI=0.947(판단기준:0.9이상 충족), AGFI=0.903(판단기준:0.9이상 충족), NFI=0.922(판단기준:0.9이상 충족), CFI=0.961(판단기준 0.9이상 충족)로서 판단 기준을 모두 충족하고 있다. 구조방정식 모형에서의 모형의 전반적 적합도를 검증하는  $\chi^2$  값은 표본의 수에 매우 민감하여 본 연구와 같이 표본의 수가 적지 않는 경우엔 검증 값으로 그 의미를 갖기 힘들다. 이 때문에 표본이 많은 대부분의 연구들은  $\chi^2$  값보다는 자유도가 반영된 CMIN/DF값으로 판단을 하고 있다. 앞서 살펴본 바와 같이 이 값을 포함한 여타의 적합도 지수는 모두 조건을 충족하고 있다. 이러한 면을 감안하여 본 연구에서는  $\chi^2$  값을 별도로 제시하지 않았다. 이어서 본 연구는 설문의 개념신뢰도와 타당도를 검증하였다. 그 결과는 <Table 2>와 같다. 감정노동정도, 직무 스트레스, 직무소진 등 모든 변수에서 0.7보다 큰 기준을 충족하고 있음을 볼 수 있다. 또한

Table 1. Exploratory factor analysis and validity analysis

Factors	Variables	Estimate	Cronbach' $\alpha$
Factor 1 (Level of emotional labor)	The frequency of the emotional expression	0.854	0.836
	Compliance with emotion regulation	0.798	
	Emotional diversity	0.850	
	Emotional dissonance	0.812	
Factor 2(Job stress)	Physical environment	0.823	0.824
	Job requirements	0.751	
	Job autonomy	0.774	
	Relationship conflict	0.871	
	Job insecurity	0.823	
	Organizational structure	0.756	
	Inadequate compensation	0.722	
	Workplace culture	0.768	
Factor 3(Job burnout)	Emotional exhaustion of employees	0.787	0.801
	Impersonal angry customers	0.778	
	Lowering of self-fulfillment	0.832	

Table 2. Confirmatory factor analysis

Factors	Variable	Unstandardized-estimate	C.R.	CR	AVE
Level of emotional labor	The frequency of the emotional expression	0.851	7.508	0.858	0.629
	Compliance with emotion regulation	1.000	-		
	Emotional diversity	0.849	8.346		
Job stress	Emotional dissonance	0.809	11.156	0.942	0.712
	Physical environment	0.943	10.328		
	Job requirements	1.000	-		
	Job autonomy	0.798	6.942		
	Relationship conflict	0.897	7.354		
	Job insecurity	0.876	6.432		
	Organizational structure	0.769	5.865		
	Inadequate compensation	0.912	10.546		
	Workplace culture	0.823	7.468		
	Job burnout	Emotional exhaustion of employees	0.921		
Impersonal angry customers		0.839	5.102		
Lowering of self-fulfillment		1.000	-		

Table 3. Discriminant validity analysis

Factors	Level of emotional labor	Job stress	Job burnout
Level of emotional labor	0.631		
Job stress	0.772	0.707	
	0.593		
Job burnout	0.694	0.820	0.719
	0.473	0.671	

Table 4. Research hypothesis testing results

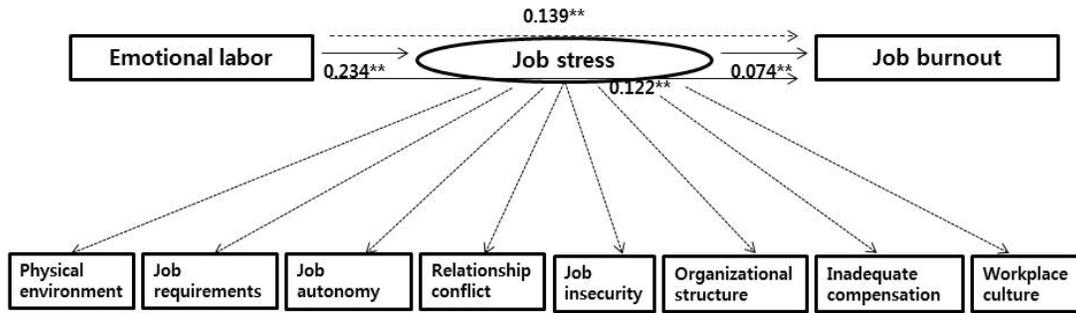
H 0	Path	Path coefficient	S.E.	C.R.	p-value	Results
H 1	Emotional labor→Job burnout	0.122	0.024	3.651	<0.001	Accept
H 2	Emotional labor→Job stress	0.234	0.058	3.598	<0.001	Accept
H 3	Job stress→Job burnout	0.074	0.016	6.771	<0.001	Accept
H 4	Emotional labor→(Job stress)→Job burnout	0.139	0.049	2.846	<0.001	Accept

구성개념의 집중타당도는 각 변수들의 추출된 분산평균(AVE: average variance extracted)이 0.5이상으로 모두 이 기준을 충족하였다. 따라서 전체적으로 볼 때 측정모형의 구성개념들이 집중타당성을 갖는다고 볼 수 있다. 다음으로 변수들 간의 판별 타당도를 분석하였다. 판별 타당성은 서로 다른 개념을 측정하였을 때, 결과가 다르게 나타난다는 개념을 말한다. <Table 3>에 나타나 있는 대각선의 값은 AVE 값을 나타내고, 대각선 아래의 나머지 값들은 변수 간 상관계수를 나타냈다. 상관계수아래의 이탤릭체 글씨는 상관계수의 곱, 즉 결정계수이다. 판별타당도는 AVE값이 변수의 결정계수보다 크므로 판별타당도가 인정됨을 알 수 있다. 이상의 분석과 같이 본 연구의 측정항목들은 신뢰성과 타당도를 확보하고 있다고 할 수 있다.

## 2. 구조방정식 모형분석을 통한 가설검증

가설 검증 결과는 <Table 4>와 같다. 구체적인 가설 검증 결과를 보면 먼저 치과위생사의 감정노동정도는 직무소진에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 1은 유의수준 1% 수준에서 채택되었다. 즉 치과위생사가 느끼는 감정노동정도는 직무소진에 정(+)의 영향을 미치고 있다. 따라서 치과위생사의 감정노동정도는 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 2도 채택되었다.

<Table 4>에서 보이는 것과 같이 감정노동 정도와 직무스트레스 변수의 경로계수는 0.234의 높은 수치이고, 표준오차는 0.058이다. C.R.값은 3.598로 1% 수준에서 유의한 영향이 있으므로 치과위생사의 직무스트레스가 직무소진에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 3역시 채택되었다. 마지막으로 치과위생사의 직무스트레스는 감정노동정도와 직무



\*\*1% significance level

Straight arrows is direct effect, dashed arrow is indirect effect(mediating effects)

Job stress is not related to the hypotheses result in no latent variable consisting of eight entries show the coefficients separately.

Fig. 1. Research summary

소진에 매개효과가 있을 지를 검증한 결과 1% 유의수준에서 효과가 있는 것으로 나타났다. 이상의 결과를 그림으로 나타내면 <Fig. 1>과 같다.

### 총괄 및 고안

최근 우리나라의 의료시장은 양적 확대로 인한 의료기관 간의 경쟁이 치열해지고 있다. 이런 경쟁 속에서 병원의 시설, 의학기술, 첨단장비 이외에도 의료소비자인 환자의 고객 만족도 향상을 위한 의료경영의 중요성이 대두되고 있다[3]. 이에 의료기관에서는 의료기관 종사자들을 대상으로 지속적인 교육과 조사 및 모니터링 등을 통해 적절한 감정표현과 행동의 규칙이 준수되고 있는지를 감독하고 있다[15]. 이처럼 의료기관 종사자들은 환자와 관련한 서비스를 제공하는 동안 감정을 억제해야 하는 일이 많은 직무를 수행하고 있으며, 이러한 감정노동의 수행은 감정적 부조화를 동반하여 소진의 정도를 강화시켜 직무만족도를 감소시키고 조직유효성 향상에 장애를 초래하여 결국은 환자에 대한 의료서비스 질 저하에 영향을 미치므로 직무만족도, 감정노동과 소진에 대한 보다 효율적이고 능률적인 경영기법을 도입할 필요성이 제기되고 있다.

본 연구에서는 치과위생사들의 직무소진 정도를 보다 다양한 경로를 인식하여 이들의 감정노동정도가 직무소진에 미치는 영향을 검증하고, 치과위생사들이 느끼는 직무스트레스가 이들 간의 관계에서 매개 작용을 하는지 실증검증을 통해 살펴보고자 하였다. 직무소진과 직무스트레스 변수는 모두 조직의 관리자 입장에서는 다소 그 구별이 모호한 것이다. 그러나 직무소진과 관련하여 관리자가 할 수 있는 것은 부정적인 행위가 일어난 후에 대책을 강구하는 것이다. 이에 반해 직무스트레스 관리는 치과위생사들로부터 직무소

진이 되기 이전에 긍정적인 업무성과를 이끌어낼 수 있는 요소인 것이다.

주요 연구결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 치과위생사들의 감정노동정도는 직무소진에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 1은 유의수준 1% 수준에서 채택되었다. 즉 치과위생사가 느끼는 감정노동정도는 직무소진에 정(+)의 영향을 미치고 있다. 이는 오와 진[9]의 감정부조화가 높은 경우 일에 대한 흥미를 잃는 등의 심리적 증상이 높아진다는 결과와 일치하고, 정 등[16]의 연구와 Judge 등[17]의 연구 결과와도 일치한다. 치과위생사가 근무하는 치과 병·의원의 책임자는 그들의 직원들이 직무소진에 의하여 심리적으로 또 육체적으로 부정적인 경험을 갖기 이전에 감정노동정도를 적절히 관리할 필요가 있음을 의미한다. 감정노동은 직장에 대한 기여도나 직무에 대한 성취정도에 부정적인 결과를 예측하게 하고[18], 정서적으로 부정적인 경험을 하게 하며, 직무에 대하여 소극적인 태도를 보이게 하는 문제를 일으킨다는 것이다. 따라서 직무소진의 부정적인 효과를 감소시키기 위해서는 감정노동 정도를 관리해야하는 직무설계를 필요로 한다.

둘째, 치과위생사의 감정노동정도는 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 2와 치과위생사의 직무스트레스는 직무소진에 유의한 영향을 줄 것이라는 가설 3은 유의수준 1% 수준에서 채택되었다. 마지막으로 감정노동자의 직무스트레스는 감정노동정도와 직무소진에 매개효과가 있을 지를 검증한 결과 1% 유의수준에서 효과가 있는 것으로 나타났다. 효과적인 감정노동 수행은 환자가 지각하는 의료서비스의 질을 높여 환자만족수준에 정(+)의 영향을 미치지만 반복되는 감정노동은 직무스트레스 수준을 높이는 등 직원들간의 심리적 안에도 부정적으로 작용한다고 윤과 김[7]은 주장하였고, 이 등[6]은 치과위생사가 업무를 수행하는데 있어서 인지하는 감정노동과 스트레스가 높을수록

직무만족도는 낮다고 하면서, 치과병의원 조직의 효율성을 증대시키려면 치과의료기관 종사자들의 직무스트레스를 줄여야 하고, 이를 위해 직무스트레스의 선행변수인 감정노동을 잘 관리해야 한다고 하였다. 그러나 감정노동의 강도가 높을수록 직무스트레스가 높아진다는 본 연구의 결과가 직무스트레스라는 변수가 직무소진에 영향을 주는 요인이고, 감정노동의 정도에 따라 직무스트레스가 늘어나고 직무소진을 경험하게 할 것이라는 것만을 의미하지는 않는다. 치과위생사가 조직의 감정표현 규칙에 따라 감정을 표현하거나 억제하는 노력으로, 직무에 대한 부정적인 태도를 감소시키며, 직무스트레스도 감소시켜, 결국 직무소진의 요소들을 함께 감소시킬 수 있는 것 역시 의미할 것이다. 그러나 감정표현 규칙에 따라 스스로의 감정을 표현해야 하고 억제해야만 하는 치과위생사들에게 감정 부조화가 일어나면 직무소진을 직접 경험하게 할 수 있고, 직무스트레스가 높아질 수 있으며, 이것이 직무소진을 일으키는 매개효과도 거둘 수 있음을 보여주는 결과이다.

이상의 연구결과를 종합해 볼 때 치과위생사의 감정노동 수준을 적절히 관리하기 위한 제도적 개선책이 필요하고, 병원 경영진과 관리자들은 치과위생사들의 감정노동으로 인한 부정적인 결과를 예방하기 위하여 동호회, 회식 등 비공식 모임을 통해 치과위생사들의 직무스트레스를 이해하고 격려해주며, 휴가, refresh 교육, 인센티브 등 감정노동을 낮추기 위한 다양한 노력을 기울여야 할 것이다. 또한 치과위생사들에게 감정노동에 대처하기 위한 기술교육을 하는 것이 필요하고, 치위생 업무 외 오버타임근무의 축소, 적정 인력 확보를 통한 업무량 감소와 치위생 업무과정에서 일정한 재량권 부여 등을 통해 치과위생사의 감정노동수준을 관리해야 할 것이다. 이러한 연구결과를 도출한 본 연구가 갖는 한계점으로는 표본의 지역적 한계가 있어 추후에는 연구 대상의 범위를 넓혀야 할 필요성이 있고, 치과위생사들의 감정노동에 대한 문제점을 해결하기 위하여 어떠한 노력을 기울여야 하는지에 대한 더욱 심층적인 연구가 필요할 것으로 사료된다.

## 결론

본 연구에서는 치과진료기관에서 근무하는 일부 치과위생사 234명을 대상으로 자기기입식 설문조사를 통해 치과위생사들의 감정노동정도가 직무소진에 미치는 영향과, 직무스트레스의 구성요인들이 직무소진과의 관계에 매개효과가 있는가를 분석하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 치과위생사가 느끼는 감정노동정도는 직무소진에 정(+)의 영향을 미치고 있다.

2. 치과위생사의 감정노동정도는 직무스트레스에 유의한 영향을 미쳤고, 직무스트레스는 직무소진에 유의한 영향을 주었다.
3. 치과위생사의 직무스트레스는 감정노동정도와 직무소진에 매개효과가 있었다.

결론적으로 본 연구의 결과는 치과위생사들의 감정노동 관리가 매우 중요함을 보여주고 있으며, 이를 위해 치과병원 경영자와 치과위생사관리자들은 감정노동수준의 완화를 위한 공식적, 비공식적 노력을 기울여야 할 것이다.

## References

1. Kim YS, Chung EY, Kim JN, Seo YJ. The effect of emotional labor on job stress, burnout and job satisfaction of hospital nurses. *Korean Public Health Research* 2014; 40(4): 75-88.
2. Morris JA, Feldman DC. The dimension, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy Manage Rev* 1996; 21(4): 986-1010. <http://dx.doi.org/10.2307/259161>.
3. Yang YK. A study on burnout, emotional labor, and self-efficacy in nurse. *J Korean Acad Nurs Adm* 2011; 17(4): 423-31.
4. Hochschild AR. *The managed heart*. Berkeley&Los Angeles USA: University of California Press; 1983.
5. Jhang B. A study on the influence of emotional labor on burnout: among service employees working at china insurance company[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Kyung Hee, 2011.
6. Lee YS, Jang JH, Moon AE. The effects of emotional labor and stress on job satisfaction in oral health professional. *J Korean Soc Dent Hyg* 2011; 11(5): 823-31.
7. Yoon SU, Kim JS. Relations between emotional Labor and job stress among some dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2011; 11(2): 179-88.
8. Choi HJ, Bang HJ, Chung EY, Seo YJ. Factors that affect the level of emotional labor in dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2014; 14(3): 295-301.
9. Oh HY, Jin KN. A study on emotional labor and burnout in dental hygienist. *J Dent Hyg Sci* 2014; 13(1): 71-6.
10. Jun SY, Kim KW, Chang Ej. An empirical study on the mediating effect of emotional intelligence on the relationship between emotional labor and organizational effectiveness. *J Secretarial Sci* 2013; 22(1): 167-86.
11. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour* 1981; 2: 99-113.
12. Yoon HM. Burnout: as a multi-faceted understanding of and countermeasures. *Korean J Soc Welfare* 1993; 22(1):

- 118-41.
13. Korea Occupational Safety and Health Agency(KOSHA). Korean studies on the accuracy and reliability of evaluation and trial application of workplace occupational stress measurement tool. Seoul: University of Yonsei; 2006.
  14. Chang SJ, Koh SB, Kang DM, Kim SA, Kang MK, Lee CG, et al. Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Ann Occup Environ Med* 2005; 17(4): 297-317.
  15. Song YB, Lee TY, Kim YR. Relationships of emotional labor, job satisfaction and burnout among medical technologists in a university hospital. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society* 2014; 15(8): 5140-9. <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.8.5140>.
  16. Jeong SB, Choi EM, Choi JS. The effects of emotional labor on burnout, turnover intention, and job satisfaction among clinical dental hygienists. *J Korean Acad Oral Health* 2014; 38(1): 50-8.
  17. Judge TA, Woolf EF, Hurst C. Is emotional labor more difficulty for some than for other? A multilevel, experience sampling study. *Pers Psychol* 2009; 62: 57-88.
  18. Kim GP, Lee JY, Yu BC. Relationship between emotional labor and occupational stress of dental counselor. *J Korean Soc Dent Hyg* 2013; 13(5): 727-37.