

# 임상치과위생사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 융합적 영향 -자아존중감의 매개효과를 중심으로-

황다혜<sup>1</sup>, 엄숙<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>안동과학대학교 치위생과, <sup>2</sup>영산대학교 치위생학과

## The Convergence Influence of Emotional Labor of clinical dental hygienist working on Job stress. -Focused on Mediating Effects of Self Esteem-

Da-Hae Hwang<sup>1</sup>, Suk Eom<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Department of Dental Hygiene, Andong Science College

<sup>2</sup>Young San University, Yangsan, 46958, Korea

**요약** 본 연구는 감정노동이 자아존중감을 매개로 직무스트레스에 미치는 영향을 파악하고자 실시하였다. 연구 대상은 편의 추출된 임상치과위생사 205명을 대상으로 하였으며 자료는 구조화된 설문지를 통해 2016년 1월 3일부터 1월 30일까지 수집하였다. 분석결과 감정노동은 자아존중감과 부적 상관을 가지고 있으며, 직무스트레스와는 정적 상관을 가지고 있는 것으로 나타났다. 자아존중감은 직무스트레스와 부적상관을 가지는 것으로 나타났다. 즉, 감정노동이 직무스트레스의 하위요인중 관계갈등과 직무불안정, 직장문화에서의 스트레스를 증가시키는 직접효과와 자아존중감을 낮추고, 낮아진 자아존중감이 다시 직무스트레스를 증가시키는 간접효과를 동시에 가짐을 확인할 수 있었으며 임상 치과위생사들에게 감정노동의 대처방안 및 자아존중감을 높일 수 있는 교육을 통하여 감정노동 수준 관리와 병원차원에서의 융합적 노력이 필요할 것으로 사료된다.

• 주제어 : 치과위생사, 감정노동, 직무스트레스, 자아존중감, 직무만족도

**Abstract** The study, was conducted to become conscious of the impact of emotional labour on dental hygienists' self-esteem with job stress. Participants were 205 dental hygienist's in the dental clinic. Data were gathered from Jan 3 to Jan 30, 2016, using structured questionnaires. The analysis shows that there was a negative correlation with self-esteem in emotional labour, however, positive correlation was presented in employment stress. It also appears to have no relationship between self-esteem and job stress. Therefore, emotional labour has a direct effect on increasing job stress and lowers self-esteem. The lowered self-esteem simultaneously has an indirect effect on increasing job stress. The measures to counter the problems of emotional labour of dental hygienist and education considering dental hygienist's self-esteem should be accomplished place to maintain the level of emotional labour and the clinic's determination to rectify the issues are essential

• Key Words : dental hygienist, emotional labour, job stress, self-esteem, Job Satisfaction

\*Corresponding Author : 엄숙(loversuk486@hanmail.net)

Received September 26, 2016

Revised October 25, 2016

Accepted December 20, 2016

Published December 31, 2016

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

경제수준의 향상과 의학기술의 발달로 인해 일반국민의 건강에 대한 관심은 단순한 질병치료의 요구를 넘어 양질의 의료서비스를 요구하는 수준에 이르고 있으며[1], 이러한 현상은 구강보건 분야에서도 예외는 아니다. 국민의 구강보건에 대한 요구가 급진적으로 증진되면서 전문화 및 세분화된 양질의 의료서비스가 요구되고 있다[2].

구강진료기관에서 구강질환의 예방, 위생, 의료 보조 업무를 담당하는 치과위생사는 양질의 구강보건 의료서비스를 증진시키는데 지대한 영향을 미친다고 할 수 있다[3]. 그러나 새로운 지식과 기술, 환자수의 증가, 고도의 긴장감과 주의력, 과중한 업무량, 불분명한 업무의 분업화 등으로 직무수행 과정에서 치과위생사는 상당한 스트레스를 받고 있다[4]. 또한 치과위생사의 능력도 단순한 기술이나 기능에서 벗어나 예방과 교육, 대인관계기술 및 경영동반자의 역할 등으로 폭넓게 확대되고 있기 때문에 직무스트레스의 발생 가능성은 더욱 높아졌다 할 수 있다[5].

또한 치과 의료기관에서 환자와 직접 대면하면서 치위생 업무 및 상담서비스를 제공하고 있는 치과위생사는 자신의 감정을 통제하면서 항상 환자에게 웃는 낮으로 봉사해야 하는 직종으로[6] 이 과정에서 치과위생사는 전문적인 치위생 업무외에 서비스 마인드를 강조하는 다양한 직무를 수행하면서 자신의 실제 감정과 무관하게 조직이나 고객이 요구하는 기대에 따라 자신의 행동을 규제함으로써 생기는 감정적 혼란 상태인 감정노동으로 인한 스트레스를 경험하게 되며, 감정노동의 스트레스로 인하여 직무 불만족을 겪거나 조직 몰입을 저해하는 요소로 작용하고 있다[7].

감정을 노동으로 개념화한 Hochschild는 감정노동이란 조직에서 개인이 직무를 수행하는 과정에서 자신의 내면 또는 표면행위가 조직의 규범에 의해 요구되는 감정표현에 차이가 있을 때 이를 조절하고자 하는 노력이라고 하였다[8]. 조직은 감정노동을 필요로 하며 개인 노동자에게 요구되는 감정 표현규칙이 실제 감정과 다르게 되면 노동자는 감정의 부조화를 느끼게 된다[9]. 뿐만 아니라 과도한 감정노동과 스트레스는 신체의 소진에도 영향을 미칠 수 있다[10].

스트레스로부터 개인을 보호하는 변인을 스트레스 완

충자원이라고 하며 이런 자원은 개인적 자원으로 자아 존중감, 사회적 문제해결능력, 자기 효능감이 있고 사회적 지지와 같은 환경적 자원이 있다[11].

특히 개인적 자원의 자아 존중감은 자신에 대해 부정적 혹은 긍정적 평가로서 자신을 존중하며 가치가 있다고 믿는 주관적 신념으로 [12] 스트레스 상황에서 스트레스로 인한 부정적 영향을 완충해주는 중요한 역할을 하는 내적요인이다[13] 이와 같이 직무스트레스와 감정노동 및 자아 존중감은 긴밀한 관련이 있는 것으로 이들 간의 관련성에 대하여 연구하는 것은 의미가 있을 것으로 생각된다.

선행연구로는 치과위생사의 자아존중감과 감정노동, 직무스트레스에 관한 개별적 연구는 많았지만[14,15,16] 직무스트레스와 감정노동, 자아 존중감과의 융합적 관련 연구는 없는 실정이다.

따라서 본 연구에서는 임상에서 일부 치과위생사가 경험하는 감정노동과 직무스트레스에 자아 존중감이 미치는 영향을 파악해봄으로써 임상치과위생사들의 자존감에 대한 이해를 높이고 앞으로 치과위생사들의 직무스트레스, 감정노동에 대한 문제 파악과 더불어 예방 및 중재를 위한 융합적 프로그램 개발에 기초자료로 제공하고 자 한다.

### 1.2 연구문제 및 가설

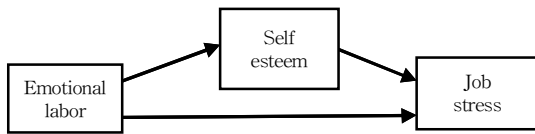
본 연구는 경남지역 치과병의원 종사 치과위생사를 대상으로 감정노동이 자아존중감을 매개로 직무스트레스에 미치는 직간접적 영향을 알아보고자 하였다.

이에 따른 연구문제는 다음과 같다.

- 연구문제 1. 치과위생사의 직무특성에 따라 감정노동과 직무스트레스는 차이가 있는가?
- 연구문제 2. 감정노동, 자아존중감, 직무스트레스 간에는 상관관계가 있는가?
- 연구문제 3. 감정노동은 자아존중감을 매개로 직무스트레스에 직간접적 영향을 미치는가?

### 1.3 연구모형

본 연구의 연구모형은 다음과 같다.



[Fig. 1] Study Model

## 2. 연구대상 및 방법

### 2.1 연구대상

본 연구의 대상은 경남지역 치과병의원 종사 치과위생사를 대상으로 하였으며, 2016년 1월 3일부터 1월 30일까지 해당 병·의원에 직접 방문하여 설문지를 배부하고 회수하였다. 설문에 응답한 조사대상자 213명 중 설문의 응답이 불성실한 자료 8명을 제외한 최종 205명(96.2%)을 최종 분석하였다. 응답자의 일반적 특성을 보면, 응답자 205명중 20대가 157명(76.6%)이고 30세에서 42세가 48명(23.4%)였다. 결혼상태는 미혼이 85.4%, 기혼이 14.6%였으며, 종교는 종교가 있음이 46.3%, 무교가 53.7%였다. 직위는 스태프가 77.6%, 수석치과위생사, 팀장 또는 실장이 22.4%였으며, 급여는 150만원 미만인 38.5%, 151만원에서 200만원 미만인 44.4%, 200만원 이상이 17.1%였고, 근무병원 형태는 치과의원이 60.5%, 치과병원이 39.5%였다.

### 2.2 연구방법

#### 2.2.1 감정노동

Gilstrap가 개발하고 Emotional Labor Scale(ELS)를 이진화(2007)[17]가 번역한 척도 12문항을 요인분석과 내용타당도 검토를 통해 대인관계에서 발생될 수 있는 감정노동에 해당되는 5개 문항(7~11번 문항)을 선별하여 5점 척도인 문항을 본 논문에서 감정노동의 상태를 조금 더 단순화하여 4점 척도로 재수정하여 사용하였다. 감정노동은 4점 척도로 점수가 높을수록 감정노동이 높다.

#### 2.2.2 자아존중감

Rosenberg가 개발한 측정도구에 서[18]의 연구자가 수정 보완한 도구를 보완하여 사용하였다. 총 10개 문항 5점 척도이며, 점수가 높을수록 자존감이 높다.

#### 2.2.3 직무스트레스

직무스트레스의 측정은 장 등[19]이 개발한 한국인 직무

스트레스 측정도구 기본형 43문항 (Korean Occupational Stress Scale: KOSS-43)을 이용하였다. 하위영역으로는 물리환경, 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화등 총 8개의 영역으로 구성되어 있으며, 4점 척도로 점수가 높을수록 직무스트레스가 높다. 직무스트레스의 척도 문항중 7번과 14번 문항은 치과위생사의 업무에 적합하지 않아 삭제하였으며, 직무자율의 신뢰도는 .427로 낮았는데, 이는 치과위생사의 업무에서 자율성의 측정에 모호성이 있기 때문이다.

### 2.3 분석방법

설문을 통해 수집된 자료는 SPSS 21.0 통계프로그램을 이용하여 분석하였다. 조사도구의 신뢰도는 Cronbach의  $\alpha$  계수로 알아보았고, 치과위생사의 일반적 특성에 따른 감정노동과 직무스트레스의 차이를 t 검증과 ANOVA 분석을 통해 알아보았다.

변수간의 관련성을 알아보기 위해 상관분석을 하였으며, 감정노동이 자아존중감을 매개로 직무스트레스에 미치는 직간접적 영향을 알아보기 위해 Baron과 Kenny(1986)의 3단계 절차에 따른 회귀분석과 Sobel 검증을 실시하였다.

요인별 Cronbach의  $\alpha$  계수는 감정노동이 .713, 자아존중감 .866이었으며, 직무스트레스는 전체가 .898이고, 세부요인의 신뢰도는 .427~.799이상으로 나타났다.

## 3. 연구결과

### 3.1 일반적 특성에 따른 감정노동과 직무스트레스

일반적 특성에 대한 결과는 <Table 1>과 같다.

감정노동의 경우 연령, 결혼유무, 종교유무에 따라 유의한 차이가 나타났는데 20대(2.57)가 30대(2.39)에 비해 감정노동이 많았으며( $p<.05$ ), 미혼(2.58)집단이 기혼(2.20)집단에 비해 감정노동이 많았고( $p<.001$ ), 종교가 없는 집단(2.60)이 종교가 있는 집단(2.44)에 비해 감정노동이 많았다( $p<.05$ ).

직무스트레스는 결혼유무, 종교유무에 따라 유의한 차이가 나타났는데 미혼(2.44)집단이 기혼(2.20)집단에 비해 직무스트레스가 높았고( $p<.001$ ), 종교가 없는 집단(2.45)이 종교가 있는 집단(2.34)에 비해 직무스트레스가 높았다( $p<.01$ ).

<Table 1> The variation of the research

Variables	Achievement	Emotional labor	Job stress
Age	-20	2.57±.49	2.41±.28
	30-42	2.39±.45	2.38±.27
	t-test	2.21*	.58
Marital status	unmarried	2.58±.47	2.44±.26
	married	2.20±.47	2.20±.31
	t-test	4.13***	4.49***
Religion	Yes	2.44±.47	2.34±.29
	No	2.60±.48	2.45±.26
	t-test	-2.50*	-2.81**
Title	General dental hygienists	2.55±.50	2.42±.28
	Head of a department	2.43±.42	2.34±.26
	t-test	1.60	1.63
Monthly Salary (10,000won)	-150	2.50±.46	2.38±.24
	151-200	2.59±.53	2.43±.28
	201-	2.42±.38	2.37±.34
	ANOVA	1.61	1.01
Type of institution	Dental clinics	2.55±.54	2.38±.28
	Dental hospitals	2.49±.40	2.44±.28
	t-test	.94	-1.54
total		2.53±.49	2.40±.28

parameters by the records  
\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

### 3.2 변인간 상관관계

감정노동과 자아존중감 변인이 직무스트레스와 가지는 관계를 상관분석을 실시하여 알아본 결과는 <Table 2>과 같다. 상관분석 결과, 감정노동과 자아존중감은 부적 상관( $r=-.33, p<.01$ )을 가지는 것으로 나타나 감정노동을 많이 할수록 자아존중감이 낮아지는 것을 알 수 있었다. 감정노동은 직무스트레스와 정적 상관( $r=.54, p<.01$ )을 가지는 것으로 나타났으며, 직무스트레스의 하위요인 모두와 정적 상관( $r=.24\sim.47, p<.01$ )을 가지고 있었다. 자아존중감은 직무스트레스와 부적 상관( $r=-.33, p<.01$ )을 가지는 것으로 나타났으며, 직무스트레스의 하위요인중 물리환경, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화와 부적 상관( $r=-.17\sim-.37, p<.05$ )을 가지고 있었다. 즉, 치과위생사의 감정노동이 많을수록 자아존중감이 낮아지고, 직무스트레스는 증가하며, 자아존중감이 높을 때 직무스트레스는 낮다는 것이다.

<Table 2> The relationship between Variables

Variables	Emotional labor	Self esteem
Self esteem	-.33**	
Job stress	.54**	-.33**
Physical Environment	.39**	-.17*
Job Requirements	.44**	-.11
Job autonomy	.24**	-.10
Relationship Conflict	.28**	-.26**
Job insecurity	.35**	-.37**
Organizational Structure	.30**	-.21**
Inadequate compensation	.34**	-.23**
Workplace culture	.47**	-.29**

\*p<0.05, \*\*p<0.01

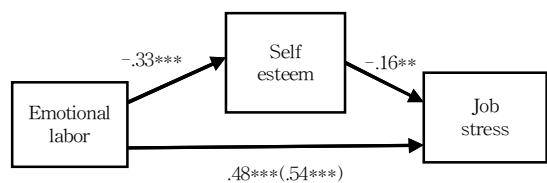
### 3.3 매개효과 검증

치과위생사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에 자아존중감의 매개효과를 <Table 3>에서 Baron과 Kenny(1986)의 3단계 절차에 따른 회귀분석과 Sobel 검증을 실시하였다.

<Table 3> Parameters feelings of self esteem in the relationship between emotional labor and job stress effect

stage	Dependent variables	Independent variables	b	SE	$\beta$	t
1	Self esteem	Emotional labor	-.37	.07	-.33	-5.05***
2	Job stress	Emotional labor	.31	.03	.54	9.17***
3	Job stress	Emotional labor	.28	.04	.49	7.89***
		Self esteem	-.08	.03	-.16	-2.65**

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001, Sobel test Z=2.38, p<.01



[Fig.2] Study Model

매개효과 검증 결과, 1단계와 2단계에서 독립변수인 감정노동은 매개변수인 자아존중감( $=-.33, p<.001$ )과 종속변수인 직무스트레스( $=.54, p<.001$ )에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 3단계에서 독립변수와 함께 투입된 매개변수인 자아존중감이 종속변수인 직무스트레스에 미치는 영향력( $=-.16, p<.01$ )도 유의하였다. Sobel

test 결과도  $Z=2.38, p<.01$ 로 유의한 것으로 나타나 매개 효과가 있음을 볼 수 있었다. 그리고 자아존중감이 통제 되었을 때의 감정노동의 영향력( $=.49, p<.001$ )이 여전히 유의한 것으로 나타나 매개의 유형은 부분매개임을 알 수 있다.

감정노동이 직무스트레스의 하위요인에 미치는 영향에 자아존중감이 매개효과를 보이는 가를 분석하였으며, 해당 결과를 간략화하여 <Table 4>에 제시하였다.

매개효과 검증 결과, 관계갈등, 직무불안정, 직장문화의 요인에 대해 감정노동이 가지는 영향력을 자아존중감이 매개하는 것으로 나타났으며, 매개효과의 유형은 모두 부분매개였다.

이를 통해 감정노동이 직무스트레스의 하위요인중 관계갈등과 직무불안정, 직장문화에서의 스트레스를 증가시키는 직접효과와 자아존중감을 낮추고, 낮아진 자아존중감이 다시 직무스트레스를 증가시키게 되는 간접효과를 동시에 가짐을 알 수 있었다.

<Table 4> Effectiveness parameters of sub factors of job stress

Detail factor	1 Stage	2 Stage	3 Stage		Sobel
			Emotional labor	Self esteem	
Physical Environment	-.33***	.39***	.37***	-.05	
Job Requirements	-.33***	.44***	.46***	.04	
Job autonomy	-.33***	.24***	.23**	-.03	
Relationship Conflict	-.33***	.28***	.22**	-.19**	2.35**
Job insecurity	-.33***	.35***	.26***	-.28***	3.21***
Organizational Structure	-.33***	.30***	.26***	-.13	
Inadequate compensation	-.33***	.34***	.30***	-.13	
Workplace culture	-.33***	.47***	.42***	-.16*	2.16*

\* $p<0.05$ , \*\* $p<0.01$ , \*\*\* $p<0.001$

1 stage : Emotional labor feelings of self esteem  $\beta$

2 stage : Emotional labor on job stress factors  $\beta$

3 stage : Parameters feelings of self esteem factors  $\beta$

#### 4. 논의

감정노동은 직무스트레스의 한 요인으로 다양한 부정적 결과를 초래할 수 있으며 자아존중감은 치과위생사와 같은 전문직 종사자들의 전문직에 대한 개념과 직무에 대한 적응력은 물론 직무능력과 만족감에도 영향을 주게

된다.

이에 본 연구는 경남지역 치과병의원 종사 치과위생사를 대상으로 감정노동이 자아존중감을 매개로 직무스트레스에 미치는 직간접적 영향을 알아보고자 하였다.

조사결과에 대해 논의하면 다음과 같다.

첫째, 치과위생사의 일반적 특성에 따른 감정노동과 직무스트레스의 차이를 보면, 감정노동의 경우 연령, 결혼유무, 종교유무에 따라 유의한 차이가 나타났는데 20대이며, 미혼, 종교가 없는 집단의 감정노동이 많았다. 이러한 결과는 윤과 김[20]의 연구결과에서 나타난 20대의 감정노동이 높게 나타난 것과 유사한 결과이다. 또한 연령이 낮을수록 임상적 업무의 증가 및 경험 부족으로 인해 심리적, 육체적 피로가 증가하여 감정노동이 높아졌을 것으로 생각된다. 직무스트레스는 결혼유무, 종교유무에 따라 유의한 차이가 나타났으며, 미혼집단과, 종교가 없는 집단의 직무스트레스가 높았다.

둘째, 감정노동, 자아존중감, 직무스트레스의 관계를 분석한 결과, 감정노동은 자아존중감과 부적 상관을 가지고 있었고, 직무스트레스와는 정적 상관을 가지는 것으로 나타났다. 자아존중감은 직무스트레스와 부적 상관을 가지는 것으로 나타났다. 즉, 치과위생사의 감정노동이 많을수록 자아존중감이 낮아지고, 직무스트레스는 증가하며, 자아존중감이 높을 때 직무스트레스는 낮다는 것이다. 이는 홍 등[21]의 연구결과인 간호사의 자아존중감과 감정노동은 역상관계가 있는 것으로 나타난 연구결과와 같은 맥락을 보이며 감정노동이 높을수록 직무스트레스가 높은 반면 직무만족도는 낮아진다고 보고한 박, 한[22]의 연구결과와도 일치하여 본 연구결과를 지지한다 할 수 있다. 이러한 연구결과는 타 직종에 비해 환자들과의 대면이 많이 요구되어지는 간호사 뿐만 아니라 치과위생사들도 반복되는 왜곡된 감정들의 노출로 자아존중감은 낮아지고, 직무스트레스는 높아지는 것으로 생각된다.

셋째, 치과위생사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에 자아존중감은 부분 매개효과를 가지는 것으로 나타났다. 또한 직무스트레스의 하위요인중에서는 관계갈등, 직무불안정, 직장문화의 스트레스요인에 대해 감정노동이 가지는 영향력을 자아존중감이 부분매개하는 것으로 나타났다. 그러나 최와 최[23]의 직무스트레스와 스트레스 반응과의 매개변수 효과에서 매개변수 중 자존감은 연관성이 없는 것으로 나타나 자아존중감이 직무스트

레스에 부분 매개효과는 가지는 본 연구결과와는 상이한 연구결과라 볼 수 있다.

본 연구결과를 통해 감정노동이 직무스트레스와 직무스트레스의 하위요인중 관계갈등과 직무불안정, 직장문화에서의 스트레스를 증가시키는 직접효과와 자아존중감을 낮추고, 낮아진 자아존중감이 다시 직무스트레스를 증가시키게 되는 간접효과를 동시에 가짐을 알 수 있었다.

이상의 연구결과를 종합해 볼 때 치과위생사의 감정노동 및 직무스트레스 수준을 적절히 관리 및 개선시키기 위한 프로그램 개발이 필요하고, 병원 관리자의 근무환경 개선과 더불어 치과위생사의 감정노동으로 인한 심리적, 육체적 피로를 경감시킬 수 있는 여러 취미 생활지원과, 회식 등을 통하여 치과위생사의 감정노동의 정도를 낮추기 위한 융합적 노력이 필요할 것이다. 또한 임상치과위생사들에게 감정노동의 대처방안 및 자아존중감을 높일 수 있는 교육을 통하여 감정노동과 직무스트레스 수준을 관리해야 할 것으로 생각된다.

본 연구의 제한점은 경남지역 치과병의원에서 종사하는 치과위생사를 대상으로 한 연구로서 연구결과가 치과위생사 전체를 대상으로 확대 해석하기에는 한계가 있다. 또한 치과위생사의 단편적 감정노동의 요인을 파악하는 것에 그쳐 더욱 심도 깊은 연구가 이루어져야 할 것으로 사료된다.

## 5. 결론

본 연구는 임상치과위생사들을 대상으로 감정노동이 직무스트레스에 미치는 요인에 자아존중감이 매개하는 효과를 파악하고자 2016년 1월 3일부터 1월 30일까지 경남지역 치과병의원 종사 치과위생사 205명을 대상으로 분석하였으며, 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 치과위생사의 일반적 특성에 따른 감정노동과 직무스트레스의 차이를 보면, 감정노동의 경우 연령, 결혼유무, 종교유무에 따라 유의한 차이가 나타났고, 직무스트레스는 결혼유무, 종교유무에 따라 유의한 차이가 나타났다.

둘째, 감정노동과 자아존중감은 부적 상관( $r=-.33$ ,  $p<.01$ ), 감정노동은 직무스트레스와 정적 상관( $r=.54$ ,  $p<.01$ ) 직무스트레스의 하위요인 모두와 정적 상관( $r=.24\sim.47$ ,  $p<.01$ )을 가지고 있었다. 자아존중감은 직무스트레스와 부적 상관( $r=-.33$ ,  $p<.01$ )을 가지는 것으로

나타났다.

셋째, 치과위생사의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에 자아존중감이 부분 매개효과를 가지는 것으로 나타났다.

이상의 결과를 바탕으로 치과위생사들의 감정노동과 직무스트레스에는 자아존중감이 영향을 미치는 것으로 나타났다 이에 치과위생사들의 자아존중감을 지속적으로 높일 수 있는 다양한 융합적 방안이 마련된다면 치과위생사들의 직무만족과 나아가 치과내원환자들의 수준 높은 서비스 제공이 이루어 질 것으로 생각된다.

## REFERENCES

- [1] S. Y. Lee, B. C. Yu "Relationship between occupational stress and work-related factors in dental hygienists", Journal of Dental Hygiene Science, Vol. 11, No. 6, pp. 553-562, 2011.
- [2] E. J. Park, "A study on job satisfaction and job stress of dental hygienists", Master's Degree Thesis Graduate School of Occupational Health Chonbuk National University
- [3] J. H. Kim, N. R. Oh, M. A. Jeong "A factor analysis on job stress level in dental hygienists", Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society, Vol. 13, No. 3 pp. 1220-1228, 2012.
- [4] M. W. Shin, "Job satisfaction and fatigue consciousness of dental hygienists working in dental clinics and hospitals", Master's Degree Thesis Graduate School of Health & Bio Industry Chungnam National University, 2006.
- [5] G. W. Jang, G. R. Lee, "A study on the job satisfaction of the dental hygienists", Journal of Dental Hygiene Science, Vol. 6, pp. 35-39, 2006.
- [6] H. J. Choi, H. J. Bang, E. Y. Chung, Y. J. Seo, "Factors that the level of emotional labor in dental hygienists", Journal of Dental Hygiene Science, Vol. 14, No.3, pp. 295-301, 2014.
- [7] J. M. Gerge, "The role of personality in oranzizational life: issue and evidencd", Journal of Occupational Medicine, Vol. 18, pp. 185-213, 1992.

- [8] A. R. Hochschild, "Emotional Work, Feeling rules and social structure", *American journal of sociology*, Vol. 85, No. 3, pp. 551-575, 1979.
- [9] J. A. Morris, D. C. Feldman, "The dimension, antecedents and consequences of emotional labor", *Academy of management review*, Vol. 21, pp. 986-1010, 1996.
- [10] Y. J. Oh, Y. H. Choi, "Effects of emotional labor, job stress and burnout on somatization in nurses : In convergence era", *Journal of Digital Convergence*, Vol. 13, No. 10, pp. 415-424, 2015.
- [11] E. Y. Yu, "Self-Esteem and stress-coping strategies the college students in the department of public health", *Journal of Korea Contents Association*, Vol. 9, No. 6, pp. 225-236, 2009.
- [12] M. Rosenberg, L. I. Pearlin, "Social class and self-esteem among children and adults" *American Journal of sociology*, Vol. 84, pp. 53-77, 1978.
- [13] W. R. Avison, I. H. Gotlib, "Stress and mental health: contemporary issues and prospects for the future." 3rd ed. New York: Plenum press, pp. 153-168, 1994.
- [14] H. R. Jung, A. R. Son, Y. J. Yun, et al, "Study on self-development needs, job satisfaction, self-efficacy by general characteristics of dental hygienist" *Journal of Korea Convergence Society*, Vol. 6. No. 6, pp. 231-239, 2015.
- [15] Y. N. Nam, S. U. Yoon, "Health promotion behavior of some local dental hygienist convergence impact on emotional labor, quality of life, job satisfaction", *Journal of Korea Convergence Society*, Vol. 7. No. 3, pp. 25-33, 2016.
- [16] M. S. Choi, D. H. Ji, "The comparative a study on change in job satisfaction and turnover intention according to the convergence mediating factors and the level of emotional labor in dental hygienists", *Journal of Korea Convergence Society*, Vol. 6. No. 6, pp. 27-34, 2015.
- [17] J. H. Lee, "An Exploration of the relations with emotional labor of childcare teachers, individual, and organizational emotional-values, job satisfication, burnout", *Doctoral Degree Thesis Graduate School of Ewha Womans University*, 2007.
- [18] B. M. Seo, M. J. Park, "Factors Affecting Clinical Competence among Nursing Student", *Journal of Korea Health Service Managment*, Vol. 8, No. 4, pp. 149-161, 2014.
- [19] S. J. Chang, S. B. Koh, D. M. Kang, S. A. Kim, M. G. Kang, S. K. Lee, et al, "Developing and occupational stress scale for Korean Employees", *Journal of Korea Occupational Environmental Medicine*, Vol. 17, No. 4, pp. 297-317, 2005.
- [20] S. U. Yoon, J. S. Kim, "Relations between emotional labor and job stress among some dental hygienists", *Journal of Korea Society of Dental Hygiene*, Vol. 11, No. 2, pp. 179-188, 2011.
- [21] S. H. Hong, S. M. Park, E. G. Lee, et al, "The study of nurses emotional labor, self-esteem and attitude", *The chung-ang Journal of Nursing*, Vol. 12, pp. 41-54, 2008.
- [22] M. M. Park, S. J. Han, "Relations of job satisfaction with emotional labor, job stress, and personal resources in home healthcare nurses", *Journal of Korea Acad Community Health Nurs* Vol. 24, pp. 51-61, 2013.
- [23] J. H. Choi, J. S. Choi, "Effect of Mediating variable on the Relationship between job stress and stress response among clinical dental hygienists", *Journal of Dental Hygiene Science*, Vol. 14, No. 2, pp. 114-122, 2014.

저자소개

엄 숙(Suk Eom)

[정회원]



- 2010년 2월 : 영남대학교 환경보건대학원 보건학과(보건학석사)
- 2015년 8월 : 영남대학교 대학원 보건학과(보건학박사)
- 2014년 9월 ~ 현재 : 영산대학교 치위생학과 초빙교수

<관심분야> : 보건학, 치위생학

황 다혜(Da-Hae Hwang)

[정회원]



- 2011년 2월 : 영남대학교 환경보건대학원 보건학과(보건학석사)
- 2015년 8월 : 영남대학교 대학원 보건학과(보건학박사)
- 2014년 4월 ~ 현재 : 안동과학대학교 겸임교수

<관심분야> : 보건학, 치위생학