

언어폭력경험이 외상 후 스트레스, 조직몰입, 직무만족에 미치는 영향

정애진¹ · 장경애^{2*}

¹CK 치과병원 실장, ²신라대학교 치위생학과 부교수

Effects of Post-Traumatic Stress, Tissue Immersion and Job Satisfaction by Linguistic Violence Experiences

Ae-Jin Jeong¹, Kyeung-Ae Jang^{2*}

¹CK Dental Hospital, Chief

²Dept. of Dental Hygiene, Silla University, Associate professor

Objectives: The purpose of this study is to investigate the factors affecting posttraumatic stress, organizational commitment, and job satisfaction of dental hygienists.

Methods: This study included 175 dental hygienists working in the Busan, Ulsan, and Kyungnam areas who completed questionnaires between October 26, 2018 and November 30, 2018. The collected data were analyzed using descriptive statistics, t-tests, ANOVA, correlation analysis, and multiple regression analysis with the IBM SPSS 25.0 statistical program.

Results: The amount of workplace verbal abuse experience was directly proportional to the extent of post-traumatic stress, organizational commitment, and job satisfaction among dental hygienists.

Conclusions: Workplace verbal abuse between dentists and fellow dental hygienists, patients, and caregivers should be prevented. This study provides basic data for the establishment of a system that can resolve the problems of dental hygienists regarding verbal abuse in dental hospitals and clinics.

Keywords Dental hygienist, Job satisfaction, Post-traumatic stress, Stress, Tissue immersion, Verbal abuse

Received on Feb 7, 2020. Revised on Feb 25, 2020. Accepted on Feb 28, 2020

* Corresponding Author (E-mail: jka@silla.ac.kr)

I. 서론

최근 의료서비스라는 공동의 목표를 가진 의사, 간호사, 다양한 병원 직업군의 구성원들은 환자 및 보호자 간의 상호작용과 병원 조직 내 상호협력을 중요시 하고 있지만, 언어폭력경험에 대한 갈등이 끊임없이 대두되고 있다[1]. 병원에서 근무하는 간호사를 대상으로 경험한 폭력 중 언어폭력경험이 가장 높게 나타났으며, 그로 인해 당혹감, 분노, 위축, 두려움, 슬픔, 수치심, 사기저하 등이 부정적인 반응을 보여, 직무스트레스와 직무 불만족은 환자에게도 부정적인 영향을 미치게 된다고 보고되었다[2][3].

직장에서 언어폭력을 경험한 개인은 굴욕감과 깊은 상처를 받게 되어 자존감을 손상시킬 수 있다[4]. 그리고, 언어폭력을 경험한 구성원들은 조직 내 상호작용 시 대인관계를 차단시키는 결과를 초래하여 업무에 차질을 주게 되고, 결과적으로 병원

서비스 전체에 부정적인 영향을 끼치게 된다[5]. 권[6]의 연구에서도 최근 1년간 의사, 동료 간호사, 동료 직원, 환자, 보호자로부터 폭력을 경험한 간호사가 97.4%로 나타났고, 언어폭력을 경험한 간호사가 96.9%로 나타났다고 보고되었다.

언어폭력은 타인의 위엄과 가치에 대해 존중의 결여를 보이는 모든 언어적 행동으로[4] 언어폭력은 개인에게 불쾌감, 모욕, 자존감 상실, 외상 후 스트레스 등을 가져올 수 있는 비언어적 행동이다[7].

스트레스는 종사자의 직무수행 상 어떤 자극에 반응이자 상호작용으로 업무수행에 있어 어느 정도 긴장이 필요한 것으로 정의된다[8]. 하지만, 스트레스가 장기간 지속되면 신체적·정신적 질병을 초래하며 삶의 질에 부정적인 영향을 줄 뿐만 아니라, 조직몰입, 직무만족 저하를 초래한다. 또한 정신적 외상의 경험은 심리적인 영향을 미치는 요인으로 보고되었다[9]. 병원 내에

서 직원들의 스트레스는 병원조직의 분위기를 파괴하게 되고 나아가 직장폭력을 유발하는 등의 문제를 야기 시킨다[10].

외상 후 스트레스 경험은 스트레스 수준을 넘어서 강한 정신적 충격을 주기 때문에 과도한 놀람반응, 수면, 각성상태의 지속 등 극심한 스트레스 반응이 지속될 수 있다. 대부분 스트레스는 한 달 이내로 감소하지만 일부사람들에게는 지속적인 반응으로 나타나며 그 심리적 후유증이 바로 외상 후 스트레스이다[11]. 직무 시 외상 후 스트레스를 경험한 자에게 나타나는 증상은 외상사건의 침습, 자극에 대한 지속적 회피, 부정적인 감정의 변화와 과각성 반응이다. 그 후 외상 후 스트레스 증상이 1개월 이상 지속된다면 사회적, 직업적, 기능적 장애를 초래하여 조직 내 업무의 몰입 및 집중력이 저하될 수 있다[12].

조직몰입이란 개인이 조직에 있어 가치게 되는 동일시와 관여도의 상대적 강도로, 조직의 목표와 가치에 대하여 신뢰를 가지고 적극적으로 수용하며, 조직을 위해 열심히 노력하고자 하는 의지 및 조직의 구성원으로 남고자 하는 욕구 등을 포함하는 개념이다[13]. 언어폭력을 받은 간호사는 조직몰입 수준이 낮아지고, 병원 조직에 직무만족이 떨어져 동료 간호사와의 부정적인 관계 반응을 보이게 된다[14]. 특히 구강진료는 다양한 구강보건인력의 협조와 협동으로 서비스를 제공함으로써 구강진료를 효율적으로 생산하기 위하여 구강보건인력 관리가 중요하다[15].

직무만족이란 한 개인의 업무나 업무경험 평가 시에 발생하는 긍정적인 정서상태의 업무에 대한 태도를 의미한다[16]. 언어폭력을 경험한 간호사는 직무만족이 낮고, 이직의도는 높으며, 직무만족이 높을수록 이직율이 감소하여 원만한 인간관계에 직접적인 영향을 미친다고 보고하였다[17]. 또한, 낮은 직무스트레스는 조직의 직무만족을 높이고, 조직원의 직무만족에 긍정적인 결과를 가져오게 되어 조직몰입이 높아질 수 있다고 보고되었다[18][19].

이에 본 연구는 치과위생사의 언어폭력경험이 외상 후 스트레스, 조직몰입, 직무만족에 미치는 영향을 파악하여 조직 내 구성원인 치과의사와 동료 치과위생사의 언어폭력경험을 예방하고, 환자 및 보호자 간의 언어폭력경험 후 대처방안 및 해결방법을 마련하고자 한다. 또한 치과위생사의 언어폭력경험에 있어 스트레스를 감소시키고 직무만족이 높은 근무환경과 조직문화를 구축하고, 치과 병·의원 내에 언어폭력으로부터 치과위생사들의 고통을 해결할 수 있는 시스템 구축마련을 위한 기초자료로 제공하고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구설계 및 대상

연구대상자는 부산, 울산, 경남지역 치과병·의원에 근무하는 치과위생사를 대상으로 편의표집방법을 활용하고, 기관의 생명윤리위원회의 승인을 받고 진행하였다(IRB No: 1041449-201810-HR-003). 연구대상자의 윤리적 고려를 위하여 설문조사 전 연구의 참여를 허락하고 서면동의서에 서명한 치과위생사를 대상으로 설문조사를 진행하였다. 설문조사 기간은 2018년 10월 26일부터 11월 30일까지 치과 병·의원을 직접 방문 및 우편 등을 통하여 배포하고 회수하였다. Cohen의 Power analysis를 근거로 G*power 3.1.3(Faul, Erdfelder, Lang, & Buchner, 2007)를 이용하며, 유의수준 5%(양측), 검정력 80%, 효과크기 0.5의 조건하에 필요한 최소 표본크기는 200명이나 탈락률을 고려하여 설문지 총 230부가 배부되었고, 196명이 설문에 응답해주었다. 최종 설문에는 불성실하거나 설문이 누락되어 있는 설문지 21부를 제외한 175부(89.3%)를 최종 분석하였다.

2. 연구방법

본 연구의 자료 수집을 위해 구조화된 자기기입식 설문지를 활용하였다.

치과위생사가 경험한 언어폭력경험 측정도구는 남 등[5]의 설문내용을 수정·보완한 도구를 사용하였다. 언어폭력의 대상자의 도구는 치과의사, 동료 치과위생사, 환자 및 보호자에 관한 항목으로 각 10개 문항으로 구성되며, 각 문항은 Likert 5점 척도로 응답할 수 있도록 하였으며, 점수가 높을수록 치과위생사가 언어폭력 경험이 높은 것으로 해석하였다.

치과위생사가 언어폭력경험으로 인해 느끼는 스트레스를 살펴보기 위해 외상 후 겪는 심리적 측정 척도를 개발하는 목적으로 외국에서 널리 사용되고 있는 IES-R(Impact of Event Scale-Revised)을 한국판으로 번안하여 사용한 한국판 사건충격척도를 활용하였다[20]. 총 22문항으로 구성하여 각 문항은 Likert 5점 척도로 응답할 수 있도록 하였으며, 점수가 높을수록 외상 후 스트레스가 높은 것으로 해석하였다.

치과위생사의 조직몰입 척도는 최[21]가 사용한 도구를 수정·보완하여 사용하였다. 총 15문항으로 구성하여 각 문항은 5점 Likert 척도로 응답할 수 있도록 하였으며, 6문항은 부정적인 내용으로 설문의 일관성을 위하여 역코딩 하였으며, 높은 점수일수록 조직몰입이 높은 것으로 해석하였다.

<Table 1> General characteristics of subjects

Classification	Categories	N	%
Sex	Female	174	99.4
	Male	1	0.6
Age	25 years old or younger	77	44.0
	26~30	60	34.3
	31 years old or older	38	21.7
Marital status	Single	143	81.7
	Married	32	18.3
Final education	College graduate	139	79.4
	University graduation	33	18.9
	Graduate or above	3	1.7
Total clinical experience	Less than 3 years	76	43.4
	Less than 3-7 years	57	32.6
	Over 7 years	42	24.0
Total		175	100.0

치과위생사의 직무만족 척도는 오[19]의 연구에서 간호사를 대상으로 연구한 척도를 수정·보완하여 사용하였다. 총 19문항으로 구성하여 각 문항은 Likert 5점 척도로 구성하여, 점수가 높을수록 직무만족 수준이 높은 것으로 해석하였다.

3. 자료분석

본 연구의 자료 분석을 위해 SPSS(ver. 25.0 for windows, IBM SPSS Statistics) 통계프로그램을 사용하였으며, 연구대상자의 일반적 특성과 언어폭력경험에 따른 일반적 특성은 빈도와 백분율로 구하였고, 각 요인별 관계는 상관분석과 언어폭력경험이 외상 후 스트레스, 조직몰입, 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. Cronbach's α 는 외상 후 스트레스는 .963, 조직몰입 .858, 직무만족 .893으로 나타났다.

III. 연구결과

1. 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 <Table 1>과 같다. 성별은 '여자' 99.4%로 대부분을 차지하였으며, 연령은 '25세 이하' 44.0%, '26~30세' 34.3%, '31세 이상' 21.7% 순으로 나타났다. 결혼 상태는 '미혼'이 81.7%, '기혼'이 18.3%이었고, 최종학력은 '전문대 졸업'이 79.4%, '대학교 졸업'이 18.9%, '대학원 이상'이 1.7%의 순이었다. 총 임상경력은 '3년 미만'이 43.4%, '3~7년

미만' 32.6%, '7년 이상' 24.0% 순으로 나타났다.

2. 연구대상자의 언어폭력경험에 대한 일반적 특성

연구대상자의 언어폭력경험에 따른 일반적 특성은 <Table 2>와 같다.

언어폭력경험빈도의 결과는 '없다'가 38.9%, '5회 미만'은 37.7%, '5~10회 미만'은 12.0%, '10회 이상'은 11.4%의 순이었고, 언어폭력 시 대처 방법은 '참는다'가 72.0%, '병원에 보고하는 경우'가 10.9%, '맞대응하는 경우'에는 6.9%, '기타'가 10.3%로 나타났다. 치과병·의원 내 언어폭력 예방교육 또는 제도에 대한 인지는 '잘 모른다'가 48.0%, 관련 교육이나 제도에서 '없다'가 42.9%, '있다'가 9.1%의 순이었고, 언어폭력경험으로 인한 이직고려 경험은 '없다'가 64.6%, '있다'가 35.4%로 나타났다.

3. 치과의사, 동료 치과위생사, 환자 및 보호자로부터 경험하는 치과위생사의 언어폭력경험정도

치과의사, 동료 치과위생사, 환자 및 보호자로부터 경험하는 치과위생사의 언어폭력경험정도는 <Table 3>과 같다. 치과의사, 동료 치과위생사, 환자 및 보호자로부터 경험하는 치과위생사의 언어폭력경험정도는 환자 및 보호자로부터 경험하는 치과위생사의 언어폭력경험정도가 1.86점으로 가장 높았고, 동료 치과위생사로부터 경험하는 치과위생사의 언어폭력경험정도는 1.81점, 치과의사로부터 경험하는 치과위생사의 언어폭력정도는 1.73점 순으로 나타났다.

<Table 2> General characteristics of subjects' language violence experience

Classification	Categories	N	%
Language Violence Experience	None	68	38.9
	Less than 5 times	66	37.7
	Less than 5-10 times	21	12.0
	10 times or more	20	11.4
Response to verbal abuse	Tolerate	126	72.0
	Report to the hospital	19	10.8
	Response	12	6.9
	Other	18	10.3
Turnover consider experiences	No	113	64.6
	Yes	62	35.4
Verbal abuse prevention education or system	No	75	42.9
	Yes	16	9.1
	Not sure	84	48.0
Total		175	100.0

<Table 3> Experience of verbal abuse by dental hygienists from dentists, fellow dental hygienists, patients and guardians N=175

Classification	M ± SD
Dentist	1.73 ± 0.89
Fellow dental hygienists	1.81 ± 0.89
Patients and guardians	1.86 ± 0.83

4. 치과위생사가 경험하는 언어폭력경험, 외상 후 스트레스, 조직몰입과 직무만족의 상관관계

치과위생사가 경험하는 언어폭력경험, 외상 후 스트레스, 조직몰입과 직무만족의 상관관계 결과는 <Table 4>와 같다.

치과의사에 의한 언어폭력경험은 외상 후 스트레스($r=.450$)와 통계적으로 유의한 정(+)적인 상관관계가 나타났고, 조직몰입($r=-.344$)과 직무만족($r=-.305$)은 통계적으로 유의한 부(-)적인 상관관계를 보였다. 동료 치과위생사에 의한 언어폭력경험은 외상 후 스트레스($r=.454$)와 통계적으로 유의한 정(+)적인 상관관계가 나타났고, 조직몰입($r=-.383$)과 직무만족($r=-.434$)은 통계적으로 유의한 부(-)적인 상관관계를 보였다. 환자 및 보호자에 의한 언어폭력경험은 외상 후 스트레스($r=.445$)와 통계적으로 유의한 정(+)적인 상관관계가 나타났고, 조직몰입($r=-.381$)과 직무만족($r=-.425$)은 통계적으로 유의한 부(-)적인 상관관계를 보였다. 외상 후 스트레스는 조직몰입($r=-.328$)과 직무만족($r=-.365$)은 통계적으로 유의한 부(-)적인 상관관계를 보였다. 조직몰입은 직무만족($r=.622$)과 통계적으로 유의한 정(+)적인 상관관계를 보였다.

<Table 4> Relationship between verbal abuse experience, post-traumatic stress, tissue commitment and job satisfaction experienced by dental hygienists

	1	2	3	4	5	6
1	-					
2	.670**	-				
3	.670**	.681**	-			
4	.450**	.454**	.445**	-		
5	-.344**	-.383**	-.381**	-.328**	-	
6	-.305**	-.434**	-.425**	-.365**	.622**	-

** $p<.01$

The data were analyzed by person correlation coefficient.

1: Dentist 2: Fellow dental hygienists 3: Patients and guardians

4: Post-Traumatic Stress 5: Organizational Commitment 6: Job Satisfaction

5. 언어폭력경험이 외상 후 스트레스에 미치는 영향 요인

언어폭력경험이 외상 후 스트레스에 미치는 영향은 <Table 5>와 같다.

언어폭력이 외상 후 스트레스에 미치는 회귀모형 결과로 동료($t=2.473, p<.05$)와 환자 및 보호자($t=2.178, p<.05$)에 의한 언어폭력이 치과위생사의 외상 후 스트레스에 통계적으로 유의한 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 설명력은 23.1%이다. 따라서 동료($\beta=.242$)에 의한 언어폭력경험, 환자 및 보호자($\beta=.200$)에 의한 언어폭력경험이 높을수록 치과위생사의 외상 후 스트레스는 더 높은 것으로 나타났다.

<Table 5> Influences of verbal abuse experience on post-traumatic stress

N=175

Independence variable	Dependence variable			t	p
	B	SE	β		
Constant	.697	.151		4.624***	<.001
Experience of verbal violence from a dentist	.118	.093	.120	1.271	.205
Experience of verbal abuse from fellow dental hygienists	.247	.100	.242	2.473*	.014
Experience of verbal violence from patients and guardians	.219	.100	.200	2.178*	.031
<i>Adj R</i> ² =.231, F=18.447***(<.001)					

p*<.05, **p*<.001

The data were analysed by the linear regression analysis.

Do not show variables that are not statistically significant(*p*>.05).

<Table 6> Factors affecting organizational commitment by verbal abuse experience

N=175

Independence variable	Dependence variable			t	p
	B	SE	β		
Constant	3.996	.118		33.952***	<.001
Experience of verbal violence from a dentist	-.080	.072	-.110	-1.112	.268
Experience of verbal abuse from fellow dental hygienists	-.161	.078	-.211	-2.061*	.041
Experience of verbal violence from patients and guardians	-.123	.078	-.151	-1.573	.118
<i>Adj R</i> ² =.158, F=11.879***(<.001)					

p*<.05, **p*<.001

The data were analysed by the linear regression analysis.

Do not show variables that are not statistically significant(*p*>.05).

<Table 7> Factors Affecting Job Satisfaction with Language Violence Experience

N=175

Independence variable	Dependence variable			t	p
	B	SE	β		
Constant	3.800	.099		38.556***	<.001
Experience of verbal violence from a dentist	.008	.061	.013	.137	.891
Experience of verbal abuse from fellow dental hygienists	-.234	.065	-.362	-3.587***	<.001
Experience of verbal violence from patients and guardians	-.086	.066	-.124	-1.307	.193
<i>Adj R</i> ² =.183, F=13.966***(<.001)					

****p*<.001

The data were analysed by the linear regression analysis.

Do not show variables that are not statistically significant(*p*>.05).

6. 언어폭력경험이 조직몰입에 미치는 영향요인

언어폭력경험이 조직몰입에 미치는 영향요인은 <Table 6>과 같다.

언어폭력경험이 조직몰입에 미치는 회귀모형 결과로 동료(*t*=-2.061, *p*<.05)에 의한 언어폭력경험이 치과위생사의 조직몰입에 통계적으로 유의한 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 설명력은 15.8%이다(*F*=11.879, *p*<.001). 따라서 동료(β =-.425)에 의한 언어폭력경험이 높을수록 치과위생사의 조직

몰입은 더 낮은 것으로 나타났다.

7. 언어폭력경험이 직무만족에 미치는 영향요인

언어폭력경험이 외상 후 직무만족에 미치는 영향은 <Table 7>과 같다.

언어폭력경험이 직무만족에 미치는 회귀모형 결과로 동료(*t*=-3.587, *p*<.001)에 의한 언어폭력경험이 직무만족에 통계적으로 유의한 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 그

설명력은 18.3%이다($F=13.966, p<.001$). 따라서 동료에 의한 언어폭력경험이 높을수록 치과위생사의 직무만족은 더 낮아질 것이다.

IV. 고찰 및 결론

본 연구는 치과의사, 동료 치과위생사, 환자 및 보호자에 의한 치과위생사의 언어폭력경험실태를 조사하고, 언어폭력경험에 따른 스트레스, 조직몰입, 직무만족에 미치는 영향을 조사하고자 한다.

치과위생사가 경험한 언어폭력은 환자 및 보호자에 의한 언어폭력경험정도가 1.86점으로 가장 높게 나타났고, 동료 치과위생사에 의한 언어폭력경험정도 1.81점, 치과의사에 의한 언어폭력경험정도 1.73점 순으로 나타났다. 강과 박[22]의 연구에서 종합병원 간호사가 경험한 폭력유형은 환자 및 보호자에 의한 언어폭력이 80.7%로 가장 높게 나타나 본 연구와 유사한 결과를 보였다. 이 등[23]의 연구에서 치과위생사가 경험하는 언어폭력은 치과의사로부터 언어폭력경험이 2.28점, 동료 치과위생사로부터 언어폭력경험이 2.37점, 환자 및 보호자로부터 언어폭력경험이 2.93점으로 나타나 본 연구와 유사한 결과를 보여 환자 및 보호자에 의한 언어폭력경험이 여전히 무신경하게 노출되고 있다고 보여진다.

치과의사에 의한 언어폭력경험은 외상 후 스트레스와 유의한 정(+)적인 상관관계를 보였으며, 언어폭력경험이 많을수록 외상 후 스트레스는 높아진다는 결과를 나타내었다. 이는 조직의 불만이 많아져 스트레스가 많아지면 환자의 구강관리 서비스 질이 낮아질 것이다. 그리고, 조직의 불만 해소 및 적절한 보상이 되지 않는다면 환자의 구강관리 서비스의 질도 떨어질 수 있다. 따라서 만족할 만한 보상이 이루어지고 직장문화에 대해 불만이 적을 경우 환자의 구강관리 서비스의 질이 향상 될 것으로 보여진다.

언어폭력경험과 조직몰입 간에는 유의한 부(-)적인 상관관계를 보였으며, 언어폭력경험이 많을수록 조직몰입이 낮아진다는 결과를 나타내었다. 치과위생사의 언어폭력경험을 예방하고 치과위생사의 조직몰입을 향상시킬 수 있는 방안이 필요하다고 생각된다. 조직몰입을 향상시킬 수 있는 방안으로는 개인의 과도한 업무 스트레스를 줄이고 직무만족을 높일 수 있도록 육구충족과 승진, 복지후생, 보상 등이 잘 이뤄져야 한다고 보여진다.

언어폭력과 직무만족 간에 유의한 부(-)적인 상관관계를 보였으며, 언어폭력이 많을수록 조직만족이 낮아진다는 결과는 본

연구와 일치하였다[24]. 언어폭력경험이 직무만족에 영향을 미치는 요인은 동료 치과위생사에 의한 언어폭력경험정도로 나타났다($p<.001$). 직무만족은 조직구성원의 개인능력뿐 아니라 조직구성원의 직무만족에 부정적 요인을 감소시키는 것이 필요하다고 생각한다. 직무만족은 조직구성원의 능력에 따라 업무수행 능력에 영향을 미칠 수 있으며, 실무적 측면에서도 중요한 개념으로 직무에 만족하는 조직구성원은 직무를 긍정적으로 인식하여 조직몰입을 높이고, 조직의 생산성 증가로 이어질 수 있다[24]. 간호사와 치과위생사의 낮은 직무만족은 간호의 질, 이직률증가, 사기력 저하 등을 초래하게 될 것이며, 이를 극복하기 위하여 직무만족향상을 위한 방안을 구축하고, 제도를 만들어야 할 것으로 보여진다.

언어폭력경험이 외상 후 스트레스, 조직몰입, 직무만족에 미치는 영향요인은 동료 치과위생사의 언어폭력경험이 많을수록 외상 후 스트레스, 조직몰입, 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타나 동료 치과위생사의 언어폭력경험정도는 치위생 조직 내 선임 치과위생사를 대하는 의사소통이 지시적이고, 수직적인 대화로 나타난 결과라고 보여진다. 간호사의 태움은 불안, 불만, 불면증을 초래할 수 있고, 환자의 안전에 부정적인 영향을 미칠 수 있다고 보고되어[22] 치위생 조직 내에서도 언어를 순화하고 인권을 존중하는 시스템을 갖춰야 할 필요가 있다. 즉 동료 치과위생사의 언어폭력경험으로 인한 스트레스를 줄이고, 조직몰입과 직무만족을 높이기 위한 노력이 필요하다고 보여진다.

본 연구의 제한점은 부산, 울산과 경남 일부지역의 치과병·의원에 근무하는 치과위생사를 대상으로 조사하여 연구결과를 우리나라 전체 치과병·의원에 근무하는 치과위생사 대상으로 확대하여 해석하거나 일반화하기에는 어려움이 있었다.

본 연구는 치과위생사가 경험하는 언어폭력과 외상 후 스트레스, 조직몰입, 직무만족의 상관관계를 분석하여 언어폭력경험을 예방하고, 치과위생사의 조직몰입, 직무만족을 향상시켜 외상 후 스트레스를 감소시키기 위한 방법을 마련하기 위한 기초자료로 제공하고자 한다. 따라서 조직 내 치과의사와 동료 치과위생사와의 상호 존중하는 건강한 직장문화를 조성하고 서로 배려하는 따뜻한 서비스 문화 정착이 될 수 있도록 관심을 가지며, 외부의 환자 및 보호자에 의한 언어폭력예방교육과 인식개선을 위한 시스템 도입 및 구축이 필요할 것으로 보여진다.

REFERENCES

1. Lee SH, Chung SE: Nurses's experience of verbal violence in hospital setting. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society* 13(4): 526-536, 2007.
2. Kim MY, Kim SH, Lim SH: A study of workplace violence by nurses. *Research Institute of Nursing Science* 17(2):33-44, 2005.
3. Park EY, Lee EN: Predictors of violent behavior by patient or caregiver of patient in the emergency department. *Korean Journal of Adult Nursing* 26(5):500-511, 2014.
DOI : 10.7475/Kjan.2014.26.5.500
4. Hadley, M: Abuse of nurses in the workplace. *Alberta Association of Registered Nurses Newsletter* 46(9):6-9, 1990.
5. Nam KD, Yoon KS, Chung HS et al.: A study on the development of verbal abuse scale for operating room nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society* 11(2):159-172, 2005.
6. Kwon HJ, Kim HS, Choe KS, Lee KS, Sung YH: A Study on verbal abuse experienced at medical centers. *Journal of Korean Clinical Nursing Research* 13(2):113-124, 2007.
7. Hong MJ: A study on nurses' experiences of violence. Master's thesis, Eulji University, Daejeon, 2009.
8. Yum YH, Go MS, Kim KG et al.: *Nursing management* (4th ed). Seoul: Soomoonsa, 2009.
9. Gunderson E, Dohrenwend BP: *Stressful life events : Their Nature and Effects*. New York. Wiley 1974.
10. Chang, KJ: A study on the development of work stress and work violence prevention and reduction programs. Master's thesis, Chung-Ang University, Seoul, 2002.
11. Hye SJ, Ki SS, Han MH, Hyun NA: The influence of autobiographical trauma memory on PTSD: Mediating effect of trauma-related emotion. *The Korean Psychological Association* 2012(1):264-264, 2012.
12. Bae JM: A comparative study on the relationship among posttraumatic stress, psychological wellbeing and depression: Focusing on the moderating effects of social support for policemen and firefighters. *The Korean Association for Local Government Administration Studies* 27(3):277-307, 2013.
DOI : 10.18398/kjlgas.2013.27.3.277
13. Mowday RT, Steers RM, Porter LW: The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior* 14, 1979.
14. Mathieu Zajac: Review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin* 108:171-194, 1990.
15. Jung JY, Han SJ: Awareness and educational needs on preventive dental treatment among oral health workers. *Journal of Korean society of Dental Hygiene* 17(5):875-887, 2017.
DOI : 10.13065/jksdh.2017.17.05.875
16. Kim SI, Kim JA: A study on nursing unit culture, efficiency on nursing performance, job satisfaction and turnover intention. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society* 3(2):17-40, 1997.
17. Hesketh KL, Duncan SM, Esrabrooks CA, Reimer MA, Givannetti P, Hyndman K, Acorn S: Workplace violence in alberta and british columbia hospitals. *Health Policy* 63: 311-321, 2003.
18. Yang HJ, Im SI, Choi EY: Job Stress, job satisfaction, and organizational commitment according to life organization (LIFO) behavior type of novice nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society* 19(5):636-646, 2013.
DOI : 10.11111/jkana.2013.19.5.636
19. Oh EJ, Sung KM: Nurses' organizational commitment, job satisfaction and job stress according to their adult attachment styles. *Journal of East-West Nursing Research* 17(2):117-124, 2011.
20. Eun HJ, Kwon TW, Lee SM, Kim TH, Choi MR, Cho SJ: A Study on reliability and validity of the korean version of impact of event scale-revised. *Journal of the Korean Neuropsychiatric Association* 44(3):303-310, 2005.
21. Choi MK: Study among verbal abuse, burnout, organizational commitment in nurses working in acute hospitals. Master's thesis, Soonchunhyang University, Chungnam, 2014.
22. Kang MJ, Park IS: Types of violence and coping methods experienced by general hospital nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research* 21(1): 92-104, 2015.
DOI : 10.22650/JKCNr.2015.21.1.92
23. Jung Hwa Lee JH, Mi Choi JM, Lee YA: The help of experienced dental hygienists turnover verbal abuse and emotional reaction, and the resulting relationship. *Journal of Dental Hygiene Science* 14(4):563-570, 2014.
DOI : 10.17135/jdhs.2014.14.4.563
24. Joo YJ, Kim DS: The moderating effects of job satisfaction and organizational commitment on the relationship between the organizational culture openness and core employment policy. *Industrial Innovation Research* 29(1):109-129, 2015.