

치과위생사가 경험하는 언어폭력이 직무스트레스, 이직의도, 소진에 미치는 영향

이명주^{1‡} · 이호진² · 권정현³ · 김은혜³ · 김주희³

¹마산대학교 치위생과 부교수, ²마산대학교 치위생과 겸임교수, ³마산대학교 학사학위전공심화과정

The effect of verbal violence experienced by dental hygienists on job stress and turnover intention and burn-out

Myeong-Ju Lee^{1‡}, Hyo-Jin Lee², Jeong-Hyeon Kwon³, Eun-Hye Kim³, Ju-Hui Kim³

¹Dept. of Dental Hygiene, Masan University, Professor

²Dept. of Dental Hygiene, Masan University, Adjunct professor

³B.A. in Masan College, Department of Dental Hygiene, Intensified Course of Major

Objectives: The purpose of this study is to develop a coping plan for verbal abuse in dental hygienists, to improve work environment and performance ability and to offer basic data for reducing turnover rate through surveying verbal abuse degree that dental hygienists experience, and through grasping its effect on job stress, turnover intention and burnout.

Methods: A questionnaire survey was conducted from November 18, 2019 to December 6, 2019 targeting 215 dental hygienists who are working at dental hospitals and clinics where are located in Gyeongnam and Busan Metropolitan City. The results are as follows.

Results: The verbal abuse in dental hygienists was indicated to be in order of the verbal abuse from patients with 2.00±0.78, the verbal abuse from doctors with 1.91±0.78, and the verbal abuse from Yokefellow with 1.88±0.79. A type of verbal abuse was shown to be the largest in 'I've ever been spoken informally. As a result of having analyzed general characteristics, a dentist's verbal abuse was significant in workplace and turnover experience And the verbal abuse was significant in work placeas for turnover intention and in service career as for job stress and burnout. All in the verbal abuse from dentists, the verbal abuse from Yokefellow and the verbal abuse from patients showed statistically significant positive correlation with job stress, turnover intention and burnout. Accordingly, the dental hygienists appeared to have higher job stress, turnover intention and burnout in the more experiences of verbal abuse from patients.

Conclusions: To help dental hygienists effectively cope with verbal violence, development of situational manuals and training of programs for prevention and arbitration of verbal violence is necessary.

Keywords Burnout, Dental hygienists, Job stress, Turnover intention, Verbal abuse

Received on Jun 25, 2020. Revised on Sep 10, 2020. Accepted on Sep 14, 2020.

[‡] Corresponding Author (E-mail: mjlee@masan.ac.kr)

이 논문은 2019년도 마산대학교 캡스톤디자인 지원에 연구 된 결과로 이에 감사드립니다.

I. 서론

최근 병원은 의료서비스라는 공동의 목표를 가진 의사, 간호사, 병원구성원들과 환자 및 보호자 간의 상호작용을 하는 곳으로 병원 구성원간의 상호협력이 매우 중요시 되는 곳이다. 하지만 여러 가지 갈등 요인도 함께 존재하는 곳이기도 하다. 병원 내에서 발생하는 여러 가지 갈등 요인 중 언어폭력 경험에 대한 구성원간의 갈등은 지속적으로 문제시 되고 있다[1]. 폭력에 관한 문제는 그 사례가 매우 다양하고, 사회갈등 문제로 점점

확산되고 있으며, 특히 병원 내 발생한 폭력문제는 의료진과 병원 구성원들의 직무수행에 위협을 줄 뿐만 아니라 환자, 보호자에게도 위협요소로 작용하므로 폭력문제에서의 안정성은 보장되어야 한다[2].

2016년 보건의료 노동자 실태조사 결과를 보면 응답자 중 47.6%가 직장 내에서 불쾌한 언행을 경험한 것으로 그 중 언어폭력이 41%로 가장 높았으며, 폭행 5.5%, 성폭력은 1.1%로 순으로 조사되었다. 언어폭력을 경험하는 대상으로는 환자로부터가 70.1%로 가장 높았으며, 그 다음 순으로 보호자 65.6%, 의사

36.5%, 상급자 29.1% 순으로 나타났다[3]. 또한 서비스 직종 직원의 직장 내 폭력과 우울증상과의 관계연구에서도 폭력유형 중 욕설 등의 언어적 폭력이 물리적 폭력, 신체접촉, 성희롱 등의 경험에 비해 발생하는 그 빈도수가 3배 이상 높게 나타났으며, 언어적 폭력을 경험한 사람은 우울증과도 밀접한 상관관계가 있었다[4]. 언어폭력 경험은 부당한 폭력적 말로 상대방에게 정서적인 강제력을 행사하여 정당한 이유 없이 굴욕감을 주고 품위를 떨어뜨리는 것으로[5] 눈에 보이는 상처를 남기진 않지만 눈에 보이는 상처보다 더 큰 정신적 외상을 남긴다[6]. 언어폭력에 노출되어 있는 근무환경에서 일하는 사람은 스트레스 유발, 직무 불만족 등의 신체, 행동상태에 부정적인 영향을 주어 업무 수행에 지장을 주어 의료서비스의 질적 저하가 나타날 수 있으며, 언어폭력이 지속적으로 노출되어 소진을 경험한 간호사는 자존감 저하, 낮은 생산성, 아무것도 할 수 없는 느낌 등을 가지게 되어 최종적으로는 이직을 하게 된다. 또한 치과위생사가 언어폭력 경험이 있으면 정서적 반응과 이직의도를 증가시키는 것으로 나타났으며[2], 언어폭력으로 인하여 감정이나 성적 상처를 받게 되면 장기적으로는 직무만족저하, 이직의도 증가, 생산성 감소로 부정적 결과를 발생시키게 된다[7]. 이러한 결과는 한 공간에서 일하는 동료들에게도 나쁜 영향을 미치게 되어 마침내는 집단 전체가 소진되는 결과를 초래하게 된다[8]. 언어폭력에 관한 많은 선행연구를 보면 간호사의 언어폭력에 관한 연구는 지속적으로 이뤄지고 있는 반면[1,5,6,9,10] 치과위생사에 대한 언어폭력 실태 및 언어폭력으로 인한 소진, 직무스트레스, 이직에 미치는 영향에 관한 연구는 박동[11]의 언어폭력이 치과위생사의 스트레스에 미치는 영향과 긍정심리자본의 매개와 이등[2]의 치과위생사가 경험하는 언어폭력과 그에 따른 정서적 반응 및 이직의도와와의 관계, 문등[12]의 임상 치과위생사의 언어폭력 경험 및 대처방안에 연구로 치과위생사에 대한 언어폭력과 스트레스, 언어폭력과 이직의도, 언어폭력의 경험실태 연구만 있을 뿐 언어폭력으로 인해 나타날 수 있는 소진, 직무스트레스, 이직에 영향을 줄 수 있는 전반적인 요인을 분석한 논문은 부족한 실정이다. 치과위생사는 업무상 치과의사, 환자, 보호자, 상사, 동료, 병원 경영전문가, 치과기사 등 다양한 사람들을 상대하여 다른 직종보다 많은 언어폭력에 노출되고 있다[13]. 언어폭력으로 나타나는 결과는 자아존중감이 낮아지고, 직업 만족도를 저하시키고, 부정적인 인간관계를 발생시키는 등의 여러 가지 부정적인 측면을 볼 때[14], 언어폭력이 치과위생사에게 미치는 영향에 관한 연구는 매우 필요하다. 따라서 본 연구는 치과위생사가 경험하는 언어폭력이 직무스트레스와 이직의도 및 소진에 미치는 영향을

조사하여 언어폭력의 예방과 대처방안에 관한 프로그램 개발을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 연구 방법

1. 연구 대상

본 연구는 경남대학교 기관 생명윤리위원회에서 윤리적 승인(IRB No: 1040460-A-2017-048)을 받은 후 경남, 부산광역시에 소재한 치과 병·의원에 근무하고 있는 치과위생사를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 본 연구의 자료 수집기간은 2019년 11월 18일부터 2019년 12월 6일까지로, 직접 방문 및 모집공고문 등을 통하여 대상자에게 연구의 취지를 설명하고 참여에 동의한 치과위생사 220명에게 설문조사를 하였으며 그 중 연구에 적합하지 않은 5부를 제외한 215부를 최종 분석에 사용하였다.

2. 연구 도구 및 방법

본 연구도구는 일반적 특성 8문항, 언어폭력 경험에 대한 측정, 언어폭력 후 직무스트레스, 이직의도, 소진에 대한 측정 도구로 구성되어 있다.

언어폭력 측정은 Nam 등[5]이 개발한 17개 문항을 기초로 Ku[15]가 수정 보완한 도구로 치과의사의 언어폭력 13문항, 선후배·동료 치과위생사의 언어폭력 13문항, 환자와 보호자의 언어폭력 13문항에 대한 경험을 측정하였고, 총 39문항으로 각 항목의 측정은 Likert 5점 척도로 하여 측정된 점수가 높을수록 언어폭력이 심각한 것을 의미한다. 도구의 신뢰도인 Cronbach's α 값은 0.97 (치과의사: 0.94, 선후배·동료 치과위생사: 0.95, 환자와 보호자: 0.96)이었다.

언어폭력 후 직무스트레스는 Lee[16]가 개발하고 Yoo[17]가 수정 보완한 도구를 사용하였다. 본 연구에 사용된 직무스트레스 척도는 직무 긴장 10문항, 심리적 긴장 10문항, 대인관계 긴장 8문항, 신체적 긴장 10문항으로 총 38문항이며, 각 항목의 측정은 Likert 5점 척도로 하여 측정된 점수가 높을수록 직무 스트레스가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도인 Cronbach's α 값은 0.94이었다.

치과위생사의 소진 측정도구는 MBI(Maslach Burnout Inventory)로 Mashlach와 Jackson[18]의 도구를 사용하였으며, 22개 문항 중 하부영역으로는 정서적 소진, 비인간화, 개인적 성취감 3개로 구성되어 있으며, 본 연구에서는 3개의 영역 중 한 부분인 정서적 소진 6개의 항목을 사용하였다. ‘매우 그렇다’ 4점, ‘전혀 그렇지

않다'에 1점으로 측정하여 점수가 높을수록 소진의 정도가 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도인 Cronbach's α 값은 0.94이었다.

치과위생사의 이직의도는 Park[19]이 수정 보완한 도구를 사용하였다. 총 4문항으로 각 항목의 측정은 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도인 Cronbach's α 값은 0.91이었다.

3. 분석방법

수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for the Social Science) WIN 25.0 프로그램을 이용하였다. 연구대상자의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였고, 치과위생사들이 경험하는 언어폭력과 직무스트레스, 이직의도, 그리고 소진을 살펴보기 위해 One-way ANOVA와 t-test을 실시하였다. 사후검증으로는 Scheffe 검증을 실시하였다. 또한 치과위생사들이 경험하는 언어폭력과 직무스트레스, 이직의도 및 소진과의 관계를 파악하기 위해 상관관계분석(Correlation)을 실시하였으며, 치과위생사들이 경험하는 언어폭력이 직무스트레스와 이직의도, 그리고 소진에 미치는 영향은 다중회귀분석(Multiple Regression)을 이용하였고, 통계적 유의성 판정을 위한 유의수준은 0.05로 고려하였다.

III. 연구 결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 연령별로는 20~29세가 62.3%로 절반 이상을 차지하였으며, 결혼여부에서는 미혼이 66.5%로 기혼 33.5%보다 높은 분포를 보였다. 학력에서는 전문대졸이 80.9%로 대부분을 차지하였다. 직위별로는 일반 치과위생사가 77.7%로 가장 많았으며, 근무지별로는 치과 의원이 81.4%로 대부분을 차지하였다. 월평균 소득별로는 200만원 이상이 54.9%로 200만원 미만 45.2%보다 많았으며, 이직 경험에서는 이직경험이 없는 치과위생사가 51.6%로 절반 이상을 차지하였으며, 다음으로 1회 27.4%, 2회 이상 20.9% 순으로 나타났다<Table 1>.

2. 치과의사, 선후배·동료 치과위생사, 환자와 보호자에 의한 언어폭력

치과위생사의 언어폭력의 정도는 환자와 보호자의 언어폭력

점수가 2.00±0.78점으로 가장 높았고, 다음으로 의사의 언어폭력 점수 1.91±0.78점, 선후배·동료 치과위생사의 언어폭력 점수가 1.88±0.79점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 치과위생사의 언어폭력의 유형에서는 '나에게 반말을 한 적이 있다', '강압적인 명령조로 말을 한 적이 있다' 순으로 치과의사, 선후배·동료 치과위생사, 환자와 보호자 모두 가장 많은 것으로 나타났다<Table 2>.

3. 일반적 특성에 따른 치과의사, 선후배·동료 치과위생사, 환자와 보호자에 의한 언어폭력과 직무스트레스, 이직의도 및 소진

연구대상자의 일반적 특성에 따른 치과의사의 언어폭력에 대해서 분석한 결과 근무지, 이직경험에서 유의미한 차이를 보였으며, 치과병원/종합병원에서 근무하는 치과위생사와 이직경험이 있는 치과위생사가 치과의사로부터 받은 언어폭력이 높은 것으로 나타났다($p<0.05$, $p<0.01$). 하지만 선후배·동료 치과위생사, 환자와 보호자에 의한 언어폭력에서는 유의미한 차이를 보이지 않았다. 언어폭력 경험 후 직무스트레스에서는 근무경력

<Table 1> General characteristics Unit : N(%)

	Characteristic	N(%)
Age (y)	20~29	134(62.3)
	30~39	58(7.0)
	≥40	23(10.7)
Marital status	Unmarried	143(66.5)
	Married	72(33.5)
Education levels	College	174(80.9)
	University	41(19.1)
Position	Junior	167(77.7)
	Chief	48(22.3)
Type of clinic	Dental clinic	175(81.4)
	Hospital/University hospital	40(18.6)
Career in dental hygienist (y)	≤3	82(38.1)
	3~5	38(17.7)
	5~10	43(20.0)
	≥10	52(24.2)
Monthly income (KRW10,000)	≤200	97(45.2)
	≥200	118(54.9)
Turnover experience	NO	111(51.6)
	1	59(27.4)
	≥2	45(20.9)
Total		215(100.0)

<Table 2> Verbal abuse by dentists, yokefellow, patients

Unit : Mean±SD

No.	Items of verbal abuse	Dentists	Yokefellow	Patients
1	Has been angry with me and swear words.	1.82±1.07	1.75±1.01	2.39±1.08
2	Has used disrespectful language with me.	3.08±1.31	3.05±1.38	3.16±1.14
3	Has said things to indicate that my line of work is trivial.	1.97±1.07	1.65±0.92	2.21±1.07
4	Has forcefully commanded me to do something.	2.35±1.14	2.18±1.17	2.27±1.05
5	Has used threatening words with me.	1.58±0.91	1.63±0.95	1.85±0.96
6	Has said sexually insulting words to me.	1.58±0.87	1.50±0.81	1.66±0.85
7	Has made sarcastic remarks on my appearance or physique.	1.67±0.94	1.70±0.94	1.62±0.87
8	Has criticized my personality.	1.70±0.91	1.81±0.96	1.65±0.90
9	Has disdainfully spoken to me as if I was incapable.	1.92±1.05	1.87±0.99	1.90±1.02
10	Has disparaged my educational or family background.	1.50±0.78	1.54±0.81	1.60±0.81
11	Has spoken to me in a way that scared me.	1.76±1.03	1.78±0.97	1.81±0.92
12	Has spoken ill of other nurses (seniors, colleagues, and juniors) to me using language uncomfortable to listen to.	1.81±0.90	2.07±1.07	1.81±0.88
13	Has used disrespectful, coarse, or violent language with my seniors, colleagues, or juniors in front of me.	2.04±1.08	1.98±1.01	2.03±0.97
Total		1.91±0.78	1.88±0.79	2.00±0.78

이 3년 미만인 치과위생사가 높은 것으로 나타났으며($p<0.05$), 이직의도에서는 치과병원/종합병원의 치과위생사가 이직의도가 높은 것으로 나타났다($p<0.05$). 소진에서는 근무경력에서 유의미한 차이를 보였으며, 근무경력이 3년 미만인 치과위생사가 소진이 높은 것으로 나타났다($p<0.01$)<Table 3>.

4. 언어폭력과 직무스트레스, 이직의도 및 소진간의 상관관계

언어폭력과 직무스트레스, 이직의도 및 소진간의 상관관계를 살펴본 결과 직무스트레스에서는 치과의사로부터 언어폭력($r=.463$, $p<.001$)과 선후배·동료 치과위생사로부터 언어폭력($r=.553$, $p<.001$), 환자와 보호자로부터 언어폭력($r=.545$, $p<.001$)에서 통계적으로 유의미한 정적 상관관계를 나타냈고, 이직의도에서도 치과의사로부터 언어폭력($r=.346$, $p<.001$)과 선후배·동료 치과위생사로부터 언어폭력($r=.367$, $p<.001$), 환자와 보호자로부터 언어폭력($r=.382$, $p<.001$)에서 통계적으로 유의미한 정적 상관관계를 보였다. 소진에서도 치과의사로부터 언어폭력($r=.273$, $p<.001$)과 선후배·동료 치과위생사로부터 언어폭력($r=.334$, $p<.001$), 환자와 보호자로부터 언어폭력($r=.415$, $p<.001$)에서 통계적으로 유의미한 정적 상관관계를 보였다. 따라서 병원에서 언어폭력을 당한 경험이 많을수록 직무스트레스, 이직의도 및 소진이 높은 것으로 나타났<Table 4>.

5. 언어폭력경험이 직무스트레스에 미치는 영향요인

언어폭력경험이 직무스트레스에 미치는 영향요인은 <Table 5>과 같다. 언어폭력경험이 직무스트레스에 미치는 회귀모형 결과로 선후배·동료 치과위생사의 언어폭력경험($\beta=.345$, $p<.001$)과 환자와 보호자의 언어폭력경험($\beta=.315$, $p<.001$)으로 나타났으며, 설명력은 35.5%이었다($F=38.767$, $p<.001$). 따라서 선후배·동료 치과위생사의 언어폭력경험과 환자와 보호자의 언어폭력경험이 높을수록 치과위생사의 직무스트레스는 더 높은 것으로 나타났다.

6. 언어폭력경험이 이직의도에 미치는 영향요인

언어폭력경험이 이직의도에 미치는 영향요인은 <Table 6>과 같다. 언어폭력경험이 이직의도에 미치는 회귀모형 결과로 환자와 보호자의 언어폭력경험($\beta=.224$, $p<.05$)으로 나타났으며, 설명력은 16.8%이었다($F=14.224$, $p<.001$). 따라서 환자와 보호자의 언어폭력경험이 높을수록 치과위생사의 이직의도는 더 높은 것으로 나타났다.

7. 언어폭력경험이 소진에 미치는 영향요인

언어폭력경험이 소진에 미치는 영향요인은 <Table 7>과 같다. 언어폭력경험이 소진에 미치는 회귀모형 결과로 환자와 보호자의 언어폭력경험($\beta=.377$, $p<.001$)으로 나타났으며, 설명력은

<Table 3> According to the general characteristics of verbal abuse and job stress and turnover intention and burnout

Scales	Categories	N	Dentists		Yokefellow		Patients		Job stress		Turnover intention		Burnout	
			Mean±S D	t or F (p)	Mean±S D	t or F (p)	Mean±S D	t or F (p)	Mean±S D	t or F (p)	Mean±S D	t or F (p)		
Age (yrs)	20-29	134	1.96±0.80		1.94±0.81	1.96±0.80	2.66±0.60	3.53±1.06	2.98±0.76					
	30-39	58	1.80±0.68	0.95 (0.387)	1.80±0.78	2.04±0.75 (0.608)	2.53±0.50 (0.354)	1.04 (0.107)	2.81±0.76 (0.346)					
	≥40	23	1.86±0.88		1.77±0.69	2.11±0.78	2.61±0.42	3.08±1.10	2.86±0.79					
Marital status	Unmarried	143	1.90±0.81	-0.15 (0.883)	1.92±0.82	1.96±0.79	2.64±0.59	3.47±1.07	2.98±0.76	0.97 (0.334)			1.66 (0.098)	
	Married	72	1.92±0.73		1.81±0.73	2.08±0.76 (0.268)	2.56±0.48 (0.277)	3.32±1.06	2.80±0.75					
Education levels	College	174	1.90±0.80	-0.15 (0.882)	1.88±0.79	1.97±0.77	2.62±0.57	3.40±1.07	2.90±0.79	-0.42 (0.675)			-1.11 (0.270)	
	University	41	1.92±0.71		1.89±0.80	2.12±0.82 (0.267)	2.62±0.52 (0.964)	3.48±1.07	2.94±0.74 (0.472)					
Position	Junior	167	1.89±0.77	-0.54 (0.590)	1.88±0.79	1.94±0.77	2.62±0.57	3.46±1.04	2.94±0.74	0.98 (0.328)			0.72 (0.472)	
	Chief	48	1.96±0.82		1.90±0.80	2.19±0.79 (0.059)	2.62±0.52 (0.929)	3.28±1.16	2.94±0.74 (0.472)					
Type of clinic	Dental clinic	175	1.82±0.76	-3.29 (0.002*)	1.85±0.77	1.99±0.79	2.60±0.56	3.35±1.09	2.93±0.79	-2.14 (0.036)			0.24 (0.813)	
	Hospital/University hospital	40	2.28±0.79		2.06±0.87 (0.159)	2.01±0.74 (0.919)	2.71±0.56 (0.228)	3.71±0.93	2.90±0.63 (0.813)					
Career in dental hygienist(y)	≤3	82	1.98±0.91		2.05±0.95	1.91±0.82	2.75±0.63	3.62±1.07	3.10±0.75					
	3-5	38	1.77±0.62	0.83 (0.480)	1.68±0.43	1.81±0.56	2.48±0.50	3.22±1.01	2.68±0.69	2.02 (0.113)			4.27 (0.006*)	
	5-10	43	1.96±0.66		1.83±0.66	2.18±0.86 (0.078)	2.53±0.49 (0.039*)	3.45±1.07	3.03±0.83 (0.006*)					
Monthly income (KRW10,000)	≤200	97	1.95±0.86	0.71 (0.479)	1.93±0.86	1.91±0.84	2.67±0.62	3.52±1.09	2.98±0.77	1.24 (0.218)			1.06 (0.288)	
	≥200	118	1.87±0.72		1.85±0.73	2.07±0.72 (0.163)	2.57±0.50 (0.215)	3.34±1.05	2.87±0.76 (0.288)					
Turnover experience	NO	111	1.81±0.72		1.81±0.65	1.90±0.69	2.63±0.53	3.56±0.96	2.99±0.70					
	1	59	2.13±0.91	3.48 (0.033*)	2.08±0.96	2.16±0.86	2.63±0.62	3.30±1.15	2.88±0.84	0.23 (0.795)			0.99 (0.374)	
	≥2	45	1.83±0.71		1.79±0.84	2.02±0.86	2.57±0.54	3.23±1.18	2.81±0.81	1.98 (0.141)				
Total		215	1.91±0.78		1.88±0.79	2.00±0.78	2.62±0.56	3.42±1.07	2.92±0.76					

* p<.05, ** p<.01 Analysed by the one-way ANOVA

<Table 4> Correlation among verbal abuse, job stress, turnover intention, burnout

Variable	Dentist verbal abuse	Yokefellow verbal abuse	Patients verbal abuse
Job stress	0.463*** (0.001)	0.553*** (0.001)	0.545*** (0.001)
Turnover intention	0.346*** (0.001)	0.367*** (0.001)	0.382*** (0.001)
Burnout	0.273*** (0.001)	0.334*** (0.001)	0.415*** (0.001)

*** $p < .001$ by pearson's correlation analysis

<Table 5> The effect of verbal violence experienced by dental hygienists on job stress

N=215

구분	Job stress			
	B	β	t	p
Dentist verbal abuse	-0.011	-0.015	-0.168	0.867
Yokefellow verbal abuse	0.244	0.345	3.668***	0.001
Patients verbal abuse	0.225	0.315	3.908***	0.001
Constants	1.730		19.138***	0.001
R ²		0.355		
F(p)		38.767***(0.001)		

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

The data were analysed by the linear regression analysis.

Do not show variables that are not statistically significant($p > 0.05$).

<Table 6> The effect of verbal violence experienced by dental hygienists on turnover intention

N=215

구분	Turnover intention			
	B	β	t	p
Dentist verbal abuse	0.111	0.081	0.784	0.434
Yokefellow verbal abuse	0.200	0.148	1.385	0.168
Patients verbal abuse	0.307	0.224	2.453*	0.015
Constants	2.217		11.274***	0.001
R ²		0.168***		
F(p)		14.224***(0.001)		

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

The data were analysed by the linear regression analysis.

Do not show variables that are not statistically significant($p > 0.05$).

<Table 7> The effect of verbal violence experienced by dental hygienists on burn-out

N=215

구분	Burnout			
	B	β	t	p
Dentist verbal abuse	-0.086	-0.089	-0.861	0.390
Yokefellow verbal abuse	0.135	0.140	1.316	0.190
Patients verbal abuse	0.135	0.377	4.151***	0.001
Constants	2.096		15.013***	0.001
R ²		0.179		
F(p)		15.353***(0.001)		

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

The data were analysed by the linear regression analysis.

Do not show variables that are not statistically significant($p > 0.05$).

17.9%이었다($F=15.353, p<0.001$). 따라서 환자와 보호자의 언어폭력경험이 높을수록 치과위생사의 소진은 더 높은 것으로 나타났다.

IV. 고찰

언어폭력은 부당한 폭력적 말로 상대방에게 정서적인 강제력을 행사하여 정당한 이유 없이 굴욕감을 주고 품위를 떨어뜨리는 것으로[5], 대부분 동등하지 않은 권력관계에서 쉽게 일어나며, 신체적 폭력 경험보다 언어적 폭력 경험에서 더 스트레스를 받으며[20], 해결되지 않는 스트레스는 정신적 소진을 초래하며 이직의도를 갖게 되는 계기가 된다[21]. 간호사의 언어폭력에 관한 선행연구는 이루어지고 있으나 치과위생사의 언어폭력에 관한 연구는 부족한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 치과위생사가 경험하는 언어폭력 정도에 대하여 조사하고, 그에 따른 직무스트레스, 이직의도 및 소진에 미치는 영향을 파악함으로써 치과위생사의 언어폭력 대처방안을 개발하고 치과위생사의 업무환경 및 수행능력을 향상시키며, 이직률 감소를 위한 기초자료를 제공하고자 실시하였다.

치과위생사의 언어폭력 경험을 분석한 결과 언어폭력 경험 정도는 5점 만점에 환자와 보호자에 의한 언어폭력 2.00점, 치과 의사에 의한 언어폭력 1.91점, 선후배·동료 치과위생사 1.88점 순으로 나타났다. 언어폭력에 관한 선행 연구를 보면 언어폭력 경험 점수는 Lim 등²²⁾의 연구에서 환자와 보호자의 언어폭력 2.32점, 의사의 언어폭력 1.98점, 간호사의 언어폭력 1.93점 순으로 유사하였으며, 언어폭력 평균은 1.93점으로 Jung과 Park[23]의 연구에서는 2.45점, Heo와 Lee[24]의 연구에서는 2.14점으로 간호사의 언어폭력 점수에 비해 낮게 나타났는데 이는 간호사에 비해 치과위생사의 언어폭력 경험이 낮다는 Lee 등[2]의 연구결과와 일치하였다. Hwang[25]과 Kwon 등[13]의 연구에서도 환자와 보호자, 의사, 동료간호사의 순으로 언어폭력을 나타냈으며, Moon 등[12]의 연구에서도 임상 치과위생사들의 언어폭력 가해자로 환자와 보호자가 높은 것으로 나타났다. 치과위생사의 언어폭력의 유형으로는 ‘나에게 반말을 한 적이 있다’, ‘강압적인 명령조로 말을 한 적이 있다’ 순으로 환자와 보호자, 의사, 선후배·동료 치과위생사 모든 대상자에게서 높은 빈도를 보였는데 이는 Heo와 Lee[24], Lee 등[2], Kim과 Yi[27]의 연구에서도 일치하였다. 환자와 보호자의 언어폭력 빈도가 높게 나타나 임상에서 환자와 보호자에 의한 언어폭력이 심각하다는 것을 알

수 있었다. Lee[28]의 연구에서 환자 및 보호자의 언어폭력 원인으로 화풀이 대상이라는 점에서 치과 의료서비스를 제공하는 치과위생사 업무의 특성상 일차적으로 환자와 접촉하기에 환자나 보호자의 화풀이 대상이 될 가능성이 높아 언어폭력에 노출될 위험이 크다는 것을 보여준다. 언어폭력을 예방하기 위해서는 병원 내 언어폭력과 관련된 예방 대응 매뉴얼 제시나 대처 방법 교육이 필요하며, 전문직으로서 치과의사, 선,후배 동료간에는 서로 존중하며 업무 중에는 서로 존칭어를 사용할 수 있도록 하며, 직원간의 고충을 해결할 수 있는 시스템 마련이 필요하다고 여겨진다.

일반적 특성에 대해서 분석한 결과 치과의사의 언어폭력에서는 근무지와 이직경험에서 유의하였고, 이직의도에서는 근무지에서, 직무스트레스와 소진은 근무경력에서 유의하였다. 치과의사에 의한 언어폭력 결과 치과병원/종합병원에서 근무하는 치과위생사와 이직경험이 있는 치과위생사가 언어폭력이 높은 것으로 나타났다. Jung과 Park[23]의 연구에서 언어폭력 경험이 상급종합병원 간호사들이 많으며, 직무스트레스와 소진에서는 근무경력이 3년 미만인 치과위생사가 직무 스트레스와 소진이 높은 것으로 나타나 본 연구결과와 유사하며, Kim과 Yi[27]의 연구에서도 근무경력이 적을수록 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다. Oh[29]의 연구결과에서도 3년 미만의 간호사가 15년 이상인 간호사보다 소진이 높게 나타났으며, Kim[30]와 Lee와 Kim[31]의 연구에서도 경력이 짧고 직위가 낮은 간호사의 경우 소진이 높은 것으로 나타났다. 이는 나이가 어린 치과위생사의 경우 경험 부족과 익숙하지 않은 업무 등으로 업무숙련성이 낮아 다양한 상황에서 적절한 대처경험이 부족하여 직무에 대한 스트레스가 높을 것으로 생각되며, 이는 소진이 발생하는 결과를 초래하므로 직무스트레스와 소진을 예방할 수 있는 구체적이고 적극적인 대안이 필요하다고 여겨진다. 이직의도에서는 치과병원/종합병원에서 근무하는 치과위생사가 이직의도가 높은 것으로 나타났으며, 이는 선행연구에서 상급 종합병원급일 때 이직의도가 높게 나타나 본 연구와 일치하였다[23,30]. 상급병원일 경우 의원보다 업무량과 업무요구도가 높아 이로 인해 직무스트레스가 증가하여 이직의도에 영향을 주었을 것으로 추론된다.

언어폭력 경험은 직무스트레스, 이직의도 및 소진에서 모두 양의 상관관계를 보였으며, 치과의사, 선후배·동료 치과위생사, 환자와 보호자의 언어폭력경험이 많을수록 직무스트레스, 이직의도 및 소진이 증가함을 알 수 있었다. 이는 선행연구의 같은 결과로써 언어폭력경험수준이 높을수록 소진이 높아 언어폭력 경험이 소진에 기인함을 알 수 있었다[21,24,31]. Bae[32]의 연구

에서 언어폭력과 직무스트레스, 이직의도가 유의한 상관관계를 나타냈으며, Kim과 Yi[27]의 연구에서도 언어폭력 경험과 직무스트레스는 유의한 상관성을 보였으며, Joung과 Park[23]의 연구에서도 언어폭력 경험과 직무스트레스, 소진에서 유의한 상관관계를 나타냈다.

치과위생사가 경험하는 언어폭력이 직무스트레스, 이직의도 및 소진에 미치는 영향을 살펴본 결과 치과위생사들은 환자와 보호자로부터 언어폭력을 당한 경험이 많을수록 직무스트레스, 이직의도, 소진이 높은 것으로 나타났으며, 본 연구결과 언어폭력 경험은 직무스트레스를 증가시키며 소진과 이직의도에도 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 본 연구의 제한점은 일부 경남, 부산광역시 치과위생사들을 대상으로 지역이 제한되어 있어 전체 치과위생사들의 언어폭력 경험을 일반화하는데 신중을 기하여야 하며, 간호사 대상으로 언어폭력 경험에 관한 선행연구는 많으나 치과위생사 대상으로 언어폭력 경험에 관한 선행연구는 희소하여 본 연구에 대한 비교가 부족하였다. 후속 연구에서는 광범위한 지역의 치과위생사들을 대상으로 설문내용을 더 세분화하여 본 연구결과의 미흡한 부분에 대한 구체적인 연구가 수행되어야 할 것으로 생각된다. 그럼에도 불구하고 본 연구에서는 치과위생사들의 언어폭력 경험이 직무스트레스, 이직의도 및 소진에 영향을 미친다는 것을 예측할 수 있었고 치과위생사들의 업무환경과 수행능력 향상 및 이직률 감소의 기초자료로 이용될 수 있을 것이라 생각된다.

V. 결론

목적 : 본 연구는 치과위생사들이 경험하는 언어폭력 정도에 대하여 조사하고, 그에 따른 직무스트레스, 이직의도 및 소진에 미치는 영향을 파악함으로써 치과위생사의 언어폭력 대처방안을 개발하고 치과위생사의 업무환경 및 수행능력을 향상시키며 이직률 감소를 위한 기초자료를 제공하고자 실시하였다.

방법 : 경남, 부산광역시에 소재한 치과 병·의원에 근무하고 있는 치과위생사 215명 대상으로 2019년 11월 18일부터 2019년 12월 6일까지 자료 수집하여 분석하였다.

결과 : 치과위생사의 언어폭력의 정도는 환자와 보호자의 언어폭력 2.00±0.78점, 의사의 언어폭력 1.91±0.78점, 선후배·동료 치과위생사의 언어폭력 1.88±0.79점 순으로 나타났으며, 언어폭력의 유형에서는 ‘나에게 반말을 한 적이 있다’가 가장 많은 것으로 나타났다. 일반적 특성에 따른 치과위생사의 언어폭력에

대해서 분석한 결과 치과병원/종합병원에서 근무하는 치과위생사와 이직경험이 있는 치과위생사가 치과의사로부터 받은 언어폭력이 높은 것으로 나타났다. 직무스트레스와 소진에서는 근무경력이 3년 미만인 치과위생사가 높은 것으로 나타났으며, 이직의도에서는 치과병원/종합병원의 치과위생사가 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 치과의사의 언어폭력, 선후배·동료 치과위생사의 언어폭력, 환자와 보호자의 언어폭력에서 모두 직무스트레스, 이직의도 및 소진과 통계적으로 유의미한 정적 상관관계를 보였다. 치과위생사들은 환자와 보호자로부터 언어폭력을 당한 경험이 많을수록 직무스트레스, 이직의도 및 소진이 높은 것으로 나타났다.

결론 : 치과위생사들이 언어폭력 상황에 효과적으로 대처할 수 있도록 상황대처 매뉴얼 개발과 언어폭력 예방 및 중재를 위한 프로그램 교육이 필요하며 의료서비스 제공자들의 안전한 직장 생활을 위한 행정적 제도와 관리가 필요할 것으로 생각된다.

REFERENCES

1. Lee SH, Chung SE: Nurses's Experience of Verbal Violence in Hospital Setting. *J Korean Acad Nurs Adm* 13(4): 526-536, 2007.
2. Lee JH, Choi JM, Lee YA: The Help of Experienced Dental Hygienists Turnover Verbal Abuse and Emotional Reactio, and the Resulting Relationship. *J Dent Hyg Sci* 14(4): 563-570, 2014.
DOI: 10.17135/jdhs.2014.14.4.563
3. Lee JS, Jeong HJ, Kim SH, Kim HJ: A reach on the actual condition of health care worker: Seoul. *Korean health and medical workers' Union*, pp.55-56, 2016.
4. Byun CB, Youn KW, Jung-Choi KH, Cho YH, Paek DY: Depressive Symptoms of Workplace Violence Exposed Subjects in Korea. *Annals of Occupational and Environmental Medicine* 21(4):314-323, 2009.
DOI: 10.35371/kjoem.2009.21.4.314
5. Yoon KS, Chung HS, Park SA, et al: A study on the development of verbal abuse scale for operating room nurses. *J Korean Acad Nurs Adm* 11(2):159-172, 2005.
6. Oweis A, Diabat KM: Jordanian Nurses Perception of Physicians' Verbal Abuse: Findings From a Questionnaire Survey. *International Journal of Nursing Studies* 42(8):881-888, 2005.

- DOI: 10.1016/j.ijnurstu.2004.11.005
7. Buback D: Assertive training to prevent verbal abuse in the OR, Association of Operating Room Nurse. ARON J. 79(1):147-164, 2004.
DOI: 10.1016/S0001-2092(06)61149-6
 8. Gorkin M: The four stages of burnout. *principal* 83(4):24-27, 2004.
 9. Roh YH, Yoo YS: Workplace Violence, Stress, and Turnover Intention among Perioperative Nurses. *Korean J Adult Nurs* 24(5):489-498, 2012.
DOI: 10.7475/kjan.2012.24.5.489
 10. Bae YH, Lee TW: Relationship of Experience of Violence and Professional Quality of Life for Hospital Nurses. *J Korean Acad Nurs Adm* 21(5):489-500, 2015.
DOI: 10.11111/jkana.2015.21.5.489
 11. Park JH, Jang KA: The effects of verbal violence on stress among dental hygienists and mediating effects of positive psychological capital. *Journal of Korean society of Dental Hygiene* 19(2): 241-249, 2019.
DOI: 10.13065/jksdh.20190024
 12. Moon HJ, Han YS, Cho YS, Lim SR: A Study on Verbal Abuse Experience and Coping Strategies of Dental Hygienist. *J Dent Hyg Sci* 15(3): 348-354, 2015.
DOI: 10.17135/jdhs.2015.15.3.348
 13. Kwon HJ, Sung YH, Choe KS, Kim HS, Lee KS: A Study on verbal abuse experienced at medical centers. *Clinical Nursing Research* 13(2): 113-124, 2007.
 14. Jung HJ: A Study on nurses experience in verbal abuse. Unpublished master's thesis, Chonnam University, Gwangju, 2010.
 15. Ku JK: A study on the burnout of casino dealer: focused on native dealer. Unpublished doctoral dissertation, Kyonggi University, Suwon, 2007.
 16. Lee DS: A study of development and standardization to measure job stress in Korea. Unpublished doctoral dissertation, Hallym University, Chuncheon, 1998.
 17. Yoo MO: Influences of Verbal Abuse on Job Stress and Organizational Commitment of Nurses. Unpublished master's thesis, Chungju University, Chungju, 2011.
 18. Maslach C, Jackson SE: The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior* 2:99-113, 1981.
DOI: 10.1002/job.4030020205
 19. Park HS: Relationship between perceived Nursing care role orientation, Job characteristics and Turnover among Nurses. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul, 2002.
 20. Jang MJ, Lee EN: Validity and reliability of ARQ-K (Korean version of the assault response questionnaire) for emergency department nurses in Korea. *J Korean Acad Nurs* 45(4):544-553, 2015.
DOI: 10.4040/jkan.2015.45.4.544
 21. Yang JH, Jeoung KH: Effects of emotional labor, job satisfaction and organizational commitment on turnover intention in nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society* 15(12):7170-7178, 2014.
DOI: 10.5762/KAIS.2014.15.12.7170
 22. Lim MS, Park KH, Choi EK, Kim WS, Choi EJ: The Relationship between Verbal Abuse, Psychosocial Stress, and Nursing Performance in Nurses. *The Journal of the Korea Contents Association* 17(8): 586-596, 2017.
DOI: 10.5392/JKCA.2017.17.08.586
 23. Joung SA, Park KY: Influence of experiencing verbal abuse, job stress and burnout on nurses' turnover intention in hemodialysis units. *J Korean Acad Nurs Adm* 22(2): 189-198, 2016.
DOI: 10.11111/jkana.2016.22.2.189
 24. Heo HJ, Lee SK: Effects of verbal abuse experience and burnout on turnover intentions of hospital nurses at small and medium-sized hospitals. *Journal of the Korean Data And Information Science Society* 29(3): 665-678, 2018.
DOI: 10.7465/jkdi.2018.29.3.665
 25. Hwang SS: A Study on Correlation between Clinical Nurses' Experience of Violence and Their Self-Esteem. Unpublished master's thesis, Kangwon University, Chuncheon, 2008.
 26. Kim YO, Yi YJ: Influence of Verbal Abuse on Job Stress for Special unit Nurses and General Ward Nurses in General Hospitals. *J Korean Acad Nurs Adm* 23(3): 323-335, 2017.
DOI: 10.11111/jkana.2017.23.3.323
 27. Lee HS: The effect on the turnover intention and nursing performance to the emotional reaction after the violence that nurses experience. Unpublished master's thesis, Suncheon National University, Suncheon, 2015.
 28. Oh EJ: Relations among Verbal abuse, Job satisfaction, Burn out and Turn over in Nurses working in acute hospitals. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul, 2010.
 29. Kim KH: A Study on the Relationship among Insurance Review Nurses' Perceived Social Support, Self-Efficacy and Burnout. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul, 2008.
 30. Lee SJ, Kim JS: Convergence study on Relationship among

Verbal violence experience, Verbal violence impact and Burnout in Operating Room Nurses. Journal of the Korea Convergence Society 8(6): 85-96, 2017.
DOI: 10.15207/JKCS.2017.8.6.085

31. Bae HJ: A study on Verbal Violence Experience, Job Stress and Turnover Intention among Operating Room Nurses. Unpublished master's thesis, Eulji University, Daejeon, 2012.