

직장 내 괴롭힘이 치과위생사의 업무역량에 미치는 영향

신명숙¹ · 전미경² · 이선미^{3*}

¹동남보건대학교 치위생과 부교수, ²동남보건대학교 치위생과 조교수

³동남보건대학교 치위생과 부교수

Effects of Workplace Bullying on Dental Hygienists' Competency at Work

Myong-Suk Shin¹, Mi-Kyoung Jun², Sun-Mi Lee^{3*}

¹Dept. of Dental Hygiene, Dongnam Health University, Associate professor

²Dept. of Dental Hygiene, Dongnam Health University, Adjunct professor

³Dept. of Dental Hygiene, Dongnam Health University, Associate professor

Objectives: This study aimed to investigate the current state of bullying in dental hygienists' workplaces, to understand the impact of bullying on workplace competency, and to provide basic data about preventing workplace bullying in dental clinics.

Methods: In this study, 239 dental hygienists with more than six months of work experience each were surveyed. The amount of bullying participants experienced was analyzed according to demographic characteristics, and differences in the impact of bullying on work competency were analyzed using a t-test and a one-way analysis of variance.

Results: Of the 239 participants, 61.9% had experienced bullying at work. Workplace bullying had a significantly greater effect on work competency among participants under the age of 25, those with less than one year of experience, those employed as staff, and those working at dental clinics.

Conclusions: To minimize bullying in the workplace, it is necessary to improve the work ability of new dental hygienists and management staff. More research is needed on ways to improve workplace ethics and prevent bullying.

Keywords Bullying experience, Dental hygienist, Workplace bullying, Work competency

Received on Jun 16, 2023. Revised on Aug 21, 2023. Accepted on Aug 23, 2023.

* Corresponding Author (E-mail: lsm712002@dongnam.ac.kr)

본 연구는 동남보건대학교 연구비 지원에 의해서 수행된 것임.

I. 서론

직장 내 괴롭힘이란 한 명 또는 여러 명이 약자인 개인을 대상으로 오랜 기간 동안 적대적이고 부정적인 행동을 반복적으로 행하는 것으로 언어적 괴롭힘뿐만 아니라 비언어적 괴롭힘, 업무 관련 괴롭힘, 외적 위협을 포함하는 개념을 의미한다[1]. 2017년 국가인권위원회의 실태조사에 따르면, 전체 응답자 1,506명 중 73.3%가 1년 이내에 직장내 괴롭힘을 당한 경험이 있다고 보고하였다[2]. 이에 따라 2019년 7월 16일부터 근로기준법 제76조에 의거하여 직장 내 괴롭힘을 금지하는 근로기준법이 시행되고 있으나, 여전히 태움 문화, 직장 내 괴롭힘 등은 사회적 문제로 이슈가 되고 있다[3]. 전문가들은 직장 내 괴롭힘으로

인한 스트레스, 우울증, 심리적 고통이 증가되는 것을 피해자가 스스로를 탓하는 것이 일반적이라고 하였다[4]. 직장 내 괴롭힘은 개인이 문제에 대해 직면하기보다는 스스로 참는 등의 수동적인 대처 방식으로 해결하거나 또는 사회 부적응자로 심각한 상처를 받고 직장을 떠나게 된다[5].

치과의료기관은 과거에 비해 규모가 대형화되면서 다양한 사람들이 모여 조직을 이루고 있다. 치과위생사는 치과의료기관의 조직구성원의 절대다수를 차지하는 중요한 인적자원으로 병원조직의 경쟁력은 조직구성원의 능력에 의해 좌우되고 성과도 조직구성원의 지식과 기술에 의해 결정된다고 할 수 있다[6]. 이처럼 치과위생사의 전문성을 고려할 때 직장 내 괴롭힘은 인적자원 활용을 위한 조직구성에 악영향을 주는 심각한 문제를

초래할 수 밖에 없다[7].

보건의료인력 13개 직종 중 직장 내 괴롭힘은 간호사(32.5%), 간호조무사(20.1%), 임상병리사(19.2%), 치과위생사(17.6%) 순으로 직장 내 괴롭힘 경험 비율이 높다고 보고하였다[8]. 신규 간호사의 직장 내 괴롭힘 관련 연구에서는 직장 내 괴롭힘이 직무 만족도, 이직 의도, 정서적 안정에 악영향을 미치는 것으로 나타났다[9]. 이러한 직장 내 괴롭힘은 업무와도 관련이 있다고 보고하였으며, 이를 통해 나타나는 업무수행능력의 저하는 개인에게 직무스트레스뿐만 아니라 이직 의도를 높여 조직체계에도 부정적인 영향을 줄 수 있다고 하였다. 간호사들은 괴롭힘으로 인해 신체적, 심리적 위축이 스스로의 자존감 저하 및 업무에 대한 의욕을 감소시켜 환자들에게 제공되어야 할 간호의 질이 저하되고 구성원 간의 불신이 증가된다고 하였다[10]. 치과위생사 또한 직장 내 괴롭힘으로 분명 피해를 받고 있으며, 피해의 정도는 서로 다르나 피해자가 소수라고 하더라도 이를 예방하고 보호하기 위한 프로그램 마련이 필요하다고 하였으며, 직장 내 괴롭힘이 많은 경우 근무지 만족도가 낮게 나타났다[11]. 이는 이직의 원인이 되며, 자신이 선택한 직업에 대한 부정적인 태도를 키워[12], 결국 치과위생사의 질 저하는 물론 삶의 질까지 영향을 미칠 수 있는 심각한 문제로 대두되고 있다.

이에 보건의료인력 중 직장 내 괴롭힘을 가장 많이 경험하는 간호사 직종에서는 다양한 연구 즉 직장내 괴롭힘에 대한 경험 상관관계[9], 괴롭힘 유형이 괴롭힘 결과에 미치는 영향[10], 직장 내 괴롭힘 정도 파악[12], 괴롭힘과 회복탄력성이 조직에 미치는 영향[13] 등이 보고 되었으나 치과위생사 관련 연구는 직장 내 괴롭힘 현황 파악 및 인지도 조사 등[7,11]에 국한되어 있어 치과위생사의 업무역량과의 관련 연구는 매우 필요하다. 따라서 본 연구의 목적은 치과위생사의 직장 내 괴롭힘에 대한 실태를 조사하고 이러한 괴롭힘이 치과위생사의 업무역량에 미치는 영향을 파악하여 치과의료현장에서의 직장 내 괴롭힘의 대처 방안을 마련하는데 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 2022년 9월 1일부터 10월 31일까지 치과 의료기관에서 6개월 이상의 경력을 가진 치과위생사를 대상으로 연구 참여에 동의한 대상자에 한하여 온라인 설문(구글폼)과 대면

설문을 병행하여 설문조사를 진행하였다. 연구대상자 수는 G*power 3.1.9.4 program을 이용하여 effect size 0.2, 양측검정 유의수준 0.05, 검정력($1-\beta$)= 0.85일 때 최소 표본크기가 218명이 필요한 것으로 나타났다. 20% 정도의 중도 포기율을 감안하여 총 260명을 대상으로 자료 수집을 하였고, 수집된 설문 중 응답이 누락되거나 불성실하게 응답된 21부를 제외한 239부를 분석에 이용하였다.

2. 연구도구

본 연구에서 사용한 연구도구는 강[14]의 연구에서 사용된 도구를 본 연구목적에 맞게 수정 보완하였으며, 총 30문항으로 일반적 특성 10문항, 직장 내 괴롭힘 경험 10문항(언어적 비언어적 괴롭힘, 업무관련 괴롭힘, 외부적 위협)으로 세 가지 하위 요인으로 구성하였고, 직장 내 괴롭힘으로 인한 업무역량에 미치는 영향 10문항(신체적·정신적 위축, 진료의 질 저하)으로 두 가지 하위요인으로 구성하였다. Likert 5점 척도로 ‘매우 그렇다’ 5점부터 ‘매우 그렇지 않다’ 1점으로 하였다. 괴롭힘 경험 측정도구의 Cronbach’s α = 0.927이었으며(언어적 비언어적 괴롭힘 0.892, 업무관련 괴롭힘 0.927, 외부적 위협 0.911), 직장 내 괴롭힘으로 인한 업무역량에 미치는 영향의 Cronbach’s α = 0.928(신체적·정신적 위축 0.899, 진료의 질 저하 0.913)이었다.

3. 통계 분석

본 연구의 수집된 자료는 IBM SPSS Statistics (ver 22.0)을 사용하여 연구대상자의 일반적 특성, 괴롭힘 관련 특성 및 괴롭힘에 대한 견해는 빈도분석을 실시하였고, 일반적 특성에 따른 괴롭힘 경험 정도, 업무역량에 미치는 정도는 t-test와 ANOVA를 이용하여 분석하였으며, 분산분석에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 경우 Duncan multiple range test를 이용하여 사후검정하였다. 세부영역 간 상관성은 피어슨 상관계수(Pearson’s correlation coefficient)로 분석하였다. 유의성 판정을 위한 유의수준은 0.05로 고려하였다.

III. 연구결과

1. 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성으로 연령은 25세 이하가 54.0%로

<Table 1> General characteristics

| Characteristics | Division | N | % |
|------------------------------|--|-----|-------|
| Age (yrs) | ≤25 | 129 | 54.0 |
| | 26-30 | 68 | 28.5 |
| | 31-35 | 25 | 10.5 |
| | ≥36 | 17 | 7.1 |
| Final graduate | College | 161 | 67.4 |
| | ≥University | 78 | 32.6 |
| Workplace working year (yrs) | < 1 | 69 | 28.9 |
| | 1-5 | 102 | 42.7 |
| | 6-10 | 53 | 22.2 |
| | ≥11 | 15 | 6.3 |
| Position | Staff | 207 | 86.6 |
| | ≥Team leader or Head | 32 | 13.4 |
| Type of workplace | University (General) hospital or Dental hospital | 72 | 30.1 |
| | Dental clinic | 167 | 69.9 |
| Total | | 239 | 100.0 |

가장 높았고, 26-30세 28.5%, 31-35세 10.5%, 36세 이상 7.1%의 분포를 보였으며, 학력은 전문학사가 67.4%로 학사이상 32.6% 보다 높았다. 경력은 1-5년 이하가 42.7%로 가장 높았으며, 1년 미만 28.9%, 6-10년 미만 22.2%, 11년 이상 6.3% 순이었으며, 직위는 일반직원(스텝) 86.6%, 팀장이상 13.4%였으며, 근무지는 치과의원 69.9%, 종합병원(치과병원) 30.1%로 나타났다 <Table 1>.

2. 괴롭힘 관련 특성

연구대상자의 괴롭힘 관련 특성으로 괴롭힘을 당한 경험이 ‘있다’가 61.9%로 ‘없다’ 38.1%에 비해 높게 나타났다. 경험이 있는 148명을 기준으로 복수응답 결과 괴롭힘을 주는 대상으로는 직원(스텝)이 61.5%로 가장 높았고, 실장 32.4%, 의사 29.1%, 팀장 26.4%, 환자 또는 보호자 10.8%, 간호조무사 4.7% 순으로 나타났으며, 당시 근무지에서의 근속년수를 보면 1년 미만이 58.1%, 1-3년 37.2%로 3년 이하가 대부분을 차지하였다. 근무지

는 치과의원이 75.0%로 가장 높았고 대학병원치과 10.8%, 치과 병원 10.1%, 종합병원치과 4.1%의 분포를 보였으며, 괴롭힘을 받았을 당시의 직위로는 대부분 직원으로 90.5%를 차지하였고, 실장 6.8%, 팀장 2.7%였다.

다른 치과위생사가 괴롭힘을 받는 것을 본 경험에 대해 ‘있다’ 60.7%, ‘없다’가 39.3%로 있는 경우가 높았다. 경험이 있는 145명을 기준으로 복수응답 결과 괴롭힘을 받는 대상으로는 신입치과위생사가 71.7%로 가장 높았고, 치과위생사(1-3년) 21.4%, 간호조무사 6.9% 순으로 나타났으며, 당시 근무지에서의 근속년수를 보면 1년 미만이 61.4%, 1-3년 34.5%로 3년 이하가 대부분을 차지하였다. 근무지는 치과의원이 75.9%로 가장 높았고 치과병원 11.7%, 대학병원치과 8.3%, 종합병원치과 4.1%의 분포를 보였으며, 괴롭힘을 목격한 당시의 직위로는 대부분 직원(스텝)으로 86.2%를 차지하였고, 실장 6.2%, 팀장 4.8%, 기타 2.8% 였다 <Table 2>.

<Table 2> Characteristics of bullying in the workplace

| Characteristics | Division | N | % |
|--|----------------------|-----|------|
| Bullying experience | Yes | 148 | 61.9 |
| | No | 91 | 38.1 |
| Target of bullying (multiple responses) (N=148) | Staff | 91 | 61.5 |
| | Team Leader | 39 | 26.4 |
| | Head | 48 | 32.4 |
| | Dentist | 43 | 29.1 |
| | Patient or caregiver | 16 | 10.8 |
| | Nursing assistant | 7 | 4.7 |

<Table 2> Continued

| Characteristics | Division | N | % |
|--|-------------------------------|-----|------|
| Work experience(yrs) (N=148) | < 1 | 86 | 58.1 |
| | 1-3 | 55 | 37.2 |
| | 4-6 | 5 | 3.4 |
| | 7-9 | 1 | 0.7 |
| | ≥10 | 1 | 0.7 |
| Workplace (N=148) | University Hospital Dentistry | 16 | 10.8 |
| | General Hospital Dentistry | 6 | 4.1 |
| | Dental hospital | 15 | 10.1 |
| | Dental clinic | 111 | 75.0 |
| Position at the time of bullying (N=148) | Staff | 134 | 90.5 |
| | Team Leader | 4 | 2.7 |
| | Head Manager | 10 | 6.8 |
| Witnessed bullying | Yes | 145 | 60.7 |
| | No | 94 | 39.3 |
| Subject to bullying(multiple responses) (N=145) | New dental hygienist | 104 | 71.7 |
| | Dental Hygienist (1-3 years) | 31 | 21.4 |
| | Nursing assistant | 10 | 6.9 |
| Work experience(yrs) (N=145) | < 1 | 89 | 61.4 |
| | 1-3 | 50 | 34.5 |
| | 4-6 | 3 | 2.1 |
| | 7-9 | 1 | 0.7 |
| | ≥10 | 2 | 1.4 |
| Workplace (N=145) | University Hospital Dentistry | 12 | 8.3 |
| | General Hospital Dentistry | 6 | 4.1 |
| | Dental hospital | 17 | 11.7 |
| | Dental clinic | 110 | 75.9 |
| Position at the time you witnessed the bullying (N=145) | Staff | 125 | 86.2 |
| | Team Leader | 7 | 4.8 |
| | Head Manager | 9 | 6.2 |
| | Etc | 4 | 2.8 |

3. 괴롭힘 경험 정도

일반적 특성에 따른 직장 내 괴롭힘 경험 정도는 <Table 3>과 같다. 연령에 있어 모든 영역에서 25세 이하인 경우 경험 정도가 높았으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 학력에 있어서는 전문학사인 경우 모든 영역에서 경험 정도가 높았고, 업무관련 영역과 모든 괴롭힘 영역을 합한 부분에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

경력에서 1년 미만인 경우와 직위에서 일반직원(스텝)인 경우 모든 영역에서 괴롭힘 경험 정도가 높았으나 통계적으로는 유의한 차이는 없었으며, 근무지는 치과의원인 경우가 모든 영역에서 괴롭힘 경험 정도가 높았고, 업무관련 영역과 모든 괴롭힘 영역을 합한 부분에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

4. 일반적 특성에 따른 업무역량에 미치는 정도

일반적 특성에 따른 업무역량에 미치는 정도는 <Table 4>와 같다. 연령에 있어 모든 영역에서 25세 이하인 경우 업무역량에 미치는 영향이 높았으며, 연령이 증가할수록 통계적으로 낮아지는 경향을 보였다. 학력에 있어서는 모든 영역에서 차이가 거의 없었다. 경력에 있어서는 모든 영역에서 1년 미만인 경우 업무역량에 미치는 영향이 높았으며, 11년 이상인 경우 통계적으로 다른 집단에 비해 낮았다. 직위는 일반직원이 근무지는 치과의원인 경우 업무에 미치는 영향이 높았으며, 직위에서 진료의 질 저하를 제외한 영역에서는 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

<Table 3> Differences in workplace bullying experience according to general characteristics

| Characteristics | Work-related | Verbal/Non-verbal | External threat | Total | |
|------------------------------|--|-------------------|-----------------|---------------|----------------|
| | M±SD | M±SD | M±SD | M±SD | |
| Age (yrs) | ≤25 | 3.44±1.25 | 3.45±1.09 | 2.33±1.21 | 3.07±1.01 |
| | 26-30 | 2.80±1.32 | 3.01±1.25 | 1.82±1.23 | 2.54±1.08 |
| | 31-35 | 3.35±1.32 | 3.36±1.19 | 2.03±1.17 | 2.91±1.09 |
| | ≥36 | 3.08±1.38 | 3.30±1.21 | 2.00±1.05 | 2.79±1.03 |
| | F(p) | 2.350(0.075) | 1.257(0.292) | 1.689(0.172) | 2.320(0.078) |
| Final graduate | College | 3.36±1.19 | 3.41±1.12 | 2.22±1.20 | 2.99±1.00 |
| | ≥University | 2.84±1.49 | 3.02±1.23 | 1.86±1.19 | 2.57±1.13 |
| | t(p) | 2.207(0.029*) | 1.872(0.063) | 1.658(0.099) | 2.234(0.027*) |
| Workplace working year (yrs) | < 1 | 3.34±1.13 | 3.47±1.04 | 2.36±1.26 | 3.06±0.95 |
| | 1-5 | 3.25±1.42 | 3.27±1.25 | 2.10±1.25 | 2.87±1.15 |
| | 6-10 | 2.97±1.20 | 3.18±1.08 | 1.89±1.10 | 2.68±0.95 |
| | ≥11 | 3.18±1.53 | 3.18±1.41 | 2.06±1.11 | 2.80±1.18 |
| | F(p) | 0.520(0.669) | 0.413(0.744) | 0.874(0.456) | 0.741(0.529) |
| Position | Staff | 3.24±1.29 | 3.34±1.11 | 2.19±1.21 | 2.92±1.04 |
| | ≥Team leader or Head | 3.00±1.38 | 3.04±1.42 | 1.69±1.11 | 2.57±1.13 |
| | t(p) | 0.797(0.427) | 1.130(0.260) | 1.824(0.070) | 1.436(0.153) |
| Type of workplace | University (General) hospital or Dental hospital | 2.78±1.24 | 3.06±1.03 | 1.82±0.95 | 2.55±0.91 |
| | Dental clinic | 3.34±1.30 | 3.37±1.20 | 2.21±1.27 | 2.97±1.09 |
| | t(p) | -2.262(0.025*) | -1.372(0.172) | -1.672(0.097) | -2.074(0.040*) |

*p<0.05

<Table 4> Differences in work competencies according to general characteristics

| Characteristics | Physical and mental atrophy | Deterioration in quality of care | Total | |
|------------------------------|--|----------------------------------|------------------------|------------------------|
| | M±SD | M±SD | M±SD | |
| Age (yrs) | ≤25 | 3.99±0.97 ^b | 3.80±1.01 ^b | 3.90±0.93 ^b |
| | 26-30 | 3.72±0.98 ^b | 3.63±1.11 ^b | 3.68±1.01 ^b |
| | 31-35 | 2.99±1.03 ^a | 3.19±1.23 ^a | 3.09±1.10 ^a |
| | ≥36 | 2.70±1.16 ^a | 2.75±1.29 ^a | 2.72±1.14 ^a |
| | t(p) | 9.132(<0.001**) | 4.279(0.006*) | 6.979(<0.001**) |
| Final graduate | College | 3.74±1.05 | 3.61±1.13 | 3.68±1.04 |
| | ≥University | 3.51±1.12 | 3.52±1.13 | 3.51±1.09 |
| | t(p) | 1.200(0.232) | 0.469(0.640) | 0.863(0.390) |
| Workplace working year (yrs) | < 1 | 3.96±0.91 ^b | 3.67±1.07 ^b | 3.81±0.92 ^b |
| | 1-5 | 3.88±1.04 ^b | 3.83±1.04 ^b | 3.86±1.00 ^b |
| | 6-10 | 3.40±0.99 ^b | 3.38±1.11 ^b | 3.39±1.00 ^b |
| | ≥11 | 2.43±1.12 ^a | 2.52±1.28 ^a | 2.48±1.13 ^a |
| | F(p) | 8.230(<0.001**) | 5.147(0.002*) | 7.091(<0.001**) |
| Position | Staff | 3.78±1.04 | 3.64±1.12 | 3.71±1.03 |
| | ≥Team leader or Head | 3.12±1.13 | 3.29±1.16 | 3.20±1.11 |
| | t(p) | 2.744(0.007*) | 1.372(0.172) | 2.129(0.035*) |
| Type of workplace | University (General) hospital or Dental hospital | 3.12±1.27 | 3.21±1.29 | 3.17±1.25 |
| | Dental clinic | 3.85±0.94 | 3.71±1.04 | 3.78±0.94 |
| | t(p) | -3.658(<0.001**) | -2.323(0.022*) | -3.108(0.002*) |

*p<0.05 **p<0.001

<Table 5> Correlation between workplace bullying experience and work competency

| | Work-related | Verbal/ Non-verbal | External threat | All areas of bullying | Physical and mental atrophy | Deterioration in quality of care | Work competency impact |
|----------------------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------------|--|------------------------------|
| Work-related | 1.000 | | | | | | |
| Verbal/Non-verbal | 0.749** (<0.001) | 1.000 | | | | | |
| External threat | 0.515** (<0.001) | 0.589** (<0.001) | 1.000 | | | | |
| All areas of bullying | 0.882** (<0.001) | .899** (<0.001) | 0.808** (<0.001) | 1.000 | | | |
| Physical and mental atrophy | 0.199* (0.017) | 0.154 (0.065) | 0.127 (0.129) | 0.186* (0.025) | 1.000 | | |
| Deterioration in quality of care | 0.134 (0.108) | 0.173* (0.038) | 0.186* (0.025) | 0.189* (0.023) | 0.827** (<0.001) | 1.000 | |
| Work competency impact | 0.173* (0.037) | 0.171* (0.040) | 0.164* (0.048) | 0.196* (0.018) | 0.954** (<0.001) | 0.958** (<0.001) | 1.000 |

*p<0.05 **p<0.001

5. 주요변수간 상관관계

괴롭힘 경험 정도의 세부 영역과 직장 내 괴롭힘으로 인한 업무역량 세부 영역간의 상관관계는 <Table 5>와 같다. 괴롭힘 정도와 업무역량의 영향과는 높은 정의 상관관계로 괴롭힘 정도가 높을수록 업무역량에 미치는 영향도 높아져 신체적·정신적

위축과 진료의 질 저하에 영향을 미치는 것을 확인할 수 있다.

6. 직장 내 괴롭힘에 대한 견해

직장 내 괴롭힘에 대한 견해는 <Table 6>과 같다. 괴롭힘 정도는 ‘심각하지 않다’ 이상이 64.2%, 보통 29.7%,

<Table 6> Opinion on bullying in the workplace

| Characteristics | Division | N | % |
|---|--|------|-------|
| Bullying degree | Very serious | 0 | 0 |
| | Serious | 9 | 6.2 |
| | Normal | 43 | 29.7 |
| | Not serious | 62 | 42.8 |
| | Not serious at all | 31 | 21.4 |
| Causes of bullying | Minor personal feelings | 48 | 33.1 |
| | Subject's lack of opinion | 7 | 4.8 |
| | A propensity for co-workers to oppress their targets | 25 | 17.2 |
| | Lack of recognition for new colleagues | 26 | 17.9 |
| | Show off | 30 | 20.7 |
| | Etc | 9 | 6.2 |
| Types of bullying you consider serious | Outright disregard or exclusion from conversational activities | 42 | 29.0 |
| | The act of shouting or pushing in order to threaten | 22 | 15.2 |
| | Destruction of personal property | 1 | 0.7 |
| | Insult or spread false rumors | 21 | 14.5 |
| | Prohibit use of vacation | 25 | 17.2 |
| | The act of humiliating in front of a patient | 5 | 3.4 |
| Etc | 29 | 20.0 | |
| Intervention experience in resolving bullying | Yes | 32 | 22.1 |
| | No | 113 | 77.9 |
| Total | | 145 | 100.0 |

심각하다 6.2% 수준이었으며, 괴롭힘의 원인으로는 ‘사소한 개인감정 때문’이 33.1%로 가장 높았고, ‘자신들의 권력을 과시하기 위해’ 20.7%, ‘새로운 구성원에 대한 인정이 부족해서’ 17.9%, ‘구성원들의 대상자에 대한 억압 성향 때문’ 17.2% 순으로 나타났다. 직장 내 괴롭힘 중 심각하다고 생각하는 유형에는 ‘대놓고 무시하거나 대화 활동에서의 배제’가 29.0%로 가장 높았고, ‘기타’ 20.0%, ‘주차 및 연차의 자유로운 사용 억제’ 17.2%, ‘위협하기 위하여 소리를 지르거나 밀어붙이는 행위’ 15.2%, ‘모욕하거나 헛소문을 유포’ 14.5%의 분포를 보였다. 근무지에서 약자 괴롭힘 문제해결에 직접 개입한 경험에 대해서는 없는 경우가 77.9%로 있는 경우 22.1% 보다 높았다.

IV. 고찰

본 연구는 치과위생사의 직장 내 괴롭힘 정도 및 견해 등을 파악하고 이러한 괴롭힘이 업무역량에 미치는 영향을 알아보고자 하였다. 연구대상자는 25세 이하의 전문학사, 경력은 1-5년 이하로 일반직원(스텝)이 가장 많았다. 직장 내 괴롭힘을 당한 경험은 61.9%로, 박과 이[11]의 연구에서 보고한 48.7%보다는 다소 높게 나타났으며, 남과 박[7]의 연구에서는 64.4%로 본 연구와 비슷한 결과를 보였다. 이는 상당한 치과위생사가 직장 내에서 괴롭힘을 경험하고 있어 다양한 각도로 논의할 필요가 있다. 의료기관에 근무하면서 힘들어하는 이유 중 하나는 조직 내 지지하는 분위기의 부족과 함께 동료로부터 경험하는 대인관계 갈등 때문인 것으로 알려져 있다[15]. 치과위생사의 직무가 세분화되고 전문화되는 과정에서 직원들간의 직무에 대한 격차뿐만 아니라 개인적 성향으로 인한 상대방에 대한 배려심이나 대인관계 부족 등도 찾아볼 수 있다.

괴롭힘을 주는 대상이 일반직원이 61.5%로 가장 높게 나타났는데, 이는 병원 근무환경 안에서 간호사의 직장 내 괴롭힘의 가해자는 주로 동료 간호사라고 나타난 결과[16]와 같은 맥락으로 이해할 수 있다. 이는 본 연구대상자 75.9%가 치과의원에 근무하고 있어 한 공간인 진료실에서 많은 시간을 보내면서 괴롭힘으로 인한 심리적 손상이 컸을 것으로 사료된다. 또한 괴롭힘을 받는 대상으로는 대부분이 신입치과위생사로, 이는 연령이 낮은 대상자가 유의하게 직장 내 괴롭힘을 더 많이 겪는 것으로 나타난 결과와도 일치한다[17]. 신규간호사의 연구에서 30.2%[13], 23.2%[18]가 직장 내 괴롭힘을 받는 것에 비해 본 연구에서는 신입치과위생사가 더 많이 직장 내 괴롭힘을 겪는

것으로 나타났다. 이는 직종과 병원 규모의 차이는 있겠지만 간호사 조직에서는 신규간호사의 조직사회화 향상을 위해 신규 오리엔테이션 또는 프리셉터십 프로그램을 이용하여 간호업무, 조직의 가치와 신념, 역할인지 및 대인관계 등 다양하게 교육하고 있어 나타난 결과[13]라고 생각된다. 특히, 신입치과위생사 1년 미만의 경우 직업의 정체성을 확립하는 시기로 치과의료현장에도 프리셉터십 등 다양한 프로그램 운영을 통해 전문치과위생사로 정착할 수 있도록 노력을 강구해야 할 것이다.

본 연구의 직장 내 괴롭힘 경험 정도는 2.82점, 하위영역으로는 언어적/비언어적이 3.28점, 업무관련은 3.16점, 외부적 위협이 2.04점 순으로 나타나, 언어적/비언어적 영역과 업무관련 영역간의 큰 차이가 없어 주로 두 영역에서 괴롭힘을 경험하는 것을 알 수 있다. 치과위생사들의 언어폭력 경험이 직무스트레스와 이직 의도에도 영향을 미친다고 하였다[19]. 또한 신체적인 폭력 등과 같은 직접적인 방법보다는 인신공격이나 업무와 관련하여 은연 중에 발생하는 경우가 많다고 하였으며[20], 이로 인한 스트레스로 치과위생사의 업무에 대한 질 저하는 물론 개인의 삶의 질에도 악영향을 미칠 것으로 생각된다[21].

직장 내 괴롭힘에 대한 견해에서 치과위생사 대부분이 직장 내 괴롭힘에 개입 또는 중재하지 않는 것으로 나타나 결국 개인이 해결할 수밖에 없음을 시사한다. 직장 내 괴롭힘을 감소시키기 위해서는 구성원 전체 대상으로 한 조직적 접근이 요구되며 직장 내 괴롭힘의 주된 관련 요소인 병원조직문화를 변화시키기 위한 지속적인 노력이 필요할 것이다[22].

연구대상자의 일반적 특성에 따른 업무역량이 미치는 정도에서는 연령에 있어서는 25세 이하, 경력에 있어서는 1년 미만의 경우 모든 영역에서 업무역량에 미치는 영향이 높았다. 모든 직종에서 신입, 신규라는 과정은 적응하는 시기로 동료와 선배들 간의 업무와 관련된 도움과 배려를 할 수 있는 조직문화 형성을 통해 직장 내 괴롭힘 경험을 최소화할 필요가 있다. 무엇보다도 치과위생사 스스로가 내면을 강화할 수 있는 개인적인 관리가 중요할 것으로 생각된다. 또한 치과위생사가 임상적응도와 장기근무를 위해서는 직무에 대한 효능감, 조직몰입 및 조직만족을 높일 수 있는 물리적인 근무환경이나 복지, 심리적인 지원 등이 필요한 것이다[23].

괴롭힘 정도와 업무역량의 영향과는 높은 정의 상관관계로 괴롭힘 정도가 높을수록 업무역량에 미치는 영향도 높아져 신체적·정신적 위축과 진료의 질 저하에 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 이는 정과 장[10]의 연구에서 언어적/비언어적 괴롭힘 행위에 많이 노출될수록, 업무관련 괴롭힘 행위에 많이 노출될수

록 직장 내 괴롭힘으로 인한 영향력이 크다고 하여 본 연구와도 일치하였다. 지속적인 직장 내 괴롭힘은 신체적, 심리적, 사회적 건강 상태에 심각한 영향을 줄 수 있어[24], 업무수행능력을 향상시켜 직장 내 괴롭힘에 대한 노출을 최소화할 필요가 있다 [10]. 현재 대한치과위생사협회, 대한치위생학교수협의회 등 단체에서 다양한 각도로 치과위생사의 역량을 높이고자 치위생 학교육평가 및 인증체계 정립을 위해 많은 노력을 기울이고 있다. 대학에서도 인증평가에 준하는 교육의 질이 이루어져 하며, 특히 신입치과위생사가 치과의료현장에 바로 투입해서 적응할 수 있도록 실습시간 및 현장실습 확대, 시뮬레이션 수업 등 현장 경험을 익힐 수 있는 대책 마련이 필요하다.

직장 내 괴롭힘에 대한 견해에서 64.2%의 치과위생사가 ‘심각하지 않다’라고 응답하였다. 이는 대상자 중 61.9%가 직장 내에서 괴롭힘을 경험했음에도 불구하고 괴롭힘 정도를 심각하게 받아들이지 않고 있음을 시사한다. 이는 향후 치과위생사에 적합한 직장 내 괴롭힘의 정도를 측정할 수 있는 도구 개발이 필요할 것으로 생각된다. 괴롭힘의 원인으로는 ‘사소한 개인감정 때문’이라고 하였으며, 직장 내 괴롭힘 중 심각하다고 생각하는 유형에는 ‘대놓고 무시하거나 대화 활동에서의 배제’가 가장 높았다. 남과 박[7]의 연구에서 ‘의견과 견해를 무시하는 행동’이 높게 나타나 본 연구와도 같은 결과로 해석할 수 있다. 직장 내 괴롭힘을 최소화하기 위해서는 치과위생사로서 책임감과 윤리의식을 향상시킬 수 있는 교육콘텐츠 개발 및 교육 등을 통해 상호 존중하는 성숙한 전문직업인으로서 성장해야 할 것이다.

본 연구는 일부 지역의 편의 추출된 치과위생사를 대상으로 하여 직장 내 괴롭힘이 업무역량에 미치는 영향을 일반화하기에는 제한점이 있으나, 본 결과를 종합해 볼 때, 직장 내 괴롭힘이 업무역량에 미치는 영향은 25세 이하, 1년 미만의 경력, 일반직원, 치과의원에서 근무하는 경우 업무에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 직장 내 괴롭힘을 받는 주요 대상이 신규치과위생사임을 알 수 있어 향후 신규치과위생사가 치과의료 현장에 바로 투입되어 적응할 수 있도록 신규직원 관리가 무엇보다 중요하다고 할 수 있다. 추후 연구에서는 치과위생사 직종에 적합한 직장 내 괴롭힘의 정도를 측정할 수 있는 도구 개발이 필요할 것으로 생각된다.

V. 결론

본 연구는 치과위생사의 직장 내 괴롭힘의 실태를 조사하고

업무역량에 미치는 영향을 파악하여 치과의료 현장에서의 직장 내 괴롭힘 방지를 위한 대안 마련의 기초자료를 제공하고자 하며 다음과 같은 결과를 얻었다.

일반적 특성에 따른 직장 내 괴롭힘 경험 정도는 전문학사, 1년 미만의 경력, 일반직원, 치과의원에서 근무하는 경우 모든 영역에서 경험 정도가 높았으나 통계적 유의성은 세부영역에 따라 차이가 있었다. 직장 내 괴롭힘으로 인해 업무역량에 미치는 영향은 25세 이하, 1년 미만의 경력, 일반직원, 치과의원에서 근무하는 경우 업무에 미치는 영향이 높게 나타났으며, 통계적으로도 유의한 차이가 있었다. 괴롭힘 정도와 업무역량은 높은 정의 상관관계로 괴롭힘 정도가 높을수록 업무역량에 미치는 영향도 높아져 신체적·정신적 위축과 진료의 질 저하에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

직장 내 괴롭힘을 최소화하기 위해서는 바람직한 조직문화 형성 및 개선을 위한 직장 내 괴롭힘의 정의와 형태를 알리고 이를 감소시키거나 예방하기 위한 대처 방안을 마련해야 할 것이다.

REFERENCES

1. Hutchinson M, Wikes L, Jackson D, et al.: Integrating individual, work group and organizational factors: testing a multidimensional model of bullying in the nursing workplace. *Journal of Nursing Management* 18(2):173-181, 2010.
DOI: 10.1111/j.1365-2834.2009.01035.x.
2. <https://library.humanrights.go.kr/search/detail/CATTOT00000042701>
3. <https://www.moel.go.kr/english/policy/laborStandards.do>
4. Houck NM, Colbert AM: Patient safety and workplace bullying: An integrative review. *Journal of Nursing Care Quality* 32(2):164-171, 2017.
DOI: 10.1097/NCQ.0000000000000209
5. Einarsen SV, Hoel H, Zapf D, Cooper C: The concept of bullying at work: the European tradition. *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice* 3-39, 2011.
6. Kim YS, Eo YS: The effect of core competencies and cognition of job competency of their senior nurses on work performance in hospital nurses. *Journal Korean Society of Nursing Education* 19(4):617-626, 2013.

- DOI: 10.5977/jkasne.2013.19.4.617
7. Nam YO, Park SA: Current status of workplace bullying of the clinical dental hygienists. *Journal of Korean Society of Dental Hygiene* 20(4)479-490, 2020.
DOI: 10.13065/jksdh.20200044
 8. https://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0403&C_ONT_SEQ=351956
 9. Read E, Laschinger HK: Correlates of new graduate nurse experiences of workplace mistreatment. *Journal of Nursing Administration* 43(4):221-228, 2013.
DOI: 10.1097/nna.0b013e3182895a90
 10. Jeong GY, Jang HJ: The effects of nursing organizational culture, work performance and workplace bullying type on workplace bullying consequence of nurses. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education* 25(4):424-435, 2019.
DOI: 10.5977/jkasne.2019.25.4.424
 11. Park AR, Lee HJ: Convergence factors influencing workplace bullying and resilience of retention intention in dental hygienists. *Journal of Convergence for Information Technology* 9(12):236-243, 2019.
DOI: 10.22156/CS4SMB.2019.9.12.236
 12. Birk M, Cant RP, Budden LM, Russell-Westhead M, Sinem Üzar Özçetin Y, Tee S: Uncovering degrees of workplace bullying: a comparison of baccalaureate nursing student' experiences during clinical placement in Australia and the UK. *Nurse Education in Practice* 25(0)14-21, 2017.
DOI: 10.1016/j.nepr.2017.04.011
 13. Jo EA, Kang JY: Influence of workplace bullying and resilience on organizational socialization in new graduate nurses. *Korean Society of Muscle and Joint Health* 22(2)78-86, 2015.
DOI: 10.5953/JMJH.2015.22.2.78
 14. Kang HY: The relationship among nurses' workplace bullying, organizational commitment and turnover Intention. master's thesis, Yonsei University, Seoul, 2014.
 15. Kim GL, Lee HJ, Cho YS, Kim MH: The experience of turnover decision making in new graduate nurses. *Journal of Qualitative Research* 14(1)23-33, 2013.
DOI: 10.22284/qr.2013.14.1.23
 16. Lee YJ, Lee EJ: Conceptual development of workplace bullying: focusing on hospital nurses. *Korean Journal of Health Education and Promotion* 31(1)57-70, 2014.
DOI: 10.14367/kjhep.2014.31.1.57
 17. Kim YL, Park EO: Comparison of organizational culture and organizational commitment based on experience of workplace bullying in clinical nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing* 26(3)197-206, 2017.
DOI: 10.5807/kjo hn.2017.26.3.197
 18. Kim SR, Hwang JI: Relationship among workplace bullying, organizational culture and nursing performance in nurses. *Korean Academy on Communication in Healthcare* 14(2)155-164, 2019.
DOI: 10.15715/kjhcom.2019.14.2.155
 19. Lee MJ, Lee HJ, Kwon JH, Kim EH, Kim JH: The effect of verbal violence experienced by dental hygienists on job stress and turnover intention and burn-out. *Journal of Korean Society of Oral Health Science* 4(2)19-30, 2021.
DOI: 10.33615/jkohs.2020.8.3.1
 20. Yun SY, Kang JY: Factors affecting workplace bullying in Korean hospital nurses. *Korean Journal of Adult Nursing* 26(5)553-562, 2014.
DOI: 10.7475/kjan.2014.26.5.553
 21. Choi GY, Nam JA, Yun HK: The relationship between job stress and physical, psychological, social health and life quality of dental hygienists. *Journal of Korean Society of Oral Health Science* 10(2)18-24, 2022
DOI: 10.33615/jkohs.2022.10.2.18
 22. Park SY, Shin HN, Cho YO, Kim S: Effectiveness of interventions for workplace bullying among nurses: a systematic review. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration* 24(4)339-351, 2018.
DOI: 10.11111/jkana.2018.24.4.339
 23. Lee HN: Factors influencing clinical dental hygiene's job efficacy, organizational commitment and job satisfaction. *Journal of Korean Society of Oral Health Science* 8(2)8-15, 2020.
DOI: 10.33615/jkohs.2020.8.2.8
 24. Dirim A, Yildirim D: Mobbing in the workplace by peers and managers: mobbing experienced by nurses working in healthcare facilities in turkey and its effect on nurses. *Journal of Clinical Nursing* 16(8)1444-1453, 2007.
DOI: 10.1111/j.1365-2702.2006.01814.x.