

치과위생사가 경험하는 언어폭력과 그에 따른 정서적 반응 및 이직의도와와의 관계

이정화[†] · 최정미¹ · 이영애

대구보건대학교 치위생과, ¹부산과학기술대학교 치위생과

The Help of Experienced Dental Hygienists Turnover Verbal Abuse and Emotional Reaction, and the Resulting Relationship

Jung-Hwa Lee[†], Jung-Mi Choi¹ and Yeong-Ae Lee

Department of Dental Hygiene, Daegu Health College, Daegu 702-722,

¹Department of Dental Hygiene, Busan Institute of Science and Technology, Busan 616-737, Korea

The purpose of this study was to investigate the degree of verbal violence against dental hygienists, their emotional reaction and the relation between their intention of job transfer and verbal violence so that it could offer the basic data for developing the way how to cope with verbal violence and for improving their performance. Two hundred fifty-seven dental hygienists working for dentists' in Busan were interviewed from May 17 to 31, 2014 to collect data, of which analysis was as follows: 1) As a result of verbal violence done by patients and their guardians, 80.5% said that they experienced crude language with 17.5% forceful and imperative sentence, and 13.2% ignorant statements about their job. They were exposed to verbal violence once or twice every 6 months. As a result of researching verbal violence of co-working senior or junior hygienists, 52.1% answered that their co-working senior or junior hygienists talked crude language and 38.1% said their co-workers happened to say crude language to them. The crude language experience was relatively high as 20.2% and once or twice a week. As a result of verbal violence done by dentists, 47.5% said that they've heard crude language and 34.6% said that they experienced forceful and imperative sentence. 2) The overall average of the intention to transfer their job was 3.06 ± 1.03 , while the highest intention of job transfer was 3.11 ± 0.91 where they said I have once wanted to transfer my job. 3) As a result of seeing the relation among verbal violence, emotional reaction and the intention of job transfer, there was co-relation between verbal violence and the patients' age ($p < 0.01$); there were also co-relation between verbal violence of patients, co-workers and dentists ($p < 0.01$). There was also significant relation between emotional reaction on verbal violence and their intention of job transfer ($p < 0.001$).

Key Words: Dental hygienists, Emotional reactions, Turnover intention, Verbal abuse

서론

최근 병원 내 폭력사건과 이를 처리하는 과정에서 의료인들의 직무수행에 안전성이 보장되어야 한다는 목소리가 커지고 있다.

치과위생사의 업무는 전문직임에도 불구하고 보건의료직종 중 근속년수가 가장 짧고 이직률이 가장 높은 편이다.

평균직업수명은 3년에 불과하며 전체의 50% 이상이 유희인력으로 방치되어 있다¹⁾.

치과위생사의 높은 이직률은 인력활용에 많은 장애를 초래할 뿐 아니라 잦은 이직은 의료서비스의 질적 향상과 국민의 구강건강 향상의 저해요인으로 작용된다. 따라서 치과위생사의 인적자원관리는 구강보건 의료서비스의 질적 향상을 위해 중요하다는 사실을 알 수 있다.

Received: October 8, 2014, Revised: November 22, 2014, Accepted: November 24, 2014

ISSN 1598-4478 (Print) / ISSN 2233-7679 (Online)

[†]Correspondence to: Jung-Hwa Lee

Department of Dental Hygiene, Daegu Health College, 15, Yeongsong-ro, Buk-gu, Daegu 702-722, Korea
Tel: +82-53-320-1333, Fax: +82-53-320-1340, E-mail: leejh0704@hanmail.net

Copyright © 2014 by the Korean Society of Dental Hygiene Science

© This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

치과위생사의 이직에 관한 선행연구를 보면 이직의 가장 큰 이유로 직무환경²⁾, 직무만족³⁾, 인간관계와 합당하지 못한 대우⁴⁾ 등으로 나타났다. 인간관계의 형성은 언어를 기본으로 하지만 합당하지 못한 대우에서 언어는 폭력으로 작용되기도 한다. 언어폭력이란 부당한 폭력적 말을 사용해서 상대방에게 정서적인 강제력을 행사하여 정당한 이유 없이 굴욕감을 주고 품위를 떨어뜨리는 행위이다⁵⁾. 또한 가혹한 비난의 공격을 당했다고 받아들여지는 의사소통으로 고향치고, 말로 모욕을 주고, 해를 끼치겠다고 위협하는 것으로 다른 사람의 자아를 공격하는 언어표현이다⁶⁾.

언어폭력은 상대방을 고의적으로 모욕, 멸시, 손상, 비난, 공격할 의도에서 상대방의 자아개념을 손상시키고 자신의 우월감을 확인하려고 하는 경우와 상대방이 의도적으로 자신의 자아개념을 손상시킬 때 그에 도전 혹은 저항하고자 할 때 발생하게 된다⁷⁾. 언어폭력으로 인하여 감정이나 성적 상처를 받게 되면 장기적으로는 직무만족저하, 이직의도 증가, 생산성 감소로 부정적 결과를 발생시키게 되고⁸⁾, 특히 반복적인 언어폭력은 자존감, 생산성, 정신건강을 위협하여 업무수행능력을 감소시키고 심지어 직장을 그만두고 싶은 욕망마저 불러일으켜 이직률을 높이는 중요한 요인으로 작용한다⁹⁾.

치과위생사는 다양한 사람들과의 대면접촉과 실천을 중심으로 환자에게 의료서비스를 제공함과 동시에 의사, 동료 치과위생사 및 직원들의 노력을 환자에게 집중시키게 하는 조정역할을 수행한다¹⁰⁾. 하지만 언어폭력으로 업무를 수행하기 위한 안전한 근무 환경을 제공하지 못한다면 치과위생사는 부정적 영향을 미쳐 결국 이직의도로 표출되는 결과를 나타낼 수 있다¹¹⁾.

선행연구에서 언어폭력 경험 후 정서적 반응을 살펴보면, Hwang⁶⁾, Jung¹²⁾, Son¹³⁾의 연구에서 모두 ‘화난다’, ‘우울하다’, ‘짜증이 늘었다’, ‘사직하고 싶다’가 평균보다 높은 결과를 보였다. 하지만 이들 대부분의 연구들은 간호사를 대상으로 한 내용이라 치과위생사에 대한 언어폭력 경험에 대한 연구는 부족한 실정이다.

이에 본 연구에서는 치과위생사가 경험하는 언어폭력 정도에 대하여 조사하고, 언어폭력과 그에 따른 정서적 반응 및 이직의도와와의 관계를 파악함으로써 치과위생사의 언어폭력 대처방안을 개발하고 치과위생사의 업무수행을 향상시키기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

연구대상 및 방법

1. 연구대상

부산광역시에 소재한 치과병의원에 근무하고 있는 치과위생사를 대상으로 본 연구의 목적을 이해하고 참여하기에 동의한 치과위생사 257명을 직접 방문하여 설문지를 배부, 회수하였다. 자료수집 기간은 2014년 5월 17일부터 5월 31일까지였다.

2. 연구방법

본 연구는 자기기입식 설문지를 이용해서 자료를 수집하였다. 설문지의 구성은 일반적 특성, 언어폭력 경험에 대한 측정, 언어폭력 후 정서적 반응, 이직의도에 대해 측정 도구로 구성되어있다.

언어폭력에 대한 측정도구는 Nam 등⁵⁾이 개발한 17개 문항을 기초로 Ku¹⁴⁾가 수정 보완한 도구를 사용하였다. 언어폭력에 대한 질문은 환자와 보호자, 동료·선후배 치과위생사, 치과 의사에 관한 항목이 각 13개 항목으로 구성하였다. 각 항목의 측정은 5점 척도로 하여 점수가 높을수록 언어폭력의 경험 정도가 심각한 것을 의미한다.

본 연구에서는 환자와 보호자의 언어폭력 Cronbach's $\alpha=0.878$, 동료·선후배 치과위생사의 언어폭력 Cronbach's $\alpha=0.843$, 의사의 언어폭력 Cronbach's $\alpha=0.846$ 을 보였다.

언어폭력 후 정서적반응의 측정도구는 Lanza¹⁵⁾의 정신질환자의 공격에 대한 간호사의 반응을 평가하는 Assault Response Questionnaire를 Jang¹⁶⁾이 사용한 질문지를 수정 보완하였다. 각 항목의 측정은 5점 척도로 하였으며 점수가 높을수록 반응이 강하게 나타내는 것을 의미한다. 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=0.966$ 을 보였다.

치과위생사의 이직의도는 4개의 영역별로 ‘매우 그렇다’에 5점, ‘전혀 그렇지 않다’에 1점을 부여하여 측정하여 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것으로 해석하였다.

3. 통계 분석

본 연구의 자료는 PASW Statistics 18.0 (IBM Co., Armonk, NY, USA)을 사용하여 통계 분석하였다. 분석방법은 환자·보호자, 동료·선후배 치과위생사, 치과 의사에 의한 언어폭력에 대한 노출 정도를 빈도분석하였고, 일반적 특성에 따른 언어폭력, 정서적 반응 및 이직의도와와의 관계는 t-test, ANOVA를 이용하였고, 각 요인과의 관계는 상관관계분석을 실시하였다. 통계적 유의성 판정을 위한 유의수준은 0.05로 하였다.

결 과

1. 연구대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 연령에서는 25~30세가 42.0%로 가장 많았으며, 학력에서는 3년제 치위생과 졸업자가 89.5%로 대부분을 차지하였다. 결혼여부에서는 미혼 77.8%, 기혼 22.2%로 미혼이 대다수인 것으로 나타났다. 현재 직위에서는 일반 치과위생사 74.7%였고, 이직경험에서는 있다 56.8%, 없다 43.2%로 나타났다. 치과위생사 경력은 48~71개월 23.7%, 24~47개월 23.3%, 23개월 이하 22.6% 순이었다.

2. 환자·보호자, 동료·선후배 치과위생사, 치과 의사에 의한 언어폭력

환자·보호자에 의한 언어폭력 결과 나에게 반말을 한 적이 있다 80.5%였으며, 나에게 강압적인 명령조로 말을 한 적이 있다 17.5%, 직종에 대해 무시하는 말을 한 적이 있다 13.2%로 6개월 1~2회 정도 언어폭력에 노출되어 있었다. 나에게 반말을 한 적이 있다에서는 1개월 1~2회 17.9%, 1

주일 1~2회 17.5%로 비교적 높게 나타났다.

동료·선후배 치과위생사에 의한 언어폭력 결과 나에게 반말을 한 적이 있다 52.1%, 다른 동료·선후배 치과위생사에 관해 듣기 거북한 험담을 한 적이 있다 38.1%, 나에게 강압적인 명령조로 말을 한 적이 있다 35.8%가 1년 동안 1~2회 노출되어 있었다.

치과의사에 의한 언어폭력 결과 나에게 반말을 한 적이 있다 47.5%, 나에게 강압적인 명령조로 말을 한 적이 있다 34.6%로 나타났으며, 나에게 반말을 한 적이 있다에서 1주일 1~2회 20.2%, 1개월 1~2회 6.2%로 비교적 높게 나타났다. 환자·보호자의 언어폭력 2.93 ± 1.37 , 동료·선후배 치과위생사의 언어폭력 2.37 ± 1.64 , 치과의사에 의한 언어폭력 2.28 ± 1.61 순으로 언어폭력 중 가장 높게 나타났다 (Table 2).

3. 이직의도 정도

이직의도 정도의 전체 평균은 3.06 ± 1.03 점으로 나타났으며, 다른 곳으로 옮기고 싶다고 생각한 적이 있다 3.11 ± 0.91 점으로 가장 높은 이직의도를 보였고, 다른 근무지를 찾는 것은 쉬운 일이다 3.05 ± 1.07 점으로 가장 낮은 이직의도 수준을 보였다 (Table 3).

Table 1. General Characteristics

Characteristic	n (%)
Age (y)	
≤ 24	81 (31.5)
25 ~ 30	108 (42.0)
31 ~ 34	48 (18.7)
≥ 35	20 (7.8)
Education levels	
College	230 (89.5)
University	13 (5.1)
Postgraduated	14 (5.4)
Position	
Junior	192 (74.7)
Chief	65 (25.3)
Marital status	
Unmarried	200 (77.8)
Married	57 (22.2)
Turnover experience	
Yes	146 (56.8)
No	111 (43.2)
Career in dental hygienist (mo)	
1 ~ 23	58 (22.6)
24 ~ 47	60 (23.3)
48 ~ 71	61 (23.7)
72 ~ 95	37 (14.4)
≥ 96	41 (16.0)
Total	257 (100.0)

4. 일반적 특성에 따른 환자·보호자, 동료·선후배 치과위생사, 치과 의사에 의한 언어폭력과 정서적 반응 및 이직의도

대상자의 일반적 특성에 따른 환자·보호자의 언어폭력에 대해서 분석한 결과 연령, 최종학력, 결혼상태에서 유의한 차이를 보였으며 연령, 학력이 높을수록 기혼자일수록 언어폭력이 높은 것으로 나타났다 ($p < 0.05$). 동료·선후배 치과위생사의 언어폭력에서는 연령, 결혼상태, 이직경험에서 유의한 차이를 보였으며 연령이 낮을수록 미혼일수록 이직경험이 없을수록 언어폭력이 높게 나타났다. 치과의사의 언어폭력에서는 결혼상태, 이직경험에서 유의한 차이를 보였으며 미혼일수록 이직경험이 없을수록 언어폭력이 높게 나타났다 ($p < 0.05$, $p < 0.01$). 하지만 정서적 반응과 이직의도는 일반적 특성에서는 유의한 차이를 보이지 않았다 (Table 4).

5. 언어폭력, 정서적 반응, 이직의도와 의 상관관계

언어폭력과 정서적 반응, 이직의도와 의 상관관계를 살펴본 결과 연구대상자의 나이와 환자의 언어폭력과는 상관관계 ($p < 0.01$)가 있었고, 환자·보호자의 언어폭력과 동료·선후배간의 언어폭력, 치과의사의 언어폭력은 모두 상관관

Table 2. Patients, Yokefellow, Verbal Abuse by Dentists

No.	Division	Patients					Yokefellow					Dentists				
		1 year 1~2 times	6 months 1~2 times	1 month 1~2 times	1~2 times a week	Mean±SD	1 year 1~2 times	6 months 1~2 times	1 month 1~2 times	1~2 times a week	Mean±SD	1 year 1~2 times	6 months 1~2 times	1 month 1~2 times	1~2 times a week	Mean±SD
1	Have you ever been cursed in anger.	79 (30.7)	19 (7.40)	5 (1.9)	1 (0.4)	1.52±0.75	14 (5.4)	7 (2.7)	3 (1.2)	1 (0.4)	1.16±0.55	12 (4.7)	4 (1.6)	1 (0.4)	1 (0.4)	1.11±0.44
2	I have never been to a crude language.	53 (20.6)	63 (24.5)	46 (17.9)	45 (17.5)	2.93±1.30	47 (18.3)	16 (6.2)	10 (3.9)	61 (23.7)	2.37±1.64	34 (13.2)	20 (7.8)	16 (6.2)	52 (20.2)	2.28±1.61
3	Have you ever neglected to say about jobs.	62 (24.1)	34 (13.2)	16 (6.2)	4 (1.6)	1.75±1.01	27 (10.5)	6 (2.3)	7 (2.7)	1 (0.4)	1.25±0.67	37 (14.4)	14 (5.4)	3 (1.2)	5 (1.9)	1.37±0.80
4	Have you ever been forced to say that.	71 (27.6)	45 (17.5)	29 (11.3)	5 (1.9)	2.04±1.10	45 (17.5)	30 (11.7)	6 (2.3)	11 (4.3)	1.65±1.06	43 (16.7)	21 (8.2)	17 (6.6)	8 (3.1)	1.65±1.08
5	Have you ever speak to a threat.	41 (16.0)	25 (9.7)	11 (4.3)	1 (0.4)	1.50±0.87	25 (9.7)	10 (3.9)	0	0	1.18±0.47	19 (7.4)	6 (2.3)	2 (0.8)	3 (1.2)	1.19±0.62
6	Have you ever been to say that the sexual humiliation.	34 (13.2)	9 (3.5)	8 (3.1)	2 (0.8)	1.33±0.76	17 (6.6)	3 (1.2)	0	1 (0.4)	1.11±0.41	14 (5.4)	9 (3.5)	2 (0.8)	2 (0.8)	1.18±0.60
7	Have you ever been sarcastic to say about body image.	43 (16.7)	10 (3.9)	8 (3.1)	2 (0.8)	1.37±0.77	30 (11.7)	14 (5.4)	1 (0.4)	5 (1.9)	1.32±0.76	27 (10.5)	9 (3.5)	6 (2.3)	2 (0.8)	1.28±0.71
8	Have you ever been to blame for the nature of the horse.	40 (15.6)	13 (5.1)	6 (2.3)	2 (0.8)	1.36±0.75	56 (21.8)	14 (5.4)	2 (0.8)	4 (1.6)	1.41±0.77	36 (14.0)	9 (3.5)	4 (1.6)	2 (0.8)	1.29±0.68
9	Have you ever been to say that the ability to ignore.	69 (26.8)	25 (9.7)	10 (3.9)	0	1.58±0.82	47 (18.3)	12 (4.7)	4 (1.6)	4 (1.6)	1.39±0.78	50 (19.5)	14 (5.4)	2 (0.8)	2 (0.8)	1.36±0.69
10	Have you ever been to say that compared to the former education.	29 (11.3)	6 (2.3)	7 (2.7)	0	1.24±0.63	22 (8.6)	9 (3.5)	1 (0.4)	2 (0.8)	1.20±0.59	23 (8.9)	4 (1.6)	2 (0.8)	0	1.14±0.45
11	Have you ever been to a bloody end to create atmosphere.	49 (19.1)	21 (8.2)	9 (3.5)	1 (0.4)	1.47±0.82	30 (11.7)	10 (3.9)	2 (0.8)	4 (1.6)	1.28±0.72	26 (10.1)	13 (5.1)	2 (0.8)	2 (0.8)	1.26±0.66
12	Ever hear the saying about other uncomfortable dental hygienist.	89 (34.6)	21 (8.2)	11 (4.3)	0	1.64±0.81	63 (24.5)	20 (7.8)	7 (2.7)	8 (3.1)	1.61±0.97	47 (18.3)	19 (7.4)	6 (2.3)	3 (1.2)	1.45±0.82
13	Crude language and has never been a makmal, rant for juniors in front of me I see my boss.	95 (37.0)	36 (14.0)	16 (6.2)	1 (0.4)	1.85±0.91	40 (15.6)	18 (7.0)	3 (1.2)	5 (1.9)	1.41±0.83	34 (13.2)	20 (7.8)	2 (0.8)	2 (0.8)	1.34±0.72

Values are presentde as n (%).
SD: standard deviation.

Table 3. Level of Turnover Intention Factors

No.	Division	Mean±standard deviation
1	Sometimes I have hope to quit dental hygienist	3.00±1.08
2	I have thought that hope to change another work places	3.11±0.91
3	I hope to change another work places even now	3.07±1.06
4	It is easy to hunt for another work places	3.05±1.07
	Total	3.06±1.03

계가 있었다($p < 0.001$). 언어폭력 후 정서적 반응, 이직의도와도 $p < 0.01$, $p < 0.001$ 수준의 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 특히 치과위생사 언어폭력과 정서적 반응($r=0.494$, $p < 0.001$), 이직의도($r=0.326$, $p < 0.001$)에서 높은 상관관계를 보였다(Table 5).

고 찰

언어폭력은 언어를 매개로 한 폭력으로 상대방에게 피해를 주는 공격적인 표현으로 정의할 수 있다¹⁷⁾. 본 연구에서는 치과위생사가 경험하는 언어폭력 정도에 대하여 조사하

Table 4. According to the General Characteristics of Verbal Abuse and Emotional Reaction and Turnover Intention

	Patients verbal abuse	Yokefellow verbal abuse	Dentist verbal abuse	Emotional reactions	Turnover intention
Age (y)					
≤24	1.66±0.62	1.52±0.62	1.45±0.56	2.47±0.97	2.98±0.78
25~30	1.56±0.38	1.33±0.39	1.30±0.36	2.32±0.90	2.92±0.71
31~34	1.75±0.66	1.35±0.43	1.40±0.59	2.52±0.99	3.17±0.56
≥35	1.99±0.79	1.50±0.55	1.40±0.44	2.59±1.03	2.90±1.01
p-value	0.012*	0.046*	0.174	0.450	0.266
Education levels					
College	1.63±0.55	1.41±0.51	1.38±0.50	2.41±0.96	2.97±0.74
University	1.89±0.56	1.31±0.37	1.33±0.32	2.64±0.93	3.12±0.75
Postgraduated	1.93±0.73	1.51±0.43	1.35±0.38	2.44±0.74	3.07±0.81
p-value	0.049*	0.569	0.922	0.700	0.717
Position					
Junior	1.66±0.55	1.42±0.51	1.38±0.50	2.41±0.96	2.97±0.72
Chief	1.67±0.62	1.37±0.46	1.37±0.45	2.45±0.93	3.01±0.78
p-value	0.468	0.297	0.540	0.886	0.206
Marital status					
Unmarried	1.64±0.55	1.45±0.53	1.41±0.51	2.46±0.93	2.96±0.72
Married	1.74±0.62	1.28±0.33	1.28±0.35	2.30±1.00	3.06±0.80
p-value	0.039*	0.001**	0.042*	0.456	0.409
Turnover experience					
Yes	1.66±0.55	1.39±0.44	1.35±0.40	2.41±0.97	2.93±0.79
No	1.67±0.59	1.44±0.56	1.41±0.58	2.45±0.93	3.06±0.66
p-value	0.587	0.020*	0.002**	0.454	0.066
Career in dental hygienist (mo)					
<24	1.63±0.54	1.51±0.51	1.49±0.49	2.53±1.03	2.98±0.83
24~48	1.61±0.58	1.42±0.60	1.34±0.53	2.29±0.85	2.95±0.60
49~72	1.70±0.61	1.36±0.43	1.37±0.49	2.31±0.93	3.00±0.83
73~96	1.69±0.47	1.29±0.33	1.29±0.41	2.49±1.04	2.93±0.74
>97	1.69±0.64	1.43±0.52	1.36±0.46	2.58±0.90	3.07±0.66
p-value	0.887	0.262	0.318	0.395	0.923
Total	1.66±0.57	1.41±0.50	1.38±0.48	2.42±0.95	2.98±0.74

Values are presented as mean±standard deviation.

The data were analysed by t-test or one-way ANOVA.

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$.

Table 5. Correlation among Verbal Abuse, Emotional Reactions, Turnover Intention

Variable	Age	Career (mo)	Patients verbal abuse	Yokefellow verbal abuse	Dentist verbal abuse	Emotional reactions	Turnover intention
Age	1						
Career (mo)	0.909***						
	0.000						
Patients verbal abuse	0.198**	0.097					
	0.001	0.121					
Yokefellow verbal abuse	-0.017	-0.015	0.497***				
	0.785	0.816	0.000				
Dentist verbal abuse	0.019	-0.018	0.489***	0.634***			
	0.767	0.774	0.000	0.000			
Emotional reactions	0.101	0.074	0.383***	0.374***	0.494***		
	0.106	0.239	0.000	0.000	0.000		
Turnover intention	0.039	0.032	0.264***	0.185**	0.326***	0.464***	
	0.532	0.606	0.000	0.003	0.000	0.000	1

The data were analysed by pearson correlation coefficient.
 p<0.01, *p<0.001.

고, 언어폭력과 그에 따른 정서적 반응 및 이직의도와의 관계를 파악함으로써 치과위생사의 언어폭력 대처방안을 개발하고 치과위생사의 업무수행을 향상시키기 위한 기초자료를 제공하고자 하였다.

환자·보호자에 의한 언어폭력 결과 ‘반말을 한 적이 있다’ 80.5%였으며, 동료·선후배 치과위생사에 의한 언어폭력은 52.1%, 치과 의사에 의한 언어폭력은 47.5%로 나타났는데, 언어폭력에 관한 선행 연구를 보면 Oh¹⁸⁾의 연구에서는 83%, Kwon 등¹⁹⁾의 연구에서는 90.6%가 언어폭력의 경험이 있다고 보고하여 간호사에 비해 치과위생사는 언어폭력경험이 낮게 나타났으나, 환자·보호자 및 치과 의사의 언어폭력에 노출된 정도가 비교적 높았다.

본 연구에서 언어폭력의 유형은 ‘반말을 한 적이 있다’, ‘강압적인 명령조로 말을 한 적이 있다’ 순으로 높은 빈도를 보였는데, ‘반말을 한 적이 있다’에서 환자·보호자 2.93±1.37, 동료·선후배 치과위생사 2.37±1.64, 치과 의사 2.28±1.61 순으로 언어폭력 중 가장 높게 나타났다. 이는 Ham²⁰⁾의 연구에서도 ‘반말을 한 적이 있다’, ‘강압적인 명령조로 말을 한 적이 있다’ 순으로 비슷한 결과를 보였고, 동료 간호사 2.60±0.91, 의사 3.13±0.74보다는 낮게 나타났다. Son¹³⁾의 연구에서도 의사, 간호사, 환자 및 보호자에 의한 언어폭력 모두에서 ‘반말을 한 적이 있다’가 가장 높았고, 다음으로 ‘강압적인 명령조로 말을 한 적이 있다’가 높게 나타나 본 연구와 일치하였다. 이는 환자 및 보호자의 언어폭력이 가장 높게 나타나 병원 현장에서 대부분 환자 및 보호자에 의한 언어폭력의 빈도가 높음을 알 수 있었다. 따라서 치과위생사가 환자나 보호자의 화풀이 대상이 되어 언어폭력에 노

출될 위험이 크다는 것을 보여준다. 이러한 언어폭력은 환자와 보호자의 의료서비스에 대한 불만으로 인해 경험하는 문제로 생각되며, 언어폭력을 줄이기 위해서는 언어폭력 예방과 대처에 관련된 교육 등의 관리가 필요하다. 또한 치과 의사, 동료 간 언어폭력을 줄이기 위해서는 서로를 존중하고 동료로 인식하는 직장문화 정착이 필요하리라 본다.

환자·보호자의 언어폭력에 대해서 연령, 학력이 높을수록 기혼자일수록 언어폭력이 높은 것으로 나타났다. Son¹³⁾의 연구에 환자 및 보호자에 의한 언어폭력은 종교, 학력, 임상경력, 현 근무처 근무기간, 근무부서에서 유의한 차이를 보여 본 연구와 학력부분에만 일치하였다. Kwon 등¹⁹⁾의 연구에서는 경력이 많은 간호사들은 적극적인 대처로 업무에 대한 자신감과 책임감이 많아진다고 하였는데, 본 연구에서도 연령, 학력이 높고, 기혼자는 관리직 치과위생사가 일반 치과위생사보다 환자와 직접적인 문제처리를 하는 주체라 생각된다.

동료·선후배 치과위생사의 언어폭력에서는 연령이 낮을수록 미혼일수록 이직경험이 없을수록 언어폭력이 높게 나타났다. Yoo²¹⁾의 연구에서는 동료 간 언어폭력은 모든 일반적 특성에서 유의한 차이를 보이지 않았는데, 임상경력이 짧을수록 선배 치과위생사로부터 언어폭력에 노출되고 있는 것으로 생각된다. 치과 의사의 언어폭력에서도 미혼일수록 이직경험이 없을수록 언어폭력이 높게 나타났다. Bae²²⁾의 25세 미만이 35세 이상보다 유의하게 높고, 최종학력은 전문대학을 졸업한 대상자가 4년제 학부나 대학원을 졸업한 대상자보다 의사에 의한 언어폭력 경험이 유의하게 높게 나타났으며, 결혼 상태는 미혼이 기혼보다 유의하게 높아

본 연구와 일치하였다. 이는 나이가 어린 치과위생사의 경우 경험 부족과 익숙하지 않은 업무 등으로 언어폭력 상황에 노출되는 경우가 높기 때문으로 생각된다.

치과위생사의 이직의도 분석결과 평균 3.06점으로 나타났다. ‘다른 곳으로 옮기고 싶다고 생각한 적이 있다’ 3.11±0.91점으로 가장 높은 이직의도를 보였다. 이는 Jung²³⁾의 치과위생사를 대상으로 한 연구에서 나타난 이직의도의 평균 2.20점보다 높았고, Hwang⁶⁾의 언어폭력은 70.2%가 간호사로 하여금 사직을 생각하게 하였고, Cox²⁴⁾도 언어폭력이 간호사의 이직에 영향을 준다고 하였다, 아직은 언어폭력이 강력한 이직의 주요인자로 볼 수 없지만 관련성을 본 결과 언어폭력으로부터 보호하는 것이 직업만족도를 높여 치과위생사들의 이직의도를 낮추는 하나의 방법이 될 것으로 생각된다.

나이와 환자의 언어폭력, 환자·보호자의 언어폭력과 동료·선후배간의 언어폭력, 치과의사의 언어폭력은 모두 상관관계가 있었고, 언어폭력 후 정서적 반응, 이직의도와도 유의한 상관이 있었는데 Sofield와 Salmond²⁵⁾의 간호사를 대상으로 한 연구에서 언어폭력 경험과 이직의도가 유의한 상관관계가 있다는 내용과 일치하였다. 병원 내에서의 언어폭력은 신체적·정신적 손상뿐만 아니라 이직에까지 영향을 미치며 언어폭력 경험자 대부분이 화남, 슬픔, 실망감, 두려움을 느끼고 환자와 있는 것을 두려워하는 정서적 반응을 보인다²⁶⁾고 하여 언어폭력에 노출된 경험이 많을수록 그에 따른 정서적 반응도 강하게 느끼는 것으로 생각된다. 또한 Kim 등¹¹⁾의 연구에서도 간호사의 이직의도는 의사나 동료 혹은 상사의 언어폭력이 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 보고하여 본 연구와도 일치하였다. 본 연구의 취약 부분은 대상이 일부 지역으로 제한되어 있다는 점인데, 이를 바탕으로 전체 치과위생사의 일로 일반화 시키는 데는 신중을 기하여야 한다고 보여진다. 그리고 설문내용을 좀 더 세분화하여 본 연구결과에서 나타난 미흡한 부분에 대한 구체적인 연구가 수행되어야 할 것으로 생각되었다.

본 연구결과로 치과위생사의 언어폭력 경험에 적극적 관심과 언어폭력 경험 후 적절한 정서적 반응을 조절할 수 있는 교육 프로그램을 개발하여 보다 안정적인 직장생활을 위한 대책 방안 수립을 제언한다.

요 약

치과위생사가 경험하는 언어폭력 정도에 대하여 조사하고, 언어폭력과 그에 따른 정서적 반응 및 이직의도와와의 관계를 파악함으로써 치과위생사의 언어폭력 대처방안을 개

발하고 치과위생사의 업무수행을 향상시키기 위한 기초자료를 제공하고자 실시하였다. 대상자는 부산광역시에 소재한 치과병의원에 근무하고 있는 치과위생사 257명을 직접 방문하여 2014년 5월 17일부터 5월 31일까지 자료 수집하여 분석한 결과 다음과 같다.

환자·보호자에 의한 언어폭력 결과 나에게 반말을 한 적이 있다 80.5%였으며, 6개월 동안 1~2회 정도 언어폭력에 노출되어 있었다. 동료·선후배 치과위생사에 의한 언어폭력 결과 나에게 반말을 한 적이 있다 52.1%였고, 1주일 1~2회 20.2%로 나타났다. 치과의사에 의한 언어폭력 결과 나에게 반말을 한 적이 있다 47.5%, 나에게 강압적인 명령조로 말을 한 적이 있다 34.6%로 나타났다.

환자·보호자의 언어폭력 2.93±1.37, 동료·선후배 치과위생사의 언어폭력 2.37±1.64, 의사에 의한 언어폭력 2.28±1.61 순으로 언어폭력 중 가장 높게 나타났다. 환자의 언어폭력에 대해서 연령, 학력이 높을수록 기혼자일수록 언어폭력이 높은 것으로 나타났고 동료 치과위생사의 언어폭력에서는 연령이 낮을수록 미혼일수록 이직경험이 없을수록, 의사의 언어폭력에서는 미혼일수록 이직경험이 없을수록 언어폭력이 높게 나타났다.

이직의도 수준의 전체 평균은 3.06점으로 나타났으며, 언어폭력 후 정서적 반응, 이직의도($p < 0.001$)와도 유의한 상관이 있는 것으로 나타났다. ‘다른 곳으로 옮기고 싶다고 생각한 적이 있다’ 3.11점으로 가장 높은 이직의도를 보였고, ‘다른 근무지를 찾는 것은 쉬운 일이다’ 3.05점으로 가장 낮은 이직의도 수준을 보였다.

4. 나이와 환자의 언어폭력과는 상관관계($p < 0.01$)가 있었고, 환자의 언어폭력과 동료 간의 언어폭력, 치과의사의 언어폭력은 모두 상관관계가 있었다($p < 0.001$).

이상의 결과로 볼 때 치과위생사의 언어폭력 경험이 정서적 반응과 이직의도를 증가시키는 것으로 나타났다. 그러므로 언어폭력을 감소시키기 위한 안전한 근무환경과 행정적 제도 마련이 필요할 것으로 생각된다.

References

1. Retrieved October 1, 2014, from [http://bogun.nodong.org/xe/index.php?mid=khwu_5_4&listStyle=webzine&page=51&document_srl=131527\(2010, May 13\)](http://bogun.nodong.org/xe/index.php?mid=khwu_5_4&listStyle=webzine&page=51&document_srl=131527(2010, May 13)).
2. Lee CS, Park SY, Park HM, et al.: Influential job-related characteristics for the job satisfaction and turnover possibility of dental hygienist. J Dent Hyg Sci 12: 666-674, 2012.
3. Yoon MS, Lee KH, Choi MS: Dental hygienists' turnover

- intention and its related factors. *J Dent Hyg Sci* 6: 11-18, 2006.
4. Yang JS: A study on the job analysis of dental hygienists in dental clinics. *J Kwangju Health Coll* 18: 273-290, 1993.
 5. Nam KD, Yoon KS, Choi MS, et al.: A study on the development of verbal abuse scale for operating room nurses. *J Korean Acad Nurs Adm* 11: 159-172, 2005.
 6. Hwang JY: Verbal abuse and responses of experienced operating room nurses. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul, 2008.
 7. Nam KD, Yoon KS, Choi MS, et al.: Verbal abuse of operating nurses by physicians and other nurses. *J Korean Acad Nurs Adm* 12: 343-354, 2006.
 8. Buback D. Assertive training to prevent verbal abuse in the OR, Association of Operating Room Nurse. *AORN J* 79: 148-164, 2004.
 9. Ryan J, Poster EC: When a patient hits you. *Can Nurse* 87: 23-25, 1991.
 10. Moon SJ: Effect of dental hygienists' emotional labor on job stress and turnover intention. Unpublished master's thesis, Wonkwang University, Iksan, 2014.
 11. Kim HS, Yim HW, Jeong SH, Jo SJ: an association among verbal abuse, social support and turnover intention for special unit nurses in a hospital. *Korean J Occup Environ Med* 21: 388-395, 2009.
 12. Jung HJ: Study on nurses' experience in verbal abuse. Unpublished master's thesis, Chonnam National University, Gwangju, 2010.
 13. Son HJ: Verbal violence experienced by hospital nurses and consequent emotional reactions and job stress. Unpublished master's thesis, Sungshin Women's University, Seoul, 2010.
 14. Ku JK: A study on the burnout of casino dealer: focused on native dealer. Unpublished doctoral dissertation, Kyonggi University, Suwon, 2007.
 15. Lanza M: The reactions of nursing staff to physical assault patients. *Hosp Community Psychiatry* 34: 44-47, 1983.
 16. Jang SJ: Relationship between experience of patients' violent behaviors and burnout of psychiatric nurses. Unpublished master's thesis, Seoul National University, Seoul, 2004.
 17. Park MA. Content analysis of verbal violence in the class: centered around boy's middle school at Pusan. Unpublished master's thesis, Busan National University, Busan, 2008.
 18. 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.
 19. Kwon HJ, Kim HS, Choe KS, Lee KS, Sung YH: A study on verbal abuse experienced at medical centers. *Clin Nurs Res* 13: 113-124, 2007.
 20. Ham JH: The relation among nurses' experience of verbal abuse, social support and their turnover intention. Unpublished master's thesis, Ajou University, Suwon, 2013.
 21. Yoo MO: Influences of verbal abuse on job stress and organizational commitment of nurses. Unpublished master's thesis, Chungju University, Chungju, 2011.
 22. Bae AR: The relationships among verbal abuse experience, emotional response, coping and emotional intelligence in hospital nurses. Unpublished master's thesis, Gyeongsang National University, Jinju, 2012.
 23. Jung SB: The effect of emotional labor on burnout, job satisfaction and turnover intension among clinical dental hygienists. Unpublished master's thesis, Gachon University, Seongnam, 2013.
 24. Cox H: Verbal abuse nation wide, part I: oppressed group behavior. *Nurs Manag* 22: 32-35, 1991.
 25. Sofield L, Salmund SW: A focus on verbal abuse and intent to leave the organization. *Orthop Nurs* 22: 274-283, 2003.
 26. Arnetz JE, Arnetz BB: Violence toward health care staff and possible effects on the quality of patient care. *Soc Sci Med* 52: 147-427, 2001.