www.kjcdh.org

Korean Journal of Clinical Dental Hygiene

Original Article

임상 치과위생사의 직장 내 폭력 경험이 이직 의도에 미치는 영향

김나현[1], 최마이[2], 문소정[1*]

[1]연세대학교 치위생학과, [2]경동대학교 치위생학과

Effects of Workplace Violence Experience on Turnover Intention among Clinical Dental Hygienists

Received: May 03, 2023
Revised: May 21, 2023
Accepted: May 23, 2023

Na-Hyun Kim[1], Ma-I Choi[2], So-Jung Mun[1*]

[1]Department of Dental Hygiene, College of Software and Digital Health Convergence, Yonsei University, Wonju 26493, Korea

[2]Department of Dental Hygiene, Kyungdong University, Wonju 26495, Korea

***Corresponding Author : 문소정,** (26493) 강원도 원주시 연세대길1 연세대학교 소프트웨어디지털헬스케어융합대학 치위생학과, Tel : (033) 760-5560, E-mail : sojung77@yonsei.ac.kr

ABSTRACT

Objectives: This study investigated the effects of workplace violence on turnover intention among clinical dental hygienists. **Method:** The study participants were 210 clinical dental hygienists from Seoul and Incheon, Gyeonggi Province. A survey on workplace violence was conducted from October 21, 2021, to November 7, 2021, to gather information from participants. Statistical analysis was conducted utilizing independent t-test, one-way ANOVA, pearson correlation, and multiple regression analysis. **Results:** There was a positive correlation between turnover intention and co-worker violence (r=0.397, p<0.01), including patient and carer violence (r=0.197, p<0.01). In Model Ⅰ, education level influenced the turnover intention of clinical dental hygienists (β=0.180, p<0.05). In Model Ⅱ, the factors that influenced the turnover intention of clinical dental hygienists were co-worker violence (β=0.728, p<0.001), sexual harassment, and sexual assault (β=-0.445, p<0.001). **Conclusion:** co-worker violence, sexual harassment, and sexual assault in the workplace experienced by clinical dental hygienists were found to affect turnover intention. Therefore, to ensure the safety and the rights of dental hygienists, implementing violence countermeasures and providing violence response education is essential.

Key words: Dental hygienist, Hospital, Workplace violence

색인: 치과위생사, 병원, 직장 내 폭력

Copyright © 2023 by Korean Journal of Clinical Dental Hygiene. This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License(http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0)

1. 서론

최근 의료현장에서의 폭력에 대한 사회적 관심이 높아지면서 보건복지부와 대한의사협회에서는 의료기관 대상으로 실태조사를 실시하고 대응 방안과 가이드라인을 배포하였다(1, 2). 2019년 보건의료노동자의 실태조사에 따르면, 대상자 중 69.2%가 폭언을 경험하였으며, 폭행경험 13.0%, 성폭력 피해 경험이 11.8%로 보고되었다(3). 폭언의 경우, 환자로 인한 경험이 가장 높았으며, 보호자와 직장 동료 순이었다.

치과 의료기관은 독립적인 업무가 적고, 다양한 의료진들이 협업하여 환자에게 진료를 제공한다(4). 따라서 업무 중 의료진 간 갈등이 발생할 수 있고, 수직적 관계에서는 그 빈도와 정도가 더 심할 수 있으며 이러한 갈등은 직장 내 괴롭힘으로 표출되어 언어 및 신체적 폭력으로 나타날 수 있다(4, 5). 국내 치과위생사의 의료기관 내 폭력 경험에 대한 연구 결과를 살펴보면, Jeong KY와 Han OS 등(6)의 연구에서는 61.1%, Moon HJ과 Han YS 등[5]의 연구에서는 61.2%가 언어폭력 경험이 있는 것으로 나타났다. 또한 Oh HN와 Won YS(7)의 연구에 따르면, 대상자의 40.7%가 성희롱을 경험하였다고 보고하였다.

한국직업전망[8]에 따르면 치과위생사 중 여성의 비율은 99.3%로 매우 높다. 또한 치과위생사의 업무는 주로 치과 진료용 의자에 누워있는 환자와 밀접한 거리에서 이루어지기 때문에 성희롱에 노출될 가능성이 높다고 하였다(7). 이처럼 치과위생사가 경험하는 직장 내 폭력은 언어폭력, 신체적 폭력, 성희롱 및 성폭력으로 다양하게 나타날 수 있다. 직장 내 폭력에 지속적으로 노출될 경우 그 스트레스로 인하여 신체적 문제, 우울증이나 불안과 같은 정신적 문제로 이어질 수 있다(9). 또한 의료기관 내에서 폭력으로 인해 안전한 근무 환경이 보장되지 않는다면 대인관계 능력과 의료서비스 질 저하를 야기할 뿐만 아니라 이직 의도에도 부정적 영향을 미칠 수 있다(10). 직장 내 폭력 경험은 직무 만족도를 저하시키고 생산성 감소, 낮은 업무성과, 이직 의도를 증가시킨다고 보고하고 있다(11). 간호사를 대상으로 한 연구에서는 언어폭력에 지속적으로 노출되어 소진을 경험한 경우 자존감이 저하되고, 생산성이 낮아지며 무기력함을 느껴 결국 이직을 하게 된다고 하였다(12). Nam YO과 Park SA(13)의 연구에서도 직장 내 괴롭힘은 치과위생사 이직의 주요 원인 중 하나로 보고하였으며, 치과위생사가 겪은 무례한 행동 경험은 이직 의도와 관련성이 높은 것으로 나타났다(14).

치과위생사에게 이직은 더 나은 근무 환경으로 이동할 수 있는 긍적적인 측면에서의 기회이나 조직은 이로 인하여 업무량 증가와 사기 저하, 새로운 의료진의 훈련 시간과 비용 소비, 치과 의료 서비스 질 저하와 같은 부정적인 영향이 발생할 수 있다(6). 이처럼 직장 내 폭력으로 인한 치과위생사의 이직률 상승은 치과 의료기관의 인적자원관리에 어려움을 발생시킨다. 현재 보건의료분야에서 이직 의도와 관련하여 소진, 감정노동, 직무만족, 직무몰입, 직무스트레스 등 다양한 변수를 사용한 연구가 활발히 진행되어 의료인력 관리에 활용되고 있지만 치과 의료기관에서 발생하는 직장 내 폭력과 이직 의도 관련성에 대한 연구는 부족한 상황이다. 또한 직장 내 폭력이 언어적 폭력 중심으로 이루어져 치과위생사가 직장 내에서 겪을 수 있는 다양한 형태의 직장 내 폭력을 포괄적으로 파악할 필요가 있다. 따라서 본 연구는 치과위생사의 직장 내 폭력 경험과 이직 의도의 관계를 조사하여 직장 내 폭력을 예방하고, 이로 인하여 발생하는 이직률을 감소시킬수 있는 방안 마련에 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구대상 및 방법

2.1. 연구대상

본 연구는 OO대학교 생명윤리심의위원회에서 윤리적 승인(1041849-202109-BM-144-01)을 받아 진행하였다. 자료수집 기간은 2021년 10월 21일부터 11월 7일까지이며, 연구 대상자는 서울, 경기, 인천에 소재한 치과 의료기관에 1년 이상 재직 중인 치과위생사이다. 연구 대상자에게 참여에 대한 동의를 얻은 후 자기기입식 설문조사를 실시하였다.

표본 크기는 G*Power program 3.1.9.7 (Heinrich-Heine-Universitat Dusseldorf, Germany)을 이용하여 효과크기 0.10, 검정력 0.95, 유의수준 0.05로 계산하여 연구에 필요한 최소 표본 크기는 191명이며, 탈락률을 고려하여 총 210명을 연구대상으로 하였다. 회수된 설문지는 총 210부였으나 응답이 불충분한 설문지 5부를 제외한 205부를 최종 분석하였다.

2.2. 연구도구

2.2.1. 일반적 특성 및 의료기관 특성

연구 대상자의 일반적 특성과 재직 중인 의료기관의 특성을 조사하였다. 의료기관의 특성은 의료기관 내 폭력 관련 지침, 폭력 발생 시 보고 체계, 폭력 대응 규정 유무, 환자와 보호자에게 규정 고지 여부, 폭력 대응 교육 여부 및 교육 희망 여부였다.

2.2.2. 직장 동료 내 폭력 경험

본 연구는 Won SE et al.(15) 등이 개발한 도구를 수정, 보완하여 사용하였으며, '직장 동료'라는 범주 안에 같은 의료기관에서 근무하는 동급자, 직장 상사를 모두 포함하여 직장 동료에게 받은 폭력, 성희롱 및 성폭력, 환자와 보호자에게 받은 폭력을 조사하였다. 직장 동료 폭력의 하위영역은 언어적 공격과 소외 9문항, 부적절한 업무 경험 6문항, 신체적 위협 4문항으로 구성하였고, 성희롱 및 성폭력은 직장 내 성희롱 6문항, 직장 내 성폭력 3문항으로 구성하였다. 환자와 보호자에게 받은 폭력은 언어적 폭력 6문항, 복합적 폭력 6문항으로 구성하였다. Likert 4점 척도로, 1점은 '경험 없음', 2점은 '경험 있음, 빈도 1-2회/월 이하', 3점은 '경험 있음, 빈도 3-4회/월', 4점은 '경험 있음, 빈도 5회/월 이상'으로 점수가 높을수록 폭력의 빈도가 높음을 의미한다. Cronbach's α은 직장 동료 폭력 0.927, 성폭력 및 성희롱 0.837, 환자 및 보호자의 0.890이었으며, 환자 및 보호자 0.890으로 나타났다.

2.2.3. 이직 의도

이직 의도는 Seo YJ와 Ko JW(16)가 개발한 도구를 수정, 보완하여 사용하였으며 총 4문항으로 구성하였다. Likert 5점 척도이며 점수가 높을수록 이직 의도가 높은 것을 의미한다. 이 중 2문항은 역문항으로 일관성을 위해 역코딩하여 분석하였다. 신뢰도 Cronbach's α 값은 0.823 이었다.

2.3. 자료분석

연구 대상자의 일반적 특성 및 의료기관 특성, 직장 내 폭력, 성희롱 및 성폭력, 환자와 보호자에 의한 폭력 경험, 이직 의도는 기술통계 분석과 빈도분석을 실시하였다. 일반적 특성에 따른 이직 의도, 폭력 경험 차이는 t-test와 ANOVA를 실시하였고, Scheffe 사후검정을 실시하였다. Pearson's correlation coefficient을 이용하여 직장 내 폭력 경험과 이직 의도의 상관성을 확인하였고, 직장 내 폭력, 이직 의도에 미치는 영향을 확인하기 위해 단계입력방식으로 다중회귀분석을 하였다. IBM SPSS 26.0 프로그램(SPSS Inc, IL, Chicago, USA)을 사용하여 분석하였으며, 유의수준은 α=0.05이다.

3. 연구결과

3.1. 연구 대상자의 일반적 특성 및 재직 기관의 특성

연구 대상자의 일반적 특성과 재직기관의 특성은 Table 1과 같다. 응답자의 92.7%가 재직 중인 기관에 경호 담당 직원은 없다고 하였다. 직장 내 폭력 관련 지침은 44.4%, 폭력 발생 시 보고 체계는 21.5%가 있었으며 23.9%는 폭력 대응 규정을 환자와 보호자에게 고지한다고 하였다. 직장 내 폭력에 대한 교육을 희망하는 경우는 62.9%로 나타났다(Table 1).

3.2. 직장 동료, 성희롱 및 성폭력, 환자와 보호자에 의한 폭력 경험

직장 동료에 의한 폭력 경험은 대상자 중 97.6%가 경험하였고, 성희롱 및 성폭력은 72.7%, 환자와 보호자에 의한 폭력은 92.2%로 높은 경험률을 나타냈다(Table 2).

Table 1. Demographic and institutional characteristics of the study participants N=205

Characteristics	Divisions	N(%)
Age (yr)	≤25	22 (10.7)
	26-30	96 (46.9)
	31≤	87 (42.4)
Work area	Seoul	99 (48.3)
	Gyeonggi	91 (44.4)
	Incheon	15 (7.3)
Education level	College	75 (36.6)
	University≤	130 (63.4)
Marital status	Unmarried	171 (83.4)
	Married	34 (16.6)
Workplace	Dental clinic	181 (88.3)
	Dental hospital	24 (11.7)
career (yr)	1-2	58 (28.3)
	3-4	83 (40.5)
	5≤	64 (31.2)
Position	A staff member	176 (85.9)
	Team leader≤	29 (14.1)
Total number of staff	< 10	139 (67.8)
	10≤	66 (32.2)
Guard	Yes	15 (7.3)
	No	190 (92.7)
Guidelines for violence	Yes	91 (44.4)
	No	114 (55.6)
Reporting system in the event of violence	Yes	44 (21.5)
	No	161 (78.5)
Notice of violence regulations	Yes	49 (23.9)
	No	156 (76.1)
Violence prevention and respond training	Yes	73 (35.6)
	No	132 (64.4)
Want violence related education	Yes	129 (62.9)
	No	76 (37.1)

Table 2. Experience violence by co-worker, patients and protectors N(%)

Characteristics	Workplace violence experience	
	Yes*	No
Co-worker violence	200 (97.6)	5 (2.4)
Sexual harassment, sexual assault	149 (72.7)	56 (27.3)
Patient and protector violence	189 (92.2)	16 (7.8)

*Calculated as the number of participants who responded to any of the survey response categories other than 1 (no experience).

3.3. 일반적 특성에 따른 이직 의도와 직장 내 폭력

일반적 특성에 따른 이직 의도는 연령, 교육 수준, 결혼 여부, 근무 경력에서 유의한 차이가 있었다. 성희롱 및 성폭력과 환자와 보호자에게 받은 폭력 부분은 교육 수준에서만 유의한 차이가 나타났으며 두 가지 모두 학사 이상이 전문 학사보다 유의하게 높았다(Table 3).

Table 3. Turnover intentions and violence experience based on general characteristics

Characteristics	Divisions	Turnover intentions		Co-worker violence		Sexual harassment,assault		Patient and protector violence	
		Mean ± SD	t or F (*p*)	Mean ± SD	t or F (*p*)	Mean ± SD	t or F (*p*)	Mean ± SD	t or F (*p*)
Age (yr)	≤25	3.68 ± 1.01[b]	5.774	1.72 ± 0.73	0.054	1.22 ± 0.35	2.242	1.54 ± 0.64	0.377
	26~30	2.94 ± 0.97[a]	(0.004)*	1.68 ± 0.37	(0.948)	1.45 ± 0.39	(0.109)	1.63 ± 0.44	(0.686)
	31≤	3.02 ± 0.88[a]		1.69 ± 0.61		1.43 ± 0.56		1.65 ± 0.60	
Work area	Seoul	3.13 ± 0.98	2.959	1.66 ± 0.48	0.946	1.35 ± 0.42	2.403	1.62 ± 0.56	0.500
	Gyeonggi	2.90 ± 0.91	(0.054)	1.70 ± 0.53	(0.390)	1.49 ± 0.53	(0.093)	1.61 ± 0.49	(0.607)
	Incheon	3.47 ± 0.91		1.86 ± 0.76		1.33 ± 0.32		1.76 ± 0.62	
Education level	College	3.28 ± 0.97	0.641	1.62 ± 0.49	1.582	1.24 ± 0.29	6.651	1.50 ± 0.48	1.370
	University≤	2.92 ± 0.93	(0.008)*	1.73 ± 0.54	(0.153)	1.52 ± 0.52	(0.000)*	1.71 ± 0.55	(0.006)*
Marital status	Unmarried	3.10 ± 1.01	13.677	1.67 ± 0.50	5.213	1.38 ± 0.39	19.002	1.61 ± 0.51	2.885
	Married	2.83 ± 0.62	(0.049)*	1.80 ± 0.63	(0.243)	1.58 ± 0.73	(0.129)	1.73 ± 0.61	(0.215)
Workplace	Dental clinic	3.01 ± 0.94	0.472	1.66 ± 0.48	24.206	1.39 ± 0.39	39.241	1.60 ± 0.47	32.633
	Dental hospital	3.40 ± 1.02	(0.060)	1.89 ± 0.78	(0.179)	1.64 ± 0.82)	(0.150)	1.82 ± 0.88	(0.251)
Career (y)	1~2	3.30 ± 1.03	6.901	1.76 ± 0.55	0.844	1.39 ± 0.46	0.475	1.66 ± 0.56	0.169
	3~4	2.76 ± 0.91	(0.001)*	1.64 ± 0.42	(0.432)	1.45 ± 0.37	(0.623)	1.61 ± 0.46	(0.844)
	5≤	3.20 ± 0.86		1.69 ± 0.61		1.39 ± 0.58		1.63 ± 0.60	
Position	A staff member	3.03 ± 0.99	6.000	1.67 ± 0.47	17.598	1.39 ± 0.40	26.246	1.60 ± 0.48	16.012
	Team leader≤	3.18 ± 0.72	(0.330)	1.82 ± 0.78	(0.325)	1.56 ± 0.76	(0.239)	1.78 ± 0.76	(0.232)
Total number of staff guard	<10	2.99 ± 0.93	1.782	1.64 ± 0.45	20.874	1.38 ± 0.39	10.071	1.60 ± 0.48	6.545
	10≤	3.19 ± 1.00	(0.155)	1.80 ± 0.64	(0.068)	1.49 ± 0.60	(0.197)	1.69 ± 0.62	(0.291)
	Yes	3.08 ± 1.12	1.032	1.90 ± 0.82	16.000	1.81 ± 0.99	68.716	1.83 ± 0.83	15.519
	No	3.05 ± 0.95	(0.893)	1.67 ± 0.49	(0.312)	1.38 ± 0.39	(0.122)	1.61 ± 0.50	(0.339)

*By the independent t-test or one-way ANOVA test at α=0.05

3.4. 직장 내 폭력과 이직 의도의 상관관계

직장 동료의 폭력, 성폭력 및 성희롱, 환자와 보호자의 폭력과 이직 의도 간의 상관관계를 본 결과 직장 동료의 폭력(r=0.397, p<0.01), 환자와 보호자의 폭력(r=0.197, p<0.01)에서 유의한 정적 상관관계가 나타났다(Table 4).

Table 4. Experience violence by co-worker, patients and protectors N(%)

Variable	Co-worker violence	Sexual harassment, assault	Patient and protector violence	Turnover intentions
Co-worker violence	1			
Sexual harassment, assault	0.688*	1		
Patient and protector violence	0.758*	0.737*	1	
Turnover intentions	0.397*	-0.011	0.197*	1

*p<0.01, by pearson's correlation analysis

3.5. 직장 내 폭력이 이직 의도에 미치는 영향

일반적 특성과 직장 내에서 경험한 폭력들이 이직 의도에 미치는 영향에 대해 다중회귀분석을 실시한 결과, Model I 에서 일반적 특성과 이직 의도에 대한 설명력은 3.2%이었고, 학력 수준이 낮을수록 이직 의도가 높은 것으로 나타났다(β=0.228, p<0.05). Model II에서 일반적 특성과 직장 동료로부터의 폭력 경험, 성희롱 및 성폭력, 환자 및 보호자의 폭력 경험을 투입한 결과, 설명력이 28.8% 증가하였다. 직장 동료로부터의 폭력 경험이 많을수록 이직 의도가 높았고 유의한 차이를 보였으며(β=0.728, p<0.001) 성폭력 및 성희롱 경험은 높을수록 이직 의도가 낮은 것으로 나타났다(β=-0.445, p<0.001). 환자 및 보호자의 폭력은 경험이 많을수록 이직 의도가 높게 나타났지만 유의한 차이는 없었다(Table 5).

Table 5. Effect of workplace violence on turnover intention

	Model I		t(*p*)	Model II		t(*p*)
	B	*β*		B	*β*	
(Constant)	3.493		4.449 (.000)	2.697		4.055 (.000)
age (yr)	-.028	-.116	-1.083 (.280)	-.037	-.153	-1.614 (.108)
Edcation level (ref**: university≤)	.356	.180	2.535 (.012)	.244	.123	1.963 (.051)
Marital status (ref**: married)	.190	.074	0.916 (.361)	.189	.074	1.088 (.278)
Career (yr)	.002	.076	.752 (.453)	.003	.123	1.414 (.159)
Co-worker violence				1.330	.728	7.759 (.000)
Sexual harassment, sexual assault				-.910	-.445	-4.621 (.000)
Patient and protector violence				.050	.038	.281 (.779)
	adj.R^2 = .032 F= 2.683			adj. R^2 = .320 F= 14.697		

*By multiple linear regression analysis(stepwise), **Reference

Model I, II was adjusted for age, education level, marital status, career, co-worker violence, sexual harassment, sexual assault, patient and protector violence

Model I: Independent variable was general characteristics(age, education level, marital status, workplace).

Model II: Independent variable was co-worker violence, sexual harassment, sexual assault, patient and protector violence plus model I.

4. 고안

직장 내 폭력은 여러 직종에서 나타날 수 있으며(17) 신체적, 정신적으로 해를 가하여 피해자에게 소진, 직무 만족 저하, 이직을 야기시킬 수 있다. 의료기관 내 폭력은 사회적인 문제이며, 많은 선행연구가 이루어지고 있으나 치과위생사를 대상으로 한 연구는 부족한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 치과위생사를 대상으로 직장 내 폭력, 이직 의도의 현황과 영향을 알아보고자 하였다.

본 연구 결과 연구대상자 중 97.6%가 직장 동료에 의한 폭력을 경험했으며, 72.7%는 직장동료에 의한 성희롱 및 성폭력 경험, 92.2%가 환자 또는 보호자에 의한 폭력을 경험하였다. 이는 치과위생사의 96.6%가 폭언을 경험했다고 보고한 보건의료산업 노동 조합의 조사결과와 유사하였다(5). 치과위생사를 대상으로 언어폭력 경험에 대한 과거의 선행연구 결과(61.2%)에 비하여 증가한 것으로 생각되며, 이러한 폭력 위험에 노출되고 있음을 확인하였다.

치과 의료기관은 여러 직역이 함께 환자에게 의료서비스를 제공하는 공간으로, 다양한 직역 간 갈등이 발생할 수 있으며, 양질의 진료와 더 나은 치과 의료서비스를 원하는 환자 및 보호자와의 갈등도 발생하기 쉽다(4). 치과위생사는 다양한 의료진, 환자, 보호자와 상호작용을 하는 직업으로 갈등이 발생할 가능성이 높고, 이러한 갈등이 직장 내 폭력으로 나타날 위험도가 높다. 따라서 이를 예방, 대응할 수 있는 체계가 필요하다(11). 그러나 본 연구 결과, 임상 치과위생사가 근무하는 기관에 직장 내 폭력 관련 지침이 없고(55.6%), 직장 내 폭력 발생 시 보고할 수 있는 체계가 없었으며(78.5%), 대응 규정을 고지하지 않는다(76.1%)는 응답이 높게 나타났다. 또한 직장 내 폭력 예방 및 대응 교육을 희망하는 치과위생사가 62.9%로 나타나 관련 교육에 대한 요구도가 높음을 알 수 있다. 따라서 보수교육, 치과 의료기관 내 교육을 통해 직장 내 폭력, 괴롭힘과 관련된 교육이 지속적으로 이루어져야 할 것이며[18], 사업장의 직장 내 괴롭힘 예방 · 대응 체계 구축을 위한 제도가 마련되어야 할 것이다.

연구 대상자의 일반적 특성에 따른 이직 의도를 분석한 결과 연령, 교육 수준, 결혼 여부, 근무 경력에서 유의한 차이가 있었다. 연령은 25세 이하 그룹, 근무 경력은 1~2년차 그룹에서 이직 의도가 높게 나타났다. 치과위생사를 대상으로 조사한 Son JL와 Jang JH(14)의 연구에서는 25세 이하보다 25세 이상 30세 미만에서 이직 의도가 높은 것으로 보고되어 본 연구의 결과와 차이가 있었다. 세대별 직업에 대한 가치관, 이직에 대한 원인이 변화하면서 치과계뿐 아니라 사회적으로 인적 자원 관리에 대한 관심이 높아지고 있다(19). 최근 보고된 연구에서 20, 30대의 경우 일과 여가의 균형을 중요시하고, 개인주의적인 사고방식으로 취업 후 초기 이직률이 높아지고 있음을 알 수 있다(20). 본 연구에서도 25세 이하 군에서 이직 의도가 가장 높게 나타나 이러한 현상을 반영하였다. 그러나 직원의 잦은 이직은 생산성 및 안정적인 직무 수행에 영향을 주기 때문에 이직률

을 낮출 필요가 있다(21). 이직 의도는 인력관리 차원에서 가장 중요한 이직의 예측인자로 볼 수 있으므로 치과위생사의 이직 의도를 미리 파악하여 이직을 감소하기 위한 대책이 필요할 것이다.

임상 치과위생사가 경험한 직장 동료의 폭력(r=0.397, p<0.01)과 환자와 보호자의 폭력(r=0.197, p<0.01)은 이직 의도와 양의 상관관계를 나타냈는데, 폭력과 이직 의도에 대한 선행연구 중 Lee MJ 등(11), Choi HY(17)의 연구에서도 직장 동료, 환자, 보호자의 폭력과 이직 의도 사이에 양의 상관관계가 나타난 것을 확인할 수 있다. 또한 유사한 연구로 Son JL와 Jang JH(14)의 연구에서는 치과위생사가 경험한 무례함과 이직 의도가 양의 상관관계를 나타내었다. 직장 내 괴롭힘은 정신적, 정서적 건강에 부정적 영향을 줄 수 있으며(22), 그 결과 발생한 스트레스와 감정소진으로 이직 의도를 증가시켰을 것으로 생각된다. 따라서 직장 내 폭력을 사전에 파악하고 이를 예방할 필요가 있다.

치과위생사의 이직 의도에 영향을 주는 요인을 확인하기 위하여 다중회귀분석 결과, 직장 동료에 의한 폭력 경험이 많을수록 이직 의도가 높았으며 유의한 차이가 있었다. 치과위생사는 치과의사, 동료 치과위생사, 치과 관련 다양한 분야의 사람들과 밀접한 관계 속에서 업무를 수행해야 하기 때문에 직장 동료에 의한 폭력 경험이 있는 경우 정신적, 육체적 고통으로 인하여 이직 의도를 높였을 것이다(11). 주변 사람들과 대화를 하고 직장동료의 사회적 지지를 얻는 것은 언어폭력 대처에 도움이 된다고 하였다(23). 특히 사회적 지지는 근로자의 사회심리적 스트레스를 감소시켜 업무에 집중할 수 있도록 하며, 사업장에서 동료나 상사의 지지는 근로자의 스트레스를 줄여주는 방안 중에서 가장 효과적인 것으로 보고된다(24). Moon HJ 등(5)의 연구에 따르면 치과위생사가 언어폭력을 경험했을 경우 '참는다'는 대처방법이 12.3%로 가장 많았다. 이는, 적극적으로 대처할 경우 상사나 동료로부터 불이익이 있을 수 있다는 생각을 하거나 주변의 지지가 없고 대처할 수 있는 능력이 부족하다고 인식되기 때문인 것으로 보고하였다. 따라서 함께 근무하는 동료에 의한 폭력 경험은 치과위생사에게 스트레스를 증가시키고 결국 이직 의도에 영향을 미친 것으로 생각된다. 치과 의료기관에서는 직장 내 폭력에 대한 직장내 인식개선을 위하여 분위기를 조성하고 폭력 대처방법을 충분한 교육을 받을 수 있도록 안내하고 제공할 필요가 있다.

성희롱 및 성폭력 변수의 경우 경험이 많을수록 오히려 이직 의도가 감소하는 경향을 보였지만 유의한 상관관계가 나타나지 않았다. 본 연구에서 성희롱 및 성폭력 경험은 72.7%가 경험하였다. Oh HN와 Won YS(7) 등의 연구에서는 치과위생사 40.7%가 경험하였고, Won SE et al.(15) 등의 연구에서는 17.9%가 경험한 것으로 나타나 본 연구에서 조사된 값과 차이가 있다. 성희롱 및 성폭력은 보고하기 민감한 내용으로 조사 대상의 소극적인 태도로 응답이 불충분했을 가능성이 있어 일반화하는데 제한이 있을 것으로 생각된다(7, 9). 또한 성희롱 및 성폭력은 피해자가 표현하기 어려운 성적, 정서적 문제 분석이 필요하며[25], 피해자들의 다양한 심리적 경험을 표현해야 하기 때문에(26) 추후 치과위생사의 직장 내 성희롱 및 성폭력의 경험과 관련된 연구에서는 심도 있는 질적 연구가 필요할 것으로 생각된다.

본 연구는 서울, 경기, 인천 지역에 소재한 치과 병 · 의원에 재직 중인 임상 치과위생사를 대상으로 하였기 때문에 모든 치과위생사를 대상으로 일반화하여 해석하기에는 한계가 있으며, 추후 전국의 더 많은 치과위생사를 대상으로 한 연구가 필요하다. 또한 본 연구에서는 서울, 경기, 인천에 재직 중인 임상 치과위생사의 비율과 의료기관 별 비율에 차이가 있어, 적절한 비율을 고려하여 분석할 필요가 있다. 본 연구 결과로 치과위생사가 경험하는 폭력에 대한 관심과 안전한 근무 환경 보장, 치과위생사의 권리 보장을 위해서는 폭력 대처 방안, 폭력 대응 교육 등의 체계가 필요하며, 후속 연구에서는 직장 내 폭력에 대한 대응 방법, 직장 내 폭력에 대한 교육 과정 등 다양한 연구가 필요할 것으로 생각된다.

5. 결론

본 연구는 서울, 경기, 인천에 소재한 치과 의료기관에 1년 이상 재직 중인 치과위생사를 대상으로 직장 내에서 경험한 폭력이 이직 의도에 미치는 영향을 확인하고자 하였다.

1. 치과위생사의 97.6%가 직장 동료에 의한 폭력을 경험하였고, 환자와 보호자에 의한 폭력은 92.2%, 직장 동료에 의한 성희롱 및 성폭력은 72.7%가 경험한 것으로 나타났다.

2. 치과위생사의 일반적 특성에 따른 직장 동료의 성희롱 및 폭력은 교육 수준(p<0.05)에서 유의한 차이가 나타났으며 환자와 보호자의 폭력에서도 교육 수준(p=0.006)에서 유의한 차이가 나타났다.

3. 이직 의도에 영향을 미치는 요인은 직장 동료의 폭력(β=0.728, p<0.001), 직장 동료의 성희롱 및 성폭력(β=-0.445, p<0.001)으로 나타났으며 모형의 설명력은 3.2%, 수정된 설명력은 32.0%이었다.

위의 연구 결과에 따라 임상 치과위생사가 경험하는 직장 내 폭력과 이직 의도 간에 관련성이 있는 것을 확인할 수 있었다. 임상 치과위생사의 이직 의도 감소와 안전한 근무 환경 조성, 권리 보장을 위한 폭력 대응 방안, 신고 체계 수립 등 다양한 교육과 정보를 제공할 필요가 있다.

Author contributions

Conceptualization: NH Kim, SJ Mun. Data curation: NH Kim. Formal analysis: NH Kim. Investigation: NH Kim. Methodology: NH Kim, SJ Mun. Supervision: SJ Mun. Writing—original draft: MI Choi and NH Kim. Writing—review & editing: SJ Mun and NH Kim.

References

1. Korean Medical Association. A Survey of Violence. [online]http://www.kma.org/policy/list.asp. 2022.04.12.
2. Ministry of Health and Welfare. A Survey of Violence. [online]https://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb030301vw.jsp?PAR_MENU_ID=03&MENU_ID=032901&CONT_SEQ=347312. 2022.04.12.
3. Survey on Health and Medical Workers in 2019. Seoul: Korean Health and Medical Worker's Union [online]https://bogun.nodong.org/xe/khmwu_5_4/543931. 2022.04.12.
4. Heo SE, Ji JH. The mediating effects of burnout on the relationships between job stress and turnover intention for dental hygienists. J Korean Public Health Assoc 2010;36(2):35-55. 10.22900/kphr.2010.36.2.004.
5. Moon HJ, Han YS, Cho YS, Lim SR. A study on verbal abuse experience and coping strategies of dental hygienist. J Dent Hyg Sci 2015;15(3):348-354. 10.17135/jdhs.2015.15.3.348.
6. Jeong KY, Han OS. A study on emotional labor, emotional burnout, turnover intention of dental hygienist. J Dent Hyg Sci 2015;15(3):280-286. 10.17135/jdhs.2015.15.3.280.
7. Oh HN, Won YS. Study of dental hygienists' recognition and experiences about sexual harassment in the workplace. J Korean Soc Dent Hyg. 2017;17(3):419-429. 10.13065/jksdh.2017.17.03.419.
8. Kim DG, Kim JJ, Kim JG, Kim HJ, Park GY, Park SH et al. 2017 Korea Occupational Outlook. Chungcheongbuk-do:Korea employment information service;2017:250.
9. Gu MY Cheon JY, Seo YJ, Jeong SG. Prevention of workplace bullying among women workers: survey analysis and policy suggestions. Seoul: Korean women's development institute;2016:51-92.
10. Laschinger HK, Grau AL, Finegan J, Wilk P. New graduate nurses' experiences of bullying and burnout in hospital settings. J Adv Nurs 2010;66:2732–2742. 10.1111/j.1365-2648.2010.05420.x.
11. 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. J Korean Oral Health Sci 2020;8(3):1-10. 10.33615/jkohs.2020.8.3.1.
12. Heo HJ, Lee SK. Effects of verbal abuse experience and burnout on turnover intentions of hospital nurses at small and medium-sized hospitals. J Korean Data Inform Sci Soc 2018;29(3):665-678. 10.7465/jkdi.2018.29.3.665.
13. Nam YO, Park SA. Current status of workplace bullying of the clinical dental hygienists. J Korean Soc Dent Hyg 2020;20(4):479-490. 10.13065/jksdh.20200044.

14. Son JL, Jang JH. The relationship between dental hygienist's exposure to incivility at workplace and their turnover intention. J Korean Soc Dent Hyg 2017;17(5):779-789. 10.13065/jksdh.2017.17.05.779.
15. Won SE, Choi MI, Noh HJ, Han SY, Mun SJ. Measuring workplace violence for clinical dental hygienists. Int J Dent Hyg 2021;19(3); 340-349. 10.1111/idh.12527.
16. Seo YJ, Ko JW. Determinants of intent to leave among physicians working at general hospitals after the separation program of prescribing and dispensing. Korean J. of Health Policy & Administration 2002;12(4):68-90.
17. Choi HY. The effect of verbal violence on job satisfaction and turnover intentions in dental hygienists[Unpublished master's thesis]. Iksan: Wonkwang University of Department of oral health;2021.
18. Spector PE, Zhou ZE, Che XX. Nurse exposure to physical and nonphysical violence, bullying, and sexual harassment: a quantitative review. Int J Nurs Stud 2014;51(1):72-84. 10.1016/j.ijnurstu.2013.01.010.
19. Lee YM, Kim JE. A study on the intention to change jobs by generation and influence factors. Sejong:Korea labor institute;2021:544-545.
20. Sung MJ, Bae KW. The value and meaning of CSR from generation mz employees' perspective. Journal of Public Relations. 2022;26(3):69-101. 10.15814/jpr.2022.26.3.69.
21. Kwon SM, Kwon MS. Effect of nurse's self-leadership, job involvement and empowerment on turnover intention. Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society; 2019:20(1):152-161. 10.5762/KAIS.2019.20.1.152.
20. Lee YJ, Lee MH, Bernstein KS. Effect of workplace bullying and job stress on turnover intention in hospital nurses. J Korean Acad Psychiatr Ment Health Nurs 2013;22(2):77-87. 10.12934/jkpmhn.2013.22.2.77.
21. Lee SH. Effect of burnout, verbal abuse experience, and social support on job embeddedness in the small and medium sized hospital nurses. Journal of Digital Convergence 2018;16(12):477-487. 10.14400/JDC.2018.16.12.477.
22. Chang SJ, Koh SB, Kang MG et al. Epidemiology of psychosocial distress in Korean employees. J Peve Med Public Health 2005;38(1):25-37.
23. Lee ML, Lee HC. The effect of job stress and turnover intention in dental hygienists. Journal of the Korea Entertainment Industry Association 2017;11(3):249-58. 10.21184/jkeia.2017.04.11.3.249.
24. Kim TI, Kwon YJ, Kim MJ. Experience and perception of sexual harassment during the clinical practice and self-esteem among nursing students. Korean J Women Health Nurs 2017;23(1):21-32. 10.4069/kjwhn.2017.23.1.21.
25. Kweon HS. The experience of healing of female sexual abused victims. Korean Psychological Journal of Culture and Social Issues 2007;13(4):53-82.
26. Kim TS, Lee JY. A qualitative case study on experience after a temporary teacher's sexual harassment in the workplace. Anthropology of Education 2014;17(2):161-201. 10.17318/jae.2014.17.2.004.