

## 임상 치과위생사의 언어폭력 경험 및 대처방안

문학진 · 한예슬 · 조영식 · 임순연<sup>†</sup>

남서울대학교 치위생학과

### A Study on Verbal Abuse Experience and Coping Strategies of Dental Hygienist

Hak-Jin Moon, Ye-Seul Han, Young-Sik Cho, and Soon-Ryun Lim<sup>†</sup>

Department of Dental Hygiene, Namseoul University, Cheonan 331-707, Korea

The purpose of this study was to provide a basic data for developing and solutions to prevent verbal abuse and to determine the actual overall verbal abuse experience of dental hygienist. Participants were 289 dental hygienists who work in dental hospitals and clinics. The results of this study, 177 dental hygienists experienced verbal abuse. Perpetrators of verbal abuse experience became patient (67.9%), dentist (21.1%). The most common reason for verbal abuse were 'anger about the dental service' (17.0%), 'anger about physical and emotional suffering' (14.1%), 'consider the dental hygienists as subordinate not as colleague or practitioner' (12.6%). The types of verbal abuse were 'taking down' (21.7%), 'yelling' (16.3%), 'being sarcastic' (11.3%). The types of coping with verbal abuse were many aspects of passive coping in order of 'suppress' (12.3%), 'ignore' (8.2%). The result of verbal abuse experience according to working characteristics was significant different to clinical career, main duty, position. The result of self-esteem and job satisfaction according to verbal abuse experience, dental hygienist who had experienced verbal abuse was lower in job satisfaction. Therefore, it should be recognized that experience of verbal abuse in dental hygienist was serious and need to develop prevention programs and research.

**Key Words:** Dental hygienists, Verbal abuse experience

## 서론

국민의 소득수준과 보건의료수준이 꾸준히 향상됨에 따라 평균수명은 증가하고 건강한 삶에 대한 관심도 높아지고 있다<sup>1)</sup>. 삶의 질을 유지 및 증진시키려는 노력이 증대됨으로써 사람들은 수준 높은 의료서비스를 요구하고 있다. 이러한 현상은 사회 전반에 걸쳐 변화되고 있으며 의료계뿐만 아니라 구강 보건 분야에서도 예외는 아니다<sup>2)</sup>. 최근 의료서비스가 의료인 중심의 치료제공에서 환자 만족 중심의 형태로 변화하면서 일반병원뿐만 아니라 치과간의 경쟁은 더욱 과열되고 있다<sup>3)</sup>. 이러한 의료 형태의 변화로 인해 병원장 및 경

영자들은 병원 직원들에게 과도한 업무와 무리한 서비스 제공을 강요하고 있으며, 경영진의 강요는 직원들의 신체적 장애와 정신적 스트레스를 일으키며 높은 이직률을 보이는 결과로 이어지게 된다.

2002년 미국 국립노동안전보건연구소 보고서에서는 작업장 폭력 가운데 25% 가량이 병원에서 발생하며 병원 노동자 40~50%가 업무 중에 신체적 및 정신적 폭력을 겪는다고 보고하였다<sup>4)</sup>. 의료계에 종사하는 사람들이 많은 스트레스를 경험하게 된다는 것은 조사와 연구로 이미 알려진 사실이다. 의료인은 인간의 생명을 다루는 직업적 특성으로 인해 정신적 부담이 높고 스트레스가 심하지만 자신의 감정

Received: May 5, 2015, Revised: May 25, 2015, Accepted: May 25, 2015

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

<sup>†</sup>Correspondence to: Soon-Ryun Lim

Department of Dental Hygiene, Namseoul University, 91 Daehak-ro, Seonghwan-eup, Seobuk-gu, Cheonan 331-707, Korea  
Tel: +82-41-580-2560, Fax: +82-41-580-2927, E-mail: dittochun4@hanmail.net

Copyright © 2015 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/4.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

을 표현하지 못하는 상태로 업무를 수행하고 있다. 또한 업무량이 과하고 부담감 및 책임감으로 인해 스트레스가 가중된다. 보건의료노조 설문 결과<sup>5)</sup>에서는 치과위생사가 간병인, 간호사, 간호조무사 등 다른 보건 의료 관련 직종보다 감정노동의 강도가 높다고 보고하였다. 따라서 양질의 의료 서비스를 제공하기 위해서는 치과위생사가 감정노동에서 야기되는 어려움을 극복하고 감정 조절을 위해 노력하는 것이 매우 중요하다<sup>5)</sup>.

치과위생사가 환자에게 의료 서비스를 제공하는 과정에서 의사소통이 중요하며 가장 기본이 되는 요소가 언어이다. 인간관계 속에서 언어는 적절하지 못한 경우에 폭력으로 작용하기도 한다. 치과위생사는 업무 상 치과의사, 환자, 보호자, 상사, 동료, 병원 경영 전문가, 치과기공사 등 다양한 사람들을 상대하여 다른 직종보다 많은 언어폭력에 노출되어 있다<sup>6)</sup>. 보건의료산업노동조합에서는 치과위생사의 96.6%가 환자로부터 폭언을 경험한 적이 있다고 보고했다<sup>5)</sup>. 치과위생사가 언어폭력을 경험하게 될 때 심리적 위축, 두려움, 공포와 불안 증가, 위협감, 수치스러움을 느끼게 되지만 이에 대한 제도적 도움을 받지 못하기 때문에 대부분 스스로 감정을 억제하거나 조절하게 된다<sup>4)</sup>. Kim<sup>7)</sup>은 언어적 폭력을 경험한 간호사 78.1%가 이직의도가 있었다고 하였다. 정신적인 스트레스가 표출되지 못하고 축적되어 결국 직무 만족과 직업 생산성을 떨어뜨리고 결국과 이직을 일으키는 원인이 된다.

또한 언어폭력은 자아존중감을 낮추고, 직업 만족도를 저하시키며, 부정적인 인간관계를 야기하는 것으로 알려져 있다<sup>8)</sup>. 자아존중감은 개인의 변화와 적응에 중요한 요인으로 작용하며 만족감에 영향을 끼치는 심리적 변인이다<sup>9-11)</sup>. Shin<sup>10)</sup>의 연구에 의하면 자아존중감이 높은 사람은 어떠한 자극에 대해서도 긍정적인 의미를 부여하는 틀을 지니므로 항상 즐거운 정서 상태를 경험하게 된다고 보고하였다. 업무 공간에서 개인의 긍정적인 정서는 일상생활뿐만 아니라 자신의 지능, 숙련도, 기술에 대해 긍정적으로 받아들이며 높은 자아존중감은 성공에 대한 잠재력을 강화시켜 주므로 일상과 직무의 만족 정도를 높여준다. 치과위생사의 긍정적인 정서는 결국 직무 만족으로 연결되며 직무 생활에 호의적인 영향을 미치게 된다<sup>9)</sup>. 그러므로 다양한 감정노동에 노출되어 있으며 높은 스트레스와 이직의도를 보이는 치과위생사를 대상으로 언어폭력이 자아존중감에 미치는 영향을 파악하여 직무 만족도를 이끌어 내려는 경영관리 측면의 관리가 필요하다고 하겠다.

최근 간호학 분야에서 간호사의 언어폭력에 대한 연구가 활발히 이루어지고 있으나, 의료서비스를 제공하는 임상 치

과위생사에 대한 언어폭력 실태에 관한 연구는 부족한 실정이다. 임상에서 치과위생사가 겪는 언어폭력의 심각성과 병원 조직에 미치는 부정적인 영향을 고려해 볼 때, 이를 위해 언어폭력의 실태와 발생원인, 내용, 대처 방법에 대해 구체적인 제시가 필요하다.

따라서 본 연구는 치과위생사가 경험하는 전반적인 언어폭력 실태를 파악하여 구체적이고 현실적인 상황을 알아보고자 한다. 또한 언어폭력의 예방과 바람직한 대처방법에 관한 프로그램 개발 및 정책 수립을 위한 기초자료로 제공하고자 연구를 수행하였다

본 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째, 임상 치과위생사가 경험한 언어폭력의 경험과 유형, 대처방식을 파악한다.

둘째, 근무 특성에 따른 언어폭력 경험을 파악한다.

셋째, 임상 치과위생사가 경험한 언어폭력과 자아존중감 및 직업 만족도의 차이를 파악한다.

## 연구대상 및 방법

### 1. 연구대상 및 자료수집

이 연구는 2015년 2월 16일부터 2월 28일까지 대전·충남 소재 치과 병·의원에 근무하는 치과위생사에게 연구 목적을 설명하고 조사에 동의한 314명에게 자기기입식으로 설문을 실시하였다. 총 314부의 설문지가 회수되었으나 이중 불분명한 응답내용 25부의 자료를 제외한 289부를 최종 연구 분석에 사용하였다.

본 연구 대상자의 일반적 특성을 분석한 결과 여성은 287명(99.3%), 남성은 2명(0.7%)으로 나타났다. 연령은 25세 이하 107명(37%), 26세 이상부터 29세 이하 98명(33.9%), 30세 이상 84명(29.1%)의 분포를 나타냈다. 또한 대상자의 최종 학력은 3년제 졸업자 230명(79.6%), 4년제 졸업자 55명(19%), 대학원 석사 졸업자 4명(1.4%)으로 나타났다.

### 2. 연구 도구

#### 1) 언어폭력 경험수준과 특성

치과위생사가 경험한 언어폭력을 측정하기 위해 Kwon 등<sup>6)</sup>이 사용한 질적 연구 문항을 Jung<sup>8)</sup>이 수정 보완한 언어폭력 도구를 수정 보완하여 사용하였다. 언어폭력에 대한 도구는 언어폭력에 대한 경험을 묻는 4문항과 언어폭력 경험이 있는 치과위생사가 지각한 언어폭력 이유 11문항, 유형 11문항, 대처 17문항은 각각 다중응답으로 구성하였다.

**2) 자아존중감**

치과위생사의 자아존중감을 측정하기 위해 Pearlin과 Schooler<sup>12)</sup>가 개발하고 Seo<sup>11)</sup>가 수정, 보완한 도구를 사용하였다. 자아존중감 도구는 6가지 문항으로 구성되어있다.

각 문항은 5점 Likert형 척도로 ‘전혀 그렇지 않다’를 1점, ‘매우 그렇다’를 5점으로 되어있으며, 점수가 높을수록 자아존중감 정도가 높은 것을 의미한다.

Seo<sup>11)</sup>의 연구에서 자아존중감에 대한 신뢰도 Cronbach’s α는 0.82였으며 이 연구의 Cronbach’s α는 0.83이었다.

**3) 직업 만족도**

치과위생사의 직업 만족도를 측정하기 위해 Lincoln과 Kalleberg<sup>13)</sup>가 개발하고 Seo<sup>11)</sup>가 수정 보완한 도구를 사용하였다. 직업 만족도에 대한 도구는 4개 문항으로 구성되어있다.

각 문항은 5점 Likert형 척도로 ‘전혀 그렇지 않다’를 1점, ‘매우 그렇다’를 5점으로 되어있으며, 점수가 높을수록 직업 만족도가 높은 것을 의미한다.

Seo<sup>11)</sup>의 연구에서 직업 만족도에 대한 신뢰도 Cronbach’s α는 0.92였으며 이 연구의 Cronbach’s α는 0.89였다.

**3. 자료 분석 방법**

수집된 자료는 PASW Statistics ver. 18.0 (IBM Co., Armonk, NY, USA) 통계 프로그램을 이용하여 분석하였

다. 언어폭력의 실태는 빈도 분석하였고, 근무 특성에 따른 언어폭력 경험 빈도의 차이는 chi-square test로 분석하였다. 마지막으로 치과위생사의 언어폭력 경험과 자아존중감 및 직업 만족도의 차이를 알아보기 위하여 t-test, ANOVA로 분석하였다.

**결 과**

**1. 치과위생사의 언어폭력 경험 실태**

치과위생사의 언어폭력 경험 실태는 Table 1과 같다. 치과 근무 중에 언어폭력 경험을 묻는 질문에 치과위생사 177명(61.2%)이 언어폭력 경험이 있다고 하였다. 언어폭력 경험자 177명 중에 최근 1개월간 언어폭력을 경험한 경우는 없음이 57.1%, 1회 15.7%, 2회 13.6%, 3회 이상이 13.6%로 나타났다.

언어폭력의 가해자를 묻는 질문에는 환자가 67.9%로 가장 많았으며, 치과 의사 21.1%, 선임 또는 동료 치과위생사 10.0%, 타직종 직원 1.0% 순이었다. 언어폭력 경험으로 사직을 고려한 경우는 55.4%였고 고려하지 않은 경우는 44.6%로 나타났다.

**2. 치과위생사가 자각한 언어폭력 이유**

언어폭력을 경험한 응답자가 자각한 언어폭력의 이유에는 ‘의료서비스에 대한 불만을 나에게 화풀이 한다’가 17.0%로 가장 많았으며, 그 다음은 ‘환자나 보호자가 질병과 관련된 신체적 정서적 고통을 나에게 화풀이 한다’

**Table 1.** Experience of Verbal Abuse That Subjects Perceived (n=289)

Characteristic	n (%)
Verbal abuse experience	
Yes	177 (61.2)
No	112 (38.8)
Experienced verbal abuse last month	
No	101 (57.1)
Once	28 (15.7)
Twice	24 (13.6)
Three times or more	24 (13.6)
The person who abused verbally	
Patient	142 (67.9)
Dentist	44 (21.1)
Senior dental hygienist or colleague	21 (10.0)
Other co-worker	2 (1.0)
Considered resignation due to verbal abuse	
Yes	98 (55.4)
No	79 (44.6)

One hundred twelve subjects who have not experienced verbal abuse are not included.

**Table 2.** Reason of Verbal Abuse that Subjects Perceived (n=177)

Questionnaire	n (%)
Anger about the dental service	105 (17.0)
Anger about physical and emotional suffering	87 (14.1)
Consider the dental hygienists as subordinate not as colleague or practitioner	78 (12.6)
Deliver the negative emotion towards dentist on dental hygienists	76 (12.3)
Do not consider dental hygienists as professional	62 (10.0)
Made a mistake	57 (9.2)
Anger about dissatisfaction of facility or equipment	44 (7.1)
Anger with personal dissatisfaction	43 (7.0)
Conflict due to different opinion	35 (5.7)
Trouble with personal relationship	27 (4.4)
Think dental hygienist as sexual object	3 (0.5)
Total	617 (100.0)

One hundred twelve subjects who have not experienced verbal abuse are not included. Multiple answers.

14.1%, ‘치과위생사를 치료자가 아닌 아랫사람으로 인식한다’ 12.6%, ‘치과의사에 대한 불만을 나에게 화풀이 한다’ 12.3% 순으로 나타났다(Table 2).

### 3. 치과위생사가 경험한 언어폭력 유형

언어폭력을 경험한 응답자가 자각한 언어폭력의 유형에는 ‘반말을 한다’가 21.7%로 가장 많았고, 그 다음으로 ‘큰 소리를 지른다’ 16.3%, ‘비아냥거리는 말을 한다’ 11.3% 등의 순으로 나타났다(Table 3).

### 4. 치과위생사의 언어폭력 대처

언어폭력을 경험한 응답자의 대처는 ‘참는다’ 12.3%로 가장 많았고, 그 다음으로 ‘무시한다’ 8.2%로 소극적 대처에 양상이 많았고, 적극적 대처 방식에는 ‘다른 사람의 도움을 받는다’ 7.6%가 가장 많았다(Table 4).

### 5. 근무 특성에 따른 언어폭력의 경험

치과위생사의 근무 특성에 따른 언어폭력 경험의 차이를 분석한 결과는 Table 5와 같다. 치과위생사의 근무특성에 따른 언어폭력 경험 실태는 근무기관에 따라 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

총 임상경력, 주 업무, 직위에 따른 치과위생사의 언어폭력 경험 실태가 차이가 있었는데( $p < 0.05$ ), 임상경력이 높을수록 언어폭력 경험이 높았으며, 주 업무가 접수, 수납 및 상담인 경우 진료실인 경우보다 언어폭력 경험이 높은 것으로 나타났다( $p < 0.05$ ). 직위가 실장인 경우 언어폭력 경험 있음이 84.4%로 가장 많았으며, 그 다음으로 팀장인 경우 언어폭력 경험이 있음이 76.5%로 가장 많았고, 진료스텝이

**Table 3.** Types of Verbal Abuse That Subjects Perceived (n=177)

Questionnaire	n (%)
Taking down	117 (21.7)
Yelling	88 (16.3)
Being sarcastic	61 (11.3)
Ignoring the opinion	56 (10.4)
Disrespecting	46 (8.5)
Ignoring the ability	44 (8.1)
Insulting	40 (7.4)
Using swear words	31 (5.7)
Gossiping	27 (5.0)
Using threatening and aggressive words	23 (4.3)
Speaking ill about appearance	7 (1.3)
Total	540 (100.0)

One hundred twelve subjects who have not experienced verbal abuse are not included. Multiple answers.

52.9% 순으로 직위가 높아질수록 언어폭력 경험률이 높게 나타났다.

### 6. 언어폭력 경험과 자아존중감 및 직업 만족도와와의 차이

언어폭력 경험과 자아존중감 및 직업 만족도의 차이를 검증하기 위해 t-test 및 ANOVA분석을 실시한 결과는 Table 6과 같다.

언어폭력 유무에 따른 자아존중감은 통계적으로 유의하지 않았으나, 직업 만족도는 통계적으로 유의하였다. 세부적으로 살펴보면 직업 만족도는 언어폭력 경험이 없는 사람이 평균 점수가 높았다.

최근 1개월의 언어폭력 경험에 따른 직업 만족도는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 세부적인 차이를 알아보기 위해 Scheffe test로 사후검정한 결과 최근 1개월 간 언어폭력 횟수가 1회인 집단이 언어폭력 횟수가 3회 이상 집단과 차이가 났다. 하지만 자아존중감은 통계적으로 유의하지 않았다.

**Table 4.** Types of Coping with Verbal Abuse (n=177)

Questionnaire	n (%)
Passive coping	
Suppress	120 (12.3)
Ignore	80 (8.2)
Evade	67 (6.9)
Forget by thinking or doing other activities	65 (6.7)
Think there is no solution	46 (4.7)
Drink alcohol	37 (3.8)
Active coping	
Get help from others (senior or colleague dental hygienist)	74 (7.6)
Try to calm them down	71 (7.3)
Explain current situation and solve by conversation	66 (6.8)
Report to senior or boss	65 (6.7)
Act calmly	60 (6.1)
Try to understand them	50 (5.1)
Receive apology or apologize	45 (4.6)
Find out the reason of verbal abuse	42 (4.3)
Confront	41 (4.2)
Be patient and talk about it later	31 (3.2)
Overcome with religion	16 (1.5)
Total	976 (100.0)

One hundred twelve subjects who have not experienced verbal abuse are not included. Multiple answers.

**Table 5.** Verbal Abuse Experience according to Working Characteristics (n=289)

Variable	Experienced verbal abuse		$\chi^2$ /p-value
	No	Yes	
Clinical career (y)			42.685/0.000
≤ 3	69 (60.0)	46 (40.0)	
4 ~ 6	35 (31.8)	75 (68.2)	
≥ 7	8 (12.5)	56 (87.5)	
Type of clinic			3.455/0.178
Dental clinic	94 (38.7)	149 (61.3)	
Hospital	16 (47.1)	18 (52.9)	
University hospital	2 (16.7)	10 (83.3)	
Main duty			25.379/0.000
Reception	3 (16.7)	15 (83.3)	
Counselling	6 (11.8)	45 (88.2)	
Practicing	103 (46.8)	117 (53.2)	
Position			22.082/0.000
Staff	97 (47.1)	109 (52.9)	
Manager	8 (23.5)	26 (76.5)	
Chief	7 (15.6)	38 (84.4)	
Others	0 (0)	4 (100)	

Values are presented as n (%).

**Table 6.** Self-Esteem and Job Satisfaction according to Verbal Abuse Experience

	Self-esteem		Job satisfaction	
	t/F	p	t/F	p
Verbal abuse experience	1.149	0.252	3.360	0.001
No (n=112)	3.83±0.60		3.30±0.71	
Yes (n=177)	3.75±0.56		3.01±0.75	
Experienced verbal abuse last month	2.690	0.075	3.525	0.035
Once (n=28)	3.41±0.47		3.03±0.68 <sup>a</sup>	
Twice (n=24)	3.77±0.61		2.82±0.60 <sup>a,b</sup>	
Three times or more (n=24)	3.60±0.61		2.54±0.69 <sup>b</sup>	

Values are presented as mean±standard deviation.

<sup>a,b</sup>The same characters was not significant by Scheffe's test at  $\alpha=0.05$ .

## 고찰

언어폭력은 신체에 직접적인 해를 가하지 않지만 정신적으로 탈진상태에 이르게 하며, 직업 만족 저하, 장기적으로 이직에 이르는 상황까지 초래할 수 있다. 최근 들어 문제의 심각성이 부각되면서 간호사의 언어폭력의 선행연구들이 이뤄지고 있으나, 아직까지 치과에서 근무하고 있는 치과위생사에 대한 언어폭력에 관한 연구는 부족한 실정이다. 따라서 본 연구를 통해 치과위생사가 임상에서 경험하는 언어폭력의 실태를 파악하여 근무 환경 개선을 위한 방법을 모색하고자 한다.

본 연구결과 치과위생사 289명 중 177명(61.2%)이 치과 근무 중 언어폭력의 경험이 있는 것으로 나타났다. 이는 Jung<sup>8)</sup>의 연구에서 간호사의 언어폭력 경험이 95.9%라고 보고하였는데 이에 비해 언어폭력경험이 낮게 나타났다. 이는 간호사에 비해 치과위생사의 언어폭력 경험이 낮다는 Lee 등<sup>14)</sup>의 연구결과와 일치하였다. 하지만 사회구성원들 간의 불화가 증가하는 현재의 사회현상<sup>8)</sup>을 감안하면 치과 위생사의 언어폭력 경험은 지속적으로 증가할 것으로 생각 된다.

언어폭력의 가해자는 환자가 67.9%로 가장 많았다. 환자로부터 받는 언어폭력은 더 나은 의료 서비스를 받으려는 환자들의 요구와 불만이 여과 없이 노출되고 있는 상황을

보여준다고 할 수 있으며, 일차적으로 환자와 접촉하는 치과위생사가 언어폭력에 노출되고 있음을 알 수 있다.

Diaz과 McMillin<sup>15)</sup>은 의사로부터의 폭력 중 언어폭력이 가장 많다고 보고하였는데, 본 연구의 결과에서도 치과의사로부터의 언어폭력경험이 21.1%로 나타났다. 치과의사가 치과위생사와의 관계를 조력관계가 아닌 수직 관계로 인식하고 권위적이고 지배적으로 치과위생사를 대하고 있음을 알 수 있다.

언어폭력을 경험한 응답자가 지각한 언어폭력의 이유에는 ‘의료서비스에 대한 불만을 나에게 화풀이 한다’가 17.0%로 가장 많았으며, 그 다음은 ‘환자나 보호자가 질병과 관련된 신체적 정서적 고통을 나에게 화풀이 한다’ 14.1%, ‘치과위생사를 치료자가 아닌 아랫사람으로 인식한다’ 12.6% 순으로 나타났는데, 이것은 환자들이 치과위생사를 전문직으로 인식하고 존중하지 않으며, 불만을 이야기하거나 화풀이 대상으로 인식하고 있음을 보여준다.

언어폭력을 경험한 응답자가 지각한 언어폭력의 유형에는 ‘반말을 한다’가 21.7%로 가장 많았고, 그 다음으로 ‘큰 소리를 지른다’ 16.3%, ‘비아냥거리는 말을 한다’ 11.3% 등의 순으로 나타났다. 이는 치과위생사의 언어폭력에 관한 연구<sup>14)</sup>, 간호사의 언어폭력에 관한 연구<sup>10,16)</sup>의 결과와 일치하였다. 이는 치과위생사를 단순한 서비스제공자로 인식하고 있음을 보여준다.

언어폭력 경험했을 경우 대처하는 방식에는 ‘참는다’가 12.3%로 가장 많았고, 그 다음으로 ‘무시한다’가 8.2%로 소극적 대처 양상이 많음을 알 수 있었다. 이 같은 결과는 적극적으로 대처할 경우 심각한 상황을 초래할 수 있다는 생각을 하고 있거나 주변의 지지가 없고 대처할 수 있는 능력이 부족하다고 인식하기 때문인 것으로 생각된다.

치과위생사의 근무 특성에 따른 언어폭력 경험의 차이를 분석한 결과 총 임상경력, 주 업무, 직위에 따른 치과위생사의 언어폭력 경험 실태가 차이가 있었다. 임상경력이 높을수록 언어폭력 경험이 높았고, 주 업무가 접수, 수납 및 상담인 경우 언어폭력 경험률이 높게 나타났고 진료실인 경우 언어폭력 경험이 낮게 나타났다. 또한 직위가 높아질수록 언어폭력 경험률이 높게 나타났다. 이는 예약 대기시간, 치과치료 비용, 진료실에서의 불충분한 설명 등과 같은 불만 사항이 접수대에서 주로 발생되고, 직위가 높은 치과위생사가 주로 접수 및 수납 그리고 상담업무의 대부분을 수행하고 있기 때문이라 사료된다. 따라서 각 연차별, 업무별, 직위별 각각의 언어폭력의 유형을 파악하고 그에 따른 적극적인 대처방안을 모색하여야 할 것으로 생각된다.

언어폭력 경험과 최근 1개월간의 언어폭력 경험 횟수에

따른 자아존중감 및 직업 만족도의 차이를 검증한 결과 자아존중감은 통계적으로 유의하지 않았으나, 직업 만족도는 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 세부적으로 살펴보면 직업 만족도는 언어폭력 경험이 있거나 언어폭력 경험 횟수가 많을 경우 평균 점수가 낮았다. 이 같은 결과는 간호사를 대상으로 한 언어폭력에 관한 선행연구들<sup>17,18)</sup>의 간호사들이 경험한 언어폭력은 낮은 직업 만족도와 관련이 있고, 이직 의도에도 영향을 미친다는 결과와 유사하였다. 직업 만족도는 치과위생사의 조직몰입이나 이직의도에 영향을 미치는 요인이므로<sup>18)</sup> 언어폭력의 심각성을 인식하고 무시하거나 가볍게 생각해서는 안 된다고 볼 수 있다.

본 연구는 일부 지역의 치과 병·의원에 근무하고 있는 치과위생사를 대상으로 하였기에 일반화에 다소 문제가 있을 수 있다. 또한 ‘언어폭력 이유’와 ‘언어폭력 유형’은 언어폭력 가해자를 구분하여 질의하지 않았기 때문에 구체적으로 가해자별 언어폭력분석은 하지 못하였다. 하지만 치과위생사의 언어폭력 경험 실태를 파악하고 임상 치과위생사의 감정노동 관리에 대한 기초자료를 제공한다는 점에 의의가 있다. 향후 언어폭력뿐만 아니라 신체적인 폭력 등 다양한 연구가 필요할 것이다.

## 요 약

본 연구는 임상 치과위생사가 경험한 언어폭력 실태를 조사하고자 하였으며 다음과 같은 결론을 얻었다. 치과 근무 중에 언어폭력 경험이 있는 치과위생사 177명(61.2%)으로 나타났으며, 최근 1달간 언어폭력 경험한 경우는 없음이 57.1%, 1회 15.7%, 2회 13.6%, 3회 이상이 13.6%로 나타났다. 언어폭력의 가해자는 환자가 67.9%로 가장 많은 것으로 나타났으며, 치과의사 21.1%, 선임 또는 동료 치과위생사 10.0%, 타 직종 직원 1.0% 순이었다. 치과위생사가 지각한 언어폭력의 이유에는 ‘의료서비스에 대한 불만을 나에게 화풀이 한다’가 17.0%로 가장 많았으며, 그 다음은 ‘환자나 보호자가 질병과 관련된 신체적 정서적 고통을 나에게 화풀이 한다’ 14.1%, ‘치과위생사를 치료자가 아닌 아랫사람으로 인식한다’ 12.6% 순으로 나타났다. 치과위생사가 지각한 언어폭력의 유형에는 ‘반말을 한다’가 21.7%로 가장 많았고, 그 다음으로 ‘큰 소리를 지른다’, 16.3%, ‘비아냥거리는 말을 한다’ 11.3% 등의 순으로 나타났다. 언어폭력을 경험한 응답자의 대처는 ‘참는다’ 12.3%로 가장 많았고, 그 다음으로 ‘무시한다’ 8.2%로 소극적 대처 양상이 많았다. 근무 특성에 따른 언어폭력 경험의 빈도 차이를 분석한 결과, 총 임상경력, 주 업무, 직위에 따른 언어폭력 경험은 차이가 있

는 것으로 나타났다. 언어폭력 경험과 최근 1달간 언어폭력 경험 횟수에 따른 자아존중감 및 직업 만족도의 차이를 검증한 결과 자아존중감은 통계적으로 유의하지 않았으나, 직업 만족도는 통계적으로 유의하였다. 이상의 결과를 종합해 보았을 때, 치과위생사의 언어폭력의 가해자는 대부분 환자이며, 언어폭력 내용은 의료서비스에 대한 불만, 신체적 정신적 고통을 화풀이하는 등 치과위생사가 경험하고 있는 언어폭력의 심각성을 알 수 있었다. 임상에서 발생할 수 있는 사례중심별 언어폭력을 구체적으로 분석하고, 언어폭력 방지를 위한 예방 프로그램 개발과 지속적인 연구가 필요할 것으로 생각된다. 또한 치과 내에서 발생하는 언어폭력을 예방하고 대처할 수 있는 방안을 고안하여 안전하고 협력적인 치과 근무환경을 조성하여야 할 것으로 생각된다.

## References

1. Lee GJ, Lee E: The relationship of emotional labor, empowerment, job burnout and turnover intention of clinical nurses. *Korean J Occup Health Nurs* 20: 130-142, 2011.
2. Heo SE: The effect of job stress on burn-out and intention to change a job for dental hygienists. Unpublished master's thesis, Inje University, Kimhae, 2010.
3. Lee GS, Min BK: The research about the influence of medical service when choosing the dental clinic. *J Dent Hyg Sci* 8: 51-56, 2008.
4. Shin MY: Violence, burnout and turnover intention of the nurses' in a general hospital. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul, 2011.
5. Koh SB: The work related psychosocial factor and disease among health professional. *J Korean Med Assoc* 53: 467-473, 2010.
6. 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.
7. Kim HO: The relationship between job stress, job satisfaction and burnout in clinical nurses. Unpublished master's thesis, Chosun University, Gwangju, 2004.
8. Jung HJ: A study on nurses' experience in verbal abuse. Unpublished master's thesis, Chonnam University, Gwangju, 2010.
9. Kim HJ, Kim YJ, Kim MH: A study of factors related to job satisfaction affecting service year: a dental hygienist in Seoul. *J Dent Hyg Sci* 14: 501-515, 2014.
10. Shin SH: A study on employment stress and self-esteem of health college students. *J Dent Hyg Sci* 12: 217-225, 2012.
11. Seo JH: The impact of uniform related attitude on the professional identity and job satisfaction: in the case of dental hygienist. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul, 2007.
12. Pearlin LI, Schooler C: The structure of coping. *J Health Soc Behav* 19: 2-12, 1978.
13. Lincoln JR, Kalleberg AL: Work organization and workforce commitment: a study of plants and employees in the U.S. and Japan. *Am Sociol Rev* 50: 738-760, 1985.
14. Lee JH, Choi JM, Lee YA: The help of experienced dental hygienists turnover verbal abuse and emotional reaction, and the resulting relationship. *J Dent Hyg Sci* 14: 563-570, 2014.
15. Diaz AL, McMillin JD: A definition and description of nurse abuse. *West J Nurs Res* 13: 97-109, 1991.
16. Yoo MO: Influences of verbal abuse on job stress and organizational commitment of nurses. Unpublished master's thesis, Chungju National University, Chungju, 2012.
17. Kim HS: The relationship between the empowerment and the job satisfaction of recovery room nurses, Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul, 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.