

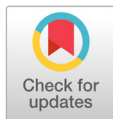


# Journal of Korean Society of Dental Hygiene

## Original Article 직장 내 괴롭힘에 관한 치과위생사의 인지도 조사

김나연 · 조영식<sup>1</sup>

남서울대학교 일반대학원 치위생학과 · <sup>1</sup>남서울대학교 치위생학과



## A study on perception of workplace bullying in the dental hygienists

Received: May 18, 2018

Revised: July 9, 2018

Accepted: July 18, 2018

Na-Yeon Kim · Young-Sik Cho<sup>1</sup>

Department of Dental Hygiene, Namseoul University, General Graduate School

<sup>1</sup>Department of Dental Hygiene, Namseoul University

**Corresponding Author:** Na-Yeon Kim, Department of Dental Hygiene, Namseoul University, General Graduate School, 91 Daehak-ro, Seonghwan-eup, Seobuk-gu, Cheonan, Chungnam, 31020 Korea, Tel: +82-10-5313-6230, E-mail: jokim2643@hanmail.net

### Abstract

**Objectives:** The purpose of this study was to investigate the perception of workplace bullying in the dental hygienists to use them as basic data for improving the organizational relationship of the dental hygienists. **Methods:** The subjects were 302 dental hygienists that had been working at the dental clinics and dental hospitals. These data were analyzed by SPSS Version 20.0 (IBM Co., Armonk, NY, USA). Factor analysis was used for exploratory and confirmatory data. Independent t-test and one-way ANOVA were used to find out mean differences for verbal violence, improper business, and improper work environment according to characteristics of subjects. **Results:** Upon the study results, there were statistically significant differences between the verbal violence and working patterns according to the mean differences of the sub-factors on subject's characteristics. Also, there were statistically significant differences between the improper work environment and all of subject's characteristics. However, there was no statistically significant differences in the improper business. The factor analysis showed that the Workplace Bullying of the dental hygienists was composed of three elements, namely 'verbal violence', 'improper business,' and 'improper work environment.' The validity of the model examined by a confirmatory factor analysis satisfied most of the relevant requirements. The Cronbach's alpha shows a good reliability. **Conclusions:** In conclusion, it was proven that dental hygienist's Workplace Bullying measurement tool had high validity and reliability. Furthermore, this study can be used to improve dental hygienists' organizational relationship. Therefore, by identifying the recognition of the dental hygienists, this study can contribute to affect a positive influence in the dental hospitals.

**Key Words:** Dental hygienist, Measurement scale, Workplace bullying

**색인:** 직장 내 괴롭힘, 치과위생사, 측정도구

## 서론

최근 우리나라에서는 직장 괴롭힘에 대한 사회적 문제가 높아지고 있다. 2008년 발표된 조사 결과 근로자들 중 30.7%가 직장에서 괴롭힘을 당한 경험이 있고, 35.5%의 근로자가 현재 다니는 직장에서 괴롭힘을 당하는 직원이 있다고 응답하였다[1].

사회적 문제가 늘어남에 따라 보건인력의 태움 문화 또한 이슈화되고 있으며, 제5차 유럽 근로조건 조사에서 직장에서의 부정적인 행동에 노출되는 빈도가 가장 높은 업종은 보건계열이라고 하였다[2].

근로자와 조직에 큰 악영향을 미치는 직장 괴롭힘에 대한 연구는 북유럽에서 시작되어 호주, 캐나다 등에서 활발한 연구가 진행되어 왔으며[3], 한국노동연구원에서는 직장 내 괴롭힘을 주제로 유럽, 스웨덴, 프랑스, 일본 등에서 각국의 전문가들이 이에 대한 예방 및 대처방안에 대하여 언급하였다[4].

직장 괴롭힘은 피해자의 정신적, 신체적 건강에 영향을 주며[5], 중요한 이직요인 중 하나이고, 공격적인 강도가 높은 폭력에 비해 중간 이하인 지속적이고 비 신체적인 공격적 행동으로 스트레스에서 시작되지만 일정 기간이 지나면 피해자는 이를 공격적으로 받아들여지게 된다[6]. 또한 간호사들의 직장 내 괴롭힘 경험에 관한 근거 이론에 관한 연구에서는 단순한 개인 간의 다툼이나 갈등이 아니라 업무 환경과 개인의 성향 등 복잡한 맥락적 조건 속에서 발생하였으며, 간호 업무의 특성은 괴롭힘의 피해자가 가해자로 전환되거나, 괴롭힘이 대물림되는 상황에 영향을 미치고 있다고 하였다[7].

국내 소수의 직장 내 괴롭힘 연구에서 간호사들이 경험하는 직장 내 괴롭힘의 유형은 연구에 따라 상이한 결과를 보였으며 주로 무시, 비난, 고립과 같은 인격적인 괴롭힘이 높았다[8]. 또한 간호사인 대학원생을 대상으로 조사 하였을 때 60.9%가 총 근무기간 내 괴롭힘을 경험하였고, 6개월 내 23.0%가 괴롭힘 피해자로 파악되었다[9].

의료 종사자에 대한 대표적인 직장 내 괴롭힘에 대한 측정도구로 2001년 Einarsen와 Hoel[10]이 NAQ의 영문버전인 개정판(The Negative Acts Questionnaire-Revised, NAQ-R)을 개발하고, 이 개정판의 타당도를 제시하여 22개 항목의 NAQ-R은 타당하고 신뢰할 만한 직장 내 약자 괴롭힘 측정도구이며, NAQ-R은 현재 외국에서 직장 내 약자 괴롭힘을 연구하는 측정도구로서 가장 넓게 사용되고 있다고 하였다[11].

우리나라에서도 남 등[12]은 NAQ-R 한국어판을 2010년 간호사를 대상으로 신뢰도와 타당도를 검정하였다. 하지만 전문가를 통한 내용 타당도 및 구체적인 과정이 드러나 있지 않았으며, 조직문화를 반영하기 위해서는 심층면담을 통한 문항의 개발이 필요하였으나 이런 과정의 누락으로 사회문화적인 차이를 충분히 고려하였다고 보기 어렵고 한계를 가진다고 하였다.

이와 이[13]는 국내 간호사의 면담을 통하여 초기 문항을 도출한 후 직장 내 괴롭힘 유형을 파악하고, 이를 토대로 한 측정도구(WPBN-TI)를 개발하여 타당도, 신뢰도를 검증하였으며, NAQ-R을 이용하여 동시 타당도를 확인하였다.

정[14]은 치과위생사의 조직 내 갈등 수준은 직무만족에도 상당한 관련성이 있고, 스트레스가 높다고 하였고, 치과위생사의 조직 내 갈등 수준은 총 경력이 1년 미만, 현 근무지 경력 1년에서 유의하게 차이가 나타나고, 근무지 경력, 직원 수와 이직의향 유무에서 유의한 차이가 나타났다고 하였다. 또한 치과의 조직 내 구성원간의 인간관계 개선은 조직 내 갈등을 조절하고 원활한 업무 수행을 가능하게 하여 직무만족도를 높여 질 높은 의료 서비스 욕구를 충족시킬 수 있다고 하였다[13]. 하지만 이와 관련된 요인들은 조직 내 관계와 업무환경을 설명하는 데 한계가 있으며, 이러한 결과로 인하여 치과위생사들 사이에서 직장 내 괴롭힘은 예외가 아닐 수 없다. 따라서 치과위생사를 대상으로 직장 내 괴롭힘에 대한 신뢰할 만한 측정도구

를 마련하고, 직장 내 괴롭힘 실태와 이에 따른 치과위생사의 인지도를 적절하게 파악하여 치과위생사의 직장 내 괴롭힘에 따른 보완 요소를 제시하는 것이 필요하다.

하지만 우리나라의 경우 최근 보건의로 종사자들이 직업성 스트레스와 이직 의도, 직장 내 괴롭힘에 대하여 관심을 나타내고 있으나 대부분의 연구가 간호사에 대한 연구이며[7-9], 치과위생사를 대상으로 한 직장 내 괴롭힘에 대한 연구는 개념 정의도 이루어지지 못한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 치과위생사의 직장 내 괴롭힘을 평가할 수 있는 도구로 NAQR을 사용하여 타당도와 신뢰도를 확인하였으며, 치과위생사들의 직장 내 괴롭힘에 대한 인지도 조사를 통하여 치과위생사의 직장 내 괴롭힘의 실태를 파악하고, 이에 대한 교육 프로그램 개발과 괴롭힘 예방 정책을 마련하여 치과 의료기관 내에서 긍정적인 조직문화를 조성하는데 시사점을 제시하고자 한다.

## 연구방법

### 1. 연구대상

본 연구는 서울, 부천, 광주 및 충남지역 소재 근무자 수 20명 이상의 치과병, 의원에서 근무하는 치과위생사 300명을 대상으로 편의 표본추출방법(convenient sampling)을 이용하여 조사하였다. 연구 대상자 수는 요인분석에서의 최소 표본크기에 대한 기준은 Tabachinck와 Fidell[15]은 적어도 300개의 표본이 필요하다고 제안하였으며, G\*power 3.0 프로그램을 이용하여 산출하였다. 표본 수는 유의수준 0.05, 효과크기 0.15, 검정력 0.95를 적용하여 분석결과 160명을 근거로 하였다. 중도탈락을 고려하여 총 312부를 회수하였으며, 무응답과 불성실한 응답을 보인 10부를 제외한 302부를 최종 분석에 사용하였다.

OOO대학교 생명윤리 심의위원회의 심의(201610-HR-015)를 거쳐 승인을 받은 후 진행되었다.

### 2. 연구도구

본 연구 도구는 일반적 특성 6문항과 직장 내 괴롭힘에 대한 21문항으로 총 27문항으로 구성하였다.

연구 대상자의 일반적 특성은 이와 이[13]의 연구 도구를 바탕으로 본 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였으며 문항은 연령, 최종학력, 근무형태, 근무부서, 근무경력, 직위로 구성하였다.

직장 내 괴롭힘에 대한 설문 문항은 이와 이[13]의 연구 도구를 바탕으로 본 연구에 맞게 수정하여 사용하였으며, 문항은 ‘소리 지르거나 화를 냄’, ‘물건 던짐’, ‘선배나 상사, 직장동료 간 권위적인 무시’, ‘차가운 말투나 의심하는 눈빛과 태도’, ‘못 미더운 사람으로 단정 지음’, ‘개인적인 인격과 사생활 비난’, ‘직장 동료와의 차별 대우’, ‘업무 떠넘기기’, ‘자격(증)이나 능력 부족으로 인한 업무 제외’, ‘직장 동료나 선배의 비협조로 인한 업무 수행 어려움’, ‘상사나 선배의 과도한 업무 감시나 부적절한 간섭’, ‘대면 시마다 불편함’, ‘손가락질하거나 밀침’, ‘직장 내 험담 및 안 좋은 소문’, ‘비꼬거나 모욕, 트집, 반말이나 욕’, ‘업무 실수에 대한 과도한 비난이나 반복적인 지적’, ‘쓰지 못하게 압력 받는 복지혜택(휴가, 병가, 육아 휴직 등)’, ‘병가 및 육아휴직 제한’, ‘부적절한 예약관리로 인한 촉박한 근무시간’, ‘업무에서 무시나 소외’, ‘고유 업무 이외 과다한 업무 부여’로 구성하였다.

각 문항의 응답은 5점 Likert 척도(‘매우 그렇지 않다’ 1점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점)로 구성되어 있으며, 총점의 점수가 높을수록 직장 내 괴롭힘이 높은 것으로 나타낸다. 선행연구에서 Cronbach’s  $\alpha$  값은 0.93 이었으며, 본 연구에서 Cronbach’s  $\alpha=0.95$  로 나타났다.

### 3. 연구절차

#### 1) 치과위생사의 직장 내 괴롭힘 초기 문항

이와 이[13]의 연구 도구를 바탕으로 치위생학 교수 3인과 치위생학 박사과정 5인으로부터 내용에 대한 검토를 받아 치과위생사에게 적합한 내용으로 대상에 맞게 수정. 보완 하였으며, 그 결과 25문항을 도출하였다.

#### 2) 내용 타당도 검증

25문항으로 구성된 초기 문항에 대해 전문가 내용타당도 검증을 위해 치위생학과 전임교수 3인, 외래교수 2인, 석사학위 이상의 치과 내 근무하고 있는 관리자 5인, 치위생학 박사과정 5인을 포함한 총 15인의 전문가를 구성하였다.

치과위생사의 직장 내 괴롭힘 초기 문항에 대한 적절성, 추가 및 보완하거나 수정해야 할 문항에 대해 의견을 적도록 하였으며, 연구의 목적 설명과 동의하에 설문지를 배부하였다. 초기 문항에 대한 내용타당도를 확인하기 위해 ‘매우 적절하다(4점)’, ‘적절하다(3점)’, ‘적절하지 않다(2점)’, ‘전혀 적절하지 않다(1점)’로 평가하였으며, 내용타당도 지수 Content Validity Index(CVI) 계수로 산출하여 확인하였으며, CVI가 0.8 이상의 문항을 선택한 결과 총 25문항에서 4문항을 삭제하였다.

#### 3) 최종 문항 선정

본 연구에서는 치과위생사의 직장 내 괴롭힘을 측정하기 위한 도구로 내용 분석 및 내용타당도 검증을 통하여 총 21문항으로 구성하였으며, 하위 척도로서 직원 갈등 13문항(Cronbach's  $\alpha=0.95$ ), 업무환경 6문항(Cronbach's  $\alpha=0.81$ ), 위협 2문항(Cronbach's  $\alpha=0.80$ )으로 구성하였다.

### 4. 분석방법

수집한 자료는 SPSS Version 20.0 (IBM Co., Armonk, NY, USA)과 IBM SPSS AMOS version 20.0 (IBM Co., Armonk, NY, USA)를 이용하여 다음과 같이 분석하였다. 대상자 특성은 빈도와 백분율로 분석하였으며, 문항이 직장 내 괴롭힘을 설명하는 주요 특성으로 구성되어있는지 검증하기 위한 탐색적 요인분석은 요인의 추출방법으로 주성분 분석을 이용하였다. 또한 측정 모형의 적합도를 검증하고 개념 신뢰도, 집중 타당성, 판별 타당도를 검토하기 위해 확인적 요인분석을 시행하였다.

신뢰도 검증을 위해 Cronbach's  $\alpha$ 로 내적 일관성을 분석하였으며, 내용 타당도 검증을 위해 Content Validity Index(CVI)계수로 산출하여 확인하였다.

도구의 하위 요인과 측정도구의 항목별 평균값을 구하기 위해 Descriptive statistics를 시행하였으며, 대상자 특성에 따른 측정도구의 하위 요인 평균차이를 파악하기 위해 Independent t-test, One-way ANOVA를 이용하였으며, 통계학적 유의검정 수준은 0.05를 기준으로 하였다.

## 연구결과

### 1. 연구 대상자의 일반적 특성

연구 대상자의 연령은 25세 이하와 26~30세에서 39.7%(120명), 36세 이상 10.9%(33명), 31~35세 9.6%(29명) 순서로 나타났고, 최종학력은 전문대 졸업이 60.9%(184명)로 가장 높게 나타났으며, 근무형태는 치과 의원이 70.2%(212명)으로 가장 높게 나타났다. 총 근무경력은 1~3년이 32.5%(98명)로 가장 높게 나타났고,

현재 업무분야에서는 진료업무가 87.4%(264명)으로 가장 높게 나타났으며, 현재 직위에서는 직원이 72.5%(219명)로 가장 높게 나타났다<Table 1>.

## 2. 직장 내 괴롭힘 측정도구의 타당도와 신뢰도 검증

### 1) 탐색적 요인분석

직장 내 괴롭힘 측정도구의 21문항 대한 탐색적 요인분석은 기본적인 추출방법으로 요인 회전은 직교 회전방식 (varimax rotation)을 시행하였다. 요인분석을 하기 위해 적합한지 검정하기 위한 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 값은 0.91으로 요인분석 시 상관관계가 다른 변수들에게 높은 설명력을 나타냈으며, Bartlett 구형성 검정 결과 2150.464 ( $p<0.001$ )로 상관계수 행렬이 단위행렬이 아니므로 요인분석에 적합하였다. 주 성분 분석 결과 고유값(eigen value)이 1 이상인 요인은 3개였으며, 설명된 분산은 71.13%로 나타났다. 모든 측정문항의 요인 적재량이 0.4이하이거나, 문항의 신뢰도가 낮고 내용 타당성이 부족하다고 판단되어 W2(물건 던짐), W3(선배나 상사, 직장동료 간 권위적인 무시), W5(못 미더운 사람으로 단정 지음), W6(개인적인 인격과 사생활 비난), W12(대면 시마다 불편함), W13(손가락질하거나 밀침), W16(업무 실수에 대한 과도한 비난이나 반복적인 지적), W20(업무에서 무시나 소외), W21(고유업무 이외의 과도한 업무부여)의 9문항은 제외하였으며, 탐색적 요인의 결과로서 3개의 요인과 12개의 문항으로 구성된 척도를 도출하였다.

예비 척도에서 ‘직원갈등’, ‘업무환경’, ‘위협’의 3개 요인으로 가정하였으나, 탐색적 요인분석 결과 모든 요인의 문항들이 혼합되어 구성되어 있는 것으로 나타났다. 첫 번째 요인은 “소리 지르거나 화를 냄”, “비꼬거나 모욕, 트집, 반말이나 욕”, “직장 내 험담 및 안 좋은 소문”, “직장 동료와의 차별 대우”, “차가운 말

**Table 1.** Characteristics of the subjects

Characteristics	Division	N(%)
Age (y)	≤25	120(39.7)
	26~30	120(39.7)
	31~35	29(9.6)
	≥36	33(10.9)
Education level	Junior college graduate	184(60.9)
	University graduate	90(29.8)
	Over graduate school graduate	28(9.3)
Work	Dental clinic	212(70.2)
	Dental hospital	83(27.5)
Career (y)	University (General) hospital	7(2.3)
	≥36	49(16.2)
	1~3	98(32.5)
	3~5	57(18.9)
	5~20	53(17.5)
Main job	10	45(14.9)
	Assistance	264(87.4)
	Information desk	34(11.3)
	Management	4(1.3)
Position	Head	37(12.3)
	Team leader	46(15.2)
	Staff	219(72.5)

투나 의심하는 눈빛과 태도"의 5개의 문항으로 구성되었으며, 이 요인은 치과 내에서 조직에 대한 직접적인 유해를 나타내므로 "언어적 폭력"이라고 명명하였다.

두 번째 요인은 "업무 떠넘기기", "상사나 선배의 과도한 업무 감시나 부적절한 간섭", "직장 동료나 선배의 비협조로 인한 업무수행 어려움", "자격(증)이나 능력 부족으로 인한 업무 제외"의 4문항으로 구성되었으며, 이 요인은 치과 내 업무에 관한 공통적 특성이 나타나 "부적절한 업무수행"으로 명명하였다.

세 번째 요인은 "병가 및 육아휴직 제한", "부적절한 예약관리로 인한 촉박한 근무 시간", "쓰지 못하게 입력받는 복지혜택"의 3문항으로 구성되었으며, 이 요인은 치과 내 근무시간이나 압박에 관한 공통적 특성으로 "부적절한 직장 내 근무환경"으로 명명하였다<Table 2>.

**2) 확인적 요인분석**

신뢰도 분석과 탐색적 요인분석에서 얻은 결과를 토대로 12개의 문항과 제1하위 요인은 '언어적 폭력 (verbal violence)', 제2하위 요인은 '부적절한 업무 수행(Improper business)', 제3하위 요인은 '부적절한 직장 내 근무환경(Improper work environment)'으로 명명하여 총 3개의 하위 요인으로 지정하였으며, 확인적 요인분석을 통하여 척도의 신뢰도와 타당도를 평가하였다<Fig. 1>.

모형의 적합도를 평가하기 위해  $\chi^2$ 검정을 실시하였다. 검정 결과  $\chi^2=190.665$ (degree of freedom [df]=59,  $p<0.001$ )로 일반적인 기준치( $p>0.05$ )를 충족하지 못하였으나  $\chi^2$ 의 유의확률은 표본의 크기와 측정변수의 수에 민감하므로 모형을 평가하는 것이 부적절한 경향이 있어 다른 적합 지수들을 검토하여 모형을 평가하고 결과를 제시하였다. 적합도 지수의 결과는 root mean square error of approximation (RMR)=0.082, root mean square error of approximation (RMSEA)=0.095, comparative fit index (CFI)=0.934, goodness of fit index (GFI)=0.905, adjusted GFI (AGFI)=0.855, normed fit index (NFI)=0.913, incremental fit index (IFI)=0.935, Tucker-Lewis index (TLI)=0.915는 기준에 근접하여 대체로 적합도 기준을 충족한다고 볼 수 있다<Table 3>.

**3) 신뢰도 검증**

척도의 타당도가 검증된 직장 내 괴롭힘의 총 12개 문항의 내적 일관성을 평가한 결과 Cronbach's  $\alpha$ 는 언

**Table 2.** Factor analysis of the workplace bullying

Item	Factor1 <sup>a</sup>	Factor2 <sup>b</sup>	Factor3 <sup>c</sup>	Communalities
W1	0.822	0.254	0.205	0.622
W15	0.783	0.291	0.234	0.708
W14	0.750	0.223	0.099	0.720
W7	0.694	0.412	0.261	0.733
W4	0.670	0.501	0.091	0.577
W8	0.319	0.784	0.202	0.758
W11	0.238	0.765	0.300	0.786
W10	0.412	0.749	0.237	0.752
W9	0.491	0.579	0.022	0.782
W18	0.097	0.087	0.877	0.642
W19	0.081	0.307	0.754	0.786
W17	0.373	0.143	0.695	0.670
Eigen value	6.344	1.397	0.795	
Ratio of total variance explained (%)	52.871	11.638	6.627	
Cumulative ratio (%)	29.221	52.872	71.135	

<sup>a</sup>verbal violence, <sup>b</sup>Improper business, <sup>c</sup>Improper work environment

\*by exploratory factor analysis

어적 폭력=0.897, 부적절한 업무 수행=0.856, 부적절한 직장 내 근무환경=0.814로 나타나 본 연구의 측정도구는 신뢰할 만한 수준이라고 할 수 있다<Table 4>.

### 3. 직장 내 괴롭힘의 실태

직장 내 괴롭힘에 대한 경험 실태를 조사하기 위해 측정도구의 항목별 평균 값에 대한 평균 차이 검증결과를 조사한 결과 다음과 같다. 직장 내 괴롭힘 측정도구의 항목별 평균값은 W19(부적절한 예약관리로 인한 촉박한 근무시간)가 가장 높게 나타났고, W17(쓰지 못하게 압력 받는 복지혜택), W8(업무 떠넘기기), W18(병가 및 육아휴직 제한), W4(차가운 말투나 의심하는 눈빛과 태도), W9(자격(증)이나 능력 부족으로 인한 업무 제외), W7(직장 동료와의 차별 대우), W10(직장 동료나 선배의 비협조로 인한 업무 수행 어려움), W1(소리 지르거나 화를 냄), W11(상사나 선배의 과도한 업무 감시나 부적절한 간섭), W14(직장 내 혐

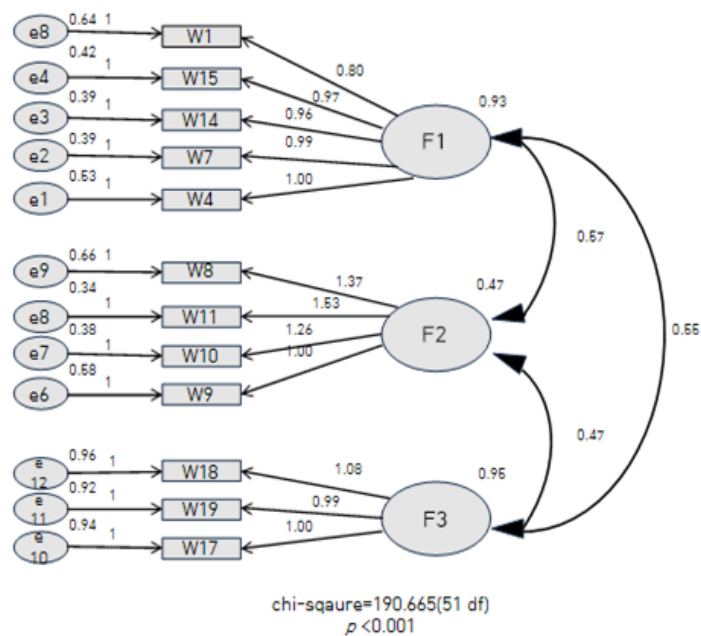


Fig. 1. Model of confirmatory factor analysis

Table 3. Modification model fit index

p	d.f.	X <sup>2</sup>	GFI	AGFI	RMR	RMSEA	NFI	IFI	TLI	CFI
<0.001	51	190.665	0.905	0.855	0.082	0.095	0.913	0.935	0.915	0.934

d.f.: degree of freedom, GFI: goodness of fit index, AGFI: adjusted GFI, RMR: root mean-squared residual, RMSEA: root mean square error of approximation, NFI: normed fit index, IFI: incremental fit index, TLI: Tucker-Lewis index, CFI: comparative fit index.

\*by confirmatory factor analysis

Table 4. Reliability of the assessment tool for measuring workplace bullying

Variables	Items	Cronbach's α	
Workplace bullying	Verbal violence	5	0.897
	Improper business	4	0.856
	Improper work environment	3	0.814

담 및 안 좋은 소문), W15(비꼬거나 모욕, 트집, 말이나 욕) 순으로 나타났다<Table 5>.

#### 4. 대상자 특성에 따른 직장 내 괴롭힘의 요인별 인지도 차이

직장 내 괴롭힘의 언어적폭력(F1), 부적절한 업무수행(F2), 부적절한 직장 내 근무환경(F3)의 하위 요인에 대한 평균 차이 검증결과는 다음과 같다. 첫 번째 하위 요인인 언어적폭력(F1)에서는 근무하는 의료기관의 유형에서 통계적으로 유의한 차이가 있었고, 치과의원 보다 치과병원에서 경험하는 강도가 높게 나타났다. 두 번째 하위 요인인 부적절한 업무수행(F2)에서는 모든 변수가 그룹 간 유의한 차이가 나타나지 않았으며, 세 번째 하위 요인인 부적절한 직장 내 근무환경(F3)에서는 연령, 근무형태, 경력, 직위 모든 변수에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 연령은 36세 보다 26~30세 이상 그룹에서 높게 나타났으며, 경력은 6년차 이상을 제외한 나머지 변수 그룹에서 모두 차이가 나타났고, 직위는 실장보다 팀장에서 높게

**Table 5.** The actual conditions of workplace bullying

Variables	Mean±SD
Inappropriate reservation management (W19)	3.10±1.442
Pressured not to use welfare system (W17)	3.01±1.366
Passing jobs (W8)	2.52±1.246
Restriction on medical/maternity leave (W18)	2.44±1.377
Callous and suspicious attitude (W4)	2.32±1.209
Excluded from certain task(s) due to lack of qualification (W9)	2.18±1.203
Discrimination among colleagues (W7)	2.14±1.140
Lack of cooperation from other colleagues (W10)	2.09±1.064
Lose one's temper or scream (W1)	2.04±1.116
Oversurveillance and/or inappropriate interference (W11)	1.97±1.026
Talking behind the back (W14)	1.92±1.114
Sarcasm and insults (W15)	1.91±1.135

<sup>a</sup>verbal violence, <sup>b</sup>improper business, <sup>c</sup>improper work environment

**Table 6.** Perception difference of workplace bullying to characteristics of subjects

Characteristics Division	N	F1			F2			F3			
		Mean±SD	t/F	p*	Mean±SD	t/F	p*	Mean±SD	t/F	p*	
Age	25	120	11.06±4.81	1.353	0.257	8.93±4.01	1.978	0.117	8.65±3.29 <sup>ab</sup>	3.760	0.011
	26~30	120	10.86±4.63			9.00±3.56			9.07±3.47 <sup>b</sup>		
	31~35	029	9.97±5.10			8.28±3.71			7.93±3.43 <sup>ab</sup>		
	36	033	9.39±4.26			7.33±3.43			6.94±3.40 <sup>a</sup>		
Work place	Dental clinic	212	10.33±4.73	-2.026	0.044	8.75±3.89	0.255	0.799	8.27±3.398	-2.232	0.026
	Dental hospital	090	11.53±4.62			8.63±3.47			9.23±3.464		
Career (y)	1	049	11.16±5.79	1.617	0.186	8.96±4.60	2.382	0.070	8.69±3.23 <sup>b</sup>	4.571	0.004
	1~3	098	10.46±4.791			8.73±3.71			8.76±3.36 <sup>b</sup>		
	3~5	1107	10.27±4.443			9.14±3.45			9.02±3.52 <sup>b</sup>		
	5~20	045	9.04±4.178			7.40±3.45			6.87±3.09 <sup>a</sup>		
Position	Head or manager	037	9.58±5.03	0.310	0.818	8.05±3.72	0.826	0.439	7.86±3.32 <sup>a</sup>	3.134	0.045
	Team leader	046	10.28±4.42			9.11±3.36			9.63±3.60 <sup>b</sup>		
	Staff	219	10.42±4.84			8.75±3.86			8.45±3.39 <sup>ab</sup>		

SD: standard deviation.

\*by Independent t-test and One-way ANOVA, Scheffetest a<b.

F1: verbal violence, F2: improper business, F3: improper work environment



나타났으며, 스텝은 그룹 간 차이가 나타나지 않았으며, 세 요인 중 가장 영향력 있는 요인으로 나타났다 <Table 6>.

## 총괄 및 고안

직장 내 괴롭힘은 개인이나 집단이 조직문화에서 언어폭력 및 사회적으로 배제하거나 개인의 업무에 부정적인 영향을 주는 행동이며[16], 지속적인 직장 내 괴롭힘은 신체적, 심리적, 사회적 건강 상태에 심각한 영향을 줄 수 있다[17,18]. 따라서 본 연구는 치과위생사의 조직 내 갈등과 직무 스트레스 및 만족도, 이직 의도의 매개 역할을 할 수 있는 방향을 제안하고자 한다.

이번 연구에서는 이와 이[13]의 직장 내 괴롭힘 측정도구를 치과위생사에 맞게 수정. 보완한 총 25문항을 치위생학과 교수와 치위생학 박사과정을 전공하고 있는 전문가가 문항 내용 타당도를 검토하여 CVI 0.8 이하인 4개의 문항을 삭제하고, 탐색적 요인분석에서 요인적 재량이 0.4 이하이고 내용 타당성이 낮은 9개의 문항을 삭제하여 총 12문항으로 재구성하였다.

측정도구의 타당도 검증을 위한 탐색적 요인분석 결과 이와 이[13]의 연구에서는 CVI가 0.7로 기준을 충족하지 않은 신체적 위협의 요인은 중요한 괴롭힘 유형으로 판단하여 전문가와 상의 후 포함하였다고 하였다. 하지만 본 연구에서는 ‘손가락질하거나 밀침’과 ‘물건 던짐’ 문항은 추출되지 않았으며, 이 문항은 강과 윤[19]의 간호사 태움에 관한 질적 연구의 참여자들은 꼬집기, 밀치기, 때리기, 물건 던지기 등과 같은 신체적 괴롭힘을 빈번하게 경험하였다고 하였으며, 신체적 괴롭힘은 설문지를 이용한 조사연구로는 확인하기 어려운 측면이 있다고 하였다. 치과 조직 내에서 나타날 수 있는 신체적 괴롭힘은 간호사에 비해 거의 없는 경향이 있지만, 설문지를 이용한 제한점으로 인하여 정확하게 확인되지 못한 것으로 생각된다.

기존의 직장 내 괴롭힘에 대한 Nam 등[12]의 도구는 문화에 따라 하위 요인에 차이를 드러내고 있으며, 특성을 반영하기엔 한계가 있다고 하였으나[20], 본 연구는 3개의 하위 영역들의 Cronbach's  $\alpha$ 에 대해 각각 0.897, 0.856, 0.814의 값으로 나타나 도구의 내적 일관성이 존재한다고 할 수 있다. 이와 이[13]의 직장 내 괴롭힘 도구는 요인1은 언어적 공격 및 소외, 요인2는 부적절한 업무부여, 요인3은 신체적 위협으로 정의하였다. 이번 연구 결과 치과위생사의 직장 내 괴롭힘에 대한 도구는 요인1은 언어적 폭력, 요인2는 부적절한 업무 수행, 요인3은 부적절한 직장 내 근무환경으로 다른 차원의 하위 요인과 문항들로 설명되었다. 이는 간호사와 치과위생사의 다른 근무 체계나 근무 환경 및 업무사항으로 인해 치과위생사는 간호사와 다르게 새로운 요인으로 구성되었다고 생각된다.

첫 번째 하위 요인은 직장 내 괴롭힘으로 인해 조직 내에서 발생할 수 있는 사항으로 ‘언어적 폭력’ 요인으로 ‘소리 지르거나 화를 냄’, ‘차가운 말투나 의심하는 눈빛과 태도’, ‘직장 동료와의 차별 대우’, ‘직장 내 험담 및 안 좋은 소문’, ‘비꼬거나 모욕, 트집, 반말이나 욕’으로 총 5문항으로 이루어져 있다. 이 등[21]은 조직 내 환경이나 근무 조건 등에 따라 직무 만족에 영향을 미치며, 치과위생사의 장기근속 요인으로 될 것이라고 하였다. 또한 최[22]는 치과위생사 이직 경험 조사에 따르면 ‘인간관계’가 이직의 이유로 가장 높은 응답률을 보였다고 하였다. 이 요인은 Cronbach's  $\alpha=0.897$ 로 3개 하위 요인 중 가장 높은 신뢰도를 보였으며, 이는 치과 내 조직 관계에서 발생할 수 있는 괴롭힘이 직장 내에서 가장 높은 갈등과 스트레스이며, 치과위생사의 직무 근속 의도뿐만 아니라 진료업무에 많은 영향을 미칠 것으로 생각된다.

두 번째 하위 요인인 업무 시 나타날 수 있는 ‘부적절한 업무 수행’ 요인으로 ‘업무 떠넘기기’, ‘자격(증)이나 능력 부족으로 인한 업무 제외’, ‘직장 동료나 선배의 비협조로 인한 업무 수행 어려움’, ‘상사나 선배의

과도한 업무 감시나 부적절한 간섭'으로 총 4문항으로 이루어져 있다. 이는 간호사를 대상으로 한 기존 측정도구의 '비합리적인 업무처리'에서 속하는 문항들로 구성되어 있다. 이는 우리나라의 조직문화가 권위적이고, 부적절한 업무지위로 인한 직장 내 괴롭힘으로 조직 내에서 발전해 나갈 수 있으며, 간호사와 치과위생사 모두 보건의료인으로서 업무에 대해 자신이 지각하고 있는 것은 비슷한 성향으로 직장 내 괴롭힘에 영향을 미치는 요인으로 생각된다. 또한 궁과 김[23]은 치과위생사의 직무스트레스는 '업무량'이 39.6%로 가장 많다고 하였으며, 직무스트레스는 건강 상태와 음의 상관관계( $p < 0.01$ )를 나타낸다고 하였다. 이는 치과 내에서 자신의 업무 수행에 어려움을 겪을 경우 스트레스에 높은 영향을 주고, 직무 스트레스 요인과 건강 상태와의 관계에서 신경 예민, 소화불량, 허리 통증, 눈의 피로, 두통, 소화불량에서 유의한 결과가 나타난 것으로 보아 업무환경은 건강상에도 큰 영향을 미칠 것이라고 생각된다.

세 번째 하위 요인인 '부적절한 직장 내 근무환경'은 '병가 및 육아휴직 제한', '부적절한 예약관리로 인한 촉박한 근무 시간', '쓰지 못하게 압력 받는 복지혜택'으로 총 3문항으로 이루어져 있다. 궁과 김[23]은 야간 진료를 하는 그룹에서 직무스트레스가 높고, 휴식 시간이 없는 경우에도 높게 나타났다고 하였으며, 치과 병·의원 조직 내에서 일어나는 스트레스는 행동 및 식습관에 영향을 미치는 것뿐만 아니라 건강상의 문제와 질병을 유발하는 것으로 조사되었다고 하였다. 직장 내 괴롭힘은 조직 관계, 업무 수행뿐만 아니라 서로 배려하지 못하는 근무환경에서도 많은 스트레스를 유발시킬 수 있어 치과위생사의 조직 내 구성원들과의 서로 협동적인 업무처리와 긍정적인 관계는 매우 중요하다고 생각된다.

측정도구의 항목별 평균값은 언어폭력 보다 업무 수행 및 업무환경 요인들이 높게 나타났다. 조와 임[24]은 임상 치과위생사의 갈등 경험에 관한 질적 연구에서 갈등 경험에 의해 나온 첫 번째 범주는 업무 갈등으로 업무 역량 부족, 부당한 업무, 업무의 한계, 업무 정체성의 4개의 하위 범주가 도출되었다고 하였다. 이는 경력이 있음에도 불구하고 업무 습득의 어려움이 있을 경우 직장동료와의 갈등이 나타나면서 직장 내 괴롭힘으로 이어질 것으로 생각된다.

언어폭력 요인에서는 치과병원일수록 경력이 낮을수록 평균이 높게 나타났다. 조와 임[24]은 저 연차일 경우 선배 치과위생사의 의견 및 행동을 자신의 의견과는 상관없이 무조건 따라야 하는 위계질서를 부담스러워한다고 하였다. 이는 체계적인 치과병원 환경에서 일어날 수 있는 위계질서를 처음 접할 경우 업무 수행까지 완벽히 소화해내지 못한 상태에서 근무 환경까지 적응하기 어려운 상태이면 직원과의 갈등이 잦아지면서 언어폭력 요인이 높게 나타난 것으로 생각된다. 부적절한 업무 수행에서는 모두 유의하지 않았으나 6년차 이상과 나이가 가장 많은 변수에서 평균값이 가장 낮게 나타났다. 권과 이[25]는 치과위생사의 직무만족은 연령과 경력이 높을수록 업무 만족이 높게 나타났다고 하였다. 이는 연차가 높아질수록 모든 업무를 소화해 낼 수 있으며 안정적인 위치에서 업무를 수행하여 평균값이 낮게 나타난 것으로 생각된다. 부적절한 직장 내 근무환경요인에서는 26~30세, 4~6년차와 치과의원보다 병원에서 평균값이 높게 나타났으며, 실장보다 팀장에서 높게 나타났다. 조와 임[24]의 연구에서 치과위생사는 대부분 여성으로 임신과 육아에 대한 직원들의 이해 부족으로 어려움을 호소한다고 하였다. 이는 26~30세, 4~6년차는 대부분 직급은 팀장으로, 결혼을 하고 출산을 준비하면서 개인 간의 다툼보다 직장 상사 및 직원들과의 충돌로 인해 부적절한 직장 내 근무환경요인에서 평균값이 모두 높게 나타났으며, 치과위생사의 경력단절 및 인적자원에 대한 관리와 차후 대처방안을 마련하고, 근무환경을 개선하여 직원들 간의 배려를 높일 수 있도록 노력해야 할 것으로 생각된다.

본 연구는 '언어적 폭력', '부적절한 업무 수행', '부적절한 직장 내 근무환경'이라는 세 가지 요인의 신뢰도와 타당도가 검증된 직장 내 괴롭힘 측정도구는 치과위생사가 직장 내에서 지각하고 있는 괴롭힘에 대

해 평가할 수 있으며, 기존 치과위생사의 직무 스트레스 및 갈등과 거의 일치하는 것으로 나타났다. 이번 연구는 선행연구의 직장 내 괴롭힘 측정도구와 비교해 보았을 때, 언어폭력 및 업무 수행 문항들에서 일부 일치하였지만, 간호사와 치과위생사라는 전혀 다른 근무환경 특성으로 인해 이에 적합하도록 수정, 보완하여 ‘부적절한 직장 내 근무환경’이라는 요인을 도출할 수 있었다. 그러나 일부 지역의 치과 병·의원에 근무하는 치과위생사들을 대상으로 조사하여 이번 연구 결과를 일반화하기 어렵고, 직장 내 괴롭힘 측정도구는 조직문화에 따라 경험하고 인식하는 괴롭힘의 형태가 상이하므로[26] 대상자의 근무환경을 일관되게 조사하지 못하고 남자 치과위생사들이 치과 조직 내에서 경험하고 있는 괴롭힘 정도를 파악하지 못한 제한점이 있다. 따라서 국내 치과위생사 조직문화의 특성과 치과 업무 특성을 심층면담을 통하여 새로운 문항을 도출하여 직장 내 괴롭힘에 대한 실태를 파악할 수 있고, 근무하고 있는 의료기관의 유형에 따라 경험하고 있는 괴롭힘 정도를 확인할 수 있는 추가적인 연구가 필요할 것으로 생각된다. 그러나 직장 내 괴롭힘으로 인한 직무 이직, 스트레스, 갈등 등의 원인을 해소할 수 있는 상담이나 프로그램을 적용함으로써 치과위생사 간의 유대관계를 형성하고, 직장 내 조직 관계에 있어 긍정적인 영향을 기대할 수 있는 점에서 의의가 있다.

## 결론

본 연구는 직장 내 괴롭힘의 측정도구를 치과위생사의 직장 내 괴롭힘을 평가할 수 있는 도구의 타당도와 신뢰도를 평가하여 치과위생사가 인지하고 있는 직장 내 괴롭힘에 대하여 조사하였다.

1. 직장 내 괴롭힘(NAQ-R) 한국어판 도구와 이를 토대로 개발한 선행 논문의 도구를 수정, 보완하여 초기 25문항을 도출한 후 내용 타당도 검증을 통하여 4문항을 삭제하고 21문항을 분석하였다.

탐색적 요인분석에서 요인 적재량이 낮고 내용 타당성이 낮은 9문항을 삭제하여 총 12문항과 3개의 요인을 구성하였다. 치과위생사의 직장 내 괴롭힘 하위 요인으로는 ‘언어적 폭력’, ‘부적절한 업무 수행’, ‘부적절한 직장 내 근무환경’으로 구성되었으며, 확인적 요인분석을 통한 모형의 적합도 기준을 충족하였다 (=190.665(degree of freedom [df]=59,  $p<0.001$ ), RMR=0.082, RMSEA=0.095, CFI=0.934, GFI=0.905, AGFI=0.855, NFI=0.913, IFI=0.935, TLI=0.915).

2. 신뢰도 검증을 위해 내적 일관성을 평가한 결과 Cronbach's  $\alpha$ 는 부적절한 직장 내 관계 0.897, 부적절한 직장 내 업무환경 0.856, 부적절한 직장 내 근무환경 0.814로 신뢰할만한 측정도구임을 나타냈다.

3. 측정도구의 항목별 평균값은 업무 수행 및 업무환경에 대한 요인이 높게 나타났으며, 대상자 특성에 따른 측정도구의 하위 요인에 대한 평균 차이에서는 ‘언어적 폭력’은 치과병원에서 평균값이 높게 나타났으며 유의한 차이가 나타났다.

4. ‘부적절한 업무 수행’에서는 모두 유의한 차이가 나타나지 않았으나 6연차 이상과 나이가 가장 많은 변수에서 평균값이 가장 낮게 나타났고, ‘부적절한 직장 내 근무환경’에서는 26~30세와 4~6년차, 팀장급, 치과병원에서 평균값이 가장 높게 나타났고, 모두 유의한 차이가 나타났다.

이상의 결과를 종합할 때, 치과위생사의 직장 내 괴롭힘 측정도구의 타당도와 신뢰도는 적합하다고 검증되었으며, 이에 따른 치과위생사의 인지도를 통하여 국내 치과 병·의원의 직무 및 조직 관계의 새로운 변화로 인하여 치과위생사들의 낮은 이직률과 의료기관 경영에 긍정적인 영향을 나타낼 것이라 생각된다.

## References

- [1] Lee JH. A study on workplace mobbing[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Korea, 2009.
- [2] Quine L. Workplace bullying in nurses. *J Health Psychol* 2001;6(1):73-84. <https://doi.org/10.1177/135910530100600106>
- [3] Krivet. publication, etc data, 2015 working paper [internet]. [cited 2017 Sep 12]. Available from <http://www.krivet.re.kr/ku/da/kuBCAVw.jsp?gn=E1-E120150798>.
- [4] Pakr J. Workplace bullying. 1st ed. Korea: International labor brief; 2014: 1-3.
- [5] Seo Y N. The role of culture on workplace bullying: the comparison between the uk and south Korea[Doctoral dissertation]. Nottinghamshire county: Univ. of Nottingham, 2010.
- [6] Pearson CM, Andersson LM, Porath CL. Workplace incivility. *American Psychological Association* 2005;8(8):177-200. <https://doi.org/10.1037/10893-008>
- [7] Kang JY, Yun SY. A grounded theory approach on nurses' experience with workplace bullying. *J Korean Acad Nurs* 2016;46(2):226-37. <https://doi.org/10.4040/jkan.2016.46.2.226>
- [8] Rutherford A, Rissel C. A survey of workplace bullying in a health sec-tor organisation. *Australian-Health Review* 2004;28(1):65-72.
- [9] Lee Y, Lee M, Bernstein K. Effect of workplace bullying and job stress on turnover intention in hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing* 2013;22(2):77-87. <https://doi.org/10.12934.jkpmhn.2013.22.2.77>
- [10] Einarsen S, Hoel H. The negative acts questionnaire: development, validation and revision of a measure of bullying at work. 10th ed. Prague: European congress on work and organizational psychology; 2001: 74-81.
- [11] Giorgi G. Mobbing a new organizational virus[doctoral dissertation]. Italy verona: Univ. of verona, 2007.
- [12] Nam W, Kim JW, Kim YK, Koo JW, Park CY. The reliability and validity of the negative acts questionnaire-revised(NAQ-R) for nurses for the assessment of workplace bullying. *Korean J Occup Environ Med* 2010;22(2):129-39.
- [13] Lee YJ, Lee MH. Development and validity of workplace bullying in nursing-type inventory(WPBN-TI). *J Korean Acad Nurs* 2014;44(2):209-18. <https://doi.org/10.4040/jkan.2014.44.2.209>
- [14] Jeong SR. Organizational conflict level and job satisfaction of dental hygienists[Master's thesis]. Daegu: Univ. of Kyungpook National, 2011.
- [15] Tabachnick B, Fidell L. Using multivariate statistics. 5th ed. Boston: Allyn&Bacon; 2007: 566-70.
- [16] Einarsen S, Hoel H, Zapf D, Cooper C. Bullying and emotional abuse in the work-place: International perspectives in research and practice. 1st ed. London: Taylor & Francis; 2003: 3-30.
- [17] Heather K, Amanda N. Exposure to workplace bullying and post-traumatic stress disorder symptomology: the role of protective psychological resources. *J of Nursing Management* 2015;23(2):252-62.
- [18] 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. *J of Clinical Nursing* 2007;16(8):1444-53. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2006.01814.x>
- [19] Kang JY, Yun SY, A grounded theory approach on nurses' experience with workplace bullying. *J Korean Acad Nurs* 2016;46(2):226-37. <https://doi.org/10.4040/jkan.2016.46.2.226>

- [20] Abe K, Henly SJ. Bullying(ijime) among japanese hospital nurses: modeling responses to the revised negative acts questionnaire. *Nurs-ing Research* 2010;59(2):110-8. <https://doi.10.1097/NNR.0b013e3181d1a709>
- [21] Lee SM, Choi WJ, Han GS, Kim CH.. Influencing factors of turnover intention of dental hygienists using by the path analysis. *J Dent Hyg Sci* 2013;23:941-9. <https://doi.10.13065/jksdh.2013.06.941>
- [22] Choi WJ. Factors affecting employment separation intentions dental hygienists[Master's thesis]. Gachon: Univ. of Incheon, 2012.
- [23] Koong HS, Kim SM. A study on job stress and eating behavior and habits of dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2012;12(5):525-34.
- [24] Cho EJ, Lim SR. A qualitative research on conflict experiences of clinical dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2016;16(6):449-57. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2016.16.6.499>
- [25] Kwon JY, Lee SY. Relationship of between task performance, job satisfaction, and organization contribution of dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2016;16(4):302-9. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2016.16.4.302>
- [26] Lee YJ, Lee MH, Kunsook BS. 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. <https://doi.org/10.12934/jkpmhn.2013.22.2.77>