Journal of Convergence for Information Technology
Vol. 9. No. 12, pp. 236-243, 2019
e-ISSN 2586-4440
DOI : https://doi.org/10.22156/CS4SMB.2019.9.12.236

치과위생사의 직장 내 괴롭힘과 회복탄력성이 재직의도에 미치는 융합적 영향요인

박아름[1*], 이혜진[2]
[1]원광보건대학교 치위생과 강사, [2]호원대학교 치위생학과 조교수

Convergence Factors Influencing Workplace bullying and Resilience on Retention Intention in Dental Hygienists

A-Reum Park[1*], Hye-Jin Lee[2]
[1]Lecturer, Department of Dental Hygiene, Wonkwang Health Science University
[2]Associate Professor, Department of Dental Hygiene, Howon University

요 약 본 연구는 치과위생사의 직장 내 괴롭힘과 회복탄력성 및 재직의도의 관계를 파악하고 영향을 미치는 요인을 확인하여 치과위생사의 재직의도를 향상시킬 수 있는 방안을 마련하기 위한 기초자료로 활용하고자 실시하였다. 자료 수집은 서울, 경기, 전북의 3개 지역에서 근무하고 있는 치과위생사 202명을 대상으로 설문조사하였다. 자료 분석은 SPSS version 19.0을 사용하여 단변량 분석과 3단계에 걸친 위계적 회귀분석을 실시하였다. 그 결과, 근무지 만족도가 높을수록(p<.001), 직장 내 괴롭힘을 적게 경험할수록(p=.011), 회복탄력성이 높을수록(p<.001) 치과위생사의 재직의도가 높았다. 따라서 치과위생사의 재직의도를 향상시키기 위하여 회복탄력성을 높일 수 있는 방안 마련과 바람직한 조직문화의 개선 연구가 지속적으로 필요하다는 것을 확인할 수 있었다.

주제어 : 직장 내 괴롭힘, 회복탄력성, 재직의도, 치과위생사

Abstract This purpose of this study was indentify the effect of the workplace bullying, resilience and retention intention on dental hygienists' retention intention and conducted in order to be applied to basic data for enhancing dental hygienists' retention intention. The participants in the study were 202. Data were analyzed using SPSS 19.0, t-tst, ANOVA, regression analysis. The dental hygienists' retention intention showed a high outcome in case of the higher employment satisfaction (p<.001), in the lower workplace bullying(p=.011) and in the higher resilience(p<.001). Conclusively, this study indicate a need to develop program the efficiently promote resilience and to plan improving organizational culture to increase retention intention in dental hygienists.

Key Words : Workplace bullying, Resilience, Retention intention, Dental hygienist

1. 서론

2017년 국가인권위원회에서 만 20~64세 성인 남녀 1,506명의 근로자를 대상으로 조사한 직장 내 괴롭힘 실태조사에 따르면 73.3%가 피해경험이 있다고 응답하였다. 행위별 주요 피해경험으로는 부당하게 낮게 평가되는 업무능력이나 성과, 다른 동료보다 과도한 업무를 떠넘기는 행위, 출근 전, 퇴근 후, 휴일에 불필요한 업무 지시 또는 업무 진행 확인 등이 있는 것으로 보고되었다[1]. 이와 같은 직장 내 괴롭힘의 피해 사례는 피해자의 정신적, 신체적 건강에 영향을 주는 것뿐만 아니라 이직의 주요 원인이 된다[2].

*Corresponding Author : A-Reum Park(a-rum9850@nate.com)
Received November 1, 2019
Revised November 25, 2019
Accepted December 20, 2019
Published December 28, 2019

괴롭힘은 서비스, 돌봄, 교육, 민원, 격리, 간호 또는 사회복지 업무 등과 같은 공동체 영역에서 주로 발생[3]하는 것으로 의료서비스와 간호의 업무를 수행하는 치과위생사 영역에서도 주요한 문제로 인식되어야 할 필요성이 있다. 그러나 직장 내 괴롭힘은 업무를 통해 이루어져 괴롭힘을 경험하더라도 참고 회피하거나 이직하는 방식으로 해결되고 있어 주의 깊은 관심을 받지 못하고 있다[4]. Choi의 연구[5]에 따르면 치과위생사의 이직 경험조사 결과로 인간관계가 이직의 이유로 가장 높은 응답률을 보인 것으로 확인되었다. 또한 치과위생사의 조직 내 갈등은 직무만족에 영향을 주고 높은 강도의 스트레스를 유발, 이직의향에 영향을 주는 것으로 나타났다[6]. 또한 관련 직종 영역인 간호사의 재직의도 연구에서 선행변수로 직장 내 괴롭힘에 대한 결과가 보고되었고[7], 동료 간의 지지와 돌봄 배려 행위가 재직의도를 향상시킨다는 연구결과가 보고되어[8] 의료업 종사자의 직장 내 괴롭힘 경험이 재직의도에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 후속 연구의 필요성을 시사하고 있다.

전문가들은 직장 내 괴롭힘으로 인한 스트레스, 우울증, 심리적 고통이 증가되는 것을 피해자가 스스로를 탓하는 것이 일반적이라고 하였다[9]. 그러나 같은 스트레스 상황 또는 환경에 노출되었을 경우 모든 사람들은 같은 강도로 스트레스를 지각하지 않고 오히려 문제 상황이나 역경에 직면하였을 때 누군가는 긍정적으로 대처하면서 적절하게 대응하는 긍정의 힘인 회복탄력성을 보여주기도 한다[10]. 이것은 타고난 속성이 아닌 삶을 살아가면서 지속적으로 개발되는 과정으로 알려져 있다[11]. 회복탄력성에 대한 연구들을 살펴보면, 회복탄력성이 높을수록 스트레스가 감소하고 조직몰입은 증가한다고 보고하였으며[12], 직무스트레스 감소와 직무만족도 증가, 이직의도의 감소가 나타나는 것으로 알려졌다[13]. 또한 회복탄력성은 직장 내 괴롭힘으로 인한 부정적 영향을 조절해 줄 수 있는 개인적 요인으로 회복탄력성이 높을수록 직장 내 괴롭힘을 덜 경험한다고 보고하였다.[14-15]. 간호사를 대상으로 한 연구에서는 회복탄력성이 높은 간호사의 경우 적극적인 스트레스 대처방식을 사용하고 간호업무 성과를 향상시켜 조직사회화 정도가 높다는 것을 보고하였다[16].

현재 치과 병·의원의 구강보건 전문 인력인 치과위생사는 면허인력 대비 활동인력의 비율 불균형을 보이고 있으며 앞으로 이러한 불균형은 지속될 전망으로 예측되고 있다[17]. 이를 해결하기 위한 치과위생사의 재직의도 연구는 간호사 대상의 재직의도 연구에 비해 현저히 미흡한 실정에 있다[18]. 재직의도 연구에서 개인의 특성과 직무관련 특성 및 환경적 특성이 복합적으로 영향을 미친다고 보고[19]함에 따라 치과위생사의 재직의도에 대한 문제 파악과 대처방안 마련이 지속적으로 필요할 것으로 판단된다.

이에 본 연구는 치과위생사의 직장 내 괴롭힘과 회복탄력성이 재직의도에 미치는 영향을 파악함으로써 개인의 성장과 발전뿐만 아니라 효율적인 치과 병·의원의 인적자원관리 및 성과관리를 위한 프로그램을 개발하는데 필요한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구방법

2.1 연구대상

본 연구는 2019년 9월 20일부터 2019년 10월 24일까지 서울, 경기 및 전북 지역에 소재한 치과 의료기관에 근무하고 있는 치과위생사를 대상으로 편의표본추출방법을 이용하여 조사하였다. 조사방법은 점심시간에 치과로 직접 전화를 하여 연구의 목적을 설명한 뒤, 조사에 동의한 대상자에게만 자기기입식으로 응답하게 하였다. 회수율을 높이기 위해 설문에 응해주는 경우에는 소정의 상품을 보내드리기도 하였다. 표본의 크기는 G*Power 3 프로그램의 회귀분석 표본크기 산출을 근거로 중간정도의 효과크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 .95, 예측변인 14개를 적용한 결과 194명의 연구대상자가 필요한 것으로 확인되었다. 탈락률을 고려하여 250부의 설문을 배부하여 대상자 선정기준을 만족하는 202명을 연구 대상자로 하였다.

2.2 연구도구

2.2.1 연구대상자의 특성

연구대상자의 특성은 총 6개 문항으로 연령, 학력, 결혼여부, 종교 유무, 주 업무 분야, 근무지 만족도를 조사하였다.

2.2.2 직장 내 괴롭힘

Lee[20]의 도구를 사용하여 측정하였고, 이 도구는

언어적·비언어적 괴롭힘 10개, 업무관련 괴롭힘 4개, 외재적 위협 2개 문항의 3개 요인으로 구성되어 있다. 총 16개 문항으로 전혀 그렇지 않다 1점, 그렇지 않다 2점, 그렇다 3점, 매우 그렇다 4점의 Likert 4점 척도로 구성되어 있어 점수가 높을수록 직장 내 괴롭힘의 정도가 높은 것을 의미한다.

2.2.3 회복탄력성

Connor & Davidson이 개발하고 Baek[21]이 한국어로 번안한 도구를 사용하였다. 도구는 강인성 9개, 지속성 8개, 낙관주의 4개, 지지 2개, 영성 2개 총 25개 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 되어 있고, 점수가 높을수록 회복탄력성이 높은 것을 의미한다.

2.2.4 재직의도

Kim[22]의 선행연구를 활용하였으며, 총 6문항으로 구성되었다. 각 문항들은 '전혀 그렇지 않다' 1점부터 '매우 그렇다'의 5점 Likert 척도로 측정하였고, 점수가 높을수록 재직의도가 높다는 것을 의미한다.

2.3 분석방법

자료 분석은 SPSS version 19.0(SPSS Inc., Chicago, IL, USA)으로 실시하였으며, 먼저 도구의 신뢰도를 검증하기 위해 Cronbach's α값을 활용하였다. 그 결과 Table 1과 같이 신뢰도 기준 값인 .7이상을 상회하여 모든 도구의 내적 신뢰성을 확보하였다. 연구대상자의 직장 내 괴롭힘, 회복탄력성, 재직의도를 기술통계 처리하였다. 인구사회학적 특성에 따른 직장 내 괴롭힘, 회복탄력성, 재직의도의 차이는 단변량으로 분석하였고, 사후분석은 Duncan을 이용하였다. 변수들 간의 상관관계는 Pearson's correlation으로 분석하였고, 재직의도에 영향을 미치는 요인을 살펴보기 위해 3단계에 걸친 위계적 회귀분석을 이용하였다.

Table 1. Reliability of scales

Variables	Cronbach's α
Wokplace bullying	.942
Resilience	.946
Retention intention	.939

3. 연구결과

3.1 직장 내 괴롭힘, 회복탄력성, 재직의도의 기술통계

Table 2는 변수들의 평균과 표준편차를 살펴본 결과이다. 직장 내 괴롭힘은 4점 기준으로 1.95점이었고, 하위 영역 중 언어적·비언어적 괴롭힘이 2.02점으로 가장 높았다. 회복탄력성은 5점 기준으로 3.37점이었고, 하위 영역 중 지지가 3.85점으로 가장 높았다. 재직의도는 3.15점이었다.

Table 2. Descriptive statistics of the variables (N=202)

	Variables	Mean	Standard deviation
Wokplace bullying	Verbal/nonverbal bullying	2.02	±0.73
	Workrelated bullying	2.00	±0.69
	External threats	1.51	±0.62
	Subtotal	1.95	±0.67
Resilience	Strength	3.21	±0.70
	Sufferance	3.48	±0.62
	Optimistic	3.34	±0.76
	Support	3.85	±0.62
	Spirituality	3.21	±0.75
	Subtotal	3.37	±0.59
Retention intention		3.15	±0.93

3.2 연구대상자의 특성에 따른 직장 내 괴롭힘, 회복탄력성, 재직의도

연구대상자의 특성에 따른 직장 내 괴롭힘과 회복탄력성 및 재직의도의 차이는 Table 3과 같다. 직장 내 괴롭힘이 많은 경우에는 근무지 만족도가 낮았다($p<.001$). 회복탄력성은 연령이 많을수록($p<.001$), 학력이 높을수록($p<.001$), 기혼자에서($p=.001$), 종교가 있는 경우($p=.001$), 주 업무가 상담일 경우($p<.001$), 근무지 만족도가 높을수록 회복탄력성이 좋았다. 재직의도는 연령이 많을수록($p=.001$), 기혼자에서($p=.011$), 종교가 있는 경우($p=.015$), 주 업무가 상담일 경우($p<.001$), 근무지 만족도가 높을수록 재직의도가 높았다.

3.3 직장 내 괴롭힘, 회복탄력성, 재직의도의 관계

Table 4는 대상자의 직장 내 괴롭힘과 회복탄력성 및 재직의도와의 상관관계를 분석할 결과이다. 대상자의 괴롭힘 점수가 높으면 회복탄력성($p=.002$)과 재직의도($p<.001$)가 유의하게 낮았고, 회복탄력성이 높으면 재직의도($p<.001$)가 유의하게 높았다.

Table 3. Wokplace bullying, resilience, retention intention according to general characteristics

Variables	Classification	N	Wokplace bullying		Resilience		Retention intention	
			MD±SD	t or F (*p*-value)	MD±SD	t or F (*p*-value)	MD±SD	t or F (*p*-value)
Age	≤25	84	1.97±0.66	0.493	3.17±0.55[a]	13.566	2.95±0.87[a]	6.994
	26-30	56	1.99±0.72	(.612)	3.34±0.58[a]	(<.001)	3.06±0.97[a]	(.001)
	≥31	62	1.88±0.63		3.65±0.53[b]		3.49±0.87[b]	
Education	Junior college	143	1.95±0.67	0.014	3.26±0.56[a]	15.080	3.09±0.92	2.550
	University	42	1.95±0.65	(.986)	3.46±0.52[a]	(<.001)	3.16±0.91	(.081)
	≥Graduate school	17	1.92±0.73		4.02±0.57[b]		3.62±0.92	
Marital status	Married	54	1.86±0.63	-1.124	3.59±0.52	3.335	3.42±0.90	2.575
	Single	148	1.98±0.68	(.262)	3.29±0.59	(.001)	3.05±0.92	(.011)
Religion	Yes	68	1.88±0.61	-1.349	3.52±0.61	3.286	3.33±0.98	2.456
	No	116	2.00±0.70	(.179)	3.25±0.54	(.001)	3.01±0.86	(.015)
Main job	Treatment	154	1.99±0.66	1.448	3.25±0.54[a]	15.832	3.00±0.86[a]	12.059
	Consulting	29	1.76±0.70	(.237)	3.82±0.60[b]	(<.001)	3.87±0.85[b]	(<.001)
	Charge & appointment	19	1.92±0.66		3.64±0.51[b]		3.24±1.05[a]	
Employment satisfaction	Unsatisfied	25	2.47±0.65[c]	16.624	2.97±0.70[a]	14.427	2.50±0.97[a]	31.161
	Ordinary	104	2.02±0.60[b]	(<.001)	3.29±0.46[b]	(<.001)	2.90±0.80[b]	(<.001)
	Satisfied	73	1.67±0.75[a]		3.61±0.62[c]		3.72±0.77[c]	

*by independent t-test or one way ANOVA(post-test Duncan) test at α=0.05

Table 4. Correlations of the variables

	Wokplace bullying	Resilience	Retention intention
Wokplace bullying	1		
Resilience	-.221(.002)	1	
Retention intention	-.343(<.001)	.394(<.001)	1

3.4 재직의도에 미치는 영향

대상자의 재직의도에 미치는 요인을 파악하기 위해 연구대상자의 특성과 직장 내 괴롭힘, 회복탄력성을 모두 투입하여 위계적 회귀분석을 시행하였으며, 그 결과는 Table 5와 같다. 회귀모형은 공차한계(tolerance)가 0.807~0.940으로 0.1 이상이었고, 분산팽창요인(VIF)도 1.063~1.238으로 10 이하로 나타나 다중 공선성의 위험은 없는 것으로 확인되었다. 모형1에서 24.4%의 설명력이 모형2는 27.8%, 모형3은 30.8%로 상승하였고, 3개의 모형 모두가 통계적으로 유의한 모형(p<.001, p<.001, p=.003)으로 분석되었다. 1단계 모형은 연구대상자의 특성만을 포함하여 회귀분석을 실시하였고 회귀모형의 적합성은 32.18이었다. 연령(p=.034)과 근무지만족도(p<.0 01)가 높을수록 재직의도가 높은 것으로 나타났다.

2단계에서는 1단계 모형에 직장 내 괴롭힘을 추가하였고, 회귀모형의 적합성은 25.35이였다. 직장 내 괴롭힘을 적게 경험할수록(p=.003) 재직의도가 높은 것으로 나타났다. 마지막 3단계에서는 회복탄력성을 추가하였고, 회귀모형의 적합성은 29.40이었다. 3단계 결과, 회복탄력성이 높을수록(p<.001) 재직의도가 높았다.

Table 5. The result of hierarchical regression analysis by retention intention

Variables		model1			model2			model3		
		β	t	p^*	β	t	p^*	β	t	p^*
General characteristics	Age	.149	2.139	.034	.158	2.314	.022	.085	1.334	.184
	Employment satisfaction	.625	6.976	<.001	.517	5.461	<.001	.463	4.906	<.001
Wokplace bullying					-.273	-3.014	.003	-.230	-2.580	.011
Resilience								.380	3.790	<.001
Constant				1.467			2.221			1.277
F				32.182***			25.354***			29.401**
R^2				0.244			0.278			0.308
Adj. R^2				0.237			0.267			0.298

*by hierarchical regression analysis

4. 논의

본 연구는 치과위생사의 직장 내 괴롭힘과 회복탄력성의 정도를 파악하고 재직의도에 미치는 요인을 규명하고자 시도하였다.

근무기간 동안의 직장 내 괴롭힘의 경험 정도는 4점을 기준으로 평균 1.95점이었고, 동일한 측정도구를 사용한 Lee와 Kim의 연구[23]에서는 평균 2.00점으로 본 연구 결과와 유사하였다. 측정도구는 다르지만 5점 만점으로 신규간호사의 괴롭힘을 살펴본 연구[24]에서는 1.51점, 대학병원 간호사를 대상으로 지난 6개월간의 괴롭힘을 조사한 연구[25]에서는 1.49점으로 본 연구보다 낮은 점수를 보였다. 이렇듯 괴롭힘 경험의 차이는 측정도구와 연구대상자의 일반적 특성의 차이에 기인한 것으로 보인다. 또한 측정도구를 자기기입식 방법으로 주변으로부터 개방된 환경에서 작성하게 하였기에 연구대상자들이 자신의 진정한 생각을 표현하는 것을 주저할 가능성도 배제할 수 없을 것이다. 타 직종과 같이 괴롭힘 문제로 인한 피해 관련 뉴스가 언론에 표면화 되진 않았지만, 분명 피해를 받고 있는 치과위생사가 존재하고 있으며 피해의 정도는 서로 상이하고, 혹은 피해자가 소수라고 하더라도 이를 예방하고 보호하기 위한 프로그램 마련이 필요하다.

회복탄력성은 5점 기준으로 평균 3.37점이었고, Cho와 Kang의 연구[26]에서 평균 3.32점을 보여 유사한 결과를 보였다. 그러나 신규 간호사의 회복탄력성을 조사한 연구[24]에서는 회복탄력성 평균 점수가 2.49점으로 본 연구 결과보다 낮은 점수를 보였다. 이러한 결과의 차이는 본 연구결과에서 연령이 증가함에 따라 회복탄력성이 높아지는 결과(Table 3)와 유사하다고 할 수 있다. 또한 회복탄력성은 타고난 것이 아니라 시간의 흐름에 따라 변하게 되며, 다양한 환경적인 요인과의 상호작용에 의해 영향을 받기 때문에 변화가 가능하다는 의미[16]를 보여주는 결과라고 할 수 있다. 이와 관련하여 치과위생사의 회복탄력성을 살펴 본 연구들이 있긴 하지만, 아쉽게도 측정도구가 달라 정확한 비교가 어려운 제한점이 있으므로 치과위생사의 회복탄력성에 대한 후속 연구가 앞으로 더 필요하다고 생각된다.

본 연구 대상자의 재직의도는 평균 3.15점이었고, Won과 Park의 연구[18]에서는 2.96점이었다. 동일한 측정도구이지만 8점을 기준으로 한 연구에서는 대학병원 간호사[25]의 경우 4.89점, Choi와 Lee의 연구[27]에서 5.30점으로 본 연구 결과보다 높은 점수의 분포를 보였다. 이는 연구대상자의 연령별 분포의 차이로 인하여 나타난 결과라고 생각된다. 본 연구의 단변량 분석 결과에서도 연령이 증가할수록 재직의도가 높아지는 것을 확인 할 수 있듯이, 높은 연령층의 연구대상자가 많이 포함되면 재직의도가 높은 점수를 보일 수 있을 것이라 예측이 가능할 것이다. 이러한 결과를 토대로 연령이 높은 치과위생사를 활용한다면 치과위생사 인력 확보 문제와 임상에서 이탈하는 현재와 같은 상황을 개선할 수 있는 대안이 될 수 있을 것이라 생각된다. 간호사의 재직의도 관련 연구는 우리 직종보다 더 활발하게 진행되고 있음에도 불구하고, 간호사의 재직을 정확하게 예측할 수 있는 측정도구의 선택과 개발이 필요하다[28]고 하였듯이, 치과위생사의 재직의도와 관련된 측정도구의 선택과 개발도 이루어져야 할 것으로 판단된다.

회귀분석 결과, 근무지 만족도가 높고, 괴롭힘의 경험이 적고, 회복탄력성이 높은 치과위생사의 재직의도가 높은 것으로 나타났다.

본 연구에서는 근무지 만족도가 재직의도에 영향을 미치는 변수로 확인되었으나, 유사한 결과를 보인 연구가 없어 정확한 결과의 비교는 어려웠다. 하지만 근무지에 불만족할수록 이직의도가 높았다는 연구[29]결과와 근무 환경이 재직의도에 영향을 미친다는 결과[30]와 맥락을 같이 한다고 할 수 있다. 이러한 결과는 근무지 만족이 재직의도에 중요한 영향을 미치고 있음을 의미한다. 근무지에 대한 만족은 한 가지 요소로 인한 결과라기보다 다양한 요소들과 관계되어 나타날 수 있는 부분이라고 생각된다. 그러므로 함께 근무하고 있는 모두가 만족도 향상을 위해 노력하는 자세가 필요하다. 국내 간호사들을 대상으로 재직의도 영향 요인을 메타분석한 연구[28]에 따르면, 인구학적 변수 중 경력, 연령, 결혼 여부, 종교가 재직의도에 영향을 주는 요인으로 보고 하였다. 그러나 본 연구 결과에서는 근무지 만족도가 일반적 특성 중 유일하게 영향 요인으로 나타나, 연구결과가 상이하였다. 이는 계속적인 연구를 통한 확인이 필요하다.

직장 내 괴롭힘을 경험하는 사람은 무능하고 자신의 일을 해낼 수 없다고 생각[31]하며, 자신이 선택한 직업에 대한 부정적인 태도를 키울 수 있다고 하였다[32].

Kim[33]의 연구에서는 재직의도에 부정적인 영향요인이 직장 내 괴롭힘임을 확인하여, 본 연구와 유사한 결과를 보였다. 그러나 Yom, Yang & Han[25]의 연구에서는 직장 내 괴롭힘이 재직의도의 영향 변수가 아닌 것으로 조사되어 본 연구 결과와 차이를 보였다. 직장 내 괴롭힘이 재직의도에 미치는 영향을 조사한 연구가 많지 않고, 특히 치과위생사 대상의 연구는 전무하여 추가적인 연구를 통해 관련성 여부를 파악할 필요가 있다고 생각된다. 더 나아가 직장 내 괴롭힘 경험은 개인의 문제가 아닌 조직에서 관심을 가져야 할 것이며[34], 다양한 현실적인 대안 마련을 위해 치과종사자들 전체가 고민하고 노력해야 할 것이다.

회복탄력성이 낮을 경우 스트레스 대처에 미흡하고 심리적 문제를 유발하거나 부적응을 초래하여 결국 이직으로 연결될 수 있기 때문[35]에 치과위생사의 재직의도를 높이기 위한 방법 중 하나로 회복탄력성을 강화시키는 것이 중요하다고 생각된다. 회복탄력성은 재직의도의 영향 변수로 확인되었고, 이는 선행연구 결과[35-36]와 일치하였다. 신규간호사의 회복탄력성이 높으면 직장 내 괴롭힘의 경험 비율이 낮게 나타난다고 보고한 결과[14]와 같이 회복탄력성이 치과위생사들이 경험하는 직장 내 괴롭힘으로 인한 부정적인 영향을 일정 부분 조절해 줄 수 있을 뿐 아니라 재직의도에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 중요한 요인이 된다고 해석할 수 있다. 그러므로 회복탄력성을 높일 수 있는 개인의 노력과 치과 의료기관의 구조적이고 조직적인 방안 모색이 필요하다고 생각된다.

이상의 결과에서 같이 근무지 만족도와 회복탄력성을 증진시키는 체계적 중재와 직장 내 괴롭힘 정도의 축소 과정을 위한 다각적인 접근을 통한 노력이 계속된다면 치과위생사의 재직의도 향상을 기대해 볼 수 있을 것이다. 또한 재직의도에 대한 심리 상태에 영향을 줄 수 있는 인지적, 감정적, 태도적인 요인에 국한된 측정만이 아닌[28], 직무와 행동 등과 관련된 다양한 측면을 고려한 연구가 진행 되어져야 할 것이다.

본 연구의 한계점은 일부지역 치과위생사를 대상으로 표본 추출하였기에 본 연구의 결과를 일반화하기에는 신중한 접근이 필요하다. 본 연구의 한계점에도 불구하고 치과위생사의 직장 내 괴롭힘 및 회복탄력성과 재직의도의 관련성을 파악하기 위한 새로운 연구 시도라는 점과 재직의도 향상을 위한 시사점을 제시하였다는 점에 연구의 의의가 있다. 더불어 후속 연구의 방향을 위한 제언으로는 치과위생사를 대상으로 직장 내 괴롭힘을 측정할 수 있는 적합한 측정도구 개발을 위한 후속 연구가 필요할 것으로 사료된다. 또한 치과위생사의 재직에 관한 연구는 아직 초기 단계이므로 질적 연구를 통해 치과위생사의 재직과 관련되는 개념을 정확하게 정립하는 과정도 필요하다고 생각된다. 치과위생사의 재직의도를 높일 수 있는 중재프로그램 개발과 반복연구가 진행되어야 할 것이다.

REFERENCES

[1] J. H. Kim. (2018). *The state of workplace bullying in our workplace*. National Human Rights Commission of The Republic of Korea. https://www.humanrights.go.kr/site/main/index001.

[2] C. Dumont, S. Meisinger, M. J. Whitacre & G. Corbin. (2012). Nursing 2012. Horizontal violence survey report. *Nursing, 42(1),* 44-49. DOI : 10.1097/01.NURSE.0000408487.95400.92

[3] S. Y. Lee. (2015). Emotional labor and the legal responsibility of employers. *The Korea Society Of Labor Law, 54(6),* 131-172.

[4] Y. J. Lee & M. H. Lee. (2013). Effect of workplace bullying and job stress on turnover intention in hospital nurses. *Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing, 22(2)*, 77-87.

[5] W. J. Choi. (2012). *Factors affecting employment separation intentions dental hygienists*. Master's thesis. Gachon University, Incheon.

[6] S. R. Jung. (2011). *Organizational conflict level and job satisfaction of dental hygienists*. Master's thesis. Daegu University, Kyungpook.

[7] S. Simons. (2008). Workplace bullying experienced by massachusetts registered nurses and the relationship to intention to leave the organization. *Advances in Nursing Science, 31(2)*, 48-59. DOI : 10.1097/01.ANS.0000319571.37373.d7

[8] H. O. We, W. G. Kim & E. K. Noh. (2019). The effects of nursing practice environment and peer group caring interaction on retention intention among small and medium-sized hospital nurses. *Journal of Convergence for Information Technology, 9(8)*, 83-92. DOI : 10.22156/CS4SMB.2019.9.8.083

[9] N. M. Houck & A. M. Colbert. (2017). Patient

safety and workplace bullying: An integrative review. *Journal of Nursing Care Quality, 32(2)*, 164-171.
DOI : 10.1097/NCQ.0000000000000209

[10] S. S. Luthar, D. Cicchetti & B. Becker. (2000). The construct of resilience: a critical evaluation and guidelines for future work. *Child Development, 71(3)*, 543-562.
DOI : 10.1111/1467-8624.00164

[11] F. Cameron & S. Brownie. (2010). Enhancing resilience in registered aged care nurse. *Australasian Journal on Ageing, 29(2)*, 66-71.
DOI : 10.1111/j.1741-6612.2009.00416.x

[12] K. Ryu & J. K. Kim (2016). A study on relationships among resilience, stress, burnout and organizational commitment of hospital nurses. *The Korea Contents Society, 16(7)*, 439-450.
DOI : 10.5392/JKCA.2016.16.07.439

[13] B. N. Kim, H. S. Oh & Y. S. Park. (2011). A study of nurses resilience, occupational stress and satisfaction. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 20(1),* 14-23.
DOI : 10.5807/kjohn.2011.20.1.014

[14] E. Read & H. K. Laschinger. (2013). Correlates of new graduate nurses' experiences of workplace mistreatment. *Journal of Nursing Administration, 43(4)*, 221-228.
DOI : 10.1097/NNA.0b013e3182895a90

[15] H. K. Laschinger, C. Wong, S. Regan, C. YoungRitchie & P. Bushell. (2013). Workplace incivility and new graduate nurses' mental health: The protective role of resiliency. *Journal of Nursing Administration, 43(7/8)*, 415-421.
DOI : 10.1097/nna.0b013e31829d61c6

[16] J. H. Lee, S. Y. Park, J. H. Uhm, J. H. Lee, J. H. Lee, C. Y. Lee, & J. H. Yoon. (2012). Construct validity of the resilience scale: Connor-Davidson resilience scale. *Korean Journal of Counseling and Psychology, 24(3)*, 555-571.

[17] Korea Institute for Health and Social Affairs. (2015). *Korea Institute for Health and Social Affairs*. https://www.kihasa.re.kr/english/main.do

[18] Y. S. Won & A. R. Park. (2019). The convergence relationship on emotion, emotional labor, happiness index, and retention intention in dental hygienists. *Journal of Convergence for Information Technology, 9(7),* 135-144.
DOI : 10.22156/CS4SMB.2019.9.7.135

[19] S. Park & T. Lee. (2018). Factors influencing Korean nurses' intention to stay: a systematic review and meta-analysis. J*ournal of Korean Academy of Nursing Administration, 24(2)*, 139 - 148.
DOI : 10.11111/jkana.2018.24.2.139

[20] Y. J. Lee. (2015). *The conceptual development and development of new instruments to measure bullying in nursing workplace,* Doctoral dissertation. Inha University, Incheon.

[21] H. S. Baek. (2010). *Reliability and validity of the korean version of the connor-davidson resilience scale (K-CD-RISC),* Master's thesis. Eulji University, Seongnam.

[22] J. A. Kim. (2014). *Impact of nursing professionalism and decision making competency on retention intention and turnover impulse among hospital nurses*, Master's thesis. Hanyang University, Seoul.

[23] E. M. Lee & D. H. Kim. (2018). Moderating effects of professional self-concept in relationship between workplace bullying and nursing service quality among hospital nurses. *Journal of Korean Academy Nursing Administration, 24(5),* 375-386.
DOI : 10.11111/jkana.2018.24.5.375

[24] E. A. Jo & J. Y. Kang. (2015). Influence of workplace bullying and resilience on organizational socialization in new graduate nurses. *Journal Muscle Joint Health. 22(2),* 78-86.
DOI : 10.5953/JMJH.2015.22.2.78

[25] Y. H. Yom, I. S. Yang & J. H. Han. (2017). Effects of workplace bullying, job stress, self-esteem, and burnout on the intention of university hospital nurses to keep nursing job. *Journal Korean Academy Nursing Administration, 23(3),* 259-269.
DOI : 10.11111/jkana.2017.23.3.259

[26] K. J. Cho & K. H. Kang. (2017). Influence of Workplace Bullying and Resilience on the Organizational Commitment in General Hospital Nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 26(2).* 105-113.
DOI : 10.5807/kjohn.2017.26.2.105

[27] S. Y. Choi & M. A. Lee. (2018). Effects of job embeddedness and nursing professionalism on intent to stay in hospital nurses. *Journal Korean Academy Nursing Administration, 24(3),* 234-244.
DOI : 10.11111/Jkana.2018.24.3.234

[28] S. H. Park & T. H. Lee. (2018.). Factors influencing korean nurses' intention to stay: A systematic review and meta-analysis. *Journal Korean Academy Nursing Administration, 24(2),*

139-148.
DOI : 10.11111/jkana.2018.24.2.139

[29] Y. O. Park, K. J. Lee, E. H. Cho & H. J. Park. (2009). Factors Affecting Turnover Intention of Nurses in Long-term Care Facilities for Elderly People. *Journal Korean Gerontol Nurs, 11(1),* 81-89.

[30] S. O. Choi, J. Y. Kim. (2013). Relationships among job stress, nursing performance, and retention intention of clinical nurses, *Journal of Korean Public Health Nursing, 27(1),* 142-152.
DOI : 10.5932/JKPHN.2013.27.1.142)

[31] G. B. McCombs, S. L. Tolle, T. L. Newcomb, A. M. Bruhn, A. W. Hunt & L. K. Stafford. (2018). Workplace bullying: A survey of Virginia dental hygienists. *Journal of Dental Hygiene, 92(5),* 22-29.

[32] M. Birks, R. P. Cant, L. MBudden, M. Russell-Westhead, Y. Sinem Üzar Özçetin & S. Tee. (2017). Uncovering degrees of workplace bullying: a comparison of baccalaureate nursing students' experiences during clinical placement in Australia and the UK. *Nurse Education in Practice, 25,* 14-21.
DOI : 10.1016/j.nepr.2017.04.011

[33] M. H. Kim. (2018). *The effects of calling, self-efficacy and workplace bullying on retention intention of nurses in small and medium-sized hospitals*. Master's thesis. Nambu University, Gwangju.

[34] E. H. Han & Y. M. Ha. (2016). Relationships among self-esteem, social support, nursing organizational culture, experience of workplace bullying, and consequence of workplace bullying in hospital nurses. *Journal of Korean Academy Nursing Administration, 22(3),* 303-312.
DOI : 1/10.11111/jkana.2016.22.3.303

[35] S. W. Byun & Y. O. Ha. (2019). Factors influencing nurses' intention to stay in general hospitals. *Korean Journal Occupationa Health Nursing, 28(2),* 104-113.
DOI : 10.5807/kjohn.2019.28.2.104

[36] E. J. Bae & K. Y. Kim. (2018). The effect of stress coping ability and recovery resilience on retention intention of nurses in medium-sized hospitals. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society, 19(11),* 662-671.
DOI : 10.5762/KAIS.2018.19.11.662

박 아 름(A-Reum Park) [정회원]

· 2017년 2월 : 원광대학교 치의학과 (치의학석사)
· 2017년 2월 : 원광대학교 치의학과 (치의학박사)
· 2019년 8월 ~ 현재 : 원광보건대학교 외래교수

· 관심분야 : 치의학, 치위생
· E-Mail : a-rum9850@nate.com

이 혜 진(Hye-Jin Lee) [정회원]

· 2011년 2월 : 전남대학교 치의학과 (치의학석사)
· 2014년 2월 : 전남대학교 치의학과 (치의학박사)
· 2015년 3월 ~ 현재 : 호원대학교 치위생학과 교수

· 관심분야 : 예방치학
· E-Mail : qorrha12@daum.net