



# Journal of Korean Society of Dental Hygiene

## Original Article 임상 치과위생사의 직장 내 괴롭힘 현황

남용옥<sup>1</sup>, 박수옥<sup>2</sup>

<sup>1</sup>원광보건대학교 치위생과 · <sup>2</sup>남서울대학교 치위생학과

## Current status of workplace bullying of the clinical dental hygienists

Young-Ok Nam<sup>1</sup>, Soo-Auk Park<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Department of Dental Hygiene, WonKwang Health Science University

<sup>2</sup>Department of Dental Hygiene, Namseoul University



**Received:** June 09, 2020

**Revised:** July 26, 2020

**Accepted:** July 27, 2020

**Corresponding Author:** Soo-Auk Park, Department of Dental Hygiene, Namseoul University, Seonghwan-eup, Seobuk-gu, Chonan, 31020, Korea. Tel: +82-10-7177-7918, Fax: +82-63-840-1269, E-mail: sooauk5555@hanmail.net

## ABSTRACT

**Objectives:** The purpose of this study was to investigate the actual condition of bullying in the workplace by dental hygienists and to determine whether workplace bullying affects job performance. **Methods:** Data were collected from 308 clinical dental hygienists working in dental medical institutions located in the whole country. Frequency analysis, descriptive statistics, t-test, and ANOVA were performed using SPSS 23.0 for analysis. **Results:** First, the main targets of bullying in the workplace were senior dental hygienists (53.6%) and dentists (24.7%). Second, the number of turnovers was a significant influence on bullying and job performance according to general characteristics. Finally, the 'improper work environment' among the subfactors of workplace bullying had a negative effect on 'job performance' ( $p < 0.001$ ). **Conclusions:** Based on the results of the study, we reviewed the actual condition of bullying in the workplace and whether bullying in the workplace affects job performance in the workforce problem of dental hygienists. In this regard, the importance of prevention of bullying in the workplace was discussed.

**Key Words:** Dental hygienist, Job performance, Turnover, Workplace bullying

**색인:** 이직, 직무성과, 직장 내 괴롭힘, 치과위생사

## 서론

‘직장 내 괴롭힘(workplace bullying)’이 사회적 이슈로 등장한 것은 비교적 최근이다. 최근 각 여러 분야에서 직장 내 괴롭힘에 관한 관심이 증가하는 추세다.

직장 내 괴롭힘이란 직장 내에서 노동자의 신체적, 정신적 건강을 침해하여 근로자 인간의 존엄성을 훼손하는 행위로 정의되며[1], 이직의 원인 중 하나이다[2]. 업무와 관련하여 굴욕이나 수치심을 받거나, 정당한 이유 없이 능력이나 성과를 인정받지 못하거나, 퇴사에 대한 강요 또는 암시를 받거나, 지나친 업무감시, 감당하기 버거운 업무량, 갑작스럽게 고함이나 화를 내는 것과 같은 직장 내에서의 불합리한 행동을 경험하는 것을 의미한다[3]. 개인 혹은 집단이 특정한 개인을 의도적으로 차별하거나 괴롭히고, 사회적으로 배제하는 상황이 반복적·주기적으로 나타난다[4]. 이는 인간의 존엄 침해나 정신적 고통을 준다.

통계청 자료에 의하면 치과 병·의원의 외래환자 수는 매년 증가하고 있다[5]. 반면 2018년 기준 치과위생사 면허취득자는 79,230명이나[6], 현재 활동 치과위생사는 36,402명[7]으로 약 45%만 활동 중이며, 절반 이상은 경력단절 중인 셈이다. 한국의 직업정보에 대한 실태조사에서 직장 근속기간이 하위인 직업목록에 치과위생사가 포함되기도 했다[8].

한편, 보건복지부에서 치과위생사의 이직경험을 조사한 결과 75.6%로 나타났고[9], 대한치과위생사협회에서도 치과위생사의 45.8%가 이직경험이 있었으며, 이직사유로는 인력간 문제가 17.4%로 임금관련(30.3%), 자기개발(18.3%) 다음으로 높았다[10]. 또한, 치과위생사의 이직의도를 리뷰한 논문에서 이직의도에 유의한 변수로 대인관계(11.4%)가 많은 비중을 차지했다[11].

직장 내 괴롭힘은 우리나라만의 특수한 현상은 아니며 인간사회에서 흔히 발생하는 보편적인 문제다. 독일의 심리학자인 Leymann[12]에 의해 처음으로 소개된 개념으로 북유럽에서 시작되어 영국[13], 스웨덴[14], 프랑스[15] 등에서 활발한 연구가 진행되고 있다. 이러한 직장 내 괴롭힘의 심각성을 인식한 프랑스, 스웨덴, 영국, 캐나다, 일본 등에서는 이를 예방하기 위한 법률을 이미 마련하여 시행하고 있고[16], 우리나라에서도 2019년 7월부터 직장 내 괴롭힘을 금지하는 근로기준법이 시행되었다[17].

직장 내 괴롭힘에 대해 성인남녀 임금근로자를 대상으로 한 연구에서 이직경험자들이 이직 이유로 직장 내 괴롭힘이 48.1% 원인이었다고 응답했다[1]. 보건의료분야에서는 한국직업능력개발원이 발표한 직종별 직장 내 괴롭힘 실태조사에 따르면 직종별 피해 응답률이 간호사 직군에서 41.3%로 가장 높았다[17]. 한편 치위생 분야에서도 국내에서 2018년부터 직장 내 괴롭힘에 관한 연구가 시작되었다. 치과위생사의 직장 내 괴롭힘 경험률은 17.6%로 절대 무시할 수 없는 수치다[9].

직무성과란 조직구성원들이 실현하고자 하는 업무상의 바람직한 상태 또는 성취하고자 하는 목표달성 정도이다[18]. 국내연구에서는 호텔조리 종사자들을 대상으로 직장 내 괴롭힘이 직무성과에 미치는 영향을 조사한 결과 약 25.9%의 설명력으로 유의하다고 보고했다[19]. 우리와 유사직종인 간호 분야에서도 직장 내 괴롭힘이 간호업무평가, 직무만족, 업무능력에 직접적인 영향을 미쳤으며[20], 직장 내 괴롭힘 수준이 낮은 간호사가 직장 내 괴롭힘 수준이 높은 간호사보다 직무성과가 높았다[21]. 국내에서도 간호사의 직장 내 괴롭힘은 간호업무성과 및 조직성과에 부정적 영향을 미치고 있었다[22,23]. 미국에서도 직장 내 괴롭힘이 치과위생사 직군에도 발생하는지 알아보고자 6개월간 조사하였다. 그 결과 응답자의 1/4 이상이 직장 내 괴롭힘을 경험했다고 말했다. 특히 5~10년차에서 괴롭힘 경험률이 가장 높다고 보고되고 있다[24].

우리나라의 경우 최근 보건의로 종사자들이 직장 내 괴롭힘, 이직의도 등에 관하여 관심을 나타내고 있으나 대부분 간호사에 관한 연구이며[22,23], 치과위생사를 대상으로 한 직장 내 괴롭힘에 관한 연구는 매우 미흡한 실정이다. 직장 내 근무환경 개선은 이직과 상호 밀접한 관련이 있고, 치과위생사가 오랫동안 직장생활을 하는 데 중요한 요인이다. 또한, 우리나라의 치과위생사의 인력문제는 여전히 해결되지 못하고 있다. 이에 이직의도에 영향을 있는 직장 내 괴롭힘을 임상 치과위생사에게 적용해보고 인력문제를 해결할 방안을 모색하고자 한다. 따라서 본 연구에서는 선행연구의 결과를 바탕으로 임상 치과위생사의 직장 내 괴롭힘에 대한 실태를 조사하고, 직장 내 괴롭힘이 직무성과에 미치는 영향이 있는지 확인하고자 한다. 이에 치과위생사의 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 방안 모색과 예방 프로그램 개발에 필요한 기초자료를 제공하고자 한다.

## 연구방법

### 1. 연구대상자 및 자료수집

본 연구는 2020년 1월 2일부터 2020년 1월 20일까지 전국의 치과 의료기관에 근무하고 있는 임상 치과위생사를 대상으로 편의표본추출방법을 이용하여 조사하였다. 조사방법은 본 연구에 연구목적에 이해하고 자발적으로 참여하기로 동의한 자들을 대상으로 인터넷 조사를 시행하였다. 인터넷 조사는 응답자가 설문지 링크에 접속하여 자기보고식으로 설문에 응답하는 방식이다. 이 연구가 직장 내에서 발생하는 괴롭힘 경험이라는 점에서 진실성 있는 응답을 끌어내는 데 도움이 될 수 있다. 표본의 크기는 G\*power 3.1.9.4 프로그램을 이용하여 표본크기는 중간 정도의 효과 크기 0.15, 유의수준 0.05, 검정력 0.95를 적용하여 178명을 근거로 하였다. 불성실한 응답과 탈락률을 고려하여 총 349명을 대상으로 조사하였다. 수집된 설문 중 조사내용 일부가 누락되거나 불성실하게 응답한 자료로 판단되거나 수집한 자료를 코딩하는 과정에서 오류가 난 41명을 제외한 308명의 자료를 최종 분석 자료로 사용하였고, 본 연구는 00대학교 생명윤리심의위원회의 연구승인(201912-004)을 받았다.

### 2. 연구도구

본 연구의 도구는 일반적 특성 10문항, 직장 내 괴롭힘 12문항, 직무성과 10문항으로 총 32문항으로 구성하였다.

#### 1) 직장 내 괴롭힘

직장 내 괴롭힘은 김과 조[25]의 도구를 사용하여 측정하였고, 이 도구는 치과위생사를 대상으로 개발된 직장 내 괴롭힘 도구이다. 총 12문항으로 하위요인은 언어적 폭력(5문항), 부적절한 업무수행(4문항), 부적절한 직장 내 근무환경(3문항)으로 구성되어있다. 각 문항은 Likert 5점 척도(‘매우 그렇지 않다’ 1점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점)로 응답하였고, 점수가 높을수록 직장 내 괴롭힘 정도가 높다고 판단하였다. 선행연구에서는 Cronbach’s  $\alpha$ 는 0.950였으며, 본 연구에서 Cronbach’s  $\alpha$ 는 0.855로 나타났다.

#### 2) 직무성과

직무성과는 Tseng과 Fan[26]이 개발한 10문항을 수정하여 사용한 김과 한[27]의 도구를 그대로 사용하였다. 선행연구에서는 Cronbach’s  $\alpha$ 는 0.825였으며, 본 연구에서 Cronbach’s  $\alpha$ 는 0.822로 나타났다. 각 문항의 응답은 Likert 5점 척도(‘매우 그렇지 않다’ 1점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점)로 측정하였고, 점수가 높을수록 직무성과 정도가 높다고 판단하였다.

### 3) 일반적 특성

일반적 특성은 총 10문항으로 개인특성인 연령, 성별, 학력, 결혼여부와 근무기관 특성인 총 근무년수, 현 근무지에서의 근무년수, 근무기관 유형, 직위, 이직횟수, 직장 내 괴롭힘의 주 대상으로 구성하였다.

## 3. 자료분석

수집된 자료는 PASW Statistics ver 18.0(IBM Co., Armonk, NY, USA)을 사용하여 아래와 같이 분석하였으며, 통계적 유의수준은  $\alpha=0.05$ 로 설정하였다. 연구대상자의 일반적 특성에 대해서 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였고, 각 요인별 수준(정도)을 알아보기 위해 기술통계분석(Descriptive Statistics Analysis)을 실시하였다. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 직장 내 괴롭힘, 직무성과 차이를 알아보기 위하여 Independent two-sample t-test와 One-Way ANOVA를 시행하였으며, 사후검정은 Duncan Test를 이용하였다. 종속변수인 직무성과에 미치는 영향요인을 알아보기 위해 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 입력방법을 이용하여 실시하였다.

## 연구결과

### 1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 99.0%가 여성이었고, 20대가 206명(66.9%)으로 가장 많았으며, 이들의 평균 연령은 28.52세였다. 학력은 전문대 졸업이 215명(69.8%), 4년제 대학 졸업 이상이 93명(30.2%), 229명(74.4%)이 미혼이었다.

총 근무년수는 '1년-3년'이 124명(40.3%)으로 가장 많았으며, 평균 5년(5.19±3.79)의 경력을 가지고 있었다. 현 근무지에서의 근무년수는 '1년 이하'가 121명(39.3%)으로 가장 많았으며, 평균은 2.53년이었다. 이직횟수는 '3회 이상'이 99명(32.1%)으로 가장 많았고, 평균 이직횟수는 1.93회였다. 근무기관 유형은 5인 이상 치과의원(52.6%), 5인 미만 치과의원(35.1%), 개인치과병원 및 치과대학 소속 치과병원(12.3%) 순으로 나타났다. 주 직위는 진료스텝(77.9%), 팀장급(14.6%), 실장급 이상(7.5%) 순이었다.

직장 내 괴롭힘의 주 대상은 중복으로 응답하였을 때, 선배 치과위생사(53.6%)가 가장 많았으며, 치과의사(24.7%), 없음(22.4%), 기타 직종(8.1%), 동기 치과위생사(5.2%), 후배 치과위생사(3.6%) 순으로 나타났다.

### 2. 연구대상자의 직장 내 괴롭힘, 직무성과 수준

직장 내 괴롭힘은 3.22점으로 나타났으며, 직장 내 괴롭힘의 하위영역별 평균을 살펴본 결과, 언어적 폭력이 3.40점으로 가장 높았으며 부적절한 업무수행이 3.20점, 부적절한 직장 내 업무환경이 2.94점 순으로 나타났다. 직무성과는 3.40점으로 나타났다<Table 2>.

### 3. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 직장 내 괴롭힘 차이

일반적 특성에 따른 직장 내 괴롭힘에서는 '이직횟수'에서만 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후 분석 결과, '2회 이상'과 '2회 미만' 집단 간의 유의미한 차이가 나타났다( $p=0.005$ ).

직장 내 괴롭힘의 하위요소에서는 '이직횟수'가 공통으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 직장 내 괴롭힘의 하위요소 중 '부적절한 직장 내 업무환경'에 '결혼 여부', '이직횟수', '직위'가 유의미하다고 나왔다. 구체적으로 결혼 여부에서는 '기혼'이 더 높았고( $p=0.030$ ), 이직횟수에서는 '3회 이상'과 '1회' 집단 간 유의미한 차이가 있었으며( $p=0.013$ ), 직위에서는 '실장급 이상' 집단과 '팀장급', '진료스텝' 집단 간의 유의미한 차이가 나타났다( $p=0.003$ )<Table 3>.

**Table 1.** General characteristics of the subject (N=308)

Characteristics	Division	N(%)	Mean±SD
Total		308 (100.0)	
Age (yrs)	<30	206 (66.9)	28.52±5.24
	30-39	86 (27.9)	
	≥40	16 ( 5.2)	
Final graduate	College	215 (69.8)	
	≥University	93 (30.2)	
Marriage	No	229 (74.4)	
	Yes	79 (25.7)	
Total working year (yrs)	1-3	124 (40.3)	5.19±3.79
	4-6	96 (31.2)	
	≥7	88 (28.6)	
Current workplace working year (yrs)	≤1	121 (39.3)	2.53±2.21
	2-3	125 (40.6)	
	≥4	62 (20.1)	
Turnover (n)	0	73 (23.7)	1.93±1.76
	1	71 (23.1)	
	2	65 (21.1)	
	≥3	99 (32.1)	
Type of workplace	<5 dental clinic	108 (35.1)	
	≥5 dental clinic	162 (52.6)	
	≥Dental hospital	38 (12.3)	
Position	Staff	240 (77.9)	
	Team leader	45 (14.6)	
	≥Head or manager	23 ( 7.5)	
The main target of workplace bullying*	No	69 (22.4)	
	Dentist	76 (24.7)	
	Senior dental hygienist	165 (53.6)	
	Junior dental hygienist	11 ( 3.6)	
	Classmate dental hygienist	16 ( 5.2)	
	Other occupations	25 ( 8.1)	

\* duplicate response inclusion

**Table 2.** General characteristics of the subject (N=308)

Variables	Item	Mean	SD	Cronbach's α
Workplace bullying	12	3.22	0.74	0.855
	Verbal violence	5	3.40	
	Improper business	4	3.20	
	Improper work environment	3	2.94	
Job performance	10	3.40	0.56	0.822

**Table 3.** Difference in workplace bullying according to general characteristics

Characteristics	Division	Workplace bullying		Verbal violence		Improper business		Improper work environment	
		Mean±SD	t/F(p <sup>a</sup> )	Mean±SD	t/F(p <sup>a</sup> )	Mean±SD	t/F(p <sup>a</sup> )	Mean±SD	t/F(p <sup>a</sup> )
Age (yrs)	<30	3.20±0.72	0.219(0.804)	3.47±0.93	2.309(0.101)	3.23±0.88	0.375(0.687)	2.90±0.90	1.596(0.204)
	30-39	3.14±0.73		3.32±0.88		3.14±0.81		2.96±1.02	
	≥40	3.17±0.85		3.01±1.05		3.17±0.94		3.33±0.97	
Final graduate	College	3.23±0.74	0.624(0.533)	3.37±0.90	-1.014(0.311)	3.22±0.85	0.577(0.564)	2.99±0.96	1.489(0.137)
	≥University	3.19±0.77		3.48±0.97		3.16±0.89		2.82±0.86	
Marriage	No	3.22±0.74	-0.357(0.721)	3.44±0.93	1.158(0.248)	3.21±0.88	0.213(0.832)	2.87±0.89	-2.186(0.030)
	Yes	3.22±0.75		3.30±0.92		3.19±0.82		3.14±1.04	
	Total working year (yrs)								
Total working year (yrs)	1-3	3.15±0.73	0.478(0.620)	3.45±0.94	1.755(0.175)	3.19±0.92	0.321(0.726)	2.80±0.85	2.874(0.058)
	4-6	3.24±0.68		3.48±0.86		3.26±0.81		2.99±0.90	
	≥7	3.17±0.78		3.25±0.97		3.16±0.84		3.10±1.07	
Current workplace working year (yrs)	≤1	3.25±0.75	0.766(0.466)	3.52±0.94	2.863(0.059)	3.28±0.89	0.991(0.372)	2.94±0.98	1.597(0.204)
	2-3	3.15±0.72		3.40±0.92		3.19±0.85		2.86±0.91	
	≥4	3.13±0.72		3.18±0.87		3.09±0.83		3.12±0.90	
	Turnover (n)								
Turnover (n)	0	3.02±0.73 <sup>b</sup>	4.347(0.005)	3.19±0.96 <sup>b</sup>	2.792(0.041)	3.03±0.93 <sup>b</sup>	3.586(0.014)	2.85±0.87 <sup>ab</sup>	3.657(0.013)
	1	3.03±0.67 <sup>b</sup>		3.34±0.93 <sup>ab</sup>		3.05±0.80 <sup>b</sup>		2.70±0.80 <sup>b</sup>	
	2	3.33±0.68 <sup>a</sup>		3.62±0.80 <sup>a</sup>		3.39±0.83 <sup>a</sup>		2.98±0.95 <sup>ab</sup>	
Type of workplace	≥3	3.31±0.77 <sup>a</sup>		3.46±0.95 <sup>ab</sup>		3.33±0.85 <sup>a</sup>		3.15±1.03 <sup>a</sup>	
	<5 dental clinic	3.19±0.72	0.008(0.992)	3.36±0.89	0.394(0.675)	3.26±0.82	0.476(0.622)	2.95±1.03	0.055(0.947)
	≥5 dental clinic	3.18±0.75		3.45±0.95		3.16±0.88		2.93±0.91	
Position	≥Dental hospital	3.19±0.70		3.34±1.00		3.25±0.90		2.98±0.82	
	Staff	3.17±0.73	1.641(0.196)	3.42±0.92	1.012(0.365)	3.21±0.88	0.005(0.995)	2.89±0.88 <sup>b</sup>	5.914(0.003)
	Team leader	3.00±0.65		3.14±0.83		3.20±0.70		2.67±1.05 <sup>b</sup>	
≥Head or manager	3.33±0.74		3.44±0.99		3.19±0.87		3.36±1.08 <sup>a</sup>		

<sup>a</sup>by t-test or one-way ANOVA

<sup>ab</sup>denotes the same subgroup by Duncan test at α=0.05



#### 4. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 직무성과 차이

일반적 특성에 따른 직무성과는 ‘연령’, ‘결혼여부’, ‘총 근무 년 수’, ‘현 근무지에서의 근무 년 수’, ‘이직횟수’, ‘직위’에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다<Table 4>.

구체적으로 연령은 ‘40대 이상’에서 가장 높았고, ‘30대’, ‘20대’ 순으로 나타났다. 사후검정 결과, ‘40대 이상’ 집단과 ‘40대 미만’ 집단 간의 유의미한 차이가 나타났다( $p=0.22$ ). 결혼여부는 ‘기혼’이 ‘미혼’보다 높게 나타났고( $p<0.001$ ), 총 근무 년 수는 ‘7년 이상’에서 가장 높았으며, 각 집단 간의 유의미한 차이가 나타났다( $p<0.001$ ). 현 근무지에서의 근무 년 수는 ‘4년 이상’에서 가장 높았고, ‘2년 이상’과 ‘2년 미만’ 집단 간의 유의미한 차이가 나타났다( $p=0.003$ ). 이직횟수는 ‘3회 이상’에서 가장 높은 평균점수를 보였고, ‘3회 이상’ 집단과 ‘1회 이하’ 집단 간의 유의미한 차이가 나타났다( $p=0.029$ ). 주 직위는 ‘실장급 이상’에서 가장 높은 평균점수를 보였고, ‘팀장급 이상’과 ‘진료 스태프’ 집단 간의 유의미한 차이가 나타났다( $p<0.001$ ).

**Table 4.** Difference in job performance according to general characteristics (N=308)

Characteristics	Division	Mean±SD	t/F	p*
Age (yrs)	<30	3.35±0.54 <sup>b</sup>	3.853	0.022
	30-39	3.45±0.61 <sup>b</sup>		
	≥40	3.73±0.47 <sup>a</sup>		
Final graduate	College	3.41±0.59	0.249	0.803
	≥University	3.39±0.49		
Marriage	No	3.32±0.57	-4.574	<0.001
	Yes	3.64±0.47		
Total working year (yrs)	1-3	3.22±0.55 <sup>c</sup>	12.800	<0.001
	4-6	3.44±0.53 <sup>b</sup>		
	≥7	3.60±0.55 <sup>a</sup>		
Current workplace working year (yrs)	≤1	3.28±0.58 <sup>b</sup>	5.772	0.003
	2-3	3.44±0.57 <sup>a</sup>		
	≥4	3.56±0.49 <sup>a</sup>		
Turnover (n)	0	3.32±0.57 <sup>b</sup>	3.036	0.029
	1	3.30±0.55 <sup>b</sup>		
	2	3.39±0.52 <sup>ab</sup>		
	≥3	3.53±0.58 <sup>a</sup>		
Type of workplace	<5 dental clinic	3.41±0.49	0.129	0.879
	≥5 dental clinic	3.40±0.60		
	≥Dental hospital	3.36±0.61		
Position	Staff	3.31±0.55 <sup>b</sup>	15.215	<0.001
	Team leader	3.71±0.51 <sup>a</sup>		
	≥Head or manager	3.74±0.52 <sup>a</sup>		

\*by t-test or one-way ANOVA

<sup>a,b,c</sup>denotes the same subgroup by Duncan test at  $\alpha=0.05$

#### 5. 직무성과에 영향을 미치는 요인

직무성과를 종속변수로 하고, 일반적 특성, 직장 내 괴롭힘의 하위요인(언어적 폭력, 부적절한 업무수행, 부적절한 직장 내 업무환경)을 독립변수로 하여 명목변수를 통제된 상태에서 다중회귀분석을 실시하였다. 독립변수는 직무성과에 유의한 영향을 미치는 일반적 특성변수들과 직장 내 괴롭힘의 각 하위요인과 직무성과와의 상관성을 보고 결정하였다.

Durbin-watson 검정을 한 결과 1.823으로 2에 근접하여 다중회귀분석모형에 적합하다고 판단하였다. 또한 모든 변수의 공차한계(tolerance)와 분산팽창인자(Variance Inflation Factor, VIF)는 0.1이상 10미만으로 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다.

분석결과, 회귀모형은 유의한 것으로 나타났으며(F=5.304, p<0.001), 일반적 특성 변수 중 ‘결혼 여부’, ‘주 직위’와 직장 내 괴롭힘 하위요인 중 ‘부적절한 직장 내 업무환경’이 ‘직무성과’에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 설명력은 12.3%이었다<Table 5>.

**Table 5.** Factor related to job performance (N=308)

Factor	B	SE	β	t	p*	Multicollnearity	
						Tolerance	VIF
(constant)	3.416	0.215		15.914	<0.001		
General characteristics							
Age (yrs)	-0.100	0.071	-0.103	-1.413	0.159	0.536	1.864
Marriage							
No**	-0.199	0.086	-0.154	-2.320	0.021	0.649	1.541
Total working year	0.042	0.064	0.061	0.656	0.512	0.329	3.044
Current workplace							
working year	0.074	0.047	0.098	1.566	0.118	0.723	1.383
Turnover (n)	0.038	0.036	0.079	1.059	0.290	0.513	1.948
Position							
Team leader**	0.229	0.101	0.143	2.272	0.024	0.718	1.393
≥Head or manager**	0.289	0.127	0.135	2.279	0.023	0.814	1.229
Workplace bullying							
Verbal violence	-0.039	0.044	-0.065	-0.900	0.369	0.553	1.808
Improper business	-0.046	0.050	-0.071	-0.926	0.355	0.488	2.049
Improper work							
environment	0.075	0.038	0.124	1.988	0.048	0.729	1.372

R=0.389, R<sup>2</sup>=0.152, adj.R<sup>2</sup>=0.123, F=5.304, p<0.001, Durbin-watson=1.823

\*by multiple regression analysis at α=0.05

\*\*dummy variable

## 총괄 및 고안

본 연구는 치과위생사의 직장 내 괴롭힘에 대한 실태를 조사하고, 직장 내 괴롭힘이 직무성과에 미치는 영향이 있는지 확인하고자 하였다.

연구대상자의 대부분은 20대 미혼 여성으로 전문대학을 졸업하였고 5인 이상 치과의원에 다니고 있는 진료 스텝이었다. 연구대상자가 경험하는 주 괴롭힘 대상으로는 선배 치과위생사와 치과의사였다. 이는 나이와 총 경력을 보았을 때 연구대상자가 대부분 저년차여서 괴롭힘의 주 대상이 상사(선배 치과위생사, 치과의사)였을 수 있다. 그러나 괴롭힘 대상이 없다(22.4%)는 결과도 3번째로 많았는데 대부분 연구대상자가 진료 스텝이었지만 팀장급, 실장급 이상의 높은 직위(22.1%)를 가지고 있거나 7년차 이상(28.6%)의 고년차이기 때문으로 보인다. 그리고 현 근무지 경력을 보면 평균 2.5년으로 이미 장기근속 중이었는데, 이는 괴롭힘 대상이 없거나 잘 적응했기 때문에 장기근속 중인 것으로 보인다. 그 이유로 이직횟수를 보면 가장 많은 것이 ‘3회 이상’이었고 그다음은 ‘0회’였다. 이미 많은 이직을 통해 본인에게 잘 맞는 치과를 만났거나 현재 직장에 만족해서 이직하지 않고 잘 다니고 있다고 추정할 수 있다. 한편 주 괴롭힘 대상 중 기타직종(8.1%)도 높은 편이었



다. 이는 연구대상자의 근무 기관이 대부분 치과의원(87.7%)이긴 했으나 상대적으로 타 직종과 접촉이 많은 병원급(12.3%)이 있었기 때문에 기타직종과의 대인관계 문제가 괴롭힘 비율에서 상당 부분 차지했을 것으로 보인다. 보건복지부의 보건의료인력의 실태조사에서 기타직종과의 갈등문제를 최근 이직 사유로 1.9%, 6개월 이내 이직계획 이유로 2.0%였다[9]. 이는 본 연구에서 주 괴롭힘 대상이 기타직종이라는 결과가 직장 내 괴롭힘과 이직이 서로 관련이 있음을 보여준다. 따라서 동직종 내 갈등뿐 아니라 타직종과의 갈등도 다뤄야 할 문제다.

본 연구에서 직장 내 괴롭힘은 5점 만점에 3.22점으로 나타났으며, 하위영역은 언어적 폭력, 부적절한 업무 수행, 부적절한 직장 내 업무환경 순으로 나타났다. 치과위생사를 대상으로 한 선행연구에서는 4점 만점에 평균 1.95점으로 다른 도구를 이용하였지만 본 연구결과보다 상대적으로 낮았다[28]. 미국 치과위생사 대상 연구에서는 응답자의 1/4이 직장 내 괴롭힘을 경험했으며, 가장 빈번하게 경험했던 행동은 '의견과 견해를 무시하는 것(73%), 감당할 수 없는 업무량(68%), 과도한 업무감시(68%)'였는데 이는 언어적 폭력과 부적절한 업무수행 부분과 비슷한 괴롭힘 행동들이었다[29]. 본 연구의 치과위생사 직무성과는 5점 만점에 3.40점이었는데 선행연구에서도 3.39점으로 본 연구와 유사하였다[27].

일반적 특성에 따른 직장 내 괴롭힘에 미치는 유의한 영향변수는 '이직횟수'였는데, 2회 이상 이직경험이 있는 사람이 이직경험이 2회 미만인 사람보다 직장 내 괴롭힘 점수가 높았다. 선행연구에서 치과위생사들 간의 관계가 원활할수록 치과위생사들의 이직의도가 감소하였다는 결과와 비교했을 때[10] 직장 내 괴롭힘이 있을수록 이직의도가 증가한다고 판단할 수 있다. 직장 내 괴롭힘의 하위요소별로 일반적 특성이 미치는 영향을 보았을 때, 유의한 공통변수는 역시 '이직횟수'였으며, 모든 하위요소에 유의미한 영향을 미쳤다. 이외에 '결혼 여부'와 '직위'가 직장 내 괴롭힘의 하위요소 중 '부적절한 직장 내 업무환경'에 유의한 영향을 미쳤는데, 구체적으로는 기혼일수록, 직위가 높을수록 업무환경에 대한 불만이 있었다.

일반적 특성에 따른 직무성과는 '연령', '결혼 여부', '총 근무 년 수', '현 근무지 근무 년 수', '이직횟수', '직위'가 유의한 영향을 미쳤다. 구체적으로는 나이가 많을수록, 기혼일수록, 총 근무 년 수와 현 근무지 근무 년 수가 많을수록, 이직횟수가 많을수록, 직위가 높을수록 직무성과가 높았는데 이는 선행연구에서 나이가 많을수록, 근무 년 수가 많을수록 직무성과가 높았다는 연구결과와 일치하였다[27].

한편, 직장 내 괴롭힘과 직무성과에 유의한 공통영향변수는 '이직횟수'였다. 흥미로운 점은 직장 내 괴롭힘에서는 이직횟수가 '2회 이상'이 '2회 미만'보다 괴롭힘 점수가 높았으나, 직무성과에서는 이직횟수가 많을수록 직무성과 점수가 높았다. 이는 이직횟수가 많을수록 직장 내 괴롭힘 정도는 높았으나 직무성과는 오히려 높다는 결과이다. 이에 후속연구로 이직과 직장 내 괴롭힘, 직무성과에 좀 더 깊이 있는 연구를 진행해볼 필요가 있다고 판단된다.

한편, '부적절한 직장 내 업무환경'도 직무성과에 유의한 영향을 미쳤으나 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 업무환경이 부적절할수록 직무성과가 높다는 아이러니한 결과이다. 이에 저자는 부적절한 직장 내 업무환경의 세부항목을 살펴보니 각각의 평균 결과가 '병가 및 육아휴직 제한(그렇지 않다)', '부적절한 예약관리로 인한 촉박한 근무시간(그렇다)', '쓰지 못하게 압력받는 복지혜택(보통이다)'이었다. 이는 대부분의 치과위생사들이 병가 및 육아휴직과 복지혜택에 대해서는 만족하고 있지만, 촉박한 근무시간에 대해서는 불만족인 결과였는데, 이는 선행연구에서 응답자의 49.7%가 현재 이직을 고려 중이었으며, 이직고려 이유에 대해 '업무 관련(업무과다 또는 무관 업무)'이 38.8%였다는 결과와 유사하였다[10]. 그러나 복지 부분은 각 개인이 근무하는 근무기관이나 지역 등에 따라 차이가 있었을 것으로 판단된다.

직장 내 괴롭힘의 또 다른 하위요인인 ‘언어적 폭력’과 ‘부적절한 업무수행’은 직무성가에 유의한 영향을 미치지 않았는데, 이는 언어적 폭력과 부적절한 업무수행을 충분히 경험하고는 있지만, 개인의 직무에 대한 성취에 영향을 미치지 않고 업무처리를 할 수 있다고 해석된다. 간호사의 직장 내 괴롭힘의 관련 변인을 체계적으로 고찰한 연구에서 직장 내 괴롭힘은 개인적 요인보다 조직적인 요인의 효과가 더 크다는 것으로 보아[30], 치과위생사의 주 업무가 기술적인 부분이 크기 때문에 직무에 대해서는 외부요인보다는 개인의 경력과 경험이 더 중요하다고 추정할 수 있다.

본 연구는 편의추출방법으로 인터넷 조사를 시행하여 연구대상에 대한 제재와 불성실한 응답 등으로 연구 결과를 온전히 일반화하기는 어려우며 치과위생사를 대상으로 한 직장 내 괴롭힘에 대한 선행연구가 거의 없어 비교 설명하기에 어려움이 있었다. 그러나 치과위생사의 직장 내 괴롭힘에 대한 경험과 실태를 확인할 수 있다는 점에서 의의가 있다. 또한, 치과위생사의 이직과 관련하여 인력문제를 다루고 직장 내 괴롭힘에 대한 예방 프로그램이나 교육에 활용할 수 있는 기초자료가 될 수 있을 것으로 생각된다. 향후 치과위생사의 직장 내 괴롭힘에 관한 연구는 괴롭힘으로 이직경험이 있거나 이직 의도가 있는 대상들을 모집하여 이직이나 장기 근속에 영향을 줄 수 있는 근무환경, 급여와 같은 혼란 변수들을 통제하여 좀 더 구체적이고 다양한 연구가 필요할 것이다.

## 결론

본 연구는 전국의 임상 치과위생사를 대상으로 직장 내 괴롭힘에 대한 실태를 조사하고 직장 내 괴롭힘이 직무성가에 미치는 영향이 있는지 확인하고자 하였다.

1. 직장 내 괴롭힘의 주 대상은 선배 치과위생사(53.6%)가 가장 많았으며, 치과의사(24.7%), 없음(22.4%), 기타직종(8.1%), 동기 치과위생사(5.2%), 후배 치과위생사(3.6%) 순으로 나타났다.

2. 연구대상자의 직장 내 괴롭힘 정도는 3.22점이었고, 하위요인으로는 언어적 폭력이 가장 높았으며, 직무성가는 3.40점이었다.

3. 일반적 특성에 따른 직장 내 괴롭힘 차이는 이직횟수가 통계적으로 유의미하게 나타났으며, 직무성가는 연령, 결혼 여부, 총 근무 년수, 현 근무지에서의 근무 년수, 이직횟수, 직위에서 유의미한 차이가 나타났다.

4. 치과위생사의 직장 내 괴롭힘의 하위요인 중 부적절한 직장 내 업무환경과 결혼 여부, 직위가 직무성가에 유의한 영향을 미쳤다( $\text{adj } R^2=0.123$ ).

이상의 결과를 통해 치과위생사도 직장 내 괴롭힘을 경험하고 있었으며, 괴롭힘의 주 대상은 상사(선배 치과위생사, 치과의사)였고, 직무성가에는 낮은 영향을 미치고 있음을 확인하였다. 향후 직장 내 괴롭힘에 좀 더 초점을 두어 치과위생사가 장기근속할 수 있도록 예방 및 대책 프로그램을 뒷받침하는 자료들이 필요할 것으로 보인다.

## Conflicts of Interest

The authors declared no conflict of interest.

## Authorship

Conceptualization: YO Nam; Data collection: SA Park; Formal analysis: SA Park; Writing original draft: SA Park; Writing-review & editing: YO Nam

www.kci.go.kr

## References

- [1] National Human Rights Commission of the Republic of Korea. Investigation of bullying in the workplace [Internet]. KOSSDA; 2017. [cited 2020 Apr 10]. Available from: <http://kossda.snu.ac.kr/handle/20.500.12236/23503>
- [2] Hutchinson M, Wilkes L, Jackson D, Vickers MH. Integrating individual, work group and organizational factors: testing a multidimensional model of bullying in the nursing workplace. *Journal of Nursing Management* 2010;18(2):173-81. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2009.01035.x>
- [3] 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. *Ann Occup Environ Med* 2010;22(2):129-39.
- [4] Einarsen S, Hoel H, Zapf D, Cooper CL. The concept of bullying at work. In: *The European Tradition*. Edited by Einarsen S, Hoel H, Zapf D, Cooper CL: London: International Perspectives in Research and Practice; 2003: 3-30.
- [5] Korean Statistical Information Service. Trend in number of daily outpatients by type of medical institution [Internet]. KOSIS; 2020. [cited 2020 Apr 03]. Available from: [http://kosis.kr/statisticsList/statisticsListIndex.do?menuId=M\\_01\\_01&vwcd=MT\\_ZTITLE&parmTabId=M\\_01\\_01](http://kosis.kr/statisticsList/statisticsListIndex.do?menuId=M_01_01&vwcd=MT_ZTITLE&parmTabId=M_01_01)
- [6] Ministry of Health and Welfare. Ministry of health and welfare white book [Internet]. MOHW; 2018. [cited 2020 Apr 03]. Available from: [http://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb030301vw.jsp?PAR\\_MENU\\_ID=03&MENU\\_ID=032901&CONT\\_SEQ=350558](http://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb030301vw.jsp?PAR_MENU_ID=03&MENU_ID=032901&CONT_SEQ=350558)
- [7] National Health Insurance Service. National health insurance statistical yearbook [Internet]. [cited 2020 Apr 03]. Available from: <http://www.nhis.or.kr/menu/boardRetrieveMenuSet.xx?menuId=F3321>
- [8] Korea Employment Information Service. Korea network for occupations and workers [Internet]. KNOW; 2017. [cited 2020 Apr 10]. Available from: <http://www.keis.or.kr/user/extra/main/2102/publication/publicationList/jsp/LayoutPage.do?categoryIdx=131&pubIdx=5188&onlyList=N>
- [9] Ministry of Health and Welfare. Health and medical personnel survey [Internet]. MOHW; 2018. [cited 2020 Apr 07]. Available from: [http://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb030301vw.jsp?PAR\\_MENU\\_ID=03&MENU\\_ID=032901&CONT\\_SEQ=352714](http://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb030301vw.jsp?PAR_MENU_ID=03&MENU_ID=032901&CONT_SEQ=352714)
- [10] Korean Dental Hygienists Association. Clinical dental hygienist work environment survey result report [Internet]. KDHA; 2018. [cited 2020 Apr 03]. Available from: <http://www.kdha.or.kr/news/ReportView.aspx>
- [11] Prak SA, Lee JY. A literature review on measurement tools for dental hygienist turnover intention in Korea. *J Korean Soc Dent Hyg* 2019;19(1):1-17. <https://doi.org/10.13065/jksdh.20190001>
- [12] Vartia M. Workplace bullying in EU. *International Labor Brief* 2014;12(9):4-17.
- [13] Shim JJ. Regulating harassment in the workplace: the case of the United Kingdom. *The Journal of Labor Law* 2012;25:45-78.
- [14] Margaretha SK. Workplace bullying in sweden: prevention and preventive measures. *International Labor Brief* 2014;12(9):18-29.
- [15] Lerouge L. Workplace bullying in france. *International Labor Brief* 2014;12(9):30-8.
- [16] Gu MY, Cheon JY, Seo TJ, Jung SG. Prevention of workplace bullying among women workers: survey analysis and policy suggestions. Seoul: Korean Women's Development Institute 2015; 51-96.
- [17] Ministry of Employment and Labor. Improvement of working conditions [Internet]. Labor standard law; 2019. [cited 2020 July 07]. Available from: <http://www.moel.go.kr/policy/policyinfo/lobar/list20.do>
- [18] Tett RP, Meyer JP. Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology* 1993;46(2):259-93.

- [19] Lee SH. Effects of hotel culinary staff's past experiences of workplace harassment on job satisfaction and performance: focusing on the culinary staff of five-star hotels in Seoul[Master's thesis]. Suwon: Univ. of Kyonggi, 2019.
- [20] Espen O, Gunhild B, Aslaug M. Work climate and the mediating role of workplace bullying related to job performance, job satisfaction, and work ability: a study among hospital nurses. *J Adv Nurs* 2017;73(11):2709-19. <https://doi.org/10.1111/jan.13337>
- [21] Darius NI, Aondover U. Workplace bullying, job satisfaction and job performance among employees in a federal hospital in nigeria. *J Manag Marketing Healthc* 2013;5(23):116-23.
- [22] Cheong JO. Mediating effects of organizational silence between workplace bullying and organizational performance among nurses. *Journal of Digital Convergence* 2020;18(1):169-75. <https://doi.org/10.14400/JDC.2020.18.1.169>
- [23] Kim SR, Hwang JI. Relationships among workplace bullying, organizational culture and nursing performance in nurses. *Korean J Health Commun* 2019;14(2):155-64. <https://doi.org/10.15715/kjhcom.2019.14.2.155>
- [24] Savannah DS. Workplace bullying: a national survey of dental hygienists[Master's thesis]. Virginia: Univ. of Old Dominion, 2019.
- [25] Kim NY, Cho YS. A study on perception of workplace bullying in the dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2018;18(4):501-13. <https://doi.org/10.13065/jksdh.20180039>
- [26] Tseng FC, Fan YJ. Exploring the influence of organizational ethical climate on knowledge management. *J Bus Ethic* 2011;101:325-42. <https://doi.org/10.1007/s10551-010-0725-5>
- [27] Kim YJ, Han GS. Relationships among emotional leadership, commitment, patient orientation, and job performance in dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2015;15(5):551-9. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2015.15.5.551>
- [28] Park AR, Lee HJ. Convergence factors influencing workplace bullying and resilience on retention intention in dental hygienists. *Journal of Convergence for Information Technology(JCIT)* 2019;9(12):236-43. <https://doi.org/10.22156/CS4SMB.2019.9.12.236>
- [29] Gayle BM, Lynn Tolle S, Tara LN, Ann MB, Amber WH, Lanah KS. Workplace bullying: a survey of virginia dental hygienists. *J Dent Hyg* 2018;92(5):22-9.
- [30] Kang JY, Lee MJ. The related factors to workplace bullying in nursing: a systematic review and meta-analysis. *Korean J Adult Nurs* 2016;28(4):399-414. <https://doi.org/10.7475/kjan.2016.28.4.399>