



# Journal of Korean Society of Dental Hygiene

Original Article **치과위생사가 근무지에서 경험하는 무례함과 이직의도의 관련성**

손지량 · 장중화  
한서대학교 치위생학과

## The relationship between dental hygienist's exposure to incivility at workplace and their turnover intention

Received: 9 July 2017

Revised: 10 July 2017

Accepted: 14 September 2017

Ji-Lynag Son · Jong-Hwa Jang

Department of Dental Hygiene, The Graduate School of Hanseo University

**Corresponding Author: Jong-Hwa Jang**, Department of Dental Hygiene Science, Hanseo University, 46 Hanseo 1-ro, Haemi-myun, Seosan, Chungcheongnam-do 31962, Korea, Tel: +82-41-660-1574, Fax: +82-660-1579, E-mail: jhjang@hanseo.ac.kr

### ABSTRACT

**Objectives:** This research is to examine the relationship between dental hygienists' exposure to incivility from doctors, bosses, colleagues, patients, their family and visitors, and their turnover intention. **Methods:** The research was conducted using Nursing Incivility Scale (NIS) and a survey. The survey was conducted from September 10 to October 20, 2015. 240 dental hygienists were conveniently sampled from Forty dental clinics and offices in Seoul, Incheon, Gyeonggi-do, and Chungcheong-do. **Results:** The dental hygienists' exposure to incivility and turnover intention showed correlation ( $p < 0.01$ ), and its sub-factors, — the incivility from colleagues, doctors, patients and visitors — are also correlated with their turnover intention ( $p < 0.01$ ). The strongest factor affecting dental hygienists' turnover intention was incivility from doctors ( $\beta = 0.279$ ,  $p < 0.001$ ), followed by colleagues ( $\beta = 0.168$ ,  $p = 0.029$ ), patients and visitors ( $\beta = 0.148$ ,  $p = 0.026$ ). The modified explanation ability of this model is 24.9%. **Conclusions:** Dental hygienists' exposure to incivility in workplace is highly correlated to their turnover intention. A program to educate dental hygienists positive mental attitude, communication skill to deal with incivility, and stress reduction method is therefore required in order to reduce their turnover intention.

**Key Words:** Dental hygienist, Incivility, Turnover intention, Workplace

**색인:** 근무지, 무례함, 이직의도, 치과위생사

### 서론

오늘날 건강에 대한 관심이 날로 높아지면서 구강건강에 대한 관심이 급진적으로 증가하고 있다. 이러한 현상으로 인해 사람들은 치과 의료기관과 치과 전문가의 전문화와 세분화, 서비스의 질적 향상을 추구하고 있다. 이에 치위생 업무가 단순히 진료 보조가 아니라 구강병 예방 및 관리, 관리경영 등에 대한 전문적인 업무로 요구되어지면서 치과위생사의 활동에 대한 기대가 올라가고 있다[1]. 치

과위생사는 치과 의료기관에서 의료소비자들의 진료선택에 직접적인 영향을 미치며, 서비스에 의해 치과병원 전체의 이미지를 바꿀 수 있는 중요한 위치에 있다[2]. 그런데 치과위생사의 평균 근속년수는 5.7년으로 나타났는데 이는 간호사의 평균 근속년수인 6.4년과 의료기사의 평균 근속년수인 9.1년보다 짧다[3]. 치과위생사의 이직 경험은 안 등[4]의 연구에서는 72.8%, 윤 등[5]은 39.7%, 주 등[6]은 경력 1~3년 미만이 50%로 보고하였다[7]. 이러한 경험은 치과위생사가 면허를 취득하기까지 교육에 투자한 시간과 노력, 비용의 낭비와 같은 개인적 손실을 발생시키고 새로운 인력 확보 후 교육에 지출되는 비용과 교육시간, 적응기간 등과 같은 조직적 손실을 발생시킨다. 또한 새로 확보한 인력으로 인한 숙련되지 않은 치과 의료서비스 제공은 국민 구강건강을 저하시키는 국가적 차원의 손실을 발생시킬 수 있다[8].

치과위생사는 업무를 수행하면서 내원 환자의 서비스 품질만족을 위해 본인이 느끼는 감정과 상관없이 환자의 입장에서 감정을 조절해야하는 상황이 자주 발생한다[9]. 환자의 의식수준이 과거와는 달리 점점 수준 높은 의료서비스를 요구하는 추세이며, 환자들의 심신이 불편해서 의료서비스를 받을 때 불평의 정도가 일반인보다 높기 때문에 환자를 돌보는 치과위생사의 감정노동과 더불어 이직의도도 높아진다[10]. 감정노동이란 조직이나 고객이 요구하는 규범을 받아들이고 대응하는 과정에서 자신의 실제 감정과 행동을 규제함으로써 바람직해 보이는 특정한 감정을 표현하기 위한 감정적 혼란과 상태를 의미하며[11] 이직의도는 개인이 자발적으로 조직을 이탈하려는 의향이라고 하였다[12]. 치과위생사는 의사, 직장 상사, 동료 뿐 아니라 환자, 환자의 가족 등 수많은 사람들을 대하므로 무례함을 느낄 수 있는 경우가 많다. Andersson과 Pearson [13]은 근무지에서 직원들이 경험하는 무례함을 ‘대상을 해치려는 의도가 모호한, 상호 존중해야 하는 근무지의 규범을 위반하는 낮은 정도의 일탈 행동이며, 타인에 대한 존중이 부족함을 나타내는 무례한 행동’으로 정의하였다. Cortina 등[14]의 연구에서 근무지의 무례함은 직원이 대하는 모든 관계에서 발생할 수 있고, 1,180명의 공공기관 직원을 대상으로 근무지의 무례함을 조사한 결과 직원의 약 71%가 무례를 경험하였다고 밝혔다. 김 등[15]의 연구에서는 직장에서 겪는 무례함이 직원의 자신감, 동기부여, 사기, 자기효능감 등에 부정적인 영향을 미친다고 하였다. 또한 직무만족도에 영향을 미쳐 이직의도가 증가하며 정신건강의 악화로 이어질 수 있고 신체적 건강에도 부정적인 영향을 주며 생산성에 있어서도 관련이 있는 것으로 나타났다[16].

치과위생사를 대상으로 조사한 연구 중 이직의도와 관련된 요인으로는 직무만족[17], 직무몰입[18], 스트레스[19] 등이 있으나 무례함을 독립변수로 선정하여 수행한 연구는 미흡한 실정이다. 치과위생사의 이직률은 높은 편으로, 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 면밀한 분석이 필요하다. 이에 본 연구에서는 치과위생사의 이직의도를 감소시키는 중재전략에 필요한 기초자료로 제공하기 위해 근무지에서 직장 동료, 상사, 의사, 환자 및 그 가족 또는 방문자 등에서 경험하는 무례함과 이직의도 정도를 측정하고 상호관련성을 파악하고자 하였다.

## 연구방법

### 1. 연구대상

본 연구의 모집단은 치과 병의원에 근무하는 치과위생사이며, 4개의 권역별 소재하는 치과 병의원 10곳을 선정하여 현재 근무하고 있는 치과위생사 260명을 대상으로 정하였다. 표본의 크기는 측정변수의 20배면 만족한다는 Kline [20]의 주장에 근거하였다. 연구대상자의 윤리적 고려를 위해 보건복지부 공공기관생명윤리위원회에서 심의 후 승인을 받았다(IRB No: P01-201508-23-001).

### 2. 연구도구

연구도구인 설문문항은 일반적 특성 10문항과 무례함 28문항, 이직의도 7문항으로 구성하였다. 무례함은 Guidroz 등[21]이 개발한 Nursing Incivility Scale (NIS)의 도구를 번안하여 3개의 하위요인으로 분류하여 ‘직원들 간의 무례함’ 10문항, ‘의사의 무례함’ 8문항, ‘환자 및 방문자의 무례함’ 9문항을 이용하였다. 측정기준은 리커트 5점 척도인 ‘1=전혀 그렇지 않다’~‘5=매우 그렇다’로 측정하여 최고점수 5점 만점에서 점수가 높을수록 무례함을 많이 겪는 것으로 조사하였다. 이 연구도구의 내적 일치도를 나타내는 Cronbach’s  $\alpha=0.92$ 이었다.

이직의도는 서와 고[22]가 사용한 도구를 수정·보완한 강[1]의 연구에서 사용한 7문항을 이용하였다. 측정기준은 ‘1=전혀 그렇지 않다’~‘5=매우 그렇다’로 측정하여 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것으로 조사하였고, Cronbach’s  $\alpha=0.70$ 이었다.

### 3. 자료수집

2015년 9월 10일부터 10월 20일까지 해당 치과병·의원에 사전 동의를 구한 뒤 직접 방문하여 자기입식 설문지를 배포하여 응답하게 한 후 즉시 회수하거나 며칠 뒤에 재방문하여 회수하였다. 260명에게 수집된 자료에서 불성실한 설문지 10부를 제외한 240부(96%)를 최종 분석대상자로 정하였다.

### 4. 분석방법

수집된 자료는 IBM SPSS Statistics 22.0 프로그램을 이용하여 기술통계량을 산출하였다. 치과위생사가 경험하는 무례함은 탐색적 요인분석을 실시하였고 배리맥스(Varimax)법을 시행하여 해당 요인들을 파악하였다. 일반적 특성에 따른 무례함과 이직의도의 차이는 Independent t-test 및 one way ANOVA로 분석하였고 사후분석으로 Duncan’s 다중비교를 실시하였다. 치과위생사가 겪는 무례함과 이직의도 사이의 연관성을 알아보기 위하여 Pearson’s correlation 및 Multiple regression analysis를 시행하였고 유의수준은  $\alpha=0.05$ 로 정하였다.

## 연구결과

### 1. 무례함의 타당성 분석결과

27개의 무례함 요인을 동질적인 요인들로 조합하기 위해 요인분석(factor analysis)을 시행한 결과, 무례함 문항은 3개의 하위 요인으로 나뉘었다<Table 1>. 요인 1은 ‘다른 직원을 헐뜯는다’, ‘업무에 기여하지 않았는데 칭찬을 받는 직원이 있다’ 등으로 직원들 간의 무례함으로 정의되었고, 요

**Table 1.** Factor analysis of incivility questions

Factor name	Contents	Factor loading		
		1	2	3
1. Incivility of staffs	Factor 1	0.630	·	·
	Factor 2	0.667	·	·
	Factor 3	0.552	·	·
	Factor 4	0.728	·	·
	Factor 5	0.784	·	·
	Factor 6	0.784	·	·
	Factor 7	0.726	·	·
	Factor 8	0.506	·	·
	Factor 11	0.648	·	·
	Factor 12	0.682	·	·
2. Incivility of doctors	Factor 9	·	0.643	·
	Factor 10	·	0.598	·
	Factor 13	·	0.653	·
	Factor 14	·	0.842	·
	Factor 15	·	0.863	·
	Factor 16	·	0.816	·
	Factor 17	·	0.552	·
	Factor 18	·	0.616	·
3. Incivility of patients and visitors	Factor 19	·	·	0.634
	Factor 20	·	·	0.752
	Factor 21	·	·	0.681
	Factor 22	·	·	0.747
	Factor 23	·	·	0.654
	Factor 24	·	·	0.681
	Factor 25	·	·	0.643
	Factor 26	·	·	0.685
	Factor 27	·	·	0.661
Eigenvalue		5.70	4.89	4.74
Dispersion variance (%)		21.1	18.1	17.5
Cumulative dispersion variance (%)		21.1	39.2	56.8

‘·’ indicates factor load less than 0.5

인 2는 ‘그들의 감정을 나에게 표출한다’, ‘욕설을 퍼붓는 의사가 있다’ 등 의사의 무례함으로 정의되었고 요인 3은 ‘성급해하거나 짜증을 낸다’, ‘내가 그들에게 제공하는 정보를 신뢰하지 않고 더 높은 권위의 누군가와 상담하기를 요청한다’ 등으로 환자 및 방문자의 무례함으로 정의되었다.

## 2. 무례함과 이직의도 정도

전체적인 무례함은 평균이 2.38점으로 나타났고, 무례함의 하위요인으로 환자 및 방문자의 무례함이 2.62점으로 가장 높았다. 그 다음으로 의사의 무례함이 2.52점으로 높았고 직원들 간의 무례함이 2.06점으로 가장 낮았다. 이직의도의 평균은 2.80점으로 나타났다<Table 2>.

**Table 2.** Incivility and turnover intention degree

Characteristics	N	Min	Max	Mean±SD	Cronbach's $\alpha$
Incivility	240	1.00	4.11	2.38±0.63	0.936
Incivility of staffs	240	1.00	4.30	2.06±0.69	0.903
Incivility of doctors	240	1.00	4.63	2.52±0.92	0.904
Incivility of patients and visitors	240	1.00	4.44	2.62±0.69	0.880
Turnover intention	240	1.00	4.50	2.80±0.57	0.639

## 3. 일반적 특성에 따른 무례함과 이직의도

치과위생사의 일반적 특성에 따른 무례함과 이직의도 정도를 나타낸 결과는 <Table 3>과 같다. 무례함을 보면, 연령에서는 25세 이상~30세 미만이 2.41점으로 가장 높게 나타났고 학력에서는 석사가 2.55점으로 가장 높게 나타났다. 병원 형태로는 치과의원이 2.46점으로 치과병원 2.21점보다 높아 유의하였다( $p=0.004$ ). 지역규모로는 소도시가 2.53점으로 가장 높았고, 대도시가 2.32점으로 가장 낮았다. 경력에서는 3년 이상~10년 미만이 가장 높았으며 직위에서는 팀장급이 2.49점으로 가장 높았다. 월 급여에서는 150만원 이상~200만원 미만이 가장 높았고 총 직원 수에서는 10명 미만 2.43점, 10명 이상~30명 미만 2.37점, 30명 이상 2.29점 순으로 나타났다. 이직의도는 병원형태에 따라 치과의원이 2.86점으로 치과병원 2.69점보다 높게 조사되어 유의한 차이를 보였다( $p=0.029$ ). 그 외에 유의한 차이를 보이지 않았지만 연령에서는 25세 이상~30세 미만이 2.85점으로 가장 높았고, 경력에서는 3년 이상~10년 미만이 2.88점으로 가장 높았다.

## 4. 치과위생사가 경험하는 무례함과 이직의도의 관련성

무례함은 이직의도와 양의 상관관계를 나타냈고, 무례함의 하위 요인인 직원들 간의 무례함, 의사의 무례함, 환자 및 방문자 등의 무례함 또한 이직의도와 양의 상관관계를 보였다. 또한 전체적인 무례함이 클수록 이직의도가 높았고( $r=0.507$ ), 하위요인별로는 의사의 무례함( $r=0.467$ ), 직원들 간의 무례함( $r=0.430$ ), 환자 및 방문자의 무례함( $r=0.361$ ) 순으로 관련성이 높은 것으로 나타났다<Table 4>.

**Table 3.** Incivility and turnover intention according to general characteristics

Characteristics	Division	N	Incivility		Turnover intention	
			Mean±SD	<i>p</i> *	Mean±SD	<i>p</i> *
Age	<25	105	2.35±0.64	0.843	2.79±0.56	0.761
	25-29	82	2.41±0.67		2.85±0.57	
	≥30	53	2.39±0.57		2.75±0.58	
Education level	College	128	2.41±0.58	0.461	2.88±0.57	0.076
	University	70	2.33±0.67		2.70±0.54	
	Master's degree	13	2.55±0.66		2.91±0.82	
	etc.	28	2.26±0.73		2.65±0.48	
Marital status	Unmarried	196	2.37±0.65	0.141	2.81±0.58	0.271
	Married	40	2.37±0.51		2.72±0.44	
Dental office type	Dental hospital	80	2.21±0.64	0.004	2.69±0.47	0.029
	Dental clinic	160	2.46±0.61		2.86±0.61	
Area scale	A special city	38	2.36±0.56	0.475	2.99±0.73	0.157
	Metropolitan city	82	2.40±0.65		2.78±0.55	
	Big city	94	2.32±0.65		2.74±0.51	
	A small town	24	2.53±0.56		2.81±0.55	
Career (years)	<1	39	2.26±0.52	0.677	2.75±0.67	0.264
	1-2	79	2.38±0.65		2.80±0.51	
	3-9	95	2.44±0.68		2.88±0.57	
	≥10	22	2.34±0.60		2.58±0.58	
Position of workplace	A staff member	179	2.37±0.64	0.356	2.82±0.59	0.702
	Team leader	32	2.49±0.56		2.79±0.46	
	Head of department	26	2.26±0.62		2.66±0.52	
Monthly income (million won)	≥1.0-<1.5	24	2.38±0.67	0.668	2.78±0.67	0.096
	≥1.5-<2.0	130	2.39±0.66		2.87±0.58	
	≥2.0-<2.5	57	2.38±0.58		2.78±0.48	
	≥2.5	15	2.31±0.50		2.44±0.43	
Total number of staff	<10	120	2.43±0.66	0.541	2.85±0.66	0.218
	10-29	55	2.37±0.57		2.83±0.49	
	≥30	62	2.29±0.63		2.70±0.43	

\*by the independent t-test or one-way ANOVA test at  $\alpha=0.05$ **Table 4.** Relationship between incivility and turnover intention

	Total incivility	Incivility sub-factors			Turnover intention
		1	2	3	
Total incivility	1				
1. Incivility of staffs	0.862**	1			
2. Incivility of doctors	0.864**	0.651**	1		
3. Incivility of patients and visitors	0.761**	0.482**	0.465**	1	
Turnover intention	0.507**	0.430**	0.467**	0.361**	1

\*\* $p<0.01$  by pearson's correlation analysis

## 5. 치과위생사의 이직의도에 영향을 미치는 관련 요인

치과위생사가 경험하는 무례함이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과<Table 5>, 무례함의 하위요인인 의사의 무례함이 심할수록( $\beta=0.173, p<0.001$ ), 직원들 간의 무례함이 클수록( $\beta=0.138, p=0.029$ ), 환자 및 방문자의 무례함( $\beta=0.121, p=0.026$ )이 클수록 이직의도가 높았다. 또한 표준화 회귀계수를 이용하여 영향력의 크기를 분석한 결과 이직의도에 영향을 미치는 요인은 의사의 무례함이 가장 컸으며( $\beta=0.279$ ), 다음으로 직원들 간의 무례함( $\beta=0.168$ ), 환자 및 방문자 등의 무례함( $\beta=0.148$ ) 순으로 나타났다. 설명력은 전체변동의 26.2%이고 수정된 설명력은 24.9%로 나타났다.

**Table 5.** The impact of incivility on turnover intention

	Non-standardized coefficient		Standardized coefficient	t	$p^*$	Tolerance	VIF
	B	SE	$\beta$				
A constant	1.730	0.136		12.764	<0.001		
Dental clinic (ref.=dental hospital)	0.051	0.069	0.043	0.740	0.460	0.948	1.055
Incivility of staffs	0.138	0.063	0.168	2.191	0.029	0.531	1.883
Incivility of doctors	0.173	0.047	0.279	3.657	<0.001	0.538	1.859
Incivility of patients and visitors	0.121	0.054	0.148	2.141	0.026	0.725	1.380

$R^2=0.262$ , Adjust  $R^2=0.249$ ,  $F=20.856$ ,  $p<0.001$

\*by multiple regression analysis at  $\alpha=0.05$

## 총괄 및 고안

최근 구강건강에 대한 관심이 높아지고 이러한 현상으로 사람들은 치과 의료기관과 치과 전문가의 고도의 전문화와 세분화 및 서비스의 질적 향상을 추구하고 있다. 이에 치과위생사의 업무가 중요해지고 기대가 올라가고 있는데 치과위생사의 평균 근속년수는 5.7년으로 짧다[3]. 치과위생사는 서비스직 종사자로서 감정노동이나 스트레스를 많이 겪을 수 있는 환경에 처해있고 그것은 이직의 원인이 될 수 있다. 감정노동이나 스트레스 등 이직의도의 원인을 조사한 연구는 많으나 무례함을 독립변수로 한 연구는 찾아보기 어렵다. 이에 본 연구는 선행연구들에서 잘 다루지 않은 무례함을 조사하여 이직의도와와의 관련성을 파악하고자 수행하게 되었다.

전체 대상자들의 무례함은 5점 만점으로 측정하였고, 하위요인별 무례함을 살펴보면 직원들 간의 무례함은 2.06점, 의사의 무례함 2.52점, 환자 및 방문자의 무례함 2.62점으로 나타났다. 환자 및 방문자, 의사, 직원들 순으로 나타났는데 이는 간호사를 대상으로 조사한 김과 윤[23]의 연구에서 환자 및 환자 가족의 무례함, 의사의 무례함, 동료의 무례함 순으로 나타난 것과 일치한다. 치과위생사와 간호사는 환자를 대하는 같은 보건 의료 종사자로서, 환자의 의식수준이 높아지면서 더 질적인 의료 서비스를 요구하기도 하고 환자들은 심신이 불편하기 때문에 환자를 돌보는 과정에서 무례함을 겪는 경우가 많을 것으로 사료된다.

이직의도는 5점 만점에서 전체평균 2.80점으로 권[24]의 연구 2.85점, 최 등[8]의 연구 2.95점과

비슷하였다. 또한 병원형태에 따라 치과의원 2.86점, 치과병원 2.69점으로 나타나 유의한 차이를 보였는데( $p=0.029$ ) 이는 대부분 치과병원의 근무조건이 더 좋기 때문인 것으로 사료된다.

대상자가 경험하는 무례함과 이직의도는 양의 상관관계를 나타내었는데( $r=0.507, p<0.01$ ) 유사한 연구들과 비교해보면, 정과 한[11]의 연구와 배[25]의 연구에서 감정노동이 이직의도와 양의 상관관계를 보인 것과 비슷하다. 이 등[26]의 연구에서는 환자, 동료·선후배, 치과의사의 언어폭력 후 정서적 반응과 이직의도가 양의 상관관계를 나타냈고 박 등[27]의 연구에서는 대인관계 스트레스와 이직의도가 양의 상관관계를 나타내어 유사하였다. 감정노동, 언어폭력, 대인관계 스트레스 등은 무례한 행동으로 생길 수 있는 변수들로 모두 이직의도와 양의 상관관계를 보인 것으로 보아 치과위생사가 겪는 무례함을 대처할 방안이 필요할 것으로 생각된다.

대상자가 근무지에서 경험하는 무례함이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과를 보면, 의사의 무례함( $\beta=0.279, p<0.001$ ), 직원들 간의 무례함( $\beta=0.168, p=0.029$ ), 환자 및 방문자 등의 무례함( $\beta=0.148, p=0.026$ ) 순으로 유의하게 나타났다. 이 모형의 설명력은 0.249이었다. 유사한 연구로 김[28]의 연구에서는 감정노동이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났고( $\beta=0.366, p<0.001$ ) 설명력은 0.648이었다. 허와 지[29]의 연구에서는 대인관계 스트레스가 영향을 미쳤고( $\beta=0.318, p<0.023$ ), 간호사를 대상으로 한 위와 이[30]의 연구에서도 감정노동의 하부요인인 감정의 부조화가 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta=0.270, p<0.001$ ).

이러한 연구결과를 종합하여 볼 때, 본 연구에서 직원들, 의사, 환자 및 방문자 등의 무례함이 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 나타났으므로 치과위생사의 이직의도를 감소시키기 위해 무례함을 적극적으로 관리하는 것이 매우 중요함을 시사한다. 무례함은 조직의 문화적 특성이며 근무지의 환경적 요인이기 때문에, 조직의 노력으로 변화 가능한 것이라 할 수 있다. 따라서 직원들과 환자의 옹호자, 의사의 협력자로서 인정받을 수 있도록 조직문화를 개선해 나가는 노력이 필요하다[31]. 매일 함께 지내는 직장 동료, 상사, 의사, 환자 등과 더불어 즐거운 직장생활을 하기 위해서는 긍정적인 태도와 낙관적인 마음가짐이 필요할 것이며, 상대방의 이야기도 잘 들을 수 있어야 할 것이다. 상대방이 진정 하고자 하는 말이 무엇인지 파악할 때 순발력과 재치를 발휘하여 상대의 무례에 대처할 수 있을 것이다. 또한 직무스트레스 해소법, 환자와의 커뮤니케이션 등을 치과위생사들에게 교육하여 이직의도를 감소시키는 방안이 필요할 것으로 사료된다.

본 연구는 최초로 치과병·의원에 종사하는 치과위생사를 대상으로 근무지에서 경험할 수 있는 무례함 정도를 조사하고 이직의도에 미치는 영향을 파악하여, 치과 의료관리에서 중요한 전문 인력인 치과위생사의 이직의도를 감소시키는 요인으로 무례함에 대한 기초자료를 확보했다는 데 의의가 있다. 그러나 연구진행과정에서, 연구대상자 모집이 일부 지역에 한정되어 전국의 치과위생사에 대한 분석결과로 일반화하기에는 다소 무리가 있을 수 있다. 또한 본 연구의 주요변수가 조직 내에서 경험하는 무례함이라는 부정적인 요인을 다루었기에 타인에게 노출하고 싶지 않은 심리적 특성으로 인해 연구결과의 타당성에 영향을 미칠 수도 있었다고 여겨진다. 후속 연구에서는 응답자의 환경적 요인을 고려한 조사방법을 더욱 신중하게 모색해 볼 필요가 있다. 마지막으로 본 연구에 사용된 무례함을 측정하는 문항이 외국에서 개발된 문항을 번안하여 조사하였기 때문에 대상자들이 이해하고

공감하는데 모호함이 작용할 수 있었기에 한국의 의료환경과 의료진의 정서에 부합하는 한국형 무례함 측정도구 개발을 위한 확장된 연구가 필요하다고 제시된다.

## 결론

본 연구는 치과위생사를 대상으로 근무지에서 경험하는 무례함과 이직의도의 관련성을 분석하였다. 2015년 9월 10일부터 10월 20일까지 서울특별시, 인천광역시, 경기도, 충청도 4개 지역별로 치과병·의원 10곳에 근무하는 치과위생사 260명을 대상으로 자기기입식 설문지 사용하여 본 연구를 진행하였고, 240부(96%)를 최종대상자로 선정을 하였다. 연구도구는 일반적 특성 10문항, 무례함 28문항, 이직의도 7문항으로 구성되어 있다. SPSS 21.0을 사용하여 분석하였고 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 치과위생사가 근무지에서 경험하는 무례함은 평균이 2.38점으로 나타났고, 무례함의 하위요인으로 환자 및 방문자의 무례함이 2.62점으로 가장 높았다. 그 다음으로 의사의 무례함이 2.52점으로 높았고 직원들 간의 무례함이 2.06점으로 가장 낮았다. 이직의도의 평균은 2.80점으로 나타났다.
2. 치과위생사의 일반적 특성에 따른 무례함에서 병원형태에 따라 치과의원이 2.46점으로 치과병원 2.21점보다 높아 유의하였다( $p=0.004$ ).
3. 치과위생사의 일반적 특성에 따른 이직의도는 병원형태에 따라 치과의원 2.86점, 치과병원 2.69점으로 유의한 차이를 보였다( $p=0.029$ ).
4. 치과위생사가 근무지에서 경험하는 무례함은 이직의도와 양의 상관관계를 나타냈고( $p<0.01$ ), 무례함의 하위 요인인 직원들 간의 무례함, 의사의 무례함, 환자 및 방문자 등의 무례함 또한 이직의도와 양의 상관관계를 나타냈다( $p<0.01$ ).
5. 치과위생사의 이직의도에 영향을 미치는 요인은 의사의 무례함( $\beta=0.279, p<0.001$ ), 직원들 간의 무례함( $\beta=0.168, p=0.029$ ), 환자 및 방문자의 무례함( $\beta=0.148, p=0.026$ ) 순으로 유의하게 나타났으며, 이 모형의 설명력은 26.2%, 수정된 설명력은 24.9%이었다.

위 결과를 통해 치과위생사들이 근무지에서 경험하는 무례함은 이직의도와 관련성이 높은 것으로 나타났다. 치과위생사의 이직률을 감소시키기 위해서는 긍정적인 마음가짐과 무례에 대처할 수 있는 커뮤니케이션 스킬을 기르고, 직무스트레스를 해소할 수 있는 중재전략을 모색하여 치위생 교육과정 및 치과위생사 보수교육 등을 통해 활성화해야 한다.

## References

- [1] Kang OH. The determinants of intent to leave of dental hygienists at dental clinics. *J Dent Hyg Sci* 2006;6(2):107-11.
- [2] Lee SM, Choi WJ, Han GS, Kim CH. Influencing factors of turnover intention of dental hygienists using by the path analysis. *J Korean Soc Dent Hyg* 2013;13(6):941-9. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2013.13.06.941>
- [3] 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* 2014;14(4):510-5. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2014.14.4.510>
- [4] Ahn YS, Shin SJ, Jung SH, Lee YS, Lim DS. Comparison of job description and turnover trend among dental hygienists and assistant nurses in dental clinics. *J Korean Acad Dent Health* 2006;30(3):303-15.
- [5] Yoon MS, Lee KH, Choi MS. Dental hygienists' turnover intention and its related factors. *J Dent Hyg Sci* 2006;6(1):11-7.
- [6] Ju OJ, Kim KS, Lee HO. Analysis of the correlation of job satisfaction to turnover among dental hygienists in the region of J. *J Dent Hyg Sci* 2007;7(4):251-6.
- [7] Choi HN, Lee JW, Cho YS. Factors associated with turnover intention of public health dental hygienist. *J Korean Soc Dent Hyg* 2011;11(3):343-51.
- [8] Choi HN, Lim SR, Cho YS. Factors associated with turnover intention of dental hygienist. *J Korean Soc Dent Hyg* 2010;10(6):973-81.
- [9] Oh HS. Relationship between emotional labor, burnout and turnover intention in the dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2015;15(4):641-8. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2015.15.04.641>
- [10] Lee MJ, Kim YN, Lee SY. A study on factors affecting emotional labor of clinical dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2015;15(2):113-8. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2015.15.2.113>
- [11] Jeong KY, Han OS. A study on emotional labor, emotional burnout, turnover intention of dental hygienist. *J Dent Hyg Sci* 2015;15(3):280-6. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2015.15.3.280>
- [12] Steel RP, Ovalle NK. A review and meta-analysis of research on the relationship between behavioural intentions and employee turnover. *J Applied Psychology* 1984;69(4):673-86. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.69.4.673>
- [13] Andersson LM, Pearson CM. The spiraling effect of incivility in the workplace. *Acad Management Review* 1999;24(3):452-71.
- [14] Cortina LM, Magley VJ, Williams JH, Langhout RD. Incivility in the workplace: Incidence and impact. *J Occupational Health Psychology* 2001;6(1):64-80. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.6.1.64>
- [15] Kim SY, Park KO, Kim JK. Nurses' Experience of incivility in general hospitals. *J Korean Acad Nurs* 2013;43(4):453-67. <https://doi.org/10.4040/jkan.2013.43.4.453>
- [16] Jeon HL. A study on the factors reducing workplace-incivility: Focused on the virtue of the organization, leader member exchange, and big 5 personality(conscientiousness)[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Hongik, 2014.
- [17] Lee ML, Lee HC. The effect influence of job satisfaction on turnover intention in dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2016;16(2):303-11. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2016.16.02.303>
- [18] Kim HY, Choi JO, Seong MG. The effect of self-efficacy and job satisfaction of dental hygienists' on the organizational commitment and turnover intention. *J Korean Soc Dent Hyg* 2012;12(1):213-23.
- [19] Lee JH, Kim HE, Choi JS. The relationship between role stress and turnover among dental hygienists: mediating effects of commitment. *J Korean Acad Oral Health* 2015;29(2):119-26. <https://doi.org/10.11149/jkaoh.2015.39.2.119>
- [20] Kline RB. Principle and practice of structural equation modeling. New York NY: Guilford Press, 2005.
- [21] Guidroz AM, Burnfield JL, Clark O, Schwetschenau HM, Jex SM. The nursing incivility scale: development and validation of an occupation-specific measure. *J Nurs Measurement* 2010;18(3):176-200.
- [22] 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 Health Policy Adm* 2002;12(4):68-90.
- [23] Kim SY, Yoon SH. Effects of incivility experienced clinical nurses on job stress and the moderating effect of self-efficacy. *J Korean Acad Nurs Adm* 2017;23(1):8-17. <https://doi.org/10.1111/jkana.2017.23.1.8>
- [24] Gwon MY. Study on the factors that effect the intent of changing occupation of Dental Hygienists. *J Korean Acad Dent Hyg Educ* 2007;7(4):395-402.
- [25] Bae SY. The effect of emotional labor on job satisfaction and turnover intention of dental hygienists [Master's thesis]. Gimhae: Univ. of Inje, 2014.
- [26] 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* 2014;14(4):563-70. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2014.14.4.563>
- [27] Park YN, Choi YK, Ryu Dy. Influence of organizational communication satisfaction on job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention: Focused on the mediated effects of interpersonal stress. *J Korean Soc Dent Hyg* 2015;15(5):797-804. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2015.15.05.797>
- [28] Kim JM. The relations among emotional labor, burn out and turnover intention of dental hygienists [Master's thesis]. Jinju: Univ. of Gyeongsang National, 2013.
- [29] 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;26(2):35-55.
- [30] Wi SM, Yi YJ. Influence of emotional labor on job satisfaction, intent to leave, and nursing performance of clinical nurses. *J Korean Acad Nurs Adm* 2012;18(3):310-9.
- [31] Kim SY, Kim JK, Park KO. Path analysis for workplace incivility, empowerment, burnout, and organizational commitment of hospital nurses. *J Korean Acad Nurs Adm* 2013;19(5):555-64. <https://doi.org/10.1111/jkana.2013.19.5.555>