



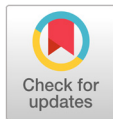
Journal of Korean Society of Dental Hygiene

Original Article

언어폭력이 치과위생사의 스트레스에 미치는 영향과 긍정심리자본의 매개

박정현¹ · 장경애¹

대구보건대학교 치위생과 · ¹신라대학교 치위생학과



The effects of verbal violence on stress among dental hygienists and mediating effects of positive psychological capital

Received: February 05, 2019

Revised: March 29, 2019

Accepted: March 30, 2019

Jung-Hyun Park¹ · Kyeong-Ae Jang¹

Department of Dental Hygiene, Daegu Health College

¹Department of Dental Hygiene, Silla University

Corresponding Author : Kyeong-Ae Jang, Department of Dental Hygiene, Silla University, Baekyang-daero(St), 700 Beon-gil(Rd), Sasang-gu, Busan 46958, Korea, Tel: +82-51-999-5427, Fax: +82-51-999-5707, E-mail: jka@silla.ac.kr

ABSTRACT

Objectives: This study aimed to investigate the effects of verbal violence experience on stress and positive psychological capital as well as the mediating effects of positive psychological capital. **Methods:** A survey was conducted with dental hygienists working at university hospitals, general hospitals, and dental hospitals and clinics in Busan, Gyeongnam, and Ulsan areas. Of the 230 questionnaires distributed, 206 were used in the analysis after excluding 24 completed questionnaires that had errors or missing answers. **Results:** As a result of identifying the relationships between verbal violence damage, positive psychological capital, and stress, verbal violence damage was negatively correlated with positive psychological capital ($r=-0.28, p<0.001$) and positively correlated with stress ($r=0.40, p<0.001$). Positive psychological capital had a negative correlation with stress ($r=-0.25, p<0.001$). As a result of verifying the mediating effects of positive psychological capital on the relationship between verbal violence damage and stress among dental hygienists, it was found that verbal violence had a significant effect on stress and positive psychological capital in the first and second stages. In the third stage, the effect of positive psychological capital on stress was significant, showing that there was a mediating effect. **Conclusions:** Therefore, sound work environments should aim to reduce verbal violence while increasing support systems to reduce negative emotional and psychological states.

Key Words : Positive psychological capital, Stress, Verbal violence, Dental hygienist

색인 : 긍정심리자본, 스트레스, 언어폭력, 치과위생사

서론

우리사회의 중요한 사회문제로 대두되고 있는 폭력문제는 그 사례가 다양하고, 점점 증가하여 사회갈등으로 확산되고 있다. 특히 병원 내 발생한 폭력사건은 의료서비스를 제공하는 의료진과 병원 구성원들의 직무수행에 위협을 줄 뿐만 아니라 환자, 보호자에게 위협요소로 작용하므로 안정성이 보장되어야 한다 [1]. 그러나 보건의료기관의 종사자들은 경쟁이 심화되는 환경 속에서 높은 경영 성과와 고객만족을 위해 환자, 가족, 의사 및 다수의 전문직 종사자들과 많은 상호작용을 하면서 갈등과 긴장이 고조되고 있다. 이러한 내적 갈등과 긴장은 부정적인 심리상태를 유발하게 된다. 2016년 보건의료노동자 실태조사 결과에서 응답자의 47.6%가 직장 내에서 불편한 언행을 경험한 것으로 나타났는데 언어폭력 41.0%, 폭행 5.5%, 성폭력 1.1%로 순으로 조사되었다. 가장 높은 비중을 차지한 언어폭력은 환자로부터 70.1%, 보호자로부터 65.6%, 의사로부터 36.5%, 상급자로부터 29.1%순으로 나타났다[2]. 아직 우리 사회는 언어폭력을 신체폭력만큼 심각하게 받아들이지 않고 처벌 수위는 낮지만 빈번하게 발생하는 언어폭력으로 인해 야기되는 문제는 심각하다. 박 등[3]의 대학병원 외래간호사를 대상으로 한 연구에서 언어폭력 경험 중 욕설경험이 72.4%, 반말경험이 79.5%, 고성경험이 80.8%로 나타났고, 이러한 반말경험과 협박경험이 직무만족을 감소시키고 있으며, 이직의도를 높인다고 하였다. 그리고 동료 간 간호사에 의한 언어폭력은 직무스트레스를 높이는 영향요인이라고 하였다[4,5]. 이 등[1]은 치과위생사를 대상으로 한 연구에서 언어폭력 중 반말경험이 환자·보호자로부터 80.5%, 동료·선후배 치과위생사로부터 52.1%가 경험한 것으로 나타났고, 언어폭력 경험이 정서적 반응과 이직의도를 증가시킨다고 보고하였다. 치과위생사들이 근무지에서 상호 존중하지 않고 무례한 행동을 경험하는 것이 이직의도와 관련성이 높은 것으로 나타났으며[6], 직장에서 겪는 무례함이 직원의 자신감, 동기부여, 사기, 자기효능감 등에 부정적인 영향을 미친다고 하였다[7]. 자신의 직업에 대한 만족감은 사기를 진작시키고 보다 나은 양질의 서비스를 제공하는데 중요하다. 치과위생사가 가지는 낙관성과 자기효능감이 높을수록 직무만족도가 높고, 직무스트레스는 낮게 하므로 자신의 상황과 결과에 대해 긍정적인 태도를 갖는 낙관성과 자기 효능감을 높이는 것이 중요하다[8]. 의료계에 종사하는 사람들은 인간의 생명을 다루고 질 좋은 의료서비스를 제공하기 위해 여러 형태의 스트레스에 노출됨에도 불구하고 스스로 그 어려움을 극복하고 조절하는 것을 감당해야 하는 것이 현실이다. 그래서 스트레스 상황에서도 긍정적이고 유연한 사고를 발휘하며, 주변 환경에 탄력적으로 대처하는 능력이 중요하다. 긍정심리역량을 만족시키는 긍정심리자본은 그 하위영역에 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력이 있고 긍정적 심리상태를 자원으로 한 개인의 강점을 발휘하며, 개인이 가지고 있는 사회적 관계 및 그 사람이 내면에 가지고 있는 강점 및 긍정성을 자본으로 보았다[9]. 긍정자원이 높아질수록 직무소진이 낮아지고[10], 직무몰입에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다[11]. 그리고 직무스트레스가 높을수록 사회 심리적 스트레스 비율이 높아진다고 하였다[12]. 업무환경에서 만족을 높이기 위해 조직사회에서 서로 존중하고 스트레스를 유발할 수 있는 요인들을 최소화하고 긍정성을 높이는 것이 중요하다. 최근에 간호학 분야에서 언어폭력이나 긍정심리자본에 대한 연구가 활발하게 이루어지고 있으나, 의료서비스를 제공하면서 각종 스트레스에 노출되어 있는 치과위생사를 대상으로 언어폭력에 관한 연구는 부족한 실정이며, 긍정심리자본에 대한 연구는 거의 없는 실정이다.

따라서 본 연구는 치과위생사가 경험한 언어폭력이 스트레스에 미치는 영향과 긍정심리자본의 매개효과를 파악하여, 효율적 조직 관리와 직무능력 향상을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

연구방법

1. 연구대상

본 연구는 연구자가 소속된 대학의 생명윤리심의위원회의 승인(IRB-1041449-201801-HR-005)을 받아 실시하였다. 조사대상은 부산, 경남과 울산지역의 대학병원, 종합병원과 치과병·의원내 근무하는 병원조직의 구성원인 치과위생사를 대상으로 임의 표본 추출방법으로 조사하였다. 연구대상자의 윤리적 고려를 위하여 연구 시작 전 연구대상인 치과위생사들에게 연구목적과 방법을 설명한 후 연구 참여 동의서의 내용을 읽고 동의한 분에 한하여 설문지 조사를 실시하였다. 2018년 2월부터 4월까지 회수된 230명의 설문지 중 성실히 답변한 206명을 대상으로 최종 분석하였다.

2. 연구도구

본 연구의 설문내용은 일반적 특성과 언어폭력 피해, 긍정심리자본, 스트레스 수준으로 구성하였다. 언어폭력 피해는 남 등[13]이 개발한 수술실 언어폭력 측정도구를 사용하여 총 17문항으로 하위요인은 치과위생사의 자아개념손상, 치과의사의 자아개념손상, 모욕감, 동료의 품위손상으로 구성되었다. 각 문항은 5점 Likert 척도로 작성되었고, 점수가 높을수록 부정적인 영향을 주는 것을 의미하였다. 긍정심리자본은 이와 최[14]가 사용한 도구로 총 24개의 문항으로 각 문항은 5점 Likert 척도로 작성되었고, 점수가 높을수록 긍정적인 영향을 주는 것을 의미하였다. 스트레스 수준은 은 등[15]이 사용한 도구를 사용하여 총 22문항으로 각 문항은 5점 Likert 척도로 작성되었고, 점수가 높을수록 부정적인 영향을 주는 것을 의미하였다.

3. 자료분석

자료 분석은 IBM SPSS version 24.0을 이용하였으며, 유의 수준은 0.05에서 검정하였다. 일반적인 특성은 빈도와 백분율로 산출하였고, 언어폭력 피해, 긍정심리자본, 스트레스의 각 변인에 대해 기초통계로 평균과 표준편차를 구하였고, 변인간 관계를 알아보기 위해 상관분석을 실시하였다. 긍정심리자본의 조절 효과를 보기 위해서는 독립 변인(X)과 조절 변인(M)의 상호작용항을 포함하는 위계적 회귀분석에서 상호작용항의 유의성을 검증하였다. 매개효과의 검증은 매개효과 분석방법을 실시하였고, 검증을 추가적으로 실시하였다. 설문지의 타당도를 검증하기 위해 탐색적 요인 분석을 사용하여 Barlett의 요인분석 시 적합성 여부를 나타내는 구형성검증과 KMO값은 표본 적합도를 나타내는 값으로 0.5 이상인 문항으로 선택하였다. 표본의 크기는 G*power 3.1.3 프로그램을 사용하였으며 유의수준 0.05, 효과크기 0.15, 검정력 0.80의 조건하에 206명이나 탈락률을 고려하여 230명으로 조사하였다. 각 요인별 Cronbach's α 계수는 이와 최[14]의 연구에서는 긍정심리자본 0.90, 은 등[15]의 연구에서 스트레스 수준은 0.98, 남 등[13]의 연구에서 언어폭력 피해 0.89로 나타났다. 본 연구의 Cronbach's α 계수는 긍정심리자본 0.92, 스트레스 수준 0.97, 언어폭력 피해 0.83으로 신뢰도 계수가 0.80 이상으로 나타나, 설문도구의 내적일치도가 높았다.

연구결과

1. 일반적 특성

일반적 특성의 결과는 <Table 1>과 같다. 성별은 여자 98.1%, 남자 1.9%로 나타났고, 임상경력은 3년 미만 44.2%, 3-5년 미만과 10년 이상은 17.0%, 7-10년 미만은 7.3%, 5-7년 미만 4.6% 순으로 나타났다. 언어폭력 경험빈도는 5회 미만 46.1%, 없음 39.8%, 5-10회 미만 9.2%, 10회 이상은 4.9% 순으로 나타났다.

2. 언어폭력 피해, 긍정심리자본과 스트레스의 정도

언어폭력 피해, 긍정심리자본과 스트레스 정도는 <Table 2>와 같다. 치과위생사의 언어폭력 피해는 평균 1.45점으로 나타나 언어폭력 피해를 평균적으로 주에 1.5회 경험하는 것으로 나타났다. 긍정심리자본은 평균 3.40점으로 나타났고, 스트레스는 1.91점으로 나타났다.

3. 언어폭력 피해, 긍정심리자본과 스트레스의 상관관계

언어폭력 피해, 긍정심리자본과 스트레스의 상관관계를 분석한 결과는 Table 3과 같다. 언어폭력 피해는 긍정심리자본($r=0.28, p<0.001$)과 음의 상관관계를 가지며, 스트레스($r=0.40, p<0.001$)와는 양의 상관관계가 있었다. 긍정심리자본은 스트레스($r=0.25, p<0.001$)와는 음의 상관관계가 있었다.

4. 언어폭력 피해가 스트레스에 미치는 영향에 대한 긍정심리자본의 조절효과

언어폭력 피해가 스트레스에 미치는 영향에 대한 긍정심리자본의 조절효과를 분석한 결과는 <Table 4>와 같다. 상호작용항을 추가로 투입한 모형 II에서 상호작용항은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타

Table 1. General characteristics

Characteristics	Division	N	%
Sex	Male	4	1.9
	Female	202	98.1
Clinical career	Less than 3 years	91	44.2
	Less than 3 to 5 years	35	17.0
	Less than 5 to 7 years	30	4.6
	Less than 7 to 10 years	15	7.3
	More than 10 years	35	17.0
Verbal violence experience frequency(1 week)	None	82	39.8
	Less than 5 times	95	46.1
	Less than 5 to 10 times	19	9.2
	More than 10 times	10	4.9
Total		206	100.0

Table 2. Degrees of verbal violence damage, positive psychological capital and stress

Characteristics	Mean	SD	Minimum	Maximum	Skewness	Kurtosis
Verbal violence damage	1.45	0.46	1.00	3.53	1.52	3.21
Positive psychological capital	3.40	0.51	2.04	4.83	0.12	0.24
Stress	1.91	0.83	1.00	4.77	1.20	1.56

나 ($\beta=0.07, t=0.94, p>0.05$) 언어폭력 피해와 스트레스의 관계에 대해 긍정심리자본은 조절효과를 가지지 않는 것을 알 수 있었다.

5. 언어폭력 피해가 스트레스에 미치는 영향에 대한 긍정심리자본의 매개효과

언어폭력 피해가 스트레스에 미치는 영향에 대한 긍정심리자본의 매개효과의 위계적 회귀분석 결과는 <Table 5>와 같다. 언어폭력 피해와 스트레스의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과 검증을 살펴보면, 1단계에서 언어폭력 피해가 스트레스에 유의하게 나타났고($\beta=0.40, p<0.001$), 2단계에서 언어폭력 피해가 매개 변인인 긍정심리자본에 유의하게 나타났고($\beta=0.28, p<0.001$). 독립변수와 매개변수가 함께 투입된 3단계에서 매개변수인 긍정심리자본은 유의하게 나타났고($\beta=0.14, p<0.05$), 독립변수의 β 계수 값이 1단계에서 보다 작아졌지만 유의미 하였으므로 ($\beta=0.36, p<0.001$) 긍정심리자본이 언어폭력 피해와 스트레스의 관계는 부분매개(partial mediating)함을 알 수 있었다. 매개효과의 유의성 검증 결과, Sobel $Z=1.89, p<0.05$ 로 긍정심리자본의 매개효과는 유의미하였다.

Table 3. Correlations between verbal violence damage, positive psychological capital and stress

Characteristics	Verbal violence damage	Positive psychological capital	Stress
Verbal violence damage	-		
Positive psychological capital	-0.28***	-	
Stress	0.40***	-0.25***	-

*** $p<0.001$, by person correlation coefficient

Table 4. The moderating effect of positive psychological capital on the effect of verbal violence damage on stress

Characteristics	Model I			Model II			VIF
	B	β	t	B	β	t	
Constant	1.91		36.19***	1.92		35.09***	
Verbal violence damage (X)	0.64	0.36	5.40***	0.71	0.40	5.08***	1.508
Positive psychological capital (M)	-0.23	-0.14	-2.18*	-0.23	-0.14	-2.11*	1.091
Interaction term (XM)				0.21	0.07	0.94	1.402
R ² (Δ R ²)	0.178		0.182(0.004)				
F	21.99***		14.95***				

Dependent variables: stress

* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$ by hierarchical regression analysis.

Table 5. The mediating effect of positive psychological capital on the effect of verbal violence damage on stress

Step	Model	B	SE	β	t	R ²
1	Verbal violence damage → Stress	0.71	0.12	0.40	4.99***	0.159
2	Verbal violence damage → Positive psychological capital	-0.31	0.07	-0.28	-4.20***	0.079
3	Verbal violence damage → Stress	0.64	0.12	0.36	5.40***	0.178
	Positive psychological capital → Stress	-0.23	0.11	-0.14	-2.18*	

*** $p<0.001$, Sobel $Z = 1.89, *p<0.05$

총괄 및 고안

최근 들어 병원 내 폭력문제의 심각성이 부각되고 있는데 이 중에서 발생빈도가 높은 언어폭력은 그 피해가 심각하다. 이러한 언어폭력은 정신적 고통과 함께 부정성을 가중시킨다. 그러나 언어폭력은 신체폭력에 비해 빈번하게 발생함에도 불구하고 법적 처벌이나 인식하는 심각성은 낮은 편이다. 치과위생사는 업무 특성상 여러 직종의 구성원들과 환자, 보호자와 끊임없이 상호작용하고 있다. 또한 의료서비스에 대한 환자의 요구도가 증가하고 치과의료기관의 무한 경쟁 속에서 다양한 갈등과 긴장이 유발되고 있다. 그래서 본 연구는 치과위생사가 경험한 언어폭력이 스트레스에 미치는 영향과 긍정심리자본을 매개효과를 파악하기 위해 실시하였다.

본 연구결과 대상자의 언어폭력 경험은 60.2%로 나타났는데, 문 등[16]의 연구에서 치과위생사의 언어폭력 경험이 61.2%로 나타나 비슷한 결과를 보였다. 그리고 5점 척도로 언어폭력의 피해 정도를 알아본 결과 1.45점으로 나타났다. 손과 장[6]의 연구에서 치과위생사가 근무지에서 경험하는 무례함이 2.38점으로 나타나 본 연구와 다소 차이가 있지만 측정도구인 언어폭력의 범주보다 무례함이 더 넓은 범주를 포함하여 측정하였기 때문에 상이한 결과를 나타난 것으로 보여 지고, 언어폭력의 경험이 있다는 그 행위도 지나칠 수 없는 심각한 문제점이라고 생각된다. 이에 직장 내 언어폭력과 관련된 대처 방법이나 예방 대응 매뉴얼을 제시하는 것이 바람직하다고 생각된다.

언어폭력 피해, 긍정심리자본과 스트레스의 관련성을 알아본 결과 언어폭력 피해는 긍정심리자본($r=0.28, p<0.001$)과 음의 상관관계를 가지며, 스트레스($r=0.40, p<0.001$)와는 양의 상관관계가 있었다. 그리고 긍정심리자본은 스트레스($r=0.25, p<0.001$)와는 음의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 간호사를 대상으로 한 임 등[17]의 연구에서는 언어폭력 경험과 사회·심리적 스트레스가 양의 상관관계를 보인다고 하였고, 오과 김[5]의 연구에서도 언어폭력 경험은 직무 스트레스와 강한 양의 상관관계를 가진다고 하였다. 또한 전[18]은 언어폭력 후 감정반응은 우울과 양의 상관관계가 있고, 김[19]은 긍정심리자본과 감성지능, 심리적 웰빙과 양의 상관관계를 가지며, 정과 정[20]은 소진과 음의 상관관계를 보인다고 하였다. 이러한 결과들은 본 연구에서 언어폭력의 경험은 긍정심리자본을 낮추고, 스트레스를 증가시키며, 긍정심리자본이 스트레스를 조절하는데 영향을 미친다고 생각된다.

본 연구에서 치과위생사의 언어폭력 피해와 스트레스의 관계에 대한 긍정심리자본의 매개효과를 검증 결과, 1단계와 2단계에서 언어폭력이 스트레스와 긍정심리자본에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 3단계에서 긍정심리자본이 스트레스에 미치는 영향이 유의하게 나타나 매개효과가 있음을 알 수 있었고, 그리고 긍정심리자본이 통제되었을 때의 스트레스의 영향력이 여전히 유의한 것으로 나타나 부분 매개효과가 있음을 알 수 있었다. 이와 신[18]의 간호사를 대상으로 한 연구에서 언어폭력 경험 후 발생하는 부정적 정서심리상태를 줄일 수 있는 지지체계가 고려되어야 한다고 제안하였다. 가장 기본적인 것은 타인과의 관계를 형성하면서 상대방을 존중하고 배려하는 건전한 조직문화가 중요하다. 그러나 업무환경의 특성상 의료서비스를 제공해야 하는 공급자 입장에서 환자, 보호자, 상급자, 동료 등으로부터 겪게 되는 부정적인 언행들을 대처하기 위해 제도적 마련도 중요하지만 스스로 부정성을 조절하고 회복하는 능력도 중요하다. 이러한 부정성은 개인의 심리적 상태뿐만 아니라 의료서비스의 질, 조직생활 등에 악영향을 미칠 것이다. 이 등[21]의 연구에서 개인적 심리특성인 긍정심리자본이 높은 간호사가 직무소진이 감소하여 임상에서 보다 높은 수준의 의료서비스를 제공할 수 있다고 보고하였다. 또한 긍정심리자본이 높은 간호사일수록 고객 지향성이 높고, 조직몰입도를 증가시킨다고 하였다[22]. 그리고 간호사의 바람직한 조직문화

로 직무만족을 높이기 위해 긍정심리자본을 향상시키는 것이 중요하다고 하였다[23]. 이러한 연구들의 결과는 본 연구의 결과와 연구 대상이 달라서 직접적으로 비교할 수는 없지만 직장생활에서 겪는 언어폭력과 같은 부정적인 요소들은 스트레스 유발과 긍정심리자본에 영향을 미치며, 긍정심리자본이 스트레스를 조절하는 매개효과가 있다는 것에서 유사한 의미를 가진다고 볼 수 있다. 치과위생사를 대상으로 한 연구에서도 낙관성과 자기효능감이 높을수록 직무만족도가 높고, 낙관성과 자기효능감, 직무만족도가 높을수록 직무스트레스가 낮다고 보고하였고[8], 자기효능감이 높을수록 스트레스를 적극적으로 대처하여 해결한다고 하였다[24]. 임상치과위생사가 조직생활에서 느끼는 감정노동은 스트레스를 증가시키고, 자아존중감을 낮추며, 낮아진 자아존중감은 다시 직무스트레스를 증가시키는 매개효과가 있다고 보고하였다[25]. 치과위생사를 대상으로 한 선행연구에서 긍정심리자본을 주제로 한 연구가 없어서 직접적인 비교는 어려우나 긍정심리자본의 하위 개념인 낙관주의, 자기효능감, 복원력, 희망의 개념에서 해석해볼 때 앞에서 제시한 연구결과들이 본 연구의 결과를 뒷받침 할 수 있다고 본다.

본 연구의 제한점은 일부 지역 치과위생사를 대상으로 한 단면조사로 일반화하기에는 어려움이 있고, 치과위생사를 대상으로 한 긍정심리자본에 대한 연구가 시작 단계인 현 시점에서 이에 대한 논의를 전개하는데 한계가 있었다. 앞으로 치위생학 분야의 연구에서 긍정심리자본에 대한 후속 연구들이 활발하게 이루어져야 할 것이며, 임상경력과 근무지에 따른 차이를 비교 분석과 하위 구성요소들을 세분화하여 치위생 분야와 관련성을 연구해야 할 것이다.

이상의 결과 치과위생사가 업무활동 중에 받는 언어폭력 피해는 스트레스를 증가시키는 직접효과와 긍정심리자본을 낮추고, 낮아진 긍정심리자본에 의해 다시 스트레스가 증가시키게 되는 간접효과를 동시에 가짐을 알 수 있었다. 따라서 치과위생사의 스트레스에 영향을 미치는 언어폭력을 감소시킬 수 있는 건전한 조직문화 조성 과 긍정심리자본을 높이는 중재프로그램을 개발하여 체계적인 지원이 이루어져야 할 것이다.

결론

본 연구는 부산, 경남과 울산지역의 대학병원, 종합병원과 치과병·의원에 근무하는 치과위생사를 대상으로 언어폭력 경험이 스트레스와 긍정심리자본에 미치는 영향과 긍정심리자본을 매개효과를 파악하고자 실시하였다.

1. 대상자의 언어폭력 피해는 1.45점, 긍정심리자본은 3.40점, 스트레스는 1.91점이었다.
2. 언어폭력 피해, 긍정심리자본과 스트레스의 관련성을 알아본 결과 언어폭력 피해는 긍정심리자본($r=0.28, p<0.001$)과 음의 상관관계를 가지며, 스트레스($r=0.40, p<0.001$)와는 양의 상관관계가 있었다. 그리고 긍정심리자본은 스트레스($r=-0.25, p<0.001$)와는 음의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.
3. 치과위생사의 언어폭력 피해와 스트레스의 관계에 대한 긍정심리자본의 매개효과를 검증 결과, 1단계와 2단계에서 언어폭력이 스트레스와 긍정심리자본에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 3단계에서 긍정심리자본이 스트레스에 미치는 영향이 유의하게 나타나 매개효과가 있음을 알 수 있었고, 그리고 긍정심리자본이 통제되었을 때의 스트레스의 영향력이 유의한 것으로 나타나 부분 매개효과가 있음을 알 수 있었다.

이상의 결과 치과위생사가 업무활동 중에 상사와 동료로부터 받는 언어폭력 피해는 스트레스와 긍정심리자본에 영향을 미치는 것을 알 수 있었으며, 긍정심리자본은 스트레스를 조절하는 부분 매개효과를 가

지는 것으로 나타났다. 그러므로 치과위생사의 스트레스에 영향을 미치는 언어폭력 피해를 감소시킬 수 있는 건전한 조직문화 조성 및 부정적 심리상태를 조절할 수 있도록 긍정심리자본 중재프로그램이 개발하여 체계적으로 지원해야 할 것이다.

Conflicts of interest

The authors declared no conflict of interest.

References

- [1] 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>
- [2] Lee JS, Jeong HJ, Kim SH, Kim HJ. A research on the actual condition of healthcare worker. Seoul: Korean health and medical worker's Union: 2016: 55-6.
- [3] Park JN, Cheong JO, Lee SY. An empirical study on the relationships between the OPD nurse's verbal violence experience, job satisfaction and turnover intention. *Korea Public Management Review* 2017;31(2):227-49.
- [4] Lee YS, Park SH. Nurses' perceived organizational culture, verbal abuse and job stress. *Jour of KoCon.a* 2015;15(10):292-304. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2015.15.10.292>
- [5] Oh EJ, Kim YS. A study on the relationship between upper-scale general hospital nurses' experience of verbal abuse and job stress. *Korean J Occup Health Nurs* 2015;24(3):173-82. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2015.24.3.173>
- [6] Son JL, Jang JH. The relationship between dental hygienist's exposure to incivility at workplace and their turnover intention. *J Korean Soc Dent Hyg* 2017;17(5):779-89. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2017.17.05.779>
- [7] 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>
- [8] Cho EC, Moon IB, Kim JK. The effects of job satisfaction by the optimism, self-efficacy and job stresses of dental hygienists. *Korean Pubic Health Research* 2014;40(4):121-32.
- [9] F. Luthans, C. M. Youssef. Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management* 2007;33(3):321-49. <https://doi.org/10.1177/0149206307300814>
- [10] Kim SO, Wang MS. A study on emotional labor, positive resources and job burnout in clinical nurses. *JKAIS* 2015;16(2):1273-83. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.2.1273>
- [11] Lee HM, Song HD. Structural relationship among positive psychological capital, perceived organizational support, work engagement, and innovative behaviors for IT sales persons. *KSLP* 2017;19(4):23-47.
- [12] Young SW, Han NO. The effects of job stress and psychosocial stress among dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2015;15(5):679-87. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2015.15.5.679>
- [13] Nam KD, Yoon KS, Chung HS, Park SA, Jang BY, Sung YH. Verbal abuse of operating nurses by physicians and other nurses. *J Korean Acad Nurs Adm* 2006;12(3):343-54.
- [14] Lee DS, Choi YD. A study on antecedents and consequences of positive psychological capital in organizations. *Korean Academic Society of Business Administration* 2010;39(1):1-28.

- [15] Eun HJ, Kwon TW, Lee SM, Kim TH, Choi MR, Cho SJ. A study on reliability and validity of the Korean version of impact of event scale-revised. *The Korean Neuropsychiatry Association* 2005;44(3):303-10.
- [16] Moon HJ, Han YS, Cho YS, Lim SR. A study on verbal abuse experience and coping strategies of dental hygienist. *J Dent Hyg Sci* 2015;15(3):348-54. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2015.15.3.348>
- [17] Im MS, Park KH, Choi EK, Kim WS, Choi EJ. The relationship between verbal abuse, psychosocial stress, and nursing performance in nurse. *Jour of KoCon.a* 2017;17(8):586-96. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2017.17.08.586>
- [18] Jeon HO. The effects of verbal violence in clinical practice, academic stress coping, and depression on professional self-concepts among Korean nursing students. *JKAIS* 2018;19(8):501-12. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2018.18.8.501>
- [19] Kim YM. The educational implications for positive psychological capital and psychological well-being of emotional intelligence of nursing students. *AJMAHS* 2017;7(7):309-23. <https://doi.org/10.14257/ajmahs.2017.07.17>
- [20] Jeong E, Jang MR. Influences of compassion satisfaction, compassion fatigue, and burnout on positive psychological capital of clinical nurses. *J KoCon.a* 2018;18(3):246-55. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2018.18.03.246>
- [21] Lee HR, Shin MK. Factors affecting post traumatic stress disorder of the verbal violence experienced nurses. *J Health Info Stat* 2013;38(1):15-25.
- [22] Lee SH, Park JY, Lee KM, Shin EH, Park JM, Nan HA, et al. The convergence effects of commitment of organization and positive psychological capital in nurse on burnout. *Journal of Digital Convergence* 2016;14(6):335-45. <https://doi.org/10.14400/JDC.2016.14.6.335>
- [23] Kim IS, Seo YB, Kim BN, Min AR. The effects of positive psychological capital, organizational commitment, customer orientation in clinical nurses. *J Korean Acad Nurs Adm* 2015;21(1):10-9. <https://doi.org/10.11111/jkana.2015.21.1.10>
- [24] Win YS, Park SY, Kim JS. Study on the effect of self-efficacy and stress-coping method of dental hygienist. *J Korean Soc Dent Hyg* 2012;12(5):909-19.
- [25] Hwang DH, Eom S. The convergence influence of emotional labor of clinical dental hygienist working on job stress. - focused on mediating effects of self esteem -. *J Korea Converg Soc* 2016;7(6):67-74. <https://doi.org/10.1177/0149206307300814>