



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

보건복지조직 종사자의 언어폭력 피해경험이  
심리적 소진과 이직의도에 미치는 영향

제주대학교 행정대학원

행정학과 사회복지전공

강 래 화

2018년 2월

# 보건복지조직 종사자의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 미치는 영향

지도교수 남진열

강래화

이 논문을 사회복지학 석사학위 논문으로 제출함

2017년 12월

강래화의 사회복지학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장 \_\_\_\_\_ (인)

위 원 \_\_\_\_\_ (인)

위 원 \_\_\_\_\_ (인)

제주대학교 행정대학원

2017년 12월

The Effects of Language Violence Experiences on  
Psychological Burnout and Turnover Intention in  
Health and Welfare Organizations in Jeju

Kang, Lae-Hwa

(Supervised by Professor Nam, Chin-Yeol)

A thesis submitted in partial fulfillment of the  
requirement for the degree of Master of Social Welfare

2017. 12.

This thesis has been examined and approved.

Major in Social Welfare

Department of Public Administration

GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION

JEJU NATIONAL UNIVERSITY

<국문초록>

## 보건복지조직 종사자의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 미치는 영향

강래화

제주대학교 행정대학원 행정학과 사회복지전공  
지도교수 남진열

본 연구는 제주특별자치도 제주시 지역 보건복지조직 종사자를 대상으로 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 미치는 영향을 실증적으로 알아보고자 하였다. 또한 보건복지영역을 통합적으로 살펴보고, 보건조직과 복지조직 종사자 간 언어폭력 피해경험의 현황을 파악하여 보건복지조직의 언어폭력 피해를 해결하기 위한 기초자료를 제공하고자 하는데 연구의 목적이 있다.

연구대상자는 제주특별자치도 제주시 지역에 소재한 종합병원 급 의료기관 3곳과 읍면동 사회복지직 공무원, 민간사회복지시설 사회복지사 305명을 대상으로 하였고, 자료 수집은 자기기입식 설문지를 사용하였다. 본 연구의 도구는 언어폭력(직장상사, 동료, 클라이언트)39문항, 심리적 소진 16문항, 이직의도 13문항, 일반적 특성 9문항으로 총 77문항으로 구성되었다. 수집된 자료는 SPSS WIN 18.0 프로그램을 활용하여 분석하였으며, 연구에 사용된 분석방법은 빈도분석, 신뢰도 분석, 기술통계분석, T-test, 일원변량분석(One way Anova), 회귀분석을 실시하였다.

본 연구를 통해 도출된 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 주요변수들의 기술통계 분석 결과 독립변수인 언어폭력 피해경험의 경우, 클라이언트, 직장상사, 동료 순으로 나타났다. 종속변수인 심리적 소진과 이

직의도의 경우 보통수준(M=3.00)보다는 낮게 나타났다.

둘째, 인구사회학적 특성에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이 분석결과 연령과 근무기간, 담당업무에서는 클라이언트와 직장상사, 동료 모두 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 성별에서는 직장상사로부터의 언어폭력 피해경험은 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않은 반면, 동료와 클라이언트의 경우 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 결혼유무에서는 직장상사의 경우 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않은 반면, 동료와 클라이언트의 경우 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 고용형태에서는 직장상사와 동료는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않은 반면, 클라이언트의 경우 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 조직유형과 최종학력, 종교에서는 클라이언트, 직장상사, 동료 모두 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

셋째, 보건조직의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진에 미치는 영향을 분석한 결과, 심리적 소진 영역의 비인간화(냉소)에서는 성별과 언어폭력 피해경험의 하위영역 중 클라이언트 모욕감이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 다음으로 심리적 소진 영역의 정서 고갈에서는 성별, 연령, 상사자아개념, 클라이언트 모욕감이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 심리적 소진 영역의 개인성취감 결여에서는 성별과 연령이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

넷째, 복지조직의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진에 미치는 영향을 분석한 결과, 심리적 소진 영역의 비인간화(냉소)에서는 성별과 담당업무가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 다음으로 심리적 소진 영역의 정서 고갈에서는 상사 자아개념만 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 심리적 소진 영역의 개인성취감 결여에서는 담당업무와 클라이언트 자아개념이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

다섯째, 보건조직과 복지조직의 언어폭력 피해경험이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과, 보건조직에서는 성별과 상사 자아개념, 클라이언트 모욕감이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 복지조직에서는 담당업무와 상사 자아개념이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

이상의 연구결과를 토대로 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 매뉴얼 개발과 전담팀 구성 등 적극적인 방법을 통한 보건복지 종사자 보호방안이 필요하다고 사료된다.

둘째, 지속적인 교육 및 동아리활동 등을 활성화하여 종사자 간 연대의식을 강화할 필요가 있다고 사료된다.

셋째, 보건복지 서비스를 친절하게 제공받아야 한다는 당위적인 인식에서 벗어나 클라이언트로서, 직장상사로서, 동료로서 기본적으로 갖추어야 할 자세와 사고의 전환이 필요하며 언어폭력을 보이지 않는 폭력이라고 해서 간과해서는 더 큰 사회문제로 이어질 수 있음을 지방자치단체에서 인식 할 필요가 있다. 장기적으로는 보건복지 종사자의 인권을 보호하기 위한 안전한 법 장치 마련이 필요하다고 사료된다.

주제어: 보건, 복지, 언어폭력, 심리적 소진, 이직의도

## 목 차

I. 서론 .....	1
1. 연구의 필요성 및 목적 .....	1
2. 연구문제 .....	4
II. 이론적 배경 .....	5
1. 언어폭력(verbal abuse)의 개념 및 유형 .....	5
2. 심리적 소진(burnout)의 개념 및 유형 .....	9
3. 이직의도 .....	12
4. 선행연구 고찰 .....	16
III. 연구방법 .....	18
1. 연구대상 .....	18
2. 자료수집 .....	18
3. 연구모형 및 연구가설 .....	19
4. 측정도구 .....	21
5. 분석방법 .....	23
IV. 연구결과 .....	24
1. 연구대상자의 일반적 특성 .....	24
2. 주요 변수들의 기술통계 분석 .....	25
3. 일반적 특성에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이 분석 .....	26
4. 조직유형에 따른 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 미치는 영향 .....	35
5. 연구가설 검증 결과 .....	41

V. 결론 및 제언 .....	43
1. 결론 .....	43
2. 제언 .....	48
3. 연구의 한계점 .....	49
참고문헌 .....	50
부록 1. 사회복지조직 종사자 설문지 .....	56
부록 2. 보건조직 종사자 설문지 .....	63
ABSTRACT	

## 표 목 차

<표 II-1> 이직의 기능 .....	14
<표 II-2> 이직의 분류 .....	15
<표 III-1> 연구대상자의 특성 .....	18
<표 III-2> 연구대상자의 특성 .....	21
<표 III-3> 언어폭력 피해 경험 문항구성과 신뢰도 .....	22
<표 III-4> 심리적 소진 문항구성과 신뢰도 .....	22
<표 III-5> 이직의도 문항구성과 신뢰도 .....	23
<표 IV-1> 연구대상자의 인구사회학적 특성 .....	24
<표 IV-2> 주요 변수들의 기술통계 분석 .....	26
<표 IV-3> 조직유형에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이 .....	27
<표 IV-4> 성별에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이 .....	28
<표 IV-5> 연령에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이 .....	29
<표 IV-6> 결혼유무에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이 .....	30
<표 IV-7> 최종학력에 따른 언어폭력 피해경험 수준차이 .....	31
<표 IV-8> 근무기간에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이 .....	32
<표 IV-9> 담당업무에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이 .....	33
<표 IV-10> 고용형태에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이 .....	34
<표 IV-11> 종교에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이 .....	35
<표 IV-12> 보건조직 언어폭력 피해경험이 심리적 소진에 미치는 영향 분석 .....	37
<표 IV-13> 복지조직 언어폭력 피해경험이 심리적 소진에 미치는 영향 분석 .....	39
<표 IV-14> 보건조직 언어폭력 피해경험이 이직의도에 미치는 영향 분석 .....	40
<표 IV-15> 복지조직 언어폭력 피해경험이 이직의도에 미치는 영향 분석 .....	41
<표 IV-16> 연구가설 검증결과 .....	42

## 그 립 목 차

<그림 III-1> 연구의 분석틀 .....	19
--------------------------	----

# I. 서론

## 1. 연구의 필요성 및 목적

최근 우리나라는 기관중심 복지에서 지역사회 중심으로 복지환경이 변화되고 있다. 이는 열린 환경에서 다양한 클라이언트를 접하게 되고 보건복지조직 종사자가 그들의 업무와 관련하여 외부적·내부적으로 언어적 폭력을 당할 가능성이 더 높아졌다는 것을 의미한다(김태현, 2008). 언어폭력 피해와 관련된 사례는 언론에 자주 보도되고 있다. 모 백화점 주차장에서 고객이 직원에게 막말을 하며 따귀를 때리고 폭행을 하는가 하면, 모 아파트 경비원이 거주주민의 폭언을 견디지 못해 분신을 시도하였고, 서울시립교향악단 모 대표의 막말과 성희롱이 문제가 되어 감사에 들어가기도 하였다. 대한항공 모 부사장은 기내 서비스문제로 기내 사무장에게 폭언을 한 후 기내 사무장을 하선시키고 비행기를 출발하게 함으로서 검찰조사를 받았다(연합뉴스, 2015. 5).

이러한 사례와 같이 한국의 근로자들은 고용주나 상사, 동료, 클라이언트의 언어폭력에 무방비상태로 노출되어 있으며 쉽게 언어폭력의 피해자가 될 수 있음을 뜻한다. 또한 직장 내에서의 언어폭력 피해는 대인관계를 파괴하고 이로 인해 직장 내 유대감이 균열되면서 이직을 초래하고 심리적인 이상증세를 보이는 등 매우 위협적인 요소로 작용한다. 결국 언어폭력 피해경험은 심리적인 불안을 가속화하여 우울함, 자괴감 등의 부정적 정서를 유발하고 자존감을 떨어뜨리며 감정의 소진을 경험하게 한다(전현선, 2012).

온라인 취업포털 '사람인'이 직장인 1,105명을 대상으로 언어폭력 피해 유형에 대한 설문조사를 한 결과 호통이나 반말(53.4%)이 가장 많았고, 인격 모독적 발언(50.5%)이 바로 뒤를 이었다. 그 다음은 능력비하(48%), 욕설이나 비속어(42.1%), 험담(40%), 약점가지고 놀리기(24.7%)등의 순이었다. 언어폭력 피해는 주로 사무실 등 업무 중(78.3%)에 일어나고 있었으며, 단연 상사(72.9%)의 비율이 압도적으로 높았다. 또한 언어폭력 피해를 당하면서 애사심 감소(59.5%), 업무성과 하락(44.3%), 대인관계 나빠짐(37.3%), 출근이 두려움(29.8%)등의 부정적인 영향을 받고 있었으며, 이로 인해 직장인 39.9%가 퇴사까지 한 것으로 조사되었다(뉴스투데이, 2016).

우리나라 휴먼서비스(human services)분야 종사자는 타 직업군에 비해 감정노동의 강도가 높은 것으로 보고되고 있다. 현재까지도 저임금-고강도 업무에 시달리고 있는 보건복지조직 종사자에 대한 문제가 끊임없이 제기되어 왔지만 큰 진전이 없는 실정이며 심지어 이들의 인권마저 흔들리고 있어 보건복지종사자에 대한 강력한 조치가 필요하다는 지적이 잇따르고 있다(메디컬 투데이, 2016).

감정노동이란 자신의 감정과는 무관하게 직무특성 상 감정을 숨기고 조직에서 요구하는 규범 등에 의해 요구되는 행동이나 언어를 사용해야 하는 종사자를 말한다(김희정·박득, 2013). 감정노동은 자신의 감정을 고무시키거나 억제하여 어떠한 상황에서도 조직에서 요구하는 느낌을 표현해야 할 때 발생한다. 이러한 노동으로 생긴 감정의 부조화는 보건복지조직 종사자를 힘들게 하고 그에 따른 문제가 적절하게 조절되지 않는 경우에는 과도한 스트레스(분노나 적대감, 절망, 감정소진 상태)를 동반하게 되며, 심할 경우 우울증을 포함한 정신질환이나 자살까지 이를 수 있다(한겨레신문, 2010).

2013년 국가인권위원회에서 발표한 사회복지 인권상황 실태조사에 따르면 폭언이나 폭력, 성추행 등을 당했지만 그에 따른 적절한 해결을 받았다는 응답은 불과 6%에 그쳤고, 피해경험자 대부분인 81.4%는 아무런 대응을 하지 못한 것으로 나타났다. 이를 5점 단위에 감정노동 수준으로 나타내면 사회복지사의 감정노동 수준은 3.9점, 사회복지공무원은 4.2점으로 높았다(국가인권위원회, 2013). 또한 한국사회복지사협회가 발간한 ‘2015 사회복지사 통계연감’에서도 사회복지 직 종사자의 열악한 근무환경을 살펴볼 수 있다. 구체적으로 살펴보면, 사회복지시설에서 근무하고 있는 사회복지사 43.2%가 클라이언트로부터 욕설 등 폭언을 당한 적이 있다고 하였다. 이어 생활시설 사회복지사 22%는 클라이언트가 원하지 않는 신체적 접촉을 한 적이 있다고 응답하였고, 30.3%는 클라이언트가 시설 또는 개인물품을 파손한 적이 있다고 보고되었다(메디컬투데이, 2016). 위의 사항은 보건조직 역시 비슷한 양상을 보인다. 직원 상하 간, 환자나 보호자로부터 인격을 모독하는 등 언어폭력으로 인한 피해는 심각한 수준이어서 대책이 시급하다고 보아진다.

실제 2014년 판례(서울행정법원 2014. 11. 14. 선고 2014구합4719 판결)를 살펴보면 고객으로부터 과도한 요구, 인격모독, 폭언, 욕설, 성희롱을 들은 감정노동

자는 스트레스, 우울증, 불안 등의 정서적 피해를 겪고 있으며, 심지어는 신체적 피해로 시작하여 사망으로 이어지는 경우를 확인할 수 있다(한국노동법학회, 2015).

휴먼서비스분야 가운데 보건복지조직 종사자는 클라이언트와의 접점 최 일선에서 언어폭력 피해가 수시로 발생할 수 있는 환경에 쉽게 노출되어 있다. 이러한 환경 안에서 경험하게 되는 폭언은 심리적 소진, 이직 등으로 이어져 결국 보건복지서비스의 질 하락과 함께 사회문제로 연결된다. 보건복지조직 종사자는 직무의 특성상 다양한 클라이언트를 만나야 하기 때문에 다른 직종보다 더 많은 언어폭력 피해를 경험한다(김태현, 2008; 오의진, 2010; 손희진, 2010; 함정화, 2010; 최미경, 2014; 허희정, 2016). 또한, 해당업무의 전문성을 인정받기 보다는 서비스 대상이 어떠한 요구를 하더라도 충실한 서비스를 강요받고 있으며, 이는 종사자의 심리적 소진, 나아가 이직의도에 영향을 미치는 중요한 요인이 되고 있다.

기존의 휴먼서비스 종사자에 대한 연구는 보건조직에 대한 연구와 복지조직에 대한 연구가 별개로 이루어졌으나, 행정조직상 보건복지조직은 함께 논의되는 바, 본 연구에서는 보건복지영역을 통합적으로 살펴보고, 보건조직과 복지조직 종사자 간 언어폭력 피해경험의 현황을 파악하여, 보건복지조직의 언어폭력 피해 해결을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

제주지역의 경우, 섬이라는 지리적 한계와 재원의 부족, 보건복지영역 종사자들의 급여, 교육훈련 기회부족 등 종사자 처우가 타 지역에 비해 열악하고, 현황조사 연구도 부족함에 따라 보건복지조직 종사자의 복지향상을 위한 처우개선이 매우 절실하다 하겠다.

이에 본 연구는 제주시 지역 보건복지조직 종사자를 대상으로 언어폭력 피해 경험 현황을 살펴보고, 조직 내 직장상사, 동료, 클라이언트로부터의 언어폭력 피해경험이 종사자의 심리적 소진과 이직의도에 미치는 요인들을 모색하고자 한다.

## 2. 연구문제

언어폭력 피해에 관한 선행연구가 대부분 보건조직의 간호사 위주로 다루어져 있어 보건복지조직<sup>1)</sup>을 비교분석한 체계적인 연구가 많이 미흡한 실정이다. 직장 내에서의 언어폭력 피해경험은 인간관계를 파괴하고 이로 인해 직장 내 유대감이 균열되면서 이직을 초래하고 심리적인 이상증세를 야기하는 등 부정적 정서를 유발하고 자존감을 떨어뜨린다. 따라서 휴먼 서비스조직인 보건조직과 사회복지조직 내에서 종사자가 경험하고 있는 언어폭력 피해 실태를 살펴보고 언어폭력 피해가 심리적 소진과 이직의도에 미치는 영향을 알아보고자 한다. 이러한 연구목적을 달성하기 위하여 본 논문에서는 아래와 같이 연구문제를 설정하였다.

첫째, 보건조직 종사자의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가?

둘째, 사회복지조직 종사자의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가?

본 연구의 연구목적을 달성하기 위하여 문헌연구방법과 실증연구방법을 병행하였다. 문헌연구를 통해 언어폭력 피해와 심리적 소진, 이직의도에 관한 이론을 고찰하여 이를 토대로 연구모형과 가설을 설정하였다.

가설을 검증하기 위해 설문지에 의한 실증연구방법을 수행하였다. 실증연구방법으로는 표준화된 설문지를 바탕으로 보건복지조직 종사자를 대상으로 설문조사를 실시하였다.

---

1) 일반적으로 보건조직은 의원과 클리닉, 병원 등 그 외 건강관련 서비스 업체가 이에 속하고 사회복지조직은 크게 거주시설과 이용시설로 나뉘며 대상자별로 세분화 된다. 본 연구에서는 보건조직은 병원조직으로, 복지조직은 사회복지시설과 읍면동 주민센터 복지팀으로 한정하였다.

## Ⅱ. 이론적 배경

### 1. 언어폭력(verbal abuse)의 개념 및 유형

#### 1) 언어폭력의 개념

언어는 단지 의사소통의 수단일 뿐만 아니라 정보를 교환하고 우리의 감정을 표현하며 인간관계를 만드는 통로이다. 폭력은 타인에게 신체·재산상의 피해 또는 정신적 손상을 입히기 위해 사용하는 물리적인 힘을 지칭하는 것으로 극심한 상처를 입히거나 의도적으로 신체적 상해를 주려고 시도되는 행위로서 공격적인 표현인 언어적, 신체적 상해를 모두 포함한다(정혜연, 2007).

언어폭력의 개념은 학자마다 조금씩 차이가 있으나 자존감에 상처를 준다는 점에서 그 의미는 같다. 언어폭력 개념의 사전적 의미로는 ‘말로써 온갖 음담패설을 늘어놓거나 욕설, 헐박 따위를 하는 일’을 일컫는다(국립국어원, 2017). 또한 언어폭력이란 상대방의 인격을 모독하여 마음에 상처를 주는 것으로서, 정당하지 않은 위협적 말을 사용하여 다른 사람에게 정서적 수치심을 주고 정당한 이유 없이 인격을 훼손함과 동시에 품위를 떨어뜨리는 행위를 말한다(남경동, 2005).

황재용(2008)은 언어폭력을 매우 모질고 혹독한 질타성격의 공격성을 가진 의사소통을 뜻하며, 언어로 모욕감을 주고 위협하는 것으로서 상대방의 영혼을 공격하는 언어표현이라고 주장하였다. 배아량(2012)은 언어폭력을 정신적 폭력으로 정의하면서, 정신적 폭력은 ‘언어를 통한 폭력’이며 이러한 정신적인 폭력은 정서적인 반응을 유발하는데 대부분 모욕감, 분노, 수치심, 불안 등의 반응을 보인다고 하였다. 언어폭력이란 언어를 수단으로 표출되는 언어 표현으로 상대방의 마음에 상처를 주게 되는 경우를 말하는데, 이러한 상처 경험이 심한 경우 평생의 정서적, 신체적 손상을 남기기도 한다.

언어폭력은 상대방의 인격에 수치심과 심각한 정서적 손상을 주어 친구나 동료, 주변 사람들에게서 소외시키는 행위이다. 또한 상대방을 멸시하는 행태로 타인의 능력을 부정하고 자신을 낮추는 행동을 말한다. 이렇게 드러나는 감정들은

부정적 의미를 지니게 되고, 알 수 없는 낯선 언어들을 접하게 되는 상대방에게 충격이기에 폭력적이라고 할 수 있다(정지은, 2013). 언어폭력은 개인의 감정과 직원간의 팀워크에 부정적 영향을 초래하며 우울을 비롯한 분노, 혼란, 수치심, 두려움, 비관, 수면장애 등 정신 병리적인 성향이 높게 나타난다(김영순, 2004). 대인관계를 유지하고 직장생활을 원만히 할 수 있는 것은 말이란 매개를 통해서 상호의사를 소통할 수 있기 때문인데, 이렇게 언어가 부정적이고 공격적인 방법을 통해 전달된다면 대인관계는 불화와 부적응이 야기되고, 결국에는 거친 폭력까지 지속되게 된다(김선미, 2003). 이처럼 언어폭력은 인간에게는 아픔과 상처를 주며 장소를 불문하고 누구에게나 언제든지 발생할 수 있다.

언어폭력은 상대적으로 힘이 없고 자신보다 강한 자들에게 억압, 분노, 구속, 열등 등을 해소하기 위한 방편으로 나타나게 되며 자신의 욕구해소의 매체로 사용되는 것이다. 신체적, 물리적 공격을 절제하고자 하는 경우에도 난폭한 행동 대신 부정적인 언어폭력으로 나타난다. 언어폭력은 고의적 모욕을 포함한 비난, 비하, 멸시, 냉소, 질책, 조롱, 억압 등 부정적인 공격을 할 의도에서 상대방의 자아개념을 손상시키는 것으로 정의할 수 있다(김희정·박득, 2013).

언어의 폭력성을 경험하면 마음에 상처를 받게 되는데 그 상처로 인해 자기조절이 힘들어지고 일관성을 지닌 존재로 알고 있었던 자신의 모습이 사라지고 파편화된다. 이는 개인이 사회에 대해 지녔던 긍정적인 이미지들이 산산조각 나는 것으로 언어폭력 피해를 입은 사람이 그 상처를 내부로 받아들여지게 되면 그 충격은 아무것도 할 수 없을 정도의 트라우마 상황으로 인식하게 된다는 것을 의미한다(노성동, 2014).

이상으로 언어폭력 피해경험에 대한 선행연구를 살펴본 바 언어폭력 피해로 인한 상처는 눈에 보이는 상처를 남기지는 않지만, 내적으로 그 후유증은 오래 지속되고 크다는 것을 알 수 있다.

## 2) 언어폭력의 피해유형

언어폭력의 피해유형을 분류하는 것은 연구자에 따라 조금씩 차이가 있다. 선행연구에 따라 언어폭력의 피해유형을 구분해 보면 크게 자아개념의 손상과 수평적-수직적 형태에 따라 유형화시킬 수 있다. 상대방의 자아개념을 어떻게 손상

시키는가에 따른 언어폭력의 피해 유형화는 Infante 등(1990)이 내린 정의이다. 언어폭력의 피해유형은 상대방에게 성격이나 능력에 대한 비난을 하거나, 출신이나 배경, 생김새 등을 비방하는 것, 그리고 불길한 재앙이 일어나기를 바라는 것과 상스러운 표현으로 상대방을 인신공격하며 모욕에 이르게 하는 표현 등 다양하게 나타난다.

Infante 등(1992)은 언어폭력을 인간의 의사소통 측면에서 정의하고 유형화하여 크게 아홉 가지로 정의하였다. 첫 번째 유형은 상대방의 성격을 부정적으로 표현하는 성격공격, 두 번째 유형은 능력을 부정적으로 말하는 능력공격, 세 번째 유형은 상대방의 배경을 공격하는 배경공격, 네 번째 유형은 상대방의 외모나 육체적 매력, 옷차림 등을 부정적으로 표현하는 외모공격이다. 성격이나 능력, 배경, 외모를 공격하는 말은 상대방의 가정환경이나 출신학교 등을 부정적 언어로 표현하는 것이고, 외모는 생김새, 옷차림 등에 대해 부정적 언어로 표현하는 것을 말한다. 다섯 번째 유형은 상대방의 신변에 불행한 일이나 재앙이 일어나기를 바라는 저주이며, 여섯 번째 유형은 상대방이 화가 날 정도로 약 올리거나 놀리는 희롱이다. 일곱 번째 유형은 상대방의 약점을 가지고 비웃거나 조롱하는 것이다. 여덟 번째 유형은 상대방에게 위협하는 언어를 사용하여 겁을 주고 협박하는 것이다. 마지막으로 아홉 번째 유형은 상대방의 인격에 모욕감을 주는 욕설을 뜻하며, 무시와 같은 비언어적 상징과 상대방에 대한 적대감을 표정, 무관심, 눈 돌리기, 무응답 등으로 간접적 표현을 하는 것이다(Infante et al., 1992; 노성동, 2014).

Buback(2004)과 오의진(2010)은 언어폭력의 피해 유형을 수평적 형태와 수직적 형태로 구분 하였다. 수평적 형태는 동등한 직위를 지닌 동료들 사이에서 생기는 형태를 말하고, 수직적 형태는 실제로 인지하고 있는 조직원에게 부적절한 권력을 사용하는 것을 말한다. 수직적인 형태는 직장상사가 조직원을 상대로 부정적인 언어를 사용할 때 나타난다. 나이, 성별, 경험 등 동등하지 않은 권력관계는 수직적인 언어폭력에 노출되기 쉬운 조건이다. 직장상사가 부하 직원에게 가해지는 부정적 언어표현은 일반적으로 여러 사람이 모여 있는 장소에서 행해지는데 반해 수평적인 언어폭력 피해의 경우는 일반적으로 사적인 장소에서 발생한다(구자관, 2007).

권오형(2010)은 개개인의 자존감과 정서에 부정적 영향을 주는 욕설이나 위협, 반말, 비난, 비하, 모욕, 비방성 글쓰기 등 말 또는 글로 나타내는 것을 언어폭력이라고 하였다. 언어폭력은 다른 사람의 자존감을 참혹하게 밟아버리고 의욕을 상실시키며 상대방을 직접적으로 비난하는 행위로서 욕설을 수반하기도 한다(노성동, 2014). 저주하는 욕설과 비방은 언어폭력의 대표적인 예라 할 수 있다. 또한 상대방을 무시하는 말투, 빈정거림이나 놀림, 예의 없는 행동과 상스러운 저주의 말 등은 물리적 폭력 그 이상의 중대함을 보여준다(김미연, 2015). 지금까지 언어폭력 피해를 직접 경험한 사람들을 조사한 결과로서 다양한 유형들을 살펴볼 수 있었다.

2013년에 한국직업능력개발원이 국내에 거주하고 있는 직장인 244명을 대상으로 언어폭력 피해실태를 조사한 결과, 10명 중 8~9명(86.6%)은 따돌림을 경험한 적이 있다고 조사되었다. 직장 내에서의 폭력유형은 주로 언어와 심리적 형태로 나타났는데 외면하기, 큰소리를 치거나 앞에서 창피주기, 모욕하기, 비난이나 차별 대우 등 이었다(유재희, 2013).

보건종사자의 언어폭력 피해경험에 대한 정효주(2010)의 연구에서 빈번히 일어나는 언어폭력 유형은 반말이나 고함치기, 비웃기, 모욕하는 말 등의 순으로 나타났다. 반말은 자신과 상대방이 동등한 입장을 가진 대화의 참여자로 함께하기 보다는 일방적으로 사회적 지위를 낮춰서 보는 것으로 상대방의 인격과 생각, 개성 등을 만족스럽게 표현하지 못하도록 억압하는 구조를 갖는다(정대현, 2007). 반말을 언어폭력으로 판단하는 것은 높임말을 사용하는 한국 정서에 바탕을 둔 것으로 상대를 쉽게 보거나 어리게 보는 경우 주로 사용하는 언어인 동시에 상대방의 자존감을 훼손하고 불쾌감을 일으키는 원인이 되기 때문이다.

위 내용을 종합해보면, 언어폭력은 상대방의 자아개념과 자존감을 손상시키는 언어와 비언어적 상징 등 다양한 유형들로 표현할 수 있는데 주로 욕설, 비하, 빈정거림, 무시, 비난, 고함, 저주, 위협, 협박 등의 의미를 담고 있는 말이다.

## 2. 심리적 소진(burnout)의 개념 및 유형

### 1) 심리적 소진의 개념

조직생활에서 효율적인 업무수행을 위해 적절한 스트레스는 매우 필요한 요소이다. 그러나 지속되는 업무 스트레스를 극복하지 못하고 누적되면 심한 좌절감과 상실감 등을 동반하게 된다. 정신 병리학자인 Freudenberger(1974)는 정신건강센터에서 근무하는 종사자들이 명확한 이유 없이 정서적으로 의욕상실 및 피로, 절망 등 탈진증세가 나타나고 이런 증상이 이어지면서 클라이언트에게 냉담해지는 정서적, 신체적 고갈이 나타나는 현상을 발견하고 이를 소진이라 하였다. 소진은 ‘다 써서 없어지다’ ‘열의가 식음’ 등을 의미하는 것으로 개개인이 느끼는 정도에 따라서 부정적인 결과 역시 다르게 나타난다.

심리적 소진은 비인간화, 정서적 고갈, 개인성취감 결여가 주된 증상으로서 주로 사회복지사, 상담사, 병원조직 종사자 등 대인관계를 주로 하는 사람들에게서 빈번하게 나타난다고 하였다. 소진은 개개인이 업무진행 시 반복해서 경험하게 되는 부정적인 자아개념, 부정적인 업무태도와 대상자에 대한 무관심, 사회적 지지체계에 대한 원망과 함께 나타나는 신체적 정서적, 정신적 탈진상태의 경험을 말한다(Ryan, 1981; 정재균, 1991).

윤희미(1991)의 연구에서는 소진을 직무상의 스트레스가 어느 한계상황까지 진전된 후 적극적인 대처를 하지 못하고 부정적 영향과 고통으로부터 자신을 보호하기 위해 스스로 업무로부터 정서적으로 멀어지는 냉소주의, 경직, 포기 등의 상태에 도달하게 되는 신체적, 정신적, 정서적 탈진현상이라고 하였다. 김정숙(2011)과 유은경(2012)은 성공적인 업무 수행에 대한 조직 내·외적인 압력의 증가와 자신에게 할 수 있는 능력 이상의 무리한 요구가 주어짐을 인식하게 됨으로써 나타나게 되는 신체적, 정신적 고갈 상태를 의미하며, 일 때문에 피곤하고 지친 탈진현상을 설명하기 위해 사용되었다고 하였다.

소진에는 신체적, 정서적, 정신적 소진현상이 나타난다고 하였다(Pines, Aronson & Kafry, 1981; 임지영, 2008). 신체적 소진은 무기력, 만성적 피로, 권태 등을 말한다. 정서적 소진은 불안, 우울, 무력감을 나타내는 것으로 낮은 자아개념과 생활에 대한 부정적 태도로 설명하였다. 특히 클라이언트와의 접촉이 빈번한 중

사자들이 조직 생활 중에 쌓인 만성적인 스트레스에 의한 신체·정서·정신적인 상호작용의 증상이다. 이러한 현상은 원만하지 못한 대인관계로 인해 스트레스를 받게 되는 원인이 된다고 하였다.

소진의 핵심개념으로 정서적 고갈은 느낌을 잃어버리거나 신뢰, 흥미의 상실 등 본인의 의지로는 업무에 전념할 수 없으며 스스로의 감정에 고통 받는 상태를 말한다. 비인간화는 부정적인 감정과 태도가 확산되면서 문제에 대한 책임을 전가하고 자신에 대해 부정적 태도를 증가시키는 결과를 말한다. 개인 성취감의 결여는 부정적인 자기 자신이 다른 사람을 도와주는 임무에 실패했다고 믿게 된다고 하였다(Maslach, Jackson, 1981: 서홍숙, 2014).

위에 살펴본 바와 같이 여러 학자의 연구들을 종합해 보면 소진은 과도한 접촉으로 인해 정서적, 감정적 자원이 고갈되어 피곤함을 느끼거나 충족되지 않은 욕구와 기대에 대한 인식의 불일치로 나오는 발산의 증후로 설명할 수 있으며 자원을 만드는 에너지가 고갈되어 주어진 업무를 정상적으로 처리하였으나 기대했던 성과나 보상 없이 자신감 상실과 허무감을 느끼는 상태라고 정의 할 수 있다(유은경, 2012). 즉, 심리적 소진은 자신의 업무가 힘들게 느껴지고, 힘든 일이 지속되면 스트레스가 매우 증가되고 이는 동력을 상실하게 되는 것으로 직무 중에 개인의 정서적 자원을 모두 소모했다고 생각하여 일을 두려워하게 되는 상황으로 나타나는 것을 말한다(왕사제, 2016). 따라서 보건복지조직 종사자의 심리적 소진은 의욕상실로 이어질 뿐만 아니라 클라이언트를 대하는 과정에 부정적인 영향을 주어 서비스행동에 까지 영향을 미칠 가능성이 크다.

보건복지조직 종사자의 소진은 개인과 조직, 클라이언트에게 아래와 같은 부정적인 영향을 미친다. 첫째, 보건복지조직 종사자 개인에게 불안과 슬픔과 같은 정서적 불안정과 정신적·신체적으로 위장장애, 두통, 피로 등의 문제를 유발하며 이로 인해 무기력과 절망감, 부정적 자아개념 및 태도를 가지게 된다. 둘째, 보건복지조직 종사자로 하여금 클라이언트에 대해 무감각해지고 비인격적으로 대하며 클라이언트에게 효과적인 서비스를 제공하지 못하게 된다. 셋째, 보건복지조직 종사자에게 업무에 대한 열의를 감소시켜 업무저하를 초래하고 직장동료와 상사와의 관계에 부정적 영향을 미쳐 조직의 분위기를 악화시킨다(이진숙, 2014).

소진을 경험한 보건복지조직 종사자가 직무에 대한 불만족으로 이직의도를 가

지거나 직장을 그만 두게 될 경우 조직은 새로운 종사자를 채용하고 훈련을 시켜야하는데 비용과 인력이 낭비되기 때문에 소진은 보건복지조직에 부정적인 영향을 미치게 된다. 그러므로 최 일선에서 직접적인 서비스를 제공하는 전달자인 보건복지조직 종사자의 심리적 소진에 관한 문제는 보건복지 분야에서 다뤄져야 할 중요한 관심사가 될 수밖에 없다(김준환, 2013).

## 2) 심리적 소진 유형

심리적 소진의 유형은 정서적 고갈현상을 고려하여 세 가지 특성으로 정의하였다. 첫째, 일로 인해 지치고 고갈되어 탈진되는 느낌을 의미하는 정서적 고갈, 둘째, 자신의 태도에 부정적이며 냉소적인 감정과 태도를 보이는 비인간화, 셋째, 일에서 성취감을 느끼지 못하며 무능력하다고 느끼는 성취감 결여이다(Maslach, Jackson, 1981: 강명선, 2012).

정서적 고갈은 에너지의 결핍을 말하는 것으로 에너지가 없어지거나 피로누적, 싫증, 관심, 흥미가 상실되어 직무에 대해 지치거나 기운이 없어지고 쇠약해져 일에 정열적으로 몰두를 할 수 없는 경우이다. 비인간화는 자신의 태도에 부정적이며 냉소적인 감정과 태도를 보이는 것으로 비인간화가 지속되면 사람을 인격체가 아닌 사물처럼 대하는 태도가 나타나게 되는 것이다. 마지막으로 개인적 성취감의 상실은 자신이 수행하고 있는 일에서 노력한 결과가 긍정적인 결과를 가져오지 못하여 무능하다고 느끼게 되고 자기 일에 대해 사기가 저하되며 자신의 능력을 부정적으로 평가하게 되는 것을 말한다(임미영, 2012).

Pines 등(1981)은 소진을 적절히 잘 다룬다면 변화와 성장, 개선을 촉진 할 수 있다는 점에서 긍정적인 면을 강조하였다.

소진은 4단계로 나눌 수 있는데 열성, 침체, 좌절, 무감동이다. 열성단계는 부푼 희망과 함께 비현실적인 기대를 가진 기간으로서 업무의 한계나 책임은 알지 못한 채 시간과 노력을 비효율적으로 사용하게 되는 단계이다. 침체단계에서는 업무는 지속되지만 업무자체가 생활의 전부가 아님을 알게 되어 근무시간과 정당한 급여, 높은 직위, 조직에서의 인정 등의 요구가 중요시 된다. 좌절단계는 자신이 감당할 수 있는 업무의 능력과 가치에 대해 의문을 가지기 시작하며 사람들을 피하려 하고 탈진, 두통, 약물의 복용과 음주의 증가, 신경질, 이유 없이 웃거

나 우는 일 등의 신체적, 정서적 행동의 변화가 나타나기 시작한다. 마지막 단계인 무감동은 업무 상황에서 계속 좌절이 되지만 생계의 수단으로 직업이 필요한 사람에게 생기는 가장 극복이 어려운 단계로서 절망감에 이어 우울증에 빠지기 쉽고, 직장을 자주 옮기게 되며, 전문직을 완전히 떠나거나 아니면 머물러 있으나 신체적, 정신적으로 모든 것을 포기하게 되는 상황을 맞게 된다. 개개인의 성향에 따라서 이러한 모든 단계를 거치지 않고도 한 단계의 소진으로부터 회복이 가능하며 또한 한 단계에 머물러 있는 기간도 매우 다양하게 나타난다(Edelwich & Brodesky, 1980; Yasko, 1983; 최미경, 2014).

### 3. 이직의도

#### 1) 이직(turnover)의도의 개념

이직(turnover)에 대해서는 조직행동론을 비롯하여 경영학, 경제학, 사회학, 심리학, 행정학 등 다양한 학문분야에서 연구주제로 다루어져 왔으며 이직을 바라보는 연구자들의 시각과 관점에 따라 그에 대한 정의도 다양하게 제시되고 있다.

Mobley(1982)는 이직을 “자신이 근무하고 있는 조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 스스로 조직의 구성원으로서의 역할을 파기 하는 것”이라고 정의하고 있다.

Price-Mueller(1981)는 이직의도에서 이직이라는 행위는 의식적인 의향에 대한 생각과 행동 사이에 존재하는 것을 뜻하며, 행동은 바로 전 단계, 즉 상황만 주어진다면 즉시 행동으로 옮긴다는 실행가능성이 높은 것을 의미하는 것으로 조직구성원이 이직을 예견하고 이해하는데 있어 중요한 예측요인이라고 하였다. 이관형(2004)은 이직을 인적 또는 조직 관계적 이유로 자의적인 이직을 고려하는 정도를 의미한다고 정의하였고, 이직 의도는 직무 불만족에 따른 반응으로서 현 조직에서 다른 조직으로 옮기려고 하는 의도 혹은 타 직종으로 전환하려는 성향이라고 하였다. 이러한 이직 의도는 수동적·능동적인 직업탐색 과정 중에서 어디론가 떠나려는 생각이며 대안을 찾아내는 과정까지 포함한다고 하였다(Lawler, 1983; 김홍영, 2009). 이직의도가 실제 이직으로 이어질 가능성은 매우 높으며 이직의도를 가지고 있는 숙련된 종사자의 이탈은 결국 신규인력의 채용 및 자본상

실로 이어져 보건복지서비스를 이용하는 클라이언트에게 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 또한 개인적 차원에서는 보수 등 금전적인 가치의 중단뿐만 아니라 사회와 소통하였던 가장 중요한 대인적 관계의 상실을 의미한다(박지혜, 2016).

이와 같이 학자들의 연구를 통하여 나타난 개념정의를 종합해보면 이직은 조직을 떠난 결과적인 개념이지만 이직 의도는 아직 실행되지 않고 심리적으로 고려하고 있는 상태의 개념이다. 구체적으로 다른 조직과의 고용관계에 대하여 찾아보는 의향이거나, 현재 조직과의 고용관계에 대하여 찾아보는 의향이거나, 현재 조직과의 고용관계를 그만 두려는 자신의 의지로서 이직에 대한 지각의 마지막 단계라고 정의할 수 있다.

본 연구에서는 이직은 결과적 측면으로 측정이 어렵고 사후적 개념으로의 이직의도를 측정해서 살펴보고자 한다.

## 2) 이직의 유형

Price 등(1977)은 이직을 유형별로 개인의 자발성에 따라 자발적 이직과 비자발적 이직, 회피가능성 이직과 회피불가능 이직, 장기적 이직과 일시적 이직 등으로 분류하고 있다. 자발적 이직이란 이직에 관한 의사결정의 주체가 조직구성원 개인으로 결혼, 출산, 질병, 가족의 이주와 같은 사생활의 이유와 조직에 대한 불만이나 리더쉽, 임금, 직무만족 등으로 경력변화 등의 이유로 보다 나은 직무를 찾아 스스로 이직하는 것이다. 비자발적 이직은 조직에 의해서 해고, 퇴직, 질병, 사망 등의 이유로 자신의 의사와는 무관하게 조직에서 이탈되는 것을 의미한다. 또한 조직에서의 통제가능성 여부에 따라 회피 가능한 이직과 회피불가능 이직으로 분류될 수 있다. 회피 가능성 이직은 사용자의 통제가 가능한 임금이나 복리후생, 근무조건 등의 원인이 되는 이직을 의미하며, 회피불가능 이직은 정년 퇴직, 사망 등 스스로 통제가 불가능한 상황으로 인한 이직을 의미한다. 회피가능성 이직은 조직이 적극적으로 개입하여 통제가 가능함으로서 이직의도가 있는 조직구성원이 실제적인 이직 형태로 나아가지 않도록 적절한 이직 방지 노력이 필요하다. 조직을 이탈한 시점을 기준으로 구분하게 되는 이직유형은 장기적인 이직과 일시적인 이직이 있으며, 다른 조직으로의 이동이 장기적인 이직에 해당되고, 결근이나 외출, 출장 등이 일시적인 이직에 해당된다.

Mobley(1982)는 이직의 기능을 조직과 이직자, 잔류자에 따라 순기능과 역기능으로 구분하여 <표Ⅱ-1> 에서 제시하고 있다.

이직결과가 조직에 어떠한 영향을 미치는지에 따라 순기능적 이직(functional turnover)과 역기능적 이직(dysfunctional turnover)으로 구분할 수 있다. 순기능적 이직은 조직이 개인에 대하여 부정적인 평가를 하고 있는 조직원이 조직을 떠나는 것을 의미하고, 역기능적 이직은 조직이 개인에 대해 긍정적인 평가를 하고 있음에도 불구하고 조직원이 조직을 이탈하는 것을 의미한다.

<표 Ⅱ-1> 이직의 기능

구 분	순기능적 이직	역기능적 이직
조직	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 무능한 종사자의 배제</li> <li>· 새로운 기술과 신지식의 습득</li> <li>· 조직의 정책과 변화 촉진</li> <li>· 내부이동 기회, 유동성 증가</li> <li>· 결근, 지각 등 일탈행위 감소</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 이직관리비용(채용·훈련)발생</li> <li>· 인간관계, 의사소통구조의 파괴</li> <li>· 생산성 저하</li> <li>· 숙련된 인력의 손실</li> <li>· 이직자의 조직 비방</li> </ul>
이직자	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 소득증대</li> <li>· 경력의 축적</li> <li>· 조직에서의 적합도 증가로 인한 조직생활 스트레스 감소</li> <li>· 자기개발 기회의 획득</li> <li>· 새로운 환경에 따른 자극 유발</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 경력자로서 선임권(seniority)</li> <li>· 대인관계의 손실</li> <li>· 이동에 따른 스트레스 증가</li> <li>· 배우자 경력개발의 중단</li> <li>· 경력기회의 축소</li> </ul>
잔류자	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 내부 이동 기회 증가</li> <li>· 신규채용에 따른 자극, 신기술 획득</li> <li>· 만족, 단결, 몰입 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 대인관계, 의사소통 패턴 파괴</li> <li>· 호의적 동료의 손실</li> <li>· 만족, 단결, 몰입의 감소</li> <li>· 작업량 증가</li> </ul>

출처 : Mobley(1982)

조직의 입장에서는 기여도가 높고 유능한 사람일수록 이직 시 문제가 발생하며, 개인의 입장에서 보면 이직을 하기 위해서는 새로운 직무탐색과 직무상황에 적응하기 위해 많은 시간과 비용을 소비하게 되고 그에 따른 상당한 갈등을 경험해야 하기 때문에 바람직하게만 생각할 수 없다. 이처럼 조직입장에서는 순기

능적 이직일 때 이익을 보게 되고, 반대로 역기능적 이직일 때 손해를 보게 되며, 이처럼 이직은 조직과 개인에게 순기능과 역기능을 동시에 가져올 수 있기 때문에 한마디로 정의 할 수 없는 것이다.

또한 이직은 조직의 계획성 여부에 따라 계획적 이직과 비계획적 이직으로 분류할 수 있다. 구체적으로 계획-회피가능 이직, 비 계획-회피가능 이직, 계획-회피불가능 이직, 비 계획-회피불가능 이직 방법을 사용하여 다음과 같은 체계로 <표 II-2> 나타낼 수 있다.

**<표 II-2> 이직의 분류**

구 분	계획적	비계획적
회피가능 이직	A. 해고(Dismissed)	B. 이직(Quit)
회피불가능 이직	C. 정년퇴직(Termination)	D. 사임(Resignation)

출처 : 정진경(2009)

이직분류 중 A유형은 계획·회피가능형으로 이직계획은 되어있으나 회피가능하고, 낮은 작업성과 근무태도, 결석과 나태 등에 의해 조직은 종사원을 불만족하고 해고하는 유형이다.

B유형은 비계획·회피가능형으로 이직계획은 되어 있지 않고 회피가 가능하며, 낮은 임금과 작업조건의 불만, 외부의 더 나은 근무조건, 부적절한 교육훈련, 직무와의 부조화 및 직무의 불안정, 승진의 부재 등에 의한 이직을 말한다. 종사자의 자발적 의사로 나타나며 조직은 여러 가지 불만요소를 효과적으로 관리하면 피할 수 있다.

C유형은 계획·회피불가능형으로 이직은 계획되어 있으나 피할 수 없는 계약완료, 정년퇴임과 같은 상태를 말한다.

D유형은 비계획적·회피불가능형으로 이직은 비계획적이며 피할 수 없고, 건강이나 사고, 군대입대, 지역이동, 가족부양, 직업의 변화, 직무에 대한 불만 등의 이유로 종사자가 사임하는 것을 의미한다.

#### 4. 선행연구 고찰

##### 1) 언어폭력 피해경험과 심리적 소진의 관계

언어폭력에 영향을 미치는 요인은 연구에 따라 다양하게 구분되어지며, 본 연구는 언어폭력 피해경험을 중심으로 심리적 소진과 이직의도에 미치는 영향을 분석하고자 심리적 소진과 이직의도에 관련된 선행연구를 알아보았다.

먼저 언어폭력 피해경험과 심리적 소진에 관한 선행연구를 살펴보면, 최성진(2006)은 보건복지종사자들은 주로 일선에서 문제가 있는 사람들과 끊임없이 상호작용을 하고 지속적으로 도와주어야 하므로 업무를 하는 과정에서 언어폭력 피해에 노출이 쉽게 되고 그에 따른 의욕상실을 경험할 비중이 높아서 소진을 경험 할 비율이 매우 높다고 하였다.

보건복지조직에서는 직장상사와의 관계, 동료직원과의 관계, 클라이언트와의 지속적인 접촉으로 인한 갈등, 저임금과 근무여건을 모두 포함한다고 하였다(이진화, 2007). 또한 보건조직은 클라이언트의 질적 의료서비스 요구는 증가하나 부족한 의료서비스의 문제로 분쟁이 증가되고 있으며, 보건종사자와 클라이언트와의 관계를 의료서비스 제공자와 수요자의 관계로 보는 인식이 강해지면서 그에 따른 갈등과 긴장이 존재하며 수시로 언어폭력 피해가 발생한다고 주장하였다(박은영, 2006).

국내연구에서 언어폭력 피해경험이 심리적 소진에 유의한 영향을 미치는 요인에 관한 연구들을 검토해 보면, 조정애(2012)의 연구에서는 ‘반말’과 ‘무시하는 언행’이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 김태현(2008)의 연구에서도 구체적으로 살펴보면 낮은 연령일수록 고 연령에 비해 클라이언트 폭력이 정서적 고갈에 영향을 미치는 것으로 분석되었고, 클라이언트 비인간화에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 최미경(2014)의 연구에서도 클라이언트의 언어폭력 피해경험이 소진에 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, 통계적으로 유의한 결과가 있었다. 또한 클라이언트에게서 경험한 언어폭력 피해경험이 간호사들의 소진을 악화시킨 것으로 나타났다. 허희정(2016)의 연구에서도 분석결과 언어폭력 피해경험과 소진과의 관계는 양(+)의 상관관계를 보였으며 언어폭력 피해경험이 많을수록 소진이 증가함을 알 수 있었다. 소진의 차이는 교육수준에서 유의한 차이가 있었

고, 구체적으로 대학원이상이 전문대 졸업보다 유의도가 높게 나타났다.

## 2) 언어폭력 피해경험과 이직의도의 관계

언어폭력 피해경험은 서비스 제공자들이 경험하는 대표적인 직무스트레스 요인 중 하나의 요인이기도 하다. 언어폭력은 정당하지 않은 위협적 말을 사용하여 다른 사람에게 정서적 수치심을 주고 정당한 이유 없이 인격을 훼손함과 동시에 품위를 떨어뜨리는 행위를 말하는 것으로, 언어폭력 피해정도에 따라 우울감과 자존감의 손상이 비례적 상관관계를 가지며, 시간이 지나도 부정적인 감정이 쉽게 해결되지 않는다고 하였다(Oscardi, O'Leary, 1994; 박경현, 2001).

마찬가지로 서비스 교환관계에서 언어폭력 피해와 같은 부정적인 경험은 감정적 고갈과 정서적 소진을 가져오고 낮은 성취감과 낮은 직무만족과 함께 결국 이직으로 이어지는 경우가 많다고 주장하였다(Maslach et al., 2001; Brewer & Clippard, 2002; 구자관, 2007). 이정은과 조영은(2008)의 연구에서도 클라이언트의 폭력을 경험한 사회복지서비스 제공자들이 스트레스와 소진을 경험하고 결국 이직의도에까지 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

언어폭력 피해경험과 이직의도 관계에 관한 기존의 연구들은 두 변수 사이에 심리적 요인의 매개효과를 검증하는데 주력해 왔다. 이는 언어폭력이 부당한 폭력적 말을 사용해서 다른 사람에게 정서적 수치심을 주고 정당한 이유 없이 굴욕감을 주고, 심리적으로 우울증과 자존감 손상을 경험하며 시간이 지나도 쉽게 해결되지 않는 분노감이나 부정적 감정을 갖게 하기 때문이다(박경현, 2001).

구자관(2007)의 연구에서 보면 클라이언트로부터 언어폭력 피해를 경험한 서비스 제공자들이 분노와 소진을 경험하고 결국 이직의도로 이어진다고 하였다. 남유신(2014)의 연구에서도 직접적인 대면서비스가 아닌 콜센터 상담원을 대상으로 한 연구에서 언어폭력 피해경험이 분노와 소진이라는 심리적 요인을 매개로 사회복지 서비스 제공자의 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이에 본 연구는 보건복지조직 종사자의 언어폭력 피해경험이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 한다. 특히 언어폭력 피해에 노출된 빈도가 높을수록 종사자들의 감정적 손상이 많고 결과적으로 직무수행에 부정적인 영향을 미친다는 선행연구(구자관, 2007; 남유신, 2014)에 착안하여, 실제 보건조직과 사

회복지조직 종사자들이 서비스 제공과정에서 직장상사와 동료, 클라이언트로부터 경험하는 언어폭력 피해 정도가 다를 것으로 보고, 두 집단 간 분석을 통해 언어폭력 피해경험이 이직의도에 미치는 영향에 대해 확인해 보고자 한다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구대상

본 연구의 조사대상자는 제주시 소재<sup>2)</sup>의 종합병원, 읍면동 주민복지센터, 민간 사회복지시설 종사자를 대상으로 350부의 설문을 배포하였다. 그 중 응답내용이 불충분한 설문지 45부를 제외한 총 305부가 최종분석에 사용되었다.

<표 Ⅲ-1> 연구대상자의 특성

구분	시설 수	배포부수	회수율
종합병원(300병상)이상	3	150	139(93%)
읍면동 주민복지센터	19	100	80(80%)
민간사회복지시설	7	100	86(86%)
계	29	350	305(87%)

#### 2. 자료수집

본 연구는 2017년 4월20일부터 4월30일까지 10일 동안 사전조사(30부)를 통해 보건복지조직 종사자의 소진과 이직의도에 미치는 영향이 급여나 처우가 아닌 언어폭력 피해경험의 비중이 가장 크다는 점을 발견하였고, 이를 반영하여 설문

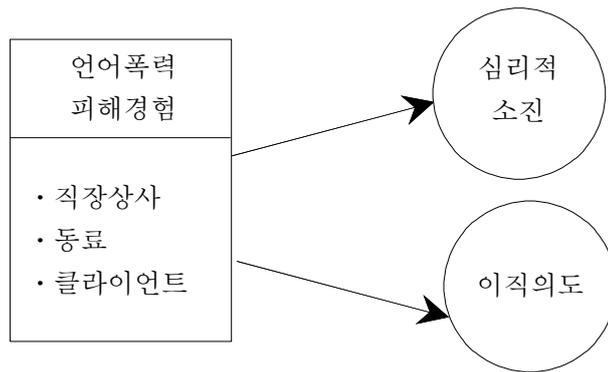
2) 제주시는 26개 읍면동으로 구성되어 있으며, 교통편의 취약성(배편 등)과 종사자가 수가 협소한 면지역을 제외한 19개동과 4개 읍의 보건복지조직을 대상으로 조사를 수행하였음.

문항의 적절성을 수정·검토 후 설문지를 확정하였다. 본 조사는 5월1일부터 5월 28일까지 각 기관을 연구자와 교육을 받은 전문요원이 직접 방문하여 1:1 설문조사를 수행하였다. 이 때 연구대상자들에게 연구의 목적과 절차에 대해 설명한 후 진행하였다.

### 3. 연구모형 및 연구가설

#### 1) 연구모형

본 연구의 목적은 보건조직 종사자와 사회복지조직 종사자의 언어폭력 피해경험(직장상사, 동료, 클라이언트 대상)이 심리적 소진과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고, 향후 개선방안을 도출하고자 하였다. 이를 연구모형으로 도식화하면 다음과 같다.



<그림 III-1> 연구의 분석틀

#### 2) 연구가설

연구문제 1. 보건조직 종사자의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가?

연구문제 2. 사회복지조직 종사자의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가?

위의 연구문제를 검증하기 위해 구체적인 가설을 제시하면 아래와 같다.

1. 일반적 특성에 따라 언어폭력 피해경험이 차이가 있을 것이다.

1-1 조직유형에 따라 언어폭력 피해경험이 차이가 있을 것이다.

1-2 성별에 따라 언어폭력 피해경험이 차이가 있을 것이다.

1-3 연령에 따라 언어폭력 피해경험이 차이가 있을 것이다.

1-4 결혼유무에 따라서 언어폭력 피해경험이 차이가 있을 것이다.

1-5 최종학력에 따라서 언어폭력 피해경험이 차이가 있을 것이다.

1-6 근무기간에 따라서 언어폭력 피해경험이 차이가 있을 것이다.

1-7 담당업무에 따라서 언어폭력 피해경험이 차이가 있을 것이다.

1-8 고용형태에 따라서 언어폭력 피해경험이 차이가 있을 것이다.

1-9 종교에 따라서 언어폭력 피해경험이 차이가 있을 것이다.

2. 조직유형에 따라 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 영향을 미칠 것이다

2-1 보건조직의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

2-2 사회복지조직의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

#### 4. 측정도구

본 연구에서 사용한 측정도구(설문지)의 구성은 다음 <표 III-2>와 같다.

<표 III-2> 연구대상자의 특성

변수		하위변수	문항수	문항번호	출처
독립 변수	언어폭력 <sup>3)</sup>	자아개념	6	1,2,3,4,5,6	남경동 (2006)
		모욕감	7	7,8,9,10,11,12,13	구자관 (2007)
종속 변수	심리적 소진	냉소(비인간화)	3	V-4, V-8, V-12	오선균 (2001)
		정서고갈	8	V-2, V-3, V-6, V-7, V-10, V-11, V-13, V-16	
		개인 성취감 결여	5	V-1*, V-5*, V-9*, V-14*, V-15*	
	이직의도	이직의도	13	VI-1, VI-2, VI-3, VI-4, VI-5, VI-6, VI-7, VI-8, VI-9, VI-10, VI-11, VI-12*, VI-13	이관형 (2004)

주) “\*”은 역산문항임.

##### 1) 언어폭력 척도

본 연구에서는 보건복지조직 종사자의 언어폭력 피해경험을 측정하기 위해 남경동(2006)이 개발한 17개 문항을 기초로 구자관(2007)이 수정, 보완한 도구를 전문가의 자문을 구하여 본 연구에 적합하도록 수정한 후 사용하였다. 언어폭력 피해경험에 대한 질문은 최종 13개 문항으로 구성하였으며, 각 항목의 측정은 ‘전혀 없었다’ 1점부터 ‘매우 자주 있었다’ 5점까지 5점 Likert척도를 사용하였다. 점수가 높을수록 보건복지조직 종사자가 경험하는 언어폭력 피해경험이 높음을 의미한다.

구자관(2007)의 연구에서 언어폭력 피해경험 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .950이었으며, 본 연구에서의 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 직장상사의 언어폭력 피해경험 .946, 동료의 언어폭력 피해경험 .937, 클라이언트의 언어폭력 피해경험 .932로 나타났다.

본 연구에서 분석한 신뢰도 값은 다음 <표 III-3>와 같다.

3) 언어폭력 척도는 II-직장상사(의사), III-동료, IV-클라이언트로 구성하였으며, 여기에서 문항번호는 II, III, IV구분 없이 번호만 제시하였음.

<표 III-3> 언어폭력 피해경험 문항구성과 신뢰도

요인	하위변인	문항수	문항번호	Cronbach's a
언어폭력 피해경험	직장상사	13	II-1,2,3,4,5,6,7,8,9 ,10,11,12,13	.946
	동료	13	III-1,2,3,4,5,6,7,8,9 ,10,11,12,13	.937
	클라이언트	13	IV-1,2,3,4,5,6,7,8,9 ,10,11,12,13	.932

2) 심리적 소진 척도

본 연구에서는 보건복지종사자의 심리적 소진을 측정하기 위해 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 16개 문항을 기초로 오선균(2001)이 수정, 보완한 도구를 전문가의 자문을 구하여 본 연구에 적합하도록 수정한 후 사용하였다.

심리적 소진은 16개 문항으로 하위변인은 냉소, 정서고갈, 개인의 성취감결여로 구성되었으며, 각 항목의 측정은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점부터 ‘매우 그렇다’ 5점까지 5점 Likert척도를 사용하였다. 점수가 높을수록 보건복지종사자가 경험하는 심리적소진이 높음을 의미한다. 오선균(2001)의 연구에서 신뢰도(Cronbach’s a)는 .65~.75이었으며, 본 연구에서의 신뢰도(Cronbach’s a)는 .918로 나타났다.

<표 III-4> 심리적 소진 문항구성과 신뢰도

요인	하위변인	문항수	문항번호	Cronbach's a
심리적 소진	개인적성 취감 결여	5	1*,5,9*,14*,15*	.918
	정서고갈	8	2,3,6,7,10,11,13,16	
	냉소	3	4,8,12	

주. “\*”은 역산문항임.

3) 이직의도 척도

본 연구에서 연구대상자의 이직의도를 측정하기 위하여 Mobley(1982)와 Becke

r(1992)가 개발한 도구를 이관형(2004)이 수정·보완한 도구를 사용하였다. 이직의도에 대한 질문은 13개 문항으로 구성되었으며, 각 항목의 측정은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점부터 ‘매우 그렇다’ 5점까지 5점 Likert척도를 사용하였다.

점수가 높을수록 보건복지종사자가 경험하는 이직의도가 높음을 의미한다. 이관형(2001)의 연구에서 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .868이었으며, 본 연구에서의 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .921로 나타났다.

<표 III-5> 이직의도 문항구성과 신뢰도

요인	문항수	문항번호	Cronbach's $\alpha$
이직의도	13	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12*,13	.921

주. “\*”은 역산문항임.

## 5. 분석방법

본 연구의 수집된 자료는 SPSS 18.0 통계를 사용하여 분석하였다.

첫째, 연구대상자의 인구사회학적 특성을 파악하기 위해 빈도와 기술통계값을 사용하였다.

둘째, 각 척도의 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )를 확인하기 위해 신뢰도 분석을 실시하였다.

셋째, 조직에 따른 언어폭력 피해경험, 심리적 소진, 이직의도의 차이를 확인하기 위해 독립표본 t검정과 일원배치분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

넷째, 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 미치는 영향을 확인하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 연구대상자의 일반적 특성

본 연구에서는 보건복지조직 종사자의 일반적 특성을 조직, 성별, 연령, 결혼유무, 최종학력, 근무기간, 담당업무, 고용형태, 종교 등 9문항으로 구성하여 조사하였다.

<표 IV-1> 연구대상자의 인구사회학적 특성

특성	항목	빈도(N)	백분율(%)
조직	보건	138	45.2
	사회복지	167	54.8
성별	남	68	22.3
	여	237	77.7
연령	20대이하	82	26.9
	30대	116	38.0
	40대이상	107	35.1
결혼유무	미혼	112	36.7
	기혼	193	63.3
최종학력	전문대이하	131	43.0
	4년대졸이상	171	57.0
근무기간	1년~3년미만	98	32.1
	3년~10년미만	106	34.8
	10년 이상	101	33.1
담당업무	병원 내 접수예약	42	13.8
	병원 내 의료사업/기타	45	14.8
	병원 내 간호직	52	17.0
	읍·면·동주민센터 사회복지사	80	26.2
	민간사회복지시설 사회복지사	86	28.2
고용형태	정규직	246	80.7
	계약직	59	19.3
종교	기독교	39	12.8
	불교	83	27.2
	천주교	46	15.1
	종교없음	137	44.9
소계		305	100.0

본 연구에서 연구대상자의 인구사회학적 특징을 살펴보면 다음과 같다. 전체조사대상 305명 중 먼저 조직유형으로 분류해 보면 병원조직이 138명(45.2%), 복지조직이 167명(54.8%)으로 조사되었다. 성별에서는 여성이 237명(77.7%)으로 남성 68명(22.3%)보다 월등히 높았다. 연령은 30대가 116명(38.0%)으로 가장 많았고, 40대 이상이 107명(35.1%), 20대 이하는 82명(26.9%) 순으로 나타났다. 결혼유무에서는 기혼이 193명(63.3%), 미혼이 112명(36.7%) 순으로 조사되었다.

연구대상자의 최종학력은 4년대 졸업이상이 171명(57%)으로 가장 많았고, 전문대이하 131명(43%)이었다. 현 직장근무기간으로는 3년 이상~10년 미만이 106명(34.8%)으로 가장 많았으며, 10년 이상 근무한 사람이 101명(33.1%), 1년~3년 미만이 98명(32.1%)으로 조사 되었다.

고용형태를 보면 정규직이 246명(80.7%)으로 계약직 59명(19.3%)에 비해 월등히 높은 형태를 보인다. 담당업무에서는 병원 내 접수예약이 42명(13.8%), 병원 내 의료사업 및 기타가 45명(14.8%), 병원 내 간호직 52명(17%), 읍·면·동 주민센터 사회복지사 80명(26.2%), 민간 사회복지시설(기관)사회복지사 86명(28.2%)으로 조사되었고, 종교에서는 종교가 없다는 응답이 137명(44.9%)으로 가장 많았고, 불교 83명(27.2%), 천주교 46 (15.1%), 기독교는 39명(12.8%)순으로 나타났다.

## 2. 주요 변수들의 기술통계 분석

보건조직과 복지조직 종사자 305명에 대한 주요 변수들의 기술통계를 5점 Likert척도로 분석한 결과, 독립변수인 언어폭력 피해경험의 경우, 클라이언트의 언어폭력 피해경험이 평균 2.39(최소값 1.00, 최대값 5.00)점으로 가장 높게 나타났고, 다음은 상사의 언어폭력 피해경험이 평균 1.82(최소값 1.00, 최대값 4.31)점, 동료의 언어폭력 피해경험이 평균 1.62(최소값 1.00, 최대값 3.92)점 순으로 나타났다.

종속변수의 기술통계 분석 결과, 이직 의도는 평균 2.90(최소값 1.00, 최대값 4.62)점으로 나타났고, 심리적 소진은 평균 2.92(최소값 1.06, 최대값 4.63)점으로 나타났다.

<표 IV-2> 주요 변수들의 기술통계 분석

변수명		N	최소값	최대값	M	SD
언어 폭력 피해 경험	상사	305	1.00	4.31	1.82	.73
	동료	305	1.00	3.92	1.62	.58
	클라이언트	305	1.00	5.00	2.39	.78
이직의도		305	1.00	4.62	2.90	.81
심리적 소진		305	1.06	4.63	2.92	.66

### 3. 일반적 특성에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이 분석

#### 1) 조직유형에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이 분석

조직유형에 따른 언어폭력 피해경험의 수준 차이를 확인하기 위해 t-검증을 실시하였고, 결과는 <표 IV-3>과 같다.

조직유형에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이를 분석한 결과, 보건조직과 복지조직의 언어폭력 피해경험은 두 조직 모두 보통수준(M=3.00)보다는 낮은 것으로 나타났고, 클라이언트, 직장상사, 동료 모두 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다. 보건조직과 복지조직 모두 언어폭력 피해경험이 가장 높은 대상은 클라이언트, 직장상사, 동료 순으로 나타났다. 구체적으로 클라이언트에 대한 언어폭력 피해경험의 경우, 보건조직(M=2.43), 복지조직(M=2.34)으로 나타났고, 직장상사에 대한 언어폭력 피해경험은 보건조직(M=1.85), 복지조직(M=1.78)으로 나타났다. 마지막으로 동료에 대한 언어폭력 피해경험은 보건조직(M=1.68), 복지조직(M=1.57)으로 나타났다. 전체적으로 보건조직의 언어폭력 피해경험이 복지조직에 비해 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

<표 IV-3> 조직유형에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이

변인		조직유형		t	유의수준 (P)
		보건조직(N=138)	복지조직(N=167)		
		M(SD)	M(SD)		
언어 폭력 피해 경험	직장상사	1.85(0.74)	1.78(0.71)	.931	.353
	동료	1.68(0.61)	1.57(0.53)	1.563	.119
	클라이언트	2.43(0.75)	2.34(0.79)	1.033	.302

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

2) 성별에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이 분석

성별에 따른 언어폭력 피해경험의 수준 차이를 확인하기 위해 t-검증을 실시하였고, 결과는 <표 IV-4>과 같다.

성별에 따른 언어폭력 피해경험의 수준 차이를 분석한 결과, 보건조직과 복지조직의 언어폭력 피해경험은 두 조직 모두 보통수준(M=3.00)보다는 낮은 것으로 나타났다. 직장상사로부터의 언어폭력 피해경험은 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않은 반면, 동료와 클라이언트의 경우 95% 신뢰수준에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 여성이 남성에 비해 언어폭력 피해경험이 높은 것으로 나타났다. 구체적으로 클라이언트에 대한 언어폭력 피해경험의 경우, 여성(M=2.45), 남성(M=2.17)으로 나타났고, 직장상사에 대한 언어폭력 피해경험은 여성(M=1.85), 남성(M=1.68)으로 나타났다. 마지막으로 동료에 대한 언어폭력 피해경험은 여성(M=1.65), 남성(M=1.50)으로 나타났다.

<표 IV-4> 성별에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이

변인		성별		t	유의수준 (P)
		남(N=68)	여(N=237)		
		M(SD)	M(SD)		
언어 폭력 피해 경험	직장상사	1.68(0.68)	1.85(0.73)	-1.746	.083
	동료	1.50(0.50)	1.65(0.59)	-2.098*	.038
	클라이언트	2.17(0.81)	2.45(0.75)	-2.460*	.016

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

### 3) 연령에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이 분석

연령에 따른 언어폭력 피해경험의 수준 차이를 확인하기 위해 ANOVA검증을 실시하였고, 결과는 <표 IV-5>과 같다.

연령에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이를 분석한 결과, 모든 연령(20대, 30대, 40대 이상)이 보통수준(M=3.00)보다는 낮은 것으로 나타났다. 클라이언트와 직장상사, 그리고 동료 모두 99.9% 신뢰수준에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 클라이언트에 대한 언어폭력의 피해경험은 30대(M=2.57), 40대 이상(M=2.43), 20대(M=2.07) 순으로 나타났고, 직장상사에 대한 언어폭력 피해경험의 경우도 30대(M=2.01), 40대 이상(M=1.81), 20대(M=1.53) 순으로 나타났다. 반면 동료 간 언어폭력 피해경험의 경우 40대 이상(M=1.74)이 근소한 차이지만 가장 높게 나타났고, 30대(M=1.69), 20대(M=1.53) 순으로 나타났다.

<표 IV-5>연령에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이

변인		연령			F	유의수준 (P)
		20대 (N=82)	30대 (N=116)	40대이상 (N=107)		
		M(SD)	M(SD)	M(SD)		
언어 폭력 피해 경험	직장상사	1.53(0.55)	2.01(0.81)	1.81(0.68)	10.754***	.000
	동료	1.36(0.48)	1.69(0.54)	1.74(0.61)	12.213***	.000
	클라이언트	2.07(0.77)	2.57(0.83)	2.43(0.63)	10.654***	.000

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

#### 4) 결혼유무에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이 분석

결혼유무에 따른 언어폭력 피해경험의 수준 차이를 확인하기 위해 t-검증을 실시하였고, 결과는 <표 IV-6>과 같다.

결혼유무에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이를 분석한 결과, 기혼과 미혼 모두 보통수준(M=3.00)보다는 낮은 것으로 나타났다. 직장상사는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않은 반면, 동료의 경우 99% 신뢰수준에서, 클라이언트의 경우 99.9% 신뢰수준에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 동료에 의한 언어폭력과 클라이언트에 의한 언어폭력 피해경험 모두 미혼보다 기혼의 경우 더 높은 것으로 나타났다. 구체적으로 클라이언트에 의한 언어폭력 피해경험의 경우, 기혼(M=2.51), 미혼(M=2.16)으로 나타났고, 직장상사에 대한 언어폭력 피해경험은 기혼(M=1.86), 미혼(M=1.73)으로 나타났다. 마지막으로 동료에 의한 언어폭력 피해경험은 기혼(M=1.70), 미혼(M=1.48) 순으로 나타났다.

<표 IV-6>결혼유무에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이

변인		결혼유무		t	유의수준 (P)
		미혼(N=112)	기혼(N=193)		
		M(SD)	M(SD)		
언어 폭력 피해 경험	직장상사	1.73(0.75)	1.86(0.71)	-1.554	.122
	동료	1.48(0.58)	1.70(0.56)	-3.214**	.002
	클라이언트	2.16(0.83)	2.51(0.71)	-3.684***	.000

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

5) 최종학력에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이 분석

최종학력에 따른 언어폭력 피해경험의 수준 차이를 확인하기 위해 t-검증을 실시하였고, 결과는 <표 IV-7>과 같다.

최종학력에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이를 분석한 결과, 전문대이하와 4년제 이상 모두 보통수준(M=3.00)보다는 낮은 것으로 나타났다. 클라이언트, 직장상사, 동료 모두 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다. 전문대이하 학력자와 4년제 이상 학력자 모두 언어폭력 피해경험이 가장 높은 대상은 클라이언트, 직장상사, 동료 순으로 나타났다. 구체적으로 클라이언트에 대한 언어폭력 피해경험의 경우, 4년제 이상(M=2.43), 전문대이하(M=2.33)로 나타났고, 직장상사에 대한 언어폭력 피해경험은 4년제 이상(M=1.84), 전문대이하(M=1.77)로 나타났다. 마지막으로 동료에 대한 언어폭력 피해경험은 4년제 이상(M=1.65), 전문대이하(M=1.58)로 나타났다. 전체적으로 4년제 이상 학력자의 언어폭력 피해경험이 전문대이하 학력자에 비해 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

<표 IV-7> 최종학력에 따른 언어폭력 피해경험의 수준 차이

변인		최종학력		t	유의수준 (P)
		전문대이하(N=131)	4년제이상(N=174)		
		M(SD)	M(SD)		
언어 폭력 피해 경험	직장상사	1.77(0.73)	1.84(0.72)	-0.778	.437
	동료	1.58(0.54)	1.65(0.60)	-1.106	.270
	클라이언트	2.33(0.82)	2.43(0.74)	-1.072	.285

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

6) 근무기간에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이 분석

근무기간에 따른 언어폭력 피해경험의 수준 차이를 확인하기 위해 ANOVA검증을 실시하였고, 결과는 <표 IV-8>과 같다.

근무기간에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이를 분석한 결과, 모두 보통수준(M=3.00)보다는 낮은 것으로 나타났다. 클라이언트, 직장상사, 동료 모두 99.9% 신뢰수준에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 클라이언트에 대한 언어폭력 피해경험의 경우 3-10년 근무자(M=2.59)가 근소한 차이로 가장 높게 나타났고, 다음으로 10년 이상 근무자(M=2.55), 3년 미만 근무자(M=1.99)순으로 나타났다. 직장상사에 대한 언어폭력 피해경험의 경우, 10년 이상 근무자(M=2.02), 3-10년 근무자(M=1.91), 3년 미만 근무자(M=1.49)순으로 나타났고, 동료 간 언어폭력 피해경험의 경우 10년 이상 근무자(M=1.79), 3-10년 근무자(M=1.72), 3년 미만 근무자(M=1.33)순으로 나타났다.

<표 IV-8>근무기간에 따른 언어폭력 피해경험의 수준 차이

변인		근무기간			F	유의수준 (P)
		1~3년 (N=98)	3~10년 (N=106)	10년이상 (N=101)		
		M(SD)	M(SD)	M(SD)		
언어 폭력 피해 경험	직장상사	1.49(0.62)	1.91(0.69)	2.02(0.75)	16.463***	.000
	동료	1.33(0.48)	1.72(0.52)	1.79(0.61)	20.411***	.000
	클라이언트	1.99(0.69)	2.59(0.80)	2.55(0.68)	20.863***	.000

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

7) 담당업무에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이 분석

담당업무에 따른 언어폭력 피해경험의 수준 차이를 확인하기 위해 ANOVA검증을 실시하였고, 결과는 <표 IV-9>과 같다.

담당업무에 따른 언어폭력 피해경험의 수준 차이를 분석한 결과, 병원접수예약, 병원의료사업, 병원간호직, 읍면동 사회복지사, 민간시설 사회복지사 5개 업무영역 모두 보통수준(M=3.00)보다는 낮은 것으로 나타났다. 클라이언트의 경우 99.9% 신뢰수준에서, 직장상사와 동료의 경우 99% 신뢰수준에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 클라이언트에 대한 언어폭력 피해경험의 경우 읍면동 사회복지사(M=2.65)가 가장 높게 나타났고, 다음으로 병원접수예약(M=2.53), 병원간호직(M=2.53), 병원의료사업(M=2.23), 민간시설 사회복지사(M=2.06) 순으로 나타났다. 직장상사에 대한 언어폭력 피해경험의 경우, 병원간호직(M=2.09)이 가장 높게 나타났고, 다음으로 읍면동 사회복지사(M=1.90), 병원의료사업(M=1.77), 병원접수예약(M=1.67), 민간시설 사회복지사(M=1.65) 순으로 나타났다. 동료 간 언어폭력의 경우 병원간호(M=1.84), 읍면동 사회복지사(M=1.71), 병원의료사업(M=1.63), 병원접수예약(M=1.52), 민간시설 사회복지사(M=1.45) 순으로 나타났다.

<표 IV-9> 담당업무에 따른 언어폭력 피해경험의 수준 차이

변인		담당업무					F	유의 수준 (P)
		병원 접수예약 N=42	병원 의료사업 N=45	병원 간호 N=52	읍면동 복지사 N=80	민간시설 사회 복지사 N=86		
		M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)		
언어 폭력 피해 경험	직장상사	1.67 (0.69)	1.77 (0.65)	2.09 (0.80)	1.90 (0.74)	1.65 (0.66)	3.816**	.005
	동료	1.52 (0.51)	1.63 (0.56)	1.84 (0.70)	1.71 (0.59)	1.45 (0.45)	4.892**	.001
	클라이언트	2.53 (0.77)	2.23 (0.72)	2.53 (0.74)	2.65 (0.73)	2.06 (0.76)	7.915***	.000

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

8) 고용형태에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이 분석

고용형태에 따른 언어폭력 피해경험의 수준 차이를 확인하기 위해 t-검증을 실시하였고, 결과는 <표 IV-10>과 같다.

고용형태에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이를 분석한 결과, 정규직과 계약직의 언어폭력 피해경험은 모두 보통수준(M=3.00)보다는 낮은 것으로 나타났다. 직장상사와 동료는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않은 반면, 클라이언트의 경우 95% 신뢰수준에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 정규직이 계약직에 비해 모든 대상에서 상대적으로 언어폭력 피해경험이 높은 것으로 나타났다. 구체적으로 클라이언트에 대한 언어폭력 피해경험의 경우, 정규직(M=2.43), 계약직(M=2.18)으로 나타났고, 직장상사에 대한 언어폭력 피해경험은 정규직(M=1.82), 계약직(M=1.77)으로 나타났다. 마지막으로 동료에 대한 언어폭력 피해경험은 정규직(M=1.65), 계약직(M=1.51)으로 나타났다.

<표 IV-10> 고용형태에 따른 언어폭력 피해경험의 수준 차이

변인		고용형태		t	유의수준 (P)
		정규직(N=246)	계약직(N=59)		
		M(SD)	M(SD)		
언어 폭력 피해 경험	직장상사	1.82(0.71)	1.77(0.76)	.502	.617
	동료	1.65(0.58)	1.51(0.52)	1.722	.088
	클라이언트	2.43(0.75)	2.18(0.84)	2.142*	.035

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

9) 종교에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이 분석

종교에 따른 언어폭력 피해경험의 수준 차이를 확인하기 위해 ANOVA검증을 실시하였고, 결과는 <표 IV-11>과 같다.

종교에 따른 언어폭력 피해경험의 수준 차이를 분석한 결과, 기독교, 불교, 천주교, 무교 모두 언어폭력 피해경험이 보통수준(M=3.00)보다는 낮은 것으로 나타났다. 직장상사, 동료, 클라이언트 모두 통계적으로 유의미한 차이는 없는 것으로 나타났다. 천주교가 타 종교에 비해 모든 대상에서 상대적으로 언어폭력 피해경험이 높은 것으로 나타났다. 구체적으로 클라이언트에 대한 언어폭력 피해경험의 경우, 천주교(M=2.62), 기독교(M=2.38), 무교(M=2.35), 불교(M=2.32) 순으로 나타났다. 직장상사에 대한 언어폭력 피해경험은 천주교(M=2.02), 무교(M=1.81), 불교(M=1.75), 기독교(M=1.70)순으로 나타났다. 마지막으로 동료에 대한 언어폭력 피해경험은 천주교(M=1.80), 불교(M=1.65), 기독교(M=1.57), 무교(M=1.56)순으로 나타났다.

<표 IV-11>종교에 따른 언어폭력 피해경험의 수준 차이

변인		종교				F	유의 수준 (P)
		기독교 (N=39)	불교 (N=83)	천주교 (N=46)	종교없음 (N=137)		
		M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)		
언어 폭력 피해 경험	직장상사	1.70(0.73)	1.75(0.67)	2.02(0.71)	1.81(0.74)	1.749	.157
	동료	1.57(0.56)	1.65(0.63)	1.80(0.55)	1.56(0.54)	2.276	.080
	클라이언트	2.38(0.73)	2.32(0.69)	2.62(0.79)	2.35(0.82)	1.652	.177

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

#### 4. 조직유형에 따른 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 미치는 영향

##### 1) 보건조직의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진에 미치는 영향 분석 결과

보건조직의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진(비인간화(냉소), 정서 고갈, 개인 성취감 결여)에 미치는 영향을 확인하기 위해 회귀분석을 실시한 결과는 <표 IV-12>와 같다.

먼저 심리적 소진 영역의 비인간화(냉소)에 미치는 영향을 분석한 결과, 성별과 언어폭력 피해경험의 하위영역 중 클라이언트 모욕감이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 비인간화(냉소)의 설명력은 49.5%(수정 결정계수에 의하면 44.2%)이며, 본 모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

유의한 영향이 나타난 변수를 구체적으로 살펴보면, 성별( $t=2.023, p=0.045$ ), 클라이언트 모욕감( $t=3.715, p=0.000$ )이며, 독립변수의 상대적 기여도를 나타내는 표준화 계수에 의하면, 성별, 클라이언트 모욕감 모두 긍정적 영향(+)을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉, 여성일수록 비인간화(냉소)가 평균적으로 .303만큼 증가하고, 클라이언트 모욕감이 1점 증가하면 비인간화(냉소)가 평균적으로 .431만큼 증가할 것임을 예측할 수 있다. 유의한 변수 가운데 클라이언트 모욕감이 비인간

화(냉소)에 가장 영향이 큰 것으로 해석할 수 있다.

다음으로 심리적 소진 영역의 정서 고갈에 미치는 영향을 분석한 결과, 성별, 연령, 상사자아개념, 클라이언트 모욕감이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 정서 고갈의 설명력은 47.7%(수정 결정계수에 의하면 42.2%)이며, 본 모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

유의한 영향이 나타난 변수를 구체적으로 살펴보면, 성별( $t=2.649$ ,  $p=0.009$ ), 연령( $t=-2.301$ ,  $p=0.023$ ), 상사 자아개념( $t=2.146$ ,  $p=0.034$ ), 클라이언트 모욕감( $t=3.495$ ,  $p=0.001$ )이며, 독립변수의 상대적 기여도를 나타내는 표준화 계수에 의하면 성별, 상사 자아개념, 클라이언트 모욕감은 긍정적 영향(+)을, 연령의 경우 부정적(-) 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉, 여성일수록 정서 고갈이 평균적으로 .416만큼 증가하고, 상사 자아개념이 1점 증가하면 정서 고갈이 평균적으로 .293만큼 증가하고, 클라이언트 모욕감이 1점 증가하면 정서 고갈이 평균적으로 .426만큼 증가하고, 연령이 낮을수록 정서 고갈이 평균적으로 .254만큼 증가하는 것으로 예측할 수 있다. 즉 상대적으로 젊은 종사자 일수록 고 연령대 종사자에 비해 정서 고갈이 높다는 것을 알 수 있다. 유의한 변수 가운데 클라이언트 모욕감이 정서 고갈에 가장 영향이 큰 것으로 해석할 수 있다.

심리적 소진 영역의 개인성취감 결여에 미치는 영향을 분석한 결과, 성별과 연령이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 개인성취감 결여의 설명력은 32.5%(수정 결정계수에 의하면 25.4%)이며, 본 모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

유의한 영향이 나타난 변수를 구체적으로 살펴보면, 성별( $t=3.092$ ,  $p=0.002$ ), 연령( $t=-2.947$ ,  $p=0.004$ )이며, 독립변수의 상대적 기여도를 나타내는 표준화 계수에 의하면 성별은 긍정적 영향(+)을, 연령은 부정적(-) 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉, 여성일수록 개인성취감 결여가 평균적으로 .441만큼 증가하고, 연령이 낮을수록 개인성취감 결여가 평균적으로 .296만큼 증가하는 것으로 예측할 수 있다. 즉 상대적으로 젊은 연령대 종사자가 고 연령대 종사자에 비해 개인성취감 결여가 큰 것을 알 수 있다. 유의한 변수 가운데 성별이 개인성취감 결여에 가장 영향이 큰 것으로 해석할 수 있다.

<표 IV-12> 보건조직 언어폭력 피해경험이 심리적소진에 미치는 영향 분석 결과

구분	변인	심리적 소진								
		비인간화(냉소)			정서 고갈			개인성취감 결여		
		B	베타	t	B	베타	t	B	베타	t
상수항	상수	1.092		3.743	1.215		3.965	2.388		8.585
통계변수	성별(더미)	.303	.143	<b>2.023*</b>	.416	.190	<b>2.649**</b>	.441	.252	<b>3.092**</b>
	연령	-.141	-.136	-1.336	-.254	-.238	<b>-2.301*</b>	-.296	-.347	<b>-2.947**</b>
	결혼유무(더미)	-.153	-.096	-1.082	-.143	-.087	-.960	-.083	-.064	-.618
	최종학력	.078	.050	.687	.153	.094	1.278	-.057	-.044	-.524
	근무기간	.035	.035	.351	.078	.076	.744	.140	.173	1.480
	담당업무(더미)	-.117	-.072	-.964	-.129	-.077	-1.011	-.221	-.165	-1.909
언어폭력 피해 경험	종교(더미)	.036	.023	.333	.087	.054	.773	-.045	-.035	-.443
	상사자아개념	.147	.150	1.129	.293	.291	<b>2.146*</b>	.101	.125	.814
	상사모욕감	-.136	-.127	-.957	-.179	-.161	-1.198	-.037	-.042	-.274
	동료자아개념	.086	.069	.542	.072	.056	.435	.076	.074	.503
	동료모욕감	-.048	-.040	-.298	.023	.019	.137	-.025	-.025	-.164
	클라이언트 자아개념	.227	.217	1.896	.061	.056	.482	.196	.226	1.715
	클라이언트 모욕감	.431	.449	<b>3.715***</b>	.426	.429	<b>3.495**</b>	.117	.147	1.056
	P	p=.000			p=.000			p=.000		
	F	9.334			8.696			4.591		
	R <sup>2</sup> (Adjusted R <sup>2</sup> )	.495(.442)			.477(.422)			.325(.254)		

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

1) 주: 성별더미(남=0,여=1), 결혼유무더미(미혼=0,기혼=1), 담당업무더미(행정업무=0,간호업무=1), 종교더미(무교=0, 종교 있음=1)

## 2) 복지조직의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진에 미치는 영향 분석 결과

복지조직의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진(비인간화(냉소), 정서 고갈, 개인성취감 결여)에 미치는 영향을 확인하기 위해 회귀분석을 실시한 결과는 <표 IV-13>과 같다.

먼저 심리적 소진 영역의 비인간화(냉소)에 미치는 영향을 분석한 결과, 성별과 담당업무가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 비인간화(냉소)의 설명력은 38.0%(수정 결정계수에 의하면 32.8%)이며, 본 모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

유의한 영향이 나타난 변수를 구체적으로 살펴보면, 성별(t=-2.265, p=0.025), 담당업무(t=5.462, p=0.000)이며, 독립변수의 상대적 기여도를 나타내는 표준화 계수에 의하면 담당업무는 긍정적 영향(+)을, 성별은 부정적(-)영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉 담당업무가 공공복지사일수록 1점 증가하면, 비인간화(냉소)

가 평균적으로 .625만큼 증가하고, 남성일수록 비인간화(냉소)가 평균적으로 .270만큼 증가하는 것으로 예측할 수 있다. 유의한 변수 가운데 담당업무가 비인간화에 가장 영향이 큰 것으로 해석할 수 있다.

다음으로 심리적 소진 영역의 정서 고갈이 미치는 영향을 분석한 결과, 상사자아개념만 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 정서 고갈의 설명력은 30.6%(수정 결정계수에 의하면 24.7%)이며, 본 모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

유의한 영향이 나타난 상사자아개념( $t=2.986$ ,  $p=0.003$ )의 상대적 기여도를 나타내는 표준화 계수에 의하면 긍정적 영향(+)을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉, 상사자아개념이 1점 증가하면, 정서 고갈이 평균적으로 .468만큼 증가하는 것으로 예측할 수 있다.

심리적 소진 영역의 개인성취감 결여에 미치는 영향을 분석한 결과, 담당업무와 클라이언트 자아개념이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 개인성취감 결여의 설명력은 28.7%(수정 결정계수에 의하면 22.7%)이며, 본 모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

유의한 영향이 나타난 변수를 구체적으로 살펴보면, 담당업무( $t=2.121$ ,  $p=0.036$ ), 클라이언트 자아개념( $t=3.035$ ,  $p=0.003$ )이며, 독립변수의 상대적 기여도를 나타내는 표준화 계수에 의하면 모두 긍정적 영향(+)을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉, 담당업무가 공공복지사일수록 개인성취감 결여는 평균적으로 .206만큼 증가하는 것으로, 클라이언트 자아개념이 1점 증가하면 개인성취감 결여는 평균적으로 .266만큼 증가하는 것으로 예측할 수 있다. 유의한 변수 가운데 클라이언트 자아개념이 개인성취감 결여에 가장 영향이 큰 것으로 해석할 수 있다.

<표 IV-13>복지조직 언어폭력 피해경험이 심리적소진에 미치는 영향 분석결과

구분	변인	심리적 소진								
		비인간화(냉소)			정서 고갈			개인성취감 결여		
		B	베타	t	B	베타	t	B	베타	t
상수 항	상수	1.746		5.599	1.092		3.367	2.460		9.289
통계 변수	성별(더미)	-.270	-.159	<b>-2.265*</b>	-.061	-.037	-.493	-.022	-.016	-.215
	연령	.034	.034	.385	.142	.144	1.533	-.103	-.129	-1.352
	결혼유무(더미)	-.030	-.0148	-.215	-.069	-.042	-.475	-.135	-.103	-1.138
	최종학력	-.027	-.017	-.251	.187	.121	1.642	.077	.062	.830
	근무기간	-.109	-.117	-1.354	-.091	-.099	-1.083	-.024	-.032	-.347
	담당업무(더미)	.625	.414	<b>5.462***</b>	.093	.063	.784	.206	.172	<b>2.121*</b>
	종교(더미)	-.148	-.097	-1.471	-.054	-.036	-.514	-.003	-.003	-.037
언어 폭력 피해 경험	상사자아개념	.226	.225	1.497	.468	.475	<b>2.986**</b>	.220	.278	1.721
	상사모욕감	-.192	-.183	-1.157	-.284	-.276	-1.650	.107	.129	.760
	동료자아개념	-.012	-.009	-.071	.197	.145	1.080	-.051	-.047	-.345
	동료모욕감	.234	.177	1.298	.094	.073	.502	-.061	-.058	-.399
	클라이언트	.068	.078	.655	.100	.118	.932	.266	.389	<b>3.035*</b>
	자아개념									
	클라이언트									
	모욕감	.152	.161	1.284	.090	.097	.727	-.151	-.202	-1.499
P		p=.000			p=.000			p=.000		
F		7.227			5.186			4.739		
R <sup>2</sup> (Adjusted R <sup>2</sup> )		.380(.328)			.306(.247)			.287(.227)		

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

1)주: 성별더미(남=0,여=1), 결혼유무더미(미혼=0,기혼=1), 담당업무더미(민간복지사=0,공공복지사=1), 종교더미(무교=0, 종교 있음=1)

### 3) 보건조직의 언어폭력 피해경험이 이직의도에 미치는 영향 분석 결과

보건조직의 언어폭력 피해경험이 이직의도에 미치는 영향을 확인하기 위해 회귀분석을 실시한 결과는 <표 IV-14>과 같다.

언어폭력 피해경험이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과, 성별과 상사 자아개념, 클라이언트 모욕감이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이직의도에 대한 설명력은 45.2%(수정 결정계수에 의하면 39.4%)이며, 본 모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

유의한 영향이 나타난 변수를 구체적으로 살펴보면, 성별(t=2.026, p=0.045), 상사 자아개념(t=2.035, p=0.044), 클라이언트 모욕감(t=3.084, p=0.003)이며, 독립변수의 상대적 기여도를 나타내는 표준화 계수에 의하면 세 가지 변수 모두 긍정적 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉 여성일수록 이직의도가 평균적으로 .329만큼 증가하는 것으로 나타났고, 상사 자아개념이 1점 증가하면, 이직의도가

평균적으로 .287만큼 증가하고, 클라이언트 모욕감이 1점 증가하면, 이직의도가 평균적으로 .388만큼 증가하는 것으로 나타났다. 유의한 변수 가운데 클라이언트 모욕감이 이직의도에 가장 영향이 큰 것으로 해석할 수 있다.

<표 IV-14>보건조직 언어폭력 피해경험이 이직의도에 미치는 영향 분석결과

구분	변인	이직의도		
		B	베타	t
상수항	상수	1.188		3.755
통제 변수	성별(더미)	.329	.149	<b>2.026*</b>
	연령	-.109	-.101	-.951
	결혼유무(더미)	-.175	-.106	-1.139
	최종학력	.169	.103	1.366
	근무기간	.130	.127	1.208
	담당업무(더미)	-.130	-.076	-.983
	종교(더미)	-.120	-.073	-1.023
언어 폭력 피해 경험	상사자아개념	.287	.282	<b>2.035*</b>
	상사모욕감	-.246	-.221	-1.601
	동료자아개념	.158	.122	.918
	동료모욕감	-.050	-.040	-.286
	클라이언트자아개념	.129	.118	.995
	클라이언트모욕감	.388*	.388	<b>3.084*</b>
P		p=.000		
F		7.853		
R <sup>2</sup> (Adjusted R <sup>2</sup> )		.452(.394)		

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

1)주: 성별더미(남=0,여=1), 결혼유무더미(미혼=0,기혼=1), 담당업무더미(행정업무=0,간호업무=1), 종교더미(무교=0, 종교 있음=1)

#### 4) 복지조직의 언어폭력 피해경험이 이직의도에 미치는 영향 분석 결과

복지조직의 언어폭력 피해경험이 이직의도에 미치는 영향을 확인하기 위해 회귀분석을 실시한 결과는 <표 IV-15>과 같다.

언어폭력 피해경험이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과, 담당업무와 상사 자아개념이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이직의도에 대한 설명력은 31.3%(수정 결정계수에 의하면 25.5%)이며, 본 모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

유의한 영향이 나타난 변수를 구체적으로 살펴보면, 담당업무(t=2.101, p=0.037), 상사 자아개념(t=2.227, p=0.027)이며, 독립변수의 상대적 기여도를 나타내는 표준화 계수에 의하면 두 변수 모두 긍정적 영향을 미치고 있는 것으로 나타났

다. 즉 담당업무가 공공복지사일수록 이직의도가 평균적으로 .253만큼 증가하는 것으로 나타났고, 상사 자아개념이 1점 증가하면, 이직의도가 평균적으로 .353만큼 증가하는 것으로 나타났다. 유의한 변수 가운데 상사 자아개념이 담당업무에 비해 이직의도에 영향이 큰 것으로 해석할 수 있다.

<표 IV-15>복지조직 언어폭력 피해경험이 이직의도에 미치는 영향 분석결과

구분	변인	이직의도		
		B	베타	t
상수항	상수	1.215		3.700
통제 변수	성별(더미)	-.177	-.104	-.407
	연령	.079	.078	.838
	결혼유무(더미)	.011	.006	.073
	최종학력	.171	.109	1.486
	근무기간	-.022	-.024	-.264
	담당업무(더미)	.253	.168	<b>2.101*</b>
	종교(더미)	-.018	-.012	-.171
언어 폭력 피해 경험	상사자아개념	.353	.353	<b>2.227*</b>
	상사모욕감	-.144	-.138	-.828
	동료자아개념	-.090	-.065	-.485
	동료모욕감	.3145	.239	1.665
	클라이언트자아개념	.001	.001	.010
	클라이언트모욕감	.162	.172	1.302
P		p=.000		
F		5.361		
R <sup>2</sup> (Adjusted R <sup>2</sup> )		.313(.255)		

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

1)주: 성별더미(남=0,여=1), 결혼유무더미(미혼=0,기혼=1), 담당업무더미(민간복지사=0,공공복지사=1), 종교더미(무교=0, 종교 있음=1)

## 5. 연구가설 검증 결과

본 연구에 대한 가설 검증 결과는 <표 IV-16>과 같다. 연구문제 1의 분석결과 채택 3개, 부분채택 3개, 기각 3개로 나타났다. 구체적으로 살펴보면 연령, 근무기간, 담당업무에 따른 언어폭력 피해경험이 차이가 있는 것으로 나타나 채택되었고, 성별, 결혼유무, 고용형태의 경우 부분채택 되었다. 성별과 고용형태의 경우 직장상사와 동료는 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았고, 클라이언트에 대한 언어폭력 피해경험만 유의하게 나타나 부분채택 되었다. 마지막으로 조직유형, 최종학력, 종교의 경우 직장상사, 동료, 클라이언트 모두 유의미한 차이가 없

어 기각되었다.

연구문제 2의 분석결과 3개 모두 부분채택 으로 나타났다. 먼저 보건조직(2-1-1)의 심리적 소진 하위변인 중 비인간화 영역에서는 클라이언트 모욕감, 정서고갈에서 상사 자아개념과 클라이언트 모욕감이 유의한 차이가 나타나 부분채택되었고, 개인성취감 결여는 유의미한 차이가 없어 기각되었다. 보건조직(2-1-2)의 이직의도의 경우 상사 자아개념과 클라이언트 모욕감이 유의한 차이가 나타나 부분채택 되었다. 사회복지조직(2-2-1)의 심리적 소진 하위변인 중 정서고갈 영역에서는 상사 자아개념, 개인성취감 결여는 클라이언트 자아개념이 유의한 차이가 나타나 부분채택 되었고, 비인간화 영역에서는 유의미한 차이가 없어 기각되었다. 사회복지조직(2-2-2)의 이직의도의 경우 상사 자아개념만 유의한 차이가 나타나 부분채택 되었다.

<표 IV-16> 연구가설 검증 결과

구분	가 설	결과	분석방법
1-1-1	조직유형에 따라 언어폭력 피해경험이 차이가 있을 것이다.	기각	t-검증 ANOVA
1-1-2	성별에 따라 언어폭력 피해경험이 차이가 있을 것이다.	부분채택	
1-1-3	연령에 따라 언어폭력 피해경험이 차이가 있을 것이다.	채택	
1-1-4	결혼유무에 따라서 언어폭력 피해경험이 차이가 있을 것이다.	부분채택	
1-1-5	최종학력에 따라서 언어폭력 피해경험이 차이가 있을 것이다.	기각	
1-1-6	근무기간에 따라서 언어폭력 피해경험이 차이가 있을 것이다.	채택	
1-1-7	담당업무에 따라서 언어폭력 피해경험이 차이가 있을 것이다.	채택	
1-1-8	고용형태에 따라서 언어폭력 피해경험이 차이가 있을 것이다.	부분채택	
1-1-9	종교에 따라서 언어폭력 피해경험이 차이가 있을 것이다.	기각	
2-1-1	보건조직의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진에 영향을 미칠 것이다.	부분채택	회귀분석
2-1-2	보건조직의 언어폭력 피해경험이 이직의도에 영향을 미칠 것이다.	부분채택	
2-2-1	사회복지조직의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진에 영향을 미칠 것이다.	부분채택	
2-2-2	사회복지조직의 언어폭력 피해경험이 이직의도에 영향을 미칠 것이다.	부분채택	

## V. 결론 및 제언

### 1. 결론

본 연구는 보건복지조직에서 근무하는 종사자를 대상으로 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 미치는 영향을 실증적으로 알아보고자 하였다.

연구대상은 제주특별자치도 제주시 지역에 소재한 종합병원 급 의료기관 3곳과 읍면동 사회복지직 공무원, 민간사회복지시설 사회복지사 305명을 대상으로 하였고, 자료 수집은 자기기입식 설문지를 사용하였다. 연구대상자의 인구사회학적 특성을 파악하기 위해 빈도와 기술통계값을 사용하였고, 일반적인 특성(조직, 성별, 연령, 결혼유무, 최종학력, 근무기간, 담당업무, 고용형태, 종교)에 따른 언어폭력 피해경험의 차이를 비교하기 위하여 t-검정과 ANOVA검증을 실시하였으며, 조직유형에 따라 언어폭력 피해경험이 심리적 소진과 이직의도에 영향을 주는 요인을 알아보기 위해 조직유형별로 분류하여 회귀분석을 실시하였다. 위의 연구문제를 검증한 결과 구체적인 내용은 아래와 같다.

첫째, 보건조직과 복지조직 종사자 305명에 대한 주요 변수들의 기술통계를 5점 Likert척도로 분석한 결과, 독립변수인 언어폭력 피해경험의 경우, 클라이언트의 언어폭력 피해경험(평균 2.39점)이 가장 높게 나타났고, 상사의 언어폭력 피해경험(평균 1.82점), 동료의 언어폭력 피해경험(평균 1.62점)순으로 나타났다. 종속변수의 기술통계 분석 결과, 이직 의도는 평균 2.90점으로 나타났고, 심리적 소진의 경우, 평균 2.92점으로 나타났다.

둘째, 일반적인 특성에 의한 언어폭력 피해경험 수준 t-검증의 주요결과를 제시하면 다음과 같다. 조직유형에 따른 클라이언트에 대한 언어폭력 피해경험의 경우, 보건조직(M=2.43), 복지조직(M=2.34)순으로 나타났고, 직장상사에 대한 언어폭력 피해경험은 보건조직(M=1.85), 복지조직(M=1.78)순으로 나타났다. 동료에 대한 언어폭력 피해경험은 보건조직(M=1.68), 복지조직(M=1.57)순으로 나타났다. 성별에 따른 언어폭력 피해경험 수준차이를 분석한 결과, 클라이언트에 대한 언

어폭력 피해경험의 경우, 여성(M=2.45), 남성(M=2.17)순으로 나타났고, 직장상사에 대한 언어폭력 피해경험은 여성(M=1.85), 남성(M=1.68)순으로 나타났다. 동료에 대한 언어폭력 피해경험은 여성(M=1.65), 남성(M=1.50)순으로 나타났다.

연령에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이를 분석한 결과, 클라이언트에 대한 언어폭력 피해경험의 경우 30대(M=2.57), 40대 이상(M=2.43), 20대(M=2.07)순으로 나타났고, 직장상사에 대한 언어폭력 피해경험의 경우도 30대(M=2.01), 40대 이상(M=1.81), 20대(M=1.53)순으로 나타났다. 반면 동료 간 언어폭력 피해경험의 경우 40대 이상(M=1.74)이 근소한 차이지만 가장 높게 나타났고, 30대(M=1.69), 20대(M=1.53)순으로 나타났다.

결혼유무에 대한 언어폭력 피해경험 수준차이를 분석한 결과, 클라이언트에 대한 언어폭력 피해경험의 경우, 기혼(M=2.51), 미혼(M=2.16)순으로 나타났고, 직장상사에 대한 언어폭력 피해경험은 기혼(M=1.86), 미혼(M=1.73)순으로 나타났다. 동료에 대한 언어폭력 피해경험은 기혼(M=1.70), 미혼(M=1.48)순으로 나타났다.

최종학력에 따른 언어폭력 피해경험 수준차이를 분석한 결과, 클라이언트에 대한 언어폭력 피해경험의 경우, 4년제 이상(M=2.43), 전문대이하(M=2.33)순으로 나타났고, 직장상사에 대한 언어폭력 피해경험은 4년제 이상(M=1.84), 전문대이하(M=1.77)순으로 나타났다. 마지막으로 동료에 대한 언어폭력 피해경험은 4년제 이상(M=1.65), 전문대이하(M=1.58)순으로 나타났다. 전체적으로 4년제 이상 학력자의 언어폭력 피해경험이 전문대이하 학력자에 비해 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

근무기간에 따른 언어폭력 피해경험 수준차이를 분석한 결과, 클라이언트에 대한 언어폭력 피해경험의 경우 3-10년 근무자(M=2.59)가 근소한 차이지만 가장 높게 나타났고, 다음으로 10년 이상 근무자(M=2.55), 3년 미만 근무자(M=1.99)순으로 나타났다. 직장상사에 대한 언어폭력 피해경험의 경우, 10년 이상 근무자(M=2.02), 3-10년 근무자(M=1.91), 3년 미만 근무자(M=1.49)순으로 나타났고, 동료 간 언어폭력 피해경험의 경우 10년 이상 근무자(M=1.79), 3-10년 근무자(M=1.72), 3년 미만 근무자(M=1.33)순으로 나타났다.

담당업무에 따른 언어폭력 피해경험의 수준 차이를 분석한 결과, 클라이언트에 대한 언어폭력 피해경험의 경우 읍면동 사회복지사(M=2.65)가 가장 높게 나타났

고, 다음으로 병원접수예약(M=2.53), 병원간호직(M=2.53), 병원의료사업(M=2.23), 민간시설 사회복지사(M=2.06)순으로 나타났다. 직장상사에 대한 언어폭력 피해경험의 경우, 병원 간호직(M=2.09)이 가장 높게 나타났고, 다음으로 읍면동 사회복지사(M=1.90), 병원의료사업(M=1.77), 병원접수예약(M=1.67), 민간시설 사회복지사(M=1.65)순으로 나타났다. 동료 간 언어폭력 피해경험의 경우 병원간호(M=1.84), 읍면동 사회복지사(M=1.71), 병원의료사업(M=1.63), 병원접수예약(M=1.52), 민간시설 사회복지사(M=1.45)순으로 나타났다.

고용형태에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이를 분석한 결과, 클라이언트에 대한 언어폭력 피해경험의 경우, 정규직(M=2.43), 계약직(M=2.18)순으로 나타났고, 직장상사에 대한 언어폭력 피해경험은 정규직(M=1.82), 계약직(M=1.77)순으로 나타났다. 마지막으로 동료에 대한 언어폭력 피해경험은 정규직(M=1.65), 계약직(M=1.51)순으로 나타났다. 종교에 따른 언어폭력 피해경험 수준 차이를 분석한 결과, 클라이언트에 대한 언어폭력 피해경험의 경우, 천주교(M=2.62), 기독교(M=2.38), 무교(M=2.35), 불교(M=2.32)순으로 나타났고, 직장상사에 대한 언어폭력 피해경험은 천주교(M=2.02), 무교(M=1.81), 불교(M=1.75), 기독교(M=1.70)순으로 나타났다. 동료에 대한 언어폭력 피해경험은 천주교(M=1.80), 불교(M=1.65), 기독교(M=1.57), 무교(M=1.56)순으로 나타났다.

셋째, 보건조직의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진의 하위변인(비인간화(냉소), 정서 고갈, 개인성취감 결여)에 미치는 영향을 분석한 결과를 보면 다음과 같다. 심리적 소진 영역의 비인간화(냉소)에 미치는 영향을 분석한 결과, 성별과 언어폭력 피해경험의 하위영역 중 클라이언트 모욕감이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 유의한 영향이 나타난 성별( $t=2.023$ ,  $p=0.045$ ), 클라이언트 모욕감( $t=3.715$ ,  $p=0.000$ )이며, 표준화 계수에 의하면, 성별, 클라이언트 모욕감 모두 긍정적 영향(+)을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉, 여성일수록 비인간화(냉소)가 평균적으로 .303만큼 증가하고, 클라이언트 모욕감이 1점 증가하면 비인간화(냉소)가 평균적으로 .431만큼 증가할 것임을 예측할 수 있다.

심리적 소진 영역의 정서 고갈에 미치는 영향을 분석한 결과, 성별, 연령, 상사자아개념, 클라이언트 모욕감이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 유의한 영향이 나타난 변수를 구체적으로 살펴보면, 성별( $t=2.649$ ,  $p=0.009$ ), 연령( $t=-2.301$ ,

p=0.023), 상사 자아개념( $t=2.146$ ,  $p=0.034$ ), 클라이언트 모욕감( $t=3.495$ ,  $p=0.001$ )이며, 표준화 계수에 의하면 성별, 상사 자아개념, 클라이언트 모욕감은 긍정적 영향(+), 연령의 경우 부정적 영향(-)을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉, 여성일수록 정서 고갈이 평균적으로 .416만큼 증가하고, 상사 자아개념이 1점 증가하면, 정서 고갈이 평균적으로 .293만큼 증가하고, 클라이언트 모욕감이 1점 증가하면, 정서 고갈이 평균적으로 .426만큼 증가하고, 연령이 낮을수록 정서 고갈이 평균적으로 .254만큼 증가하는 것으로 예측할 수 있다. 즉 상대적으로 젊은 종사자일수록 고 연령대 종사자에 비해 정서 고갈이 높은 것으로 해석할 수 있다.

심리적 소진 영역의 개인성취감 결여에 미치는 영향을 분석한 결과, 성별과 연령이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 유의한 영향이 나타난 변수를 구체적으로 살펴보면, 성별( $t=3.092$ ,  $p=0.002$ ), 연령( $t=-2.947$ ,  $p=0.004$ )이며, 표준화 계수에 의하면 성별은 긍정적 영향(+), 연령은 부정적 영향(-)을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉, 여성일수록 개인성취감 결여가 평균적으로 .441만큼 증가하고, 연령이 낮을수록 개인성취감 결여가 평균적으로 .296만큼 증가하는 것으로 예측할 수 있다. 상대적으로 젊은 연령대 종사자가 고 연령대 종사자에 비해 개인성취감 결여가 크다는 것을 알 수 있다.

넷째, 복지조직의 언어폭력 피해경험이 심리적 소진 하위변인(비인간화(냉소), 정서 고갈, 개인성취감 결여)에 미치는 영향을 분석한 결과를 보면 다음과 같다. 심리적 소진 영역의 비인간화(냉소)에 미치는 영향을 분석한 결과, 성별과 담당업무가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 유의한 영향이 나타난 변수를 구체적으로 살펴보면, 성별( $t=-2.265$ ,  $p=0.025$ ), 담당업무( $t=5.462$ ,  $p=0.000$ )이며, 표준화 계수에 의하면 담당업무는 긍정적 영향(+), 성별은 부정적 영향(-)을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉 담당업무가 공공복지사일수록 1점 증가하면, 비인간화(냉소)가 평균적으로 .625만큼 증가하고, 남성일수록 비인간화(냉소)가 평균적으로 .270만큼 증가하는 것으로 예측할 수 있다.

심리적 소진 영역의 정서 고갈이 미치는 영향을 분석한 결과, 상사 자아개념만 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 유의한 영향이 나타난 상사 자아개념( $t=2.986$ ,  $p=0.003$ )의 상대적 기여도를 나타내는 표준화 계수에 의하면 긍정적 영향(+), 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉, 상사 자아개념이 1점 증가하면, 정서 고갈이

평균적으로 .468만큼 증가하는 것으로 예측할 수 있다.

심리적 소진 영역의 개인성취감 결여에 미치는 영향을 분석한 결과, 담당업무와 클라이언트 자아개념이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 유의한 영향이 나타난 변수를 구체적으로 살펴보면, 담당업무( $t=2.121$ ,  $p=0.036$ ), 클라이언트 자아개념( $t=3.035$ ,  $p=0.003$ )이며, 표준화 계수에 의하면 모두 긍정적 영향(+)을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉, 담당업무가 공공복지사일수록 개인성취감 결여는 평균적으로 .206만큼 증가하는 것으로, 클라이언트 자아개념이 1점 증가하면 개인성취감 결여는 평균적으로 .266만큼 증가하는 것으로 예측할 수 있다.

다섯째, 보건조직의 언어폭력 피해경험이 이직의도에 미치는 영향을 확인하기 위해 회귀분석을 실시한 결과, 성별과 상사 자아개념, 클라이언트 모욕감이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 유의한 영향이 나타난 변수를 구체적으로 살펴보면, 성별( $t=2.026$ ,  $p=0.045$ ), 상사 자아개념( $t=2.035$ ,  $p=0.044$ ), 클라이언트 모욕감( $t=3.084$ ,  $p=0.003$ )이며, 표준화 계수에 의하면 세 가지 변수 모두 긍정적 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉, 여성일수록 이직의도가 평균적으로 .329만큼 증가하는 것으로 나타났고, 상사 자아개념이 1점 증가하면, 이직의도가 평균적으로 .287만큼 증가하고, 클라이언트 모욕감이 1점 증가하면, 이직의도가 평균적으로 .388만큼 증가하는 것으로 나타났다. 유의한 변수 가운데 클라이언트 모욕감이 이직의도에 가장 영향이 큰 것으로 해석할 수 있다.

여섯째, 복지조직의 언어폭력 피해경험이 이직의도에 미치는 영향을 확인하기 위해 회귀분석을 실시한 결과, 담당업무와 상사 자아개념이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 유의한 영향이 나타난 변수를 구체적으로 살펴보면, 담당업무( $t=2.101$ ,  $p=0.037$ ), 상사 자아개념( $t=2.227$ ,  $p=0.027$ )이며, 표준화 계수에 의하면 두 변수 모두 긍정적 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉, 담당업무가 공공복지사일수록 이직의도가 평균적으로 .253만큼 증가하는 것으로 나타났고, 상사 자아개념이 1점 증가하면, 이직의도가 평균적으로 .353만큼 증가하는 것으로 나타났다. 유의한 변수 가운데 상사 자아개념이 담당업무에 비해 이직의도에 영향이 큰 것으로 해석할 수 있다.

## 2. 제언

본 연구의 결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 보건조직의 언어폭력 피해경험이 복지조직에 비해 상대적으로 높은 것을 알 수 있으며, 이러한 결과는 보건조직 종사자가 복지조직 종사자에 비해 소진가능성과 이직의도가 나타날 수 있는 가능성이 높다는 것을 시사한다. 이에 따라 언어폭력을 행사하는 클라이언트에 대해서는 조직이나 개인차원에서 대처할 수 있는 매뉴얼 개발과 전담팀 구성 등 적극적인 방법을 통한 보건종사자 보호방안이 필요하다.

둘째, 보건복지 종사자 중에 여성이 남성에 비해 소진가능성과 이직의도가 높게 나타날 수 있는 가능성이 높다는 것을 시사한다. 따라서 향후 조사대상 성비를 비슷한 수준으로 조사하여 추후 조사결과의 정확성을 높일 필요가 있으며, 저연령보다 고연령으로 갈수록 소진가능성과 이직의도가 높게 나타났다. 이러한 현상은 새로운 기술 등의 도입으로 인한 고연령의 부적응 등에서 기인할 수 있으므로, 지속적인 교육 및 다양한 연령대가 어울릴 수 있는 동아리 활동 등을 활성화하여 종사자 간 연대의식을 강화할 필요가 있다.

셋째, 읍면동 사회복지사와 병원간호직 종사자의 소진가능성이 타 업무 종사자에 비해 높게 나타났다. 민간시설 사회복지사의 언어폭력 피해경험이 낮게 나타난 이유는 본 연구의 대상이 제주지역 민간사회복지시설 중 규모가 크고, 근로자의 처우가 비교적 안정적인 기관을 대상으로 한 영향도 어느 정도 있을 것으로 판단되며, 향후 소규모 사회복지 시설을 포함하여 종사자의 언어폭력 경험을 구체적으로 조사할 필요가 있다고 본다.

마지막으로, 조직 간 치열한 경쟁으로 인해 보건복지 종사자들에게 무조건적인 과잉친절을 요구하는 것은 부적절한 결과를 초래한다. 보건복지 서비스를 친절하게 제공받아야 한다는 당위적인 인식에서 벗어나 클라이언트로서, 직장상사로서, 동료로서 기본적으로 갖추어야 할 자세와 사고의 전환이 필요하며 언어폭력을 보이지 않는 폭력이라고 해서 간과해서는 더 큰 사회문제로 이어질 수 있음을 지방자치단체 차원에서 인식할 필요가 있다. 장기적으로는 보건복지 종사자의 인권을 보호하기 위한 안전한 법 장치 마련이 필요하다고 사료된다.

### 3. 연구의 한계점

본 연구는 보건복지조직 종사자를 비교하여 실증분석 하였고 객관적인 결과를 제시하였다. 그럼에도 불구하고 다음과 같은 한계점이 존재한다.

첫째, 본 연구의 조사대상이 제주시 지역으로 한정하여 조사하였기 때문에 본 연구결과를 제주도 전체의 연구결과 또는 우리나라 전체의 결과로 일반화하기는 어렵다. 후속 연구에서는 조사대상 지역을 광범위하게 포괄하고, 조직규모도 다양하게 포함하여 연구될 필요가 있다.

둘째, 본 연구에서 사용한 설문지는 보건복지조직 종사자의 심리적 소진 및 이직의도 자체만을 파악하고, 깊이 있는 내용을 파악하기에는 미흡하다. 후속 연구에서는 보건복지조직 종사자의 심리적 소진과 이직의도를 구체적으로 파악하기 위해서 조절변수 등 조사대상의 특성을 고려하고 이를 예측할 수 있는 세분화된 후속연구가 필요하다고 본다.

## [참고문헌]

- 구자관(2007). 언어폭력이 카지노딜러의 소진, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향: 분노조절기제의 조절효과를 중심으로. 박사학위논문. 경기대학교 관광전문대학원.
- 권오형(2010). 학생학부모에 의한 교사의 폭력 경험과 정신건강 및 소진과의 관계. 석사학위논문. 아주대학교 교육대학원.
- 김미연(2015). 언어폭력에 대한 이론적 고찰. 「한국독어독문학교육학회」. 63: 31-51.
- 김선미(2003). 「언어와 언어학 이론」. 서울: 한국문화사.
- 김영순(2004). 매 맞는 아내를 위한 분노조절 프로그램의 효과. 석사학위논문. 충북대학교 대학원.
- 김종진(2013). 서비스산업 감정노동 대응과 규제방안. 「한국노동연구원」.
- 김준환(2013). 사회복지사 이직의도 영향요인에 관한 연구. 박사학위논문. 고려대학교 대학원.
- 김태현(2008). 노숙인 복지시설에서의 클라이언트 폭력이 시설종사자의 소진에 미치는 영향에 대한 연구: 시설대응의 조절효과를 중심으로. 석사학위논문. 연세대학교 사회복지대학원.
- 김정숙(2011). 유치원교사의 직무환경의 위험요소와 심리적 소진 사이에서 나타나는 사회적 지지의 역할. 석사학위논문. 부경대학교 교육대학원.
- 김현주(2012). 업무환경과 정서노동이 보육교사의 소진에 미치는 영향. 석사학위논문. 서울시립대학교 도시과학대학원.
- 김홍영(2009). 지각된 외부평판, 윤리적인 조직 분위기, 리더-구성원 간 교환관계가 이직의도에 미치는 영향: 중국 내 국유기업과 외자기업 중심으로. 박사학위논문. 인하대학교 대학원.
- 김희정·박득(2013). 고객센터 상담사의 감정노동에 관한 제언: 언어폭력을 중심으로. 「한국컴퓨터정보학회 학술발표 논문집」. 21(2): 169-172.
- 김희진(2017). 유아교사가 경험한 언어폭력에 관한 연구. 석사학위논문. 부산대학교 교육대학원.

- 남경동·윤계숙·정혜선·박순애·장부영·성영희(2006). 수술실 간호사가 경험하는 언어폭력이 단기감정반응과 장기 부정적 결과에 미치는 영향. 「간호행정학회지」. 12(3): 343-354.
- 남유신(2014). 고객의 언어폭력이 컨택센터 상담사의 분노, 소진, 이직의도에 미치는 영향. 「Tourism Research」. 39(2): 17-39.
- 노성동(2014). 언어폭력 상처경험과 회복탄력성에 관한 연구: 부목회자를 중심으로. 박사학위논문. 연세대학교 연합신학대학원.
- 노호창(2015). 감정노동과 업무상 재해: 서울행정법원 2014. 11. 14. 선고 2014구합4719 판결. 「한국노동법학회」.
- 박경현(2001). 언어폭력 예방을 위한 국어교육의 방향. 「경찰대학논문집」 21: 315-353.
- 박상희·문수경·이무영(2006). 보육교사의 소진 결정요인에 관한 연구. 「열린유아교육연구」. 11(6): 65-84.
- 박은영(2006). 응급실 폭력상황에 대한 응급실 간호사의 반응. 석사학위논문. 동아대학교 대학원.
- 박지혜(2016). 개인-직무 적합성이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 자기 효능감의 매개효과를 중심으로. 석사학위논문. 울산대학교 대학원.
- 배아량(2012). 임상간호사의 언어폭력 경험 정서적 반응대처와 감성지능의 관계. 석사학위논문. 경상대학교 대학원.
- 설진화(2006). 노인복지시설에서의 클라이언트 폭력과 사회복지사의 인식에 관한 연구. 「노인복지연구」. 34: 133-162.
- 손지연(2016). 대전·충남지역 종합병원 행정직 종사자의 직무만족도와 관련요인. 석사학위논문. 중부대학교 일반대학원.
- 손희진(2010). 병원간호사가 경험하는 언어폭력과 그에 따른 정서적 반응 및 직무스트레스. 석사학위논문. 성신여자대학교 대학원.
- 오선균(2001). 보육교사 직무만족과 소진에 관한 연구. 석사학위논문. 청주대학교 행정대학원.
- 오의진(2010). 간호사가 경험하는 언어폭력과 직무만족도, 소진 및 이직의도와의 관계. 석사학위논문. 한양대학교 임상간호정보대학원.

- 왕사제(2016). 감정고갈-태도 간 관계에서 성격의 조절효과. 석사학위논문. 건국대학교 대학원.
- 유은경(2012). 보육교사의 직무만족도와 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향. 석사학위논문. 가천대학교 교육대학원.
- 윤희미(1991). 사회복지전문요원의 이직의도, 직무만족, Burnout에 관한 연구. 「한국사회복지학」. 18: 83-116.
- 이관형(2004). 경력정체가 이직의도에 미치는 영향: 은행원을 중심으로. 석사학위논문. 한양대학교 대학원.
- 이진숙(2014). 사회복지사의 소진 영향 요인 연구. 박사학위논문. 원광대학교 대학원.
- 이진화(2007). 보육교사의 정서지능과 직무만족도, 소진과의 관계. 「영·유아교육」. 16: 199-210.
- 이정은·조영은(2008). 클라이언트 폭력과 사회복지 종사자의 스트레스, 소진, 조직몰입 이직의도의 구조적 관계. 「한국사회복지조사연구」. 19: 83-104.
- 조정애(2012). 간호사가 경험하는 언어폭력이 소진 및 조직몰입에 미치는 영향. 석사학위논문. 부산 카톨릭 대학교 생명과학대학원.
- 전봉기(2016). 조직공정성이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향: 대학병원 행정직 및 간호사 중심으로. 석사학위논문. 경희대학교 경영대학원.
- 전현선(2012). 응급실간호사의 폭력 경험이 소진과 직무만족도에 미치는 영향. 석사학위논문. 경희대학교 교육대학원.
- 정대현(2007). 한국어와 폭력의 편재성. 「철학윤리교육연구」. 23(39): 31-39.
- 정재균(1991). 학교조직건강과 교사소진간의 관계연구. 석사학위논문. 전북대학교 대학원.
- 정지은(2013). 언어폭력: 언어의 잉여물들. 몸 문화 연구총서. 5: 65-93.
- 정진경(2009). 조직구성원 이직의도 유형에 영향을 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문. 서울시립대학교 경영대학원.
- 정혜연(2007). 응급실 간호사가 경험한 폭력대응 및 소진에 관한 연구. 석사학위논문. 인제대학교 대학원.
- 정효주(2010). 간호사의 언어폭력 경험에 관한 연구. 석사학위논문. 전남대학교 대학원.

- 최미경(2014). 병원 간호사의 언어폭력 경험과 소진 및 조직몰입에 관한 연구. 석사학위논문. 순천향대학교 건강과학대학원.
- 최민금(2017). 직업무용수의 직무스트레스, 이직의도, 주관적 안녕감에 관한 연구. 석사학위논문. 대구가톨릭대학교 대학원.
- 최성진(2006). 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인 연구. 석사학위논문. 서강대학교 대학원.
- 최수정·정기주(2016). 콜센터에서 상담사의 지각된 고객언어폭력이 감정노동과 감정소진에 미치는 영향. 「경영학연구」. 45(1): 295-328.
- 함정화(2013). 간호사의 언어폭력 경험 및 사회적 지지와 이직의도와의 관계. 석사학위논문. 아주대학교 대학원.
- 허희정(2016). 중소병원 간호사의 언어폭력 경험, 소진 및 이직의도. 석사학위논문. 계명대학교 대학원.
- 황재용(2008). 수술실 간호사가 경험하는 언어폭력과 반응. 석사학위논문. 연세대학교 대학원.
- 국립국어원(2017). 표준국어대사전 <http://kostat.go.kr> 2017년 8월24일 검색.
- 국민인권위원회(2013). 사회복지사 인권상황 실태 조사
- 뉴스투데이(2016). [www.news2day.co.kr](http://www.news2day.co.kr). 보도자료.
- 메디컬투데이(2016). <http://www.healthcare.com>. 복지사각지대 놓인 사회복지사의 ‘한탄
- 연합뉴스(2015). <http://www.yna.co.kr>. ‘땅콩회항’ 조현아 1심: 항소심 판결 비교. 2015년 5월22일 보도자료.
- 유재희(2013). 육하고 왕따 시키고: 직장 내 괴롭힘 얼마나 심각하길래. 매일경제. 2013년 10월10일 보도자료.
- 한겨레신문(2010). <http://www.한겨레신문> 기고문. 2010년 4월 17일 보도자료.
- Becker, T. E.(1992). Foci and bases of commitment: Are they distinctions worth making. *Academy of Management Journal*, 35: 232-244.
- Brewer, E. W. & Clippard, L. F.(2002). Burnout and job satisfaction among

- student support services personnel. *Human Resources Development Quarterly*. 13: 169-186.
- Buback, Debra.(2004). Assertiveness training to prevent verbal abuse in the OR. *Association of Operating Room Nurses. AORN J.* January. 79(1): 148-164.
- Dormann, C. & Zapf, D.(2004). Customer-related social stressors and burn out. *Journal of Occupational Health Psychology*. 9(1): 61-82.
- Edelwich, J. & Brodesky, A.(1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping profession.* Human sciences Press. New York. 27-29.
- Freudenberger H. J.(1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*. 30: 159-165
- Infante, D, Riddle, B, Horvath, C, & Tumlin, S.(1992). Verbal aggressiveness: message and reasons. *Communication Quarterly*. 40: 116-126.
- Infante, D. Sabourin, T. Rudd, J. & Shannon, E.(1990). Verbal aggression in violent and nonviolent marital disputes. *Communication Quarterly*. 38(4): 361-371.
- Lawler, E. E.(1983). *Satisfaction and Behavior*, New York: McGraw-Hill: 287-301.
- Leiter M. P. & Maslach, C.(1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavioral*. 9: 197-299.
- Manderino, M. A. & Berkey, N.(1997). Verbal abuse of staff nurses by physicians. *Journal of Professional Nursing*. 13: 48-55.
- Maslach, C. & Leiter, M. P.(1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it.* San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C. Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P.(2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*. 52: 397-422.
- Maslach, C. & Jackson, S. E.(1981). *The Maslach Burnout inventory.* Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Mobley, W . H(1982). *Employee Turnover: Cause, Consequences, and Control*

Reading. MA: Addison-Wesley.

Newhill, C. E.(2003). Client violence in social work practice 1. Guilford Press.

Oscardi, M. & O'Leary, K. D.(1994). Depressive symptomatology, self-esteem and self-blame in battered women. *Journal of Family Violence*. 7(4): 249-259.

Pines, A. M. Aronson, E. & Kafry, D.(1981). Burnout from tedium to personal growth. A Division of Macmillan Publishing Co. inc.

Price, J. L. & Mueller, C. W.(1981). Professional Turnover : the Case for Nurse. SP Medical and Scientific Books, New York.

Price, J. L(1977). The study of turnover, Aems: Lows State University Press.

Rey, L. D.(1996). What social workers need to know about client violence. *Families in Society*. 77(1): 33-39.

Ryan, M. A.(1981). professional survival. supervisor Nurse. Feb: 16-17.

Yasko, J. M.(1983). Variables which predict burnout experienced by oncology clinical nurse specialists. *Cancer Nursing*. 4: 109-116.

부록 1. 사회복지조직 종사자 설문지

보건복지조직 종사자의 언어폭력 피해경험이 심리적  
소진과 이직의도에 미치는 영향에 대한 설문조사

안녕하십니까?

바쁘신 중에 소중한 시간을 내어 설문에 응해 주셔서 깊이 감사드립니다.

본 연구는 보건복지조직 종사자가 경험하는 언어폭력과 심리적 소진, 이직의도와의 상관성을 알아보고자 제주도내 보건복지 종사자를 대상으로 진행하고 있습니다.

이 설문지는 언어폭력 예방과 안전한 직무환경 조성을 통해 보건복지 종사자의 삶의 질을 높이기 위한 연구의 기초자료로 활용 될 것입니다.

귀하께서 응답하신 내용은 오직 연구 목적으로만 사용될 것이며 자료수집의 모든 과정은 익명으로 처리되고, 본 조사의 결과는 통계법 제33조(비밀의 보호) 및 동법 제34조(통계종사자의 의무)에 의거하여 비밀이 보장됩니다.

응답이 하나라도 빠진 설문지는 사용할 수 없으니 바쁘시더라도 한 문항도 빠뜨리지 마시고 끝까지 응답해주시기를 부탁드립니다.

귀중한 시간 내어 주신 것에 진심으로 감사드립니다.

2017년 5월

제주대학교 행정대학원 사회복지전공

지도교수: 남 진 열

연구자: 강 래 화

I. 다음은 귀하의 '일반적인 사항'에 대한 질문입니다. 다음의 문항별 질문에 따라서 번호에 V 표시를 하시거나 빈칸에 답을 기록하여 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까? ① 남                      ② 여
  
2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?    만 (        ) 세
  
3. 귀하의 결혼유무는 어떻게 됩니까? ① 미혼    ② 기혼    ③ 기타
  
4. 귀하의 최종학력은 어떻게 되십니까?  
① 고졸                      ② 전문대졸(3년제 이하)            ③ 대졸(4년제)  
④ 대학원이상            ⑤ 기타(        )
  
5. 귀하의 현 직장 근무기간은 얼마나 되십니까?  
① 1년 미만                ② 1년~3년 미만            ③ 3년~5년 미만  
④ 5년~7년 미만        ⑤ 7년~10년 미만        ⑥ 10년 이상
  
6. 귀하의 담당 업무는 어떻게 되십니까?  
① 병원 내 접수·예약 ② 병원 내 의료사업 ③ 병원 내 간호직  
④ 병원 내 기타(    )    ⑤ 읍면동주민센터 사회복지사  
⑥ 민간사회복지시설 사회복지사
  
7. 귀하의 고용형태는 어떻게 되십니까?  
① 정규직                      ② 계약직                      ③ 임시직
  
8. 귀하의 종교는 어떻게 되십니까?  
① 기독교    ② 불교    ③ 천주교    ④ 기타종교    ⑤ 종교없음

II. 다음은 귀하가 경험하신 사회복지 직장상사의 언어폭력에 관한 질문입니다. 각 문항의 해당되는 곳에 √ 표시하여 주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 없었다	거의 없었다	보통 이다	자주 있었다	매일 자주 있었다
1	직장상사가 나에게 화내며 욕을 한 적이 있다					
2	직장상사가 나에게 반말을 한 적이 있다					
3	직장상사가 나의 직종에 대해 무시하는 말을 한 적이 있다					
4	직장상사가 나에게 강압적인 명령조로 말을 한 적이 있다					
5	직장상사가 나를 협박하면서 위협하는 말을 한 적이 있다					
6	직장상사가 나에게 성적 모욕을 주는 말을 한 적이 있다					
7	직장상사가 나의 외모나 신체상에 비꼬는 말을 한 적이 있다					
8	직장상사가 나의 성격에 대해 비난하는 말을 한 적이 있다					
9	직장상사가 내 능력을 무시하는 말을 한 적이 있다					
10	직장상사가 내 학력, 출신에 관해 비하하는 말을 한 적이 있다					
11	직장상사가 나에게 살벌한 분위기를 조성하는 말을 한 적이 있다					
12	직장상사가 나에게 다른 상사나 동료(후배)에 관해 듣기 거북한 험담을 한 적이 있다					
13	직장상사가 내 앞에서 나의 상사나 후배(동료)에게 반말이나 막말, 폭언을 한 적이 있다					

Ⅲ. 다음은 귀하가 경험하신 동료의 언어폭력에 관한 질문입니다. 각 문항의 해당되는 곳에 √ 표시하여 주시기 바랍니다.

번 호	문 항	전혀 없었다	거의 없었다	보통 이다	자주 있었다	매우 자주 있었다
1	동료가 나에게 화내며 욕을 한 적이 있다					
2	동료가 나에게 반말을 한 적이 있다					
3	동료가 나의 직종에 대해 무시하는 말을 한 적이 있다					
4	동료가 나에게 강압적인 명령조로 말을 한 적이 있다					
5	동료가 나를 협박하면서 위협하는 말을 한 적이 있다					
6	동료가 나에게 성적 모욕을 주는 말을 한 적이 있다					
7	동료가 나의 외모나 신체상에 비꼬는 말을 한 적이 있다					
8	동료가 나의 성격에 대해 비난하는 말을 한 적이 있다					
9	동료가 내 능력을 무시하는 말을 한 적이 있다					
10	동료가 내 학력, 출신에 관해 비하하는 말을 한 적이 있다					
11	동료가 나에게 살벌한 분위기를 조성하는 말을 한 적이 있다					
12	동료가 나에게 다른 상사나 후배(동료)에 관해 듣기 거북한 험담을 한 적이 있다					
13	동료가 내 앞에서 나의 상사나 후배(동료)에게 반말이나 막말, 폭언을 한 적이 있다					

IV. 다음은 귀하가 경험하신 클라이언트 언어폭력에 관한 질문입니다. 각 문항의 해당되는 곳에 √ 표시하여 주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 없었다	거의 없었다	보통이다	자주 있었다	매우 자주 있었다
1	사회복지대상자가 나에게 화내며 욕을 한 적이 있다					
2	사회복지대상자가 나에게 반말을 한 적이 있다					
3	사회복지대상자가 나의 직종에 대해 무시하는 말을 한 적이 있다					
4	사회복지대상자가 나에게 강압적인 명령조로 말을 한 적이 있다					
5	사회복지대상자가 나를 협박하면서 위협하는 말을 한 적이 있다					
6	사회복지대상자가 나에게 성적 모욕을 주는 말을 한 적이 있다					
7	사회복지대상자가 나의 외모나 신체상에 비꼬는 말을 한 적이 있다					
8	사회복지대상자가 나의 성격에 대해 비난하는 말을 한 적이 있다					
9	사회복지대상자가 내 능력을 무시하는 말을 한 적이 있다					
10	사회복지대상자가 내 학력, 출신에 관해 비하하는 말을 한 적이 있다					
11	사회복지대상자가 나에게 살벌한 분위기를 조성하는 말을 한 적이 있다					
12	사회복지대상자가 나에게 다른 직원(상사, 동료, 후배)에 관해 듣기 거북한 험담을 한 적이 있다					
13	사회복지대상자가 내 앞에서 나의 상사나 후배(동료)에게 반말이나 막말, 폭언을 한 적이 있다					

V. 다음은 귀하의 보건복지조직 종사자의 소진에 관한 질문입니다. 각 문항의 해당되는 곳에 √ 표시하여 주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	조금 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	나는 하루 일과를 끝내고 나면 보람을 느낀다					
2	나는 내 일 때문에 정서적으로 메말라 버린 느낌이다					
3	나는 하루 일과가 끝나면 기진맥진한 느낌이다					
4	나는 몇몇 환자(보호자) 및 사회복지대상자들을 사무적으로 대하고 있다					
5	나는 근무에 지쳐 피로를 느끼는 경우가 많다					
6	나는 동료들과 온종일 함께 생활하는 것에 많은 스트레스를 받는다					
7	나는 일 때문에 기력을 다 소모한 느낌이 든다					
8	나는 현 직장에 근무한 이래로 사람들에게 냉정해졌다					
9	나는 매우 활기찬 느낌이 든다					
10	나는 현 직장 일 때문에 좌절감을 느낀다					
11	현 직장에서 맡은 일이 너무 벅차다고 느낀다					
12	나는 일부 환자(보호자) 및 사회복지 대상자에게 어떤 일이 일어나고 있는지에 대해 그다지 관심이 없다					
13	나는 사람들을 직접 대하며 일한다는 것에 지나치게 많은 스트레스를 받는다					
14	나는 직원으로서 가치 있는 일들을 많이 성취하였다					
15	나는 환자(보호자) 및 사회복지대상자들과 화기에 애한 분위기를 쉽게 만들 수 있다					
16	나는 진퇴양난에 처한 것 같은 기분이 든다					

VI. 다음은 귀하의 보건복지조직 종사자의 이직의도 에 관한 질문입니다. 각 문항의 해당되는 곳에 √ 표시하여 주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	조금 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	나는 다른 기관에서 일해보고 싶다					
2	만일 다시 기관을 선택한다면 이 기관을 선택하지 않을 것이다					
3	만약 기관을 옮긴다면 지금보다 나은 기관에 입사할 가능성이 높다고 생각한다					
4	다른 기관의 좋은 직위로 이직이 가능하다면 이직을 할 것이다					
5	종종 이 기관을 그만두고 싶은 생각이 든다					
6	현재보다 조금이라도 여건이 나빠진다면 나는 이 기관을 떠날 것이다					
7	업무가 비슷하다면 다른 기관에서 일할 수 있다고 생각한다					
8	나는 더 나은 기관을 위해서 현재 기관을 떠나고 싶을 때가 있다					
9	나는 다른 기관을 구하려고 노력 한 적이 있다					
10	조만간에 새 기관을 찾아 나설 생각을 하고 있다					
11	나는 가끔씩 이 기관을 그만 두었으면 하는 생각을 한다					
12	내가 스스로 기관을 떠나는 일은 없을 것이다					
13	이 기관에 계속 근무해서 내가 얻을 것은 별로 없다고 생각한다					

응답해주셔서 감사드립니다.

부록 2. 보건조직 종사자 설문지

보건복지조직 종사자의 언어폭력 피해경험이 심리적  
소진과 이직의도에 미치는 영향에 대한 설문조사

안녕하십니까?

바쁘신 중에 소중한 시간을 내어 설문에 응해 주셔서 깊이 감사드립니다.

본 연구는 보건복지조직 종사자가 경험하는 언어폭력과 심리적 소진, 이직의도와 상관성을 알아보고자 제주도내 보건복지 종사자를 대상으로 진행하고 있습니다.

이 설문지는 언어폭력 예방과 안전한 직무환경 조성을 통해 보건복지 종사자의 삶의 질을 높이기 위한 연구의 기초자료로 활용 될 것입니다.

귀하께서 응답하신 내용은 오직 연구 목적으로만 사용될 것이며 자료수집의 모든 과정은 익명으로 처리되고, 본 조사의 결과는 통계법 제33조(비밀의 보호) 및 동법 제34조(통계종사자의 의무)에 의거하여 비밀이 보장됩니다.

응답이 하나라도 빠진 설문지는 사용할 수 없으니 바쁘시더라도 한 문항도 빠뜨리지 마시고 끝까지 응답해주시기를 부탁드립니다.

귀중한 시간 내어 주신 것에 진심으로 감사드립니다.

2017년 5월

제주대학교 행정대학원 사회복지전공

지도교수: 남 진 열

연구자: 강 래 화

I. 다음은 귀하의 '일반적인 사항'에 대한 질문입니다. 다음의 문항별 질문에 따라서 번호에 V 표시를 하시거나 빈칸에 답을 기록하여 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까? ① 남                      ② 여
  
2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?    만 (        ) 세
  
3. 귀하의 결혼유무는 어떻게 됩니까? ① 미혼    ② 기혼    ③ 기타
  
4. 귀하의 최종학력은 어떻게 되십니까?  
① 고졸                      ② 전문대졸(3년제 이하)            ③ 대졸(4년제)  
④ 대학원이상            ⑤ 기타(        )
  
5. 귀하의 현 직장 근무기간은 얼마나 되십니까?  
① 1년 미만                ② 1년~3년 미만            ③ 3년~5년 미만  
④ 5년~7년 미만        ⑤ 7년~10년 미만        ⑥ 10년 이상
  
6. 귀하의 담당 업무는 어떻게 되십니까?  
① 병원 내 접수·예약    ② 병원 내 의료사업        ③ 병원 내 간호직  
④ 병원 내 기타(    )    ⑤ 읍면동주민센터 사회복지사  
⑥ 민간사회복지시설 사회복지사
  
7. 귀하의 고용형태는 어떻게 되십니까?  
① 정규직                      ② 계약직                      ③ 임시직
  
8. 귀하의 종교는 어떻게 되십니까?  
① 기독교    ② 불교    ③ 천주교    ④ 기타종교    ⑤ 종교없음

II. 다음은 귀하가 경험하신 직장상사의 언어폭력에 관한 질문입니다. 각 문항의 해당되는 곳에 √ 표시하여 주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 없었다	거의 없었다	보통이다	자주 있었다	매일 자주 있었다
1	직장상사가 나에게 화내며 욕을 한 적이 있다					
2	직장상사가 나에게 반말을 한 적이 있다					
3	직장상사가 나의 직종에 대해 무시하는 말을 한 적이 있다					
4	직장상사가 나에게 강압적인 명령조로 말을 한 적이 있다					
5	직장상사가 나를 협박하면서 위협하는 말을 한 적이 있다					
6	직장상사가 나에게 성적 모욕을 주는 말을 한 적이 있다					
7	직장상사가 나의 외모나 신체상에 비꼬는 말을 한 적이 있다					
8	직장상사가 나의 성격에 대해 비난하는 말을 한 적이 있다					
9	직장상사가 내 능력을 무시하는 말을 한 적이 있다					
10	직장상사가 내 학력, 출신에 관해 비하하는 말을 한 적이 있다					
11	직장상사가 나에게 살벌한 분위기를 조성하는 말을 한 적이 있다					
12	직장상사가 나에게 다른 상사나 동료(후배)에 관해 듣기 거북한 험담을 한 적이 있다					
13	직장상사가 내 앞에서 나의 상사나 후배(동료)에게 반말이나 막말, 폭언을 한 적이 있다					

Ⅲ. 다음은 귀하가 경험하신 동료의 언어폭력에 관한 질문입니다. 각 문항의 해당되는 곳에 √ 표시하여 주시기 바랍니다.

번호	문 항	전혀 없었다	거의 없었다	보통 이다	자주 있었다	매우 자주 있었다
1	동료가 나에게 화내며 욕을 한 적이 있다					
2	동료가 나에게 반말을 한 적이 있다					
3	동료가 나의 직종에 대해 무시하는 말을 한 적이 있다					
4	동료가 나에게 강압적인 명령조로 말을 한 적이 있다					
5	동료가 나를 협박하면서 위협하는 말을 한 적이 있다					
6	동료가 나에게 성적 모욕을 주는 말을 한 적이 있다					
7	동료가 나의 외모나 신체상에 비꼬는 말을 한 적이 있다					
8	동료가 나의 성격에 대해 비난하는 말을 한 적이 있다					
9	동료가 내 능력을 무시하는 말을 한 적이 있다					
10	동료가 내 학력, 출신에 관해 비하하는 말을 한 적이 있다					
11	동료가 나에게 살벌한 분위기를 조성하는 말을 한 적이 있다					
12	동료가 나에게 다른 상사나 후배(동료)에 관해 듣기 거북한 험담을 한 적이 있다					
13	동료가 내 앞에서 나의 상사나 후배(동료)에게 반말이나 막말, 폭언을 한 적이 있다					

IV. 다음은 귀하가 경험하신 클라이언트 언어폭력에 관한 질문입니다. 각 문항의 해당되는 곳에 √ 표시하여 주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 없었다	거의 없었다	보통이다	자주 있었다	매우 자주 있었다
1	환자(보호자)가 나에게 화내며 욕을 한 적이 있다					
2	환자(보호자)가 나에게 반말을 한 적이 있다					
3	환자(보호자)가 나의 직종에 대해 무시하는 말을 한 적이 있다					
4	환자(보호자)가 나에게 강압적인 명령조로 말을 한 적이 있다					
5	환자(보호자)가 나를 협박하면서 위협하는 말을 한 적이 있다					
6	환자(보호자)가 나에게 성적 모욕을 주는 말을 한 적이 있다					
7	환자(보호자)가 나의 외모나 신체상에 비꼬는 말을 한 적이 있다					
8	환자(보호자)가 나의 성격에 대해 비난하는 말을 한 적이 있다					
9	환자(보호자)가 내 능력을 무시하는 말을 한 적이 있다					
10	환자(보호자)가 내 학력, 출신에 관해 비하하는 말을 한 적이 있다					
11	환자(보호자)가 나에게 살벌한 분위기를 조성하는 말을 한 적이 있다					
12	환자(보호자)가 나에게 다른 직원(상사, 동료, 후배)에 관해 듣기 거북한 험담을 한 적이 있다					
13	환자(보호자)가 내 앞에서 나의 상사나 후배(동료)에게 반말이나 막말, 폭언을 한 적이 있다					

V. 다음은 귀하의 보건복지조직 종사자의 소진에 관한 질문입니다. 각 문항의 해당되는 곳에 V 표시하여 주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	조금 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	나는 하루 일과를 끝내고 나면 보람을 느낀다					
2	나는 내 일 때문에 정서적으로 메말라 버린 느낌이다					
3	나는 하루 일과가 끝나면 기진맥진한 느낌이다					
4	나는 몇몇 환자(보호자) 및 사회복지대상자들을 사무적으로 대하고 있다					
5	나는 근무에 지쳐 피로를 느끼는 경우가 많다					
6	나는 동료들과 온종일 함께 생활하는 것에 많은 스트레스를 받는다					
7	나는 일 때문에 기력을 다 소모한 느낌이 든다					
8	나는 현 직장에 근무한 이래로 사람들에게 냉정해졌다					
9	나는 매우 활기찬 느낌이 든다					
10	나는 현 직장 일 때문에 좌절감을 느낀다					
11	현 직장에서 맡은 일이 너무 벅차다고 느낀다					
12	나는 일부 환자(보호자) 및 사회복지 대상자에게 어떤 일이 일어나고 있는지에 대해 그다지 관심이 없다					
13	나는 사람들을 직접 대하며 일한다는 것에 지나치게 많은 스트레스를 받는다					
14	나는 직원으로서 가치 있는 일들을 많이 성취하였다					
15	나는 환자(보호자) 및 사회복지대상자들과 화기애애한 분위기를 쉽게 만들 수 있다					
16	나는 진퇴양난에 처한 것 같은 기분이 든다					

VI. 다음은 귀하의 보건복지조직 종사자의 이직의도에 관한 질문입니다. 각 문항의 해당되는 곳에 √ 표시하여 주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	조금 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	나는 다른 기관에서 일해보고 싶다					
2	만일 다시 기관을 선택한다면 이 기관을 선택하지 않을 것이다					
3	만약 기관을 옮긴다면 지금보다 나은 기관에 입사할 가능성이 높다고 생각한다					
4	다른 기관의 좋은 직무로 이직이 가능하다면 이직을 할 것이다					
5	종종 이 기관을 그만두고 싶은 생각이 든다					
6	현재보다 조금이라도 여건이 나빠진다면 나는 이 기관을 떠날 것이다					
7	업무가 비슷하다면 다른 기관에서 일할 수 있다고 생각한다					
8	나는 더 나은 기관을 위해서 현재 기관을 떠나고 싶을 때가 있다					
9	나는 다른 기관을 구하려고 노력 한 적이 있다					
10	조만간에 새 기관을 찾아 나설 생각을 하고 있다					
11	나는 가끔씩 이 기관을 그만 두었으면 하는 생각을 한다					
12	내가 스스로 기관을 떠나는 일은 없을 것이다					
13	이 기관에 계속 근무해서 내가 얻을 것은 별로 없다고 생각한다					

응답해주셔서 감사드립니다.

## ABSTRACT

The Effects of Language Violence Experiences on Psychological Burnout and Turnover Intention in Health and Welfare Organizations in Jeju

Kang, Lae-Hwa

Academic Advisor Nam, Chin-Yeol

Social Welfare Major, Jeju National University

Graduate School of Public Administration

The purpose of this study is to investigate the effect of experience of verbal violence on psychological burnout and turnover intention in Jeju Special Self - Governing Province. And also, this study is performed to provide a basic data for solving the violence damage of health and welfare organizations by analyzing the health and welfare area and the current status of the experiences of the victims of verbal violence in health and welfare organizations.

The subjects of this study were 3 general hospital level medical facilities in Jeju-si, Jeju Special Self-Governing Province and 305 people including social welfare officers of Eup-Myeon-Dong and social welfare workers of private social welfare facilities. And self-filling questionnaires were used for the data collection. The questionnaires of this study consisted of 39 items of verbal violence (job boss, colleague, client), 16 items of psychological exhaustion, 13 items of turnover, and 9 items of general characteristics. The collected data were analyzed using SPSS WIN 18.0 program with the methods of frequency analysis, reliability analysis, descriptive statistics, T-test, one way ANOVA, and regression analysis.

The results of this study are summarized as follows.

First, as a result of descriptive statistical analysis of the main variables, the experience of victims of verbal violence as an independent variable appeared in the order of client, supervisor, and colleague. The dependent variable, psychological burnout and turnover intention, was lower than the normal level(M=3.00).

Second, according to demographic characteristics, the difference in level of experience of verbal violence showed that there was a statistically significant difference in the client, the boss, and the colleague for the age, working period, and the task. However, there was no statistically significant difference in the gender from the bosses for the experience of verbal violence, but there was a difference in the colleagues and the clients. In case of the martial status, there was statistically significant difference in the colleagues and the clients but not in the bosses of the workplace. And, for the employment type, there was statistically significant difference in the clients but not in the bosses and colleagues. There were no statistically significant differences in the client, the boss, and the colleagues for the organizational type, final education, and religion.

Third, as a result of analyzing the effects of the experience of victimization of language violence on the psychological exhaustion of the health organization, the gender in the dehumanization (cynicism) of the psychological exhaustion area, and client insult of the sub-domains of the experience of victimization of verbal violence showed statistically significant differences. To the next, in the emotional depletion of psychological exhaustion region, gender, age, boss-self-concept, and client insult were statistically significant. The gender and age were statistically significant in the lack of self-fulfillment in psychological exhaustion area.

Fourth, the analysis of the effects of experience of victimization on psychological exhaustion showed that gender and occupation were statistically significant in dehumanization (cynicism) of psychological exhaustion area. Then, in the emotional depletion of psychological exhaustion region, only the boss-self-concept was statistically significant. In the lack of self-fulfillment of the psychological exhaustion area, the task and the client-self-concept were statistically significant.

Fifth, the analysis of the influence of the experiences of victims of verbal violence in health and welfare organizations on the turnover intention showed statistically significant differences in gender, boss-self-concept, and client insult in health organizations. But the tasks and boss-self-concept were statistically significant in the welfare organization.

Based on the above results, the following suggestions are made.

First, it is considered necessary to protect the health and welfare workers through aggressive methods such as manual development and dedicated team formation.

Second, it is necessary to strengthen the consciousness of solidarity among workers by activating continuous education and club activities.

Third, as a client, a boss, a colleague, it is necessary to have a basic

attitude and thinking, leaving the idea of receiving kind health & welfare services. And local governments need to recognize that verbal violence can lead to greater social problems, if overlooked as invisible violence.

In the long term, it is necessary to establish a safe legal system to protect human rights of health welfare workers.

Key words: health, welfare, language violence, psychological exhaustion, burnout, turnover intention