ISSN 2093-5986(Print)
ISSN 2288-0666(Online)

The Korean Journal of Health Service Management
Vol.8 No.2 pp.127-137 June 2014
http://dx.doi.org/10.12811/kshsm.2014.8.2.127

치과위생사의 행동유형(DISC)과 사회적 간접·직접지지와의 관계

김지희[1], 김혜진[2], 염종화[2]‡
[1]경남정보대학교 치위생과, [2]동의대학교 대학원 보건의과학과

The Study on DISC with Direct and Indirect Social Support of Dental Hygienists

Ji-Hee Kim[1], Hye-Jin Kim[2], Jong-Hwa Yum[2]‡
[1]Department of Dental Hygiene, Kyungnam College of information & technology,
[2]Department of Public Health and Medicine, Dong-Eui University Graduate School

<Abstract>

The purpose of this study is to investigate the relationship between behavior patterns(DISC) and direct·indirect of social support from dental hygienists. The data used in this study were obtained from 171 dental hygienists who have been working on dental hospital or clinic in Pusan and Gyeongsangnam-do from 1st July to 30th August in 2011.

In the level of direct·indirect of social support according to subjects' general characteristics, higher educational level and non-religion was related with higher in direct of social support($p<0.05$), and hygienists who worked in general hospital was related with higher indirect of social support($p<0.01$). According to between behavior patterns(DISC) and indirect social support, these score were that I-type 3.55, D-type 3.53, C-type 3.41, and S-type 3.36. All behavior patterns(DISC) were similar with the indirect support. In direct support these score were that S-type 2.98 I-type 2.95, D-type and C-type 2.91. In frequency of behavior patterns(DISC), these were that I-type 56.7%, S-type 16.4%, C-type 14%, and D-type 12.9%. In correlation between factors, direction social support was correlated with I-type($p<.01$) and C-type($p<.01$) of behavior patterns(DISC).

On based on these results, if the change of working environment, working condition will improve social support of dental hygienists. And education program have to developed for dental hygienists.

Key Words : Behavior Patterns, Direct of Social Support, Indirect of Social Support

‡Corresponding author(auxotype@deu.ac.kr)
* 이 논문은 2014년도 동의대학교 교내연구비에 의해 연구되었음(과제번호 2014AA044)

Ⅰ. 서론

현대사회에서 가장 복잡한 조직 중의 하나인 병원은 환자들에 대한 의료 서비스를 중심으로 조직된 인간의 집합체로서 그 조직구성원의 다양성과 이질성이 현저하고 구성원 간의 상호의존과 협조가 두드러지게 요청되는 조직이다[1].

치과 의료기관의 관리에 가장 핵심적인 문제는 인적자원의 관리이며, 이러한 치과 의료기관의 인적자원을 잘 관리하여 활용하는 문제는 양질의 의료서비스제공과 치과 의료의 생산성 향상에 밀접한 영향을 미치게 된다. 따라서 치과의사의 구강진료를 최대한으로 증가시키면서도 구강진료 대상자에게 양질의 구강진료를 제공하는 분업구강진료에서 치과위생사의 인력관리는 매우 중요한 의미를 갖는다[2].

사회적 지지는 학자마다 다르게 정의되고 있다. 광의의 개념에서 사회적 지지는 타인들로부터 제공되는 각종 자원을 의미한다[3]. Kaplan et al.[4]은 사회적 지지를 우리가 의지할 수 있는 사람 우리를 돌봐주고 사랑하고 가치 있다는 것을 알게 해주는 사람의 존재 또는 이용가능성으로 정의하였다. Park[5]은 학자들의 사회적 지지에 대한 정의를 종합하여 사회적 지지란 '사회적 지지망의 기능적 속성과 구조적 속성을 통해 실제 상황에서 제공받은 지지정도와 사회망의 구성원을 통해 정서적, 정보적, 물질적, 평가적 지지를 제공받을 수 있다고 지각하는 정도 및 지지욕구의 충족 정도를 반영해주는 자신의 사회관계에서의 유대감, 자신감, 신뢰에 대한 지각정도를 의미한다'라고 하였다. 직접지지란 지지행태의 속성 중 정서적 지지의 차원은 존경, 애정, 신뢰, 관심, 경청의 행위를, 정보적 지지의 차원은 개인이 문제에 대처하는데 이용할 수 있는 정보를 제공하는 행위를, 물질적 지지의 차원은 일을 대신 해주거나 돈 또는 물건을 제공하는 등 필요시 직접적으로 돕는 행위를 그리고 평가적 지지의 차원은 자신의 행위를 인정해주거나 부정하는 등 자기평가와 관련된 정보를 전달하는 행위를 사회망 구성원을 통해 어느 정도 제공받을 수 있다고 지각하는 정도를 의미한다. 또한 간접지지란 사회관계에서 느끼는 유대감, 사회생활에 대한 자신감, 주위 사람에 대한 신뢰도의 자아지각정도를 의미 한다고 하였다. 사회적 지지는 한 개인이 다른 개인이나 단체, 지역사회에 의한 사회적 결속을 통하여 얻는 지지를 의미하며 이러한 사회적 지지는 방대한 조직망을 통하여 제공되지만 그 조직망 결속의 성격과 성분 그리고 상황에 따라 변할 수 있다고 하였으며[6], 사회적 지지체계가 잘 결속되었을 때, 특히 동료직원으로부터의 높은 지지는 직무만족과 높은 상관관계가 있으며 직무만족과 스트레스, 정신적 증상에 완충적 역할을 한다[7]고 하였다. 대부분의 조직들에서 구성원 간 다른 업무처리 방식에서 나타나는 다양한 형태의 사고, 감정, 행동특성을 볼 수 있으며 특히, 사회가 발달할수록 개인행동은 복잡해지고 개인 간 상호연관성으로 인하여 조직에 미치는 영향은 더 커지게 된다. 그러나 개인에 따라 상이하게 나타나는 인간의 행동유형은 서로 비슷한 유형으로 분리될 수 있다. 행동유형의 유사성은 상호 편안함을 느끼게 해주는 반면 다양성은 오히려 상호보완적으로 조직의 활성화에 기여하게 된다. 이러한 서로 다른 개인의 행동유형 분석을 통하여 개인은 자신에 대하여 보다 잘 이해할 수 있게 되고, 타인의 행동유형 분석을 통해서 타인을 이해하는 능력을 향상시켜 조직 구성원들과 원만한 대인관계를 유지할 수 있다[8].

미국 콜롬비아 대학 심리학 교수였던 마스톤(William Mouston Marston) 박사는 인간이 환경을 경쟁적(적대적) 또는 지원적(호의적)으로 인식하는지, 또한 그 환경 속에서 자기 개인의 힘을 강하거나 또는 약하게 인식하느냐에 따라 4가지 형태로 행동을 하게 된다고 하였다. 이러한 인식이 바

탕이 된 인간의 행동을 Marston 박사는 미국 미네소타 주립대학 존 가이어(John Geier)교수팀과 공동 개발한 행동유형 진단도구인 PPS(Personal Profile System)로 조사하여 자기주장이 강하고 추진력이 뛰어난 주도형(Dominance), 낙관적이고 친화력이 있는 사교형(Influence), 일관된 태도로 한결 같은 안정형(Steadiness), 논리적이고 사실에 입각한 신중형(Conscientiousness)으로 분류된다고 하였다[9][10]. 이렇게 개발된 DISC행동유형은 우리나라에 1992년에 도입되어 기업체 및 임직원 교육 프로그램으로 널리 사용되고 있으며 전세계 50여 개국에서 이를 도입하여 광범위한 분야에서 활용하고 있다[11].

최근 성격과 관련하여 행동유형이 주목을 받고 있는데 이는 국내에서 이루진 행동유형에 대한 연구는 대체로 내적 성향에 집중되어 있는 반면 행동모델은 외부세계로 표출되어 관찰 가능한 인적자원의 행동패턴에 주목하고 있다는 점과 아울러 직무만족과 조직몰입 등과 유의한 관련성이 확인되어 있어 이를 통해 행동유형을 진단하고 훈련을 통해 보다 긍정적인 방향으로 이를 조정할 수 있다는 점 등 때문이다[12][13]. 하지만 치과위생사의 직무스트레스, 직무 만족도, 이직에 관한 연구들은 많으나 행동유형과 사회적 지지도와 관련한 연구는 전무한 실정이다. 임상현장에서 인력관리에 활용하기 위해서는 치과위생사의 일반적 특성과 업무환경적인 특성, 행동유형, 사회적 지지도가 어떠한 관련성[14]이 있는지를 밝힐 필요성이 있다. 이는 국민의 구강건강의 일익을 담당하고 있는 치과위생사의 업무에서 개인적인 성향이 업무의 효율성과 서비스 전달체계, 직무 만족, 내·외부 고객과의 관계형성, 자기계발 등에 영향을 미칠 수 있으며 또한 사회적 지지를 높이거나 혹은 낮아질 수 있는 다양한 요인들로 작용될 수 있다.

따라서 치과위생사의 행동유형을 파악하고 사회적 지지도에 영향을 미치는 요인을 파악하여 조직에 적합한 인재의 선발과 배치, 그리고 치과위생사의 업무의 적절성을 확립해 나가는데 하나의 지표를 제공하고 치과 의료기관의 인적자원의 관리 및 개발에 활용할 수 있는 자료가 되기 위한 목적으로 수행하였다.

Ⅱ. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 2011년 7월부터 8월까지 울산·경남·부산에 소재하는 치과 병·의원의 일부 치과위생사를 대상으로 편의표본추출법을 사용하여 조사하였으며 회수된 210부중 내용기재가 미비한 39부를 제외한 171명의 설문지를 최종 분석하였다.

2. 연구방법

본 연구에서는 자료수집도구로 자기기입식 설문지를 사용하였다. 설문지의 내용으로는 일반적 특성 및 업무특성은 14문항으로 구성하였으며, 사회적 지지를 측정하기 위해서 Park[5]이 개발한 사회적 지지척도를 사용하여 간접적으로 지각한 지지 25문항과 직접적으로 지각한 지지 15문항으로 총 40문항으로 구성되어 있다. 각 문항 5점 척도로 측정하였고 점수가 높을수록 지지수준이 높은 것을 의미하며 Cronbach alpha는 .842였다.

행동유형(DISC)은 Roh[15]의 연구에서 사용된 설문도구로서 '환경에 대한 개인의 영향력'에 대한 인식, '업무에서 중시하는 우선순위(업무중심, 사람중심)를 기준으로 인간의 행동을 주도형(dominance), 사교형(influence), 안정형(steadiness), 신중형(conscientiousness)으로 분류하기 위한 도구로 28개조로 구성된 DISC PPS(Personal Profile System)을 이용하여 진단하였다. 각각의 행동유형에 해당하는 28개의 형용사 중에서 자신을 가장

잘 표현하거나 다른 단어를 선택하는 형태의 문항으로 구성되어 있다. 즉 4개의 형용사가 포함되어 있는 28개의 문항별로 자신의 성향과 가장 비슷한 단어를 최고로, 자신의 성향과 가장 다른 단어를 표현한 형용사를 최소로 하여 형용사를 각각 선택하도록 구성이 되어 있다. 선택한 결과에 따라 이를 수치화하여 DISC행동유형의 하위변인을 도출하도록 하였다.

3. 분석방법

본 연구의 수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for the Social Science) WIN 13.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 분석기법으로는 연구대상자의 일반적 특성과 업무 특성을 파악하기 위해 빈도와 백분율을 산출하였다. 일반적 특성과 업무 특성에 따른 사회적 지지 정도를 분석하기 위해 t-test, ANOVA와 Scheffe test를 하였다. 특성별 행동유형 분포를 알아보기 위해 교차분석을 실시하였으며 행동유형과 사회적 지지와의 관련성을 파악하고자 상관관계를 분석하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 대상자의 일반적 특성과 사회적 간접지지 및 직접지지

연구대상자의 연령은 25세 이하가 60.8%로 가장 많았으며, 26~30세가 31.0%, 31세 이상이 8.2%로 나타났으며, 미혼이 86.0%, 기혼이 14.0%로 미혼이 많았다. 학력은 전문학사가 84.8%로 가장 많았고, 학사가 11.7%, 대학원 과정 이상이 3.5%였다. 종교는 무교가 59.1%로 가장 많았으며 불교가 21.6%, 기독교가 12.9%였다. 표본수가 30명 이하에 대해서는 Kolmogorov-Smirnov 검정으로 정규분포를 확인하였다.

일반적 특성에 따른 사회적 간접지지 및 직접지지를 분석한 결과 연령과 결혼의 특성에 따라서는 별 차이가 없었다. 사회적 직접지지에서 학력($p<0.01$)과 종교($p<0.05$)가 유의하게 나타났으며, 사후검정결과 전문학사 그룹보다 학사 그룹이, 불교와 기독교 그룹보다 무교 그룹이 사회적 직접지지가 높은 것으로 나타났다<Table 1>.

<Table 1> Direct · Indirect social support by general characteristics

Variables	N(%)	Indirect social support	t,F	Direct social support	t,F	Scheffe
Age						
Under 25	104(60.8)	3.53±.54	.998	2.94±.26	.011	
26~30	53(31.0)	3.40±.55		2.94±.44		
Over 31	14(8.2)	3.57±.59		2.92±.30		
Marriage						
Single	147(86.0)	3.48±.56	-.476	2.94±.26	-.134	
Marriaged	24(14.0)	3.54±.52		2.95±.62		
Education						
College degree[a]	145(84.8)	3.49±.56	.662	2.91±.25	4.929**	a <b
Bachelor[b]	20(11.7)	3.41±.46		3.16±.67		
Graduate school[c]	6(3.5)	3.71±.74		2.93±.17		
Religion						
Buddhist[a]	37(21.6)	3.48±.44		2.88±.24		
Protestant[b]	22(12.9)	3.50±.66	.156	2.81±.20	3.010*	a,b <d
Catholic[c]	11(6.4)	3.60±.65		2.84±.31		
None[d]	101(59.1)	3.49±.57		3.00±.37		
Total	171(100.0)	3.50±.55		2.94±.33		

*:p<0.05, **:p<0.01

2. 대상자의 업무 특성과 사회적 간접지지 및 직접지지

연구대상자의 업무 특성으로는 근무기관에서 치과의원이 49.7%, 치과병원이 45.0%였으며 근로시간은 8시간이 53.2%로 가장 많았고 10시간 이상이 24.6%였다. 총 경력은 73개월(6년이상)이상이 50.9%로 가장 많았으며 36개월(3년)미만이 44.4%였으며 연봉은 2000만원 미만이라고 응답한 경우가 48.5%로 가장 많았으며 2000~3000만원이 40.4%였다. 이직경험이 있는 경우가 35.7%, 없는 경우가 64.3%였으며 이직이유는 개인적인 이유(이사, 결혼, 승진 등)가 36.7%로 가장 많았으며 근무환경이 21.7%, 보다 더 큰 의료기관으로 이동한다는 응답이 13.3%였다.

업무특성에 따른 사회적 간접지지 및 직접지지를 분석한 결과 사회적 간접지지에서 근무기관($p<0.01$)이 유의하게 나타났으며, 사후검정 결과 치과의원과 치과병원 보다 종합병원에서 근무하는 경우 사회적 간접지지가 높은 것으로 나타났다. 사회적 직접지지는 차이가 없는 것으로 나타났다. 경력과 이직경험 및 이직이유에서 사회적 간접지지와 사회적 직접지지의 차이를 볼 수 없었다<Table 2>.

<Table 2> Direct · Indirect social support by working characteristics

Variables	N(%)	Indirect social support	t,F	Direct social support	t,F
Working agency[1)]					
Clinic [a]	85(49.7)	3.39±.57	5.396**	2.93±.26	.133
Hospital [b]	77(45.0)	3.55±.49		2.96±.41	
General hospital[c]	9(5.3)	3.80±.57		2.92±.26	
Occupied hours					
8 hour	91(53.2)	3.50±.52	.504	2.94±.38	.308
9 hour	38(22.2)	3.42±.55		2.98±.27	
Over 10hour	42(24.6)	3.54±.61		2.92±.27	
Toal Career[1)]					
Under 36 month	76(44.4)	3.55±.52	.681	2.95±.26	.138
37~72 months	8(4.7)	3.53±.73		2.90±.27	
Over 73 month	87(50.9)	3.45±.56		2.93±.39	
Annual salary[1)]					
Under 20,000,000won	83(48.5)	3.45±.55	.683	2.96±.27	1.512
20,001,000won~30,000,000 won	69(40.4)	3.55±.54		2.89±.24	
Over 30,001,000 won	19(11.1)	3.48±.63		3.02±.70	
Change of Occupation					
Yes	61(35.7)	3.47±.49	-.366	2.94±.44	.048
No	110(64.3)	3.50±.59		2.94±.25	
Reason of turnover[1), 2)]					
Occupied condition(eg. salary)	7(11.7)	3.71±.21	.580	2.98±.43	.531
Working environment	13(21.6)	3.47±.54		2.87±.21	
Discord between manpower	7(11.7)	3.48±.47		2.81±.14	
Working area	3(5.0)	3.20±.08		2.08±.38	
Personal reasons (moving, marriage, peomotion, etc.)	22(36.7)	3.49±.58		3.01±.64	
Move to other working agency	8(13.3)	3.29±.41		2.87±.27	
Total	171(100.0)	3.49±.55		2.94±.33	

1) Statistical analysis was done with Kolmogorov-Smirnov test at a 5% level of significane. The same superscript meant that there no significant difference.
2) Statistical analysis was done who had turnover experience.
**:$p<0.01$

3. 대상자의 일반적 특성에 따른 행동유형(DISC)

일반적인 특성에 따른 행동유형 분포는 연령별에서 25세 이하(61.5%), 26세 이상 30세 이하(54.7%)에서는 I형(사교형)이 가장 많았으며, 31세 이상(42.9%)에서는 C형이 가장 많아 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.05). 결혼유무에서는 미혼의 56.5%와 기혼의 58.3%가, 학력에서는 전문학사의 57.2%, 학사의 60.0%가 I형(사교형)이 가장 많았다. 종교별로는 불교의 59.5%, 기독교의 68.2%, 천주교의 45.5%, 무교의 54.5%가 모두 I형(사교형)이 가장 많았다<Table 3>.

4. 대상자의 업무특성에 따른 행동유형(DISC)

연구대상자의 업무특성에 따른 행동유형 분포는 근무기관에서는 치과의원의 60.0%, 치과병원의 55.8%가 I형(사교형)이 가장 많았으며, 종합병원 근무자는 D형(주도형)과 I형(사교형)이 33.3%로 많았다. 근로 시간별로는 8시간이 56.0%, 9시간은 42.1%, 10시간 이상이 71.4%로 I형(사교형)이 가장 많아 유의한 차이가 있었다(p<.05). 총 경력에서는 36개월 이하의59.2%, 37개월 이상에서 72개월 이하의 75.0%, 73개월 이상의 52.9%가 I형(사교형)이 가장 많았고 연봉은 2000만 원 이하의 56.6%, 2001만 원 이상 3000만 원 이하의 60.9%, 3001만 원 이상의 42.1%가 I형(사교형)이 가장 많았다(p<.01). 이직경험에서는 '있다'의 47.5%, '없다'의 61.8%가 I형(사교형)이 가장 많았다(p<.05)<Table 4>.

<Table 3> Behavior Patterns(DISC) with general characteristics

Variables[1)]	D-type (Dominance)	I-type (Influence)	S-type (Steadiness)	C-type (Conscientiousness)	χ^2
Age					
Under 25	15(14.4)	64(61.5)	15(14.4)	10(9.6)	14.380*
26~30	4(7.5)	29(54.7)	12(22.6)	8(15.1)	
Over 31	3(21.4)	4(28.6)	1(7.1)	6(42.9)	
Marriage					
Single	20(13.6)	83(56.5)	26(17.7)	18(12.2)	3.526
Marriaged	2(8.3)	14(58.3)	2(8.3)	6(25.0)	
Education					
College degree	18(12.4)	83(57.2)	22(15.2)	22(15.2)	6.264
Bachelor	3(15.0)	12(60.0)	5(25.0)	-	
Graduate school	1(16.7)	2(33.3)	1(16.7)	2(33.3)	
Religion					
Buddhist	3(8.1)	22(59.5)	5(13.5)	7(18.9)	7.773
Protestant	3(13.6)	15(68.2)	3(13.6)	1(4.5)	
Catholic	1(9.1)	5(45.5)	3(27.3)	2(18.2)	
None	15(14.9)	55(54.5)	17(16.8)	14(13.9)	
Total	22(12.9)	97(56.7)	28(16.4)	24(14.0)	171(100.0)

1) As the expected frequency of less than 5 was over 20% of the cell the Fish'er exact test was done
*:p<0.05

<Table 4> Behavior Patterns(DISC) with working characteristics

Variables	D-type (Dominance)	I-type (Influence)	S-type (Steadiness)	C-type (Conscientiousness)	χ^2
Working agency[1]					
Clinical	7(8.2)	51(60.0)	15(17.6)	12(14.1)	6.437
Hospital	12(15.6)	43(55.8)	11(14.3)	11(14.3)	
General hospital	3(33.3)	3(33.3)	2(22.2)	1(11.1)	
Occupied hours[1]					
8 hour	13(14.3)	51(56.0)	14(15.4)	13(14.3)	10.173*
9 hour	4(10.5)	16(42.1)	12(31.6)	6(15.8)	
Over 10hour	5(11.9)	30(71.4)	2(4.8)	5(11.9)	
Total Career[1]					
Under 36month	11(4.5)	45(59.2)	13(17.1)	7(9.2)	3.957
37~72 months	-	6(75.0)	1(12.5)	1(12.5)	
Over 73month	11(12.6)	46(52.9)	14(16.1)	16(18.4)	
Annual salary[1]					
Under 20,000,000won	5(6.0)	47(56.6)	20(24.1)	11(13.3)	17.098**
20,001,000won~30,000,000won	13(18.8)	42(60.9)	7(10.1)	7(10.1)	
Over 30,001,000won	4(21.1)	8(42.1)	1(5.3)	6(31.6)	
Turnover experience					
Yes	9(14.8)	29(47.5)	8(13.1)	15(24.6)	9.816*
No	13(11.8)	68(61.8)	20(18.2)	9(8.2)	
Reason of turnover[1]					
Occupied condition(eg. salary)	1(14.3)	5(71.4)	-	1(14.3)	11.035
Working environment	1(7.7)	6(46.2)	3(23.1)	3(23.1)	
Discord between manpower	2(28.6)	1(14.3)	1(14.3)	3(42.9)	
Working area	-	3(100.0)	-	-	
Personal reasons (moving, marriage, peomotion, etc.)	3(13.6)	11(50.0)	3(13.6)	5(22.7)	
Move to other working agency	2(25.0)	3(37.5)	1(12.5)	2(25.0)	
Total	22(12.9)	97(56.7)	28(16.4)	24(14.0)	171(100.0)

1) As the expected frequency of less than 5 was over 20% of the cell the Fish'er exact test was done
*:p<0.05, **:p<0.01

5. 행동유형(DISC)에 따른 사회적 간접지지 및 직접지지

행동유형에 따른 사회적 간접지지와 직접지지를 분석한 결과 간접지지 정도는 I형이 3.55, D형(주도형)이 3.53, C형(신중형)이 3.41, S형(안정형)이 3.36으로 모든 유형에서 간접지지 평균점수는 비슷한 것으로 나타났다. 직접지지에서는 S형이 2.98, I형(사교형)이 2.95, D형(주도형)과 C형(신중형)이 2.91이었다<Table 5>.

6. 행동유형(DISC)과 사회적 간접지지 및 직접지지와의 상관관계

행동유형과 사회적 간접지지 및 직접지지와의 상관관계를 분석한 결과 사회적 간접지지와 행동유형에서 I형(사교형)이 .224로 정적상관관계, C형(신중형)이 -.238로 역상관관계가 있는 것으로 나타났으며($p<0.01$), 사회적 직접지지와 행동유형과는 통계적으로 유의하지 않았다<Table 6>.

<Table 5> Direct ·Indirect social support with Behavior Patterns(DISC)

Variables	N	Indirect social support	Direct social support
		Mean±SD	Mean±SD
D-type(Dominance)	22	3.53±.52	2.91±.33
I-type(Influence)	97	3.55±.56	2.95±.37
S-type(Steadiness)	28	3.36±.62	2.98±.31
C-type(Conscientiousness)	24	3.41±.43	2.91±.20
Total	171	3.49±.55	2.94±.33

<Table 6> Correlation between Direct ·Indirect social support

Variables	Dominance	Influence	Steadiness	Conscientiousness
Indirect social support	.083	.224**	-.073	-.238**
Direct social support	.016	.017	.008	-.042

**:p<0.01

Ⅳ. 고찰

조직 내 사회적 지지도는 업무통제력, 우울증상, 업무성취도에 직접적인 영향을 미치고 높은 사회적 지지도는 높은 업무통제력, 낮은 우울증상, 그리고 높은 업무성취도와 관계가 있다[16]. Gore[17]은 어떤 자극이나 위기를 겪었을 경우 그 사실에 대한 개인의 인지적 해석이 덜 충격적이 되도록 하고 여러 가지 정보와 심리적 지지를 주어 그 위기에서 빨리 회복될 수 있도록 해준다고 지적했다. Ku[18]와 Watson[19]의 연구에 의하면 직무만족의 정서적인 측면의 연구결과 정서적 또는 기질적 성격특성이 직무만족에 영향을 미친다는 사실을 입증했다. 즉, 동일한 직무와 유사한 작업조건을 가진 구성원들의 직무만족에 다양한 차이가 있음을 발견하고 그러한 차이의 저변에 개인의 성격 특성이 놓여 있음을 인정하고 있다[20].

이에 치과위생사의 행동유형을 파악하고 사회적 간접지지와 직접지지에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 본 연구를 시도하였다. 일반적 특성과 업무 특성에 따른 사회적 간접지지 및 직접지지를 분석한 결과 전문학사 그룹보다 학사 그룹(p<0.01)이, 불교와 기독교 그룹보다 무교 그룹(p<0.05)이 사회적 직접지지가 높았고, 치과의원과 치과병원보다 대학병원(p<0.01)에서 근무하는 경우 사회적 간접지지가 높은 것으로 나타났다(p<0.01). Park[5]의 연구에서는 연령, 성별, 종교, 결혼상태, 사회적 상태의 변인에 따라 사회적지지 정도에 유의한 차이가 있었고, Lee[6]의 연구에서는 개인적인 특성과 사회적 지지관계에서 종교에 따라 간호사의 사회적 지지도에 영향을 미치는 것으로 나타나 본연구와 유사한 결과를 보였다. Chu[21]의 연구에서는 학력이 높을수록 간접지지도가 높아 본 연구와 유사한 결과를 보였고 또한 직급이나 근무기간이 간접지지도에 영향을 미치며, 총 경력이 직접지지도에 영향을 미쳤으며 종교에서는 본 연구와 반대의 결과를 보였다. 높은 사회적 지지도는 높은 업무통제력, 낮은 우울증상, 그리고 높은 업무성취도와 관계가 있으므로[16], 치과위생사의 사회적지지도가 결여된다면 효과적인 구강보건의료 서비스 제공을 기대하기 어려울 것이다. 사회적지지에 영향을 주는 요인에 대한 행정적 지지와 개인적인 노

력이 필요할 것으로 사료된다.

행동유형에 따른 사회적 간접지지정도는 I형(사교형)이 3.55로 나타났고 D형(주도형)이 3.53, C형(신중형)이 3.41, S형(안정형)이 3.36으로 나타났으며, 직접지지에서는 S형(안정형)이 2.98, I형(사교형)이 2.94, D형(주도형)과 C형(신중형)이 2.91이었다. 이는 모든 유형에서 직접지지보다 간접지지가 높은 것으로 나타났고, 사회적지지도가 행동유형에 따라 달리 나타남을 보여주는 결과이다. 즉 치과위생사는 사회 망을 통해 제공 받을 수 있다고 기대하는 정서적, 정보적, 물질적, 평가적 지지정도는 높은 경향을 보였고 자신의 욕구충족 정도를 반영하는 사회적 지지체계에 대한 유대감, 신뢰감, 자신감에서 얻는 지지정도는 낮은 경향을 보였다.

행동유형별로는 I형(사교형)이 56.7%로 가장 많이 분포하였고 S형이 16.4%, C형(신중형)이 14%, D형(주도형)이 12.9% 순으로 나타났다. Lee[22]의 연구에서는 D형(주도형)이 32%로 가장 많았고, I형(사교형)이 29.5%, S형(안정형)이 24.8%, C형(신중형)이 13.7% 순으로 본연구와는 다소 차이를 보였으나 치과위생사와 간호사를 대상으로 한 Kim & Kim의 연구[23]에서는 I형(사교형)이 가장 높은 비중을 차지하여 유사한 결과를 보였다. I형(사교형)은 속도가 빠르고, 사람 중심적이며, 사교적/설득력 있는 행동경향으로 서비스업종에 종사하는 경우가 많다. 치과위생사 또한 보건의료 서비스 직종으로 이러한 경향을 대표하는 특징이라 할 수 있다.

행동유형과 사회적 간접지지 및 직접지지와의 상관관계를 분석한 결과 사회적 간접지지와 행동유형에서 I형(사교형, $p<.01$)은 정적 상관관계, C형(신중형, $p<.01$)은 역상관관계가 있는 것으로 나타났다. 사회적 지지체계가 잘 결속되었을 때, 특히 동료직원으로부터의 높은 지지는 직무만족과 높은 상관관계가 있으며 직무만족과 스트레스, 정신적 증상에 완충적 역할을 한다[7]고 하였다. Roh[15]의 연구에 의하면 사회적 지지정도는 직무만족도와 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 간접지지 및 직접지지도와 직무만족정도와 상관관계 역시 정적 상관관계를 보여주었고 통계적으로 유의한 결과가 나타났으며, 본 연구와 동일한 행동유형(DISC)을 이용하여 병원종사자의 직무만족과 조직몰입에 대한 효과를 검정한 Bang et al.[13]의 연구에서는 사교형이 직무만족도가 가장 높았다. Kim & Park[24]은 통제위(locus of control)의 위치에 대한 인지로 성격유형을 측정하고 직무스트레스 요인을 포함한 직무 특성과 직무만족에 대한 성격유형의 매개효과를 밝힌 바 있다. 그리고 치과위생사와 간호사를 대상으로 한 Kim & Kim[23]의 연구에서 행동유형에 따른 직무스트레스가 비교적 D형(주도형)과 C형(신중형)이 높았고 이들을 위한 조직관리가 필요하다고 하였다. Park[5]은 모든 인간은 타인과의 사회적 상호작용을 통해 주위로부터 지지를 제공받으며, 개인의 인지정도에 따라 사회적 욕구가 충족되거나 충족되지 않을 수 있다고 하여 지지받는 절대량보다 지지받는 정도에 대한 간호사의 지각정도가 중요함으로 간호사 자신이 지지를 받았다고 느끼는 개인의 노력도 필요하다고 하였다.

사회적 지지는 대인관계를 통해 개인의 정서나 행동에 유리한 결과를 갖도록 정보 조언, 구체적인 원조를 포괄한 개념이므로 신체적·정서적인 건강상의 문제, 위기 등의 적응상의 문제, 사회적 분리, 독립 등으로 야기된 무력감의 문제 등을 이해하고 해결해가기 위한 불가결한 요인이다. 이러한 요인을 의도적으로 어떻게 동원, 활용하느냐가 중요한 과제이다. 행동유형은 치과위생사의 효과적인 업무수행에 기인하며 내부고객 및 외부고객과의 의사소통, 협력, 배려 등에도 기인할 것이다. 이러한 개인의 성향은 더 나은 근무조건이나 복지, 교육체계를 마련할 수 있는 원동력이 될 것이며 진료기관의 생산성에도 기여할 것이다. 또한 치과위생사의

업무 효율성을 극대화할 수 있는 척도로써 활용가치도 있을 것으로 사료된다.

이상과 같은 결과를 종합해볼 때 치과위생사의 사회적 지지도를 관리하기 위해서는 개인적인 차원에서 DISC행동유형을 이용하여 치과위생사의 행동유형을 진단하여 활용하고 나아가 근무인력들 간의 사회적 지지정도를 높일 수 있도록 참여 프로그램을 활성화 시키는 것이 중요하겠고, 구체적인 방법을 개발해 나가는 지속적인 후속연구가 필요할 것으로 생각된다.

Ⅴ. 결론

본 연구는 2011년 7월부터 8월까지 부산 및 경남에 소재하는 치과 병(의)원의 일부 치과위생사 171명을 대상으로 치과위생사의 행동유형, 사회적 지지 정도와 사회적 간접지지와 직접지지와의 상관성을 분석한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 일반적 특성과 업무 특성에 따른 사회적 간접지지 및 직접지지를 분석한 결과 전문학사 그룹보다 학사 그룹($p<0.01$)이, 불교와 기독교 그룹보다 무교 그룹($p<0.05$)이 사회적 직접지지가 높았고, 치과의원과 치과병원 보다 종합병원($p<0.01$)에서 근무하는 경우 사회적 간접지지가 높은 것으로 나타났다($p<0.01$).

2. 행동유형에 따른 사회적 간접지지 정도는 I형(사교형)이 3.55였으며 D형(주도형)이 3.53, C형(신중형)이 3.41, S형(안정형)이 3.36으로 모든 유형이 간접지지 정도가 비슷한 것으로 나타났다. 직접지지에서는 S형(안정형)이 2.98이었으며 I형(사교형)이 2.95, D형(주도형)과 C형(신중형)이 2.91이었다.

3. 행동유형별로는 I형(사교형)이 56.7%로 가장 많이 분포하였고 S형(안정형)이 16.4%, C형(신중형)이 14%, D형(주도형)이 12.9% 순으로 나타났다.

4. 행동유형과 사회적 간접지지 및 직접지지와의 상관관계를 분석한 결과 사회적 간접지지와 행동유형에서 I형(사교형, $p<.01$), C형(신중형, $p<.01$)이 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

결론적으로 치과위생사의 행동유형을 파악하여 효과적인 업무수행에 기인할 수 있도록 사회적 지지정도를 높일 수 있는 교육프로그램 활성화 방안이 필요할 것으로 사료된다.

REFERENCES

1. S.M. Shortell, A.D. Kaluzny(2006), Health care management: organization design and behavior, Thomson Delmer Learning, pp.159-168.
2. S.S. Lee, H.J. Kwon(1998), A study on dental hygienists' job stress and their reactions upon them, J chung-Ang Nursing, Vol.2(1);121-141.
3. S. Cohen, H. Hoberman(1983), Positiveeventsand socialsupportsand buffers of life change stress, J Applied Social Psychology, Vol.13;99-125.
4. H.B. Kaplan, J.C. Cassel, S. Gore(1977), Social Support and Health, Medical Care Vol.5(5);47-58.
5. J.W. Park(1985), A study to development a scale of social support, Doctor's Thesis of Yonsei University, pp.1-12.
6. H.Y. Lee(1987), A study on the relationship between social support and job satisfaction and burnout of clinic nurses, Master's Thesis of Yonsei University, pp.1-8.
7. C.B. Cook, M. Mandrillo(1982), Percieved stress and situational support, Nursing Management, Vol.12(11);31-33.
8. W.S. Oh(2000), According to the type of organization behavior of human resource development, J of Industrial Studies, Vol.12;207-224.
9. http://www.idisc.co.kr
10. W.M. Marston(1979), Emotion of normal People, Persona Press, pp.18-28.

11. Korea Education Consulting Institute(2002), DISC instructor course materials and manuals, Korea Education Consulting Institute, pp.4-26.
12. S.D. Kim(2007), Relationship among sport organization employees'DISC behavior, job satisfaction, and organization commitment, Master's Thesis of Korea National Sport University, pp.1-64.
13. K.H. Bang, H.K. Jang, Y.M. Jung(2010), Relation between the DISC behavior, coping type and level of stress and job satisfaction, organizational committment of hospital employees, Korea Society Hospital Administration, Vol.15(3);17-32.
14. B.H Lee, J.S Kim(2012), The Relationship between coaching behaviors of dental managers, job satisfaction and job performance of dental hygienists, Korean Journal of Health Service Management, Vol.6(4);121-130.
15. E.K. Roh(2011), The influence of job stress, DiSC behavioral type and organizational social capital on job satisfaction among some nurses, Doctor's Thesis of Chosun University, pp.1-58.
16. K.O. Park(2003), Characteristics of social support at work affecting work stress, korea J Health Educ Promot, Vol.20(3);91-108.
17. S. Gore(1973), The influence of social support and related variables in ameliorating the consequences of job loss, Doctor's Thesis of Pennsylvania University, p.34.
18. J.S. Ku(2008), Paradigm shift the 21st century management theories, Wisdomhouse, pp.337-398.
19. D. Watson(2000), Mood and temperament, Guilford, pp.43-52.
20. Y.K. Hong(2006), Industrial and organizational psychology, Hyungseul, pp.88-123.
21. W.J. Chu(2001), Study on correlation between social support and job satisfaction of public health nurses, Master's Thesis of Chosun University, pp.12-31.
22. S.H. Lee, S.R. Kim(2000), The social support and the job satisfaction of the public health nurse in health centers in seoul, Korean J Occup Health Nurs, Vol.9(1);62-71.
23. J.H. Kim, M.Y. Kim(2012), The Study of DISC Behavioral Patterns on Job Satisfaction, Organization Commitment and Job Stress in Nurses and Dental hygienist, Korean Journal of Health Service Management, Vol.6(4);73-82.
24. M.S. Kim, Y.B. Park(1999), Study on the influence of job characteristics perceived by nurses on their job satisfaction and organizational commitment : focusing on moderating effect of individual personality characteristics, Korean J Acad of Nurs, Vol.29(6);1434-1444.

접수일자 2013년 12월 23일
심사일자 2013년 12월 30일
게재확정일자 2014년 2월 27일