

치과기공사가 인식하는 사회적 지지 척도와 개인역량과의 상관관계 조사

한민수*, 이주연¹
¹해전대학교 치기공과

The Relation between Dental Technician's Social Support and Individual Competency

Min-soo Han^{*}, Ju-Yeon Lee¹

¹Dept. of Dental Laboratory technology, Hyejeon College

요약 본 연구는 치과기공사의 사회적 지지 척도와 개인역량을 분석하고 그 상관관계를 알아보기 위해 서울시, 경기도, 충남지역의 치과기공사 200명을 선정하고 자기 기입식 설문지를 이용하여 2012년 4월 28일부터 5월 25일까지 조사를 실시하였다. 연구도구는 신뢰성과 타당성이 입증된 설문지를 사용하였으며, 대상자의 일반적 특성, 사회적 지지 척도, 개인역량 등 총 55문항으로 작성하였다. 수집된 자료의 분석은 SPSS ver 18.0 프로그램을 이용하였으며, 분석기법으로는 빈도와 백분율, T-test, 분산분석(ANOVA) 등의 통계기법을 사용하여 분석하였다. 분석결과 연구대상자의 사회적 지지 척도는 결혼 상태와 근무지 항목에서 유의한 차이가 있었으며($p<0.05$), 사회적 지지 척도의 평균은 3.33으로 높게 나타났다. 연구대상자의 개인역량을 분석한 결과 연령, 결혼상태, 근무지, 경력, 담당직위, 최종학력 항목에서 유의한 차이가 있었다($p<0.05$). 개인역량 평균은 3.68로 높게 나타났다. 연구대상자의 사회적 지지 척도와 개인역량 간 상관관계는 높은 정(+)상관관계를 보였고, 대부분의 변수가 상관관계가 있는 것으로 나타나 치과기공사의 사회적 지지 척도는 개인역량과 관련이 있는 것을 알 수 있었다.

Abstract This study analyzed the dental technician's social support and individual competency as well as its correlation. 200 dental technicians in Seoul, Incheon, and Chunchungnamdo area were selected. The survey was carried out from April 28, 2012 to May 25, 2012 using a self-administered questionnaire. Regarding the tools for this study, a structured questionnaire was used with proven reliability and feasibility, and the contents of the questionnaire consisted of 55 questions based on the related references. The subjects completed the questionnaire regarding the general characteristics, social support, and individual competency. Data analysis was processed using computerized system with SPSS 18.0. Statistical analysis techniques including frequency, percentage, T-test, ANOVA analysis and correlation. An analysis of the research subjects' social support level revealed a significant difference in the item of marital status and residence area ($p<0.05$). The average in the social support was indicated to be high with 3.33. An analysis of the research subjects' individual competency revealed a significant difference in the items of age, marital status, residence area, carrier, job position, education ($p<0.05$). The average in the individual competency was indicated to be high with 3.68. The correlation between social support and individual competency showed that most of the variables had an association, showing that more social support leads to more individual competency.

Key Words : Dental technician, Individual competency, Social support

1. 서론

최근 의료 환경의 국제화, 개방화가 가속화되고 건강 소비자의 요구도가 높아지면서 병원은 조직경쟁력을 높

이기 위해 의료서비스의 향상과 업무효율성을 중요시하게 되었다[1]. 조직의 성과를 향상시키고 발전시키기 위해 무엇보다 중요한 것이 조직 구성원의 역량강화이다 [2]. 이에 우수한 인적자원의 확보와 그들의 역량 개발 및

*Corresponding Author : Min-soo Han(Hyejeon College)

Tel: +82-10-5271-7526 email: ceramic2002@naver.com

Received April 7, 2014

Revised May 8, 2014

Accepted July 10, 2014

육성이 중요한 과제로 부각되고 있다[3]. 개인역량 향상은 꾸준한 노력과 인내뿐만 아니라 구성원간 상호작용을 통해 더욱 시너지효과를 얻을 수 있다. 집단 내의 상호작용 즉, 사회적 지지는 단순히 개인에게 도움을 주고 힘을 주는 것이 아니라 나아가 구성원 개개인의 역량을 강화시키고 감정과 일의 성취도에도 강한 영향을 줄 수 있다 [1].

Cohen 등은 사회적 지지란 한 개인이 그가 가진 개인 관계로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적인 자원으로, 스트레스 반응에 대해 개인차를 설명하는 중요한 요인이라 하였고[4], Langford 등은 사회적 지지가 개인의 능력, 건강, 유지, 효과적 대처행동을 향상시키고, 조절력, 자존감, 안정감, 심리적 안정에 긍정적인 영향을 주며 불안과 우울을 감소시킨다고 하였다[5]. Baruch-Feldman 등은 직장인이 지각하는 사회적 지지가 높으면 직무만족도와 생산성이 높아지고, 사회적 지지가 낮으면 심리적 소진을 높게 경험 한다고 하였고[6], 김우진도 상사와 동료의 정서적, 자존적 지지가 감정적 부조화와 정서적 소모, 비인간화를 감소시킨다고 하였다[7]. 또한 박지원은 사회적 지지가 스트레스 발생을 예방하거나 경감시키고, 사회적 욕구를 충족시켜 스트레스를 완화시켜주는 작용을 한다고 밝혀 사회적 지지의 중요성을 강조하였다[8].

국민의 구강보건에 일익을 담당하고 있는 치과기공사는 보철물 제작이라는 고도화되고 전문적인 지식과 기술이 요구되는 작업을 담당하고 있기 때문에 작업에 대해 상당한 스트레스를 경험하고 있다. 보철물 제작 과정은 독립적이라기보다는 전문화된 구성원들이 상호의존적으로 복잡하게 분담, 상호작용관련이 긴밀하게 필요한 노동집약적 과정이기 때문에 직장 내 구성원간의 사회적 지지가 더욱 중요하다. 특히 치과기공 업무는 섬세한 기능을 요구하는 것이니 만큼 개인의 역량과 심리상태가 일의 완성도에 지대한 영향을 미친다[9].

지금까지 국내에 수행된 연구를 살펴보면 사회적 지지가 개인의 심리적 소진감소, 직무향상 등에 영향을 준다고 보고된 연구[10-12]와, 개인역량과 관련된 연구 [2,13-16]가 다수 있었으나 치과기공사의 사회적 지지와 역량 간 상관관계에 대한 연구는 미비한 실정이다. 치과기공사에게 사회적 지지는 일의 효율성을 높이고 스트레스를 감소시키며, 조직몰입과 직무만족을 향상시키는 중요한 요소가 될 수 있다. 따라서 치과기공사의 개인역량을 향상시키고 나아가 기공계의 발전과 경쟁력을 높이기

위해 치과기공사의 사회적 지지를 파악하고 그 중요성을 알아보고자 한다.

2. 연구방법

2.1 연구대상

본 연구는 2012년 4월 28일부터 5월 25일까지 서울특별시, 경기도 및 충청남도 내에서 근무하는 치과기공사를 대상으로 설문조사방법으로 실시하였다. 연구 참여에 동의한 치과기공사는 총 200명이었으며, 설문지 회수율은 91.5%(183)명으로 이 가운데 불명확하게 응답한 자료를 제외하여 총 182부(91%)를 분석 자료로 사용하였다.

2.2 연구도구

본 연구에 사용된 도구 중 사회적 지지는 박지원(1985)이 개발하고 김경희(2008)가 수정·보완한 도구를 사용하였고[17], 개인역량은 박호득(2008) 등이 활용하여 신뢰성과 타당성이 입증된 설문지를 여러 문헌들을 참조하여 본 연구의 목적에 맞게 수정·보완하여 최종 문안으로 사용하였다.

2.2.1 일반적 특성 측정도구

일반적인 특성으로는 성별, 연령, 결혼상태, 근무지, 근무경력, 담당직위, 최종학력, 근무처 및 근무시간 등 총 9 문항으로 구성하였다.

2.2.2 사회적 지지 척도 측정도구

설문 문항은 정서적 지지 8문항, 정보적 지지 7문항, 물질적 지지 2문항, 평가적 지지 5문항 등 총 22문항으로 구성하였다. 점수는 5점 리커트 척도(Likert scale)를 사용하였고, 총점은 22점에서 110점의 범위를 가지며, 각 문항을 합한 점수가 높을수록 사회적 지지 척도가 높음을 의미한다. 본 연구에서는 총점에 대한 평균값을 대표값으로 사용하였다. 이 도구의 Cronbach's alpha 계수는 0.9731로 나타났다.

2.2.3 개인역량 측정도구

설문 문항은 지식역량 6문항, 기술역량 5문항, 능력역량 5문항, 자기결정역량 3문항, 도덕성역량 5문항 등 총 24문항으로 구성하였다. 점수는 5점 리커트 척도(Likert

scale)를 사용하였고, 총점은 25점에서 120점의 범위를 가지며, 각 문항을 합한 점수가 높을수록 개인역량이 높음을 의미한다. 본 연구에서는 총점에 대한 평균값을 대표값으로 사용하였다. 이 도구의 Cronbach's alpha 계수는 0.9506으로 나타났다.

2.3 분석방법

본 연구에서 자료의 처리와 결과의 분석은 통계분석 프로그램 SPSS ver 18.0을 사용하였다. 연구대상자의 일반적 특성 및 사회적 지지 척도, 개인역량에 대한 문항별 점수는 빈도와 백분율, 평균과 표준편차를 산출하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성에 따른 사회적 지지 척도, 개인역량에 대한 차이검증은 분산분석(ANOVA)을 실시하였으며, $p < 0.05$ 수준에서 유의한 차이가 있는 변수는 Duncan's Multiple Range test를 하여 사후검정을 실시하였다. 사회적 지지 척도와 개인역량 간 상관관계는 Pearson's correlation coefficient를 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 성별은 남자가 73.1%로 여자 26.9%보다 더 높게 나타났고, 연령 분포는 26~30세, 31세~35세가 26.9%로 동일하게 높은 빈도를 차지하였다. 결혼 상태는 기혼이 54.4%, 근무자는 총청남도가 52.2%, 경력은 10년 이상이 37.9%, 담당직위는 일반기사가 42.9%, 학력은 전문학사가 74.7%, 근무처는 치과기공소가 91.2%, 근무시간은 8~10시간미만이 40.7%로 가장 높게 나타났다 [Table 1].

[Table 1] Research subject's general characteristics and relevant features N=182

Characteristics	Classification	N=182	
		N	Percentage (%)
Gender	Male	133	73.1
	Female	49	26.9
Age	~ 25	11	6.0
	26 ~ 30	49	26.9
	31 ~ 35	49	26.9
	36 ~ 40	29	15.9
	41 ~ 45	24	13.2
	46 ~	20	11.0
Marital status	Unmarried	83	45.6
	Married	99	54.4
Residence area	Seoul	76	41.8
	Gyeonggi	11	6.0
	Chungcheongnamdo	95	52.2

Carrer in dental technician (Year)	Under 1	13	7.1
	1 ~ Under 4	37	20.3
	4 ~ Under 7	35	19.2
	7 ~ Under 10	28	15.4
Job position in charge	10 ~	69	37.9
	Chief	39	21.4
	Head technician	40	22.0
	General technician	78	42.9
	Section chief	21	11.5
Education	Others	4	2.2
	College grade	136	74.7
	Bachelor's grade	24	13.2
	Master's grade	5	2.7
Institution	Others	17	9.3
	Dental laboratory	166	91.2
	Clinic laboratory	7	3.8
Working hours a day(Hour)	Hospital laboratory	9	4.9
	Under 8	7	3.8
	8 ~ Under 10	74	40.7
	10 ~ Under 12	68	37.4
	12 ~	33	18.1

3.2 사회적 지지 척도 영역별 분석

조사대상자의 사회적 지지 척도의 영역별 평균과 표준편차는 Table 2와 같다. 정서적 지지의 경우 상사, 동료, 부하, 후배 등 직장 내 동료가 나를 인격적으로 존중해 준다는 항목이 3.57로 가장 높았고, 정보적 지지는 직장 내 동료들에게서 배울 점이 많고 존경할만하다라는 항목이 3.43으로 높게 나타났다. 물질적 지지는 직장 내 동료가 무슨 일이건 대가를 바라지 않고 최선을 다해 나를 도와준다는 항목이 3.07로 가장 높았으며, 평가적 지지의 경우 동료들이 나를 가치 있는 존재임을 인정해준다는 항목이 3.39로 가장 높게 나타났다. 전체 사회적 지지 척도 평균은 3.33으로 중간 이상으로 나타났으며 영역별로는 정서적 지지가 3.40으로 가장 높게 나타났다.

[Table 2] Social support level

N=182

Classification	M		SD		
	M	SD	M	SD	
Emotional Support	1. Make me feel loved and cared for.	3.29	1.26		
	2. Make me feel intimacy while being with someone	3.41	.88		
	3. A willingness to listen to my problem.	3.39	.92		
	4. Get someone to help me when he/she is not available in person.	3.20	.93		
	5. Someone I can heartily believe and depend on.	3.38	1.01		
	6. A sense of being treated respectfully.	3.57	.93		
	7. Respect and listen carefully to my opinion.	3.55	.88		
	8. Effort to understand my emotion and cheer me up when I feel depressed.	3.42	.90		
Subtotal		3.40	.78		
Informative Support	9. Someone deserves respect and learn a lot from him/her.	3.43	.95		
	10. Suggest sensible problem-solving plan when I face difficulty.	3.34	.96		
	11. Take time to talk to me when I need to consult with.	3.23	.99		

	12. Enlighten me on the fact that I am not aware of.	3.36	.96
	13. Provide a good stimulus and encourage me when I hesitate to determine.	3.31	.96
	14. Provide with useful information in finding the cause of my problem.	3.35	.98
	15. Give advice to make reasonable decision when I need to choose.	3.30	.96
	Subtotal	3.33	.85
Material Support	16. Help me as best as possible in anything and everything without expecting anything in return.	3.07	1.03
	17. Take over my work when I am not available due to sickness.	3.07	1.07
	Subtotal	3.06	.99
	18. Make a judgement impartially whether my behavior is right and wrong.	3.27	.85
	19. Recognition of myself as a valuable existence.	3.39	.98
Evaluative Support	20. Recognition of my effort that I can feel proud of what I am doing.	3.35	1.02
	21. Superiors and colleagues praise highly on my good work.	3.30	.97
	22. Give some good advice that I can understand reality and adapt well to social life.	3.38	.97
	Subtotal	3.33	.83
	Total	3.33	.76

3.3 개인역량 영역별 분석

조사대상자의 개인역량의 영역별 평균과 표준편차는 Table 3과 같다. 지식역량의 경우 자신의 업무에서 가장 핵심적으로 필요한 지식이 무엇인지 인지할 수 있다는 항목이 4.04로 가장 높게 나타났다. 기술역량은 자신의 보유기술과 업무와의 연계성이 높다고 생각한다는 항목이 3.97로 가장 높았고, 능력역량은 업무수행 시 어느 정도 권한을 가진다는 항목이 3.72로 가장 높았다. 또한 자기결정역량의 경우 업무 수행의 방법을 결정하는데 자율성을 가진다는 항목이 3.60으로 가장 높았고, 도덕성역량에서는 자신이 정직한 사람이라고 생각한다는 항목이 3.74로 가장 높게 나타났다. 전체 개인역량의 평균은 3.68로 중간 이상의 역량을 가진 것으로 나타났으며, 영역별로는 지식역량이 3.89로 가장 높게 나타났다.

[Table 3] Individual competency level

		N=182	
Classification		M	SD
Knowledge Competency	1. I am very much aware of what my know-how is.	3.77	.90
	2. I can utilizing knowledge for my current task.	3.83	.86
	3. I can improve knowledge through work.	3.76	.97
	4. I can accurately describe my task.	4.02	.92
	5. I can draw the department's work-progress chart.	3.95	.95
	6. I recognize the core knowledge that is necessary for my task.	4.04	.86
	Subtotal	3.89	.7
Technical Competency	7. I tend to continuously acquire knowledge that is necessary for my task.	3.48	.97
	8. I have a strong desire for acquiring techniques.	3.66	.96
	9. Techniques that I possess are strongly related to my tasks.	3.97	.83
	10. I already possess sufficient amounts of diverse techniques.	3.52	1.00

	11. I tend to continuously acquire techniques that are required for tasks.	3.49	.96
	Subtotal	3.62	.77
Ability Competency	12. I can do anything well.	3.66	.91
	13. I am just as capable as others.	3.66	.94
	14. I have a certain amount of authority when determining the task performance.	3.72	1.01
	15. I am confident about and have skills for my task performance.	3.66	.91
	16. I feel a sense of accomplishment when it comes to performing the task.	3.60	.94
	Subtotal	3.66	.77
Self-determination Competency	17. I have some autonomy when determining the method of task performance.	3.60	1.04
	18. I make my own decisions when performing the task.	3.58	1.09
	19. I have a sense of independence when performing the task.	3.54	1.05
	Subtotal	3.57	1.00
Moral Competency	20. A strong personality of keeping myself well-kept in any circumstances.	3.47	.96
	21. I am cheerful and lively.	3.36	1.03
	22. I am satisfied about my moral behaviors.	3.69	.88
	23. I possess very moral thoughts and attitude.	3.69	.97
	24. I think I am an honest person.	3.74	.95
	Subtotal	3.58	.82
	Total	3.68	.65

3.4 조사대상자의 특성별 차이검증

3.4.1 조사 대상자의 일반적 특성에 따른 사회적 지지 정도

연구대상자의 일반적 특성에 따른 사회적 지지 정도는 결혼 상태와 근무지 항목에서 유의한 차이를 나타냈다($p < 0.05$). 사후 검정 결과를 살펴보면, 근무지의 경우 충청남도도는 통계적으로 유의하였고, 서울특별시와 경기도 간에는 유의한 차이가 없었다. 그러나 서울특별시, 경기도 그룹과 충청남도도 그룹 간에는 유의한 차이가 있었고 충청남도도에 근무하는 치과기공사가 3.67로 사회적 지지 정도가 가장 높은 것으로 나타났다[Table 4].

[Table 4] Verification of difference in the social support level according to the research subject's general characteristics

		N=182					
Characteristics	Classification	N	M	SD	t or F	p	DMR
Gender	Male	133	3.35	.81	.486	.627	
	Female	49	3.29	.61			
Age	~ 25	11	3.30	.70	.600	.700	
	26 ~ 30	49	3.26	.89			
	31 ~ 35	49	3.31	.65			
	36 ~ 40	29	3.55	.84			
	41 ~ 45	24	3.29	.69			
	46 ~	20	3.33	.69			
Marital status	Unmarried	83	3.14	.80	-3.174	.002*	
	married	99	3.49	.69			
Residence area	Seoul	76	2.99	.77	25.278	.000*	A
	Gyeonggi	11	2.79	.73			A
	Chungcheongnamdo	95	3.67	.58			B
Carrier in dental technician (Year)	Under 1	13	3.38	.55	.260	.903	
	1 ~ Under 4	37	3.26	.86			
	4 ~ Under 7	35	3.39	.85			

	7 ~ Under 10	28	3.26	.56		
	10 ~	69	3.37	.77		
Job position in charge	Chief	39	3.56	.66	1.539	.193
	Head technician	40	3.28	.86		
	General technician	78	3.22	.77		
	Section chief	21	3.46	.67		
	Others	4	3.35	.51		
Education	College grade	136	3.30	.78	1.726	.163
	Bachelor's grade	24	3.29	.76		
	Master's grade	5	3.11	.51		
	Others	17	3.72	.59		
	Dental laboratory	166	3.33	.77		
Institution	Clinic laboratory	7	3.53	.48	.237	.790
	Hospital laboratory	9	3.36	.76		
	Hospital laboratory	9	3.36	.76		
Working hours a day(Hour)	Under 8	7	3.53	.54	.333	.831
	8 ~ Under 10	74	3.28	.73		
	10 ~ Under 12	68	3.37	.72		
	12 ~	33	3.35	.93		

*p<0.05

3.4.2 조사 대상자의 일반적 특성에 따른 개인역량 정도

연구대상자의 일반적 특성에 따른 개인역량 정도는 연령, 결혼상태, 근무지, 근무경력, 담당직위, 최종학력 항목이 유의한 차이가 있었다(p<0.05). 사후 검정 결과 각 항목별로 살펴보면, 연령의 경우 25세 이하, 26~30세, 31~35세 세 연령대 간의 유의한 차이가 없었고, 마찬가지로 36~40세, 41~45세, 46세 이상 세 연령대 간의 유의한 차이는 없었다. 그러나 전체 연령대 중 35세 이하 그룹과 36세 이상 그룹 사이에는 통계적으로 유의한 차이가 있었고, 그 중 46세 이상이 평균 4.02로 가장 높은 개인역량을 나타냈다. 근무지의 경우 서울특별시, 경기도, 충청남도 세 그룹간의 유의한 차이가 있었고, 충청남도에 근무하는 치과기공사가 3.85로 개인역량이 가장 높은 것으로 나타났다. 근무경력을 살펴보면, 1년 미만, 1~4년 미만, 4~7년 미만 그룹간의 유의한 차이는 없었고, 7~10년 미만, 10년 이상 그룹 간에도 유의한 차이가 없었다. 그러나 전체 근무경력 중 7년 미만 그룹과 7년 이상 그룹 사이에는 유의한 차이가 있었고, 10년 이상 근무경력이 있는 치과기공사가 3.94로 개인역량이 가장 높았다. 담당직위는 소장, 주임기사, 실장 간의 유의한 차이가 없었고, 일반기사와 기타 간에도 유의한 차이가 없었다. 그러나 소장, 주임기사, 실장 그룹과 일반기사, 기타 그룹 간에는 유의한 차이가 있었고, 그 중 소장 그룹이 4.00으로 가장 높게 나타났다. 또한 최종학력의 경우 전문학사가 통계적으로 유의하게 나타났으며, 학사와 석사, 기타 세 그룹 간에는 유의한 차이가 없었다. 그러나 전문학사와 나머지 그룹 간에는 유의한 차이가 있었고, 학사 그룹이 4.03으로 개인역량이 가장 높은 것으로 나타났다[Table 5].

[Table 5] Verification of difference in the individual competency level according to the research subject's general characteristics

N=182

Characteristics	Classification	N	M	SD	t or F	p	DMR
Gender	Male	133	3.73	.65	1.395	.165	
	Female	49	3.57	.65			
Age	~ 25	11	3.00	.47	7.202	.000*	A
	26 ~ 30	49	3.44	.75			A
	31 ~ 35	49	3.71	.51			A
	36 ~ 40	29	3.96	.62			B
	41 ~ 45	24	3.85	.55			B
	46 ~	20	4.02	.50			B
Marital status	Unmarried	83	3.39	.66	-6.091	.000*	
	married	99	3.93	.54			
Residence area	Seoul	76	3.48	.72	7.637	.001*	A
	Gyeonggi	11	3.68	.71			B
	Chungcheongnamdo	95	3.85	.54			C
Carrier in dental technician (Year)	Under 1	13	3.18	.33	8.499	.000*	A
	1 ~ Under 4	37	3.39	.77			A
	4 ~ Under 7	35	3.55	.62			A
	7 ~ Under 10	28	3.87	.49			B
	10 ~	69	3.94	.58			B
Job position in charge	Chief	39	4.00	.55	14.251	.000*	A
	Head technician	40	3.95	.53			A
	General technician	78	3.33	.63			B
	Section chief	21	3.99	.49			A
	Others	4	3.42	.32			B
Education	College grade	136	3.60	.67	3.694	.013*	A
	Bachelor's grade	24	4.03	.58			B
	Master's grade	5	3.90	.46			B
	Others	17	3.83	.48			B
Institution	Dental laboratory	166	3.67	.66	1.089	.339	
	Clinic laboratory	7	4.01	.59			
	Hospital laboratory	9	3.80	.43			
Working hours a day(Hour)	Under 8	7	3.56	.84	.564	.639	
	8 ~ Under 10	74	3.73	.57			
	10 ~ Under 12	68	3.71	.63			
	12 ~	33	3.57	.83			

*p<0.05

3.5 사회적 지지와 개인역량 간의 상관관계

개인역량과 사회적 지지 척도의 세부 영역별로 상관관계를 살펴보면, 대부분의 변수가 정(+)상관관계를 보여 (r=.518, p<0.001) 사회적 지지가 높으면 개인역량 역시 높은 것으로 나타났다. 그 중에서 특히 개인역량과 정서적 지지(r=.543, p<0.001), 평가적 지지(r=.522, p<0.001)에서 높은 정상상관관계를 보였으며, 도덕성 역량과 사회적 지지 간 높은 상관관계를 보였다(r=.507, p<0.001). 나머지 영역에서는 상관관계가 중위의 상관관계를 가지거나 낮은 상관관계를 보였다[Table 6].

[Table 6] Correlation between social support and individual competency

	Social Support	Emotional Support	Informative Support	Material Support	Evaluative Support
Individual Competency	.518***	.543***	.399***	.348***	.522***
Knowledge Competency	.345***	.377***	.256***	.219**	.345***
Technical Competency	.458***	.472***	.258***	.326***	.458***
Ability Competency	.438***	.466***	.332***	.304***	.437***
Self-determination Competency	.317***	.391***	.193**	.200**	.310***
Moral Competency	.507***	.474***	.441***	.339***	.528***

N=182

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

4. 고찰

사회적 지지란 한 개인이 가진 대인관계로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적 자원이다[18]. 조성연과 이정희는 사회적 지지에 대해 개인이 어려움에 직면했을 때 타인이 주는 긍정적 원조로서 직무수행자의 직무스트레스를 완화시켜줄 수 있는 조직 내·외적 요인이라 하였다[19]. 즉, 사회적 지지는 직무스트레스를 완충시키거나 방어해주는 역할을 수행할 뿐만 아니라 사회적 지지가 지니고 있는 잠재적 효과를 통해 직무수행자의 긴장감 해소와 안정감 증진을 도모하여 직무만족과 직무성취에 영향을 미치는 중요한 요소라 할 수 있다[20]. 따라서 치과기공사의 사회적 지지는 스트레스 감소, 직무만족 및 조직몰입에 영향을 미쳐 치과기공사의 개인역량을 강화시키고 나아가 보철물의 질을 높여 환자가 만족할 수 있는 치과 의료서비스를 제공할 수 있다. 이에 본 연구는 치과기공사의 사회적 지지와 개인역량 간 상관관계를 알아보기 위해 서울시, 경기도, 충청남도 지역 치과기공사를 대상으로 자기 기입식 설문지를 이용하여 조사하였다.

치과기공사의 사회적 지지 척도를 살펴보면 본 연구 결과 평균 3.33으로 나타났다. 연구대상이 동일하지 않아 업종 간 사회적 지지 척도의 차이를 판단하는 것은 어렵지만, 보험심사 간호사를 대상으로 한 김경희[17]의 연구에서는 평균 3.2, 일반 간호사를 대상으로 한 홍서희[1]의 연구에서는 평균 3.70으로 나타났다. 본 연구에서는 영역 중 정서적 지지가 3.40으로 가장 높게 나타났고, 정보적

지지와 평가적 지지 3.33, 물질적 지지 3.06 순으로 나타났다. 이는 동료와의 정서적 지지가 심리적인 안정과 성취감에 영향을 미치며 이는 직무스트레스를 줄이는 요소로 작용한다고 보고한 조성연과 이정희[19]의 연구 결과와 유사하였다. 즉, 과도한 업무에 대한 부담과 열악한 환경 등으로 스트레스를 받는 치과기공사에게 정서적 공감을 통한 존중과 이해 등 정서적 지지는 개인에게 긍정적인 영향을 미치는 요소로 작용하여 심리적으로 안정되고 나아가 일의 효율성에도 영향을 미칠 수 있다는 것을 시사해 준다.

문항별로 살펴보면 ‘나를 인격적으로 존중해 준다’가 3.57로 가장 높았는데, 이는 김경희[17]와 홍서희[1]의 연구와 동일한 결과이다. 정서적 지지는 역량과 관련해 그 하부 영역인 의미성, 능력, 자기결정력, 영향력의 모든 영역과 상관관계가 있는 것으로 나타나 치과기공사의 역량을 높이기 위해선 정서적 지지를 높일 필요성이 있음을 나타냈다. 즉, 정서적인 지지와 교류가 지속적으로 이루어질 때 개인의 역량은 물론 업무의 효율성까지 높일 수 있을 것으로 사료된다.

가장 낮은 항목은 물질적 지지 3.06으로 하부영역을 보면 ‘무슨 일이건 대가를 바라지 않고 최선을 다해 나를 도와준다’와 ‘내가 아파 누워 있을 때 나의 일을 대신 해 준다’는 항목이 3.07로 평균보다 낮게 인지되었다. 홍서희[1]의 연구에서도 3.48로 가장 낮게 지각되었고 김경희[17]의 연구에서도 가장 낮게 나타나 같은 결과를 나타냈다. 이는 치과기공사의 업무 특성상 다른 사람이 대신 일을 해 줄 수 있는 부분이 한정되어 있기 때문으로 보이며 치과기공사의 업무효율성을 위한 인적·물질적 자원의 지지가 고려되어야 할 것으로 여겨진다[1].

조사대상자의 개인역량은 평균 3.68로 나타나났으며, 영역별로는 업무에 대한 인식, 업무지식 활용, 필요한 지식과 향상을 위한 인식 등을 나타내는 지식역량이 3.89로 가장 높게 나타나 치과기공사의 지식에 대한 높은 인식 수준을 보여주었다. 일반 근로자를 대상으로 같은 연구 도구를 사용한 박호득[15]의 연구에서는 개인역량이 3.58로 조사되었고, 지식역량은 3.68로 조사되어 본 연구 결과보다 다소 낮게 나타났다. 이는 치과기공사의 경우 보철물 제작 시 업무에 대한 지식이 매우 중요한 역할을 하기 때문에 타 직종보다 더 민감한 것이라 판단된다[21].

일반적 특성에 따른 사회적 지지와 개인역량 간 연구 결과를 살펴보면, 사회적 지지는 결혼여부와 근무지 향

목에서 유의한 차이가 있었고, 개인역량은 연령, 결혼여부, 근무지, 경력, 담당직위 및 최종학력 항목에서 유의한 차이가 있었다($p < 0.05$). 사회적 지지와 개인역량은 각각 전체 평균이 3.33, 3.68로 공통적으로 미혼보다 기혼이, 근무지별로는 서울과 경기보다는 충청남도 지역에서 사회적 지지와 개인역량이 더 높은 것으로 나타났다. 즉, 결혼을 하고 생활이 안정되면서 사회적 지지를 기반으로 한 조직몰입이 높아져 개인역량과 직무성취에 영향을 미치는 것으로 판단할 수 있다. 이러한 결과는 기혼자가 미혼자보다 조직몰입이 더 높게 나타난다는 지미자 등의 연구와 일치하였다[22-24].

본 연구 결과, 선후배간의 멘토링이나 feed back과 같은 정서적 교류와 지지는 치과기공사의 스트레스를 감소시키고 조직몰입과 직무만족 그리고 직무성취에 영향을 미치며, 치과기공사의 개인 역량을 강화시킬 수 있는 중요한 요소로 작용할 것으로 사료된다. 따라서 개인의 역량을 발전시키기 위해서는 사회적 지지의 중요성을 인식하고 정서적, 상호적 교류를 강화하는 연구와 훈련이 필요하다.

본 연구의 제한점으로는 선행연구와 비교 연구 대상이 동일하지 않아 그 차이를 판단하는데 한계가 있었고, 연구대상자 역시 지역적으로 제한되어 있어 일반화에 한계가 있었다. 따라서 더 많은 지역에서 보다 많은 치과기공사를 대상으로 하여 구체적으로 분석함이 필요하다. 또한 사회적 지지와 개인역량 간의 상관성에 대해 감정적 요인과 직무스트레스가 어떠한 영향을 미치는지, 조직몰입, 직무성취와 상관성이 있는지 등 좀 더 다양한 외적요인을 함께 연구할 필요가 있다.

5. 결론

본 연구는 치과기공사의 사회적 지지와 개인역량 정도를 분석하고 그 상관관계를 알아보기 위해 서울시, 경기도, 충남지역의 치과기공사 200명을 선정하고 자기 기입식 설문지를 이용하여 2012년 4월 28일부터 5월 25일까지 조사를 실시하였다. 수집된 자료의 분석결과는 다음과 같다.

1. 연구대상자의 사회적 지지 척도를 분석한 결과 결혼 상태와 근무지 항목에서 유의한 차이가 있었다 ($p < 0.05$). 사회적 지지 척도의 평균은 3.33으로 나타

났으며, 영역별로는 정서적 지지 요인이 3.40으로 가장 높게 나타났다.

2. 연구대상자의 개인역량을 분석한 결과 연령, 결혼 상태, 근무지, 경력, 담당직위, 최종학력 항목에서 유의한 차이가 있었다($p < 0.05$). 개인역량 평균은 3.68로 높게 나타났으며, 영역별로는 지식역량이 3.89로 가장 높게 나타났다.
3. 사회적 지지 척도와 개인역량의 상관관계는 높은 정(+상관관계)를 보였고, 대부분의 변수가 상관관계가 있는 것으로 나타나 사회적 지지가 높으면 개인역량이 높은 것으로 나타났다.

이상의 결과를 종합할 때, 치과기공사의 사회적 지지는 개인의 역량과 관련이 있다. 빠르게 변화하는 사회에 대처하고 발전하려면 치과기공사의 역량강화는 필수적이다. 따라서 치과기공사의 역량강화를 위해 상호적인 교류와 정서적 지지를 강화하는 등 사회적 지지 강화 방안 마련을 위해 지속적이고 반복적인 연구가 필요할 것이라 사료된다.

References

- [1] S. H. Hong, "The Relation among Nurses' Social Network, Social Support and Empowerment.", Masters Thesis of Graduate School of Yonsei University, 2009.
- [2] J. H. Jin, "Standard Competency Model Development", Masters Thesis of Graduate School of Sungshin women's University, 2006.
- [3] W. S. Park, "Competency-Based HRM" Korea Labor Institute, 2002.
- [4] Cohen S., Wills T. A., "Stress, social support, and the buffering hypothesis" *Psychological Bulletin*, 98, pp. 310-357, 1985.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0033-2909.98.2.310>
- [5] Langford C. P. H., Bowsher J., Maloney J., Lillis P., "Social support: a concept analysis", *Journal of Advanced Nursing*, 25, pp. 95-100. 1997.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1046/j.1365-2648.1997.1997025095.x>
- [6] Baruch-Feldman C., Brondolo E., Ben-Dayan D., Schwartz J., "Sources of social support and burnout, job satisfaction, and productivity", *J Occup Health Psychol*, 7(1), pp. 84-93, 2002.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.7.1.84>
- [7] W. J. Kim, "The Influence of Emotional Dissonance on Job

Satisfaction or Burnout", Masters Thesis of Graduate School of Sogang University, 1999.

[8] J. W. Park, "A Study of Organizational Commitment and Burnout of Clinical Nurse", Masters Thesis of Graduate School of Kyunghee University, 2002.

[9] D. H. Lee, J. H. Lee, "A Study of the Relationship of Empowerment Job Satisfaction and Organizational Commitment Perceived by Dental Technicians", Dongnam Health Collage, 21(1), pp. 69-83, 2003.

[10] S. Y. Kang, "The Effect of Self-efficacy and Social Support on Nurses' Burnout in Korea", Masters Thesis of Graduate School of Ewha Womans University, 2005.

[11] J. W. Goh, Y. H. Um, "The Role of Social Support in the Relationship between Job Stress and Job Satisfaction/Organizational Commitment among Hospital Nurses", Journal of Korean Academy of Nursing, 33(2), pp. 265-274, 2003.

[12] K. Y. Oh, T. S. Kim, C. J. Ryu, "A Study of Correlation between Social support, Stress and Burn out Levels among General Hospital Nurses", Chungnam medical journal, 19(2), pp. 523-544, 1992.

[13] T. G. Kim, "A Study on the Core Competence of Automobile Salesperson", Masters Thesis of Graduate School of Yonsei University, 2005.

[14] W. S. Lim, Y. J. Kim, "Analysis of the Professor's Core Lecture Competency", The Journal of Korean Educational Administration Society, 25(4), pp. 413-434, 2007.

[15] H. D. Park, "The Effect of Medium and Small Company Employee's Individual Capacity on the Degree of Job Satisfaction", Masters Thesis of Graduate School of Dongeui University, 2008.

[16] J. Y. Jeon, "A Study on the Effect of Family Restaurants' Core and Individual Competency on the Job Satisfaction and Organizational Commitment", Doctors Thesis of Graduate School of Sejong University, 2010.

[17] K. H. Kim, "The Relationship of Self-efficacy and Social Support on Burnout of Insurance Review Nurses", Masters Thesis of Graduate School of Hanyang University, 2008.

[18] Cohen S., Hoberman H., "Positive events and social support as buffers of life change stress", Child Care Quarterly, 15(2), pp. 155-162, 1983.

[19] S. Y. Gho, J. H. Lee, "The Effect of Ego-resilience and Directors' and Fellow Teachers' Social support on Childcare Teachers' Job Stress", Journal of Korean Home Management Association, 28(4), pp. 29-42, 2010.

[20] C. Y. Chang, Y. J. Kwon, "Moderating Effect of Social Support on Job Stress: Focused on Psychological Burnout

among Teachers", Korean society and public administration, 17(3), pp. 157-180, 2006

[21] M. S. Han, W. J. Kwon, J. Y. Lee, "Effect of Dental Technician's Individual Competency on Organizational Commitment", Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society, 14(6), pp. 2889-2897, 2013.

[22] M. J. Ji, "The Relationship between the Fitness of Organizational Support and Job Involvement Organizational Commitment of Clinical Nurses", Masters Thesis of Graduate School of DanKook University, 2003.

[23] W. K. Kim, "The Relationship between Professional Self-Concept, Organizational Commitment and Job Satisfaction in Clinical Nurses", Masters Thesis of Graduate School of Nambu University, 2007.

[24] J. Y. Kim, "The Relationship between Professional Self-concept, Organizational Commitment and Job Satisfaction of Medical Insurance Review Nurses", Masters Thesis of Graduate School of Pusan University, 2010.

한 민 수(Min-Soo Han)

[정회원]



- 2002년 2월 : 명지대학교 도자기 기술학과 (공학석사)
- 2008년 8월 : 공주대학교 식품공학 과 (공학박사)
- 2002년 3월 ~ 현재 : 해전 대학교 치기공과 교수

<관심분야>

치과기공, 생체재료, 치과재료, 식품공학

이 주 연(Ju-Yeon Lee)

[정회원]



- 2012년 8월 : 고려대학교 보건대학 원 환경보건과학과 (보건학 석사)
- 2013년 3월 ~ 현재 : 해전 대학교 치기공과 겸임교수

<관심분야>

치과기공, 치과재료, 환경보건