

Dental Coordinator의 직업의식에 관한 주관성 연구

한 경 순

가천길대학 치위생과

색인: dental coordinator, 직업의식

1. 서 론

사회적 분업이 보다 세분화되고 전문화되기 시작하면서 각자가 수행하는 각종 생산 활동이 어느 정도 독자성을 띠고 또 전문성을 지니게 되면서 본격적으로 사용되기 시작한 것이 '직업(occupation)'이라는 개념이다¹⁾. 직업은 사회에서 생활을 영위하는 사람이 재능과 능력에 따라 개인의 생활을 유지하기 위한 일상적이며 계속적인 활동을 말한다. 직업을 통하여 하는 일은 반드시 경제적 대가가 있으며, 개인적으로나 사회적으로 중요한 의미를 갖게 되며, 그것이 인생에서 차지하는 비중은 매우 높다.

직업의식은 직업에 대한 태도와 가치관을 뜻한다. 이것은 사회적 변화에 따라 변하지만 상당 기간 지속되고 쉽게 변하지 않는 안정성을 가지고 있다. 현대 산업사회에서는 일반적으로 대부분의 사람이 일정한 직업을 가지고 있으며,

직업을 통하여 생계를 유지해나가고, 역할 분담으로 사회가 유지 발전하고 아울러 개성 발휘와 자아실현으로 자기 성취의 욕구를 충족해 가는 것이라 할 수 있다. 또한 산업화 사회의 과정에서 직업이 다양하게 변화하고 생성되면서 이러한 직업들이 우리에게 고역이 될 수도 있고 보람의 원천이 될 수도 있는데 직업적 가치관, 즉 직업의식에 따라 개인적인 삶의 질을 좌우할 수도 있고 경제 전반에 영향을 미칠 수도 있는 것이다²⁾.

치과위생사란 치석제거 및 치아우식증 예방을 위한 불소도포 기타 치아 및 구강질환의 예방과 위생에 관한 업무를 담당하는 의료기사³⁾로서 국민경제 수준의 향상과 치의학의 발전으로 다양한 의료 서비스 및 질적 향상이 요구되었다. 보건의료기관의 전문화와 세분화가 촉진되면서 치과위생사의 전문화된 역할이 중요하게 대두되고 있는 시점에서 최근 환자들의 서

비스에 대한 욕구 충족을 위한 새로운 시도가 필요하게 되었다. 이에 따라 환자의 치과진료에 대한 불안해소, 치과의료진과의 신뢰감 등을 충족시켜 보다 나은 치과의료의 질을 추구하기 위한 dental coordinator의 역할이 대두되었다⁴⁾.

coordinator란 원래 동등하게 하는 사람, 조정하는 사람이란 뜻을 가지고 있다. 분야와 분야, 부서와 부서를 매끄럽게 연결시켜 주는 윤택유 같은 역할을 하는 사람으로 환자에 대한 서비스 개선 업무를 중심으로 한다. 즉 병원 이미지 확립, 환자 상담과 사후관리, 직원 간 친절 서비스 교육을 통한 직원 간의 관계조정 역할, 병원 내 서비스 개선을 위한 마케팅 기획, 수납과 예약업무를 하는 역할로서 병원 전체를 코디네이션 할 수 있는 의료 서비스 전문가이다. 자칫 딱딱하게 느껴질 수 있는 치과병원의 분위기를 내집같이 편안하게 느낄 수 있도록 하는 사람이 바로 dental coordinator 역할이다. 우리나라의 dental coordinator는 미국에서처럼 그 역할이 세분화되어 있지 않지만 점차적으로 service coordinator(reception coordinator), treatment coordinator, consultant coordinator, finance coordinator 등 분야별로 세분화되고 있는 추세이다. 현재 우리나라에서 집단 전문분업 구강진료를 하는 치과병원의 경우 treatment coordinator 분야는 치료계획을 수립하거나 치료중재 역할을 담당하며 reception coordinator 분야는 전화상담 및 환자 응대를 담당하고 있다. 또한 포괄적인 분야인 service coordinator는 진료 이외의 서비스를 총괄하여 환자에 대한 서비스 개선을 중심으로 병원 이미지 확립, 환자 상담과 사후관리, 직원 간 친절 서비스 교육을 통한 직원 간의 관계조정 역할, 병원 내 경영개선을 위한 마케팅 기획, 수납과 예약업무 등을 담당한다고 볼 수 있다.

Dental coordinator는 치과위생사의 전문분야

로 뚜렷한 직업의식이 반드시 필요하며, 이를 위해 올바른 태도와 가치관을 소유하는 것은 무엇보다 중요하다. 따라서 새로운 지식을 받아들여 학문과 업무 분야에 있어 자신을 새롭게 하는 일이 요구되며, 현실적이며 실제적인 분명한 목적의식을 갖추어야 한다. 따라서 치과위생사의 전문분야인 dental coordinator의 직업의식에 대한 연구를 통해 바람직한 발전방향을 모색하고 나아가 국민들의 구강보건증진에 일익을 담당할 전문직으로서의 위치를 확고히 해야 할 필요를 느껴 본 연구를 시도하였다.

2. 연구대상 및 방법

2.1. Q-방법론의 적용

본 연구는 1930년대 William stephenson에 의해 창안된 조사 연구방법으로 인간의 가치나 태도, 신념 등과 같은 주관성을 체계적으로 측정할 수 있는 Q-방법론을 적용하였다.

Q-방법론은 자아 이론과 함께 concourse 이론을 배경으로 하였는데 여기서 concourse란 문화 안에서 공유되는 의견이나 느낌의 총체를 말하는 것으로 사람들이 주관적으로 느낄 수 있고 전달할 수 있는 모든 메시지 진술문이라고 할 수 있다⁵⁾.

이 방법론은 concourse의 원리 속에서 Q-sorting하는 과정을 통하여 각 대상자 스스로의 주관성을 총체적 구조물 안으로 투사하게 함으로써 질적 자료를 과학적이고 체계적으로 측정할 수 있게 해주며 각 개인이 어떠한 태도나 의견을 가지고 있는가를 조사해 개인 의견이나 태도상의 유사성과 상이성을 밝힘과 아울러 개인 내의 의미성을 탐구함으로써 특정 이유나 주제의 성격을 밝혀주는 분석방법이다^{5,6)}.

2.2. Q-표본의 구성

본 연구의 Q-population은 치과의료 이용과 관련된 전문 서적이나 선행 논문, 잡지, 신문,

기타 홍보물 등의 자료와 dental coordinator의

전문직업에 관한 생각을 면담을 통하여 조사하였으며 총 240개가 수집되었다. 이 자료들을 내

표 1. Q-sample

1. 직장은 삶의 가치 실현은 물론 개인의 발전을 도모할 수 있는 곳이어야 한다.
2. 직원 만족이 우선될 때 환자 만족의 좋은 서비스가 창출된다고 생각한다.
3. 훌륭한 직원은 불만을 적절히 제기할 줄 알아야 한다.
4. 불명확한 일 분담으로 인해 책임감이 결여되어 있다고 느낀다.
5. 경력과 직책에 대한 체계성이 부족한 병원은 꺼려진다.
6. D.C는 불평하는 고객을 귀하게 생각한다.
7. D.C는 실무경험이 많을수록 자신감을 갖게 되는 것 같다.
8. D.C는 자신의 업무에 대한 충분한 동기유발이 중요하다고 생각한다.
9. D.C는 직원과의 관계 및 문제해결에 직관력을 가지고 있어야 한다.
10. 상담은 치료의 시작이라고 생각한다.
11. 최초의 응대가 가장 중요하다고 생각한다.
12. 서비스의 핵심은 사람이라고 생각한다.
13. 친절은 상대방과 나 자신을 기쁘게 하는 가장 인간적인 대화라고 여겨진다.
14. 치과병원도 상업적 경쟁에서 예외일 수는 없다고 생각한다.
15. D.C는 완벽하게 짜여진 서비스 제공보다 자신만의 서비스를 개발할 줄 알아야 한다.
16. 좋은 서비스는 진료의 질을 높게 느낄 수 있도록 하는 것 같다.
17. 지속적인 설명은 치료에 대한 환자의 이해도를 높여 준다고 느낀다.
18. 치료 전 상담보다 치료 후 상담이 더 중요하다.
19. 유연한 사고방식과 업무태도는 무관할 것 같은 생각이 든다.
20. 올바른 호칭은 인적자원 활용을 위해서 중요하다.
21. 환자와의 보다 나은 대화 및 정보제공을 위해 연구하게 된다.
22. 물리적 환경이 서비스 질의 평가에 중요하다고 생각한다.
23. 인간관계의 개발 및 의사소통을 위해 스텝 간의 정기적인 대화가 필요하다.
24. 직무능력을 평가하기 위한 기준을 마련해야 할 것 같다.
25. D.C는 환자들의 행동을 이해하고 대화하는 법을 연구할 필요가 있다.
26. D.C는 약속제도를 통한 환자 내원 조절법을 이해해야 한다고 생각한다.
27. D.C는 차트 기록자료 서류 등을 체계적으로 보관하는 시스템을 잘 알아야 한다고 느낀다.
28. 대화의 핵심은 듣는 기술이라고 생각한다.
29. D.C는 어떤 상황에서도 치과의사와 진료 스텝에게 신뢰감을 주어야 할 것 같다.
30. D.C는 치과병원에 대한 환자의 생각과 경험을 끌어내야 할 필요가 있다.
31. D.C는 예상되는 환자의 질문에 대비하기 위한 노력을 해야 할 것 같다.
32. D.C는 전체 치과진료실의 원활한 흐름을 조정하는 것이 필요하다.
33. D.C는 다른 스텝들이 자신의 전문분야에 더 집중할 수 있도록 도와주어야 한다.
34. D.C는 환자의 불평을 호소할 수 있는 창구 역할을 한다고 생각한다.
35. D.C는 스텝의 업무 연결고리에서 발생할 수 있는 미비한 점을 보완할 수 있어야 할 것 같다.

D.C: dental coordinator

표 2. Q-sort의 점수배열

점수	1 (-4)	2 (-3)	3 (-2)	4 (-1)	5 (0)	6 (+1)	7 (+2)	8 (+3)	9 (+4)
카드수	2	3	4	5	7	5	4	3	2

용의 중복 여부 및 표현의 명확성 등을 고려하여 수정한 결과 최종적으로 다음과 같은 35개의 Q-표본이 추출되었다.

2.3. P-표본의 구성

본 연구에서는 Q-방법론이 개인 내에서의 의미성이나 중요성의 차이를 다루는 질적 조사라는 점에서 표본의 수에 큰 제한을 받지 않는다는 점과 P-표본의 수가 커지면 오히려 Q-방법론의 전제인 소표본이론(small-sample doctrine)에 어긋나며 통계적으로 문제를 야기시킨다는 점⁵⁾, P-표본의 특성은 연구 목적이나 연구문제에 부합되어야 한다는 점 등을 고려하여 2001년 12월부터 2002년 2월 사이 연구자가 임의로 선정한 dental coordinator 29명을 대상으로 조사하였으며, 이는 Q-방법론을 적용하는데 있어서 적절한 규모라고 생각되는 40±20명의 범위에 해당되는 수이다.

2.4. 표본 처리 및 분석방법

P-표본으로 표집된 29명에 대한 조사가 완료된 후 수집된 자료를 코딩(coding)하여 컴퓨터에 data file로 입력시켰다. 한편 자료분석은 PC QUANL 프로그램을 사용하여 처리하였으며, Q-요인분석(Q-factor analysis)은 주인자 분석(Principal Component Analysis)방법을 이용하였다.

3. 연구성적

3.1. Q-유형의 형성

Q-요인 분석(Q-factor analysis) 결과로 얻어진 3개의 유형은 전문직업에 대하여 같은 의견이나 생각, 태도를 가진 사람들로 묶여지기 때문에 각 유형 하나 하나는 각각의 특성을 설명하고 이해하게 한다. 분석 결과 나타난 3개의 유형은 전체 변량의 49.3%를 설명하고 있으며, 각 요인별 설명력을 보면 유형 1이 29.3%, 유형 2가 10.2%, 유형 3이 8.8%로 조사되었다.

세 유형간의 상관관계는 다음(표 4)과 같다.

이들 각 유형에 분류된 연구대상자들의 인구사회학적 특성과 인자가중치(factor weight)는 표 5와 같다. 여기서 인자가중치(factor weight)가 가장 높은 사람일수록 그가 속한 유형의 전

표 3. 유형별 Eigen value와 변량의 백분율

	유형 1	유형 2	유형 3
아이겐치	8.4934	2.9618	2.5362
변량의 %	.2929	.1021	.0875
누적빈도	.2929	.3950	.4825

표 4. 유형 간의 상관관계

	유형 1	유형 2	유형 3
유형 1	1.000		
유형 2	.497	1.000	
유형 3	.296	.361	1.000

표 5. P-표본의 인구 사회학적 특성 및 인자 가중치

순위	연구대상자 번호	연령	학력	결혼 여부	근무경력	이직 횟수	교육 경험	전문분야	인자 가중치
1	VAR 7	27	전문대졸	미혼	3년 이상	1회	6개월	reception d.c	2.6927
2	VAR 26	21	전문대졸	미혼	1년 이하	2회	없음	reception d.c	2.0992
3	VAR 25	38	전문대졸	기혼	15년 이상	없음	3주	reception d.c	2.0747
4	VAR 4	41	전문대졸	기혼	17년 이상	없음	6개월	recep d.c · 직원교육	1.3581
5	VAR 3	25	전문대졸	미혼	4년 이상	없음	6개월	recep d.c · 직원교육	1.2575
6	VAR 8	30	전문대졸	미혼	5년 이상	없음	6개월	recep d.c · 직원교육	1.4419
7	VAR 23	24	전문대졸	미혼	1년 이하	2회	4개월	reception d.c	1.2653
8	VAR 14	24	전문대졸	미혼	3년 이상	2회	5주	recep d.c · 직원교육	.6861
9	VAR 17	27	대졸	미혼	5년 이상	2회	2개월	treatment d.c	.4223

순위	연구대상자 번호	연령	학력	결혼 여부	근무경력	이직 횟수	교육 경험	전문분야	인자 가중치
1	VAR 24	26	전문대졸	미혼	2년 이상	2회	없음	reception d.c	3.6439
2	VAR 11	27	전문대졸	미혼	2년 이상	없음	6개월	reception d.c	1.5095
3	VAR 10	25	전문대졸	미혼	4년 이상	3회	6개월	treat d.c · 직원교육	1.4472
4	VAR 2	31	전문대졸	기혼	9년 이상	3회	6개월	recep · treat d.c	1.1373
5	VAR 18	32	전문대졸	미혼	1년 이상	없음	3개월	treat d.c · 직원교육	.9336
6	VAR 15	29	전문대졸	미혼	8년 이상	1회	없음	recep d.c · 회계관리	.9064
7	VAR 29	31	대졸	미혼	7년 이상	1회	6개월	treat d.c · 직원교육	.7890
8	VAR 5	30	대졸	기혼	7년 이상	없음	1년	reception d.c	.5726
9	VAR 21	28	전문대졸	미혼	6년 이상	3회	없음	reception d.c	.5183
10	VAR 16	34	전문대졸	기혼	11년 이상	2회	1년	recep d.c · 직원교육	.3398

순위	연구대상자 번호	연령	학력	결혼 여부	근무경력	이직 횟수	교육 경험	전문분야	인자 가중치
1	VAR 12	25	전문대졸	미혼	4년 이상	1회	5주	reception d.c	1.5974
2	VAR 13	24	대졸	미혼	2년 이상	1회	5주	reception d.c	1.0406
3	VAR 28	26	대졸	미혼	2년 이상	2회	2주	reception d.c	.8408
4	VAR 9	26	전문대졸	미혼	4년 이상	2회	5주	reception d.c	.7783
5	VAR 20	28	대졸	기혼	6년 이상	2회	3개월	service d.c · 직원교육	.7641
6	VAR 1	34	대학원졸	기혼	13년 이상	4회	2주	recep d.c · 회계관리	.6459
7	VAR 27	31	전문대졸	미혼	11년 이상	2회	없음	reception d.c	.6280
8	VAR 19	26	대졸	미혼	2년 이상	없음	3개월	reception d.c	.5244
9	VAR 22	28	전문대졸	미혼	3년 이상	없음	5주	recep d.c · 직원교육	.5045
10	VAR 6	32	대졸	기혼	11년 이상	3회	3개월	reception d.c	.1248

형적(prototype) 혹은 이상적(ideal)인 사람으로 그 유형을 대표함을 의미한다.

3.2. 유형별 분석

3.2.1. 유형 1: 환자 서비스 중시형

유형 1은 연구대상자 29명 중 9명을 차지하여 가장 작은 대상자가 포함되었으나 전체 변량의 29%를 차지하여 일반적인 유형이라 할 수 있다.

유형 1이 가장 긍정적 동의를 보인 진술 항목을 보면 '직원 만족이 우선될 때 환자 만족의 좋은 서비스가 창출된다고 생각한다.'(표준 점수 +2.21), '친절은 상대방과 나 자신을 기쁘게 하는 가장 인간적인 대화라고 여겨진다.'(+2.06), 'D.C는 완벽하게 짜여진 서비스 제공보다 자신만의 서비스를 개발할 줄 알아야 한다.'(+1.38) 등의 순으로 조사되었다. 반면 강한 부정적 동의를 보인 항목으로는 '유연한 사고방식과 업무태도는 무관할 것 같은 생각이 든다.'(-2.25), '경력과 직책에 대한 체계성이 부족한 병원은 꺼려진다.'(-1.68), '물리적 환경이 서비스 질의 평가에 중요하다고 생각한다.'(-1.17) 등의 순이었다.

이와 같은 특성은 유형 1이 나머지 다른 유형에 비해 동의 정도가 높거나 낮게 나타난 항목들에서 확실히 나타나고 있는데 유형이 다른 유형에 비해 긍정적 동의도가 높아 선호에 대한 차이가 큰 항목을 보면 '친절은 상대방과 나 자신을 기쁘게 하는 가장 인간적인 대화라고 여겨진다.'(+1.917), '최초의 응대가 가장 중요하다고 생각한다.'(+1.601), 'D.C는 완벽하게 짜여진 서비스 제공보다 자신만의 서비스를 개발할 줄 알아야 한다.'(+1.412), D.C는 환자의 불평을 호소할 수 있는 창구 역할을 한다고 생각한다.'(+1.234) 순이었다. 반면 유형 1이 다른 유형에 비해 낮게 동의한 항목(부정적 동의

를 높게 보인 항목)은 '경력과 직책에 대한 체계성이 부족한 병원은 꺼려진다.'(-2.503), '자신의 업무에 대한 충분한 동기유발이 중요하다고 생각한다.'(-2.119), '지속적인 설명은 치료에 대한 환자의 이해도를 높여 준다고 느낀다.'(-1.117) 순으로 조사되었다.

유형 1의 특성을 좀더 구체적으로 이해하기 위하여 인자 가중치가 높은 사람들을 중심으로 Q-sorting 당시 면담조사 내용을 구체적으로 기술하면 다음과 같다.

우선 이 유형에서 인자 가중치가 가장 높아(2.6927) 유형 1을 대표한다고 할 수 있는 7번 대상자는 27세의 미혼 여성으로 3년 6개월째 dental coordinator로 서울시 서초동에 있는 치과 의원에서 근무하고 있으며, 가장 긍정하는 항목에 대한 선택 이유로는 "우선 나 자신 또 함께 일하는 직원이 업무를 포함한 다른 근무여건 등에 만족하지 못하면 환자를 편안하게 좋은 기분으로 대하기 어려울 것 같아요. 또 치과 진료에 대한 막연한 두려움을 갖고 있는 환자 입장에서 볼 때 친절은 병원에 대한 또다른 신뢰의 한 방법인 것도 같고, 친절을 통해 나를 신뢰하는 환자를 보면 일하는 보람을 느끼게 됩니다."라고 진술하였다. 가장 부정하는 항목을 선택한 이유로는 "경력과 직책보다는 업무능력과 성실성이 더 중요하다고 본다. 요즘 사회 분위기도 연령이나 경력보다는 능력에 따른 승진이나 연봉이 결정되고 있고, 경쟁사회에서 열심히 사는 이유가 될 수 있다고 생각한다. 그리고 유연한 사고방식은 직원 화합은 물론 성실하고 친절하게 환자를 대하는데 필수적이라 생각한다. 업무능력은 시간이 지날수록 높아지겠지만 성격이 원만치 못한 경우는 함께 근무하기 너무 힘들기 때문이다."라고 진술하였다.

26번 대상자는 21세로 인천시 연수동에 있는 치과에 근무하는 있으며 가장 긍정하는 13번

표 6. 유형 10이 긍정적 동의와 부정적 동의를 보인 진술문

진술문	유형 3
2. 직원 만족이 우선될 때 환자 만족의 좋은 서비스가 창출된다고 생각한다.	2.21
13. 친절은 상대방과 나 자신을 기쁘게 하는 가장 인간적인 대화라고 여겨진다.	2.06
15. D.C는 완벽하게 짜여진 서비스 제공보다 자신만의 서비스를 개발할 줄 알아야 한다.	1.38
1. 직장은 삶의 가치 실현은 물론 개인의 발전을 도모할 수 있는 곳이어야 한다.	1.38
16. 좋은 서비스는 진료의 질을 높게 느낄 수 있도록 하는 것 같다.	1.35
18. 치료전 상담보다 치료 후 상담이 더 중요하다.	-1.11
30. D.C는 치과병원에 대한 환자의 생각과 경험을 끌어내야 할 필요가 있다.	-1.13
22. 물리적 환경이 서비스 질의 평가에 중요하다고 생각한다.	-1.17
5. 경력과 직책에 대한 체계성이 부족한 병원은 꺼려진다.	-1.68
19. 유연한 사고방식과 업무태도는 무관할 것 같은 생각이 든다.	-2.25

항목에 대한 이유로 “우리 병원에서 가장 중요하게 여기는 부분이 친절이다. 내가 먼저 친절하게 대할 때 환자들도 기쁘게 병원을 방문할 것이며 이로 인해 보람을 느끼게 되기 때문이다.” 10번 항목에 대한 이유로는 “상담은 환자가 병원을 방문했을 때 필요한 치료에 대한 설명이나 비용, 기간 등을 설명하여 환자가 치료 방법을 선택할 수도 있고, 우선 순위를 정할 수도 있기 때문에 상담은 치료의 시작이라고 생각한다.”고 응답하였다. 가장 부정하는 5번, 19

번 항목에 대한 이유로는 “사고방식은 그 사람이 살아가는 방법과 관계가 있다고 생각해요. 생활은 물론이고 업무에서도 사고방식은 드러나기 마련이기 때문에 무엇보다도 중요하다고 생각합니다. 그리고 경력보다는 능력이 우선되었으면 좋겠네요”라고 진술하였다.

이처럼 유형 1의 선호형태는 환자에 대한 친절을 우선적으로 생각하는 유형으로 환자의 어려움을 살펴주는 역할, 즉 좋은 서비스로 인한 높은 수준의 진료를 중요시 하는 유형이다. 따

표 7. 유형 10이 다른 유형에 비해 높거나 낮게 동의한 진술문

진술문	표준점수	기타유형의 평균차이 표준점수	
13. 친절은 상대방과 나 자신을 기쁘게 하는 가장 인간적인 대화라고 여겨진다.	2.057	.140	1.917
11. 최초의 응대가 가장 중요하다고 생각한다.	.943	-.659	1.601
15. D.C는 완벽하게 짜여진 서비스 제공보다 자신만의 서비스를 개발할 줄 알아야 한다.	1.385	-.027	1.412
34. D.C는 환자의 불평을 호소할 수 있는 창구 역할을 한다고 생각한다.	.531	-.704	1.234
16. 좋은 서비스는 진료의 질을 높게 느낄 수 있도록 하는 것 같다.	1.346	.386	.977
25. D.C는 환자들의 행동을 이해하고 대화하는 법을 연구할 필요가 있다.	-.758	.242	-1.000
17. 지속적인 설명은 치료에 대한 환자의 이해도를 높여 준다고 느낀다.	-.234	.883	-1.117
8. 자신의 업무에 대한 충분한 동기유발이 중요하다고 생각한다.	-1.072	1.048	-2.119
5. 경력과 직책에 대한 체계성이 부족한 병원은 꺼려진다.	-1.682	.821	-2.503

라서 유형 1의 특징을 종합할 때 “환자 서비스 중시형”이라 명명할 수 있겠다. 이들은 환자에 대한 친절 서비스로 인해 자신의 직무 만족도 높아진다고 생각하고 있었으며, 자신에게 맞는 자신만의 서비스를 개발하는 것은 물론이고 환자와 치과의사 간에 발생할 수 있는 문제를 부드럽게 해결할 수 있어야 한다고 생각하는 자임을 확인할 수 있다.

3.2.2. 유형 2: 경력·조직력 중시형

유형 2는 전체 변량의 10.2%, 전체 대상자 29명 중 10명을 차지하며 인구 사회학적 측면에서 가장 두드러진 특징은 조사에 참여한 연구대상자 중 dental coordinator 교육에 대한 경험이 가장 많은 집단으로 구성되었다.

유형 2가 가장 긍정적인 동의를 보인 진술 항목을 보면 ‘직원 만족이 우선될 때 환자 만족의 좋은 서비스가 창출된다고 생각한다.’(+2.02), ‘직장은 삶의 가치 실현은 물론 개인의 발전을 도모할 수 있는 곳이어야 한다.’(+1.98), ‘경력과 직책에 대한 체계성이 부족한 병원은 꺼려진다.’(+1.53), ‘훌륭한 직원은 불만을 적절히 제기할 줄 알아야 한다.’(+1.45) 등으로 조사되었으며, 반면 가장 부정적인 동의를 보인 항목으로는 ‘유연한 사고방식과 업무태도는 무관할 것 같은 생각이 든다.’(-2.11), ‘D.C는 치과병원에 대한 환자의 생각과 경험을 끌어내야 할 필요가 있다.’(-1.62), ‘D.C는 예상되는 환자의 질문에 대비하기 위한 노력을 해야 할 것 같다.’(-1.32), ‘치료 전 상담보다 치료 후 상담이 더 중요하다.’(-1.48) 등으로 조사되었다.

또한 이들의 특성은 유형 2가 나머지 다른 유형들에 비해 동의 정도가 높거나 낮게 나타난 항목들에서 명확히 나타나고 있는데, 다른 유형에 비해 높게 동의한 항목을 보면 ‘경력과

직책에 대한 체계성이 부족한 병원은 꺼려진다.’(+2.231)로 가장 높게 나타났으며, ‘실무경험이 많을수록 자신감을 갖게 되는 것 같다.’(+1.484), ‘훌륭한 직원은 불만을 적절히 제기할 줄 알아야 한다.’(+1.310) 등이었다. 반면 유형 2가 다른 유형에 비해 부정적 동의를 높게 한 항목은 ‘D.C는 어떤 상황에서도 치과의사와 진료 스텝에게 신뢰감을 주어야 할 것 같다.’(-2.233), ‘대화의 핵심은 듣는 기술이라고 생각한다.’(-1.411), ‘D.C는 환자의 불평을 호소할 수 있는 창구 역할을 한다고 생각한다.’(-1.371)의 순으로 조사되었다.

강한 긍정과 강한 부정 진술항목을 통해 유형 2의 특성을 좀더 구체적으로 이해하기 위하여 인자 가중치가 높은 사람들을 중심으로 Q-sorting 당시 면담조사 내용과 상황을 구체적으로 기술하면 다음과 같다.

우선, 이 유형에서 인자가중치가 가장 높아(3.6439) 유형 2를 대표한다고 할 수 있는 24번 대상자는 26세로 서울시 목동 소재의 치과의원에 근무하고 있다. 가장 긍정하는 항목에 대한 선택 이유로 “직장은 내일에 대한 어느 정도의 비전을 제시하는 곳이어야 한다고 생각해요. 그래야 일의 능률도 오를 것 같구요. 그렇지 않다면 정말 신나게 일하긴 힘들 것 같네요. 또한 경력과 체계성이 부족한 직장이라면 열심히 근무하기 힘들 것 같아요. 스트레스를 감당하기가 힘들어서도 오래 근무할 수 없을 것 같아요.”라고 응답하였다. 부정적인 항목에 대한 선택의 이유로 “사고방식 자체가 유연하지 못하면 직선적인 성격일 것이고, 그렇다면 업무를 처리하는 과정에서도 부드럽지 못하므로 주위 사람에게는 피해를 주게된다고 생각하기 때문입니다.”라고 응답하였다.

2번 대상자는 31세로 9년 5개월 동안 dental coordinator로 근무한 경력을 갖고 있으며, 현

표 8. 유형 2가 긍정적 동의와 부정적 동의를 보인 진술문

진술문	유형 3
2. 직원 만족이 우선될 때 환자 만족의 좋은 서비스가 창출된다고 생각한다.	2.02
1. 직장은 삶의 가치 실현은 물론 개인의 발전을 도모할 수 있는 곳이어야 한다.	1.98
5. 경력과 직책에 대한 체계성이 부족한 병원은 꺼려진다.	1.53
3. 훌륭한 직원은 불만을 적절히 제기할 줄 알아야 한다.	1.45
17. 지속적인 설명은 치료에 대한 환자의 이해도를 높여준다고 느낀다.	1.34
7. D.C는 실무경험이 많을수록 자신감을 갖게 되는 것 같다.	1.32
28. 대화의 핵심은 듣는 기술이라고 생각한다.	-1.04
34. D.C는 환자의 불평을 호소할 수 있는 창구 역할을 한다고 생각한다.	-1.21
18. 치료전 상담보다 치료 후 상담이 더 중요하다.	-1.25
31. D.C는 예상되는 환자의 질문에 대비하기 위한 노력을 해야 할 것 같다.	-1.32
30. D.C는 치과병원에 대한 환자의 생각과 경험을 끌어내야 할 필요가 있다.	-1.62
19. 유연한 사고방식과 업무태도는 무관할 것 같은 생각이 든다.	-2.11

재는 경기도 분당에 있는 치과에 재직중이다. 가장 긍정하는 항목의 이유로 “자기가 하는 일에 있어 자기 만족과 자기 개발이 없다면 하고 있는 일에 대해 보람을 가질 수 없을 뿐더러 일에 흥미를 느끼지 못해 점점 도퇴된 사람이 될 것이므로 자기 개발 만족이 무엇보다 중요하다고 본다.”고 진술하였다. 가장 부정하는 항목에 대한 이유로는 “반드시 유연해야 한다고 볼 수는 없지만 그래도 사람이란 자기 성격이 언제

어디서고 나타나기 마련이기 때문에 본인의 사고방식은 일을 하는데 있어서 중요하다고 생각한다. 또한 물리적인 환경도 서비스에 한 몫을 차지한다고는 생각하지만 그리 중요치 않다고 본다. 왜냐하면 직접적인 표현이나 행동으로서 나타나는 서비스가 더 비중이 크다고 보기 때문이다. 말씨나 표정 등이 더 중요할 것 같다.”고 응답하였다.

이처럼 유형 2에 포함되는 dental coordina-

표 9. 유형 2가 다른 유형에 비해 높거나 낮게 동의한 진술문

진술문	표준점수	기타유형의 평균차이 표준점수	
5. 경력과 직책에 대한 체계성이 부족한 병원은 꺼려진다.	1.534	-.787	2.321
7. 실무경험이 많을수록 자신감을 갖게 되는 것 같다.	1.323	-.161	1.484
3. 훌륭한 직원은 불만을 적절히 제기할 줄 알아야 한다.	1.447	.138	1.310
17. 지속적인 설명은 치료에 대한 환자의 이해도를 높여 준다고 느낀다.	1.342	.095	1.247
4. 불명확한 일 분담으로 인해 책임감이 결여되어 있다고 느낀다.	.551	-.691	1.242
34. D.C는 환자의 불평을 호소할 수 있는 창구 역할을 한다고 생각한다.	-1.206	.165	-1.371
28. 대화의 핵심은 듣는 기술이라고 생각한다.	-1.042	.370	-1.411
29. D.C는 어떤 상황에서도 치과의사와 진료 스텝에게 신뢰감을 주어야 할 것 같다.	-.952	1.281	-2.233

tor의 선호 형태는 경력과 직책에 대한 적절한 체계성을 갖추고 있는 치과병원 시스템을 원하고 있는 집단으로 불만을 느꼈을 때 적극적으로 문제를 제기하여 해결하려고 노력하며, 자신감이나 근무성적이 경력, 즉 경험에 비례한다고 여기고 있었다. 따라서 유형 2는 조직력 있는 병원을 원하고 있으며 근무경력에 따라 인정을 받기를 원하는 것으로 확인되어 “경력·조직력 중시형”이라 명명할 수 있다.

3.2.3. 유형 3: 전체 분위기 중시형

유형 3은 전체 변량의 8.8%를 차지하며 이 유형에 속하는 응답자는 10명이었다. 인구 사회학적 특징으로는 dental coordinator 교육에 대한 경험은 가장 적었으며, 학력은 가장 높은 집단으로 구성되었다.

유형 3이 가장 긍정적인 동의를 보인 항목을 보면, ‘직장은 삶의 가치 실현은 물론 개인의 발전을 도모할 수 있는 곳이어야 한다.’(+2.41), ‘D.C는 어떠한 상황에서도 치과의사와 진료 스텝에게 신뢰감을 주어야 할 것 같다.’(+1.86), ‘자신의 업무에 대한 충분한 동기유발이 중요한 것 같다.’(+1.52), ‘D.C는 전체 치과 진료실의 원활한 흐름을 조정하는 것이 필요하다.’(+1.02) 등의 순이었으며, 반면 강한 부정적 동의를 보인 항목을 보면 ‘D.C는 약속제도를 통한 환자 내원 조절법을 이해해야 한다고 생각한다.’(-1.07), ‘D.C는 실무경험이 많을수록 자신감을 갖게 되는 것 같다.’(-1.24), ‘치료 전 상담보다 치료 후 상담이 더 중요하다.’(-1.48) 등으로 제시되었다.

유형 3이 다른 유형에 비해 높게 동의한 항목을 보면, ‘D.C는 어떠한 상황에서도 치과의사와 진료 스텝에게 신뢰감을 주어야 할 것 같다.’(+1.979), ‘자신의 업무에 대한 충분한 동기유발이 중요하다고 생각한다.’(+1.762), ‘D.C

는 전체 치과진료실의 원활한 흐름을 조정하는 것이 필요하다.’(+1.459) 등이 제시되었다. 반면 유형 3이 다른 유형에 비해 부정적 동의를 높게 한 항목은 ‘최초의 응대가 가장 중요하다고 생각한다.’(-2.600), ‘D.C는 실무경험이 많을수록 자신감을 갖게 되는 것 같다.’(-2.361), ‘친절은 상대방과 나 자신을 기쁘게 하는 가장 인간적인 대화라고 여겨진다.’(-1.825) 등의 순이었다.

강한 긍정과 강한 부정 진술항목을 통해 유형 3의 특성을 좀더 구체적으로 이해하기 위하여 인자 가중치가 높은 사람들을 중심으로 Q-sorting 당시 면담조사 내용과 상황을 구체적으로 기술하면 다음과 같다.

우선, 이 유형에서 인자 가중치가 가장 높아(1.5974) 유형 3을 대표한다고 할 수 있는 12번 대상자는 서울시 내발산동에 소재하고 있는 치과의원에 근무하고 있으며 25세로 주임 D.C로 근무하고 있었다. 적극 찬성하는 1, 8번의 진술항목에 대한 선택 이유로 “dental coordinator로 근무하면서 가장 부족하다고 느낀 것은 개인의 발전이나 자신을 위한 동기유발에 대한 자극이 거의 없다는 점이었다. 그로 인해 평생 직장이어야 한다는 생각을 조기에 접어 버리는 경우가 많이 발생한다고 생각한다.”고 응답하였다. 적극 반대하는 7, 11번 진술항목에 대한 선택 이유로 “실무경험이 많아질수록 일에 대한 의무감과 책임감이 더 많이 부여되기 시작하였고, 반대로 일에 대한 자신감은 더 위축되는 것 같다. 또한 환자를 처음 대할 때의 중요성은 인정하지만 그 보다 더 중요한 것은 일회성 진료에서 끝나기 보다 오랜 기간 치료를 필요로 하는 경우가 많은 치과병원은 계속적으로 한결같은 친절함을 보여주는 것이 더 중요하다고 생각된다.”라고 진술하였다. 또한 19번 대상자는 dental coordinator로 근무한 지 2년 10개월 정

표 10. 유형 30이 긍정적 동의와 부정적 동의를 보인 진술문

진술문	유형 3
1. 직장은 삶의 가치 실현은 물론 개인의 발전을 도모할 수 있는 곳이어야 한다.	2.41
29. D.C는 어떠한 상황에서도 치과의사와 진료 스태프에게 신뢰감을 주어야 할 것 같다.	1.86
8. 자신의 업무에 대한 충분한 동기유발이 중요하다고 생각한다.	1.52
32. D.C는 전체 치과진료실의 원활한 흐름을 조정하는 것이 필요하다.	1.02
26. D.C는 약속제도를 통한 환자 내원 조절법을 이해해야 한다고 생각한다.	-1.07
7. D.C는 실무경험이 많을수록 자신감을 갖게 되는 것 같다.	-1.24
18. 치료 전 상담보다 치료 후 상담이 더 중요하다.	-1.48
11. 최초의 응대가 가장 중요하다고 생각한다.	-1.86
19. 유연한 사고방식과 업무태도는 무관할 것 같은 생각이 든다.	-2.30

도 된 26세의 미혼여성이다. 가장 긍정하는 진술항목에 대한 선택 이유는 “함께 근무하는 사람들에게 신뢰감을 주는 일은 나의 또 다른 직업적 목적이며, 실무경험이 쌓일수록 자신감을 갖게 되므로 내 생활과 시간의 가장 큰 부분을 할애하는 이유이기도 합니다.”라고 응답하였다. 가장 반대하는 항목에 대한 이유로 “내가 느끼기에 사람의 모든 일은 수학적 계산에 의한 결과와는 무관할 때가 많다고 생각합니다. 때문에 어느 정도는 학습에서 올 수도 있고, 기술 문제에서 올 수도 있지만 그것 이상의 시너지 효과

는 학습으로 인한 결과가 아닌 인간 본성 그 자체로부터 나온다고 생각합니다.”라고 진술하였다.

유형 3에 속하는 사람은 치과병원 내의 전반적인 흐름을 중요시하며 조직 내에서 dental coordinator 역할의 중요성을 가장 많이 인식하는 유형이라고 볼 수 있다. dental coordinator는 치과의사와 진료 스태프에게 동시에 신뢰감을 주어야 하며, 전체적인 진료 흐름을 매끄럽게 조정할 줄 알아야 하며, 진료 스태프들의 문제해결에도 직관력을 가져 직원 간의 관계를 조정할

표 11. 유형 30이 다른 유형에 비해 높거나 낮게 동의한 진술문

진술문	표준점수	기타유형의 평균차이 표준점수	
29. D.C는 어떠한 상황에서도 치과의사와 진료 스태프에게 신뢰감을 주어야 할 것 같다.	1.856	-.123	1.979
8. 자신의 업무에 대한 충분한 동기유발이 중요하다고 생각한다.	1.516	-.246	1.762
32. D.C는 전체 치과진료실의 원활한 흐름을 조정하는 것이 필요하다.	1.332	-.128	1.459
9. D.C는 직원과의 관계 및 문제해결에 직관력을 가지고 있어야 한다.	.988	-.183	1.171
28. 대화의 핵심은 듣는 기술이라고 생각한다.	.673	-.488	1.160
15. D.C는 완벽하게 짜여진 서비스 제공보다는 자신만의 서비스를 개발할 줄 알아야 한다.	-.431	.881	-1.312
13. 친절은 상대방과 나 자신을 기쁘게 하는 가장 인간적인 대화라고 여겨진다.	-.438	1.387	-1.825
7. D.C는 실무경험이 많을수록 자신감을 갖게 되는 것 같다.	-1.240	1.121	-2.361
11. 최초의 응대가 가장 중요하다고 생각한다.	-1.858	.742	-2.600

수 있는 의료 서비스 전문가가 되어야 한다고 생각하는 집단이었다. 이러한 특징을 종합해 볼 때 이 유형을 “전체 분위기 중시형”이라고 명명했다.

4. 증괄 및 고인

직업의식이란 한 사회의 현실 속에서 직업에 어떤 의미를 부여하며, 평생을 살아가는 과정 동안 자신의 삶에 어떠한 기능을 하는가에 대해 각 개인이 형성하고 있는 내재적 인식체계라고 할 수 있다. 현대 사회에 들어와 삶 속에서 직업이 차지하는 비중은 날로 늘어나고 우리의 가치의식이 변화되면서 직업의식에도 많은 영향을 미치고 있다. 때문에 직업적 가치관, 즉 직업의식을 바르게 확립하는 것은 직업에 대한 적응은 물론 자아실현에 무엇보다도 중요하다고 할 수 있다.

따라서 본 연구는 dental coordinator의 직업의식에 관한 소유 유형을 파악하여 경쟁력 있는 직업인 육성과 함께 평생직업인으로서의 현실적인 적응이 가능한 진로지도를 새롭게 모색하는데 의의가 있다 하겠다.

본 연구결과 dental coordinator의 직업의식에 관한 주관성의 구조는 3가지 유형으로 구성되었다.

유형 1은 “환자 서비스 중시형”으로 환자에 대한 친절함을 우선적으로 하며 환자의 어려움을 살피주는 역할, 즉 좋은 서비스로 인한 높은 수준의 진료를 중요시하는 유형이다. 이들은 환자에 대한 친절 서비스로 인해 자신의 직무 만족도 높아진다고 생각하고 있었으며, 자신에게 맞는 자신만의 서비스를 개발하는 것은 물론이고 환자와 치과의사 간에 발생할 수 있는 문제를 부드럽게 해결할 수 있어야 한다고 생각하

는 자임을 확인할 수 있다.

이는 많은 보고^{7,8,9,10)}에서 제시하고 있듯이, 치과의료기관을 선호하는 환자의 유형에 대한 태도 및 의견 속에는 치과의료 서비스에서 임상적 기술면보다는 환자 입장에서 느끼는 서비스, 즉 병원 스태프들에 의해 이루어지는 서비스가 상당 부분 차지한다고 볼 때 환자 서비스의 핵심에 있는 dental coordinator의 직업의식은 무엇보다도 중요하며, 유형 1에 속하는 이들의 직업의식형태와 일치한다고 볼 수 있다. 결국 질병은 마음상태와 깊은 관련이 있으므로 치과의료기관의 모든 구성원들은 무엇보다도 환자 입장에 초점을 맞추어, 청결하고 친절할 뿐만 아니라 환자 위주의 수속절차를 마련하여 감동을 주어야 하므로 이들이 필요로 하는 환자에 대한 서비스 개선 업무를 중심으로 하는 교육을 학교 교육에서도 강화할 필요가 있는 것으로 사료된다.

유형 2에 포함되는 dental coordinator의 선호 형태는 경력과 직책에 대한 적절한 체계성을 갖추고 있는 치과병원 시스템을 원하고 있는 집단으로 직장에서의 불만을 느꼈을 때 적극적으로 문제를 제기하여 해결하려고 노력하며, 자신감이나 근무성적이 경력, 즉 경험에 비례한다고 여기고 있었다. 따라서 유형 2는 조직력 있는 병원을 원하고 있으며 근무경력에 따라 인정받기를 원하는 것으로 확인되어 “경력·조직력 중시형”이라 명명할 수 있다.

이는 나 자신의 가치를 인정받지 못하고 단지 이용수단으로 생각하는 고용인들에게는 회의가 많이 느껴져 혼자라도 잘 할 수 있는 일을 찾고 싶다.¹¹⁾는 생각과 공식적인 업무와 사적인 일의 혼재성 낮은 임금 등으로 직장을 이동하게 된다.¹²⁾는 경우와 밀접한 관계가 있으며, 직장선택에 있어서 안정 회구적인 경향¹³⁾을 보이며 평생전문직업인으로 성공하기 위해 발전 가

능성이 있는 직장을 원하는 의식과 부합되는 것으로 조사되었다. 또한 근무경력을 인정받기를 원하는 부분에서 경력에 따른 연봉체계 현황을 보면 각 진료기관마다 근무경력과 관계없이 급여액이 매우 다양하게 조사되어 경력에 상응하는 급여체계를 파악할 수가 없었다. 이는 타 직종의 근무경력에 따른 호봉제도나 능력에 따른 연봉제도 같은 급여체계가 아니라 치과병원을 운영하는 치과의사의 주관적 견해에 따라 다르게 나타나기 때문¹⁴⁾이며 직무만족에 관한 연구¹⁵⁾에서도 직무의 불만으로 이직하는 동기가 급여문제에 있다고 보고하였다. 따라서 치과병원 내에서 경력에 상응하는 보수체계나 승진의 기회가 주어지고, 업무분담이 조직적이고 짜임새 있게 주어진다면 직무만족이 높아질 것이다. 이로 인해 환자에 대한 서비스 강화는 물론 진료 스태프들 간의 좋은 관계형성이 이루어지므로 업무에 대한 자율적인 협동이 가능해져 진료 생산의 극대화를 가져와 결국은 치과병원의 발전으로 이어질 수 있을 것이다.

유형 3에 속하는 사람은 치과병원 내의 전반적인 흐름을 중요시하며 조직 내에서 dental coordinator 역할의 중요성을 가장 많이 인식하는 유형이라고 볼 수 있다. dental coordinator는 치과의사와 진료 스태프에게 동시에 신뢰감을 주어야 하며, 전체적인 진료 흐름을 매끄럽게 조정할 줄 알아야 하며, 진료 스태프들의 문제해결에도 직관력을 가져 직원 간의 관계를 조정할 수 있는 의료 서비스 전문가가 되어야 한다고 생각하는 집단이었다. 이러한 특징을 종합해 볼 때 이 유형을 “전체 분위기 중시형”이라고 명명하였다.

직업의식에 관한 연구^{16,17)}에서 제시된 내용으로 볼 때 직장 내에서 대인관계에 문제를 느껴 갈등을 겪거나 스트레스를 받는 경우가 많고, 직장을 선택하는 조건으로 가장 중요하게 생각

하는 점이 근무환경이었으며, 직장을 이동하는 가장 큰 이유가 인간관계라고 나타난 결과를 볼 때 직장생활 내에서 바람직한 대인관계의 모습을 제시하고, 직원 간의 관계나 문제해결을 위해 노력하며 이를 중요시 여기는 직원의 자세는 무엇보다 필요하다고 할 수 있겠다. dental coordinator는 전문 치과위생사로 자신의 가치를 극대화시키고 병원조직을 변화시킬 수 있는 능력있는 의료 서비스 전문가로서, 전문화의 현상에서 학력이 높아질수록 시간개념을 초월한 일의 성취욕에 보다 깊은 의의를 지니고 있다는 연구¹⁸⁾결과와 일치한다고 볼 수 있겠다.

본 연구에서 특이한 점은 3유형 모두 가장 부정하는 항목으로 19번 진술항목인 ‘유연한 사고방식과 업무태도는 무관할 것 같은 생각이 든다’를 선택하였다. 이는 dental coordinator의 직업적 가치관을 대변한다고 볼 수 있으며, 직장 생활에서 동료 간에 무엇보다도 좋은 인간관계를 필요로 한다는 것을 알 수 있었다.

연구결과의 분석에서도 살펴본바듯이 이처럼 각 유형들은 자신의 주관성에 따라 나름대로 독특하고 다양한 수용형태를 가지고 있음을 알 수 있다.

즉 다양하고 복잡해진 현대사회에서 직업의 비중이 커진 만큼 전문화 경향도 심화되고 있다. 치과위생사의 업무분야도 예외는 아니어서 그 역할이 점차 세분화되고 전문화되어 가는 추세이다. 그러므로 dental coordinator의 심리적 세분화를 통해 유형을 분류하는 것은 치과위생사의 전문화 방안의 전략마련을 위한 출발점이 될 수 있다 하겠다.

5. 결 론

본 연구는 인간의 주관성을 과학적·체계적

으로 측정 가능한 Q-방법론을 이용하여, dental coordinator의 직업의식에 관한 주관성의 유형을 발견하고, 유형별 특성을 분석하여 dental coordinator의 바람직한 직업관의 인식과 더불어 평생전문직업인으로서의 자부심을 갖추기 위한 기초자료를 마련하고자 시도하였다.

연구결과 dental coordinator의 직업의식에 관한 주관성의 유형은 3가지로 발견되었으며, 그 특성을 분석한 결과는 다음과 같다.

유형 1은 “환자 서비스 중시형”으로 환자에 대한 친절함을 우선적으로 하며 환자의 어려움을 살펴주는 역할, 즉 좋은 서비스로 인한 높은 수준의 진료를 중요시하는 유형이다. 이들은 환자에 대한 친절 서비스로 인해 자신의 직무 만족도 높아진다고 생각하고 있었으며, 자신에게 맞는 자신만의 서비스를 개발하는 것은 물론이고 환자와 치과의사간에 발생할 수 있는 문제를 부드럽게 해결할 수 있어야 한다고 생각하는 자임을 확인할 수 있다.

유형 2는 “경력·조직력 중시형”으로 근무경력에 따른 직책이나 급여에 대한 적절한 체계성을 갖추고 있는 치과병원 시스템을 원하고 있는 집단으로 불만을 느꼈을 때 적극적으로 문제를 제기하여 해결하려고 노력하며, 자신감이나 근무성적이 경력, 즉 경험에 비례한다고 여기는 입장에서 볼 때 직장 내부의 체계성인 조직력 자체에 주목하는 유형이라 할 수 있다.

유형 3은 “전체 분위기 중시형”으로 치과병원 내의 전반적인 흐름을 중요시하며 조직 내에서 dental coordinator 역할의 중요성을 가장 많이 인식하는 유형이라고 볼 수 있다. dental coordinator는 치과의사와 진료 스태프에게 동시에 신뢰감을 주어야 하며, 전체적인 진료 흐름을 매끄럽게 조정할 줄 알아야 하며, 진료 스태프들의 문제해결에도 직관력을 가져 직원 간의 관계를 조정할 수 있는 의료 서비스 전문가가

되기를 바라고 있었다.

이상의 결과에서, 이들 각 유형에서의 선호유형은 상호 배타적이지 않았으나, 각각 독특한 특성을 보이고 있었다.

따라서 본 연구는 dental coordinator의 직업의식에 관한 주관성 유형을 발견, 분석하여 유형별 특성을 올바르게 이해하고 인식하는데 기여함과 동시에 앞으로 dental coordinator가 되고자 하는 치과위생사나 치위생과 졸업생의 전문분야 선택에 기초자료로 활용할 수 있으리라 기대된다.

참고문헌

1. 윤종익. 기능대학생의 직업윤리 의식에 관한 조사 연구. 구미기능대학 논문집. 1997; 2:1-39.
2. 한경순. 치위생과 학생의 직업의식에 관한 연구. 가천길대학 논문집. 2001; 29:477-489.
3. 의료기사 등에 관한 시행령(1996년 4월 19일 개정). 제2조 6항.
4. 한경순. 치과위생사의 업무 및 전문화에 대한 치과의사의 의식구조에 관한 연구. 월간치과연구. 1998; 11:44.
5. 김홍규. 주관성연구를 위한 Q 방법론의 이해. 98년 간호과학연구소 학술세미나, 중앙대학교 간호대학. 1992; 22-28.
6. Dennis, K. E. Q-methodology: relevance and application to nursing research. advances in nursing science. 1986.
7. 윤두근. 병원에서 발생하는 의료불만의 유형과 예방. 대한병원협회지. 1989; 9.
8. 우종덕. 우리나라 병원 마케팅의 서비스 질 개선에 관한 실증적 연구 - S병원을 중심으로 -. 고려대학교 경영정보대학원

- 식사학위논문. 1993.
9. 전윤희. 병원 서비스에 관한 환자의 만족도 분석 - C병원을 중심으로 -. 충북대학교 행정대학원 석사학위논문. 1995.
 10. 김영남. 환자의 치과의료기관 선택요인에 관한 연구. 단국대학교 행정대학원 석사학위논문. 1997.
 11. 이기동. 이제 평생직장보다 평생직업이 중요. 주간매경. 1999; 1:6.
 12. 이철우. 치과의사의 직업의식과 직무환경에 관한 연구. 계명대학교 대학원 석사학위논문. 1997.
 13. 오치선, 김진화. 청소년의 직업 및 진로의식에 관한 연구. 인문과학연구논집. 1999; 20:189-211.
 14. 송윤신. 치과위생사의 직무만족도에 영향을 주는 요인에 대한 연구. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문. 1995.
 15. 전주현. 치과위생사의 임금 수준에 관한 조사 연구. 원광대학교 산업대학원 석사학위논문. 1991.
 16. 강재경. 치과위생사의 직업의식 수준에 관한 연구. 치과연구. 1999; 4:55.
 17. 황혜자. 대학생 진로지도의 새로운 모색 - 진로지도 및 직업의식 개선을 위한 연구 -. 동아대학교 학생생활연구소. 학생연구. 2000; 28:25-50.
 18. 안영자. 한국 여성의 직업의식에 관한 연구. 한일경상논집. 1998; 15:186-209.

Abstract

A Research Relative to the Subjective View on the Occupational Consciousness of the Dental Coordinator

Gyeong-Soon Han

Dept. of Dental Hygiene, Gachon Gil College

Key words: dental coordinator, occupational consciousness

This research is an attempt to establish a basic material in discovering the subjective types of the dental coordinators occupational consciousness, utilizing the Q-Method Theory, which is capable of measuring the subjective nature of human being by scientific and systematic method. The characteristics of each type were analyzed so as to have the dental coordinator to possess the desirable understanding of the occupational view together for them to have self-confidence as a lifetime specialty occupation.

Upon completion of the study, it was found that there are three types of subjective views pertaining to the occupational consciousness on the dental coordinator. The result on the analysis of the characteristics is as follows:

Type 1 is the Taking Serious View on the Patient Service, which priority is placed on kindness and looking after any difficulties of the patient, namely, it is the type that puts the importance on the high level medical examination and treatment based on good service. Because of the kind service to the patient, those under this category considered their job satisfaction have been improved. It goes without saying that they were developing the services, which satisfy themselves, and it was confirmed that they thought that they should make things smooth for any development of problems that may arise between the patient and the dentist.

Type 2 is the Taking Serious View on Career and Organizational Strength. This is a type that aims on the systematic nature of the internal job, namely, organizational strength itself

viewed from the standpoint that either self-confident or work merit is proportional to experience. This type is to actively treat the problem and endeavor to solve the issue when dissatisfaction is held by the dental hospital system, which is either followed according to the work responsibility or by an organization having an appropriate system on remuneration,

Type 3 is the Placing of Importance on the Overall Circumstances. This is the type that places importance on the overall flow of the dental hospital, and it is the type, that most greatly recognizes the importance of the role of the dental coordinator. The dental coordinator should provide the sense of reliability to both the dentist and to the staff of the medical examination and treatment and should be able to adjust smoothly the overall flow of the medical treatment. The dental coordinator is expected to be a medical service specialist, who is capable to solve the problems of the staff of the medical treatment intuitively and to adjust the relation between the employees.

With the above result, it was found that although there was no mutual exclusiveness between the respective types, there are particular characteristics among each type.

Therefore, this research has discovered and analyzed the subjective view types relative to the occupational consciousness of the dental coordinator for the proper understanding on the characteristics of each type to enable the dental sanitary students and the graduates of the Dental Sanitary Department, who are aspiring to become dental coordinator, as the basic guide material to be actively utilized.