

# 남한 치과의사의 북한이탈주민에 대한 고정관념이 서비스 행동의도에 미치는 영향

김유경 · 김용범 · 노현중<sup>1</sup> · 명훈<sup>2</sup>

한국교통대학교 사회과학대학 항공서비스학과 · <sup>1</sup>한국교통대학교 사회과학대학 행정정보학과 · <sup>2</sup>서울대학교 치의학대학원 구강악안면외과

## The effect of Korean dentist's stereotyping on service behavioral intention toward North Korean refugees

Yu-Kyoung Kim · Yong-Beom Kim · Hyun-Jong Noh<sup>1</sup> · Hoon Myoung<sup>2</sup>

Department of Airline Service, College of Social Science, Korea National University of Transportation · <sup>1</sup>Department of Public Administration & Information System, College of Social Science, Korea National University of Transportation · <sup>2</sup>Department of Oral and Maxillofacial Surgery, School of Dentistry, Seoul National university

**Received** : 10 September, 2012

**Revised** : 18 February, 2013

**Accepted** : 19 February, 2013

### Corresponding Author

Hoon Myoung

Department of Oral and Maxillofacial Surgery,

Seoul National University Dental Hospital, 110-768, Yeongun dong, Chongro-ku, Seoul, Korea.

Tel : +82-2-2072-3059,

+82-10-6211-3863

Fax : +82-2-766-4948

E-mail : myoung@snu.ac.kr

### ABSTRACT

**Objectives** : The number of North Korean refugees is remarkably increasing nowadays and there are many social and cultural issues related to their settlements in Korea. Stereotyping of group is generally unique and has influences on emotions and behaviors. The aim of this study was to investigate the relationship among stereotyping, emotion and service behavior of South Korean dentist towards North Korean refugee.

**Methods** : Questionnaires for stereotyping, emotions and service behaviors were devised based on previous researches. Two-hundred and eighteen Korean dentists were randomly chosen and questionnaires were distributed. Correlation analysis, reliability analysis and primary component analysis were performed. Student t-test and one-way ANOVA were done to elucidate differences according to demographic factors. To examine the relationship among constructs, regression analysis was performed.

**Results** : Stereotyping, emotions, and service behaviors are significantly related each other construct. South Korean dentists' stereotyping and emotions toward North Korean refugees are significantly different from those toward South Korean but service behavioral intentions were not different according to any demographic factor.

**Conclusions** : The results imply that more contacts and education system are necessary to South Korean dentists to change their negative stereotyping and emotions toward North Korean refugees although their service behaviors are not affected at the moment.

**Key Words** : emotion, North Korean refugee, service behavioral intention, stereotyping

**색인** : 감정, 북한이탈주민, 서비스 행동의도, 고정관념

## 서론

다양한 인종이 존재하고 서로 다른 인종, 민족, 그리고 국적을 가진 사람들 간의 접촉이 절대적으로 증가하고 있는 오늘날, 다른 사람을 차별적으로 편협하게 지각하고 있는 것을 감소시키는 것은 매우 중요하다. 인간은 인지과정에서 필연적으로 집단에 대한 고정관념을 만들며<sup>1)</sup> 이는 그 집단에 대한 행동에 영향을 미치고, 또한 갈등을 유발하고 있음이 많은 연구를 통하여 밝혀져 왔다<sup>2)</sup>. 이러한 고정관념은 자신의 내집단에 대해서는 차이를 최소화하고, 외부집단에 대해서는 자신의 집단과의 차이를 최대화하는 경향이 있다<sup>3)</sup>. 고정관념은 '특정의 사회집단이나 사회의 구성원들 사이에서 넓게 수용되고 있는 단순화된 고정적인 관념이나 이미지 혹은 과장된 신념'으로 정의될 수 있으며 한 집단에 속한 사람들의 실제적 차이에 관계없이 그 집단 속에 있는 모든 사람들에게 동일한 특징을 부여하게 된다<sup>3)</sup>.

우리나라에 입국한 북한이탈주민의 유입이 꾸준히 증가하여 2012년 1월 기준으로 23,000명에 달함에 따라 이들에 대한 사회적 관심이 고조되고 인권의 중요성이 대두되고 있다. 북한이탈주민이 남한에서의 생활에 만족감을 느끼면서 자신감을 가지고 자기 역량을 개발하며 스스로 성취의 기쁨을 누리며 당당하게 살아가기 위해서는 사회적 지지와 안정된 생활 기반의 확보가 무엇보다도 중요한데, 이를 위해 정부에서는 북한이탈주민을 위한 다양한 정착지원제도를 시행하고 있으며 이러한 지원제도들은 북한이탈주민의 남한사회적응에 긍정적 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 그러나 연구결과에 의하면, 북한이탈주민들은 신체적 결함, 열악한 권력적, 경제적 지위, 그리고 문화적 차이로 인한 차별대우와 인권침해를 경험하고 있는 것으로 보고되었으며<sup>4,5)</sup>, 북한이탈주민의 한국 사회 적응에 대한 가장 큰 장애물로 북한이탈주민에 대한 편견과 비호의적인 시각이라고 보고된 바도 있는데<sup>6)</sup>, 그 정서적, 문화적 기저에는 고정관념이 자리하고 있다고 하였다<sup>7)</sup>. 이러한 고정관념은 특정 집단에 소속된 사람들에 대한 부정적인 감정적 측면을 나타내는 편견과는 다른 개념이며 더 넓은 인지범위를 수용할 수 있고<sup>8-10)</sup>, 또한 편견이 대상에 대한 지식 내용이 왜곡된 것이거나 혹은 부정적인 태도와 관련되는 반면에 고정관념은 단순화된 것이며 중립적인 입장으로 존재하지만 고정관념에 기인한 사회적 편견과 차별은 실업, 빈곤, 질병, 일탈 등의 사회문제를 일으키고 사회적 갈등의 심화와 사회 통합을 저해할 수 있다.

북한이탈주민들은 이미 남한의 국적을 얻은 정식 국민이므로 남한 주민과 마찬가지로 성별, 종교, 장애 여부에 관계없이 평등한 대우를 받아야 하며, 이는 인간의 기본적인 권리인 건

강 및 의료서비스에 있어서도 마찬가지이다<sup>11)</sup>. 따라서 북한이탈주민 스스로가 차별당하고 무시당한다고 느끼는 감정은 그들 주위의 다른 사건에 대해서도 유사한 감정을 생산해 내며, 결국 사회적 통합을 저해한다는 점에서 문제의 심각성이 크고, 실제로 남한사회에서 북한이탈주민의 고용률은 41.9%로 남한 사람 평균인 70%를 크게 밑돌았으며, 실업률은 13.7%로 남한 사람 평균의 4배를 넘었는데, 이와 같은 결과에는 건강상 이유가 가장 크게 작용한 것으로 나타났다<sup>6)</sup>. 진과 윤<sup>12)</sup>은 북한이탈주민들을 대상으로 건강상태를 조사한 결과 전체응답자 중 18.2%만이 자신의 건강상태를 양호하다고 하였으며, 북한이탈주민이 호소하는 대표적인 증상은 허리통증, 소화불량, 가슴, 심장이 두근거림, 불면, 불안, 안질환 증상 외에도 치통과 잇몸출혈과 같은 치과질환이 포함되어 있었다<sup>12)</sup>. 한편, 윤과 김<sup>13)</sup>의 연구에 의하면 북한이탈주민의 남한의 의료인, 의료기관, 보험 및 의료지원에 대한 만족도는 높지 않은 것으로 나타났는데, 전체 응답자 중 약 31.7%가 만족스럽지 않다고 응답하였다. 그러나 남한에서의 치과진료에 대한 북한이탈주민의 만족도는 보고된 바 없으며, 역으로 치과 의료를 담당하고 있는 국내 치과의사 및 치과위생사의 북한이탈주민에 대한 지각도에 대한 연구는 전무하다.

따라서 통일시대를 대비하여 점차 증가하는 북한이탈주민의 사회적 동화와 남한사회 내 통합을 추구함에 있어서 기본적인 건강조건인 하나인 치과의료 서비스를 제공하는 남한 치과 의사의 북한이탈주민에 대한 지각과 고정관념에 대한 연구주제는 매우 중요한 주제라 할 수 있다. 이에 본 연구에서는 북한이탈주민에 대한 국내 치과의사의 고정관념, 감정, 서비스 행동의도와의 관계를 확인하고, 인구통계학적 요인에 따라 북한이탈주민에 대하여 고정관념, 감정, 서비스 행동의도간에 차이가 있는지를 검토하고자 하였다. 또한 북한이탈주민과 남한사람에 대한 고정관념, 감정, 서비스 행동의도의 집단간 차이를 확인하여 사회적 시사점과 개선안을 도출하고자 하였다.

## 연구대상 및 방법

### 1. 연구설계

#### 1.1. 연구모형과 가설의 설정

본 연구의 목적은 국내치과의사의 북한이탈주민에 대한 고정관념, 감정, 서비스행동의도간의 관계를 확인하고, 남한주민과의 차이여부를 검증함에 있다. 이에 따라 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1: 북한이탈주민에 대한 국내 치과의사의 고정관념은 북

한이탈주민에 대한 감정에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 2 : 북한이탈주민에 대한 국내 치과 의사의 감정은 북한이탈주민에 대한 서비스 행동의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 3 : 북한이탈주민에 대한 국내 치과 의사의 고정관념은 북한이탈주민에 대한 서비스 행동의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H 4 : 북한이탈주민과 남한사람에 대한 국내 치과 의사의 고정관념, 감정, 서비스 행동에 대하여 집단간 차이가 있을 것이다.

## 1.2. 변수의 조작적 정의 및 측정, 분석방법

북한 이탈주민에 대한 고정관념, 감정, 서비스 행동의도 등을 조사하고 각 변수간의 관련성을 연구하기 위하여 설문조사법을 활용하였다. 설문내용은 선행연구에서 제공된 기존 자료 등을 검토하여 제작되었다. 설문내용은 성별, 근무 연수, 연령, 과거 북한이탈주민 진료 경험, 근무하고 있는 병원의 유형(종합병원, 개인병원)등의 일반적인 특성 및 인구통계학적 특성을 포함하여, 북한 이탈주민에 대한 남한 치과 의사의 고정관념, 감정, 서비스 행동의도 항목으로 구성하였다(Table 1). 응답자의 고정관념은 김<sup>14)</sup>이 사용한 38개의 문항으로 구성하였고, 감정을 측정하기 위해 김<sup>7)</sup>과 김 등<sup>15)</sup>이 사용한 13개의 문항과 Bettencourt 과 Brown<sup>16)</sup>, Organ<sup>17)</sup>, Tsaur과 Lin<sup>18)</sup>이 사용한 6개의 문항을 가지고 구성한 서비스 행동의도를 측정하였다. 본 실증 분석에 앞서 척도의 정교화, 타당성 검증을 위해 사전 조사를 시행하였고, 이에 근거하여 수정된 척도로 설문지를 구성하여 본조사를 실시하였다. 즉, 개발된 설문문항이 응답자들이 응답하기에 적절한지, 개발과정에서 의도되지 않은 오류는 없는지, 그리고 조사원의 추가교육의 필요성 등을 평가하기 위하여 서울의 모치과병원에서 근무하고 있는 전공의 50명을 대상으로 예비조사를 실시하였다. 예비조사 결과, 북한이탈주민과 남한주민, 즉 2개의 집단에 대한 고정관념을 측정을 동시에 시행하는 경우, 다른 집단에 대한 설문 작성 시 영향을 받는 응답오차의 발생 가능성이 나타났으며, 이에 본 조사에서는 한 개의 집단에 대한 설문작성 후 일정시간이 경과한 후에 다른 집단에 대한 설문을 진행하였다.

## 2. 자료수집 및 분석

북한이탈주민에 대한 고정관념, 감정 및 서비스 행동의도의 종합적 상호관계를 검증하기 위해 이들의 경로를 모형화 하고, 2회의 설문을 진행하였다. 설문조사는 조사 과정에서 발생할 수 있는 오차를 최소화하기 위해 조사원 선정, 조사원 교육, 조사 과정, 조사원 통제, 응답에 대한 보상 등을 고려하여 실행하였으며, 설문팀 구성은 2인 1조로 4개의 팀으로 하였다. 위와 같이 구성된 설문조사 팀에게 본 연구의 책임연구원과 선임연구원이 직접 연구의 조사목적과 조사내용 등을 교육하였다. 또한 무응답이나 측정편향을 최소화하기 위하여 각 조사원들을 조사자와 응답자의 역할을 교대로 실시하는 실습을 통해 조사원이 지켜야 하는 행동에 대한 교육을 시행하였다. 1차 설문조사는 국내치과 의사를 대상으로 북한이탈주민과 관련한 고정관념, 감정, 그리고 서비스 행동의도를 알아보기 위하여 300부의 설문지가 배포되어 240부가 회수되었으며, 성실도가 낮은 응답을 한 22부를 제외한 218부를 선정하였다. 2차 설문조사는 동일집단에 대해 일정시간(1차 조사 후 10일) 경과 후 남한사람에 대한 고정관념, 감정, 그리고 서비스 행동의도를 설문하였다. 그 결과, 성실도가 낮은 응답을 한 설문을 제외한 206부를 선정하여 분석하였다. 실증연구에서는 SPSS 15.0를 이용하여 상관분석(correlation analysis), 신뢰도 분석(reliability analysis), 주성분 분석(principal component analysis), 일원분산분석(One-way ANOVA), 회귀분석(regression analysis)을 시행하였다.

## 연구 성적

### 1. 인구사회학적 특성

표본의 일반적인 성격을 살펴보기 위해 빈도분석을 시행한 결과, 치과 의사의 성비는 남성 67.5%, 여성 32.5% 으로 남성 응답자가 더 많았으며, 근속년수는 5년 미만인 50.0%, 5년 이상 10년 미만이 35.9%, 10년 이상 15년 미만이 7.8%, 15년 이상이 6.3%로 나타났다. 연령별 차이를 살펴보면, 40대 이상이 비교적 낮은 분포를 보였으며, 20대와 30대가 높은 분포를 보이고

Table 1. The measurement of all constructs

Construct	Scale	Items	Taken from a previous study
Stereotyping	Likert five scale	38	Kim et al. <sup>14)</sup>
Emotion	Likert five scale	13	Kim <sup>7)</sup> , Kim et al. <sup>15)</sup>
Service Behavioral intention	Likert five scale	6	Tsaur and Lin <sup>18)</sup> , Bettencourt and Brown <sup>16)</sup> , Organ <sup>17)</sup>

있음을 확인하였다. 그리고 과거 북한이탈주민에 대한 진료 경험에 따른 분포를 살펴보면, 유경험자가 18.9%, 무경험자가 81.1%로 무경험자의 분포가 높게 나타났다. 현재 근무병원의 유형에 따라서는 종합병원 근무자가 70.9%, 개인병원에 현재 근무하는 자가 29.1%로 종합병원 근무자가 높은 비율을 차지하고 있었다.

## 2. 타당성 및 신뢰도 검증

판별타당성(discriminant validity)과 수렴타당성(convergent validity)의 확보를 위해 요인분석(factor analysis)을 실시하였고, 신뢰성 분석(reliability test)을 실시하였다. 본 연구에 사용된 측정항목들은 관련 문헌연구를 통해 추출되었으며, 항목의 내용적 조정과정을 거쳤으므로 내용타당성(content validity)은 확보되었다고 판단하였다. 요인추출방법은 주성분 분석

(Principal Component Analysis)을 사용하였고, 회전의 방식은 간명하고 요인 간 명확한 해석을 추구하기 위해 직각회전 방식인 varimax rotation 방법을 사용하였으며, 요인추출과정에 있어서 아이겐 값이 1.0 보다 큰 요인에 대하여 요인화하였다. 요인분석 결과에 따라 합산하여 재도출된 측정변수들을 가지고, 이 측정변수들이 해당하는 이론변수를 얼마나 적절하게 반영하는가를 평가하기 위해 신뢰도 분석을 실시하였다<sup>19)</sup>. 구성항목들이 내적 일관성을 유지하고 있는가를 평가하기 위해 Cronbach's alpha 계수를 사용하였다.

본 연구에서 응답자의 고정관념을 측정하기 위해 기존의 지역감정 연구들에서 사용된 특질 형용사 39개중 감정의 척도와 외의 중복성을 보인 '불쌍한' 이라는 고정관념 척도를 제외한 38개를 연구 조사대상자들에게 제시해주고 북한이탈주민들에 대해 어떻게 생각하는지를 측정하였다. 38개의 특질형용

Table 2. Factor analysis of stereotyping

Factors	items	Factor loading	Eigen value	Variance (%)	reliability (Cronbach's $\alpha$ )
1. thwart & keen	fastidious	.806	5.596	17.486	.884
	thwarted	.702			
	cunning	.685			
	sensitive	.684			
	meticulous	.670			
	emulous	.668			
	calm	.664			
	keen	.659			
	faddish	.655			
2. rebellious	rude	.556	3.647	11.396	.778
	filthy	.723			
	shallow	.681			
	capricious	.664			
	ignorant	.654			
3. affinity	rebellious	.525	2.782	8.694	.710
	trustless	.453			
	polite	.748			
	gracious	.690			
4. purity	dutiful	.686	2.192	6.849	.716
	friendly	.601			
	cautious	.748			
5. pessimistic	blunt	.741	2.190	6.845	.696
	pure	.689			
	dominant	.656			
6. frugality	selfish	.652	2.041	6.377	.706
	pessimistic	.591			
	frugal	.828			
7. sacrificial	persistent	.714	1.640	5.126	.696
	enthusiastic	.642			
	sacrificial	.852			
	dedicated	.785			

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy(KMO)=0.832

Table 3. Factor analysis of emotion

Factors	items	Factor loading	Eigen value	Variance (%)	reliability (Cronbach's $\alpha$ )
1. hatred	angry	.846	3,518	27,060	.873
	hateful	.840			
	unpleasant	.812			
	fearful	.676			
	uneasiness	.671			
	discomfort	.600			
2. kindness	affection	.863	3,319	25,531	.875
	like	.810			
	missing	.787			
	pleasant	.769			
	respectable	.634			
3. pity	pitiable	.845	2,180	16,766	.639
	sad	.844			

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy(KMO)=0.829

사는 기존의 특정지역민에 대한 고정관념 연구나 개인의 특성을 묘사하기 위해 자주 사용되는 것으로서 긍정적인 것 20개와 부정적인 것 18개로 구성되어 있다. 분석과정에서 전체 신뢰도와 요인적재치가 낮은 7개의 항목은 제외되었으며 전체 분산의 설명력은 62.77%이었다. 분석결과, 7개의 하위요인(고집셈과 날카로움, 반항적, 친화력, 순수함, 비판적, 절약성, 희생적)으로 구분되었다. 이 결과를 표로 나타내면 <Table 2>와 같다.

감정과 서비스행동의도 항목에 대한 설문결과를 요인분석하였다. 분석결과, 국내의료진의 북한이탈주민에 대한 감정은

혐오성, 호의성, 측은함의 세 가지 차원으로 구성됨이 확인되었다. 분석과정에서 전체 신뢰도와 요인적재치가 낮은 항목은 없었으며 전체 분산의 69.36%를 설명하고 있었다. 일반 마케팅 연구에서 이뤄진 직원의 서비스 행동에 대한 연구에서와 마찬가지로 북한이탈주민에 대한 국내 치과 의료진의 서비스 행동 의도는 2개의 차원으로 구성됨이 확인되었다. 분석과정에서 전체 신뢰도와 요인적재치가 낮은 1개의 항목은 제거되었으며, 전체 분산의 77.24%를 설명하고 있다. 이 결과를 표로 나타내면 <Table 3>, <Table 4>와 같다.

Table 4. Factor analysis of service behavioral intention

Factors	items	Factor loading	Eigen value	Variance (%)	reliability (Cronbach's $\alpha$ )
1. role-prescribed	Willingly going out of his/her way to make North Korean refugees satisfied,	.905	2,293	45,861	.845
	Performing all those tasks for North Korean refugees that are required of him/his	.860			
	Fulfilling responsibilities to North Korean refugees as specified on the teller job description	.844			
2. extra-role	Voluntarily assisting even if it means going beyond job requirements	.876	1,569	31,382	.704
	Often going above and beyond the call of duty when serving North Korean refugees	.871			

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy(KMO)=0.674

Table 5. Mean, standard deviations, and intercorrelations among study variables.

	s1	s2	s3	s4	s5	s6	s7	e1	e2	e3	b1	b2
s1	1											
s2	.252**	1										
s3	.084	-.379**	1									
s4	.625**	.316**	.035	1								
s5	.282**	.019	.301**	.275**	1							
s6	-.134**	.258**	-.114*	-.157**	.124*	1						
s7	-.185**	-.231**	.279**	-.112*	.129**	.027	1					
e1	.108*	.513**	-.079	.253**	-.043	.229**	-.092	1				
e2	.158**	-.494**	.523**	.079	.165**	-.198**	.281**	-.284**	1			
e3	-.280**	.485**	-.289**	-.138**	-.110*	.483**	-.019	.546**	-.450**	1		
b1	.023	-.105*	.200**	.081	.224**	.014	.062	-.285**	.187**	-.086	1	
b2	-.089	-.104*	.200**	-.134**	.121*	.023	.239**	-.050	.284**	.010	.239**	1
Mean	3,002	2,680	3,078	3,026	3,505	3,163	2,670	2,199	2,740	2,701	3,795	2,696
SD	.5716	.5405	.5239	.6340	.5937	.6527	.5738	.5719	.5930	.9487	.5473	.7489

Note: \*p < 0.05, \*\*p < 0.01.

s1: thwarted & keen, s2: rebellious, s3: affinity, s4: purity, s5: pessimistic, s6: frugality, s7: sacrificial

e1: hatred, e2: kindness, e3: pity, b1: role-prescribed, b2: extra-role

각 요인사이의 관련성 정도 및 방향성을 파악하기 위해서 상관분석을 시행하였다. 각 개념 간 상관분석결과 개념 간 다중 상관관계(squared multiple correlation)가 분산추출지수나 대각선 행렬인 '1'보다 낮기 때문에 판별타당성이 검증되었다(Table 5).

### 3. 가설검증

#### 3.1. 고정관념과 감정간의 관계

북한이탈주민에 대한 남한의료진의 고정관념의 요인별 변수가 감정에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과가 (Table 6)과 같이 도출되었다. 분석결과, '반항적', '친화력', '순수함', '비판적', '절약성'의 고정관념은 '혐오성'의 감정에 유의한 관계가 있는 것으로 나타났으며 '반항적', '비판적', '절약성', '희생적'의 고정관념은 '호의성'의 감정에 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 마지막으로, '고집셈과 날카로움', '반항적', '절약성'의 고정관념이 '측은함'의 감정에 유의한 영향을 미침을 확인하였다.

#### 3.2. 감정과 서비스 행동의도간의 관계

북한이탈주민에 대한 남한의료진의 감정의 요인별 변수가 서비스 행동의도에 미치는 영향에 대한 회귀분석의 결과가 (Table 7)로 도출되었다. 분석결과, 서비스 행동의도의 '역할 행동의도' 요인은 모든 감정 요인인 '혐오성', '호의성', '측은함'은 서비스 행동의도의 '역할행동의도' 요인과 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 그리고 서비스 행동의도의 '역할 외 행

동외도' 요인은 '혐오성'과 '호의성'의 감정과 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다.

#### 3.3. 고정관념과 서비스 행동의도 간의 관계

북한이탈주민에 대한 남한의료진의 고정관념의 요인별 변수가 서비스 행동의도에 미치는 영향에 대한 회귀분석의 결과가 (Table 8)로 도출되었다. 분석결과, 서비스 행동의도의 '역할 행동의도' 요인은 '고집셈과 날카로움', '친화력', '절약성'의 고정관념은 서비스 행동의도의 '역할행동의도'에 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 그리고 서비스 행동의도의 '역할 외 행동의도' 요인은 '친화력'과 '희생적'의 고정관념은 서비스 행동의도의 '역할 외 행동의도' 요인에 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다.

#### 3.4. 고정관념, 감정, 서비스행동의도의 집단 간 차이

북한이탈주민과 남한사람에 대한 고정관념, 감정과 서비스 행동의도간의 집단 간 차이를 알아보기 위하여 일원분산분석(One-way ANOVA)과 Duncan's Multiple Range Test를 시행하여 차이검정을 실시하였다. 고정관념에 대한 분석 결과, 고정관념의 희생적 요인을 제외하고 집단 간 유의한 차이가 있음을 확인하였다. '반항적' 요인과 '절약성' 요인의 경우에는 북한이탈주민에 대한 고정관념이 더 높은 것으로 지각되었다. 그 나머지 요인인 '고집셈과 날카로움', '친화력', '순수함', '비판적', '희생적' 요인의 경우에는 남한사람에 대하여 더 높은 수치의 고정

Table 6. Regression analysis results (independent variable: stereotyping)

dependent variable	Independent variable	Unstandardized coefficient B	t	p	Tolerance	R2	Adjusted R2	F value
hatred						.290	.267	12,271
	constant	-.266	-1.700	.484				
	1. thwarted & keen	.113	1.348	.179	.528			
	2. rebellious	.304	3.734	.000*	.547			
	3. affinity	.385	4.462	.000*	.768			
	4. purity	.206	2.773	.006*	.544			
	5. pessimistic	-.135	-2.080	.039*	.626			
	6. frugality	.126	2.134	.034*	.909			
kindness						.267	.242	10,914
	constant	1.465	4.253	.000*				
	1. thwarted & keen	.129	1.699	.091	.528			
	2. rebellious	-.234	-3.170	.002*	.547			
	3. affinity	.146	1.857	.065	.768			
	4. purity	-.021	-.304	.761	.544			
	5. pessimistic	-.124	-2.102	.037*	.626			
	6. frugality	.154	2.876	.004*	.909			
pity						.241	.215	9,504
	constant	.793	1.493	.137				
	1. thwarted & keen	-.454	-3.874	.000*	.528			
	2. rebellious	.430	3.774	.000*	.547			
	3. affinity	.179	1.479	.141	.768			
	4. purity	.040	.384	.702	.544			
	5. pessimistic	.008	.085	.932	.626			
	6. frugality	.505	6.102	.000*	.909			
7. sacrificial	.037	.395	.693	.767				

Note: \*p &lt; 0.05.

Table 7. Regression analysis results (independent variable: emotion)

dependent variable	Independent variable	Unstandardized coefficient B	t	p	Tolerance	R2	Adjusted R2	F value
role-prescribed						.132	.120	10,884
	1. hatred	-.250	-3.878	.000*	.866			
	2. kindness	.206	3.055	.003*	.992			
extra-role	3. pity	.172	3.617	.000*	.870			
						.240	.229	22,497
	1. hatred	-.178	-1.998	.047*	.866			
extra-role	2. kindness	.722	7.767	.000*	.992			
	3. pity	.047	.718	.474	.870			

Note: \*p &lt; 0.05.

관념을 갖고 있는 것으로 나타났다. 감정 차이 분석결과, 모든 요인에 대하여 집단 간 차이가 존재하는 것으로 나타났다. 감정의 '혐오성' 및 '측은함' 차원에서는 북한이탈주민에 대하여 높은 것으로 나타난 반면, '호의성' 차원에서는 남한사람에 대해 높게 갖고 있는 것으로 분석되었다. 그러나 서비스 행동의도의 차이 분석결과, 서비스 행동의도의 모든 요인에 있어서 집단 간 차이가 존재하지 않는 것으로 나타났다(Table 9).

### 3.5. 인구통계학적 특성에 따른 차이분석

국내 치과의사의 인구통계학적 특성 요인(성별, 근무 연수, 연령, 과거 북한이탈주민 진료 경험, 근무병원의 유형)에 따른 북한이탈주민에 대한 고정관념, 감정, 서비스 행동의도에 차이가 있는지를 알아보았다.

Table 8. Regression analysis results (independent variable: stereotyping, dependent: service behavioral intention)

dependent variable	Independent variable	Unstandardized coefficient B	t	p	Tolerance	R2	Adjusted R2	F value
role-prescribed	constant	2,417	6,109	.000		.133	.104	4,586
	1. thwarted & keen	-.247	-2,837	.005*	.528			
	2. rebellious	.008	.100	.921	.547			
	3. affinity	.184	2,049	.042*	.768			
	4. purity	.178	2,298	.023*	.544			
	5. pessimistic	.110	1,626	.106	.626			
	6. frugality	.132	2,151	.033*	.909			
	7. sacrificial	.049	.692	.490	.767			
extra-role	constant	1,115	1,943	.053		.158	.129	5,609
	1. thwart & keen	-.031	-.242	.809	.528			
	2 rebellious	-.066	-.536	.593	.547			
	3. affinity	.332	2,542	.012*	.768			
	4. purity	-.150	-1,333	.184	.544			
	5. pessimistic	.136	1,377	.170	.626			
	6. frugality	.034	.383	.702	.909			
	7. sacrificial	.268	2,611	.010*	.767			

Note: \*p &lt; 0.05.

Table 9. t-test comparison of stereotyping, emotion, and service behavioral intentions(nationality)

		North Korean Refugee	South Korean
I. Stereotyping			
1. thwarted & keen	Means(S,D)	2,76(.54)	3,26(.48)
	t / p		-10,092/.000
2. rebellious	Means(S,D)	2,91(.55)	2,44(.42)
	t / p		9,829/.000
3. affinity	Means(S,D)	2,85(.44)	3,32(.48)
	t / p		-10,325/.000
4. purity	Means(S,D)	2,82(.60)	3,24(.60)
	t / p		-7,127/.000
5. pessimistic	Means(S,D)	3,44(.64)	3,57(.54)
	t / p		-2,252/.025
6. frugality	Means(S,D)	3,47(.58)	2,84(.56)
	t / p		11,212/.000
7. sacrificial	Means(S,D)	2,63(.55)	2,71(.59)
	t / p		-1,615/.107
II. emotion			
1 hatred	Means(S,D)	2,33(.57)	2,06(.54)
	t / p		5,172/.000
2 kindness	Means(S,D)	2,40(.51)	3,10(.44)
	t / p		-15,352/.000
3 pity	Means(S,D)	3,29(.77)	2,07(.69)
	t / p		17,116/.000
III. service behavioral intention			
1. role-prescribed	Means(S,D)	3,76(.53)	3,84(.56)
	t / p		-1,530/.127
2. extra-role	Means(S,D)	2,65(.79)	2,74(.71)
	t / p		-1,256/.208

Note: based on mean value on a 5 likert type scale(1=strongly disagree and 5=strongly agree)

Table 10. t-test comparison of stereotyping, emotion, and service behavioral intentions(gender)

		Female (n=70)	Male (n=148)
stereotyping			
1. thwarted & keen	Means(S,D)	2.66(.58)	2.80(.52)
	t / p		-1.763/.079
2. rebellious	Means(S,D)	2.99(.46)	2.87(.58)
	t / p		1.546/.124
3. affinity	Means(S,D)	2.89(.54)	2.84(.78)
	t / p		.721/.473
4. purity	Means(S,D)	2.75(.63)	2.86(.58)
	t / p		-1.215/.226
5. pessimistic	Means(S,D)	3.45(.74)	3.44(.59)
	t / p		.084/.934
6. frugality	Means(S,D)	3.51(.59)	3.44(.58)
	t / p		.833/.406
7. sacrificial	Means(S,D)	2.71(.53)	2.59(.56)
	t / p		1.487/.139
emotion			
1. hatred	Means(S,D)	2.44(.65)	2.29(.52)
	t / p		1.479/.142
2. kindness	Means(S,D)	2.44(.45)	2.38(.53)
	t / p		.837/.403
3. pity	Means(S,D)	3.40(.74)	3.24(.77)
	t / p		1.476/.141
service behavioral intention			
1. role-prescribed	Means(S,D)	3.80(.65)	3.73(.47)
	t / p		.759/.449
2. extra-role	Means(S,D)	2.84(.80)	2.56(.77)
	t / p		2.504/.013

Note: based on mean value on a 5 likert type scale(1=strongly disagree and 5=strongly agree)

성별에 따른 차이가 있는지를 알아보기 위해 t-test를 실시하였다. 분석 결과, 서비스 행동의도의 ‘역할 외 행동의도’ 요인에서만 집단 간 유의한 차이가 있음을 확인하였다. 즉, 여성 치과 의료진의 ‘역할 외 행동의도’가 남성 치과 의료진의 ‘역할 외 행동의도’보다 높게 나타났다. 그 외 모든 요인에 있어서 집단 간 차이는 존재하지 않는 것으로 나타났다(Table 10).

근무 연수에 따른 집단 간의 차이를 알아보기 위하여 일원 분산분석(One-way ANOVA)과 Duncan's Multiple Range Test를 시행하여 차이검정을 실시하였다. 분석결과, 고정관념의 ‘고집셈과 날카로움’, ‘친화력’, ‘순수함’ 요인과 감정에서는 모든 요인에서 집단 간 유의한 차이가 있었다. 고정관념과 감정에 있어서 근무 연수가 길수록 높은 고정관념과 감정을 보였다. 그러나 서비스 행동의도에서는 모든 요인에서 집단 간 차이가 존재하지 않음을 확인하였다(Table 11).

연령에 따른 집단 간 차이를 알아보기 위하여 일원분산분석(One-way ANOVA)과 Duncan's Multiple Range Test를 시행하여 차이검정을 실시하였다. 분석결과, 고정관념의 ‘고집셈과 날카로움’, ‘반항적’, ‘순수함’, ‘절약성’ 요인에서 집단 간 유의한

차이가 있음을 확인하였으며, 이 요인에서 연령이 높을수록 고정관념이 높게 나타났다. 그리고 감정의 모든 요인에서 집단 간 유의한 차이가 있음이 확인되었으며 마찬가지로 연령이 높을수록 높은 감정을 갖고 있음을 확인하였다. 그러나 근무 연수와 마찬가지로 연령에서도 서비스 행동의도에 있어서 집단 간 차이가 존재하지 않음을 확인하였다(Table 12).

과거 진료경험 여부에 따른 집단 간의 차이를 알아보기 위하여 t-Test를 시행하여 차이검정을 실시하였다. 분석결과, 고정관념의 ‘순수함’, ‘비판적’, ‘희생적’ 요인과 감정에서는 ‘혐오성’ 요인과 ‘호의성’ 요인에서 집단 간 유의한 차이가 있었다. 과거 진료경험이 없는 경우에는 ‘순수함’ 요인과 ‘희생적’ 요인에서 높은 고정관념을 보였으며 과거 북한이탈주민을 진료한 경험이 있는 경우에는 ‘비판적’ 요인의 고정관념에서 높은 수치를 보였다. 그리고 감정의 ‘혐오성’ 요인에서는 과거 진료경험이 없는 경우에 더 높은 감정을 갖고 있었으며, ‘호의성’ 요인의 경우에는 과거 진료경험이 있는 경우에 더 높은 감정을 갖고 있었다. 일반적으로 근무 연수가 길수록 높은 고정관념과 감정을 보였다. 그러나 서비스 행동의도에서는 모든 요인에서

Table 11. ANOVA comparison of stereotyping, emotion, and service behavioral intentions

		5)	5-10	10<	15<
stereotyping					
1. thwarted & keen	Means(S,D)	2,62(.57)	2,83(.47)	3,09(.36)	2,82(.69)
	Duncan's test	L	H	H	H
	t / p				5,356/.001*
2. rebellious	Means(S,D)	2,89(.60)	2,89(.49)	3,10(.47)	2,82(.62)
	Duncan's test	-	-	-	-
	t / p				.994/.397
3. affinity	Means(S,D)	2,83(.43)	2,80(.40)	3,14(.44)	2,98(.60)
	Duncan's test	L	L	H	H
	t / p				3,817/.011
4. purity	Means(S,D)	2,73(.64)	2,86(.55)	2,98(.59)	3,11(.48)
	Duncan's test	L	H	H	H
	t / p				2,257/.083
5. pessimistic	Means(S,D)	3,50(.77)	3,37(.51)	3,60(.47)	3,28(.47)
	Duncan's test	-	-	-	-
	t / p				1,252/.292
6. frugality	Means(S,D)	3,44(.63)	3,47(.56)	3,46(.60)	3,64(.26)
	Duncan's test	-	-	-	-
	t / p				.409/.747
7. sacrificial	Means(S,D)	2,67(.57)	2,53(.52)	2,79(.38)	2,67(.78)
	Duncan's test	-	-	-	-
	t / p				1,552/.202
emotion					
1. hatred	Means(S,D)	2,30(.63)	2,28(.43)	2,49(.45)	2,76(.59)
	Duncan's test	L	L	H	H
	t / p				3,294/.021
2. kindness	Means(S,D)	2,24(.52)	2,48(.43)	2,65(.45)	2,72(.59)
	Duncan's test	L	H	H	H
	t / p				8,028/.000*
3. pity	Means(S,D)	3,40(.83)	3,10(.68)	3,34(.78)	3,58(.51)
	Duncan's test	H	L	L	H
	t / p				3,088/.028
service behavioral intention					
1. role-prescribed	Means(S,D)	3,77(.60)	3,70(.47)	3,96(.53)	3,69(.30)
	Duncan's test	-	-	-	-
	t / p				1,348/.260
2. extra-role	Means(S,D)	2,64(.87)	2,70(.73)	2,47(.51)	2,63(.87)
	Duncan's test	-	-	-	-
	t / p				.454/.715

Note: based on mean value on a 5 likert type scale(1=strongly disagree and 5=strongly agree)

Duncan's multiple range tests: means with the same letter are not significantly different at 5% level.

Table 12. ANOVA comparison of stereotyping, emotion, and service behavioral intentions(age)

		20s	30s	over 40s
stereotyping				
1. thwarted & keen	Means(S,D)	2,60(.54)	2,80(.52)	3,11(.53)
	Duncan's test	L	L	H
	t / p			7,946/.000*
2. rebellious	Means(S,D)	2,82(.61)	2,92(.51)	3,20(.43)
	Duncan's test	L	L	H
	t / p			3,771/.025
3. affinity	Means(S,D)	2,85(.38)	2,84(.45)	2,97(.53)
	Duncan's test	-	-	-
	t / p			.719.488
4. purity	Means(S,D)	2,63(.66)	2,88(.54)	3,30(.46)
	Duncan's test	L	L	H
	t / p			11,057/.000*
5. pessimistic	Means(S,D)	3,38(.80)	3,47(.56)	3,52(.37)
	Duncan's test	-	-	-
	t / p			.567/.568
6. frugality	Means(S,D)	3,42(.65)	3,46(.57)	3,72(.26)
	Duncan's test	L	L	H
	t / p			2,029/.134
7. sacrificial	Means(S,D)	2,71(.54)	2,58(.57)	2,56(.51)
	Duncan's test	-	-	-
	t / p			1,376/.255
emotion				
1. hatred	Means(S,D)	2,30(.64)	2,27(.48)	2,94(.43)
	Duncan's test	L	L	H
	t / p			12,247/.000*
2. kindness	Means(S,D)	2,27(.54)	2,45(.48)	2,59(.41)
	Duncan's test	L	H	H
	t / p			4,452/.013
3. pity	Means(S,D)	3,31(.89)	3,23(.71)	3,64(.41)
	Duncan's test	L	L	H
	t / p			2,356/.097
service behavioral intention				
1. role-prescribed	Means(S,D)	3,62(.52)	3,84(.55)	3,76(.28)
	Duncan's test	-	-	-
	t / p			4,128/.017
2. extra-role	Means(S,D)	2,47(.81)	2,79(.75)	2,44(.75)
	Duncan's test	-	-	-
	t / p			4,939/.008

Note: based on mean value on a 5 likert type scale(1=strongly disagree and 5=strongly agree)

Duncan's multiple range tests: means with the same letter are not significantly different at 5% level.

Table 13. t-test comparison of stereotyping, emotion, and service behavioral intentions(past experience)

		Yes	No
stereotyping			
1. thwarted & keen	Means(S,D)	2,77(.59)	2,76(.53)
	t / p		.115/.908
2. rebellious	Means(S,D)	2,86(.08)	2,91(.56)
	t / p		-.492/.623
3. affinity	Means(S,D)	2,83(.53)	2,86(.42)
	t / p		-.289/.774
4. purity	Means(S,D)	2,63(.47)	2,85(.62)
	t / p		-1,989/.048
5. pessimistic	Means(S,D)	3,66(.79)	3,40(.60)
	t / p		2,152/.032
6. frugality	Means(S,D)	3,39(.71)	3,48(.56)
	t / p		-.682/.499
7. sacrificial	Means(S,D)	2,38(.60)	2,67(.53)
	t / p		-2,834/.005*
emotion			
1. hatred	Means(S,D)	2,10(.47)	2,38(.57)
	t / p		-3,039/.004*
2. kindness	Means(S,D)	2,58(.56)	2,36(.49)
	t / p		2,181/.035
3. pity	Means(S,D)	3,07(.81)	3,33(.75)
	t / p		-1,795/.074
service behavioral intention			
1. role-prescribed	Means(S,D)	3,88(.55)	3,73(.53)
	t / p		1,514/.131
2. extra-role	Means(S,D)	2,82(.63)	2,62(.81)
	t / p		1,660/.103

Note: based on mean value on a 5 likert type scale(1=strongly disagree and 5=strongly agree)

집단간 차이가 존재하지 않았다(Table 13).

근무병원유형에 따른 집단 간의 차이를 알아보기 위하여 t-test를 시행하여 차이검정을 실시하였다. 분석결과, 고정관념의 '비판적' 요인을 제외한 모든 요인에서 집단 간 차이가 있음을 확인하였고 감정에서는 '호의성' 요인에서 집단간 유의한 차이가 있음을 확인하였다. 즉, 고정관념의 '고집셈 과 날카로움' 요인, '반항적' 요인, '순수함' 요인, '절약성' 요인에서 개인병원에서 근무하고 있는 치과 의료진의 북한 이탈주민에 대한 고정관념이 더 높게 나타났으며, 고정관념의 '친화력' 요인과 '희생적' 요인에서는 종합병원에서 근무하고 있는 북한이탈주민에 대한 고정관념이 더 높게 나타났다. 그리고 감정의 '호의성' 요인에서는 종합병원에서 근무하는 의료진이 개인병원에서 근무하는 의료진보다 더 높은 감정을 갖고 있음을 확인하였다. 그러나 서비스 행동의도에서는 모든 요인에서 집단 간 차이가 존재하지 않음을 확인하였다(Table 14).

## 총괄 및 고안

사람이 사물을 보는 동안 가장 먼저 일어나는 심리적 과정은 사물에 대한 지각적 범주로서 사물과 사물의 경계를 찾는 과정이며 만약 이 과정을 통해서 경계를 찾지 못하면 사물에 대한 지각은 불가하다<sup>20)</sup>. 따라서 사람과 사람을 지각하고 표상하는 과정도 사회 범주의 지식에 근거하여 지각적 정보로부터 입력된 정보에 대한 의미처리를 하게 되는 범주화를 통해서 형성된 집단에 대한 고정관념은 그 대상에 대한 정보처리과정이라는 일정한 원리를 갖고 있으며 그 과정을 통해서 특정집단에 대한 고정관념의 내용을 예언할 수 있다<sup>21)</sup>. 이와 같은 원리 때문에 고정관념의 내용을 이해하기까지는 긴 절차가 요구되며, 더욱이 고정관념은 사람들의 판단과 행동에 영향을 미치기 때문에 차별과 갈등을 유발할 수 있는 문제가 있다<sup>22)</sup>. 따라서 통일시대를 눈앞에 두고 있는 한국의 현 상황에서 국내 치과 의사의 북한이탈주민에 대한 고정관념 존재 여부와 고정관념이 감정과 치과 의료 서비스 행동의도에까지 영향을 미치는 지를 연구하는 것은 매우 의미가 있는 일이라고 판단된다. 특히 기존에 이

Table 14. t-test comparison of stereotyping, emotion, and service behavioral intentions(Hospital type)

		general hospital	local clinic
stereotyping			
1. thwarted & keen	Means(S,D)	2.66(.50)	2.96(.57)
	t / p		-3.924/.000*
2. rebellious	Means(S,D)	2.83(.54)	3.05(.53)
	t / p		-2.763/.006*
3. affinity	Means(S,D)	2.93(.45)	2.70(.37)
	t / p		3.845/.000*
4. purity	Means(S,D)	2.72(.58)	3.03(.60)
	t / p		-3.612/.000*
5. pessimistic	Means(S,D)	3.41(.71)	3.50(.45)
	t / p		-1.092/.276
6. frugality	Means(S,D)	3.39(.61)	3.62(.52)
	t / p		-2.776/.006*
7. sacrificial	Means(S,D)	2.71(.55)	2.47(.53)
	t / p		3.064/.002*
emotion			
1. hatred	Means(S,D)	2.34(.58)	2.32(.55)
	t / p		.282/.778
2. kindness	Means(S,D)	2.51(.50)	2.16(.44)
	t / p		5.071/.000*
3. pity	Means(S,D)	3.32(.74)	3.23(.82)
	t / p		.809/.491
service behavioral intention			
1. role-prescribed	Means(S,D)	3.73(.58)	3.81(.42)
	t / p		-1.184/.238
2. extra-role	Means(S,D)	2.72(.76)	2.52(.82)
	t / p		1.730/.085

Note: based on mean value on a 5 likert type scale(1=strongly disagree and 5=strongly agree)

뤼졌던 연구는 특정집단에 대한 고정관념 내용을 개별적으로 검토하였던 데 반해, 본 연구에서는 고정관념을 동일 차원 상에서 집단(북한이탈주민과 남한사람)을 비교 검토한다는 점에서 그 의미와 중요성이 크다고 할 수 있다.

북한이탈주민에 대한 고정관념 연구는 극히 제한적으로 진행되어왔다. 이<sup>23)</sup>은 북한이탈주민에 대한 고정관념, 거리감, 개인의 인지적 스타일과 차별적인 의사결정과의 관계 연구에서 여성응답자는 북한이탈주민에 대한 고정관념으로 인하여 북한이탈주민과 혼인할 의사가 상대적으로 남성보다 훨씬 적은 것으로 나타났다고 하였다. 김 등<sup>15)</sup>은 북한이탈주민에 대한 고정관념의 내용을 유능성과 따뜻함의 차원에서 분석하였다. 연구결과에 의하면 북한이탈주민에 대하여 상대적으로 타 집단과 비교하여 덜 따뜻하고 덜 유능하다고 지각하고 있는 것으로 나타났다. 윤<sup>24)</sup>은 중학생을 대상으로 북한이탈주민에 대한 고정관념을 연구한 결과, 북한이탈주민에 대한 지식이 적은 학생일수록 북한이탈주민에 대한 고정관념을 많이 가지고 있으며, 사회적 친밀감의 표현도 낮은 것으로 나타났다. 이와 같이 남한 주민의 북한이탈주민에 대한 고정관념은 긍정

적인 측면보다는 부정적인 측면을 많이 갖고 있음을 알 수 있다. 본 연구에서도 선행연구와 유사한 결과를 보여주고 있는데, 국내 치과의사들은 북한이탈주민에 대하여 남한사람과 비교 시 부정적인 고정관념을 가지고 있는 것으로 나타났고, 이러한 부정적인 고정관념으로 인하여 차별 및 편견이 발생할 수 있고 통일에 대한 거리감이 커질 가능성을 나타냈다. 따라서 본 연구진은 국내 치과의사의 북한이탈주민에 대한 고정관념 변화를 피하기 위한 사회적, 제도적 장치마련이 시급하다고 판단한다. 본 연구결과에서 과거 북한이탈주민에 대한 진료경험에 따른 분포를 보면, 유경험자가 15.6%에 불과한 반면, 무경험자가 84.4%로 무경험자가 절대적으로 많은 것으로 나타났다. 이는 북한이탈주민에 대한 치과의료 지원체제와 환경이 상대적으로 열악함을 간접적으로 나타내며 반대로 특정 병원이외, 일반지역사회 치과의사들은 북한이탈주민을 진료할 기회가 많지 않다는 의미로 해석할 수 있다. Pettigrew<sup>25)</sup>의 접촉가설에 근거하면 대상인과의 잦은 접촉에 의해 고정관념이 사라지거나 변화할 수 있다고 한다. 따라서 국내 치과의사의 북한이탈주민에 대하여 부정적인 고정관념을 변화시키기 위해

서는 우선 북한이탈주민을 많이 접촉하여 가능한 많은 진료를 할 수 있는 환경을 조성하는 것이 가장 좋은 방안이 될 수 있다. 실제로 본 연구결과에서 북한이탈주민을 과거에 진료한 경험이 없는 경우, 북한이탈주민을 희생적으로 인지하는 반면, 북한이탈주민을 혐오하는 감정이 높고, 실제로 진료경험이 있을수록 북한이탈주민을 호의적으로 느끼고 있는 것으로 나타났다. 아울러 Allport<sup>8)</sup>의 주장과 같이 접촉 시 평등관계 보장, 접촉 당사자인 집단들이 동일한 목표를 추구, 접촉 시 경쟁이 없어야 하며, 접촉을 권위 있는 기관에서 촉진하는 환경을 필수적으로 조성하여야 하므로 치과의사 협회 및 지방과 보건복지부, 통일부 관계 부처의 협조하에 지역별, 권역별로 북한이탈주민의 치과 의료 서비스 지정의원, 병원을 늘리고 혜택을 주는 등의 노력이 필요하다.

인지와 감정은 상호 영향을 미친다. Laswell<sup>26)</sup>은 감정을 인지평가적 접근(the cognitive appraisal approach)에 따라 개인의 잠재적 성격의 표현이나 자극에 대한 무조건적 반사라고 보지 않고, 인지적 정보처리에 따라 감정이 구성된다고 보았다. 즉 대상에 대하여 부정적인 정서를 지니고 있으면 인지요소도 부정적인 것을 많이 지니게 되며, 인지요소가 긍정적인 것이 많다면 정서적 평가도 긍정적이게 된다. 즉, 감정일치가 설(mood congruency hypothesis)에 의해서 판단하면 입력정보 처리 및 저장정보의 인출, 대상의 특성에 대한 선호도 판단, 행동 등이 감정과 일치하는 방향으로 이루어짐을 알 수 있다. 본 연구 결과에서 국내 치과 의료진은 북한이탈주민에 대하여 더 혐오하면서도 측은해하는 감정을 갖고 있으며, 남한사람에 대하여서는 더 높은 호의적인 감정을 갖고 있는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 기본적으로 내집단을 편애하는 결과라고 판단되는데, 이는 역으로 북한이탈주민이 국내로 입국하여 같은 대한민국 국민이 되었지만 국내치과 의료진은 감정적으로 북한이탈주민을 남한사람과 같이 내집단으로 받아들이고 있지 않다는 유의한 증거로 볼 수 있다. 따라서 국내 치과 의료진이 북한이탈주민에 대하여 긍정적인 감정을 가질 수 있도록 대규모 교육이나 홍보가 절대적으로 필요하다. 보다 실질적인 방안으로 치과의사들은 대한치과의사협회에서 시행하는 정기적인 보수교육을 매년 의무적으로 이수하여야 하므로 국가에서 이러한 협의체와 연계하여 국내 치과 의료진이 북한이탈주민에 대하여 긍정적이고 호의적인 감정을 갖게 할 수 있는 교육프로그램 및 보수교육 정책개발이 필요하리라 본다.

최근 많은 연구에서 고정관념화 된 집단의 구성원을 만나거나 그 집단을 떠올리게 하는 것 (특히 사람들의 인종, 성, 나이와 관련 있는 특징)에 마주치게 되면, 그 집단에 대한 고정관념이 자동적으로 활성화되고, 이것이 행동에 영향을 미치는 것으로 알려져 왔다<sup>27)</sup>. 그러나 본 연구에서는 남한의 치과의

사는 남한사람과 북한사람에 대하여 차별적인 고정관념과 감정을 가지고 있음에도 불구하고 실제 치과 의료 서비스 행동의도에는 남한사람과 북한사람에 대한 차이가 존재하지 않는 것으로 나타났다. 즉, 치과 의료진은 고정관념에 의하여 감정과 서비스 행동의도에 영향을 미치더라도 실제로 남한사람과 북한이탈주민에 대하여 차별적인 진료를 하지 않는다고 볼 수 있으며, 이는 본 연구에 있어서 매우 고무적인 결과로 해석된다. 그러나 비록 국내 치과 의료진들이 투철한 전문가정신으로 인하여 그들의 직접적인 진료행위와 관련 있는 서비스 행동의도에는 차별적으로 진료를 하지 않을 것이라는 결과가 나타났지만 향후 진료행위는 여러 가지 원인에 의하여 바뀔 수 있으며, 특히 북한이탈주민에 대한 감정이 부정적이기 때문에 향후 지속적으로 긍정적인 진료행위를 수행하리라고 예측하기에는 무리가 있다. 또한 이러한 연구결과는 북한이탈주민이 남한 의료진에 만족할만한 진료를 받지 못하고 있다는 연구결과에 간접적으로 반하는 결과이다. 고객만족이라는 것은 불일치된 기대와 소비자가 소비경험에 대해 사전적으로 가지고 있던 감정이 복합적으로 결합하여 발생된 종합적 심리상태인 주관적인 평가이다. 따라서 국내 치과 의사가 북한이탈주민에 대하여 남한사람과 차별적인 진료를 행하지 않음에도 북한이탈주민은 의료서비스에 대하여 만족도가 낮다고 보고될 가능성도 충분히 높다고 예상되기 때문에 차후 연구를 통해 북한이탈주민의 치과 의료서비스에 대한 기대와 지각을 체계적으로 조사하여 만족도를 분석할 필요가 있다고 판단된다.

근무 연수가 길거나 연령이 높은 집단일수록, 그리고 개인병원에 근무하는 의료진일수록 북한이탈주민을 부정적으로 지각하는 편이었으나 오히려 순수하게 보는 면도 있었다. 이는 전반적으로 북한이탈주민을 혐오하고 측은해하면서도 호의적인 감정을 높게 갖고 있는 것으로 분석되며, 이러한 긍정적 감정요인을 보다 넓은 연령대 범위로 확대해 나가는 노력이 필요하며, 지역별 간담회, 공청회 등을 장려하고, 언론매체 기고 등을 통해 집단 간 대화채널의 폭을 넓히는 것도 고려할만하다. 또한, 개인병원에서 근무하는 의료진이 북한이탈주민을 덜 호의적으로 인지하고 있다는 연구결과는 현재 한국으로 입국하는 북한이탈주민의 수가 지속적으로 증가하여 개인치과의원급으로의 의료서비스가 확대될 수밖에 없는 상황에서 북한이탈주민의 양질의 의료서비스구현을 위한 장애가 될 수 있다.

마지막으로 향후 본 연구의 결과를 기반으로 치과위생사 및 조무사, 간호사의 북한이탈주민에 대한 고정관념 관련 연구가 진행되어야 할 것으로 보인다. 특히 일반의과 진료와는 달리 의원급에서의 진료가 많은 치과 의료 서비스에 있어서 접수부터 환자 치료 및 관리까지 담당하는 치과위생사의 역할이 크기 때문에<sup>28),29)</sup>, 직접적 진료를 담당하는 치과의사의 역할 못

지않게 치과외사 서비스를 담당하는 최접점에 위치하는 치과 위생사 인력들에 대한 최초 접촉 시 북한이탈주민의 만족도가 결정될 가능성이 높다.

## 결론

본 연구는 북한이탈주민에 대한 국내 치과외사의 고정관념, 감정, 서비스 행동의도와와의 관계를 확인 및 인구통계학적 요인에 따라 남한사람과 비교하여 북한이탈주민에 대하여 고정관념, 감정, 서비스 행동의도간에 차이가 있는지를 알아보는 연구를 통하여 사회통합을 위한 의료서비스 역할에 대한 기초자료로 활용하고자 한다. 국내치과외사를 대상으로 2회(북한이탈주민, 남한사람) 설문조사하였으며 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 국내 치과외사의 북한이탈주민에 대한 고정관념은 감정에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 국내치과외사의 북한이탈주민에 대한 감정이 서비스 행동의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 국내 치과외사의 북한이탈주민에 대한 감정이 서비스 행동의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 국내 치과외사의 북한이탈주민과 남한사람에 대한 고정관념, 감정, 그리고 서비스 행동의도는 인구통계학적 요인(성별, 근무 연수, 연령, 과거 북한이탈주민 진료 경험, 근무하고 있는 병원의 유형)별로 유의한 집단간 차이가 존재하였다.

이러한 연구결과를 토대로 본 연구진은 향후 통일을 대비하여 국내 치과외사의 북한이탈주민에 대한 고정관념 변화를 피하기 위하여 다수의 채널을 통하여 집단간 대화의 채널확장 및 국내 치과외사에 대한 교육프로그램 개선과 같은 사회적, 제도적 장치마련이 시급함을 제안할 수 있다.

## 참고문헌

1. Fiske ST. Stereotyping, prejudice, and discrimination, 4th ed. Fiske & G. Lindzey(Eds.). Handbook Soc Psychol. 1998, pp 357-414.
2. Banaji MR, Lemm KM, Carpenter SJ. The social unconscious. Oxford, UK:Blackwell Publisher. 2001, pp 134-158.
3. Kawatake S. Foreign image presented by the Media, Seoul, Kumunsa. 1996.
4. National Human Rights Commission of Korea. <http://www.humanrights.go.kr>. 2005.
5. Jang IS, Chun YP. North Korean Defectors Social Movement and Policy Response: Human Right Perspective. Chun-ani-ang Public Admin Rev 2009; 23(1): 123-147.
6. Kukminilbo <http://www.kukinews.com>. 2010.
7. Kim HS. Stereotypes, affect and attitudes towards North Koreans. Korean J Psychol Soc Issues 2000; 6(2): 115-134.
8. Allport GW. The nature of prejudice. Reading, MA, Addison Wesley. 1954.
9. Aronson E, Wilson TD, Akert R. Social psychology, 3rd ed. New York, Addison Wesley Longman. 1999.
10. Gotouoka. Mass media and country image: The role of TV. Tokyo, 1991.
11. Shin NH. The meaning and role of "Approving North Korean refugees" in North Korean refugee's successful settlement. Policy suggestion for "Approving North Korean refugees". Ministry of Unification. 2010.
12. Jeon WT, Yoon DR. The effect of North Korean refugees' physical and mental health on economical independence. Ministry of unification, 2004.
13. Yoon I-J, Kim S. Health and medical care of North Korean defectors in South Korea. Health Soc Sci 2005; 17(6): 149-182.
14. Kim YM. Examination of factors influencing North Korean defectors' alienation and Their quality of life Dissertation's thesis. Seoul: Univ. of Yonsei, 2003.
15. Kim HS, Ko JH, Ahn MY et al.. The contents of the stereotypes regarding the minority and the majority groups: Analysis on the competence and the warmth dimension. Korean J Psychol Soc Issues 2003; 17(3): 121-143.
16. Bettencourt L, Brown S. Contact Employees: Relationships Among Workplace;1997.
17. Organ DW. Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome. Lexington, MA:Lexington Books, 1988.
18. Tsauro SH, Lin YC. Promoting service quality in tourist hotels: the role of HRM practices and service behavior. Tourism Manage 2004; 25(4): 471-481.
19. Carmines EG, Zeller RA. Reliability and validity assessment. New York, Sage Publications, 1979.
20. Lee JH. Implicit representation and automatic priming for genderstereotype. Korean J Psychol Soc Issues 2006; 11(1): 41-61.
21. Judd CM., James-Hawkins L, Yzerby V, et al. Fundamental dimensions of social judgment: Understanding the relations between judgments of competence and warmth. J Pers and Soc Psychol 2005; 89(6): 899-913.
22. Bodenhausen GV, Wyer RS. Effects of stereotypes in decision making and information-processing strategies. J Pers and Soc Psychol 1985; 48(2): 267-282.
23. Lee SJ. A Study of Prejudice of Men and Women Against North Koreans. Korean J Psychol Soc Issues 1999; 4(1): 68-79.

24. Yoon OK. A Study on the Relationship of Stereotypical Attitudes of Middle School Students toward Saeteomins(North Korean Refugees) to Knowledge of North Korea, *J Korean Assoc Region Geographers*. 2009; 5(6): 821-833.
25. Pettigrew T. Generalized intergroup contact effects on prejudice, *Pers Soc Psychol B* 1997; 23(2): 178-185.
26. Laswell H. Power and personality. New York, Norton University Press. 1948.
27. Hong YO. The effect of implicit prejudice on stereotype activation Dissertation' Thesis, Seoul: Univ. of Yonsei, 2000.
28. Oh SH, Nam YO, Jang JW. Newspaper analysis of research on dental hygienists in Korea from 2005 to 2008, *Journal Korean Soc Den Hyg* 2009; 9(1): 59-71.
29. Jung GO, Kim HS. Dental hygienists' perspective and coping measures towards medical market opening, *Journal Korean Soc Den Hyg* 2012; 12(3): 503-511.