

# Journal of Korean Society of Dental Hygiene

## Original Article 치과병의원에 근무하는 치과위생사의 의사소통능력

이선미<sup>1</sup> · 윤정원<sup>2</sup> · 이정화<sup>2</sup>

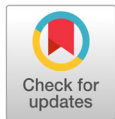
<sup>1</sup>동남보건대학교 치위생과 · <sup>2</sup>동의대학교 치위생학과 & 동의대학교 구강위생과학연구소

## Communication competence in dental healthcare hygienists

Sun-Mi Lee<sup>1</sup> · Jung Won Yun<sup>2</sup> · Jung-Hwa Lee<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Department of Dental Hygiene, Dongnam Health University

<sup>2</sup>Department of Dental Hygiene, Dong-eui University & Oral Hygiene Science Research Institute, Dong-eui University



**Received:** March 26, 2020

**Revised:** April 30, 2020

**Accepted:** April 30, 2020

**Corresponding Author:** Jung-Hwa Lee, Department of Dental Hygiene, Dong-eui University, 176 Eomgwang-ro, Busanjin-gu, Busan, 47340, Korea. Tel: +82-51-890-4239, Fax: +82-505-182-687, E-mail: yamako93@deu.ac.kr

### ABSTRACT

**Objectives:** The purpose of this study was to recognize the importance of dental hygienist's communication competence and to establish the basis for developing a program to improve communication competence. **Methods:** A survey was conducted on members who underwent participatory training in some trials in 2019, and a total of 348 people were analyzed. **Results:** Total communication competence was 3.63 points. The highest area was 3.88 points for understanding others' standards, and the lowest area was 3.27 points for escaping stereotypes. Most areas of communication showed statistically significant positive correlations, but in some areas, there was an inverse correlation. As a dental hygienist, it is necessary to provide systematic education for improving communication competence from college students. **Conclusions:** In addition, it is necessary to develop and implement a training program for improving communication competence of dental hygienists.

**Key Words:** Communication, Competence, Dental hygienists

**색인:** 능력, 의사소통, 치과위생사

## 서론

현대사회에서 우리가 살아가는 데 필요한 역량은 다양하지만, 그중 타인과 소통을 하며 살아가야 하는 우리에게 가장 중요한 역량은 의사소통이라 할 수 있다[1]. 의사소통(communication)이라는 의미는 희랍어의 공통이나 공유의 어원에서 시작되었으며, 함께 느낌을 나누고, 의견을 교환하는 것으로 서로를 이해하며 나아가 사회를 공동사회로 만드는 상호 관계적 의미를 포함하고 있다[2]. 의사소통은 사회구성원의 삶의 방식을 이해하고, 감정 등을 공유하는 수단으로 인간 상호 간의 이해와 신뢰를 구축하여 인간관계를 연결하는 핵심적 수단으로 활용되고 있으며[3], 타인과의 관계를 통해 의사소통 수단을 활용하는 것은 대인관계에서 빠질 수 없는 활동으로 여겨지고 있다[4].

최근 의료시장은 급속한 속도로 변화하고 있으며, 보건의료서비스에 대한 소비자의 요구가 다양해지고, 경쟁의 심화로 인해 소비자 중심의 가치를 반영한 서비스를 제공하기 위해 다양한 노력이 요구되고 있다[5]. 또한, 건강에 관한 관심 수준이 증가함에 따라 소비자의 요구가 점차 증가하고 있으며, 의사소통을 통해 의료기관 소비자의 욕구를 정확하게 파악하는 것이 병원마케팅의 핵심으로 여겨지고 있다[6].

보건의료 환경의 다양화와 대인관계의 상호작용 속에서 구성원은 직무 관련 갈등과 건강에 노출되기 쉬우며, 조직 구성원 간의 의사소통 능력 부족은 직원 간 갈등을 초래해 효율적인 업무 수행 및 성과에 악영향을 미칠 수 있다고 보고된 바 있다[7].

특히 치과 영역은 일반 의료와 비교해 비급여 항목이 큰 비중을 차지하는 특성으로, 경쟁이 심화되고 있으며, 양질의 의료서비스를 제공하기 위해서는 환자의 마음을 이해하는 능력이 더욱 필요할 것이다[8].

치과 의료기관에서 치과위생사는 치과의사, 동료 치과위생사, 치과기공사, 코디네이터 등 대부분 치과 인력의 매개체 역할을 담당하고 있으며, 환자와 가장 가까운 곳에서, 시간을 함께 보내는 접촉이 가장 많은 사람이라 할 수 있다. 환자의 불만이 접수되었을 때 가장 먼저 불만의 내용을 파악하여 해결하는 역할을 담당하고 있어, 치과위생사의 의사소통 능력은 반드시 필요한 요소라 할 수 있다[6].

이러한 치과위생사는 업무 중 감정 노동자로 불릴 만큼 다양한 인간관계 속에서 일하는 직종으로 심리적 스트레스가 많고, 이러한 스트레스로 인해 이직을 고려하기도 한다.

고 등[9]의 연구에서 치과위생사가 업무 중 겪는 감정 노동을 감소하기 위해서 의사소통 능력을 향상한다면 업무 만족도 향상 및 환자 만족도를 이끌어낼 수 있다고 보고하였다. 또한, 이 등[10]의 연구에서 의사소통 능력은 선천적인 것이 아니라, 체계적인 훈련을 통해 얻어질 수 있는 능력으로, 환자와 직장동료 간의 원만한 관계 유지를 위해서는 의사소통 능력 훈련이 필요하다고 제언하였다.

간호사를 대상으로 하는 의사소통에 관한 연구는 간호사의 의사소통 영향요인[11], 간호사의 임상 경력과 조직 내 의사소통이 팀워크 역량에 미치는 영향[12], 의사소통과 자아존중과의 관계[5] 등 상당히 많은 연구가 진행되었다. 치과위생사와 의사소통에 관한 연구는 의사소통이 환자 만족도에 미치는 영향[6], 의사소통능력이 조직유효성에 미치는 영향[8] 등으로 의사소통역량에만 초점을 둔 연구는 미미한 실정이었다. 치과위생사의 의사소통역량의 향상을 위해서는 효과적인 의사소통 기법을 강조하기 전, 자신의 의사소통 능력에 관한 충분한 이해가 이루어져야 할 것이다. 이에 본 연구는 치과위생사의 의사소통 능력을 파악하고, 의사소통 능력에 영향을 미치는 요인을 알아보고자 한다. 또한, 의사소통 하위 영역 중 부족한 부분을 확인하여, 향후 치과위생사의 의사소통능력을 향상하는 방법을 모색하고자 연구를 시행하였다.

## 연구방법

### 1. 연구대상

본 연구는 자료를 수집하기 전 연구자가 소속된 기관 연구윤리심의위원회의 심사와 승인을 받았으며 (DIRB-201908-HR-E-31), 대상자는 편의 표본추출 방법으로 치과위생사 면허를 취득한 치과위생사를 대상으로 실시하였다.

### 2. 연구방법

2019년 9월 1일부터 9월 30일까지 일부 시·도회의 보수교육에 참석한 치과위생사 400명을 대상으로 자기 기입식 설문조사를 시행하였으며, 표본의 크기는 G\*power 3.1.9.2를 이용하여 유의수준 0.05, 중간의 효과 크기 0.30, 검정력 0.95수준으로 산출하여 305명이 도출된 결과를 반영하였다. 회수된 설문 중 자료 처리에 부적합한 설문 52부를 제외한 348부가 최종분석에 이용되었다.

### 3. 연구도구

본 연구에서 사용된 도구는 정보수집, 경청, 고정관념적 사고극복, 창의적 의사소통, 자기드러내기, 주도적 의사소통, 타인 관점이해 총 7개의 요인, 34항목으로 구성되어 있다.

연구에 사용된 도구는 이[12]의 선행연구를 참고하여 본 연구목적에 맞게 수정·보완하였다. 7개 요인에는 1) 정보수집(상대방의 대화 내용 및 의도 파악, 선택적 정보수집, 비언어적 정보수집), 2) 경청(상대방의 언어적, 비언어적 정보에 대한 이해 표시, 상대방의 말을 되풀이 반복 확인, 상대방의 말을 요약하여 이해하고 대화 전개), 3) 고정관념적 사고 극복(성별 고정관념, 출신 지역/거주 지역에 따라 대화의 차이, 신체적 조건에 대한 편견을 드러내는 대화, 자기편견을 드러내는 대화, 권위, 전문성에 대한 편견), 4) 창의적 의사소통(상대방과의 관계속성에 따라 대화 차이를 보이지 않음, 나의 의견과 다른 타인의 의견을 이해하고 수용, 긍정적이며 광의적인 시각에서 대화), 5) 자기드러내기(자신의 생각을 꾸밈없이 드러냄, 자신의 약점을 솔직하게 드러냄, 타인에게 불편을 줄 수 있는 자신의 선호도를 드러냄), 6) 주도적 의사소통(자신의 의견을 명료하게 발표, 타인과 계획적이며 적극적으로 대화, 몸짓이나 억양을 사용해 의사를 적극적으로 전달함), 7) 타인관점이해(상대방의 말을 이해하고 있음을 드러내 보임, 상대방의 입장에서 생각하면서 대화함, 상대방의 심리변화를 파악하면서 대화)으로 구성하였다.

문항은 5점 척도로 '매우 그렇다' 5점, '전혀 그렇지 않다' 1점으로 산정하였으며, 측정문항 중 부정문으로 구성된 9문항은 역 환산하였다. 내용의 신뢰도는 정보수집 Cronbach's  $\alpha=0.689$ , 경청 Cronbach's  $\alpha=0.734$ , 고정관념적 사고극복 Cronbach's  $\alpha=0.698$ , 창의적 의사소통 Cronbach's  $\alpha=0.632$ , 자기드러내기 Cronbach's  $\alpha=0.789$ , 주도적 의사소통 Cronbach's  $\alpha=0.848$ , 타인관점이해 Cronbach's  $\alpha=0.887$ 로 나타났다.

### 4. 분석방법

수집된 자료는 IBM SPSS ver.21.0 (IBM Co, Armonk NY, USA)과 IBM SPSS 20 (SPSS Inc, Chicago, IL, USA)을 이용하여 분석하였으며, 실행한 통계방법은 다음과 같다.

설문 문항의 신뢰도를 확보하기 위해 Cronbach's  $\alpha$  계수를 바탕으로 한 신뢰도 분석을 시행하였고, 조사된 자료의 특성에 따라 일반적 특성은 빈도와 퍼센트로, 의사소통 수준은 기술통계분석을 시행하였고, 일반적 특성에 따른 의사소통 영역별 차이는 t-test와 ANOVA를 실시하였으며, 분산분석에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 경우 Duncan multiple range test를 이용하여 사후검정하였다. 의사소통 영역 간 상관성은 피어슨 상관계수(Pearson's correlation coefficient)로 분석하였다. 유의성 판정을 위한 유의수준은 0.05로 하였다.

## 연구결과

### 1. 연구대상자의 일반적 특성

연구의 대상자는 348명으로 연령은 전체평균 33.9세, '30세 이하'가 42.5%로 가장 높았고, '31-40세' 32.5%, '41세 이상' 25.0% 순으로 나타났으며, 근무경력은 전체평균 11.4년, '5년 이하' 31.3%, '11-15년 이하' 19.5%, '16-20년 이하' 19.3%, '6-10년 이하' 17.5%, '21년 이상' 12.4% 순으로 나타났다.

학력은 전문학사가 54.6%, 학사 30.2%, 석사 이상이 15.2%의 분포를 보였으며, 근무의료기관은 치과의원 70.4%, 치과병원 14.9%, 대학(종합)병원 9.5%, 기타 5.2%로 대부분 치과의원에서 근무하고 있었다. 결혼 여부는 미혼 58.3%, 기혼 41.7%로 나타났다<Table 1>.

**Table 1.** Characteristics of the study subjects (N=348)

Characteristics	Division	Mean±SD	N(%)
Age (yrs)	Less than 30	33.94±8.36	148(42.5)
	31-40		113(32.5)
	More than 41		87(25.0)
Work period (yrs)	Less than 5	11.44±7.50	109(31.3)
	6-10		61(17.5)
	11-15		68(19.5)
	16-20		67(19.3)
	More than 21		43(12.4)
Education	College		190(54.6)
	University		105(30.2)
	Master's or more		53(15.2)
Work place	University hospital		33(9.5)
	Dental hospital		52(14.9)
	Dental clinic		245(70.4)
	Etc		18(5.2)
Marital status	Married		145(41.7)
	Single		203(58.3)

### 2. 치과위생사의 의사소통 수준

연구 도구의 기술통계량을 분석한 결과, 정보수집 3.72점, 경청 3.85점, 고정관념적 사고 극복 3.27점, 창의적 의사소통 3.52점, 자기드러내기 3.56점, 주도적 의사소통 3.64점, 타인관점이해 3.88점, 전체 의사소통 3.63점으로 나타났다<Table 2>.

**Table 2.** Dental hygienist's communication level (N=348)

Division	Mean±SD	Var	Range	Skewness	Kurtosis
Collecting intelligence	3.72±0.55	0.31	2.40	0.44	-0.65
Listening	3.85±0.65	0.42	2.50	0.29	-1.00
Escape of the stereotypes	3.27±0.90	0.82	4.00	-0.46	0.07
Creative communication	3.52±0.54	0.29	2.83	0.59	-0.21
Self-disclosure	3.56±0.45	0.20	2.67	0.12	-0.57
Self-directed	3.64±0.70	0.50	3.40	0.13	-0.18
Understanding others' standards	3.88±0.69	0.47	3.00	0.05	-0.72
Total	3.63±0.38	0.15	1.81	0.00	-0.59

www.kci.go.kr

### 3. 일반적 특성에 따른 의사소통 차이분석

일반적 특성 중 연령은 정보수집(31-40세)( $p=0.010$ ), 경청(41세 이상)( $p<0.001$ ), 고정관념적 사고극복(31-40세)( $p=0.034$ ), 자기드러내기(41세 이상)( $p<0.001$ ) 영역에서 다른 집단에 비해 통계적으로 유의하게 높게 나타났다. 근무경력도 정보수집(16-20년)( $p<0.001$ ), 경청(21년 이상)( $p<0.001$ ), 고정관념적 사고극복(16-20년)( $p=0.034$ ), 창의적 의사소통(5년 이하, 16-20년)( $p=0.025$ ), 자기드러내기(21년 이상)( $p<0.001$ ), 주도적 의사소통(21년 이상)( $p<0.001$ ) 영역에서 다른 집단에 비해 통계적으로 유의하게 높게 나타났다.

학력은 자기드러내기(석사 이상)( $p<0.001$ ), 주도적 의사소통(학사 이상)( $p<0.001$ ), 전체 의사소통(학사 이상)( $p<0.001$ ) 영역에서 다른 집단에 비해 통계적으로 유의하게 높게 나타났으며, 근무의료기관은 정보수집(치과병원)( $p<0.001$ ), 고정관념적 사고극복(치과병원)( $p<0.001$ ), 창의적 의사소통(치과병원)( $p=0.004$ ), 자기드러내기(치과병원)( $p=0.027$ ), 전체 의사소통(치과병원)( $p<0.001$ ) 영역에서 다른 집단에 비해 통계적으로 유의하게 높게 나타났으며, 결혼여부에 있어서는 정보수집 영역( $p=0.002$ )에서만 기혼이 3.83점으로 미혼 3.64점보다 유의하게 높게 나타났다<Table 3>.

**Table 3.** Degree of communication by general characteristics

Unit : Mean  $\pm$  SD(N=348)

Characteristics	Division	Collecting intelligence	Listening	Escape of the stereotypes	Creative communication	Self-disclosure	Self-directed	Understanding others standards	Total
Age (yrs)	Less than 30	3.62 $\pm$ 0.50 <sup>a</sup>	3.75 $\pm$ 0.65 <sup>a</sup>	3.75 $\pm$ 0.65 <sup>a</sup>	3.52 $\pm$ 0.59	3.45 $\pm$ 0.46 <sup>a</sup>	3.62 $\pm$ 0.65	3.86 $\pm$ 0.70	3.58 $\pm$ 0.38
	31-40	3.83 $\pm$ 0.52 <sup>b</sup>	3.81 $\pm$ 0.52 <sup>a</sup>	3.81 $\pm$ 0.52 <sup>a</sup>	3.55 $\pm$ 0.48	3.56 $\pm$ 0.38 <sup>a</sup>	3.65 $\pm$ 0.76	3.91 $\pm$ 0.65	3.68 $\pm$ 0.33
	More than 41	3.74 $\pm$ 0.65 <sup>a</sup>	4.08 $\pm$ 0.74 <sup>b</sup>	4.08 $\pm$ 0.74 <sup>b</sup>	3.46 $\pm$ 0.52	3.73 $\pm$ 0.47 <sup>b</sup>	3.65 $\pm$ 0.72	3.86 $\pm$ 0.72	3.67 $\pm$ 0.44
	F( $p$ )	4.671(0.010)	7.971(<0.001)	3.416(0.034)	0.610(0.544)	10.805(<0.001)	0.053(0.949)	0.209(0.811)	2.665(0.071)
Work period (yrs)	Less than 5	3.70 $\pm$ 0.49 <sup>a</sup>	3.75 $\pm$ 0.65 <sup>a</sup>	3.26 $\pm$ 1.01 <sup>a</sup>	3.60 $\pm$ 0.62 <sup>b</sup>	3.47 $\pm$ 0.43 <sup>a</sup>	3.64 $\pm$ 0.64 <sup>a</sup>	3.94 $\pm$ 0.69	3.62 $\pm$ 0.37
	6-10	3.51 $\pm$ 0.50 <sup>a</sup>	3.90 $\pm$ 0.68 <sup>a</sup>	3.16 $\pm$ 0.82 <sup>a</sup>	3.46 $\pm$ 0.54 <sup>ab</sup>	3.47 $\pm$ 0.51 <sup>a</sup>	3.54 $\pm$ 0.72 <sup>a</sup>	3.74 $\pm$ 0.73	3.54 $\pm$ 0.40
	11-15	3.71 $\pm$ 0.49 <sup>a</sup>	3.78 $\pm$ 0.45 <sup>a</sup>	3.17 $\pm$ 0.58 <sup>a</sup>	3.37 $\pm$ 0.41 <sup>a</sup>	3.59 $\pm$ 0.38 <sup>a</sup>	3.70 $\pm$ 0.81 <sup>ab</sup>	3.92 $\pm$ 0.70	3.61 $\pm$ 0.37
	16-20	4.02 $\pm$ 0.60 <sup>b</sup>	3.79 $\pm$ 0.59 <sup>a</sup>	3.62 $\pm$ 0.72 <sup>b</sup>	3.62 $\pm$ 0.46 <sup>b</sup>	3.56 $\pm$ 0.36 <sup>a</sup>	3.45 $\pm$ 0.57 <sup>a</sup>	3.77 $\pm$ 0.61	3.69 $\pm$ 0.36
	More than 21	3.59 $\pm$ 0.61 <sup>a</sup>	4.23 $\pm$ 0.82 <sup>b</sup>	3.02 $\pm$ 1.25 <sup>a</sup>	3.47 $\pm$ 0.55 <sup>ab</sup>	3.86 $\pm$ 0.51 <sup>b</sup>	3.93 $\pm$ 0.75 <sup>b</sup>	4.00 $\pm$ 0.68	3.73 $\pm$ 0.43
	F( $p$ )	8.373(<0.001)	4.784(0.001)	3.885(0.004)	2.822(0.025)	6.826(<0.001)	3.588(0.007)	1.696(0.151)	2.045(0.088)
Education	College	3.70 $\pm$ 0.58	3.79 $\pm$ 0.64	3.20 $\pm$ 0.88	3.50 $\pm$ 0.54	3.49 $\pm$ 0.44 <sup>a</sup>	3.45 $\pm$ 0.67 <sup>a</sup>	3.78 $\pm$ 0.66	3.56 $\pm$ 0.39 <sup>a</sup>
	University	3.73 $\pm$ 0.47	3.89 $\pm$ 0.63	3.38 $\pm$ 0.86	3.60 $\pm$ 0.55	3.55 $\pm$ 0.45 <sup>a</sup>	3.79 $\pm$ 0.70 <sup>b</sup>	3.99 $\pm$ 0.73	3.70 $\pm$ 0.38 <sup>b</sup>
	Master's	3.77 $\pm$ 0.61	4.00 $\pm$ 0.69	3.28 $\pm$ 1.05	3.42 $\pm$ 0.49	3.81 $\pm$ 0.42 <sup>b</sup>	3.99 $\pm$ 0.63 <sup>b</sup>	3.99 $\pm$ 0.66	3.75 $\pm$ 0.29 <sup>b</sup>
	t( $p$ )	0.417(0.659)	2.467(0.086)	1.453(0.235)	2.381(0.094)	10.419(0.000)	16.614(<0.001)	3.849(0.022)	8.149(<0.001)
Work place	University hospital	3.52 $\pm$ 0.42 <sup>a</sup>	3.87 $\pm$ 0.55	3.10 $\pm$ 0.80 <sup>a</sup>	3.29 $\pm$ 0.53 <sup>a</sup>	3.39 $\pm$ 0.43 <sup>a</sup>	3.59 $\pm$ 0.72	3.67 $\pm$ 0.72	3.49 $\pm$ 0.38 <sup>a</sup>
	Dental hospital	4.03 $\pm$ 0.48 <sup>c</sup>	3.93 $\pm$ 0.62	3.71 $\pm$ 0.65 <sup>c</sup>	3.72 $\pm$ 0.48 <sup>b</sup>	3.70 $\pm$ 0.32 <sup>b</sup>	3.75 $\pm$ 0.71	4.06 $\pm$ 0.78	3.84 $\pm$ 0.37 <sup>c</sup>
	Dental clinic	3.67 $\pm$ 0.56 <sup>ab</sup>	3.84 $\pm$ 0.66	3.17 $\pm$ 0.93 <sup>ab</sup>	3.50 $\pm$ 0.54 <sup>ab</sup>	3.55 $\pm$ 0.48 <sup>ab</sup>	3.62 $\pm$ 0.71	3.86 $\pm$ 0.66	3.60 $\pm$ 0.37 <sup>ab</sup>
	Etc	3.90 $\pm$ 0.51 <sup>bc</sup>	3.77 $\pm$ 0.74	3.55 $\pm$ 1.03 <sup>bc</sup>	3.55 $\pm$ 0.45 <sup>ab</sup>	3.56 $\pm$ 0.37 <sup>ab</sup>	3.56 $\pm$ 0.58	3.94 $\pm$ 0.68	3.69 $\pm$ 0.34 <sup>bc</sup>
	F( $p$ )	8.766(<0.001)	0.357(0.784)	6.314(<0.001)	4.443(0.004)	3.107(0.027)	0.607(0.611)	2.293(0.078)	7.639(<0.001)
Marital status	Married	3.83 $\pm$ 0.57	3.92 $\pm$ 0.63	3.22 $\pm$ 0.93	3.49 $\pm$ 0.46	3.57 $\pm$ 0.43	3.56 $\pm$ 0.77	3.81 $\pm$ 0.70	3.63 $\pm$ 0.39
	Single	3.64 $\pm$ 0.53	3.81 $\pm$ 0.66	3.30 $\pm$ 0.89	3.54 $\pm$ 0.58	3.55 $\pm$ 0.47	3.69 $\pm$ 0.65	3.92 $\pm$ 0.68	3.64 $\pm$ 0.38
	t( $p$ )	3.079(0.002)	1.557(0.120)	-0.817(0.415)	-0.809(0.419)	0.437(0.663)	-1.692(0.092)	-1.553(0.121)	-0.199(0.843)

<sup>a</sup>by t-test or one-way ANOVA

<sup>a,b,c</sup>denotes the same subgroup by Duncan multiple range test analysis

### 4. 의사소통 영역들 간의 상관관계

의사소통 각 영역 간에 통계적으로 유의한 정의 상관관계를 보인 항목은 주도적 의사소통과 타인관점이해 ( $r=0.771, p<0.001$ ), 자기드러내기와 타인관점이해( $r=0.671, p<0.001$ ), 자기드러내기와 주도적의사소통 ( $r=0.656, p<0.001$ ), 정보수집과 창의적 의사소통( $r=0.578, p<0.001$ ), 자기드러내기와 경청( $r=0.521, p<0.001$ ), 타인관점이해와 경청( $r=0.516, p<0.001$ ) 순으로 나타났으며, 유의한 역의 상관관계를 보인 영역은 고정관념적 사고능력극복과 경청( $r=-0.155, p=0.004$ ) 자기드러내기( $r=-0.159, p=0.003$ ) 주도적 의사소통( $r=-0.232, p<0.001$ ), 타인관점이해( $r=-0.126, p=0.019$ )으로 고정관념적 사고능력 극복이 높을수록 경청, 자기드러내기, 주도적 의사소통, 타인관점이해는 낮은 것을 확인할 수 있었다<Table 4>.

**Table 4.** Correlation between each area

	1	2	3	4	5	6	7
1	1						
2	0.174 <sup>***</sup>	1					
3	0.455 <sup>***</sup>	-0.155 <sup>**</sup>	1				
4	0.578 <sup>***</sup>	0.216 <sup>***</sup>	0.522 <sup>***</sup>	1			
5	0.140 <sup>**</sup>	0.521 <sup>***</sup>	-0.159 <sup>**</sup>	0.112 <sup>*</sup>	1		
6	0.136 <sup>**</sup>	0.436 <sup>***</sup>	-0.232 <sup>***</sup>	0.078	0.656 <sup>***</sup>	1	
7	0.278 <sup>***</sup>	0.516 <sup>***</sup>	-0.126 <sup>**</sup>	0.237 <sup>***</sup>	0.671 <sup>***</sup>	0.771 <sup>***</sup>	1

1: Collecting intelligence, 2: Listening, 3: Escape of the stereotypes, 4: Creative communication, 5: Self-disclosure, 6: Self-directed, 7: Understanding others' standards  
<sup>\*</sup> $p<0.05$ , <sup>\*\*</sup> $p<0.01$ , <sup>\*\*\*</sup> $p<0.001$  by Pearson's correlation analysis

### 총괄 및 고안

오늘날 인구구조의 변화와 첨단 의료기술의 발전은 건강관리 서비스의 질적 향상을 요구하고 있으며, 조직 구성원들 간의 효율적인 업무 수행을 위해서는 의사소통능력이 중요한 요소라고 할 수 있다[13]. 치과위생사의 직무 활동은 의사소통의 연속으로 동료 간의 대화, 상사의 업무 보고, 부서 간 정보교환, 부하에 대한 지시 명령 등 어떤 업무도 의사소통 없이는 이루어질 수 없다[12,14].

이에 치과 의료기관에서 치과위생사의 의사소통에 대한 중요성을 인식시키고, 의사소통 향상을 위한 방법을 모색하고자 본 연구를 시행하였다.

본 연구의 의사소통 하위 영역을 분석한 결과, 정보수집 3.72점, 경청 3.85점, 고정관념적 사고극복 3.27점, 창의적 의사소통 3.52점, 자기드러내기 3.56점, 주도적 의사소통 3.64점, 타인관점이해 3.88점, 전체 의사소통 3.63점으로 나타났다. 정과 신[11]의 간호사를 대상으로 한 연구에서 평균 3.44점, 임과 김[15]의 연구에서는 3.34점, 치과위생사를 대상으로 한 이[12]의 연구에서 3.42점으로 나타나, 타 연구와 비교해 본 연구에서 의사소통점수가 높게 나타났다. 이는 연구대상자의 임상 경력 차이로 여겨지며, 본 연구의 임상 경력 평균은 11년으로 타 연구에 비해 높게 나타나, 의사소통점수가 다소 높게 나타난 것으로 여겨진다.

본 연구에서 학력과 근무의료기관에 따른 의사소통능력은 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 학력이 높을수록 의사소통점수가 높게 나타났고, 치과병원에 근무하는 군에서 의사소통 점수가 높게 나타났다. 이는 이[12]의 연구와는 차이가 있었으며, 병원 간호사를 대상으로 한 이[16]와 배[17]의 연구에서는 교육수준이 높을수록 의사소통 능력이 높다는 결과와 비슷한 결과를 도출하였다. 학력이 높을수록 의사소통 능력은 연관성이 있는 것으로 나타났으며, 학문 추구의 열의와 지식습득을 통해 의사소통의 자신감 상승에 기여한 것으로 보여진다.

의사소통 각 영역들 간에는 대부분 통계적으로 유의한 정의 상관관계를 보였으나 일부 영역에서는 음의 상관관계가 나타났다. 고정관념적 사고 극복이 높을수록 경청, 자기드러내기, 주도적 의사소통, 타인관점이해는 낮은 것으로 나타나 해석에 주의가 필요할 것으로 생각된다. 고정관념적 사고 극복은 고정관념적 사고를 가지지 않고 타인과의 사회적 역할을 수행하는 능력으로 본 연구에서 3.27점으로 전체 의사소통 점수 3.63점보다 낮은 수준으로 나타났다. 의사소통 하위요인 관계를 직접적으로 다룬 선행 연구가 거의 없어 본 연구결과를 선행 연구와 직접 비교하기는 어렵지만, 고정관념적 사고를 극복하려고 노력하는 집단이 경청, 자기드러내기, 주도적 의사소통, 타인관점 이해가 낮은 것으로 나타나 고정관념적 사고 극복능력을 향상시켰을 때 하위 변수간의 상관관계에 대한 후속연구가 필요할 것으로 생각된다.

이 등[6]의 연구에서 의사소통 능력은 치과 환자의 만족도가 높아져 재이용 의사와 구전 의사가 높아진다고 보고한 바 있으며, Bertakis 등[18]의 연구에서도 의료인이 환자에게 정보를 충분히 전달했을 때 환자의 만족도가 높아진다고 하였다. 치과위생사의 의사소통은 환자와의 상호관계의 시작으로 전문지식과 더불어 중요한 능력이라 할 수 있다. 치과위생사로서 임상현장에 제대로 적응하기 위해서는 대학생 때부터 의사소통능력 향상을 위한 체계적인 교육이 마련될 필요가 있다. 치위생전공 대학생은 향후 임상현장 대처에 필요한 의사소통능력을 갖춰야 하지만, 국가시험 위주의 교육과정과 기술역량만 강조한 교과목으로 인해 임상적응력을 키우기 위한 직접적인 대인관계 및 의사소통 훈련과 교육은 4년제 대학을 제외하고는 접하기 어려운 현실이다[19]. 의사소통능력은 단시간의 교육과 일회성의 실습으로 이루어지기는 어려우므로[20], 지속적인 반복학습을 통한 습득이 필요할 것으로 생각하며, 대학생 때부터 개인의 의사소통 능력을 평가하여 적합한 교육이 이루어질 수 있어야 할 것이다.

본 연구의 제한점은 일부지역의 치과위생사를 대상으로 한 연구로, 전체 치과위생사를 대표하기엔 한계가 있으며, 측정문항에 대한 이해도의 차이가 나타날 수 있어 객관적인 수준이라 판단하기에는 어려움이 있다. 향후 연구를 통해 치과위생사의 의사소통 능력의 객관적 평가와 주관적 평가가 함께 이루어진다면, 치과위생사의 의사소통 능력 향상 프로그램 적용에 더욱 도움이 될 것으로 생각된다.

본 연구를 통해 치과위생사의 의사소통능력정도를 평가하였으며, 향후 업무를 수행함에 다양한 소통 관계 형성 및 효과적인 의사소통을 통해 서로 신뢰하는 관계를 형성할 수 있도록 도움이 되고자 한다. 또한 치과위생사의 의사소통 하위영역 중 부족한 부분을 향상하기 위한 연수프로그램을 개발하여, 시행할 필요가 있을 것으로 사료된다.

## 결론

치과위생사의 의사소통 능력 정도를 확인하기 위해 2019년 일부 시·도회의 보수교육에 참석한 회원을 대상으로 설문조사를 실시하였고, 총 348명의 자료를 분석한 결과는 다음과 같다.

1. 일반적 특성에서 연령은 30세 이하가 42.5%, 총 경력은 5년 이하가 31.3%로 가장 많았으며, 평균연령은 33.9세, 평균경력은 11.4년으로 나타났다. 전체 의사소통 능력은 3.63점 수준으로 나타났으며, 가장 높은 영역은 타인관점이해영역으로 3.88점, 가장 낮은 영역은 고정관념적 사고 극복으로 3.27점으로 나타났다.
2. 의사소통 하위영역 중 정보수집은 31-40세, 16-20년의 근무경력, 치과병원 근무, 기혼인 경우 높았으며, 경청 영역은 41세 이상, 21년 이상 근무경력을 가지고 있는 경우에서, 고정관념적 사고극복 영역은 31-40세, 16-20년의 근무경력, 치과병원 근무하는 경우 높았다.
3. 자기드러내기 영역은 41세 이상, 21년 이상, 석사 이상, 치과병원에서 근무하는 경우 높았으며, 창의적 의사소통 영역은 5년 이하, 16-20년, 치과병원에서 근무하는 경우 높았고, 주도적 의사소통 영역은 21년 이상, 석사 이상의 경우가, 전체 의사소통은 석사 이상, 치과병원에서 근무하는 경우가 높게 나타났다.

4. 의사소통 각 영역 간에는 대부분 통계적으로 유의한 정의 상관관계를 보였으나 일부 영역에서는 역의 상관관계가 나타나 고정관념적 사고능력극복이 높을수록 경청, 자기드러내기, 주도적 의사소통, 타인관점이해는 낮은 것으로 나타났다.

따라서 치과치료현장에서 치과위생사의 의사소통 능력의 중요성을 인식하여, 향후 업무를 수행하면서 효과적인 의사소통을 통한 서로 신뢰하는 관계를 형성할 수 있도록 다양한 교육 기회를 제공하는 것이 필요하다고 생각된다.

## Conflicts of Interest

The authors declared no conflicts of interest.

## Authorship

Conceptualization: SM Lee, JH Lee; Data collection: SM Lee; Formal analysis: SM Lee; Writing - original draft: JH Lee, JW Yun; Writing - review & editing: JH Lee, JW Yun

## References

- [1] Son YH. An exploratory study for development of tools to measure university students' communication competence. *JSMCR* 2016;15(1):83-107.
- [2] Lee HS. Effects of communication training program on interpersonal relations, conflict for middle student[Master's thesis]. Seoul: Univ. of HanNam, 2003.
- [3] Lee BH. A study on the communication barriers between doctors and patient. *KJCS* 2011;19(1):35-54.
- [4] Lee HS, Choi EH, Hwang MY. Effects of communication training program on interpersonal relationships, conflict resolution styles, and self-esteem among university students. *Korean Journal of Youth Studies* 2009;16(2):1-22.
- [5] Shim JH, Choi SE, Kim SD. Relationship between nurse managers' facilitative communication and nurses' self-esteem. *Korean J Occup Health Nur* 2012;21(3):175-83. <https://doi.org/10.5807/KJOHN.2012.21.3.175>
- [6] Lee SS, Shim HN, Kim DA. Impact of dental hygienist communication style on patient satisfaction. *J Korean Soc Dent Hyg* 2013;15(3):209-18.
- [7] Kim SA, Park JH, Kim HL, Kim MJ, Han NR. The development of a communication course for m-bsn students. *J Korean Acad Psych Mental Health Nurs* 2008;17(4):451-60.
- [8] Gwon AR, Han SJ. Effect of communication competence on the organizational effectiveness in dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2015;15(6):1009-17. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2015.15.06.1009>
- [9] Ko MK, Kim MH, Kim DS, Lim YS. The emotional labor and job satisfaction of clinical dental hygienists, in some area of Korea. *J Korean Soc Dent Hyg* 2016;18(1):1-14.
- [10] Lee KJ, Kim KH. The role perception and role performance of psychiatric mental health nurses. *Health & Nursing* 1999;11(1):65-80.
- [11] Jung GH, Shin SH. Affecting factors of nurses' communication. *J East-West Nurs Res* 2011;17(2):164-70. <https://doi.org/10.14370/JEWN.2011.17.2.164>
- [12] Lee J. Study on the communicative competence of dental hygienist[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Kyunghee, 2012.
- [13] Ahn YH, Kweon EK, Choi ES, Gu EJ. Effects of competency level in communication on professional competence of public health nurses. *J Korean Public Health Nurs* 2011;25(2):233-43.

www.kci.go.kr

- [14] Nam YO. Introduction to dental hygiene. Cheong-gu Cultural History; 2011: 17-289.
- [15] Im SB, Kim EG. Interpersonal communication and difficult communication experiences of preceptor nurse. *J Korean Acad Psych Mental Health Nurs* 2008;17(4):471-80.
- [16] Lee HS, Kim JK. Relationship among communication competence, communication types, and organizational commitment in hospital nurses. *J Korean Acad Nurs Adm* 2010;16(4):488-96.
- [17] Bae JY. The relationship among the level of communication competence, the type of communication, and the level of nursing performance[Master's thesis]. Busan: Univ. of Kosin, 2009.
- [18] Bertakis KD, Roter D, Putnam SM. The relationship of physician medical interview style to patient satisfaction. *Journal of Family Practice* 1991;32(2):175-81.
- [19] Kim SJ, Kim HH. Research articles: Impact of communication competence and empathy abilities on interpersonal relationship abilities among dental hygiene students. *J Dent Hyg Sci* 2013;13(3):304-13.
- [20] Chung TY, Kim JH. A study on the structural relationship between corporate managers' life-long education coaching leadership and its member's problem solving ability and interpersonal ability. *The Journal of Future Education* 2019;9(3):1-25. <https://doi.org/10.26734/JFE.2019.09.03.01>