

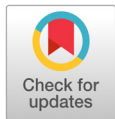
# Journal of Korean Society of Dental Hygiene

## Original Article 치과위생사의 의사소통에 관한 중요도 인식과 능력 차이분석

이선미<sup>1</sup> · 전미경<sup>2</sup>

<sup>1</sup>동남보건대학교 치위생과 · <sup>2</sup>새이치과

## Difference analysis of importance perception and ability of communication among dental hygienists



Sun-Mi Lee<sup>1</sup> · Mi-Kyoung Jun<sup>2</sup>

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

<sup>2</sup>Sae-e Dental Clinic

Received: June 09, 2020

Revised: July 12, 2020

Accepted: July 21, 2020

**Corresponding Author: Mi-Kyoung Jun**, Sae-e Dental Clinic, 109-8, Songwon-ro, Jangan-gu, Suwon-si, Gyeonggi-do, 16294, Korea. Tel: +82-10-4075-2116, Fax: +82-0504-309-2116, E-mail: mijjomg@naver.com

### ABSTRACT

**Objectives:** The purpose of this study is to identify the importance of perception and communication ability among dental hygienists and provide evidence for the activation of communication education necessary to improve communication ability required in the actual dental field. **Methods:** A questionnaire survey was conducted on 227 members attending conservative education in 2020. **Results:** The following are mean scores of each area of communication according to importance: message conversion ability, 3.82 points; interpretation ability, 3.74 points; goal setting ability, 3.51 points; self-expression ability, 3.48 points; and role performance ability, 3.46 points. The ability was interpreted in the following order: interpretation ability, 3.61 points; message conversion ability, 3.56 points; role performance ability, 3.43 points; self-expression ability, 3.32 points; and goal setting ability, 3.10 points. The highest score in terms of importance of awareness was 4.27 points, the highest among interpretive abilities, that is, to 'listen carefully to know what the other person intends to say.' When it comes to communication skills, the highest score was 4.12 points for 'a nod or a facial expression of understanding while listening to each other.' **Conclusions:** In developing a training program related to communication for dental hygienists at the clinical site, the curriculum reflecting seven items that needs improvement should be revised; and through this, it is expected that dental hygienists' communication skills will be improved.

**Key Words:** Communication ability, Dental hygienist, Importance perception

**색인:** 의사소통능력, 중요도 인식, 치과위생사

## 서론

급변하는 치과의료 현장에서 치과위생사가 차지하는 역할과 책임은 과거의 단순기술이나 기능에 가치를 두는 것에서부터 차츰 예방 교육, 대인관계 기술, 경영의 동반자로서 그 역할이 폭넓게 전환되고 있는 추세이다[1,2]. 특히 최근 치과 의료서비스에 대한 요구도가 높아지고 있는 현실에서 치과위생사의 의사소통능력은 치과의료기관에 근무하는 종사자들과의 매개체 역할을 하여 의료조직에 효율성을 높이는 것은 물론이고, 가장 직접적이고도 지속적인 관계를 맺는 환자의 만족도를 높이는데 필요한 요소라고 할 수 있다[3].

즉 치위생업무의 효율성을 높이고 조직의 성과와 발전을 도모할 수 있을 것이며, 상대방에게 신뢰를 주는 대인관계능력을 향상시켜 치위생 업무성과의 향상과 병원조직의 발전에 도움이 될 수 있을 것이다[4]. 이러한 의사소통 능력의 기술은 체계적인 연습을 통해 얻어지는 능력이며, 능숙하게 의사소통을 하는 것은 학습에 의하여 이루어질 수 있는 것이라고 하겠다[5].

의사소통능력은 타인과의 관계에서 적절하고도 효과적인 의사소통 수단을 포함하는 일단의 기술을 발전시키는 것이며, 대화 참여자가 적절하고도 효과적인 것으로 인식하는 방법으로서, 행동하고자 하는 동기를 의미한다[6]. 신뢰를 주는 의료진의 의사소통은 환자의 자발적인 자기정보공개와 양과 질에 모두 긍정적인 영향을 미쳐 환자의 상태나 요구 파악에 도움을 준다[7].

최근에는 의사소통능력을 강화시키는 방안으로 인문학적 소양을 함양하는 교육이 대두되고 있으며[8], 의학교육에서도 인문학이 강조되면서 과학적 의학에 정통할 뿐만 아니라 교양인으로서 성숙한 의사를 요구하게 되었고, 그에 맞추어 인도적인 의사를 만드는 것을 교육목표로 하게 되었다[9].

이처럼 의료계에서도 의사소통의 중요성을 인지하고 다양한 각도에서 노력하고 있는 것을 볼 수 있으며, 또한 최근 대학에서도 4차 산업혁명으로 인한 과거와는 다른 역량을 갖춘 인재를 요구하고 있어 4C 역량 즉 비판적 사고력(Critical thinking), 소통능력(Communication), 창의력(Creativity), 협업능력(Collaboration)을 강조하고 있으며, 여기에도 의사소통의 중요성을 강조하고 있다.

의사소통에 관한 선행연구를 살펴보면 구강보건 분야로는 병원 조직 내의 의사소통[10,11]과 치과환자와 치과 의료종사자의 커뮤니케이션[12]에 관한 연구들은 보고되었으나 의사소통에 관한 중요성 인식과 실제 의사소통능력과의 차이를 분석한 연구는 미흡하였다.

이에 본 연구는 치과위생사의 현재 자신이 수행하는 의사소통 능력 정도와 해당 행동이 의사소통에 얼마나 중요하다고 생각하는지를 조사하고 그 차이를 분석하여 실제 치과 의료현장에서 의사소통 능력을 향상시키기 위해 필요한 연수프로그램 개발의 근거자료를 제공하고자 한다.

## 연구방법

### 1. 연구대상 및 방법

공공기관생명윤리위원회로부터 심의 승인(IRB No. PO1-201906-23-036)을 거쳐 연구를 진행하였으며, 연구대상자는 임의 표본추출을 이용하여 면허를 취득한 치과위생사 중 2019년도 일부 시도회(서울, 경기) 하반기 보수교육에 참가한 치과위생사 250명을 대상으로 자발적 참여 의사와 함께 동의서에 서명한 후 자기기입식 설문조사를 시행하였으며, 표본의 크기는 G\*power 3.1.9.2를 이용하여 유의수준 0.05, 중간 효과크기 0.30, 검정력 0.95수준으로 산출하여 198명이 도출되어 탈락률 20%를 반영하였다. 회수된 설문 중 자료 처리에 부적합한 설문 23부를 제외한 227부가 분석에 이용되었다.

## 2. 연구도구

본 연구에 사용된 도구는 이[13]의 선행연구를 참고하여 본 연구목적에 맞게 수정·보완하였고, 설문문항은 총 39문항으로 일반적 특성 5문항(연령, 경력, 학력, 근무지, 결혼유무), 의사소통능력은 34문항으로 해석능력(의사소통 관련자를 둘러싸고 있는 환경에 의미를 부여하는 능력, 9문항), 역할수행능력(사회적 역할을 적절히 수행하는 능력, 9문항), 자기제시능력(자신의 가치 있는 이미지를 드러내 보이는 능력, 6문항), 목표설정능력(의사소통 능력을 전략적으로 수립하는 능력, 5문항), 메시지전환능력(언어적, 비언어적 의사소통과 바람직한 관계성을 담은 지적인 메시지를 창출할 수 있는 능력, 5문항)의 5가지 하위 능력요소로 구성하였다. 의사소통관련 문항은 5점 척도로 '매우 그렇다' 5점, '전혀 그렇지 않다' 1점으로 산정하였으며, 측정문항 중 부정문으로 구성된 9문항은 역 환산하였다. 내용의 신뢰도는 해석능력 Cronbach's  $\alpha=0.689$ , 역할수행능력 Cronbach's  $\alpha=0.709$ , 자기제시능력 Cronbach's  $\alpha=0.656$ , 목표설정능력 Cronbach's  $\alpha=0.832$ , 메시지전환능력 Cronbach's  $\alpha=0.889$ , 전체 의사소통능력은 Cronbach's  $\alpha=0.856$ 으로 나타났다.

## 3. 통계 분석

수집된 자료의 통계분석은 SPSS(PASW statistics) 23.0 통계프로그램을 이용하여 분석하였다. 조사된 자료의 특성에 따라 일반적 특성은 빈도와 퍼센트로, 의사소통에 대한 영역별 중요도 인식과 의사소통능력은 평균과 표준편차를 산출하였고, 중요도 인식-의사소통능력 차이를 분석하기 위한 대응표본 t-test를 시행하였으며, 각 속성의 상대적인 중요도 인식과 의사소통능력을 동시에 비교·분석하기 위해 IPA(Importance-Performance Analysis) 분석을 실시하였다. IPA(Importance-Performance Analysis) 분석은 Martilla와 James[14]에 의해 경영학 분야에서 처음 소개되었으며 마케팅, 서비스품질, 건강, 스포츠심리학, 이미지평가, 교육 인식 등 여러 학문 연구에 적용되며 유용성이 입증된 분석기법으로[14], IPA는 의사소통을 위해 우선적인 개선 사항들에 대한 정보를 제공하고, 노력이 요구되는 영역부터 과잉으로 실행되는 부분까지 세부적인 항목을 시각적으로 표시하여 의사소통 능력을 동시에 비교 분석하는데 도움을 주는 분석방법이다. 판정을 위한 유의수준은 0.05로 고려하였다.

# 연구결과

## 1. 일반적 특성

일반적 특성을 살펴보면 연령은 25세 이하가 26.4%로 가장 많았으며, 26세-30세 25.6%, 41세 이상 22.0%, 36세-40세 13.7%, 31세-35세 12.3%순으로 나타났고, 최소 22세에서 최대 57세로 평균연령은 32.7세로 나타났다. 총 경력은 5년 이하가 41.4%로 가장 많았으며, 16년 이상 26.0%, 6년-10년 21.6%, 11년-15년 11.0% 순이었으며, 최소 1년에서 최대 30년으로 평균경력은 9.9년으로 나타났다.

학력은 전문학사가 67.4%, 학사이상이 32.6%의 분포를 보였으며, 근무지는 병원급 15.4%, 기타 6.6%, 의원급 78.0%로 대부분 치과의원에서 근무하고 있었다. 결혼여부는 미혼 59.9%, 기혼 40.1%로 나타났다 <Table 1>.

**Table 1.** General characteristics of the subjects

Characteristics	Division	N(%)
Age (year)	≤ 25	60(26.4)
	26-30	58(25.6)
	31-35	28(12.3)
	36-40	31(13.7)
	≥ 41	50(22.0)
Career (year)	Less than 5	94(41.4)
	6-10	49(21.6)
	11-15	25(11.0)
	More than 16	59(26.0)
Education	Associate	153(67.4)
	Bachelor or more	74(32.6)
Office type	Dental hospital	35(15.4)
	Dental clinic	177(78.0)
	Etc	15( 6.6)
Marital status	Married	91(40.1)
	Single	136(59.9)
Total		227(100.0)

## 2. 의사소통에 대한 영역별 중요성 인지도와 의사소통능력 분석

의사소통에 대한 영역별 중요성 인지도와 의사소통능력 분석결과는 <Table 2>와 같다.

해석능력이 있어 중요성 인지도는 ‘상대방이 말하는 의도가 무엇인지를 알기 위해 잘 듣는다’가 4.27점으로 가장 높았으며, ‘상대방의 말을 들으면서 고개를 끄덕이거나 이해하고 있다는 얼굴 표정을 한다’ 4.20점, ‘상대방과의 의견이 다를 때, 내 의견과 다른 점이 무엇인지 확인한다’ 4.13점 순으로 높게 나타났으며, 가장 점수가 낮은 문항은 ‘상대방이 무슨 말을 하는지 내 나름대로 결론을 내리고 이를 확인하는 방식으로 대화한다’로 2.75점으로 나타났다. 의사소통능력에 있어서는 ‘상대방의 말을 들으면서 고개를 끄덕이거나 이해하고 있다는 얼굴 표정을 한다’이 4.12점으로 가장 높았으며, ‘상대방이 말하는 의도가 무엇인지를 알기 위해 잘 듣는다’ 3.96점, ‘상대방의 질문이 분명치 않으면 질문의 구체적인 내용이 무엇인지 다시 물어본다’ 3.88점 순으로 높게 나타났으며, 가장 점수가 낮은 문항은 ‘상대방이 무슨 말을 하는지 내 나름대로 결론을 내리고 이를 확인하는 방식으로 대화한다’로 2.74점으로 나타났다. 중요성 인지도와 의사소통능력의 편차가 큰 항목은 ‘상대방과의 의견이 다를 때, 내 의견과 다른 점이 무엇인지 확인한다(0.304)’와 ‘상대방이 말하는 의도가 무엇인지를 알기 위해 잘 듣는다(0.308)’로 나타났으며, 두 항목(상대방이 무슨 말을 하는지 내 나름대로 결론을 내리고 이를 확인하는 방식으로 대화한다, 내가 상대방의 말을 들은 대로 상대방에게 되풀이 한다)을 제외한 모든 항목에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

역할수행능력에 있어 중요성 인지도는 ‘윗사람과 대화를 할 때는 반드시 예의바르게 행동해야 한다고 생각하며 말한다’가 3.90점으로 가장 높았으며, ‘내가 생각하는 것과 전혀 다른 생각을 하는 사람의 의견도 잘 듣는다’ 3.85점, ‘집단모임을 할 때 상대방의 주장을 비판하기 보다는 이해하려고 한다’ 3.77점 순으로 높게 나타났으며, 가장 점수가 낮은 문항은 ‘학벌이 좋고 전문직에 종사하는 사람은 냉철하기 때문에 조심스럽게 대화한다’로 3.06점으로 나타났다. 의사소통능력에 있어서는 ‘윗사람과 대화를 할 때는 반드시 예의바르게 행동해야 한다고 생각하며 말한다’가 3.89점으로 가장 높았으며, ‘대부분 내 생각이 옳기 때문에 다른 사람의 생각을 흘려듣는다’ 3.68점, ‘내가 생각하는 것과 전혀 다른 생각을 하는 사람의 의견도 잘 듣는다’ 3.57점 순으로 높게 나타났으며, 가장 점수가 낮은 문항은 ‘학벌이 좋고 전문직에 종사하는 사람은 냉철하기 때문에 조심스럽게

대화한다'로 3.07점으로 나타났다. 중요성 인지도와 의사소통능력의 편차가 큰 항목은 '내가 생각하는 것과 전혀 다른 생각을 하는 사람의 의견도 잘 듣는다'(0.278)로 나타났으며, '대부분 내 생각이 옳기 때문에 다른 사람의 생각은 흘러든다( $p=0.046$ )', '내가 생각하는 것과 전혀 다른 생각을 하는 사람의 의견도 잘 듣는다( $p<0.001$ )', '집단모임을 할 때 상대방의 주장을 비판하기 보다는 이해하려고 한다( $p<0.001$ )' 항목에서는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

자기제시능력에 있어 중요성 인지도는 '잘 모르는 것에 대해서는 사실대로 '나는 모르겠는데'라고 분명히 말한다'가 3.81점으로 가장 높았으며, '나의 개인적인 약점을 숨기기보다는 상대방의 조언을 들으려고 한다' 3.77점, '친한 친구이더라도 내가 싫어하는 것과 좋아하는 것에 대해서는 분명하게 말해준다' 3.74점 순으로 높게 나타났다. 의사소통능력에 있어서도 '잘 모르는 것에 대해서는 사실대로 '나는 모르겠는데'라고 분명히 말한다'가 3.68점으로 가장 높았으며, '나의 개인적인 약점을 숨기기보다는 상대방의 조언을 들으려고 한다' 3.59점, '친한 친구이더라도 내가 싫어하는 것과 좋아하는 것에 대해서는 분명하게 말해준다' 3.46점 순으로 높게 나타났다. 중요성 인지도와 의사소통능력의 편차가 큰 항목은 '친한 친구이더라도 내가 싫어하는 것과 좋아하는 것에 대해서는 분명하게 말해준다'(0.282)로 나타났으며, 두 항목(내가 싫어하는 사람의 성격이 어떠한지를 친구들에게 이야기 한다, 상대방이 자신의 속마음을 드러내는 만큼만 상대방에게 나의 속을 드러낸다) 제외한 모든 항목에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

목표설정능력에 있어 중요성 인지도는 '상대방의 감정을 배려하고 있음을 말이나 몸짓으로 드러내 보인다'가 3.86점으로 가장 높았으며, '다른 사람으로부터 질문을 받으면 조리있고 분명하게 나의 의견을 말한다' 3.78점, '토론시간에 다른 사람들에게 내가 준비한 보고서의 내용을 망설이지 않고 발표한다' 3.67점 순으로 높게 나타났다. 의사소통능력에 있어서는 '상대방의 감정을 배려하고 있음을 말이나 몸짓으로 드러내 보인다'가 3.67점으로 가장 높았으며, '다른 사람으로부터 질문을 받으면 조리있고 분명하게 나의 의견을 말한다' 3.25점, '궁금했던 것을 정확한 답을 알 때까지 몇 번이고 상대방에게 질문한다' 3.22점 순으로 높게 나타났다. 중요성 인지도와 의사소통능력의 편차가 큰 항목은 '토론시간에 다른 사람들에게 내가 준비한 보고서의 내용을 망설이지 않고 발표한다'(0.564)로 나타났으며, 모든 항목에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

메시지 전환능력에 있어 중요성 인지도는 '대화를 할 때 상대방의 입장이 되어본다'가 3.98점으로 가장 높았으며, '내가 한 말을 상대방이 어떻게 받아들일지를 생각하면서 대화한다' 3.92점, '상대방이 생각하는 것과 말하는 것이 서로 다르다는 것을 안다' 3.79점 순으로 높게 나타났다. 의사소통능력에 있어서는 '내가 한 말을 상대방이 어떻게 받아들일지를 생각하면서 대화한다'가 3.66점으로 가장 높았으며, '대화를 할 때 상대방의 입장이 되어 본다' 3.64점, '상대방이 생각하는 것과 말하는 것이 서로 다르다는 것을 안다' 3.56점 순으로 높게 나타났다. 중요성 인지도와 의사소통능력의 편차가 큰 항목은 '대화를 할 때 상대방의 입장이 되어 본다'(0.344)로 나타났으며, 모든 항목에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

각 영역별 평균 점수를 살펴보면 중요성 인지도에 있어서는 메시지 전환능력이 3.82점으로 가장 높았고, 해석능력 3.74점, 목표설정능력 3.51점, 자기제시능력 3.48점, 역할수행능력 3.46점 순으로 나타났으며, 의사소통능력은 해석능력이 3.61점으로 가장 높았고, 메시지 전환능력 3.56점, 역할수행능력 3.43점, 자기제시능력 3.32점, 목표설정능력 3.10점 순으로 나타났다. 중요성 인지도와 의사소통능력의 편차가 큰 영역은 목표설정능력(0.414), 편차가 낮은 영역은 역할수행능력(0.030)으로 나타났다.

각 문항기준으로 중요성 인지도에서 가장 높은 점수를 보인 문항은 해석능력 중 '상대방이 말하는 의도가 무엇인지를 알기 위해 잘 듣는다'가 4.27점으로 가장 높았으며, 가장 낮은 문항도 해석능력 중 '상대방이 무슨 말을 하는지 내 나름대로 결론을 내리고 이를 확인하는 방식으로 대화한다'가 3.06점으로 가장 낮았다. 의사소통능력에 있어서는 해석능력 중 '상대방의 말을 들으면서 고개를 끄덕이거나 이해하고 있다는 얼굴 표정을

한다'이 4.12점으로 가장 높았으며, 가장 낮은 문항도 해석능력 중 '상대방이 무슨 말을 하는지 내 나름대로 결론을 내리고 이를 확인하는 방식으로 대화한다'가 2.74점으로 가장 낮았다. 중요성 인지도와 의사소통능력의 편차가 큰 항목은 목표설정능력 중 '토론시간에 다른 사람들에게 내가 준비한 보고서의 내용을 망설이지 않고 발표한다(0.564)'이었고, 가장 낮은 항목은 해석능력 중 '상대방이 무슨 말을 하는지 내 나름대로 결론을 내리고 이를 확인하는 방식으로 대화한다(0.009)'와 역할수행능력 중 '윗사람과 대화를 할 때는 반드시 예의바르게 행동해야 한다고 생각하며 말한다(0.009)'로 나타났다.

**Table 2.** Importance perception and communication ability of each area of communication(interpretive ability, role performance ability)

Division	Item	Importance perception	Communication ability	Importance perception -Communicationability	
		Mean±SD	Mean±SD	Mean	t(p <sup>*</sup> )
Interpretive ability	1. When you disagree with someone, see what is different from yours.	4.13±0.75	3.82±0.83	0.304	6.337 (<0.001)
	2. Listen carefully to see what the other person's intention is.	4.27±0.77	3.96±0.79	0.308	6.164 (<0.001)
	3. I just pick out what I want to hear and listen and ignore the rest.	3.31±1.36	3.51±1.17	-0.203	-2.740 (0.007)
	4. I talk by making my own conclusions and confirming what the other person is saying.	2.75±1.11	2.74±1.01	0.009	0.136 (0.892)
	5. Try to understand how the other person feels by looking at his or her face or body language.	3.97±0.82	3.83±0.87	0.141	2.850 (0.005)
	6. When the other person speaks, he or she listens without showing clearly what he or she is for or against.	3.61±0.90	3.37±0.87	0.233	3.892 (<0.001)
	7. I repeat what the other person said.	3.37±1.03	3.28±0.98	0.088	1.607 (0.109)
	8. If the other person's question is not clear, ask again what the details of the question are.	4.08±0.77	3.88±0.91	0.198	4.204 (<0.001)
	9. To nod one's head or make a facial expression that one understands while listening to the other's words.	4.20±0.80	4.12±0.83	0.079	2.052 (0.041)
Total	3.74±0.47	3.61±0.49	0.128	5.261 (<0.001)	
Role performance ability	10. Most of the time I'm right, so I listen to other person's thoughts.	3.50±1.23	3.68±1.12	-0.181	-2.002 (0.046)
	11. People with good academic background and professionalism talk carefully because they are cool-headed.	3.06±1.10	3.07±1.02	-0.018	-0.261 (0.794)
	12. He speaks kindly and amicable of the handsome opposite sex.	3.24±1.09	3.19±1.04	0.048	0.702 (0.483)
	13. The less I'm close, the less I want to talk to, the more I avoid.	3.22±1.11	3.17±1.00	0.053	0.727 (0.468)
	14. When talking to one's superiors think we must behave well and tell.	3.90±0.96	3.89±0.95	0.009	0.167 (0.867)
	15. I also hear the opinions of people who think completely different from what I think.	3.85±0.90	3.57±0.86	0.278	5.322 (<0.001)
	16. I accept what an authority says, thinking it right.	3.42±1.19	3.44±1.08	-0.022	-0.310 (0.757)
	17. Think of the topic of the story from one point of view rather than from another.	3.20±1.15	3.30±0.99	-0.101	-1.385 (0.168)
	18. Rather than criticize the other party's argument when it comes to group planning, it tries to understand.	3.77±0.86	3.56±0.78	0.211	4.304 (<0.001)
Total	3.46±0.59	3.43±0.49	0.030	0.866 (0.387)	

※ The highest score is 5 in a five-point likert scale

\*by t-test

**Table 2.** Importance perception and communication ability of each area of communication(interpretive ability, role performance ability) (continue)

Division	Item	Importance perception	Communication ability	Importance perception -Communicationability	
		Mean±SD	Mean±SD	Mean	t(p <sup>*</sup> )
Self-expression ability	19. Tell the other person exactly what I think.	3.54±0.85	3.27±0.87	0.269	4.480 (<0.001)
	20. When it comes to things you don't know, you say, 'I don't know.'	3.81±0.84	3.68±0.90	0.132	2.282 (0.023)
	21. Rather than hide my personal weakness, I try to listen to the advice of the other person.	3.77±0.84	3.59±0.86	0.181	3.463 (0.001)
	22. Even a close friend tells me clearly about what I hate and what I like.	3.74±0.95	3.46±0.97	0.282	4.814 (<0.001)
	23. I talk to my friends about the personality of someone I hate.	2.72±1.01	2.74±0.92	-0.026	-0.449 (0.654)
	24. I reveal my feelings to the other person only as much as the other person reveals his inner-most feelings.	3.32±0.98	3.21±0.95	0.110	1.799 (0.073)
	Total	3.48±0.46	3.32±0.49	0.157	5.849 (<0.001)
Goal setting ability	25. When I have something to say to others, I don't hesitate to say it right away.	3.23±1.00	3.01±0.92	0.216	3.053 (0.003)
	26. Even if I meet someone I don't know at the meeting, I introduce myself more actively than avoiding.	3.36±1.02	2.93±0.96	0.432	6.022 (<0.001)
	27. When I get a question from someone else, I give my opinion coherently and clearly.	3.78±0.88	3.25±0.87	0.524	7.623 (<0.001)
	28. During the debate, I present the contents of my report to others without hesitation.	3.67±0.93	3.11±0.94	0.564	7.985 (<0.001)
	29. Ask the other person again and again until you know the correct answer.	3.56±0.91	3.22±0.97	0.335	4.994 (<0.001)
	30. Show by word or gesture that one is considerate of the other's feelings.	3.86±0.84	3.67±0.84	0.194	3.800 (<0.001)
	Total	3.51±0.73	3.10±0.71	0.414	8.073 (<0.001)
Message conversion ability	31. Put yourself in the other person's shoes when talking.	3.98±0.85	3.64±0.87	0.344	6.372 (<0.001)
	32. I know what you think and what you say are different.	3.79±0.86	3.56±0.90	0.225	4.818 (<0.001)
	33. Ask how the other person felt about what I said.	3.60±0.89	3.28±0.91	0.322	5.731 (<0.001)
	34. I talk to you thinking about how the other person will take what I said.	3.92±0.86	3.66±0.91	0.256	5.015 (<0.001)
	Total	3.82±0.71	3.56±0.70	0.267	7.077 (<0.001)
Total		3.60±0.65	3.40±0.87	0.204	4.015 (<0.001)

※ The highest score is 5 in a five-point likert scale  
\*by t-test

### 3. IPA Matrix를 이용한 중요성인지도와 의사소통능력 차이 분석

각 영역의 세부항목별 IPA분석결과를 살펴보면 <Fig. 1>, <Table 3>과 같다.

중요성인지도와 의사소통능력이 모두 높아 현상유지 및 지속을 위한 노력이 필요한 항목은 14항목으로 해석능력 중 ‘상대방과 의견이 다를 때, 내 의견과 다른 점이 무엇인지 확인한다’, ‘상대방이 말하는 의도가 무엇인지를 알기 위해 잘 듣는다’, ‘상대방의 얼굴표정이나 몸짓을 보고 상대방의 기분을 이해하도록 한다’, ‘상대방의 질문이 분명치 않으면 질문의 구체적인 내용이 무엇인지 다시 물어본다’, ‘상대방의 말을 들으면서 고개를 끄덕이거나 이해하고 있다는 얼굴 표정을 한다’, 역할수행능력 중 ‘윗사람과 대화를 할 때는 반드시 예의바르게 행동해야 한다고 생각하며 말한다’, ‘내가 생각하는 것과 전혀 다른 생각을 하는 사람의 의견도 잘 듣는다’, ‘집단모임을 할 때 상대방의 주장을 비판하기 보다는 이해하려고 한다’ 자기제시능력 중 ‘잘 모르는 것에 대해서는 사실대로 ‘나는 모르겠는데’라고 분명히 말한다’, ‘나의 개인적인 약점을 숨기기보다는 상대방의 조언을 들어려고 한다’ 메시지전환능력 중 ‘상대방의 감정을 배려하고 있음을 말이나 몸짓으로 드러내 보인다’, ‘대화를 할 때 상대방의 입장이 되어본다’, ‘상대방이 생각하는 것과 말하는 것이 서로 다르다는 것을 안다’, ‘내가 한 말을 상대방이 어떻게 받아들일지를 생각하면서 대화한다’로 나타났다.

중요성인지도는 낮으나 의사소통능력은 높아 과잉노력으로 투입이 지양되어야 하는 항목은 2항목으로 해석능력 중 ‘내가 듣고 싶은 말만 골라서 듣고 나머지는 무시한다’ 역할수행능력 중 ‘대부분 내 생각이 옳기 때문에 다른 사람의 생각은 흘려듣는다’로 나타났다.

중요성인지도와 의사소통능력이 모두 낮아 우선순위가 낮은 항목은 11항목으로 해석능력 중 ‘상대방이 무슨 말을 하는지 내 나름대로 결론을 내리고 이를 확인하는 방식으로 대화한다’, ‘내가 상대방의 말을 들은 대로 상대방에게 되풀이 한다’ 역할수행능력 중 ‘학벌이 좋고 전문직에 종사하는 사람은 냉철하기 때문에 조심스럽게 대화한다’, ‘외모가 잘생긴 이성에 대해서는 친절하고 우호적으로 말을 한다’, ‘나와 친하지 않은 사람 일수록 이야기하고 싶지 않아서 자리를 피한다’, ‘권위있는 사람이 말하는 것이면 옳다고 생각하며 받아들인다’, ‘여러 관점에서 이야기 주제를 생각하기보다 하나의 관점에서만 생각한다’ 자기제시능력 중 ‘내가 싫어하

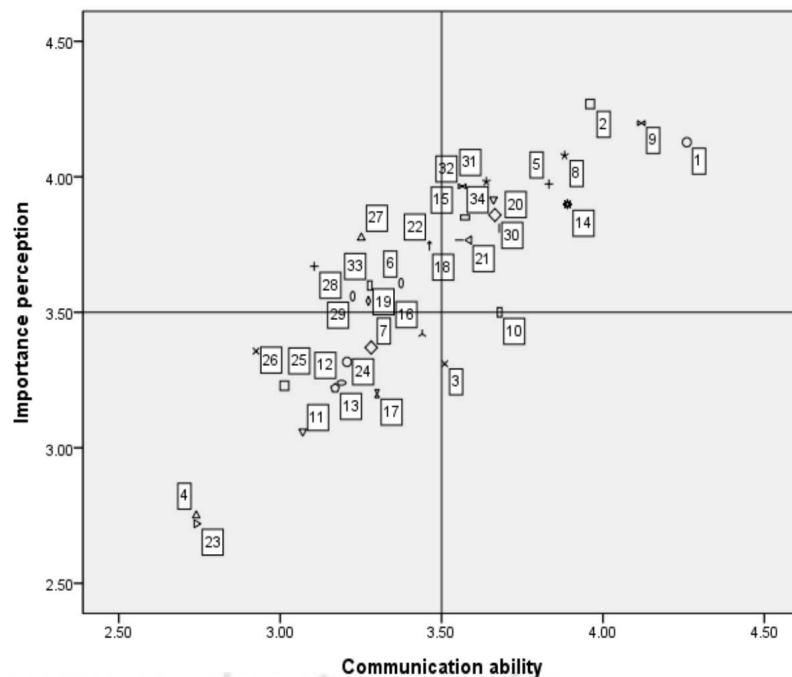


Fig. 1. IPA analysis

는 사람의 성격이 어떠한지를 친구들에게 이야기 한다', '상대방이 자신의 속마음을 드러내는 만큼만 상대방에게 나의 속을 드러낸다' 목표설정능력 중 '내가 다른 사람에게 말할 것이 있을 때는 주저하지 않고 바로 이야기 한다', '모임에서 내가 잘 모르는 사람을 만나도 피하기보다 적극적으로 나를 소개한다'로 나타났다.

중요성인지는 높으나 의사소통능력이 낮아 시급한 개선을 위한 노력이 필요한 항목은 7항목으로 해석 능력 중 '상대방이 말을 할 때 찬성 또는 반대하는 의사를 분명하게 드러내지 않고 듣는다' 자기제시능력 중 '내가 생각하는 바를 있는 그대로 상대방에게 이야기한다', '친한 친구이더라도 내가 싫어하는 것과 좋아하는 것에 대해서는 분명하게 말해준다' 목표설정능력 중 '다른 사람으로부터 질문을 받으면 조리있고 분명하게 나의 의견을 말한다', '토론시간에 다른 사람들에게 내가 준비한 보고서의 내용을 망설이지 않고 발표한다', '궁금했던 것을 정확한 답을 알 때까지 몇 번이고 상대방에게 질문한다' 메시지전환능력 중 '내가 한 말에 대해서 상대방이 어떻게 느꼈는지를 물어본다'로 나타났다.

**Table 3.** As a result of the class importance perception-communication ability IPA analysis

Division	Item
Keep up the good work	1. When you disagree with someone, see what is different from yours.
	2. Listen carefully to see what the other person's intention is.
	5. Try to understand how the other person feels by looking at his or her face or body language.
	8. If the other person's question is not clear, ask again what the details of the question are.
	9. To nod one's head or make a facial expression that one understands while listening to the other's words.
	14. When talking to one's superiors think we must behave well and tell.
	15. I also hear the opinions of people who think completely different from what I think.
	18. Rather than criticize the other party's argument when it comes to group planning, it tries to understand.
	20. When it comes to things you don't know, you say, 'I don't know.'
	21. Rather than hide my personal weakness, I try to listen to the advice of the other person.
	30. Show by word or gesture that one is considerate of the other's feelings.
	31. Put yourself in the other person's shoes when talking.
	32. I know what you think and what you say are different.
	34. I talk to you thinking about how the other person will take what I said.
Concentrate here	3. I just pick out what I want to hear and listen and ignore the rest.
	10. Most of the time I'm right, so I listen to other person's thoughts.
Low priority	4. I talk by making my own conclusions and confirming what the other person is saying.
	7. I repeat what the other person said.
	11. People with good academic background and professionalism talk carefully because they are cool-headed.
	12. He speaks kindly and amicable of the handsome opposite sex.
	13. The less I'm close, the less I want to talk to, the more I avoid.
	16. I accept what an authority says, thinking it right.
	17. Think of the topic of the story from one point of view rather than from another.
	23. I talk to my friends about the personality of someone I hate.
	24. I reveal my feelings to the other person only as much as the other person reveals his innermost feelings.
	25. When I have something to say to others, I don't hesitate to say it right away.
	26. Even if I meet someone I don't know at the meeting, I introduce myself more actively than avoiding.
Possible overkill	6. When the other person speaks, he or she listens without showing clearly what he or she is for or against.
	19. Tell the other person exactly what I think.
	22. Even a close friend tells me clearly about what I hate and what I like.
	27. When I get a question from someone else, I give my opinion coherently and clearly.
	28. During the debate, I present the contents of my report to others without hesitation.
	29. Ask the other person again and again until you know the correct answer.
	33. Ask how the other person felt about what I said.

## 총괄 및 고안

본 연구는 일부 치과위생사들의 의사소통의 중요성 인식 및 능력을 확인해 보고자 227명을 대상으로 조사하였다. 치과 의료기관에서는 치과위생사를 통해 대부분의 의료서비스가 제공되고 있으며, 그 과정에서 의사소통 수단을 활용하여 상호간의 정보나 의미를 공유하기도 하므로, 치과위생사의 의사소통능력은 반드시 필요한 능력이다[15].

의사소통에 대한 각 영역별 평균 점수는 중요성 인지도에 있어서는 전체 3.60점으로 메시지 전환능력 3.82점, 해석능력 3.74점, 목표설정능력 3.51점, 자기제시능력 3.48점, 역할수행능력 3.46점 순으로 나타났으며, 의사소통능력은 전체 3.40점으로 해석능력 3.61점, 메시지 전환능력 3.56점, 역할수행능력 3.43점, 자기제시능력 3.32점, 목표설정능력 3.10점 순으로 나타나 의사소통에 있어 중요성 인지와 소통능력에는 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 중요성 인지는 하고 있으나 실제적으로 능력은 다소 떨어지는 것으로 나타났고, 특히 메시지 전환능력이 중요하다고 생각하는 것에 비해 실제 의사소통능력은 해석능력이 가장 높은 것으로 나타났다.

강[10]의 연구에서 의사소통 능력은 3.57점, 권과 한[14]의 연구에서는 3.49점, 노인에 대한 의사소통 수준을 연구한 임과 김[16]의 연구에서는 3.47점으로 본 연구는 다른 연구보다는 낮은 수준을 보였으며, 하위요소와 관련 권과 한[15]의 연구에서 해석능력(3.65점)이 가장 높았고, 다음으로 자기제시능력과 메시지전환능력, 역할수행능력, 목표설정능력 순으로 나타난 결과와 비교해 해석능력이 가장 높은 것은 같았으나, 이[10]의 연구결과와는 차이가 있었다. 해석능력은 의사소통 시 상대방을 둘러싸고 있는 환경에 의미를 부여하는 능력으로[13] 이 능력이 높게 나타난 것은 치과위생사가 업무 수행 시 환자의 정보를 수집하는데 있어 경청하고 주의를 기울이고 있다는 것으로 해석할 수 있으며, 환자와 치과의사, 동료 치과위생사 등 다양하고 많은 사람을 대하는 과정에서 상대방을 존중하는 마음자세가 잘 되어있기 때문[10]이라고 할 수 있다. 따라서 치과위생사에게 꼭 필요한 능력이라 할 수 있다. 그러나 의사소통 목표를 전략적으로 수립하는 능력을 의미하는 목표설정능력은 3.10점으로 낮아 권과 한[15]의 연구결과에서 지적한 바와 같이 치과위생사가 의료기사 등에 관한 법률(제1조의 2)에서 치과의사의 지도하에 업무를 수행하도록 규정되어있는 것과 무관하지 않다고 한 점은 같은 맥락으로 이해할 수 있다. 치위생학과 교과과정 중 포괄치위생과정과 같이 치과위생사가 자율적으로 사정, 진단, 계획, 수행, 평가하는 과정이 임상에 확대·적용된다면 좀 더 계획적인 업무수행이 가능해지므로 목표설정 능력을 향상시킬 수 있을 것이다. 또한 목표설정능력을 높이기 위해 자기주장훈련 프로그램 및 토론을 통한 교육이 필요하다고 본다[16].

이는 IPA분석결과 중요성 인지도는 높으나 의사소통능력이 낮아 시급한 개선을 위한 노력이 필요한 부분으로 해석능력 중 ‘상대방이 말을 할 때 찬성 또는 반대하는 의사를 분명하게 드러내지 않고 듣는다’ 자기제시능력 중 ‘내가 생각하는 바를 있는 그대로 상대방에게 이야기한다’, ‘친한 친구이더라도 내가 싫어하는 것과 좋아하는 것에 대해서는 분명하게 말해준다’ 목표설정능력 중 ‘다른 사람으로부터 질문을 받으면 조리있고 분명하게 나의 의견을 말한다’, ‘토론시간에 다른 사람들에게 내가 준비한 보고서의 내용을 망설이지 않고 발표한다’, ‘궁금했던 것을 정확한 답을 알 때까지 몇 번이고 상대방에게 질문한다’ 메시지전환능력 중 ‘내가 한 말에 대해서 상대방이 어떻게 느꼈는지를 물어본다’로 나타난 결과와 같은 맥락에서 이해할 수 있다.

강[11]의 연구결과에서 치과위생사의 의사소통능력 개선에 가장 도움이 되는 학습법으로 접근성이 용이한 의사소통 관련 도서와 TV매체를 이용한 방안을 제시하였으며, 대도시에 비해 중소도시에 근무하는 치과위생사의 의사소통능력이 다소 낮으므로, 중소도시에 근무하는 치과위생사는 다양한 방법의 증진프로그램에 적극적인 참여가 요구된다고 제시한 것처럼 의사소통을 위한 프로그램 개발 시 매체활용과 함께 근무지의 특성 및 규모를 고려한 프로그램 개발도 필요하다.

타 직종인 간호사의 의사소통에 관한 연구 결과를 보면 하와 전[17]의 연구에서는 3.14점으로 치과위생사의 결과보다는 낮게 나타났다. 교육수준이 높고, 직위가 높으며, 밤번 근무횟수가 적고, 업무수행능력이 높을수록 의사소통능력이 높은 것으로 나타났으며, 의사소통능력에 영향을 주는 요인은 감성지능인 것으로 나타났다. 이처럼 교육수준이 높다는 것은 다양한 교육과정을 통해 의사소통에 관한 과목을 접했을 가능성이 높다는 것이고, 직위가 높으면 업무수행능력이 높을 가능성이 많기 때문에 치과위생사에게 적용해 보면 이러한 상황은 같은 맥락으로 이해할 수 있다고 보며, 따라서 경력이 낮은 치과위생사들의 의사소통을 향상시킬 수 있는 대상맞춤 프로그램 개발도 필요하다.

의사소통은 모든 사회의 관계 형성의 토대가 되며, 다양한 문제 상황에 해결능력을 위한 필수적 요소이다 [18]. 치위생학과 학생의 의사소통능력과 임상실습 만족도와와의 관계를 연구한 한[19]의 연구를 보면 임상실습 만족도는 자기효능감과 의사소통능력과는 유의한 양의 상관관계를 보였고, 피로와는 음의 상관관계를 보였다. 김 등[20]의 연구에서도 의사소통능력은 임상실습 만족도와 유의한 양의 상관관계를 보인다고 보고하고 있으며, 임상실습으로 육체적, 정신적으로 피로를 경험하지만[21], 자기효능감과 의사소통능력이 증가되면 목표를 성취하려는 대상자들의 의지가 뒷받침되어 임상실습에 유익한 결과를 가져올 것으로 기대할 수 있다. 이처럼 의사소통 능력은 임상현장의 치과위생사들 뿐만 아니라 현재 치위생학과 학생들에게도 임상실습 시 필요한 능력으로 교과과정에서부터 체계적으로 교육될 필요성이 있는 것으로 생각된다.

본 연구는 치과위생사의 의사소통에 대한 중요성 인식정도와 의사소통능력을 확인하였으며, 의사소통능력은 대인관계를 원활하게 하여 사회생활을 가능하게 하는 가장 기본이 되는 요소이므로 치과위생사의 의사소통 능력을 향상시키기 위해서 지속적인 노력이 필요하다고 생각된다. 또한 치위생학과 교육에 있어서 김 등[22]의 연구결과에서 치과의로 커뮤니케이션 관련 교과목 개설 비율이 3년제의 경우 96.9%, 4년제의 경우 84.2%로 높게 나타났으나, 전공필수 지정은 3년제의 경우 38.7%, 4년제의 경우 62.5%의 결과를 보였다. 따라서 전공필수교육과 학생들의 역량 증대를 위해 역할극과 같은 실습 위주의 교육이 수행되어야 한다는 제언처럼 의사소통 교육에 대한 중요성을 인지하여 정규교육과정뿐만 아니라 다양한 각도에서 의사소통을 향상시킬 수 있는 프로그램 개설이 필요하며, 현직에 있는 치과위생사들을 위해서는 년차에 맞는 맞춤형 의사소통능력을 개발할 수 있는 프로그램이 다양한 경로를 통해 운영될 필요가 있다.

본 연구는 일부 지역의 치과위생사를 대상으로 한 연구로 한정된 표본으로 인해 연구결과가 확대 해석될 수 있다는 제한점이 있으며, 연구의 측정도구는 자기기입식 설문도구로 대상자의 주관적 관점이 결과에 영향을 미칠 수 있으나, 의사소통에 대한 중요성 인식정도와 의사소통 능력 차이를 IPA분석을 통해 확인한 점은 의의가 있다고 생각된다. 향후 연구범위를 지역 및 연차별로 확대해서 치과위생사의 의사소통 능력의 객관적 평가와 주관적 평가가 함께 이루어진다면, 치과위생사의 의사소통 능력 향상 프로그램 개발에 도움이 될 것으로 생각된다.

## 결론

본 연구는 치과위생사의 의사소통에 대한 중요성 인지와 의사소통능력의 차이를 확인하고 실제 치과의로 현장에서 필요한 의사소통 능력을 향상시키기 위해 필요한 의사소통 연수프로그램 개발을 위한 근거자료를 제공하고자, 2019년 시도회의 보수교육에 참석한 회원을 대상으로 설문조사를 실시하였고, 총 227명의 자료를 분석한 결과는 다음과 같다.

1. 일반적 특성에서 연령은 25세 이하가 26.4%, 총 경력은 5년 이하가 41.4%로 가장 많았으며, 평균연령은 32.7세, 평균경력은 9.9년으로 나타났다.

2. 의사소통에 대한 각 영역별 평균 점수는 중요성 인지도에 있어서는 메시지 전환능력 3.82점, 해석능력 3.74점, 목표설정능력 3.51점, 자기제시능력 3.48점, 역할수행능력 3.46점 순으로 나타났으며, 의사소통능력 은 해석능력 3.61점, 메시지 전환능력 3.56점, 역할수행능력 3.43점, 자기제시능력 3.32점, 목표설정능력 3.10 점 순으로 나타났다.

3. 의사소통에 대한 문항기준으로 중요성 인지도의 해석능력 중 '상대방이 말하는 의도가 무엇인지를 알기 위해 잘 듣는다'가 4.27점으로 가장 높았으며, 의사소통능력에 있어서는 해석능력 중 '상대방의 말을 들으면 서 고개를 끄덕이거나 이해하고 있다는 얼굴 표정을 한다'가 4.12점으로 가장 높게 나타났다.

4. IPA분석 결과 중요성 인지도와 의사소통능력이 모두 높아 현상유지 및 지속을 위한 노력이 필요한 항목 은 14항목, 중요성 인지도는 낮으나 의사소통능력은 높아 과잉노력으로 투입이 지양되어야 하는 항목은 2항 목, 중요성 인지도와 의사소통능력이 모두 낮아 우선순위가 낮은 항목은 11항목, 중요성 인지도는 높으나 의 사소통능력이 낮아 시급한 개선을 위한 노력이 필요한 항목은 7항목으로 나타났다.

본 연구결과를 토대로 의사소통과 관련한 연수프로그램 개발에 있어 개선이 필요한 7개 항목을 참고하여 교육과정이 보강된다면 실제 필요한 교육이 이루어질 것으로 판단되며, 더 나아가 경력별 맞춤형 의사소통능 력 프로그램이 개발되고 운영된다면 치과위생사의 의사소통 능력은 향상되리라 본다.

## Acknowledgements

본 연구는 동남보건대학교 연구비 지원에 의해서 수행된 것임.

## Conflicts of Interest

The authors declared no conflicts of interest.

## Authorship

Conceptualization: SM Lee; Data collection: SM Lee, MK Jun; Formal analysis: SM Lee; Writing - original draft: SM Lee, MK Jun; Writing - review & editing: SM Lee, MK Jun

## References

- [1] Lee CS, Park SY, Park HM, You Y, Shin EK, Chae SI, et al. Influential job-related characteristics for the job satisfaction and turnover possibility of dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2012;12(6):666-74.
- [2] Kang BW. Analysis of psychological characteristics associated with organization commitment among clinical dental hygienists. *Bulletin of Dongnam Health College* 2005;23:19-28.
- [3] Chung SH. A study of the TA program and its effects on the development of communication skills for dental hygienist. *J Dent Hyg Sci* 2006;6(4):295-302.
- [4] Kim SJ, Kim HH. Impact of communication competence and empathy abilities on interpersonal relationship abilities among dental hygiene students. *J Dent Hyg Sci* 2013;13(3):304-13.
- [5] Lee KJ. Communication problems and solutions at the health care facilities. *Korean J health Commun* 2006;1(1):33-45.
- [6] Rubin RB, Graham E, Migenerey J. A longitudinal study of college students' communication. *Communication Education* 1990;39:1-14.

- [7] Shin HH. The antecedents of the trust and customer response for healthcare service. *Korean J hospital manage* 2011;16(1):27-49.
- [8] Lee JR. A study of communication education of engineering undergraduates and professional engineers. *Korean J Commun Studies* 2015;23(3):5-30.
- [9] Macnaughton J. The humanities in medical education context, outcoms and structure. *Medical Humanities* 2000;26:23-30.
- [10] Lee J. A study on the communicative competence of dental hygienist[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Kyunghee, 2012.
- [11] Kang JH. Improvement plan on communication skills of dental hygienists in Korea[Master's thesis]. Iksan: Univ. of Wonkwang, 2013.
- [12] Lee JH, Choi JM. A study on the relationship between patient's medical communication, reliance and satisfaction to dental hygienist. *J Korean Soc Dent Hyg* 2012;12(6):1017-27.
- [13] Lee SJ, Chang YK, Lee HN, Park KW. A study on the development of life-skills: communication, problem solving, and self-directed learning. Seoul: Korean Educational Development Institute;2003:74-90,134-7.
- [14] Martilla A, James C. Importance-performance analysis. *Journal of Marketing* 1977;41(1):77-118.
- [15] 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>
- [16] Lim HJ, Kim HJ. Factors Influencing the communication skill for the elderly of dental hygienist. *J Contents Association* 2016;16(6):627-35. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2016.16.06.627>
- [17] Ha JY, Jeon SY. The effects of humanistic knowledge and emotional intelligence on communication skills of nurses. *J Korean Acad Soc Nurs Educ* 2016;22(3):264-73. <https://doi.org/10.5977/jkasne.2016.23.3.264>
- [18] Yang YK. Mediating effect of communication skill in the relationship between fatigue and clinical practice stress in nursing students. *J Korean Acad Fundam Nurs* 2018;25(1):58-67. <https://doi.org/10.7739/jkafn.2018.25.1.58>
- [19] Han SY. Self efficacy, fatigue, communication competence and satisfaction of clinical practice and its related factors among some dental hygiene students. *Korean J Health Commun* 2018;13(2):133-40. <https://doi.org/10.37727/jkdas.2017.19.3.1699>
- [20] Kim MY, Kang EH, Byun EK. Influencing of stress in clinical practice, emotional intelligence, communication skill on satisfaction on clinical practice in nursing students. *J Korean Data Analysis Society* 2017;19(3):1699-710. <https://doi.org/10.37727/jkdas.2017.19.3.1699>
- [21] Kim SK. Study on critical thinking, clinical practice satisfaction, and clinical performance of dental hygiene students. *J Korean Soc Dent Hyg* 2019;19(6):1037-46. <https://doi.org/10.13065/jksdh.20190089>
- [22] Kim KM, KIM SL, Choi JS, NK EJ, Choi YK, Park DY. Dental communication training courses in dental hygiene schools in Korea. *J Korean Soc Dent Hyg* 2017;17(1):123-32. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2017.17.01.123>