



Original Article

치과위생사의 의사소통능력에 대한 일반인과 치과위생사의 인식비교 : 상호지향성 모델 적용

김선영^{ORCID} · 이보람^{ORCID}

광주여자대학교 치위생학과

Comparison of perceptions of dental hygienists and general public about communication skills of dental hygienists : empirical test of co-orientation model

Seon-Yeong Kim^{ORCID} · Bo-Ram Lee^{ORCID}

Department of Dental Hygiene, Kwangju Women's University

Corresponding Author: Bo-Ram Lee, Department of Dental Hygiene, Kwangju Women's University, 40 Gwangjuyeodae-gil, Gwangsan-gu, Gwangju-si, 62396, Korea. Tel: +82-10-8793-2254, E-mail: qhfkal8484@naver.com

ABSTRACT

Objectives: In this study, dental hygienists' perceptions of dental hygienists' communication and general public's mutual perceptions were compared to seek development directions and plans for improving dental hygienists' communication skills, and furthermore, communication to increase satisfaction between the general public and dental hygienists. This study was conducted to provide basic data on the development and direction of competency improvement education. **Methods:** From April 1 to April 31, 2023, a survey was conducted through an online link for the general public with dental treatment experience and dental hygienists currently working at dentists in Gwangju and Jeonnam. A total of 258 questionnaires were collected. Independence t-test and paired t-test were performed using SPSS Statistics (ver. 21.0; IBM Corp., Armonk, NY, USA) **Results:** As a result of analyzing the accuracy of the communication ability of dental hygienists, from the dental hygienist's point of view, general publics perceived that the dental hygienist's underestimation of their own communication ability was actually lower than the dental hygienist's underestimated communication ability. From the general public's point of view, dental hygienists overestimated their communication ability. In fact, dental hygienists perceived their general publics as higher than general public's overestimated communication ability. **Conclusions:** Based on these results, it is necessary to develop education and operate various educational programs to improve the communication skills of dental hygienists, and to rethink educational accessibility to increase participation in education and to publicize the professionalism of dental hygienists.

Key Words: Co-orientation model, Communication, Competence, Dental hygienist

색인: 상호지향성모델, 의사소통, 역량, 치과위생사

서론

과거의 의사소통은 의사진달을 위한 표현 중심이었다면 현대사회에서는 인간관계의 형성과 발전 및 업무의 효율과 성과에 중요한 지표가 되는 하나의 역량으로 자리 잡고 있다. 의사소통능력을 Lee[1]의 연구에서는 생각과 감정의 표현, 타인의 말과 글의 감정 이해, 경청과 존중 및 갈등 조정 능력 등을 의미한다고 하였고, 인간관계 핵심적 수단이라고 하였다[2]. 그리고 최근 보건의료에서 ‘보건의사소통’은 의료진과 환자 사이에 효율적 정보교환과 좋은 상호관계 형성을 통해 치료 결정을 하는 좋은 방법으로 활용되고 있다[3]. 이러한 의사소통능력은 급변하는 현대 사회와 첨단화되어가는 의료계 4차산업혁명 시대의 전문가 인재 양성을 위해 강조되는 4가지 역량에 포함되기도 한다.

Choi 등[4]의 연구에서는 의사와 환자 사이의 의사소통에서 환자의 만족도를 높이지는 못하고 있다고 하였고, 미시간 주 보건기관(HMO; Health Maintenance Organization)에서는 환자의 불만 편지의 90% 이상의 결과가 의사와의 커뮤니케이션이었다고 하였다[5]. 구강진료기관에서의 커뮤니케이션에 대한 환자들의 불만 역시 간과할 수는 없다.

치과위생사는 국민의 구강건강 증진을 위한 구강병 예방, 구강보건교육, 치과진료협조 및 경영관리를 지원하는 구강 보건 전문가들이고[6], 치과위생사의 의사소통능력은 이러한 업무를 수행하는 데 필수 역량이다. 전문가 집단에서의 의사소통이란 업무의 효율성 및 전문성을 높일 뿐만 아니라 조직 내 근무 만족도와 근무 착근도에도 영향을 줄 수 있는 중요한 요소이다. 그러므로 치과위생사의 의사소통능력에 대한 다양한 접근의 연구가 필요하며, 이를 위해 치과위생사의 의사소통능력에 대한 치과위생사의 인식만 중요한 것이 아니라 이들과 소통하는 대상자, 곧 병원에 방문하는 환자들이나 이러한 방문을 계획하고 있는 모든 대상자의 인식까지 고려되어야 한다. 치과위생사의 의사소통이란 병원조직 내부에서의 치과위생사들 사이뿐만 아니라 구강보건서비스를 받는 대상자와의 의사소통까지 포함하고 있어 치과위생사와 일반인들의 상호인식과 그들의 인식 차이에 대한 논의가 필요하다. 이러한 논의를 통해 치과위생사의 의사소통능력 향상에 대한 방향과 치과위생사에 대한 일반인의 인식개선을 위한 구체적인 접근방법을 모색할 수 있기 때문이다.

두 집단의 인식 차이를 확인할 수 있는 대표적인 연구 모형인 상호지향성 연구모형[7]은 단순 비교뿐만 아니라 그들의 상호인식과 그 인식 정도의 차이를 확인할 수 있어 상호 과대추정 혹은 과소추정에 대한 논의가 가능하다. 치과위생사의 인식과 일반인의 인식을 비교하여 볼 때 객관적인 차이가 어떠한지, 그리고 치과위생사가 추정하는 일반인의 인식과 일반인이 생각하는 치과위생사의 인식을 비교는 주관적인 차이가 어떠한지, 그리고 이들의 주관적 인식 차이를 객관적 인식과 비교할 때 그 정확도는 어떠한지를 확인하여 문제의 인식을 파악할 수 있고, 문제개선의 방향을 모색할 수 있는 좋은 연구 방법으로 사용되고 있다.

기존 선행연구에서는 치과위생사 의사소통 역량의 중요성을 인식함에 따라 치과위생사의 의사소통능력에 관한 연구[8]와 조직유효성[9], 환자만족도[10] 등 이에 영향을 줄 수 있는 요인들을 확인하는 다수의 연구가 있었다. 또한 상호지향성 모델로 의사의 커뮤니케이션에 관해 치과 의사와 환자 두 집단의 인식을 확인하는 연구[4]가 있었으나, 치과위생사의 의사소통능력에 관하여 치과위생사와 일반인 두 집단의 상호 간 인식 차이를 비교한 연구는 미흡한 실정이다.

그러므로 본 연구에서는 치과위생사의 의사소통에 대한 치과위생사들의 인식과 일반인의 인식을 비교하고 이들의 상호 인식 차이에 대한 부분을 파악하여 과대 혹은 과소로 추정하는 부분을 확인하고자 하였다. 이를 통하여 치과위생사 의사소통능력 향상을 위한 발전 방향과 방안을 모색하고, 나아가서 일반인과 치과위생사의 만족도를 높이기 위한 의사소통능력 향상 교육에 대한 개발과 발전 방향에 대한 기초자료를 제공하고자 하였다.

연구방법

1. 연구대상

본 연구는 광주여자대학교 생명윤리위원회(IRB 승인번호: 1041465-202105-HR-001-19)의 승인을 받았으며, 2023년 4월 1일부터 2023년 4월 31일까지 연구목적을 설명 후 자발적인 참여에 동의한 만 19세 이상 65세 미만의 치과 진료 경험이 있는 일반인과 현재 광주·전남 지역의 치과에서 근무하는 치과위생사를 대상으로 자기기입식 설문지를 네이버폼 온라인 링크를 통해 수집하였다. 표본크기는 G*power 3.1.9.2 program을 이용한 t-test 분석에서 양측검증 유의수준 0.05, 중간 효과크기 0.5, 검정력 0.95를 기준으로 계산하였을 때 210명의 산출 결과를 얻었다. 회수된 설문지 중 무응답 및 불완전한 응답을 보인 설문지 등의 30% 이상 탈락률을 고려한 280명 중 수집된 일반인 136명, 치과위생사 122명 총 258명을 대상으로 분석하였다.

2. 연구도구

연구도구는 Chaffee와 McLeod[7] 연구의 상호지향성 모델을 이용하여 치과위생사의 의사소통능력에 대하여 일반인과 치과위생사의 인식 차이를 비교하고자 Lee 등[11]의 의사소통 인식에 관한 설문 문항을 본 연구에 적합하게 수정·보완하였다. 의사소통에 요구되는 4개의 하위영역으로 제시된 문제를 해석하는 ‘해석능력’ 14문항, 치과위생사로서의 ‘역할수행능력’ 14문항, 문제를 해결하는 방향으로 목표를 설정하는 ‘목표설정능력’ 7문항, 제시된 문제를 일반인들이 쉽게 이해할 수 있도록 변환하는 ‘메시지 전환능력’ 7문항으로 구성되어 총 42문항을 두 집단에 동일하게 적용하여 본인의 생각과 상대 집단의 추정인식에 대하여 5점 리커트 척도로 측정하여 비교하였다.

의사소통능력에서 하위항목 중 ‘해석능력’은 정보수집과 경청에 대한 영역으로 대화의 의도 파악, 선택적 정보, 귀납적 정보, 비언어적 정보 수집, 비언어적 이해, 상대방의 말의 반복 확인, 말의 요약하여 이해하고 대화를 전개하는 등의 항목을 포함하고 있다. ‘역할수행능력’은 고정관념적 사고 극복을 위한 성별, 출신지역, 거주지역에 대한 대화 차이, 신체적 조건 편견, 자기 편견, 권위, 전문성에 대한 편견과 창의적 의사소통을 위한 관계 속성에 따른 대화 차이, 타인의 의견이해와 수용, 긍정적이며 광의적인 시간에서의 대화가 포함되고 있다. ‘목표설정능력’은 주도적 의사소통으로 의견을 명료하게 발표하고 타인과 계획적이며 적극적인 대화, 몸짓이나 역양을 사용한 의사전달을 포함하고 있다. ‘메시지 전환능력’은 타인 관점 이해로 상대방 말을 이해하고 있음을 표현하고 타인 입장의 대화와 심리변화 파악에 관한 대화가 포함되어 있다.

상호지향성 모델이란 객관적 일치도(Agreement), 주관적 일치도(Congruence), 정확도(Accuracy)를 통하여 집단 간의 인식 차이를 측정하고 비교할 수 있는 연구모델이다. 기존 연구에서의 두 집단에 대한 평균 비교는 본 연구에서의 객관적 일치도에 해당하며, 본 연구에서는 주관적 일치도와 정확도까지 확인하여 상호인식을 비교하였다. 상호지향성 모델에 대한 3가지 인식 차이는 차이가 작은 인식일수록 인식이 비슷하여 상호 간의 이해도가 높다는 의미이며, 차이가 날수록 상호 간의 인식 차이로 인해 오해와 갈등의 가능성을 의미한다. 치과위생사의 의사소통 능력에 대한 인식의 Cronbach’s alpha는 ‘해석능력’(0.813), ‘역할수행능력’(0.783), ‘목표설정능력’(0.727), ‘메시지 전환능력’(0.713)이었고 상호집단에 대한 추정인식의 Cronbach’s alpha는 ‘해석능력’(0.780), ‘역할수행능력’(0.782), ‘목표설정능력’(0.713), ‘메시지 전환능력’(0.739)로 나타났다.

3. 자료분석

수집된 자료는 IBM SPSS program (ver 21.0; IBM Corp., Armonk, NY, USA) 통계 프로그램을 이용하여 Kolmogorov-Smirnov test로 확인하였다. 정규성 검정에서 정규분포를 따라 상호지향성 모델의 객관적 일치도(Agreement)와 정확도(Accuracy)는 독립표본 T검정 (independence t-test), 주관적 일치도(Congruence)는 대응표본 T검정(paired t-test)을 실시하였다. 모든 통계적 유의수준은 0.05미만으로 하였다.

연구결과

1. 치과위생사의 의사소통능력에 대한 객관적 일치도

치과위생사의 의사소통능력의 객관적 일치도를 분석한 결과, 치과위생사의 의사소통능력에 대한 인식이 일반인(3.37±0.41)보다 치과위생사(3.63±0.32)가 높게 나타났다($p<0.001$). 4개의 하위영역 모두 유의한 차이가 있어 치과위생사가 일반인보다 의사소통능력에 대하여 더 긍정적으로 인식하였다<Table 1>.

Table 1. Objective consistency of communication skills in dental hygienists Unit: Mean±SD

Item	Dental hygienist (N=122)	General public (N=136)	Average difference	t(p*)
Interpretive competence	3.90±0.48	3.61±0.63	0.29	4.25(<0.001)
Role competence	3.19±0.64	2.86±0.54	0.33	4.49(<0.001)
Gole competence	3.83±0.55	3.67±0.65	0.16	2.11(0.036)
Message competence	3.84±0.50	3.67±0.66	0.17	2.34(0.020)
Total	3.63±0.32	3.37±0.41	0.26	5.69(<0.001)

*by independent t-test

2. 치과위생사의 의사소통능력에 대한 치과위생사와 일반인의 주관적 일치도

치과위생사 자신의 인식을 기준으로 치과위생사가 자신이 추정한 일반인 인식을 비교한 주관적 일치도(Congruence 1)를 분석한 결과, 의사소통능력은 치과위생사가 치과위생사 자신이 추정한 일반인 인식보다 과대 추정하였고 유의한 차이가 있었다($p<0.05$). 하위영역별로 치과위생사는 ‘해석능력’이 높게 나타났고 치과위생사 자신이 추정한 일반인 인식에서는 ‘목표설정능력’이 높게 나타났다. 이 중에서 유의한 차이가 있었던 하위영역은 ‘해석능력’이었다($p<0.001$). 치과위생사 인식은 일반인이 추정하는 치과위생사 인식보다 ‘해석능력’은 3.90 ‘메시지 전환능력’은 3.84로 나타나 높게 나타났지만 ‘역할수행능력’은 3.19로 동일하였고 ‘목표설정능력’은 3.83으로 더 낮게 나타났다.

일반인 자신의 인식을 기준으로 일반인 자신이 추정한 치과위생사 인식을 비교한 주관적 일치도(Congruence 2)를 분석한 결과, 일반인 자신의 인식은 일반인 자신이 추정한 치과위생사의 인식보다 과소 추정하여 유의한 차이가 있었다($p<0.01$). 하위영역별로 일반인 자신의 인식과 일반인 자신이 추정한 치과위생사의 인식은 ‘목표설정능력’, ‘메시지 전환능력’이 높게 나타났고 유의한 차이가 있었던 하위영역은 ‘해석능력’($p<0.01$), ‘목표설정능력’($p<0.05$), ‘메시지 전환능력’($p<0.05$) 이었다<Table 2>.

Table 2. Subjective agreement between dental hygienists and the general public on communication skills of dental hygienists
Unit: Mean±SD

Item	Congruence 1				Congruence 2			
	Dental hygienist	Dental hygienist's estimation of general public's perception	Average difference	t(p*)	General public	General public's estimation of dental hygienist's perception	Average difference	t(p*)
Interpretive competence	3.90±0.48	3.77±0.45	0.13	4.29 (<0.001)	3.61±0.63	3.73±0.60	-0.12	-3.29 (0.001)
Role competence	3.19±0.64	3.19±0.58	0.00	0.00 (1.000)	2.86±0.54	2.89±0.63	-0.03	-0.93 (0.354)
Gole competence	3.83±0.55	3.87±0.53	-0.04	-0.88 (0.380)	3.67±0.65	3.77±0.62	-0.10	-2.43 (0.016)
Message competence	3.84±0.50	3.80±0.51	0.04	0.95 (0.343)	3.67±0.66	3.77±0.68	-0.10	-2.31 (0.022)
Total	3.63±0.32	3.59±0.32	0.04	2.23 (0.027)	3.37±0.41	3.45±0.41	-0.08	-3.21 (0.002)

*by paired t-test

Congruence 1: Dental hygienist vs dental hygienist's estimation of general public's perception

Congruence 2: General public vs general public's estimation of dental hygienist's perception

3. 치과위생사의 의사소통능력에 대한 정확도

치과위생사 자신의 인식을 기준으로 일반인이 추정한 치과위생사의 인식을 비교한 정확도(Accuracy 1)를 분석한 결과, 의사소통능력은 치과위생사가 일반인이 추정한 치과위생사의 인식보다 과대 추정하였고 유의한 차이가 있었다($p<0.001$). 하위영역별로 치과위생사는 ‘해석능력’이 높게 나타났고 일반인이 추정한 치과위생사의 인식은 ‘목표설정능력’, ‘메시지 전환능력’이 높게 나타났다. 이 중에서 ‘해석능력’($p<0.05$), ‘역할수행능력’($p<0.001$)은 유의한 차이가 있어 치과위생사 자신의 인식과 일반인이 추정한 치과위생사 인식의 정확도는 낮게 나타난 것을 확인할 수 있었다.

일반인 자신의 인식을 기준으로 치과위생사가 추정한 일반인의 인식을 비교한 정확도(Accuracy 2)를 분석한 결과, 의사소통능력은 일반인이 치과위생사가 추정한 일반인의 인식보다 과소 추정하였고 유의한 차이가 있었다($p<0.001$). 하위영역별로 일반인은 ‘목표설정능력’, ‘메시지 전환능력’이 높게 나타났고 치과위생사가 추정한 일반인의 인식은 ‘목표설정능력’이 높게 나타났다. 이 중에서 ‘해석능력’($p<0.05$), ‘역할수행능력’($p<0.001$), ‘목표설정능력’($p<0.05$)이 유의한 차이가 있어 일반인 자신의 인식과 치과위생사가 추정한 일반인 인식의 정확도가 낮게 나타난 것을 확인할 수 있었다<Table 3>.

Table 3. Accuracy of communication skills in dental hygienists

Unit: Mean±SD

Item	Accuracy 1				Accuracy 2			
	Dental hygienist	Dental hygienist's estimation of general public's perception	Average difference	t(p [*])	General public	General public's estimation of dental hygienist's perception	Average difference	t(p [*])
Interpretive competence	3.90±0.48	3.73±0.60	0.17	2.57 (0.011)	3.61±0.63	3.77±0.45	-0.17	2.46 (0.015)
Role competence	3.19±0.64	2.89±0.63	0.30	3.78 (<0.001)	2.86±0.54	3.19±0.58	-0.33	4.81 (<0.001)
Gole competence	3.83±0.55	3.77±0.62	0.06	0.86 (0.393)	3.67±0.65	3.87±0.53	-0.19	2.59 (0.010)
Message competence	3.84±0.50	3.77±0.68	0.07	0.99 (0.323)	3.67±0.66	3.80±0.51	-0.13	1.74 (0.083)
Total	3.63±0.32	3.45±0.41	0.18	3.93 (<0.001)	3.37±0.41	3.59±0.32	-0.22	4.83 (<0.001)

*by paired t-test

Accuracy 1: Dental hygienist vs general public's estimation of dental hygienist's perception

Accuracy 2: General public vs dental hygienist's estimation of general public's perception

총괄 및 고안

의사와 환자의 관계성에 대한 상호이해도를 상호지향성 모델로 적용한 연구[12]에서는 의사들은 환자와의 관계를 비교적 좋게 평가함에 비해 환자는 보통 수준으로 평가하고 있는 것으로 정확도 분석에서 환자들은 관계를 과소추정 하였고, 의사들은 과대추정함을 확인할 수 있었다. 이렇듯이 상호 간에 인식의 차이가 추정된 것에 비해 과소 또는 과대인지의 정확도를 파악하여 서로 간의 이해도를 높이는 연구가 필요하다. 치과위생사를 대상으로 한 상호지향성 선행연구[13-15]는 다수 있으나 치과위생사와 환자 사이 두 집단에 관한 상호지향성 연구는 미흡하다. 그러므로 본 연구에서는 치과위생사의 의사소통에 대한 중요성을 인지하여 치과위생사의 의사소통능력에 대한 치과위생사의 인식뿐만 아니라 일반인의 인식을 비교하고 이들의 상호 인식 차이를 파악하여 과대 혹은 과소로 추정하는 부분을 확인하고자 하였다.

치과위생사의 의사소통능력에 대한 객관적 일치도를 분석한 결과 일반인보다 치과위생사가 모두 높게 나타나 치과위생사가 일반인보다 의사소통능력에 대하여 더 긍정적으로 인식하였음을 알 수 있었다. 하위영역에서는 '해석능력'이 가장 높고, '역할수행능력'이 가장 낮았다. 그러나 Lee 등[8]과 Lee와 Jun[16]의 연구에서는 '메시지 전환능력'이 가장 높고, '역할수행능력'이 가장 낮게 나타났다. 본 연구에서 '역할수행능력'이 가장 낮게 나타난 결과는 선행연구와 일치하는 것을 확인할 수 있었다. 일반인이 인식하는 의사소통능력의 하위영역에서는 '목표설정능력'과 '메시지 전환능력'이 가장 높고, '역할수행능력'이 가장 낮았다. 일반인이 인식하는 의사소통능력은 관련한 비교 선행연구가 없어 비교할 수는 없지만 본 연구에서는 치과위생사나 일반인 모두 '역할수행능력'을 가장 낮게 인식하였다. 의사소통능력 중 역할수행능력은 성별, 출신지역에 따른 차이, 자기편견 및 권위, 전문성에 대한 편견을 드러냄을 의미하는 고정관념적 사고를 극복함과 타인의견의 이해와 수용 및 긍정적이며 광의적인 시간에서의 대화를 의미하는 개방적 의사소통능력을 의미하는데 이부분이 가장 낮게 나타났음을 알 수 있다. 이러한 결과는 일반인에게 치과위생사의 의사소통능력에서 고정관념적 사고극복과 개방적 의사소통능력이 부족하게 인식되었을 뿐만 아니라 치과위생사도 이 부분을 부족하다고 느끼고 있다는 의미일 것이다. 그러므로 치과위생사는 의사소통능력 중에서도 역할수행능력의 향상과 일반인들의 인식개선을 위한 다각적인 노력이 필요하다고 생각한다.

주관적 일치도에서 치과위생사의 의사소통능력에 대한 일반인들이 생각하는 치과위생사의 능력은 과대추정 하였고, 정확도에서도 실제로 더 높게 평가되었다, 또한 치과위생사가 생각하는 일반인의 생각은 과소추정 하였고, 정확도에서도 실제로 더 낮게 평가되었다. 이러한 결과를 볼 때, 치과위생사는 일반인들이 치과위생사들의 역량을 인정하는데 한계가 있다고 생각하며 일반인은 치과위생사의 의사소통능력을 스스로 높게 평가한다고 생각하는 인식 차이를 나타낸 결과라고 사료된다. 그러므로 치과위생사의 의사소통능력 향상이 중요하지만, 일반인들의 인식개선을 위한 치과위생사의 노력도 필요하다.

본 연구결과를 종합해보면 객관적 일치도를 확인한 결과 치과위생사의 의사소통능력에 대해서 일반인보다 치과위생사의 인식이 더 높게 평가되었고 주관적 일치도를 통해 정확도를 확인한 결과, 일반인들은 치과위생사가 일반인들의 인식을 예측한 것보다 더 낮게 평가함을, 치과위생사들은 일반인들이 치과위생사의 인식을 예측한 것보다 더 높게 평가함을 확인할 수 있었다. 의사와 환자의 의사소통에 대한 상호지향성도

델 선행연구[4]에서 의사는 환자와 적절하게 의사소통을 하고 있다고 인식하는 반면 환자들은 그에 못 미치고, 환자는 반대로 의사와의 의사소통에 만족하지는 않지만 의사들은 상대적으로 만족하는 결과가 나타나 두 집단의 인식 차이가 있었으며 본 연구결과와 유사하였다. 상호적 소통 관계를 성립하고 있지만 이렇게 서로 다른 인식의 차이는 구강건강증진이라는 궁극적인 방향이 동일함에도 두 집단이 추구하는 의사소통 목적이 다르기 때문이기도 하다. 치과위생사는 일반인이 느끼는 시간적, 경제적, 물리적 불편감 및 공포감과 같은 심리적 측면보다 예방과 교육을 통해 일반인의 구강건강관리 행동에 대한 동기유발 및 태도의 변화를 우선으로 고려할 수도 있다. 의사와 환자 간의 의사소통 장애요인을 분석한 연구[17]에서도 의사와 환자 사이의 추구하는 목적이 다르며, 의료인은 신체 증상에 목적을 두며, 환자의 심리적 문제를 배제하기 쉽다고 하였고 환자 입장에서의 의사소통의 장애는 지시적, 권위적인 표현과 회피적이며 전문용어나 모호한 표현 등이 있다고 하였다. Lim과 Kim[18]의 연구에서는 다양한 지식과 체험이 통합된 교육프로그램의 개발을, Lee와 Jun[16]의 연구에서는 치과위생사의 경력별 맞춤형 프로그램을 제안하였다.

본 연구는 치과위생사의 의사소통능력에 대해 일부지역의 치과위생사와 일반인의 인식을 비교하였으므로 일반화하기에는 제한사항이 있지만 상호지향성 모델을 적용하여 상호 간의 인식 차이와 그에 대한 주관적 인식 및 정확도까지 분석하여 집단 간 상호이해를 높이는 데 의의가 있는 연구였다고 생각한다. 초고령사회와 장기요양 환자의 증가로 인해 노인과 장애인 및 특수집단과의 치과위생사 의사소통능력의 필요성이 대두되면서 이들에 대한 환자 심리, 행동과학, 집단이해를 위한 근거 중심 교육이 필요하다. 또한 치과위생사의 의사소통능력의 향상을 위해 다각적인 연구 모색이 필요하며, 후속 연구로는 치과의료 인력에 대한 상호인식 차이도 확인하여 지역 간 의사소통능력 향상을 위한 연구가 필요하다고 제안한다.

치과위생사에 대한 일반인의 인식도를 높이기 위해서는 치과위생사의 전문성을 알리고 일반인들에게 치과위생사의 역할과 친근한 이미지를 전달하는 다각적인 홍보활동도 필요하다고 생각한다. 치과위생사의 의사소통능력 향상을 위한 다양한 접근의 시도와 노력이 곧 치과위생사의 전문성에 대한 일반인의 인식을 개선시킬 뿐만 아니라 나아가서는 구강진료서비스의 질과 만족도를 높이는 길이라고 생각한다. 그러므로 치과위생사는 이러한 장애요인을 인지하고 의사소통능력을 향상하기 위해 치과위생사의 교육프로그램 개발 및 프로그램 운영에 대한 대학과 협회 차원의 교육 개발이 필요하며, 보수교육을 통한 참여기회를 확대하고, 연수의 접근성을 높여 치과위생사의 교육 참여도를 높일 필요가 있다고 생각한다.

결론

본 연구는 치과위생사와 일반인 두 집단의 치과위생사의 의사소통능력에 대한 상호 인식을 비교하여 객관적 일치도와 주관적 일치도 및 정확도를 파악하고자 치과 진료 경험이 있는 일반인과 현재 광주·전남 지역의 치과에서 근무하는 치과위생사를 대상으로 자기기입식 설문지를 온라인 링크를 통해 수집하여 분석한 결과는 다음과 같다.

1. 치과위생사의 의사소통능력에 대한 객관적 일치도를 분석한 결과, 일반인보다 치과위생사가 모두 높게 나타나 치과위생사가 일반인보다 의사소통능력에 대하여 더 긍정적으로 높게 인식하였음을 알 수 있었다.
2. 치과위생사의 의사소통능력에 대한 주관적 일치도를 분석한 결과, 치과위생사들은 높은 의사소통능력을 보여주고 있다고 생각하고 있지만 일반인들은 치과위생사 자신들이 인식한 수준보다 의사소통능력을 과소추정 한다고 생각하였다. 일반인들은 치과위생사의 의사소통능력을 낮게 평가하고 있지만 치과위생사들은 일반인 자신들이 인식한 수준보다 의사소통능력을 과대추정 한다고 생각하였다.
3. 치과위생사의 의사소통능력에 대한 정확도를 분석한 결과, 치과위생사의 관점에서 일반인들은 치과위생사 자신들의 의사소통능력을 과소추정함이 실제로 치과위생사가 과소추정한 의사소통능력보다 일반인들은 더 낮게 인식하였다. 일반인들이 과대추정한 의사소통능력보다 치과위생사들은 더 높게 인식하였다.

이러한 결과를 통해 치과위생사의 의사소통능력의 향상을 위한 교육 개발 및 다양한 교육프로그램 운영이 필요하며 교육 참여도를 높이기 위한 교육 접근성의 재고와 치과위생사의 전문성을 알리는 다양한 홍보와 인식개선 활동이 필요하다고 제안한다.

Conflicts of Interest

The authors declared no conflicts of interest.

www.kci.go.kr

Authorship

Conceptualization: SY Kim; Data collection: BR Lee, SY Kim; Formal analysis: BR Lee, SY Kim; Writing-original draft: SY Kim, BR Lee; Writing-review&editing: SY Kim, BR Lee

References

1. Lee IH. The sub-elements of 'communication competency' as core competence reflected in the 2015 revised curriculum. *J Curric Eval* 2019;22(3):1-29. <https://doi.org/10.22799/jce.2019.22.3.001>
2. Lee BH. A study on the communication barriers between doctors and patient. *KJCS* 2011;19(1):35-54.
3. Ong LML, de Haes JCJM, Hoos AM, Lammes FB. Doctor-patient communication: a review of the literature. *Soc Sci Med* 1995;40(7):903-18. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(94\)00155-m](https://doi.org/10.1016/0277-9536(94)00155-m)
4. Choi MI, Kim BC, Jang JY. Comparative analysis of doctor-patient perception on doctor's communication skill: coorientation model test. *Journal of Public Relations* 2011;15(4):115-43. <https://doi.org/10.15814/jpr.2011.15.4.115>
5. Roter D, Frankel R. Quantitative and qualitative approaches to the evaluation of the medical dialogue. *Soc Sci Med* 1992;34(10):1097-103. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(92\)90283-v](https://doi.org/10.1016/0277-9536(92)90283-v)
6. Korean Dental Hygienists Association. Introduction to KDHA [Internet]. KDHA[cited 2023 May 23]. Available from: <https://eng.kdha.or.kr/kdha/introduction.asp>.
7. Chaffee SH, Mcleod JM. Sensitization in panel design: a coorientational experiment. *Journal Mass Commun Q* 1968;45(4):661-9. <https://doi.org/10.1177/107769906804500406>
8. Lee SM, Yun JW, Lee JH. Communication competence in dental healthcare hygienist. *J Korean Soc Dent Hyg* 2020;20(3):359-67. <https://doi.org/10.13065/jksdh.20200033>
9. 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>
10. Lee SS, Shim HN, Kim DA. Impact of dental hygienist communication style on patient satisfaction. *J Korean Acad Dent Hyg* 2013;15(3):209-18.
11. Lee SJ, Jang YK, Lee HA, Park KE. Study on the development of life-skills: communication, problem solving and self-directed learning (research report). Seoul: Korean Education Development Institute; 2003: 1-146.
12. Park JY, Choi YH, Kim BC. Comparative analysis of doctor-patient perception on physician-patient relationship: coorientation model test. *J Korean Association of AD and PR* 2015;17(1):30-54. <https://doi.org/10.16914/kjapr.2015.17.1.30>
13. Kim SY. Perceptual differences of emotional labor between dental hygienists and patients: an empirical examination of the co-orientation model. *J Korean Soc Dent Hyg* 2018;18(5):717-27. <https://doi.org/10.13065/jksdh.20180062>
14. Moon SE, Hong SH, Kim YJ, Kim SY, Cho HE, Kang HJ, et al. A comparative study of the perceptions of dental hygienists and dentists of nonsurgical periodontal therapy: application of a co-orientation model. *J Korean Soc Dent Hyg* 2020;20(1):107-16. <https://doi.org/10.13065/jksdh.20200011>
15. Kim SY, Lee BR. Perceptual differences in internet oral health information use between dental hygienists and patients. *J Korean Soc Dent Hyg* 2019;19(5):825-34. <https://doi.org/10.13065/jksdh.20190070>
16. Lee SM, Jun MK. Difference analysis of importance perception and ability of communication among dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2020;20(4):491-503. <https://doi.org/10.13065/jksdh.20200045>
17. Yi MS, Yih BS. A conversation analysis of communication between patients with dementia and their professional nurses. *J Korean Acad Nurs* 2006;36(8):1253-64.
18. Lim HJ, Kim HJ. Factors influencing the communication skill for the elderly of dental hygienist. *Jour. of KoCon.a* 2016;16(6):627-35. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2016.16.06.627>