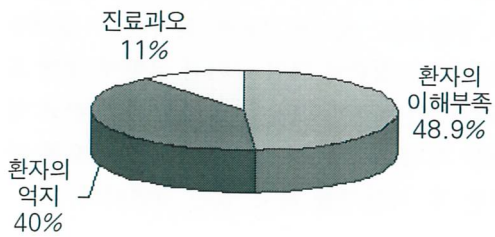
'치의학에서의 의사소통'수업사례

연세대학교 치과대학 치의학교육개발실 김 주 아

대한치과협회 서울지부에서 치과의사 1222명을 대상으로 1998년에 실시한 설문조사에 의하면, 의료분쟁을 경험한 비율은 전체 47.9%였고 의료분쟁이 발생한 시기는 개원 후 5년 이내라는 응답이 78.3%였다. 또한 의료분쟁을 해결하기 위해 소요되는 시간은 1년 이내라는 응답이 75%였다. 1996년 경기도 지부에서 치과의사 528명에게 설문한 내용에 따르면 의료분쟁의 해결방법으로'금전보상 한다'는 응답이 69.3%로 나타났다. 1990년에 실시한 서울시 A구 치과의사회 설문조사 결과에 의하면 의료분쟁의 원인으로 환자의 이해부족, 환자의 억지, 진료과오라고 응답하였고, 그중 환자의 이해부족이라는 응답은 48.9%로 나타났다. 〔그림 1〕은 의료사고의 원인의 응답결과이다.



〈그림 1〉 의료사고의 원인

설문조사 결과들에서도 보듯이 비교적 개원 초기에 상당수의 개원의가 의료분쟁을 경험한다고 할 수 있다. 발생된 의료분쟁으로 치과의사들은 오랜 시간과 비용을사용하고 있다. 대부분의 의료분쟁은 치과의사와 환자간의 의사소통이 원활이 이루어 지지 않아서 초래되고 있다고 할 수 있다.

최근 발간된, 치과의료분쟁 예방을 위한 사례집인 '의료사고의 안전벨트'(2007)에서 제시하는 의료분쟁의 6가지 예방법은 다음과 같다.

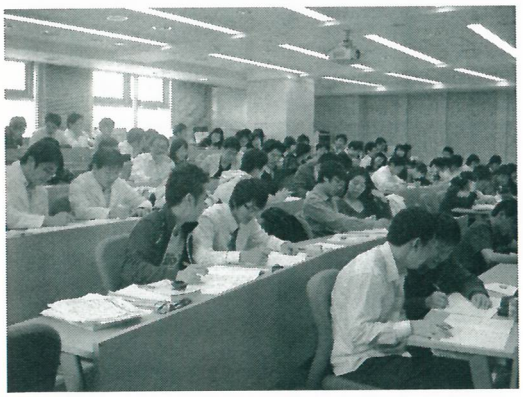
1. 설명의 의무 충실, 환자와의 원활한 의사소통
2. 진료수준 향상
3. 예민한 환자에 대한 특별관리
4. 협회, 선배와의 상의
5. 평소 진료기록 관리
6. 조기에 법정 대리인을 선임하여 대응

치과의사는 의료분쟁을 피하고, 발생된 의료분쟁을 원활하게 해결하기 위해서 환자, 직원, 동료 간의 원활한 의사소통이 기반이 되고 있다. 또한 치과의사로서 성공적인 치료와 전문직으로서 위상을 높이기 위해서도 의사소통 능력을 배양할 필요가 있다. 의사소통 능력은 배우고 연마하여 향상 할 수 있는 기술이므로 치과대학의 교육과정에 포함되어야 한다.

연세대학교 치과대학에서는 전문대학원

으로의 전환을 앞두고 교육과정을 개선 중에 있다. 의사소통 관련 수업이 새로운 교육과정에 추가되어, 현재 새로운 교육과정이 적용되는 첫 학년인 본과 3학년 학생들이'치의학에서의 의사소통'을 수강하고 있다. 다음은 '치의학에서의 의사소통'에 관한 보다 자세한 내용이다.

- 과 목 명 : IDP II 치의학에서의 의사소통
- 대　　상 : 치의학과 3학년
- 수업시간 : 32시간(1학기 2쿼터)
- 수업내용
  - 자기인식
  - 자신의 성격특성 파악
  - 대화방법의 이론 및 실제
  - 환자와의 의사소통
  - 의사소통 실제
  - 리더로서의 의사소통
- 수업방법
  - 강　의
  - 활　동(자기인식을 위한 여러 가지 활동)
  - 역할극(조별로 주어진 상황에서 시나리오 제작하고 역할극을 수행)



〈그림 2〉 자기인식 활동

〈그림 3〉 자신의 성격 특성 파악 활동

〈그림 4〉 역할극 상황

그림 2는 자기 인식하는 활동으로, 두 사람이 짝을 지어 50여개의 질문을 주어주고 서로 질문과 답을 하면서 자신과 상대방을 알아가는 활동이다. 그림 3은 자신의 성격을 파악하는 한 방법으로, 애니어그램을 실시한 후 성격유형이 같은 집단이 모여 주어진 상황에 대해 토의하고 있는 장면이다. 그림 4는 치과 진료 상황을 각 조가 스스로 설정하여 시나리오를 작성한 후 역할극을 하고 있는 장면이다.

'치의학에서의 의사소통'수업은 6월 현재에도 진행되고 있어 그에 대한 결과를 언급하기에는 성급한 면이 있다. 그러나 현재까지 진행

된 수업 결과를 바탕으로 앞으로의 방향을 조심스럽게 제언하고자 한다. 학생들이 첫 시간을 진행한 후에 제출한 수업에 대한 소감문에 의하면 원내 관찰(observation)이 시작되는 3학년 이전에 의사소통 수업을 수강 했었다면 더 도움이 될 것이라는 의견이 있었다. 이에 대해 수업을 계획하고 진행하는 입장에서도 공감하는 부분이다.

현재 진행하고 있는 치의학에서의 의사소통 수업은 앞부분은 의사소통의 기본이라고 할 수 있는 자기인식 과정이고, 뒷부분은 실제 임상에서의 의사소통 기술로 구성되어져 있다. 보다 효율적인 의사소통 수업을 진행하기 위해서는 단계를 나누어 반복적으로 진행할 것을 제안한다. 기본적인 의사소통 기술을 1학년이나 2학년에 실시하고, 보다 임상에 초점이 맞추어진 의사소통 상황을 반복적으로 경험할 수 있는 수업이나 프로그램 구성이 필요하다고 할 수 있다.