



# 일개 대학 치위생학과의 치과의료커뮤니케이션 교육 과정 타당성에 관한 사례연구

최용금 · 배수명<sup>1,2</sup> · 신보미<sup>1,2</sup> · 손정희<sup>3</sup> · 박덕영<sup>2,4</sup> · 최진선<sup>2,4†</sup>

선문대학교 건강보건대학 치위생학과, <sup>1</sup>강릉원주대학교 치과대학 치위생학과, <sup>2</sup>강릉원주대학교 구강과학연구소, <sup>3</sup>대원대학교 치위생과, <sup>4</sup>강릉원주대학교 치과대학 예방치학교실

## A Case Study on the Validity of Dental Communication Curriculum of a Dental Hygiene Department

Yong-Keum Choi, Soo-Myoung Bae<sup>1,2</sup>, Bo-Mi Shin<sup>1,2</sup>, Jung-Hui Son<sup>3</sup>, Deok-Young Park<sup>2,4</sup>, and Jin-Sun Choi<sup>2,4†</sup>

Department of Dental Hygiene, College of Health Science, Sun Moon University, Asan 31460,

<sup>1</sup>Department of Dental Hygiene, College of Dentistry, Gangneung-Wonju National University, Gangneung 25457,

<sup>2</sup>Research Institute of Oral Science, Gangneung-Wonju National University, Gangneung 25457,

<sup>3</sup>Department of Dental Hygiene, Daewon University College, Jecheon 27135,

<sup>4</sup>Department of Preventive and Public Health Dentistry, College of Dentistry, Gangneung-Wonju National University, Gangneung 25457, Korea

The purpose of this study was to examine the validity of the content of an educational curriculum by understanding the opinions of experts in the development of weekly educational content for dental communication or communication-related subjects. It was composed of educational content on how to communicate with patients by cultivating a professional attitude through basic contents and a self-understanding of communication. Three experts were asked to evaluate the feasibility of educational contents and their appropriateness in order to evaluate the criteria for certification as a dental hygienist. The validity of the weekly educational contents and the period of education were awarded 4 points out of a maximum of 5 points; overall, the curriculum was evaluated to be valid and to be acceptable for use as criteria for certification evaluation. On the other hand, it was confirmed that not only should the contents be made appropriate for the grade level, but it should be complemented so that theoretical and practical learning can be achieved in a gradual and interrelated manner rather than as a one-time curriculum. Therefore, the result of this study can be considered for use as background data for curriculum development, and for standardization of the communication course in the dental hygiene department.

**Key Words:** Dental communication, Dental hygiene, Dental hygiene curriculum, Validity

### 서론

사회적으로 여러 분야에서 의사소통의 중요성이 대두되고 있다. 특히 환자와 대면하여 환자의 생명과 건강을 책임지는 의료보건전문가의 의사소통 역량은 매우 중요한 핵심 역량이다<sup>1)</sup>. 치위생학 교육과정에서도 예비 치과위생사로서

보건의료종사자 또는 환자를 포함한 다양한 인구집단 간에 효과적으로 커뮤니케이션을 하여 상호작용할 수 있는 역량을 반드시 갖추도록 하고 있다<sup>2)</sup>. 치과 의료진의 커뮤니케이션 능력은 환자의 치료효과에 영향을 미칠 뿐만 아니라 병원 및 의료진과 신뢰관계를 형성하는 데 기여하여 환자와의 지속적인 관계 형성 및 유지에 중요하다<sup>3)</sup>. 커뮤니케이션 관

Received: April 24, 2017, Revised: June 20, 2017, Accepted: June 23, 2017

ISSN 1598-4478 (Print) / ISSN 2233-7679 (Online)

†Correspondence to: Jin-Sun Choi

Department of Preventive and Public Health Dentistry, College of Dentistry, Gangneung-Wonju National University, Gangneung 25457, Korea  
Tel: +82-33-640-2794, Fax: +82-33-640-6410, E-mail: jjcjsa@naver.com

Copyright © 2017 by Journal of Dental Hygiene Science

© This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

런 교육에 대하여 치위생(학)과에 재학 중인 학생들의 관심과 학습 요구도 역시 높게 나타난다<sup>4)</sup>. 치과위생사의 커뮤니케이션 역량 함양의 중요성이 대두되고, 이에 대한 학생들의 학습요구도가 높은 만큼 커뮤니케이션 또는 의사소통 관련 교육과정을 개설하여 운영하는 치위생(학)과는 3년제의 경우 96.9%, 4년제의 경우 84.2%인 것으로 나타났다<sup>5)</sup>. 그러나 높은 개설 비율에 비하여 표준화된 교육과정 이 마련되어 있거나 커뮤니케이션 교육과정 개발에 관한 연구는 매우 미흡한 실정이다. 그렇기 때문에 개설된 교과목의 수업운영 방식이 서로 상이하고, 이론교육과 실습교육이 적절하게 운영되고 있지 못하며, 교수자에 따라 수업운영 방식의 차이가 큰 것으로 나타났다<sup>4)</sup>. Choi 등<sup>6)</sup>은 일부 치위생학과에서 치과의료커뮤니케이션 교육과정을 개발하고 운영한 후 교육의 효과를 분석하여 보고하였으나 치과의료커뮤니케이션 관련 교육과정에 대한 타당성을 검토하고 분석한 연구는 이루어진 바 없다. 더욱이 기존 선행연구는 교과목 운영에 대한 양적 연구로 수행됨에 따라 전반적인 현황은 확인할 수 있으나 실제 운영내용의 질에 대한 평가가 이루어지지 않아 치과의료커뮤니케이션 교육과정의 내용에 대한 평가와 향후 커리큘럼 개발을 위한 방안을 제시하기에는 한계가 있다.

의과대학이나 간호대학의 경우 2000년대부터 본격적으로 의료커뮤니케이션 교육 전반에 관한 많은 연구들이 진행되어 왔고, 의료커뮤니케이션 교육의 학습목표 및 학습내용, 운영방법 등을 검토하여 제시하고 있다<sup>7-9)</sup>. Park<sup>7)</sup>은 의료커뮤니케이션 교육에 있어서 대상학년, 개설시기, 수업운영 방식, 학습내용의 범위 등이 학습효과에 영향을 미치므로, 교육내용을 개발할 때에는 다양한 요인을 검토해야 할 필요가 있다고 하였다. 또한 의사소통의 기술을 전달하는 학습을 넘어 학생들의 자신에 대한 이해와 성찰을 바탕으로 타인을 이해할 수 있는 역량이 개발되어야 한다고 제시한 바 있다<sup>10)</sup>.

효과적인 치과의료커뮤니케이션은 체계적인 의사소통 교육을 통해 이루어진다. 교육을 통해 학습된 치과위생사는 환자에 대해 깊이 이해하며, 커뮤니케이션에 대한 강한 의지를 가지고 환자와 정서적인 공감과 소통을 원활하게 할 수 있다<sup>11)</sup>. 또한 커뮤니케이션을 익히는 교육과정이 학생들에게는 환자와의 커뮤니케이션에 대한 자신감을 강화할 수 있다는 측면에서 치과의료커뮤니케이션 교육이 반드시 필요하다<sup>12)</sup>. 때문에 효과적인 치과의료커뮤니케이션의 교육과정을 도출하기 위해서는 교육과정 개발에 관한 다양한 연구들이 수반되어야 한다.

이에 본 연구에서는 양적 연구의 한계를 보완하여 정규

치위생(학)과 교육과정에서 운영 중인 치과의료커뮤니케이션 교육내용에 대한 질적 평가를 통해 타당성을 검토하여 향후 치과위생사의 커뮤니케이션 역량 달성을 위한 학습목표 및 교육내용 개발방향을 제시하고자 한다.

## 연구대상 및 방법

### 1. 연구대상

양적 연구는 임의표본추출을 이용하여 대표성 있는 표본 선정이 적합하지만, 질적 연구는 일반화 및 객관화가 목적이 아니기 때문에 소수의 샘플에 집중하며<sup>13)</sup>, 표본선정의 특성을 “소수(small), 계획적(non-random), 이론적(theoretical)”으로 제시하여<sup>14)</sup> 특정한 상황을 이해할 수 있는 대상자의 구성을 목적으로 표본을 선정한다. 이에 본 연구는 연구 주제에 적합한 상황에서 특성을 대표할 수 있는 대상자를 선정하였다. 치과의료커뮤니케이션 교육내용 타당도를 검토하기 위해서는 다음과 같은 공통기준과 자격기준에 해당하는 전문가를 선정하였다.

전문가 선정에 있어서 자격 기준으로는 치위생(학)과 강의 경험이 있는 자 중에서 치위생(학)과 커뮤니케이션 관련 교과목의 강의경험이 3년 이상 있는 교수자와, 치위생교육 평가·인증체계 정립을 위하여 의사소통역량에 관한 인증 평가 기준 개발에 참여한 경험이 있는 교수자, 그리고 커뮤니케이션 분야 박사학위 소지자로 선정하였다.

위와 같은 선정기준에 근거하여 총 3명의 전문가가 선정되었다. 치위생학과 치과의료 커뮤니케이션 또는 행동과학 강의 경험이 있는 교수 1인, 치위생학과 커뮤니케이션 강의 경험이 있고, 커뮤니케이션 학문이 전제가 되는 상담·코칭학 박사 1인, 치위생학과 커뮤니케이션 관련 교과목 강의 경험이 있고, 치위생교육평가·인증제도를 위해 치과의료커뮤니케이션 교육과정 내용에 대한 인증 평가 기준 개발에 참여한 교수 1인에게 교육과정 타당도에 대한 검토를 의뢰하였다.

### 2. 연구방법

치위생(학)과에서 운영되는 15주차의 치과의료커뮤니케이션 과정 내용을 상세히 기재한 타당도 평가지를 개발하여 조사하였다. 각 주차별로 타당도를 1점에서 5점을 부여하여 전문가가 평가하도록 하였고, 점수가 낮을수록 타당도가 낮고, 점수가 높을수록 타당도가 높음을 의미한다. 더불어, 내용타당도 지수(content validity index, CVI)를 산출하여 주차별 타당도를 비교하였다. 주차별로 교육과정의 개연성 및 내용의 타당도를 평가하도록 하였고, 학년, 교육시간, 개설

**Table 1.** Contents of the Subject Matter and Learning Objective

Week	Subject matter	Learning objective	Teaching methods	Time
1	Orientation	Recognize the importance of communication, and understand communication capabilities.	Lecture, self assessment I	2
2	Understanding of social and medical & dental systems	Understand the current state of the Korean medical system and expand the awareness of its role as a dental hygienist.	Lecture, video viewing and analysis	3
3	Understanding of basic psychological development in human life cycle	Understand the basic human psychological development necessary for communication.	Lecture, analysis and group discussion	3
4	Self-understanding (Myers-Briggs type indicator test)	Understand based on human personality type and self-understanding, various communication methods.	Lecture, group discussion	3
5	Introduction of communication	Understand the psychological needs of the patient for the inner motivational behavior.	Lecture, scenario writing, role play	3
6	Verbal communication I (paralanguage, empathy and echo, affirmation)	Able to communicate effectively with patients by using techniques such as paralanguage, sympathy, reverberation, assertion.	Lecture, scenario writing, role play	3
7	Verbal communication II (open question, structure of information, active listening)	Able to communicate effectively with patients using open questioning, structuring of information, and active listening.	Lecture, scenario writing, role play	3
8	Mid-term examination	Mid-term examination	Theoretical test	1
9	Motivational interviewing	Understand motivational interviewing methods and use motivational interviewing techniques to communicate effectively with patients.	Lecture, scenario writing, role play	3
10	Non-verbal communication (eye contact, facial expression, posture, gesture, contact, location and distance, appearance)	Use appropriate non-verbal communication skills to communicate effectively with the patient.	Lecture, analysis of one's presentation attitude	3
11	Communication with the dental hygiene process of care (assessment, judgment, plan, evaluation, medical guidance and training phase, final phase)	Understand the psychological state of the subject and practicing communication skills can help the patient interact with the patient smoothly.	Lecture, analysis of one's behavior when you practice	3
12	Situational communication (consulting, talk to an angry patient, talk to patients with side effects)	According to the situation of the clinic room, the psychological state of the subject can be understood and the patient can interact smoothly with effective communication techniques.	Lecture, scenario writing, role play	3
13	Evaluation of role play I	By creating scenarios for situations that may arise in practice, and dental surgeons – dental hygienists – communicating with patients, you can perform and evaluate the attitudes and communication methods required of dental hygienists.	Video viewing and analysis, group discussion	3
14	Evaluation of role play II	Able to think of the professional attitude as a dental hygienist while sharing the thoughts each other on how to communicate.	Video viewing and analysis, group discussion, self assessment II	3
15	Final examination	Final examination	Theoretical test	1

시기 등이 적정한지에 대하여 전문가의 의견을 수렴하였다. 또한 교과목 운영내용에 대해 치위생교육평가·인증 기준을 제시하여 인증 기준에 부합되는지를 평가하도록 하였으며, 교육과정에 대한 전문가 질적 평가 내용을 분석하였다.

본 연구는 선문대학교 기관생명윤리위원회(IRB) 승인(SM-201610-040)을 받았고, 연구는 2016년 11월부터 2017년 1월까지 진행되었다.

### 1) 치과의료커뮤니케이션 수업 개요 및 목적

본 교육과정은 A시에 위치한 4년제 S대학의 치위생(학)과 3학년 2학기에 개설하여 3학점으로 운영되었고, 이론과 실습으로 진행되었다. 교육과정의 운영 목적은 치위생 리더가 될 예비 치과위생사들의 비판적 사고능력과 근거중심의 치위생 수행을 위한 교육을 지향하며, 인문사회학적 소양을 기반으로 한 전문가적 태도로 진료실에서의 대상자와의 커뮤니케이션 역량 향상을 목적으로 하였다. 교육내용은 치과위생사로서의 전문가적인 수행 및 태도를 함양하기 위해 필요한 커뮤니케이션의 기초적인 내용과 진료과정에 따른 치과의료커뮤니케이션 방법을 학습하고, 환자중심적인 의사소통 능력을 갖추기 위해 효과적인 커뮤니케이션 기술들을 습득하고, 자기이해를 통해 전문가적 태도를 함양하여 환자와 소통하며 교감할 수 있도록 하였다.

### 2) 치과위생사의 커뮤니케이션 능력과 관련된 핵심역량 및 세부역량 제시

본 교과목에서 개발한 치과의료커뮤니케이션 핵심역량 및 세부역량은 다음과 같다.

- 핵심역량: 환자/대상자와 다른 보건전문가, 다양한 인구집단 간에 효과적인 의사소통 능력이 있어야 한다.
- 세부역량: 환자/대상자의 심리적 발달에 대한 지식을 가지고 있어야 한다. 의사소통 기술을 통해 환자/대상자 및 보호자와의 효율적인 의사소통을 하고, 보건의료전문가 및 다양한 기관과 협력하여 상호작용할 수 있어야 한다. 조직 내에서 정보를 공유하고 서로 존중하고 격려하는 적극적인 행동과 책임감 및 리더십을 발휘할 수 있는 역량이 있어야 한다.

### 3) 치과의료커뮤니케이션 교과목과 관련된 치위생교육 평가·인증 기준

치과의료커뮤니케이션 교과목과 관련된 치위생교육평가·인증 기준으로 행동치위생학 및 실습, 보건의료인의 의사소통기법, 의사소통론, 인지행동학, 치과의료커뮤니케이션 등과 같은 ‘의사소통’ 관련 교과목을 교육하는지에 대한 여부, 치위생관리과정 중 모의환자를 대상으로 하는 실습에

서 ‘대상자와의 의사소통’을 평가하고 있는지에 대한 여부, 마지막으로 ‘협력활동’을 위한 교육내용이 마련되어 있는지 여부가 평가 항목으로 제시된다<sup>15)</sup>. 따라서 본 교육과정에서는 치위생교육평가·인증 기준에 합당할 수 있도록 관련내용을 반영하여 개발하였고, 치과진료환경에서 환자와의 면담에서 필요한 치과의료커뮤니케이션 역량개발에 주안점을 두고, 치과의료커뮤니케이션 교육목적과 핵심역량, 세부역량을 달성할 수 있는 교육과정을 개발하고자 하였다. 교과목 주차별 배정시간 및 교육목표는 Table 1과 같다.

## 결 과

### 1. 치과의료커뮤니케이션 주차별 교육과정에 대한 전문가 내용타당도

치과의료커뮤니케이션 주차별 교육내용에 대한 타당도 평가결과는 5점 척도를 기준으로 평균 최고점은 5점, 최저점은 4점으로 평가되어 15차 교육 내용에 대한 전문가의 내용타당도는 평균 4점 이상으로 높게 나타났다. CVI는 ‘6주차 언어적 의사소통’이 0.66으로 가장 낮았고, 나머지 주차별 내용은 모두 1로 평가되었다. 15주차별 교육내용에 대한 평가자에 따른 타당도 점수는 Table 2와 같다.

Table 2. Validity Assessment of Educational Content on Subject

Week	Subject matter	Mean score	CVI
1	Orientation	4.67	1
2	Understanding of social and medical & dental systems	4.33	1
3	Understanding of basic psychological development in human life cycle	4.67	1
4	Self-understanding (Myers-Briggs type indicator test)	4.67	1
5	Introduction of communication	4.67	1
6	Verbal communication I	4.00	0.66
7	Verbal communication II	5.00	1
8	Mid-term examination	-	-
9	Motivational Interviewing	5.00	1
10	Non-verbal communication	5.00	1
11	Communication with the dental hygiene process of care	5.00	1
12	Situational communication	5.00	1
13	Evaluation of role play I	5.00	1
14	Evaluation of role play II	5.00	1
15	Final examination	-	-

CVI (content validity index)=number of experts who scored 4 or more/total number of experts.

## 2. 치위생교육평가·인증기준에 대한 치과의료커뮤니케이션 교육과정 타당도

교과목 운영내용에 대해 치위생인증 기준을 제시하여 인증 평가기준에 부합되는지를 평가하도록 하였고, 교육내용에 대한 종합의견을 제시하도록 하였다. 치과의료커뮤니케이션 교과목과 관련된 치위생 인증평가 기준은 첫째, ‘의사소통’ 교과목으로 합당한가?, 둘째, 대상자 실습 시 ‘대상자와의 의사소통’을 평가하고 있는가?, 셋째, ‘협력활동’을 위한 교육내용이 마련되어 있는가? 에 대한 항목으로 제시하여 평가하도록 하였다. 평가결과, 3개의 평가항목에 대해서 3명의 전문가 평가자 모두 합당하다고 평가하였다(Table 3).

## 3. 치과의료커뮤니케이션 교육과정에 대한 질적 평가

### 1) 교육과정 전체 평가

전문가 평가자 A는 교육내용은 전문가로서 의사소통 능력을 함양할 수 있도록 잘 구성되었다고 생각되며, 핵심역량과 연결하여 교육목표를 세우고 주차별 강의내용이 세부역량을 도달할 수 있는 내용으로 구성된 점이 우수하다고 판단된다고 하였다. 보완점으로는 핵심역량을 달성하고 임상에서의 원활한 환자 관리를 위해서는 선후과목을 더 개설하여 환자의 심리적 상태를 통한 단계별 의사소통 능력이 달성될 수 있도록 교육과정을 구성하는 것을 제안하였다. 따라서 총 3학점으로 개설된 부분을 3학년 1학기 2학점, 2시간과 3학년 2학기 1학점(이론 및 실습), 2시간으로 개설하여 단계별 학습으로 구성할 수 있다면 더 바람직한 교육과정으로 개발될 수 있을 것이라고 제안하였다.

전문가 평가자 B는 각 주차별로 의사소통의 핵심 내용을 주제로 강의안이 연계성을 가지고 구성되어 있어, 교수자가 각 주차별 강의의 흐름이 끊어지지 않고 잘 이어질 수 있도록 가이드하면 목표하는 커뮤니케이션 역량을 달성할 수 있을 것으로 판단된다고 하였다. 보완점으로는 교과목 개설시

기를 3학년보다 4학년에 개설하는 것이 교과목 동기부여가 되는 부분이 더 원활할 수 있다고 응답한 반면, 임상실습 이후의 커뮤니케이션 교육은 스스로의 커뮤니케이션에 문제에 대하여 성찰하는 기회가 적어질 수 있으므로 적절한 교육시기를 고려해야 한다고 응답하였다.

전문가 평가자 C는 교육내용은 임상에서의 전문적인 치과위생사가 되기 위한 역량을 강화할 수 있는 주요내용으로 구성되어, 실제 임상현장에서 의사, 환자, 대상자 및 보호자들과의 효율적인 의사소통을 마련할 뿐 아니라 조직 내에서의 업무적 역할을 증진할 수 있다고 하였다. 또한 치과위생사들의 보건의료전문가로서의 학문적 영역을 확대할 뿐만 아니라 치위생학의 임상적인 학문적 이론을 강화하는 중추적인 학습과목이 될 수 있을 것으로 판단한다고 하였다. 보완점으로는 교과목 개설시간은 적어도 3시간을 배정하고 운영하는 게 효율적이겠지만, 학교특성상 3시간 이상의 시간을 배정받지 못할 경우에는 학점 배정시간 중 최소한의 시간이라도 실습할 수 있는 시간을 확보하는 것이 필요하다고 하였다. 실습시간을 통해 실제 불만 및 병원 내에서의 문제 환자를 다루는 주제에서 비합리적 신념을 가진 환자들의 심리적 역동을 이해할 수 있고, 임상현장에서 문제 해결을 위한 실제적인 의사소통에 도움이 될 것으로 판단된다고 하였다. 더불어 교수자가 쉽게 사용할 수 있는 의사소통과 관련된 자기이해를 증진할 수 있는 설문검사를 사전·사후에 시행한다면 효과적으로 교육할 수 있을 뿐만 아니라 학생들의 자신의 의사소통 방식에 성찰할 수 있는 좋은 기회를 가질 수 있을 것이라고 하였다.

### 2) 주차별 세부 교육내용에 대한 평가

1주차에 교과목 오리엔테이션에서는 치과의료커뮤니케이션의 정의와 필요성, 치위생(학)과에서 요구하는 핵심역량 및 세부역량에 대한 내용 외에 ‘커뮤니케이션’에 대한 정의를 명확히 하고, ‘소통’이란 의미를 스스로 생각해 볼 수

**Table 3.** Criterion-Related Validity on Certification Evaluation for Curriculum

Grounds	Evaluator		
	A	B	C
Q1. Is it appropriate as a communication related subjects? - Example: · Behavioral hygiene and practical practice · Health care worker for communication technique · Communication theory · Cognitive behavioral studies	Appropriate	Appropriate	Appropriate
Q2. Is it evaluated ‘the communication with the subject’ during the practice?	Appropriate	Appropriate	Appropriate
Q3. Are there educational contents for ‘cooperation activities’? - Can small group activities in the curriculum be produced?	Appropriate	Appropriate	Appropriate

있는 프로그램과 수업의 의미와 달성해야 하는 목표를 명확히 하여 수업의 동기부여를 이끌어 내는 시간으로 채워져야 한다고 응답하였다. 평가자 A, C의 의견은 평가자 B와 유사하였다.

평가자 B: 수업을 듣기 전 학생들은 자칫 커뮤니케이션을 '친절하게 대화'하는 정도의 수준으로 인식할 수 있고, 스스로의 대화수준 정도면 괜찮다고 생각할 수 있다고 여겨집니다. '소통'에 대한 학생들의 생각을 나누고, 진정한 의미와 해당 수업을 통해 무엇을 달성해야 하는지를 명확하게 하기 위한 과정이 추가된다면 동기부여가 됨에 따라 전체 수업의 과정이 보다 원활하게 진행될 것으로 보여집니다.

2주차 수업과정에 대해서는 사회와 의료시스템에 대한 이해를 위해 전반적 의료체계에 대한 교수자의 세미 강의와 의료체계에서 의료 인력의 역할과 입장에 대한 교수자 가이드가 필요함을 제시하였고, 치과에 내원하는 환자의 특성 및 심리 등을 논의하는 과정이 추가되어야 한다고 제시하였다. 또한, 인간에 대한 기본적인 이해를 학습한 후에 진행해도 좋을 것 같다고 평가하였다. 평가자 A의 의견은 평가자 B와 유사하였다.

평가자 B: 의료시스템과 더불어 치과에 내원하는 환자의 특성 및 치과에 기대하는 환자의 심리 등을 논의해보는 과정이 추가되었으면 합니다.

평가자 C: 영상이 너무 길면 학생들이 지루할 수도 있을 것 같아서, 적절하게 편집하여 감상하면 좋을 것 같습니다. 전체 체계 안에서 의사, 환자, 치과위생사, 동료 스텝 각각의 입장에서의 이해가 필요함에 따라, 교수자의 가이드가 매우 중요할 것으로 생각합니다. 영상 자체를 시청하는 것에서 벗어나 자료에 대한 각자의 생각을 토론하는 과정이 중요합니다.

3주차 생애주기별 인간의 기본적인 심리발달 이해에 대해서는 의사소통능력을 함양시키기 위해 심리학에 기반을 둔 이론 영역을 강화할 필요가 있다고 제시하였고, 인간의 기본 심리발달에 대한 학습과 이해가 반드시 선행되어야 함을 학생들이 인식할 수 있도록 동기유발의 필요성을 강조하였다.

평가자 A: 커뮤니케이션을 잘 하기 위해서는 인간에 대한 이해가 반드시 우선시 되어야 하므로 인간을 이해할 수 있는 학습과정이 단계적으로 첨부되면 좋을 듯 합니다.

평가자 B: 커뮤니케이션을 배우기 위해 인간의 기본 심리발달에 대한 학습과 이해가 반드시 선행되어야 함을 학생들이 이해할 수 있도록 각 주차의 흐름이 이어지게 하기 위해 교수자의 가이드가 중요할 것으로 생각됩니다.

평가자 C: 심리학 부분은 의사소통능력을 함양시키는 데 기초가 되는 중요한 부분이라 생각합니다. 가능하다면 좀 더 주차를 늘려 인간의 행동을 이해하기 위한 과정으로 인지심리, 사회심리, 성격심리, 발달심리 등의 내용을 좀 더 첨부하면 좋을 듯 합니다.

6주차 의사소통 개론 및 치과진료현장에서의 의사소통, 치과임상을 위한 건강행동변화에 대한 내용 그 외에 첨언으로는 강의내용이 성격이 유사한 교과목 내용과 중복되는 것에 대한 우려가 있었고, 실습의 주제가 해당 학년의 실습과목과 연계될 수 있는 주제로 선정하면 보다 효율적일 것이라고 평가하였다. 평가자 A의 의견은 평가자 C와 유사하였다.

평가자 B: 교육학 관련 교과목이나 임상치위생학에서 구강보건 교육 관련 내용을 학습 및 실습을 진행한다면, 학생들이 중복 내용으로 받아들일 수 있을 것 같습니다. 더욱이 고학년일수록 더 쉽게 느껴질 수 있을 것으로 생각됩니다. 실습의 주제가 좀 더 고학년 맞춤형으로 진행되면 좋을 것 같습니다.

평가자 C: 학생들이 실제 실습을 한 후에 수업이 진행되면 수업을 통해 이해한 개념을 실습 때 경험한 환자를 떠올리면서 효율적으로 적용해 볼 수 있을 것 같습니다. 따라서 강의 주차가 11주차 다음으로 배정되면 좋겠습니다.

7, 9주차 언어적 의사소통(열린 질문, 정보의 구조화, 능동적 청취)에 대한 내용의 타당도는 평균 4.00으로 가장 낮은 점수를 받았으며, 주차 배열의 적합성도 지적 받았다. 언어적 의사소통 교육 이전에 비언어적 의사소통에 대한 교육이 선행되어야 한다고 하였다. 평가자 A의 의견은 평가자 B와 유사하였다.

평가자 B: 비언어적 의사소통을 먼저 학습한 후, 언어적 의사소통으로 넘어가는 것도 좋을 것 같습니다. 실제로 비언어적 의사소통을 제대로 이해하지 못하고 부족한 학생들도 많은 것으로 생각됩니다.

평가자 C: 비언어적인 의사소통을 학습한 후에 언어적 의사소통을 학습한다면 학생들이 보다 쉽게 이해할 수 있을 것으로 생각합니다.

12, 13주차 치위생관리과정에 따른 의사소통과 상황에 따른 의사소통 주제에 대한 평가로는 임상실습과 연계하여 환자의 반응 및 술자 모습을 관찰해 볼 수 있는 과정의 필요성이 강조되었다.

평가자 A: 수업 전의 생각과 후에, 자신의 생각과 태도의 변화를 함께 나누고, 스스로의 변화를 인지할 수 있도록 교수자의 가이드가 필요할 것 같습니다. 그렇게 하기 위한 인터뷰지나 평가지와 같은 도구를 활용하는 것으로 좋을 것 같습니다.

평가자 B: 관찰기록지를 사용하여 서로의 사례를 함께 보고 토의한다면 서로를 통해서도 학습이 가능할 것 같습니다, 관찰기록지를 사용하여 상호 평가가 수반되면 좋을 듯 합니다.

평가자 C: 관찰일지를 작성해 보게 함으로써 대상자의 심리상태를 이해하고 대상자의 특징을 구체적으로 기술할 수 있도록 돕는 과정이 있으면 좋을 듯합니다. 또 치과임상 환자의 비합리적 신념체계에 대한 이론적 배경 학습 포함도 필요합니다.

## 고 찰

본 연구에서는 향후 치과위생사의 커뮤니케이션 역량 달성을 위한 학습목표 및 교육내용 개발을 위한 기초자료로 활용하기 위해 정규 치위생(학)과 교육과정에서 운영 중인 치과의료커뮤니케이션 교육내용의 질을 분석 및 평가하여 타당성을 검토하고자 하였다.

치과의료커뮤니케이션 교육내용에 대한 질적 평가 결과, 커뮤니케이션 교과목의 원활한 운영을 위해서는 학생들의 학습동기를 이끌어내는 오리엔테이션이 매우 중요한 것으로 검토되었다. 특히 교수자의 학습목표 설명 또는 나열 방식이 아닌, 학생 스스로 '커뮤니케이션'에 대한 정의를 명확히 하고, '소통'이란 의미를 스스로 생각해 볼 수 있는 프로그램 통해 교과목에 대한 학생의 학습동기를 이끌어내는 과정이 요구된다. Yang<sup>16)</sup>과 Park<sup>7)</sup>은 의료커뮤니케이션 교육의 궁극적 목적은 학생들이 환자와의 면담 기술을 배우는 것뿐만 아니라 미래 의료인으로서의 전문가적 역량을 수행하기 위한 면담 태도 및 그에 따른 행동의 변화가 지속적으로 유지될 수 있어야 한다고 하였다. 따라서 이와 관련 교과목을 개발할 때에는 학생들이 환자와의 면담 기술을 이해하고 실습할 수 있어야 하며, 왜 이러한 기술의 구사가 필요한지에 대해 깊이 공감하고 동기를 갖도록 교육과정이 구성되어야 한다고 하였다. 따라서 과정의 초반부 수업에는 이러한 내용으로 반드시 구성될 수 있어야 하며, 교과목의 필요성에 대하여 학생들이 충분히 공감할 수 있고, 동기유발될 수 있는 내용들로 구성되어야 할 것이다.

또한 의사소통을 이해하고 수행하기 위해서는 의사소통의 대상에 대한 이해가 선행되어야 할 것으로 검토되었다. 치과의료환경에서 의료진의 의사소통 대상은 환자이나, 환자는 결국 환자이기 전에 인간으로서 존재한다. 따라서 인간에 대한 이해가 이루어져야 한다. 치위생(학)과의 교육과정에서 인간의 심리에 대한 주제는 주로 구강보건교육학 교과목에서 다루어지나, 해당 교과목에서는 인간 전반에 대한 이해를 목표로 하기보다 생애주기에 따른 심리발달과 구강보건행동의 문제 정도만을 다루고 있다<sup>17)</sup>. 따라서 교과목의

선후관계를 고려하여 교과목 간 내용이 중복되지 않는 범위에서 학생들이 인간에 대한 다양한 관점에서 이해할 수 있는 교육내용이 개발될 필요가 있다. 또한 의사소통은 환자의 관점뿐 아니라 의료진 자신에 대한 이해를 바탕으로 이루어질 수 있다. 전문가들은 Myers-Briggs type indicator test (MBTI) 성격유형 검사를 통해 자기이해를 도모하는 주제에 대하여 모두 5점의 높은 타당도를 부여하였다. Park<sup>7)</sup>은 의사소통 교육이 효과적으로 이뤄지기 위해서는 학생의 자기인식을 강화하면서 근본적인 인간이해를 바탕으로 관계의 특성을 인지해야 커뮤니케이션 교육의 중요성과 유용성을 효과적으로 학습할 수 있다고 하였다. 따라서 MBTI 성격유형 검사가 아니더라도 학생들이 자신이 가지고 있는 대인관계의 특성과 태도, 의사소통 능력, 타인을 이해하는 능력 등을 측정하고 자신을 성찰할 수 있는 과정이 필요할 것으로 생각된다.

치과의료진은 의사소통을 통해 환자와의 신뢰관계를 형성할 뿐 아니라 환자와의 상담과 개별 교육을 수행하면서 환자의 행동변화과정에 개입할 수 있다. 타당도 평가 과정에서 일부 평가자는 행동변화와 관련된 주제가 교육치위생 영역 교과목의 내용과 중복될 수 있음을 우려하였다. 그러나 행동변화의 구체적 방법인 교육적 관점에서의 접근이 아닌 인간이 행동을 하는 이유와 행동의 변화가 이루어지는 과정을 이해하고, 이에 기반하여 실제 환자와 어떻게 의사소통할 수 있을지에 대한 연습과 성찰의 과정에서 환자의 본질을 이해하는 폭을 넓힐 수 있을 것으로 생각된다. 국외에서는 다양한 관점에서 환자와 상담하고 행동변화 과정에 개입하기 위해 동기면담(motivational interviewing, MI)을 활용하고 있다. 본 연구에서는 MI 주제에 대한 내용 타당도 평가 결과, 전문가 평가자 모두 5점으로 매우 높은 점수를 부여하였다. 실제로 미국에서는 치과위생사가 MI를 통해 환자와 올바르게 소통하며, 구강건강과 관련된 환자의 욕구를 해결하고 불만족을 최소화하기 위해 치위생 교육과정 내에 MI를 포함하고 있다<sup>18)</sup>. 그러나 국내 교육과정에서는 이러한 MI 이론과 기술을 효과적으로 학습할 수 있는 기회가 적으며, 그 내용도 매우 미비하다. 의사소통은 상담, 교육과 밀접하게 연관되어 있고, 실제로 떨어뜨려서 이루어지는 것이 아니므로 어떤 교과목에서 다루어지든 치과위생사가 교육전문가로서 환자의 행동특성을 이해하고, 환자의 행동변화를 이끌어 내기 위해 환자의 행동변화에 대한 이해와 이에 대한 다양한 관점에서의 개입방법을 학습하고 연습할 수 있는 교육내용의 개발이 요구된다. Kang 등<sup>19)</sup>의 연구에 의하면 행동변화를 위한 치과위생사의 태도가 수동적이라고 보고하였다.

의사소통의 본질은 신뢰관계의 형성과 공감과 같은 내면적 요소일 수 있으나, 결국엔 비언어 또는 언어의 형태로 표현될 수밖에 없다. 따라서 의사소통의 본질에 대한 교육과 더불어 이를 표현할 수 있는 기술에 대한 학습이 요구된다. 본 연구에서는 열린 질문, 정보의 구조화 등과 같은 언어적 의사소통에 대한 주제에서는 교육 주차 배열의 적합성을 지적하여 타당도 점수가 평균 4.00으로 가장 낮게 나타났다. 언어적 의사소통 교육 이전에 비언어적 의사소통에 대한 교육이 선행되어야 한다는 점을 지적하였다. Park 등<sup>20)</sup>의 연구에서도 15주 표준 수업 주제의 예시를 들어 설명하였는데, 비언어적 의사소통의 주제가 의료면담의 효과적인 질문법이나 공감의 언어적 표현, 설명 등과 같이 주로 언어적 의사소통의 핵심이 되는 주제들 이후로 수업내용이 제시되고 있었다. Kim과 Kim<sup>21)</sup> 역시 공감능력을 고려한 교과과정 개발의 필요성을 보고한 바 있다. 의사소통 기술을 발휘하는데 언어적, 비언어적 요소는 모두 중요하다. 그러나 비언어적인 의사소통의 경우 자신의 표정, 눈맞춤, 자세, 동작, 외모 등은 학생들이 쉽게 인지하고 접근할 수 있는 주제로서 비언어적 의사소통의 중요성을 인지할 수 있을 것으로 보여진다. 따라서 비언어적 의사소통을 학습한 후 언어적 의사소통에 대한 이해를 도모 하는 것이 학습의 선후 과정에 보다 더 적절하다고 평가된다.

의사소통의 기술에 대한 학습뿐 아니라, 치과에서는 치과 진료과정과 단계, 특정 상황에 따라 다양한 대화가 이루어짐에 따라 치과진료상황을 고려한 커뮤니케이션 학습이 요구된다. 이는 치위생(학)과 임상실습 교육과 연계하여 환자의 반응 및 술자 모습을 관찰해 볼 수 있는 과정이 필요할 것으로 제시되었다. 또한 교육 전·후 학생들과 환자에 대한 자신의 의사소통 방식과 인식 정도를 평가, 공유할 수 있는 시간을 갖고 이러한 교육을 통해 자신의 변화된 모습을 확인할 수 있도록 하는 데도 의미가 있을 것이라고 하였다. Yang<sup>11)</sup>은 결국 의사소통의 교육의 핵심은 임상에 진출하여 환자와 효과적으로 의사소통할 수 있도록 하는 것이며, 이를 위해서는 반드시 의사소통의 과정을 관찰하고, 실제 환자를 접할 수 있는 임상실습과정과 연계하는 것이 무엇보다 중요하다고 하였다. 결국 치과의료커뮤니케이션 교육 학습 효과를 위해서는 이론과 실습수업의 균형 있게 구성되어야 하며, 다양한 실습상황들을 개발하여 상황에 따른 의사소통 단계, 대상별 의사소통 기술 등이 치과진료 상황에서 재해석하여 교육과정에 반영할 필요가 있겠다.

여전히 다수의 교수자들과 임상가들은 커뮤니케이션 역량이 정규 교육과정을 통해 교육되기 보다는 임상 현장 경험의 축적을 통해 달성할 수 있다고 생각하는 경향이 있는

듯 하다. 그러나 치과위생사는 대상자, 환자의 행동변화를 유도하는 전문가로서, 치위생(학)과 교육과정에서는 다양한 측면에서 이러한 역량을 달성하기 위한 교육내용이 개발되고 강화되어야 한다. 치과 의료를 포함한 의료커뮤니케이션은 의료와 관련된 다양한 유형의 의사소통 행위를 포괄하는 집합적 개념이기 때문에 구강보건교육학과는 구별되고 볼 수 있다. 치과의료커뮤니케이션에서의 가장 중요한 핵심은 대화술보다 더 직접적으로 느낄 수 있는 것이 몸에서 나오는 말, 즉 비언어적 커뮤니케이션이다. 이는 치과의료 전문가로서의 태도와 가치관, 그리고 환자에 대한 관점을 그대로 반영하기 때문이다. 따라서 교수자와 학습자는 치과의료커뮤니케이션을 바라보는 인식의 변화가 먼저 선행되어야 하기 때문에 교수자의 역할이 매우 중요하다.

본 연구에서는 치과의료커뮤니케이션 교육과정에서 무엇을 가르쳐야 하는지를 중점적으로 평가하였다. 따라서 세부적인 실습모듈에 대한 평가, 커뮤니케이션 역량 평가 등과 같은 어떻게 가르치고, 가르친 후 어떻게 평가할 것인가에 대한 내용은 제시하지 못한 한계점이 있고, 3명의 전문가에 타당도를 평가한 부분이 연구의 한계점으로 지적된다. 따라서 앞으로 이러한 세부적인 내용에 대한 표준화의 토대가 될 수 있는 연구가 적극적으로 진행되어야 하며, 의사소통 관련 교과목의 중요성에 대한 인식을 변화시킬 수 있는 추가 연구가 필요할 것으로 생각된다. 또한, 향후 연구에서는 전문가 선정과정에 있어, 전문가 선정을 보다 타당하게 충족한 기준을 바탕으로 선정하고, 보다 많은 전문가가 평가에 참여해야 할 것이며, 3차 이상의 델파이 조사가 이루어져 타당도를 확보할 필요성이 있다고 생각된다. 또한 타 대학의 교육운영과정을 파악하여 기초자료를 마련할 수 있는 연구가 필요할 것이다. 위와 같은 한계점에도 그럼에도 불구하고, 본 연구가 치과의료커뮤니케이션 교육과 연구가 활발하지 못한 상황에서 교육과정 개발과 표준화를 위한 연구의 초석이 될 수 있을 것으로 기대한다.

## 요 약

이에 본 연구에서는 양적 연구의 한계를 보완하여 정규 치위생(학)과 교육과정에서 운영 중인 치과의료커뮤니케이션 교육내용에 대한 질적 평가를 통해 타당성을 검토하고자 하였다. 치과의료커뮤니케이션 교과목은 인문사회학적 소양을 기반으로 한 전문가적 태도로 진료실에서의 환자와의 커뮤니케이션 역량 향상을 목적으로 하여, 치과위생사로서의 전문가적인 수행 및 태도를 함양하기 위해 자기이해를 통해 전문가적 태도를 함양하여 환자와 소통할 수 있는



방법에 대한 교육내용으로 구성하였다. 교육내용의 타당도는 전문가 3인에게 기재된 타당도 평가지를 제공하여 검토를 의뢰하였다. 주차별 교육내용 및 교육시기에 대한 타당도는 최소 4점, 최대 5점으로 전반적으로 타당하다는 평가와 인증평가 기준에도 합당하다는 평가를 받았다. 그러나 해당학년 수준에 맞는 학습내용으로 구성하되, 1개 학기에 그치는 교육과정이 아니라 단계적, 연계성을 갖고 이론과 실습 학습에 노출될 수 있는 부분이 보완되어야 한다고 분석하였다.

따라서 본 결과는 향후 치위생(학)과 커뮤니케이션 역량 달성을 위한 학습목표 및 교육내용을 개발하고, 향후 치과 의료커뮤니케이션 교육과정 표준화를 위한 기초자료로 활용될 것으로 생각된다.

## References

1. Lee YH, Lee YM: Development of a patient-doctor communication skills model for medical students. *Korean J Med Educ* 22: 185-195, 2010.
2. Bae SM, Chung WG, Shin SJ, et al.: Implementation of assessment in a competency-based dental hygiene science education. Research report. Korean Association of Dental Hygiene Professors, Seoul, pp.4-25, 2014.
3. Park JW, Choi DC, Kang DW, Choi YG: Medical service marketing. 1st ed. Bomungak Publishing Company, Seoul, p.404, 2009.
4. Ryu DY, Yang HS, Choi YK: Needs and perception of medical communication course in the dental hygiene students. *J Korean Soc Dent Hyg* 14: 623-630, 2014.
5. Kim KM, Kim SI, Choi JS, Nam Kyung EJ, Choi YK, Park DY: Dental communication training courses in dental hygiene schools in Korea. *J Korean Soc Dent Hyg* 17: 123-132, 2017.
6. Choi YK, Shin BM, Son JH, Park DY: Effectiveness and learning experience of dental communication course training in dental hygiene schools. *J Dent Hyg Sci* 16: 134-141, 2016.
7. Park EW: Development of medical communication subject in medical school curriculum. *Korean J Health Commun* 4: 23-33, 2009.
8. Son HM, Kim, HS, Koh MH, Yu SJ: Analysis of the communication education in the undergraduate nursing curriculum of Korea. *J Korean Acad Soc Nurs Educ* 17: 424-432, 2011.
9. Bak YI, Park EW: Problems of the curriculum for the improvement of the medical communication in Korean medical schools. *Korean J Health Commun* 4: 34-42, 2009.
10. Park YS, Im SB, Kim HS: The effects of reinforced self-understanding in nursing communication curriculum. *J Korean Acad Psychiatr Ment Health Nurs* 18: 361-368, 2009.
11. Yang EB: Teaching and learning communication skills in medical education. *Korean J Med Educ* 20: 99-107, 2008.
12. Kim S, Lee SJ, Choi CJ, Hur YR: The effectiveness of communication skills of pre-medical students. *Korean J Med Educ* 18: 171-182, 2006.
13. Janice MM: What's wrong with random selection? *Qual Health Res* 8: 733-735, 1998.
14. Patton M: Purposeful sampling. In: Patton M, ed. *Qualitative evaluation and research methods*. Sage Publications, Beverly Hills, pp.169-186, 1990.
15. Korean Dental Hygienists Association: Public discussion for establishment of evaluation and certification system for dental hygiene education. Korean Dental Hygienists Association, Seoul, pp.1-64, 2017.
16. Yang EB: Medical education: theory and practice. *Korean Med Educ Rev* 16: 55-56, 2014.
17. Chang KW, Hwang YS, Kim JB, et al.: Chapter 3. Basic psychology for oral health education, oral health education. 5th ed. Komoonsa Publishing Company, Seoul, pp.91-137, 2014.
18. Johansson AC, Johannsen G, Uhlin L, Johanssen A: Dental hygienist students' learning about motivational interviewing. *Dent J* 2: 65-77, 2014.
19. Kang SK, Bae HS, Lim SR: Analysis of communication of dental hygienist in oral hygiene instruction during scaling. *J Dent Hyg Sci* 14: 546-553, 2014.
20. Park DY, Shin BM, Son JH, Choi YK: Communication skills in dental treatment procedures. 1st ed. Daehannarae Publishing Company, Seoul, pp.11-49, 2015.
21. Kim SJ, Kim HH: Impact of communication competence and empathy abilities on interpersonal relationship abilities among dental hygiene students. *J Dent Hyg Sci* 13: 304-313, 2013.