

# 포커스 그룹을 이용한 치과위생사 커뮤니케이션 교육에 관한 질적연구

최진선 · 마득상 · 정세환 · 박덕영<sup>†</sup>

강릉원주대학교 치과대학 예방치학교실, 구강과학연구소

## Qualitative Research on Communication Education of Dental Hygienist by Focus Group Interview

Jin-Sun Choi, Deuk-Sang Ma, Se-Hwan Jung, and Deok-Young Park<sup>†</sup>

Department of Preventive and Public Health Dentistry, College of Dentistry and Research Institute of Oral Science, Gangneung-Wonju National University, Gangneung 25457, Korea

The purpose of this study to review clinicians and educators on required communication education factors of dental hygienists using qualitative research by focus group interview. The participants were dentists, dental hygienists and professors. A questionnaire was developed on communication education to collect data. The collated data derived concepts related to communication education. After transferring the data, were analyzed by open coding and axial coding using computer-aided qualitative data analysis software. Focus group emphasized that higher education on communication should be preceded before they are put into the clinical field. However, the dental hygienist emphasized experiential education in the clinical field, the professor emphasized additional education for continuity of communication education even after graduation. Besides, focus group emphasized role play, and the professor required that the standardization of the dental communication training courses objectives and role play modules and the education environment infrastructure should be established to implement communication education efficiently. The categories of communication education stated in the focus group were time and method for the dental communication training courses, dental communication training courses standardization and educational environment, of evaluation of communication competency, of perception of the dental communication training courses. This study identified the communication education development to conform with the needs of the clinical field strengthen and cultivate communication competency dental hygienists based on factors of communication education emphasized in focus groups.

**Key Words:** Communication, Dental hygienists, Focus groups, Qualitative research

### 서론

의료 모형이 생의학적 모델에서 생물정신사회적 모델로 전환되고 있고<sup>1)</sup>, 새로운 의료패러다임으로 각광받는 ‘환자 중심의료(patient-oriented care)’는 의료소비자의 의료기관에 대한 기대에 부응하여 의료소비자의 편의와 만족도를 중요한 목표로 설정하고 있다<sup>2)</sup>. 이와 같은 의료계 패러다임의

변화는 보건의료인에게 의료소비자와의 유대를 강화하고 진료의 만족도를 높일 수 있는 커뮤니케이션 능력을 요구한다.

최근 의료계에서는 보건의료와 관련된 의사소통 능력을 ‘보건의사소통’, ‘의료커뮤니케이션’이라는 용어로 통용하여 사용하며, 의료커뮤니케이션은 환자와 좋은 상호관계를 형성할 수 있고, 효율적인 정보교환을 할 수 있으며, 치료에 대한 결정을 내리도록 한다는 목적을 갖는다<sup>3)</sup>. Beckman 등<sup>4)</sup>

Received: January 29, 2018, Revised: March 28, 2018, Accepted: April 2, 2018

ISSN 2233-7679 (Online)

<sup>†</sup>Correspondence to: Deok-Young Park

Department of Preventive and Public Health Dentistry, College of Dentistry, Gangneung-Wonju National University, 7 Jukheon-gil, Gangneung 25457, Korea  
Tel: +82-33-640-3185, Fax: +82-33-640-6410, E-mail: jguitar@gwnu.ac.kr, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4371-6821>

Copyright © 2018 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.

의 연구에 의하면, 의료인의 커뮤니케이션 능력의 부재와 의료과실이 관련되어 있음을 밝힌 바 있으며, 커뮤니케이션 능력은 의료상황에서의 술자·환자의 치료적 관계와 공감대를 형성하여 상호신뢰감을 증진시키고, 치료과정 및 결과에도 영향을 미치는 중요한 요인이라는 보고가 있다<sup>5)</sup>. 이렇듯 보건의료인의 커뮤니케이션 능력은 강조되고 있다.

의료 및 보건 관련 전문가를 양성하고 있는 교육기관에서는 커뮤니케이션 역량을 근거로 한 교육과정의 필요성이 제기되고 있다. 한국치위생교육평가원에서는 대한치과의사협회의회로부터 승인받은 국가적 수준 치과의사 역량 7가지의 영역 중 의사소통 영역에 5가지 세부역량을 구체적으로 제시하고 있다<sup>6)</sup>. 대한치위생(학)과교수협의회에서도 의학, 치의학, 간호학 분야의 국내·외 문헌을 분석한 ‘역량기반 치위생학 교육평가 체계의 개발’에 의한 연구<sup>7)</sup>에서 치과위생사의 역량을 전문 직업성, 임상, 지역사회와 건강증진과 더불어 의사소통을 포함한 4개의 중심 영역으로 제시하였다. 대한치과위생사협회에서 제시한 ‘한국치위생학교육평가원 평가인증 기준(안)’의 자료에도<sup>8)</sup> 치과위생사의 핵심역량 중 하나로서 의사소통 능력이 포함되어 있다.

Kim과 Kim<sup>9)</sup>은 의사소통능력은 대인관계능력에 영향을 미치므로 치위생 전공 대학생의 성공적인 대인관계 형성을 위해 체계적인 교육프로그램 개발의 필요성을 강조한 바 있고, Hamasaki 등<sup>10)</sup>은 치과의사와 치과위생사 의사소통이 환자의 만족도에 영향을 미치는 것을 확인한 바 있다.

이렇듯 치과위생사의 커뮤니케이션 능력이 강조되는 까닭은 환자 및 보호자, 치과의사, 치과기사, 동료 치과위생사 등 많은 사람들과 상호작용하는 치과위생사의 업무 특성상 커뮤니케이션이 매우 중요하기 때문이다. 따라서 치과위생사는 커뮤니케이션 역량을 갖추고 있어야 하고 커뮤니케이션 능력을 향상시키기 위한 노력이 필요하다.

국내의 의료계열 커뮤니케이션 교과목 개설현황을 살펴보면, 의학과에는 88.9%<sup>11)</sup>, 4년제 간호학과는 경우 조사대상 73개 학교 중 응답한 48개 학교에는 모두 개설되어 있었고<sup>12)</sup>, 치위생(학)과의 경우 3년제에는 96.9%, 4년제에는 84.2%<sup>13)</sup>로 대부분 개설되어 있었다. 그러나 커뮤니케이션 역량 개발 내용을 포함하고 있는 교과목이 운영되고 있더라도 교수 주관에 따라 교육내용 및 방법의 차이가 존재하고<sup>14)</sup>, 커뮤니케이션 교육이 진료현장과 연계되지 않은 상황에서 이루어져<sup>15)</sup> 교육현장과 임상현장에서 요구되는 교육내용 사이에 괴리가 발생할 수 있다. 따라서 Lee 등<sup>11)</sup>은 학교수업과 진료현장에서의 일관성을 확인하여 교육해야 한다고 보고하였고, Choi 등<sup>16)</sup>은 치위생(학)과 교육과정에 치과위생사의 커뮤니케이션 역량을 개발시킬 수 있는 교육을 포함하

되, 치과 의료현장에서 필요한 커뮤니케이션 요소들을 보다 구체적으로 교육에 반영해야 한다고 하였다.

한편, 질적연구(qualitative research)는 ‘행위자들이 모종의 사회 현상에 대하여 어떠한 가치와 가정을 바탕으로 개인의 경험으로 해석하고 있는지 이해하는 방법’이라고 정의된다<sup>17)</sup>.

아울러, 초점집단면접(focus group interview)은 특정주제에 대하여 소수의 그룹을 대상으로 하는 인터뷰로 서로 다른 집단의 시각 차이를 비교하고, 집단 간 생각의 차이와 다양성을 이해하고자 할 때 사용하기에 적합한 방법이다<sup>18)</sup>. 따라서 본 연구는 초점집단면접법을 이용하여 임상현장과 교육현장에서 요구하는 치과위생사의 커뮤니케이션 교육을 다각도로 검토하고 각 영역에서 요구하는 실효성 있는 교육요소를 도출하고자 한다.

## 연구대상 및 방법

### 1. 연구대상

본 연구는 강릉원주대학교 기관생명윤리위원회의 사전 심사를 받았으며(GWNUIRB-R2016-33), 전문가 집단의 견해에 관한 연구로 심의 대상에서 면제되었다.

본 연구는 임상가 및 교육자가 참여하는 복수유형의 참여자들로 구성된 복합범주 설계(multiple category design) 방법으로 설계하였다<sup>19)</sup>. 또한 본 연구는 연구문제 목적에 부합하는 대상자를 표집하는 의도적 표집법(purposive sampling)을 활용하여 참여자를 선정하였다. 치과위생사의 의사소통 역량에 대하여 진술하기 위하여 치과의사와 치과위생사는 3년 이상의 임상경력과 치과위생사와 함께 일해 본 경험이 있는 참여자가 적합할 것이라고 판단했고, 교수는 3년 이상의 강의경력과 커뮤니케이션 관련 교과목을 운영해 본 경험이 있어야 본인의 견해를 밝힐 수 있다고 판단하였다. 초점집단당 참여자 수는 4~12명이 적정하다는 Seggern과 Young<sup>20)</sup>의 권고와 참여자들의 경험 여부와 참여의지, 질문수를 고려하여 소수로 구성하는 것이 바람직하다는 Min과 Cho<sup>21)</sup>의 제안을 반영하여 초점집단당 4명으로 구성하였다.

### 2. 연구방법

#### 1) 인터뷰 지침 및 질문지 개발

인터뷰 지침은 연구개요, 인터뷰 유의사항, 질문 소요시간 등 인터뷰 시 진행자 및 참여자가 유의해야 하는 사항으로 구성하였다. 질문지의 문항은 브레인스토밍(brainstorming)을 통해 연구주제와 연관되는 주요단어를 수집하여

연구자들의 협의과정을 통해 연구주제에 맞는 질문을 도출하였다. 질문 순서는 초점집단면접에서 사용하는 5가지 질문 종류를 순서대로 배치하여 시작질문(opening questions), 도입질문(introducing questions), 전환질문(transition questions), 주요질문(key questions), 마무리 질문(ending ques-

tions) 순으로 구성하였다. 인터뷰 문항은 초점집단 간의 동일한 질문들을 배치하되, 초점집단의 특성에 따라 다른 질문들이 필요한 경우 이 질문들을 초점집단별로 추가하여 설계하였다. 또한, 질문을 논리적인 순서로 배치하기 위해 노력하였다. 개발된 질문지는 Table 1과 같다.

**Table 1.** List of Questions by Focus Group Interview

Division	Questions	Dentist	Dental hygienist	Professor
Opening	• Self-introduction	0	0	0
Introducing questions	• Affiliation and member	0	0	-
Transition questions	• Major patient, patient characteristics • Communication-related lecture experience	0 -	0 -	- 0
Key questions	Communication training courses	0	0	0
	Content and infra			
	• Opinions and reasons for the time of communication training courses	0	0	0
	• Contents needed for communication training courses	0	0	0
	• Cases of application to role-play practice for enhancing communication capacity of dental hygienists	0	0	0
	• Thoughts about the necessity and significance of communication training courses	-	-	0
	• Thoughts about cultivating the faculty who run communication training courses in the dental hygiene department	-	-	0
	• Teaching methods to develop the consideration and empathy of dental hygienists	-	-	0
	• Educational methods to develop the skills of dental hygienists in terms of humanities and social sciences	-	-	0
	Teaching experiences			
	• Difficulties in operating the theory instruction of communication training course	-	-	0
	• Difficulties in operating the practice instruction of communication training course	-	-	0
	• Students' perception about the communication training course that they took	-	-	0
	• Educational environment for communication training course operation	-	-	0
	Appropriacy of clinical training			
	• Possibility of adding communication training to clinical practicum	-	-	0
	• An efficient way to include communication education in clinical practicum	-	-	0
	Appropriacy of the national examination			
	• The prospect of the communication training course to be included in the national examination subjects	-	-	0
	• Ways of the communication course to be included in the national examination subjects	-	-	0
	• The evaluation method when the communication course is included in the national examination subjects	-	-	0
Ending questions	• Added comment • What was good and what was lacking	0 0	0 0	0 0

**2) 진행자(moderator) 선정**

Seggern과 Young<sup>20)</sup>은 인터뷰 진행자의 역량에 따라 인터뷰의 진행과 결과가 달라진다는 점을 고려하여, 숙련된 또는 경험 많은 중재자를 선택하라고 권고하고 있다. 이에 약 28년의 치과 임상경험과 다년간의 의료커뮤니케이션 수업 경험이 있고, 다년간의 학교 내부의 보직활동을 통해 회의 진행 경험이 있는 교수 1인이 담당하였다. 진행자가 인터뷰를 전담하고, 다른 한 명의 보조진행자는 녹음기 및 녹화용 캠코더를 조작하며 인터뷰 환경 등 예상치 못한 상황에 대처하는 역할을 맡았다.

**3) 초점집단면접 진행**

각 초점집단당 4명의 참여자로 구성된 3개의 초점집단의 인터뷰는 2017년 1~2월에 초점집단당 1회에 걸쳐 수행되었다. 각 인터뷰가 진행되기 2주 전에는 참여자들에게 연구 목적과 인터뷰 진행 시 유의사항 등에 대한 안내문을 전달하였고, 원활한 인터뷰를 위해 질문지를 사전에 전달하여 숙지하도록 하였다.

진행자는 인터뷰 시작 전 인터뷰 진행방법, 소요시간, 진술된 내용의 익명성 보장, 연구윤리에 관한 내용을 설명하였고, 연구개요 및 목적, 인터뷰 시 유의사항, 현장내용의 녹음과 현장촬영에 대한 내용을 설명하고 동의를 얻었다. 진행자는 진술내용을 풍부하게 이끌어내기 위해 문항별로 참여자 발언권 순서를 변경하여 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰

는 각 초점집단당 대략 90~120분의 시간이 소요되었다.

녹음 및 녹화를 이용하여 수집된 자료는 전사(transcription)하였다. 전사한 자료의 타당도를 높이기 위해서 녹음 및 녹화자료를 다시 확인하면서 반복해서 검독하였다.

전사본은 연구자의 이론적 민감성(theoretical sensitivity)을 바탕으로 세그먼팅(segmenting)한 문장이나 문단의 의미를 개념화하는 개방코딩(open coding)을 수행하였다. 전사된 내용을 꼼꼼하게 확인하여 핵심내용을 견지하면서 코딩을 진행하였다. 개방코딩 이후 하나의 범주를 중심으로 다른 범주와의 관련성을 확인하기 위한 축 코딩(axial coding)을 진행하였다. 자료의 코딩을 위해 분석 프로그램(computer-aided qualitative data analysis software)인 파랑새 2.0 (Academy Press, Paju, Korea)을 이용하였다.

**결 과**

**1. 초점집단별 참여자의 일반적 특성**

참여자 직업유형은 치과의사, 치과위생사, 교수이고, 초점집단별 참여자 수는 4명이었다. 참여자의 성별은 남성 2명, 여성 10명이었고, 각 초점집단의 평균연령은 치과의사는 40.5세, 치과위생사는 33.2세, 교수는 35.5세였다. 임상가의 평균 임상경력은 치과의사가 11.2년, 치과위생사가 11.5년이었고, 교수의 평균 강의 경력은 8.2년, 커뮤니케이션 교과목 평균 강의 횟수는 5.7회였다. 교수가 개설하여 온

**Table 2.** Subcategories by Categories of Dental Hygienists Communication Training Courses

Categories	Subcategories	Code
Time and method for the dental communication training courses	Education time	College education
		Clinical practicum
		In-service education
	Education method	Complaint case practice
		Role play
		Communication with team members
Clinical field practice	Presentation of competency evaluation items	
	Communication observation of clinical dental hygienists	
	Absence of standardization learning objectives	
Dental communication training courses standardization and educational environment	Absence of standardized dental communication training courses	Absence of practice module
		Needs to change education system
		Lack of infrastructure for role-playing practice
	Improvement of teaching capacity	Lack of teaching proficiency
		Absence of course related research meetings
		Evaluation of problem solving ability and methods
Evaluation of communication competency	Evaluation method	Communication capability as a graduation requirement
		-
Perception of the dental communication training courses	Introduction of the national examination	-
		Attitude of professor and student

영했던 교과목의 명칭은 치과 의료커뮤니케이션, 행동과학 및 실습, 치과행동과학이었다.

## 2. 치과위생사 커뮤니케이션 교육에 관한 임상가 및 교육자의 견해

임상가 및 교육자의 치과위생사의 커뮤니케이션 교육에 대한 견해를 통해 연구주제와 관련하여 의미 있는 개념들을 도출하는 과정을 진행하였다. 유사한 요지의 개념들을 범주한 결과 주요개념은 18개로 확인되었으며, 8개의 하위범주와 4개의 핵심범주로 구분되었다. 4개의 핵심범주에는 ‘커뮤니케이션 교육시기와 방법’, ‘교과목 표준화와 교육환경’, ‘커뮤니케이션 역량 평가’, ‘커뮤니케이션 교과목에 대한 인식’으로 확인되었고, 8개의 하위범주는 ‘교육시기’, ‘교육방법’, ‘임상 현장실습’, ‘표준화된 교과목의 부재’, ‘교수역량 향상’, ‘평가방법’, ‘국가고시 도입’, ‘교수와 학생의 태도’로 확인되었다(Table 2). 핵심범주별 주요 진술내용은 다음과 같다.

### 1) 커뮤니케이션 교육시기와 방법

#### (1) 교육시기

치과위생사의 커뮤니케이션 역량을 위한 교육시기에 대하여 모든 초점집단은 공통적으로 대학교육이 우선적으로 선행되어야 한다고 진술하였다.

치과의사 초점집단은 임상실무에 대한 기술은 졸업 후에 역량을 강화시킬 수 있지만, 인성, 치과위생사의 태도, 직업 윤리와 같은 사고를 변화시키기 위해서는 대학교육이 선행되어야 한다고 강조하였다. 또한, 대학교육에 따라 태도, 윤리의식에 차이가 발생한다고 진술하였다.

치과위생사 초점집단은 치과 의료기관별로 시스템과 치과의사의 진료 스타일에 차이가 있다는 것을 감안하여 임상현장에서의 시행착오가 치과 의료기관의 체계와 환경에 적응할 수 있는 효과적인 교육방법이 될 수 있다는 이유로 임상실습을 강조하였다.

교수 초점집단은 대학졸업 후에도 지속적인 보수교육과 치과 의료기관 자체적으로 정기적인 교육이 필요하다고 진술하였다. 변화하는 패러다임에 따라 교육되어야 하는 요소들은 임상치과위생사들을 위한 보수교육을 통해 지속적으로 제공되어야 함을 강조하였다. 교육 장소에 직접 방문해서 시행되는 보수교육은 현실적으로 어려우므로 치과 의료기관 자체에서 커뮤니케이션의 필요성을 인지하여 교육과정을 운영하는 방법을 대안으로 진술하였다. 이와 같은 진술을 통해 ‘교육시기’에 관한 하위범주의 주요코드는 ‘대학교육’, ‘임상실습’, ‘보수교육’으로 확인되었다. 초점집단에

서 진술한 주요 내용은 다음과 같다.

“대학교육에서 태도, 인성, 사람을 대할 때 필요한 것, 치과위생사로서 자세, 직업윤리 등 인문사회학적 요소에 대한 교육이 선행되어야 한다고 생각합니다.” (치과의사 - participant D)

“결국에는 자기가 부딪혀서 배워야 하므로 임상실습이 중요한 것 같아요. 병원의 특성이나 같이 일하게 되는 사람들의 특성이나, 진료 스타일이나 이런 것들에 있어서 치과 의료기관마다 특성의 차이가 크기 때문이에요.” (치과위생사 - participant D)

“졸업 후에 이미 사회인, 누군가가 컨트롤할 수 없는 독립적인 시기가 되면 교육이 효과적으로 이뤄질 수 없다고 생각해요. 그래서 교육과정 내에서 졸업하기 이전에 이루어져야 한다고 생각을 합니다.” (교수 - participant D)

“학부과정에서 다루지 못했던 커뮤니케이션의 주요 개념들을 보수교육측면에서 다뤄줘야 한다고 생각합니다.” (교수 - Participant D)

#### (2) 교육방법

초점집단의 공통적인 견해는 임상에서 가장 흔히 발생하는 환자들의 불만사례에 대한 역할극이 필요하다고 진술하였다. 그 외에 치과의사 초점집단은 환자뿐만 아니라 병원 직원들과의 상황설정을 통한 역할극이 필요하다고 진술하였다. 치과위생사 초점집단은 불만환자를 응대하는 역할극이 저연차 치과위생사들에서 더욱 유용하다고 진술하였고, 치과 의료기관의 구성원 입장을 이해해주기 위해 직급을 바꾼 역할극과 환자 관점에서의 감정들과 요구들을 느껴보기 위해 환자가 되어보는 역할극도 필요하다고 진술하였다. 교수 초점집단은 실제 임상현장에서 발생하는 환자의 불만사례를 다양한 경로로 조사하게 하여 상반된 사례를 체험할 수 있는 역할극을 진행하고 있다고 진술하였다. 이와 같은 진술을 통해 ‘교육방법’에 관한 하위범주의 주요코드는 ‘불만사례실습’, ‘역할극’, ‘직원과의 의사소통’으로 확인되었다. 초점집단에서 진술한 주요 내용은 다음과 같다.

“환자들의 불평에 대처하는 것을 저연차가 가장 힘들어 합니다. 또한, 요즘에는 불만환자라든가 관심을 가져야 할 환자들 많이 늘고 있거든요. 병원에서 요구하는 사항도 많아지고, 환자들의 기대치도 굉장히 높아지고... 따라서 환자들의 불만사례를 미리 실습할 수 있는 교육이 필요하지 않을까 하는 생각을 합니다.” (치과위생사 - participant D)

“본인이 환자가 먼저 돼보는 것도 필요한 것 같아요. 저도 환자로서 치과를 갔을 때 느꼈던 감정이 굉장히 다르더라고요. 따라서 환자 역할을 해보는 역할극이 필요할 것 같아요.” (치과위생사 - participant D)

“원장과 계약하는 상황, 윗연차와의 갈등상황 등 즉, 환자 뿐만 아니라 조직원 간의 의사소통도 시뮬레이션되어야 합니다.” (치과의사 - participant C)

**(3) 임상 현장실습**

임상실습에 커뮤니케이션 교육을 포함시킬 수 있는 여지에 대하여 교수 초점집단은 가능하다고 하였고, 이를 위해서 임상실습에서 임상이가 학생들의 커뮤니케이션 요소를 관찰할 수 있는 커뮤니케이션 평가항목의 개발이 필요하다고 진술하였다. 또한, 임상현장에서 학생들이 선정한 치과 위생사 롤 모델이 임상에서의 커뮤니케이션 교육지도를 담당하는 방법도 진술하였다. 반면, 치과 의료기관마다 실습생을 지도하는 문화와 교육체계가 상이하여 교육효과의 편차가 발생할 수 있다는 점에서 우려의 목소리도 있었다. 이와 같은 진술을 통해 ‘임상현장 실습을 이용한 교육’에 관한 핵심범주의 하위범주는 ‘역량평가 항목 제시’, ‘임상치과위생사의 의사소통 관찰’로 확인되었다. 교수 초점집단에서 진술한 주요 내용은 다음과 같다.

“의사소통에 관한 구체적인 항목을 제시해주면 실습병원 관계 치과위생사 분들도 학생들의 의사소통 역량을 객관적으로 평가할 수 있다는 생각이 들고요. 이를 통해 임상실습에서의 의사소통에 대한 교육적 효과를 확인할 수 있을 것입니다.” (교수 - participant A)

“학생들이 실습 후에 가장 많이 하는 얘기 중에 좋았던 사례가 선생님들 하는 것에 인상을 많이 받는 거죠. ‘A 선생님이 잘 가르쳐 주셨어요’, ‘실제로 환자에게는 이렇게 하셨어요’, ‘정말 상담하는 것을 많이 배웠어요’라는 소감을 말합니다. 이러한 롤 모델을 꾸준히 연계해서 우리가 실습을 나간다면 학생들에게도 그런 부분이 실습에 있어서는 교육이나 지도가 되지 않을까 생각을 합니다.” (교수 - participant B)

**2) 교과목 표준화와 교육환경**

**(1) 표준화된 교과목의 부재**

치과위생사 커뮤니케이션 이론교육 경험에 대하여 교수 초점집단은 본인의 전공이 아닌 분야를 독학하는 것에 부담을 느끼고 있었고, 학생들에게 전달하는 과정에서 교육효과에 대한 의구심을 품고 있었다. 이와 같은 배경을 근거로 교수역량을 키울 수 있는 커뮤니케이션 연구회와 같은 연구모임을 통한 교과목 표준화가 필요하다고 진술하였다. 실습교육 경험에 대하여 교수 초점집단은 표준화된 커뮤니케이션 교과목의 부재로 인하여 실습내용을 선정하고 피드백하는 것에 애로사항을 느끼고 있었다. 실습내용 중 역할극은 피드백 과정이 반드시 필요함에도 불구하고, 다수의 학생을 1명의 교수가 1대 1로 피드백하여 교육하는 것은 현실적으로

무리가 있다고 지적하였다. 이에 교수 1명보다 2명 이상의 교수가 강의를 분담하여 진행하면 더 효율적이라고 진술하였다. 또한, 학교에서 배정된 실습시간이 부족하다는 진술도 있었다. 이와 같은 진술을 통해 ‘표준화된 교과목의 부재’에 관한 하위범주의 주요코드는 ‘학습목표 표준화의 부재’, ‘실습모들의 부재’, ‘교육체계 변화필요’, ‘역할극 실습 인프라 부족’으로 확인되었다. 교수 초점집단에서 진술한 주요 내용은 다음과 같다.

“실습을 하면서도 실습에서 반드시 다뤄야 하는 내용들이 기존에 교육과정에서 정해진 것들이 없고, 교과목 자체의 표준화된 매뉴얼이 없으니 교과목 학습목표의 표준화가 필요한 것 같아요.” (교수 - participant A)

“역할극 피드백은 반드시 필요한데, 모든 학생을 피드백하는 게 현실적으로 힘들어요. 여러 명의 교수진이 블록 강의식으로 운영할 수 있는 방안이 필요한 것 같습니다.” (교수 - participant B)

**(2) 교수역량 향상**

치과위생사 커뮤니케이션 교과목 교수역량에 대하여 교수 초점집단은 교과목 담당 교수는 적어도 커뮤니케이션 관련 세미나를 이수하여 교수역량이 갖추기 위한 자격조건이 있는 자에게 커뮤니케이션 교과목 운영 자격을 부여해야 하며, 커뮤니케이션 교과목을 운영할 수 있는 교수를 새롭게 양성하는 방법보다는 기존의 유사 교과목을 운영해 온 교수와 협력하여 교육에 관련된 자료를 공유하고 함께 공부하여 교수역량을 키워야 한다고 진술하였다. 아울러, 교과목 담당교수의 교수역량을 강화시키고, 커뮤니케이션 관련 학계 이론 및 연구에 대하여 함께 공유할 수 있는 연구회 및 연구모임이 필요하다고 진술하였다. 이와 같은 진술을 통해 ‘교수역량 향상’에 관한 하위범주의 주요코드는 ‘부족한 교수역량’, ‘교과목 관련 연구모임의 부재’로 확인되었다. 교수 초점집단에서 진술한 주요 내용은 다음과 같다.

“어쨌든 교수가 자기 전공이 아닌 영역을... 더군다나 자기가 직접하고 있지 않은 영역을 스스로 공부해서 가르치게 되면 받아들이는 학생이 과연 얼마만큼 받아들일까? 라는 게 가장 큰 고민이었던 것 같아요.” (교수 - participant B)

“저는 인문학, 심리학 분야가 어려웠던 것 같아요. 전공영역이 아니기 때문에 생소한 부분에 대하여 학생들에게 교육하기가 교수로서 역량이 부족했던 것 같고, 이에 관련된 부분을 연구할 수 있는 모임이 필요할 것 같아요.” (교수 - participant C)

### 3) 커뮤니케이션 역량 평가

#### (1) 평가방법

치과위생사 커뮤니케이션 역량 평가에 대하여 교수 초점 집단은 현실적으로 문제해결능력방식으로 평가하면 가능성이 있다는 진술과 대학 자체적으로 졸업 직전에 커뮤니케이션 역량을 평가하여 졸업 자격을 부여하는 방법에 대한 진술도 있었다. 이와 같은 진술을 통해 ‘평가방법’에 관한 하위범주의 주요코드는 ‘문제해결능력방식의 평가’, ‘졸업 요건으로써 커뮤니케이션 역량’으로 확인되었다. 교수 초점 집단에서 진술한 주요 내용은 다음과 같다.

“표준화 환자를 이용한 의사소통 시험이라면 가장 좋겠지만, 예산이 많이 소요되므로 현실적으로 표준화 환자를 이용한 시험이 불가능하다면 토익 스피킹과 같이 문제에 따라 내가 어떻게 대응하고 이야기를 하는지 그런 방법으로 평가한다면 가능하지 않을까 합니다.” (교수 - participant B)

“외국 사례를 예를 들면, 학생이 졸업하기 전에 역량 달성 여부에 따라 졸업 여부를 결정하더라고요. 이처럼 학교에서 1차적으로 평가할 수 있는 권한으로 바뀌고 그 이후에 국가고시를 보는 방법도 좋을 것 같습니다.” (교수 - participant B)

#### (2) 국가고시 도입

치과위생사 커뮤니케이션 국가고시의 적절성에 대하여 커뮤니케이션 교과목이 국가고시에 포함되는 것이 당장은 어렵겠지만 향후에 포함될 수 있다고 전망하였다. 아울러, 국가고시에 포함시키기 위하여 국가고시 체계의 변화가 필요하며, 의학계의 의료인의 상담이 치료적 효과를 가진 의료행위로 중요하게 인식되는 것처럼 치과위생사 업무의 효과를 증명하여 치과위생사의 상담이 치료적 요소가 내포되어 있다는 근거를 마련해야 한다고 진술하였다. 또한, 치과위생사의 커뮤니케이션 역량이 환자의 진료만족도 및 삶의 질에 영향을 미친다는 근거를 보다 많은 연구를 통해 과학적으로 증명해내어야 한다고 진술하였다. 교수 초점집단에서 진술한 주요 내용은 다음과 같다.

“과거에는 첫술질 교육도 국가고시에 포함되어 있던 적이 있고, 또한 치과위생사와의 의사소통에 대하여 치료적 효과를 증명해낼 수 있다면 국가고시에서 치과위생사의 의사소통 역량을 평가하는 것이 가능할 것 같습니다.” (교수 - participant D)

### 4) 커뮤니케이션 교과목에 대한 인식

#### (1) 교수와 학생의 태도

교수 초점집단은 교과목 담당교수의 교과목에 대한 마음가짐과 교육목표와 사명감에 따라 교육의 질이 달라질 것이라고 진술하였고, 커뮤니케이션 교과목에 대한 학생들 인식

은 교과목 수강 전에는 교과목의 필요성을 인지하지 못하여 기피하는 경향도 드러났지만, 수강 이후에는 80% 이상이 교과목의 필요성을 인식하였고, 교과목 만족도도 높았다고 진술하였다. 또한, 임상현장에 투입된 학생들의 환자에 대한 낮은 두려움을 감소시킬 수 있게 도와준 교과목이라고 느끼고 있었고, 교과목 내용 중에 자기 성찰을 할 수 있는 부분이 도움이 되었다고 인식하고 있다는 점에 대하여 진술하였다. 이와 같은 진술을 통해 ‘교수와 학생의 태도’에 관한 하위범주의 주요코드는 ‘교과목에 대한 교수의 가치관’, ‘학생들의 만족’으로 확인되었다. 각 초점집단에서 진술한 주요 내용은 다음과 같다.

“그 과목을 담당하는 교수가 어떤 목표를 가지고 하느냐에 따라서 결과가 달라지는 것 같다. 결국에는 담당자가 내가 이 정도 평가가 낮게 나오더라도, 학생들이 이 정도의 로딩이 있더라도 “나는 이 과목에서 교육을 하겠다”라는 그런 마인드가 있으면 학생들은 잘 따라오는 것 같다.” (교수 - participant D)

“대부분 85% 정도는 아이들이 만족한다라고 얘기를 하거든요. 좋았던 점은 스스로 자기 이해를 하고 자기 성찰할 수 있는 부분들 그런 것들이 가장 좋았고...” (교수 - participant A)

## 고 찰

치과 의료기관의 치과위생사는 의료소비자가 치과를 내원해서부터 진료 과정 내내 대면해야 하고, 구강보건교육 및 상담까지 담당하고 있기 때문에 상황에 따른 적절한 커뮤니케이션 역량을 갖추고 있어야 한다. 이에 치과위생사 교육을 전담하는 대학에서도 치과위생사의 커뮤니케이션 역량 개발 교육에 노력하고 있지만 커뮤니케이션 교육의 이론과 실제 간에 괴리가 존재하고, 학교교육과 진료현장에서 요구하는 역량에 대하여 확인된 바도 없다. 이에 본 연구는 치과위생사에게 요구되는 커뮤니케이션 교육에 관한 임상가와 교육자의 견해를 확인하기 위해 치과의사, 치과위생사, 교수의 초점집단면접을 진행하였고, 각 초점집단의 견해를 해석하고 분석하여 커뮤니케이션 교육의 요소를 도출하였다.

모든 초점집단은 공통적으로 인문사회학적 소양은 대학 교육이 선행되어야 한다고 진술하였다. 질병에 편중된 의학 교육에서 환자를 깊이 이해하도록 하는 인문학 교육으로 패러다임이 변화하는 상황과<sup>22)</sup> 일치하는 결과였다. 치과대학(원)에서도 인문사회 치의학, 행동 치의학, 치의학 입문, 사회와 치의학, 치과의학이라는 교과명칭으로 인문사회적인

소양 계발을 위한 교과목이 포함되어 있다<sup>23)</sup>. 교수 초점집단은 치위생(학)과의 인문사회학 교과목의 바람직한 운영에 대하여 기존에 교양과목과 동일시되어 치위생 전공교육과 별개로 운영되고 있는 인성, 윤리, 직업소양 등과 같은 교과목의 연계가 필요하다고 진술하였다. 아울러, 연계 체계를 구축하기 위해서는 학교 또는 학과 차체에서 인문사회학적 소양의 공동 교육목표를 설정하여 각 교과목에서 세부목표를 달성할 수 있는 체계가 필요하다고 진술하였다. 이러한 체계를 수립하기 위해서는 임상현장 및 교육현장에서 치과 위생사에게 요구되는 인문사회학적 요소가 반영된 학습목표의 표준화가 선행되어야 할 것이다.

치과위생사 초점집단은 임상현장에서의 시행착오적 학습이 치과 의료기관의 체계와 환경에 적응할 수 있는 효과적인 교육이라고 진술하였다. Lee 등<sup>24)</sup>은 임상실습이 실습생들의 전문성과 행동변화에 중요한 영향을 미친다고 보고하였고, Sangappa와 Tekian<sup>25)</sup>의 연구에 의하면 환자를 관찰하는 임상실습보다는 환자와의 상호작용을 통한 과정에서 의사소통 기술이 향상되는 것을 확인하였다. 교수 초점집단의 견해에서는 커뮤니케이션 역량을 계발시키기 위한 교육이 임상실습에 포함되어야 하지만, 치과 의료기관마다 실습생을 대하는 문화와 표준화되지 않은 체계로 인하여 교육효과의 편차가 발생할 수 있다고 진술하였다. 이는 치과 의료기관마다 실습체계가 다르고, 실습지도 시 지도하는 사람의 책임감이 결여되어 있는 부분이 문제점으로 지적된 결과와<sup>26)</sup> 임상현장실습의 불만족 이유는 피상적이고, 비체계적이라는 응답이 가장 많았다는 결과와 유사하다. 임상 실습교육 효과를 증가시키기 위해서는 임상실습 매뉴얼이 필요하고, 교육을 전담할 수 있는 임상가의 교수역량을 키워야 할 것이다. 또한, 임상현장에서 커뮤니케이션 역량을 평가할 수 있는 평가도구가 마련되어야 하고, 실습기관과 학교의 긴밀한 협의를 통해 실습체계와 환경을 변화시키려는 시도가 필요할 것으로 생각된다.

교수 초점집단은 임상현장에 진출한 후에도 커뮤니케이션 역량 계발을 위하여 보수교육이 제공되어야 한다고 진술하였다. 현 임상현장에서 근무하는 치과위생사 중 커뮤니케이션 교육을 받고 싶은 욕구는 있지만 보수교육의 인프라가 부족하여 대부분이 커뮤니케이션 의미의 본질을 흐리는 상담법, 이미지 메이킹 등의 내용으로 교육을 받고 있는 실정이다. 실제로 Kim<sup>27)</sup>의 연구에 의하면 보수교육을 받는 이유 중 가장 높은 빈도의 응답은 '새로운 지식습득과 재교육'이었으며, 희망하는 보수교육 순위는 1위 환자상담, 2위 직업관 및 정신교육, 3위 의사소통으로 치과위생사들은 졸업 이후에도 환자와 소통하는 방법, 직업관, 의사소통 관련 교육

을 요구하고 있었다. 따라서, 치과위생사의 커뮤니케이션 교육은 대학교육에서도 강화되어야 할 것이며, 졸업 이후에도 치과위생사의 직업적 소명을 고취시킬 수 있고, 치과의료커뮤니케이션의 중요성을 인식시킬 수 있는 보수교육이 제공되어야 할 것이다.

모든 초점집단에서 공통적으로 커뮤니케이션 교육방법으로 강조되었던 요소는 임상현장에서 자주 발생하는 사례들을 사전에 경험할 수 있는 역할극 실습이었다. Choi 등<sup>16,28)</sup>의 연구에서는 치과의료커뮤니케이션 교육과정 내용으로서의 역할극실습을 포함하고 있으며, 임상실습 전 커뮤니케이션 교수법 중 가장 효과적이라고 하였다. Kim 등<sup>29)</sup>은 환자와 의사의 역할극과 같은 경험적인 학습방법이 가장 효과적인 교육방법이라고 하였으며, Shin 등<sup>30)</sup>의 연구에서는 과반수 이상의 학생들도 역할극과 같은 실습이 의학교육 과정에 반드시 필요하다고 평가하였다. 역할극 사례는 의료기관에서 흔히 발생하는 불평환자 상황, 직원들 간의 상황 등 치과 의료기관에서 많이 일어나는 상황을 역할극을 통해 훈련하면 도움이 될 것이라고 진술하였다. 따라서 각 초점집단의 인터뷰로 도출된 사례를 근거로 사례모듈을 개발하여 역할극 실습에 활용한다면 보다 효과적인 교육이 될 것으로 생각된다.

교수 초점집단에서는 역할극 실습의 중요성을 인식하고 있음에도 교과목을 수강하는 모든 학생들의 역할극에 대하여 개별적으로 피드백하는 데 어려움이 있다고 하였다. 역할극 실습 수행만으로 학생들의 역량이 계발되는 것은 아니며 그 이후에 자기 모습에 대한 분석과 피드백이 뒤따라야 하는데, 교수 초점집단에서는 모든 개인학생마다 피드백을 고려할 수 없는 부분이 교육과정의 한계점이라고 지적하였다. 이를 해결할 수 있는 방안은 2명 이상의 교수가 분담하여 강의를 운영하며, 소규모 학습방법을 통해 보다 소수의 학생들에게 학생 개인의 구체적인 피드백을 제공할 수 있다면 역할극 실습 효과를 높일 수 있을 것이라고 생각된다.

교수 초점집단은 현재 커뮤니케이션 교육의 문제점을 표준화된 교과목의 부재라고 진술하였다. 커뮤니케이션 교육 경험이 있는 교수 초점집단에서도 전공이 아닌 전문분야에 대한 지식을 전달해야 할 때, 스스로 학습하여 강의하는 부분에 있어서 부담을 느꼈고, 이에 커뮤니케이션 교과목 담당 교수들을 위한 연구회, 학회의 필요성을 인지하고 있었다. 교육과정 중에 표준화된 교육과정 및 학습목표의 필요성을 느꼈고, 커뮤니케이션 교육방법은 강의와 실습이 병행되어야 한다고 진술하였다. 선행연구에서도 의료커뮤니케이션 교과과정의 문제점으로 강의중심의 교육과 교과목 내용 구성의 비전문성과 비체계성에 대한 문제점을 지적한 바 있다<sup>31)</sup>. Park<sup>32)</sup>은 개설된 교과목의 각 계열 역량기반에 따른

합의된 교육목표 및 교과내용을 어느 범위까지 교육할 것인가도 중요한 문제라고 보고했고, 상당수의 의과대학들도 교과목 공통된 인식이나 의견을 모아 교과목을 운영하지 못하고 있는 실정이다. 이런 현황을 근거로 교과목 학습목표 및 교육내용의 표준화 개발이 필요하다. 또한, 커뮤니케이션 관련 교과목을 운영하는 교수의 모임을 통해 교과목에 대한 논의점을 공유하고, 연구할 수 있는 연구회 및 학회가 필요할 것으로 생각된다.

치과위생사 커뮤니케이션 역량 평가에 대하여 교수 초점 집단은 현실적으로 한 명의 교수자가 1대 1로 역량을 평가하는 부분은 어려울 것이라고 하였지만, 문제해결능력방식으로 평가하면 가능성이 있다는 진술과 대학 자체적으로 졸업 직전에 커뮤니케이션 역량을 평가하여 졸업 자격을 부여하는 방법에 대한 진술도 있었다. 대학자체 역량을 평가하기 위해서는 평가를 위해 활용할 수 있는 평가도구가 필요할 것으로 생각된다. Theaker 등<sup>33)</sup>은 치과대학생의 치과의료커뮤니케이션을 평가하기 위한 치과의사와 환자 간의 첫 만남부터 면담 종료까지 각 진료 단계별로 구사해야 하는 커뮤니케이션 항목을 정리하여 ‘Dental Consultation Communication Checklist (DCCC)’를 개발한 바 있다. 더불어, 의학계는 2010년 처음 실시된 의사 국가고시 실기시험에 진료수행평가(Clinical Performance Examination)를 도입하여 ‘환자의사관계(patient-physician interaction)’, ‘신체진찰 태도’ 항목을 포함시켜 의사와 환자 간의 의료커뮤니케이션에 대한 평가를 실시하고 있으며<sup>34)</sup>, 치의학계에서는 2021년에 시행예정인 치과의사 국가시험 실기시험에 환자 면담, 병력청취, 진단 및 치료계획 수립 등을 평가항목에 포함시켜 진료수행에 필요한 환자와의 의사소통 능력을 측정할 예정이라고 공시한 바 있다<sup>34)</sup>. 이와 같이 의학계과 치의학계는 이미 환자와의 커뮤니케이션의 중요성을 인지하여 환자와의 진료단계에서 필요한 커뮤니케이션 평가항목을 개발하고 국가고시 실기시험에 포함시켰다.

반면, 우리나라 치위생학계에서는 커뮤니케이션 역량을 평가할 수 있는 표준화된 도구도 없을 뿐만 아니라 그에 대한 연구도 미비한 실정이다. 본 연구에서는 치과위생사 커뮤니케이션 국가고시의 적절성에 대하여 당장은 어렵겠지만 향후에 포함될 수 있다고 전망하였고, 국가고시에 포함시키기 위한 노력으로 현 국가고시 체계의 변화의 필요성과 치과위생사와 환자 상담이 치료적 효과를 증명해 낼 수 있는 노력이 필요하다고 진술하였다. 커뮤니케이션 능력을 국가고시에 도입시키기 위해서는 치과위생사와 환자와의 의사소통의 치료적 효과를 증명할 수 있는 연구가 수행되어야 할 것이며, 아울러, 치위생학계에서 활용할 수 있는 검사

자 간 신뢰도가 확보되고, 타당도가 증명된 평가항목을 개발할 수 있는 연구가 수행되어야 할 것이다.

교육은 교수와 학습자의 마음가짐이 중요할 터인데, 교수 초점집단에서는 교과목을 운영함에 있어 커뮤니케이션 교과목에 대한 교수의 가치관이 올바르다면 교육환경의 인프라가 부족한 현황에서도 학생들의 커뮤니케이션에 대한 의식을 변화시킬 수 있다고 진술하였고, 학생들은 커뮤니케이션 교과목 수강 후에 교과목의 필요성에 대한 인식이 달라졌으며 긍정적인 평가를 했다고 진술하였다. 이는 학생들도 커뮤니케이션 교과목에 대한 중요성과 필요성을 인지하고 있다는 연구와 유사한 결과이다<sup>35)</sup>. 커뮤니케이션 교과목은 교수가 학습자의 동기유발을 통해 교육에 참여시켜 행동변화를 이끌어줘야 하며, 학습자는 학습하는 본질을 알고 스스로의 행동변화를 위해 스스로 노력하는 태도를 가지고 있어야 하므로 반드시 쌍방향 소통을 할 수 있는 교육이 되어야 한다. 또한, 커뮤니케이션 교육 초반부에는 교과목의 중요성과 필요성을 인식시킬 수 있는 내용이 포함되어야 하고, 교과목의 필요성에 대한 동기유발을 시킬 수 있는 전략이 필요할 것이다.

이와 같이 본 연구는 임상가 및 교육자를 대상으로 각 현장에서 강조되는 커뮤니케이션 교육에 관한 요소를 확인할 수 있었다. 하지만 임상가 및 교육자에게 보다 많은 공통된 질문을 하지 못한 점과 초점집단의 초점집단면접 순서를 참여자의 참석가능 일정을 고려하다 보니, 초점집단면접이 보다 논리적인 순서로 수행되지 못했고, 1회의 초점집단면접으로 자료의 포화상태를 확인할 수 없었다는 점과 개인 참여자의 견해를 일반화 할 수 없다는 점이 본 연구의 한계점이다. 그럼에도 불구하고, 치과위생사의 커뮤니케이션 교육에 대하여 임상현장과 교육현장에서의 괴리를 좁히기 위한 연계점을 제공하였으며, 질적연구방법을 시도한 연구였다는 점에서 의의가 있다. 향후 연구에는 치과보건의료인에게 요구되는 커뮤니케이션 역량과 의료소비자가 요구하는 커뮤니케이션 역량, 그리고 커뮤니케이션 교육을 받는 학생들의 경험을 검토할 수 있는 연구가 필요하다고 생각된다.

## 요 약

본 연구는 치과위생사에게 요구되는 커뮤니케이션 교육에 관한 임상가와 교육자의 견해를 확인하기 위해 치과의사, 치과위생사, 교수의 초점집단면접을 진행하였고, 각 초점집단의 견해를 해석하고 개념화하여 분석한 결과, ‘커뮤니케이션 교육시기와 방법’, ‘교과목 표준화와 교육환경’, ‘커뮤니케이션 역량 평가’, ‘커뮤니케이션 교과목에 대한 인

식'이라는 4개의 핵심범주와 '교육시기', '교육방법', '임상 현장실습', '표준화된 교과목의 부재', '교수역량 향상', '평가방법', '국가고시 도입', '교수와 학생의 태도'라는 8개의 하위범주를 확인하였고 다음과 같은 결론을 얻었다. 임상가 및 교육자 초점집단은 공통적으로 인문사회학적 소양은 대학교육이 선행되어야 한다고 진술했다. 다만, 치과위생사 초점집단은 임상현장에서의 시행착오적 학습도 효과적인 교육이라고 강조하였다. 교수 초점집단은 대학졸업 이후에도 커뮤니케이션 교육의 연속성을 위해 보수교육이 제공되어야 한다고 강조하였다. 임상가 및 교육자 초점집단은 공통적으로 치과 의료기관에서 발생할 수 있는 환자 불만사례를 적용한 역할극을 요구하였다. 교수 초점집단은 교과목 학습목표와 실습모듈 표준화를 요구하였고, 교육 환경 인프라가 구축되어야 한다고 하였다. 더불어, 커뮤니케이션 교과목 담당 교수의 역량을 강화하기 위한 커뮤니케이션 교과목 연구회가 필요하다고 하였다. 본 연구를 통해 치과위생사의 커뮤니케이션 역량 개발을 위하여 임상현장의 요구에 부응하는 교육개발이 필요함을 확인하였고, 치과위생사 커뮤니케이션 역량강화를 위한 교육의 바람직한 방향을 제안할 수 있는 자료로 활용될 수 있을 것으로 생각된다.

## References

1. Lee SY: What should we do with Korea's biomedical model of medicine? From biomedical to biopsychosocial model. *Korean J Psychol Med* 20: 3-8, 2012.
2. Korea Institute for Health and Affairs: Consumer rights in healthcare service. Korea Institute for Health and Affairs, Seoul, pp.21-26, 2013.
3. Ong LM, de Haes JC, Hoos AM, Lammes FB: Doctor-patient communication: a review of the literature. *Soc Sci Med* 40: 903-918, 1995. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(94\)00155-M](https://doi.org/10.1016/0277-9536(94)00155-M)
4. Beckman HB, Markakis KM, Suchman AL, Frankel RM: The doctor-patient relationship and malpractice. Lessons from plaintiff depositions. *Arch Intern Med* 154: 1365-1370, 1994. <https://doi.org/10.1001/archinte.1994.00420120093010>
5. Stewart M, Brown JB, Boon H, Galajda J, Meredith L, Sangster M: Evidence on patient-doctor communication. *Cancer Prev Control* 3: 25-30, 1999.
6. Korean Institute of Dental Education and Evaluation: 2017 Accreditation standards for dental education on university school of dentistry. Korean Institute of Dental Education and Evaluation, Seoul, pp.54-57, 2017.
7. Bae SM, Shin SJ, Jang JH, Chung WG: Implementation of assessment in a competency-based dental hygiene science education. Korean Association of Dental Hygiene Professors, Cheonan, pp.13-19, 2014.
8. 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.
9. 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.
10. Hamasaki T, Kato H, Kumagai T, Hagihara A: Association between dentist-dental hygienist communication and dental treatment outcomes. *Health Commun* 32: 288-297, 2017. <https://doi.org/10.1080/10410236.2016.1138376>
11. Lee IW, Kim CS, Lee HS, Lee WS: A content analysis on a form and manner in medical communication subject: focused on the medical schools in Korea. *Commun Theories* 11: 104-141, 2015.
12. 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. <https://doi.org/10.5977/JKASNE.2011.17.3.424>
13. 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. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2017.17.01.123>
14. Yang EB: Teaching and learning communication skills in medical education. *Korean J Med Educ* 20: 99-107, 2008. <https://doi.org/10.3946/kjme.2008.20.2.99>
15. Lee YM: Challenges in communication skills education in medicine: based on personal experience and reflection. *Korean J Med Educ* 24: 65-68, 2012. <https://doi.org/10.3946/kjme.2012.24.1.65>
16. 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. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2016.16.2.134>
17. Ryu KU, Jung JW, Kim YS, Kim HB: Qualitative research methods. Parkyoungsa Publication, Seoul, pp.4-7, 2014.

18. Morgan DL: The focus group guide book: focus group kit 1. Sage Publication, London, pp.17-27, 2007.
19. Krueger RA, Casey MA: Focus groups: a practical guide for applied research. 5th ed. Sage Publications, Thousand Oaks, pp.17-26, 2015.
20. Seggern MV, Young NJ: The focus group method in libraries: issues relating to process and data analysis. *Ref Serv Rev* 31: 272-284, 2003. <https://doi.org/10.1108/00907320310486872>
21. Min BO, Cho DH: A practical guide for applied research. 4th ed. Myoungin Publication, Seoul, pp.115-153, 2014.
22. Kwon SO: Conception of medical humanities and it's role in medical education. *Korean J Med Educ* 17: 217-223, 2005. <https://doi.org/10.3946/kjme.2005.17.3.217>
23. Lee JY: The state of dental history education in colleges or graduate schools of dentistry and future challenges facing the field. *Yonsei J Med Hist* 13: 33-49, 2010.
24. Lee HR, Hong EK, Kim KM: A phenomenological study on change and experience during clinical fieldwork of students in occupational therapy. *J Spec Educ Rehabil Sci* 53: 341-355, 2014. <https://doi.org/10.15870/jsers.2014.03.53.1.341>
25. Sangappa SB, Tekian A: Communication skills course in an Indian undergraduate dental curriculum: a randomized controlled trial. *J Dent Educ* 77: 1092-1098, 2013.
26. Park JH, Kim S: Evaluating clinical clerkship in medical school. *Korean J Med Educ* 16: 157-167, 2004. <https://doi.org/10.3946/kjme.2004.16.2.157>
27. Kim YS: Study on the development of continuing education program for dental hygienist. *J Coll Educ* 9: 97-109, 2008.
28. Choi YK, Bae SM, Shin BM, Son JH, Park DY, Choi JS: A case study on the validity of dental communication curriculum of a dental hygiene department. *J Dent Hyg Sci* 17: 306-314, 2017. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2017.17.4.306>
29. Kim NH, Cha HY, Shin SW, Hong JW: The effect of medical interview course in Korean medical school. *J Korean Oriental Med* 33: 121-135, 2012.
30. Shin YS, Kin YI, Lee YS: Development and evaluation of an exercise course of health policy and management. *Korean J Med Educ* 4: 39-54, 1992. <https://doi.org/10.3946/kjme.1992.4.2.39>
31. Bak YI, Park EW: Problems of the curriculum for the improvement of the medical communication in Korean medical schools. *Korean Acad Commun Heal* 4: 34-42, 2009.
32. Park EW: Development of medical communication subject in medical school curriculum. *Korean J Health Commun* 4: 23-33, 2009.
33. Theaker ED, Kay EJ, Gill S: Development and preliminary evaluation of an instrument designed to assess dental students' communication skills. *Br Dent J* 188: 40-44, 2000. <https://doi.org/10.1038/sj.bdj.4800382>
34. Korea Health Personnel Licensing Examination Institute: Notice. Retrieved March 13, 2018, from <http://www.kuksiwon.or.kr/Publicity/NoticeList.aspx?SiteGnb=3&SiteLnb=1>.
35. 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. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2014.14.05.623>