

치위생과 학생의 환자 기피에 영향을 환자 특성에 관한 연구

김 영 남

경북대학 치위생과

색인: 기피 환자, 환자 특성

1. 서론

1.1. 연구의 필요성

치위생과의 교육목표는 국민의 구강건강증진을 위하여 중견적 역할을 수행할 수 있는 기본 능력과 치과위생사 업무에 필요한 지식, 기술, 태도, 판단력 등을 지닌 유능한 전문인력을 양성하는데 그 목적과 기능이 있다¹⁾. 따라서 치과 위생사는 직업에 대한 프로정신과 자긍심은 물론 완성된 업무수행을 위한 자질과 인격 및 원만한 대인관계를 형성할 수 있는 능력을 갖추어야 하며, 특히 임상에서의 환자관계의 중요성은 강조해도 지나침이 없을 것이다. 이러한 목표를 성취하기 위해서는 재학중 임상실습 때부터 환자 특성에 대한 이해와 대처방안을 가지고 효율적인 치과위생사와 환자간의 조력관계(helping relationship)를 형성해 나가는 것이 바람직하다고 하겠다.

조력관계(helping relationship)란 일반적으로 도움을 주고 받는 두 사람 이상 사이에서 일어나는 관계로 치료적 관계(therapeutic relationship)와 혼용해서 쓰이는 말이다. 조력관계를 효율적으로 형성하기 위해서는 대인관계에서 편안감을 느끼고 안전감을 주는 정서적 환경을 조성하는 촉진적 요소와 사람이 목적을 달성하기 위하여 행동을 하게 되는 환경을 조성하는 행동지향적 요소가 필요하다²⁾. 이러한 조력관계 이론을 치과에서의 환자-치과위생사 간의 관계형성과 관련지어 적용해 볼 수 있는데, 조력관계가 원활치 못하면 환자와 구강건강요원 사이에 혼란을 일으키거나 신뢰적 관계 형성에 장애를 초래하여 부정적 결과를 초래할 수도 있다.

치과에 내원하는 환자의 건강을 증진시키기 위해서 치과위생사는 제일 먼저 자기 자신의 태도를 살펴봐야 한다. 만일 치과위생사가 의

식적이든 무의식적이든 간에 환자에 대하여 부정적인 감정이나 태도를 갖는다면 이는 환자와 치과위생사 모두에게 부정적 감정을 경험하게 하고 나아가 치과위생사의 직업 포기까지 연결 될 수도 있기 때문이다.

그러므로 환자와 치과위생사 간의 효율적인 관계형성은 재학중 임상실습현장에서 환자를 대면하는 순간부터 이루어져야 하며, 그러기 위해서는 실습중 학생들이 원만한 관계를 형성하는데 장애가 되는 요인이 무엇인지를 파악하는 일이 선행되어야 할 것이다. 따라서 임상실습시 어떤 특성을 지닌 환자를 부정적으로 생각하고 기피하는지에 대한 조사가 이루어져 환자에 대한 선입견이나 불신 등으로 인해 실습학생이 먼저 환자를 기피하여 부정적인 관계가 형성되는 것을 예방할 필요가 있다.

임상현장에서 환자와의 관계성에 대한 연구로서는 간호학 분야에서 다양한 선행연구가 이루어졌다. 먼저 외국의 문헌을 살펴 보면, Travelbee³⁾는 간호사-환자 관계란 간호요구를 지닌 개인과 간호사 사이에 일어나는 경험의 연속으로 이를 통해 간호의 목적이 달성되는 하나의 방법이라고 하였고, King⁴⁾은 간호사와 대상자가 간호상황에 대한 그들의 지각에 대한 정보를 상호 교환하며, 목표에 동의하게 되는 간호사와 대상자 간의 작용, 반응, 상호작용의 과정이라 하였다. 또한 Orlando⁵⁾는 간호사의 기능 중에서 가장 중요한 부분 중의 하나가 환자와의 관계형성이라고 하였고, Peplau⁶⁾는 간호사-환자 관계란 상호작용을 통해서 간호대상자로 하여금 자아탐색, 문제해결, 자아실현을 이루도록 도움으로써 치료회복에 빨리 도달하는 과정이라고 하였다. Behymer⁷⁾는 간호사들이 흠잡기 좋아하고, 거만한 태도를 취하며, 말이 없고, 대화하려고 접근할 때 회피하고, 회복에 대한 강한 의지가 없는 여자 환자보다는 협조

적이고, 이야기하기 쉽고, 사귀기 쉽다고 느끼는 남자 환자 간호하기를 더 선호한다고 하였고, Meyer 등⁸⁾은 간호사의 환자에 대한 감정이 간호수행에 영향을 미칠 수 있다고 하였다.

국내에서는 전⁹⁾이 간호사가 지각한 환자에 대한 불친절 경험현상을 분석하면서, 간호사의 불친절 행위가 가져오는 결과는 환자와 간호사 모두 부정적 감정을 경험하며, 특히 환자는 간호사를 불신하여 비협조적으로 되므로 효율적인 관계형성이 이루어지지 않는다고 보고하였고, 김¹⁰⁾은 촉진적 관계형성 교육이 간호사의 돕는 행위와 환자의 자기노출 행위를 높일 수 있음을 보고하였으며, 윤¹¹⁾은 간호학생이 선호하는 환자 특성은 간호수행시 감사하거나 대화하기를 좋아하는 환자였고, 선호하지 않는 환자 특성은 간호학생을 무시하고 자기 마음대로 하거나 짜증을 잘내고 신경질적인 환자를 선호하지 않는다고 보고하였다.

그러나 타 분야에 비해 치과위생사와 환자와의 관계성에 관련한 연구는 극히 적으며, 더구나 치위생과 학생이 임상실습시 경험하는 환자에 대한 부정적인 감정이나 기피하는 환자 특성에 관한 보고는 전무한 실정이다. 실습생의 경우 환자진료 경험의 부족으로 인해 모든 환자가 처한 상황을 잘 이해하지 못하고, 환자의 요구에 적절히 반응하지 못하며, 환자와의 관계형성에 미흡하다. 특히 환자의 부정적인 외형이나 성격, 언행 등으로 쉽게 마음의 상처를 받을 수 있고, 환자를 적극적으로 돕는 행위에서 기피하는 행위로 이어질 수 있으며, 이러한 상황은 학생에게 임상실습에 대한 흥미를 잃게 하고 나아가 임상 교육의 저해요소로 작용할 수 있다.

따라서 저자는 치위생과 학생들이 임상실습시 환자와의 관계를 형성하는 데 있어 영향을 미칠 수 있다고 판단되는 기피 환자의 특성과

대응법을 알아봄으로써 치위생과 학생과 환자 간의 관계 수립 및 효율적인 임상실습 지도에 지침이 되는 기초자료를 제공하고자 한다.

1.2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 치위생과 학생이 임상실습 시 어떤 특성을 지닌 환자를 기피하며, 또한 그에 대한 대응법은 어떻게 하고 있는지를 파악함으로써 실습생과 환자관계 수립 및 효율적인 임상실습을 계획하고 운영하는데 기초자료를 제공하고자 본 연구를 시도하였다. 이를 위한 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 가. 대상 학생의 일반적 특성을 파악한다.
- 나. 환자 기피에 영향하는 환자의 특성을 파악한다
- 다. 기피하는 환자 특성의 영역간 상관관계를 파악한다.
- 라. 대상자의 일반적 특성과 기피 환자의 특성과의 관계를 파악한다
- 마. 기피하는 환자의 일반적 특성을 파악한다.
- 바. 기피 환자에 대한 느낌과 대응방법을 파악한다

2. 연구대상 및 방법

2.1. 연구대상

본 연구는 K대학 치위생과에 재학중이며 임상실습을 경험한 2학년과 3학년 학생을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 그 중 분석 가능한 245명의 자료를 연구대상으로 하였다.

2.2 연구방법

기피하는 환자 특성 요인을 측정하기 위한 도구는 문헌고찰을 기초로 하여 본 연구 대상자에 알맞게 수정 보완하여 작성하였다. 본 연

구의 도구는 기피에 영향을 미치는 환자의 외형적 특성, 성격적 특성, 진료협조적 특성, 언행적 특성 등 4개 영역 총 23개 문항으로 구성되었고, 기피 정도는 각 문항마다 5점 척도를 사용하여 “매우 기피한다”에 1점, “약간 기피한다”에 2점, “보통이다”에 3점, “약간 기피하지 않는다”에 4점, “전혀 기피하지 않는다”에 5점을 배당하였다. 또한 기피하는 경험(부정적 감정)이 있는 환자에 대한 느낌과 대응법은 개방형 문항으로 구성하여 대상 학생이 직접 서술식으로 기재하도록 하였다. 자료수집은 본 연구자가 임상실습 후의 연구대상자에게 연구의 목적과 설문지 작성법을 직접 설명하고 설문지를 배부하여 작성케 한 뒤 회수하였다.

본 연구의 수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for the Social Science) 프로그램을 이용하여 분석하였다. 분석기법으로는 연구대상자들의 일반적 특성과 기피하는 환자의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도와 백분율을 산출하였다. 또한 환자 기피에 영향하는 환자의 특성을 살펴보기 위해 평균과 표준편차를 산출하였고, 기피 환자의 특성 영역 간의 상관관계를 알아보기 위해 Correlation 분석을 실시하였다. 그리고 연구대상자의 일반적 특성에 따라 기피 환자의 특성 차이를 살펴보기 위해 t-test와 One-way ANOVA를 실시하였다.

3. 연구성적 및 고찰

3.1. 측정도구의 신뢰도 검증

본 연구의 측정도구 신뢰도를 검증한 결과는 표 1과 같이 Cronbach가 외형적 특성 0.72, 성격적 특성 0.81, 진료 협조적 특성 0.82, 언행적 특성 0.85로, 모두 0.70 이상으로 나타났다. 따라서 본 연구의 측정도구는 신뢰할 만한 수준으

표 1. 측정도구의 신뢰도 검증

기피환자특성영역	문항수	Alpha
외형적 특성	4	0.72
성격적 특성	8	0.81
진료협조적 특성	7	0.82
언행적 특성	4	0.85

로 판단되었다.

3.2. 연구대상자의 일반적 특성

본 연구대상자의 일반적 특성을 살펴본 결과는 표 2와 같다.

총 245명 중 학년은 2학년이 52.2%로, 3학년 47.8%보다 많았다. 주 성장지역별로는 대도시 33.9%, 중소도시 34.7%, 읍·면·리 31.4%로 비교적 고른 분포를 보였다. 종교별로는 기독교가 32.7%로 가장 많았고, 다음으로 불교 14.7%, 기타 9.4% 순으로 나타났으며, 종교가 없는 학생은 43.3%를 차지하였다. 전공 만족도별로는 전공에 대해 만족하는 학생 45.3%보다 그렇지 않은 학생이 54.7%로 더 많았다. 임상실습 만족도별로는 임상실습에 대한 만족도가 높지 않은 학생이 50.6%로 절반 정도 차지하였고, 만족하는 학생이 39.2%로, 불만족하는 학생 10.2%보

표 2. 연구 대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성		실수	비율(%)
계		245	100.0
학년	2학년	128	52.2
	3학년	117	47.8
주 성장지역	대도시	83	33.9
	중소도시	85	34.7
	읍·면·리	77	31.4
종교	기독교	80	32.7
	불교	36	14.7
	기타	23	9.4
	무교	106	43.3
전공 만족도	만족한다	111	45.3
	그저 그렇다	134	54.7
임상실습 만족도	만족한다	96	39.2
	그저 그렇다	124	50.6
	만족하지 않는다	25	10.2
실습병원 형태	치과의원	53	21.6
	치과병원	39	15.9
	종합(대학)병원 치과	153	62.4
총 실습기간	7주 이하	75	30.6
	8주 이상	170	69.4
현재 건강상태	양호하다	174	71.0
	나쁘다	71	29.0

다 많았다. 최근에 실습한 병원형태별로는 종합(대학)병원 치과가 62.4%로 가장 많았고, 다음으로 치과의원 21.6%, 치과병원 15.9% 순으로 나타났다. 총 실습시간은 실습시간이 8주 이상인 학생이 69.4%로, 7주 이하인 학생 30.6%보다 많았다. 현재의 건강상태는 양호한 학생이 71.0%를 차지하였고, 건강상태가 나쁜 학생은 29.0%로 나타나 대부분 건강상태가 양호하였다.

3.3. 환자 기피에 영향을 미치는 환자 특성

환자 기피에 영향을 미치는 환자 특성을 살펴본 결과는 표 3에 나타난 바와 같다.

먼저 외형적 특성으로는 구취가 심하거나 구강상태가 불결하다가 평균이 3.94로 가장 높았고, 다음으로 용모가 불결하고 단정치 못하다 3.50, 화장, 액세서리, 향수 등 차림새가 지나치게 화려하다 3.15, 인상이 험악하거나 못생기고 호감이 가지 않는다 3.11순으로 높았다. 따라서

표 3. 환자 기피에 영향을 미치는 환자특성

영역	기피하는 환자 특성	평균	표준편차
외형적 특성	인상이 험악하거나 못생기고 호감이 가지 않는다	3.11	0.86
	용모가 불결하고 단정치 못하다	3.50	0.87
	화장, 액세서리, 향수 등 차림새가 지나치게 화려하다	3.15	0.87
	구취가 심하거나 구강상태가 불결하다	3.94	0.91
	전체	3.42	0.64
성격적 특성	질문에 대답하지 않고 대화하기를 싫어한다	3.43	0.96
	말이 많고 주위가 산만하다	3.07	0.92
	성격이 내성적이고 소극적이다	2.48	0.84
	차갑고 냉정하다	3.36	0.95
	거만하고 잘난 척을 한다	3.92	0.99
	예민하게 반응하고 짜증이나 신경질을 잘 낸다	4.23	0.95
	불평을 많이 한다	4.05	0.93
	욕하고 큰소리치며 싸우기를 좋아한다	4.41	0.96
	전체	3.62	0.61
진료협조적 특성	통증을 과장되게 호소한다	3.63	0.91
	진료약속을 지키지 않는다	3.29	0.90
	진료내용에 대하여 아는 척하며 자신의 주장을 강하게 피력한다	3.80	0.90
	진료시 요구사항이 많거나 특별 대우받기를 원한다	3.62	0.91
	자신의 병을 수용하지 않는다	3.41	0.89
	진료 수행시 협조하지 않거나 거부한다	4.00	0.83
	실습학생을 신뢰하지 않는다	4.02	0.95
	전체	3.68	0.62
언행적 특성	반말이나 욕설을 한다	4.50	0.91
	호칭을 제대로 부르지 않는다	3.81	0.94
	실습학생에게 농담하고 장난(희롱)을 친다	4.33	0.91
	실습학생을 심부름꾼 취급하고 사소한 것까지 시킨다	4.40	0.90
	전체	4.26	0.76

환자의 외형적 특성으로는 구취와 불결한 구강 상태의 환자를 가장 기피하고 있음을 알 수 있다.

성격적 특성으로는 욕하고 큰 소리치며 싸우기를 좋아한다가 평균이 4.41로 가장 높았고, 다음으로 예민하게 반응하고 짜증이나 신경질을 잘 낸다 4.23, 불평을 많이 한다 4.05, 거만하고 잘난 척을 한다 3.92 순으로 높게 나타났다. 또한, 성격이 내성적이고 소극적이다가 평균이 2.48로 가장 낮았고, 다음으로 말이 많고 주위가 산만하다 3.07, 질문에 대답하지 않고 대화하기를 싫어한다 3.43 순으로 낮게 나타났다. 따라서 환자의 성격적 특성 중에는 욕하고 큰 소리치며 싸우기를 좋아하는 성격을 소유한 환자를 가장 기피하고 있음을 알 수 있다. 이는 아직까지 임상경험이 부족하고 새롭게 접하는 상황에 대한 인식이나 파악능력이 부족한 실습생으로서는 욕하고 큰 소리치며 호전적인 성격을 보이는 환자 앞에서 당황하게 되고 그에 대한 대처능력이 부족하여 환자를 기피하게 되는 결과를 초래한다고 사료된다.

진료협조적 특성 중에는 실습생을 신뢰하지 않는다가 4.02로 평균이 가장 높았고, 다음으로 진료 수행시 협조하지 않거나 거부한다 4.00, 진료내용에 대하여 아는 척하며 자신의 주장을 강하게 피력한다 3.80, 통증을 과장되게 호소한다 3.63, 진료시 요구사항이 많거나 특별 대우 받기를 원한다 3.62 순으로 높게 나타났다. 따라서, 진료 협조적 특성 중에는 실습 학생을 신뢰하지 않는 환자를 가장 기피하고 있음을 알 수 있다.

언행적 특성 중에는 반말이나 욕설을 한다가 평균이 4.50으로 가장 높았고, 다음으로 실습 학생을 심부름꾼 취급하고 사소한 것까지 시킨다 4.40, 실습학생에게 농담하고 장난(희롱)을 친다 4.33, 호칭을 제대로 부르지 않는다

3.81 순으로 높게 나타났다. 따라서 언행적 특성 중에는 반말이나 욕설을 하는 환자를 가장 기피하고 있음을 알 수 있다. 이는 간호학생이 선호하지 않는 환자 특성으로 “간호학생을 무시하고 자기 마음대로 한다(26%)”가 가장 많았다고 보고한 윤¹¹⁾의 결과와 유사한 결과를 보였다. 실습학생에게 반말이나 욕설을 하는 환자는 실습학생을 무시하는 태도라고 볼 수 있기 때문이다. 위와 같이 환자 기피에 영향을 미치는 환자 특성 영역에서는 언행적 특성이 4.26으로 가장 기피하는 특성으로 나타났고, 진료협조적 특성이 3.68, 성격적 특성이 3.62, 외형적 특성이 3.42의 순으로 나타났는데, 이는 감성이 여리고 예민한 여학생들로 구성된 치위생과 학생들이 환자의 반말이나 욕설, 농담이나 장난(희롱) 등의 자존감을 무시하는 말과 행동에 가장 크게 반응한다는 것을 알 수 있다.

위의 결과로 볼 때 치위생과 학생이 기피하는 환자 특성은 간호학생을 대상으로 한 연구에서 간호학생이 선호하지 않는 환자는 간호학생을 무시하거나, 제공된 도움을 거절하는 환자들로 나타났다는 윤¹¹⁾의 결과와 유사하며, 또한 관점을 바꾸어 생각해 보면 환자의 성격, 태도, 대화하기 좋아하는 특성이 환자선호에 미친다고 보고한 Mitsunga와 Hall 등¹²⁾과 간호사들이 매력적인 환자를 간호하기를 더 좋아한다고 보고한 Dion, Berscheid와 Walster 등¹³⁾, 그리고 외형적으로 잘 생기고, 호감이 가며 자신의 질병을 수용하고, 명랑하고 쾌활하며, 간호요구가 높은 환자를 선호한다고 보고한 Elle과 Barbara¹⁴⁾ 등의 연구와도 맥을 같이 한다고 볼 수 있겠다.

3.4. 기피하는 환자 특성의 영역 간 상관관계

환자 기피에 영향하는 환자 특성의 영역 간

표 4. 기피하는 환자 특성의 영역간 상관관계

	외형적 특성	성격적 특성	진료협조적 특성	언행적 특성
외형적 특성	1.000	-	-	-
성격적 특성	0.444*** (0.000)	1.000	-	-
진료협조적 특성	0.324*** (0.000)	0.691*** (0.000)	1.000	-
언행적 특성	0.265*** (0.000)	0.531*** (0.000)	0.680 (0.245)	1.000

*** $p < .001$

상관관계를 살펴본 결과는 표 4와 같다.

성격적 특성은 외형적 특성($r = .444$, $p < .001$)과 통계적으로 유의미한 정적 상관관계를 보였다. 따라서 성격적 특성을 기피할수록 외형적 특성도 기피하는 것으로 나타났다.

진료협조적 특성은 외형적 특성($r = .324$, $p < .001$), 성격적 특성($r = .691$, $p < .001$)과 통계적으로 유의미한 정적 상관관계를 보였다. 따라서, 진료협조적 특성을 기피할수록 외형적 특성과 성격적 특성도 기피하는 것으로 나타났다.

언행적 특성은 외형적 특성($r = .265$, $p < .001$), 성격적 특성($r = .531$, $p < .001$)과 통계적으로 유의미한 정적 상관관계를 보였고, 진료협조적 특성과는 통계적으로 유의미한 상관관계를 보이지 않았다.

이상에서 살펴 본 바와 같이 환자의 성격적 특성을 기피할수록 외형적 특성을 기피하였고, 진료협조적 특성과 언행적 특성을 기피할수록 외형적 특성과 성격적 특성을 기피하고 있음을 알 수 있다.

3.5. 대상자의 일반적 특성과 기피 환자 특성과의 관계

3.5.1. 대상자의 일반적 특성에 따른 외형적 특성

연구대상자의 일반적 특성에 따라 환자의 외형적 특성 기피 정도를 살펴 본 결과는 표 5와 같이 전체 평균이 3.42로, 학생들은 환자의 외형적 특성을 그다지 기피하지 않는 것으로 나타났다.

연구대상자의 일반적 특성별로 살펴보면, 먼저 학년별로는 2학년이 평균 3.38, 3학년이 3.47로 나타나 3학년 학생이 2학년 학생보다 환자의 외형적 특성을 기피하였으나 유의미한 차이는 아니었다. 성장지역별로는 대도시가 평균 3.41, 중소도시가 3.56, 읍·면·리가 3.29로 나타나 성장지역이 중소도시인 학생이 환자의 외형적 특성을 가장 많이 기피하였고, 읍·면·리 지역 학생이 대도시 지역 학생보다 환자의 외형적 특성을 덜 기피하였으며 통계적으로도 유의미한 차이를 보였다($F = 3.84$, $p < .05$). 이는 성장한 주변 환경이 자연환경과 많이 친숙한 전원지역 학생들은 외형적인 면에 그다지 기피 정도를 보이지 않는데 비해 시각적이고 영상적인 주변 문화와 많이 접하는 중소도시나 대도

표 5. 대상자의 일반적 특성에 따른 외형적 특성

대상자의 일반적 특성		외형적 특성				
		N	Mean	SD	t(F)	p
전체		245	3.42	0.64		
학년	2학년	128	3.38	0.59		
	3학년	117	3.47	0.70	-1.01	0.314
성장지역	대도시	83	3.41	0.63		
	중소도시	85	3.56	0.61		
	읍·면·리	77	3.29	0.67	3.84*	0.023
종교	기독교	80	3.33	0.67		
	불교	36	3.45	0.63		
	기타	23	3.68	0.59		
	무교	106	3.43	0.63	1.81	0.145
전공 만족도	만족한다	111	3.39	0.70		
	만족하지 않는다	134	3.45	0.60	-0.67	0.503
임상실습 만족도	만족한다	96	3.38	0.65		
	만족하지 않는다	149	3.46	0.64	-0.97	0.335
실습병원 형태	치과의원	53	3.45	0.60		
	치과병원	39	3.45	0.71		
	종합(대학)병원 치과	153	3.41	0.64	0.10	0.904
총 실습기간	7주 이내	75	3.51	0.57		
	8주 이상	170	3.39	0.67	1.38	0.168
건강상태	양호하다	174	3.39	0.67		
	나쁘다	71	3.51	0.56	-1.34	0.182

* $p < .05$

시 학생들은 문화적·사회적인 영향에 의해 용모가 불결하고 단정치 못하다거나 구강상태가 불결한 환자 등 외형적 특성에 대하여 기피하는 것으로 사료된다. 종교별로는 종교가 기독교인 학생이 평균 3.33, 불교인 학생이 3.45, 기타가 3.68, 무교가 3.43으로 나타나 천주교 외 기타 종교인 학생이 다른 학생보다 환자의 외형적 특성을 기피하였으나 커다란 차이를 보이지 않았다. 전공 만족도별로는 전공에 대해 만족한다가 평균 3.39, 만족하지 않는다가 3.45로 나타

나 전공에 대해 만족하지 않는 학생이 만족하는 학생보다 환자의 외형적 특성을 기피하였으나 통계적으로는 유의미한 차이를 보이지 않았고, 임상실습 만족도별로는 임상실습에 만족한다가 평균 3.38, 만족하지 않는다가 3.46으로 나타나 임상실습에 만족하지 않는 학생이 만족하는 학생보다 환자의 외형적 특성을 기피하였으나 통계적으로는 유의미한 차이를 보이지 않았다. 실습병원 형태별로 치과의원과 치과병원이 각각 평균 3.45, 종합(대학)병원 치과가 3.41로

커다란 차이를 보이지 않았고, 총 실습기간별로는 7주 이내가 평균 3.51, 8주 이상이 3.39로 나타나 총 실습기간이 7주 이내인 학생이 8주 이상인 학생보다 환자의 외형적 특성을 기피하였으나 유의미한 차이는 아니었으며, 건강상태별로는 양호하다가 평균 3.39, 나쁘다가 3.51로 건강상태가 나쁜 학생이 양호한 학생보다 환자의 외형적 특성을 기피하였으나 건강상태에 따른 유의미한 차이는 없었다.

이상과 같이 학생들은 환자의 외형적 특성을

그다지 기피하지 않았으며, 성장지역이 중소도시인 학생이 다른 학생보다 환자의 외형적 특성을 더 많이 기피하였다.

3.5.2. 대상자의 일반적 특성에 따른 성격적 특성

연구대상자의 일반적 특성에 따라 환자의 성격적 특성 기피 정도를 살펴본 결과는 표 6과 같이 전체 평균이 3.62로 학생들은 환자의 성격적 특성을 기피하는 것으로 나타났다.

표 6. 대상자의 일반적 특성에 따른 성격적 특성

대상자의 일반적 특성		성격적 특성				
		N	Mean	SD	t(F)	p
전체		245	3.62	0.61		
학년	2학년	128	3.58	0.56		
	3학년	117	3.66	0.67	-0.94	0.347
성장지역	대도시	83	3.64	0.58		
	중소도시	85	3.67	0.63		
	읍·면·리	77	3.53	0.63	1.06	0.348
종교	기독교	80	3.58	0.57		
	불교	36	3.61	0.61		
	기타	23	3.82	0.51		
	무교	106	3.60	0.66	0.95	0.417
전공만족도	만족한다	111	3.61	0.61		
	만족하지 않는다	134	3.62	0.62	-0.11	0.913
임상실습만족도	만족한다	96	3.51	0.63		
	만족하지 않는다	149	3.68	0.60	-2.13*	0.035
실습병원형태	치과의원	53	3.59	0.60		
	치과병원	39	3.66	0.76		
	종합(대학)병원 치과	153	3.62	0.58	0.12	0.888
총 실습기간	7주 이내	75	3.60	0.57		
	8주 이상	170	3.62	0.63	-0.24	0.813
건강상태	양호하다	174	3.57	0.61		
	나쁘다	71	3.74	0.60	-2.03*	0.043

* $p < .05$

연구대상자의 일반적 특성별로 살펴보면, 먼저 학년별로는 2학년이 평균 3.58, 3학년이 3.66으로 나타나 3학년이 학생이 2학년 학생보다 환자의 성격적 특성을 기피하였으나 유의미한 차이는 아니었다. 성장지역별로는 대도시가 평균 3.64, 중소도시 3.67, 읍·면·리 3.53으로 나타나 성장지역이 읍·면·리 지역인 학생이 대도시와 중소도시 지역 학생보다 환자의 성격적 특성을 기피하였으나 커다란 차이를 보이지 않았다. 종교별로는 기독교가 평균 3.58, 불교 3.61, 기타 3.82, 무교 3.60으로 나타나 종교가 천주교 외 기타 종교인 학생이 다른 학생보다 환자의 성격적 특성을 기피하였으나 유의미한 차이를 보이지 않았고, 전공 만족도별로는 만족한다가 평균 3.61, 만족하지 않는다가 3.62로 나타나 전공에 대해 만족하는 학생과 그렇지 않은 학생이 커다란 차이를 보이지 않았다. 임상실습에 대한 만족도별로는 만족한다가 평균 3.51, 만족하지 않는다가 3.68로 나타나 임상실습에 대해 만족하지 않는 학생이 만족하는 학생보다 환자의 성격적 특성을 기피하였으며, 통계적으로도 유의미한 차이를 보였다($t = -2.13$, $p < .05$). 치위생과 학생은 자신이 실습하는 병원에 대하여 만족도가 낮을 때 환경요인, 대인관계요인, 이상과 가치요인 등에서 스트레스를 크게 느낀다¹⁵⁾고 하였으므로, 이러한 스트레스로 인해 부정적 성격을 보이는 환자와의 관계에서 더욱 위축되는 감정적·신체적·행동적 증상들이 나타나게 되는 것으로 사료된다. 실습병원 형태별로는 치과의원이 평균 3.59, 치과병원 3.66, 종합(대학)병원 치과 3.62로 나타나 치과병원에서 실습한 학생이 치과의원과 종합(대학)병원 치과에서 실습한 학생보다 환자의 성격적 특성을 기피하였으나 유의미한 차이는 아니었다. 총 실습기간별로는 7주 이내가 평균 3.60, 8주 이상이 3.62로 나타나 총 실습기간이

7주 이내인 학생과 8주 이상인 학생이 커다란 차이를 보이지 않았다. 건강상태별로는 양호하다가 평균 3.57, 나쁘다가 3.74로 건강상태가 나쁜 학생이 양호한 학생보다 환자의 성격적 특성을 기피하였으며, 건강상태에 따라 유의미한 차이를 보였다($t = -2.03$, $p < .05$). 이는 육체적으로 피곤하고 건강이 좋지 않은 상태에서는 만사가 귀찮고 의욕이 없어지게 되며, 마음의 여유도 부족하여 환자의 부정적인 성격에 대하여 예민하게 반응하게 되고 따라서 기피하게 되리라 사료된다.

이상과 같이 학생들은 환자의 성격적 특성을 기피하였으며, 건강상태가 나쁜 학생이 좋은 학생보다, 임상실습 만족도가 낮은 학생이 높은 학생보다 환자의 성격적 특성을 더 많이 기피하였다.

3.5.3. 대상자의 일반적 특성에 따른 진료협조적 특성

연구대상자의 일반적 특성에 따라 환자의 진료협조적 특성 기피 정도를 살펴 본 결과는 표 7과 같이 전체 평균이 3.68로, 학생들은 환자의 진료협조적 특성을 기피하는 것으로 나타났다.

연구대상자의 일반적 특성별로 살펴보면, 먼저 학년별로는 2학년이 평균 3.64, 3학년이 3.73으로 나타나 3학년 학생이 2학년 학생보다 환자의 진료협조적 특성을 기피하였으나 유의미한 차이는 아니었다. 성장지역별로는 대도시가 평균 3.68, 중소도시 3.73, 읍·면·리 3.63으로 나타나 성장지역이 중소도시인 학생이 환자의 진료협조적 특성을 가장 많이 기피하였고, 읍·면·리 지역 학생이 대도시 지역 학생보다 환자의 진료협조적 특성을 덜 기피하였으나 성장지역에 따른 유의미한 차이는 없었다. 종교별로는 기독교가 평균 3.62, 불교 3.73, 기타 3.85, 무교 3.67로 나타나 종교가 천주교 외 기타 종교

표 7. 대상자의 일반적 특성에 따른 진료협조적 특성

대상자의 일반적 특성		진료협조적 특성				
		N	Mean	SD	t(F)	p
전체		245	3.68	0.62		
학년	2학년	128	3.64	0.56		
	3학년	117	3.73	0.69	-1.06	0.293
성장지역	대도시	83	3.68	0.62		
	중소도시	85	3.73	0.61		
	읍·면·리	77	3.63	0.64	0.55	0.581
종교	기독교	80	3.62	0.61		
	불교	36	3.73	0.58		
	기타	23	3.85	0.56		
	무교	106	3.67	0.65	0.94	0.423
전공만족도	만족한다	111	3.62	0.60		
	만족하지 않는다	134	3.73	0.64	-1.42	0.156
임상실습만족도	만족한다	96	3.59	0.61		
	만족하지 않는다	149	3.74	0.62	-1.92	0.055
실습병원형태	치과의원	53	3.57	0.62		
	치과병원	39	3.88	0.71		
	종합(대학)병원 치과	153	3.67	0.59	2.92	0.056
총 실습기간	7주 이내	75	3.64	0.61		
	8주 이상	170	3.70	0.63	-0.72	0.474
건강상태	양호하다	174	3.64	0.60		
	나쁘다	71	3.77	0.67	-1.51	0.133

인 학생이 다른 학생보다 환자의 진료협조적 특성을 기피하였으나 커다란 차이를 보이지 않았다. 전공 만족도별로는 만족한다가 평균 3.62, 만족하지 않는다가 3.73으로 나타나 전공에 대해 만족하지 않는 학생이 만족하는 학생보다 환자의 진료협조적 특성을 기피하였으나 통계적으로는 유의미한 차이를 보이지 않았고, 임상실습에 대한 만족도별로는 만족한다가 평균 3.59, 만족하지 않는다가 3.74로 임상실습에 대해 만족하지 않는 학생이 만족하는 학생보다 환자의 진료협조적 특성을 기피하였으나 유의

미한 차이는 아니었다. 실습병원 형태별로는 치과의원이 평균 3.57, 치과병원 3.88, 종합(대학)병원 치과 3.67로 나타나 치과병원에서 실습한 학생이 환자의 진료협조적 특성을 가장 기피하였고, 치과의원에서 실습한 학생이 종합(대학)병원 치과에서 실습한 학생보다 진료협조적 특성을 덜 기피하였으나 유의미한 차이는 아니었다. 총 실습기간별로는 7주 이내가 평균 3.64, 8주 이상이 3.70으로 나타나 총 실습기간이 8주 이상인 학생이 7주 이내인 학생보다 환자의 진료협조적 특성을 기피하였으나 커다란 차이를

보이지 않았다. 건강상태별로는 양호하다가 평균 3.64, 나쁘다가 3.77로 나타나 건강상태가 나쁜 학생이 양호한 학생보다 환자의 진료 협조적 특성을 기피하였으나 건강상태에 따른 유의미한 차이는 없었다.

이상과 같이 학생들은 환자의 진료 협조적 특성을 기피하였으며, 연구대상자들의 일반적 특성에 따라서는 커다란 차이를 보이지 않았다.

3.5.4 대상자의 일반적 특성에 따른 언행적 특성

연구대상자의 일반적 특성에 따라 환자의 언행적 특성 기피 정도를 살펴 본 결과는 표 8과 같이 전체 평균이 4.26으로, 학생들은 환자의 언행적 특성을 기피하는 것으로 나타났다.

연구대상자의 일반적 특성별로 살펴보면, 먼저 학년별로는 2학년이 평균 4.24, 3학년이 4.28로 나타나 2학년 학생과 3학년 학생이 커다란 차이를 보이지 않았다. 성장지역별로는 대도시가 평균 4.33, 중소도시 4.25, 읍·면·리 4.20으

표 8. 대상자의 일반적 특성에 따른 언행적 특성

대상자의 일반적 특성		언행적 특성				
		N	Mean	SD	t(F)	p
전체		245	4.26	0.76		
학년	2학년	128	4.24	0.69		
	3학년	117	4.28	0.82	-0.47	0.636
성장지역	대도시	83	4.33	0.79		
	중소도시	85	4.25	0.69		
	읍·면·리	77	4.20	0.79	0.57	0.566
종교	기독교	80	4.19	0.83		
	불교	36	4.28	0.76		
	기타	23	4.58	0.49		
	무교	106	4.24	0.74	1.63	0.184
전공 만족도	만족한다	111	4.21	0.73		
	만족하지 않는다	134	4.31	0.77	-1.04	0.299
임상실습 만족도	만족한다	96	4.20	0.72		
	만족하지 않는다	149	4.30	0.78	-0.95	0.344
실습병원 형태	치과의원	53	4.25	0.71		
	치과병원	39	4.35	0.80		
	종합(대학)병원 치과	153	4.24	0.77	0.31	0.737
총 실습기간	7주 이내	75	4.22	0.74		
	8주 이상	170	4.28	0.76	-0.51	0.613
건강상태	양호하다	174	4.26	0.72		
	나쁘다	71	4.27	0.85	-0.14	0.885

로 나타나 성장지역이 대도시인 학생이 중소도시와 읍·면·리 지역 학생보다 환자의 언행적 특성을 기피하였으나 성장지역에 따른 유의미한 차이는 없었다. 종교별로는 기독교가 평균 4.19, 불교 4.28, 기타 4.58, 무교 4.24로 나타나 종교가 천주교 외 기타 종교인 학생이 다른 학생보다 환자의 언행적 특성을 기피하였으나 커다란 차이를 보이지 않았다. 전공 만족도별로는 만족한다가 평균 4.21로, 만족하지 않는다가 4.31로 나타나 전공에 대해 만족하지 않는 학생이 만족하는 학생보다 환자의 언행적 특성을 기피하였으나 통계적으로는 유의미한 차이를 보이지 않았고, 임상실습에 대한 만족도별로는 만족한다가 평균 4.20, 만족하지 않는다가 4.30으로 나타나 임상실습에 대해 만족하지 않는 학생이 만족하는 학생보다 환자의 언행적 특성을 기피하였으나 유의미한 차이는 아니었다. 실습병원 형태별로는 치과의원이 평균 4.25, 치과병원 4.35, 종합(대학)병원 치과 4.24로 나타나 치과병원에서 실습한 학생이 치과의원과 종합(대학)병원 치과에서 실습한 학생보다 환자의 언행적 특성을 기피하였으나 유의미한 차이는 아니었다. 총 실습기간별로는 7주 이내가 평균 4.22, 8주 이상이 4.28로 나타나 총 실습기간이 8주 이상인 학생이 7주 이내인 학생보다 환자의 언행적 특성을 기피하였으나 총 실습기간에 따른 유의미한 차이는 없었다. 건강상태별로는 양호하다가 평균 4.26, 나쁘다가 4.27로 건강상태가 양호한 학생과 그렇지 않은 학생이 커다란 차이를 보이지 않았다.

이상과 같이 학생들은 환자의 언행적 특성을 기피하였으며, 연구대상자들의 일반적 특성에 따라서는 커다란 차이를 보이지 않았다.

3.6. 환자 기피에 영향하는 환자의 일반적 특성

환자 기피에 영향하는 환자의 일반적 특성을 살펴 본 결과는 표 9와 같다.

기피하는 환자의 연령층으로는 33.5%로 4~6세의 미취학 아동을 가장 많이 기피하였고, 다음으로 61세 이상의 노인 26.1%, 1~3세 영유아 20.4%, 26~60세 성인 17.6% 순으로 기피하였으며, 7~13세 학령기 아동과 14~25세 청소년 및 청소년을 기피하는 학생은 각각 1.2%로 매우 적었다. 미취학 아동의 특성은 자기 주장이 강하고 성인에게 속박되기를 싫어하며, 특히 욕구불만에 대한 극복훈련이 부족한 것이 일반적이다. 따라서 전혀 알지 못하는 치과치료에의 불안과 공포가 크고, 제 3자(치과의사 및 직원)의 신체적 접근 때문에 오는 두려움, 성인이나 주위의 암시로 인한 불안 등으로 인해 치료환경에 바로 적응하지 못하는 경우가 많다. 이와 같은 불안 심리 때문에 진료를 거부하거나 회피행동을 보이며 심하면 화를 폭발하는 경우가 많기¹⁶⁾ 때문에 이에 대한 대응능력이 부족한 실습생은 미취학 환자를 기피하게 된다. 따라서 연령별 환자의 일반적 특성과 심리적 특성을 이해하고 그에 따른 적절한 대처방법을 교육해야 할 것이다.

성별로는 여자 28.6%보다 남자를 71.4%로 더 많이 기피하였다. 이는 간호학생을 대상으로 한 환자 선호에 영향하는 환자 특성을 보고하면서 간호학생이 여자 환자를 더 선호한다고 보고한 윤¹¹⁾의 결과와는 일치하였고, 간호학생들이 남자 환자를 더 선호한다는 Abdallah¹⁷⁾와 Behymer⁷⁾의 결과와는 차이를 보였다. 이는 치위생과 학생이 모두 여학생이고 미혼인 점에서 볼 때, 이성 간의 관계에 제한을 두는 유교적 사회구조의 영향으로 환자와 밀접한 관계를 형성하지 못하기 때문이라고 사료된다.

표 9. 환자 기피에 영향하는 환자의 일반적 특성

기피하는 환자의 일반적 특성		실수	비율(%)
전체		245	100.0
연령	영유아(1~3세)	50	20.4
	미취학 아동(4~6세)	82	33.5
	학령기 아동(7~13세)	3	1.2
	청소년 및 청년(14~25세)	3	1.2
	성인(26~60세)	43	17.6
	노인(61세 이상)	64	26.1
성별	남자	175	71.4
	여자	70	28.6
직업	회피 직업 없음	154	62.9
	무직	16	6.5
	자영업	1	0.4
	판매/서비스직	17	6.9
	사무직	9	3.7
	전문기술직	11	4.5
	경영자/관리자	3	1.2
	전문직/자유업	12	4.9
	농·어업	1	0.4
	기타	21	8.6
특수환자	장애인	65	26.5
	장기 입원환자	41	16.7
	임산부	22	9.0
	노인	47	19.2
	기타	70	28.6
진료내용	소아환자	76	31.0
	치주질환자	52	21.2
	교정환자	19	7.8
	보존환자	20	8.2
	보철환자	28	11.4
	구강외과환자	37	15.1
	기타	13	5.3

직업별로는 회피하는 직업이 없는 경우가 62.9%로 가장 많았으나 판매/서비스직을 6.9%로 기피하였고, 다음으로 무직 6.5%, 전문직/자유업 4.9%, 전문기술직 4.5%, 사무직 3.7% 순

으로 기피하였으며, 자영업과 경영자/관리자, 농·어업을 기피하는 경우는 각각 0.4%, 1.2%, 0.4%로 매우 적었다. 이는 학생들이 직업에 대한 선입관이 많지 않다는 것을 말해 주며, 치과

에 내원하는 환자의 인적사항에 직업을 기록하는 경우가 적은 것도 요인중의 하나라고 생각해 볼 수 있겠다.

특수환자 대상별로는 장애인을 26.5%로 가장 많이 기피하였고, 다음으로 노인 19.2%, 장기입원환자 16.7%, 임신부 9.0% 순으로 기피하였다. 장애환자의 경우 정상인보다 불안이나 공포가 심하고, 구강내 질환 또한 악화되어 있는 경우가 많다. 또한 치료중 행동조절이 어렵고 발작 증세나 근수축 등 예측할 수 없는 증세를 동반하는 경우도 있기 때문에 치료에 많은 어려움이 따른다¹⁸⁾. 따라서 이를 처음 접하는 실습생은 장애인에 대한 사회적 인식과 더불어 진료협조에 대한 두려움 등이 작용하여 기피하는 것으로 사료된다.

또한 특수환자 대상에서 28.6%로 응답한 기타 환자에는 기피 환자의 특성 항목 내용과 중복되는 응답이 많았다. 그러나 구별되는 응답으로는 구토반응을 보이는 환자, 전염이나 감염이 우려되는 환자, 전신병력을 가진 환자, 외국인 등의 응답이 있었는데, 이러한 환자에 대한 특성과 대응법도 주지되어야 할 것이다.

환자 진료내용별로는 소아환자를 31.0%로 가장 많이 기피하였고, 다음으로 치주질환자 21.2%, 구강외과환자 15.1%, 보철환자 11.4%, 보존환자 8.2%, 교정환자 7.8% 순으로 기피하는 것으로 나타났다. 이는 진료협조가 어렵거나 진료내용에 있어 출혈이나 절개 등 거부감이 드는 진료, 또한 시간이 많이 걸리는 진료내용에 대하여 실습생의 적응력이 부족하기 때문으로 사료된다.

3.7. 기피 환자에 대한 느낌과 대응

기피 경험(부정적 감정)이 있는 환자를 접했을 때의 느낌과 대응법은 개방형 문항으로서 직접 서술식으로 기재토록 하였는데, 그 내용을

정리한 결과는 표 10과 같다.

기피 환자에 대한 느낌으로는 기분이 나쁘다, 짜증난다, 싫다, 불쾌하다, 마음(자존심)이 상한다, 거부감이 든다, 지저분하다, 시비걸고 싶어진다, 별로 좋지 않다, 속상하고 때려주고 싶다, 저러고 싶을까 하는 마음이 든다, 깜짝 놀란다, 신뢰할 수 없다, 예의가 없는 사람이라 생각한다, 매우 당혹스럽다, 당연하다고 생각한다, 별로 기대하지 않는다, 유쾌하지 않다, 친절하게 대하고 싶은 마음이 싹 달아난다, 다시는 진료하고 싶지 않다, 화가 난다, 황당하다, 맞서 싸우고 싶다, 재수가 없다, 실습하기 싫다, 피하고 싶다, 힘들다, 민망하다, 내 자신이 무능력하다는 생각이 든다, 빨리 끝났으면 좋겠다고 생각한다, 귀찮은 생각이 든다, 거리감이 든다, 그냥 되돌려 보내고 싶다 등과 같이 대부분이 부정적인 느낌으로 나타났다.

기피 환자에 대한 대응으로는 크게 두 가지 경향으로 구분되었다. 첫 번째는 부정적 대응으로 무표정하게 된다, 표정을 차갑게 한다, 자세히 설명해 주지 않는다, 진료를 대충하게 된다, 반응을 보이지 않는다, 되도록 피하고 부딪히지 않으려 한다, 괜히 바쁜 척 따짓을 한다, 거리감을 둔다, 무시해 버린다, 불친절하게 대한다, 설득시켜 본다, 다른 사람과 바꾸거나 미룬다, 경비나 경찰을 부른다, 원장님께 직접 상담하도록 한다, 업무적으로 대한다, 환자에게 주의를 준다, 가볍게 대꾸한다, 환자에게 제대로 말하지 못한다, 어차피 오래 있을 곳이 아니라 외면해 버린다, 그냥 가만히 있는다, 말을 걸지 않고 내 할 일만 한다, Suction을 멀리 대거나 툭 치는 등 표현한다, 성의없이 대충 듣고 대충 대답한다, 대응하기 어렵다 등이었다. 두 번째는 긍정적인 대응으로 그냥 웃으며 대한다, 친절하게 대한다, 양해를 구한다, 더욱 부드럽게 대한다, 직접적으로 걸어로 표현하지 않는다, 눈을 똑바

표 10. 기피 환자에 대한 느낌과 대응

기피 환자에 대한 느낌	기피 환자에 대한 대응	
	부정적 대응	긍정적 대응
• 기분이 나쁘다 • 짜증난다 • 싫다 • 불쾌하다 • 마음(자존심)이 상한다 • 거부감이 든다 • 지저분하다 • 시비걸고 싶어진다 • 별로 좋지 않다 • 속상하고 때려주고 싶다 • 저러고 싶을까 하는 마음이 든다 • 깜짝 놀란다 • 신뢰할 수 없다 • 예의가 없는 사람이라 생각한다 • 매우 당혹스럽다 • 당연하다고 생각한다 • 별로 기대하지 않는다 • 유쾌하지 않다 • 친절하게 대하고 싶은 마음이 썩 달아난다 • 다시는 진료하고 싶지 않다 • 화가 난다 • 황당하다 • 맞서 싸우고 싶다 • 재수가 없다 • 실습하기 싫다 • 피하고 싶다 • 힘들다 • 민망하다 • 내 자신이 무능력하다는 생각이 든다 • 빨리 끝났으면 좋겠다고 생각한다 • 귀찮은 생각이 든다 • 거리감이 든다 • 그냥 되돌려 보내고 싶다	• 무표정하게 된다 • 표정을 차갑게 한다 • 자세히 설명해 주지 않는다 • 진료를 대충하게 된다 • 반응을 보이지 않는다 • 되도록 피하고 부딪히지 않으려 한다 • 괜히 바쁜척 떠 짓을 한다 • 거리감을 둔다 • 무시해 버린다 • 불친절하게 대한다 • 설득시켜 본다 • 다른 사람과 바꾸거나 미룬다 • 경비나 경찰을 부른다 • 원장님께 직접 상담하도록 한다 • 업무적으로 대한다 • 환자에게 주의를 준다 • 가볍게 대꾸한다 • 환자에게 제대로 말하지 못한다 • 어차피 오래 있을 곳이 아니라 외면해 버린다 • 그냥 가만히 있다 • 말을 걸지 않고 내 할 일만 한다 • Suction을 멀리 대거나 툭 치는 등 표현한다 • 성의없이 대충 듣고 대충 대답한다 • 대응하기 어렵다	• 그냥 웃으며 대한다 • 친절하게 대한다 • 양해를 구한다 • 더욱 부드럽게 대한다 • 직접적으로 겉으로 표현하지 않는다 • 눈을 똑바로 보며 간단 명료하게 설명해 준다 • 환자의 요구대로 그냥 받아준다 • 환자의 비위를 최대한 맞추려고 노력한다 • 진료과정을 자세히 설명하고 이해 시킨다. • 평상시처럼 일반 환자와 똑같이 대한다 • 실습생의 본분 때문에 끝까지 참고 돕는다 • 단호하게 대처한다 • 감정대로 대처하지 않고 현명하게 대처하는 편이다 • 관찮을 것이라고 달래준다 • 환자의 심정을 이해한다 • 문제를 해결해 준다 • 선생님들의 지도에 따라 한다 • 마스크와 장갑을 착용한다

로 보며 간단 명료하게 설명해 준다. 환자의 요구대로 그냥 받아준다. 환자의 비위를 최대한 맞추려고 노력한다. 진료과정을 자세히 설명하고 이해시킨다. 평상시처럼 일반 환자와 똑같이 대한다. 실습생의 본분 때문에 끝까지 참고 돕는다. 단호하게 대처한다. 감정대로 대처하지 않고 현명하게 대처하는 편이다. 괜찮을 것이라고 달래준다. 환자의 심정을 이해한다. 문제를 해결해 준다. 선생님들의 지도에 따라 한다. 마스크와 장갑을 착용한다 등으로 응답하였다.

실습현장에서의 학생은 새로운 환경에 대한 부적응, 어려운 대인관계, 불분명한 역할 및 활동, 이상과 가치관의 혼란 등에서 오는 스트레스로 인해 환자에게 부정적 영향을 끼칠 수 있다. 또한 환자에 대한 선입견과 불신은 환자와 실습생간의 효율적인 관계형성을 어렵게 한다. 따라서 실습생 자신의 스트레스를 적절히 조절, 관리할 수 있는 대처능력은 물론 부정적 감정이 환자와의 관계형성에 좋지 않은 영향을 미친다는 점을 인식하여 환자를 기피하는 행위를 지양해 나가야 할 것이다. 이를 위해서는 환자가 처한 상황을 치위생과 학생 자신의 입장에서 경험해 보는 역할극(Role play) 등의 학습방법을 활용해 보는 것도 바람직할 것으로 사료된다. 그리고 치위생과 학생이 임상실습에서 경험하는 환자에 대한 감정이나 태도를 가볍게 지나칠 것이 아니라 이를 위한 보다 구체적인 지식과 적극적인 대응법을 제시해 주어야 할 것이며, 또한 앞으로 임상에서 협조자, 상담자, 교육자적 치과위생사의 역할을 수행 할 수 있도록 이를 위한 체계적인 교육과정이 뒷받침되어야 할 것으로 사료된다.

총괄적으로 보아 치위생과 학생들은 반말이나 욕설을 하는 환자, 농담하고 장난(희롱)을 치는 환자, 심부름꾼 취급하고 사소한 것까지 시키는 환자 등의 언행적 특성에서 가장 기피

하였고, 환자의 일반적 특성으로는 소아환자와 장애인, 그리고 여자보다는 남자 환자를 기피하는 것으로 나타났으며, 기피하는 환자에 대한 대응법도 소극적이고 부정적인 면이 많은 것으로 나타났다.

임상실습은 치위생과 교육의 한 부분으로 없어서는 안 될 중요한 학습과정이라고 할 수 있다. 특히 첫 임상현장에서 경험하게 되는 좌절은 미래의 교육효과를 방해할 수 있으므로, 치위생과 교육과정에서 환자와의 조력관계 및 기피하는 환자의 특성에 대한 대응법의 이론교육과 훈련 프로그램의 운영이 요망된다고 사료되었다.

4. 연구의 제언점

본 연구는 1개 대학 학생을 대상으로 하였고, 본 연구에서 사용된 환자 기피에 영향하는 환자특성 요인 측정도구는 표준화된 것이 아니므로 본 연구결과를 확대 해석하는데 신중을 기해야 한다.

5. 결론

본 연구는 치위생과 학생의 환자 기피에 영향하는 환자 특성과 대응법을 조사 분석함으로써, 임상에서의 환자관계 수립 및 효율적인 임상실습 지도에 지침이 되는 기초자료를 제공하고자 K대학 치위생과에 재학중이며 임상실습을 경험한 2학년과 3학년 학생을 대상으로 2001년 10월 22일부터 11월 9일까지 작성된 설문지를 통해 자료를 수집한 후, 분석 가능한 245명의 자료를 분석한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 환자기피에 영향하는 환자의 외형적 특성, 성격적 특성, 진료협조적 특성, 언행적 특성 중 치위생과 학생이 가장 기피하는 환자의 특성은 언행적 특성(4.26)으로 나타났고, 그 다음으로 진료협조적 특성(3.68), 성격적 특성(3.62), 외형적 특성(3.42)의 순으로 나타났다.
2. 가장 기피하는 환자의 특성 내용으로는 외형적 특성에서 구취가 심하거나 구강상태가 불결하다(3.94)가 가장 높았고, 성격적 특성에서는 욕하고 큰소리치며 싸우기를 좋아한다(4.41)가 가장 높았다. 또한 진료협조적 특성에서는 실습생을 신뢰하지 않는다(4.02)가 가장 높았으며, 언행적 특성에서는 반말이나 욕설을 한다(4.50)가 가장 높게 나타났다.
3. 기피하는 환자 특성의 영역 간 상관관계에서는 유의미한 정적관계를 보였는데, 환자의 성격적 특성을 기피할수록 외형적 특성($r=.444$, $p<.001$)을 기피하였고, 진료협조적 특성을 기피할수록 외형적 특성($r=.324$, $p<.001$)과 성격적 특성($r=.691$, $p<.001$)을 기피하였으며, 언행적 특성을 기피할수록 외형적 특성($r=.265$, $p<.001$)과 성격적 특성($r=.531$, $p<.001$)을 기피하는 것으로 나타났다.
4. 기피하는 환자 특성과 대상자의 일반적 특성과의 관계를 살펴보면, 외형적 특성에서는 대상자의 성장지역($p<.05$)과 유의미한 차이를 보였으며, 성격적 특성에서는 임상실습 만족도($p<.05$)와 건강상태($p<.05$)에서 유의미한 차이를 보였다.
5. 치위생과 학생이 기피하는 환자의 일반적 연령층은 4~6세의 미취학 아동(33.5%)을 가장 기피하였고, 성별로는 여자보다 남자(71.4%)를 더 기피하였으며, 직업에서는

기피하는 직업이 없는 경우(62.9%)가 가장 많았다. 또한 특수환자 대상에서는 장애인(26.5%)을 가장 많이 기피하였고, 환자 진료내용에서는 소아환자(31.0%)를 가장 많이 기피하는 것으로 나타났다.

6. 기피 경험이 있는 환자에 대한 대응으로는 부정적이고 소극적인 대응이 많이 나타나, 치위생과 교육과정에서 이를 위한 이론교육과 훈련 프로그램이 필요할 것으로 사료되었다.

참고문헌

1. 권현숙. 현행 전문대학 치위생과 교과과정의 분석. 경남대학교 대학원 석사학위논문, 1995.
2. 김순자 외 3인. 기본간호학. 수문사, 1992: 33-34.
3. J. Travelbee. Interpersonal Aspect of Nursing. Saint Louis, The C.V.Mosby Co., 1972
4. I.M. King. Toword a Theory for Nursing. General Concept of Human Behavior, New York, John Wiley and Sons Co., 1971.
5. I.J. Orlando. The Dynamic Nurse-Patient Relationship. New York, G.P. Putnams Sons, 1961.
6. H.E. Peplau. Interpersonal Relations in Nursing. A Conceptual Frame of Reference for Psychodynamic Nursing, New York, G.P. Putnams Sons, 1952; 1-16.
7. A.F. Behymer. Interaction Pattern and Attitude of Student in a Psychiatric Hospital. Nursing Research 1953; 1(4):

- 205-207.
8. B.Meyer, C. Arndt & E.S.De. Self Acceptance of Nurses and Acceptance of Patients. *Nursing Research* 1965; 14(4): 346-350.
 9. 전현숙. 간호사가 지각한 환자에 대한 불친절경험 현상 분석. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 1992; 36.
 10. 김문실. 촉진적 관계형성 교육이 간호원의 돕는 행위와 환자의 자기노출행위에 미치는 영향. 서울대학교 대학원 박사학위논문, 1984.
 11. 윤오순. 간호학생의 환자선호에 영향하는 환자특성에 관한 연구. 고려대학 대학원 석사학위논문, 1990; 12.
 12. B.K. Mitsunga & B.A. Hall. Interpersonal Attraction and Perceived Quality of Medical-Surgical Care. *Western Journal of Nursing Research* 1979; 1:5-26.
 13. K. Dion, E. Berscheid & E. Walster. What is Beautiful is Good, *J. Pers, Soc. Psychol.*, 1972; 24: 285-302.
 14. D.B. Ellen & J.L. Barbara. Patient and Situaional Factors that Affect Nursing Student's Like or Dislike of Caring for Patients. *Nursing Research* 1987; 36(5): 298-302.
 15. 김영남. 치위생과 학생이 임상실습시 경험하는 스트레스 요인에 관한 연구. 경북대학 논총, 2000; 373-390.
 16. 우찌다 야스노부(김규식, 임재석 역). 치과환자의 심리. 군자출판사, 1995; 225-228.
 17. F.G. Abdellah. How to Look at Ourselves. *Nursing Outlook* 1959; 7(4): 273-275.
 18. 김종배 외 13인. 임상예방치학. 고문사, 2000; 370

Abstract

A Study on the Characteristics of Patients Affecting the Behavior of Students Majoring in Dental Hygiene Avoiding Patients

Young-Nam Kim

Dept. of Dental Hygiene, Kyung Bok College

Key Words: Avoiding Patients, the Characteristics of Patients

This study is designed to offer basic materials necessary for the instruction of effective clinical practices and the establishment of relationship with patients by means of making an analysis of the characteristics of patients affecting the behavior of students majoring in dental hygiene avoiding patients and countermeasures. With this in mind, the researcher worked with sophomores and juniors exposed to clinical practices during the period ranging from October 22, 2001 to November 9, 2001. The researcher came to the following conclusions on the basis of the findings of this survey.

1. The characteristics of patients influencing the behavior of avoiding them were categorized into appearance characteristics, personality characteristics, treatment-cooperative characteristics, and speech and behavior characteristics. Speech and behavior characteristics(4.26) turned out to be the most influential factor of all, which was followed by treatment-cooperative characteristics(3.68), personality characteristics(3.62) and appearance characteristics(3.42) in the right order.
2. The survey shows that foul breath and obnoxious oral(3.94) cavity were the worst factors of appearance characteristics and that using abusive language and being too aggressive(4.41) were the worst factors of personality characteristics. The study reveals that not putting faith in trainees(4.02) was the highest factor of treatment-cooperative characteristics and that using abusive language(4.50) was the highest factor of speech and behavior

characteristics.

3. There was a significant positive relation between the domains of the characteristics of avoiding patients. The study indicates that the more subjects avoided the characteristics of patients, the more they avoided appearance characteristics($r=.444$, $p<.001$) and that the more subjects avoided treatment-cooperative characteristics, the more they avoided appearance characteristics($r=.324$, $p<.001$) and personality characteristics($r=.691$, $p<.001$), and that the more they avoided speech and behavior characteristics, the more they avoided appearance characteristics($r=.265$, $p<.001$) and personality characteristics ($r=.531$, $p<.001$).
4. The study shows that there was a significant difference between appearance characteristics and the growth areas of the subjects($p<.05$) and that there was a significant difference between the satisfaction of clinical practices($p<.05$) and health status($p<.05$) in terms of personality characteristics.
5. The subjects avoided preschoolers, whose age ranged from 4 to 6(33.5%), most and avoided boys(71.4%) more than girls. They avoided those who were bereft of jobs(62.9%). And they avoided handicapped persons most in terms of special patients and avoided infant patients(31.0%).
6. The subjects turned out to have negative and passive countermeasures against those patients that had ever been avoided. So the researcher would like to suggest that theoretic education and training programs should be conducted in this respect by incorporating this matter into the hygiene curriculum.