



Original Article

치과 병·의원 내 치과위생사 간 의사소통에 대한 질적 연구

최경선¹ · 문상은² · 김윤정² · 김선영² · 조혜은² · 강현주²

¹광주미르치과병원 · ²광주여자대학교 치위생학과

A qualitative study on communication among dental hygienists in dental hospitals and clinics

Kyung-Sun Choi¹ · Sang-Eun Moon² · Yun-Jeong Kim² · Seon-Yeong Kim² · Hye-Eun Cho² · Hyun-Joo Kang²

¹Gwangju Mir Dental Hospital

²Department of Dental Hygiene, Kwangju Women's University

Corresponding Author: Sang-Eun Moon, Department of Dental Hygiene, Kwangju Women's University, 201 Yeodae-gil, Gwangsan-gu, Gwangju, 62396, Korea. Tel : +82-62-950-3840, Fax : +82-62-950-3841, E-mail : mrsaone@hanmail.net

ABSTRACT

Objectives: This study aimed to offer basic resources needed to solve conflicts and problems of communication among dental hygienists working in dental clinics by comprehending and analyzing their in-depth communication experiences. **Methods:** Individual depth interviews were conducted with 10 dental hygienists who had over one year of clinical experience and worked in dental clinics in Gwangju, from September 16 to October 15, 2020. Colaizzi's phenomenological analysis was performed. **Results:** The results of the interviews were grouped into four central categories: lack of communication due to differences in position, relationships they want to avoid, return to joint work, beginning of new communication. The participants of this study experienced difficulties in communicating with dental hygienists in the clinical field, but they overcame the conflicts by trying to understand others by putting themselves in others' shoes. **Conclusions:** This study is expected to contribute to providing good quality medical services to patients by promoting effective communication among dental hygienists.

Key Words: Communication, Dental hygienist, Phenomenological study, Qualitative study

색인: 의사소통, 질적 연구, 치과위생사, 현상학적 연구

서론

보건 의료 산업의 성장과 급변하는 사회 환경은 환자에게 의료 서비스에 대한 기대감과 요구를 상승시키고 있다. 이에 의료기관은 환자의 만족과 편의를 중요한 목표로 설정하고, 의료인에게 환자와의 유대 관계를 강화하고 진료의 만족도를 높일 수 있는 커뮤니케이션 능력을 요구한다[1]. 최근 보건 의료와 관련된 의사소통 능력을 '의료커뮤니케이션', '보건 의사소통'이라는 용어로 사용하며, 이는 의료진과 환자가 효율적인 정보교환 및 좋은 상호 관계를 형성하여 치료에 대해 결정을 하도록 한다[2]. 환자 진료 시 의료진과 환자의 의사소통도 중요하지만, 그에 앞서 의료조직의 구성원 간 의사소통이 원활하게 이루어져야 한다. 의료조직의 구성원은 업무의 특성상 상호의존성이 높으므로 의료진 간의 의사소통은 업무 수행에 많은 영향을 미친다[3]. 이에 따라 환자가 만족할 수 있는 진료를 성공적으로 수행하기 위해서는 내부 의사소통이 중요하다[4].

치과 병·의원에서 이루어지는 내부 의사소통은 구성원의 업무 성과에 영향을 미치고, 인력 간의 상호 관계를 조정하며, 직무 만족도에도 큰 영향을 준다[5]. 특히 치과 병·의원 내에서 치과위생사 간의 의사소통 능력은 구성원 사이의 갈등을 해소하고, 조직 내 업무의 효율성을 증가시

킨다[6]. 더 나아가 효율적인 의사소통 능력은 조직 몰입도를 증가시켜 구성원의 이직률을 낮추고, 진료에 대한 환자의 만족도를 증가시킨다[7]. 이와 같이 의료기관에서 의사소통 능력은 질 높은 의료 행위를 위해 중요하지만, 의료기술의 성장만큼 향상되지 못하였다. 의사소통 능력은 단기간의 훈련으로 향상되는 것이 아니기 때문에 체계적인 연습을 통해 습득하고, 비효율적인 의사소통 습관은 바로잡을 필요가 있다[8]. 따라서 치과위생사는 환자뿐만 아니라 치과 의료 인력과의 원만한 관계를 위해 의사소통 능력을 향상시키기 위한 노력이 필요하다. 치과위생사의 의사소통에 관련된 연구는 의사소통 능력 실태와 개선방안에 대한 연구[9], 의사소통 능력에 관한 연구[10], 의사소통 능력이 조직유효성에 미치는 영향을 분석한 연구[11], 치과 의사, 치과위생사 및 치과기공사의 내부 의사소통에 대한 인식과 능력에 관한 연구[5] 등이 보고되었다. 치과 병·의원에 근무하는 치과위생사가 업무상 조직적 의사소통이 요구되는 동료 치과위생사와의 의사소통에 관한 본질적이고 탐색적인 연구는 찾아보기 힘든 실정이다.

따라서 본 연구는 현상학적 연구방법을 적용한 질적 연구를 통하여 치과 병·의원에 근무하는 치과위생사 간 의사소통 경험에 대한 생각과 감정을 실제적이고 심층적으로 파악하고 분석하여 치과위생사 간 의사소통에 대한 총체적인 경험을 이해하고자 한다. 나아가 치과위생사 간에 나타나는 의사소통의 갈등과 문제점을 해결하기 위해 필요한 기초 자료를 제공하고자 한다.

연구방법

1. 연구대상 및 방법

본 연구는 치과 병·의원에 근무 중인 치과위생사 간 의사소통 경험을 현상학적 연구방법[12]을 이용하여 본질적인 의미를 심층적으로 파악하고자 00대학교 생명윤리심의위원회에서 승인(I1041485-202008-HR-001-37)을 받은 후 진행하였다. Creswell[13]은 현상학적 연구의 참여자는 연구할 현상에 대해 경험한 사람으로 자신의 경험을 주관적인 입장에서 잘 표현할 수 있는 자를 소규모로 구성해야 하고, 임의 표본을 채택하지 않는다고 하였다. 표집은 각 범주의 이론적 포화(Saturation)가 이루어질 때까지, 즉 특정 현상과 관련된 새로운 개념적 정보가 나타나지 않을 때까지 계속되어야 한다[14].

면담을 시작하기 전에 연구 참여자에게 연구의 목적과 방법에 대해 충분히 설명하고, 면담 내용은 연구 목적 외에는 사용하지 않을 것에 관해 설명한 후 동의를 받았다. 비밀 보장을 위해 연구 관련자 외에 다른 사람과는 자료를 공유하지 않고, 연구 참여 도중 불편해하거나 문제점이 있을 시 즉각 중단할 수 있다는 것을 설명하였다. 연구 참여자는 광주광역시 치과 병·의원에 근무하고, 임상 경력 1년 이상인 치과위생사를 눈덩이 표출법으로 선정하였다. 경력에 따라 맡은 역할 및 업무가 다를 것으로 판단하여 2~3년 차 3명, 4~7년 차 4명, 8년 차 이상 3명으로 총 10명이 참여하였다<Table 1>. 연구의 신뢰도와 타당도를 높이기 위하여 Lincoln과 Cuba[15]가 제시한 질적 연구의 평가 기준을 적용하였다. 적용성과 사실적 가치를 높이기 위하여 연구 참여자의 진술에서 더 새로운 자료가 나오지 않을 때까지 자료를 수집하고, 분석 결과를 연구 참여자에게 보여주어 그들의 면담 내용과 일치하는지를 확인하였다. 또한 일관성 및 중립 상태를 유지하기 위하여 연구자의 선입관과 편견 등이 개입되지 않도록 면담 내용을 그대로 기술하였고, 자료수집 및 분석 과정에서 관련 분야 전문가의 조언을 받고 진행하였다.

Table 1. Characteristics of participants

Participants	Age (yrs)	Clinical career (yrs)	Type of work place
A	26	2	Dental clinic
B	26	3	Dental clinic
C	29	3	Dental clinic
D	26	4	Dental hospital
E	29	6	Dental clinic
F	30	6	Dental hospital
G	30	7	Dental clinic
H	34	12	Dental clinic
I	37	14	Dental clinic
J	38	16	Dental hospital

2. 자료수집 및 절차

자료 수집은 2020년 9월 16일부터 2020년 10월 15일까지 진행되었다. 예비조사를 진행한 결과를 바탕으로 수정한 면담 질문지를 이용하여 10명의 연구 참여자에게 심층 개별 면담을 하였다. 연구자는 연구 참여자에게 면담 3일 전에 질문지는 미리 배부하였고, 면담 장소는 연구 참여자와 상의하여 병원 내 상담실 등 편안한 장소로 선정하였다. 면담 시간은 약 40~60분 정도로 면담 도중, 상황에 따라 추가로 질문하면서 연구 참여자가 충분히 이야기할 수 있도록 하고 더 새로운 내용이 나오지 않아 포화상태가 될 때까지 진행하였다.

반 구조화 된 인터뷰를 통해 연구 참여자가 생각하는 치과위생사 간 의사소통 경험에 대해 충분히 이야기하도록 하였다. 면담은 시작 질문, 도입 질문, 전환 질문, 주요 질문, 마무리 질문 순으로 배치하여 간략한 자기소개를 시작으로 편안한 분위기 속에서 질문을 시작하였다. “치과 위생사 간에 주로 어떤 의사소통이 이루어지고 있나요?”, “치과위생사 간 의사소통을 하면서 힘들거나, 후회했던 경험에 대해 말씀해 주세요.”, “치과위생사 간 의사소통이 잘 안되었을 때 대처를 어떻게 하셨나요?”, “치과위생사 간 의사소통을 하면서 좋았던 경험에 대해 말씀해 주세요.”, “다른 치과위생사의 의사소통 중 배울 점이나 훌륭하다고 생각된 점은 무엇입니까?”, “치과위생사 간 의사소통에 있어 개선되어야 할 점은 무엇이라고 생각하십니까?” 등의 질문과 필요할 때 추가 질문을 하였다. 연구자는 면담 도중에 연구 참여자가 주제에서 벗어나지 않도록 방향성을 유지하면서 진행하였다. 면담내용은 녹음하고 녹음 내용을 그대로 연구자가 필사하여 자료를 문서화하였다.

3. 분석방법

본 연구는 Colaizzi[12]의 연구도구를 참고하여 분석하였다. 1단계에서는 연구 참여자가 의미하고자 하는 바를 인식하였고, 2단계에서는 의미 있는 구, 문장에 반복적이고 강조되는 내용으로 판단되는 진술을 도출하고 관련성이 없다고 생각되는 부분은 삭제하였다. 3단계에서는 연구 참여자의 숨겨진 뜻을 파악하고, 도출된 의미 있는 진술로부터 일반적이고 추상적인 진술을 만들어 의미를 구성하였다. 4단계에서는 일반적이고 추상적인 진술을 주제, 주제 묶음으로 범주화하였고, 5단계에서는 분석된 자료로 주제, 주제 묶음, 범주들에 대해 총체적으로 기술하였다. 6단계에서는 연구 참여자에게 피드백을 통해 요약된 내용이 일치하는지 확인하여 타당성을 검증하였다.

연구결과

1. 치과위생사의 의사소통 경험에 대한 의미 도출

임상 치과위생사 간 의사소통에 대한 의미를 분석한 결과 89개의 의미단어와 11개의 주제모음이 도출되었으며 최종적으로 “입장 차이로 인한 소통의 부재”, “외면하고 싶은 관계”, “공적 업무로의 복귀”, “새로운 소통의 시작” 총 4개의 중심 의미로 범주화하였다<Table 2>.

Table 2. Deriving meaning of communication experience among clinical dental hygienists

Final category	Sub category
1. Lack of communication due to differences of position	Reckless senior Thoughtless junior
2. Relationship they want to avoid	Verbal violence Conflicts between members and teams Avoid situations
3. Return to joint work	Collaboration to reduce patient complaints Self-reflection
4. Beginning of new communication	Thinking from someone else’s point of view Attitude of listening and empathy Open dialogue Communication training

2. 치과위생사의 의사소통 경험에 관한 의미 기술

1) 입장 차이로 인한 소통의 부재

(1) 막무가내 선배

연구 참여자들은 선배에게 본인의 의견을 제시하기 어렵고, 전반적으로 불공정한 입장에 처해있다고 하였다. 선배는 후배를 아랫사람으로 생각하여 일방적으로 지시를 내리고, 지적하는 태도, 무시 등으로 자존심을 상하게 하였다. 이렇게 무시, 질책을 받은 후배는 기가 죽고 자존감이 결여되어 말문이 닫히게 되고 더욱 난처한 입장에 놓이게 된다고 하였다.

“저는 혼자 할 수 있는 일이 거의 없기 때문에 팀장님이 오더 내리는 일만 하죠. 거의 지시를 받아서 일해요.” (참여자E)

“실장님이 큰소리로 “너는 이 정도밖에 못 하냐!”라고 하면서 나를 깎아내리려고 할 때 자존심이 상했고 상처받아서 울었어요.” (참여자A)

“전달을 해야 되는 상황이라 말씀드렸는데 바빠서 듣는 둥 마는 둥 그냥 지나가시면 무안해요. 저는 괜히 눈치 보면서 타이밍 봐서 다시 전달을 하죠. 일이 바쁠 때는 한 번 더 말하는 게 번거롭고 어려워요.” (참여자D)

(2) 개념 실종 후배

연구 참여자들은 후배와 언어의 온도 차이로 인한 소통의 어려움을 느끼고, 매사에 불평불만이 많고 예의 없는 후배 때문에 늘 대화에 어려움을 겪는다고 하였다. 또한 질문에 대답하지 않고 반응이 없는 경우 답답함을 느끼고 후배의 불분명한 태도로 인해 일을 재차 확인해야 하는 번거로움을 겪는다고 하였다.

“특히 어린 후배들과는 대화가 잘 안 통해요. 요즘에 말 줄임이 많이 한다고는 하지만 진료실에서 쓰는 기구도 말 줄임을 해서 부르는데 진짜 답이 없어요. 무슨 소리인지 하나도 못 알아듣겠어요. 갈수록 세대 차이를 느껴요.” (참여자J)

“제가 후배한테 지시했을 때 후배가 하기 싫어하는 표정을 짓는다가 나 떨떠름하게 표정을 짓는 경우에는 좀 짜증이 나는 경우도 있어요.” (참여자A)

“항상 투덜대는 후배가 있는데 매사에 불만이 많고 부정적이에요. 말끝마다 말꼬투리 잡고 따지고 무조건 안 된다고 말하는 피곤한 스타일이요. 진짜 대화하기 싫어요.” (참여자D)

“후배가 대답도 잘 안 하고 반응이 없어요. ‘제대로 알아들었나?’, ‘이해는 했나?’, ‘기분이 상했나?’ 이런저런 생각이 들고 눈치 보이기도 해요. 괜히 다음에 지적하기도 어렵고 신경 쓰여요. 일을 맡겨놓으면 불안하고 답답하니깐 다른 일 하다가 가서 확인하는 게 습관이 되었어요. 엄청 피곤하죠.” (참여자J)

2) 외면하고 싶은 관계

(1) 언어폭력

연구 참여자들은 동료 간에 공격적이고 무례한 말로 오해가 생기고 직접적인 다툼의 원인이 된다고 하였다. 이처럼 상대방의 입장을 배려하지 않고 한 말은 본인의 의도와는 다른 감정을 전달하여 의사소통에 어려움을 주고, 시간이 지난 후에도 상처를 남긴다고 하였다.

“후배가 오해했던 적이 있어요. “일할 때 집중 좀 하자.” 이렇게 말했는데 기분 나쁜 말투로 들렸나 봐요. 나쁜 뜻으로 한 건 아니었는데 오해가 생겼던 적이 있어요.” (참여자B)

“저는 열심히 설명하는데 상대방이 “네 네 네 네” 이런 식으로 대답을 하는데, 기분이 나빠서 한마디 했더니 상대방도 발끈하는 거예요. 그때 싸움 날 뻔했어요.” (참여자J)

“제가 막내다 보니깐 저한테 다들 편하게 반말하시는데 특히 환자들 앞에서 저한테 함부로 말하면 주눅 들어요. 환자들은 제가 신입인 거 잘 모르는데 선배님들이 함부로 말하거나 혼내면 괜히 환자나 보호자들이 무시하는 것 같아서 눈치도 보이고 상처받아요.” (참여자E)

(2) 구성원 및 팀 간 갈등

연구 참여자들은 서로 다른 업무에 대한 이해가 부족하고 전달하는 과정에서 문제가 생겨서 일 처리가 제대로 이루어지지 않을 때 환자 불만이 발생하거나 업무적으로 많은 갈등을 겪는다고 하였다. 또한 불공평한 업무 분장으로 많은 업무를 맡아 일하게 되는 경우나 동료가 제 역할을 다 하지 못하는 것에 대해 실망감을 느낀다고 호소하였다.

“환자약속을 잡을 때 다음 진료상황에 관해 설명하고 데스크에 약속을 잡아달라고 전달하는데, 예약이 같은 시간대에 너무 몰리거나 시간이 오래 걸리는 진료가 겹치는 부분이 있어요. 그러면서 환자 대기시간이 길어지면 꼭 진료실 탓을 해요.” (참여자F)

“다른 과와 협진을 할 경우에는 정확하게 전달이 되지 않아서 치료 시 문제가 생긴 적이 많아요. 그래서 환자가 컴플레인을 했는데 난감하더라고요.” (참여자A)

“환자를 보면서 동료한테 기공물 의뢰서를 적어 달라고 구두로 전달했는데 그 과정에서 문제가 생긴 거예요. 담당자가 한 번 더 확인해야 했는데 확인 안 하고 기공소로 넘어갔나 봐요. 결국 기공물이 잘못 나와서 환자는 컴플레인 하고 다시 기공물 제작이 들어가게 된 거죠.” (참여자G)

“저는 아침에 일찍 출근해서 이것저것 일하다 보면 30분이 넘게 걸리는데 거의 다 정리 끝났을 때쯤 출근하는 선생님들이 있어요. 저한테만 너무 잡다한 일 들이 몰려있어요. 회의 시간에 말씀드리면 당연히 신입이 할 일이라고 다들 별 신경 안 쓰시는 거예요.” (참여자E)

“동료에 대한 기대치가 너무 높았던 것 같아요. ‘내가 이만큼 했으니깐 너도 이만큼은 해내야지 않겠냐.’라고 생각하면서 대했던 것 같아요. 그러면서 저만큼 못하고 실수하면 화나고 실망했죠.” (참여자A)

(3) 상황 회피하기

연구 참여자들은 의사소통의 갈등이 있는 상황에서도 감정 다툼을 피하고자 본인의 감정을 숨기면서 참고 버틴다고 하였다. 일부 참여자는 자포자기 상태로 일방적으로 선배에게 맞추는 모습을 보이기도 하였다. 그러다가 마음이 힘들어지면 결국 대화를 단절한다고 하였다.

“벽에 대고 말하는 것처럼 반응이 없으면 다시 말하기 싫어요. 그냥 제가 선배에게 맞추려고요. 그래야 제가 상처 안 받고 마음이 편할 것 같아요.” (참여자E)

“반복해서 말하면 잔소리로 생각하고 서로 기분 상할 것 같아서 그냥 넘어간 적도 많아요. 그냥 서로 생각하는 기준이 달라서 그런가 싫어서 내버려 두기도 해요.” (참여자A)

“말투 때문에 기분 나쁜 적이 있는데 그냥 한 귀로 듣고 한 귀로 흘리려고 노력 중이에요. 저는 대화가 안 통할 때 혼자 삭히거나 ‘선배 입장에서 저럴 수 있지.’라고 생각하는 게 편해요. 그러면서도 ‘나중에는 저 선배처럼은 되지 말아야지.’라는 생각은 해요.” (참여자E)

“달래고 어르고 화를 내도 반응이 안 와요. 한두 번 말해도 행동이 고쳐지지도 않아서 얘기하기가 싫어요. 옆에서 보는 사람만 속 터지죠. 이제 웬만한 경우 아니면 그냥 말 안 하고 내버려 뒀요. 피하는 게 상책이더라고요.” (참여자I)

3) 공적 업무로의 복귀

(1) 환자 불만을 줄이기 위한 공동 노력

연구 참여자의 대부분은 환자가 불평불만을 하지 않으면 진료실에서 의사소통이 잘 되고 있다고 생각하였다. 진료에 필요한 환자 정보에 대해 공유하고, 진료 중에 발생한 실수나 누락되는 부분에 대해서는 상호 피드백을 통해 환자가 만족할 수 있는 의료 서비스를 제공하기 위해 공동의 노력을 한다고 하였다.

“진료 전 브리핑을 통해 진료 내용만이 아니라 환자의 성격, 성향, 조심하고 신경 써야 할 것들에 대한 부분을 공유하면 진료하는 데 많은 도움이 돼요. 연차가 낮은 후배들에게는 선배들이 조언도 해주고 진료 팁 같은 것도 많이 교육해주죠. 또 진료 후에는 진료하면서 힘들었던 점, 칭찬할 점에 대해 공유를 많이 하고 있어요.” (참여자A)

“혹시 실수하거나 문제가 있었던 부분에 관해서 얘기하고 공유를 하기 때문에 나중에 같은 상황이 생겼을 때 대처를 잘 할 수 있는 것 같아요.” (참여자B)

“환자를 보면서 원장님이 오더 내려주는 내용을 다 듣고 있어야 해요. 혹시 다른 선생님이 잘못 이해했거나 못 들은 경우에 제가 가서 슬쩍 이야기해 주기도 하죠.” (참여자I)

“진료 중 데스크에 전달할 내용이 있을 때는 주로 구두로 전달하지만, 데스크가 바빠거나 다른 환자 응대 중이면 메모지에 적어주고 나중에 한 번 더 확인합니다.” (참여자F)

“진료 중에 전달 내용이 있으면 간단한 내용이라도 포스트잇에 적어서 보여줘요.” (참여자H)

4) 새로운 소통의 시작

(1) 자아성찰

연구 참여자들은 시간이 흐름에 따라서 본인의 잘못된 태도와 언행에 대해 후회한다고 하였다. 의사소통의 갈등이 있었던 상황에서의 자기 생각과 행동을 되짚어 보며 행동을 변화시키고 유연한 사고를 통해 동료들과 교감을 나눌 수 있는 관계를 만들기 위해 노력한다고 하였다.

“말하고 나서 후배한테 조금 더 부드럽게 얘기를 했으면 낫지 않았을까 싶었어요. 이 사람은 최선을 다했다고 생각을 할 수도 있는데 내 기준에는 못 미치면 공격적인 말로 상처를 주는 경우도 있었던 것 같아요.” (참여자A)

“솔직히 예전에는 잘 몰랐는데 지금에 와서 ‘그때 내가 왜 그랬을까.’하고 후회를 해요. 돌이켜 생각해보면 별거 아니잖아요.” (참여자G)
 “여기는 직장이다 보니까 내 성격만 내세울 게 아니고 상황에 맞춰서 융통성 있게 유연하게 행동해야죠. 사회 생활하는데 모난 돌처럼 고집부리고 있으면 나 때문에 모두가 힘들어지잖아요. 모두가 아니라고 생각하는 잘못된 행동을 하고 있다면 고쳐야죠.” (참여자I)

(2) 역지사지

연구 참여자들은 서로의 입장에 관해 얘기하면서 점차 동료를 이해하려고 노력하며 긍정적으로 생각을 전환하는 모습을 보였다. 시간이 지남에 따라 점차 상대방의 입장을 이해하고, 스스로 모범이 되고자 하는 의지를 보였다.

“서로의 입장을 생각하면서 얘기를 나누다 보니깐 상대방을 어느 정도 이해할 수 있고 제가 잘못했던 부분도 보이더라고요. 한 발짝씩 양보해서 상대방의 얘기를 들어보고 이해해야 한다고 생각했어요.” (참여자A)

“상대에 대한 부정적인 생각 자체가 저 스스로 너무 많은 스트레스를 받고 있더라고요. ‘이 상황이 후배들도 힘들 거야. 각자 견디는 능력이 다르니까.’ 그렇게 이해하면서 마음 편하게 대해요.” (참여자J)

“제가 불평하면 주위 사람들한테도 옮겨지는 것 같아요. 요즘은 긍정적으로 좋게 생각하려고 많이 노력하고 있어요.” (참여자F)

“저부터 생각을 바꿨어요. 전달 내용을 저 연차 선생님들이 못 알아들은 경우에 ‘나중에 나가지겠지.’라고 생각하고 별 신경 안 썼는데 요즘에는 저 연차 선생님한테는 한 번 더 설명해주고 필요하면 따로 교육하기도 해요.” (참여자J)

(3) 경청과 공감의 자세

연구 참여자들은 상대방이 자신의 말에 경청하며 공감하는 말을 해줄 때 관심을 보이고 격려해 주었을 때 힘을 얻는다고 하였다. 특히 의사소통하는 데 있어서 듣는 사람이 받아들일 자세가 되어 있고 상대방을 이해한다면 큰 문제가 없을 것 같다고 하였다.

“제가 힘든 상황이 있었는데 얘기 다 들어주면서 “그랬구나.”라는 말을 하는데 내 상황을 다 이해하고 공감해 주는 것 같아서 감동한 적이 있어요.” (참여자A)

“진료 끝난 후에 너무 지치고 피곤할 때가 있는데요. 아무래도 동료들이 상황을 제일 잘 알잖아요. 일하면서 힘들었던 상황에 대해 얘기하면 잘 들어주고 위로하면서 서로의 사기를 북돋아 주죠. 그럴 때는 굳이 말하지 않아도 정말 고맙고 힘이 나요.” (참여자H)

“대화에서 경청이 제일 중요하죠. 상대방이 위사람이든 아랫사람이든 간에 서로의 의견을 존중하고 받아들여서 좀 더 나은 방향으로 대화하는 것이 중요한 것 같아요.” (참여자B)

(4) 열린 대화

연구 참여자들은 서로 대화를 자주 하면 인간관계가 발전되고 자기 생각을 좀 더 편하게 표현하는 것이 가능해진다고 하였다. 대화할 수 있는 시간을 늘리고, 속마음을 터놓고 대화하면 오해도 줄일 수 있고 인간관계의 발전에도 도움이 된다고 하였다.

“서로 얘기를 자주 나눠야 곤란한 상황이 생겼을 때 유하게 넘어갈 수 있는 것 같아요. 서로의 감정을 알고 있으면 일하면서 오해도 덜 생기고 쓸데없는 감정싸움이 없어져요.” (참여자G)

“실장님과 본인의 상황에 관한 얘기를 진짜 많이 했던 것 같아요. 그러다 보니깐 어느 정도 실장님의 상황이 이해되기도 하고 제 입장에 대해서도 많이 얘기하면서 좀 괜찮아졌죠.” (참여자F)

“마음을 터놓고 얘기하면 힘든 얘기도 편하게 할 수 있으니깐 얘기하고 싶은 게 있으면 그때그때 담아두지 않고 얘기를 하게 돼요.” (참여자J)

“속마음도 터놓고 얘기하면 서로 돈독해지고 관계도 발전하지 않을까요?” (참여자H)

(5) 의사소통 훈련

연구 참여자들은 효과적인 의사소통을 위해 자신의 감정을 조절하고, 솔직하게 표현하는 훈련을 하고 있었다. 또한 의사소통을 잘하기 위해 동료를 보면서 말하는 방법 등을 배우려고 노력하고 있었다.

“어떤 문제가 생겨서 기분이 안 좋을 때는 한 템포 쉬었다가 말하는 편이에요. 그러면 감정적으로 정리가 돼서 대화의 요점이 흩어지지 않게 말을 할 수 있어요. 후배가 실수한 행동을 지적할 때도 최대한 침착하게 말을 하려고 해요. 최대한 상대방 기분 생각해서 하려고 하는데 어떻게 느끼는지는 잘 모르겠네요.” (참여자H)

“저는 화나는 일이 있으면 마음에 품고 화를 쌓아놓는 스타일인데 제가 병날 것 같아요. 이제는 솔직하게 말하려고 노력 중이에요.” (참여자F)

“선배가 혼을 내는데도 상대방이 기분 나쁘지 않게 말하는데 그게 참 부러워요. 그 선배랑 얘기하다 보면 내가 정말 잘못했다는 마음이 들어요. 토닥이면서 부드럽게 얘기하는 스타일이라서 그런지 후배들이 많이 따르거든요. 저도 그렇게 말하는 스타일을 배우려고 해요.” (참여자I)

총괄 및 고안

본 연구는 치과 병·의원 내 치과위생사 간 의사소통 경험을 현상학적 방법으로 분석한 질적 연구로 치과위생사 간에 나타나는 의사소통의 갈등과 문제점을 해결하기 위한 기초 자료를 제공하고자 수행하였다. 연구 결과, 치과위생사 간 의사소통은 4개의 범주로 “입장 차이로 인한 소통의 부재”, “외면하고 싶은 관계”, “공적 업무로의 복귀”, “새로운 소통의 시작”으로 도출되었다.

치과위생사 간 의사소통 경험에서 도출된 첫 번째 범주는 입장 차이로 인한 소통의 부재이다. 선배는 후배의 무례한 태도에 대해 갈등을 느끼고, 후배는 선배의 의견과 행동에 무조건 따라야 하는 경직된 문화에 힘들어하는 등 입장 차이로 인한 의사소통의 갈등이 나타났다. 이는 선 후배 치과위생사의 관계에서 인식 차이로 의사소통의 어려움을 겪는다는 조 등[16]의 연구 결과와 유사하였다. 선배는 후배의 태도에서, 후배는 선배의 의사소통 방법에서 세대 차이를 느끼고[17], 선후배 간 원만한 대인관계를 형성하지 못하게 되어 인식 차이로 인한 스트레스가 가중된다[18]. 그러므로 상대방의 위치에서 서로를 이해하고 배려하는 문화를 형성하여 치과위생사의 선후배 간에 협력관계가 될 수 있도록 노력해야 할 것으로 생각된다.

두 번째 범주는 전반적인 부정적 의사소통의 결과로 외면하고 싶은 관계이다. 대인관계에서 상대방의 부적절한 태도나 서로 다른 입장 차이로 인해 갈등이 나타났으며, 공격적이고 상대방을 배려하지 않는 의사소통은 오해를 일으키거나 마음에 상처를 남긴다고 하였다. 공격적인 말은 서로의 감정이 복잡해지고 자존감이 낮아지면서 동료와의 관계를 멀어지게 할 수 있다[19]. 의료진 간의 무례한 말투는 조직문화를 혐악하게 만들어 직접적인 싸움의 원인이 될 뿐만 아니라[20] 인간관계에서 마음에 멍이 들고 긴장하는 등 많은 어려움을 겪게 한다[21]. 동료 간에 예의를 지키고, 인격적인 태도와 언행으로 서로를 존중하는 것이 치과위생사 간의 관계를 회복시킬 수 있는 원동력이 될 것이다.

부당한 업무 분장으로 인해 많은 업무가 집중되거나, 상대방의 업무능력이 본인이 바라는 기대치에 미치지 못했을 때 갈등이 나타났다. 변 등[22]의 연구에서도 업무 수행에 있어서 능력이 부족한 경우에도 역할갈등이 생긴다고 하였다. 업무가 불공평하게 한 사람에게 가중되지 않게 명확한 업무 분장을 통해 업무체계의 정립과 협력적인 업무환경을 개선하는 노력이 필요하다. 더불어 임상 현장에서 능숙하게 업무를 처리할 수 있도록 전문지식과 역량을 키워야 할 것이다.

세 번째 범주는 공적 업무로의 복귀이다. 의사소통의 갈등과 문제가 있음에도 불구하고 치과위생사 간 협업을 통해 환자에게 원활하고 만족도 높은 의료 서비스를 제공하기 위해 노력하는 것으로 나타났다. 환자의 니즈(Needs)를 파악하여 공유하고 업무 중 문제가 있었던 상황에 대해 문제를 해소하는 시간을 가짐으로써 치과위생사 간 견해 차이를 줄이고 있었다. 원활한 의사소통은 직원 간의 정보 공유와 상호작용을 통해 환자의 상태와 요구를 정확히 파악할 수 있기 때문에 직무만족을 높일 수 있다[5]. 이는 환자에게 충실한 진료를 제공하여 만족스러운 진료 결과로 이어질 수 있을 뿐만 아니라 환자의 의료 서비스에 대한 만족도를 높인다[23]. 그러므로 치과위생사 간 원만한 의사소통을 할 수 있도록 지속적인 정보 공유와 노력이 필요하다.

네 번째 범주는 새로운 소통의 시작이다. 경력이 쌓이면서 여유가 생기고 서로의 입장을 이해할 수 있게 되어 의사소통에서의 부딪침이 줄어들고, 선배의 처지를 이해할 수 있게 된다[18]. 이는 상대방의 입장을 이해하고, 본인이 모범이 되도록 하는 노력으로 이어지고 있었다. 행동 변화를 통해 자기 자신에게 가치를 부여하고 긍정적인 사고를 갖는 것이 무엇보다 중요하다고 생각된다. 또한 일방적 의사소통을 해소하기 위해 마음을 터놓고 자신의 감정을 솔직하게 표현하면 견해 차이를 좁힐 수 있고 갈등을 극복하는 데 도움이 된다[22]. 솔직한 감정 표현, 잦은 대화를 통해 마음을 열고 대화하면 서로에 대한 이해의 폭이 넓어지고 인간관계의 발전에도 도움이 될 것이다.

업무에 관한 의사소통을 하면서 부정적인 감정을 배제하지 않고 적나라하게 표출하는 것은 상대방에게 상처를 주고 의사소통에 부정적인 영향을 미친다[1]. 이에 본 연구 참여자들은 자신의 감정을 조절하고 동료의 화법이나 말투를 배우면서 의사소통 훈련을 하고 있었다. 이러한 개별적인 노력 외에 대부분의 임상 현장에서는 체계적인 의사소통에 대한 교육이 거의 이루어지지 않고 있다. 따라서 실질적이고 효율적인 의사소통에 관한 교육, 갈등 해결을 위한 자기주장훈련 프로그램 및 조직 내 의사소통에 대한 교육이 이루어져야 할 것으로 사료된다.

본 연구는 치과 병·의원에 근무하는 치과위생사 간 의사소통 경험을 실제적이고 심층적으로 이해하고 다양한 현상을 분석했다는 점과 치과위생사 간에 나타나는 의사소통의 갈등과 문제점을 파악하여 향후 효과적인 의사소통을 위한 교육훈련 및 프로그램 개발에 유용한 근거를 제공했다는 점에 연구의 의의가 있다. 이러한 연구 결과를 통해 궁극적으로는 치과위생사 간 원활한 의사소통을 통해 환자에게 양질의 치과 의료 서비스를 제공하는 데 기여할 것이다. 그렇지만 일부 지역에 근무하는 소수의 치과위생사를 연구 참여자로 구성하였기 때문에 연구 결과를 일반화하기에는 다소 무리가 있다. 향후 치과위생사 간의 의사소통뿐만 아니라 치과위생사와 치과 의사 및 지역 간 의사소통에 대해 지역 및 연령대를 확대한 폭넓은 연구가 필요할 것이다.

결론

본 연구는 치과 병·의원에 근무하는 치과위생사 간 의사소통 본질과 구조를 파악하고자 현상학적 연구방법으로 분석하였다. 2020년 9월 16일부터 2020년 10월 15일까지 참여자 10명을 대상으로 4개의 본질적 주제와 11개의 하위 주제로 도출한 결과는 다음과 같다.

1. 치과위생사의 선후배 관계는 상하 관계로 인식하고 서로 간의 확연한 입장 차이를 보였다. 주로 선배가 주도하는 의사소통으로 선후배의 관계가 소원해지는 것으로 나타났다.

2. 전반적인 부정적 의사소통의 결과로 대인관계에서 상대방의 부적절한 태도와 업무를 수행하는 과정에서 상호 이해 부족, 직무수행능력 부족 등으로 업무적으로 부딪치고 팀 간 갈등이 나타났다.

3. 치과위생사 간 의사소통의 갈등을 겪으면서도 진료 시에는 협업을 통해 환자에게 원활하고 만족도 높은 의료 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있었다.

4. 미숙하고 서툴렀던 자신을 돌아보고 반성하여 좀 더 나은 의사소통 환경을 만들기 위해 노력하였다. 상대방을 이해하고 열린 대화, 의사소통 훈련 등의 노력을 통해 의사소통의 갈등을 극복하고자 하였다.

본 연구 결과, 임상 현장에서 치과위생사 간 의사소통의 어려움을 경험하였지만 입장 전환을 통해 상대방을 이해하고 스스로 노력하며 어려움을 극복하고자 하였다.

이러한 결과를 통해 치과위생사 간 발생하는 의사소통 문제를 구체적으로 파악하고 분석하여, 의사소통의 갈등과 문제점을 해결하기 위한 기초 자료를 제공하고자 한다. 또한 치과위생사 간 원활한 의사소통을 통해 환자에게 양질의 치과 의료 서비스를 제공하는 데 기여할 것으로 사료된다.

Conflicts of Interest

The authors declared no conflict of interest.

Authorship

Conceptualization: KS Choi, SE Moon, YJ Kim, SY Kim, HE Cho, HJ Kang; Data collection: KS Choi; Formal analysis: KS Choi, SE Moon; Writing - original draft: KS Choi, SE Moon; Writing - review & editing: KS Choi, SE Moon, YJ Kim, SY Kim, HE Cho, HJ Kang

References

1. Jeoung YO, Park SC, Jin JK, Kim JY, Lee JU, Park SY, et al. Content analysis of communication between nurses during preceptorship. *J Korean Acad Psychiatr Ment Health Nurs* 2014;23(2):82-92. <https://doi.org/10.12934/jkpmhn.2014.23.2.82>
2. Ong LM, Haes JC, 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)
3. Lee GJ. Communication problems and solutions at the health care facilities. *Korean J Health Commun* 2006;1(1):33-45.
4. Kim YS, Lim KY, Park JH. Interpersonal conflicts and communication among medical residents, nurses and technologists. *KSHA* 2006;11(2):16-31.
5. Lee JY. Recognition and competence on internal communication of dentist, dental hygienist, and dental technician[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Korea, 2012.
6. Park YR, Yang S. Nurse managers' facilitative communication and nurses' organizational commitment, job satisfaction, and empowerment. *J Korean Acad Psychiatr Ment Health Nurs* 2008;17(3):342-52.
7. Lee IS, Kim CH. Conflict management style, communication competence, and collaboration among hospital nurses and physicians. *Korean J Rehabil Nurs* 2017;20(1):69-78. <https://doi.org/10.7587/kjrehn.2017.69>
8. Kim CS. Communication experience of new nurses in some general hospitals. *HSMR* 2020;14(1):1-12. <https://doi.org/10.18014/hsmr.2020.14.1.1>
9. Kang JH. Improvement plan on communication skills of dental hygienists in Korea[Master's thesis]. Iksan: Univ. of Wonkwang, 2013.
10. Lee SM, Yun JW, Lee JH. Communication competence in dental healthcare hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2020;20(3):359-67. <https://doi.org/10.13065/jksdh.20200033>

11. 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>
12. Colaizzi, Paul F. Psychological research as the phenomenologist review it. in Ronald S. valle, Mark K. Existential phenomenologic alternatives for psychology. New York: Oxford University Press; 1978: 48-71.
13. Creswell JW. Qualitative inquiry and research design: choosing among five approaches. 2nd ed. Seoul: Hakjisa; 2010: 59-73.
14. Strauss AL, Corbin JM. Basics of qualitative research techniques and procedures for developing grounded theory. 2nd ed. San jose: Sage publications; 1998: 24-5.
15. Lincoln YS, Guba EG. Naturalistic inquiry. 1st ed. Beverly Hills: Sage publications; 1985: 300.
16. Cho EJ, Lim SY. A qualitative research on conflict experiences of clinical dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2016;16(6):449-57. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2016.16.6.449>
17. Kwon SB, Ahn HY, Kwak MH, Yun SH. Conflicts experienced by the nurses in hospital nursing organizations. *J Korean Acad Nurs Adm* 2019;25(5):499-509. <https://doi.org/10.11111/jkana.2019.25.5.499>
18. Cho NO, Hong YS, Kim HS. Study of nurse's interpersonal conflict and communication. *J Korean Acad Soc Nurs Educ* 2001;7(2):369-78.
19. Lee SH, Chung SE. The experience of verbal violence between nurses. *J Qual Res* 2007;8(1):79-89.
20. Song MS, Yoon HW. Communication with a physician experienced by a nurse in a clinical setting : using focus group interview. *J Digit Converg* 2019;17(9):279-90. <https://doi.org/10.14400/JDC.2019.17.9.279>
21. Kim KB, Kim HS, Lee KH. Clinical nurses' professional conflicts. *J Korean Acad Nurs* 2001;31(3):492-505.
22. Byeon YS, Kim MY. Interpersonal conflict experiences of nurses. *J Qual Res* 2009;10(2):142-51.
23. Kang JO, Kim JH, Hwang JM, Kwon HJ, Seong JM, Lee SK, et al. Recognition about communication of dental personnels in dental clinics and hospitals in the capital. *J Korean Acad Oral Health* 2010;34(3):318-26.