

1

# 치의학 교육에서의 영어 교육: 외국인 환자-치과의사 간의 의사소통 역량 개발을 중심으로

김수연<sup>1,2</sup>, 정서연<sup>1</sup><sup>1</sup>연세대학교 치과대학 치의학교육학교실<sup>2</sup>연세대학교 치과대학 BK21 창의치의학융합 교육연구단

간추린 제목 : 외국인 환자-치과의사 간의 영어 의사소통 교육

\* 두 저자는 논문에 대한 이해관계에 충돌이 없습니다.

## ORCID ID

Soo-Yoon Kim,  <https://orcid.org/0000-0003-1170-7143>Seoyeon Jung,  <https://orcid.org/0000-0002-0924-9633>

## ABSTRACT

## Dental English Education for Korean Dental Students: Focused on Development of Foreign Patient-Dentist Communication Skills

Soo-Yoon Kim<sup>1,2</sup>, Seoyeon Jung<sup>1</sup><sup>1</sup>Department of Dental Education, Yonsei University College of Dentistry<sup>2</sup>BK21 FOUR Project, Yonsei University College of Dentistry

\*Soo-Yoon Kim and Seoyeon Jung have no financial relationships to disclose or conflicts of interest.

This research aims to explore the dental students' perceptions of the need for dental English education to improve communication skills competency between foreign patients and dentists. In this study, a total of 137 Korean dental school students participated and were divided into two groups based on their direct patient care experience (Yes: 44 students and No: 93 students). The questionnaire composed of 5-point Likert scale questions, multiple-choice grid questions, and open-ended questions, was administered to investigate dental students' responses and additional opinions on communication skills in patient- and foreign patient-dentist interaction. Findings indicate that dental students were highly aware of the need for education on communication skills between patients and dentists regardless of the patient's nationality. Interestingly, when comparing group results based on direct patient care experience, students without direct care experience showed a high need for education in patient-dentist communication skills. Surprisingly, the quantitative results of this research were also supported by their responses and the open-ended questions of the questionnaire (qualitative results). This research suggests that communication skills education in dental education plays a key role in developing the student's competency in communication skills between patient-foreign patient-dentists. More detailed results, discussions, and pedagogical implications of the findings are given for dental English education and further potential research directions.

Key words : English for specific purposes (ESP), Communication skills, Patient-dentist interaction (PDI), Foreign patients, Dental education, Globalization

## Corresponding Author

Seoyeon Jung, DDS, PhD, Research Assistant Professor

Department of Dental Education, College of Dentistry, Yonsei University, 50-1 Yonsei-ro, Seodaemun-gu, Seoul, Republic of Korea, 03722

TEL : +82-2-2228-3009 / E-mail : JUNGSY@yuhs.ac

ACKNOWLEDGEMENT 본 논문은 2021학년도 연세대학교 치과대학 교육과제 연구비 수혜로 작성되었음(과제번호: 6-2021-0016).

## I. 서론

‘의사소통(communication)’이란 최소 두 명 이상의 사람들 사이에서 언어 및 비언어적 정보가 전달되는 상호 교환 과정<sup>1)</sup>으로, 모든 의사소통은 정보, 정보 전달자, 정보 수신자로 구성된다<sup>2)</sup>. 특히 의료서비스 상황에서의 환자-의사 간의 의사소통은 대인 상호 의사소통(interpersonal communication)을 토대로 ‘나-상대방(의사-환자)’이라는 특별한 관계 내에서 서로 진실한 대화를 공유하는 것을 의미한다. 의사소통의 주요 목적이 설득<sup>3)</sup>이라는 점을 고려해보면, 의사-환자 간의 의사소통의 목적은 의사가 환자에게 일방적으로 어떤 행동을 하도록 주장 하는 것이 아니라 행동의 변화를 만드는 것이라고 할 수 있다. 만약 행동의 변화가 일어나지 않았다면, 그 원인을 분석한 후 적절한 의사소통 방법으로 환자를 설득해야 한다<sup>4)</sup>.

이러한 과정을 통해 환자-의사 간의 의사소통이 효과적으로 이루어지게 되면 의사는 전문적인 의료적 지식을 토대로 환자의 질병에 대한 정확한 진단 및 치료가 가능해질 뿐만 아니라 환자로 하여금 치료계획이나 처방에 대한 동의를 잘할 수 있게 한다. 또한 환자는 질병에 대한 정보를 얻음으로써 이해도가 높아져 최선의 의료적 결정을 내릴 수도 있게 된다<sup>1)</sup>. 이러한 과정을 통해 환자-의사 간의 신뢰성이 구축되어 환자의 만족도 역시 높아져 치료 효과도 향상될 수 있다<sup>3,4)</sup>. 이러한 이유로 환자와 의사 간의 의사소통 역량의 중요성이 점차 강조되고 있으며<sup>5-7)</sup>, 실질적인 의사소통 역량을 개발하고 유지하기 위해서는 교육 및 훈련 과정이 필요하다는 많은 선행 연구들이 꾸준히 발표되고 있다<sup>8-11)</sup>.

국내외의 치의학 교육 및 인증평가와 관련된 공식적인 협회를 살펴보면 ‘치과의사-환자 간의 의사소통 및 대인관계 역량’은 매우 중요시되고 있을 뿐만 아니라, 치과의사가 갖추어야 할 필수 역량으로 자리매김하고 있음을 알 수 있다. 예를 들어, 미국 치의학 인증평가 위원회(Com-

mission on Dental Accreditation, CODA)의 평가 기준 2-17에 의하면, 학생들은 졸업 전에 다양한 상황에서 환자 집단을 관리하는데 능숙해야 하며, 다문화 근무 환경에서 성공적으로 대인관계 및 의사소통 능력을 다룰 수 있는 역량을 달성해야 한다(Graduates must be competent in managing a diverse patient population and have the interpersonal and communications skills to function successfully in a multicultural work environment.)<sup>12)</sup>. 또한 미국 치과 교육 협회(American Dental Education Association, ADEA)에서는 신규 치과의사가 갖추고 있어야 할 기본 역량으로 ‘의사소통 및 대인관계 기술 역량(Communication and Interpersonal Skills)’을 요구하고 있다<sup>13)</sup>. 국내의 경우, 한국치위탁교육평가원(Korean Institute of Dental Education and Evaluation, KIDEE)도 역시 국가적 수준의 치과의사 역량에 ‘효과적으로 의사소통을 하고 업무 관련자들과 협력할 수 있는 능력’이 추가되어 있으며, 이와 관련된 ‘전문인으로서 신뢰를 바탕으로 환자-의사 관계를 정립하고 환자와의 효율적인 의사소통을 할 수 있다.’라는 세부역량 또한 제시되어 있다<sup>14)</sup>.

그뿐만 아니라, 의료법 시행규칙 개정(보건복지부령 제 511호, 2017.8.4)으로 인해 2021년 하반기에 처음 시행된 ‘치과의사 국가고시 실기시험’의 과정평가 유형을 살펴보면 치과의사로서 신뢰를 바탕으로 환자-치과의사 관계(Patient-Dentist Interaction, PDI)를 정립하고, 환자(환자 보호자 포함)와의 효율적이고 원활한 의사소통 역량 달성의 효용성을 평가 및 검증하고 있다<sup>15)</sup>. 이는 우리나라를 포함하여 전 세계적으로 의학교육에서 환자의 정보를 토대로 질병을 분석하고 판단하는 능력, 문제해결 능력, 환자를 대하는 태도 및 의사소통 능력 등과 같은 실제 복합적인 임상능력을 평가하는 객관구조화진료시험(Objective Structured Clinical Examination; OSCE) 방법을 토대로 하고 있다<sup>16)</sup>. OSCE는 점차 확대되어 간호

대학과 약학대학에서도 도입되어 환자와의 의사소통 과정을 평가하고 있다<sup>17,18)</sup>.

이처럼 '환자-의사 간의 의사소통'이 중요시되는 점을 고려하여 연세대학교 치과대학에서는 환자-치과의사 간의 의사소통과 관련된 이론 및 실습을 교육과정에 포함하여 다양한 과목에서 실시하고 있다. 예과 1학년 과정의 'English for Dentistry' 과목에서는 치과 용어 위주의 교육을, 예과 2학년 과정의 '치의학 의사소통' 과목에서는 의사소통 이론 위주의 교육을 진행하고 있다. 뿐만 아니라 본과 1학년 과정의 '치의학과 사회' 과목에서는 학생들이 소수자 집단을 환자로 만났을 때는 어떻게 대응해야 하는지에 대해 교육하며 이들과 어떻게 의사소통할지를 논의한다. 또한 본과 3학년 1학기 및 본과 4학년 2학기 과정의 '포괄치과진료학' 과목에서는 표준화 환자를 대상으로 의사소통 역량을 실습하며, 기초학 및 임상과 교수진이 학생들의 의사소통 역량을 평가한 후 피드백을 제공한다.

반면에 국내에서 진료를 위해 국내 의료시설에 내원하는 환자는 한국인에 국한되지 않고, 외국인 환자도 포함된다<sup>19,20)</sup>. 하지만 진료를 위해 내원하는 외국인 환자의 수가 증가하고 있음에도 불구하고, 내원하지 못하는 다양한 이유를 살펴보면 언어의 장벽이 주된 요인 중 하나였다<sup>21~23)</sup>.

이렇듯 실질적인 환자-치과의사 간 의사소통 교육을 시행함에도 불구하고 환자-의료진 간의 의사소통 교육 대부분은 한국인 환자를 대상으로 진행되고 있거나<sup>24~26)</sup>, 의료진 간의 의사소통에 대한 연구들<sup>27~29)</sup> 또는 외국인 환자를 상대하는 의료진들의 의사소통에 대한 고충 관련 연구들이 발표되고 있다<sup>30~32)</sup>. 이는 외국인 환자와의 의사소통 능력 향상이 아닌 의사소통 상황 시 대처 방법에 대해 논의하고 있는 실정이다. 다시 말해, 기존의 선행 연구들은 외국인 환자 진료 시 요구되는 환자-의사 간의 의사소통 역량의 함양이 아님을 유추할 수 있다.

영어는 전 세계적으로 다양한 분야에서 국제공용어(lingua franca) 또는 국제어(international language)로

서 그 위상이 높아짐에 따라 언어의 실질적인 사용 빈도가 증가하고 있으며, 이에 따라 영어 구사 능력은 개인의 전문성을 높여주는 중요한 자격요건이 되었다<sup>33)</sup>. 특히 치과대학에서 요구되는 영어는 일반적인 목적을 위한 영어(English for General Purposes, EGP)와 달리, 영어를 사용하는 각 전공 분야에 따른 즉, 특수한 환경, 상황, 쓰임새를 고려하여 그들만의 특정 담화공동체(discourse community)에서 필요한 특수목적영어(English for Specific Purposes, ESP)이다<sup>34,35)</sup>. 다시 말해, 치의학 교육에서의 영어는 EGP와 달리 치과 내원 및 진료라는 제한적인 상황에서만 사용되는 특수 언어로 치과의사라는 특정 직업(상황)에서 제한적인 영어 어휘 및 문법을 사용하여 의사소통을 실시해야 하는 ESP이다<sup>36)</sup>. EGP가 단순히 영어 교육에 초점을 둔다면, ESP는 직업에 필요한 전문적인 영어라는 점에서 분명한 차이가 있다.

2021년도에 연세대학교 치과대학은 예과 2학년 및 본과 1, 2학년 학생들을 대상으로 다양한 분야의 선택과목을 개설하기 위해 사전 선호도 조사를 시행하였다. 그 결과, 흥미롭게도 학년별로 학생들은 '치과 진료를 위한 영어 회화' 강의를 가장 선호한다고 답하였다. 이렇듯, 학생들은 진료 시 요구되는 의사소통과 관련된 실질적인 ESP 교육의 필요성을 인식하고 있음을 알 수 있었다.

따라서 본 연구에서는 연세대학교 치과대학 학생들을 대상으로 외국인 환자-치과의사 간의 의사소통 역량을 개발할 수 있는 맞춤형 ESP 교육의 필요성 및 중요성에 대한 학생들의 인식을 파악하고자 하였다. 추가적으로, 학생들의 직접적인 환자 진료 경험(direct patient care) 유무에 따라 환자-치과의사 간의 의사소통 교육의 필요성에도 어떠한 차이가 있는지 살펴보고자 하였다. 이를 위해 치과대학생들을 대상으로 선택형(객관식) 및 개방형(주관식) 설문을 실시하여 학생들의 정적 반응을 탐색해보고자 하였다. 이에 다음과 같은 연구 질문을 설정하였다.

1. 치의학 교육에서 요구되는 환자-치과의사 간의 의사

소통 및 외국인 환자-치과의사 간의 의사소통 교육의 필요성에 대한 치과대학생의 인식은 어떠한가?  
 2. 그 인식이 학생들의 직접적인 환자 진료 경험(진료 경험의 유무)로 차이가 있는가?

## II. 연구 방법

### 1. 연구 대상

본 연구는 2021학년도 연세대학교 치과대학에 재학중인 본과 1학년부터 본과 4학년까지의 학생 137명(본과 1학년: 34명, 본과 2학년: 30명, 본과 3학년: 29명, 본과 4학년: 44명)을 대상으로 진행하였다. 원내생진료실에서 환자 진료 경험 여부에 따른 총 두 개의 집단이 필요하므로 아직 환자 진료 경험이 없는 본과 1학년부터 본과 3학년 학생들을 하나의 집단(93명)으로, 환자 진료 경험이

있는 본과 4학년 학생들을 또 하나의 집단(44명)으로 나누었다. \*치과대학생들의 연령대는 20대부터 40대로 넓게 분포하였으나 주로 20-24세와 25-29세가 많았다. 모든 학생들은 본 연구의 취지에 대한 설명을 듣고 설문에 자발적으로 참여하였다. 각 집단에 따른 참가자들의 구성은 Table 1과 같다.

### 2. 연구 도구 및 연구 설계

치의학 교육에서 요구되는 환자/외국인 환자-의사 간의 의사소통 역량 향상을 위한 교육의 인식 및 필요성을 파악하기 위해 환자 진료 경험 여부에 따른 치과대학생 137명을 대상으로 설문을 실시하였다. 더욱 심도 깊고 구체적인 연구 결과를 도출하기 위하여 양적 및 질적 연구

\* 본과 3학년 학생들은 치과대학 교육과정 상 5월부터 원내생진료실에서 환자를 직접 진료하게 된다. 설문이 실시된 시기는 4월이므로 본과 3학년 학생들은 환자 진료 경험이 없는 집단으로 간주되었다.

Table 1. Students profile in terms of gender, age, and grade

Classification	Groups	
	Have experience in direct patient care (n=44)	No experience in direct patient care (n=93)
Gender	Male	30 (68.2%)
	Female	14 (31.8%)
Age	20-24	3 (6.8%)
	25-29	27 (61.4%)
	30-34	13 (29.5%)
	35-40	1 (2.3%)
Grade	First year predoctoral students	-
	Second year predoctoral students	-
	Third year predoctoral students	-
	Fourth year predoctoral students	44 (100%)
Total	137 (100%)	

방법을 함께 사용한 혼합적 연구방법(mixed method)을 연구에 적용하였다.

설문지는 참가자의 개인적인 특성, 한국어 및 영어 의사소통 능력에 대해 살펴보고자 총 2개의 설문 영역과 이에 대한 11개 문항으로 개발되었다(Table 2). 각 설문 영역은 심층적이고 의미 있는 연구 결과를 도출하기 위해 리커트 5점 척도(5-point Likert scale; 1점: 매우 그렇지 않다; 5점: 매우 그렇다)의 선택형 문항 및 우선순위형 문항(양적 연구)과 해당 문항 외에 더 깊은 이해를 위한 개방형 문항(질적 연구)으로 응답하도록 설계하였다.

첫 번째 설문 영역은 학년, 성별, 나이와 같은 학생의 일반적인 정보를 살펴보기 위한 3개 문항이 포함되었다. 두 번째 설문 영역은 한국어 및 영어 의사소통에 대한 전반적인 인식을 알아보기 위한 총 8개 문항으로 구성되었으

며, 4 가지 세부 영역(본인의 의사소통 능력: 2개 문항, 의사소통 교육의 필요성: 4개 문항, 가장 자신 있는 언어 영역(language skills): 1개 문항, 의사소통 시 중요한 언어 영역: 1개 문항)으로 다시 세분화하여 학생들의 의견을 살펴보았다. 설문 문항 간 신뢰도 분석을 실시한 결과, 전체 설문 문항 간 신뢰도 계수는 .82로 매우 높게 나타났다.

### 3. 연구 절차

본 연구의 설문은 연세대학교 치과대학병원 연구심의 위원회의 승인(과제번호 2-2021-0004)하에 진행되었다. 연구자는 연구의 배경 및 목적, 설문 결과에 대한 비밀 보장, 연구 참여의 자발성 원칙 등과 같은 취약한 대상자를 위한 보호방안을 포함한 설문을 SNS상으로 발송하였

Table 2. Survey items for communication skills between patients and dentists

Category		Item	
Characteristics of participants	Gender	What is your gender?	
	Age	What age group are you in?	
	Grade	What grade are you in?	
Communication skills in Korean and English	Communication skills ability	How would you describe your oral communication ability in Korean?	
		How would you describe your oral communication ability in English?	
	Necessity of communication skills education	Do you think that communication skills education between patients and dentists is necessary in dental schools?	
		Why do you think so?	
		Do you think that communication skills education between foreign patients and dentists is necessary in dental schools?	
	The most improved English language skills	Why do you think so?	
		The most important English language skills	Please rank the language skills (listening, speaking, reading, writing, grammar, and vocabulary) in order of how difficult you find them, from easiest to most challenging.
			Please rank the language skills (listening, speaking, reading, writing, grammar, and vocabulary) in order of how important you find them, from easiest to most challenging, in communication skills education between foreign patients and dentists.

다. 설문은 2021년 4월 9일부터 2021년 4월 23일까지로 2021년 1학기 중간고사 시기에 실시되었다. 설문은 대략 10-15분 정도 소요되었다.

외국인 환자-치과의사 간 의사소통 역량 개발에 대한 실제 설문 실시에 앞서, 연구자는 연구 설계(설문)를 수정 및 점검하기 위해 실제 연구와 동일한 조건 하에 예비 연구(pilot study)를 진행하였다. 예비 연구란 실제 연구를 시행하기 전에 실제 연구와 최대한 유사한 상황 내에서 연구 도구, 연구 설계, 연구 절차 등을 검토, 수정, 보완, 점검 하면서 연구의 신뢰도 및 타당도를 높일 수 있을 뿐만 아니라<sup>37)</sup>, 연구의 결과 및 효과를 극대화 시킬 수 있는 연구 방법이다<sup>38)</sup>. 따라서, 본 연구를 진행하기 전에 4년제 대학교 및 교육대학원에 재학중인 대학(원)생 20명을 대상으로 예비 연구를 실시한 결과, 설문 진행 방법 및 설문 문항의 가독성에는 문제가 없다고 판단되어 본 연구를 시행하기로 결정하였다.

#### 4. 자료 분석

##### 1) 양적 연구를 위한 자료 분석 방법

리커트 5점 척도로 구성된 선택형 6개 문항에 대한 설문 결과를 분석하기 위해 사회 과학 분야의 자료 분석을 위한 통계 프로그램(SPSS 21.0)을 이용하였다. 본 연구에는 신뢰도 분석(Cronbach's alpha), 일표본 t-검정(One sample t-test), 상관관계 분석(Correlation Analysis), 독립표본 t-검정(Independent t-test), 빈도 분석(Frequencies)이 사용되었다. 우선 신뢰도 분석으로 설문지의 문항 간의 신뢰도를 알아보았다. 또한 일표본 t-검정은 한 집단의 평균이 기준 값과 유의미한 차이가 있는지 확인하기 위하여 시행하였다. 뿐만 아니라 두 개의 변수 간에 어떠한 관계를 보이는지 알아보기 위해 상관관계 분석을, 순위형 다중응답을 분석하기 위해서는 빈도분석을 실시하였다. 마지막으로 독립표본 t-검정으로 환자 진료 경

험 여부에 따른 치과대학생의 환자 및 외국인 환자-치과의사 간의 의사소통 교육의 필요성에 대한 인식을 비교 분석하였다. 모든 분석은 유의확률 .05에서 판단하였다.

##### 2) 질적 연구를 위한 자료 분석 방법

개방형 설문 문항에서 도출된 치과대학생의 다양한 의견들을 토대로 우선 본 연구의 두 연구자들(영어 교육 전공자 및 치의학 전공자)은 반복적인 논의 및 검토 작업을 거쳐 가장 적합한 최선의 키워드를 선정 후, 이를 다시 분류화 및 항목화하는 작업을 여러 번 진행하여 비교 분석하였다. 만약 연구자들 간의 의견이 일치하지 않은 경우에는 추가적인 논의를 통해 서로의 의견을 조율하였다.

### III. 연구 결과

#### 1. 환자/외국인 환자-치과의사 간 의사소통 교육의 필요성

환자와 치과의사 간 및 외국인 환자와 치과의사 간의 의사소통 역량을 향상시킬 수 있는 교육의 필요성에 대한 전체 치과대학생 137명의 인식을 살펴보았다. 리커트 5점 척도에 따라 기준값을 3이라고 가정했을 때, 전체 학생의 평균 값과 어떠한 차이를 나타내는지 확인하기 위해 일표본 t-검정을 실시하였다(Table 3).

평균 값을 3으로 가정했을 때, 본과 1학년부터 본과 4학년까지의 치과대학생들은 전반적으로 국적을 불문하고 환자-치과의사 간의 의사소통 역량을 발달시키기 위해서는 이에 대한 교육이 필요하다고 유의미하게 높게 인식하고 있었다(환자-치과의사:  $t=20.30$ ,  $df=136$ ,  $p=.000$ ; 외국인 환자-치과의사:  $t=7.67$ ,  $df=136$ ,  $p=.000$ ). 다시 말해, 학생들은 환자 진료 시 환자와 치과의사 간의 의사소통은 필수적인 요소로 당연하게 받아들이고 있음을 알 수 있었다.

Table 3. Necessity of communication skills education between patients and dentists (Test value: 3)

	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i>
Patients - Dentists	137	4.23	.71	20.30	136	.000***
Foreign patients - Dentists	137	3.64	.97	7.67	136	.000***

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

Table 4. Correlation of necessity of communication skills education between patients and dentists (N=137)

	Patients - Dentists	Foreign patients - Dentists
Patients - Dentists	1	
Foreign patients - Dentists	.70( $p = .000$ ***)	1

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

그렇다면, 치과대학생이 생각하는 각각의 환자-치과의사 및 외국인 환자-치과의사 간의 의사소통 교육의 필요성에는 어떠한 상관관계가 있는지 알아보고자 Pearson의 이변량 상관분석을 실시하였다(Table 4). 그 결과, 두 변수 간에는 높은 유의미한 정(+)적 상관관계를 보였다( $r = .70$ ,  $p = .000$ ). 다시 말해, 환자-치과의사 간의 의사소통 교육이 필요할수록 외국인 환자-치과의사 간의 교육 또한 필요하다고 응답하였다. 이는 앞선 통계 분석 결과와 상응한 결과로 치과대학생들은 환자의 국적과는 상관 없이 환자-치과의사 간의 의사소통 교육을 중요하게 인식하고 있다는 점을 다시 확인할 수 있었다.

## 2. 환자 진료 경험 유무에 따른 환자/외국인 환자-치과의사 간 의사소통 교육의 필요성

치과대학생은 환자의 국적과는 관계 없이 진료를 받아야 하는 환자와 치과의사 간의 의사소통 교육의 필요성과 중요성에 대해 분명히 인지하고 있었다. 그렇다면 학생들의 원내생진료실에서의 환자 직접 진료 경험 여부에 따라 치과의사로서 요구되는 환자와의 의사소통 역량 개발을

위한 교육의 필요성에 대한 인식에는 어떠한 차이가 있을까? 이를 살펴보기 위하여 학생들을 환자 진료 경험 유무를 토대로 두 집단으로 나누었다. 결과는 다음과 같다(Table 5-Table 7).

Table 5에 의하면, 학생들은 환자 진료 경험 유무와는 상관없이, 뿐만 아니라 환자의 국적 또한 무관하게도 환자-치과의사 간의 의사소통 교육이 필요하다는 유의미한 반응을 보여주었다(환자 진료 경험 유: 환자-치과의사:  $t = 8.87$ ,  $df = 43$ ,  $p = .000$ ; 외국인 환자-치과의사:  $t = 3.17$ ,  $df = 43$ ,  $p = .003$ ; 환자 진료 경험 무: 환자-치과의사:  $t = 19.50$ ,  $df = 92$ ,  $p = .000$ ; 외국인 환자-치과의사:  $t = 7.20$ ,  $df = 92$ ,  $p = .000$ ). Table 3의 결과와 마찬가지로, 원내생진료실에서 환자를 직접 진료를 해 본적이 있거나, 현재 하고 있거나, 앞으로 환자를 진료하게 될 모든 예비치과의사 학생들은 환자의 국적에 관계 없이 환자-치과의사 간의 의사소통의 중요성 및 필요성을 높게 인식하고 있었다.

추가적으로 환자-치과의사 및 외국인 환자-치과의사 간의 의사소통 교육의 필요성이 치과대학생의 환자 진료 경험 유무와 어떠한 상관관계를 나타내는지 살펴보기 위해 Pearson의 이변량 상관분석을 실시하였다. 결과는 다

Table 5. Necessity of communication skills education between patients and dentists according to students' direct patient care (Test value: 3)

		<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i>
Have experience in direct patient care	Patients - Dentists	44	3.95	0.71	8.87	43	.000***
	Foreign patients - Dentists	44	3.48	1.00	3.17	43	.003**
No experience in direct patient care	Patients - Dentists	93	4.35	0.67	19.50	92	.000***
	Foreign patients - Dentists	93	3.71	.95	7.20	92	.000***

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

Table 6. Correlation of necessity of communication skills education between patients and dentists according to students' direct patient care

		Patients - Dentists	Foreign patients - Dentists
Have experience in direct patient care	Patients - Dentists	1	
	Foreign patients - Dentists	.72 ( $p = .000$ ***)	1
No experience in direct patient care	Patients - Dentists	1	
	Foreign patients - Dentists	.84 ( $p = .000$ ***)	1

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

Table 7. Simple effects of the group (Necessity of communication skills education within each patient group)

		<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i>
Patients - Dentists	Have experience in direct patient care	44	3.95	0.71	3.20	135	.002**
	No experience in direct patient care	93	4.35	0.67			
Foreign patients - Dentists	Have experience in direct patient care	44	3.48	1.00	1.31	135	.191
	No experience in direct patient care	93	3.71	.95			

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

음과 같다(Table 6). 놀랍게도 전체 치과대학생을 대상으로 분석했던 결과와 마찬가지로 학생들의 환자 진료 경험과는 상관 없이 두 변수 간에는 각각 높은 유의미한 정(+)적 상관관계를 보였다(환자 진료 경험 유:  $r = .72$ ,  $p = .000$ ; 환자 진료 경험 무: ( $r = .84$ ,  $p = .000$ ). 다시 말하자면, 환자의 국적도 학생의 진료 경험도 무색하게 환자-치과의사 간의 의사소통 교육이 필요하다고 느끼는 만큼 외국인 환자-치과의사 간의 의사소통 교육 또한 필요하다고 반응

을 보여주었다. 이는 앞선 통계 분석 결과에서도 알 수 있듯이 환자-치과의사 간의 의사소통 교육의 필요성에 환자의 국적이나 학생의 환자 진료 경험은 어떠한 영향도 미치지 않음을 재차 확인할 수 있었다.

그렇다면, 학생들의 직접 환자 진료 경험에 의한 두 집단의 환자/외국인 환자-치과의사 간의 의사소통 교육의 필요성에는 어떠한 차이가 있을까? 그 결과를 비교해보면, 흥미롭게도 환자-치과의사 및 외국인 환자-치과의사

간의 의사소통 역량을 개발하기 위한 교육의 필요성에 대해 상이한 결과를 보여주었다(Table 7). 우선 환자-치과 의사 간 교육의 필요성에 대해서는 환자를 아직 진료해 본 적이 없는 학생들이 환자를 진료해 본 적이 있는 학생들보다 유의미하게 긍정적인 반응을 보여주었다( $t=3.20$ ,  $df=135$ ,  $p=.002$ ). 반면에, 외국인 환자-치과의사 간 의사소통 교육은 환자 진료 경험 여부와 상관없이 두 집단 모두 필요하다는 유사한 반응을 나타냈다( $t=1.31$ ,  $df=135$ ,  $p=.191$ ).

### 3. 환자/외국인 환자-치과의사 간 의사소통 교육의 필요성에 대한 학습자의 반응

앞서 언급된 선택형 문항 결과 외에도 환자-치과의사 및 외국인 환자-치과의사 간의 의사소통 교육의 필요성에 대한 전체 치과대학생의 더 깊은 이해를 살펴보기 위해 개방형 문항 또한 실시하였다. 설문지 개방형 문항에서 도출된 의견을 항목화 및 분류화 과정을 거친 후 선택형 문항 결과와 함께 비교 분석해보았다. 그 결과, 개방형 문항을 통해 좀 더 구체적이고 추가적인 학생들의 다양한 반응을 들을 수 있었다. 이를 종합해 보면 다음과 같이 각각의 결과를 정리할 수 있었다(Table 8-Table 9).

상기 Table 8 및 Table 9에서 알 수 있듯이, 학생들은 환자-치과의사 간의 의사소통 교육의 필요성에 긍정적인 반응을 보여주었다. 이와 달리 학생들은 외국인-치과의사 간의 의사소통 교육의 필요성에 대해서는 긍정적인 반응뿐만 아니라 부정적인 반응도 제시하며 상반된 결과를 보였다.

우선 학생들의 긍정적인 의견을 종합해보면 다음과 같다.

진료(공통): 학생들은 전반적으로 정확하고 효과적인 진료를 위해 환자/외국인-치과의사 간의 의사소통 교육이 필요하다고 답하였다. 예를 들어 문진 단계에서의 주

소 파악, 진료에 필요한 추가적인 정보 획득, 치료 계획의 설명, 치료의 필요성 등이 해결된다면 진료의 질 또한 높아질 것이라고 하였다.

관계형성(공통): 치과에 내원한 환자는 긴장하여 심적으로 불안하고, 상황에 대한 정보가 부족하기에, 이러한 환자를 안심시키기 위해 공감대를 넓히며 적절한 친밀감과 신뢰 관계(rapport)를 형성하면서 소통하게 된다면 서로 신뢰가 쌓이게 될 뿐만 아니라 오해의 소지 또한 발생하지 않을 것이라는 반응을 보여주었다. 특히 외국인 환자인 경우에는 동일한 상황이라도 타국어기에 상대적으로 심적 부담감이 더욱 클 것이며, 미묘한 문화 차이도 존재할 수 있기에 관계형성을 위한 소통은 진료 시 매우 중요한 요소임을 확인할 수 있었다. 또한 치료에만 집중하게 되어 환자와의 대화가 지속되지 않을 것을 우려하는 흥미로운 의견도 보여주었다. 이렇듯 학생들의 개방형 의견에서 알 수 있듯이, 진료의 시작이자 하나의 치료 방법으로 간주되는 소통은 원만한 진료를 위한 긍정적인 신호라 할 수 있다.

직업정신(공통): 진료실 내에서의 모든 상황에 대처하는 능력, 전문적인 환자 진료, 환자와의 원활한 의사소통은 치과의사가 갖추어야 할 역량이다. 다시 말해, 치과의사는 환자의 국적을 떠나 환자를 적절하게 응대하면서 환자의 입장도 고려해야 할 뿐만 아니라, 효율적인 의사소통을 통해 적절한 의학적 판단 및 임상적 결정을 토대로 최선의 진료까지도 제공해야 하는 서비스 제공자이다.

기타(환자-치과의사): 학생들은 교육적인 측면에서 대부분 응답해주었는데, '포괄치과진료학' 과목에서 표준화 환자를 대상으로 의사소통 역량을 실습한 본과 3학년 및 4학년 학생들은 본인들의 경험을 토대로 의사소통 교육의 필요성 및 효과를 직접 느끼고 있었다. 또한 해당 의사소통 교육은 치과의사 국가시험의 실기시험을 대비하기 위해서도 필요하다고 하였다.

글로벌(외국인 환자-치과의사): 글로벌 시대로 인해 국

Table 8. Students' responses on necessity of communication skills education between patients and dentists

Category	Students' direct patient care	Students' comments
Treatment	Obtaining patient information	O Much of the patient information needed for treatment can be obtained through communication.
		X Accurate treatment is possible only after obtaining additional information from the patient. However, I am still not sure how to proceed with the conversation to get such additional information.
	Understanding chief complaint	O Accurate treatment can be performed only by understanding the patient's discomfort precisely.
		X Communication is essential for obtaining a chief complaint at the diagnostic stage.
	Negotiating decisions with patients	O The quality of treatment can be improved.
		X Dental treatment involves many decisions that must be made in consultation with the patient.
	Delivering dental information to patients	O Dentists may lack the ability to effectively communicate their understanding of dental knowledge to patients when explaining symptoms or treatment plans to patients.
		X Dentists are required to explain the patients' conditions and help them understand the need for treatment.
		X Dentists and patients may have different levels of understanding of the disease.
	Relationship	Facilitating communication
O It seems that communication takes precedence over treatment.		
X When I was a patient, I had very little experience in communicating with my dentist about my thoughts and treatment plans. Thus, there were many times when I didn't even know the basic information about what kind of treatment would be conducted on me.		
X Some people are not confident in communication or are not good at it.		
Building rapport		O As a result of focusing only on treatment, I was embarrassed because I had no topic to talk about with the patient.
		X It is necessary to form a good and strong rapport with the patient.
Building trust		O A trusting dental relationship with the patient can be formed through communication.
		O To build trust with patients.
		X The relationship with the patient is important for smooth treatment.
Managing conflict		O If communication is not smooth, misunderstandings may begin, breaking the rapport, and causing the patient to sue the dentist for medical malpractice.
	X For conflict prevention and effective communication.	

ORIGINAL ARTICLE

Category	Students' direct patient care	Students' comments
Profession	Basic qualities of dentists	O I think it's the basic qualities of a good dentist.
		O There seems to be a way of speech specific to dentists.
		X It is the dentist's job to see the patient.
		X Communication is considered to be an essential element for dentists.
	Service in occupation	O The job of a dentist is a vital part of overall health and to ensure the oral health of their patients.
		O Although it's a natural thing, it would be great to have time to consider the patient's point of view.
		X Dentists are a kind of service profession.
	Other (Educational aspects)	X I want to learn good communication skills to become a dentist with better holistic competency.
		O To prepare for the practical examination for the Dental National Board Examination.
		O While treating actual patients, I felt inexperienced and faced a lot of difficulties.
O It was like a mock exam before direct patient care.		
	X It was very beneficial to practice real communication skills with a standardized patient.	

Table 9. Students' responses on communication skills education between foreign patients and dentists

Category	Students' direct patient care	Students' comments
Positive Treatment	Obtaining patient information	O During the treatment, I found it difficult to communicate with foreign patients.
		X Regardless of the patient's nationality, it is necessary to understand the patient's information to conduct the treatment.
	Understanding chief complaint	O Only by having conversations with foreign patients, it is possible to understand their reasons for visiting the dental clinic and properly provide accurate treatment.
	Negotiating decisions with patients	O Since many foreigners are visiting Predoctoral Student Clinics, I think English education is necessary to be able to discuss about treatments with them.
	Delivering dental information to patients	X The treatment protocols should be explained in detail to patients, especially to foreign patients.

ORIGINAL ARTICLE

Category		Students' direct patient care	Students' comments
Relationship	Facilitating communication	X	Language and communication are also part of the treatment.
	Building rapport	O	Because South Korea is a foreign country for foreign patients, going to the dentists can be very uncomfortable both verbally and mentally. In such a situation, if communication with the dentist is smooth, the patient will be able to receive treatment comfortably and happily.
		X	Positive and excellent rapport can be established with the patient.
	Understanding target language culture	O	Languages contain not only words and meanings, but subtle nuances that can only be learned through ongoing experience with the culture and non-verbal expressions that are only used in specific cultures. Therefore, to communicate with foreigners, it is also necessary to learn the cultural differences of the language itself.
	Managing conflict	O	There should be no misunderstanding between the dentist and the patient about the treatment.
Profession	Basic qualities of dentists	O	A dentist should always be able to handle all types of dental situations.
		X	When foreign patients visit a dental clinic, I think dentists should be able to communicate with them on a basic level without panicking.
	Service in occupation	O	A dentist is a profession that treats all patients, including foreign patients.
		X	Foreign patients should be treated the same as Korean patients.
Globalization	Career	X	Opening a dental clinic is a kind of business. Excellent skills may be important to running a business, but I think service and communication are also important. Therefore, communication education is necessary for the development of professional services.
		O	The dentists in South Korea have reached a saturation point.
		O	I think it will be helpful when I perform dental treatment abroad.
		X	In the age of globalization, talented dentists who provide dental care to patients of all ages must possess the appropriate competencies, including communication skills.
		X	In the era of globalization, we have the potential to encounter and need to treat foreign patients.

ORIGINAL ARTICLE

Category		Students' direct patient care	Students' comments	
Diversity		O	The proportion of foreign patients is gradually increasing.	
		O	In the age of globalization, how long will the treatment be conducted exclusively for Korean patients?	
		X	There is a broad spectrum of the patient population.	
		X	In line with the age of globalization, we can see various foreign patients in dental clinics.	
ESP education		O	I need to learn English expressions and words used in dental clinics because I am not familiar with them.	
		O	Other than dental school, there are few opportunities to learn how to treat and communicate with foreign patients.	
		O	Being proficient or fluent in English does not mean that I am good at the dental English used in dental clinics.	
		X	It seems difficult to learn elsewhere, so I think it would be helpful to learn at dental schools.	
Decreasing in number of foreign patient visit		O	Foreign patients are rarely treated in Predoctoral Student Clinic.	
		O	There are not many foreign patients in Predoctoral Student Clinic.	
		X	There are few opportunities to meet foreign patients.	
Negative	Lack of intrinsic motivation	Self-directed learning	O	I think that English communication skills education is necessary for students who want to participate in external activities as well as prepare for the global era.
			O	For those who need to treat foreign patients, English education can be of great help. However, given the current domestic situation, it seems difficult to regard it as a capability that everyone should achieve.
			O	Dental students are not required to learn a foreign language to graduate. However, this is considered to some extent a necessary competency for all dental personnel, as they may one day encounter foreign patients. Therefore, developing English communication skills seems to be a personal choice.
			X	It will be helpful for students to have some level of English communication skills in the future, but I don't think all students must achieve this ability.
			X	Since dental treatment for foreign patients is not a graduation requirement, I believe that English education is an individual's choice, and not a necessity.

Category	Students' direct patient care	Students' comments
Achieving low proficiency levels	X	English proficiency cannot be improved in a short period.
English learning tools	X	English or English education is essential in the age of globalization, but I think everyone has a different opinion on it. For example, since dentists can communicate with foreign patients using Papago or Google Translate, I believe there will be low demand for dentists who need to communicate directly with them in English.
Prioritization of learning	O	Dental English education is essential for dental students to perform direct patient care. However, since there are already so many other didactic and practical lectures as well as clinical practice that I need to be concerned about, I am debating if I should take an English course.

내 의료기관에 외국인 환자의 유입이 증가하면서 다양한 국적의 환자를 진료하게 될 가능성이 커지게 되었다. 따라서 이에 대비하기 위해 학생들은 외국인 환자-치과의사 간의 의사소통 교육이 필요하다고 인식하고 있었다. 추가적으로 국내에는 이미 치과의사가 너무 많이 포진되어 있어 본인의 장래를 위해 해외진출까지 고려하고 있는 모습을 보여주기도 하였다.

ESP 교육(외국인 환자-치과의사): 치과라는 특수 상황 속에서의 영어는 EGP가 아닌 ESP 이다. 즉, 영어 실력이 높다고 하여도 치과 진료와 관련된 영어를 유창하게 구사할 수 있다는 의미가 아니라는 점을 인식하고 있었다. 또한, 학생들은 이러한 ESP 교육은 치과대학에서만 학습이 가능할 것이며, 이에 대한 교육을 받기를 희망하고 있었다.

이와 반대로 학생들은 왜 외국인 환자-치과의사 간의 의사소통 교육의 필요성에 대해서는 부정적인 반응을 나타냈을까? 이에 대해 살펴보고자 한다.

외국인 환자의 내원 수 부족(외국인 환자-치과의사): 국

내 의료기관에 내원하는 외국인 환자의 수가 증가하였다 하더라도 원내생진료실에 내원하는 외국인 환자는 전무하였다. 이로 인해 학생들은 외국인 환자-치과의사 간의 의사소통 교육의 필요성을 크게 느끼지 못하고 있었다.

내적 동기 부족(외국인 환자-치과의사): 앞서 도출된 통계적 결과에 상응하듯이 학생들은 외국인 환자-치과의사 간의 의사소통 교육의 필요성은 인지하고 있었다. 그럼에도 불구하고, 위에 언급된 이유와 마찬가지로 현실적으로는 치과 진료를 받으려고 하는 외국인 환자가 거의 없으나, 향후 장래를 위해서는 해당 교육이 필요하므로 자기 주도적으로 판단하여 학습하는 편이 나을 것이라고 하였다. 게다가 영어 학습은 단기적이 아닌 장기적인 목표로 성취될 뿐만 아니라, 특히 요즘 우리 사회는 바로 AI 시대이므로 외국어 자동 번역 도구를 활용하는 편을 선호하였다. 한편으로는 외국인 환자-치과의사 의사소통 교육은 필요하나 치과대학의 교육과정 상 수강해야 하는 강의 및 실습 과목이 많아서 시간이 부족하다는 고충을 털어놓았다.

**4. 환자/외국인 환자-치과의사 간 의사소통 능력에 대한 학생의 자기평가**

학생 스스로가 본인의 한국어 및 영어 의사소통 능력이 어느 정도의 수준으로 평가하고 있는지 파악하기 위해 자가 평가를 실시하였다. 리커트 5점 척도를 기준으로 평균을 3점이라고 설정하고 학생의 평균과 비교 분석하기 위해 일표본 t-검정을 실시하였다(Table 10).

Table 10에서 알 수 있듯이, 전체 치과대학생들은 본인 스스로가 인지하고 있는 의사소통 능력에 대해 상이한 결과를 보여주었다. 우선 본인의 의사소통 능력에 대해서는 유의미하게 높게 평가( $t=10.30, df=136, p=.000$ )하고 있는 반면에 영어 의사소통 능력에 대해서는 평균보다 낮았다( $t=1.16, df=136, p=.768$ ). 즉, 모국어 의사소통 능력에는 자신 있는 모습을 보인 것과 상반되게 영어 의사소통 능력에 대해서는 자신감이 부족하였다. 이러한 결과는 학생들을 환자를 진료해 본 경험 유무에 따라 분석해보아도 동일한 결과를 나타냈다(의사소통 능력: 환자 진료 경험 유:  $t=7.50, df=43, p=.000$ ; 환자 진료 경험 무:  $t=7.55, df=92, p=.000$ ; 영어 의사소통 능력: 환자 진료 경

험 유:  $t=1.70, df=43, p=.096$ ; 환자 진료 경험 무:  $t=1.41, df=92, p=.162$ ).

이번에는 치과대학생들이 6가지 언어 영역 중 어떤 영역에 가장 강한 자신감을 보이는지 살펴보기 위해 우선순위형 문항으로 측정된 후 빈도분석을 추가적으로 실시하였다(Table 11). 그 결과, 학생들은 읽기, 듣기, 문법, 어휘, 쓰기, 말하기 순서로 가장 자신 있다는 반응을 보였다. 흥미롭게도 학생들을 직접 환자를 진료해 본 경험의 유무에 따라 두 집단으로 나누어 분석해보아도 읽기 영역에서는 높은 자신감을, 말하기 영역에서는 낮은 자신감을 보인다는 유사한 결과를 나타냈다.

만약 환자-치과의사 간 의사소통 역량을 개발할 수 있는 교육이 진행된다면, 6가지 언어 영역 중 치과대학생들은 어떤 영역을 가장 중요하다고 생각할까? 이를 분석하기 위해 우선순위형 문항으로 측정된 후 빈도분석을 시행하였다(Table 12). 그 결과, 학생들은 환자-치과의사 간 의사소통 교육에서는 듣기, 말하기, 쓰기, 어휘, 읽기, 문법의 순서로 중요하다고 인식하고 있었다. 그렇다면, 학생의 환자 진료 경험 유무에 따른 두 집단의 결과는 어떠한가? 놀랍게도, 원내생진료실에서 환자 진료를 시작한 본과 4

Table 10. Self-rated Korean and English communication skills ability (Test value: 3)

		N	M	SD	t	df	p
Korean communication skills ability	Dental students	137	3.71	.81	10.30	136	.000***
	Have experience in direct patient care	44	3.82	.72	7.50	43	.000***
	No experience in direct patient care	93	3.67	.85	7.55	92	.000***
English communication skills ability	Dental students	137	2.97	1.16	.30	136	.768
	Have experience in direct patient care	44	3.27	.16	1.70	43	.096
	No experience in direct patient care	93	2.83	1.18	1.41	92	.162

\*  $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

Table 11. Rank of self-rated English language skills proficiency

	Dental students (N=137)			Have experience in direct patient care (N=44)			No experience in direct patient care (N=93)		
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Rank</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Rank</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Rank</i>
Listening	2.74	1.59	2	2.84	1.55	2	2.70	1.61	2
Speaking	4.26	1.61	6	4.18	1.67	6	4.47	1.47	6
Reading	2.37	1.20	1	2.34	1.08	1	2.39	1.26	1
Writing	4.04	1.67	5	3.82	1.78	5	3.97	1.67	5
Grammar	3.47	1.57	3	3.39	1.53	3	3.52	1.59	3
Vocabulary	3.90	1.66	4	3.80	1.81	4	3.94	1.61	4

Table 12. Rank of the most important English language skills required in communication skills education between foreign patients and dentists

	Dental students (N=137)			Have experience in direct patient care (N=44)			No experience in direct patient care (N=93)		
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Rank</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Rank</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Rank</i>
Listening	1.70	1.20	1	1.75	1.06	2	1.68	1.26	1
Speaking	1.86	1.04	2	1.64	.87	1	1.97	1.11	2
Reading	4.37	1.69	5	4.34	1.64	5	4.38	1.73	5
Writing	3.75	1.06	3	3.73	.92	3	3.76	1.12	3
Grammar	4.85	.75	6	4.32	1.16	4	4.34	1.05	4
Vocabulary	4.34	1.08	4	4.89	.89	6	4.83	.67	6

학년 학생들은 말하기가 제일 중요하고, 그 다음으로 듣기가 중요하다고 답하였다. 반면에 아직 진료를 시작하지 않은 예비치과의사 학생들은 듣기-말하기 순서로 중요하다는 반응을 나타냈다.

#### IV. 고찰 및 결론

본 연구는 환자-치과의사 간의 의사소통 및 외국인 환자-치과의사 간의 의사소통 역량을 개발하기 위한 교육의 필요성 및 중요성에 대한 치과대학생의 인식을 살펴보

기 위해 계획되었다. 또한 치과대학생들이 실제로 환자를 진료해 본 경험이 있는지(유, 무)에 따라 인식에 차이가 있는지도 알아보았다. 추가적으로, 학생들을 대상으로 한국어 및 영어 의사소통 능력에 대한 자가 평가를 실시하고, 영어 학습을 크게 6가지 언어 영역으로 구분하여 가장 자신 있는 언어 영역이 무엇인지, 또한 위의 6가지 언어 영역 중 외국인 환자-치과의사 간의 의사소통 교육에서 가장 중요하다고 생각되는 언어 영역은 무엇인지 살펴보았다. 이 모든 영역을 측정하기 위해 선택형 설문 9문항과 환자/외국인 환자-치과의사 간의 의사소통 교육의 필요성에 대한 학생들의 심도 깊고 추가적인 의견을 듣기 위

한 개방형 설문 2문항을 진행하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같이 정리할 수 있다.

첫째, 치과대학생들은 환자의 국적과는 상관없이 환자-치과의사 간의 의사소통 역량을 갖추기 위해 의사소통 교육은 필요하다고 인식하고 있었다. 뿐만 아니라, 전체 학생들은 환자-치과의사 간의 의사소통 교육이 필요할수록 외국인 환자-치과의사 간의 의사소통 교육 또한 필요하다고 응답하였다. 이는 의학적 상황에서의 환자-치과의사 간의 의사소통의 중요성을 강조하고 있는 연구 결과와 일치한다<sup>5~7)</sup>. 다시 말해, 국내외 치의학 교육에서 학생이 갖추어야 할 역량으로 “의사소통 능력”을 요구하고 있는 만큼<sup>12~14)</sup> 교육을 받는 치과대학생들 역시 환자의 국적과는 관계없이 환자-치과의사 간의 의사소통 교육을 중요하게 인식하고 있다는 점을 다시 한 번 더 확인할 수 있었다.

둘째, 학생들의 직접적인 환자 진료 경험 유무와는 무관하게 학생들은 환자/외국인 환자-치과의사 간의 의사소통 교육은 두 집단 모두 환자 및 외국인 환자 진료 시 필요한 기본 역량이라고 지각하고 있었다. 두 집단의 결과를 좀 더 자세히 살펴보면, 특히, 환자-치과의사 간의 의사소통 교육의 필요성은 아직 환자를 진료해 본 적이 없는 학생들에게 유의미한 영향을 미쳤다. 이는 효과적인 의사소통은 환자-치과의사 간의 신뢰를 바탕으로 정확한 진단 및 치료를 가능하게 할뿐만 아니라 환자의 치료 만족도 또한 높이기 때문<sup>1)</sup>이라 할 수 있다. 이는 학생들의 개방형 설문 결과에도 나타났다. 다시 말해, 환자-치과의사 간의 의사소통은 진료 측면에서는 환자의 정보를 토대로 치료 계획을 세우고, 환자에게 치료의 목적을 전달하는 등의 상의를 통해 진료의 질을 높일 수 있다. 게다가 환자와의 관계 형성 측면에서는 소통은 진료의 시작이기에 환자와의 의사소통을 바탕으로 rapport를 형성하고, 신뢰를 구축하며, 갈등 또한 관리할 수 있다고 하였다. 더불어 치과의사라는

직업정신 측면에서의 의사소통은 치과의사의 기본 소양이다. 또한 치과의사는 사람을 상대하며 모든 치과적 상황에서의 대처 및 진료를 능숙하게 제공해야 하는 서비스업의 일종이라고 전체 학생들이 공통되게 인식하고 있었다. 그럼에도 불구하고, 환자 진료 경험 유무에 따른 두 집단의 의사소통 교육의 필요성에 대한 인식은 상이하였는데, 진료 경험이 없는 학생들은 언어적인 의사소통에만 초점을 맞춘 반면에, 환자 진료 경험이 있는 학생들은 환자-치과의사 간의 효과적인 의사소통에는 앞서 언급된 언어적인 의사소통도 물론 중요하지만, 환자 진료 시에는 표정, 눈짓, 몸짓, 손짓, 자세와 같은 비언어적인 의사소통 또한 요구된다<sup>39)</sup>는 점을 자기 주도적 학습 방법으로 습득하였다는 점 때문일 것이다. 반면에 외국인 환자와의 의사소통 교육의 필요성의 경우, 개방형 설문 결과에서도 알 수 있듯이, 글로벌 시대로 인한 본인의 진료 고민과 환자의 다양성을 고려하여 해당 역량을 개발하기 위한 의사소통 교육의 필요성을 확실히 인지하고 있었다. 하지만 국내 의료기관에 내원하는 외국인 환자의 수는 증가하고 있음에도 불구하고<sup>19,20)</sup>, 원내생진료실에 내원하는 외국인 환자의 수는 그에 반해 수가 매우 적기 때문에 내적동기가 부족하였을 것으로 사료된다.

셋째, 학생 본인의 한국어 및 영어 의사소통 능력을 자가 평가해 본 결과, 모국어인 한국어 의사소통 능력에는 높은 자신감을 보인 반면에 영어 의사소통 능력에는 자신감이 부족하였다. 또한 학생들은 언어의 6가지 영역 중 읽기, 듣기, 문법, 어휘, 쓰기, 말하기 순서로 자신감을 보여주었다. 이는 언어를 생산할 필요가 없고, 언어를 받고 이해만 하면 되는, 입력(input)만이 요구되는 수용적인 기술(receptive skills)인 읽기(독해), 문법, 어휘, 듣기<sup>33,40)</sup> 위주의 수능을 위한 한국 영어 교육 현장을 고스란히 보여주는 결과이다. 이와 반대로, 영어 의사소통 상황에서 학생들이 중요하다고 생각하는 언어 학습의 6가지 영역으로는 듣기 및 말하기였다. 더욱 흥미로운 사실은 환자를 진

료해 본 학생들은 말하기-듣기로, 진료해 본 적이 없는 학생들은 듣기-말하기로 응답하였다. 이는 다음과 같이 설명할 수 있다. 공감, 소통, 신뢰, 경청이 중요하다고 간주되는 의사소통에 의료 행위가 수반된다면 환자로부터 얻은 정보를 파악하고, 이해하고, 치료 계획을 세워 정확한 진료를 위해 이를 환자에게 전달하는 과정이 추가된다<sup>1)</sup>. 즉, 치과의사로서 치료와 관련된 모든 정보를 환자에게 정확하게 전달해야 치료 결과도 성공적이며, 환자와의 좋은 신뢰 관계 또한 형성된다는 것이다<sup>3,4)</sup>. 외국인 환자의 경우도 일맥상통하는데, 영어 실력보다는 정보를 정확하게 전달하는 능력이 중요시 되기 때문이다. 일반적인 상황에서의 의사소통과는 달리, 진료 상황에서의 의사소통은 언어적 및 비언어적인 의사소통이 더욱 중요시 되고 치료 결과에 결정적인 영향을 미친다고 볼 수 있다.

본 연구에서는 국내외의 치의학 교육에서 강조되고 있는 '환자와 치과의사 간의 의사소통 역량'을 달성하기 위해 이에 대한 교육이 필요한지 학생들의 인식을 살펴보았다. 특히, 환자의 범위를 외국인 환자까지 확대하여 그 필요성을 탐색하였다. 나아가 '환자-치과의사 간의 의사소통'이 중요시됨에 따라 이에 상응할 수 있도록 본 연구를 통해 치의학 교육과 같은 ESP 상황의 영어 교육에 더욱 초점을 맞추어 ESP 교육의 필요성이 정립된다면, 학생들의 대인관계 및 의사소통 역량 개발에도 도움이 될 것이다. 본 연구의 결과를 토대로 앞으로의 후속 연구와 치의학 교육에서의 ESP 교육 현장을 위해 몇 가지 제언을하고자 한다.

첫째, 환자의 다양성을 고려하여, '환자-치과의사 간의 의사소통 역량' 증진 안에 외국인 환자와의 의사소통 역량 증진 또한 포함시킬 수 있는 교육을 고려해 볼 필요가 있다.

둘째, 학생의 개방형 설문 응답에서도 나타났듯이, 치과 상황에서의 영어 교육, 즉, ESP 교육은 치과대학이라는 특수 환경 내에서만 교수(teaching) 및 학습이 가능하다. 따라서 향후 학생들의 잠재적인 외국인 환자 진료를 위한 ESP 교육이 치과대학 교육과정에 포함된다면 학생들로 하여금 도움이 될 것으로 사료된다.

셋째, 다재다능한 의사 소통자가 되기 위해서는 각각의 언어 학습의 6가지 영역에 능숙할 필요가 있다. 이 6가지 언어 영역을 통해 학생들은 실제 정보를 교환하기 위해 언어를 사용할 상황, 자신의 능력에 대한 증거(학습 증명), 그리고 가장 중요한, 자신감을 만들 기회를 경험하게 된다. 다시 말해, 6가지 언어 영역은 개인이 적절하고 효과적인 대인 커뮤니케이션을 위해 구어를 이해하고 생산할 수 있도록 하는 집합이다. 의사소통 능력에 대한 학생들의 자가 평가에서도 보고되었듯이, 듣기 및 말하기가 중요한 영역이라고 인지하고 있으나 가장 자신감이 부족한 영역이었다. 따라서 학생들의 의사소통에 대한 요구(needs)를 충족시켜주고, 해당 영역을 효과적으로 향상시켜주기 위해 듣기 및 말하기 중심의 ESP 교육을 제공해야 할 것이다.

## 참고 문헌

1. 한국의과대학, 의학전문대학원장협회, 대한의료커뮤니케이션학회. 의료커뮤니케이션. 제1판. 학지사. 2012.
2. Shannon CE. The mathematical theory of communication. 1963. MD Comput. 1997;14(4):306-317.
3. Zachariae R, Pedersen CG, Jensen AB, Ehrnrooth E, Rossen PB, von der Maase H. Association of perceived physician communication style with patient satisfaction, distress, cancer-related self-efficacy, and perceived control over the disease. Br J Cancer. 2003;88(5):658-665.
4. Stewart MA. Effective physician-patient communication and health outcomes: a review. CMAJ. 1995;152(9):1423-1433.
5. Goldsmith C, Slack-Smith L, Davies G. Dentist-patient communication in the multilingual dental setting. Aust Dent J. 2005;50(4):235-241.
6. Hamasaki T, Kato H, Kumagai T, Hagihara A. Association Between Dentist-Dental Hygienist Communication and Dental Treatment Outcomes. Health Commun. 2017;32(3):288-297.
7. Thompson D, Ciechanowski PS. Attaching a new understanding to the patient-physician relationship in family practice. J Am Board Fam Pract. 2003;16(3):219-226.
8. Ayn C, Robinson L, Matthews D, Andrews C. Attitudes of dental students in a Canadian university towards communication skills learning. Eur J Dent Educ. 2020;24(1):126-133.
9. Bagacean C, Cousin I, Ubertini AH, et al. Simulated patient and role play methodologies for communication skills and empathy training of undergraduate medical students. BMC Med Educ. 2020;20(1):491.
10. Kurtz S, Silverman J, Draper J, Dalen J, Platt FW. Teaching and learning communication skills in medicine. 1st edition. CRC Press; 2015.
11. Dean S, Zaslowski C, Roche M, Adams J. "Talk to them": Teaching communication skills to students of traditional chinese medicine. J Nurs Educ Pract. 2016;6(12):49-56.
12. Commission on Dental Accreditation. [https://coda.ada.org/~media/CODA/Files/predec\\_standards.pdf?la=en](https://coda.ada.org/~media/CODA/Files/predec_standards.pdf?la=en) (cite: 2021.12.11.).
13. American Dental Education Association. [https://www.adea.org/about\\_adea/governance/pages/competencies-for-the-new-general-dentist.aspx](https://www.adea.org/about_adea/governance/pages/competencies-for-the-new-general-dentist.aspx) (cite: 2021.11.24.).
14. 한국치위생교육평가원. 2017 치과대학(원) 치위생교육 인증기준. [http://www.kidee.org/page/KIDEE\\_CertificationCriteria.pdf](http://www.kidee.org/page/KIDEE_CertificationCriteria.pdf) (cite: 2021.08.02.).
15. 한국보건의료인국가시험원. 치과 의사 국가시험 실기시험 평가 목표 공지. [https://www.kuksiwon.or.kr/notice/brd/m\\_51/view.do?seq=2321&srchFr=&srchTo=&srchWord=&srchTp=&itm\\_seq\\_1=1&itm\\_seq\\_2=0&multi\\_itm\\_seq=0&company\\_cd=&company\\_nm=](https://www.kuksiwon.or.kr/notice/brd/m_51/view.do?seq=2321&srchFr=&srchTo=&srchWord=&srchTp=&itm_seq_1=1&itm_seq_2=0&multi_itm_seq=0&company_cd=&company_nm=) (cite: 2017.12.12.).
16. Carraccio C, Englander R. The objective structured clinical examination: a step in the direction of competency-based evaluation. Arch Pediatr Adolesc Med. 2000;154(7):736-741.
17. Kurz JM, Mahoney K, Martin-Plank L, Lidicker J. Objective structured clinical examination and advanced practice nursing students. J Prof Nurs. 2009;25(3):186-191.
18. Shirwaikar A. Objective structured clinical examination (OSCE) in pharmacy education - a trend. Pharm Pract (Granada). 2015;13(4):627.
19. Korea Health Industry Development Institute. <https://www.khiss.go.kr/board/view?pageNum=1&rowCnt=10&no1=8&linkId=175804&menuId=MENU00308&schType=1&schText=%20EC%99%B8%EA%B5%AD%EC%9D%B8%ED%99%98%EC%9E%90&boardStyle=&categoryId=&continent=&schStartChar=&schEndChar=&country=> (cite: 2021.04.27.).
20. Jeon H, Kang GH, Jang YS, Choi GT, Kim JH, Lee BJ, et al. Evaluation of emergency care for foreign patients in Korea. J Korean Soc Emerg Med. 2011; 22(6):735-742.
21. 원영희, 최선희. 의료서비스 지원이 외국인 근로자의 한국사회 적응에 미치는 영향. 한국지역사회복지학2011;38:29-50.
22. 박경돈, 오세문. 외국인 환자의 의료만족도와 재이용에 대한 분석. 지방정부연구 2015;19(3):77-102.
23. 남인숙, 이경수, 장은진. 외국인 이주노동자의 구강건강수준과 치과 의료이용 관련요인. 한국치위생학회지15(1) 2015;15(1):19-29.
24. 한솔기, 유진희, 강경화. 간호 대학생의 시뮬레이션 교육 프로그램의 통합적 고찰-환자 및 보호자와의 의사소통을 중심으로. 스트레스연구 2021;29(3):168-177.
25. 양은배. 환자-의사간 의사소통 기술 교육에 대한 고찰. 한국의학교육학회 2008;20(2):99-107.
26. 주가을, 송경애, 김희주. 표준화환자 시뮬레이션 실습교육이 간호학생의 수혈간호수행능력, 의사소통능력, 자기효능감과 비판적 사고능력에 미치는 효과. 기본간호학회지 2015;22(1):49-58.
27. Kang JO, Kim JH, Hwang JM, et al. Recognition about communication of dental personnels in dental clinics and hospitals in the capital. J Korean Acad Dent Health. 2010;34:318-326.
28. 임은주, 이여진. 수술실간호사와 병동간호사의 의료진과의 의사소통 능력 및 대인관계 능력 비교. 간호행정학회지 2014; 20(3): 313-321.
29. 손현미, 성경미. 병원 간호사의 의료진 간 의사소통 능력과 이직의도 관계에서 자기효능감의 매개효과. 한국산학기술학회 논문지 2017;18(12):300-309.

