

# 의사소통 장애요인이 환자만족도와 장기적 관계지향성에 미치는 영향

## The Effects of Communication Barriers on The Patient's Satisfaction and Long Term Sustainable Relationship

한다숨, 임순연

남서울대학교 대학원 치위생학과

Da-Som Han(handa2255@naver.com) Soon-Ryun Lim(dittochun4@hanmail.net)

### 요약

본 연구의 목적은 환자가 경험하는 의사소통 장애가 환자 만족도와 장기적 관계지향성에 미치는 영향을 알아보는데 있다. 치과 병·의원을 방문한 환자 214명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 분석은 PASW Statistics 18.0과 IBM SPSS AMOS 21을 이용하였다. 의사소통 장애 요인분석결과 '일방적소통', '신뢰배려부족', '환자영역', '환경영역'의 요인으로 나뉘었다. 분석 결과, 환자가 느끼는 의사소통 장애요인은 환자 만족도와 장기적 관계지향성에 영향을 미치며, 환자 만족도는 장기적 관계지향성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 같은 결과를 바탕으로 치과종사자는 환자와 신뢰를 구축할 수 있는 의사소통 능력을 지니는 동시에 환자 만족도를 높여 지속적인 관계를 유지할 수 있도록 해야 한다.

■ 중심어 : | 의사소통 장애 | 환자만족도 | 장기적 관계지향성 |

### Abstract

The purpose of this study is to investigate how the communication barriers which patients have at the dental clinic affect the patient's satisfaction and long term sustainable relationship. The subjects of this study were 214 patients from the dental clinic and the analysis was conducted using PASW Statistics 18.0 and IBM SPSS AMOS 21. As the results of factor analysis, the communication barriers were divided to four factors: one-sided communication, lack of trust and concern, patient and environment. In conclusion, the results of this study showed that the communication barriers which patients have with hygienist affected the patient's satisfaction and long term sustainable relationship. So It is imperative that the hygienist makes a concerted effort to ensure the comfort and trust of their patients. In cases where a patient shows discomfort or dissatisfaction, it is important that the hygienist guarantees open communication to the patient in order to gain their trust. Failing to do so may result in difficulties when trying to build a strong client base.

■ keyword : | Communication Barrier | Patient Stisfaction | Long Term Sustainable Relationship |

## 1. 서론

의사소통은 생각과 지식을 나누어 주며 그것을 전달

하고 교환하는 수단이다. 또한 사회공동체를 유지하고 인간 상호간 교류 작용의 핵심적인 수단이 된다. 그러므로 의사소통의 질을 향상시키기 위해서는 전달자와

접수일자 : 2016년 11월 28일

수정일자 : 2016년 12월 28일

심사완료일 : 2016년 12월 28일

교신저자 : 한다숨, e-mail : handa2255@naver.com

수용자, 각자의 입장에서 발생하는 의사소통 장애를 비교하는 것이 중요하다[1].

환자는 의사와의 의사소통을 통해 관계를 결정지며 신뢰할만한 지를 판단하게 된다. 신뢰를 형성하는 것은 환자 만족도와 밀접한 연관이 있고 성공적인 치료에 영향을 미친다. 과거에는 환자와 의료 종사자 사이의 의사소통은 의료 지식 수준의 차이로 인해 일방적인 관계가 대부분이었다[2]. 그러나 최근에는 환자가 의료기관을 이용할 때 여러 의료 기관들을 비교하고 판단하여 본인이 내원할 의료기관을 선택하는 경향이 있으며 자신의 질병에 대한 치료와 관리 방법에 대해 알고 싶어 한다[3]. 이에 따라 치과를 포함한 대부분의 의료기관에서는 여러 가지 진료 방향과 방법을 제시한 후 환자 스스로 선택할 수 있도록 하려고 노력하고 있다. 의사가 제시하는 치료 방향을 수동적으로 받아들였던 과거와 상반되는 모습이다. 그러므로 의료인들이 일방적인 의사소통 방식이 아닌 쌍방향의 적절한 의사소통을 하는 것은 매우 중요하다고 할 수 있다.

치과위생사는 구강병의 원인과 구강위생관리 방법을 교육하고 치료계획 및 상담을 하는 등 환자와의 직접적인 의사소통 비중이 높다[4]. 이러한 이유로 의사소통 능력은 치과위생사가 갖추어야 할 중요한 역량중 하나이다. 최근 치과에 내원한 환자들에게 다양한 서비스가 제공되고 있음에도 불구하고 상담 과정에서 환자의 만족도를 높이는 의사소통은 쉽지 않다[5]. 본인의 질병 치료를 위해 의료인을 믿고 따라야하는 입장에서 상호간 의사소통에서 어려움을 느낀다는 것은 단순히 불만을 갖는 것에서 그치지 않는다. 이는 의료기관 전체에 불신을 갖는 계기가 되고 환자가 가지고 있는 질병의 완치와 회복에 부정적인 영향을 미칠 수 있다[6]. 환자의 건강은 문제가 생길 때마다 해결해주는 수준이 아닌 계속적이고 오랜 기간 상호작용을 통해 이루어지며 이를 통해 신뢰를 얻는 계기가 된다[7].

선행논문을 살펴보면 치과위생사의 커뮤니케이션 기술이 환자 신뢰도에 영향을 미치며 더 나아가 환자 만족도와 재이용의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다[8]. 또한 의료인력의 커뮤니케이션 스타일이 '신뢰형'일 경우 환자 만족도가 높게 나타났다. 의료종사자를

신뢰한다는 것은 의료기관 전체를 신뢰하는 것이고 신뢰에서 형성된 만족도가 재방문의도와 구전효과를 가져온다는 것을 알 수 있다[7].

또한 환자가 진료 혹은 상담 후 의사소통에 장애가 있다고 인식하는 경우 만족도와 재방문의도에 영향을 미치는 것으로 알려져 있다[9]. 그러나 치과방문환자가 인식하는 의사소통장애요인과 관련된 연구는 미흡한 실정이다. 이에 본 연구는 치과를 방문한 환자가 인식하는 의사소통장애요인을 파악하고 환자 만족도와 치과위생사에 대한 장기적 관계지향성에 영향을 미치는 지 알아보려고 한다.

## II. 연구 대상 및 방법

### 1. 연구 대상

2016년 8월 16일부터 2016년 9월 3일까지 수도권(서울, 경기, 인천)에 소재한 치과 병·의원을 방문한 환자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 환자에게 연구목적을 설명하고 동의를 얻은 후 그 자리에서 설문을 작성하도록 하고 바로 회수하였다. 총 223부를 배부하였고 결측치가 나타난 설문지 9부를 제외하여 214부(95.96%)를 분석하였다.

### 2. 연구 도구

#### 2.1 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 연령, 성별, 결혼여부, 최종학력, 직업과 치과관련요인인 구강건강관심도, 치과이용 시 중요하게 생각하는 요인으로 구성되었다.

#### 2.2 의사소통 장애요인

본 연구에 사용된 의사소통 장애요인 도구는 Park[10]이 선행논문을 바탕으로 개발한 것을 연구자가 치과 실정에 맞게 수정, 보완하였다. 총 27문항으로 '매우 그렇다(4점)', '가끔 그렇다(3점)', '아니다(2점)', '전혀 아니다(1점)'의 리커트 4점 척도이다. Park의 논문에서의 Cronbach's  $\alpha$ 는 환자의 도구가 .960이었으며 본 연구에서는 .914이었다[표 1].

표 1. 의사소통 장애요인 문항

변수	문항
A1	치과위생사가 장황하게 설명하면서 결론을 분명하게 맺어주지 않을 때
A2	치과위생사가 충분히 설명하지 않을 때
A3	치과위생사가 한꺼번에 다양한 치료방법을 설명할 때
A4	치과위생사가 환자의 반응을 확인하지 않고 그냥 가버릴 때
A5	치과위생사가 말을 빨리 할 때
A6	치과위생사가 소리를 지르듯이 큰소리로 이야기할 때
A7	치과위생사가 환자의 얼굴을 보지않고 다른일을 하면서 이야기할 때
A8	치과위생사의 태도가 너무 사무적일 때
A9	치과위생사가 구강건강상태에 대해 부정적으로 말할 때
A10	치과위생사가 진료를 성의 없이 한다고 생각 될 때
A11	치과위생사가 대화도중 다른 주제로 화제를 돌릴 때
A12	치과위생사가 말을 끊을 때
A13	치과위생사가 진료 전에 어디가 아픈지 먼저 물어보지 않을 때
A14	치과위생사가 마스크를 착용하고 설명 할 때
A15	치과위생사가 전문용어를 사용 할 때
A16	치과위생사가 환자를 존중하지 않는다고 느껴질 때
A17	치과위생사가 진료를 급하게 할 때
A18	치과위생사가 같은 것을 반복하여 물으를 때
A19	치과위생사의 말에 신뢰가 가지 않을 때
A20	환자 개인문제로 스트레스 받고 있을 때
A21	환자의 통증이 심해질 때
A22	환자 몸이 피곤할 때
A23	환자가 진료에 대해 많이 알지 못할 때
A24	환자가 치과위생사의 말을 다 이해하지 못했어도 다시 물어보기 미안할 때
A25	환자가 바쁘게 움직이는 치과위생사가 시간을 들여 설명하기 힘들것이라 생각할 때
A26	병원환경이 낯설게 느껴질 때
A27	병원이 어수선하고 시끄러울 때

2.3 장기적 관계지향성

본 연구에 사용된 장기적 관계지향성은 Kim[11]이 개발한 도구를 Lee[12]가 수정,보완한 것 중 연구자가 수정하여 사용하였다. 구체적인 내용은 치과위생사와의 관계의도, 재방문의도, 권유 의사, 치과위생사와의 관계 유지의사로 구성되어 있다. 총 5문항으로 ‘매우 그렇다(5점)’, ‘그렇다(4점)’, ‘보통이다(3점)’, ‘그렇지 않다(2점)’, ‘전혀 그렇지 않다(1점)’의 리쿠트 5점 척도이다. 본 연구에서의 Cronbach’s α값은 .894이었다.

2.4 환자 만족도

본 연구에 사용된 환자 만족도는 Mun[7]이 사용한 도구를 사용하였다. 구체적인 내용은 치과위생사의 전반적인 응대 만족, 치료방문에 대한 만족, 상담과정에서의 만족, 의견 수렴에 대한 만족으로 구성되어 있다. 총

4문항이며 ‘매우 그렇다(5점)’, ‘그렇다(4점)’, ‘보통이다(3점)’, ‘그렇지 않다(2점)’, ‘전혀 그렇지 않다(1점)’의 리쿠트 5점 척도이다. Cronbach’s α값은 본 연구에서는 .902, 본 연구에서는 .958이었다.

3. 자료 분석

수집된 자료의 분석은 PASW Statistics 18.0 (IBM Co., Armonk, NY, USA)과 IBM SPSS AMOS 21.0 (SPSS Inc., Chicago, IL, USA)을 이용하였다. 대상자의 일반적 특성은 기술통계를 실시하였고, 일반적 특성에 따른 의사소통 장애요인은 t-test, one-way ANOVA, 사후검정으로 Scheffe test를 이용하였다. 공통 요인을 추출하기 위해 탐색적 요인분석, 모형의 적합도를 검증하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다.

III. 연구 결과

1. 일반적 특성

대상자의 연령은 30-39세가 89명(41.6%)으로 가장 많았고 40세 이상이 62명(29.0%)으로 가장 적었다. 성별은 여자가 139명(65%), 남자가 75명(35%)으로 여자가 더 많았다. 결혼여부는 기혼이 105명(49.1%), 미혼이 108명(50.9%)으로 거의 대등하였고, 최종학력은 대학교 졸업이 94명(43.9%)으로 가장 많았고, 중학교 졸업이 19명(8.9%)으로 가장 적었다. 대상자의 직업은 전문직 공무원이 51명(23.8%)으로 가장 많았고, 생산/기능직이 10명(4.7%)으로 가장 적게 나타났다. 대상자의 주관적인 구강건강관심도는 ‘약간 관심이 있다’가 75명(35.0%)으로 가장 많았고 ‘매우 관심이 있다’가 46명(21.5%), ‘관심이 없는 편이다’가 42명(19.6%), ‘보통이다’가 39명(18.2%), ‘전혀 관심이 없다’가 12명(5.6%)으로 나타났다. 치과이용 시 가장 중요하게 생각하는 요인으로는 ‘의료진의 기술과 신뢰’가 101명(47.2%), ‘병원 직원들의 친절성과 성의’가 66명(30.8%), ‘병원 이용 절차의 편리성’이 25명(11.7%), ‘환자에 대한 관심과 서비스에 대한 설명’이 18명(8.4%), ‘병원의 시설과 환경’이 4명(1.9%)으로 나타났다[표 2].

표 2. 대상자의 일반적 특성

특성	분류	n	%
연령	≤ 29	63	29.4
	30 - 39	89	41.6
	≥ 40	62	29.0
성별	남	75	35
	여	139	65
결혼여부	기혼	105	49.1
	미혼	108	50.9
교육수준	중학교 졸업	19	8.9
	고등학교 졸업	42	19.6
	대학생	26	12.1
	대학교 졸업	94	43.9
	대학원 졸업	33	15.4
직업	전문직	51	23.8
	사무직	29	13.6
	판매직	26	12.1
	학생	27	12.6
	주부	30	14.0
	자영업	11	5.1
	제조 / 기술직	10	4.7
	기타	30	14.0
	병원 의사와 환경	4	1.9
치과선정 고려요인	병원 이용 절차의 편리성	25	11.7
	의료진의 기술과 신뢰	101	47.2
	병원직원들의 친절성과 성의	66	30.8
	환자에 대한 관심과 서비스에 대한 설명	18	8.4

## 2. 요인분석

### 2.1 탐색적 요인분석

의사소통 장애요인을 공통요인으로 묶기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석은 다수 변수들 간의 관계(상관관계)를 분석하여 변수들의 바탕을 이루는 공통차원들을 통해 이 변수들을 설명하기 위한 것이다. 본 연구에서는 주성분분석(principle component analysis)과 직각요인회전 중 베리맥스 회전(varimax rotation)을 이용하였다. 최소고유값(eigen value)은 '1'이상인 요인만 분석에 이용하였고, 변수의 공통변량은 .05가 기준이 되는데 이보다 작은 경우 변수를 제거하고 요인분석을 다시 실시하는 방법으로 총 27개 문항 중 6개 문항을 삭제하였다. Kaise-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy(KMO)값은 .50보다 크면 자료가 요인분석에 적합하다고 할 수 있는데 본 연구에서는 .852로 확인되었다. Bartlett의 구형성 검정은 .000(p<.05)으로 전반적으로 변수들 간의 상관관계는 유의적으로 나타났다. 따

라서 KMO 검정과 Bartlett 구형성 검정은 표본자료가 요인분석에 적합한 것으로 나타났다[13].

구체적인 분석결과는 다음과 같이 총 4개 요인이 도출되었다. 제1요인은 일반적 소통으로 설명력 21.63%, 제2요인은 신뢰·배려부족으로 설명력 17.05%, 제3요인은 환자영역으로 설명력 14.49%, 제4요인은 병원환경으로 설명력 11.91%로 추출되었고 전체 설명력은 65.09%로 확인되었다[표 3].

표 3. 탐색적 요인분석의 결과

변인	일반적 소통	신뢰·배려 부족	환자 영역	환경 영역	공통 변량
A3	.732	.255	.081	.140	.627
A2	.700	.424	.009	.169	.698
A1	.697	.229	.167	.261	.634
A5	.665	.238	.246	-.170	.588
A7	.636	.313	.138	.146	.543
A4	.595	.317	.250	.188	.552
A10	.297	.739	.226	.124	.701
A11	.217	.735	.321	.128	.706
A12	.194	.713	.349	.077	.673
A19	.327	.663	.093	.162	.581
A9	.290	.655	.205	.098	.565
A14	.259	.650	.172	.159	.545
A13	.198	.624	.247	.192	.527
A15	.383	.545	-.021	-.027	.445
A20	.309	.155	.893	.065	.921
A21	.311	.168	.892	.060	.925
A22	.226	.182	.842	.077	.799
A24	.289	-.035	-.016	.782	.696
A25	.292	.016	-.137	.728	.634
A27	-.079	.284	.170	.724	.640
A26	.037	.293	.316	.696	.672
최소 고유값	8.69	2.04	1.67	1.25	-
설명력 (%)	21.63	17.05	14.49	11.91	-
누적변량 (%)	21.63	38.68	53.18	65.09	-

### 2.2 확인적 요인분석

본 연구에서 설정한 구조방정식 모형의 적합성을 확인하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다[14]. 적합도 지수에 대해 구체적으로 알아보면 X<sup>2</sup>(Chi-square), GFI(Goodness of Fit Index), AGFI(Adjusted Goodness of Fit Index), CFI(Comparative Fit Index), RMR(Root Mean-square Residual), RMSEA(Root Mean-Square Error of Approximation), TLI(Turker

Lewis Index), NFI(Normed Fit Index) 등 다양한 지표들이 있다. 일반적으로 절대적합지수인 Normed  $\chi^2$  =3.0 이하, RMR=.06 이하, RMSEA=.08 이하일 때 적합한 것으로 보며, 간접적합지수인 GFI, NFI, IFI, CFI는 .09 이상일때 적합한 것으로 판단한다[15].

본 연구에서는 수정지수가 높은 문항을 제거하는 방식을 통해 적합기준을 높이고자 하였다. 적합하지 않은 문항인 B4(치과위생사가 환자의 반응을 확인하지 않고 그냥 가버릴 때), B5(치과위생사가 말을 빨리 할 때), B14(치과위생사가 마스크를 착용하고 설명할 때), B15(치과위생사가 전문용어를 사용할 때), B24(환자가 치과위생사의 말을 다 이해하지 못했어도 다시 물어보기 미안할 때), B25(환자가 바쁘게 움직이는 치과위생사가 시간을 들여 설명하기 힘들 것이라 생각할 때) 총 6문항을 탐색적 요인분석 후에 추가로 삭제하여 총 15문항을 최종 분석에 이용하였다. 구제적인 적합수치는  $\chi^2$ =578.643 (df=215, p<.000)으로 나타났고, 절대적합지수와 간접적합지수는 RMSEA=.089, RMR=.025, IFI=.923, TLI=.909, CFI=.923으로 기준을 충족하였고, GFI=.823, NFI=.883는 기준에 근접한 것으로 나타났다 [표 4][그림 1].

표 4. 확인적 요인분석의 결과

p-value	df	$\chi^2$	RMSEA	GFI	RMR	NFI	IFI	TLI	CFI
(0.001)	215	578.64	0.065	0.823	0.25	0.883	.923	.909	.923

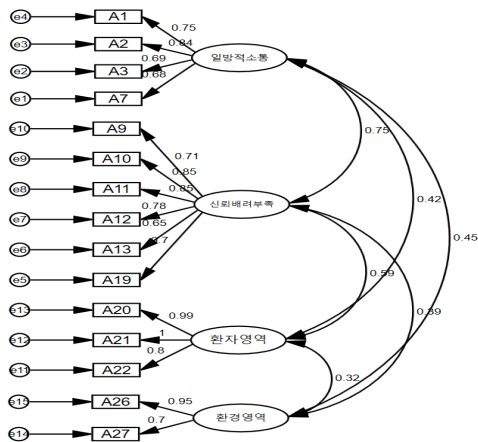


그림 1. 확인적 요인분석 모델

### 3. 의사소통 장애요인 문항별 점수

의사소통 장애요인의 문항별 평균 및 표준편차를 알아본 결과는 다음과 같다. ‘충분한 설명 부족’(1.54±.820)과 ‘한꺼번에 다양한 치료방법 설명’(1.54±.773)이 가장 높은 점수로 나타났고 ‘다른 일을 하면서 대화시도’(1.52±.826), ‘장황하게 설명’(1.50±.740) 순으로 나타났다. 위의 네 문항은 의사소통 장애요인 중 ‘일방적 소통’에 해당하는 문항으로 일방적인 대화일 경우 의사소통에 어려움을 가장 많이 느낀다는 것을 알 수 있다[표 5].

표 5. 의사소통 장애요인 문항별 평균 및 표준편차

변인	문항	평균 (표준편차)
A1	치과위생사가 장황하게 설명하면서 결론을 분명하게 맺어주지 않을 때	1.50(.740)
A2	치과위생사가 충분히 설명하지 않을 때	1.54(.820)
A3	치과위생사가 한꺼번에 다양한 치료방법을 설명할 때	1.54(.773)
A7	치과위생사가 환자의 얼굴을 보지않고 다른일을 하면서 이야기할 때	1.52(.826)
A9	치과위생사가 구강건강상태에 대해 부정적으로 말할 때	1.36(.676)
A10	치과위생사가 진료를 성의 없이 한다고 생각 될 때	1.38(.713)
A11	치과위생사가 대화도중 다른 주제로 화제를 돌릴 때	1.35(.638)
A12	치과위생사가 말을 끊을 때	1.39(.695)
A13	치과위생사가 진료 전에 어디가 아픈지 먼저 물어보지 않을 때	1.40(.723)
A19	치과위생사의 말에 신뢰가 가지 않을 때	1.26(.587)
A20	환자 개인문제로 스트레스 받고 있을 때	1.28(.610)
A21	환자의 통증이 심해질 때	1.29(.619)
A22	환자 몸이 피곤할 때	1.26(.587)
A26	병원환경이 낯설게 느껴질 때	1.15(.450)
A27	병원이 어수선하고 시끄러울 때	1.21(.588)

### 4. 대상자의 일반적 특성에 따른 의사소통 장애요인 인식

환자의 일반적 특성에 따른 의사소통 장애요인 인식은 연령과 치과이용 시 중요하게 생각하는 요인에 대해서는 유의한 차이가 있었다. 연령에서 ‘40세 이상’ 2.97, ‘30-39세’ 2.88, ‘29세 이하’ 2.78로 연령이 높을수록 의사소통 장애인식 점수가 높은 것으로 나타났고(F=8.21,

p=.000) 사후검증은 scheffe test를 사용하였다. 치과이용 시 고려요인에 대해서는 ‘병원 이용절차의 편리성’, ‘병원의 시설과 환경’, ‘의료진의 기술과 신뢰’, ‘병원 직원들의 친절성과 성의’, ‘환자에 대한 관심과 서비스에 대한 설명’ 순으로 의사소통 장애인식 점수가 높았다 (F=3.159, p=.015). 사후검증은 scheffe test를 사용하였다[표 6].

표 6. 일반적 특성에 따른 의사소통 장애요인 차이

특성	분류	Mean (SD)	t/F	P
연령	≤ 29	2.68(.253) <sup>a</sup>	8.21	.000** a
	30 - 39	2.77(.289) <sup>b</sup>		a,b/c
	≥ 40	2.89(.303) <sup>c</sup>		
성별	남	2.76(.301)	.818	.415
	여	2.73(.305)		
결혼 여부	기혼	2.75(.316)	.934	.351
	미혼	2.72(.282)		
교육 수준	중학교 졸업	2.89(.321)	1.65	.162
	고등학교 졸업	2.71(.291)		
	대학생	2.73(.268)		
	대학교 졸업	2.71(.270)		
	대학원 졸업	2.74(.303)		
직업	전문직	2.76(.330)	.465	.859
	사무직	2.74(.308)		
	판매직	2.76(.258)		
	학생	2.67(.188)		
	주부	2.74(.409)		
	자영업	2.69(.182)		
	제조 / 기술직	2.85(.287)		
	기타	2.74(.304)		
	치과선정 고려요인	병원의 시설과 환경	2.83(.577) <sup>a</sup>	3.159
병원 이용 절차의 편리성		2.90(.400) <sup>b</sup>		a/c
의료진의 기술과 신뢰		2.75(.287) <sup>c</sup>		
병원직원들의 친절성과 성의		2.66(.262) <sup>d</sup>		
환자에 대한 관심과 서비스에 대한 설명		2.69(.241) <sup>e</sup>		

\*p < .05 \*\*p < .001  
a Scheffe test p < .05

### 5. 의사소통 장애요인, 환자만족도, 장기적 관계지향성 간 인과관계 검증

의사소통 장애요인은 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 통해 4가지 하위요인으로 나뉘었고 구체적 내용은 다음과 같다.

제1요인인 ‘일방적소통’은 치과위생사가 환자의 감정이나 건강 상태를 고려하지 않고 지속적인 대화를 시도하는 것으로 ‘장황하게 설명’, ‘충분히 설명하지 않음’, ‘한꺼번에 다양한 치료방법 설명’, ‘다른 일을 하면서 대화시도’ 4문항으로 구성하였다.

제2요인인 ‘신뢰·배려부족’은 환자에 대한 직설적인 화법이나 배려 없이 대화를 시도한 경우로 ‘구강건강상태를 부정적으로 말함’, ‘성의 없이 말함’, ‘화제를 돌림’, ‘말을 끊음’, ‘어디가 아픈지 먼저 물어보지 않음’, ‘마스크를 착용하고 말함’, ‘신뢰가 가지 않음’ 6문항으로 구성하였다.

제3요인인 ‘환자영역’은 ‘개인문제로 스트레스 받고 있음’, ‘통증이 심해짐’, ‘몸이 피곤함’으로 환자와 관련된 요인이다.

제4요인인 ‘환경영역’은 병원 환경이 의사소통에 영향을 주는 것으로 ‘환경이 낯설게 느껴짐’, ‘어수선하고 시끄러움’ 2문항으로 구성하였다.

총 4요인으로 구성된 의사소통 장애요인이 환자만족도와 장기적 관계지향성에 미치는 영향과 환자만족도가 장기적 관계지향성에 미치는 영향을 알아본 결과는 다음과 같다.

의사소통 장애요인의 하위요인 중 ‘일방적 소통’이 환자만족도에 미치는 영향은 표준화 경로계수가 -0.287, t=-2.418 (p<0.05)로 나타나 유의한 음의 관계에 있는 것으로 나타났고, ‘신뢰·배려부족’이 환자만족도에 미치는 영향을 알아본 결과는 표준화 경로계수가 -0.545, t=-2.398 (p<0.05)로 나타나 유의한 음의 관계에 있는 것으로 나타났다. 또한 장기적 관계지향성에 미치는 영향을 알아본 결과 표준화 경로계수가 -0.263, t=-2.216 (p<0.05)로 유의한 음의 관계에 있는 것으로 나타났다. 환자 만족도가 장기적 관계지향성에 미치는 영향을 알아본 결과 표준화 경로계수가 0.755, t=12.998 (p<0.001)로 양의 관계에 있는 것으로 나타났다. 이는 환자 만족도가 치과위생사와 지속적으로 관계를 유지하고자 하는 의지가 높은 것으로 해석 할 수 있다[표 7][그림 2].

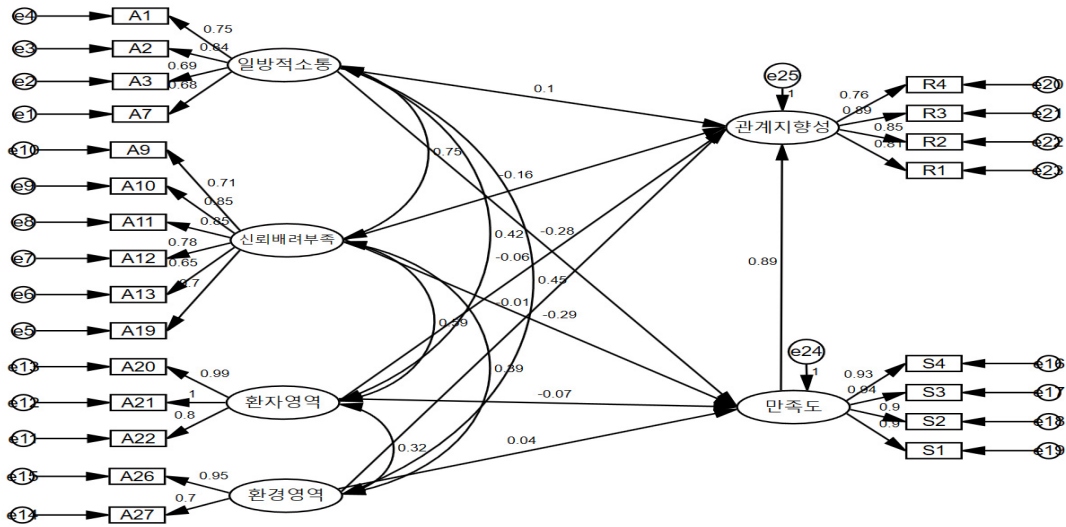


그림 2. 의사소통 장애요인, 환자만족도, 장기적 관계지향성 모델 결과

표 7. 의사소통 장애요인, 환자만족도, 장기적 관계지향성 간 인과관계 검증

경로	Estimate	SE	표준화계수	C.R
1 → 환자만족도	-0.387	0.160	-0.287	-2.418*
2 → 환자만족도	-0.545	0.227	-0.297	-2.398*
3 → 환자만족도	-0.114	0.130	-0.070	-.929
4 → 환자만족도	0.088	0.122	0.048	.676
1 → 장기적 관계지향성	0.114	0.087	0.100	1.316
2 → 장기적 관계지향성	-0.263	0.123	-0.169	-2.216*
3 → 장기적 관계지향성	0.087	0.066	0.063	1.319
4 → 장기적 관계지향성	-0.020	0.070	-0.013	-.288
5 → 장기적 관계지향성	0.755	0.058	0.891	12.998**

\*p(0.05) \*\*p(0.001)  
1 일반적소통 2 신뢰·배려부족 3 환자영역 4 환경영역

#### IV. 논의 및 결론

의사소통은 주는 사람과 받는 사람이 있어야 하며 서로 느끼는 감정, 표현이 달라 이런 차이에서 의사소통 장애가 발생할 수 있다. 의사소통은 신뢰의 출발점이며 상호 간 어떤 의사소통 장애를 지각하고 있는지 인식할 필요가 있다. 본 연구는 환자가 느끼는 의사소통 장애요인이 환자만족도와 장기적 관계지향성에 미치는 영

향을 알아보려고 시행되었다.

연구 도구는 Park[10]이 개발한 총 50문항을 연구자가 치과 실정에 맞게 수정 및 보완하여 27문항으로 재구성하였다. 공통 요인으로 묶기 위해 탐색적 요인분석을 실시하고, 적합도를 판단하기 위해 확인적 요인분석을 실시한 결과 타당하지 않은 문항 삭제 후 4개의 하위요인을 구성하였다. 하위요인은 ‘일반적 소통’, ‘신뢰·배려부족’, ‘환자’, ‘환경’영역이었다. 확인적 요인분석을 통해서 본 모형 적합도는  $X^2=578.643$  ( $df=215$ ,  $p<.000$ )으로 나타났고, 절대적합지수와 간접적합지수는  $RMSEA=.089$ ,  $RMR=.025$ ,  $IFI=.923$ ,  $TLI=.909$ ,  $CFI=.923$ 으로 기준을 충족하였고,  $GFI=.823$ ,  $NFI=.883$ 는 기준에 근접한 것으로 나타났다. 본 연구에서 사용된 도구의 내적 신뢰도를 나타내는 Cronbach's  $\alpha$  계수는 0.7이상이므로 신뢰도에 문제가 없는 것으로 나타났다. 본 연구의 결과와 시사점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 요인분석을 통해 ‘일반적 소통’, ‘신뢰·배려부족’, ‘환자영역’, ‘환경영역’ 4가지 하위요인으로 구성되었다. 노인환자를 대상으로 한 Park[10]의 연구에서는 ‘간호사영역’, ‘환자영역’, ‘환경영역’으로 나뉘었으며, 의사를 대상으로 한 이[16]의 연구에서는 ‘일반소통’, ‘권위소통’, ‘소통부재’로 나뉜 것과 비교했을

때 유사하지만 차이가 나는 이유는 대상자의 차이에서 비롯된 것이라 생각된다. 대부분의 시간동안 간호가 필요한 입원 노인환자나 권위적인 위치에 있는 의사의 입장에서 의사소통에 어려움을 주는 원인이 위치럼 다르게 나온 것이라 생각된다.

둘째, 환자의 일반적 특성에 따른 의사소통 장애를 살펴보면 연령과 치과이용 시 고려요인에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 연령이 높을수록 장애 점수가 높았고 ‘병원 이용절차의 편리성’을 선택한 사람들이 장애 점수가 가장 높은 것으로 나타났다. 연령이 높을수록 전문적인 치과진료를 이해하는데 어려움이 따르며 이것이 곧 의사소통 장애로 이어지기에 노인 환자에게 맞는 용어 선택과 설명이 필요할 것으로 생각된다. 임[17]의 연구에서 시사한 바와 같이 상대방에 대한 경청 능력과 이해력이 부족한 노인을 이해하고 노인 관련 교육을 통한 서비스 개선이 필요할 것으로 사료된다.

치과이용 시 고려요인에 대해서는 ‘병원이용 절차의 편리성’을 선택한 사람이 가장 많았다. 진료 행위와 이 판단하기 어려운 질적인 측면보다 위치적 편리성, 이용 대기 시간과 같이 합리적인 측면을 중요하게 여길수록 의사소통 장애 인식 점수가 높은 것을 의미한다. 의사소통 장애에 영향을 미치는 요인이 질적인 측면보다 내부 및 외부적 편리성이라는 유[18]의 연구와 유사한 결과이다. 그러나 간편한 절차와 짧은 대기시간 등의 ‘신속성’보다 청결위생과 의료신뢰, 직원친절 등 ‘신뢰성’이 의료기관 선택 기준에 있어 중요하다는 배[19]의 연구와는 다른 결과를 보였다.

셋째, 의사소통 장애요인은 환자만족도 및 장기적 관계지향성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 의사소통 장애 하위요인 중 ‘일방적 소통’과 ‘신뢰·배려부족’은 환자 만족도와 음의 상관관계에 있는 것으로 나타났다. 즉, 일방적인 소통과 신뢰와 배려가 부족한 대화는 환자의 만족여부에 부정적인 영향을 미친다고 할 수 있다. 친화적이고 정보제공적인 커뮤니케이션 스타일이 환자 만족도에 큰 영향을 미친다는 선행논문과 유사한 결과이다[3]. ‘신뢰·배려부족’은 장기적 관계지향성에도 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 환자 만족도는 장기적 관계지향성에 강한 긍정적인 영향을 미치

는 것으로 나타났다. 장기적 관계지향성은 배려를 바탕으로 한 신뢰를 주는 의사소통은 환자 만족도를 결정하고, 환자 만족도는 결과적으로 치과와의 장기적 관계유지에 영향을 미친다고 할 수 있다. 서[6]의 연구에서는 의사의 진료에 있어 커뮤니케이션 스타일을 구분하여 환자 만족도에 차이를 알아본 결과 신뢰형이 환자 만족도에 가장 큰 영향을 미친다고 하였다. 또한 환자의 만족여부가 환자의 장기적 구매행위와 구매태도에 영향을 미친다고 하였다. Im[20]의 연구 또한 의사가 환자 입장에서 환자를 배려하고 존중하는 공감적인 커뮤니케이션을 수행할 경우 긍정적이고 지속적인 관계를 유지할 수 있다는 결론을 도출해 냈다.

본 연구는 성인 환자가 경험하고 있는 의사소통 장애요인이 환자 만족도와 장기적 관계지향성에 미치는 영향을 알아보고 환자와의 의사소통 장애의 발생을 줄이기 위한 자료로 활용될 수 있을 것이라 사료된다. 치과 의료기관의 종사자는 환자가 느끼는 의사소통 장애를 감소시키려는 노력에 주안점을 맞추고 신뢰를 형성해야 한다. 이를 통해 환자만족도를 높여 장기적으로 관계를 유지해 나가 결과적으로 치과의료기관의 수익에 긍정적인 영향을 줘야 할 것이다.

#### 참고 문헌

- [1] 김순희, *암환자와 간호사의 의사소통에 영향을 미치는 요인*, 영남대학교, 석사학위논문, 2009.
- [2] 김유진, *한국어 비언어적 의사소통 교육 연구*, 한국외국어대학교, 석사학위논문, 2014.
- [3] 정수연, *간호사의 커뮤니케이션 스타일에 따른 환자만족도 연구*, 연세대학교, 석사학위논문, 2006
- [4] 정순희, *치과위생사를 위한 TA 프로그램 개발*, 단국대학교, 박사학위논문, 2001.
- [5] 강정희, *우리나라 일부 치과위생사의 의사소통 능력실태와 개선방안*, 원광대학교, 석사학위논문, 2013.
- [6] 서관수, “의사의 커뮤니케이션 스타일이 환자만족도에 미치는 영향에 관한 연구,” *병원경영학회*



- 지, 제7권, 제4호, pp.57-101, 2002.
- [7] 문학진, *치과위생사의 커뮤니케이션 기술과 환자 만족도 및 재이용의도의 관계에서 신뢰의 매개효과*, 남서울대학교, 석사학위논문, 2013.
- [9] 이선경, 황경숙, 박용덕, 범경철, “치과의료 인력의 원활한 의사소통에 영향을 미치는 요인 간의 상관관계,” *대한구강보건학회*, 제35권, 제1호, pp.85-92, 2011.
- [10] 박은경, *입원노인환자와 간호사가 지각하는 의사소통 장애요인에 대한 비교연구*, 서울대학교, 석사학위논문, 2002.
- [11] 김지연, *패션상품 소비자의 관계혜택지각이 장기적 관계지향성에 미치는 영향*, 서울대학교, 박사학위논문, 2005.
- [12] 이은정, *치과위생사와 환자의 관계혜택과 환자 만족 및 장기적 관계지향성*, 경북대학교, 석사학위논문, 2012.
- [13] 이학식, 임지훈, *SPSS 18.0 매뉴얼*, 집현재, 2011.
- [14] 김진수, *구조방정식 모형을 이용한 노인환자의 치과만족도가 재이용 의사에 미치는 영향*, 인하대학교, 박사학위논문, 2013.
- [15] 성태제, *알기 쉬운 통계분석*, 학지사, 2014.
- [16] 이병혜, “의사-환자 간의 의사소통 장애요인 인식 차이와 소통만족도에 미치는 영향,” *커뮤니케이션 학 연구*, 제19권, 제1호, pp.35-54, 2011.
- [17] 임희정, 김형주, “치과위생사의 노인에 대한 의사소통능력에 영향을 미치는 요인,” *한국콘텐츠학회*, 제16권, 제6호, pp.627-635, 2016.
- [18] 유희정, *치과 의료서비스의 환자 만족도에 영향을 미치는 요인*, 연세대학교, 석사학위논문, 2015.
- [19] 배미란, 전진호, 이정화, “의료소비자의 특성별 치과의료기관 선택기준에 관한 분석,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제12권, 제3호, pp.271-277, 2013.
- [20] 임지혜, 이기효, 백수경, “의사의 커뮤니케이션 스타일과 질, 의사-환자관계 유형에 따른 환자만족 요인,” *병원경영학회지*, 제14권, 제3호, pp.83-103, 2009.

저 자 소 개

한 다 슝(Da-Som Han)

준회원



• 2015년 2월 ~ 현재 : 남서울대학교 석사과정

<관심분야> : 치위생, 의사소통

임 순 연(Soon-Ryun Lim)

정회원



• 1988년 8월 : 연세대학교 치의학 석사  
 • 1992년 2월 : 연세대학교 치의학 박사  
 • 2009년 9월 ~ 현재 : 남서울대학교 치위생학과 조교수

<관심분야> : 치주학, 교육심리