

청각장애대학생의 심리상담 경험에 대한 내용의 질적 분석

정혜인*

나사렛대학교

정옥경

충청남도청소년육성센터

《요약》

본 연구는 수화통역사를 대동한 청각장애대학생과의 상담에서 청각장애대학생들이 상담 경험을 어떻게 하고 있는지 이해하고자 하였다. A시 소재 대학에서 개인 상담과 집단 상담에 참여한 10명의 상담과정을 녹음한 축어록 자료를 근거로 합의적 질적 분석(CQR) 방법을 사용하여 분석하였다. 분석결과 청각장애대학생이 상담의 초기과정에서는 이전에 하지 못했던 경험, 정보전달과는 다른 느낌, 문제를 보는 관점의 새로움과 신기함, 부끄러움과 당황스러움, 의사소통에 답답함과 오해 등을 보고하였다. 상담자와 수화통역사에 관련한 것 중 상담자는 상담자의 전문성, 상담자에 대한 신뢰, 문제해결 방법의 상이성, 상담자의 경청과 질문, 눈 맞춤, 기다리기, 새로운 시각의 제시 등을 들었으며 수화통역사는 비밀에 대한 염려, 빠른 의사전달, 친근감 등의 요인을 들었다. 상담의 말기과정에서는 처음과 비교한 문제의 해결정도를 어느 정도까지 되었다고 생각하고 있으며, 상담을 통해서 어떠한 기대를 하는가에 관련하여서는 나의 문제를 털어놓은 것만으로도 속이 시원하다는 보고가 가장 많았으며 처음에 생각했던 것과는 다른 해결책을 얻게 됨, 상담이 마무리가 되어가자 신기하게도 문제가 자연스럽게 해결됨을 느낌, 아무리 표현해도 아무도 알지 못할 것이라 생각 등이 있었다.

주제어 : 청각장애대학생, 상담자, 수화통역사, 질적 분석

* 교신저자(e50gam@kmu.ac.kr)

I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

인간은 누구나 소중한 존재이며 인간 그 자체로서의 가치를 가진다. 어떠한 취약함으로 인해 부당한 대우를 받아서도 해서도 안 되지만 아직도 주류사회에서 유리된 채 소외되어 살아가는 사람들이 많다. 이들 소외 집단 중의 하나가 장애인이며 장애인들은 신체적, 정신적으로 대부분의 경우 어려운 환경에서 살아가고 있다. 대개 장애인은 심리적 신체적 발달과정상의 문제 및 대인관계 문제, 경제적 문제, 기타 여러 사회적인 문제들을 겪게 된다. 그 중 청각 장애인은 소리를 듣지 못하는 일차적인 결핍을 바탕으로 음성언어를 배울 수 있는 기회를 자연스럽게 박탈당해서 사회적응에 다양한 어려움을 겪고 있다. 외형상 이들의 장애 정도가 뚜렷하게 드러나지 않아 다른 장애 유형에 비해 이동이나 신변처리, 직무수행이 자유롭지만 청력손실로 인한 의사소통의 어려움이 대인관계에는 결함을 초래하기(강윤주, 1999) 때문이다. 대부분의 의사소통 기능은 주로 언어를 전제로 하는데, 일반적으로 귀와 입을 통해서 이루어지는 의사소통이 인류가 고안해 낸 여러 유형의 의사소통 방법들 중 가장 보편적이고 편리하며 신속하게 자신의 의사를 진행시킬 수 있다. Moores(1987)에 의하면 전형적으로 구어를 습득하는 과정은 부모를 포함한 의미 있는 사람들과의 상호작용을 하면서라고 한다. 그러나 청각장애인들은 언어에 대한 경험을 의미화 시키고, 내재화시키는 과정이 결여되어 있다는 것이다. 최성규(1997)는 언어 습득시기 이전에 청각장애를 입은 경우는 언어의 세계를 처음 접하는 가정에서부터 언어를 통한 정보 획득에 많은 어려움을 가지게 되면서 언어를 통한 의사소통 측면 뿐 아니라 인지, 사회성 발달에도 영향을 받게 된다고 했다. 부가적으로 학령기 아동이 되면 이들은 학습의 문제로 자연스럽게 연결되어진다. 물론 대부분의 청각장애인의 경우 청각장애인 공동체의 도움으로 수화를 배우거나 의사소통의 다양한 형식에 접하는 경험이 가능한 것은 사실이지만, 청인으로 구성된 가족과의 불완전하고 모호한 의사소통은 청인들과의 교류를 줄이거나 청인에게 모두 의존하려하는 경향성을 낳게 만들 수 있다(강주해, 1998).

대부분 청각장애인들의 주요 호소 문제는 청인들과 특별한 차이를 나타내고 있지 않다. 성경희(2007)는 이들 또한 삶에 있어서 비슷한 고민들을 하고 있으며 그들의 삶 역시 일반인과 차이가 없다고 했다. 인간의 행동, 성격, 여가, 사회성 등 인간이 당면하는 모든 문제와 사건에 대해 동일한 문제를 내재화하고 있다는 것이다. 마찬가지로 일반인들처럼 상담을 통하여 현명하게 선택하고 해결할 수 있는 도움을 필요로 하지만 현실적으로 청각장애인의 경우 해결할 수 있는 방법들이 제한적이다.

다른 장애를 가진 사람들과 비교했을 때 이들에게 더 많은 불리함을 주는 이유는 바로 상담이 언어로 이루어진다는 것 때문이다. 기본적으로 단순한 정보전달을 제공받는 것을 제외하고 상담은 대개 어느 정도는 문제를 가지고 출발한다. 따라서 청각장애인들이 상담이 필요하다고 느끼고 상담실의 문을 노크해도 상담자와의 의사소통에 장애를 경험하게 되며 상담이 이루어 질수 없는 상황에 놓이게 되는 경우가 많다. 특별히 청각장애인을 위한 복지 혜택 중의 하나는 수화통역사제도이다(성경희, 2007). Happ와 Altmaier(1982)는 청각장애인의 상담과정에서 수화를 하지 못하는 상담자보다 숙련된 수화통역사가 상담과정에 참여할 때 청각장애인이 더 나은 진전을 보인다고 했다. 청각장애인에게 있어서 장애를 의사소통의 장애 혹은 정보 접근의 장애라는 관점에서 바라보면 수화통역은 청각장애인과 청인에게 정보접근의 기회와 방식을 평등화시킨다. 즉, 수화통역사는 청각장애인의 입과 귀 역할을 하며 의사소통의 연결고리로서 기능하는 것이다(한국농아아인협회, 1998). 이러한 상황에서 청각장애인들과의 상담에는 자연스럽게 수화통역사의 도움이 필수불가결해질 것이다.

현재 대부분의 청각장애인들은 전문 상담사와 자신의 문제를 의논하는 것이 아니라 수화통역사와 주요 호소 문제를 의논하고 수화통역사로부터 문제 해결에 도움을 받는 것으로 나타나고 있다. 그러나 수화통역은 청각장애인들을 대변하는 의사소통의 매개 역할뿐이라고 할 수 있다. 왜냐하면 수화통역 자체가 의사소통을 위한 하나의 기능일 뿐 해결의 근원은 아니기 때문이다. 따라서 수화통역사의 지나친 개입은 오히려 청각장애인들의 삶에 더 큰 혼란을 야기할 수도 있다. 게다가 수화통역사가 전문적인 상담을 공부한 것 또한 아니어서 상담에 대한 편협하고 부정적인 시각을 조장하게 할 수도 있다. 물론 상담 역시 사람들의 삶을 스스로 해결하고 삶을 더 유익하게 살 수 있도록 도와주는 것일 뿐 건강한 삶을 위한 필수불가결한 해결책은 아니다. 그 모든 해결은 스스로 해나가야만 하지만 청각장애인들이 청인과 같은 권리와 행복을 보호받을 수는 있어야 한다. 성경희(2007)도 문제는 기본적으로 그들이 누려야 할 것들을 누릴 자격은 충분히 있다는 사실은 공감하면서도 겉으로만 나타난 복지가 아닌 내면의 어려움과 고통에 함께 할 수 있는 상담기관의 서비스를 받을 수 없는 어려운 환경이 지금의 현실이라고 지적했다. 즉 청각장애인들을 위한 상담기관과 상담자를 찾기가 어렵고, 자연스럽게 청각장애인을 대상으로 한 상담연구들이 제대로 이루어지지 않아 왔다.

지금까지의 청각장애에 관련한 선행 연구들은 대개 청각장애인의 생활 실태와 삶의 질 향상을 위한 복지 서비스와 욕구 조사에 관한 것, 종교적 입장에서 사회 복지 서비스를 실천하는 사회복지 분야와 특수교육 입장에서 거의 편제되어져 있다. 반면 전문상담과 직접적인 관련성이 있는 것은 턱없이 부족하고, 소수의 상담관련 연구 또한 양적 연구가 대부분이다. 물론 연구 참여자 본인의 경험에 관련한 집중적인 탐색 보다는 청인들의 보고나 객관적인 관찰이 더 많다.

4 특수교육 저널: 이론과 실천(제10권 4호)

상담은 일반적인 것보다 지극히 개인적인 문제에서 출발되어지는 것들이 많다. 그러므로 대부분의 상담관계에서 상담자는 연구 참여자와 상담한 내용에 대한 비밀을 지켜야할 의무를 갖고 있다. 이러한 상황에서 청인들처럼 청각장애인들이 자신의 문제를 상담을 통해 해결 받고자 해도 전문적인 상담사 외에 수화통역사에게 나의 비밀스러운 문제를 털어 놓고 이를 같이 의논해야 한다는 상황을 받아들이기가 쉽지는 않게 된다. 물론 정보 부족으로 인해 상담서비스를 받을 수 있다는 것조차도 모를 수 있지만 수화통역사를 대동해야 하는 문제에 대한 부담은 상담을 통한 문제해결을 멀리하게 만들 수 있다. 실제로 사회 심리적 불안을 겪고 있는 청각장애인들에게 상담은 정상인보다 더 절실히 필요한 것이지만 심도 있는 상담서비스는 크게 이루어지지 않고 있으며 많은 편견과 냉담함을 경험하게 만들 수 있다.

이러한 상황에서 청각장애인이 상담을 통해서 무엇을 느끼고 배우게 되는지를 찾아내게 된다면 청각장애인들이 상담실 문을 두드리기가 수월해 질 것이다. 상담에 대한 지극히 개인적인 경험을 장애존재유무에 관계없이 공유할 수 있게 되고, 혼자서 해결하기 어려운 문제들에 대해서 상담전문가에게 자연스럽게 도움을 구할 수 있게 될 것이다.

2. 연구의 주제 및 내용

본 연구는 연구자가 A대학의 청각장애대학생에게 상담 서비스를 수행하는 과정에서 상담이 새로운 경험 이었다는 보고를 듣게 된 것이 계기가 되었다. 따라서 청각장애대학생들이 수화통역사를 대동한 상담에 접근하는 과정에 있어서 실제로 어떠한 경험을 하고 있는지 탐색하여 보고자 했다. 연구 주제는 청각장애대학생들로만 구성된 특정학과 신입생들에게 심리검사를 한 뒤 이들에게 해석 상담을 실시하는 과정에서 도출되었다. 청각장애대학생들이 주로 호소하는 문제는 다른 타인에 대한 불신이 가장 많았으며, 자신의 장애로 인한 낮은 자존감, 의사소통의 불명확성으로 인한 공격적 대처, 상담자와 자신의 의사소통을 도와 줄 수 있는 수화통역사의 개입으로 비밀유지에 관련한 걱정이 대부분 이었다. 그 외 신입대학생의 입장에서 전공에 관련한 불만과 추후 진로의 불투명성, 대학생활에서 겪는 부적응성에 관한 소수의 견도 있었다. 이들 중 내용분석 연구의 과정에서 개인 상담과 집단 상담에서 모두 포괄되는 부분을 연구 문제로 선정하였다. 개인 상담과 집단상담의 경험의 과정은 엄연히 다르지만 본 연구에 참여한 참여자들이 상담서비스를 받는 과정에서 상담실에 자신의 개인적인 문제를 해결하고자 자발적으로 방문 했다고 보다는 청각장애신입생 실태조사과정의 일부분 이어서 우리가 따르지만 다소 포괄적인 부분으로 잡게 되었다. 사실 수화통역사에 관련한 문제를 제외하면 다른 여타의 장애인들에게 관련

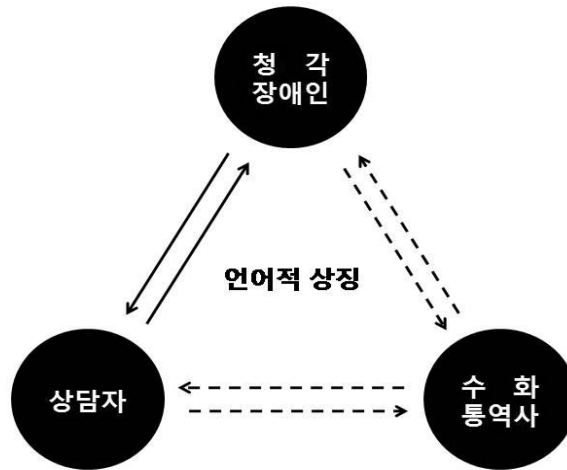
한 선행 연구에서 주로 볼 수 있는 부분이기도 했다.

합의되어 가정될 수 있는 주요호소 문제를 바탕으로 한 연구 주제는 다음과 같다.

1. 청각장애대학생들이 타인에 대한 의심이 높은 것은 단순한 장애존재 유무가 아니라 의사소통 능력의 부족함일 것이다.
2. 청각장애대학생들이 자존감이 낮은 것은 인지적, 정서적으로 자신의 의사를 명확하게 표현하기 어렵기 때문일 것이다.
3. 청각장애대학생들이 진로적성 문제를 고민하는 것은 장애로 인해 원하는 진로를 선택할 수 없기 때문일 것이다.
4. 청각장애대학생들과의 상담에서 난청의 문제를 해결하기 위해서는 수화통역사를 대동하는 것이 효과적일 것이다.

위의 연구 주제에서 공통적으로 합의되어 도출된 연구문제는 상담자가 수화통역사라는 또 다른 감각기관을 제공받아 청각장애대학생들과 상담을 영위하게 될 때, 청각장애대학생은 상담과정에서 상담자, 수화통역사와 관련한 변인이 존재하게 될 것이며, 상담이라는 전문적인 서비스를 통해서 다른 기대치와 경험을 얻게 될 것이다.

청각장애대학생이 수화통역사를 대동한 상담체계를 도식화 하면 다음과 같다.



<그림 1> 청각장애인을 위한 수화통역사의 언어적 상징에 의존한 상담체계

주) 그림에서 실선은 언어를 제외한 모든 상호작용, 점선은 언어적인 상호작용

여기에서 상담자는 청각장애대학생과의 상담에서 언어적 기호의 상징체계의 상호작용과정을 제외한 모든 부분에서 서로 긴밀한 관계를 유지해야 할 것이며, 상담 체계 안에서 수화통역사는 상담자의 감각기관의 역할을 수행하여 언어적인 상호작용 기능을 담당해야 할 것이라 본다. 이와 같은 도식의 체계가 상담에서 이루어 질 때 이들 청각장애대학생들이 청인들과 어떻게 다르게 주요 호소 문제를 해결하는지 질적인 접근을 하여 살펴보고자 했다. 이 차이를 이해하게 된다면 상담자가 청각장애인을 상담하는데 있어서 조금 더 효율성을 증진시킬 수 있을 것이라 기대한다.

II. 연구 방법

1. 연구 참여자 선정

본 연구는 A시의 A대학에 재학하는 청각장애대학생들로 구성되어 있으며 개인상담 연구 참여자 5명, 집단상담 연구 참여자 5명이다. 개인상담 연구 참여자는 최초 9명에서 그중 5명과 3개월(7회기) 정도의 단기 상담이 이루어졌다. 단기 상담을 한 이유는 A대학에서 수화통역사는 기본적으로 교내생활을 돕기 위해서 학기제로 운영되어지고 있어서 장기 상담을 영위하기가 쉽지 않아서이다. 개인 상담에서 상담자의 말을 수화통역사가 전달을 하고 연구 참여자는 이를 이해하여 구어로 대답하는 형식을 따랐다. 집단상담 연구 참여자는 5명이 8회기의 상담을 하였는데 그중 1~2회기 정도 개인사정으로 결석하였다(표 1 참조). 집단 상담에서는 수화통역사가 연구 참여자의 이야기를 상담자에게 알려 주기도 하고 연구 참여자가 구어로 대답하기도 했다. 수화통역사는 개인 상담과 집단 상담의 담당자가 달랐으나 각각에서는 같은 사람이 담당하였다.

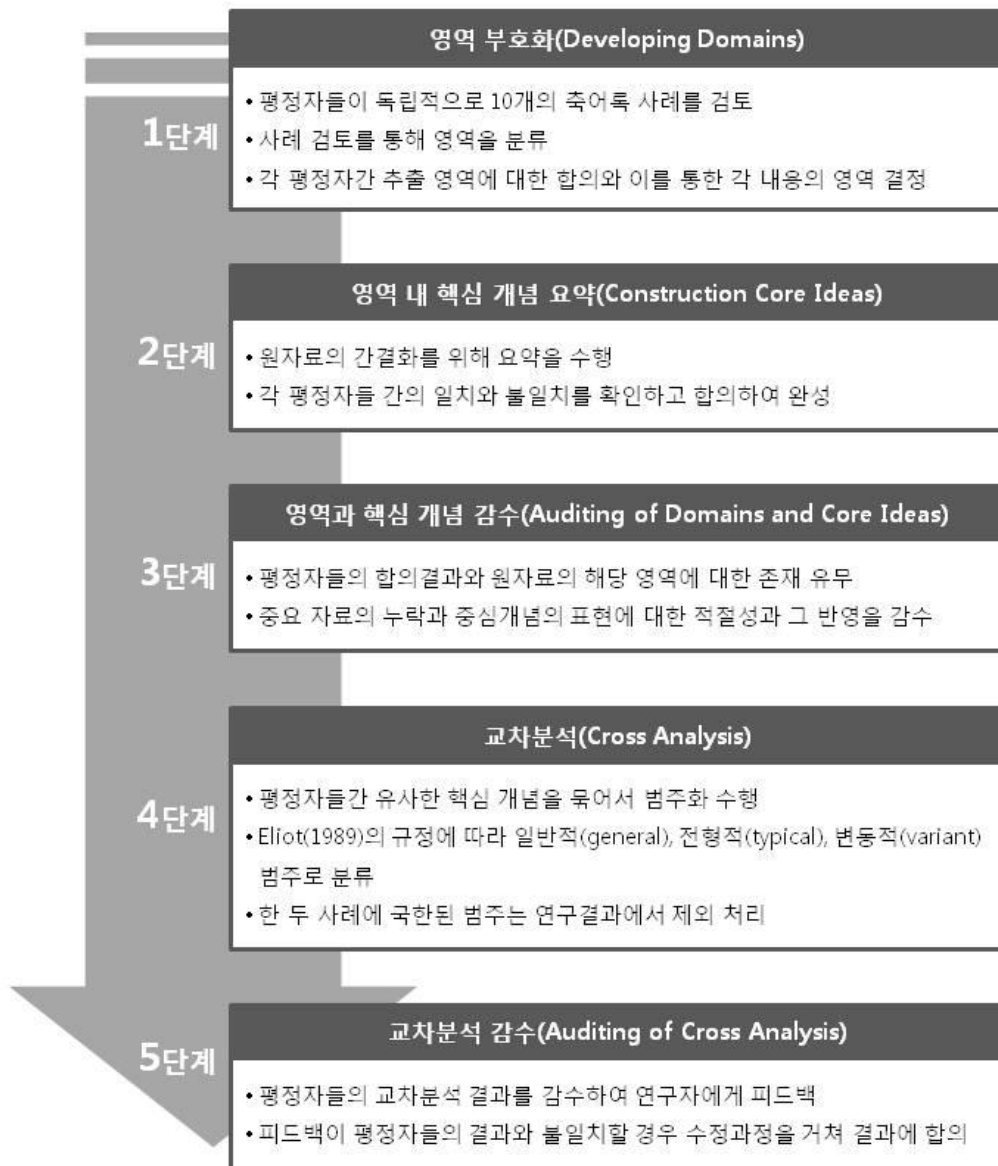
〈표 1〉 연구 참여자들의 특성

분 류	성 명	성 별	장애 정도	나 이	비 고
개인 상담	연구 참여자 A	남	청각 2급	19	농학교 전과정
	연구 참여자 B	남	청각 2급	19	농학교 전과정
	연구 참여자 C	남	청각 2급	19	농학교 전과정
	연구 참여자 D	남	청각 3급	19	초6까지 일반학교, 중·고교 농학교
	연구 참여자 E	여	청각 3급	19	초6까지 일반학교, 중·고교 농학교
집단 상담	연구 참여자 A	남	청각 3급	22	일반학교 전과정
	연구 참여자 B	남	청각 2급	22	농학교 전과정
	연구 참여자 C	남	청각 3급	22	초6까지 일반학교, 중·고교 농학교
	연구 참여자 D	여	청각 2급	22	농학교 전과정
	연구 참여자 E	여	청각 2급	22	농학교 전과정

2. 연구 절차

개인상담의 연구 참여자들은 1학년 신입생들로 구성되어졌으며, 집단상담 참여자들은 4학년 재학생들로 구성되었으나 최초 의도한 바는 없었다. 단지 개인상담의 경우는 학교측의 실태조사차원의 참여자였고, 집단상담 참여자는 자발적이었다. 면담은 연구 참여자와의 동의하에 면담 내용을 녹음하였고, 추가적으로 개인 상담의 과정에서는 컴퓨터에 한글파일로 단어들이나 설명을 풀어서 문자언어로 제시하기도 하였다. 이와 같이 실시한 이유는 수화통역사가 상담자와 연구 참여자의 상담내용을 전달하는 과정에서 이와 같은 방법이 효과적이라 제시하였기 때문이다. 물론 수화통역사는 수화와 구화를 같이 사용하였다. 집단 상담에서는 수화와 구화로만 상담자와 연구 참여자들 간의 의사소통을 하였다. 개인 상담은 1회기 60 ~ 70분이었으며, 집단 상담은 1회기 90 ~ 120분 정도로 융통성이 있었다. 왜냐하면 상담의 의사소통 과정에서 수화통역사라는 한 단계를 더 거쳐서 한 회기에 상담내용을 모두 전달하고 이해하는 데 추가적인 시간이 소요되었기 때문이다. 개인 상담은 연구 참여자의 주호소로 상담을 영위하였으며 구체화된 질문 내용이 있었던 것은 아니다. 집단상담은 대인관계에 관련한 구조화된 프로그램이 있었다. 내용은 감정카드를 사용하고 자신의 감정을 표현하기와 나 알아가기이다. 본 연구에 제시된 사례는 언어적인 뉘앙스와 표현이 정확한 참여자도 있고 발음이 분명하지 않아서 전달 내용을 이해하기가 완벽하지 않은 부분도 있다. 이러한 부분은 현장에서 수화통역사가 재구성했다.

3. 자료 분석 방법



<그림 2> 자료 분석 방법

자료 분석은 본 연구자 1인을 포함한 4명의 평정자와 1명의 감수자로 구성되어졌다. 본 연구자 1인을 제외한 3명의 평정자는 상담 전공자로 석사학위를 가지고 있으며 이들은 모두 상담심리전문가 2급 자격증을 소지하고 있다. CQR 토론과 교육에 참여한 경험이 있으며 CQR 실시방법을 충분히 숙지 후 평정을 실시하였다. 감수자는 상담심리학 전공 박사학위 소지자로 CQR을 이용하여 논문을 써본 경험이 있다. <그림 2>는 이를 도식화한 것이며 내용은 다음과 같다.

1) 영역 부호화(Developing Domains)

평정자들은 독립적으로 10개의 축어록으로 정리된 사례를 검토하여 영역을 분류하였다. 이후 모여서 각 평정자가 추출한 영역에 합의하는 과정을 거쳐 각 내용에 영역을 결정하였다.

2) 영역 내 핵심 개념 요약(Construction Core Ideas)

이는 원자료를 간결하게 요약하는 과정으로, 영역 부호와 단계와 마찬가지로 각 평정자들 간의 일치와 불일치를 확인하고 합의하여 완성되었다.

3) 영역과 핵심 개념 감수(Auditing of Domains and Core Ideas)

평정자들이 합의한 결과에 대해서 감수자는 원자료가 해당 영역에 존재하는지, 그 영역에서 중요한 자료들이 누락되지 않고 모두 추출되었는지, 중심개념을 말로 표현한 것이 적절하고 원자료를 잘 반영하고 있는지 감수하였다.

4) 교차분석(Cross Analysis)

교차분석은 평정자들이 논의 하여 유사한 핵심 개념을 묶어서 범주화 하는 단계이다. 범주화 한 후에는 각각이 전체 사례 중 얼마나 빈번하게 적용되는지 알 수 있도록 Elliot(1989)의 규정에 따른다. 모든 사례에 나타나는 것은 '일반적인(general)', 사례에 반 이상 나타나는 것은 '전형적인(typical)', 반 이하로 나타나는 것은 '변동적인(variant)' 범주로 분류하였다. 한 두 사례에서만 나타나는 부분은 연구 결과에서 제외 하였다.

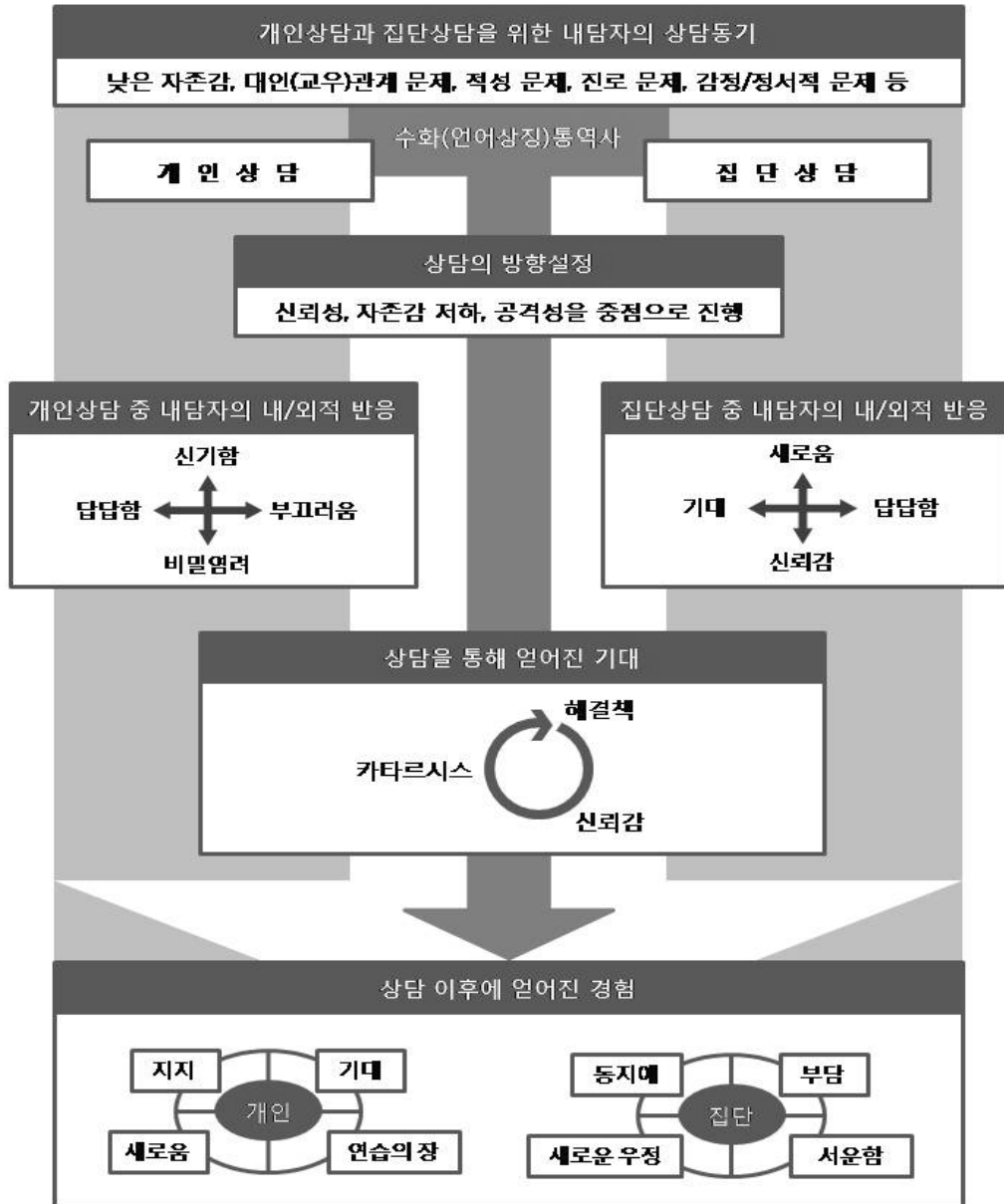
5) 4교차분석 감수(Auditing of Cross Analysis)

평정자들이 교차 분석한 결과를 감수자가 검토하는 과정을 거쳐 연구자에게 피드백을 제공하였다. 제공한 내용이 평정자들의 결과와 불일치 할 경우에 협의 수정

10 특수교육 저널: 이론과 실천(제10권 4호)

하는 과정을 거쳐서 결과에 합의하였다. 감수는 Eliot(1989) 규정에 따라서 교차분석 하고 이를 감수하여 연구자에게 직접 피드백을 하도록 하였다.

아래의 <그림 3>은 개인 상담과 집단 상담의 전체적인 과정을 도식화 한 것으로 연구 절차와 자료 분석과정을 흐름도로 구성하였다. 상담의 경험에 있어서 개인과 집단은 다르지만 본 연구가 청각장애인을 위한 수화통역사의 언어적 상징에 의존한 상담체계라는 관점으로만 본다면 이 둘을 전체적인 맥락에서는 같은 흐름을 갖고 있다고 할 수 있을 것이다.



<그림 3> 언어적 상징자인 수화통역사가 참여한 본 연구의 상담진행도

Ⅲ. 연구 결과

연구 문제를 바탕으로 평정자들이 사례 10개에 대하여 독립적으로 영역과 핵심 개념을 부호화 하였다. 먼저 청각장애인이 상담의 초기과정에서 상담자, 수화통역사와 관련하여 어떠한 변화를 겪게 되는지 분석하고, 상담의 말기과정에서는 자신의 문제가 처음과 비교해서 문제의 해결정도가 어느 정도 까지 진전 되었다고 느끼는지 초점화 하여 분석하도록 하였다. 추가적으로 청각장애인들이 개인 상담과 집단 상담을 하면서 상담이라는 작업을 통해 얻게 된 주요한 경험을 무엇으로 하고 있는지 분석하도록 하였다. 이를 감수자가 검토하여 평정자들이 주요한 두 가지의 변화와 경험에 대해서 객관성을 유지하면서 평정하였는지 피드백을 하고 평정자들이 수정 및 합의 과정을 거쳐서 교차분석을 진행 하였다. 이를 최종적으로 합의한 결과 모두 8개의 영역과 33개의 범주가 추출 되었다. 8개 영역은 상담의 초기 경험, 상담에 영향을 준 상담자 요인, 상담에 영향을 준 수화통역사 요인, 상담에서 받은 연구 참여자의 느낌, 문제해결 정도, 상담으로 얻게 된 기대, 개인상담, 집단상담이다. 33개 범주와 빈도는 <표 2>, <표 3>, <표 4>에 제시되어져 있다.

1. 상담의 초기과정에서 연구 참여자들이 주로 지각한 초기경험과 초기경험에 영향을 준 상담자와 수화통역사 요인들

<표 2> 상담의 초기과정에서 연구 참여자들이 지각한 초기경험과 초기경험의 영향분석

영역	범주	사례수
상담의 초기 경험	이전에 하지 못했던 경험 정보전달과는 다른 느낌 문제를 보는 관점의 새로움과 신기함 부끄러움과 당황스러움 의사소통에 답답함과 오해	전형적인(8) 전형적인(6) 전형적인(7) 변동적인(4) 변동적인(3)
상담에 영향을 준 상담자 요인	상담자의 전문성 상담자에 대한 신뢰 문제해결 방법의 상이성 상담자의 경청과 질문, 눈 맞춤, 기다리기 새로운 시각의 제시	전형적인(8) 전형적인(7) 전형적인(7) 전형적인(6) 변동적인(2)

상담에 영향을 준 수화통역사 요인	비밀에 대한 염려 빠른 의사전달 친근감	전형적인(7) 전형적인(7) 전형적인(8)
상담에서 받은 연구 참여자의 느낌	상담자에 대한 새로움과 편안함 문제가 빨리 해결 될 것 같은 기대	전형적인(7) 전형적인(8)

주) 일반적인 : 모든 사례에 나타나는 것, 전형적인 : 사례에 반 이상, 변동적인 : 사례에 반 이하

1) 상담의 초기경험

상담의 초기경험은 5가지 범주로 분류 되었다. 이전에 하지 못했던 경험, 정보 전달과는 다른 느낌, 문제를 보는 관점의 새로움, 부끄러움과 당황스러움, 의사소통에 답답함이다. 이 중 부끄러움과 당황스러움, 의사소통에 답답함을 제외하고는 전형적인 것으로 나타났다. 참여자들이 상담의 경험이 새롭고 이전에 하지 못했던 경험 이어서 새로움과 신기함, 부끄러움과 같은 느낌을 가졌으나 나의 의사가 바로 전달 되는 것이 아니라 무언가 한 번 더 거쳐 가는 단계가 있어야 한다는 것에 답답함을 느껴 오해를 낳는 과정이 생길 수도 있음을 시사했다. 구체적인 사례는 <별첨 1>에 제시하였다.

연구 참여자가 상담에서 기대하는 바가 있다는 것은 상담의 목표와 도움을 구한다는 의미로 해석할 수 있을 것이다. 이는 곧 청각장애인들 역시 일반 청인들과 같은 기대를 상담에서 갖는다고 할 수 있을 것이다. 이는 <별첨 2>에 구체적인 사례를 제시 하였다.

상담이 연구 참여자의 경험의 세계를 변화 시키는 역할을 하고 있으며 인지적인 전달체계의 기능이 아니라 정서적인 접근이 이루어지고 있다는 단서를 제공한다고 하겠다.

2) 상담에 영향을 준 상담자 요인

상담에 영향을 준 상담자 요인은 상담자의 전문성, 상담자에 대한 신뢰, 문제해결 방법의 상이성, 상담자의 경청과 질문, 눈 맞춤, 기다리기, 새로운 시각의 제시이다. 이 중 새로운 시각의 제시를 제외하고는 모두 전형적인 결과를 보였다. 상담이라는 새로운 경험에서 지금까지 경험하지 못했던 상담자의 역할과 모습들은 연구 참여자들에게 상담에 대한 긍정적인 힘을 작동시키도록 도움을 주었다. 처음에는 수화통역사와 상담자를 같은 개념으로 생각해서 단순히 정보를 제공받고 모르는 부분에 가이드라인을 제시하는 것으로 생각하였다. 상담이 진전되어 가면서 참여자들이 상담

14 특수교육 저널: 이론과 실천(제10권 4호)

자의 역할과 수화통역사의 역할에서 구분을 해내었다. 이에 해당하는 구체적인 사례는 <별첨 3>에 제시 하였다.

상담자의 역할이 참여자들에게 생경한 경험을 주고 상담을 통해서 자신을 돌아보는 계기가 되었다. 일상적으로 생각하는 상담이라는 용어를 전문영역으로 받아들이고 상담자를 보는 시각이 달라지게 됨을 알 수 있다. 자신도 보지 못했던 다른 측면을 보게 만드는 상담의 과정이 상담자의 전문성과 신뢰성을 바탕으로 해야 함을 인지하고 있다. 참여자들이 받아들이는 이러한 감정을 다시 세분화하여 범주화하지는 않았다. 이는 <별첨 4>에 제시 하였다.

3) 상담에 영향을 준 수화통역사 요인

상담에 영향을 준 수화통역사 요인은 비밀에 대한 염려, 빠른 의사전달, 친근감이다. 이들은 모두 전형적인 것으로 나타났다. 이것은 아마도 수화통역사가 새로운 존재가 아니고 학교 내에서 참여자들을 자주 도와주고 문제를 같이 의논하는 역할을 담당하였기 때문이라고 보인다. 구체적인 사례는 <별첨 5>에 있다.

청각장애인의 상담경험에 관련한 연구를 처음 시작하면서 수화통역사가 상담의 방해자로 작용하지는 않을 것인지 우려하는 부분들이 많았으나 상당부분 그것 보다는 청각장애인 연구 참여자들이 이를 편한 도움으로 받아들이는 입장이 많은 것으로 보여 졌다. 물론 비밀유지나 기타 상담에서의 특이성을 유지하는 것에는 혼선이 있기도 하지만 상담의 횟수가 진행되면 자연스럽게 이러한 부분들은 기우로 사라질 수 있어 보인다.

4) 상담에서 받은 연구 참여자의 느낌

상담에서 받은 연구 참여자의 느낌은 크게 두 개의 범주로 나뉘는데 이는 상담자에 대한 새로움과 편안함, 문제가 빨리 해결 될 것 같은 기대이다. 이들은 모두 전형적인 것으로 나타났다. 청각장애인들에게 상담의 경험은 상담자의 출현만큼이나 신기하고 새로운 자극이 되기도 하지만 반면 늘 있는 도움 정도로만 생각하게 될 수도 있을 것이라 짐작했다. 이들에게 도움은 일상적인 것이어서 전문적인 상담과정이 조금 다른 도움으로 치부되어 질 수도 있을 것이라는 것이다. 다행스럽게도 이것 보다는 참여자들이 시각의 변화를 경험한 것으로 보여 졌다. 구체적인 사례는 <별첨 6>에 제시하였다.

2. 자신의 문제가 마무리 되는 상담의 말기과정에서 처음과 비교한 문제의 해결정도와 상담을 통해 얻게 된 기대

<표 3> 자신의 문제가 마무리 되는 상담의 말기에서 문제의 해결정도와 상담을 통해 얻게 된 기대

영역	범주	사례수
문제해결 정도	처음에 생각했던 것과는 다른 해결책을 얻게 됨 상담이 마무리가 되어가자 신기하게도 문제가 자연스럽게 해결됨을 느낌 나의 문제를 털어놓은 것만으로도 속이 시원함을 느낌 아무리 표현해도 아무도 알지 못할 것이라 생각	전형적인(6) 전형적인(5) 전형적인(7) 변동적인(2)
상담으로 얻게 된 기대	상담이 끝나도 내가 갖고 있는 생각이 계속 유지 될까 의심스러움 비밀이 유지된다는 것의 신기함 상담자가 하는 조언 하기전과 다름없음	전형적인(8) 전형적인(7) 변동적인(4) 변동적인(2)

주) 일반적인 : 모든 사례에 나타나는 것, 전형적인 : 사례에 반 이상 나타나는 것, 변동적인 : 사례에 반 이하로 나타나는 것

1) 문제해결 정도

문제해결 정도는 모두 4가지로 범주화되었다. 처음에 생각했던 것과는 다른 해결책을 얻게 됨, 상담이 마무리가 되어가자 신기하게도 문제가 자연스럽게 해결됨을 느낌, 나의 문제를 털어놓은 것만으로도 속이 시원함을 느낌, 아무리 표현해도 아무도 알지 못할 것이라 생각이 그것이다. 이들 중 아무리 표현해도 아무도 알지 못할 것이라 생각을 제외하고는 모두 전형적인 결과를 얻었다. 이러한 결과는 일반 청인들과의 상담에서도 유사하게 볼 수 있는 정도의 빈도라고 할 수 있다. 구체적인 사례는 <별첨 7>에 있다.

청각장애인들에게 상담의 경험은 삶을 새롭게 볼 수 있는 시각을 줌과 동시에 상담을 긍정적으로 느끼게 되는 계기를 마련하여 주었다고 할 수 있겠다. 이들은 늘 같은 방식으로 문제를 해결하고 조언을 구할 수 있는 사람들이 매우 한정적임을 느껴왔다고 하겠다. 사례 내용은 <별첨 8>에 있다.

2) 상담으로 얻게 된 기대

상담으로 얻게 된 기대는 4가지의 범주인데 내용은 다음과 같다. 상담이 끝나도 내가 갖고 있는 생각이 계속 유지 될까 의심스러움, 비밀이 유지된다는 것의 신기함, 상담자가 하는 조언, 하기전과 다름없음이 그것이다. 이들 중 상담자가 하는 조언과 하기전과 다름없음을 제외한 나머지 둘은 전형적인 결과를 얻었다. 이와 같은 결과는 개인 상담에 있어서 횡수의 제한성으로 더 긍정적인 결과를 성취하지 못한 것으로 보여 지며, 집단 상담에서는 비밀유지의 신기함을 갖고 있으면서도 내내 미심쩍음을 내재화 하고 있었던 결과가 보여 진 탓으로 기인한다고 하겠다. 구체적인 사례는 <별첨 9>에 제시하였다.

3. 개인 상담과 집단 상담을 하면서 상담에서 새롭게 알게 된 주요한 경험요인

<표 4> 개인 상담과 집단 상담에서 새롭게 알게 된 경험요인

영역	범주	사례수
개인상담	상담자의 지속적인 관심과 지지경험 이야기를 들어줄 누군가가 있다는 기대와 설렘 한 주 동안 어려웠던 일들을 해결할 수 있다는 다행스러움 대인관계의 연습의 장소 색다른 경험 서운함	전형적인(3) 전형적인(2) 전형적인(4) 전형적인(2) 변동적인(1) 변동적인(1)
집단상담	새로운 친구들을 사귀 동지에 같은 느낌 상담시간에 말하고 표현해야 한다는 부담 계속 친하고 싶은데 헤어지는 것에 대한 서운함	전형적인(4) 전형적인(3) 변동적인(2) 변동적인(1)

주) 일반적인 : 모든 사례에 나타나는 것, 전형적인 : 사례에 반 이상 나타나는 것, 변동적인 : 사례에 반 이하로 나타나는 것

1) 개인상담

개인상담은 6개의 범주로 나뉘어 졌는데 그 내용은 상담자의 지속적인 관심과 지지경험, 이야기를 들어줄 누군가가 있다는 기대와 설렘, 한 주 동안 어려웠던 일들을 해결할 수 있다는 다행스러움, 대인관계의 연습의 장소, 색다른 경험, 서운함이다. 이들 중 색다른 경험과 서운함을 제외 하고는 모두 전형적인 결과를 얻었다. 이는 연구 참여자들이 청각장애인들 이어서 대인관계에 남다른 어려움을 갖고 있었던 탓이라고 할 수 있을 것이다. 구체적인 사례는 <별첨 10>에 있다.

2) 집단상담

집단상담은 상담을 하면서 새롭게 알게 된 경험 요인에서 모두 4개의 범주로 유목화 되었는데 그 내용은 새로운 친구들을 사귀, 동지에 같은 느낌, 상담시간에 말하고 표현해야 한다는 부담, 계속 친하고 싶는데 헤어지는 것에 대한 서운함이다. 여기에서 새로운 친구들을 사귀, 동지에 같은 느낌은 전형적인 결과를 얻었고, 상담시간에 말하고 표현해야 한다는 부담, 계속 친하고 싶는데 헤어지는 것에 대한 서운함은 변동적인 결과를 얻었다. 구체적인 사례는 <별첨 11>에 있다.

IV. 논의 및 제언

본 연구는 청각장애대학생을 대상으로 수화통역사를 대동한 심리상담의 경험을 탐색하여 보고 심리상담이 이들에게 어떠한 변화의 과정을 겪게 하는지 질적 분석 방법(CQR)으로 접근하였다. 청각장애인들이 상담을 영위할 때 청인들과 어떠한 차이를 보이는지 이해하게 된다면 상담의 효율성을 증진시킬 수 있으며 동시에 접근의 용이성을 얻게 될 것이라 기대하였다. 그러나 개인상담의 경우 본 연구의 출발역시 최초 상담경험의 접근이 주도적이고 자발적인 심리상담 이라기보다는 청각장애대학생의 실태조사 차원이었다. MMPI와 SCT를 실시하고 이들에게 실시한 심리검사에 관한 해석 상담을 일괄적으로 개별면담 형식을 취해 전달하는 과정에서 이루어졌다는 제한점을 갖고 있다. 물론 해석 상담을 받은 뒤 좀 더 상담을 영위할 것인지 그렇지 않을 것인지는 자신의 선택으로 이루어졌으나 상담의 초기 발화지점은 다소간 상이하다고 할 수 있다. 또한 최초 의도한 바는 없었으나 집단상담의 경우 모두 졸업을 앞둔 4학년 학생으로 재학 중 장애학우를 위한 상담서비스를 개인이나 집단으로 받아 본 경험이 있거나 A대학에서 자체 개발(이해리 등, 2003)한 TLC(Tender

Loving Care - 부모교수제: 제2의 부모자녀 관계라는 새로운 패러다임) 프로그램에 노출 되어져 있었다. 이는 과내에서 집단 상담 형식의 면담을 하거나 혹은 일대일 면담을 통해서 대학생활의 문제와 자신의 개인적인 문제를 의논하고 교수로부터 부모와 같은 보살핌을 제공받는 프로그램이다. 따라서 일반적인 연구 참여자들 보다는 집단에서 자신의 노출에 신경을 많이 쓰지는 않았다. 이러한 맥락으로 인해 개인 상담과 집단 상담의 경험이 본질적으로 다르지만 전체를 포괄하는 것으로 자연스럽게 질적인 연구를 수행하였다고 볼 수 있다.

구체적인 연구 문제를 중심으로 결과를 논의하면 다음과 같다.

첫 번째는 청각장애인이 타인에 대한 의심이 높은 것은 단순한 장애존재 유무가 아니라 의사소통 능력의 부족함일 것이라는 것을 상담의 초기과정에서 연구 참여자들이 지각한 경험과 그것의 영향에 관련하여 질적인 접근을 해보고자 하였다. 청각장애인은 청인 보다 시각에 보다 많이 의존하므로 단순한 판단을 하는 경우가 많아지게 된다고 할 수 있다. 이러한 잘못된 판단으로 좌절하거나 빈번한 화를 내기도 하지만 상대자는 그것을 인식하기가 어렵고, 그 상대가 청인 이었을 경우는 더욱 그러하다. 성경희(2007)는 이와 같은 양상으로 부정적인 대인관계를 맺게 하고 상호 문제를 갖기도 한다고 했다.

상담에 대한 경험은 이전에 하지 못했던 경험이라는 범주에 가장 많은 빈도를 보인 것은 어쩌면 당연한 결과일 것이다. 상담이 정보전달과는 다른 느낌이어서 그저 지금까지 자신이 모르는 상황들에 대한 질문을 하고 그것에 따르는 대답을 알아가는 것과는 다르다는 것을 인지하게 되었다. 물론 문제를 보는 관점이 지금까지의 방식이 아니라 새롭게 접근하는 것을 배워나가는 과정으로 여겨져서 좋았다는 결과도 많았다. 그러나 상담에서 자신의 정보가 노출 되고 의도하지 않았던 부분까지 내가 잘 알지 못하는 타인과 나누는 과정이 부끄럽고 당황된다고 보고하기도 했다. 또한 상담자가 즉시적으로 자신의 의사를 알고 전달되는 것에 대한 해결책을 나누는 것이 아니라 수화통역사라는 전달체계를 거치고 자신의 문제를 탐색하고 하는 것이 답답하고 오해를 낳게 만들기도 한다고 시사했다. 이는 의사소통이란 고정적인 상태를 의미하는 것이 아니라 상황개념을 담고 있어서 역동성을 내포한다는(정은, 2005) 관점으로 해석한다면 수화통역사라는 맥락적 상황이 실제의 연구 참여자가 보고하고자 했던 구체적 표상의 본질을 변화하도록 만들 수도 있을 것이라는 짐작을 가능하게 한다.

물론 의사소통의 수단이 곧 이해의 수단은 아니다. Vygotsky(1985)는 진정한 의미에서 의사소통이란 단순히 서로가 공통의 의사소통 수단을 획득하는 것만으로 성취될 수 없다고는 하였지만 의사소통의 전제조건인 언어적인 대화에 대해 고민할 필요는 있다(정은, 2005)고 하겠다.

상담에 영향을 준 상담자 요인을 분석하여 보면 상담자의 전문성과 신뢰, 문제 해결 방법의 상이성에서 가장 높은 빈도를 보였다. 수화통역사라는 매개변인 없이는 연구 참여자들과 자유로운 의사 전달과정을 할 수 없는 상황에서 상담자가 연구 참여자에게 경청하는 자세를 갖는 것과 열린 질문을 하여 연구 참여자가 자유롭게 의사를 표현하도록 만드는 과정은 상담의 전문성에 겹쳐지는 부분이라 하겠다. 상담을 처음으로 경험하는 이들에게 상담자가 한결같이 연구 참여자와 눈 맞춤을 하고 끝까지 기다려 주는 모습을 경험하는 것은 아마도 지금까지 일상적인 상면에서는 체험하지 못한 세계일 수도 있을 것이다. 이러한 상담자의 역할과 모습들은 연구 참여자들에게 상담에 대한 긍정적인 힘을 작동시키도록 도움을 주었다. 또한 상담이 점진적으로 진전되어 가면서 참여자들이 상담자의 역할과 수화통역사의 역할을 자연스럽게 구분 해내었다. 이는 아마도 상담이 진행되면서 상담자와 연구 참여자가 수화통역사의 역할을 의사소통기관의 역할자로 규정짓는 동맹이 자연스럽게 이루어진 것이라 볼 수도 있을 것이다. 상담은 생활 과정상의 문제를 해결하고 보다 바람직한 성장 발달을 위하여 전문적으로 훈련된 상담자의 지도와 상호교류를 통해 감정, 태도, 생각 및 행동 양식 등을 탐색, 이해하고 보다 성숙된 수준으로 향상시키는 과정(이장호, 1995)이라는 상담의 본질을 인식하여 청각장애를 가진 연구 참여자들이 이러한 양상을 보이는 것은 자연스러운 상담의 과정을 영위하게 되었다고 볼 수 있다.

상담에 영향을 준 수화통역사 요인에서 가장 문제시 되는 것은 비밀에 대한 염려였는데 이는 수화통역사가 교내에서 학생들의 수업이나 생활의 전반에 도움을 주는 상황이기 때문이다. 이와는 반대로 연구 참여자와 긍정적인 상호작용을 하기도 했는데 이것은 청각장애인들과 수화통역사 간에 의사소통에 자유로움이 있어서 연구 참여자가 빠른 의사전달을 할 수 있고 항상 도움을 받을 수 있는 수화통역사에게 친근감을 받았다는 것이다. 이러한 결과는 예측 가능 했는데 이것은 아마도 수화통역사가 상담을 위해서 준비된 새로운 존재가 아니고 학교 내에서 연구 참여자들을 자주 도와주고 문제를 같이 의논하는 역할과 학습을 돕기 때문이라고 보여 진다.

청각장애인들 중에는 의사소통의 측면에서 구화와 수화가 모두 미흡한 경우가 있는데 이 때 청인의 사회에 기본적으로 부적응하는 경향성을 갖고 있다(Gickman, 1993). 또한 청각장애인은 항상 옳고 청인은 옳지 않다는 사고나 태도가 몸에 배어 있어서 청인은 불공정 하다고 인식하고 청인들에게 항상 대응하려는 준비를 갖고 있다(Gickman, 1993). 따라서 수화통역을 못하는 상담자인 청인보다는 좀 더 자신들을 이해하는 수화통역사에게 더 의지하고 마음을 열고 있지만 이러한 상황들은 상담의 초기 과정이기 때문에 상담자와 라포 형성이 덜 되어서 기인한 문제라고 할 수 있다.

초기상담에서 받은 연구 참여자의 느낌은 상담자에 대한 새로움과 편안함, 문제가 빨리 해결 될 것 같은 기대이다. 청각장애인들에게 상담의 경험은 상담자의 출현

만큼이나 신기하고 새로운 자극이 되며, 전문가를 통한 도움은 자신이 갖고 있는 문제를 빨리 해결할 수 있을 것이라고 생각하게 했다.

두 번째 청각장애인들이 자존감이 낮은 것은 인지적, 정서적으로 자신의 의사를 명확하게 표현하기 어렵기 때문일 것이라는 부분은 상담의 전체 과정에서 처음 상담을 시작했을 때와 비교할 때 자신의 문제가 어느 정도까지 해결되었다고 생각하고 있는지 해결정도와, 상담을 통해서 얻게 된 기대를 바탕으로 분석하였다.

상담에서 문제해결 정도는 모두 네 가지로 범주화 되었는데 그 내용은 처음에 생각했던 것과는 다른 해결책을 얻게 되었다는 것과, 상담이 마무리가 되어가자 신기하게도 문제가 자연스럽게 해결됨을 느꼈다는 것, 나의 문제를 털어놓은 것만으로도 속이 시원함을 느끼는 긍정적인 측면이 있다. 그러나 아무리 표현해도 아무도 알지 못할 것이기 때문에 상담으로 해결되지 않을 것이라 생각하는 부정적인 결과도 있었다. 이러한 결과는 일반 청인들과의 상담에서도 흔히 나타난다. 청각 장애인들은 다른 사람의 입장을 이해하는 데 미숙하고, (Myklebust, 1960) 청각장애인들은 전반적으로 의존적이고 직선적인 성격을 나타내고 있으며, 자기중심적이고, 자기 확신이 부족하고, 주도성의 부족과 충동성 고집스러움(Lewis, 1968)이 있고 자기비판의 결여와 사회적 위축, 과민성(J·Church)을 가지며 지시에 잘 따르지 않고 약속을 잘 지키지 않으며 무엇이나 잘 잊어버리고 상대방이 말한 것에 대해 표면상으로 이해하는(정경순, 2003 재인용) 경향성이 있는데 이들이 곧 낮은 자존감을 형성하는 근원으로 자리 잡은 것이라 할 수 있다.

상담이 마무리 되면서 상담을 통해서 얻게 된 기대는 네 가지로 크게 나뉘었다. 연구 참여자들이 흔히 하는 의심의 한 가지로 상담이 끝나도 내가 갖고 있는 생각이 계속 유지 될까 하는 것이다. 이는 청인도 자주 하는 의심이다. 상담의 과정에서 비밀이 유지된다는 것을 신기해하면서도 상담이 마무리 될 때까지 계속 의심하기도 하였다. 이는 청각장애인 이라는 특수성도 일조를 한 결과라 볼 수 있을 것이다. 상담에서 상담자가 하는 조언을 그저 연장자가 하는 충고정도로만 받아들이는 경향성은 집단 상담에서 그 비중이 조금 더 컸다. 상담이 모두 끝나도 하기전과 다름없다고 보고한 이들은 비밀유지에도 계속 의심을 가진 이들 이었다. 이러한 결과는 개인 상담의 횟수가 짧거나 상담자 역시 수화통역사를 그저 연구 참여자와의 의사소통 역할자로만 인식하고 상담을 진행하지 못하고 에너지가 분산되었을 가능성이 있다. 따라서 연구 참여자를 위한 초점화가 덜 이루어지게 되고 더 긍정적인 결과를 성취하지 못한 것으로 보여 진다. 집단 상담에서는 수화통역사가 참여자들의 일상의 소소한 부분들 까지도 너무나 속속들이 알고 있는 탓인 것으로 사료된다. 물론 앞에서도 지적했듯이 이 부분은 A대학의 TLC라는 부모교수제 프로그램과 친근한 수화통역사가 상담의 초기에는 긍정적인 기여를 보였지만 상담이 진행되어 가면서 연구 참여자들의 견제가 보여 지기도 했다. 물론 수화통역사는 상담을 진행하면서 외현적으로 기

여한 부분이고 TLC는 내현적인 방해자 이거나 혹은 기여자였을 가능성이 크다. 수화통역은 문화의 전환이며, 사고와 의미를 전환하여 전달하는 일련의 언어 행위로 두 가지의 언어와 문화를 상호간에 연결해 주는 작업을 하므로 청각장애인들에게는 없어서는 안 될 조력활동이다(성경희, 2007). 어떻게 생각하면 TLC 역시 A대학의 또 다른 문화여서 TLC라는 명목 하에 이루어지는 많은 소모임의 기능을 A대학의 구성원들은 자연스러운 일상으로 인식조차 못 하고 있어서 마치 청각장애인들이 자연스럽게 의사소통자로 수화통역사의 힘을 빌리는 것과 맥을 같이 한다고 볼 수도 있을 것이다.

세 번째 청각장애인들이 진로적성 문제를 고민하는 것은 장애로 인해 원하는 진로를 선택할 수 없기 때문일 것이라는 것인데 이는 개인 상담과 집단 상담을 영위하면서 상담과정에서 이들이 보인 패턴이 이를 잘 설명할 수 있다. 이것을 본 연구에서는 주요한 경험이 무엇이라고 생각하는가로 분석하였다. 이들이 선택하는 대부분의 진로는 현실적으로 자신의 적성이나 능력의 유무보다는 주어지는 일을 하거나, 원활한 의사소통을 필요로 하지 않고 혼자서 해결하기 쉬운 일을 하는 경우가 대부분이며 이것은 근본적으로 대인관계를 바탕으로 하는 두려움 때문이다. 청각장애인들이 경험한 개인상담은 상담자의 지속적인 관심과 지지경험에 관한 것과 한 주 동안 어려웠던 일들을 상담 장면에서 와서 해결할 수 있다는 다행스러움에 거는 기대가 가장 컸는데 이는 아마도 자신의 문제를 상의할 누군가가 있다는 것에 관련한 경험이었을 것이라 볼 수 있다. 나의 이야기를 들어줄 누군가가 기다리고 있다는 기대와 설렘, 대인관계의 어려움에 대안을 제시해 주고 그에 따른 연습도 가능한 장소를 제공받는 것은 아마도 색다른 경험이었을 것이며 더 이상 이러한 관계의 장을 유지할 수 없음을 서운함으로 남았을 것이다. 물론 이들 중 색다른 경험과 서운함은 다소간 변동적인 결과를 얻기는 했지만 이는 연구 참여자들이 청각장애인들 이어서 대인관계에 남다른 어려움을 갖고 있었던 탓이라고 할 수 있을 것이며 장애의 정도나 실청시기에 따라서 타인에 대해 갖는 대인관계 측면은 달라질 수 있을 것이다. 태어날 때부터 청각에 문제가 있었던 경우와 발달의 과정상에서 특정 단계에 실청이 된 경우 등 그 시기별로 타인에 대한 관계양상은 달라지기 때문이다. 우리는 혼자서 행동하지 않으며 끊임없이 언어적 상징으로 상호작용하며 역동적으로 변화한다. 그러므로 청각의 결손은 경험과 생각을 상징으로 표상하는 의미를 협상하기 어렵게 만들 것이다. 그들은 다양한 청각장애 유형과 장애정도의 다양성, 실청시기의상이성 등을 갖고 있으므로 환경적인 맥락의 영향력은 매우 크다고 할 수 있다(정승원, 2002). 흔히 청각장애 아동은 정상 아동보다 더 충동적이고 의존적이며, 침착하지 못하고 까다로운 측면이 많고 부모에게 순종하지 않는 경향성이 있어서 이들과 대화하는 것에 좌절감을 느낀다고 한다(Gross, 1970). 이러한 아동이 성장하여 청소년기를 지나 청년기가 되어도 어렸을 때의 대인관계 패턴은 지속적으로 유지되는 경우가 많아

서(강연희, 2001) 상담에서도 같은 양식을 보이게 될 것이라 할 수 있다.

집단 상담을 하면서 연구 참여자가 새롭게 알게 된 경험 요인은 일반적인 상황이 아니라 서로를 이해하고 이해 받을 수 있는 새로운 친구들을 짧은 시간 안에 사귄 수 있게 된 경험이다. 이것은 끈끈한 동지에 같은 느낌을 주어서 매 주를 기다리게 만들고 기대감을 갖게 하는 긍정적인 효과를 얻었다. 반면 매 상담시간에 자신의 의지와는 관계없이 집단의 역동에 이끌려서 말하고 표현해야 한다는 부담을 안게 되었다는 것은 아마도 부정적인 결과라고 할 수 있을 것이다. 이렇게 각자가 다양한 시간들을 보내고 종결을 맞이하는 과정에서 계속 친하고 싶은데 헤어지는 것에 대한 서운함을 갖게 되었을 것이다. 청각장애 아동의 90% 이상은 정상청력을 가진 부모 밑에서 양육되기 때문에 청각장애 아동은 가정 내에서부터 상호관계에 어려움을 겪는다. 즉 부모-자녀 관계의 기본적인 신뢰감 형성이나 공감적 이해가 이루어지기 어렵다(Meadow, 1976). 이러한 상황에서 단 시간에 서로에게 공감과 지지를 얻게 되는 상담의 장면은 새로운 충격으로 다가갈 수도 있을 것이다. 이들에게 청각적인 장애를 제외한 장애의 이차적인 특성으로 신경질 적이고, 내성적이고, 자기중심적이고, 충동적인 특성들을(Levin, 1981; Moors, 1987; Meadow, 1980) 한 번에 이해 받는 경험은 이러한 상황을 지속적으로 유지하고 싶은 소망을 갖게 할 수 있을 것이다.

네 번째의 청각장애인들과의 상담에서 난청의 문제를 해결하기 위해서는 수화통역사를 대동하는 것이 효과적일 것이라라는 것은 위의 세 가지 호소 문제와 연계해서 각각에서 모두 수화통역사의 역할을 짚어 나갔다. 이는 아마도 청각장애인들이 수화통역사를 대동한 상담의 관점에서 느끼는 다양한 경험과 개인 상담과 집단상담의 주관적인 경험을 질적으로 접근하는 과정상에서 자연스럽게 안고 가야하는 문제이기 때문인 것으로 사료된다.

본 연구의 제한점과 추후 연구를 위한 제언을 제시하면 다음과 같다.

첫 번째는 좀 더 많은 사례를 통한 연구를 하지 못했다는 점을 들 수 있겠다. 이 점은 대부분의 질적 연구의 한계라고 할 수도 있으나 청각장애인들과의 상담의 장면이 생각보다 인식의 부족으로 인하여 많지 않다는 것과 수화통역사의 대동이 현실적으로 쉽지가 않다는 것이다. 따라서 더 많은 사례의 보충과 청각장애인들에게 인식의 폭을 넓이기 위한 다양한 상담 서비스가 필요할 것이라 생각된다. 이는 청각장애인들을 위한 사회복지의 차원에서도 진일보하는 것이라 할 수 있을 것이다.

둘째 본 연구의 상담의 효과성 측면에서 더 나은 결과를 제공하려면 양적인 연구가 동반 되어져야 할 것이라 보인다. 청각장애인이라는 핸디캡과 상담자를 제외한 수화통역사라는 또 다른 역할의 수행자와 상담을 함께 영위하는 것이 연구 참여자에게만 국한된 문제가 아니며 상담자가 수화통역사를 자신의 또 다른 의사전달 외부기관으로 인식하지 않는다면 분명히 장애인자로 남게 된다는 것이다. 물론 이 모든 것

들은 수화통역사와 상담자가 사전에 충분히 협의하는 과정을 거치거나 수화통역사가 상담에 참여하기전에 사전 교육을 받을 수 있는 체제가 갖추어 진다면 많은 부분 해결이 가능해 질 것이다.

셋째 이 연구를 해나가는 과정에서 문화는 그 문화 안의 구성원들 사이에서만 공유되는 것으로 한 가지의 적응형태라 할 수 있으므로, A대학의 TLC라는 특정문화에 대한 고려가 필요했다는 생각이 든다. 후속 연구에서는 최대한 단일 상황 속에서 이를 양적 연구로 검증한다면 본 연구에서 수화통역사 변인이라고 생각했던 많은 부분들이 수정되어질 가능성이 있으리라 본다.

마지막으로 본 연구에서 발견된 범주들을 주제로 한 양적, 질적의 다양한 후속 연구를 기대하고자 한다.

참고문헌

- 강연희 (2001). 청각장애 영유아 어머니의 양육 스트레스에 관한 연구. 석사학위 논문, 이화여자대학교 대학원.
- 강운주 (1999). 청각장애 학생의 직업흥미와 관련 직종탐색. 석사학위 논문, 단국대학교 대학원.
- 강주해 (1976). 특수교육이해의 문제점. 석사학위 논문, 장로회신학대학교 대학원.
- 박성희 (2004). **질적 연구방법의 이해**. 서울: 원미사.
- 성경희 (2007). 청각장애인의 주요 호소 문제와 상담활동에 대한 태도. 석사학위 논문, 계명대학교 대학원.
- 이장호 (1995). **상담심리학**. 서울: 박영사.
- 이준우 (2003). 한국 농청소년의 농정체성과 심리사회적 기능과의 관계에 관한 연구. **특수교육저널: 이론과 실천**, 4(4), 173-204.
- 이해리, 박근호, 정경숙 (2003). KNU 재학생을 위한 부모교수제 운영방안에 관한 연구. **2003년도 교직원연구 보고서**.
- 정경순 (2003). 집단상담 프로그램이 청각장애 학생의 긍정적 자아개념 형성에 미치는 영향. **청각장애 분과 현장특수교육연구 보고서**.
- 정승원 (2002). 진로탐색 집단상담이 청각장애 학생의 자아개념에 미치는 효과. 석사학위 논문, 숙명여자대학교 교육대학원.
- 정 은 (2005). (비)의사소통적 상황에 대한 대화적 접근의 중요성 연구. **특수교육저널: 이론과 실천**, 6(2), 279-299.
- 조홍식, 정선옥, 김진숙, 권지성 공역 (2005). **질적 연구 방법론**. 서울: 학지사
- 최성규 (1997). **청각장애아의 심리**. 서울: 도서출판 특수교육.
- 한국농아인협회 (2000). **농아인과 사회**. 서울: 도서출판 한국농아인 협회.
- Baker, C., & Battison, R. (1993). *Sign Language and the Deaf Community*. National Association of the Deaf.
- Evans, J. F. (1998). Changing the lens. *American of the Deaf*, 143(3), 246-254.
- Gickman, C. B. (1993). *Deaf Identity Development: Construction and Validation of a Theoretical Model*. Amherst, Massachusetts: University of Massachusetts Press.

- Levin, E. (1981). *The ecology of early deafness: Guides to fashioning environments and psychological assessments*. N. Y.: Columbia University Press.
- Meadow, K. P. (1976). Personality and Social Development of Deaf Person. *Journal of Re-habilitation of the Deaf*, 9.
- Meadow, K. P. (1980). Deafness and child development. Berkley: University of California Press.
- Moore, D. (1987). *Educating and attitudes of oral deaf adults regarding oralism*. Unpublished doctoral dissertation, University of Illinois at Urbana Champaign.
- Myklebust, H. R. (1960). *The Psychology of deafness*. New York: Grune and Seratton.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basic of qualitative research (2nd ed.)*. Newbury Park, CA: Sage.
- Vygotsky, L. S. (1987). *Ausgewaehlte schriften. Bd. 1*. Koeln: Pahl-Runfenstein.

Qualitative Analysis on Psychological Counselling
Experiences of University Students with Hearing
Impairment

Jung, Hea-In

Korea Nazarene University

Jeong, Ok-Kyung

Chung-Nam Youth Development Center

<Abstract>

In this study, the counselling processes of 10 students of a university locate in A City who participated in personal counselling and group counselling were analyzed using Consensual Qualitative Research (CQR) based on the recorded word-for-word records to understand how the people with hearing impairment are experiencing their counselling in their counselling sessions accompanied by sign language interpreter. In the analysis result, people with hearing impairment reported in their early process of counselling the experiences they hadn't experienced before, different feel than information delivery, newness and novelty of the view of problems, humiliation and consternation and their frustration and misunderstanding in communications. It can be said that the experience of counselling for people with hearing impairment who are less exposed to counselling is an experience of new culture.

Key Words

: hearing impairment, counselor, sign language interpreter, Consensual Qualitative Research

논문 접수: 2009. 10. 1 심사 시작: 2009. 11. 13 게재 확정: 2009. 12. 18

[별첨]

<별첨 1>

"상담이 무엇인지 잘 알기가 어렵고 추상적인 개념을 생각하는 것이어서 어렵고 무엇을 말하는지 모르겠어요. 상담은 이야기를 할 때 내가 친구들이나 선생님들에게 말하는 것보다 친절한 설명이 있어서 그건 좋은 것 같아요. 궁금한 것이 많아서 물어 보지만 대답을 편하게 듣기가 어려워요. 왜냐하면 친구가 모를 수도 있고 내말을 못 알아 들어서예요. 그런데 말을 지금도 잘 알아듣는 것 같은지는 잘 모르지만 어쨌든 나를 계속 봐줘서 좋아요."

(개인상담 사례 1)

"말하기 연습을 하려고 하지만 잘 되지가 않아요. 내 말을 듣는 사람이 없어서 일거예요. 내말을 잘 들어 주면 말하기 더 잘할 수 있어요. 내가 말하기 더 잘하면 사람들이 좋아 할 거예요. 나는 생각을 많이 하지만 사람들은(청인을 말함) 내가 아무렇게나 얘기 하는지 알아요. 그런데 상담은 내가 아무렇게나 얘기 하는 것이 아니라는 걸 아는거예요. 지금은 그게 뭔지 설명은 못 하겠어요."

(개인상담 사례 2)

상담이 일상적인 정보전달이나 대화와 다름을 연구 참여자가 알아가는 과정을 표현 하고 있다. 물론 상담자 역시 일반 청인 이어서 연구 참여자가 다가오기가 쉽지가 않음을 보여 주기도 했으며 답답함을 시사하기도 했다.

"상담이 자세하게 말하기인지 처음 알았어요. 상담은 자세하게 말하기이지요? 상담이 자세하게 말하기라서 답답해요. 자꾸만 알고 있는지 모르는지 확인하는 거 느껴요. 확인은 늘 해야 해요. 안그럼 엉뚱해져요. 엄마가 확인은 항상 해야 한다고 했어요. 왜냐하면 사람들은 내가 하는 말을 잘 모르는데요"

(개인상담 사례 4)

"너무 재미있고 좋습니다. 내가 늘 하던 방법 말고 다른 걸 알려 주는 거 같아서 상담시간을 기다리게 될 겁니다. 평소에 책을 많이 보는데 그건 내가 모르는 지식들을 배우기 때문입니다. 전 배우는 것이 기대됩니다. 상담은 전혀 다른 세상을 경험하는 것 같습니다. 더 바란다면 내가 선생님의 말을 바로바로 알아듣는 것입니다. 표정이나 모습 말고 목소리를 들으면 다른 생각을 하게 될 것 같기 때문입니다."

(개인상담 사례 5)

<별첨 2>

"무얼 어떻게 말해야 하는지 모르겠어요, 너무 어렵고 헷갈려요, 친구 A와 친해서 친구가 같이 가자고 해서 왔는데....."

"B는 나랑 친해요, 그래서 B가 말하지 않아도 마음을 알 수 있어요, 다음 시간에 B가 안 온다고 하면 혼자 와야 해서 걱정되요.."
(집단상담 사례 1)

"지금 학교에서 하는 것 중에 제일 재미있는 것은..... 수업 시간에 모두 알아들을 수는 없어서 수화통역사 선생님이나 일반 친구들이 도와주지만 거기 수업에 가는 거예요, 또 제일 어려운 것은 과제하는 거예요, 전 상담이 과제 하는데 도움을 줬으면 좋겠어요, 과제도 잘 하고 싶고 친구들이 나를 좋아해 줬으면 좋겠어요, 그런데 지금까지 계속 그랬지만 일반 친구들 이랑 사귀는 건 쉽지가 않아요, 일반 친구들은 나 같은 사람들을 이상하게 생각하는 거 느껴져요, 같이 보이지 않나 봐요, 그래서 늘 사람들은 나를 그렇게만 생각할 거라고 믿었는데 오늘은 다를 수도 있을 거라는 느낌이 와요, 이건 설명하기가 어려운 부분인데 그건 내가 잘 모르는 세계에 가는 느낌과 비슷해요"
(개인상담 사례 2)

<별첨 3>

"처음에는 상담선생님이 두 명인 줄 알았어요, 수화통역사 선생님은 항상 우리를 도와주거든요, 그래서 방만 바뀌고 두 명의 수화통역사 선생님이 나와 이야기를 나누는 것같이 느껴져요, 이건 처음 상담을 오는 날엔 계속 헷갈려서 누구에게 이야기를 해야 되는 건지 잘 몰랐어요, 괜히 두 번씩 이야기를 하는 것같이도 느껴졌어요, 그래서 전할 이야기가 있으면 그냥 수화통역사 선생님께 해주고 내게 따로 이야기를 했으면 좋겠다고 생각했어요, 지금은 정확히 설명하라면 자신 없는데 대충은 감이 와요,"
(개인상담 사례 3)

"상담은 좋은 거라고 친구들에게 얘기 했어요, 나를 오래오래 봐주는 거라서 좋은 거라고 이야기 했어요, 그리고 상담은 재미도 있다고 얘기 했어요, 왜냐하면 상담은 오래 기다리게 해도 화내지 않는다고 하는 거를 알아서예요, 상담은 게임 하기라고 했어요, 왜냐하면 시소 탈 때 올라갔다 내려갔다 하는 기분이 들어요, 기숙사 친구들이 신기해했어요, 자기들도 하고 싶다고 했어요, 기숙사에서 선생님(기숙사 사감을 지칭함)과 상담하는 거랑은 다르니까 궁금하다고 했어요,"
(개인상담 사례 4)

"청각장애를 어려서부터 가지면 거의 농아학교를 가게 되요, 내가 살던 곳도 그랬지만 농아학교는 별로 크지가 않아서 멀리 이사를 가지 않으면 거의 모두 알게 되요, 대학에 와서도 예전의 친구들을 계속 만나고 학교에도 같이 온 친구가 있어요, 그래서 모두 알고 있지요, 그래서 겁이 날 때도 많아요, 내가 어떻게 하면 친구들이 금방 알게 되니까요, 우리는 모두 친한 것처럼 보이지만 사실은 마음속으로 누구와 친해야 하는지 모르겠어요, 상담은 내게 그걸 알려 주는 것 같아요, 누구를 믿는 지, 누구를 만나서 얘기해야 하는지, 여기(집단)에서 이야기 하고 있지만 겁이 나요, 한 번도 생각하지 않은 것들이 생각나요." (집단상담 사례 2)

<별첨 4>

"선생님! 상담도 다른 것들처럼 배우는 곳이 있나요? 그런 학원이나 뭐 그런 걸..... 그런데 굉장히 어려울 것 같아요, 시간도 많이 걸릴 것 같고..... 저도 할 수 있을까요? 만약에 내가 한다면 어떻게 상담을 처음 오던 날 이후로 계속 생각했어요, 어렵겠지요? 그런데 할 수 있으면 나 같은 청각장애인들을 돕는 건 잘할 수 있을지도 몰라요." (개인상담 사례 2)

"상담을 하고 가서 상담에 관한 책들을 찾아보았습니다, 무슨 말인지 말들이 몹시 어렵다는 것을 느꼈습니다, 거기에 상담자의 자질과 하는 일에 관한 것들도 나와 있었습니다, 무슨 말인지 그것 역시 어려웠습니다, 답답한 마음이 들어서 다음 시간에는 물어봐야겠다고 생각했습니다, 저는 궁금한 것을 참는 것을 잘 못합니다, 한 가지 확실히 다른 것을 알아내기는 했습니다, 말하는데 그냥 우리가 말하기와 상담에서 말하기가 달라 보이는 것입니다, 이것을 설명해 주십시오," (개인상담 사례 5)

<별첨 5>

"수화통역사 선생님이 여기 오면 친구를 사귄 수 있다고 했어요, 그리고 내가 어려운 점을 해결하는 데 선생님이 도움을 줄 거라고 했어요, 수화통역사 선생님은 엄마 같아요, 그래서 나를 많이 도와줘요, 그래서 여기도 오게 된 거예요." (집단상담 사례 3)

"수화통역사 선생님과 일을 같이 하면 실수하지 않을 것 같아서 마음이 놓여요, 하지만 늘 나를 도와 줄 수 없다는 것을 알기 때문에 실망스럽기도 해요, 그리고 선생님이 나를 자주 나무라는 것 같아서 속상할 때도 있어요." (집단상담 사례 2)

"내가 아는 걸 선생님(수화통역사)이 알고 있는 건 기본 좋은 일이에요, 그런데 내가 싫어하는 친구에게도 이야기할까봐 겁이 날 때도 있어요, 전번에 선생님이 얘기하지 않기로 나랑 약속했었는데 내가 싫어하는 과 친구 ○○이가 그걸 알고 있었거든요, 선생님이 깜박했다고 사과하기는 했지만 정말 속상했었어요, 상담을 하면서도 그럴까봐 항상 걱정했어요, 다행한 건 첫날 비밀을 지키기에 우리가 모두 약속하고 싸인도 한 거를 내가 늘 기억하고 있어서 그건 좀 약간 안심이었지만 그래도 또 깜박하면 어쩌나 가끔은 생각 했어요."

(개인상담 사례 2)

"쌤은 내가 좋아하는 사람이에요, 쌤은 나를 기쁘게 해요, 또 기쁜 건 쌤이 내 이야기를 상담선생님께 전해 준다는 거예요, 엄마가 말하기를 확인하는 것은 중요하다고 했어요, 쌤은 내가 말하기를 자꾸자꾸 확인하지 않아도 괜찮아서 좋아요."

(개인상담 사례 4)

<별첨 6>

"새로움을 느끼는 것에 저는 감사합니다, 새롭다는 것은 저를 살아있게 하기 때문입니다, 이건 아마도 항상 같은 식으로 세상을 보지 않아도 된다는 힌트를 주는 것 같습니다, 기도를 하면 힌트를 얻곤 합니다, 그런데 이 힌트는 기도의 힌트와는 조금은 다른 것 같습니다."

(개인상담 사례 5)

"기속사 개인 상담에서 상담을 하면서 통역이 없어서 불편하고 깊이 있는 대화를 나누기가 어려웠어요, 그래서 나의 말을 자꾸만 설명해야 해서 힘이 들었는데 집단상담은 너무 무겁지 않고 친구들의 이야기를 통해 나뿐만 아니라 다른 사람들도 비슷하다는 것을 알게 되었어요."

(집단상담 사례 4)

"올해 처음으로 같이 수업을 들으면서 연구 참여자 C란 사람을 알아갈 수 있었어요, 알고 보니 내 이야기를 잘 들어주고 보니 배려심이 있었어요, 그래서 남의 이야기를 잘 들어주는 사람이구나 하는 생각이 들었어요, 지난번에 내 부탁을 흔쾌히 들어주고 노트북도 빌려줘서 고마웠어요."

(집단상담 사례 5)

"의사소통 게임을 할 때 C가 처음 설명할 때와 두 번째 설명할 때 다르게 표현해서 답답했었는데 내가 직접 해보니 어떻게 해야 할 지 잘 모르겠어요, 아마 C도 나와 같았을 거예요, 청각장애인들은 말과 마음이 일치하는 데 청인들은 그렇지 않다고 쪽 생각해 왔어요, 그런데 이번 상담을 통해서 다른 생각을 갖게 되었어요."

(집단상담 사례 3)

<별첨 7>

"직장체험을 했는데 상사역할을 맡은 사람이 자신과 눈을 마주쳤는데도 인사를 받지 않고 말을 하려고 해도 들어주지 않아서 무시 받는 느낌이 들었어요, 그런데 우습게도 다른 사람이 와서 왜 인사를 안 하느냐고 물어봐서 당황스럽고 답답했어요, 상담을 처음 시작할 때 이것과 비슷한 느낌이 있었는데 지금은 내가 잘못 생각했거나 다른 사람은 다르게 생각할 수도 있을 거라는 생각도 할 수 있게 되었어요." (집단상담 사례 5)

"가족과의 생활문제가 어렵게 느껴져요, 부모님이 나를 이해하지 못하는 것 같아요, 무시하지 않고 얘기를 들어주었으면 좋겠어요, 형 이야기는 그렇지 않은데 내 이야기는 늘 무시되어 지는 것 같아요, 아무리 표현해도 아무도 나의 마음을 모를 것 같아요." (집단상담 사례 1)

"상담이 무얼까 생각해 봤어요, 특별히 뭐라고 대답하기가 쉽지 않았어요, 그런데 전번에 선생님이 이미지로 표현해 보라고 하셨던 걸 여기에도 써봤는데 갑자기 바람이 부는 것 같은 느낌이 났어요, 상담은 아마도 바람 불 때처럼 시원함인 것 같아요, 무슨 해결책이 꼭 없어도 그래서 좋은 것 같아요." (개인상담 사례 2)

"사람들이 나를 보면 늘 '병신아' 하고 이야기 하는 것 같았어요, 왜냐하면 나는 듣지 못하기 때문이에요, 그래서 엄마가 다른 사람들이 하는 이야기를 조심하라고 한다고 생각했어요, 어떨 때는 뒤에서 누가 부르는데 그게 '병신아' 하고 들려요, '병신아! 병신아' 이런 소리를 멈추게 할 수도 있는지는 몰랐어요, 신기하지요?" (개인상담 사례 4)

<별첨 8>

"저는 사람들이 문제를 느끼고 방법을 찾는 것은 하나님을 통한 응답이나 책에 있다고 생각했습니다, 지금도 많은 부분에서 그 생각이 변하지는 않았습니니다, 하지만 상담이 자기가 아는 방법을 찾는데 확실히 도움을 주는 것이 느껴집니다." (개인상담 사례 5)

<별첨 9>

"상담은 신기해요, 마술 같아요, 내 생각을 잠깐 사이에 바꿔 주지요, 그런데 궁금해요, 마술은 늘 빨리 사라지는 슬픔이 있어요, 상담도 슬픔을 주면 옛날보다 더 슬플 거예요, 그럴 겠지요? 선생님은 아세요? 슬픔이 오지 않게 하는 방법들어요?" (개인상담 사례 4)

"집단 상담을 처음에 와서 한동안은 말을 하지 않고 듣고만 있었어요, 그건 혹시나 하는 의심 때문이었어요, 의심은 나만 갖고 있었던 건 아닐 거라고 생각해요, 의심이 의심을 나아 서 좋지 않다고 예전에 학교 선생님이 제게 얘기 했었지만 그래도 쉽게 사라지진 않는 거 같아요, 상담에 다섯 번 쯤 오고 나서 여기에서 했던 이야기가 다른 곳에 새어 나가지 않는 다 는 걸 느껴요, 신기하다는 생각을 처음으로 하게 되었어요," (집단상담 사례 1)

"선생님이 하시는 말씀들은 성경의 말씀들과는 다릅니다, 그래서 믿을지 말지 또 그렇게 해야 할지 말지 결정하는데 힘이 듭니다, 계시가 아니기 때문입니다, 이러한 것들이 아직 선 생님의 말씀처럼 제안에서 확실한 결정을 못한 탓이라면 더 많은 연습이 필요한 것일까요?" (개인상담 사례 5)

"수화통역사 선생님과 약속을 지키려고 상담에 자주 오려고 노력하고 그랬는데 내기 뭘 잘 몰라서 인지 아니면 잘 못한 건지 알 수는 없지만 상담을 하기 전이나 지금이나 크게 달라진 것을 모르겠어요, 전번에 친구한테 너는 어떠냐고 물었더니 자기도 확실히는 모르겠고 했어요, 아직 잘 모르겠어요," (집단상담 사례 1)

<별첨 10>

"상담실에 오는 것은 좋아요, 아니 기분 좋은 일이에요, 친구들에게 자랑할 만한 일이라 고 할 수도 있어요, 초등학교 때랑 중학교 다닐 때 친구들은 내가 들을 수 없는지 잘 몰랐어 요, 왜냐하면 늘 말을 하지 않았기 때문이에요, 사실은 그래서 친한 친구가 없지요, 농아 고등 학교를 가면서 친구도 사귀고 말도 조금씩 해서 지금처럼 되었어요, 그래도 나는 자주 우울해 요, 무서움증도 많이 타서 밤에 불을 끄면 귀신이 나올까 어떨 땐 걱정도 해요, 지금까지 굉장 히 오랫동안 걱정을 했어요, 그런데 선생님도 나와 같은 걱정을 할 때도 있다는 말이 신기하 고 나를 힘나게 했어요, 상담을 몇 번 인가 계속 했는데 그 때 마다 늘 비슷한 점을 찾는 다 는 게 정말 좋은 일이었어요," (개인상담 사례 4)

"상담을 하면 내 친구들과 평소에는 하지 못하는 얘기를 할 수도 있고 여자 친구를 사귀는데 도움을 받을 수도 있어서 좋았어요, 여자들은 무얼 좋아하는지 늘 궁금했거든요."
(개인상담 사례 2)

"감정을 잘 느끼지 못해요, 집에서는 늘 부모님이 나를 돌봐 주시고 계시고 지금도 걱정하고 보살펴 주시지만 그냥 걱정만 하고 챙겨주는 것에만 익숙해서 느낌을 표현하는 게 무언지 잘 몰랐어요, 어렸을 때부터 감정을 나누는 법을 배우지 못했거든요, 이번에 상담을 하면서 약간은 그게 무언지 알 것도 같고 연습할 수 있는 기회가 있었던 것 같기도 해요, 사람들이 왜 상담을 하려하는지 아주 조금은 알겠어요."
(개인상담 사례 3)

"알 수 있습니다, 선생님의 마음을 느끼는 것이 편안하게 만들어 줍니다, 그 부분은 정말 좋았습니다, 그런데 이것 어떻게 유지하는지는 모르겠습니다, 하나님은 기도로 응답을 주시는데 선생님은 항상 만날 수가 없기 때문에 걱정이 되기도 합니다."
(개인상담 사례 5)

<별첨 11>

"늘 만나던 사람들이 아니라 새 친구를 사귀게 되어서 좋았어요, 처음엔 안 나올까도 여러 번 생각했었는데 친구들이 자꾸만 가자고 해서 또 오고 또 오고 그랬어요, 지금은 헤어지는 게 아쉽고 그래요,"
(집단상담 사례 1)

"나와 같은 마음을 알아주는 사람들이 있다는 것이 고마웠어요." (집단상담 사례 5)

"매번 말을 해야 한다는 게 참 싫었어요, 늘 듣는 것에 익숙한데 자꾸만 이야기 하라고 하고 표현하라고 하는 게 왜 꼭 해야 하는지 안 하면 왜 안 되는지 답답하고 그게 싫어서 오지말까 했던 생각도 하고 그랬어요, TLC(과내 에서하는 집단 모임)시간에도 말을 시키거든요, 그거랑 뭐가 다른지 한참 동안 헷갈렸어요,"
(집단상담 사례 3)

"헤어지는 건 항상 싫어요, 수화통역사 성생님은 자주 만날 수 있지만 상담선생님은 언제 다시 볼 수 있을 지도 잘 모르고 영 못 볼 수도 있고 그렇잖아요, 그리고 우리가 모두 4학년 이어서 모두 뿔뿔이 헤어지게 될 거라는 생각이 드니까 마음이 서운해요,"
(집단상담 사례 5)