



## 청각장애인을 위한 의사소통 지원 서비스의 문제점과 개선방안에 대한 전문가 인식 연구: 수어통역 및 문자통역을 중심으로\*

박정현\*\* · 정은경\*\*\* · 강기영\*\*\*\* · 박원진\*\*\*\*\*

### Professionals' Perceptions on Communication Access Services for Deaf and Hard of Hearing People: Focusing on Sign Language Interpreting and Communication Access Realtime Translation Services

Park, Junghyun \*\* · Chung, Eunkyung \*\*\* · Kang, Ki Young \*\*\*\* · Park, Wonjin \*\*\*\*\*

#### ABSTRACT

**[Purpose]** Deaf and Hard of Hearing (D/HH) people have diverse communication needs depending on the first language they use (e.g., sign language, spoken language). This study aims to explore communication access services for D/HH people in South Korea, focusing on professionals' perceptions on the problems of the services and recommendations for improvement. **[Method]** One-on-one in-depth interviews were conducted with eight professionals working in various fields related to D/HH population. Data were analyzed according to the inductive thematic analysis approach. Lincoln and Guba's (1985) four criteria were used to maintain the rigor in this study. **[Results]** Results showed that there are eight higher-level categories and 28 lower-level categories in two domains. Problems with current communication access services include problems in current sign language interpreting centers, structural barriers related to providing communication access services, and lack of self-advocacy by D/HH people. Recommendations for improvements include improving current sign language interpreting services, collecting preliminary data on the D/HH population and communication access services, engagement of D/HH people in political activities for accessing communication, improving D/HH awareness, and expanding and diversifying communication access services. **[Conclusion]** This study suggests: improvements to current sign language interpreting services; institutionalizing communication access realtime translation services; redefinition of terminologies related to D/HH; creating D/HH friendly communication environments; and institutionalization of communication access services for D/HH students in elementary, secondary, and higher education (both in special and inclusive education).

**Key Words :** Deaf and Hard of Hearing, Communication access services, Sign language interpreting, Communication Access Realtime Translation

- \* 이 연구는 2017년도 서울특별시 인권보호 및 증진활동 지원사업의 일환으로 에이유디 사회적협동조합에서 수행한 청각장애인 의사소통 권리 증진을 위한 연구지원사업을 통해 수집된 자료 중 전문가를 대상으로 인터뷰한 내용을 바탕으로 작성되었다.
- \*\* 제 1저자 및 교신저자, 뉴욕대학교 사회복지학과 박사수료(parkjhbagda@gmail.com)  
PhD Candidate, Silver School of Social Work, New York University
- \*\*\* 공동저자, 버클리대학교 사회복지학과 박사과정 학생  
PhD student, School of Social Welfare, University of California, Berkeley
- \*\*\*\* 공동저자, 조지아주립대학교 학습과학학과 박사과정 학생  
PhD student, Dept. of Learning Sciences, Georgia State University
- \*\*\*\*\* 공동저자, 에이유디 사회적협동조합 이사장  
CEO, AUD Social Cooperative

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성 및 목적

인간은 사회적 존재로서 타인과 의사소통을 통해 관계를 형성하며 살아간다. 이에, 의사소통에 자유롭고 원활하게 참여할 수 있는 권리를 누리는 것은 한 개인의 사회 통합에 필수불가결한 전제조건이다(정은, 2002). 하지만 청각장애인은 청력의 기능적 손상으로 인해 음성언어(spoken language) 중심의 사회에서 의사소통에 제한을 경험하고, 일상생활, 교육, 사법, 의료, 문화·여가 등 다양한 영역에서 사회적 배제와 차별을 경험한다(박정현, 2012; Panzer et al., 2020). 따라서 청각장애인의 의사소통을 지원하는 것은 그들의 자기결정권 확보와 인간답게 살 권리를 보장하는 필수적인 전제 조건이라고 볼 수 있다(United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities, 2006).

청각장애인은 전 연령을 포괄했을 때 한국 전체 장애 인구 중 지체장애인 다음으로 큰 비중(14.4%)을 차지하며(2019년 기준 총 377,094명), 연령대별 비중을 살펴보면 50대까지는 각 연령대에 속한 전체 등록 장애인 중 청각장애인이 5~6%를 차지하는 반면 50대 이후로는 노인성 난청 등으로 인하여 청각장애인의 비중이 증가하여 60세 이상 등록 장애인 중 약 20%가 청각장애인인 것으로 나타난다(보건복지부, 2020). 장애인복지법에 따르면 청각장애인은 청력장애나 평형장애가 있는 사람으로 정의되며(장애인복지법 시행령 [별표 1] 장애의 종류 및 기준에 따른 장애인, 2019), 사회적으로는 보통 의학적 기준에 따라 청력장애를 가진 사람을 청각장애인으로 지칭한다. 한편 2016년에 제정된 한국수화언어법은 청각장애인 중 한국수어를 일상어로 사용하는 사람을 농인이라 정의한다(한국수화언어법, 2016). 청각장애인은 본인이 사용하는 제1언어가 음성언어인지 수화언어(sign language; 이하 ‘수어’)인지 혹은 이중언어(수어 및 음성언어)에 따라 선호하는 의사소통 방식이 다르므로, 청각장애인의 의사소통을 효과적으로 지원하기 위해서는 언어적 다양성을 고려하는 것이 중요하다(이대섭 외, 2017). 아직 국내에서는 음성언어를 제1언어로 사용하는 청각장애인을 지칭하는 합의된 용어가 없기 때문에, 본 연구는 국제적 추세에 따라 중립적인 용어로서 청각장애인(Deaf and Hard of Hearing)을 사용하고, 청각장애인 중 수어를 제1언어로 사용하는 사람을 농인(Deaf), 음성언어를 제1언어로 사용하는 사람을 난청인(Hard of Hearing)으로 정의하고자 한다(박정현, 2015; 이준우 외, 2013; 전동일, 유경민, 2013; World Federation of the Deaf & International Federation of Hard of Hearing People, 2013).\*

이처럼 청각장애인이라고 규정되는 전체 집단 내에 제1언어에 따른 다양성이 존재함에도 불구하고, 기존의 국내 청각장애 관련 서비스 및 정책들은 이러한 실재를 충분히 반영하지 못했다(박정현, 2012; 2015). 지금까지 국내에서는 보청기 등의 보장구 및 인공와우 이식수술에 대한 건강보험 적용과 언어·청능재활 서비스에 대한 바우처 지원과 같은 의료 및 재활 지원 사업들과(김정희, 김정란, 강정배, 2015; 전동일, 유경민, 2013; 허명진, 2017), 국가공인 수어통역사 자격시험 실시 및 수어통역센터 운영 등 수어통역 서비스 지원 사업들이 주요한 사업으로 시행되어 왔다(한국농아인협회, 2016). 이 과정에서 수어가 아닌 음성언어를 제1언어로 사용하는 난청인들을 위한 문자통역\*\* 서비스 제공과 같은 포괄적인 의사소통 지원 사업은 거의 이루어지지 않아, 이들은 의사소통 지원이라는 측면에서 상대적으로 소외와 배제를 경험해왔고 비가시성으로 인해 많은 어려움을 겪어왔다(전동일, 유경민, 2013).

국내에서 수어를 제1언어로 사용하는 농인들은 수어통역센터를 통해 의사소통을 지원받을 수 있다. 2018년을 기준으로 수어통역센터는 전국에 195개가 설치되어 있고, 지원되는 기준 인력은 센터장 1인과 수어통역사 4인(청각장애인통역사\*\*\* 1인)을 포함한 5명이다(보건복지부, 2019; 보건복지부, 2020). 다만 각 시도별로 수어통역센터에서 근무하는 수어통역사와 해당 지역의 등록 청각장애인 수를 대비할 경우 수어통역사 1인당 최소 300명 이상의 청각장애인에게 서비스를 제공해야 하는 것으로 나타나며(황주희, 이선화, 김지혜, 2012)\*\*\*\*, 이와 같은 공급의 부족으로 인해 이준우 외(2013)는 수어통역 서비스가 실제로는 긴급하거나 중요한 통역이 필요한 경우를 중심으로 제공된다고 지적하였다. 또한 이용자가 자신이 원하는 수어통역사를 지속

\* 이러한 구분은 청력의 정도(dB)나 착용하는 보장구(보청기, 인공와우 등)에 관계없이 본인이 사용하는 제1언어에 따라 청각장애인을 농인과 난청인으로 분류하는 것이다. 또한 본 연구에서는 제1언어에 따라 청각장애인을 분류하지만 청각장애인은 실제 생활에서 본인의 욕구와 상황에 따라 음성언어와 수어를 선택하여 (혹은 동시에) 사용할 수 있고, 이러한 점에서 언어의 사용은 당사자의 선택의 문제로 보는 것이 중요하다.

\*\* 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률(이하 '장애인차별금지법')에 따르면, 문자통역은 수어통역과 함께 청각장애인에게 제공되어야 할 정당한 편의로서 규정되고 있다. 그러나 한국수화언어법 제3조에 수어통역이 “한국수어를 국어로 변환하거나 국어를 한국수어로 변환하는 것” 이라고 명시적으로 정의된 것과는 달리, 문자통역에 대해서는 법적 정의가 이루어지지 않은 상황이다. 이러한 점에서 본 연구는 문자통역 서비스가 한국에 비해 보다 보편적으로 제공되고 있는 미국에서 문자통역의 개념이 어떻게 정의되고 있는지를 살펴보고, 본 연구에서는 대표적인 문자통역 서비스 자격인증기관 중 하나인 전미법정속기사협회의 정의(National Court Reporters Association, 2019)를 참조하여 문자통역 서비스를 ‘의사소통 상황에서 발생하는 모든 음성언어 및 환경음을 문자의 형태로 전달하는 실시간 통역 서비스’로 정의하고자 하며, 이는 청각장애인을 위한 실시간 속기를 포함한다.

\*\*\* 청각장애인통역사는 청각장애를 가진 수어통역사를 의미하며, 이들은 음성언어나 수어, 필담을 이용한 의사소통에 어려움을 겪는 저학력·문맹 농인의 의사소통을 지원한다(한국농아인협회, 2016). 현장에서는 농통역사라는 용어가 주로 사용된다.

\*\*\*\* 이 수치는 등록 청각장애인을 기준으로 계산되었고, 등록 청각장애인 중 수어를 제1언어로 사용하는 농인은 더 적다는 점을 유의할 필요가 있다.

적으로 대동하기 어렵고, 관할지역의 수어통역센터만 이용할 수 있으며, 교육, 사법, 의료 등 전문 영역들과 관련된 수어통역 서비스의 질이 높지 않다는 질적 측면의 문제점들도 제기되고 있다(황주희, 이선화, 김지혜, 2012).

한편, 음성언어를 제1언어로 사용하는 난청인들을 위한 의사소통 지원 서비스 중 국가 차원에서 제도화된 사업은 고등교육 영역에서 제공되고 있는 ‘장애대학생 교육활동 지원 사업(구. 장애대학생 도우미 지원 사업)’이 있다. 이 사업을 통해 청각장애 대학생은 학습 및 편의지원의 일환으로 전문 교육지원인력(수어통역사, 속기사 등)이나 일반 교육지원인력(학부생, 대학원생 등)으로부터 수어통역 및 문자통역 서비스를 제공받을 수 있으며(교육부, 2020), 2019년 6월을 기준으로 178개 대학에 2,725명의 교육지원인력이 활동하고 있다(교육부, 2019). 그러나 수어통역에 비해 문자통역의 경우 전문 인력이 아닌 일반 인력을 통한 지원이 이루어지는 경우가 많아 실제로 제공되는 문자통역 서비스의 질은 높지 못한 상황이다(윤은희, 최성규, 2016). 한편 지방자치단체 차원에서는 서울특별시와 서울청각장애인학습지원센터가 민간기관인 에이유디 사회적협동조합에 위탁을 하여 ‘서울 청각장애인 문자통역 지원사업’을 2019년부터 운영하고 있다. 본 사업을 통해 서울에 거주하는 청각장애인은 일상생활, 교육, 사법, 의료, 문화·여가 등 다양한 영역의 활동에 참여할 때 속기사가 제공하는 문자통역 서비스를 이용할 수 있으며, 2020년 7월 현재까지 총 171명이 2,933시간의 서비스를 지원받았다(에이유디 사회적협동조합, 2020).

정리하면, 국내에서 시행되고 있는 청각장애인을 위한 의사소통 지원 서비스는 수어통역뿐만 아니라 문자통역도 필요하다는 점이 간과되어 왔다. 더불어 수어통역 서비스는 제도화를 통해 전국 단위로 제공되고 있지만 농인들의 의사소통권을 실현하기에는 여전히 많은 양적·질적 한계를 가지고 있다. 또한 고등교육 영역에서는 문자통역 및 수어통역 지원이 국가 차원에서 이뤄지고 있는 반면, 초·중등교육 영역에서는 의사소통 지원이 매우 미흡한 상황이다(김선애, 최성규, 2009; 박경란, 박미정, 2018; 정은지, 최상배, 2019; 최성규, 김수향, 2011). 이러한 점에서 국내에서는 청각장애인의 의사소통 지원과 관련된 문제점을 파악하여 개선방안을 마련하기 위한 연구들이 진행되어 왔다. 우선, 수어통역 서비스에 관한 연구들로는 황주희, 이선화, 김지혜(2012)와 박종엽(2017)이 있다. 황주희, 이선화, 김지혜(2012)는 설문조사와 심층면접을 통해 장애인차별금지법상 수어통역사를 인적 편의로서 제공할 의무가 있는 기관들에서 수어통역 서비스가 적절히 지원될 수 있는 방안을 모색하였고, 연구를 통해 유료 수어통역 서비스 시장을 확대하거나, 수요자와 공급자가 연결되는 정보 유통체계를 구축하는 등 수어통역 서비스의 전달체계상 변화가 필요함을 제안하였다. 또한 박종엽(2017)은 심층면접을 통해 수어통역사의 서비스 제공 경험을 파악하고 수어통역사의 바람직한 기능 및 역할의 방향에 대해 논의하였으며, 수어통역사 행동지침 및 윤리강령의 제정과 더불어 전문성 확보를 위한 교육과정과 수퍼비전 체

계 구축 등 실천현장에 적용될 수 있는 다양한 방안들을 제안하였다.

수어통역 서비스의 현황과 개선방안은 비교적 여러 각도에서 논의되어 왔으나, 문자통역 서비스에 초점을 맞춘 연구는 현재까지 전동일과 유경민(2013)이 유일하다.\*\*\*\* 전동일과 유경민(2013)은 수어를 제1언어로 사용하지 않는 청각장애인을 난청인으로 정의하고, 장애인실태조사 자료의 2차 분석과 설문조사 및 인터뷰를 통해 난청인의 일상생활, 언어생활, 복지서비스 이용실태, 의사소통 지원에 대한 견해를 조사하였다. 연구 결과 설문조사 참여자들 중 문자통역 서비스를 실제로 이용해본 사람은 17.4%에 불과했으나, 의사소통 증진을 위해 지원 확대가 필요한 서비스로서 문자통역 서비스를 선택한 사람은 가장 많았다(35.2%). 이러한 점에서 해당 연구는 문자통역이 장애인차별금지법상 정당한 편의제공의 일환임을 홍보하고, 난청인의 의사소통 증진을 위해 문자통역이 개별 서비스화 되어야 한다는 점을 제안하였다.

한편 수어통역과 문자통역 서비스가 함께 제공되는 장애대학생 교육활동 지원 사업에 참여하는 청각장애 학생의 경험을 자세하게 다룬 연구들이 있다. 우선 김주영(2011)은 원격으로 수어통역 및 문자통역 서비스를 제공받는 청각장애 대학생들을 대상으로 설문조사를 실시했는데, 조사 결과 원격 교육지원에 필요한 기기를 설치하고 다루는 것이 어려움으로 나타났으나 서비스를 제공받음으로써 학생들의 강의에 대한 이해도 및 흥미도가 높아졌으며, 강의 참여에 대한 적극성도 향상된 것으로 나타났다. 윤은희와 최성규(2016)는 국내의 한 대학교에 재학 중인 청각장애 학생들과의 개별면담을 통해 이들이 받고 있는 통역 서비스의 의미를 파악하였는데, 연구 결과 학생들은 본인의 특성이나 과목의 내용에 따라 수어통역과 문자통역 중 선호하는 통역 서비스가 다르다고 응답하였으며, 통역 서비스 공급의 증가와 통역사의 전문성 강화, 그리고 장애에 대한 전반적인 인식 개선을 원하는 것으로 나타났다.

마지막으로, 이준우 외(2013)는 청각장애인이 본인의 제1언어에 따라 선호하는 의사소통 양식이 다르므로 이를 반영한 의사소통 지원이 이루어져야 한다는 문제의식을 바탕으로 의사소통 지원 제도에 대한 연구를 진행했다는 점에서 본 연구와 비슷하다. 이준우 외(2013)는 설문조사와 인터뷰를 통해 의사소통 지원에 대한 실태와 욕구를 파악하였고, 그 결과 의사소통지원센터의 설립을 통해 농인뿐만 아니라 난청인 등 다양한 의사소통 방법을 가진 청각장애인들이 의사소통 지원을 받아야 한다는 점이 도출되었으며, 더불어 의사소통 지원 전문가(예. 수어통역사, 문자통역사)의 양성, 교육 영역에서 전 생애주기에 걸친 의사소통 지원의 필요성 등도 제안되었다.

위에서 제시했듯 청각장애인들은 제1언어에 따라 선호하는 의사소통 방식 및 필요로 하는 의사소통 지원 서비스가 다르다. 선행연구들의 동향 및 결과들을 미루어볼

\*\*\*\* 전동일과 서정민(2017)의 연구도 이러한 목적으로 진행되었으나, 이는 전동일과 유경민(2013)의 내용 일부를 수정·보완한 연구이므로 본 연구에서는 전동일과 유경민(2013)의 연구결과를 소개하였다.

때, 청각장애인 집단 내부의 다양성을 고려하여 국내에서 시행되고 있는 청각장애인을 위한 의사소통 지원 서비스의 문제점과 개선방안을 균형 있고 폭넓게 살펴보는 것이 필요하다. 차성안(2010)이 언급했듯 장애인에 대한 편의제공 과정에서 장애의 다양성이 고려되지 않을 경우, 편의가 제공되더라도 그 효과가 달성되지 못하기 때문에 오히려 비용만 낭비할 수 있기 때문이다. 따라서 본 연구는 의사소통 지원 서비스의 실질적인 개선을 위해 청각장애와 관련된 실천현장 및 학계에서 풍부한 경험을 쌓아온 다양한 전문가들과의 심층면담을 실시하여 청각장애인을 위한 현행 의사소통 지원 서비스의 문제점과 개선방안을 도출하고, 이를 통해 궁극적으로 청각장애인 내부의 다양성을 반영한 의사소통 지원 서비스가 국내에서 구축 및 제공되는 데에 기여하고자 한다.

## 2. 연구 문제

이상의 연구 목적을 달성하기 위하여 설정한 연구 문제는 다음과 같다.

첫째, 청각장애인을 위한 국내 의사소통 지원 서비스의 문제점은 무엇인가?

둘째, 청각장애인을 위한 국내 의사소통 지원 서비스의 개선방안은 무엇인가?

## II. 연구 방법

질적 연구 방법이란 연구자가 주요한 연구 도구가 되어 연구 참여자들의 삶이 일어나고 있는 현장에서 인터뷰, 관찰 등의 방법을 통해 자료를 수집하고 연구 문제를 탐구하는 연구 방법론이다(Creswell, 2013/2015). 본 연구에서는 청각장애인을 위한 의사소통 지원 서비스와 관련된 생생한 경험들을 드러내기 위해서는 연구 참여자의 주관적 이해에 다가서고자 하는 질적 연구 방법이 적합하다고 판단하였다(Seidman, 2006/2009). 구체적으로, 본 연구에서는 청각장애인의 의사소통과 관련된 다양한 의견을 수렴하고자 청각장애 관련 전문가를 대상으로 일대일 심층 면담을 실시하였다. 연구에 참여하는 전문가들이 여러 분야에 종사하고 있기 때문에, 포커스 그룹 면담보다는 일대일 면담을 통해 각 분야와 관련된 전문가들의 견해를 심도 있게 탐구하는 것이 연구의 목적에 더욱 적합하다고 판단하였기 때문이다.

### 1. 연구 참여자

본 연구는 연구 문제에 가장 심도 있는 답을 해줄 수 있는 충분한 지식이나 경험, 태도를 가진 연구 참여자를 의도적으로 선정하는 방법으로서 질적 연구에서 빈번하게 활용되는 의도적 표집(purposive sampling)을 통해 연구 참여자를 선정하였다(김인숙, 2016). 먼저 연구진은 내부 회의를 통해 특수교육학, 사회복지학, 수어통역학 등 청각장애 관련 분야의 학문을 전공하고 청각장애 관련 기관(청각장애인 복지관 및 관련 협회, 수어통역센터, 대학교 내 장애학생지원센터)에서 5년 이상 현장 경력이 있는 실천가이거나, 청각장애와 관련된 연구를 수행한 경험이 있는 연구원 혹은 교수 중 본 연구의 질문에 답할 수 있는 경력을 가진 전문가들을 파악하고 이들을 예비 연구 참여자로 선정하였다. 그 후 예비 연구 참여자들에게 개별적으로 연락을 취하여, 연구의 목적과 방법에 대해 설명한 후 연구 참여에 자발적으로 동의한 사람들을 최종 연구 참여자로 선정하였다. 이러한 과정을 통해 청각장애와 관련된 다양한 실천현장 및 학계의 전문가 8명이 최종 연구 참여자로 선정되었다(<표 1> 참조\*).

**<Table 1> Characteristics of study participants**

Name	Gender	Years of experience	Organization
Jin	Male	25 years or more	University
Kim	Male	10 years or more	University
Lee	Female	25 years or more	University
Jeon	Female	15 years or more	Research institute
Joo	Female	25 years or more	Community welfare center for D/HH people
Park	Female	25 years or more	Sign language interpreting center
Seo	Female	5 years or more	Association for D/HH people
Chung	Female	10 years or more	University support center for students with disabilities

## 2. 자료 수집

연구진은 ① 현장 및 학계에서의 경험을 바탕으로 한 청각장애인을 위한 의사소통

\* 본 연구에서는 청각장애 관련 실천현장 및 학계 종사자들의 수가 다른 분야에 비해 상대적으로 적어 연구 참여자의 성명을 가명으로 표기해도 논문에 제시된 다양한 정보들을 종합했을 때 참여자의 신상이 쉽게 노출될 수 있다는 점을 고려하여, 참여자의 신상 보호를 위해 성별 외의 개인정보(근무경력, 종사기관/단체)에 대해서는 개괄적인 수준으로 소개하였다.

지원 서비스의 문제점과 ② 의사소통 지원 서비스의 개선 방안이라는 두 가지 내용을 중심으로 반 구조화된 질문지를 구성하였다. 그 이후 각 전문가별 최종 면접지는 연구진 내부 회의를 거쳐 각 전문가가 종사하는 분야에 맞게 세부 질문들을 수정하여 완성하였다. 따라서 질문지의 세부적인 내용은 전문가별로 조금씩 차이가 있으나, 공통적으로는 다음과 같은 질문들을 담도록 구성되어 있다: “현재 국내 청각장애인을 위한 의사소통 지원 서비스에 대해 어떻게 평가하시나요?”, “현행 의사소통 지원 서비스 외에 새로운 서비스가 생겨야 한다고 생각하시나요? 그렇다면 생각하신다면, 혹은 그렇지 않다고 생각하신다면 그 이유는 무엇인가요?”, “귀하께서 있는 기관에서 청각장애인을 위해 의사소통 지원 서비스가 어떻게 제공되고 있나요? 또한 서비스 제공 과정에서 어려움이 있다면 그 어려움은 구체적으로 무엇인가요?”, “앞으로 청각장애인을 위한 의사소통 지원 서비스의 개선 방향이 무엇이라고 생각하시나요? 필요한 지원의 내용 및 형태에 대해 자유롭게 말씀해주세요.”

연구진은 면접을 진행하기 전 연구 참여자가 답변을 준비할 수 있도록 면접지를 전달하였다. 면접 일정과 장소는 각 연구 참여자의 편의에 따라 조율하였고, 해당하는 날짜에 참석 가능한 연구진이 모두 면접에 참여하였다. 면접 당일에는 연구의 목적을 설명하고, 연구 참여자가 언제든지 본인의 의사에 따라 연구 참여를 거절할 권리가 있음을 고지하였으며, 연구 참여에 대한 동의서를 받았다. 또한 자료 분석을 위해 면접 내용을 녹음한다는 것을 다시 한 번 고지하고 동의를 얻었다. 각 전문가별 인터뷰 시간은 2시간 내외였다.

면접은 반 구조화된 면접지를 기반으로 진행하되, 면접 진행 과정에서 나타나는 역동에 따라 필요한 경우 연구진이 관련된 질문을 추가하여 면접을 진행하였다. 면접을 마친 후 연구 참여자들의 개인정보는 별도의 개인정보 관리양식에 기록하였으며, 참여에 대한 소정의 사례비를 지급하였다. 또한 자료 분석을 하다가 추가적인 질문사항이 있을 때 연구진이 연락을 취하는 것에 연구 참여자가 동의할 경우 연구 참여자로부터 이메일 주소를 제공받았다.

### 3. 자료 분석

위의 과정을 통해 수집된 자료는 귀납적 주제분석(김인숙, 2016)의 접근으로 분석하였다. 주제분석이란 현상을 개념적으로 서술하고자 하는 연구에서 자료 속에서 공통적으로 드러나는 주제를 찾아내기 위해 사용하는 자료 분석 접근방법을 일컬으며, 본 연구에서는 청각장애인의 의사소통 지원 서비스와 관련된 연구가 지금까지 많이 이루어지지 않았다는 점에서 귀납적인 논리를 사용하여 자료 그 자체로부터 패턴과 주제를 도출하고자 하였다. 김인숙(2016)은 주제분석을 수행할 때 사용할 수 있는 구체적인 자

료 분석 방법들을 소개하였는데, 본 연구는 그 중 근거이론 방법(grounded theory methodology)의 초기에 활용되는 코딩(coding) 방법(Corbin & Strauss, 2015)을 자료 분석에 활용하였다. 근거이론 방법은 일반적으로 질적 자료의 분석을 통해 이론을 생성하기 위한 목적으로 많이 사용되지만, 이론 생성의 근거로서 분석 초기에 코딩을 통해 도출되는 개념(concept)과 범주(category)들이 주제 서술에 활용될 수 있기 때문이다.

Corbin과 Strauss(2015)에 따르면 코딩이란 추상적인 사고를 통해 자료에서 개념을 추출하고 이를 범주로 발전시켜나가는 과정을 의미한다. 귀납적 주제분석이라는 관점에서 코딩의 절차는 크게 ① 자료가 나뉘는 자연스러운 분리점 찾기, ② 각 부분의 주요한 아이디어 찾기, ③ 초기의 해석을 검증하기 위해 더 구체적으로 한 줄씩 분석하고, 지속적 비교(constant comparison)를 통해 초기 개념들을 도출하기, ④ 개념들의 수준을 구분하고 범주들로 발전시키기라는 네 가지 단계로 이루어진다고 볼 수 있다. 본 연구는 Corbin과 Strauss(2015)가 명확한 코딩 절차뿐만 아니라 개념 및 범주의 개발을 돕는 구체적이고 유용한 전략들(예. 질문 던지기, 메모하기, 도표 그리기)도 함께 제시한다는 점에서 이를 자료 분석 방법으로 채택하였다.

#### 4. 연구의 엄격성 확보를 위한 노력

엄격성(rigor)이란 질적 연구에서 연구의 전반적인 질을 나타내는 개념으로, 연구의 과정과 결과를 신뢰할 수 있고 타당하다고 판단할 수 있는 정도를 의미한다(김미옥, 2007). 본 연구는 엄격성 충족을 위한 다양한 기준들 중 널리 알려진 Lincoln과 Guba(1985; Korstjens & Moser, 2018에서 재인용)의 네 가지 기준(신뢰성, 전이가능성, 의존가능성, 확증성)에 따라 연구의 엄격성을 확보하고자 노력하였다(Creswell, 2013/2015). 첫째, 신뢰성(credibility)이란 연구 결과의 진실성으로, 연구 결과가 원자료를 잘 반영하고 해석하는지를 판단하는 기준이다. 본 연구에서는 연구진 삼각기법(investigator triangulation)을 사용하여 자료에 대한 분석 및 해석이 적절한지를 내부 회의를 통해 검토하였다. 둘째, 전이가능성(transferability)이란 연구결과가 다른 연구 맥락이나 집단에게도 타당하게 적용될 수 있는 정도를 뜻한다. 본 연구는 연구 결과를 분석 및 해석하는 과정에서 심층적 기술(thick description)을 통해 현상의 맥락을 드러냄으로써 자료의 전이가능성을 높이고자 노력하였다. 셋째, 의존가능성(dependability)과 확증가능성(confirmability)이란 각각 연구 결과가 자료에 의해 증빙되는 정도와 연구 결과가 다른 연구자들에 의해 확증될 수 있는 정도를 의미하며, 이 두 가지 기준은 연구의 전 과정을 투명하게 기술함으로써 확보될 수 있다. 따라서 연구진은 연구의 전체적인 진행 과정을 상세히 기록한 문서를 바탕으로 연구 방법(II)을 작성하여 의존가능성과 확증가능성을 높이고자 노력하였다.

### III. 연구 결과

본 연구에서는 8명의 청각장애 관련 전문가들과의 심층면접을 통해 국내 청각장애인을 위한 의사소통 지원 서비스의 문제점과 개선방안에 대해 살펴본 결과, 2개의 영역, 8개의 상위범주, 그리고 28개의 하위범주가 도출되었다(<표 2> 참조).

<Table 2> Results: Domain, higher-level category, lower-level category

Domain	Higher-level category	Lower-level category
Problems with current communication access services	Problems in current sign language interpreting centers	Insufficient provision of interpreting services due to work overload
		Unavailability of services outside of one's residential area
		Users' hesitancy to request an interpreter to protect privacy
	Structural barriers related to providing communication access services	Lack of publicly available communication access services for HH people
		Lack of financial support for communication access realtime translation services at the national level
		Lack of awareness about reasonable accommodations for D/HH people
		Limitations to ensuring full participation of D/HH people through communication access services alone
	Lack of self-advocacy by D/HH people	D/HH people's lack of familiarity with utilizing communication access services
		Lack of collective actions among HH people
	Recommendations for improvements	Improving current sign language interpreting services
Training interpreters to be able to provide various types of services to fully meet the communication needs of users		
Institutionalizing private sign language interpreting services		
Collecting preliminary data on the D/HH population and communication access services		Collecting nationwide statistics related to D/HH population
		Creating a web portal that provides D/HH-related information
		Conducting research on specialized terminology in sign language
Engagement of D/HH people in political activities for accessing communication		D/HH people's active participation in collective actions
		Founding an association for HH people
		D/HH-related organizations' collaboration with one another
Improving D/HH awareness		Teaching the public how to communicate with D/HH people
		Raising awareness about the diversity within D/HH people
Expanding and diversifying communication access services		Institutionalizing communication access realtime translation services
		Including communication access services in the personal assistant service program

	Expanding the provision of remote communication access realtime services
	Providing communication access services throughout D/HH people's entire lives
	Expanding the provision of information in sign language
	Providing communication access services in an individualized way
	Supporting D/HH people as they build their capacity to communicate
	Utilizing technology to support communication

## 1. 청각장애인을 위한 국내 의사소통 지원 서비스의 문제점

### 1) 현행 수어통역센터의 한계

연구 참여자들은 수어통역센터의 업무가 과중하여 수어통역 서비스의 공급이 부족하고, 이용자가 거주하는 지역의 수어통역센터만 이용이 가능하도록 규정되어 있어 이용자가 서비스를 이용하기가 불편하다고 언급하였다. 또한, 사생활 침해에 대한 우려로 이용자들이 수어통역센터에 서비스를 의뢰하는 것을 꺼려한다고 제기하면서 현행 수어통역센터의 전반적인 한계를 지적하였다.

구체적으로 하나씩 살펴보면, 연구 참여자들은 현재 수어통역센터에 근무하는 수어통역사들이 행정, 회계, 상담, 복지 서비스 제공 등 다양한 역할들을 동시에 수행해야 해서 정작 본연의 업무인 수어통역 서비스 제공 자체에 집중하기가 어렵다고 언급하였다. 수어통역센터의 내부 상황을 놓인 이용자들이 잘 알고 있어서, 긴급 통역 서비스가 요구되는 일(병원 및 법원 방문 등)이 아닌 일상적인 통역은 가족, 친구, 교회 등 지역공동체 내에서 자체적으로 해결하려고 하는 경향이 있다고 참여자들은 보고하였다. 또한, 수어통역 서비스를 신청하는 이용자는 거주 지역 내 수어통역센터를 통해서만 서비스를 받을 수 있도록 규정이 되어 있어, 이용자들이 거주 지역이 아닌 다른 지역에서 수어통역을 받을 기회가 제한적이라는 점을 지적하였다. 한편, 농인 이용자 입장에서는 본인과의 원활한 소통이 가능하며 신뢰할 수 있는 관계가 형성된 수어통역사의 통역지원을 받기를 선호하지만, 해당 수어통역사가 항상 이용자의 지역 내 수어통역센터에 근무하는 것은 아니기 때문에 해당 수어통역사가 있는 다른 지역의 수어통역센터에 의뢰하는 경우가 많이 있다는 것이 보고되었다.

지금 수화통역 센터는 센터의 제 기능을 제대로 못하고 있다고 봐야죠. (중략) 통역만 하는 기능이 있어야 되는데 행정도 하죠. 회계도 하죠. 또 상담도 하죠. 또 프로그램도 하죠. 그러니까 농인의 모든 요구는 센터 안에 들어와 있는 거예요. 그러니까 통역사들도 힘들어요 (중략) 병원이라든가 뭐 법원이라든가 경찰이라든가 시급한 것을 요하는 중심으로 돌아가지, 아주 일상적인 통역은 거의 지원이 안 돼요. (중략) 농인들도 이미 수화통역 센터의 구조를 잘 아는 거예요. 통역 의뢰해보고 안 되면 어쩔 수 없이 가족들이 통역을 많이 하죠. 교회라든가 성당. 이런 공동체를 활용해서 통역 서비스를 많이 받고 있어요. (중략) 농인들도 긴급한 서비스만 받지 일상적인 서비스가 없어서 불만이 많거든요. (Lee)

서울 같은 지역은 딱 자기 지역을 벗어나면 안 되게 되어 있거든요. 그런데 이제 예를 들면 지방에 있는 농인들이 어떤 특별한 것으로 통역을 필요로 할 때 의뢰를 하면 좀 잘 안 되더라고요. (중략) 우리 지역도 통역 못하는데 외부 지역에 오는 사람까지 통역 하나? 이런 또 불만이 나오기도 하죠. (Lee)

친분이 있는 다른 지역 농인들이 통역을 의뢰하면 어, 저희도 난감한 거예요. 어, 그래서 제가 왜 센터에다 의뢰를 안 하나? 이러면 수화 못해. 그리고 이제 뭔가 낯선 사람에게 통역을 의뢰하는 것에 대한 부담. 어, 이 사람은 나를 잘 아니까 편한데 전혀 모르는 통역사에게 통역을 부탁하는 게, 특히 이제 그 내용이 어떤 법률적인 거나 병이 있거나 이럴 때일수록 더 그게 자기 프라이버시를 지키고 싶잖아요. (Lee)

## 2) 의사소통 지원 서비스 제공 관련 구조적 장벽

대부분의 연구 참여자들은 국내에서 난청인을 위한 의사소통 지원 서비스 및 문자통역 서비스에 대한 국가 차원의 예산이 부족하며, 넓게는 의사소통 지원 서비스 제공 의무에 대한 사회적 인식이 부족하다고 언급하였다. 또한 의사소통 서비스 지원만으로 청각장애인의 의사소통의 온전한 참여가 보장되지 않는다는 점도 언급하면서 의사소통 지원 서비스 제공과 관련된 구조적인 장벽들이 있음을 제기하였다.

구체적으로, 연구 참여자들은 현재 의사소통 지원 서비스가 수어를 제1언어로 사용하는 농인 중심으로 제공된다고 지적하면서 국내의 대표적인 청각장애인 협회인 농아인협회가 다양한 욕구 및 의사소통 방법을 가진 청각장애인들을 포괄하지 못한다고 언급하였다. 이로 인해 인공와우 수술의 확대 및 고령화에 따른 노인성 난청의 증대로 인해 급증하고 있는 음성언어를 사용하는 난청인의 욕구를 반영한 서비스를 제공할 준비가 되어있지 않다고 지적하였다. 수어통역 서비스에 대한 예산도 부족하지만, 문자통역 서비스에 대한 국가 차원의 지원이나 예산이 거의 부재하다는 점을 지적한 참여자들도 있었다.

난청인도 굉장히 많을 거라고요. 지금은 공식적으로 서비스를 받고 있는 대상자는 농아인들밖에 없어요. 그 외에는 그냥 중도난청이라든가 아니면 말을 하는 구화인들이란 말이에요. 그러다 보니까 이게 상대적으로 서비스가 농아인한테 너무 많이 몰려있어요. (Jeon)

문자는 그런 지원이 없잖아요. 그러니까 온전하게 그 문자 기관에서 재능기부를 해주시든지. 아니면 이제 수당을 드려야 되는데 (중략) 문자 서비스에 대한 비용이 예산에 없어요. 어, 그러다 보니까 이제 비용 부담이 있어서 이런 서비스에 대한 것도 수화통역처럼 어, 이제 지원하는 이런 시스템이 필요하다는 것을 많이 느끼죠. (Joo)

또한 연구 참여자들은 청각장애인 이용자들이 요청하여, 수어통역, 문자통역 등의 의사소통 지원 서비스를 제공하려 해도 서비스를 제공받는 기관에서 내부의 정보가 통역사들을 통해 유출될 우려로 인해 거부하는 사례가 많다고 언급하였다. 또한, 청각장애인의 제1언어에 맞춰서 수어통역이나 문자통역을 각각 지원하여도 청각장애인 모두가 여전히 의사소통에 효과적으로 참여가 어렵다고 언급하였다. 또한, 청각장애인의 언어적 요구에 맞는 의사소통 지원이 반드시 효과적인 의사소통 참여를 보장하는 것은 아니라고 언급하였다.

수화통역사를 보내겠습니다. 했더니 업체에서 거절하더라고요. 내부에서 회의하는 거나 그런 부분들이 정보유출이 된다는 거예요. (중략) 수화통역사를 통해서. 그러니까, 그리고 직원을 내부적으로 갈 등이 생기는 거는 외부인한테 보여주고 싶지 않은? 그런 게 또 있던 말이에요. (Jeon)

수화통역사들한테 이야기 들어보면 (중략) 농아인이 법 때문에 이렇게 해서 통역 지원받고 문자로도 통역도 지원받고 왔지만 본인은 그래도 이해가 어렵다고. 또 이러한 것 때문에 이렇게 농아인이 이렇게 좀 시원하게 이해도 못하고 그다음에는 대비를 못하거나. (중략) 문서화가 되는 것을 가지고 보여줘도 이해를 못할 때가 많죠. (중략) 수화통역사도 힘들고 또 농아인도 힘들고 이쪽도 난처해하고 여기는 원칙대로 가야 된다고 고집하고 (중략) 농아인 입장에서라도 자신이 어떤 병인지 무엇을 주의해야 되는지 어떻게 고치는지 자세히 알고 싶고 또 그 수술을 하게 된다가나 아니면 그게 부위에 대해서 문제가 있는 것이 문제가 있을 때는 말로만 해서 수화로만 해도 한계가 있어요. (Park)

### 3) 청각장애 당사자의 권리 옹호 부족

마지막으로, 대부분의 참여자들은 청각장애인이 의사소통 지원 서비스 활용방법을 잘 모르는 경우가 많고, 농인에 비해 난청인들의 집합적 권리주장이 부족하다고 지적하면서 전반적으로 청각장애인 당사자의 권리 옹호가 부족하다고 언급하였다.

원격속기나 대필도우미를 동시에 배치했으면 청각장애 학생이 토론을 할 때는 대필도우미한테 어떻게 요구하고 이런 자기가 이 자원을 잘 활용해야 되잖아요. 그 기술이 애한테 없는 거예요. (중략) 나한테 문자로 "선생님, 나 어떻게 해요?" 수업시간에. 어떻게 해야 한다고 알려는 주는데 최소한 그런 자원 활용을 위한 기술은 좀 본인이 가지고 있어야 되지 않을까? 고민을 해야 되지 않을까 라는 생각이 들고. (Chung)

특히 청각장애인 중에서 난청인들이 조직들을 만드셔야 하는데 구심점들이 안 잡힌 것 같아요. 이것은 너무 제도권 내를 전제로 하고서 움직여서 갖는 한계인 것 같다고 생각합니다. 무슨 말이나 하면 사단법인 승인되는 데에 집중하시고 자발적인 모임들을 하다 보면 해법이 생기는데 그런 게 부족한 아쉬움이 들었습니다. (Kim)

## 2. 청각장애인을 위한 국내 의사소통 지원 서비스의 개선방안

### 1) 현행 수어통역 서비스 지원 개선

연구 참여자들은 모두 전문분야 수어통역사를 양성할 필요가 있고, 수어통역사의 통역 서비스 제공범위를 확대하며, 사설 수어통역 서비스를 도입할 필요가 있다고 언급하면서, 현행 수어통역 서비스 지원 제도를 개선할 필요가 있다고 보았다.

구체적으로, 참여자들은 의료 및 사법 등 전문분야에서 전문성을 가진 수어통역사가 부족하다고 언급하면서 각 분야에 특화된 수어통역사들을 양성해야 한다고 언급하였다. 뿐만 아니라, 수어통역사가 수어만으로 내용의 전달이 부족할 경우에는 시각적인 정보를 함께 전달하거나, 타이핑을 통해 이용자가 문자통역이 필요하면 바로 지원하는 등 이용자의 필요와 욕구에 부합한 통역 서비스를 제공하도록 통역 서비스의 범위가 확대되고 유연해질 필요가 있다고 말하였다. 또한, 수어통역센터가 수어통역이라는 본래 업무 외에도 다른 업무의 과중으로 농인들의 통역 요청에 대한 즉각적인 지원이 어렵기 때문에, 수어통역센터 역할을 재정립할 필요가 있고, 장기적으로는 사설 수어통역 서비스가 도입되어 현재 공적 차원에서 일원화되어 있는 수어통역 서비스의 전달체계를 재편할 필요가 있다고 제안하였다.

수화하는 분 중에서도 (중략) 전문적으로 의료용어를 알아듣고 통역을 하고 그분들의 고충을 아니까 (중략) 그런 심리적인 거나 우리 이런 난청에 대해서 공부를 하는 사람이 필요하죠. (중략) 수화하시는 분이 병원에 특화된 분이 있는 그게 굉장히 필요하죠. (Jin)

근로지원 하는 분들이 우리 복지관에 오면 대필도 하세요. 그런데 대부분의 수화통역사들이 그건 내 일이 아니라고 생각을 해요. 그렇기 때문에 어떤 통역사는 당신이 필요하다면 하겠다. 왜냐하면 이게 농인 중심으로 가면 당연히 해야 되는데 내가 이게 자신이 없어. 그러니까 싫다고 하게 되는 거죠. "제가 자신 없어요." 하면 되는데 "싫어요." 라고 "제가 할 일 아니에요." 라고 말을 하거든요. 그래서 이제 수화통역사들에게 구화나 문자 서비스에 대한 교육이 조금 포함이 되면, 추가가 되면 좋겠다는 이제 생각이 들었고요. (Joo)

어, 사설 통역사 사무소? 변호사 사무실처럼 저는 그, 제가 이제 관심 있게 보는 건 이 수화통역 서비스

가 바꾸쳐 제도로 가는 부분과 사설 통역 서비스. 어, 이런 것에 대한 농인들의 욕구도 있더라고요. 많지는 않은데 어떤 게 특수한 경우에, 그러니까 예를 들면 기존에 수화통역 서비스로 만족이 안 되는 거예요. 자기 양에 안 차요. 지속적인 서비스도 안 되고. 그런데 자기는 어떤 자기 앞에 당면한 이 문제를 해결하기 위해서 굉장히 지속적인 서비스가 필요하단 말이에요. 어, 그런 욕구가 있는 분들이 있기 때문에 저는 장기적으로는 (중략) 농인들의 요구가 있다면 사설 통역 서비스, 그런 회사 같이 그런 것도 가능하지 않을까 하고 보고. (Lee)

## 2) 청각장애 및 의사소통 지원 관련 기초자료 확보

대부분의 연구 참여자들은 청각장애 관련 통계자료 확보, 청각장애 관련 정보를 제공하는 포털 사이트 구축, 전문용어와 관련된 수어 연구들이 필요함을 언급하면서 청각장애 및 의사소통 지원 관련 기초자료의 확보를 제안하였다.

일부 연구 참여자들은 시각적으로 쉽게 드러나거나 사회적으로 공론화가 자주 되는 발달장애, 정신장애 등과 같은 장애유형에 집중되어 연구들이 진행되고 있으며, 청각장애에 대한 사회 및 학계 차원의 관심과 연구가 부족하다고 지적하였다. 이에 사용하는 제1언어에 따라 농인과 난청인을 대표성 있게 표집한 통계자료가 확보되어야 비로소 이들에 대한 포괄적인 의사소통 지원 서비스가 제도화될 수 있다고 언급하였다. 또한, 생애주기별로 제1언어에 따라 맞춤형으로 필요한 다양한 정보들을 수어영상과 문자언어로 접근할 수 있는 통합적인 포털 사이트가 구축되는 것이 필요하다고 제안하였다. 더불어, 사법 및 의료 등 전문분야별 수어 연구가 필요하다고 언급하였다.

청각장애 대상으로 연구를 하려고 한다. 그러면 거부를 많이 해요. 거절을 해요. 전체적인 장애 아니면 최근에 장애계에서 많이 대두가 되는 뭐 발달장애? 정신장애? 사회적으로 막 부각이 돼서 표출이 되는 그런 장애유형 쪽에 너무 집중을 하고 있고, 잘 드러나지 않는 장애인 청각장애 쪽에는 연구를 해야겠다. 필요하다고 제안을 해도 많이 거절을 당한다는 것. 그리고 연구를 실제로 했는데 데이터가 너무 한정되어 있고 실제로 장애, 청각장애라고 판정받은 사람들이 정말 정확하게 청각장애가 있느냐. 미등록, 등록하지 않은 또 다른 청각장애가 있지 않을까. 이런 것에 대한 아마 질문이 좀 있었어요. 이 연구가 진행이 되려면 정확한 데이터가, 통계가 있어야 되잖아요. 그 대상자의 정확한 통계가 있어야 되는데 그 통계가 너무 미흡하다는 거예요. (중략) 제도가 잘 운영이 되려면 가장 기본적으로 장애인에 대한 통계적 데이터가 확보가 다 되어야 하고 이것을 토대로 해서 정말 필요한 서비스와 욕구가 파악이 될 수 있을 거라고 생각이 들거든요. (Jeon)

농인들이 너무 많은 데 가서 정보를 찾아야 되니까 못 찾는 것 같아요. 수어로 된 정보든. 글로 된 정보는 일반 정보 속에 있으니까 왜냐하면 농인들이 뭐 농 자녀를 낳은 부모부터 뭐 학령기 아동 때, 또 뭐 성인기 때, 노년기 때 다 좀 토털 적으로, 종합적으로 어떤 정보를 받을 수 있는 그런 것들을 좀 하면 좋겠다고 제안을 했는데 (중략) 농이든 난청이든 청각장애든 뭘 딱 치면 그 사이트에 들어가서 농에 대해서도 보고 난청에 대해서도 보고 수어에 대해서도 보고 뭐 문자 서비스…… 그러니까

모든 걸. 그래서 자기가 선택할 수 있게 하는 그 폭이 없는 것 같아요, (Lee)

의외로 수화통역에 있어서 전문영역에 대해서 번역률이 좀 낮은 것 같아요. 예를 들어서 병원에서 약을 설명하거나 이런 용어들에 대한 디테일로 들어가면 여기에서 또 막히는 것 같더라고요. 통역에 대해서요. 한국말로, 우리도 다른 분야에 있는 용어들은 막히는 하지만, 이 부분에 대해서 고민이 필요할 것 같아요. 왜냐하면 병원에 가서 오해의 소지를 막기 위해서 하는 건데 그래도 조금은 더 수화 용어, 언어에 대해서 단어 확장을 할 필요가 있지 않을까 그런 생각이 듭니다. (Kim)

### 3) 의사소통 지원체계 구축을 위한 정치적 활동 전개

연구 참여자들은 청각장애 당사자의 적극적인 참여, 난청인을 위한 협회 설립, 청각장애 관련 단체들 간의 협력을 제안하면서 의사소통 지원체계 구축을 위한 정치적 활동 전개가 중요하다고 언급하였다.

일부 참여자들은 다른 유형의 장애인들에 비해 청각장애인 당사자들이 집합적으로 자신들의 목소리를 사회에 반영하는 운동이 부족하다고 지적하면서 당사자의 적극적 참여가 필요하다고 제안하였다. 또한 참여자들 대부분 현재 농아인협회가 수어를 사용하는 농인들만을 위해 서비스를 제공하고 있다는 구조를 지적하고, 국제적으로 농아인협회, 난청인협회, 수어통역사협회 등이 청각장애인의 의사소통 지원을 위해 서로 유기적으로 협력하고 있는 현황을 언급하면서, 향후 음성언어를 사용하는 난청인들의 요구를 대변하는 난청인협회가 새로 설립될 필요가 있다고 제안하였다. 더 나아가 청각장애인의 의사소통 권리를 보장하기 위해서는 유관 기관들이 협력적인 관계를 맺는 것이 중요하다고 하였다.

우리나라 장애인복지 정책은 제가 해보면 결국은 당사자들의 요구가 가장 중요해요. 예, 당사자들의 요구가 모이고 모여서 이것들이 계속 정부에 건의가 되어야지 절대 어떤 정책도 나라가 먼저 해주는 법은 없더라고요. 좀 이런 서비스를 필요로 하는 당사자들이 좀 적극적으로 당신들의 목소리를 내시고 좀 규합을 하고 응, 이런 것들이 필요하지 않을까. 그런 것들이 또 시기를 좀 더 당길 수 있고 활성화시킬 수 있다고 생각을 하고 있어요, (Lee)

다른 법인 설립에 대한 건 굉장히 예민한 문제예요. 그런데 저는 저 개인적으로는 청각장애인 협회가 생겨도 좋다고 생각해요. 왜냐하면 지금 국제적인 조류를 다 보면 전 세계적으로 농인 공동체가 농인, 청각장애인, 수화통역사가 굉장히 협력적으로 가고 있어요. 예, 그런데 이제 우리나라는 되게 협력적이지 않잖아요. (웃음) 일단은 지금 농아인협회만이 대표성을 갖고 있는 법인이고 응, 그러다 보니까 음, 자꾸 이 기조를 유지하려고 하는 사람들이 있죠. 농아인협회 하나만 있으면 된다. 그리고 이제 아시겠지만 청각장애인협회를 설립하려고 복지부에다 뭐 법인 신청도 하고 했는데 복지부도 이제 동일한 유형에서 두 단체를 법인을 내주는 것이 또, 그렇게 되면 다른 단체도 우후죽순으로 생기는 것 때문에 염려를 하기는 하는데, 저는 뭐 사단법인의 형태가 아니더라도 그런 자조단체의 형태로 출발을 해서 서로의 욕구가 다르고 서비스 형태가 다르다고 하면 저는 그분들의 권익을 위해서 그런 단체가 있는 게. (Lee)

농 사회에 [당사자들의 권리를 찾을 수 있는] 이런 기관들이 많이 생겨야 된다고 저는 생각해요. 그리고 또 이런 기관들과 기존의 협회가 굉장히 유기적인 관계를 가지면서 이런 것들이 더 확장될 수 있도록 [한국농아인협회] 중앙회가 좀 지원해주고 어떤 적대적인 관계가 아니라 공생의 관계로. (Lee)

#### **4) 청각장애에 대한 인식 개선 교육 필요**

대부분의 연구 참여자들은 청각장애인과 의사소통을 하는 방법에 대한 교육과 청각장애인 집단 내의 다양성에 대한 인식 증진 교육이 필요하다고 건의하면서 전반적인 청각장애에 대한 인식 개선 교육이 필요하다고 제의하였다. 청각장애인에게 의사소통 지원 서비스를 제공하는 것과 더불어 청각장애인과 효과적으로 의사소통하는 방법을 교육하는 것이 중요하고, 청각장애인 집단 내에 제1언어에 따라 수어를 사용하는 농인, 음성언어를 사용하는 난청인과 같이 다양한 청각장애인이 있다는 것을 교육할 필요가 있고, 청각장애인 모두가 전혀 못 듣는 것이 아니라, 사용하는 청력 보조구(인공와우, 보청기 등)에 따라 들을 수 있는 정도의 범위가 다양하다는 청각장애인 내부의 실재들을 교육할 필요가 있다고 보았다.

농아인이 문자통역을 요구하면 그러면 기관에서도 거기에 농아인이 거기에 있으면 기관에서 아, 그러면가요? 그러면 기다리세요. 그러면 노트북이나 아니면 모니터 화면을 농아인 쪽으로 살짝 보일 수 있게 이 쪽도 말하는 것도 해주고 농아인이 말하는 것을 들어보고 하고 또 대답도 이렇게 해주고 그렇게 해서 응대할 수 있는 그런 게 좀 기본교육 해서 대하는 자세를 좀 배웠으면 좋겠어요. (Park)

온 국민들에게 농아인에 대한 바른 인식개선이 먼저 필요해요. 아, 농아인은 모두 이렇게 듣지 못하고 말을 못하는 게 아니고 말을 좀 할 수 있는 농아인도 있지만 수화도 모르는 농아인이 있고 말이 어렵지만 뭐 이런 이렇게 수화를 잘 하는 농아인이 있고 또 말도 수화도 안 되고 수화도 그게 뭐 이렇게 국어 같은 것도 한국어에 대해서도 제대로 이게 배워보지 못해서 이런 것에 있어서 소통에서 많이 좀 이렇게 소외된 이런 농아인도 있다. 왜 다양한 유형의 농아인이 있는 것을 이렇게 좀 대외적으로 (Park)

#### **5) 의사소통 지원 서비스의 확대 및 다양화**

일부 연구 참여자들은 문자통역 서비스 지원이 제도화되어야 하며, 문자통역 서비스를 활동지원 서비스의 일환으로 제공할 필요성이 있고, 원격 문자통역 서비스 지원도 확대되어야 한다고 제언하였다. 또한, 생애주기별 의사소통 지원 서비스 공급의 확대, 수어로 된 정보의 확대, 청각장애인 개인의 의사소통 방법에 따른 맞춤형 서비스 지원, 청각장애인의 의사소통 역량 강화, 기술 활용을 통한 의사소통 지원이 필요하다고 언급하면서 전반적인 의사소통 지원 서비스의 확대 및 다양화를 제언하였다.

현재 수어통역에 비해 문자통역은 아직 청각장애인을 위한 의사소통 지원 서비스의 하나로써 널리 인식되지 못하고 있지만, 연구 참여자들은 청각장애인의 정보 및 의사소통 접근권을 실현하기 위해서는 문자통역 서비스도 함께 제공되어야 한다고

언급하였다. 일부 참여자들은 일상생활에 의사소통이 필수불가결한 요소인 만큼 청각장애인의 의사소통을 지원하는 것은 궁극적으로 이들의 완전한 사회참여를 지원하는 것이라는 점에서, 현재 시행되고 있는 장애인 활동지원 서비스에 청각장애인을 위한 의사소통 지원도 포함되는 것이 바람직하다는 의견을 제시하였다. 또한, 의사소통이 이루어지는 현장에 늘 문자통역사가 배치되는 것이 현실적으로 어려울 수 있는 상황을 대비하여 당사자가 제 3자를 대동하지 않고도 의사소통을 편리하게 수행할 수 있는 원격 문자통역 지원이 보편화되고 제도화되어야 한다고 제안하기도 하였다.

문자통역이 좀 더 지원이 확대될 필요가 있다고 봐요. 수화통역만 세우는 게 이게 당연한 의무라고 생각이 되듯이 문자통역도 동시에 그렇게 해야 수화가 편한 농아인이나 자막하고 수화 두 개를 다 보는 농아인이나 아니면 수화는 잘 좀 힘들지만 자막을 통해서 한 공간에서 이렇게 좀 평등하게 그렇게 해서 이렇게 정보 접근권을 제대로 누릴 수 있게 하는 게 제일 중요하다고 생각해요. (Park)

세상이 조금 변하고 발전하면서 문자서비스에 대한 필요성이 더 커졌어요. 그래서 이제 문자 서비스를 어느 정도로 할 거냐. (중략) 바우처 한 달에 활동보조가 120시간 뭐 이렇게 하는 것처럼. 또 근로지원도 한 사람의 농인이 한 달에 100시간 쓸 수 있거든요. 그러니까 이제 그런 기준을 해서 어, 처음부터는 어렵겠지만 한 달에 뭐 50시간. 또 이것도 시범으로 한번 해보면 어느 지역에 몇 사람을 대상으로 해서 한 달에 50시간을 한번 전문통역센터 말고 한번 해봐라, 이렇게 이제 시범으로 하면 좋을 것 같아요. (Joo)

저는 문자통역이 온라인으로 이루어지는 게 굉장히 중요하다고 생각이 드는 거예요. (중략) 속기사가 너무 고비용인 거죠. 나 하나가 전문인력 하나와 계속 동행할 수 있는 게 아닌 거 같아요. (중략) 그래서 아주 편리하게 인공지능이 뭐 문자로 변환하고 이런 걸 원하는 게 아니라 그냥 핸드폰만 켜면 듣고서 이리로 속기 넣어줄 수 있는 그런 시스템이 좀 활용이 되면 좋겠는 거예요. (Chung)

또한, 연구 참여자들은 청각장애인이 영유아기에 적절한 교육을 제공받지 못한 점이 누적되어 이들의 생애 전 주기에 걸쳐 부정적인 영향을 미친다는 점을 강조하면서, 청각장애인들의 교육권 확보를 위해 농인과 난청인의 개별적 특성에 맞춰 각각 특수교육, 통합교육, 고등교육, 직업교육, 평생교육 등 청각장애인의 발달단계에 맞춰 교육 영역에서 다양한 의사소통 지원 서비스 제공의 확대가 필요하다고 제안하였다. 한편 청각장애인을 위한 의사소통 지원 서비스로서 수어통역이 존재하고 있음에도 불구하고, 대다수의 공공 및 사적 영역에서의 정보는 문자언어나 음성언어의 형태로만 제공되기 때문에 이를 수어로 접근할 수 있는 방안들이 늘어나야 한다는 점을 제안한 참여자들도 있었다. 더불어 대부분의 연구 참여자들은 청각장애인 개인의 의사소통 방법에 따라 맞춤형 서비스를 즉각적으로 지원할 수 있도록, 기존에 제공되었던 수어통역 뿐 아니라 문자통역, 원격문자통역 등 다양한 의사소통 지원 서비스가

포괄적으로 제공되는 것이 중요하다고 제안하였다. 또한, 청각장애인의 의사소통 역량강화를 위해 음성언어와 수어를 둘 다 습득하는 것이 중요하다고 보았으며, 언어치료 및 청능훈련에 있어서도 단순히 음성언어로만 소통하는 능력이 아닌 문자언어로도 소통할 수 있는 능력을 함양시키는 것이 중요하다고 제안하였다. 더 나아가, 청각장애인 당사자가 자신의 의사소통 방법에 따라 어떤 서비스를 사용하는 것이 효과적으로 의사소통을 하는 데 도움이 될 수 있는지 다양한 기술과 지식들을 습득하는 것이 중요하다고 언급하였다. 마지막으로, 기술 활용을 통한 의사소통 중재가 필요함을 제안하면서, 구체적으로는 인공지능 등을 활용한 음성인식/문자통역 혹은 수어통역 기술의 개발이 필요하다고 제안하였다.

나는 정말 절절히 느끼는 게 애들이 초·중·고등학교의 지원이 확대되어야 한다고 생각해요. (중략) 지금 이렇게 대학에 와서 속기사 붙여주고 이게 아니라 좀 더 기초학문을 다루는 초·중·고등학교 때 속기사가 나는 붙어야 된다고 생각이 들어요. 그래서 대학에 왔을 때는 내가 어떤 서비스를 받아야 할지 좀 더 많은 지식을 가지고 외 봐야 되는데 제가 아는 청각장애 대학생은 대학에서 비로소 이런 서비스를 경험해보면서 속기사를 처음 해봤대요. 너무 좋다는 거예요. 그러면 안 되는 거죠. 이제 와서 그러면 안 되는 거죠. 그리고 고등학교도 나는 늦다고 봐요. 초등학교 때. 어떻게 보면 문해력이 형성되는 그 시기에 이런 지원이 좀 더 집중될 필요가 있다고 생각해 해요. (Chung)

글 중심이나 음성 중심이니까 농인들이 소화할 수 있게 나오지 않는다는 거죠. 물론 뭐 한국 농아방송에서 IDBN 뉴스를 해주기는 하지만 극히 일부뿐이고 어, 많지 않잖아요. 그러니까 쏟아지는 정보에 비해서 너무 소수인 거죠. 그런 정보를 수어로 획득할 수 없는 거죠. 우리 농인들은. 이제 그게 이제 큰 문제인 것 같아요. (Park)

청각장애 맞춤형으로 가야 되지 않나. 그러니까 너무 수화만 중심으로 해서. (중략) 내가 수화통역이 필요하면 수화통역, 문자통역이 필요하면 문자통역. (중략) 시각장애인들을 위해서 음성지원 많이 하잖아요. 그리고 이제 뭐 점자도 있지만 음성지원도 하잖아요. 그런데 청각장애인은 수화가 있으면 자막도 같이 해주고 이렇게 해주면 정말 좋을 것 같은데. 왜냐하면 그것도 시각도 사실 이중이잖아요. 점자와 음성. 그러니까 우리도 문자와 수화. (Seo)

아이들이 대부분 구화를 써요. (중략) 그런데 이게 결코 좋은 현상은 아닌 것 같아요. 제가 보니까 아, 수화 병행하는 게 얼마나 중요한지를 많이 깨달아요. (중략) 너희들이 필요할 때, 안 필요할 때. 그래서 이걸 선택적으로 활용할 수 있는 기술들이 되게 필요하다. 그리고 언제 내가 문자통역을 쓸 건지, 나 지금 문자통역 쓰겠다. 이걸 어떻게 말할 건지. 이런 기술들이 미묘하게 너희들의 사회생활에 굉장히 큰 영향을 미칠 거다. (Chung)

나는 많은 경우에 제일 필요로 느끼는 것이 이제 문자. 그래서 내가 생각하는 것은 이제 음성인식. 프로그램 깔고 음성인식을 하면 이런 아이패드 같은 데에 음성이 뜨는 것. (중략) 어디 클라우드가 없애 내가 그냥 개인으로 가져갈 수 있는 게 제일 좋으니까. 제일 헨디 하니까, 그렇지? (중략) 그거는 자동으

로 되는 거죠. 여기[현재 문자통역 서비스]는 누군가 사람이 붙어있어야 되는 거고. (중략) 그걸 적절하게 조합을 해서 예를 들어 인건비에 대한 부분, 사람에 대한 부분을 줄이고 자동화라든지 컴퓨터라든지 뭐 아니면 아티피셜 인텔리전스(Artificial Intelligence) 같은 A.I 라든지 이런 것들을 적절히 이용하는 디바이스를 생각하면 나는 굉장히 도움이 될 거라고 생각해. (Jin)

#### IV. 논의 및 제언

본 연구는 수어를 제1언어로 사용하는 농인과 음성언어를 제1언어로 사용하는 난청인을 포괄하여 청각장애인의 의사소통 지원 서비스의 전반적인 문제점과 개선방안을 파악하고자, 실천현장 및 학계에서의 청각장애 관련 전문가 8명을 대상으로 일대일 심층면접을 수행하였다. 그 결과 현재 의사소통 지원 서비스와 관련된 문제점으로 크게 현행 수어통역센터의 한계, 의사소통 지원 서비스 제공 관련 구조적 장벽, 청각장애 당사자의 권리 옹호 부족이 언급되었고, 의사소통 지원 서비스의 개선방안으로 현행 수어통역 서비스 지원 개선, 청각장애 및 의사소통 지원 관련 기초자료 확보, 의사소통 지원체계 구축을 위한 정치적 활동 전개, 청각장애에 대한 인식 개선 교육 필요, 그리고 의사소통 지원 서비스의 확대 및 다양화가 도출되었다.

본 연구의 결과를 바탕으로 다음과 같은 다섯 개의 제언을 하고자 한다.

첫째, 전문 분야의 수어 연구, 현행 수어통역사 제도의 개선과 수어통역 서비스의 질적 개선 및 양적 확대가 이루어져야 한다. 현재 국립국어원 한국수어사전에는 법률용어, 의료용어, 교육용어 등 전문분야의 수어가 아직 많이 등재되지 않은 상태이다. 최근에 표준 법률수어개발을 위한 연구가 대법원 주관으로 진행되고 있지만, 아직은 초기 단계이다(차성안, 2020). 향후 국가적 차원에서 전문분야의 수어 연구가 농인 당사자 중심의 연구 방향으로 재편되어야 하며, 관련 분야에 종사하는 전문가와의 상호참여를 통해 지속적으로 시행될 필요가 있다(이준우, 2018). 또한, 현재 수어통역 서비스가 전국단위로 제도화되어 있지만 농인들이 일상생활, 교육, 사법, 의료, 문화·여가 등 다양한 영역에서 실질적으로 청인과 동등하게 참여할 수 있는 수준으로 지원되고 있지 않다. 본 연구의 결과에서 나타난 수어통역센터의 과중한 업무로 인한 수어통역 서비스 제공의 부족, 이용자 주거지역으로만 제한된 수어통역 지원, 사생활 침해에 대한 우려, 전문분야 수어통역사의 부족 등의 한계들은 여러 선행연구들에 의해서도 일관되게 보고되고 있다(박종엽, 2017; 이준우 외, 2013; 황주희, 이선화, 김지혜, 2012). 이에 수어통역센터 예산 증대, 전문분야 수어통역사 양성, 수어통역사 시험제도 개편 등과 같은 전반적인 수어통역 서비스의 양적 및 질적 제고를 위한 사업들이 시행되고 그 효과를 파악하는 후속연구가 필요하다.

둘째, 난청인협회의 조직과 문자통역 지원의 제도화가 이루어져야 한다. 현재 국내에는 농인의 권익을 대변하고 수어통역센터 사업을 주관하는 농아인협회가 있지만, 난청인 당사자의 목소리를 반영하고 문자통역 서비스를 총괄하는 난청인협회가 부재하고 있다. 연구 참여자들이 제안한 것처럼, 난청인 당사자들이 적극적으로 정치적 활동을 전개하여 난청인협회를 설립할 필요가 있고, 농아인협회 및 청각장애 관련 다른 기관들과의 연계 및 협력을 통해 정부 차원에서 전국적으로 문자통역 지원 제도가 설립되도록 추진해야 한다(전동일, 유경민, 2013). 현재 지방자치단체 차원에서는 서울시에서 제한된 예산과 인력으로 서울시 거주 청각장애인을 대상으로 1:1 문자통역을 지원하고 있지만(에이유디 사회적협동조합, 2020), 이러한 서비스가 전국 단위로 보편화될 필요가 있다. 또한, 문자통역의 양적 확대 및 질적 향상을 위한 기초 연구 및 문자통역사 인증평가 개발 연구 등이 필요하다(전동일, 유경민, 2013; 차성안, 2020). 난청인을 위한 문자통역 지원 제도의 설립은 청각장애인 개인의 의사소통 방법에 따라 맞춤형 서비스를 제공하는 것의 초석이 되며, 이를 통해 기존의 의사소통 지원 서비스가 확대 및 다양화될 수 있다.

셋째, 청각장애인 당사자의 욕구에 부합한 의사소통 지원 서비스를 제공하기 위해 청각장애 관련 용어들의 재정립과 제1언어에 따른 농인과 난청인 각각의 욕구를 반영한 통계자료 구축이 필요하다. 청각장애 관련 실천현장에서는 청각장애인, 농인, 난청인뿐만 아니라 중도 실청인, 구화인, 농아인, 인공와우 착용자 등 다양한 용어들이 서로 다른 정의에 입각하여 사용되고 있다(박정현, 2015). 또한 법적 측면에서는, 장애인의 욕구에 부합한 서비스를 제공하고자 2019년 장애등급제가 폐지되었지만 청각장애는 여전히 장애인복지법상의 의학적인 기준에 따라 정의되고 있으며, 한편 한국수화언어법은 ‘청각장애’를 전제로 한국수어를 일상어로 사용하는 청각장애인을 농인으로 정의하여 의학적 관점과 사회문화적 관점의 충돌을 내포하고 있다(김철환, 조원일, 2015). 본 연구에서는 청각장애인 집단 내부의 언어적 다양성을 반영하는 출발점으로서 제1언어에 따라 농인과 난청인이라는 용어를 사용하였으나, 향후 청각장애인 당사자들과 이해 관계자들의 의견을 바탕으로 청각장애인 집단 내 존재하는 다양성을 고려하여 관련 용어들을 재정립하는 후속 연구가 필요하다(박정현, 2015). 또한 용어들의 재정립에 따라 제1언어에 따른, 농인과 난청인 각각의 욕구를 반영한 통계자료 구축이 필요하다. 청각장애인을 대상으로 연구를 수행할 때에는 주 사용언어에 따라 농인과 난청인 각각 모집단 설정과 자료조사 방법들을 명확하게 설계하는 것이 중요하다(박정현, 2015; Cawthon & Garberoglio, 2017; Young & Temple, 2014). 향후 청각장애인 전체를 대표하는 객관적이고 대표성이 있는 통계자료들을 구축하기 위하여, 농인을 위한 수어영상 버전의 설문조사방법이 엄격한 과정을 거쳐서 개발되어야 하고(Eckhardt & Anastas, 2007; Kushalnagar et al., 2017), 난청인을 위한 설문조사를 진행할 시에는 문자언어를 시각적으로 보여주는 등의 다양한 조사방법들이

개발되어야 한다(박정현, 2015; Cawthon & Garberoglio, 2017; Young & Temple, 2014).

넷째, 청각장애인의 의사소통의 온전한 참여를 위한 환경을 구축하기 위한 다양한 지원방안들이 마련되어야 한다. 본 연구결과에서 대부분의 참여자들이 지적한 것처럼, 의사소통에는 통역 서비스의 질, 통역이 이루어지는 외부환경의 요인들(외부소음, 대화 공간의 조명 등), 청각장애인의 문해력, 청각장애인의 자기결정 및 의사소통 능력 등 서비스 외적 요인들이 상호작용하기 때문에, 의사소통 서비스 지원 자체가 반드시 효과적인 의사소통 참여를 보장하는 것은 아니다(김연신, 박정현, 조정환, 2019; 박정현, 2012). 이에 기술을 활용한 효과적인 원격 수어 및 문자통역 지원방안의 개발 및 다양한 대안적 의사소통 지원 서비스가 개발될 필요가 있다(이상국, 김유정, 박정현, 2017). 또한, 본 연구결과에서 참여자들이 강조한 것처럼, 청각장애인 당사자 본인이 정당한 편의지원(reasonable accommodation)으로 수어통역과 문자통역을 요청할 권리가 있음을 인지할 필요가 있고(김연신, 박정현, 조정환, 2019), 의사소통 지원 서비스를 제공받거나 받지 않았을 때 모든 상황을 고려하여 효과적으로 의사소통에 참여할 수 있는 다양한 대처전략들을 습득하고 개발할 필요가 있다.

다섯째, 청각장애인의 생애주기별 의사소통 지원의 출발점으로서 초등·중등·고등교육을 받는 청각장애 학생들을 위한 다양한 의사소통 지원 서비스와 제도가 마련되어야 한다. 청각장애 학생은 보청기 및 인공와우를 착용하여도 음성언어를 통한 의사소통에 완전한 접근이 가능하지 않기 때문에(박경란, 박미정, 2018; 정은경, 2017), 청각장애 학생들에게 의사소통 지원 서비스를 제공하는 것은 이들의 학업성취 및 사회 정서적 발달을 도모하는 데에 필수적이다. 이에 청각장애 거점 특수교육지원센터들의 중재를 통해 초·중·고등학교에서 통합교육을 받는 청각장애 학생들을 위한 의사소통 지원 서비스의 제공이 제도화되어야 한다(정은지, 최상배, 2019). 고등교육의 경우 현재 장애대학생 교육활동 지원 사업을 통해 수어통역과 문자통역 서비스가 제공되고 있지만, 지원받지 못하는 학생들의 수가 많으며, 일반 인력이 빈번하게 활용되고, 지역편차가 심하며, 서비스가 일시적으로 제공되거나 통역사들의 전문성이 부족한 것으로 나타났다(김주영, 2011; 백유순, 2005; 이준우 외, 2013; 윤은희, 최성규, 2016). 따라서 교육부 예산을 증대하여 장애학생지원센터 내에 전문 인력들을 배치하거나 외부 기관들과 연계하여 서비스를 지원하는 등의 재정부비를 통해 청각장애 대학생이 원하는 통역 서비스(수어통역, 문자통역, 둘 다)를 지원받을 수 있어야 할 것이다. 마지막으로 특수교사 및 청각장애 학생이 통합교육을 받는 일반학교에 근무하는 교사들을 대상으로 농학생 및 난청학생에 대한 정확한 이해 및 이들과 효과적으로 의사소통하는 방법을 교육할 필요가 있으며, 국내의 특수교사 양성제도 및 청각장애학교 교사 채용 제도가 재편되어야 할 것이다(최성규, 2020; Park & Yoon, 2018). 특히 특수학교에 재학하는 농학생의 교육권 확보를 위해서는 수어통역

과 문자통역의 제도화, 수어영상 교재 개발, 수어교육을 통한 한국어 문해력 증진 등 수어중심의 교육지원도 진행될 필요가 있다(이준우, 2018).

본 연구는 다음과 같은 제한점들과 관련 후속연구 제언들이 있다.

첫째, 본 연구는 서울에 거주하는 청각장애 관련 8명의 전문가들을 대상으로 연구 결과를 도출하였기 때문에 지역차이를 넘어선 일반화가 어렵고, 일상생활, 교육, 사법, 의료, 문화·여가 등 각 영역별 내부의 구체적인 실태를 파악하지 못한 한계가 있다. 이러한 점에서 향후 각 영역에서 근무하는 전문가들을 대상으로 전국적 차원에서 의사소통 지원 서비스의 실태와 개선방안을 파악하는 후속연구가 필요하다.

둘째, 의사소통 지원 서비스는 넓은 의미에서 인력 지원을 통한 수어통역, 문자통역 외에 보조기기 및 시스템도 포함하지만, 본 연구에서는 수어통역과 문자통역에 초점을 두었다. 연구결과에서는 제시하지 않았지만, 실제로 일부 연구 참여자들은 청각장애인을 위한 보조기기 및 시스템들(히어링 루프 등)을 개발하고 보험적용 범위를 확대해야 한다고 제언하였고, 기존 연구들에서도 보조기기 지원은 청각장애인들의 정보접근권을 위해 필수적으로 제공되어야 한다고 보았다(정승희, 2020). 이에 보청기 및 인공와우 등의 청력보장구 및 다양한 보조기기(영상전화기, 음성증폭기, 골도음향기기, 무선신호기, 의사소통 보조기기, 언어훈련 소프트웨어 등)와 시스템을 포함하여 넓은 의미의 청각장애인의 의사소통 지원 서비스에 대한 후속연구가 필요하다.

## 참고문헌

- AUD Social Cooperative (2020). *Current status of the communication access realtime translation services for Deaf and Hard of hearing people living in Seoul*. Internal data.  
[에이유디 사회적협동조합 (2020). **서울 청각장애인 문자통역 지원사업 현황**. 내부자료.]
- Back, Y. S. (2005). Needs of support for learning and actual condition and satisfaction degree on support for learning for college students with hearing impairment. *The Journal of Special Education: Theory and Practice*, 17(3), 183-209.  
[백유순 (2005). 장애 대학생 학습지원을 위한 서비스요구 및 지원 실태와 만족도 조사: 청각장애 대학생을 중심으로. **특수교육저널: 이론과 실천**, 6(4), 151-169.]
- Cawthon, S., & Garberoglio, C. L. (Eds.). (2017). *Research in deaf education: Contexts, challenges, and considerations*. Oxford University Press.
- Cha, S. A. (2010). The right to access to judicial service of the disabled and the Anti-discrimination against the Disabled Act -Focusing on the court. *Journal of Public Interest and Human Rights*, 8, 233-276.  
[차성안 (2010). 장애인의 사법(司法) 서비스 접근권과 장애인차별금지법 -법원을 중심으로. **공익과 인권**, 8, 233-276.]

- Cha, S. A. (2020). Legislative measures to prohibit imposing a surcharge for sign language interpretation in court proceedings. *The Justice*, (178), 249-280.  
[차성안 (2020). 법원 절차상 수어통역비용 국고부담화 등을 위한 입법방안. *저스티스*, (178), 249-280.]
- Cheong, E. (2002). A study on the connection between the right of communication and the social inclusion of a example of sign language - based on the discussion about its social recognition and rightness. *The Journal of Special Education: Theory and Practice*, 3(3), 109-124.  
[정은 (2002). 수화의 사회적 인정, 그 당위성에 관한 논의를 중심으로 의사소통권과 사회 통합의 연관적 의미 고찰. *특수교육저널: 이론과 실천*, 3(3), 109-124.]
- Choi, S. K. (2020). Deaf people's own perspective with participants to education for students with hearing impairment. *The Korean Journal of Political Science*, 28(2), 145-170.  
[최성규 (2020). 청각장애교육에 대한 농인 당사자의 시각. *대한정치학회보*, 28(2), 145-170.]
- Choi, S. K., & Kim, S. H. (2011). The study on deaf identity and understanding of in inclusion of the hearing-impaired students who are in the inclusive environments. *The Korean Society of Education for Hearing-Learning Impairments*, 2(1), 47-68.  
[최성규, 김수향 (2011). 통합교육환경 청각장애 청소년의 교육환경에 대한 이해와 정체성 인식 연구. *한국청각·언어장애교육연구*, 2(1), 47-68.]
- Chun, D. I., & Seo, J. M. (2017). A study on the institutionalization of speech-to-text services for the deaf people. *Journal of Digital Convergence*, 15(4), 53-63.  
[전동일·서정민. (2017). 난청인을 위한 문자통역서비스 제도화 연구. *디지털융복합연구*, 15(4), 53-63.]
- Chun, D. I., & Yoo, K. M. (2013). *A study on the services and policies for promoting communication among Hard of hearing people*. Seoul: Korea Disabled people's Development Institute.  
[전동일, 유경민 (2013). *난청인의 의사소통 증진을 위한 제도 개선 방안 연구*. 서울: 한국 장애인개발원.]
- Chung, E. K. (2017). Disability identity development of D/deaf emerging adults who received cochlear implants in childhood: A biographical approach. Master's thesis, Seoul National University.  
[정은경 (2017). 아동기에 인공와우 수술을 받은 청각장애 청년의 장애 정체성 형성과정 연구: 생애사 접근을 중심으로. 서울대학교 대학원 석사학위논문.]
- Corbin, J., & Strauss, A. (2015). *Basics of qualitative research* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Creswell, J. W. (2015). *질적 연구 방법론: 다섯 가지 접근* (조홍식, 정선욱, 김진숙, 권지성 옮김). 서울: 학지사. (원서출판 2013).
- Eckhardt, E., & Anastas, J. (2007). Research methods with disabled populations. *Journal of*

*Social Work in Disability & Rehabilitation*, 8(1-2), 233-249.

Enforcement decree of the Act on welfare of persons with disabilities [Table 1] Types and standards of persons with disabilities, Presidential decree No. 30288 (2019).

[장애인복지법 시행령 [별표 1] 장애의 종류 및 기준에 따른 장애인, 대통령령 제30288호 (2019)]

Huh, M. J. (2017). A review of inclusive education for hearing impaired students in Korea: Related to cochlear implantation. *The Korean Society of Education for Hearing-Language Impairments*, 8(1), 71-84.

[허명진 (2017). 국내 청각장애학생의 통합교육에 대한 소고: 인공와우 이식과 연계해서. **한국청각·언어장애교육연구**, 8(1), 71-84.]

Hwang, J. H., Lee, S. H., & Kim, J. H. (2012). *A study on the current status of and network building for sign language interpreting services*. Seoul: Korea Disabled people's Development Institute.

[황주희, 이선화, 김지혜 (2012). **수화통역 실태 및 네트워크 구축방안 연구**. 서울: 한국장애인개발원.]

Jeong, E. J., & Choi, S. B. (2019). Staff's difficulties and requirements on operating characterized special education support center for the hearing impaired. *The Journal of Special Education: Theory and Practice*, 20(3), 133-155.

[정은지, 최상배 (2019). 청각장애 거점 특수교육지원센터 업무담당자가 경험하는 운영상의 어려움과 요구. **특수교육저널: 이론과 실천**, 20(3), 133-155.]

Jung, S. H. (2020). A study on support status and improvement plan of information and communication assistive devices for hearing impaired. *The Korean Journal of Political Science*, 28(2), 119-143.

[정승희 (2020). 청각장애 정보통신 보조기기 지원 실태 및 개선 방안. **대한정치학회보**, 28(2), 119-143.]

Kim, C. H., & Cho, W. I. (2015). Comparative study of "Sign Language Acts" based on multi-paradigm of disability model. *Legislation and Policy Studies*, 7(2), 501-524.

[김철환, 조원일 (2015). 장애모델의 다중패러다임에 의거한 "수화언어법안" 의 비교연구. **입법과 정책**, 7(2), 501-524.]

Kim, I. S. (2016). *Qualitative methods and analysis in social welfare research*. Paju: Jipmoondang.

[김인숙 (2016). **사회복지연구에서 질적방법과 분석**. 파주: 집문당.]

Kim, J. H., Kim, K. R., & Kang, J. B. (2015). A study on supporting status and improvement of rehabilitation service for children with disabilities. *Journal of Emotional & Behavioral Disorders*, 31(2), 251-281.

[김정희, 김경란, 강정배 (2015). 장애아동 재활서비스 지원 사업 실태 및 개선방안. **경서·행동장애연구**, 31(2), 251-281.]

Kim, J. Y. (2011). The effects of distance supports of education on lesson participation of university students with hearing impairments. *The Journal of Special Education: Theory*

- and Practice, 12*(1), 435-458.
- [김주영 (2011). 원격 교육지원이 청각장애대학생의 강의참여에 미치는 효과. **특수교육저널: 이론과 실천**, 12(1), 435-458.]
- Kim, M. O. (2007). Qualitative analysis on sport participation constraints of table tennis club members with disabilities. *Korean Journal of Social Welfare, 59*(4), 163-189.
- [김미옥 (2007). 한국 사회복지학에서의 질적 연구 경험에 관한 연구 : 엄격성을 중심으로. **한국사회복지학**, 59(4), 163-189.]
- Kim, S. A., & Choi, S. K. (2009). The qualitative research for reality, problems, and future direction on inclusion for students with hearing impairment. *The Journal of Special Education: Theory and Practice, 10*(4), 471-490.
- [김선애, 최성규 (2009). 청각장애아동 통합교육의 실태와 문제점 및 개선방안에 대한 연구. **특수교육저널: 이론과 실천**, 10(4), 471-490.]
- Kim, Y., Park, J., & Cho, J. (2019). *The study on the best foreign cases of employment and vocational training programs for deaf and hard-of-hearing people*. Seongnam: Employment Development Institute.
- [김연신, 박정현, 조정환 (2019). **청각장애인 고용 및 직업능력개발 해외 우수사례 연구**. 성남: 한국장애인고용공단 고용개발원.]
- Korea Association of the Deaf (2016). *70-year history of korea association of the deaf*.
- [한국농아인협회 (2016). **한국농아인협회 70년사**.]
- Korean sign language act, Act No. 13978 (2016).
- [한국수화언어법, 법률 제13978호 (2016)]
- Korstjens, I., & Moser, A. (2018). Series: Practical guidance to qualitative research. Part 4: Trustworthiness and publishing. *European Journal of General Practice, 24*(1), 120-124.
- Kushalnagar, P., Harris, R., Paludneviene, R., & Hoglind, T. (2017). Health Information National Trends Survey in American Sign Language (HINTS-ASL): Protocol for the cultural adaptation and linguistic validation of a national survey. *JMIR research protocols, 6*(9), e172.
- Lee, D. S., Lee, J. W., Jeong, J. U., Oh, M. A., Chang, J. S., Yang, M. H., Choi, H. S., Kang, J. H., Kim, Y. S., Kim, J. H., Hwang, Y. J., & Oh, J. Y. (2017). *A study on the actual use of korean sign language*. Seoul: National Institute of Korean Language.
- [이대섭, 이준우, 정지웅, 오미애, 장진석, 양민호, 최현수, 강재희, 김연신, 김정환, 황용주, 오진영 (2017). **2017년 한국수어 사용 실태 조사**. 서울: 국립국어원]
- Lee, J. W. (2018). A direction and proposal for korean sign language research. *Journal of Disability and Welfare, 20*, 113-147.
- [이준우 (2018). 한국수어 연구의 방향과 제언. **한국장애인복지학**, 40, 57-90.]
- Lee, J. W., Seomun, J., Kim, Y. S., & Lee, M. (2013). *A study on promoting communication access among deaf and hard of hearing*. Sejong: Ministry of Health and Welfare.
- [이준우, 서문진희, 김연신, 이미혜 (2013). **청각·언어장애인(농아인)의 의사소통 접근성 강화방안 연구**. 세종: 보건복지부.]

- Lee, S. K., Kim, Y. J., & Park, J. H. (2017). Group communication support system for the d/Deaf using Technology of smart-glasses and STT. *Reinterpreting Disability*. 1-57.  
[이상국, 김유정, 박정현. (2017). 스마트안경 및 음성인식 기술을 활용한 청각장애인의 다자간 대화 지원 시스템 연구. 장애의 재해석 논문집, 1-57.]
- Ministry of Education. (2019.09.). *Annual report on special education*. Retrieved on July, 25, 2020, from the Ministry of Education Website: <https://www.moe.go.kr>.  
[교육부 (2019.09.). 특수교육 연차보고서. <https://www.moe.go.kr>에서 2020.07.25. 인출]
- Ministry of Education. (2020.01.). *Strategic plans for support programs for college students with disabilities*. Retrieved on July, 25, 2020, from the Ministry of Education Website: <https://www.moe.go.kr>.  
[교육부 (2020.01.). 2020년 장애대학생 교육활동 지원사업 세부 추진계획. <https://www.moe.go.kr>에서 2020.07.25. 인출]
- Ministry of Health and Welfare. (2019). *2019 Statistical yearbook of health and welfare*. Retrieved on July, 18, 2020 from the Ministry of Health and Welfare Website: <http://www.mohw.go.kr>.  
[보건복지부 (2019). 2019 보건복지통계연보. <http://www.mohw.go.kr>에서 2020.07.18. 인출]
- Ministry of Health and Welfare. (2020). *2020 Guidelines for social welfare facilities for people with disabilities*. Retrieved on July, 18, 2020 from the Ministry of Health and Welfare Website: <http://www.mohw.go.kr>.  
[보건복지부 (2020). 2020년 장애인복지시설 사업안내. <http://www.mohw.go.kr>에서 2020.07.18. 인출]
- Ministry of Health and Welfare. (2020). Registered disabled persons (Year of 2019). Retrieved on June, 18, 2020 from the Ministry of Health and Welfare Website: <http://www.mohw.go.kr>  
[보건복지부 (2020). 장애인 등록 현황(2019년). <http://www.mohw.go.kr>에서 2020.06.18. 인출]
- National Court Reporters Association (2019). Providing equal access for people who are deaf or hard-of-hearing: Communication access realtime translation. Retrieved on July, 23, 2020, from the National Court Reporters Association Website: <http://www.ncra.org>
- Panzer, K., Park, J., Pertz, L., & McKee, M. M. (2020). Teaming together to care for our deaf patients: Insights from the deaf health clinic. *Journal of the American Deafness and Rehabilitation Association*, 53(2), 60-77.
- Park, J. Y. (2017). A hermeneutic study on sign language interpreting experience of sign language interpreter. *Journal of Disability and Welfare*, 36, 113-147.  
[박종엽 (2017). 수화통역사의 수화통역 경험에 관한 해석학적 연구. **한국장애인복지학**, 36, 113-147.]
- Park, J. H. (2012). A study on the formation process of interpersonal relationship of youths with hearing impairment with hearing people -Focusing on invisible disability, communication coping strategy, disability identity formation-. Master's thesis, Seoul

- National University.
- [박정현 (2012). 청각장애인 청년이 경험하는 비장애인과의 대인관계 형성과정에 관한 연구 -비가시적 장애, 의사소통 대처 전략, 장애 정체성 형성을 중심으로-. 서울대학교 대학원 석사학위논문.]
- Park, J. H. (2015). Deaf and hard of hearing people's lives and conceptualizations of disabilities. Paper presented at the 2015 spring conference of Korea Academy of Disability and Welfare.
- [박정현 (2015). 청각 장애인의 삶과 장애명칭: 당사자의 관점에 대하여. 2015년도 한국장애인복지학회 춘계학술대회 발표문.]
- Park, J., & Yoon, J. (2018). A phenomenological study of parenting stress among Korean mothers of deaf children. *American Annals of the Deaf, 163*(4), 440-462.
- Park, K. R., & Park, M. J. (2018). Research on the actual condition and support request for students with hearing impairment of special education support center. *The Journal of Special Education: Theory and Practice, 19*(3), 1-22.
- [박경란, 박미정 (2018). 특수교육지원센터의 청각장애학생 교육지원 실태 및 지원 요구 조사. *특수교육저널: 이론과 실천, 19*(3), 1-22.]
- Seidman, I. R. (2009). *질적 연구 방법으로서의 면담* (박혜준, 이승연 옮김). 서울: 학지사. (원서출판 2006).
- United Nations Convention on the rights of persons with disabilities (2006). Retrieved on July, 30, 2020 from <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>.
- Won, S. O., Kwon, S. W., Kim, J. S., & Kim, S. Y. (2014). Current status and task of sign language education for deaf children: Focusing on deaf perspectives. *The Journal of Special Education: Theory and Practice, 15*(4), 105-129.
- [원성욱, 권순우, 김지숙, 김선영. (2014). 농아동의 수화 교육 접근 현황 및 과제: 농인 당사자 입장에서 탐색. *특수교육저널: 이론과 실천, 15*(4), 105-129.]
- World Federation of the Deaf & International Federation of Hard of Hearing People (2013). *Co-operation agreement between world federation of the deaf and the international federation of hard of hearing people*. Retrieved on July, 15, 2020 from the World Federation of the Deaf Website: <http://wfdeaf.org>.
- Young, A., & Temple, B. (2014). *Approaches to social research: The case of deaf studies*. Oxford University Press, USA.
- Yun, E. H., & Choi, S. K. (2016). The study on values of the interpretation service for college students with hearing impairment: In the case of D university. *The Journal of Special Education: Theory and Practice, 17*(3), 183-209.
- [윤은희, 최성규 (2016). 청각장애 대학생들에게 통역이 주는 의미 - D대학교를 중심으로. *특수교육저널: 이론과 실천, 17*(3), 183-209.]

<국문 초록>

## 청각장애인을 위한 의사소통 지원 서비스의 문제점과 개선방안에 대한 전문가 인식 연구: 수어통역 및 문자통역을 중심으로

박 정 현 · 정 은 경 · 강 기 영 · 박 원 진

**[목적]** 본 연구는 청각장애인 내부의 다양성을 고려하여, 수어를 제1언어로 사용하는 농인과 음성언어를 제1언어로 사용하는 난청인을 포괄하여 국내의 청각장애인을 위한 의사소통 지원 서비스와 관련된 전반적인 문제점과 개선방안을 파악하였다. **[방법]** 청각장애 관련 실천현장 및 학계에 종사하는 전문가 8명을 대상으로 일대일 심층면접을 통하여 자료를 수집하고, 귀납적 주제분석의 접근을 통해 자료를 분석하였다. Lincoln과 Guba(1985)가 제시한 네 가지 기준인 신뢰성, 전이가능성, 의존가능성, 확증성에 따라 연구의 엄격성을 확보하고자 노력하였다. **[결과]** 심층면접을 통해 국내 청각장애인을 위한 의사소통 지원 서비스의 문제점과 개선방안에 대해 분석한 결과, 2개의 영역, 8개의 상위범주, 그리고 28개의 하위범주가 도출되었다. 현재 의사소통 지원 서비스의 문제점으로 크게 현행 수어통역센터의 한계, 의사소통 지원 서비스 제공 관련 구조적 장벽, 청각장애 당사자의 권리 옹호 부족이 언급되었고, 의사소통 지원 서비스의 개선방안으로 현행 수어통역 서비스 지원 개선, 청각장애 및 의사소통 지원 관련 기초자료 확보, 의사소통 지원체계 구축을 위한 정치적 활동 전개, 청각장애에 대한 인식 개선 교육 필요, 그리고 의사소통 지원 서비스의 확대 및 다양화가 제안되었다. **[결론]** 본 연구 결과를 바탕으로 첫째, 전문분야의 수어 연구, 현행 수어통역사 제도의 개선과 현행 수어통역 서비스의 질적 개선 및 양적 확대, 둘째, 난청인 협회의 조직과 문자통역 지원의 제도화, 셋째, 청각장애 관련 용어들의 재정립과 농인과 난청인의 욕구를 모두 반영한 통계자료 구축, 넷째, 청각장애인의 의사소통의 온전한 참여를 위한 환경을 구축하기 위한 다양한 지원방안 마련, 다섯째, 청각장애인의 생애주기별 의사소통 지원의 출발점으로서 초등·중등·고등교육을 받는 청각장애 학생들을 위한 다양한 의사소통 지원 서비스와 제도 마련을 제안하였다.

주제어 : 청각장애, 의사소통 지원 서비스, 수어통역, 문자통역

논문 접수(Received): 2020. 08. 10. / 심사 시작(Examined): 2020. 08. 10. / 게재 확정(Accepted): 2020. 09. 23.