

〈발표4〉

지적장애인의 커뮤니케이션에 관한 연구 -사회복지종사자의 대인원조기술을 중심으로-

이선혜(일본 동지사대학 대학원)

1. 연구목적

2001년 세계보건기구 (WHO) 가 제시한 국제생활기능분류 (ICF) 는 개인의 장애를 주위 환경과의 관련속에서 이해하고, 개인과 환경의 상호작용에 의해서 [활동의 제한]이 완화되기도하며, [참가의 제한]이 개선되어간다는 플라스와 마이너스의 쌍방향에서 장애를 이해하는 형태로 변화하고 있다. 이와같은 시점은 장애인의 원조와 지원에 관련된 사람들에게 많은 시사점을 준다고 할수있다.

하지만 종래의 장애인에 관한 연구는 장애문제를 장애인만의 한정적, 개별적, 인과적으로 생각하는 경향이 강했다. 이로인해 장애인의 커뮤니케이션 문제에 관한 연구도 커뮤니케이션 장애의 원인을 장애인 한 개인의 능력의 결함에만 두면서 그들을 치료·개선의 대상으로 취급하고, 그들과 관계를 맺고 있는 사람들과의(부모, 교사, 사회복지종사자)관계 속에서 그다지 생각하지 않았다.

여기서 커뮤니케이션의 본질은 무엇인가를 생각해 볼때 일반적으로 통신이론에 바탕을 둔 정보처리모델이 압도적으로 지지되어왔으나, 최근 들어 감정이나 정서의 교류에 그 바탕을 두는 공감모델이 제안되고 있다. 특히 언어적 커뮤니케이션에 문제를 안고 있는 중증 장애인의 커뮤니케이션을 생각할때 공감모델이 가장 적절하다고 본다.

예컨대 사회복지실천은 대인관계를 기초로 하여 이루어지는 전문적 원조활동이라고 할수있다. 대인관계는 커뮤니케이션을 통해 성립, 유지, 발전한다. 그러나 지적장애인들은 커뮤니케이션에서 많은 문제점을 안고 있다. 하지만 지적장애인의 커뮤니케이션 장애 문제의 본질은 지적장애 자체와 관련된 문제이기도하지만, 그들과 관계를 맺고있는 사회복지종사자들과의 대인관계나 커뮤니케이션 기술과 연관이 있는점도 간과할수없다. 이와같은 시점에서 본 연구는 지적장애인들의 커뮤니케이션에 관한 선행연구와 현황조사 결과를 바탕으로 사회복지종사자들에게 필요한 커뮤니케이션 기술, 즉 대인원조기술을 제시하는 데 목적이 있다.

2. 연구방법

본 연구는 일본의 지적장애인의 커뮤니케이션과 관련된 선행연구를 바탕으로 한 문헌연구과, 현황파악을 위한 관찰 및 면접을 통한 질적연구로 이루어졌다. 이 질적연구는 2003년 본 연구자가 조사한 “지적장애인과 시설의 사회복지종사자간의 대화 및 교류 분석”(知的障害児・者と介護者とのコミュニケーションに関する研究—両者のやり取り分析を中心に—)을 바탕으로 하였다. 문헌연구를 통해서 지적장애인의 커뮤니케이션의 문제와 관련된 최근의 연구동향을 살펴보고, 질적연구를

통해 커뮤니케이션 실태를 명확히 하고, 관찰 및 면접결과에 근거해 사회복지종사자들에게 필요한 대인원조기술을 추출하였다.

조사연구방법은 일본의 A장애자지역생활지원센터를 이용하는 지적장애인 9명과 사회복지종사자 9명 간의 대화 및 교류(2명을 한 단위)를 비참여관찰하여, INREAL(Inter Reactive Learning and Communication)¹⁾의 분석방법을 참고로 분석하였다. 지적장애인의 연령은 30세이하로 한정하였고, 사회복지종사자는 시설직원, 볼런티어로 구성되어 있으며, 특별히 연령이나 자격을 제한하지는 않았다. 구체적인 방법으로는 이용시간 내(1시간분석)에 양자의 대화 및 교류를 비참여관찰하고, 커뮤니케이션 분석표를 체크하면서 IC녹음기로 녹음을 하였다. 그 녹음내용의 축어록을 작성하여 커뮤니케이션 분석표와 조합해서 최종적인 분석을 하였다. 아울러 사회복지종사자(이하 종사자)에게 지적장애인과의 커뮤니케이션 문제를 어떻게 인식하는지 면접을 실시하였다.

3. 연구결과

(1) 선행연구의 결과

지적장애인의 커뮤니케이션에 관한 연구를 보면, 우선 1960년대에 발달심리학, 교육학에 기초한 언어지도 및 훈련(특히 구어의 지도 및 원조)이 있었고, 그 이후 요육기관, 학교 등 한정된 장소를 전제로 한 커뮤니케이션의 훈련 및 지도, 원조가 이루어졌다. 최근 들어 언어청각사, 학교심리사, 임상발달심리사, LD(특별지원)교육사, 음악치료사등, 다양한 영역의 전문가들이 커뮤니케이션 장애의 지원에 가담하기시작하면서 커뮤니케이션 장애에 대한 다각적접근이 이루어지고 있다. 하지만 커뮤니케이션 원조와 지원의 개념에 대한 다양한 해석이 이루어지기때문에 그 개념의 통일이 필요하다.

지금까지 장애인의 커뮤니케이션에 관한 연구는 다양하게 이루어졌지만, 주로 장애인의 커뮤니케이션 기능의 특징 및 발달과정, 커뮤니케이션 능력, 커뮤니케이션 발달을 위한 원조방법등 대부분이 장애인측의 커뮤니케이션 능력에만 치중하였다. 또한 사회복지 분야에서의 연구는 거의 없으며, 대체로 교육 및 요육분야에서 연구되어왔다.

그중에서 몇가지 선행연구의 예를 들자면, 호소부찌(1996)²⁾는 중증·중복장애아의 커뮤니케이션에 관한 선행연구를 다음과 같이 정리하고있다. 첫째 학교 및 시설에서의 수업장면이나 임상적시점에서 중증·중복장애아의 이해나 평가에 관심을 둔 연구로, 주로 조사연구에 바탕을 둔다. 둘째 커뮤니케이션의 원초적 상태의 파악과 그 발달적 변화를 명확히 하려는 연구이다. 셋째 생리적 지표에 의한 중증·중복장애아의 커뮤니케이션의 기초가 되는 잠재적 능력을 측정 및 평가하는것으로, 그들의 미약하지만 객관적으로 파악할수있는 지표를 통해 커뮤니케이션의 계기를 발견하려는 연구이다.

최근의 움직임으로써 전국 지적장애 양호학교장회(2005)³⁾는, 커뮤니케이션 보드의 작성과 보급활동 사업을 통해 지적장애인 및 자폐증의 장애를 가진 사람들이 지역사회에서 생활해갈수있도록 커

1) 언어발달이 느린 유아를 위한 언어지도 프로그램으로 1974년 미국의 콜로라도대학의 리타 와이즈 박사를 중심으로 개발되었다. 유아와 관계를 맺고 있는 어른들의 태도에 관심을 두면서 유아의 커뮤니케이션 능력을 키워가는 데 목적이 있다

2) 호소부찌 토미오(1996). 「중증·중복장애아의 커뮤니케이션을 둘러싼 문제 - 유아연구로부터의 접근」 『장애자문제 연구』 제23권 제4호.

3) 전국 지적장애 양호학교 학교장회 편(2005). 『커뮤니케이션의 지원과 바리아 프리』 지아스교육신사.

뮤니케이션 지원을 실시하고있다. 또한 2007년 4월부터 특별(특수)교육에서 특별지원교육으로 바뀌면서 커뮤니케이션 지원에 관한 관심이 높아지고있다.

또한 1974년 미국에 개발된INREAL(Inter Reactive Learning and Communication)접근법이 도입되어 그 기법이 활용되고있다. 이것은 지금까지의 언어지도와는 달리, 시선, 표정, 분위기같은 비언어적인 행동을 커뮤니케이션의 매체로써 평가하는 관점을 가지고, 지원자측과의 관계성을 재고함으로써 중증장애아을 위한 커뮤니케이션의 실마리를 찾고있다4). 본 연구도 이와같은 시점에서 INREAL의 방법을 참고로 하여 자료를 분석하였다.

지면의 관계로 선행연구를 더 소개할수는 없지만, 지적장애인의 커뮤니케이션에 관한 연구의 흐름은 언어지도나 훈련의 틀을 탈피하고, 커뮤니케이션의 지원이나 원조의 시점에서, 특히 지적장애인과 관계를 맺고있는 사람들과의 관계성속에서 접근해야 한다는 것이다. 최근 들어 AAC (Augmentative and Alternative Communication)를 활용한 다양한 커뮤니케이션의 수단들이 등장하고있지만, 수단이나 방법에만 치중하지말고 어디까지나 [관계성]속에서 지적장애아의 커뮤니케이션 문제를 연구할 필요가 있다고 본다.

(2) 대화 및 교류 분석의 결과

축어록과 커뮤니케이션 분석표를 바탕으로 하여 전달성 대화 및 교류 장면을 추출하여 커뮤니케이션의 문맥, 방향, 매체, 기능, 위치, 행동등을 분석하였다. 9사례의 커뮤니케이션 분석표에 기입된 전달성 대화 및 교류장면을(217장면)골라 그 속에 나타난 커뮤니케이션의 방향, 위치, 매체, 기능, 웃는얼굴, 신체접촉, 시선일치의 수를 단순집계하였다.

1) 커뮤니케이션의 방향·위치

방향에 있어서는 종사자가 압도적으로 지적장애인에게 말을 걸면서 커뮤니케이션을 개시하고(178), 지적장애인은 미약하지만은 발성이나 동작으로 개시하려고 한다(32). 위치는 종사자가 지적장애인의 앞(21)이나 옆(49)에서 대화 및 교류를 하고 있다.

2) 커뮤니케이션의 매체

종사자는 주로 음성언어(202)를 사용하지만, 동작(23)이나 제스처(18)도 같이 쓰고 있다. 지적장애인은 동작(48), 발성(25), 제스처(15), 음성언어(2명)을 매체로 하고 있다.

3) 커뮤니케이션의 기능

종사자에게 보여진것은 정보요구(55), 코멘트(52), 정보제공(40), 주의환기(40), 요구(17)의 기능이었고, 지적장애인의 커뮤니케이션 기능은 판단이 어려운 경우가 많았으나, 거부(7), 요구(4), 감정표현(4), 정보제공(3), 주의환기(2), 코멘트(1), 정보요구(1)의 기능이 보였다.

4) 웃는 얼굴, 신체접촉, 시선일치의 유무

웃는 얼굴에서는 종사자(18), 지적장애인(24)이 보였고, 신체접촉에서는 종사자의 지적장애인에 대한 신체접촉이(38) 많이 보였으나, 이것은 마사지 및 개호시의 동작 으로서의 접촉이었다. 시선일치(사람, 시선, 사물)에서는 종사자의 지적장애인을 향한 시선(시선(90), 사람(53), 사물(21))이 보여졌고, 지적장애인에게는 시선(29), 사물(22),사람(14)이 보여졌다.

4) 사카구찌 시오리(2006). 『중증 장애아의 커뮤니케이션 평가와 목표설정』 지아스교육신사.

(3) 사회복지종사자의 면접결과

1) 커뮤니케이션의 매체

종사자는 주로 음성언어(9)를 사용하며, 사인·제스처(3), 동작(3)등도 조합해서 사용한다. 지적장애인은 동작(6), 발성(5), 사인·제스처(5)를 통해 의사표시·자기표현을 하고 있고, 이 중 2명은 음성언어를 매체로 사용하고 있다.

2) 지적장애인과 활동에서 중시하는것

종사자는 특히 커뮤니케이션(8)과 센터의 활동을 통해 즐겁게 보내는것(8)을 중시하고 있다.

3) 지적장애인과 활동에서 힘든것

종사자는 특히 커뮤니케이션(7)과 신체적 개호(5)를 힘들게 생각하고 있다.

4) 지적장애인의 부적응행동의 원인

일반적으로 지적장애인이 부적응 행동을 일으키는 원인에 대해서 지적장애인의 자기표현의 방법(7), 종사자의 접근방법이 적절하지 못하기(6) 때문이라고 종사자들이 인식하고 있었다.

5) 지적장애인과 커뮤니케이션에 있어서 앞으로 필요한것

종사자의 커뮤니케이션 기술(9), AAC등과 같은 커뮤니케이션 수단의 개발(5)등을 들었다. 특히 종사자들의 커뮤니케이션 기술에 대해서 종사자 모두가 강하게 인식하고 있었다.

4. 결론

위의 연구결과를 바탕으로 해서 사회복지종사자의 대인원조기술과 관련하여 몇가지 제언을 하고자 한다.

(1) 커뮤니케이션의 방향과 위치

종사자는 일방적으로 커뮤니케이션을 개시하지말고, 지적장애인의 앞이나 옆에서 그들의 상태를 충분히 살펴가면서 커뮤니케이션을 하여야한다. 또한 커뮤니케이션의 중심을 지적장애인에게 두면서 커뮤니케이션을 개시해갈 필요가 있다. 종사자는 자기도 인식하지못하고 있는 태도나 행동에 대해 주의해야한다. 특히 언어적 소통이 어려운 중증·최중증의 지적장애인을 대상으로 할 경우, 이것은 아주 중요한 문제이기도 하면서 어려운 문제이기도 하다. 이것은 종사자들의 장애자관과 관련하여 우리들이 어떤 시점으로 그들과의 관계를 생각하는가와 밀접한 관계가 있다.

(2) 커뮤니케이션의 매체와 기능

종사자는 주로 음성언어를, 지적장애인은 동작, 발성, 제스처를 통한 비언어적 매체를 사용하고 있다. 이것은 아주 당연한 결과이기는 하지만, 문제는 사회복지종사자에게는 지적장애인의 비언어적 표현을 정확히 읽고, 이해하고, 해석하는 기술이 필요하다는것이다. 그 속에서 종사자들은 많은 갈등을 느끼고 있다. 종사자들은 음성언어에 더불어 동작, 발성, 제스처를 커뮤니케이션의 매체로써 이용하고, 지적장애인에게 맞는 커뮤니케이션 매체를 다양하게 갖고, 또한 지적장애인의 비언어적 매체에 주의를 기울일 필요가 있다.

AAC(Augmentative and Alternative Communication)는 커뮤니케이션의 확보에 관한 연구영역으로, 수단에 상관없이 그 사람에게 남겨져있는 능력과 테그놀러지등의 힘으로 자신의 의지를 상대방에게 전달하는것을 목표로 한다. 즉 지적장애인에게 가장 유효한 커뮤니케이션의 매체를 선택하는것이라고 할수있는데, 중요한것은 무언가를 누군가와 공유·공감한다는 커뮤니케이션의 본질에서 벗어나서는 안된다. 앞에서 말했듯이 커뮤니케이션이란 정보나 지식을 전달하는것이 아니라 감정이나 정서의 교류에 있다는것을 간과해서는 안된다.

(3) 커뮤니케이션에 있어서 공유·공감

사회복지종사자는 지적장애인과 커뮤니케이션에 많은 어려움을 안고있고, 커뮤니케이션 기술, 즉 대인원조 기술의 필요성을 느끼고 있었다. 위의 사례중에서 무언가를 공유하였을때 지적장애인에게 웃는얼굴이 보였다. 이것은 선행연구에서 많이 보고가 되고있는 결과이기는 한데, 사회복지종사자는 상기와 같은 놀이들을 지적장애인과 공유하면서 감정이나 정서의 교류에 기초를 둔 커뮤니케이션을 해 나갈 필요가 있다. 특히 언어적 소통에 어려움이 있는 중증 지적장애인의 경우 비언어적매체를 통한 놀이가 효과가 있으며, 사회복지종사자는 이를 통해 커뮤니케이션의 실마리를 찾고, 공유·공감을 형성해가는것이 바람직하다. 중증 지적장애인과 커뮤니케이션에서는 종사자의 역량이 굉장히 요구되는데 그들의 행동이나 반응이 미약한만큼 종사자의 주관적 평가나 해석이 들어가야한다. 그런 의미에서 지적장애인과 커뮤니케이션에 있어서 가장 중요한것은 공유와 공감에 기초한 관계라고 본다.

(4) 사회복지의 대인원조기술에 있어서의 대인관계성

사회복지의 임상적 실천활동에 있어서의 대인원조는 미리 만들어진 취급설명서나 매뉴얼에 따라 조작되거나 움직이는 일방적인 활동이 아니라, 어디까지나 살아있는 인간과 인간의 [사이]에서 발생하는 관계를 통해 처음으로 성립된다. 그러나 모든 사회복지 실천활동의 기초가 되는것이 인간관계임에도 불구하고, 제도나 기술, 장애등에 관한 지식을 늘려가는것은 전문적인 학습으로써 관심을 기울이지만, 인간관계는 너무나도 당연한 문제로 인식되어 등한시되었다. 하지만 이 당연함속에 매몰되어있는 인간관계와 관계성을 우리는 다시 한번 깊이 음미할 필요가 있다고 본다.

인간은 누구나 [관계를 살아가는 존재]로써, 특히 사회복지사와 클라이언트의 관계는 일상적인 사적 관계가 아니라 전문적인 대인원조관계로 맺어진다. 아울러 대인관계란 일방적인 관계가 아니라 쌍방의 순환적인 관계이다. 그럼에도 지금까지 지적장애인의 사회복지실천과 관련하여 그들에 대해 일방적인 시점으로 접근을 해왔다.

본 연구는 쌍방의 순환적인 시점의 중요성과 비록 언어적인 소통에 어려움은 있더라도 상대적인 [관계성]에 착안하여 지적장애인들의 문제를 고려해야 하고, 사회복지종사자들의 대인원조기술과 관련해서도 깊은 연구의 필요성을 강조하였다. 하지만 본 연구는 연구조사상의 관계로 깊이있는 문제까지 들어갈 수는 없었지만, 지적장애인의 측면에서 사회복지종사자의 커뮤니케이션의 문제를 생각해보는 시점을 제시했다고 할 수 있겠다.