A Qualitative Study on the Experiences of Adults who Stutter in Recruitment Process and Work Life

Jin Park

Department of Speech Rehabilitation and Counseling, Speech Rehabilitation Clinic Center, Catholic Kwandong University, Gangneung, Korea

Received: February 7, 2021

Revised: March 12, 2021

Accepted: March 25, 2021

Correspondence:

Jin Park, PhD

Department of Speech Rehabilitation
and Counseling,

Speech Rehabilitation Clinic Center,

Catholic Kwandong University,

24 Beomil-ro 579beon-gil,

Gangneung 25601, Korea

Tel: +82-33-649-7737

Fax: +82-33-649-7669

E-mail: gatorade70@cku.ac.kr

Purpose: This study aimed to explore the experiences of adults who stutter related to their recruitment process and work life and further examined what meaning can be drawn from those experiences. **Methods:** Six participants who stutter (6 males, mean age = 33.6 years) were interviewed and verbatim interview transcripts were analyzed using constant comparative method of qualitative analysis. Credibility was established by way of member checking, researcher comparison with only consensual themes and interpretations presented in the final analysis. **Results:** Five main themes, "adverse effect of stuttering on the career selection and recruitment process," "adverse effect of stuttering on the quality of work life," "negative perceptions and emotional responses in a result of negative experiences associated with stuttering," "coping strategies used to deal with stuttering and the associated negative feelings," and "positive results from coping strategies used to deal with stuttering and the associated negative feelings" were distilled by the qualitative data analyzing method. The main themes and their subthemes indicate that stuttering is problematic at the recruitment process and work life, in general. **Conclusion:** Findings were further discussed in terms of what meaning can be derived from those work-related experiences of adults who stutter.

Key Words: Stuttering, Recruitment process, Work life, Qualitative analysis, Constant comparative method.

INTRODUCTION

말더듬은 대표적인 유창성장애로 반복, 연장, 막힘과 같은 비 유창성으로 말의 흐름이 원활하지 않게 되는 장애를 말한다 (Lee, 2005; Van Riper, 1982). 말더듬은 이러한 구어(speech) 상의 붕괴 현상뿐 아니라 다양한 형태의 부수행동, 예를 들어, 머리를 자주 뒤로 젖힌다든지, 손으로 무릎을 친다든지, 눈을 자주 깜박거리는 것 등과 같은 탈출행동을 동반하기도 한다. 더 나아가 말더듬 문제를 가지고 있는 사람들은 여러 의사소통 상황에서 말더듬으로 인해 잦은 실패를 경험하게 되면서 자신이 말을 해야 하는 상황 또는 말하기 어려운 상황, 예를 들어, 의사사와 대화, 이성과의 대화, 발표 상황, 전화 상황 등을 의도적으로 회피하기도 한다. 결국, 의사소통의 실패를 자주 경험하게 되면서 '말의 문제를 가지고 있는 사람'이라는 부정적인 자아관이 형성되고 이로 인해 개인의 일상뿐 아니라 사회생활에 부정적

영향을 받게 된다(Craig et al., 2009; Logan & O'Connor, 2012; Yaruss & Quesal, 2004). 본 연구에서는 이러한 말더듬이 개인 및 사회생활에 미치는 영향과 관련해 특히, 말더듬 성인의 취업이나 직장 생활에 미치는 영향에 대해 알아보고자 한다.

말더듬이 말더듬 성인의 진로 결정이나 취업 또는 직장 생활에 미치는 영향과 관련해서는 이미 여러 연구 사례들을 통해 보고되었다(Gabel et al., 2004, 2008; Hayhow et al., 2002; Hurst & Cooper, 1983a, 1983b; Klein & Hood, 2004; Logan & O'Connor, 2012; Park et al., 2020). 예를 들어, Hurst & Cooper (1983b)는 면접 상황이나 고용 관계에서 말더듬 성인을 경험한 고용주 644명을 대상으로 설문조사를 한 결과, 응답자의 30%가 말더듬이 직장 내 업무수행에 방해가 될 수 있으며, 40%는 승진 가능성을 떨어뜨릴 수 있으며, 44%는 말더듬으로 비교적 말하기 요구량이 낮은 직종(예, 택배원, 용접원)을 선택하도록 권유되며, 그리고 85%는 말더듬이 고용 가능성에 있어서 부정적인 영향을 미칠 것으로 답하였다. 152명의 직업상담사를 대상으로 한 후행 연구에서도(Hurst & Cooper, 1983a), 응답자의 80%가 말더듬이 말더듬 성인의 직업수행에 부정적인 영향을 미칠

© This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

것이라고 답하였다. 232명의 말더듬 성인을 대상으로 취업과 직무수행과 관련된 인식을 조사한 Klein & Hood(2004)에서는 대상자의 70%가 말더듬으로 취업과 승진의 기회가 줄어들고, 33%는 말더듬이 직무수행에 상당한 '걸림돌'이 되며, 20%는 말더듬으로 실제 취업이나 승진에서 실패한 경험이 있었다고 보고하였다. 더 나아가 말더듬이 취업 및 직장 생활에 미치는 부정적 영향에 대한 인식은 일반 대중을 대상으로 한 연구들에서도 일관적으로 나타나고 있다. 예를 들어, 385명의 대학생들을 대상으로 한 Gabel et al.(2004)에서는 직업조건척도를 이용해 총 43개의 직업에 대한 개별 추천 정도를 조사하였는데, 20개 직업에서(예, 검사, 판사, 직업상담사) 일반 화자(즉, 유창한 화자)보다 유의하게 낮은 추천 정도가 나타났다. 이는 말더듬 성인의 직업 추천이나 진로 선택에 있어 말더듬이 상당한 제한성을 초래할 수 있음을 보여주는 결과로, 이러한 제한성은 후행 연구들에서도(Logan & O'Connor, 2012; Park et al., 2020) 일관적으로 나타나고 있다.

위에서 기술한 사례들은 말더듬이 말더듬 성인의 진로나 취업, 그리고 직장 생활에 미치는 영향과 관련해 주로 특정 대상(예, 고용주, 직업상담사, 말더듬 성인, 대학생 등)을 통한 설문 조사 방식의 양적 연구의 예시라고 할 수 있다. 이러한 양적 연구는 자료의 통계적 분석을 통해 일반화된 결론을 제공한다는 장점이 있다(Hwang & Lee, 2013; Tetnowski & Demico, 2001). 하지만 말더듬은 개인마다 나타나는 양상은 물론 사회생활에서의 장애의 영향 정도나 범위, 그리고 이에 대한 인식, 느낌, 태도 등이 매우 다양하고 복잡하게 나타날 수 있다. 따라서 이러한 말더듬 관련 상황, 사건, 현상의 개별성과 복잡성을 양적 연구의 틀로 분석하고 조망한다는 것은 분명 한계가 있을 수 있다. 이러한 양적 연구의 제한점에 대한 하나의 대안으로서 제시되는 것이 바로 질적 연구이다(Shin et al., 2004). 기본적으로 질적 연구는 연구 대상자 관점에서, 대상을 있는 그대로 인정, 이해, 분석하는, 그리고 인간 개개인의 존엄성을 강조하고 개인 특유의 경험 세계를 있는 그대로 의미 있고 가치 있게 바라보는 연구 방법이다(Kim & Kim, 2009). 주로 탐구적인(exploratory) 조망으로 실험적 통제 과정을 거치지 않아 인위적으로 조작되지 않은 자연스러운 삶의 세계에서 연구 대상을 그들의 말이나 글, 행동, 삶의 흔적 등을 집중적으로 연구하여 그 안에 존재하는 실제적 의미를 찾고 해석하는 연구 방법이라 할 수 있다(Cresswell, 2009; Patten, 2002).

현재까지 유창성장애, 특히 말더듬 영역에서 국내외에서 다양한 주제로 질적 연구들이 수행되었다(Choi et al., 2020; Erickson & Block, 2013; Hayhow et al., 2002; Hearne et al., 2008; Hughes et al., 2011; Hwang et al., 2018; Hwang & Lee, 2013; Plexico & Burrus, 2012; Plexico et al., 2009; Stewart

& Richardson, 2004). 이들은 주로 말더듬 성인을 대상으로 개별 또는 포커스 그룹(focus group)의 면담 방식을 통해 말더듬에 대한 인식이나 말더듬 관련 경험(Choi et al., 2020; Hwang et al., 2018; Hwang & Lee, 2013; Plexico et al., 2009), 말더듬 치료에 대한 경험과 관련 견해(Hayhow et al., 2002; Stewart & Richardson, 2004), 말더듬 성인의 중요한 주변인물(예, 부모, 배우자, 자녀 등)이 가지고 있는 말더듬에 대한 인식이나 영향 정도(Erickson & Block, 2013; Plexico & Burrus, 2012) 등을 조사하였다.

본 연구는 기본적으로 말더듬 성인의 취업과 직장 생활에서 말더듬이 미치는 영향에 대해 알아보고자 한다. 위에서 기술한 것처럼, 말더듬 성인의 취업이나 직장 내 직무수행에 대해 말더듬이 어떤 영향을 미치는지와 관련해 양적 연구만으로는 파악할 수 없는 개별적이고 복잡한 양상과 맥락들이 존재할 수 있다. 또한 이전의 양적 연구(Hurst & Cooper, 1983a, 1983b; Klein & Hood, 2004)에서는 주로 취업과 직장 생활과 관련해 말더듬이 미치는 부정적인 영향에 대해서만 기술, 논의되었기에 이러한 말더듬의 영향 가운데서 말더듬 성인이 어떤 내적 인식의 흐름이나 느낌을 경험하였는지 또한 이를 극복하기 위해 어떤 해결 모색의 과정을 겪었는지는 전혀 파악할 수가 없다. 이처럼 의사소통장애인으로서 말더듬 성인의 진로 선택, 취업(과정)이나 직장 생활에 대한 좀 더 구체적이고 개별적인 경험, 그리고 이러한 경험을 통한 인식, 느낌, 태도와 이와 관련된 변화(과정)를 파악하기 위해서는 질적 연구가 좀 더 적합한 연구 방식이라 할 수 있다는 것이다. 따라서 본 연구에서는 실제 취업과 직장 생활을 경험한 말더듬 성인을 대상으로 말더듬이 실제적으로 어떠한 영향을 미쳤는지, 나아가 이러한 상황 가운데 어떤 의식이나 태도의 변화 과정을 경험하게 되었는지에 대해 심층 면담을 통한 질적 연구 방식으로 알아보려고 한다.

MATERIALS AND METHODS

연구 대상

본 연구는 다음과 같은 조건으로 참여 대상을 선정하였다. 첫째, 본인이 말더듬의 문제를 인지하고 있으며, 연구자가 실시한 파라다이스-유창성검사 II (Paradise-Fluency Assessment II) (Sim et al., 2010)의 필수과제와 의사소통태도검사 결과를 통해 말더듬으로 진단되며, 둘째, 수용·표현어휘력검사(Receptive & Expressive Vocabulary Test) (Kim et al., 2009)의 결과를 통해 언어 관련 문제가 없으며, 셋째, 고등학교 이상을 졸업한 사람으로 계약직 또는 정규직으로 취업하여 1년 이상 직장 생활 경험을 한 사람이다. 넷째, 실험 수용(즉, 심층 면담)에 부정적인 영향을 미칠 만한 심리, 인지, 언어, 신경학적 문제가

없는 사람이다. 마지막으로 연구의 목적과 방법을 이해하고 참여 동의서에 서명한 사람이다. 면담 참여자는 기본적으로 목적 표집 및 눈덩이 표집(snowball sampling) 방식으로 모집하였다. 면담 참여자는 총 6명이며(6명 남자, 평균 연령 = 33.6세.) 참여자의 기본정보는 Table 1에 제시하였다. 면담 참여자의 근무지는 서울, 경기도, 충청도, 전라도 지역이었으며 대상자를 특정할 수 있는 정보를 차단하기 위해 기본정보에서 구체적인 근무지나 근무 회사명은 생략하도록 하였다. 이들의 평균 근무 경력은 59.6개월이었으며, 최소 1년 3개월에서 최대 12년 2개월의 근무 경력을 가지고 있었다. 면담 참여자 수는 기본적으로 면담한 순서대로 인터뷰 내용을 분석하다가 5번째와 6번째에는 더 이상 새로운 내용이 나타나지 않아서 최종적으로 6명으로 확정되었다. 이러한 이유는 면담을 통한 질적 연구에서 면담 대상자 수에 대한 규정은 없으나, 인터뷰 내용이 포화 상태(saturation)가 될 때까지 새로운 대상자를 인터뷰하는 것이 권고되고 있기 때문이다(Shin et al., 2004). 면담 대상자에게는 전화 통화를 통해 연구의 목적을 알리고 면담을 허락받고 동의를 받았다(IRB no. CKU-21-02-1703).

자료 수집

면담지 개발

말더듬 성인의 직업과 관련된 주제의 선행 연구들을 분석하고(Hurst & Cooper, 1983a, 1983b; Klein & Hood, 2004; Logan & O'Connor, 2012; Park et al., 2020) 이를 근거로 반구조화된 질문지를 개발하였다. 질문지 작성을 완료한 후에 면담 대상자와 유사한 조건의 말더듬 성인 한 명에게 예비 면담을 실시하고 질문 내용에 대한 사항을 일부 보완하였다. 예비 면담은 코로나 19 상황을 고려해 Zoom (<https://www.zoom.us/>)을 통한 실시간 화상 방식으로 진행되었다. 기본적으로 질문지에는 배경정보 관련 질문(예, 나이, 현재 직장, 근무 기간 등), 말더듬 관련 질문(예, 말더듬 인지 여부, 말더듬에 대한 태도와 느낌, 본인이 생각하는 말더듬 중증도, 치료 경험 등), 취업(과정)과 직장 생활에 말더듬이 미치는 영향 관련 질문(예, 본인의 말더듬이 직업 선택에 있어 어떤 영향을 미쳤다고 생각합니까?, 취업 과정에(서류, 필기 및 면접 전형 등) 있어 본인의 말더듬이 어떤 영향을 미쳤다고 생각합니까?, 말더듬이 현재의 직장 생활에 영향을 미치고 있습니까?) 등이 포함되었다. Table 2는 면담지의 기본 구성과 질문을 보여주고 있다.

Table 1. Participants' information

Subject no.	Sex	Age (yr)	Area	Severity of stuttering (percentile scores on the required tasks of P-FA-II)	Employment period (yr:mo)	Job type	Period of speech therapy received (mo)
P1	Male	45	Gyeonggi	Mild (1–10%ile)	10:2	Software engineer	3
P2	Male	27	Seoul	Severe (81–90%ile)	1:6	Office worker	6
P3	Male	31	Deajeon	Moderate (41–50%ile)	3:2	Mechanical engineering	24
P4	Male	26	Deajeon	Mild (11–20%ile)	1:3	Service manager	9
P5	Male	26	Deajeon	Moderate (51–60%ile)	1:5	Service manager	36
P6	Male	47	Jeonju	Mild (1–10%ile)	12:2	Electrical equipment technician	3

P-FA-II: Paradise-Fluency Assessment II

Table 2. Questionnaire components

Category	Example of question
Questions related to stuttering and its associated symptoms	- Are you aware of stuttering? - How do you describe your stuttering in terms of its severity? Tell me why. - Have you ever had experience with speech therapy to treat your stuttering problem?
Questions related to the impact of stuttering on the recruitment process	- How does your stuttering affect your career selection? - If you are not disfluent (or stuttering), do you think you choose other careers (or job positions) than the current one? - How does your stuttering affect your application process (including job interview) in general? - Have you ever had experience using external helpful resources (e.g., speech therapy, vocational therapy) to cope with your stuttering and its related symptoms? If so, does any effect exist?
Questions related to the impact of stuttering on the work life	- How does your stuttering affect your job performance in general? - How does your stuttering affect the interpersonal relationships in your workplace? - Tell me what sorts of difficulties you have experienced from your stuttering in your workplace.

면담 실시

예비 면담 결과, 원격 면담 방법도 문제가 없음을 확인하고 코로나 19 상황 및 면담자의 거주 지역을 고려하여 대면 면담 또는 비대면 면담을 실시하였다. 대면 면담은 면담 참여자의 직장을 방문하여 조용한 장소에서, 비대면 면담은 Zoom을 통한 실시간 화상 방식으로 진행하였다. 면담 참여자에게는 사전에 면담 승낙을 받고, 질문만을 내용을 알려주었다. 본격적인 면담에 앞서 면담 대상자가 비교적 안정되고 편안한 분위기에서 답변할 수 있도록 먼저 라포르(rapport)를 형성하는 시간을 가졌다. 면담 참여자의 의견을 충분히 반영하기 위하여 면담 시간에 제한을 두지는 않았으며, 면담 소요 시간은 60~90분이었다. 모든 면담 과정은 면담 대상자들의 동의하에 녹음(또는 녹화)을 하고, 면담을 마친 날로부터 일주일 이내에 한 명의 연구자가 녹음된 내용을 그대로 전사하고, 이후, 다른 연구자가 녹음을 들으며 전사 내용을 재확인하였다.

자료 분석

본 연구에서는 질적 연구 방법 중 하나인 근거 이론(grounded theory)의 연속적 비교법(constant comparison method)을 이용하여 분석하였다(Lincoln & Guba, 1985). 구체적으로, 먼저 첫 번째 전사본을 연구자 두 명이 독립적으로 읽으며 개방적인 부호화 작업을 실시하였다. 각 연구자는 면담 대상자의 발언 내용의 핵심 표현을 찾아내 부호를 부여하면서 각각의 부호에 해당하는 조작적 정의를 정리하였다. 이후 부여한 부호와 정의에 대해 함께 의견을 조율하여 면담 내용에 대한 부호와 정의를 최종적으로 확립하여 첫 번째 부호집을 작성했다. 두 번째 전사본을 분석할 때에는 첫 번째 부호집에 정리된 부호를 활용하여 발언 내용을 부호화하고, 새로운 내용이 나오면 새 부호를 부여하거나, 기존의 부호들과의 공통성을 검토하여 부호들을 합하거나 분리하는 등의 조정 과정을 거쳐 두 번째 부호집을 작성하였다. 작성된 두 번째 부호집은 다음 전사본을 부호화할 때 사용하였다. 이러한 과정을 거쳐 모든 전사본을 두 연구자가 함께 부호화하였다. 그 결과 6번의 부호집의 개정, 확장 과정을 통해 최종 부호집이 작성되었다. 최종 부호집을 가지고 두 명의 연구자가 함께 토론했으며 주제를 도출하였다. 본 연구의 심층 면담 실시와 자료 분석을 위해 2명의 연구자가 참여하였는데, 각각 10년 이상의 유창성장애 임상 및 교육 경력을 가지고 있으며 다수의 말더듬 관련 연구와 논문을 출간한 경험을 가지고 있는 국내 대학교수와 15년 이상의 언어치료 분야에서 임상과 교육 경력을 가지고 있으며 다수의 질적 연구 수행과 관련 논문을 출간한 경험을 가지고 있는 국내 대학교수가 참여하였다.

질적 연구의 신뢰도와 타당도 확보를 위한 노력

본 연구에서는 질적 분석 결과의 신뢰도와 타당도를 높이기 위한 노력의 일환으로 다음과 같은 방법을 사용하였다. 첫째, 자료분석의 신뢰도 확보를 위하여 모든 자료에 대하여 두 명의 연구자가 부호화 과정에 참여하며, 통합된 관점을 확인하기 위해 모든 부호화 과정을 함께 진행했다. 둘째, 추후 확인 면담을 통한 연구 참여자들의 확인 작업을 거쳐 연구자들의 주관성을 피하고 신뢰성을 확보하는 방법을 사용하였다(Lee et al., 2012). 마지막으로 다수의 질적 연구로 학회지에 논문을 게재한 경험이 있는 또 다른 질적 연구자에게 감수를 의뢰하여 분석 내용에 있어 연구자 중심의 편향성은 없는지 검토를 받아 객관성을 높이고자 하였다.

RESULTS

면담 결과 5개의 주제와 13개의 소주제가 도출되었다. 말더듬 성인은 취업(과정)에서 말더듬으로 부정적 영향을 받는 것으로 나타났는데, 말더듬으로 진로 및 직업 선택의 폭이 좁아지고 구두 면접 시 실패 경험을 한 것으로 나타났다. 이러한 어려움은 취업 이후의 직장 생활 중에도 계속되었고, 직무를 수행하는 과정에서 동료와의 관계에서, 그리고 승진이나 부서 이동, 혹은 이직을 고려할 때도 말더듬으로 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다. 취업(과정)에서의 어려움이나 직장 생활 중의 어려움으로 인해 말더듬 성인은 부정적인 인식과 정서 상태를 경험하게 되었다. 그러나 이러한 현실적, 심리적 어려움을 극복하기 위해 말더듬 성인들은 가능한 문제 해결을 위한 노력을 하고 있었으며, 비록 부분적이지만 유창성 증진과 긍정적 자기인식과 같은 결과를 경험하기도 하였다. 나아가 자신들의 말 문제에 관련해 외부의 지원을 요청하는 단계로 발전하기도 하였다. 도출된 주제들과 주제들 간의 유기적 관계는 Figure 1에 표시하였다.

주제에 대해 보다 상세한 설명과 면담 내용 사례는 다음과 같다.

취업 과정에서의 말더듬의 부정적 영향

취업 과정에서 말더듬으로 인해 대학 진학 시 진로를 선택할 때와 추후 직종을 선택할 때 제한을 받는 경험이 있었다. 그리고 대부분은 면접 상황에서 실패를 경험한 것으로 나타났다.

좁아진 직업(진로) 선택 폭

면담 결과, 직업과 관련하여 대학 진학 시에 진로 선택에 말더듬이 영향을 미쳤다고 한다. 마찬가지로 졸업 후 직업 선택을 할 때도 말더듬 문제를 고려할 수밖에 없었음이 나타났다. 말올적게 하는 직업을 선택하거나 면접이 중요한 대기업을 회피한

Figure 1. A framework of main themes and their subthemes drawn from the data.

경험들이 있었다. 그나마 다행인 점은 현재 선택한 직업이 어느 정도 적성에 맞아서 만족하고 있는 면접자들도 있었다는 점이다.

“원래 어렸을 때부터 사무직을 원했었고 기계 쪽이랑은 전혀 안 맞는 사람이었거든요. 근데 그 당시에 어쩔 수 없이 기계 쪽으로 갔고, 근데 막상 해보니까 또 적응이 되더라고요. 지금 하는 일도, 근데 만약에 제가 말더듬는 게 없었다면은 지금 다른 직업을 가지고 있지 않았을까 하는 생각도 들어요.” (P3)

“사무직은 전화 업무가 90%인데 전화를 하면은 말을 많이 더듬기 때문에 제가 만약에 말더듬는 사람들이 이게 더 이상 좋아지지 않는 거라면 사무직은 추천해주고 싶지 않아요. 저도 사무직을 생각해 봤는데 말하는 것 때문에 너무 스트레스가 많아 가지고요. 아마 사무실에 들어가면은 본인 스스로도 힘들어서 그만두게 될 거 같아요. 차라리 말을 좀 덜 할 수 있는 그런 직종을 알아보는 게 낫지 않을까 싶어요.” (P3)

“일단 말더듬는 사람들이 보통 직장을 많이 그만둔다고도 제가 얘기를 들었거든요. 제가 말더듬는 사람들이 자주 모이는 커뮤니티 카페에도 제가 몇 번 들어가봤는데요. 그 사람들이

공통적으로 하는 말이 사무직을 아예 안 들어가려고 하더라고요.” (P3)

“예전 같은 경우에는 말더듬을 고려해서, 네, 그 범위를 좁혀간 거죠. 취업 해볼 만한 곳을 살펴보고 했었고… 말을 많이 안 하는 일 쪽으로요. 그쪽으로 갈 생각을 많이 했었죠… 몸만 쓰는 일이에요…(중략)… 인력 사무소에서 통해 가지고요, 노가다를 했어요. 힘들었지만 단순 노무다보니까 그나마 (심적으로) 덜 힘들었던 거예요, 힘든 그 부분에서.” (P4)

면접의 어려움과 실패 경험

낮설고 긴장된 상황에서 말더듬이 더 심해지는 것은 잘 알려진 사실이다(Lee, 2005). 취업 준비생에게 면접 자체가 부담이 될 수 있는 상황에서 말더듬 부담까지 가중되었기 때문에 면접 대상자들은 모두 구직 과정에서 면접으로 인한 어려움과 실패를 경험하였다고 한다.

“전 직장엔 제가 대기업 면접을 두 번이나 봤었거든요. 근데 그때는 제가 한창 말더듬는 것도 되게 심했었고 엄청 분위기가 엄숙한 분위기였거든요. 정장 입고 들어가서 5명에서 한 조가

되어 들어가서 면접관 3명 앞에서 말을 했었거든요. 그때는 되게 말이 심하게 막혀 가지고 말을 거의 못 하고 나왔어요. 그래서 그 회사를 제가 못 들어간 거 같아요. 왜냐하면 저는 면접관이 질문했을 때 머릿속으로는 어떤 말을 해야 될지 다 준비가 되어 있었는데 그게 말로 안 나와 가지고 그 사람들 보기에는 ‘이 사람이 모르니까 대답을 못 했을 거다.’라고 봤을 것 같거든요. 그래서 그게 감점이 돼가지고 제가 떨어졌던 것 같기도 해요.” (P3)

“제가 너무 긴장을 해서 아예 말이 안 나오는 거예요. 그래서 아예 말도 못 하고 끝났던 것 같아요. 너무 긴장되어가지고요. 그 당시는 제가 이거를 알고 있는데 스스로 대답을 못 하니깐. 스스로 짧은 순간에 당황하면서 ‘아, 이거 면접 잘 안될 것 같다.’ 그런 생각이 들었구요. ‘다음번에 이런 상황이 또 오면 어떻게 할까. 이런 말더듬 때문에 취업에 제약이 따르겠다.’ 그런 생각을 많이 했었어요.” (P3)

“그 면접을 갔었는데, 면접으로 가서 보니까, 그 사장님께서 그 이미지가, 얼굴 모습이 날카롭고 무섭게 생기신 분이셨는데. 그래서 그런지 더 떨림이 있었고, 또 평가를 한다는 그런 생각이 가득 차있다고 보니까 그런 것 때문에 목소리가 더 작아지고 제가 하고자 하는 그 얘기도 잘 못했던 기억이 있죠. 아, 안됐어요. 지적 한 번 하시고 못 했죠. 마음이 아픈데요... 근데 서비스 직이잖아요. 서비스직이다 보니까 말을 많이 해야 되는 직업이잖아요. 저는 말을 잘 못 한다는 그런 이유로 ‘어떻게 손님들께 신뢰를 줄 수 있고 그 일을 계속 이어갈 수 있겠냐?’ 그런 지식을 하셔가지고요. 어...(한숨). 짤린 거 아니고 그 (면접에서) 탈락되고 나서 바로 우울했죠.” (P4)

직장 생활에서의 말더듬의 부정적 영향

일단 취업이 된 경우에도 말더듬으로 인한 문제는 지속되고 있었다. 직무를 수행하는 경우나 이와 관련된 동료와의 업무 관련 대화 상황, 그리고 사적으로 동료와 어울리는 상황 모두 말로 인해 부담을 갖고 불이익을 경험하고 있었다. 또한 승진의 기회를 놓치거나 이직 혹은 부서 이동을 원할 때도 다시금 그 어려움이 되풀이되고 있다고 호소하였다.

직무수행의 어려움

상대적으로 말을 적게 사용하는 전문직이나 단순 노동직을 선택해도 생각과 달리 업무를 수행하는 과정에서 의사소통이 중요하고, 말더듬으로 인해 원활한 의사소통에 방해를 받고 있었다. 또한, 경력이 쌓이고 직장 내 위치가 변화됨에 따라 대인관계에서나 공적인 업무 처리 과정에서 점점 더 대화가 많이 필요해서 말더듬으로 인한 어려움이 점점 더 가중된다는 설명이다. 특히 상사나 고객과 대화를 해야 하는 경우 상대방이 말더듬는 자신을 싫어했던 경험들이 있었고, 월차 신청과 같이 요

구를 해야 하는 상황에서도 긴장을 하게 되어 말더듬 문제가 더 심화된다고 하였다.

“제가 일하다가 작업 내용이 있거든요. 그 작업 내용이 갑자기 바뀌거나 제가 일하다가 궁금한 거를 사수나 다른 윗사람한테 물어볼 때가 있는데 그때 좀 힘들고 그리고 이제 말더듬는 사람들 대부분이 갖고 있는 건데 윗사람한테 말하면 말더듬는 빈도가 좀 더 많아지거든요. 그래서 제가 작업반장한테 말을 잘 못 걸어요, 말더듬을까봐. 예를 들면 제가 월차를 써야 하는데 반장 앞에 가서 ‘저도 월차 좀 쓰겠습니다.’라고 말을 해야 되는데요. 그럴 때는 어쩔 수 없이 말을 하긴 하는데 막히는 시간이 좀 길어요. 한 4초, 5초 정도 있다가 말하면 그 사람들은 모르니까 제가 말하다가 막히면 ‘말을 해라! 갑자기 왜 말을 할라고 하다가 마냐!’ 그런 식으로 말하죠. 그게 제가 딱 반장님을 보고 나서 그 다음 제 개인적인 사정으로 말하려고 하면은 딱 막혔을 때 그 심정이 되게 답답하고요, 그리고 얼굴은 좀 빨개져요, 그때. 저는 딱 말을 하려고 하는데, 막, 딱 막혀버리니까 그게 좀 답답한 거 같아요.” (P3)

“얘기만 들어서 제가 인턴에 들어간 건데요, 얘기만 들었을 때는 그냥 바로 말은 역할만 하면 되는 줄 알았는데, 해보니까 의사소통이 정말 많이 필요하더라고요, 그 일조차도! 바로 들었던 생각이 ‘내가 과연 직장 생활을 할 수 있을까...’ 걱정인거죠.” (P4)

“직장에서는 거기에서는 물론 현장직이었지만, 어, 계속 밑에 시간이 좀 흐르니까 처음에는 밑에, 맨 말단 직원이었지만 좀 시간이 흐르니까 중간 정도 되고, 또 중간 정도에서 조금 더 오르는 승진, 표현하자면은 승진이라고 해야 하는데 직급이 올라가는 과정에 있어서, 어, 부담도 조금 된 것 같아요. 부담이 조금 됐었고, 그 말더듬으로 인해서 그런 불이익이나 어려움은 저 자신이 조금 느꼈었던 것 같아요.” (P6)

직장 내 대인관계의 어려움

동료와의 관계에서도 아침에 만나면 인사를 하는 것에서부터 말이 막혀서 피하게 되고, 잡담을 할 때도 자연스럽게 끼어들 수 없어서 외톨이로 지내게 되는 경우가 많았다는 응답과, 동료들은 자신이 동료들과 어울리기 싫어하고 말수가 없는 사람으로 인식하고 있다는 어려움도 토로하고 있었다.

“저는 막힘이 되게 심했구요. 일단은 인사를 할 때 ‘안녕하세요.’ 할 때, 지금도 그런데, ‘안녕하세요.’ 할 때 말이 잘 안 나와 가지고, 사회생활할 때 인사가 중요하잖아요? 근데 앞에 ‘안’ 자가 막혀버리니까 인사 타이밍을 놓쳐가지고 인사성이 없다는 소리를 들은 적이 여러 번 있었고요. 그 다음에 신입사원일 때 잘 모르니까 이것저것 물어봐야 되는데 말 막힘 때문에 못 물어보고 혼자서 끙끙 앓고 그런 적이 많았구요. 그리고 일단은 일적인 부분도 마찬가지고 대인관계를 사람들하고 못 맺었거든

요, 잘 어울리지 못 했거든요. 막힘이 너무 심해가지고 사람들과 대화에 길 수가 없었거든요. 그래가지고 직장에서 일하면은 윗사람들이 보기에는 제가 말을 안 하니까 그만둘 줄 아는 사람들이 되게 많았었어요. 그래가지고 저한테 ‘그만둘 생각이 있어서 우리들하고 말을 안 하냐’고. 그런 질문을 제가 전 직장에서 많이 들었거든요. 사실 제가 말 막힘이 너무 심해서 아예 제가 그 당시에는 말하는 거를 포기하고 살았어가지고 말을 안 한 것뿐인데요. 네, 그 사람들이 보기에는 제가 그런 거 갖고 있는 걸 몰랐으니까 그렇게 봤던 거 같아요.” (P3)

“지금 직장에서 불이익보다는 불편한 게 많은데요. 예를 들면은 동료들과 어울릴 때 제가 먼저 좀 친해지고 싶어서 개인적으로 말을 걸고 싶는데 막힘이 심해서 말이 안 떨어지는 경우가 있고, 또 제가 먼저 말을 걸 때 이 단어를 쓰면은 막힐 거 같고, 할라고 하면은 딱 목에서 막혀버리니까 대인관계를 잘 못 맺는 경우가 많구요. 뭐 직장에서는 윗사람이 물어봤는데 알고 있는데 못 물어본다는 거 물어봐야 되는데 말이 안 나와서 못 물어보면, 그래서 좀 불편한 게 많은 거 같아요. 직장, 사회생활 할 때.” (P3)

승진의 어려움

승진의 기회에서도 스스로 포기하는 경우도 있었고, 승진 심사하는 과정에서 발표를 할 때 말더듬 문제로 지적을 받고, 이로 인한 승진의 불이익을 받는 경우도 있었다.

“제가 재작년에 원래 승진 케이스였어요. 그때도 발표가 있었어요. 근데 ppt 발표를 했는데...(중략)... 당연히 떨리죠. 왜냐면 그게 막 높은 사람들이 앉아있고, 내가 개인적으로 나름대로 연습을 했는데 그냥 스크립트 없어... 그런 거 안 쓰고 연습을 했어요. 그때 승진에서 떨어졌어요. 떨어진 이유가 발표, 그 말도 요인이 있었죠. 이게 보니까 직장에서는 아무리 제가 어떤 걸 잘 해도 내가 그거에 대해서 좀 잘 포장해서 말을 해야 되잖아요. 근데 그거를 약간 못 하면은 불이익이 받는 건 맞는 것 같아요. 내가 한 거에 대해서 이렇게 좀 포장을 잘해서 얘기를 해야지... 그냥 PR을 잘 안 했죠. 그러니까 좀 다른 사람이 그러니까 잘 몰라주잖아요. 내가 어떤 걸 좀 했어도, 내가 그거에 대해서 좀 멋지게 포장해서 얘기하면 알 텐데 그냥 가만 있으면은... 직장에서는, 특히 이런 큰 직장에서는 몰라주는 게 많죠.” (P1)

“나중에 제가 반장이거나 그런 직장을 갈 생각을 해봤는데. 뭐 말더듬 있으면은... 매일마다 아침에 조회를 서거든요. 반장이 조회를 서요. 매일마다 제가 직원 반 사람들 앞에서 설명할 게 많이 있는데 말더듬과 말 막힘이 있어버리면은 반장 직책을 하는 데 있어서 굉장히 스트레스를 받을 것 같아서요. 아예 그 직책을 제가 스스로 안 하려고 할 것 같아요.” (P3)

이직(부서 이동)의 어려움

같은 직장 내에서 부서를 옮기게 되었을 경우 새로운 업무에 적응하고, 새 부서의 동료들과 어울리는 과정에서 말더듬으로 인한 어려움이 다시 반복되게 된다. 이직을 생각할 경우에는 늘 말더듬 문제가 부담으로 작용하는 것으로 나타났다.

“제가 여기 다닌 지 9년이 넘었어요. 이제 출퇴근 시간이 되게 오래 걸리잖아요. 본사 쪽으로 가든, 이직을 하든지 해야겠다는 생각이 들더라고요. 이게, 제 체력이 안 돼서 부서 이전을 생각하고는 있는데... 지금 일 자체는 말하는 게 주가 아니고, 내가 개발하는 게 주잖아요. 그래서 괜찮은데 그쪽 가면 내가 개발된 거를 관리하는 거예요. 관리. 그게 보면 체크도 해야 되고, 다른 팀 가서 얘기도 해야 되고, 또 안 되는 거 얘기해야 되고, 내가 직접 개발하는 게 아니고 내가 개발된 거 관리하는 거니까... 말을 많이 해야 되고 또 거기 가면 높은 사람도 많아요. 높은 사람 만나서 얘기하면 또 떨리잖아요.” (P1)

부정적 경험이 말더듬 성인의 인식 및 정서에 미치는 영향

취업(과정)에서의 어려움이나 직장 생활 중의 어려움으로 인해 말더듬 성인은 자신을 포함한 말더듬 성인에 대해 전반적으로 부정적인 인식을 보였으며 이로 인해 부정적인 정서 상태(수치심, 두려움, 자괴감 등)를 경험하고 있었다.

자신을 포함한 말더듬인에 대한 부정적 인식

면담자가 경험한 말더듬에 대한 일반 타인과 화자 자신의 인식은 부정적이었다. 생의 경험을 통해 면담자들은 모두 학창시절 친구나 선후배에게, 직장에서는 상사에게, 사회에서는 타인에게 놀림을 받거나 무시당한 경험이 있었는데, 이로 유추해보면 말더듬 성인이 느껴왔던 일반인의 말더듬에 대한 인식은 부정적임을 알 수 있었다. 면담자 자신도 스스로의 말더듬 문제에 대한 부정적 인식을 가지고 있었고 따라서 말을 더듬는 사실을 숨기려고 하였다.

“사실 이거는 좀 슬픈 애긴데. 제가 부장, 좀 되고, 사람들, 사원을 고용을 해야 되는 이 경우에 저처럼 말을 하는 사람이 들어오면은 저도 싫을 것 같더라고요. 그니까 뭔가 일 처리에 있어서 깔끔하지를 못 하니까... 이렇게 뭔가 대화 같은 부분에서 계속 부딪히는 경우가 많을 테니까 저 같아도 저를 고용하지 않을 것 같은데(헛웃음), 그래서 제가 고용을 당하기 위해서 가는 경우에도 좀 뭔가 의아하더라고요(헛웃음). 저도 저를 안 뽑을 것 같은데 왜 내가 지금 여기를...(헛웃음).” (P2)

“이런 거를 제가 어렸을 때 친구들하고 얘기를 하면은 어린 나이 때는 말더듬는 걸로 놀리는 애들이 막! 그래서 그 나이 때 그런 경험을 많이 해봐가지고요, 말더듬는 말로 비웃고 그래서 말더듬을 알리게 되는 거에 대한 트라우마가 있어서요.

그거를 제가 지금 공개를 하면은 비웃는 사람이 있을까봐서 그런 것도 있고요, 실제로 옛날에 전전 직장에서도 그분도 성인이었지만은 제가 말을 더듬으니까 비웃는 사람이 있었거든요. 그래서 제가 그런 것 때문에 설불리 공개를 못 하겠어요.” (P3)

“되게 힘들었죠…. 아직도 기억에 남은 게, 제가 일한 곳이 서비스를 되게 중요시하는 음식점이거든요. 그래가지고 음식 다 먹고 나가면 배움을 해줘야 하는데. 그때 당시 말을 많이 더듬었어요. 막 막히고… 결제를 하는데. 결제하고 뒤따라가서 배움을 하려고 하는데 막 그러는 거예요. 그때 당시 커플이었는데 남자가 여자한테 막 ‘나 장애인하고 얘기했다.’ 이런 식으로 웃으면서 얘기하면서 가는 거예요.” (P5)

부정적 인식에 따른 정서 반응

타인이나 자기 자신에 대한 부정적 인식에 따르는 정서 반응으로는 자괴감, 두려움, 공포, 수치심, 자신감 부족, 긴장, 부담감 등이 있었다.

“(면접 준비)연습 몇 번 해보고, ‘아이, 그냥 나 혼자선 잘되네…’ 하고 그냥…(웃음). 거의 그렇잖아요. 말더듬는 사람들도 뭐 누구나 그렇지만 안 보면 잘하잖아요. 그래서 안 볼 때 개인 연습하는 건 아무 소용이 없더라고요. 사람 있을 때 해야지, 안 볼 때 연습을 하는 건 소용이 없으니 하면서도 약간 자괴감이 들었죠. 연습해봤자 면접 때 또 더듬을 건데….” (P1)

“제가 말더듬는다고 누구한테 가족 외에 한 번도 말한 적이 없어요. 다 이런 거를 제가 수치스럽다 생각을 해서요. 말을 못 하겠어요.” (P3)

“말더듬 때문에, 어, 어떤 자신감이나 무엇을 행할 때 뒤로 많이 물러나게 되고, 어, 성격적인 면에 있어서도, 어, 소심하고, 어, 무엇을 하려는 그런 진취적인 자신감도 떨어지고 사회적인 부분에서 그런 것이 많이 작용을 하고, 예, 하고 있습니다.” (P6)

말더듬으로 인한 문제에 대한 해결 모색

성인이 되고 대학을 졸업하면서 취업 전선에 뛰어들고, 직업을 유지하기 위해 면접자들은 말더듬 문제를 해결하고자 노력하게 된다. 면접을 통해, 면접이나 발표 준비를 하거나 자기수용을 통한 심적 수련을 하거나 심리치료나 언어치료와 같은 외부의 도움을 구하는 노력을 해왔음을 알 수 있었다.

면접 또는 발표에 대한 충분한 연습 및 자기 관리

성공적인 면접이나 직장 내 발표를 위해서는 혼자만의 노력으로는 불가능하다는 의견들이 나왔다. 결국 상대방에 따라 긴장도가 달라지므로 면접과 발표 준비를 위해서는 체계적으로 대상을 바꿔가며 낯선 청중들 앞에서 연습을 할 때 가장 도움이 되었다는 의견도 있었다.

“그게 언제더라? 저도 그때 승진발표회 때도 진짜 제가 고마웠던 게 제 주변 동료들이 많이 도와줬어요. 연습할 때 와서 들어주고, 또 너무 이렇게 내가 너무 익숙하면 또 다른 사람 바꿔서 하고, 그게 진짜 많이 도와줘서… 근데 그게 사람을 바꿔야 돼. 너무 내가 처음엔 떨리는데 몇 번 이렇게 내가 더듬는 모습 보이고, 또 좋아지고 몇 번 하면은 그분도 이제 안 떨려. 아무리 해도 나 혼자 하는 거랑 똑같아요. 그러면 보니까 발표들을 때 한 3명 있으면 좋아. 아 물론 많이 모이면… 아니 근데 익숙한 사람 있으면 또 바꿔서 다른 사람…(중략)… 이렇게 처음 보는 사람들은 제가 말을 잘 못 하는 걸 모르잖아요. 다른 부서 사람도 왔어요. 그땐 되게 떨리죠. 근데 그런 경험하는 게 내가 걸로 떨리면 호흡이 막 이렇게 될 수 있어요. 근데 그런 과정에서 내가 그거를 외웠던 거를 외웠으니까 그때는 생각해야 돼요. ‘천천히 말해야 된다.’ 그래서 길게 말하고 그거를 몇 번 넘기고, 넘기고…. 저처럼 개인적으로 말을 하는데, 앞에서 발표를 못하는 사람은 연습하면 훨씬 낫더라고요.” (P1)

심리적 안정 또는 자기수용을 통한 부정적 자기 인식 탈피 모색

나아가 종교 생활이나 자기수용과 같은 심적 수련을 통해 말더듬는 자신을 인정하고, 말더듬는 것이 삶에서 큰 문제가 아님을 받아들임으로써 부정적인 자기 인식으로부터 탈피한 사례들도 있었다. 이들 면담자의 의견에 의하면, 이러한 경지에 도달하면 마음의 평안을 얻게 되고, 말더듬의 심각 정도도 현저히 개선되기도 한다고 한다.

“말을 더듬는 거에 대해서 막 그렇게 중요한 게 아닌 거라는 거를 한번 느껴야 돼요. 저 같은 경우에는 교회를 믿음을 가지고 다니면서… 제가 그냥 믿음을 갖기 전에는 말더듬만 해결되면 다 처리된 것처럼 생각하잖아요. 분명히 아닌 게 뭐냐면 말 잘해도 인생의 문제가 많잖아요…(중략)… 신앙을 찾으면 말더듬는 거에 대해서 약간 좀 여유로운 마음이 생기더라고요…(중략)… 더듬는 거가 크게 중요한 게 아니구나… 그런 경험을 하면 내가 말더듬 심한 게 원래 10이었다면 반으로 툭 떨어지더라고요.” (P1)

“사실 속마음은 되게 컸었거든요. 뭐라 그럴까… 두려움? 말을 잘해야 한다는 부담감이 되게 컸어요. 말을 실수하면 안 되니까 ‘말을 고쳐야지.’ 하는 이런 생각이 되게 컸었는데. 그래가지고 아르바이트로 사람들을 많이 만나고 서빙하는 아르바이트도 많이 했었거든요. 언어치료하면서 저를 인정하는 게 먼저라고 생각을 한다는 생각이 들었어요.” (P5)

외부 도움 기제(예, 언어치료, 심리상담)를 통한 부정적 자기 인식 탈피 모색

직업을 갖는다는 것은 생존과 연관되어 있기 때문에 면담자

들은 모두 취업이나 이직을 앞두고 말더듬 문제를 해결하려는 적극적인 시도를 하게 된다. 언어치료를 받아본 면담자들도 있었고, 말더듬인 커뮤니티에 가입하거나 스피치학원을 다녀보거나 심리상담이나 직업상담을 받아보는 등의 노력을 한 것으로 나타났다.

“저도 막 실제로도 그런 상담을 직업상담 같은 거를 받아봤는데 꼭 이럴 때 연구원 이런 게 있더라구요. 아니, 그런데 연구원이 다른 사람들과 소통도 하지 않고 자기 혼자서만 연구하는 사람이 어딴데요. 뭐 그런 연구소를 고려한다면은 전부 다 말을 잘 써야 하기 때문에 뭐 저는 그런 직업 추천은 그렇게 신뢰를 하지 않아요.” (P2)

“말더듬에 관해서 치료받은 것은...(중략)... 한 대학교에서 대학교와 관련된 말더듬 치료센터에 가서 한 3, 4개월인가 받았던 기억이, 어, 3개월 받았습시다...(중략)... 또 한 번은 병원에서 받았는데, 병원에서는 말더듬치료가 아닌 심리 상태에 대해서 진료를 받았습시다.” (P6)

문제 해결 모색의 결과

면담 대상자들은 이러한 말더듬으로 인한 현실적, 심리적 어려움에도 이를 극복하기 위한 가능한 문제 해결을 위해 노력을 하고 있었으며, 비록 부분적이지만 유효한 결과(즉, 유창성 증진, 긍정적 자기 인식)를 경험하기도 하였다. 나아가 자신들의 말 문제에 관련해 외부의 지원을 요청하는 단계로 발전하기도 하였다.

긍정적 영향

말더듬 문제 해결을 모색했다고 모두 긍정적 결과를 얻는 것은 아니었지만, 일부 면담자들은 나름의 해결책을 통해 긍정적인 영향을 받았다고 하였다. 발표 내용을 충실히 준비하고, 청중을 바꾸어가며 체계적으로 발표 연습을 하여 발표에 대한 자신감을 가지게 되었고 이로 인해 부서 이전을 시도할 수 있었다고 한다. 자기수용을 통한 자신의 말더듬 문제를 인정하는 것이 오히려 말더듬의 개선에 긍정적인 영향을 미친다는 경험을 보고하기도 하였다. 또한 면담자들 모두 단기적이거나 언어치료 경험이 있었고, 언어치료에서 배웠던 말더듬 개선 전략을 평소에도 지속적으로 사용하며 도움을 받고 있는 것으로 나타났다.

“개인적으로 말을 좀 못 하더라도, 내가 성공적으로 발표한 경험이 있으니까 ‘아니, 뭐, 그냥 (새 부서)가서도 (발표)연습하면 되겠지...’ 하는 생각 가지고 ‘그냥 부딪쳐보자!’ 해서 지원서 넣었어요.” (P1)

“치료 효과... 네. 반은 효과가 있다고 보고요, 반은 좀 정신 이랄까요? 그 의지. 마음 문제도 있다보니까 마음 문제가 어느 정도 풀려서 도전 정신은 높아진 거 같아요.” (P4)

“내 자신이 말을 더듬는 걸 인정하고 말을 백퍼센트 잘하지 못 해도 70에서 80프로만 잘하자 그냥 이렇게 생각하고 치료받고, 아르바이트도 하나씩 점점 좋아지더라고요. 그래서 그렇게 좋아진 거 같아요.” (P5)

지원 요구

면담자들은 같은 문제를 공유하고 있을 말더듬 성인들에게 자신의 경험을 공유하고 필요한 지원에 대한 요구를 하기도 하였다. 면접 준비나 직장에서의 발표 준비를 체계적으로 하는 방법을 구체적으로 제시하기도 하였다. 언어치료에 대한 관심은 있으나 직장 생활을 하게 되면 따로 시간을 내서 치료받기가 어렵다는 호소도 있었으며, 이에 대해 원격 치료 프로그램이 있다면 참여할 의사가 있음을 밝히기도 하였다. 또한 자신의 말더듬으로 인한 어려움과 경험을 함께 이야기하는 것 자체가 도움이 되었으며 앞으로도 이런 기회가 있기를 바란다는 의견들도 있었다.

“아까 말한 것처럼, 먼저 심리적으로 말더듬는 게 중요하지 않다는 걸 알 수 있는 기회를 먼저 알아야 되겠고, 그게 각인되면 반 정도는 좋아질 거예요. 그 다음에 말하는 연습도 좀 필요하고, 그 책 읽는 거 필요하고... 그리고 특히 뭐 면접이라는 건 이제 발표하는 거잖아요. 그건 자기 혼자서 안 되고, 계속 옆에서 피드백해주고, 사람 바뀌가면서 해주고. 그거 하면은 좋아질 것 같아요. 그게 좀 필요할 것 같아요. 그게 체계적으로 만들면 좋은데, 코스를.” (P1)

“교회에서 한 번 코로나 때문에 못 하나 Zoom으로 모임하더라고요. 근데 거기도 떨리더라고요...(중략)... 내가 말더듬는 거를 모르는 사람 앞에서 발표 연습하면 진짜 도움이 돼요...(중략)... 그거를 Zoom이나 온라인 환경에서, 모니터 같은 데 큰 데서 3명 정도 얼굴 보이고, 자기 발표하고, 또 다음 사람 진짜 말 잘하는 사람 안 더듬는 사람 섞어서 하면 더 리얼할 것 같아요...(중략)... 저도 그런 게 있으면 초대해주세요. 저도 발표도 하게. 요즘에 발표할 기회가 쉽지 않아요. 저도 옆에 사람이 도와준 건 어떤 특별한 상황에 도와주지, 아무때나 부르긴 저도 미안하잖아요. 바쁘는데. 그런 환경이 제가 만들려고 해도 쉽지 않아요. 그런 기회 있으면 저도 불러주시면, 긴장되고 좋겠어요(웃음).” (P1)

“(원격 치료에 대한)충분히 그런 시스템이 된다면 해야죠. 할 의사가 있습니다...(중략)... 어, 저도 지금 치료가 되었으면 좋겠어요. 실제 살면서 많이 어려워요. 배달시킬 때도 많이 어렵거든요. 뭐죠, 치킨 한 마리, 짜장면, 그런 것 시킬 때도 제가 시켜야 할 때가 있잖아요. 참 어려워요 생활 속에서 그런 어려운 부분이 많이 있기 때문에 빨리 치료되었으면 좋겠습니다. 저도 치료되기를 바라구요. 혹시 좋은 정보나 자료가 있으면 주세요.” (P6)

DISCUSSIONS

면담 결과, 말더듬이 취업(과정) 및 직장 생활에 전반적으로 부정적인 영향을 미치고 있음이 나타났다. 또한 취업과 직장 생활에서의 말더듬과 관련된 부정적 경험들은 말더듬 성인으로서 자신을 바라보는 인식이나 정서적 반응에 있어 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 말더듬 성인들은 이러한 말더듬으로 인한 어려움에도 이를 극복하기 위한 가능하고 현실적인 노력을 하고 있었으며, 결과적으로 비록 일부의 경우이긴 하지만 긍정적인 경험을 하기도 하였다. 더 나아가 자신의 말 문제와 관련해 언어치료를 포함한 외부의 가능한 형태의 지원 방안을 모색하거나 요구하기도 하였다.

본 연구의 결과를 바탕으로 몇 가지 논의를 하자면, 첫째, 말더듬 성인의 취업(과정)이나 직장 생활에 있어 말더듬이 전반적으로 부정적인 영향을 미치고 있다는 것이다. 일반인과 비교해 말더듬으로 인해 진로나 직업 선택에 있어 제한을 받고 있었으며, 실제 구직을 위한 면접에서 말더듬으로 인한 실패를 경험하였다. 또한 직장 생활에서 직무수행, 직장 동료들과의 대인관계, 그리고 승진이나 이직, 부서 이동 등과 관련해서도 말더듬이 전반적으로 부정적인 영향을 미치고 있음이 나타났다. 이는 주로 설문조사를 통한 양적 연구 방식의 선행 연구(Hurst & Cooper, 1983a, 1983b; Klein & Hood, 2004)에서도 일관적으로 나타난 결과라 할 수 있다. 또한 말더듬 성인의 직업(진로) 추천과 관련해 본 연구에 참여한 면담 대상자들도 상대적으로 말의 중요성(요구 정도)이 낮은 직종이 좀 더 적합하다는 인식을 보여주고 있어, 이 또한 이전 연구(Gabel et al., 2004, 2008; Logan & O'Connor, 2012; Park et al., 2020)의 결과와 동일한 맥락에서 해석될 수 있다. 하지만, 막상 말하기 요구량이 비교적 낮은 것이라고 예상되는 직종(예, 소프트웨어기술자, 전기설비전문가)에 종사하는 경우라 할지라도, 실제로 이들이 느끼는 말 사용의 중요성은 마찬가지였고 이로 인한 업무와 대인관계에서의 어려움은 여전하다고 호소하였다. 이는 서론에서 논의했던 것처럼, 일반화된 결론 도출만을 목적으로 하는 양적 연구로는 파악하기 어려운 말더듬 성인의 실재성 또는 차별성을 보여주는 결과라 할 수 있다.

둘째, 취업(과정)이나 직장 생활의 여러 상황(예, 면담 상황, 발표 상황, 월차 요구 상황 등)에서 말더듬으로 인한 어려움을 경험하게 되고, 때로는 말을 더듬지 않는 일반 화자(직장 동료, 상사 등)로부터 따돌림이나 무시 등을 경험하게 되면서, 자신을 포함한 말더듬 성인에 대해 전반적으로 부정적 인식은 물론 이로 인한 두려움, 자괴감, 또는 수치심과 같은 부정적 정서 반응을 보이게 된다는 것이다. 하지만 대상자와의 심층 면담을 통해 이러한 부정적 자기인식이나 정서 반응은 단순히 취업(과정)이나 직장 생활에서만 국한된 것이 아닌 이미 성인기 이전부터 그

리고 사회생활 전반에서 경험해 왔던 말더듬 성인에 대한 일반 대중의 부정적 느낌이나 태도에 기인한 것임을 알 수 있었다. 본 연구에 참여한 면담 대상자의 대부분은 생의 경험을 통해 학창시절 친구나 선배로부터, 사회에서는 타인에게 놀림을 받거나 무시를 당한 경험이 있었는데, 이러한 부정적인 경험이 결국 말더듬 성인을 위축하게 하고 자신이 말을 더듬는다는 사실을 가능한 여러 방식으로 감추려는 행동(즉, 회피행동)으로 발전되는 것으로 판단된다. 이러한 점을 고려할 때 말을 더듬는 사람에 대한 부정적인 사회 인식이 당사자에게 미치는 영향을 좀 더 심도 있게 파악해봐야 할 필요가 있다 하겠다. 현재 국내에서는 세계 말더듬의 날 행사(International Stuttering Awareness Day) 등을 통해 사회 전반에 걸쳐 말더듬과 말을 더듬는 사람에 대한 인식 개선을 위해 노력하고 있다. 하지만 말더듬에 대한 유치원교사나 일반교사 교육 등을 통해 학령(전)기 또래 친구로부터 받는 상처를 최소화하는 방안도 함께 고려해보아야 하겠다(Ahn, 2013; Kim et al., 2018). 또한 성장 과정에서 부모나 가족으로부터 말더듬은 성인이 되면 나아진다는 얘기를 듣고 별다른 치료를 받지 않는 경우를 고려해 부모나 가족들을 대상으로 한 말더듬에 대한 정확한 정보 제공을 목적으로 하는 교육의 필요성도 다시 한 번 강조하고자 한다(Kim & Shin, 2016). 그리고 자기수용이나 종교 생활을 통한 도움을 받았다는 의견 등을 고려할 때 말더듬으로 인한 내면의 문제나 관련 행동 문제 극복에 있어 자기수용이나 심리적 안정 도모를 위한 프로그램(예, 마음수련 프로그램, 인지행동 프로그램, 신경 언어프로그램(neuro linguistic programming) 등)의 적극적인 고려와 실행도 함께 제안하고자 한다.

셋째, 말더듬으로 인한 부정적 경험과 이로 인한 자신에 대한 부정적 인식과 정서적 반응에도 불구하고 말더듬 성인들은 자신의 문제들을 해결하기 위한 좀 더 현실적이고 가능한 해결 방안들을 모색, 수행하고 있었다. 또한 비록 일부의 경우라 할지라도 이런 시도들은 긍정적인 결과로 이어지기도 하였다. 말더듬을 인정하는 자기수용과 종교 생활의 도움을 통해, 그리고 과거 언어치료에서 배웠던 유창성증진기법(예, 느리게 말하기, 첫 시작을 부드럽게)을 사용하여 실제 말더듬 개선 효과를 경험하고 있었다. 이전의 양적 연구(Hurst & Cooper, 1983a, 1983b; Klein & Hood, 2004)에서는 주로 말더듬이 취업과 직장 생활에서의 부정적인 영향에 대해서만 논의하였다면 본 연구에서는 심층 면담을 통해 이러한 상황에서 말더듬 성인이 보이는 인식의 흐름이나 이에 따른 행동의 변화, 특히 말더듬의 부정적 영향을 최소화하기 위한 자기 노력이나 문제 해결 방안들을 모색하고 있음을 알 수 있었다. 또한 이러한 시도들이 실제 말더듬 성인의 유창성 개선과 자기 인식에 있어 긍정적인 효과를 보이고 있음도 알 수 있었다.

넷째, 본 연구의 면담 참여자들은 다른 말더듬 성인들에게 자신의 경험을 공유하길 원했으며 필요한 지원에 대한 요구도 하고 있었다. 가능한 지원 요구와 관련해서는 예를 들어, 단기적인 언어치료를 통해서라도 구직을 위한 면담이나 중요한 직장 내 발표 준비에 실제적인 치료적 도움을 받기를 원했으며, 다양한 낯선 일반인을 대상으로 면담이나 발표 준비를 할 수 있는 치료적 시스템이 구축되기를 요구하였다. 또 다른 지원 요구로는 바로 원격 치료 방식의 활용이었다. 바쁜 직장 생활로 인해 언어치료를 위한 시간 확보가 어렵다는 의견들이 있었고, 이러한 시간적 제한은 하나의 대안으로 원격 언어치료 방법을 통해 어느 정도 해결할 수 있다는 것이다. 사실 현재까지 국내에서 원격 치료에 대한 인식이나 실제적인 운영 방식과 관련해 제한적인 논의가 있어 왔다(Kim et al., 2020). 굳이 코로나 19로 인한 현재 상황을 고려하지 않더라도 이제는 말더듬 성인을 위한 원격 치료 기반의 프로그램 개발을 고려해야 하는 시점에 이르렀다고 말할 수 있겠다.

본 연구의 제한점은 주로 본 연구가 질적 연구 방식으로 수행되었다는 점에 기인한다. 첫째, 소수의 말더듬 성인을 대상으로 하였기에 연구 결과를 일반화하는 데 무리가 있다는 것이다. 둘째, 질적 연구의 타당도와 신뢰도 확보를 위해 노력하였음에도 면담 결과 분석 및 해석에 있어 연구자의 주관적 의견이나 취업이나 직장 생활과 관련한 사전 경험의 영향을 완전히 배제할 수는 없다(Bricker-Katz et al., 2013). 셋째, 본 연구는 코로나 19와 면담 참여자의 거주지 상황을 고려해 대면과 비대면(Zoom을 통한 실시간 원격) 면담 방식으로 진행하였다. 대면 방식과 비대면 방식의 차이에 따른 개별 대상자가 느끼는 면담 상황의 친숙도 또는 적응 정도에 있어 차이가 있을 수 있기에 이로 인한 면담 자료의 수집에 있어 양적 그리고 질적인 차이 또한 완전히 배제하지 않을 수 없다. 향후 이에 대한 연구가 진행될 필요가 있다고 하겠다. 넷째, 본 연구에서는 남자 말더듬 성인만이 참여하였다. 주로 성인의 경우 남자 말더듬의 사례가 상대적으로 많다는 점을 고려하더라도(Lee, 2005) 향후에는 여성 말더듬의 사례를 추가하거나 여성 말더듬 성인만을 대상으로 한 연구가 진행될 필요가 있다고 하겠다. 마지막으로 본 연구에서는 주로 말하기 요구량이 낮다고 인식되는 직종(예, IT업, 전기설비업, 사무직)의 종사자들이 면담 대상으로 참여했다. 향후에는 일반적으로 말하기 요구량이 높다고 인식되는 직종(예, 변호사, 교사, 상담사)을 포함한 좀 더 다양한 직업군의 대상자를 선발하여 연구를 진행할 필요가 있다고 하겠다.

중심 단어 : 말더듬 · 취업 · 직장 생활 · 질적 분석 · 연속적 비교법.

Ethical Statement

The entire procedure of this research was approved by the Institutional

Review Board of Catholic Kwandong University (IRB no. CKU-21-02-1703).

Acknowledgments

I would especially like to thank the participants who stutter in this study.

Declaration of Conflicting Interests

There are no conflict of interests.

Funding

N/A

ORCID iD

Jin Park

<https://orcid.org/0000-0001-8183-3829>

REFERENCES

- Ahn, J. B. (2013). The study on elementary school teachers' recognition toward stuttering students in inclusive environment. *Journal of Special Children Education*, 15(1), 315-333.
- Bricker-Katz, G., Lincoln, M., & Cumming, S. (2013). Stuttering and work life: An interpretative phenomenological analysis. *Journal of Fluency Disorders*, 38(4), 342-355.
- Choi, S., Song, M., & Shin, M. (2020). A grounded theory analysis on the life experiences of adults who stutter. *Communication Sciences and Disorders*, 25(4), 938-953.
- Craig, A., Blumgart, E., & Tran, Y. (2009). The impact of stuttering on the quality of life in adults who stutter. *Journal of Fluency Disorders*, 34(2), 61-71.
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. (3rd ed). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Erickson, S. & Block, S. (2013). The social and communication impact of stuttering on adolescents and their families. *Journal of Fluency Disorders*, 38(4), 311-324.
- Gabel, R. M., Blood, G. W., Tellis, G. M., & Althouse, M. T. (2004). Measuring role entrapment of people who stutter. *Journal of Fluency Disorders*, 29(1), 27-49.
- Gabel, R. M., Hughes, S., & Daniels, D. (2008). Effects of stuttering severity and therapy involvement on role entrapment of people who stutter. *Journal of Communication Disorders*, 41(2), 146-158.
- Hayhow, R., Cray, A. M., & Enderby, P. (2002). Stammering and therapy views of people who stammer. *Journal of Fluency Disorders*, 27(1), 1-17.
- Hearne, A., Packman, A., Onslow, M., & Quine, S. (2008). Stuttering and its treatment in adolescence: The perceptions of people who stutter. *Journal of Fluency Disorders*, 33(2), 81-98.
- Hughes, C. D., Gabel, R. M., Goberman, A. M., & Hughes, S. (2011). Family experiences of people who stutter. *Canadian Journal of Speech-Language Pathology and Audiology*, 35(1), 45-55.
- Hurst, M. I. & Cooper, E. B. (1983a). Employer attitudes toward stuttering. *Journal of Fluency Disorders*, 8(1), 1-12.
- Hurst, M. A. & Cooper, E. B. (1983b). Vocational rehabilitation counselors' attitudes toward stuttering. *Journal of Fluency Disorders*, 8(1), 13-27.
- Hwang, J. E., Hwang, M. J., & Lee, E. J. (2018). A narrative toward overcoming stutter in adults who stutter. *Communication Sciences and Disorders*, 23(3), 740-754.
- Hwang, M. J. & Lee, E. J. (2013). A qualitative study on the experience and the perception of adults who stutter in the twenties. *Communication Sciences and Disorders*, 18(4), 435-446.
- Kim, N. Y., Ha, J. W., Park, K. S., Lee, G. J., Park, S. N., & Bae, Y. S. (2020). Perception of Korean speech-language pathologists on telepractice service. *Communication Sciences and Disorders*, 25(4), 987-997.
- Kim, Y. T., Hong, G. H., Kim, K. H., Jang, H. S., & Lee, J. Y. (2009). *Receptive*

- and Expressive Vocabulary Test (REVT). Seoul: Seoul Community Rehabilitation Center.
- Kim, K. S. & Kim, M. W. (2009). Present and political tasks of advanced practice nurse in Korea. *Perspectives in Nursing Science*, 6(1), 39-53.
- Kim, Z. Y., Lee, K. J., Choi, S. H., & Choi, C. H. (2018). Changes in kindergarten teachers' perception toward stuttering according to stuttering education. *Journal of Speech-Language and Hearing Disorders*, 27(4), 91-99.
- Kim, Y. S. & Shin, M. J. (2016). The effects of parents' education on reducing disfluencies of their preschool children who stutter. *Special Education Research*, 15(3), 59-74.
- Klein, J. F. & Hood, S. B. (2004). The impact of stuttering on employment opportunities and job performance. *Journal of Fluency Disorders*, 29(4), 255-273.
- Lee, E. J., Song, J. E., Kim, M., Kim, S., Jun, E. M., Ahn, S., et al. (2012). Analysis on reports of qualitative researches published in Korean Journal of Women Health Nursing. *Korean Journal of Women Health Nursing*, 18(4), 321-332.
- Lee, S. W. (2005). *Fluency Disorders*. Seoul: Sigma Press.
- Lincoln, Y. S. & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Newbury Park, CA: Sage Publications, Inc.
- Logan, K. J. & O'Connor, E. M. (2012). Factors affecting occupational advice for speakers who do and do not stutter. *Journal of Fluency Disorders*, 37(1), 25-41.
- Park, H., Park, S., & Park, J. (2020). Perceptions of vocational counselors and their career advice for individuals who stutter. *Audiology and Speech Research*, 16(2), 147-156.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods*. London: Sage Publications.
- Plexico, L. W. & Burrus, E. (2012). Coping with a child who stutters: a phenomenological analysis. *Journal of Fluency Disorders*, 37(4), 275-288.
- Plexico, L. W., Manning, W. H., & Levitt, H. (2009). Coping responses by adults who stutter: Part I. protecting the self and others. *Journal of Fluency Disorders*, 34(2), 87-107.
- Stewart, T. & Richardson, G. (2004). A qualitative study of therapeutic effect from a user's perspective. *Journal of Fluency Disorders*, 29(2), 95-108.
- Shin, K. L., Jo, M. O., & Yang, J. H. (2004). *Qualitative Research Methodology*. Seoul: Ewha Womans University Press.
- Sim, H. S., Shin, M. J., & Lee, E. J. (2010). *Paradise Fluency Assessment II (P-FA-II)*. Seoul: Paradise Welfare Foundation.
- Tetnowski, J. A. & Damico, J. S. (2001). A demonstration of the advantages of qualitative methodologies in stuttering research. *Journal of Fluency Disorders*, 26(1), 17-42.
- Van Riper, C. (1982). *The Nature of Stuttering*. (2nd ed). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Yaruss, J. S. & Quesal, R. W. (2004). Stuttering and the International Classification of Functioning, Disability, and Health (ICF): An update. *Journal of Communication Disorders*, 37(1), 35-52.