

청소년 전화상담의 효율성 제고방안 연구*

— 피상담자의 통찰력 증진방안을 중심으로 —

노 혁**

- I. 서 론
- II. 이론적 논의
- III. 상담사례 분석
- IV. 결론 및 제언

I. 서 론

전화상담은 무엇이며 그 존재의 의의는 있는가?의 질문에 대한 답은 실천적 맥락에서 찾아야 한다. 전화상담은 이론적 토대를 기초로 출발하지 않았다. 단순히 상담의 한 방법으로 전화를 이용하고자 하는 의도로부터 시작했다. 이같은 시도가 상담의 한 형태로 활발하게 이용하는 계기를 만들었다.¹⁾

그렇다면 전화상담은 스스로 어떤 독특성과 효

용성을 갖고 있으며 그에 대한 객관적인 입증은 가능한가?의 문제에 부딪치게 된다. 본 연구는 이같은 문제의식을 바탕으로 언어 그리고 피상담자와의 관계에 초점을 맞추어 전화상담이 유용화할 수 있는 방안을 찾고자 한다.

전화상담에서 상담자와 피상담자 사이에 완벽한 의사소통을 기대하기는 어렵다. 이같은 곤란은 전화상담이 즉시성과 단절성을 특징적 성격으로 나타내는데서도 찾을 수 있다. 피상담자는 상담자의 의사와 관계없이 도중에 상담을 중단할 수 있다. 또한 그에 따른 어떤 부담도 받지 않는다. 피상담자는 자신에게 불리한 사실이나 감정이 유발된다면 언제든지 상담을 종료시킬 수 있다. 이처럼 의사소통의 근본적 장애요인이 전화상담에 상존한다. 이런 한계를 도외시하고 면접상담과 같은 방법으로 접근하거나 그 효과와 기능을 설정한다면 실패를 거듭할 가능성이 많다. 그렇다면 간편하다는 이유때문에 상담의 본래 기능을 구조에서

* 이 논문은 1994년도 연구과제인 「청소년육성 관련 정책개발 및 연구」사업의 일환으로 수행된 것을 요약한 것이다

** 한국청소년개발원 선임연구원

1) 청소년대화의 광장이 실시한 국내 상담기관실태조사에서 301개의 대상기관 중 전화상담을 실시하고 있는 기관이 전체 60.9%로 나타났고 이 중 사회상담기관은 73.2%가 전화상담실을 설치하고 있었다(청소년대화의 광장, 1993 : 139, 157 참조).

부터 충분히 발휘할 수 없는 전화상담의 효용성은 어디서 찾아야 하는가? 이 물음의 답은 역설적이지만 전화상담이 갖는 한계인 소리언어의 사용에서 찾아야 한다. 상담에서 언어는 개체간의 의사소통 *interin-dividual communication*의 도구이며 인간관계를 형성하고 상담을 이끌어 나가는 핵심적인 기능을 한다. 이는 전화상담에서도 동일하게 적용된다. 그런데 우리는 여기서 언어의 또 한가지 기능을 상정해야 한다. 즉, 개체내의 소통 *intraindividual communication* 기능이다.

전자는 언어의 사회적 면모이고 후자는 개인적인 그리고 특히 인식적인 특성이다. 감각자료가 인지과정에서 재 체제화된다고 하지만, 불가불 인지는 언어의 표상작용과 깊은 관련을 갖고 있다 (조명환, 1985 : 30).

전화상담에서 언어에 대한 관심은 인간의 내적 통찰력의 증진과 관련이 깊다. 언어가 사고를 지배할 수 있을까? 언어는 단혀있는 형식적 체계이다. 언어가 사고를 지배할 수 없다면 사고는 언어를 지배하는가? 일련 의문의 여지도 없어 보이는 이 말에도 함정이 있다. 사고를 어떻게 정의하고 개념화할 것인가이다. 만일 사고가 의식적 활동 영역이라면 위 말은 타당하다. 그러나 사고의 범위를 무의식과 전의식으로 확산시키면 위의 말은 거짓을 내포한다. 이러한 단서에 동의하면서 여기서는 언어는 무의식적 사고영역을 의식화시키는 요소인 동시에 무의식적 영역의 통제능력을 강화시키는 통찰력 부여의 중요한 수단이라는 가정을

하고자 한다. 그리고 전화상담은 이같은 언어라는 수단을 활용하여 피상담자(개체)의 통찰력을 얻게하는 의도적인 노력이라 본다. 따라서 본 연구는 언어적 표현이 지시나 의미 그리고 타인과의 의사소통의 도구라는 관점에서 한걸음 더 나아가 개인의 내적 사고를 형성하고 통찰력을 증진시키는 주요한 역할을 한다는 경험적 사실을 검증하고자 한다.

따라서 본 연구는 전화상담의 측면에서 언어와 사고 그리고 인간과 그의 무의식 존재에 대한 고찰을 통해 이론적인 타당성을 검증하고 이를 토대로 분석의 틀을 만든 후, 전화상담의 사례를 비판적으로 분석하여 본다. 이 검증의 궁극적인 목적은 전화상담이 갖는 한계성을 독특한 특징으로 전환시키는 기술적 수단을 제공할 뿐만 아니라 언어와 의식의 발전과 정체성을 확립해 나가는 청소년들에게 언어만을 활용한 상담의 유용성을 발견하고자 하는 데 있다.

본 연구는 전화상담의 소리언어만의 사용방법에 착안하여 발전적 상담기술을 형성하고자 하는 바, 연구자의 언어의 사회,심리적 연구의 보다 깊은 지식의 미비와 오해 그리고 전반적인 상담과정에 대한 폭넓은 이해부족은 물론 충분한 사례를 분석하지 못하고 있으며 또한 청소년 상담에서 중요한 상담자의 언어활용과 기법의 구체적 방법을 제시하지 못하고 있다. 그럼에도 본 연구는 전화상담이 독특성 나아가 청소년들의 발달심리와 관련하여 매우 유용한 상담의 한 형태²⁾일

2) 사실 엘리스 Ellis의 합리적 심리치료이론은 본 연구와 유사한 접근방법을 갖고 있는 듯이 보인다. 그는 인간의 신체적 행동이나 감정은 사고 또는 신념의 소산이라는 입장을 갖고 있으며 그는 사고와 정서는 내면화된 자기대화의 형태를 취하게 된다고 본다. 그에 의하면 자기대화에 의한 사고 없이도 정서가 존재할 수 있으나 사고에 의해 유발되지 않은 정서란 오래 지속될 수 없다고 한다. 또한 그는 인간의 문제행동은 감정에 의해서 형성되고 유지된다고 보다는 개인의 비합리적 사고에 의해서라고 한다. 그의 이론은 인간의 합리적 사고의 중요성을 강조하고 있지만 사고와 신념이 행동에 미치는 관계에 초점을 맞추었고 언어와 사고와의 관계속에서 상담의 과정과 피상담자의 자발적인 사고 및 통찰과는 거리가 있다. 특히 전화상담에 있어 그의 이론은 상담자의 적극적인 역할과 행동적인 측면을 강조함으로써 그리 현실성이 강해 보이지 않는다.

수 있다는 기초적인 실마리를 제공하는데 의의를 두고자 한다.

본 연구에서 핵심적으로 논의하고자 하는 언어의 개체내 의사소통의 문제는 언어와 관련되는 현대의 철학, 심리학과 언어학 자체와도 깊은 관련이 있어 그들 학문이 실천적으로 응용할 수 있는 방법의 단면을 보여준다는 관점에서도 몇가지 논의를 제공할 수 있을 것이라고 본다.

II. 이론적 논의

1. 전화상담의 특징

면접상담과는 다른 전화상담은 전화를 매개체로 상담³⁾의 장을 형성한다는 점에서 몇가지 특성을 갖는다.

그 첫째는 편이성이다. 만일 전화상담을 운영하는 단체나 기관에서 24시간 전화를 개방해 놓고 상담에 임한다면 피상담자 입장에서 전화상담은 언제나 가능하다. 자신이 원하는 시간에 장소를 구애받지 않고 누구나 이용할 수 있다. 이 특성은 새로운 경험이나 자극에 대해 두려움을 갖고 있는 사람들에게 자신이 익숙한 장소에서 스스로 선택한 안전한 방법으로 상담하므로써 안정감과 편리함을 느끼게 할 수 있다.

둘째는 익명성이다. 이것은 두가지 수준에서 구분된다. 하나는 피상담자의 익명성이고 다른 하나는 상담자의 익명성이다. 전화상담에서는 서로의 얼굴을 볼 수 없다. 사람은 자신을 드러내지 않으면 앓을수록 심리적 긴장감은 감소된다. 이런 점

에서 전화상담의 익명성은 피상담자가 스스로 개방할 수 있는 충분한 환경이 된다.

셋째는 선택성이다. 상담자는 피상담자를 선택할 수 없다. 또한 피상담자에 대한 사전의 정보나 지식을 갖는 것도 불가능하다. 따라서 전화상담자는 상당한 경험과 순발력이 필요하다. 반면에 피상담자는 자신이 원하는 상황과 상담자를 마음대로 선택할 수 있다. 만일 상담자가 마음에 들지 않으면 언제든지 전화를 끊으면 된다. 이 특징은 상담자에게 많은 부담을 준다.

넷째는 언어적 표현만으로서의 제한성이다. 이 특성은 본 연구에서 가장 관심을 두는 부분이다. 사실 인간의 의사소통에 있어서 언어보다 상대의 행동이나 몸짓, 표정 등이 더 주요한 요소로 등장할 때가 많다. 그러나 전화상담은 비언어적 표현이 철저하게 배제될 수 밖에 없는 상황인 것이다. 따라서 상담자는 언어라는 제한된 의사소통 수단으로 어떻게 피상담자의 문제를 파악하고 그의 반응을 읽으며 그 문제를 해결해 나갈 수 있느냐는 숙제에 놓인다. 그래서 언어에 대한 이해와 언어를 통한 의사소통의 기술 등은 전화상담의 기술에 있어 핵심적 요소이며 그 자체가 전화상담을 의미한다고 해도 지나친 말이 아니다.

마지막으로 일회성을 전화상담의 특징으로 언급하는 사람들이 있고, 이 때문에 전화상담의 유용성에 대해 회의를 제기하지만 실제있어서 이 특징이 하나의 심각한 한계는 될 수 있지만 극복할 수 있는 방법이 없는 것은 아니다.

결국 전화상담의 특징은 익명성과 언어적 표현만으로서의 제한성이 가장 두드러진다. 그러나 익명

3) 우리의 현실에서 올바른 상담이 이루어질 수 있는가의 의문은 그 이론과 실천방법이 토착화하지 못한데서 비롯된다. 따라서 상담이 다양한 의미와 기능을 갖고 사용되는 시점에서 상담에 대한 불분명한 정의는 혼란을 일으킬 수 있다. 여기서 상담이란 태도상의 문제나 심리적 갈등의 문제 등 조언과 안내 그리고 심리치료의 범주를 제외한 순수한 상담의 정의만을 의미한다(정원식, 박성수, 1983 : 29 참조).

성은 전화로 인해 발생하는 단순한 상황적 특성이지만 언어적 표현만으로도 제한성은 전화상담의 실제 과정과 기술에서 많은 작용을 한다. 상담의 기본적 요소인 관계와 과정은 이 언어를 통해 이루어진다. 이것은 전화상담의 독특성과 나아가 그 가능성과 한계선을 가늠해 줄 저울의 역할을 한다.

2. 인간과 언어

그렇다면 인간에게 언어는 무엇인가? 어떤 기능을 하는가? 이 질문에 대한 답은 아마 누구도 명쾌히 할 수 있을 것이다. 자기표현의 수단이고 의사소통의 도구이며... 등등. 그러면 이같이 너무 상식적인 질문을 던지는 이유는 무엇인가? 그것은 우리가 어떤 특별한 장 field에서 언어를 새롭게 조망하고자 하는 의도에서 시작한다. 전화상담의 장에서 피상담자들의 언어는 상담과정과 치료의 방법으로 특별한 의미를 지닐 수 있다는 뜻이다. 이러한 특별한 의미를 찾고자 하는데 있어 우선 인간을 어떤 존재로 보며 그들에게 언어는 어떤 위치와 역할을 가지고 있는가하는 점은 전체의 논리를 구성하는 핵심방향을 제시할 수 있다.

실존론적 인간이해에 있어서는 인간의 삶이란 자기의 본질을 실현하는 과정이 아니고 새로운 자기의 가능성을 창조하는 과정으로 이해된다. 여기서는 인간에게 공통된 본질, 곧 인간성 따위는 거부된다. 인간의 “존재(실존)은 본질에 앞선다”는 사르트르의 유명한 명제가 이를 잘 말해주고 있다. 이것은 인간이 주체성으로부터 출발한다는 의미이다. 인간을 규정할 본질이란 없는 이상, 인간은 스스로 자신의 본질을 스스로(주체적으로) 창조하지 않으면 안된다. 세계속에 자신을 내던지

면서 세계 안에서 고민하면서 비인간적인 것과 투쟁하면서 인간은 자기를 형성해 나간다. 인간은 세계에, 미래에 끝없이 개방된 존재로서 실존한다. 따라서 인간을 ‘어떤 존재다’라고 규정하는 것은 무모한 일이다. 인간은 그 자체로서 의미를 지닌다기 보다는 삶이라는 과정을 실현해 나감으로써 더욱 가치를 갖는다. 그런데 삶은 정형화된 형식이 아닌 인간이 스스로 만들어 가는 그림을 그릴 수 있는 종이 이다. 어떤 그림을 그릴 것인가 또한 어떻게 그릴 것인가는 모두 종이위에서 이루어지지만 어떤 종이도 그림을 행위나 표현없이 나타내지는 않는다.

인간이 언어를 지배할 수 있다는 사실은 이해 가능한 정의이다. 그러나 우리가 인간의 본질에 대한 끝없는 탐구처럼 그를 감싸고 있는 언어의 본질을 이해하려는 노력은 소모적인 요소가 있다. 엄밀히 말해 인간의 실존은 언어적 현상의 이해를 통해서 가능하다. 나는 존재한다는 사실을 어떻게 설명할까? ‘보여지는 것’으로 존재의 현상을 설명한다. 그러나 그것은 지구 반대편의 어느 집에서 굶는 고기 냄새를 짐작하는 것과 다를바없는 수많은 대상중의 하나이지 의미를 가진 존재는 아니다. 존재의 단어가 의미를 내포하고 있지는 않지만 존재는 하나의 특수한 개체로서 사람의 마음속에 각인되어질 때만이 그는 존재하고 있다고 볼 수 있다. 가령 한 여자가 가방을 들고 하늘을 쳐다보고 있다. 이 때 우리는 여자, 가방, 하늘이 존재한다고 생각한다. 나아가 드는 행위, 쳐다보는 행동도 존재하고 있다고 사고한다. 이 사고는 직관적 작용이 아니라 그 존재를 마음속의 언어로서 각인하는 과정의 산물이다. 적어도 각인된 언어를 표현하는 방법은 교육과 문화 그리고 제도와 연관된 언어라 할지라도 한 존재는 인간의 내재적 작용에서 언어로 인식되고 형상화

하여 다시 언어로 표출하게 된다. 그렇다면 인간이 언어를 지배할 수 있다는 사실은 무엇인가? 그것은 언어가 인간을 나타내고 드러내는 현상적 작용이지 인간의 본성 자체는 아니라는 의미이다. 비록 언어가 인간의 사고를 형성한다하더라도 그것은 인간의 한계내에서 일어나는 작용이지 그 외적인 자극의 복합체 또는 동떨어진 부분은 아니라는 것이다. 언어는 인간이 탄생시킨 산물이지만 아니 더 정확히 말해 인간의 것이지만 만일 우리가 그의 힘의 성질과 영향력에 대해 충분히 인지하고 있지 못하다면 이미 우리를 떠난 언어는 미묘한 방법으로 우리와 사물들 사이를 뚫고 들어올 것이다. 인간이 언어를 얼마나 멋대로 사용해 왔는가의 자성은 여기부터 시작해야 한다. 인간은 학습한 바대로 언어를 사용하지는 않는다. 그는 자신의 의식과 무의식을 총동원해서 언어에 대해 또는 언어밖으로 폭력과 위협을 가할 수 있다.

그렇다고 인간의 언어행위를 부정적으로 바라볼 필요는 없다. A. de Waelhens가 지적한 대로 언어에 고유한 특성 중의 하나는 언어가 원래 사물이 아닌 대응어로서 사물, 실재를 촉발한다는 점이다. 즉, 언어는 부재를 바탕으로 해서 현존을 촉발한다. 단어는 사물의 현존이자 부재이다. 사물은 단어에 의해 지칭되고 실재의 체계속에 본질적으로 규정된다. 그러므로 독립적인 동시에 상호연관된 실재계와 언어의 두 체계는 지칭행위에 의해서 형성된다(이미선, 1994 : 92).

이 사실은 어쩌면 인간이 언어를 새롭게 조망

하는 기호, 상징을 창조하는 실마리로서 제공되고 나아가 새로운 인식과 언어의 창조를 통해 그 은유의 세계를 실재화하는 인간의 독특성과 개성을 나타낼 수 있는 단서가 된다. 이 은유는 존재이전에 “있는” 인간의 본질에 좀 더 가깝게 접근하기 위한 욕망이며 또한 존재의 본질을 존속시켜 인간으로서의 공통점과 상이점을 구분하고 ‘인간다움’을 촉진시키는 가능한 장을 열어준다. 특히 전화상담에서 인간의 두한한 언어의 창조와 긍정적인 개발은 자발적으로 그가 원하는 바람직한 방향을 설정하고 또한 그 세계를 새로이 만들어 적용하는 주요한 전략이 될 수 있다.

3. 언어의 의미와 사용 그리고 무의식과

자각의 문제⁴⁾

언어란 어떤 문법적인 구조를 지닌 기호의 체계 이상이어야 한다. 왜냐하면 언어를 사용하는 일은 언어와 더불어 그 사용자까지도 고려해야 하기 때문이다. 언어란 대화의 행위를 통해 이러한 잠재적 체계를 실제로 나타내는 화자와 분리되어서는 결코 현실화되지 않는다. 언어는 창조적 행위를 유발시키는 근본적인 양태로서 주어진 것이다. 그러나 각각의 경우마다 언어의 실화는 창조적인 주체에 그 초점을 맞추으로써 언어를 재구성하려는 개인의 행위 이행에 달려있다. 그러므로 언어의 의미는 언어의 잠재적 소여성을 실제적 사용으로 연결시키려는 인간 주체를 통하여 이해해야 한다(장석만, 1991 : 118).

4) 전화상담에서 언어의 강조와 개체내 의사소통 증진의 목표는 자칫 언어와 사고와의 관계에서 언어중심적 입장을 취하는 것이라 보여질 수 있다. 즉, 언어가 사고에 지대한 영향을 미치고 있다는 언어중심적 견해를 지지하는 것처럼 보인다. 물론 이 글은 언어를 사고의 부산물로 보지 않고 사고를 형성하는 범주형의 역할을 한다고 보는 언어중심적 입장을 취하고 있지만 언어가 사고나 다른 행동을 이끌어주고 인도해 주는 역할을 한다는 언어의 상대성이론 등 중심적인 언어우위론과는 차이가 있다. 다시말해 다른 접근방법을 가지고 있다. 언어 없이도 사고가 가능하다는 언어와 사고의 독립성을 견지하고 있지만 언어와 인지를 행동용 전제로한 요소로 보기 때문에 그 접근방식은 동일하지 않다고 본다.

우리가 게임의 규칙들을 이야기할 때 우리는 그것이 갖는 물리적 성질을 기술하는 것이 아니다. 장기의 말들에 대해 이야기하는 것과 마찬가지로 언어에 대해 말할 때도 그러하다. ‘실제로 한 단어란 무엇인가?’라는 물음은 ‘장기에 있어서 말이란 무엇인가?’라는 물음과 꼭 같은 것이다(황경식, 이윤형, 1989 : 103-104). 장기에 있어서 말이 무엇인지를 이해하기 위해서는 전반적인 게임을 이해해야만 한다. 이와 유사하게 우리는 한 단어의 의미란 언어게임에서의 그것의 위치라고 말할 수 있다. 비트겐슈타인은 언어가 어떤 의미를 갖느냐 하는 점보다 어떤 맥락에서 사용되느냐에 더욱 관심을 가졌고 그것을 언어게임 *language game*이라고 불렀다.⁵⁾ 언어를 벗어나서는 언어의 부적절함을 증명할 방법이 없는 것이다. 우리 자신을 이해하기 위해 우리가 가지고 있는 유일한 수단은 언어적인 것이다. 그리고 바로 이 점 때문에 자아가 언어의 피조물로 보일 수도 있는 것이다. 사적인 세계는 공적인 세계에 의존하고 있다. 우리의 인간성은 언어에 의해 창조되기도 하고 언어로 표현되기도 한다(정철호, 1993 : 261).

비트겐슈타인은 다음과 같은 설명으로서 단어의 용법 즉, 언어게임의 상황을 명료화한다.

“내가 누군가를 보내 어떤 것을 사오라고 시킨다. 나는 그에게 ‘다섯 개의 빨강 사과’라는 기호가 적힌 어떤 하나의 종이 쪽지를 준다. 그는 그 종이 쪽지를 상인에게 가지고 간다. 상인은 ‘사과’라는 기호가 붙은 껌을

연다; 그 다음 그는 어떤 하나의 일람표에서 ‘빨강’이란 낱말을 찾으며 그 맞은 편에서 어떤 하나의 색 견본을 발견한다. 이제 그는 ‘다섯’까지 기수의 수열을 말하며 -나는 그가 그 수열을 외고 있다고 가정한다- 그 각각의 숫자마다 그 견본의 색깔을 가진 사과 하나를 껌에서 꺼낸다. 그러나 그가 ‘빨강’이란 낱말을 어디에서, 그리고 어떻게 참조해 보아야 하는지, 그리고 그가 ‘다섯’이란 낱말을 가지고 무엇을 해야 하는지를 그는 어떻게 아는가? 자, 나는 그가 내가 기술한 것처럼 행동한다고 가정하고 있다. 설명들은 어디에선가 끝을 가진다. 그러나 ‘다섯’이란 낱말의 의미는 무엇인가? 그런 것은 여기서 전혀 이야기되지 않았다. 여기서 이야기된 것은 단지, ‘다섯’이란 낱말이 어떻게 사용되느냐 하는 것이었을 뿐이다”(이영철, 1994 : 19-20)

물론 비트겐슈타인은 아우구스티누스의 언어관에서의 원초적인 관념의 타당성을 상정하고 그의 예시적 정의야말로 단어의 의미를 제시하는 기본적인 행동이라고 여겼다. 그러나 그는 ‘무엇이 한 단어의 의미인가?’라는 질문을 던지며 우리는 그것들의 대답에 해당하는 아무것도 지적할 수 없으면서도 그 무엇인가를 지시해야만 한다고 생각한다고 지적한다. 여기서 ‘한 단어의 의미’라는 구절은 각각의 명사와 형용사에 대응하는 어떤 것이 있어야 하며 이러한 것이 단어의 의미이고 또 하나의 개체가 하나의 고유 명사로 명명되는

5) 한 기호는 그것이 인간의 행위의 맥락속에서 일정한 목적에 기여하도록 사용될 때 비로소 의미있는 언어가 된다. 비트겐슈타인은 이와같은 일정한 목적과 양식을 지닌 행위의 맥락속에서의 기호의 사용을 가리켜 ‘언어게임’이라고 부른다. 그가 이것을 게임이라고 부르는 이유는 모든 게임이 일정한 규칙에 의해 인도되는 행위이듯이 기호의 사용도 규칙에 의해 인도되는 행위이기 때문이다(최세만, 비트겐슈타인의 ‘보여줌의 이설’과 철학 : 99에서 참조).

것처럼 그 단어도 명명되어야 한다는 생각을 가지게 하는 어떤 마력을 지닌다고 본다. 이러한 마력을 제거하기 위해서 비트겐슈타인은 ‘의미란 무엇인가?’라는 물음 대신에 ‘의미에 대한 설명은 무엇인가?’라고 물을 것을 우선적으로 제안한다. 이렇게 대치함으로써만 그 물음이 구체화되며, ‘의미’라고 불리는 어떤 대상을 찾으려는 유혹을 제거시켜 준다.

그렇지만 비트겐슈타인에게 있어 언어 ‘사용’의 중요성은 인간의 사적인 언어를 배제한 공적인 언어 다시말해 언어의 집단적 사용에 주목하고 있다. 그렇다고 우리가 여기서 비트겐슈타인의 철학적 의미와 목적을 논하고자 하는 것이 아니라면 적어도 그의 사상이 주는 언어의 중요성과 언어의 사고지배는 시사하는 바가 크다.

언어에 우선순위를 주면 개인의 사적인 신념과 객관적인 세계 간의 대비는 점점 더 어렵게 된다. 모두가 따라야만 하는 규칙이 있는 대중적인 언어가 기준이 되는 것이다. 세계는 언어의 가능성에 의해 한계가 지워진다. 우리 자신의 개념들, 즉 우리가 세계를 이해하는 방식도 언어학적인 용어로 이해되어야 한다. 언어를 분석하면 우리의 사고방식을 알 수 있다는 말이다. 왜냐하면 언어없이는 思考도 없기 때문이다(정철호, 1993 : 253).

물론 언어가 사고의 전체를 지배하지는 않지만 언어는 사고를 축소시키거나 확장할 수 있다. 우리는 사고를 한다. 그렇지만 사고를 한다는 뜻은

무엇인가? 무엇으로 사고를 하는가? 만일 “내가 괴롭다”고 느낄 때, 실제 마음의 동요로 내가 괴롭다는 감정을 인식할 수 있을까? 내가 괴로운 것은 그 감정이 내적 언어로 나의 사고에 투영될 때 다시 지각할 수 있을 것이다. 즉, 나는 나와 언어로 교류하고 나의 사고에 각인한다. 적어도 이 자아의 내면세계에서의 의사소통은 사적 언어로서도 가능하다. 왜냐하면 그 자아는 무의식과 의식의 혼합된 형태로 형성된 실체이기 때문이다. 무의식의 세계에서의 언어는 종종 상징이나 기호, 신비한 그림으로 표현되기도 한다. 그러나 그 내적 언어가 나의 밖으로 나아가 공적인 언어로 나타난다— 아니 나타날 수 밖에 없다—.

의미란 무엇보다도 언어의 의미이다. 언어란 공공연하게 인식가능한 상황에서 다른 사람의 드러난 행위만을 증거로 해서 우리가 배우게 되는 사회적 기술 social art이다(Quine, 1970 : 26).⁶⁾

현상학적 관심의 끝없는 의심은 선험의 중요성을 다루게 했고 궁극적으로 자아의 자기인식은 지식의 형성에 실제로 작용한다고 본다. 의식은 언어에 반영되어 있으며 ‘언어는 존재의 집’이라는 하이데거의 말⁷⁾처럼 언어는 존재(사고와 의식을 가진 개체에 있어)를 사회나 삶의 과정에서 한 가운데 존재케하는 다양한 용도를 가진 도구이다. 사실 여기서의 관심은 언어의 수동적인 기능이나 역할이 아닌, 즉 존재의 집이 아닌 존재를 형성하는 결정적 요소 *critical factor*이다.

그런데 언어는 의식의 존재속에서만 가능한 요

6) Quine은 의미란 언어사용자의 드러난 행위 즉, 언어 사용의 공적인 조건 public condition에 의해 결정된다는 것이다. 언어를 처음으로 배우는 사람은 공적 상황에서 다른 사람의 드러난 행위가 아니고는 어떤 경험적 자료도 있을 수 없으며 그래서 의미는 그것이 무엇이든지 간에 행동적 기준에 의해 배워지고 설명되어야 한다. Quine에게 있어 이와같은 방식으로 특징지어지지 않는 ‘의미’란 결코 의미될 수 없다.

7) 하이데거는 이렇게 말하고 있다. “언어의 본질은 정보 제공의 수단으로만 이루어지는 것은 아니다. 언어란 단순히 인간이 소유하고 있는 많은 것 가운데 하나인 도구가 아니다. 오히려 그것은 존재를 펼쳐 보일 수 있는 가능성을 제공해 주는 것이다(강석만, 1991 : 124).

소일까? 인간이 갖고 있는 사고의 잠재되어 있는 엄청난 源泉인 무의식과 언어와는 어떤 연관성이 있을까? 만일 언어가 인간의 무의식을 자극하는 중요한 역할을 할 수 있다면 그것은 인간의 참 모습 즉, 욕망의 구조를 의식적으로 인지할 수 있는 좋은 방법을 제시한다.

무의식은 단지 본능적인 충동들의 집합에 불과한 것인가? 우리는 문자⁸⁾를 어떻게 이해해야 할까? 아주 간단히 말해서 글자 그대로 주의깊게 들어야 한다. 문자란 구체적 담화가 언어로 부터 빌려온 물질적인 지주이다. 이 정의는 언어가 언어습득을 위해 동원되는 주체의 다양한 심리적 육체적 기능과 혼동되어서는 안된다는 것을 상기시킨다. 왜냐하면 언어와 그것이 갖는 구조는 개별주체가 언어체제로 들어가기 위한 정신적 여행을 시작하기도 전에 이미 존재하고 있기 때문이다(권택영, 1994 : 53). 무의식영역의 언어구조화는 역설적인 모습을 띠고 있을지도 모른다. 그것이 Eric Fromm이 말하는 잃어버린 언어를 찾으려는 사회현상의 동일점을 이야기함으로써 무의식에 담긴 언어의 체계를 이해할 수 있을 수 있다. 다시말해 우리의 발화점은 각기 개성이 다른 사람들을 모아 화음을 맞추어 노래하고자 할 때 한 점(언어)을 향해 목소리를 일치시키는(무의식을 깨우치는) 노력과 같다고 본다.

언어는 사물을 지시하는 것이 아니라 또 다른 의미작용을 만들어 낼 뿐이다. 이 진술을 어떻게 증명할 수 있을까? 어떤 의미작용도 또 다른 의미작용을 참조하지 않고서는 지속될 수 없기 때

문이다. 이 논의를 좀 더 극단적으로 밀고 나가면 언어(기표)가 기의의 전 영역을 대신할 수 있다는 명제가 생겨난다. 기의는 기표로서만 존재할 수 있으며(기의는 기표의 결과물이란 의미에서) 이 때 기표는 필연적으로 기의의 차원에서 행해지는 모든 욕구들을 충족시킨다. 우리가 언어속에서 구성된 대상을 파악할 수 있다 할지라도 언어속에서 구성된 대상은 단순히 지정된 대상이 아닌 개념이라는 것을 잊어서는 안된다(권택영, 1994 : 56). 이러한 논리에 따르면 사적 언어는 무의식의 어떤 부분을 자극할 수 있고 그것은 공적인 언어로서 스스로에게 각인될 때 하나의 의식과 표현되는 욕망으로서의 위치를 가진다. 그런데 문제는 무의식의 의식화는 다양한 의미를 가진다. 물론 의식화되기 이전에 무의식의 영역은 합창에 필요한 음이 아닌 소리의 단일성으로 존재하는지도 모른다. 그러나 그 영역이 의식으로 전환되는 순간 그 함의는 인간의 사회적 영향과 문화적 배경 그리고 정서까지 고려한 특수한 개념으로 변한다. 이런 관점에서 전화상담이 그들의 의식을 사회로 끌어내 교육과 바람직한 이념의 목표로 인도한다는 것은 얼마나 정확할 수 있을까? 이것은 무척 회의적인 일이다. 결국 상담에 있어서 언어의 활용은 무의식을 자극하기 보다는 의식을 확장시켜 무의식의 지정된 사적 언어개념을 자기 스스로 각인할 수 있는 내적 공적 언어로 변환시키는데 초점을 맞추어야 한다. 이는 다시 무의식의 영역을 잠재적 역량으로 놓아두면서 자기의 행동과 사회관계를 새롭게 형성하기 위한

8) 라플랑슈와 로클레르는 무의식의 개념이 프로이트 이래 계속 변형되어 왔다는 점을 지적하며 최초로 무의식을 변성시킨 폴리제 G.Politzer 이후 무의식의 개념이 두 가지로 구분될 수 있다고 본다. 그 문제는 무의식이란 의미일까? 아니면 문자일까?라는 점이다. 문자로서의 무의식은 의식적 언어 속에 나 있는 빈틈에 끼어든 또 다른 담론으로 이루어진 명확한 실체이다. 반대로 의미로서의 무의식은 주체가 말한 모든 것에 들어 있는 의미이다. 예를들어 꿈에는 단 하나의 내용만이 존재한다. 명백한 꿈내용은 비관습적인 언어로 이루어진 이야기이다. 무의식은 그 이야기의 의미이지만 이 의미 자체는 존재하지 않는다(이미션, 1994 : 204-205참조).

의식적 자각과 통찰력을 증진시키는 효과가 될 수 있다.

현실적으로 표현하자면 상담에 있어 상담자의 궁극적인 관심은 피상담자의 말을 이해하려는데 있다. 다른 사람의 말을 이해하려면 그 사람의 사고의 음운적 위장을 꿰뚫어야 하며 또한 이 일을 하기 위해서는 음운적 형태로부터 사고를 연역해 내는 규칙체계가 있어야 한다면 이 규칙들을 형식화하는 이론 형식으로서의 그러한 규칙체계에 관한 지식(즉, 규칙을 체계화하는 이론)은 그 자체가 문장의 내면에 들어있는 논리적 형식을 드러내리라는 가정도 성립된다. 만약에 언어학자들을 화자가 언어적 의사소통에서 사고를 기호화 *encoding*하고 그 기호를 사고로 해석 *decoding*하는데에 사용하는 원리들을 발견할 수 있다면 그들은 비트겐슈타인이 불가능하다고 말했던 바로 그 일을 하는데 성공하는 셈이 될 것이다.

이런 원리들에 관한 이론을 정립함으로써 언어의 내재적 실재를 찾아내려는 시도에 대해서 있을 수 있는 오직 한가지 반론은 그와같은 내재적 실재가 있다 할지라도 그러한 실재가 모든 언어에 동일할 수 없다는 것이다(윤일선, 1984 : 17).

따라서 본 연구는 Vygotsky의 내적 언어이론

에 동의한다. 그는 언어 형식을 외적 언어와 내적 언어로 분류한다. 외적 언어는 남에게 하는 말이고 내적 언어는 자기에게 하는 말이다. 본래 전자는 소리내어 하는 말이고 후자는 소리없이 하는 말이다. 언어의 최종적인 발달단계는 내적 언어의 출현이다. 내적 언어는 말이 생각속으로 들어가는 말이다. 그는 이를 언어적 사고라고도 표현한다. 내적 언어는 외재적 언어의 내면이 아니라 그것 자체가 하나의 기능이다. 그것은 대체로 순수한 의미에서의 사고이다(윤일선, 1984 : 102-103).⁹⁾

결국 본 연구에서의 관심은 비트겐슈타인이 말한 사적 언어를 공적 언어로 바꾸어 언어를 통한 사고의 자극을 일으켜 그 외적 언어를 내적 언어로 전환시킴으로써 통찰력 얻고 그 과정¹⁰⁾을 통해서 통찰력을 증진시키는데 있다. 이는 다음과 같이 정리될 수 있다.

사적 언어 : 개체내의 정리되지 않은 사고
와 형상, 상징의 언어적 총체
사고의 비중에 따라 무한한 의
미를 갖는 언어

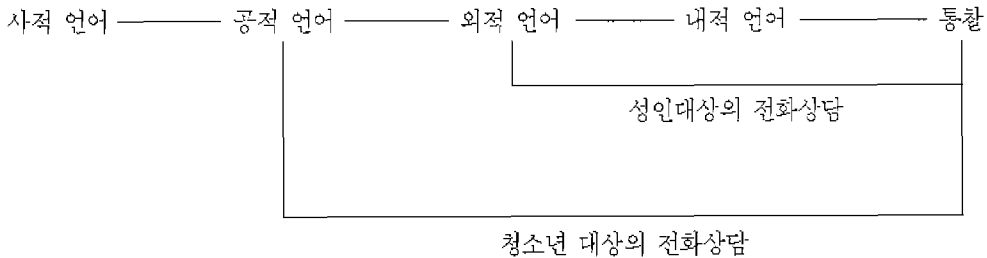
공적 언어 : 사고 또는 언어적 표현과 의사
소통의 맥락에서 의미를 지니고

9) “생각은 말과는 달리 별개의 단위로 구성되어 있지 않다. 나는 파란 셔츠를 입은 맨발의 어린이가 거리로 뛰어가는 것을 오늘 보았거니와, 그 생각을 이야기하려고 하면, 소년, 셔츠, 파란 색, 그의 달음박질, 맨발 등의 항목을 하나하나 별개로 볼 수가 없다. 나는 모든 이들 항목을 하나의 생각 속에서 품는다. 그러나, 이들 항목을 별개의 단위로 적을 수 밖에 없다. 생각은 단어들을 마구 소나기처럼 퍼붓는 구름에나 비유할까?

10) 이 과정은 매우 중요한 점이다. 언어의 실체와 개념을 체제화시키는 일이다. 우리가 체험하는 세계가 참으로 있는 그대로의 현실인가라는 의문은 인식론의 기본 물음이다. 이에 대한 대답은 아마도 아니다일 것이다. 바깥세계의 사물이 우리의 감각기관에 그대로 비춰지는가부터 의심스럽다. 뿐더러 감각된 자극이 우리의 지각에 그대로 반영되지 않는다. 예컨대 네모꼴을 비스듬히 보면 우리 망막에 나란히꼴이나 마름모꼴로 비추인다. 그런데도 우리는 항상 그것을 네모꼴로 지각한다. 나아가서 우리는 대상을 분류하고 범주화하여 인지한다. 후박과 목련을 나무라는 유목으로 심지어 어떤 특정한 소나무와 바위에 낀 이끼를 식물이란 유목으로 인지한다. 다시말하면 우리는 감각재료를 재구성하고 지각하고 그 지각된 것을 다시 개념유목으로 재구성하여 우리의 지식체계를 이룬다. 이 과정이 곧 체제화이다. 그러나 우리가 사용하는 언어가 지나치게 상위의 범주를 참조하거나 지나치게 하위의 범주를 참조한다면 의사소통에 혼란을 가져오기 십상이다. 예컨대 개를 짐승이라고 이야기한다면 혼합성에 빠져버리며 특정한 종류의 발바리라는 이름으로 부른다면 자아중심적인 것이 되고 만다. 그런데 다행히도 루소에 의하면 사물의 진정한 구조인 기본 대상의 수준은 상위개념과 하위개념의 범주수준보다 더욱 포괄적인 수준이다(조명환, 1985 : 139-140).

상호이해가 가능한 언어들
외적 언어 : 개체가 주체가 되어 대상 중심
의 공적 언어
내적 언어 : 언어적 자극을 통한 사고를 형

성할 수 있는 언어
개체내의 내적 의사소통 향상
과 증진에 기초가 되는 언어



4. 청소년의 언어특성

청소년은 인간이다. 이 당연한 명제는 청소년을 보는 분야마다의 관점의 강조때문에 지나쳐 버리는 수가 많다. 누가 청소년을 인간이라 생각하지 않겠는가? 그러나 청소년은 인간이다라는 정의는 이 맥락에서 중요한 함의를 갖는다. 청소년은 다른 어떤 연령계층보다도 인간적 특성의 다양하고 깊은 측면을 내포하고 있다고 본다.

“너희들이 선(禪)을 배우기 전에 산은 산이고 강은 강이었다. 그런데 선을 배우는 동안 산은 더 이상 산이 아니고 강은 더 이상 강이 아니다. 그러나 깨치고 나면 산은 다시 산이고, 강은 다시 강이다.” 사람들은 이 과정에 의해서 어떤 무엇을 얻게 된다. 깨달음이다. 청소년은 스스로 추구하는 삶의 목표과정에 입문하는 시기이다. 이런 차원에서라면 청소년을 심리적, 신체적 미숙기로 보는 시각에 동의할 수 있다. 적어도 그들의 산은 어른들의 산이 아니다. 같은 산을 지칭하더라도 그들의 의식세계에서는 산은 산이 아니다. 이것을 산의 일부를 지칭한다고 해석할 수도 있겠지만 이는 양(量)적인 문제 이전에 대상의 문제이다.

청소년이 코끼리의 다리만 만지며 이것은 코끼리 다리고 말한다고 생각하는 것은 잘못이다. 코끼리의 전체 모습을 청소년이 볼 수 있다는데서 오는 실망을 감추기 위한 어른의 자위일 수 밖에 없다. 청소년은 분명 코끼리를 보고 있다. 단지 그것이 살아있는 생명체가 아닌 코끼리 형상을 한 기계일 수 있고 모형일 수도 있다. 우리가 그들이 참 코끼리를 보고 있지 않다라고 말한다면 그것은 어른의 기준이다.

- 우리는 이 기준의 타당성을 믿을 수 밖에 없다. 현재로서는 그들의 믿음이 전세계를 지배하는 사상의 핵심이 되기 때문이다. 만일 그 세계를 전적으로 부정한다면 마치 니체가 신의 존재를 부정함으로써 결국 신의 본체를 인정했던 모순에 빠지는 결과와 똑같은 것이다.
- 결국 청소년은 자신의 코끼리를 보고 있고 그것은 어른도 코끼리라고 인정할 수 밖에 없을 것이다.

따라서 우리는 그들에게 산의 참모습을 보여주기 위한 가능성은 무한하다고 본다. 그들이 새롭게 구성하고 있는 산은 산이 아니지만 어떤 과정

과 변수를 통해서 다시 산이 되고 그 때 그 산은 참 산이 된다.

이는 청소년의 언어체계가 어른과 다르다고 보지 않는다는 사실을 강조하지만 어른이 자신의 외부세계와의 관계속에서 언어를 확장시키는데 비하여 청소년은 자신의 의식을 폐쇄적으로 비언어화한다는 점에서 본질적인 차이가 있다. 청소년의 강은 강이라고 인정해주기 힘들다. 한편, 청소년도 강으로 인정받고 싶어하지 않는다. 단지 그들의 강일 뿐이고 이는 어른도 인식하고 있다. 그 강은 혼자 흐를 뿐이다. 다시말해 청소년의 직관은 선험적 직관이기 보다는 감상이기 쉽다. 어떤 의미에서 이 감상은 직관보다 탁월한 기능과 영향력을 가진다. 직관은 이미 선험적인 지식과 경험을 통해서 보여진다. 따라서 청소년이 어떤 어른 이상의 경험과 지식을 축적했다라도 그들이 의식이 사회속에 쉽게 내던져지기는 어렵다.

중요한 사실은 청소년의 마음속에 각인된 언어를 통한 의식의 확장 또는 통찰은 사회속에서 인정받기 보다는 스스로가 어떤 모델을 통한 부단한 자기확인의 수단으로서 사용한다. 청소년의 사적 언어가 어른의 그것에 비해 훨씬 더 신비스럽고 무한한 잠재의 힘을 갖는다는 점은 청소년언어가 사회에서 갖는 한계이자 가능성이다. 즉, 청소년이 자신의 완벽한 사적 언어체계를 갖고 있다고 볼 수 없기 때문에 어른의 언어를 통해 이루어내는 의식의 확장보다 더 효과적일 수 있다. 청소년의 의식을 세계밖으로 끄집어 내는 일은 언어의 자아형성과 관련이 깊다. 다시말해 청소년은 언어의 공적인 인정과 함께 의식(자아)이 형성된다. 따라서 정상적이라면 청소년은 어른처럼 자아의 왜곡과 불만족에 대한 불안 보다는 언어를 통해 의식을 형성하려는 과정속에서의 괴리에 따른 괴로움이 더 크다고 본다.

결국 전화상담에서 청소년은 자기표현의 수정과 사회적 적응을 통해 자아 의식을 형성하고 미분화된 자아를 분화시키는 통찰력을 강화할 수 있다. 이것은 언어의 끊임없는 표현과 자기확인속에서 스스로 무의식적 반응을 의식화시키는 통찰을 말한다. 즉, 언어의 올바른 사용은 자기의 의식을 확장시키며 문제와 상황에 대한 통찰을 유도하고 그것은 새로운 자아를 형성하는 힘이 된다고 본다.

III. 상담사례 분석

1. 분석의 틀과 방법

본 연구는 전화상담의 개체내 언어적 표현의 조장이 피상담자의 통찰력을 증진시킨다는데 초점을 두고 있다. 전화상담의 핵심적 목표로 설정하고 있는 통찰은 그 용어만으로는 자기생활의 역기능적인 요소를 극복하는 기법의 하나이다. 이 통찰 즉, 깨달음을 이끌어내기 위해서는 피상담자가 자기 깊숙히 갖고 있는 투사와 내적욕구 및 자기방어기제를 밝혀내어 그의 생활을 더욱 현실적으로 적용시켜 과거 및 현재 갖고 있는 모든 장애를 최소한도로 국한시키고 걱정과 반응 등을 완화하거나 해소시켜야 한다.

이러한 과정은 상담자와 피상담자간의 전인적 인간관계(상담으로서의 대화)를 통해서 이루어질 수 있다. 그러나 비언어적 표현과 지속성의 보장이 없는 전화상담에서 상담자의 치료기법에 따라 의도대로 피상담자가 반응할 수 있는 조건이 마련되어 있지 않다. 따라서 피상담자 스스로 자기대화기법(내적 언어)을 통해서 통찰력을 키워나가는 방법이 필요하다.

통찰력 증진을 위한 피상담자의 개체내 의사소통 과정(요소)

- ①

자기확신(확인)

자기방어(합리화)
- ② 자기통제
- ③

사고의 범주화

사고의 구체화

사고의 현실화
- ④ 통찰력

본 연구에서는 통찰력을 증진시키기 위한 피상담자의 개체내 의사소통과정을 다음과 같이 제시하고 이를 분석의 도구로 삼는다.

이들 과정적 요소는 네가지로 분류할 수 있는데, 첫째는 자기확신과 합리화의 과정이다. 문제나 고민을 갖고 전화상담을 하는 피상담자의 경우, 문제-해결방법에 대한 해답이 있든 없든간에 그들은 자기의 문제가 특정한 것이라고 느끼며 해결하기 힘들 것이라 생각한다. 이것은 피상담자로서 스스로 낙인을 찍는 잠재적 심리를 해소하기 위한 출구임에는 틀림없지만, 사실 심리적으로 그는 문제가 어떤 방향으로 해결되어야 바람직한 것인지 전제하고 있다. 왜냐하면 상담에서 해결이 불가능한 문제가 제시되지는 않기 때문이다. 적어도 타인의 도움을 통해서라도 해결될 수 있는 문제나 고민이라면 자신이 문제의 핵심주체로서 가장 많은 반성과 통찰의 과정을 가졌을 것이다. 따라서 피상담자가 문제를 제기할 때 이 문제만큼은 내가 제일 잘 알고 있다는 자기확인을 확고히 하며 타인의 시각과 관점을 즉, 자신의 문제를 객

관화시키려는 언어를 찾는다. 이 때 피상담자는 자기의 사고나 정서가 最善이라는 합리화가 잠재되어있다. 둘째는 자기통제의 과정이다. 어떤 의미에서 사적인 자신의 모습을 스스로 객관화시키기 위해서 준비하는 과정이다. 다시말해 자신의 갈등이나 문제를 어떤 모습으로 언어적 구조화를 시켜 상대방에게 인식시킬 수 있는가라는 점이다. 이를 위해서는 사적 언어를 공적인 언어로 전화시키려는 과정이 필요하다. 자기통제는 이 과정을 위해서 스스로 객관적 기준을 마련하여 언어적 사고내용을 통제하게 된다. 셋째는 사고의 범주화, 구체화, 현실화의 과정이다. 언어가 사고를 자극하는 과정이다. 내적 언어 표현의 궁극적인 목적은 그 스스로 새로운 언어 즉, 자기를 명료화하는 통찰력을 가진 언어로서 전환시키는 것이다. 그는 사고라는 과정을 통해서 이루어진다. 언어표현을 통해 사적인 언어로서의 사고를 정리하고 그것이 현실속에서 어떻게 구체화되어야 할지 선택하며 마지막으로 현실과 타협하여 자기의 사고(언어)로 형성하는 과정이다. 이 과정은 외적언어를 내적언어로 바꿈으로써 그 자연스러운 과정이 곧 의식이든 무의식이든 통찰을 수면 위로 떠올리는 역할을 하며 결국 피상담자의 자각을 이끌어낸다고 본다.

2. 상담사례분석¹¹⁾

여기서는 4개의 사례(전화상담 3개의 사례와 면접상담 1개의 사례)를 제시하여 위에 제시된 분석틀에 입각하여 접근해 봄으로써 바람직한 전화상담 방향의 시사점을 제공하고자 한다.

11) 본 연구에서 제시하고 있는 전화상담사례는 청소년 전화상담관련기관의 공개된 상담사례집과 교육목적을 전제로 제공해준 사례들이다. 피상담자의 비밀보장을 위해 이름은 모두 삭제하였으며, 내용 중 분석이 필요한 부분만 게재한다. 분석에 따른 자문 또는 사례의 일부분을 제공해 준 기관은 청소년 대화의 광장, 대한가족계획협회, 서울청소년지도육성회, 사랑의 전화 등이다.

사례 1 : 여자 옷에 대한 호기심때문에 고민하는 남자 청소년(전화상담)

상 : 그럼 그런 상황에서 벗어날 수 있는 좋은 방법을 같이 생각해 보도록 하죠.

피 : 생각이 안나요.

상 : 처음에 집에 돌아와서 바로 욕상에 올라가서 옆집에 걸려 있는 속옷을 본다고 했는데, 속옷을 보게되면 입어보고 싶은 생각이 더 많이 들테니까 일단은 욕상에 올라가지 않기로 했으면 좋겠는데...

피 : 속옷을 버리면 되요.

상 : 속옷을 버리고 그리고...

피 : 모르겠어요.

상 : 운동할 때는 그런 생각 안한다고 했잖아.

피 : 네. 운동도 하고...

상 : 혼자 있는 시간을 줄이고, 또 다른 방법은?

피 : 모르겠어요.

상 : 그럼 우리 친구가 지금까지 얘기했던 방법을 다시 한 번 얘기해 볼까?

피 : 네? 음 속옷을 버리고 욕상에 올라가지 않고 혼자 지내지 않고 ...

상 : 그리고 운동도 하고 그리고 엄마한테 옆집에 가서서 속옷이 안보이도록 말씀 좀 해주시라고 할 수도 있고.

피 : 엄마한테요?

상 : 어렵겠어?

피 : 모르겠어요.

청소년 전화상담에 있어 상담자의 초조함은 상담관계를 쉽게 종결시킨다. 물론 이것이 바람직한 것인지 그렇지 않은지에 대한 논의는 미루어 놓더라도 객관적인 자기확인을 반복시키는 기술을

드러나게 한다.

이 상담사례의 경우는 상담자의 자기확인과 자기방어 그리고 자기 통제를 거의 일방적으로 피상담자에게 학습시키고 있다.

상 : 그럼 그런 상황에서 벗어날 수 있는 좋은 방법을 같이 생각해 보도록 하죠.

피 : 생각이 안나요.

가장 기초적인 피상담자의 자기방어를 참을성 있게 대응하지 못함으로써 상담의 중심으로 피상담자에서 상담자에게 옮겨갔다. 상담자가 피상담자의 입장에 들어가서 자기확인 및 통찰의 과정을 이끌어나가고 있다. 이것은 옳지 못한 상담태도라고 단정할 수는 없지만 피상담자의 역할과 부분을 빼앗고 있다. 즉, 이 상담이 상담자가 아닌 피상담자 스스로 상담자가 제시한 과정을 풀어나간다면 더욱 효과를 발휘할 수 있을 것이다. 상담자는 마지막 상담과정에서 한번의 기회를 더 갖지만 그것마저 놓치고 만다. “그리고 운동도 하고 그리고 엄마한테 옆집에 가서서 속옷이 안보이도록 말씀 좀 해주시라고 할 수도 있고” “엄마한테요?” 피상담자가 자신의 사고를 구체화시킬 수 있는 - 지금까지 어떤 과정으로 그 수준에 이르렀건간에 - 기회를 “어렵겠어”라는 결과적 판단이 내재된 용어로 차단하고 있다.

그러나 이 상담과정에서 유의할 점은 매우 간단한 언어적 자극과 반응으로 상대의 사고를 점진적으로 범주화, 구체화시킨다는 점이다. 비록 피상담자에게 통찰을 줄 수는 없는 상담이었지만 그 표현양식은 주의깊게 생각해 볼 만하다.

사례 2 : 선생님을 좋아하는 여학생의 고민(전화상담)

피: 요즘 기분이 들떠있고, 책을 잡아도 공부 안되고...

상: 요즘 공부가 잘 안될만한 어떤 특별한 일이 있었나요?

피: 네. 얼마전이에요. 우연히 길에서 선생님을 만났어요. 좋아하는 선생님이거든요. 담임선생님은 아니지만, 그 선생님을 좋아해요. 그 선생님은 인간성이 아주 좋으신 것 같아요. 총각선생님이시거든요. 제가 선생님 책상에 꽃도 꽂아드리고 편지도 쓰고 해서 선생님도 절 잘 아세요. 다른 선생님들도 아시는 것 같아요.

상: 선생님을 길에서 만났다고요?

피: 네. 학원갔다가 집으로 돌아오는 길에 선생님을 만났어요. 선생님이 먼저 저를 부르셨어요. 놀람기도하고 당황되기도 했는데. 선생님이 얘기 좀 하자고 하셔서 빵집으로 갔어요. 빵집에서 선생님은 좋은 말씀을 많이 해주셨어요.

상: 어떤 말씀을 해주셨는데요?

피: 인생에 대한 이야기. 그리고 다른 선생님 이야기. 공부를 어떻게 해야 한다는 이야기 같은거요. 저에게 도움이 되는 말씀들을 해 주셨어요. 선생님하고는 얘기가 잘 통하는 것 같아요. 선생님은 절 잘 이해해 주세요. 집에 돌아와서 막 울었어요.

상: 선생님께 좋은 말씀을 들어 아주 좋아했네요. 그런데 왜 그렇게 울었어요?

피: 선생님이 너무 고마워서요. 그날 이후 마음이 가라앉지 않아요. 책을 봐도 선생님이 자꾸 떠올라요. 선생님과 같이 얘기했던 그 생각만 나요. 기분도 그 때

기분이구요. 그 자리에 있는 것 같아요.

공부에 집중할 수 없어요.

상: 그날 일을 누구에게 이야기 해봤나요?

이 사례에서 피상담자는 처음부터 자기사고의 확신과 통제를 자신과 상담자에게 확고하게 주입시켜 놓는다. 나아가 자기확신의 타당성을 객관화시키는 작업까지 진행한다. “좋아하는 선생님이거든요. 담임선생님은 아니지만, 그 선생님을 좋아해요. 그 선생님은 인간성이 아주 좋으신 것 같아요.” 이미 사적인 자기 감정(언어)을 공론화시킴으로써 인간성이 좋은 선생님을 좋아하는 자기의 평가도 긍정적인 결론을 내린다.

이 상담 사례는 무리없이 이어지고 있지만 상담자가 피상담자에게 자기 사고를 범주화하고 구체화하며 현실화시키는 기본적인 초점을 잘못 유도하고 있다. 피상담자와 선생님간의 특별한 관계와 그 미화된 상황을 객관적으로 끌어내오기 보다는 그의 특수한 세계속에 상담자가 들어가고 있다. 즉 “선생님을 길에서 만났다고요?” 이같은 반응과 질문은 선생님과 피상담자와의 관계를 분리시킴으로써 피상담자의 사적 언어를 공적 언어로 바꾸어 그의 통찰을 자극할 수 있는 언어체계로 만들어 가지 못하고 피상담자의 감정의 중심으로 끌려들어가는 결과를 나타나게 한다.

표면적으로 보면 피상담자가 몇 단계를 거쳐 선생님에 대한 감사를 가슴깊이 인식하는 듯하지만 그것은 그의 의식세계가 밖에서 스스로 자극을 통해 형성되기 보다는 결국 사적인 감정의 수용물이 속으로 되돌리는 상황을 만든다.

“그날 일을 누구에게 이야기 해봤나요?”라고 상담자가 그의 감정의 편승하므로써 고조된 정서를 세계밖으로 끄집어 낼 수 있는 기회를 점점 상실하고 만다.

이러한 상담은 전화상담에서 조심스러운 상담자들이 피상담자 중심의 운영을 통해 스스로 그의 자각과 고민해결의 진보된 과정을 겪고 있다고 착각하는 일반적인 예시이다. 결과적으로 이 상담도 피상담자의 자기확신과 자기방어(합리화)를 부정적으로 강화시켰으며 또한 자기통제도 나타내지 못하고 스스로 자기감정속으로 함몰하는 과정을 보여준다. 물론 감정의 충분한 표출과 내뱉음으로 그에게 자기감정의 정화역할을 제공해주었다고도 볼 수 있지만 이것은 청소년상담에서 중요한 자아성숙과 의식의 확장이라는 측면이 전혀 이루어지고 있지 않다.

사례 3 : 잘못된 신체적 편견때문에 고민하는 남자 청소년(면접상담)

피 : 내 손등 혈관을 남들이 보면 즉시 나를 피해요.

상 : 왜 그럴까?

피 : 제 왼손 혈관을 보면 어떻습니까?

상 : 난 아무것도 다른 것을 모르겠는데…?

피 : 괜히 나를 실망시키지 않으려고 모른다고 하시겠죠… 제 손등 혈관에는 나의 결함이나 열등함이 나타나 있어서 나와 같은 혈관 모양을 가진 사람은 모두 성격이 내성적이고 이기주의적이고 비겁하고 무능하고 야비하고 의지가 약하고 소극적이고 자위행위를 많이 하는 놈이라는 것을 알고 나를 피해 버려요.

상 : 손등 혈관을 어디에 그런 것이 나타나나?

피 : 여기 왼손 혈관이 이렇게 갈라져서 손가락 쪽으로 내려간 그런 모양이면 그래요.

상 : 다른 사람도 그렇게 생겼으면 모두 그런단 말이지?

피 : 예. 다 그렇죠.

상 : 책에서 봤나… 누구에게 들었나…?

피 : 아니요. 그냥 그렇게 느껴져요…

상 : 그냥 그렇게 느껴진다고… 잘 생각해봐 언제부터 그런 느낌이 들게 됐나…?

피 : … 잘 모르겠어요…

상 : 잘 모르겠다고?… 최초로 그런 느낌이 들기 시작한 것이 언제인지 잘 생각해봐…

피 : … 아마 국민학교 5학년 때 과외 공부할 때 일거예요… 그 때 과외 선생님이 여선생님이었는데… 그 선생님이 예쁘고 잘 가르쳤고 나를 많이 생각해 주셨어요… 그 선생님의 손은 희고 예뻐했어요… 그 선생님 손등 혈관이 나와 다르고 내 친구 머리 좋고 공부 잘하는 애하고 같은 혈관이었어요… 아마 그 때 투터가 아닌가 생각해요.

상 : 그 때는 자네도 공부 잘 했다면?

피 : 잘 하는 편이지만 그 애를 따라잡지는 못했죠.

상 : 그것만 가지고 그 애가 머리 좋다고 하기에는 타당성이 약한데…?

피 : 그 당시 I.Q 테스트에서 내가 84~85었는데 그애는 110이었어요… 그 당시 나와 비슷했던 애들도 I.Q는 90~100 정도 였거든요… 그 중에서 내가 제일 낮았어요… 충격받았어요…

상 : 지능지수는 참고용이지 절대적 수치라고는 할 수 없어. 또한 국민학교 때 지능과 성장후의 지능이 많은 차이를 나타내며 지능지수 이외의 능력들을 더 많이 활용하며 생활해야 하는 것이 인간생활이라고…

Ⅱ: IQ이외의 능력이에요?

상: 응... 예를들면 음악, 미술, 음식만들기, 옷만들기, 연기, 운동... 등등 얼마나 많
이 ...?

Ⅱ: 그렇긴 그러네요...! IQ도 성장하나요?

상: 물론... 생활환경에 따라서도 달라지는
데...

Ⅱ: 그러면 나도 지금은 많이 높아졌을 겁니
다.

상: 그런데 손등 혈관 모양에서 나의 결점들
이 나타난다는 느낌이 자네가 능력이
부족할지도 모른다고 걱정하는 느낌과
무슨 관계가 있나?

Ⅱ: 아무리 따라 가려해도 내 능력이 모자란
다는 느낌이 들어서 걱정할 때 였어요
... 그 당시는 내 왼손이 늘 잘 생겼
다고 생각하고 있었거든요... 그런데 과의
여선생님의 손이 내 손등의 혈관 모양
과는 아주 다르다는 것을 발견했죠...
서운했어요... 나와 같았으면 좋았을텐
데... 라고 많이 아쉬워 했죠. 그런데
우리 반에서 IQ 110으로 가장 좋고 공
부도 항상 1등인 친구의 손등혈관이 그
선생님과 닮았더라구요... 그래서 선생
님도 IQ가 높겠다고 생각했고... 손등
혈관이 다르게 생긴 나는 머리가 나쁜
가 보더라고 생각하기 시작한 듯 해요.

이 면접상담사례를 분석하는 이유는 첫째, 이
상담이 청소년상담의 긍정적인 모델의 전형을 보
여주고 있다고 판단되기 때문이고 둘째는 면접상
담이 놓칠 수 있는 상상력의 한계를 제시하고 있
다는 점에서 이다.

이 상담과정은 자연스러운 상담관계형성과 상

담자가 핵심사항에 대한 적절한 지식과 정보의
제공으로 피상담자의 잘못된 지식을 바로잡아 주
는 한편, 통찰을 유도하고 있다. 그러나 ‘손등혈
관’이라는 나타나는 현상에 대한 논의에서 비롯된
피상담자의 의식과 사고의 확장은 그의 본질적인
고민과 욕구를 지나쳐 버리고 있는 듯하다.

피상담자는 자기자신의 가장 주의를 관심을 갖
는 부분인 손등을 통해 열등감을 표현하므로써
그 열등의식을 잠재시키고 싶어한다는 것이 마지
막 그의 고백에 나타나고 있다. “아무리 따라 가
려해도 내 능력이 모자란다는 느낌이 들어서 걱
정할 때 였어요. 그 당시는 내 왼손이 늘 잘 생겼
다고 생각하고 있었거든요. 그런데 과의 여선생
...” 사실 피상담자가 손등혈관의 문제와 열등함
그리고 IQ와의 관계에 대해 그가 스스로 이야기
한 것을 믿고 있는지에 대한 의문이 있다. “책에
서 봤나... 누구에게 들었나 ...?” “아니요. 그냥
그렇게 느껴져요...” 그 스스로도 막연한 생각을
자기 확신으로 굳히고 있으며 그를 손쉽게 자기
방어기제로 삼고자 한다.

Ⅱ: 그렇긴 그러네요...! IQ도 성장하나요?

상: 물론... 생활환경에 따라서도 달라지는
데...

Ⅱ: 그러면 나도 지금은 많이 높아졌을 겁니
다.

이같은 대화는 상담자와 피상담자사이의 결정
적인 신뢰관계를 구축하는데 도움이 될 뿐만 아
니라 그가 자기 언어의 객관적 확인을 통해 사고
를 현실화시키는 과정 즉, 자기의 막연한 의문과
확신을 현실적으로 받아들이려는 노력을 긍정적
으로 평가하게 한다.

이처럼 면접상담에서는 과정의 흐름에 따라서

자기의 확인과 자기 통제 그리고 사고를 현실화시키는 과정이 단계적으로 확인되고 평가되며 또한 재확인된다. 이는 대면관계에서 언어적 반응 뿐만 아니라 비언어적 반응을 해석하고 평가하는 이중적인 대화체계를 갖는 반면, 그에 따른 완충 작용은 거둬지기 때문이다. 다시말해 면접상담에서는 자신의 말을 다시 이해시킬 수도 설명하기도 어렵지 않다. 그러나 전화상담에서 이같은 사례가 다루어졌다면 상황은 달라졌을 것이다. 물론 문제와 해결의 궁극적인 초점에 동일하게 도달했더라도 피상담자의 '손등혈관'에 대한 해법에 따른 과정이 아닌 '왼손 혈관'이 주는 상징성과 그에 따른 상담자와 피상담자의 상상력과 신중한 언어작용에 의해 이루어졌을 것이다. 이는 상담관계의 즉각적인 증결가능성에 대한 부담을 의미하지만 한편, 피상담자의 문제나 고민을 훨씬 더 명료하고 구체적으로 현실화시키는 과정을 이끌 수도 있을 것이다.

이 사례는 면접상담과 전화상담이 동일한 언어작용을 택하면서도 그 방향과 내용의 차이를 예시해 주는데 도움을 준다. 또한 면접상담이 전화상담에 비해 언어적 상호작용에 부담이 적음을 암시해 주며, 반면에 전화상담에서 언어적 자극과 반응의 중요성을 강조하기도 한다.

사례 4 : 오빠의 구타때문에 고민하는 여자 청소년(전화상담)

Ⅱ: 제일 화나는 건, 이유없이 맞을 때예요.
어제는 집에 들어 오더니 여자는 다 교활하다고 하면서 머리를 때리는 거예요.
맞는 순간은 너무 아파 울음부터 나왔지만, 생각해보니까 너무 너무 화가나
요. 제가 맞을 이유가 아무 것도 없었어

요. 그래서 오빠방에 가서 막 대들었기
요. 그러면 더 맞을거라는 건 뻔하지만,
맞을 때 맞더라도 이유라도 알아야지요.
그랬더니, 기막막해서. 그냥 너도 여자
니까 때린거라나요. 여자는 다 싫테요.

상: 평소에도 동생이 보기엔 이유없이 괴롭
히나요?

Ⅲ: 아니예요. 잘 해줄 땐 또 잘해요. 국민
학교 다닐 때만 해도 어머니 말씀따마
나 나이차이가 많이 나지 않아서 그런
거라 생각했는데. 요즈음은 더 난폭해지
고 회수도 찾아지는 것 같아요. 아마 여
자친구하고 잘 안되나봐요. 그렇다고 저
한테 분풀이하는 건 온당하지 않아요.
그렇지요. 선생님

상: 그럼 오빠는 나름대로 이유가 있겠네
요? 동생이 보기엔 이해하기 힘든 이유
지만은요.

Ⅲ: 이유없이 그럴티야 하겠어요. 저도 어느
정도 알지만 이걸 해도해도 너무하니까
그렇지요. 어쩔 땐 그 여자친구가 막 원
망스러워져요. 사이만 좋아도 저한테 이
렇게 까지 피해가 오지는 않을텐데 말
이에요.

상: 오빠가 여자친구이야기를 어떻게 하곤
하나요?

Ⅲ: 그렇게 자세히 오빠 여자친구이야기를
들어본 적은 없지만 오빠와는 별로 맞
는 성격인 것 같지 않아요. 그렇지 않고
서야 그렇게 싸우겠어요. 저도 사진은
보았는데 참 예쁘긴 해요. 그런데 오빠
를 좋아하는 것 같지도 않고, 또 오빠말
고도 다른 남자와 사귀나 봐요. 사실 제
가 보기엔 오빠에게 과분한 것 같아요.

그래서 오빠에게 오르지 못할 나무는 쳐다보지도 말라고 하기도 했어요. 그런데 그게 쉽겠어요...

상 : 오빠에 대해선 어떻게 생각하세요?

피 : 오빠요. 그래요. 단지 남매라서 그럴꺼예요. 사실, 오빠는 밖에선 샌님이에요. 어떤 때는 참 불쌍하게 생각되요. 아버지도 일찍 돌아가시고, 그렇다고 생활이 어려웠던 적은 없지만, 진짜 남자다움을 배워야 할 사람이 없었던 것 같아요. 남자 형제나 친척 중에서도 형이 있었으면 좋았을 거예요. 가끔 저를 쥐어 박으면서 네가 남자면 얼마나 좋겠니 하곤 했거든요. 참 제가 남자라서 너그럽게 웃으면서 대해주면 별 문제없을테고, 또 제가 남자라면 것처럼 잘못된 남자다움을 보이지는 않았을 거예요. 저는 제 몸에 손 대는 것은 질색이거든요. 글썄 생각해 보면 폭력도 아니고 오빠입장에서는 애정의 표시일 수도 있겠지요. 그래요. 여자라는 이유만으로 맞는 것은 말도 안되지만 오빠가 정말 저를 싫어해서 그러지는 않는 것 같아요. 제가 서로 이야기할 기회를 먼저 막는지도 모르겠어요. 오빠에게 자초지종을 물어보고 따질 수도 있는데 감정부터 앞서니, 물론 제가 잘못이라고는 생각지 않지만, 그 방법 밖에 없는 것은 아니잖아요.

청소년이 갖고 있는 사고는 어른의 그것에 비해 훨씬 탄력적이며 허용성이 많다. 물론 이같은

사실은 청소년기의 특성에서 드러나지만 다른 한편, 그들의 순수한 정신과 높은 이상이 긍정적 심리상태의 근간임을 말해준다. 또한 전화상담은 그에 결정적인 초점을 맞추어야 한다.

위의 상담사례는 아주 물리적인 오빠의 구타문제를 통해 피상담자가 자신의 사고 영역을 확장하고 그 대책을 스스로 찾아가는 과정을 보여주고 있다. 상담자는 조심스러운 태도로서 피상담자의 문제를 좁혀나가고 있다.

“제일 화나는건, 이유없이 맞을 때예요. 어제는 집에 들어오더니 여자는 다 교활하다고 하면서 머리를 때리는 거예요...” 만일 이같은 상황에서 오빠의 폭력에 초점을 맞추어 문제를 해결하려 했다면 전화상담에서 갖는 피상담자의 상상력이라는 강점을 쉽게 포기하는 결과가 된다. “평소에도 동생이 보기엔 이유없이 괴롭히나요?” 이러한 반문은 피상담자의 감정을 완화시키는 결과뿐만 아니라 문제의 포괄적인 본질을 객관화시켜 제시함으로써 그가 자신의 사적인 언어체계를 공식화하는 세계로 끌어내는 역할을 한다. 피상담자는 상담자의 반응에 따라서 오빠의 괴롭힘이 아닌 자신과 오빠의 문제로 보다 자신의 고민을 확인하며 사고를 구체화시키는 과정을 갖는다.

두번째 상담자의 반응인 “그럼 오빠 나름대로 이유가 있겠네요? 동생이 보기엔 이해하기 힘든 이유지만은요.”는 전화상담의 장점을 충분히 살리는 기능을 하고 있다. 왜냐하면 피상담자의 반응을 객관적으로 유도함은 물론, 그에게 잠재되어 있는 감정의 불만을 적절히 지지하면서 그가 오빠의 의식세계를 평가하도록 유도하여 폭넓은 사고와 상담의 주체로서의 위치에 서게 한다.¹²⁾

12) 이것은 상담이 갖는 바람직한 인간관인 ‘나도 옳고 너도 옳다’(I am O.K, You are O.K)의 방식을 잠재적으로 취하는 태도이다. 즉, 긍정적인 인간관을 피상담자에게 심어줌으로써 그 스스로 타인을 있는 그대로의 관점에서 해석하고 평가할 수 있게 해준다.

결국 이 상담은 피상담자와 오빠와의 관계를 피상담자 스스로 자신의 언어로 풀어나가는 과정을 통해 그 언어가 객관화되고 현실화됨으로써 자기내적인 언어로 통찰을 부여한다.

IV. 결론 및 제언

우리는 피상담자의 언어에 민감할 필요가 있다. 그렇지만 언어의 본질적 의미와 그의 의식 및 무의식과의 관계 또는 그의 심리적 세계를 들여다 보는 것으로써 상담자가 피상담자를 판단하는 것이 아니라 피상담자의 말의 확장을 통해 그의 의식세계를 보다 넓고 깊게 확충시키거나 스스로 자신의 세계에 대해 통찰력을 갖게 만들어야 한다. 지금까지 상담관계에서 언어와 의미는 곧 피상담자의 무의식 또는 의식세계를 이해하는 중심 도구로 취급되어 왔다. 만일 정신분석학에서 중요한 위치를 차지하는 무의식의 영향과 과정을 인정하더라도 무의식적 과정은 언어를 통해 의식화 되기도 한다. 따라서 언어는 무의식의 본 마음을 의식으로 변환시키는 주요한 도구이자, 무의식의 형태를 구성하고 새롭게 조직화하는 과정이다. 다른 한편 상담은 피상담자의 심리적 안정과 자신의 세계에 눈을 뜨고자 하는 욕구에 초점을 맞추어야 한다. 이 점에서 보면 상담관계에서 언어란 수면상에 나타난 현실에 있어 현재 그와의 관계 또는 상담진행관계 속에서 더 큰 의미를 찾을 수 있다. 상담자는 그의 의미나 내용을 수정하여 주는 것이 아니라 그가 어떤 말을 쓰던 그의 의식 흐름을 자신에게 보다 투명해 질 수 있도록 확충시키고 깨닫게 할 수 있어야 한다. 이같은 전체

아래서만이 그의 사용언어를 보다 명확히¹³⁾ 할 수 있고, 피상담자를 하나의 교육적 대상으로 조망할 수 있을 것이다.

다시 강조하면 “한 낱말의 의미는 말속에서의 그 낱말의 쓰임이다.”라는 비트겐슈타인의 말처럼 언어가 본질적으로 모든 의미를 그 스스로 내포한다고 보기는 어렵다. 더우기 정신질환이나 심한 정신적 장애를 갖고 있는 사람과의 관계가 아닌 정상적인 사람을 대상으로 하는 상담에서의 언어는 사고나 의미를 모두 객관화시키지는 않는다. 그럼에도 불구하고 상담에 있어 피상담자가 특히 강조하는 언어과정과 참조작용은 존재한다. 이같은 언어에 대한 반응과 느낌은 청소년은 물론, 누구에게나 나타나지만 정작 본인은 크게 의식하지 못하는 경우가 적지 않다. 특히 전화상담에 있어 이러한 과정은 상담관계에 위기적 요인으로 작용한다. 이는 관계를 비약적으로 확대시키는 결과 - 앞서 이야기한 전화상담과 라디오의 유사성을 상기해 본다면 이 의미는 이해가 될 수 있을 것이지만 - 를 가져오기도 하고 다른 한편, 상담을 일시에 종결시키는 부정적 요인도 된다. 이에 대한 책임은 상담자가 부담해야 한다. 사실 상담관계에서 피상담자가 상담자처럼 정제된 언어와 의도적인 반응을 보일 수는 없고 또한 그럴 필요도 없다. 사람들은 그리 크게 신경을 쓰지 않고 말을 한다. 물론 정신분석학 측면에서 이 사실은 매우 중요한 의미를 갖는다. 그러나 실제 상담 또는 대화에서 무심코 그리고 별다른 의미를 생각하지 않고 표현을 하는 때가 많다. 이 경우 일부는 자기 그런 이야기에 놀라 특별히 합리화 또는 분석을 하면서 자기 진단과 평가를 한다.

13) 명확히 한다는 것은 상담자의 자질과 느낌 그리고 경험에 많이 좌우된다. 피상담자가 자신의 잘못된 표현 때문에 스스로 사고에 장애를 받는다면 자연스러운 방법으로 그의 언어 사용과 의식을 새롭게 인식하도록 하는 일이다.

앞서 살펴보았듯이 전화상담은 청소년 피상담자의 올바른 언어사용과 상담자의 적절한 언어적 반응은 피상담자에게 통찰을 부여하고 이러한 과정의 반복을 통해 스스로 통찰력을 증진시키는 주요한 수단이 된다. 결국 전화상담은, 특히 청소년을 대상으로 한 전화상담은 이같은 현실에 유의해야 한다. 이처럼 완전성을 지니지 않은 언어가 자기의 의식으로 전환되어 통찰을 갖게 되는 과정을 적절한 반응과 계획된 방법으로써 도와주어야 한다.

지금까지 전화상담의 효율성을 제공하는 방법으로 피상담자의 자체 의사소통과정을 통한 통찰력 증진방안에 대해 관심을 가져왔다. 사실 전화상담의 분야가 이론적으로 정립되어 있지 않을 뿐만 아니라 경험의 정리마저 이루어 지지 않은 상태에서 언어의 속성과 인간의 사고와의 관계에서 전화상담의 전략과 기술적 방법을 추출해 내고자 하는 다소 무리있는 주제를 이끌어왔다. 그러나 어떤 분야든 그가 갖고 있는 한계상황이 곧 가능성이 될 수 있으리라는 관점에서 이같은 기술은 관심의 대상이 될 수 있을 것이다. 그리고 현실적으로 전화상담이 비전문 상담자인 자원봉사자를 활용한다는 면과 청소년들이 하나의 교육적 대상으로서 언어도 예외일 수 없다는 점은 본 연구의 입지를 대변해 줄 수 있다. 이제 보다 실천적 수준에서 전화상담의 효율성에 대한 기술적인 연구와 상담자와 피상담자간의 주어진 상황내에서의 관계설정을 정의하는 일은 전화상담의 독특한 이론형성과 기술발전을 가능하는 주요한 요소가 될 것이라고 보면서 몇 가지 제언으로 결론을 맺고자 한다.

1. 전화상담은 청소년들의 올바른 언어사용과 바람직한 의식발전에 주된 관심을 가져야 한다. 전화상담은 언어에 대한 감수성이 예민하고 아직

언어와 실체에 대한 완전한 대상관계를 형성하지 못한 청소년들에게 전화상담은 하나의 언어학습자로서 언어를 통한 의식증진의 촉진자로서의 역할이 가능하다고 본다. 따라서 전화상담은 청소년들의 올바른 언어사용이 이루어질 수 있도록 상담 이전에 언어학습기능의 여러 기술들을 개발해야 하며 청소년들이 보다 정확한 언어를 통해 자기표현을 할 수 있도록 도와주어야 한다.

2. 전화상담이 갖는 익명성과 풍부한 상상력을 제공할 수 있는 여건이 청소년들에게 긍정적인 방향으로 작용할 수 있도록 상담기술을 개발해야 하며 여기에는 언어에 대한 관심과 상담자의 폭넓은 지식과 풍부한 감성이 선행해야 한다.

3. 현재 청소년들이 사용하는 언어특성에 많은 주의를 기울여야 한다. 청소년들이 사용하는 언어는 시대의 변화와 여건에 영향을 받는다. 언어가 변화하는 것처럼 청소년들만의 언어세계가 존재한다고 본다. 그 언어는 심리적인 관점에서 볼 때 어른들의 그것처럼 구체화되어 있기 보다는 추상적이고 비현실적인 면이 많다. 따라서 청소년들이 현재 사용하는 언어적 특성에 대한 부단한 관심이 있어야 한다.

4. 청소년 전화상담 자원봉사상담자를 위한 특별한 프로그램을 개발해야 한다. 전화상담을 운영하는 대부분의 기관들이 전문가가 아닌 자원봉사자를 상담자로 활용하고 있다. 이들에게 고도의 전문성을 요구하는 것은 무리이지만 하고 있는 일의 특성에 따른 기술과 방법의 기초를 제공해야 한다. 따라서 청소년 전화상담자원봉사자들을 위한 전화상담과 언어 그리고 의사거래분석 등은 기초적이고 핵심적인 요소들을 그들의 수준에 맞게 조직하여 제공하는 일은 전화상담의 활성화를 위한 첫단계이다.

5. 전화상담의 가능한 범위와 한계적 상황을 명

확히 제시하는 이론을 정립하는 일이 시급하다. 본 연구도 전화상담의 가능한 범위와 한계상황을 시사하고자 하였다. 현실적으로 전화상담이 유용할 수 있는 기준선을 마련하는 한편, 할 수 없는 일을 명확히하여 전화상담의 분야와 대상 그리고

질적인 연구에 토대를 정립해 나가야 한다. 이러한 면에서 청소년대상의 전화상담은 그들의 특성상 어른들에 비해 더욱 다양하고 넓은 범위의 가능성을 가질 것으로 전망할 수 있다.

참 고 문 헌

- 김규수·류태보(편). 1993. 「교류분석치료」, 형설출판사.
- 분석철학연구회(편). 1989. 「비트겐슈타인의 이해」, 서광사.
- 서광선·정대현(편역). 1985. 「비트겐슈타인」, 이화여대출판부.
- 엄정식(편역). 1986. 「비트겐슈타인과 분석철학」, 서광사.
- 이운상. 1987. 「상담심리학」, 성광문화사.
- 이정균. 1981. 「정신의학」, 일조각.
- 정원식·박성수. 1983. 「카운슬링의 원리」, 교육과학사.
- 조명한. 1985. 「언어심리학」, 정음사.
- 청소년대화의 광장. 1993. 「청소년문제와 상담실태분석」, 청소년대화의 광장.
- 허 발(편역). 1986. 「언어내용론」, 고려대출판부.
- Ambrose, A. and Lazerowitz, M. (ed). 1972. *Ludwig Wittgenstein : Philosophy and Language*, George Allen and Unwin Ltd.
- Bollnow, O. F., 백승균(역). 1994. 「인식의 해석학」, 서광사.
- Bollnow, O. F., 백승균(역). 1994. 「진리의 양면성」, 서광사.
- Collins, G., 정동섭(역). 1983. 「훌륭한 상담자, 생명의 말씀사.
- Drum, D. J. and H. E. Figler. 1976. *Outreach in Counseling*, The Carroll Press.
- Fann, K. T., 황경식·이운형(역). 1989. 「비트겐슈타인의 철학이란 무엇인가?」, 서광사.
- Fromm, S., 김용정·배의용(역). 1988. 「칸트 대 비트겐슈타인」, 동국대출판부.
- Hacking, I., 설희영·황경식(역). 1987. 「왜 언어가 철학에서 중요한가?」, 서광사.
- Hansen, J. C., R. R. Stevic, and R. W. Warner. 1977. *Counseling Theory and Process*, Allyn and Bacon Inc.
- Katz, J. J., 윤일선(역). 1984. 「언어철학」, 정민사.
- Lacan, J., 권택영 외(편역). 1994. 「욕망 이론」, 문예출판사.
- Lee, W. B. 1956. *Language, Thought, and Reality : Selected Writings*, Technology Press of Massachusetts Institute of Technology.
- Lemaire, A., 이미선(역). 1994. 「자크라캉」, 문예출판사.
- Lyons, J. 1984. 현대언어학연구회(역), 「언어, 의미와 상황맥락」, 한신문화사.
- Ogden, C. K. and I. A. Richards, 김봉주(역). 1990. 「의미의 의미」, 한신문화사.
- Putnam, H. 1975. *Mind, Language and Reality*,

- Cambridge University Press.
- Quine, W. V. 1969. *Ontological Relativity and Other Essays*, Columbia University Press.
- Quine, W. V. 1970. *Philosophy of Logic*, Prentice-Hall Inc.
- Rasmussen, D. M., 장석만(역). 1991. 「상징과 해석」, 서광사.
- Romanos, G. 1983. *Quine and Analytic Philosophy*, MIT Press.
- Shertzer, B. and S. C. Stone. 1980. *Fundamentals of Counseling*, Boston Houghton Mifflin Company.
- Trigg, R., 정철호(역). 1993. 「인간이란 무엇인가」, 이론과 실천.
- Whitehead, A. N. 1958. *Modes of Thought : Six Lectures delivered in Wellesley College, Massachusetts, and Two Lectures in the University of Chicago*, Capricorn.
- Wittgenstein, L. 1922. *Tractatus Logico-Philosophicus*, The Humanities Press.
- Wittgenstein, L., 이영철(역). 1994. 「철학적 탐구」, 서광사.