

직업적 음성사용자의 음성관련 요구 조사

A survey on the voice related needs of occupational voice users

이 은 정¹⁾ · 김 화 수²⁾

Lee, Eun-Jeong · Kim, Wha-Soo

ABSTRACT

This research was conducted to investigate the voice related needs of occupational voice users. The data collected from teachers(379), tele-marketers(156), therapists(50) was classified according to its content, by Colaizzi's inductive categorical analysis. The voice related needs are classified into 3 big categories, 1) how to use, 2) how to care, 3) how to be healthy. Again the category 'how to use' my voice was into 6 sub-categories: (1) efficiently, (2) as I desired, (3) without pain(discomfort), (4) expressively, (5) phonation (methods) and (6) clear articulation. The result showed that the needs from 3 groups of occupational voice users reflect their own environment which they have to use their voice as well as the voice characteristics wanted from their specific listeners.

Keywords: Voice, vocal health, voice disorder, occupational voice user, professional voice user, voice therapy, voice therapists, voice training

1. 서론

국민건강보험공단은 2013년 한 해 동안의 '성대결절' 진료비 총지급액이 69억 1,700만원이라고 보도하였다[1]. '성대 결절'은 장시간의 음성 남용 및 오용으로 발생하는 '직업적 음성 사용자'(occupational voice user)들의 대표적인 음성장애로 분류되는데, 진료비를 지급 받은 진료인원을 살펴보면 교육직 종사자들이 인구 10만 명당 760명으로 비교육직 167명 보다 약 4.6 배 많은 것으로 집계되었다.

'직업적 음성사용자'란 자신의 업무를 수행하는데 있어 목소리의 요구 및 책임 정도가 높은 사람들을 가리킨다[2]. 직업적 음성사용자들의 음성문제에 대한 연구는 그동안 국내외에

서 꾸준히 연구되어 왔다[3]-[6]. 김준모 등(2001)이 병원의 전화교환원과 수술장 간호원 10명을 대상으로 조사한 결과를 보면, 출근 시 후두 건조감을 호소하는 전화교환원은 6명, 간호원은 4명이었으나, 퇴근 시에는 전화교환원(2명)만이 후두 건조감을 호소하였다고 한다[7].

Piwowarczyk 등(2011)이 콜센터에서 일하는 교환원 157명을 대상으로 한 조사에서도 일반인은 평균 1.7개의 음성증상을 보고하였지만 교환원들은 평균 6.8개를 보고한 것으로 집계되었다[6]. 호주에서는 83%에 달하는 교사들이 성대의 손상 또는 과중한 부담을 토로한다고 보고된 바 있다[8]. 국내에서도 한 국교원단체총연합회가 발표한 교원인식 설문조사에서 응답자의 70.7%가 교사 직업병을 경험한 적이 있다고 응답하였는데 성대결절(목소리 이상)이 44.5%로 가장 많은 것으로 나타났다[9].

직업적 음성사용자들에게 가장 많이 보고되는 음성문제는 음성피로(vocal fatigue) 또는 후두피로(laryngeal fatigue)로 대개 음성을 너무 오래 사용하거나 잘못된 사용 및 관리로 인해 발생하는 경우가 많다[10]. 음성장애 분야에서는 이와 같이 목소리 오용이나 남용으로 인한 음성장애를 기능적 음성장애로 분류하여 올바른 음성사용과 관련한 음성 위생법 및 음성 기능

1) 세한대학교, eunjeonglee@sehan.ac.kr

2) 대구대학교, whasoolang@daegu.ac.kr, 교신저자

이 논문은 이은정의 박사학위 논문 '직업적 음성사용자의 음성건강증진 방안을 위한 기초연구' 중 일부를 발췌하여 재기술한 것임.

접수일자: 2015년 5월 2일

수정일자: 2015년 6월 15일

게재결정: 2015년 6월 18일

훈련을 실천할 것을 권고하고 있다.

그러나 국내의 경우 대표적인 직업적 음성사용자인 교사, 전화 상담원, 성직자, 심지어 성악과정의 학생들도 음성과 관련한 기본적인 위생법 및 사용에 대한 교육 없이 음성을 사용하는 업무를 수행하고 있다[11]. 특히, 교사들의 음성문제는 수업을 받는 학생들의 구어언어(spoken language) 처리능력에도 부정적인 영향을 미친다고 보고된 바 있어[12] 직업적 음성사용자들의 음성문제가 단순히 개인의 불편함에 그치지 않는 것임을 알 수 있다.

이와 같이 직업적 음성사용자들의 음성문제는 업무 수행능력 저하[13]로 인한 사회적 비용뿐만 아니라[8] 개인의 신체적, 심리적, 정신적인 문제들과 결합하여 더 악화되며 결과적으로 삶의 질에 부정적인 영향을 미치게 된다[14]-[16].

현대인의 건강은 단순히 질병의 유무로 결정되지 않는다. WHO(1948)에서 제시한 대로 신체적, 사회적, 정신적 안녕이 완전한 건강의 개념으로 인식된 지 오래되었으며 더불어, 개인이 스스로의 건강을 개선 및 증강시키는 과정을 강조한 ‘건강증진’(health promotion)은 국민건강사업의 방향을 설정하는 주요 개념 중 하나이다. 국내에서도 국민건강증진법 제정 이래 질병의 예방 및 치료뿐만 아니라 국민 삶의 질을 높이는 다양한 건강증진사업을 진행하고 있다.

그러나 직업적으로 음성을 사용하는 직업군의 음성 질환 및 이로 인한 삶의 질의 문제에 대해서는 아직 사회적인 지원이 미흡한 실정이다. 본 연구는 직업적 음성사용자인 교사들이 음성사용과 관련한 지식수준은 낮으나 전문적인 도움에 대한 요구가 높은 것을 확인하고[17] 음성사용과 관련하여 요구하는 사항들의 구체적인 내용을 알아본 후 음성건강 지원 정책의 기초 자료로 활용하기 위해 실시되었다.

본고는 직업적 음성사용자들을 대상으로 실시한 ‘음성 건강 및 관리에 대한 설문’(부록 I)의 조사 내용 중 음성관련 요구에 대한 내용만 발췌하여 기술하였음을 밝힌다.

2. 조사 방법

2.1 조사 설계 및 절차

본 연구는 직업적 음성사용자의 음성건강증진 방안을 마련하기 위한 기초 연구로 직업적 음성사용자들의 ‘음성 건강’에 대한 관련 지식 및 요구를 조사하기 위해 실시되었다. 본 연구에 앞서 경기도 여주의 고교 교사 30명을 대상으로 ‘음성관리 방법에 대한 설문조사’를 실시한 결과 대상자들은 수업을 하면서 목소리 이상 및 통증을 경험하지만 음성 사용 관련 기본적인 위생법 및 관련 서비스 정보를 알고 있지 못한 것으로 나타났다. 전문가에 바라는 요구 사항으로는 ‘음성 사용법’ 또는 ‘목이 아프지 않은 법’의 내용을 기술하였다.

사전 조사에 근거하여 직업적 음성사용자인 교사, 텔레마케

터, 치료사들을 대상으로 음성 사용 환경 및 음성 사용과 관련한 요구를 조사하기 위해 ‘음성 건강 및 관리에 관한 설문’(부록 I)을 실시하였다.

‘음성관련 요구’ 사항에 대한 문항은 대상자들이 질문자의 예시에 영향을 받는 것을 방지하기 위해 개방형으로 제시한 후 음성사용과 관련하여 음성전문가에게 요청하는 사항을 자유롭게 기술할 수 있도록 하였다.

조사 대상의 선정은 교사들의 경우 서울-경기, 강원, 경상, 전라 지역의 초·중·고교를 무작위로 선택하여 직접 방문하거나 전화로 연락하여 승낙을 얻은 후 이메일 또는 우편으로 설문지를 전달하였다. 텔레마케터들의 경우는 텔레마케팅 업무를 하고 있는 사업 본부와 직접 접촉하여 조사의 내용을 설명한 후 설문에 동의하는 업체 두 곳의 협조를 얻어 설문지를 배포하였다. 치료사의 경우, 서울과 부산, 원주, 구미, 대구의 사설치료실에서 아동에게 치료서비스를 제공하는 언어치료사들을 대상으로 설문에 동의를 얻은 후(부록 II) 직접 또는 이메일로 설문지를 전달하였다.

2.2 조사 대상

본 연구의 조사 대상자는 직업적 음성사용자인 교사와 텔레마케터, 치료사들로 하였다. 교사집단의 경우 모두 378명으로 서울경기 및 강원지역에서 117명, 경상도 지역에서 209명, 전라도 지역에서 51명이 참여하였다. 소속을 보면 초등교사가 139명, 중등교사가 88명, 고등교사가 151명이며, 남성은 159명, 여성은 219명으로 집계되었다<표 1>.

표 1. 조사 대상자
Table 1. Participants

Categories		Teachers	Telemarketers	Therapists
연령	20~29세	56	44	29
	30~39세	122	70	14
	40~49세	108	35	5
	50~59세	84	4	
	60~69세	6	1	
	NR	2	2	2
일일 음성사용 시간	< 3	67(17.7%)	7(4.5%)	7(14%)
	3~5		70((44.9%))	
	5~6	88(23.3%)		
	6~7	123(32.5%)	29(18.6%)	10(20%)
	7~8			19(38%)
	8~9	98(25.9%)	49(31.4%)	14(28%)
	> 9			
NR	2	1	0	
Total		378	156	50

텔레마케터들은 OO생명보험회사와 영어잡지 및 교재를 판매하는 주식회사 OO의 전화영업 사원으로. 성별 구성을 보면 전체 응답자 156명 중 남성이 27명, 여성이 129명으로 여성의

비율이 높았다. 치료사들은 사설치료실에서 장애아동을 대상으로 치료를 제공하는 음성사용 환경이 유사한 치료사만을 대상으로 하였다. 설문에 응한 치료사들 중 여성이 48명, 남성은 2명이었다.

집단별 음성사용 시간을 보면, 교사 집단은 하루 6시간에서 8시간미만의 사용자가 32.5%로 가장 많았고, 텔레마케터들은 3 ~ 6시간 정도의 사용자가 44.9%로 가장 많았다. 치료사들은 하루 7 ~ 9시간의 음성을 사용한다고 보고한 경우가 38%에 해당하였고 이어 9시간 이상 사용한다고 응답한 경우가 28%로 전체의 66%가 하루 7시간 이상 음성을 사용하는 것으로 나타났다.

대상자들의 하루 음성 사용 시간에 대한 응답은 교사들의 경우는 수업 시간(50분)을 기준으로, 치료사들의 경우 치료 세션(40분)을 기준으로, 텔레마케터는 음성을 사용해 일하는 시간을 응답한 것으로 집단별로 4분위로 나누어 분류하였다.

설문에 응한 대상자들의 연령, 성별, 그리고 음성사용 시간에 대한 정보는 <표 1>과 같다.

2.3 자료 분석 및 처리

직업적 음성사용자의 음성관련 요구 내용을 분석하기 위해 질적연구 및 양적연구 방법을 혼합하여 사용하였다. 우선 음성관련 내용을 모두 수거하여 Colaizzi(1978)의 자료 분석 방법에 따라 귀납적 범주분석(inductive categorical analysis)을 실시하였다. 자료의 분석은 임상 및 교육 현장에서의 경력이 각각 최소 5년 이상인 연구자 2명이 응답 내용을 여러 번 반복하여 읽은 후 음성관련 요구 사항의 의미를 파악하면서 기록하는 과정을 거쳤다.

기록된 내용을 반복하여 읽는 과정에서 음성에 대한 요구 사항의 내용은 크게 세 개의 주제로 범주화되었다. 이 세 가지 범주에 해당하지 않는 답은 기타로 처리하였다. 세 개의 범주 중 집단별 응답자의 수가 가장 많았던 ‘음성 사용법’에 해당하는 내용들은 동일한 방법으로 실시한 내용 분석에서 여섯 개의 하위 범주로 분류되었다.

음성관련 요구의 내용과 음성사용법의 하위 내용 분석에 따라 주제별로 범주화한 후 변수군을 정의하여 각각 다중응답분석(Multiple response analysis)의 빈도분석을 통해 자료를 통계 처리 하였다(PASW statistics 18.0: SPSS Inc., Chicago, IL, USA).

3. 조사 결과

3.1 음성관련 요구 사항

3.1.1 음성전문가에게 바라는 요구 사항

직업적 음성사용자들이 음성과 관련하여 음성전문가에게 바라는 요구사항을 수집하여 내용 분석을 실시한 결과 크게 세

개의 범주로 분류할 수 있었다. 첫째는 어떻게 음성을 사용해야 하는 가를 묻는 ‘음성사용법’에 대한 것이었고, 둘째는 주로 음성문제가 발생했을 경우 어떻게 대처해야 하는가를 묻는 ‘처치법’에 대한 것이었고, 셋째는 ‘어떻게 하면 건강한 목소리를 가질 수 있을까’ 또는 ‘목이 아프지 않게 미리 예방할 수 있을까’를 요구하는 음성 ‘건강관리법’에 대한 것이었다.

대상자들의 응답은 자유롭게 형식의 구애 없이 기술되어 있어 예를 들어, “병원 가지 않고 목의 긴장을 늦추는 법, 목에 좋은 마실 것, 음식”과 같은 응답의 경우 ‘목의 긴장을 늦추는 법’은 ‘음성사용법’의 분류에 ‘목에 좋은 마실 것, 음식’의 경우는 ‘음성건강법’의 분류에 포함시켰다.

기타에 포함된 내용에는 ‘내 목 상태를 진단해보고 싶다,’ ‘간단한 음료수를 개발해주세요,’ ‘현재 내 음성의 장단점 파악,’ ‘현재 나의 잘못된 음성 사용 패턴’ 등이 있었다. 음성 사용과 관련하여 전문가에게 요구 사항이 ‘없다’고 응답한 경우는 따로 분류하여 처리하였다<표 2>.

표 2. 음성관련 요구 사항
Table 2. Vocal-health related needs, n (%)

	Teacher	Telemarketer	Therapist
음성 사용법	145(66.5)	79(65.3)	29(58)
음성 처치법	9(4.1)	12(9.9)	12(24)
음성 건강법	47(21.6)	23(19)	5(10)
기타	14(6.4)	7(5.8)	2(4)
없다	3(1.4)	0(0)	2(4)
Total	218(100)	121(100)	50(100)

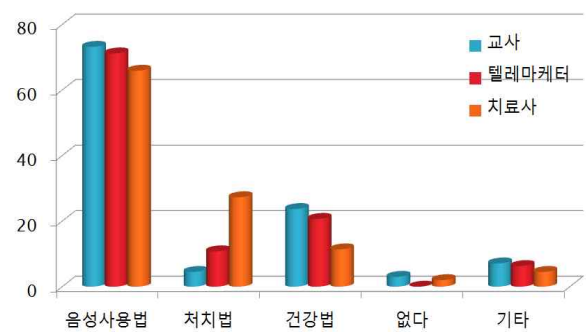


그림 1. 음성관련 요구 사항
Figure 1. Vocal-health related needs

3.2 ‘음성사용법’의 내용

교사 집단에서 전문가로부터 듣고 싶은 ‘음성 사용법’에 대한 내용의 예를 보면, “내게 맞는 음도와 강도를 알려주세요,” “목을 보호하면서 사용하는 방법,” “작은 소리로 큰 전달 방법,” “목을 많이 써도 목소리 톤이 낮아지지 않을 수 있는 방법,” “목에 부담 없이 큰 소리로 내용 전달이 가능한 법,” “평

소 목소리가 자주 변하지 않게 하는 법,” “목을 많이 쓰면서도 목소리가 변하지 않는 법,” “목통증 없이 큰 소리 내는 법,” “목이 상하지 않으면서 전달력 있는 음성” 등으로 기술되었다.

텔레마케터 집단에서 요청하는 ‘음성사용법’의 예를 보면, “목에 힘주지 않고 편하게 말하는 법,” “목상하지 않게 말하는 법,” “하루 종일 목소리 일정할 수 있도록, 통증 없는 법,” “많이 사용해도 목에 부담되지 않게 말하는 법,” “아무리 오래 말해도 갈라지지 않는 법,” “강약 조절법,” “최대한 목이 덜 상하는 법,” “목소리 톤 조절, 내게 맞는 목소리,” “효과적인 목소리 템포, 높낮이,” “호흡 조절법,” “맑은 목소리를 내는 테크닉” 등이 있었다.

치료사들의 경우에는 음성 “편안하게 음성을 사용하는 법,” “발성법,” “목을 보호하면서 사용하는 법,” “내 성대에 맞는 강도,” “음도 찾아 효율적으로 음성 산출하는 법,” “약간 높은 음색으로 바꾸는 방법,” “내 성대에 맞는 목소리 사용 방법,” “말할 때 목소리 잠기지 않는, 떨리지 않는 방법” 등이 조사되었다.

3.2.1 ‘음성사용법’의 세부 내용

교사, 텔레마케터, 치료사 집단에서 음성전문가에게 요청하고 싶은 ‘음성사용법’의 내용을 분석한 결과 다시 여섯 개의 범주로 세분할 수 있었다. 대상자들이 요구하는 ‘음성사용법’의 하위범주를 보면, 1) 효율적인 음성의 사용법, 2) 내가 원하는 대로 목소리를 내는 법, 3) 통증(불편함) 없이 음성을 사용할 수 있는 방법, 4) 전달력 있는 음성 사용법, 5) 구체적 발성법, 6) 명확한 발음을 내는 법으로 분류된 것을 볼 수 있다 <표 3>.

표 3. 음성사용법의 세부 내용
Table 3. Sub-categories of ‘how to use voice’, n (%)

	Teacher	Telemarketer	Therapist
효율적으로	45(25.1)	4(4.3)	8(24.2)
내가 원하는 대로	20(11.2)	13(14)	1(3)
통증(불편함) 없이	43(24)	26(28)	9(27.3)
전달력 있는	12(6.7)	43(46.2)	15(45.5)
구체적 발성법	53(29.6)	1(1.1)	0(0)
명확한 발음법	6(3.4)	6(6.5)	0(0)
Total	179(100)	93(100)	33(100)

교사들의 경우는 음성 사용법 중에서도 ‘구체적 발성법’에 대해 가장 많은 요청이 있었다. ‘구체적 발성법’이라고 한 범주에는 ‘발성, 높낮이, 톤, 음도, 강도’ 등에 대한 대상자들의 비교적 정확하고 구체적인 요구가 포함된 경우이다.

‘내가 원하는 목소리를 내는’ 음성사용법은 ‘아나운서 000 처럼 말하는 법’이라든가 ‘호감이 가는 음성’ 또는 ‘가수처럼 맑은 목소리,’ ‘신뢰가는 음성’을 내는 법과 같이 답변한 경우

이다.

“소리 낼 때 감정 표현에 있어 조절하는 능력,” 또는 “상대방에게 잘 전달되는 어휘 전달,” “듣는 사람이 편안하고 듣고 싶어하는 제 목소리 중 어떤 것인지 알고 싶어요”와 같이 듣는 상대방을 고려하여 음성을 사용하고 싶은 요구 사항들은 ‘전달력 있는’ 음성 사용법으로 분류하였다.

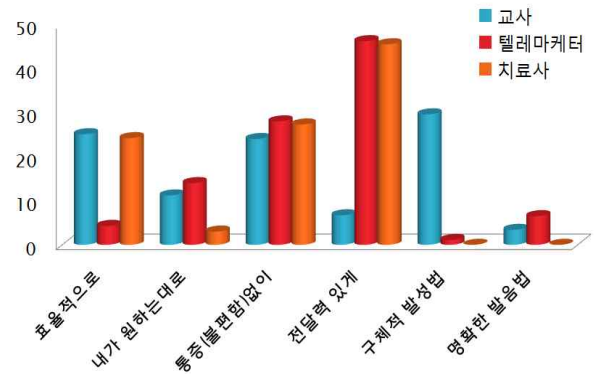


그림 2. 음성사용법의 세부 내용
Figure 2. Sub-categories of ‘how to use’ voice

마지막으로, ‘명확한 발음법’의 범주에는 “발음 교정,” “발음법,” “또박한 발음”과 같이 주로 ‘발음’을 직접적으로 언급하여 요청한 경우가 대부분이었다.

3.2.3 ‘처치법’의 세부 내용

‘처치법’과 관련 요구 사항들은 다양한 음성 증상이 발생했을 때 어떻게 그것을 다루어야 하는가에 대한 방법에 대한 내용들이 포함되었다. 예를 들면, 교사 집단에서는 “통증 조절,” “쉰 목소리 관리법,” “목마름과 통증 없애기,” “만성질환이 되지 않게 하는 법,” “목통증 완화법,” “가려움, 통증 개선법,” “높은 목소리 사용 후 자기 치료법” 등이 있었다. 이와 같은 내용들은 주로 수업 시 큰 소리로 음성을 사용하면서 겪는 음성 문제를 처치할 수 있는 방법과 관련이 있는 것으로 생각되었다.

텔레마케터들의 경우에는, “목 치료 요법,” “마사지법,” “가래제거,” “기침 참는 법,” “효과적 치료제,” “통증 없애는 법,” “가래 적게 끓는 법,” “아침 목잠김 해소법,” “목소리 갈라질 때,” “목 상태 안좋을 때 도움 되는 법,” “목 자주 붓는 현상” 등의 상황에서 어떠한 처치법이 있는지 알고 싶다는 요청을 기술하였다.

치료사 집단에서는 “과용 시 임시적 대처/처치법,” “목원 상태로 목을 써야할 때 긴급 조치,” “병원가지 않고 목의 긴장을 늦추는 법,” “목 아플 때 대처방법,” “잔기침 제거하는 법” 등으로 음성 증상이 생겼을 경우 어떻게 해결해야 하는지에 대

해 처치법을 묻는 것으로 조사되었다.

3.2.3 ‘건강법’의 세부 내용

다음으로 ‘건강법’과 관련한 내용들을 살펴보면, 교사들은 “목소리 관리법,” “목 건강 유지법,” “성대결절, 후두염 예방법,” “인후염 예방, 맑은 소리 유지법,” “목소리 좋아지는 운동법,” “성대를 튼튼하게 하는 법,” “후두건강관리법,” “음성을 올바르게 관리하는 법,” “성대보존에 좋은 음식,” “음성 보호방법,” “목감기 예방법” 등을 보고하였다.

텔레마케터 집단에서는 교사들과 유사한 대답들도 있었으나 “목관리,” “건강한 목소리 지키기,” “건강한 목관리”와 같이 목을 관리하는 방법에 대한 요청이 많았다. 치료사들의 경우에도 “건강한 목관리법”이나 음성 건강을 위해 “실생활에서 사용할 수 있는 방법,” “목소리 사용 시 불편함 느끼지 않게 예방하는 법” 등의 건강법에 대한 요청이 있었다.

4. 논의

직업적 음성사용자인 교사, 텔레마케터, 치료사들에게 음성 전문가에 요청하는 사항을 질문한 뒤 내용 분석한 결과, 세 집단 모두 ‘음성 사용법’에 대한 요구가 가장 높은 것으로 조사되었다. 다음으로 교사들은 ‘음성 건강법’에 대한 요청이 21.6%로 두 번째를 차지하였으며 텔레마케터 집단은 ‘음성건강법’이 19%, 치료사 집단에서는 ‘음성 처치법’이 24%로 두 번째로 높게 나타났다.

교사 및 텔레마케터 집단은 어떻게 해야 목이 건강할 수 있을 것인가 또는 보호하는 방법이 무엇인가에 더 높은 관심을 보인 반면, 설문에 응한 치료사들은 ‘목이 아프지만 계속 사용해야 할 때 이용할 수 있는’ 처치법이 24%로 집계되어 차이가 있는 것으로 나타났다.

그 외 교사들의 응답을 보면 “음성 사용 시 자신감,” “나 자신의 음도는 어느 정도?” “아이들에게 적합한 성량이나 빠르기,” “남들이 듣기 좋은 목소리,” “필요에 따라 상황에 따라 수업에 알맞은 목소리 톤” 등과 같이 표현되어 수업을 진행하는 상황에서 교사들에게 요구되는 음성에 대한 내용들이 조사되었다.

교사들의 경우는 특히 말을 할 때 어떻게 해야 하는지에 대한 ‘구체적 발성법’을 가장 많이 요청하였다. 텔레마케터 집단의 경우, ‘높은 목소리를 낼 수 있는 법,’ ‘부드러운 톤으로 말할 수 있는 법,’ ‘상대방에게 편안한 적절한 음도와 강도,’ ‘상대방에게 호감이 가는 목소리 내는 법,’ ‘부담 없이 다가갈 수 있는 음성 내는 법’ 등이 조사되었다.

특히, 텔레마케터 집단에서는 “맑은,” “깨끗한,” “호감이 가는,” “부담 없는,” “편안한”과 같은 긍정적인 음성 상태에 대한 내용들이 다수 기술되었다. 이와 같은 단어에서 공통적인 요

소는 전화를 받는 상대방이 거부감 없이 전화를 받고 보다 호감 있게 내용을 전달하기 위해 요구되는 것들로 전화로 영업을 하는 텔레마케팅 직업의 특성을 반영하는 것으로 생각되었다.

치료사 집단에서는 “현재 나의 잘못된 음성 패턴,” “내 성대에 맞는 강도,” “병리적 음성사용자로서 치료받고 싶다.” “목소리가 허스키해 내시경을 통해 구체적 건강상태를 알고 싶다.”와 같이 구체적인 음성 상태에 대한 질문 및 요구들이 기술된 것을 볼 수 있었다.

치료사들의 이러한 요구는 조사에 참여한 대상자들이 언어 치료 관련 학과 과정에서 ‘음성장애’ 과목을 수강하여 자신의 음성 상태에 대해 교사 및 텔레마케터 집단과 비교하여 보다 구체적으로 기술할 수 있었기 때문으로 생각된다.

이상 분석한 결과를 보면 대상자들이 기술한 내용에는 집단 별로 각각의 업무에서 원하는 음성에 서로 특징적인 차이가 있는 것으로 분석되었다. 이는 음성과 관련한 요구 사항에 각 집단의 직업적 환경이 반영되어 나타나기 때문인 것으로 생각되었다.

마지막으로 본 조사에서 각 집단 별로 ‘음성 사용법’에 대한 요구가 가장 높은 것으로 나타났다. 대상자들이 기술한 내용에서 음성의 사용법에 대한 요구가 가장 많았던 이유 중 하나로 설문지에 있었던 다른 문항에서 노출된 음성의 ‘(효율적) 사용법’ 및 건강에 대한 질문들이 영향을 미쳤을 가능성을 배제할 수 없다.

Bandura(1997)는 지식의 불일치는 요구의 수준 및 개인의 주관적 지각에 일치하지 않는 결과를 가져온다고 하였다[18]. 직업적 음성사용자들이지만 음성 사용의 메커니즘이나 사회적으로 제공되는 음성과 관련한 서비스에 대해서 알고 있지 못하다면 이들이 요구하는 음성관련 요구의 내용도 제한적일 수밖에 없다.

본 조사의 대상자들이 음성 사용법 및 관련 제공 서비스들에 대한 지식이 부족한 상태에서 설문지의 내용에 노출되었을 경우 그 단어 및 내용이 개방형의 질문임에도 대상자들의 응답을 어느 정도 제한적인 반경 내에 묶는 요소로 작용했을 가능성이 있다고 볼 수 있다.

물론, 대상자들이 기술한 내용들에는 직업적으로 음성을 사용하는 사람으로서 개인적이고 실질적인 경험들의 표현을 볼 수 있었고 범주화하기 어려운 예도 있었다. 본 조사는 이러한 한계점이 있음에도 불구하고 음성건강 관련 서비스를 제공하기 위한 기초 조사로써 음성치료 관련기관들이 제공 서비스 분류 기준을 마련하는 데는 도움이 될 것으로 생각된다.

5. 제언

직업적 음성사용자들에 대한 사회적 지원은 국내뿐만 아니

라 국외에서도 아직 부족한 것으로 보고된다[4],[19],[20]. 앞서 서론에서 언급한 바와 같이 직업적으로 음성을 사용하는 사람들의 음성 문제와 관련한 사회적 비용은 증가하고 있고, 이들의 음성 문제는 당사자의 삶의 질뿐만 아니라 음성을 매개로 하는 의사소통에도 부정적인 영향을 미친다는 연구 결과들을 고려해 볼 때 보다 구체적인 사회적 지원 장치의 마련이 요구된다.

그리고 사회적 장치를 마련하기 전에 수요자인 직업적 음성 사용자들에게 음성 건강 관련 정보와 제공 가능 서비스에 대해 자세히 알려야 수요자로부터 도출되는 요구 사항을 보다 구체적으로 수립할 수 있을 것으로 생각된다.

참고문헌

- [1] DOI: http://www.129.go.kr/news/news02_view.jsp?n=7884
- [2] Koufman, J. A. (2003). What are voice disorders and who gets them? DOI: <http://www.speechpathology.com>.
- [3] Charn, Tze C. & Hwei Mok, P. K. (2011). Voice problems amongst primary school teachers. *Journal of Voice*, 26(4), e141 - e147.
- [4] Da Costa, V., Prada, E., Roberts, A., & Cohen, S. (2012). Voice disorders in primary school teachers and barriers to care. *Journal of Voice*, 26(1), 69-76.
- [5] Ferreira, L. P., Latorre, M., Giannini, S., Ghirardi, A., Karmann, D., & Silva, E. (2010). Influence of abusive vocal habits, hydration, mastication, and sleep in the occurrence of vocal symptoms in teachers. *Journal of Voice*, 24(1), 86-92.
- [6] Piwowarczyk, T. C., Oliveira, G., Lourenço, L., & Behlau, M. (2011). Vocal symptoms, voice activity, and participation profile and professional performance of call center operators. *Journal of Voice*, 26(2), 194 - 200.
- [7] Kim, J. M., Park, H. W., Lee, S. W., Park, H. S., Kim, S. Y., Yoo, S. J., & Nam, S. Y. (2001). Voice Analysis of Chronic & Daily Voice Burden in Professionals. *The Journal of the Korean Society of Logopedics and Phoniatics*, 12(1), 17-21.
- [8] Pemberton, C. (2010). Voice injury in teachers: voice care prevention programmes to minimize occupational risk.
- [9] DOI: <http://www.kfta.or.kr/news>. 2011. 5. 19.
- [10] Stemple, J. C., Jennifer, S., & Lee, L. (1995). Objective measures of voice production in normal subjects following prolonged voice use. *Journal of Voice*, 19(2), 127-132.
- [11] Jeong, O., Yu, J. Y., Lee, O. B., Choi, H. S., Kim, M. Y., Shin, M. S., Ahn, J. B., & Park, S. H. (2002). *Occupational voice user*. Daegu: Korean Speech-language & Hearing Association.
- [12] Rogerson, J., & Dodd, B. (2004). Is there an effect of dysphonic teachers' voices on children's processing of spoken language? *Journal of Voice*, 19(1), 47-60.
- [13] Sapir, S., DeRosier, E., Simonson, A. M., & Wohlert, A. (1990). Effects of frequency modulated tones and vowel formants on perioral muscle activity during isometric lip rounding. *Journal of Voice*, 4(2), 152 - 158.
- [14] Hogikyan, N. D. & Rosen, C. A. (2002). A review of outcome measures for voice disorders. *Otolaryngeal Head & Neck Surgery*, 126, 562-569.
- [15] Rodríguez-Parra, J.A. Adrián, & J.C. Casado(2009). Voice Therapy Used to Test a Basic Protocol for Multidimensional Assessment of Dysphonia. *Journal of Voice*, 23(3), 304 - 318.
- [16] Song, Y. K., Jin, S. M., Sim, H. S., Lee, K. C., Lee, Y. B., & Kwon, K. H. (2000). The Effect of Voice Disorders on Quality of Life(QOL) in the Korean. *The Journal of the Korean Society of Logopedics and Phoniatics*, 11(1), 51-63.
- [17] Lee, E. J. & Kim, W. S (2011). A Survey on the Teacher's Recognition of Voice Therapy in Korea. Proceedings of The Korean Association of Speech Science conference. 13-14.
- [18] Bandura, A. (1997). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- [19] Van Houtte, E., Van Lierde, K., & Claeys, S. (2011). Pathophysiology and Treatment of Muscle Tension Dysphonia: A Review of the Current Knowledge. *Journal of Voice*, 25(2), 202-207.
- [20] Södersten, M., Granqvist, S., Hammarberg, B., & Szabo, A. (2002). Vocal Behavior and Vocal Loading Factors for Preschool Teachers at Work Studied with Binaural DAT Recordings. *Journal of Voice*, 16(3), 356 - 371

• 이은경 (Lee, Eun-Jeong)

세한대학교 언어치료청각학과
전남 영암군 삼호읍 녹색로 1113
Tel: 061-469-1394 Fax: 061-469-1317
Email: eunjeonglee@sehan.ac.kr
관심분야: 음성건강, 음성장애, 음성치료 및 훈련, 의사소통

• 김화수 (Kim, Wha-Soo) 교신저자

대구대학교 재활과학대학 언어치료학과
경북 경산시 진량읍 내리리 15
Tel: 053-850-4324 Fax: 053-850-4608
Email: whasoolang@hanmail.net
관심분야: 의사소통, 언어발달장애, 읽기 및 쓰기, 난독증

부록 I. 음성 건강 및 관리에 관한 설문

(아래 설문지는 전체 설문 내용 중 음성관련 요구에 대한 개방형 질문이 제시되어 있는 쪽의 내용을 발췌하였음)

본 설문조사는 직업적으로 음성을 사용하는 분들의 ‘음성건강’에 관한 인식 및 음성관리 실태를 조사하기 위함입니다. 직업적으로 음성을 사용하는 선생님으로서 ‘음성건강’에 대한 생각과 이를 위한 개인적인 관리 방법들에 대해 솔직하고 자세하게 답해 주시면 감사하겠습니다.

◆ 다음 해당하는 것에 표시해주세요.

나는 내 음성을 효율적으로 사용하고 있다?

- ① 그렇다.
- ② 조금 그렇다.
- ③ 보통이다.
- ④ 별로 그렇지 못하다.
- ⑤ 전혀 그렇지 못하다.

나의 음성은 건강하다(목소리 사용과 관련된 건강을 의미합니다)?

- ① 그렇다.
- ② 조금 그렇다.
- ③ 보통이다.
- ④ 별로 그렇지 못하다.
- ⑤ 전혀 그렇지 못하다.

나는 음성의 효율적인 사용방법을 알고 있다?

- ① 그렇다.
- ② 조금 그렇다.
- ③ 보통이다.
- ④ 별로 그렇지 못하다.
- ⑤ 전혀 그렇지 못하다.

나는 음성 사용에 대한 전문가의 도움이 필요하다?

- ① 그렇다.
- ② 조금 그렇다.
- ③ 보통이다.
- ④ 별로 그렇지 않다.
- ⑤ 전혀 그렇지 않다.

효율적 음성사용법을 배울 수 있다면 어느 곳이 가장 적합하다고 생각하십니까?

- ① 학교(교육기관)
- ② 병원
- ③ 직장
- ④ 사설기관

10. 음성 사용에 관해 전문가의 도움을 받는다면 제일 먼저 무엇을 요청하고 싶습니까? (자유롭게 기술해 주세요)

부록 II. 연구동의서

연구 동의서
<p style="text-align: center;">안녕하십니까?</p> <p>본 연구자는 음성건강 및 관리에 대한 조사 및 음성건강 프로젝트를 실시하여 음성건강관리 프로그램이 직업적 음성사용자들의 음성 사용에 미치는 영향과 의미를 알아보고자 합니다.</p> <p>귀하는 2011년 9월부터 10월까지 4주 동안 ‘음성건강관리 프로젝트’에 참여하게 됩니다. 실험이 진행되는 동안 귀하가 기술한 평가의 내용과 연구자와의 면담은 모두 기록됩니다. ‘음성건강관리 프로젝트’의 종료 후 실험의 결과에 대하여 귀하에게 설명 드리겠습니다. 귀하의 개인적인 정보는 익명성이 보장되며, 기록된 내용은 본 연구의 목적과 교육적 자료 이외에 절대 사용하지 않을 것을 약속드립니다.</p> <p>귀한 시간을 할애해 주셔서 진심으로 감사드립니다.</p> <p>본인은 자의로 이 연구에 참여할 것이며, 이 자료가 연구와 교육 자료로 사용되는 것에 동의합니다.</p> <p style="text-align: center;">2011년 월 일</p> <p style="text-align: center;">서 명 : _____(인)</p> <p>연구자: OO대학교 대학원 재활과학과 언어치료전공 OOO</p>