

한국수어통역서비스에 대한 농인과 수어통역사 간의 인식 유형 비교

오수경*

서울디지털대학교 사회복지학과 부교수

송미연**

강남대학교 박사과정

《요약》

본 연구는 한국수어통역서비스에 대한 농인과 수어통역사 간의 인식 차이를 파악하여 그에 근거한 효과적인 수어통역서비스 및 제도 운영에 기초자료를 제공하는데 목적을 두고, 농인 20명과 수어통역사 9명, 총29명에 대한 Q분석 및 인터뷰 분석을 시행하였다.

분석 결과, '대면 수어통역서비스 지지 유형', '수어통역서비스 불신 유형', '수어통역서비스 만족 유형', '수어통역서비스 개선 추구 유형'의 4가지 인식 유형 도출과 함께 농인과 수어통역사 간의 상당한 인식 차이가 분석되었다.

본 분석에 근거하여 독립적이고 접근이 용이한 수어통역센터의 운영, 수어통역사 교육과정 및 자격제도 개선, 수어통역사의 윤리강령 마련, 평생교육에서의 통역서비스 확대, 비대면 통역서비스의 구축과 적응과정의 준비, 개별화되고 사전 합의된 통역 제공, 수어통역사의 인권 보호 방안 등의 개선안을 제시하였다.

주제어 : 농인, 수어통역사, 수화언어, 수어통역, Q방법론

* 제 1저자

** 교신저자 (ai3song@hanmail.net)

1. 연구의 필요성 및 목적

2000년대 들어 장애를 개인적 문제에서 사회적 문제로 보는 시각이 더욱 강조되고 있다(Oliver, M., 2004). 농인에 대한 관점도 청인과 음성언어를 통한 의사소통이 불가능한 신체장애를 가진 사람으로서 조망하기보다는(Leigh et al., 2017) 수화언어(이하 수어)¹⁾를 농인의 언어로 인정하고 수어를 사용하는 농공동체 속에서 농문화를 형성하며 살아가는 ‘언어적 소수자’라는 인식이 부각되고 있다.

음성 한국어 사용이 주류인 사회를 살아가는 농인은 의사소통 상황에서 많은 제약을 경험할 수밖에 없는데 이는 우리 사회의 완전하지 않은 제도의 문제(곽정란, 2017) 즉 이중언어·이중문화 관점으로 해석할 수 있다. 사회 구성원으로서 농인도 일상에서 다양한 문제 상황을 맞닥뜨리게 되는데 이것은 단순한 문제 해결의 어려움을 넘어서 사회 참여를 저해하는 심각한 문제로 받아들여지기도 한다. 따라서 농인이 평범한 일상 속에서 의사소통 문제로 인해 겪는 불이익을 최소화하고 사회 참여의 당연한 기회를 갖기 위해서는, 먼저 청인 중심의 사회에서 안정적인 의사소통 수단이 확보되어야 하며 이를 위해 수어통역서비스는 농인에게 가장 필수적인 지원수단이 되어야 할 것이다.

현재 운영되고 있는 수어통역서비스는 전국 수어통역센터를 통한 농인 대상의 무상 통역서비스와 정보통신 기술의 발달로 통신중계센터를 통해 이루어지고 있는 비대면 방식의 통역서비스가 대표적이다. 최근에는 사법, 방송, 교육, 의료 등 영역이 보다 세분화됨으로써 과거에 비해 폭넓은 영역에서 통역서비스가 제공되고 있어 외형상 농인의 의사소통 문제가 많이 해결되고 있는 것으로 보인다. 그러나 농인들이 겪는 일상생활에서의 의사소통 문제는 여전한 편이다. 게다가 수어통역서비스는 수어 사용자인 농인과 수어를 모르는 청인의 두 이해 당사자, 그리고 두 언어를 중개하는 수어통역사까지 포함된 상황 속에서 역동적인 의사소통 활동이 이루어지면서, 통역 현장에서 문제 해결이라는 측면 외에 ‘언어 중개’에 대한 만족이나 갈등도 함께 경험하고 있다.

이러한 현실적인 어려움을 해결하기 위해서는 무엇보다도 수어통역서비스를 둘러싼 당사자들의 의견과 태도를 이해하고 이를 바탕으로 한 서비스 개선이 중요하다. 하지만 수어통역서비스가 제공된 지 20년이 지난 현재까지도 정책을 도입한 보건복지부나 예산을 지원하고 있는 지방자치단체에서 수어통역서비스에 대한 심층적인 실태보고가 이루어지지 않고 있다. 또한 수요자 중심의 정책 개발 및 개별적

1) 2016년에 제정된 한국수화언어법에서 ‘한국수화언어(줄임말로 한국수어)’를 공식 용어로 사용한 것에 기초하여, 본 연구에서는 관련 용어들을 ‘수화언어(수어)서비스’, ‘수어통역사’, ‘수어통역센터’로 통일하여 사용하였다.

욕구에 맞는 맞춤형서비스를 제공하고자 실시된 연구(김성희 외, 2012)에서도 돌봄 서비스, 보조공학 지원 등과 같은 기능적인 측면에만 관심이 치우쳐 의사소통 접근성과 관련된 농인의 욕구는 제대로 반영되지 못하는 실정이다.

최근 서비스 질에 대한 이용자의 요구가 높아짐에 따라 장애인에게 제공되는 서비스의 품질과 공급특성에 관한 정부의 관심(박수지 외, 2014)이 고조되고 있으며, 경상북도에서는 2014년 지방재정법 개정으로 모든 보조사업의 성과평가실시를 법제화함으로써 수어통역센터에 대한 평가지표 개발을 추진(김성훈 외, 2016) 중이기는 하나, 수어통역서비스 전반에 대해 수요자와 공급자로서의 농인과 수어통역사가 어떠한 생각과 태도를 가지고 있는지 이해하고 이를 바탕으로 한 제도 개선의 노력은 찾아보기 어렵다.

그동안 수어통역서비스와 관련된 학문적 접근에 있어서도 단순히 수어통역센터 이용 실태, 수어통역사 직무만족 및 수어통역사의 역할(국미경, 박은영, 2005; 박민희, 2004; 백승훈, 2005; 유지영, 2002; 이정자, 2003; 하종아, 2001; 황주희 외, 2013)에 한정된 경향을 보이고 있다. 부분적으로 수어통역서비스에 대한 경험 및 인식에 관한 심층적인 연구가 시도되기는 했으나 수어통역서비스의 이용자인 농인의 인식이나 경험만을 파악하거나(박정란, 2010; 오수경, 송미연, 2017), 수어통역사의 수어통역 경험만을 분석한 연구(안영희, 한정우, 2015), 농인과 수어통역사를 대상으로 수어통역사의 역할 기대수준과 수행 인지수준 만을 비교한 연구(김연신, 2013)에 그치며, 수어통역서비스에 관한 다양한 차원에서 농인과 수어통역사의 생각이나 의견, 태도를 비교분석한 연구는 아직 시도되지 못하고 있다. 이런 상황 속에서 효과적인 수어통역서비스 개선을 위한 구체적인 방안을 모색하기 위해 먼저 수어통역서비스의 공급자인 수어통역사와 소비자인 농인들의 수어통역서비스에 대한 인식, 특히 이들 간의 어떠한 의견 차이가 있는가에 대한 심층적인 접근이 반드시 수행되어야 할 것이다.

이에 본 연구에서는 연구대상자의 주관적 생각이나 태도를 심층적으로 규명해 내는데 유용한 Q 방법론과 인터뷰 분석 방법을 활용하여, 한국수어통역서비스에 대한 농인과 수어통역사 두 당사자 간의 인식 차이를 분석함으로써, 효과적인 한국수어통역서비스 및 제도 개선 방안에 기초자료를 제공하는데 목적을 두었다.

II. 선행연구 고찰

1. 수어통역제도 및 수어통역센터의 현황

농인의 의사소통에 필요한 수어통역서비스는 가족, 농학교 교사, 종교단체의 성직자 또는 수어교육을 받은 봉사자 등에 의해 운영되어오다가 법적 테두리 안에서 시작된 것은 수어통역센터의 운영에서 비롯된다. 1995년 「삶의 질 세계화」 선언을 계기로 정부의 관계부처가 공동으로 1998년부터 장애인복지발전 5개년을 수립하여 추진해 오고 있다(김성희 외, 2010). 국무총리 주재 국민복지위원회 회의(1995)에서 장애인복지단체의 다양한 사업이 논의되었으며 그 결과 농인 관련 사업으로는 「수어통역사 제도의 신설」이 결정되어 추진되었다(한국농아인협회, 2016). 이를 근거로 지난 1997년에 제1회 수어통역사자격시험이 치러졌으며 1998년에는 한국농아인협회 산하 16개 시·도협회에 ‘수어통역센터’가 설치되었다.

이어 제1차 장애인복지발전 5개년 계획(1998~2002)은 장애인의 완전한 사회 참여 및 평등 보장이라는 목표 아래 장애인 복지 선진화를 위한 법과 제도 등의 인프라를 구축하고자 하였는데 이를 계기로 수어통역서비스는 1999년부터 국고 지원을 받아 전국 16개 시도에 설치된 ‘수어통역센터’를 통해 운영되고 있다. 이후 2005년도부터 지방으로 이양되어 지방자치단체가 보조금을 지원하여 운영하고 있으며, 2012년 세종특별자치시 광역단체 출범으로 2015년 기준 17개 시·도에 195개소가 설치되었다(한국농아인협회, 2016).

수어통역센터는 한국농아인협회 중앙회가 「수어통역센터 중앙지원본부」의 역할을 하며 수어통역센터를 운영하는 실무자 교육 및 수어통역사 자격 시험과 보수교육을 통한 수어통역사 자격 관리에 관한 업무를 맡고 있으며 실제적인 운영은 각 시·도협회에 [수어통역센터 지역지원본부], 시·군·구에 [수어통역센터]를 두고 있다. 수어통역센터는 1개소당 센터장 1인과 한 명의 청각장애인통역사를 포함한 수어통역사 총 4~5명을 원칙으로 하되, 인원 증원이 필요한 경우 지방비 및 자체수입으로 증원할 수 있다.

수어통역센터에 근무하는 수어통역사 및 청각장애인통역사는 각각 국가공인 민간 수어통역사 시험 및 청각장애인통역사 자격인정시험에 합격(1차 필기, 2차 실기)하고 2박3일 간의 합격자 연수를 받은 후 자격증 소지자를 우선 배치하고 있다. 1997년 시작된 수어통역사 자격인정제도는 2006년 민간자격 활성화와 공신력 있는 자격제도 운영을 위해 국가공인 민간 수어통역 자격시험으로 변경되어 운영되고 있다. 그 결과 현재까지 배출된 수어통역사는 민간 수어통역사 자격 소지자(1997~2005) 총 691명(자격상실자 2명 제외)과 국가공인 민간 수어통역사 자격 소지자(2006~2015)

총 1,384명(자격상실자 3명 제외)이며, 이들 중에는 두 개의 자격을 모두 소지하고 있는 사람도 있다. 현재는 국가공인 자격만을 관리하고 있는데, 이는 자격 취득자의 자격 유효기간은 5년이며 일정기간 보수교육을 받아야 갱신할 수 있기 때문이다.

농인의 욕구 해결에 필요한 기본적인 의사소통의 문제를 해소하는 수어통역서비스는 농인 당사자의 요청에 따라 수어통역센터에 상주하는 수어통역사에 의해 대면 방식으로 지난 20년 간 농인에게 무상으로 제공되어 왔으며, 서비스 지원 분야는 일상생활, 법률, 의료, 교육, 복지, 문화·행사 등 다양한 영역에서 제공되고 있다.

문자나 수어(영상) 메시지를 중계사가 음성(전화)으로 상대방에게 전달하는 실시간 전화중계서비스인 통신중계서비스(Telecommunication Relay Service: TRS) 즉 한국정보화진흥원에서 지원하는 107 손말이음센터 및 경기도청에서 지원하는 경기도의사소통 원격지원센터가 2005년과 2007년에 각각 운영되면서 비대면 형태의 새로운 방식의 수어통역서비스가 도입되기도 하였다. 그 외에도 정부기관의 콜센터의 화상 수어 상담, 대학 내 장애지원센터에서 제공되는 교육통역서비스, 취업한 농인의 고용지원을 위하여 이루어지는 한국장애인고용공단의 수어통역인 근로지원서비스 등의 수어통역서비스가 운영되고 있다.

2. 수어통역서비스에 관한 인식

수어통역서비스와 관련된 그간의 연구들은 주로 수어통역센터 이용과 관련된 실태조사나 수어통역사의 직무만족도, 수어통역사의 기능 및 역할 등에 집중되어 왔으며, 농인 및 수어통역사들의 통역서비스 전반에 대한 인식 연구는 미흡한 편이다. 우선 농인을 대상으로 수어통역서비스에 관한 경험 및 인식 연구로서, 박정란(2010)은 농인 당사자가 경험하는 수어통역을 통역사의 능력에 따라 세상이 바뀔 수 있는 신비한 경험이자 세상을 향해 당당하게 요구할 수 있는 연결 고리로서 농인이 삶의 주체성을 찾는 데 필요한 것으로 인식하고 있다고 밝히며, 농인이 알 권리를 박탈당하지 않기 위해 반드시 필요한 수어통역이 보다 전문성 있게 활성화되어야 한다고 제언하였다. 농인 대상의 또 다른 연구로서, 오수경과 송미연(2017)의 연구는 비교적 수어통역서비스 전반에 대한 농인들의 다양한 인식 유형을 분석하였다. 분석 결과, 수어통역서비스의 전문화를 추구하는 유형, 전통적인 수어통역서비스를 선호하는 유형, 수어통역서비스 확대 및 개선을 추구하는 유형 등 세가지 인식 유형들을 도출하였고, 농인들이 주로 이용하는 기관에 수어통역사의 상주화 요구를 세 유형들의 공통 인식으로 제시하였다.

한편 수어통역사를 대상으로 한 인식 연구로서는 수어통역사의 직업적 경험이란 차원에서 연구한 안영희와 한정우(2015)의 연구가 있다. 수어통역사를 심층 면담한

6 특수교육 저널: 이론과 실천(제19권 제4호)

결과 수어통역사는 보람과 갈등의 구성요소에서 각각 하위범주로 구성하였는데 보람과 갈등을 수어통역사가 겪는 농문화와 청인문화 사이의 문화적 간극으로 해석하며 수어통역사에게 효율적인 농문화 접근경로모델을 개발하여 올바른 이해를 도모하여야 한다고 분석하였다. 이러한 연구결과는 수어통역사가 직업인으로서 경험한 보람과 갈등의 심리 내적 측면만이 분석된 것으로 현행 수어통역서비스 전반에 대한 다양한 인식 분석은 이루어지지 않았다.

농인과 수어통역사 두 당사자들의 수어통역서비스에 대한 인식을 분석한 연구로서, 김연신(2013)은 통역 상황에서 갈등하는 수어통역사의 역할에 관해 농인은 현재 받고 있는 수어통역 수준이 기대 수준에 못 미친다고 인식하는 반면 수어통역사는 적정하다고 생각하는 수준보다 높은 수준의 역할을 수행하고 있다고 인식한다고 밝힘으로써, 수어통역사의 역할 기대수준과 역할 수행 인지수준에 대해 두 당사자 간의 인식 차이가 있음을 분석하였다는 점에서 의미가 있다. 하지만 수어통역사의 역할이라는 한정된 측면에서만 두 당사자 간의 인식을 분석하고 있어 수어통역서비스 전반에 대한 다양한 인식 차이를 설명하지는 못하였다.

이상 선행연구들을 종합해 볼 때, 농인들이 갖고 있는 수어통역서비스 전반에 대한 인식은 선행연구에서 심층적이고 다양하게 분석된 것에 비해, 수어통역사에 대한 인식 연구는 수어통역사의 직업적 경험이란 측면에서 제한적인 경험에 대한 연구만 진행되었으며, 농인과 수어통역사의 인식 차이에 대한 연구 역시 역할 수준이라는 한정적 측면에서의 분석만이 이루어진 바 있다. 따라서 본 연구에서는 선행연구들에서 분석하지 못한 수어통역사의 수어통역서비스 전반에 대한 다양한 인식 분석을 포함하는 한편 농인과의 인식 차이를 밝히는데 초점을 두고자 한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구절차

본 연구는 특정한 그룹의 사람들은 어떠한 동기나 태도, 가치 혹은 인지구조를 가지고 있으며, 이는 다른 그룹과는 어떠한 유사점, 차이점이 있는가를 분석하는데 유용한 Q 방법론을 활용하여(최현철, 2007) 농인과 수어통역사의 수어통역서비스에 대한 인식 차이를 분석하였다. 농인에 대한 자료는 선행연구(오수경·송미연, 2017) 결과와의 비교가 용이하도록 해당 원자료를 활용하였고, 수어통역사에 대한 자료는 대상 선정, 자료 수집한 후 두 자료를 통합하여 새롭게 인식유형들을 분석한 다음,

인식유형들과 인터뷰에 나타난 농인과 수어통역사 간의 인식 차이를 분석하였다. 구체적인 연구절차는 다음과 같다.

1) Q문항 및 P-sample 선정

Q문항은 오수경·송미연(2017)의 농인 대상 연구에서 선정한 총39개의 문항을 활용하였다. Q문항에는 수어통역 및 수어통역사에 대한 인식, 한국수어통역서비스의 이용절차 및 영역, 방법에 대한 인식, 수어통역을 받는데 도움이나 장애물에 대한 인식 등에 관한 내용이 포함되어 있다. Q문항 선정에서 대표성과 신뢰도를 높이기 위해 관련 문헌 조사와 농인 3명, 수어통역사 1명에 대한 심층 인터뷰를 통해 150개 문항의 인식에 대한 모집단을 추출하였다. 추출된 모집단을 반복해 읽으면서 공통 의미가 있다고 판단되는 문항들을 통합하고, 그 중에서 가장 대표성이 큰 것으로 판단되는 대표 문항들을 선정한 후, 의미가 정확히 전달되도록 반복 수정하였다. 최종적으로 문항들이 의미를 잘 전달하는지 재확인하고자 농인 3명, 해당 분야의 실무경험이 있는 전문가 및 교수 2명에게 검증하여 확정하였다.

P-sample은 서울·경기지역에 거주하는 농인 20명, 수어통역사 9명으로 총29명이다. Q방법론에서 P-sample은 전통적 방법론처럼 무작위 표본은 필요 없으나 연구 주제와 관련해 대표성, 포괄성을 지니면 연구의 질 제고에 도움이 된다(김순은, 2007; 김홍규, 2008), 이를 고려해 본 연구에서도 수어통역사 대상자 선정에 있어서, 농인 대상 수어통역서비스를 제공하고 있는 수어통역사들 중 성별(남4명, 여5명), 연령(20대~50대), 경력(18개월~30년), 소속(수어통역센터, 한국농아인협회, 프리래서) 등이 다양하게 포괄되도록 기준을 정한 후, 수어통역센터 및 농인 전문복지관으로부터 소개받은 수어통역사들과 이 수어통역사들을 통해 다시 소개받는 방식으로 대상자를 선정하였다. 농인의 경우에는 오수경·송미연(2017)의 연구에서 선정한 대상자를 포함시켰다.

2) Q-sort 및 인터뷰

P-sample과 수어통역경력 15년 이상인 연구자가 1:1 형식으로 Q-sort 및 인터뷰를 실시하였다. 실시 전에 연구 목적과 연구 결과의 활용 범위, 개인 정보 보호에 대한 설명 및 서면자료를 제공하였으며, 1인당 40분~1시간이 소요되었고, 장소는 외부의 방해를 받지 않는 수어통역센터, 복지관, 스터디카페 등이었다.

Q-sort는 카드 형태의 Q문항 39개를 읽은 후, 동의, 반대 정도에 따라 Q-sort 분류지에 카드를 배치시켰다. Q-sort 분류지는 가장 동의하는 문항부터 가장 반대하는 문항까지 +4(3개), +3(4개), +2(4개), +1(5개), 0(7개), -1(5개), -2(4개), -3(4개), -4(3개)로 정규분포 커브를 구성하였다. Q-sort 후에는 강한

8 특수교육 저널: 이론과 실천(제19권 제4호)

동의 혹은 반대로 응답한 문항들 위주로 그렇게 생각한 이유와 기타 수어통역서비스에 대한 의견을 얘기하도록 하면서 인터뷰를 진행하였다.

2. 자료분석

통계프로그램 PQ Method(Ver.2.11)를 이용해 주요인 분석(Principal Component Factor Analysis)을 실시하였다. 본 분석에서 총 변량 설명력이 50%로 나타나 타당성을 인정하는 50% 기준에 해당하였고, 아이겐 값이 1.0이상이며 유형 간의 고유성이 인정되는 요인 수는 4가지가 가장 적절한 것으로 보고 이를 직각 회전하여 4가지 유형 분석을 실시하였으며, 그에 기반하여 농인 및 수어통역사의 인식유형 분포 분석과 인터뷰 분석을 실시하였다.

IV. 연구 결과

본 연구는 수어통역서비스에 대한 농인과 수어통역사의 인식 차이를 알아보기 위하여 Q 방법론에 따라 인식을 유형화하고 유형들의 공통점과 특성을 분석한 다음, 농인과 수어통역사의 유형 분포 및 인터뷰 분석을 실시하였다. 각각의 분석결과는 다음과 같다.

1. Q 유형화의 결과

수어통역서비스에 대한 농인과 수어통역사의 인식은 총4가지로 분류되었고, 각 유형의 설명량은 <제1유형> 15%, <제2유형> 14%, <제3유형> 12%, <제4유형> 9%로 총 설명량은 50%이며, 각 유형별 응답자 분포에 있어서는 각각 7명, 8명, 7명, 5명으로 나타났다.

<표 1> P-sample 특성 및 유형별 인자 가중치

ID	구분	연령	성별	장애등급/주요의사소통수단 (장애인) 수어통역경력/소속(통역사)	제1유형 (7명)	제2유형 (8명)	제3유형 (7명)	제4유형 (5명)
1	농인	42	여	청각장애2급/수어 및 구어	-0.1405	0.7330*	0.1230	0.1027
2	농인	67	여	청각장애2급/수어	0.2776	0.5965*	-0.3072	0.2598
3	농인	66	여	청각장애2급/수어, 필담	-0.1665	0.6822*	0.0050	0.4207
4	농인	61	여	청각장애2급/수어 및 구어	-0.0140	0.3636	0.4518*	0.0280
5	농인	42	여	청각장애2급/수어 및 구어	0.1963	0.6779*	0.1450	0.2150
6	농인	33	여	청각장애2급/수어 및 구어	0.1311	0.6862*	-0.0020	0.0115
7	농인	36	여	청각장애2급/수어	0.0347	0.5748*	0.4316	-0.2899
8	농인	49	여	청각장애2급/수어 및 구어	-0.0876	0.1163	0.2405	0.3654*
10	농인	38	여	청각장애2급/수어	0.5029*	0.0361	-0.2129	-0.2251
11	농인	57	여	청각언어중복장애1급/ 수어 및 구어	0.1886	0.5288*	0.1388	0.0292
13	농인	30	여	청각장애2급/수어	0.1351	0.5666*	0.1506	-0.2444
14	농인	60	남	청각장애2급/수어	0.3311	0.0644	0.6270*	0.0250
15	농인	67	남	청각언어중복장애1급/수어	0.2280	0.1845	0.7312*	-0.1933
16	농인	70	남	청각언어중복장애1급/수어	0.4034	0.0036	0.5118*	0.1288
17	농인	36	남	청각장애2급/수어 및 구어	0.3640	0.0246	0.2592	0.4699*
18	농인	31	여	청각장애2급/수어	-0.0229	-0.0784	0.0403	0.6216*
19	농인	53	여	청각장애2급/수어	-0.0052	0.1520	0.2974	0.5611*
20	농인	30	남	청각장애2급/수어	-0.1209	-0.3616	0.6670*	0.2372
21	수어통역사	31	남	9년8개월/수어통역센터	0.4495*	0.3272	0.0622	0.0851
22	수어통역사	52	남	30년/농아인협회	0.2251	0.1557	0.4360*	0.2587
23	수어통역사	52	여	5년4개월//농아인협회	0.3446	0.1066	0.1769	0.5673*
24	수어통역사	41	여	18년/프리랜서	0.7594*	0.0177	0.0654	-0.0930
25	수어통역사	25	여	3년10개월/수어통역센터	0.7917*	0.2463	0.2463	0.1613
26	수어통역사	30	남	4년9개월/수어통역센터	0.6780*	0.1098	0.2061	0.3445
27	수어통역사	49	여	25년/수어통역센터	0.7241*	0.0714	0.1821	-0.0151
28	수어통역사	36	여	9년/수어통역센터	0.3139	0.0504	0.6814*	0.4499
29	수어통역사	45	남	21년/수어통역센터	0.6715*	0.0113	0.3248	0.1642
변량 설명량					15%	14%	12%	9%

* 각 유형에 속하는 p-sample의 인자 가중치(응답자 중 유형에 포함되지 않은 2명 제외)

2. 유형들의 공통 인식 분석

수어통역서비스에 대한 4가지 유형들 간 공통 인식을 분석하고자, 통계학적으로 유의미한 차이가 없는 문항들을 분석하였다. 그 결과, 4가지 유형들에서 ‘농인은 필담으로도 의사소통이 어느 정도 가능하므로 무작정 수어통역을 요청하는 것은 아니다’, ‘수어통역센터의 통역 후, 서비스의 만족 여부를 확인하거나 서비스 재요청 방법을 알려주어야 한다’는데 공통 의견을 보였다. 하지만 2가지 문항에 대한 표준점수가 거의 0에 가깝기 때문에 큰 의미가 없는 것으로 나타났다.

〈표 2〉 유형들의 공통 의견

번호	문항	1유형		2유형		3유형		4유형	
		Q-Sort Value	Z-score						
2*	농인은 필담으로도 의사소통이 어느 정도 가능하므로 무작정 수어통역을 요청하는 것은 아니다	-1	-0.58	-1	-0.19	0	-0.14	0	-0.18
18*	수어통역센터의 통역 후, 서비스의 만족 여부를 확인하거나 서비스 재요청 방법을 알려주어야 한다.	0	-0.25	-1	-0.38	-1	-0.17	0	0.15

* $P > .05$

3. 유형들의 특성 분석

수어통역서비스에 대한 유형별 인식 특성들을 분석하기 위해, 4가지 유형의 문항들 중 표준점수(Z-score)가 1 이상이거나 -1 이하로 매우 동의하거나 매우 반대를 뜻하는 문항들, 그리고 표준점수가 다른 유형의 표준점수와 유의미한 차이를 나타내는 문항들($P < .01$ 혹은 $P < .05$)을 분석하였다.

1) 제1유형 : 대면 수어통역서비스 지지 유형

1유형은 수어통역이 농인의 의사소통에 큰 도움이 된다는 입장이고 대표적인 한국수어통역서비스 기관인 수어통역센터의 이용절차 및 방법에 긍정적 태도를 보이는 반면, 통신중계센터나 콜센터 등의 화상수어통역서비스에 대해서는 매우 부정적인

입장을 보이고 있다. 이처럼 농인과 수어통역사와의 대면 수어통역에 큰 가치를 부여하고 있어 ‘대면 수어통역서비스 지지 유형’으로 명명하였다.

구체적으로 수어통역이 농인의 의사소통에 큰 도움이 된다는데 표준점수 2.049로 가장 큰 동의를 보이며(37번) 농인에게 있어 기본적인 사회복지서비스가 수어통역임을 인식하는 것으로 보인다. 하나의 통역 사례에 대해 2차례 이상의 통역이 요구될 때 동일한 수어통역사로부터의 서비스 제공(20번), 수어통역센터의 별도 공간 마련(15번)에 높은 동의를 보여 수어통역 기관의 서비스 이용 환경 개선에 관심을 나타내고 있다. 또한 수어통역사의 자질에 대한 관심을 보이고 있는데 통역 분야별 전문 수어통역사의 필요성(33번)은 제2유형에서 가장 높은 동의를 보인 문항이며, 수어통역사가 수어 실력이나 개인의 가치관 등으로 통역할 수 없는 부분이 있다(30번)는 데에서도 높은 동의를 보이는데 이는 제4유형에서 높은 반대를 보여 상반된 결과를 보여준다.

반대 의견을 보인 문항으로는 농인이 통역에 불이익을 당할까봐 수어통역사에게 이의를 제기하지 못한다(28번)에 표준점수 -2.043으로 가장 높은 반대를 나타내, 농인이 수어통역서비스를 이용하는 동안의 고충이나 불만처리에 대한 문제 제기는 비교적 용이하다고 인식하고 있는 것으로 보인다. 이는 제2유형을 제외한 모든 유형에서 동일하게 나타나고 있다. 이용 절차 및 방법에 관한 문항인 수어통역사 요청 절차와 방법의 불편함(13번), 거주지와 이용지의 차이로 인한 어려움(19번)에 대해서 반대 입장을 보여주며 수어통역센터를 이용한 수어통역서비스에 대한 불편은 없는 것으로 보인다. 다만 관공서 등의 기관 이용 시 수어통역사 요청 가능에 대한 인지(10번)에 반대 의사를 표명함으로써 필요에 의해 방문하는 기관에서 수어통역서비스 이용 권리에 대한 인식이 미흡한 것으로 사료된다. 가족의 통역으로 수어통역센터의 불필요(7번), 수어통역사의 지나친 개입(39번)에 대해 반대하고 있어 현행 수어통역서비스가 이용자들에게 적절하게 제공되고 있다는 입장을 보여주고 있다.

또한 민원 상황에서 화상수어통역서비스의 편리성(11번), 통신중계서비스, 콜센터 화상상담의 긍정적 도움(24번), 기관(수어통역센터, 통신중계센터, 콜센터 화상상담)을 통해 이용하는 통역서비스에 대한 만족(32번)에도 반대 의견을 나타내며 수어통역사와 농인 간 대면방식이 아닌 통역 방식에 대해 매우 부정적인 입장임을 잘 드러내고 있다.

12 특수교육 저널: 이론과 실천(제19권 제4호)

〈표 3〉 제1유형 관련 문항

번호	문항	표준점수 (Z-score)
37	수어통역은 농인의 의사소통에 큰 도움이 된다.	2.049
33	통역 분야별로 전문 수어통역사가 있어야 한다.	1.833
20	여러 차례 수어통역을 받아야 할 경우 수어통역사가 바뀌지 않아야 한다.	1.562**
30	수어통역사가 수화실력, 개인의 가치관 등으로 인해 통역할 수 없는 부분이 있다.	1.501**
15	수어통역센터에 직접 수어통역 접수를 하거나 상담을 할 수 있는 별도의 공간이 마련되어야 한다.	1.123
39	수어통역사가 농인의 입장에서 통역해주는 것이 아니라 나를 설득하려는 등 지나치게 개입하려는 경향이 있다.	-1.037
32	기관(수어통역센터, 통신중계센터, 콜센터 화상상담 등)을 통해 이용하는 수어통역서비스가 아주 만족스럽다.	-1.059*
11	관공서 등 민원 상황에서는 110 콜센터, 120 다산콜센터 등의 화상수어통역서비스를 이용하면 편리하다.	-1.092
13	수어통역센터에 수어통역사를 요청하는 절차와 방법이 까다로워 불편하다.	-1.128
10	농인은 관공서나 병원, 고용안정센터, 근로복지공단, 한국장애인고용공단 등을 이용할 때 수어통역사를 요청할 수 있음을 잘 알고 있다.	-1.150**
24	통신중계서비스나 콜센터 화상상담이 많은 도움이 된다.	-1.199**
7	자녀나 형제, 자매가 통역을 해 주므로 수어통역센터의 서비스 필요성을 별로 느끼지 못한다.	-1.505
19	수어통역센터에 통역을 요청하는 경우 거주하는 지역과 이용하고자 하는 지역이 다른 경우 신청이 쉽지 않다.	-1.632
28	농인은 수어통역에 불이익을 당할까봐 수어통역서비스를 받기 위해 배치된 수어통역사에게 이의를 제기하지 못한다.	-2.043

* $P < .05$ ** $P < .01$

2) 제2유형: 수어통역서비스 불신 유형

2유형은 전반적으로 수어통역의 필요성을 가장 중요하게 인지하고 있으나, 현행 수어통역서비스 및 수어통역사의 질적 수준에 대해서는 매우 부정적으로 평가하므로 ‘수어통역서비스 불신 유형’으로 명명하였다.

우선 문항들 중 통역 분야별 전문 수어통역사가 있어야 한다는데 표준점수 2.322로 가장 높은 동의를 나타냈고(33번), 응급상황에서의 핫라인 구축(21번), 수어통역이 되지 않아 여가, 취미, 교육 등의 포기(4번), 언제 어디서나 수어통역

서비스를 받을 확신이 있으면 마음이 편하다(5번), 수어통역사의 기관 상주화(8번), 모든 의사소통 영역에서 통역서비스 필요(1번)에 높은 동의를 나타내고 있어 수어통역의 필요성, 영역의 다양성, 이용의 편리성에 대해 강하게 인식하는 것으로 보인다. 아울러 수어통역센터나 통신중계서비스를 모르는 농인도 있다는데(14번) 강하게 반대하며 농인이라면 누구나 현행 수어통역서비스 제도에 대해서 알고 있는 것으로 인식하고 있다. 또한 요청한 수어통역사로부터의 서비스 제공(17번)에 대해서도 높은 동의를 보이며 이용자의 선택권을 중요하게 인지하는 것으로 분석된다.

하지만 수어통역사 자격증과 서비스의 질이 관계가 있다는데 표준점수 -2.067로 가장 큰 반대 의견(31번)을 보이고 있어 현행 수어통역사 자격제도를 불신하는 것으로 보인다. 수어통역사의 자질 및 태도와 관련된 문항인 통역 시간이 많이 걸려도 이해할 때까지 도와줌(26번), 통역 내용의 비밀 유지(27번), 통역사의 관용수어 및 농식 수어의 이해(29번), 농인을 인격체로 대하고 적극적, 성의 있는 통역 제공(34번), 수어통역사와 농인 간의 유대관계 형성의 중요성(38번)에 반대 의견을 보이며 수어통역서비스를 직접적으로 제공하는 통역사에 대해서 부정적인 것으로 분석된다. 가족 간 불화에 수어통역의 필요(6번)에도 반대하며 수어통역서비스 자체가 개인의 문제가 노출되는 영역이지만 특히 가족과 관련된 사적 영역에 대한 수어통역서비스는 필요하지 않다고 인식하고 있다. 이처럼 수어통역의 필요성과 중요성을 인지하지만 현행 수어통역서비스에 대해 전반적으로 불신하므로 자녀나 형제, 자매 등 가족의 통역을 선호하는 것으로 분석된다(7번).

<표 4> 제2유형 관련 문항

번호	문항	표준점수 (Z-score)
33	통역 분야별로 전문 수어통역사가 있어야 한다.	2.322
21	경찰서 병원 등 응급상황에 의사소통할 수 있는 핫라인이 구축되어야 한다	2.027
4	농인은 여가나 취미활동, 다양한 교육을 받고 싶지만 수어통역이 되지 않아 포기하는 경우가 많다.	1.638**
5	언제 어디를 가더라도 수어통역을 받을 수 있다는 확신이 있다면 번거롭지 않아 마음이 편할 것이다.	1.398*
8	수어통역사를 필요할 때마다 부르기 보다는 농인이 이용하는 기관에 수어통역사가 있어서 서비스를 제공하는 것이 좋다.	1.042
17	농인이 요청한 수어통역사에게 서비스를 받을 수 있도록 지원해 주는 것이 필요하다.	1.016
1	농인은 일상생활 중 의사소통이 요구되는 모든 영역에서 수어통역서비스가 필요하다.	0.998*

14 특수교육 저널: 이론과 실천(제19권 제4호)

〈표 4〉 제2유형 관련 문항(계속)

번호	문항	표준점수 (Z-score)
7	자녀나 형제, 자매가 통역을 해 주므로 수어통역센터의 서비스 필요성을 별로 느끼지 못한다.	0.874**
38	수어통역사와 농인 간의 유대관계 형성이 중요하다.	-0.522**
14	수어통역센터나 통신중계서비스를 모르는 농인도 있다.	-0.977**
34	수어통역사는 농인을 인격체로 대하며 적극적이며 성의 있게 통역해준다.	-0.994
29	수어통역사는 대부분의 관용수화와 농식수화를 잘 알고 사용할 수 있다.	-1.173**
27	농인은 수어통역사를 신뢰하며 통역내용에 대한 비밀 유지가 되고 있다고 확신한다.	-1.354
26	통역하는 시간이 많이 걸리더라도 수어통역사는 이해할 수 있을 때까지 도와준다.	-1.758**
6	가족 간의 불화(대화단절, 고부갈등, 부부싸움 등)의 어려움이 있을 때도 수어통역이 필요하다.	-1.791**
31	수어통역사 자격증과 수어통역서비스의 질은 관계가 있다.	-2.067**

* $P < .05$ ** $P < .01$

3) 제3유형: 수어통역서비스 만족 유형

제3유형은 수어통역서비스가 농인의 의사소통에 차지하는 위치를 높이 평가하며 이용의 편의성을 중요하게 인식하였다. 수어통역사의 자질 및 태도에도 긍정적이고 서비스 방식에 만족하는 등 현행 수어통역서비스가 효과적으로 운영되고 있는 것으로 인식하고 있어 ‘수어통역서비스 만족 유형’으로 명명하였다.

언제 어디서나 수어통역서비스를 받을 확신이 있으면 마음이 편하다는데 표준점수 2.274로 가장 높은 동의를 나타내며(5번) 수어통역서비스의 이용 편의성을 중요하게 인식하고 있다. 또한 수어통역이 의사소통에 큰 도움(37번)이 된다는 필요성 인식과 함께 응급상황에서의 핫라인 구축이 필요하며(21번), 수어통역사의 기관 상주화(8번)에도 높은 동의를 보이며 농인은 모든 상황에서 수어통역서비스를 편리하게 이용할 수 있기를 희망하는 것으로 분석된다. 그러나 휴대폰 등을 이용한 수어통역사와의 화상통화 필요(12번)에는 반대 입장을 보이는데 이는 수어통역의 강한 필요성에도 불구하고 서비스 제공 방식은 직접적인 대면 방식을 선호하며 정보기기 등을 활용한 방식에 부정적인 것으로 분석된다.

또한 수어통역센터나 통신중계서비스를 모르는 농인이 있다는데 가장 높은 반대를 나타내며(14번, $z = -1.747$) 수어통역서비스를 제공하고 있는 대표기관에 대해 잘 인지하는 것으로 나타났다. 수어통역사에게 수고비 지불(16번), 거주지와 이용지의

차이로 인한 어려움(19번), 농인이 통역에 불이익을 당할까봐 수어통역사에게 이를 제기하지 못한다(28번)에 반대하며 수어통역서비스를 의뢰할 수 있는 공식적인 기관인 수어통역센터가 정부의 보조금으로 운영되므로 그 곳을 통하여 제공받는 수어통역서비스에 대한 이용료는 발생하지 않는다는 것과 수어통역이 필요한 곳에 있는 수어통역센터로 통역서비스 의뢰 등 통역서비스의 이용 절차에 대해 세부적으로 잘 인지하고 있는 것으로 나타났다. 이는 수어통역서비스 이용에 관해 제시되는 매뉴얼이 없지만 주 이용자인 농인은 지난 20여 년 간의 누적 경험과 지인들을 통한 소개로 충분히 인지하고 있는 것으로 분석된다. 특히 하나의 통역 사례에 대해 2차례 이상의 통역이 요구될 때 동일한 수어통역사로부터의 서비스 제공(20번)에 반대함으로써 이용자의 선택권보다는 기관의 사정 및 편의에 충분히 조정될 수 있음을 고려하며 서비스 제공 유무에 비중을 두는 것으로 분석된다.

무엇보다도 본 유형이 다른 유형과 매우 구분되는 가장 분명한 특성으로는 수어통역사에 강한 신뢰이다. 수어통역사는 통역 시간이 많이 걸려도 이해할 때까지 도와주며(26번), 농인을 인격체로 대하고 적극적, 성의 있는 통역을 제공하고(34번), 수어통역사와 농인 간의 유대관계 형성이 중요하며(38번), 수어통역사가 실수 없이 통역하며(36번), 수어통역사의 태도가 공손하고 옷차림도 깔끔하다는데(35번) 모두 동의하는 반면, 수어통역사의 지나친 설득이나 개입하려는 경향(no.39)에 대해서 반대함으로써 수어통역사의 업무 수행 능력이나 태도, 역할 등에 대해 매우 만족하는 것으로 분석된다. 아울러 자녀나 형제 등이 통역하여 수어통역센터의 필요성은 별로 느끼지 못함(7번)에 반대함으로써 가족이 통역을 할 수 있다고 하더라도 수어통역 서비스를 제공되는 전문성을 인정하며 신뢰하는 것으로 분석된다.

<표 5> 제3유형 관련 문항

번호	문항	표준점수 (Z-score)
5	언제 어디를 가더라도 수어통역을 받을 수 있다는 확신이 있다면 번거롭지 않아 마음이 편할 것이다.	2.274**
37	수어통역은 농인의 의사소통에 큰 도움이 된다.	1.882
21	경찰서 병원 등 응급상황에 의사소통할 수 있는 핫라인이 구축되어야 한다.	1.584
26	통역하는 시간이 많이 걸리더라도 수어통역사는 이해할 수 있을 때까지 도와준다.	1.166**
34	수어통역사는 농인을 인격체로 대하며 적극적이며 성의 있게 통역해준다.	1.166
38	수어통역사와 농인 간의 유대관계 형성이 중요하다.	1.118
8	수어통역사를 필요할 때마다 부르기 보다는 농인이 이용하는 기관에 수어통역사가 있어서 서비스를 제공하는 것이 좋다.	1.095
36	수어통역사는 실수 없이 정확하게 통역을 하고 있다.	0.912**

16 특수교육 저널: 이론과 실천(제19권 제4호)

〈표 5〉 제3유형 관련 문항(계속)

번호	문항	표준점수 (Z-score)
35	수어통역사는 통역할 때 밝은 표정으로 공손하며 옷차림도 깔끔하다.	0.765*
20	여러 차례 수어통역을 받아야 할 경우 수어통역사가 바뀌지 않아야 한다.	-0.531**
12	휴대폰 영상통화가 가능하므로 갑자기 소통의 문제가 발생할 때 수어통역사와 화상통화로 3자 통역을 하도록 해야 한다.	-0.941**
28	농인은 수어통역에 불이익을 당할까봐 수어통역서비스를 받기 위해 배치된 수어통역사에게 이의를 제기하지 못한다.	-1.024*
39	수어통역사가 농인의 입장에서 통역해주는 것이 아니라 나를 설득하려는 등 지나치게 개입하려는 경향이 있다.	-1.160
19	수어통역센터에 통역을 요청하는 경우 거주하는 지역과 이용하고자 하는 지역이 다른 경우 신청이 쉽지 않다.	-1.252
7	자녀나 형제, 자매가 통역을 해 주므로 수어통역센터의 서비스 필요성을 별로 느끼지 못한다.	-1.439
16	수어통역서비스를 받은 후 수고한 수어통역사에게 수고비를 주어야 한다.	-1.627
14	수어통역센터나 통신중계서비스를 모르는 농인도 있다.	-1.747**

* $P < .05$ ** $P < .01$

4) 제4유형: 수어통역서비스 개선 추구 유형

제4유형은 수어통역서비스의 필요성과 전문성을 중요하게 인식하며 수어통역서비스 접근성 향상을 위한 현행 방법의 개선 및 영역 확대에 비중을 두고 있다. 그리고 수어통역사에 대한 기본적인 신뢰를 바탕으로 수어통역사의 자질 향상에 주요 관심을 두고 있어 '수어통역서비스 개선 추구 유형'으로 명명하였다.

본 유형은 농인의 일상생활 중 의사소통이 요구되는 모든 영역에서 수어통역이 필요하다는데 표준점수 2.107로 가장 높은 찬성을 나타내며(1번) 수어통역의 필요성을 가장 비중 있게 인식하고 있다. 이는 가족의 대화단절, 고부갈등, 부부싸움 등의 어려움에도 수어통역의 필요(6번), 수어통역이 농인의 의사소통에 큰 도움(37번)에 높은 찬성을 보이며 수어통역서비스는 사적 영역에서도 필요하고 도움이 된다는 입장이다. 또한 자녀나 형제, 자매가 통역을 하므로 수어통역센터의 서비스 필요성을 별로 느끼지 못한다(7번)는 것에 반대하며 수어통역서비스의 필요성과 수어통역의 전문성을 중요하게 인식하는 것으로 보인다. 특히 경찰서나 병원 등 응급상황에 의사소통이 가능한 핫라인 구축(21번), 농인 이용 기관에 수어통역사의 상주(8번)에 찬성하지만, 민원 상황에서 110 콜센터, 120 다산콜센터 등 화상수어통역서비스의 편리함(11번)에 반대하며 수어통역서비스의 접근성 향상을 위하여 화상서비스보다는 직접적인 대면 방식으로 서비스 영역의 다양화를 추구하는 것으로 분석된다.

또한 수어통역사에게 수고비 지불(16번)에 반대를 보이며 현행 수어통역서비스 제도의 운영 절차에 대해 비교적 잘 인지하고 있으며, 수어통역에 불이익을 우려해 이의제기를 못함(28)에도 반대 의사를 보여 수어통역서비스에 대한 당당한 권리를 인식하고 있는 것으로 해석된다. 그러나 수어통역센터의 독립 기관, 독립 공간으로의 운영(23번), 거주지와 이용지의 차이로 인한 어려움(19번)에 강한 찬성을 나타내며 현행 제도에 대한 개선점을 인식하고 있는 것으로 나타났다.

한편 본 유형은 수어통역사 및 통역 내용의 비밀 유지에 대한 신뢰(27번)에 동의함으로써 수어통역사에 대해 기본적인 신뢰를 가지고 있지만, 수어통역사가 지나치게 설득하려는 경향(39번)에는 동의를, 수어통역사의 수어 실력, 개인 가치관 등으로 통역할 수 없는 부분이 있음(30번), 수어통역사의 정확한 통역 제공(36번), 문제 해결이 어려울 때 조언(3번), 시간이 걸리더라도 농인이 이해할 때까지 도와줌(26번)에 반대 입장을 보이며 수어통역사의 역할 및 수어통역사의 자질이나 능력 향상과 개선에 관심을 두는 것으로 해석된다. 또한 집체 교육에서의 강의 내용 전달 시 통역방식은 개인의 취향이 아닌 강의 내용 전달 중심으로 진행(25번)하는 것에 반대하며 수어통역사의 통역방식에 대해서도 관심을 두는 것으로 나타났다. 이는 집체 교육이라고 할지라도 농인 참가자가 원하는 통역방식으로 전달하는 것이 통역사의 역할로 인식하는 것으로 해석된다.

<표 6> 제4유형 관련 문항

번호	문항	표준점수 (Z-score)
1	농인은 일상생활 중 의사소통이 요구되는 모든 영역에서 수어통역서비스가 필요하다.	2.107**
21	경찰서 병원 등 응급상황에 의사소통할 수 있는 핫라인이 구축되어야 한다.	1.632
8	수어통역사를 필요할 때마다 부르기 보다는 농인이 이용하는 기관에 수어통역사가 있어서 서비스를 제공하는 것이 좋다.	1.597
6	가족 간의 불화(대화단절, 고부갈등, 부부싸움 등)의 어려움이 있을 때도 수어통역이 필요하다.	1.443**
23	수어통역서비스 활성화를 위해 수어통역센터가 독립 기관이나 독립 공간으로 운영되어야 한다.	1.352**
37	수어통역은 농인의 의사소통에 큰 도움이 된다.	1.045**
19	수어통역센터에 통역을 요청하는 경우 거주하는 지역과 이용하고자 하는 지역이 다른 경우 신청이 쉽지 않다.	0.905*

18 특수교육 저널: 이론과 실천(제19권 제4호)

<표 6> 제4유형 관련 문항(계속)

번호	문항	표준점수 (Z-score)
27	농인은 수어통역사를 신뢰하며 통역내용에 대한 비밀 유지가 되고 있다고 확신한다.	0.782**
39	수어통역사가 농인의 입장에서 통역해주는 것이 아니라 나를 설득하려는 등 지나치게 개입하려는 경향이 있다.	0.727*
26	통역하는 시간이 많이 걸리더라도 수어통역사는 이해할 수 있을 때까지 도와준다.	-0.682*
25	교육, 세미나, 연설 통역은 집체교육이기 때문에 농인 개인의 통역 취향에 맞추기 보다 강의자의 내용을 그대로 전달하는 통역으로 진행해야 한다.	-0.903*
7	자녀나 형제, 자매가 통역을 해 주므로 수어통역센터의 서비스 필요성을 별로 느끼지 못한다.	-1.010
3	농인이 어떻게 문제를 해결해야 할지 모를 때 수어통역사가 조언해주어야 한다.	-1.273
36	수어통역사는 실수 없이 정확하게 통역을 하고 있다.	-1.311
11	관공서 등 민원 상황에서는 110 콜센터, 120 다산콜센터 등의 화상수어통역서비스를 이용하면 편리하다.	-1.470
30	수어통역사가 수화 실력, 개인의 가치관 등으로 인해 통역할 수 없는 부분이 있다.	-1.603**
28	농인은 수어통역에 불이익을 당할까봐 수어통역서비스를 받기 위해 배치된 수어통역사에게 이의를 제기하지 못한다.	-1.836
16	수어통역서비스를 받은 후 수고한 수어통역사에게 수고비를 주어야 한다.	-1.985

* P < .05 **P < .01

4. 농인 및 수어통역사 간 유형 분포 및 인터뷰 분석

수어통역서비스의 이용자인 농인과 제공자인 수어통역사 간의 인식 유형 분포를 분석한 결과, 분석에 포함된 18명의 농인들 중 8명이 2유형에 속하였고, 3유형, 4유형, 1유형에는 각각 5명, 4명, 1명이 속하였다. 반면, 수어통역사들은 총 9명 중 6명이 1유형에 속하고 3유형, 4유형에 2명, 1명이 속하였고 농인들이 가장 많이 포함된 2유형에는 전혀 분포해있지 않아, 두 당사자 간에는 매우 다른 인식 유형이 존재하는 것으로 분석되었다. 이러한 농인과 수어통역사 간의 인식 차이를 유형별 분포와 인터뷰 내용을 중심으로 분석한 주요 결과는 다음과 같다.

<표 7> 농인 및 수어통역사의 인식 유형별 분포 현황

구분	계	제1유형 대면 수어통역 서비스 지지 유형	제2유형 수어통역서비스 불신 유형	제3유형 수어통역서비스 만족 유형	제4유형 수어통역서비스 개선 추구 유형
농인	18	1	8	5	4
수어통역사	9	6	-	2	1
계	27	7	8	7	5

우선 농인들의 인식과 관련하여 농인만 분포되어 있는 2유형은 수어통역서비스에 대한 농인들의 생각과 의견을 가장 잘 보여주는 유형으로 분석된다. 이 유형에 속한 농인들은 수어통역사 자격제도에 불만이 있고, 통역사의 역할 및 자질, 통역사와 농인 간의 상호관계 등 통역서비스 전반에 대해 불신하는 것으로 분석되어 수어통역사가 대다수 분포된 1유형과 큰 인식 차이를 발견할 수 있었다.

수어통역 시간이 오래 걸릴 때 수어통역사들이 끝까지 노력하지 않는다, 통역사에게 만족 못하는 대신 딸이나 아들이 더 낫다. (ID.2, 농인, 제2유형)

(통역내용에 대한 비밀유지에 관해) 다른 통역사가 사례로 얘기하는 것이 농사회는 좁기 때문에 비밀이 없는 것 같아서 반대에 카드를 배치하였다. (ID.5, 농인, 제2유형)

수어통역사는 농인을 인격체로 대하며 적극적이고 성의 있게 통역한다는데 동의하지 않는다. 그 이유는 여러 번 요청하는 경우에,,, 노력해도 똑같은 상황이 반복되기 때문이다. 수어통역사에 대한 신뢰와 비밀 유지는 중요하지만 확신이 서지 않는다. (ID.7, 농인, 제2유형)

비밀보장이 안 된다. 통역사가 일할 때 농인이 질문제, 부부분제를 상담하고 전달한다. 그런데 가끔 그럴 경우엔 어떻게 해야 해라고 떠드는 경우가 있는 것 같다. 먼 곳에서 온 분이 통역하고 갔는데, 다른 지역에서 이미 알고 있었다. 비밀보장이 어렵다는 생각을 한다. 믿음이 안 간다. 개인이든 센터든 비슷한 것 같다. (ID.13, 농인, 제2유형)

전화통역 중일 때 통역사가 네네 라고 대답하더니 나한테 물어보지도 않고 끊어버렸다. 왜 통역사 맘대로 끊어버리나? 농인에게 먼저 확인을 해야 한다. (ID.13, 농인, 제2유형)

특히 2유형에 속한 농인들은 다른 유형들과 달리 가족이 통역하므로 수어통역센터의 서비스 필요성을 느끼지 못한다고 인식함으로써 수어통역센터와 같은 전문

20 특수교육 저널: 이론과 실천(제19권 제4호)

기관의 통역서비스에 대한 전문성을 지지하지 않는 입장이다. 이것은 1유형과 3유형에서는 긍정적으로 인식하고 있는 수어통역사와 농인 간의 유대감 형성에 대해서도 부정적인 입장을 보이고 있어 통역서비스 공급자에 대해 불신하는 특징이 있다. 아울러 가족 간의 불화와 같은 사적 영역에서는 수어통역서비스가 필요하지 않다고 인식하는 데서도 이러한 입장이 나타난다. 2유형은 수어통역서비스의 필요성에 대해서는 강하게 인지하고 있지만 통역에서의 사적 영역을 엄격히 구분하고 있다. 사적 영역에서의 통역 불필요 의견은 ‘수어통역서비스 개선 추구 유형’인 4유형에서도 나타난다. 그러나 4유형은 수어통역서비스의 필요성과 전문성을 인정하는 유형인만큼 사적 영역일지라도 전문통역서비스가 필요하다고 인식하고 있어 차이가 있는 것으로 분석된다. 2유형과 4유형은 농인이 문제 상황에서 어떻게 해야 할지 모를 때에도 조언을 해 주면 안 된다고 인식하며 수어통역사의 중립적인 역할에 대해 강하게 인식하며 동일한 입장을 보이고 있다.

가족 간의 일은 개인의 프라이버시(사생활)라고 생각한다, 나는 구어도 가능하므로 필담과 구어로 하면 되기 때문에 수어통역이 필요하지 않다,

(ID.1, 농인, 제2유형)

개인의 프라이버시(사생활)이므로 딸에게 부탁한다. (ID.2, 농인, 제2유형)

대출이나 동사무소의 중대한 업무를 보거나, 인터넷 강의 등에서는 전문 수어통역사가 필요하다, 가족이 통역해 주는 것으로 만족스럽지는 않다,

(ID.19, 농인, 제4유형)

교육통역 영역에 있어서 2유형에 속한 농인들은 여가나 취미활동 등 다양한 교육활동에 대한 통역서비스의 필요성을 강하게 인식하며 현행 수어통역서비스 제도만으로는 농인의 사회참여가 제한적일 수밖에 없다는 입장이다.

제빵 교육을 받고 싶은데 센터에 요청할 수 없었다, ...배우고 싶은 것은 많지만 센터에서 싫어할까봐 부르지 못하고 배우는 것도 포기하게 된다,

(ID.13, 농인, 제2유형)

요리를 배우고 싶지만 배울 수가 없다. (장애인)복지관에서 한 달에 한 번 운영되는 수업이 개설되면 통역이 있기 때문에 멀어도 가서 배운다, 배움에 대해서 자유롭게 하고 싶다. (ID.5, 농인, 제2유형)

교육을 받을 때도 통역은 반드시 필요하다, 양육과 관련된 세미나에 참여하고 싶은데 포기하는 경우가 많다, ... 교육 받기 위해 통역을 요청할 때 교육을 담당하는 기관이 통역비를 내야하는지 내가 개인적으로 준비해야 하는지 애매하다. (ID.6, 농인, 제2유형)

취미생활로 교육을 받고 싶어도 현재로서는 통역사 배치에 한계가 있다, 노인복지관에서 하는 건강세미나에 참여하고 싶어서 신청했더니 예산 문제로 통역사를 세울 수 없다고 하였다, 개인적으로 비용을 대겠다고 하고 통역사만 세워달라고 했는데 통역사가 있으면 교육에 방해가 된다고 복지관의 기념품을 주며 돌려보냈다, ... 노인복지관은 예산 등의 문제로 프로그램이 다양하지 못하다,
(ID.11, 농인, 제2유형)

수어통역사들의 경우에는 2유형에는 전혀 분포해 있지 않고 상당수 1유형에 포함되어 있다. 곧 농인들의 불만과 대조적으로 수어통역사의 태도 등에 있어서는 문제의식이 없는 것으로 나타났고, 다만 통역 과정에서의 수어 실력이나 개인의 가치관 등으로 통역할 수 없는 부분이 있다는 인식을 보여 주었으며, 오히려 수어통역사의 기본적인 권리가 침해당한다는 의견을 강하게 제시했다. 또한 2유형에 속한 농인들이 가족의 통역으로 수어통역센터의 서비스 필요성을 느끼지 못한다고 인식하는 반면, 1유형에 속한 수어통역사들은 가족들이 수어를 하더라도 전문적인 수어통역서비스의 필요성을 강조하고 있어 대조적인 입장을 보여주고 있다.

.... 노력하지만 오랜 시간 통역이 계속되는 경우에는 간략하게 끝내야 한다, 통역사가 부족하고, 통역을 시간대별로 약속잡기 때문이다, 서로 너무 힘들다, 통역사도 사람이라 어려움을 느낀다, 요즘의 딜레마는 상담통역을 한 적이 있다, 가족상담이었는데, 상담에서는 상담사와 클라이언트 간의 서로 신뢰가 중요하며, 신뢰 속에서 적절한 상황을 보며 판단을 한다, 그러나 수어통역사가 개입되다 보면, 통역사 입장에서는 객관적 문항처럼 1,2,3,4 중에서 선택해야 하나? 상담사에게 통역사가 알기 쉽게 풀이해 달라고 하는 등 상황에 대한 딜레마가 있다, 상담사는 개방질문을 한다, 폐쇄 질문을 했을 때는 모든 것을 풀이하는 식으로 통역이 진행되는 식이다, 그럴 때 많이 지치게 된다, 시간을 증잡을 수 없기 때문이다, 상담사는 클라이언트에게 답변을 받아야 하니, 이해시키기 힘든 경우가 많다. (ID. 27, 수어통역사, 제1유형)

수어통역사의 개인적 신념과 종교 등에 따라 수어통역이 불가능한 영역이 있을 것 같다. (ID. 21, 수어통역사, 제1유형)

농인들에게 양질의 서비스 제공을 위해 수어통역의 연계 및 수어통역사의 실력 향상도 필요하지만 수어통역사의 인권 및 보호가 필요하다,
(ID. 21, 수어통역사, 제1유형)

수어통역사의 보호가 필요하다, 일부 수어통역사의 만행을 들은 적은 있으나 대부분 저 같은 경우는 올바른 윤리의식을 가지고 비밀 보장 및 선택권 존중, 통역제공의 의무를 최선을 다해 제공한다, 하지만 농인들의 오해나 편견으로 인해 오히려 통역사는 마치 당연히 서비스를 주어야 한다는 식으로 통역사를 부릴 때도 있다,

22 특수교육 저널: 이론과 실천(제19권 제4호)

모든 직장인들의 동기부여 기회 및 열정을 이끌어낼 수 있는 것이 필요하다. 수어통역사도 서비스제공자이기 전에 인격모독에 대한 보호 및 통역사 직업으로서의 자긍심을 느낄 수 있는 무언가 피드백이 필요하다. 농인이 우릴 생각해주는 마음의 표현 같은 것이 필요하다. 돈은 아니고.. (ID,25, 수어통역사, 제1유형)

형제나 자매가 수어를 할 수 있다고 하더라도 수어통역서비스의 필요성을 느끼지 못하는 것은 아니다. (ID,27, 수어통역사, 제1유형)

수어통역서비스의 이용 절차 및 방법과 관련해 1유형에 속한 수어통역사들은 대체로 긍정적 태도를 갖고 있으나 농인이 통신중계센터나 콜센터와 같은 화상 수어통역 방식에 만족하지 않는 것으로 인식함으로써 비대면 수어통역 방식에 부정적인 입장을 보이며, 본 유형에 속한 농인의 경우도 동일한 의견을 나타냈다. 비대면 수어통역 방식에 관한 반응은 4유형에서도 나타나는데 1유형과 마찬가지로 관공서의 콜센터 등의 화상 수어통역서비스의 이용이 편리하지 않다고 인식하고 있다.

수어통역센터에 방문하면 상주한 수어통역사가 있으며 통역사에게 통역을 부탁하는 일은 까다롭거나 불편하지 않다 (ID,25, 수어통역사, 제1유형)

화상으로는 만족하기 어렵다. 간단한 정보전달을 목적으로 하는 경우에만 이용하지, 실제 상담이나 통역이 필요한 때는 어렵다. (ID,27, 수어통역사, 제1유형)

화상통화를 할 때 내용 전달이 서로 어긋나는 경우가 있으며 인상을 찌푸리는 것처럼 보이기도 해서 불편하다. (ID,10, 농인, 제1유형)

1유형에서는 수어통역센터나 수어통역서비스의 절차나 이용에 불편함이 없지만 수어통역센터에 수어통역서비스 접수 및 상담할 때 별도의 공간이 마련되어야 한다는 입장으로 서비스 이용자에게 편안한 환경을 마련해 주는 것에 관심이 있다. 수어통역서비스의 개선을 추구하는 4유형에 속한 농인들과 수어통역사들도 수어통역센터의 활성화를 위해 독립 기관이나 독립 공간으로 운영되어야 한다는 것에 긍정적인 입장을 나타냈다.

센터가 독립적이어야 좀 더 농인에게 효율적인 통역서비스를 할 수 있을 것이다. ... 그 누구를 막론하고 모두가 편안하고 믿고 이용할 수 있는 센터가 되어야 할 것이다. (ID,24, 수어통역사, 제1유형)

수어통역센터의 독립이 필요하다. 협회 일과 센터의 일이 혼재되어 있다. 협회 일이 바쁘다보면 통역이 필요한 농인이 왔을 때 통역을 못해주는 경우도 있다. (ID,26, 수어통역사, 제1유형)

112나 119처럼 센터가 독립된 기관으로 되어 있다면 구애받지 않고 이용이 가능할 것이다. (ID.17, 농인, 제4유형)

또한 1유형에서 특징적인 것은 농인이 기관을 방문했을 때 수어통역사를 요청할 수 있다는 사실에 대해 모를 것이라는 인식이 있었다. 이는 다른 유형에서 나타나지 않았던 것이다. 따라서 의사소통에서의 정당한 편의 제공을 요구할 수 있는 농인의 당연한 권리 인식에 관심이 있는 것으로 보인다.

농인들이 기관을 방문했을 때 통역 요청을 하는 것이 당연하다는 사실을 잘 모르는 것 같다. 그에 대한 홍보가 부족하기도 하거나, 홍보를 해서 안다고 하더라도 농인은 낯선 이에게 통역을 요청하는 것을 꺼려할 것이다. (ID.24, 수어통역사, 제1유형)

농인 중 아는 사람은 잘 이용하나 잘 모르는 사람이 많다. 00시 시청 담당자조차도 모르고 있어서 농인이 시청 업무를 보기 위해 찾아가도 수어통역사를 부를 생각을 안 하는 경우가 있었다. (ID.26, 수어통역사, 제1유형)

이 밖에 2유형, 3유형, 4유형은 경찰서, 병원 등 응급상황에서 의사소통할 수 있는 핫라인 구축과 방문하는 기관의 수어통역사 상주에 동의를 나타내며 수어통역 서비스로의 접근 편의성에 대한 공감을 나타냈고, 1유형, 3유형, 4유형은 수어통역이 농인의 의사소통에 큰 도움이 되는 것에 공통적으로 동의하면서, 거주지와 이용지가 상이한 경우 수어통역서비스 신청이 용이하지 않다는 것과 수어통역 중 불이익을 당할까봐 수어통역사에게 이의를 제기하지 못한다는 문항에 대해서는 4유형만 인식을 달리 하였다. 이러한 인식 특성들은 농인, 수어통역사들이 모두 포함되어 있어 두 당사자 간의 의견 차이는 부각되지 않았다.

이상의 분석 결과를 종합해 보면, 대면통역서비스에 대한 강조, 수어통역서비스의 중요성 및 현행 서비스에 대한 만족, 향후 수어통역서비스의 개선 방향 등을 특징으로 하는 1,3,4유형에서는 농인과 수어통역사의 인식이 정도의 차이는 있을지라도 완전히 구별되는 차이점을 나타낸 것은 아닌 반면, 수어통역서비스 및 수어통역사의 자질 및 능력에 대한 불만으로 특징 지워지는 2유형과 관련해서는 농인들과 수어통역사들 간의 확연한 인식 차이가 있는 것으로 나타났다.

V. 결론 및 논의

본 연구는 한국수어통역서비스를 이용하는 농인과 서비스 제공자인 수어통역사의 수어통역서비스에 대한 주관적인 인식 유형들과 두 당사자 간의 인식 차이를 분석함으로써, 효과적인 한국수어통역의 서비스 및 제도 개선 방안을 제시하는데 목적을 두었다.

연구 결과, 첫째, Q유형화를 통해 수어통역사의 능력 및 태도에 대한 신뢰, 수어통역서비스의 이용 방식 및 전달 방법, 수어통역센터의 운영 등을 둘러싼 4가지 인식유형, 곧 ‘대면 수어통역서비스 지지 유형(제1유형)’, ‘수어통역서비스 불신 유형(제2유형)’, ‘수어통역서비스 만족 유형(제3유형)’, ‘수어통역서비스 개선 추구 유형(제4유형)’이 도출되었다. 둘째, 농인과 수어통역사 간의 유형별 분포와 인터뷰 내용 분석 결과에서 현행 수어통역서비스 및 수어통역사에 대한 신뢰에 있어 농인과 수어통역사 간에 큰 인식 차이가 확인되었다. 이러한 연구 결과를 기반으로 한국수어통역서비스가 주요 당사자들 간의 인식 차이를 극복하고 보다 효과적이고 효율적인 서비스로 발전할 수 있도록 몇 가지 논의 및 개선 방안을 제안하고자 한다.

우선, 수어통역기관의 이용절차와 접근성에 대한 농인과 수어통역사 간의 상반된 인식 차이를 해결하기 위해 대표적인 수어통역서비스기관인 수어통역센터의 운영 방식에 대한 재고와 정비가 요구된다. 본 연구 결과 수어통역사와 달리 농인들은 수어통역센터 이용에 대해 상당한 불만을 나타내고 있는데, 이러한 불만은 안영희·한정우(2015)의 연구에서 지적된 것처럼 수어통역 의뢰 수요는 증가하였으나 수어통역센터의 한정된 인력과 수어통역 외의 과중한 행정적 업무 등으로 인해 농인 소비자의 요구에 즉각적으로 대응하지 못하는 데서 원인을 찾을 수 있다. 또 다른 측면으로는 회원 단체의 성격을 띤 사단법인 한국농아인협회 시도지부의 부설로 수어통역센터가 운영되면서 사무 공간 또한 공용으로 사용하고 있어 협회 비회원들에게는 서비스 이용이 제한적이거나 불이익이 초래할 것이라고 농인들이 오해하는 반면, 수어통역센터의 공급자인 수어통역사는 회원 여부와 관계없이 누구나 쉽게 이용할 수 있는 공적 서비스 전달체계로서의 기관이라는 것을 비교적 잘 인식하고 있기 때문에 두 당사자 간의 인식 차이가 발생하는 것으로 보인다. 따라서 이를 해결하기 위해서는 수어통역센터의 수어통역 전담인력을 보다 확충하는 한편, 협회 비회원인 농인들이 센터 이용 범위와 절차를 쉽게 이해할 수 있도록 적극적인 홍보가 수반되어야 할 것이다. 아울러 농인이나 수어통역사 양측 모두 수어통역센터의 독립된 공간 확보에 대해 공통된 인식을 나타낸 만큼, 서비스를 필요로 하는 농인들이 누구나 쉽게 이용하거나 제공받을 수 있는 독립적이고 접근이 용이한 수어통역센터의 운영을 위해 현재 시스템에 대한 재정비도 주요 과제가 되어야 할 것이다.

둘째, 수어통역사의 질적 향상을 위한 수어통역사 제도의 개선이 요구된다. 2유형은 수어통역사의 질적 수준에 대한 불신으로 자질 향상에, 4유형은 전문성 확보에 관심 있는 것으로 나타났다. 수어통역사에 대한 불만은 서비스 만족도와 직결되며 (유지영, 2002), 통역사로서 정체성의 위기를 초래할 수 있는 것(Sandra Hale, 2005)으로 시급히 해결되어야 할 과제이다. 통역사가 직무를 수행하는 과정에서 통역사의 역량에 대해 스스로 불안감을 느끼게 되면 힘들고 복잡한 통역 상황에서 더 많은 어려움을 경험하게 되며, 대학교육의 부재는 낮은 지위를 초래하기도 한다 (Sandra Hale, 2005). 수어통역사는 단기간의 수어 습득만으로 수행이 가능한 업무가 아니라, 먼저 수어 사용자인 농인에 대한 이해를 바탕으로 하며 전문적인 지식과 기술을 필요로 하는 전문직이다(김연경, 2010; 박민희, 2004; 하종아, 2001). 2002년부터 고등교육과정(강남대 수화언어통번역학과, 나사렛대 수화통역학과, 한국복지대 수화통역과)을 통해 전문 수어통역사를 양성하고 있지만, 우리나라의 수어통역사 자격제도는 특별한 교육이수가 없어도 고졸 이상의 학력을 소지하는 자가 1차 필기시험(한국어의 이해, 청각장애의 이해, 장애인복지, 수어통역의 기초) 및 2차 실기시험(음성통역, 필기통역, 수어통역) 합격과 이후 2박 3일 간의 연수를 통과하면 자격증을 취득하여 통역사로 활동할 수 있는 시스템으로 이루어져 있다. 결국 고등교육기관의 체계적인 교육 시스템에 의해 학습된 사람이든 수어보급 차원에서 이루어지고 있는 전국의 수어교실을 통해 학습한 사람이든 수어통역사 자격증 유무에 따라 활동 여부가 결정된다고 할 수 있다. 수어통역사 자격증 유무가 소비자인 농인의 입장에서는 수어통역서비스의 질을 담보한다는 신뢰가 없는 만큼 통역의 기초가 되는 언어교육과 전문 통역사를 양성하는 통역사 양성 교육과정이 체계적으로 정비되어야 하겠다. 특히 헬렌켈러법의 발의(문화저널 21, 2018. 4. 20일자)로 사회적으로 무관심의 대상이었던 시청각중복장애인과 그들의 삶이 조명되면서 그들을 위한 다양한 지원 체계는 물론 상호관계를 위해 필수적인 의사소통 지원 전문 인력도 전무한 실정(제주신문, 2018. 9. 14일자)이다. 따라서 미국, 일본, 독일 등지에서 시행되고 있는 시청각중복장애인을 위한 통역과정(윤병천, 2016)도 반영되어야 하겠다. 다행히 한국수화언어법(2016)의 시행으로 현재 국립국어원을 중심으로 수어교육을 할 수 있는 강사 양성 및 체계적인 교육을 위한 교육과정과 교재를 개발하고 있어 향후 수어교육의 질은 차츰 개선될 것으로 전망되지만 단시간에 해결되기는 어려울 것으로 판단된다. 따라서 단기적인 차원에서 통역의 질을 보장하기 위해서는 자격의 세분화 및 통역의 전문성 확보를 위한 영역별로 체계화된 교육, 슈퍼비전을 받을 수 있는 실습형태의 교육 등 체계적인 교육이 보수교육의 형태로라도 시급히 마련되어야 할 것이다.

수어통역사의 자질 향상과 더불어 수어통역사가 숙달된 지식과 전문 기술을 갖춘 전문직업인이므로 스스로 공익 증진에 대한 책무성을 인식하며 직무수행을 할 수 있도록 수어통역사 윤리강령이 마련되어야 한다. 대부분 수어통역사로 구성된 1유형이

수어통역사가 수어 실력, 개인의 가치관 등으로 인해 통역할 수 없는 부분이 있다는 데 동의하는데 반해 4유형은 반대하는 입장을 보이고 있어 수어통역사가 통역서비스를 제공하는 과정에서 겪는 직업적 딜레마를 예상할 수 있다. 일반적으로 전문가라고 하면 그들의 영역에서 그들만의 모임을 조직하고 직업상 지켜야할 기본적인 윤리덕목을 윤리강령으로 제시한다. 현재 미국, 일본, 유럽 등 수어통역사 제도를 운영하고 있는 각 나라에서는 수어통역사 윤리강령을 제시함으로써 수어통역사의 옹호뿐 아니라 농인도 당당하게 서비스를 제공받을 수 있는 근거를 제시하고 있다. 미국의 경우 전국농인협회(National Association of Deaf)와 수어통역사협회(Registry of Interpreters for the Deaf)를 통해 배출된 통역사들을 위한 전문적이고 윤리적인 행동 기준으로서 'NAD-RID Code of Professional Conduct'를 제시하고 있다(김철관·윤병천, 2011; www.rid.org). 비밀정보, 특정 통역 장면에서의 전문적 기술과 지식 획득, 특정 장면에 적절한 태도와 행동, 수요자 존중, 전문직 동료집단 구성원 존중, 윤리적 직무 수행, 전문적 발전 보증 등 7가지 신조에 맞게 40가지 세부지침을 정해 놓고 있다. 그러나 우리나라는 이에 대한 필요성을 인식하면서도 1997년 자격제도 신설 이후 여러 가지 이유로 전문가 집단인 수어통역사협회가 지난 20년간 조직되지 못하여 수어통역사 윤리덕목이 만들어지지 못했을 뿐만 아니라, 수어통역사 자격제도를 관장해 온 한국농아인협회도 이를 간과해 왔다. 비로소 지난해 초 수어통역사의 권익과 인권옹호를 목적으로 한국수어통역사협회라는 이름으로 창립총회를 개최하고 비인가 단체를 결성함으로써 '수어통역사' 스스로가 직업과 직무에 대해 고민하기 시작하는 단계이지만 여러 난제들로 인하여 당장 변화를 기대하기는 어려울 것이다. 그러나 이제라도 수어통역사 자격을 관리하는 한국농아인협회나 수어통역사 전문가 집단인 한국수어통역사협회에서 수어통역사 윤리강령을 통해 세부 지침을 마련한다면 수어통역사의 자질과 태도 개선은 물론 농인에게 질 높은 서비스가 제공될 수 있을 것이다.

셋째, 2유형과 4유형에서 강조하고 있는 농인들의 평생교육을 지원할 수 있도록 교육 분야 수어통역서비스의 확대가 필요하다. 2유형에서는 학령기 이후 성인기에 교육을 배우고 싶지만 수어통역센터에 신청해도 장기간에 걸친 다회기 교육에 대한 통역지원을 받을 수 없으며, 교육기관에 통역사 배치를 요청하는 경우 교육기관과 농인 당사자 중 통역비 부담 책임을 누가 질 것인가의 문제가 생기기 때문에 아예 교육을 포기하는 것으로 나타났다. 평생교육의 시대를 살아가고 있는 현대인들은 긴 성인기 동안 더욱 다양한 교육활동에 참여하고 있으며, 농인의 경우에도 한국수어사용 실태 조사 연구(2017)에서 수어통역이 우선적으로 필요한 영역이 의료, 일상생활 다음으로 교육으로 나타날 만큼 교육 통역에 대한 강한 욕구가 존재한다. 그럼에도 불구하고 성인 농인은 교육시설 이용 시 현행 수어통역서비스 제도의 활용이 매우 제한적임을 본 연구 결과를 통해 확인할 수 있었다. 수어통역센터는 한정된

인력으로 인해 지속적으로 파견되어야 하는 장기 교육통역을 기피할 수밖에 없으며, 따라서 일상생활에서 의사소통 문제보다 교육 욕구가 강한 농인에게는 수어통역센터의 서비스가 무용지물이 될 수밖에 없는 상황이다. 핀란드는 장애인을 위한 통역서비스에 관한 법률(133/2010)에 의거하여 농인 및 언어장애인에게 연간 최소 180시간을, 농맹인에게 연간 최소 360시간의 통역서비스를 제공하며 이러한 통역서비스는 직업, 학습, 일상생활, 사회에서 일어나는 각 영역, 취미와 오락생활에 사용(Government of Finland 2016)할 수 있게 하였다. 이에 국내에서도 농인의 욕구에 따라 희망하는 영역의 수어통역서비스가 제공될 수 있도록 현행 수어통역센터와 더불어 바우처 형태로 농인의 선택권을 확대하는 방안 등을 모색해야 할 것이다.

넷째, 시대 변화에 맞는 비대면 통역서비스의 구축과 효율적인 서비스 이용을 위한 이용자교육이 병행되어야 할 것이다. 1유형에서는 통신중계서비스나 화상상담 등 비대면 방식의 통역에 농인은 만족하지 못하는 것으로 인식하였지만 다른 유형들에서는 비대면 방식의 통역서비스의 효용성에 대해 특별히 인식하는 바가 없는 것으로 나타났다. 다만 인터뷰 과정에서 농인도 직접 대면 방식을 선호하기는 하나 음식 주문, 홈쇼핑 이용, 도시가스 접수와 같은 절차가 간단한 신청 업무 등 일상생활에서 이루어지는 모든 통역이 반드시 대면방식일 필요는 없다고 인지하고 있었다. 즉, 안정된 대면방식의 통역서비스 보장과 함께 4차 산업혁명시대를 살아가는 농인도 정보기기를 통해 제공되는 편의들을 충분히 활용하여야 한다. 지난 2015년 정부는 유사·중복 사회보장사업 정비 지침을 전달하는 과정에서 수어통역센터의 수어통역지원과 한국정보화진흥원에서 운영하는 손말이음센터의 통신중계서비스가 유사하다는 판단 하에 농인의 의사소통지원기관인 수어통역센터를 정비 대상으로 포함시켜 이에 대한 부당함을 문제 제기(에이블 뉴스, 2015. 9. 24)하는 일이 있었다. 이는 정부 관계자가 농인의 의사소통 방식에 대한 이해 부족에 기인한 것으로, 농인 대상 통역서비스는 대면 및 비대면 방식이 모두 반드시 필요하다. 최근 미국 수어를 통역사의 도움 없이 자동으로 번역하거나 통역해주는 인공지능 기술이 등장하고 있으며 올해 초에는 입체적인 수어 데이터 분석을 정교화하기 위해 3대의 카메라를 활용하는 등의 수어 번역시스템인 헝가리의 스타트업 ‘짜인올’이 농인들의 이목을 끈 바 있다. 반면 과학기술정보통신부의 ‘ICT기반 공공서비스 촉진 사업’공모로 선정된 농인의 수어를 음성과 문자로 변환해주는 ‘민원창구용 수어통역 시스템’을 구축하겠다고 밝힌 대전시는 최근 한국수화언어법에 의거하여 한국수어 보존과 한국수어 활성화를 위해 다양한 연구가 추진되고 있는 기류에 역행하는 ‘한글식 수어’, 즉 수어 사용자와 수어 연구자들 사이에서 지양하는 ‘유사체계’로 개발한다고 공고하여 많은 이들이 우려한 바 있다. 이처럼 첨단 기술 과학의 사회로 변화되는 시대적 상황에서 농인에게 무조건 대면 방식의 수어통역을 제공해야 한다고 할 수는 없다. 이러한 우려를 불식시키듯 최근 국내에서도 전자부품연구원(KETI)이 국내 최초로 인공지능(AI) 기술

기반의 수어 인식 기술을 개발(전자신문, 2018. 9. 11)하여 ‘인공신경망 기반 수어 번역’으로 새로운 방식의 통역서비스 시대가 펼쳐질 것으로 기대된다. 이처럼 많은 기기들이 한국수어 데이터를 기반으로 개발되어야 할 것이며 아울러 첨단기술에 익숙하지 않은 농인에게도 연령, 교육정도 등 개인 특성을 고려하여 서비스 이용에 관한 맞춤형의 훈련 및 교육이 제공되어야 할 것이다.

다섯째, 농인의 욕구를 반영한 개별화된 통역, 농인과 수어통역사 간의 사전 협의가 반드시 이루어져야 한다. 3, 4유형의 경우 가족이 수어를 할 수 있다고 할지라도 통역서비스는 필요하다는데 동의하며 통역의 전문성을 인정하고 있으나 가족 문제에 대한 통역에 대해서는 2, 3유형이, 수어통역사가 개입하려는 경향에 대해서는 3, 4유형이 상반된 경향을 보인다. 가족문제와 같이 개인적인 문제에 대해 수어통역 서비스를 받아야 하는 농인의 경우에 자신의 문제가 노출되는 것에 대한 두려움이나 수치감 등의 심리적 어려움을 더욱 경험하게 된다. 따라서 서비스를 전달하는 과정에서 수어통역사가 신뢰와 책임감 등 전문성 있는 태도를 보이는 것이 필요하다. 또한 수어통역사의 개입 경향에 대해 반대 입장을 나타내는 3유형은 수어통역사에 대한 역할 기대수준이 농인의 경우 평균적으로 조정 역할에 가까운 정보제공 역할을 기대한다는 김연신(2013)의 연구와 비슷한 것으로 볼 수 있다. 반면 4유형은 적절한 수어통역사의 역할을 수어통역사가 인식하는 정보제공 수준에 가까운 의미전달 수준인 것으로 나타났다. 따라서 농인에게 수어통역서비스를 제공할 때는 농인의 욕구를 충분히 반영한 후 개별화된 통역을 제공할 수 있도록 서비스 의뢰 과정에서 충분한 사전 협의가 필요하며, 수어통역사가 일정수준의 초기면접이 가능하도록 기술 습득 및 교육도 요구된다.

여섯째, 질 좋은 통역서비스를 제공하기 위해서 서비스 제공자인 수어통역사의 최소한의 일 가치가 보호되어야 하며 서비스 이용자를 대상으로 수어통역사의 권리 존중 인식을 높일 수 있는 시스템이 마련되어야 한다. 감정노동에 종사하는 서비스 제공자는 서비스 대상자와의 대면 접촉에서 소진을 경험하게 된다(김유나, 2013). 수어통역사의 경우에도 인터뷰 분석 내용에서 드러나듯이 통역직무 자체에서 겪는 스트레스와 함께 농인 및 서비스 의뢰자와의 대면접촉에서 자신의 감정 상태를 통제하고 고객에게 맞추어야 하는 감정노동을 경험하게 된다. 따라서 이러한 상태가 지속될 때 수어통역사의 소진 및 이직이 발생하게 되어 서비스의 질이 담보될 수 없음을 인식하고, 주된 수어통역서비스 제공기관인 수어통역센터 및 통신중계센터에서는 수어통역사의 서비스 활동의 책임 한계를 설정하고 감정노동 문제를 예방할 수 있도록 서비스 이용자의 인권만큼 서비스 제공자인 수어통역사의 권리에 대해 이해를 높일 수 있도록 대책을 마련해야 할 것이다.

끝으로 본 연구에서 제시된 연구의 시사점 및 개선방안에도 불구하고 본 연구의 범위는 농인과 수어통역사들이 갖고 있는 수어통역서비스에 대한 인식 유형들과

인터뷰 내용을 분석함으로써 향후 정책 수립 및 서비스 개선의 기초자료를 제공하는 차원에 머물고 있으며, 연구방법론의 특성 상 이를 실증적이고 객관적으로 밝히는 데는 한계점이 있다. 앞으로 농인과 수어통역사들의 인식 차이 및 그 원인에 대한 보다 객관적인 규명, 각 인식유형들을 반영한 수어통역사 자격제도 개선 및 전문성 확보를 위한 단계적 추진과제, 그리고 서비스 수요자와 공급자의 의견을 고려한 구체적인 서비스 모형 개발 등에 대한 후속 연구들이 이루어져야 할 것이다.

참고문헌

- 곽정란 (2017). **농사회의 이해: 장애학과 농인**. 국립국어원.
- 국미경·박은영 (2005). 수화통역사의 직업 만족도 조사. **특수교육저널: 이론과 실천**, 6(3), 247-262.
- 김성훈 외 (2016). **수화통역센터 및 관련사업 평가지표 개발연구**. 경북: 경북행복재단
- 김성희 외 (2012). **수요자 중심 장애인복지정책 개발을 위한 연구-2011년 장애인 실태조사 심층분석**. 서울: 한국보건사회연구원.
- 김성희 외 (2010). **장애인의 통합사회 구현을 위한 복지정책 연구-장애인정책발전 5개년계획 복지분야 중간점검**. 서울: 한국보건사회연구원.
- 김순은 (2007). **Q방법론과 사회과학**. 금정.
- 김언경 (2010). 수화통역사의 농문화 인식이 직무수행능력에 미치는 영향에 관한 연구. 대구대.
- 김연신·이준우 (2013). 수화통역의 영역과 수화통역사의 역할 수준에 관한 연구. **재활복지**, 17(1), 107-136.
- 김유나 (2013). 돌봄 사회서비스 종사자의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구: 일가치감 및 조직지원인식의 조절효과 분석. **한국사회복지조사연구**, 37, 123-148.
- 김흥규 (2008). **Q방법론**. 커뮤니케이션북스.
- 박민희 (2004). 수화통역사 제도의 개선방안에 관한 연구. 조선대.
- 박수지 외 (2014). **장애인서비스의 품질과 공급특성 연구**. 서울: 한국보건사회연구원.
- 박정란 (2010). 농인의 수화사용경험과 수화통역서비스이용 경험에 관한 질적연구: 내러티브 연구방법을 중심으로. **사회과학연구**, 26(4), 93-122.
- 백승훈 (2005). 수화통역센터 활성화 방안 연구. 경남대.
- 보건복지부·한국보건사회연구원 (2018). **2017년 장애인실태조사 결과**.
- 보건복지부 (2013). **제4차 장애인정책종합계획(2013~2017)**.
- 안영희·한정우 (2015). 수화통역사의 직업 경험에 대한 현상학적 연구: 수화통역센터에 근무하는 수화통역사를 중심으로. **사회복지 실천과 연구**, 12(2), 63-104.
- 에이블뉴스(2015. 9. 24일자). 정부 사회보장사업 정비 수화통역센터 직격탄. <http://www.ablenews.co.kr/News/NewsContent.aspx?CategoryCode=0034&NewsCode=003420150924135831782269>

30 특수교육 저널: 이론과 실천(제19권 제4호)

- 오수경·송미연 (2017). 수화언어통역서비스에 대한 청각장애인의 주관적 인식 유형. **재활복지**, 21(4), 1-31.
- 유지영 (2002). 수어통역서비스 이용현황 및 만족도에 관한 연구. 대구대.
- 윤병천 (2016). **한·중·일 수화통역사 양성교육과정 비교**. 한국외국어대 통역번역연구소 학술대회.
- 이대섭 외 (2017). **2017 한국수어사용실태조사 보고서**. 서울: 국립국어원.
- 이정자 (2003). 수화통역사의 직업만족도에 미치는 영향요인. 강남대.
- 전자신문 (2018. 9. 11일자). KETI, 국내 최초 AI 기반 수어 인식 기술 개발. <http://www.etnews.com/20180911000212>
- 제주신문 (2018. 9. 14일자). 시청각중복장애인의 생활환경 살펴본다. <http://www.jemin.com/news/articleView.html?idxno=539055>
- 문화저널 21 (2018. 4. 20일자). 시청각장애인들 위해 정부가 나서야... 헬렌켈러법 발의. http://www.mhj21.com/sub_read.html?uid=113347§ion=section26
- 최현철 (2007). **사회통계방법론**. 경기: 나남.
- 충청타임즈 (2018. 4. 26일자). 대덕구 전국 첫 장애인 수화통역시스템 구축. <http://www.cc-times.kr/news/articleView.html?idxno=528246>
- 하종아 (2002). 한국수화통역사의 활동실태에 관한 연구. 대구대 석사학위논문.
- 황주희·김지혜·이선화 (2013). 청각장애인을 위한 수화통역서비스 의무제공 현황 및 활성화 방안 모색-사법, 의료영역을 중심으로. **한국장애인복지학**, 20, 60-87.
- BIZON (2018. 3. 12일자). 세계 최초, '수화' 통역 플랫폼 등장. <https://m.post.naver.com/viewer/postView.nhn?volumeNo=13745972&memberNo=2950908&vType=VERTICAL>
- Hale S, (2005), 'The interpreter's identity crisis', in House, Translation and the construction of identity, edn. Original, IATIS, USA, pp. 14 - 29.
- Leigh, Iren W., Jean F. Andrews & Raychelle L. Harris (2017). Deaf culture : exploring deaf communities in the United States. Plural Publishing.
- Oliver, M. (2004). The social model in action: If I had a hammer. In C. Barnes & G. Mercer(Eds.), Implementing the social model of disability: Theory and research(pp.18-31). Leeds, United Kingdom: The Disability Press.
- The Government of Finland (2016). The Special Rapporteur on the Rights of Persons with Disabilities: Questionnaire on the Provision of Support to Persons with Disabilities
- National Association of Deaf 누리집 <https://www.nad.org/>
- Registry of Interpreters for the Deaf 누리집 <https://www.rid.org/>

The Comparative Study of Perception between Deaf People and Interpreters on Korean Sign Language Interpretation

Oh, Soo-Kyung

Seoul Digital University

Song, Mi-Yeon

Kangnam University

<Abstract>

The purpose of this study is to identify the difference in subjective perception of Korean sign language interpretation between Deaf people and sign language interpreters and to provide basic data for effective Korean sign language interpretation service and system management using Q-classification and interview analysis for 20 Deaf people and 9 interpreters.

The study found four perception types: 'support for face-to-face interpreter service', 'distrust of interpretation service', 'satisfaction with interpretation service' and 'pursuit of improvement in interpretation service.' The study also found a significant difference in perception between Deaf people and sign language interpreters.

Based on the results of the analysis, the study suggests that independent and accessible sign language interpreter centers are operated, the curriculum and the certificate system for sign language interpreters are improved, an ethics code for sign language interpreters is provided, interpretation services are expanded in lifelong education, personalized and pre-agreed interpretation services are provided, and finally the human rights of sign language interpreters are protected.

Key Words : Deaf people, Korean sign language, sign language interpreter, subjective perception, Q-methodology

논문 접수: 2018. 08. 09 심사 시작: 2018. 08. 14 게재 확정: 2018. 10. 23