

결혼이민자 통번역서비스 사업을 통해 본 지역사회통역 사례연구*

이지은 · 장애리 · 최문선 · 허지운
(이화여대)

1. 서론

2013년 기준 결혼이주여성은 235,947명이며 전국의 다문화가족은 75만 명 내외로 2020년까지 100만 명 규모로 증가할 것으로 예상된다.¹⁾ 2000년대 초반부터 국제결혼의 증가로 결혼이민여성이 급증하면서 ‘다문화’가 사회적 이슈로 부상한 이후 2005년도에 정부가 공식적으로 다문화주의를 선포하고 2007년과 2008년 각각 재한외국인처우기본법과 다문화가족지원법이 제정되어 외국인을 포함한 이주민의 사회통합 지원을 위한 법적 근거가 마련되었다. 그 중 여성가족부 주도하에 2009년부터 시행된 결혼이민자 통번역서비스 사업은 결혼이민자

* 본 논문은 한국건강가정진흥원의 연구비 지원을 받아 수행한 연구임.

1) 여성가족부 홈페이지 http://www.mogef.go.kr/korea/view/policy/policy_02_01a.jsp 2014년 5월 기준 다문화가족정책과 통계자료

의 원활한 의사소통을 통한 국내 정착을 지원하며 다문화가족 지원을 위한 대표적인 서비스로 자리매김하였다.

현재 결혼이민자를 포함한 외국인주민의 인구 변동 추이는 급격한 증가에서 안정적인 증가세²⁾로 전환되고 있고 결혼이민자의 생애주기 변화에 따라 전반적인 다문화가족 지원 서비스의 방향이 초기 정착 지원에서 안정적인 생활 지원으로 변화가 모색되는 등 국내 다문화사회가 제도적 기반 모색과 질적 성장이 요청되는 단계로 접어들었다. 이러한 시점에서 사업 시행 6년째로 접어들며 국내의 대표적인 지역사회통역 서비스로 자리매김한 결혼이민자 통번역서비스 사업에 대해 지금까지의 운영 현황을 분석하고 미래의 효율적인 발전 방안을 모색하는 것은 의미 있다 하겠다. 이러한 배경에서 본고는 결혼이민자 통번역서비스의 제공 주체인 통번역 인력에 대한 설문조사를 바탕으로 그들의 생생한 현장의 목소리가 본 사업의 질적 도약을 위한 밑거름으로 활용될 수 있는 방안을 모색해 보고자 한다. 이를 위해 우선 국내 지역사회통역의 현황 및 선행 연구를 간략히 살펴보고 본격적으로 결혼이민자 통번역서비스 사업의 개요와 설문조사 결과를 분석해 보고자 한다.

2. 국내 지역사회통역 현황 및 선행 연구

지역사회통역(community interpreting)은 해당 지역 사회의 공식 언어에 서툴고, 주류 문화에 대한 이해가 부족한 이주민들이 공공 서비스를 언어장벽 없이 이용할 수 있도록 돕는 통역 서비스(장애리 2014: 215)로 학자마다 지역사회통역의 범주 구분이 다르지만 크게 행정기관 이용이나 사회복지제도 접근 등과 관련된 통역, 병원 등 의료 기관에서의 의사소통과 관련된 의료 통역, 경찰서와 법원 등 사법기관과 관련된 사법 통역으로 나눌 수 있다. 국가별 상황에 따라 지역사회통역제도 양상이 다르다고 할 수 있는데 국내의 경우에는 결혼이

2) 외국인주민현황은 2006년 첫 조사 이후 매년 20%씩 증가하다가 2010년과 2013년 각각 글로벌 금융위기와 ‘방문취업제(‘07~’12)’ 기간만료에 따른 외국인근로자의 출국 증가로 증가폭이 2.9%와 2.6%로 크게 감소하였으며 현재는 매년 약 11%의 증가세를 유지하고 있다(안전행정부 「2013년 지방자치단체 외국인주민현황」 보도자료).

민여성의 유입 증가로 결혼이민자 및 다문화가족 대상 통번역서비스가 상대적으로 발달하였으며, 사법통역의 경우 현재 수요 증가로 발전 단계에 있지만, 아직 체계적인 인력 공급과 교육이 이루어지지 못하는 단계에 있다(이지은 2012b, 2013, 2014 등 참조). 한편 의료통역의 경우에는 주로 의료 관광객을 대상으로 상업적 영리를 목적으로 하는 의료통역사 양성이 정책적으로 이루어지고 있으며³⁾, 이주민을 대상으로 하는 공공 서비스 차원의 의료 통역은 여성가족부의 결혼이민자 통역서비스 또는 주변 지인과 가족에 의한 통역이 주를 이룬다고 할 수 있다.

국내 지역사회통역에 대한 선행연구는 2000년대 중반이후 지역사회통역의 정책 및 일반론, 사법통역 및 의료통역을 중심으로 이루어져 왔다. 우선 지역사회통역의 정책 및 일반론과 관련하여 강지혜(2004, 2009, 2013)는 한국 사회에서의 이주현상과 지역사회통역의 발달 과정을 조망하고 국내 지역사회통역 발전을 위해 통역서비스의 제공 방식, 인력의 선발과 인증 과정에서의 국가의 역할에 대한 연구와 함께 국내 사회에 형성된 다문화 담론에서 통역의 역할과 위치에 대한 연구를 진행하였다. 이와 관련하여 전반적인 제도발전을 위한 제언과 실태연구가 뒤를 이었다. 류현주(2006)는 국내 커뮤니티 통역의 전문성 제고를 위하여 시장 수요에 따른 교육 프로그램과 공신력 있는 자격 검증 체제가 상호 체계적으로 연계될 필요성을 강조하였으며, 장애리(2014)는 지역사회통역의 통역학적 특징과 결혼이민여성의 인구통계학적 특징을 결합하여 결혼이민여성이 지역사회통역사로서 발전할 수 있는 잠재력과 한계를 살펴보았다. 사법통역과 관련해서는 김진아(2008)와 김진아외(2009)는 법원을 중심으로 한 통역제도 현황을 소개하고 전문 사법통역사 양성을 위한 교육 프로그램 개발과 인증제도 실시 등 향후 과제 및 대책을 제시하였으며 정혜연(2009)은 법정 통번역교육과 관련하여 구체적인 교육설계 방안을 제시하였다. 이지은(2011, 2012a, 2012b, 2014)은 형사, 민사, 행정 법정에서 수행된 신문 통역자료 수집을 통한 담화분석연구를 수행함으로써 통역인의 역할을 포함한 사법통역 규범에 대한 인식, 다문화사회에서의 사법통역 등 사법통역의 현장과 이론을 포괄하는 다양

3) 현재 우리나라의 경우 국제의료관광 활성화를 위해 의료 통역사 양성을 포함하는 글로벌헬스케어 1만 명 양성 계획을 발표하고 보건복지부 산하 한국보건인력개발원뿐 아니라 다양한 사설기관에서 관련 인력의 교육이 이루어지고 있다(장애리 2014: 223).

한 연구를 진행하였다. 또한 사법통역 전문가 기초과정 운영 사례를 중심으로 한 사법통역 교육에 관한 실행연구(이지은 2013)를 통해 전문 사법통역 교육과정 모델을 제시하고 발전방안을 모색하였다. 그 외에 의료 통번역의 경우 곽중철(2009)은 한국보건복지인력개발원의 의뢰 하에 이루어진 의료통역사 양성교육 사례를 중심으로 의료통역사의 교육과 인증 등 관련 연구를 진행하였고, 김나제스(2012)는 의료통역 담화자료를 근거로 한 연구를 수행한 바 있다. 이와 같이 의료, 사법 분야를 중심으로 국내 지역사회통역 연구가 진행되었지만 아직까지 결혼이민자에 대한 통역과 관련된 연구는 전무하다시피 하여 결혼이민자에 대한 통번역서비스 현황을 파악하고 발전방안을 모색하고자 한 본 연구가 의미 있다고 할 수 있다.

3. 결혼이민자 통번역서비스 사업 개요

3.1. 결혼이민자 통번역서비스 사업 시행 배경과 목표

다문화가족 구성원이 안정적인 가족생활을 영위할 수 있도록 함으로써 이들의 삶의 질 향상과 사회통합에 이바지함을 목적으로 2008년 다문화가족지원법이 제정된 이래 다문화가족 지원 정책의 시행을 위해 전국에 다문화가족지원센터⁴⁾가 설립되었다. 더불어 결혼이민자 등의 의사소통 어려움 해결을 위해 다문화가족지원센터의 특화사업으로 2009년부터 결혼이민자 통번역서비스 사업이 시작되었다. 본 사업의 주요 내용은 각 지역 다문화가족지원센터에서 결혼이민자를 대상으로 통번역서비스를 제공하는 통번역 인력을 선발, 관리 및 육성하여 결혼이민자의 생활 및 사회생활에 필요한 통번역서비스를 제공하는 것이며, 구체적인 사업 목표는 첫째, 결혼이민자의 초기 정착 단계에서 경험하는 의사소통 문제 해결을 위한 통번역서비스 지원을 통해 한국 사회에 조기 적응

4) 다문화가족지원법 제12조에 근거하여 다문화가족의 안정적인 정착과 가족생활을 지원하기 위해 한국어교육, 가족 및 자녀 교육과 상담, 통번역 및 정보제공, 역량강화 지원 등 종합적인 서비스를 제공하여 다문화가족의 국내 조기 적응과 사회 및 경제적 자립을 돕는 기관이며 한국건강가정진흥원이 중앙관리기관이다(출처: 여성가족부 2013년 다문화가족지원사업안내).

할 수 있도록 도움을 주고, 둘째, 통번역 인력 채용 등 사회적 일자리 확대로 결혼이민자의 자립능력과 주체적 역량을 강화하는 것이다.⁵⁾

3.2. 결혼이민자 통번역서비스 사업 인력 및 실적 현황

여성가족부의 결혼이민자 통번역서비스 사업에서 통번역서비스를 제공하는 통번역 인력은 100% 여성결혼이민자로 구성되어 있다. 2014년도 다문화가족지원정책안내 중 결혼이민자 통번역서비스 사업 내용에 따르면 통번역 인력이 되기 위한 기본 조건은 우선 한국어와 모국어에 능통하여 양국 언어로의 통번역이 가능한 여성 결혼이민자여야 하며, 한국 체류 기간 2년 이상, 고졸 이상의 학력과 한국어능력시험(TOPIK) 4급 이상의 수준을 갖추고,⁶⁾ 국가공무원법 제 33조 각 호의 결격 사유에 해당되지 않아야 한다. 서류 심사에 통과한 응시자들은 중앙교육기관(한국외대 다문화교육원)에서 한국어 및 출신국 언어 능력에 대한 평가를 거친 후 지역 다문화가족지원센터장 등을 포함한 3인 이상으로 구성된 인사위원회의 면접을 거쳐 통번역 인력으로 최종 선발된다. 선발된 인력들은 50시간의 신규양성교육을 거쳐 다문화가족지원센터로 배치되며, 연 3회 보수교육과 온라인 교육을 통해 업무 역량을 강화하게 된다. 통번역 인력은 통번역 직무능력 및 한국어와 출신국 언어 활용 능력 등에 따라 전문통번역지원사, 통번역지원사, 통번역지원사(보) 3등급⁷⁾으로 나뉘나 통번역지원사가 전체 인력의 80.7%⁸⁾를 차지하며 주를 이룬다. 2014년 4월 기준 전국 198개 다문화

5) 출처: 여성가족부 2014년 다문화가족지원사업안내

6) 고졸 학력과 한국어 4급 이상의 통번역 인력을 구하기 어려운 지역과 소수 언어의 경우 중앙관리기관과의 협의 하에 자격조건 예외를 인정하고 있다.

7) 전문통번역지원사는 한국어능력시험(TOPIK) 4급 수준, 4년차 이상 근속자 중 직무능력평가 결과 언어권별 상위 20% 이내에서 선발되며, 통번역지원사는 한국어능력시험(TOPIK) 4급 수준, 통번역지원사(보)는 한국어능력시험(TOPIK) 3급 수준을 선발 기준으로 한다(출처: 여성가족부 「2014년 다문화가족지원사업안내」). 이들의 업무 범위가 명확히 구분되는 것은 아니나 연도별 사업 결과 보고서에 따르면 전문통번역지원사가 의료와 법률 등 전문분야 통번역을 상대적으로 많이 처리하고 있는 것으로 나타났다.

8) 2013년 결혼이민자 통번역서비스 사업 결과 보고서에 따르면 총 295명(100%)의 통번역 인력 중 전문통번역지원사는 9명으로 3.1%, 통번역지원사는 238명으로 80.7%,

가족지원센터에 258명의 통번역 인력들이 활동하고 있으며 사업 시행 이래 다문화가족지원센터 수와 통번역 인력 총인원 및 지원 언어와 통번역서비스 실적을 간략히 정리하면 아래 <표 1>과 같다.

<표 1> 연도별 센터, 인력, 지원언어 및 통번역서비스 실적 총계

연도	센터(소)	통번역 인력(명)	지원 언어	실적 건수(건)
2009	88	153	10개 언어 (중국, 몽골, 태국, 러시아, 일본, 네팔, 베트남, 따갈로그어/영어, 인니, 캄보디아)	36,051
2010	127	213	12개 언어 (중국, 몽골, 태국, 러시아, 일본, 네팔, 베트남, 따갈로그어/영어, 인니, 캄보디아, 우즈벡)	56,068
2011	128	210		92,901
2012	199	282		206,587
2013	198	282		343,515

출처: 연도별 결혼이민자 통번역서비스 사업 결과 보고서 내용 정리

2009년 사업이 시작된 이래 다문화가족지원센터의 수와 인력 수가 대폭 증가하였으며 통번역서비스 실적 건수도 10배 가까이 증가하였다. 통번역서비스 지원 언어의 경우 초기 10개 언어에서 2010년부터 12개 언어로 증가하였는데, 2013년 기준 통번역 인력 숫자는 베트남어 152명(51.5%), 중국어 82명(27.8%), 필리핀어 25명(8.5%), 몽골어 13명(4.4%)이며 그 외 소수언어는 2% 전후로 통번역 인력의 분포가 베트남어와 중국어 등 결혼이민자 인구 비중이 높은 주요 언어에 집중되어 있다. 또한 지역별 통번역서비스 인력 분포에서도 다문화가족의 거주가 집중되어 있는 서울(12.5%), 경기(13.6%) 지역에 집중적으로 배치되어 있다.⁹⁾ 다시 말해 통번역 지원 언어와 인력의 지역 분포가 주요 언어 및 수도권 지역에 편중되어 있는 것이다. 물론 이러한 결과는 다문화가족의 출신국 비율 및 거주 분포와 연계되어 불가피한 측면이 없지 않지만 이로 인해 통번역서비스의 사각지대가 발생할 가능성이 높아 이를 개선하기 위한 효율적인 방안

통번역지원사(보)는 48명으로 16.2%를 차지하는 것으로 나타났다.

9) 출처: 2013년 결혼이민자 통번역서비스 사업 결과 보고서

모색이 요구된다.

3.3. 결혼이민자 통번역서비스 제공 현황

결혼이민자 통번역 인력의 주요 업무는 통역과 번역 및 정보제공이며 2013년도 사업 결과 보고서에 의하면 통번역 인력의 전체 업무 가운데 통역이 58%, 번역이 6%, 정보제공이 36%를 차지한다. 이들은 다문화가족지원센터에서 시행하는 전 사업영역에 걸쳐 통번역서비스를 제공하고 있다. 결혼이민자의 생애주기별로 보자면, 가족 형성기에는 입국 초기 정착을 위한 정보 제공, 가족 간 의사소통을 위한 통번역 지원 등의 서비스를 제공하며, 자녀 양육기에는 임신, 출산과 관련된 병원 진료와 각종 양육 프로그램의 통번역서비스를 제공하고, 자녀 교육기에는 유치원과 초등학교 입학 자녀를 위한 상담 및 관련 서류 등의 통번역 서비스, 가족 역량 강화기에는 가족 상담 혹은 구직 등과 관련된 생활 전반에 필요한 통번역서비스를 제공한다. 즉 결혼이민자의 의사소통 필요에 따른 전방위적인 통번역서비스를 제공하며 구체적인 분야별 업무 비중은 아래 <표 2>와 같다.

<표 2> 결혼이민자 통번역서비스 제공 분야 비중

연도	서비스 비중 순위					
	2009	교육 (30%)	일상생활(25%)	기타 (28%)	의료 (12%)	법률 (6%)
2010	일상생활(41%)	교육 (34%)	기타 (12%)	법률 (7%)	의료 (6%)	-
2011	일상생활(42%)	교육 (34%)	기타 (12%)	법률 (7%)	의료 (5%)	-
2012	행정 (37%)	교육 (26%)	일상생활(23%)	법률 (6%)	의료 (4%)	기타 (4%)
2013	행정 (43%)	교육 (26%)	일상생활(20%)	법률 (5%)	의료 (4%)	기타 (2%)

출처: 연도별 결혼이민자 통번역서비스 사업 결과 보고서 내용 정리

2009년부터 2011년까지 일상생활과 교육 분야가 주요 통번역서비스 분야였

으나 2012년 행정업무가 서비스 실적에 포함되면서 센터지원과 관련된 행정업무가 실제 업무에서 높은 비중을 차지하는 것을 확인할 수 있다. 그만큼 인력의 업무가 결혼이민자 대상 통번역 서비스뿐 아니라 센터의 행정 업무를 위해 많은 시간이 할애되고 있음을 알 수 있다. 또한 통번역서비스 제공 방식의 경우, 사업 시작 초기에는 이용자의 센터 내방을 통한 통번역서비스 제공 비중이 높았으나 점차 내방보다는 전화를 통한 서비스 비중이 높아져 2013년 기준 통번역서비스 제공 방식은 전화가 58%, 내방이 27%로 주를 이루며 출장(8%)과 이메일/팩스(6%)를 통한 통번역 서비스도 제공되고 있다. 출장은 결혼이민자 가정, 경찰서, 행정기관, 은행, 가정법원 등 센터 외부에서 통역을 제공하는 것을 가리킨다.

3.4. 통번역 인력 교육 현황

통번역 인력에 대한 교육은 인력의 업무 이해 및 기본 소양 교육을 목적으로 하는 신규양성교육, 업무 역량 및 전문성 강화를 위한 보수교육이 이루어지고 있다.¹⁰⁾ 신규양성교육은 총 50시간 집합교육의 형식으로 이루어지며, 교육 내용은 2014년 기준 통번역 영역(이론과 실습:14시간, 한국어(12시간), 기타 영역(통번역 업무 이해, 영역별 법률 이해, 주제 토론, 통번역사의 임무, 다문화의 이해와 문화 등:24시간)으로 구성되어 있으며, 서류 심사와 전문성 평가, 최종 면접을 거쳐 신규양성교육을 이수한 인력들이 각 센터에 배치된다. 통번역 인력의 업무 역량 강화를 위한 보수교육은 오프라인과 온라인으로 나누어 실시한다. 오프라인의 경우, 연 3회 연차 별 총 10~30시간¹¹⁾ 동안 ‘권역·언어·실습’, ‘전체·수준·이론’으로 나누어 각 언어권 통번역 실습 및 통역 윤리 교육과 상담, 법률, 한국어 등 교육을 실시한다. 오프라인 교육 마지막 단계에서 통번역 및 한국어 평가시험을 치르며, 이것이 통번역 인력에 대한 연례 평가 중 직무능력 평가에 해당한다. 온라인 교육은 상시로 진행되며 연차별로 연 20~40

10) 통번역 인력이 이수해야 하는 교육 시간은 연차별로 다르다. 신규인력 총 120시간(신규양성교육 50시간+보수교육 70시간), 2~3년차 총 60시간(보수 교육:오프라인 20시간+온라인 40시간), 4년차 이상 총 30시간(보수 교육: 오프라인 10시간+온라인 20시간)(출처: 여성가족부 2014년 다문화가족지원사업안내).

11) 4년차 이상: 10시간, 2~3년차 20시간, 1년차 30시간.

시간의 교육을 이수해야 한다. 온라인 교육 내용은 통번역, 한국어, 사회복지 등으로 구성되어 있다.¹²⁾

4. 다문화가족지원센터 통번역 인력 대상 설문조사 결과

본고는 여성가족부가 2009년부터 시행중인 결혼이민자 통번역서비스 사업의 효과를 분석하고 효율적인 개선 방안 도출을 위한 연구과제 중 통번역 인력 대상 설문조사에 초점을 맞춘 것이다. 2014년 4월 기준 전국 198개 다문화가족지원센터에서 활동하고 있는 258명의 통번역 인력을 대상으로 전수조사를 실시하였다. 조사 일시는 2014년 4월 16일에서 25일까지였으며 ‘서베이몽키’를 사용하여 온라인 설문조사를 실시하였다. 전체 통번역 인력 258명 중 239명이 응답하였으며, 그 중 불완전 응답자 35명을 제외한 204명(79.1%)의 유효응답을 분석하였다. 설문조사 문항은 전담인력에 대한 사전 면접조사¹³⁾와 연도별 사업 결과 보고서 및 관련 정책 자료 검토 등의 과정을 거쳐 본 사업의 책임부처인 여성가족부와 중앙관리기관인 한국건강가정진흥원과의 협의 하에 작성되었다. 세부 문항은 통번역 인력의 직무 및 인구통계학적 특성을 묻는 일반적 사항과 직무 전문성, 직무 만족도, 교육 및 평가, 사업 전반 평가, 사업 개선 사항을 묻는 문항과 개방형 문항으로 구성 되었다.¹⁴⁾ 통계분석은 기술통계, T검정 및 분산분석이 이루어졌으며 개방형 문항에 대해서는 어휘 별 코딩을 통한 텍스트 분석이 이루어졌다. 본고에서는 지면 관계상 개방형 문항 답변 분석은 논외로 한다.

12) 출처: 여성가족부 「2014년 다문화가족지원사업안내」

13) 전국 13개 다문화가족지원센터, 8개 언어, 23명의 통번역 인력을 대상으로 직무 만족도와 전문성, 교육 및 평가, 사업 전반 평가, 개선사항 등 내용을 중심으로 면접 조사를 실시하였다.

14) 직무 만족도와 직무 전문성의 경우 기준에 타당성이 검증된 직무 효능감 및 만족도 관련 설문조사 도구(강대수 2013, 김봄메 2003, 박종필 2013)와 통번역 인력 대상 사전 면접 조사 내용을 참고하여 작성하였다.

4.1. 통번역 인력의 직무 및 인구통계학적 특성

본 설문조사를 통해 나타난 통번역 인력의 직무 및 인구통계학적 특성은 아래 <표 3>과 같다.

<표 3> 통번역 인력의 직무 및 인구통계학적 특성

변수		사례수(명)	백분율(%)
근무 지역	서울/경기	61	29.9
	경상권	41	20
	전라권	42	20.5
	충청권	39	19.1
	강원권	16	7.8
	제주	5	2.5
	합계	204	100%
센터 유형	거점-병합	15	7.4
	거점-독립	18	8.8
	지역-병합	65	31.9
	지역-독립	106	52.0
	합계	204	100%
센터 지역유형	도시형(시,군,구)	148	72.5
	농촌형(군)	56	27.5
	합계	204	100%
통번역 언어	베트남어	99	48.5
	중국어	64	31.4
	따갈로그어	19	9.3
	몽골어	6	2.9
	네팔어	4	2.0
	러시아어	2	1.0
	일본어	4	2.0
	캄보디아어	2	1.0
	태국어	4	2.0
	합계	204	100%
직무 등급	전문통번역지원사	4	2.0

	통번역지원사	185	90.7
	통번역지원사(보)	15	7.4
	합계	204	100%
한국체류 기간	2년 이상~3년 미만	9	4.4
	3년 이상~5년 미만	25	12.3
	5년 이상~10년 미만	109	53.4
	10년 이상	61	29.9
	합계	204	100%
근무 기간	1년 미만	42	20.6
	1년 이상~2년 미만	49	24.0
	2년 이상~3년 미만	48	23.5
	3년 이상~4년 미만	26	12.7
	4년 이상	39	19.1
	합계	204	100%
국내 직업 경력	있다	132	64.7
	없다	72	35.3
	합계	204	100%
최종 학력	고졸	87	42.6
	대재	50	24.5
	대졸	52	25.5
	대학원재	10	4.9
	대학원졸	5	2.5
	합계	204	100%

설문 조사에 응한 통번역 인력의 근무지역은 서울/경기가 29.9%로 가장 높았으며, 전라권(20.5%)이 그 뒤를 이었다. 응답자 소속 다문화가족지원센터의 유형¹⁵⁾은 건강가정진흥센터와 다문화가족지원센터가 병합한 지역-병합 유형의

15) 다문화가족지원센터의 유형은 지역과 거점 그리고 독립형과 병합형으로 구분되며 각 유형의 특성을 혼합한 거점-병합, 거점-독립, 지역-병합, 지역-독립 4개 유형이 존재한다. 우선 다문화가족지원센터의 개별 지역 센터는 전국 각지에 분포되어 있는 총198개의 센터를 의미하며, 거점센터는 다문화가족지원센터 설치 지역을 전국

센터 비율이 31.9%, 독립적인 지역 다문화가족지원센터인 지역-독립 유형이 52%로 지역-독립 유형의 센터 비중이 높은 것으로 나타났다. 센터의 지역 유형은 도시형과 농촌형으로 구분하였는데 전체 응답자 중 도시형이 72.5%, 농촌형이 27.5%로 나타났다.

통번역 언어의 경우 베트남어가 48.5%, 중국어가 31.4%로 다수를 차지했으며 필리핀 파갈로그어가 9.3%, 그 외 언어의 경우 모두 1~3% 수준으로 소수를 차지하였다. 통번역 인력의 직무 등급의 경우 전체 응답자 중 통번역지원사가 90.7%로 대다수를 차지하였다. 한국 체류 기간의 경우 전체 응답자 중 국내 체류 기간이 5년 이상~10년 미만인 응답자가 53.4%, 10년 이상이 29.9%로 5년 이상 장기체류자의 비율이 83.3%로 높은 비중을 차지하였다. 근무 기간의 경우 전체 응답자 중 근무 기간 3년 이상이 31.8%, 3년 미만이 68.1%로 장기보다는 중·단기 근무 경력을 가진 통번역 인력 비중이 높은 것으로 나타났다. 국내 직업 경력의 경우 통번역 인력으로 일하기 전 국내 다른 직장에서 일한 경험이 있다고 응답한 비율이 64.7%, 없다고 응답한 비율이 35.3%로 나타났으며 최종 학력의 경우 전체 응답자 중 고졸이 42.6%, 대학 재학 및 졸업자가 50%인 것으로 나타났다.

4.2. 설문조사 기술통계 결과

통번역 인력의 직무 만족도 및 직무 능력, 그리고 이들의 결혼이민자 통번역서비스 사업 전반에 대한 인식을 파악하기 위해 직무 만족도, 직무 전문성, 교육 및 평가, 사업 전반 평가, 사업 개선 사항으로 구성된 설문조사를 진행하였으며 각 문항에 대한 기술통계¹⁶⁾ 결과는 아래와 같다.

10개 권역으로 구분하여 권역 내 센터 중 관할 지역 내에서 센터와 관련 기관 간 네트워크 구축, 방문교육지도사 교육, 신규 센터 사업 지원 등을 위해 지정 관리하는 센터(강복정 2012: 178)이며 현재 전국에 총 16개 거점센터가 있다. 또한 다문화가족지원센터 독립형은 다문화가족지원에 필요한 전문 인력과 시설을 갖춘 법인·단체 중 다문화가족지원센터로 지정받고 국비 또는 지방비를 지원받아 운영되는 센터의 유형이며, 병합형은 한국건강가정지원센터 중 다문화가족지원센터로 지정받고 국비 또는 지방비를 지원받아 운영되는 센터 유형이다(한국행정연구원 2012: 8).

16) 5점 리커트 척도의 응답 내용을 ‘그렇지 않다’와 ‘매우 그렇지 않다’는 부정, ‘보통’

1) 통번역 인력의 직무 만족도

통번역 인력의 직무 만족도에 대한 응답 내용을 분석한 결과, 전체 응답의 평균값은 5점 기준 3.68¹⁷⁾로 직무 만족도는 ‘보통’ 수준인 것으로 나타났다. 응답 결과를 살펴보면, ‘나는 내 업무에 보람을 느끼고 있다’ 문항에 대한 긍정 응답 비율은 89.7%로 매우 높은 반면, ‘나의 업무량에 비해 내가 받고 있는 급여는 적절한 수준이다’ 문항에 대한 부정 응답 비율은 53.4%로 현재 급여에 대해 매우 높은 불만이 표출되고 있음을 알 수 있다. 그 외에 센터 내 직원 및 관리자가 자신의 업무를 존중하고 공정하게 평가하고 있다고 긍정적으로 응답한 비율이 높아 대체적으로 협조적인 업무 환경에서 통번역서비스를 제공하고 있는 것으로 나타났다(상세한 조사 결과 부록 1 참조).

2) 통번역 인력의 직무 전문성

통번역 인력의 직무 전문성에 대한 응답 내용을 분석한 결과, 전체 응답의 평균값은 5점 기준 4.15로 직무 전문성에 대해 강한 자신감을 보이고 있다. 구체적으로 살펴보면, ‘나는 통번역 업무를 하면서 알게 된 비밀을 절대 누설하지 않는다’, ‘나는 통역할 때 한쪽 편을 들지 않는다’ 등 통번역 수행 시 중립성 유지 및 관련 정보에 대한 비밀 유지 등에 대한 응답 평균값이 가장 높은 것으로 나타났다. 그러나 흥미로운 것은 이러한 결과가 다문화가족지원센터의 통번역서비스 사업 담당 관리자에 대한 면접조사¹⁸⁾ 결과와는 일부 상치된다는 것이

은 보통, ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’는 긍정으로 합하여 문항 별 백분율(%)과 평균값 및 전체 문항에 대한 응답 평균값을 산출하였다.

17) 평균값 구간: 1~2.9=부정, 3~3.6=보통, 3.7~3.9=긍정, 4 이상=매우 긍정.

18) 전국의 다문화가족지원센터 중 사업 평가 결과가 우수한 10개 센터에 소속된 10명의 통번역서비스 사업 담당 관리자급 종사자를 대상으로 면접조사를 실시하였다. 관리자들은 통번역 인력의 윤리 의식이 높은 경우도 있으나 상황에 따라 전문적 판단력을 결여하는 경우가 발생하고, 특히 통역과 상담의 경계가 모호해지는 상담 통역의 상황에서 자신과 비슷한 처지의 결혼이민자의 입장을 대변하는 등 중립성을 상실하는 경향을 보이는 경우가 있어 통번역 인력의 윤리 의식에 대한 상시 정비와 중립성 유지 등 관련 교육이 지속적으로 이루어져야 한다고 밝혔다.

다. 따라서 본 조사 결과의 경우 자기 평가에 의존한 직무 전문성 평가의 한계를 드러내는 동시에 지역사회통역에서 윤리적 이슈는 매우 복잡하고 실제적인 문제(이지은 2014, Kaczmarek 2012 참조)임을 시사한다. 그 외에 모국어에서 한국어로의 번역 업무에 대한 평균값이 상대적으로 가장 낮았는데, 이는 통역의 경우도 모국어에서 한국어 방향에 대한 평균값이 한국어에서 모국어 방향보다는 상대적으로 낮은 것을 고려할 때, 통번역 인력들이 공통적으로 모국어에서 한국어 방향의 통번역 업무 수행을 조금 더 어려워하는 것을 알 수 있다. 이는 통번역 인력에 대한 교육 개선과 관련되며 본고에서 자세히 다루지 않는다. 전체적으로 통번역 인력들은 통번역과 관련된 수행, 문제 해결, 윤리뿐 아니라 다문화가족과 관련된 제반 지원 역량을 포함하는 직무 전문성에 대해 매우 긍정적인 자기 평가를 하고 있는 것으로 나타났다(상세한 조사 결과 부록 2 참조).

〈표 4〉 통번역 인력이 자신 있게 수행하는 통번역서비스 분야

응답 내용	백분율
일상생활 통번역	91.2%
상담 통번역	82.4%
교육 통번역	80.9%
의료 통번역	54.4%
법률 통번역	37.3%

결혼이민자 통번역서비스 분야를 5개로 분류하여 통번역 인력이 자신 있게 수행하는 분야를 복수 선택하게 하였다. 가족 간의 의사소통에서부터 일상생활 지원 통번역과 관련된 일상생활 통번역을 91.2%의 응답자가 선택하여 가장 자신 있게 수행하는 통번역 분야인 것으로 나타났으며, 그 다음이 다문화가족지원센터 전문가와의 상담 통번역(82.4%), 다문화가족지원센터에서 운영하는 각종 교육 프로그램 통번역(80.9%)이며, 의료기관 수행 통번역(54.4%)과 법원 및 사법기관 통번역(37.3%) 등 전문적인 분야의 통번역 업무 수행을 상대적으로 어렵고 부담스러워 하는 것으로 나타났다. 이에 따라 의료와 법률 등 전문분야에 대한 관련 주제 지식 확충과 집중적인 통번역 실습 훈련을 통한 역량 강화 필요성이 제기된다.

3) 통번역 인력의 교육 및 평가

통번역 인력들이 이수한 신규양성교육, 보수교육, 온라인교육 및 연례평가를 포함한 교육과 평가에 대한 효과 및 적절성을 묻는 문항의 응답 내용을 분석한 결과, 전체 응답의 평균값은 5점 기준 3.78로 ‘긍정’ 수준이었다. 응답 내용을 구체적으로 살펴보면, ‘신규양성교육이 나의 업무능력을 갖추는 데에 도움이 되었다’ 문항의 응답 평균값이 가장 높은 4.26이었으며 기존에 통번역 인력들에게 제공되고 있는 신규양성, 보수 및 온라인 교육이 자신의 업무 능력 향상에 도움이 되었다는 응답 평균값이 모두 4.00 이상으로 ‘매우 긍정’ 수준으로 높게 나타났다. 그러나 기존 교육의 ‘내용’과 ‘시간’에 대한 응답 평균값은 ‘보통’ 수준이었다. 평가 및 피드백과 관련된 문항은 전체 문항 중 응답 평균값이 상대적으로 낮았고, 특히 집합교육 평가 방식에 대해서는 부정 응답 비율이 15.2%였으며 평균값도 가장 낮았다. 통번역 인력 대상 면접조사와 개선사항 관련 개방형 문항의 응답 내용을 종합적으로 분석해 보면 집합교육 평가에서 ‘평가 내용의 낮은 직무 연관성’, ‘교육 후 바로 이루어지는 비효율적인 평가방식’, ‘노트테이킹 등을 불허하는 등의 실제 업무 형태와 다른 통역 평가 방식’ 등 부적절한 평가 내용과 비효율적인 평가 방식에 대한 개선 요구가 매우 높은 것으로 나타나 위의 설문조사 결과를 뒷받침한다. 따라서 통번역 인력의 집합교육 및 평가 방식에 대해 조사 결과를 반영한 전반적인 개선 필요성이 제기된다(상세한 조사 결과 부록 3 참조).

〈표 5〉 통번역 전문성 향상을 위해 교육 받고 싶은 분야

응답내용	백분율
전문 통번역 기술	84.3%
법률	80.9%
행정/문서 처리 능력	76.0%
의료	72.1%
상담	68.1%
한국어	60.8%
금융	52.0%
기타	6.9%

통번역 전문성 향상을 위해 교육 받고 싶은 분야는 통번역기술, 법률, 행정/문서처리능력, 의료 등 전문 분야인 것으로 나타났다. 전문적인 통번역 기술 습득뿐 아니라 전문분야에 대한 능력 확충을 통해 통번역 인력으로서의 전문성을 강화하고자 하는 니즈가 있음을 알 수 있다.

4) 결혼이민자 통번역서비스 사업 전반 평가

2009년부터 시행된 결혼이민자 통번역서비스 사업의 효과, 운영 및 사회적 기여 등 사업 전반 평가에 대한 전체 응답 평균값은 5점 기준 4.33으로 통번역 인력들은 통번역서비스 사업에 대해 매우 긍정적으로 평가하고 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면 ‘본 사업은 결혼이민자의 한국생활 적응 및 정착에 도움이 된다’, ‘본 사업은 다문화 가족이 겪는 언어적, 문화적 갈등 해소에 도움이 된다’ 문항에 대한 응답 평균값이 가장 높은 것으로 나타나 결혼이민자 통번역서비스 사업이 결혼이민자의 한국 생활 적응 및 언어와 문화적 갈등 해소에 도움이 되었다는 것을 가장 높이 평가하는 것으로 나타났다. 또한 통번역서비스가 다문화가족지원센터의 사업 운영에서 매우 중요한 역할을 수행하고 있다고 인식하였다. 사업 평가와 관련된 전체 문항의 평균값이 모두 4.00 이상으로 ‘매우 긍정’인 반면, 결혼이민자 통번역서비스 사업과 기타 기관에서 제공하는 통번역서비스와의 차별성과 관련된 문항의 평균값은 3.90으로 상대적으로 가장 낮았다(상세한 조사 결과 부록 4 참조).

5) 결혼이민자 통번역서비스 사업 개선 사항

개선사항에 대한 문항은 크게 기존의 사업 운영 및 내용에 대한 개선 필요성과 사업의 미래 발전을 위한 추가 필요 사항으로 나누어 구성하였다. 결혼이민자 통번역서비스 사업의 개선 필요성에 대한 전체 응답 평균값은 5점 기준 3.56으로 현행 사업의 개선 필요성에 대한 의견은 ‘보통’ 수준인 것으로 나타났다. 통번역 인력과 센터 내 다른 직원들과의 급여 차이 개선 및 근무경력이 반영되지 않는 급여체계 개선에 대한 응답 평균값이 가장 높아 급여 및 보수체계

에 대한 개선 필요성이 부각되었다(상세한 조사 결과 부록 5 참조).

본 사업의 발전을 위해 추가적으로 필요한 사항에 대한 전체 응답 평균값은 5점 기준 3.71로 추가적 필요성에 대해 ‘긍정’ 수준으로 응답하였다. 구체적으로 살펴보면 ‘가정폭력 등 긴급상황 접수 시 대처방안에 대한 교육’의 필요성을 가장 높게 응답하였으며, ‘통번역 인력의 경력 개발을 위한 추가 지원’에 대한 필요성을 그 다음 순으로 꼽았다. 본 사업의 운영을 지역 센터에서 거점 센터 중심으로 전환하는 것에 대한 응답 평균값이 가장 낮게 나타났는데, 결혼이민자 통번역서비스 사업을 거점센터 중심으로 전환하는 내용은 본 사업과 관련하여 기존에 진행된 전문가 자문회의와 선행 연구결과(한국행정연구원 2012 등)에서 제안한 사업 추진 방향이다. 그러나 본 연구 결과에서 알 수 있듯이 통번역 인력들은 현재와 같이 지역 센터에서 다문화가족들에게 생활 밀착형 통번역서비스를 제공하는 방식이 다문화가족 지원을 위해 효과적이라고 생각하고 있음을 알 수 있다(상세한 조사 결과 부록 6 참조).

4.3. 설문조사 T검정 및 분산분석 결과

통번역 인력의 업무 배경 및 인구통계학적 특성에 따라 직무 만족도, 직무 전문성, 교육 및 평가, 사업 전반 평가, 개선 사항의 응답 결과 차이 여부를 T검정 및 일원배치 분산분석(One-way ANOVA)을 통해 검정하였다. 세부집단이 2개 이상인 경우 Scheffe와 LSD를 통하여 추가 사후 검정을 실시하였고, 구체적인 분석 결과는 아래와 같다.

1) 통번역 언어 간 응답 결과 차이 분석¹⁹⁾

〈표 6〉 통번역 언어에 따른 분산분석 결과

사례 수		통번역 언어			F값	유의 확률
		베트남어 (99)	중국어 (64)	기타 소수 언어 (41)		
직무 만족도	평균값	3.75	3.56	3.70	3.110	0.047
	표준편차	0.45	0.54	0.49		
직무 전문성	평균값	4.14	4.26	4.03	4.672	0.010
	표준편차	0.41	0.36	0.43		
교육 및 평가	평균값	3.77	3.76	3.83	0.238	0.788
	표준편차	0.50	0.50	0.56		
사업 전반 평가	평균값	4.36	4.28	4.31	0.756	0.471
	표준편차	0.45	0.45	0.43		
개선 사항	평균값	3.58	3.77	3.60	3.955	0.021
	표준편차	0.46	0.41	0.45		

* 평균 차이는 0.05 수준에서 유의함.

통번역 언어에 따라 5개 종속변수의 응답 결과에 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 분산분석 및 사후 검정을 통해 분석한 결과, 직무 만족도와 직무 전문성 그리고 개선 사항에 대한 응답 결과에서 유의미한 차이가 나타났다. 구체적으로 살펴보면 직무 만족도의 경우, 베트남어 통번역 인력이 높고 중국어 통번역 인력이 낮은 것으로 나타났으며, 직무 전문성의 경우 중국어 인력이 가장 높은 것으로 조사된 가운데, 중국어 인력과 기타 소수 언어 인력 간의 직무 전문성이 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 즉 중국어 인력의 경우 직무 전문성은 높으나 직무 만족도는 가장 낮은 것으로 나타났는데, 이는 중국어 인력 중 대다수가 한국계 중국인(조선족)으로 기본적으로 한국어가 유창하여 한국어가 서툰 다른 언어권 인력과 업무의 적응 및 수행 능력이 차이가 날 수밖에 없을 것으로 판단된다. 중국어 인력의 낮은 직무 만족도의 경우, 같은 이

19) 분산분석 결과를 정리한 아래 표에서 집단 간 응답 평균값이 0.05 수준에서 유의미한 차이를 보이는 경우 음영 처리 하였다(이하 동일).

유로 이들은 국내에서 통번역 인력이 아닌 다른 일자리를 찾을 수 있는 조건을 갖추고 있어 처우가 낮은 인력으로서의 업무 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 파악된다. 또한 개선 사항에 대한 응답결과에서 베트남어와 중국어 인력 간 유의미한 차이를 보였는데, 직무 만족도가 높은 베트남어 통번역 인력들은 개선 사항에 대한 요구가 상대적으로 적고, 직무 만족도가 낮은 중국어 통번역 인력들은 개선사항에 대한 요구가 상대적으로 높게 나타났다.

2) 한국 체류 기간에 따른 응답 결과 차이 분석

〈표 7〉 한국 체류 기간에 따른 분산분석 결과

사례 수		한국 체류 기간				F값	유의 확률
		2년~3년 (9)	3년~5년 (25)	5년~10년 (109)	10년 이상 (61)		
직무 만족도	평균값	3.57	3.69	3.76	3.53	3.169	0.025
	표준편차	0.35	0.48	0.49	0.50		
직무 전문성	평균값	3.98	4.07	4.16	4.21	1.384	0.249
	표준편차	0.52	0.42	0.40	0.37		
교육 및 평가	평균값	3.93	3.84	3.83	3.64	2.263	0.082
	표준편차	0.60	0.45	0.51	0.51		
사업 전반 평가	평균값	4.48	4.43	4.32	4.27	1.149	0.330
	표준편차	0.50	0.48	0.45	0.41		
개선 사항	평균값	3.62	3.65	3.59	3.74	1.519	0.211
	표준편차	0.46	0.41	0.45	0.47		

* 평균 차이는 0.05 수준에서 유의함.

통번역 인력의 국내 체류 기간에 따라 5개 종속변수의 응답 결과에 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 분산분석과 사후 검정을 실시한 결과, 직무 만족도에서 5년 이상~10년 미만 집단과 10년 이상 집단 간 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 통번역 언어와 국내 체류 기간 간의 교차분석 결과²⁰⁾, 5년 이

20) 5년 이상~10년 미만 집단의 경우 베트남어와 중국어 인력 비율이 각 각 61.5%와 23.9%를 차지했으며, 10년 이상의 경우 베트남어와 중국어 인력 비율이 각 각 19.7%와 50.8%를 차지했다(부록 7 참조).

상~10년 미만 집단은 직무 만족도가 가장 높은 것으로 조사된 베트남어 인력이 60% 이상을 차지하고, 10년 이상 집단은 직무 만족도가 가장 낮은 것으로 조사된 중국어 인력이 50% 이상을 차지하는 것을 고려할 때, 5년 이상~10년 미만과 10년 이상 두 집단 간 직무 만족도의 유의미한 차이는 통번역 언어와 밀접한 관련을 갖는다고 해석된다.

3) 근무 경력에 따른 응답 결과 차이 분석

〈표 8〉 근무 경력에 따른 분산분석 결과

		근무 경력					F 값	유의 확률
		1년 미만	1년~2년	2년~3년	3년~4년	4년 이상		
사례 수		(42)	(49)	(48)	(26)	(39)		
직무 만족도	평균값	3.73	3.67	3.72	3.59	3.64	0.402	0.807
	표준편차	0.50	0.54	0.42	0.45	0.53		
직무 전문성	평균값	3.96	4.09	4.21	4.23	4.33	5.735	0.000
	표준편차	0.43	0.32	0.38	0.40	0.40		
교육 및 평가	평균값	3.77	3.75	3.84	3.87	3.68	0.820	0.514
	표준편차	0.50	0.47	0.49	0.48	0.61		
사업 전반 평가	평균값	4.28	4.31	4.36	4.28	4.38	0.452	0.771
	표준편차	0.42	0.47	0.49	0.39	0.43		
개선 사항	평균값	3.44	3.60	3.70	3.67	3.82	4.128	0.003
	표준편차	0.37	0.54	0.40	0.35	0.47		

* 평균 차이는 0.05 수준에서 유의함.

통번역 인력의 근무 경력에 따라 5개 종속변수의 응답 결과에 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 분산분석 및 사후검정을 통해 분석한 결과, 직무 전문성과 개선 사항 응답 결과에 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 직무 전문성의 경우 1년 미만과 2년 이상~3년 미만 집단 그리고 1년 미만과 4년 이상 집단 간에 유의미한 차이가 나타났다. 근무 경력이 오래 될수록 직무 전문성의 평균값이 그에 따라 상승하는 것을 확인할 수 있으며, 약

2년 경력을 주기로 직무 전문성에 유의미한 차이가 나타나는 것을 확인할 수 있다. 개선사항의 경우, 근무경력 1년 미만인 초보 집단과 4년 이상의 경력자 집단 간에 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났는데, 개선의 필요성 및 추가 필요 사항에 대한 요구가 1년 미만의 집단보다 4년 이상의 집단에서 높게 나타났다. 이는 숙련되고 경력이 오래된 통번역 인력들이 자신의 풍부한 근무 경험에 의거 본 사업의 구체적인 개선 필요성과 필요 사항에 대해 더욱 절실히 느끼고 이에 대한 요구를 제기하는 것으로 해석할 수 있다.

4) 최종 학력에 따른 응답 결과 차이 분석

〈표 9〉 최종 학력에 따른 분산분석 결과

사례 수		최종학력					F값	유의 확률
		고졸 (87)	대재 (50)	대졸 (52)	대학 원재 (10)	대학 원졸 (5)		
직무 만족도	평균값	3.75	3.66	3.62	3.70	3.27	1.519	0.198
	표준편차	0.43	0.53	0.52	0.59	0.33		
직무 전문성	평균값	4.08	4.28	4.15	4.33	3.99	2.824	0.026
	표준편차	0.40	0.36	0.41	0.40	0.47		
교육 및 평가	평균값	3.77	3.86	3.74	3.69	3.62	0.551	0.699
	표준편차	0.54	0.55	0.41	0.56	0.40		
사업 전반 평가	평균값	4.30	4.38	4.37	4.29	3.93	1.366	0.247
	표준편차	0.44	0.45	0.41	0.47	0.69		
개선 사항	평균값	3.56	3.74	3.64	3.88	3.62	1.953	0.103
	표준편차	0.45	0.50	0.40	0.44	0.20		

* 평균 차이는 0.05 수준에서 유의함.

통번역 인력의 최종 학력에 따라 5개 종속변수의 응답 결과에 통계적으로 유의미한 차이가 있는지 분산분석 및 사후검정을 통해 분석한 결과, 고졸 집단과 대학 재학 중인 집단 간에 직무 전문성에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 앞서 분산분석을 통해 근무 경력에 따라 직무 전문성에 차이가 나타

난 것을 고려하여 근무 경력과 최종 학력 간의 교차 분석을 진행한 결과, 고졸 집단은 근무경력 1년 미만이 25.3%, 4년 이상이 14.9%인 반면, 대재 집단의 경우 1년 미만이 10.0%, 4년 이상이 22.0%인 것으로 나타났다.²¹⁾ 즉 직무 전문성에서 큰 차이를 보이는 1년 미만과 4년 이상 인력의 두 집단 내 비율 차이가 궁극적으로 두 집단 간 직무 전문성의 차이를 유발한 요인으로 해석된다. 또한 현재 대학 재학 중인 집단의 경우 대부분 관련 어학 및 사회복지학 등 업무 역량 강화를 위한 전공을 선택하여 학습하는 등 자기 계발을 위해 노력하는 집단으로 판단할 수 있어 직무 전문성에서 차이를 보이는 것으로 해석된다.

5. 결론

본 논문에서는 결혼이민자 통번역서비스 사업의 서비스 제공 주체인 통번역 인력에 대한 설문조사 분석 결과를 바탕으로 결혼이민자 통번역서비스 사업의 현황 및 개선 방향을 살펴보았다. 결혼이민자 통번역서비스 사업은 다문화 사회의 도래와 함께 제도적인 차원에서 시행되고 있는 국내 지역사회통역의 대표적인 사례로, 본 사업의 현황 파악을 통해 그간의 성과와 한계를 종합적으로 분석하고 문제점에 대한 개선 방안을 모색하는 것은 향후 본 사업의 더 나은 발전뿐 아니라 의료와 사법 등 기타 분야 지역사회통역의 제도화 및 체계화를 위한 참고자료로 활용될 수 있다.

연구 결과를 통해 알 수 있듯이 결혼이민자 통번역서비스 사업이 이뤄낸 가장 가시적인 성과는 앞서 본 사업의 목적이 명시한 바대로 의사소통 지원을 통해 언어와 문화적 차이를 넘어 결혼이민자들이 국내에 안정적으로 정착하고 생활 기반을 마련할 수 있도록 기여한 것이다. 또한 이중 언어가 가능한 결혼이민여성을 통번역서비스 인력으로 채용하여 그들의 언어와 문화적 자원을 십분 활용함으로써 문화 갈등이나 이중 언어 인력 양성 등에 소요되는 사회적 비용을 최소화하였고 더불어 결혼이민여성들에게 자신의 역량을 발휘할 수 있는 일 자리를 제공하여 그들이 더욱 안정적으로 국내 생활에 정착하는 한편 다문화사

21) 근무 경력과 최종 학력 간 교차 분석 결과는 부록 8 참조.

회의 제도적 발전을 위한 기반을 마련하고 궁극적으로 사회 통합에 기여했다는 점을 꼽을 수 있다.

지역사회통역의 관점에서 기존의 지역사회통역의 주체가 주로 비전문가, 자원봉사자, 이중 언어 구사자에 의존하며 1회성의 임시적인 근무 형태 특징(장애리 2014: 5)을 보이는 반면, 본 사업은 1년 단위 계약직의 형식이지만 통번역 인력을 상근직으로 고용함으로써 결혼이민자를 위한 통번역서비스가 보다 체계적으로 연속성 있게 제공되도록 하였고, 통번역서비스의 노하우 축적과 인력 양성을 통해 지역사회통역 제도화와 중장기적인 발전을 도모할 수 있는 가능성을 제시하였다. 또한 지역사회통역의 교육적 측면에서 현재 지역사회통역사 양성을 위한 체계적이고 일원화된 교육시스템이 확립되지 않은 상황에서 신규양성과 보수 및 온라인 교육을 통해 지속적인 교육이 실시되었다는 것은 매우 고무적이다. 물론 설문조사 결과에서 드러났듯이 교육의 내용과 방식, 시간, 평가 방식 등 구체적인 교육 콘텐츠와 형식은 개선 및 보완될 여지가 있는 것으로 판단되나 적어도 관련 인력 양성을 위한 지속적이고 체계적인 교육이 이루어졌다는 것은 지역사회통역의 제도화를 위한 중요한 기틀을 마련한 것이라 평가된다.

이와 같이 결혼이민자 통번역서비스 사업은 다양한 성과를 거두었지만 그와 동시에 개선이 요구되는 문제점과 한계도 발견되었다. 우선 직무 만족도와 개선사항 등에서 일관되게 제기되는 통번역 인력의 처우 개선은 가장 시급히 해결되어야 할 문제이다. 직무 만족도 응답 결과에서 알 수 있듯이 통번역 인력은 통번역 서비스 제공을 통해 자신의 능력을 충분히 발휘하고 있으며 큰 보람을 느끼는 것으로 나타났으나 낮은 처우는 직무 만족도의 전체 평균값을 크게 떨어뜨리는 요인으로 작용하고 있다. 낮은 처우는 근속 의향에 영향을 미치고 결국 인력 유실로 이어지게 됨으로 연차 별 차등 지급 등 합리적인 개선을 통해 관련 교육을 이수하고 실무 경험이 풍부한 유능한 인력의 유실을 방지할 필요가 있다. 또한 교육적 측면에서 앞서 언급하였듯이 지속적이고 체계적인 교육을 시행하는 것은 고무적이거나 본 사업이 통번역서비스 사업인 만큼 교육 니즈와 관련된 조사 결과에서도 드러났듯이 통번역 전문성 강화를 위한 언어별 통번역 실습 시간을 대폭 확충하고, 이론과 교양 강좌 성격의 내용보다는 실무와 직접적으로 연계된 교육 내용을 확충하며, 특히 법률과 의료 등 전문 분야의

통번역을 어려워하는 것으로 나타난 만큼 전문 분야의 주제지식 확충과 해당 분야 통번역 실습 기회 확대가 요구된다. 또한 설문 조사 결과에서 통번역 인력의 한국어 구사력을 포함한 직무 전문성에서 언어별 편차가 존재하는 것으로 나타난 만큼 언어권별 특성에 부합하는 교육 실시 및 수준별 맞춤 교육 등의 교육적 보완이 요청된다. 마지막으로 현재 통번역 인력의 배치가 수도권과 베트남어, 중국어에 편중되어 있는 만큼 통번역서비스를 제공하는 과정에서 사각 지대가 발생하지 않도록 인력의 배치와 언어 구성 등을 종합적으로 고려하여 통번역 서비스 전달체계를 효율화하는 방안이 모색될 필요가 있다.

마지막으로 본 연구의 한계점은 통번역 인력들의 직무 전문성을 평가하는데 있어서 기존의 타당성이 검증된 직무 효능감 측정 도구와 사전 면접 조사 내용 등을 바탕으로 직무 전문성 문항을 작성하여 최대한 객관적인 전문성 평가를 실시하려 노력했으나 기본적으로 자기 평가에 의존한 간접적인 전문성 평가였다는 점에서 평가 정확성의 한계를 갖는다. 설문조사 결과 직무 전문성에 대한 응답 평균값은 5점 기준 4.15로 매우 높은 수준이었으나 사전 면접 조사 결과 등을 종합할 때 이 수치가 실제 현장에서의 직무 전문성을 온전히 반영하고 있다고 판단하기 어렵고, 특히 직무 전문성 중 통역 윤리에 해당하는 중립성 및 비밀 유지 등에 대한 높은 응답 평균값은 관리자 대상 면접조사 내용과 상치되는 것에서 알 수 있듯이 통역 실무를 수행하는 인력의 자기 평가와 통역 상황을 지켜보는 관리자의 평가 간 격차가 존재하는 자기 평가의 한계를 분명하게 드러내고 있다. 다만 적어도 본 조사 결과를 통해 통번역 인력들이 지속적인 교육을 통해 통번역 윤리의 중요성을 인식하고 있으며, 특히나 인력 본인이 ‘결혼이민자’이기에 당연하게 되는 윤리적 문제(장애리 2014)에 대해 직업의식을 통해 극복하려는 모습을 엿볼 수 있다고 해석된다.

본 연구의 결과물이 향후 의료와 사법 등 기타 분야 지역사회통역의 제도화 및 현재 결혼이민자에 한정되어 있는 통번역서비스를 향후에는 외국인 노동자, 난민, 유학생 등으로 확대하여 더욱 광범위하고 체계적인 지역사회통역 제도를 구축하는 데 밑거름으로 활용될 수 있기를 기대한다.

참고문헌

- 강대수(2013) 『노인전문병원 종사자의 직무효능감이 직무 만족에 미치는 영향』, 대구한의대학교 석사학위논문.
- 강지혜 (2004) 『통역의 이해』, 서울: 한국문화사.
- _____ (2009) 「이주민을 위한 지역사회통역에 대한 연구」, 『번역학연구』 10(4): 9-39.
- _____ (2013) 「다문화 담론에서 통역의 역할 연구」, 『번역학연구』 14(5): 7-42.
- 강복정 (2012) 「한국의 다문화가족정책 및 서비스의 현황분석-다문화가족지원 센터 사업을 중심으로」, 『다문화사회연구』 5(1): 143-84.
- 곽중철 (2010) 「2009년 한국 1기 의료통역사 교육 사례 연구」, 『번역학연구』 11(1):7-43.
- 김나제스다 (2012) 「의료대화와 의료통역: 대화의 비대칭성에 따른 환자의 저항반응관행 비교」, 『통번역학연구』 16(3): 43-68.
- 김봄메 (2003) 『직무효능감 척도 개발에 관한 연구』, 이화여자대학교 석사학위논문.
- 김진아 (2008) 「법정통역의 실태와 향후 과제」, 『통번역학연구』 11(2): 21-37.
- 김진아 정혜연 이상빈 (2009) 「전문 사법통역사에 대한 사회적 요구와 그에 따른 대책」, 『통번역학연구』 12(2): 125-144.
- 류현주 (2006) 「커뮤니티통역의 전문성 제고 방안」, 『번역학연구』 7(1): 87-103.
- 박종필(2013) 「다문화가족지원센터 종사자의 직무만족도에 관한 연구: 대구지역을 중심으로」, 『다문화와 인간』 2(2): 209-45.
- 이지은 (2011) 「법정신문에 사용되는 질문유형과 통역」, 『통역과 번역』 13(2): 127-146.
- 이지은 (2012a) 「난민재판 통역의 질에 대한 고찰: 통역인의 역할에 관한 사례 연구를 중심으로」, 『통역과 번역』 14(1): 213-36.
- 이지은 (2012b) 『다문화사회의 사법통역』, 서울: 집문당.
- 이지은 (2013) 「사법통역 교육에 관한 실행연구」, 『번역학연구』 14(5): 195-223.
- 이지은 (2014) 「이주여성 경찰통역요원들의 경찰통역에 대한 인식 - 사례연구를 중심으로」, 『통번역교육연구』 12(1): 157-86.

- 장애리 (2014) 「다문화사회와 지역사회통역 – 지역사회통역사로서의 결혼이민 여성: 잠재력과 한계를 중심으로」, 『번역학연구』 15(1): 211-38.
- 정혜연 (2009) 「법정통번역 교육」, 『번역학연구』 10(2): 181-206.
- Kazmarek, L. (2012). 'Addressing the question of ethical dilemmas in community interpreter training' in *Global Trends in Translator and Interpreter Training: Mediation and Culture*, London: Continuum, 217-39.

통계청: 「2012년 전국다문화가족실태조사」.

여성가족부: 「2013년 다문화가족지원사업안내」.

여성가족부: 「2014년 다문화가족지원사업안내」.

안전행정부: 「2013년 지방자치단체 외국인주민현황」.

부록

<부록 1> 통번역 인력의 직무 만족도 응답 결과

	내용	긍정 (%)	보통 (%)	부정 (%)	평균값
1	나는 내 업무에 보람을 느끼고 있다	89.7	8.8	1.5	4.26
2	현재의 업무에 나의 능력을 충분히 발휘하고 있다	77.9	18.6	3.4	3.85
3	나의 업무량은 적절한 수준이다	59.8	28.4	11.8	3.54
4	나의 업무량에 비해 내가 받고 있는 급여는 적절한 수준이다	14.2	32.4	53.4	2.43
5	나는 차별이나 소외감을 느끼지 않고 협조적인 분위기에서 일한다	58.8	28.4	12.7	3.58
6	상사는 나의 업무에 관심을 갖고 격려해준다	72.1	23.5	4.4	3.89
7	상사는 나의 업무에 대해 적절하게 감독하고 공정하게 평가한다	74.5	22.5	2.9	3.91
8	센터의 다른 직원들이 나의 업무를 존중해준다	77.9	19.1	2.9	4.00
9	나의 직업을 다른 결혼이민자들이 부러워한다	65.2	29.9	4.9	3.74
10	나의 업무 범위와 권한은 명확히 구분되어 있다	52.0	33.8	14.2	3.42
11	나는 이 업무를 계속 하고 싶다	67.2	27.0	5.9	3.85
전체 응답 평균값					3.68

<부록 2> 통번역 인력의 직무 전문성 응답 결과

	내용	긍정 (%)	보통 (%)	부정 (%)	평균값
1	나는 결혼이민자를 위해 제공하는 정보를 잘 알고 있다	90.2	9.8	0.00	4.22
2	나는 결혼이민자를 위한 지역사회 서비스 전달체계를 잘 알고 있다	82.8	16.7	0.5	4.02
3	나는 센터 이용자와 관계를 형성하고 의사소통하는 기술을 갖추고 있다	91.2	7.8	1.0	4.13

4	나는 업무와 관련된 문서 작성 능력을 갖추고 있다	79.4	19.1	1.5	3.94
5	나는 한국어에서 모국어 방향으로 통역 업무를 잘 수행한다	90.2	9.3	0.5	4.14
6	나는 모국어에서 한국어 방향으로 통역 업무를 잘 수행한다	84.8	13.7	1.5	4.04
7	나는 의료나 법률 등 전문 분야 통역 요청이 들어오면 용어나 관련 지식을 미리 준비한다	86.3	13.2	0.5	4.04
8	나는 통역하면서 못 알아들은 내용은 즉시 물어보고 확인하는 편이다	96.1	3.4	0.5	4.29
9	나는 한국어에서 모국어로 번역 업무를 잘 수행한다	86.8	13.2	0.00	4.14
10	나는 모국어에서 한국어로 번역 업무를 잘 수행한다	72.5	25.5	2.0	3.87
11	나는 사전, 인터넷 등 참고 자료를 효과적으로 활용한다	92.2	7.8	0.00	4.32
12	나는 통번역하기 어려운 문제가 생겼을 때 해결하는 방법을 잘 알고 있다	80.9	18.6	0.5	4.03
13	나는 통번역 업무를 하면서 틀리게 통번역한 부분을 즉시 밝히고 바로 잡는다	88.7	11.3	0.00	4.15
14	나는 통번역 업무를 하면서 알게 된 비밀을 절대 누설하지 않는다	96.6	2.5	1.0	4.56
15	나는 통역할 때 한쪽 편을 들지 않는다	2.9	2.0	95.1	4.46
16	나는 내가 할 수 있는 통번역 업무와 할 수 없는 업무를 구분하고 있다	85.8	11.3	2.9	4.11
전체 응답 평균값					4.15

<부록 3> 통번역 인력의 교육 및 평가 응답 결과

	내용	긍정 (%)	보통 (%)	부정 (%)	평균값
1	신규양성교육이 나의 업무능력을 갖추는데 도움이 되었다	89.7	9.3	1.0	4.26
2	보수교육이 나의 업무능력을 갖추는데 도움이 되었다	85.3	13.7	1.0	4.13
3	온라인교육이 나의 업무능력을 갖추는데 도움이 되었다	77.9	19.1	2.9	4.00
4	전반적인 교육 내용이 이해하기 쉬웠다	60.8	35.8	3.4	3.71
5	전반적인 교육 내용이 흥미로웠다	59.8	36.3	3.9	3.67
6	집합교육에서 제공되는 전체 교육시간은 충분한 편이다	59.3	31.9	8.8	3.60
7	온라인 교육시간은 충분한 편이다	70.1	27.0	2.9	3.81
8	집합교육에서 언어권별 통번역실습 시간은 충분한 편이다	53.9	29.9	16.2	3.47
9	언어권별 통번역 실습이 나의 통번역 능력을 높이는데 도움이 되었다	82.8	15.7	1.5	4.10
10	집합교육(시험포함)에서 나의 통번역 능력에 대한 피드백(feedback)을 충분히 받았다.	58.3	32.4	9.3	3.58
11	집합교육의 평가 방식이 적절하다	49.0	35.8	15.2	3.38
12	온라인교육의 평가 방식이 적절하다	58.8	37.7	3.4	3.62
전체 응답 평균값					3.78

<부록 4> 결혼이민자 통번역서비스 사업 전반 평가 응답 결과

	내용	긍정 (%)	보통 (%)	부정 (%)	평균값
1	본 사업은 결혼이민자의 한국생활 적응 및 정착에 도움이 된다	97.1	2.9	0.00	4.69
2	본 사업은 다문화 가족이 겪는 언어적, 문화적 갈등 해소에 도움이 된다	99.5	0.5	0.00	4.69
3	본 사업은 능력 있는 결혼이민자의 인적 자원 활용에 도움이 된다	94.1	4.9	1.0	4.47

4	다문화가족지원센터의 사업 운영에서 통번역서비스는 중요한 역할을 한다	98.5	1.5	0.00	4.68
5	본 사업은 타 기관에서 제공하는 통번역서비스와 다른 차별화된 서비스를 제공한다	70.6	21.6	7.8	3.90
6	본 사업의 원활한 운영을 위해 다른 다문화가족지원센터와의 연계활동이 잘 이루어지고 있다	90.7	8.8	0.5	4.28
7	본 사업의 원활한 운영을 위해 다른 기관과의 연계활동이 잘 이루어지고 있다	86.8	12.7	0.5	4.19
8	본 사업의 전반적인 운영과 진행에 만족한다	77.5	17.6	4.9	4.19
9	본 사업의 홍보가 잘 이루어지고 있다	83.3	14.2	2.5	4.10
전체 응답 평균값					4.33

<부록 5> 결혼이민자 통번역서비스 사업 개선 필요성 응답 결과

	내용	긍정 (%)	보통 (%)	부정 (%)	평균값
1	통번역서비스 인력의 실적 평가 기준	27.5	57.4	15.2	3.16
2	통번역서비스 인력의 업무보고와 관련된 문서작업	21.6	53.9	24.5	2.97
3	근무경력(연차)이 반영되지 않는 통번역서비스 인력의 급여체계	63.2	34.3	2.5	4.00
4	통번역서비스 인력과 다른 센터 직원들 간 급여 수준 차이	67.2	27.9	4.9	4.06
5	통번역서비스 인력과 다른 센터 직원들 간 식비, 수당 등 비급여 부분 차이	60.8	32.4	6.9	3.93
6	현재의 권역별 멘토-멘티 제도	32.8	50.5	16.7	3.25
전체 응답 평균값					3.56

<부록 6> 결혼이민자 통번역서비스 사업 개선을 위한
추가 필요 사항 응답 결과

	내용	긍정 (%)	보통 (%)	부정 (%)	평균값
1	통번역서비스 인력의 통번역 업무능력 향상을 위한 통번역 전문가의 지도와 자문(슈퍼비전)	69.6	26.0	4.4	3.87
2	통번역서비스 인력의 종합적인 다문화가족지원 전문가로서 역할 확대·발전	76.5	20.6	2.9	3.87
3	통번역서비스 인력의 경력 개발을 위한 추가 지원	75.5	22.1	2.5	3.94
4	본 사업의 서비스 이용자를 결혼이민자뿐 아니라 외국인 근로자, 유학생 등으로 더욱 확대	66.7	27.5	5.9	3.75
5	본 사업의 운영을 지역 센터에서 거점 중심으로 전환	29.4	51.5	19.1	3.10
6	본 사업에서 전화로 통번역서비스를 제공하는 콜센터 기능 확대	46.1	40.7	13.2	3.41
7	가정폭력 등 긴급상황 접수 시 대처방안에 대한 교육	78.4	19.6	2.0	3.98
전체 응답 평균값					3.71

<부록 7> 통번역 언어와 한국 체류 기간 간 교차분석 결과

통번역 언어	전체	한국 체류 기간			
		2년~3년	3년~5년	5년~10년	10년~
사 례 수	(204)	(9)	(25)	(109)	(61)
베트남어	48.5	44.4	64.0	61.5	19.7
중국어	31.4	33.3	16.0	23.9	50.8
파갈로그어	9.3	22.2	4.0	5.5	16.4
몽골어	2.9	.0	4.0	3.7	1.6
네팔어	2.0	.0	4.0	1.8	1.6
러시아어	1.0	.0	4.0	.9	.0
일본어	2.0	.0	.0	.0	6.6
캄보디아어	1.0	.0	4.0	.0	1.6
태국어	2.0	.0	.0	2.8	1.6
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

<부록 8> 근무 경력과 최종 학력 간 교차분석 결과

근무 경력	전체	최종 학력				
		고졸	대재	대졸	대학원 재	대학원 졸
사 례 수	(204)	(87)	(50)	(52)	(10)	(5)
1년 미만	20.6	25.3	10.0	19.2	20.0	60.0
1년 ~2년	24.0	24.1	28.0	23.1	10.0	20.0
2년 ~3년	23.5	21.8	24.0	28.8	20.0	.0
3년 ~4년	12.7	13.8	16.0	9.6	10.0	.0
4년 이상	19.1	14.9	22.0	19.2	40.0	20.0
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

[Abstract]

A Case Study of T&I Services for Marriage Migrants and Multicultural Families

Jieun Lee, Ai-Li Chang, Moonsun Choi & Jiun Huh
(Ewha Womans University)

Korea has seen a large influx of marriage migrant women following a dramatic surge in international marriages in the early 2000s. Multiculturalism has emerged as an important issue in the Korean society, which led to the legislation of the Multicultural Family Support Act in 2008. Based on such legislations, the government sought ways to facilitate social integration in a multicultural society and recognized that it was essential to provide language assistance for marriage migrant women who lacked Korean language proficiency. The Ministry of Gender Equality and Family of Korea started offering interpreting and translation services for marriage migrant women through T&I support staff at Multicultural Family Support Centers located nationwide. This paper provides an overview of the community interpreting and translation services for marriage migrant women and discusses recommendations based on a questionnaire-based survey of 204 T&I support staff, who are marriage immigrants themselves. The survey canvassed their perception of the service in general, their job satisfaction, professionalism, training and assessment, perception of the services performance and areas for further improvement.

▶ Key Words: multicultural society, community interpreting, marriage migrants, Multicultural Family Support Centers, training

이지은

이화여대 통역번역대학원 통역학과 부교수

jieun.lee@ewha.ac.kr

관심분야: 사법통역, 통번역교육, 담화분석연구

장애리

이화여대 통역번역대학원 통역학과 한중전공 겸임교수

aili@ewha.ac.kr

관심분야: 번역과 이데올로기, 지역사회통역, 통역교육, 문화능력

최문선

이화여대 통역번역대학원 통역학과 초빙교수

choimoonsun@ewha.ac.kr

관심분야: 통역교육, 통역평가, 통역과정, 통역전략, 텍스트 분석

허지운

이화여대 통역번역대학원 통역학과 초빙교수

huhjiun@ewha.ac.kr

관심분야: 세계영어, 통역 교과과정 설계, 통번역 교수법, 통역 전략

논문투고일: 2014년 8월 1일

심사완료일: 2014년 8월 29일

게재확정일: 2014년 9월 15일