

경찰 민간인 통역요원 직무 수행 중 애로사항 연구 - 경찰 통역요원 대상 심층 인터뷰를 중심으로 -

장 애 리
(이화여대)

1. 서론

언론 보도에 따르면 2022년 1월 국가인권위원회(인권위)는 경찰의 외국인 수사 과정에 참여하는 통역요원의 중립성을 보장할 필요가 있다는 의견을 제시하였다. 더불어 “통역의 정확성과 공정성, 중립성을 위해서는 사법통역인에게 사건이나 피의자에 대한 개인적인 감정이나 가치 판단을 요구하거나 사건 규명에 대한 조언이나 제안을 부가하지 않을 필요가 있다”며 경찰청장에게 “피의자에 대해 부정적인 인상이나 선입견을 가진 통역인이 통역에서 배제될 수 있도록 수사통역의 제척에 관해 내부 규정을 마련할 필요가 있다”는 의견을 표명하였다(한겨레 2022. 2. 4.). 인권위가 이와 같은 의견을 표명하게 된 배경은 고양 저유소 화재사건의 피의자로 수사를 받은 스리랑카 국적의 A씨가 수사 과정에서 공정하고 독립적으로 통역을 받을 권리를 침해당했다고 진정을 제기했기 때문이다. 해당 사건의 경우, 경찰이 수사 과정에 참여한 통역요원을 참고인으로 조사하면서 피의자의 거짓말 여부와 수사과정에서의 태도 등에 대한 질문을 하고, 이후 해당 통역요원이 다시 동일 피의자에 대한 수사 과정에 통역요원으로

참여하면서 문제가 되었다.

경찰 수사를 포함한 외국인 대상 사법통역에 대해 그간 다양한 문제점이 제기되어 왔는데, 주로 통역요원의 전문성 결여(언어능력, 통역기술 및 윤리 의식 미비)에 대한 문제점이 제기되어 왔고, 이에 대한 해결책으로 통역요원의 처우 개선, 인증제도 도입 등 선발 기준 강화, 보수교육 실시를 통한 전문성 강화 등이 논의 및 연구되었다. 그동안 전문가 및 관련 연구자들의 이와 같은 문제 제기와 제안이 반영되어 사법통역인에 대한 선발 및 교육이 점진적 그리고 부분적으로 개선되어왔던 것이 사실이다.

다만 금번 고양 저유소 화재사건과 인권위의 사법통역 중립성에 대한 권고를 고려할 때 사법통역의 실질적인 질적 제고와 중립성 확보를 위해서는 통역요원의 제반 역량 개선과 더불어 사법통역의 또 다른 핵심축인 법관, 검사, 변호사, 경찰 수사관 등 사법통역 사용자들에 대한 교육 및 인식 제고 역시 매우 중요함을 확인할 수 있다. 사법통역 사용자들의 사법통역의 특성과 중립성에 대한 인식이 제고되고, 사법통역 참여 당사자들 간에 상호 업무에 대한 이해가 전제될 때 비로소 사법통역의 정확성과 중립성이 담보될 수 있을 것이다.

이에 본 논문에서는 사법통역 중 경찰 수사통역에 국한하여 연구 범위를 좁히고, 현재 경찰 민간인 통역요원으로 활동하고 있는 11인을 대상으로 심층 인터뷰를 진행하여 그들이 실제 통역 현장에서 겪고 있는 어려움과 구체적인 고충사례를 파악하고 이를 유형화하여 개선 제안을 도출하는 것을 목적으로 한다. 이러한 방법을 통해 도출된 연구 결과는 향후 경찰 수사관이 민간인 통역요원의 통역 수행 과정에서의 고충을 이해하고 경찰 수사 통역의 특수성과 중립성을 이해하는 기초자료로 활용될 수 있을 뿐 아니라 실제적인 통역요원의 직무환경 개선에도 도움을 줄 수 있을 것이라 생각된다.

2. 경찰통역 관련 선행 연구

본 논문의 주제인 경찰통역은 사실상 사법통역의 한 범주로, 경찰통역을 이해하기 위해서는 상위 범주인 사법통역에 대한 이해가 선행되어야 한다. 이에 본 논문에서는 사법통역의 개념과 관련 연구에 대해 먼저 살펴보고, 이후 경찰

통역의 개념과 선행연구를 고찰하며 본 논문의 이론적 배경으로 삼고자 한다.

우선 사법통역의 개념과 관련하여 안성훈과 이지은(2012: 11-12)은 민사·형사사건을 포함하는 모든 사법절차에서 필요로 하는 통역으로 규정하고, 사법절차에서 피의자의 지위에 있는 외국인이 구사 가능한 언어와 법정에서 사용되는 언어의 차이로부터 발생하는 의사소통의 장애를 극복하기 위해 수사과정(경찰, 검찰, 출입국 관리), 재판과정(법원, 구치소), 형 집행과정(교도소, 보호관찰소 등) 등 사법기능이 실행되는 기관에서 형사절차에 제공되는 통역서비스로 정의하였다. 그 외 법무부 난민심사관에 의해 이루어지는 난민 면접과정에서의 통역도 사법절차 상 제공되는 통역으로 사법통역의 범주에 속한다. 앞서 사법통역의 개념 정의에서 살펴보았듯이 사법통역은 법정통역, 경찰통역, 난민통역 등 사법 절차 전반에 필요한 통역 행위를 모두 포괄하지만 국내 사법통역 관련 연구는 주로 법정 통역을 중심으로 이루어져 왔으며, 근래 경찰통역과 난민통역에 대한 연구도 점진적으로 증가하는 추세에 있다.

국내 사법통역 연구는 초기 사법통역체계 구축 및 개선 제안을 담은 ‘제도화’와 관련된 연구(김진아, 정혜연, 이상빈 2009; 류현주 2012; 이지은, 장원경 2016)가 주를 이루다 점차 사법통역 관련 교육(이지은 2013; 이지은 2017; 홍서연 2018), 평가(이지은, 이유진 2019; 이지은, 장원경 2015), 윤리 및 규범(이지은 2011; 정철자 2020; Choi 2011) 등에 대한 연구로 확대되고 있으며, 연구방법 역시 담화분석, 사례연구, 실행연구, 설문조사, 면접조사 등 비교적 다양한 방법론이 활용되었다. 그 외 일본과 대만, 미국 등 해외 사법통역 제도 및 교육 사례를 소개하는 연구도 일부 찾아볼 수 있으며, 통번역학계뿐 아니라 법학계에서 ‘사법통역 관련 국내외 판례 연구’(장원경 2014), ‘국내 형사재판의 법정통역에 관한 소고’(김지은 2021), ‘형사절차 상 인공지능기반 통·번역 애플리케이션 활용과 피의자 권리 보장’(김한균 2021), ‘사법통역인 범조윤리의 법제화 - 통역의 ‘정확성’이 형사재판에 미치는 영향을 중심으로 -’(송시섭 2022) 등의 연구가 발표되었다.

본 연구의 주제인 경찰 통역은 형사절차상 수사기관, 그중에서도 사법경찰 관리에 의해 이루어지는 피의자 조사, 신문, 체포, 현장 검증 등 일련의 경찰 수사 진행 과정에서 진행되는 통역을 의미한다. 경찰 통역 관련해서는 사법 통역 대비 상대적으로 적은 양의 국내 연구가 진행된 것을 확인할 수 있었다. 그

중 4편은 기존 사법통역 분야에서 이론과 실무 연구를 지속해 온 이지은의 연구로 설문조사를 통해 경찰통역에 대한 이주여성 경찰통역요원 및 일선 경찰관들의 인식을 조사하는 연구(이지은 2014; 이지은 2015)를 수행하였고, 경찰 통역요원 대상 교육프로그램 및 선발제도에 대한 연구(이지은 2019; 이지은 2021)를 수행하였으며, 그 외 홍서연은 러시아어 경찰통역 담화에서 의문문의 유형과 기능을 중심으로 분석한 연구(홍서연 2019)를 수행하였다. 아래에서는 본 논문의 내용과 비교적 연관성이 높은 이주여성 경찰 통역요원 및 일선 경찰관들의 경찰통역에 대한 인식 조사 연구를 구체적으로 살펴보고자 한다.

우선 이지은(2014)이 지방경찰청 민간인 통역요원 41명을 대상으로 설문조사를 통해 수행한 연구에 따르면, 경찰 통역요원들의 통역 수행 시 지켜야 할 중립성과 독립성에 대한 이해가 전반적으로 부족한 것으로 나타났으며, 이로 인해 경찰관의 영향을 쉽게 받을 수 있어 일선 경찰관들의 인식 개선도 함께 이루어져야 할 필요성을 제기하였다. 다음으로 경찰공무원 30명을 대상으로 진행된 경찰관의 경찰통역에 대한 인식 조사 연구를 살펴보면, 통역요원의 중립성과 관련하여 사법통역인의 역할을 ‘사법기관의 보조자’로 인식하는 비율이 가장 높았고, 통역요원의 통역 외 의견 표시에 대해 84.6%가 가능하다고 응답하는 등 관련 선행연구의 결과를 종합해 볼 때, 통역 외에 자신의 의견을 덧붙여 표현하는 것이 금지된 기존의 사법 통역의 중립성 규범과 관련하여 경찰통역의 제공자인 통역요원과 사용자인 수사관 모두 관련 인식이 결여되어 있음을 알 수 있다. 지금까지 기존의 사법통역 관련 선행연구에서 통역요원의 중립성 준수를 포함한 윤리 교육에 대한 중요성과 필요성이 빈번히 언급되었으나 통역의 사용자인 수사관이나 법관 등에 대한 관련 교육의 필요성은 상대적으로 간과되거나 덜 언급되어 왔던 것이 사실이다. 다만 선행 인식조사에서 확인되었듯이 통역 사용자의 중립성에 대한 낮은 인식이 개선되지 않는 상황에서 통역요원 대상의 중립성 교육은 현실적인 한계에 직면할 수밖에 없다. 이에 본 연구에서는 통역 중립성을 포함하여 경찰 통역요원이 업무 수행 중 겪는 어려움을 파악하고 구체적으로 분석하여 이후 경찰 수사관을 대상으로 하는 관련 교육 내용으로 활용하고, 경찰 통역요원의 업무 환경 개선에 기여할 수 있는 기초 연구자료를 도출하고자 한다.

3. 연구 방법

본 연구는 경찰 통역요원들의 업무 중 직면하는 애로사항을 구체적으로 파악하기 위해 현재 국내 경찰청 ‘민간인 통역요원’ 시스템에 등록되어 활동하고 있는 11명의 민간 경찰 통역요원을 대상으로 심층 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰 대상은 경찰청에서 12월에 진행하는 전문화 교육 중 공지 및 경찰 통역요원 소통방(밴드) 내 모집 공지를 통해 섭외하였다. 인터뷰 참여자 섭외 시 언어, 경력, 근무지역 등 면에서 최대한 균등하게 섭외하려 노력하였으나, 현실적으로 인터뷰 참여자를 섭외 및 확보하는 자체에 어려움이 있었다. 이에 본 연구는 불가피하게 참여자의 통역 언어와 근무지역에 있어서 중국어와 서울에 편중되어 있음을 밝혀 둔다. 인터뷰 참여자의 구체적인 정보는 아래 <표 1>과 같다.

<표 1> 인터뷰 참여자 정보

통역요원 약칭	경력/ 통역 횟수	통역 언어	근무 지역	나이/성별	겸직 여부
통역요원1	3년/ 30회	중국어	제주	30대/여	겸직
통역요원2	14년/100회 이상	마인어	서울	40대/남	겸직
통역요원3	3년 / 20회	영어	서울	30대/남	겸직
통역요원4	3년/ 75회	중국어	서울	30대/여	겸직
통역요원5	5년/ 5회	중국어	수원	30대/여	겸직
통역요원6	5년/ 20회	중국어	인천	40대/여	겸직
통역요원7	2.5년/ 70회 이상	영어	서울	40대/여	X
통역요원8	7년/ 100회 이상	중국어	서울	40대/여	겸직
통역요원9	7년/ 90회 이상	중국어	서울	60대/여	겸직
통역요원10	2년/ 20회 미만	중국어	서울	30대/여	겸직
통역요원11	7년/100회 이상	중국어	서울	40대/여	겸직

경찰 통역요원 대상 심층 인터뷰는 2022년 4월 1일~8일 연구자와 참여자 간 1:1의 방식으로 온라인 줌(Zoom)을 통해 진행되었으며 평균 1시간가량 진행되었다. 인터뷰 질문지는 앞서 진행된 경찰 통역 관련 이론 및 실증연구 내용을 바탕으로 개방형과 반구조화된 문항으로 질문지를 구성하여 진행하였으며 구체적인 문항의 내용은 아래 <표 2>와 같다.

〈표 2〉 인터뷰 질문 내용

심층 인터뷰 주요 질문 내용	
개방형 질문: 통역 수행 상황에서 개인적으로 현재 겪고 있는 가장 큰 어려움	
통역 수행	- 단속 및 체포 과정에서의 통역 여부 및 어려움 - 신문 과정에서의 어려움 - 조서 확인 과정에서의 어려움
담화 특성	- 수사관과 피조사자 간 말차레 관리로 인한 어려움 - 피조사자의 회설수설 및 동문서답 등 논리성 결여로 인한 어려움 - 전문용어와 방언 등으로 인한 언어적 어려움
통역 직무 환경	- 수사관의 통역요원에 대한 태도로 인한 어려움 - 강력 범죄 신문 과정에서의 트라우마로 인한 어려움 - 범죄 피의자와의 직접 대면으로 인한 심리적 어려움 - 통역요원의 개인정보 및 신변안전 보호 미비로 인한 어려움 - 사건에 대한 배경정보 부재로 인한 어려움
통역 윤리와 중립성	- 통역요원을 수사의 보조자로 여기는 태도로 인한 어려움 - 통역요원의 중립성을 저해하는 수사관의 질문으로 인한 어려움 - 다양한 윤리적 딜레마로 인한 어려움
통역요원 선발과 교육	- 통역 교육을 이수하면서 느낀 어려움 - 통역요원 선발과 교육에 대한 제안
통역요원 처우	- 통역 요율 및 지급 체계

인터뷰 진행 방식은 처음에 인터뷰 참여자의 경찰통역 경력, 횟수, 통역 언어, 근무 지역 등 인적 사항을 묻는 질문으로 시작하였으며, 첫 질문으로 ‘경찰 통역 상황 중 직면하는 가장 큰 어려움’을 배치하여, 연구자의 질문에 의한 상거나 회상 없이 인터뷰 참여자가 평소 느껴왔던 어려움을 자연스럽게 진술할 수 있도록 하였다. 이후 연구자가 구성한 반구조화된 질문지의 순서에 따라 인터뷰를 진행하였으며 참여자의 응답 내용에 따라 질문의 내용을 일부 가감 및 재구성하기도 하였다. 인터뷰의 내용은 참여자의 동의를 거쳐 모두 녹음 및 전사하고 내용 분석을 진행하였다. 그러면 다음 4장부터 심층 인터뷰 결과를 바탕으로 경찰 통역요원들이 업무 상황 중 직면하는 어려움에 대해 분석해 보고자 한다.

4. 경찰 통역요원 심층 인터뷰 결과 분석

4.1 통역 중 겪는 가장 큰 어려움

앞서 언급하였듯이 인터뷰 진행 시 연구자에 의해 반구조화된 질문을 하기 전 참여자들이 자유롭게 자신이 평소 생각하는 개선사항이나 통역 중 직면했던 어려움을 진술할 수 있도록 ‘통역 중 겪는 어려움’에 대한 개방형 질문을 배치하였다. 이렇게 배치한 것은 연구자의 질문을 통한 개입 없이 참여자가 자발적으로 진술한 내용이 우선순위에서는 가장 ‘시급히’ 개선을 요하고, 정도 면에서는 가장 ‘심각하게’ 직면하고 있는 어려움이기 때문이다.

‘통역 중 겪는 어려움’에 대해 전체 11명의 참여자 중 6명이 ‘통역요원의 처우’와 관련된 내용을 언급하였다. 주로 통역료보다는 대기시간 통역료 정산에 미포함, 심야할증, 교통비, 휴일 수당 없음 등 통역료 외 기타 제반 비용이 합리적으로 산정 및 지급되지 않는 부분에 대한 어려움을 호소하였다. 그다음으로 많이 제기된 어려움은 통역 상황 중 개인정보 노출에 대한 우려로 통역요원 신분조회 및 정보입력 과정에서 전반적으로 수사관들의 통역요원 개인정보 보호에 대한 인식이 미흡함을 지적하였다. 또한 수사 통역 상황에서 통역요원의 신분안전과 관련된 자리 배치에 대한 의견이 많이 제기되었다. 통역요원들이 대부분 범죄 피의자를 포함한 피조사자의 옆에 나란히 앉아 통역을 하게 되는데, 난폭행동 등 돌발 상황이 발생할 때 대처가 어렵고, 사적 대화를 시도하는 경우가 빈번하게 발생하는 등 과도하게 가까운 거리에서 통역을 하다보니 전반적으로 신분안전의 위협을 느끼는 것으로 응답하였다. 다음으로 수사관과 피조사자의 경찰 통역요원 역할에 대한 인식 부족으로 인해 통역 상황 중 불필요한 오해를 야기하는 등 불안정한 업무 환경이 조성되는 상황에 대한 응답이 뒤를 이었으며, 이러한 상황을 미연에 방지하기 위해 수사관들을 대상으로 한 관련 교육과 피조사자 대상 통역요원 역할에 대한 안내 및 고지의 필요성이 제기되었다.

다음 절에서는 조금 더 구체적으로 통역요원이 업무 중 직면하게 되는 어려움에 대해 유형별로 분석해 보고자 한다.

4.2 경찰 통역요원 애로사항 유형별 분석

본 절에서는 선행연구를 토대로 작성한 반구조화 문항에서 ‘통역 수행’, ‘대화 특성’, ‘통역 직무환경’, ‘통역 윤리와 중립성’, ‘통역요원 선발과 교육’, ‘통역요원 처우’ 등 상황별로 유형화한 애로사항의 내용을 바탕으로 인터뷰 결과를 분석하고자 한다.

4.2.1 통역 수행

통역 수행은 경찰 통역요원이 수행하는 통역 실무에 초점을 맞추어 단속과 체포 과정에 동행하는 현장 통역, 경찰서에서 진행되는 피조사자 신문 과정에서의 수사 통역, 신문 종료 후 조사서 내용 확인 단계에서 진행되는 시역(sight translation)에 이르기까지 통역 수행의 전체 과정에서 직면하는 어려움을 파악하는 데 중점을 두었다.

4.2.1.1 단속 및 체포 등 현장 동행 통역 어려움

인터뷰 결과 체포 현장에 동행한 통역사는 소수였으며, 경험이 있더라도 1~10% 내외로 비중이 적다고 응답하였다. 그 중 체포 현장 통역을 그나마 많이 진행한 1명의 통역사는 코로나19 이후 체포 현장 통역이 현저히 줄었다고 응답하였다. 통역사를 체포 현장에 대동하지 않는 이유는 우선 피의자 체포 가능성 여부가 불확실하며, 체포가 진행되더라도 피의자 권리에 대한 고지 등 내용은 전화 통역을 이용하거나 구글 번역기로 대체하는 것으로 응답하였다.

수사관님한테 들었던 내용인데... 현장에 나갔을 때 체포를 못 할 수 있을 지도 모르다는 그런 거 때문에... 제가 만났던 수사관님들 대부분은 거의 다 핸드폰 구글 번역기를 이용하셨고요.... (통역요원2)

4.2.1.2 신문 과정에서 통역 수행 어려움

인터뷰 결과 신문 과정에서 느끼는 어려움은 주로 외국어 능력 부족에 기인하는 것으로 나타났다. 외국인과 국내 통역요원 모두 B언어 능력 부족으로 인해 의미의 정확한 전달, 적절한 용어의 선택 면에서 확신이 서지 않는 경우가 있어 신문 과정에서 통역에 어려움을 느낀다고 응답하였으며, 때로는 이로 인

한 통역요원의 자신감 없는 말투가 피의자가 진술을 자신 없게 하는 것으로 들려 조사 결과에까지 영향을 미치지 않을까 우려된다고 언급하였다.

의사 표현은 되지만 유창하지 않고, 의미 제대로 전달됐을까 걱정하는 부분 있어요... 제가 이 문장에 대해서 자신감이 없으면 말투가 조금 자신감 없어 보이잖아요...제가 자신이 없을 뿐인데 혹시 말투 하나 때문에 의사 전달도 많이 달라질 수 있으니까... 조사 방향이 틀어질 수도 있잖아요.... (통역요원1)

어떨 때는 너무 안 들린다 할 때가 있긴 있어요. 중국어 실력이 좀 더 있었으면 더 정확한 통역을 할 수 있을 텐데...라는 개인적인 아쉬움... 한 번은 가정폭력 사건이었어요. 아이가 엄마가 욕했다는 거예요. 자기한테 심한 욕을 했대요. 가정폭력에서도 이제 언어 폭력. 솔직히 정말 안 들리는 거예요. 제가 욕하는 걸 많이 들어보지도 않았을뿐더러, 음질도 안 좋았구요. 모르겠는 거예요. 결국은 피의자한테 다시 물어보는 거죠. (통역요원 11)

4.2.1.3 조사서 확인 과정에서의 어려움

경찰 통역의 과정은 일반적으로 수사관이 피조사자를 대상으로 진행하는 신문 과정에 통역이 진행되고, 신문 종료 후 수사관이 작성한 조서의 내용과 피조사자가 진술한 내용의 일치 여부를 확인하는 과정에서 통역사는 조서의 내용을 피조사자에게 읽어주며 시역을 진행하게 된다. 인터뷰 결과 전체 11명의 참여자 중 2/3 이상이 조사과정에서 숙지된 내용을 반복하는 것이라 큰 어려움을 느끼지 않는다고 답한 반면, 참여자 중 1명은 조사 과정에서 진술 내용을 통역하는 것보다 확인 과정의 통역이 훨씬 어렵다고 응답했다. 그 이유는 피조사자의 경우 조서의 내용에 따라 자신이 범죄자가 될 수 있는 상황이라 기본적으로 매우 예민하고, 수사관과 통역요원의 경우 수사 막바지라 체력적으로 피곤한 경우가 많은데, 내용을 확인하는 과정에서 종종 오탈자가 발견되고, 의미 왜곡 및 내용 누락 등으로 지루한 공방이 이어지는 경우가 있어 어려움이 배가된다고 응답하였다.

외국인이 한국에서 범죄자가 되느냐 안 되느냐 어떻게 보면 인생이 걸린

거잖아요. 그러다 보니까 다 예민해요. “이렇게 말했는데...”, “이런 말이 아니다...”라고 서로 싸우는 경우가 더러 있어요. 저는... 나중에 읽어줄 때 [조사서 확인] 그게 더 힘들어요. (통역요원3)

앞에 통역을 다 하고 나서 체력이 약간 방전된 상태에서 읽으면서 시역을 해줘야 되는 게 시간이 되게 많이 소모가 되더라고요. (통역요원5)

그 외 내용적으로 숙지한 사건이라 어려운 것은 없으나 체력적으로 소모가 크고 목이 아프며, 수사관에 따라 통역요원에게 핵심적인 부분만 피의자에게 전달하라고 요구하기도 하고, 빠짐없이 정확하게 시역해 달라고 요구하는 등 수사관에 따라 시역의 전달 범위와 정확도에 대한 요구가 달라질 수 있음을 확인하였다.

몇몇 분들은 수사관님께서 “이거 너무 세세하게 다 알려줄 필요는 없고 적당히 통역사님이 보시고 핵심적인 내용만 전달해 주시면 되요” 이렇게 하시더라고요. (통역요원5)

진술서를 다시 확인하는 부분은 대부분 형사님들께서... 다 좀 더 정확하게 전달해 주시기를 원하시거든요. (통역요원11)

4.2.2 경찰 통역 담화 특성

경찰 통역 상황에서 가장 두드러지는 담화의 특징은 신문 과정에서 문답 중심의 대화가 이루어진다는 것이다. 질문과 대답은 서로 주고 받는 것이기에 원활한 신문과 통역 진행을 위해서는 말 차례(turn taking) 관리¹⁾가 중요할 수밖에 없다. 고의 혹은 비고의적으로 질문한 내용과 상관 없는 내용을 답변하는 동문서답, 일관성과 논리성을 결여한 횡설수설식의 답변 양태 역시 경찰 통역 과정에서 자주 나타나는 전형적인 담화 특성 중 하나이다. 그 외에 전문용어와 방언 등으로 인한 어려움 등 경찰 통역의 담화 특성을 중심으로 진행된 인터뷰 결과는 아래와 같다.

1) 이지은(2017: 121)에 따르면 말 차례는 “대화에서 한 사람이 다른 사람이 말하기 전 한 번에 말하는 시간과 내용”을 가리킨다.

4.2.2.1 횡설수설과 동문서답

대부분의 참여자가 경찰 통역 과정에서 피의자 등 피조사자가 횡설수설하고 동문서답하는 경우가 많다고 응답하였다. 인터뷰 내용을 종합해보면 피조사자가 횡설수설과 동문서답을 하는 경우는 크게 두 가지 이유로, 하나는 수사용어 등을 포함한 수사관의 질문 내용을 정확하게 이해하지 못하여 그런 경우, 다른 하나는 질문 내용과는 별개로 자신이 하고 싶은 말과 자신에게 유리한 내용을 중심으로 진술하는 피조사자의 태도 때문인 것으로 나타났다.

[그런 상황] 많아요. 자기 하고 싶은 말만 하는 사람이 있어요. 저는 얘기하는 그대로 통역해 주니까 수사관은 “왜 엉뚱한 소리 하나?” 이런 식으로 하면은 이렇게 수사 시간이 길어지잖아요...그래서 가끔씩 제가 그냥 “질문만 대답하세요” 개인적으로 말할 때가 있었어요.” (통역요원1)

피의자 입장에서는 그 질문에 대해 정확히 이해를 못할 때...어느 정도는 좀 통역사의 재량 것... 덧붙여서 설명을 하거나 추가적으로 좀 설명해야 될 때가 많이 있습니다. 아무래도 이 수사의 용어 자체에 대해서도 이해를 못할 때가 많다 보니.... (통역요원2)

횡설수설과 동문서답 상황에 대해 대부분의 경찰 통역요원은 우선 들은 그대로 통역을 하지만, 상황이 반복될 경우 의사소통에 진전이 없기 때문에 수사관에게 상황을 전하고, 수사관이 해당 상황을 통제할 수 있도록 하는 것으로 응답하였다. 다만 피조사자가 질문을 이해 못 하여 횡설수설하는 경우에는 수사관의 양해를 구하여 통역요원이 설명을 덧붙여 이해를 돕거나, 횡설수설 상황이 반복될 경우 원활한 수사 진행을 위해 피조사자에게 질문한 내용만 대답하도록 촉구하고 수사에 협조해 줄 것을 요청하기도 하였다. 다만 참여자 중 피의자가 횡설수설과 동문서답을 반복하는 상황에서 단순히 수사에 협조할 것을 요청하는 것을 넘어 피의자의 억울한 상황과 하소연을 쉬는 시간에 들어주고 조사 시간에는 피의자가 정확하게 질문의 내용을 답변하도록 유도한다는 응답 내용이 있었다. 통역요원은 쉬는 시간에 억울한 사정을 들어주고 수사 시간에는 피의자와 사담을 나누지 않는다고 하였으나, 쉬는 시간에 나눈 사담으로 인해 피의자에 대한 동정이나 연민 등 감정을 느낄 수 있고 궁극적으로 통역에 영향

을 미칠 수 있기에 원활한 수사 진행을 위해서라 할지라도 쉬는 시간에 통역요원과 피의자가 사담을 나누는 것은 지양할 필요가 있다고 판단된다.

...“이렇게 당신 사정만 얘기하면 끝없이 수사가 진행이 안 된다”...그러면 이제 그 사람이 조금 이제 진정한 다음에 제대로 답변을 해주더라고요. [피의자가] “이제 그러면 내 사정을 언제 들어줄 거야?” “그 쉬는 시간에...내가 그 사연 너 다 들어 줄게” 이렇게 해버려요. 나도 저래 됐으면 나도 억울하겠지 싶어서 제가 그 사연을 좀 들어줘요. 원래는 안 들어줘야 하는데...[다만] 이제 수사에 대해서는 정식으로 우리가 물어보면 질문만 하고... 수사 진행 과정은 사적인 말을 안 해요. (통역요원9)

그 외 피조사자의 황설수술이 경찰 통역의 난이도를 높이고 수사 시간을 길게 만드는 주요 원인이라고 응답한 참여자가 있었다. 일관성과 논리성이 결여된 이야기는 통역요원 입장에서도 정리가 잘 안되고 전달이 어려울 수밖에 없으며, 이러한 과정이 반복되며 수사 시간이 길어지면 통역의 품질은 현저히 떨어질 수밖에 없다.

[황설수술, 동문서답] 이게 진짜 수사 통역의 어떻게 보면 난이도가 어려운 이유인 것 같아요. ...하여튼 황설수술 동문서답 논리 없는 말 일관성 없는 말 저 개인적으로는 너무 많았다고 느꼈어요... 통역이 막 5시간 이렇게 길었던 핵심적인 이유가 이것 [황설수술, 동문서답] 인 것 같아요. 수사관님 질문이 많지도 않고 어렵지도 않은데 답변이 좀 황설수술하고 그리고 또 이제 수사관님도 질문을 하실 때 너무 짧게 짧게 가니까 자꾸 곁도는 느낌이 많이 들었어요. ...그래서 이제 수사관님이 원하시는 답을 얻으려고 계속 돌아가는 느낌... 결국에는 이제 그걸 얻어야 되니까 사실 한 시간이면 될 것이 진짜 막 3~4 시간 가는 그런 느낌이었어요. (통역요원5)

4.2.2.2 전문용어와 방언으로 인한 어려움

전문용어와 관련해서는 다수의 참여자들이 수사용어에 대한 이해 및 통역에서 어려움을 느낀다고 응답하였으며 그 외 마약수사에서 등장하는 전문용어, 경제팀의 주가 조작 등 사기 사건에서 등장하는 회사명 등의 고유명사 등으로

인해 어려움을 겪는다고 응답하였다. 특히 경제팀 사기 사건의 경우, 사건의 전개와 메커니즘이 매우 복잡하여 이해하기 어렵다는 고충을 토로하였다.

죄명을 수사관님 말씀하시는데 그거를 잘 제가 꽤 길고 이해하지 못했거든요. (통역요원10)

통역할 때는 그런 때 딱 막히죠. 그냥 회사 이름 계속 나오고, 주식 어떻게 상장을 해가지고, 그 주식을 어떻게 막 하는데, 그거 좀 제가 가장 막혔던 부분이 그런데 었어요... 어떻게 배분을 하는데 내가 이해를 못하니까. (통역요원7)

예를 들어서 jwh 018 솔직히 저도 모릅니다. 수사를 이제 하면서 들어보니까 이게 합성 대마라고 하더라고요. (통역요원2)

인터뷰 결과에 따르면 방언과 관련하여 한영 통역요원의 경우 소위 방언에 준하는 ‘World English’로 인하여 어려움을 겪는 것으로 나타났다. 터키어, 아랍어 등 특수 언어의 경우 해당 언어 통역요원이 수적으로 적고, 통역요원을 섭외하지 못할 경우 피조사자가 구사 가능한 다른 언어를 선택하게 되는데 대부분 영어를 선택하여 한영 통역요원이 수사 통역에 참여하기 때문이다. 이 과정에서 피조사자가 구사하는 영어가 표준 영어가 아닌 해당 국가 특유의 영어를 구사하거나, 영어 구사 수준이 낮아 원활한 의사소통이 어려운 경우가 발생하여 필요 이상으로 수사 시간이 길어지거나 정상적인 수사 진행이 어렵게 되는 것이다.

터키, 아랍어 특수한 언어 같은 경우는 이제 그 맞는 사람이 몇 명 없잖아요. 그러다 보니까 그런 사람[해당 언어 통역요원] 스케줄이 안 맞으면 어쩔 수 없이 다른 언어로 부르거든요... [그런데] 이 사람[피의자]이 영어가 너무 어설플 거예요... 천천히 질문을 하나씩 하나씩 하다 보니까 12시에 나가서 제가 집에 오니까 새벽 4시 반이었나 그랬었어요. (통역요원3)

방언으로 인한 어려움은 마인어(말레이-인도네시아어)의 경우 본래 방언이 매우 다양하고 수사를 받게 되는 해당 언어권 외국인들이 표준어를 사용하는

해당 국가의 도시가 아닌 지방이나 외곽지역에서 온 사람들이 많아 방언으로 인한 어려움에 직면한다고 언급하였다. 다만 수사가 진행되는 상황에서 통역요원이 사용하는 표준어로 점차 수렴되면서 방언으로 인한 의사소통의 어려움이 완화되는 경우가 대부분이라고 하였다.

인도네시아 말레이시아 같은 경우는 방언 자체가 적게는 몇백 개 많게는 1천 개 이상이 되기 때문에, 그리고 이쪽에서 체포됐던 이런 외국인들을 보면 대부분이 아무래도 좀 도시 지역 외곽에서 사는 그런 노동자들이 많이 와 있잖아요. 초반에는 방언 때문에 조금은 어려움이 있다가도 한 30분 정도가 지나면 이제 외국인들도 제가 쓰는 언어가 표준어라는 거를 알고 본인도 표준어로 거의 쓰는 쪽인 거죠. (통역요원2)

4.2.2.3 말 차례 관리로 인한 어려움

말 차례 관리로 인한 어려움은 11명의 참여자 중 대부분은 크게 어려움을 느끼지 않는다고 답변하였고, 1명의 참여자가 어려움을 호소하였다. 주로 어려움을 느낀 부분은 수사관이 질문을 할 때 문장을 제대로 끝내지 않고 통역을 요구하거나, 한 문장 한 문장 과도하게 짧게 끊어 통역을 요구하여 질문의 요지가 제대로 전달되지 않고, 피조사자는 질문에 대한 대답은 짧게 하거나 혹은 질문 내용과 상관없이 자신이 하고 싶은 말만 진술하면서 조사의 흐름이 끊기는 현상이 발생한다고 언급하였다. 결국 수사관은 자신이 원하는 대답을 듣기 위해 다시 질문하게 되고 그런 과정이 반복되며 조사 시간이 필요 이상으로 길어지게 된다고 말하였다.

수사관님 본인이 말씀을 이렇게 끝을 맺지 않고... 중간에 끊기게끔 질문을 하시더라고요. 그냥 “일단 이[여기]까지 통역하세요” 이러면서 일단 너무 한 문장 한 문장 그때 그때 자꾸 통역을 요구를 하시니까... 통역이 좀 원활하지가 않은 느낌이었어요. 그러니까 흐름이 자꾸 끊기는 느낌.... (통역요원5)

수사를 받는 사람 입장에서는 끝까지 다 듣지도 않고 자기 말 빨리 해버리잖아요. 중간에 끊고 그러니까 이제 흐름이 자꾸 산으로 가는 느낌.... (통역요원5)

4.2.3 통역 직무 환경

통역 직무 환경의 경우 압도적으로 개인정보 노출 및 신변안전 위협으로 인한 어려움이 가장 많았다. 인터뷰 결과 통역요원에 대한 수사관의 태도에 대해 대부분 친절하며 존중받고 있다고 응답하였으며, 일부 여성 통역요원의 경우 성폭행 등 강력 범죄 통역 시 한 달 이상 잔상이 남는 등 심리적 어려움을 겪은 경험이 있고, 이후 유사 사건 통역 의뢰는 거절했다고 응답하였다. 다만 이러한 트라우마는 11명의 통역요원 중 1명이 경험하였고, 그 외 통역요원들은 트라우마를 경험하지 않았거나, 초기에는 심리적 충격이 있었으나 경험이 누적되면서 심리적으로 큰 어려움은 없다고 응답하였다. 아래 절에서는 통역요원들이 직무 환경과 관련하여 가장 크게 어려움을 겪고 있는 개인정보 및 신변안전 보호와 더불어 인터뷰를 통해 제기된 통역 대동 수사과정에서의 수사관을 위한 안내 및 지침 제공, 경찰 통역 의뢰체계와 관련된 인터뷰 결과를 집중적으로 분석해 보고자 한다.

4.2.3.1 개인정보 및 신변안전 보호 미흡으로 인한 어려움

개인정보 보호 문제는 본 연구를 위한 인터뷰 과정에서 가장 많이 제기된 이슈였다. 일반적으로 통역요원이 수사 통역을 시작하는 단계에서 통역요원 신원 확인을 위해 수사관에게 신분증을 건네거나, 조사서 앞부분에 통역요원 정보를 기입하고, 신문 종료 후 조사서에 간인 및 날인하는 과정을 거치는데, 이러한 일련의 과정에서 개인정보 노출의 위험성이 매우 높다고 우려하였다. 예를 들어 가장 흔한 사례는 수사관에게 신분증을 건넸는데 피의자가 볼 수 있는 테이블 위에 그대로 두거나, 피의자가 옆에 있는 상황에서 신분증과 이름 등 개인정보를 불러 달라고 하는가 하면, 피의자와 통역요원의 신분증으로 범죄 상황을 재현하고, 심지어 통역요원에게 피의자의 연락처를 알려준 뒤, 통역요원으로 하여금 연락하여 조사 일정을 잡아 수사관에게 알려줄 것을 요청하는 등 정말 다양한 사례가 존재하였다. 인터뷰 참여자 11명 전원이 개인정보 보호와 관련된 문제를 언급하였고, 과반수 이상은 연구자가 관련하여 질문을 하기 전 자발적으로 개선을 요하는 가장 큰 어려움으로 개인정보 문제를 제기한 만큼 이 문제는 경찰 통역요원의 직무 환경 개선을 위해 필히 개선을 요하는 부분이라 생각된다.

[수사관님에게 건넨 신분증을] 거의 100% 테이블 위 두시는 것 같아요.
(통역요원7)

피의자나 고소인이 보는 앞에서 내 신원 정보를 적으라고 하던가 불러 달라고 하지 않으면 좋겠어요. 강력 사건의 경우 사건 처리 결과나 아니면 통역 내용 불만 있거나 해서 보복할 수도 있다는 생각에... 조금 그래요.
(통역요원10)

신분증을 복사하거나, 복사하고 돌려주실 때 항상 옆에 피조사자가 있을 때 보이게끔 이렇게 주시고... 예전에 어떤 경찰분은 제 신분증이랑 피조사자 신분증 두 개를 가지고 상황을 설명하는 데 쓰시더라고요. (통역요원 8)

더욱 우려스러운 것은 통역요원의 개인정보가 제대로 보호받지 못하는 것 자체도 심각한 문제이지만 이로 인해 통역 진행에 영향을 미칠 수 있음이 실제 사례를 통해 증명되고 있다. 예를 들면 중국인 피의자가 경찰 통역요원의 국적이 중국임을 확인한 후 “같은 동포끼리 도와 달라”고 하는 등 부적절한 내용으로 사담을 시도하거나, 반대로 통역요원의 국적이 대만인 것을 확인한 후 중국인 피의자가 대만인에게 통역을 받지 않겠다면서 수사 상황 내내 비협조적으로 대응하고 결국은 폭력까지 휘두르는 등 통역요원의 국적 등 개인정보가 노출될 경우 통역요원에게 심적 부담이 더해지고, 수사 통역 진행에 심각한 영향을 미칠 수 있음을 확인할 수 있다.

신분증 제시하는 순간, 제가 아직 귀화 안 했거든요. 그러면은 그 카드 보면 아 중국인이구나... 좀 약간 편하다고 생각하는 분도 있어요. “중국인인데 좀 도와줘라”...좀 동포끼리 그런거 [도와 달라] 요구 할 때가 있었어요.
(통역요원1)

내가 대만 사람한테 통역 할 일이 없다. 막 거부한 것도 있었거든요. 피의자가 통역 거절해도 [수사관님이] 나는 내가 [통역요원] 불러와서 한 거니까 진행해야겠다. [그래서] 끝까지 했는데 결국은... 경찰관님 두 분이 다 폭행을 당한 그런 형편까지 갔었어요. (통역요원9)

신변안전과 관련해서도 역시 대다수의 참여자들이 우려를 표명하였다. 가장 많이 문제가 제기된 것은 통역요원의 자리 배치로 피조사자 옆에 나란히 앉아 통역하는 것에 대해 심리적 부담과 안전 위협을 느끼는 것으로 응답하였다. 예를 들면 강력 범죄 피의자의 옆에 앉아 통역하는 것에 대해 심리적 불안을 느끼고, 특히 심야 시간대 통역의 경우 피의자가 술에 취해 있는 상황이 많은데 수사관의 질문 내용에 따라 욱하면서 덤벼들기도 하여 크게 신변안전의 위협을 느끼는 것으로 답변하였다. 또한 피의자가 동일한 언어를 사용하는 통역요원에게 도움을 요청하면서 의자를 통역요원 쪽으로 더 가까이 붙이거나 말을 걸고, 통역요원이 이에 응하지 않을 경우 발로 툭툭 치거나 손으로 팔을 찌르는 등 매우 부적절한 접촉이 발생하고 심지어 화를 내거나 욕을 하는 경우도 있다고 하였다.

[통역요원과 피의자가] 딱 붙어서 안거든요. 혹시라도 그분이 위협하거나 나쁜 마음 먹거나 하면은 좀 무섭겠다는 생각이 들더라고요. (통역요원10)

[피의자가] 형사 몰래 “너 정보 있으면 나 좀 조용히 얘기해 줘라..”, “우리 같은 나라 사람 아니냐”... 이런 식으로 말을 걸거든요. 근데 저는 이제 안 듣고... 소위 생까는 식으로 앞만 봐요. 그러면 이제 손으로 찌르고 발로 툭툭 차고 운동화를 차요. (통역요원9)

신변안전 관련하여 제기된 또 다른 이슈는 조사가 끝나고 귀가할 때 피조사자와 시차를 두고 귀가할 수 있도록 배려가 필요하다는 것이다. 그렇지 않고 피의자와 동시에 귀가하는 경우 피의자가 통역요원에게 사건에 대해 물어보거나 개인 연락처를 물어보는 등 불필요한 접촉이 발생하여 통역요원이 난처한 상황에 처하고 신변에 위협을 느낄 수 있기 때문이다.

조사가 끝나고 돌아가는 길은 사실은 좀 [피의자와 통역요원 간] 시간 차를 두고 귀가할 수 있도록 해주시면 조금 더 안심이 될 것 같아요. 그렇지 않은 경우 가끔씩 피의자가 저를 붙든단 말이에요. 물어봐요 아니면 연락처를 물어본다거나 궁금한 게 있으면 제게 질문을 한다거나 그런 경우가 있어요. (통역요원11)

어느 누구라도 개인 정보 노출의 위험을 감수하고, 신변안전의 위협을 느끼며 일하고 싶은 사람은 없을 것이다. 더욱이 그곳이 범죄 혐의가 있는 피의자들이 있는 경찰서라면 더욱 그러할 것이다. 개인 정보 보호와 신변안전의 보장은 어찌 보면 가장 기본적인 직무 환경의 조건이다. 심리적 불안과 신변안전의 위협을 느끼면서 정상적인 업무가 불가능하기 때문이다. 따라서 경찰 통역요원의 기본적인 인권 수호 나아가 통역 품질의 제고를 위해서라도 대다수의 통역요원들이 인터뷰를 통해 제기한 개인정보 및 신변안전 보호 문제는 반드시 개선될 필요가 있다. 사실상 이러한 직무환경 개선을 위해 많은 예산 투입이나 인프라 투자가 필요한 것도 아니다. 가장 중요한 것은 함께 협업하는 수사관들의 인식 개선으로 수사관을 대상으로 한 교육과 안내가 필요한 이유이다.

4.2.3.2 통역 의뢰 체계

경찰 통역 의뢰는 일반적으로 사건 담당 수사관이 통역요원 인게폴에 등재되어 있는 리스트 확인 후 통역요원에게 전화나 문자를 통해 일정을 문의하는 형태로 이루어진다. 문제는 이 과정에서 많은 경우 “30분 안에 올 수 있나?”, “2시간 뒤에 올 수 있나?” 등 매우 촉박하게 통역 의뢰를 하기 때문에 현실적으로 통역요원들이 의뢰에 응하기 힘들다는 것이다. 다만 이러한 경찰 통역 의뢰 관행에 개선의 여지가 보이는 것은 모두가 그런 방식으로 의뢰 요청을 받는 것은 아니고 통역요원과 수사관 간에 어느 정도 신뢰 관계가 형성된 뒤에는 적어도 당일 의뢰가 아닌 일주일 혹은 며칠 전에 의뢰를 하거나, 통역요원의 사정을 고려하여 일정 조율을 하는 상황을 확인할 수 있었다.

제일 힘들었던 거는 당일날 전화 와서 당장 2시간 뒤에 와달라... 물론 구하다 보니 이제 힘들어서 그렇게 연락을 하겠지만 2시간 뒤에 와달라고 그러면 못 가잖아요. (통역요원7)

거의 한 30분 내에 올 수 있냐고 이렇게 말씀하셔서.... (통역요원6)

대부분 지금 오실 수 있으세요? 어쩔 수 없는 건지 [모르겠지만]... 당일에 와달라고 다 그러시더라고요 최소한 하루 전 아니면 오전에 연락 와서 저녁이나 이렇게 요청이 와도 좀 어떻게 조정을 해볼텐데...가고 싶어도 못

가는 경우가 많아서.... (통역요원9)

제가 몇 번 통역 경험 쌓고 이제 경찰서에 적어도 한 일주일 정도 전에는 얘기를 해야지 내가 스케줄 조정을 하겠다 해서... 경찰서랑 저랑 이제 신뢰 관계를 쌓고...그 다음부터 그냥 미리 저를 지정해서 연락을 주셨거든요. (통역요원7)

물론 사건에 따라 급박하게 수사가 진행되어야 하는 상황도 있겠지만, 통역요원 인터뷰를 통해 많은 경우 사전에 일정 및 시간 조율이 가능함을 확인할 수 있었다. 대부분의 통역요원이 경찰 통역 일을 주업으로 삼지 않고 다른 직업을 겸직하고 있는 만큼 적어도 며칠 전에 의뢰를 해야 상호 일정 조율이 가능하며 통역요원도 안정적으로 업무를 수행할 수 있다. 그렇지 않고 당일 통역요원을 섭외하려 한다면 통역 경력과 교육 수료 여부 등이 반영되어 시스템 상위에 랭크된 통역요원이 아닌, 당장 시간이 되는 통역요원에게 기회가 주어지고 일정한 통역 품질을 보장하기 어렵다. 낮은 통역 품질로 수사 진행이 원활하지 않고 시간만 길어진다면 결국 수사관과 피조사자에게 피해가 돌아가기 때문에 불가피한 상황이 아니라면 당일이 아닌 사전 의뢰를 통해 수사 상황에서의 통역 리스크를 예방할 필요가 있겠다.

4.2.3.3 사건 배경정보 부재로 인한 어려움

인터뷰 결과 대부분의 통역요원들이 사건에 대한 배경정보를 듣지 못하고 통역에 임하는 것으로 확인되었으며 11명의 인터뷰 참가자 중 단 1명만이 수사관으로부터 통역 의뢰 전화를 받을 때 사건 정보에 대해 문의하고 통역에 임한다고 응답하였다. 대다수의 통역요원들은 통역 의뢰를 받을 때 사건에 대한 정보를 전혀 듣지 못하거나, 마약팀, 경제팀, 강력팀 등 수사를 진행하는 부서 정보를 듣고 사건에 대해 유추한다고 하였다. 일부 통역요원은 수사관이 사건 정보를 잘 알려 주지 않는 것에 대해 해당 정보가 민감하고 기밀 유지가 필요해서인 것 같다고 응답하였다. 일부 통역요원들은 수사관에게 사건 정보를 문의하는 것에 대해 부담스러워 하였고, 궁여지책으로 경찰서에 빨리 가서 통역 현장에서 사건에 대한 정보를 확인하기도 하였다. 인터뷰 결과를 종합해보면 사건 배경 정보에 대한 제시는 수사관에 따라 전혀 알려주지 않는 수준에서, 문의

하면 부서만 알려주는 수준, 부서 외 대략적인 정보를 알려주는 수준, 통역요원이 등록된 경찰서는 사전에 알려주지만, 등록이 되어 있지 않은 기타 경찰서의 경우 정보를 제공하지 않는 등 양상이 매우 다양했다. 따라서 사건에 대한 기밀 유지 차원이라기보다는 담당 수사관의 인식 차이와 관행에서 비롯된 결과일 가능성이 높다고 판단된다. 물론 통역요원에 따라 사건 배경정보의 부재로 인한 어려움이 없다고 답하거나, 초기에는 어려웠지만 경험이 쌓이면서 큰 어려움은 없다고 답한 경우도 있지만, 그 외 다수의 통역요원들은 통역 정확도 제고를 위해 사전에 준비할 수 있도록 배경 정보가 제공되면 좋겠다고 응답하였다. 특히 동일 사건에 대한 1차 수사가 아닌 2차 수사부터 통역으로 투입된 경우 사건에 대한 정보가 없어 맥락을 파악하지 못하고 오역을 하는 경우가 발생할 수 있기 때문에 사전 정보 제공은 필수적이라고 언급하였다. 따라서 수사관들이 통역요원에게 통역을 의뢰할 때 일정 문의뿐 아니라 사건의 간략한 개요 정보를 제공하고, 특히나 2차 수사에 처음 투입되는 통역요원에게는 사전 정보를 더욱 자세히 안내할 필요가 있다고 생각된다.

그냥 “강력팀입니다”. 딱 끝이에요. 그러면은 제가 막 그럼 이걸 대체 무엇일까 막 보이스포싱인지 뭔지 조사를 해 가요. [막상 가면]... 뜬금없는 만 거거든요...”

좀 간략하게 내용이라도 설명해 주시면 좋는데... 아무런 정보가 없어요. 나중에는 경험이 쌓이니깐 굳이 막 자세하게 묻지 않고 그다음부터는 일단 통역 장소에 빨리 가서 최대한 피의자를 만난 다음에 제가 빨리 빨리 캐치하는 걸로 작전을 바꿨어요.... (통역요원7)

[사건 정보] 쫓으면 하는 마음인데 여쭙보기가 부담스러웠어요. 혹시 비밀 우선 차원에서 일부러 알려주지 않은 거 아닌지... 그래서 그냥 가서 하는데 좀 긴장하죠. 오늘 무슨 사건일지, 내가 충분히 잘할 수 있을지, 조금 불안한 마음이기도 해요...

조금 배려심 있으신 수사관님은 좀 알려주세요. (통역요원10)

저는 전화를 받으면... 어떤 사건인지 미리 여쭙봐요. 그러면 대충 얘기는 해주세요. 저는 대부분 다 듣고 가요. 여쭙보면 대답을 아예 안 해주지는 않거든요. 안 물어보니까 대답을 안 해주는 걸 수도 있어요. (통역요원11)

첫 번째 수사면은 좀 낮고 두 번째 수사 이미 다 진행된 수사에서 다시 또 사실관계 확인을 위해서 들어가는 경우는 제가 [사전 정보 없이] 통역 하기 힘들더라고요. (통역요원7)

4.2.4 통역 윤리와 중립성

경찰 통역을 수행하는 과정에서 통역요원이 수사관과 피조사자의 입장이 아닌 중립적인 관점에서 의사소통의 매개 역할을 수행하는 것은 매우 중요하다. 이러한 이유로 통역요원 대상 교육과 안내 지침에서 통역요원의 중립성 유지에 대한 내용은 통역요원 윤리 교육의 핵심으로 자리 잡고 있다. 다만 통역요원의 중립성에 대한 인식과는 별개로 만약 통역요원을 고용하고 함께 협업하는 주체인 수사관이 통역요원 중립성 유지에 대한 인식이 없고, 통역요원이 중립성을 유지할 수 있는 직무 환경이 조성되지 않는다면 통역요원들만을 대상으로 진행되는 윤리교육은 사실상 반쪽짜리 교육이라고 볼 수밖에 없다. 얼마 전 논란이 된 ‘고양 저유소 화재사건’ 경찰 통역요원 중립성에 대한 인권위 의견 제시는 이러한 현실을 반영하는 결과라 할 수 있겠다. 이에 본 연구에서는 경찰 통역 현장에서 통역요원의 중립성을 침해할 수 있는 수사관의 태도나 요구 또한 실제 통역 현장에서 겪게 되는 윤리적 딜레마를 중심으로 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰 결과 통역요원을 수사의 보조자로 여기는 태도는 극소수인 것으로 나타나 아래 절에서는 중립성 및 윤리적 딜레마와 관련된 인터뷰 내용을 집중적으로 분석해 보고자 한다.

4.2.4.1 통역 중립성을 저해하는 질문으로 인한 어려움

인터뷰 결과 통역요원의 중립성을 저해하는 “피의자 거짓말 하는 거 같지 않냐”류의 피의자 진술에 대해 통역요원의 가치판단을 묻는 질문은 총 11명의 참여자 중 4명이 들을 적 있다고 응답하였다. 수사관이 통역요원에게 이와 같은 질문을 하는 주된 이유는 내국인과 달리 외국인 대상 수사 상황에서 언어가 통하지 않다 보니 중간에 통역요원을 거쳐 의사소통하게 되면서 흐름이 끊기고 어감이나 뉘앙스, 말투 등을 통해 직관적으로 알게 되는 ‘느낌’이나 ‘감’을 파악하지 못하기 때문인 것으로 확인된다.

[그런 질문] 간혹 있는데요. ...그럴 때마다 수사관님이 하시는 말씀은... 아무래도 국내인들을 수사할 때는 중간에 끊김이 없이 바로바로 의사소통이 되다 보니 본인들이 얻고자 하는 그 질문에 대한 답이 나올 수가 있는데... 이게 한번 통역사를 거쳐서 가면 흐름이 끊기다 보니 국내인들보다는 좀 느낌이 덜 온다.... (통역요원2)

“통역사님이 듣기에는 이 어감이 어때요?”... “맞는 것 같아요? 거짓말하는 것 같아요?” 이렇게 물어보신 적이 있었어요... “제가 이게 중국어를 모르니까 감이 없어서 그런데 통역사님은 감이 있을 거 아니에요”...이러면서... (통역요원5)

외국어로 인한 의사소통의 한계 때문에 통역요원의 직관적 ‘느낌’을 묻게 되는 수사관의 심정을 이해 못 할 바는 아니다. 다만 통역요원의 주관적 가치 판단에 의거한 수사 결과는 증거 기반이 아닌 ‘감’에 의존한 수사 결과로 이어져 더욱 큰 리스크를 야기할 수 있다. 통역의 정확성, 공정성, 중립성은 법치 질서 수호를 위한 모든 사법 통역 절차에서 필수적으로 지켜져야 하는 가장 기본적인 통역 윤리로 통역요원뿐 아니라 수사관 역시 이에 대한 인식 제고가 필요하다.

4.2.4.2 윤리적 딜레마로 인한 어려움

인터뷰 결과 경찰 통역요원들은 다양한 상황으로 인한 윤리적 딜레마에 직면하게 되는데, 내용을 종합해보면 아래 세 가지 상황으로 정리해 볼 수 있다. 첫째는 사건 혹은 피조사자에 대한 개인적인 판단이 통역에 영향을 미치게 되는 상황으로, 사건에 대한 수사가 어느 정도 진행되면 증거물 혹은 진술에 따라 피조사자의 유무죄에 대한 판단이 생기고, 이러한 판단에 근거하여 유죄라고 판단될 경우 조금 더 수사관의 입장에서 통역을 수행하게 되고, 무죄라고 판단될 경우 피조사자에게 불이익이 가지 않도록 통역을 하거나, 피조사자의 하소연을 빠짐없이 간곡하게 전달하게 된다는 것이 요지이다. 둘째는, 수사관이 외국인 피조사자의 국적이나 직업에 따라 편견을 가지고 수사를 진행할 때, 통역요원은 반발감이 생기고 이러한 감정이 통역의 중립성을 유지하는데 어려움을 야기한다고 응답하였다. 세 번째는 수사 상황에서 피의자가 수사에 매우 비협

조적인 태도를 보여 수사 시간이 길어지고, 수사 진행이 원활하지 않을 때, 통역요원이 피의자에게 수사에 적극적으로 협조해 주길 요청하거나, 팩트 체크를 하고 캐묻게 되는 등의 직간접적인 개입이 이루어진다고 응답하였다.

솔직히 저는 통역하면서 한 중반 정도를 지나다 보면 이제 어느 정도 사건 파악이 됐을 것이고, 예를 들어서 증거물이 나왔다면...이거는 누가 봐도 잘못을 했겠구나라는 어느 정도의 심증이 확실하다면 좀 수사관님의 통역을 도우면서 진술이 솔직하게 잘 나올 수 있게끔 약간 유도한다고 그럴까요...근데 중반쯤까지 갔는데도 이 사람이 정말 죄가 없어 보인다는 또 저 나름대로 심증이 있을 때는 당연히 중립을 제대로 지키고 피의자들한테 다른 불이익 가지 않도록 최대한 노력을 하죠. (통역요원2)

소위 말해 후진국들 이렇게 되면은 그게[편견] 좀 저는 느껴지기는 해요. 직업이라든지 국적이라든지 이제 그런 걸로 이미 평균을 좀 약간 깔고 시작하는 것 같은데 수사관도 사람이니까...[그런 상황을 보면] 반발이 좀 나오기는 하죠. (통역요원7)

약간 내가 조사관처럼 막 파고들어야 되는 그런 일이 생기더라고요. [피의자가] 계속 “모르겠다.” “나는 잘 모르겠다.” 그러니까 “아니 당신은 알지 않느냐” 이런 식으로... 이상하게 [일반]통역을 할 때는 항상 제 생각이 하나도 없었는데, 이거[경찰 통역]를 하면서 제 생각이 살짝 들어갈 때도 있고 아무튼 좀 그렇더라고요. (통역요원7)

위 경찰 통역요원의 인터뷰에서 알 수 있듯이 일반 통역과 달리 경찰 통역 상황에서 통역요원은 부단히 자신의 감정과 판단이 개입되는 것을 인지하면서 윤리적 딜레마에 직면하는 것을 알 수 있다. 통역요원은 기계가 아니라 감정과 사고능력을 갖춘 인간이기에 상황에 따라 옳고 그름을 판단하고 감정을 느끼는 것은 자연스러운 일이다. 다만 경찰 통역요원으로서 통역 중 자신의 판단과 감정의 개입이 수사 결과에 영향을 미친다는 것을 인지하고 중립성 유지를 위해 부단히 마인드 컨트롤 하는 능력이 필요하다고 판단된다. 바로 이것이 신규 통역요원뿐 아니라 기존 통역요원들을 대상으로 지속적으로 통역요원 중립성과 윤리에 대한 교육이 강조되어야 하는 이유이다.

4.2.5 통역요원 처우

본 인터뷰에서는 통역요원 처우에 대한 개선 의견이 많이 제기되었으며, 그 외 고용에 대한 참여자의 의견도 제시되어 추가로 분석하고자 한다. 처우와 관련하여 통역료보다는 대기시간, 심야할증, 교통비 등 기타 보상과 관련된 개선 의견이 주를 이루었으며, 고용과 관련해서는 기존의 불규칙적이고 불안정한 위촉직의 형태가 아닌 낮은 수준이라도 기본급을 지급하는 직접 고용 형태로의 전환이 필요하다는 의견이 제기되었다.

4.2.5.1 통역 효율 및 지급 체계

통역요원의 처우와 관련해서는 기본 통역 효율과 관련된 불만은 크게 제기되지 않았으나 통역료 정산 기준 및 기타 보상과 관련된 다양한 개선 의견이 표출되었다. 통역료 정산의 경우 일반적으로 수사관이 조사를 시작하며 PC에 조서를 입력하는 시간을 기준으로 정산이 이루어지는데, 조사 시작 전후로 진행되는 피조사자에 대한 사전 조사와 지문 채취 등의 조사 마무리 과정에서의 통역은 통역료에 합산되지 않음을 지적하였다. 그 외 일반적인 경찰서 내에서 진행되는 통역 외에, 체포 등을 위한 현장 통역을 다수 수행하였지만 한 번도 통역료를 받지 못했다는 응답도 있었다. 인터뷰 참가자 중 현장 통역 후 통역료를 받은 통역요원이 있어 확인해 보니, 통역료를 받기 위해서는 수사관이 통역 수행 증빙을 위해 ‘사건 보고서’를 작성해야 하는데, 작성 여부는 수사관 재량이라고 하였다. 즉 통역요원이 마땅히 받아야 할 금전적 보상을 수사관의 재량에 따라 받을 수도 있고, 못 받을 수도 있는 상황이 되는 것이다.

체포를 따라가거나 이럴 때는 조사하고 별개잖아요. 그거는 [형사님이] 사건 보고서를 써주셔야 되요. ...딱 진술 조사처럼 시간이 명확하게 드러나지 않는 경우에... [현장 체포 시] 통역사가 동행했고 몇 시부터 몇 시까지...이런 증빙이 있어야 되거든요. 그거는 경찰 팀의 재량이에요. 그 형사님이 얼마나 더 주기 위해서 보고서를 잘 써주시느냐 거기에 따른 건데 바쁘시거나 그러면 누락 하시더라고요.... (통역요원11)

[수사관] 컴퓨터를 켜 때부터 시간 계산이 들어가요. 그런데 [피의자 대상] 사전 인터뷰 할 때 컴퓨터 안 켜면 그 시간은 안 들어가거든요. 그거 제일

큰 문제인 것 같아요. (통역요원4)

또한 경찰 통역의 특성상 심야 통역이 많은데 체력 소모가 훨씬 많은 심야 통역에 대해 별도의 할증료가 없는 것은 개선이 필요하다고 지적하였다. 그 외 대기시간 비용과 교통비의 경우 대다수의 통역사는 지원이 없다고 답하고, 1명의 참가자는 교통비는 일비로 받고, 대기비용도 통역비 자동정산시스템을 통해 받았다고 응답하였다. 2021년 민간인 통역요원 인력풀 모집 공고에 명시된 통·번역비 지급 관련 내용²⁾을 살펴보면 통역비와 번역비 그리고 일비에 대한 내용이 안내되어 있으나, 별도로 대기비용 등과 관련된 내용은 없었다. 다만 참여자 중 대기비용을 통역비 명세서에서 확인하였고 자동정산시스템을 통해 받았다는 것은 관련 상세 기준이 있거나, 혹은 수사관의 재량에 따라 지급하였을 가능성이 존재한다. 어쨌거나 중요한 것은 통역비와 번역비 외에 일비(경찰관의 요청에 따라 지정 장소에 출석하여 통·번역 활동 시 일비 2만6천 원 지급)라는 지급 항목이 엄연히 존재하나 대다수의 통역요원들은 교통비 혹은 현장 동행 통역료로 일비를 받지 못했다는 것이다.

저한테 전화를 주신 데가 새벽 1시에 그때 ** 경찰서였어요. 그래서 저는 택시를 타고 가서 이제 [통역]하고 그다음 택시를 타고 오고 야간 새벽 할증이니까 [택시비가]더 붙어 가지고... 제가 이제 통역을 하러 가서... 어쨌든 목적이 저도 돈을 버는 거잖아요. 그런데 제가 더 쓴 거예요. 그냥 택시비로... 몇 시까지 와 주세요 해서 제가 택시를 타고 갔더니 용의자가 현장 체포가 되어서 조사 중이니까 조금 늦을 거다. 그래서 제가 알기로 1시간 반이 늦었어요...저도 이게 경찰분한테 대놓고 해달라고 하기는... 제도화가 안 돼 있다 보니까 경찰 관행으로...30분 더 쳐 드릴게요, 1시간 더 쳐 드릴게요. 그렇게는 할 수 있거든요...택시비나 이런 거[대기비용] 청구하는 사람 한 명도 없었어요. (통역요원3)

일이 끝나고 나면은...그 자리에서 대부분 비용 청구서를 써줘요. 그래서

2) 통역비: 영어, 중국어, 일본어 시간당 3만 원, 기타 특수언어 시간당 3만5천 원 지급.
번역비: 수사 관련 서류 A4 1매(25행) 기준 4만 원 지급. 일비: 경찰관의 요청에 따라 지정 장소에 출석하여 통·번역 활동 시 일비 2만6천 원 지급. 자료출처: 2021년 민간인 통역요원 인력풀 모집 공고.

내가 몇 시부터 몇 시까지 일을 했다....대기를 했다. ...거기에다가 이제 교통비 일비라고 하죠. 교통비를 포함해서 총 얼마를 청구한다라는 딱 금액이 써 있는 상태에서 제 도장을 받고 저한테 그걸 보여줘요. 교통비는 거리에 상관없이 똑같다고 들었어요...

대기 시간은... 1시간 미만은 없고 그다음에 1시간 이상일 경우에는 1시간에 5천 원?... 일단 1시간 넘어가면 30분 단위로 쪼갠 것 같아요. (통역요원11)

종합해보면 본 인터뷰를 통해 통역요원들이 제기한 처우와 관련된 문제들 중 교통비 혹은 현장 동행 통역료 이슈는 기존의 통번역비 지급 지침에 명시되어 있는 일비를 적용하여 충분히 해결 가능한 문제라고 판단된다. 동일한 경찰 통역일을 수행하면서 일부는 교통비와 대기비용을 받고, 다수가 관련 비용을 받지 못했다면 이는 관련 지침의 부재가 아닌 일관된 적용이 이루어지지 못한 것에서 문제의 원인을 찾을 수 있다. 다시 말해 통역비 지급과 관련하여 지침이 없는 것이 아니라 수사관의 재량 혹은 지침 인지 여부에 따라 적용 범위와 수준이 크게 달라지는 것이 가장 큰 문제이다. 통역요원의 처우는 직무에 대한 동기부여 나아가 통역 품질에 직접적으로 영향을 미치는 요소인 만큼 우선은 기존에 마련된 지침이 일관되게 적용될 수 있도록 수사관과 통역요원을 대상으로 적극적인 안내가 필요하고, 심야할증과 취소보상 등 금전적 보상이 필요한 부분은 논의를 거쳐 신속히 지급 기준을 보완할 필요가 있다고 판단된다.

4.2.5.2 통역요원 고용

통역요원 고용과 관련해서는 많은 의견이 제기된 것은 아니나 대부분의 통역요원이 고용 불확실성으로 인해 다른 업무를 겸직하면서 경찰 통역 업무에 전념하기 어려운 상황을 고려할 때, 심야 포함 월 평균 일정 시간 이상 통역 시간을 확보하는 것을 조건으로 낮은 수준이라도 기본급을 제공하면서 고용의 안정성을 제공한다면 좋을 것이라는 의견이 있었다. 기존의 민간 통역요원 풀에 등재된 모든 통역요원을 대상으로 기본급을 제공할 수는 없겠지만, 언어권별로 통역 경력과 경찰청 교육 이수 및 통역 시험 성적을 토대로 신청을 받아 선발하여 일정 시간을 경찰 통역시간으로 확보하도록 규정하고 기본급을 제공한다면 고용 안정성 확보를 통해 통역요원은 더욱 경찰 통역에 전념하면서 전문성

을 높이고, 수사관은 건별로 통역요원을 섭외하는 과정에서의 불확실성과 통역 품질 불균등으로 인한 리스크를 줄일 수 있을 것이다.

저희가 다 이제... 어떻게 보면 비정규직도 아니죠. 사람[통역요원]들이 생각보다 집중을 하기가 어렵고 언제 올지 모르는 그 한 건을 위해서 대기하는 게 솔직히 힘들거든요. 돈을 많이 주는 거 아니더라도 이제 몇 시부터 몇 시까지... 한 달에 100만 원이나 이제 한 7~80만원 조금만 주더라도 대신에 이 시간대는 무조건 [통역을 위해] 비워달라 이런 거 있잖아요. (통역요원3)

4.2.6 통역요원 선발과 교육

통역요원의 선발과 교육은 실력 있는 통역요원의 확보와 전문성 제고를 위해 매우 중요한 과정이다. 본 인터뷰에 참여한 통역요원들은 대부분 BBB코리아와 같은 통역 봉사단체에 소속되어 있다가 위촉이 되거나, 경찰청의 통역요원 모집 공고를 보고 서류 심사와 5~10분가량의 언어 테스트를 거친 뒤 통역요원으로 등재되어 활동하고 있다. 통역요원 교육은 선발 당시 중립성과 비밀 유지 등 통역 윤리 및 관련 지침에 대한 안내서와 동영상 등을 통해 제공되고, 경찰청 주관하에 전국 경찰 통역요원을 대상으로 연 1회 이론과 실습 중심의 전문화 교육이 실시되고 있다. 기존의 통역요원 선발 제도 및 교육에 대해 경찰 통역요원들은 어떤 생각을 가지고 있는지 아래 인터뷰 내용을 통해 확인해 보자 한다.

4.2.6.1 통역요원 선발

통역요원 선발 제도에 대해 대부분의 통역요원들이 선발 기준을 기존보다 강화할 필요가 있다고 응답하였다. 서류 심사와 간단한 언어 테스트를 통과하면 경찰 통역요원으로 선발되는 기존 제도로 인해 통역요원의 수준이 천차만별이고, 이로 인해 경찰 통역 품질에 대한 불신을 야기한다는 것이 주된 이유이다. 한 참여자는 외국인 대상 통역 대동 수사가 보통 5시간 이상 시간이 소요되는 것은 많은 경우 통역 품질 때문일 가능성이 높다고 언급하였으며, 또 다른 참여자 역시 자질이 검증된 통역요원이 활동하게 된다면 수사관, 피조사자 모두에게 이로울 것이라고 응답하였다. 다만 경찰 통역의 발생 빈도나 시간이 일

정하지 않아 자질 검증은 거친 통역요원만 활동하는 것이 비현실적이라면, 기존과 같이 낮은 선발 문턱으로 인력풀은 최대한 확보하되 일정 교육을 이수한 인력에게만 통역을 의뢰하거나, 통역 이력과 교육 이수 및 시험 성적 등을 민간 통역요원 인력풀 시스템에 적극적으로 반영하여 우수한 통역요원들이 상위에 노출되어 더 많은 통역 기회를 가질 수 있도록 하는 것도 방법이라고 제안하였다.

전화 언어 테스트 받고 그냥 통역 진행하는 건 좀 아니라고 봐요. 중간에 교육 한 번 받고 난 다음에 현장에 투입해야 되지 않는가... 그냥 언어만 된다고 다 통역이 되는 건 아니에요. (통역요원9)

선발은 하는데 이제 기초 교육 받고, 심화 교육 받고, 그다음에 이제 거기에서 시험을 통과한 사람 이제 그 랭킹이 올라갈 수 있도록 그렇게 하는 것이 좋겠다라는 거죠. (통역요원11)

법정 통역요원처럼 시험 치고 이제 조금 기준이 있고 확실하게 수준이 되는 사람이 통역하면 좋을 것 같아요. 피의자나 고소인이나 수사관이 다 좋을 것 같아요. (통역요원10)

조금 더 [선발]과정을 좀 높일 필요가 있어요. 아니면 주기적으로 교육을 한다든가.... (통역요원3)

4.2.6.2 통역요원 교육

통역요원 교육에 대해서는 기존에 경찰청에서 주관하는 전국 통역요원 대상 기초 및 심화 교육 과정에 대한 평가와 더불어 향후 교육에 대한 제언을 청취하였다. 우선 기존 교육과 관련해서는 교육 시 배포한 교재와 통역 실습 교육이 도움이 많이 되었다는 의견과 함께 노트테이킹의 중요성을 알게 되었다고 응답하였다. 또한 최근 2년 코로나19로 인해 온라인 방식으로 교육이 진행되었는데, 온라인 방식이 의외로 좋았다는 의견과 함께 온라인으로 수업을 하니 집중이 잘 안되고, 분반 실습 시 원활한 실습이 어려웠다는 의견도 제기되었다. 교육 주기와 관련하여 1년에 1번 교육으로는 부족하며 6개월에 한 번씩, 평균 1년에 2회 정도의 교육이 필요하다는 의견이 제기되었으며, 예산 제약으로 제

한된 인원만이 교육을 받는 실정인데, 그렇게 되면 교육을 받고 싶어도 못 받은 사람들의 경우 교육 이수 등 내용이 인력풀 시스템에 반영되지 않아 불이익을 당할 수 있는 바, 동영상 활용 교육 방식을 도입하면 조금 더 많은 사람들이 교육의 혜택을 누릴 수 있을 것이라는 제안을 하였다. 교육 내용과 관련해서는 통역 윤리에 대한 교육이 강화될 필요가 있으며, 통역요원의 모국어에 따라 실습 언어 방향이 달라질 필요가 있고, 경찰 통역의 특수성과 전문성이 교육 과정에 반영되도록 경찰 통역 실무자 혹은 담당자가 교육에 참여하는 것이 효과적일 것이라는 의견이 제기되었다. 마지막으로 이론과 실습 교육 모두 역할극 방식 도입 혹은 실제 사례 중심으로 진행될 때 더욱 효과적일 것이라고 제안하였다.

[통역요원 교육]도움이 많이 되고요. 지금도 필요할 때마다 그때 교재들 다시 보기도 하고요. (통역요원1)

온라인으로 하다 보니까 집중이 잘 안 되는 거 있어요. 차라리 만나서 하는 게 낫지 않을까. 왜냐하면... 직접 해봐야 돼요. (통역요원3)

실제 상황 많이 얘기해 주시면 좋을 것 같은데... 더 이해가 잘 될 것 같은데.... (통역요원6)

[사법 통역에 비해]우리 경찰 통역은 기본적인 직업 윤리 교육 부분 조금 부족한거 아닌가 생각이 들어요. (통역요원10)

모국어가 뭐냐에 따라서 이게 한국어가 모국어인 사람에게 더 필요한 부분, 중국어가 모국어인 사람에게 더 필요한 부분 이런 것들이 조금 더 세 부적으로 교육의 강화가 있어야 될 것 같다.... (통역요원11)

6개월[에 한번] 일주일 정도는 이제 줌으로 통역 과제 주시고 서로 돌아가면서 순차를 하든지 sight[시역]를 하든지 그런 식으로.... (통역요원7)

4.3 경찰 통역요원 직무 환경 개선을 위한 제언

경찰 통역요원 대상 심층 인터뷰 결과 분석을 바탕으로 통역요원의 애로사항 해소 및 직무 환경 개선을 위한 제언을 아래와 같이 도출하였다.

첫째는 **통역비 지침의 일관된 적용 및 보완을 통한 처우 개선**이다. 인터뷰 결과를 통해 확인하였듯이 현재 통역요원 처우 관련하여 가장 큰 문제는 기존에 마련된 통역비 상세 지침이 일관되게 적용되지 않고, 경찰서와 수사관에 따라 적용 범위와 수준이 제각각이며 제대로 적용되는 사례가 극히 소수라는데 있다. 실제로 인터뷰 참여자 11명 중 단 1명 만이 교통비와 대기시간 비용을 받았다고 응답하였으며, 대다수는 관련 비용을 받지 못했다고 응답하였다. 통역요원들이 가장 크게 문제를 제기한 기본 통역료 외 교통비의 정산은 기존의 지침이 일관되게 적용만 되더라도 해소될 수 있는 문제로 통역비 지급을 담당하는 수사관들을 대상으로 더욱 적극적인 안내와 교육이 이루어져야 할 것이다. 그 외 주로 체력 소모가 심한 심야 시간대에 통역이 많이 이루어지는 경찰 통역의 특성을 반영하여 심야할증 및 대기시간, 취소보상 등에 대한 적절한 지급이 이루어지도록 통역비 세부 지침 보완이 필요하며, 특히 체포 현장 등에서 동행 통역 시 보고서 작성 등 수사관의 재량에 따라 통역료 지급이 결정되는 것이 아니라 간소화된 증빙 절차를 거쳐 통역료가 지급되도록 개선이 요구된다.

둘째는 **통역요원 개인 정보 및 신변안전 보호 강화**이다. 경찰 통역요원을 포함하여 그 누구라도 범죄 피의자에게 자신의 개인 정보가 노출될 위험에 대해 우려하지 않을 사람은 없다. 다만 인터뷰 내용을 종합해보면 다수의 통역요원들이 제기한 개인정보 노출 우려는 사실상 수사관이 실수로 혹은 개인정보 보호에 대한 의식이 부족하여 발생하는 사례들로, 통역요원의 신분증 테이블 위에 두지 않기, 통역요원 신원 정보 기입란 포스트잇으로 가려 두기, 피조사자의 간인과 날인이 모두 끝난 뒤 통역요원이 서명하고 날인하기 등 수사관의 개인정보 보호를 의식한 작은 행동으로 충분히 문제를 해결할 수 있다고 판단된다.

그 외 통역요원의 자리 배치로 인한 신변안전 위협은 통역요원의 안정적인 통역 수행을 위해서라도 필히 개선되어야 하는 문제이다. 가장 이상적인 것은 통역요원이 피조사자와 수사관의 중간에 위치하는 것이다. 다만 경찰서의 공간

구조상 그러한 자리 배치가 어려울 경우, 회의실과 같은 별도의 공간으로 이동하여 조사를 진행하거나, 가장 현실적으로는 통역요원과 피조사자 사이에 빈 의자 혹은 투명한 파티션을 두어 공간을 인위적으로 분리할 필요가 있다.

그 외 통역요원과 피조사자가 시간 차를 두고 귀가하도록 하여 통역요원과 피조사자 간 불필요한 접촉이 발생하지 않도록 할 필요가 있다. 또한 아직 범죄 여부가 확정된 것은 아니나 피의자 신분으로 조사를 받고 있고, 심야의 경우 술 취한 피조사자 비중이 높은 만큼 언제든지 흥기로 사용될 수 있는 날카로운 볼펜 등을 사용하는 것은 가까이에 위치한 통역요원에게 심각한 위협이 될 수 있다. 따라서 피조사자가 진술 조서 등에 서명을 할 때 끝이 뾰족하지 않은 사인펜 등의 필기도구를 사용하도록 조치할 필요가 있다.

셋째는 **통역요원 중립성 유지를 위한 직무 환경 조성 및 교육 확대**이다. 경찰 통역 과정에서 가장 우선적으로 지켜져야 할 통역 윤리는 중립성이다. 이로 인해 통역요원 선발 이후 배포되는 ‘경찰 통역요원 준수사항 안내서’와 경찰청에서 주최하는 전문화교육 과정에서 중립성을 포함한 통역 윤리가 강조되는 것이다. 다만 중립성 유지는 통역요원 스스로 중요성을 인식하고 부단히 경계하며 노력하는 것 외에, 이를 가능하게 만드는 통역 환경 조성이 필요하다.

우선 조사 과정에서 수사관이 피조사자의 진술에 대한 통역요원의 가치 판단을 묻는 식의 중립성을 저해하는 질문을 하지 말아야 하며, 외국인 피조사자에 대한 편견을 드러내어 통역요원이 불필요한 윤리적 딜레마에 빠지지 않도록 주의할 필요가 있다. 또한 수사관이 자리를 비우거나 쉬는 시간에 피조사자가 통역요원에게 연락처를 묻거나, 사담을 건네고, 심지어 도움을 요청하거나 이를 거부할 경우 위협을 가하는 등의 부적절한 행위가 발생하지 않도록 수사 시작 전 피조사자에게 통역요원과의 사담을 일체 불허한다는 내용의 고지가 필요하다고 판단된다. 더불어 통역요원뿐 아니라 수사관을 대상으로 한 통역 윤리 준수 필요성에 대한 교육이 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

넷째는 **외국인 수사를 위한 설명서 제작 및 교육 확대**이다. 이 제안은 인터뷰 과정에서 통역요원들에 의해 몇 차례 언급이 되었다. 사실상 본 논문에서 열거된 통역요원이 직면하는 다양한 어려움의 많은 부분은 거창한 제도 개선이나 거액의 투자를 필요로 한다기보다는 통역요원과 수사관 간 협업을 위한 관련 인식 제고와 수사관을 대상으로 외국인 조사를 위한 사전 안내와 교육을 통

해 충분히 해결될 수 있는 문제들이다. 이를 위해 가장 현실적이고 간편한 방법은 외국인 수사를 위한 설명서를 만들어 수사관이 수시로 참고할 수 있도록 하는 것이다. 수사관들은 일반적인 상황에서 주로 국내 피조사자를 상대하기 때문에 통역요원이 대동 되어야 하는 외국인 수사 과정에 대해 낯설고 운영이 미숙할 수밖에 없다. 따라서 외국인 수사 가이드북에 ‘통역’ 챕터를 별도로 만들어 통역 의뢰 절차, 통역요원 개인정보 및 신변안전 보호를 위한 유의사항, 통역 중립성을 위한 유의사항, 피조사자 대상 통역 관련 고지 내용, 통역비 지급 관련 세부지침 등을 안내한다면 수사관과 통역요원의 협업이 극대화되면서 훨씬 더 원활하고 안정적으로 수사가 진행될 수 있을 것이라고 판단된다. 설명서의 내용은 동영상으로 제작하여 외사과 소속 경찰관들을 대상으로 한 교육자료로 활용할 수 있을 것이다.

다섯째는 **경찰 통역요원 선발 기준 강화**이다. 본 인터뷰에 참여한 경찰 통역요원들은 이구동성으로 과도하게 낮은 경찰 통역요원 선발 기준으로 인해 통역 품질이 천차만별이고, 이것이 경찰 통역요원의 통역에 대한 전반적 불신을 초래하는 이유라고 지적하였다. 물론 심야 통역이나 특수 언어 통역사 섭외 어려움 등 경찰 통역의 특성으로 인해 통역 인력풀 확대를 위한 불가피한 조치라는 것은 충분히 이해가 된다. 다만 경찰 통역의 정확도와 중립성에 미치는 심각한 영향을 고려할 때 단순한 양적 확대는 이제 지양될 필요가 있다. 현재는 서류 심사와 전화를 통한 5~10분에 걸친 어학능력 테스트를 거쳐 경찰 통역요원이 선발되고 있는 실정인데, 일상 언어를 구사하는 것과 통역능력과는 별개이기에, 이제는 ‘어학능력’이 아닌 ‘통역능력’ 테스트로 선발의 기준을 강화할 필요가 있다. 만약 현실적으로 선발 기준 강화가 어렵다면, 경찰 통역요원들의 통역 이력과 교육 이수 여부 및 시험 결과를 통역요원 인력풀 시스템에 반영하여 우수한 통역요원들이 상위에 노출되어 더 많은 통역 기회를 얻고 전문성을 제고하도록 장려할 필요가 있다.

여섯째는 **실제 사례 및 현장 중심의 교육 내용 강화**이다. 기존에 경찰청 주관하에 진행되는 통역요원 대상 전문화 교육과 관련하여 대체로 만족도가 높았으나 몇 가지 교육 관련 요구 사항을 정리하면 아래와 같다. 첫째는 이론과 실습을 막론하고 실제 사례 및 현장 중심으로 교육 내용과 방식을 보완할 필요가 있다. 특히 경찰 통역 관련 직무 윤리나 수사 이론과 관련하여 이론적 지식

전달도 중요하지만 수사 절차와 유의사항 등을 실제 사례에 적용하여 설명하고, 특히 통역요원들이 직면하는 윤리적 딜레마에 대해 사례 중심으로 함께 토론하는 수업 방식을 적용한다면 훨씬 더 효과적으로 교육 효과를 달성할 수 있을 것이다. 인터뷰 결과에서도 확인되었듯이 경찰 통역요원들은 실로 다양한 요인으로 인해 직무 수행 중 윤리적 딜레마를 경험하는 것으로 확인되었다. 따라서 지속적인 직무 윤리 교육을 통해 통역요원 스스로 중립성에 대한 인식을 확고히 할 수 있도록 교육적 지원이 필요하겠다.

그 외 다수의 통역요원들이 수사용어로 인한 통역의 어려움을 토로한 만큼 수사용어에 대한 개념 설명 등 교육적 보완이 필요하고, 또한 B언어 역량 부족이 통역의 어려움을 야기하는 근본적인 원인으로 제기된 만큼 통역요원의 외국어 역량 제고를 위한 교육 내용 보완도 고려할 필요가 있다. 다만 단기의 교육 과정을 통해 외국어 역량을 제고하는 데는 한계가 있는 만큼 장기적으로 외국어 역량을 제고하기 위한 학습방법 등을 공유하는 것도 교육 내용에 포함되어야 할 것이다.

5. 결론

본 연구는 경찰 통역요원들이 직무 수행 중 겪는 애로사항을 유형 별로 분석하고, 이들의 직무 환경 개선을 위한 제안을 도출하는 데 목적을 두었다. 이를 위해 관련 선행연구를 바탕으로 통역수행, 담화특성, (통역)직무환경, 통역윤리와 중립성, 통역요원 선발과 교육, 통역요원 처우로 나누어 애로사항을 세분화 및 유형화하고 반구조화된 질문지를 작성하여 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰 내용 분석을 바탕으로 (1) 통역비 지침의 일관된 적용 및 보완을 통한 처우 개선, (2) 수사관의 인식 개선을 통한 통역요원 개인정보 및 신변안전 보호 강화, (3) 통역요원 중립성 유지를 위한 직무 환경 조성, (4) 외국인 수사를 위한 설명서 제작과 교육 확대, (5) 통역요원 선발 기준 강화, (6) 실제 사례 및 현장 중심의 교육 강화와 같은 개선 제안을 도출하였다.

본 연구를 통해 경찰 통역요원들이 직무 수행 중 겪는 다양한 어려움 중 많은 부분은 개인정보 보호에 대한 인식 제고, 신변안전 강화를 위한 공간적 배

러, 기존 통역비 지침의 통일된 적용 등 인식 개선과 작은 행동 및 공간적 변화, 기존 제도의 일관된 적용과 보안을 통해 충분히 해결 가능한 문제들이라는 것을 발견하였다. 다만 인식의 개선과 행동의 변화는 일회성 홍보가 아닌 지속적인 안내와 교육을 통해서 가능한 것이기에 통역요원의 애로사항을 해소하고 궁극적으로 원활한 수사가 이루어지도록 수사관과 통역요원을 대상으로 한 효과적인 교육 방안이 모색되어야 할 것이다. 더불어 통역 관련 제반 비용의 정산이나 인력풀 시스템의 운영에 대한 인터뷰 결과에서 알 수 있듯이 기존에 이미 정립된 규정과 제도 등이 통일적으로 적용되지 않거나, 혹은 적용되더라도 정확하게 안내되지 않아 불필요한 직무상의 어려움과 오해를 야기할 수 있는 만큼 기존에 정립된 규정과 제도에 대한 일괄적 적용과 보편적 이행이 필요하겠다. 다음으로 모든 문제의 출발점은 사실상 통역요원의 선발에서부터 시작된다 는 것을 확인하였다. 충분한 자질 검증을 거치지 않은 채 선발된 통역요원의 낮은 통역 품질은 전체 경찰 통역요원에 대한 신뢰 저하를 초래하고, 이러한 인식은 통역료 지급 등 처우에 반영되면서 우수한 인력 유치에 걸림돌로 작용하는 악순환으로 이어지게 된다. 물론 통역요원 수급이 어려운 경찰 통역의 특성을 감안할 때, 통역 요원의 양적 확대와 질적 제고가 동시에 진행될 필요가 있다. 다만 과거와 같이 단순한 양적 확대는 지양될 필요가 있다. 가장 이상적인 것은 선발 기준 자체를 기존의 일상적 언어능력에서 통역능력 평가로 상향 조정하는 것이다. 다만 양적 확대를 위해 불가피하다면 통역요원의 진입 문턱은 기존의 수준을 유지하되, 통역 전문화 교육의 확대와 심화, 단계별 시험 평가를 통한 엄격한 검증 및 해당 결과의 인력풀 적시 반영 등 체계적인 절차를 통해 결과적으로 우수한 통역요원들이 제대로 역량을 발휘하고 그에 상응하는 처우가 보장되는 체계 마련이 필요하다.

통계청의 인구 전망에 따르면 2020년 대비 2040년 총인구는 5086만명으로 감소하고, 내국인 구성비도 95.5%로 감소하는 반면 외국인의 구성비는 4.5%로 1.4배 증가하는 것으로 전망하였다. 인구 증가율과 범죄 발생률이 정비례한다고 확정하긴 어렵지만, 외국인 수사 비중이 높아질 가능성은 충분하고, 향후 경찰 통역요원의 역할은 더욱 중요해질 것이다. 따라서 이제는 악순환의 고리를 끊고 통역요원의 양적 확대와 더불어 질적 제고를 위한 체계를 마련하고 직무 환경을 개선함으로써 이들이 의사소통 전문가로서 수사 현장에서 제 역할을 수행

하고, 이러한 전문가적 역량과 기여가 처우에 반영되는 선순환의 체계를 만들어 갈 필요가 있다. 그런 의미에서 본 논문이 경찰 통역요원의 직무 환경 개선을 위한 기초자료로 활용될 수 있길 기대한다. 다만 본 논문에서 진행된 심층 인터뷰는 11명이라는 소수의 경찰 통역요원을 대상으로 진행되었으며 통역 언어도 중국어의 비중이 높아 연구 결과를 일반화하기에는 분명한 한계가 존재한다. 바라기는 후속연구를 통해 더 다양한 언어 및 더 많은 통역요원들과의 심층 인터뷰를 통해 각 언어 및 유형별 어려움에 대해 더욱 깊이 있고 체계적인 연구가 진행되기를 희망한다.

참고문헌

- 김지은 (2021) 「국내 刑事裁判의 法庭通譯에 관한 小考」, 『인권과 정의』 495: 63-84.
- 김진아, 정혜연, 이상빈 (2009) 「전문사법통역사에 대한 사회적 요구와 그에 따른 대책」, 『통번역학연구』 12(2): 125-144.
- 김한균 (2021) 「형사절차상 인공지능기반 통·번역 애플리케이션 활용과 피의자 권리보장」, 『형사소송 이론과 실무』 13(3): 147-174.
- 류현주 (2012) 「한국 사법 통역 제도에 관한 재고(再考)」, 『T&I Review』 2: 129-144.
- 송시섭 (2022) 「사법통역인 범조율리의 법제화 - 통역의 '정확성'이 형사재판에 미치는 영향을 중심으로 -」, 『홍익법학』 23(1): 33-65.
- 안성훈, 이지은 (2012) 『형사사법절차상 사법통역의 개선방안 연구』, 서울: 한국형사정책연구원.
- 이지은 (2011) 「사법인들과 통역요원들의 사법통역 규범에 관한 인식 연구」, 『번역학연구』 12(3): 197-224.
- 이지은 (2013) 「사법통역 교육에 관한 실행연구: 사법통역 전문가 기초과정 운영 사례」, 『번역학연구』 14(5): 195-223.
- 이지은 (2014) 「이주여성 경찰통역요원들의 경찰통역에 대한 인식 - 사례조사를 중심으로 -」, 『통번역연구』 12(1): 157-186.

- 이지은 (2015) 「경찰통역 실태와 경찰관의 인식 조사 사례 연구」, 『T&I Review』 5: 93-120.
- 이지은, 장원경 (2015) 「사법통역인의 순차통역 평가 사례 연구」, 『언어학연구』 20(1): 99-118.
- 이지은 (2017a) 「피의자 권리 고지 통역을 통해 본 사법통역 교육의 필요성」, 『번역학연구』 18(2): 127-150.
- 이지은 (2017b) 『사법통역의 이론과 실제 - 경찰통역에서 난민통역까지』, 서울: 이화여자대학교출판문화원.
- 이지은 (2019) 「경찰 통역요원 선발제도 개선 및 교육 필요성에 관한 소고」, 『통역과 번역』 21(2): 169-193.
- 이지은, 김지은, 김경중 (2020) 『경찰 민간인 수사통역요원 전문화교육 수사통역 통합 교재』, 경기: 은학사.
- 이지은 (2021) 「경찰 통역요원 교육 프로그램 운영 경험에 관한 소고: 통역 교수자의 관점에서」, 『번역학연구』 22(2): 211-241.
- 이지은, 이유진 (2019) 「평가 척도를 이용한 사법통역 평가 사례연구」, 『언어학연구』 20(2): 81-109.
- 이지은, 장원경 (2016) 「사법통역제도 개선에 관한 소고」, 『법학논집』 20(3): 251-280.
- 성태제, 시기자 (2007) 『연구방법론』, 서울: 학지사.
- 장원경 (2014) 「사법통역 관련 국내외 판례 연구」, 『법학논집』 18(3): 365-404.
- 정철자 (2020) 「국내 사법통번역 인증평가 사례연구: 윤리의식 평가 중심으로」, 『통번역학연구』 24(2): 203-227.
- 홍서연 (2018) 「국내 사법통역 교육의 현황 및 제언: 보고논문」, 『통번역학연구』 22(2): 207-231.
- 홍성열 (2004) 『사회과학도를 위한 연구방법론』, 서울: 시그마프레스.
- Choi, Chul (2011) 'A Study on Code of Ethics and Professional Responsibility for Court Interpreters and Its Legal Implication', *Interpreting and Translation Studies* [통번역학연구] 14(2): 269-283.

<인터넷 자료>

이우연 (2022. 2. 4.) '[단독] 통역에게 “피의자 거짓말하냐”고 물은 경찰…인권 위 “통역 중립성 필요”', 한겨레. https://www.hani.co.kr/arti/society/society_general/1029720.html에서 2022년 3월 24일 검색.

통계청 (2020) '2019년 장래 인구 특별 추계를 반영한 내·외국인 인구전망: 2017~2040년', 통계청 공식 블로그. https://blog.naver.com/hi_nso/222116551930에서 2022년 4월 3일 검색.

[Abstract]

**Difficulties Encountered by Interpreters in Police Settings:
An In-depth Interview with Police Interpreters in South Korea**

Aili Chang

(Ewha Womans University)

The purpose of this study is to analyze difficulties encountered by interpreters while performing their jobs in police settings, and to present suggestions for improvement. To this end, the study conducted semi-structured interviews with 11 interpreters in police settings. The interviewees were asked about their conduct of interpreting, characteristics of discourses, job (or interpreting) environment, ethics of interpreting and neutrality, recruitment and training of interpreters, and employment and treatment of interpreters. Based on the analysis of the interviews, the study presented suggestions for improvement as follows: 1) improve treatment of interpreters by consistently applying detailed guidelines for interpreting fees, 2) reinforce protection of interpreters' personal information and safety by improving investigators' awareness, 3) create a job environment to maintain interpreters' neutrality, 4) prepare a manual for investigation accompanied by interpreters, 5) upgrade criteria for recruiting interpreters, and 6) strengthen practice- and field-centered training.

Keywords: interpreters in police settings, job environment, difficulties, in-depth interviews, suggestions for improvement

주제어: 경찰 통역요원, 직무 환경, 애로사항, 심층 인터뷰, 개선 제안

장애리

이화여대 통역번역대학원 통역번역학과 조교수

aali@ewha.ac.kr

관심분야: 지역사회통역, AI통번역, 기계보조통역, 공공용어 번역 표준화

논문투고: 2022년 5월 2일

1차심사 완료: 2022년 5월 24일

2차심사 완료: 2022년 6월 13일

게재 확정: 2022년 6월 18일