

다문화시대 외국인주민 소통권 증진을 위한 탐색 연구

: 포커스그룹인터뷰(FGI)를 중심으로*

조 윤 용**

이 혜 진***

황 성 욱

국문요약

이 연구는 최근 빠른 속도로 다문화사회화 되어가고 있는 한국사회의 외국인주민의 소통권을 보장할 수 있는 정책적 함의를 찾기 위한 연구이다. 다문화주의 논의와 관련하여 최근 주목받기 시작한 소통권(communication rights)은 인간이 가져야할 기본적인 권리이며 소통권의 보장을 통해서 인간의 존엄성과 평등권을 누릴 수 있고, 나아가 다른 기본권을 보호하고 구현할 수 있다. 다문화시대의 소통권에 대한 학문적 논의의 필요성을 인지하면서, 이 연구는 모든 사회구성원들이 누려야 할 소통권의 보장을 위해 어떠한 정책적 대응이 수반되어야 하는지 알아보고자 한다. 구체적으로, 사회구성원이 마땅히 누려야할 기본권인 소통권에 대한 개념을 정립하고 다문화사회에서의 외국인주민의 소통권 증진을 위한 지방자치단체 차원의 정책 방향을 모색하고자 한다. 이에 따라, 부산시 외국인주민 관련 전문가 8명을 대상으로 포커스그룹인터뷰를 실시하고, 인터뷰를 통해 외국인주민의 소통권 증진을 위해 어떠한 정책적 전략을 수립해야하는지에 대한 함의를 제시할 것이다. 외국인주민의 소통권 증진을 위한 학문적 논의가 드문 상황에서 이 연구는 다문화정책, 그 중에서 외국인주민의 소통과 관련해서 지방정부 차원에서의 지원 정책을 추진하는데 학술적, 실무적 의의를 가질 것이라고 예상된다.

주제어: 다문화시대, 외국인주민, 소통권, 공공소통, 포커스그룹인터뷰(FGI)

I. 서론

국제 이주 인구의 수는 교통 및 통신의 발달, 자본과 노동의 세계화 등을 배경으로 지속적으로 증가하고 있다(Castles, Hass, & Miller, 2014). 한국은 저출산, 고령화, 노동력 부족 등의 사회문제로

*** 이 논문은 2013년 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구(NRF-2013S1A5B8A01054492)이며, 2014년 부산광역시 국제협력과 조사용역(과제번호: 201401800001)을 통해 수집한 자료의 일부를 바탕으로 분석, 작성되었음을 밝힙니다.

*** 주저자

*** 교신저자

인해 파생된 결혼 및 노동문제를 해결하기 위해 국제이주를 정책적으로 추진하면서 외국인주민의 수가 지속적으로 증가하기 시작했고, 1990년대를 기점으로, 한국 거주 외국인의 인구는 100만 명을 넘어섰다(Castles et al., 2014; Kong, Yoon, & Yu, 2010). 법무부의 출입국·외국인정책 통계자료에 의하면, 2014년 11월 기준 우리나라에 장기체류하는 외국인주민은 약 137만 명으로 전체 주민등록인구 대비 3.1%에 해당하는 것으로 나타났다(법무부, 2014). 국내 외국인주민의 비율이 높아지기 시작하면서, 오랫동안 ‘단일민족’의 가치를 당연시 여겨왔던 한국사회에서도 다문화주의 담론이 사회적 주목을 받기 시작했다(이상길·안지현, 2007; Castles et al., 2014; Kymlicka, 1998).

민주주의적 이상과 기회균등을 전제로 사회구성원들의 조화로운 공존에 중점을 두는 다문화주의(multiculturalism)는 다문화사회의 이상적 가치로 받아들여진다. 다문화주의에 바탕을 둔 다문화사회는 모든 사회구성원이 언어, 민족, 문화적 차이에 관계없이 동등한 권리를 가지고 정치와 공동생활에 참여할 수 있도록 정책적인 실천을 추구하는 사회이다(Banks, 2008; Castles et al., 2014; 윤인진·송영호, 2011; 임동진·박진경, 2012; 이상길·안지현, 2007). 한국의 다문화사회로의 이행에 있어서 다문화주의가 사회 통합적 정책 대안으로 빈번하게 언급되기 시작하면서, 사회구성원이 동등하게 누려야할 권리, 즉 소수자인 외국인주민 또한 마땅히 누려야할 보편적이고도 기본적인 권리인 소통권을 정책적으로 보장해야 하는 필요성이 대두되고 있다.

다문화주의 논의와 관련하여 최근 주목받기 시작한 소통권(communication rights)은 인간이 가져야할 기본적이고 보편적인 권리이다(김명준, 2014; Moyo, 2010; Thomas, 2006). 소통권의 보장을 통해서 인간의 존엄성과 평등권을 누릴 수 있고, 나아가 다른 기본권을 보호하고 구현할 수 있다(정의철, 2013). 즉, 소통권은 사회구성원의 평등하고 상호주관적인 커뮤니케이션을 위한 필수조건이며 나아가 다문화주의가 추구하는 언어, 민족, 문화적 차이에 관계없이 평등하고 동등한 권리를 가지고 정치와 공동생활 참여를 위한 필수조건이다(채영길, 2013). 소통권에 대한 사회적 담론은 다문화주의와 더불어 우리사회의 핵심 문제로 대두되고 있으나(김예란, 2011), 외국인주민 뿐만 아니라 우리 사회의 각 구성원이 누려야 할 소통권과 그에 걸맞은 정책적 대응에 대한 학계의 연구는 미흡한 실정이다(Dakroury & Hoffmann, 2010). 구체적으로는 본 연구에서 살펴보고자 하는 다문화사회에서의 소통, 즉 외국인주민의 기본권으로서의 소통권을 향상시키기 위한 정책적인 대응에 관한 학계의 실증적 연구는 더욱 드문 상황이다.

이와 같이 다문화시대의 소통권에 대한 학문적 논의의 필요성을 인지하면서, 이 연구는 외국인주민이 누려야 할 소통권의 향상을 위해 어떠한 정책적 대응이 수반되어야 하는지 알아보고자 한다. 구체적으로, 사회구성원이 마땅히 누려야할 기본권인 소통권에 대한 개념을 정립하고 다문화사회에서의 외국인주민의 소통권 증진을 위한 지방자치단체 차원의 정책 방향을 모색하고자 한다. 이 연구에서 다루게 될 외국인주민은 일시적 체류자가 아닌 정주하고 있는 지역주민이기 때문에, 이들이 실제로 거주하고 생활을 하고 있는 지역적 차원에서의 접근이 중요하다고 보았다. 이에 따라, 부산 지역의 외국인주민 관련 전문가를 대상으로 포커스그룹인터뷰를 실시하고, 이러한 질적 조사로 얻어진 자료를 분석하여, 외국인주민의 소통권 증진을 위해 어떠한 정책적 전략을 수립해야하는지에 대한 함의를 제시할 것이다. 본 연구는 다문화정책, 그 중에서 외국인주민의 소통에 관련하여 지방정부 차원에서의 지원 정책을 추진하는데 학술적, 실무적 의의가 클 것이라고 예상된다.

II. 이론적 논의

1. 다문화시대의 도래와 다문화주의

최근 우리사회의 외국인주민수가 증가하기 시작하면서 다문화주의는 사회통합적 관점의 대안으로 제시되고 있다(이상길·안지현, 2007; 이정석·이혜진, 2014; 박진경·원숙연, 2007). 다문화주의는 다양한 문화적 배경을 가진 사회구성원들의 공존을 의미하는 소극적 의미의 다문화주의에서부터, 다문화공생을 위한 정부의 정책적 개입이라는 적극적 의미의 다문화주의에 이르기까지 그 개념의 범위와 폭이 넓다(임동진·박진경, 2012). 이인희와 황경아(2013)는 다문화주의의 개념을 네 단계로 구분하였다. 첫 번째 단계는 한 사회에서 다양한 문화가 공존하는 단계이고, 두 번째 단계는 차별과 편견이 없는 상태를 의미한다. 세 번째 단계는 문화적 다양성을 인정하고 상호 존중하는 것을 의미하고, 마지막 단계는 불평등 해소를 위한 정치적, 사회적, 시민적 권리와 적극적인 정책적인 실천이 이행되는 단계이다. 다문화주의의 궁극적 지향점인 마지막 단계는 사회구성원들의 평등한 권리를 위한 실천이라는 점에서 주류사회와 국가가 주도가 된 정책적 대응이 중요하다고 볼 수 있다.

이처럼 시민사회와 국가 주도의 다문화주의를 강조한 학자들은 다음과 같이 다문화주의를 개념화하였다. Castles과 Miller(2009)는 다문화주의를 주류 사회가 기꺼이 문화적 차이를 수용하고 소수자들의 동등한 권리를 보호하기 위한 실천이라고 강조하였고, 박진경과 원숙연(2010)은 다문화주의를 소수자의 정체성 인정과 구성원 간 불평등을 해소하는 합의된 실천 이념으로 정의하였다. Kymlicka의 국가수준의 다문화주의 또한 평등한 권리를 위한 정책적 실천이라는 점에서 앞서 언급된 정의들과 맥락을 같이한다 (Kymricka, 2003). Kymricka가 강조한 다문화주의는 헌법, 제도, 법률이 다문화적으로 운용되어, 이민자들이 그들 고유의 문화, 종교 및 언어를 포기하지 않은 채 사회의 모든 영역에 동등하게 참여할 수 있는 국가 정책적 차원의 지원이 보장되는 것이다. 비판적 다문화주의(하운수, 2009)도 외국인주민의 다양한 정체성의 표현과 평등한 문화적 권리를 강조하고(이동희, 2010), 상호적 소통과 교류, 공존을 지향한다. 특히, 비판적 다문화주의는 소통권을 매개로 한 정치·경제·사회적 권리의 평등에 바탕을 둔 공동체의 변화를 추구한다. 다수-소수 권력관계의 변화를 목표로 외국인주민을 보호나 지원의 대상이 아니라 새로운 삶을 개척하는 주체로 간주하는 것이다 (정의철, 2014).

이처럼, 다수의 학자들이 논의하고 정의한 다문화주의의 개념을 종합해보면, 다문화주의의 궁극적인 목적은 외국인주민의 정치, 사회, 시민적 권리 증진을 위한 실천에 의미를 두고 있음을 알 수 있다. 이러한 다문화주의에 입각한 사회는 단순히 다양한 문화를 받아들이고 공존하는 것에서 나아가, 문화·인종적 차이에 따른 사회·경제적 불평등을 극복하고 모든 참여의 장벽을 제거하는 것이며, 인간으로서의 보편적 권리의 향유를 목적으로 하는 정책적 실천을 추구하는 사회이다(Inglis, 2009). 앞서 강조한 것처럼, 다문화주의에 바탕을 둔 사회는 인간으로서의 보편적 권리를 보장할 수 있는 정책적 실천을 강조하는 사회라는 점에서 본 연구의 목적인 외국인주민의 소통권 확립을 위한 정부차원의 정책적 실천 방향과 맥락을 같이한다. 왜냐하면, 소통권은 한 사회 내에서 모든 사회구성원이 동등하게 가져야할 기본적인 권리이자, 소통권의 보장을 통해서 앞서 언급한 다문화주의의 궁극적 목적인 사회구성원이 평등하게 누려야 할 정치, 사회, 시민적 권리를 보호하고 구현할

수 있기 때문이다(정의철, 2014; 채영길, 2013). 때문에 외국인주민의 소통권과 이를 정책적으로 보장할 수 있는 방안을 탐색하고자 하는 본 연구는 앞서 언급한 다문화주의에 바탕을 둔 다문화사회의 이행에 있어서 정책적 합의가 클 것이라고 예상한다.

2. 다문화사회에서의 소통과 소통권

소통권에 대한 논의에 앞서 소통, 즉 커뮤니케이션에 대한 기존의 문헌연구가 선행될 필요가 있다. 커뮤니케이션(communication)이란 ‘공유’ 라는 뜻을 가진 라틴어의 어원으로 하나 이상의 유기체가 다른 유기체들과 지식, 정보, 신념, 감정 등을 공유하는 행동의 과정이다(차배근, 1988). 커뮤니케이션이란 용어는 현대에 오면서 다양한 의미로 사용되었고 학자들 또한 커뮤니케이션의 의미, 목적, 역할 등의 해석 관점에 따라 각기 다른 정의를 내리고 있는데 이러한 다양한 관점들은 크게 세 가지로 나누어볼 수 있다. 첫 번째는 구조적 관점(structural view)이다(Barnlund, 1968). 이 관점은 커뮤니케이션을 정보의 단순한 ‘송수신 과정’으로 보고 그 구조 자체에 비중을 두는 견해이다. McQuail(2002)은 Carey(1975)를 인용하여 이를 커뮤니케이션을 ‘전달(transmission)’에 비유하기도 하였다(McQuail, 2002). 두 번째는 의도적 관점(intentional view)이다. 이는 커뮤니케이션을 통해서 수용자의 태도와 행동을 변화시키는 설득의 기능에 비중을 둔 관점이다. Katz와 Lazarsfeld(1955)는 커뮤니케이션이란 메시지를 통해서 수용자들의 태도와 행동을 변화시키기 위한 의도적인 과정으로 보았다. 마지막은 문화적 관점(cultural view)이다. 커뮤니케이션을 문화적 측면에서 접근한 학자들은 커뮤니케이션 자체를 한 사회를 구성하는 상징적 체계로 규정하였다. Carey(2002)는 커뮤니케이션을 통해서 한 사회가 근본적으로 존재한다고 보았다. 왜냐하면 커뮤니케이션은 한 사회가 공유한 지식, 신념, 정보 등을 전달하는 도구이자 개인 간 또는 조직 간의 상호작용과정으로서 존재하기 때문이다. 그렇기 때문에 커뮤니케이션은 하나의 사회적 과정이며, 모든 사회조직의 근본적 토대라고 강조하였다. 즉, 사회구성원의 삶과 사고는 개인 간 조직 간의 상호작용과정에서 만들어진 경험과 소통에 의해서 창조된다. 또한 사회를 커뮤니케이션의 한 창조물이라고 본다면, 커뮤니케이션 과정 즉 소통과정을 통해서 현실이 창조되고, 공유되고, 재창조된다고 보았다.

이처럼 커뮤니케이션, 즉 소통을 문화적 관점에서 바라보았을 때, 소통권의 당위성은 더욱 뚜렷해진다. 채영길(2013)은 소통권을 기본권인 동시에 모든 사회구성원과 집단이 공유해야하는 기본재(primary goods)로서의 성격을 가진다고 강조하였다. 기본재는 모든 개인이 합리적인 인생계획을 수립하는데 필요한 자원으로써 사회 구성원들에게 소속과 상관없이 자율적으로 분배되는 자원과 이에 대한 접근권을 말한다(Rawls, 1971, 채영길, 2013에서 재인용). 그러나 외국인주민들은 이 같은 기본재의 총량과 접근성 측면에서 상대적으로 열등한 위치에 놓여있으며, 이는 평등과 상호존중을 바탕으로 하는 다문화사회의 모습과는 상반된다고 할 수 있다. 즉, 소통권을 기본재 차원에서 논의할 때 비로소 다문화사회를 촉진하는 평등하고 상호주관적인 커뮤니케이션을 위한 실천에 대해 구체적으로 논할 수 있다(채영길, 2013). 다문화사회에서의 소통권의 중요성은 하버마스(Habermas, 1996)가 제시한 공론장(public sphere) 개념에서도 드러난다. 하버마스가 제시한 공론장은 개인들이 자율적으로 토론하고 의견을 나타내며 평등한 관계에서 합리적인 토론을 통해 공공선을 위한 합의에 도달하여

그 합의를 사회적인 공론으로 구현하는 장을 의미한다(Habermas, 1996). 이처럼 공론장은 자유로운 의견의 개진을 통해 합의의 과정에 도달하기 위한 공론장으로서의 접근, 그리고 공론장에서 자유롭게 의견을 개진할 권리를 통칭하며, 이는 즉 소통권이 인간으로서 당연히 가져야 하는 보편적이며 기본적인 인권의 성격을 지닌 개념이라는 점을 나타낸다. 소통권에 대한 논의는 1983년 최초로 유네스코를 통해 제도화되었는데, 이 시기의 소통권의 의미는 소수의 강대국을 중심으로 구축되어 있었던 국제 정보와 미디어콘텐츠 등 정보의 불평등을 수정하고 국가와 문화 간 평등한 정보 질서의 구축을 요구하고자 한 정치적인 움직임이었다(채영길, 2013). 즉 이 시기의 소통권은 소수 문화 집단 및 약소국가들이 정치 문화 경제적으로 우월한 집단과 국가로부터 스스로의 권익을 보호하기 위한 정치적 장치로서 제기되었음을 알 수 있다. 이후 2001년 정보사회정상회의(World Summit on the Information Society)를 통해 소통권에 대한 논의를 재조명하려는 캠페인(Campaign for Communication Rights on the Information Society)이 국제적으로 부상하였다(채영길, 2013; 김명준, 2014; Thomas, 2006). 정보사회정상회의에서 언급된 소통권은 상업화나 권력의 통제로 인한 사회적 약자의 커뮤니케이션 수단에서의 접근 제한 및 배제에 주목하여 모든 사회구성원과 공동체의 사회, 경제, 그리고 문화적 삶을 더욱 강하게 만들기 위한 권리로, 기본권을 보호하기 위한 기본권으로 그 의미와 역할이 확대되어 해석되었다. 특히 소통권이 정보의 생산과 유통과정에서 사회·문화적으로 소외된 소수자의 정체성 회복을 가능하게 하는 중요한 권리이자 이들의 표현의 자유와 인권을 위한 필수적 권리로 논의되어왔다는 점에서 이 연구의 주제인 다문화시대의 외국인주민의 소통권 증진의 의의와 맞닿아있다고 볼 수 있다.

활동가와 연구자로 구성된 국제네트워크인 정보사회의 소통권(Communication Rights on Information Society: 이하 CRIS)은 2005년 발간된 『Assessing Communication Rights: A Handbook』에서 소통권을 다음과 같이 네 가지 축(4 pillars of communication rights)로 구체화하였다 <표 1>. 이 네 가지 권리는 각각 상대적으로 자율적인 사회적 활동 영역이지만 소통권의 증진이라는 궁극적인 목적을 이루기 위해서는 함께 충족되어야 하는, 즉 서로 불가분의 관계라고 할 수 있다. 첫 번째 소통권의 영역은 공론장에서의 소통이다. 앞서 언급된 하버마스의 공론장의 개념으로 이해할 수 있으며, 예를 들면 외국인주민들에게 자신의 의견과 목소리를 자유롭게 낼 수 있는 공간 - 온·오프라인에 관계없이 - 을 보장하고 이 공론장에 어려움 없이 접근할 수 있는 권리를 보장하는 것을 뜻한다. 이는 민중사회에서의 평등한 참여를 위한 소통의 중요성을 강조함을 알 수 있다. 두 번째 소통권의 영역인 지식 획득을 위한 소통이란, 지식을 공유할 수 있고 지식 획득을 위한 정보로의 접근권을 뜻한다. 예를 들면, 외국인주민이 지역사회에서 한국어교실이나 통·번역서비스를 어려움 없이 제공받고, 이에 대한 정보에 어려움 없이 접근할 수 있고 또한 이에 대한 정보를 공유할 수 있는 권리이다. 세 번째, 시민권을 위한 소통이란 본인의 인권을 스스로 보호할 수 있고, 개인정보의 보호와 보장의 권리, 그리고 개인적 소통을 보호받을 수 있는 권리를 뜻한다. 예를 들면, 외국인주민에게 있어서 시민적 권리를 보장받기 위한 소통이란, 의사소통에 어려움 없이 - 통·번역서비스의 도움을 받아서 - 시민으로서의 기본적인 권리를 보장받을 수 있는 권리이다. 마지막으로 문화권을 위한 소통이란 외국인주민 혹은 외국인주민 공동체가 본인의 언어로 말할 수 있는 권리, 본인의 문화적 전통을 향유하고 누릴 수 있는 권리, 즉 본인의 문화 공동체 행사와 전통을 유지하고 공유할 수 있는 권리를 뜻한다.

외국인주민 스스로 그들의 목소리를 낼 수 있는 공론장에의 접근이 보장되고, 정보 획득과 공유를

위한 소통 수단에서의 접근 격차가 해소되고, 시민으로서의 권리를 적극적으로 찾을 수 있도록 소통이 보장되며, 그들의 목소리로 그들의 문화와 정체성을 설명할 수 있을 때 이 권리는 더욱 강화될 수 있다(정의철, 2014). 이처럼 소통권을 구성하는 네 가지 구조화된 틀을 통해서 외국인주민을 위한 공공소통에 관련된 현 정책의 문제점을 진단해 볼 수 있고, 향후 소통권 증진을 위한 정책적 대응을 제시할 수 있다. 이 연구는 외국인주민을 일시적 체류자가 아닌 정주자로 간주하고 이들이 실질적으로 생활하고 있는 지역, 즉 지방자치단체 차원의 정책 방향을 모색하기 위하여 부산시를 연구 대상 지역으로 선택하였다. 이상과 같은 논의를 바탕으로 앞서 언급한 CRIS의 소통권의 구조적 틀에 의거하여 다음과 같이 탐색연구를 위한 연구과제를 도출하였다.

연구과제1: 부산시 외국인주민을 위한 공공소통과 관련한 현 정책적 문제점은 무엇인가?

연구과제2: 부산시 외국인주민의 소통권을 증진시킬 수 있는 정책적 대응은 무엇인가?

〈표 1〉 소통권의 구조적 틀

소통권의 네 가지 축 (4 Pillars of Communication Rights)	
공론장에서의 소통 (Communicating in Public Sphere)	1. 표현의 자유 (Freedom of Expression) 2. 전자매체를 포함한 언론과 미디어의 자유 (Freedom of the press and media, including electronic) 3. 공적, 정부 정보에 대한 접근과 확보 (Access to, and ready availability of, public and government information) 4. 기업정보에 대한 접근 (Access to corporate information) 5. 미디어와 콘텐츠의 다양성과 다원성 (Diversity and plurality of media and content) 6. 적절한 미디어에 대한 보편적 접근 (Universal access to relevant media)
지식을 위한 소통 (Communicating Knowledge)	1. 실질적인 지원 조치를 갖춘 균형 있는 지식 공유제도 (A balanced knowledge sharing regime, with practical support measures) 2. 공적 기금으로 조성된 지식의 공개 (Publicly funded knowledge enters the public domains) 3. 지식 공유를 위해 모든 미디어에 저렴하고 평등하게 접근할 권리 (Affordable and equitable access to all media for knowledge sharing) 4. 모든 공동체를 위한 관련 지식의 확보 가능성 (Availability of relevant knowledge for all communities) 5. 미디어, 특히 정보통신기술을 활용하는 능력과 기술의 확장 (Widespread skills and capacities to use media, especially ICTs)
시민권을 위한 소통 (Civil Rights in Communication)	1. 명예와 신용에 있어 법 앞에 평등할 권리 (Right to equality before the law, to honour and reputation) 2. 정보의 프라이버시와 자료 보호 (Information privacy and data protection) 3. 커뮤니케이션의 프라이버시 (Privacy of communication) 4. 공공장소와 작업장에서의 커뮤니케이션 감시 (Communication surveillance in public and workplace)
문화권을 위한 소통 (Cultural Rights in Communication)	1. 모국어로 커뮤니케이션하기 (Communicating in one's mother tongue) 2. 공동체의 문화생활에 참여하기 (Participation in the cultural life of one's community) 3. 문화 및 문화적 정체성의 공유를 활성화하기 (Stimulate the sharing of culture and cultural identity)

출처: Basic Framework Structure, *Assessing Communication Rights: A Handbook*

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구대상

본 연구는 외국인주민과의 소통 증진을 위한 현재 부산시의 정책적 쟁점을 고찰해보고 추후 정책적 방향에 대한 탐색적 기반을 마련하고자 하였다. 이를 위한 연구방법으로 현장의 실무자 및 전문가를 대상으로 포커스그룹인터뷰(Focus Group Interview: 이하 FGI)를 실시하였다. FGI의 참여자 모집에 있어서 어떠한 참여자에서 표본을 선정하는가는 매우 중요한 고려 사항인데(배은석, 송영지, 박병현, 2012; Margan, 1998), 이 연구의 목적은 연구주체에 대한 참여자의 심층적 토의를 통한 연구주체에 대한 이해와 통찰을 얻기 위한 것이기에 가장 생산적인 토의를 할 수 있는 참여자를 ‘목적적 표집(purposive sampling)’을 통해서 선정하였다. 포커스그룹인터뷰의 구성에서 참여자의 적합성 여부는 동질성(homogeneity)과 분할(segmentation)이라는 개념을 고려해야하는데, 참여자들 간에 동질성이 확보된다면 그룹 역동의 원활함이 보장될 수 있으며, 서로 견해가 다른 참여자들은 인터뷰 내용의 다양성 확보에 도움을 줄 수 있을 것이라고 예상한다(배은석 외, 2012; Morgan and Scannell, 1998). 이러한 점을 반영하여 일차적으로 행정, 정책, 교육, 홍보, 시민단체 등에서 외국인주민에 관련된 업무를 진행하고 있는 실무자 중 FGI 참여자를 모집하였고, 모집된 참여자들을 공공과 민간 기관으로 분할하여 아래의 <표 2>와 같이 구성하였다. 총 8명의 외국인주민 관련 전문가가 인터뷰에 참여하였다. 구체적으로, 부산시 외국인주민 정책을 담당하는 공무원, 다문화가족의 지원을 담당하는 공무원, 그리고 부산시 산하의 외국인근로자의 지원을 담당하는 부산시 산하기관 직원을 공공 영역 부문에서 참여하였고, 민간 영역은 이주민을 지원하는 NGO단체의 활동가, 민간 홍보 대행사에서 정책 홍보를 담당한 홍보전문가, 그리고 지역 대학의 국제교류처에서 국제교류를 담당하는 담당자 두 명이 참여하였다.

〈표 2〉 포커스그룹인터뷰 참여자 구성

영역	직종	담당	코드
공공	부산시 공무원	외국인주민 정책 담당	공공A
	부산시 산하기관 직원	외국인주민 지원 담당	공공B
	다문화가족지원센터 직원	다문화가족 지원 담당	공공C
	부산시 산하기관 직원	외국인근로자 지원 담당	공공D
민간	NGO 활동가	이주민 지원 단체	민간A
	홍보전문회사 임원	정책 홍보 담당	민간B
	대학 국제교류처 직원	국제교류 담당	교육A
	대학 국제교류처 직원	국제교류 담당	교육B

2. 자료수집 및 분석방법

FGI를 실시하기 전 참여자들과의 사전 인터뷰를 통해서, 부산에서 거주하고 생활하는 외국인 주민의 소통권 증진을 위한 지방자치단체 차원에서의 가장 기본적인 지원인 한국어교육, 통·번역지원, 한국어교육과 통·번역서비스에 대한 정보와 정보에의 접근성, 그리고 이러한 소통권의 사회적 지지를 획득하기 위한 다문화에 대한 이해가 가장 중요할 것이라고 판단하여, FGI의 주제를 위의 네 가지 분야로 한정하여 <표 3>과 같이 반구조화된 FGI 문항을 작성하였다. 그러나 참여자들의 보다 역동적인 참여를 독려하고 자유로운 응답을 할 수 있도록 설문 문항은 참고를 하되 이에 얽매이지 않고 자유롭게 진행하였다.

FGI는 2014년 6월 11일, 수요일, 오전10시부터 12시까지 연구진이 마련한 회의실에서 약 2시간에 걸쳐 진행되었으며, 참여자 간 역동성을 이끌어내기 위해서 연구진으로 이루어진 주 진행자와 보조 진행자는 참여자들이 의견을 편안하고 자유롭게 발표할 수 있는 분위기를 조성하면서 진행을 하였다. 특히 참여자 중 일부가 발표를 독점하거나 내용이 특정 방향으로 치우치지 않도록 유의하였으며 참여자가 끌고루 자신의 의견을 이야기할 수 있도록 하였다. 연구 결과의 타당성의 확보를 위해서 녹취 과정에서 녹취 의도를 밝히며 비밀보장에 대해 공지하였으며, 인터뷰 과정에서 연구 진행자가 인터뷰 대상자에게 불필요한 압력을 주지 않도록 최대한 노력하였다.

〈표 3〉 부산시 외국인주민의 소통권 증진을 위한 FGI 반구조화 설문 문항

목적	부산 거주 외국인주민을 위한 공공소통의 현 정책적 문제점을 진단하고 이들의 소통권을 증진시킬 수 있는 정책적 대응 모색
토론 주제	<ul style="list-style-type: none"> • 부산시의 공공기관과 민간기관에서 진행되고 있는 외국인주민을 위한 통·번역서비스와 한국어교육 프로그램, 기관, 운영, 수요자 만족 측면에서의 문제점 진단 • 부산시 차원에서의 외국인주민의 소통권 증진을 위해 통·번역, 한국어교육 서비스, 서비스 정보접근성, 그리고 다문화에 대한 이해, 인식개선 교육과 캠페인 등 정책적 대응 방향 모색

녹음된 FGI의 내용은 사회과학 분야의 전공 대학원생 2명에 의해서 1차 녹취록이 완성되었으며, FGI의 주 진행자와 보조진행자가 차례로 녹취록을 읽어가며 보완을 거쳐 최종 녹취록을 마무리하였다. 연구진은 텍스트 형태의 녹취록을 Nvivo10을 사용하여 bottom-up방식의 오픈코딩을 실시하였다. 구체적으로, 1단계로 텍스트화된 자료를 단어, 구, 문장 단위로 개념을 추출 후 코딩하여, 공통적인 속성을 가지는 노드(node)를 소주제별로 범주를 형성하는 부호화 작업을 하고, 2단계로 소주제를 같은 아이디어 단위로 상위 범주로 묶어 나가는 것이다(박종원, 2012; 이연옥·박병현·장덕현, 2012). 즉, 수많은 하위 범주 위에 상위 범주로 가면서 그 범주의 숫자가 작아지는 것이며 피라미드 형태의 구조가 됨을 알 수 있다(박종원, 2012). 연구진은 연구 결과의 타당성과 신뢰성 확보를 위해, 코딩 작업을 공동으로 실시하였으며, 공동 작업 중 발생하는 의견의 불일치는 논의를 통하여 합의에 도달하였다.

IV. 연구 결과

부산시 거주하는 외국인주민을 위한 한국어교육, 통·번역서비스, 그리고 한국어교육과 통·번역서비스에 대한 정보제공과 관련하여 인터뷰 내용을 Nvivo를 활용하여 분석한 결과, 323개의 노드가 형성되었으며, 다시 각 노드를 범주화한 결과, 2개의 상위범주, 7개의 중범주, 그리고 18개의 하위범주가 생성되었다(<표 4>참조). 323개의 노드를 의미에 따라 분리하고 범주화 하는 작업을 거친 결과 크게 ‘현 상황과 문제점’과 ‘정책적 대안’이라는 두 가지 상위 범주가 구성되었다. 전체 생성된 노드 중 ‘현 상황과 문제점’에 관한 노드는 전체 노드의 41%이고, ‘정책적 대안’에 관한 노드는 59%로 FGI가 현 문제점을 진단하는데만 비중을 두지 않고 외국인주민의 공공소통에 대한 정책적 대안에 대해 논의하는데 주안점을 두었음을 알 수 있다.

<표 4> 부산시 외국인주민의 소통권 증진을 위한 FGI의 범주 구분

상위범주	중범주	하위범주
현 상황과 문제점 (133)	자원의 부족 (66)	한국어교육 공간 부족 (36) 자원봉사로 운영되는 한국어교육과 통·번역서비스 (17) 외국인주민 정책 홍보 인력 부족 (13)
	다문화 인식 부족 (34)	선주민의 이주민에 대한 차별과 고정관념 (22) 한국어교육 프로그램과 교육자의 다문화 인식 부족 (12)
	기관 간 네트워크 부족 (33)	일원화된 정보 창구의 역할을 하는 대표 기관의 부재 (11) 지원 서비스의 불필요한 중복 혹은 누락 (22)
정책적 대안 (190)	정보 네트워크 체계 구축 (78)	외국인주민의 정보 욕구에 대한 수요 조사를 위한 기관 간 네트워크 필요 (50) 정보 창구의 분산화를 막고 정보의 일원화를 위한 기관 간 네트워크 필요 (28)
	한국어교육 프로그램의 효율적 운영 (45)	고급 한국어 교육 제공 (7) 한국어 온라인(화상)교육 활성화 (3) 지역의 민간과 공공 기관의 협력으로 교육 공간 확보 (12) 대학의 한국어교육자 양성기관과 협력으로 한국어교육자 확보 (23)
	통·번역 서비스의 효율적 운영 (28)	통·번역서비스 기관의 자원현황과 수요자조사 (10) 민간 기관과 공공 기관의 통·번역 서비스 차별화 (18)
	문화다양성 향상 (39)	공무원, 한국어강사, 통·번역가들 대상으로 다문화 이해와 인권 교육 실시 (23) 다문화 인식 개선을 위한 공공 캠페인 실시 (14) 다문화 공동체 문화 행사 지원 확대 (2)

1. 외국인주민을 위한 공공소통의 현 상황과 문제점

1) 자원의 부족

구체적으로 외국인주민을 위한 공공소통의 ‘현 상황과 문제점’을 분석한 결과, FGI 참여자들은 ‘자원의 부족’(66), 선주민과 다문화 서비스 종사자들의 ‘다문화 인식 부족(34)’, 그리고 ‘기

관 간 네트워크 부족(33)'을 주요 문제점으로 비중있게 다루고 있음을 알 수 있다. 첫 번째로 자원의 부족이라는 범주는 경제적 자원인 예산을 비롯해서 한국어교육에 필요한 공간, 공간의 접근성, 한국어교육을 담당하는 교육자나 통·번역가 등의 시급문제, 시급에 따른 스케줄, 그리고 자원봉사자로 이루어지는 체계적이지 못한 한국어교육과 통·번역서비스에 대한 문제점 등이었다. 자원 부족으로 인한 문제들 중 한국어교육을 위한 공간 확보와 공간으로의 접근성에 대한 문제점은 가장 많이 언급된 사항이다. 즉, 절대적인 공간뿐만 아니라 실질적으로 교통이 편리한 곳, 즉 외국인주민이 접근이 가능한 공간이 부족하다는 지적이었다.

“일요일에 사용할 수 있는 한국어교육을 위한 공간이 굉장히 제한적입니다. 주민 센터 공간을 쓰려고 제안을 했는데, 일요일에 쉬어야 한다고 해서 결국 지하철 역사에서 운영했습니다. 공간만 있다고 해결되는 것이 아니라, 수업을 할 수 있도록 접근이 가능한 곳에 있어야 합니다 (민간A).”

“이주노동자들을 위해 사업장으로 파견교육도 부탁드립니다 하는데, 사업장이 멀고 접근성이 떨어질 경우, 자원봉사 한국어교육 강사님들께서도 멀기 때문에 꺼리시는 경향이 있습니다 (공공D).”

자원의 부족이라는 문제의 하위범주로 자원봉사로 운영되는 한국어교육과 통·번역서비스에 대한 문제점이 지적되었다. 이 같은 문제는 지속가능하지 않은 예산 때문에 많은 단체들이 한국어교육과 통·번역서비스를 자원봉사에 의지하기 때문에 한국어교육의 체계화와 강사들의 동기 부여에 적지 않은 영향을 미치게 된다는 점을 지적하였다. 결국 이러한 부분은 현실적으로 서비스의 질도 보장하지 못한다고 지적하였다.

“한국어교육 강사의 체계적 지원을 활성화시키기 위해서는 pay를 일정 이상 수준으로 보장해 주고, 자발적으로 강의를 갈 수 있게끔 동기부여를 해줄 수 있으면 좋은데... 뭔가 봉사에만 기대를 한다면 체계화 한다는 것과는 사실은 좀 거리가 있거든요 (공공B).”

자원의 부족이라는 문제의 하위범주로 정책 홍보, 즉 외국인주민에게 실질적인 지원 정책 등을 알리고 이들과의 소통이 이루어지지 못해서 정보 제공이 제대로 이루어지지 않고 있다는 비판과 함께 지방자치단체 차원에서 홍보 인력과 체계의 구축이 되어있지 않다는 점도 언급되었다.

“홍보 담당 내부인력이 있으면 최선이죠. 다문화가정의 대표분들을 소통과 홍보를 위해 정기적 미팅을 통해서 문제점과 개선점을 소통하는 홍보의 체계(시스템) 구축이 필요합니다 (민간B).”

“부산시가 행정기관이 가지고 있는 자원들을 이주민이 활용할 수 있도록 적극적으로 홍보하는 것이 필요하다고 생각합니다. 시에서 그런 정보 전달 체계를 만들어내면 좋을 것 같습니다 (민간A).”

2) 다문화 인식 부족

외국인주민을 위한 공공소통의 ‘현 상황과 문제점’의 두 번째 중범주는 다문화에 대한 인식부족이다. 이에 대한 하위범주로 선주민의 이주민에 대한 고정관념과 차별, 그리고 한국어교육 강사의 다문화에 대한 이해와 역량이 부족하다는 점이 지적되었다. 이러한 다문화에 대한 인식 부족은 결국 외국인주민과의 소통을 위한 공공 서비스의 질에도 영향을 미칠 것이라는 의견이었다.

“국제화라고는 하는데 시민의 마인드가 안 되다 보니 외국 사람이 지나가면 다 쳐다보고.. 외국인주민들이 한국에서 편하게 살려면 자연스럽게 살도록 내버려두면 됩니다. 그 분들도 결국 외국인들이 아니고 그냥 주민입니다 (공공B).”

“이주민을 대상으로 해서 한국어를 가르치는 것은 단순히 한국어를 말하는 것은 아니거든요. 다문화에 대한 이해를 가지고 상호소통문제 등에 대해서 다뤄야지 대부분의 과정들이 한국어만 생각하는데, 한국어만 생각하면 좋은 강사들이 나오지 않고 자칫 잘못하면 자기가 가지고 있는 능력이 훨씬 더 우월하다는 생각에서 전혀 다른 방향의 문제점들이 발생할 가능성이 있습니다 (민간A).”

3) 기관 간 네트워크 부족

각 영역의 전문가들이 공통적으로 꼽은 외국인주민을 위한 공공소통의 ‘현 상황과 문제점’의 세 번째 범주는 기관 간 네트워크 부족이다. 이에 대한 하위범주로, 부산시의 민간단체와 공공기관에서 이루어지고 있는 한국어교육과 통·번역서비스에 대한 총괄적인 정보를 제공해주고, 어떤 수준의 한국어교육을 제공받을 수 있는지, 어떤 종류의 통·번역서비스를 받을 수 있는지 그러한 서비스는 어떤 기관을 통해 제공받을 수 있는지에 대한 “교통정리”를 해줄 수 있는 일원화된 정보 센터의 부재였다. 이 같은 문제점의 가장 큰 원인은 기관 간 네트워크 부족이라고 지적하였다. 각각의 한국어교육과 통·번역서비스를 담당하는 기관들의 긴밀한 네트워크가 부재하므로, 각 기관에서 제공하고 있는 교육 자원과 통·번역서비스에 대한 현황조사가 이루어지기 힘든 실정이며 이러한 불편함은 해당 서비스를 찾고 있는 외국인주민에게 고스란히 남겨질 수밖에 없다고 강조하였다.

“이주민들을 대상으로 다양한 한국어교육이 이루어지고 있는데, 교육기관과 레벨에 대한 정보 파악이 쉽지 않다는 거죠 기초부터 시작해서 중급, 고급까지 제공하고 있다는 정보가 전달될 수 있게 하는 것이 최소한의 의무입니다. 그래서 본인이 선택해서 ‘여기에서 초급을 하고 고급수준이 되면 저기서 수강하면 되겠구나’ 하는 것을 스스로 결정할 수 있게끔 정보 전달이 되어야 합니다 (민간A).”

일원화된 정보 창구의 역할을 하는 대표 기관, 혹은 거점 센터가 없다보니, 상담을 주요 업무로 해야 하는 기관에서 통·번역서비스까지 제공하는 등 비효율적으로 업무가 이루어지고 있음을 지적하였다. 또한 기관 간 지원 서비스의 공유가 되지 않다보니 서비스가 누락이 되거나 중복으로 지원되는 등의 문제점도 제기되었다.

“저희는 주로 근로 관련 상담이 많고 그 다음이 이주민들의 다양한 민원입니다. 단순한 통·번역서비스가 필요한 민원도 포함됩니다. 그런데, 대표성을 가진 거점센터에서 ‘그 문제는 외국인 지원센터로 가십시오, 혹은 이 문제는 다문화가족지원센터에 가십시오’ 정도의 정보들을 정리 전달을 해주셨으면 좋겠습니다. 저희는 상담을 통해서 이주노동자들의 삶의 질을 향상시키는데 목적이 있는데 이런 빈번하게 발생하는 소소한 문제들을 교통정리를 해주면 상담업무를 더 효율적으로 할 수 있고...(공공D)”

“부처 간 협업, 즉 네트워크가 필요하다는 것은 인식을 합니다. 왜냐하면 어떤 서비스가 중복으로 지원될 수도 있고 누락이 될 수도 있기 때문입니다 (공공C).”

2. 외국인주민을 위한 공공소통의 정책적 대안

인터뷰 참여자들은 앞서 언급한 현 상황과 문제점들을 바탕으로 외국인주민을 위한 공공소통의 ‘정책적 대안’에 대해 여러가지 의견을 내놓았다. 인터뷰 내용을 분석한 결과, ‘정보 네트워크 체계 구축(78)’, ‘한국어교육 프로그램의 향상(45)’, ‘통·번역서비스 효율적 운용(28)’, 그리고 선주민과 이주민이 모두 조화롭게 공존할 수 있는 다문화인식개선을 통한 ‘문화다양성 향상(39)’이 해결책으로 제시되었다.

1) 정보 네트워크 체계의 구축

외국인주민에게 지원 정보를 제공해주는 정보 센터의 필요성에 대해서는 참여자 모두 동의하였다. 하지만, 정보 센터 구축 이전에 각 기관별로 제공되는 한국어교실과 통·번역서비스 등의 자원 현황조사와 수요조사가 선행되어야만 외국인주민을 위한 소통, 즉 한국어교육과 통·번역서비스에 대한 운영 방안을 결정하고 관련 정책을 개선하는데 도움이 될 것이라는 의견이 있었다.

“정보 센터는 현황조사와 수요조사에 근거해서 필요성이라든지 설치방안이 마련되어야 하지 않을까요 설치를 하더라도 센터에서 과연 어떤 일을 어떤 식으로 할 것인지에 대한 방향이 먼저 나와야 설치할 것인지 말 것인지에 대한 여부에 대해서 결정이 난다고 생각하거든요 (공공A).”

“정보 센터의 용도로 어플리케이션을 구축을 했는데, 이용률이 낮다면 어플리케이션 자체의 문제인지, 다운받아도 별 볼일 없는 것인지, 어플리케이션의 존재 여부를 모르는 것인지에 대한

수요조사가 필요하고, SNS하자고 해서 무조건 만들 것이 아니라, 수요자가 SNS를 얼마나 이용하고 있는지 현황조사부터 시작해야 한다는 것입니다 (민간B).”

“지역 자원에 대한 총량 조사가 잘 안되어 있기 때문에 네트워크 하기엔 상당히 무리가 있겠죠. 네트워크를 하려면 업무 경계가 있어야 할 수가 있거든요. 업무 경계 즉, 자원조사가 제대로 안되어 있기 때문에 네트워크에 대한 논의가 상당히 무의미하다고 생각합니다 (공공C).”

그리고 정보 채널의 무조건적인 통합에 앞서서 기관 간 유기적인 네트워크 체계의 구축이 활성화된다면 기관 간 정보 공유 및 통합이 자연스럽게 될 것이라는 언급도 있었다.

“서로간의 유기적인 네트워크가 굉장히 잘 이루어지게 하는 것이 크게 보면 통합이라고 봅니다. 통합된 하나가 아니라 결국에는 각 기관이 서로에 대해서 굉장히 정보공유가 잘되어야 하는 것입니다. 즉, 각 기관이 네트워크가 강력하게 되는 것 그 자체가 통합이니까 그런 부분에 신경을 써야 된다고 봅니다 (공공B).”

참여자들은 정보 네트워크 체계의 구축도 중요하지만, 외국인주민들이 정작 어떠한 정보를 원하는지, 그리고 원하는 정보를 얻고자 할 때 어떠한 정보 채널을 이용하는지에 콘텐츠와 채널 측면에서의 수요자 조사의 필요성에 대해 강조하였다. 즉, 공급자 위주의 조사가 아닌, 실질적인 수요자인 외국인주민이 어떠한 형태의 지원 서비스를 원하고 어떻게 정보를 얻는지에 대한 조사를 통해서 이들의 의견을 효율적으로 반영하고 이들이 목소리를 낼 수 있는 접점 채널을 제공하는 것이 중요하다고 하였다.

“이주민들이 필요할 것이라고 생각해서 통·번역, 한국어교육 등의 서비스를 제공해주고 있지만, 한 번도 이주민의 목소리를 통해서 그들이 정확하게 무엇을 원하는지 물어본 적이 없다는 것입니다. 다문화행복스케치) 같은 스마트앱 등의 아이디어도 좋지만, 과연 부산에 거주하는 이주민 중 스마트폰 유저가 몇 명인지 알고 접근을 했는지 궁금합니다. 즉, 그들이 무엇을 원하고 그들의 needs를 충족시키기 위해 필요로 하는 것이 무엇인지 알지 못하면 아무리 좋은 프로그램이라고 한들 침투력도 없고 그들도 쓰지 않을 것이라 생각합니다 (민간B).”

“이주민들이 시에서 제공해주길 원하는 서비스가 있을 것입니다. 예를 들면 자녀교육에 대한 정보, 언어서비스에 대한 정보 즉 콘텐츠 차원에서의 정보가 있을 것입니다. 그리고 서비스를 찾기 위해서 가장 먼저 접점을 형성하는 채널, 예를 들면 다문화가족지원센터, 동사무소, 아니면 국제교류재단이든지, 그들이 정보를 얻기 위해 제일 먼저 떠올리는 접점채널 - 오프라인이

1) 다문화행복스케치(<http://multi.busan.go.kr>)는 부산시에서 제작하여 운영하는 다문화 가족 관련 웹사이트이다. 부산 각 지역의 다문화가족지원센터, 한국어 강좌, 다문화 가족 지원, 각종 행사, 관련 사이트 등 다양한 정보들을 제공하고 있다.

든 온라인이든 - 의 채널이 있을 것입니다. 즉, 콘텐츠와 채널 차원에서의 실태조사가 필요합니다 (민간B).”

2) 한국어교육프로그램의 효율적 운영

한국어교육프로그램의 효율적 운영에 대한 인터뷰 참가자들의 구체적인 의견들이 개진되었는데, 고급 한국어교육에 대한 수요가 늘어나고 있으므로 이에 걸맞은 교육을 제공해야 한다는 의견과, 한국어교육 공간으로의 접근성, 시간적 제약, 그리고 공간적 제약의 문제점을 해결하기 위해서 지역사회의 단체들과의 협업을 통해 접근성이 높은 공간을 확보하거나 온라인 강의를 활성화 시켜야 한다는 의견이 있었다.

“학력인증을 받을 수 있는 고급 한국어교육에 대한 수요가 있습니다. 한국어 능력을 인정받으면서 취업을 생각하시는 분들은 고급 한국어교육에 대한 욕구가 있습니다. 저희들도 국가나 지자체 시책으로 봐서도 그런 사항은 어느 정도 필요하다고 봅니다 (공공C).”

“부산에 있는 대학들에서 진행되고 있는 한국어교육 프로그램들을 검토해보고 주말에 이주민과 이주노동자들을 대상으로 고급 한국어교육을 실시해보는 것은 어떨까 하는 생각입니다. 하이 레벨의 한국어교육을 더 탄력 있게 지역 대학을 통해서 할 수 있다고 생각합니다 (민간A).”

“공간 확보의 문제인데 외국인 근로자들이 일하고 있는 공단지역에서 기업주들이 조금 더 공헌을 한다든지, 부산시 상인회 같은 곳과 MOU를 맺어서 공간 확보를 위한 어떤 지원을 좀 이끌어 낸다든지 등 지역사회 단체들의 사회공헌 활동 측면에서 지원하는 방법도 있을 것입니다 (공공D).”

“한국어 화상교육을 활성화 할 수 있었으면 좋겠습니다. 일부 실시하고는 있는데 적정 인원이 얼마 안 되기 때문에 인원이 차면 못해요. 접근성의 문제와 시간, 그리고 공간의 문제점이 한국어 화상교육을 통해서 해결되고 한국어 교육이 좀 더 활성화 될 수 있도록 했으면 좋겠습니다 (교육A).”

한국어교육 프로그램의 질을 향상시키는 방안으로 교육기관과의 네트워크를 통해서 한국어교원양성프로그램의 이수자들이 경력을 쌓는 기회를 마련할 수도 있다는 의견이 있었다.

“대학교에서 한국어교육을 할 수 있는 교원자격증을 받지 않습니까. 그렇지만 경력을 쌓는 기회가 한정되어 있습니다. 대학과의 유기적 협조를 통해 그런 분들에게는 조금 더 경력을 쌓을 수 있는 기회를 제공할 수도 있다고 생각합니다 (공공B).”

“한국어교육양성프로그램도 많긴 한데.. 지금 워낙 많은 곳에서 똑같은 것을 하고 있고, 그런 분들이 이수를 하고 마땅히 경험할 곳이 없다는 것이 문제이고 학교자체에서도 (이런 기관 간 네트워크가 활성화 된다면) 이수한 사람들을 어떻게 활용할 수 있는가에 대해서 여러 가지 방법을 많이 논의하고 있기 때문에 충분히 가능하지 않을까 생각합니다 (교육A).”

3) 통·번역서비스의 효율적 운영

외국인주민을 위한 공공소통의 세 번째 정책적 대안으로 통·번역서비스의 효율적 운용 방안이 언급되었다. 앞서 여러 번 언급되었던 것처럼, 통·번역서비스를 제공하는 기관 간의 유기적 네트워크를 구축하기 위해서 서비스를 제공하는 기관의 현황조사와 서비스를 이용하는 수요자에 대한 수요조사의 필요성이 강조되었다. 통·번역서비스 분야 중 어떠한 부분을 부산시와 부산시의 산하기관인 공공기관에서 담당을 하고, 어떠한 부분을 민간단체에서 맡을 것이냐에 대한 차별화된 역할 분담이 이루어져야 할 필요성도 언급되었다.

“부산시에서 어떤 방식으로 통·번역서비스를 운영할 것인지에 대한 고민에 앞서, 통·번역서비스에 대해서 정확한 수준의 수요조사부터 있어야 한다고 생각합니다. 지금 하고 계시는 기관들 위주로 해서 하고 있는 분들이 얼마만큼의 사업실적이 있는지를 분석해야 될 거 같고 잠재적으로 통·번역서비스가 필요로 하는 곳은 어디인지 정확한 수요분석이 필요합니다 (공공C).”

“공공기관과 민간단체가 통·번역서비스를 제공할 때 서로 성격을 달리하면서 협력하는 시스템을 만들었으면 좋겠습니다. 공공기관에서 제공되는 통·번역서비스는 이주민들이 필요로 하는 출입국 관리 사무소, 경찰청, 고용노동청, 이런 곳에 적극적으로 지원을 할 수 있는 시스템으로 가면 좋겠고, 민간단체에서 제공하는 통·번역서비스는 이주민이 절박하게 필요할 때, 예를 들면 의료 통·번역 등, 각각의 영역 및 업무를 분리하는 것이 어떨까 하는 생각입니다 (민간A).”

4) 문화다양성 향상

외국인주민들의 공공소통 활성화 방안의 마지막 대안으로 선주민과 외국인주민이 모두 조화롭게 공존할 수 있는 다문화인식개선을 통한 ‘문화다양성 향상’이 해결책으로 제시되었다. 구체적인 방안으로 공무원, 한국어교육자, 통·번역가들을 대상으로 다문화에 대한 이해와 외국인주민에 대한 인권 교육이 선행되어야 한다는 공통된 의견이 있었다.

“대학들이 진행하고 있는 한국어교육양성과정에 다문화 인식 개선, 다문화 감수성 같은 이런 인권교육도 합쳐서 교육과정에 넣어달라는 요청은 시에서 이주민을 위한 한국어교육과 관련 되어 협의를 하거나 제도가 만들어 질 때 가능할 것입니다 (민간A).”

“예를 들어, 각 시군구에서 한국어 강사채용을 해야 하는데 강사채용 조건에 부산시에서 권고가 들어와서 이런 다문화 인식 개선 혹은 인권 교육을 이수한 사람을 우리는 우선 채용 하겠다고 하면 안할 수 없는 거죠 (공공C).”

문화다양성 향상을 위한 두 번째 방안으로 다문화 인식 개선을 위한 공공 캠페인에 대한 필요성이 언급되었다. 외국인주민의 공공소통의 향상과 이들의 소통권 증진을 위한 궁극적인 해결책은 부산시민의 외국인주민에 대한 이해와 배려를 높이고 서로 같이 조화롭게 공존하고 융화될 수 있는 여건을 만들어 주는 것이며, 외국인주민도 선주민과 다르지 않은 부산시민이라는 인식을 만들어 주는 것이다.

“부산시가 이름만 국제도시가 아니라 국제적인 수준에 걸맞은 여러 가지 시스템 마인드를 갖추었으면 좋겠습니다. 이주민들이 살기 좋다고 느낄 수 있는 사회를 만들어 나가는 것입니다. 다른 식의 홍보보다는 이런 식의 인식 전환 홍보가 효과가 훨씬 크다고 생각합니다 (민간A).”

“국제화는 결국은 배려라고 보거든요. 이주민들에 대한 배려인데 기초적인 정보제공, 예컨대 출입국사무소, 주민 센터 등 공공기관에서 최소한 기본적인 안내를 받아볼 수 있게끔 돕는 것이 배려라고 생각합니다 (교육B).”

“외국인주민과의 소통으로 그들이 한국사회에서 일원으로 잘 정착할 수 있도록 삶의 질이 나아질 수 있도록 support하고 care하는 것이 단기적 목표라면, 궁극적 목표는 부산시민과의 소통입니다. 부산시민의 외국인주민에 대한 인식을 높이고, 우리사회가 이러한 방향으로 가고 있다는 인식심기를 통해서 같이 서로 융화될 수 있는 토양을 만들어주는 것이 공공소통의 목표입니다 (민간B).”

문화다양성 향상을 위한 세 번째 방안은 외국인주민의 문화적 정체성을 존중하고 이들의 문화행사를 지원해주는 방법이다. 외국인주민이 모국어로 커뮤니케이션 할 수 있는 권리와 선주민과 외국인주민이 문화를 공유하고, 이해하며 배울 수 있는 기회를 주고 이를 함께 즐길 수 있는 문화적 행사로 활성화하는 방안이 언급되었다. 또한 이러한 문화 행사의 지원을 통해서 외국인주민과의 소통을 강화할 수 있을 것이라고 예상하였다.

“각 나라의 공식적인 커뮤니티의 행사를 지원하는 방법입니다. 커뮤니티들의 크고 작은 문화 행사를 지원하는 방식으로 각 나라의 커뮤니티와의 네트워크를 강화하면, 이주민들이 조금 더 많은 정보를 얻을 수 있지 않겠나 하는 생각을 합니다 (공공B).”

3. 소결

부산 지역에 거주하는 외국인주민 정책, 지원, 홍보, 그리고 교육에 관련된 전문가들과의 FGI를 통해서 다음과 같은 연구결과를 도출하였다. 먼저, 부산시에서 공공기관과 민간단체를 통해서 제공되는 한국어교육과 통·번역서비스의 현 상황과 문제점은 크게 세 가지로 구분된다. 첫 번째로 자원의 부족이다. 이에 대한 구체적인 문제점으로 한국어교육을 할 수 있는 공간과 외국인주민들의 접근이 용이한 공간 확보의 어려움, 자원봉사자들로 운영되는 한국어교실과 통·번역서비스의 비효율적인 체계, 그리고 외국인주민을 위한 지원과 서비스를 홍보할 수 있는 체계적인 시스템의 미흡 등이 거론되었다. 두 번째 문제점은 외국인주민과의 공공소통의 활성화를 위해 제공되는 서비스 기관 간 네트워크의 부재이다. 기관 간 네트워크의 부재로 인해 공급자 측면과 수요자 측면에서 모두 문제점이 발생하게 된다. 먼저 공급자 측면에서는 기관 간 지원 서비스의 공유가 되지 않다보니 서비스가 누락이 되거나 중복으로 지원되는 점, 그리고 체계적으로 ‘교통정리’가 되지 않는 업무로 인해서 정작 중점적으로 해야 할 업무에 집중하지 못한다는 점이 언급되었다. 그리고 서비스를 이용하게 될 수요자 측면에서의 문제점은 기관 간 정보 공유가 되지 못하고 분산화된 정보 제공으로 인해 스스로 한국어교육이나 통·번역서비스를 이용하지 못한 채 정보의 획득마저 도움을 받아야 한다는 사실이다. 마지막은 공무원, 한국어강사, 그리고 부산시민의 다문화에 대한 이해와 인식부족이다. 구체적으로 외국인주민을 향한 선주민의 차별과 고정관념, 그리고 한국어강사들의 다문화에 대한 인식부족으로 인해 발생하는 문제점들이다. 인터뷰 참여자들은 외국인주민의 소통권 증진을 위해 크게 네 가지 대안들을 제시하였다. 첫 번째는 외국인주민의 정보 욕구에 대한 수요조사를 통해 일원화된 정보를 제공하는 정보 네트워크 체계를 구축하는 것, 두 번째는 고급한국어를 제공하고, 온라인 교육을 활성화 시키고, 민간과 공공 기관의 협력으로 교육공간과 교육 담당자를 확보하는 등 한국어교육 프로그램의 질을 향상시키는 것, 세 번째는 민간과 공공기관이 제공하는 통·번역서비스를 차별화하고 보다 유기적인 네트워크를 통해 좀 더 효율적으로 통·번역 서비스를 운용하는 것, 그리고 마지막은 부산시민의 다문화 인식 개선과 다문화 공동체의 문화 지원을 통해 문화다양성을 향상시키는 것이 해결 방안으로 제시되었다.

V. 결론

최근 한국의 외국인주민의 수가 지속적으로 증가함에 따라 다문화주의가 사회통합적 대안으로 빈번하게 거론되기 시작하였다(이상길·안지현, 2007; 박진경·원숙연, 2007). 민주주의적 이상과 기회균등이라는 다문화주의의 가치 아래, 사회구성원이 동등하게 누려야할 권리, 소수자인 외국인주민 역시 마땅히 누려야할 보편적이고도 기본적인 권리인 소통권을 정책적으로 보장해야하는 필요성 또한 대두되고 있다(정의철, 2014, 채영길, 2013, Moyo, 2010; Thomas, 2006). 이 연구는 다문화시대의 외국인주민의 소통권 증진을 위해 지방자치단체와 외국인주민과의 공공소

통의 현 상황과 문제점을 진단해보고 향후 정책적 대응을 제시하고자 하였다. 흥미로운 것은 FGI를 통해 제시된 소통권 증진을 위한 네 가지 정책적 대안들은 앞서 <표 1>에서 제시한 소통권의 네 가지 축, 즉 소통권을 구성하는 네 가지 요소들을 현실화하기 위한 구체적 해결방안이라고 할 수 있다는 점이다. 소통권의 네 가지 축과 네 가지 정책적 대안을 하나씩 검토해보면 다음과 같다.

국제네트워크인 CRIS(2005)가 제시한 네 가지 소통권의 축 가운데 첫 번째 소통권의 영역은 공론장에서의 소통이다. 외국인주민들에게 자신의 의견과 목소리를 자유롭게 낼 수 있는 공간 - 온·오프라인에 관계없이 - 을 보장하고 이 공론장에 어려움 없이 접근할 수 있는 권리를 보장하는 것을 뜻하는데, 이는 인터뷰 참여자들이 언급한 것처럼 외국인주민이 자유롭게 의견을 개진할 수 있는 기회를 주고, 그들의 목소리를 통해 그들이 원하는 정보를 제공해주어야 한다는 것이다. “한번도 이주민의 목소리를 통해서 그들이 정확하게 무엇을 원하는지 물어본 적이 없다” 그리고 “이주민이 정보를 얻기 위해 제일 먼저 떠올리는 접점채널을 파악하는 것이 중요하다”라는 인터뷰 참여자의 문제 제기는 외국인주민이 필요로 하는 정보는 무엇인지, 이들의 자유로운 의견이 오고 갈 수 있는 공론장의 필요성을 강조하고 있다고 볼 수 있다.

두 번째 소통권의 영역은 지식 획득을 위한 소통이다. 이는 지식을 공유할 수 있고 지식 획득을 위한 정보로의 접근권을 뜻한다. 앞서 언급된 것처럼 외국인주민이 스스로 한국어교실이나 통·번역서비스에 대한 정보에 어려움 없이 접근할 수 있고, 이에 대한 정보를 공유할 수 있는 권리라고 볼 수 있다. 인터뷰 내용 중 “본인이 선택해서 ‘여기에서 초급을 하고 고급 수준이 되면 저기서 수강하면 되겠구나’ 라는 것을 스스로 결정할 수 있게끔 정보 전달이 되어 한다”라고 언급한 부분은 외국인주민 스스로 지식 획득을 위해 정보를 습득하고 자주적으로 결정할 수 있는 자주권과 연결 지을 수 있는 중요한 부분이다. 또한 “한국어 능력을 인정받으면서 취업을 생각하시는 분들은 고급 한국어교육에 대한 욕구가 있습니다”라는 인터뷰 내용에서 볼 수 있듯이 고급 수준의 한국어교육에 대한 욕구 또한 지식 획득을 위한 소통권이라고 볼 수 있다. 마지막으로 온라인을 통한 한국어 화상교육의 활성화 방안도 언급이 되었는데 이점 또한 지식 획득을 위해서 모든 정보나 미디어 채널에 평등하게 접근할 수 있는 권리라고 말할 수 있다.

세 번째, 시민권을 위한 소통이란 본인의 인권을 스스로 보호할 수 있고, 개인정보의 보호와 보장의 권리, 그리고 개인적 소통을 보호받을 수 있는 권리를 뜻한다. 외국인주민에게 있어서 시민적 권리를 보장받기 위한 소통이란, 통·번역서비스의 도움을 받아서 시민으로서의 기본적인 권리를 보장받을 수 있는 권리이다. 통·번역 서비스의 지원을 받는 경우는 주로 외국인주민의 건강권, 이동권, 환경권, 노동권 등 기본적인고도 보편적인 권리와 맞닿아 있는 경우가 많기 때문이다. 그리고 인터뷰 내용 중 언급된 “이주민들이 필요로 하는 출입국 관리 사무소, 경찰청, 고용노동청, 의료서비스 등 이런 곳에 적극적으로 지원을 할 수 있는 시스템”에서 알 수 있듯이, 외국인주민이 필요로 하는 통·번역서비스는 행정기관들의 복잡한 절차와 전문적인 용어로 인해 통·번역서비스의 도움이 절실하다. 이러한 행정기관에서의 통·번역서비스의 효율적 운용은 외국인주민이 부산시민으로서의 시민권을 스스로 보장할 수 있는 중요한 사항이다.

〈표 5〉 부산시 외국인주민 소통권의 네 가지 축

소통권의 4 가지 축	소통권 증진을 위한 정책적 대응	구체적 해결 방안
공론장에서의 소통 (Communicating in Public Sphere)	정보 네트워크의 체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> 외국인주민의 목소리를 통해 이들의 needs를 파악할 수 있는 공론장 구축 수요조사를 통해서 외국인주민의 정보 획득 채널 파악 분산된 정보를 기관 간 유기적 네트워크를 통해 일원화된 채널로 제공
지식을 위한 소통 (Communicating Knowledge)	한국어교육 프로그램의 향상	<ul style="list-style-type: none"> 외국인주민 스스로 선택과 결정이 가능하도록 한국어교육에 대한 정보 공유와 전달 고급 한국어교육 제공 확대 온라인을 통한 한국어 화상교육에 활성화와 온라인교육을 어려움 없이 이용할 수 있게끔 정보통신기술에 대한 교육 기회 제공
시민권을 위한 소통 (Civil Rights in Communication)	통·번역서비스의 효율적 운용	<ul style="list-style-type: none"> 사법, 의료, 노동 등의 기본적인 시민권을 확보할 수 있도록 통·번역서비스의 효율적 운용 공공기관과 민간단체의 통·번역서비스 차별화로 보다 효율적 운용
문화권을 위한 소통 (Cultural Rights in Communication)	문화다양성 향상	<ul style="list-style-type: none"> 이주민 공동체의 행사 지원 선주민과 이주민이 문화를 이해, 공유, 배울 수 있는 문화적 행사로 활성화 다문화에 대한 인식 전환을 위한 공공 캠페인 기획

마지막으로 문화권을 위한 소통이란 외국인주민 혹은 외국인주민 공동체가 본인의 언어로 말할 수 있는 권리, 본인의 문화적 전통을 향유하고 누릴 수 있는 권리, 즉, 본인의 문화 공동체 행사와 전통을 유지하고 공유할 수 있는 권리를 뜻한다. 인터뷰에서 제시된 해결 방안으로는 외국인주민들의 문화행사를 지원해주는 방법이다. 이를 통해 선주민과 이주민이 문화를 공유하고, 이해하며 배울 수 있는 기회를 주고 이를 함께 즐길 수 있는 문화적 행사로 활성화하는 방안이 언급되었다. 또한 이러한 문화 행사의 지원을 통해서 주민의 공공소통의 향상과 이들의 소통권 증진을 위한 궁극적인 해결책은 부산시민의 외국인주민에 대한 이해와 배려를 높이고 서로 같이 조화롭게 공존하고 융화될 수 있는 여건을 만들어 주는 것(이정석·이혜진, 2014)이며, 이주민들도 선주민과 다르지 않은 부산시민이라는 인식을 만들어 주는 것이다.

한국사회의 다문화사회로의 이행에 있어서 외국인주민의 소통권에 대한 중요성이 증대되고 있다(김명준, 2008). 외국인주민에게 있어서 소통권은 한국 사회의 구성원으로 언어, 민족, 문화적 차이에 관계없이 평등하고 동등한 권리를 가지고 정치와 공동생활에 참여하기 위해서 필수적인 권리이며(채영길, 2013), 소통권의 보장을 통해서 다른 기본권을 구현할 수 있기 때문에 아주 중요한 권리로 간주된다(정의철, 2013). 이와 같이 다문화시대의 소통권에 대한 학문적 논의의 필요성을 인지하면서, 이 연구는 외국인주민이 누려야 할 소통권의 향상을 위해 어떠한 정책적 대응이 수반되어야 하는지 CRIS(2005)가 제시한 소통의 네 가지 축에 근거해서 알아보았다. 구체적으로, 사회구성원이 마땅히 누려야 할 기본권인 소통권에 대한 개념을 정립하고 다문화사회에서의 외국인주민의 소통권 증진을 위한 지방자치단체 차원의 정책 방향을 모색하였다. 앞서

언급하였듯이, 다문화시대에 외국인주민이 누려야 할 소통권에 대한 정책적 논의에 대한 학계의 연구는 미흡한 실정이다(Dakroury & Hoffmann, 2010) 외국인주민과의 공공소통의 현 상황과 문제점을 진단하고 소통권 증진을 위해 공공소통의 정책적 방향을 제시하는 본 연구는 공공소통에 관련된 정책을 기획하고 집행하는 실무자들에게 많은 시사점을 줄 것이라고 예상된다. 구체적으로 외국인주민을 위한 정책들은 존재하지만, 이를 어떻게 보다 효과적으로 전달할 수 있을 것인가, 자치단체들이 가지고 있는 역량과 자원들을 어떻게 보다 체계적으로 외국인주민을 위해 조직화 할 수 있을 것인가, 그리고 외국인주민의 소통권 향상을 위해서 어떠한 정책적 대응이 우선순위일 것인가에 대한 물음에 시사점을 줄 수 있는 연구가 될 것이다.

이 연구가 외국인주민의 소통권 향상을 위한 정책적 방향을 제시하였다는 점에서 의미가 있지만, 다음과 같은 한계점도 지적할 수 있다. 첫 번째로, 조사의 대상을 부산시로 한정하였다는 점이다. 외국인주민의 구성 비율이 높은 타 지역으로 연구를 확장해본다면 좀 더 흥미롭고 구체적인 결과를 도출할 수도 있을 것이다. 그럼에도 불구하고 외국인주민을 위한 공공기관과 민간 단체의 정책, 지원 서비스의 전문가들의 구체적인 진술을 통해서 여러 가지 대안들을 논의하였다는 점은 의미가 있다고 판단한다. 두 번째로 한계점이라기보다는 향후 연구에서 추가적으로 논의할 수 있는 사항이다. 이 연구는 외국인주민을 위한 소통권 증진 방안을 서비스 공급자 측면에서 살펴보았다. 하지만 실제로 한국어교육이나 통·번역서비스를 이용할 수요자, 즉 외국인주민 입장에서 어떠한 정책적 대안들이 필요할지 이들의 목소리를 반영할 수 있는 연구로 향후 확대될 필요가 있다. 앞서 인터뷰에 참가한 전문가들이 거듭 강조했던 것처럼 궁극적으로 외국인주민의 소통권 증진을 위해서는 이들의 의견과 목소리를 자유롭게 낼 수 있는 권리를 보장하고 이들의 의견이 정책에 반영되는 등의 정책 과정에의 참여와 거버넌스 체계가 원활히 작동될 수 있도록 하는 것이 중요하기 때문이다(이정석, 2008).

참고문헌

- 김명준. (2008). 김명준의 인권이야기: 커뮤니케이션 권리를 한 눈에 볼 수 있는 틀. 『인권오름』, 92.
- 김예란. (2011). 상징체계와 자기재현. 한국언론학회 심포지움 『한국사회의 소통 위기: 진망과 전망』, 251-268.
- 박종원. (2012). Nvivo10 응용: 질적 자료 분석. 부경대학교출판부.
- 박진경·원숙연. (2010). 중앙정부 공무원의 다문화정책 정향성에 작용하는 영향요인. 『한국행정학보』, 44(3): 191-217.
- 배은석·송영지·박병현.(2012). 공급자관점에서의 노인돌봄종합서비스 내용상 쟁점에 관한 연구. 『사회과학연구』, 28(2): 101-125.
- 법무부. (2014. 11). 『출입국·외국인정책 통계월보』, 서울: 법무부.
- 윤인진·송영호. (2011). 한국인의 국민정체성에 대한 인식과 다문화 수용성. 『통일문제연구』, 55: 143-192.

- 이상길·안지현. (2007). 다문화주의와 미디어·문화연구: 국내 연구동향의 검토와 새로운 전망의 모색. 『한국언론학보』, 51(5): 58-83.
- 이연옥·박병현·장덕현.(2012). 결혼이주여성에 대한 미디어의 인식에 관한 연구: 국내 주요 일간신문 사설을 중심으로. 『여성학연구』, 22: 33-69.
- 이인희·황경화. (2013). 다문화 관련 미디어 보도 프레임 연구에 대한 메타분석. 『다문화사회연구』, 6(2): 83-108.
- 이정석. (2008). 주민참여의 활성화 전략에 관한 연구. 일본의 주민참여 관련 논의를 중심으로. 『경남발전』, 91:30-45.
- 이정석·이혜진. (2014). 외국인주민의 시정참여 활성화 방안: 진주시를 중심으로. 『지방정부연구』, 18(2): 373-400.
- 임동진·박진경. (2012). 다문화주의와 다문화정책에 대한 정책참여자들의 태도와 성향 분석: 공무원, 민간사업자, 전문가집단을 중심으로. 『한국정책과학학회보』, 16(2): 29-62.
- 정의철. (2013). 다문화사회 소통과 미디어정책: 정책현황, 문제점, 개선방안을 중심으로. 『한국방송학보』, 27(5): 244-284.
- 정의철. (2014). 이주민 미디어교육과 공론장: 심층인터뷰와 관찰을 중심으로. 한국소통학회 2014 가을철 정기학술대회, 『소통을 통한 사회통합과 신뢰회복의 길 모색』, 23-46.
- 차배근. (1988). 『커뮤니케이션학개론(상)』, 서울: 세영사.
- 하윤수. (2009). 미국 다문화교육의 동향과 사회과 교육과정. 『Social Studies Education』, 48(3): 117-132.
- Banks, James. A. (2008). Diversity, Group Identity, and Citizenship Education in a Global Age. *Education Researcher*, 37(3): 129-139.
- Barnlund, Dean C. (1968). *Interpersonal Communication; Survey and Studies*. Boston: Houghton Mifflin Co.
- Carey, J. W. (2002). A Cultural Approach to Communication. In a McQuail's Reader in Mass Communication Theory, 36-45. London: Sage Publications.
- Castles, S., Hass, H., & Miller, M. J. (2014). *The Age of Migration*, New York: The Guilford Press.
- CRIS(Communication Rights on the Information Society). (2005). *Assessing Communication Rights: A Handbook*. London: CRIS Campaign.
- Dakoury, Aliaa. & Hoffmann, Julia. (2010). Communication as a Human Rights: A Blind Spot in Communication Research? *International Communication Gazette*, 72(4-5): 315-322.
- Habermas, Jurgen. (1996). *Between Fact and Norm: Contributions to a Discourse Theory of Law and Democracy*. Cambridge: MIT Press.
- Inglis, Christine. (2009). IMulticultural Education in Australia: Two Generations of Rvolution. In James A. Banks (Eds.), *The Routledge International Companion to Multicultural Education*, (pp. 109-120). New York: Routledge.
- Katz, Elihu. & Lazarsfeld, Paul F. (1955). *Personal Influence. The Part Played by People in the Flow of Mass Communication*. Glencoe: The Free Press.

- Kong, Dongsung., Yoon, Kiwoong, & Yu, Soyung. (2010). The Social Dimensions of Immigration in Korea. *Journal of Contemporary Asia*, 40(2): 252-274.
- Kymlicka, Will. (1998). *Multicultural Citizenship: A Liberal Theory of Minority Rights*. New York: Oxford University Press.
- Kymlicka, Will. (2003). *Multicultural States and Intercultural Citizens. Theory and Research in Education*, 1(2):147-169.
- McQuail, Denis. (2002). *McQuail's Reader in Mass Communication Theory*. London: Sage Publications.
- Morgan, David L. & Scannell, Alice U. (1998). *Planning Focus Groups: Focus Group Kit* New York: SAGE Publications.
- Morgan, David L. (1998). *The Focus Group Guidebook: Focus Group Kit1*. New York: Sage Publications.
- Moyo, Last. (2010). Language, Cultural and Communication Rights of Ethnic Minorities in South Africa: A Human Rights Approach, *International Communication Gazette*, 72(4-5): 425-440
- Rawls, John. (1971). *A Theory of Justice*. New York: Cambridge University Press.
- Thomas, Paradip. (2006). The Communication Rights in the Information Society (CRIS) campaign. *International Communication Gazette*, 68(4): 291-312.

조윤웅(趙允庸): 미국 University of Oregon에서 커뮤니케이션학 박사학위(세부전공 광고홍보학)을 취득하고, 현재 부산대학교 사회과학연구원에서 전임연구원으로 재직하고 있다. 주요 관심분야는 기업의 사회공헌활동(CSR), 공익광고, Greenwashing, 소셜미디어의 메시지효과 등이며, 주요 논문으로는 “What do blog readers think? A survey to assess ghost blogging and commenting(2015)”, “문화를 활용한 정부의 공공 캠페인 확산 전략: 2004~2013 공익광고 내용분석 및 전문가 인터뷰를 중심으로(2014)” 등이 있으며, 주요 저서로는 『Ethical Practice of Social Media in Public Relations(공저, 2014)』가 있다(yyongcho@gmail.com).

이혜진(李惠珍): 일본 쓰쿠바(筑波)대학 대학원 인문사회과학연구과에서 사회학 박사학위(現代日本における韓国人出稼ぎ労働者の社会学的分析—<移動>実践の中での寿町とコミュニティ・ユニオン, 2011)를 받고 현재 부산대학교 사회과학연구원에서 전임연구원으로 재직하고 있다. 관심분야는 이동, 이주, 다문화현상이며, 최근에는 혐오발언(Hate Speech), 이주·경계문화 등으로 연구영역을 넓히고 있다. 주요 논문은 “이주과정을 통해 본 에스닉 네트워크와 노동경험”(2014), “이주를 경험한 남녀의 서사를 통해 본 친밀한 관계성의 변화”(2013), “일본의 다문화공생개념과 커뮤니티라디오방송국 FMYY”(2012) 등이 있으며, 주요 저서·역서로는 「다문화행정론」(공저, 2014), 「우리 모두 조금 낮은 사람들」(공저, 2013), 「非正規滞在者と在留特別許可」(공저, 2010), 「흔들리는 다문화주의」(공역, 2014) 등이 있다(portsait@gmail.com).

황성욱(黃盛郁): 미국 University of Missouri 에서 언론학 박사학위를 취득하고 명지대 디지털미디어학과 조교수를 거쳐 현재 부산대 신문방송학과 부교수로 재직 중에 있다. 관심분야는 개인 및 조직의 PR, 뉴미디어 PR, 정치캠페인PR, 정책PR 등이며, 저서로는 『PR학 원론』(2014), 논문은 “PR 중간관리자 리더십 AHP평가 모형 연구(2015)” 외 다수의 연구 성과를 국내외 주요 학술지에 게재하였다(hsw110@pusan.ac.kr).

Abstract

An Exploratory Study to Enhance Communication Rights for Foreign Residents in a Multicultural Society with a Focus Group Interview

Cho, Yoon. Y.

Lee, Hey-Jin

Hwang, Sungwook

As foreign residents' population has rapidly risen since the early 1990s, South Korea has become a post-national, multicultural society. For a better transition to the multicultural society, efficiently coordinated public communications with foreign residents are essential. Given the importance of public communication with foreign residents, there also has been much of discussion regarding communication rights for foreign residents. Communication rights represent universal and fundamental human rights that everyone in the democratic society should be entitled. Communication rights enable individuals to strengthen human dignity and equality. Given the importance of communication rights in the multicultural society, this study conducted a focus group interview with 8 experts to discuss local governments' communicational directions to enhance communication rights for foreign residents. With the focus group interview, this study aimed to 1) analyze a current public communication system in the local government, and 2) discuss the possible solutions to strengthen foreign residents' communication rights. Based on the results, theoretical and practical implications were discussed.

Key Words: Multicultural society, Foreign residents, Communication rights, Public communication, Focus Group Interview(FGI)

