

이용불가

영어가 원활하지 않은 아시아인 세입자들을 위한 뉴욕시주택공사 (New York City Housing Authority: NYCHA) 언어 지원 서비스 확대 및 강화 필요성

운영 요약서

통역하라! 번역하라!

翻譯服務是我們的基本人權

আমরা বাংলা ভাষায় সেবা চাই

아시아인 주민들과 함께하는 캐브 (CAAAV)

도시정의센터 (Urban Justice Center) 지역개발프로젝트

이용불가: 영어가 원활하지 않은 아시아인 세입자들을 위한 뉴욕시주택공사 (New York City Housing Authority: NYCHA) 언어 지원 서비스 확대 및 강화 필요성

운영 요약서

40만 명이 넘는 뉴욕시민들이 뉴욕시주택공사(New York City Housing Authority; NYCHA)에서 운영하는 시영 아파트에 거주한다. 그들에게 뉴욕시 주택공사(NYCHA)는 부동산 관리인이자 임대 주인이자 건물 관리인이다. 그러므로 NYCHA와 그 직원들은 시영 아파트의 수리문제나 임대료 납입, 비상사태 등의 경우에 연락 창구가 된다.

영어가 원활하지 않은 NYCHA 세입자들이 거주지와 관련된 규정 및 절차를 이해하고 해당 서류를 작성하는 것은 어렵고 복잡하며, 이와 관련된 언어소통 문제는 더욱더 심각한 결과를 초래할 수도 있다. 예를 들어 월세가 잘못되어 오른 가격으로 고지된 경우, 세입자가 NYCHA와 원활하게 소통하지 못해 문제를 해결하지 못하고 '월세 미납부'라는 죄목으로 주택 법정에 서게 될 수도 있다. 또는, 언어장벽이 있는 세입자들의 문제 상황을 이해하고, 그들에게 필요한 것이 무엇인지를 파악한다는 명목으로 반복적으로 미팅 참석을 요구해 세입자들이 직장에 못 나가 자리를 잃을 위험에 처할 수도 있다. 그리고 가정폭력 피해자들은 필요한 긴급 거주지 이동 (emergency housing transfer) 요청을 언어장벽으로 인해 하지 못할 수도 있고, 수리과정에서 언어장벽으로 인해 세입자들의 아파트 안전이 위협을 받을 수도 있다. 거주지 관련 문서가 번역되어 있지 않으면 비상조치 같은 중요한 정보가 주민들에게 제대로 전달되지 못할 수도 있다. 이러한 언어장벽 문제들은 주민들이 NYCHA 직원들과의 상호작용, 지역사회 활동 참여 등 주민들의 일상생활에 큰 지장을 주어 이민자 세입자들의 소외감을 상승시킬 수 있다.

캐브(CAAAV)는 도시정의센터(Urban Justice Center)에서 진행하는 지역개발프로젝트(Community Development Project)와 함께 영어가 원활하지 않은 아시아인 NYCHA 세입자들을 대상으로 설문조사를 실행했다. 그 결과, NYCHA는 그 기관의 언어지원서비스(language access) 규정을 준수하고 있지 않으며, 현 규정을 따르더라도 아시아인 세입자들이 필요한 언어지원서비스 수요를 감당할 수 없을 것이라고 밝힌다.

지난 2015년 5월, 뉴욕 시장 디 블라지오(de Blasio)와 NYCHA 회장이자 대표이사인 솔라 올라토예 (Shola Olatoye)는 '차세대 NYCHA (Next Generation NYCHA)'라는 제목으로 NYCHA 개혁을 위한 미래 10년 계획을 발표했다. 그 계획은 NYCHA 재정 안정화, 효율적이며 효과적인 건물주로서 해야 할 역할, 현 아파트 단지 보존과 (재)개발, 세입자 참여 활성화 및 사회복지 서비스 연계를 주요 목표로 둔다고 발표했다. 이 계획서의 출간은 또한 언어지원서비스 규정 및 제공 현황을 검토하고 개선하는데 있어서 시기가 적절하다 할 수 있다. NYCHA는 본 기관의 쌓여있는 현안 문제와 해결 방안, 그리고 미래를 위한 계획을 모색하는 이 과정에서 영어가 원활하지 않은 세입자들의 의견도 반드시 반영하여야 한다.

조사 결과

이 조사를 위해 캐브(CAAAV)는 14개 NYCHA 시영 아파트 단지에 거주하는 총 221명의 세입자를 대상으로 설문조사를 실행했다. 또한, 설문조사 자료는 정보공개법(Freedom of information Law: FOIL) 요청을 통해 얻은 문서 분석, 2차 참고 자료 (secondary source) 및 법학 배경 연구, 그리고 영어가 원활하지 않은 세입자들과의 직접인터뷰를 통해 내용을 보충했다.

1) NYCHA는 영어가 원활하지 않아 다음과 같은 서비스가 필요한 대다수의 아시아인 세입자들에게 언어지원 서비스를 제공하고 있지 않다.

- 지난 3년간 대화상 통역이 필요했던 응답자 중, NYCHA와 연결되어 원하는 통역 서비스를 요청할 수 있었던 세입자는 40%였다.
- 거주와 관련된 문서 번역을 필요했던 응답자 중, NYCHA와 연결되어 원하는 번역 서비스를 요청할 수 있었던 세입자는 18%에 불과했다.

2) 가족들과 친구들이 통역, 번역을 대신하고 있다. NYCHA 규정은 가족, 자녀 및 친구들을 통한 비공식적 통역, 번역을 반대하지만 사실상 세입자들은 주변 지인들(가족, 친구들)에게 의지할 수밖에 없다.

- 영어가 원활하지 않아 문서 번역이 필요했던 세입자 중, 86%는 NYCHA관계자가 아닌 다른 사람에게 도움을 요청했다.
 - 이 세입자 중, 66%는 가족에게, 21%는 친구에게 번역을 부탁했다고
- 영어가 원활하지 않아 대화 통역이 필요했던 세입자 중, 74%는 NYCHA 관계자가 아닌 다른 사람에게 도움을 요청했다. 이는 문서 번역 요청과 비슷한 양상을 보였다.
 - 이 세입자 중, 71%는 가족에게, 20%는 친구에게 통역을 부탁했다고 한다.

3) NYCHA는 언어지원서비스가 필요한 세입자들을 철저히 파악하거나 추적하지 않는다.

- NYCHA는 언어지원서비스를 필요한 세입자들의 파악을 위한 총괄적 실태조사를 실행하고 있지 않다.
- NYCHA 직원들이 사용하기로 되어있는 ‘언어확인카드’ (language identification cards)는 영어가 원활하지 않은 아시아인 세입자들에게는 제시되고 있지 않다. 영어소통이 어려운 세입자 중, 90% 이상이 ‘언어확인카드’를 받지 못했다고 한다.

4) 영어가 원활하지 않은 아시아인 세입자들은 NYCHA 언어지원서비스에 관한 정보를 효율적으로 받지 못하고 있다.

- 현재 진행되고 있는 NYCHA의 언어지원서비스에 관한 홍보는 규모나 범위에 관해 한계를 드러낸다. 홍보의 대부분은 스페인어, 중국어, 그리고 러시아어로만 번역되고, 때로는 스페인어로만 홍보되기도 해서 다른 이민자 세입자들에게 충분히 홍보되고 있지 못하다.

5) 영어가 원활하지 않은 아시아인 세입자들은 NYCHA 고객연락센터 (Customer Contact Center; CCC) 사용 및 수리 신청에 어려움을 느끼고 있다.

- 영어가 원활하지 않은 세입자 중, 거의 3분의 1 (31%)이 고객연락센터(CCC)에 전화할 시 모국어로 소통할 수 없을 것 같아 수리요청을 하지 않았다고 응답했다.
- 고객연락센터(CCC)에 전화해 수리를 요청한 영어가 원활하지 않은 세입자 중, 70% 이상이 모국어로 소통하는 직원과 통화하지 못했다고 한다.
- 수리와 관련된 문서에 사인해야 했던 영어가 원활하지 않은 세입자 중, 92%가 모국어가 아닌 언어 문서에 사인했다.

6) NYCHA의 현 고용체계는 아시아인 세입자들에게 적절한 언어지원서비스를 제공하기에 부적합하다.

- NYCHA의 언어지원서비스 관련 직원들의 규모는 현재 턱없이 부족하다. NYCHA 세입자들은 40만 명 이상이나 언어지원서비스 관련 직원들은 6명뿐이고 이 중 2명만 아시아권 언어 (중국어: 광둥어, 북경어)를 구사할 수 있다.
- NYCHA는 언어지원서비스를 직원 봉사자들을 통해 보충하고 있으나, 아시아 언어권 통역, 번역 봉사자들은 아직도 많이 부족한 상황이다. 자신의 정규 업무 외의 통역, 번역 봉사 업무를 지원하는 직원들은 갑탄 스러우나 아시아인 세입자들의 수요를 충족시키기 위한 바람직한 방법은 아니다.

7) NYCHA는 언어지원서비스 관해 세입자들의 의견을 수렴하고, 검토한 의견을 적절히 반영할 수 있는 체계가 설립되어 있지 않다.

- 영어가 원활하지 않은 세입 응답자 중, 2/3 이상인 무려 67%가 NYCHA는 세입자들의 모국어로 소통하려 적절한 행동을 취하지 않았다고 답변했으나, NYCHA는 현재까지 이러한 세입자들의 의견을 수렴, 검토 및 반영할 수 있는 구체적인 체계를 설립하지 않고 있다.

개선 방안

언어장벽 문제는 중요한 거주 문제를 이해하는 세입자들의 능력에 영향을 미칠 뿐만 아니라 그들의 건강, 안전, 거주지의 안정성과 NYCHA 지역사회에 대한 소속감에도 영향을 미친다. 우리 조사 결과는 언어지원서비스의 결핍이 세입자들의 부담과 불편으로 이어지는 현황을 밝힌다. 이에 대한 주요 개선방안은 아래 서술되어 있고 더 자세한 내용은 보고서 본문을 참고하길 바란다.

우리는 NYCHA에 아래 항목들을 요구한다.

영어가 원활하지 않은 이민자 인구 파악 및 실태조사 실행

- 영어가 원활하지 않은 세입자들을 파악하고 실태를 조사하는 추가적인 노력을 해야 한다. 이는 세입자들이 사용하는 언어에 관한 총괄적인 실태 조사 실행과 세입자들의 언어지원서비스 요청을 추적할 수 있는 단일 중앙 집중식 데이터베이스 개발 등을 포함한다.

세입자 대상 언어지원서비스 홍보

- 현재 제공되고 있는 언어지원서비스에 대해 널리 알리고, 사용 가능한 언어지원서비스에 대한 정보가 세입자들이 사용하는 언어로 공유되었는지를 확인한다.
- 모국어를 잘 읽고 쓰지 못하는 세입자들도 NYCHA의 규정과 서비스를 확실히 이해하게 하는 전략을 개발한다.

정확하고 간소한 체계를 통한 우수한 전문적 언어지원서비스 제공

- 가능할 시에는 언제나 언어지원서비스에 대한 사전 방안을 마련한다.
- 언어지원서비스를 영어가 원활하지 않은 세입자들이 거주하는 아파트 단지에 맞추어 제공한다. 예를 들면 모든 아파트 표지판·서류·홍보물 등을 아파트 단지 세입자들이 사용하는 언어로 번역하고, 세입자들이 사용하는 언어별로 사무실 상담 시간을 제공한다.
- 영어가 원활하지 않은 세입자들도 고객센터(CCC)를 이용하고, 수리요청이 311로 연결되었을 때는 311 시스템 편리하게 사용할 수 있도록 보장한다.
- 영어가 원활하지 않은 세입자들도 아파트 문제 보고 및 수리요청 서비스를 편리하게 이용할 수 있도록 보장한다.

주민센터, 세입자모임 등 주요 세입자 활동공간에 언어지원서비스 제공

- 세입자모임과 NYCHA 주민센터에 기존 언어지원서비스 확대

언어지원서비스의 적절한 자원 확보 보장

- 다음과 같은 방법으로 언어지원서비스와 해당 직원 고용에 대한 충분한 자원 확보:
 - 세입자들의 언어지원서비스 수요에 따라 해당 직원 고용 증가
 - 언어지원서비스의 발전 및 개선을 위해 적절한 자원 파악 및 확보
 - 노인 서비스, 장애인 서비스와 다른 NYCHA 서비스가 언어지원서비스 제공을 위한 충분한 물질적 자원을 확보하고 실행할 준비 갖추 확인
 - 세입자의 10% 이상이 영어가 원활하지 않은 세입자 모임 또는 주민센터에 통역과 번역을 위한 추가적 자원 제공

언어지원서비스의 질적인 보장, 세입자 의견수렴 및 집단 평가를 위한 구체적 체계 설립

- NYCHA 언어지원서비스 계획의 업데이트 및 공표
- 새로운 311 언어소통불만 보고 시스템 적극 홍보
- 세입자·시민단체들과 함께하는 언어지원서비스 평가 및 개선

참고문헌

1 뉴욕시주택공사(NYCHA) 웹사이트. “뉴욕시주택공사에 관해 (About NYCHA).”
<http://www.nyc.gov/html/nycha/html/about/factsheet.shtml> (참고일: 2015년 6월 3일)

2 뉴욕시 공식 웹사이트, 시장 사무실. “디블라지오 정권이 발표한 ‘차세대 뉴욕시주택공사(NextGeneration NYCHA)’: 시영 아파트의 미래를 보장하기 위한 계획.”
<http://www1.nyc.gov/office-of-the-mayor/news/325-15/de-blasio-administration-nextgeneration-nycha--comprehensive-plan-secure-future#/0> (참고일: 2015년 6월 3일)

3 뉴욕시 공식 웹사이트, 시장 사무실. “차세대 뉴욕시주택공사 (NextGeneration NYCHA).”
<http://www1.nyc.gov/assets/nycha/downloads/pdf/nextgen-nycha-web.pdf> (참고일: 2015년 6월 3일)

작가 소개



아시아인 주민들과 함께하는 캐브 (CAA AV)

캐브(CAAAV)는 뉴욕시의 다양한 아시아인 저소득층 노동자, 이민자 및 난민자들과 함께 일하며 그들이 지역사회 힘의 기반을 조성하기 위해 노력한다. 본 단체는 정치적 기반 확대, 지도자 교육, 캠페인, 연대활동, 조직 발달 이 다섯 가지 방법을 동원해 지역사회 시민들의 힘을 모아 제도적 변화를 추구하고 인종적·성별적·정치적 정의 운동에 참여하고 있다.

URBAN
JUSTICE
CENTER



COMMUNITY DEVELOPMENT PROJECT

도시정의센터(Urban Justice Center) 지역개발프로젝트

도시정의센터(Urban Justice Center)의 지역개발프로젝트는 뉴욕시 저소득층 및 다른 소외된 집단들과 일하는 기반 단체들의 영향력을 키우기 위해 노력한다. 도시정의센터는 시민단체들과 함께 소송 및 승리, 주민중심 연구를 통한 보고서 발간, 신 시민단체와 협동조합 형성 보조, 및 기술과 거래 지원을 통해 사회 정의를 실현하려 노력하고 있다.