

박사학위논문

국내 의료 환경에서 통역인 역할 연구

김민정*

1. 연구 배경 및 목적

본 연구의 목적은 국내 의료 환경에서 외국인 환자를 대상으로 언어 간 커뮤니케이션 전반을 수행하고 있는 의료 통역인들이 어떤 사람들이며 어떤 역할을 하고 있는지 파악하고, 그 결과를 바탕으로 교육 및 훈련 방향에 대해 제언하는 것이다.

2009년 정책적으로 외국인 환자 유치에 허용된 이후, 정부와 의료 기관, 국내 외 에이전시의 유치 활동에 힘입어 국제 진료 수요가 크게 증가하였다. 국내에서 치료받은 외국인 환자 수는 2009년 60,201명에서 2019년 497,464명으로, 지속적으로 증가하였으며, 2020년 코로나 팬데믹으로 일시적으로 감소하였으나 2023년에는 605,768명을 기록하며 팬데믹 이전 수준을 넘어선 상황이다(홍승욱 외 2024). 이러한 수요에 대응하기 위해 정부는 국제 진료 산업을 국가 성장 동력으로 지정하고 의료통역 교육과 전문 인력 양성을 위한 정책적 노력을 이어오고 있다.

외국인 환자 유치 활동의 결과로 의료 관광을 목적으로 입국한 외국인 환자 뿐 아니라 국내 거주 외국인 중 한국어로 의사소통이 어려운 환자를 위한 의료통역 수요 역시 꾸준히 증가하고 있다. 행정안전부(2024) 보고서에 따르면, 국내 거주 외국인 주민 수는 2006년 국내 총인구의 1.1%인 54만 명에서 2023년 총인구 대비 4.8%인 246만 명으로 증가하였다. 이처럼 국내에 장단기적으로 머무르는 외국인 증가로 인해 외국인 환자 진료 시 필수적으로 수반되는 언어 간 커뮤니케이션 빈도도 높아지고 있다.

외국인 환자 유치 활성화 및 국제 진료의 질 향상을 위해서는 의료통역 전문 인력 양성과 의료통역 서비스의 질 확보가 무엇보다 중요하다. 정진철 외(2014,

* 연세대학교 의료원

2015)는 비전문 인력이 제공하는 의료통역으로 인해 의료 서비스 질 저하와 의료 사고 및 의료 분쟁과 같은 부정적 결과를 초래할 수 있다고 밝히며, 의료통역사의 지식·기술·자질을 국가가 체계적으로 평가하고 인증하는 자격 제도 도입의 필요성을 강조하였다. 하지만 지금까지 정부 차원에서 운영된 의료통역 교육 이수나 검정 시험 합격은 의료통역 업무 수행을 위한 필수요건이 아니라 우대 사항 정도로만 인식되는 실정이다. 의료통역 인력을 채용하는 기관들은 관련 교육 경험이나 자격증 보유 여부보다 실제 의료 현장에서 통역 경험이 있는 지원자를 선호하는 경향을 보였다(김순미 2020; 김민정 2021). 이는 현재 운영되고 있는 교육 이수나 검정 시험 합격 여부로는 의료통역 지원자의 실무 역량을 판단하기 어렵다는 것을 뜻한다. 따라서 의료 현장에서 의료통역 인력이 수행하는 업무와 역할을 구체적으로 파악하고, 이를 교육 프로그램과 자격 제도에 반영하는 작업이 선행되어야 한다(Li 2021).

위 목적을 달성하기 위해 본 연구에서는 양적, 질적 연구 방법을 통해 첫째 국내 의료 통역인의 인적 사항과 근무 조건, 둘째 의료통역 및 의료통역 외 업무에서의 역할, 셋째 국내 의료 통역인이 다른 행위자와 상호작용하는 방식과 사용하는 도구, 넷째 이들의 역할에 영향을 미치는 근무 기관의 특징을 고찰하고 실제 의료 현장에서 그 결과의 의미를 탐색하였다.

2. 연구 방법

국내 의료 환경에서 의료 통역인의 역할을 다각적으로 파악하기 위해 본 연구에서는 채용 기관이 의료 통역인을 고용하기 위해 올린 채용 공고를 수집하여 분석하고, 채용 담당자 또는 채용 부서 관리자와의 인터뷰 연구를 실시하였다. 또한 의료 통역인을 대상으로 한 설문 조사를 수행하였으며, 의료 통역인과 이들이 상호작용하는 행위자를 대상으로 한 현장 관찰 사례 연구 및 후속 인터뷰 연구를 실시하였다.

각 연구 방법별로 자세히 살펴보면, 첫째, 채용 기관이 제시하는 의료 통역인의 인적 사항과 근무 조건, 의료통역 및 의료통역 외 업무에서의 역할을 확인하기 위해 2022년 5월 9일부터 11월 18일까지 약 6개월 동안 국내 구인·구직 사이트에서 채용 공고를 수집하여 분석하였다. 채용 공고 수집 방식은 2021년 8월 한 달간 채용 공고를 수집하여 의료 통역인 역할을 분석한 선행 연구(김민정 2021)와 동일한 방식을 따랐으며, 보다 장기간 자료를 수집하여 분석한 후, 그

결과를 선행 연구 결과와 비교하였다.

둘째, 채용 공고에 나와 있는 정보의 의미를 보다 구체적으로 파악하기 위해 인터넷상의 채용 공고를 올린 기관의 채용 담당자 또는 채용 부서 관리자와 인터뷰를 진행하였다.

셋째, 국내 의료 통역인들을 대상으로 설문 조사를 실시하였다. 이는 의료 통역인이 스스로 응답한 인적 사항과 근무 조건을 확인하고 의료통역 및 의료통역 외 업무 시 역할과 해당 역할을 수행하는 방식을 파악하는 것을 목적으로 하였다.

넷째, 세 곳의 현장 관찰 사례 연구를 통해 의료 통역인의 인적 사항과 근무 조건, 의료통역 및 의료통역 외 업무 시 역할, 외국인 환자와 의료진을 포함한 다른 행위자와의 상호작용 및 사용 도구를 파악하였다. 관찰 중 사전에 동의를 얻은 상황에 한해 녹음하고, 상황별로 의료 통역인의 역할을 기록하고, 의료 통역인이 다른 행위자와 상호작용하며 의료통역 및 의료통역 외 업무를 수행하는 방식을 관찰 노트에 정리한 후 그 결과를 분석하였다.

다섯째, 현장 관찰에 참여한 의료 통역인을 대상으로 한 후속 인터뷰를 통해 연구자가 분석한 결과와 연구 대상자의 역할 인식을 비교하고, 의료 통역인의 교육 요구를 파악하였다.

본 연구는 양적 연구 방법(텍스트 분석, 설문 조사)과 질적 연구 방법(인터뷰, 현장 관찰 사례연구)을 활용한 다각적인 분석 방법을 통해 결과를 상호 검증하여 연구 결과의 신뢰성을 확보하고자 하였다.

3. 분석 결과

위와 같은 연구 방법을 활용하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

3.1. 국내 의료 통역인의 인적 사항과 근무 조건

국내 의료 환경에서 외국인 환자를 대상으로 언어 간 커뮤니케이션 전반을 수행하고 있는 의료 통역인들의 인적 사항과 근무 조건은 근무 기관 종류 및 근무 형태에 따라 차이를 보였다. 국내에서 프리랜서 또는 인하우스 형태로 의료 통역인을 채용하는 기관은 의료 기관과 에이전시가 주를 이루었으며, 종합병

원 이상의 규모가 있는 의료 기관에서 인하우스로 근무하는 의료 통역인은 학사 이상의 학력 조건을 갖추고 장기간 근무하는 형태가 많았다. 반면 에이전시 인하우스나 프리랜서 인력은 의료통역 경력 2년 미만의 비율이 높아 코로나 팬데믹 이후 신규 진입 인력이 많은 것으로 파악되었다. 학력의 경우, 에이전시 인하우스 통역인은 학력 편차가 큰 반면, 프리랜서들은 대체로 학사 이상의 학력을 갖추고 있었다.

또한 근무 기관 종류나 근무 형태에 상관없이 설문 조사 응답자 대부분은 관련 교육 경험이나 자격 취득 없이 또는 단기 교육만을 이수하고 의료 현장에 투입되었다. 이러한 결과는 채용 공고 분석과 채용 기관 인터뷰에서 확인한 바와 같이 의료 통역인의 신규 수급이 어려운 기관에서 학력이나 교육 및 자격 조건 없이 이들을 채용하고 있기 때문이었다. 따라서 향후 신규로 진입하는 의료 통역인뿐 아니라 현재 근무 중인 통역인을 위한 통역 교육 및 관련 업무 교육의 접근성을 높일 필요가 있다. 직함의 경우, 의료 기관에 소속되어 기관 내 유관 부서와 일정 관리를 포함한 코디네이팅 업무를 하는 경우는 코디네이터, 그 외 에이전시 소속이거나 프리랜서들은 통역사 직함을 주로 활용하는 것으로 파악되었다.

3.2. 의료통역 및 의료통역 외 업무

국내 의료 통역인들의 실천을 바탕으로 의료통역 시 역할 및 의료통역 외 업무 역할을 고찰한 결과는 다음과 같았다. 먼저 의료 통역인이 수행하는 업무 역할을 크게 의료통역, 진료 코디네이팅, 외국인 환자 유치, 관광 코디네이팅으로 나눌 수 있었다. 의료 통역인의 핵심 업무인 의료통역 시 역할의 경우, 채용 기관 인터뷰 응답자와 의료 통역인 모두 언어 도관, 조정 및 중재와 옹호 역할을 모두 중요하게 여겼다. 하지만 실제 관찰 현장에서 수집된 통역 담화를 분석한 결과, 3인칭 화법을 활용하고 원발화의 통역과 자신의 발언을 구분하지 않아 충실한 전달자에 해당하는 언어 도관 역할을 확인하기 어려웠다. 또한 수집된 통역 담화에서 진료에 필요한 정보를 제공하거나 수술이나 진료 상황을 설명하는 전략을 활용하는 의료 서비스 조력자 역할이 두드러지게 나타났다.

의료통역 외 업무 역할로는 진료 코디네이팅과 외국인 환자 유치 관련 마케팅 업무가 주를 이루었다. 그 외 환자 응대, 환자 동행, 상담, 병원 행정 업무가 있었으며, 근무 기관의 특징 및 근무 형태에 따라 업무 범위 및 난이도 차이가 컸다. 특히 현장 관찰 결과, 의료 기관 인하우스 인력의 경우, 환자의 상황에 맞

게 사전에 진료과와 조율하고 필요한 검사 일정을 잡는 진료 코디네이팅이 중요한 업무로 이를 위해서는 환자 상태에 대한 이해와 더불어 소속 의료 기관 내 유관 부서들의 운영 방식에 대한 이해가 필수적인 것으로 파악되었다.

3.3. 다른 행위자와의 상호작용 및 사용 도구

국내 의료 통역인들이 업무 중에 누구와 관계를 맺으며, 어떤 도구를 활용하고, 실제로 어떻게 일을 하고 있는지에 대해 탐구한 결과는 다음과 같았다. 먼저 의료 통역인들은 외국인 환자들과 직접 라포를 형성하고 있었고, 의료진들은 환자와 직접 라포를 형성하기보다 의료 통역인에게 의존하는 경향이 있었다. 의료 통역인과 의료진의 상호작용을 살펴보면, 각자의 업무 수행을 위해 서로에게 의존하는 상황인 것으로 파악되었다. 의료진의 말을 통역하는 통역인들은 의료진에 의존하여 업무를 수행하고 있었고, 의료진 역시 외국인 환자 진료를 위해서는 통역인들에게 의존할 수밖에 없는 상황이었다. 사용 도구의 경우, 의료 기관 인하우스 응답자는 컴퓨터와 문서 작업 프로그램, 화상 회의 장비 사용 빈도가 높고, 에이전시 인하우스 응답자는 포토샵과 SNS 사용 빈도가 높았다. 또한 현장 관찰 사례를 통해 EMR(Electronic Medical Record) 접근 및 쓰기 권한과 업무용 핸드폰 사용 여부가 이들의 역할 범위 및 업무 방식과 밀접하게 관련되어 있음을 확인할 수 있었다.

3.4. 통역인의 역할에 영향을 미치는 근무 기관 특징

국내 의료 환경에서 통역인의 역할에 영향을 미치는 근무 기관의 특징을 확인한 결과, 기관의 종류와 규모, 국제 진료 운영 방식 및 진료과가 의료 통역인의 역할에 영향을 미치는 것이 파악되었다. 의료 기관 인하우스 인력은 에이전시 인하우스나 프리랜서 인력과 달리 기관 내 코디네이팅 업무가 중요하게 다루어졌고, 병원 이용 절차나 병원 운영 시스템상의 차이에 기인한 외국인 환자의 불편 사항에 대응하는 역할을 담당하기 때문에 문화적 차이를 더 많이 인지하고 있었다. 또한 의료 기관 규모가 클수록 환자의 중증도가 높고 진료과가 다양하여 통역인이 익혀야 할 정보의 양이 증가하였고, 문서 작업 및 행정 업무 비율이 높았다. 국제 진료 방식도 통역인의 역할에 영향을 미쳐, 외국인 환자라고 하더라도 환자당 진료 시간이 짧은 국내 상황으로 인해 통역인들은 진료 시

간을 효율적으로 관리하고 의료진을 대신해 환자의 상태를 확인하고 돌보는 역할을 담당하였다. 따라서 의료 통역인 대상 교육 내용을 구성할 때도 향후 근무할 기관의 종류와 규모, 국제 진료 운영 방식 및 진료과를 고려할 필요가 있었다.

4. 연구의 의의 및 한계

그동안 국내 통번역학 분야에서 제한적으로 이루어진 의료 통역인 역할을 여러 분석 방법을 통해 다룬 본 연구는 의료통역 교육 및 실무에 다음과 같은 의의가 있다.

첫째, 본 연구는 의료통역뿐 아니라 외국인 환자 유치 및 의료 산업 해외 진출 업무를 수행하는 인력으로 의료 통역인을 연구 대상으로 삼아 다각적으로 의료 통역인의 역할을 살펴보았다. 이러한 시도는 기존에 문화관광부, 보건복지부 중심의 의료 관광 관점과 여성가족부, 고용노동부 중심의 다문화 관점으로 분리되어 진행되어 온 의료통역 관련 논의를 종합적으로 고찰할 수 있게 하였다.

둘째, 본 연구는 국내 통역학 연구가 부족한 가운데 상황 맥락을 고려하여 국내 의료 통역인의 역할을 탐구한 연구라는 의의를 갖는다. 증가하는 의료 관광 및 국내 거주 외국인 대상 의료통역 수요와 맞물려 국내 의료 통역인들은 현장에서 다양한 역할 기대를 받고 있다. 하지만 이들의 역할에 대한 구체적인 논의는 여전히 부족한 현실로 본 연구가 그 공백을 일부 채우길 기대한다.

셋째, 외국인 환자 진료에서 핵심적인 역할을 담당하는 의료 통역인들이 이수한 교육이나 자격 취득 현황을 파악하고, 현장 관찰 사례를 통해 교육 수요자들이 필요로 하는 내용을 확인하였다. 본 연구 결과에 따르면, 많은 의료 통역인이 충분한 교육이나 훈련 없이 낯설고 복잡한 의료 환경에 투입되는 상황이었다. 현재 국내 의료 현장에 의료통역 교육 경험이 없는 인력이 다수 근무하고 있어, 이를 보완하기 위한 방향을 제언하였다.

넷째, 의료 통역인의 역할을 집중적으로 다룬 본 연구를 통해 직업인으로서 의료 통역인이 수행하는 의료통역 및 의료통역 외 업무의 복잡성을 보여주었다. 국내 의료 통역인의 역할을 총체적으로 파악하는 것은 이들에게 실질적인 도움을 줄 수 있도록 교육 및 훈련 과정을 개선하는 데 필수적인 첫걸음이 될 것이다. 이러한 논의를 바탕으로 한 국내 의료통역의 질 향상은 궁극적으로 국제 진

료 서비스의 질 향상으로 이어질 것으로 기대되었다.

본 연구의 한계점으로 의료통역의 중요한 이해 관계자인 의료진과 환자를 현장 관찰의 일부 연구 대상자들로 한정하여 다룬 점과 국내 의료 통역인의 역할이 무엇이어야 하는지에 대한 방향을 제시하지 못한 점을 들 수 있다. 또한 언어별 의료 통역인의 수급 상황이나 기대 역할의 차이를 고려하지 못하였고, 국내 의료 서비스의 해외 진출 시 현지 에이전시를 통해 섭외된 의료 통역인을 다루지 못하였다.

위와 같은 여러 한계에도 불구하고 본 연구는 의료통역 수요가 지속적으로 증가하고 있는 국내 의료 현장에서 의료 통역인의 역할을 다각적으로 보여주는 점에서 시의성이 높다. 국내 상황 맥락을 고려하여 의료 통역인이 수행하고 있는 의료통역 및 의료통역 외 업무 역할을 파악하고자 한 본 연구가 향후 의료 통역인 대상 교육 및 훈련 과정을 개선하고 의료통역의 질을 향상하는 데 기여하길 바란다.

참고문헌

- 김민정. (2021). 「채용 공고를 활용한 의료통역 주체 역할 연구」. 『번역학연구』 22(4): 45-66.
- 김순미. (2020). 「인하우스 코디네이터 중심 국제 진료센터 의료통역 시스템 연구」. 『통번역학연구』 24(2): 33-64.
- 정진철, 김강호, 정선경, 정동열. (2014). 『의료통역사 자격체제 개발 1차 연구』 서울: 한국보건복지인력개발원.
- 정진철, 김기용, 전승환, 정동열. (2015). 『의료통역사 자격체제 개발 2차 연구』 서울: 한국보건복지인력개발원.
- Li, X. (2021). Identifying in-demand qualifications and competences for translation curriculum renewal: a content analysis of translation job ads. *The Interpreter and Translator Trainer* 16(2): 177-202.

[보고서]

- 행정안전부. (2024). 『2023 지방자치단체 외국인주민 현황』 세종: 행정안전부.
- 홍승욱, 박진영, 오세문, 강창호. (2024). 『2023 외국인 환자 유치실적 통계분석보고서』 청주: 보건산업진흥원.

본 초록은 동일 제목의 이화여자대학교 통역번역대학원 박사학위논문 ‘김민정 (2025) 국내 의료 환경에서 통역인 역할 연구’를 요약 정리한 것입니다.

Author's email address

whismj@gmail.com

About the author

Minjung Kim (orcid.org/0000-0001-6955-0543) earned her PhD in Translation Studies from Ewha Womans University. Her research interests include medical interpreting, medical communication and sociology of translation.

www.kci.go.kr