번역학연구
2010년 여름 제11권2호

시장 수요 조사에 근거한 한국형 의료 통역 연구*

정 철 자
(한국외대)

1. 서론

2009년 1월 정부에서 국제 의료 사업을 신 성장 동력 과제 중 하나로 선정한 후 의료 부문의 국제화가 발 빠르게 진행되는 가운데 통번역 시장에도 새로운 움직임이 있어왔다. 국내 거주 외국인의 수가 크게 늘면서 정부가 다문화 사회의 도래를 위한 국가 차원의 대비를 적극 홍보해 왔다. 그럼에도 불구하고, 미국, 호주와 같은 다문화주의 국가에서 자국 내 거주 외국인들을 위해 제공하는 통번역 서비스, 즉 '지역사회 통역(community interpreting)'의 개념은 최근까지 국내에서 논의되지 않았으며 해당 용어도 거의 사용되지 않고 있었다. 그러나 최근 의료사업 국제화와 함께 의료통역의 필요성이 대두되면서 지역사회 통역이라는 용어가 주목받게 되었다. 이는 국내에 통번역 대학원이 설립된 후 30여 년 동안 회의 통번역이 주류를 이루었던 국내 통번역계에 새로운 분야가 부

* 이 연구는 2010년도 한국외국어대학교 교내 학술연구비의 지원에 의하여 이루어진 것임

www.kci.go.kr

상하고 있음을 시사하는 것으로 해석할 수 있을 것이다. 이에 본 논문은 의료 부문에서 통역 서비스에 대해 어떤 요구와 기대를 하고 있는지 분석함으로써 향후 의료통역 발전을 위한 방향을 제시하고 기존의 통번역 시장에 미칠 영향에 대해서 살펴보고자 한다.

2. 의료통역의 정의

의료통역은 일반적으로 지역사회 통역의 한 종류로 여겨진다. 따라서 의료통역을 정의하려면 지역사회 통역을 우선 알아보아야 할 것이다. 통상적으로 회의통역과 대비되는 개념으로 파악되는 지역사회 통역은 학자에 따라 다양한 시각에서 정의된다. 예를 들어, 포세커(Pöchhacker 2001)는 의사소통의 상호작용적인 특성에 초점을 맞추어 지역사회 통역과 회의통역을 단순히 이분화해서 파악하는 것을 지양해야 한다고 주장하며 의사소통이 발생하는 기관의 범주에 따라 정의할 것을 제의하는데, 그는 지역사회 통역은 "특정 사회나 사회 공동체의 특정 기관 내에서 개인과 그 기관의 대표 간 에 이루어지는 의사소통인데 반해 회의통역은 "국제적인 교류의 장에서 다른 '국적'이나 다국적 환경에 기초한 기관의 대표들 간 (411)에 이루어지는 것으로 정의한다. 이와 같은 정의에는 지역사회 통역의 참가자들은 같은 기관 내지는 국가의 범주에 속하고, 그 안에서 준수되는 규칙과 절차에 대해 공동의 이해를 갖고 있다는 가정이 전제된다.

장(Jiang 2007)은 여기에 추가적인 요소들을 적용하여 지역사회 통역에 대한 정의를 내리고 있다. 지역사회 통역의 상호성과 의사소통 행위의 측면에 초점을 맞추어 지역사회 통역을 다음과 같은 요소들을 기준으로 하여 분석할 수 있다고 주장한다(2-3): 의사소통 방식(예, 대화식)과 상황적인 측면(예, 의료/법정/공공서비스), 기능적인 측면(예, 연계), 즉흥적인 측면(예, 임시), 의사소통 수단(예, 전화/TV/미디어). 장의 분석 요소들은 통역을 상황에 근거하여 기능 지향적인 일련의 행위를 통해 이문화/언어 간 의사소통을 위해 목표 텍스트를 생성하는 행위로 정의한 살레브스키(Pöchhacker 2004 11-12)의 주장과 맥을 같이 한다고 볼 수 있다.

위에서 언급한 학자들이 지역사회 통역의 상황적인 측면을 파악하려고 시

www.kci.go.kr

도했다면 안젤렐리(Angelilli 2004), 야곱슨(Jacobson 2009)과 같은 연구자들은 의료인과 통역사 간에 직접 오가는 대화를 연구하기 위해 의료실 언어를 연구 대상으로 삼고, 특히 문화 간 의사소통 상황에서의 통역사 역할에 대해 심층적인 연구를 수행하였다. 야곱슨은 회의통역 상황에서와는 달리 의료 통역 상황에서는 대화 당사자들인 전문가와 비전문가 사이에 힘(power)의 균형이 이루어지지 않기 때문에 해당 의사소통 과정에 통역사가 보다 적극적으로 개입하게 되어 그 존재가 부각된다는 점을 밝힘으로써 통역사의 가시성을 강조하였다(158-159).

위에서 살펴본 정의들을 바탕으로 해서 의료통역을 다음과 같이 정의해 볼 수 있겠다. 의료통역이란 특정 지역사회에 소속된 전문가와 비전문가 간에 의료 서비스를 주고받기 위해 의료 기관에서 이루어지는 즉흥적인 대화를 통역하는 것이다.

3. 의료통역의 사례

의료통역은 아직 국내에서는 생소하지만 미국, 캐나다, 호주와 같이 이민자들이 국가 구성에 중요한 위치를 차지하고 있는 나라들에서는 이미 매우 활발하게 시행되고 있다. 북미 지역의 미국과 캐나다에서는 비영리 기관과 재단, 민간 기업, 정부 기관 등, 다양한 기관들을 통해 지역사회를 위한 통번역 서비스가 제공되고 있다. 미국의 경우, 2천 8백만 청각 장애자와 4천 7백만 비영어권 거주자들이 의료, 법정, 행정과 같은 특수 상황에서 언어 지원을 받을 수 있도록 민권과 소수 민족 관련 법규가 마련되어 있다. 특히 의료 분야에서는 의료기관에 대해 막강한 영향력을 행사하는 의료기관 평가 위원회(Joint Commission of Hospitals)[1]가 연방 보건 인적 서비스부의 민권실(U.S. Department of Health & Human Services (HHS) Office for Civil Rights)과 협력하여 해당 분야에서의 인종, 민족, 언어 차별 문제 해결을 위한 언어 지원

1) 1951년에 설립된 미국의 의료 표준 기관이며 미국 내 유일한 병원 공인 기관. 우리나라에서도 연세 세브란스 병원과 고대 안암 병원이 본 기관의 인증을 받았다.

www.kci.go.kr

(language access)을 지지하고 나섬에 따라 의료 기관들의 통번역 서비스가 더욱 강화될 것으로 전망된다.[2] 이러한 환경적, 법적, 제도적 상황에서 현재 17,000~20,000명에 이르는 의료 통역사들이 협회를 결성하여 업계의 권익 보호에도 힘쓰고 있고, 미국의 병원들은 통번역 서비스를 고객서비스부에 배치하고, 서비스 개선을 위해 다각적인 노력을 기울이고 있다.

전체 인구 2천 1백만 명 중 약 4분의 1에 해당하는 5백 3십만 명 정도가 해외 출생자인 호주는 미국보다는 언어지원서비스 대상자 규모가 작은 편이다. 그러나 미국과 마찬가지로 국내 거주자(시민권자 및 영주권자)의 건강/복지와 관련된 기본 권리를 지원하는 차원에서 관련 법규를 제정하여 특정 분야에서 소수 민족을 위한 언어 지원을 의무화하였다[3]. 뿐만 아니라 연방, 주 정부가 통번역 공인 기관인 NAATI(National Accreditation Authority for Translators and Interpreters)를 설립하고 그 운영을 지원해 왔다. 정부가 기관 설립에는 적극 나선 반면, 기관 운영에 관한 개입은 점차적으로 줄여 왔다. 그러나 정부 기관의 통번역 업무에 기관 공인 자격자를 적극 활용함으로써 기관의 공신력 강화에 지대한 영향을 끼치고 있다. 호주 통번역 공인 제도 하에서는 의료통역이 별도의 자격 인가 분야로 분리되어 있지는 않으며, 전문 통역사 자격을 획득한 자는 의료통역이 가능한 것으로 간주하고 있다(한국보건복지인력개발원 2009 167-172).

4. 한국의 의료통역

4.1 상황

정부는 싱가포르, 인도, 태국과 같은 국가들의 의료산업 국제화를 모델로 하여, 국내 병원들로 하여금 해외 환자들을 유치하도록 권장하기 위해 다양한 정책을 실시하고 있으며(류성원 외 2006; 손기태 외 2009), 현재 국제의료 사업을 원하는 병원들은 정부 기관에 등록을 하도록 되어 있다. 정부의 지원을 받아

2) Joint Commission Standard RI.2.100

3) http://www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2006/pdf/PD2006_053.pdf 참조.

www.kci.go.kr

많은 교육기관에서 국제의료 사업과 관련된 프로그램을 개발, 운영하고 있는데, 그 중에서 의료 통역사 양성 과정과 의료 코디네이터 양성 과정이 통번역 시장에 영향을 끼칠 수 있을 것으로 본다. 국내 통번역 대학원을 포함한 기존의 교육 프로그램에서는 의료통역을 다루지 않았기 때문에 의료통역 교육을 위해 새로운 프로그램들이 개발, 운영되고 있으나 의료 현장에서는 아직까지 전문적인 통역이 거의 이루어지지 않고 있는 실정이다(한국보건복지인력개발원 138-139).

4.2 의료 통역 시장 수요 조사

곽중철(2010)이 요약한 바와 같이, 2009년에 실시한 의료통역 인증제도 연구에서 의료통역 서비스 사용자들의 다양한 수요를 파악하기 위하여 설문 조사와 심층 면담을 실시하였다(Li 129-133, Rasinger 56-83, Sanz 81-83)[4]. 설문조사는 크게 1부 의료통역 현황 조사, 2부 의료 통역사 채용 기준 및 업무 능력 평가, 3부 의료통역사 인증 제도로 나누어 실시되었으며 현장에서의 의료통역 수요와 의료통역사에 대한 기대치 및 평가, 그리고 인증제도에 대한 인식 조사를 실시하였다.

설문조사 결과 분석 후, 보다 세부적인 상황 파악이 필요한 부분을 중심으로 2개 대형병원 설문자 중 소수를 대상으로 심층 면담 조사를 실시함으로써 설문조사 내용을 보다 구체적으로 보완하였다.

4.2.1. 조사 대상

조사 대상은 2009년 11월 20일 현재 보건산업진흥원으로부터 외국인유치등록증을 발급받은 총 1301개 등록 병원 중 서울 소재 병원 743개에서 중복되는 분점 51개를 제외한 692개 병원을 대상으로 삼았다. 조사 방법은 1차 이메일 설문과, 2차 전화 직접 설문, 3차 대형병원 대상 설문지 직접 배포 및 직접 수거 방식을 사용하였으며, 분석 대상은 제 1, 제 2, 제 3 설문 방식을 통합하였는데, 설문 조사에 참여한 서울 소재 총 692개의 병원 중 12% 해당하는 83개

4) Li, D (2007)에서 이용한 설문 조사 항목을 본 연구에 맞추어 수정하여 작성하였다 (129-133). 부록 참조.

www.kci.go.kr

의 병원에서 수집한 216개의 답변을 대상으로 하였다. 216개 설문 응답자들을 소속 병원별로 분류해 본 결과 무응답자 1명을 제외하고, 121명이 종합병원 근무자였고(56.3%), 74명이 개인병원 근무자였으며(34.4%), 나머지 20명이 기타 전문병원 근무자였다(9.3%). 이들을 근무 분야별로 분류하면 의료가 148명(68.8%), 행정이 52명(24.2%), 경영이 15명(7%)인 것으로 나타났다.

설문조사 결과 의료통역 서비스 이용과 향후 인증제도화 및 교육에 대한 관심이 대형 병원에서 더 크게 나타났으므로 설문 조사에 참여하였던 12개 대형병원을 대상으로 심층 면담 조사를 실시하였다. 그 중 규모와 제도 등, 여러 가지 측면에서 가장 유사한 조건을 갖추고 있으나 의료통역사 활용 면에서는 뚜렷한 차이를 보이는 두 병원을 선정하여 설문조사 응답자 중 3명과 연락하여 1인당 30~50분간에 걸쳐 총 6명을 대상으로 면대면 면담을 실시하였다.

4.2.2. 조사 결과 분석

4.2.2.1. 의료통역 현황 분석

설문 조사 1부에 대한 응답을 취합해 본 결과 조사 대상 병원들 중 현재 통역 서비스를 제공하고 있는 병원들의 비율이 매우 높게 나타났다(77%). 현재 서비스를 제공하고 있지는 않더라도 추후에 제공할 계획이 있는 병원도 비교적 많은 것으로 조사되었다(약 43%). 이러한 결과는 앞으로 의료 통역에 대한 수요가 증가할 것임을 시사하는 것으로 파악할 수 있겠다.

그러나 병원 내에서 실제로 통역 서비스를 제공하는 자는 전문 통역사가 아니라 병원 내 다른 업무를 맡고 있는 정규 직원인 경우가 압도적으로 높으며(61.4%), 자유직업인 통역사를 고용하는 비율은 5% 정도에 그치는 것으로 조사되었다. 통역의 전문화가 이루어져 있지 않음을 보여주는 정보이나, 통역 담당 정규/비정규 직원의 비율도 32% 정도에 이르고 있음으로 미루어 통역에 대한 인식이 전혀 이루어지지 않고 있다고 말하기는 어렵다. 현재 병원 내 통역 서비스 문제에 대한 현장 관계자들의 인식이 심층 면담에서도 잘 나타났다.

Q: 언어 별 응대는 어떻게 다른가?
A: 외국인들이 대부분 지식층이라서 영어를 구사하기 때문에 영어로 진행되지만, 일어 등 타 언어는 통역사를 대동하기도 한다. 기업이나

www.kci.go.kr

대사관에서는 비서가 따라온다. 예약을 받을 때도 환자가 영어를 구사하는지, 혹은(아닐 경우) 통역사를 개인적으로 대동할 수 있는지 확인하고, 이것이 불가능할 경우 정중히 사절한다. 고객을 잃는 것은 안타까운 일이지만, (언어적 오류로 인해) 문제가 발생하는 것 보다는 낫다.

Q: (영어 외) 타 언어 수요는 어떠한가?

A: 중국어는 부족하나마 내가 하고 있다. 다른 언어는 환자가 친구를 대동하기도 한다. 일본인들은 한국어를 구사하는 경우가 많다. 영어의 경우, 가족이 통역하기도 한다.

Q: 가족이 대신 통역 시 문제는 없었나?

A: 지금까지 큰 문제는 없었다. 솔직히 아직 큰 문제가 드러나지 않은 것이다. 의사소통이 잘 안 될 경우, 정보 수집이 미흡한 선에서 만족하기도 한다. (한국보건복지인력개발원 161)

의료통역 서비스 대상자에 관한 조사 결과, 현재로서는 국내 단기 거주 외국인이 서비스 대상자 중 가장 높은 비율(59.4%)을 차지했고, 그 뒤를 이어 국제의료 환자(19.4%), 외국인 거주자(21.3%) 순으로 조사되었고, 언어 수요로는 영어-일본어-중국어 순으로 나타났다. 이러한 언어 수요 비율은 국제의료 현황에 대한 정부의 발표 자료와도 일치한다[5]. 그러나 해당 언어 수요를 2008년 10월말 현재 국내 거주 외국인(다문화가정) 수를 기준으로 한 언어 수요와 비교해 보면 차이가 있는 것을 알 수 있다. 규모가 큰 순서대로 나열해 보면, 중국(한국계), 베트남, 필리핀, 일본, 캄보디아, 몽골, 태국, 미국, 우즈베키스탄, 러시아 순이다[6]. 이러한 통계 수치가 의미하는 바는 현재 국내 의료통역의 수혜 대상자는 국적자가 아닌 외국인이라는 것이며, 이는 앞서 의료통역 정의에서 규정한 '특정 지역사회에 소속된 전문가와 비전문가 간'에 의료서비스를 위해 이루어지는 즉흥적인 대화라는 특성이 적용되지 않는다는 것을 의미한다. 보다 전문적인 의료통역 교육과 전문가 양성을 위해 향후 몇 년간 의료 상황에서의 언

5) 2010년 4월 한국보건복지인력개발원 의료통역사양성과정 오리엔테이션에서 보건복지부 관계자가 발표한 내용에 따르면, 2008~2009년도 국적별 외국인 환자 수 증가 추이는 큰 규모 순으로 미국, 중국, 일본, 캐나다, 러시아, 영국, 몽골, 독일, 호주 순서를 보인다.

6) 출처: 출입국 외국인 정책본부(http://www.immigration.go.kr)

www.kci.go.kr

어 수요 변화를 면밀히 추적, 조사하여 변화 추세를 파악할 필요가 있겠지만, 국내 단기 거주자들과 국제의료 방문객이 전체 서비스 대상자들 중 80%를 차지하는 데다, 정부의 목적이 향후 의료 서비스 대상자들 중에 해외 환자들이 차지하는 부분을 더 확대해 나가려는 것을 감안할 때 국내 의료통역 상황이 앞서 살펴 본 미국이나 호주와 같은 선행 국가들과는 다르다고 할 수 있다. 외국의 의료통역 사례는 국가 의료 서비스를 자국의 국민이 제대로 받을 수 있도록 언어 서비스를 제공하는 것이기 때문에 서비스 제공자와 수혜자 간의 이해관계보다는 복지 차원에서 접근하게 되는 반면, 국내 의료통역 상황은 국민 보건 복지보다 병원이나 의료 산업의 수익성을 상당히 고려하는 상황임을 알 수 있다. 이런 상황에서는 통역사가 대화 당사자 간의 힘의 불균형에 상당한 영향을 받을 수 밖에 없고, 그 결과 지역사회 통역에서 중요시 하는 윤리 강령 항목 중의 하나인 중립성(Impartiality)을 유지하기가 어려워질 것이다.

의료통역사의 역할을 좀 더 구체적으로 분석해 보기 위해 병원에서 기대하는 통역사의 주요 업무를 상세하게 기술하도록 한 문항에 대한 응답 내용을 정리해 보면 다음과 같다[7].

진료 상황 통역	진료 시 통역, 의사와 환자 상태에 관해 상담, 검사 및 의사 명령 하달에 따른 대처 (검사에 따른 행정적인 조치 상황으로도 해석됨), 간호사 역할, 외국어 문서/결과지 번역
비진료 상황 통역	<등록 및 행정 상황 통역> 상담/접수, 검사 예약 및 관리, 추후 진료 예약, 본국 이송 시 절차 및 서류 준비, 처방전 발행 및 동행
	<영업 (고객서비스) 및 마케팅 활동> 홈페이지 관리, 이메일/전화 문의 응답, 비자 관련 상담 및 서류 준비,사후 관리, 교통/숙박/핸드폰 사용 등 편의시설 관련 상담 및 준비, 에스코트, 총체적인 코디네이팅, 병원 소개

위 표에서 볼 수 있듯이, 통역사들이 병원 내 의료 활동과 관련된 상황 이외에도 병원의 영업 및 마케팅 활동에도 깊이 관여하도록 요구되고 있는 것을

7) 부록의 설문 항목 1-04 참조.

www.kci.go.kr

알 수 있다. 이것은 추후 심층 면담에서도 확인되었는데, 면담 대상 병원의 마케팅 담당자가 의료통역사에 대한 기대 사항을 다음과 같이 언급하였다.

> 국가 별로 시장이 다르기 때문에 해당 국가 의료 현황에 대해 잘 아는 사람이 시장 분석 등 마케터 역할도 했으면 좋겠다. 해당 언어로 된 정보도 조사해주고 전략도 세울 수 있다면 좋겠다. 예를 들어, 러시아는 우랄산맥을 중심으로 서쪽 지역의 의료 상황이 좋지 않기 때문에 이 지역에서 주로 환자들이 온다. 이들에 대한 정보를 수립해서 재생산할 수 있어야 한다. 추후 수요가 높아지면 의료통역사도 통역에만 전념할 수 있을 것이다. 초기에는 수요가 적기 때문에 (겸업은) 어쩔 수 없다. (한국보건복지 인력개발원 162)

대형 병원의 경우 의료통역사를 정규직이나 계약직으로 고용하여 진료, 비진료 상황에서 모두 통역 서비스를 제공하는 반면, 중소 규모의 병원들은 주로 진료 상황에서만 통역을 필요로 하는 것으로 나타났다. 대형 병원에서 요구하는 의료통역사의 역할은 전형적인 지역사회 통역의 속성이 아닌 회의통역의 속성에 오히려 더 가깝다고 볼 수 있다. 이는 의료통역사에게 요구되는 자질 및 능력이 고용 상태에 따라 상당히 차이가 날 수 있다는 것을 의미하며, 이에 따라 보수 면에서도 차이를 보일 수밖에 없을 것이다. 그러나 여기서 유의해야 할 점은 대형 병원의 경우 국제의료 환자 수가 어느 정도 확보되면 자체 능력만으로도 의료통역사를 정규직이나 계약직으로 고용하여 활용할 수도 있으나, 설문 조사 시 중소 규모 병원들의 경우, 도움이 필요한 경우에 한해 저렴한 비용으로 의료통역사를 쓸 수밖에 없으며, 제도적 뒷받침이 없을 경우 국제의료 기관으로 등록을 하고도 실제로 시행을 할 수 없다는 고충을 토로하였다. 다시 말해서 제도적인 의료통역 서비스의 지원이 확충되지 않으면 국제의료 부문에서 병원 규모에 따라 큰 괴리가 발생할 수 있다는 것이다. 이러한 점이 아래에 정리해 놓은 개인 병원들의 추가 제언에도 잘 나타나 있다[8].

8) 부록의 설문 조사 항목 3-16 참조 (한국보건복지인력개발원 157).

www.kci.go.kr

항목	언급 내용
현 상황 기술	실적이 거의 없다 한국어를 어느 정도 하는 외국인 방문
의료 통역사 자질/교육	기존 통역사들에 대한 전문지식 교육 필요 의료 쪽 관련자 우선 통역사 필요 없고 의사가 영어를 구사할 수 잇어야 함
향후 수요 증가 예상	되도록 빨리 통역사 필요함 통역사가 많이 필요한 실정
정부의 제도적 지원요청	통역사 제도는 좋음. 인증제도도 좋음. 하지만 개인병원에서는 통역사 고용여건이 안됨. 외국인 환자 유치가 되면, 상관없으나 국가차원에서 마케팅이 필요함. 단순한 마케팅 정책뿐만 아니라, 배분에 대한 정책도 필요함 사설기관의 비용문제 고려해야 함. 국비로 지원하여 활성화 비인기과로도 확산 희망

4.2.2.2. 의료통역사 채용 및 업무능력 평가기준 분석

의료통역사 역할에 대한 위와 같은 예측을 뒷받침하는 다른 조사 결과들도 설문조사 2부, 의료통역사 채용기준과 업무능력 평가에서 나타났다. 설문 문항 2-05에서는 1 (전혀 중요하지 않다) ~ 5 (매우 중요하다)까지의 5점 척도로 선발 기준에 대한 중요도를 평가하였다. 그 결과 외국어능력(4.40), 근무성실성(4.39), 통역실기능력(4.18), 상황대처능력(4.13), 한국어능력(3.90), 팀웍 능력(3.87), 의학지식(3.77), 조직관리 능력(3.60), 통역경력(3.50), 교육수준(3.44), 상식(3.35), 전공분야(3.29) 순으로 조사되었다. 대형 병원들이 의료통역사로부터 외국어 능력과 함께 높은 근무성실성을 요구한다는 점은 언어 지원이 필요한 일반적인 상황에 국한해서 주로 통역사의 지원을 요청하는 지역사회 통역과는 달리 국내의 기관 계약직 회의 통번역사의 역할을 의료통역사에게 기대하고 있음을 반영하고 있다. 이러한 특성은 자유직업인 번역사에 대한 사용자 수요를 조사한 Li (2007 110)의 연구에서 근무성실성이 하위에 평가되었다는 점과도 대조를 이룬다.

통역 서비스 사용자가 통역사 수행 능력 평가 시 가장 높이 평가하는 항목을 파악하기 위해 의료통역사의 강점에 대해 질문한 설문 문항을 조사에 포함

www.kci.go.kr

시켰다. 또한 의료통역사 교육에서 중점적으로 가르쳐야 할 내용을 파악하기 위해 의료통역사의 약점에 대한 설문 문항도 포함되었다. 두 문항에 대한 응답을 분석해 본 결과, 통역사의 강점 부문에서는 외국어 능력이 압도적으로 높은 점수를 받았고(129명 선택), 현장 (의학) 지식, 통역 실기, 관련 어휘, 용어 지식 순으로 우선순위가 조사되었다. 외국어 능력은 통역사 선발 기준과 강점에 관한 두 문항에서 모두 가장 높은 점수를 받아 사용자들이 가장 중요하게 여기는 것으로 나타났다. 반면 통역사의 약점에 관한 설문 문항에서는 현장 (의학) 지식(73명 선택)과 관련 어휘/용어 지식(58명 선택)을 가장 약한 요소로 지적하였다. 의료통역사의 강점과 약점에 대한 응답 결과를 종합해 볼 때, 의료 현장 통역에서 통역사가 갖추어야 할 가장 중요한 요소는 외국어 능력, 현장 (의학) 지식, 통역 실기이며, 동시에 의료통역을 위해 보강에 중점을 두어야 할 요소는 현장 (의학) 지식, 관련 어휘/용어 지식이며, 이 두 가지 요소를 갖추기 위해서는 꾸준히 현장 활동을 통해 통역 경력을 쌓아가야 할 것으로 해석할 수 있겠다. 이러한 점은 의료통역사 인증제도 마련과 교육과정 개발에 반영해야 할 것이다.

4.2.2.3. 의료통역사 인증제도에 관한 수요 분석

설문 3부에서 국가 차원의 의료 통역사 자격 인증제도의 필요성에 대해 설문 조사를 실시한 결과 응답자 중 56%가 필요하다고 적극적으로 답하였고, 부정적이지 않은 응답자까지 포함하면 그 필요성을 인정하는 응답의 비율이 82%까지 이르는 등, 의료통역 부문에서 통역사 인증에 대한 요구가 매우 높게 나타났다. 현재 관련 정부 기관에서도 해당 제도의 추진 의사가 강하다는 점을 감안해 볼 때 기존 통번역 시장에 중요한 변화를 가져올 수 있다고 본다. 현재 국가 차원이나 공신력 있는 기관의 주관으로 통번역사 공인 내지는 인증 제도가 실시되고 있지 않는 국내 상황으로 미루어 의료통역 부문에 공신력 있는 인증제도가 도입될 경우 타 분야에서도 같은 요구가 뒤따를 가능성이 매우 높다고 본다. 국내 교육기관들이 심각하게 고려해야 할 사안이라고 생각한다(박혜주 외 2006; 박경희 외 2007).

www.kci.go.kr

5. 결론

지금까지 국내 통번역 시장에 명시적으로 존재하지 않았던 의료통역이 정부의 적극적인 의료부문 국제화 지원 정책에 힘입어 급부상하고 있는 가운데 관련자 모두가 혼란한 상황을 타개하기 위한 방향 모색을 위해 노력하고 있다. 정부는 교육 기관 지원을 통해 의료통역 시장 형성에 직접, 간접적으로 영향력을 행사하고 있으나 의료통역의 범주를 결정하는 일에는 적극적으로 개입하기보다는 시장에 맡겨 두고 있는 상황이다. 그 결과 국내 단기 거주 외국인과 국제의료 방문객들을 주고객층으로 확보하려고 하는 대형 병원들의 주도에 따라 의료통역이 전통적인 지역사회 통역이 아닌 회의통역의 성격을 띠는 현상이 나타나고 있다.

국내 통번역 교육기관, 특히 통번역대학원들은 기존의 교육 과정에 포함되어 있지도 않고 아직 시장 역시 견고하게 형성이 되지 않은 의료통역을 어떻게 수용할 것인가를 두고 고민하고 있다. 그러나 앞서 고찰한 바와 같이 국내 의료통역 시장은 전형적인 지역사회 통역의 범주를 벗어나 회의 통역에 가까운 속성도 포함하고 있으므로, 그러한 점에 초점을 맞추어 특수 시장의 수요를 만족시킬 수 있는 프로그램을 개발해 보는 것도 바람직한 대안이 될 것이다.

의료통역의 부상을 계기로 통번역사 공인 내지는 인증 제도를 보다 적극적으로 검토할 때가 되었다고 본다. 인증제도의 도입은 단순히 통번역사의 자격 검증 역할만 하는 데 그치지 않고, 다양한 시장 수요에 따라 적절한 공급이 이루어질 수 있도록 자격 수준을 관리하는 역할도 수행하게 될 것이다. 그렇게 되면 대형 병원과 같이 복합적이고 고난도의 업무 수행을 요구하는 상황에서뿐만 아니라 간단하고 효율적인 업무 수행이 필요한 중소형 병원 상황에서도 적용할 수 있는 다양한 능력 급수의 통번역사 공급이 가능해질 것이고, 궁극적으로는 다문화사회에서 필수적으로 야기될 이민자들을 위한 언어 지원 서비스에 대한 대비도 충분히 마련할 수 있을 것이다. 특히 이 점은 사회 안정과 복지 정책 시행에 중요한 의미를 갖는 사안이므로 정부는 의료통역 형성 과정에 간접적인 역할을 맡는데 만 그칠 것이 아니라 호주 정부의 경우를 모델로 하여 보다 적극적으로 나서야 할 것이다.

향후 보다 정확한 시장 수요 파악이 이루어져야 함은 물론 그에 따른 교육

www.kci.go.kr

프로그램 혁신 및 인증제도 개발을 위해 의료 현장 담화와 통역사 역할에 대한 심층 연구가 수행되어야 할 것이다.

참고 문헌

곽중철 (2010)『2009년 한국 제 1기 의료통역사 교육 사례 연구』,『번역학연구』 11.1: 7-43.

류성원 외 (2006)『CEO Report-아시아 의료관광산업의 성공사례 및 시사점 – 인도, 태국, 싱가포르 사례를 중심으로』, 전국경제인연합회.

박경희 외(2007)『국가 번역시스템 구축을 위한 기초연구』, 한국문학번역원.

박혜주 외 (2006)『번역사 인증제 기본모형 개발연구』, 한국문학번역원.

손기태 외 (2009)『싱가포르 의료관광산업 발전과 시사점』,『지역경제포커스』 09-29: 1-7, 대외경제정책연구원.

한국보건복지인력개발원 (2009)『2009 의료통역사양성사업 사업 결과 보고서』, 한국보건인력개발원.

Angelleli, Claudia (2004) *Medical interpreting and cross-cultural communication*. Cambridge: Cambridge UP.

Jacobson, Bent (2009) “The community interpreter-a question of role , *Hermes – Journal of Language and Communication Studies* no 42-2009, 156-166.

Jiang, Lihua (2007) “From ‘Community Interpreting’ to ‘Discourse Interpreting’: Establishing some useful parameters *EU-High-Level Scientific Conference Series MuTra 2007* – LSP Translation Scenarios: Conference Proceedings.

Li, D. (2007), “*T*ranslation curriculum and pedagogy. Views of administrators of translation services , *Target* 19:.1.

Rasinger, Sebastian. (2008) *Quantitative research in linguistics. An Introduction*. London and New York: Continuum International Publishing Group.

Pöchhacker, Franz (2001) “Quality assessment in conference and community

www.kci.go.kr

interpreting *Meta.* XLVI, 2. 410-425.

-------(2004) *Introducing interpreting studies*. London and New York: Routledge.

Sanz, Cristina (ed) (2005) *Mind & context in adult second language acquisition. Methods, theory, and practice.* Washington DC: Georgetown UP.

<인터넷 사이트>

http://www.jointcommission.org/PatientSafety/HLC/video_improving_pt_provider_comm.htm

http:/www.healthcareinterpretercertification.org/

http://www.cttic.org/certification.asp

http://www.health.nsw.gov.au/policies/pd/2006/pdf/PD2006_053.pdf

http://www.naati.com.au/pdf/Booklets/Accreditation_by_Testing_booklet.pdf

http://www.immigration.go.kr

www.kci.go.kr

부록

의료통역 현황 및 사용자 요구에 관한 설문지

의료 통역 현황 및 사용자 요구 조사

본 설문은 의료 통역사에 대한 현장의 수요를 정확하게 파악하여 의료 통역의 수준 향상을 위한 방안을 모색하고자 보건 복지부 지원으로 마련되었습니다. 본 설문의 내용은 연구목적 이외에는 사용하지 않을 것임을 약속드립니다.

바쁘신 가운데 시간을 내어 설문에 응해주시는 여러분께 진심으로 감사드립니다.

설문 응답자 인적 사항

1. 성별 남( ) 여( )
2. 연령 만( ) 세
3. 소속 병원: 종합병원( ) 개인병원( ) 기타 전문 병원( )
4. 병원 내 근무 분야: 진료( ) 경영( ) 행정( )

제 1부: 의료 통역 현황 조사

1. 귀 병원에서 현재 통역 서비스를 제공하고 있습니까?

예: 서비스 대상자는 다음 중 어디에 속합니까? 많은 순서대로 1에서 3까지 번호를 매겨 주십시오

관광객 ( )

한국 단기거주 외국인(예: 외국 상사/공관 주재원, 외국인근로자) ( )

외국인 거주자(예: 다문화 가정) ( )

2번으로 가십시오.

아니오: 3번으로 가십시오

www.kci.go.kr

2. 통역사의 고용 형태와 교육 수준, 자격에 대해 아래 표에 기입해 주십시오.

통번역사 고용 형태	수	교육수준	언어	통역사 자격증 유무 (자격증이 있는 경우 내용 기술)
직원 (통역전담)-풀타임				
직원 (통역전담)-파트타임				
직원(기타업무자로서 통역 담당)-풀타임				
직원(기타업무자로서 통역 담당)-파트타임				
자유직업인				

3. 앞으로 통역 서비스를 제공할 계획이 있습니까?
예: 계획에 따라 아래 문항에 답해 주십시오
아니오: 설문에 더 이상 답하지 않아도 됩니다. 감사합니다.

4. 통역사의 주요 업무를 상세하게 기술해 주십시오.

_____

_____

제 2부: 의료 통역사 채용 기준 및 업무 능력 평가

주의사항: 본 조사 항목에서는 다음의 용어들을 구별하여 사용하고 있음을 주지하여 설문에 응답해 주시기 바랍니다.

*외국어/한국어 능력: 해당 언어의 이해 및 발화 능력 (예: 듣기의 정확성과 말하기 표현에 어려움이 있는가)

*통역 능력: 적절한 기법 사용 (예: 통역을 위한 노트테이킹), 논리적이며 정확한 의사소통을 위한 의미 전달, 유창성, 등.

www.kci.go.kr

5. 통역사 선발 시 고려할 사항들의 중요도를 표시해 주십시오.

자질/자격	전혀 중요하지 않다	중요하지 않다	중요하다	좀 중요하다	매우 중요하다
교육수준					
전공분야					
외국어능력					
한국어능력					
통역실기능력					
통역경력					
상식					
의학지식					
팀웍능력					
근무 성실성					
스트레스상황 대처능력					
조직관리능력					
기타	적어 주십시오:				

6. 통역전문 교육을 받은 인력과 받지 않은 인력 간에 통역 업무능력에 차이가 있습니까?

_____ 통역전문 교육을 받은 인력이 더 낫다.
_____ 통역전문 교육을 받지 않은 인력이 더 낫다.
_____ 통역 업무능력에 차이가 없다.

7. 지금까지 채용한 통역사를 관찰한 바를 바탕으로 하여, 통역사의 강점들 중 아래에서 세 가지만 선택해 주십시오.

_____ 외국어 능력
_____ 한국어 능력
_____ 통역 이론 지식

www.kci.go.kr

_____ 통역 실기
_____ 통역 경력
_____ 상식
_____ 현장 (의학) 지식
_____ 관련 어휘/용어 지식
_____ 팀웍 능력
_____ 근무 성실성
_____ 스트레스 상황 업무 대처 능력
_____ 조직 관리 능력
_____ 전문가로서의 자신감
_____ 기타 (적어주십시오:)

8. 지금까지 고용한 통역사를 관찰한 바를 바탕으로 하여, 통역사의 약점들 중 아래에서 세 가지만 선택해 주십시오.

_____ 외국어 능력
_____ 한국어 능력
_____ 통역 이론 지식
_____ 통역 실기
_____ 통역 경력
_____ 상식
_____ 현장 (의학) 지식
_____ 관련 어휘/용어 지식
_____ 팀웍 능력
_____ 근무 성실성
_____ 스트레스 상황 업무 대처 능력
_____ 조직 관리 능력
_____ 전문가로서의 자신감
_____ 기타 (적어주십시오:)

9. 지금까지 고용한 통역사들의 서비스에 대한 전반적인 만족도는 어느 정도입니까?

www.kci.go.kr

_____ 매우 만족스럽다
_____ 좀 만족스럽다
_____ 만족스럽다
_____ 만족스럽지 않다
_____ 전혀 만족스럽지 않다

10. 병원에서 새로 채용한 통역사를 어떻게 지원합니까? (복수 선택)
------- 실무 투입 전 수습기간 두기
------- 전반적 의료통역 특성에 관한 오리엔테이션 (단발성 세미나)
------- 의료통역 전문지식 (어휘 등)을 위한 강의 (단기 코스)
------- 언어능력 향상을 위한 어학코스 (단기 코스)
------- 지원책이 마련되어 있지 않다
------- 기타 (적어주십시오.)

11. 병원에서 통역사를 실무 투입 후 업무활동 중 통역사에게 제공하는 재교육 제도가 있습니까?
① 있다. (12번 항목으로) □
② 없다. □

12. 병원에서 채용 후 제공하는 재교육 제도는 어떤 형태입니까? (복수 선택 가능)
① 전반적 의료통역 특성에 관한 오리엔테이션 (단발성 세미나)
② 의료통역 전문지식 (어휘 등)을 위한 강의 (단기 코스)
③ 언어능력 향상을 위한 어학코스 (단기 코스)
④ 기타 (적어주십시오.)

제 3부: 의료통역사 인증 제도

13. 국가 차원의 의료 통역사 자격 인증제도가 필요하다고 생각하십니까?
_____ 매우 필요하다 (14번으로 가십시오)
_____ 필요하다 (14번으로 가십시오)
_____ 보통이다 (14번으로 가십시오)
_____ 필요 없다 (15번으로 가십시오)
_____ 전혀 필요 없다 (15번으로 가십시오)

www.kci.go.kr

14. 인증 업무를 담당하는 기관으로 가장 적절한 기관은 어디라고 보십니까?( )
(1)정부 기관 (2) 병원 (4) 통번역 교육기관 (5) 정부인가 사설기관
(6) 통번역사협회 (7) 정부, 병원, 통번역 교육기관의 합동 인증 기관
(8) 기타 ( )

15. 의료 통역사는 인증제도가 아니라 교육과 경력에 따라 고용이 이루어져야 한다고 보십니까?

_____ 매우 그렇다
_____ 그렇다
_____ 보통이다
_____ 그렇지 않다
_____ 전혀 그렇지 않다

16. 그 외 의료 통역의 품질 관리를 위한 제안이나 권고 사항이 있으시면 말씀해 주십시오.

www.kci.go.kr

[Abstract]

Research on Korean Medical Interpreting: Based on Market Needs Analysis

Jeong, Cheol Ja
(Hankuk University of Foreign Studies)

This paper aims to look into the newly emerging medical interpreting market in Korea to investigate how the players in the market react to the government's initiative. It further analyses, in turn, their needs and demands to see how these players will affect the new and current interpreting markets. As part of the research review on medical interpreting, the paper studies advanced medical interpreting markets in the United States and Australia where medical interpreting has been practiced for over 30 years, focusing on the markets' contexts and systems in order to define medical interpreting.

Based on the definition, the needs and expectations of the users of medical interpreting services in Korea are investigated through a questionnaire survey and interviews to see how they are similar or different from other cases in an attempt to identify the unique nature of medical interpreting in Korea. The results of the study will contribute to the development of medical interpreting by providing critical market information to those involved in the field.

▸ Key Words: globalization of medical industry, community interpreting, conference interpreting, medical interpreting, needs analysis, questionnaire survey, interviews

www.kci.go.kr

정철자
한국외국어대학교 통번역대학원 한영과 교수
cjeong@hufs.ac.kr
관심분야: 통번역교육, 교육과정 개발 및 평가, 담화분석

논문투고일: 2010년 5월 04일
심사완료일: 2010년 6월 09일
게재확정일: 2010년 6월 13일

www.kci.go.kr