

한일 원격통역 현황과 통역사 수요에 기반한 교육적 제언

상 우 연
(이화여대)

1. 서론

세계적인 팬데믹이 발생하면서 통역 시장이 급속하게 얼어붙었다. 신종 코로나바이러스 감염병(코로나19) 유행이 시작되던 초기 일일 평균 확진자 수가 한 자릿수에 머물러 있던 것이 세 자릿수까지 늘어나면서 불특정 다수가 모이는 행사는 모두 취소되고 그와 함께 통역 시장도 사라지게 된 것이다. 상황이 좋아지면 원상복구될 것이라는 희망보다 이제는 현재 상황을 새로운 일상으로 받아들이려는 움직임이 보인다. 경제 전반에 걸친 뉴노멀의 상황에 발맞추어 통역 시장도 자구책을 찾으며, ‘비포(before) 코로나’ 시대에는 통역 사용자와 통역사 대다수가 선호하지 않았던 ‘원격통역’ 방식을 적극적으로 검토하고 수용하고 있다.

코로나19 사태가 발생하기 이전부터 이미 한일 외교 관계 악화로 한일 통역 시장은 침체되어 있었는데, 코로나19 감염 확산 방지라는 명목하에 일본 정부가 그간 한국인을 대상으로 90일 이내 단기 체류에 대해서 입국 비자를 먼저

해오던 조치를 2020년 3월 9일 0시를 기해 정지하였고, 이에 한국도 상호주의 원칙에 입각하여 맞대응을 함으로써 사실상 양국 간의 왕래가 중단되며 통역 수요도 사라졌다. 이후 시급한 회의는 원격통역으로 전환되고 그 밖에 대면이 필요한 회의는 취소되거나 연기되는 등 현재 한일 통역 시장은 난항을 거듭하고 있다. 한일 관계는 역사적 특수성으로 인해 과거에도 꾸준히 파고가 있었으나 문제 해결을 위한 통역 수요는 존재하였고, 민간 차원의 교류는 외교 관계와는 별도로 지속되었기 때문에 한일 통역 시장은 한일 관계의 부침과 반드시 그 궤도를 함께 하지는 않았다. 그러나 이번 코로나19 사태는 양국 간의 인적 왕래를 완전히 차단하게 만드는 한편 통역사의 개입으로 개선될 여지가 없는 특수한 시장 상황을 연출하였다. 이러한 배경으로 급작스럽게 확산을 시작한 원격통역 시장에서 통역사들은 관련된 지침과 교육이 부재한 가운데 현장에서 각자 고군분투하고 있는 것으로 보인다. 현재의 혼란이 진정될 기미가 보이지 않고 앞으로 코로나19 사태가 종식되더라도 코로나 이전으로 돌아가기는 어렵다고 보는 ‘위드(with) 코로나’ 시대가 논의되는 가운데 현 상황을 통역 시장의 뉴노멀로 받아들이고 체계적으로 대비할 필요가 있다. 원격통역과 관련하여 통일된 정의나 규칙, 지침이 없는 상황에서 이렇듯 수요가 강제로 먼저 생기고 통역사들이 그 수요를 수용하면서 시장이 형성되기 시작한 현시점은 새로운 표준이 마련되는 시기라는 점에서 중요한 의미를 가진다. 새로운 표준을 주도하는 주체가 되기 위한 통번역대학원의 임무는 현재 시장 변화의 흐름을 확인하고 미래를 전망하며 현장의 요구에 대응할 수 있는 통역사를 배출하는 것이다. 또한 현장에서 고군분투하고 있는 졸업생 통역사들을 위해서 교육적 관점에서 시장 현황을 정확하게 조사하여 필요한 교육을 제공해야 한다. 그러한 의미에서 본 연구는 현재 한일 간의 원격통역 시장의 현황을 조사하여 미래를 전망하고, 현재 활동 중인 통역사들의 의견을 수렴하여 교육적 관점에서 원격통역에 대응하는 방안을 모색하는 것을 목표로 하였다. 이를 위해 먼저 원격통역에 대한 이론적 배경을 간단히 살펴보고, 현재 한국과 일본의 원격회의 및 원격통역 시장

1) 한국과 일본 정부가 2020년 10월 6일 기업인 특별입국절차(패스트트랙)에 합의함에 따라, 10월 8일부터 ‘국제적인 인적 왕래 재개를 위한 단계적 조치(한국·비즈니스 트랙 및 레지던스 트랙)’가 시행되어 일부 인적 교류가 재개됨. 주한일본대사관 https://www.kr.emb-japan.go.jp/what/covid19_ourai_ko.html (2020.10.10 검색)

현황을 확인하기 위해 한국과 일본을 대표하는 통역사 협회에서 공표한 원격통역 지침에서 확인되는 차이점을 비교한다. 다음으로 한국과 일본의 통역 업무 현장에서 활동하고 있는 통역사들의 현황과 의견을 수렴하여 향후 원격통역 시장에 대한 전망과 교육적 수요에 대해 논의해보고자 한다. 마지막으로 시장 현황과 앞으로의 전망에 근거하여 교육적 차원에서 어떠한 대응이 필요할지를 제언하도록 한다.

2. 이론적 배경

2.1 원격통역의 개념 및 범주

원격통역에는 다양한 명칭과 개념, 분류가 존재한다. 전화통역(telephone interpreting), 전화기반 통역(telephone-based interpreting), 화상회의 기반 통역(videoconference-based interpreting), 화상회의 통역(teleconference interpreting), 원격통역(remote interpreting, Distance Interpreting), 원격 화상회의 통역(video remote conference interpreting), 원격 동시통역(Remote Simultaneous Interpreting) 등의 명칭에서도 다양한 범위와 분류 기준을 확인할 수 있다. 이는 그간의 통신 기술의 발달과 원격통역의 사용 형태의 변화에 따라 생겨난 용어들이 공존하기 때문이라 생각된다. 이렇듯 다양한 용어가 혼용되는 가운데 원격통역에 대한 연구에서는 통역사가 회의장의 참가자들을 직접 볼 수 없는 별도의 공간에서 수행하는 통역을 원격통역으로 정의하는 (Mouzourakis 2006; Andres and Falk 2009; Braun 2006) 연구들이 확인된다. 원격통역의 개념 및 범주에 대해서 문헌 조사 연구를 수행한 임세인(2015)은 유럽과 북미, 호주 등 각 지역에서 사용되는 원격통역의 개념과 범위가 서로 상이함을 확인하였다. 또한 국내 상황에 대해서는 일부 통역 에이전시의 홈페이지를 참고하여 ‘화상회의 통역’, ‘원격회의 통역’, ‘원격통역’ 등의 용어가 사용되고 있고 통역 유형과 구체적인 회의 참가자의 위치 등 원격통역의 구성은 규정하지 않고 있음을 보고하였다. 조사 결과를 바탕으로 원격통역 비중과 증가세를 고려했을 때 원격통역에 대한 용어 및 개념을 통일할 필요가 있다고 주장하였다.

그동안 원격통역에 대한 연구는 유럽과 북미를 중심으로 활발히 이루어졌는데 그 이유는 지리적 상황과 다언어 민족이 공존하는 민족 구성원 특성에서 찾아볼 수 있다. 특히 원격통역과 관련하여 수행된 많은 연구는 주로 법정 통역과 의료통역, 공공서비스 통역, 수화통역에 대한 논의를 다루고 있다. 그러나 본 연구는 최근 코로나19 사태를 계기로 기존에는 현장에서 주로 이루어지던 대면통역을 대체하여 확산이 시작된 원격통역 시장을 살펴보고자 하는데 목적이 있으므로 국제회의와 비즈니스 회의 현장에서 이루어지는 원격통역으로 그 범위를 한정하고자 한다. 또한 본 연구에서는 비대면 요소가 포함된 통역 전체를 원격통역의 범주에 넣고 살펴본다. 즉, 통역사가 참가자들과 별도의 공간에서 통역을 수행하는 완전 비대면 원격통역부터 일부 참가자들과 같은 공간에서 일부 참가자들과는 원격으로 연결되어 통역을 수행하는 기존의 화상회의 통역, 전화 통역 등에 이르기까지 모두 포함하는 것으로 한다. 이유는 코로나19 사태 이후 현장마다 다양한 형태로 비대면의 요소를 도입하고 있어, 국제회의의 현장과 비즈니스 회의의 현장, 인하우스의 원격통역 현장, 문화 행사 현장 등 현장 상황에 맞추어 전화통역, 대면과 비대면이 혼합된 통역, 완전 비대면통역 등이 다양한 형태로 이루어지고 있고 이에 대해서 모두 원격통역이라는 용어로 지칭하고 사용하고 있기 때문이다.

2.2 원격통역에 대한 선행연구

원격통역은 1973년 호주의 이민자를 대상으로 하는 전화 통역 서비스가 그 시초인 것으로 알려져 있고, 미국과 서유럽에서는 1980년대와 1990년대부터 서비스가 시작되었다(Mikkelsen 2003). 한편, 화상회의 기반 통역(videoconference-based interpreting)은 1976년 유네스코에서 수행된 실험을 시초로 본다. 심포니 위성을 활용하여 파리의 유네스코 본부와 나이로비의 콘퍼런스 센터를 연결하고 전화 기반 원격통역, 비디오 링크 기반 원격통역, 파리와 나이로비 간의 화상회의 통역 등 세 가지 방법을 실험하였다(UNESCO 1976). 전화통역, 위성을 활용한 원격통역을 실험하던 통신기술 단계에서 시작해 오늘날 5G통신망과 원격회의 플랫폼을 활용한 원격통역의 단계에 이르기까지 기술 발전에 따른 원격통역 방식의 발전상은 현존하는 다양한 용어 속에서 확인할 수 있다.

원격통역과 관련하여 다수의 연구를 수행한 브라운(Braun 2015)은 원격통역의 다양한 개념과 역사를 짚어보고, 국제기구, 법정, 의료분야에서 주로 활용되는 원격통역의 현황에 대한 연구(Mikkelsen 2003; Moser-Mercer 2003, 2005; Angelelli 2004; Mouzourakis 2006; Rosenberg 2007; Kelly 2008; Ozolins 2011; Braun and Taylor 2012a; Causo 2012; Van den Hoogen and van Rotterdam 2012; Braun 2013; Braun and Taylor 2014)를 개괄하였다. 각각의 분야에서 수행된 선행연구를 정리하고, 원격통역의 현황과 문제점을 보고하였다. 원격통역 상황에서 고려되어야 하는 통역 품질을 위한 요소를 음질, 화면, 음성 동시성, 연결 안정성으로 정리하였고, 통역 환경 차원에서 고려해야 하는 요소로 장비의 문제, 원격회의장의 가시성 확보를 위한 화면 설정 문제, 회의장과의 소통 방법 확보 문제, 통역사의 작업 공간의 문제, 원격통역 상황에서 발생하는 통역사의 피로도 증가를 고려한 통역 시간 조정 문제, 원격통역 상황에 대한 통역사와 통역 사용자를 대상으로 하는 교육과 브리핑의 문제 등 원격통역 상황에서 확인되는 다양한 문제점에 대해서 논의하였다.

무주라키스(Mouzourakis 2006: 46)는 원격통역이 일상적인 형식으로 자리잡을 경우 기술적인 기준과 통역사의 노동조건에 대한 고유의 기준을 확립하기 위해 체계적인 조사연구가 필요하다고 하였다. 그와 관련하여 원격통역 상황에서 통역사가 회의실 시야각을 선택할 수 있도록 하는 실험(EPID 2001a: 22), 원격통역 실험에 대한 메타분석을 통해서 통역사가 느끼는 고립감에 대한 연구(Moser-Mercer 2005: 733), 현장감 결여에 기인하는 신체적, 정신적 피로감을 가상환경에 노출된 사람들과 같은 관점에서 해결할 것을 주장하는 연구(Mouzourakis 2003), 현장통역과 원격통역을 둘 다 수행할 수 있는 통역 부스의 개념인 TSI(Technology Supported Interpretation)를 제안하는 연구(Mertens and Hoffman 2005: 134 - 161) 등 원격통역 상황에 대해 다각도로 수행된 연구를 소개하였다(Mouzourakis 2006에서 재인용).

원격통역에 대한 국내 연구는 그 수가 많지 않다. 그 간 원격통역의 수행 자체가 많지 않았던 것을 그 원인으로 생각해 볼 수 있다. 임세인(2015: 166-172)은 원격통역에 대해 수행된 다수의 해외 연구와 문헌(Mikkelsen 1997; ITU/ETI 1999; O'Hagan and Ashworth 2002; Moser-Mercer 2005b; Braun 2006; Ko 2006; Mouzourakis 2006; Berber 2007; Braun 2007; Kelly 2007;

AVIDICUS 2008-2001; Andres and Falk 2009; Roziner and Shlesinger 2010; Causo 2011; Gartner 2012; Furtado 2014; Şahin 2014)을 조사하여 큰 틀에서 원격통역의 실현 가능성 연구, 정보통신기술(ICT) 시대의 원격통역 연구, 원격통역사의 상태와 통역 수행도 연구, 교육 현장의 원격통역 연구로 분류하였다. 국내에서 원격통역에 대한 관심이 생기기 전에 수행된 선구적 연구로 원격통역 연구와 관련된 전체적인 윤곽을 알아보는데 유용하다.

원격통역 활성화 요건을 연구한 이미경(2019: 63-64)은 임세인(2015)의 원격통역에 대한 정의를 인용하여 기본적으로 ICT를 활용한 원격 연결과 통역사가 의사소통을 증대하는 개념만을 차용하고 세부 유형을 모두 포괄하는 형태로 원격통역을 논의하였다. 원격통역 활성화를 위한 기초 연구 차원에서 원격통역 수행의 어려움을 확인하기 위해 통역 경력 25년 이상의 통역사 중 원격통역 경험이 있는 5명을 대상으로 설문조사를 실시하여 원격통역과 대면통역의 품질, 대면통역 대비 원격통역의 비언어적 변수, 통역사 대우 및 통역료, 원격통역 전망에 대한 의견을 확인하고 원격통역 교육 방법을 마련해야 한다고 주장하였다.

한편, 일본의 원격통역 현황과 미래를 전망한 오쿠무라(Okumura 2013)는 비즈니스 회의에서 원격통역을 수행한 경험이 있는 통역사들과 원격통역 사용자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 이번 코로나 사태 이전에 수행된 연구로 비교적 근래에 증가하는 일본의 원격통역 시장의 현황을 살펴보고 미래를 전망하고자 하는 목적으로 수행되었다. 비록 비즈니스 통역에 한정하고 있고, 원격통역 경험이 있는 통역사 19명과 원격통역 이용 경험이 있는 통역 사용자 10명을 대상으로 하는 비교적 소규모의 설문조사에 기반한 연구라는 단서를 달고 있기는 하지만 법정 통역과 의료 통역 분야를 제외한 일반 회의 통역 상황에서 수행된 원격통역을 대상으로 하고 있어 본 연구의 대상 범주에 해당하는 원격통역 시장 현황을 보여주는 연구라는 점에서 의미가 있다.

이상 살펴본 바와 같이 원격통역은 적용 분야가 광범위하고, ICT기술의 발전에 따라 새로운 기술이 접목되면서 이행되어 온 결과 원격통역에 대한 개념과 정의가 하나로 수렴되기보다는 기술의 발전 상황에 맞춰 함께 변화해 온 것을 확인할 수 있다. 또한 지속적으로 변화하는 상황에서 업무를 수행해야 하는 통역사의 상황에 주목하여 다각도로 연구가 이루어지고 있음을 알 수 있다. 향후 지속적인 ICT기술의 발전으로 물리적 환경이 더욱 개선될 것으로 예상되는

가운데, 코로나19 사태로 인해 원격회의의 가능성을 직접 경험하게 되면서 원격통역의 수요는 급속도로 확산될 것으로 보인다. 본 연구에서는 코로나19 사태 이후 원격회의의 급증으로 인해 확산되기 시작한 '원격회의 통역'에 주목하여 그 현황과 교육적 대응 방안에 대해서 살펴보고자 한다.

3. 한일 원격통역 시장 현황

3.1 원격회의 확산 현황

일본은 아베 신조 전 총리가 내세운 '1억 총 활약 사회(1억명 인구가 모두 일하는 사회)'를 실현하기 위한 일환으로 노동환경 재고를 위해 '일하는 방식 개혁을 추진하기 위한 관계 법률의 정비에 관한 법률'²⁾을 마련하여 2018년 7월 6일 공포하고, 2020년 4월 1일부터 대기업을 중심으로 시행에 들어갔다. '일하는 방식 개혁'의 핵심 시책은 크게 노동시간 장기화 시정, 정규직·비정규직 간의 불합리한 격차 해소, 유연한 근무 형태 실현이라는 3가지로 구성되어 있다. 그중 유연한 근무형태를 실현하는 방안으로 재택근무와 원격근무의 형태가 제안되었는데, 예상치 못한 세계적인 코로나19 사태가 확산되면서 이러한 움직임이 급물살을 타며 사회 전반에 걸친 업무 형태에 큰 변화가 생겼다. 일례로 비상근무 체제에 들어갔던 일본 정보통신기술 전문 기업 후지쓰(富士通)가 2020년 7월 6일, '원격근무 체제를 정착시켜 2023년 3월 말까지 일본 국내 사무실 규모를 50%로 축소하겠다'³⁾는 계획을 밝힌 것은 이러한 상황을 단적으로 보여 준다. 이와 관련하여 일본 인터넷 서비스 제공 업체인 빅 글로브(BIGLOBE)는 최근 일본 국민들의 '재택근무에 관한 의식조사'⁴⁾를 실시하였는데 재택근무를 하고 있는 20대에서 60대 남녀 1000명을 대상으로 조사한 결과 80% 이상의 사람들이 일본에 원격근무 형태가 정착할 가능성이 있다고 보는 것으로 나타났다.

2) 일본 후생노동성 <https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000148322.html> (2020.9.6 검색)

3) 일본 후지쓰 홈페이지. <https://pr.fujitsu.com/jp/news/2020/07/6.html> (2020.9.27 검색)

4) 빅 글로브(BIGLOBE) 홈페이지. <https://www.biglobe.co.jp/pressroom/info/2020/05/200507-1> (2020.9.6 검색)

또한 재택근무가 일상화될 경우 비즈니스 상황에서 발생할 변화로는 '채팅 톨 보급(48.6%)', '온라인 회의 증가(44.9)', '사무실 축소(41.7%)'라는 의견이 다수를 차지했다. 이러한 조사 결과를 보더라도 코로나19 이후 재택근무, 원격회의 형태가 상당 부분 정착되어 지속될 가능성이 높을 것으로 예상할 수 있다.

한국에서도 국가가 주도하여 비대면 경제 활성화를 위한 로드맵을 제시하였다. 한국 산업통상자원부는 2020년 9월 29일, 코로나19 시대 비대면 경제를 선도하기 위한 표준 개발을 위해 정부와 민간이 함께 비대면 서비스와 구현 기술 표준화를 추진하는 '비대면 경제 표준 오픈 포럼'을 출범시켰으며 2025년까지 비대면 표준 개발에 370억 원을 투입할 계획이라고 밝혔다. 생활표준 부문에서는 영상회의, 디지털 계약, 무인사업장, 원격점검 등 비대면 일상에 필요한 생활표준을 개발해 보급한다고 발표⁵⁾했다. 이러한 '비대면 경제 표준화 방침'에서 확인할 수 있듯이 앞으로 원격회의 시장은 경제 산업 전반에서 표준화되어 자리 잡을 것이라 예측할 수 있다. 이러한 상황을 고려할 때 원격회의 통역 시스템 표준화 선도를 위한 연구가 시급하다는 사실을 확인할 수 있다.

3.2 일본 원격통역 시장 현황

앞서 살펴본 바와 같이 일본 사회 전반적으로 원격근무 체제가 도입되는 가운데 원격통역 시장 현황을 확인하기 위해 범위를 좁혀서 살펴보았다.

일본에서 원격통역을 적극적으로 수주하고 있고 그 사례를 직접 소개한 예 이전시 중 하나인 '주식회사 사이마루 인터네셔널(株式會社サイマル・インターナショナル)'⁶⁾에 따르면 2019년 말부터 서비스를 시작한 클라우드 기반 원격 동시통역 플랫폼 '인터프리파이(Interprefy)' 수요가 2020년 4월 이후 급증하여 코로나19 사태 발생 전에 수립했던 연간 수주 목표치의 5배가 넘는 수준을 달성하면서, 연간 목표치를 1200건으로 재설정 했다고 한다. 또한 코로나19 사태로 인해 국제회의, 다수 인원이 참가하는 행사가 연기 또는 중지되는 가운

5) '비대면 경제 표준화' 민관이 함께 편다...산업부, 2025년까지 370억원 투입 <https://www.etnews.com/20200929000057> (2020.10.4 검색)

6) PR TIMES(2020.8.25) 「同時通譯のリモート化が急速に進む」, <https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000002.000063341.html> (2020.9.6 검색)

데, 정부와 민간에서 통역이 필요한 중요한 회의는 일정 규모로 지속되고 있으며 그중 60%가 온라인 회의로 진행되고 있다고 보고했다. 이는 1개 업체의 인터뷰 내용으로 이를 일반화하기는 어려우나 일본에서 최대 규모의 통역사 풀을 확보하고 있는 것으로 알려진 업체 특성상 어느 정도 대표성을 가지는 것으로 볼 수 있을 것이다. 실제로 일본의 원격회의 현장에서 활동하는 프리랜서 통역사이자 일본회의통역사 협회 이사⁷⁾의 설명에 따르면 올 8월 이후 통역 수주 건수가 회복되고 있으며, 그중 80% 정도가 원격통역의 형태라는 점이 현재 현장에서 활동 중인 프리랜서 통역사들의 공통된 의견임을 소개하였다.

4.2.2에서 후술하는 통역사들의 통역 업무에서 원격통역이 차지하는 비중에서도 코로나19 이후 현재 원격통역과 현장통역의 비율이 7:3 정도로 확인되었는데 이는 일본의 현황과 크게 다르지 않다. 이러한 상황을 통해 원격통역이 새로운 통역 형태로 자리매김하고 있음을 인지할 필요가 있다.

3.3 한일 원격통역 지침 비교

앞서 살펴본 바와 같이 원격회의 시장과 함께 원격통역 시장 또한 확산되는 가운데 각국의 통역사 협회에서도 서둘러 원격통역 지침을 마련하였다. 지침은 통상 지침이 활용되는 현장의 상황을 반영하여 작성되므로 그 내용을 비교함으로써 각국의 원격통역 현장의 차이를 간접적으로나마 확인할 수 있을 것이다. 국제회의 통역사 협회인 AIIC(The International Association of Conference Interpreters)에서는 원격통역과 관련된 다양한 주체들을 위한 지침⁸⁾과 권고사항을 마련하여 공표하였다. 과거 AIIC는 원격통역에 대한 저항이 컸던 단체로 2000년에 작성한 지침으로 인해 통역사가 원격통역을 거부하는 상황을 초래하기도 하였다(Braun 2015: 5). 이렇듯 원격통역에 대해서 회의적이었던

7) 2020년 9월 26일 사단법인 일본회의통역사 협회와 페이스북 한국어 통역 스터디회가 공동 주관하여 ‘원격회의, 원격통역의 현황과 대책(遠隔會議 · 遠隔通譯の現状と對策)’이라는 주제로 개최한 세미나에서 연사로 등단한 시라쿠라 준이치(白倉淳一) 프리랜서 영일통역사, 일본회의통역사 협회 이사.

8) AIIC Guidelines for Distance Interpreting (Version 1.0) [https://aiic.org/document/4418/AIIC%20Guidelines%20for%20Distance%20Interpreting%20\(V%201.0\)%20-%20ENG.pdf](https://aiic.org/document/4418/AIIC%20Guidelines%20for%20Distance%20Interpreting%20(V%201.0)%20-%20ENG.pdf) (2020.10.1 검색)

AIIC가 시대의 흐름을 반영하여 원격통역과 관련된 지침을 마련하고 공표한 것이다. 이어 한국통번역사 협회(KATI, Korean Association of Translators & Interpreters)와 일본회의통역사 협회(JACI, Japan Association of Conference Interpreters)에서도 최근 지침을 작성하여 제시하였다. 각각 서로 독자적으로 만들어진 것이라고 보기는 어렵지만 각국의 현실이 반영된 지침이라 판단하였기에 그 내용을 비교하여 각국의 원격통역 시장의 현황과 차이를 간접적으로 가늠해 보고자 한다.

3.3.1 KATI 원격통역 지침

한국통번역사 협회에서는 ‘KATI 권고 원격통역 점검사항’이라는 제목의 지침을 2020년 8월 14일 KATI 홈페이지 공지사항⁹⁾에 게재하였다. AIIC의 초안을 바탕으로 한국 국내 상황과 전문 통번역사의 설문을 반영하여 최종안을 작성한 것으로 소개되었다. A4 6페이지 분량으로 작성된 지침의 주요 내용은 크게 통역사가 원격통역 전에 확인해야 하는 기술적 사항과 고객 및 의뢰인이 원격통역 전에 확인해야 할 사항으로 나누어 기술하고 있다. KATI의 홈페이지에 게재되어 있는 원격통역 세미나 발표 자료를 참고로 지침의 작성 과정을 살펴보면 다음과 같은 내용이 확인된다. 먼저 통역사를 위해 작성된 지침은 통역사가 사전에 기술적으로 준비할 수 있도록 하여 과도한 부담을 줄이고, 기술적인 이해를 도모하기 위해 상세한 기술을 정의하고 물리적 환경의 기준을 마련해주는 내용으로 구성되어 있다. 한편 통역 사용자인 고객과 의뢰인을 대상으로 하는 내용에서는 통역 환경에 대한 이해도 개선, 주최 측과 발표자의 사전 준비, 기술적 지원체계 확보, 녹음, 녹화, 비용의 문제 등을 다루고 있다. 전체적으로 원격통역 상황에서 최상의 통역 품질을 담보할 수 있도록 하기 위해 통역사와 통역 사용자가 준비하고 노력해야 하는 내용에 대해 매우 구체적이고 상세한 내용이 기술되어 있다. 이를테면 통역사를 위한 내용 중 ‘원격통역을 위한 전자 장비 및 소프트웨어’ 항목에서 ‘연사, 회의 참가자, 회의 자료 등을 하나의 화면에서 볼 수 있는 멀티스크린 뷰가 제공되는 경우, 이를 사용할 수 있습니

9) 한국통번역사 협회 <http://www.i-kati.or.kr/community/news/view.asp?seq=51&pagec=&find=&searchword=> (2020.10.1 검색)

까?’와 같은 내용이나, ‘고객/업체의 기술인력 및 장비 지원 점검 사항’에서 ‘릴레이 통역 시 통역사들이 연사와 피봇 통역에 대한 음량 조절을 각각 따로 할 수 있습니까?’와 같은 항목은 특정 플랫폼을 염두에 두고 작성된 지침으로 보일 만큼 상세하다. 매우 구체적이고 자세하기 때문에 이러한 조건들이 형성되었을 때 통역사가 최상의 품질의 원격통역을 수행하는 데 도움이 될 것으로 보이나, 통역사와 통역 사용자 양측 모두 사전에 이러한 항목을 모두 확인하여 준비하고 준수하기는 쉽지 않을 것으로 예상된다. 실제로 후술하는 현장 통역사들의 의견에 따르면 현재 이러한 지침이 제시하는 것과는 거리가 먼 환경에서 원격통역을 수행하고 있다는 사실이 확인되었다.

3.3.2 JACI 원격통역 지침

사단법인 일본회의통역사 협회(JACI, Japan Association of Conference Interpreters)는 2020년 8월 10일, ‘새로운 통역 환경을 향한 통역사의 제안(新たな通譯環境に向けた通譯者からのご提案)’이라는 제목의 게시글¹⁰⁾을 통해 ‘감염병 예방을 위한 부탁(感染症予防のためのお願い)’과 ‘원격통역에 관한 부탁(リモート通譯に関するお願い)’이라는 원격통역에 관한 지침 두 양식을 홈페이지에 게재했다.

지침 작성 배경으로 코로나19 사태로 인해 급속도로 원격통역 시장이 확산됨에 따라 낮은 환경에서 통역을 수행하는 통역사들이 새로운 과제에 직면하고 있고, 통역사와 통역 사용자 모두에게 명확한 기준이 없어 업무 수행에 어려움이 발생하는 현황을 설명하고 있다. 지침의 성격으로는 통역사가 통역 현장에서 지침을 폭넓게 이용할 수 있도록 하기 위한 것으로, 일러스트를 활용하여 통역사 입장에서 협조를 구해야 하는 사항을 알기 쉽게 시각화했다고 한다.

구체적으로 먼저 ‘원격통역에 관한 부탁(リモート通譯に関するお願い)’이라는 지침의 내용을 살펴보면 A4 한 페이지 안에 크게 원격통역 이용 환경에 대한 준비사항, 통역의 무단 녹음 제한, 연락 경로 확인이라는 항목으로 분류하여 기술되어 있는 것이 확인된다. 그중 ‘이용 환경에 대한 준비사항’이 가장 많

은 비중을 차지하는데, 통역 사용자들에게 유선랜 사용 권장, 마이크 일체형 이어폰이나 헤드셋을 사용할 것, 단일지향성 마이크 사용(ISO20109에서는 주파수 특성 125kHz 마이크 사용 추천), 조용한 환경에서 참여할 것, 기본적으로 음소거 상태로 참여하고 발언 시에만 음소거 해제할 것, 마이크 가까이에서 발언할 것, 처음 원격 플랫폼을 사용하는 경우 사전에 회선 확인을 할 것 등이 주요 내용이고, 통역사가 자택에서 원격으로 통역을 수행할 경우 통신 환경과 음질에 따라서 통역의 품질이 최상으로 유지되지 못할 수 있음을 주시시키고 양해를 구하는 내용으로 구성되어 있다. 한국의 KATI 권고사항이나 AIIC의 지침에 비하면 전체적인 분량이나 내용 면에서 상당히 간소화되어 있다. 이유는 문서 작성 경위와 활용 방법에 대한 설명에서 찾아볼 수 있다. JACI의 지침은 통역사가 통역 사용자에게 협조를 구할 때 사용할 수 있도록 작성된 것으로 기술적이고 구체적인 설명보다는 원격통역에 대한 지식이 없는 일반적인 통역 사용자가 이해하기 용이한 형태로 만들고자 했던 의도가 반영된 결과로 보인다.

한편 함께 게재된 ‘감염병 예방을 위한 부탁(感染症予防のためのお願い)’이라는 문서를 살펴보면 통역사가 업무를 수행하는 현장이 코로나 3밀(밀집, 밀접, 밀폐)의 환경을 피할 수 있도록 협조를 구하고, 발언자의 마스크 착용으로 원문 음성 전달이 어려워질 수 있으므로 마이크 사용을 추천하고, 물리적으로 거리가 가까워지는 위스퍼링은 가능한 피하되 꼭 필요한 경우 간이 통역기 사용을 권장한다고 되어있다. 또한 불가피하게 통역 부스를 사용하는 경우 1인실 부스 사용을 권장하고, 2인실일 경우 칸막이를 설치해 줄 것을 요구하고 있다. 문서 전체적으로 앞선 ‘원격통역에 관한 부탁(リモート通譯に関するお願い)’보다는 적극적인 어조로 환경 조성을 요구하고 있다는 느낌을 주는데 이는 코로나19로 인한 감염 환경에 대한 공감대가 원격통역에 대한 것보다 더 확실하게 형성되어 있기 때문으로 볼 수 있다. 또한 통역사와 통역 사용자 모두의 건강을 위한 지침이기 때문에 적극적으로 요구하기 용이했을 가능성도 있다. 이는 반대로 생각해 보면 코로나19 사태와 같은 수준으로 공동인식이 형성되어야만 원격통역 사용자들에게 원격통역 현장의 기술적, 환경적인 요건에 대해 더 적극적으로 협조를 구할 수 있다는 의미로 해석해 볼 수 있다.

실제로 전술한 일본회의통역사 협회 이사의 설명에 따르면 JACI가 제작, 공표한 문서는 현재 현장 통역사들이 적극적으로 활용하고 있다기보다는 지침

10) 일본회의통역사 협회 <https://www.japan-interpreters.org/news/with-covid-19> (2020.10.1 검색)

차원에서 존재하는 것이라고 한다. 현장에서는 통역사가 가진 기술적인 지식을 바탕으로 원격통역을 수행하는 물리적 환경에 대해서 적극적으로 소통하는 것이 현재 원격통역의 수행 기간이 오래되지 않은 가운데 통역 사용자를 안심시킬 수 있는 하나의 방법이 될 수 있다고 주장하였다. 가령 인터넷 환경에서 음성 정보의 업로딩과 다운로드의 최저 속도를 확인하고 전달한다거나, 인터넷망에 연결된 장비의 규격 등을 먼저 밝히고 원격통역을 하는데 필요한 조건을 갖추고 있다는 사실을 구체적으로 설명하면 통역을 의뢰하는 측에서 통역사의 원격통역 경험을 신뢰하게 된다는 것이다. 다만 후술하는 현장 통역사들의 의견 중에는 JACI의 지침 취지와 같은, 통역 사용자를 대상으로 사전에 교육 내지는 설명을 할 수 있는 지침이 절실하다는 의견이 확인되기도 하였다.

이상으로 한국과 일본의 원격통역에 대한 지침을 살펴보았다. 각각의 지침의 작성 배경과 활용 목적이 다른 것으로 확인이 되는데 한국의 지침이 보다 원격통역 업무 수행 환경에 대한 구체적인 지침을 제시하여 통역사의 권익을 보호하려는 관점에서 작성된 것이라면 일본의 지침은 통역사가 현장에서 업무를 수행하는 데 있어 통역 사용자를 설득하는 지침으로 활용할 수 있도록 작성된 것이 큰 차이점으로 부각된다. 향후 각국 지침의 개정 내용과 현장의 활용도에 대한 지속적인 조사를 통해 현장의 변화를 추적해 볼 필요가 있다.

다음으로 현재 활동 중인 통역사들의 직접적인 의견을 통해서 원격통역 시장의 실제에 대해 살펴보도록 한다.

4. 한일 원격통역 시장 통역사 현황

4.1. 조사 방법

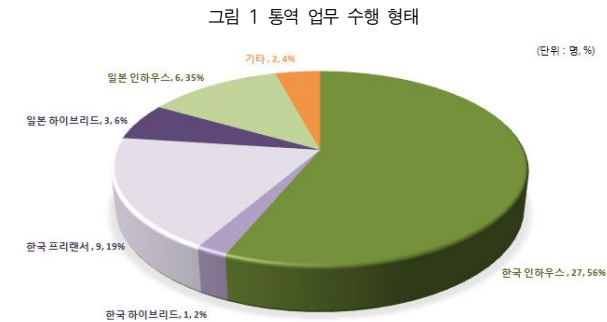
통역 현장에서 원격통역이 수행되는 현황을 조사하여 교육 수요를 확인하고자 현역 통역사들을 대상으로 긴급 설문조사를 수행하였다. 이화여자대학교 통번역대학원 한일과를 졸업하고 현재 한일 통역 시장에서 활동 중인 통역사들을 대상으로 하였다. 설문 조사 방법은 2020년 10월 19일~25일 기간 동안 117명¹¹⁾을 대상으로 이메일을 통해 현재 원격통역 수행 여부와 업무 중 원격통역

과 대면통역의 비중, 향후 원격통역 시장 전망, 원격통역 플랫폼 교육 수요에 대한 의견을 설문하였다. 기간 중에 전체 117명 중 48명으로부터 회신이 있었고 그중 원격통역을 수행 중인 31명을 대상으로 10월 25일~10월 30일에 걸쳐 추가적인 설문을 수행하였다. 추가 설문에서는 원격통역 수행의 장단점과 원격통역 교육의 수요에 대해서 보다 구체적인 의견을 확인하였다. 다음으로 설문 결과를 바탕으로 한일 원격통역 시장의 현역 통역사 현황을 보고하도록 한다.

4.2 한일 통역 시장의 통역사 현황

4.2.1 통역 업무 수행 형태

회신이 있었던 통역사들의 근무 형태를 인하우스와 프리랜서로 분류하고, 인하우스와 프리랜서를 겸하는 경우 하이브리드로 분류하였다. 인하우스의 경우 각각 근무지에 따라 한국 인하우스와 일본 인하우스를 구분하였다. 그 비중은 다음 그림 1과 같이 확인되었다.



원격통역에 대한 설문이었기 때문에 원격통역 경험이 어느 정도 있는 통역사들의 회신율이 높았을 것으로 추정된다. 그 결과 프리랜서보다는 일상적인 업무에서 원격통역 수행 빈도가 높은 인하우스 통역사들의 회신율이 높게 나타났다.

11) 반송된 경우도 있어 정확히 117명에게 설문 내용이 전달되지는 못함.

4.2.2 원격통역 수행 비중

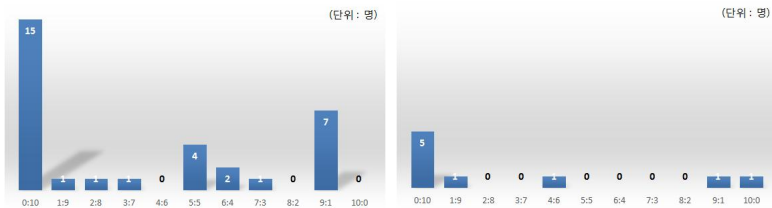
다음으로 설문에 응답한 통역사들의 일상적인 통역 업무 중 원격통역의 비중이 어느 정도를 차지하는지를 물어보았는데 그 결과 전체적으로 봤을 때 원격 비대면통역과 현장 대면통역의 비율은 그림 2와 같이 7:3 정도로 발생하고 있는 것으로 나타났다.

그림 2 통역 업무 중 원격통역이 차지하는 비중
(단위 : %)



이를 인하우스와 프리랜서로 나누어 현장 업무 중 원격통역이 차지하는 비율을 확인한 결과 그림 3과 같이 나타났다.

그림 3 통역 업무 중 원격통역이 차지하는 비중 (좌: 인하우스, 우: 프리랜서)



인하우스, 프리랜서 통역사 모두 현재 전면적으로 원격통역을 수행하고 있다는 응답이 가장 많았다. 프리랜서 통역사의 경우 코로나19 이후 수행한 통역이 모두 원격통역이었다고 응답한 통역사도 있는 반면 원격통역 경험이 없다고 응답한 경우도 있었다. 아직 통역 시장이 완전히 회복되었다고 보기 힘든 상황

이기 때문에 통역사별로 경험치에 편차가 발생한 결과로 보인다.

인하우스 통역사의 경우 회사 보안정책이나 업종, 소속 부서의 성격에 따라 대면통역과 원격통역이 특정한 비율로 혼합된 형태로 통역 업무를 수행하는 것으로 확인되었다. 그림 4와 같이 IT 분야의 경우 원격통역 비중이 상당히 높았던 반면 제조업 분야에서는 코로나19 상황임에도 불구하고 원격통역과 대면통역이 비등한 수준인 것으로 나타났다.

그림 4 인하우스 통역 업무 중 원격통역이 차지하는 비중 (업종 별, 좌: IT, 우: 제조업)
(단위 : %)

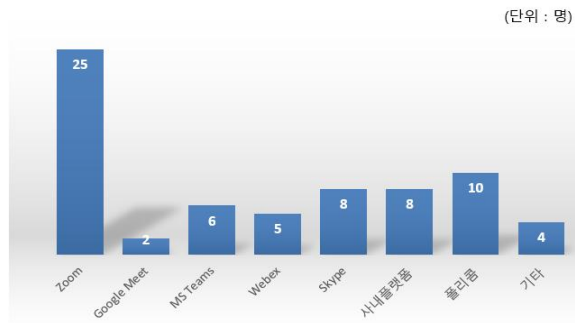


이와 관련해 그 배경을 살펴보면 IT 분야의 경우 코로나19 사태 이전부터 어느 정도 사내에서 원격통역을 활용해 오다가 코로나19 사태 이후로 전면 원격통역으로 전환되었다는 설명을 확인할 수 있다. 제조업 분야의 경우 코로나19 사태 이후에도 출근을 하고 있으며, 회사 정책상 보안 문제로 인하여 원격통역이 불가피한 경우에도 원격통역 플랫폼을 도입하지 않고, 사내에서 구축한 독자적인 시스템 또는 전화 회선 등을 활용하는 방식으로 원격통역을 수행하고 있다는 답변이 확인되었다. 이를 통해 원격통역의 비중이 증가하더라도 대면통역 수요 전부를 대체하기는 어려울 것으로 예측해 볼 수 있는데 이는 5.1의 통역사들의 원격통역 시장에 대한 전망을 통해서도 확인된다.

4.2.3 원격통역 플랫폼

다음으로 원격통역 수행 시 주로 어떠한 플랫폼을 활용하는지를 확인하였는데 그림 5와 같이 대체로 줌(Zoom) 사용이 압도적으로 많은 것으로 나타났고 그 밖에 구글 미트(Google Meet), 마이크로소프트 팀즈(MS Teams), 인하우스 통역사의 경우 시스코 웹엑스(Cisco Webex), 스카이프(Skype), 사내 독자적인 플랫폼, 폴리콤, 전화 회선 등을 사용하고 있는 것으로 나타났다.

그림 5 활용 중인 원격통역 플랫폼



원격회의를 동시통역으로 진행하는 경우에도 줌의 동시통역 기능 이외의 전용 원격 동시통역 (RSI) 플랫폼을 사용한 경우는 확인되지 않았으며 일부 통역사는 전화 회선 또는 개인 휴대전화를 이용하는 경우도 있었다고 응답하였다. 대부분 통역 사용자 혹은 인하우스로 근무하는 회사에서 지정하는 플랫폼으로 통역을 수행하는 경우가 많기 때문에 통역사에게 플랫폼에 대한 선택의 여지는 크지 않았던 것으로 확인되었다.

일본의 원격통역 시장의 경우 전술한 일본회의통역사협회 이사의 설명에 따르면 코로나19로 인해 원격통역이 시작되던 올 초에는 원격회의 플랫폼과 접목하여 인터프리파이, 인터프리텍스(InterpreteX), 쿠도(KUDO), 인터랙시오(Interactio) 등의 RSI 플랫폼이 활용될 것으로 전망되었으나, 실제로 현장에서는 비용적인 측면과 접근 용이성 등을 이유로 줌의 간이 동시통역 기능이 압도적으로 많이 활용되고 있다고 한다. 다만 이 경우 통역사 교대 등과 관련하여 통역사의 업무 부담이 증가하는데, 현장 통역사의 입장에서는 선택의 여지가 없어 증가하는 업무 부담을 고스란히 떠안고 있다는 것이다.

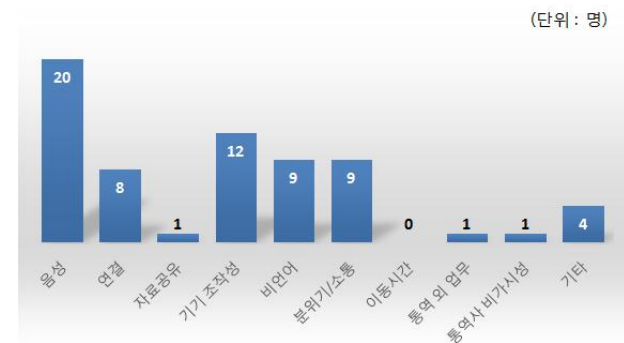
원격통역 플랫폼과 관련해서는 5.2, 5.3의 교육 수요 항목에서 프리랜서, 인하우스 통역사 모두 본인이 경험한 것 이외의 원격통역 플랫폼에는 어떠한 것이 있고 어떠한 차이점이 있는지 알고 싶다는 의견이 확인되었다. 이러한 통역사들의 의견을 통해 현재 원격통역 플랫폼에 대한 지식이 통역 사용자와 통역사 모두에게 부재한 현황을 알 수 있다. 급작스럽게 원격통역이 도입되는 상황에서 이미 개발되어 있는 RSI 전용 플랫폼이 있음에도 불구하고 필요한 현장에

서 활용되지 못하는 현실이 안타깝다. 이러한 현실을 바탕으로 원격통역 플랫폼의 사용성에 대해서 통번역대학원 차원에서 다양한 실험과 논의를 거쳐 적극적으로 통역 형태별로 현장 수요에 맞는 플랫폼을 제시하고 교육함으로써 통역사들이 플랫폼에 대한 지식을 갖추고 현장에서 적극적으로 대처할 수 있도록 하는 방안을 고려해 볼 필요가 있다.

4.2.4 원격통역 현장의 어려움

다음으로 원격통역 현장에서 통역사들은 어떠한 어려움을 느끼는지 확인해 보았다. 다음 그림 6은 통역사들이 생각하는 원격통역 현장의 어려움에 대한 의견을 취합하여 분류한 것이다.

그림 6 원격통역 현장의 어려움



원격통역에서는 통역사에게 전달되는 발화자 음성, 음질의 문제로 인한 어려움이 가장 큰 비중을 차지하였고 그 다음으로 기기 조작성에 대한 의견이 다수를 차지하였다. 이는 비단 통역사의 조작성 뿐 아니라 통역 사용자가 마이크 사용이나 기기 조작에 서투른 경우 그에 대한 안내와 지원을 해야 한다는 점에서 통역 외 업무가 늘어나게 되는 상황을 포함하고 있다. 또한 인터넷 연결 문제에 대해서도 통역사의 연결뿐 아니라 통역 사용자의 연결 상태를 포함하는 것이었다. 이러한 기술적인 어려움은 원격통역이 확산되면서 기술이 개발되어 보완된다면 부분적으로 개선될 수 있을 것이다. 그러나 현재의 이러한 어려움

을 기술의 문제로 치부하고 불완전한 통역을 수행하는 것이 허용되지 않을뿐더러 불안한 상태에서 통역을 수행하는 통역사의 고충을 고려할 때 교육을 통해서도 대비가 필요한 부분이라고 판단된다.

그 밖에 현장 대면통역에서 비언어적 요소로 인해서 공유할 수 있었던 정보들이 차단되고 통역 전후로 가능한 연사와의 의사소통 및 교감이 불가능해지고 통역 중 연사와 청중들의 반응, 현장 분위기 파악이 어려워지는 점 또한 원격통역을 수행하면서 통역사들을 힘들게 하는 요소임을 확인할 수 있었다.

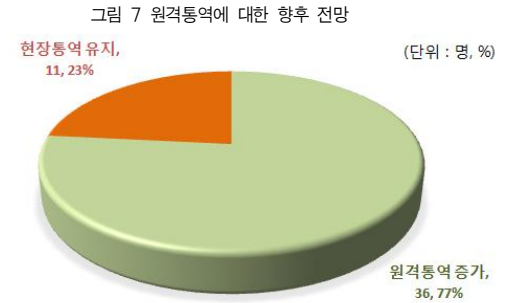
이러한 원격통역 현장에서 통역사들이 느끼는 고충은 원격통역 상황이 유발하는 특유의 어려움으로 현재 교육과정으로는 사전에 대비하기 어려운 내용들이다. 현재는 현장 통역사들의 노력과 희생으로 원격통역 시장이 기능하고 있는 것으로 보인다. 그러나 계속해서 통역사들의 노력과 희생을 기대해서는 안 될 것이며 통역사들이 느끼는 원격통역 현장의 어려움에 대해 교육적 차원에서 사전에 대응할 수 있는 방안을 모색해야 한다.

5. 원격통역에 대한 전망과 교육 수요

앞서 현재 통역사들은 원격통역의 비중이 높은 환경에서 통역 업무를 수행하고 있고 그러한 원격통역 현장에서 현장통역과는 다른 고충을 겪고 있음을 확인하였다. 이러한 가운데 통역사들이 앞으로 코로나19 사태가 종식된 이후의 통역 시장에 대해서 어떻게 전망하고 있는지와 그 전망을 바탕으로 원격통역 교육 수요에 대해 어떠한 의견을 가지고 있는지를 확인하였다.

5.1 현장통역사의 원격통역 시장 전망

향후 원격통역 시장에 대해 현장에서는 어떻게 전망하는지 알아보기 위해 코로나19 사태가 종식된 이후에 본인의 통역 업무 중에 원격통역 비중이 어떻게 추이할 것으로 보는지를 확인하였다. 그 결과 그림 7과 같은 비중으로 나타났다.



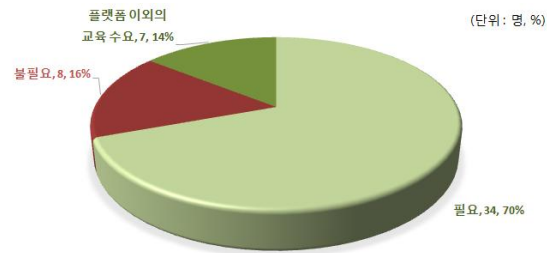
통역사들 대부분 코로나19를 계기로 통역 사용자들이 원격통역의 장점을 경험했기 때문에 앞으로 활용 비중이 증가할 것으로 예측하였다. 그러나 일부 해결되어야 할 기술적인 문제가 남아 있고, 소속된 조직의 방침 또는 국가의 방침에 따라라도 영향을 받을 것이라는 의견과 더불어 원격통역으로 대체하지 못하는 현상이 있고, 일부에서는 대면통역에 대한 선호가 남아 있어 일정 부분은 대면통역이 유지될 것으로 보는 의견도 확인되었다. 현장에서 원격통역 비중이 감소할 것이라고 보는 견해는 전혀 확인되지 않았다.

이러한 의견을 종합해 볼 때 원격통역을 통역 형태의 하나로 수용하고 이에 대해 적극적으로 대응해야 할 시점에 와 있음을 인식할 필요가 있다. 향후 원격통역이 상당한 비중으로 시장에서 통용될 것으로 전망되는 가운데 통번역 대학원 차원에서는 어떠한 대응을 해 나가야 할지 고민하여 민첩하게 대응 방안을 수립해야 한다.

5.2 원격통역 플랫폼에 대한 교육 수요

다음으로 원격통역 플랫폼에 대한 교육이 필요한지를 질문하였는데 이에 대해서는 다음 그림 8과 같은 비율로 응답자의 84%가 필요하다고 응답했다.

그림 8 원격통역 플랫폼에 대한 교육 수요



불필요하다고 응답(16%) 한 경우는 주로 인하우스 통역사들의 답변이었는데 현재 소속되어 있는 기관이 활용하는 원격통역 플랫폼이 정해져 있고 이미 활용하고 있기 때문에 필요 없다고 생각한다는 이유가 확인되었고, 본인은 불필요하지만 재학생들은 반드시 교육이 된 상태에서 현장에 투입되면 좋겠다는 의견도 있었다. 또한 그 밖에 플랫폼 교육 이외에도 원격통역과 관련하여 활용 사례, 원격통역 활용 시 겪게 되는 문제점 및 대응 방안, 원격통역 유형별 장단점 등 다양한 내용에 대한 교육 또는 사례를 공유할 수 있는 기회가 있었으면 좋겠다는 의견이 확인되었다. 이와 같이 답변에서 플랫폼 교육 이외의 예상하지 못했던 의견들이 확인되었으므로 교육 대상과 교육 내용 범위를 넓혀 교육 수요의 구체적인 대상과 내용을 확인하기 위해 2차 설문을 수행하기로 하였다.

5.3 원격통역 전반에 대한 구체적인 교육 수요

1차 설문의 답변에서 교육 수요와 관련하여 보다 구체적인 내용을 확인할 필요가 있다고 판단하여 원격통역 수행 비중이 높은 응답자 31명을 대상으로 개별적으로 추가 질문을 보내어 자세한 의견을 구하였다. 1차 설문 결과 교육 수요에 대한 다양한 의견이 확인되었음을 설명하고, 원격통역 교육 수요에 대해 플랫폼 교육을 포함하여 그 이외에 교육이 필요하다고 생각되는 내용이 있다면 구체적으로 자세히 기술해달라는 요지의 질문을 개별적으로 작성하여 이메일로 보냈고 그에 대한 답변을 분류한 결과 크게 플랫폼에 대한 구체적 교육 수요(그림 9)와 원격통역 전반에 대한 교육 수요(그림 10)로 나누어 볼 수 있었다.

그림 9 원격통역 플랫폼에 대한 구체적인 교육 수요 (좌: 인하우스, 우: 프리랜서)

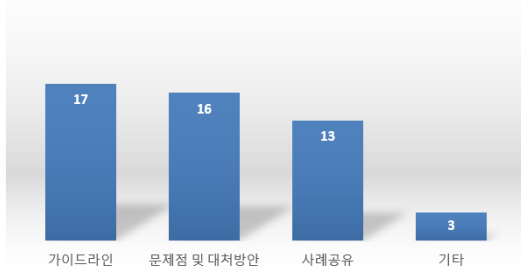


가장 많은 의견이 확인되었던 플랫폼에 대한 교육 수요는 크게 플랫폼 유형에 대한 구체적인 정보 교육, 실제 플랫폼을 활용하는 실습을 통한 원격통역 상황에 대비한 실전 교육, 원격통역을 수행하기 위해 알고 있어야 하는 기술적 지식과 원격통역 환경을 구축하는데 필요한 기술적 지식 등으로 분류할 수 있었다. 현재 플랫폼 사용에 익숙한 통역사를 제외한 경우 프리랜서, 인하우스 통역사 모두 사용하고 있는 플랫폼 이외의 다른 플랫폼에 대한 정보와 플랫폼을 둘러싼 기술적인 사항을 알고 싶다는 의견이 있었다. 1차 설문에서 이미 플랫폼 사용에 익숙한 인하우스 통역사, 혹은 사내에서 사용할 수 있는 플랫폼이 제한적이라는 이유로 플랫폼 교육이 불필요하다고 응답했던 통역사들의 경우에도 재학생을 대상으로 한 플랫폼 사용 교육은 필요하다고 답변하였다. 특히 원격통역 경험이 많지 않은 프리랜서 통역사의 경우 개별적으로 플랫폼에 대한 정보를 얻기가 어렵기 때문에 학교에서 졸업생을 대상으로 플랫폼 교육을 해 주었으면 좋겠다는 의견을 제시하였다.

이상과 같이 원격통역 플랫폼과 플랫폼을 둘러싼 인프라에 대한 기술적 요건과 실무 환경을 필요로 하는 교육 수요가 확인되었는데, 이는 대학원에서 선행연구 조사를 바탕으로 원격통역과 관련된 물리적 환경과 기반시설을 구축해야만 교육이 가능하다는 의미에서 하드웨어 차원의 교육 내용으로 분류할 수 있다. 한편, 그와는 별도로 플랫폼 이외의 원격통역 전반에 대해서 필요한 교육으로 분류되는 의견들이 있었다. 이는 원격통역 수행이 가능한 하드웨어적 실무 환경에서 실습이 필요한 원격통역 교육의 콘텐츠라는 의미에서 소프트웨어 차원의 교육 내용으로 분류해 볼 수 있다. 구체적인 내용은 다음과 같다.

그림 10 원격통역 전반에 대한 구체적인 교육 수요

(단위 : 명)



먼저 지침에 대한 교육으로 분류할 수 있는 내용들이 확인이 되었다. 효율 하락 압력에 대한 대응 문제, 통역사 업무 분장, 원격통역 현장에서 문제 발생 시 대응할 수 있는 기준, 원격통역을 수행하는 데 필요한 환경에 대한 기준, 통역 사용자를 대상으로 통역 전에 확인하거나 요청해야 하는 사항 등 주로 통역 사용자와 통역사가 원격통역에 대해서 논의하는데 활용할 수 있을 만한 기준이 필요하다는 의견이 제시되었다. 특히 일본에서 활동하는 통역사들을 중심으로 통역 사용자를 교육하기 위한 지침, 이를테면 기기 조작 방법, 발언 차폐 준수 방법, 마이크와 헤드셋 사용 등 통역 사용자가 원격통역 이용 시 지켜야 하는 준수 사항에 대해서 지침이 있었으면 좋겠다는 의견이 확인되었다. 이러한 의견은 앞서 살펴본 JACI지침의 작성 의도에 부합하는 것으로 보이며 그런 의미에서 JACI의 지침은 현장 수요를 반영하고 있음이 확인된다. 이와 같은 의견을 통해 갑자기 확산된 원격통역 현장에서 고군분투하며 통역 사용자의 다양한 요구에 대응하는 가운데 적절한 기준이 없어서 난처해지는 통역사의 상황을 엿볼 수 있다. 또한 이미 KATI와 JACI에서 마련된 지침이 있음에도 불구하고 그 존재를 인지하지 못하고 있음이 확인된다. 이러한 관계를 고려할 때 향후 대학원 차원에서 지침 교육을 구성할 때에는 현장의 의견을 수렴하여 활용도가 높은 내용이 될 수 있도록 하고 재학생과 졸업생들을 대상으로 교육과 홍보도 적극 수행해야 할 필요가 있음을 알 수 있다.

다음으로 원격통역 시 발생할 수 있는 문제점과 대처방안, 원격통역의 사례에 대한 정보 공유가 필요하다는 의견이 다수 확인되었다. 응답자 본인이 처한

문제 상황이 다른 통역 현장에서도 발생하는 상황인지, 다른 통역사들은 어떠한 문제 상황을 겪었고 어떻게 대처했는지에 대해서 알 수 없어서 불안하고 답답하다는 의견과 구체적인 해결방안에는 어떤 것이 있는지 궁금하다는 의견이었다. 이 또한 급속도로 확산되는 원격통역 시장에서 정보 공유가 원활하지 않은 가운데 통역사들이 개별적으로 기술적인 문제점과 마주하며 불안하게 통역을 수행하고 있는 현장의 모습을 대변하는 대목이라고 할 수 있다.

또한 일부 현장에서는 통역사의 의견이 향후 사내 원격통역 플랫폼 환경 구축에 반영될 수 있는 여지가 있는 것으로 확인되었고, 통역 사용자에게 플랫폼을 제안할 수 있는 원격통역 현장 사례에 대한 지식이 있었으면 좋겠다는 프리랜서 통역사의 의견도 있었다. 이러한 의견을 통해 교육 현장에서는 충분한 연구조사를 바탕으로 이상적인 원격통역 플랫폼 환경을 구축하여 교육을 통해 이를 선제적으로 경험하게 함으로써 통역사 입장에서 적극적으로 현장의 원격통역 환경 구축을 제안할 수 있도록 하는 방안도 고려해 볼 필요가 있다.

5.4 교육적 제언

이상과 같은 원격통역 현장의 의견을 종합해 보면, 향후 원격통역 시장이 더욱 확대될 것으로 전망되는 가운데 원격통역에 대한 하드웨어 차원의 교육과 소프트웨어 차원의 교육 수요가 있다는 사실을 알 수 있다. 또한 교육 수요에 기반한 교육과정을 논의할 때 재학생들은 물론 졸업 후 현장에서 활동 중인 졸업생 재교육에 대해서도 적극적으로 고려해 볼 필요가 있다. 이러한 시장 현황과 전망, 현장의 수요를 감안하여 통번역대학원에서는 향후 상당한 비중으로 확산될 것으로 보이는 원격통역을 적극적으로 수용하고 이에 대한 교육 방안 마련을 서둘러 업계 표준을 선도해야 할 것으로 보인다. 이와 관련하여 구체적으로 현장에서 수렴된 교육 수요를 바탕으로 통번역대학원에서 고려해야 하는 교육적 요소를 제언하면 다음과 같다.

먼저 하드웨어 차원에서는 첫째, 원격통역 플랫폼의 유형, 플랫폼별 기능과 장단점, 플랫폼과 통역 유형의 적합도 등을 다각도로 면밀하게 연구하여 그 결과를 바탕으로 정보 교육을 해야 할 필요가 있다. 현재 활동 중인 통역사들의 원격통역 현장의 경험은 일부 플랫폼에 편향되어 있어 통역 환경의 적합성에

대해 통역사의 비교와 판단이 불가능하다. 따라서 교육 과정에서 이러한 정보 지식을 교육하여 원격통역 현장에서 적절하게 활용할 수 있도록 해야 한다.

둘째, 플랫폼 자체에 대한 교육뿐 아니라 플랫폼을 둘러싼 환경 설정과 기술적인 조건 등 기술 정보 교육을 통해 통역사가 능동적으로 원격통역 플랫폼을 활용하고 통역 사용자에게 제안할 수 있도록 하는 능력을 배양할 필요가 있다. 현장에서 기술적인 지원을 받을 수 있는 경우를 제외하고 개별적으로 원격통역을 수행하는 경우 통역 외 업무 부담이 가중되는데 그중 기술적인 요인도 큰 비중을 차지한다. 게다가 통역사는 기술적인 요인에 대해서는 비전문가의 입장이기 때문에 순간적인 대처가 어려우며 그 결과 발생한 문제가 통역 전체의 평가로 이어지는 경우 무력감을 느낄 수 있다. 따라서 기본적인 기술 지식을 갖출 수 있도록 하여 통역사 입장에서 업무 분장을 명확하게 인식하고, 빈번하게 발생하는 기술적인 문제에 대해서는 능동적으로 대처하고 설명할 수 있는 능력을 갖춘다면 보다 주도적으로 원격통역 현장을 이끌 수 있을 것이다.

셋째, 정보 전달 교육에 그치는 것이 아니라 무엇보다 실제 원격통역 플랫폼을 활용한 실습을 수행하여 원격통역에 즉각적으로 대응 가능한 실전 능력을 훈련할 필요가 있다. 이는 현장에서 가장 요구하는 교육 내용으로 앞선 플랫폼 정보와 기술 정보에 대한 교육이 지식 교육에 해당한다면, 그러한 지식을 바탕으로 실제 원격통역 실무 환경에서 실습을 통해 습득한 지식을 체화하는 과정으로 이는 기존의 통역 교육의 맥락에서 볼 때 가장 우선순위가 높은 교육이라고 할 수 있다. 이러한 하드웨어 차원의 교육을 위해서는 사전에 원격통역 플랫폼과 플랫폼을 둘러싼 기술 및 환경 구축에 대한 면밀한 검토와 연구가 선행되어야 하고 그 연구 결과에 기반하여 원격통역 실습에 최적화된 실무 환경 인프라를 구축해야 한다.

다음으로 하드웨어 교육과 병행하여 소프트웨어 교육 차원에는 첫째, 원격통역에서 활용 가능한 지침에 대한 정보 교육이 필요할 것으로 판단된다. 이는 원격통역 현장에서 통역사의 권익을 보호하고 통역 품질을 최상으로 이끌어내기 위한 환경을 조성하는데 필요한 교육이다. 교육하는 지침을 현장에서 유용하게 활용하기 위해서는 현장의 상황을 반영해야 하므로 원격통역 현장에 대한 조사 연구를 지속적으로 수행해야 하고, 필요하다면 변화하는 현장의 상황을 반영하여 통번역사협회에 지침 개정을 요구할 수도 있을 것이다.

둘째, 원격통역 실습에서는 실제 현장에서 자주 발생할 수 있는 문제 상황들을 반영하여 훈련해 볼 수 있도록 하고 대처방안을 모색하는 내용으로 구성되어야 보다 실질적인 도움이 될 것으로 보인다. 현재 통역사들은 원격통역 현장에서 겪는 어려움에 대해서 각자 개별적으로 대처하고 있고 축적되는 경험에 관한 정보 공유도 이루어지지 못하고 있어, 체계적인 대응 방안이 마련되기 어려운 실정이다. 따라서 원격통역 교육에서는 원격통역 현장에서 통역사들이 겪을 수 있는 어려움을 구체적으로 수집하여 교육 과정 중에 선제적으로 경험하고 대처해 볼 수 있도록 함으로써 통역사들이 현장에서 발생하는 문제 상황에 즉각적인 대응이 가능하도록 해야 한다. 이를 위해서는 통역사가 겪는 원격통역 현장의 어려움에 대해서 보다 넓은 범위에서 구체적인 조사연구가 필요하다.

셋째 현장 사례 공유와 함께 학교에 구축된 이상적인 원격통역 환경을 경험할 수 있도록 하여 현장에서 원격통역을 수행하기 위해 필요한 최선의 환경 조성을 통역사 입장에서 적극적으로 선도할 수 있도록 해야 할 것이다. 원격통역에 최적화된 환경적인 요인이 충족되었을 때 달성 가능한 원격통역 품질의 정도를 체험하고, 사례 공유를 통해 환경적인 요인이 통역 품질에 미치는 영향을 가능할 수 있게 된다면 원격통역 현장에서 환경적인 요인으로 인해 통역사들이 느끼는 불필요한 무력감을 해소할 수 있을 것이다.

이러한 소프트웨어 차원의 교육을 위해서는 무엇보다 원격통역 현장의 다양한 경험들을 수집하여 체계적으로 교육과정에 반영하기 위한 사전 조사가 전제되어야 한다.

6. 결론

코로나19 사태 이후 원격통역이 급속도로 확산될 수 있었던 것은 현장에서 활동하는 통역사들의 희생과 노력이 있었기에 가능했던 것으로 보인다. 그러나 앞으로 원격통역 시장이 더욱 확대될 것으로 예측되는 가운데 통번역대학원에서는 원격통역 시장에서 통역사들이 희생이 아닌 활약할 수 있는 통역 능력을 배양할 수 있도록 대비해야 할 것이다. 이를 위해 현장의 목소리를 통해서 원격통역에서 느끼는 고통을 확인하고 필요한 교육 방안을 마련해야 한다.

본 연구에서는 현장에서 원격통역을 수행하고 있는 통역사들이 겪고 있는 어려움을 바탕으로 다음과 같은 원격통역 교육 수요가 있음을 확인하였다. 먼저 하드웨어 차원에서는 원격통역 플랫폼 유형 및 특징, 원격통역 플랫폼과 원격통역 환경과 관련된 기술적 정보, 원격통역 플랫폼을 활용한 실습에 대한 수요가 확인되었다. 다음으로 소프트웨어 차원에서는 원격통역에 대한 지침 교육, 원격통역 시 발생할 수 있는 문제 상황 및 대처방안에 대한 교육, 이상적인 환경 하의 실습을 통해 업계 표준을 선도할 수 있는 역량 함양 교육에 대한 수요가 확인되었다. 이러한 교육 수요를 바탕으로 통번역대학원 차원에서 원격통역에 대해 다각도로 기초 연구를 수행하여 가능한 빠른 시일 내에 원격통역 교육 환경을 구축하고 교육 과정에 반영해야 할 것이다.

본 연구는 코로나19 사태 이후 급속도로 확산된 원격통역 시장의 현황을 확인하고자 긴급 설문을 수행한 결과 설문기간이 짧고 대상이 한일 통역으로 한정되었다는 한계를 가진다. 추후 팬데믹 종식까지 시장의 추이를 살펴볼 필요가 있고 현장에서 확인되는 교육 수요를 지속적으로 관찰해야 한다. 그와 동시에 타 언어권 통역 시장으로 조사 대상을 넓혀 연구 결과의 타당성을 보완하여 교육 과정 설계에 반영해야 할 필요가 있다.

다만 현재 한일 간에는 코로나19 사태를 기점으로 모든 양국간의 회의에서 발생한 급격한 환경 변화로 인해 원격통역 시장의 변화 또한 극명하게 나타난 시점이었기에 본 연구에서 그 현황을 짚어본 것은 시기적으로 의미가 있다고 생각한다.

참고문헌

- 이미경 (2019) 「원격통역 활성화 요건 및 통역교육의 함의」, 『통번역교육연구』 17(2): 63-84.
- 임세인 (2015) 「원격통역의 개념과 연구 동향 고찰」, 『통역과 번역』 17(3): 163-189.
- Andres, Dörte and Stefanie Falk (2009) 'Information and communication technologies (ICT) in interpreting - remote and telephone interpreting', in Dörte Andres and Sonja Pöllabauer (eds) *Health Care Interpreting*, München: Martin Meidenbauer, 9-27.
- Braun, Sabine (2006) 'Multimedia communication technologies and their impact on interpreting'. Available at http://www.euroconferences.info/proceedings/2006_Proceedings/2006_Braun_Sabine.pdf.
- Braun, Sabine (2015) 'Remote Interpreting', in Holly Mikkelsen and Rénee Jourdenais (eds) *Routledge Handbook of Interpreting*, London & New York: Routledge. Available at <http://eprints.surrey.ac.uk/809025/>.
- Mikkelsen, Holly (2003) 'Telephone interpreting: Boon or bane?', in L. Pérez González (ed.) *Speaking in Tongues: Language Across Contexts and Users*, Universitat de València, 251-269.
- Mouzourakis, Panayotis (2006) 'Remote interpreting: A technical perspective on recent experiments', *Interpreting* 8(1): 45-66.
- Okumura, Kathy (2013) 'Remote Interpreting in Japan: Current State Future Implications', *Kobe College Studies* 20(2): 115-129.

[인터넷 자료]

- 빅글로브(BIGLOBE) <https://www.biglobe.co.jp/pressroom/info/2020/05/200507-1>. 2020년 9월 6일 검색.
- 윤희석(2020.9.29) 「비대면 경제 표준화' 민관이 함께 된다...산업부, 2025년까지 370억원 투입」, 『전자신문』, <https://www.etnews.com/20200929000057>. 2020년 10월 4일 검색.
- 주한일본대사관 https://www.kr.emb-japan.go.jp/what/covid19_ourai_ko.html. 2020년

10월 10일 검색.

일본후생노동성 <https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000148322.htm>.

2020년 9월 6일 검색.

일본후지쯔 <https://pr.fujitsu.com/jp/news/2020/07/6.html>. 2020년 9월 27일 검색.

일본회의통역사 협회 <https://www.japan-interpreters.org/news/with-covid-19>. 2020

년 10월 1일 검색.

한국통번역사 협회 <http://www.i-kati.or.kr/community/news/view.asp?seq=51&pagec=&find=&searchword=>. 2020년 10월 1일 검색.

AIIC Guidelines for Distance Interpreting (Version 1.0) [https://aiic.org/document/4418/AIIC%20Guidelines%20for%20Distance%20Interpreting%20\(V%201.0\)%20-%20ENG.pdf](https://aiic.org/document/4418/AIIC%20Guidelines%20for%20Distance%20Interpreting%20(V%201.0)%20-%20ENG.pdf). 2020년 10월 1일 검색.

UNESCO (1976) A teleconference experiment. Available at <http://unesdoc.unesco.org/images/0002/000250/025069EB.pdf>. 2020년 9월 6일 검색.

林 純一(2020.8.25) 「同時通譯のリモート化が急速に進む」, 『PR TIMES』, <https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000002.000063341.html>, 2020년 9월 6일 검색.

[Abstract]

Educational Suggestions Based on the Current Situations of Remote Interpreting and Demands for Interpreters

Sang, Woo-yon
(Ewha Womans University)

This study aims to examine the current situations of the rapidly expanding remote interpreting market and seek measures for effective educational actions to such situations. The study performed a comparative analysis between the remote interpreting guidelines announced by the Korean Association of Translators & Interpreters (KATI) and the Japan Association of Conference Interpreters (JACI) and conducted a survey for interpreters to present an accurate picture of the current market and future prospect.

Based on the experience of Korean-Japanese interpreters who have been active in providing remote interpreting services since the outbreak of COVID-19, the study identified difficulties in remote interpreting environment and collected their opinions on educational needs to enhance the quality of remote interpreting services. The study also found educational demands in both hardware and software aspects. Educational demand in hardware aspect includes training on different types and effective use of remote interpreting platforms and technical information on remote interpreting infrastructure. Educational demand in software perspective is mainly centered on overall remote interpreting guidelines, problem-solving skills, and case studies. The study suggests that measures be sought for educational responses to such demands at the level of graduate schools of translation and interpretation. It also proposes that remote interpreting education for both graduate students and graduates be reviewed in a comprehensive manner.

- ▶ Keywords: remote interpreting, current situations of remote interpreting, remote interpreting platform, remote interpreting education, remote interpreting guidelines
- ▶ 주제어: 원격통역, 원격통역 현황, 원격통역 플랫폼, 원격통역 교육, 원격통역 지침

상우연

이화여자대학교 통역번역대학원 통역학과 한일전공 강사

sangwooyon@hanmail.net

관심분야: 통역 교육, 통역 평가, 자기 평가, 원격통역, 원격통역 교육

논문투고일: 2020년 11월 8일

심사완료일: 2020년 11월 26일

게재확정일: 2020년 11월 30일