

신입 인하우스 은행 통역사의 직업적응과정에 관한 내러티브 탐구

홍설영
(한국외대)

I. 서론

국내의 인하우스 통번역시장은 통번역대학원 교육을 이수한 후 통번역 전문가들이 가장 많이 진출하는 분야이다. 그럼에도 인하우스 통번역의 오랜 역사에 비하자면 학계의 관심은 절대적으로 부족한 편이다. 인하우스가 앞으로 통번역 전문가들 다수가 몸담는 분야로 유지될 가능성이 상당히 높음을 감안할 때, 인하우스의 세분화된 영역 별로 이들의 업무와 경험을 고찰해 볼 필요성과 가치는 충분하다 하겠다.

인하우스의 여러 부문 가운데서도 경제·금융 분야는 통번역 시장의 중요한 축을 이루고 있다. 경제·금융은 통번역사 교육에서 매우 중시되는 주제 영역으로 세계화시대의 경제는 모든 국가와 분야에 걸쳐 지대한 영향을 미치는

핵심 동력이기 때문이다. 이에 따라 경제·금융과 관련된 소수의 선행연구는 통역사를 위한 경제의 개념들을 정의하고 경제 분야 통역의 준비와 유의사항을 제시하거나(임종령, 1997), 경제라는 큰 틀 가운데에서도 경제보도문에 집중하여 특정 목적의 통번역 수요 증대에 따른 특수 통번역 교육의 요소들을 제안(한원덕, 2011) 혹은 번역 학습자의 인터넷 도구 활용능력 증진의 맥락에서 경제·금융 텍스트 번역 시 보도자료의 활용 및 효용에 집중(홍정민, 2015) 하는 등 실무에 대한 경험적인 서술 혹은 교수법에 집중되어 있다.

금융 기관 가운데에서도 은행업을 수행하는 은행은 전통적으로 통번역사를 대거 채용하는 기관이다. 그럼에도 은행을 비롯한 금융기관 소속 통번역사의 구체적인 업무를 다루는 선행연구는 부재하며, 상기에 언급한 인하우스 통번역을 주제로 한 기존 연구들은 대개 설문지에 기반한 양적인 연구방법을 주된 방법으로 삼아 지자체, 민간기업, 대사관 등의 상황을 고찰하고 있다. 한편 인하우스라는 주제 및 연구 방법의 측면에서 본고가 목표로 삼은 통번역 실무가의 경험에 대한 심층 분석과 묘사에 부합하는 선행연구로는 건설당회사 인하우스 번역사의 경험을 질적 연구방법인 내러티브 탐구를 통해 고찰한 홍설영(2018)이 유일하다.

본고는 내러티브 탐구를 연구 방법으로 삼아 ‘이야기’ 혹은 ‘내러티브’를 통해 자신의 경험의 의미를 창출하고 이를 타인과 공유하는 인간의 근원적인 특성을 연구의 토대로 삼고자 한다. 은행을 아우르는 금융권은 통번역 시장에서 핵심적인 위치를 점하고 있음에도, 금융권 통역사의 경험을 심층적으로 고찰한 연구는 부재한 실정이다. 이에 따라 본고는 은행 인하우스 통역사에 대한 질적 인물사례 연구를 내러티브 탐구를 통해 실시하고자 한다. 이를 위해 설정된 연구 문제는 다음과 같다.

첫째, 초기경력자로서 연구 참여자는 은행 입사 후 어떠한 직업 적응의 과정을 거쳤는가?

둘째, 직업 적응의 과정에서 겪는 어려움과 조직 내에서 통역사로서 수행하는 구체적인 역할은 무엇인가?

II. 이론적 고찰

국내 통번역대학원들의 졸업생 배출과 맥을 같이 하여 인하우스 통번역 시장이 점차 확장된 데에 반해, 인하우스 통번역에 대한 학계의 관심이 촉발된 것은 2010년 이후의 일이다. 이 시점부터 관련 연구들이 조금씩 누적되는 추세인데, 인하우스 통번역에 관한 선행연구의 경향은 통번역사들의 직무를 분석하고 이들의 인식을 조사하는 데에 집중되어 있다(김종희, 2015, 2013; 김현정, 2015; 박지영, 2016; 홍설영 외, 2018). 이는 인하우스 통번역사들이 근무하는 기관별로 거시적인 관점에서는 인하우스 시장의 지형을, 미시적인 관점에서는 통번역사의 업무내용과 정체성을 파악하려는 시도로 해석할 수 있다. 이들 선행연구 결과들의 공통분모를 추린 홍설영 외(2018)에서는 통번역 전공자와 비전공자르 아우르는 통번역 인력 구성, 순차통역과 번역의 높은 비중, 전반적으로 높은 보수와 직무 만족도 및 전문성 인식, 통번역 외적인 업무의 수행 등을 국내 인하우스 통번역(사)의 특징으로 정리하였다.

직업 적응(vocational adjustment)이란 개인이 업무환경에서 조화로운 상태에 도달하고 그 상태를 유지하고자 하는 역동적이며 연속적인 과정이며(Dawis & Lofquist, 1984), 직업적응에 수반되는 조직사회화(socialization)는 “구성원이 조직에서 특정 역할을 수행하는 데 필수적인 조직의 사회적 지식이나 기술 및 요령을 학습하는 과정”이다(김민수 외, 2009, p. 211). 통상적으로 신입사원이 조직과 업무에 적응하고 경력 불안정을 해소하기까지는 3-4년 정도가 소요되며, 이들 초기경력자는 기대와 불안을 동시에 안고 노동시장과 직장생활에 적응하면서 어려움을 극복하고 적응과 몰입의 방향으로 자신의 태도를 이끌어 간다(장서영 외, 2008, p. 107). 통번역대학원을 졸업한 후에 노동시장에 첫 발을 내딛는 통역사들 역시 익숙하지 않은 직업 세계에서 통역사의 업무와 역할, 인간관계 적응, 조직문화 파악을 비롯한 직장생활의 적응기를 필연적으로 거치게 된다.

선행연구가 다룬 통번역사의 전문성은 지금까지 ‘능력(competence)’과 ‘기술(skill)’ 차원에 크게 치중되다 보니 심도 깊게 이들의 직업 적응과 정체성을 탐색하는 작업은 종종 간과되었다. 통번역 시장은 갈수록 세분화와 전문화를 거듭하고 있으므로 특정 영역에 몸담고 있는 통번역 인력의 경험을 직업 및

조직적응, 사회화, 전문성 발달의 여러 측면에서 탐색할 필요성이 대두된다. 영역 특수적인 통번역 업무의 특성과 차별성, 통번역사들의 직업 적응과 부적응, 요구되는 역할과 전문성 등을 과정적으로 조명해 봄으로써 보다 입체적이고 맥락적으로 이들의 직업적응의 과정을 정밀하게 드러낼 수 있기 때문이다. 이렇듯 소수의 경험에 대해 과정적이고 정밀한 묘사를 가능케 하는 연구 방법인 내러티브 탐구에 대해 살펴보겠다.

인간의 경험과 경험의 본질에 근접하고자 하는 질적 연구는 연구 대상인 인간에 대한 객관화를 추구하는 실증주의 기반의 과학적, 양적 연구와는 사고의 틀을 달리 한다. 경험 과학적인 방법으로는 인간됨의 근원을 파악하는 일이 가능하지 않기 때문이다. 1980년대 이후로 학계가 인간의 경험 탐색을 위해 내러티브를 질적 연구 방법으로 적극 수용하면서 사회과학분야에서 내러티브를 활용한 연구의 수가 증가일로에 있다. 내러티브란 “경험과 지식을 전달하는 방법”이자 전체적인 의미에 비추어 이질적 사건과 상황을 하나의 의미로 구성하도록 질서와 통일성을 부여해주는 활동을 포함한다(장사형, 2013). 내러티브를 활용한 연구의 기반이 되는 내러티브 사고는 사람의 주관적 경험을 중심으로 관계의 맥락과 행위의 목적 및 의도를 고찰하는 상황 특수적인 사고 양식을 일컫는데(Bruner, 1986), 내러티브는 정신과 마음이 창출한 의미 영역 속에서 맥락과 사건의 상호작용과 시간적인 배열의 틀 내에서 특정 경험에 대한 의미 형성과 총체적인 이해를 시도한다.

내러티브를 연구의 도구로 삼는 질적 연구방법 가운데서도 내러티브 탐구(narrative inquiry)는 구성주의적 인식론에 입각하여 이야기하는 존재, 혹은 서사적인 존재로서의 인간의 특성을 발판으로 삼아 경험의 심층적인 이해에 도달하는 것을 목적으로 삼는다. 인간이란 이야기화된 삶을 영위하는 주체이며(Clandinin & Connelly, 1998), 바꿔 말하면 인간의 경험이란 이야기로 드러나는 현상이기 때문이다(Clandinin & Murphy, 2007). 경험은 다른 경험에서 비롯되며 또 하나의 새로운 경험으로 이끄는 연속성을 지니며, 연속성이란 늘 시간의 선상 내에 위치하게 된다. 또한 경험이란 언제나 외적인 맥락과 환경 속에서 인간의 내면과 상호작용하는 속성을 지닌다. 이에 대해 Clandinin & Connelly, 2000)는 시간성, 사회성, 장소로 명명되는 내러티브 탐구의 ‘3차원 공간’의 개념을 정립하였다.

내러티브 연구자에게 심층면담은 여타 질적 연구와 마찬가지로 질적 데이터를 창출해내는 자료 수집의 중추적인 도구이다. 보다 구체적으로 질적 데이터란 자신의 경험과 의견, 정서와 지식에 대한 사람들의 말을 직접적으로 인용한 자료를 뜻한다(Patton, 2002, p.4). 내러티브 탐구에서 이루어지는 내러티브 면담이란 “연구 참여자들에게 한 개 혹은 그 이상의 사건이나 현상과 연관된 그들의 경험에 대해 요약하여 실제 혹은 가상의 이야기를 들려달라고 요청하고 이후 수집된 내러티브를 심층적으로 탐구하여 의미를 찾는 연구방법”으로 정의된다(조재성, 2020, p. 42).

개인의 경험을 서술하는 내러티브를 접하면서 연구자는 연구 참여자의 정체성을 접하게 되며, 내러티브 자료란 인터뷰 외에도 관찰자료나 문서 등의 여타 질적 데이터를 포괄할 수 있다(Butina, 2015). 내러티브 탐구에서 데이터는 연구자와 연구 참여자 간의 라포와 상호작용의 결과로 탄생한다. 이런 의미에서 내러티브 탐구란 연구자와 연구 참여자 간의 협업으로 규정될 수 있다(Clandinin & Connelly, 2000). 협업 혹은 대화의 구도 내에서 내러티브 면담은 거리낌 없는 자유로운 형식의 대화를 표방하며(Holloway & Jefferson, 2000), 이를 위해 연구자는 연구 참여자가 방해받지 않고 대화할 수 있도록 해야 한다(McCracken, 1988). 결국 내러티브 탐구는 연구자와 연구 참여자 사이의 “친밀한 관계성”에 토대한 “관계적 방법론”인 것이다(홍영숙, 2019, p. 90).

내러티브 탐구만이 갖는 특성으로는 ‘소수’의 경험을 고찰하기에 적합하다는 점과(Creswell, 2013), ‘이야기하기’와 ‘다시 이야기하기’의 탐구 절차를 들 수 있다. 이는 내러티브 탐구가 수집된 내러티브를 토대로 고정된 사실에 집중하기 보다는 자료 분석의 과정에서 이야기하기와 다시 이야기하기의 절차를 통해 구성되고 변화하는 경험에 초점을 두고 있기 때문이다. 그러므로 연구자는 참여자의 내러티브를 반복적으로 읽으면서 내러티브 자체에 대한 단순 분석보다는 재구성된 경험과 변모하는 관계성에 집중한다(김필성, 2019, p. 60). 마지막으로 내러티브 탐구에서 연구의 신뢰도와 타당도는 접근성, 정직, 있을법함, 진위, 친숙함, 전이성, 간결성 등의 준거로 확보된다(Huberman, 1995).

Ⅲ. 연구의 실제

3.1 연구절차

본 연구의 목적은 신입 은행 인하우스 통역사의 직업적응의 과정을 고찰하는 데 있다. 이를 위해 의도적 표집(purposive sampling)에 따라 정혜원(가명) 통역사를 연구 참여자로 선정하였다. 한국의 여러 주요 시중은행의 인하우스 통역사로 10년 이상 근무하고 연구자와 라포가 기 형성되어 있는 그는 은행 업무에 대해 다각도에서 풍부한 경험과 혜안을 솔직하게 나누어주리라 기대되었기 때문이다. 본격적인 연구용 인터뷰를 실시하기에 앞서 혜원과 사전 만남을 가진 자리에서 연구자는 혜원의 연구 참여 동의를 얻었고, 윤리적인 책임을 비롯한 연구자와 참여자 상호 간의 약속이 담긴 연구동의서에 혜원은 서명하였다. 혜원과의 상의를 통해 신입 은행 통역사로서 직업적응에 해당되었던 2000년대 초반의 입사 후 첫 3년이라는 설명에 따라, 해당 기간을 본 연구를 위한 관찰 기간으로 설정하였다.

반구조화된 질문지를 바탕으로 혜원과의 인터뷰는 2017년 1-2월에 걸쳐 네 차례, 총 8시간 동안 실시하였다. 면담 내용은 모두 녹음되었고, 매 인터뷰 후 연구자는 인터뷰의 대화 전체를 전사하고 면담의 핵심내용과 면담 상황에 대한 내용을 등을 정리하여 다음 인터뷰를 위한 대화의 방향과 틀을 정리하였다. 그러나 실제 인터뷰에서는 질문지에 의존하기보다는 혜원이 대화를 주도하도록 하여 진술하고 열린 대화가 이어지도록 노력하였다. 인터뷰는 새로운 개념이 더 이상 드러나지 않는 자료의 포화지점까지 수집을 하였다. 보다 구체적인 연구의 절차는 [표 1.]와 같다.

[표 1. 연구 절차]

날짜	연구활동	내용	수집된 자료
2017. 1월	연구 준비	연구 구상 참여자 섭외 및 사전회의	연구 동의서 연구 계획서
2017. 2. 13	1차 인터뷰	현장텍스트 1 수집	인터뷰 음성파일 전사지
2017. 2. 16	2차 인터뷰	현장텍스트 2 수집	인터뷰 음성파일 전사지
2017. 3. 11	3차 인터뷰	현장텍스트 3 수집	인터뷰 음성파일 전사지
2017. 3. 11	4차 인터뷰	현장텍스트 4 수집	인터뷰 음성파일 전사지
2020. 3-4월	연구 결과 집필	연구 텍스트 내러티브 분석 및 코딩 연구 텍스트 작성	코딩 자료 연구 텍스트

3.2 데이터 분석

인터뷰가 종료된 이후 수집된 자료의 핵심 줄거리와 타당성 있는 내용들을 추리고자 연구자는 전사지를 여러 차례 정독하면서 대주제들에 대한 범주화를 우선 실시하였다. 그리고 추려진 대주제와 내용이 맞닿아 있는 소주제의 개념들을 연결시키는 작업을 하였다. 데이터 분석 결과 ‘갈등과 스트레스’, ‘적응과 보람’이라는 2개의 대주제가 도출되었는데, 첫 번째 대주제와 연결되는 소주제로는 ‘조직문화에 적응하기’, ‘과도기의 혼란’, ‘정체성 혼란과 끝없는 역할 변화’, ‘인간관계 전반의 갈등’, ‘동료 통역사들과의 갈등’, ‘업무 스트레스’가 정리되었고, 두 번째 대주제 하에는 ‘만족과 보람’, ‘신뢰와 우정’, ‘나와 삶에 대한 발견’이라는 소주제들이 생성되었다. 마지막으로 소주제의 하위에 해당되는 구성의미들을 정리하였다. 데이터 코딩에 따라 도출된 2개 대주제, 9개의 소주제, 39개의 구성의미의 구체적인 내용은 [표 2.]에서 제시하였다.

[표 2. 데이터 코딩 결과]

대주제	소주제	구성의미
갈등과 스트레스	조직 문화에 적용하기	<ul style="list-style-type: none"> · 위계질서, 연공서열 중심의 수직적인 조직 문화 · 남성중심, 남초의 조직
	과도기의 혼란	<ul style="list-style-type: none"> · IMF 시대상황과 은행의 구조조정
	정체성 혼란과 끝없는 역할 변화	<ul style="list-style-type: none"> · 소속 부서의 잦은 이동 · 비밀유지에 대한 강박 · 통역사에 대한 과도한 역할 기대
	인간관계 전반의 갈등	<ul style="list-style-type: none"> · 표면적인 인관관계와 경계에 놓인 처지 · 통역사에 대한 직원들의 상반된 인식 · 비서와의 갈등과 견제 · 임원들 간 갈등관계로 인한 스트레스와 오해
	동료 통역사들과의 갈등	<ul style="list-style-type: none"> · 여성 통역사들 간의 갈등과 견제 · 연령, 학벌, 호칭, 출신대학원에 따른 견제 · 역할 인식의 격차 · 관리자의 부재와 조직의 소홀한 통역팀 관리
	업무 스트레스	<ul style="list-style-type: none"> · 과도한 업무량 · 급작스러운 호출 · 자료의 부재 · 소속 부서, 전담 인원의 잦은 변화 · 통역사 간 업무 불균형과 비협조 · 열심히, 잘 할수록 나에게서는 부당함 · 멀티태스킹(통역사, 매개자, 촉진자, 비서, 서기, 의전) · 숫자와 용어, 은어에 적용하기 · 연사들의 다양한 화법을 익히고 그들의 언어 구사하기 · 통역사의 실력에 대한 노골적인 코멘트와 비교 · 동시통역 부스에서 파트너와의 균형 이루기

적응과 보람	만족과 보람	<ul style="list-style-type: none"> · 조직과 임원들의 지지와 인정 · 조직 일원들의 적극적인 협조와 배려 · 적극적인 역할인식과 책임감과 자부심 고취 · 스스로의 적극적인 노력과 자기관리 · 주체지식의 확장과 통역 기술의 향상 · 나를 통한 직원들의 커뮤니케이션 역량 강화
	신뢰와 우정	<ul style="list-style-type: none"> · 모시는 임원과의 신뢰관계 형성 · 직원들과의 긍정적인 관계 형성, 나를 낮춤 · 통역사 간 명확한 역할 분담 · 통역사들과의 우정 형성
	나와 삶에 대한 발견	<ul style="list-style-type: none"> · 봉사정신과 보람 · 역할과 본분에 대한 이해의 심화 · 내 성격과 적성에 잘 맞음 · 임원들의 삶에 동화되면서 얻은 철학적 깨달음

IV. 혜원의 내러티브: ‘이야기하기’

혜원은 초등학교 재학 당시 4년 남짓을 미국에 거주하며 언어적령기에 영어를 모국어처럼 자연스럽게 습득하였다. 한국으로 귀국하여 보낸 중등학교 재학 시절에 직업 안내 잡지에 소개된 통역사 인터뷰를 보고 그는 처음으로 통역사라는 직업에 대한 흥미를 느끼게 되었다. 이후 대학에서는 영어교육학을 전공하였는데 임용고시와 통번역대학원 진학 사이에서 진로를 고민한 끝에 통번역대학원에 진학하게 되었다.

통번역대학원 졸업 후에 혜원은 반년 가량을 프로젝트 통역사로 근무하며 근속할 수 있는 인하우스 일자리를 모색하던 중에 한국 유수의 시중은행에서 통역사를 선발한다는 소식을 접하게 된다. 금융권에서의 통역 경력이 자신의 커리어에 대해 긍정적으로 작용하리라 생각하며 혜원은 한국어와 영어 면접 시험을 거쳐 입사를 하였다.

4.1 과도기의 교차로에서

은행에 출근하기 시작한 혜원은 어딘지 모르게 어색하고 미묘한 사무실의 분위기와 마주하게 된다. 총 5명의 통역사가 한 사무실에서 나란히 일을 하는 구조였는데, 통역사의 직함을 가지고 일하는 이들 가운데 3명은 통번역대학원을 나오지 않고 외국어능통자로 발탁되어 통역 업무를 하는 인력이었다. 자신을 향한 소위 ‘비통대’ 출신들의 싸늘한 시선을 느끼며 근무를 시작한 혜원은 풀 인력 가운데 나이로 막내 격이기도 하여 이래저래 불편한 마음을 지우기가 힘들었다.

“당시에 행정님이나 부행정님을 전담하면서 자기만의 업무 영역이 확고한 소수의 통역사들은 저를 반갑게 맞아 주었지만, 나머지 비통대 출신 통역사들은 첫날부터 저한테 싸늘하게 인사를 하더라고요. 칸막이도 없는 책상에서 통역사 다섯 명이 서로 마주보면서 근무를 했는데, 너무 어색하고 차가운 분위기였어요.”

“저는 둘째 날부터 회의에 바로 투입됐는데, 그게 부서실에서 통역사 요청을 했는데 내용이 생소해서 통역사들이 다들 고개를 숙이고 아무도 안 가겠다고 하더라고요. 제가 막내이다 보니까 자원을 해야 할 것 같은 기분이었어요. 다행히 난이도가 아주 높지는 않았지만, 은행 입사 전에 다녔던 회계학원에서 배운 지식에 의지해서 실적 관련 내용을 따라가면서 그날 회의를 간신히 넘겼어요.”

통역사들은 모두 은행의 비서실 소속으로, 각 부서에서 비서실로 통역사 배정을 요청하면 해당 내용을 통역사들이 화이트보드에 정리하여 배정 후 전사적인 통역 지원을 하는 방식으로 업무가 진행되었다. 바꿔 말하면 통역의 풀 인력에 소속된 혜원은 각기 다른 업무를 담당하는 은행의 모든 부서들의 회의에 투입되어 통역을 하게 되어 은행의 다양한 업무 내용을 즉각적으로 익혀야 하는 상황에 놓이게 된다.

“IT, 마케팅, 여신, 수신사업부 등 모든 부서의 호출을 받다 보니까 처음에는 은행의 조직도와 은행용어, 상품명 등 통역의 기술적인 부분을 익히는 데 주력했어요. 결국엔 내용을 알고 있는 게 제일 중요하더라고요.”

“회의에서 대출, 단기순의 등 숫자와 연결된 내용들이 수도 없이 쏟아져 나와요. 저는 수학을 못하고 숫자를 안 좋아함에도 통역을 하려면 숫자와 숫자의 의미를 머리에 각인시켜 줘야 했어요. 무공을 배우듯이 제 자신을 계속 연마해야 하는 상황이었어요.”

은행의 구체적인 업무 내용 외에도 해당 은행의 조직 문화와 인력의 성비 및 연령은 통역 상황에서 해원에게 영향을 미치는 요소였다. 입사 당시 20대 중반의 젊은 여성 통역사였던 해원은 전통적으로 기업 중심이자 연공서열이 강한 수직적 구조의 은행 문화와 마주하게 된다. 은행의 임원들과 의사결정권자들은 압도적으로 남성이 많았고, 40-50대 한국 남성들이 통상적으로 구사하는 다양한 형태의 한국어와 그들의 업무 언어 모두를 해원은 익혀야 했다.

“한국어에서 영어로 통역할 때 남성 직원 분들의 한국어를 잘 이해해야 했을 뿐 아니라 제가 영어에서 한국어로 통역을 할 때에도 그분들의 수준과 이해도에 맞는 한국어가 구사 되어야 했죠. 또 역으로 그분들도 저의 언어를 이해해야 했고요. 결국 통역사인 저와 남성 직원 분들이 상호 간에 서로의 언어를 익혀야 하는 상황이었어요.”

“남성 직원이라도 해도 언어 스타일이 제각기이죠. 한국말을 중구난방으로 얘기하는 부류, 아주 한국적인 표현을 즐겨 쓰는 부류, 한자어를 비롯해서 고급스러운 한국어를 구사하는 부류 등이요. 또 과거에는 사내에서 외국인과 커뮤니케이션을 할 일이 없던 분들은 주술 관계가 불명확하고 커뮤니케이션 스킬 자체가 부족해서서 자신의 뜻을 정확히 전달하는 자체에 어려움을 많이 겪으셨어요.”

업무를 거둬하면서 해원은 숫자와 용어 등의 통역 기술적인 측면 외에도 은행 조직의 구조적 변화라는 전환점에 놓인 한국인 은행원들의 높은 역할 기대를 접하게 되었다. 이는 종종 통역사에 대한 과한 의존도를 유발하기도 하

었는데, 외국인과의 소통과 문화 차이의 간극에서 단순히 정확한 언어적인 전달을 넘어선 적극적인 의사소통의 촉진자이자 중재자의 역할을 요구하게 되었기 때문이다.

“한국 직원분들이 저에게 과중한 역할을 원하셨어요. 단순히 통역만이 아닌, 나의 얘기를 너가 더 이쁘게 포장해서 전달해 달라는 등 의사소통 촉진자의 역할을 원하신 건데 약간 부담이 됐어요. 왜냐하면 저한테 해석을 요구해서요, 저 외국인의 마음을 읽어달라든가 하는 식으로요.”

“회의를 마치고 나면 한국 직원분들이 저한테 와서 저 외국분이 왜 저렇게 얘기를 한 건가요 하는 식으로 많이 물으셨어요. 저뿐만 아니라 다른 통역사들한테도 회의 후에 전화를 거시기가 일쑤였고요. 외국인이 요구하는 바를 잘못 이해했을까 하는 불안감이 크셨던 것 같아요. 외국인과 대면하고 어울리는 자체를 전반적으로 불편해 하셨고요.”

이상에서 보듯, 통번역대학원 교육을 받지 않고 언어 능통자로서 입사한 통역사 인력과 통번역대학원 출신의 인력이 혼재된 통역사 인력 구성의 과도기적인 시점에서 혜원은 은행 통역사로 근무를 시작하였다. 통역 풀을 자체적으로 가동하고 관리하는 통역사들은 전사적인 통역 지원을 하였고, 그 안에서 혜원은 술하게 배정되는 회의들을 가운데서 시행착오를 겪으며 은행의 업무 내용을 잘 빠르게 숙지해야 했다. 은행이라는 조직 자체가 변화와 혼란의 시기를 맞아 전에 없던 외국인 임원과 한국인 직원들 간의 인터페이스가 폭발적으로 증대되는 상황에서 혜원은 입사를 하였다. 이에 따라 그는 용어나 통역 기술 등의 하드웨어적인 측면뿐만 아니라 조직 일원들의 역할과 심리적인 변화 그리고 그에 따른 통역사를 향한 역할기대 등의 소프트웨어적인 측면들을 심층적으로 흡수하여 정확한 통역뿐만 아니라 적극적인 의사소통의 중재자로서 자신의 정체성을 정립해 나아가야 했다.

4.2 새로운 옷 입기

은행 내에서 무역거래나 수출입 업무를 담당하는 국제업무 관련 부서의

직원들이나 해외지점 근무경력이 있거나 특채로 입사한 컨설턴트 출신의 직원들을 제외한 대다수의 일반 직원들은 영어를 사용하지 않은 채로 수십 년간 현업에 종사한 경우가 많았다. 해원이 부서 회의에서 일상적으로 접한 이들은 그런 만큼 조직 변화에 대한 스트레스가 클 뿐 아니라 통역사에 대한 상반된 인식을 지니기도 하였다.

“직원분들을 보면 통역사들 자원으로 여기면서 고마워하는 부류와 의심의 눈초리를 보내는 부류로 나뉘어요. 통역사에 대한 신뢰가 부족해서 의심을 하시는 거죠. 이런 분들은 회의가 끝나고 다른 통역사한테 내용을 재확인하는 식으로 되문거나 하셨어요.”

“일반 공채로 입사하고 해외 경험이 없는 일반 직원분들은 영어가 굉장히 부족하셨어요. 하지만 대체로 점잖으시고 통역을 거쳐 회의가 잘 끝나면 저한테 고마움을 많이 표하셨죠. 자기 부서의 일을 설명해주고 싶어 하시고 업무와 프로젝트에 대한 설명도 잘 해주시고요. 이런 건 초창기의 혜택이라고 볼 수 있어요.”

한편 해원은 시간을 거듭하면서 통역 실력이 증진되고 이는 해원을 향한 조직의 인정으로 이어졌는데, 통역사들 간의 실력의 격차가 점차 표면화되면서 통역사마다 자신의 역할 규정에 점차 격차를 두었고 이는 해원에게 전문 통역사로서의 직업 정체성을 둘러싼 내적 갈등을 유발하였다.

“저는 통역 업무에 집중을 하고 거기에 최선을 다하자는 입장인데, 특히 통대를 안 나온 통역사 분들은 조직이 요구하는 다양한 역할을 전략적으로 이용하는 모습이었어요. 통역 외에 자료 번역과 편집 등을 요구하면 거절하지 않고 준비서의 역할을 자처하면서 본인들의 입지를 강화하는 수단으로 삼는 것 같았어요.”

“통역 실력에 대해서 비판을 받는 것만큼이나 칭찬을 받는 제 입장도 쉬운 게 아니에요. 결국 그 때문에 통역사들하고 관계가 어색해지고, 어느덧 어렵고 불편한 회의는 다 제 뒀이 되고 통역사들도 그걸 당연시하게 된요. 다른 통역사들이 준비에 만전을 기하지 못해서 비판을 받고 결국

그 부담을 제가 대신 지니까 저도 굉장히 억울하죠.”

혜원은 은행에 근무한지 1년 가량이 된 시점에서 역할의 대전환기를 맞이하게 되는데, 이는 외국인 부행장의 전담 통역사가 되사를 하면서 혜원이 그 자리를 대신하게 되었기 때문이다. 풀 통역사로 부서 별 호출을 받아 일하던 것에서 풀 내의 업무와 부행장의 전담 통역을 겸하게 됨으로써 혜원의 업무 환경은 지각 변동에 맞이하게 통역사가 된다. 부행장실의 직접적인 팀원으로 규정이 되면서 통역 시 접하는 회의들의 성격이 바뀌고 업무 강도는 크게 늘었기 때문이다.

“부행장님이 소매리스크관리본부장이셨는데 그야말로 그 부서에서 발생하는 모든 회의를 제가 다 들어가게 되는 거예요 그리고 부행장급으로 올라가다 보니까 이 부서와 접촉하는 다른 본부들과의 노출도가 전보다 훨씬 커지고요. 또 부서에서 발생하는 회식, 체육대회까지 참석해야 돼요. 외국 임원들이 이런 행사에 가시니 통역사를 당연히 동반하시는 거죠.”

“업무 강도가 확 늘었어요. 부행장님이 부서 별 보고를 받다 보니 주중에 거의 매일 회의가 있고, 하루 평균 4-5시간을 통역을 해요. 그전에는 9시 출근, 6시 퇴근이 거의 보장이 됐는데 이제는 부행장님의 스케줄에 맞춰서 같이 움직여야 하니까요. 지방점포를 정기적으로 방문하셔서 지방 출장도 늘었고요. 무엇보다 은행의 의사결정회의에 더 많이 노출이 되고 부서가 기술적인 회의를 많이 하다 보니 내용을 새롭게 숙지해야 하는 상황이 됐죠.”

“그 전에는 정돈된 자료와 결과물을 가지고 깔끔하게 회의를 했는데, 부서 회의라는 것은 브레인스토밍부터 기획과 데이터 모델링, 데이터 마이닝까지 다 하는 거거든요. 이런 의사결정 관련 세부 회의에 다 들어가야 해서 공부할 게 엄청 많아요.”

부행장의 전담비서와 부서 내에서 물리적, 업무적으로 밀착되어 근무를 하면서 혜원은 비서의 미묘한 견제와 정보 캐기 및 일정 조정을 둘러싼 지위

다툼을 겪게 된다. 또한 통역에 대해 까다로운 부행장과 부서의 상무는 통역사들의 실력을 노골적으로 비교하고 평가하곤 하였다.

“비서가 회의 일정을 잡고 통역사에게 통보를 해주는 형태이다 보니 일정조정으로 인한 불편함이 생겼어요. 그리고 통역사가 없었을 때는 비서들이 상사를 가장 가까이에서 모시는 존재였는데, 통역사에 대한 임원의 의존도가 커지고 자신들보다 가치를 인정받는 것 같아서 이런 부분을 잘 못 받아들이는 비서들은 통역사를 경쟁 상대로 여겼고요.”

“비서가 회의 내용이나 고급 정보를 저를 통해 알고 싶어 할 때도 있어요. 가령 어떤 부장님이 임원의 총애를 받고 있는지 등이요. 임원이 좋아하는 음식이나 취향 등 그분을 둘러싼 모든 게 은행 직원들한테는 중요한 정보가 되는 거거든요.”

“부행장님이 어찌다 다른 통역사를 대동하면 비교하는 멘트를 쉽게 하셨어요. 또 부서 상무님이 바이링구얼이셔서 통역사들을 평가하는 발언을 서슴치 않으셨어요. ‘누구누구 통역사는 그 단어도 모르더라’. ‘분명 어제 연체를 올라간다고 했는데 오늘 회의에서 통역사가 반대로 통역하더라. 기억력이 이렇게 딸리느냐’. 이런 식으로요.”

부서의 임원들은 해원에게 통역사로서 단순히 언어적인 전달만이 아닌, 은행의 비즈니스 진화를 따라와 주기를 기대하였다. 회의 중에 임원들은 통역사를 의지하면서 해원이 회의의 서기이자 비서의 역할까지 해주기를 점차 요구하였다. 한편 해원은 자신의 의사와는 무관하게 부서 내에서의 알력과 갈등, 부행장과 부서들 간의 인식 차이와 문화적 충돌에 노출이 되어 심적 부담이 가중되고 이는 해원에게 억울한 상황을 초래하기도 하였다.

“회의 도중이나 회의 전에 임원분들이 저한테 ‘어제 무슨 얘기했더라?’ 하고 물으시고, 제 노트를 보면서 숫자를 알려고 한다든가 하는 게 점점 생겼어요. 결국 통역사이자 비서이자 서기의 역할을 다 해주기를 바라는 거죠. 심지어 제가 노트테이킹 한 통역 노트를 뜯어서 가져가시는 경우까지 있었어요.”

“부행장님과 인사부의 층들이 잦았어요. 그분은 한국의 연공서열 문화를 굉장히 문제 삼으셨고 나이만으로 승진하는 건 아니라고 생각하셨어요. 대리 중에서 능력이 있으면 과장 승진을 시키려 하시고 채용 시에도 본인이 원하는 스펙을 강하게 요구하셔서 인사부하고 부딪히시는 거죠.”

“한번은 불통이 저한테까지 튀었는데, 부행장님이 계약직 임금 가이드라인을 무시하고 제 월급을 얼마로 올리라고 인사부에 지시하셨어요. 그러다 보니 인사부에서 저를 질책하면서 임원을 등에 업고 급여를 인상 받으려고 하지 말라고 억울하게 나무라셨어요.”

통역사의 존재에 대한 직원들의 상반된 인식 속에서 해원은 통역사로서 전문성을 신장하고 점차 조직의 인정을 받기에 이른다. 이에 따라 부행장의 전담 통역사라는 새로운 직책을 수용하면서 그는 전사적인 지원을 하던 통역사에서 전담 부서에서 전개되는 은행 업무와 궤를 같이 하는 부행장의 오른팔로서의 역할을 요구받게 된다. 이에 따라 그는 여러 갈래의 의사결정회의에 크게 노출되면서 세부적이고 기술적인 내용들을 새로이 숙지해야 했을 뿐 아니라 고강도로 진행되는 업무에도 새롭게 적응해야 했다. 해원에 대한 부서 임원들의 업무적 의존도는 날로 증대되었고, 부행장의 모든 회의와 일정에 보조를 맞추고 부서 내에서 희비를 함께 겪어지며 해원은 점차 부서의 일원으로 동화되어 갔다.

4.3 산 넘어 산

은행의 통역사들 모두가 비서실 소속으로 풀에 소속된 와중에 전담 부서 배치도 받은 상황에서 일부 통역사들은 같은 부서에 둘이 속하기도 하여 이는 심심치 않게 갈등의 요소로 부상하였다. 다수의 청중이 통역의 결과물을 듣게 되고 이로 인해 늘 존재가 드러나는 통역사의 직업적인 특성 통역사에 대한 평가를 스스로없이 하는 조직 임원들의 특성까지 가세하여 통역사들 간에는 실력에 따른 업무량의 불균형과 좌절감 등이 갈등이 불씨로 번지곤 하였다.

“통역사는 실력이 그 즉시 티가 나고 평가를 받는 힘든 자리예요. 제가 부서의 일반 직원이었다면 일을 잘 못해도 부서 사람들만 알테고, 프로젝트 팀원들의 경우 프로젝트가 종료된 후에 차차 성과 등으로 개인의 역량이 드러나지만 통역사는 그렇지 않죠. 그러다보니 이러한 통역의 특성이 통역사들 간의 갈등의 요소가 되는 거예요.”

“비통대 출신 통역사들의 급여가 통대 출신들보다 낮다 보니 기본적으로 그분들은 불만이 쌓여 있는 상태이고요. 그런데 비통대 출신 두 분이 같은 부행장 밑으로 배치가 되었는데 한 명이 통역에 대해 좋은 평가를 받지 못했어요. 그러다 보니 나머지 한명이 같은 부서인데 일을 더 많이 하게 되고 이런 요소들 때문에 첨예한 갈등이 빚어지곤 했어요.”

비서실에서는 통역사들을 직접으로 관리하는 존재가 부재하여 통역사들 간의 역할 분담과 갈등의 중재는 온전히 통역사들의 몫으로 남겨졌다. 이런 와중에 해원은 부행장의 전담 통역사로 일한지 1여년이 된 시점에서 일대 복병과 마주하게 되는데, 행장의 전담 통역사의 과오를 계기로 조직에서는 행장 통역사와 부행장 통역사인 해원의 역할을 하루아침에 뒤바꾸게 된다. 부행장 전담으로 업무에 적응하고 만족도가 높았던 해원은 이러한 일방적인 조직의 결정과 한층 더 가중되는 역할에 극도의 업무 스트레스와 맞닥뜨리게 된다.

“그나마 통역사들 풀 내에서 교통정리를 언니 격에 해당하는 통역사 한 분이 있었는데, 그분이 퇴사하고 나서는 아무도 그 역할을 하지 않았어요. 비서실에서는 관여하고 싶어하지 않았고 알아서 하라고 눈 감았어요. 똑똑하고 공평무사한 사람이 있어서 조직적인 차원에서 관리가 이루어졌다면 좋았겠지만 그런 사람이 있을지 의구심도 있었어요. 어쨌든 통역사 별로 담당 부서가 어느 정도 정해져 있어서 역할 조정이 기본적으로 되기는 했지만, 갈등이 유발 될 때 중재해 줄 존재는 아무도 없었어요.”

“행장 전담 통역사가 실력에 대해 썩 좋은 평가를 못 받던 와중에 중요한 회의에 지각을 한 것을 계기로 제가 행장 전담 통역으로 역할이 갑자기 바뀌어 버렸어요. 저는 부행장님과 잘 지내고 싶고 행장님 통역을

하기가 싫었는데요. 그 통역사 분이 역할을 잘 했다면 제가 행장 전담이 될 이유가 없었는데, 저만 또 부담이 가중된 거죠. 제가 행장 전담이 되면서는 업무 강도가 그야말로 극심해졌어요.”

기관의 수장인 은행장의 전담 통역사가 되면서 혜원은 그의 분신과도 같이 아침부터 밤까지, 서울에서 지방 곳곳으로 펼쳐지는 일정들을 함께 소화하였다. 은행장이 참석하는 회의와 행사의 성격과 종류는 더없이 다채로워 혜원은 하루에도 거의 시간 단위로 새로운 옷을 입듯 자신을 변신시켜 상황에 맞는 통역, 또한 상황에 맞는 새로운 역할들을 즉시 수용하고 적응해야 하는 상황에 놓였다.

“행장님이 매일 들어가는 회의가 다 다르니까요. 어떤 회의는 숫자가 많고 어떤 회의는 감성적이고요. 가령 어린이경제교육대회에 가서 말씀을 하시면 제가 통역할 때 어린이에게 말하는 어투와 어휘로 통역을 해야 하고요. 또 신입사원들 연수에 가서 인사를 하시는 자리에서는 제가 되게 밝고 에너지틱하게 통역을 해야 돼요. 매번 다른 대본을 받아서 연기하는 배우가 된 기분이었어요.”

“자주 있는 일은 아니었지만 홍보부에서 부탁하면 만찬 행사에서 영어 사회도 봤어요. 그리고 행장님의 차가 그분에게는 또 하나의 사무공간이었기 때문에 차 안에서 필요하면 그분의 핸드폰의 스피커폰을 켜서 통역을 해드렸고요. 또 차에 다른 분과 함께 타시면 그분들의 대화를 이동 중에 차 안에서 통역을 해드렸어요.”

유럽 출신의 은행장은 대화 중에 자신의 모국과 관련된 언급을 자주하였다. 또한 행장의 전담 통역사로서 혜원에게는 의전지원의 역할이 자주 요구되었는데, 여기에는 행장 부인에 대한 통역과 의전지원도 포함되었다. 의전도중에는 행장님이나 사모님과 혜원 간에 사적인 대화가 오가곤 하였는데, 혜원은 한국 문화나 시사적인 사안에 대한 질문을 불시에 받게 되어 이에 대한 대비가 필요하였다.

“행장님이 유럽 분이시다 보니 말씀 중에 유럽 문화를 가지고 비유를 많이 드셨어요. 유럽의 역사와 문화에 대한 언급도 많이 하시고요. 그래서 저도 그런 것들을 알아야 했고 관련된 책을 읽고 인터넷 자료로 공부를 해야 했죠.”

“의전 지원도 했는데 통역이 아예 필요 없는 상황에서 비서실 직원 같은 역할을 하면서 행장님 출장에서 수행을 하기도 해요. 가령 경주에서 하는 행사에 가시면 방문하실 기관에 미리 연락해서 도착한다고 통보를 하고 기사분과도 제가 연락을 하고요. 또 석굴암, 불국사 같은 데 관광 가시면 생수 살 곳, 화장실 안내 등을 하는 거죠.”

“부부동반 만찬이 생기면 사모님 통역도 헤드리고요. 또 사모님이 참석하시는 중요한 은행 행사가 있으면 한복집에 모시고 가서 옷 맞추는 거 도와드리고요. 사모님이 지방 출장에 동행하시면 사찰, 미술관 다니실 때 통역을 헤드리고요. 사적인 대화 시간에 ‘부처의 업적이 뭐냐’, ‘한반도 통일에 대해서 어떻게 생각하냐’ 같은 질문이 갑자기 쏟아져서 난처 하더라고요. 매일 신문 제목을 훑으면서 이런 상황에 대비를 했어요. 또 사모님이 미술에 조예가 깊으셔서 저도 미술에 관심을 가져야 했고요.”

한편 행장의 전담 통역사가 되고부터 혜원은 불시에 소집되는 회의에 자료를 전달 받지 못한 채 호출을 받는 일이 다반사였다. 이러한 악조건 속에서 은행의 임원들은 혜원에게 서기의 역할을 점점 더 강하게 요구하여 내용의 숙지와 재생산에 대한 혜원의 부담은 커져만 갔다. 이에 더하여 임원들은 은행장이 주관하는 주요 회의에 배석하는 혜원에게 접근하여 심심치 않게 정보 캐기를 시도하곤 하였다.

“행장님이 갑자기 프로젝트 경과가 궁금하다면서 프로젝트 담당자를 부르시거나 해서 자료 없이 갑자기 소집되는 회의가 많아요. 이런 식의 소규모 회의는 생통역이 다반사이고 심지어 큰 회의도 자료를 못 받기도 해요. 아니면 회의실에 입장한 시점에서 자료를 갑자기 주거나, 특성 부서에서 문서 번역 의뢰를 하면 그 기회로 관련 자료를 겨우 보게 되기도 하고요. 행장님과 부행장님 전담을 할 때 자료를 보고 하는 통역

은 전체에서 반도 안 됐어요.”

“회의가 끝나면 임원들이 회의록을 써달라거나 이사회 등이 끝나고 본인들이 작성한 회의록에 대해 전체 검토를 부탁하는 경우가 많아요. 한부장님의 경우에는 회의를 마치고 저를 앉혀놓고 노트레이킹 내용을 다시 봐달라고 하면서 자신의 기록과 대조하면서 복기를 2시간 동안 하셨어요. 이리다 보니까 통역만 하면 되는 게 아니라, 이따가 이분들에게 다시 전달할 수 있을 정도로 내용을 완벽하게 숙지하고 기억해야 한다는 부담을 느껴요.”

“인사 관련 회의 같은 게 끝나면 임원들이 정보를 캐려고 회유를 많이 하세요. 그래서 제가 기밀유지에 대해서 강박이 생기고 철저하게 자기방어를 하게 되더라고요. 이런 분들과 아예 접촉하지 않으려고 노력하고, 직장 사람들과는 술자리도 피하는 식으로 제 사생활까지도 통제하게 됐어요. 길으로는 잘 지내도 깊이 들어갈 수 없는 인간관계죠.”

엄중한 평가와 갈등의 소용돌이 속에서 해원의 역할은 예기치 못했던 방향으로 착지를 한다. 부행장 전담 통역사 당시에 자리를 제안받고 수용했던 방식과는 달리 조직에서는 해원을 은행장의 전담 통역사로 하루 아침에 지정하여 역할을 부여하였고, 그 결과 해원은 보다 높은 업무 강도와 다양한 역할을 수용해야 하는 입장에 처하였다. 의전과 서기의 역할까지 감당해야 하는 업무의 구도 속에서 자료가 적절히 제공되지 않는 회의들 가운데서 이해도와 순발력을 한층 더 발휘하고 통역사로서의 윤리의식을 지키고자 관계의 거리두기를 실천하는 등 은행장 전담 통역사의 직책은 해원에게 역할의 다변화와 통역 전문성의 심화를 향해 가는 중대한 분기점이 되었다.

4.4 산 정상에서 느끼는 보람

무수한 회의를 접하고 다양한 통역의 유형들을 일상적으로 수행하면서 해원의 통역 기술은 상승가도를 타게 된다. 입사 초반부터 시작된 위스퍼링 통역에 대해 해원은 속도에 적응을 거쳐 사전 논의를 통해 사용자 중심의 통역

을 하기에 이른다. 한편 근무하던 도중 은행에서는 대형 국제회의실을 설치하고 동시통역시설을 영구적으로 구비하였다. 이에 따라 이사회를 비롯한 회의들이 국제회의실에서 진행됨에 따라 동시통역에 대한 수요가 폭발적으로 늘어나게 된다. 은행에서는 통역사들의 동시통역 역량을 점차 중시하게 되었고 품질에 대한 잣대도 더불어 높아졌다.

“위스퍼링을 하면서 청자와의 사전 논의가 필요하다는 걸 깨달아 갔어요. 유저마다 선호하는 스타일이 다르더라고요. 그래서 ‘들리는 그대로 다 해드릴까요, 요약식을 해드릴까요?’, ‘제 목소리 크기는 어느 정도가 좋을까요?’라고 미리 물었어요. ‘이 회의는 중요하니까 다 잡아주세요’, ‘이미 논의한 내용이니까 핵심만 잡아주세요’ 이런 식으로 유저의 요청에 제 위스퍼링을 맞춰서 진행하게 됐어요.”

“다른 어떤 통역보다도 동시통역을 할 수 있느냐의 여부가 통역사의 급여량 담당 업무에 큰 영향을 미치게 됐어요. 가령 임원 전담 통역사는 동시통역 역량이 있는 사람만 될 수가 있었죠. 초창기에는 은행 분들이 동시통역에 대한 이해가 약했지만, 시간이 지날수록 동시통역의 품질에 대한 요구도 높아졌고요.”

한편 혜원은 실무에서 통역을 하면서 대학원에서 배운 연설문의 어투가 부적합한 상황들과 자주 마주하게 되었다. 소규모 회의가 준비하고 식사와 행사 등의 캐주얼한 분위기에서 통역을 하는 경우도 많아 혜원은 격식성을 완전히 포기하지 않으면서도 지나치게 딱딱한 어투가 되지 않도록 균형점을 찾고자 방송의 화법을 학습하였다. 또한 은행의 회의에서 참석자들이 사용하는 특유의 단어, 용어, 표현, 사자성어 등을 면밀히 수집하면서 ‘그들의 언어’를 적극적으로 학습하였다.

“막상 회의에 들어가면 자료는 덮어두고 참석자들끼리 막 얘기하는 경우가 다반사예요. 즉 자료가 있더라도 용어는 공부할 수 있지만 그분들만의 용어나 약어는 알기가 힘들어요. 그래서 회의 도중에 알게 되는 표현이 굉장히 많은데, 회의가 끝나면 바로 그런 특수 용어들을 정리했

어요. 그리고 신문이나 전문 경영 서적들을 많이 보고 미국대학의 원서와 개론서를 사서 회의 주제와 관련된 챕터를 따로 공부했어요.”

“제가 너무 격식 있는 말투로 얘기를 하면 많은 경우 너무 튀다는 고민이 생겼어요. 그래서 아나운서들이 프로그램을 진행할 때 권위를 잃지 않으면서도 부드럽고 편안하게 말하는 어투를 유심히 봤어요. 또 홈쇼핑의 경우에는 설득력이 강한 어조를 써서 관심이 갔고요. 그래서 제가 본 어투들을 따라하면서 자연스럽게 제가 회의에서 쓰는 말도 분위기에 녹아들도록 조정했어요.”

“사실 남의 통역을 들으면서 배우는 게 굉장히 많았어요. 인터넷 설교 동시통역 영상을 보면서 통역은 하는 사람도 괴롭지만 듣는 사람도 괴롭다는 걸 알게 됐어요. 귀가 아프구나, 종이가 바스락거리면 거슬리는구나, 포즈가 길면 청중도 불안하구나, 빨리 말하기 보다는 흐름을 갖고 얘기하듯이 말해야 듣기에 편하구나, 음량이 어느 정도가 좋구나 등 제가 통역할 때 유의할 점들에 대한 체크포인트를 정리했어요.”

시간을 거듭하면서 주제지식이 쌓이고 통역의 경험이 누적되면서 해원은 조직 일원들과 함께 은행의 비즈니스의 흐름과 맥을 이해하는 존재로 발전해 나갔다. 모시는 행장의 두터운 신망과 은행 전반의 인정을 받으며 해원은 자신의 직업 정체성을 더욱 공고히 발전시켜 나갔고, 이는 보다 투철한 직업 정신으로 이어지는 선순환의 구도를 창출하였다.

“은행이 외국계에 팔리고 인수합병되는 과정에서 실사가 있고 그때마다 회의에 들어갔는데 함께 한 분들이 네 덕분에 어려운 협상이 잘 됐다고 얘기해줄 때 정말 보람을 느껴요. 그리고 행장님이 감사의 뜻으로 카드를 자주 건네셨는데 그런 표현을 받는 게 에너지가 되어 일을 했어요. ‘저는 일개 통역사일 뿐이에요’라고 하면 ‘너는 나의 귀이자 입고 너의 모든 말에는 나의 권위가 실려 있다’라고 제 역할을 중시해주시니까 큰 힘이 되죠.”

“제가 행장님이 있고 있던 부분들을 챙겨드리기도 하고, 실수로 내용을

잘못 언급하실때 귀뜸도 해드리다 보니 ‘너는 나의 메모리 저장소 같다’고 하면서 좋아하셨어요. 실망시키고 싶지 않은 마음에 준비를 더 많이 하게 되고, 마이크를 비롯한 회의장의 셋팅 전반에 대해서도 강한 책임의식을 느끼게 돼요.”

“어찌 보면 통역사는 거대한 회사의 작은 존재이죠. 하지만 제가 없으면 소통이 안 되는거예요. 각 회의의 중요성을 누구보다 잘 알고요. 그래서 저는 꼭 있어야 할 사람, 행장님을 잘 모시고 일을 잘 수행해야 한다는 마인드예요. 상사나 다른 통역사들에게 피해를 주지 않겠다는 의지도 강하고요.”

고위급 임원들에 둘러싸여 리더들의 커뮤니케이션과 의사결정, 대인관계 전반을 가까이에서 지켜보게 된 혜원은 통역사를 넘어 한 인간으로서 이들을 본받고 싶고 깨닫게 되는 바가 많았다. 또한 조직의 치열한 최전선에서 권력과 인간사의 부침을 목도하게 경험은 혜원이 “인간으로서 성숙해지는 과정”이었다.

“제가 윗단에 있는 사람들을 많이 만나게 되고 그분들의 커뮤니케이션 스타일을 배우게 되니까 저의 일상생활에 큰 도움이 됐어요. 어떤 게 해도 되는 말인지 아닌지, 어떻게 말하는 게 좋고 효과적인지 등이요. 또 윗분들은 인재를 양성하는 역할도 하기 때문에 이분들이 부하 직원을 대하는 태도를 지켜보면서 인간관계에 대해서도 많이 배우게 됐어요.”

“어린 나이에 비해 세상사의 허무함도 빨리 깨달아 버렸죠. 평평거리던 임원이 하루아침에 좌천이 되고, 높은 분들인데도 주주들 앞에서 고개를 숙이는 모습을 보게 되고요. 절대적인 권력이라는 것도 없고 뜻밖의 인물이 임원이 되기도 하는 등의 회사의 상황들을 가까이에서 지켜보니까 마음의 명상을 하게 되었어요. 사람일은 어찌될지 모르니 순간마다 최선을 다해야 한다는 생각도 들고요.”

한편 은행에서는 시간이 지나면서 통역사 인력의 전문화를 이루어 갔다. 조직 내에 전문 통번역 교육을 받은 인력이 통역 풀 내에서 다수를 차지하게

되면서 통역사들 간의 역할 분담이 보다 명확해졌다. 그 결과 통역사들 간의 분위기는 유화되어 가고 서로 우정과 협력의 관계로 점차 발전해 나갔다.

“그전에는 통역사들끼리 누가 잘하고 못하고를 기준으로 갈등이 있었는데 그런 트러블이 지나가고 서로의 역할과 역량에 대한 이해가 생기니까 정돈이 되는 느낌이었어요. 가령 순차통역만 하겠다는 통역사, 실제로 동시통역 역량이 떨어지는 통역사 등 서로 간에 역할에 대한 수고를 했어요.”

“같은 일을 하고 공통적인 어려움을 겪으니까 통역사끼리만 얘기하고 공감할 수 있는 부분들이 생겼어요. 서로 함구한다는 신뢰 하에 회의가 끝나면 얘기를 나누게 됐어요. 연사가 왜 저렇게 말을 할까, 이런 얘기는 정말 말이 안 되지 않느냐 등의 하소연 같은 소소한 대화들이요. 그러다 사는 얘기도 하게 되고 그러다 보면 친구가 되고 그랬어요.”

통역 사용자의 통역에 대한 이해와 기대가 증진되는 속도와 보조를 맞춰 헤원의 통역도 전문화되어 갔다. 그는 은행에서 요구되는 각 통역의 유형에 따른 요령과 전략을 수립해 나아갔고 이는 적극적인 노력과 학습으로 뒷받침되었다. 자신과 타인의 화법과 통역에 대한 부단한 모니터링으로 헤원은 업무 환경에 적합한 형태로 자신의 통역을 최적화하면서 기술을 쉽 없이 연마해 나아갔다. 이와 더불어 조직의 인정과 통역사들 간에 형성된 동료의식으로 은행 통역사로서의 헤원의 직업 만족도와 정체성의 굳건한 토대가 되어 주었다.

V. 헤원의 경험: ‘다시 이야기하기’

은행이라는 조직 공동체 속에 존재한 헤원은 해당 은행(이하 ‘은행’)의 초창기 전문 통역사로서의 직업 적응의 과정을 밟아 나갔다. 헤원이 입사한 2000년대 초반은 한국이 IMF 외환위기의 여파로 고전하던 시기로, 헤원이 근무한 은행 역시 경제위기의 타격을 받아 해외자본의 유치를 위해 분투하던 중에 외국의 자본 기업이 은행의 지분을 인수하게 된다. 이에 따라 은행장, 부은

행장, 최고재무책임자, 최고운영책임자, 최고대출심사책임자를 비롯한 외국인 임원들이 조직 내에 유입되어 통역사에 대한 수요가 발생한 것이었다. 외국 자본이 유입되기 전까지 기업금융 중심의, 연공서열과 위계성을 강조하는 전통적인 한국의 상업은행의 성격이 짙던 은행은 해원이 입사하기 전에 한국인 직원만 근무하고 기업 금융 중심으로 운영되던 조직이었다. 이는 당시 대부분의 한국의 은행들과 마찬가지로 정부의 개발계획에 맞춰 한국의 경제 발전을 지원해야 하는 입장에 놓였음을 뜻했다.

그러나 IMF 경제위기라는 초유의 사태로 부도 기업이 줄줄이 도산하고 대출 상황을 못하는 지경에 이르자 은행은 고도의 자본비율 압박을 받게 된다. 이러한 상황에서 정부가 은행을 외국 자본에 매각하면서 은행의 중점이 기업금융에서 소매금융으로 바뀌게 된다. IMF 위기 이전에는 은행에 대한 기업들의 간접금융 의존도가 높고 개인 고객의 경우에도 엄격한 규제에 따라 대출이 쉽지 않은 상황에서 상품 부족으로 은행이 우위를 점하는 판매자 시장이었다. 그러나 IMF 위기 이후 직접 금융의 비중이 높아지고 규제완화가 이루어지면서 은행들 간의 경쟁이 치열해지고 은행원들의 업무 강도도 올라가게 된다. 구조조정이란 지점들의 구조변화, 외국인들의 입사, 리스크 의사결정 과정의 변경 등의 대대적인 변화를 수반하였고, 이렇듯 총체적인 변화와 혼란의 시기에 해원은 사회초년생으로 입사하였다.

은행이 맞이한 과도기적 상황이란 통역 인력의 전문화로 향해 가는 과도기를 뜻하였으며, 통번역 석사과정에서 교육을 이수한 통역사와 외국어 능통자로 입사한 통역사가 혼재된 상황에서 알 수 있듯 조직은 전문 통역에 대한 경험과 이해가 부족한 상황이었다. 또한 과도기란 은행 조직 내 외국인 임원의 유입으로 목표 고객층의 변화와 함께 조직 문화의 변화가 수반되어야 함을 뜻했다. 이 같은 조직 문화의 이행기 가운데 기존의 경직된 은행의 분위기가 유희되어 가는 과정에서 비즈니스가 잘 되려면 변해야 된다는 인식의 전환과 함께 은행은 변화를 위한 몸부림을 겪게 된다.

통역사로서 해원의 업무에 직접적인 영향을 미친 것은 은행의 한국인 직원들과 외국인 임원들 간의 상호 이해를 위한 노력의 지점들에서 발생한 학습과 충돌이었다. 한국인 직원들의 입장에서는 외국인들의 사고방식과 문화를 익히고 효과적인 커뮤니케이션이 방법을 위해 분투하였고, 외국인 임원들도

마찬가지로 연공서열과 호봉제 같은 한국 은행 특유의 문화에 대한 이해가 필요했다. 또한 외국인 임원이 배치된 사업부에서는 변화에 대해 매우 수용적인 태도를 취했던 반면에 기존에 많은 의사결정권을 누렸던 인사부에서는 변화를 거부하는 경향이 짙었다. 이렇듯 문화의 간극이 발생하는 순간마다 통역사로서의 해원의 역할은 단순한 언어적 전달을 넘어 맥락에 대한 심층 이해를 토대로 적극적인 의사소통의 촉진자로 기능하는 것이었다.

입사 후 1여 년 간 통역폴의 인력으로 근무하며 IT, 마케팅, 여신, 수신사업부 등 모든 부서들에 대해 전사적인 통역 지원을 하면서 해원은 은행 전문 통역사로서의 기반을 탄탄히 다져나간다. 그 후 풀 소속 통역사와 부행장, 은행장의 전담 통역사의 역할을 병행하게 되면서 해원은 업무의 대대적인 전환기를 맞이하게 된다. 통역폴 내에서 요청이 있을 때마다 통역사들이 주도적이고 자발적으로 지원을 하던 구도와는 달리 전담 통역사가 된다는 것은 비서, 통역사, 임원이라는 확고한 삼각구도를 창출하였다. 이러한 새로운 구도 내에서 해원은 한층 심화된 업무와 다변화된 역할들을 수용하고 적극적인 노력과 자기 관리를 통해 통역사로서의 실력을 인정받고 통역 사용자와의 굳건한 신뢰관계를 구축하게 된다. 해원을 향한 조직의 지원과 인정은 해원의 자부심을 고취시켰고 강한 책임감과 투철한 직업정신으로 통역에 임하는 선순환 구조를 형성하였다. 신뢰의 관계를 형성하기까지 해원과 은행 직원들은 서로의 존재와 언어를 이해하고자 상당한 학습의 과정을 거치게 된다. 해원은 직원들이 자신을 통해 통역이라는 언어의 매개를 거치면서 궁극적으로 전달력, 설득력, 명료함을 비롯한 커뮤니케이션 전반이 향상된 데에 상당한 보람을 표하였다.

은행에서의 직업적응기를 거치면서 해원은 임원 전담 통역사가 된 자신의 직업 정체성을 “드라마의 조연배우”에 빗대어 묘사하였다. 주연을 빛나게 해주는 조연의 증차대한 역할과 정체성을 해원은 투철한 책임감을 바탕으로 적극 수용하였고, 강한 업무 강도는 자신을 “정금으로 만들어주는 경험”이었다고 소회를 밝힌다.

본고에서는 은행이라는 조직의 구성원으로서 조직 내에서 상호작용을 하며 업무적응의 과정을 거친 은행 통역사 해원의 경험을 조명해 보았다. “인간은 내러티브를 통해 비유사적인 것에서 유사성을 발견하고, 자신과 세계가 존재하는 방식에 대한 통찰을 얻으며, 그것을 지식형성의 기반으로 삼는다” (장

사형 2013, p. 70). 이에 따라 심층적인 인간이해를 목적으로 삶의 다면을 고찰하여 인간 경험의 조직화를 꾀하는 내러티브 탐구는 다양한 학문분야에서 활용도가 증대되고 있다. 본고를 토대로 통번역사들의 내러티브에 담긴 통번역 실무 경험과 행위의 의미와 가치가 향후 내러티브 탐구를 통해 보다 밝히 조명될 날들을 기대해 본다.

■ 참고문헌

- 김민수, 전희선, 이은혜, 신유형. (2009). 「목표지향성이 신입사원의 조직사회화에 미치는 영향: 사회화전략의 매개효과를 중심으로」. 『한국심리학회지: 산업 및 조직』 22(2), 209-231.
- 김종희. (2013). 「국내 인하우스 통번역사 실태조사연구」. 『일본어교육』 65, 17-30.
- 김종희. (2015). 「인하우스 통번역사의 직무경험과 관한 질적 사례연구」. 『일어일문학』 65, 111-127.
- 김현정. (2015). 「인하우스 통번역사의 업무내용분석연구」. 『일어일문학』 67, 27-43.
- 박지영. (2016). 「인하우스 통번역사의 고용현황과 직무분석」. 『교육심리연구』 29(3), 383-408.
- 임종령. (1997). 「경제분야의 통역」. 『통번역학연구』 1, 185-200.
- 장사형. (2013). 「내러티브에 기초한 인간학의 방향」. 『교육철학』 51, 65-91.
- 장서영, 장원섭. (2008). 「대졸 초기경력자의 조직적응에 관한 질적 연구: 이직 고려사유와 이에 대한 대응실태를 중심으로」. 『Andragogy Today : International Journal of Adult & Continuing Education』 11(3), 105-138.
- 조재성 (2020). 「내러티브 면담에 관한 방법론적 탐구: 실천과 분석의 이해」. 질적탐구 6(1), 41-69.
- 한원덕. (2001). 「경제스페인어 통번역 교수법 개발에 관한 연구: 한-서 경제보도문을 중심으로」. 『통번역학연구』 5, 241-257.
- 홍설영, 정철자. (2018). 「주한외국대사관 통번역 인력의 고용 및 직무에 관한 실태 및 인식조사」. 『번역학연구』 19(5), 205-240.
- 홍설영. (2018). 「컨설팅사 인하우스 번역사의 직무 스트레스와 내적 갈등에 관한 내러티브 탐구」. 『통번역학연구』 22(1), 265~297.
- 홍정민. (2015). 「학부 전문번역 수업에서 보도자료 활용의 유용성 고찰 - 한영 경제/금융 번역을 중심으로」. 『통번역교육연구』 13(1), 1-36.
- Butina, M. (2015). A Narrative Approach to Qualitative Inquiry. *Clinical Laboratory Science* 28(3), 190-196.

- Bruner, J.S. (1986). *Actual Minds, Possible World*. Cambridge, Mass: Harvard University Press.
- Clandinin, D.J. & Connelly, F.M. (1998). Stories to Live By: Narrative Understandings of School Reform. *Curriculum Inquiry* 28(2), 149-164.
- Clandinin, D.J. & Connelly, M. F. (2000). *Narrative Inquiry: Experience and Story in Qualitative Research*. Jossey-Bass.
- Clandinin, D.J. & Murphy, M.S. (2007). Looking Ahead: Conversations with Elliot Mishler, Don Polkinghorne, and Amia Lieblich. In D.J. Clandinin (Ed.). *Handbook of Narrative Inquiry*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications. 632-650.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches*. 3rd Edition, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Dawis, R.V. & Lofquist, L.H. (1984). *A Psychological Theory of Work Adjustment: An Individual-Differences Model and Its Implications*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Holloway, W. & Jefferson, T. (2000). Doing qualitative research differently: Free association, narrative and the interview method. London: SAGE.
- Huberman, M. (1995). Working with Life-History Narratives. In H. McEwan, K. Egan (Eds.). *Narrative in Teaching, Learning and Research*. New York: Teachers College Press. 127-165.
- McCracken, G. (1988). *The Long Interview*. London: SAGE.
- Patton, M.Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods*. 3rd Edition. Thousand Oaks, CA: Sage.

[ABSTRACT]

A Narrative Inquiry of a Novice In-House Bank Interpreter's Work Adaptation Process

Hong, Sulyoung

(Hankuk Univ. of Foreign Studies)

This paper examines the process of how a fresh graduate interpreter becomes familiarized with her new role as an in-house bank interpreter, using the method of narrative inquiry. For this study, we followed and observed the first three professional years of our participant, Hye-won, who initially started out as an interpreter/language support for a department at a commercial bank, and eventually became the personal interpreter for a board member. The data coding of our in-depth narrative interview with Hye-won identified two main themes, 'Conflicts and Stress,' and 'Familiarization and Rewards.' Under these two themes, we also identified various sub-themes such as 'Becoming familiarized with corporate culture,' 'Chaos during the transition period,' 'Identity crisis and ever-changing roles and responsibilities,' 'Difficulties with interpersonal relationships,' 'Conflicts with fellow interpreters,' and 'Job stress' for the first overarching theme. The second main theme branched out to 'Self-satisfaction and rewards,' 'Trust and friendship,' and 'Self-discovery.' When Hye-won first started her career, the banking industry in Korea was under a great transition: the traditional Korean banks, who were centered on corporate financing and structured around seniority, were now experiencing an influx of foreign executives along with foreign capital, post-Asian Financial Crisis.

>> Key Words

은행 통역사(bank interpreter), 인하우스 통역(in-house interpreting), 업무 적응(work adaptation), 내러티브 탐구(narrative inquiry).

홍설영

한국외국어대학교 통번역대학원 겸임교수

harahong@daum.net

관심분야: 통번역 교육·실무, 통번역사 정체성, 질적 연구

논문투고일 : 2020년 6월 7일

심사완료일 : 2020년 6월 22일

게재확정일 : 2020년 6월 22일

