

임무 가: 통역

가-1 자기소개를 하고 역할을 설명한다.

숙달 지표	등급	미숙달 지표
<p>가. 의료인의 진료목적과 그 밖의 관련 배경정보를 파악하기 위해 가능하면 예비회담을 가진다.</p>	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	가. 가능한 경우에도 예비회담을 가지려고 시도하지 않는다.
<p>나. 의료인과 환자에게 다음과 같이 자기소개를 하고 역할을 간결하게 대략적으로 설명한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 이름을 댄다. • 통역할 언어를 표시한다. • 의료인 또는 환자가 통역사와 전에 일한 적이 있는지 확인한다. • 역할을 설명하면서 다음 사항을 강조한다. <ul style="list-style-type: none"> ✓ 의료인과 환자 간의 효과적인 의사소통을 보장하는 목표 ✓ 비밀유지 ✓ 정확성과 완전성(당사자가 말하는 모든 내용을 전달할 것이다.) ✓ 1인칭 형태의 사용, 특히 의료인 및/또는 환자가 통역에 친숙하지 않은 경우 <ul style="list-style-type: none"> • 통역사의 역할에 대해 질문이 있는지 물어본다. • 모든 질문에 답한다. 	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	나. 소개를 할 때 한 가지 이상의 요소를 빠뜨린다.

숙달 지표	등급	미숙달 지표
<p>다. 예비회담을 가지지 못한 경우 및/또는 완전한 소개가 이루어지지 않은 경우, 최소한 의료인에게 진료의 목적을 간단히 진술하도록 요청하고, 통역사는 진료 시에 말한 모든 내용을 의무적으로 상대방에게 전달해야 하므로 어느 편이든지 상대방으로부터 비밀을 유지하고 싶다면 통역사 앞에서는 이야기해서는 안 된다는 점을 환자와 의료인에게 알린다.</p>	<p>○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1</p>	<p>다. 이러한 최소 요구사항을 충족시키지 못한다.</p>
<p>라. 처음부터 통역사의 역할을 확립하고 주장한다.</p>	<p>○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1</p>	<p>라. 통역사의 역할을 확립하고 주장하는데 불안감을 보인다.</p>
<p>마. 명확하고 너무 빠르지 않게 소개한다.</p>	<p>○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1</p>	<p>마. 적절치 못한 속도로 혼란스럽게 소개한다.</p>
<p>바. 상황이 요구하는 바에 따라 적절히 잘 반응하여 소개를 조절한다.</p>	<p>○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1</p>	<p>바. 상황이 요구하는 바에 따라 유연하게 대처하지 못한다.</p>

임무 가: 통역

가-2 의사소통의 편안함과 직접성을 최대화할 수 있도록 환자-의료인-통역사 간의 공간배치를 관리한다.

숙달 지표	등급	미숙달 지표
가. 통역사가 환자와 의료인 모두를 잘 볼 수 있고 이야기를 잘 들을 수 있다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	가. 통역사가 어느 한쪽 또는 양쪽 당사자의 이야기를 듣거나 맞/또는 쳐다보기 위해 안간힘을 쓴다.
나. 양측 당사자 모두가 통역사를 잘 볼 수 있고 통역을 잘 들을 수 있다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	나. 양측 당사자 모두가 통역사를 볼 수 없거나 맞/또는 통역을 들을 수 없다.
다. 의료인과 환자 간의 직접적인 의사소통에 도움이 되는 공간배치를 한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	다. 통역을 의사소통의 중심에 두거나 그렇지 않으면 직접적인 의사소통에 방해가 되도록 공간적인 자리배치를 한다.
라. 필요할 때, 환자의 공간적 및 시각적 프라이버시를 존중하면서 (예: 신체검사 중에 커튼(막) 뒤에 서 있다), 가능할 때 맞/또는 필요할 때, 환자의 표정을 읽을 수 있도록 충분한 시각적인 접촉을 유지한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	라. 환자가 공간적 및 시각적 프라이버시를 필요로 하는 상황에서 환자를 불안하게 만드는 물리적인 위치를 선정한다.

임무 가: 통역

가-3 화자의 어역과 스타일을 유지한다.

숙달 지표	등급	미숙달 지표
<p>가. 가능한 한, 환자-의료인-통역사가 대면하는 진료에 앞서 환자의 어역과 스타일(예: 방언, 격식을 차린 말투 등)을 파악하기 위해 환자에게 말을 건넨다.</p>	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	가. 환자의 어역 또는 스타일을 파악하지 않는다.
<p>나. 도착어로 옮길 때 출발어에서 사용한 어역과 스타일을 유지한다.</p>	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	나. 도착어로 옮길 때, 출발어에서 사용했던 어역이나 스타일을 변경한다.

임무 가: 통역

가-4 통역사의 나이, 성별 및 기타 잠재적 불편 요인과 관련해서 환자의 '편안함 욕구'에 부응하도록 한다.

숙달 지표	등급	미숙달 지표
<p>가. 문제가 발생했을 때, 환자를 불편하게 할 수 있는 잠재요인(예: 통역사의 성별 또는 나이)을 파악하고 환자와 상의한다.</p>	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	가. 불편함을 줄 수 있는 잠재요인을 파악하지 않는다.
<p>나. 불편한 기색을 드러내는 몸짓 언어 및/또는 특정 언어 표현을 인지하고 다음과 같이 한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 불편함의 근본 원인을 찾는다. • 통역사의 자격, 전문성 그리고 비밀유지 윤리에 대한 정보를 제시하여 환자를 안심시킨다. • 현실적 상황(예: 통역사는 한 명만 있을 것이다)에 대해 설명하고 환자를 편안하게 해주려고 한다. • 가능한 한, 불편함을 해결할 수 있는 방법들을 제시한다. 	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	나. 불편해 하는 기색을 알아차리지 못한다.

임무 가: 통역

가-5 적절한 통역 방식(순차통역, 동시통역, 문장구역: 1인칭 또는 3인칭)을 선택한다.

숙달 지표	등급	미숙달 지표
가. 상황이 요구하는 바에 따라, 이해도를 최대한 높이고 말하는 사람의 생각의 흐름을 방해하지 않는 통역 방식을 사용한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	가. 상황이 요구하는 바에 따라, 이해도를 최대한 높이고 말하는 사람의 생각의 흐름을 방해하지 않는 통역 방식을 사용하지 않는다.
나. 정확성을 최대한 보장하는 통역 방식을 사용한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	나. 최대한 정확성을 보장하는 통역 방식을 사용하지 않는다.
다. 통역사가 동시통역에 능숙한 경우, 말하는 사람이 방해를 받으면 안 되는 중요한 상황(예: 정신과적 면담, 감정이 고조된 상태)에서는 동시통역으로 진행한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	다. 정신과적 면담이나 환자의 감정이 고조된 상태에서 정확하고 완전한 통역을 제공하기 위해 다른 통역 방식을 사용하지 않는다.
라. 필요할 때, 통역 방식을 변경할 수 있다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	라. 필요할 때, 통역 방식을 변경하지 못한다.
마. 필요할 때, 통역 방식을 변경한 이유를 간결하고 조용하게 설명할 수 있다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	마. 통역 방식을 변경한 이유를 간결하고 조용하게 설명하지 못한다.
바. 능숙하게 할 수 있는 통역 방식을 사용한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	바. 능숙하지 않은 통역 방식을 사용한다.

임무 가: 통역

가-6 환자와 의료인 간의 정보를 정확하게 전달한다.

숙달 지표	등급	미숙달 지표
가. 메시지는 정확하게 전달하여 하나의 언어로 전달된 정보를 등가를 이루는 다른 언어로 다시 표현함으로써 통역된 메시지를 통해서 원래의 메시지에서도 똑같은 반응을 이끌어 낼 수 있다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	가. 메시지를 부정확하게 전달함으로써 1) 전달된 메시지가 원래의 메시지와 등가를 이루지 않고 상이하다 2) 유도된 반응이 의도했던 메시지와 부합하지 않는다.
나. 메시지를 완전하게 전달한다 (외연적 의미, 함축적 의미 그리고 추상적 의미는 맥락과 내용, 기능, 감정, 원래 메시지의 어역을 고려한다).	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	나. 메시지를 완전하게 전달하지 않고 부적절하게 의역함으로써 1) 의도를 놓친다 2) 기능과 감정이 전달되지 않는다.
다. 이해를 못했거나 완전하게 듣지 못한 정보 및/또는 개념은 명확성 또는 반복을 요청한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	다. 이해를 못했거나 완전하게 듣지 못한 정보 및/또는 개념을 생략하고 꾸며내거나 정확하지 않게 통역한다.
라. 정보의 보존과 통역의 정확성에 도움이 되는 기억 보조 장치(예: 노트테이킹, 시각화)를 효과적으로 사용한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	라. 정보의 보존과 정확성에 도움이 되는 기억 보조 장치를 효과적으로 사용하지 않는다.
마. 부정확한 통역으로 인한 결과를 설명할 수 있다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	마. 부정확한 통역으로 인한 결과를 설명하지 못한다.

임무 가: 통역

가-7 환자와 의료인이 직접 의사소통을 하도록 권장한다.

숙달 지표	등급	미숙달 지표
가. 환자와 의료인의 직접적인 의사소통을 제안한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	가. 의료인과 환자가 서로 직접적으로 의사소통을 하도록 제안하거나 설명하지 않는다.
나. 1인칭("나") 형태를 사용하는 것이 표준이지만 1인칭이나 직접 화법이 혼란을 초래하거나 문화적으로 부적합할 때는 3인칭으로 변경할 수 있다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	나. 1인칭을 표준 형태로 사용하지 않는다.
다. 환자와 의료인이 직접 의사소통을 할 수 있도록 한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	다. 의료인 및/또는 환자가 직접 의사소통을 할 수 있도록 하지 않고 통역사와 의사소통을 하도록 둔다.
라. 필요할 때, 환자와 의료인이 직접 의사소통을 하도록 신호를 보낸다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	라. 필요할 때, 환자 및/또는 의료인이 서로 직접적으로 의사소통을 하도록 신호를 주지 않는다.

임무 가: 통역

가-8 듣는 사람이 메시지를 확실히 이해하도록 한다.

숙달 지표	등급	미숙달 지표
가. 듣는 사람이 혼란스러워 하거나 이해를 못하고 있음을 나타내는 언어적 및 비언어적 단서를 알아차린다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	가. 혼란 또는 이해 부족을 나타내는 언어적 및 비언어적 단서에 주의를 기울이지 않는다.
나. 듣는 사람이 명확성을 필요로 하는지 확인한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	나. 명확성의 필요성 여부를 확인하지 않는다.
다. 필요할 때, 말한 사람에게 추가 설명을 요청하거나 같은 내용을 다른 용어로 말해 줄 것을 부탁한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	다. 말하는 사람에게 설명이나 명확한 추가 설명을 요청하지 않는다.

임무 가: 통역

가-9 통역사가 전달 할 내용을 확실히 이해하도록 한다.

숙달 지표	등급	미숙달 지표
가. 메시지를 이해하지 못했거나 듣지 못한 경우에는 반복을 요청하면서 이는 통역사의 요구 사항임을 분명히 한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	가. 통역사가 이해하지 못했거나 완전하게 듣지 못한 내용을 무시하거나 생략한다.
나. 설명을 요청하거나 말한 사람에게 같은 내용을 다른 용어로 말해 줄 것을 부탁한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	나. 상대방이 말한 내용이나 의미를 짐작해서 전달한다.
다. 특히, 애매모호한 상황에서는 통역사가 이해한 의미를 확인한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	다. 의미를 확인하지 않는다.

임무 가: 통역

가-10 정확성과 완전성을 보장하고 환자와 의료인 간에 친분을 쌓을 수 있도록 소통의 흐름을 관리한다.

숙달 지표	등급	미숙달 지표
가. 말하는 순서를 관리해서 한 번에 한 사람만 이야기 할 수 있도록 한다(통역사는 한 번에 한 사람의 통역만 할 수 있다).	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	가. 사람들이 동시에 말할 때, 대화 순서를 관리하기 위한 아무런 조치를 취하지 않음으로써 통역을 계속할 수 없다.
나. 필요할 때, 통역의 정확성과 완성도를 유지하기 위해 말하고 있는 사람에게 잠시 말을 중단해 줄 것을 요청한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	나. 정확성과 완전성을 유지하기 위해 적절한 시기에 통역을 시작하지 않는다.
다. 필요할 때, 상대방이 이야기 할 수 있도록 말하고 있는 사람에게 잠시 말을 중단해 줄 것을 요청한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	다. 상대방에게 말 할 기회를 보장하지 않는다.
라. 최대한 방해가 되지 않으면서 문화에 가장 적합한 방식으로, 말하고 있는 사람에게 잠시 말을 중단해 줄 것을 요청한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	라. 말하는 사람에게 방해가 되고 문화에 적합하지 않은 방식으로 말을 중단한다.
마. 통역 시간을 관리해서 어느 누구도 대화에서 소외감을 느끼거나 소외되지 않도록 한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	마. 양쪽 편 중 한쪽 당사자(의료인 또는 환자)는 알아 듣지 못하는 이야기를 상대방이 오랫동안 하도록 둔다.
바. 통역사 자신을 위해서 말할 때는 분명하게 표시한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	바. 통역사 자신을 위해서 말하는 때를 분명하게 표시하지 않는다.

임무 가: 통역

가-11 환자-의료인-통역사 간의 역학관계를 관리한다.

숙달 지표	등급	미숙달 지표
가. 환자와 의료인 간의 관계 향상을 위해 의사소통의 흐름을 관리한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	가. 의사소통의 흐름을 관리하지 않는다.
나. 문화적인 문제를 적절히 해결한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	나. 발생할 수 있는 문화적인 문제를 지나치게 상세히 설명하거나 무시한다.
다. 필요할 때, 통역자의 역할을 주장할 수 있다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	다. 필요할 때, 통역사의 역할을 주장할 수 없다.
라. 의사소통이 원활하게 이루어지고 있고 개입할 이유가 없으면 나서지 않는다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	라. 지나치게 참견한다.
마. 환자-의료인-통역사 간의 면담 중 개인적인 문제(감정, 편견, 의견)는 배제한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	마. 환자-의료인-통역사 간의 면담 중 개인적인 문제를 피력한다.
바. 환자와 의료인 간에 직접적인 의사소통을 권장한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	바. 통역을 의사소통의 중심으로 둔다.
사. 각자의 주요 '권한' 영역 또는 전문 지식을 존중하고 인정한다(환자는 자신의 몸에 대한 전문가로서 자기 신체에 관한 최종 결정을 내릴 권한이 있으며, 의료인은 의학 전문지식과 환자가 모르는 지식에 기반한 권한이 있다. 그리고 통역사는 두 가지 언어 체계를 이해하고 메시지를 한 언어에서 다른 언어로 전환할 수 있는 전문지식을 갖추고 있다).	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	사. 환자 및/또는 의료인의 역할을 대신한다(예: 환자가 해야 할 일에 대해서 이야기하고 증상과 지시사항을 꾸며내거나 덧붙이며 의료적 견해를 제시한다).

임무 가: 통역

가-12 개인의 내부 갈등을 관리한다.

숙달 지표	등급	미숙달 지표
가. 특정 의료 상황에서 내부갈등을 유발할 수 있는 자신의 개인적인 가치와 신념을 파악하고 이에 대해 논의할 수 있다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	가. 잠재적 내부갈등 요인을 모르고 이를 분명히 표현할 수 없다.
나. 자신의 가치와 신념을 상대방의 가치와 신념과 확실히 구분할 수 있다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	나. 자신의 가치와 신념을 상황에 투영함으로써 말하는 사람의 의도를 놓친다.
다. 확고한 개인의 가치와 신념으로 인해 공정성을 해칠 수 있는 상황에는 개입하지 않을 수 있다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	다. 통역을 계속 하기에 적절치 않은 상황인데도 중단하지 않고 의료인 및/또는 환자가 스스로의 가치를 표현할 수 있도록 하기보다는 자신의 가치와 신념을 강요한다.
라. 내부갈등을 유발할 수 있는 잠재 요인을 인식할 수 있고 특히, 아무런 대안이 없는 상황에서는 면담을 시작하기에 앞서 이 점을 분명하게 표현할 수 있다 (예: “이번 주제가 저에게는 어려울 수도 있지만 노력해 보겠습니다”라고 말할 수 있다).	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	라. 정확하고 완전한 통역을 방해할 수 있는 잠재적 내부갈등 요인을 분명하게 표현하지 않는다.

임무 가: 통역

가-13 의료인과 환자 간의 갈등을 관리한다.

숙달 지표	등급	미숙달 지표
가. 스트레스나 갈등이 있는 상황에서 침착함을 유지한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	가. 갈등이 생기면 초조해 하고 괴로워한다.
나. 의료인과 환자가 갈등이나 긴장 관계에 있는 때를 알아차린다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	나. 갈등이나 긴장을 무시하거나 묵살한다.
다. 의료인과 환자가 갈등이나 긴장을 분명하게 드러낼 수 있도록 도와줌으로써 스스로 문제를 해결할 수 있도록 한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	다. 갈등을 독자적으로 해결하거나 처리하려 하고 문제를 분명하게 드러내지 않는다.
라. 갈등이 있는 상황에서는 스스로를 대변할 수 있도록 하고 누구의 편도 들지 않는다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	라. 한 쪽 편을 들거나 맞/또는 한 쪽 편을 대변한다.

임무 가: 통역

가-14 통역의 정확성을 스스로 점검하고 실수를 수정한다.

숙달 지표	등급	미숙달 지표
가. 자신의 실수를 알아차린다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	가. 자신의 실수를 알아차리거나 인정하지 않는다.
나. 중단하고 자신의 실수를 수정한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	나. 자신의 실수를 수정하지 않는다.
다. 실수를 지적 받으면 정보를 받아들이고 피드백으로부터 배우는 단계를 거친다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	다. 실수를 지적 받으면 인정하지 않거나 변명을 하고 피드백을 통해서 좋은 점을 받아들이려 하지 않는다.

임무 가: 통역

가-15 면담 마무리 활동으로 의료인을 돕는다.

숙달 지표	등급	미숙달 지표
가. 의료인이 적절한 지시사항을 전달할 수 있도록 해서 환자가 다음 절차에 대해 분명하게 알 수 있도록 하고 궁금한 사항은 문의하도록 한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	가. 의료인이 적절한 지시사항을 전달할 수 있도록 하지 않고 환자가 다음 절차에 대해서 분명하게 알도록 하지 않을 뿐만 아니라 추가 문의 사항은 없는지 물어보지 않는다.
나. 다음 진료를 예약할 때 환자가 통역사를 필요로 하는지 확인한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	나. 다음 진료 예약 단계에서 환자가 통역사를 필요로 하는지 확인하지 않는다.
다. 상대방에게 적절한 끝인사를 함으로써 "마무리 예절"을 지킨다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	다. 상대방에게 적절한 끝인사를 함으로써 "마무리 예절"을 지키지 않는다.

임무 가: 통역

가-16 면담 중 또는 이후에 제기된 문제는 반드시 해결하고 가장 적절한 치료를 받을 수 있는 곳을 환자에게 알려준다.

숙달 지표	등급	미숙달 지표
가. 의료인이 환자에게 적절한 치료를 받을 수 있는 곳을 알려주도록 권장한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	가. 독자적으로 문제를 해결하려 한다.
나. 의료기관의 서비스 전달 체계를 파악하거나 문의한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	나. 의료기관의 서비스 전달 체계에 대해서 모르거나 문의하지 않는다.
다. 필요할 때, 환자가 적절한 진료와 통역사를 예약할 수 있도록 보장한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	다. 환자의 해결되지 않은 요구 사항이나 문제를 남겨둔 채 떠나 버린다.

임무 가: 통역

가-17 통역 업무 문서를 작성한다.

숙달 지표	등급	미숙달 지표
가. 통역업무를 수행한 각 의료기관 및 의료환경의 프로토콜을 파악한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	가. 의료기관이 요구하는 프로토콜을 모른다.
나. 각각의 의료환경에 맞는 프로토콜을 이해하고 사용한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	나. 각각의 의료환경에 맞는 프로토콜을 모르거나 및/또는 사용하지 않는다.
다. 각 의료기관 통역실의 문서 정책/절차/가이드라인을 따른다. 내용은 다음과 같다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	다. 의료기관의 문서 정책/절차/가이드라인을 따르지 않으면 다음과 같은 상황이 발생할 수 있다.
<ul style="list-style-type: none"> ·통화 기록을 보관한다. ·다음 진료 예약과 같은 모든 다음 진료 활동을 문서화한다. ·주당 근무시간 청구서를 작성한다. ·문서는 담당자에게 제출하거나 적절한 때에 적절한 장소에 정리해서 보관한다. ·통역실에 통역사의 정확한 위치(통역 배정장소)를 지속적으로 보고한다. 		<ul style="list-style-type: none"> ·다음 진료 활동에서의 실수 ·우선순위의 잘못된 처리 ·통역비 미지급 ·통역실에서 통역사의 위치 파악 불가 ·연말 통계의 미완성 또는 오류 발생

임무 가: 통역

가-18 필요에 따라 다음 진료에 관한 조치를 취한다.
(환자-의료인-통역사 진료 이외의 상황)

숙달 지표	등급	미숙달 지표
가. 환자의 요청이 있을 때, 다음 진료 예약, 예약 취소 또는 예약 변경을 환자에게 고지한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	가. 환자의 요청이 있었음에도 다음 진료 예약, 예약 취소 또는 예약 변경에 대해서 고지하지 않는다.
나. 환자의 요청 시 예약을 변경한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	나. 환자의 요청에도 불구하고 예약을 변경하지 않는다.
다. 진료 확인전화 통화를 할 때, 정확성과 완전성의 원칙에 따라 관련 정보를 전달한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	다. 전화 통화를 할 때, 정확성과 완전성의 원칙을 따르지 않는다.

임무 나: 문화적 접점

나-1 문화에 적합한 행동을 한다.

숙달 지표	등급	미숙달 지표
가. 각 당사자에게 적합한 문화 예의범절 및/또는 조직규범(예: 나이, 성별, 계층, 지위, 문화 등 화 수준 관련)을 준수한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	가. 각 당사자에게 적합한 문화 예의범절 및/또는 조직규범을 준수하지 않는다.
나. 문화에 적합한 예의범절을 준수하기 위해 행동을 조절한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	나. 문화에 적합한 예의범절을 준수하도록 행동을 조절하지 않는다.

임무 나: 문화적 접점

나-2 정확하고 완전한 이해를 보장하기 위해 상호문화에 대한 질문이 필요한 상황을 인식하고 해결한다.

숙달 지표	등급	미숙달 지표
<p>가. 문화 콘텐츠의 함축성 또는 문화적인 이유로 인해 의사소통에 문제가 있음을 보여주는 언어적, 비언어적 단서(예: 전달된 메시지에 들어맞지 않는 반응, 특정 화제가 언급될 때의 불편해 하거나 곤란해 하는 기색)에 주목한다.</p>	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	<p>가. 문화 콘텐츠의 함축성 또는 문화적인 이유로 인해 의사소통에 문제가 있음을 보여주는 언어적, 비언어적 단서에 주의를 기울이지 않는다.</p>
<p>나. 특정 대화를 주고 받을 때, 진료의 목적과 결과에 대한 문제의 시급성 및 중요성을 평가하여 다음과 같이 한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 문제를 언급하기에 가장 적절한 시간과 방법을 판단한다. 통역사가 개입하여 문제가 무엇인지 양측 당사자에게 분명하게 말한다. 환자와 의료인이 명확성을 추구하도록 유도한다. 	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	<p>나. 문제의 시급성 및 중요성을 평가하지 않고 다음과 같이 의사소통을 방해한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 방해가 될 정도로(예: 지나치게 자주 또는 불필요하게) 개입한다. 양측 당사자에게 문제가 무엇인지 분명하게 말하지 않는다. 통역사가 대신해서 의료인 및/또는 환자에게 문제가 무엇인지 말한다.
<p>다. 양측 당사자와 관련되어 있고 문제를 명확히 하는데 도움이 될만한 문화 정보를 공유한다(예: “~ 출신의 사람들은 자주 ~라고 생각하기 때문에 이러한 일이 발생할 수도 있습니다”라고 말한다).</p>	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	<p>다. 문화를 추측하고 그것을 바탕으로 행동한다(예: 상대방에게 문화적 고정관념을 그냥 따르라고 지시한다).</p>
<p>라. ‘통역할 수 없는’* 용어가 언급된 경우, 환자의 부연설명을 도와서 청자가 이해할 수 있도록 한다.</p>	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	<p>라. ‘통역할 수 없는’ 용어에 대해 환자의 부연설명을 돕는 대신 통역사가 용어를 설명하거나 개념을 생략한다.</p>

*통역할 수 없는 용어란 용어의 개념을 통역할 수 있는 지시어가 도착어를 사용하는 집단에 존재하지 않음을 의미한다.

임무 다: 윤리규범

다-1 비밀을 유지한다.

숙달 지표	등급	미숙달 지표
<p>가. 비밀유지의 경계와 의미 그리고 함축된 의미와 결과를 설명할 수 있다.</p>	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	가. 비밀유지의 경계와 의미, 함축된 의미와 결과를 설명하지 못한다.
<p>나. 정보공유의 임상 매개변수를 파악하고 유지하면서 의료기관 및/또는 팀의 정책과 절차를 따른다. 예를 들면 다음과 같다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 감독 • 환자 컨퍼런스 및 의료진 회의의 지속성 • 전문가 회의, 워크숍, 컨퍼런스 [전문가 회의에서 공유하는 정보 가운데 특정 개인에게 부여된 특이사항(예: 병원 이름, 진료일자 등)은 반드시 배제함으로써 당사자의 익명성을 보호할 책임이 있다.] 	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	나. 고의로 또는 무심결에 임상 매개변수 이외의 비밀정보를 누설한다.
<p>다. 지역사회나 보건의료 환경에서 언급될 수 있는 비밀문제를 다루는 질문에 어떻게 대응해야 하는지 안다.</p>	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	다. 정보의 부적절한 요청을 어떻게 피해야 할지 모르고 비밀을 누설한다.
<p>라. 자살 및 살인 의도, 아동학대 또는 가정폭력에 관한 정보를 알고 있는 경우 조직정책, 통역 실무기준, 윤리강령과 법에 따라 그러한 정보를 전달할 의무를 다한다.</p>	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	라. 관계자에게 정보전달 의무를 다하지 못한다.

임무 다: 윤리규범

다-2 정확하고 완전하게 통역한다.

숙달 지표	등급	미숙달 지표
가. 정확성과 완전성의 개념, 함축된 의미와 결과를 설명할 수 있다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	가. 정확성과 완전성의 개념, 함축된 의미와 결과를 설명할 수 없다.
나. 원래 메시지의 내용과 의도를 생략, 변경 또는 가감 하지 않고 다른 언어로 정확하고 완전하게 전달하도록 노력한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	나. 원래 메시지의 내용과 의도를 정확하고 완전하게 전달하기 위해 노력하지 않는다.
다. 통역사는 자신의 통역수행을 점검하도록 노력한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	다. 통역사가 자신의 통역수행을 점검하지 않는다.
라. 자신의 실수를 인정하고 수정하는 도덕적 용기를 가진다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	라. 자신의 실수를 인정하고 수정하는 도덕적 용기를 내는 대신 실수를 수정하지 않고 넘어간다.

임무 다: 윤리규범

다-3 공정성을 유지한다.

숙달 지표	등급	미숙달 지표
가. 공정성을 해칠 수 있는 개인의 편견과 신념을 인지하고 파악하여, 중립을 유지할 수 없을 때는 업무를 거절하는 도덕적 용기를 가진다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	가. 공정성을 해칠 수 있는 개인의 편견과 신념을 인식하지 못하고, 중립을 지키기 어려운 경우에 임무를 거절할 수 있는 도덕적 용기가 없다.
나. 긴급한 상황에서 필요한 통역 서비스를 제공해야 하는 경우가 아니라면 개인적인 친분이나 직업적 관계 또는 개인의 강한 신념이 공정성에 영향을 미칠 수 있는 임무(이해상충 포함)는 거절하거나 수락하지 않는다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	나. 개인적인 친분, 직업적 관계 또는 개인의 강한 신념이 공정성에 영향을 미칠 수 있는 상황에서 다른 대안이 있음에도 불구하고 임무를 맡는다.
다. 면담을 하는 동안에는 환자와 의료인 간의 의사소통에 집중하고 개인적인 문제, 신념, 의견 또는 편견은 피력하지 않는다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	다. 면담 중에 개인적인 문제, 신념, 의견 또는 편견을 피력한다.
라. 상담이나 조언은 삼간다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	라. 상담과 조언을 한다.

임무 다: 윤리규범

다-4 환자의 프라이버시를 존중한다.

숙달 지표	등급	미숙달 지표
<p>가. 환자의 물리적 프라이버시를 존중하고 필요에 따라 공간적 및 시각적 프라이버시를 보호한다.</p>	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	<p>가. 환자의 물리적 프라이버시를 존중하지 않고 공간적 및 시각적 프라이버시도 보호하지 않는다.</p>
<p>나. 환자의 개인적 및 정서적 프라이버시를 다음과 같이 존중한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 통역 업무 이외에 개인의 신상을 파악하는 질문은 삼간다. • 진료 통역 이외에 환자와 친분을 쌓기 위해 통역사의 신분을 이용하지 않는다. • 환자의 사생활에 개인적으로 관여하지 않는다.** 	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	<p>나. 환자의 개인적 및 정서적 프라이버시를 다음과 같이 침해한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 통역사가 일방적으로 환자의 개인신상을 파악하는 질문을 한다. • 진료 통역 이외에 환자와 친분을 쌓기 위해 통역사의 신분을 이용한다. • 환자와 개인적으로 친분을 맺는다.

**소규모로 긴밀하게 조직된 사회에서 통역사가 환자와 개인적으로 친분관계를 맺지 않기란 불가능하다. 그러나 통역사로서 임무를 수행하는 동안에는 비밀유지와 공정성이라는 직업윤리표준을 따르도록 항상 노력해야 한다.

임무 다: 윤리규범

다-5 직업적 거리를 유지한다.

숙달 지표	등급	미숙달 지표
가. 직업적 거리의 의미, 함축된 의미와 결과를 설명할 수 있다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	가. 직업적 거리의 의미, 함축된 의미와 결과를 설명하지 못한다.
나. 공감과 통역사의 역할경계 사이에서 균형을 유지할 수 있다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	나. 공감과 통역사의 역할경계 사이에서 균형을 유지하지 못한다.
다. 적절한 자원을 이용할 수 있도록 편의를 도모함으로써 환자에 대한 애정과 관심을 보여준다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	다. 환자의 요구를 무시하거나, 환자를 위해서 모든 일을 해결하려 한다.
라. 개인적으로 친분을 맺는 것은 삼간다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	라. 의료인과 환자간의 치료 관계를 방해하거나 위태롭게 할 정도로 통역사가 환자와 개인적인 친분을 맺음으로써 환자에게 누가 의사인지 잘못 알려줘서 의사의 권한을 약화시킨다.
마. 통역사로서 수행할 수 없는 역할에 대해 당사자에게 기대감을 심어주지 않는다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	마. 통역사로서 수행할 수 없는 역할에 대해 당사자에게 기대감을 심어준다.
바. 환자가 속한 사회환경을 고려하여, 환자 스스로가 독립적으로 행동할 수 있도록 격려한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	바. 환자에게 통역사에 대한 의존성을 부추기거나 및/또는 통역사에게 의존하게 만든다.
사. 통역사의 개인적인 사안과 필요사항을 점검하고 전이와 역전이 문제를 인지한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	사. 전이와 역전이 문제를 인지하지 못한다.

임무 다: 윤리규범

다-6 직업적 진실성을 유지한다.

숙달 지표	등급	미숙달 지표
가. 업무 이외에는 환자와의 연락을 자제하여 개인적인 이득을 취하지 않는다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	가. 개인의 이익을 위해 업무 이외에 환자와 연락한다.
나. 통역사의 역할범주를 벗어난 업무나 서비스는 수행하지 않는다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	나. 통역사의 역할범주를 벗어난 업무 또는 서비스를 담당한다.
다. 자신의 능력의 한계를 파악한다. 그리고 환자와 의료인에게 자신이 수행할 수 없는 업무임을 알리지 않았고 다른 대안을 이용할 수 있을 때는 교육수준, 경력, 언어구사능력을 벗어나는 통역은 말지 않는다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	다. 통역사 자신의 능력의 한계를 인식하지 못하고 교육수준, 언어구사능력 및/또는 경력을 벗어난 업무를 맡는다. 다른 방안이 없을 때, 자신의 능력으로는 수행할 수 없는 업무임을 환자나 의료인에게 알리지 않는다.
라. 이해가 상충할 수 있는 상황에서는 통역을 삼간다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	라. 이해가 상충할 수 있는 상황에서 통역사로서의 임무수행을 고집한다.
마. 직업능력 개발에 지속적으로 참여한다.	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	마. 직업능력 개발에 지속적으로 참여하지 않는다.

임무 다: 윤리규범

다-7 차별문제를 다룬다.

숙달 지표	등급	미숙달 지표
<p>가. 통역사가 보기에 한쪽 당사자의 행동이 지나치게 서비스의 이용이나 품질에 영향을 미치거나 상대방의 존엄성을 해친다고 느낄 경우에는 효과적인 전략을 이용하여 상황을 해결한다.</p>	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	<p>가. 아무런 조치를 취하지 않거나 효과가 없고 방해가 되는 방식으로 상황을 해결한다.</p>
<p>나. 문제가 지속될 경우 차별 관련 조직정책과 절차를 파악하여 이용한다.</p>	○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1	<p>나. 차별 관련 조직정책과 절차를 모르고 이용하지도 않는다.</p>

참고문헌

- (1) Avery, María-Paz B. "Reflections on the Intercultural Encounter." *Women's Educational Equity Act(WEEA) Publishing Center Digest*(February 1992)
- (2) Cokely, D. "Introduction." In *Sign Language Interpreter Training Curriculum*. Edited by Dennis Cokely. Frederickton, N.B.; University Of New Brunswick, 1988
- (3) De Jongh, Elena M. *An Introduction to Court Interpreting: Theory and Practice*. New York: University Press of America, 1992
- (4) Downing, Bruce T., and Laurie Swabey. "A Multilingual Model for Training Health Care Interpreters." Paper presented at the National Conference on Health and Mental Health of Soviet Refugees, Chicago, 1992.
- (5) Edwards, A.B. "Ethical Conduct for the Court Interpreter." *The Court Manager*, 3, No.2 (1988): 22-25
- (6) Gonzalez, Roseann D., Victoria F. Vasquez, and Holly Mikkelson. *Fundamentals of Court Interpreting: Theory, Policy, and Practice*. Durham, N.C.: Carolina Academic Press, 1991.
- (7) Isham, William P. "The Role of Message Analysis in Interpretation." In *Proceedings of the 1985 RID Convention*. Edited by Marina L. McIntire. Silver Spring, Maryland: RID Publications, 1986.
- (8) Sapir, Edward. *Culture, Language, and Personality*. Los Angeles: University of California Press, 1956.
- (9) Seleskovitch, Danica. *Interpreting for International Conferences*. Translated by Stephanie Dailey and E. Norman McMillan. Washington, D.C.: Pen and Booth, 1978.
- (10) Whorf, Benjamin Lee. "The Retention of Habitual Thought and Behavior to Language." In *Language, Thought, and Reality*. Edited by John B. Carroll. Cambridge, Mass: M.I.T. Press, 1978.
- (11) Woloshin, Steven, Nina A. Bickell, Lisa M. Schwartz, Francesca Gary, and Gilbert H. Welch. "Language Barriers in Medicine in the United States." *JAMA*, 273, no. 9 (March 1, 1995).