

Community-based psychosocial support

지역사회 중심의 심리사회적 지지

“마음을 나누는 이야기”

참가자용



Community-based psychosocial support

지역사회 중심의 심리사회적 지지

“마음을 나누는 이야기”

Participant's book

참가자용 교재

발 간 사

1991년 국제적십자자연맹은 Health & Care 프로그램으로 심리적지지 프로그램(Psychological Support Programme, PSP)을 개발하였고, 프로그램 실행을 지원하기 위하여 2004년 덴마크적십자사와 함께 국제심리사회적지지연구센터(International Reference Center for Psychosocial Support/PS center)를 설립하여 각국 적십자사가 위기발생 지역에서 펼치는 지역사회 중심의 심리사회적 서비스 활동을 지원하고 있습니다.

재난, 분쟁, 사고, 전염병 등 위기사건이 발생할 때마다 그리고 가족, 이웃, 친구가 사망하거나 생활 터전을 잃을 때마다 인간은 고통을 겪으며, 고통에는 감정, 상실, 애도, 분노, 좌절감이 수반됩니다. 이러한 상황에서 심리사회적지지를 제공하는 것은 국제적십자사의 기본원칙이자 가치입니다.

심리사회적 지지(Psychosocial support)는 사회적 네트워크를 강화하고, 사람들이 자신과 타인을 보호하는 방법을 배울 수 있게 도와주며, 타인과 협력하여 자기 자신을 회복할 수 있도록 돕는데 그 목적이 있습니다.

대한적십자사의 심리사회적 지지는 심리적 문제를 해결하기 위해 특별히 고안된 프로그램으로서 재해로 인해 스트레스를 받은 피해자, 봉사원과 직원에 대해서, 그리고 그들의 정신적인 안녕, 심신의 피로, 피난생활 등에서 생기는 스트레스를 경감시키는 것과 구호요원 자신의 스트레스에 대응할 수 있도록 지원하기 위해 시작되었으며, 긴급구호활동 내의 보건프로그램, HIV/AIDS 프로그램 등의 다른 프로그램과 심리사회적 지지가 통합되어 추진하고 있습니다.

2010년 국제적십자자연맹이 개정판을 출간함으로써 대한적십자사는 시대 흐름에 맞게 재해현장의 적십자사 직원 및 자원봉사원이 스스로 스트레스를 조절하고 이재민들이 상실감에서 벗어나 새롭게 건강한 삶을 영위하는데 더 많은 도움이 되도록 하기 위하여 개정판을 제작하게 되었습니다.

적십자 인도주의 정신을 바탕으로 본 교재가 대한적십자사 직원 및 봉사원의 역량 강화와 역할 증진을 위해 심리사회적 지지에 대한 경험과 지식을 창출하는데 기여할 것이라고 기대합니다.

끝으로 본 교재 편찬에 도움을 주신 경기혈액원 조인재 원장님, 서울대학교병원 신경정신과 손지훈 교수님 그리고 관계직원들께 감사의 말씀을 드립니다.

2011년 6월 대한적십자사

목차

국제적십자사연맹

The International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies/ IFRC

10

1장. 위기사건과 심리사회적 지지

(CRISIS EVENTS AND PSYCHOSOCIAL SUPPORT)

17

위기사건이란 무엇인가?	18
심리사회적 지지란 무엇인가?	20
심리사회적 지지 욕구	23
직원과 자원봉사원 강습	24

2장. 스트레스와 대처(Stress and Coping)

27

스트레스의 의미	27
스트레스 증상	28
불안, 우울, 외상 후 스트레스 장애(PTSD)	32
스트레스 대처	33
대처 지원	35
전문가에게 의뢰	37

3장. 상실과 애도(Loss and Grief)

41

상실이란 무엇인가?	41
갑작스런 상실에 대한 보편적 반응	42
애도 - 상실에 대한 반응	45
사회적 지지 - 치유 과정의 핵심	47
어떻게 돕는가?	49

4장. 지역사회 중심의 심리사회적 지지

(COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT)

51

지역사회 내 심리사회적 안녕 증진	51
개인을 형성하는 지역사회	52
스트레스를 겪는 지역사회	53
취약계층에 관심 기울이기	54
지역사회 중심의 지지	55
지역사회 중심의 심리사회적 활동	57
지역사회 대비	61

5장. 심리적 응급처치와 지지적 의사소통

(PSYCHOLOGICAL FIRST AID AND SUPPORTIVE COMMUNICATION)

63

심리적 응급처치 제공	64
지지적 의사소통	65
전화 지지	72
지지 그룹	73

6장. 아동(CHILDREN)

75

아동의 안전과 안녕	75
아동 폭력과 아동 학대	77
스트레스 사건에 대한 아동의 반응	79
폭력과 학대에 대한 아동의 반응	81
아동의 애도 반응	81
아동의 대처 방식	82
아동을 돕는 방법	83

7장. 적십자사 자원봉사원과 직원의 심리사회적 지지

(SUPPORTING VOLUNTEER AND STAFF)

93

적십자사 자원봉사원과 직원의 스트레스	93
적십자사 자원봉사원과 직원의 스트레스 원인	94
적십자사 자원봉사원과 직원 돌보기	96
동료 지지	97
자가 돌봄	99

심층 이해를 위한 용어 정의

103

부록: IFRC 심리사회적 지지 지침서

110

Content

국제적십자사연맹 THE INTERNATIONAL FEDERATION OF RED CROSS AND RED CRESCENT SOCIETIES/ IFRC	10
1장. 위기사건과 심리사회적 지지 CRISIS EVENTS AND PSYCHOSOCIAL SUPPORT	17
2장. 스트레스와 대처 STRESS AND COPING	27
3장. 상실과 애도 LOSS AND GRIEF	41
4장. 지역사회 중심의 심리사회적 지지 COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT	51
5장. 심리적 응급처치와 지지적 의사소통 PSYCHOLOGICAL FIRST AID AND SUPPORTIVE COMMUNICATION	63
6장. 아동 CHILDREN	75
7장. 적십자사 자원봉사원과 직원의 심리사회적 지지 SUPPORTING VOLUNTEER AND STAFF	93
심층 이해를 위한 용어 정의 GLOSSARY, SUGGESTIONS FOR FURTHER READING AND ANNEX	103

국제적십자사연맹

THE INTERNATIONAL FEDERATION OF RED CROSS AND RED CRESCENT SOCIETIES/ IFRC

재난, 분쟁, 응급의료 상황이 발생할 때 마다, 그리고 가족, 친구가 사망하거나 생계를 잃게 되었을 때 인간은 고통을 겪게 된다. 고통에는 감정, 상실, 애도, 분노, 좌절 감도 같이 따라온다. 이런 상황에서 심리사회적 지지를 제공하는 것은 국제적십자운동의 기본원칙이자 가치이다. 서론에서 국제적십자운동의 역사, 사명, 가치와 PS센터(심리사회적 지지 연구센터)에 대해 간단히 소개하도록 하겠다.

스위스 청년 앙리 뒤낭(Henry Dunant)은 1859년 오스트리아군과 프랑스-사르다니아 연합군 간의 피비린내 나는 이탈리아 솔페리노 전투를 목격했을 때 적십자 창설에 대해 생각하게 되었다. 4만 여명의 병사가 죽거나 부상당한 채로 치료도 받지 못하고 방치되어 있었기 때문에 앙리 뒤낭은 부상병의 상처를 치료하고, 그들에게 음식과 위안을 제공하고 자 지역주민들을 모았다. 그는 제네바로 돌아 오자마자 전상자를 돕기 위한 국제적 구호단체 설립을 호소하면서, 이후 탄생하게 될 제네바 협약의 방향을 설정했다.

앙리 뒤낭을 포함한 5인이 1863년에 국제적십자위원회(ICRC)의 전신인 국제부상자구호위원회를 창설하면서 적십자가 탄생했다. 적십자의 표장(Emblem)은 흰 바탕에 붉은 십자가이며, 이는 스위스 국기와 같은 문양에 색 깔만 반대로 하여 만든 것이다.



사명과 역할 Mission and Role

국제적십자사연맹(IFRC)은 세계 최대 규모의 인도주의 단체로 국적, 인종, 종교, 계급, 정치적 이념에 관계없이 지원 활동을 한다. 더 큰 힘을 얻은 공동체가 희망, 존엄성 존중, 평등에 대한 관심을 가지고 인류의 고통과 위기를 더 잘 해결할 수 있도록 자원봉사 활동을 하고 있다. 국제적십자사연맹의 사명은 '인도주의의 힘을 동원하여 취약한 사람들의 삶을 개선하는 것이다.'

1919년에 설립된 국제적십자사연맹은 186개 적십자사 및 적신월사 회원으로 구성되어 있고, 전 세계적으로 적십자활동을 지원하기 위해 전략적으로 60여개 이상의 지역 대표부를 유지하고 있으며, 스위스 제네바에 사무국을 두고 있다.

국제적십자사연맹은 구호활동을 통해서 피해 주민을 도와주고 있으며, 이를 개발사업과 결부시켜 각국 적십자사의 역량을 강화하고 있다. 다음 4개의 분야가 핵심 분야이다.

- 인도적 가치 함양

- 재난 대응
- 재난 준비
- 보건 및 지역사회 지원

심리사회적 지지는 중요하고 필수적이며 4개 핵심분야의 활동연계 역시 중요하다.

※P114 IFRC 글로벌 어젠다 참조

국제적십자사연맹은 각국 적십자사, 국제적십자위원회와 함께 국제적십자운동을 구성한다. 각국 적십자사는 재난구호, 보건 및 사회봉사 프로그램 등 각국의 인도주의 현장에서 다양한 봉사활동을 펼치고 있는데, 많은 나라에서 심리사회적 지지를 제공하고 있다. 전쟁 중이거나 필요한 곳이면 어디에서든지, 민간 희생자에게 도움을 주고 군인들에게 의료 서비스를 제공한다.

국제적십자위원회의 인도주의적 사명은 생명을 지키고 전쟁이나 국내 무력충돌 희생자의 존엄성을 보호하며 도움을 제공하는 것이다. 국제적십자위원회는 또한 국제적십자운동이 분쟁지역에서 수행하는 국제구호 활동을 지휘하고 조정한다.

국제적십자운동기본원칙 Principles

적십자운동은 항상 다음의 기본 원칙에 입각해야만 한다.

- **인도(Humanity)** 전쟁터에서 부상자를 차별 없이 도우려는 열망에서 탄생한 국제적십자운동은 국제적, 국내적 역량을 발휘하여 어디서든지 인간의 고통을 덜어주고 예방하기 위해 노력한다. 적십자운동의 목적은 생명과 건강을 보호하며 인간의 존엄성을 존중하고, 보장하는데 있다. 이러한 적십자 운동은 모든 사람들 간의 이해, 우정, 협력 및 항구적 평화를 증진시킨다.
- **공평(Impartiality)** 국제적십자운동은 국적, 인종, 종교적 신념, 계급 또는 정치적 입장이 다르다고 차별하지 않는다. 오직 개 개인의 절박한 필요에 따라 고통을 덜어주고 가장 위급한 재난부터 우선적으로 해결하도록 노력한다.
- **중립(Neutrality)** 적십자운동은 지속적으로 모든 사람의 신뢰를 받기 위해 적대행위가 있을 때 어느 편에도 가담하지 않고 어떤 경우에도 정치적, 인종적, 종교적 또는 이념적 성격을 띤 논쟁에 개입하지 않는다.
- **독립(Independence)** 적십자운동은 독립적이다. 각국 적십자사는 정부의 인도주의 사업에 대한 보조자로서 국내 법규를 준수하지만 어느 때든지 적십자 원칙에 따라 행동할 수 있도록 항상 자율성을 유지해야 한다.
- **자발적 봉사(Voluntary Service)** 적십자운동은 자발적 구호운동으로서 어떤 이익도 추구하지 않는다.
- **단일(Unity)** 한 나라에는 하나의 적십자사

만 존재할 수 있다. 적십자사는 모든 사람에게 개방되어야 하며, 그 나라 영토 전역에서 인도주의 사업을 수행해야 한다.

- **보편(Universality)** 국제적십자운동은 각 나라의 적십자사들이 동등한 지위와 책임과 의무를 가지고 서로 돕는 범세계적인 운동이다.

표장 Emblems

국제적십자사는 전 세계적으로 널리 알려진 붉은 십자가와 붉은 달 문양을 상징으로 사용한다. 하얀 직사각형 위에 두 문양이 나란히 배치되어 있고, 붉은 테두리가 직사각형 모양을 감싸고 있다.

이 상징은 오랜 역사를 지니고 있다. 붉은 십자는 1864년 제1차 제네바회의에서 최초로 공식채택되었다. 붉은 초승달 모양은 1876년 오스만 제국에 의해 채택되었고 이후 1929년 제네바 회의에서 공인되었다. 붉은 초승달 즉 적신월 상징은 현재 많은 이슬람 국가에서 적십자 대신 사용되고 있다.

2005년 제네바협약 제 3추가 의정서의 채택과 더불어 제3의 표장인 적수정이 공인되었다. 적수정은 적십자, 적신월과 같은 지위를 가진다. 이에 따라 각국 적십자사와 더불어 적수정 사용을 원하는 국가도 표장을 인식하고 보호를 받을 수 있게 되었다. 제 3추가 의정서는 중립적이고 독립적인 인도주의 활동을 펴고자 하는 적십자운동의 의지를 보여주고 있다.

심리사회적 지지 연구센터

THE REFERENCE CENTRE FOR PSYCHOSOCIAL SUPPORT

최 근 수 십년간 재해와 분쟁으로 인한 민간인의 희생 피해는 계속 증가해 왔다. 국제적십자사 및 인도주의 조직은 식량, 물, 피난처 제공의 형태로 피해 주민의 신체적 요구와 가장 기본적인 필요를 해결하던 전통적 프로그램은 물론 정신적, 사회적인 고통을 해결하기 위한 프로그램을 개발해왔다. 재해와 전쟁의 정신적, 사회적 영향에 대한 국제사회의 관심은 꾸준히 증가해 왔는데, 이는

심리적 지원 해결을 위한 자원 및 프로젝트, 심리적 안녕에 관한 책자 증가를 보면 잘 알 수 있다. 상대적으로 새로운 분야인 심리사회적 지지의 효과가 나타나고 있다는 증거이다. 1991년 국제적십자사연맹은 보건(Health & Care) 부서 하에서 포괄적인 프로그램으로 심리적 지지 프로그램 (Psychological Support Programme, PSP)을 시작했다. 적십자사의 프로그램 실행을 돕기 위하여 덴마크적십자사와 국제적십자사연맹은 1993년에 국제 심리사회적 지지센터(International Reference Center for Psychological Support, IRCPS)를 설립했다. 이후 IRCPS는 2004년에 국제적십자사연맹 심리사회적 지지연구센터 즉 PS연구센터(International Reference Center for Psychosocial Support)로 개명되었다.

PS연구센터는 각국적십자사가 위기 발생 지역 내에서 펼치는 지역사회 기반의 심리사회적 서비스 제공을 지원하고 있다.



심리사회적 지지(PS)연구센터의 목적

- 재난 및 사회 붕괴시의 심리적 반응에 대한 인식 제고
- 심리사회적 지지 촉진
- 지역사회 네트워크와 대응 메커니즘 복원 촉진
- 취약계층의 심리사회적 요구에 대한 각국 적십자사의 이해 및 적절한 대응
- 적십자사 자원봉사원과 직원을 위한 정서적 지원

PS연구센터는 직접적으로 피해 주민들에게 개입하지 않는다. 오히려 각국 적십자사가 국내 적십자사 직원과 자원봉사원을 통해 활동하고, 지역적이고 국내적인 심리사회적 지지 네트워크를 구축할 수 있도록 도와준다.

PS연구센터가 준비한 이 교재는 심리사회적 지지에 대해 점점 늘어가는 적십자사의 능동적 역할을 잘 나타내준다.

위급 상황에 대한 개인, 가정, 지역사회의 경험과 대응 방식은 상당히 다르다. 대다수의 사람은 회복력을 보유하고 있어서 아주 어려운 상황도 극복한다. 그러나 일부는 현재 진행중인 고통의 증상을 해결하기 위해 도움이 필요할 수도 있다. 스피어 프로젝트(Sphere Project) 및 최근 정신건강과 심리사회적 지지에 관한 범 기구적 IASC(Inter-Agency Standing Committee/국제상치위원회)의 지침서는 적십자의 활동에 대한 정보를 제공한다.

국제적십자사와 WHO, UNICEF, 아동구호기금 등 국제 기구가 참여한 위기사건 하에서

의 정신보건 및 심리사회적 지지에 관한 IASC 특별팀은 서로 협력하여 지침서를 개발했다. 2007년에 발간된 지침서에서는 현장에서 취해지는 광범위한 활동을 4단계 수준으로 분류한다.

- 기본적 서비스 및 안전에 대한 욕구 충족
- 지역사회 및 가족 지지 강화
- 집중적, 비전문적 지지 제공
- 전문적 서비스 제공

4단계 중에서 한 가지 혹은 여러 가지를 경험했을 수도 있다. PS연구센터 강습프로그램으로 활용되는 이 교재는 활동 장소와 관계없이 다음을 추구한다.

- 위기사건 및 삶의 환경과 관련된 심리적 반응에 대한 인식 제고
- 재난 대응 및 대비 향상
- 재해 이전부터 이후까지 심리사회적 지지 촉진
- 적십자사 자원봉사원과 직원의 정서적 지원 향상

총 7개의 장으로 구성된 본 교재는 PS연구센터 강습프로그램의 일부이다. 이 교재는 각 장을 따로 사용할 수도 있고, 재강습(refresh course) 교재, 혹은 현장 활동을 위한 참고자료로 활용될 수도 있다. 다른 지침서와 마찬가지로, 교재 장 내의 개념은 구호 활동이 진행되는 특수한 문화적 환경과 조화를 이루어야 한다.



본 교재의 'E' 박스는 사례(Examples)를 나타내고, 'F' 박스는 본문과 관련 있는 사실(Facts)을 나타낸다.

1장. 위기사건과 심리사회적 지지

CRISIS EVENTS AND PSYCHOSOCIAL SUPPORT



학습 목표

- 위기사건
- 심리사회적 지지
- 심리사회적 지지의 필요
- IASC 지침서
- 심리사회적 지지 내 기술과 역량

각국 적십자사는 자원봉사원, 적십자사 직원과 함께 가장 취약한 사람들의 삶을 향상시키는 활동을 펼치고 있다. 이는 식량, 물, 피난처, 의료 지원을 제공할 뿐 아니라 위기사건 당시와 그 이후의 심리적 그리고 사회적 요구에 관심을 기울인다는 의미이다.

최근 수십 년간 연평균 약 2억6천8백만명이 재난을 겪었고, 이 보다 더 많은 사람들이 분쟁, 전염병, 기타 위기사건으로 피해를 받아 왔다. 본인이나 주위 사람들의 삶이 완전히 바뀌어지는 상황에서는, 다시 정상적인 삶으로 돌아가고자 하는 강한 욕구를 가지게 된다.

- 이재민에게 심리사회적 지지를 제공할 수 있는 방법은 다양하다.
- 항시 대기하면서 재난이 가족에게 어떤 영향을 미쳤는지 들어주기

심리사회적 지지활동 사례

- 2004년에 베슬란(Beslan) 학교가 인질극 참사사건에 휘말렸을 때, 국제적십자사연맹과 러시아적십자사는 주민센터, 방문간호사 프로그램, 피해아동을 위한 여름방학 캠프를 개최하였다.
- 시에라리온(Sierra Leone)에서는, 무장단체에 의해 납치되어 성적착취를 당한 소녀들이 종종 고향에서 사회적 낙인과 괴롭힘에 시달리곤 했다. 지역사회 대화를 통해 주민들이 이 소녀들을 이해하게 도와주었고, “소녀 복지위원회”를 통해 소녀들에 대한 부당한 처우가 발견되면 벌금을 부과했다. 그 결과 학대가 줄었고, 소녀들과 지역사회의 재통합도 힘을 얻었다.
- 추모관이 인도양 쓰나미 피해지역의 공동묘지 구석에 세워졌다. 이 곳에서 사람들은 침묵의 시간을 보낼 수 있었으며 이후에 주민센터가 되었다.

- 친척에게 연락하기
- 현실적인 문제를 정리해 주기
- 가족중심적 지지, 학교중심의 개입, 직업 및 기술중심 강습, 주민센터 건립 등과 같은 지역사회 구상을 격려하고 지지하기

1장에서는 위기사건 이후 사람들의 심리적 욕구를 다룬다. 특히 다음을 구체적으로 다루게 된다.

1. 위기사건이란 무엇인가?
2. 심리사회적 지지란 무엇인가?
3. 어떻게 다양한 수준의 요구에 부응할 것인가?
4. 어떻게 적십자사 자원봉사원과 직원의 전반적인 역량과 기술을 강화할 것인가?

위기사건이란 무엇인가?

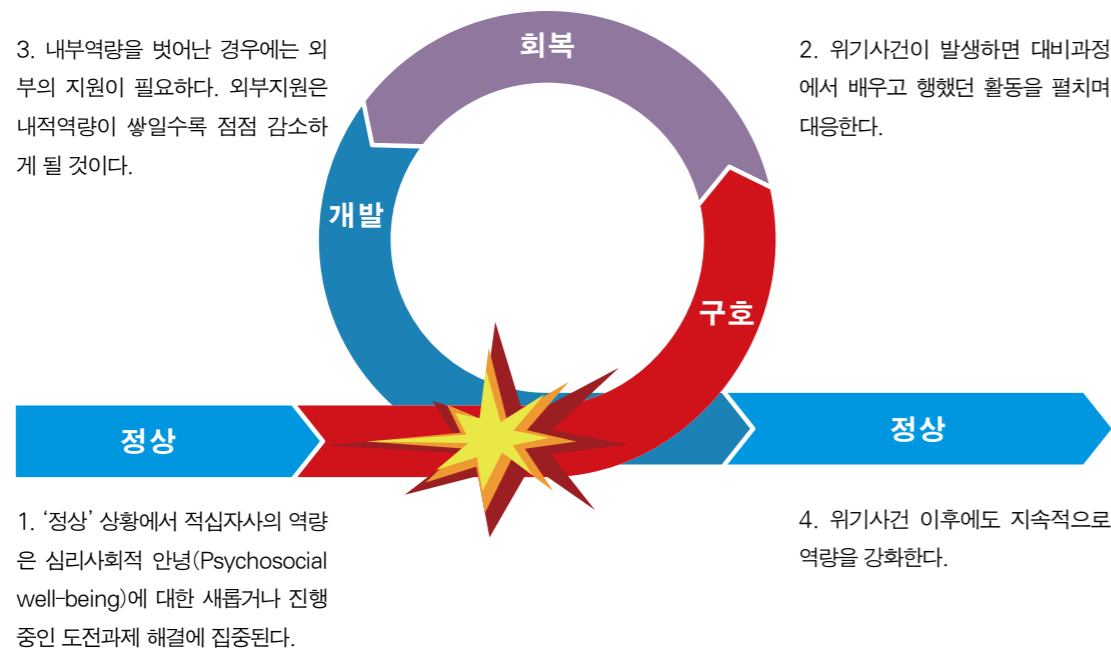
이 교재에서 위기사건이란 일상생활 경험의 테두리를 벗어나는 극도로 위협적인 큰 사건을 말한다. 위기사건을 겪는 사람은 무기력,

두려움, 공포를 느끼게 된다. 위기사건은 개인적인 사건에서부터 대규모 재난에 이르기까지 그 정도가 다양하다. 예를 들어, 인질사태, 전염병 창궐, 허리케인과 쓰나미에 의한 지역사회 파괴 등도 위기사건이 될 수 있다.

위기 CRISIS

개인의 행동방식과 사건을 다시 생각하게 만드는 인생 또는 사회에 발생하는 갑작스런 중단. 정상적인 일상생활의 기반이 무너진다는 전반적 상실감 (예를 들면, 사랑하는 사람의 죽음, 실업, 건강악화 등). 정상적인 상황이 급격히 바뀔 때 개인은 위기를 경험하게 된다고 말할 수 있다.

다이어그램 1: 적십자사의 대비 및 대응 과정



위기사건의 실례

사고, 폭력행위, 자살, 자연재해, 인위적 재해, 전쟁, 폭발과 기름 유출, 전염병 발생 등

개인이나 지역사회에 미치는 사건의 영향 정도는 다양한 요소에 의해 결정된다. 사건의 위중성과 피해자의 회복력이 위기사건의 심리적 충격에 영향을 미친다.

사건의 특성

사건의 원인, 범위와 지속 시간 등 많은 특성이 위기사건의 심리사회적 충격에 영향을 줄 수 있다.

질병이나 자연재해에 의해 야기된 위기는 고인이나 신에 대한 분노를 불러 일으킨다. 그러나 인간에 의한 재해의 경우 분노는 책임 있는 사람에게 향하게 되며, 정서적 충격은 자연재해보다 더욱 크다. 고의성과 예방 가능성의 정도가 사건에 의한 충격에 더 큰 영향을 미칠 수도 있는데, 이는 고문이나 학대처럼 고의적 행동에 의한 상실이 더 받아들이기 어렵기 때문이다.

현장에서 사망하여 사망 당시 고통이 심하지 않았다는 점을 알게 되면 많은 사람들은 안도를 한다. 반면 고통을 겪다가 죽음에 이르렀다는 점을 알게 되면 남겨진 사람들은 더 큰 정서적 충격을 받을 가능성이 있다.

밤(BAM) 지진 사태

2003년 이란의 밤(Bam)시 인근에서 발생한 지진에 의해 최소 3만 2천명이 목숨을 잃었다. 마을의 90% 이상이 파괴되었고, 병원 두 개와 고아원이 사라졌으며, 10만 명이 집을 잃었다. 보건인력의 절반이 사망했고, 구조작업은 큰 타격을 받았다. 여진이 계속되는 동안 몇몇 생존자는 폐허가 된 고향 근처의 텐트에서 밤을 보냈다. 수천명의 고아가 발생했으며 공장과 일터의 파괴는 수많은 실업자를 남겼다. 지진은 밤(Bam)시 시민들이 겪게 될 고통의 시작일 뿐이었다.



비록 사전에 막지 못했다 하더라도 예견된 죽음이라면 정서적 충격은 약화될 수 있다. 사고나 우발적 사건에 의한 사망은 더욱 대처하기 힘들다.

광범위한 지역에서 다수의 인구가 피해를 입은 위기사건에서는 생존자끼리 서로 돕는 일은 별로 없다. 그러므로 심각한 위기가 발생할 경우에는 지역사회적 대응 및 국제적 지지가 총체적으로 이루어지면서 사람들은 서로 애도하게 된다. 단기간 위기사건의 경우는 장기적인 위기사건보다 정서적 충격이 덜하다. 그러나 빈번하게 발생하고 정도가 강한 사건은 장기적인 위기처럼 큰 충격을 준다.

회복력 요소

‘많은 사람들은 역경에서 상대적으로 잘 대처하는 능력인 회복력을 보여준다. 역경 시 개인이 심리적 문제를 겪을지 그렇지 않으면 회복력을 보여줄 지의 여부는 다양한 사회적, 정신적, 생물학적 요소의 상호작용으로 결정된다.’

사람들의 회복력을 유지시켜주는 사회적, 정신적, 생물학적 요소는 보호적 요소라고 불린다. 이 요소들은 고난이나 고통에 직면했을 때 받는 심각한 심리적 충격을 감소시킬 수 있다. 따뜻한 가정과 지역사회 소속 전통과 문화, 강한 종교적 신념과 정치적 이데올로기 역시 보호적 요소의 예이다. 아동의 경우는 가정이든 그 울타리를 넘어서든 성인과의 안정적인 정서적 관계 유지와 사회적인 지지가 강력한 보호적 요소가 된다. 4장에서 이 주제를 더 세부적으로 다룬다.

F 회복력 Resilience

문제와 어려움에 대처하는 개인의 능력 그리고 예전의 균형이 도전 받거나 무너졌을 때 새로운 균형을 잡고 이를 유지하는 것. 종종 회복(Bounce Back) 능력이라고도 설명된다.

E 습격 이후

세티오(satio)와 준(Jun)은 친구들과 놀다가 집으로 돌아가는 길이었다. 한곳에 모여있던 청년 몇몇을 지나치고 있을 때 한 명이 준을 향해 소리쳤다. 준은 곧 되받아 쳤다. 그러자 그들이 다가오더니 그 중 한 명이 준의 복부를 가격했고 준은 바닥에 쓰러졌다. 세티오는 도와주고 싶었지만 그 역시 공격을 받고 의식을 잃었다. 이후 준은 자신이 친구를 도와주지 못했다는 사실에 괴로워했고, 공격자들에게 증오를 느꼈다.

F 심리사회적 지지 (Psychosocial Support)란 무엇인가?

심리사회적(psychosocial)이라는 단어는 서로 영향을 미치는 개인의 심리적(psychological)인 측면과 사회적(social)인 측면 사이의 역동적 관계를 지칭한다. 심리적(psychological) 측면에는 내적, 정서적 특성, 사고 과정, 감정과 반응이 포함된다. 사회적(social) 측면에는 관계, 가정과 지역사회 네트워크, 사회적 가치, 문화적 관습이 포함된다.

심리사회적(psychosocial)지지는 개인, 가정, 지역사회의 정신적 욕구(psychological needs)와 사회적 욕구(social needs) 두 가지 모두를 해결하는 행위를 말한다.

특정 그룹의 사람들은 잠재적으로 더 심각한 사회적, 정신적 어려움을 겪을 수 있는 위협에 처해있다. 아동, 노인, 장애인, 환자, 정신적 문제를 겪는 사람들은 빈곤에 처한 사람들과 위험한 상황에 놓여있다. ‘육구평가’는 이러한 사람들이 겪는 심리적 안녕에 대한 구체적인 위험과 더불어 심리적 안녕이 필요로 하는 자원을 위기의 성격에 따라 규명한다.

심리사회적 지지라는 용어로 다양한 접근 방식과 활동이 취해지고 있다. 그리고 이에 걸맞게 다양한 용어가 존재한다. 이는 특히 단어의 정의가 기관이나 분야마다 다른 경우, 혹은 특정 용어 사용이 힘을 얻다가 어느 순간 사용되지 않는 경우, 혼란스러운 일이다. 예를들어 ‘외상(trauma)과 ‘외상을 입은’(traumatised)은 특히 민감한 단어이다. 일부에서는 이 두 단어를 위기사건을 겪은 사람들의 삶이 파괴되었음을 강하게 묘사하기 위해 사용한다. 그러나 다른 사람에게는 이 외상이라는 단어를 사용하는 것이 더 넓은 심리사회적인 양상을 보지 못하고 정신장애에만 관심을 갖는 것처럼 느껴지기도 한다.

ISAC 지침서는 이러한 간극을 메우고 정신건강과 심리적 접근에 대한 공통의 이해를 도모하기 위해 일조해 왔다. 주 업무가 보건 관련인 사람들은 ‘정신건강(mental health)’에 대해 이야기하고 다른 분야에서 일하는 사람들은 ‘심리사회적 안녕(psychosocial well-being)’이라는 단어를 사용하는 경향이 있어서 정확한 정의는 조금 다르다. ISAC 지침서

E 기억 대처 학습

이란 밤(Bam)시 태생 여성인 파리바(Fariba)는 지진으로 인해 인생이 산산조각 난 날을 여전히 기억하고 있다. 밤 시 대부분이 폐허로 변했고, 파리바의 언니, 오빠, 조카를 포함한 수 많은 사람들이 목숨을 잃었으며, 거주 지역은 황폐화되었다. 파리바는 집, 생계 수단, 사랑하는 사람을 잃었다. 언니와 함께 파 문혀 있었던 때의 기억은 여전히 그녀를 괴롭히고 있다. “잔해에 묻혀 있었던 때, 그러다 언니가 내 옆에서 죽었을 때가 지금도 생생해요. 도와줄 사람이 아무도 없었어요.”

이란적신월사는 어른과 아이들이 함께 노래, 그림, 자수, 요리, 스포츠 등을 통해 궁극적으로 슬픔을 나누는 활동을 실시했고, 파리바는 이란적신월사의 활동으로 인해 도움을 받은 사람 중 한 명이었다. 이런 방식으로 사회적 네트워크가 재건되고, 침묵은 끝이 났다. 그리고 활동 참가자는 자신들의 잃어버렸던 안녕을 되찾았다. 파리바는 “활동 수업에 참가한 덕분에 끔찍한 기억들을 잘 이겨낼 수 있게 되었어요.”라고 이야기 한다.



는 위급 상황이 발생하기 전 취해야 할 조치를 정리한 기틀을 제공하고 있고, 급박한 단계에서 행해야 할 최소한의 대응을 알려주며, 위급 상황의 초기 복구단계에서 취해야 할 포괄적 대책을 제안하고 있다.(※P112 참조) 국제적십자사연맹에서는 ISAC 지침서가 각국 적십자사가 매일 다루고 있는 현재 상황뿐 아니라 다른 국제기관과 공조하는 대규모 위기 사건에도 적합하다는 의미이다. 지침서의 세부사항은 1장의 '심리사회적 지지의 필요성'과 부록 '심리사회적 지지 지침서'에 나와있다.

적십자사가 생각하는 심리사회적 지지는 때때로 심리적 문제를 해결하기 위해 특별히 고안된 프로그램을 통해 실현된다. 그러나 더욱 보편적인 형태는 긴급구호과정 내의 보건프로그램, HIV/AIDS 환자 지원 프로그램, 학교 지원 프로그램 등의 다른 기관 프로그램과 심리사회적 지지가 통합되는 것이다. 사실 대부분의 경우 가족, 친구, 이웃 지원을 돕는 자연스런 과정이 순조롭게 진행되고 기본적 욕구가 인도적인 방식으로 충족될 때에는 큰 개입이 필요하지 않다.

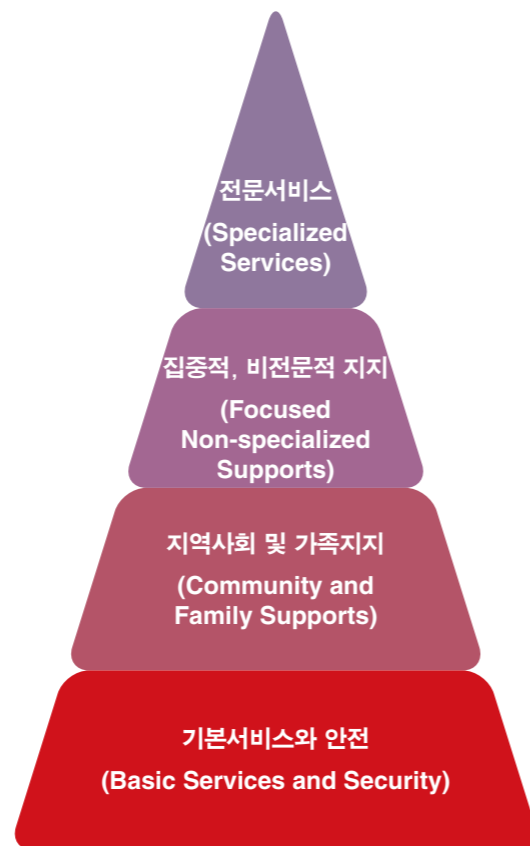
심리사회적 지지의 실례

위의 예에 등장한 파리바는 다른 지진피해 주민과 더불어 조직화된 활동을 통해 심리사회적 지지를 받았다. 조직화된 활동은 사람들이 정상 상태를 되찾고, 희망과 존엄성을 회복하는데 도움을 준다. 개인보다는 지역사회 그룹과 협력하는 것이 가장 많은 수의 사람을

지원하는 가장 효율적인 방법이다.

이러한 방식으로, 심리사회적 지지는 사회적 네트워크를 강화하고, 사람들이 자신 및 타인을 보호하는 방법을 배울 수 있게 도와주며, 타인과 협력하여 자기 자신을 회복할 수 있게 한다. 밤 시의 경우처럼 사람들이 자수나 스포츠 활동에 참여하는 것은 능동적인 자기 회복을 위한 첫 단계이다.

심리사회적 지지를 제공하는 활동의 종류는 다양하다. 위기사건 이후의 심리적 응급처치(피해주민의 말 들어주기와 위안 제공), 전화



를 통한 지지, 그룹토론, 방문 서비스, 피해주민의 심리적 반응 상태에 대한 실질적 학습, 아이들이 놀고, 신뢰할 수 있으며 자신감을 얻을 수 있는 학교 중심의 활동, 직업 교육 등을 예로 들 수 있겠다.

특별히 계획된 활동의 형태이건, 광범위한 프로그램과 통합된 형태이건, 심리사회적 지지는 반드시 사람들이 적극적으로 사회적 네트워크에 참여하도록 해야 한다. 이는 때때로 지역주민들이 적극적으로 위기사건에 대처할 수 있도록 사회적 지지를 재정립하거나 강화한다는 의미일 수도 있다. 그러나 활동의 조직 방식과는 관계없이, 활동의 구성, 실행, 평가 과정에 있어 이재민들이 적극적인 역할을 담당하는 것이 중요하다. 적극적으로 참여할 때 재해로 직접적인 피해를 입은 사람들은 계속해서 관심과 흥미를 보일 것이다. 또한 이를 통해 참여한 모든 사람의 가치가 강조되는 심리적 혜택도 얻을 수 있을 것이다.

심리사회적 지지 활동은 여성, 아동을 비롯한 모든 사람을 폭력과 착취의 위험으로부터 보호하려고 노력한다. 이런 유형의 활동에서는 지역사회 내에서의 안전 확립, 교육 접근성 제공, 장례의식과 같은 적절한 종교의식을 행사할 수 있는 기회 등이 모두 의미 있는 지지활동이다. 위기사건 시의 욕구는 위기사건의 정황, 지역관습, 전통, 가용자원의 상황에 따라 다를 것이다.

심리사회적 지지의 욕구

이 모델은 상호보완적인 지지 시스템 단계를 피라미드 형태로 보여주고 있다. 각 단계는 재건의 초기와 각 위기사건에서 사람들이 필요로 하는 각각의 지지를 나타낸다.

각 단계에서 제공되는 지지는 아래와 같다.

1. 기본서비스와 안전

Basic services and security

인간의 안녕은 기본적인 욕구충족 및 안전, 식량, 깨끗한 식수, 보건, 주거 등의 필수 서비스에 접근할 권리를 통해 보호된다.

- 이 단계에서의 심리사회적 대응은 기본 서비스와 보호가 사회적으로 적절하며 인격을 존중하는 방식으로 제공되도록 돕는 것 등이다.

2. 지역사회 및 가족 지지

Community and family supports

소수의 사람이 지역사회와 가족지지 접근을 위해 도움을 필요로 할 수 있다. 긴급 상황 시 일반적으로 발생하는 분열 때문에 가족과 지역 네트워크가 붕괴될 수 있다.

- 이 단계에서의 심리적 대응은 가족 찾기와 상봉, 혹은 사회적지지 네트워크 강화 등을 포함할 수 있다.

3. 집중적, 비전문적 지지 Focused supports

소수의 사람들만이 심리사회적 안녕(psychosocial well-being)을 충족하기 위해 집중적으로 초점을 맞춘 지지를 요구

할 것이다. 개인, 가족, 그룹 등을 대상으로 한 개입 방법들이 있다. 보통 훈련 받은 요원이 지도감독을 받으며 실시한다.

- 이 단계에서의 심리적 대응은 성폭력문제 해결에 도움을 주는 활동을 포함할 수 있다. 강간 희생자나 HIV/AIDS 환자를 위한 지지그룹이 그 예가 되겠다.

4. 전문적 서비스 Specialized services

피라미드의 제일 위 단계는 가장 적은 수의 사람들을 위한 추가적 지지이다. 이미 언급된 지지에도 불구하고, 상태가 좋지 않아 기본적으로 일상적인 역할조차 수행하기 어려운 사람들을 대상으로 한다.

- 이 단계에서의 지원은 1차 의료서비스 만으로는 적절히 조절할 수 없는 정신질환이 발생한 자를 위한 심리적 혹은 정신 의학 적 지지를 포함할 수 있다.

직원과 자원봉사원 강습

대다수 사람들은 어려운 시기에 있는 타인을 보살피고 도움을 줄 수 있다. 그러나 심리사회적 지지 강습 과정을 통해서 직원 및 자원 봉사원들은 활동 시 유용한 기본원칙과 기술을 더욱 잘 이해할 수 있다. 자원봉사원이 요구되는 기술을 잘 이해하고 이를 향상시켜 더욱 효과적으로 사용하는 것이 본 강습의 목적 중 하나이다. 주택 화재의 발생, 아동학대에서부터 지진, 홍수, 전쟁, 전염병 같은 대규

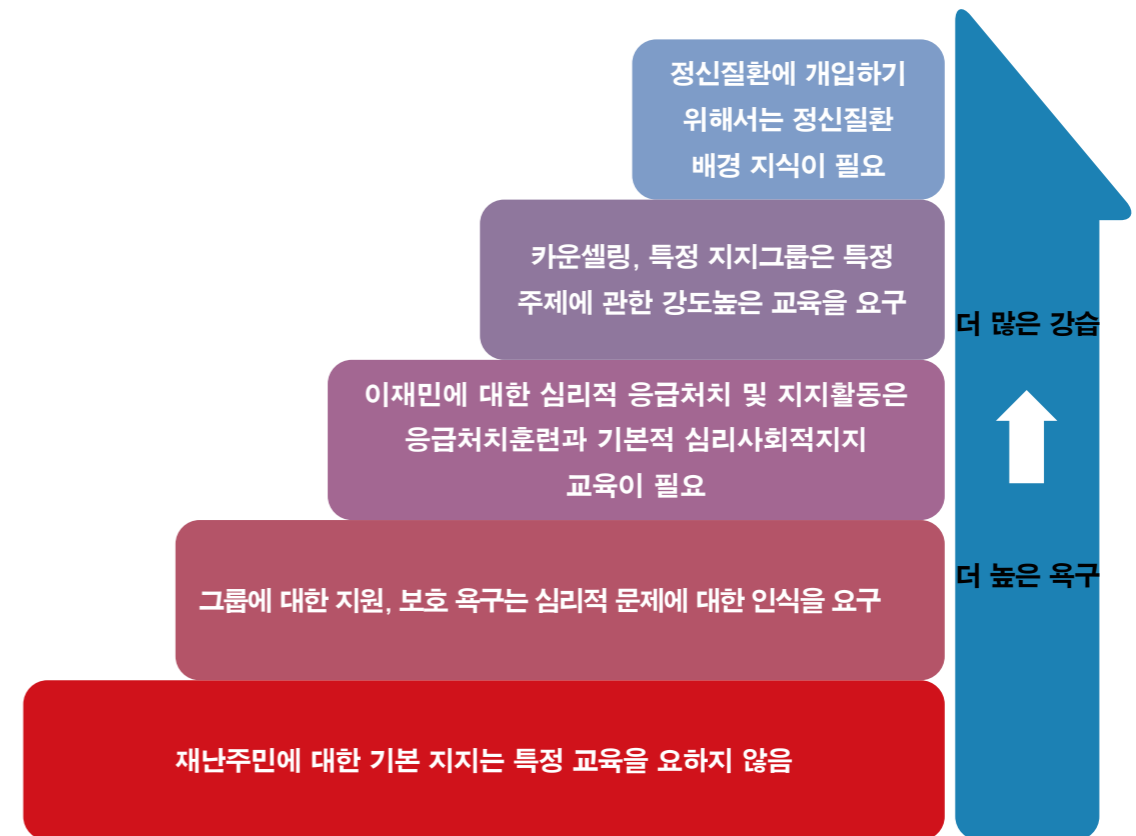
모 재해에 이르기까지 위기사건의 규모와 상관없이 심리사회적 지지는 매우 필요하다. 자원봉사원들이 지식을 활용할 수 있는 상황은 아주 많다. 물론 다양한 상황에서 심리사회적 지지 기술을 실제로 사용하는 데에는 많은 난관이 있을 것이다.

심리사회적 지지를 제공하는 자원봉사원의 특성

심리사회적 지지를 제공할 자원봉사원을 모집하려고 할 때, 특히 구호요원의 자질이 중요하다. 여기에는 신뢰성, 온화함, 인내, 친절, 헌신 등이 포함된다. 또한 구호요원은 훌륭한 경청 기술, 온화한 태도, 무비판적 접근 태도를 지녀야만 한다. 활동 시에 심리적 문제해결과 도움제공의 기술을 잘 알고 있는 것도 활동에 있어 중요하다.

통제가 어려운 중증 정신 장애 환자의 경우에는 전문가에게 의뢰하여야 한다. 2장에서는 이런 상황에 해당하는 실례가 나와 있다.

이재민의 욕구가 증가할수록, 봉사원과 직원이 강습을 받아야 할 필요성 역시 커진다.



2장. 스트레스와 대처 STRESS AND COPING



학습 목표

- 스트레스란 무엇인가?
- 스트레스, 극단적 스트레스, 위기사건에 대한 보편적 반응
- 극단적 스트레스의 영향에 대한 대처
- 장기적 악영향 : 정서적 문제, 불안, 우울, 외상 후 스트레스 장애(PTSD)

킴 목, 괴로움과 고통스런 절규, 일시적 통제능력 상실, 분노와 좌절, 감정폭발. 사람들은 다양한 방식으로 위기사건에 반응한다. 이번 장은 일반적 스트레스와 극단적 스트레스를 설명하고, 적십자사 자원봉사원과 직원이 스스로 취할 수 있는 조치에 대해 알려주며, 언제 전문가에게 의뢰해야 하는지를 설명한다.

본 장의 핵심 내용

- 스트레스란 무엇인가?
- 보편적인 스트레스 증상은 무엇인가?
- 극단적 스트레스
- 불안, 우울, 외상 후 스트레스 장애 (PTSD)
- 스트레스 대처
- 대처 지원
- 전문가 의뢰

스트레스의 의미

스트레스는 신체적, 정서적 어려움에 대한 정상적인 반응으로, 대처 할 수 있는 한계보다

큰 어려움을 겪을 때 나타난다. 스트레스의 유형은 다양하다.

• 일상생활 스트레스(baseline)

우리가 일상생활에서 긴장감을 가지고 늘 대비하며 살 수 있게 해주는 어려움. 이것이 없다면 많은 사람들의 인생은 무미건조해지고 결과적으로 살 가치가 없어지게 된다.

• 누적된 스트레스(strain)

방식에 상관없이, 스트레스 원이 시간이 지나도 계속 발생하여 정상적인 삶의 패턴을 방해한다.

• 심각한 스트레스(shock)

자신이 해야 할 일을 하지 못하고 신체적, 정신적 쇠약으로 고통을 받는 상황을 말한다.

쇼크 Shock

외부 사건에 대한 생물학적 반응으로, 반응 능력이 마비된 상태를 말한다. 이런 상황에서 개인은 정서적 혼란, 절망, 무관심을 경험할 수 있다. 때로는 위기사건을 전혀 기억하지 못할 수도 있다.



스트레스 대처하기

애나(Anna)는 AIDS 환자로 끊임없이 미래에 대해 걱정하고 있다. '어떻게 병원비, 약값, 식비를 마련하지?' '내가 죽으면 아이들은 어떻게 될까?' 이와 더불어 자신의 병을 수치스러워 하고 있다. 이 세상에서 혼자라는 외로움을 느끼며 남편이 죽기 전 함께 살았던 때를 너무나 그리워한다. 지지 그룹과 함께 있을 때에만 유일하게 위안을 받을 수 있다. 지지그룹 사람들과 함께 친구처럼 앉아서 웃고 일상적 대화를 나눈다. 지지그룹 모임을 마치고 떠날 때면 어깨 위의 짐이 한결 가벼워졌다고 느낀다.

28



어느 누구도 인생에서 스트레스를 피할 수는 없다. 그러나 몇몇 사람은 더 심한 스트레스를 겪는다. 위기사건 속에서 사는 사람들은 극단적 형태의 스트레스를 경험한다. 곤경에 처한 사람들을 위한 긴급 지원(사회적, 심리적 서비스)을 제공하는 사람들도 매우 강도 높은 스트레스 상황에 직면할 수 있다.

E

스트레스 증상

스트레스에 대한 반응은 상황의 심각성과 개인의 능력, 이전 경험에 따라 매우 다양하게 나타난다. 어떤 방식으로 나타나는 스트레스는 신체적, 심리적, 사회적 기능을 방해한다.

투쟁 혹은 도피(fight or flight)

위협에 직면하면 사람들은 본능적으로 반응한다. '투쟁 혹은 도피'라고 불리는 이 반응은 신체적 생존 반응으로서 인간과 동물 모두에게 관찰된다. '투쟁 혹은 도피' 반응이 일어날 때 몸은 심장 박동수, 혈압, 호흡 증가 및 발한 등의 신체적 변화를 야기하는 호르몬과 아드레날린을 분비하여 신체적 증상에 대비한다.

보편적인 스트레스 증상

스트레스 증상은 다양한 방식으로 나타난다.

- 신체적 증상
예) 복통, 피로
- 정신적(mental) 증상
예) 집중력 저하, 시간 관념 상실
- 정서적 증상
예) 불안, 슬픔
- 영적 증상(spiritual)
예) 인생이 무의미해 보인다.
- 행동적 증상
예) 무분별한 알코올 남용, 자신이 쓸모 없다고 느낀다.
- 대인관계 증상
예) 타인과의 갈등 시 사람을 만나지 않고 은둔한다.

F

보편적인 스트레스 증상

- 두통
- 수면 장애
- 피로
- 예민
- 통증과 신체적 고통
- 문제 해결 능력 감소
- 기력 저하
- 알코올이나 담배 같은 약물 사용 증가

이러한 증상은 흔한 것이고 보통 몇 주 이내에 사라진다. 그러나 증상이 계속되거나 나빠지고 있으면 스트레스 정도가 악화되는 것일 수 있다. 다음은 극단적 스트레스와 관련된 반응에 대한 것이다.

극단적 스트레스

여기서는 극단적 스트레스와 관련된 보편적인 정신적, 신체적, 사회적 반응을 다룬다. 대다수는 위기 사건을 경험할 때 스트레스를 받는다. 무슨 일이 일어났는지 믿지 못할 수도 있고, 주위 상황에 어리둥절해 할 수도 있다. 위기사건이 지나고 나면 일부는 혼란, 고뇌, 두려움, 망연자실한 감정을 느낄 수 있다. 낯설다 하더라도, 이런 반응이 비정상적인 것에 대한 완전히 정상적이고 충분히 이해 가능한 반응이라는 점을 이해하는 것이 중요하다.

정신적인 회복을 위한 시간이 충분히 지났음에도 불구하고 사건의 강도와 기타 요소에 따라 반응이 지속될 수도 있다. 하루는 기분

이 좋았다가 그 다음날 다시 나빠질 수 있다. 회복을 위해서는 시간이 필요하다. 예를 들어, 2004년 수많은 인명을 앗아가고 생계와 인프라를 파괴했던 인도양 쓰나미 사태 이후에 극단적 스트레스 반응이 예측되었고, 상황 진전을 위해서는 많은 시간이 필요했다. 만일 시간이 지나도 나아지지 않는다면, 전문가의 도움이 있어야만 한다.

보편적인 심리 반응

극단적 스트레스를 경험한 사람들은 사건을 떠올리게 하거나 직면할 때에 특히 불안, 공포, 초조함, 공황(panic)을 종종 경험한다.

29

E

물에 대한 두려움

아요(Ayo)는 14세에 인도양 쓰나미 사태로 연니를 잃었다. 바닷가 바로 옆에 위치했던 집은 파괴되었다. 네 달 동안 아요는 감히 바닷가로 나갈 엄두조차 내지 못했다. 아요만 그런 것이 아니다. 그 지역의 대다수 아동이 물을 두려워한다.



정신적인 회복을 위한 시간이 충분히 지났음에도 불구하고 사건의 강도와 기타 요소에 따라 반응이 지속될 수도 있다. 하루는 기분

보편적인 극단적 스트레스 반응

- 불안
- 끊임없는 경계
- 깜짝 놀람
- 취약한 집중력
- 사건 재 경험
- 죄책감
- 슬픔
- 분노
- 정서적 망연자실
- 은둔
- 정신적(mental) 회피
- 행동적 회피

통제 상실 혹은 대처 불가능에 대한 걱정, 상황이 다시 반복될 지도 모른다는 우려도 경험한다. 그들은 끊임없이 주위를 경계하고, 위험 요소를 찾기 위해 두리번거리며, 이전에는 안전해 보였던 것으로부터 위협을 느낀다. 아이들이나 중요한 지인이 약간만 늦거나 약속된 시간에 전화 연락이 안 되는 경우에도 극단적 스트레스로 인해 과도하게 보호적이 된다.

많은 사람들이 수면 장애와 선명한 꿈, 악몽을 경험한다. 처음에는 그들의 꿈이 사건 그 자체나 사건 경험일 수 있다. 꿈의 내용은 바뀌어 갈수도 있지만 꿈에 의한 불편함은 지속되곤 한다. 불쑥 떠오르는 기억, 생각 및 사건의 이미지는 사건과 연관된 것을 보고 있지 않을 때에도 갑자기 아무 이유 없이 다가온다. 냄새, 소리, 음악, TV 프로그램에 의해 생각, 이미지, 감정이 촉발될 수도 있다. 이런 것을 재 경험이라고 하는데 마치 사건이 다시 일어

F

난 것처럼 외상적(Trauma) 경험을 하며, 사건을 미각, 후각, 촉각을 통해 느끼는 것이다. 집중력 저하와 기억력 장애도 흔히 나타난다.

슬픔과 죄책감도 나타날 수 있다. 원했던 것만큼 행동과 대처를 하지 못한 것에 대해, 타인을 실망시킨 점에 대해, 그리고 책임이 있는 부분에 대해서 후회하고 부끄러워하며 당황할 수 있다. 일부는 사건에 대해 분노를 느낄 수 있다. 피해자는 종종 '왜 나야?'라고 생각

아동의 사망

6살된 와디(Wadee)가 사망했을 때 가족들은 큰 슬픔에 빠졌다. 심리적 반응 특히 애도가 이 가족을 지배했다. 와디의 아버지는 자신의 감정 상태를 표현하는 것을 싫어한 반면 어머니는 슬픔, 비통, 절망을 표현해야만 했다. 어머니는 끊임없이 아이의 죽음에 대해 이야기 했고, 남편과 감정을 공유할 수 없게 더욱 절망했다. 점차적으로 그들의 관계에 좌절이 생겨났다. 아버지는 화가 났고, 어머니는 슬펐다. 모두 실망감을 느끼게 되었다.

E



한다. 사건 발생 시나 그 이후에, 가해자에 대해 분노를 가진다. 몇몇은 정서적으로 망연자실하여 사랑 혹은 분노를 느끼지 못하거나 감정적으로 거리를 두기도 한다. 은둔, 실망, 친구 회피, 어느 누구도 완전히 이해하지 못한다는 생각도 흔한 반응이다.

회피 반응 역시 일어날 수 있다. 사건 관련 기억과 생각에 대한 정신적(mental) 회피가 그 예이다. 물가에 안 간다거나 사건 시 보았던 물건을 피하는 등의 특정 활동 및 상황에 대한 행동적 회피도 흔하다. 정신적, 행동적 회피는 극단적 스트레스 노출 이후의 초기단계에서 흔히 나타난다. 회복 초기단계에서 경험에 대해 말하기를 꺼리는 등의 적당 수준의 회피는 사람들의 대처에 도움을 준다. 그러나 만일 회피가 장기간 계속되면 다른 문제를 야기시킬 수 있으며 사건 적응이 어렵게 된 처음 6개월 동안 진전이 없으면 만성으로 간주되므로 전문가의 도움이 필요하다.

보편적인 신체적 반응

극단적 스트레스의 신체적 반응 상당수가 일반 스트레스 반응과 유사하다. 주요 차이점은 심각한 스트레스에 노출된 이후에 신체적 반응은 갑작스럽게 하루나 이틀 내에 나타나, 더 오래 지속될 수 있다는 점이다. 대부분의 경우, 6-8주 사이에 정도가 약화되고 지속 기간이 줄어든다. 다수가 사망한 경우라면 기간은 더 길어질 것이다. 문화나 사회가 스트레스를 다루는 방법은 매우 다양하게 나타난

다. 자원봉사원은 다양한 측면을 고려함에 있어 문화적 민감성을 고려할 필요가 있다.

보편적인 사회적 반응

대부분의 경우 사람들은 역경과 상실을 공유하면서 더 가까워지고 새로운 유대감을 느끼며 관계를 강화한다. 그러나 때로는 극단적 스트레스가 관계에 걸림돌이 되기도 한다. 타인으로부터의 지지는 시간이 지나면서 줄어들고 사라져버린다. 사람들은 본인이 나약하다고 느끼거나, 제대로 된 도움을 받지 못했다고 느낄 수 있다. 자신이 겪은 일을 타인은 이해하지 못한다고 생각하며 자신에 대한 기대치가 너무 높다고 생각한다.

스트레스를 받는 가족의 반응은 서로 다르다. 일부 가정은 가족끼리 더 가까워지고 지지적이 된다. 그런 반면 수동적이 되거나 폭력에 의존하는 가정도 있다. 가족구성원 상실에 대

극단적 스트레스에 대한 보편적인 정신적 반응

- 수면 장애
- 동요
- 떨림
- 근육의 긴장
- 고통과 통증
- 긴장된 신체
- 심박수 증가
- 메스꺼움
- 구토 혹은 설사
- 생리 불규칙 혹은 성욕 감퇴

F

한 다른 반응과 역할 변화로 인해 때로는 행동 및 의사소통에 변화가 일어난다.

가족 구성원이 모두 같은 방식으로 반응하지는 않는다. 그리고 각각 다른 유형의 지지를 필요로 할 수도 있다. 만일 지지가 받아들여지지 않고 가족 구성원끼리 서로를 돌본다면, 관계가 나빠질 수 있고 서로를 비난하는 데에만 힘을 쓰게 될 수도 있다. 일반적으로 부모는 아이들이 걱정과 문제를 겪지 않도록 노력한다. 그러나 대부분의 경우 어린 아이들은 이 사실을 알고 있다. 위기 이후 아이들은 어른의 상황 대처능력을 믿지 않을 가능성이 있고 부모와 어른에 대한 신뢰 회복에 어려움을 겪을 수도 있다.

불안, 우울, 외상 후 스트레스 장애(PTSD)

대부분 위기사건 이후 불안, 우울을 경험하거나 그 사건을 마음속으로 다시 떠올리게 된다. 일반적으로 이 반응은 점차 약해지다가 결국 사라진다. 그러나 몇몇 사람의 경우에는 시간이 지나도 오랫동안 이런 반응이 지속되고 악화된다. 이 경우 심각한 정신적 문제가 야기되며 전문가의 도움이 필요하다.

가장 흔한 세가지 심리 장애는 불안(anxiety), 우울(depression), 외상 후 스트레스 장애(post-traumatic stress disorder/PTSD)이다. 세 가지 장애에는 공통적인 증상이 있지만 치료의 핵심은 다를 수 있다. 본 강습은 1장 피라미드 네 번째 단계 즉, 특정 주제에 관

위기사건에 대한 심각한 장기적 반응 **F**

불안 Anxiety
 위기사건을 상기시키는 것과 직면하면서 생기는 막연한 불편한 감정 상태로 심리적 불편함, 초조함 등을 특징으로 한다. 공포와는 다른 감정인데 공포는 특정한 두려운 대상이 있는 경우이고, 불안은 특정 대상이 없는 막연한 감정이다.

우울 Depression
 일반적으로 무능력, 희망 상실, 무기력, 수동성, 비관주의, 만성적 슬픔 및 관련 증상을 특성으로 하는 상태. 종종 심각한 상실과 연결되어 생겨나기도 한다. 단기적인 우울감은 정상이지만, 차츰 나아지지 않는 경우 우울장애를 의심해 보아야 한다.

외상 후 스트레스 장애 (Post-traumatic stress disorder/PTSD)
 자연재해, 무력 분쟁, 육체적 충격 및 학대, 생명을 위협하는 직·간접적 경험을 수반하는 사고 등 정신적으로 끔찍한 사건을 겪은 이후 생길 수 있다. 증상의 특성은 크게 세 가지 유형으로 나눌 수 있다.

- 사건 재 경험
- 사건을 상기시키는 물건 및 상황 회피
- 과도한 각성상태(초조함, 수면 관련 문제, 위장 기능 장애, 집중력 저하)

반복되는 사건 생각과 이미지, 망연자실한 심리, 주위 환경으로부터 점차 멀어지는 것도 PTSD의 주요 증상이다.

한 강도 높은 강습을 요구하는 내용은 다루지 않는다. 보다 장기적인 강습이 전문적 활동 및 감독과 함께 필요하다. 적십자사는 국가별 보

건활동 지원을 위해 노력하고 있다. 적십자사의 업무는 지역사회에 중심과 기반을 둔 봉사 활동이다. 적십자사 자원봉사와 직원이 심리사회적 지지를 제공하고 있고, 지역사회 자원은 전문적인 지원과 함께 활용되고 있다. 그 결과 피폐한 정신 건강으로 말미암아 사람들이 느끼는 고립과 낙인이 줄어들고 있다. 위기 이후 심리적 욕구를 평가할 때에는 위기 이전 위협에 놓여있을 가능성이 있던 사람들(중증 아동, 청소년, 노인, 신체 및 정신적 장애인)이 강한 반응을 보일 수 있다는 점을 반드시 명심해야 한다. 몇몇은 스트레스 상황이 장기적으로 지속되면 이에 압도당할 수 있다. 분쟁지역에서 집, 생계 수단, 목숨을 잃는 경우를 예로 들 수 있겠다. 이런 경우 회복(Recovery)은 훨씬 더 복잡해진다.

스트레스 대처

위기사건 대응방법이 많이 존재 하듯이, 사건의 피해 처리방법 역시 다양하다. 대처의 목

대처하기 COPING **F**

대처란 달라진 일상 환경에 적응하는 과정에서 어려운 상황 통제 및 문제 해결 노력, 스트레스 및 갈등 최소화, 완화, 용납을 추구하는 과정이다. 건전한 대처 행동은 도움의 손길을 타인에게 내미는 것, 적극적인 해결책 모색 활동, 스트레스 원인 제거 등을 포함한다. 건전하지 못한 대처 행동은 위협을 무시하거나, 피해 부정, 스트레스 원인 회피, 고립 선택, 타인에게 화풀이, 자가 투약, 기타 안전 및 보건상의 위험을 감수하는 것 등을 포함한다.

적은 생존이다. 위기사건과 그 이후에 육체적, 사회적, 정신적 기능을 유지하며 살 수 있게 하려는 것이다. 또한 대처는 역동적인 과정이다. 구체적 상황에 따라 활동의 결과가 달라지듯이 대처도 시간이 지남에 따라 달라진다.

대처 전략

심리적 관점에서 볼 때 사람들이 위기에 대처하는 방법은 두 가지가 있다. 첫째는 회피 전략이고 둘째는 접근 전략이다. 접근 전략을 취하는 사람들이 좀 더 잘 지내는 경향을 보인다. 문제를 직시하고 해결하려고 노력을 기울이면 스트레스 강도가 약해지고 앞으로 더 쉽게 나아갈 수 있다. 상황 직면을 회피하면 부정적인 사고와 감정, 우울, 육체적, 정신적 긴장으로 귀결될 수 있다.

회피 전략에는 부정과 분열이 있다. 상황 직면을 피한다거나 아무것도 해결될 수 없다고 개인이 스스로 결정해 버린다는 의미이다.

부정 DENIAL **F**

심리적 방어기제. 불안을 피하기 위해 감정, 소원, 요구, 생각을 부정하는 것

분열 또는 해리 DISSOCIATION **F**

특정한 생각, 반응, 감정이 개인 인격의 다른 부분으로부터 분리되는 과정. 분열과정을 겪는 경우 자신과 주변에 무슨 일이 일어나는 지 알지 못하는 것처럼 보일 수 있다.

상실과 우울에 대처하기

부타(Bhuta)는 태국 푸켓(Phuket)의 카오락(Khao Lak)에 있는 바닷가에 살고 있다. 2004년 인도양 쓰나미 사태로 미래에 대한 희망을 포함해 모든 것을 잃었다. 현재 부타는 사생활이 전혀 보장되지 않는 방 2개짜리 판자집에 살고 있다. 남편은 새로 직장을 구했지만 그렇지 못한 그녀는 우울한 상태에 빠져있다. 부부는 수중에 돈이 거의 없다. 그리고 최악인 것은 부타가 자신의 인생이 전혀 의미가 없다고 생각하는 점이다. 할 일도 없고, 미래에 대한 꿈도 없으며 같이 대화를 나눌 사람도 없다고 생각한다. 그래서 부타는 취약 아동들을 돕기 위해 자원봉사 활동을 하고 있다. 아이들을 도와줄 때면 부타는 자신과 자신의 삶을 잠시 잊는다. 자원봉사 활동을 하면서 같은 상황에 처해있는 다른 봉사원과 이야기를 나눌 수도 있기 때문이다.

E 접근 전략은 상황 속에서 의미 찾기, 지지 찾기, 문제해결을 위한 행동 취하기 등을 포함한다. 부타의 예를 보자. 자원봉사 활동을 통해 자신의 문제 일부를 해결했다. 자원봉사를 하면서 접근 전략을 시도한 것이다. 부타는 적극적으로 행동했고, 자원봉사자들이 제공하는 지지를 찾았기 때문이다. 이전보다 고립감을 덜 느끼고 인생의 의미를 되찾고 있다.

위에서 열거된 건전한 대처전략은 취약성을 감소시키고 회복력을 증가시킴으로써 다시 균형을 잡아 준다. 반복되는 일상생활 유지, 독립성 강화, 불안정한 상황에서의 무기력감 해소 등이 가능해 진다.



건전한 대처 전략

- 반복되는 일상생활 유지
- 도움 구하기
- 타인에게 도움 제공하기
- 자신의 경험을 이야기하고 일어난 사건을 이해하려고 노력하기
- 사랑하는 사람들(가족, 친지, 친구)을 위해 복지에 대한 정보 구하기
- 집 수리 시작과 지역사회와의 관계 시작하기
- 종교 행사에 참여하기
- 목표를 설정하고 목표달성과 문제해결을 위해 계획 세우기
- 스포츠, 체조, 댄싱, 기타 창의적이고 문화적인 활동에 직접 참여하기

F 옆에 있어주기

사람들은 일시적으로 안정감을 상실하고 세상에 대한 믿음을 잃을 수 있다. 그러므로 평온한 상태로 옆에 있으면서 상대를 안심시켜라. 당신이 신뢰 가능한 사람임을 알게 하라. 극도의 감정 표현이나 불안 때문에 놀라지 마라. 옆에 있어준다는 것은 구호요원이 관심을 가지고 돌보고 있다는 표시로 받아들여진다.

안심시키고 편안함 제공하기

무슨 일이 있었는지, 어떻게 지내고 있는지 물어보고 자신의 경험, 걱정, 감정에 대해 이야기할 수 있도록 해주는 것이 좋다. 그러나 억지로 말하도록 강요하지는 말아야 한다. 그들의 반응이 정상적이고 위기사건 직후에는 의사소통의 어려움, 신체적 문제 등이 생길 수 있음을 알려주어 안심시킨다. 정직하고 사실적이어야 하며 거짓으로 확신시키면 안 된다. 이런 유형의 지지는 피해자가 자원봉사의 좋은 의도를 확신할 수 있게 해주며, 자신만 어려움 속에 혼자 남겨져 있지 않음을 상기시켜준다. 또한 개인이 상황을 이해하도록 도와준다. 안심을 시켜주고 편안함을 제공하는 것은 대처로 나아가는 첫 단계이기도 하다.

E 옆에 있어주기 STAYING CLOSE

조나스(Jonas)는 공황상태에 빠졌다. 손이 떨렸다. 적십자 자원봉사가 눈을 쳐다보면서 손을 잡고 꼭 안아주었다. 조나스는 그때의 표정을 평생 기억할 것이다. “한 마디 말 없이도 자원봉사는 저를 이해하는 듯 했어요. 표정은 약해 보였지만 아주 따뜻했어요. 그 표정을 보면서 자원봉사가 나의 감정을 다 이해한다는 것을 깨달았지요.”

대처 지원 ASSISTED COPING

위기사건 직후에 도움을 필요로 하는 사람이 있다. 상황해결을 할 수 없는 상태인 채로 혼란 속에 오래 있을수록 회복은 더욱 어려워진다. 그러므로 가능한 빨리 지지를 제공하는 것이 중요하다. 다음에서는 대처 초기단계에 사람들이 지원 받을 수 있는 방법을 알아본다.

신체적 보살핌과 보호에 초점두기

위기 직후에는 사람들이 충격 때문에 안전에 대한 위협을 인지하지 못할 수도 있다. 피해자들과 연락을 유지하고 도움을 제안하는 것이 필요하다. 만약 가능하다면 스트레스 상황에서 그들을 떼어놓고 장면, 소리, 냄새에 대한 노출을 줄여주는 것이 좋다. 타인의 시선으로부터 개개인을 보호하라. 가능하다면 보온(warmth), 식량, 의복, 상처 치료도 제공하라. 이러한 조치는 추가적인 위협을 막아주면서 향후 지원의 기초를 마련하는 것이다.

정보 제공

사람들은 위기 시에 정보를 얻고자 하는 절박한 요구를 가진다. “내가 사랑하는 사람에게 무슨 일이 일어났지? 그리고 “그들을 어디에서 찾지?”는 가장 빈번한 질문이다. 무슨 일이 있었는지, 왜 그리고 무엇이 다음에 발생할 수 있을지를 정확히 아는 것은 큰 도움이 된다. 사람을 통해 정보를 수집할 수도 있다. 그리고 적십자사직원과 자원봉사원이 정보 관리체계를 조직할 수 있다. 지역사회 위원회 조직, 서면자료 배포, 그리고 가장 중요한 최신 정보의 접근 등이 그 예가 되겠다. 사람들은 반응, 지지 구하기, 적응을 위해서 명

관심 표현 하기

간호사인 누리아 알리우리나 (Nuria Allilulina)는 48세 환자인 루드밀라(Lyudmila)를 회상한다. 루드밀라는 러시아 탄광지역 쿠스바스(Kusbass)에서 발생한 광산사고로 남편을 잃기 전에 유아 심리학자였다. 누리아 알리우리나는 이렇게 말한다. “처음 만났을 때 루드밀라는 저의 도움을 거절했어요. 잠시 몇 마디 말을 나누고 난 뒤에, 혼자 대처할 수 있다고 말했지요. 그렇지만 저는 계속 일주일에 한 번씩 찾아가 그녀의 감정상태에 대해 물었어요. 한 달이 지나자, 집으로 와 달라고 부탁하더군요. 저에게 남편, 아들, 악몽에 대해서 이야기 했어요. 대화가 끝나자 이런 의사소통이 필요했다고 고백했습니다. ‘아이들은 내가 우는 걸 보면 화를 내요. 아이 앞에서는 감정을 자제해야만 하지요.’라고 말하더군요. 이제 저는 매주 루드밀라를 방문합니다. 그녀가 회복되리라 확신해요. 그리고 지금 단계에서 저의 역할이 무엇인지 우리 모두 이해합니다.”

의식행사 RITUALS

의식행사는 각 사회에서 중요한 사건을 기념하기 위해 행해진다. 개인이나 그룹의 감정을 상징적으로 나타내며, 이후에 서로 이야기 할 수 있는 공통의 경험을 만들어 준다.

확한 정보를 필요로 한다. 정보에 기반하여 자신의 상황에 대해서 현명한 결정을 내릴 능력이 필요하다. 위기에 처한 사람은 제한된 정보만을 받아들이므로 정보를 수 차례 반복해서 설명해 주어야 한다.

활동에 참가하도록 돕기

음악연주, 씨 뿌리기, 벽수리, 영화감상 등 흥미 있는 실생활 활동에 참가 하도록 도와주어라. 활동을 통해 힘든 생각을 흘려 보낼 수 있고, 향후 겪을 수도 있는 어려움으로부터 한 숨 돌릴 수도 있다.

다른 관점에서 바라보도록 돕기

문제에 대한 즉각적인 해결책이 없는 경우에는 피해자가 정서적 적응에 초점을 두도록 도와줄 수 있다. 고통스런 상황에서 얻을 수 있는 긍정적인 교훈에 중점을 두는 것을 예로 들 수 있겠다. 상실을 받아들일 수 있도록 도와줌으로써 앞으로 나아갈 수 있게 하는 것이 기본 개념이다.

전문가에게 의뢰

REFERRAL TO PROFESSIONAL HELP

본 교재에서 의뢰는 극단적 고통에 처한 사람은 전문가와 상담하도록 권유해야 한다는 의미이다. 지역 내에 적당한 정신보건서비스가 존재하지 않을 수도 있으므로, 항상 가능하지는 않다.

의뢰 시기

개인이 극심한 정신적 고통에 처했음이 명백해지면 전문가 의뢰가 필요하다. 이런 사람들의 행동은 주변사람들 모두를 고통스럽게 할 수도 있다. 이런 경우, 개개인은 자신이나 가족을 육체적, 심리적 위험에 빠뜨리는 행동을 할 수 있다.

도움을 구하기 위한 경험 법칙

3-4주 후에도 여전히 잠을 이루지 못하고 상태가 좋지 않다고 느끼거나, 공격적이거나 지속적으로 위축되어 있으면 추가적 도움이 필요하다.

가족이나 다른 사람들이 도움을 구하면서 무언가 심각하게 잘못되었고, 제정신이 아니며 자살을 기도할지도 모른다고 말하면서, 전문가의 도움을 요청하는 것이 중요하다.

만일 6개월이 지난 이후에 확실한 고통의 원인이 존재하지 않는 것 같은데도 향상된 모습이 보이지 않는 경우 역시 전문가에게 의뢰해야 한다.

확신이 서지 않을 경우에는 항상 감독자나 관리자와 상의하라.

정서적 적응 EMOTIONAL ADAPTATION

한 남성이 인도양 쓰나미 사태로 부인을 포함한 모든 가족을 잃었다. 이후에 집수리와 단장을 위한 도움을 받았지만, 여전히 과거를 떨치고 앞으로 나아갈 수 없었다. 긴 대화를 통해 그의 문제점이 드러났다. 새로 장만한 2인용 침대를 볼 때마다 자신이 혼자라는 사실이 생각났던 것이다. 1인용 침대로 바꾸고 나자, 기분이 나아지면서 새로운 눈으로 미래를 보기 시작했다.



지역사회 지지를 활용

기본 보건서비스 중 정신보건 서비스를 채드(Chad) 동부에서 제공하는 한 국제 NGO는 피난민 캠프에서 다르푸르 출신의 전통 치유사와 함께 일한다.

E

어떻게 의뢰할 것인가?

감독자나 관리자와의 상의 후에 의뢰하여야 한다. 특별한 일이 없는 한 당사자에게 전문적 도움을 받기 위해 의뢰된다는 사실을 알려주어야 한다. 당사자는 보살핌을 받고 있다



는 점과 의뢰의 목적을 알 필요가 있다. 비용, 위치, 접근성 등 현실적 문제를 설명해야 하는 것처럼 몇 가지 의뢰 중 선택할 수 있다면 선택사항도 설명해 주어야 한다. 과정을 통틀어 자신이 지지를 받고 있음을 확신해야 한다. 가능하다면, 같은 참여 프로그램 참가자가 첫 의뢰 장소까지 동행할 수 있다.

고비용이나 사용인력 및 시설부족 등으로 인해 의뢰가 불가능한 지역에서 활동하는 경우, 다른 NGO의 선택을 꼼꼼히 살펴보면 도움이 될 수도 있고 전문적 지지에 접근할 수 있는 방법을 발견하게 될 수도 있다. 지역사회 지지를 활용하는 것도 가능하다. 불안, 우울, 외상 후 스트레스 장애(PTSD)로 고통 받는 사람들은 심리사회적 지지를 통해 혜택을 볼 수 있다. 심리사회적 지지가 치료제도 아니고 완쾌시켜 주지는 않는다 하더라도, 사람들은 고난 중에서 보살핌을 받고 있고, 지지를 받고 있다고 느낄 것이다.

F

**언제 의뢰할 것인가
WHEN TO REFER**

- 중증 수면 장애의 경우
예) 수면을 취하지 못하거나 잠시 동안만 수면하거나 수 시간 누워도 잠 들지 못하거나 새벽부터 깬.
- 분노, 호전성, 강한 공포나 걱정 등 자신이 감당하기 어려운 강한 감정을 표출하는 경우
- 은연중에 혹은 노골적으로 자살을 언급하는 경우
- 신체적 증상이 지속되는 경우
- 알코올이나 마약 의존의 징후가 보이는 경우
- 자신이나 타인을 큰 위험에 빠뜨리는 행동을 하는 경우
- 우울감이나 환청, 망상 등 정신 증상이 지속되는 경우
- 연락이 어려운 경우
- 학대나 범죄 행위를 암시하는 상황이 있는 경우

3장. 상실과 애도 LOSS AND GRIEF

학습 목표

- 다양한 유형의 상실
- 중요한 지인의 상실에 대한 보편적 반응
- 예견된 상실과 갑작스런 상실
- 정상적인 애도 과정과 복잡한 애도 과정
- 애도하는 사람을 어떻게 돕는가

누구나 애도와 상실을 경험한다. 이번 장은 가까운 사람의 사망과 관련된 상실 및 애도에 대한 반응과 처리를 중점적으로 다룬다. 정상적인 애도 과정과 복잡한 애도 과정을 설명하고 사회적 지지의 중요성을 강조할 것이다. 그리고 애도하는 사람들을 도울 방법을 제안할 것이다.

상실이란 무엇인가?

상실은 위기사건에서 흔하게 발생한다. 중요한 타인의 죽음, 재산 피해, 생계 상실, 중요한 관계의 종말, 신체 부상, 안전 및 사회적 네트워크 손실 등 다양한 유형의 상실이 존재한다.

모든 상실은 괴롭다. 그러나 인명 관련 상실이 가장 크고 심각한 상실일 수 있다. 이 장에서는 아래와 같은 상황을 인명 관련 상실로 간주한다.

- 중요한 지인의 사망
- 죽음을 목격할 경우
- 실패로 끝난 인명 구조 노력

중요한 지인 SIGNIFICANT OTHER **F**

가족, 친구, 동료 등 우리와 가까운 사람 혹은 우리 인생을 변화시킨 사람.

이 장과 관련있는 내용은 5장과 7장에서 다루어진다. 5장은 심리적 응급처치 제공방법을, 7장은 상실과 애도로 괴로워하는 구호요원을 지지하는 방법을 설명한다.

누군가를 잃는 것은 고통스러우며 참을 수 없을 정도일 수 있다. 그 사람과의 연결은 끊어지고, 삶에서 자신의 자리를 다시 찾기도 힘들다. 죽음과 가까이 대면하면 죽음 자체에 대한 공포가 생길 수 있다. 가족의 경우, 한 식구의 사망은 가계 수입, 집, 사회적 지위 등의 부차적 손실로 이어질 수 있고 상황을 재정리 하는데 시간이 걸릴 수 있다.

사망은 때로 해방으로 다가오기도 한다. 장기 투병중인 환자의 경우, 긴 시간 동안 사망을 준비할 수도 있다. 종종 사망이 안도처럼 느껴지



기도 한다. 죽음이 예견된 노인의 사망은 때로 긍정적일 수도 있다. 이런 사망은 예견된 사망이므로 애도의 감정을 불러 일으킨다.

사랑하는 사람의 죽음

미샤(Misha)는 16살이다. 어머니는 오래 전에 암으로 돌아가셨다. 미샤는 지금도 심하게 괴로워하고 있고, 불안을 경험한다. “엄마는 제 인생에서 정말 중요한 분이셨어요. 죽음을 받아들이는 건 아직도 힘들어요. ‘왜 엄마는 내 옆에 없지?’ ‘왜 암에 걸려야만 했지?’ 이런 질문이 계속 떠올라요.” 라고 미샤는 말한다.



사별 BEREAVEMENT

중요한 지인의 상실에 대한 정서적 반응. 사별과 연관된 일시적인 우울감은 정상이다. 식욕 부진, 불면증, 존재가치 상실 등을 수반할 수 있다.

갑작스런 상실에 대한 보편적 반응

갑작스럽거나 예기치 못한 죽음은 일반적으로 쇼크 반응을 이끌어 낸다. 혹은 더욱 강력한 감정 폭발로 발전할 수도 있다. 이런 반응이 상당 기간 지속되는 상황이라면, 상실을 경험한 사람이 새 환경에 적응하려 노력 할 때에 도움이 필요할 수도 있다. (2장 ‘극단적 스트레스’ 참조)

중요한 지인의 사망은 상실 경험자의 세계를 바꾸어 놓는다. 방향을 잃고, 더 이상 정말로 중요한 것은 없다고 느끼며, 갑작스런 죽음을 경험하기 이전에는 중요했던 계획과 활동이 시시해져 보인다. 우선 순위가 바뀌며 종교적 신념, 가치에 회의가 들고, 이 세상에 존재한다는 것이 무엇인지에 대한 질문을 던지게 된다.

교통사고, 폭행, 지진 등으로 인한 갑작스런 상실은 종종 강한 반응을 불러 일으킨다. 상실 및 애도에 대한 준비, 마지막 작별인사, 미해결 사항 처리 등의 기회가 거의 없거나 전무하다. 쇼크, 부정, 분노, 죄책감, 우울, 절망, 희망 상실 등이 예기치 못한 사망 발생 시 나타나는 보편적 반응이다.

갑작스럽거나 쇼강한 죽음 혹은 사망 임박은 복잡한 문제를 야기한다. 자살소식을 듣거나

생존자 죄책감

할레드(Khaled)는 소파에 맥없이 앉아있었다. 테러리스트가 벌인 악행에서 간신히 살아나왔다. 할레드는 내부에서 점점 자라는 고통스런 죄의식을 인지할 수 있었다. 계속 스스로 되물었다. “많은 사람들이 죽었는데 왜 나만 살아있지?” “왜 주위에서 건물이 무너져 내릴 때 나는 그냥 가만히 서 있다가 했지?” 수면 장애에 시달렸고, 은둔적이 되었으며 갑자기 떠오르는 끔찍한 광경 때문에 괴로워했다. 다른 사람을 도와주지 않았기 때문에 수치심으로 가득 차 있으며, 자신이 부적절했다고 느꼈다. 강하고 능력이 있으면서도 정작 남을 도와야 할 때에는 겁쟁이처럼 행동했다고 생각한다. 자신만 생존한 것에 대해 죄책감을 느끼고 있는 것이다.

모두 사망한 사고에서 혼자 살아남은 사람의 이야기를 듣는 것을 받아들이고 처리하기 복잡한 경우의 예가 될 수 있다. 아래에서는 갑작스런 상실에 대한 다른 반응을 살펴본다.

생존자 죄책감

갑작스런 상실의 경우 특히 생존자는 사건 기억에 온 마음을 빼앗기게 될 수 있다. 왜 남들은 죽었는데 자신만 살았는지 의아해하며 생존자 죄책감에 시달릴 수 있다. 비극을 막기 위해 무언가를 했을 수도 있었고 또 그래야만 했다고 믿는다. 부모는 자식을 보호하고 구하지 못했다고 자책할 수 있다. 생존자 죄책감 때문에 사건 이후에 자살을 하기도 한다. 생존자 죄책감에 시달리는 개인은 타인의 희생의 대가로 자신이 운 좋게 살았다고 믿을 수 있으며, 자신의 생명을 구함으로써 의도적으로 타

인의 생명에 피해를 입었다고 믿을 수도 있다. 할레드의 경우는 수백, 혹은 수천에 달하는 사람들을 도와주지 않은 책임을 자신에게 돌렸다. 테러리스트를 비난하는 것이 아니라, 불타는 건물로 들어가 타인을 구하지 않고 자신의 살길을 찾은 것에 대해 자신을 비난하고 있었다. 자신이 겁쟁이가 아니었다면 생명을 구하기 위해 영웅처럼 초인간적으로 행동했을 것이라는 믿음을 가지고 있었다.

상실에 대해 자세히 이야기

콩고 민주 공화국의 카탕가(Katanga) 지역에 위치한 난민 캠프에 있는 28세 무케야(Mukeya)는 최근에 겪었던 상실에 대해 자세히 이야기한다. 반군이 마을을 급습해서 몇 시간에 걸쳐 이 집 저 집을 뒤지며 대규모 살인을 자행하는 동안 가족, 친척, 이웃이 죽었다. 무케야 부부는 가족과 친구들의 피로 물든 시신을 뒤로하고 가까스로 아이들을 데리고 도망칠 수 있었다.



상실에 대응하는 다양한 반응이 있기는 하지만, 대부분의 경우에 죄책감이나 수치스러움을 이야기하면서 상실에 대응하는 것이 중요하다. 그래야 죄책감이나 수치스러움이 감당할 수 없을 정도로 커지는 것을 막을 수 있다. 상실을 겪은 뒤에는 앞으로 나아가는 것이 중요하다. 만일 마음속에 죄책감이나 수치스러움이 자리잡고 있다면 이는 불가능하다.

자살

자살은 가족에게 있어서는 최고로 고통스러운 갑작스런 상실로서, 받아들이고 처리하기가 가장 힘들다. 여기에는 많은 이유가 있다. 첫째, 자살은 인간의 손에 의해 야기된 고의적 행동이기 때문이며 자살의 속성 때문에 고통스럽고 힘든 것이다. 둘째, 자살의 원인이 보통 불분명하기 때문이다. 그 결과, 슬픔이나 비통과는 별개로 유가족은 자살을 선택한 사람에 대해 분노를 느낄 수 있다. 상황의 심각성을 인식하지 못해서 자살을 예방하지 못했다고 죄책감을 느낄 수도 있다. 가족 스스로 혹은 타인이 가족을 비난하는 경우, 자살로 인한 상실은 수치, 분노, 죄책감을 불러온다.

장례의식

장례의식을 통해 사람들은 애도한다. 죽음으로 인해 야기된 혼란스런 상태에서, 죽음을 받아들이고 애도하는 다음 단계로 넘어가는 것이다. 장례식이 없는 경우 가족은 죄책감을 느끼고 애도 과정이 늦어질 수 있다. 장례식은 종교적, 영적 의미를 부여하며 유가족에게 위

안이 된다. 또한 고인이 지역사회에서 중요한 사람이었음이 공개적으로 인정될 수 있다. 만일 시장이 장례식에 참석해서 대규모 열차사건의 유가족과 피해자를 위로한다면, 유가족은 어느 정도 위로를 받을 수 있고, 고인이 잊혀지지 않았음이 증명되며 의식은 또한 가족, 친구에게 공통의 경험을 만들어 주고, 이후 고인에 대한 대화의 시작점이 될 수도 있다.

시신이 발견되지 않은 경우, 가족은 사망 사실을 믿지 못할 수도 있다. 생존에 대한 부질없는 희망에 집착하기도 한다. 재난과 무력분쟁 상황에서, 생존자는 상실된 사람을 오랫동안 찾는다. 죽음이 확인되지 않은 경우 혹은 직접 시신을 보지 않은 경우에는 상실을 받아들이지 못하고 애도 과정을 시작하지 못할 수도 있다. 국제적십자위원회(ICRC)와 각국 적십자사가 펼치는 실종자 찾기 활동 및 가족 연락 활동은 피해 가족들에게 생사를 명확히 해준다는 점에 있어 중요하다.

상실에 대응하는 다양한 반응이 있기는 하지만, 대부분의 경우에 죄책감이나 수치스러움을 이야기하면서 상실에 대응하는 것이 중요하다. 그래야 죄책감이나 수치스러움이 감당할 수 없을 정도로 커지는 것을 막을 수 있다. 상실을 겪은 뒤에는 앞으로 나아가는 것이 중요하다. 만일 마음속에 죄책감이나 수치스러움이 자리잡고 있다면 이는 불가능하다.

절망 속의 반신반의

62세 알렉산드라(Alexandra)와 딸 레나(Lena)는 인생에서의 가장 긴 기다림 끝에 현실을 직시하게 되었다. 알렉산드라의 손녀 이자 레나의 딸인 이나(Ina)와 조카인 알라(Alla)가 베슬란 학교 인질 사건 이후 일어난 화재로 사망했다는 현실을 직시하게 된 것이다. 시체 안치소에서 시신을 찾는데 꽤 오랜 시간이 걸렸다. 그들 앞에는 화재로 사망한 신원 미확인 시신이 쌓여 있었다. 리나는 “슬리퍼를 보고 딸인 줄 알았어요”라고 그 당시를 회상하며 말한다. “누구인지 알았지만 딸 아이가 살아있으리라는 필사적 믿음 속에 계속 찾아 헤맸죠.” 사망 학생들은 베슬란 외곽 큰 공동 묘지 한 곳에 안치되었다. 베슬란의 다른 여성들처럼 레나도 매일 이곳을 찾는다.

E

애도

- 상실에 대한 반응

애도는 상실로부터 연유한 아픔을 없애기 위한 자연스럽고도 고통스런 과정이다. 꼭 필요하며 피할 수 없는 적응방식이다. 애도는 고인에 대해 유가족이 느끼는 비통함의 연장이라고도 볼 수 있다.

애도과정 초기에는, 사망한 친구나 가족, 친척을 추모하며 함께 했던 중요한 일과 시간을 떠올릴 수도 있다. 슬픔과 비통함 아니라 분노와 울화도 이 시기에 수반될 수 있다.



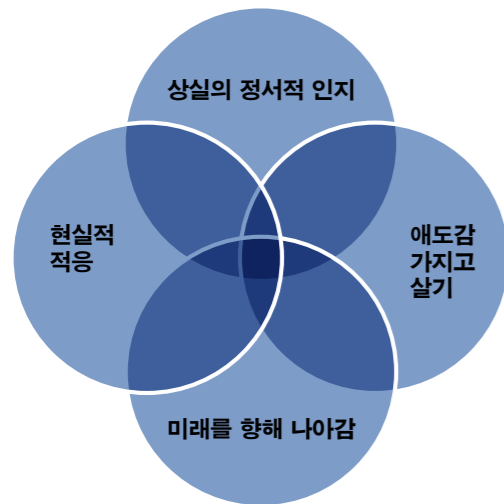
적응

애도 단계에서 적응의 4가지 영역이 제대로 자리를 잡아야 상실을 경험한 사람들이 인생을 다시 시작할 수 있다.

- 상실을 정서적으로 인지
 - 예) 내 딸이 절대로 다시 살아서 돌아올 수 없어.
- 애도의 감정을 가지고 살기
 - 예) 흐느낌, 분노, 절망
- 우선 이웃으로부터 도움을 구하거나 필요하다면 새 보금자리를 찾는 등 현실적으로 적응
- 미래를 바라보고 고인에 대한 추억과 함께 미래를 살아갈 방법을 배움

애도로 인해 사람들은 마음의 문을 닫고 고립된 상태에 있을 수 있다. 잠시 동안은 괜찮다. 그러나 지속되어서는 안 된다. 상실을 경험한 사람들이 고인을 잊으려 노력하고, 계속 인생을

적응의 4 가지 영역



살아가며, 다른 사람을 위해 마음을 내어줄 여지를 갖는 것은 중요하다. 웃고 행복하게 살아가도 괜찮다는 점을 이해하는 것 역시 중요하다. 시간적인 측면에서든 내용적인 측면에서든 애도는 길고도 어려운 정서적 과정이다.

다수의 상실로 인한 애도

여러 명이 죽은 경우, 애도과정은 더욱 복잡해진다. 각자가 사망자에 대해 느끼는 감정이 같을 수 없고, 각각이 느끼는 상실감 역시 다르다. 유족은 혼란을 느끼거나 다른 사람에 비해 충분한 애도 기간을 보내지 않았다며 죄책감을 느낄지도 모른다. 다른 감정을 가지는 것이 정상적이라고 확실히 알려주면 도움이 될 수 있다. 좋은 방법 중 하나는 사망자 한 명 한 명을 따로 생각하는 것이다. 한 사람을 애도하면서 다른 사람을 애도하지 않는다는 것이 어색하게 들릴지도 모른다. 그러나 동시에 두 사람을 애도하는 것이 가능하지 않을 수도 있다

감정이 불분명한 경우

만일 고인에 대한 감정이 애매하다면, 애도가 일어나지 않을 수도 있다. 안도, 후회, 죄책감이 섞여서 혼란스러우며, 애도에 집중하기 힘들다. 고인과 불분명한 관계였고, 미해결 갈등이 남아있다고 느끼는 경우도 역시 그렇다. 고인에 대한 감정이 각자 다른 것이 정상임을 알려주고, 모순된 감정을 받아들일도록 해주는 것이 도움이 될 수 있다.

갑작스런 사망 이후의 애도

갑작스럽고 예기치 못한 사망은 종종 예견된 죽음과는 다른 애도과정을 유발한다. 특히 고인의 사망으로 인해 삶이 더 각박해 질 경우, 생존자는 죽음을 받아들이지 못하고 불공평하다고 느낀다. 과부나 고아의 경우 종종 그렇게 느낀다. 만일 유가족과 사망을 비통해하는 사람이 식량과 잠자리 부족, 피난 캠프이주, 군사 행동을 피하기 위한 탈주 등의 추가적인 상실 및 문제에 직면하면, 애도 과정은 공포, 취약성, 무력함으로 점철된 감정 때문에 뒤로 늦춰지거나 혼란스러워 진다.

사망자가 극도의 고난 속에서 죽은 경우, 남겨진 사람들은 주로 고인이 겪었을 고통과 괴로움을 생각하게 된다. 사실 생존자가 현장에서 고인의 사망과정을 목격했다면 그 당시의 충격적인 느낌 때문에 현재에도 고통스러울 정도로 죽음이 비참했을 수도 있다. 이러한

사별 BEREAVEMENT



끈끈한 정서적 유대감을 나누던 사람을 잃은 경우, 애도를 경험하는 것이 정상이다. 이런 경우에는 애도가 저항할 수 없을 정도로 강렬할 수 있기 때문에 상실을 겪은 사람은 애도에 대처할 수 없다. 그 결과 상실치 처리되지 못해서 삶을 잘 영위하지 못할 수도 있다. 계속 슬퍼하며 고인과 공유했던 삶 속에 계속 갇혀있을 것이다.

만일 그렇다면, 그리고 처음 6개월 간 전혀 상태가 좋아지지 않는다면, 반드시 전문가에게 의뢰해 도움을 받아야 한다. 처리되지 못한 애도로 인해 우울증에 빠질 확률이 매우 높기 때문이다.

외상적 사건의 경우에는 애도 과정이 제대로 진행되지 못한다. 죽음과 관련된 이미지나 기억이 너무나 힘들기 때문에 고인을 기억하는 것을 능동적으로 피하게 된다. 그렇다고 해서 생존자가 고인에 대해 마음을 쓰지 않고 있다고 믿어서는 안 된다.

복합적 애도

복합적 애도란 애도 과정이 방해받거나 유가족에게 영향을 끼치는 상황을 말한다. 정상적인 정신적, 사회적 역할을 할 수가 없다. 모든 일을 가망 없다고 간주하고, 무력하다고 느끼며, 하루 종일 누워 있는 것 말고는 아무것도 하고 싶어하지 않는다. 이러한 상황은 우울과 매우 비슷하다. 만일 비정상적인 행동과 증상이 장기간 지속되면 전문가를 찾아야 한다.

사회적 지지

- 치유 과정의 핵심

48쪽의 꼬마와 노인의 경우처럼 어려운 시기를 보내는 누군가를 지지하는 일은 복잡하거나 어렵지 않다. 전화 걸기, 울게 놔두기, 동정심 표현은 종종 큰 변화를 유발할 수 있다. 가족이나 친구가 보내는 사회적 지지는 복합적인 애도를 방지하는데 있어 중요한 역할을 한다. 참기 힘든 상실을 겪은 후에도 삶을 계속 잘 영위하도록 도와주는 것이 중요하다. 사회적 지지는 회복력 복구 및 치유를 도와주는 중요한 요소이다. 높은 수준의 사회적 지지를 받은 상실 경험자는 낮은 수준의 사회적 지지를 받은 사람보다 우울증에 걸릴 확

률이 더 낮다. 우울증을 막는 방어 메커니즘으로서의 사회적 지지 중요성은 상실이 클수록 증가한다.

동정심과 지지를 보여주면 일반적으로 상실 경험자의 상실 및 애도 대처 능력이 향상된다. 사람들은 음식 나누기, 장례식과 추모 행사 및 의식 참여, 어려울 때 같이 있어주기 등의 중요하고도 현실적인 지지를 제공해 줄 수 있다.

도움이 항상 어렵지는 않다.

네 살배기 꼬마는 최근 부인을 먼저 보낸 옆집의 할아버지를 단순한 방법으로 위로했다. 할아버지의 울음을 보자 꼬마는 마당으로 달려가서 할아버지 무릎에 올라 앉았다. 할아버지께 무슨 말을 했냐는 엄마의 질문에 꼬마는 이렇게 답했다. "아무 말도 안 했어요. 그냥 할아버지가 우실 수 있게 도와드리기만 했어요."



애도중인 사람에게 해야 할 일(DO'S), 해서는 안 되는 일(DON'TS)

해야 할 일(DO)

- 고인을 언급하고, 사망 사실을 알고 있다고 밝히기
- 애도중인 사람의 말을 경청하기
- 애도는 한 과정임을 기억하고, 사건이 끝나고 한참이 지나도 지지가 계속적으로 필요함을 잊지 않기

해서는 안 되는 일 (DO NOT)

- '시간이 약이다' '모두 다 지나가리라' 등의 상투적인 표현을 사용하기
- 다른 사람과 애도 방식을 비교하기
- 큰 삶의 변화를 격려하기
- 조언하거나 설교하기
- '죽은 아이를 대신할 아기를 가져요' 등 잃은 것을 대체하라고 제안하기

적합한 의식을 치렀고, 사회적 네트워크가 지지적이며, 유족이 애도할 시간이 있다면, 결국 죽음을 사실로 받아들여지게 된다. 유가족은 점차적으로 가정 생활을 영위할 수 있게 되고, 사회적 관계를 맺으며 일을 시작할 수 있다. 적응 과정 시간은 상실의 정황, 고인과의 관계, 받은 지지의 종류와 분량에 따라 다르다.

일반적인 지지

언니는 내가 장례식에 입을 옷을 골라주고 입을 것을 도와주었다. 문득 밖에 벤 차량이 도착하는 것을 보았다. 사람들은 커피 기계, 빵, 테이블을 차에서 꺼냈다. 그야말로 모든 것이 있었다. 모두 오빠가 준비한 것이었다. 사람들이 장례식 후 커피를 마시러 올 것이라는 생각은 했지만 40~50명은 상상하지도 못했었다.

어떻게 돕는가?

경청하기

사건에 대해 유족이 어떻게 이해하고 느끼는지를 받아들여 주고 존중하는 것이 중요하다. 원한다면 자신의 상실에 대해 이야기할 시간을 주어야 한다. 경험 정리의 방법으로 반복해서 겪은 일을 말하는 것이 종종 필요하다. 애도기간 동안 장례식, 이사, 경제적 문제 등 현실적인 일을 말하고 싶어할 것이다. 사건 직후 유가족의 주요 결정과정을 도와주어라. 그러나 가능하다면 중요한 결정은 조금 미뤄두게 하는 것이 필요할 수 있다는 점을 기억해야 한다.

일상적인 보살핌과 실질적인 도움 제공하기

유가족은 상실에 어쩔 줄 몰라 하면서 무슨 도움을 어떻게 요청해야 할지 잘 모를 수 있다. 음식 준비, 아이 돌보기, 전화 응답, 심부름, 기억 정리 돕기, 유족의 곁을 지켜줄 지인에게 연락하기 등이 할 수 있는 도움의 예이다.

지지 그룹으로의 동행

필요하다고 생각되면, 지지 그룹에 갈 때 동행

해 주겠다고 말하라. 기념일, 휴일, 고인의 생일과 기일 등 유족에게 힘든 날에 관심을 기울이는 것이 시간이 갈수록 도움이 된다. 상실 경험자는 다른 사람들이 고인을 소중히 생각했던 점을 여전히 기억하고 있음을 알면 좋아한다. 실질적인 도움을 줄 때에는 그들이 요청하는 것을 들어주되, 본인이 필요하다고 실제로 말하지 않은 일까지 하는 것은 피한다.

주도적으로 고인 추모행사 조직

그룹이나 지역사회가 고인을 기리는 기념식을 계획하고 조직하도록 도와주거나 편지, 시, 사진을 전시할 수 있는 게시판 등을 만들어라. 애도와 지지의 글을 상실로 고통받는 사람들에게 보여주어라. 고인을 기념하여 나무나 꽃을 심고, 촛불을 켜거나 웹사이트를 만들어라.

그룹지지 Group support

핀란드적십자사는 인도양 쓰나미 피해자를 위한 추모행사를 조직했다. 참석자는 일회용 접시와 촛불을 받아서 크레파스, 꽃, 낙엽을 가지고 유가족을 위해 기념접시를 만들었다. 깜빡이는 촛불과 함께 기념접시는 바다로 흘러 보내졌다. 추모행사는 유가족에게 고인을 추억할 기회를 제공했고, 고인을 보내야만 하는 필요를 상징적으로 나타내주었다.

5장은 도움제공 방법을 상세히 다루고, 6장은 상실로 고통받는 아동에 대한 지지 방법을 설명한다.

4장. 지역사회 중심의 심리사회적 지지 COMMUNITY-BASED PSYCHOSOCIAL SUPPORT



학습 목표

- 지역사회와 취약 계층의 정의
- 지역사회 내 심리적 안녕 증진
- 지역사회 중심의 지지
- 사회의 대비

사회, 문화적 규범과 지역사회의 관행은 인생의 모든 면에 영향을 미친다. 위기 사건의 영향, 상실과 애도 처리방법, 대처방법도 문화마다 다르다. 이번 장에서는 사회·문화적 요소의 중요성을 설명한다. 지역사회 중심의 심리사회적 지지활동의 수행방법에 대해 제안할 것인데, 이 강습에서는 ‘지역사회 중심’이 단순히 ‘지역사회 안에서’라는 의미는 아니다. 심리사회적 지지활동의 개발 및 수행에 관한 방식이며, 어떻게 지역사회와 연계되는 지에 관한 것이다. 국제적십자운동은 지역사회를 통해 심리적 안녕 증진을 독려한다. 여기에는 몇 가지 이유가 있다. 지역사회 내의 자조(Self help) 센터는 재난이나 위기의 부정적인 결과를 완화시킨다. 지역사회는 개인이나 그룹이 당면한 문제해결 능력을 보유하고 있고, 문제해결을 위해 요구되는 지원을 받을 수도 있다. 많은 지역사회가 정신보건 시스템을 보유하고 있지 못하다. 전 세계적인 자원봉사원 네트워크를 통해 지역에 기반을 두어

지역사회 COMMUNITY

F

읍내, 마을, 혹은 작은 단위의 공동 거주그룹이 지역사회이다. 그러나 때로는 상호 작용을 하고, 특정한 일을 공유하는 그룹이라고 정의되기도 한다. 예) 같은 민족, 같은 교회/성당/사찰에 다니는 그룹, 농부, 같은 조직의 자원봉사원 등

활동을 펼칠 수 있다는 점은 국제적십자운동의 큰 이점이다.

지역사회 내 심리사회적 안녕 증진

PSYCHOSOCIAL WELL-BEING

사람들은 보호적 요소를 통해 정신적 ‘보호막’을 가지고 고난과 고통에 직면할 때 자신을 보호하려고 노력한다. 보호적 요소에는 다음이 포함된다.

- 따뜻이 돌보아 주는 가족과 지역사회
- 문화와 전통
- 강한 종교적 신념이나 정치 이념을 통해 느끼는 대의에 대한 소속감

아동에게는 어른과의 안정적인 정서적 관계와 사회적 지지가 가정 내외에서 중요한 보호적 요소이다.

사람들에게 더 많은 힘을 주고, 스스로 삶을 잘 통제하고 있다는 느낌을 가지게 하는데, 이러한 보호적 요소를 강화시켜준다. 우선 사람들이 완전히 지역사회 활동에 참여하는 구조를 만들면 된다. 가정과 지역사회에서 사람들은 소속에 대한 자연스러운 욕구를 지니고 있고 큰 사회적 그룹에 기여하고 싶어한다. 종교행사나 사교모임, 다도모임, 게임, 혹은 단순히 소식 전하기 등과 같이 서로 함께하는 활동은 위기에 대처하는 중요한 방법이다. 일상적 활동, 레크리에이션, 강습활동에 참여하면 심리사회적 안녕이 증진된다. 이런 방식으로 사람들은 다시 삶에 대한 제어감을 획득하고, 소속감을 찾으며 자신이 유용하다고 느끼게 된다. 또한 활동을 통해 긴장을 떨치고 필요한 에너지를 얻는다.

개인을 형성하는 지역사회

지역사회의 대처 전략을 지지하기 위해서는 지역사회의 가치와 신념을 아는 것이 중요하다. 각각의 지역사회는 여러 면에서 서로 다르다.

힘 복돋우기 EMPOWERMENT

스스로 행동을 취할 힘과 영향력 획득 및 회복에 관한 것. 자신을 무능력 상태에 빠뜨린 중요한 요소를 통제할 수 있을 때 사람들은 힘을 얻는다. 목표이기도 하고 과정이기도 하다.

심리사회적 안녕 PSYCHOSOCIAL WELL-BEING

심리사회적 안녕은 개인이 잘 지내고 있을 때의 긍정적인 상태를 나타낸다. 정신적 요소와 사회적 요소의 상호 작용에 영향을 받는다.

그러므로 심리사회적 지지 제공 시에는 함부로 추측을 하지 않는 것이 중요하다. 예를 들면, 지역사회마다 삶과 죽음에 대해 다른 신념과 이해를 가질 수 있다. 감정 표현 방식과 직접적인 표현이 불가능한 감정의 처리방법 역시 다를 수 있다.

한 지역사회에서의 문화적 이해와 관행이 다른 문화권에서는 전혀 다르게 이해될 수 있다.

인도에서는 흰색이 슬픔과 초상을 상징한다. 노르웨이에서는 정반대로 검은색이 초상을 상징한다. 검정색 의복을 입고 장례식장에 가는 것이 전통이고, 흰색 의복이 보편적인 결혼식용 복장이다. 노르웨이에서 검정색 웨딩드레스를 입은 신부가 불러 일으킬 반응을 상상해보면 왜 문제인지 쉽게 알 수 있다.

전반적으로 정신보건 및 정신적 반응에 관한 지역사회의 규범과 관점 역시 문화마다 크게 다르다. 그러므로 서로 다른 심리적 대처 방식과 표현 방식을 잘 이해하는 것이 중요하다.

증상 인지

많은 사람들은 두통, 요통, 복통과 같은 신체적 고통의 형태로 정신적 어려움을 표현한다.



신념과 의례

지역사회 내의 종교적, 영적 신념이 위기사건에 대한 반응 방법에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 종교적인 사람은 위기사건을 더 쉽게 받아들이고, 사건이 신의 뜻이라고 간주하며 사건의 이유에 대해 덜 신경 쓰며, 인내심을 가지고 확고하게 대처한다. 반면에, 사건을 신의 벌이라고 생각하는 경우에는 회복이 더욱 어려울 수 있다. 이로 인해 죄책감을 느끼고 앞으로 어떻게 행동해야 할지 자신 없으며, 심지어 신앙을 포기할 수도 있다.

장례와 염, 치유 의식과 같은 종교적 의식은 고통을 줄여주고 회복을 촉진하는 긍정적인 기능을 한다. 심리사회적 안녕 증진을 위한 중요한 메커니즘이고, 회복 과정의 단계이며, 지역사회를 한데 모으는 구심점 역할을 한다.

그러므로 의식 거행을 가능하게 해 주는 것이 심리사회적 지지의 중요한 부분이 된다.

스트레스를 겪는 지역사회

재난이 발생하면 지역사회는 구성원 상실, 가족과 재산 파괴, 정상적 생활 중단, 치안 부재 등으로 크게 타격을 받는다. 건물, 농장, 산업수도 공급이 파괴될 수 있다. 내전, 대규모 학살, 인종 말살 등의 조직적이고 집단적인 폭력에 의해 고문, 육체적 공격, 성폭력, 집단 살상이 수반되기도 한다.

지속되는 전쟁의 피해

1996년에 종식된 과테말라(Guatemala) 내전으로 인해 공포문화가 확산되었고, 많은 지역사회의 사회적 가치가 훼손되었으며, 사회적 네트워크와 가정은 와해되었다. 10여년이 훨씬 지난 지금도 범죄율이 높고, 공포와 불신은 대다수 지역사회에 만연하다.



지역사회 분열 이야기

수년 간의 무력분쟁으로 결속력이 강해진 필리핀의 작은 지역사회는 한 기독교가정이 물소 9마리를 도둑 맞았을 때, 종교를 둘러싸고 분열되었다. 기독교측은 배반감을 느끼면서 무슬림에 대한 신뢰를 잃었고, 상호지지 및 유대강화 시스템도 중단되었다. 거주민은 서로를 기독교인 혹은 무슬림 둘 중 하나로 간주하기 시작했다.

일반적으로 위기 시와 직후에 사람들은 타인과의 상호작용을 정상적 수준으로 유지한다. 그러나 안타깝게도 항상 그렇지만은 않다. 때로 정상적인 사회규범이 무너진다. 인정받는 지도자가 없는 치안부재 상황에서는 의심이 싹트고 공포와 혼란이 만연하다. 정상적이고 지지적인 가족 및 이웃 간의 유대가 끊어진다. 아동 학대, 성폭력, 강제이주, 착취 등의 '보호 위협' 요소 때문에 생존자는 스트레스를 받고, 공동체 의식의 재건은 힘들어진다.

전쟁이나 인종말살, 조직범죄를 필두로 한 인간이 야기한 재난은 종종 고의적으로 지역사회와 사회적 질서를 파괴한다. 지역사회는 친구, 가족, 지인의 죽음으로 말미암아 직접적으로 고통을 겪는다.

이런 상황에서 지역사회는 정상적인 의례와 일상적 생활 재확립, 보호적 환경 강화를 통해 이런 상황에서 회복된다. 선별된 개인이 아니라 지역사회 전체와 같이 일할 때 심리사회적 지지는 지역사회 회복의 핵심적인 부분이 된다.

E

취약계층에 관심 기울이기

상황마다 특정 그룹이 사회적, 정신적 문제를 겪을 위험이 더 크다. 일부 그룹(1장 참조)은 더욱 취약하다. 아동, 청년, 노인, 신체 및 정신 장애인을 비롯한 환자, 빈곤층, 실업자, 여성과 특정 인종 및 소수 언어 민족을 예로 들 수 있다.

몇몇 그룹은 한 가지 이상의 문제와 당면할 위험에 처해있다. 예를 들면, HIV/AIDS 여성 환자는 특히 취약한 사람이다. 취약하면 취약할수록 위기시의 심리적 피해가 더 크다. 그러나 설불리 단정해서는 안 된다. 위험 그룹에 속하더라도 잘 극복하는 사람들이 있는가 하면, 몇몇은 (할머니, 과부, 정신질환 환자 등) 소외되어 도움을 주기 어려울 수 있다.

F

**취약계층
VULNERABLE GROUPS**

특정 건강 문제를 가지고 있는 사람들이 보통 취약그룹에 속한다. 예) 에이즈, 결핵, 당뇨, 말라리아, 암환자, 신체적 정신적 장애인 및 정신질환 환자, 아동, 청소년, 노인, 여성, 실업자, 빈곤자, 소수 민족

F

옹호 ADVOCACY

개념과 명분을 적극적으로 지지. 본 강습에서는 개인이나 그룹을 위해 적극적으로 지지의 목소리를 내는 것.

대응 계획을 수립할 때는 평가, 위험요소 고려 및 사용 가능하고 접근 가능한 사회, 경제, 종교적 자원을 고려하는 것이 중요하다. IASC 지침서는 심리사회적 안녕 지지에 도움이 되는 자원을 열거하고 있다. 다음은 그 예이다.

- 문제해결 능력이나 협상력 등 개인적 기술
- 지역사회 지도자, 지방 정부공무원, 전통적 치유자가 존재
- 토지, 저축, 농작물과 동물, 생계수단 소유
- 학교와 교사, 보건시설 및 직원
- 종교 지도자, 종교생활, 장례의식의 존재

심리사회적 지지활동을 계획할 때에는 모든 관련 그룹의 활동 접근성과 포괄성을 고려해야만 한다. 옹호 활동을 통해 지역사회 주민에게 특정그룹이 지지를 제공할 자격을 갖추고 있음을 알려야 할지도 모른다.

지역사회 중심적 지지

상실, 실향, 이산가족, 지역 내 공포와 불신으로 인해서 가정 및 지역사회의 와해가 생긴 경우라면, 회복을 돕고 심리사회적 안녕을 향상시킬 수 있는 방식으로 지역사회와 함께 활동하는 것이 중요하다.

위기사건 직후 지역사회 중심의 활동이 시작되므로 계획을 수립할 시간이 없다. 그러나 장기적인 지역사회 중심활동은 더 주의 깊게 계획될 수 있다. 계획단계에서 고려해야 할 점은 다음과 같다.

종교적, 문화적 이해에 따라 사람들이 문제를 다루는 방식이 다르다. 가족 구성원의 죽음, 영구적 장애 가능성, 심리적 쇼크 해결 등은 모두 다양한 방식으로 이해될 수 있다. 이 기준을 고려하지 않은 개입은 실패할 확률이 높다. 개인에게 접근할 때와 조언할 때에는 민감해야 한다.

E

문화적 이해를 고려한 지지

예전 앙골라의 소년병이었던 남자 아이는 자신이 죽었던 영혼이 밤에 찾아올까 봐 스트레스를 느끼고 두려워했다. 모든 마을 사람들이 아이가 오염되었다고 간주하고 영혼을 두려워했기 때문에 마을 전체가 아이의 문제로 인해 영향을 받게 되었다. 인도주의 활동가는 정결 의식을 통해 화난 영혼을 쫓아낼 수 있다고 말한 마을의 전통적 치유사와 상담을 했다. NGO가 제물로 쓸 음식과 동물을 제공했고, 치유사는 정결 의식을 행했다. 그 이후, 소년을 포함한 마을 사람들의 안녕이 훨씬 향상되었다고 보고 되었다.



E 동전과 커피가 가져온 심리사회적 효과

인도네시아 태생인 자우하리마나(Jauharimana)와 할리마(Halima) 부부는 2004년 인도양 쓰나미 이후 임시 캠프에서 생활했다. 이 부부는 인도네시아적십자사 봉사원로부터 약간의 현금을 받았다. 자신들의 임시숙소 앞에 작은 커피가게를 차렸고, 어느 정도 생계를 꾸려나갔다. 커피는 인도네시아 사람들에게 중요하다. 많은 사람들이 들려서 커피를 마시고 이야기를 나누게 되면서 작은 카페는 자연스럽게 주민센터가 되었다. 사람들을 한데 묶어주고, 정서적, 정신적, 사회적 삶의 재건을 도와주는 역할을 했다. 인도네시아적십자사는 카페의 성공과 단순함에 큰 인상을 받고 다른 세 캠프에도 이 아이디어를 도입했다.



새로운 개입(intervention)계획 수립의 첫 단계는 지역사회의 핵심 인사와의 대화를 통해 이미 진행중인 활동을 파악하고, 사회구조 및 지역사회 네트워크를 이해하는 것이다. 교사, 지역사회 지도자, 사회복지사는 훌륭한 정보를 제공해 줄 수 있다. 다른 문화 환경에서 일해야 하는 경우라면 다음 질문에 대한 해답과 더불어 활동과정이 훨씬 수월해 질 수 있다.

- 고난에 처한 사람들을 도울 때, 문화적으로 적합한 방법은 무엇인가?
- 지지나 도움을 얻기 위해 주민들은 전통적으로 누구에게 의지하는가?
- 어떻게 고난에 처한 사람과 사회구조를 지원할 수 있는가?

지역사회 중심 접근에서는 지역사회 주민의 참여가 기본이다. 지역의 가치, 요구, 열망을 지지하는 구호요원과 일하는 그룹이 더욱 힘을 얻고 존경 받는다. 문제 발견, 해결책 토의, 세부 실행계획 결정의 초기단계부터 지역사회와 함께 일하는 것이 가장 좋다. 지역사회의 지식, 가치, 관행, 심리적 반응을 활용하면 더욱 의미 있고 효과적일 수 있다. 주민들이 더욱 강한 책임감과 주인의식을 갖게 될 수도 있다. 주인의식을 가질 때 사람들은 자신이 가치 있고 중요하며, 영향력이 있다고 느낀다.

E 지역사회 강화 STRENGTHENING COMMUNITIES

필리핀의 민다나오(Mindanao) 주민들은 실항 및 무력분쟁 피해를 경험했을 때, NGO에게 연락해서 지역사회 차원의 활동조직을 위해 협력했다. 종교와 인종이 다른 사람들은 활동을 하면서 생산적 자원의 증가와 협동 강화를 위해 서로 협력하도록 격려 받았다. 평화학교(Peace Schools)도 건립되었다.



실행활동 선별 시에는 가정 및 지역사회 지지 잠재력과 사회적 유대감 증진 잠재력을 가지고 있는 사람에게 우선순위를 두어야 한다. 여기에는 고아나 과부처럼 고립된 사람을 목표로 하는 활동, 그리고 대화, 드라마, 노래, 반대 측과의 공동활동을 통한 비폭력적인 해결방법 모색활동, 부모의 자녀 양육지원 등 여러가지 활동이 포함될 수 있다. 지역사회 중심의 접근은 지역사회 내 가정과 개인의 재통합과 더불어 자연적인 지역사회 네트워크 및 대처 전략 복원을 추구한다.

E 지역사회 중심의 심리사회적 활동

지역사회 중심의 심리사회적 지원은 그룹 내 공동경험 및 공동이해 창출에 초점을 두고 있다. 개인의 이야기 공유는 활동의 직접적 초점일 수도 있고 그룹 모임의 자연스런 결과일 수도 있다.

E 지역사회 지지 그룹 COMMUNITY SUPPORT GROUPS

명상그룹(reflection group)이 지역사회 전쟁 때문에 생겨난 침묵을 깨기 위해 과테말라(Guatemala)에서 조직되었다. 각 그룹은 60-70여명의 여성으로 구성된다. 참가자들은 이웃이면서도 서로 잘 모르고, 서로 잘 믿지 않는 경우가 종종 있다. 그룹 모임을 통해 집단 명상을 하고 비밀을 털어놓으면서, 정직하게 대화하며 신뢰를 쌓을 수 있게 된다. 이를 통해 모두가 겪고 있는 문제를 다른 방식으로 바라보고, 서로에 대해 알아가며 공동의 해결책을 찾는다.



지역사회 중심의 지지 그룹

지역사회 중심의 지지그룹을 통해 극단적 스트레스에 노출되었던 개인은 인정과 존중을 받는다. 자신보다 더 큰 그룹에 참여하면서 어려운 세상에서 의미를 만들어낸다. 개인적인 이야기를 나누면서 참가자들은 서로 유사한 경험을 공유할 수 있고, 자신의 반응이 정상적임을 알게 된다. 때로는 고통스러운 과정일 수도 있으므로 과정을 잘 마치도록 그룹활동 진행자가 도와줄 것이다. 그룹 참가자는 자신의 역할을 하며 자긍심과 자부심을 강화시킨다.

인간-웹

THE PEOPLE WEB

인간웹(The People Web)은 중요한 타인을 잃은 아동이 자신의 감정을 균형 있게 바라보도록 적극적으로 도와준다. 아이들은 동글게 둘러앉아 차례차례로 자신이 의지하는 가족이나 지지 네트워크 내에 있는 사람의 이름을 말한다. 이름을 말하는 동안 뜨개실을 잡고 있다가 말이 끝나면 뜨개실의 끝을 잡은 후, 다른 아이에게 실뭉치를 넘긴다. 이런 방식으로 실의 망(web)이 형성되면 아이들은 자신들 사이에 그리고 타인과의 사이에 있는 모든 연결성을 알게 된다.



심리 교육

Psycho-education

심리 교육은 어려운 상황에 대한 보편적인 반응을 다룰 뿐만 아니라 대처 매커니즘, 기술, 자원을 보여준다. 자신에 대한 이해가 높을수록 직면한 어려움을 해결할 가능성도 높아진다.

창의적인 신체 활동

음악, 드라마, 수공예, 오락, 요가, 운동, 스포츠, 게임 등 다양한 활동이 심리사회적 안정을 증진시킬 수 있다. 외상적 경험은 개인의 신체에 영향을 미칠 수 있고, 알 수 없는 고통, 불안함, 과도한 활동성 혹은 수동성을 수반할 수 있다. 신체적 활동은 신체 및 신체반응에 대한 의식을 제고할 뿐만 아니라 신체긴장을 해소시킨다. 비언어적 활동인 신체활동은 종종 삶의 고통스런 현실로부터 잠시 벗어나게 해준다. 이런 활동은 인생이 다시 즐거워질 수 있음을 알려준다. 또한 수면과 긴장을 완화하도록 도와주어 결과적으로 회복과정으로 나아가게 해준다. 신체활동은 심리사회적 프로그램에서 핵심적인 부분이 되어야만 한다.

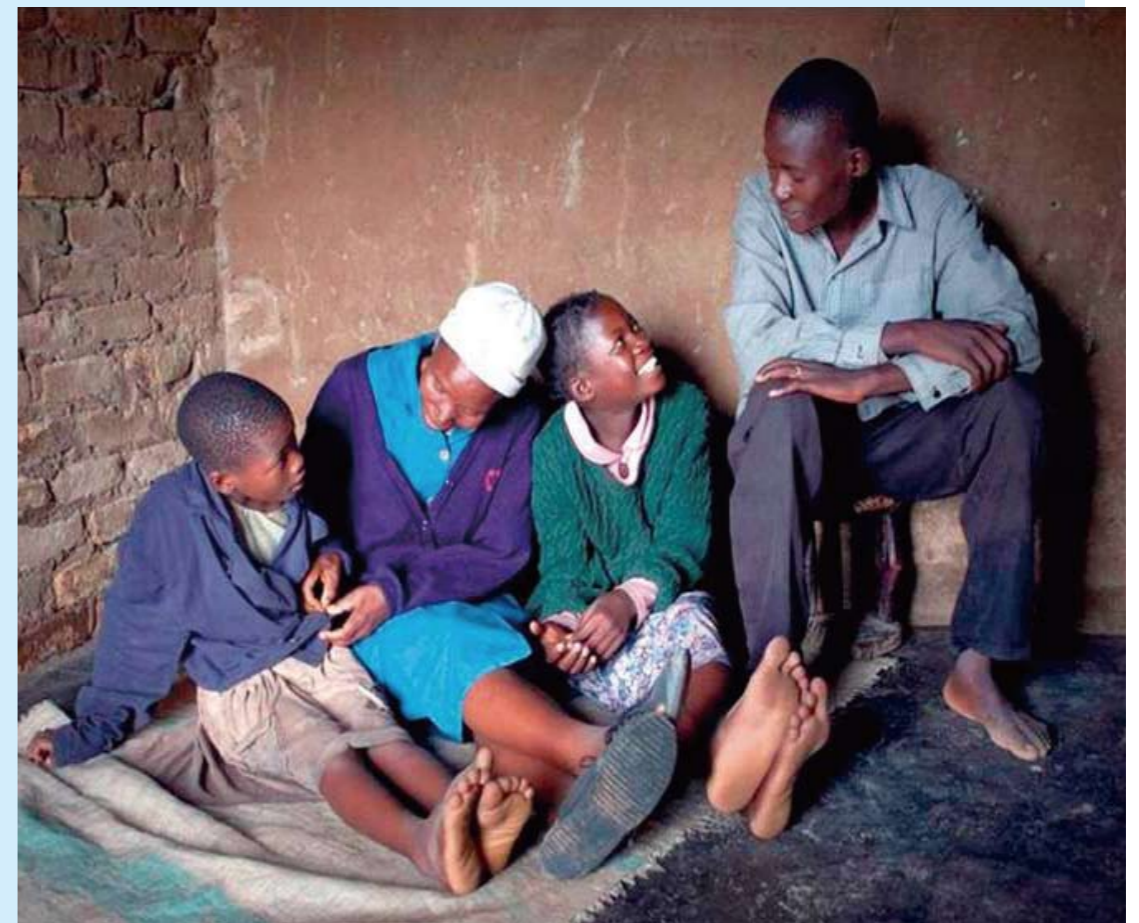
아동을 위한 놀이활동

위기사건 이후 정상적인 역할과 반복되는 일상이 무너지면서 틀을 마련하고 일상을 재건하는 것이 중요해진다. 아동을 위한 지역중심의 활동은 아동의 안정감, 보건문제 인식, 안정을 증진시킨다. 또한 아동의 지역사회 참가 및 총체적 기술 습득을 촉진한다.

문제 공유와 협력

HIV/AIDS 환자는 자신이 지역사회 내에서 가치가 없다고 느낀다. 더 젊은 환자도 자신들이 예전에 직면했던 위험을 똑같이 접하고 있음을 보기도 한다. 한 소녀는 청소년 연극활동에 참가하는 동안 덜 우울했다고 밝힌다. 적십자사 직원과 자원봉사는 젊은 환자들과 함께 필요사항과 가능한 해결책을 논의한다. 사회에서 자신이 쓸모없는 존재라고 느끼고 싶어하고 다른 젊은이들 사이에서 병이 퍼지지 않기를 바란다.

이들은 지역사회에 기여할 시간, 열정, 관심을 가지고 있기도 하다. 청소년 연극그룹과 힘을 모아 HIV와 AIDS를 설명하는 노래와 연극을 만들기로 결정하고, 마을 젊은이들에게 HIV와 AIDS에 대한 정보를 제공한다. 그 결과 질병에 따라다니는 낙인과 고정관념이 줄어들고 HIV/AIDS 환자들은 용기를 얻게 된다. 뿐만 아니라 지역사회에 기여하고 있다고 느끼기 때문에 우울과 무기력도 감소된다.



아동도 어른과 똑같이 일상 생활에 영향을 주고 변화시키는 데 적극적이며, 아이들이 잘 지낼 때 일반적으로 부모들은 기분이 좋다. 학교와 유치원, 유아원이 위기 이후 안정과 신뢰 회복에 있어 중요한 역할을 한다.

중증 아동은 감정을 성인만큼 언어로 잘 표현하지 못한다. 인형극이나 게임 등을 통한 활동을 통해 생각이나 감정을 쉽게 언어로 표현할 수 있다. 6장은 아동에게 초점을 두어 아동에게 필요한 정보를 제공한다.

지역사회 동원 Community mobilization

지역사회 중심의 심리사회적 지지활동은 특히 상황을 야기한 문제를 해결하도록 도와준다. 지역사회 동원은 보통 대규모로 일어난다. 지역사회 활동은 사회적 지지 강화를 중점적으로 추구하고자 하는 지역사회에서 조직된다. 축구경기, 음악대회, 인형극, 전통무용 활동조직과 더불어 주택건설, 병원 청소 등의 프로젝트는 지역의 광범위한 참여를 가능하게 한다. 사람들은 지역사회에 기여할 수 있고 자원과 타인의 가치를 알게 될 기회를 얻는다.

지진 대비

2005년 지진발생 직전에 파키스탄의 한 4학년 학급은 지진 대피방법을 배우고 있었다. 대다수 학생은 책상 밑에 숨기, 벽에 가깝게 붙어있기 등의 대처 요령을 알았기 때문에 살아남았다. 사전에 대처방법을 알고 실행에 옮겼기 때문에 지진 발생 이후 덜 두려워했을 것이라고 충분히 추측할 수 있다.



지역사회의 대비

위기 시 취해야 할 행동과 대피장소를 미리 알고 있다면, 거주민은 상대적으로 상황을 더욱 잘 제어하면서 안전하다고 느낄 것이다. 재난대비 계획에 참가한 사람들은 더욱 침착하게 반응한다. 적절한 대비가 있다면 허리케인과 쓰나미 같은 자연재해가 끔찍한 결과를 가져오지 않을 수도 있다.

최근 몇 년에 걸쳐 기후관련 재난이 증가해 왔다. 이로 말미암아 더욱 많은 사람들이 피해를 받았으며 그 중 저소득층이 특히 취약하며 재난 시에는 아동, 여성, 노인의 사망률이 훨씬 높다. 재난 대비 계획은 일반주민뿐 아니라 취약계층도 보호할 수 있어야 한다.

재난대비 및 재난상황의 제어가 가져오는 긍정적인 사회적, 정신적 결과는 회복촉진의 중요한 요소이다. 봄마다 홍수를 겪는 한 지역사회는 홍수발생 이전에 가구와 소지품을 가장 높은 곳으로 옮겨야 한다고 배운다. 대처 방법을 배우고 홍수 이후에도 삶이 있음을 깨닫는다. 회복력을 강화시키는 심리사회적 지지를 통해 지역사회는 위기사건에 대비한다.

5장. 심리적 응급처치와 지지적 의사소통

PSYCHOLOGICAL FIRST AID
AND SUPPORTIVE COMMUNICATION

학습 목표

- 심리적 응급처치의 요소
- 지지적 의사소통의 원칙
- 언어적, 비언어적 의사소통
- 듣기와 긍정적 피드백 제공
- 전화 지지
- 지지 그룹

위 기발생 시에 피해자를 도우려 하는 것은 자연스러운 현상이다. 그러나 한편으로 사람들은 올바르게 도움을 줄 수 있는지 걱정하고, 행여나 상황을 악화시키지는 않을지 우려하기도 한다.

적십자사 자원봉사원과 직원이 다른 사람과의 훌륭한 의사소통 방법에 대한 자신감을 가지는 것은 중요하다. 예를 들면, 응급처치 자원봉사는 부상자의 가족에게 부상 사실을 정확하게 알려 주었다는 확신을 가질 필요가 있다. HIV/AIDS 환자와 일하는 자원봉사는 방금 HIV 양성 판정을 받은 사람들과 지지적인 방식으로 의사소통을 할 필요가 있다. 이번 장에서는 도움 방법, 지지적 방식의 의사소통 방법에 대한 지침을 제공한다.

- 심리적 응급 처치
- 지지적 의사소통
- 전화 지지
- 지지 그룹

경청, 위안, 조언

LISTENING, COMFORTING,
ADVISING

비행기 추락사고로 조카를 잃은 한 여성이 지지를 구하기 위해 적십자사에 왔고, 심리관련 분야 관리자인 나에게 보내졌다. 창백한 얼굴로 떨고 있던 여성은 곧 기절할 것만 같았다. 나는 본능적으로 팔을 내밀고 잠시 동안 꼭 안아주었다. 잠시 후에 그 여성은 입을 열기 시작했다. 어려운 상황에 처해있음을 알았기에 그녀가 지금 겪는 반응은 비정상적인 상황에 대한 정상적인 쇼크 반응이라고 알려주었다. 끊임없이 TV를 본다고 고백했을 때 “TV 시청을 그만두고 대신에 친척들과 대화하라.”고, 먹고 싶 필요성이 있었으므로 “친구와 나가서 음식을 먹고 산책하라.”고 권했다. 이후에도 전화를 계속하기로 하고 며칠 후에는 방문하기로 했다.



E

심리적 응급처치 제공

PROVIDING PSYCHOLOGICAL FIRST AID

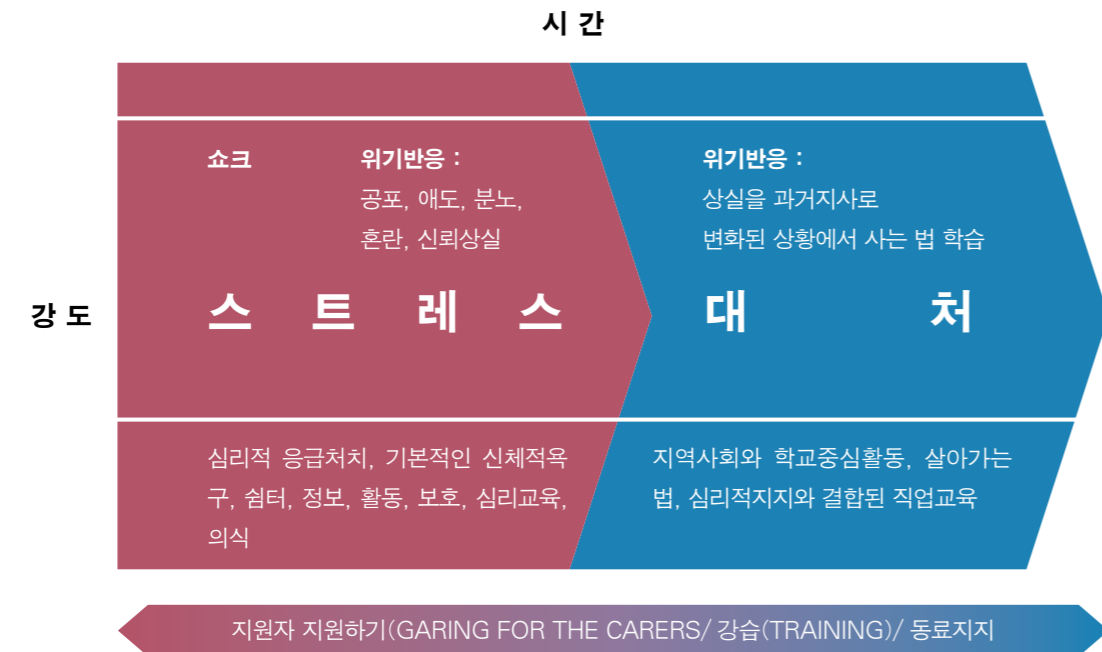
심리적 응급처치(psychological first aid)야말로 국제적십자운동이 제공하는 지지의 핵심이다. 또한 다른 많은 지지의 시발점이 될 수 있다. 심리적 응급처치란 현장에서 기본적인 지지 및 인간적 지지를 제공하고 현실적인 정보를 주며, 공감, 관심, 존중, 피해자의 대처 능력에 대한 확신을 심어주는 것이다.

쇼크 및 위기사건에 있거나 장기적으로 스트레스를 받은 경우에는 사람이 취약해지기 쉽고 상대의 말이나 행동을 오해하기 쉽다. 시간 관념도 흐릿하고 명확한 사고도 하지 못하며 제

대로 행동 하지 못할지도 모른다. 격한 감정, 무관심, 절망감 때문에 괴로워할 수도 있다.

주위 환경을 안전하게 조성해 주고, 현실적 필요와 문제를 해결하는 동시에 온정과 공감을 보여주며 경청하는 것이 중요하다. 재난을 겪은 개인은 점차적으로 강해지고 자신과 타인을 돌볼 여력을 회복하게 된다. 이는 다른 상황 하의 의사소통에 적용될 수 있다. 즉, 재난상황, 고향방문, 응급처치 제공, 전화 혹은 온라인 지지, 그룹지지 및 기타 환경에도 적용될 수 있다.

**심리적 반응
PSYCHOLOGICAL REACTIONS**



**지원(ASSISTANCE)을 위한
직접적인 단계별 가이드**



위기사건 이후:

- 자기소개를 하고, 제공할 지원을 알려주면서 연락할 사람들을 만들어라.
- 가능하다면 피해자를 스트레스 상황에서 안전한 곳으로 옮기고, 장면, 소리, 냄새에 대한 노출을 줄여라.
- 관계없는 사람이나 언론으로부터 보호하라.
- 체온을 살피고, 필요할 경우 담요를 주어라.
- 적당한 먹을 것과 마실 것을 주어라. 그러나 알코올은 안 된다.
- 혼자 남겨둔 채 떠나지 마라. 다른 사람이 곁에 있도록 하라.
- 피곤한지 묻고, 갈 곳이나 쉴 곳이 필요한지 물어보아라.
- 발생한 상황에 대해 묻고 피해자의 경험과 우려, 감정에 대해 이야기 해라. 말하고 싶어하지 않는 경우에는 그냥 같이 있어주어라.
- 그들의 반응이 정상이고, 무반응이 오히려 비정상임을 알려주고 안심시켜라.
- 집에 보호자나 대화할 사람이 있는지 물어보아라. 만약 없다면 중요한 지인과 연락하라.
- 특정 지원을 찾을 수 있는 장소와 방법에 대한 실질적 정보를 제공하라.

2) **경청하라(Listen attentively)**. 어려운 시기를 헤쳐나가도록 도와주기 위해서는 시간을 내어 경청하는 것이 중요하다. 이야기를 하다 보면 사건을 잘 이해하게 되고 결국 더 쉽게 받아들여지게 된다. 피해자의 말에 집중해야 한다. 서두르지 말고 듣되, 명확한 이해를 위해서는 질문을 하라. 빈번한 눈맞춤과 바디 랭귀지는 주의 깊게 듣고 있음을 나타낸다. 사건 현장에서는 시간이 많지 않을 수 있다. 그러나 말을 들어주고 피해자 옆에 있어주는 것은 중요하다. 구급차가 와서 데려갈 때까지 말을 들어주고 곁에 있는 것을 예로 들 수 있겠다. 말을 중간에 끊는 것은 주제넘게 보이므로, 균형을 유지하고 주의 깊게 듣는 것이 중요하다.

3) **감정을 받아들여라(Accept feelings)**. 열린 마음을 가지고 피해주민의 말을 듣고, 그들의 사건에 대한 이해를 받아들여라. 감정을 인정하고 존중하라. 정보나 사건의 결과를 바로 잡아주지 마라. 그리고 격렬한 감정폭발에 대비하라. 피해자는 심지어 소리를 지르거나 도움을 거절할 수도 있다. 피해자가 일어난 사건을 이야기 해야만 하는 경우에는, 즉각적인 외적 반응뿐만이 아니라 내적인 것도 살피면서 계속 접촉을 유지하는 것이 중요하다. 사건 현장에서 약간 비켜서 있으면서도 피해자가 도움을 필요로 할지도 모른다는 신호를 알아채기 위해 계속 눈길을 주는 것을 예로 들 수 있다.

심리적 응급처치의 4대 기본 요소

1) **곁에 머물러라(Stay close)**. 위기사건에 빠진 사람은 일시적으로 안정과 세상에 대한 신뢰를 잃어버린다. 갑자기 세상은 위험하고 혼란하며 불안정한 곳이 되어버린다. 적십자사 자원봉사원과 직원이 곁에 머물러 주면 빠르게 신뢰와 안정감을 회복하고, 타인의 불안이나 극단적 감정 표출에 놀라지 않을 수 있다.



4) 일반적 보살핌과 실질적인 도움을 제공하라(Provide general care and practical). 위기사건에 처하게 되면, 다른 사람이 실질적인 것을 처리해 주는 것이 큰 도움이 된다. 피해자와 같이 지낼 수 있는 사람에게 연락하기, 유치원이나 학교 픽업시간 돕기, 집이나 응급실에 데려다 주기 등이 실질적인 도움이다. 실질적인 도움은 보살핌과 공감을 표현하는 수단이기도 하다. 피해자의 욕구를 들어주되, 적당한 선 이상의 상황에 대해서까지 책임을 지는 것은 피하라.

지지적 의사소통

SUPPORTIVE COMMUNICATION

지지적 의사소통은 사건 직후 사람들에게 제공되는 모든 심리적 응급처치에서 사용될 수 있다. 사람들이 이후에 필요로 할지도 모르는 지지에도 도움이 된다. 사건이 끝나고 시간이

흐른 이후에야 자세하게 말할 필요를 느끼는 사람도 있다. 예전 위기 시 곁에 있었던 재난 구호요원에게 다시 의지하는 것은 자연스러운 일이다. 사건 이후에도 지속적으로 관심을 기울이며 피해 주민을 방문하고 활동을 장려할 때, 지지적 의사소통 기술을 활용하면 그들의 말과 감정을 쉽게 이해할 수 있다. 다음 장에서는 지지적 의사소통 방식의 일반적인 원칙에 대해 다룬다. 적극적 경청과 긍정적인 대응이 지지적 의사소통의 핵심 요소로, 장기적인 지지의 의사결정 과정에도 도움을 준다.

지지적 의사소통을 위한 지침 원칙

위기사건 피해자와 의사소통을 할 때에는 많은 요소가 고려되어야 한다. 공감, 존중, 진정성, 긍정적 관점, 무비판적 자세, 힘 북돋우기, 현실적 시각, 기밀유지, 윤리적 행동 등이 지침 원칙에 포함된다.

공감, 존중, 진정성을 가지고 의사소통을 하라. 공감은 다른 사람의 관점에서 보고 느끼는 능력, 거리를 두고 기계적으로 머무르는 것이 아니라 개인적 온정을 보여주는 능력이다. 피해자의 존엄과 가치를 존중할 때 구호요원은 제대로 듣고 선부른 추측을 하지 않을 수 있다. 진심으로 성심 성의껏 대하는 것은 항상 중요하며, 타인을 잘 신뢰하지 못하는 피해자를 위해 활동을 하는 경우에는 특히 더 중요하다. 정직하고 신뢰감 있게 행동하면 필요한 신뢰를 얻게 될 것이다. 사소한 것이 배신감으로 이어질 수 있다.

피해자의 안녕 및 가치를 진심으로 긍정적으로 바라보아라. 긍정적 관점은 자신이 가치 없다고 괴로워하는 사람의 자긍심을 높일 수 있다. 그리고 무비판적 자세를 취하라. 사람들은 종종 타인이 자신을 판단하고 자기에게 일어난 위기의 책임이 자신에게 있다고 생각할까 봐 걱정한다.

의사소통 시, 피해자의 힘을 북돋아 줄 필요가 있음을 명심하라. 구호요원은 일시적으로만 있을 뿐이다. 그러므로 피해자가 자신이 회복력 및 문제해결 자원을 가지고 있다고 느끼는 것이 중요하다. 달성 가능한 것과 불가능한 것에 대해 현실적 시각을 가지는 것도 중요하다.

기밀유지 역시 중요하다. 기밀유지란 활동과정 중 알게 된 피해자의 사적인 일을 비밀로 유지한다는 의미이다. 기밀성은 구호요원과의 활동에 신뢰를 더해준다. 피해의 위험이 있거나 학대가 진행될 때에만 정보공개 결정을 내려야 한다.

마지막으로, 적절한 윤리적 행동강령에 따라 행동하라. 이는 상황마다 다르다. 그러나 윤리적 행동강령에는 다음과 같은 공통적인 특정 원칙이 있다. 첫째, 신뢰 가능한 사람으로서 알맞은 행동을 하고 약속을 지켜라. 둘째, 개인의 자기 결정권을 존중하라. 셋째, 절대로 기술과 능력을 과장하지 마라. 넷째, 자신의 선입관을 파악하라. 다섯째, 질문과 욕구에 세심하게 주의를 기울여라.

비언어적 의사소통

Non-verbal communication

언어가 가장 중요한 의사소통의 수단이지만 메시지의 많은 부분이 비언어적 형태로 전달된다. 몸동작, 움직임, 얼굴 표정, 그리고 한숨이나 헛떡임과 같은 비언어적 소리를 통해 전달되는 것이다. 몸동작과 소리에 대한 의미는 각 문화권마다 다르다.

다음의 행동은 각 문화의 상황에 맞게 달라질 필요가 있기는 하지만 보편적으로 신뢰를 증진시키고 의사소통을 촉진한다. 항상 말하는 사람의 얼굴을 쳐다보라. 팔짱을 끼지 말고 열린 자세를 취하되, 계속 자연스러운 자세로 있어야 함을 명심하라. 말하는 사람과의 가까운 거리는 관심을 나타내지만 친밀함, 격의 없음 혹은 막무가내로 밀어 붙인다는 느낌도 줄 수 있다. 자주 눈을 맞추고, 편안하고 차분한 상태를 보여줘라.



적극적 경청 Active listening

적극적 경청은 단순히 다른 사람의 말에 주의를 기울이는 것만을 의미하지 않는다. 상대방이 말하는 의미를 이해하고 있음을 서로 아는 것 역시 중요하다.

구호요원이 옆에 있는 이유는 듣기 위해서이다. 이 점을 잊어서는 안 된다. 우선 상대방을 이해하고, 이후 상대방이 나를 이해하도록 노력하라. 상대방의 말에 집중하고, 적극적 청자가 되어라. “알겠습니다” “네, 맞습니다” “계속해 주시겠어요?” “그 부분에 대해 좀더 듣고 싶은데요?” 같은 짧은 말을 덧붙이는 언어적인 대응과 더불어 집중, 끄덕임, 확인을 나타내는 태도 등의 비언어적 대응도 사용하라. 자연스러운 의사소통을 할 수 있는 최상의 방법을 찾아라. 상대방이 사용한 단어를 그대로 사용함으로써 상대방의 말을 잘 이해하고 있고, 논지를 따라가고 있다는 메시지를 줄 수 있다.

지지적 의사소통과 적극적 경청

다음의 대화에서 V는 자원봉사자, A는 고난에 처한 여성을 의미한다. 여성은 집 밖에서 운전자가 크게 다친 교통사고를 목격했다.

A : 왜 이런 일이 일어난 거죠? 너무나 끔찍해요.

V : 말씀하시는 걸 들어보니 끔찍한 사고였겠네요.

A : 네. 정말 처참했어요... (주체하지 못하며 울기 시작한다)

V : 네. 그렇군요. (좀 더 가까이 다가간다)

무슨 일이 일어났는지 좀 더 자세히 말씀해 주실 수 있으신가요?

A : 밖에서 차 소리를 들었어요. 문으로 달려나갔다가 사고를 목격했어요.

정말로 무서웠어요... (이제는 울음이 다소 진정된다)... 온 사방에 피가 있었어요.

V : 그래서 어떻게 하셨나요?

A : 차로 뛰어가서 운전자의 의식상태를 확인했습니다. 그리고는 바로 구급차를 불렀어요.

구급차가 올 때까지 운전자와 이야기도 했습니다.

V : 그러니까 우선 운전자의 상태를 확인하고, 도움을 요청한 후에, 운전자의 곁에 머물러 계셨다는 거지요?

A : 네. 바로 그렇게 했어요.

V : 차분히 대응하시면서 훌륭한 판단력을 보여 주셨네요. 최상의 방법으로 운전자를 도와주신 것 같은데요?

A : (한숨을 쉰다...) 네. 그렇긴 하지만 너무 큰 충격이에요.

V : 얼마나 큰 충격인지 알 것 같아요.

V : 지금은 기분이 어떠세요?

A : 아까보다 좀 좋아졌네요. 감사합니다. 무슨 일이 일어났는지 아직도 실감이 안 나요. 그렇지만 운전자가 죽지 않았다는 게 다행스럽네요.

A : 운전자를 보러 병원에 가야 할까요?

V : 제가 판단하기 어렵네요. 왜 가고 싶으신지 얘기해 주시면 듣고 나서 이야기 할 수 있을 것 같습니다.



E

E

견해를 담지 말고 있는 그대로

“...때문에 당신이 걱정되네요.”

“...라고 말씀하시는 것을 들었어요.”

“...라고 말씀하시는 거죠.”

위해서는 가능할 때마다 마음을 담아 칭찬하고, 상대가 실제로 하고자 하는 말과 질문에 집중한다.

자신의 관심이나 주제로 방향을 돌리면 안 된다. 구호요원이 아니라 상대방이 받는 도움이 대화의 주제가 되어야 한다.

상황을 더 잘 이해하기 위해 위기에 처한 사람에게 질문을 하거나 조언 및 답을 주는 것은 자연스런 반응이다. 물론 이러한 보편적 접근방식이 잘못된 것은 아니지만, 때론 가장 효과적인 의사소통 방식은 아니다. 대신 상대의 말을 유도할 평서문을 사용하라.

질문을 하지 말라는 의미는 절대 아니다. 이

E

상대의 말을 유도하는 문장

“더 말씀해주시면 이해하는데 도움이 됩니다.”

“좀 더 자세히 알고 싶습니다.”

해하고 돕기 위해 진심으로 관심을 기울이고 있다고 알려주는 다양한 의사소통방식이 좋다는 의미이다. 질문은 개방형과 폐쇄형으로 나눌 수 있다.

속해 주시겠어요?” “그 부분에 대해 좀더 듣고 싶은데요?” 같은 짧은 말을 덧붙이는 언어적인 대응과 더불어 집중, 끄덕임, 확인을 나타내는 태도 등의 비언어적 대응도 사용하라. 자연스러운 의사소통을 할 수 있는 최상의 방법을 찾아라. 상대방이 사용한 단어를 그대로 사용함으로써 상대방의 말을 잘 이해하고 있고, 논지를 따라가고 있다는 메시지를 줄 수 있다.

자신의 편견과 가치 기준을 알아라. 상대방의 말을 이해하려 할 때, 방해 요소가 될 수 있기 때문이다. 들으면서 상대방의 말 뒤에 숨어 있는 생각과 감정을 찾으려 노력하라.

집중해서 주의를 기울여라. 상대방이 말할 때 어떻게 답할지 생각하지 말고, 실수를 바로잡거나 주장을 하기 위해서 상대방의 말을 중단시키지 마라. 대신에 바로 대답하지 말고 잠시 생각할 시간을 가져라. 끝까지 말로 이기려고 하거나 말하는 사람을 대신해서 자신의 결론을 도출하지 마라.

피드백 주기

사람들은 서로 공유하고 있는 것에 대한 피드백을 가치 있다고 생각한다. 그러므로 피드백 주기는 지지적 의사소통의 필수적 요소이다. 차분히 저음으로 말하며 상대를 자극하지 않도록 한다. 지켜본 행동과 그 행동이 야기한 반응을 설명하려고 노력하라.

건설적이 되어라. 변화 가능한 행동이나 최근 사건에 중점을 두어라. 잘 대처하고 도와주기

다양한 유형의 질문

개방형: “오늘 기분이 어떠세요?”

폐쇄형: “오늘은 어제보다 기분이 더 좋으시죠?”

개방형 질문에는 세부적인 내용까지 다양한 방식으로 대답할 수 있다. 반면 폐쇄형 질문에는 “네/아니오” 로만 답할 수 있다. 비록 그렇지 않다 하더라도 다른 방식으로 대답할 수 있는 여지가 거의 없다. 개방형 질문은 피해자에게 더 많은 여지를 주는 반면 폐쇄형 질문은 정답을 유도하는 위험을 안고 있다. 또 다른 대응의 방식은 상대방의 생각이나 감정을 말하는 것이다. 찬반을 표시하지는 말되 이해하고 있음을 확신시켜라.

상대방의 감정 말하기

“화가 많이 나고 이것이 가장 큰 짐이라고 말씀하셨습니다. 아주 어려운 상황처럼 들립니다. 어떻게 견어내고 있는지 좀 더 이야기 해 주실 수 있으세요?”

듣는 도중에 한 번씩 들은 이야기를 정리해서 말해주는 것도 좋다. 만일 피해자가 문제에 대한 구호요원의 반응이나 감정을 알아차린 경우라면 말의 반복은 주의 깊게 행해져야 한다. 그렇지 않으면 피해자는 구호요원이 이미 자신의 감정을 알고 있다는 인상을 받는다. 주의 깊게 말을 반복해 줄 때, 피해자는 자신의 이야기를 하면서 감정과 바뀌는 상황을 더 잘 이해할 수 있다.

E

의사결정 지지

위기사건에 처해 있을 때에 명료하게 사고하고 결정하기는 어렵다. 이 시점에 종종 유용한 것은 사직, 이혼, 이사 등 인생을 바꾸는 중요한 결정은 미루도록 유도하는 것이다. 위기사건에서는 ‘여기와 지금’ 즉 현재 상황에 집중하는 편이 훨씬 낫다.

시간이 지나면서, 피해자가 여전히 위기사건에 처해 있을 수도 있겠지만 의사결정과 미래계획 설계에 대한 지지를 필요로 하는 상황에 놓여 있게 될 수도 있다. 약 복용법, 어려움에 처한 아동 지원방법, 주거문제 해결법 등 다양한 수준의 다양한 것에 대한 결정일 수 있다. 구호요원은 어려운 딜레마도 해결하도록 도와 줄 수 있다.

구호요원은 또한 지지를 받는 피해자가 제대로 알고 결정을 내리는데 도움이 될 실질적인 지식과 정보를 보유하고 있을 수도 있다.

가능한 관련 정보를 찾으려 노력하고 공유하라. 그러나 주요한 인생변화에 대한 직접적인 조언은 피하라. 이는 다음 단계에서 다루어져야 한다. 구호요원의 역할은 피해자의 대처 능력 및 회복 능력에 관심과 존중을 보여주는 것이다. 이 과정을 통해 피해자는 자신의 필요사항과 미래 행동을 위한 자원을 명확히 알게 된다.

만일 피해자가 본인이 취해야 할 행동에 대해 질문하면 다음과 같이 대답 할 수 있다. “대안이 무엇인지 아직 확신할 수 없네요. 무엇이 걱정스러운지에 대해 좀 더 말씀해 주시면 가능한 선택에 대해 알려드릴 수 있을 것 같습니다.” 이런 방식으로 피해자가 스스로 결정하도록 이끌어 줄 수 있다.

피해자가 통제할 수 있게 돕는 것은 대면지지(face to face support)의 중요한 부분으로, 이는 의사결정을 유도할 수 있다. 상황에 짓눌려 있으면 자신이 통제할 수 없는 생각에 갇혀서, 오히려 할 수 있는 부분에 대해서도 거의 열정을 쏟지 않는다. 상황을 있는 그대로 판단하고 적절히 처리하기 위해서 제어감(a sense of control)은 핵심적이다. 사람들이 선택을 고려하고 결정 혹은 통제 가능한 인생의 일부를 알아내도록 하는 것은 지원방법 중 하나이다.



F

의사결정 지지를 위한 단계별 가이드

1. 대화를 위해 신체적으로 안전한 장소를 마련하라. “저는 수지입니다. 도와드리기 위해 지금 여기에 있습니다.”처럼 직위와 역할을 설명한다. 안부를 물어본 후, 안정감을 느끼고 말하기 위해서 무엇이 필요한 지를 묻는다.
2. 지지적 관계를 성립하라. 상대를 이해하고 도와주기 위해 노력하겠다고 말한다. 이것이 신뢰와 이해의 기반이다.
3. 문제와 걱정에 대해 들어라. 개방형 질문을 통해 상황에 대한 정보를 얻는다.
4. 관련있는 정보를 공유하라.
5. 긍정적 변화를 위한 선택사항에 대해 이야기하라. 위기에 처하면 평상시보다 시야가 좁아지며 선택을 잘 못 보게 된다. 다양한 선택을 고려할 수 있는 능력을 되찾게 도와준다.
6. 가능한 해결책에 대해 논의한다. 피해자가 제어감을 재 획득할 수 있도록 자신의 잠재가능성에 대해 생각하도록 격려한다.
7. 모든 결정에는 대가와 불확실성이 수반됨을 인지하도록 도와준다. 이런 방식으로 피해자는 상황과 자신의 한계를 명확하게 알 수 있다.
8. 행동 과정을 논의한다. 위기에 처한 사람은 새로운 실망에 가장 취약하기 때문에 행동과정 논의는 종종 가장 어려운 과정이다. 이 단계에서 추가적인 지지가 필요할 수 있다.
9. 가능하다면 사건에 대한 후속 조치를 취하며 지속적으로 돌보아 준다. 이는 여전히 피해자 자신이 소중한다는 설득력 있는 메시지를 보내는 것이다.

전화 지지

다음의 조언은 전화, 핫라인 혹은 온라인으로 지지활동을 할 때 적용될 수 있다.

전화 통화는 비시각적이므로, 메시지 전체가 목소리를 통해서만 전달된다. 직접 만났을 때 보여주는 고개 끄덕임과 같은 비언어적 격려 대신 낮은 톤의 목소리, 느린 대화 속도, 명확하고 쉬운 어휘 등을 사용할 수 있다. 절대적으로 필요한 경우가 아니라면 중간에 말을 가로채지 마라. 그리고 도움을 요청한 사람과 말다툼을 시작하면 안 된다는 것을 기억해라.

지이나 지원을 요청하는 사람이 좌절 혹은 분노에 사로잡혀서, 전화 받는 사람에게 감정을 일차적으로 쏟아내는 경우가 있다. 난감한 전화에 대처하는 몇몇 요령이 있다.

- 잠시 하던 일을 멈추고 천천히 깊은 숨을 쉰다.
- 실제로 도움을 요청한 사람을 괴롭히는 것이 무엇인지 알기 위해 잘 듣는다.
- 전화를 통해 느끼는 상대방의 감정을 인정한다. 분노나 적대감에 위축되지 않는다.
- 목소리를 낮추고, 천천히 명확하게 이야기한다.
- 개인적인 의견 피력은 억누르고, 제공할 수 있는 지지에 중점을 둔다.
- 명확하고 단순한 어휘를 사용하며 계속 긍정적으로 이야기한다.
- 도움을 요청한 사람이 그 당시 그 시점의 상황 대처방식에 대해 말할 때, 상대의 말을 판단하지 않도록 한다.
- 조리있는 고급 수준의 논리를 기대하지 않는다.
- 전화를 끊은 후에 팀 관리자에게 연락하여 전체 상황을 알려준다.

전화 지지를 위한 단계별 가이드

1. 지위와 역할을 밝힌다. 특히 전화 연락을 처음 시도할 때에는 전화 목적과 역할을 명확히 전달해야 한다.
2. 상대방이 제어감을 되찾도록 도와준다. 부정적인 사항에만 초점을 두지 않도록 유도하며 격려한다.
3. 제공할 수 없는 지원에 대해서는 언급하지 않는다.
4. 역부족인 상황이거나 상대의 안녕이 걱정되는 경우에는 전문가에게 의뢰한다.
5. 통화 시간에 제한을 둔다. 이미 한 이야기를 되풀이하면 대화를 끝내야 한다. 끝내는 방법은 아래와 같다.
 - a. 서로 알고 있는 정보를 요약한다.
 - b. 상대방의 상황을 인정한다.
 - c. 향후 행동에 대해 합의할 수 있도록 노력한다. 선택사항을 제안하고 의사결정을 독려한다.



지지 그룹

때때로 HIV/AIDS 환자들이나 지진으로 가족을 잃은 사람과 같이 유사한 문제나 상황을 겪고 있는 그룹은 모임을 통해 좋은 결과를 얻는다. 이런 상황에서의 지지그룹 결성은 참가자의 힘을 북돋아주는 효과적인 방법이다. 또한 서로 서로를 지지하며, 다른 그룹 참가자에게 도움이 될 수 있음을 배우는 효과적인 방법이 되기도 한다. 그러나 전문가의 도움이 필요한 경우에는 지지그룹이 전문가 대신 활용될 수 없다는 점은 중요하다.

심리사회적 지지 기본강습을 받은 숙련된 자원봉사는 지지그룹을 더 활성화 시킬 수 있다.

남편이 떠났을 때

내가 HIV 감염인임을 알자 남편은 나를 떠나버렸다. 현재 아이 셋, 그리고 장애인 남동생과 함께 살고 있다. 남동생의 연금으로 살아가고 있는데, 충분한 식량이 있는 경우가 거의 없을 정도로 너무나 힘든 삶을 살고 있다. 그래서 항상 발버둥치며 살아야 한다. 지지그룹을 만날 때면 약, 보건 상태, 우리가 겪는 어려움에 대해 이야기 한다. 처음에는 'HIV/AIDS 공동체'(People Living with HIV/AIDS)에서 나온 사람이 지지그룹을 이끌었다. 그러나 6번째 모임 이후에 리더 역할을 넘겨 받았고 이제는 우리 스스로 이끌어 나가고 있다. 그녀는 모임이 끝나고 집에 올 때 마다 무거운 짐을 내려 놓은 것처럼 느껴진다.



쓰나미가 지나간 후

인도양 쓰나미 이후에 유가족들은 정기적인 모임을 마련했다. 2년 동안 모임을 유지했고, 일부는 가까운 친구가 되어 지금도 서로를 만나고 있다. 모임 참가자는 끔찍한 고통을 겪었고, 다수는 추가적으로 전문가의 도움을 받았다. 그룹모임이 최종적으로 끝났을 때에는 모든 참가자가 회복의 길에 들어서 있었다. 이 그룹은 적십자사직원이 이끌었다.



특정 문제에 대한 대처 방법을 교육받은 사람은 대부분의 경우에 훌륭한 역할 모델이 되고, 지지그룹 결성 시에 뛰어난 진행자가 된다. 그러나 기본 개념은 시간이 지날수록 지지그룹이 스스로 활동할 수 있는 능력을 갖추어야 한다는 것이다.

때때로 그룹 참가자가 너무나 극심한 고통과 문제를 경험한 나머지 스스로 그룹을 활성화 시킬 수 없다. 이런 경우에는 전문요원이나 전문강습을 받은 자원봉사가 그룹을 활성화 시켜야만 한다. 만일 적십자사 자원봉사원이나 직원 자격으로 지지그룹 활성화를 요청 받는다면, 이 역할을 위한 추가적 강습의 필요 여부를 반드시 알아야 한다.

6장. 아동 CHILDREN



학습 목표

- 아동의 안전과 안녕
- 아동 폭력과 아동 학대
- 스트레스 사건에 대한 아동의 대응
- 아동의 대처 방법
- 아동을 돕는 방법

아동은 자연재해, 무력분쟁, 응급보건의 상황, 사고, 갑작스런 죽음에 의한 피해 등의 위기사건에 처했을 때 극도로 취약하다. 위기사건으로 인해 생기는 장기적인 정신적 고통을 막기 위해서 아동은 강력한 대처 메커니즘을 필요로 한다.

죽음의 위험은 아동에게는 극도의 스트레스로 강한 반응을 일으킨다. 위기사건 시 가정과 지역사회가 붕괴되고 결속력이 상실되면 아이들이 폭력, 성적 학대, 납치에 희생되는 건수가 현격하게 증가한다는 점이 종종 간과된다는 점도 잊지 말아야 한다.

아동의 안전과 안녕 CHILDREN'S SAFETY AND WELL-BEING

재산 및 생계수단 상실, 식량 부족, 가족의 죽음, 폭탄 공격 등의 경우 아동은 일어난 사건의 내용과 이유를 이해하는 데 어려움을

아동

아동은 18세 미만인 자를 지칭한다. 다만 국내 아동법에 준거해 일찍 성년이 되는 경우는 예외로 한다. 아동권리협약은 아동이 안전, 안보, 보호에 대한 권리를 가지고 있다고 명시하고 있다.

겪는다. 이와 같은 급격한 변화는 일상생활을 흔트려놓고, 어른 뿐 아니라 아동에게도 피해를 입힌다.

아동의 심리적 안녕은 신뢰 및 안전과 깊이 관련되어 있다. 아동의 안녕에는 가족환경이 매우 중요하다. 부부 갈등, 폭력, 부모의 정신 및 신체 질환 혹은 약물 남용, 부모의 극단적 스트레스와 불안은 아이의 안전과 안녕을 위협한다. 신체적, 성적, 언어적, 감정적 학대나 무시 등으로 학대를 당한다거나 과보호, 지나친 관대함, 혹은 엄격함, 과도한 책임감 부여 등의 위협스런 방식으로 양육된 경우, 아동은 신뢰와 안전을 느끼지 못한다.



아동은 나이, 크기, 미성숙, 경험 부족, 제한된 지식 등 때문에 어른보다 힘에 더 취약하다. 그러므로 아동은 신체적, 성적, 감정적 학대와 폭력, 인신매매, 성적착취, 무력집단의 비합법적 모집과 고용, 가족이산, 납치, 강제 구금 등 다방면에 걸쳐 보호를 필요로 한다.

아동 폭력은 집, 학교, 고아원, 종교 단체, 감옥, 병원, 난민 캠프 등 다양한 장소에서 일어난다. 무력분쟁이나 재해가 발생하면 아이들이 외부뿐 아니라 가정이나 지역사회로부터의 폭력에 노출될 위험도 더욱 높아진다.

그러므로 아동의 심리적 안녕을 저해하는 특별한 위험요소를 이해하는 것이 중요하다.

위기사건 시 아동의 안전

위기사건의 모든 국면에서 아동은 특히 취약하다. 위기 이후의 혼돈 속에서 아이들은 길을 잃고 뿔뿔이 흩어지거나 여러 집과 병원을 전전하게 되어, 모든 종류의 학대 위험은 더욱 높아진다.

폭력이 다양한 형태로 일어나기 때문에 위기 국면마다 위험요소는 다를 수 있다.

국면	위험 요소	폭력 유형
위기 전	성인과 아동은 '다르다'고 간주 가정 내 스트레스 지역사회 내 보호시스템 결핍 폭력의 용인	감정적 학대 신체적 학대와 체벌 가정 폭력 강간 등의 성적 학대
위기 시	혼돈스런 환경 가정과 사회 지지 붕괴 가족 스트레스 증가 이별과 죽음 증가 힘의 불균형	집단 성폭행 등의 성폭력 노동력과 성을 위한 납치 가정 폭력 성적 착취
구호 시	구호요원을 포함한 이방인의 존재감 증대 가족과 지역사회 내 높은 스트레스 보호 시스템 결핍 자원에 대한 제한적 접근 힘의 불균형	임시 거처, 실형인 캠프 지역사회 내의 성적 학대 식수, 땀감 수집 시 성적 학대 식량, 자원, 운송, 안전을 대가로 한 성 착취 위협, 고립 신체적 학대 : 공격, 화상 가정 폭력
회복 시	힘의 불균형 자원을 둘러싼 경쟁 생계 수단 결핍 절망과 좌절	귀향인에 대한 보복성 성적 학대 법적 지위 획득, 재산 환급, 자원 접근성을 대가로 한 성적 착취 생계 수단을 담보한 성적 착취 신체적 학대 거절, 굴욕, 위협, 고립

특별히 취약성을 가진 아동

모든 아동이 폭력과 기타 위협을 경험할 위험이 있기는 하지만 일부 아동은 특히 더 취약하고 보호와 옹호를 더욱더 필요로 한다. 여기에는 보호자가 없는 아동, 장애아동, 보호 시설에서 거주하는 아동이 포함된다. (F에 자세한 예가 있다). 취약 아동은 당분간 프로그램 개발의 특별한 초점이 될 필요가 있다. 그러나 낙인이나 차별이 심화되지 않도록 하기 위한 보살핌도 필요하다.

**아동 폭력과 아동 학대
VIOLENCE AND ABUSE AGAINST
CHILDREN**

아동 학대(Child abuse)는 모든 유형의 신체적, 성적, 정서적 학대 혹은 아이에게 해를 끼치는 보살핌의 결여를 포함한다. 아동 학대에는 가정폭력, 정서적 학대, 신체적 학대, 방임, 성적학대 등의 다양한 형태가 있다. 피해 아동이 여러 형태의 학대와 무시를 복합적으로 경험하는 경우가 가장 흔하다. 아동 폭력은 매우 보편적인 문제이다. 모든 인종과 지역 사회에 존재하고 있다. 폭력과 학대는 재난과 무력 분쟁 이후 더욱 증가한다.

가정폭력(Family violence)은 다른 가족에게 신체적, 성적, 정서적 피해를 입히는 행동으로 여기에는 구타, 모욕, 방치 등이 포함된다. 알코올 중독, 약물남용, 공격적 행동과 스트레스 해소를 위해 폭력 사용이 용인된다는 믿음 등이 모두 가정폭력의 위험을 증가시킨다. 가정폭력을 목격한 아동은 자신보다 작고 약한 상대에 대한 폭력과 구타가 용인된다고 배우게 되어 약한 아이들을 괴롭힐 수 있다.

정서적 학대(Emotional abuse)는 아이의 자존감에 대한 끊임없는 공격으로 이루어진다. 힘, 권한, 신뢰의 위치에 있는 사람이 심리적인 파괴 행동을 하는 것이다. 몸의 상흔은 치유될 수 있지만 정서적 상처는 학대 이후에도 오랫동안 고통을 준다. 정서적 학대는 거부나 무시에 관한 것일 수 있다. 아이를

특별히 취약한 아동

- 보호자가 없는 아동, 헤어지거나 고아가 된 아동
- 보호 시설에서 거주하는 아동
- 장애아 혹은 특별한 도움이 필요한 아동
- 소외된 아동
- 긴급 상황에 처한 아동
- 미혼모(child mother)
- 소년 소녀 가정
- 청소년



인정하지 않고, 듣기를 거부하며, 필수적인 감정적 요구를 아이로부터 박탈하는 것이다. 모욕, 비난, 조롱, 모방, 욕설을 통해 아이에게 굴욕감을 주는 것도 정서적 학대가 될 수 있다. 타인으로부터 아동을 소외시키고 정상적인 사회경험을 차단하는 것 역시 정서적 학대이다. 다른 형태의 학대는 억지로 겁을 주어 극단적 공포로 몰아넣으며 위협하기 혹은 반사회적이고 해롭거나 불법행위를 끊임없이 보여주어 아동을 좌절시키는 것이다.

신체적 학대(Physical abuse)는 힘이나 신뢰를 가진 사람이 구타, 흔들기, 불태우기, 뺨 때

리기, 발로 차기 등을 통해 고의적으로 아이에게 해를 입히거나 해를 입히려는 행위를 말한다. 신체적 학대는 보통 체벌과 관련되며 신체 단련과 혼동 될 수도 있다.

일상 활동 중 다치거나 하면 보통 아동은 이마, 무릎, 팔꿈치에 멍이 들고 상처가 난다. 신체적 학대를 받는 아동은 등, 얼굴, 옆머리, 얼굴 측면, 엉덩이, 대퇴부, 아랫다리, 하복부 등 예기치 않은 부위에 타박상과 자상이 있다.

한번의 의심스러운 타박상을 보고 학대가 있었다고 단정할 수는 없지만, 반복적으로 의심스러운 멍이 드는 경우는 학대를 의심해봐야 한다.

계엄(Neglect)은 알면서도 아이의 잠자리나 영양가 있는 음식, 적당한 옷, 교육, 의료, 휴식, 안전한 환경, 운동, 감독, 애정 혹은 보살핌 등의 기본적 요구를 충족시키지 않는 것이다. 건전한 보살핌과 관심에 대한 요구는 출생 전부터 생겨나 성인이 될 때까지 지속된다. 어느 성장단계에서든 아동의 기본적인 육체적, 정서적 요구를 무시하는 것은 발달장애, 건강악화, 심지어 죽음에 이르기까지 매우 부정적인 영향을 가져온다.

아동의 성적학대는 나이가 더 많거나 힘있는 아동, 청소년 혹은 성인이 더 어리고 힘없는 사람을 성적인 목적을 가지고 다루는 경우 발생한다. 아동과 청소년은 어른과 같은 힘과 지식이 없기 때문에 성인과는 성적행위에 동의

할 능력이 없다. 성적학대는 신뢰를 무너뜨리고, 아동의 유년시절을 없애버린다. 범죄자가 성적학대를 통해 경제적, 사회적으로 이득을 보는 경우는 성 착취라고 불린다. 아동의 성적학대에는 접촉을 통한 성적학대와 접촉이 없는 성적학대가 있다.

**성적 학대
SEXUAL ABUSE**



접촉을 통한 성적 학대

- 아동의 은밀한 부위를 만진다
- 아동이 상대의 은밀한 부위를 만지게 강요한다.
- 성적인 방식으로 아동을 껴안고 포옹한다.
- 정상적, 구강, 항문 섹스를 한다.
- 성고문을 한다.
- 물체를 성적인 목적으로 사용하여 아동의 몸에 삽입한다.

접촉이 없는 성적 학대

- 아동에게 음란물을 보여준다.
- 성적 행위를 쳐다보거나, 성적인 대화를 하도록
- 혹은 타인의 은밀한 곳을 보도록 강요한다.
- 퇴폐적인 사진이나 음란 비디오용 포즈를 취하게 강요한다.
- 은밀한 부위에 관해 놀린다.
- 원하지 않는 관찰의 대상으로 만든다.
- 노골적인 질문과 말에 답하도록 한다.

폭력과 학대의 피해

학대자는 대부분 아동이 알고 믿는 사람이므로, 가해자를 보호하고 학대사실을 비밀로 유지하기 위해 애쓰는 것이 당연하다. 상당수의 경우, 타인의 개입이 없으면 아동은 계속 가해자에게 의지하게 된다.

아동은 겁을 먹고 아무 일도 없었던 것처럼 행동하려 하기 때문에, 학대사실을 입에 담지 않으려 할 수 있다. 학대가 정상적이라고 배웠을 수도 있고, 학대 받지 않았다고 부정할 수도 있다. 상처 입히는 사람을 계속 좋아하고 사랑하는 경우에는 더욱 말하기 어렵다. 자신의 잘못이라고 생각하기 때문에 입 밖에 내어 망신과 수치를 당하고 싶어하지 않는다. 가정을 망가뜨리거나 곤란에 빠뜨릴까봐 두려워할 수도 있다. 무엇이 잘못된 것인지 모를 수도 있고, 누구에게 말해야 할지 모를 수도 있다.

우발적이든 의도적이든 만일 학대사실이 밝혀지면, 강한 정서적 안도감을 느낀다. 그러나 타인이 비밀을 알게 되었다는 점 때문에 죄책감, 공포, 그리고 어찌면 혼돈을 느낄 수도 있다. 그러므로 반응을 조심스럽게 다룰 필요가 있다.

스트레스 사건에 대한 아동의 반응

유해한 사건 및 스트레스 사건에 대한 아동의 대응방식은 성인과는 다르다. 아동에게 지원을 제공할 때에는 이 차이를 인식하고 고려해야 한다.

아동도 어른과 같은 정서를 가지고 있지만 다른 방식으로 표현할 수도 있다. 발달단계에 따라 반응이 다르다. 강력하게 기억에 남는 사건장면을 놀이를 통해 재연하거나 퇴행성 행동을 보여줄 수 있다. 혹은 외상관련 공포를 가지고 사람과 인생에 대한 태도를 바꿀 수도 있다.



연령에 따른 전형적인 스트레스 반응



생후-2세

어린 아이들은 사건이나 감정을 묘사할 단어를 모르지만, 특정 장면, 소리, 냄새에 관한 기억을 보유할 수 있다. 평소보다 자주 울거나 칭얼거리고 짜증내며 수동적이거나 감정적이 될 수 있다.

2-6세

미취학 아동은 위기 이후 종종 무기력감과 무력함을 느낀다. 일반적으로 부모와 떨어지게 될까봐 두려워하면서 손가락 빨기, 오줌싸기, 어두움에 대한 공포 등 더 어렸을 때의 행동을 한다. 놀이 활동을 통해 아동은 예전에 일어났던 사건을 계속 재연하면서 경험했던 사건을 표현할 수 있다. 모든 방법이 실패하면 아동은 부정과 은둔 상태에 돌입한다. 말수가 줄고 조용해 지거나 어른과 놀이 친구를 피한다. 아프다는 핑계로 관심을 유도한다.

6-10세

취학 아동은 좀 더 복잡한 상황을 이해할 수 있다. 이로 인해 죄책감, 실패감, 사건을 미연에 막지 못했다는 분노, 구호요원이 되는 환상 등 다양한 범위의 반응을 나타낸다. 이러한 반응은 적합하지 않은 감정이므로 스스로 대처노력을 기울이면 점차 사라진다. 일부 아동은 계속해서 사건에 대해 말하고 싶어한다.

취학 연령

보통 학업 성적, 학교 활동이 나빠진다. 혹은 예전 경험했던 나쁜 결과를 피하기 위해 완벽해 지려고 열심히 노력하면서 완벽주의자가 되어간다.

11-18세

청소년은 성인과 비슷한 반응을 보인다. 고립, 짜증, 역할 거부, 폭력적 행동이 흔한 반응이다. 일부는 과속운전, 알코올남용, 약물남용, 자해를 하기도 하고, 섭식장애로 고통 받는다. 일부는 두려움을 느끼기도 한다.



미래에 대한 부정적 공포도 고통스런 사건을 겪은 아동 사이에서 흔하다. 회복이란 자신과 타인에 대한 신뢰를 다시 얻는다는 뜻이며, 회복에는 시간이 걸린다. 아동은 다양한 발달수준과 연령에 따라 다른 행동적, 사회적, 개념적 기술을 가지고 있으므로 다른 발달단계마다 다른 증상과 징조를 보인다. 스트레스 상황 하에서 아동은 돌보아 주는 사람에게 의지하여 대처방법에 관한 조언을 듣는다. 더 어린 아동은 특히 부모나 가족에게 의존한다. 보호자야말로 안전의 원천이므로 위기 이후에 아동은 그들로부터 끊임없는 보살핌과 조언을 필요로 한다. 이런 상황에서 아동을 돕는 최상의 방법은 부모를 돕는 것이다.

폭력과 학대에 대한 아동의 반응

아동은 다양한 방식으로 학대에 반응한다. 폭력은 아동에게 각기 다른 방식으로 영향을 미칠 수 있지만, 오줌싸기, 자해, 말 더듬기 등의 말하기 장애와 신체발육 저하, 취약한 건강, 섭식장애, 신체적 상처 등은 학대와 무시가 자행되고 있음을 나타내는 몇몇 공통적인 지표이다.

행동증상도 있다. 낮은 자존감, 수면장애, 거짓말, 도둑질, 공격성 등의 문제 행동, 극단적 불평, 수동성, 극단적 요구 등이 행동증상에 포함된다. 또한 행동변화의 증상에는 은둔, 우울, 신뢰 결핍, 성적 행동 등이 있다. 무력감, 절망, 슬픔, 수치, 고립, 분노, 걱정 혹은 낙인과 같은 감정적 징후를 종종 나타

낼 수도 있다. 게다가 보호자로부터 학대를 받은 아동은 가해자에 대해 양면적인 정서를 보이는 경향이 있다. 즉 분노와 폭로 충동뿐 아니라 사랑과 충성이 공존한다는 의미이다. 모르는 이가 가해자인 경우보다 분노의 감정을 표현하는 것이 훨씬 더 어려울 수 있다. 학대가 일어나면 신뢰 관계를 맺는 아동의 능력이 심각하게 손상될 수 있다. 다시 신뢰할 수 있고 책임감 있는 어른과 유대를 맺도록 도와주기 위해서는 인내심을 가지고 아동을 세심하게 대해야 한다.

아동의 애도 반응

죽음이 돌이킬 수 없고, 보편적이며 피할 수 없다는 것을 완전히 이해하지는 못하지만 아주 어린 나이에 명백한 애도의 증상을 나타낸다. 생후 6-8개월이 되어 타인의 개별적 존재를 인식할 즈음에는 오랫동안 보호자로부터 떨어져 있게 되면 보호자를 찾거나 절망과 체념하는 등 명백한 애도증상을 나타낸다. 그러나 짜증, 수면장애, 섭식장애 등 고통의 증상을 나타내기도 한다. 정확히 고인을 찾지 않는다는 하더라도 보호자와의 규칙적인 일상생활이 갑자기 흐트러질 때에는 스트레스 반응을 보일 수도 있다.

쇼크, 분노, 슬픔, 죄책감, 불안, 공포 등 상실에 대해 어른과 같은 정서적 반응을 보인다. 그러나 성인의 관점에서 보면 아동의 애도반응은 약간 이상해 보일 수 있다. 성인의 애도와는 다르게 아동의 애도는 갑작스럽고 지속적이지 않다.

아동은 갑자기 극렬한 애도반응을 보이다가 재 미있게 논다. 어린 아동은 종종 말로 애도를 표현할 수 없다. 감정을 행동이나 놀이를 통해 표현하는 것이 더욱 흔하다.

스트레스 경험 이후에 아동은 종종 보호자나 다른 아동에 대해 공격적이 되는 동시에 보호 자에게 집착하면서 분리 불안을 보여준다. 종종 오줌싸기, 엄지손가락 빨기, 혼자 잠 못 이루기 등 더 어린 아이 같은 행동을 한다. 이런 행동은 신뢰를 상실해서 다시 신뢰할 다른 사람을 찾고자 하는 요구의 표현이다. 안전하고 안정적인 관계야말로 아동에게 있어서 가장 중요한 의지처이다.

청소년이나 성인이 아닌 어린 아동은 상실

대해 또래에게 이야기 하면서 안도하는 법을 모를 수 있다. 취학 아동의 경우는 특히 또래 와 다르고 싫어하지 않기 때문에 아무 일도 없었던 것처럼 행동할 수 있다. 교사나 보호 자가 같은 반 친구나 놀이친구에게 공개적으로 밝히지 않기를 원한다.

일부 아동은 은둔하면서 사건에 대해 말하지 않거나 마치 아무 일도 일어나지 않은 듯 행동하면서 부정시기에 고통을 받을 것이다. 다른 아동들은 끊임없이 사건에 대해 이야기하 고, 스트레스 경험을 반복적으로 재연하기도 한다. 아동은 종종 사실과 감정을 혼돈하고, 사건의 이해에 도움이 필요한 경우도 많다. 스트레스 사건은 신뢰 및 예측 가능한 환경에 대한 믿음에 혼란을 가져온다. 그리고 신뢰회 복에는 시간이 걸린다. 그러나 적절한 지지가 있으면 대다수 아동은 건전하고 긍정적인 발달로 돌아갈 수 있다.

아동의 대처 방식

아동의 대처 방식과 회복력은 위기사건의 성격, 강도와 지속 기간뿐 아니라 아이의 연령, 성별, 사회적 지지와 삶의 환경 등 다양한 요소에 따라 다르다.

보호적 요소

아이의 삶 속에 있는 보호적 요소는 역경의 부정적 결과를 완화시키거나 바꾸는데 도움이 된다. 즉 아이들이 어려운 삶의 환경 때문에 반드시 피해를 입는 것은 아니다.

**E 아동의 애도
A CHILD'S GRIEF**

자동차 사고로 엄마를 잃은 8살짜리 페드로 (Pedro)는 장례식에 간다. 엄마의 무덤 옆에 서서 매우 애통해 하다가 갑자기 작은 고양이가 나타나 울음을 멈추고, 장례절차가 진행되는 동안에 고양이와 놀기 시작한다. 모두가 떠난 후 무덤 옆에 앉아서 잘 자라고 엄마에게 동화책을 읽어준다. 삼촌이 와서 무덤에 돌 커다란 양초를 사러 가자고 할 때까지 묘지를 떠나지 않는다.

**F 분리 불안
SEPARATION ANXIETY**

부모나 중요한 보호자로부터 떨어졌을 때 극도의 불안을 보이는 아동의 심리적 반응.



자존감, 건전한 대인 의사소통 기술, 보호자와의 긍정적 관계 등의 개인 특성이 모두 보호적 요소이다. 애정, 사랑, 지지, 긍정적 상호 작용, 훈육, 공정, 긍정적 역할 모델을 제공하는 가정이 있으면 아동에게는 지속적인 보호적 요소가 된다.

친구 역시 보호적 요소이다. 친구는 아동에게 지지, 역할 모델, 인정, 재미를 준다.

긍정적인 학교경험도 보호적 요소이다. 아동의 성취감과 더불어 지지적인 교사와 멘토는 아이의 안녕에 중요하다. 학교에 출석하면서 자신감과 기술을 배울 수 있다. 여가 시간과 의미 있는 활동을 위한 기회 역시 중요하다.

마지막으로, 아동이 가치 있는 지역사회 주민으로 참여할 때 건전한 지역사회는 인정과 보

호 제공과 성장과 발달 도모에 중요한 역할을 한다.

아동을 돕는 방법

‘아동에게 최선의 이익’(best interests of the child) 기본 원칙이 아동 관련 모든 프로그램과 서비스에 적용되어야 한다. 아동의 안녕에 미치는 영향이 반드시 모든 활동의 우선적인 고려사항이어야 한다는 뜻이다.

일반적인 아동 보호 조치

취약한 문제상황과 위기사건에서, 아동은 특별한 관심의 대상이 되어야 한다.

위기사건 대처 활동에서 아동을 보호하는 조치는 다음과 같다.

- 18세 이하는 모두 등록한다.

- 가족 사항, 부모나 후견인(있는 경우) 연락처, 건강 상태, 학교 출석, 기타 아이에 관한 특별사항과 같은 핵심정보를 문서로 남겨 안전한 장소에 보관한다.
- 아동에게 영향을 끼치는 어른에 대해 알아둔다. 보호자가 없는 경우에는 특히 알아야 한다.
- 공식적으로 허가된 사람이 활동하도록 한다.
- 아동의 안녕에 대해 우려할만한 사항이 있으면 책임을 지고 있는 사람이나 단체에 알려준다.
- 불안하고 특정한 사람 때문에 걱정된다고 말하면, 아동의 말을 믿는다. 항상 아동의 안전이 최우선이다.
- 아동이 상실과 이별에 직면했을 때 지지를 제공한다.
- 각국 적십자사가 승인한 가정, 조직, 고아원 등과 연계해서 보호자가 없는 아동에게 안전한 숙소를 제공한다.
- 가족과 떨어진 아동이 다시 가족을 만나게 해 주는 것에 가장 큰 중점을 둔다.

아동에게 정보 제공

위기사건에 처한 아동은 정보를 필요로 한다. 무슨 일이 왜 일어났는지 알아야 세상과 자신에 대한 이해를 재구성할 수 있다. 종종 가족은 사망과 어려움을 아이에게 이야기 할 때 각기 다른 애로사항이 있다. 상황을 악화시킬까 걱정할 수도 있다. 완전히 근거없는 걱정은 아니다. 갑자기 너무나 많은 사실을 아동에게 알려주면 문제가 될 수 있다. 특히 아동이 폭력

과 성적학대의 피해자인 경우는 더욱 그렇다. 그러나 질문에 정확히 답해주지 않는 경우에도 문제가 일어날 수 있다. 만일 애매하게 답하거나 아무것도 설명해 주지 않으면, 어른에 대한 신뢰를 잃고 침묵하거나 은둔하게 된다. 만일 아동이 적극적으로 정보를 찾는다면 일어난 일을 아동에게 알려주라고 보호자를 격려하라. 동시에 요구하지 않은 정보를 알려주어 아동이 혼돈되지 않게 주의하라고 조언하라. 아동의 질문을 격려하고, 지도하라고 보호자에게 조언한다. 아동이 눈치보지 않고 감정을 말할 수 있는 장소가 마련되어야 한다.

설명에 항상 도움이 되지는 않는다

가까운 사람을 상실한 아동과 이야기 할 때에는 조심해야 한다.

다음과 같은 설명은 하지 않도록 조심한다.

- “할머니는 평화로이 주무시고 계시고 영원히 깨지 않으실거야.”
- 이런 말을 들으면 침대에 가거나 잠드는 것을 무서워하게 될 수 있다.
- “아빠가 잠시 떠나 계시지만 곧 돌아오실거야.” 아버지가 돌아오지 않음을 결국에는 깨닫게 되고 화를 내며 이유를 궁금해 하게 된다.
- “옆집 이모가 너무 착한 분이라 신이 일찍 데려가신 거야.” 신이 착한 사람은 일찍 데려간다는 사실 때문에 걱정스러워 할 수 있다.
- “신의 뜻에 따라 일어난 일이야.” 왜 신이 나쁜 일이 일어나기를 원하는지 의아해하게 된다.
- “하늘이 벌을 준거야.” 신을 무서워하고 무언가 잘못을 할 때마다 극도로 불안해 할 수 있다.
- “언니는 아파서 병원에 갔기 때문에 죽었어.” 아플 때 마다 걱정하고, 특히 다른 사람이 자신을 병원으로 데려간 경우에는 더욱 걱정할 수 있다.



중요한 세부사항

7세 여아인 비누(Veenu)와 동갑내기 친구는 인질극의 피해자이다. 납치사건을 겪은 후 학교에 혼자 가려고 하지 않는다. 근처의 학부모들이 교대로 아이들을 학교에 데려다 준다. 아이들은 학부모 중 한 아저씨만을 거부했다. 아이들이 무서움에 대해 이야기 하는 것을 들으면서, 자원봉사원은 그 아저씨가 아이들 뒤에서 걸어오곤 했다는 것, 이로 인해 인질이 되었을 때의 상황이 떠올랐다는 점을 알게 되었다. 아저씨가 아이들의 앞에서 걷도록 조치하자 문제는 해결되었다.



연령에 맞게 아동을 대하는 것은 중요하다. 그러나 상실에 관해 정직하게 설명하고 안심시켜야 한다. 가능하다면, 가족, 그룹, 지역사회 주민이 같이 머무르며 서로 도와 상실을 극복할 것이라고 아이를 안심시켜준다.

아동 관찰

아동의 고통을 인지하기 위해서는 아동의 말을 듣고 행동을 관찰해야 한다. 같은 상황에 처해있는 다른 아동의 행동과 비교하라.

- 다른 아동도 똑같이 행동하는가?
- 연령에 맞게 놀고 있는가?
- 분노, 좌절, 두려움을 많이 표출하는가?
- 다시 야노 증세를 보이는가?
- 울음이 많고 사람에게 집착하는가?
- 은둔적이거나 공격적인가?

아동의 일상 생활을 주제로 이야기 하면서 반응을 관찰한다.

- 듣고 이해하는가?
- 연령에 비추어 보아 이해 정도가 적당한 수준인가?
- 화가 나거나 혼란스러운 것처럼 보이는가?
- 질문에 집중하고 반응할 수 있는가?

부모 그리고 아동을 아는 어른에게 질문한다.

- 어떤 식으로든 다르게 행동합니까?
- 아이의 성격, 행동, 생각이 크게 달라졌습니까?
- 아이가 도움을 필요로 한다고 생각하십니까?

지지적 의사소통

아동이 어떤 식으로든 스트레스를 경험하면 더욱 취약해지고, 공격적으로 행동하거나 보호자에게 집착한다. 어른은 비판적이고 부정적인 음성으로 아동과 이야기하려는 경향이 있을 수 있는데, 이는 효과적인 양방향 의사소통에 전혀 도움이 되지 못할 것이다. 버릇없다거나 짜증이 많다는 듯이 대응하기보다는 아동을 지지하고 자부심 강화에 초점을 두는 것이 중요하다.

지지적 의사소통은 아동에게 문을 열고 아동과의 관계를 강화하는데 있어 핵심요소이다. 자신이 이해받고 지지받는다고 느끼는 아동은 평생에 걸쳐 인생에 도움이 될 자질인 안정감, 자신감, 자부심을 가지게 된다.

어른과의 지지적 의사소통과 마찬가지로 십대나 아동과의 지지적 의사소통도 중요하고 효과적이다. 만일 어른이 주의깊게, 무비판적으로 들어준다면 아동의 회복과 성장이 촉진된다. 아동과의 지지적 의사소통에는 아동의 감정 인정, 여유 있는 반응, 진심으로 듣기 등이 포함된다.

이는 다그치듯 질문하지 않는다는 뜻이기도 하다. 아동의 수준에 맞게 의사소통을 하고, 부드럽게 격려하여 자신이 편한 상태에서 스트레스에 관해 이야기 하게 한다.

아동과의 지지적 의사소통

다음과 같은 설명은 하지 않도록 조심한다.

DO NOT: 아래와 같은 부정적인 말은 절대로 사용하지 마라.

“너는 - 못 하잖아”

“너는 항상 - 에 실패하더라.”

DO: 다음과 같이 긍정적이고 지지적인 말을 하라.

“여러 가지 다른 일들에 참 능숙하구나.”

“네가 최선을 다했다는 걸 알겠어.”

명확하고 긍정적인 지시를 하라.

DO NOT: 절대로 ‘하지마’ (부정)를 항상 사용하지 마라. 아동이 모든 일을 하는 방법을 스스로 알 것이라고 기대하지 마라.

DO: ‘하라’(긍정)를 더 많이 사용하고, 단순하고 세심하게 설명하여 지지자와 아동 모두의 현실적인 기대치에 부응하라.

아동을 존중하라.

DO NOT: 말로 깎아 내리거나 소리치지 말고, 언어로 학대 하지 마라.

본인이 아동의 의견을 안다고 추정하지 마라.

아동의 지능을 과소 평가하지 마라.

DO: 아동의 노력을 격려하고 지지하라. 다른 이들과 이야기 할 때처럼 ‘제발’, ‘고맙다’ 등의 공손한 말을 사용하라.

아동의 말을 경청하고, 아동이 말할 때는 얼굴을 쳐다보며 관심을 기울여라.

아동은 어른과는 매우 다른 방식으로 두려움에 대처한다. 그러므로 우선 아동의 관점을 이해하는 것이 중요하다. 아동에게 자신을 표현할 기회를 만들어 주어라. 주어진 환경을 감안하면 아동의 반응이 정상적이고 납득 가능하다고 설명하라. 거짓 약속은 하지 마라. 일어난 일을 잊으라거나 경험에 대해 이야기하지 말라고 요구하지 마라. 대신에 질문하도록 격려하라. 아동은 종종 수 차례 반복해 질문한다. 그러므로 인내를 가지고 계속 격려해야 한다.

다른 어른과 더불어 구호요원이나 보호자는 아동이 접촉하는 중요한 사람들이다. 친절과 존중을 보여줄 때 아동의 자존과 자신감은 증가된다.

추가적으로 보살펴주고 일상적 규칙을 유지하기

위기사건 직후에 아동의 신뢰회복을 위해서는 더 많은 관심과 보살핌이 필요하다. 보호자는 아동이 당분간 자신에게 더 의존하도록 해야 한다. 평소보다 더 많은 신체접촉, 아이 혼자 재우지 않기, 불 켜놓기 등이 가능한 방법이 될 수 있다. 아동에게 애도와 회복을 위한 시간과 기회를 주는 것도 중요하다. 퇴행성 행동조차 일시적으로는 인정해줘야 할 수도 있다.

가정 안팎에서 익숙한 일상적인 생활을 유지하라고 보호자를 격려해야 한다. 이것이 아동에게 안정감과 제어감을 주기 때문이다. 가능하다면 정상과 가까운 생활이 좋다. 가족을 격려하여 아동이 학업을 지속하게 하라. 학교

출석 및 다른 아동과의 놀이를 통해 삶의 익숙한 부분을 계속 유지할 수 있다.

**퇴행
REGRESSION**

후퇴. 뒤로 돌아가기. 발달의 반대. 아동이 자신보다 어린 아이가 흔히 하는 행동을 하는 경우를 말한다. 12세 아동이 엄지 손가락을 빨거나 밤에 이부자리를 적시는 것을 예로 들 수 있다.

아동이 죽음을 애도하고 있다면, 고인에 대해 이야기하고 고인을 기억하게 도와 주는 것이 중요할 수 있다. 아동의 반응을 주의 깊게 관찰하고 적절한 지지를 제공하는 것이 매우 중요하다. 때때로 아동은 조용한 명상을 위해 개인적 공간을 필요로 할 수도 있다.

애도방법이 문화마다 크게 다르므로, 아동이 죽음의 본질에 관한 가족의 믿음과 장례의식을 이해하는 것이 중요하다. 아동은 가정의 믿음을 받아들이고 이해하고, 때로는 이해하기 어려운 것에 대해 자신만의 해답을 찾는다.

모든 문화에서 의식은 애도의 중요한 한 부분이다. 의식은 고인에게 마지막 인사를 하는 절차를 제공한다. 또한 인생을 다시 시작할 시간이 되었음을 알려주는 신호이기도 하다. 아동에게는 단순한 의식이 사건 대처에 있어 훨씬 도움이 될 수 있는데, 때로는 자신만의 의식을 만들어 내곤 한다. 성인의 장례식에 참석하는 것 역시 아동에게는 중요하다.



기념과 기념일은 애도과정에 있어 기억의 중요성을 알려준다. 아동은 종종 이 부분에서 도움이 필요하다. 날짜를 표시하도록 도와주어라. 언제 고인이 사망했는지 알려주고, 다

애도 표현 방식

10세 소녀 비르센(Birsen)은 자살한 아버지의 장례식에 참석하지 않았다. 며칠 후 아버지에게 드릴 편지를 써서 무덤에 간다. 아버지의 묘지 옆에 편지를 묻기 위해서이다.

16세 미구엘(Miguel)은 죽은 친구가 생전에 하고 싶어했던 행동을 하려고 높은 교각에 올라가 침을 뱉는다. 침 뱉기 행위를 통해서 죄책감에 대처할 뿐만 아니라 죽은 친구의 이미지와 '계속 접촉' 할 수 있다. 생전에 이루지 못했던 일을 대신 성취 하는 등 죽은 친구를 위해 무엇인가를 할 수도 있다.

추억 상자 Memory Box

아동은 추억 상자를 보면서 긍정적인 방식으로 고인을 기억할 수 있다. 편지나 사진처럼 한 때 고인의 소유였던 물건을 추억 상자에 넣는다. 아동에게 때로는 추억이 가슴 아픈 것이라 말한다. 시간이 흐른 후에 추억 상자가 치워질 수도 있지만, 필요할 때면 반드시 볼 수 있어야 한다. 청소년은 추억 상자나 기타 다른 수단을 사용해서 추모하고 싶어할 수도 있다.



른 사람과 함께 기일을 기억하는 것이 중요하다고 말한다. 아동이 고인에 대한 기억을 가지도록 격려한다.

아동의 놀이를 격려한다.

사별이나 외상 경험을 한 아동을 대할 때 어른은 때로 아동의 재미와 행복을 잇는다. 회복을 위해 아이는 다른 활동을 할 시간이 필요하고, 어렵고 매우 슬픈 일로부터 자유로워질 수 있는 휴식이 필요하다. 웃고 행복해야 할 필요가 있으며, 기분 좋게 느껴도 괜찮다는 확신을 받아야 한다. 놀 기회를 통해 아동은 긍정적 정서를 경험하고 정상으로 더 빨리 돌아간다. 가능한 한 자주 재미를 느끼고 좋은 기분을 느끼게 도와주어라. 그러나 어떻게 그리고 언제 기분 좋게 느낄지에 대해 아동이 리드할 수 있게 하라. 여전히 애정과 사랑을 받고 있음을 확신시켜라.

아동이 적극적으로 참여하게 하라.

스트레스 사건이후 아동은 특히 무력감과 어려움을 느낄 수 있다. 적극적인 회복노력과 의사결정 참여경험을 통해 자존감을 되찾고 제어감을 느낀다. 그러므로 성인은 가능할 때마다 아동이 적극적으로 자신의 환경을 만들고 의사를 결정할 기회를 제공해 주어야 한다.

놀이와 그림을 통한 스트레스 사건 재연

행동 과정 완성

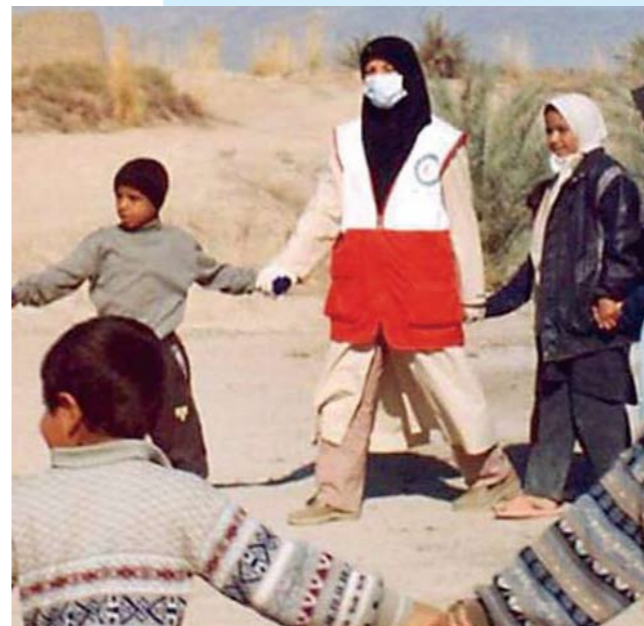
스트레스 사건은 때로는 놀이를 통해 재 경험된다. 이런 놀이는 여타 놀이상황과는 다르

다. 정상적인 놀이는 아동을 기분 좋게 만들고, 시작과 끝이 명백하며, 세계와 자신에 대한 이해를 돕는다.

반대로 스트레스 사건 재연은 종종 정상적인 놀이를 갑자기 방해한다. 여러 차례 반복되며 결론도 없고, 아동을 기분 좋게 만들어 주지도 않는다. 이런 놀이를 격려하거나 금지하는 것이 아니라 게임을 바꾸면서 거리를 좁히도록 도와주는 것이 중요하다. 아동과 함께 행동 과정을 완성하거나 다른 결말을 찾도록 노력하면서 주의 깊게 해야 한다.

다양한 시각

이란 밤(Bam)시에서의 지진 이후 시행된 '다양한 시각' 프로젝트는 아동의 자존과 제어감 회복을 보여준 훌륭한 사례이다. 55명의 아동은 사진 워크숍을 통해 지진에 관한 자신의 관점과 느낌을 보여줄 기회를 얻었다. 아동의 사진과 말은 책으로 출판되었다.



행동과정 완성하기

4살 아다(Ada)는 홍수 때문에 사람과 동물이 익사하는 모습을 그린다. 그림을 그리는 동안 매우 괴로워하는 것 같다. 집 재건과 구조 장면을 그리라고 격려 받은 후에 아다는 안도한다. 웃는 태양을 하늘에 그린 후에 바쁘게 새 집을 짓는 사람들을 그린다.

고통스러운 감정 속에 혼자 남겨져 있지 않다고 느끼도록 해주기 위해서는 구출, 집 재건 등 아동이 상상하는 모든 것을 주제로 그림을 그리거나 놀이를 하도록 격려하는 것이 매우 중요하다. 이런 방식으로 그림 그리기와 놀이는 아동이 새로운 세계관과 자아관을 통해 스트레스 경험을 받아들이게 해주는 도구가 된다. 잘 진행되면 아동은 새로운 관점을 바탕으로 하여 나쁜경험이 타인의 도움으로 극복되는 안전하고 믿을 수 있는 세계를 보게 된다.

필요한 경우에는 의뢰

사망과 위기사건에 대한 아동의 반응은 상황, 연령, 성격에 따라 현저하게 다를 수 있다. 때로는 전문가의 도움을 받는 것이 필요해 진다. 학교에서 괴롭힘을 당했거나 발달장애가 있는 아동, 혹은 위기사건 직후 쇼크상태이거나 경직된 아동 등 사건 이전부터 정서적으로 피폐한 아동의 경우는 특히 큰 위험에 빠질 수 있다.

위기사건 이후 한 달 정도면 진전의 징후가 있어야 한다. 6개월 이후면 아동은 정상적인 활동 패턴으로 확실히 돌아가야 한다.

그러나 지속적인 위기사건에서는, 아동이 정상적인 일상과 행동으로 돌아갈 수 없다. 아동의 회복에 의심이 들면, 감독관에게 보고하고 행동과정을 결정하라. 관련 있는 사람이나 단체로부터 조언을 얻거나 이들과 정보를 공유하는 것도 행동과정에 포함된다.

만일 아동이 심하게 변하고, 진전의 기미가 없으면 전문가의 도움을 요청하라. 심한 변화의 증상은 아래와 같다.

- 정서적 : 끊임없는 슬픔, 인생의 종말에 대한 대화
- 신체적 : 몸무게 변화, 두통, 메스꺼움
- 정신적 : 악몽, 불안, 학습 및 집중 장애
- 행동적 : 위험한 행동, 술과 약물 사용, 과잉 활동 혹은 수동성, 사회적 활동과 놀이 중지



학대가 의심되면 행동하라

대부분의 국가에서 학대는 공식적으로 불법이다. “아동권리협약 제 19조는 ‘아동은 부모, 법적 후견인, 또는 다른 사람의 보호 하에 있어야 하는 한편, 모든 형태의 신체적·정신적 폭력, 상해나 학대, 유기, 부당한 대우, 성적인 학대를 비롯한 착취로부터 보호되어야 한다고 명시하고 있다.’”

만일 아동학대가 드러나거나 충분히 의심할 여지가 있다면 감독관, 적십자사 직원 혹은 상위 지도자, 기타 조직에 보고한다. 사회복지서비스 당국이나 경찰에게 연락할 수도 있다.

폭력과 학대에 대한 아동의 반응은 연령, 성별, 문화에 따라 다르지만 학대를 경험한 모든 아동은 고통스러워한다. 정서적인 상처, 수치심, 자아비판이 아이를 괴롭힌다. 학대가 결코 자신의 잘못이 아님을 알게 할 필요가 있다.

학대가 의심되거나 드러난 경우 반드시 행동(ACT)해야 한다.



- A(Acknowledge) : 아이의 상황과 감정을 인정한다.
- C(Carefully) : 주의깊게 아이의 말을 듣고 아이를 안심시킨다. 아이가 안전하도록 조치한다.
- T(Take notes) : 기록한다. 아동의 말과 아동 관찰 내용을 문서화한다.

학대 받은 아동을 도울 때 해야 할 말, 하지 말아야 할 말



DO 해야 할 말

- 일반적인 개방형 질문을 한다. “그것에 대해 좀 더 말해줄 수 있니?”
- 관찰 결과를 알려준다. “다리에 멍이 든 게 보이네.”
- 감정을 확인한다. “네가 화난 걸 알겠다.”
- 관심을 표현한다. “네가 안전했으면 좋겠다. 도움을 받도록 해보자.”

DO NOT 하지 말아야 할 말

- 답을 유도하는 질문을 한다. “언제, 왜, 어디서, 어떻게 일이 생겼니? 누가 너에게 그랬니?”
- 결론을 도출한다. “구타 당했니?”
- 말로 분석한다. “아빠가 한 행동 때문에 아빠를 증오하겠구나!”
- 약속을 한다. “네가 신고하면 모든 것이 다 괜찮아 질거야.”

7장. 적십자사 자원봉사원과 직원의 심리사회적 지지 SUPPORTING VOLUNTEERS AND STAFF



학습 목표

- 적십자사 자원봉사원과 직원이 겪는 스트레스의 원인
- 소진의 증상
- 자원봉사원과 직원 돌보기
- 동료 지지
- 어떻게 스스로를 보살피는가

활 동 환경과 작업의 특성으로 인해 자원 봉사원과 직원이 스트레스에 취약하다는 점은 널리 알려져 있다.

이번 장의 핵심 내용은 아래와 같다.

- 어려운 환경에서 일하는 적십자사 자원봉사원과 직원의 스트레스 원인
- 스트레스 증상 인지 방법
- 동료와 관리자가 자원봉사원과 직원의 심리적 안녕에 기여할 수 있는 방법
- 스스로 돌보고 소진을 막는 방법

적십자사 자원봉사원과 직원의 스트레스

예로부터 사람들은 적십자사 자원봉사원과 직원들이 이타적이고 지치지 않으며, 어떤 면에서는 초인간적인 영웅역할을 할 것이라는 기대감을 가지고 있었다. 이로 인해 종종 자원봉사원과 직원은 일을 다하지 못하고 떠난다는 느낌을 가질 수 있다. 자원봉사원과 직원이 직면한 요구사항이 지원제공 역량을 훨씬 뛰어넘을 정도로 클 수도 있다. 자원봉사원과 직원은 재난 생존자의 끔찍한 이야기 때문에 괴로워할 수도 있다. 응급처치 자원봉사원은 자신의 책임하에

있던 사람이 죽으면 죄책감을 느낄 수 있다. HIV/AIDS프로그램 자원봉사원은 반복되는 죽음을 목격하면서 절망감을 느낄 수 있다. 적십자사 자원봉사원과 직원은 타인을 지원하는 동안 죽음과 고통의 공포감에 대처해야만 한다. 이는 의사, 간호사, 사회복지사, 구조요원 등의 다른 구호요원과 같은 상황이다.

적십자사 자원봉사원과 직원은 종종 타인을 돌보고 구조하면서 받은 충격으로 인해 생기는 자신의 정서적 반응에 대해서는 거의 대비하지 못한다. 자신의 상황과 문제는 뒷전으로 밀려난다. 그러나 적십자사 자원봉사원과 직원의 요구와 반응은 언젠가는 해결되어야 한다. 자원봉사원과 직원 역시 스트레스와 관련된 문제 발생 가능성을 낮출 수 있는 지지를 통해 좋은 결과를 얻을 수 있다. 대다수는 회복력이 좋고 스트레스 사건에 대처할 수 있으며 삶을 다시 시작할 수 있다. 그러나 일부는 스트레스에 짓눌려 자신의 에너지를 소진한다. 이는 작업환경 안팎의 과도한 욕구나 축적된 욕구 때문에 일어날 수도 있다.

적십자사 자원봉사원과 직원의

스트레스 원인

통념과는 달리 적십자사 자원봉사원과 직원의 주된 스트레스 원인은 폭력적이고 극단적인 경험 자체가 아니다. 구호요원들은 자신의 일이 의미가 있다고 생각하며 작업 환경에도 잘 대처할 수 있다. 스트레스의 원인은 오히려 업무환경 및 조직 체계이다.

업무환경 관련 스트레스에는 불분명하거나 존재하지 않는 역할설명, 미비한 사전준비 및 브리핑, 애매한 활동범위 등이 포함된다. 일관성 없고 적절하지 못한 상급자가 감독관으로 있으면 스트레스는 가중된다. 활동현장에서 지지받지 못한다고 느끼는 경우에도 스트레스가 가중된다. 가족사망이나 재산파괴 등 자신도 개인적으로 피해를 입은 상황에서 구호활동을 하면서 힘들어 하는 경우도 있다.

신체적 어려움, 소모, 위험한 작업 등 사건의 성격과 관련된 열악한 활동조건도 스트레스의 원인이다. 구호요원이 집단적 위기의 일부를 야기하거나, 윤리적, 도덕적 딜레마에 빠지는 경우, 혹은 활동 조건이 같더라도 가족과 고향이 먼 재난 환경에 오랜 시간 노출된 경우에는 스트레스 다루기가 훨씬 더 어려워 진다. 몇몇의 경우에 자원봉사원과 직원은 자신이 제대로 일을 처리하지 못한다고 느끼기 시작할 수 있다. 스트레스 원인이 해결되지 않으면 자원봉사원과 직원의 안녕 및 활동의 질이 저하될 수 있다.

어려운 근무 환경

매튜(Matthew)는 허리케인이 휩쓸고 지나간 이후에 파괴된 학교와 병원을 재건할 노동자들의 수장으로 임명 받았다. 무덥고 습한 날씨였다. 모두가 큰 막사에서 잠을 잤다. 매튜의 상관은 에너지를 절약하기 위해서 밤이면 에어컨을 끄라고 지시했다. 더운 날씨에 익숙하지 않고 혼자 방을 썼던 매튜는 잠을 제대로 잘 수 없었다. 몇 주가 지나자 온화하고 편안한 성격의 소유자였던 매튜는 아주 사소한 실수를 한 동료에게 소리를 치게 되었다.



소진의 증상

구호요원은 소진(burnout)으로 인한 고통을 받을 특수한 위험에 처해있다. 소진에 대해 배우면 조기에 자신 및 타인에게 나타나는 증상을 인지할 수 있다.

구호요원이라면 자기를 돌보지 않고 지치지 않고 일해야 한다고 생각하는 일반적인 기대가 있다. 도움을 받는 사람이나 구호요원 모두 공통적으로 이런 기대를 가지고 있다. 이는 당연히 비현실적인 기대이며 스트레스를 쉽게 유발하게 마련이다. 소진은 스트레스 요소가 이미 자리잡았음을 암시하는 것으로, 너무나 쉽게 지쳐서 더 이상 상황과 자신을 분리할 수 없는 상태에 놓여 있음을 나타낸다. 회복과정에는 상당히 긴 시간이 소요된다.

소진의 경고신호에는 신체적 변화, 행동 및 성격 변화가 포함된다. 신체적 증상에는 만성피로, 빈번한 두통, 복통, 수면 장애 등이 있다. 몸조심 하는 것을 잊어 버리고 예전만큼 자기를 돌보지 않을 수도 있다. 행동증상에는 음주, 흡연, 약물사용 증가, 무분별한 행동 및 개인의 신체적 요구 및 안전에 대한 요구 무시 등이 포함된다. 분노와 좌절 제어의 어려움, 성질 폭발, 은둔, 동료 및 감독자를 향한 이상한 행동 등도 소진의 증상이다. 거절과 자신의 한계 유지를 못하는 사람도 있고, 집중에 어려움을 겪고 비효율적이 되는 사람도 있다.

성격변화는 누군가를 “돕는 일을 하기에 나는 부족하다”라는 생각, “여기서 일하는 게 싫다”, “내가 하는 일을 고마워하는 사람은 아무도 없다”등 직업에 대한 부정적 태도, “아이가 배고프든 말든 나와는 상관 없다”의 무관심과 무감각 등을 의미할 수 있다. 지속적인 슬픔과 우울 역시 소진의 증상이 될 수 있다.

소진된 사람은 자신이 “모든 프로젝트를 떠맡치고 있는 사람” 혹은 “유일하게 진행 상황을 아는 사람”이라고 느끼면서 더 오랜 시간 일을 하는 부정적인 늪에 빠질 수 있다. 휴식과 레크리에이션에 대한 자신의 욕구는 망각한다. 때로는 쓸 수 있는 에너지가 전혀 없어서 타인을 지지하기 위해 줄 수 있는 것이 전혀 없게 된다.

소진된 사람 스스로는 자신이 소진되었음을 모를 수도 있다. 그러므로 팀 전체가 스트레스와 소진의 원인을 이해하고 신호를 조기에 인식하는 것이 중요하다.

적십자사 자원봉사원과 직원 돌보기

적십자사 자원봉사원과 직원, 관리자, 조직은 반드시 스스로의 현실적 한계를 알고 이를 인정해야 한다. 적십자사 자원봉사원과 직원의 소진을 막기 위해서는 구성원 모두가 서로에 대한 동정과 존경심을 가지고 책임감 있게 서로를 대해야 한다.

스트레스 관련 문제를 줄이기 위해 할 수 있는 몇 가지 핵심 조치들이 있다. 가장 중요한 것은 현재 당면 문제에 대한 정보와 이전 상황에서 겪을 수 있는 스트레스나 감정적 문제에 대한 정보이다. 이런 정보를 통해 구호요원이 자신의 상태를 파악할 수 있는 준비가 되고, 자가 돌봄과 동료지지의 방법이 있음을 알려준다. 또한 다른 사람이 자신의 활동 가치를 인정하고 있음을 느낄 필요가 있다. 이것이 바로 '지원자 지원'(care for the carers)이다.

자원봉사원과 직원의 욕구는 종종 그들이 지원하는 사람들의 욕구와 비슷하다. 지지적 환경은 스트레스 최소화를 위한 여러 중요한 요소 중 하나이다. 다음과 같은 방식으로 지지적 환경을 만들 수 있다.

- 활용 가능한 지침의 제공자, 관리자 및 동료의 지원
- 있는 그대로 말하고 문제를 공유할 수 있는 조직 문화
- 자원봉사원과 직원이 팀에 대한 소속감을 다질 수 있는 정기적 모임

- 마음 편하게 스트레스에 대해 말하고 도움을 구할 수 있도록 기밀유지 원칙을 존중
- 위기사건 이후 서로 돕는 것이 당연한 문화 창출
예) 동료지지 시스템
- 파트너와 함께 활동

동료지지 PEER SUPPORT

한 적십자사직원이 밤 늦게까지 사무실에서 일하고 사람들을 잘 만나지 않으며 갑자기 침울해지곤 하는 것이 목격된다. 너무 많은 시간동안 일을 한다고 동료들이 이야기 할 때면 화를 낸다. 동료들은 걱정스러워서 팀 관리자에게 알리고, 관리자는 직원의 업무량과 스트레스 유발 가능환경을 따져본다. 3개월 전 정신을 못 차리게 만들었던 심각한 사건에 대해서 현재 어떻게 느끼는지 직원에게 질문을 한 이후에, 사건으로 말미암아 여전히 피롭고 걱정스러운지 살펴본다. 또한 걱정스러워 하는 동료들을 불러서 그 동안 어떤 모습을 보였는지 묻고, 직원간 긍정적인 대화를 나누게 한다. 결국 직원은 지난 사건과 관련된 감정 때문에 힘겨워 했음을 깨닫는다. 동료에게 사건에 대해 털어놓고 저녁 근무시간을 줄이기로 결심한 이후 점차적으로 나아지게 된다.



E

활동경험을 공유할 때 팀결속 효과를 얻고, 정신적문제를 예방할 수 있다. 해결과 처리가 안된 반응은 끝내 위기로 발전하는 스트레스의 증가를 불러올 수 있다. 어려움을 공유하면 오해와 부정확한 이해가 줄어들 것이다. 정서적 반응과 한계에 관해 편히 토로할 수 있는 분위기는 활동의 수준, 효과 및 직원의 안녕을 보장할 것이다.

의뢰 Referral

적십자사 자원봉사원과 직원은 때때로 심각한 스트레스 반응 및 정신 건강상의 문제 징조를 보일 수 있다. 각국 적십자사의 모든 프로그램은 전문적 지지를 필요로 하는 개인을 위해 의뢰 메커니즘을 보유하고 있어야 한다. 만일 각국 적십자사에 충분한 자원이 없다면 지역 보건기관 및 NGO와 협력 동의를 작성할 수도 있다. 각국적십자사의 구체적 상황에 관한 정보공유는 관리자나 감독자가 한다. (2장의 의뢰지침 참조)

지지적 감독 Supportive supervision

전통적 감독자의 역할은 직원들이 꾸준한 노력을 할 수 있도록 독려하고, 적절한 수준의 작업 성과를 유지하는 것이다. 그러나 팀 내의 자원봉사원과 적십자사직원에게 대한 정서적지지 제공 역시 감독자의 역할이다. 즉 자원봉사원과 직원을 육성하고 인적 자원으로 보호하며, 활동 범위에 적정선을 그어야 한다는 뜻이다.

이는 심리사회적 지지 프로그램에서 특히 중요하다. 감독자는 활동에 관한 추가적 지침 제공, 개인적인 문제해결의 의지처 등 중요한 역할을 한다. 국제적십자사는 심리사회적 지지 프로그램에 대부분 비정형화된 방식을 적용하고 있다. 자원봉사원과 직원이 지식, 관점, 경험을 서로 공유하는 지지 그룹은 훌륭한 방안 중 하나이다.

동료지지 PEER SUPPORT

동료지지만 지지자와 같은 지위의 사람이 지지를 제공한다는 의미이다. 동료지지의 기본 원칙은 일반적으로 심리적 긴급 치료나 지지적 의사소통의 기본원칙과 같다.

스트레스 상황에 적극적이고 지지적인 접근방법을 택하는 것이, 개개인이 위기를 극복하는데 도움이 된다. 감정과 대응에 대해 말할 수 있을 때 스트레스 상황에 더 잘 대처한다. 동료지지만이라는 단어에서 알 수 있듯이 동료지지만은 지지만을 제공할 뿐이지, 전문상담자의 역할을 할 수는 없다. 단기적 지원을 제공할 뿐이고 전문적인 도움을 대체할 수는 없다.

동료지지의 핵심 요소

- 관심, 공감, 존경, 신뢰
- 효과적인 경청과 의사 소통
- 명확한 역할 팀워크, 협동, 문제 해결
- 활동경험 토론

동료지지의 장점은 동료의 상황을 잘 아는 사람이기 때문에 빠른 도움을 줄 수 있다는 점에 있다. 때로 스트레스를 받는 사람은 추가적 문제발생 방지를 위한 단기적인 도움만을 필요로 한다. 동료지지의 또 다른 장점은 자가 대처능력의 향상이다. 많은 구호단체가 이미 동료지지에 기반한 프로그램을 개발했거나 개발하고 있다.

심리사회적 지지활동을 할 때는 모두가 동료 지지자가 되어야 하며, 비공식적인 수준의 동료지지는 전혀 어려운 일이 아니다. 본 강습이 심리적 응급처치 및 적극적 듣기 기술을 다루듯 비공식적 동료지지도 다룬다.

위기 시 비공식적인 동료지지 제공을 위한 지침

항시 대기하라 Be available

도움을 요청 받으면 돕기 위한 모든 노력을 해야 한다. 스트레스 사건을 경험한 사람은 도움을 고마워하지만 간섭을 고마워하지는 않는다. 단지 대화하고 싶을 때 대화할 누군가가 있기만을 바랄 수도 있다. 만일 말하고 싶어하지 않는다면 옆에 있어주기만 해도 도움이 될 수 있다.

F **상황을 통제하고 자원을 확인하라. Manage the situation and locate resources**

필요하다면 조용한 장소를 찾아 무관한 사람들, 언론인, 스트레스를 주는 장면이나 소리로부터 보호한다. 가능하다면 신체적 상처를 치유할 의사 혹은 가족이나 친구 등의 도움을 적절히 섞어서 제공한다.

정보를 제공하라. Provide information

자신을 제어하기 위해 가장 중요한 것은 상황에 관한 정보를 얻는 것이다. 정보가 있으면 좀 더 제어 가능한 관점에서 상황을 볼 수 있다. 모든 정보는 정확하고 객관적이어야 한다.

자신을 잘 제어하도록 지원하라. Assist a person to establish personal control

정보를 제공하면서, 상대방을 환자나 피해자로 취급하지 말고 동료나 파트너로 대해야 한다. 의사 결정에 관해 듣고 이를 지지하라. 무비판적 자세를 견지하여 상대가 자신의 감정을 표현할 수 있게 하라.

격려하라. Give encouragement

스트레스를 받으면 자존감이 저해된다. 죄책감을 느끼거나 자신을 비난하려는 경향이 있다. 죄의식을 느낄 필요가 없는 상황에 죄책감을 느끼는 경우라면 다른 시각을 설명해주고 긍정적인 관점을 가지도록 격려 하라. 다른 시각과 생각을 가지도록 격려해 주는 것이 논쟁하는 것보다 유익하다.

기밀을 유지하라. Maintain confidentiality

동료지지의 핵심 과정은 기밀 유지이다. 만약 기밀 유지가 보장되지 않으면 팀의 완전성에 문제가 생긴다. 동료지지는 도움이 필요한 동료나 다른 자원봉사원으로부터 질문을 받을 수 있다. 주의 깊게 답하고, 질문 당사자가 직접 도움이 필요한 동료에게 말하도록 하라.

후속 조치를 취하라. Provide follow-up

몇몇 상황에서는 동료지지가 후속 조치를 취하는 것이 중요하다. 전화나 직접 방문의 형태가 될 수 있다. 후속 조치는 드러나지 않게, 기분 나쁘지 않게 이루어져야 한다.

그룹 내 공식적 동료지지

그룹활동을 이용해 모두가 경험한 최근 사건이나 모두에게 공통적인 상황에 대해 이야기 하는 것으로 공식적 지지를 제공한다. 공식적 동료지지 접근방식의 장점은 참가자가 상황과 사건에 대해 공통의 이해를 가지고 있다는 것이다. 조직이 직원에 대한 관심을 표시하는 방법도 되며 집중적 지지를 요하는 직원을 파악할 수 있는 것도 이 접근 방식의 장점이다.

자가 돌봄 SELF-CARE

관리진의 보살핌과 동료지지는 자원봉사원과 직원의 심리사회적 안녕 증진에 있어 중요한 요소이다. 그러나 어려운 상황에서 일하는 구호요원이 스스로를 위해 할 수 있는 일도 있다. 자가 돌봄은 두 가지 면에서 중요하다. 자원봉사원과 직원의 효과적인 활동 대비를

가능하게 하는 한편 구호요원의 역량을 유지시킨다. 스스로를 도울 수 있는 방법은 많이 있다. 몇몇 반응은 정상적인 것으로 본인도 어쩔 수 없음을 기억하는 것이 중요하다.

- 두려움과 낮은 감정조차 표현하는 것이 유용하다.

동료지지 그룹 조직

동료지지가 공식적인 동료지지 강습을 받는 것은 바람직하다. 그러나 정상적인 훈련이나 강습을 받기 어려운 경우 다음과 같이 진행할 수 있다.

- 모임을 만든다. 관련된 모두가 참가해서 독려해야 하고, 여기에 참석하는 것이 일을 잘 하는 것 만큼 중요함을 알린다.
- 진행자를 지명하라 - 팀 리더나 리더 역할이 친숙한 사람
- 진행자가 시작하면서 “경험의 공유, 지지필요성 발견” 등 목적을 소개한다. 그리고 참가 인원들이 토론 주제를 제안하도록 한다.
- 모든 참가자가 자신의 경험을 말할 수 있도록 가치를 주어야 하며, 특별한 문제가 있으면 이야기하도록 요청한다.
- 회의나 모임은 1시간 정도로 진행한다.
- 1주 단위로 정기 모임 횟수를 정한다. 특별한 경우는 매일 모인다.



- 긴장을 알고 의식적으로 긴장을 풀도록 노력하라. 천천히 숨쉬고 근육을 이완하라.
- 충분히 휴식하고 수면하려고 노력하라.
- 심각한 사건 이후에 사건으로 말미암아 생기는 생각과 감정을 다른 사람에게 이야기하고 설명하는 것이 좋을 수 있다.
- 사건에 관해 다른 피해자의 말과 생각을 듣는 것도 유용하다. 그들로부터 유용한 지식을 얻을 수 있다.

구호요원은 타인뿐 아니라 자신을 잘 돌볼 필요가 있다. 식사를 규칙적으로 하고, 음주와 흡연을 제한하며, 긴장완화를 위해 운동

을 하라. 창의적 활동 역시 자가돌봄의 기능을 한다. 그림 그리기, 글 쓰기, 연극, 음악 활동을 하라. 건전한 탈출구를 찾아라. 때로

휴식 취하기

오르탕스(Hortence)는 긴급 구호사업 분야에서 일한다. "10년이 지나자 제 자신이 재빠른 판단을 요하는 중요한 상황인데도 너무나 늦게 대응한다고 느꼈어요. 슬로우 모션으로 움직이는 것 같았죠. 이게 소진이 아닐까 의구심을 가졌던 것이 기억납니다. 소진되고 싶지 않았기 때문에 저는 결국 휴식을 취했습니다. 예전에 막다른 벽에 부딪쳐 소진되었던 동료들 본 적이 있었거든요. 그 동료들은 1-2년이 지나서야 회복되었죠."



는 말보다 행동을 통해 감정을 표현하는 것이 쉽다.

만일 수면장애나 불안감을 경험한다면 신뢰할 수 있는 사람과 문제를 상의하는 것이 좋다. 취침 전 카페인 섭취를 피하고 평소보다 일찍 잠자리에 들어 책을 읽는 것도 도움이 된다.

어려운 상황을 겪은 후 까다로운 임무에 집중하기 어렵다면 반복적인 업무를 계속 수행하라. 동료와 감독관에게 알려라. 일어난 사건을 정리하기 위해서는 시간이 필요함을 기억하라. 너무나 큰 기대를 가지지 마라. 결과적으로 실망과 갈등을 불러올 뿐이다. 자가 약물투여(술, 담배)를 하지 마라. 몇 주가 지난 후에도 여전히 반응이 지속되면, 전문적인 조언을 구하라.

**자가 돌봄
SELF CARE**

- 자신의 몸과 마음을 잘 돌본다.
- 충분히 휴식하고 수면을 취한다.
- 명상이나 긴장완화와 같은 스트레스 감소 기법을 사용해본다.
- 규칙적이고 충분한 식사를 한다.
- 좋아하는 운동이나 요가 등 신체 단련을 한다.
- 사랑하는 사람과 연락한다.
- 동료에게 경험과 감정을 이야기 한다.
- 재미를 느낄 수 있는 일을 한다.



이해를 돕기 위한 용어의 정의



본 강습 및 심리사회적 지지와 관련되어 사용된 용어의 정의가 어디에서나 같지는 않다는 점을 염두에 두기 바란다.

적극적 경청 ACTIVE LISTENING

적극적 듣기는 단순히 다른 사람의 말에 주의를 기울이는 것만을 의미하지 않는다. 이는 상대방이 말하는 의미를 이해하고 상대방과 의사소통을 하고 있다는 의미이기도 하다. 적극적 경청은 집중, 고덕거림, 확인 등과 같은 비 언어적 반응과 “알겠습니다”, “맞아요”, “계속해 보세요”, “그것에 관해서 더 듣고 싶은데요?” 등과 같은 언어적 반응을 모두 포함한다. 상대방이 사용한 단어를 그대로 사용함으로써 상대방의 말을 잘 이해하고 있음을 알려줄 수 있다.

옹호 ADVOCACY

의견이나 대의 명분을 적극적으로 지지하는 것. 본 교재에서는 개인이나 그룹을 적극적으로 지지하며 목소리를 내는 것을 의미한다.

불안 ANXIETY

위기사건을 상기시키는 것과 직면하게 되면 생기는 막연하면서도 불쾌한 감정상태로 정신적인 고통, 불편함, 신경과민 등이 특징적이며, 심각한 경우 공황(panic) 상태를 유발하기도 한다. 통제 상실 혹은 대처 불가능에 대한 걱정, 상황이 다시 반복될 지도 모른다는 우려, 불안을 느끼는 사람은 흔히 끊임없이 주위를 경계하고, 큰 소리나 갑작스런 움직임에 쉽게 놀란다.

접근 전략 APPROACH STRATEGIES

위기사건으로 고통 받는 개인이 그 상황에서 의미를 찾고, 지지를 구하며 문제해결 조치를 취하는 것.

회피 전략 AVOIDANCE STRATEGIES

사건을 연상시키는 생각과 기억을 정신적으로 피하거나, 좋지 않은 기억을 불러오는 활동과 상황을 피하는 것. 위기사건 이후 초기단계에서 흔히 관찰된다. 어느 정도의 회피는 대처와 점차적인 경험 적응을 도와준다. 그러나 몇 주 혹은 몇 달에 걸쳐 지속되면 다른 문제를

야기할 수 있고, 사건에 익숙해지지 못하도록 만들 수 있다. 처음 6개월이 지나도 회피행동이 줄어들지 않으면 만성이 된다.

사별 BEREAVEMENT

중요한 지인 상실에 대한 정서적 반응. 사별과 연관된 일시적 우울감은 정상으로 간주된다. 종종 식욕 부진, 불면증, 존재가치 상실 등을 수반할 수 있다.

회복 BOUNCE BACK

다시 이전처럼 건강하게 역할을 수행.

소진 BURNOUT

장기적 스트레스로 인한 정서적 상태. 만성적 정서 소모, 에너지 고갈, 열정 및 업무동기 손상, 업무효율 감퇴, 개인적 성취감 약화, 비관주의, 냉소주의.

지역사회 COMMUNITY

읍내, 마을, 혹은 작은 단위의 공동 거주 그룹이 지역사회이다. 그러나 때로는 상호 작용을 하고, 특정한 일을 공유하는 그룹이라고 정의되기도 한다. 예) 같은 민족, 같은 교회나 성당 혹은 절에 다니는 그룹, 농부, 같은 조직의 자원봉사원.

지역사회 중심 활동

COMMUNITY-BASED ACTIVITIES

지역사회 주민의 생활과 관련된 활동으로 때로는 지역사회 외부 그룹에 의해 시작되기도 한다. 지역사회의 지식, 가치, 관행을 활용하여 지역사회 주민이 참여하도록 한다.

대처 COPING

달라진 일상상황에 적응하는 과정. 어려운 상황통제 및 문제해결 노력, 스트레스 및 갈등 최소화, 완화, 수용. 건전한 대처 행동은 타인에게 다가가 도움을 청하며 능동적으로 해결책을 찾거나 스트레스 원인을 제거하는 것이다. 건전하지 못한 대처행동에는 위협 무시 및 위협의 결과부정, 스트레스 원 회피, 고립 선택, 타인에게 화풀이, 자가 악물투여, 자신의 정상적 역할을 위해 타인의 안전과 건강을 위협에 빠뜨리는 것 등이 있다.

상담 COUNSELING

이재민이나 피해자가 문제를 더 잘 이해하고 해결할 수 있도록 구호요원이 도와주고 이끌어가는 관계. 단순히 문제해결 촉진, 어려운 상황에 대처하는 새로운 방법 모색만을 위한 치료나 처치를 의미하는 것은 아니다.

위기 CRISIS

필요한 행동 방식과 사고를 다시 생각하게 만드는 개인의 인생 혹은 사회에 발생하는 갑작스런 단절. 정상적 일상생활 기반이 무너진다는 전반적 상실감. 예를 들면, 사랑하는 사람의 죽음, 실업, 건강악화 등으로 정상적인 상황이 급격히 바뀔 때 개인은 위기를 경험하게 된다고 말할 수 있다.

위기사건 CRISIS EVENT

통상적 대응의 범위를 넘는 갑작스럽고 강력한 사건. 평상시 개인이나 그룹의 효과적인 대처 능력을 무능하게 할 정도로 강한 영향을 지닌다. 예) 사고, 심각한 질병, 폭력 행위, 자살, 자연 재해, 전염병, 그리고 전쟁, 폭발, 기름 유출과 같은 인간에 의한 재난.

부정 DENIAL

불안을 피하기 위해 감정, 소원, 요구, 생각을 부인하는 심리적 방어기제.

우울 DEPRESSION

일반적으로 무능력, 희망 상실, 무기력, 수동성, 비관주의, 만성적 슬픔 및 관련 증상을 특성으로 하는 상태. 종종 심각한 상실과 연결되어 생겨나기도 한다. 단기적인 우울감은 정상이지만, 차츰 나아지지 않는 경우 우울장애를 의심해 보아야 한다.

재난 DISASTER

광범위한 피해, 파괴, 인간의 고통을 야기하는 사건으로 종종 갑작스럽게 일어난다. 재난은 지역 역량을 마비시켜 국내외의 외부적 지원을 필요로 한다. 자연재해를 말하기도 하지만, 인간이 불러일으킬 수도 있다. 국토를 파괴하고 집을 떠나게 하는 전쟁, 시민봉기가 재난의 원인이다. 건물붕괴, 눈보라, 가뭄, 전염병, 지진, 폭발, 화재, 홍수, 위험물질, 화학물질 유출 등의 위험물 운송 사고, 허리케인, 핵 사고, 토네이도, 화산폭발, 쓰나미 등도 재난의 원인이다.

분열 DISSOCIATION

특정한 생각, 반응, 감정이 개인 인격의 다른 부분으로부터 분리되는 과정. 분열과정을 겪는 경우 자신과 주변에 무슨 일이 일어나는 지 알지 못하는 것처럼 보일 수 있다.

응급 EMERGENCY

갑작스럽고 예측하기 어려운 사태로, 즉각적인 조치가 요구되는 상황을 말한다.

정서적 학대 EMOTIONAL ABUSE

타인의 자존에 대한 끊임없는 공격. 피해자에게 권위나 신뢰의 위치에 있는 사람의 정서적으로 파괴적인 행동이나 거부와 무시, 인정, 듣기, 지지를 거부하는 것. 모욕, 비난, 조롱, 모방, 욕설, 방치를 통해 사람에게 굴욕감을 주는 것 등이 있을 수 있다.

공감 EMPATHY

타인이 처한 상황, 감정, 동기 등을 헤아리고 이해할 수 있는 능력.

힘 북돋우기(강화) EMPOWERMENT

개인 혹은 그룹으로써 인생에 영향을 미치는 결정에 대한 통제권을 획득하는 것. 사람을 인정하고, 지역사회 활동 참여를 독려하는 구조를 세우면 가능해진다. 일상 활동, 레크리에이션, 혹은 강습활동에 참여하면 심리사회적 안정이 향상되고 사람들은 더 많은 힘을 얻어서 인생을 통제하고 있다고 느끼고, 소속감을 가지며, 자신이 쓸모 있다고 생각하게 된다.

윤리 ETHICS

올바른 행동과 훌륭한 삶을 아우르는 단어로 도덕적 기준의 일종이다. 일반적인 옳고 그름의 개념보다 광범위하다. 윤리의 핵심은 살 가치가 있고 만족스러운 '훌륭한 인생'이다.

극단적 스트레스 EXTREME STRESS

심각하거나 갑작스런 긴장이 극단적인 스트레스 경험을 가져올 수 있다. 사고, 가족의 죽음, 폭력 및 이와 유사한 형태의 사건을 겪게 되면 정서적 위기에 빠질 수도 있다.

애도 GRIEF

애도는 상실로부터 연유한 아픔을 없애기 위한 자연스럽고도 고통스런 과정이다. 상실과 헤어짐으로 인한 강렬한 고통의 감정이기도 하다. 유족이 고인에 대해 느끼는 사랑의 연장이라고도 할 수 있다.

구호요원의 피로 HELPER'S FATIGUE

정서적으로 고갈되었다고 느낄 때 구호봉사원과 적십자사직원이 보이는 증상

게으름 NEGLECT

실 곳, 영양가 있는 음식, 적절한 의복, 강습, 의학적 치료, 휴식, 안전한 환경, 운동, 감독, 애정과 돌보기 같은 아동의 기본적 요구를 충족시키지 못하는 것.

비언어적 의사 소통

NON-VERBAL COMMUNICATION

단어를 사용하지 않는 모든 의사소통. 신체의 움직임, 얼굴 표정, 탄식, 숨막히는 소리 같은 비 언어적 소리. 본질적으로 문화마다 다르다.

동료지지 PEER SUPPORT

같은 지위의 사람이 제공하는 지지. 핵심 요소에는 관심, 공감, 존중, 신뢰, 효과적 듣기, 의사소통, 명확한 역할, 팀워크, 협동, 문제해결, 활동경험 토의 등이 있다.

신체 학대 PHYSICAL ABUSE

힘과 신뢰를 가진 사람이 고의적으로 해를 입히거나 상처를 주겠다고 위협하는 것.

예) 구타, 흔들기, 불 태우기, 뺨 때리기, 발로 차기

외상 후 스트레스 장애

POST-TRAUMATIC STRESS DISORDER/ PTSD

자연 재해, 무력 분쟁, 폭행, 강간, 학대, 생명을 위협하는 사고 등 정신적으로 고통스러운 사건을 겪고 난 후 보이는 반응. 악몽으로 트라우마 재 경험, 반복되는 사건 생각과 장면, 심리적 망연자실, 세계와의 단절 추구 등이 증상이다.

보호적 요소 PROTECTIVE FACTORS

심리적 보호막을 주는 요소. 고난, 고통 등을 겪을 때 심각한 정신적 결과가 발생할 가능성을 낮추어 준다. 따뜻한 돌보아 주는 가정이나 지역사회에 소속, 전통과 문화유지, 자기보다 큰 곳에 소속되어 있다는 느낌을 주는 강력한 종교적 신념이나 정치적 이데올로기가 보호적 요소가 될 수 있다. 아동에게는 어른과의 안정적인 정서적 관계, 가정 안팎에서의 사회적 지지가 보호적 요소가 된다.



심리 교육 PSYCHO-EDUCATION

일상활동의 관리 역량강화에 중점을 두는 교습 방법. 고통스런 상황, 유용한 대처 메커니즘, 기술, 자원, 어려운 인생의 문제해결 기회에 대한 자신 및 가족의 반응을 이해하고 알게 함으로써 참가자에게 힘을 주는 것이 목적이다.

심리적 PSYCHOLOGICAL

정신적(mental) 기원을 가진 것. 인간의 마인드에 관한 연구. 개인의 마음에 떠오르거나 생겨나는 사건, 과정, 현상.

심리적 응급처치

PSYCHOLOGICAL FIRST AID

현실적 정보 제공, 재난 주민에 대한 공감, 관심, 존중, 확신을 표현하는 기본적인 인간 지지.

심리사회적 PSYCHOSOCIAL

양자가 상호영향을 미치는 개인의 심리적 차원과 사회적 차원간의 역학관계를 의미한다. 심리적 차원에는 내면의 정서, 생각, 대응 처리가 포함된다. 사회적 차원에는 대인관계, 가족, 지역사회 네트워크, 사회 가치와 문화 활동 등이 포함된다.

심리사회적 지지 PSYCHOSOCIAL SUPPORT

심리사회적 지지란 심리적, 사회적인 개인의 요구를 해결하는 행동을 지칭한다. 국제적십자사의 2003년 심리사회적 지지 정책은 적십자사가 펼치는 심리사회적 지지활동의 근간이다. 심리사회적 지지 정책에 따르면 심리사회적 지지는 긴급대응 활동과 장기적 발달프로그램 모두와 연계되어야 한다. 심리사회적 지지활동은 지역사회 증진과 지역사회 내 심리사회적 지지 재 정립

을 목표로 하여 위기사건의 결과에 적극적으로 대응하려는 사람들의 노력을 지지해야 한다.

심리사회적 지지 프로그램

PSYCHOSOCIAL SUPPORT PROGRAMME, PSP
 위기사건을 겪은 사람들에게 서비스를 제공하여 심리사회적 안녕을 증진시키는 것이 목적이다. 개인의 정서적 반응(psycho)과 대인 관계(social) 영역을 주로 다룬다. 지지는 활동과 프로그램의 일부로 포함되어 있다. 예) 보건 프로그램. 위기사건에 대한 심리적 반응 인식 창출, 재난대비 및 대응 증진, 개인과 지역사회 회복력 강화, 자원봉사원과 적십자사직원에게 대한 정서적 지원 향상이 PSP에 포함 될 수 있다.

심리적 안녕 PSYCHOSOCIAL WELL-BEING

심리적 안녕은 개인이 잘 지내고 있을 때의 긍정적인 상태를 나타낸다. 정신적 요소와 사회적 요소의 상호작용에 영향을 받는다.

심인성의 PSYCHOSOMATIC

정신적 문제가 신체적 문제로 통증으로 표현될 때.

회복 RECOVERY

어려움을 겪은 이후, 다시 심리적 안녕을 얻기 위해 앞으로 나아가는 과정.

퇴행 REGRESSION

후퇴. 뒤로 돌아가기. 발달의 반대. 아동이 자신보다 어린 아이가 흔히 하는 행동을 하는 경우를 설명한다. 12세 아동이 엄지 손가락을 빨거나 밤에 이부자리를 적시는 것을 예로 들 수 있다. 심각한 사건을 겪은 성인이 일시적으로 사고불능 상태에 빠지고, 어른스럽지 않게

행동하며, 아동같이 행동하는 것도 퇴행의 예이다.

회복력 RESILIENCE

난제나 어려움에 대처하는 개인의 능력. 옛 것이 파괴되거나 도전 받을 때 새로이 균형을 다시 회복하고 유지하는 능력. 회복능력(Bounce Back)이라고도 설명된다.

자가 약물투여 SELF-MEDICATION

불안, 고통, 불면 등의 문제를 줄이기 위해 알코올이나 마약 같은 약물을 사용하는 것.

분리 불안 SEPARATION ANXIETY

부모나 중요한 보호자로부터 떨어졌을 때 극도의 불안을 보이는 아동의 정신적 반응

성적 학대 SEXUAL ABUSE

성적 학대는 나이가 더 많거나 힘있는 아동, 청소년 혹은 성인이 더 어리고 힘없는 사람을 성적인 목적을 가지고 다루는 경우 발생한다. 아동과 청소년은 어른과 같은 힘과 지식이 없기 때문에 성인과의 성적행위에 동의할 능력이 없다. 성적학대는 신뢰를 무너뜨리고, 아동의 유년시절을 없애버린다. 범죄자가 성적학대를 통해 경제적, 사회적으로 이득을 보는 경우는 성 착취라고 불린다.

중요한 지인 SIGNIFICANT OTHER

우리에게 중요하고 의미 있는 사람. 가족, 친구, 동료 혹은 우리의 삶을 다르게 만들어 주는 사람.

사회적인, 사교적인 SOCIAL

대인관계. 사람 사이의 관계.

스트레스 STRESS

스트레스는 신체적, 정서적 문제에 대한 정상적 반응으로, 대처 자원보다 큰 문제에 당면해 균형이 깨질 때 발생한다. 한편으로는 우리가 일상생활에서 늘 긴장감을 가지고 대비하며 활기를 띠고 살 수 있게 해주는 자극이다. 그러나 다른 한편으로는 개인이 자신이 해야 할 일을 하지 못하고 결국 신체적, 정신적 쇠약으로 고통받게 되는 상황을 유발한다.

스트레스 원, 스트레스 원인 STRESSOR

긍정적이건 부정적이건 스트레스 반응을 유발하는 모든 변화. 외부적일 수도 있고 내부적일 수도 있다. 외부적 스트레스 원은 갈등, 이직, 건강 부실, 개인 공간 및 사생활 결여 등이 있다. 내부적 스트레스 원은 생각, 감정, 반응, 고통, 배고픔, 갈증 등이 있다.

지지그룹 SUPPORT GROUP

참가자가 서로 정서적, 현실적 지지를 제공하는 모임. 치료 목적이어서는 안 된다. 지지그룹은 동정, 인내심을 지니고 그룹 활성화 책임을 편히 질 수 있으며, 심리사회적 지지에 관한 기본 강습을 이수한 사람에 의해 활성화 될 수 있다.

지지적 의사소통

SUPPORTIVE COMMUNICATION

공감, 관심, 존경, 타인의 능력에 대한 신뢰를 전달.

생존자 죄책감 SURVIVOR GUILT

다른 사람은 사망했는데 본인은 왜 생존했는지 의아해할 때, 비극을 막기 위해 무언가를 할 수 있었고, 해야만 했다고 믿거나 차라리 자신이 죽는 것이 더 낫다고 생각함.

지속 가능성 SUSTAINABILITY

어느 정도에서 무한히 유지될 수 있는 과정이나 상태의 특성. 인간이 만든 시스템이 얼마나 오랫동안 유용하고 생산적일지 혹은 얼마나 오래 문제없이 유지될지를 나타내는 단어.

트라우마, 외상 TRAUMA

극단적 정서 파괴로 인해 생기는 신체적 혹은 정신적 상처를 설명하기 위해 흔히 사용된다. 트라우마가 무엇으로 구성되는지를 정의하는 것은 주관적인 것으로 문화에 따라 다르다. 때로 집단 트라우마라는 단어가 사용된다. 이 단어는 지역사회 전체가 고통을 받고 있고 사회결속력이 위기사건으로 인해 실종된 상황을 나타낸다.

취약성 VULNERABILITY

고통스러운 경험에 대처하는 능력을 감소시키는 다양한 요소. 가난, 정신적 육체적 장애, 사회적 네트워크 결여, 가족지지 결여, 이전의 외상경험을 예로 들 수 있다. 지역사회의 대비와 지지 시스템 결여, 취약한 사회적 네트워크와 빈곤 때문에 취약해 질 수 있다.

취약계층 VULNERABLE GROUP

흔히 건강상의 문제를 안고 사는 그룹을 지칭한다. 예) 에이즈, 결핵, 당뇨, 말라리아, 암환자. 신체적, 정신적 장애자 및 정신 질환 환자, 아동, 청소년, 노인, 여성, 실업자, 빈곤자, 소수 인종 등.

부록: 심리사회적 지지 지침서 GUIDANCE FOR PSYCHOSOCIAL SUPPORT

심리사회적 지지에 관한 두 가지 지침서를 살펴보자.

- 스피어 핸드북 (The Sphere Handbook)
- 위기사건 하에서의 정신보건 및 심리사회적 지지에 관한 IASC 지침서

스피어 핸드북(The Sphere Handbook)

인도주의 NGO와 국제적십자운동이 1997년에 처음 간행한 스피어 핸드북은 재난 주민에 대한 지원의 질적 향상을 목적으로 하고 있다. 정신적, 심리적 문제에 대한 당시의 제고된 의식을 반영하고자 2004년에 처음으로 정신적, 심리적인 문제를 다루었다.

스피어 핸드북(The Sphere Handbook)은 www.sphereproject.org/content/view/27/84/lang,English 에서 볼 수 있고 출력도 가능하다. 20가지 이상의 언어로 이용 가능하다.

심리사회적 지지에 관한 정보를 찾으려면 국제적십자사연맹 홈페이지(www.ifrc.org) 상단의 'health services'를 선택한 다음 'mental and social support'를 선택한다. 심리적 안녕의 구체적 기준을 볼 수 있는데, 기준은 지지를 위해 필요한 접근을 강조하고 있다.

이 원칙에 따라, 스피어 핸드북에는 지역별 접근점이 나열되어 있다. 핸드북에 소개된 접근점은 가족, 지역사회가 포함된 외부적 지원과 문화적 자원을 결합한 것이다. 이러한 방식으로 심리사회적 지지의 훌륭한 예를 제공해준다. 예를 들어, 가족 찾기 서비스(외부적 지원의 예)는 현 문화, 종교 행사(지역사회와 문화적 자원의 예)와 더불어 나란히 사회적 개입 목록에 올라와 있다.

'정신질환발생, 장애, 사회문제의 경감을 위해 사람들은 사회 및 정신보건 서비스를 제공받는다'

주요 사회적 개입 지표	주요 정신적, 정신의학적 개입 지표
1. 사람들이 재난에 관해 신뢰할 수 있는 현재 정보와 재난관련 구조활동에 관한 정보를 얻는다.	1. 외상 스트레스 요인에 노출된 이후 격한 정신적 고난을 경험한 개인이 지역사회와 보건서비스기관의 심리적 응급처치를 받는다.
2. 심령술사나 영적 치유자에 의한 애도 의식을 포함한 정상적인 문화 및 종교 행사가 유지되거나 재 정립된다. 사람들이 장례식을 거행할 수 있다.	2. 긴급한 정신 의학적 문제는 초기 보건 시스템을 통해 처리될 수 있다. 약품 목록에 있는 필수 정신의학적 약품이 1차 보건기관에서 이용 가능하다.
3. 자원이 허락하는 한, 아동과 청소년은 공식, 비공식 강습 및 정상적인 레크리에이션 활동에 접근한다.	3. 정신과 병력을 가진 사람이 관련된 치료를 계속 받고, 갑작스러운 약물사용 중단으로 인한 위험을 겪지 않는다.
4. 성인과 청소년이 긴급구호 활동과 같은 실질적, 목적이 분명한 공통적인 이익활동에 참가할 수 있다.	4. 만일 재난이 길어지면, 재난 이후를 위해 더욱 포괄적인 지역사회 기반의 계획이 시작되어 정신적 개입을 한다.
5. 가족과 떨어진 아동이나 고아, 소년병, 배우자를 잃은 사람, 노인, 가족이 없는 사람 등 고립된 개인이 사회네트워크로 통합될 수 있는 활동에 접근한다.	
6. 필요한 경우, 사람 찾기 서비스가 가족의 상봉을 위해 사용될 수 있다.	
7. 집을 잃은 경우, 가족과 지역사회 결속을 위해서 잠자리 제공이 이루어진다.	
8. 지역사회는 종교 부지, 학교, 식수, 위생시설 위치 결정에 관해 자문을 받는다. 실향민의 정착지를 계획할 때에는 여가와 문화적 공간이 고려된다.	

위기사건 하에서의 정신보건 및 심리사회적 지지에 관한 IASC 지침서

IASC(The Inter-Agency Standing Committee)특별 전담반이 국제적십자사연맹을 포함한 27개 회원과 더불어 2005년에 설립되었다. 활동의 공통적 핵심은 심리사회적 안녕에 대한 포괄적 접근의 필요성으로 정신건강과 심리 사회적 지지를 위한 실질적 단계를 알려주고 있다. 2007년에 간행된 위기사건 하에서의 정신보건 및 심리사회적 지지에 관한 IASC 지침서는 이러한 협력의 결과이다.

이 IASC 지침서는 www.humanitarianinfo.org/iasc에서 볼 수 있고, 출력도 가능하다. 또한 다양한 언어로 번역 되어 있다.

IASC 지침서의 시작은 아래와 같다.

1장: 도입
•배경 •핵심 가치 •할 일과 해서는 안 되는 일 •FAQ
2장: 개입의 매트릭스
•긴급 대비 •최소한의 반응 •포괄적 반응
3장: 행동시트
•현실적 조치 •간단한 지표 •실례 •지원

2장에서는 개입의 매트릭스를 제공한다. 매트릭스는 위기사건 시 11개의 핵심 업무를 보여주는 표이다. 핵심 업무에는 협동, 보건 서비스, 식량 안보, 영양 등이 포함된다. 각각의 업무마다 표는 위기 이전, 위기 기간, 위기 이후의 조치를 보여준다.

마지막 장은 위기 동안에 최소한의 대응으로서 제안되는 모든 행동을 보여주는 행동 시트를 포함하고 있다.

다음은 적십자 운동에서 IASC 지침서가 어떻게 심리사회적 안녕 증진에 기여 했는지를 보여주는 2가지 사례이다.

사례 1

어떻게 11가지 핵심 중 하나인 '보호소 및 거주지 계획'이 심리사회적 지지 증진을 위한 조치와 연계되는가?

IASC 지침서에 따르면, 구체적인 사회적 고려사항(안전, 존엄, 문화적 및 사회적으로 적당한 지원)이 조율된 방식으로 최소한의 대응에 포함되어야 한다.

현실에서는 이것이 어떻게 나타날까? IASC 지침서는 라이베리아(Liberia)와 동티모르(East Timor)의 예를 보여 준다. 앞문이 서로 마주보지 않게 각도를 조정해서 보호소를 지어서 사생활을 더욱 보장했다. 공동 장소에서 보이는 곳에 화장실을 만들어 성관련 폭력의 위험도 예방했다.

사례 2

또 다른 핵심 기능인 '강습'이 어떻게 심리사회적 안녕을 증진할 방법과 연계되어 있는가?

IASC 지침서에 따르면 최소한의 대응(minimum response)은 '반드시 안전과 지지적 강습에 대한 접근을 강화시켜야 한다'.

현실에서는 이것이 어떻게 나타날까? 5대 핵심 요소 중 하나는 안전한 학습환경이다. 아동의 등 학교 동행, 무장 세력에 의한 학교 내 모집 저지, 안전한 장소에 남녀 별도로 화장실 설치 등이 안전한 학습환경을 위한 조치가 될 수 있다. 공식적, 비공식적 강습자도 학생의 심리사회적 안녕에 중요한 역할을 한다.

IASC 지침서는 적십자사 자원봉사원과 직원을 어떻게 보호할 수 있는가?

- 심리사회적 지지의 조율을 돕는다.
- 통합적인 것이든 단일적인 것이든 심리사회적 활동의 계획과 고안을 돕는다. 또한, 위기 시의 보호소 건립이든 HIV/AIDS 환자를 위한 지지그룹 결성이든, 심리사회적 안녕 증진 방법에 대해 생각하게 도와준다.
- 부족한 부분을 깨닫게 도와주기 때문에 지지 향상을 위한 도구 역할을 한다.

국제적십자사연맹의 글로벌 어젠다 (2006-2010)

THE INTERNATIONAL FEDERATION'S GLOBAL AGENDA

국제적십자사연맹의 목표 Our goals

목표 1 : 재해로 인한 사망자, 부상자 및 그 피해를 줄인다.

목표 2 : 질병 및 공중보건의 위기로 인한 사망자, 환자 및 그 피해를 줄인다.

목표 3 : 가장 시급한 취약성을 해결하기 위해 지역사회, 민간, 적십자사의 역량을 증대한다.

목표 4 : 다양성, 인간 존엄성에 대한 존중을 촉구하고, 불관용과 차별, 사회적 배제를 감소한다.

국제적십자사연맹의 최우선 과제 Our priorities

재난과 공중보건 긴급상황에 대응하기 위해 국내적, 지역적, 국제적 역량을 강화한다.

취약한 지역사회에서 보건증진, 질병예방, 재난위험 감소의 활동 규모를 늘린다.

HIV/AIDS 프로그램 및 옹호 활동을 대폭 늘린다.

불관용, 낙인, 차별을 비롯한 인도적 문제해결을 우리의 우선순위로 재차 강조하며 재난위험 감소 노력을 증진한다.

편집위원: 대한적십자사 인천지사 조명자

대한적십자사 울산지사 이숙희

대한적십자사 대전충남지사 유만중

대한적십자사 본사 박은영

전문감수: 대한적십자사 경기도혈액원 원장 조인재

서울대학교병원 신경정신과 교수 손지훈

2003년 5월 초판발행

2011년 8월 개정

본 교재의 저작권은 대한적십자사에 있으므로 무단전재 및 무단복제를 금지하며,
이 책 내용의 전부 또는 일부를 이용하려면 반드시 대한적십자사의 승인을 받아야 합니다.

ISBN 89-91546-0-13510

copyright@2006 by REPUBLIC OF KOREA NATIONAL RED CROSS

국제적십자사연맹은 취약한 사람들을 위한
각국 적십자사의 인도주의 활동을 촉진하며,
재난구호 활동을 조정하고 개발과 지지를
장려함으로써 인류의 고통을 예방하고
경감시키기 위해 노력한다.

대한적십자사는 국제적십자사연맹, 각국적십자사,
국제적십자위원회와 함께 적십자 기본원칙과
적십자 인도주의 정신을 실천한다.



ISBN 978-87-92490-00-1



9 788792 490001