

심리적 응급처치: 현장실무자들을 위한 가이드



심리적 응급처치: 현장실무자들을 위한 가이드

세계보건기구가 2011년 발행한 Psychological first aid: guide for field workers.

© 세계보건기구 2011

세계보건기구 사무총장은 한국어판의 번역 및 출판권을 한국 월드비전에 부여하였으며 한국어 번역본에 대한 권한은 한국월드비전에 있습니다.

© 한국 월드비전 2013

심리적 응급처치 : 현장실무자들을 위한 가이드

들어가는 말

지역사회, 국가, 세계에 재난이 발생했을 경우에 우리는 피해자들에게 기꺼이 손을내밀어 돕고자 한다.

이 책은 위기에 놓여 있는 지구촌 이웃들에게 도움을 주는 인도적이며 실질적인 심리적 응급처치법에 대해 다루고 있으며, 매우 고통스러운 상황에 처한 피해자들을 돕는 현장 실무자들을 위해 쓰여졌다. 또한 현장 실무자들이 피해자들의 존엄, 문화, 능력을 존중하며 도와줄 수 있는 틀을 제시한다.

심리적 응급처치란 사회적, 심리적 지원 모두를 포함한다. 이 책을 접하는 독자는 대형 재난 현장에서 일하는 직원이나 자원봉사자일 수도 있고, 누군가가 다친 사고 현장에 있었던 사람일 수도 있다. 또는 사랑하는 사람의 죽음을 목격한 주민과 이야기를 나누고 있는 선생님이나 보건소 직원일 수도 있다. 이 책에서는 위와 같은 고통스러운 상황에 처한 사람들을 가장 효과적으로 도울 수 있는 방법을 알려 줄 것이다. 더불어 자신과 다른 사람들을 안전하게 지킬 수 있는 올바른 행동 지침과 정보도 제공할 것이다.

심리적 응급처치는 기구간 상임위원회(Inter-Agency Standing Committee)와 스피어 프로젝트(Sphere Project)를 포함한 많은 국제적, 국가별 전문가 그룹들이 추천하고 있다. 심리적 응급처치는 심리적 경험보고(debriefing)를 대체하는 방법이다. 2009년, 세계보건기구 mhGAP Guidelines Development Group은 심리적 응급처치와 심리적 경험보고의 효과를 평가했다. 그 결과에 따르면, 충격적인 상황을 경험한 직후 심각한 고통을 호소하는 사람들에게 더욱 효과적인 접근방법은 심리적 경험보고가 아닌 심리적 응급처치이다.

이 책은 중, 저소득 국가에서 심리적 응급처치 자료로 손쉽게 활용할 수 있도록 하기 위해 쓰여졌다. 그러나 이 책에서 제공되는 정보는 하나의 예에 불과하기 때문에 현지 상황과 문화, 사람들의 상태에 맞추어 적절하게 사용해야 한다.

많은 국제 기관들이 인정하는 이 책은 극심한 스트레스 상황을 겪은 직후의 사람들을 돕는 방법에 대한 국제적 합의이자 새로운 과학적 근거를 제시한다.

Shekhar Saxena

Director

Department of Mental Health
and Substance Abuse

World Health Organization

Stefan Germann

Director

Learning and Partnerships,
Global Health Team

World Vision International

Marieke Schouten

Director

War Trauma Foundation

김시의 클

집필 및 편집 팀(영문)

집필 및 편집 팀(영문) Leslie Snider (War Trauma Foundation, WTF), Mark van Ommeren (World Health Organization, WHO) and Alison Schafer (World Vision International, WVI).

번역(한글)

정지선 (한국 월드비전 인도적 지원 컨설턴트), 윤지영 (한국 월드비전 홍보팀), 한국 월드비전 국제구조팀

편집 및 인쇄 (한글)

유엔난민기구 (UNHCR) 한국대표부

운영위원회 (알파벳순)

Stefan Germann (WVI), Erin Jones (WVI), Relinde Reiffers (WTF), Marieke Schouten (WTF), Shekhar Saxena (WHO), Alison Schafer (WVI), Leslie Snider (WTF), Mark van Ommeren (WHO).

삽화팀

일러스트레이션: Julie Smith (PD Consulting). 삽화와 디자인: Adrian Soriano (WVI). 삽화 코디네이션: Andrew Wade (WVI).

예산지원

유엔난민기구 (UNHCR) 한국대표부, 한국월드비전

참여기구

이 책은 Action Contre la Faim, American Red Cross, CARE Austria, Church of Sweden, HealthNet TPO, International Committee of the Red Cross, International Medical Corps, International Organization for Migration, Medicos del Mundo, Mercy Corps, NGO Forum for Health, Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights, Plan International, Regional Psychosocial Support Initiative - REPSSI, Terre des Hommes, UNICEF, United Nations Department of Management, United Nations Department of Safety and Security, United Nations High Commissioner for Refugees, War Child, Medecins Sans Frontieres (MSF)가 참여하여 내용을 인정했다.

기고차 및 검토자

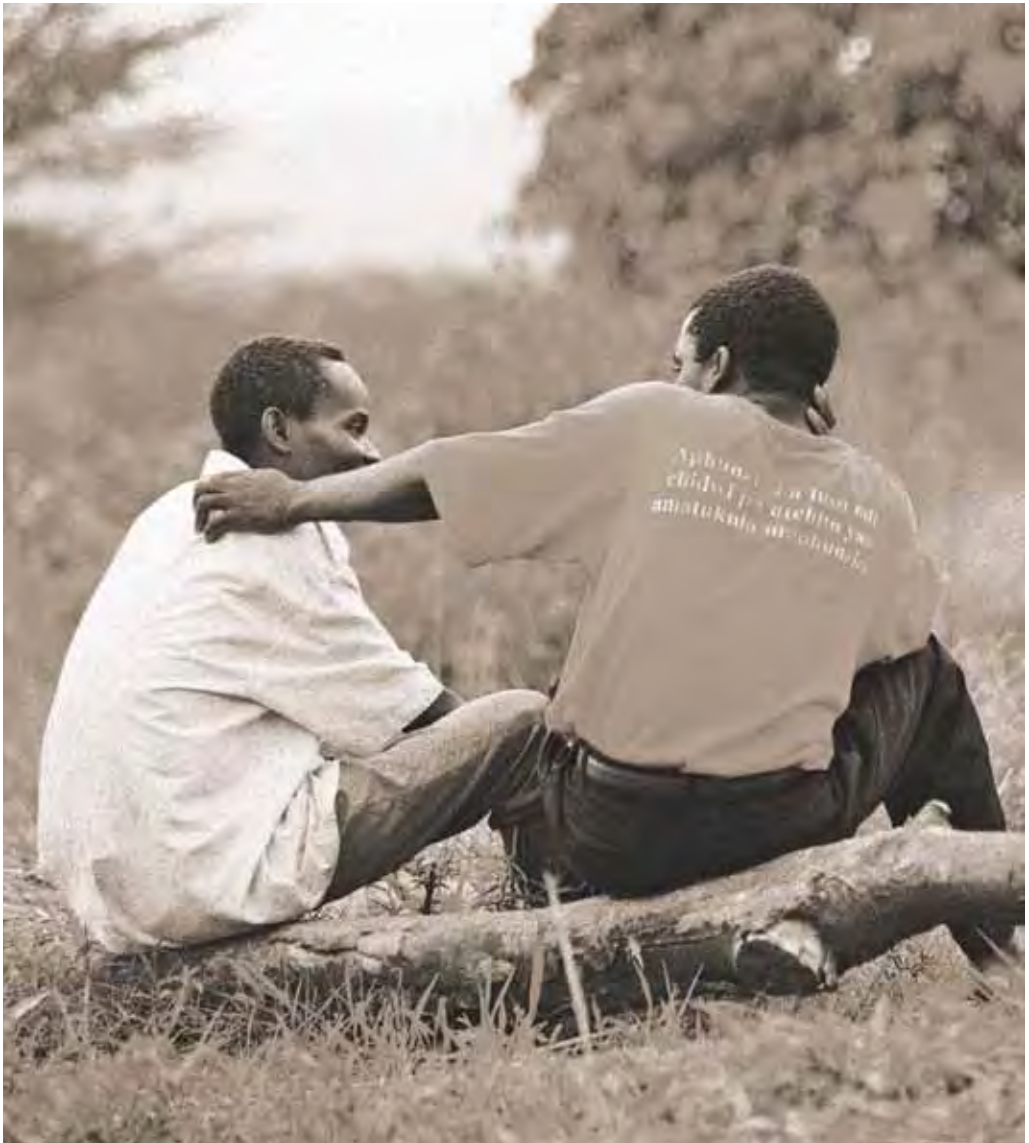
Numan Ali (Baghdad Teaching Hospital, Iraq), Amanda Allan (Mandala Foundation, Australia), Abdalla Mansour Amer (United Nations Department of Safety and Security), Mary Jo Baca (International Medical Corps, Jordan), Nancy Baron (Global Psycho-Social Initiatives, Egypt), Pierre Bastin (Médecins Sans Frontières, Switzerland), Nancy Beaudoin (Consultant, France), Endry van den Berg (War Child Holland, the Netherlands), Elsa Berglund (Church of Sweden, Sweden), Sandra Bernhardt (Action Contre le Faim, France), Cecile Bizouerne (Action Contre le Faim, France), Margriet Blaauw (War Child Holland, the Netherlands), Martha Bragin (CARE, USA), Maria Bray (Terre des Hommes, Switzerland), Chris Brewin (University College London, United Kingdom), Melissa Brymer (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Susie Burke (Australian Psychological Society, Australia), Sonia Chehil (Dalhousie University, Canada), Eliza Cheung (Chinese University of Hong Kong, People's Republic of China), Tatyana Chshieva (Dostizhenia Achievements Foundation, Russian Federation), Laetitia Clouin (Consultant, France), Penelope Curling (UNICEF), Jeanette Diaz-Laplante (University of West Georgia, USA), Annie Sophie Dybdal (Save the Children, Denmark), Tonka Eibs (CARE, Austria), Carina Ferreira-Borges (WHO, Republic of the Congo), Amber Gray (Restorative Resources, USA), Lina Hamdan (World Vision, Jordan), Sarah Harrison (Church of Sweden, Sweden), Michael Hayes (Save the Children, USA), Takashi Isutzu (United Nations Department of Management), Kaz de Jong (Médecins Sans Frontières, the Netherlands), Mark Jordans (HealthNet TPO, Nepal), Siobhan Kimmerle (WVI, Jordan), Patricia Kormoss (WHO, Switzerland), Unni Krishnan (Plan International, United Kingdom), Ronald Law (Department of Health, Philippines), Christine McCormick (Save the Children, United Kingdom), Amanda Melville (UNICEF), Fritha Melville (Mandala Foundation, Australia), Kate Minto (Mandala Foundation, Australia), Jonathan Morgan (Regional Psychosocial Support Initiative - REPSSI, South Africa), Kelly O'Donnell (NGO Forum for Health, Switzerland), Patrick Onyango (Transcultural Psychosocial Organization, Uganda), Pau Perez-Sales (Médicos del Mundo, Spain), Bhava Nath Poudyal (International Committee of the Red Cross, Nepal), Joe Prewitt-Diaz (American Red Cross, Puerto Rico), Megan Price (WVI, Australia), Robert Pynoos (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Nino Makhshvili (Global Initiative on Psychiatry, Georgia), Miryam Rivera Holguin (Consultant, Peru), Sabine Rakotomalala (Terre des Hommes, Switzerland), Gilbert Reyes (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Daryn Reichterer (Stanford University, USA), Chenn Reis (WHO, Switzerland), Khalid Saeed (WHO, Egypt), Louise Searle (WVI, Australia), Marian Schilperoord (United Nations High Commissioner for Refugees, Switzerland), Guglielmo Schininà (International Organization for Migration, Switzerland), Merritt Schreiber (University of California Los Angeles, USA), Renato Souza (International Committee of the Red Cross, Switzerland), Alan Steinberg (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Susannah Tipping (Mandala Foundation, Australia), Wietske Tol (HealthNet TPO, Nepal), Iris Trapman (Mandala Foundation, Australia), Patricia Watson (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Inka Weissbecker (International Medical Corps, Gaza), Mike Wessells (Columbia University, USA), Nana Wiedemann (International Federation of the Red Cross, Denmark), Richard Williams (Glamorgan University, United Kingdom), M Taghi Yasamy (WHO, Switzerland), Rob Yin (American Red Cross, USA), William Yule (Children and War Foundation, United Kingdom), Doug Zatzick (University of Washington, USA) 및 27명의 익명의 설문 참가자들



들어가는 말	ii
감사의 글	iii
1장. 심리적 응급처치의 이해	1
1.1 위기 상황은 사람들에게 어떤 영향을 주는가?	2
1.2 심리적 응급처치란?	3
1.3 심리적 응급처치: 누가, 언제, 어디서?	4
2장. 책임감 있는 도움	7
2.1 안전, 존엄성, 권리를 존중하라.	8
2.2 상대방의 문화를 고려하여 행동하라.	9
2.3 심리적 응급처치 이외 긴급구조 활동에 대해 숙지하라.	11
2.4 자기 자신을 돌보라.	12
3장. 심리적 응급처치 실행	13
3.1 원활한 의사소통	14
3.2 준비하라 - 상황을 파악하라	16
3.3 심리적 응급처치 행동원칙 - 보라, 들으라, 그리고 연결하라	18
3.4 심리적 응급처치의 마무리	29
3.5 특별한 관심이 필요한 사람들	30
4장. 자신과 동료 돌보기	37
4.1 도움을 주기 위한 준비	38
4.2 스트레스 관리: 건강한 업무 수행과 생활을 위한 습관	39
4.3 휴식과 숙고	40
5장. 심리적 응급처치 실습	41
5.1 시나리오 1: 자연 재난	42
5.2 시나리오 2: 폭력, 실항	46
5.3 시나리오 3: 사고	49
심리적 응급처치 : 포켓 가이드	53
참고문헌 & 자료	55

1장.

심리적 응급처치의 이해



이 단원에서는:

- 1.1 위기상황은 사람들에게 어떤 영향을 주는가?
- 1.2 심리적 응급처치란 무엇인가?
- 1.3 심리적 응급처치: 누구, 언제, 어디서?
...에 대해 알아본다.

1.1 위기 상황은 사람들에게 어떤 영향을 주는가?



전 세계에서는 전쟁, 자연재난, 사고, 화재 그리고 대인폭력(예. 성폭력)과 같은 끔찍한 사건/사고가 발생하고 있다. 이런 일들은 개인과 가족, 나아가 지역사회 전체에 피해를 준다. 이로 인해 사람들은 집과 일터, 지역 사회 등 삶의 터전을 잃기도 하고 사랑하는 사람을 잃기도 한다.

이러한 위기 상황에 처한 사람들이 보이는 감정이나 대처 방법은 다양하다. 대부분의 사람들은 자신에게 닥친 상황에 압도되어 혼란스러워 하며 매우 불안한 상태가 된다. 또한 어떤 사람들은 두려움과 걱정 때문에 빠져 망연자실해 하며 상황에 맞지 않는 감정적인 반응을 나타내기도 한다. 그들 중에는 가볍게 넘기는 사람이 있는 반면 정신적으로 매우 불안해 하는 사람도 있다. 상황에 대한 사람들의 반응은 아래와 같은 이유로 다르게 나타난다.

- » 개인별 처한 상황의 특성 및 심각성
- » 과거 경험한 사건/사고에 대한 기억
- » 주변 사람들과의 평소관계
- » 건강
- » 정신 질환의 개인력 및 가족력
- » 문화적 배경과 전통
- » 나이(예. 나이가 다른 아동들은 다르게 반응한다)

대체로 사람들은 삶의 어려움을 견딜 수 있는 용기와 능력을 가지고 있다. 그러나, 위기 상황에 특별히 취약하여 도움이 필요한 사람도 있다. 예를 들어 아동, 노인, 정신 및 신체적 장애가 있는 이들, 폭력에 방치된 사람들은 일반적인 성인과 비교해 볼 때 위기 상황에서 위험에 노출될 가능성이 크기 때문에 특별한 도움이 필요하다. (이러한 사람들을 돕는 방법은 3.5 장에서 다루고 있다.)

1.2 심리적 응급처치란?

스피어 핸드북(2011)과 기구간상임위원회(2007)에서는, 심리적 응급처치란 고통에 처해 도움이 필요한 사람들에게 인도적인 도움을 주는 행위라고 설명한다. 심리적 응급처치는 아래와 같은 내용들을 포함한다 :

- » 강제적이지 않은 실질적인 지원
- » 필요 및 우려 사항에 대한 조사
- » 기본적인 필요 사항(예. 식량, 식수, 현 상황에 대한 정보 등) 지원
- » 경청(단, 이야기하기를 강요해서는 안 된다)
- » 평정심을 찾을 수 있도록 위로와 도움 제공
- » 도움 관련 정보, 서비스, 사회적 지원 제공
- » 추가적으로 발생할 수 있는 피해에 대한 예방 및 보호

심리적 응급처치시 주의할 점

- » 심리적 응급처치는 전문가만 할 수 있는 것이 아니다.
- » 심리적 응급처치는 전문적인 상담이 아니다.
- » 심리적 응급처치는 고통스러운 상황에 대해 피해자가 반드시 자세하게 이야기 하지 않아도 되므로 “심리적 경험보고” 가 아니다.
- » 심리적 응급처치는 피해자가 겪은 일을 자세하게 설명하도록 요구하지 않는다.
- » 심리적 응급처치는 피해자들이 원할 경우에는 그들의 이야기를 경청하지만, 사건에 대한 그들의 느낌이나 반응에 대해 이야기하도록 강요하지 않는다.

¹ 세계보건기구(2010)와 스피어 핸드북(2011)은 최근 심리적 경험보고를 스트레스 상황에 대한 인지, 생각과 감정적인 반응을 체계적으로 묻고 답하며 자세하게 이야기하게 함으로써 스트레스를 풀도록 하는 것이라고 설명한다. 세계보건 기구와 스피어 핸드북은 심리적 경험보고를 권하지 않고 있다. 심리적 경험보고는 일부 기관이 현장 실무자들의 파견이나 특정 업무 종료 후에 제공하는 실무적 경험보고와는 차이가 있다.

심리적 응급처치는 기존의 “심리적 경험보고”가 효과적이지 않다고 입증된 후 제시된 대안이다. 다양한 위기 상황에서 일한 경험이 있는 전문가들의 증언 및 각종 연구 결과에 따르면 심리적 응급처치는 피해자의 장기적 회복에 큰 도움을 주는 다음과 같은 요소들을 포함하고 있다.

- » 안전에 대한 불안 요소 제거, 다른 사람들과의 유대감, 안정과 희망
- » 사회적, 신체적, 정서적인 지원에 대한 확신
- » 개인 및 지역사회가 스스로 회복될 수 있다는 자신감

1.3 심리적 응급처치: 누가, 언제, 어디서?



심리적 응급처치는 누구를 위한 것인가?

심리적 응급처치는 심각한 위기 상황을 겪은 직후 고통스러워하는 사람들을 위한 것이며 아동과 어른 모두에게 제공될 수 있다. 하지만 위기 상황을 겪은 모든 사람들이 심리적 응급처치를 원하거나 필요로 하는 것은 아니다. 심리적 응급처치를 원하지 않는 사람에게는 강요하지 말라. 그러나 도움이 필요한 사람들에게는 그들이 되도록 쉽게 도움을 받을 수 있도록 배려하여야 한다.

² 참고문헌 및 관련 자료 부분의 *Hobfoll, et al. (2007)*과 *Bisson & Lewis (2009)* 참조

종종 심리적 응급처치만으로는 해결할 수 없는 문제가 발생하기도 하는데 이런 경우 훨씬 더 높은 수준의 지원이 요구된다. 이럴 때에는, 자신의 한계를 파악하고 주변의 전문의료인, 동료, 지역 내 다른 사람들이나 지역 사회 주민, 현지 권위자, 종교 지도자들에게 도움을 받아야 한다.

다음 표는 높은 수준의 도움이 시급하게 필요한 사람들이다. 이들에게는 우선적으로 의료 및 여타 지원을 신속히 진행함으로써 이들의 생명을 보호하여야 한다.

높은 수준의 시급한 도움이 필요한 사람들

- » 생명을 위협하는 심각한 부상을 입어 응급 의료 지원이 필요한 사람들
- » 자신과 아이들을 돌볼 수 없을 만큼 심리적으로 매우 불안정한 사람들
- » 자신을 다치게 할 수 있는 사람들
- » 다른 사람을 다치게 할 수 있는 사람들

심리적 응급처치는 언제 실시하는가?

일반적으로 심리적 응급처치는 피해상황에 노출된 사람들에게 대한 장기적인 지원보다는 최근에 위기 상황을 겪은 사람들에게 대한 단기적 지원을 목적으로 한다. 즉, 심리적 응급처치는 고통스러운 사건/사고가 진행 중이거나 벌어진 직후에 실시된다. 그러나 위기상황이 지속된 시간, 피해수준 등에 따라 수 일, 수 주 후에 제공되기도 한다.



심리적 응급처치는 어디에서 실시하는가?

심리적 응급처치는 안전한 장소라면 어디에서든지 실시할 수 있다. 일반적으로 심리적 응급처치가 실시되는 장소는 사고가 발생한 현장, 피해자들이 지원을 받고 있는 보건소, 임시 거주지, 난민촌/국내 실향민촌, 학교, 식량 및 기타 구호물자 배급소 등이다. 가능하면 피해자의 사생활을 보호할 수 있는 장소에서 심리적 응급처치를 실시하도록 하라. 특히 성폭력과 같은 피해를 겪은 사람들의 경우 그들의 비밀과 인권을 보호하기 위해 반드시 비밀이 보장되는 장소에서 심리적 응급처치를 실시한다.



2장

책임감 있는 도움



책임감 있는 도움이란 이래 네 기지를 의미한다:

- 2.1 안전, 존엄성, 권리를 존중하라.
- 2.2 상대방의 문화를 고려하여 행동하라.
- 2.3 심리적 응급처치 이외 긴급구호 활동에 대해 숙지하라.
- 2.4 자기 자신을 돌보라.

2.1 인신, 존엄성, 권리를 존중하라.

고통스러운 사건을 겪은 피해자를 도울 경우, 그들의 안전, 존엄성, 권리를 지켜줄 수 있는 방법으로 도움을 주는 것이 중요하다. 다음은 심리적 응급처치 제공자 및 인도적 지원을 실시하는 모든 사람과 기관들에 적용되는 원칙이다:

사람들의 ...을 존중하라

- | | |
|------------|---|
| 안전 | <ul style="list-style-type: none"> » 당신의 행동때문에 사람들이 더 큰 피해를 입지 않도록 하라. » 사람들의 안전을 지키며 신체적, 심리적인 피해를 주지 않도록 최선을 다하라. |
| 존엄성 | <ul style="list-style-type: none"> » 문화 및 사회적인 규범을 지키며 정중히 대하라. |
| 권리 | <ul style="list-style-type: none"> » 공평하고, 차별없이 도움을 받을 수 있게 하라. » 피해자들이 자신들의 권리를 요구하며 제공되는 지원을 이용할 수 있도록 도우라. » 도움이 필요한 사람이 누구든지 상대의 최선의 이익을 위하여 행동하라. |

심리적 응급처치를 진행할 때에 상대방의 나이, 성별, 인종에 관계없이 언제나 위의 원칙을 명심하기 바란다. 내가 속한 문화에서 이 원칙들이 의미하는 바가 무엇인지 생각해보라. 별도의 행동규범이 정해진 기관에서 일하거나 자원 봉사를 할 경우에는 정해진 규범을 숙지하고 그에 따라 행동하라.

다음 표에 제시된 사항들은 피해자에게 최선의 지원과 도움을 제공하기 위한 윤리적 지침들이다.

³ 추가 정보는 스피어 핸드북(2011)의 *Sphere Protection Chapter* 참조.

해야 할 일 ✓

- » 정직하고 믿음직스럽게 행동하라.
- » 피해자가 스스로 결정을 내릴 권리를 존중하라.
- » 당신이 갖고 있는 편견을 버려라.
- » 지금은 도움을 거절했어도 필요할 때에는 언제든지 도움을 받을 수 있음을 명확히 알리라.
- » 피해자의 사생활을 존중하고 비밀을 지키라.
- » 문화, 나이, 성별 등을 고려하여 적절하게 행동하라.

하지 말아야 할 일 ✗

- » 도움을 주는 사람이라는 위치를 악용하지 말라.
- » 도움을 준 대가로 돈 또는 다른 보상을 요구하지 말라.
- » 지킬 수 없는 약속을 하지 말라.
- » 잘못된 정보를 제공하지 말라.
- » 당신의 능력을 과장하지 말라.
- » 도움을 받으라고 강요하지 말라.
- » 사람들에게 이야기를 하라고 강요하지 말라.
- » 피해자의 이야기를 다른 사람에게 전하지 말라.
- » 상대방의 행동이나 느낌에 대해 판단하지 말라.

2.2 상대방의 문화를 고려하여 행동하라

위기 상황 속 피해자들은 소수 민족이나 소외 받은 사람들을 비롯하여 다양한 문화적 배경을 가진 사람들로 구성되어 있는 경우가 많다. 문화는 우리가 사람들과 관계를 맺는 방식과 무엇을 말하고 어떻게 행동해야 하는지를 결정한다. 예를 들어, 어떤 특정 문화권에서는 가족 이외의 사람들과는 자신의 감정을 나누지 않는 것이 보편적인 관습이다. 또 다른 문화권에서는 여자는 여자끼리만 이야기해야 하는 경우도 있고, 특정한 옷차림이 요구된다거나 몸을 가리는 방식이 매우 중대한 문제가 될 수도 있다.

자신과 다른 문화적 배경을 가진 사람들과 일할 때, 조력자로서 먼저 자신의 문화적 배경과 신념을 파악하고 이러한 편견들을 없애는 것이 중요하다. 도움을 줄 때에는 도움을 받는 사람들이 가장 편안하고 적절하다고 느낄 수 있는 방식으로 도움을 주라.

각각의 위기 상황은 모두 다르기 때문에 이 책에 제시된 내용들을 현지의 사회적, 문화적 규범에 맞게 적절하게 적용하고 실시하는 것이 중요하다. 아래의 질문들은 다른 문화에서 심리적 응급 처치를 실시할 경우 고려해야 하는 사항이다.



다른 문화에서 심리적 응급처치를 실시할 때 고려해야 할 점

- | | |
|-------------------|---|
| 의복 | <ul style="list-style-type: none"> » 예의를 갖추기 위해 특정한 방법으로 옷을 입어야 하는가? » 피해자들이 그들의 존엄성과 관습을 지키기 위해 특정한 옷이나 소품 등을 필요로 하는가? |
| 언어 | <ul style="list-style-type: none"> » 이 문화권 내의 사람들은 서로 어떻게 인사하는가? » 그들은 어떤 언어를 사용하는가? |
| 성별, 나이, 권력 | <ul style="list-style-type: none"> » 피해를 입은 여성은 여성 조력자에게만 도움을 받아야 하는가? » 누구와 먼저 의견을 조율해야 하는가?
(예: 가장, 지역 사회 족장 등) |
| 신체접촉과 행동 | <ul style="list-style-type: none"> » 신체 접촉에 대한 현지의 관례는 어떠한가? » 악수하거나 어깨를 다독여도 괜찮은가? » 노인, 아동, 여성들을 대할 때 특별히 고려해야 할 사항들이 있는가? |
| 신념과 종교 | <ul style="list-style-type: none"> » 피해자들 중에 다른 인종과 종교를 가진 사람은 누구인가? » 피해자들에게 중요한 신념이나 관습은 무엇인가? » 피해자들은 자신들이 겪은 일을 어떻게 이해하거나 설명하는가? |

2.3

심리적 응급처치 이외 긴급구호 활동에
대해 숙지하기

심리적 응급처치는 인도적 긴급상황에 대한 보다 광범위한 대응방식의 일부이다. (IASC, 2007) 수백, 수천 명이 피해를 입은 경우에는 수색구조, 긴급의료지원, 쉼터, 식량배분, 이산가족 추적, 아동보호 등 다양한 방식으로 긴급구호가 이루어진다. 이렇게 다양한 지원이 제공될 경우 현장 실무자들이나 자원봉사자들은 어떤 서비스를 어디에서 이용할 수 있는지 정확히 알 수 없다. 특히 대규모 재난이 발생했거나 보건 등의 인프라가 제대로 구축되지 않은 국가인 경우에는 더욱 그러하다.

도움을 받는 사람들에게 보다 실질적인 정보와 도움을 주기 위해 현지에서 이루어지고 있는 긴급구호 서비스와 이용 방법 등을 숙지하는 것이 좋다.

위기에 대응할 때는 인제든지:

- » 위기를 관리하는 관련 당국의 지시를 따르라.
- » 어떠한 긴급구호가 실시되고 있는지 알아두고, 도움을 주기 위해 이용할 수 있는 자원을 파악하라.
- » 수색 구조나 긴급의료지원 담당자들을 방해하지 말라.
- » 주어진 역할과 그 역할의 한계에 대해 알라.

심리적 응급처치를 제공하기 위해서 “심리사회적” 지식이나 경험을 가지고 있을 필요는 없다. 그러나 위기 상황에서 도움을 주고 싶다면 단체나 지역사회를 통해 일하는 것이 좋다. 단독으로 행동을 할 경우 자신이 위협할 수 있을 뿐만 아니라 전체적인 구호 활동에 어려움을 주기도 한다. 또한, 피해자들에게 필요한 자원을 제공하거나 지원을 받을 수 있도록 연결해 주기도 어렵다.

2.4 자기 자신을 돌보라

책임감 있는 도움이란 자신의 건강과 복지를 챙기는 것도 의미한다. 위기 상황에서 일하는 조력자들은 자신 뿐 아니라 가족이 직접적인 피해를 입을 수 있다. 신체적, 정서적으로 다른 사람을 돕기 위해서는 자신을 먼저 돌보는 것이 중요하다. 팀에 속해 있다면 동료들의 건강 상태도 꼼꼼히 챙기도록 한다.
(4장 보호자들을 돕는 방법 참조)





3장 심리적 응급처치 실행



이번 장에서는 :

- 3.1 원활한 의사소통
- 3.2 준비하라 - 상황을 파악하라
- 3.3 심리적 응급처치 행동원칙 - 보고, 듣고, 연결하라
- 3.4 심리적 응급처치의 마무리
- 3.5 위기상황 속에서 특별한 관심이 필요한 사람들에게 대해서 알아본다.



3.1 원활한 의사소통

고통에 처한 사람들과 의사소통하는 방식은 매우 중요하다. 위기를 겪은 사람들은 대부분 매우 화가 나거나 기분이 언짢을 수 밖에 없으며 여전히 심리적으로 불안하고 혼란스러운 상태일 수 있다. 또한 위기 상황이 벌어진 것에 대해 자신을 탓하며 괴로워하는 경우도 있다. 이런 사람들과 차분하게 소통하며 그들을 이해하고 있음을 알려준다면 고통스러워하는 사람들이 심리적으로 좀더 빨리 안정을 찾고 자신들이 존중받는다라는 것과 적절한 보호를 받고 있다는 것을 깨닫게 하는 데에 도움이 될 것이다.

자신들이 겪은 괴로운 상황에 대해 말하고 싶어 하는 사람들의 이야기를 들어주는 것은 매우 중요하다. 하지만 피해자들이 겪은 상황에 대해 이야기 하라고 강요해서는 안된다. 어떤 사람들은 벌어진 사건이나 그들이 처한 상황에 대해 말하고 싶지 않을 수 있다. 그들 곁에 조용히 머무르며 그들이 말하고 싶을 때 들어 주고, 식량과 식수 지원 등 실질적인 도움을 준다면 그것으로 충분하다. 너무 많은 말을 하지 말고 침묵을 허용하라. 어느 정도의 침묵은 피해자들이 스스로 생각할 수 있는 여지를 마련해 준다. 그리고 피해자들이 원할 때 이야기를 나누며 그들을 격려하도록 한다.

의사소통을 잘 하기 위해서는 언어, 표정, 눈 맞춤, 손 동작, 피해자들의 문화에서 사용되는 몸 동작(바디 랭귀지)을 명확하게 파악하고 있어야 한다.

각 문화마다 적절하고, 특정한 예의바른 행동이 있다. 이러한 문화나 관습과 더불어 나이, 성별, 종교까지도 세심히 고려하여 말하고 행동하라.

헤아릴 일 ✓

- » 되도록 방해를 적게 받는 조용한 장소를 찾아 대화한다.
- » 피해자의 사생활을 존중하고 비밀을 보장한다.
- » 가까운 거리에서 대화하되 나이, 성별, 문화를 고려하여 적절한 거리를 유지하라.
- » 피해자의 이야기에 고개를 끄덕이거나 호응을 하며 경청하고 있음을 알려라.
- » 차분히 인내심을 갖고 대화하라.
- » 알고 있는 것과 모르는 것을 명확하게 알려라(예: “제가 잘 모르는 부분이므로 알아보겠습니다.”)
- » 도움을 받는 사람이 이해할 수 있도록 정보를 제공하라.
- » 간결하게 말하라.
- » 피해자들의 충격과 슬픔(집을 잃거나 사랑하는 사람의 죽음 등)을 잘 듣고 공감해 준다.(“정말 유감입니다. 얼마나 마음이 아프시겠어요?”)
- » 피해자들의 강점과 스스로 대처하고 있는 부분들을 인정하고 칭찬하라.
- » 침묵을 용납하라.

하지말아야 할 일 ✗

- » 이야기 하라고 강요하지 말라.
- » 이야기 도중 끼어들거나, 재촉하지 말라. (예: 시계를 보는 행동, 빨리 말하기 등)
- » 문화를 확실히 모른다면 신체적인 접촉을 하지 말라.
- » 상대방이 한 일이나 하지 않은 일, 감정에 대해서 판단하지 말라. (예: “그렇게 느끼시면 안되요.”, “살아있는 것을 행운이라고 생각하세요.”)
- » 모르는 것을 지어내어 이야기하지 말라.
- » 전문적인 단어를 사용하지 말라.
- » 다른 사람의 이야기를 하지 말라.
- » 도움을 주는 자신의 문제에 대해서 이야기하지 말라.
- » 지킬 수 없는 약속이나, 잘못된 확신을 하지 말라.
- » 피해자가 처한 모든 문제를 해결해 주겠다고 생각하거나 행동하지 말라.
- » 피해자들의 강점 및 스스로 대처할 능력과 기회를 빼앗지 말라.
- » 피해자들을 부정적으로 표현하지 말라 (예: “미친 사람들”, “정신이상자” 등)

보고, 듣고, 연결하라 - 이것은 다음 장에서 다루게 될 심리적응급처치의 중요한 행동원칙이다.

3.2 준비하리 - 상황을 파악하리.

준비하리

- » 위기 상황을 파악하라.
- » 이용가능한 서비스와 지원을 파악하라
- » 안전과 보안문제를 파악하라.



혼란스러운 위기 상황에서는 즉각적으로 행동해야 하는 경우가 많다. 따라서 위기 상황이 발생한 현장에 도착하기 전, 관련된 정보를 확보하여 정확하게 상황을 파악해야 한다. 다음은 위기 현장 도착 전 파악해야 하는 주요 내용이다.

위기 현장 도착 전 파악해야 할 내용

중요 질문 사항

- 위기 상황**
 - » 어떤 일이 일어났는가?
 - » 언제, 어디에서 일어났는가?
 - » 피해 대상과 규모는 어떠한가?
- 이용가능한 서비스와 지원**
 - » 긴급의료지원, 식량, 식수, 피난처, 이산가족 추적 등 기본 서비스가 지원되는 곳은 어디인가?
 - » 피해자들이 기본적인 서비스를 받을 수 있는 장소와 방법은 무엇인가?
 - » 기본 서비스 외 다른 지원을 제공하는 곳은 어디인가?
 - » 지역사회 주민들이 함께 위기 상황에 대응하고 있는가?
- 안전 및 보안 문제**
 - » 위기 상황이 종료되었는가? 또는 계속되고 있는가?
(예: 지진 후 여진, 계속되는 분쟁)
 - » 위험한 환경 요소(반군, 지뢰, 파괴된 인프라 등)는 무엇인가?
 - » 안전에 문제가 있거나(예: 신체적인 피해를 입을 수 있는 지역) 진입이 금지된 지역이 있는가?

실제 위기 현장에 가기 전, 위의 내용을 점검하는 것은 효과적인 심리적 응급처치뿐 아니라 도움을 제공하는 사람들의 안전에도 도움이 된다.



3.3

심리적 응급처치 행동원칙 - 보고, 듣고, 연결하라.

심리적 응급처치의 세 가지 기본적인 행동 원칙은 ‘보고, 듣고, 연결하라’이다. 이 행동 원칙은 위기 상황을 바라보는 올바른 관점을 제시하고, 피해자들에 대한 이해증진과 원활한 의사소통에 도움이 되며, 또한 필요한 도움과 정보를 제공하기 위한 기준이 될 것이다.

보리

- » 안전 상황을 확인하라.
- » 긴급하게 제공되어야만 하는 기본적인 욕구를 확인하라.
- » 사람들이 처한 고통스러운 상황과 반응을 확인하라.



들으리

- » 도움이 필요한 사람들에게 다가가라.
- » 피해자의 요구 사항과 근심을 경청하라.
- » 피해자들의 이야기를 잘 듣고 그들이 평정심을 찾을 수 있도록 도와라.
- » 피해자들이 기본적으로 필요한 서비스를 받을 수 있도록 도와라.



연결하라

- » 피해자들이 스스로 위기 상황을 극복할 수 있도록 도와라.
- » 정보를 제공하라.
- » 피해자들이 사랑하는 사람들을 만나고 필요한 사회적인 지원을 받을 수 있도록 도와라.



보리

- » 주변 안전 상황을 점검한다.
- » 기초적인 지원이 필요한 사람이 있는지 확인한다.
- » 심리적 불안이나 극심한 스트레스 반응을 보이는 사람이 있는지 확인한다.



위기 상황들은 빠르게 변화한다. 따라서 실제 현장 상황은 출발 전 파악했던 것과 다를 수도 있다. 그러므로 피해자들에게 도움을 주기 전, 잠깐이라도 주변 상황을 자세하게 “보는” 것이 중요하다. 충분한 준비 시간을 갖지 못하고 현장에 가게 된 경우, 재빨리 현장을 둘러보며

상황을 파악해야 한다. 이러한 태도는 당신이 위기 상황 속에서 차분하고 안정감있게 행동하며 신중한 결정을 하는 데에 도움을 준다. 아래 표는 현장 상황을 파악할 때 고려해야 할 사항이다.

보리

질문해볼 사항

중요 지침

안전

- » 주변에 진행 중인 분쟁, 파손된 도로, 불안정한 빌딩, 화재, 홍수 등과 같은 위험 요소가 있는가?
- » 자신과 다른 사람에게 피해를 주지 않고 현장에 있을 수 있는가?

만약 위기 상황이 발생한 지역의 안전이 보장되지 않는다면 가지 말라.

도움이 필요한 사람들에게 적절한 도움을 줄 수 있도록 하라.

고통에 처한 사람들과 되도록 안전한 거리를 유지하며 의사 소통하라.

피해자들이 적절한 도움을 받을 수 있도록 하라.

긴급하게 도움이 필요한 사람들

- » 심각한 부상을 당했거나 긴급 의료지원이 필요한 사람들이 있는가?
- » 긴급한 구조를 필요로 하는 사람들이 있는가?
- » 날씨로부터 보호가 필요하거나, 찢어진 옷을 입고 있는 등 시급한 지원이 필요한 사람들이 있는가?
- » 기본적인 지원이 필요하거나 차별과 폭력으로부터 특별히 보호를 받아야 하는 사람이 있는가?
- » 주변에 도움을 줄 수 있는 다른 사람들이 있는가?

심각한 부상을 당한 사람들은 의료진이나 신체적응급처치 훈련을 받은 사람에게 보내라.

심각하게 고통스러운 반응을 보이는 사람들

- » 극단적인 분노를 표출하는 사람, 혼자 움직일 수 없는 사람, 의사 소통이 불가능한 사람, 쇼크 상태인 사람이 있는가?
- » 가장 고통스러워하는 사람은 누구이며 어디에 있는가?

심리적 응급처치가 필요한 사람들을 파악하라.

내가 가장 잘 도울 수 있는 방법을 생각해보라.

위기상황에 처한 사람들의 반응은 다양하다.

반응의 양상은 다음과 같다.

- » 신체적 증상
(예: 떨림, 두통, 극심한 피로, 식욕부진, 통증과 고통)
- » 울음, 슬픔, 우울, 비탄
- » 불안감, 두려움
- » 경계, 불안감
- » 나쁜 일이 일어날 것이라는 걱정
- » 불면, 악몽
- » 예민함, 화
- » 죄책감, 수치심(예: 살아남은 것 또는 다른 사람들을 돕거나 구조하지 못한 것에 대한 죄책감과 수치심)
- » 혼란스러움, 정서적인 무감각함, 공황증, 현실도피
- » 상황에 맞지 않는 감정적인 반응을 보이거나, 움직이지 않음
- » 의사소통 거부
- » 기억상실(예: 자신의 이름, 출신, 무슨 일이 일어났는지 기억하지 못함)
- » 자신과 아이들을 돌보지 못함
(예: 음식을 먹지 않음, 간단한 의사결정도 하지 못함)



어떤 사람들은 위기 상황에 대한 충격이 적거나 혹은 전혀 고통을 느끼지 않을 수도 있다. 그리고 대부분은 기본적인 필요가 채워지고 주변의 도움을 받거나 심리적 응급처치를 받으면 점차 회복될 수 있다. 그러나 심각한 혹은 장기적으로 고통스러운 반응들을 보이는 사람들은 심리적 응급처치 이상의 지원이 필요할 수 있다. 일상생활을 유지할 수 없는 사람, 자신 및 다른 사람들에게 해를 끼칠 수 있는 사람이 이에 해당한다. 따라서 심각한 고통을 호소하는 사람들을 혼자 있게 해서는 안 된다. 그들의 반응이 완화될 때까지 도움을 줄 수 있는 의료지원, 현지 지도자, 지역사회 주민 등을 찾아 그들을 안전하게 보호해야 한다.

또한, 피해자 가운데 특별한 지원과 안전이 보장되어야 하는 사람들을 파악한다.

위기 상황에서 특별한 관심이 필요한 사람들 (3.5 장 참조)

- » 아동, 청소년들은 특별한 관심이 필요하다. 특별히 보호자와 헤어진 아동은 학대와 착취로부터 보호가 필요하다. 아동은 주변 사람들에게 보살핌을 받고, 기본적인 필요 사항을 충분히 지원 받을 수 있도록 해야 한다.
- » 건강상 문제가 있는 사람 및 신체적/정신적인 장애가 있는 사람들은 혹시 발생할 수 있는 학대로부터 보호받아야 한다. 또한 이들은 의료지원과 다른 서비스를 제공받고 안전한 장소로 이송될 수 있도록 별도의 도움이 필요할 수 있다.. 허약한 노인, 임산부, 심각한 정신 질환자, 시력 및 청력이 약한 사람들이 이에 해당된다.
- » 차별과 폭력의 위험이 있는 여성과 특정 인종들은 특별히 안전을 위해 세심한 보호가 필요하다. 또한 이들이 이용가능한 지원을 받을 수 있도록 도와야 한다.



들으라

- » 도움이 필요한 사람들에게 다가가라.
- » 피해자들에게 필요한 것과 걱정거리를 물어보라.
- » 피해자들의 이야기를 들어주고,
그들이 평정을 되찾고 유지할 수 있도록 도와라.



위기에 처한 사람들의 이야기를 잘 듣는 것은 피해자들의 상황과 필요를 이해하는 데에 매우 중요하며 이는 또한 피해자들이 안정을 찾는 데에도 큰 도움을 준다. 당신의 눈과 귀, 마음으로 듣는 것을 배우라 :

- » 당신의 눈 » 피해자에게 집중하라
- » 당신의 귀 » 피해자의 근심을 진심으로 들으라.
- » 당신의 마음 » 피해자를 배려하며 존중하라.

1. 도움이 필요한 사람들에게 다가가라 :

- » 피해자들의 문화에 맞게 예의바르고 정중하게 다가간다.
- » 이름과 소속을 밝힌다.
- » 도움이 필요한지 물어본다.
- » 피해자들과 이야기 할 수 있는 가능한 안전하고 조용한 장소를 찾는다.
- » 피해자가 안정감을 찾을 수 있도록 돕는다;
예를 들어, 식수를 제공한다.
- » 피해자를 안전하게 보호한다.
 - » 위험 상황에서 피해자를 안전한 곳으로 대피시키라.
 - » 사생활과 존엄성을 고려하여 피해자를 미디어 노출로부터 보호하라.
 - » 피해자가 매우 고통스러워한다면 혼자 있게 하지 말라.



2. 피해자들이 필요한 것과 근심에 대해 물어보라.

- » 피해자들에게 필요한 것이 명백한 상황이라도 (예. 옷이 찢어진 사람에게 담요나 덮개 등이 필요한 것) 그들이 원하는 것과 걱정하는 것이 무엇인지 물어보라.
- » 현재 피해자에게 시급하게 필요한 것들이 무엇인지 파악한 뒤, 우선순위를 정할 수 있도록 도우라.



3. 피해자들의 이야기를 들어주고, 그들이 평정심을 찾도록 도우라.

- » 피해자와 가까운 곳에 머무르라.
- » 피해자에게 이야기하도록 강요하지 말라.
- » 피해자 스스로 발생한 위기 상황에 대해 말하고 싶어한다면 경청하라.
- » 피해자가 심각한 고통을 호소한다면, 그가 마음을 가라앉힐 수 있도록 돕고 혼자 남겨 두지 않는다.



피해자기 인정을 짓도록 도우라.

위기를 겪은 피해자 중에는 매우 불안해 하고 화를 내는사람들이 있다. 그들은 정신적으로 매우 혼란스러워 하거나 감정에 압도되기도 한다. 또한 오한과 호흡곤란을 일으키거나 맥박이 빨라지는 등 신체적인 이상을 보이기도 한다. 아래 방법들은 위기 상황을 겪은 후 심각한 고통을 호소하는 사람들이 신체적, 정신적으로 진정할 수 있도록 돕는 방법들이다:

- » 침착하고 부드러운 목소리를 유지하라.
 - » 피해자의 문화에 어긋나지 않는다면 그들과 시선을 맞춘다.
 - » 피해자를 돕기 위해 왔음을 상기시켜라. 그리고 안전을 보장할 수 있는 상황이라면 피해자에게 안전함을 알려라.
 - » 피해자 가운데 위기 상황을 현실로 받아들이지 못하거나 주변과 단절되었다고 느낄 경우, 그들이 현재 상황을 직시하고 주변과 유대관계를 찾을 수 있도록 도우라. 아래와 같은 방법으로 그들을 도울 수 있다.
- » 발이 땅에 닿는 느낌을 느껴본다.
 - » 무릎을 손가락이나 손으로 두드린다.
 - » 주변에서 심리적 안정에 도움이 될만한 것들을 찾아서 보고, 듣게 한 후 그것에 대해 이야기 하게 한다.
 - » 심호흡을 하며 천천히 숨을 쉬도록 한다.



연결하리

- » 피해자가 시급하게 필요로 하는 것들을 지원하고 그 외 서비스를 받을 수 있도록 돕는다.
- » 피해자가 스스로 문제에 대처할 수 있도록 돕는다.
- » 피해자에게 정보를 제공한다.
- » 피해자들을 사랑하는 사람들 및 사회적인 지원과 연결시킨다.



위기 상황은 저마다 독특하고 다양하지만 대부분의 피해자들에게는 아래와 같은 것들이 필요하다.

피해자에게 필요한 것:

- » 쉼터, 식량, 식수 및 위생과 같은 기본적인 필요들
- » 장기적인 건강상 문제가 있는 부상자들을 위한 의료지원.
- » 위기상황, 사랑하는 사람들, 이용 가능한 서비스에 대한 쉽고 정확한 정보
- » 사랑하는 사람들, 친구, 사회적인 지원과의 연계.
- » 피해자의 문화 및 종교와 관련된 지원.
- » 중요한 결정에 대한 상담, 논의 및 직접적인 참여

사람들은 고통스러운 일을 당한 뒤 자신이 무력하고 외롭다고 느낄 수 있다. 또한 피해자는 일상적으로 받던 지원을 받지 못하거나 갑작스런 스트레스 상황에서 생활해야 할 수도 있다. 심리적 응급처치에서 중요한 것은 피해자를 실질적인 도움을 받도록 연결해 주는 것이다. 심리적 응급처치는 일회성 지원일 경우가 대부분이며, 당신이 현장에 단기간 있을 수도 있다는 점을 명심해야 한다. 피해자들의 장기적인 회복을 위해서는 그들 스스로 위기 상황에 대처할 수 있도록 도와야 한다.

**피해자 스스로 자신을 돌보고,
위기 상황에 대처할 수 있는
자신감을 찾도록 도움을 주라.**



1. 피해자가 기본적인 필요 사항을 지원받고 서비스에 접근할 수 있도록 돕는다.

피해자에게 기본적인 필요 사항을 지원할 때 고려해야 할 점 :

- » 위기 상황 직후에 고통스러워하는 피해자들이 요구하는 식량, 식수, 피난처, 위생과 같은 기본적인 필요 사항을 지원받도록 도우라.
- » 피해자들에게 필요한 구체적인 것들을 파악하고 지원을 받을 수 있는 곳과 피해자들을 연결한다. (예: 의료서비스, 의복, 컵과 병처럼 어린이에게 음식을 먹일 수 있는 컵 또는 병 등)
- » 취약하거나 소외된 사람들이 지원에서 제외되지 않도록 주의한다. (3.5장 참조)
- » 피해자들과 약속한 후속조치는 반드시 실행한다.

2. 스스로 위기상황에 대처할 수 있도록 도우라.



고통스러운 상황에 처한 사람은 걱정과 두려움으로 인해 감정적이 될 수 있다. 따라서 피해자가 자신에게 지금 가장 필요한 것이 무엇인지 우선순위를 정하고 파악할 수 있도록 해야 한다. 예를 들어, 피해자에게 긴급하게 필요한 것과 필요하지만 잠시 유보 가능한 것 들에 대해 생각해 보도록 하는 질문을 하라. 이렇게 자신에게 닥친 문제를 스스로 생각하며 해결책을 찾다 보면 자신이 위기 상황을 극복할 수 있다는 자신감을 갖게 된다.

- » 피해자가 현재 상황을 극복하는 데 도움이 되는 사람들을 찾도록 지원한다. (예. 가족, 친구)
- » 피해자가 필요한 것을 지원받을 수 있는 실질적인 방법을 알려준다. (예. 식량지원 및 물품지원을 받기 위한 등록 절차)
- » 피해자가 과거 어려운 상황을 극복했던 경험을 상기시켜 현재의 위기상황을 대처해 나갈 수 있는 능력이 있음을 알려준다.
- » 피해자의 기분이 나아질 수 있는 방법을 묻고, 그들이 긍정적인 대처 방법을 찾도록 격려한다. (아래 표 참조)

대처방법

다음은 위기 상황에 처한 모든 사람들에게 해당하는 대처 방법이다. 피해자들이 부정적인 대처방법 대신 자신의 상황에 맞는 긍정적인 대처방법을 찾도록 격려한다. 피해자들은 이를 통해 자신감을 회복하고 자신을 스스로 통제할 수 있음을 깨닫게 될 것이다. 단, 피해자가 속한 문화 및 위기 상황의 특성을 고려하여 아래 방법들을 적용해야 한다.

긍정적인 대처방법

- » 충분한 휴식을 취한다.
- » 가능한 규칙적인 식사를 하고 물을 마신다.
- » 가족, 친구와 대화를 하며 함께 시간을 보낸다.
- » 신뢰할 수 있는 사람과 문제 상황을 의논한다.
- » 긴장을 풀어 주는 활동을 한다
(예. 산책, 노래, 기도, 놀이).
- » 운동을 한다.
- » 위기에 처한 다른 사람들을 안전하게 돕는 방법을 찾는다.
- » 지역사회 활동에 참여한다.

부정적인 대처방법 방지

- » 약물, 담배, 술에 의존하지 말라.
- » 하루 종일 잠만 자지 말라.
- » 휴식 없이 일하지 말라.
- » 친구 또는 사랑하는 사람들로부터 격리시키지 말라.
- » 기본적인 개인 위생을 방치하지 말라.
- » 폭력적으로 행동하지 말라.



3. 정보를 제공하라.

위기에 처한 사람들은 다음 사항에 대한 정확한 정보를 원한다 :

- » 위기 상황 경과
- » 가족과 이웃을 포함한 인적 피해 상황
- » 피해자들의 안전여부
- » 피해자들의 권리
- » 서비스와 필요한 것을 지원받을 수 있는 방법



위기 상황 직후 정확한 정보를 확보하는 것은 어렵다. 사건에 대한 정보가 알려지고 그에 따른 긴급구호 활동이 개시됨과 동시에 상황은 계속 변하기 때문이다. 일반적으로 위기 현장에서는 근거없는 소문이 돈다. 피해자들의 모든 질문에 정확한 답을 하기는 어렵지만, 그들이 불안감을 해소하고 평정심을 찾을 수 있도록 아래 사항을 참고하여 정보를 제공한다.

- » 최신 정보를 정확하게 받을 수 있는 곳을 파악한다.
- » 피해자에게 도움을 주기 전, 최대한 많은 정보를 확보한다.
- » 위기 상황, 안전 문제, 가능한 서비스, 실종자 또는 부상자의 행방과 상태에 대한 최신 정보를 확보한다.
- » 현재 일어나고 있는 일과 구호 계획을 이야기해 준다.
- » 피해자에게 이용 가능한 서비스
(의료서비스, 가족 찾기, 피난처, 식량배분 등) 및 서비스 지원 장소를 알려준다.
- » 서비스를 제공하는 곳의 연락처를 알려주거나 직접 보낸다.
- » 취약하고 소외된 사람들에게도 이용 가능한 서비스를 알려 준다(3.5장 참조)

피해자에게 정보를 제공할 때:

- » 제공하는 정보의 출처 및 신뢰도에 대해 설명하라.
- » 알고 있는 내용만 이야기하라(과장된 정보나 잘못된 확신을 주지 말라.)
- » 간단하고 명확하게 정보를 전달하고, 피해자가 정확히 듣고 이해할 수 있도록 반복하여 제공한다.
- » 개인이 아닌 그룹에 정보를 제공하여, 모든 사람들이 동일한 정보를 받게 한다.
- » 변화하는 상황에 대한 최신 정보를 추가로 전하려는 경우, 정보를 제공할 시간과 장소를 공지한다.

제공된 정보가 피해자의 기대를 충족하지 못할 시, 조력자는 때로 피해자에게 불만과 화풀이의 대상이 될 수 있음을 인지하여야 한다. 이런 상황이 발생하면 침착하게 피해자들을 이해하며 대처하도록 한다.

4. 사랑하는 사람들 및 사회적 지원과 연결시켜라.

위기 상황 발생 이후 충분한 사회적인 지원을 받고 있다고 느끼는 사람은 그렇지 않은 사람보다 위기를 잘 극복한다. 이러한 측면에서 심리적 응급처치를 진행할 때 피해자들을 사랑하는 사람 또는 사회적인 지원과 연결시켜 주는 것은 굉장히 중요하다.

- » 가족들이 떨어지지 않도록 돕는다.
- » 아이들이 부모님 및 사랑하는 사람들과 함께 있게 한다. 도움을 줄 수 있는 친구, 친척과 연락하도록 돕는다. (예. 사랑하는 사람들과의 통화 수단제공.)
- » 피해자가 종교 관습, 종교 지도자들에 대한 지원을 요청하면 그들의 영적 공동체와 연결시켜 줄 수 있는 방법을 찾는다(위기상황과 영성에 대한 아래 표를 참고하라.)
- » 피해자들끼리 도움을 주고 받을 수 있도록 지원한다(예, 피해자들이 노인을 돌보도록 하기, 가족과 헤어진 피해자를 다른 지역사회 주민들과 연결시켜 주기)



위기와 영성

위기 상황에서 피해자들의 영성과 종교적인 신념은 고통과 피로움을 극복하고 삶의 의미를 찾으며 희망을 갖는데 매우 중요한 요소가 된다. 종교적인 의식 및 기도를 하는 것이 피해자들에게 큰 위안이 될 수 있기 때문이다. 그러나 피해자들이 겪은 끔찍한 경험과 상실감은 오히려 그들이 가진 종교적 신념에 의문이 들도록 할 수도 있다. 사람들의 믿음은 이런 경험으로 인해 도전을 받아 더 강해지거나 변화 될 수 있다. 고통스런 상황 직후에 있는 피해자에게 제공할 수 있는 정신적 지원 및 위로를 종교적 측면에서 살펴보자면 아래와 같다.

- » 피해자의 종교적 배경을 이해하고 존중하라.
- » 피해자에게 정신적으로 필요한 지원이 무엇인지 묻는다. 만약 종교 활동을 이야기한다면 이를 포함하여 그들이 위기 상황을 극복하는 데 도움이 되는 활동을 할 수 있도록 격려하라.
- » 피해자가 가지고 있는 신앙에 대한 의문이나 믿음에 대해 판단하지 말고 정중하게 경청한다.
- » 피해자에게 당신의 종교적인 믿음이나 위기상황에 관한 영적인 해석을 받아들이도록 강요하지 말라.
- » 행여나 피해자가 요구한다 할지라도, 특정한 상황에 대한 피해자의 종교적인 믿음과 해석에 동의하거나 반박하지 말라.

3.4 심리적 응급처치의 마무리

심리적 응급처치를 언제, 어떻게 마무리 할지는 현장 상황, 조력자의 역할, 피해자의 욕구에 달려 있다. 위기 상황, 피해자 뿐만 아니라 조력자의 욕구 등을 폭넓게 고려하여 심리적 응급처치의 진행에 대한 가장 적절한 판단을 해야 한다. 가능하면 피해자에게 당신이 떠난다는 것을 알리는 게 좋다. 피해자들을 도울 다른 사람이 온다면

새로운 조력자와 피해자들을 소개시킨다. 만약 피해자를 다른 서비스와 연결시켜 주었다면 그들이 받을 수 있는 지원과 후속 조치에 대한 세부 사항을 알린다. 피해자와 당신의 관계가 어떠하던지 당신은 피해자의 회복을 기원하며 긍정적인 방법으로 작별인사를 나눠야 한다.





이러는 위기상황에서 특별한 도움이 필요한 사람들이다.

1. 청소년을 포함한 아동
2. 건강상의 문제 혹은 장애가 있는 사람
3. 차별이나 폭력을 당할 위험이 있는 사람

그러나 취약한 사람들을 포함한 모든 사람들은 위기 상황을 대처할 수 있는 능력이 있음을 기억하라. 따라서 취약한 사람들이 스스로 대처방법과 전략을 세울 수 있도록 돕는다.

1. 청소년을 포함한 아동

청소년을 포함한 많은 아동들은 위기 상황에서 특별히 취약하다. 위기 상황은 그들과 가까운 주변 사람들, 장소, 생활 및 그들만의 세상을 파괴한다. 위기 상황에 노출된 아동들은 특히 성폭력, 아동학대, 착취 등의 위험이 있다. 어린 아동들은 스스로 기본적인 욕구를 충족하거나 자신을 보호할 수 없으며 이성을 잃은 경우가 많아 위험에 노출될 가능성이 높다. 상대적으로 나이가 많은 아동들은 인신매매, 성적 학대, 소년병 징집 등의 위험에 노출된다. 여자 아동의 경우 성적인 학대나 성폭력의 위험에 더 크게 노출되며, 성폭력을 당한 아동들은 그 사회에서 낙인이 찍히거나 소외당할 수 있다.

위기 상황 가운데 아동들이 어떻게 반응하는지(예. 파괴, 부상, 죽음을 목격하거나 직접 당한 경우, 식량 및 식수 부족 등)는 아동의나리와 발달 단계에 따라 차이가 있다. 또한 아동이 보호자 혹은 다른 어른들과 어떤 관계를 형성하고 있는 지에 따라서도 다르다 (예. 현재 상황을 완전히 이해하기 어려운 어린 아동은 보호자의 특별한 도움이 필요하다.)

일반적으로 주변에 안정적이고 침착한 어른이 있는 아동이 그렇지 못한 아동들 보다 위기 상황을 잘 극복한다.



아동과 청소년도 어른과 비슷한 고통스러운 반응을 경험할 수도 있다. (3.3장 참고) 또, 아래와 같은 그들만의 고통스러운 반응을 보이기도 한다 :

- » 어린 아동은 유아기때의 행동을 하기도 한다. (예, 오줌을 싸거나 엄지손가락을 빠는 행동). 또한 보호자에게 매달리고 평소 즐겨 하던 놀이를 하지 않거나 위기 상황과 연관된 행동을 반복적으로 할 수 있다.
- » 취학연령의 아동들은 자신때문에 나쁜 일이 생겼다고 믿거나 새로운 두려움을 만들어 내기도 한다. 통명스러워지고 외로움을 느끼기도 하며 때론 위기에 처한 사람들을 보호하고 구조하는 일에 정신이 팔려 있을 수 있다.
- » 청소년들은 위기상황 속에서 아무것도 느끼지 못하기도 한다.

혹은 친구들과 자신이 다르다고 생각하고 친구들과로 부터 자신을 고립시키며 위험을 감수하는 행동이나 부정적인 태도를 보일 수 있다.



⁴ 참고문헌과 자료 부분의 Pynoos, et al (2009) 참조

가족 및 보호자는 아동이 안전과 정서적인 지원을 받을 수 있는 중요한 자원이다. 보호자와 떨어진 아동들은 위기 상황에서 낯선 장소와 낯선 사람들에 둘러싸여 있다고 느낄 것이다. 이런 아동들은 매우 두려워하거나 자신에게 닥친 위협이나 위기에 대해 정확하게 인식 할 수 없게 된다. 따라서 보호자와 떨어진 아동과 청소년을 위해 가장 먼저 해야 할 일은 그들과 보호자를 다시 만나게 해 주는 것이다. 이 때 명심해야 할 점은 개인 혼자 이 일을 진행하다가 실수를 한다면 아동의 상황이 더 악화 될 수 있다는 것이다. 따라서 아동을 등록하고 보호해 줄 수 있는 믿음만한 아동보호단체와 신속하게 연계해야 한다.

보호자와 아동이 함께 있는 경우, 보호자가 자신의 아이를 잘 돌볼 수 있도록 지원하라. 아래 표는 보호자가 참고할 수 있는 발달 단계에 따른 아동 보호 방법이다.

발달 단계에 따른 아동 보호 방법

유아

- » 따뜻하고 안전하게 한다.
- » 시끄러운 소음이나 혼란으로부터 멀리한다.
- » 꼭 껴안아준다.
- » 규칙적인 음식 섭취, 수면을 돕는다.
- » 차분하고 부드러운 목소리로 이야기한다.



어린이들

- » 아동과 많은 시간을 보내고 관심을 갖는다.
- » 안전하다는 사실을 자주 이야기해 준다.
- » 아동들 때문에 나쁜 일이 일어난 것이 아님을 설명한다.
- » 아동이 보호자, 형제자매, 사랑하는 사람들과 떨어지지 않도록 한다.
- » 규칙적인 생활을 하게 한다.
- » 현재 상황에 대해 아동이 공포를 느낄 수 있는 구체적인 설명은 삼가고 간단한 이야기만 해준다.
- » 아동이 두려워하거나 매달린다면 가까이 있도록 한다.
- » 유아기때의 행동(예. 오줌을 싸거나 엄지 손가락을 빠는 행동들)을 보이는 아동들을 이해하고 돕는다.
- » 가능하다면 놀고 휴식을 취할 기회를 주라.



발달 단계에 따른 이동 보호 방법 (계속)

상대적으로 나이가 찬 아동들과 청소년

- » 아동/청소년에게 시간과 관심을 갖는다.
- » 규칙적인 생활을 하게 한다.
- » 현재 상황에 대해 자세히 알려 준다.
- » 아동이 슬퍼할 시간을 주고 그들이 곳곳하게 견뎌낼 거라는 지나친 기대를 하지 않는다.
- » 아동들의 생각과 두려움을 비판하지 말고 들어준다.
- » 명확한 규칙과 약속을 정한다.
- » 아동에게 닥친 위협에 대해 묻고 지원한다. 아동들의 피해를 막기 위한 방법을 함께 이야기 한다.
- » 아동이 다른 사람에게 도움이 될 수 있는 기회를 주고, 격려한다.



보호자가 부상을 당했거나 곤경에 처해있는 등 여러 가지 이유로 아이들을 돌볼 수 없는 상황이라면 보호자와 아동 모두를 도와야 한다. 이와 같은 경우, 믿을 수 있는 아동보호기관, 네트워크 등 지원이 가능한 모든 채널을 동원하며, 아동과 보호자가 함께 있게 한다. 예를 들어, 보호자가 의료지원을 받기 위해 다른 지역으로 이동해야 한다면 아동도 동행하도록 하거나 보호자의 이동 장소를 정확히 파악하여 보호자와 아동이 반드시 다시 만날 수 있게 한다.

또한, 아동들은 자신과 보호자가 직접적인 피해를 입지 않았더라도 위기가 발생한 곳에 모여 끔찍한 상황을 목격할 수 있음을 기억하라. 혼란스러운 위기 상황 속에서 어른들은 아동에게 관심을 갖지 못하는 경우가 많다. 위기 상황일수록 아동들을 위협한 현장과 잔인한 이야기로부터 보호하도록 한다.

이동에게 필요한 조치

사랑하는 사람들과 함께 있게 한다.

- » 가능한 아동을 보호자 및 가족과 함께 있게 하며 그들이 떨어지지 않도록 돕는다.
- » 아동이 보호자와 헤어진 경우, 믿을 수 있는 아동보호 기관이나 시설과 연결시켜 준다. 아동을 혼자 방치해서는 안된다.
- » 아동보호기관이 하나도 없다면, 아동의 보호자를 찾거나 아동을 돌봐줄 수 있는 친척의 연락처를 파악한다.

안전한 곳에 머무르게 한다.

- » 아동이 부상자를 목격하거나 심각하게 파괴된 현장에 방치되는 등 끔찍한 현장에 노출되지 않도록 보호한다.
- » 아동이 위기 상황에 대한 잔인한 이야기를 듣지 않도록 보호한다.
- » 아동을 인터뷰 하고 싶어하는 언론으로부터 보호한다

듣고, 말하고, 놀이준다.

- » 침착하고 부드럽게 말하고 친절히 대한다.
- » 아동이 처한 상황을 아동의 관점에서 들어준다.
- » 아동의 눈높이에서 대화하며, 아동이 이해할 수 있는 단어를 사용하여 설명한다.
- » 당신을 소개하고, 아동을 도우러 왔음을 알린다.
- » 아동의 이름, 고향, 보호자, 다른 가족을 찾는데 도움이 될 정보 등을 파악한다.
- » 아동이 보호자와 함께 있는 경우, 보호자가 아이들을 돌볼 수 있도록 지원한다.
- » 아동과 함께 시간을 보낼 때는 아동의 나이에 맞는 놀이를 하고 관심거리 등에 대한 간단한 대화를 나눈다.

아동에게도 스스로 위기에 대처할 수 있는 능력이 있음을 기억하라. 아동이 스스로 할 수 있는 것들을 파악하여 부정적인 대처 방법이 아닌 긍정적인 대처를 할 수 있도록 지원한다. 상대적으로 나이가 많은 아동과 청소년들은 위기 상황에서 오히려 다른 사람을 도울 수 있다. 그들이 안전한 방법으로 현장을 정리하는 데 기여할 수 있게 하는 것은 스스로 위기 상황에 대처할 수 있다는 자신감을 일깨워 준다.

2. 건강상의 문제, 신체적/정신적인 장애가 있는 사람들



장기적인 건강상 문제가 있거나, 신체적 혹은 정신적 장애(심각한 정신이상 포함)가 있는 사람들, 노약자는 특별한 도움이 필요하다. 이들에게 필요한 특별한 도움은 안전한 장소로의 이동, 기본적인 지원 및 의료 서비스, 자기 자신을 돌볼 수 있도록 지원하는 것 등이다. 위기 상황을 경험하면 고혈압, 심장질환, 천식, 불안증, 이외 다른 건강상의 문제나 정신장애와 같은 다양한 증상들이 악화될 수 있다. 임신 중이거나 수유 중인 여성들이 위기 상황에 겪는 심각한 스트레스는 산모와 태아 혹은 유아의 건강에 영향을 미치기도 한다. 거동이 불편한 사람이나 보고 듣는 것이 어려운 사람들은 가족을 찾거나 서비스를 받는 데 어려움이 있을 수 있다.

아래는 건강상의 문제나 장애가 있는 사람들을 도울 때 필요한 사항이다:

- » 그들이 안전한 장소로 이동할 수 있도록 돕는다.
- » 음식 섭취를 돕고 깨끗한 식수를 지원한다. 또한, 자기 자신을 스스로 돌보거나, 기관에서 받은 재료로 거처를 지을 수 있도록 돕는다.
- » 구체적인 건강상 문제, 정기적으로 복용하는 약을 파악하고 그에 따라 적절한 처방약과 의료 서비스를 지원받을 수 있도록 돕는다.
- » 피해자와 함께 있거나 그럴 수 없다면 그들을 도울 다른 사람을 찾는다.
- » 피해자를 장기적으로 지원해 줄 수 있는 보호기관 혹은 다른 네트워크를 찾아 연결해 준다.
- » 피해자에게 이용가능한 서비스에 접근할 수 있는 방법을 알려준다.

3. 차별이나 폭력에 노출될 위험이 있는 사람들

여성, 특정 인종과 종교, 정신적 장애가 있는 사람들은 차별이나 폭력에 노출될 위험이 있다. 그들이 위기 상황에서 더욱 취약한 이유는 아래와 같다.

- » 기본적인 지원에서 배제된다.
- » 지원, 서비스, 이동 장소 등에 대한 결정에서 배제된다.
- » 성폭력을 포함한 폭력의 대상이 된다.

위기 상황에서 차별이나 폭력에 노출될 위험이 있는 사람들의 안전을 위해서는 특별한 보호가 필요하다. 또한 그들이 기본적인 필요 사항을 지원받고 이용가능한 서비스에 접근하기 위해서는 추가적인 도움이 필요 할 수도 있다. 이와 같은 상황을 인지하고 다음을 참고하여 그들을 돕는다.

- » 그들이 머물 수 있는 안전한 장소를 찾는다.
- » 그들이 사랑하는 사람들 혹은 신뢰 하는 사람들과 연락할 수 있도록 돕는다.
- » 그들이 이용할 수 있는 서비스에 대한 정보를 제공하고 실질적으로 이용할 수 있는 방법을 지원한다.





4장 자신과 동료 돌보기



이번 장에서는

- 4.1 도움을 주기 위한 준비
- 4.2 스트레스 관리: 건강한 업무 수행과 생활을 위한 습관
- 4.3 휴식과 명상에 대해 알아본다.

당신이나 당신의 가족들은 위기 상황에 의해 직접적인 영향을 받을 수 있다. 위기 상황과 직접적인 관련이 없더라도 도움을 주는 동안 목격하고 들은 것들에 의해 영향을 받기도 한다. 따라서 조력자로서 자신에게 관심을 갖는 것이 중요하다. 다른 사람을 최선을 다해 돕기 위해서는 자기자신부터 돌봐야 한다.

4.1 도움을 주기 위한 준비

조력자로서 위기 상황을 가장 잘 대처하기 위한 준비를 한다.

- » 위기 상황 및 조력자들의 다양한 역할과 책임을 파악한다.
- » 다른 사람을 돕는 동안 자신에게 스트레스를 줄 수 있는 문제(건강, 개인적 문제, 가족 문제 등)를 고려한다.
- » 특정한 위기상황 및 시기에 도움을 줄 수 있는 준비가 되어 있는지 솔직한 결정을 한다.



4.2

스트레스 관리: 건강한 입무수행과 생활을 위한 습관



위기 상황 속에서 조력자들이 받는 스트레스의 주된 원인은 매일 반복되는 업무에 있다. 이러한 업무 관련 스트레스는 긴 근무 시간, 무거운 책임, 불명확한 직무, 의사 소통의 부재, 허술한 관리, 안전하지 못한 근무 지역 등에서 온다.

조력자들은 피해자들의 안전과 보호에 대한 책임이 있다. 또한 현장에서 파괴, 부상, 죽음, 폭력과 같은 잔인한 일들을 목격하거나 직접 겪을 수도 있으며 다른 사람의 고통과 괴로움에 대해 듣기도 한다. 이러한 모든 경험들은 조력자 자신과 동료에게 영향을 미친다. 따라서 조력자 스스로 스트레스를 잘 관리해야 하며, 동료를 돕거나 그들에게 도움을 받을 수 있는 방법을 생각하는 것이 좋다.

- » 과거에 스트레스 극복에 도움이 되었던 것들과 건강한 정신을 유지하기 위해 내가 지금 할 수 있는 것들을 생각해본다
- » 잠깐이라도 휴식을 취하고 긴장을 푼다.
- » 합리적인 근무시간을 유지하여 체력을 안배한다
(예. 조력자끼리 업무 분장, 교대 근무, 규칙적인 휴식시간)
- » 위기상황 직후 사람들에게는 많은 문제가 생길수도 있다. 누군가를 도울 수 없거나 피해자의 모든 문제를 해결해 주지 못했을 때 자신을 자책하거나 좌절감에 빠지기도 한다. 그러나 조력자에게는 피해자의 모든 문제를 해결할 책임이 없다는 것을 기억하라. 피해자 스스로 위기 상황에 대처할 수 있도록 돕는다.
- » 술, 카페인, 니코틴의 섭취를 줄이고, 처방전이 필요하지 않은 약은 최대한 피한다.
- » 동료들의 상태를 파악하고 서로 도울 수 있는 방법을 찾는다.
- » 친구, 사랑하는 사람들, 신뢰하는 사람들과 대화를 하며 도움을 받는다.

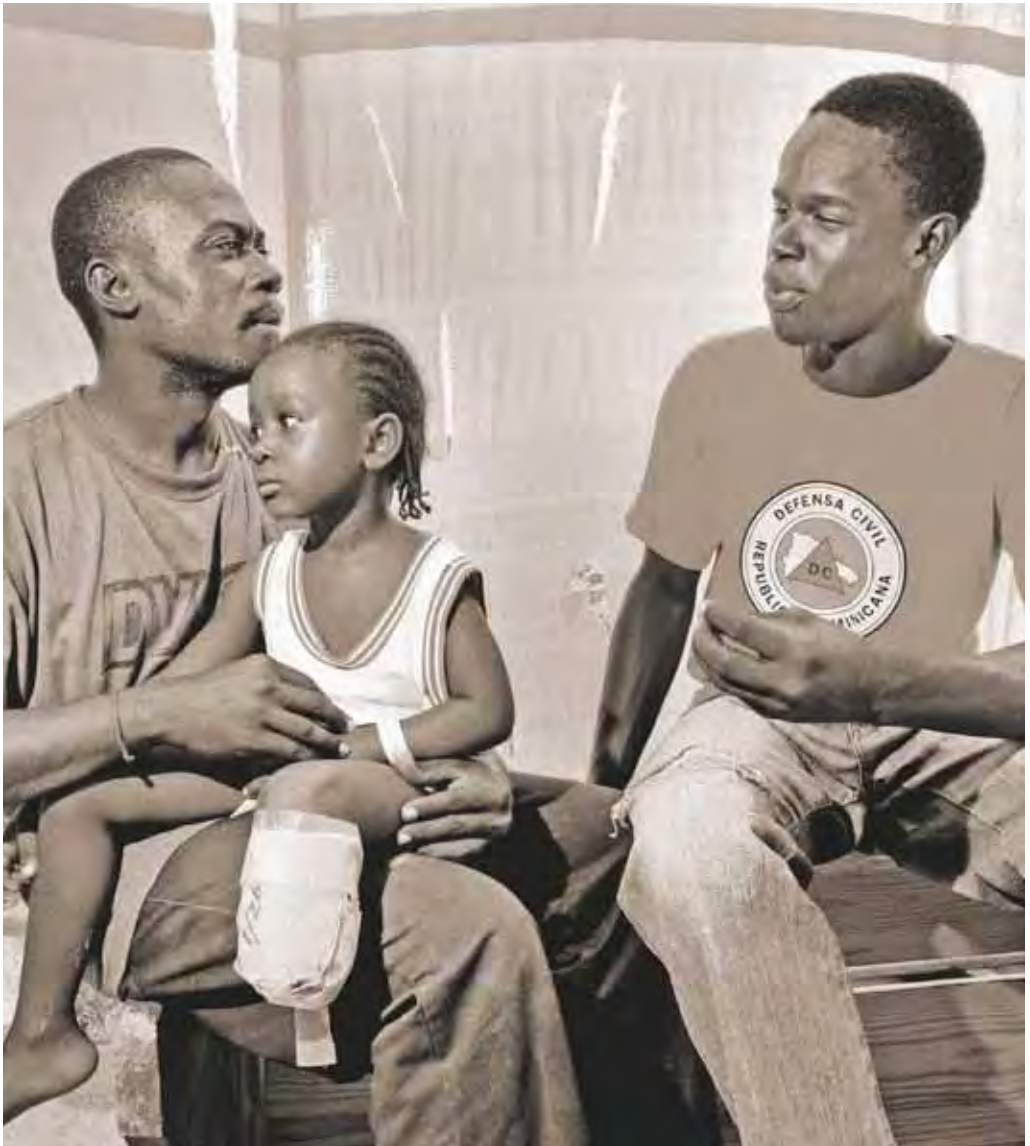
4.3 휴식과 명상

조력자의 역할을 다하기 위해서는 휴식과 명상의 시간을 갖는 것이 매우 중요하다. 조력자들이 위기 상황 속에서 피해자들을 돕는 것은 어려운 일이며 현장의 고통과 괴로움을 견디는 것 역시 힘든 일이다. 위기 상황에서 피해자를 도운 뒤에는 자신의 경험을 깊이 생각하며 휴식을 갖는다.

- » 위기 상황에서 도움을 준 경험을 상사, 동료, 신뢰 하는 사람들과 이야기한다.
- » 작은 도움이더라도 피해자에게 도움이 된 행동이 있다면 인정한다.
- » 위기 상황에서 잘 한 것과 잘못된 것 그리고 할 수 있었던 최선에 대해 깊이 생각하고 받아들인다.
- » 일을 하기 전, 개인적으로 휴식을 취하며 긴장을 푼다.

당신이 경험한 위기 상황에 대해 화가 나거나 불쾌한 기억이 계속되며 두려움과 슬픔, 불면증, 폭음, 약물 복용 등의 증상이 나타난다면 주변에 신뢰할 수 있는 사람에게 도움을 받아야 한다. 한 달 이상 증상이 지속된다면 전문 의료진 혹은 정신과 전문의와 상의한다.





5장 심리적 응급처치 실습

1~5.의 시나리오들은 위기 상황에서 겪을 수 있는 일들이다.
시나리오를 읽기 전 미래 상황을 상상해 본다.

1. 만약 나에게 이런 일이 일어난다면 내게 가장 긴급하게 필요한 것은 무엇일까?
2. 나에게 무엇이 가장 도움이 될까?

심리적 응급처치의 원칙인 ‘보고, 듣고, 연결하라’ 를 명심하라. 그리고 시나리오마다 제시된 위기 상황을 어떻게 대처할 지 상상해 본다. 시나리오 속 위기 상황에서 고려할 점과 대응방법에 대해 제시된 중요한 질문들을 참고한다.

5.1 시나리오 1 : 자연 재해



근무시간 중 도심에 대형 지진이 발생했다. 빌딩이 무너졌으며 많은 사람들이 피해를 입었다. 당신과 동료들은 지진을 느끼기는 했으나 부상을 입지 않았다. 피해 정도는 아직 확실히 파악 되지 않은 상태이다. 당신이 근무하고 있는 기관은 당신과 동료들에게 생존자를 돕고, 심각한 피해자를 지원하라고 요청했다.

도움을 주기 위한 준비를 하면서 스스로에게 아래 사항들을 질문해보자:

- » 나는 도울 수 있는 준비가 되어 있는가? 나에게 개인적인 중요한 걱정이 있는가?
- » 나는 이 위기 상황에 대한 어떤 정보가 있는가?
- » 나는 현장까지 혼자 갈 것인가? 동료와 갈 것인가? 이유는 무엇인가?

고려할 점 :

- » 위기 상황, 특히 대형 재난 직후 도움을 주러 가는 경우, 팀이나 짝을 지어 일하는 것이 좋다. 팀을 이루어 일을 하면 어려울 때 지원을 받을 수 있으며 발생할 수 있는 또다른 상황을 대비할 수 있고, 안전 확보에도 도움을 준다. 위기 상황에서는 개인보다 팀으로 일하는 것이 더 효과적인 경우가 많다. 예를 들어 한 명은 고통스러워하고 있는 사람과 함께 있고 다른 한 명은 해당 지역에서 실시되는 의료 지원과 같은 각종 서비스를 모색해볼 수 있다. 가능한 “2인 1조(버디 시스템)” 제도를 통하여 동료끼리 상태를 확인하고 지원한다.
- » 물품, 운송, 의사소통 장비, 위기 상황 또는 안전에 대한 최신 정보, 다른 팀이나 단체와의 협력 등에 대한 지원이 가능한 기관을 파악한다.

당신이 지진이 발생한 도시를 돌아다닐 때 무엇을 생각해야 하는가?

- » 위기가 발생한 지역이 현재 충분히 안전한가?
- » 현장에서 어떤 서비스와 지원이 제공되는가?
- » 긴급한 기초적 지원이 필요한 사람들이 있는가?
- » 심각한 정신적 스트레스 반응을 보이는 사람들이 있는가?
- » 특별한 도움을 필요로 하는 사람은 누구인가?
- » 어디에서 심리적 응급처치를 실시할 수 있는가?

어떻게 하면 피해자의 근심을 잘 들어주고 효과적으로 위로할 수 있을까?

- » 피해자들은 기본적으로 무엇이 필요한가?
- » 피해자들에게 도움을 주기 위해 나를 어떻게 소개할 것인가?
- » 피해자들이 더 이상 해를 입지 않도록 안전하게 보호한다는 것은 어떤 의미인가?
- » 피해자에게 필요한 지원과 근심을 어떻게 물어볼 것인가?
- » 내가 피해자들을 가장 잘 지원하고 위로할 수 있는 방법은 무엇인가?

예) 고통스러워 하고 있는 이혼과의 대화

당신은 무너진 건물의 잔해 주변에서 있는 여성을 만났다. 그녀는 부상을 입지는 않았으나 울면서 떨고 있다.

당신: 안녕하세요, 저는 ---- 기관에서 일하는 ---- 입니다. 저와 이야기를 나눌 수 있겠어요?

여성: 정말 끔찍해요! 건물에 들어가려는 데 건물이 흔들리기 시작했어요. 대체 무슨 일이 일어난 거죠?

당신: 네, 지진이 발생했어요. 당신이 얼마나 무서웠는지 알 것 같아요. 성함이 어떻게 되세요?

여성: Jasmina - Jasmina Salem 이에요. 너무 무서워요! (몸을 떨며 울고 있다.) 사고가 난 곳에 가서 동료들을 찾아봐야 할까요? 그들이 괜찮은지 모르겠어요!

당신: Salem씨, 지금 이 건물에 들어가는 것은 매우 위험해요. 당신이 다칠 수도 있어요. 괜찮다면, 이 곳보다 안전한 장소에서 이야기를 나누고 잠시 함께 있을 수 있어요. 그렇게 하시겠어요?

여성: 네, 부탁드립니다. (현장에서 약간 떨어진 조용한 곳으로 이동한다. 이 곳에서는 구조대와 의료단이 일하고 있다.)

당신: 물 좀 가져다 드릴까요? (가능하면 식수, 담요 등 실질적인 위로를 제공하라.)

여성: 그냥 잠깐 동안 여기 앉아있고 싶어요. (여성이 다시 말을 시작할 때까지 근처에서 조용히 2~3분간 기다린다.)

여성: 끔찍해요! 나도 건물 안에서 다른 사람들을 도왔어야 했어요!

당신: 이해할 수 있어요.

여성: 나는 정신없이 밖으로 뛰어났어요. 다른 사람들에게 정말 미안해요.

당신: 이런 상황에서 신속하게 행동하는 것은 매우 어려워요. 하지만 당신이 건물에서 뛰어나온 것은 정말 잘 한 거예요. 안 그랬다면 다칠 수 있어요.

여성: 무너진 건물에서 사람들이 시체를 꺼내는 것도 봤어요. 내 친구도 있었던 것 같아요! (운다)

당신: 정말 유감이에요. 지금 열심히 구조 작업을 하고 있어요. 그리고 건물 안에 있었던 사람들 상황을 곧 알 수 있을 거예요.

(이 대화는 10분간 더 진행되었다. 그동안 당신은 여성의 이야기를 들어 주고, 필요한 것과 근심거리를 묻는다. 대화는 다음과 같이 종료되었다.)

여성: 가족이 괜찮은지 알고 싶어요. 그런데 건물이 흔들리면서 전화기를 잃어버렸어요. 어떻게 집에 가야하는 지도 모르겠구요.

당신: 당신이 가족들과 통화할 수 있도록 도울게요. 그 다음 가족을 만날 수 있는 방법도 찾아볼게요.

여성: 고맙습니다. 정말 큰 도움이 될 거예요.

위 대화에서, 다음에 주목하라 :

- » 자신의 이름과 일하는 기관을 밝혔다.
- » 먼저 상대방에게 대화를 하고 싶은지 물어보았다.
- » 상대방을 부를 때 성을 사용하여 좀더 예의를 지켰다.
- » 고통스러워하는 사람을 안전한 곳으로 옮겨 더 큰 해를 입지 않도록 보호했다.
- » 고통스러워하는 사람에게 위로가 될 만한 것을 제공하였다. (예. 식수)
- » 피해자가 억지로 이야기하도록 강요하지 않고, 경청하는 태도로 함께 있어주었다.
- » 피해자가 현장에서 적절하게 행동했던 사항들에 대해 되새겨 주었다.
- » 충분한 시간을 두고 이야기를 들어주었다.
- » 피해자에게 어떠한 근심이 있는지, 그에게 필요한 것은 무엇인지를 물어보았다.
- » 동료에 대한 피해자의 걱정을 들어주고 이해해 주었다.
- » 피해자가 가족과 연락하고 만날 수 있도록 도왔다.

피해자에게 정보를 제공하고 실질적인 지원과 연결시키기 위해 무엇을 해야 하는가?

- » 피해자들이 이용할 수 있는 자원(식량, 피난처, 식수) 또는 서비스를 찾는 데 어떤 어려움이 있나?
- » 피해자는 어떤 근심이 있을까? 피해자들이 자신의 문제를 이야기하는 것을 돕기 위해 필요한 실질적인 도움은 무엇인가?
- » 피해자들이 원하는 정보는 무엇인가? 어디에서 위기 상황에 대해 신뢰할 수 있는 최신 정보를 찾을 수 있을까?
- » 피해자들을 사랑하는 사람들 혹은 서비스와 연결시켜주기 위해서 무엇을 할 수 있을까? 그 과정에서 발생할 수 있는 어려움은 무엇일까?
- » 건강상의 문제가 있는 아동, 청소년, 사람들에게 필요한 것은 무엇일까? 취약한 사람들을 사랑하는 사람들 및 서비스와 연결해 주기 위해서는 어떤 지원이 필요할까?

5.2 시나리오 2 : 폭력과 실항



난민들이 트럭에 실려 새로운 장소로 이동하고 있으며 그 곳에서 살게 될 것이라고 한다. 그들의 고향에서 전쟁이 났기 때문이다. 트럭에서 내리는 난민 중에는 울거나 화가 난 듯한 사람, 혼란에 빠진 사람, 그리고 안도의 한숨을 쉬고 있는 사람도 있다.

난민 대부분은 새로운 장소를 낯설어하며 의심하고 있다. 음식, 쉼터, 의료서비스에 대한 정보도 전혀 없다. 어떤 사람들은 큰 소음이 들리자 다시 총소리가 난다며 두려워하고 있다. 당신은 식량을 배분하는 구호기관의 자원봉사자며, 배분 장소에서 난민들을 도우라는 요청을 받았다.

당신이 도움을 주기 위한 준비를 할 때 파악해야 할 상황을 고려하라.

- » 내가 도울 사람은 누구이며 그들의 문화적 배경은 무엇인가?
- » 내가 숙지해야 하는 행동 규칙이나 관습이 있는가?
(예. 여성 난민들과 대화는 여성 조력자가 대화하는 것이 적절한가?)
- » 난민들이 이동한 거리는 얼마나 되는가? 난민들이 겪은 분쟁에 대해 알고 있는가?
- » 새롭게 이동한 곳에서는 난민들에게 어떤 서비스를 제공하는가?
- » 팀으로 일하고 있다면, 난민을 돕기 위해 어떤 준비를 해야 하는가?
각자 어떤 업무를 맡을 것인가? 동료 혹은 또 다른 조력자들과 어떻게
업무를 조정할 것인가?

난민을 만났을 때 파악해야 하는 정보는 무엇인가?

- » 난민들에게 보편적으로 필요한 것은 무엇인가?
- » 배가 고프거나, 목이 마르거나, 피곤한 사람이 있는가?
- » 다치거나 아픈 사람이 있는가?
- » 난민 중에 가족이나 같은 마을에서 온 사람들이 있는가?
- » 보호자를 동반하지 않은 아동이나 청소년이 있는가?
- » 특별한 도움이 필요한 사람들이 있는가?
- » 난민들은 위기 상황에 대해 저마다 다른 반응을 보이고 있다.
어떤 심각한 정서적 반응들을 보이는가?

난민들의 근심을 잘 들어주고 위로해 줄 수 있는 방법은 무엇인가?

- » 난민들에게 나를 어떻게 소개할 것인가?
- » 폭력을 당했거나 목격한 사람들은 두려움과 불안에 휩싸여 있을 가능성이 높다.
나는 그들을 어떻게 도울 수 있을까? 그들이 평정심을 찾기 위해 어떠한 지원이 필요할까?
- » 특별한 도움이 필요한 사람들의(예. 여성, 아동 및 청소년, 장애인 등) 욕구와 근심을 어떻게 알아낼 수 있을까?
- » 보호자를 동반하지 않은 아동이나 청소년들을 효과적으로 만나고 도울 수 있는 방법은 무엇일까?

보호자를 동반하지 않은 이동민의 대화

난민 가운데 10세 정도로 보이는 한 소년이 혼자 서 있다.
소년은 매우 겁에 질려 있다.

당신 (아동과 눈높이를 맞추기 위해 한 쪽 무릎을 꿇고): 안녕, 나는 --- 기관에서 일하고 일하고 있는 ---야. 너를 도와주려고 왔어. 이름이 뭐니?

아동 (아래를 보며 작은 목소리로 말한다.): Adam이요.

당신: 안녕 Adam. 여기까지 오는 데 오래 걸렸지? 목은 마르지 않니? (가능한 음식, 식수, 담요 등 실질적인 위로가 될 수 있는 물품을 제공하라.) 가족들은 어디 있지?

아동: 잘 모르겠어요. (울기 시작한다.)

당신: Adam, 무서웠구나. 내가 가족을 찾아줄 수 있는 사람을 연결해 줄게.
성과 고향을 말해 줄래?

아동: 저는 Adam Duvall이에요. ---마을에서 왔어요.

당신: 고마워 Adam. 언제 가족을 마지막으로 보았니?

아동: 트럭이 우리를 태우러 왔을 때 누나가 저기 있었어요. 그런데, 누나를 못 찾겠어요.

당신: 누나는 몇 살인데? 누나 이름은 뭐야?

아동: 누나 이름은 Rose예요. 열 다섯 살이고요.

당신: 그래. 누나를 찾으려 도와 줄게. 부모님은 어디 계시는지 알아?

아동: 총소리가 들렸을 때 누나랑 저는 마을에서 뛰어나왔어요.

우리는 부모님을 잃었 버렸어요. (운다.)

당신: Adam, 정말 무서웠겠구나. 이제 안심해. 지금은 안전하단다.

아동: 여전히 무서워요!

당신 (따뜻하고, 친근하게): 그래, 그럴거야. 내가 너를 도와줄게.

아동: 제가 무엇을 해야 하나요?

당신: 내가 잠시 너와 함께 있어줄게. 그리고 너희 누나를 같이 찾아보자. 괜찮겠니?

아동: 감사합니다.

당신: 다른 걱정되는 일이나, 필요한 것 있니?

아동: 아니요.

당신: Adam, 저기 있는 분들이 너희 누나와 가족을 찾을 수 있도록 도와줄 수 있어. 그래서 저 분들과 이야기를 하는 것이 중요하단다. 내가 너와 함께 가서 이야기 해줄게. (아동을 믿을 만한 아동추적기관 혹은 아동보호소에 등록하는 것이 필수적이다.)

위 대화에서, 다음에 주목하라:

- » 당신은 난민 무리 속에서 혼자있는 아동을 보았다.
- » 아이와 눈높이를 맞추기 위해 한 쪽 무릎을 굽혀 이야기하였다.
- » 차분하고 친절하게 아동과 이야기했다.
- » 아동의 누나 이름을 포함한 가족 정보를 파악했다.
- » 아동이 가족을 찾을 수 있도록 믿을만한 가족추적기관과 연결했다. 또한 그동안 아동과 함께 있어 주었다.

난민들에게 정보를 제공하고 실질적인 지원과 연결시키기 위해 무엇을 해야 하는가?

- » 그들의 기초적 필요는 무엇인가? 그 지역 내에서 제공되는 서비스는 어떤 것이 있는가? 그들이 그러한 서비스에 접근할 수 있는 방법은 무엇인가?
- » 난민들을 돕기 위해 고안된 계획에 관해 나는 얼마나 정확하게 숙지하고 있는가? 언제 그리고 어디서 그들은 주변 상황에 대한 보다 자세한 정보를 얻을 수 있는가?
- » 여성들이나 홀로 있는 아동들과 같이 취약한 사람들이 더 큰 해를 입지 않도록 보호하기 위해서 어떻게 해야 하는가? 어떻게 하면 그들을 가족 및 사랑하는 사람들, 그리고 구호 서비스 등과 연결시켜 줄 수 있을까?
- » 폭력에 노출된 사람들을 포함한 난민들이 가진 구체적인 필요는 무엇인가?
- » 난민들을 사랑하는 사람들 및 구호 서비스와 연결시켜주기 위해 나는 무엇을 해야 하는가?

5.3 시나리오 3 : 사고



당신은 어떤 나라의 안전한 마을에서 복잡한 도로를 운전하며 지나고 있다. 그때, 당신 앞쪽에서 사고가 났다. 아내와 딸을 데리고 길을 건너던 남자가 지나가는 차에 친 것이다. 그 남자는 바닥에 누워 피를 흘리며 움직이지 않는다. 부인과 딸은 부상자의 곁에 서 있다. 부인은 몸을 떨며 울고 있고, 딸은 얼어붙은 채 서 있다. 마을 사람들이 사고 현장 근처에 모여들고 있다.

당신은 이 상황에서 신속하게 움직여야 한다. 그러나 **당신이 도움을 주기 위해 준비를 할 때 잠시 시간을 갖고 차분하게 다음을 생각하라**:

- » 나와 다른 사람들에게 안전상의 문제는 없는가?
- » 어떻게 대처할 것인가?
- » 심각하게 다친 남자를 위한 어떤 조치부터 취해야 하는가?

무엇을 알아내는 것이 중요한가?

- » 누가 도움이 필요한가? 그들은 구체적으로 어떤 도움이 필요한가?
- » 나는 어떻게 도울 수 있는가? 특별한 지원이 필요한가?
- » 나를 도울 수 있는 사람은 누구인가? 사고 현장 근처에 모인 사람들은 무엇을 도울 수 있는가? 그들이 방해가 되지 않는가?

사고와 관련된 사람들의 이야기를 잘 들어주고 위로해 줄 수 있는 방법은 무엇인가?

- » 도움을 주기 위해서 나 자신을 어떻게 소개할 것인가?
- » 사람들이 더 이상 피해를 입지 않도록 하기 위해 어떤 보호가 필요한가?
- » 아버지의 사고를 목격한 뒤 쇼크를 받은 딸에게 특별히 지원해야 할 부분은 무엇인가? 엄마가 현재 딸을 돌보고 위로할 수 있는가?
- » 심리적 응급처치를 제공할 수 있는 안전하고 조용한 장소는 어디인가?
- » 피해자들에게 필요한 것과 그들의 근심에 대해 어떻게 물어볼 것인가?
- » 피해자들을 어떻게 위로할 것인가?
피해자들이 안정을 찾도록 도울 수 있는 방법은 무엇인가?

의료 사고가 발생했을 때의 대화와 행동

당신은 사고 현장을 신속하게 살펴 보며 현장에 안전하게 다가갈 수 있는지부터 확인한다. 사고가 발생한 도로는 매우 복잡하며 피해자와 구경꾼들 곁으로 지나가는 교통량도 많다. 당신은 사고를 당한 아버지가 심각하게 다친 것 같아 걱정이다.

당신: 구급차 부르신 분 있나요?

사람들: 아니요.

당신 (주변마을 사람들에게): 지금 바로 구급차를 불러주시겠어요?

사람들: 네 그렇게요.

당신 (다른 사람들에게): 지나가는 차량들을 다른 방향으로 가도록 해야 해요.
저를 도와주시겠어요?

(몇몇은 정지 신호를 하며 차량 방향을 돌리려 간다.)

(당신이 피해자들에게 다가갔을 때, 구경하던 사람들 가운데 한 명이 사고를 당한 남자를 옮기려고 하는 것을 본다.)

당신: 그분을 옮기지 마세요! 목을 다쳤을 수 있어요.
구급차가 올 때까지 기다려야 합니다.

(당신이나 주변 누군가가 훈련을 받았다면, 부상당한 남자에게 응급처치를 실시하라. 부인과 딸이 다치지 않았다는 것을 직접 확인하거나 주변사람들에게 확인하도록 부탁하라. 남자가 적절한 응급 조치를 제공받았으며 부인과 딸이 심각한 부상을 당하지 않았다는 것이 확인되면, 심리적 응급처치를 제공하라.)

당신 (남자의 부인에게): 제 이름은 ---입니다. 구급차가 곧 올 거예요.

당신이나 딸이 다친 곳은 없나요?

부인 (울고, 떨며): 아니요, 저는 다치지 않았어요.

당신 (차분하고 따뜻하게): 이름이 어떻게 되세요?

부인 (울며): Hannah, Hannah 라고 부르세요. 아, 우리 남편 어떡해요!

당신: Hannah씨, 많이 두렵겠지만 곧 구급차가 와서 남편을 도울 거예요.

구급차가 오는 동안 당신과 함께 있을게요. 당신과 딸에게 필요한 것이 있나요?

부인: 우리 딸은 괜찮나요?

당신: 네. 따님은 다친 것 같지는 않아요. 제가 가서 이야기해 볼게요.

따님의 이름을 알려주시겠어요?

부인 (딸의 손을 잡기 위해 팔을 뻗으며): 제 딸 이름은 Sarah예요.

당신 (아이와 눈높이를 맞추며 따뜻한 목소리로): 안녕 Sarah, 내 이름은 ---야.

나는 너와 너희 엄마를 돕기 위해 왔어.

(딸이 말을 하지 않는다는 것을 알고 대화는 계속된다. 엄마는 딸이 말을 하지 않는 것이 이상하다고 여기거나 부상당한 남편 걱정에 정신이 없다. 엄마는 남편과 함께 있기 위해 병원으로 같이 가겠다고 한다. 딸 혼자 집에서 밤을 보내야 하는 위험한 상황이다.)

당신: Hannah씨, Sarah가 믿을 만한 사람과 함께 있는 것이 좋을 것 같아요.

지금 Sarah는 사고 때문에 매우 겁이 나 있는 상태여서 혼자두는 것은 좋지 않아요.
당신이 믿을 수 있는 사람 중에 Sarah와 함께 있을 수 있는 사람이 있나요?

부인: 네, 우리 언니가 도와줄 수 있을 거예요. Sarah는 이모를 많이 좋아하거든요.

당신: 언니와 통화하시도록 제가 도와드릴까요?

부인: 네, 부탁드립니다.

(당신은 부인이 언니에게 연락하도록 도와 딸이 그날 밤 이모와 함께 있게 했다.
또한 부인에게 딸이 몇 일동안 계속 말을 하지 않는다면 보건소에 데려가라고 조언한다.)

당신: 구급차가 오면, 남편을 어디로 데려갈지 알아보고 당신이나 딸이 함께 갈 수 있는지 물어볼게요.

(구급차가 도착하자 당신은 부상당한 남자를 병원으로 옮길 때 가족이 함께 할 수 있는 방법을 찾는다.)

위 대화와 행동에서 다음에 주목하라:

- » 먼저, 위기 상황을 신속하게 살펴보고 현장에 들어갈 수 있는지, 심각한 부상을 당한 사람이 누구인지 확인했다.
- » 구급차를 불렀는지 즉시 확인하고, 다친 사람을 임의로 옮기려고 하는 사람을 막아 더 큰 부상을 가져올 수 있는 상황을 방지했다.
- » 더 이상의 피해와 위험을 방지할 수 있는 방법을 찾았다.
(예. 이동 차량에 의한 추가 사고를 조심했다.)
- » 사고를 당한 남자의 부인과 딸에게 정중하고 따뜻하게 이야기하였다.
- » 딸과 눈 높이를 맞춰 이야기했다.
- » 사고를 당한 남자의 부인이 딸을 돌볼 수 있게 조치를 취하도록 도와주었다.
- » 사고를 당한 남자가 병원으로 옮겨질 때 가족들이 함께 할 수 있도록 도왔다.

사고를 당한 사람들에게 정보를 제공하고 실질적인 지원과 연결시키기 위해 무엇을 해야 하는가?

- » 위기 상황에서 부상은 당하지 않았으나 고통에 처한 사람들에게 필요한 기본적인 지원은 무엇인가?
- » 사고 현장에 있는 사람들의 걱정은 무엇인가?
- » 그들이 원하는 정보는 무엇인가?
- » 피해자들을 사랑하는 사람들과 연결할 수 있는 방법은 무엇인가?

심리적 응급처치 : 포켓 가이드

심리적 응급처치란 무엇인가?

심리적 응급처치란 고통에 처해 도움이 필요한 사람들에게 인도적인 도움을 주는 행위이다.



책임있는 심리적 응급처치란 다음과 같다:

1. 안전, 존엄성, 권리를 존중하라.
2. 상대방의 문화를 고려하여 행동하라.
3. 심리적 응급처치 이외 긴급구호 활동에 대해 숙지하라.
4. 자기 자신을 돌보라.

- 준비하기**
- » 위기 상황을 파악하라.
 - » 이용가능한 서비스와 지원을 파악하라.
 - » 안전과 보안문제를 파악하라.

심리적 응급처치 행동 원칙 :

- 보리**
- » 안전 상황을 확인하라.
 - » 긴급하게 제공되어야만 하는 기본적인 욕구를 확인하라.
 - » 사람들이 처한 고통스러운 상황과 반응을 확인하라.



- 들으리**
- » 도움이 필요한 사람들에게 다가가라.
 - » 피해자들의 요구 사항과 근심을 경청하라.
 - » 피해자들의 이야기를 잘 듣고 그들이 평정심을 찾을 수 있도록 도와라.
 - » 피해자들이 기본적으로 필요한 서비스를 받을 수 있도록 도와라.



- 연결이리**
- » 피해자들이 스스로 위기 상황을 극복할 수 있도록 도와라.
 - » 정보를 제공하라.
 - » 피해자들이 사랑하는 사람들을 만나고 필요한 사회적 지원을 받을 수 있도록 도와라.



윤리 :

아래 표는 피해자들에게 더 큰 상처를 주는 것을 방지하고 가장 최선의 지원을 적절하게 실시하기 위해 윤리적으로 해야 할 일들과 하지 말아야 할 일들이다. 도움을 받는 사람들에게 가장 적절하고 편안한 방법으로 지원을 해야 한다. 당신의 문화적 맥락에서 아래 윤리적 가이드가 어떤 의미인지 고려한다.

해야 할 일 ✓

- » 정직하고 믿음직스럽게 행동하라.
- » 피해자가 스스로 결정을 내릴 수 있는 권리를 존중하라.
- » 당신이 갖고 있는 편견을 버려라.
- » 지금은 도움을 거절했어도 필요할 때에는 언제든지 도움을 받을 수 있음을 명확히 알리라.
- » 피해자의 사생활을 존중하고 비밀을 지켜라.
- » 문화, 나이, 성별 등을 고려하여 적절하게 행동하라.

하지 말아야 할 일 ✗

- » 도움을 주는 사람이라는 위치를 악용하지 말라.
- » 도움을 준 대가로 돈 또는 다른 보상을 요구하지 말라.
- » 지킬 수 없는 약속을 하지 말라.
- » 잘못된 정보를 제공하지 말라.
- » 당신의 능력을 과장하지 말라.
- » 도움을 받으라고 강요하지 말라. 그들을 방해하거나 밀어붙이지 말라.
- » 사람들에게 이야기를 하라고 강요하지 말라.
- » 피해자의 이야기를 다른 사람에게 전하지 말라.
- » 행동이나 감정으로 상대방을 판단하지 말라.

심리적 응급처치 이상의 도움이 필요한 사람들

어떤 사람들은 심리적 응급처치만이 아니라, 훨씬 더 많은 도움이 필요할 수 있다. 당신의 한계를 파악하고 의료지원이나 다른 도움을 줄 수 있는 사람들에게 지원을 요청하라.

높은 수준의 도움이 시급하게 필요한 사람들

- » 생명을 위협하는 심각한 부상을 입어 응급 의료 지원이 필요한 사람들
- » 자신과 아이들을 돌볼 수 없을 만큼 심리적으로 매우 불안정한 사람들
- » 자신을 다치게 할 수 있는 사람들
- » 다른 사람을 다치게 할 수 있는 사람들

참고문헌 & 관련자료들

Bisson, JI & Lewis, C. (2009), Systematic Review of Psychological First Aid. Commissioned by the World Health Organization (available upon request).

Brymer, M, Jacobs, A, Layne, C, Pynoos, R, Ruzek, J, Steinberg, A, et al. (2006). Psychological First Aid: Field operations guide (2nd ed.). Los Angeles: National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD. <http://www.nctsn.org/content/psychological-first-aid> and <http://www.ptsd.va.gov/professional/manuals/psych-first-aid.asp>

Freeman, C, Flitcroft, A, & Weeple, P. (2003) Psychological First Aid: A Replacement for Psychological Debriefing. Short-Term post Trauma Responses for Individuals and Groups. The Cullen-Rivers Centre for Traumatic Stress, Royal Edinburgh Hospital.

Hobfoll, S, Watson, P, Bell, C, Bryant, R, Brymer, M, Friedman, M, et al. (2007) Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. *Psychiatry* 70 (4): 283-315.

Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva: IASC. http://www.who.int/mental_health_psychosocial_june_2007.pdf

International Federation of the Red Cross (2009) Module 5: Psychological First Aid and Supportive Communication. In: Community-Based Psychosocial Support, A Training Kit (Participant's Book and Trainers Book). Denmark: International Federation Reference Centre for Psychosocial Support. Available at: www.ifrc.org/psychosocial

Pynoos, R, Steinberg, A, Layne, C, Briggs, E, Ostrowski, S and Fairbank, J. (2009). DSM-V PTSD Diagnostic Criteria for Children and Adolescents: A developmental perspective and recommendations. *Journal of Traumatic Stress* 22 (5): 391-8.

The Sphere Project (2011) Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response. Geneva: The Sphere Project. <http://www.sphereproject.org>.

TENTS Project Partners. The TENTS Guidelines for Psychosocial Care following Disasters and Major Incidents. Downloadable from <http://www.tentsproject.eu>.

War Trauma Foundation and World Vision International (2010). Psychological First Aid Anthology of Resources. Downloadable from: www.wartrauma.nl and www.interventionjournal.com

World Health Organization (2010). mhGAP Intervention Guide for Mental Health, Neurological and Substance Use Disorders in Non-specialized Health Settings. Geneva: WHO Mental Health Gap Action Programme. http://www.who.int/mental_health/mhgap

