

기본 심리사회적 기술

코로나19 대응 인력을 위한 지침



Espe

모듈 1: 나의 안녕.....

자신을 돌보지 못하면 상대방을 돌볼 수 없습니다. 그렇기에 이 힘든 시기에 자신의 건강과 행복을 우선 챙기시기 바랍니다.

모듈 2: 매일의 소통에서 도움을 주는 의사소통.....

소통하고 대화하는 방식을 통해 돕는 방법.

모듈 3: 실질적인 도움 주기.....

상대방이 스스로를 도울 수 있도록 상황에 대한 통제권을 되찾고 실질적인 도움을 받으며 자신의 문제를 더 잘 해결할 수 있도록 도와주기.

모듈 4: 스트레스를 겪고 있는 사람을 도와주기.....

스트레스를 느끼고 있는 사람들을 돕는 방법과 전문 서비스 제공자에게 연락할 때

모듈 5: 특별한 상황에서 도와주기.....

요양원 근무, 법 집행, 이주 또는 난민 상황과 같은 특정 상황 속에서 도움을 주고 슬픔에 잠긴 사람들을 지원하기 위한 자원과의 연결

부록.....

관리자를 위한 정보와 직원, 자원봉사자의 행복을 지원하기 위한 감독, 일상생활, 통제 원, 휴식을 위한 자원. 내 지역에서 주요 자원에 대한 계약 세부 사항을 기록하는 데 활용할 수 있는 표.

이건 나를 위한 것인가요?

코로나19 사태 동안 중요한 역할을 수행하고 있나요?
 여러분이 맡은 업무가 코로나19로 피해를 입은 사람들의 생존에 필수적인 것인가요?
 또는 모든 사람의 혜택을 위해 시스템과 서비스가 제대로 작동하도록 하는 것인가요?
 만약 그렇다면, 이 정보는 여러분을 위한 것입니다.

여러분의 직업은...

보건 전문가 (예. 의사,
간호사, 상담가 또는
사회복지사) 또는 사건
책임자

초기 대응인력 (예. 법 집행
행관, 앰بول런스 운전자 또는
소방관)

식품 공급처 또는 식품
준비업체 또는 장례식장,
운송, 정부, 유틸리티 또는
위생설비 업체

사랑하는 사람
또는 친구를 돕는
일 또는 지역사회의
취약계층을 돕는 일

직원 또는
자원봉사자를
지원하는 책임자
또는 관리자



왜 이 정보가 중요한가요?

대부분의 사람들은 코로나19 사태 동안 스트레스를 느끼게 될 것입니다. 감염병이 창궐하고 있는 이러한 힘든 시기에 다른 이들의 정서적인 안녕을 돕는 것은 중요한 일입니다.¹²³ 여러분은 코로나19에 대응하는 동안 교류하고 의사소통하는 방법을 통해 사람들의 행복에 영향을 끼칠 수 있습니다. 그 소통이 비록 짧을지라도요.

이 지침서의 정보는 코로나19에 감염된 사람들, 코로나19로 누군가를 잃어버린 사람들, 코로나19로 누군가를 돌보고 있는 사람들, 코로나19에서 회복된 사람들 혹은 관련 제재로 인하여 영향을 받은 사람들처럼 코로나19로 고통받고 있는 모든 이들을 돕는 일에 활용될 수 있습니다.

나는 무엇을 배우게 될까요?

기본 심리사회적 기술은 상대방의 기분이 나아질 수 있도록 해주는 것이 가장 중요한 부분입니다. 이 지침서에서 여러분은 여러분 자신을 돌보는 기술을 활용하는 방법과 여러분의 소통을 통해 상대방이 도움을 받고 있다고 느끼게 해주는 방법에 대해서 배우게 될 것입니다.

1 IASC Briefing note on addressing mental health and psychosocial aspects of COVID-19 outbreak - <https://interagencystanding-committee.org/system/files/2020-03/MHPSS%20COVID19%20Briefing%20Note%202020March%202020-English.pdf>

2 WHO Clinical Management of Severe acute respiratory infection when COVID-19 is suspected - [https://www.who.int/publications-detail/clinical-management-of-severe-acute-respiratory-infection-when-novel-coronavirus-\(ncov\)-infection-is-suspected](https://www.who.int/publications-detail/clinical-management-of-severe-acute-respiratory-infection-when-novel-coronavirus-(ncov)-infection-is-suspected)

3 WHO mhGAP Evidence Resource Centre- https://www.who.int/mental_health/mhgap/evidence/other_disorders/q6/en/

모듈 1

나의 안녕

코로나19 대응을 위해 일하는 동안 여러분 자신과 팀 동료를 돌보는 것은 사치가 아닌 책임입니다. 본 섹션에서는 여러분 자신의 안녕과 상대방을 잘 돌보기 위해서 여러분 자신을 잘 돌보는 방법에 대해 설명해줍니다.

여러분이 없이는 대응할 수 없습니다.

여러분은 코로나19 대응에서 필수적인 부분을 감당하고 있습니다. 여러분이 변화를 만들고 있다는 것을 안다면 보람을 느낄 수 있을 것입니다.



여러분은 수많은 새로운 요구에 직면하고 있을 것입니다.

여러분은

- 적절한 자원이나 보호 없이 전보다 근무시간이 더 길어졌을 수 있습니다.
- 코로나19 관련 오명과 차별 문제를 처리해야 할 수 있습니다.
- 여러분 자신과 사랑하는 사람의 안전과 안녕을 염려할 수 있습니다.
- 질병, 고통 또는 죽음에 직면할 수 있습니다.
- 가족을 보살피거나 격리되어야 할 수 있습니다.
- 퇴근 후에도 여러분이 돕고 있는 이들의 이야기가 여전히 머릿속에 맴돌고 있음을 발견할 수 있습니다.

많은 사람들은 코로나19 대응을 위해 일하는 동안 스트레스 받고 지쳐버릴 수 있습니다. 어려운 요구를 감안해볼 때 이것은 자연스러운 것입니다. 모든 사람은 스트레스에 각기 달리 반응합니다. 여러분은 다음 중 몇 가지를 경험할 수 있습니다.

- 신체적인 증상: 두통, 수면 장애, 식욕 부진
- 행동적인 증상: 근무 의욕 저하, 술이나 약물의 사용 증가, 종교/영적 활동에서 멀어짐.
- 정서적인 증상: 두려움, 슬픔, 분노.

스트레스로 인해 여러분이 일상적인 활동(예, 출근 등)을 지속적으로 못하게 되는 경우 전문적인 도움을 요청하세요.



여러분은 자신의 스트레스 증후가 무엇인지 알고 있나요? 여러분의 안녕을 돕기 위해 주기적으로 할 수 있는 3가지 방법을 생각해 보세요.



자동차가 달리기 위해서는 연료가 필요하듯이, 여러분도 자신을 잘 돌보고 여러분의 연료를 가득 채워서 계속 전진할 수 있어야 합니다. 코로나19 사태에서 돕는 일은 단거리가 아닌 장거리 달리기 시합과 같습니다. 그렇기에 여러분의 안녕에 대해 매일 주의를 기울여 주세요.

내 자신을 돌보기

일 단위로 스트레스를 관리할 수 있도록 아래의 제안 중 몇 가지를 선택해 할 수 있는 만큼 실천해보세요. 개인적으로 나에게 가장 잘 맞는 것을 선택하세요. 어떤 날엔 이를 실천할 수 없다면 자신에게 호의를 베풀고 다음 날 다시 시도해보세요.

1 코로나19에 대해 정확한 최신의 정보를 유지하고 감염을 예방하기 위해 안전 수칙을 따르세요. 필요하다면 코로나19 매체로부터 떠나 휴식을 취하세요.

2 잘 먹고 충분한 수면을 취하며 매일 육체적으로 운동을하세요.

3 좋아하는 활동을 하거나 매일 의미 있는 것들을 찾으세요 (예. 미술, 독서, 기도, 친구와 대화).

4 내 기분에 대해 친구, 가족 또는 다른 신뢰하는 사람과 대화할 수 있도록 하루 중 5분의 시간을 할애하세요.

5 직장에서, 특히 코로나19 지원사업에 투입되어 일하는 것에 대해 걱정하고 있다면 나의 행복에 대해 관리자, 책임자 또는 동료들과 대화하세요.

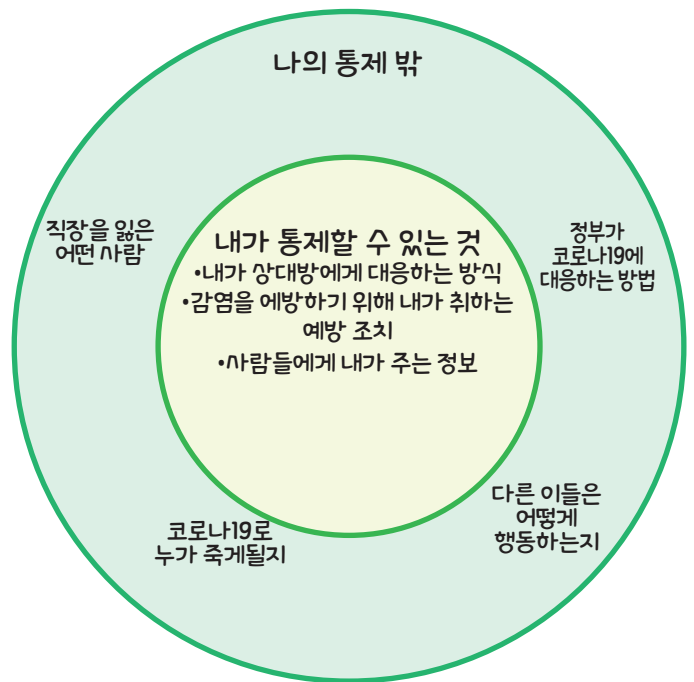
6 매일 규칙적으로 할 것을 정하고 그것을 지키세요.

7 술, 약물, 카페인 또는 니코틴 사용을 가급적 피하세요. 단기적으로는 도움이 되는 것처럼 보이나 이로 인한 효과가 사라지면 우울함, 불안함, 수면 장애, 심지어는 공격성을 유발할 수도 있습니다. 이것들 중 어느 하나라도 과다하게 섭취하고 있다면 집에 가지고 있는 양을 줄이고 또한 여기에 언급한 것처럼 스트레스를 관리하는 다른 방법을 찾음으로써 이것들에 대한 의존도를 줄일 수 있습니다.

8 하루를 마감하면서 다른 이들을 도울 수 있었던 방법이나 감사하는 것들에 대한 짧은 목록을 (머리 속이나 종이에) 작성하는데 “화가 난 누군가에게 친절하게 대함으로써 그 사람을 도울 수 있었어” 또는 “내 친구가 도와줘서 고마웠어” 와 같이 작성하면 됩니다.

9 내가 통제할 수 있는 것과 그럴 수 없는 것에 대해 현실적이 되세요. 통제의 원을 시각화하는 것이 도움이 될 수 있어요. 한 직원이 작성한 통제의 원에 대한 아래의 예시를 참고하세요. 부록 C에 내용을 채워보세요.

다른 이들을 돕는 데 무력하게 느껴질 때 내가 무언가 할 수 있는 문제와 그렇지 않는 문제를 확인하는데 도움이 될 수 있습니다. 특정 상황에서 도와줄 수 없을지라도 내 자신을 용서하고 다정하게 대해주세요.



10 긴장을 풀기 위한 활동을 시도해보고 나에게 맞는 것이 무엇인지 보세요. 지금 몇 가지 활동을 이미 하고 있을 수도 있고 과거에 했던 것일 수도 있습니다. 다음의 것들도 시도해 볼 수 있을 겁니다.

- 천천히 숨쉬기 (14페이지 방법 참조)
- 스트레칭, 춤추기, 기도하기 또는 요가
- 점진적 근육 이완 요법 (부록 D 참조)



관리자와 책임자:
팀 지원을 위한 정보는 부록A를 참조하세요.

지역사회 지도자인 패트릭의 사례: 나 자신을 돌보기

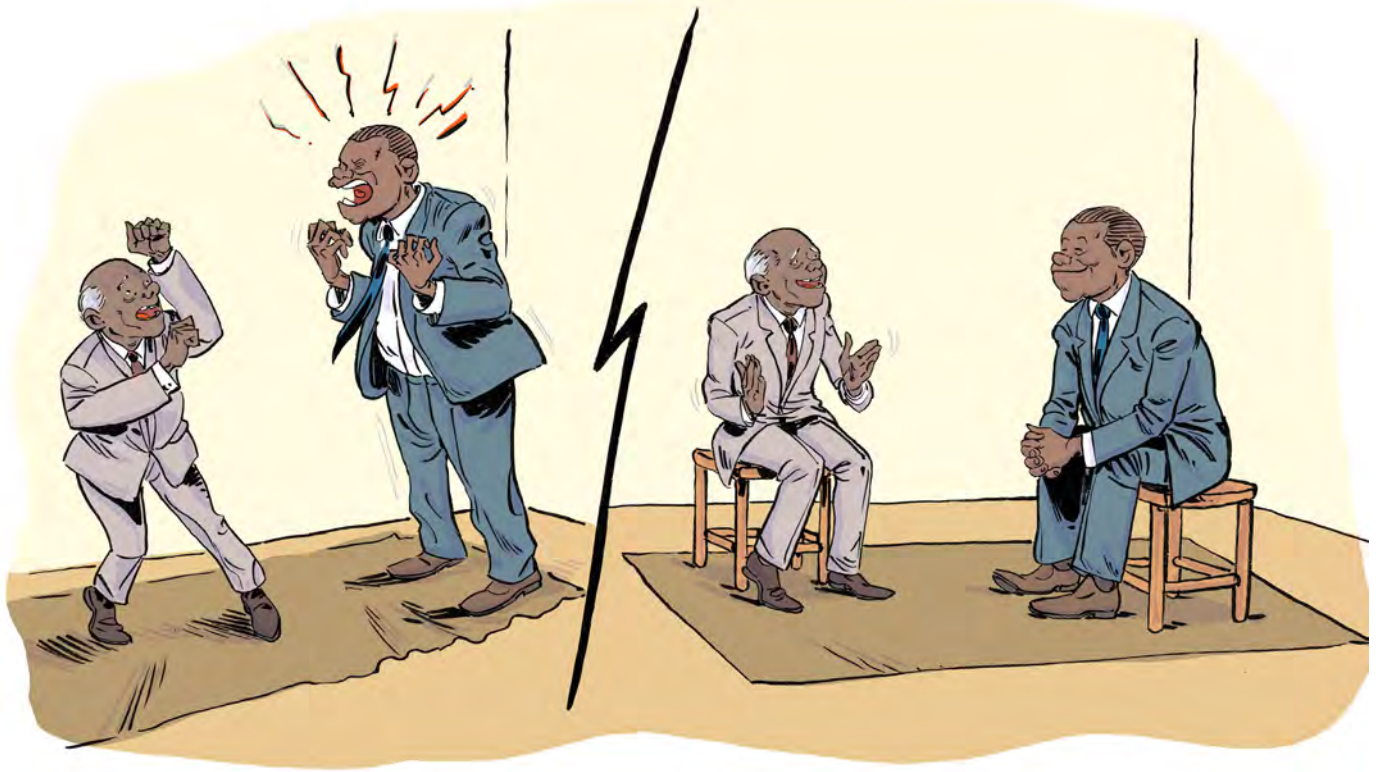
패트릭은 지역사회 지도자로서 그의 일을 사랑합니다. 하지만 코로나19 사태 동안 많은 지역 주민들이 직장을 잃고 먹을 것도 구할 수가 없습니다. 코로나19가 진짜가 아니고 꾸며낸 일이라는 소문이 퍼지고 있습니다. 주민들은 패트릭에게 전화해서 도움과 경제적 지원을 요청하기 시작했습니다.

패트릭은 자신이 지역 주민들의 문제를 들어주는 데 많은 시간을 할애하고 있음을 알게되었습니다. 그는 주민들을 가장 잘 도와줄 수 있는 방법에 대해 무력함과 혼란함을 느꼈습니다. 심지어 한 주민에게 화가 나 이성을 잃기도 했습니다. 그는 자신을 돌보기 위해 뭐라도 해야한다는 사실을 깨달았습니다.

패트릭은 정례적인 일을 만들었습니다. 매일 가족들과

함께할 시간과 산책할 시간을 비워두었습니다. «통제의 원»을 만들고서 주민들이 잃은 급여를 보상해줄 수 없음을 깨닫고 사람들이 물어보면 친절하게 이 사실을 설명해줄 수 있는 방법을 생각했습니다. 또한 다른 사람들을 도와줄 수 있는 방법을 찾았습니다. 그것은 바로 경청하는 것과 주민들이 서로 도울 수 있도록 도와주는 것입니다.

일주일 후에 패트릭은 더 여유로움을 느꼈고 지역 주민들에게 정중하게 말할 수 있었고 더 오랜 시간 동안 효과적으로 일할 수 있게 되었습니다.



본인과 팀 돌봄을 위한 추가적인 자료

여러분은 이 자료에서 자기돌봄에 대해 더 많은 것을 보고 배울 수 있습니다.

심리학적 응급 처치

다양한 언어로 된 현장 근로자를 위한 PFA 지침서 (WHO, WTF, WVI, 2011)

<https://bit.ly/2VeJUX7>

코로나19 발생 동안 원격 PFA, 임시 지침서 (심리사회적 도움 위한 IFRC 참조 센터, 2020년 3월)

<https://bit.ly/2RK9BNh>

WHO 코로나19 속 스트레스

대처에 관한 1장짜리 요약본

쉽게 읽히는 데이터 시각화

<https://bit.ly/2VfBfUe>

14일의 웰빙 일기

스스로의 대응 전략을 수립하기 위한 쌍방향의 창조적 일점표

<https://bit.ly/3aeypmH>

코로나19와 관련된 사회적 오명

사회적 오명을 방지하고 해결하는 것에 대한 지침서.

IFRC, UNICEF, WHO

<https://bit.ly/3czCZh5>

WHO 스트레스 때에 중요한 것을 하는 것. 삽화가 들어간 지침서

스트레스 관리를 돕는 정보와 기술을 수록한 읽기 쉽게 삽화가 들어간 지침서. 기법이 매일 몇 분 내로 쉽게 적용될 수 있음.

<https://bit.ly/3aJSdib>

모듈 2

매일의 소통에서 도움을 주는 의사소통

세계적으로 유행하는 코로나19는 많은 스트레스를 유발하고 많은 사람들이 고립감과 두려움 그리고 혼란함을 느끼게 할 것입니다. 매일의 소통은 상대방을 돕기 위해 활용될 수 있으며 여러분 주변의 사람들의 웰빙을 완전히 바꿔놓을 수 있습니다.


매일의 소통에서 여러분 자신을 나타내는 방법(목소리 톤, 자세, 소개)이 사람들에게 다음과 같이 영향을 줄 수 있습니다.

- **여러분을 바라보는 방법:** 여러분을 신뢰하는지, 여러분을 좋아하는지
- **여러분에게 반응하는 방법:** 여러분의 충고를 따르는지, 공격적이 되는지, 침착하게 대하는지, 도움을 위해 여러분에게 마음을 여는지
- **회복하는 방법:** 누군가 도움을 더 많이 받고 있다고 느낄수록 그 사람은 육체적, 정서적으로 더 잘 회복될 것입니다.

여러분을 편하게 생각할 수 있도록 해주기

어떤 사람이 여러분에게 도움을 받고 있다고 느끼게 해주기 위해서는 여러분을 신뢰해야하고 편하게 생각할 수 있어야 합니다.

누군가 공격성을 띄고 혼란스러워 보일 때조차 친절하고 좀더 효과적으로 의사소통하고 (그리고 잠재적으로 긴장상태를 줄일 수 있도록) 정중한 방법으로 다가갈 수 있습니다. '해야할 것'과 '하지말아야 할 것'이 아래에 정리되어 있습니다. 여러분 문화적 여건을 고려하여 조정하도록 하세요.



여러분이 방금 만난 사람에게 도움 받았다고 느낀 시간에 대해 한 번 생각해 보세요. 그 사람은 여러분에게 어떠한 방식으로 말을 건넸나요? 그 사람은 어떤 자세를 취하고 있었나요?

해야할 것	하지 말아야 할 것
개방적이고 편안한 자세 유지하기	팔을 꼬지 않기
상대를 바라보기	대화 중 다른 곳이나 마루바닥 또는 핸드폰 보지 않기
문화적으로 적절하게 눈빛을 마주쳐 상대가 편안하게 느끼고 또한 내 말에 귀 기울여 주고 있다고 느낄 수 있도록 하기	문화적으로 부적절하게 눈빛을 마주치지 않기 예) 상대를 뚫어져야 쳐다보지 않기
내 자신을 분명하게 소개하기 - 내 이름과 역할	문화적으로 부적절하게 눈빛을 마주치지 않기 예) 상대를 뚫어져야 쳐다보지 않기
적당한 크기의 침착하고 부드러운 목소리를 유지하기	소리지르지 않고 매우 빠르게 말하지 않기
상대가 내 얼굴을 볼 수 없는 상황이라면 내 복장에 내 사진을 부착하기 예) 내가 마스크와 같은 개인 보호 장비를 착용하고 있어서 상대가 나의 얼굴을 볼 수 없는 경우	내가 개인 보호 장비를 착용하고 있을 때 상대가 내가 어떻게 생겼는지 알 것이라고 단정 짓지 않기 예) 마스크
상대가 나와 대화하는 것이 편한지 확인하기 예) "저(남자)한테 얘기하는 데 불편함이 없으신가요? 여성분과 얘기하고 싶으시다면 제 동료에게 얘기를 좀 나눠보라고 할게요."	상대가 나와 얘기하는 것이 편할 것이라고 단정 짓지 않기
누군가 나와 다른 언어로 이야기한다면 통역할 사람(또는 가족)을 찾아서 안심시키도록 하기	상대가 나와 같은 언어로 이야기할 것이라고 단정 짓지 않기
사회적 거리를 유지해서 코로나19 감염을 줄이고 그 이유를 설명하기 예) 넓은 장소나 스크린 또는 전화를 통해서 만나기	사회적 거리 유지에 대한 지침을 무시함으로써 내 자신 또는 상대방을 코로나19 감염의 위험에 노출시키지 않기

데이비드 점주의 사례

데이비드는 작은 지역사회 가게에서 일하고 있으며 많은 사람들이 식품을 그에게서 얻고 있습니다. 사람들이 가게에 들어설 때 데이비드는 그의 어깨에 긴장을 풀고 팔은 편안하게 펼친 상태로 카운터 뒤에 서서 들어오는 사람들과 눈빛을 맞추고 웃음지으며 «안녕하세요» 라고 말합니다. 많은 사람들은 데이비드의 개방적인 태도가 이렇게 힘든 시기에 도움을 주며 본인들이 고립되어 있다는 느낌을 덜 갖게 해준다고 그에게 말하곤 합니다.



적극적 경청으로 상대방을 돕기

경청은 도움을 주는 의사소통에서 가장 필수적인 부분입니다. 즉각적으로 조언을 해주는 것보다 상대방이 그의 페이스에 맞춰 얘기할 수 있게 해주고 주의깊게 경청하여 상대방의 상황과 필요를 진심으로 이해하고 상대방이 평온함을 느낄 수 있게 해주며 상대방에게 유용하고 적합한 도움을 줄 수 있도록 합니다. 여러분은 다음의 것들을 가지고 경청하기를 배워 보세요.



상대방에게 여러분의
흐트러지지 않은 관심
보여주기



상대방의 문제를
진심으로
들어주기



신중한 태도로
상대를 존중하고
공감해주기

여러분의 말과 몸짓을 의식적으로 생각하세요.

말

공감을 나타내기 위해 도움을 주는 문장(“무슨 말씀인지 이해합니다”)을 사용하고 상대가 공유해주는 여러 상실감과 어려움을 인정해주세요(“그 말씀을 들으니 마음이 아프네요”, “정말 힘들셨을 것 같네요”).

몸짓

상대방과 관계에서 여러분의 얼굴 표정, 눈빛 교환, 몸짓, 앉고 서 있는 자세를 포함합니다.

상대방의 문화, 나이, 성별, 종교에 따라 적절하고 정중한 방식으로 말하고 행동하도록 유연하세요. 상대방이 말하고 싶어하지 않으면 억지로 말하게 하지 마세요.

아스마 간호사의 사례

아스마는 지역사회 보건 센터에서 근무하는 간호사입니다. 그의 환자 중의 한 명인 파티마는 코로나19에 걸렸습니다. 파티마는 가족이 그립고 자신의 건강 상태가 더 악화될지 모른다는 생각에 두렵다고 아즈마에게 이야기합니다. 아즈마는 파티마에게 관심을 기울이고 있다는 것을 보여주려고 노트를 내려놓고 앉아서 그가 말할 때 눈을 바라봅니다. 아즈마는 고개를 끄덕이며 «정말 힘들겠군요», «가족이 무척 그리우시겠네요», «가족을 볼 수 없어서 정말 힘들시겠어요»라고 말을 건넵니다. 잠시 후 파티마는 아즈마에게 «얘기 들어줘서 고맙워요. 시간 내서 관심가져 주시니 이전 외롭지 않네요»라고 말합니다.



원격으로 의사소통할 때
(예. 전화 너머로 대화할 때)

- 민감한 주제에 대해 얘기하는 경우 상대방이 대화할 수 있는지 확인하세요. «선생님 건강 문제에 대해 선생님과 말씀 좀 나누려고 전화를 드렸습니다. 지금 전화받기 괜찮으세요? 간단하게 예 혹은 아니오로 대답해주시면 됩니다.»
- 잘못된 의사전달이나 오해에 대해 명확하게 얘기하세요. 예. «전화상으로 대화하니 차이가 있네요. 선생님이 라고 말씀하신 게 무슨 뜻인지 잘 모르겠는데 좀더 설명해주실 수 있나요?»
- 상대방이 침묵할 때 잠시 시간을 주세요.
- 침묵이 어색하지 않게 도움이 될만한 말을 해주세요. «괜찮아요, 천천히 얘기하세요», «저

여기 있으니깐 말씀하고 싶으실 때 말씀하세요» 등.

- 가급적 방해요소를 최소화하세요. 예. «말씀이 잘 안들리는데 혹시 좀더 조용한 곳에서 전화받으실 수 있을까요?» 상대방에게 전화할 때 반드시 조용한 곳에서 전화를 하세요.
- 가급적이면, 대화를 나눌 때 상대방이 여러분의 얼굴을 볼 수 있게 해주세요. 예를 들어, 창문이 있다면 상대방이 여러분을 볼 수 있게 창문 밖에서 전화로 대화하거나 화상전화를 활용하세요.

적극적 경청은 여러분이 잘 경청하여 지원적으로 의사소통할 수 있도록 도와주는 기법입니다. 여기에는 3가지의 단계가 있습니다.



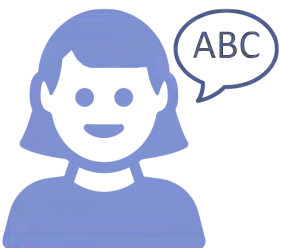
주의를 기울여 듣기

- 상대의 관점과 기분을 이해하도록 정말로 노력하기
- 상대가 말하도록 하고 이야기가 끝날 때까지 조용하게 기다리기
- 방해가 되는 것들을 치우기 - 주변이 시끄러운가요? 좀 더 조용한 곳으로 갈까요? 마음을 가라앉히시고 그 사람과 그들이 뭐라고 하는지 얘기해 주실 수 있을까요?
- 나를 드러내는 방식에 있어 따뜻하고 개방적이며 편안한 방법으로 하기



반복하기

- 상대가 말한 것의 내용과 주요 단어를 반복하기
예) "일하는 중에 아이를 돌보는 것이 힘들다고 얘기하시는군요."
- 이해하지 못한 것이 있다면 자세한 설명을 부탁하기
예) "선생님이 방금 말씀하신 것을 완전히 이해하지 못했는데 다시 좀 설명해주실 수 있을까요?"



이해한 것을 마지막에 요약하기

- 상대에게 들은 요점을 다시 정리해서 얘기가 잘 전달 되었음을 알게 하고 나 또한 제대로 이해했음을 확인하기
예) "선생님 말씀을 들어보니 [상대가 표현한 주된 걱정거리를 요약]이라는 말씀이신 것 같은데 제가 제대로 이해한 게 맞나요?"
- 상대가 그 상황에 대해 어떻게 느끼는지를 설명하기 보다는 들은 바 그대로 말하기
예) "끔찍하셨네요/매우 충격을 받으셨네요" 라고 말하지 않기, 상대방이나 그의 상황을 판단하지 않기

보배의 사례

장례식장에서 근무하는 보배는 은혜를 도와주기 위해 적극적 경청법을 활용할 수 있었습니다.

은혜: 있잖아, 우리 오빠가 그래서 장례식장을 알아봐야하는데 [흐느낌]

보배: 괜찮아, 천천히 얘기해도 돼. 많이 힘들었겠구나.

[10초 동안의 침묵]

은혜: 괜찮아, 나 아직 있어. 그래, 고마워. 정말 힘들다. 나한테 이런 일이 생긴 게 좀처럼 믿기지 않아.

보배: 네가 얼마나 속상할지 알 수 있을 것 같아.

은혜: 이게 사실이 아니었음 좋겠어.

보배: 음, 그래, 듣고 있어.

은혜: 우리 오빠 정말 사랑했는데. 늘 붙어다녔어. 가장 친한 친구였는데. 오늘 하늘나라로 갔어.

보배: 그래, 너희 오빠는 정말 너에게 정말 중요한 사람이었을 것 같아. 너에게 가장 소중한 친구이기도 했을 거고.

은혜: 맞아, 내게 가장 소중한 친구였어... 너무 힘들다... 함께 보냈던 행복했던 시간이 모두 생각나 [약간의 웃음].

보배: 너도 그 행복했던 시간을 떠올리고 있구나.

은혜: 그래, 행복했던 시간을 생각하니 웃음이 나와. 고마워, 친구야. 너랑 얘기하니 한결 마음이 편안해진다.

보배: 무슨. 많이 힘들텐데 내가 도와줄 수 있어서 다행이다.

은혜: 이제 장례식 준비에 무엇을 해야할지 상의 좀 할 수 있을 것 같아.



모듈 3

실질적인 도움 주기

코로나19 감염병으로 피해를 입은 사람들은 다음과 것들이 필요할 수 있습니다.



코로나19와 관련된 정보 (예, 증상, 치료에 대한 접근성, 다른 사람을 돌보는 방법, 자신의 안전을 지키는 방법, 현지 지역에 대한 최신 정보, 일에 대한 영향)



사회적 거리두기와 수입 감소로 인한 음식, 기타 필수품, 필수 서비스를 이용하는 것



누군가 죽었을 때 대체 가능한 장례식 이용



아이돌봄이가 병원에 있거나 격리되었을 때 딸린 식구(예, 아이가 돌봄을 받을 수 있는 방법)

스스로 정보 또는 생필품을 제공하기

정보 제공하기

코로나19 세계 감염병 사태 동안에는 잘못된 정보와 소문이 무성합니다. 분명하고 정확한 정보를 제공하기 위해서는,

- 쉽게 이해할 수 있는 분명하고 간결한 언어를 사용합니다. 나이대와 발달상황을 고려해 적절한 말을 사용하도록 합니다. 전문 용어나 기술적 용어를 쓰지 않도록 합니다.
- 세계보건기구와 같은 평판이 좋은 출처의 정보를 제공합니다.
- 시각 보조 교재와 관련된 언어로 된 문서 자료를 확보하도록 노력합니다.
- 필요한 경우 통역사를 참석시키도록 합니다.
- 모르는 것이 있다면 추측하려 하기보다 솔직하게 말합니다.

생필품 또는 서비스 제공하기

여러분은 음식, 물 또는 다른 사람을 위해 물품을 구입하는 것과 같이 스스로 생필품 또는 서비스를 제공할 수 있을지도 모릅니다. 그렇지만 이 모든 것을 제공해줘야 한다고 생각하지 마세요. 여러분에게 가능한 것에 대해 유념하세요.

프리야와 디팍의 사례

프리야는 사람들로 붐비는 지역사회에 살고 있습니다. 이웃 중의 한 명인 디팍은 독거 노인입니다. 프리야는 이분에게 전화해서 어떻게 지내는지 안부를 묻습니다. 디팍은 평상 시 먹고 있던 고혈압 약을 사러 밖에 나갈 수 없었다고 합니다. 프리야는 매주 장을 보러 가기에 약국에 가서 디팍을 위해 고혈압 약을 사줄 수 있을 거라 말합니다. 그래서 돈과 약을 주고 받을 수 있는 바깥의 안전한 장소를 정합니다. 이렇게 하면 신체 접촉을 하지 않아도 됩니다.



실질적인 도움을 제공하고 있는 다른 사람에게 연결시켜주기

다른 서비스 제공자에게 효과적으로 연결시켜주기 위해서 여러분의 지역에서 운영 중인 모든 기관의 목록과 연락 방법에 대해 작성합니다(부록 E의 표를 채워넣어보세요). 고통 중에 있는 사람 또는 음식, 물, 쉼터 또는 안전과 보호를 위해 긴급한 의료 또는 사회복지서비스가 필요한 사람을 조속히 연결시켜 주도록 합니다.

상대방이 스스로를 도울 수 있도록 도와주기

제대로 된 회복을 위해 우리는 우리의 삶을 어느 정도 통제하고 있다고 자주 느껴야 합니다. 다른 사람을 돕는 가장 좋은 방법은 스스로를 도울 수 있도록 돕는 것입니다. 또한 이를 통해 여러분은 다른 사람을 돕는 데 더 많은 에너지와 시간을 갖게 될 것입니다.

정지하기-생각하기-출발하기 기법은 상대방이 자신의 문제를 해결하는 데 도움을 주기 위해 활용될 수 있습니다.



정지하기 상대방이 잠시 시간을 갖고 지금 가장 시급한 문제가 무엇인지 생각해볼 수 있도록 하세요. 상대방이 통제할 수 있는 문제를 확인하고 그 문제를 선택할 수 있도록 도와주세요.



생각하기 상대방이 그 문제를 해결할 방법을 생각할 수 있도록 용기를 북돋아 주세요. 다음의 질문들이 도움이 될 수 있습니다.

- 이런 문제를 극복하기 위해 전에 어떤 것을 해봤나요?
- 이미 시도해본 것은 무엇인가요?
- 이 문제를 해결하는 데 도움이 될만한 사람이 있나요 (예, 친구, 사랑하는 사람 또는 단체)?
- 아는 사람 중에 비슷한 문제를 가진 사람이 있나요? 그 사람은 어떻게 해결했나요?



출발하기 상대방이 그 문제를 해결할 방법을 선택해서 시도해보도록 하세요. 그게 생각대로 되지 않으면 다른 방법을 시도해보도록 용기를 북돋아 주세요.

아산과 모하마드의 사례: 정지하기-생각하기-출발하기

모하마드는 자신이 가진 문제 때문에 어쩔 줄 몰라 하는 것 같습니다. 아산은 그를 도와주고 있습니다.

정지하기: 모하마드는 많은 문제가 있다고 말합니다. 가족을 먹이는 것과 아내가 COVID-19에 걸리는 것에 대해 걱정하고 있습니다. 우리는 “이 문제에 대해 할 수 있는 일이 있습니까?”라고 물음으로써 그가 한 가지 문제를 선택하도록 도와줄 수 있습니다. 모하마드는 자신의 두 가지 문제 모두에 대해 무언가를 할 수 있다고 마음 먹습니다. 그는 현재 가족을 먹이는 것이 우선이라고 결론 내립니다.

생각하기: 아산은 모하마드에게 가족을 부양 할 수 있는 모든 가능한 방법을 생각해보라고 요청합니다. 그리고 어떤 방법이든 제안할 수 있다고 말합니다. 모하마드는 처음부터 어려움을 겪고 있으므로 그가 해결책을 생각하도록 도와줄 수 있는 아내에게 전화를 겁니다. 그들은 함께 다음 방법들을 생각합니다.

음식을 구걸한다 / 직접 식량을 재배하기 시작한다 / 현지 NGO 또는 푸드뱅크에 연락한다 / 일에 대한 대가로 이웃과 음식을 교환하는 것을 제안한다.

출발하기: 아산은 모하마드에게 목록에서 시도해볼 하나의 해결책을 선택하도록 요청하십시오. 모하마드는 씨앗을 가지고 있으며 자신의 식량을 재배하고 싶습니다. 그러나 시간이 걸립니다. 식량을 구걸하면 모하마드의 감염 위험이 높아질 수 있습니다. 모하마드는 식량을 얻기 위해 즉시 지역 NGO에 연락하고 또한 미래를 대비하여 그의 정원에서 채소를 재배하기 시작하기로 결정합니다. NGO의 도움을 받지 못하면 해결책 목록으로 돌아와 다른 방안을 검토할 것입니다. 아산은 모하마드에게 NGO 연락처를 알려줍니다.



모듈 4

스트레스를 겪고 있는 사람을 도와주기

스트레스의 증상

스트레스는 자연스러운 반응이며 모든 사람이 경험하는 것입니다. 스트레스의 증상에는 다음의 내용이 포함될 수 있습니다.

- 감정적인 반응: 슬픔, 분노, 두려움을 느낌
- 행위적인 반응: 의욕 결여, 활동하는 것을 회피함, 폭력적 성향 등
- 신체적인 반응: 두통, 근육통, 허리통증, 수면 장애, 식욕 부진 등

스트레스를 겪고 있는 사람을 도와주기

모듈 2에 설명한 도움을 주는 의사소통 기술을 통해 충분히 상대방 기분이 나아지게 할 수 있습니다. 상대방이 더 많은 도움을 필요로 하면 다음의 내용이 도움이 될 수 있습니다.

기분이 한결 나아지게 할 수 있는 것들을 생각할 수 있도록 상대방을 격려합니다.

사람들은 스트레스의 상황에서 자신을 도울 수 있는 것들을 이미 가지고 있을 수 있습니다. 이런 지식을 끄집어 내는 것을 돕기 위해 다음과 같은 질문을 할 수 있습니다. “선생님이 이전에 기분이 좋지 않을 때 기분을 나아지게 해주게 무엇이었죠?” 또는 “선생님 기분이 한결 나아지도록 현재 하시고 계신 게 있을까요?”

상대방이 생각하는 데 어려움이 있는 경우 여러분은 상기시켜 주는 말을 할 수 있습니다. 예를 들어, “혹시 선생님을 도와줄 수 있는 사람이 있나요?” 또는 “선생님이 즐기곤 했던 활동 중 지금 하실 수 있는 게 혹시 있을까요?” 이런 방법을 활용하도록 상대방을 격려해줍니다.



기분이 한결 나아지도록 시도해볼 수 있는 것들을 제안하세요.

- 감사한 모든 것들의 목록을 (머리 속이나 종이에) 작성해보세요.
- 좋아하는 활동(예. 취미)을 하거나 매일 의미 있는 무언가를 찾아보세요.
- 운동하고 걸거나 춤을 춰 보세요.
- 미술, 노래하기, 수공예 또는 글쓰기와 같은 창의적인 무언가를해보세요.
- 음악이나 라디오를 들어보세요.
- 친구 또는 가족과 얘기를 나누세요.
- 책을 읽거나 오디오북을 들으세요.

휴식 활동을 시도해보세요

누군가 불안해 보이거나 스트레스를 받은 것처럼 보이거나 천천히 숨쉬기가 도움이 될 수 있습니다.

말하세요:

“스트레스 받는다고 느껴질 때 마음을 평온하게 해줄 수 있는 방법을 알고 있습니다. 여기엔 함께 숨을 천천히 쉬는 것도 포함됩니다. 관찰하시면 같이 한번 해보시겠습니까?”

상대방이 동의하면 계속 진행하세요.

“저와 함께 셋을 셀 동안 코로 숨을 들이쉬세요. 어깨를 늘어뜨린 상태로 폐 아래쪽에 공기를 채우시고 여섯을 셀 동안 입으로 천천히 숨을 내뿜니다. 준비 되셨나요? 이걸 세 번 해볼 겁니다.”



이 방법이 모든 사람에게 도움이 되는 것은 아니며 어떤 불편함을 느껴진다면 활동을 중단합니다.

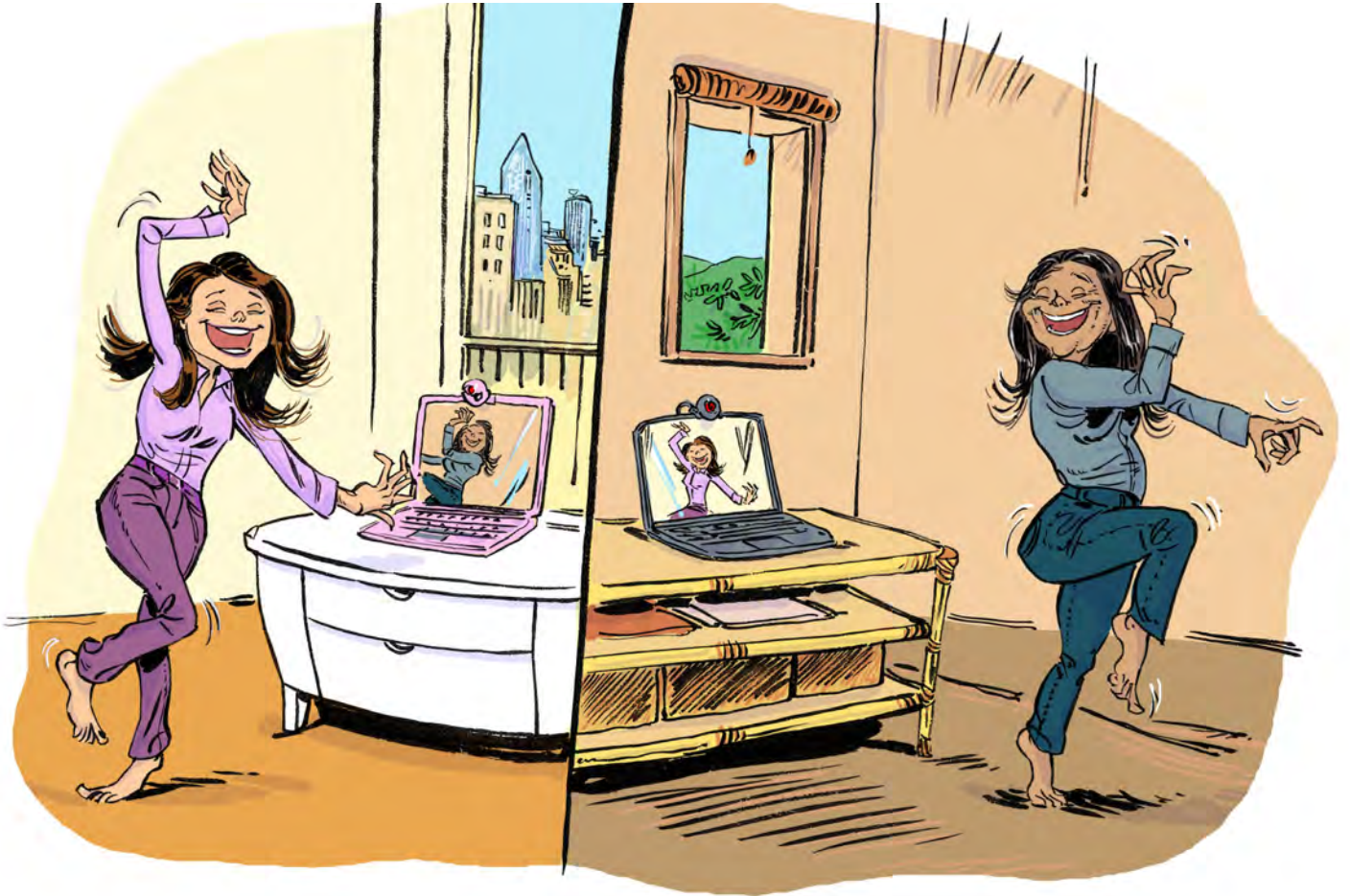


조세핀과 줄리아의 사례

조세핀의 남편이 코로나9로 병원에 입원하였습니다. 그는 남편이 걱정이 되어서 밤에 잠을 자지도 못하고 먹지도 못하며 허리 통증도 있습니다.

조세핀은 전화로 그의 동료인 줄리아에게 얘기를 하고 있으며 그의 기분을 말해주고 있습니다. 줄리아는 그의 얘기를 들으며 지지와 관심을 표현합니다. 그리고 조세핀에게 기분이 나아지게 해줄 방법이 있을지 묻습니다. 조세핀은 너무 피곤해서 지금 그 어떤 것도 생각할 수가 없습니다. 허리도 너무 아픕니다... 집에 있으면서 그닥 많이 걸거나 움직이지 않았다는 것을 알고 남편과 평소 했던 것처럼 멋진

음악에 맞춰 아침에 스트레칭도 하고 춤도 좀 추기로 마음 먹었습니다. 줄리아는 이 생각이 너무 맘에 들어 아침에 전화나 화상채팅으로 자기도 같이 스트레칭하고 춤도 추고 싶다고 말합니다. 조세핀은 이 제안이 기쁘고 이런 방법으로 동료와 함께 참여하게 되어 더욱 기쁩니다.



누군가 심각한 고통을 겪고 있을 때

앞서 언급한 스트레스 징후는 자연스럽게 시간이 지남에 따라 오르락 내리락 할 수 있습니다. 어떤 사람에게서는 더 오래 지속되고 더 강렬한 반응이 나타날 수 있습니다. 이런 일이 생기면 그 사람은 몹시 괴로워할 수 있습니다. 심각한 고통을 느끼는 것은 특별한 상황에 대한 정상적인 반응이지만 정상적인 생활을 못하게 할 수 있습니다. 이 같은 상황에서는 그 사람을 전문 지원 기관에 위탁해야 할 가능성이 있습니다. 심각한 고통을 겪고 있을 때의 증상이 다음에 나타나 있습니다.

매우 화가 나서 자신이나 다른 사람들 돌볼 수 없음
 매우 불안하고 두려워함
 자할하거나 자살하고 싶다고 얘기함
 자신의 이름이 무엇이고, 자신이 어디 출신인지, 무슨 일이 있는지 모름
 매우 내성적이 됨
소리지름
 다른 사람을 다치게 할 듯이 위협함
 방향 감각을 잃거나 "현실이 아닌" 것처럼 느껴짐

여러분이 심각한 고통을 겪고 있는 사람을 마주하게 되었을 때 해야 할 것

- 1 안전제일! 전화로나 자신과 상대방과 다른 이들이 위험으로부터 안전한지 확인하세요. 안전하지 않다고 느껴지면 그곳을 떠나서 도움을 요청하세요. 상대방이 자학할 수 있다고 생각되면 도움을 요청하세요 (동료에게 요청하거나 긴급출동을 부르는 것 등). 내 자신이 위험에 처하도록 하지 마세요.
- 2 상대로 하여금 내가 누군지 알게 하세요. 분명하고 예의를 갖춰 내 이름과 역할, 도와주러 왔다는 사실을 알리며 나를 소개하세요. 상대방을 어떻게 부를지 이름을 물어보세요.
- 3 침착하세요. 상대방에게 소리를 지르거나 물리적으로 제압하지 마세요.
- 4 들어주세요. 모듈 2에서 설명한 대화 기술을 활용하세요. 상대방이 말하도록 강요하지 마세요. 인내심을 가지고 도와주고 들어주려고 왔다고 상대방을 안심시키세요.
- 5 실질적인 안락함과 정보를 주세요. 가급적 상대방에게 조용히 대화할 수 있는 장소와 무알콜 음료 또는 담요를 제공해 주세요. 이러한 안락함의 표현은 상대로 하여금 안전함을 느끼게 해줍니다. 상대방이 필요한 것을 묻되 지레짐작하지 마세요.
- 6 상대방이 자신을 추스릴 수 있게 도와주세요.
 - a. 상대가 불안해하면 천천히 숨을 고를 수 있게 도와주세요. 14페이지의 "천천히 뿜기" 기술을 참조하세요.
 - b. 상대가 주변의 것들에 대해 인지하지 못한다면 지금 있는 곳이 어디이며 오늘의 요일과 내가 누구인지 알려주세요. 바로 옆의 있는 것들을 알아보는지 물어보세요 (예, "선생님이 보거나 듣는 것 중 아무거나 얘기해보세요").
 - c. 상대방이 자신만의 좋은 대처 방법을 활용하고 그의 삶 가운데서 도움이 될만한 사람들에게 연락하도록 도와주세요.
- 7 정확한 정보를 제공해주세요. 상대방이 현 상황과 어떠한 도움을 받을 수 있는지 이해할 수 있도록 신뢰할 수 있는 정보를 주세요. 상대가 알아들을 수 있는 말을 사용하도록 명심하세요 (복잡하지 않은 말). 내용을 간단하게 말하고 반복해주거나 필요하면 적어주세요. 상대방이 이해했는지 또는 다른 질문이 있는지 물어보세요.
- 8 상대방과 같이 있어 주세요. 상대방을 혼자 남겨두지 마세요. 같이 있어줄 수 없다면 도움을 구하거나 상대방이 안정을 취할 수 있을 때까지 함께 있어줄 수 있는 안전한 사람 (동료, 친구) 을 찾으세요.
- 9 전문 지원 기관에 위탁하세요. 내가 아는 것의 한도를 넘어서려 하지 마세요. 의사, 간호사, 상담인, 정신 보건 전문가와 같은 좀더 전문 기술을 가진 사람이 인계 받을 수 있게 도와주세요. 지원 기관에 상대방을 직접 연결시켜 주거나 상대방이 연락처를 받았는지, 이후 도움을 요청하기 위해 명확하게 안내를 받았는지 확인하세요.



전화로 대화를 하고 있다면 상대방이 안정되고 긴급출동에 가서 직접 도와달라고 연락할 수 있을 때까지 전화를 끊지 말고 기다려주세요. 상대방이 안정되어 말할 수 있는지 확인하세요.

모듈 5

특별한 상황에서 도와주기

코로나19 감염병 사태 동안 특별한 배려가 필요한 몇 가지 상황을 아래에 열거하였습니다.

취약하고 홀대 받는 상황에서의 사람들을 못 본 채 넘어가지 않도록 유념하세요.

우리 모두는 삶에서 각자 다른 지점에서 취약하거나 홀대 받는 상황에 처할 수 있습니다. 그러나 어떤 사람은 특정한 정체성의 관점과 결부된 장벽, 편견, 오명을 토대로 이러한 상황을 더 자주 그리고 더 혹독하게 마주할 것입니다. 취약한 상황 속에 있는 사람들은 아마도 코로나19 감염병 사태 동안 특별한 관심을 필요로 할 것입니다. 취약하고 홀대 받을지 모르는 사람으로는 다음 부류의 사람을 포함합니다.

- 현재 폭력 또는 차별을 경험하고 있거나 그러한 위험에 처한 사람들 (예, 코로나19 사태 동안 행동 제약으로 확산될 수 있는 젠더 기반 폭력 그리고/또는 친밀한 파트너 폭력을 경험하고 있는 사람들, LGBTQ+, 소수자들)
- 노인들, 특히 무엇을 잘 잊어버리는 노인들 (예, 치매 노인들)
- 임산부, 정기적인 의료 서비스를 필요로 하는 만성 질환을 가진 사람들
- 정신 질환과 심리사회적 장애를 포함한 장애를 가진 사람들
- 아동, 청소년 그리고 이들의 돌봄이
- 사람이 많은 생활 환경에 있는 사람들 (예, 죄수들, 구금되어 있는 사람들, 캠프와 비공식 정착지의 난민들, 양로원의 노인들, 정신병원, 입원병동 혹은 다른 기관의 사람들) 또는 집이 없는 사람들
- 집을 나서는 데 어려움이 있는 홀로 사는 사람들
- 서비스를 받는 데 어려움이 있을 수 있는 사람들 (예, 이주민)



모든 취약성이 눈으로 볼 수 있거나 확실하게 나타나지는 않을 겁니다. 그래서 여러분이 마주하는 모든 이들을 관심 있고 동정 어린 태도로 대하는 것이 중요합니다.

요양원에 살고 있는 이들을 도와주기

요양원(예, 양로원과 기타 기관들)에서 일하는 사람은 특별한 애로사항에 직면할 수 있습니다. 예를 들어, 노인분들은 코로나19 감염의 높은 위험에 처해있으며 더욱 심각한 질병에 걸릴 가능성이 높습니다. 이들은 고조된 불안감, 두려움, 슬픔을 겪고 있을지도 모르며 특히 격리 조치로 사랑하는 사람을 못볼 수 있기 때문에 더욱 그러합니다.

코로나19 감염병 사태와 같은 특별한 상황은 보호 시설에서 무시를 포함, 인권과 존엄성의 침해를 촉발시킬 수 있습니다. 근로자들은 그 상황을 바꾸는 데 죄책감과 무력감을 느낄지도 모르며 시설 거주자들의 권리와 존엄성을 지켜주기 위해서 추가적인 정보와 훈련을 필요로 할 수 있습니다.



추가적인 자료

코로나19의 정신 건강과 심리사회적 도움 측면에 대한 IASC 브리핑 노트의 노인에 관한 부록을 참조하세요.

<https://bit.ly/3eDSYwh>

코로나19로 피해를 입은 여성과 소녀

다른 응급상황과 같이, 코로나19는 노인과 아픈 가족 또는 학교밖 형제를 돌보는 데 있어 소녀와 젊은 여성의 가사노동 증가와 같이, 이미 여성과 소녀를 높은 수준의 취약성에 노출시키고 있습니다. 이들은 집에서 높은 폭력의 위험에 처해있을 수 있고 필수적인 보호 서비스와 사회 연결망으로부터 단절되어 있을지 모릅니다. 어떤 여성과 소녀는 모성, 인생아, 아동 건강 서비스 뿐만 아니라 건강, 성, 생식서비스에 대한 낮은 접근성을 경험하고 있을 수 있습니다. 단기적 그리고 장기적으로 모두 이들은 더 많은 경제적 어려움을 겪고 있을 수 있고 이는 이들이 착취, 학대 그리고 고위험의 직무에 근로할 위험성을 더욱 증가시킬 수 있습니다. 직장, 지역사회, 캠프를 포함한 모든 관점의 세계적 유행병 대응에 있어 여성과 소녀가 고려되기 때문에 특별한 필요를 충족시키기 위해서 주의를 기울이는 것이 중요합니다.



추가적인 자료

UN 여성, 정책 보고서: 여성에 대한 코로나19의 영향

<https://bit.ly/3avwg6v>

IASC 코로나19 대응 동안 성착취와 학대로부터의 보호(psea)에 대한 임시 기술 노트

<https://bit.ly/2VNuuvX>

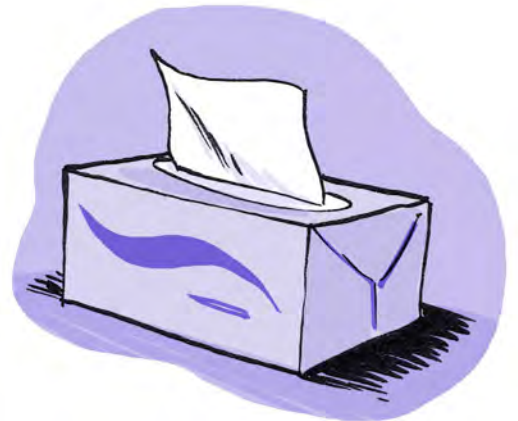
임시 지침: 코로나19 발병에 대한 젠더 경각심

<https://bit.ly/2XUDJcr>

비통에 빠진 이들을 도와주기

코로나19 유행병 사태 동안 사랑하는 사람의 상실에 슬퍼하는 일은 특히나 힘든 일입니다. 어떤 사람은 가족으로부터 도움을 구하는 것과 같이 스트레스에 대처하는 일반적인 방법을 활용하거나 평범한 일상의 정례 활동을 지속하기가 불가능할 수도 있습니다. 이들은 코로나19로 인해 너무도 많은 사람이 죽어가고 있기 때문에 상실감을 느끼지 못할 수도 있고 일반적인 애도식도 할 수 없을지도 모릅니다.

코로나19 유행병 사태 동안에 종사하는 사람은 보통의 때보다 더 많은 죽음과 애통함을 목격할 수 있습니다. 이들은 자신의 상실감에 대처해야하는 어려움에 더하여 본인이 목도하는 상실과 애통함에 압도되는 듯한 느낌을 가질지도 모릅니다.



추가적인 자료

예외적인 시기에 슬퍼하는 것: <https://bit.ly/2Sh60X1>

런던 시장, 코로나바이러스 발생 동안에 사별과 비통함에 대처하는 방법: <https://bit.ly/2XTKFXn>

죽음에 관하여 자녀와 대화하기, 그리고 자녀가 슬픔에 대처하도록 도와주기: <https://bit.ly/3d2hZQp>



난민 캠프와 비공식 난민과 이주 환경에서 살고 있는 이들을 도와주기

이러한 환경에 살고 있는 이들에게 추가적인 애로사항으로는 음식, 쉼터, 물, 위생시설, 개인위생, 적절한 건강관리와 같은 기초적인 필요에 접근할 수 없는 것, 혼잡한 상태로 인해 사회적 거리두기를 충실히 지키지 못하는 것, 이동 제한 또는 캠프 폐쇄와 같은 인권 남용이 포함됩니다. 다른 기관들이 철수했을지도 모르는 상황에 난민 캠프에서 일하기 위해 남아있는 사람들은 업무량이 압도적으로 늘어나 있을지 모릅니다. 게다가 난민과 집에서 쫓겨난 사람들은 이미 실향의 아픔을 겪었습니다.

추가적인 자료

UNICEF, 코로나19, 이주민, 난민 그리고 국내 실향 아동에 대한 간단한 팁

<https://uni.cf/2VZIDck>

지역사회, 배우자 또는 생계, 그리고 코로나19 세계 유행병에 대한 추가적인 애로사항에 대처할 내부와 외부 자원이 거의 없을 수도 있습니다.



장애를 가진 사람을 도와주기

장애를 가진 사람은 코로나19와 그 확산 그리고 그에 대해 보호함을 받을 수단에 대한 관련 포괄적 정보에 접근하는 데 여러 장벽에 부딪힐 수 있습니다. 시설에서 거주하는 사람은 '요양원에 살고 있는 이들'에 대해 위에 강조된 문제에 영향을 받을 것이며 학대 그리고/또는 무시 당할 위험에 처해있을지도 모릅니다. 포용을 적절히 다루지 않는 환경에서 장애를 가진 사람은 음식, 건강 관리, 기초 서비스와 정보에 대해 일반적으로 접근하기 쉽지 않습니다. 그러므로 장애를 가진 사람은 이러한 위기 때에 좀더 심각한 결과에 시달릴 수 있습니다.

추가 자료

장애를 포용하는 코로나19 대응에 관하여

- 국제장애연맹의 10가지 권고사항

<https://bit.ly/3anq4NX>

장애 포용 지역사회 활동, CBM 인터내셔널의 코로나19 매트릭스

<https://bit.ly/2KooqRu>

부록 A

직원과 자원봉사자를 도와주는 관리자와 감독관을 위한 정보

관리자 그리고/또는 감독관으로서 여러분은 직원과 자원봉사자의 안녕, 안전, 건강을 보장하는 데 중대한 역할을 맡았습니다. 여러분은 직원과 자원봉사자가 고통을 겪고 있을 경우 이들을 도와주기 위해서 본 매뉴얼에서 설명한 기술을 활용할 수 있으며 직원의 건강과 안녕을 개선하는 지원적인 근로 환경을 조성할 수 있다.

직원과 자원봉사자를 도와주기 위해서 여러분은 다음과 같은 일을 할 수 있습니다.

긍정적인 자기 돌봄 계획에 참여하도록 이들을 적극적으로 독려하고 팀 간에 집단 돌봄 환경을 조성합니다.

단짝 제도를 시행하고 동료간 지원을 장려합니다.

건강한 근로 행동의 모형을 통해 솔선수범합니다 (예. 초과근무 하지 않기, 다른 사람에게 친절하기).

모든 직원과 자원봉사자에게 익명의 정신 건강 상담과 이용할 수 있는 지원 서비스에 대한 정보를 제공합니다.

코로나19 대응 속에 일하기 위해서 정기 훈련을 제공함으로 이들을 준비시킵니다.

취약하고 홀대 받는 상황에 있을 수 있고, 추가적인 도움이 필요할 수 있는 직원과 자원봉사자에 대해 인지하도록 합니다.

코로나19 사태 동안 안전하게 지내는 것에 관한 정확하고 이해하기 쉬운 최신의 정보를 제공합니다.

문제에 대해 가급적 직속 관리자와 다른 누군가에게 보고 할 수 있도록 개방된 정책을 제시합니다.

정기적인 회의를 열어 애로사항과 우려사항, 해결방안에 대해 논의합니다.

갈등을 적극적으로 해결하기 위해 일합니다. 지원적인 팀 환경, 친절, 자기 팀과 다른 팀 구성원을 향한 동정심의 중요성을 강조합니다.

이들이 규칙적으로 휴식을 취하고 가족, 친구와 연락할 수 있는 시간을 갖도록 합니다.

셀레나 매니저의 사례

셀레나는 소규모 상담원 팀을 관리합니다. 코로나19 유행병 사태로 인해 모두 원격근무 중입니다. 그의 팀을 도와주기 위해 셀레나는 팀을 위해서 일일 '업무 점검' 전화를 해서 모두 잘지내고 있는지 확인하고 여타 우려사항에 대해 논의하고 기타 최신 지침 또는 코로나19 정보를 제공합니다. 셀레나는 그녀가 없어도 정기적인 친교 모임을 갖고 동료들 돕고 안심시켜 주고 팀 환경을 조성하도록 상담원팀을 독려합니다. 그는 상담 서비스를 위한 연락처도 제공합니다. 직원 스스로 인정받고 있음을 느끼고 동기부여가 될 수 있도록 돕기 위해서 셀레나는 매주 이들의 업무에 대해서 팀에 감사함을 전하는 이메일을 보냅니다.



추가 자료

헤딩턴 연구소: 직원 돌봄을 위한 조직과 구체적인 코로나19 자료

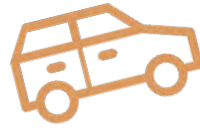
<https://bit.ly/3ewM1q8>

안타레스 재단: 여러 언어로 된 관리자와 직원을 위한 조직적인 직원 돌봄 자료 <https://bit.ly/34Mc0kp>

IFRC, 신종 코로나바이러스 발생 중의 직원, 자원봉사자, 지역사회를 위한 정신 건강과 심리사회적 지원 <https://bit.ly/2XIAC7t>

부록 B

여기에 여러분 자신의 정례적인 활동 계획을 수립해보세요.



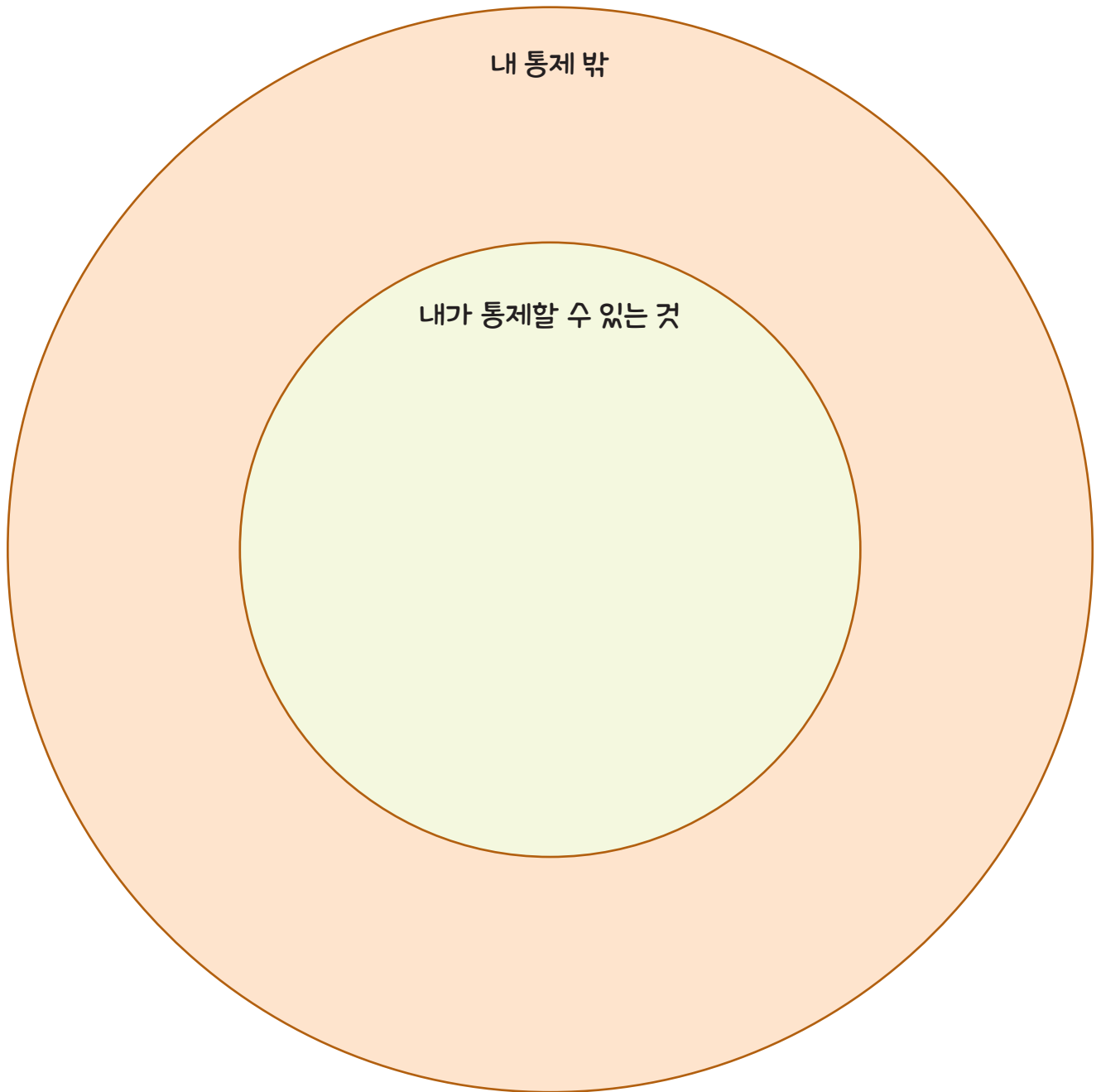
시간

무엇을 할 것인가?

매일 밤
최소 7시간의
수면을 취할 수
있도록 노력해
보세요.

부록 C

통제의 원



부록 D

점진적 근육이완요법 안내

유용한 스트레스 관리 툴!
본 운동은 약 7분 정도 소요됩니다.

여러분은 자신을 돌보는 전략 중 하나로 여러분 자신을 위해 이 요법을 활용할 수 있으며 여러분이 돕고 있을 수 있는 사람들에게 이 요법을 제안할 수도 있습니다. 다른 사람들에게 이 요법을 활용한다면 근육이완의 완전한 효과를 경험할 수 있도록 충분한 시간을 주면서 아래의 내용을 설명할 때 목소리의 톤을 안정되게 유지하고 천천히 말하는 것을 잊지 마십시오.

점진적 근육 이완요법

호흡을 하는 동안 몇 가지 점진적인 근육이완요법을 해볼 것이며 여러분은 근육의 긴장과 이완 사이의 차이를 느낄 수 있습니다. 우리는 일반적으로 우리의 신체가 긴장상태에 있음을 잘 알지 못합니다. 이 운동을 통해 몸의 긴장상태에 대해 더 잘 알 수 있으며 긴장을 풀 수 있는 방법을 배울 수 있습니다.

눈을 감고 의자에 똑바로 앉습니다. 발을 바닥에 놓고 발 아래 땅을 느껴봅니다. 손을 무릎에 놓고 긴장을 풉니다. 숨을 들이쉴 때 여러분의 신체의 특정 근육을 긴장시켜 팽팽하게 해달라고 제가 말할 겁니다. 여러분이 해당 근육을 긴장시킨 상태로 있을 때 셋을 세는 동안 숨을 멈추고 제가 여러분에게 숨을 내쉬라고 말하면 완전히 긴장을 푸시면 됩니다.

발가락부터 시작해봅시다...

천천히 점진적인 근육이완요법을 통해 상대방을 리드합니다. 상대방에게 신체의 일부를 긴장시키도록 하고 숨을 들이쉬고 여러분이 큰소리로 천천히 수를 셀 동안 숨을 멈추도록 합니다. 이렇게요. «숨을 들이쉬고 숨을 멈추세요. 하나~ 둘~ 셋.» 그리고 말합니다. «숨을 내시고 긴장을 푸세요.» 여러분이 «숨을 들이쉬고 숨을 참으세요.»라고 말할 때 여러분의 목소리 톤을 약간 높이고 «숨을 내쉬고 긴장을 푸세요.»라고 말할 때 목소리 톤을 낮춥니다.

상대방이 이 순서로 근육을 긴장시키고 이완하도록 합니다.

- 여러분의 발가락을 꼭 구부리고 강하게 긴장시킵니다.
- 여러분의 허벅지와 다리 근육을 긴장시킵니다.
- 여러분의 배를 긴장시켜 집어 넣습니다.
- 여러분의 손을 주먹 쥐니다.
- 팔꿈치를 구부려 여러분의 팔을 긴장시키고 여러분의 상체를 따라 팔을 단단히 끌어당깁니다.
- 여러분의 어깨를 귀까지 으쓱 끌어올립니다.
- 여러분의 모든 얼굴 근육을 긴장시킵니다.

숨을 내쉬고 신체의 각 부분의 긴장을 풀 후에 말합니다. «이제 여러분의 [발가락, 허벅지, 얼굴/이마 등]이 긴장이 풀린 것을 느껴보세요. 평상시처럼 숨을 쉬세요. 여러분의 [발가락, 허벅지 등]에 몰려오는 혈류를 느껴보세요.»

이제, 여러분의 턱을 가슴 쪽으로 떨어뜨립니다. 여러분이 숨을 들이쉬면서 천천히 조심스럽게 여러분의 머리를 원을 그리며 오른쪽으로 돌리고, 여러분의 머리를 다시 왼쪽으로 돌려 가슴으로 돌아오는 동안 숨을 내쉴니다. 오른쪽으로 돌리며 제자리에 오는 동안 숨을 들이쉬고 왼쪽으로 돌리며 다시 돌아오는 동안 숨을 내쉴니다... 오른쪽으로 돌리며 제자리에 오는 동안 숨을 들이쉬고 왼쪽으로 돌리며 다시 돌아오는 동안 숨을 내쉴니다. 이제, 반대 방향으로... 왼쪽으로 돌리며 제자리에 오는 동안 숨을 들이쉬고 오른쪽으로 돌리며 다시 돌아오는 동안 숨을 내쉴니다 (두 번 반복).

이제 여러분의 머리를 들어 중간으로 가져옵니다.

여러분의 심신의 평온함에 주목해봅시다.

이제 여러분 자신을 돌보기 위해 매일 시간을 투자합니다.

부록 E

여러분 지역의 자원

여러분이 있는 지역의 자원을 채워보세요.



지원 서비스	전화 번호	위탁 방법
경찰		
응급 의료 서비스		
소방관		
사회복지 서비스		
정신 건강 서비스		
여성 서비스		
아동 보호 서비스		
법률 서비스		
코로나19 MHPSS 전화 상담 서비스		