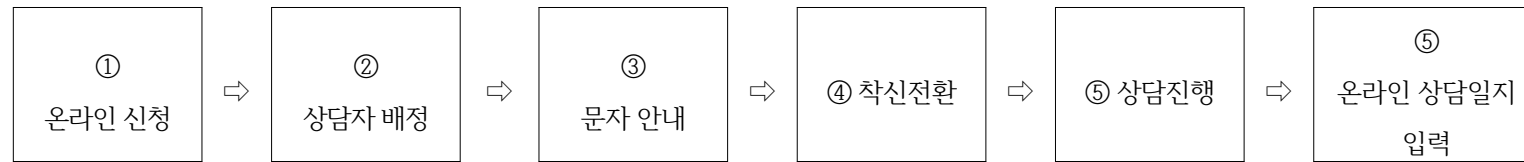


안녕하세요.

한국심리학회 코로나-19 전화상담 자원봉사에 참여해 주셔서 감사합니다.

많은 분들이 상담 자원봉사에 자원해주셨으나 현재 2개의 회선만 개설된 상태라 모든 분께 기회가 돌아가지 않는 점 양해 바랍니다. 상담 수요에 따라 회선증설, 온라인 상담 등 추가적인 조치도 계획중 입니다. 시급하게 진행되는 일이기 때문에 여러 가지 문제들이 발생할 것으로 예상됩니다. 현재의 방식으로 일정기간 운영하면서 필요한 사항이 발생하면 수정, 보완하면서 진행할 예정이니 많은 협조 부탁드립니다.

■ 전화상담 흐름도



1) 온라인신청 : 상담자가 원하는 일시에 활동 신청

2) 상담자배정 : 신청자 중 신청일시에 무작위 배정

3) 문자 안내 : 배정된 상담사에게 배정 일시 문자 안내 (배정되지 않는 분께는 미발송)

4) 착신전환 : 배정된 시간에 개인 휴대전화로 착신전환 (사무국)

5) 상담진행 : 배정된 일시에 상담 진행

6) 온라인 상담일지 입력 : 상담 후 온라인을 통해 상담내용 입력 (<https://forms.gle/LYXCYYJueeH7uyN68>)

코로나-19 관련 긴급 전화상담 매뉴얼

ver 1.0

한국심리학회 코로나-19 특별대책위원회

본 상담은 대국민 위기상담으로 아래의 가이드를 참조하여 진행하시기 바랍니다.

- 1) 무료상담은 내담자 1인당 1회를 기본으로 합니다. (단, 필요시 최대 3회까지 제공합니다.)
- 2) 3회가 넘은 내담자에게는 학회홈페이지를 통해 회원운영 상담센터, 국가트라우마센터 또는 지역 정신건강복지센터를 이용하도록 안내해 주시기 바랍니다.
- 3) 본 상담은 위기 상담으로 가능하면 단회기 상담으로 진행하시고, 회기당 30분 내외의 진행을 권장합니다.

시작하기 전에

- 상담을 위한 충분한 시간과 공간을 확보하세요.
- 전염병으로 인해 사람들이 호소하는 주요한 스트레스 반응(인지, 정서, 신체, 행동, 영적)과 연령별로 나타나는 반응의 차이에 대해서 충분히 숙지하세요.
- 필요한 도움을 어디에서 받을 수 있는지 등 정확한 정보를 확인하세요.(지역별 정신건강복지센터, 질병관리본부, 행안부 홈페이지 등 사전 확인)
- 해야 할 것과 하지 말아야 할 것을 확인하세요.
- 내담자가 나에게 분노를 표현할 수도 있습니다.

한국심리학회 재난심리전문가 윤리 지침

어떠한 상황에서도 내담자의 권익을 최우선으로 하고, 해가 되는 일을 삼가 한다. 내담자의 범위는 피해자, 피해자 가족을 포함한 관련인, 지역사회 주민 등을 포함 한다.

1. 한국심리학회 회원 자격으로 활동할 경우 학회에서 실시하는 교육을 이수하여야 한다.
2. 내담자와의 상담 내용을 동의 없이 제3자나 외부에 공개하지 않는다. 특히 개인 소셜미디어(SNS)로 상담내용을 하는 언급하는 것을 금한다.
3. 언론에 활동내용을 인터뷰하거나 글로 기고할 때는 내담자의 상태나 개입내용을 절대 언급하지 않는다.
4. 한국심리학회의 활동 사항에 관한 언론 대응은 재난심리위원회가 단일한 창구로 실시하므로 재난심리위원회로 의뢰한다.
5. 현장에서 활동할 때는 자신의 소속과 자격을 명확하게 전달한다.
6. 상담과 개입기록(녹음테이프, 검사, 상담일지 등)은 개인이 가져가지 않으며, 현장에 보관한다. 잠금장치가 되어있는 캐비닛 등을 활용하여, 개인정보가 누출되지 않도록 보안을 철저히 한다.
7. 재난 개입을 하면서 개인적 연구를 하거나 자료수집을 금한다.
8. 재난 개입을 하면서 개인의 수련활동이나 상담 실습 시간으로 사용하지 않는다. 이에 관해서는 분과학회 내에서 합의가 이루어질 때까지 기다린다.
9. 반드시 정확한 정보만 제공하도록 하고, 잘 모를 경우에는 모른다고 인정한다.
10. 자신의 전문성과 주어진 역할의 한계를 넘지 않아야 한다. 자신의 한계를 넘는 도움이 필요할 경우 해당 전문가를 찾아 자문을 구하거나 의뢰한다. Team approach 의 태도로 임한다.
11. 재난심리전문가가 심리적 지원활동을 하는 중에 정서적 충격이 심하거나 소진 되었다고 느낄 경우 현장을 떠나서 적절한 휴식을 취한다.

본 매뉴얼의 상담과정은 SAFER-R Model(Everly, 1995)에 근거하여 제작되었습니다. SAFER-R Model은 재난 및 위기상황에 처한 개인을 효과적으로 도울 수 있는 전략적인 지침으로 널리 사용되고 있습니다.

SAFER-R Model (Everly, 1995)

- 안정화(Stabilization)
 - 소개, 급성 스트레스 경감, 라포형성
- 위기 인정하기(Acknowledgement of the crisis)
 - 사건과 반응 이야기하기
- 이해 촉진하기(Facilitation of Understanding)
 - 정상화
- 효과적으로 대처하기 (Encourage Adaptive coping)
- 회복 / 연계 (Recovery / Referral)

Step1. 상황 안정화 (Stabilization of Situation)

- 상담자는 신분과 역할을 소개하고, 상담에 대한 기본적인 안내를 합니다.
 - 자기소개하기
 - 비밀보장
 - 기본적인 가이드

- 안녕하세요. 저는 한국심리학회 소속 (OOOO)전문가 (이름)이라고 합니다.
- 이 전화는 여러분이 가지고 있는 심리적인 어려움을 덜어드리기 위함입니다. 행정적인 조치나 물리적인 도움은 드릴 수 없습니다.
- 지금 나누는 이야기는 비밀이 보장됩니다. 다만, 본인의 신변이 위험하거나, 다른 누군가가 위험한 상황은 제외됩니다.
- 본 상담은 많은 분들에게 도움을 제공하기 위해서 최대 3회로 제한하고 있습니다. 혹시 오늘 처음 전화하시는 건가요?

- 2회 상담인 경우, 지난 번 상담 이후 현재까지 어떻게 지냈는지, 불편감의 감소 여부 등을 확인하고 다음 과정을 진행한다.
- 3회 상담인 경우, 더 많은 사람에게 도움을 제공하기 위해서 금회 상담이 마지막임을 안내한다. 2회와 동일하게 지난번 상담이후 현재까지의 불편감 등을 확인하고 다음 과정을 진행한다.
- 3회 이상인 경우, 많은 사람에게 도움을 제공하기 위해 더 이상 상담이 어려움을 안내한다. 필요한 경우 다른 도움을 받을 수 있도록 학회 홈페이지를 통해 공인된 상담센터 찾는 법, 국가트라우마센터(확진자 및 가족: 02-2204-0001) 또는 지역 정신건강복지센터(격리자 및 일반인:1577-0199)에 대한 정보 등을 안내한다.

Step2. 위기 인정하기 (Acknowledgment of the Crisis)

- 스스로 현재가 위기 또는 심리적 어려움에 처한 상황임을 인식하도록 돕습니다.
- 단, 특정한 상황이나 사건에 대해서 자세하기 이야기하도록 하는 재경험을 초래할 가능성이 있기 때문에 구체적인 질문은 삼갑니다.
- 사건 자체보다는 현재 경험하는 어려움과 영향에 초점을 둡니다.

- 지금 가장 불편한 것은 무엇인가요?
- 이전과 비교했을 때 어떤 변화가 있나요?

Step3. 이해 촉진하기 (Facilitation of Understanding)

- 현재 호소하는 어려움이 위기(재난)시에 누구에게나 나타날 수 있는 정상적인 반응임을 알려 줍니다.
- 개인차가 발생하는 것에 대해서 설명하고 타인과 비교하지 않도록 설명합니다.
- 단, 내담자가 일반적인 수준을 넘어서는 증상(스트레스 반응)을 보이는지 주의를 기울이고, 필요한 도움을 받도록 도와야 합니다.

- 지금 여러 가지 불편함을 말씀해주셨는데, 지금 보이는 반응들이 비정상적인 것은 아닙니다. 다른 사람에 비해 취약한 것도 아닙니다.
- 이런 상황에 빠진 사람이라면 누구에게나 나타날 수 있는 자연스러운 반응입니다.
- 시간이 지나면 자연스럽게 회복이 되지만, 심각한 반응이 지속되면 추가적인 도움을 받으셔야 합니다.
- 지금 느끼시는 어려움은 대부분 나타날 수 있는 일반적인 반응이지만, 일부증상(예. 심한 공황상태, 자살생각 등)은 빨리 전문가의 진료를 받으시는 것이 좋겠습니다.

Step4. 적응적 대처기술 격려하기

(Encourage Adaptive Coping)

- 내담자가 현재 상황을 잘 대처할 수 있도록 대처기술을 키워주고, 적극적인 개입을 실시합니다.
- 특히 앞서 이야기한 어려움에 대해서 대처할 수 있는 방법을 다루는 것이 효과적입니다.

- 1) 후회하거나 자기 손상을 줄 수 있는 행동 지연시키기
- 2) 사건에 대한 심각한 영향이 왜 나타나는지 이전 단계에서 설명한 내용 전달하기
- 3) 현재의 사건을 이해하고 위기에 처한 사람이 긍정적이거나 미래에 대한 지향을 갖도록 북돋우기
- 4) 특정 부분의 정서적 표현에 대한 표출(ventilation)을 격려하기
- 5) 가능한 경우 덜 부정적인 관점에서 사건에 대한 관점을 인지적으로 재구조화 해주기(사건으로 어떤 이익 혹은 기회가 존재하는가?)
- 6) 자기효능감을 장려하거나, 위기시 접근할 수 있는 전문적인 기관을 상기하고 미래에 대한 희망 높여주기
- 7) 과정을 알 수 있는 안내서를 제공하거나 위기에 처한 사람을 위한 기대 설정하기
- 8) 필요한 경우 지속적인 돌봄을 받아들이도록 촉진하기 (의료, 종교, 경제, 심리 등)

Step5. 회복과 의뢰 (Recovery / Referral)

- 전체 회기를 마무리하고, 얼마나 도움이 되었는지 확인합니다.
- 추가적인 도움이나 의뢰가 필요한지 평가합니다.

- 지금 잠깐동안 저와 이야기 나누셨는데 지금은 좀 어떠세요?
- 이야기 나누어보니 곧 점차 나아지실 것이라고 생각합니다.
- 혹시 더 많은 이야기를 나누시고 싶으시면 한국심리학회 홈페이지를 통해서 주변에 공인된 상담센터를 이용하시기 바랍니다.

해야 할 것



- 일어난 상황보다는 내담자가 느끼는 반응에 집중하기
- 내담자의 반응이 비정상적인 상황에 대한 **충분히 일반적이고, 자연스러운 현상임을 알려주기**
- 위기 반응으로 인해 현재 **일상생활**에 어떠한 **영향**이 있는지 탐색하기
- 정해진 반응의 종류나 속도가 있는 것이 아니고 **개인마다 다를 수 있음**을 알려주기
- 스트레스 증상이나 징후가 있다면 이를 탐색하고 시간이 지나면 **차차 나아짐**을 알려주기
- 내담자가 자신의 불안, 염려를 **최대한 표현**할 수 있도록 하기
- **한번의 전화상담** 안에서 마무리할 수 있는 정도만 하기 (필요시 또 전화 가능하므로 무리하게 과거나 깊은 내면 탐색하지 않기)
- 내담자들은 **나름대로의 해결책**을 갖고 있을 수 있으므로 이를 최대한 활용하기
- 확인해야 할 정보에 대해서는 구체적이고 **간단명료하게** 질문하기
- 내담자의 나름의 **노력**이 있다면 **인정**하고, **충분히 격려**하기

하지 말 것



- 조언이나 충고하지 않기
- 판단하지 않기
- 설부르거나 앞선 공감 하지 않기
- 단회기 전화 상담에서 이른 직면, 해석하지 않기 (X)
- 내담자의 적응적인 보상기제나 자연적 회복을 방해하지 않도록 주의하기
- 억지로 사건이나 경험에 대해 이야기하도록 강요하지 않기
- 위기 반응에 대해 충분히 공감하고 타당화지만 심각한 위기반응을 무시하지 않기
- 추측으로 내담자의 이야기를 넘겨짚지 않기
- 상담자 혼자 모든 것을 해결하려고 하지 않기(callback 전화를 줄 수 있도록 안내하기)

※ “당신이 어떻게 느끼는지 다 알아요.” (X)
※ “신은 감당하기 어려운 시련은 주지 않을 거예요.” (X)
※ “다른 사람은 더 힘든 일을 겪고 있어요.” (X)
※ “신도 다 뜻이 있을 거예요.” (X)
※ “그냥 잊어버리세요. 별 일 아니예요.” (X)

기억할 사항들

- 어떤 정보를 얼마나 줄 것인지 잘 선택하세요.
- 정보는 구체적이고 명확하게, 세부적이고 간단하게 제공합니다. 어려운 전문용어의 사용은 자제하고, 상대방이 이해할 수 있는 수준의 대화체로 전달합니다.
- 중요한 내용은 앞부분에 전달하는 것이 기억이 잘 됩니다.
- 정보를 제공하기 전에 왜 전달하는지에 대해서 충분히 설명합니다.
- 행동과제에 대해서는 그것이 왜 중요한지를 강조합니다.

온라인 상담시 윤리적 고려사항

- 1) 대면상담에 적용되는 윤리규정 기준 및 전문성이 동일하게 적용되어야 함.
- 2) 온라인 심리상담에 해당되는 강점 및 한계점을 예상하고 내담자와 공유
- 3) 온라인상의 정보유출이 되지 않고 비밀보장이 유지될 수 있는 통신매체를 사용. 전문가와 내담자 모두 상담의 내용이 비밀보장될 수 있는 환경인지에 대한 점검이 선행되어야 함.
- 4) 온라인 심리상담을 활용하게 될 경우, 필요한 전자매체 사용법을 익히고 강약점에 대해 평가하고 숙지. 이는 전문적인 서비스를 제공하는데 반드시 필요한 일부임을 인식
- 5) 위기상황 (예: 자살 위험성)시 어떤 조치를 취할 것인지 미리 동의.

상담자의 self-care

- 충분한 휴식 취하기
- 술, 담배, 카페인 줄이기
- 건강하고 규칙적인 식사하기
- 적절한 운동하기
- 가족, 친구와 시간갓기
- 동료들을 살피고 서로 도와주기
- 자신의 감정을 나누고 이야기하기
- 긍정적인 대처 개발하기
- 자신의 감정을 나누고 이야기하기
- 긍정적인 대처 개발하기
- 간단한 이완기법 연습하기
- 한계와 욕구 인식하기
- 즐거운 일 찾아서 하기
- 수퍼비전

도움이 되는 자료

- 신종 코로나바이러스 감염증 선별진료소 현황 : 질병관리본부 홈페이지 (<http://www.cdc.go.kr>)
 - 질병관리본부 -> 신종코로나바이러스 감염증 관련정보 -> 선별진료소
- 전국 광역/기초 정신건강복지센터
(https://www.mohw.go.kr/react/policy/index.jsp?PAR_MENU_ID=06&MENU_ID=06330403)
- 전국 정신보건기관 찾기
(<http://www.nmhc.or.kr/ezboard.php?BID=board21&GID=root&sysop=&fm=&category=1&side=>)

[참고문헌]

권정혜, 안현의, 최윤경, 주혜선 공저, 『재난과 외상의 심리적 응급처치』, 학지사, 2014

육성필, 이윤호, 남옥남 공저, 『위기의 이해와 개입』, 박영스토리. 2019

육성필, 이윤호 공저, 『재난의 이해와 개입』, 박영스토리. 2019

한국트라우마연구교육원, [정신건강전문가용]감염병 재난시 2차 피해예방을 위한 윤리적 고려사항