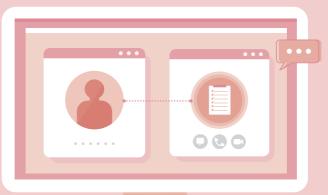
발 간 등 록 번 호 11-1352629-000077-01



### 비대면 심리지원(상담) 매뉴얼







### 비대면 심리지원(상담) 매뉴얼



### **CONTENTS** 号卦

(1)	비대면 상담의 이해5
	1-1. 비대면 상담의 개념 ···································
2	비대면 상담의 일반사항11
	2-1. 비대면 상담의 기본 지침 ·······12 2-2. 비대면 상담 시 위기 대처 ······16 2-3. 자살 위기 상담 ·····16
3	스트레스 반응 다루기19
	3-1. 재난 후 흔히 나타나는 스트레스 반응 ······20 3-2. 스트레스 대처방법 안내 ·····21

### 비대면 심리지원(상담) 매뉴얼

4	비대면 상담의 진행27
	4-1. 시작하기 28   4-2. 종결할 때 32   4-3. 상담자의 자기 관리 33
5	특정 증상에 대한 대처35
6	재난 피해자 지원정책 안내41
	참고문헌44

# 비대면 상담의 이해

1-1 비대면 상담의 개념 1-2

비대면 상담이 유용한 경우

1-3

비대면 상담 시 고려사항



### 비대면 상담의 이해

#### 1-1. 비대면 상담의 개념

- 가. **비대면 상담이란** 상담자가 대상자의 정신건강 등 심리적 고통으로부터 회복하는 데 도움을 주기 위해 유무선의 다양한 매체를 이용하여 서로 다른 물리적인 공간에서 이루어지는 상담이다.
- 나. **비대면 상담 방법은** 이메일 상담과 게시판 상담 등의 비실시간 상담과 전화, 채팅 및 화상상담 등의 실시간 상담으로 분류할 수 있다.
- 다. 비대면 상담의 특성

#### ① **장점**

#### 이용 편리성



• 장소와 시간에 제약받지 않고 원하는 장소에서 누구나 이용할 수 있어 제삼자의 개입, 간섭 없이 상담할 수 있다.

#### 익명성



• 자기 모습을 직접 드러내지 않아 심리적 긴장이 감소 되어 대면 상담에서 말하기 어려웠던 문제에 대해 부담 없이 쉽게 드러내고 좀 더 솔직하게 자신의 문제를 상담자와 공유할 수 있다.

#### 신속성



•특별한 절차 없이 상담에 응할 수 있고, 공간적으로 떨어져 있는 사람들 사이의 거리가 신속히 연결되어 서비스 제공의 지연이 감소된다. 비대면 상담의 비대면 상담의 스트레스 비대면 상담의 특정 증상에 대한 재난 피해자 이해 일반사항 반응 다루기 진행 대처 지원정책 안

#### ② **단점**

#### 치료적 관계 형성



- 비대면 상황으로 인한 상호작용의 제한이 있고 깊이 있는 상담의 효과와 기본적 라포형성이 어려울 수 있다.
- 대면 상담에 비해 대상자가 상담에 대한 기대와 책임감의 정도가 낮아 상담이 마음에 안 들면 언제든지 상담을 중단할 수 있어 관계 형성에 일방적인 측면이 있다.

#### 정신건강 평가



• 비대면 상황에서 표정, 제스쳐 등 비언어적 의사소통에 제한이 있으므로 대상자가 검사를 수행하는 과정이 평가에 영향을 미치는 경우 이를 확인하기 어려워 한계가 있다.

#### 취약계층 접근성



• 핸드폰이나 인터넷, 컴퓨터 사용에 어려움이 있는 대상자나 사회적 취약계층인 경우 상담의 접근성이 떨어질 수 있다.

#### 🕜 비대면 상담의 효과가 낮은 대상군

- 사회적 취약계층
- 인터넷 사용이 익숙하지 않은 노년층
- 심각한 정신질환 및 인지적 결함이 있는 경우

#### 1-2. 비대면 상담이 유용한 경우

- >> 감염병 유행과 같이 국가적 차원에서의 대면 접촉 및 활동에 제한이 있을 경우
- >> 신체적 문제로 거동이 어려워 대면 상담이 곤란한 경우
- >> 대면 상담에서 공개하여 말하기 어려운 문제를 다룰 경우
- >> 정신건강 서비스를 이용하는 것에 대한 낙인을 염려하여 심리상담을 꺼리는 경우
- » 공황장애나 사회불안장애와 같이 공공장소, 대인접촉을 기피하여 집 안에만 머물거나 대면 상담에 거부감이 있는 경우
- >> 상담자나 상담센터가 없는 등의 지역 인프라가 부족한 경우

#### 1-3. 비대면 상담 시 고려사항

#### 가. 상담 환경

- >> 대상자의 상황과 기능에 적절한 비대면 상담 방법을 고려하여 선택한다.
  - 인터넷·전화사용 가능 여부, 웹·스마트폰 프로그램 사용 친숙도, 사생활 보호가 가능한 환경 등을 고려하여 비대면 접근 방식을 선택한다.
- >> 주로 사용하는 매체나 사이트가 작동하지 않거나 원활하지 않을 경우를 대비하여 전화, 인터넷 사회관계망 서비스(SNS), 화상상담 시스템 등의 대체 방법을 확보한다.

#### 나. 대상자

- 대상자의 기본정보와 상담 내용 등의 정보 보안을 위한 윤리적 고려 및 대책이 필요하다. 특히, 영상 기반 상담의 경우 영상을 통해 상담자나 대상자의 사생활 관련 정보가 노출될 수 있으므로 주의한다.
- >> 상담자가 일방적으로 상담 형식(전화, 영상, 문자 등)을 정하기보다 대상자가 접근하기 쉽고 친숙한 방법을 선택할 수 있도록 안내한다.

#### 다. 상담자

- >> 상담자와 대상자 간 상호작용의 한계점에 대한 인식이 필요하다.
- >> 효과적인 비대면 상담을 위한 실무역량과 비대면 상담 시 발생할 수 있는 문제 및 쟁점에 대한 지식 습득이 필요하다.
- 심리평가 시 비대면 평가의 제한점, 표준화 절차, 심리평가 결과의 보안성 여부, 검사 도구의 저작권 보호에 대한 인지가 필요하다.
- >> 비대면 상담에 필요한 장비를 다루는 기술과 매체의 특수성에 따른 대처 능력을 다루는 전문적 교육 및 수퍼비전이 필요하다.
- 바다면 상담 중 다른 일을 동시에 하는 것은 지양한다.
- 가인 소셜 미디어 활동이 전문적 관계에 직·간접적으로 영향을 미칠 수 있으므로 개인 소셜 미디어와 업무 소셜 미디어를 구분하는 것이 중요하다.

- >> 상담 내용은 대상자의 동의 없이 노출하지 않는다.
  - 💯 사전동의를 구하는 방법
    - 기관에서 사용하는 대표 메일, 온라인 플랫폼이(예 : 카카오톡 채널 등) 있을 경우 온라인 웹페이지 활용
    - 구두 동의를 받을 경우 상담 기관과 상담자, 상담 목적 등을 안내하고 구두 동의를 받았다는 내용을 상담자 기록 서식에 남겨두거나 동의하에 녹음

2

# 비대면 상담의 일반사항

비대면 상담의 기본 지침 비대면 상담 시 위기 대처 자살 위기 상담

## 2 비대면 상담의 일반사항

#### 2-1. 비대면 상담의 기본 지침

- >> 상담에 임하기 전에 먼저 재난을 경험한 대상자가 보일 수 있는 다양한 심리적, 신체적 반응을 충분히 파악해야 한다.
- 첫 접촉 시 먼저 소속, 이름 등 정확하게 자기소개 한다.
  - (차기소개) 보건복지부 △△심리지원단(정신건강전문요원, 임상심리사, 사회복지사, 간호사, 상당사 등) ○○입니다.
  - (all) ① 어떤 일을 하는 기관인가요?
    - ▲ 재난으로 인해 싱리적으로 어려움이 있는 국민에게 일상생활로의 회복에 도움을 드리고 있습니다.
- >> 상담의 기본은 공감과 경청의 자세이다. 대상자가 자신의 감정을 충분히 표현할 수 있도록 기다려 준다.
- >> 건강한 반응의 모범을 보인다.; 침착한, 예의바른, 정돈된, 도움이 되는
- 기본 정보 수집 시 형식적으로 질문하는 것을 지양하고, 상담 과정에서 자연스럽게 정보를 파악하도록 한다. 상황에 따라 필요한 정보에 대해서는 질문의 이유를 설명하고 바로 물어볼 수 있다.
- » 비언어적 의사소통 제한, 영상 또는 음성 전달 지연 등으로 대화의 시작과 끝을 파악하기 어려울 수 있다. 필요시 대상자에게 말이 끝났는지, 상담자가 이야기를 시작해도 되는지 등을 확인한다.
- >> 상황을 해결하기 위한 대상자의 노력을 인정하고 격려하며 경험하고 있는 반응에 대한 정상화, 대처 기술을 제공한다.
  - 상담자가 완전히 새로운 해결책을 제시하기보다 대상자가 생각하고 있는 방법 내에서 시도하거나 변경해 볼 수 있도록 돕는다.

- >> 전문용어나 어려운 말은 피하고 광범위하고 포괄적으로 이야기하기보다는 구체적으로 설명한다.
- 대상자의 문의에 답하기 어려운 경우 추측성 답변을 하거나 모호하게 얼버무리지 않는다. 대상자에게 양해를 구한 뒤 추후 약속된 시간에 관계기관 혹은 상급자를 통해 확인된 사항을 전달한다.
- » 비대면 상담으로도 지속 상담을 진행할 수 있으므로, 전 회기 상담에서 다음 상담 날짜와 시간을 명확히 약속하고 종료한다.
- 비대면 상담의 한계를 인정하고 대상자에게 가장 도움이 되는 개입 방안을 결정하며 자신의 전문성과 한계를 넘지 않는다.
- >> 상담 시 유의 사항

Do	Don't
① 안전, 존엄성, 권리를 존중한다.	① 지킬 수 없는 약속을 하지 않는다.
② 심리적 응급처치와 함께 긴급구호 활동에	② 잘못된 정보를 제공하지 않는다.
대해서도 숙지한다.	③ 본인의 능력을 과장하지 않는다.
③ 자기 자신을 돌보고 소진관리에 신경 쓴다.	④ 도움을 받으라고 강요하지 않는다.
④ 성격 변화를 시도하려는 심리적 개입은 피한다.	⑤ 재난 경험자의 행동이나 감정을 섣불리 판단하고 병리화하지 않는다.
⑤ 재난 경험자가 스스로 결정을 내릴 수 있는 권리를 존중한다.	⑥ 디브리핑을 위해 사건에 대해 자세하게 설명하라고 하지 않는다.
⑥ 지금 도움을 거절하여도 추후 다시 요청할 수 있음을 알린다.	⑦ 충격적 경험이나 애도 반응을 성급하게 다루지 않는다.
① 재난 경험자의 문화적 가치나 다양성을 민감하게 인식하고 존중한다.	⑧ 재난 경험자의 이야기를 다른 사람에게 전하지 않는다.

>> 비대면 상담 시 상담자를 보호한다.

#### **③** 비대면 상담 시 상담자 보호 방안 예

- 상담자의 사생활과 관련된 질문에는 상담에 필요한 내용이 아님을 설명하고 답변하지 않는다.
- [폭언, 욕설, 협박, 모욕] 등 상담사를 불편하게 하는 내용인 경우 「산업안전보건법 제26조의2」, 또는 기관 지침에 따라 상담이 종료될 수 있음을 안내하고 그래도 지속될 시에는 상담을 종료한다.
  - 1차) 선생님 [폭언, 욕설, 협박, 모욕]을 하시면 상담을 도와 드릴 수 없습니다. 차분하게 상담 받고자 하는 내용을 말씀해 주시겠습니까?
  - 2차) 다시 한번 말씀드리지만 [폭언, 욕설, 협박, 모욕]을 계속하시면, 상담이 종료될수 있습니다. 상담받고 싶은 내용을 말씀하여 주십시오.
  - 3차) [폭언, 욕설, 협박, 모욕]을 자제해 달라는 말씀을 드렸음에도, 계속해서 [폭언, 욕설, 협박, 모욕]을 하시기에 더 이상 상담이 어렵습니다. 통화를 종료하겠습니다.
- ※ 기관의 기준과 상황에 따라 조정

비대면 상담의 비대면 상담의 스트레스 비대면 상담의 특정 증상에 대한 재난 피해자 이해 일반사항 반응 다루기 진행 대처 지원정책 안

#### ■ 비대면 유형에 따른 대응

#### 화상상담



- 상담 전 인터넷 연결 상태 및 상담실 소음, 조명 상태, 비밀이 보장되는 환경인지 등을 점검한다.
- 대상자와 눈 맞춤을 유지할 수 있도록 카메라 위치를 조정한다.
- 대상자와 사전동의 없이 상담 과정이 녹화되지 않도록 한다.
- 화면에서 상담자가 잘 보이는지, 목소리가 잘 들리는지 확인한다.
- 상담자 주변에 개인 물건이나 상담을 방해할 수 있는 물건은 미리 정리해 둔다.
- 대상자와 상담자의 개인 휴대폰 모든 앱과 알림을 꺼둔다.
- 대상자를 확인할 수 있는 기본적인 정보를 확인한다.
- 대상자와 눈 맞춤을 유지하고 또렷한 목소리로 상담을 진행한다.
- 대면상담과 다르게 비대면 상담은 대상자의 상황을 파악하는데 제한이 있지만 얼굴을 보면서 대면상담 시와 같이 비언어적 표현까지 민감하게 파악하여 상호작용하도록 한다.
- 상담 종료 시, 다음 회기 일정을 약속하거나 상담의 목표가 달성된 경우 종결을 안내하고 대상자의 접속이 오프라인 상태임을 확인하여 상담을 마무리한다.

#### 선화상님



- 상담 시 주변 환경을 조용하게 유지한다.
- 대상자의 모습을 보지 못하기 때문에 대면 상담보다 더 신중하게 경청하고 대상자의 언어표현, 감정(울고 있는지, 흥분 또는 분노상태 등), 의도 등에 대해 세심하게 파악한다.
- 대상자의 말을 충분히 듣고 이야기 도중 말을 끊지 않도록 한다.
- 부드럽고 낮은 음성으로 대화하고 상담 중 가능한 한 불필요한 질문은 피한다.
- 상담 중 대상자의 이야기를 요약정리하면서 상담자가 충분히 이해하고 있다는 점을 전달한다.
- 대상자의 반응에 주의를 기울인다.
  - \* 대화의 흐름이 끊기거나 침묵이 있는지
  - ♥ 대상자의 말이 끝났는지. 상담자가 이야기를 시작해도 되는지
- 대상자가 침묵을 보일 경우 전화기 너머 반응이 확인된다면 충분한 시간을 두고 기다린다.
- 음성으로만 상담이 진행되므로 목소리 높낮이, 속도 등 의사 표현에 유의한다.
- 대상자가 보이지 않는다고 다른 업무를 하면서 전화 받지 않는다.
- 대상자가 전화를 끊기 전에 상담을 종료하지 않는다.

#### 2-2. 비대면 상담 시 위기 대처

- » 비대면 상담 중 자해·자살, 신체 건강의 위험, 급성 정신과적 증상 등 응급 대응이 필요한 상황이 발생할 수 있기 때문에 사전에 위기상황 대응 절차를 계획한다.
- >> 위기상황 시 대처할 수 있는 온·오프라인 상의 연계 시스템이 필요하므로 응급 대응시 도움을 줄 수 있는 가족, 지인, 관계자, 기관 등의 연락처를 사전에 확보하고 연락우선수위를 설정한다.
- >> 응급상황 발생 시 상담자에게 도움을 요청할 수 있는 절차를 대상자에게 구체적으로 안내하거나 거주 지역의 24시간 응급의료기관, 정신의료기관, 입원할 수 있는 병원 등 위기 대응이 가능한 기관의 명칭과 연락처, 위치를 안내하여 필요시 이용할 수 있도록 한다.
- 급박한 위험이 있는 경우 경찰(112) 및 구급대(119)에 신고하여 즉각 대응한다.

#### 2-3. 자살 위기 상담

#### 가. 자살사고가 있는 대상자의 경우 확인 사항

>> 자살사고 여부 확인: 다음과 같은 질문을 통해 자연스럽게 확인

"몹시 힘들어 보이는데, 혹시 죽음이나 가살에 대해 생각하고 있나요?"

"목숨을 끊는 것(자살)에 대해 생각해 본 적이 있나요?"

"더 이상 살고 싶지 않다고 생각해 본 일이 있나요?"

"잠이 들어서 영원하 깨어나지 않았으면 좋겠다고 바란적이 있나요?"

"다 정리해 버리고 싶은 마음인가요?"

"지금 가살에 대해서 생각하고 있다는 말인가요?"

#### >> 자살계획 유무 확인

• 시간, 장소, 방법 등에 대한 구체적인 계획을 세웠는지 반드시 확인

"구체적인 사살방법을 생각해 본 적이 있나요?"

"언제 가살을 시도할 계획이신가요?"

비대면 상담의 비대면 상담의 스트레스 비대면 상담의 특정 증상에 대한 재난 피해지 이해 일반사항 반응 다루기 진행 대처 지원정책 안!

- >> 정신과 치료력. 자살 과거력 확인
  - 정신과 병력은 자살의 위험요인이 될 수 있음
  - 진단명, 치료 방법, 치료 효과 유무, 약물을 꾸준히 복용했는지 확인
  - 과거에 자살을 시도했었던 경우 자살의 위험성이 훨씬 높음

"현재 정신과 치료를 받고 있거나 과거에 받았던 적이 있나요?"

"이전에 가살 시도를 해 본적이 있으세요?"

- >> 지지체계 확인
  - 동거가족 유무 및 연락처와 가족 외에 연락할 수 있는 친구, 이웃, 지인 등이 있는지 확인
- >> 현재 거주지 확인
  - 병원, 시설 등의 기관에 거주하는 경우 해당 기관에 연락하여 대상자의 상태를 공유

#### ■ 자살 위험 수준에 따른 대응

#### 자살사고는 있으나 구체적인 자살계획이 없고 지지체계 등의 보호 요인이 있는 경우

#### [방법]

- 상담을 통해 심리적 안정 및 지지 상담을 제공하고 자살하지 않겠다는 안전에 대해 약속 받는다.
- 가족 및 중요 지인에게 연락하여 대상자의 상황을 알린다.
- 지속 상담에 대한 요구를 확인하고 전문가 상담을 연계한다.
- 필요시 24시간 자살예방 상담(1393), 24시간 정신건강상담 전화(1577-0199) 안내한다.

#### 자살계획 구체적이고 일촉즉발의 위험성 높은 경우

#### [방법]

- 대상자의 주소지, 가족 연락처를 확보하고 경찰(112) 또는 구급대(119) 신고한다.
- 경찰 또는 구급대가 도착할 때까지 상담을 유지해야 하며 경찰 또는 구급대 도착과 대상자 인도 상황을 확인한다.
- 가족 및 중요 지인에게 연락하여 대상자의 상황을 알린다.

3

# 스트레스 반응 다루기

ɔ- ı ᆉ 후 흔히 나타나는 스트레스 반응 5-2 스트레스 대처방법 안내

### 3 스트레스 반응 다루기

#### 3-1. 재난 후 흔히 나타나는 스트레스 반응

- 대상자가 재난 경험 후 스트레스 반응을 알아두면 스스로 조절과 대처할 수 있으므로 상담자는 재난 경험 후 발생하는 반응을 미리 알고 필요한 정보를 안내하는 것이 필요하다.
- 자난을 경험하게 되면 극심한 스트레스 반응이 나타나는데 이러한 반응은 자연스럽고 정상적인 것으로 두려워하거나 감출 필요가 없고, 대부분 1~6개월 사이에 회복하여 일상생활을 유지할 수 있다는 정상화 반응을 설명한다.

#### ♂ 정상화 반응 설명 예

"개난을 경험하면 누구나 다양한 불편강 즉, 트라우마 반응(스트레스 반응)을 보일 수 있습니다. 이것은 비정상적인 환경에 대한 정상적인 반응이며 OOO님이 약하거나 이상한 것이 아닙니다. 또 이런 반응은 스스로 잘 알고 있을수록 조절하기가 쉽습니다. 사건이 발생한 직후에는 대부분 이런 반응을 경험하지만 시간이 지나면서 회복됩니다."

비대면 상담의 비대면 상담의 스트레스 비대면 상담의 특정 증상에 대한 재난 피해자 이해 일반사항 반응 다루기 진행 대처 지원정책 안나

#### ≪ 스트레스 반응에 대한 정보 ≫

재경험

- 깨어 있을 때나 꿈에서 불편한 생각이나 이미지가 떠오름
- 경험을 떠올리는 것에 대한 정서적·신체적 불편감

әіπі

- 외상 사건에 대해 이야기하거나 생각하거나 감정을 느끼는 것 회피
- 관련 사건을 떠올리게 하는 것을 회피
- 경직된 정서; 멍해짐
- 다른 사람들과의 연결감 감소
- 흥미, 즐거운 활동 감소

과각성

- 끊임없이 경계하거나 깜짝 놀라거나 안절부절못함
- 삶의 가장자리에 있는 듯이 무모하거나 자기 파괴적인 행동
- 집중력의 문제, 수면 어려움

그 외 다양한 반응

- 애도반응:슬픔, 화, 죄책감, 후회, 그리움, 꿈에서 만남
- 외상적 애도반응:죽음에 대한 반복적 생각, 다시 되돌이킬 수 있는 것에 몰두, 사망 순간이 어떠했고. 무엇을 잘못했는지 몰두
- 우울:우울감, 예민함, 식욕감소, 수면 문제, 흥미 감소, 에너지 감소, 자기 가치감 감소, 죄책감, 자살사고 등
- 신체 반응:두통, 어지럼증, 위장장애, 근육 통증, 심박수 증가, 가슴 조임, 과호흡 등

#### 3-2. 스트레스 대처방법 안내

#### 가. 안정화 기법

- >> 안정화 기법은 스트레스를 경험한 후 발생한 불편감을 줄이고, 긴장된 몸과 마음을 이완시켜 정서적, 신체적 건강 유지를 위한 좋은 대처법이다.(안정화 기법의 예: 복식호흡, 근육이완훈련, 나비포옹, 명상 등)
- >> 안정화 기법을 일상생활에서 자주 활용하면 심리적 불편감을 완화하는데 도움이되므로 평소 꾸준히 연습하도록 한다.
- >> 안정화 기법 중 간단한 방법을 비대면 상담 중 대상자에게 음성으로 안내하고, 이후에도 지속해서 연습하도록 한다.

#### 👣 비대면 상담 시 나비포옹 연습 예

- 대상자의 불안감이 심할 경우에는 설명에 집중하기 어려우므로 상담자의 안내를 충분히 따라 할 수 있는 상태인지 확인한다.
- 안정화 기법을 시행하기 전 대상자에게 충분한 설명이 필요하다. "나비포옹은 두려움과 불안이 느껴질 때 스스로를 토닥여 마음을 안정시키는 데 도움이 되니다."
- 나비포옹은 양손을 움직이게 되므로 가능하시다면 핸드폰을 스피커폰으로 전환 하여 안전하고 편안한 자세를 취하도록 한다.
- ① "편안한 자세를 취하고 양손을 나비 모양으로 교차합니다."
- ② "양손을 교차하여 가슴 위에 올려놓습니다."
- ③ "눈을 살며시 감고 호흡을 천천히 깊게 합니다."
- ④ "호흡과 함께 양 손바닥으로 번갈아 다독입니다."
- ⑤ "마음이 불안하거나 두려움이 느껴질 때 나비포옥을 반복합니다."
- 기관에서 사용하는 안정화 기법 동영상 링크나 어플리케이션 등 콘텐츠나 플랫폼을 안내하여 활용할 수 있도록 한다.

#### 나. 자신의 일상과 건강을 돌보기

- 과도한 불안감을 줄이고 일상생활 복귀를 위해 가능한 범위 내에서 자신의 일상과 긍정적 활동을 유지하도록 한다.
- 가 규칙적 생활패턴 유지를 통해 내 삶을 내가 조절할 수 있다는 자신감을 가질 수 있음을 안내한다.
  - 신선하고 건강한 음식 위주의 식사습관 지키기
  - 6시간 이상 충분한 수면 취하기
  - 가벼운 움직임, 심호흡, 스트레칭, 기도 등도 긴장 완화에 도움

#### 다. 행동활성화

- » 재난 상황 자체로도 스트레스가 되지만 재난으로 인해 평상시 스트레스를 해소하기 위해 해왔던 다양한 활동들을 할 수 없게 된다는 문제가 발생하게 된다.
- >> 스트레스를 받거나 우울한 기분이 들 때 즐거운 활동의 빈도와 질을 증가시키면 몸과 마음이 같이 호전되는 데 도움이 되므로 평소 일상생활에서 흥미를 느끼거나 의미 있는 활동을 수행하도록 한다.
- 하루 일과를 점검해 보도록 하고 현재 환경에 맞춰 즐거운 활동, 대처 활동을 작성하여 측정할 수 있고 활동하기 쉬운 것부터 시도하도록 한다.
  - •예) 그동안 해보고 싶었지만 미뤄두었던 일, 책 읽기, 영화관람 등

#### 자신을 위한 즐거운 활동

- 스도쿠
- 십자수
- 뜨개질
- 기도하기
- 음악듣기
- 종이접기
- 퀴즈풀기
- 영화보기
- 컬러링 북
- 캘리그라피
- 화분키우기
- 퍼즐 맞추기
- 그림 그리기
- 라디오 듣기
- 빵. 쿠키 굽기
- 옛날 사진보기

- 옛날 앨범 정리
- 드라마 몰아보기
- 인터넷 쇼핑하기
- 낡은 악기 꺼내기
- 시, 일기, 소설쓰기
- 좋아하는 음식 먹기
- 노래하거나 악기 연주
- 핸드폰으로 사진 찍기
- 하루 한번 씩 셀카 찍기
- 가족 이름 한자로 적어보기
- 좋아하는 노래 듣고 가사 받아적기
- 평소 연락 못했던 지인과 연락하기(영상통화, 전화, 문자)
- 가고 싶은 장소 목록 기록하기(운동관람, 박물관, 콘서트 등)

#### 생활습관

- 명상
- 복식호흡
- 족욕하기
- 청소하기
- 가구 재배치
- 일기장 쓰기
- 식단 기록하기
- 내일 할 일 적기
- 하루 한번 하늘보기
- 매일 거울 보면서 웃기

- 하루 물 2L이상 마시기
- 감사한 일 목록 기록하기
- 매일 자신의 감정 기록하기
- 매일 명언 하나씩 기록하기
- 매일 아침 하루 계획 세우기
- 매일 일정한 시간에 목욕하기
- 하루 한번 자신을 무조건 칭찬하기
- 하루 한 개씩 자신의 장점 기록하기
- 매일 일정한 시간에 잠자고 일어나기
- 그 동안 감사했던 사람에게 감사편지 쓰기

#### 자기관리

- 옷정리
- 피부케어
- 거품목욕
- 염색하기
- 그릇정리
- 양념정리
- 수염기르기
- 화장품 정리

- 적절한 체중 관리
- 넥타이 매는 연습하기
- 스카프 매는 연습하기
- 매일 바디로션 바르기
- 문 손잡이, 타일, 벽 등 수리
- 발관리(발톱, 뒤꿈치, 각질 등)
- 머리 스타일 바꾸기(ex.가르마 바꾸기)

비대면 상담의 비대면 상담의 스트레스 비대면 상담의 특정 증상에 대한 재난 피해지 이해 일반사항 반응 다루기 진행 대처 지원정책 안!

#### 성취를 위한 활동(목표) 자기계발

- 팝송 듣고 가사 쓰기
- 새로운 외국어 배우기
- 온라인으로 무료 학습하기
- 매주 책 1권씩 읽고 소감 쓰기
- 평소 못했던, 하고 싶었던 공부하기
- 유튜브를 통해 전공 관련 공부하기
- 집에서 할 수 있는 봉사활동 하기
- 요리하기(먹고 싶은 음식 직접 조리)
- 평소 바빠서 못해봤던 것들(하고 싶은 것들) 목록 적기

#### 신체적 건강/운동

- 요가
- 줄넘기
- 훌라후프
- 맨손 체조
- 팔굽혀펴기
- 스쿼트 하기

- 플랭크 하기
- 비타민 복용
- 윗몸 일으키기
- 스트레칭 하기
- 자가 물리치료(마사지 볼)
- 좋아하는 가수 노래 춤추기

#### 라. 정신건강전문가의 도움받기

- » 재난 경험 후 일반적인 수준의 불안과 스트레스를 넘어서는 힘든 반응이 있거나 일상생활을 유지하기 힘들다면 정신건강전문가의 도움을 받도록 한다.
- >> 다음과 같은 경우 전문적인 도움을 요청한다.
  - 심한 증상이 4주 이상 지속
  - 증상들로 인해 일상생활, 학업, 직무 등 유지하기 어려움
  - 자해, 자살사고, 술이나 약물의 과용, 수면장애 등



# 비대면 상담의 진행

4<sup>-</sup> I 시작하기 4-2 종결할 때

4-5 상담자의 자기 관리

# 4 비대면 상담의 진행

- » 재난 상황 시 언제든지 활용할 수 있도록 평소 비대면 상담역량을 갖추기 위해 노력해야 한다.
- >> 타 기관에서 대상자가 의뢰된 경우 가능하면 관계기관을 통해 상담에 필요한 정보를 미리 파악하다.(유가족 여부, 주요 문제 등)
- >> 상담에 대한 사전 동의 유무를 확인한다.(아동·청소년의 경우 부모의 사전 동의 필요)

#### 4-1. 시작하기

#### 가. 정보수집

- 대상자가 경험한 재난 유형, 현재 요구사항 및 문제, 피해에 따른 심리·사회적 피해양상, 재난 정신건강 위험요인 등을 잘 파악할 수 있어야 한다.
- >> 기본정보
  - 현재 상황(재난 유형, 발생일시, 거주지, 피해상황, 재난 경험자 구분 등)
  - 대상자 및 가족 연락처

#### >> 주 호소

- 재난 경험 후 심리적·신체적 어려움
- 현재 생활상의 스트레스
- 현재 가장 필요한 것(재난 경험자의 현실적인 욕구를 파악하여 긴급상황에 따라 개입)
- 정신건강 및 일상생활 기능 수준
- 자·타해 위험성 등

#### **>>>** 병력

- 이전 또는 현재 신체적·정신과적 진단 및 신체 상태
- 신체적·정신과적 치료 여부
- 복용 중인 약물 등

비대면 상담의 비대면 상담의 스트레스 비대면 상담의 특정 증상에 대한 재난 피해지 이해 일반사항 반응 다루기 진행 대처 자원정책 안나

"약물 주독을 포함한 정신과적 진단을 받은 적이 있나요?"

- "가족 중에 정신과 진단을 받은 사람이 있나요?"
- "당뇨, 천식, 고혈압, 기타 만성 또는 종양 질환과 같은 의학적 질환이 있나요?"
- "사용하는 물질(술과 담배 등)이 있나요?"
- "정신과 진료를 받고 있거나 복용 중인 약이 있나요?"

#### >> 현재의 생활 상황

- 사회적 네트워크, 대상자에게 도움을 줄 수 있는 지지체계, 자원 등의 유무
- 주관적으로 경험하는 외로움 및 물리적 거리감 정도
- 동거 가족 및 가족 내 돌봐야 할 대상이 있는지 유무

"현재 함께 살고 있는 가족의 구성은 어떻게 되나요?"

"함께 살고 있는 가족들과의 관계는 어떻습니까?"

"집에서 어린이나 노인 등 돌봐야 하는 가족이 있나요?"

#### >> 직업 및 경제적 상황

- 직업의 유무 및 종류
- 재난의 영향으로 재정적인 문제 발생 유무

"짓었이 무엇인가요?"

"현재도 일을 하고 계신가요?"

"재난으로 인해 재정적인 문제가 발생했나요?"

#### >> 정신건강 평가

- 대상자의 객관적 상태 확인을 위한 온라인 평가 도구를 구성한다.(이용 편의성, 저작권 고려)
- 대상자의 문화, 언어, 인지기능, 신체장애, 연령 등을 고려하여 전달한다.(홈페이지, 어플리케이션, 문자 링크 제공, 전화를 통한 직접 평가 등)
- >> 심리교육 및 대처 기법 제공
  - 재난에 대한 올바른 정보, 증상에 대한 교육, 안정화 기법, 행동 활성화 등의 서비스를 제공할 수 있다.

#### 나. 상황에 따른 비대면 중재

#### 유형 1

#### 상황

#### 정상 또는 경미한 증상을 보일 때

• 재난으로 인한 심리적 어려움 또는 스트레스 반응이 경미한 경우

#### 중재

- 재난 상황 및 조치에 대한 적절한 정보 제공
- 재난에 대해 필요 이상 정보에 과도하게 노출, 집착하지 않도록 권고
- 재난 상황으로 인한 스트레스 등의 감정 반응을 정상화
- 신체적, 정신적, 사회적으로 건강을 유지하는 방법 제시(규칙적 생활, 여가활동, 주변 사람들과의 소통 등)
- 안정화 요법 정보제공 및 연습
- 구호 및 재정 지원에 대한 정보 제공

#### 유형 2

#### 상황

#### 추가적인 관심이 필요할 때

- 만성질환, 신경발달 장애, 지적 장애가 있는 경우
- 신체적·정신적 문제로 인해 의학적 진단을 받은 경우
- 재난 상황으로 격리 중이거나, 신체적 문제에 대해 치료 또는 회복 중인 경우
- 일상생활 지원이 필요한 취약계층

#### 중재

- 대면상담 시와 마찬가지로 기존에 받고 있던 필요한 의학적 치료를 지속할 수 있도록 중요성 강조
- 재난 상황에 대한 두려움에 대처할 수 있는 방법 안내
- 필요시 전문가 상담 또는 자원 연결

비대면 상담의 비대면 상담의 스트레스 비대면 상담의 특정 증상에 대한 재난 피해 이해 일반사항 반응 다루기 진행 대처 지원정책 인

#### 유형 3

#### 상황

#### 전문적 개입이 필요할 때

- 심각한 심리적 또는 정신과적 증상을 보이는 경우
- 재난으로 인해 상실의 슬픔을 겪는 경우
- 높은 자살 위험성과 알코올 및 기타 약물 중독, 심각한 금단 증상 등의 정신과적 응급 상황
- 폭력 피해자, 자·타해 위험이 있는 경우

#### 중재

- 응급 상황시 대응이 가능한 기관 및 연락 할 수 있는 가족, 주변 지인 등의 연락처 확보
- 급박한 상황 시 경찰(112), 구급대(119) 연락
- 대상자가 응급 시 이용할 수 있는 기관 명칭, 위치를 안내

#### 유형 4

#### 상황

#### 비대면 상담이 어려운 대상자

- 청각·언어 장애인
- 외국인 등

#### 중재

- 비대면 상담이 어려울 경우 가급적 대면상담으로 진행
- 상담자, 대상자, 수어통역사가 화상상담에 참여하여 상담 진행 가능
- 언어기능 수준에 따라 문자 메세지 등을 통해 간단한 대화 가능
- 청각·언어 장애인과 상담 시 지켜야 할 사항
  - \* 대상자의 이야기가 끝날 때까지 충분히 경청하고 기다리기
  - \* 대상자의 이야기를 완전히 이해할 때까지 듣고, 함부로 추측하지 말기
  - \* 대상자에게 너무 길게 설명하지 않기
- 외국인의 경우 의사소통이 가능한 가족 또는 통역지원서비스 등을 통해 개입

#### 4-2. 종결할 때

- » 상담 종결 시 추후 연락할 수 있는 방법과 번호를 안내한다.
- 지속 상담이 필요한 경우 연계 동의 여부를 확인하고 추후 상담이 가능한 시간을 약속한다.
- >> 상담 시간, 후속 조치 안내 등 대상자와 한 약속에 대해 성실히 이행한다.
- >> 상담 거절 시에 대상자의 의견을 최대한 존중하며, 적극적 거부가 아닐 경우 간격을 두고 재시도 해 볼 수 있다.

"현재 어려움이 없으시다니 다행입니다. 다만, 시간이 지나면 달라질 수 있어서 제가 일주일 후에 다시 전화 드리면 어떨까 하는데 괜찮으신가요?"

"지금은 상담이 어려우시다면 일주일 투에 다시 연락을 드리겠습니다", "언제쯤 다시 연락을 드리면 될까요?"

"이후에 문의사항이 있거나 상담이 필요하실 때 여기로 연락하시면 도움을 드리겠습니다."

#### >> 자원 연계

- 지역 내 전문 서비스 자원 목록과 이용 가능 여부를 확인한다.
- 현재 정신과적 문제에 대해 지속적인 치료와 개입이 필요한 경우 전문기관 연계 서비스를 권유하고 동의할 경우, 지역사회 심리지원서비스 혹은 정신의료기관 자원목록을 제공한다.
- 고위험군은 아니지만 당사자가 연계를 원하거나 지속관찰이 필요하다고 판단되는 경우에도 연계가 가능하다.
- » 종결 후 모니터링 (예시: 1·3·6개월)으로 신체적·심리적 상태 파악하고 필요 서비스를 지속적으로 연계하다.

#### ♂ 지속 상담이 필요한 대상자

- 대상자의 정신심리상태가 불안정하여 지속상담이 필요한 경우
- 대상자가 상담을 원하는 경우
- 자살사고 등 위기개입 후 전문가의 지속 관찰이 필요한 경우

비대면 상담의 비대면 상담의 스트레스 비대면 상담의 특정 증상에 대한 재난 피해지 이해 일반사항 반응 다루기 진행 대처 지원정책 안나

#### 4-3. 상담자의 자기 관리

- >>> 업무를 분담하고 충분한 휴식시간을 확보한다.
- >> 내가 모든 문제를 해결할 수 없다는 사실을 수용한다.
- >> 전문가에게 정기적으로 자문받는다.
- >> 술, 카페인, 니코틴 사용을 최소화하고 처방받지 않은 약물은 사용하지 않는다.
- >> 가까운 가족, 지인과 대화를 나누고 필요하다면 도움을 받도록 한다.
- »사소한 일이라도 다른 사람에게 도움이 되었다면 스스로에게 긍정적 감정을 부여한다.

5

# 특정 증상에 대한 대처



### 특정 증상에 대한 대처

#### 가. 과각성 및 불안

- » 과각성은 몸이 항상 경계상태에 있는 것으로 놀란 몸을 스스로 보호하기 위해 발생하지만, 이로 인해 긴장감, 예민함, 위험한 행동 등이 증가하게 된다.
- >> 트라우마 사건 경험 후 불안, 두려움이 증가할 수 있고, 특별한 상황이나 자극에 불안해지는 경우가 대부분이지만 아무런 이유 없이 불안해질 수도 있다.

#### 自 대처방법

- 적당한 수준의 불안은 정상적인 반응이라고 안심시켜 불안이 과도하게 증폭되지 않도록 한다.
- 불안이 상승하는 경우 불안 상황이 아닌 다른 주제로 전환을 할 수 있도록 유도한다.
- 신체적 긴장을 낮추고 혈압과 심장박동을 안정시켜 긴장된 몸과 마음을 이완시키는 복식호흡이 도움이 된다.
  - ① "편안한 가세를 취하고 한 손은 배 위에 다른 손은 가슴에 얹어보세요."
  - ② "4초 동안 천천하」 코로 숨을 들이마시며 배가 부풀어 오르는 것을 느껴보세요."
  - ③ "3초 동안 호흡을 잠깐 멈추세요."
  - ④ "배가 홀쭉해지도록 5초에 걸쳐 천천히 숨을 내쉬세요."
  - ⑤ "다음 숨을 마시기 전까지 3초 동안 호흡을 잠깐 멈추세요."

#### 나. 우울

≫ 사는 것이 귀찮고 재미가 없어지며 종종 슬픔, 우울감, 희망 상실, 절망감을 느끼거나 자주 울게 될 수 있고 자해나 자살에 대해 생각하게 된다.

#### 📋 대처방법

- 이런 증상이 2주 이상 지속되면서 고통스럽고 일상생활에 지장을 줄 때는 적극적인 치료가 필요하다.
- 우울증의 진행을 바꿀 수 있는 대처방법
  - \* 운동과 규칙적 식사, 긍정적 태도('이것 또한 지나간다'라는 관점에서)
  - \* 자기 자신을 돌보는 것을 자발적으로 하도록 한다.
  - \* 과거 어려움을 극복했었던 자신의 강점과 자원을 상기시킨다.
  - \* '나는 이것을 극복할 수 있다'라는 격려를 한다.

#### 다. 침습적 사고(재경험) 및 해리

- 최습은 트라우마 사건과 관련된 불쾌한 기억이 반복적으로 불쑥 떠오르게 되어, 심할 경우 마치 사건 현장에서 느끼는 것 같이 관련 상황이 생생하게 떠오르는 플래시백 형태로 나타난다.
- 해리는 내가 아닌 것처럼 느껴지고, 멍해지거나 주변 환경에 대한 인식이 줄어들거나 낯설게 느껴지고 꿈꾸는 것 같고, 사고 당시 상황이나 일상생활의 일부가 기억이 안 날 수도 있다.
- >> 너무 충격적인 경험과 반응을 뇌가 강력히 차단하기 때문에 발생하는 것으로 이해할수 있다.

#### 📋 대처방법

- 안 좋은 기억에 빠지거나 멍해지거나 현실감이 없어지는 것을 예방하기 위해 착지기법이 도움이 된다.
  - ① "편하게 앉아서 숨을 천천히 쉽니다."
  - ② "주변에 지금 바로 보이는 물건 이름을 다섯 가지 말해보세요."
  - ③ "다시 숨을 깊이 천천히 들이쉬었다 내쉬세요."
  - ④ "지금 들리는 소리를 다섯 가지 말해보세요."
  - ⑤ "또 숨을 깊이 천천하 들이쉬었다 내쉬세요."
  - ⑥ "지금 내 몸에 느껴지는 느낌 다섯 가지를 말해보세요."

#### 라. 회피

>> 트라우마 사건을 연상시키는 것들을 차단, 회피해서 자신을 보호하는 반응이지만, 반복될 경우 관련된 장소나 활동, 사람을 피하게 되어 일상생활을 유지하는데 어려움이 발생한다.

#### 🖹 대처방법

○ 힘들지만 회피 대상을 파악하여 점차적으로 이에 직면하도록 노력하는 것이 중요하다.

#### 마. 인지와 기분변화

- » 자신, 주변 사람, 세상에 대한 생각이 부정적으로 변하고, 죄책감, 수치감, 소외감을 느끼거나 평소 좋아하던 활동에 흥미가 없어질 수 있다.
- 이러한 반응은 트라우마 사건 이후 겪게 되는 불편한 반응들로 인해 평소와 다르게 통제력을 상실하게 되므로 발생한다.

#### 自 대처방법

- 부정적인 감정을 유발하는 상황을 다른 측면에서 보도록 한다.
  - \* 가족이나 친구가 이렇게 이야기한다면 어떻게 대답할 것인지 묻는다.
- 불편하다는 이유로 외출을 피하거나 사람을 만나지 않기보다는 오히려 몸을 움직이는 활동을 통해 주의를 전환하고 긍정적으로 사고하려 노력하는 것이 도움이 된다.

#### 바. 분노

>> 타인을 비난하거나 쉽게 화를 내는 증상이 나타나고 이러한 증상은 트라우마 경험 후 흔하게 나타나지만 스스로 조절이 잘 안된다.

비대면 상담의 비대면 상담의 스트레스 비대면 상담의 특정 증상에 대한 재난 피해자 이해 일반사항 반응 다루기 진행 대처 지원정책 안

#### 🖹 대처방법

- 분노의 신호를 알아차리고 신호가 나타날 때 '잠시 멈춤' 행동하도록 한다.
  - "화가 가라앉을 때까지 스트레스를 주는 상황에서 벗어나 걷고 주변 사람들과 자신을 화나게 하는게 무엇인지 이야기해보세요."
  - "화가 나는 상황을 어떻게 바꿀 수 있을까요?"
  - "화가 나 있는 경우 당신뿐만 아니라 당신에게 소중한 사람들과의 관계에 도움이 되지 않습니다."
  - "화가 나는 경우, 바로 도움을 요청하세요."

#### 사. 수면문제

" 갑작스러운 스트레스에 대한 반응 중 신체적 과각성으로 인해 잠이 들기 어렵거나, 자주 깨고, 깨고 난 후 다시 잠들기 어려움 등의 수면 문제가 나타날 수 있다.

#### 🖹 대처방법

- 총 수면시간과 수면패턴을 확인한다.
- 건강한 수면을 위한 수면위생을 교육한다.
  - \* 규칙적인 수면 생체리듬이 형성되도록 수면/기상 시간을 일정하게 유지한다.
  - 낮 동안 적당한 실외활동을 유지하고 햇빛을 충분히 쬐면 멜라토닌 분비가 정상화되어 숙면을 취하는 데 도움이 된다.
  - \* 쾌적한 수면을 위해 침실의 온도는 약간 서늘하게 하고 가능한 어둡고 조용하게 하여 편안한 수면 환경을 조성한다.
  - \* 복식호흡이나 근육이완 등을 통해 몸과 마음을 이완시키도록 한다.
  - ▶ 수면을 방해하는 행동이나 습관은 피하도록 한다.
    - •낮잠: 자더라도 30분 이상 넘기지 않도록 한다.
    - •카페인 섭취: 오후 3시 이후에는 가급적 자제한다.
      - \* 카페인은 각성 수준을 높여 잠드는 것을 어렵게 하거나 숙면 방해
    - 흡연과 음주 : 일시적으로 수면에 도움이 되는 것처럼 느껴질 수 있지만, 실제 깊은 잠을 방해하여 수면의 질을 떨어뜨린다.
    - **잠자리에서 TV 시청이나 핸드폰 사용** : 전자기의 인공적인 빛과 시각 자극은 정신 활동을 증가시킨다.
    - •수면에 대한 강박적인 사고 : 몇 시까지 잠들어야 한다는 생각이나 잠자리에서 시간을 반복적으로 확인하는 것은 긴장감을 높이게 된다.

- 잠들기 6시간 전 과격한 운동 : 몸을 깨우는 효과가 있다.
- 억지로 잠을 청하는 행동 : 잠을 청한 후 20분 이내 잠이 오지 않으면 잠자리에서 벗어나 독서나 복식호흡 등을 하다 졸음이 느껴질 때 다시 잠자리에 들도록 한다.
- 수면 문제가 지속되거나 심해질 경우 병원 진료 권유한다.
  - \* 수면제 복용에 대해 걱정을 할 경우 수면패턴이 일시적으로 깨진 상태이므로 단기적으로 사용될 것이며, 의료진 판단하에 처방되는 안전한 치료 방법임을 설명한다.

#### 아. 신체적 불편감

» 사고 당시 다치지 않았어도 몸에 통증이나 불편감을 느낄 수 있고, 이러한 증상은 일반적인 의학적 검사로는 원인을 알 수 없는 경우가 많지만 꾀병, 과장된 것이 아니고 실제 몸이 불편하거나 아픈 것이다.

#### 📋 대처방법

- 재난 사건 경험 전과 이후 신체적 불편감 여부를 확인한다.(기존의 신체적 질환 및 치료력 확인)
- 대부분 긴장, 불안, 사고 당시의 신체에 남은 기억 때문에 발생하게 된 것으로, 다양한 심리, 신체적 반응들이 의지로 조절이 쉽지 않으므로 몸의 반응에 귀를 기울여서 무리하지 않도록 한다.
- 신체증상으로 인해 많이 불편하지만 실제로 심각한 신체질환이 생긴 것은 아니고 시간 경과에 따라 호전될 수 있으니 조급해하지 않도록 한다.
- 시간이 지나도 호전되는 양상 없이 지속되거나 심해질 경우는 진료를 보도록 권유한다.

# 6

# 재난 피해자 지원정책 안내

# 6

### 재난 피해자 지원정책 안내

#### 참고자료

사회재난 피해자 지원정책 안내서(2020). 행정안전부

구분	지원항목	부 처	부 서
가족 돌봄 지원	생활안정지원	행정안전부	복구지원과
	긴급복지지원	보건복지부	기초생활보장과
	구호지원	행정안전부	재난구호과
	위기가족 긴급지원	여성가족부	가족지원과
	범 부처 긴급돌봄	범부처	_
의료 지원	응급의료서비스	보건복지부	응급의료과
	의료비 지원	중앙사고수습본부, 지자체	_
	재난심리회복 지원(2항목)	행정안전부 보건복지부	재난구호과 정신건강정책과
장례 지원	장례지원	지자체	_
	장례비 지원	지자체	_
	산재보험 유족급여·장의비 지급	고용노동부	산재보상정책과
	임시·합동분향소 설치·운영	중앙사고수습본부, 지자체	_
	건강보험료 경감	보건복지부	보험정책과
	국민연금보험료 납부예외	보건복지부	국민연금정책과
생활	전기요금 감면	산업통상자원부	전력진흥과
요금	도시가스요금 감면	산업통상자원부	가스산업과
감면	지역난방요금 감면	산업통상자원부	에너지수요관리과
	상하수도요금 감면	환경부	수도정책과
	통신요금 감면	과학기술정보통신부	통신이용제도과

구분	지원항목	부 처	부 서
세제 금융 지원	국세 납세유예	국세청	징세과
	지방세 감면 및 징수유예	행정안전부	지방세정책과
	중소기업 경영자금융자	중소벤처기업부	기업금융과
	소상공인 경영자금융자	중소벤처기업부	소상공인정책과
	소상공인 특례보증	중소벤처기업부	기업금융과
	재해주택복구 및 구입 주택자금융자	국토교통부	주택기금과
기타 지원	고용유지지원금	고용노동부	고용정책총괄과
	산재보험급여 지원	고용노동부	산재보상정책과
	보훈대상자 재해위로금 지원	국가보훈처	복지정책과
	병역의무 이행일 연기	병무청	현역입영과
	예비군 훈련 면제	국방부 병무청	예비전력과 동원관리과
	민방위 동원 연기	행정안전부	민방위과
	법률지원 서비스	법무부	법률구조공단
	범죄피해 구조금 지원	법무부	인권구조과
	긴급지원주택	국토교통부	공공주택지원과

<sup>※</sup> 자세한 내용은 위 참고자료에서 확인할 수 있음

#### ❤ 참/고/문/헌

- 1. 국가트라우마센터(2018). 마음프로그램 매뉴얼. 서울: 국가트라우마센터.
- 2. 국가트라우마센터(2019). 심리적 응급처치 교육매뉴얼. 서울: 국가트라우마센터.
- 3. 중앙자살예방센터(2015). 자살상담매뉴얼.
- 4. 사회재난 피해자 지원정책 안내서(2020), 행정안전부.
- 5. 최연화(2003). 전화상담 문제 유형과 상담자 역할변화에 관한 연구. 목원대학교 산업정보대학원 석사학위논문.
- 6. 신용갑(2006). 문자 메시지를 이용한 청소년 상담 활성화 방안에 관한 연구. 연세대학교 행정대학원 석사학위 논문.
- 7. 최양숙(2015). 인터넷 상담의 현실 및 개선방안 기독상담 관점에서. 한국기독교 심리학회, 26(4), 275-304.
- 8. 반신환(2020). 비대면 상담에서 촉진 환경의 조성 방법-정신분석적 프레임에 근거해서. 대학과 선교, 46, 239-262.
- 9. 김상인(2020). 다문화 상담의 실제-대면상담과 비대면 상담-. 서울: 만남과 치유
- 10. 이윤희, 김경민, 이상민(2021). 비대면 상담 윤리강령 기초 연구. 상담학연구, 22(5), 77-106.
- 11. Amereican telemedicine association (2009), Evidence-based practice for telemental health.
- 12. Ramalho R et al.(2020) Telepsychiatry during the COVID-19 pandemic: development of a protocol for telemental health care. Frontiers in psychiatry, 11:552450.
- 13. https://www.apa.org/practice/programs/dmhi/research-information/te-lepsychological-services-checklist(2020).

#### 비대면 심리지원(상담) 매뉴얼

**발행일** 2022년 4월

**발행인** 이영문

**발행처** 국립정신건강센터

**주소** (우 04933) 서울 광진구 용마산로 127

**대표전화** (02) 2204-0114

**팩스** (02) 2204-0384

누리집 www.ncmh.go.kr www.nct.go.kr

979-11-91313-95-6

**인쇄처** 케이엠커뮤니케이션(주)(031-478-5700)

비매품

ISBN

공공누리



『출처표시-상업적이용금지-변경금지』 조건에 따라 이용 가능



## 비대면 심리지원(상담) 매뉴얼

