

제 1 편

# 범죄피해자를 위한 경찰 위기개입 모델 연구

-경찰 위기개입 모델(P7-CARE)의 개발과 활용-

## 《 연구 진 》

연구위원 : 주혜선 (한국상담심리학회)

연구원 : 김진희 (한국상담심리학회)

유현경 (한국상담심리학회)

정하영 (한국상담심리학회)

김도희 (한국상담심리학회)

과제담당 : 김 혁 (치안정책연구소)

연구관



# 목 차

## 제1장 경찰단계 범죄피해자 위기개입 모델 개발의 필요성 ..... 7

- 제1절 연구의 목적 ..... 7
- 제2절 연구 절차 및 방법 ..... 11
  - 1. 범죄피해자를 위한 경찰 위기개입의 개념 정리 ..... 12
  - 2. 국내 경찰의 범죄피해자 지원현황 및 요구분석 ..... 13
  - 3. 경찰의 위기개입 단계별 절차와 지침서 제안 ..... 16
- 제3절 연구의 기대 효과 ..... 17
  - 1. 범죄피해자 지원을 위한 경찰 위기개입 모델 개발 ..... 17
  - 2. 경찰의 피해자 보호지원시 운영 제도 개선 도모 ..... 17
  - 3. 경찰의 위기개입 단계별 절차와 지침서 제안 ..... 18
  - 4. 범죄피해자의 회복과 일상 복귀를 돕는 인권 보호가치 구현 ..... 18

## 제2장 범죄피해자를 위한 근거기반 경찰 위기개입 모델 개발 ..... 19

- 제1절 범죄피해자를 위한 경찰 위기개입의 개념 정의 ..... 19
  - 1. 범죄피해자의 정의 ..... 19
  - 2. 범죄피해자 보호 및 지원을 위한 경찰의 위기개입 모델 ..... 20
  - 3. 범죄피해자 보호 및 지원 역할 ..... 21
  - 4. 경찰의 범죄피해자 보호 및 지원 역할 ..... 26
- 제2절 범죄피해자의 특성 ..... 31
  - 1. 범죄피해로 인한 트라우마 스트레스 ..... 31
  - 2. 2차 피해의 영향 ..... 51
  - 3. 범죄피해자의 위기수준 구분 ..... 56
  - 4. 범죄피해자의 주요 욕구 ..... 58

제3절 범죄피해 트라우마 위기개입 .....	65
1. 경찰 위기개입 모델 .....	65
2. 주요 트라우마 위기개입 모델 .....	71
3. 주요 트라우마 위기개입과 경찰 위기개입 모델의 핵심 요소 .....	77
제4절 범죄피해자 지원업무시 경찰의 심리적 특성 .....	83
1. 범죄피해자 조력시 경찰의 심리적 영향 .....	83
제5절 국내 경찰의 범죄피해자 지원현황 및 요구 .....	88
1. 피해자의 모습 .....	89
2. 일반적인 범죄사건 진행 절차 .....	90
3. 피해자 보호지원 절차 .....	92
4. 피해자와 피해자지원업무종사자의 어려움 .....	98
5. 피해자 연계 과정 .....	111
6. 효과적인 위기개입을 위한 방안 .....	120
7. 사건 후 피해자의 심리적 안정화 요인 .....	127
8. 효과적인 위기개입을 위한 방안 .....	131
9. 경찰의 간접외상 스트레스 및 소진 .....	138
제6절 범죄피해자 지원을 위한 근거기반 경찰 위기개입 모델(P7-CARE) .....	147
1. 범죄피해자를 위한 경찰 위기개입모델의 핵심 요인 .....	147
2. 범죄피해자를 위한 경찰 위기개입의 윤리지침 .....	151
3. 범죄피해자를 위한 경찰 위기개입 모델: 7단계 Victim CARE 7-Stage for Police, P7-CARE) .....	155

**제3장 범죄피해자를 위한 경찰 위기개입 모델(P7-CARE) 지침서 .....** 161

## 표 목 차

<표 1> 질문내용 .....	14
<표 2> 질적 내용분석의 단계 .....	15
<표 3> 범죄피해자 보호지원 역사 .....	22
<표 4> 범죄피해자보호·지원을 위한 정부주도 및 민간자원 네트워크 .....	23
<표 5> 범죄 유형별 관련 기관 네트워크 .....	24
<표 6> UN의 범죄피해자 및 권력 남용 피해자를 위한 사법의 기본원칙 선언 ..	27
<표 7> 단계별 국내 경찰의 범죄피해자 지원 역할 .....	30
<표 8> 트라우마 분류 .....	46
<표 9> PTSD로 이어지는 인지-기억 체계 .....	47
<표 10> 수사과정에서의 2차 피해 .....	55
<표 11> 2차 피해 예방 대책 .....	56
<표 12> 범죄 피해자의 단계별 욕구 .....	58
<표 13> PTSD의 치료 .....	63
<표 14> 경찰단계에서 제공가능한 서비스에 대한 수요 인식 .....	70
<표 15> 범죄피해자 지원시 효율적 연계안 .....	71
<표 16> 주요 트라우마 위기개입 모델의 심리사회적지지 핵심요소 .....	74
<표 17> 준비단계 내 주요 트라우마 및 경찰 위기개입의 핵심요인 .....	80
<표 18> 대응단계 내 주요 트라우마 및 경찰 위기개입의 핵심요인 .....	81
<표 19> 심리적 소진의 단계 .....	85
<표 20> 피해자의 모습 .....	89
<표 21> 일반 범죄사건 진행 절차 .....	91
<표 22> 피해자 보호지원 절차 .....	93
<표 23> 지속되는 어려움 .....	98
<표 24> 사건화 과정에서의 어려움 .....	102
<표 25> 수사과정에서의 어려움 .....	103

<표 26> 피해자 확인단계의 어려움 .....	105
<표 27> 피해자 필요 파악 과정에서의 어려움 .....	106
<표 28> 피해자 필요파악 후 지원 내용 및 방법 결정 과정에서의 어려움 .....	107
<표 29> 피해자 연계 기관 .....	111
<표 30> 피해자 연계 시 고려사항 .....	114
<표 31> 연계의 장점 .....	117
<표 32> 피해자 연계과정에서의 어려움 .....	118
<표 33> 효과적인 위기개입을 위한 방안 .....	120
<표 34> 사건 후 피해자의 심리적 안정화 요인 .....	127
<표 35> 피해자 지원을 위한 위기 개입 시 언론 대응 방식 .....	131
<표 36> 피해자 지원을 위한 언론윤리, 언론보도 시 고려사항 .....	133
<표 37> 경찰의 간접외상 스트레스 및 소진 .....	138

## 그림목차

<그림 1> 연구방법 및 절차 .....	11
<그림 2> 경찰활동 모델 제시 .....	16
<그림 3> 연구 목적 및 기대 효과 .....	18
<그림 4> 시간 경과에 따른 트라우마 회복 .....	34
<그림 5> 트라우마 스트레스 모델 .....	36
<그림 6> 각 시점에서 주요 피해자 욕구 .....	64
<그림 7> 피해자 정책의 패러다임-피해자 욕구의 변화 .....	65
<그림 8> 주요 트라우마 위기개입 및 경찰 위기개입 모델 주요 핵심요소 .....	79
<그림 9> 피해자 보호지원 상의 한계 .....	110
<그림 10> 피해자 지원 관련 경찰관들의 간접외상 경험 .....	146
<그림 11> 범죄피해자를 위한 경찰 위기개입모델의 핵심요인 .....	147
<그림 12> 경찰 위기개입(P7-CARE) 핵심 7단계 .....	155

# 제1장 경찰단계 범죄피해자 위기개입 모델 개발의 필요성

## 제1절 연구의 목적

2015년은 경찰이 선포한 피해자보호 원년의 해이다. 피해자보호 원년 이후 2016년에 총 범죄발생 건수가 2,008,290건으로 인구 10만명당 3,884.8건의 범죄가 발생하였고, 이는 국민 누구나 심각한 범죄피해의 가능성에 노출되어 있음을 의미한다. 범죄피해자에 대한 국가 차원의 보호·지원체계를 구축하고자 제정된 「범죄피해자보호법」에 따라 마련된 우리나라의 범죄피해자 보호·지원 제도는 2015년 5월 제25회 유럽 피해자지원협회(Victim Support Europe, VSE)<sup>6)</sup>에서 기조 연설국으로 초청되어 성공적인 모델로 소개될 정도로 국제적인 수준으로 평가받고 있다. 그러나 우리나라 범죄피해자의 보호·지원제도는 법무부와 검찰에 의해 주도되다 보니 경찰은 범죄피해자 접촉의 최전선에 있으면서도 범죄피해자에 대해 적극적으로 보호, 지원하기 어려운 현실이었다. 이에 회복적 정의 개념, 2차 피해방지 개념 등 기존의 형사처리 절차에 초점화 되었던 경찰 역할을 넘어서, 피해자 인권 보호를 위한 경찰의 위기개입 활동 모델 마련이 경찰개혁위원회(2017년 출범, 민간 19명)로부터 권고되기도 하였다.

범죄피해자의 보호·지원의 첫 관문은 범죄피해자가 사건을 신고하고 경찰이 상담 혹은 출동업무를 시작하는 시점부터 시작되는데, 이 때는 범죄피해자의 정신적, 육체적 충격이 가장 큰 시점이므로 범죄피해자 보호에 있어 경찰의 초기 역할이 매우 중요하다. 범죄피해자가 가장 먼저 취하는 조치는 대부분 경찰에 신고하는 행위로, 이때 경찰은 즉시적으로 피해자의 대처를 돕는 개입을 해야 한다. 피해 정도 파악, 정보제공, 피해자가 필요로 하는 도움을 파악하고 도움을 줄 수 있는 자원과 연계하는 개입은 사건 발생 후 수 시간 내에 피해자에

게 제공되어야 한다. 더 나아가 회복적 정의 개념, 2차 피해방지 개념 등 기존의 형사처리 절차에 초점화 되었던 경찰 역할을 넘어서, 최근에는 피해자 인권 보호를 중요하게 간주하는 흐름으로 발전되고 있다 (경찰개혁위원회, 2017).

본 연구의 목적은 다음과 같은 중요한 필요성에서 출발하였다.

첫째, 범죄피해와 같은 트라우마 사건을 겪은 사람이 가장 처음 접촉하는 대상은 일반적으로 알려진 것보다 피해자에게 훨씬 큰 심리적 영향을 미칠 수 있다는 과학적 근거에 따라 범죄피해자와 첫 접촉을 하는 경찰의 역할을 강조하고자 하였다. 아쉽게도 많은 행정 기관에서 새로이 만드는 기준이나 방침은 흔히 왜 그것이 중요한지에 대한 객관적인 근거나 기제 설명이 누락된 채 일선에 전달되기 때문에 자칫 당위적 의무로만 여겨지기가 쉽다. 본 연구진은 트라우마를 겪은 직후에 피해자의 심리적 상태가 단계적으로 어떻게 변화해 가는지를 현재까지 트라우마학 분야에서 밝혀진 바에 따라 소개하면서 경찰의 초기 대응이 피해자의 이후 회복에 중요한 역할을 할 수 있음을 보여주하고자 한다. 트라우마 사건 직후 첫 대면자는 누구이든 간에 피해자의 트라우마 기억 형성과 회복 예후에 영향을 미칠 수 있는 것으로 알려져 있다, 범죄피해자의 경우 주로 그 첫 대면자가 경찰이다. 따라서 경찰은 당위적 의무로서 범죄피해자를 지원하고 보호하는 차원을 넘어서 그들의 심리적 회복과정의 치유자로서 처음부터 참여하고 있음을 인식해야 한다.

충격적인 사건을 겪은 직후 피해자의 정신적 균형은 일시적으로 와해되어 있다. 인지적, 정서적, 신체 생리적으로 매우 취약하고 현실 검증력이 낮아진 상태에서는 자아가 스스로를 보호하는 기능을 제대로 하지 못하기 때문에 외부 영향에 쉽게 노출되어 당시의 기억이 왜곡된 채 저장되곤 한다. 재난 현장과 같이 혼란스러운 상황에서는 취재기자들이 생존자를 첫 대면할 때가 많은데 어떤 질문을 어떻게 하는가에 따라 생존자의 이후 기억은 끔찍한 현장에서 혼자 빠져나온 죄책감으로 채워지거나, 아니면 죽음의 공포에 맞서 끝까지 생을 포기하지 않은 위력과 용기가 자신에게 있었음을 새롭게 깨닫게 되는 계기가 될 수 있다. 수년 전부터 국내외 언론계에서는 재난현장에서의 윤리적 취재방법과 행동에 대한 지침을 만들어가고 있다. 그 과정에서는 심리학자와 정신과의사들

의 자문을 많이 반영한다. 재난현장에서 언론 기자의 배려심 있는 언행은 생존자의 초기 기억을 형성하는데 관여할 뿐 아니라 세상에 대한 통제감을 상실한 생존자에게 진정성 있는 타인이 존재함을 느끼게 함으로써 이후에 다른 전문가들을 신뢰하게 하는 다리 역할을 한다.

범죄피해자에게는 경찰이 바로 그 역할을 할 수 있다. 정신적 충격 상태에 놓인 범죄피해자에게 경찰이 보여주는 언행은 직접적으로 피해자의 심리 내면에 작용하기 때문에 치유와 회복의 첫 단계라 할 수 있다. 그리고 이후에 도움을 줄 수 있는 다른 전문가들에 대해서도 경계하지 않고 마음을 열게 하는 통로를 만들어준다. 이 연구에서는 최대한 구체적으로 경찰의 어떠한 태도와 행동, 그리고 언어적, 비언어적 표현이 범죄피해자에게 도움이 되는지 분류하고 제시하였다.

이 연구의 두 번째 목적은 최근 우리 사회에서 중요하게 떠오르는 인권의 이슈를 경찰의 활동에 접목하는 데 있다. 인권이라는 말 자체는 논의가 필요 없을 만큼 상식적이고 당연한 듯 여겨지지만 실제로는 적용이 매우 모호하고 어려운 개념이다. 인권을 정의하는 이론도 여러 가지고 인권을 존중하는 사람들 사이에서도 인권을 해석하는 방식이 각자 다를 수 있기 때문이다. 그래서 ‘피해자의 인권 보호’라는 표현은 매우 상식적이고 당연한 듯하지만 그것을 경찰의 직무 활동 중에 어떻게 적용해야 할지는 모호하다. 이 연구에서는 범죄피해자의 인권을 심리적 회복의 관점에서 기술하고자 한다. 경찰이 범죄피해자들을 지원하고 돕는 과정에서 피해자들이 정신건강을 회복하는데 필요한 인권의 보호와 배려 방법에 대해 제안하고자 한다.

인권을 말할 때 거의 항상 연결되어 언급되는 개념은 윤리이다. 인권이 하나의 광범위한 가치라면 윤리는 그 가치를 지키는 방법을 조금 구체화한 것이라 할 수 있다. 사회의 거의 모든 전문가 집단은 자체적으로 윤리 기준 (Ethical Codes)을 가지고 있다. 해당 전문가의 직무활동에 따라 그 특수성을 반영하는 윤리 조항들이 따로 있기는 하지만, 사실 윤리라는 것은 우리가 살고 있는 사회 전체의 가치와 도덕성을 반영하기 때문에 표현에서 차이가 있을 뿐 그 핵심 내용은 크게 다르지 않다. 현대 사회에서는 인간에 대한 존중과 존엄성을 가장 중요하게

여기고 있기에 인권이 대부분 전문가 집단의 윤리 규정의 핵심 바탕이다.

윤리와 사회의 법(law)은 동일하지 않다. 법이란 한 국가의 질서와 체계가 유지되기 위해 만들어진 시스템이고 모든 국민에게 동일하게 적용되는 것이다. 법을 어기면 그 국가의 국민으로서 지켜야 할 의무를 하지 못한 것이므로 국가로부터 처벌을 받는다. 법이 국가마다 다를 수 있는 이유는 것처럼 법은 특정 국가라는 경계 안에서 지켜야 할 의무이기 때문이다. 하지만 윤리는 현시대를 살아가는 사람들의 보편적 가치를 담고 있기 때문에 법 조항처럼 일일이 문서화하여 열거하기 어려워도 누구든 알고 있고 공감할 수 있다. 그리고 일부 조항을 제외하고는 윤리 기준을 어길 경우 국가가 처벌할 권한이 없다.

그럼에도 불구하고 왜 모든 권위 있는 전문가 집단에서는 자체 윤리 기준을 만들고 내부 교육을 하며 자신들이 윤리적인 집단인 것을 사회에 알리는가? 전문가 집단의 윤리는 해당 분야에서 훈련받고 자격을 받은 이들이 직무활동을 하는 과정에서 인간의 보편적인 양심과 도덕적 가치를 항상 인지하고 존중하고 있고, 어떠한 경우에도 해당 집단과 소속원의 이익을 그와 같은 보편적 양심과 도덕적 가치보다 우선시하지 않을 것을 사회 구성원들에게 직접 약속하는 선언이다. 사회 일반인들은 바로 그 선언을 토대로 하여 전문적 집단으로써 그들을 인정해주고 신뢰하며 의지하게 된다. 따라서 한 개인이 소속 집단의 윤리 기준을 어기면 국가로부터 처벌을 받지는 않더라도 소속 집단으로부터 자격을 박탈당하거나 직무 활동에 제재가 주어지는 등 자체 처벌을 받는다. 그렇게 함으로써 전문가 집단의 신뢰를 유지하는 것이다.

본 연구에서 제안하는 범죄피해자 인권보호를 위한 경찰의 개입활동은 최근 심리학 분야에서 일어나고 있는 “긍정 윤리 모델 (positive ethics model)”을 반영하였다. 그동안 정신건강 분야에서 활동하는 전문가들의 윤리 강령은 갈수록 법 조항처럼 구체적으로 무엇을 하지 말아야 하는지, 어떻게 하면 소송이나 분쟁에 휘말리지 않을 수 있을지 등의 소극적이고 회피적인 대처방법을 알려주는 방식으로 발전해왔다. 즉, 전문가 윤리가 전문가 자신을 보호하는 방향으로 흘러간 것이다.

긍정 윤리 모델은 그 점을 비판하고 반성하면서 등장하였다. 전문가가 처벌

과 실수를 피하는 데 중점을 두기보다는 어떻게 하면 이 사례가 가장 최선의 성과를 얻을 수 있을지에 초점을 두어야 윤리의 본래 의미라는 것이다. 실제로 현장에서는 여러 가지 예상 못한 변수가 존재하고 다양한 유형의 사람들이 개입되기에 윤리 기준을 일일이 법 조항처럼 명시하는 것은 현실적으로 불가능할 뿐 아니라 의미가 없다.

긍정 윤리 모델에서는 반드시 지켜야 할 몇 가지 중요한 가치와 철학을 강조하고 그 안에서 구체적인 행위는 현장의 상황과 전문가의 판단에 맡기도록 한다. 경찰의 피해자 인권 보호를 위한 윤리 기준 또한 이와 같은 긍정 윤리 모델이 유용할 수 있다. 본 연구에서 제시하는 모든 경찰 개입의 뿌리에는 이와 같은 긍정 윤리 철학이 반영되어 있음을 강조한다.

## 제2절 연구 절차 및 방법

<그림 1> 연구방법 및 절차



범죄피해자 지원의 과정에서 경찰의 실무 현장에서 적용 가능한 ‘범죄피해자 지원을 위한 근거기반 경찰 위기개입 모델’을 개발하기 위해서 본 연구는 다음과 같이 진행되었다. 먼저 경찰 위기개입 모델과 일반 트라우마 위기개입 모델

들을 체계적으로 개관한 문헌연구를 실시하였다. 다음으로 국내 실무 현장에서 활동 중인 경찰의 범죄피해자 지원현황 내 역할별 요구사항을 파악하는 질적 연구를 수행하였다. 이후 문헌연구의 주요 결과와 질적 연구의 주요 결과를 통합하여 경찰 직무 특수성을 기반으로 한 범죄피해자 지원을 위한 위기개입의 원리와 절차, 요소들을 중심으로 모델을 개발하고 지침서를 제안하였다.

## 1. 범죄피해자를 위한 경찰 위기개입의 개념 정리

본 연구에서는 경찰의 범죄피해자 위기개입 시 역할과 활동을 정의하기 위해서 경찰 위기개입 모델과 일반 트라우마 위기개입 모델들을 체계적으로 개관하고자 경찰 직무 특수성에 기반을 둔 고유한 위기개입의 원리와 절차, 요소들을 명료하게 정의하고자 하였다.

또한 범죄피해자 지원 시 공통적으로 지원되어야 할 핵심 요인과 범죄 유형별 특수성을 반영한 특수 요인들을 함께 파악하고자 하였다. 해당 자원들은 현장에서 즉각적인 피해자 지원시 우선순위와 중요도, 시급함을 판단하는 주요 기준으로 고려하였다. 또한 해당 자원들은 경찰의 위기개입의 적절성 및 효과성을 검토하는 주요 지표로 제안하였다. 문헌연구는 다음과 같은 절차로 진행되었다.

국내외 주요 경찰 위기개입 모델들을 중심으로 경찰 위기개입의 원리와 절차를 명료화하고, 위기개입의 대상, 경찰의 역할, 위기개입 요소들을 체계적으로 개관하였다. 특히, 범죄피해 발생 시 피해자 지원을 위한 경찰의 위기개입의 핵심 원리와 요소들을 명료화하고 이러한 위기개입을 위한 체계는 어떻게 구성되어 있는지를 검토하였다.

또한 범죄피해는 트라우마가 될 수 있는 대표적인 경험이기 때문에 범죄 트라우마로 인한 주요 심리적 반응과 후유증 그리고 회복의 과정에서 어떠한 심리·사회적 지지 및 돌봄 요소가 고려되어야 하는지를 규명하고자 하였다. 이렇

게 규명된 트라우마 후 심리·사회적 지지 요소들은 범죄피해자 지원을 위한 경찰 위기개입 모델에 통합시키고자 하였다.

이를 위해 위기개입 관련 한글 및 영문 키워드(위기개입, 피해자 보호, 피해자 지원, crisis intervention, victim support), 경찰 개입관련 한글 및 영문 키워드(경찰, 초기 대응자, 초기 대처자, 피해자보호전문요원, 케어요원, CARE 요원, police, law enforcement, first responder), 피해자 관련 한글 및 영문 키워드(피해자, 범죄 피해자, 생존자, victims, victims of crime, crime victims)를 중심으로 검색하여 한글 논문 6편, 영어 논문 15편, 총 21편의 주요 학술지 논문을 확인하고, 주요 경찰 위기개입 모델과 근거기반의 주요 트라우마 위기개입을 선별하였다. 이후 주요 트라우마 위기개입 모델들에서 개입의 기간, 대상자의 요구, 제공자의 역할, 위기개입 요소들을 체계적으로 개관하여 트라우마 위기개입 모델의 핵심 원리와 요소들을 추출하였다.

문헌연구에 포함된 주요 트라우마 위기개입 모델(HAC, IASC, TENTS)은 해당 위기개입 모델들의 지침서를 개관하였으며, 주요 경찰 위기개입 모델들은 해당 자료 및 지침서(VAU, CIT, 국내)를 개관하여 핵심 요소들을 추출하였다.

이후 개별 모델에서 추출된 핵심 요소들을 근거기반 심리사회적 지지의 핵심 지표들을 제시하는 OPSIC Synthesis Report (2015)의 준거에 따라 핵심 요소의 포함 여부를 평가함으로써 경찰단계 범죄피해자의 심리사회적 지지에 포함되어야 할 핵심 요소들을 다각적으로 규명하였다.

## 2. 국내 경찰의 범죄피해자 지원현황 및 요구분석

국내 경찰의 업무별 범죄피해자 지원 현황 및 요구를 조사하고 질적 자료를 분석함으로써 문헌연구를 통해 규명된 범죄피해자를 위한 경찰 위기개입 모델의 주요 결과에 실무 현장에서의 요구와 사회문화적 특수성을 적극 반영하여 통합하고자 하였다. 따라서 현재 국내에서 지역경찰, 수사관, 피해자전담경찰, 피해자심리전문요원(CARE)으로 활동하고 있는 경찰공무원을 대상으로 구조화된

질문지에 의한 면접 및 서면 응답의 주요 내용을 토대로 질적 자료를 분석하였다. 업무수행 기간, 활동 지역, 인구사회학적 속성을 다양하게 반영할 수 있는 일선의 실무자들을 대상으로 면접이 진행되었으며 이에 확보된 자료는 내용분석을 통해 주요 요구를 분석하였다. 질적연구 과정은 다음과 같이 진행되었다.

- 참여자: 서울, 경기, 인천 지역의 경찰공무원 총 23인 (지역경찰 6인, 수사관 6인, 피해자전담경찰 5인, 피해자심리전문요원 6인).
- 자료수집 기간: 2018년 8월~ 2018년 9월.
- 진행 절차: 경찰청의 협조를 통해 추천된 경찰공무원과 사전 면담일정을 논의하고, 사전에 구조화된 면접 질문지 전한 이후에 참여자의 근무지로 연구진이 직접 방문하여 진행.
- 자료수집 방법: 구조화된 질문에 따른 심층 면담 (1회, 약 60~90분) 또는 서면 응답

<표 1> 질문내용

질문 항목
<b>[피해자지원]</b>
· 평소 수행하는 범죄피해자에 대한 지원활동 및 위기개입 활동
· 범죄발생 후 피해자의 불안이 고조되거나 지속되는데 영향을 주는 요인
· 범죄 피해자 지원 활동시 피해자들이 가장 큰 어려움을 호소하는 것
· 피해자 주호소를 지원하는데 가장 도움이 되었던 점과 어려웠던 점
· 범죄발생 후 피해자가 심리적 안정감을 갖는데 필요한 것
· 범죄발생 후 피해자를 타기관이나 전문가에게 연계시 고려 사항
· 주요 연계기관
· 연계 후 기대 효과
· 범죄피해자 지원을 위한 위기개입시, 언론 대응 방법
· 경찰 입장에서 고려되어야 할 언론보도 윤리
· 범죄피해자 입장에서 고려되어야 할 언론보도윤리
· 범죄피해자 위기개입의 효과성을 높이기 위해 필요 사항
<b>[경찰 본인의 트라우마 스트레스 관리]</b>
· 범죄 피해자 대면 후 심리적 영향(신체감각, 감정, 생각)
· 심리적 영향을 주는 요소
· 본인의 심리적 충격을 진정시키는데 도움이 된 것

· 자료 분석방법

질적 내용분석(qualitative content analysis: QCA). QCA는 관심 있는 현상을 파악하기 위해 수집한 자료를 분류 및 축약하여 의미를 형성하는 연구 방법으로, 체계적인 절차를 가지고 있어 분석결과의 객관성을 높임(Schreier, 2012; 이나빈 등, 2015 재인용). QCA는 선행지식이나 이론에 기반하여 코딩프레임을 구성하는 연역적 방법과 자료로부터 범주와 개념을 도출하는 귀납적 방법을 유연하게 사용할 수 있는 장점도 있음(Cho & Lee, 2014).

· 자료 분석절차

- 1) 박사 1인과 석사과정 1인이 자료를 반복적으로 읽으면서 경찰공무원들의 범죄피해자 지원 경험에 대한 이해를 높임.
- 2) 자료에서 의미있는 진술을 찾고 그 의미와 개념을 구성함.
- 3) 의미있는 진술로부터 도출된 개념어들 중 유사하거나 관련있는 개념들을 모아 범주화하였으며 범주를 다시 상위범주로 통합함.
- 4) 상위범주간 관계를 도출하여 연구모델을 구성함.

<표 2> 질적 내용분석의 단계

단계	내용
1단계	연구 질문 정하기
2단계	자료 선정 : 분석에 이용할 자료를 텍스트로 변환
3단계	코딩 프레임 구성 : 연구 질문기반 자료 구조화. 상위범주와 하위범주 구분
4단계	자료를 코딩 단위로 나누기: 수집된 자료들의 이슈들을 코딩 프레임에 맞춤
5단계	코딩 프레임 테스트: 코딩 프레임이 자료에 잘 적용되는지 검토
6단계	코딩 프레임 평가 및 수정: 예비 코딩 결과를 토대로 코딩 프레임과 단위수정
7단계	분석 : 수정된 코딩 프레임에 맞추어 코딩 실시
8단계	결과 해석 : 도출된 카테고리나 주제들에 의미부여

### 3. 경찰의 위기개입 단계별 절차와 지침서 제안

<그림 2> 경찰활동 모델 제시



본 연구에서는 범죄피해자 위기개입을 위한 경찰 활동 모델을 제시하기 위해 기존의 위기개입 모델들을 분석하고 개념화하는 하향식 접근과 일선의 실무자들의 의견 수렴과 사례분석을 통한 상향식 접근을 통합하였다.

본 연구를 통해 제안한 ‘범죄피해자를 위한 근거기반 경찰 위기개입 모델’(P7-CARE)은 표준화된 절차 내에 개별 사례의 피해의 경중, 위기수준 및 요구를 반영하였다.

구체적으로는 1) 선별 (위기개입의 대상 파악), 2) 평가 (대상의 요구 파악 및 위기 평가), 3) 조치 (평가 결과에 따른 위기개입), 4) 연계 (사례연계)의 표준화된 절차를 실용적으로 명료화하였다.

## 제3절 연구의 기대 효과

본 연구는 1) 범죄피해자를 위한 근거기반 경찰 위기개입 모델을 개발하고, 2) 경찰의 피해자 보호지원시 운영 제도 개선을 도모하며, 3) 범죄피해자에 대한 경찰의 위기개입 단계별 절차와 지침서 제안에 실질적으로 기여함으로써, 4) 범죄피해자의 회복 및 일상 복귀를 돕는 인권 보호가치를 구현하는 것을 목표로 하였다.

이를 통해 범죄피해자의 위기 정도를 효과적으로 평가하고 분류, 개입할 수 있는 근거 모델을 개발하여 피해자 보호를 위한 경찰의 직무별, 단계별 개입의 효율성을 제고할 수 있다는 것이다. 구체적인 기대효과는 다음과 같다.

### 1. 범죄피해자 지원을 위한 경찰 위기개입 모델 개발

본 연구에서는 국내외 주요 트라우마 위기개입 모델들과 경찰 위기개입 모델들을 함께 검토함으로써 위기개입의 범위와 제공자의 역할을 검토하였다. 이를 통해 일반 트라우마 위기개입 범위 및 역할과 비교하였을 때 경찰 위기개입 모델의 공통적인 또는 특수한 위기개입 범위와 역할을 정의하고자 하였다. 구체적이고 명료화된 절차에 따른 개입은 피해자의 원활한 회복을 도울 뿐 아니라, 피해자가 경찰을 2차 가해자로 경험하는 것을 예방하고 효율적인 수사 과정에도 기여할 수 있을 것으로 기대된다. 더불어 경찰의 범죄 피해자 위기개입에 대한 연수와 훈련 시 포함되어야 할 핵심 교육 요소들도 제공할 수 있을 것이다.

### 2. 경찰의 피해자 보호지원시 운영 제도 개선 도모

현재 일선에서 범죄피해자를 지원하고 있는 지역경찰, 담당수사관, 피해자전담경찰, 피해자심리전담요원(C.A.R.E.)을 대상으로 범죄피해자 지원현황과 요구를 파악하여 본 연구의 주요 결과에 반영하고자 하였다. 이는 피해자 보호 지원의 중요한 축인 실무자들의 업무 효율성 증대 및 인권보호의 역할 등을 재조명하면서 현재 운영 중인 제도의 개선을 도모할 것으로 기대된다.

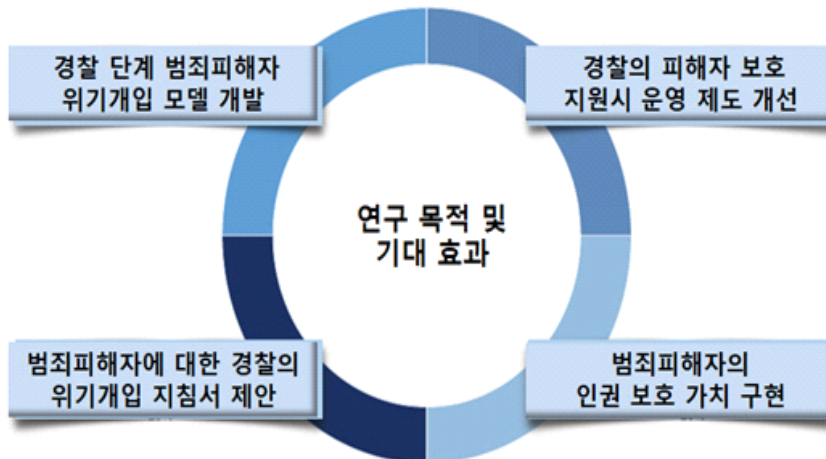
### 3. 경찰의 위기개입 단계별 절차와 지침서 제안

현장에서 즉각적으로 피해자를 지원할 때의 우선순위와 중요도, 시급함을 판단하는 주요 기준을 제시하고, 해당 자원들은 경찰의 위기개입의 적절성 및 효과성을 검토하는 주요 지표로 고려될 수 있도록 하겠다. 또한, 본 연구를 통해 피해자 보호에 특화된 종합적인 위기개입 및 지원 시스템의 확립과 전문 인력의 확장에 기여할 수 있을 것이다.

### 4. 범죄피해자의 회복과 일상 복귀를 돕는 인권 보호가치 구현

범죄 직후 위기 상태에 놓인 범죄피해자의 회복 및 일상 복귀를 도울 수 있는 경찰의 전문성을 함양하여 경찰 내 범죄피해자 인권 보호가치를 구현하는데 기여할 수 있을 것이다.

<그림 3> 연구 목적 및 기대 효과



## 제2장 범죄피해자를 위한 근거기반 경찰 위기개입 모델 개발

### 제1절 범죄피해자를 위한 경찰 위기개입의 개념 정의

#### 1. 범죄피해자의 정의

##### 가. 헌법과 법률상 피해자

현행 『범죄피해자 보호법』에서는 범죄피해자를 “타인의 범죄행위로 피해를 당한 사람과 그 배우자(사실혼 포함), 직계친족 및 형제자매”로 규정하고 있으며, “범죄피해 방지 및 범죄피해자 구조 활동으로 피해를 당한 사람”도 범죄피해자로 포섭하고 있다<sup>1)</sup>.

구조급 지급 대상으로서의 범죄피해자와 관련해서는 헌법에 “타인의 범죄행위로 인하여 생명 신체에 대한 피해를 받은 국민”이라고 규정하고 있으며<sup>2)</sup>, 『범죄피해자 보호법』에서는 “사람의 생명 또는 신체를 해치는 범죄로 인해 사망하거나 장해 또는 중상해를 입은 자”라고 하여 보호대상인 피해자보다 제한적으로 이해하고 있다.

##### 나. 경찰 활동에 있어서의 피해자

경찰청 훈령인 『피해자 보호 및 지원에 관한 규칙』 역시 『범죄피해자 보호법』 상 범죄피해자와 동일하게 정의하고 있다<sup>3)</sup>.

다만, 경찰활동은 형법상 범죄행위뿐만 아니라 경찰상 위험상태의 피해자까지도 『경찰관 직무집행법』 상 보호의 대상으로 삼고 있다는 점에서 『범죄

피해자 보호법』의 개념보다는 다소 확장될 필요가 있다. 따라서 경찰활동에 있어서 보호의 대상이 되는 피해자란 “실종자 가족, 자살기도자 등 범죄에 준하는 심신에 유해한 영향을 미치는 행위로 인해 피해를 입은 자”까지 포함한다.

## 2. 범죄피해자 보호 및 지원을 위한 경찰의 위기개입모델

### 가. 심리사회적 위기개입모델

위기의 사전적 정의는 ‘위험한 시기나 고비’이지만 학문적으로는 상황의 특수성과 개인 및 조직의 대처 자원 차원을 보다 폭넓게 고려하여 정의하고 있다. Calpan(1961)은 위기를 일반적인 문제해결 방법으로는 중요한 삶의 목적에 장애가 되는 어려움을 극복할 수 없을 때, 즉 당면한 상황에 대처하는 방식이 어떠한지 여부를 잘 모를 때를 위기로 보았으며 Belkin(1984)은 적절하게 삶에 대처하고 통제하는 것을 방해하는 개인적 어려움이나 상황을 위기로 정의하였다(김재민, 2016에서 재인용). 위기에 따른 개념정의는 개인적 차원에서의 대처를 강조하지만, 그동안 위기개입모델은 주로 대형 화재, 지진과 같은 환경적 위기나 자살, 빈곤과 같은 사회적 위기에 따른 국가 및 조직의 사회적 복지 관리 차원에서 발전하고 정립되어 왔다. 그러나 개인적 차원에서의 대표적인 위기인 범죄피해 상황은 개인차원의 대처에서 해결하기 어려운 상황임에도 불구하고 이론적, 실무적인 모델 개발이 미흡한 실정이다.

### 나. 범죄피해 특수성을 고려한 경찰의 위기개입 모델 개발

앞 장에서 살펴본 바와 같이 국내의 범죄피해자 보호 및 지원은 2004년 법무부가 발표한 “범죄피해자 보호 및 지원을 위한 종합대책” 이후 본격화되었음을 알 수 있다. 피해자들의 권리를 법적으로 보호할 수 있게 되었다는 차원에서는 환영할만한 일이지만, 범죄 현장에서 범죄 피해 발생 직후부터 가장 가까

이 접촉하는 경찰의 실무에서는 사후 대처에 집중할 수밖에 없는 기존의 제도 만으로는 실무 현장의 긴급성과 다양성을 담아내기 역부족일 수밖에 없다. 특히 살인, 강도, 강간, 방화와 같은 강력범죄행위는 피해자와 그 가족에게 극심한 정신적·경제적 타격을 주어 일상생활의 평온이 깨지고 정서적인 불안을 경험하게 된다. 또한 형사절차 진행 과정에서는 불편을 겪게 되는데 이 모든 과정이 피해자 개인에게는 심각한 ‘위기’가 될 수 있음을 (김재민, 2016) 알고 범죄피해를 입은 사람의 특성과 형사절차에 대한 특수성을 고려한 위기개입 모델이 필요한 것이다. 특히 외상치료전문가인 Herman은 형사사법 절차 내 피해자들이 피해자 친화적이지 않은 사법시스템과의 접촉에 의해 정신적 외상 증상이 악화(2003)됨을 지적하였고, 우리 사회역시 ‘밀양 여중생 사건’ 등을 통해 피해자 보호를 위한 경찰 역할 강화에 대한 사회적 요구가 증가하고 있다. 따라서 범죄로 인한 충격을 최소화하고, 이후 예상되는 심리적·경제적·사회적 문제를 예방하기 위한 경찰의 표준화된 위기개입 모델 개발이 요청된다고 할 수 있겠다.

### 3. 범죄피해자 보호 및 지원 역할

#### 가. 범죄피해자 보호 및 지원 제도

##### 1) 국내 범죄피해자 보호 및 지원제도

국내에서 범죄피해자에 대한 체계적인 지원이 이루어질 수 있었던 것은 2004년 법무부가 발표한 “범죄피해자 보호 및 지원을 위한 종합대책”을 통해서이다(이은애, 2018). 이후 피해자 보호지원 관련 정책들이 보다 안정적으로 형성되기 시작하였다. 이렇듯 국내 범죄피해자 보호지원체계는 사회적 필요에 응하기 위해 법무부 및 검찰이 고안하여 제도를 구축하고 민간단체에 연계 등을 하는 인위적인 하향식(top-down)방식으로 시작하였다(김동률, 박노섭, 2018, 김소라, 2017). 이 시기에 경찰조직 내부에서는 피해자지원을 위한 전담

기구가 설치되며 피해자 보호지원을 위한 경찰의 본격적인 노력이 시작되었다고 볼 수 있다(이동희, 2018).

<표 3> 범죄피해자 보호지원 역사

연도	내용
1994	성폭력 특별법 제정
1997	가정폭력 특별법 제정
2001	여성긴급전화 신설
2004	범죄피해자보호 종합대책 수립, 경찰 피해자 대책실 신설
2005	‘범죄피해자 보호법’ 제정, 경찰청-여가부 One-stop 지원센터 설립
2006	피해자심리전문요원 CARE팀 특별채용 전국 16개 지방경찰청 배치
2007	형사조정제도 도입, 피해자보호전담관 지정
2008	전국범죄피해자지원센터연합회 설립
2010	범죄피해자보호기금법 제정, 스마일센터 설립
2011	범죄피해자보호기금법
2015	‘범죄피해자 보호법’ 시행, 경찰청 ‘피해자 보호의 원년’

범죄피해자 보호·지원은 단편적인 서비스의 제공만으로는 이루어질 수 없는 지속적 과정이며 이는 한 공공부문의 개입과 단편적 서비스의 제공보다는 범죄 피해자의 지역사회를 기반으로 한 자원의 연계 속에서 이루어져야 하는 과정이다. 단일기관에서 필요한 모든 서비스 체계를 갖추려면 대규모의 인적, 물적 자원이 새로 투입되어야 하는 한계가 있으나 지역사회 내의 유관기관 연결망을 형성하여 필요한 자원을 서로 연계하여 활용하는 네트워크가 구축되면 다각적인 면에서 자원을 활용할 수 있다(백일홍, 장규원, 2015).

우리나라의 범죄피해자보호·지원을 위한 기관은 제공 주체에 따라 크게 정부 주도와 민간자원으로 나눌 수 있으며, 민간자원 역시 정부 기금을 보조로 운영되는 경우가 많다. 현재 우리나라 범죄피해자보호·지원은 공공기관 주도하에 이루어지고 있으나 1) 통합적 지원대책이 아닌 개별 지원기관 확대로 산발적인 형태를 띠게 된 점, 2) 피해자 욕구 중심의 서비스 제공보다 많은 지원기관들의 중복된 유사 서비스 제공에 그치는 점, 3) 지원기관 및 단체들의 연계된 소통의 부재로 인한 중복지원 등이 한계점으로 제시되고 있다(백일홍, 장규원, 2015).

<표 4> 범죄피해자보호·지원을 위한 정부주도 및 민간자원 네트워크

	정부주도 네트워크	민간자원 네트워크
발전	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「범죄피해자보호법」(2005)에 근거하여 법무부, 여가부, 검찰, 경찰, 교육부 등이 주요 참여자</li> <li>• 범죄피해자 보호·지원에 대한 기본계획 수립 및 시행                     <ul style="list-style-type: none"> <li>1차 : 2007년~2011년</li> <li>2차 : 2012년~2016년</li> <li>3차 : 2017년~2021년</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1980년대 후반 성폭력·가정폭력 등의 문제에 대한 여성계의 움직임 -&gt; 한국성폭력상담소 개소</li> <li>• 2000년 아동복지법 개정 -&gt; 아동보호 전문기관</li> <li>• 2004년 노인복지법 개정 -&gt; 노인학대방지센터</li> </ul>
내용	<p>&lt;2차 계획 기본시책&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 손실복구 지원</li> <li>• 형사절차 참여보장</li> <li>• 사생활의 평온과 신변의 보호                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 강력범죄피해자대상 심리치료지원 전문화 및 확대</li> <li>- 성폭·가폭 지원인프라 구축강화</li> <li>- 학대피해아동 보호·지원 및 재학대 발생 방지 대책강화</li> <li>- 실질적 피해회복 강화를 위한 경제적 지원 범위 확대</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대표적인 전국단위 민간피해자지원단체: 범죄피해자지원센터                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 심리상담, 법률, 의료, 형사조정, 경제지원 등 전반적 지원 담당</li> <li>- 법무부 기금조성에 의해 운영되며 일괄적으로 검찰청 건물 산하에 설치됨</li> </ul> </li> </ul>
제한점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 범죄피해자에 대한 초기 상담 및 긴급 구호 체계 미비</li> <li>• 피해자 심리치료 전문가 양성 및 전문프로그램 개발</li> <li>• 인권취약계층 피해자에 대한 맞춤형 지원체계 필요                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 위 한계점을 수정, 보완한 3차 기본계획이 수립, 시행</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자체 예산으로 운영되는 순수민간단체와 국가보조를 통해 예산을 편성하는 절충민간단체로 구분됨</li> <li>• 우리나라의 경우 민간지원단체는 미비한 실정임(자금확보의 어려움)</li> </ul>

출처: 정육상, 박주상, 2015, 정책보고서

현재 구축되어 있는 피해자보호·지원 네트워크는 범죄의 유형에 따른 것이며, 결국 범죄가 발생한 혹은 피해자가 거주하는 지역사회를 중심으로 최적화된 통합 네트워크가 구축되어야 한다.

<표 5> 범죄 유형별 관련 기관 네트워크

범죄 유형	관련 기관 네트워크
성범죄 및 가정폭력	경찰(여성청소년계), 여성가족부, 지역사회 병원, 민간상담소
강력범죄	경찰, 법무부, 지역사회 병원, 범죄피해자지원센터, 민간상담소
학교폭력	경찰(여성청소년계), 학교 및 교육부

하지만 현재 피해자 보호지원은 수요자 중심의 체계라기보다는 공급자 중심의 체계로 구축되었다고 볼 수 있다. 이는 피해자의 필요를 파악한 이후 설립되었다고 하더라도 피해자의 입장 및 필요를 정확하게 읽지 못하고 설립된 제도로 피해자 접근이 어렵다면 이는 ‘공급자를 위한 시설’이라고 할 수 있겠다(김동률, 박노섭, 2018).

따라서 피해자가 기관에 제공하는 서비스를 받는 수혜자로서 수동적인 역할만을 하는 것이 아니라 독자적인 주체로서 인식되고 피해자의 의사를 제대로 반영될 수 있는 제도가 만들어져야 한다(김소라, 2017). 즉 경찰의 지속적 관심과 노력의 결과 설립된 다양한 기관은 피해자 지원이 국가의 중요한 관심사임을 알리고 또한 초기 경찰의 적극적인 개입을 알리는 공급자 중심의 지원을 발전시키고 있음을 볼 수 있다.

## 2) 국외 범죄피해자 보호 및 지원제도

국가별 범죄피해자 보호지원체계는 각 문화 및 지역의 특성 그리고 각 국가의 체제에 따라 상이하다. 주요 국가별 범죄 피해자 보호지원 제도의 내용은 다음과 같다.

### 가) 일본의 NNVS(National Network for Victim Support)

일본의 범죄피해자 보호지원 제도는 피해자(유가족 피해자 포함)보상제도, 피해자 권리 알림제도(브로셔 사용), 피해자 부담 줄이는 제도, 상담 지원, 안정

성 확보 및 지원 및 NNVS와 같은 타 단체 연계제도 등을 제공한다. 2015년에 집단상담의 형태로 시작했고 전국의 범죄피해자 필요에 대응하고자 했다. NNVS는 앞으로 365일 24시간 운영하여 범죄피해자에게 보다 적극적인 지원을 제공해주고자 하며 2016년-2018년, 3년간 3차 개발 과정을 시행하였다. 이를 통하여 NNVS는 범죄피해자가 언제나 어디서나 지원받을 수 있는 체계를 구축하고자 하였다. 일본의 NNVS는 전국적으로 총 48개의 지원센터로 이루어지면 자원자로 구성되었다.

### 나) 독일의 WHITE RING

독일의 NGO 범죄 지원단체인 White Ring(하얀 반지)은 사건 완료 이후 피해자에게 무료 서비스 제공하는 단체이다. 전국 단위로 실행되는 유일한 범죄피해자 기관으로서 국가보조를 받지 않고 운영된다. 지원자들은 무료로 1:1 전문역량 내에서의 지원(예:범죄피해자에게 조언 제공, 사건 진행 관련 조언, 피해자가 원하는 변호사와 초기면접 무료진행 지원, 특정 범죄피해에 대한 무료 의료/심리적 지원, 특정 범죄피해에 대한 경제적 지원, 법원 동행, 범죄예방 관련 로비활동 등)한다. 전국에 420개 지점, 총 3000명의 무급지원자들로 운영된다.

### 다) 영국의 Victim Support(VS)

40년이 넘는 역사를 자랑하며 영국과 웨일즈에 위치한 독립적인 범죄피해자 및 트라우마 피해자지원 자선단체다. 1998년에는 전화상담 ‘Supportline’을 시작했으며 범죄피해자가 일상생활을 할 수 있는 수준에 이르기까지 지원하는 것을 목표로 한다. 정부 기관으로부터 독립적인 단체이기 때문에 지역사회에 깊은 뿌리를 둔 단체 고유 목적을 가지며, 범죄피해자와 범죄목격자가 필요로 하고 받아야 마땅한 지원을 주고자 노력한다.

## 4. 경찰의 범죄피해자 보호 및 지원 역할

넓은 개념으로 ‘범죄피해자 보호’란 범죄피해자의 법적지위를 확립하고 범죄 피해자에게 필요한 지원을 제공하기 위한 공적·사적인 모든 노력을 포괄한다. 『범죄피해자 보호법』에 따르면 ‘범죄피해자 보호·지원’이란 피해자의 손실복구, 정당한 권리 행사 및 복지 증진에 기여하는 행위로서 수사·변호 또는 재판에 부당한 영향을 미치는 행위는 제외한다. 일반적으로 ‘범죄피해자 보호’라는 용어로 보호 및 지원을 모두 포괄하여 사용하기도 한다. 1985년 UN은 「범죄피해자 및 권력 남용 피해자를 위한 사법의 기본원칙 선언 (Declaration of Basic Principle of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power)」을 통해서 피해자가 누려야 할 보편적 인권과 정의를 공표하였다.

범죄피해자 지원에 대한 중요성이 부각되기 이전까지 국내 경찰은 범죄사건 발생 이후 사건 수사단계에서 피해자 지원보다는 ‘사건중심’의 사건 해결을 중요시하였다(장철용, 2018). 물론 사건 해결은 빠질 수 없는 경찰의 중요한 임무이다. 하지만 피해자 보호 지원 관련 헌법 제10조에 “모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며, 행복을 추구할 권리를 가진다”라고 규정한 바와 같이 범죄피해자의 ‘존엄’과 ‘가치’를 보호하는 것 또한 경찰 본연의 임무에 포함된다고 볼 수 있겠다(이동희, 2018).

<표 6> UN의 범죄피해자 및 권력 남용 피해자를 위한 사법의 기본원칙 선언

#### 사법제도 접근보장 및 공정한 대우를 받을 권리

1. 사법기관은 피해자의 인격을 존중하면서 동정심을 가지고 대해야 함.
2. 피해자가 신속히 구제를 받을 수 있도록 사법절차와 행정시스템을 강화.
3. 피해자 요구에 대한 사법 및 행정적 대응을 강화하기 위해 피해자에게 필요한 정보제공 및 소송절차 참여 보장.
4. 피해배상 및 조정을 촉진하기 위해 비공식적 해결방법을 효과적으로 활용.

#### 배상(Restitution)을 받을 권리

5. 피해자는 범죄자 및 범죄 관련자로부터 공정한 피해배상을 받아야 함.
6. 각 나라의 정부는 손해배상과 관련한 입법적, 행정적 조치를 취해야 함.
7. 공무원 불법행위로 손해를 입은 개인에 대한 손해배상책임은 국가에 있음.

#### 보상(Compensation)을 받을 권리

8. 피해자가 범죄자로부터 충분한 배상을 받지 못한 경우 국가에서 손해보상을 위해 노력.
9. 원활한 피해자 보상을 위한 국가기금 조성을 장려.

#### 지원(Assistance)을 받을 권리

10. 피해자는 정부 및 지역사회, 민간단체로부터 물질적, 의료적, 심리적, 사회적 지원을 받을 권리가 있음.
11. 피해자는 건강, 사회적 서비스 등 지원과 관련된 정보를 제공받아야 함.
12. 경찰, 형사사법기관, 사회서비스 기관종사자들은 피해자지원을 위한 교육과 훈련을 받아야 함.
13. 특정범죄의 경우 피해자 및 피해특성에 따라 특별한 지원과 관심이 필요.

현 범죄피해자 보호법은 ‘범죄피해자 보호 지원’의 개념에 (1) 범죄피해자의 손실복구 (2) 범죄피해자의 정당한 권리 행사 그리고 (3) 범죄피해자의 복지 증진 기여가 해당된다. 보호법의 세부항목별 경찰 역할을 보면 피해자의 2차 피해로부터 보호, 명예 및 프라이버시 보호, 추가적인 범죄로부터 보호, 보복범죄로부터의 증인 신변 보호, 피해자 진술 영상녹화 등 경찰 임무에는 다양한 역할이 있음을 알 수 있다(이동희, 2018). 즉, 피해자 보호 지원에는 수사과정에서의 범죄자 처리뿐 아니라 피해자에게 발생한 상흔에 대한 권리회복 및 발생 가능한 2차 피해 등을 유념하고 예방하는 것 또한 경찰 직무수행의 가치에 부합된다고 볼 수 있겠다(이동희, 2018).

국내 범죄피해자의 기본 권리: 제2조

- 범죄피해 상황에서 빨리 벗어나 인간의 존엄성을 보장받을 권리
- 범죄피해자의 명예와 사생활의 평온을 보호받을 권리
- 해당 사건과 관련하여 각종 법적절차에 참여할 권리

이러한 입법적인 체제의 변형은 현재 ‘피해자 중심’의 보호 지원 패러다임으로 전환되는 시기에 피해자지원이 공급자 중심에서 수요자 중심으로 전환되는 추세를 돕고 있으며(장철용, 2018), 범죄피해자에 대한 경찰 본연 임무를 둘러싼 인식변화에 용이한 법적 근거가 된다고 볼 수 있겠다(이동희, 2018). 이전에는 피해자 지원업무는 민간단체가 담당하는 별개의 영역이라고 인식하고 소극적인 자세로 대처했다면(KRM, 범피, 2011) 범죄피해에 대한 경찰의 인식의 흐름이 전반적인 변화를 보임을 알 수 있다. (※ 법률 제14585호 참조, 동법 제3조 제1항 참조)

## 가. 경찰 단계별 범죄피해자 보호지원의 역할

### 1) 신고접수 단계

주로 112를 통해 접수되는 범죄신고 단계에서는 피해 상황을 정확하게 이해하고 관련된 119와 연계, 응급 의료조치 등을 즉시 취하여 피해자의 안전을 최대한 확보하는 것이 중요하다(경찰청, 2017).

### 2) 현장출동 및 초동조치 단계

사건 현장에 도착했을 때 범죄행위 여부를 즉시 판단하고 피해자와 가해자를 분리하는 것이 중요하다. 사건 현장에 도착한 경찰관은 피해자의 신체·생명의 보호 및 구호 활동을 전개해야 하는데, 이는 『경찰관 직무집행법』에 의거한 경찰의 최우선적인 임무이며 가해자가 사건 현장에서 도주하는 중이라도 피해

자의 생명 구호가 최우선적인 경찰관의 임무이다(경찰청, 2017).

### 3) 수사단계

사건담당자가 경찰 수사 진행사항을 구두, 전화 및 SMS 등을 통해 피해자에게 안내하며, 이때 사건 송치 및 타관서 이송 등의 형식적인 내용만을 제공한다. 피해자로부터 수사 진행사항에 대한 문의가 있는 경우, 피해자전담경찰관은 사건담당 부서와 협의하여 수사 및 사건진행의 공정성을 해치지 않는 선에서 피해자에게 자세히 통지하도록 노력해야 한다. 피해자가 수사에 대한 불만 및 오해가 있거나, 피해자에게 수사 진행 상황에 대해 구체적인 내용을 설명할 필요가 있다고 판단될 시, 사건담당부서의 팀장 및 담당자가 피해자에게 직접 사건 진행사항을 설명하도록 권유한다. 이때 피해자에게 안내할 수사 진행사항 내용을 수사담당 부서와 미리 협의하여 노출되어서는 안 되는 정보를 유출하지 않도록 주의해야 하며, 피해자가 피의자 전과 사실 등 사건 관련 무리한 정보 제공을 요구할 때는 단호한 거부 의사보다는 제공이 안 되는 이유를 설명하여 오해가 없도록 하는 것이 필요하다. 사회적 이목이 집중된 중요 사건, 범죄피해로 인한 불안 등 트라우마 반응을 보여 사건담당 부서에서 심리안정을 요청한 경우, 피해자전담경찰관이 면담을 실시하여 심리안정을 취할 수 있도록 조력한다. 그럼에도 안정이 되지 않을 정도의 급성트라우마 증상을 보이는 피해자의 경우 조사일정을 조율하는 것이 좋다. 피해자 조사 중에 피해자가 동의한다면 피해자 전담경찰관이 동석하여 심리적 안정을 취하는 데 도움을 줄 수도 있다(경찰청, 2017).

### 4) 연계 단계

피해자 보호는 범죄 발생하는 순간부터 치유회복까지 연쇄적 단계로 연결되기 때문에 유관기관과의 연계 강화는 피해자 보호지원의 효율성을 높일 수 있다(경찰청, 2017). 연계기관 사이의 의미 있는 협력관계가 구축될 경우, 제3자 경찰활동(third party policing)을 통하여 유관기관이 경찰과 긴밀하게 협력하는 과정에서 경찰의 업무분담을 기대해 볼 수도 있다. 유관기관과의 긴밀한 협력이

효과적인 위기개입 및 문제해결을 위해 필수적이다 (Wood & Watson, 2016).

<표 7> 단계별 국내 경찰의 범죄피해자 지원 역할

단계	담당	역할
신고접수 단계	112상황실 지역경찰	· 피해자 안전 확보 · 응급의료조치(119, 병원연계)
현장출동 및 초동조치 단계	지역경찰 담당 수사관	· 피해자 안전 확보 · 응급의료조치(119, 병원연계) · 피해자, 가해자 분리 · 범죄사실 확인 · 신변 보호
	피해자전담경찰관 피해자심리전문요원	· 범죄피해자의 위기수준 확인
수사 단계	담당수사관	· 현장 감식 · 출석요구 및 출석시간 조율 · 범죄피해자 권리 및 지원정보 제공 · 사건 조사 및 진행상황 통지 · 2차 피해 예방 활동 · 언론 대응 · 신변 보호
	피해자전담경찰관	· 형사절차 참여보장 · 사생활 및 신변보호 · 손실복구 지원
	피해자심리전문요원	· 전문적인 위기개입·지원·대응
연계 단계	피해자전담경찰관 피해자심리전문요원	· 피해자 상담 · 피해자 요청사항 확인 · 적합한 지원제도 확인 · 지원활동 실시 · 사후 관리

## 제2절 범죄피해자의 특성

### 1. 범죄피해로 인한 트라우마 스트레스

#### 가. 범죄피해와 트라우마

정신질환의 진단 및 통계 편람 제5판(Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders Fifth Edition, DSM-5)에서는 외상 사건(trauma events)을 실제적이거나 위협적인 죽음, 심각한 상해, 혹은 성폭력에 노출되는 경우를 본인이 직접 경험하였거나 가까운 친구나 가족 등 타인에게 일어난 것을 목격한 사건으로 규정하고 있으며, 이에 따른 특징적 증상의 발달을 외상 후 스트레스 장애(Post Traumatic Stress Disorder, PTSD)라고 지칭한다(American Psychiatric Association, 2013).

이에 따르면 결국 범죄피해도 대표적인 외상(trauma)으로 볼 수 있다. 범죄 피해에 노출되었을 때 피해자들은 신체, 경제, 심리, 사회 영역 전반에서 다양하고 심각한 어려움을 겪는 것으로 나타나는데(공정식, 2015), 특히 강력범죄 피해자의 경우 우울 및 공포 등의 정신적 후유증을 호소하는 경우가 많으며(황지태, 노성호, 2010), 범죄피해자들의 대다수가 불안과 공포, 우울 등의 감정적 후유증을 겪는 것으로 보인다(공정식, 2015).

범죄유형별 피해자들의 충격에 관한 연구를 보면, 폭력범죄피해자들은 공황상태나 쇼크를 동반한 두려움, 무력감과 자신감 상실을 동반한 우울함을 경험하는 경우가 많고(최수형 등, 2015), 살인사건은 그 소식을 처음 듣는 유가족에게 자기(self)에 치명타를 입히며, 살인의 의도성이나 악의성이 더 크게 지각될수록 생존자들은 더 큰 고통을 겪는 것으로 보인다(김태경 역, 2015). 성폭력 피해를 입은 여성의 경우 자괴감, 죄책감, 자신에 대한 무가치감과 더불어 자신의 정체성의 혼란과 무상감으로 인해 우울증에 빠지는 경향이 있으며(김지영 외, 2014), 강간피해여성과 아동 피해자의 경우 성장한 이후까지 장기간에

걸쳐 심리적 고통을 수반한다(채정호, 2010). 강도 피해자가 가장 많이 느낄 수 있는 정신적 고통은 주로 분노와 수치심이며, 방화피해자들은 신체적으로 화상 흉터가 남게 됨으로써 지속적인 신체적 고통이 발생하면 극도의 심리적 고통에 시달리게 된다(공정식, 2015).

이처럼 범죄피해자들은 트라우마로 인한 고통을 장기적으로 경험하는 경우가 많으며 그중에서도 살인, 강간, 상해 사건 등 충격적이고 파괴적인 강력범죄 피해를 입었을 때에는 외상 후 스트레스 장애(PTSD)로 악화되어 일상생활을 영위하는데 큰 어려움을 겪는 경우가 많다(공정식, 2015). 또한 범죄피해 등 대인관계 내에서 발생한 외상경험이 자연재해 등 비(非)대인관계 외상경험보다 PTSD의 제 증상들이 심각하게 발현된다는 연구들을 통해 볼 때 범죄피해로 인한 후유증이 매우 심각하다는 것을 알 수 있다(홍승일 등, 2017).

우리나라의 강력범죄 피해자들의 PTSD를 알아보기 위한 연구에서 살인, 살인미수, 방화, 기타 폭력을 겪은 대부분의 피해자들이 사건발생 직후부터 급격한 외상 후 스트레스 상황에 놓인다는 결과는 사건 초기부터 전문적인 심리적 개입이 필요하다는 것을 시사한다(공정식, 2015). 이는 범죄피해자 보호에 있어 피해자에게 경제적·법률적·의료적 지원도 필요하지만, 보다 전문적인 심리적 지원도 우선순위로 제공해야 할 요소라는 점을 인지하고, 이를 범죄피해자 위기개입 모델 개발에 있어 적극적으로 반영할 필요가 있음을 의미한다.

## 나. 응급, 위기, 트라우마

범죄피해 발생 후 개인은 다양한 반응을 보일 수 있는데, 반응 시기와 심각도에 따라 응급, 위기, 트라우마의 개념으로 구분할 수 있다.

### 1) 응급(emergency): 사건 당시 ~ 사건 후 48시간

개인이 정상적인 방식으로 기능하지 못하며, 개인적 책임을 수행할 수 없는 무능한 상태(정신적 쇼크 상태)이다. 응급상태의 범죄피해자를 보호하고 지원할 때에는 즉시적이고 확고한 개입 제공, 주목적은 그 자신이나 다른 사람을 해치

지 못하게 보호하는 것이 중요하다.

## 2) 위기(crisis): 사건 후 48시간 경과 ~ 사건 후 4주 이내

개인이 어떤 문제를 만났을 때 평소 방식대로 대처해서 문제가 해결되지 않거나 문제에 압도당하거나 불균형을 이룬 상태이다. 범죄피해로 인한 충격과 혼란 반응이 대개 4주 지나면 평형상태로 돌아올 수 있다. 이 시기는 위기 이전의 기능을 회복하게 하는 것이 목적이며, 현실적으로 위기와 관련된 문제를 해결하고 변화에 적응하는 것을 돕는 데 초점을 맞추는 것이 좋다.

## 3) 트라우마 (trauma): 사건 후 ~ 4주 이내 또는 그 이상

사람들이 평상시에는 잘 경험하지 않는 극심한 스트레스를 유발하는, 생명과 인간의 존엄성에 중대한 위협을 주는 사건은 트라우마로 볼 수 있다. 범죄사건이 계속 범죄피해자의 삶 속에 파고들어 영향을 미칠 수 있어, 평소의 대처방법을 동원해 이 긴장 상태를 해소하려고 하지만 그것이 해소되지 못하면 일상생활 적응에 어려움을 보일 수 있다. 보통 사건 발생 후부터 4주 정도 이러한 반응들이 지속될 수 있지만 개인에 따라 길게는 몇 년 이상 지속될 수 있다. 만일 한 달 이상 이러한 후유증이 지속될 시에는 전문 심리치료나 약물치료가 유용할 수 있다.

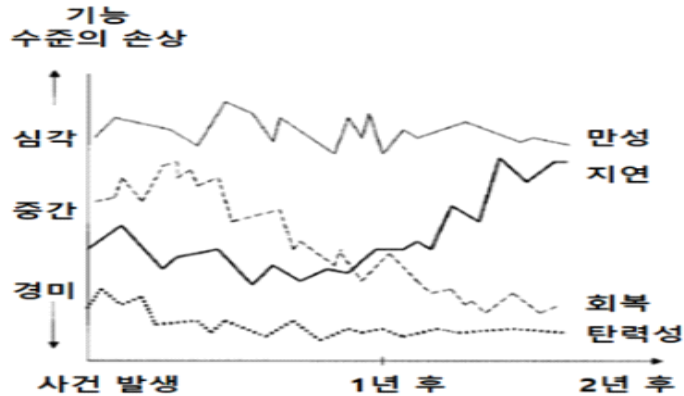
# 다. 시간 경과에 따른 트라우마 스트레스 반응 및 회복

## 1) 충격 (쇼크 상태)

트라우마 사건이 발생한 시점부터 직후의 48시간 이내에는 흔히 투쟁-도주 반응이나 얼어붙기 반응이 흔히 관찰된다. 사건으로 인한 극심한 스트레스 반응에 의해 몸은 또다시 있을지도 모르는 위협의 상태에 대비할 수 있는 신체적 상태를 유지한다. 즉, 자율신경계의 각성으로 인한 아드레날린의 분비, 이로 인한 심장박동의 증가, 혈압 상승, 급한 호흡, 땀 분비 증가 등의 반응이 나타날

수 있다. 또한 입술과 손의 떨림, 소화 기능의 억제, 메스꺼움, 한기, 손의 불편함 등이 나타나기도 한다.

<그림 4> 시간 경과에 따른 트라우마 회복



주. Bonanno, G. A. (2004). Loss, trauma, and human resilience: Have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events? *American Psychologist*, 59, 20-28.에서 인용

이러한 극심한 스트레스 반응들로 인해 현재에 있다는 감각이 상실되면서 환경 내에 자극들을 인식하거나 자신을 보호하거나 상황을 해결하기 위한 의사결정이나 행동을 하는 것이 불가능한 상태에 빠질 수 있는데, 이러한 상태는 추가적인 위협을 불러일으킬 수 있어 심리적 쇼크 상태로 볼 수 있다. 쇼크 상태에서는 신체 부상에 따른 통증이나 감각의 자각이 어렵기 때문에 부상의 영향이 2차, 3차 위험한 상황으로 진행되는 경우도 있다. 사건 직후에는 두려움에 얼어붙기도 하지만 대부분 살아남기 위해 필요한 행동을 한다. 시야가 좁아지고 비이성적으로 생각하게 되며, 집중이 어렵다. 또한 경직된 행동이나 의사소통에서의 어려움을 겪기도 한다.

## 2) 탄력성

탄력성은 트라우마 노출에 따른 일시적인 충격 반응이 있고 난 이후에 4주

이내 안정된 평형상태로 회복되는 것을 의미한다. 가까운 관계의 사망이나 폭력, 고립되고 잠재적으로 매우 파괴적인 사건에 노출되었을 때 심리적 충격으로부터 사건 전의 일상으로 기능수준이 돌아오고 건강한 수준의 심리적, 신체적 수행을 보일 수 있는 능력을 지니는 것을 의미한다.

### 3) 지연 발병

트라우마로 인해 일시적인 충격 반응이 있고 난 이후에 4주 이내 안정된 평형상태를 되찾았으나, 사건 후 최소 6개월 이상 지속된 시점에서 사건에 대한 심리적 증상들이 촉발되는 것을 의미한다. 사건과 관련된 일부의 약한 증상들을 지니고 있다가 촉발되는 상황적 요인들로 인해 시간이 경과된 시점에서 트라우마 관련 심리적 증상들이 심해지는 경우이다.

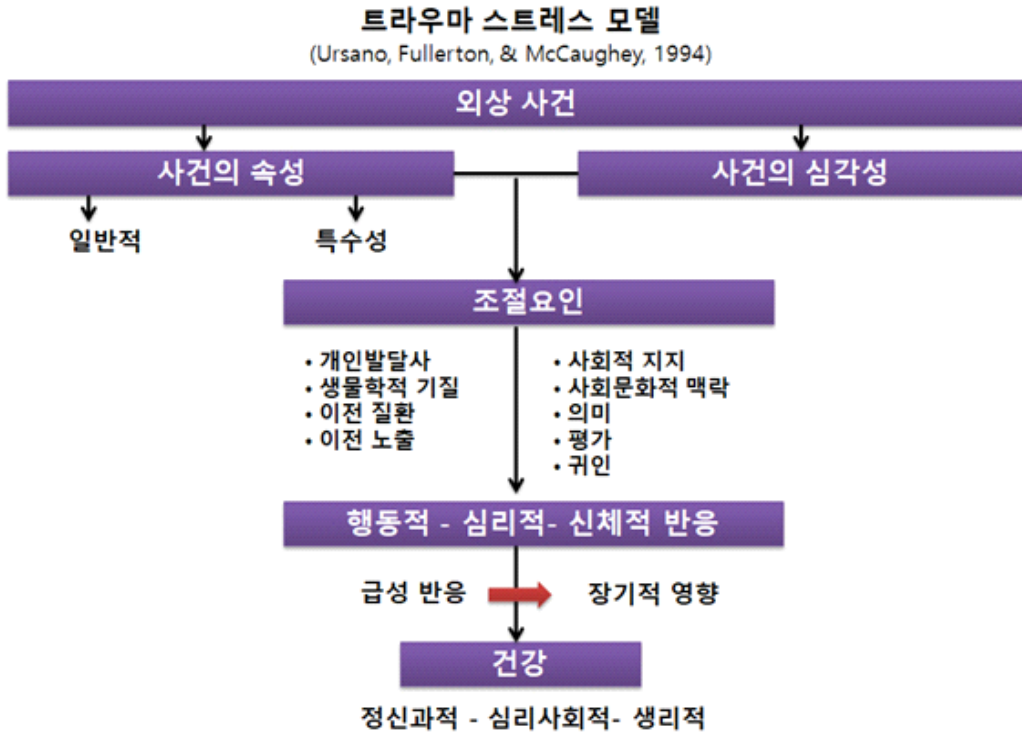
### 4) 회복

회복은 트라우마 사건에 따른 충격 반응이 6개월 이상 지속이 되면서 심리적 증상들을 지니다가 점차 사건 이전의 기능 수준으로 돌아가는 것을 의미한다. 이 기간 동안에 평상시 정상적인 기능 수준보다 떨어지는 상태로 가령 우울증이나 외상 후 스트레스 장애를 보이다가 서서히 사건 전의 상태로 돌아가는 경로를 보일 수 있다.

## 라. 트라우마 스트레스 관련 심리적 후유증

트라우마 사건에 노출된 이후 사건의 영향으로부터 회복되는 과정에는 사건의 속성과 심각성, 개인 및 환경적 요인(조절요인)의 상호작용을 통해 다양한 심리적, 행동적, 신체적 반응을 경험할 수 있다(Ursano, Fullerton & McCaughey, 1994).

<그림 5> 트라우마 스트레스 모델



### 1) 급성 스트레스 장애 (ASD)

급성 스트레스 장애(Acute Stress Disorder, ASD)는 외상 또는 충격적인 사건을 겪은 후 한 달 이내에 발생하여 최소 3일, 최장 1개월간 지속되는 불안 장애를 의미한다. 주요 증상으로는 외상사건을 정신적으로 다시 경험하고(재경험), 불안감, 우울감을 호소하며, 감정적으로 무감각하거나 자신에게 분리되어 있다고 느끼는 해리, 외상사건과 관련된 자극을 피하려고 하는 회피 등을 경험한다. 급성 스트레스를 경험한 사람의 약 50%는 6개월 이내에 해소되며, PTSD의 과도기와 같은 개념으로 사용되기도 한다. 치료적 개입으로는 외상 상황에서 빠져나온 생존자에게 자신의 경험과 반응을 설명할 기회를 주고, 고통을 경감시킬 수 있는 적절한 지원체계를 연결해주는 것이다.

## 2) 외상 후 스트레스 장애 (PTSD)

외상 후 스트레스 장애(Post Traumatic Stress Disorder, PTSD)는 충격적이고 압도적으로 느껴지는 외상사건을 직접 경험하거나 타인에게 일어나는 것을 생생히 목격하는 경우, 혹은 가까운 사람들에게 일어났다는 사실을 알게 되거나 직업 장면에서 혐오스러운 사항에 반복적으로 노출되는 경험을 했을 때 DSM-5에 명시된 증상들을 1개월 이상 경험하여 상당한 고통과 손상을 경험하는 정신질환이다. 사건에 대한 침습적 사고, 사건과 관련한 자극으로부터 회피, 인지와 감정의 부정적 변화, 각성과 반응의 변화 중 한 가지 이상의 증상들을 경험하게 되며, 보통 이러한 증상은 중첩되어 나타나게 된다. 대표적인 치료법으로 EMDR(안구 운동 민감화 소실 및 재처리요법), CPT(인지처리치료), 스트레스 면역 훈련, 변증법적 행동치료, 지속적 노출치료 등을 들 수 있다.

## 3) 복합 외상 증후군 (Complex PTSD)

외상 후 스트레스 장애(PTSD)는 생명을 위협할만한 충격적인 외상 경험 후 지속적인 심리적 후유증이 나타날 때 내려지는 대표적인 진단이다. 그러나 DSM-5의 진단기준에서는 외상사건과 관련하여 공포감이나 두려움, 또는 무력감을 느꼈는지와 같은 주관적 반응이 진단의 전제조건이며, 외상사건의 유형에 따른 차이를 반영하지는 않고 있다. 외상 유형 가운데 반복적으로 행해지면서(repeated, chronic) 대인적 폭력(interpersonal violence)의 성격을 띤 외상사건은 오랜 시간 임상가와 연구자들 사이에서 지속적인 관심을 끌어왔는데, 대표적인 사례로 아동폭력피해, 가정폭력피해, 포로경험, 난민경험, 성매매나 인신매매 등을 들 수 있다. 이처럼 반복적으로 지속되면서 대인 폭력의 성격을 띤 외상 사건의 피해자들에게서는 공통된 외상 후 반응 특징들이 나타났는데, 이러한 유형을 복합 외상(complex trauma)이라고 부르며(안현의, 2007), 복합 외상으로 인한 심리적 증상들을 복합외상 증후군(complex PTSD)이라 한다. 복합 외상은 단순 외상에 비해 심리적 후유증이 심각하고 증상도 다양하다. 반복적 대인 간 외상 집단은 자기체계 손상, 정서조절 기능의 손상, 의식 기능의

손상, 신체화 증상 등 단순 외상 집단에 비해 심각하고 다양한 증상을 보였다(장진이, 2010). 복합외상 증후군의 치료법으로 위에 언급한 EMDR(안구 운동 민감화 소실 및 재처리요법), CPT(인지처리치료), 스트레스 면역 훈련, 변증법적 행동치료, 지속적 노출치료 등이 사용되고 있으나, 외상 후 증상들을 치료하기 위해 개발된 이러한 치료법들이 단순 외상의 경우와는 달리 복합외상일 때는 치료 효과가 일관되게 나타나지 않고 있다(안현의, 2007). 이는 복합외상 증후군의 치료적 개입 시보다 세심한 주의가 필요함을 시사한다. 무엇보다 다양한 외상 및 그 유형, PTSD 증상 완화에 전문성을 갖춘 전문기관으로의 연계가 신중하게 고려되어야 할 것으로 보인다.

#### 4) 해리

심각한 스트레스를 유발하는 외상적인 사건 당시에 개인이 경험할 수 있는 인지적 반응으로 해리 반응(dissociative reaction)이 있다. 해리는 위협에 대한 ‘싸우기 혹은 도망가기(fight or flight)’ 반응으로 설명할 수 있는데 신체적 탈출이 불가능할 때 심리적으로 도망하는 것을 의미한다. 외상 당시 개인이 경험할 수 있는 해리적 증상들의 특징은 1) 무감각(numbing) 또는 분리감(detachment), 2) 주변에 대한 지각의 감소, 3) 비현실화(derealization), 4) 이인화(depersionalization), 5) 해리적 기억상실(dissociative amnesia)이 있다. 무감각 또는 분리감은 개인이 외상을 경험하는 도중에 생각과 감정을 차단하는 것을 의미한다. 비현실화, 시간 왜곡, 꿈속에 있는 것처럼 사건을 보는 것과 같은 반응들은 개인의 주변에 대한 지각을 감소시키고 사건을 제한적으로 부호화(encoding)하여 현실 지각이 왜곡되는 반응들이라고 볼 수 있다. 이인화는 제3자의 시각으로 자신에게 발생하는 일들을 지켜보고 있는 것처럼 지각되는 경험을 말하며, 해리적 기억상실은 사건의 중요한 부분 혹은 일부분에 대한 기억을 회상해내기 어려운 증상을 뜻한다. 외상적 사건 동안에 개인이 경험할 수 있는 해리반응은 여러 개가 동시에 나타날 수 있기 때문에 동시에 2가지 이상의 해리 반응을 경험할 수 있다. 외상 당시의 해리 반응인 사건의 일부분에 대한 기억의 상실, 외상 당시 시간 오지각 경험, 둔감한 느낌, 실제 상황이 아닌 것 같

은 지각, 이인화, 꿈속에 있는 것 같은 해리의 증상들은 이후 PTSD의 발병 및 증상의 심각성을 예측해주는 위험요인으로 볼 수 있다(주혜선, 2008).

### 5) 자기파괴적 행동 (자살, 자해, 타해)

심리적인 고통과 PTSD의 전형적인 증상인 불안이나 사건 당시를 떠올리게 하는 침습적인 사고는 피해자에게 지속적인 고통을 경험하게 한다. 적절한 지원과 심리치료 등의 개입이 이루어지지 않는 경우, 약물남용이나 자살 등 적응의 실패로 인한 자기 파괴적인 행동을 하게 될 가능성이 있다. 또한 심리적 변화의 과정에서 피해를 입힌 가해자에 대한 분노가 적절히 다루어지지 않을 경우 3차 피해의 행동으로 나타날 수 있다. 그 중 특히 자살의 위험은 삶에 대한 무망감이 알코올 남용과 결합되거나 충동적이고 폭력적인 행동과 결합될 때, 그리고 치명적인 방식에 접근하게 될 때 나타난다. 때로는 일시적 도피와 영구적 도피를 구분하지 않고 죽을 수 있는 가능성에 관한 판단에도 무관심한 채 자신을 잠들게 하려는 시도로 약물을 과다 복용하기도 한다. 알콜중독은 강력범죄 피해자들이 겪는 대표적인 후유증 가운데 하나로, 고통스러운 기억을 잊으려는 대체방법으로 선택하지만 결과적으로 자신의 건강은 물론이고 사회적인 기능을 상실하게 되어 가족 및 주변사람들의 불편을 초래하게 된다. 살인사건으로 가족구성원을 잃은 유가족들의 상당수가 알콜중독에 빠지는 경우가 많고 감정을 표현하지 못하는 남성들의 경우에 알콜중독 현상을 보이는 경우가 많은 것으로 추정된다. 복수심으로 인하여 타인에게 가하는 폭력의 형태로도 범죄피해자의 자기 파괴적인 행동이 나타날 수 있다. 성폭력 범죄의 경우 복수차원에서 범죄가 추가로 발생하는 경우도 발생하는데 김부남 사건의 경우 1차 강간사건 이후 오랜 시간이 지난 시점에서 발생했다는 점에 비추어 볼 때 범죄피해로 인한 심리적 충격에서 벗어나 용서의 마음으로 일상생활로 돌아오기까지 많은 시간이 소요된다는 것을 알 수 있다(김효정, 2012).

### 6) 복합 비애

심리적으로 중요한 사람을 상실하는 실제 상황인 사별(bereavement)을 겪은

후, 대부분의 사람들은 정상적인 애도(mourning)과정을 거친 후 일상으로 돌아와 사회적 적응에 성공하지만, 일부는 지속되는 비애로 심각한 기능상의 어려움을 경험하기도 한다(정형수 등, 2014). 복합비애란 수행 또는 정서적 안녕감이 상실 이전 수준으로 되돌아오지 못하는 상태로, 비애관련 증상이 사별발생 6개월 후에도 여전히 존재하는 경우를 말한다. Steen(1998)은 복합비애를 4가지 하위유형이 있는 다차원적인 구성개념으로 파악하였는데, 지연형, 부재형, 억제/왜곡형, 만성형으로 각 하위유형은 개인의 정상적 애도를 방해할 수 있다고 보았다. 구체적으로 1) 지연된 비애는 사별 이후 2주 이상이 지난 후에 애도를 시작하는 경우를 말하며, 2) 부재된 비애는 최소 6개월 동안 상실증상을 보이지 않는 경우로 피상적이고 주변적인 사회적 관계를 특징으로 한다. 3) 억제된/왜곡된 비애는 약화되거나 왜곡되었던 비애가 고인의 기일과 같은 특정 시점에 과장되어 나타나는 경우이며, 4) 만성화된 비애는 사별 첫째 보이는 급성 비애증상이 감소하지 않거나 또는 위의 세 가지 유형의 비애로부터의 개선을 악화시키는 경우를 말한다(정형수 등, 2014).

복합비애의 위험요인으로는 갑작스러운 또는 예기치 않은 외상적 상실, 대인관계 갈등, 우울증 이력, 불안장애 가족력, 상실로부터의 회복 불능감(Melhem, Day, Shear, Day, Reynolds, & Brent, 2003), 다중상실(Mercer & Evans, 2006) 등을 꼽을 수 있다. 이처럼 사별에 따른 비애경험은 다양하고 복합적으로 나타나며, 최근에는 일반적인 비애경험 및 유사 정신병리(우울, PTSD 등)와 구분되는 복합비애가 존재한다는 주장이 활발히 제기되고 있어, 추후 복합비애의 보다 명확한 구성개념과 진단기준에 대한 합의가 이루어져야 할 것이다.

## 7) 그 외 심리적 증상 (불안, 우울)

불안(anxiety disorder)은 실제로 위협적인 상황에서 불안을 느끼는 것은 정상적이고 적응적인 측면이 있지만 현실적인 위협이 없는데도 불안을 느끼거나 현실적인 위협에 비해 불안의 정도가 심각하고 혹은 위험요소가 사라졌음에도 불구하고 불안이 과도하게 지속되는 경우, 병적인 불안이라고 할 수 있다. 이처럼 병적인 불안이 지속되어 과도한 심리적 고통을 느끼거나 적응에 어려움이

있는 경우를 불안장애라고 한다(강은영, 2012).

우울증(depression)은 2주 이상 지속되는 심각한 우울증인 주요우울장애(major depressive disorder)와 그보다 경미한 수준에서 2년 이상 지속되는 만성 우울증이라 할 수 있는 기분부전장애(dysthymic disorder)로 구분된다. 우울증의 주요 증상에는 우울한 기분 또는 흥미나 즐거움 상실과 더불어, 불면증(또는 수면과다), 식욕저하(또는 과식), 정신운동성 초조 또는 지체, 피로감, 무가치감과 죄책감, 집중곤란, 자살사고 등이 포함된다. 우울증은 외상 경험과도 밀접한 관련이 있으며, 특히 범죄로 인해 사랑하는 사람을 잃거나 신체의 상해, 재산의 손실 등의 상실경험은 우울증을 유발할 수 있다(강은영, 2012).

## 마. 범죄피해자 특성에 따른 주요 심리적 특성

### 1) 고령자

범죄의 피해자가 고령자일 경우 다른 연령대의 경우보다 신체적, 심리적, 재정적인 손상이 클 수 있다. 여러 연구에 의하면 65세 이상인 사람이 폭력범죄로 부상을 입었을 때 동일한 폭력을 당한 젊은 사람에 비해 심각한 신체적 상해를 입을 확률이 훨씬 높으며 입원치료가 필요할 가능성은 두 배로 높아진다. 특히 고령자는 자체 회복 능력이 떨어지기 때문에 신체적으로나 심리적으로 그 후유증이 오래 갈 수 있는데 치료기간이 길어질수록 재정적인 부담이 커질 수 밖에 없다. 고정 수입이 없는 경우가 많기 때문에 치료를 계속 받을 수 없을 것 같은 불안과 절망감을 느낄 수 있다.

경제적으로 자녀 등에 의존해야 할 경우 자신을 부담스러운 존재로 여기거나 가족 내 분쟁을 일으킬 것에 대한 걱정도 크고, 본인 의사와 상관없이 요양원에 보내지는 등 가족으로부터 멀어지거나 버림받을 것에 대한 두려움이 생길 수 있다. 범죄피해를 겪은 이후 주위 사람들이 자신을 무력하고 무능한 존재로 취급할까 봐 경찰을 비롯하여 도움을 제공하려는 이들을 경계하고 협조적이지

않을 수도 있다.

특히 노인 학대와 같은 친족 간 범죄일 경우 가해자에 대한 경제적 의존, 수치심, 가해자로부터 벗어날 수 없어서 보복피해를 당할 것에 대한 공포 등의 이유로 범죄사실이 외부에 알려지는 것을 극도로 두려워한다.

고령자의 불안과 두려움은 막연한 것이 아니라 실제 현실적 이유에서 나오는 경우가 많기 때문에 상황에 대한 공감이가장 중요하다. 가장 우선시되어야 할 개입 영역도 심리적인 부분보다는 당장의 현실적 문제를 돕는 데 있다. 무엇보다도 고령자를 대할 때는 일방적으로 도움을 제공하려는 태도가 아니라 함께 협의하고 본인 스스로 선택하고 결정할 수 있도록 유도해야 한다. 아무리 실제적으로 좋은 도움이 되는 것이라도 피해자를 무력하고 무능하게 느끼게 한다면 오히려 심리적 회복은 늦어진다.

고령자들은 건강상의 문제가 있기도 하고 인지 기능이 떨어질 수도 있지만 그렇다고 반드시 삶의 질이 낮다고 추측해서는 안 된다. 많은 고령자들은 신체적 제약에도 불구하고 활동적으로 기능하며 일상생활을 주도적으로 살아가고 있다. 범죄피해를 입었을 경우 그와 같은 기능들을 완전히 상실했다고 간주하기보다는 피해자의 개별 상황에 따라 어떤 특별한 도움이 필요한지 함께 탐색하려는 태도가 중요하다. 피해자를 주체적이고 능동적인 존재로 존중해주고 가족이나 다른 사람들 앞에서 품위를 지켜주어야 한다.

## 2) 아동청소년

아동이나 청소년이 범죄의 피해자가 될 경우 정상적인 심리적 발달 과정을 방해할 수 있다. 아동 청소년기는 양육자와 사회의 보호에 의존하면서 자아를 발달시켜 간다. 건강하게 성장한 자아는 자존감, 자기효능감, 유능감을 갖고 있고 스트레스가 높은 순간에 자신의 정서와 행동을 조절할 수 있다. 반면, 안전하지 못한 환경에서 성장하는 자아는 자신에 대한 확신과 자아존중감이 낮으며 자신의 정서와 행동을 스스로 제어하는 능력이 떨어진다.

인간은 기본적으로 높은 생존력과 복원력을 지니고 있기 때문에 아동 청소년

이 겪은 범죄의 유형이 일회적이거나 짧은 기간 동안에 발생한 것이라면 정상적인 발달 경로에 장기적인 영향을 미치지 않을 수 있다. 하지만 범죄의 유형이 장기간에 반복적으로 이루어진 것이고, 특히 가해자가 피해자를 양육하고 보호하는 사람일 경우 심리적 외상은 성인기까지 지속될 수 있다.

어떠한 유형의 범죄이든 상관없이 아동 청소년에게 즉시 필요한 것은 다시 누군가로부터 안전하게 보호받고 있다는 경험이다. 단순한 보호자가 필요한 것이 아니라 오랜 시간에 걸쳐 일관되게 보호자의 역할을 할 수 있는 이가 필요하다. 보호자가 수시로 바뀌는 것은 오히려 상태를 악화시킨다. 아동 청소년은 지속적이고 일관된 보호와 애정을 주는 소수의 인간관계를 통해 다시 안정적이고 건강한 자아를 만들 수 있기 때문에 그러한 환경을 만들어주는 것이 중요하다.

### 3) 장애인

누구든지 범죄의 피해자가 될 수 있지만 신체적 또는 정신 장애가 있는 사람들은 사회의 다른 사람들보다 범죄피해에 더 취약하다. 정신 장애가 있는 사람은 위험한 상황을 인지하지 못하거나, 신체적 장애가 있는 사람은 공격으로부터 도망가거나 자신을 방어하기가 어렵다. 또한 장애인이 범죄의 피해자가 되기 쉬운 이유 중 하나는 종종 가해자가 장애인을 처음부터 표적으로 삼고 피해자가 쉽게 도주하거나 신고하기가 어려운 점을 노리기 때문이다. 그러한 이유 때문에 장애가 있는 피해자는 동일한 가해자로부터 반복적인 공격을 받기가 쉽다. 그리고 가해자가 장애인을 돌보는 보호자인 경우도 종종 발생한다.

신체 또는 정신장애가 있는 범죄피해자들을 만날 때 이들이 갖고 있는 장애의 유형에 따라 선입견을 가지고 대하지 않도록 특별히 주의해야 한다. 같은 신체 또는 정신장애가 있어도 개개인의 고유한 능력과 요구사항은 다르다는 전제로 도움을 제공해야 한다. 피해자가 갖고 있는 장애의 특성을 최대한 민감하게 고려하되 심리적 외상의 정도나 반응양상은 일반인들과 다르게 취급해서는 안 된다. 이를테면 정신지체 장애인의 경우 범죄피해 사실을 완전히 이해하지 못할 것이라 추측하고 트라우마 반응도 약할 것이라 기대하는 것은 매우 잘못된 행동이다.

장애인의 경우 의사소통이 어려울 수 있으므로 효과적인 의사소통을 조력할 수 있는 사람을 찾거나 피해자가 무엇을 필요로 하는지 표현할 수 있는 방법을 찾는 것이 필요하다. 장애인은 스스로 표현하지 못한다고 해서 본인의 의사를 물어보지 않고 일방적인 도움을 주는 것은 적절하지 못하다. 비록 제한된 범위 내에서라도 우선적으로 장애인 피해자의 요구를 직접 들어보려고 노력하고 필요로 하는 도움을 제안하고 협의하여 결정하려는 태도가 중요하다.

#### 4) 외국인

타문화권 이주자들은 범죄피해를 입어도 여러 가지 이유로 인해 도움을 받지 못하기 때문에 가장 취약 집단 중 하나가 될 수 있다. 우선 한국의 사법제도나 법 집행 기관에 대한 지식이 부족할 수 있고, 모국에서의 부정적인 경험을 토대로 법 집행 기관을 두려워하거나 불신하여 신고하거나 도움을 꺼릴 수 있다. 이주자로서의 자신의 신분이 불이익을 당하여 범죄피해자 임에도 불구하고 신고를 하면 한국을 강제로 떠나게 될까 두려워할 수도 있다. 무엇보다도 모국이 아닌 곳에서 이주자는 자신이 국내인과 똑같이 인권을 존중받고 보호받을 수 있을지에 대한 신뢰가 없을 수 있다. 특히 한국은 여전히 인종차별이 공공연한 사회여서 한국인에 대한 불신의 근거는 어느 정도 타당한 부분이 있다. 이와 같은 타문화권 이주자들의 상황은 이를 이용하는 이들의 표적 범죄 대상이 되기 쉽다.

외국인 범죄피해자를 처음 만났을 때 피해자의 국적, 인종, 종교에 대한 사전 정보가 있다 하더라도 다시 한 번 직접적으로 그러한 문화적 배경에 대해 물어봄으로써 피해자의 문화를 중요하게 여긴다는 것을 알리는 것이 좋다. 그리고 만일 면담을 하거나 도움을 제공하는 과정에서 의도하지 않게 피해자의 문화적 기준에 부적절한 언행을 하는 경우 그에 대해 서로 개방적으로 대화를 하는 것이 필요하다.

통역인이 필요하거나 의사소통을 도울 수 있는 다른 방법이 있다면 미리 물어보고 즉시 제공해야 한다. 범죄피해자가 내국인일 경우에도 사건 충격으로 인해 의사소통이 쉽지 않은데 외국인의 경우 더욱 어려울 수밖에 없다. 그러므

로 의사소통 방식을 먼저 갖추고 진행하는 것이 중요하다. 의사소통이 제대로 되지 않는 상황에서 대화하려고 하거나 필요한 것을 반복해서 물어보는 것은 피해자를 더욱 불안하게 만들기 때문에 통역인이나 피해자가 요청한 제3자를 올 때까지는 공감적인 표정과 태도만 유지하면서 조용히 기다리게 하는 것이 바람직하다.

## 바. 범죄 유형에 따른 피해자의 심리적 영향

범죄의 유형에 따라 피해자의 심리적 후유증이나 반응이 각각 다른 패턴을 보일 것이라는 가설은 이미 여러 국내외 연구를 통해서 사실이 아님이 밝혀졌다. 어떤 범죄가 피해자에게 어떤 영향을 미칠지 예측하려는 것은 현실적으로 타당하지 않음과 동시에 윤리적으로도 다소 위험할 수 있다. 범죄 유형에 따라 피해자의 반응을 미리 파악하려는 것은 개입을 좀 더 신속하고 효율적으로 하려는 긍정적인 의도도 있지만, 또 한편으로는 피해자의 개인성이나 당시 상황적 요인들을 특별히 고려할 필요가 없다는 것을 암시하기도 한다.

사람들은 유사한 범죄에 매우 다르게 반응한다. 동일한 범죄피해에 대해 어떤 사람은 심각한 영향을 받는 반면, 또 다른 사람은 그렇지 않을 수 있다. 누가 어떤 수준의 심리적 후유증을 겪는지를 결정하는 것은 사건 자체보다도 피해자 개인 내적 요인들과 피해자의 사건 전 환경적 요인들(사회적 관계, 경제적 수준 포함)과 사건 이후의 대처 요인들이 결정한다고 할 수 있다.

이것은 일반적인 트라우마 연구에서 밝혀진 바와 유사하다. 따라서 트라우마 연구 분야에서 사용하는 기준을 적용해도 무방할 것으로 판단된다. 범죄의 유형이 매우 다양하듯이 트라우마 사건도 셀 수 없이 다양하다. 범죄피해는 트라우마 사건의 한 종류에 들어간다고 할 수 있다.

인간에게 트라우마가 될 수 있는 사건이나 사고는 셀 수 없이 많지만 각 트라우마 유형마다 심리적 반응이 부합하듯 존재하지는 않는다. 하지만 피해자의 심리적 반응 패턴이 유사한 트라우마 사건들끼리 묶었을 때 아래와 같이 분류

되었다. 트라우마 사건의 외형은 달라도 아래 두 분류 중에서 동일한 분류에 속한다면 심리적 반응양상은 유사하게 나타나는 경향이 있다. Type II 트라우마의 경우 피해자의 심리적 후유증은 더 깊고 광범위하며 오랫동안 지속되는 편이다.

<표 8> 트라우마 분류

Type I trauma (simple trauma)	Type II trauma (complex trauma)
<ul style="list-style-type: none"> <li>고의성 개입이 없는 일회적 사건 (재난, 강도, 교통사고 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>타인의 고의성에 의한 반복적이고 지속된 폭력 또는 장기간에 걸쳐 기본적 생존권이 박탈당한 경우 (아동학대, 가정폭력, 고문, 난민생활 등)</li> </ul>

범죄피해도 트라우마 사건의 하나이기에 위의 분류에 따라 심리적 반응을 유추해볼 수 있다. 즉, 피해자의 심리적 반응은 범죄행위가 도난, 절도, 폭력, 사기 등의 구체적 범죄유형에 따라 다른 것이 아니고 고의성 개입 여부, 폭력이나 기본권 박탈의 지속기간과 반복성에 따라 예측할 수 있다.

유일하게 성폭력은 위의 분류에서 예외적이다. 성폭력은 단 한번 발생해도 피해자에게서 나타나는 심리적 반응이 Type II 트라우마 반응에 가깝다. 그만큼 성폭력은 가장 심각한 범죄 피해 유형 중 하나이다. 피해자가 신체적 상해를 입을 뿐 아니라 인간으로서의 존엄성을 침범당하고 그로 인한 굴욕감과 수치심은 심리적으로 매우 큰 상처를 남긴다.

## 사. 트라우마 스트레스의 위험요인과 보호요인

트라우마 스트레스의 영향은 다음의 위험요인과 보호요인에 따라 추후의 심리적 증상들을 유발 또는 예방할 수 있다. 따라서 개인의 위험요인과 보호요인에 대한 다각적인 검토 및 지원이 필요하다(Eyre, A., 2006).

## 1) 위협요인

- 감정적, 사회적 지원 부족
- 피로감, 추위, 배고픔, 공포, 불확실성, 상실, 혼란과 같은 스트레스
- 현장에서의 어려움
- 사건의 성격과 이유에 대한 정보 부족
- 자기 결정 및 자기 관리에 대한 결핍 또는 간섭
- 치료과정에서의 권위주의적 또는 비인격적인 취급
- 사건 발생 후 몇 주 동안 후속 지원 부재

## 2) 보호요인

- 사회적 지원
- 높은 수입과 교육
- 과거의 재난이나 트라우마 사건 후 잘 회복된 경험
- 위에서 언급된 악화 요소에 대한 노출 제한 또는 감소
- 회복 지원의 기대치와 유효성에 대한 정보제공
- 회복 지원 담당자의 돌봄, 관심, 이해
- 응급상황과 이유에 대한 주기적으로 적절한 정보 제공

<표 9> PTSD로 이어지는 인지-기억 기제

외상 전 인지: 심층인지	외상 직후 인지과정	외상기억 형성	재평가 과정	외상 후 인지 형성
·자기에 대한 경직된 핵심 도식	·외상정서평가	·기억 비조직화 ·침습적 회상	·사고억제, 반추 ·자신에 대한 부정적 평가	·외상화 된 신념 체계: 자신, 타인, 세상.

## 아. 트라우마 관련 심리적 후유증의 기제

외상 후 스트레스 장애(posttraumatic stress disorder, 이하 PTSD)를 유발하여 지속되는 개인 내적 기제는 다섯 단계로 범주화할 수 있다. 즉, 외상 전 인지: 심층 인지, 외상 직후 인지과정, 외상 기억의 형성, 외상 후 인지-기억 순환과정, 외상 후 인지의 형성이다(안현의, 한민희, 주혜선, 2013). 범죄피해자가 범죄 이후 경험하는 외상 사건에도 해당된다.

### 1) 외상 전 인지: 심층 인지

자기 자신(self)과 관련한 기본적인 인지들은 오랜 시간에 걸쳐 형성되는데 개인이 자신, 타인, 그리고 세상에 대해 갖고 있는 보편적 핵심신념이 범죄피해 경험을 통하여 변화하게 될 수 있다. 외상 인지 이론에서는 핵심 신념이 긍정 혹은 부정적이냐의 여부와 관계없이 핵심 신념이 경직되어 있으면 갑작스러운 외상 경험을 통합하지 못하고 PTSD를 유발한다고 본다(Foa & Riggs, 1993; Janoff-Bulman, 1992, 안현의, 주혜선, 한민희, 2013에서 재인용).

### 2) 외상 직후 2주의 인지 과정

범죄피해 경험 이후 인지적 평가(cognitive appraisal), 즉 자신의 피해 경험을 해석하고 원인을 찾으려 평가하는 일은 항상 일어난다, 그런데 외상사건 발생 당시의 시점으로부터 약 2주 이내인 외상 직후(peritraumatic period)에 일어나는 반응이 PTSD의 발병과 예후에 대한 예측력이 가장 높기 때문에(Brewin et al., 1996; Ehlers & Clark, 2000: 안현의, 주혜선, 한민희, 2013에서 재인용), 이 때의 인지적 평가는 임상적으로 중요하다. 피해자들은 이 시기에 자신의 충격적인 경험을 이해하려고 시도하고, 의식 혹은 무의식적으로 기존의 자기개념과 통합하려고 시도한다.

12주 이내의 외상직후 기간 중에서 외상에 노출된 직후 인간의 혼란스러운 상태를 의미하는 정신적 상실(mental defeat)의 상태에 놓일 때, 피해자는 스

스스로 온전히 인식하지 못하는 감각 상태에 놓이면서도 자신의 모든 심리적 자율성이 상실되었다고 지각한다. 이때, 자신의 인지, 행동, 신체 반응, 이러한 반응을 유발하는 자극에 대한 정보가 결합 되어 기억의 공포망이 형성되고, 이는 외상 전 인지와 외상 사건 경험을 통합하려는 과정에 영향을 주기 때문에 사건절차가 진행될 때의 각별한 주의가 필요하다. 특히 외상 직후 인지처리방식(peritraumatic cognitive processing)이 자신에 대한 부정적 평가로만 이어지는 패턴을 가지게 되면, PTSD가 유발될 수 있다.

### 3) 외상 기억의 형성

외상 기억은 사건 직후의 인지과정 단계에서 형성된다. 외상 직후의 인지과정은 외상 사건으로 인한 정신적 상실과 공포망의 형성과 관련되기 때문에, 외상 기억은 일반적인 인지과정으로 입력된 일반기억과는 다른 특징을 보인다.

먼저, 트라우마 생존자들이 의식적으로 떠올린 외상기억은 비조직화되어 있다. 즉, 사건의 중요 부분을 기억하지 못하거나 맥락에 대한 이해가 없이 혼란스러우며, 이야기가 하나로 연결되지 못하고 조각나있다.

또한, 침습적 외상 기억의 회상이 계속된다. 보통 이러한 침습적 외상 기억의 회상은 회복 기간을 거치며 점차 감소하지만, 자발적인 회복에 실패하면 침습적 회상이 지속된다. 침습적 기억은 생생한 신체 감각적 느낌, 침습적 회상 전과 후의 환경적 맥락의 연결 실패 등의 특징을 보이며(안현의, 한민희, 주혜선, 2013) 생존자들은 범죄피해장면을 반복적으로 떠올릴 수 있다. 이때, 침습적 회상으로 인해 과거의 외상 사건을 현재 생생하고 강렬하게 경험하는 것처럼 느끼는 해리 상태를 플래시백이라고 한다.

### 4) 외상 후 인지-기억 순환과정: 재평가 과정

외상 기억의 형성 이후, PTSD 증상을 보이는 피해 생존자들은 재경험, 회피 및 정서적 마비, 과각성과 같은 PTSD 증상들을 이해하기 위해 지속적으로 평가를 한다. 이 때, 인지적이고 행동적인 차원에서 위협적인 평가대상을 회피하고자 사고억제, 위협자극에 대한 선택적 주의, 생각하지 않기(not to think), 외

상을 연상시키는 것에 대한 회피, 반추와 같은 부적응적인 재평가 기제들을 사용하여 된다(Ehlers & Clark, 2000: 안현의, 한민희, 주혜선 2013에서 재인용). 이 중, 사고억제와 반추는 PTSD 증상에 대한 높은 예측력을 보인다.

사고억제(thought suppression)는 의도적으로 의식적 수준에서 일부 생각들을 없애고자 하는 시도이다. 하지만 사고억제는 되려 그 사고를 더욱 증가하게 하는 양상을 보인다. 따라서 침습적 회상을 사고억제를 통해 회피하려고 하면, 오히려 인지 및 정서, 행동상의 문제들이 유발되고 지속된다.

반추(rumination)는 과거의 부정적 경험이나 정서에 관한 자기 초점화된 반복적이고 지속적인 부정적 사고이다. 사람들은 반추를 통해 현재 당면한 문제들을 해결하고, 현재와 목표 사이의 간극을 줄이려 하거나 스트레스 관련 정보들을 처리하려고 한다. 하지만 사건의 부정결과나 취약함과 관련된 부분에 초점을 맞추는 반추를 사용해서 이를 해결하려고 하면 부정적 정서와 사고가 더욱 지속되고 악화된다.

이외에도 부정적으로 편향된 해석, 사건의 원인에 대한 귀인오류 등이 있다(Kleim et al., 2012).

## 5) 외상 후 인지의 형성

외상기억과 이에 대한 개인의 인지적 전략의 순환적 관계로써 외상 후 인지(posttraumatic cognition)가 형성된다. 외상 경험 이후의 자기와 타인, 그리고 세상에 대한 신념의 핵심에 사건의 핵심요소들이 영향을 미쳐 구성된다. 피해를 받은 자신에 대해서는 위험에 취약하고, 힘없는 존재, 나쁘거나 파괴된 존재로 인식하거나, 가해자에 대해서는 신뢰하기 어렵고 나쁜 의도를 지니고 있다고 믿게 되는 것, 세상에 대해서는 위험천만하고 공정하지 않다고 믿게 되는 것 등이 대표적인 특징이다.

## 2. 2차 피해의 영향

### 가. 범죄피해자 2차 피해

범죄피해에 있어 1차 피해는 개인이나 집단이 어떤 범죄나 위법행위 등에 의해 직접적으로 피해를 입는 것을 의미하며, 2차 피해는 범죄피해 이후 사법기관, 언론, 의료기관, 가족, 친구 등의 부정적인 반응으로 피해자가 정신적·사회적 피해를 입는 것을 말한다. 즉, 피해자를 비난하고 의심하는 사회·문화적 분위기에서 1차 피해 후 새롭게 발생하는 다양한 문제(정신적·신체적 이상, 의료비 부담, 소문, 스트레스 등)를 통틀어 2차 피해로 볼 수 있다. 성폭력범죄에서의 2차 피해는 여기에 성(sexuality)과 관련한 모욕과 사생활 침해로까지 이어져 피해자의 고통과 분노를 가중시킨다(정현미 외, 1999; 한국성폭력상담소, 2003). 특히 형사사법절차에서 담당자들의 통념이나 전문성 부족으로 발생하는 피해는 성폭력 예방과 대처, 피해자 보호의 책무가 있는 국가에 의한 피해라는 점에서, 상대적으로 취약한 위치에 있는 피해자의 권리확보는 매우 중요한 이론적, 실천적 과제이다(이미경, 2013).

범죄피해자가 겪는 2차 피해에 주의를 기울여야 하는 이유는 외상 사건의 생존자들이 자신의 경험에 대해 이야기하는 것 자체가 극심한 고통을 야기할 수 있기 때문이다. 이는 수사 및 조사·증언 등 사법기관이 피해자를 대면하는 과정에서 피해자가 다시 외상을 경험(retraumatizing)하는 양상으로 빈번히 나타날 수 있어(강은영 외, 2011), 피해자보호에 있어 보다 세심한 관심과 제도 개선이 필요하다.

#### 1) 주요 타인에 의한 2차 피해

범죄피해에 있어 2차 피해는 제도로 인한 2차 피해와 개인 또는 사회에 의한 2차 피해로 구분될 수 있다. 제도로 인한 2차 피해는 범죄사건을 처리하는 경찰, 검찰, 법원 등 형사사법기관은 물론 피해자와 접촉하는 학교, 병원, 상담

소나 언론기관 등 종사자들의 권위적 태도나 불친절, 몰이해, 더 나아가 비난이나 불신으로 인해 상처를 입는 것이 해당된다. 개인 또는 사회에 의한 2차 피해는 주변 사람들의 책망과 호기심 또는 양비론적인 비난 등으로 인해 피해를 입는 것을 말한다(최인섭 외, 2006).

성폭력의 경우, 다른 범죄에 비해 신고율이 낮은 것으로 나타나는데, 이는 ‘네가 혹시 성폭력을 유발하지 않았니?’라고 하는 성폭력 피해자들에 대한 의심과 비난의 사회적 통념에서 그 원인을 찾을 수 있다(이미경, 2012). 특히 피해자의 삶에서 중요한 타인이 잘못된 사회적 통념을 가지고 피해자를 대할 때 피해자가 겪는 2차 피해는 더욱 증폭될 수 있다. 성폭력 피해를 겪은 아동·청소년의 2차 피해 경험에 대한 연구는 가까운 주변인인 가족으로부터 받은 2차 피해가 피해자에게 얼마나 큰 심리적 고통을 주는지 잘 보여준다. 성폭력 피해 아동·청소년의 가족에 의한 2차 피해는 친족 성폭력뿐 아니라 비친족의 사례에서도 다양한 방식으로 경험되는데, 피해 아동·청소년은 성폭력 피해가 알려진 후 가족으로부터 목인과 은폐 강요, 부모에 의한 일방적 합의와 고소취하, 가족의 비난과 책임 추궁, 가족으로부터의 소외와 단절 등으로 인해 고통을 받고 있었다. 특히 피해 아동·청소년의 가정 경제력은 부모가 피해 아동·청소년에 대한 적극적 지지자로서의 역할을 하게 하거나, 또는 침묵을 강요하거나 은폐하도록 하는 중요한 변수로 작용하고 있었다. 따라서 친족과 비친족 성폭력을 불문하고 피해 자녀의 가정 경제력은 자녀의 의견에 기반하여 아동·청소년에 대한 적극적 지지자로서의 역할을 뒷받침하는 기본 요인이 될 수 있다. 이는 피해 아동·청소년의 가족에 대한 경제적 지원과 주거 지원, 직업 지원 등을 통한 자립 지원이 보다 체계적으로 이루어져야 한다는 것을 시사하고 있다(채현숙, 2016).

주변인에 의해 일어나는 대표적인 성폭력의 2차 피해는 피해자의 평소 행실 등을 험담하거나(“짧은 치마만 입더니 그럴 줄 알았어.”) 피해자 비난하기(“그때 왜 거부하지 않았니?, 왜 술을 그렇게 많이 마셨니?”), 사건에 대한 선부른 판단하기(“별일도 아니네. 그럴 수도 있지.”) 피해자에게 가해자를 용서하라고 강권하기(“그 사람 인생 망가지면 어떻게 하니. 네가 한 번만 너그럽게 용서해

라.“) 등으로 나타날 수 있다. 이러한 2차 피해를 예방하기 위해서는 가까운 주변인일수록 피해자를 지지하고 신뢰하며, 피해자의 평소 행동, 학업능력, 성격 등으로 편견을 갖지 않는 태도가 무엇보다 중요하다.

## 2) 언론 매체에 의한 2차 피해

방송, 신문, 인터넷 언론 등 다양한 언론매체를 통한 범죄사건의 보도는 그 자체만으로 범죄에 대한 경각심을 갖게 함으로써 범죄예방의 효과를 가진다. 그러나 국민들의 관심을 유도하기 위해 선택하는 자극적인 소재들은 보도 과정에서 과장, 왜곡되는 경우가 적지 않다(정인미, 2016). 피해자에 대한 언론보도는 피해자의 초상권 등 인격권이나 사생활에 대한 침해로 초래하는 등, 2차 피해를 심화시키고 이미 발생한 피해회복을 어렵게 한다는 점에서 심각한 문제점을 가지고 있다(강동욱, 2015).

이러한 언론보도에 따른 피해자, 특히 여성·아동 피해자의 2차 피해를 사전에 방지할 수 있는 실효성 있는 정책방안의 수립과 실행이 요구되는 가운데, 법무부와 검찰청, 문화체육관광부, 여성가족부에서는 피해자 보호정책의 일환으로 인터넷·언론 등에 의한 피해자의 2차 피해방지를 위한 연구사업과 언론 대응 매뉴얼 제작 등이 진행되고 있다. 여성가족부의 「여성정책기본계획」(2013~2017)에서는 언론보도로 인한 여성피해자의 2차 피해방지에 관한 내용을 포함하고 있다(강동욱, 2015).

언론보도에 의한 피해자의 2차 피해를 방지하기 위해서는 우선 언론보도에 관한 준칙이나 지침을 범죄유형별로 보다 구체화하여 제시하여야 한다. 또 수사기관이나 법원을 비롯한 피해자구제기관 및 의료기관 종사자에 대한 교육을 강화하고 언론보도에 대한 구체적인 대응매뉴얼을 제작하여 배포하는 등 국가기관의 적극적인 대책마련이 요구된다. 나아가 언론기관 스스로 엄격한 보도기준을 마련하고, 언론기관의 책임을 강화하는 정책을 수립·시행함으로써 언론기관이 피해자의 인권을 적극적으로 보호하고 보장할 수 있도록 해야 할 것이다(강동욱, 2015).

### 3) 일반 시민에 의한 2차 피해

범죄사실이 언론 보도 등을 통해 세상에 알려진 경우, 가해자에 대한 비난은 별도로 하고, 피해자에 대한 비난이 더욱 심하게 나타나는 경우를 종종 볼 수 있다. 특히 유명한 연예인이 가해자로 지목된 사건에서는 그 연예인의 팬들에 의해 신문기사나 방송보도에 대한 댓글 형태로 피해자에 대한 집단적인 비난이 가해지기도 한다(강동욱, 2015). 언론에 보도된 성폭력 사건의 경우, 성폭력 피해나 피해자에 대한 잘못된 통념으로 피해자를 오히려 탓하는 형태의 여론이 형성되는 것을 어렵지 않게 찾아볼 수 있는데, 성폭력 경험에 대한 사회의 부정적 반응은 성폭력 사건의 특징보다 성폭력 후유증이 커지는데 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다(권인숙 등, 2016).

무엇보다 범죄사건에 있어서 원칙적으로 피해자보호가 우선되어야 하므로 피해자에 대한 비난은 자제되어야 할 것이다. 이를 위해 일반시민을 대상으로 피해자, 특히 여성·아동 피해자에 대해 더욱 철저한 보호가 필요하고, 우리 사회가 그 피해를 이해하고 포용해야 한다는 인식개선을 위한 교육 및 홍보를 강화할 필요가 있겠다(강동욱, 2015).

#### 나. 경찰에 의한 범죄피해자 2차 피해

범죄피해자 보호 및 지원에 대한 관심과 노력은 증가하고 있으나 아직까지 형사절차에 있어서 수사과정은 신속한 범인검거에 보다 비중을 두고 있다. 범죄피해자는 범죄사실을 입증하는 데에 매우 중요한 역할을 하며 형사절차에 필수적으로 참여할 수밖에 없지만 그 과정에서 본인의 의사에 반하여 참여하거나 반복조사, 취조 받는 듯한 경험 등의 2차 피해를 경험하는 등 실질적으로 형사절차과정에서 범죄피해자의 권리가 보호받지 못하는 경우가 많다.

&lt;표 10&gt; 수사과정에서의 2차 피해

(단위: 명%)

수사과정에서의 2차피해	해당경험자 수 (%)	
	2010년	2014년
같은 조사를 여러 차례 받았다	494(45.2)	175(41.7)
사건과 무관한 사생활에 관한 질문을 했다	337(31.2)	70(17.4)
취조하듯이 무례하게 대했다	361(33.3)	74(18.5)
피해가족을 범인인 것처럼 의심하거나 심문했다	228(21.2)	46(11.6)
원치 않는 합의를 권유했다	265(24.5)	50(12.5)
수사기관의 사건처리결과가 부당했다	346(32.0)	95(23.8)

출처: 범죄피해자들의 피해실태 및 피해자지원욕구 조사(2014, 김지선, 한국형사정책연구원)

대개의 경우 범죄피해자는 앞으로의 진행과정에 대한 불안, 두려움, 압박감 등 심리적 부담이 심하다. 또한 진술 출석 등으로 인한 시간 제약 등 스트레스가 심한 상태로 범죄피해자가 자신의 의사에 반하여 형사절차에 참여하여 2차 피해를 겪는 등 불쾌한 경험을 하게 되면 분노, 소외감과 같은 부정적 정서가 가중되고 나아가 수사결과에 대해 불신 등 수사기관에 대한 불만으로 이어진다.

형사사법기관에의 출석으로 인해 사건 관련 자극이 상기되거나 사건 관련 진술의 반복 등으로 인한 재경험이 트라우마 증상을 악화시킬 수 있고 형사절차 그 자체가 심리적으로 큰 충격을 주는 또 하나의 트라우마 사건이 될 수도 있다.

범죄피해자 인권보호를 위해서는 형사사법절차상 수반되는 2차 피해를 방지하고 형사절차에 피해자를 적극적으로 참여시켜 범죄피해자가 자신의 권리를 찾도록 해야한다. 피해자의 권리를 외면한 채 가해자 처벌만으로는 형사사법의 정의가 실현될 수 없을 것이다.

이에 피해자전담경찰관과 사건 담당부서는 범죄피해자의 2차 피해로 인한 트라우마 반응 및 형사절차과정에서 야기될 수 있는 심리적 피해 방지, 피해자 권리 실현을 위해 상호협력해야 한다.

<표 11> 2차 피해 예방 대책

▶ 언론, 인터넷 등에 의한 2차 피해 근절대책 수립  
(여성가족부, 문화체육관광부, 법무부)

- 여성폭력에 관한 언론사의 자율적인 윤리강령 마련 및 준수 유도
  - ※ 성폭력 피해자에 대한 흥미 위주의 보도행위 등 금지
- 여성폭력 피해자관련시설에서의 언론대응 지침 마련 및 보급
- 인터넷 등에 의한 피해자 인적사항 공개 행위 엄벌

▶ 수사·재판 과정에서의 2차 피해 방지(법무부, 경찰청, 여성가족부)

- 수사·재판 담당자의 인권 감수성과 전문성 제고를 위한 교육 확대
  - ※ 수사·단속의 전문성·지속성 확보를 위한 경찰 내 전담인력 증원 및 여성경찰 배치확대
- 성폭력피해자의 신원과 사생활 비밀누설 금지의무 주체에 피고인의 변호인 등 추가검토

### 3. 범죄피해자의 위기수준 구분

범죄피해에 대한 반응은 빈도 및 피해정도에 따라 다채롭게 나타난다. (Gustafsson, Nilsson & Svedin, 2009). 각 범죄사건에는 피해를 동반한 다양한 요소가 있기 때문에 이를 단편적으로 분류할 수는 없으나 초기 대응을 하거나 피해자 지원을 할 시 피해자가 경험할 수 있는 위기수준을 이해하고 그 맥락에 맞는 개입을 하는 것은 중요하다. 수요자의 필요를 읽고 응답할 수 있는 공급자야말로 수요자의 높은 평가를 받는 동시에 수요자-공급자 간의 거리를 좁힐 수 있다. 범죄사건에 따른 피해자 위기수준 반응은 범죄 특성, 피해자 특성, 및 사회적 체계 특성에 따라 피해 정도 및 반응 또한 다르게 나타난다.

#### 1) 범죄 특성에 따른 위기수준

범죄피해자는 접촉교통사고 피해자부터 사망살해 유가족 피해자까지 그 스펙트럼이 광범위하다. 또한 같은 사망유가족이라도 사망원인이 의도적 살인이었는지 혹은 의도적이지 않았는지에 따라 유가족의 초기 외상증상은 유사하게 나

타나지만 회복정도가 현저하게 다를 수 있다. 의도적인 범죄의 피해자는 보다 깊은 영향을 받으며 특히 가정폭력과 같은 관계 내의 피해상황은 피해자의 반복적 외상경험 가능성을 높이기 때문에 피해정도가 무척 크다(Contractor, Brown, & Weiss, 2018, Contractor, 2017). 또한 즉각적인 의료 응급처치를 요하는 심한 상해 정도도 피해자의 위기수준에 영향을 준다. 이 외에도 사회적으로 많은 관심을 받는 범죄사건, 가해자의 검거 불구속 여부 등 사건진행은 피해자에게 큰 영향을 미친다. 범죄 피해를 입은 대상은 범죄의 특성 및 분류 보다는 현상태에서 경험하는 위기에 따라 반응할 것이며 급성 스트레스 반응을 일으키는 상황에서는 긴급한 안정화 작업이 필요하다. 이를 위하여 범죄 특성 뿐 아니라 그 특성이 피해자에게 잠재적으로 미치는 영향을 선별하여 이해하는 것은 중요하다.

## 2) 대상자 특성에 따른 위기수준

같은 강력범죄라도 피해자의 심리적 신체적 안녕상태에 따라 위기수준이 다르게 경험될 수 있다. 범죄특성이 동등할 때 관련 외상의 경험이 없는 피해자는 이전 범죄피해 경험이 있는 피해자와 비교하여 외상증상이 덜 나타나고 더 빨리 회복 될 수 있다(Contractor, 2017). 반복 학대 경험자, 아동 폭력 경험자 등 지속적으로 트라우마에 노출된 피해자는 심한 범죄피해 이후 트라우마에 취약할 가능성이 크며 자살, 자해, 타해 등의 급성반응을 나타내고 장기적으로는 사회적 장애, 알코올 남용 등의 공병 확률이 높다(Contractor, Brown, & Weiss, 2018). 즉, 같은 범죄사건이라도 피해자의 트라우마 취약성을 단시간 내에 파악할 수 있는 일종의 틀을 보유하는 것은 대상 특성에 따른 위기수준에 대처하는 데 중요하다.

## 3) 사회구조 특성에 따른 위기수준

범죄 특성 및 대상자 특성 이외에도 사회구조 특성에 따른 위기수준의 차이가 있다. 가령 아동, 고령자, 직장폭력 등 사회적 권력의 차이로 인하여 발생하는 범죄피해 그리고 사회적 사각지대에 놓인 국내거주 이주민, 난민, 장애인,

신체질환자, 정신질환자, 성소수자 등이 경험하는 범죄피해 및 관련 위기수준을 이해하는 틀은 중요하다. 아동의 경우 발달단계에 따라 표현할 수 있는 피해정도가 다르며 발달단계에 민감한 접근은 중요하다. 또한 이주민이나 난민의 경우 언어소통이 불편하여 발생하는 피해가 있으며 이것이 위기수준에 미치는 영향을 최소화하기 위하여 통역사 사용을 한다거나 다문화적인 입장에서 지원해주는 것이 중요하다.

극단적인 감정반응, 과각성 상태에 있는 높은 위기수준 피해자의 상태를 최대한 빨리 알아차리고 각성상태 안정화를 위한 즉각적인 노력은 피해자-경찰 관계 및 피해자의 안정화 단계에도 큰 영향을 미친다. 이를 위하여 범죄 특성, 피해자 특성 및 사회구조 특성에 따라 나타날 수 있는 범죄피해 양상 및 관련 위기수준에 대한 사전 지식을 보유하는 것 또한 효과적인 범죄피해자 위기개입의 중요한 요소다.

## 4. 범죄피해자의 주요 욕구

범죄피해자를 위한 위기개입 모델을 개발하는 데 있어 피해자가 사건 발생 후 겪게 될 변화를 이해하고, 이에 따라 단계별로 변화하는 피해자의 욕구에 맞추어 지원을 제공하는 것이 중요하다.

<표 12> 범죄 피해자의 단계별 욕구

범죄 피해 이후 단계	피해자 핵심 욕구
응급단계 (사건 당시 및 직후)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 범죄현장에서의 안전확보</li> <li>• 신체적 부상의 구조 및 응급처치</li> <li>• 정보제공</li> </ul>
초기단계 (사건 후 수일 ~ 한 달 이내)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 안전확보, 심리적 응급처치 지속</li> <li>• 사회적 지지자원과의 재결합</li> <li>• 제공된 정보의 업데이트</li> </ul>
중·장기 단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지원 서비스에 대한 지속적 접근</li> <li>• 가족과 사회자원 지원 네트워크</li> <li>• PTSD 전문치료 연계</li> </ul>

주. Literature and Best Practice Review and Assessment: Identifying People's Needs In Humanitarian Response (Eyre A., 2006)

## 가. 응급단계 : 사건 당시 및 직후

범죄 현장에서 피해자에게 최우선적으로 제공되어야 하는 것은 ‘신체 안전 확보’이다. 신체안전이 확보되고 신체적 부상에 대해 필요한 응급조치가 이루어지지 않는다면 어떠한 심리적·사회적 지원도 피해자에게 도움을 줄 수 없기 때문에 모든 단계에 앞서 최우선적으로 제공되어야 하는 단계이다.

### 1) 범죄 현장에서의 안전확보

범죄 현장에 경찰이 도착했을 경우, 범죄 상황이 종료되지 않고 진행되고 있다면 피해자가 더이상 범죄피해에 노출되지 않도록 가해자를 진압하고 피해자와 분리해야 한다. 또한 강력범죄 현장의 충격적인 장면(피투성이가 된 범죄 장소, 절단된 신체, 방화로 인한 메스꺼운 냄새 등)은 이후에 외상기억으로 저장되면서 PTSD 증상이 발현될 수 있다. 따라서 피해자가 현장을 멍하니 바라보고 있거나 무기력한 모습으로 머물러 있을 경우, 경찰은 피해자와 현장 사이에 서서 가급적 피해자의 시선이 현장에 고정되는 것을 막고, 신체적 부상이 심각하지 않아 몸을 움직일 수 있는 피해자의 경우에는 경찰의 안내 하에 ‘스스로’ 범죄 현장에서부터 빠져나올 수 있도록 도와야 한다. 이것은 피해자가 범죄피해의 영향으로부터 ‘스스로’ 빠져나올 수 있도록 돕는 상징적이고 기초적인 단계이다. 이를 통해 신체적 상해뿐 아니라 ‘심리, 정서적 상해’에 대한 조치를 취할 수 있다.

### 2) 신체적 부상의 구조 및 응급처치

피해자가 자신의 신체·생리적 상태에 대해 어떻게 인지하는지는 회복에 있어서 중요한 요소이다. 범죄피해로 인한 신체 상해 상황은 자신의 기본 안전권이 타인에 의해 침범 당한 상황이지만, 피해자는 자력으로 범죄상황에서 빠져나오기 힘들다. 그렇기 때문에 현장의 응급조치자가 신체적 부상 여부와 정도를 파악하고 필요한 응급지원을 요청하는 것은 이 단계의 핵심조치이다.

### 3) 정보제공 : 기본정보에 대한 명료한 전달

범죄 발생 직후 충격 상태에 있는 피해자에게 기본정보에 대해 명료하게 전달하는 것은, 피해자가 현실에 다시 접촉할 수 있도록 돕는 기초적 단계이다. 피해자는 생존을 위협당한 상황에서 ‘싸우기 혹은 도망가기(fight or flight)’ 반응을 보이거나 혹은 완전히 압도되어 ‘얼어붙는(freezing)’ 반응을 보일 수 있는데 이 상태에서는 사건에 대한 정상적인 파악이나 대처를 할 수 없다. 때문에 경찰은 피해자에게 조력하기 위해서 간결하지만 명확한 자기소개를 하고, 추후 제공될 경찰의 행동을 안내한다. 응급의료지원이 언제쯤 도착할지, 범인 검거는 지금 어떻게 이루어질 것인지, 병원 혹은 지구대 등 안전한 곳으로 어떤 방식으로 이동하게 될지 등에 대한 기본적 정보의 제공은 피해자가 안정을 되찾는 데 필요한 조치다.

## 나) 초기단계 : 사건 발생 후 수일 ~ 1달 이내

### 1) 안전확보 및 심리적 응급처치의 지속

사건 현장에서의 피해자의 신체안전 확보는 피해자 주거지의 안전확보로 이어져야 한다. 범죄피해의 사건 현장이 피해자의 주거지인 경우에 특히 중요하다. 이 단계에서는 트라우마 스트레스 반응을 살피고 충격적인 사건에 대한 ‘비정상적인 반응’이 ‘정상적’임을 주지시키는 것이 필요하다. 피해자는 범죄사건으로 인해 자신의 기존 신념 체계가 무너졌기 때문에 혼란스러운 상태에서 다양한 행동적, 생리적 반응을 보일 수 있는데 이에 대한 심리적 응급처치를 제공할 수 있다.

### 2) 사회적지지(가족 및 친구)와의 재결합

초기단계에 피해자에게 개인화된 지지는 범죄피해 트라우마 극복에 특히 도움이 되는 것으로 밝혀진 바 있다. 피해자가 중장기 단계에서 적절한 사회적

자원에 연결되기 위해서는 기본적인 1차 지지체계(가족 및 친구)와의 연결을 통해 개인화된 도움을 받는 것이 필요하다. 범죄 사건 이후의 다양한 기관의 역할, 연락처 세부 정보 및 제공 서비스를 설명하는 서면 자료가 이 단계에서 유용한 것으로 알려졌다. 일례로 1999년 이후 영국 경찰은 테러공격이나 대규모 재해, 살인사건 및 미야 조사 등 가족과 경찰 간의 접촉이 필수적인 상황에 경찰 가족 연락관(family liaison officer)을 배치하고 있다. 이것은 범죄 피해로 인한 가족의 필요성과 관련된 지원을 파악하고 제공함으로써 피해자 보호·지원 제도의 접근성과 유용성을 높인다.

### 3) 제공된 정보의 업데이트 : 활용 가능한 연락처 제공

도움이 필요할 때 이용할 수 있는 자원에 접근할 수 있는지의 여부는 이후 심리적 회복 수준에 큰 차이를 만든다. 따라서 경찰단계에서 제공할 수 있는 지원 서비스와 심리-사회적 지원을 제공할 수 있는 사람들의 연락처 및 세부 사항을 즉시 활용 가능한 형태로 제공하는 것이 필요하다. 또한 일단 피해자와 유가족들이 가정이나 다른 안전한 곳으로 돌아오면, 사람들은 다른 사람들과 접촉하며 이런 피해로 인한 비극적인 영향으로부터 벗어나 안정을 취하고 싶은 욕구가 생긴다. 예를 들어 성폭력 피해자에게 성폭력 전담 기관의 담당자와 연결망을 구축해주는 것은 자신과 같은 피해를 당한 사람들을 이해하고 전문적으로 도울 수 있는 자원에 연결된다는 최소한의 안전감을 확보하여 회복에 대한 희망을 줄 수 있다.

## 다) 중·장기 단계

### 1) 지원 서비스에 대한 지속적 접근

초기 단계에서 제공된 서비스에 지속적으로 접근할 수 있도록 지지체계를 유지하는 것이 필요하며, 특히 사망사고 유가족에 대해서는 사건처리에 대한 보고가 세심하게 이루어지는 것이 필요하다. 초기 충격 단계에서 피해자가 제공

서비스를 거절하여 접촉할 수 없었다면, 이 단계에서 필요한 자원을 다시 파악하고 연결하려는 노력이 필요하다.

## 2) 가족과 사회지원 네트워크 연결

초기 단계에서 제공된 응급성 개입조치를 넘어서 개인의 경제적 상황, 사회적 상황 등을 고려한 사회지원 네트워크로의 연결이 필요하다. 개인이 일상생활로 복귀하는데 필요한 자원은 지역사회 기반의 연결을 통해 제공하는 것이 유용하다. 또한 피해 당사자 혹은 가족은 지역사회 내의 자조그룹 등을 통해 장기적이고 폭넓은 관점의 회복 및 외상 후 성장을 도모할 수 있다.

## 3) PTSD 전문치료 연계

트라우마에 노출된 모든 사람이 PTSD 증상을 보이는 것은 아니다. 대부분의 사람들은 트라우마 노출에 따른 일시적 충격 반응 후, 4주 이내 안정된 평형상태로 회복할 수 있는 탄력성을 가지고 있다. 그러나 가까운 관계의 사망이나 대인 간 폭력, 성폭력, 지속적인 복합외상 노출이 범죄로 인해 발생하였거나 트라우마 사건에 취약한 대상(고령자, 아동 및 청소년, 임산부 등)은 충격성이 회복탄력성보다 높아 PTSD 증상으로 발전될 가능성이 높다. 따라서 사건 발생 이후 4주가 경과 했을 때에도 지속적으로 심각한 심리적 후유증을 호소하는 경우, PRC와 같은 트라우마 스크리닝 도구를 사용하여 PTSD를 판별하여 전문 치료기관에 연계하는 것이 필요하다.

〈표 12〉 PTSD의 치료

치료의 종류	대상	기반 이론 및 모델	치료 내용
EMDR	다양한 트라우마 생존자	적응적 정보처리 모델	분절적 정보처리를 위한 외상적 기억에 대한 모든 지각적 정보들에 주의 기울이고 머무르기
인지처리 치료	만성 PTSD와 우울증 공병	정보처리이론	외상화된 신념체계 분석, 트라우마 관련된 의미(자신과 타인에 대한 안전, 신뢰, 힘, 능력, 자존감, 친밀감)의 재구성
변증법적 행동치료	정서조절의 어려움으로 인해 극단적 감정표현을 보이는 사람	생리사회적 이론	집단 혹은 개인치료의 형태로 정서조절과 대인관계 훈련성 등 훈련
지속적 노출치료	만성 PTSD를 가진 사람	감정처리 이론	불안완화를 위한 실제상황노출과 상상노출을 통한 공포반응 둔감화, 공포 구조 변화 유도
현재 중심치료	반복적인 아동기 성학대 피해자, 신뢰기반 대인관계 곤란, 성(性) 관련 위험 행동이 있는 성인 여성	타인 불신 및 불안 정감 역기능적 대인관계 신념 부정적 자기 도식	현재 일상에서의 트라우마로 인한 역기능적 행동 패턴 탐색, 자기와 타인에 대한 신념의 재구성
안전추구 치료	PTSD와 물질 및 중독 공병	인지 행동치료적 접근의 통합적 모델	물질사용문제, 위험한 관계, 자살충동이나 해리증상과 같은 극단적 심리적 증상들로부터 신체 및 심리적 안전을 확보하기 위한 대처기술 훈련
외상초점 인지행동 치료	상실과 외상에 노출된 아동, 청소년, 양육자	정서적 고통감 애도에 대한 왜곡된 사고	고통스러운 상황에서도 최선의 대처방법, 미래에 대한 계획을 재구상, 고통으로부터의 주의 전환을 통해 다른 긍정적 사건을 생각하려는 방략 마련

출처: 주혜선, 2016, 트라우마 사례개념화 양식(TCFF)의 개발: 사례개념화 기반의 트라우마 심리치료

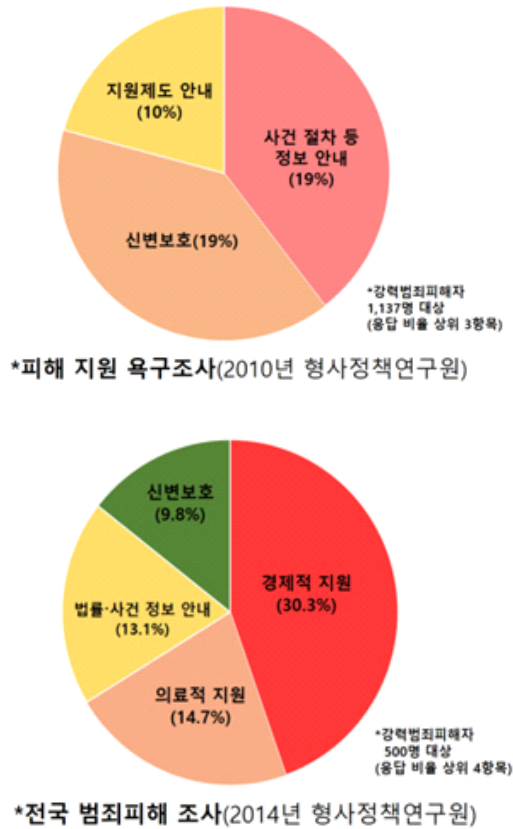
<그림 6> 각 시점에서 주요 피해자 욕구

단계	심리-사회적 반응	피해자 욕구
사건직후 (사건 당시, 발생 후 수시간 이내) 영웅적 단계	쇼크, 신체적&정서적 상해	<ul style="list-style-type: none"> <li>신체적 부상의 구조 및 응급처치</li> <li>안전 확보 (주거지 안전 확보)</li> <li>정보 제공</li> <li>심리적 응급처치</li> </ul>
초기단계 (사건 후 수일 이내) 허탈 단계	행동에 조정화된 탐색과 활동	<ul style="list-style-type: none"> <li>안전확보의 지속</li> <li>심리적 응급처치</li> <li>사회적 지지(가족/친구)와의 재결합</li> <li>제공된 정보의 업데이트</li> </ul>
중-장기단계 허탈 단계	정상적인 외상후 반응들 : 동상 시간 경과 후 감소됨 슬픔과 예도	<ul style="list-style-type: none"> <li>지원 서비스에 대한 지속적 접근</li> <li>가족과 사회적 지원 네트워크에서의 선택과 참여</li> </ul>
장기단계 회복 단계 수정, 수용, 회복의 단계: 회복과 정체 반복	인정, 수정, 수용 : 촉발사건에 대한 반응들 외상후 성장 / PTSD	<ul style="list-style-type: none"> <li>PTSD 전문치료 연계</li> </ul>

출처. Literature and Best Practice Review and Assessment: Identifying People's Needs In Humanitarian Response (Eyre A., 2006)

2010년 형사정책연구원에서 강력범죄피해자 1,137명을 대상으로 범죄피해지원 욕구조사를 실시했을 때 가장 응답 비율이 높았던 상위 3개 항목은 사건 절차 등에 대한 정보 안내(19%), 신변 보호(19%), 피해자지원제도에 대한 안내(10%)였다. 그러나 2014년에 전국 범죄피해조사에서 강력범죄피해자 500명을 대상으로 한 범죄피해지원 욕구결과는 다소 다르게 나타난 것을 확인할 수 있다. 피해자들은 사건 이후 경제적 지원(30.3%), 의료적 지원(14.7%), 법률·사건 정보 안내(13.1%), 신변보호(9.8%)의 순으로 지원이 이뤄질 것을 요구하고 있었다. 이러한 범죄피해자 욕구의 변화는 피해자 지원정책의 패러다임에도 이를 반영한 제도적 변화가 필요함을 시사 한다고 볼 수 있다.

<그림 7> 피해자 정책의 패러다임-피해자 욕구의 변화



## 제3절 범죄피해 트라우마 위기개입

### 1. 경찰 위기개입 모델

위기개입이론에 따르면 재난, 상실, 혹은 다른 트라우마로 인한 위기를 경험하는 대상에게는 유용하고 실용적인 단기집중적 개입모델이 장기적인 정신분석치료보다 더 효과적이라고 본다(Ekman & Seng, 2009). 범죄피해를 당한 사람이 가장 먼저 접하게 되는 대상은 경찰인 경우가 많으므로, 경찰이 이런 위기개입에 대한 인식을 하고 갑작스러운 범죄로 인하여 자기 결정권을 박탈당한

피해자를 보는 골든타임에 적절한 위기개입을 제공하는 것이 중요하다. 범죄피해자는 시민으로서 국가의 지원을 받을 권리가 있기 때문에(이동희, 2018) 범죄사건 발생 시 사건현장의 초기 대응자 혹은 최초대응자(first responder)로 대응하는 경찰의 역할은 더욱 중요하다. 심리적으로 취약한 범죄피해자에게 최초대응자의 역할은 매우 중요하나, 수사과정은 경찰이 자신의 역할을 어떻게 인식하느냐에 따라 상이하게 나타날 수밖에 없다(이명신, 이계민, 2018).

범죄피해자 지원을 위한 경찰 위기개입 모델은 범죄피해자에게 ‘최전방’에서 최적의 자원을 제공하고 연계함으로써 미래의 범죄 예방에도 효과를 기대할 수 있다. 수감된 사람들 중 현재 정신질환을 겪는 인원의 비율은 꽤 높는데, 더 심각하게는 정신질환을 경험하는 사람이 사건 현장에 있을 때는 심각한 부상으로 이어지는 확률이 높기 때문에 범죄피해자를 위한 경찰 위기개입은 이런 가능성을 줄일 수 있을 것으로 기대된다(Watson & Fulambarker, 2013, p71). 또한 피해자가 필요한 기관을 개인적으로 찾아가기를 기다리기보다는 필요한 자원이나 정보를 피해자에게 직접 전달하여 피해자가 평정을 되찾고 일상의 문제들을 해결할 수 있도록 격려함으로써 효능감을 증진할 수 있으리라 기대할 수 있다(Center for School Mental Health Assistance, 2002).

전통적인 관점에서 경찰의 주요업무는 사건처리 및 가해자 처리 위주로, ‘전사(warrior)’로서의 경찰에 대한 인식이 강했다(Wood & Watson, 2016). 그러므로 사건발생 시 범죄피해자의 심적인 요소는 누락 되는 경우가 많았다(이명신, 이계민, 2018). 경찰은 ‘이중책무’에 대한 인식 정도가 낮을 수밖에 없는 환경에서 근무하였으며 그 결과, 범죄피해자의 기본인권 보호가 간과될 뿐 아니라 사건처리에 필요한 피해자의 필수적인 증언도 얻지 못하는 경우가 많았다(Fisher & Geiselman, 2010).

하지만 범죄피해자의 인권에 대한 관심이 커지면서 ‘전사’로서의 경찰 역할에서, 더 안정적인 반응을 하는 ‘보호자(guardian)’로서 경찰의 역할이 화두가 되었다(Wood & Watson, 2016). 특히 1990년대부터는 정신질환을 가진 범죄피해자에 대한 관심이 커지면서 경찰과 정신건강기관이 협업하여 위기개입을 재고하는 케이스가 늘어났다.

협업은 크게 세가지 유형- 1) 기관 대 기관 협업 2) 경찰청 내에 정신건강전문가가 상주하여 자문제공 3) 최초 위기개입을 제공하는 특별 경찰관과 정신건강전문가와의 협업으로 나타났다(Wood & Watson, 2016).

또한 과거 범죄피해자 보호지원체계가 범죄피해자에 대한 ‘전문인력대응 (specializing policing responses)’ 즉, 특별 상황에서 전문인력이 범죄피해자를 조력하는 패러다임에서 최근 ‘모든 경찰관의 대응(all crisis calls for service)’ 즉, 범죄피해자의 효과적인 지원을 위해 모든 경찰관의 교육 및 인식 변화가 중요하다는 패러다임으로 전환되고 있다. 즉, 범죄피해자 보호지원이 사건해결만큼 ‘진짜 경찰업무(real policing)’라는 경각심과 의식의 전환이 중요하게 고려되고 있다(Wilson & Segrave, 2011).

그럼에도 불구하고 경찰위기개입 모델에 대한 종합 체계적인 평가 문헌은 현저하게 부족하다. 특히 동양에서 사용하는 모델에 대한 자료는 더욱 희귀하여 성공사례에 대한 분류 및 정리를 하는 과정에서 장벽이 있었다. 같은 국가 내에서도 도심과 지방의 자원 접근성의 차이, 대중교통수단의 차이, 다양한 대상군, 범죄의 양식 등에 따른 적절한 위기개입모델 선정 과정이 다를 수밖에 없다. 하지만 이를 모델 개발기회로 보고 접근하는 것이 중요하다(Compton et al., 2010).

국내외 주요 경찰 위기개입 모델들은 1) 피해자 전담부서 모델(unit services model), 2) 피해자전담경찰관 지원 모델(dedicated liaison officer services model), 3) 연계지원 모델(referral services model)로 분류될 수 있으며(Wilson & Segrave, 2011) 주요 특성은 다음과 같다.

### 가. 피해자 전담부서 모델

‘피해자 전담부서 모델’이란 경찰체계 내에 범죄피해자 서비스를 위한 “전담부서”가 따로 마련되어 있는 모델이다. 피해자 전담부서의 경찰요원은 타부서의 경찰요원과 함께 범죄피해현장에 출동하고 사건현장에서는 부서의 특수성에

따른 업무수행을 한다. 이상적으로 ‘모든’ 경찰관이 ‘모든’ 전문영역을 학습하고 ‘모두’ 잘하면 좋겠지만, 현실적으로는 ‘모두’가 해야 하는 영역에서의 책임감이 떨어질 수 있는 위험성이 있다(Thomas & Watson, 2017). 그렇기 때문에 피해자 전담부서와 같이 특화된 경찰업무는 질적으로 보다 나은 피해자 보호지원을 제공할 수 있는 강점이 있다.

본 모델은 북미에서 자주 사용되며 전담부서는 범죄피해자에게 단기 상담지원도 제공할 수 있다(Wilson & Segrave, 2011). 특히 범죄피해자에게 능동적으로 귀 기울이는 것이 중요한 범죄현장에서는 경찰의 집중을 요하는 요소들이 많다보니 경찰이 범죄피해자의 청취 요구를 채우지 못하는 경우가 많다. 이때 미국의 VAU(Victim Assistance Unit)와 같은 모델에서는 피해자전담부서의 담당자가 언제나 그 무게를 함께 짊어질 수 있는 강점이 있다(Ekman & Seng, 2009).

## 나. 피해자전담경찰관 지원 모델

피해자전담경찰관 지원 모델은 ‘피해자 전담’ 역할을 맡은 경찰이 경찰의 일상업무를 진행하는 동시에 ‘피해자 업무’를 추가적으로 맡아 이행하는 모델을 지칭한다. 각 경찰관은 피해자의 특성(예: 청소년 피해자, 성적 소수피해자 등)에 따른 ‘전담 역할’을 감당할 수 있다는 점에서 보다 피해자 중심적인 지원을 마련해줄 수 있는 강점이 있으나 추가업무를 충분히 이행할 수 있는 경찰관 수가 제한적이라는 단점이 있을 수 있다(Wilson & Segrave, 2011). 또한 피해자 전담경찰관이 제공해줄 수 있는 지원의 질적 수준은 경찰관에 따라 현저한 차이가 나타날 수 있다.

미국의 CIT 경찰부서는 피해자 전담부서 모델의 대표적인 예로, CIT부서 경찰은 정신건강 관련 주제의 특수교육을 받고 범죄현장에서 타 경찰이 현장조사 등의 업무를 하는 동안 범죄피해자에게 집중적인 지원을 해줄 있는 강점을 지닌다(Ekman & Seng, 2009).

## 다. 연계지원 모델

연계지원 모델이란, 현장출동 경찰관이 어떠한 방식으로든 범죄피해자에게 필요한 자원에 대한 정보를 전달하는 모델이며(Wilson & Segrave, 2011) 국내외에서 흔히 적용되었던 방식이다. 피해자에게 맞춤형 자원을 제공한다는 강점을 지니나 자원 연계의 적절성 및 연계된 자원의 질적인 수준을 관리하는 것이 뒷받침되어야 한다(Wilson & Segrave, 2011). 또한 각 전문영역 전문가들 사이의 연계 관계, 협력관계 및 이해관계를 유지하는 것이 중요하다(Compton et al., 2010).

대표적으로, 홍콩에서는 multi-agency approach를 통하여 정부단체 및 NGO의 협력을 진행했고 각 단체(agency)는 피해자 보호 및 지원역할을 한다. 특히 성폭력 사건 같은 경우는 병원 내에 위치하여 24시간 지원이 가능한 CEASE Crisis Center에 연계하여 진행하는 등의 노력을 하였다(Pang, 2013).

## 라. 국내 경찰 범죄피해자 지원 모델

국내 경찰의 범죄피해자 지원 모델은 피해자전담경찰관 지원 모델과 연계모델을 통합적으로 사용하는 것으로 볼 수 있다.

### 1) 피해자전담경찰관 및 피해자심리전문요원 지원 모델

국내에서는 경찰청이 2015년 2월 12일 피해자전담경찰관의 발대식을 개최하여 이전에 ‘피해자 보호 및 지원에 관한 규칙’(경찰청훈령)의 전면 개정을 통해 ‘피해자서포터’라는 명칭을 대신하여 ‘피해자전담요원’으로 그 명칭을 변경하였다. 기존의 피해자서포터제도란 관련 직무교육을 이수한 경찰관을 피해자서포터로 선임하여 강력범죄 발생시 피해자의 보호지원(신변보호, 초기상담, 지원제도의 안내, 수사진행상황의 통보 등)을 수행하는 역할로 설립되었다. 피해자전담경찰관에 대한 약칭은 ‘피전’이며 이는 평화를 상징하는 비둘기의 영어(pigeon) 동음으로 다의적 의미를 갖는다(이동희, 2018).

2006년 8월부터 경찰청은 심리학 전공자 및 관련분야의 경력자를 경찰신분의 피해자심리전문요원(이하 CARE요원)으로 특채하였다. 이들은 강력범죄 발생시 초기부터 피해자 심리상담과 지원을 제공하고(고은영, 이은아, 2017; 이동희, 2018), 외상 후 스트레스 장애(PTSD)나 2차 피해 예방을 위해 적극적인 노력을 해오고 있다(이동희, 2018). 또한 일선 경찰서 사례 관련 지도, 감독, 교육을 담당하고 형사절차에서 피해자를 조력한다.

## 2) 연계 모델

경찰은 모든 사건 유형의 초동 대처자로서 대부분의 범죄피해자 보호·지원 연계 시 참여한다. 1) 경찰기능의 이해와 2) 피해자 중심(피해자 상태 및 욕구 이해), 3) 범죄현장 중심이라는 위기개입모델의 이해를 토대로 범죄피해자보호·지원 네트워크 내에서 경찰의 역할을 정립하고 연계모델을 발전시켜 나아가고 있다.

피해자전담경찰관 및 범죄피해자 지원의 실무 경험이 있는 민간 활동가를 대상으로 한 연구에서, 경찰단계에서 사건직후 긴급하게 지원해야 할 서비스는 ‘위기개입 초기상담’으로 조사되었다(이재영, 김연수, 2016).

<표 14> 경찰단계에서 제공가능한 서비스에 대한 수요 인식

항목	경찰		민간활동가	
경찰단계에서 사건직후 긴급하게 지원해야 할 서비스	1순위	위기개입 초기상담	1순위	위기개입 초기상담
	2순위	경제적 지원	2순위	신변 보호
	3순위	의료 지원	3순위	사건 및 수사 관련 정보제공
경찰에서 효과적으로 제공 가능한 서비스	1순위	위기개입 초기상담	1순위	신변보호
	2순위	신변보호	2순위	사건 및 수사 관련 정보제공
	3순위	사건 및 수사관련 정보제공	3순위	위기개입 초기상담

경찰은 강력범죄, 성폭력, 가정폭력, 학교폭력 등 다양한 범죄유형에서 협력 네트워크상 연결중심성이 타 기관에 비해 가장 높게 나타났고, 협력 네트워크에서 중심 기관을 선정하는데 있어서 중요 지표인 ‘매개중심성’과 ‘위세중심성’ 또한 가장 높게 나타나 경찰이 일선 현장에서 서비스 연계의 허브 역할을 감당하는 것이 효율적이라는 연구 결과가 있다(정육상, 2015). 범죄피해자 지원을 위한 경찰의 효율적인 연계를 위해서는 유관기관 연계, 지역사회 자원 활용, 민·관 협력, 수요자 중심제공, 중복지원 방지의 노력이 필요하다.

<표 15> 범죄피해자 지원시 효율적 연계안

유관기관 연계	· 흩어져 있는 피해자보호 자원을 각 기관의 특징을 살려 피해자에게 통합적인 지원서비스 제공
지역사회 자원 활용	· 피해자가 지역사회로 재통합되는데 지역사회 자원을 활용 · 지자체의 적극적인 역할 유도
민, 관 협력	· 국가기관에 모든 지원을 일임하지 않고 다양한 구성원들의 네트워크를 강조해 정책효과 극대화 · 지역사회 내 문제를 상호 해결 함
수요자 중심체계	· 피해자의 욕구 파악 후 맞춤형 지원체계 형성 · 수요자는 단일 기관을 방문하더라도 통합 네트워크를 통해 유관 기관의 서비스에 접근하여 종합적 지원 가능
중복지원 방지	· 관련 단체들의 소통 부재로 인한 중복지원 방지

출처: 백일홍, 장규원, 2015

## 2. 주요 트라우마 위기개입 모델

트라우마 위기개입에서 최신의 경험적 근거들을 기반으로 하여 사건 직후 및 중·단기적으로 개입시 명료한 요소들에 대한 목록을 제안하는 합의된 근거기반 모델이 유용하다. 경험적 연구들에 따르면, 트라우마에 노출된 이후 초기 위기개입을 받은 사람들이 고통을 덜 느끼고, 이후에 심리적 서비스를 덜 필요

로 한다(NOVA, 2010). 본고에서 주요 트라우마 위기개입시 현장에 적용되는 주요 심리사회적 지지 모델들을 검토한 바 핵심 원리와 주요 개입 요소들은 다음과 같다.

## 가. 주요 트라우마 심리사회적 지지 모델

### 1) Humanitarian Assistance Center(HAC) Guidelines<sup>1)</sup>

영국의 경찰 위원회(Association of Chief Police Officers, ACPO)와 위기 대응대학(Emergency Planning College)에 의해 개발되었으며 위기 발생 시 보다 효과적인 인본주의적 개입을 위해 조직화된 다기관 개입방법이다. 위기개입 시에는 기본 신체적 안정을 주는 요소뿐 아니라 감정적 지원, 연계기관 연결 지원 등을 포함한 통합적인 지원요소가 포함된다. HAC는 위기개입 시점을 24시간, 48시간 그리고 몇 주 이내로 나누며 특히 피해 직후 24시간 이내 혼란상태의 피해자들에게 정확한 정보를 즉각적으로 접근할 수 있는 ‘중앙처’의 필요성을 파악한다. 이에 위기 발생 시 24시간 이내에 설립될 수 있는 ‘중앙구호 지원센터’ 설립을 목표로 사전기획 및 준비단계, 다기관 협업의 단계들을 기술한다. 재난 발생 시 빚어지는 대혼란사태를 피해갈 수는 없으나 피해자 집단에 대한 관리 중앙처를 미리 계획하고 정확한 정보를 제공해줌으로써 피해를 최대한 관리하는 대안을 구체적으로 제시한다.

### 2) Inter-Agency Standing Committee(IASC)<sup>2)</sup>

재난과 같은 트라우마 발생 시 그 피해를 감당하고 수용할 수 있는 단일 기관은 없으며 이를 대비한 관련 기관 간의 사전협력 및 재난 중 협력은 무척 중

1) Humanitarian Assistance in Emergencies: Non-statutory Guidance on Establishing Humanitarian Assistance Centres.

2) © Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva: IASC.

요하다. Inter-Agency Standing Committee(IASC)는 재난 발생시 다분야, 다기관 협력체계를 기반으로 제공되는 조직화된 심리사회적 서비스를 최대화하고 동시에 해로운 개입방식을 체계적으로 제거하는 틀이 부재한 상황에서 개발되었다. 이를 실현화하기 위하여 UN기구 및 비(非)UN기구가 모여 추출한 가이드라인은 위기 발생 시 즉시 제공해야 하는 최대한의 중요성을 갖춘 최소한의 원칙들로, 심리사회기관 뿐 아니라 보호기관, 보건기관, 교육기관, 식품영양기관 등 다양한 대응기관 제공자에게 적용된다. 기관 간의 의사결정과정을 돕는 원칙을 마련하여 생존자의 정신건강 및 심리사회적 건강을 증진 시키는 구체적인 방법을 제시한다.

### 3) The European Network for Traumatic Stress (TENTS) Guidelines<sup>3)</sup>

TENTS Guideline은 재난 혹은 대참사 이후 근거관련 체언을 체계적으로 정리한 심리사회적인 관리법 및 지원방법을 제공한다. 2008년 EU의 기금지원으로 The European Network for Traumatic Stress에 의해 개발된 가이드라인은 대형 참사에 따른 심리사회적 지지 관련 활동에 대한 체계적인 문헌 연구와 전문가 델파이 연구(25개국 총 106명의 전문가)를 통해 대참사 이후의 회복을 촉진할 수 있는 근거기반 심리사회적 지지의 핵심 원리와 요소들을 규명하였다. 그 성과로 재난 혹은 대참사 이후의 안정성, 자기 및 지역 효능감 역량, 유대감 안정감 및 희망을 느끼는 것을 촉진하는 구체적인 방안들을 제시하고 있다.

3) Bisson, J. I., Tavakoly, B., Witteveen, A. B., Ajdukovic, D., Jehel, L., Johansen, V. J., Nordanger, D., Garcia, F. O., Punamaki, R. L., Schnyder, U., Sezgin, A. U., Wittmann, L. & Olf, M., (2010). TENTS guidelines: development of post-disaster psychosocial care guidelines through a Delphi process. *The British Journal of Psychiatry* 196, 69-74

## 나. 주요 트라우마 심리사회적 지지 모델의 핵심요소

<표 16> 주요 트라우마 위기개입 모델의 심리사회적지지 핵심 요소

	주요 트라우마 위기개입 모델		
	HAC	IASC	TENTS
제공자	<ul style="list-style-type: none"> <li>· LRF(Local Resilience Forums)관련 된 모든 emergency planners</li> <li>· multi agency reponse (예: 정부기관, 경찰, 건강 전문가, 화재/구호서비스)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 인도적 지원관계자, 지역사회와 현지 당국의 적극적 지지, 피해주민참여극대화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 지원제공자 전문가 및 자원활동가</li> </ul>
제공자 케어	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 단기 장기 니즈 케어, 번아웃 고려, 미리 고려.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 제공자 케어 위기개입 예산 내에 포함</li> <li>· 사전교육: 재난상황 및 관련 자극에 대한 준비시킴, 치안과 스트레스 관리기법</li> <li>· 유경험 현장관리직원을 현장에 함께 배치, 휴식 및 회복빈도 높임</li> <li>· 근무시간모니터링</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 기획단은 제공자 및 자원활동가의 대리 외상 및 번아웃 증상을 모니터링할 것</li> </ul>
대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 재난의 직접 간접 노출자: 직접적인 피해자, 재난 피해자의 가족 목격자, 지역 대처자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 이상적으로는 각 위기 상황에 따라 위험에 놓이는 취약집단의 지원내용이 포함되어야 함.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 재난 경험한 피해자</li> <li>· 가족/친구, 피해자의 더 넓은 사회관계,</li> <li>· 유럽국가 인구수 250,000~500,000명 까지 수용</li> </ul>
특별 대상자		<ul style="list-style-type: none"> <li>· 특정 문제를 위해서는 심리적 및 정신병리 개입.</li> <li>· 기타 neurological 장애를 가진 자</li> <li>· 요양원 등의 보호시설 거주자</li> <li>· 사회적 소수자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 다른 정신질환 보유자</li> </ul>

	주요 트라우마 위기개입 모델		
	HAC	IASC	TENTS
개입 방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>HAC 설립 재난시 조직화 된 정보제공, 지지 및 지원을 해줄 수 있는 중심기관 필요, 경제적 지원, 기관 장소 및 역할 알리는 공공캠페인</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>최대한 빨리 실행</li> <li>실무적 우선순위가 높은 필요부터 대응</li> <li>MHPSS 최소한의 지지.</li> <li>재난 시 이에 대한 대응을 해줄 수 있는 역량 가능한 단일기관 없음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>계획, 준비 및 관리, 주요요소</li> <li>문화적 영적 종교적 회복 대처법 제공</li> <li>초기단계에 정식 평가나 심리상담 지양</li> <li>필요 시 약물치료</li> <li>노출대상 많은 경우 자기조력기술 필요</li> <li>중앙기지국 개설 후 각종 서비스 제공</li> </ul>
개입 시기	<ul style="list-style-type: none"> <li>재난 후 24시간</li> <li>재난 후 48시간</li> <li>재난 후 며칠 몇 주</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지속적 주요기관(학교 시장, 등)의 위협상황 평가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>즉각적 지원, 일주일 이내 지원, 한 달 후 지원, 세 달 후 지원</li> </ul>
역할	<ul style="list-style-type: none"> <li>직접적 구호를 하는 기관을 방해하지 않음</li> <li>수용자의 욕구를 모르는 상태에서 효과적인 구호반응을 할 수 없음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>심각한 정신질환일 경우 심리상담 혹은 정신건강 지원 필요함</li> <li>지역의 종교적 영적 리더 및 다른 문화적 리더에게 조언 구하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>전화 핫라인 개설</li> <li>웹사이트 개설 심리사회 정보제공</li> </ul>
연계 기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>지방자치단체, 경찰, 미디어 기관, 의료기관</li> <li>정부의 기금조달필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>주요 지역 혹은 가족 자원연계</li> <li>장례 및 애도/집단애도 지원</li> <li>부모지원 프로그램</li> <li>공식적 비공식적 교육</li> <li>활발한 집단활동 참여</li> <li>의료기관</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>의료전문가: 정신병리 후유증 교육</li> <li>적절한 지원 자원 알려줌(가족, 공동체, 학교 친구)</li> <li>재정 지원, 법률지원, 장례지원·일상생활 재적응 및 직장/재활 기회중요</li> <li>재난 이후 몇 년 간 기관이 지원 제공할 수 있도록 정부의 기금조달 필요</li> </ul>

	주요 트라우마 위기개입 모델		
	HAC	IASC	TENTS
관련 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>HAC 운영 및 트라우마/애도 대처, 사전교육</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>안정적이고 지지적인 교육</li> <li>법률 지원 및 인권관련 정보제공</li> <li>긍정저기 대처법 교육</li> <li>위험감지 예방프로그램 제시</li> <li>문화적 맥락에 부합하는 법적권리 교육</li> <li>국제법률에 맞출 것 주장</li> <li>교육자를 위한 교육</li> <li>교육 후 모니터링 피드백 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>피해자: 트라우마, 트라우마 대처교육</li> <li>대응자: 정식 훈련 및 지속적 훈련, 지원 및 슈퍼비전</li> </ul>
윤리적 법률적	<ul style="list-style-type: none"> <li>수혜자 정보노출 주의</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기존 서비스제공기관 대상으로 가해환경 모니터링 및 신고 기반 설립</li> <li>문화적 고려</li> <li>법률적 보호를 위한 법률기관 연계</li> <li>기관간 규율을 정함으로써 프로그램 일관성 유지</li> <li>어려움/우려가 있으면 이를 이야기할 수 있는 안전한 경로 지원</li> <li>윤리규율을 어길 때에 대한 적절한 징계 진행. 이에 대한 기록 남김.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>수혜자 신상 기록, 연계과정에서 개인정보보호 및 인권보장 관련 고민</li> </ul>
기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>미디어개입</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>식량 대처, 안식처 쉼터, 식수 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>리플렛 통해 홍보</li> <li>기획단이 미디어/뉴스와 긴밀히 일함</li> </ul>

### 3. 주요 트라우마 위기개입과 경찰 위기개입 모델의 핵심 요소

주요 트라우마 위기개입 모델들의 지침서(HAC, IASC, TENTS)와 주요 경찰 위기개입 모델 지침서(VAU, CIT, 국내)에서 추출된 공통적인 핵심 요소들을 제시하였다. 이를 위해 트라우마 후 위기개입 시 고려될 수 있는 근거기반 심리사회적지지 요소들은 OPSIC Synthesis Report (2015)의 평가 준거에 따라 모델별로 핵심 요소의 제공 여부를 평가하였다.

주요 트라우마 위기개입 모델과 경찰 위기개입 모델의 지침서에서 확인된 공통적인 주요 핵심 요소들은 사건 전후로, 단계별로 제공되고 있으며 1) 현장 지원, 2) 형사절차 조력, 3) 트라우마 이해 접근, 4) 피해자 중심 접근, 5) 기관 간 협력 지원, 6) 취약층 돌봄, 7) 지역사회 기반 지원과 관련됨이 확인되었다.

‘현장 지원’은 피해에 대한 즉각적인 서비스를 제공하는 것이다. 피해상황마다 차이는 있겠으나 시간민감(time-sensitive)한 피해사건의 경우 신변보호 등의 조치가 언제 이루어지는지에 따라 피해정도의 차이가 많이 난다. 이는 경찰 위기개입 특수 요인으로 경찰이 각 서 단위, 지역 단위에 배치되어 있으며 사건 신고 시 바로 출동할 수 있는 수용력을 갖췄으며 즉각적인 현장지원을 제공할 수 있다는 요인이 크게 작용한다.

‘형사절차 조력’은 피해자를 위한 일종의 중간 ‘통역’ 역할을 해주는 피해자 지원 기능을 한다. 비정상적인 상황 사건에 노출되어 피해자의 입장에 선 사람은 일반적인 상황과는 다른 반응을 보일 수 있다. 특히 급성 트라우마 반응 등의 스트레스 반응을 나타내는 피해자는 자신 및 주변에 대한 시선의 편파와 소통통로의 한계를 경험한다. 이때 피해 관련 업무에 대한 인식이 있는 경찰관은 조력자의 업무능력이 가능하며 이는 경찰 개입모델의 특수 요인이다.

‘트라우마 이해 접근’은 비정상적인 사건에 대한 영향력을 단계적으로 이해하고 근거기반 지지자원을 제공해줄 수 있는 기반을 제공한다. 트라우마 개입모델은 단연 트라우마 관련 전문가들이 기획단 단계부터 투입되어 모델 개발에 전문적인 영향력을 끼쳐 개발된 모델이다. 하지만 경찰 또한 트라우마가 사회

적으로 끼치는 영향 등에 대한 실질적인 관심을 가지게 되며 지역사회 정신건강 전문기관 및 심리상담 전문가와 다양한 방법으로 협업하며 트라우마 이해 접근법을 활용한다.

‘피해자 중심 접근’은 결국 이 모든 제도 및 지원의 수혜자인 생존자의 인권을 피해현장에 적용시키는 것이다. 사건 현장을 직접 경험하고 그로 인한 필요에 대한 ‘목소리’를 대응자가 아닌 생존자가 제공했을 때 가장 적절한 위기개입이 나타날 수 있다는 것이다. 이는 트라우마 위기개입 모델과 경찰 위기개입 모델에 모두 적용되는 공통 요소로 나타난다.

‘기관 간 협력 지원’은 기관 간의 전문성을 고려하여 피해자에게 보다 통합적인 서비스를 제공하는 것이다. 이를 위해 정부기관 및 피해자 보호 관련 기관이 먼저 피해자에게 필요한 심리사회적 지지를 제공한다. 국내 경찰단계에서의 범죄피해자 지원모델은 피해자의 회복에 필요한 자원들을 피해자전담경찰관이 발굴하여 해당 기관과 협력적으로 피해자에게 필요한 자원을 제공하고 있다.

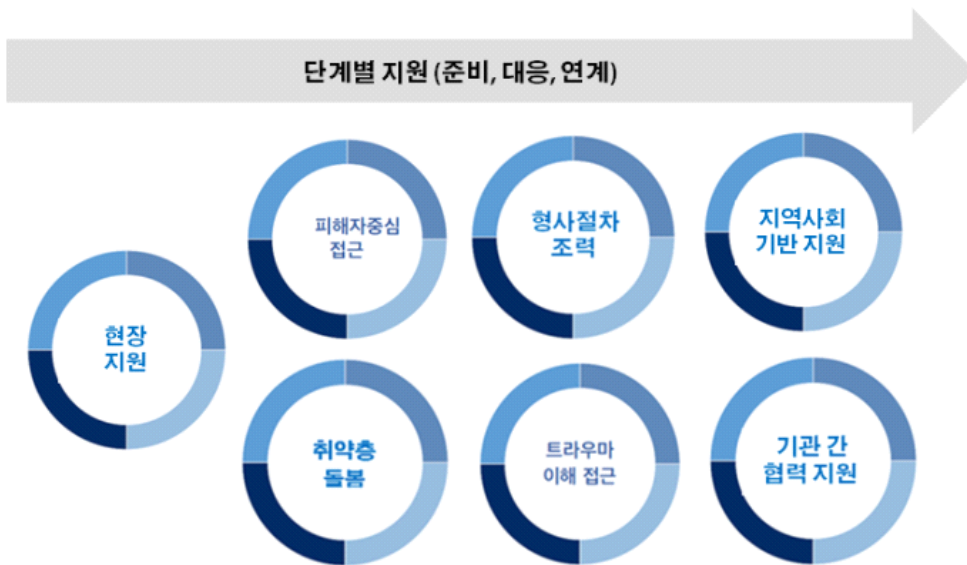
‘취약층 돌봄’은 트라우마 후 취약성이 높은 집단의 적응수준을 좀 더 면밀히 살펴보고, 그들의 필요 욕구들을 파악하여 심리사회적 지지를 제공하는 것을 고려하는 것이다. 주요 트라우마 위기개입 모델들은 취약층에 대한 적극적인 관심과 돌봄의 중요성을 고려하고 있는데, 국내 경찰의 범죄피해자 지원 모델 또한 범죄 트라우마로 인한 취약성이 높을 수 있는 대상자들을 고려하고 피해자전담경찰관 및 CARE 요원들이 심리사회적 지지를 제공한다.

‘지역사회 기반 지원’은 트라우마 사건이 발생한 지역 사회와 문화에 대한 이해를 가지고 해당 지역의 자원을 피해자에게 연계하고 지원하는 것을 의미한다. 주요 트라우마 위기개입 모델과 공통적으로 국내 경찰의 범죄피해자 지원 모델은 범죄피해자가 거주하는 지역사회의 다양한 심리사회적 서비스 제공 주체들이 가진 자원들을 피해자전담경찰관이 상시에 발굴하여 피해자와 지역사회 자원을 연계한다.

이와 같이 주요 트라우마 위기개입 모델과 경찰 위기개입 모델의 지침서에서 확인된 공통적인 주요 핵심 요소들은 1) 현장 지원, 2) 형사절차 조력, 3) 트라

우마 이해 접근, 4) 피해자 중심 접근, 5) 기관 간 협력 지원, 6) 취약층 돌봄, 7) 지역사회 기반 지원-으로 총 7 개 였으며 이 중 1) 현장 지원 및 2) 형사 절차 조력만 경찰 위기개입 요소로 나타났으며 나머지 3) 트라우마 이해 접근, 4) 피해자 중심 접근, 5) 기관 간 협력 지원, 6) 취약층 돌봄, 7) 지역사회 기반 지원은 경찰 위기개입 및 트라우마 위기개입에 공통으로 나타남을 알 수 있었다.

<그림 8> 주요 트라우마 위기개입 및 경찰 위기개입 모델 주요 핵심요소



<표 17> 준비단계 내 주요 트라우마 및 경찰 위기개입의 핵심요인

	주요 트라우마 위기개입 모델			경찰위기개입		
	HAC	IASC	TENTS	전담 부서 (VAU)	전담 경찰관 (CIT)	국내
<b>• 일반 원칙 (General Principles)</b>						
관련원칙 최근 검토 (예: 주요원칙, 윤리 강령, 보호요소, 젠더민감성, 문화적요소, 근거기반 추출 주요요소, 구호 지원센터, 단계적 지원모델, 평가 및 연구, 구조요원 및 자원활동가)	●	●	●		●	●
<b>• 다기관 기획단 (Multi-agency Planning Group)</b>						
다기관 혹은 통합적 전문지원 기획단 설치	●	●	●		●	●
기획단에 주요기관 전문가 및 자원활동가 포함 (예: 지방자치단체, 적십자, 피해자 지원, 의료 전문가, 정신건강 전문가, 사회복지사 등)	●	●	●		●	●
기획단에 트라우마 스트레스 전문성을 가진 정신건강 전문가 포함	●	●	●		●	●
기획단에 지역문화 및 지역사회에 대한 이해를 가진 개인 포함	●	●	●	●	●	●
기획단에 공공기관 포함 (위기관리, 정신 보건 기관 등)	●	●	●		●	●
<b>• 사회심리 지원(PSS) 체계</b>						
PSS체계는 단계적 지원모델 기반으로 다각적 지원을 제공하는 형태로 개발	●	●	●		●	
PSS체계는 근거기반 바탕의 '재난 후 PSS 가이드라인'에 기반 하여 개발	●	●	●			
PSS체계는 지역위험요소 및 취약계층을 고려하여 개발	●	●	●	●	●	
PSS체계는 다기관 기획단과 긴밀하게 협력하여 발달	●	●	●		●	
PSS체계의 요소들은 위기개입 및 회복 단계에 통합 됨	●	●	●		●	
PSS체계는 실험단계를 통해 평가과정을 거침			●			●
PSS체계에 전문가 및 자원활동가 지원 계획도 포함됨	●	●	●			

PSS체계에 정보 및 자원을 제공하는 중앙 기지 설립계획이 포함됨	●	●				●
• 조건						
지역의 PSS서비스 제공기관 및 기관지원 내용이 명시됨	●	●		●		
지역의 PSS 자원활동가 및 활동가지원 내용이 명시됨	●	●		●		●
PSS지원내용이 PSS 지원프로그램에 포함 되고 명시됨	●	●	●			
지역사회의 취약계층 및 취약계층 지원 기관이 명시됨	●					
전문가와 자원활동가는 PSS 제공방법 관련 교육을 받음	●	●	●	●	●	●
교육프로그램의 내용 및 수준은 제공자 역할과 책임에 따른 맞춤형 구성	●	●	●	●	●	
전문가와 자원활동가는 평가과정을 통해 선정됨	●	●	●		●	●
협업기관 간의 공동훈련 진행	●				●	
PSS 지원기획은 정식 규정 및 규율을 통해 운영	●	●				
충분한 기금 마련	●	●	●	●		

<표 18> 대응단계 내 주요 트라우마 및 경찰 위기개입의 핵심요인

	트라우마 위기개입			경찰위기개입		
	HAC	IASC	TENTS	전담 부서 (VAU)	전담 경찰관 (CIT)	국내
모든 협업기관 활성화, 다기관 반응 (단계 적 지원모델 적용)	●	●	●			
피해 받은 대상 대피	●	●	●			●
즉각적 필요 평가 수행		●	●			
협업 실행의 조직화	●	●	●	●		
기본 재난구호 및 지원 제공	●	●	●			●
사건관련 신뢰가능 정보 획득	●	●	●			●

사건 노출 및 행방불명 된 피해자 생사여부 관련 신뢰가능 정보 획득	●		●			●
취약 계층 및 구체적 위험요소 관련 신뢰 가능 정보 획득	●		●			
수해자의 체계적 등록	●	●	●	●		●
공공 메시지 전달방법 준비(명확한 체계 및 순서를 갖춘 의사소통 방법을 통해 피해자와 정부기관 간의 소통 현실화)	●	●	●			
정부기관은 피해대상에게 사건관련 정보 및 위험노출 수준 전달	●	●		●		
정부기관은 위험노출 및 행방불명 대상에 대한 최신 정보 전달	●	●	●			
재난 중 헤어진 가족 상봉	●	●	●			
관련 위기개입 및 개입노력에 대한 문서화	●	●	●		●	●
<b>• 조건</b>						
즉각적 반응을 할 수 있는 정도의 수용력 (즉, 봉사자 및 기금 등이 충분)	●	●	●	●	●	
유능하고 경력 있는 PSS관리자들이 기획 및 서비스 수행에 참여	●	●	●		●	●
기획과 수행은 지역사회단위, 서단위, 국내 단위로 지원	●	●	●			●
PSS 활동은 일반 위기관리 및 정신보건 반응에 포함됨(단독 제공 아님)	●	●	●			●
<b>• 중장기적 관리</b>						
사건 노출 된 모든 대상(대응자 및 활동가 포함)의 필요 및 어려움 탐색	●	●	●			
재난 이후 1년~몇 년 간의 모니터링 혹은 필요시 지원	●		●			●
서비스 지원에 대한 자가평가 혹은 수요자 평가 실시	●					●

## 제4절 범죄피해자 지원업무시 경찰의 심리적 특성

### 1. 범죄피해자 조력시 경찰의 심리적 영향

범죄 트라우마에 노출된 사람들을 돕는 업무 수행은 직무 속성상 사건에 대한 세부 정보들에 반복적으로 노출될 수 있고, 피해자 및 그들의 주요 타인의 강렬한 정서적 반응들에 지속적으로 노출될 수 있다. 따라서 업무 수행을 위해 직·간접적으로 경찰 자신 또한 트라우마에 반복적으로 노출될 수 밖에 없기 때문에 트라우마의 영향을 받게 된다(DSM 5, APA).

이러한 직무 수행상 트라우마에 노출된 사람들을 돕는 활동으로 인해 개인의 일상생활에서의 만족감이나 적응 수준에 영향을 미칠 수도 있고 때에 따라서는 업무 수행에도 영향을 미칠 수 있다. 특히 조력 중인 범죄피해자가 경찰 자신이나 개인적인 경험과 공통점이 많거나 연관성이 높다고 느낄수록 이러한 영향은 좀 더 클 수 있다. 실제로 2015년 류경희에 의하면 경찰의 소진률이 50% 달하는 수치며 한국 직업군 자살률 1위 집단이 경찰이라는 안타까운 통계도 있다.

이와 관련된 대표적인 심리적 영향들은 소진, 외상 후 스트레스(간접 트라우마 스트레스), 대리외상의 개념들을 중심으로 소개되어 왔고, 이러한 현상을 관찰하고 관리하는 것이 이러한 직군의 사람들에게 중요하게 고려되어왔다. 다음은 경찰이 범죄피해자 지원 업무시 경험할 수 있는 심리적 영향들의 대표적인 현상들을 개관한 것이다.

#### 가. 소진 (burnout)

소진(burnout)이란 감정, 태도, 동기 및 기대를 포함한 심리적 경험(Maslach, 1982)으로, 정서적 요구가 지나친 상황에 장기간 관여함으로써 야기된 신체적·정신적·정서적 고갈 상태를 의미한다. 소진은 3가지 하위 개념인 정서적 탈진

(emotional exhaustion), 비인격화(depersonalization), 성취감 저하(decreased feeling of personal accomplishment)를 포함한다. 정서적 탈진은 직무에 관해 정서적·인지적인 거리를 둠으로써 낮은 수행을 보이는 것이고, 비인격화는 타인을 돕는 활동에 대해 냉소적인 마음을 느끼는 현상이며, 성취감 저하는 직무에서 낮은 생산성과 효능감을 느끼는 것을 의미한다. 소진 상태에서는 신체적 고갈, 무력감, 환멸, 좌절, 분노, 부정적인 자기개념, 직업이나 인간, 인생 자체에 대한 부정적인 태도 등이 동반된다. 소진은 전반적인 업무 관련 스트레스, 가령 과도한 업무량, 비효율적 조직문화, 비효율적인 조직 등과 관련이 있다. (주혜선, 조운화, 안현의, 2016b)

## 1)심리적 소진의 이유

### 가) 역할 모호성

자기 자시 또는 자신이 속한 기관의 권한, 지위, 목표, 방법, 책임, 권리에 대한 명료성이 부족한 경우.

### 나) 역할 갈등

자신에게 부여된 임무가 자신의 가치관 및 윤리와 양립할 수 없고, 불일치하며 부적절한 경우.

### 다) 역할 과부하

자신에게 부여된 역할이 과하게 많고, 임무가 매우 중대한 경우.

### 라) 불합리성

아무리 열심히 해도 인식, 성취, 평가 또는 성공의 측면에서 달라지는 결과가 거의 없는 경우.

### 마) 고립

사회적 지지가 거의 없는 경우.

## 바) 자율성

자신이 무엇을 할지, 그리고 내담자를 어떻게 다룰 것인지를 상사나 관료의 마음대로 결정하는 바람에 자신의 의사결정 능력이 제한되는 경우.

## 2) 심리적 소진의 단계

소진에 이르게 되는 전형적인 사례를 Edelmich와 Brodsky(198)는 네 단계로 정의하였는데, 이를 현장에 적합하게 재구성하면 다음 표 18과 같다

<표 19> 심리적 소진의 단계

순서		내용
1단계	열정	비현실적인 기대와 의욕을 가지고 현장에 뛰어듦. 역할에 관한 안내가 충분하지 않고 및 훈련이 충분하지 않을 경우 침체 단계로 넘어감.
2단계	침체	조력자는 여러 가지 욕구가 충족되지 않을 때 침체됨. 피해자와 그 가족이 “감사합니다”라고 인사하는 것처럼 내적·외적 강화가 존재한다면 다음 단계로 진행되지 않음
3단계	좌절	좌절은 조력자가 고통을 겪고 있음을 시사. 조력자는 넘기 힘든 장애물에 직면해서 자신이 노력한 것의 효과와 가치, 영향력에 대해 회의를 품기 시작. 조직 환경에서 소진은 전염성이 있기 때문에, 한 사람의 좌절은 다른 사람에게도 도미노 효과를 가져오기 쉬움. 가장 적절한 대처방법은 휴식과 안정, 심리적 지지를 추구하고 소진 증후군의 인식 증가 및 문제 해결을 목표로 하는 집단 프로그램에 참여하는 것임.
4단계	무감각	무감각 상태가 소진임. 이는 상황에 대한 만성적인 무감각과 개입 노력에 대한 거부로 표현됨. 무감각은 평형이 깨진 부동 상태로 진정한 위기 단계로 간주됨. 지금 무슨 일이 일어나고 있는지에 대해 객관적인 이해가 거의 없이 부인하는 것은 상황을 더욱 복잡하게 만듦. 만일 회복이 일어나지 않으면 이 단계에 있는 조력자는 심리치료가 필요함.

## 나. 대리외상 (Vicarious Trauma)

대리외상(vicarious trauma)은 공감 피로(compassion fatigue), 공감적 긴장(empathic strain)으로도 알려져 있다. 타인의 트라우마 경험에 대한 세부 사항들에 노출되면서 자신과 타인, 세상에 대한 인지적 신념체계가 부정적으로 변화하는 현상을 의미한다(주혜선, 조윤화, 안현의, 2016b). 외상 피해자들에게 공감하고 협조하는 업무를 수행하는 사람들에게서 주로 발생하게 된다. 이는 외상 피해자를 조력하면서 피해자들의 트라우마 경험에 지속적이고 반복적으로 노출되면서 의식하지 못한 사이에 서서히 진행된다. 조력자의 안전, 신뢰, 존중, 친밀감, 그리고 통제감과 관련된 인지적 영역에서의 부정적 변화가 발생한다(주혜선, 조윤화, 안현의, 2016b).

## 다. 외상 후 스트레스 장애 (PTSD)

범죄피해는 일반적으로 경험할 수 있는 부정적 스트레스의 한계를 뛰어넘는 매우 충격적이고 위협적인 사건에 노출되는 것이기 때문에 정신적인 충격을 남길 수 있다. 사건 현장에 출동한 경찰이 참혹한 현장을 목격하거나 사건 진압의 과정에서 위협에 노출 될 때, 그리고 이러한 경험에 대한 충격이 한 달 이상 장기화 될 때 외상 후 스트레스 장애(posttraumatic stress disorder, PTSD)를 경험할 수 있다. 해당 사건 이후에 한 달이 경과한 이후에도 여전히 사건과 관련된 기억이나 이미지가 침투적으로 떠오르고, 악몽을 꾸거나 사건의 주요 부분을 기억하지 못하는 것, 그리고 공포, 불안, 불편감, 긴장, 흥분, 소진, 무기력 등의 극심한 스트레스 반응을 보인다면 PTSD의 가능성이 있을 수 있다(주혜선, 안현의, 2008).

## 라. 간접 외상 스트레스 (Secondary Traumatic Stress)

간접 외상 스트레스는 트라우마 생존자를 돌보는 직무 활동에 따른 정서적

충격과 인지적·행동적 증상들에 관한 것이다(Bride, Radey, & Figley, 2007). DSM-5에서는 직접적으로 외상에 노출되지 않은 간접 노출도 트라우마로 간주한다. 간접 외상 스트레스는 직접적 외상에 노출되지 않았음에도 트라우마 생존자들의 사건과 관련된 침습적 사고나 심상, 수면 곤란, 사건과 관련된 상황의 회피 등 PTSD와 비슷한 반응을 경험하는 상태를 의미한다(주혜선, 조운화, 안현의, 2016b). 범죄 피해자를 돕는 과정에서 반복적으로 피해자의 진술을 듣거나 사건과 관련된 자료들을 접하게 되거나 피해자의 심리적 고통에 자주 노출되게 되면 간접 트라우마 스트레스 반응들을 경험할 수 있다.

이외에도 물질남용이나 중독 행동의 문제, 대인관계에서 지속적인 갈등, 감정 조절의 어려움(특히, 분노), 기억력의 문제(일시적으로 멍해지거나 현실감각에서 왜곡이 생기는 것과 같은 해리)와 같은 심리적 불편감이 있을 수 있다. 따라서 경찰 업무 수행에 따른 범죄피해자 지원 및 조력의 과정에서는 개인의 심리적 영향들을 주기적으로 관찰하고 개인 또는 기관 및 조직차원에서 이러한 트라우마 스트레스의 영향을 관리하는 것이 필요하다.

## 마. 경찰 셀프 케어

경찰은 ‘전문적 거리’ 두는 것을 가능하게 하는 기술을 사용함으로써 사건현장에서 전문성을 유지하고 피해자를 효과적으로 돕는다. 하지만 아무리 유능한 경찰일지라도 사건현장에서 갑작스럽게 압도되는 경험을 할 수 있다. 사건 진행 중 압도되는 감정이 느껴진다면 경찰이기 전에 인간인 개인으로서 사건사고가 미치는 일반적인 영향에 대해 진술할 수 있다. 가령, 살인현장에서 ‘시체를 보니 어떻게 인간이 이런 짓을 할 수 있나 저도 마음이 힘듭니다’ 정도의 얘기는 할 수 있다. 비정상적인 상황에 대한 감정, 인지, 행동, 생리, 그리고 영적인 반응에 대해 자각하기 시작하며 급성 스트레스가 미치는 영향력에서 경찰도 벗어날 수 없음을 기억한다. 또한 현장업무를 하며 진행할 수 있는 이완방법을 택하여 지속적으로 자기 진정화를 하는 것은 중요하다. 사건 이후에 압도되는 경험을 한다면, 사건 자체가 경찰에게 미칠 수 있는 영향력을 인정하고 사건이

미치는 감정적, 인지적, 행동적, 생리적, 영적 영향에 대한 개인 기록을 해야 할 뿐 아니라 믿을 수 있는 대상과 나누어야 한다. 트라우마 노출로 인하여 감정적인 철수를 하고 싶은 욕구가 나타날 가능성이 크며 이때 고립되는 것은 피해의 여파를 극대화 시킨다. 필요하다면 전문심리상담, 영적인 지도 등을 통하여 자신을 보다 깊이 들여다보는 것도 중요하겠다.

## 바. 경찰 대리외상 관리전략

정신적 충격이 심한 상황에서 다른 사람들을 도우려고 노력할 때, 우리는 외상 스트레스의 희생양이 될 수 있으므로 만약 타인을 돕기로 했다면, 항상 스스로를 돌봐야 한다. 자신을 효과적으로 돌보고 경찰의 대리외상을 예방하기 위해서는 조직적 차원의 관리 및 경찰 인식의 변화가 필요하다. 경찰의 대리외상은 경찰 개개인의 노력에 의해 해결되는 문제가 아니며, 경찰인권을 조직적인 차원에서 보장하기 위해서는 조직차원의 관리가 필요하다. 주기적인 경찰상담, 슈퍼비전 등의 시기적절한 교육지원, 휴식 보장 그리고 경찰 대상 내의 고위험군 관리가 이에 해당 된다. 조직도의 변화와 쌓기등을 이루는 경찰인식의 변화는 단시간 내에 이루어지지 않지만 대리외상 및 상담인식 등에 대한 변화는 트라우마 전문가 등의 교육을 통해 가능하다.

## 제5절 국내 경찰의 범죄피해자 지원현황 및 요구

앞 절에서 범죄피해자 지원업무 시 경찰이 경험할 수 있는 심리적 영향들의 대표적인 현상들을 살펴보았다. 이 절에서는 현장에서 범죄피해자를 조력하고 있는 경찰 실무진의 보고를 통해 조력 과정에서 피해자의 요구는 무엇이었으며, 경찰 직무별 범죄피해자 지원이 어떻게 이뤄지는지, 범죄피해자 지원 과정에서 경찰의 경험은 어떻게 나타나는지 살펴보고, 이를 통해 현재 범죄피해자 지원제도의 현황과 요구를 파악하고자 하였다. 나아가 효과적인 위기개입과 소

진예방을 위한 실무진의 인식을 파악하여 이를 범죄피해자를 위한 경찰 위기개입모델 개발에 반영하여 제도의 운영효율성을 높이고자 하였다.

이를 위해 서울·경기·인천 지역의 경찰 공무원 23명의 인터뷰 자료를 질적으로 분석하였고, 결과는 9개의 차원으로 기술되었다. 다음의 연구결과에서는 업무과정에서 수행하고 있는 경찰의 범죄피해자 지원현황을 구조화하였으며, 이 과정에서 피해자와 피해자지원업무를 수행하고 있는 경찰의 어려움이 무엇인지 분석하였다. 마지막으로 범죄피해자지원을 위한 실무자 교육의 중요성과 범죄피해자 지원 정책 수립단계에서 중요하게 고려해야 할 요소 등을 범죄피해자를 위한 경찰 위기개입모델 개발 및 매뉴얼에 반영하였다.

## 1. 피해자의 모습

경찰이 대면하는 범죄피해자의 모습은 다양한 심리적, 신체적 반응을 복합적으로 보여주고 있었다. 구체적으로 불안감을 드러내는 피해자들이 많았고, 무기력해지거나 경찰을 향해 분노감과 불신감을 표현하는 피해자들도 있었다. 계속해서 울거나, 수면문제를 호소기도 하고, 낮이 나가 있거나 반대로 매우 격앙된 모습을 보이는 피해자들도 있었다. 이는 비교적 피해발생 직후, 피해자 스스로 안전한지에 대한 확신이 어렵거나 여전히 피해상황이 계속되고 있다고 느낄 때의 극도의 불안정한 상태를 반영하는 증상들이라고 볼 수 있다.

<표 20> 피해자의 모습

개념	의미내용
무기력	처음부터 끝까지 울기만 하거나, 눈 마주치지도 못하고 완전히 무기력, 고개를 땅에 쳐박고 얘기.
분노	저한테 분노를 표출하는 피해자. 대체적으로 공통점이 심리적으로 불안하고, 화가 나있음.
울음	여자분이 너무 충격을 받았는지, 무슨 일이나 물어봐도 말도 못함. 계속 울기만 함.

개념	의미내용
불안	심리적으로는 불면증, 불안감. 심리적으로 불안한 부분.
	순식간에 당한 일이어서 너무 불안해하면서 며칠동안 밖에 못 나갔다는 얘기를 들었음
	피해를 한번만 당한 게 아니라 또 다른 피해가 발생할 수 있다는 것에 불안감.
	피해자들이 불안하기 때문에 굉장히 날카롭고, 날이 서 있음
	거의 불안해하고 대인기피증 같은 증상을 많이 호소
불신	피해자들은 잘 안 믿음.
수면문제	불면증은 대부분 피해자가 사건 직후 가장 많이 호소. 사건 당시, 유족은 시체 확인 후 꿈에 나타난다는 보고.
재경험	외상 후 스트레스 장애처럼 머릿속에서 지우려 해도 지워지지 않음. 눈 감기가 무서움.
낮이 나갔거나 격양됨	현장에서는 범죄 피해를 당한 상황이기 때문에 피해자들이 낮이 나갔다고 해야 하나. 상당히 흥분돼 있거나 엄청 침체돼있으시고, 이성적인 대화가 잘 안되는 상황.
	피해자분들 입장에서 절차를 이해하시는 것 자체도 어려울 정도로 격양된 상태, 심리상태가 흥분.
	처음에는 정신이 없어서, 제가 무슨 업무를 하는 경찰관인지 모르셨다고 하심. 그때는 그냥 부르니까 와서 얘기 듣고, 생각도 기억도 안 난다고 하심.

## 2. 일반적인 범죄사건 진행 절차

일반적으로 사건이 발생한 이후 경찰의 수사단계과정에서의 역할을 살펴 보았다. 사건이 신고되면 현장에 출동한 경찰이 초동조치를 취하고, 사건이 접수 되면 사건유형에 따라 인계되어 수사 및 조사의 과정을 거친다. 또한 사건유형에 따라 처리방식이 세분화되어 있는데, 성폭력/아동학대·가정폭력/ 장애인 대상 범죄/ 학교폭력 등의 경우, 보다 원활한 처리를 위해 전담부서로 보내는 등의 전문화된 방식이 진행되고 있다. 그러나 피해자 지원에 있어서는 그것을 피해자전담 경찰관의 역할로서 인지하거나, 사건관련 정보제공 및 피해자 초기 대응부터 피해자 지원으로 인지하는 등, 경찰마다 그 의견이 상이하게 나타나, 피해자 지원에 대한 경찰의 역할과 그 범위에 대한 합치된 내부 의견이 필요할 것으로 보인다.

&lt;표 21&gt; 일반 범죄사건 진행 절차

개념	의미내용	
신고	데이트폭력의 경우 본인이 신고 안 하고 지인, 가족, 지나가던 타인이 신고	
	피해자 스스로 신고하는 경우, 타인이 신고해주는 경우.	
	지나가는 사람이 신고했다면 가해자 조사시 피해자가 경찰관한테 신경질 내기도 함.	
	현장 상황 파악하고 다음에 피해자 진술 청취	
	실질적으로 피해자, 가해자 처음에 만나서 진술 듣고 조서 받는 건 담당형사	
	성 관련 사건은 여성 청소년계 인계. 13세 미만, 장애인은 전담 부서가 따로 있음.	
	지구대에 112에 신고가 들어오면 현장 출동해서 피해자분을 가장 먼저 만나는..	
현장 출동 및 조치	IPS 시스템 통해 행선지를 정확하게 알려주기 때문에, 출동은 바로 되는 편	
	지구대에서는 현장초동조치 정도만 해서 인적사항이랑 같이 형사과로 전문부서로 보냄.	
	현장경찰관이 지원카드 작성함으로써 주변조사를 대신 해줌. 이 사람 생활수준 등.	
	지역경찰이 최초로 현장에 입장하고, 현장에 입장해서 수사팀에 요청하는 경우	
	범죄 피해자 지원활동이라고 할 만한 게 112(지구대)에서는 거의 없음.	
	인근 경찰서 피해자전담경찰관들과 현장 진출	
사건 접수	유형에 따라 인계	폭행은 피해자 의사가 처벌여부 결정. 처벌 원하면 사건화해서 경찰담당 부서로 올림.
		이동학대/가정폭력은 가정폭력 처벌에 대한 특례법상 행정 절차 진행
		성폭력은 신고 된 순간 다 형사사건으로 진행.
	상담	학교폭력은 형사법상 처벌 접촉규정 있으면 그걸로 처벌. 아니면 학교폭력대책자치위원회 선도부 활동
		형법적으로 범죄가 되는지 판단하기 위해 어떤 피해가 있었는지 현장에서 바로 상담. 피해 발생할 때 정확하게 사건 파악위해 충분히 상담
수사/ 형사 조사	근처 경찰차가 현장 체포하던지, 도망갔으면 발생보고서류 만들어서 형사들이 잡아오고 조사.	
	조사가 바로 안 되면 신원보증 세워서 다시 조사받으라고 약속. 연락처 받고 귀가조치.	
	형사사건은 담당형사나 지구대 파출소 지역경찰이 처리하고, 여청과, 형사과에서 전문적으로 피해자나 가해자 불러 조사하면서 수사.	

개념	의미내용
피해자 지원	피해자 위한 개입은 피해자 전담 경찰관이 초기개입이 될 수 있음.
	피해/보호조치 요구하면 판단해서 제공. 제공해도 안 되는 상황이면 안 해도 되고.
	신변 보호 신청하면 신변 보호 심의의결 진행. 위험도 판단해서 신변 보호 의결 되면 신변보호자로 등록. 맞춤형 순찰, 스마트 위치, CCTV 설치 지원
	현장출동, 피해자 및 가해자 조사 후에 피해자전담경찰은 세 번째 단계에 개입
	한국형사정책연구원 범죄피해자 욕구 조사 결과, 강력범죄피해자들이 형사사법 과정에서 필요로 하는 서비스 상위 3개가 정보제공, 신변 보호, 지원제도안내
	사건관련 정보 제공 및 피해자 초기 대응
	피해자전담 체계가 꾸려지는 경우가 많아 초기 대응 후 철수. 전담체계가 없을 경우 추후 피해자 연락하여 일반 강력사건과 유사한 절차로 진행

### 3. 피해자 보호지원 절차

경찰의 범죄피해자 보호지원 절차 및 구체적인 활동을 탐색한 결과는 다음과 같다. 이 과정에서 피해자전담경찰관, 피해자심리전문요원의 역할이 두드러지는데, 먼저 담당 형사를 통해 연결된 사건 또는 신고된 사건을 모니터링하여 피해자를 확인한다. 이때 지원이 가능한 사건인지를 살피고, 지원을 거부하는 피해자라 할지라도 가해자의 폭력성, 재범 위험성 등을 고려하여 긴급 임시조치를 취하기도 한다. 주로 강력사건, 상해사건, 성폭력·데이트폭력·가정폭력 사건 등에서 보호지원이 이루어지는 경우가 많다. 피해자를 대면하는 방식은 전화/문자/경찰서 직접 방문/현장 방문/병원방문 등으로 다양하게 나타났으며, 피해자 면담을 통해 현재 필요 및 요구를 파악하여 지원내용과 방법을 설계한다. 가장 빈번하게 이루어지는 피해자 보호조치로 가해자와 분리·격리, 피해자 신변보호, 가해자 경고 등을 들 수 있다. 직접적으로 심리적 안정이 필요한 피해자에게는 호흡법, 이완법 등을 활용한 안정화 작업을 실시하고, 필요에 따라 피해자에게 심리교육을 병행한다. 향후 진행될 법적 절차 및 지원 가능한 내용을

종합적으로 안내하고 정보를 제공하는 것도 보호지원 중 일부이며, 그밖에 필요한 자원(경제적, 법적, 의료적, 심리적 지원, 임시숙소 등)과 연계하여 피해자의 피해를 최소화한다. 마지막으로 피해자전담경찰관이 지원활동을 모니터링하여 위기개입 활동이 제대로 진행되는지 관리하는 것도 피해자 보호지원활동으로 볼 수 있다.

<표 22> 피해자 보호지원 절차

하위 범주	개념	의미내용
피해자 확인	담당형사를 통한 연결	담당 형사들이 피해자가 와 있다, 도와달라고 요청 들어오면 만나는 경우
		중요 사건 피해자가 돈이 없다면 구제제도 있다고 담당 형사가 이야기해서 연결
	사건 모니터링	강력 사건은 형사가 작성한 수사시스템 지원 카드를 보고 지원여부 모니터링.
		주말, 야간에 들어온 사건 검색해서 피해자가 충격받았을 것 같다, 가해자가 합의해 줄 능력이 없다고 판단되면 담당 형사한테 전화해서 물어봐서 지원.
		형사들이 먼저 만난 다음에 출근해서 피전이 개입해야 될 사건들이 보이면 연락해서 지원 에 대해 필요한지 보고 맞춰서 지원
		당일 피해사건 유형별 분류해서 지원해야 될, 지원 불가능한 피해자 분류
		모니터링 해서 피해자와 라포형성, 어려운 점을 상담을 통해 들어봄
		피전 한 사람이 그 경찰서에 있었던 사건 피해자들을 다 모니터링해서 지원
		야간신고를 다음날 전부 모니터링.
		출근해서 중요사건 피해내용 리스트 받아서 뭐가 필요할지 생각하고 연락. 만나야 할 정도면 만나고, 조건 맞는지 따져봄.
		출근 후 관내에 전날 입력된 피해자지원카드 검색. 지원할 만한 사건 확인.
		사건내용 및 피해자조사 진술을 토대로 예상되는 욕구파악, 사건진행사항 확인 후 피해자에게 연락
관내 사건 검색 후 죄명과 범죄사실 확인		
피해자 지원 가능 여부 분류	지원 가능 여부 분류	지원할 수 있는 사건이 한계가 있어서 피해자 선별. 지원할 만한 사건, 필수지원 사건 확인.
		피해,보호조치 요구하면 판단 후 제공. 제공 안 해도 되는 상황인지 확인.
		담당 형사한테 물어봐서 피해자가 상담 원한다고 하면 그때 개입.
		지원 거부하는 피해자도 심각해 보이면 한번 더 방문할 수 있다고 야짚봄.
		(신고)거부하는 피해자도 가해자 폭력성, 재범 위험성, 가해자의 정신상태 고려해서 우리가 판단해서 긴급 임시조치,
		지원 필요하다고 판단되는 경우 피전에게 전화하여 피해내용 확인

하위 범주	개념	의미내용
	지원 가능 사건	모든 사건에 대해 관여할 수 있지만 주로 강력사건 경미한 범죄라도 피해자가 도움을 요청하는 부분이 있으면 지원함 거의 상해가 있는 형사 사건에 주로 개입. 처리하는 범죄유형은 성폭력, 가정폭력, 아동학대, 학교폭력 살인, 강도, 방화, 중상해 사건 등 필수사건, 성 관련 범죄, 데이트 폭력 데이트폭력, 성범죄. 신고 많이 들어오고, 예전에 비해 홍보가 잘 되어 있음. 상해 폭행이 많음. 제일 많은 신고가 가정폭력. 형사에서 하는 건 상해, 데이트폭력 중요 강력사건 등 사회적 주목을 끄는 사건 시 투입되어 지원 설계
피해자 대면	전화	(이러한 지원활동은) 대다수는 전화로 이루어짐 전부 전화해서 도움 필요한지 여부를 물어봄 가정폭력은 본인이 원하지 않아도 경찰이 무조건 전화를 함. (피해자에게) 전화해서 척도 활용해서 현재 상황 확인. 피해자에게 전화해서 필요한 욕구 파악 후 지원활동
	문자	초반에 문자로 경찰에서는 이런 제도 운영하고 저는 누구고 안내. (피해자가) 초반에 정신없어도 정신 차리고 문자를 천천히 읽어보심. 피해자분이 (지원 안내를) 문자로 남겨주셔서 좋았다고 함. 전화하길 꺼리심.
	경찰서 방문	피해자가 만나서 말하고 싶다면 오시라고 함. 범죄피해평가 대면상담을 통해서 지원 전화로 상황 파악 후 경찰서 방문이 가능한지 논의해서 일정 잡아서 방문상담 진행.
	현장	살인, 강도, 방화 강력사건은 현장 가서 직접 만남.
	병원	병원 입원해 계시면 직접 찾아감
피해자 지원 설계	필요 파악	피해자한테 양해 구하고 질문해서 도움이 필요한지 초기 판단 (피해자) 만나보고 의뢰기관 정해서 연계. 방문상담 때 피해자 현재 필요 파악해서 지원내용 연구. 피해자 상담 통해 니즈 파악. 그분들이 원하는 것 여쭙봄. 피해자에게 필요한 지원내용파악 후 연계시행

하위범주	개념	의미내용	
피해자 지원 내용 및 방법	지원 유형 분류	경찰서 피해자전담경찰관과 협의하여 피해자 지원 설계 실시	
		특이사항이 있으면 필요한 부분에 체크	
		경찰청에서 직접 지원 가능한 것과 타기관 연계 통한 지원 구분.	
		트리아지. 평가시행 후 단기심리지원 대상자와 장기지원이 필요한 피해자 분류 후 연계	
	보호	피해자 분리·격리	분리. 제폭력행위 저지. 피해 상황을 중시시켜주는 것
			긴급하게 분리, 접근금지를 긴급하게 사용
			피해자가 심리적 안정이 중요하니까 분리
			가정폭력은 경찰이 개입해서 분리격리조치
			폭력, 기타 범죄가 있으면 현장에서 제지, 분리 후 상호진술 청취.
			최대한 (가해자와) 분리시키도록 노력.
가정폭력 경우 (쉼터 안내). 동일 공간에서 벗어나는 거니까 2차 피해 방지. 떨어뜨리면 범죄 지속되지 않는 효과.			
신변 보호		가해자 접근 금지. 경찰이 판단해서 긴급 임시조치.	
		신변보호 신청하면 위험도 판단해서 의결 후 등록. 맞춤형 순찰, 스마트 워치, CCTV 설치 지원	
		데이트폭력, 가정폭력은 신변보호 많이 요청.	
	스마트 워치. 피의자 접근을 간접적으로 차단		
	스마트워치 제공, CCTV설치, 차량번호나 주민번호 변경 등 신원보호지원		
경고장	신변보호 필요시 시행		
직접적인 심리 지원	위기개입 (정상화, 안정화)	(가해자와 원전분리가 어려운 경우) 가해자에게 폭력 행위가 발전하지 않게 경고장 줌. 당신이 하는 행위는 범죄에 해당할 수 있고, 언제든지 처벌받을 수 있다고 경고	
		피해자 희망 시 현장검증 동행. 피해자 심리안정, 보호조치, 초기상담진행	
		장례식, 현장 출동해서 위기개입 상담. 피해자 및 가족 대상 심리안정화 유도	
		사건 직후 피해자와 가족 대상으로 심리적 위기개입을 통해 트라우마 예방	
		피해자에게 심리적 응급처치부터 사후연계까지 원스톱 서비스 제공	
		호흡법, 이완법을 활용하여 안정화 작업.	
		사건이후 발현되는 트라우마 증상 점검 후 안정화 시행	
		위기개입 상담	

하위 범주	개념	의미내용	
정보 안내	중장기 상담	중장기 상담으로 이어질 경우 기억처리 작업 진행.	
	심리교육	피해자와 가족들 대상 심리교육 시행	
		피해자의 증상 확인 및 증상에 대한 설명, 정상화에 대한 심리교육	
	피해자 지원 관련	피해자 지원 내용에 대한 종합적 안내	
		성폭력 관련 보호, 지원제도, 가정 폭력 피해자 권리, 보호제도 안내	
		가정폭력 피해회복 권리, 혜택이 있는지, 어떤 것을 제공 받을 수 있는지 안내	
		피해자는 지원단체와 내용을 모르니까 알고 있는 전문기관 소개.	
		가정폭력 피해자들 이혼이나 상소, 양육권 등 법률 정보 안내	
		상담 전문 기관 정보 제공.	
		치료비 어떻게 지원 되는지, 어떤 방법으로 지원 할 수 있는지 안내	
	법적 절차 관련	가정폭력 피해자. 임시조치, 피해자 보호 명령 같은 형사 절차상 피해자 보호제도에 대한 정보제공	
		형사협업 과정에서 필요한 절차, 수사 정보 제공	
	자원 연계	임시숙소 연계	형사절차 정보제공 및 언론에 대한 2차 피해 예방 정보
			임시숙소
			쉼터는 피해자가 안전하게 쉴 수 있는 공간 제공
의료 지원		단기적으로 근처 숙박업소	
		긴급하게 병원을 가야한다면, 119나 저희가 직접 병원으로 이송 치료.	
경제적 지원 연계		신체적인 부분은 병원	
		피해 때문에 경제적 활동을 못하는 경우 도움을 받을 수 있도록 연계.	
		경제적인 부분은 경제피해자 지원센터나 구청 같은 지자체	
		피해자 전담 경찰한테 연락해서 긴급생활 구조금 구청에서 지원.	
		데이트폭력 피해자 이사 가는 경우 이사비 지원 프로그램	
		범죄피해로 일 못하게 되면 경제적 지원	
		가정폭력 피해자가 독립 원하면 생계비 3개월지원, 심각하면 연장 6개월 원.	
		생활비. 여비도 일부 지원	
국가 시스템에 연계해서 경제적 심리적 지원 받을 수 있도록 다리 역할			
치료비가 없다면 자체 시스템 통해서 연계			

하위 범주	개념	의미내용
	범죄피해 평가	피해평가, 피해내용을 문서로 만들어서 양형에 참고하게 송치 할 때 가져 감.
		가해자와 합의 하거나, 합의를 생각하는 분에게는 (범죄피해평가) 안 해드림.
		가해자가 합의능력 없고 사과 안 하면 범죄피해자평가 하도록 안내.
		범죄피해평가도 많이 도움. 와서 바로 상담 시작하니까 피해자들이 안정됨.
		피해자의 현재 피해상황을 서면작성해서 검찰단계에서 검사가 증거로 요청하면 재판 진행하면서 최종선고 할 때 고려 할 수 있게 하는 제도
	심리 지원	주기적인 심리상담 받는 것.
		피의자가 정신병 있으면 입원
		심리적 도움이 필요하면 연계에 동의하시냐고 물어봐서 구두동의 받고, 연계
		경찰병원 등 연계해서 심리상담, 범죄심리평가
		심리적인 부분은 관련 상담기관이나 정신건강 복지센터
		큰 외상이 아닌 이상 제일 필요한 건 심리상담.
		가정폭력이 많은 동에 장소 구해서 매주 몇 시부터 몇 시까지 현장 상담소 운영. 경찰서 오는 건 부담이지만 집 근처에 있다면 가볼게 하시니까.
		피전은 비전문가라 위험해질 수 있으니까 심각하면 경찰청 심리상담요원에게 요청해서 피해자 만나도록 연계.
		우울증이나 정신질환은 전문기관에 연계해서 전문가한테 도움 받도록 함.
		상담연계 지원
	외부 심리지원기관 연계	
	법적 지원	성폭력 같은 경우에는 국선변호사 지정
		법률을 적용을 해서 추가적으로 조사 받을 수 있게 도움
		재판 모니터링
	피해자전담경찰지원 모니터링	피해자전담경찰관의 지원활동 수시로 체크하여 위기개입활동이 제대로 진행되는지 관리

## 4. 피해자와 피해자지원업무종사자의 어려움

### 가. 지속되는 어려움

수사가 진행되는 동안 경찰의 관점에서 바라본 피해자가 겪는 가장 지속적인 어려움은 가해자의 보복에 대한 두려움으로 나타났다. 이미 알고 있는 개인 정보를 통해 가해자에게 보복당할 위험성, 다시 피해가 반복될지도 모른다는 사실이 피해자를 큰 두려움에 빠트리게 하며, 가해자가 검거되지 않거나, 불구속 상태일 때도 역시 신변에 대한 위협으로 불안을 경험한다. 범죄피해로 인한 경제적인 어려움도 피해자가 지속적으로 겪는 어려움 중 하나로, 장기 입원이 필요한 경우 치료비를 내기 어렵다거나, 피해로 인해 경제활동을 못하게 되었을 때 겪는 생활고 등을 들 수 있다. 그 밖에 피해자에 대한 주변인(가족, 이웃) 및 언론에 의한 2차 피해, 피해자의 개인적 특성이나 지지체계의 부재 등이 피해자가 지속적으로 겪는 어려움으로 나타났다.

한편, 수사과정에서 경찰이 지속적으로 직면하는 어려움은 지나치게 방대한 피해자 지원 업무와, 업무를 통해 성과를 창출해야 하는 것에서 오는 큰 중압감으로 나타났다. 성과에 대한 평가지표가 지원에 대한 질적인 부분보다 양적이고 가시적인 부분에 집중되어있어 부적절하다는 의견과 더불어, 피해자 지원에 대한 의견을 나눌 수 있는 내부 네트워크가 한정적인 것도 지속적인 어려움 중 하나로 꼽았다.

<표 23> 지속되는 어려움

하위 범주	개념	의미내용
피해자의 지속적인 어려움	피해자 개인 특성	기본적인 무기력이라든가 우울증 같은 것이 있는 분들.
		과거 충격적 사건 경험 여부, 신경정신과 치료력, 성격적 요인 등
		스트레스에 대한 강도, 자아강도 등
		스트레스에 대한 성격적 취약성. 실제 피해에 비해 큰 고통, 불안 호소 대처방법이 비효율적일 때 심한 불안감 호소

하위 범주	개념	의미내용
	사건 자체의 특성	사건의 경중
		범행 자체가 잔혹한 경우 더 큰 불안을 호소
		사건의 강도, 지속기간, 반복 횟수, 사건 발생 장소(주거지/비주거지)
		사망자가 어린 자녀이거나 경제적 어려움이 없을 때 심리적 문제 많이 호소
	지지적 관계 부재	대부분 가족들이 흩어져 있음. 구청 협조로 가족관계증명서 확인해보면, 찾은 가족도 어려움. 피해자 돌봐줄 수 있는 가족이 없는 경우.
		피해자의 대부분 사회적으로 지지받을 수 있는 자원이 별로 없음.
		피해자가 지니고 있는 지지자원이 매우 부족할 때
		가족이나 사회적 지지체계가 원래 빈약한 경우 등
		주변에 지지체계(가족, 친구, 지인 등) 충분한 사회적 지지망 확보 실패
	피해상황 노출에 대한 불안	주변에 알려지는 걸 꺼림. 소문날까봐 사건접수 안 하려고 함.
		음란물 유포 피해자는 영상이 인터넷에 떠돌아다니지 않을까, 항상 불안
		가족들이 알게 될까봐. 저희가 정보 보호한다 해도. 본인은 불안.
		자기에 대한 얘기가 도는 거를 힘들어함.
		언론보도로 주변에 알려지는 것. 기자들이 집에 찾아오거나 지인에게 평소 가족, 피해자 상황 묻는 등 2차 피해.
		언론 등 2차 피해 언론 노출 많이 될 때
	피해자에 대한 비난, 낙인	피해자에게 '네가 그렇게 행동을 하니까 피해를 받지 않냐' 질책, 고통가중.
		외부에 알려져가지고 아이들한테 별로 안 좋은 영향을 미칠까봐.
		너가 신고해서 내가 조사받고 온 것 아니냐는 말에 자책감 들 것.
		가족들이 '네가 잘못을 했기 때문에 그런 피해를 당했지 않냐' 라고 비난.
		사회적 인식은 피해자가 100% 피해자가 아닌 것 같다는 인식.
		불필요하게 언론에 노출되면 피해자는 오갈데 없이 고립. (피해자에 대한) 인식개선이 많이 됐으면. 너무 피해자를 몰아가면서 2차 피해자를 가함.
		피해자들은 보도내용, 댓글 반응을 모니터링하면서 예민한 반응 보임.

하위 범주	개념	의미내용
	가해자 보복에 대한 불안	주변인이 가해자인 경우가 많기 때문에 다시 맞닥뜨려야 한다는 불안감. 피해가 다시 반복될 수 있다는 불안감, 보복 우려 가해자를 마주치는 것 상당히 꺼려함. (가해자가) 내 인적사항을 확인하고 가진 않았을까. 가해자한테 직접 혹은 간접적으로 연락이 오는 거. 앞으로 벌어질 일들에 대해 굉장히 불안. 보복 당해서, 피의자가 다시 나타날 거라는 생각. 자신의 정보가 노출되고, 보복 당할까봐 불안 가해자가 언제든 와서 해코지를 할 수도 있다는 불안감. 가해자가 나에게 또 다른 피해를 가하지 않을까 가해자가 나와 내 집을 알고 있을 때 쉼터, 해바라기 센터, 병원으로 가해자가 알고 와서 난동. 주거지, 이름, 인적 사항이 노출돼서 보복할까봐. 가해자와 안면이 있는 경우에는 재피해 우려, 신변보호 요청. 신고 한 후에 보복 당할 수도 있다. 정보 노출될 수 있다. 불안 가정 폭력 신고 하면 자기를 더 때릴까봐. 피의자와의 관계, 피의자 및 지인들로부터의 보복 위험성 피의자가 피해자를 잘 알고 있을 때, 피해자가 피의자로부터 절대 벗어날 수 없고, 피의자가 보복할 것으로 판단했을 때 심각한 불안 호소 재판 후 기소유예, 출속 만기 등으로 가해자 석방 된 경우 피의자에게 거주지노출 등에 따른 안전 확보 실패, 피의자의 접촉시도
	피의자 미검거/불구속	피의자 검거가 되지 않았을 때 불안감. (가정폭력) 조사받고 바로 나오니까 (다시) 마주할 상황이 두려움 가해자가 불구속 상태로 자기랑 또 마주칠 수 있다는, 신변에 대한 불안 가해자가 도주 중이거나 불구속 상태인 경우
	피해로 인한 경제적 어려움	경제적 문제. 피해로 인해 일을 못해서, 소득 없는데 지원은 안 되는 경우. 장기 입원, 병원비 많이 나왔을 때 치료비

하위 범주	개념	의미내용
		치료 받는 기간이 길어졌다면 생계부분 많이 힘들어 하시고.
		경제적인 부분. 경제적 자립이나 생활할 수 있는 공간, 일자리
		범죄 때문에 경제적인 어려움. 사는 게 어려워져 자기 돌볼 여유가 없음.
		무한돌봄 사례관리사들에 의뢰해서 가정에 대해 경제적으로 지원.
		가정폭력 같은 경우는, 경제적 문제가 가장 큼.
		경제적 문제. 경제활동을 할 수가 없는데 가해자가 구속되면 어떻게 살지.
		피해자의 경제적 문제는 소액 지원으로 해소되지 않아 경제적 어려움
		갑작스런 입원, 심리적 불안으로 직장 못나가서 실직하거나 경제적 어려움, 직장난치 보게 됨. 가족들도 간병을 해야 해서 생활고가 깊어지는 악순환
	피해자 가정환경이 경제적으로 어려울 때	
	고통에 대한 대처 전략 부재	수면장애, 침습 등 초기 트라우마 증상에 대한 대응방법 부재
높은 재피해 가능성	(가정폭력) 같은 공간에서 살다 보니까 재범 위험성도 많고.	
	중한 피해가 예상되는 유형의 피해자.	
경찰의 지속적인 어려움	지원 업무 과다	피해자전담경찰관이 하는 업무는 방대함. 단순히 상담하는 것도 힘들.
	성과에 대한 부담	피해자를 위한 피해자전담경찰관이 아니라 성과를 위한 일. 혼자 업무, 혼자 성과 창출 피해자 관련된 것은 모두 네 책임이야. 중압감.
	성과 평가 지표 부적절	실질적인 피해자 지원하는 것도 있지만, 피해자 전담들이 언론 보도를 얼마큼 했고. MOU를 얼마나 맺었는지가 성과 지표.
		연계의 질보다는 연계 자체가 좀 더 성과에 반영되는 부분
		피해자를 세세히 살피는 것은 (성과로) 어필 되지 않고, 단순지원율, 홍보활동, 시책 마련 등 부수기능을 잘 수행했을 때 성과로 인정받는 문제.
	민간기관과 MOU, 연계 기관 수로 성과 반영하는 문제.	
조언 구할 수 있는 네트워크 부재	내부적으로 (심리지원에 대해) 잘 아는 사람들도 많지 않아서 피드백 구할 수 있는 사람들이 굉장히 한정적임.	
상담에 대한 편견	경찰 대부분 상담에 대해서 모르고, 상담이 전문 분야라고 생각 안함.	

## 나. 사건화 과정에서의 어려움

범죄사건이 접수, 신고 되는 사건화 과정에서 피해자 지원 시 경찰의 어려움은 크게 두 가지로 나타났다. 먼저 적절한 개입의 정도를 판단하는 것의 어려움과, 보호지원이 필요한 피해사례의 경우임에도 피해자의 신고 거부로 인하여 지원이 불가능한 상황에서 직면하는 어려움이었다. 이것은 향후 경찰이 위기예 대한 적절한 개입의 시기 및 수준을 스스로 판단할 수 있는 객관적인 내부 기준의 필요성을 시사한다고 볼 수 있다.

<표 24> 사건화 과정에서의 어려움

하위 범주	개념	의미내용
경찰의 어려움	개입 정도 판단어려움	경찰이 개입해서 분리를 해야 되는거나, 격리를 취해야되는거나, 아니면 서로 훈방해서 잘 대화를 할 수 있게끔 해야 하는 거냐
	피해자의 신고 거부	데이트 폭력같은 경우는 피해자 의사에 따라 처벌 여부가 결정되기 때문에 완전분리를 해주고 싶어도 못 하는 경우가. 성폭력이 발생해도 사건(접수) 해야 경제적인 지원이 가능.

## 다. 수사과정 상에서의 어려움

수사가 진행되는 과정에서 경찰이 인지한 피해자의 어려움은 가해자의 처벌 수준에 만족하지 못할 때, 수사과정 및 법적 절차에 대한 정보가 부재할 때, 경찰의 피해자 지원에 대한 인식이 부족할 때, 사건 진행 과정에서 반복적으로 피해 진술을 해야 할 때, 수사과정에서 가해자와 완전히 분리되지 못할 때 등이었다. 특히 이 단계에서 담당 수사관의 입장은 처리해야 하는 사건이 많고, 급박하게 사건을 처리해야 하는 상황에서 해당 사건의 피해자에게 여유를 가지고 친절함 태도로 피해 내용을 들어주는 것이 쉽지 않다고 말했다. 그러나 동시에 피해자는 복잡한 수사과정에 대한 정보 부재로 고립감을 경험하고 있고, 이 단계에서 반복적으로 피해 진술을 하는 과정을 겪으며 심리적 외상을 재경험(retraumatizing)할 수 있다는 사실을 주목해야 한다. 형사 절차상 발생하는

2차 피해 유형으로 언급되는 내용이 이 응답과 매우 일치함을 알 수 있었다.

<표 25> 수사과정에서의 어려움

하위 범주	개념	의미내용
수사 과정상 피해자의 어려움	가해자 처벌 수준에 불만족	체포하려면 요건을 갖춰야 하는데 이해 못하시는 분들은 왜 가해자 내보내냐고 많이 불안
		가해자가 조사 받고 집에 가면 또 폭력 신고되는 경우. 피해자분은 왜 풀어줬느냐고 감옥에 넣어버리지.
		피해자 입장에서는 작은 피해를 당해도 큰 피해로 느낌. 근데 법에 따라서 처벌하기 때문에.
		피해자 생각과 법과의 괴리. 나는 열심히 살았는데, 법은 나를 보호해주지 않는구나.
		피해자들은 가해자가 구속이나 큰 처벌 받을 것을 기대하지만 실제 사건이 진행되면서 피의자가 구속, 징역형을 받는 사건은 드뭄. 내가 받는 고통에 대해서 가해자가 받는 처벌은 너무 경미하다는 데에서 오는 불안감,
		(일반인들은) 형사입건이 되면 당연히 구속되는 걸로 알고 있음. 조사받고 귀가시키면 왜 귀가시켰냐, 그런 걸 잘 이해 못 함
	수사과정 및 법적 절차에 대한 정보 부재	사건이 진행하면서 그 결과가 내가 원하는 방향으로 나오지 않는 것
		앞으로 어떻게 해야 되고, 경찰 조사나 법원 재판에서 뭐가 진행되고, 어떻게 지원되고, 피해가 어느 정도 복구 될지 피해자들의 정보부재가 불안감 가중
		사건 접수 후 절차 설명 해줘도 피해자들은 용어가 굉장히 생소하니까 이해가 어려움.
		(가해자 처벌 내용) 세세히 설명하면 좋지만 피해자가 궁금해서 전화로 물어야 알려줌.
		피해자가 직접 대법원 사이트에서 공판 기일 알아봐야 함. 검찰송치 이후는 피해자들이 (정보로부터) 고립됨.
		사건 인식에 대한 어려움. 절차적 부분에 대해 알지 못하거나, 법률 용어나 추후 진행내용에 대해 막연한 두려움. 사건수사 진행관련 정보 미흡, 수사진행 사항 미통보 받음.
경찰의 피해자 지원에 대한 인식부족	급박한 상황이니 경찰이 친절하게 여유 갖고 들어주기 어렵고, 말투 별로 좋지 않고.	
	경찰은 사건이 많다 보니 무감각해지거나 빨리 해결해야 하는 사건 중 하나라고 생각.	
	피해자가 수사기관에서 처음 대면하는 경찰의 언행이 피해자에게 오랜 영향 미칠 수 있음.	

하위범주	개념	의미내용
수사 과정상 피해자 의 어려움	경찰의 피해자 지원에 대한 인식부족	경찰관들이 마음에 여유가 있어야 설득 가능한데, 바쁘고, 다른 신고 떨어지고, 피해자가 왜 저렇게 얘기하냐고 생각해버리면, 그런 설명도 잘 안됨
		(가해자) 구속과정 동안 피해자가 불안했는데. 형사 분이 약간 무뚝뚝하게 반응
		피해자가 힘들어 할 때 맞장구 쳐줘야 되는데, 저희는 열 사건 중에 열 사건 임.
		형사는 다 바빠서 한 사람 신경 못 쓰는 게 현실.
		경찰관의 태도가 미온적 소극적일 때 불안. 경찰관 태도도 소극적인데, 내가 사후적으로 도움을 받을 수 있을까.
		경찰은 다양한 사건을 접하고 감정을 객관적으로 유지해야 하나까 공감해서 얘기하지 않음.
		경찰은 피의자 검거가 목적이니까 피해자는 중요도가 높지 않은 것처럼 대함.
		강력사건 피해자 불러다가 조사할 때 실수하는 경우 많음.
		피의자는 어떻게 되고 자기는 어떻게 되는지에 대해 물어봐도 형식적 대답.
		담당형사 태도. 추행, 강간 피해자에게 공개된 장소에서 '추행 피해자세요?' 물음.
사건 진행 과정에서 반복진술		가정폭력, 성폭력 전담 부서가 따로 있어서 초동조치부터 쪽 했으면 좋겠는데, 피해자가 여기저기 불러 다녀야 됨. 피해를 계속 언급해야 됨.
		현장에서 1차, 경찰서에서 2차, 본서에서 3차, 추가 조사가 있으면 계속 왔다갔다. 사건 송치되면 검사한테 가서 조사, 판사 앞에 가서 얘기.
		한 경찰관이 전담하면 불필요한 진술 반복도 막고, 신뢰감도 쌓이고, 피해자가 안정되는 데 많이 도움 될 것.
		피해자 진술이 수반되지 않으면 영장 신청하더라도 검찰이 청구를 해주지 않으니까 기억을 떠올리기 싫은데 같은 일로 몇 번씩 출석. 2차 피해.
가해자와 피해자 분리 어려움		공간은 부족하고 사건이 많으니까 관련자들이 계속 오면 피의자와 피해자를 섞을 수 밖에 없어서 마주침
		분리해도, 조사나 인계 할 때 (가해자가) 보일 수밖에 없어서 불안
		피해자는 피의자랑 분리되고 싶어 하지만 현장에서 계속 진술 들어야 되는 상황이라 분리가 완벽하게 안 되고 시야에 보이면 불안

하위 범주	개념	의미내용
수사 과정상 경찰의 어려움	법적 절차에 대한 피해자의 이해부족	법률적 처리하는데 중요해서 어딜 무엇으로 맞았냐고 물으면 피해자들이 이해 잘 못함.
		(미약한 처벌에 대한) 분노. (구속 안 되면) '내가 이렇게 힘들어 하고 있는데 저 사람은 나왔네.'
		내가 피해자면 내 사건은 크지만, 피해자가 생각하는 사건의 크기와 수사관이 생각하는 거랑 틀림.
		수사 접수, 검찰에 넘어가고 법원 재판에서 유무죄가 나오기까지 두 세 달, 많게는 6개월 걸리면 저희한테 따짐. 지금 당장 감옥에 넣어야 한다고.
		(피해자의) 잘못된 법률지식으로 수사상황에 대한 불신

## 라. 형사조사 후 피해자 확인 단계 과정에서 어려움

피해자전담 경찰관이 담당 수사관과 협력하는 과정에서 직면하는 어려움도 있다. 피해자에게 보호 및 지원이 필요한 경우, 담당 수사관의 협조가 필요한데, 경찰에 따라 피해자 지원이나 피해자전담 경찰관에게 연계하는 과정을 적극적으로 행하지 않는 경우도 있다. 경찰 조직 내에서 피해자 지원에 대한 인식 개선이 필요할 뿐 아니라, 경찰의 피해자 지원제도에 대해 잘 모르는 국민들을 위한 대국민 차원의 홍보활동도 필요하다.

<표 26> 피해자 확인단계의 어려움

개념	의미내용
담당형사들과 협력 문제 (피해자 지원에 대한 경찰의 인식 개선 필요)	담당 형사들이 캐치를 해서 저한테 알려줘야 되는데, 잘 안 함.
	피해자 조사할 때 피해 항목을 체크하고, 피해자 전담한테 연계해라, 이런 제도가 있으니까 피해자가 요구하면 연계하라고 해도 안 함.
	피해자 지원이 필요 없다고 생각하는 경찰이 많음. 빨리 검거하는 게 목적이니 피해자 지원은 할 수 있으면 해보라는 분들이 많아서 자료 요구해도 부가 업무라고 귀찮아함.
피해자 지원에 대한 대국민홍보필요	경찰에서 피해자 지원한다는 걸 모르는 피해자들이 많음. 홍보도 덜 된 것 같음.

### 마. 피해자 대면 후 피해자 필요파악 과정에서의 어려움

피해자 대면 후 피해자 필요 및 요청사항을 파악하는 과정에서 경찰이 호소는 어려움은 피해자가 지원을 거부할 때로 드러났다. 심리적 지원, 보호시설이나 숙소 제공, 의료지원 등이 시급한 피해자임에도 피해자의 거부로 지원이 불가능할 때 경찰은 안타까움과 난감함을 느낄 수밖에 없을 것이다. 또한 사망사건의 경우 유가족에게 언제, 어떻게 개입하는 것이 효과적일지 여부도 이 단계에서 경험하는 어려움으로 언급되었다.

<표 27> 피해자 필요 파악 과정에서의 어려움

하위 범주	개념	의미내용
경찰의 어려움	피해자가 지원거부	면담하고, 척도 판단 해봤을 때 심리적 도움이 필요한 상태인데 피해자가 거부.
		치료를 받고 싶은데, 신고하고 싶진 않으니까 연계를 안 가겠다고. 연계 가게 되도 사건에 대해 물어보면, 안 당했다고 하니까 치료도 못 받는 경우.
		심리적인 부분은 억지로 연계하면 오히려 역효과.
		임시 숙소 안 가시려는 분들. 지인이나 친척 집에 가 있으려고 함.
		강간사건은 바로 병원 가서 검사하는 게 도움 되는데, 본인은 힘드니까 회피하고 싶은 생각. 어떻게 하면 그분들을 잘 설득을 할 수 있는지 고민.
		병원에 가지자고 하면, 동네 창피하다고 안 가시는 분들
		내가 피해를 본건데, 내가 괜찮다는데 왜 자꾸 그러냐. (지원을) 귀찮아 함.
		보호 시설 안내하면 처음에는 거부하고 다음에 다시 이야기하겠다고.
		상담은 내가 정신병자나라는 식으로 생각을 하셔서 그런지 거의 안 받음
		해바라기 센터에서 바로 증거체취 되니까 가자고 해도 안가겠다고 함.
		숙소 안내를 하면 얘기가 있어서, 회사에 가야 해서 갈 수 없다고...
		피해자가 필요 없다 전화 끊거나 집에 문 안 열어주시는 분들에 대해 못 도와드립니다.
		피해자들은 '상담을 하면 계속해서 반복적으로 떠올려야 되는 상황이 싫다'
가정폭력 피해를 당했는데도 안 맞았다고 하는 분들.		
개입 시기에 대한 고민	유가족에게 개입을 바로 해야 하나 조금 텀을 두고 해야 되나 고민	유가족 상태를 고려해서 접근 시점을 잡았음. 교육 받을 때는 조기 회복 위해 초기접촉 좋다고 하지만, 실무 입장에서는 아니었음.
		피해자 상태 이해 어려움

## 바. 피해자 필요파악 후 지원 내용 및 방법 결정 과정에서의 어려움

피해자의 필요와 욕구를 파악한 후 구체적인 지원의 내용 및 방법을 결정하는 과정에서 피해자가 겪는 어려움은 지원기준에 부합하지 못해서 지원에 제한을 받는 경우가 가장 일반적인 의견이었다. 특히 경제적 지원이 필요한 피해자임에도 엄격한 기준으로 인해 충분한 지원이 불가능할 때 피해자 뿐 아니라 피해자전담 경찰관의 마음도 편하지만은 않을 것이다. 또한 피해자 입장에서 지원내용을 이해하는 것의 어려움, 지원여부를 결정하는 데 시간이 오래 소요되는 점도 피해자의 어려움으로 등장했다.

피해자전담 경찰은 이 과정에서 실제 연계할 수 있는 기관의 부족, 연계기관 인프라의 부족, 경찰 스스로 연계 기관을 발굴해야 함에서 오는 어려움, 연계기관의 체계적 관리에서의 어려움 등을 대표적인 어려움으로 언급했다. 실제 피해자 지원에 필요한 경찰의 예산도 매우 부족한 것으로 나타나, 향후 예산확대와 연계 기관에 대한 폭넓은 정보 및 체계적 관리가 제도적으로 마련되어야 할 것으로 보인다.

〈표 28〉 피해자 필요파악 후 지원 내용 및 방법 결정 과정에서의 어려움

하위범주	개념	의미내용
피해자의 어려움	지원내용에 대한 이해가 어려움	경찰에서도 일반적인 범죄피해자 권리 고지, 특수범죄 별로 안내서 만들어서 정보제공 안내, 동의 체크 해도 막상 갈 때 되면 설명해준 내용을 또 물어보는 경우가 굉장히 많음 트라우마 영향으로 인지능력 과부하 걸릴 수가 있어서 (지원절차를 이해하는 데) 어려움
	지원기준에 부합하지 못해 지원에 제한	조건 맞는 사람을 찾기 힘들 정도. 모든 걸 갖춰야 경제적 지원 이루어짐. 경제적 지원 받으려면 요건 있음. 절차도 까다롭고 소득기준도 확인해야 함. 가정폭력은 이혼이 안 되면 경제적으로 지원하기 어려움. 신체 피해가 없는 경우 심리상담 외에는 경제적 지원어려움 지원 가능 종류가 많지 않음. 절도 최종 지원은 형사배상명령이 아니면 어려움. (도움을 주는 데) 생각보다 한계가 있음. 기준 자체가 엄격 중상해 외에 경미한 경우에는 대상이 안 됨

하위범주	개념	의미내용
		경제적 기준에 부합해야 함. 치료비 지원하려면 사건 합의 보편 안 됨.
		신변 보호 절차는 적용할 수 있는 일정한 범죄이어야 지원 가능
		3주 이하 진단은 상해치료비 지원되지만, 일 못해서 발생한 손실은 경제적 지원 없음
		일 못해서 발생한 손실에 대해 변상을 받으려면 가해자에게 손해배상 청구해야 함. 민사소송도 객관적인 손실 입증이 어려움.
		장기입원이 본래 피해자 합병증 때문인지, 피해 때문인지 알기 어려워 100%지원 어려움.
		국선변호사 지원도 강간 사건만. 지원 가능 사건 종류가 정해져 있음.
		가폭 피해자는 숙소 제공되지만 데이트폭력 숙소지원은 충분하지 않음
유족지원 부족	유족에 대한 생활지원은 부족은 상황.	
지원 가능 여부 결정이 오래 걸림	신속한 지원 어려움. 피해자지원센터는 한 달에 한 번 심의하기 때문에 한참 기다려야 함. 즉각 지원이 이뤄져야 조기 회복할 수 있고, 피해자가 두세 번 얘기하는 절차 줄일 수 있음.	
경찰의 어려움	연계기관 부족	같은 기관에서 같은 지원만 하다 보면 한계. 부족한 자원을 어떻게 메꿀 수 있을까 고민.
		민간단체, 기업과 MOU로 민간자원으로 지원할 수 있지만 관내에 기업들이 없음.
	연계기관 인프라 부족	정신병원 의사가 한 명밖에 없음. 수요자가 많으면 한 시간 넘게 기다림.
		스마일센터 공간 협소. 입소 프로그램을 하니까 바로 (연계가) 안 될 수 있음.
	피전 스스로 연계기관 발굴해야 함	연계 가능 센터가 있다면 '경찰서에서 이런 일 때문에 왔다' 면서 가서 기관에 한 분이 대표로 얘기해주시면서 앞으로 우리기관에 보내주시고 저한테 연락주세요,
		피해자 전담 경찰관이 각 연계 기관들의 피해자 지원 활동에 대한 정보를 직접 알아보고, 네트워크구축 해야 함
지역 내 네트워크, 복지 담당자와 유대관계도 있어야 되고. 지원해 달라고 무작정 공문 보낼 수는 없으니, 미리 전화 하고, 물어보는 과정 있음.		
관내에 어떠한 기관이 있으니 그 기관에 연계 하면 돼라는 지침이 없음.		
	관할 서에 있는 기관에 가서 어필해서 1년에 얼마 지원 받도록 피전이 따내야 함. 그게 당연히 피전의 역량이고 업무처럼 되어 버림.	
	연계 기관 현황은 각 경찰서 피해자 전담경찰관이 마련해야 함.	

하위범주	개념	의미내용
	연계기관들의 체계적 관리 문제	(연계기관들의) 지원제도가 너무 많고 경찰관들이 그걸 잘 몰라서 혼란. 경찰이 연계기관, 지원제도를 비슷한 것 합치고 보기 쉽게 정리할 필요. 지원이 실질적으로 이뤄지지 않는 센터도 많아서 체계적 관리할 필요.
	경찰에 피해자 지원을 위한 예산부재	경찰에는 직접적으로 피해자에게 경제적인 도움을 줄 수 있는 예산이 없음. 초기접촉은 경찰에서 하고 예산 집행은 타 부처에서 하니까 어려움.
	피해자의 과도한 요구	경찰 신변보호제도를 통해 해 줄 수 없는 것들을 요구하는 경우.
	연계기관에 대한 정보부족	기관 정보 부재, 신뢰할 수 있는지, 어디에 강점이 있는지에 대한 객관적인 자료 없음. 상담 퀄리티, 상담사 자질을 모름. 검증되지 않은 상담사. 저조차 한 번도 보지 못한 상담사를 전화상으로 연계드리는 경우. 상담사 태도에 대해 항의. 상담자가 형식적인 말 '마음에 달려있다' '그런 생각을 떨쳐 버려야 된다' '그렇게 생각하면 안 된다' 식으로 말함.



## 5. 피해자 연계 과정

### 가) 피해자 연계 기관

<표 29> 피해자 연계 기관

하위범주	개념	의미내용
경제적 지원 기관	범죄피해자 지원센터	범죄피해자 지원센터에 의뢰하는 게 제일 많음
		경제적 지원은 범죄피해자 지원센터
		검찰청 산하 민간단체라서 대부분의 경제지원 시 최우선으로 고려.
	기타	경제적인 지원은 (동주민센터) 사례관리팀
		구청 복지과. 차상위 계층이라도 될 수 있는 집이면 같이 알아봐 달라 협조 요청
		경제적 지원은 검찰, 구청
		경찰청, 검찰청 및 지역 유관기관 연계하여 치료비 등 경제적 지원 연계
협력단체에게 '피해자가 어렵다, 도와달라'고 소개해주면 생계비, 장학금 지원		
경찰청서단위, 지방청단위로 MOU 맺은 단체 취합해서 한 달에 한 번 집행		
각 공공·민간 단체의 피해자 지원 관련 경제적 지원		
심리적 지원 기관	스마일센터	심리적 지원 스마일센터
		스마일센터는 면담을 했을 때 정말 심리적으로 어려움이 심한 사람들 연계.
		스마일센터, 주로 성폭력피해자 지원.
		증상이 심할 경우 스마일센터연계
	코바	코바(한국피해자지원협회)
		코바에서는 방문상담도 해주심
		한국피해자지원협회, 코바. 전화 상담
		코바도 주로 심리상담. 방문 가능한 상담을 원할 때 연계.
	피해자지원협회, 코바라고 하는데. 심리적인 지원을 전문으로..	
	정신건강 복지센터	응급 입원 필요할 때 정신보건 정신건강콜센터
		정신건강복지센터
		정신건강증진센터와 MOU. 범죄 피해자 따로 상담.
	케어센터	가벼운 증상은 지방청소속 위기개입 상담관에게 단기상담연계
케어 센터에 상담 연계		
지방청 위기개입상담관들이 상담.		
최근에 경찰청 케어센터		

하위 범주	개념	의미내용
	기타	정신적인 상담이 필요하면 00시립병원이나 적십자에 연계.
		가정성폭력상담소
		성폭력은 성폭력 상담소. 아동은 아동보호 전문기관
		가정폭력 경우 이혼 생각하시는 분들이 있으면 가정폭력 상담소
		범죄피해자 심리 상담같은 거 할 수 있도록 피해자 전담 경찰한테 연계
		청소년상담복지센터
		상담전화 1366.
		범죄피해자지원센터 통해서도 상담 지원이 가능 개인이 운영하는 심리상담소,
법적(률)지원		법률 지원은 범죄피해자 지원 센터. 경우에 따라 법무관이 재판 모니터링, 피드백 줌
		변호사에게 직접 연계해서 이혼, 양육비 상담
		가정폭력은 경제적 독립할 수 없는 상태니까 소송지원을 가정폭력상담소에 의뢰
		법률적 지원. 개인회생, 민사관련 안내 등 무료법률공단
신체치료		성폭력. 조사가 문제가 아니고 지정병원에서 치료를 시켜줘요.
		성폭력 사건 해바라기 센터 가긴 가는데 그렇게 많진 않고.
		직접 만나서 다친 부분은 병원에 가서 치료
		피해자 전담부서 해바라기 센터.
신변보호		스마트 워치 지원.
		보복가능성이 있는 경우. 주거지 이전 및 신변보호조치 등 보다 현실적 조치
숙소지원		(피해자가) 집에 들어가기 어려워하면 관내 MOU 맺은 임시 숙소 하루이틀.
		가족들한테 가도 안전하지 않을 것 같다고 얘기하시면 쉼터로 연계
		장기간 숙소가 필요한 경우 스마일센터에 연계해서 한 두 달 정도 살 수 있도록
		관내에 지정된 임시숙소라던가
		청소년쉼터라던지 안나의 집.
기타 지원		(폭력) 지속될 경우에 위험하다 싶으면 1366 입소, 경찰서에 연계된 피해자 숙소 고려
		구청 가정복지과에서는 일자리 지원
		소득기준이 맞아야 지원되니까 피해자 소득 파악은 동네주민센터 도움.
		장기간 치료해야 돼서 직장을 잃어버리고 실직하면 취업의뢰
		고용복지센터 제휴해서 무료 취업 프로그램 받도록 재취업 안내
		건강가정지원센터 위기가정 지원 등에 의뢰 실직대상자는 고용노동부의 취업성공패키지

피해지원을 위해 연계하는 기관은 크게 경제적 지원, 심리적 지원, 법적 지원, 신체치료, 신변보호, 숙소지원, 그 밖의 지원 기관으로 나눌 수 있다.

경제적 지원은 범죄피해자 지원센터에 의뢰하거나 구청 복지과·동주민센터 등을 통해 협조를 요청하는 경우가 많고, 그밖에 유관기관에 연계하여 생계비·치료비·장학금 등을 지원받기도 한다.

심리적 지원은 증상이 심할 경우 스마일센터로 연계하며, 피해자지원협회(코바)의 방문상담도 자주 이용한다. 지역의 정신건강복지센터와 지방청 소속의 케어센터에도 연계하며, 보다 전문적인 지원이 필요할 때 각 범죄유형별 특성화된 기관에 연계를 하는 것으로 나타났다(성폭력상담소, 가정폭력상담소, 아동보호 전문기관, 청소년 상담복지센터 등).

법적 지원은 범죄피해자 지원센터, 무료법률공단, 변호사에게 직접 연계하는 등의 연계방법을 이용하고 있으며, 신체 치료가 필요한 피해자의 경우 병원에서 치료받도록 하고, 성폭력 피해자인 경우 해바라기 센터로 연계한다.

신변보호가 필요한 피해자는 스마트 위치를 지원하며, 보복가능성이 있는 사건의 경우 주거지 이전 등 보다 현실적인 신변보호조치를 취하고 있는 것으로 나타났다.

숙소지원이 필요한 경우, 관내 MOU맺은 임시숙소를 지원하거나, 장기적인 지원이 필요할 때는 쉼터로 연결한다.

그밖에 구청을 통한 일자리 지원, 고용복지센터를 통한 재취업 안내, 고용노동부의 취업성공패키지 등 피해자의 경제적인 재활을 위한 지원활동도 실시하고 있는 것으로 나타났다.

## 나) 피해자 연계 시 고려사항

<표 31> 피해자 연계 시 고려사항

하위 범주	개념	의미내용
사건 유형	가정 폭력	가정폭력은 1366 여성 긴급 전화 통해서 여성 쉼터
		가정 폭력은 쉼터에서 안전하게 마음의 안정을 취함
		단순 타박상은 119에 연계해서 병원 치료.
		임시 숙소가 있어서 형사사건 피해자 보호
		가정폭력 사건으로 수 회 접수되면, 부부상담 받을 수 있게 여청과에 연계.
	가정폭력 피해자 권리지원 안내서, 보호내용, 격리가 필요하면 쉼터 연계	
	성폭력	해바라기 센터.
		해바라기 센터. 병원이라 의사 있고, 증거 채취 가능하고 진술도 할 수 있음.
아동학대	아동학대 같은 경우 아동학대 기관에 연계	
살인, 강도	살인, 강도, 정도가 심한 것은 전문성 있는 스마일센터에 연계	
데이트폭력	신변보호, 가해자가 피해자의 집을 알고 있는 경우 임시숙소, 병원치료비 지원.	
피해상황 및 피해자 특성	추가 피해 가능성	추가 피해 위험성. 추가적인 2차 피해가 예상되면 더 적극적으로 연계
	피해자 기왕력	피해 전 의료적, 정서적, 행동적 문제 여부
	피해자연령	청소년은 청소년에 맞는 상담자가 필요
		청소년은 가정환경에서 고려해야 할 부분 있으면 아동보호전문기관 연계 시 전달.
	피해자 연령	피해자 연령
	피해자 성별	성별
		성별
	피해자의 동의여부	가기 싫다는 사람 억지로 가게 할 수는 없음. 피해자가 원해야지 가능.
		피해자 의사가 제일 중요. 본인이 안 가겠다고 하면 어쩔 수 없음.
		물론 피해자가 동의해야 함.
피해자 의사. 피해자가 안하고 싶다 하면 보통은 연계해주지 않음.		
피해자 의사를 가장 먼저 물어봄. 이러한 기관이 있는데 갈 마음이 있는지.		
피해자의 희망여부	피해자의 희망여부	
피해자의 욕구	어디로 가고 싶은지, 어떤 도움을 받고 싶은지 피해자가 가장 원하는 것	
	피해자들 피드백. 상담받고 싶다든지, 경제적인 부분을 요청한다든지.	
	심리지원 필요 없다고 하는데 설명하지는 않음.	

하위 범주	개념	의미내용	
		필요한 욕구에 적절한 지원 시행 가능성.	
		피해자가 가장 필요한 게 무엇인지, 피해자 상황에 맞춤 호소내용	
	피해자 기타상황	피해자가 형편 안 좋아서 돈 벌러 가야 하니 상담 할 수가 없다면 방문상담 권유.	
		입원해 계시면 범피. 정신적으로 힘들다면 심리지원, 목발 짚으니까 방문상담연계. 경제적 상태 추후 악화가능성(해리, 사건자체의 심각성 등 반영)	
연계기 관 특성	즉시지원 가능 여부	바로 연계 되어야 하는데, 웨이팅이 또 많으면 그런 것도 고려 지원의 신속성. 치료비, 생계비가 시급한 경우 가급적 빠르게 지원되는 기관 선호.	
	내담자에 대한 장기적 관리	스마일센터 상담결과 회신을 주기적으로 받음. 상담해서 변화가 되고 있고, 구체적인 과정에 대한 설명, 관리나 기록이 됨.	
	야간지원 가능여부	야간에 필요. 피해자 지원을 하는 데는 24시간 돼야 함.	
	사전협약 여부	업무협약 통해 적극적으로 돕겠다는 약속되어있어서 잘 진행됨	
	기관 담당자 태도	기관 담당자 태도가 가장 중요. 같은 상담소라도 친절하고, 적극적, 호평 좋은 쪽	
	기관의 전문성		피해자에게 편리하고 전문적으로 할 수 있는 곳으로 연계.
			전문적 상담.
			상담자 전문성이 확보된 기관연계 전문성이 떨어져 도움 되지 않는다고 판단한 곳에 연계하지 않음
	예산 충분한 기관		예산이 충분히 있는.
			협력단체에서 예산지원 받아서 어려운 가정 선정해서 분기별로 지원 자원을 얼마나 보유하고 있느냐. 경제적 지원요청 시 가장 많은 금액 지원되는 곳
피해자 입장에서 의 편리성		(코바)기관까지 가기 힘들면 전화상담. 때와 장소 가리지 않고 편리하게 상담가능.	
		(코바 심리지원) 원하는 대로 해줌. 피해자가 원하면 집도 가서 방문상담.	
		접근성. 상담의 경우 방문상담 가능한가 여부	
		피해자가 지속적으로 심리지원을 받을 수 있도록 접근성이 좋은 기관연계, 주거지와 기관과의 거리 등을 고려하여 피해자와 상담 후 원하는 곳으로 연계	

피해자를 기관에 연계하는 과정에서 경찰이 고려하고 있는 사항은 크게 3가지로 나타났다. 먼저 사건유형에 따른 고려로서, 가정폭력의 경우 신체치료가 필요할 때 119에 연계하여 병원으로 보내고, 임시숙소나 쉼터에 연계하여 안정을 취하게 하며, 여러 차례 방문한 가정의 경우 부부상담을 받을 수 있게 연계하는 등의 다각도 지원이 이루어지고 있었다. 성폭력 사건은 해바라기 센터에 연계하고, 아동학대, 살인 및 강도 사건의 경우도 아동학대 전문기관, 스마일센터 등 전문기관으로 연계하는 것이 일반화된 것으로 보인다.

피해상황 및 피해자 특성도 기관연계 시 고려되는 사항 중 하나로서, 추가피해 가능성 여부를 살피고, 피해자의 연령/성별/기왕력을 기본적으로 고려한다. 피해자 지원에 있어 본인의 동의의사가 중요하므로 동의여부를 가장 먼저 확인하여 진행하며, 이때 피해자가 어떤 지원을 필요로 하는지 피해자의 욕구도 중요하게 고려하고자 한다. 그밖에 특수한 상황에 있는 피해자라면 그것을 반영한 지원을 실시하는데, 여건상 심리상담기관방문이 어려운 피해자라면 방문상담을 연계하는 것으로 나타났다.

마지막으로 고려하는 것은 연계기관이 가진 특성으로, 즉시 지원이 가능한지를 확인하고, 내담자에 대한 장기적 관리가 가능한지, 기관의 전문성이나 예산이 충분히 확보가 되어있는지 등을 살핀다. 범죄피해 특성상 야간지원이 가능한지도 체크하고, 피해자 입장에서 이용이 가능한지 등을 고려하여 접근성이 높은 기관에 연계하고 있었다.

## 다) 연계의 장점

〈표 32〉 연계의 장점

개념	의미내용
피해자의 편리성	집에도 직접 와주니까 (피해자가) 상담을 받을 확률도 높음.
일상으로의 빠른 복귀/회복	완전히 치유는 아니더라도 일상생활에 빨리 복귀할 수 있도록.
	(피해자가) 정신이 무너질 수 있는데, 연계 통해 이걸 누구에게나 생길 수 있고, 내 탓이 아니라는 걸 인식하도록 도와서 시간이 지나면 좋아질거야. 나아지려는 희망 가지기를 기대
	일상생활로의 빠른 복귀. 심리적, 경제적 안정.
	피해자가 일상생활로 복귀해서 사회생활을 정상적으로 하는 것.
	심리적 부분에 대한 외상 감소 일상생활 유지
경제적 문제해소	경제적 지원 . 치료비, 장례비, 유족구조금 등 경제적 문제 해소
	경제적 부분에 대한 피해회복
다각적 지원 가능	여러 기관에 연계해서 피해자에게 다각적 지원을 빠짐없이 받도록 함.
	스마일센터는 별도 사례관리팀을 운영해서 법정모니터링 등 심리지원 외 회복과 정에서 필요한 후속지원을 피해자 전담경찰관과 협업가능
전문적 지원	전문기관에 연결해주면 (전문적인) 혜택을 받음
	피해자의 입장에서 자기가 필요한 부분에 대해 전문기관 지원을 받을 수 있는 것.
	피해자가 말하지 못했던 부분들을 상담관이 발견해서 조율을 하는 부분도 있음
	전문기관이니까 마음이 편함. 피해자들도 전문적으로 받을 수 있음.
	성폭력 피해 전문적으로 피해 진술 받고 상담해주는 분이 있어서 심리적 안정감.
	경찰들보다는 (상담기관)분들이 세밀한 부분까지 만져줄 수 있음.
	피해자 입장에서는 전문적으로 수련한 사람이 케어 하는 게 맞음
심리치료진을 임상심리 전문가 급으로 구성 정신건강의학과 약물치료 병행이 가능하여 전문적인 개입이 가능	
지원업무의 효율성	피전은 계속 새로운 피해자 모니터링 해야 하니 (전문기관)으로 넘기니까 효율적.
	경찰이 해야 되는 고유 업무에 집중할 수 있음
장기적인 관리	상담 지속성
	장기적인 심리적 지원, 사례관리 가능 (코바는) 상담이 공식적으로 끝나도 자체 모니터링 해서 생활이 잘 되는지, 수면/식사가 어려운지. 계속 어려우면 다시 상담 해주기도 함.

피해자의 필요와 욕구를 살펴 연계지원을 했을 때 경찰이 인지하는 장점 중 하나는 피해자에게 전문적인 도움을 제공할 수 있다는 것이었다. 또한 전문적인 도움을 받고 피해자가 일상으로 복귀하여 심리적·경제적으로 안정을 찾는 것도 장점으로 꼽은 부분이었다. 위에서 살펴본 것처럼 여러 기관과 다각적으로 지원이 가능한 것도 연계제도가 가진 장점으로 언급되고 있으며, 계속해서 새로운 피해자를 모니터링해야 하는 피해자전담 경찰관 입장에서는 보다 전문적인 도움을 주는 기관과의 협업이 업무효율성을 높인다고 응답했다. 마지막으로 장기적인 상담이 필요한 피해자를 지속적으로 사례 관리할 수 있는 것도 연계제도의 장점으로 꼽았다.

### 라) 피해자 연계과정에서의 어려움

<표 33> 피해자 연계과정에서의 어려움

하위 범주	개념	의미내용
피해자 연계 과정에서 피해자의 어려움	복잡한 절차로 인해 즉시 지원 어려움	경제적으로 가장 힘들어 하는 부분은 즉시성. 치료비를 바로 지원받을 수 있는 시스템 구축이 되어 있지 않음.
		통신 상 (가해자의) 전파에 대한 접근 차단은 판사 허가장이 떨어져야 할 수 있음.
		피해자가 직접 신청하면 절차가 간소하지만 경찰이 법원 가서 청구하면 거의 일주일 소요.
		지원이 이뤄지는 시점이 너무 길다, 특히 경제적인 부분.
		처음에 바로 모든 게 연계되지 않고 타 기관에 부탁, 사례회의해서 지원 하는 등 시간이 걸림.
		연계 기관이 피해자에게 연락 주는 과정에서 시간이 길어질수록 피해자 분들은 원하지 않는다, 생각이 바뀌는 경우가 많음.
	장기적 지원 어려움	피해자 전담 경찰관이 단기간은 지원해줄 수 있지만 계속 지원해줄 수는 없음.
		심리적으로 좀 장기적인 관리를 해줄 수 있는 시스템이 필요하다고 생각
		피해자 전담 경찰관은 자원을 연계하지만 계속 모니터링 할 수는 없음.
		쉼터는 일회성임. 최대 3일까지 있고, 그 이후에는 옮기거나 나가야 되는 실정.
피해자가 직접	쉼터는 임시숙소라 하루 이틀 묵고 다시 또 가정폭력이 있었던 집에 가야 됨.	
	보건소는 1회기만 상담. 간단하게 체크해서 지금 상태 안 좋으니까 병원 가야 된다 정도. 피해자에게 실질적 도움 안 되는 듯.	
		피해자가 정신없는 상태에서 다니면서 서류 떼 가지고 피해자 지원센터 가서 직접 신청.

하위 범주	개념	의미내용
	지원 신청	경찰이 안내하면 피해자가 직접 범피에 가서 서류 작성 해야되고. 복잡함. 가정폭력, 성폭력은 기관 연계해드릴테니 기관에서 연락 오면 인적사항 알려주시고 서류 요청하는 거 도와드릴겁니다하고 전달하는 경우가 많음.
	피해자가 치료비 선지급	상해 치료비는 경찰에서 확인서 발급 받아가면 지원을 바로 받을 수 있는데 정신과 치료는 피해자가 본인 돈을 선지급 해야 해서 상당한 부담이 있음. 병원비 지원하려면 절차가 복잡. 피해자가 먼저 자기 병원비를 내고. 영수증 청구하고. 피해자가 직접 가서 지원 신청서를 쓰고, 여러 서류 제출해야 최종 지원이 됨
	피해자가 기관을 직접 방문해야 지원 가능	내담자들이 상담기관을 찾아가야 해서 접근성이 적고 시의적절한 개입 받을 수 없었음.
	기관 연계 시 반복 진술	하고 싶지 않은 진술도 있는데 이 사람 저 사람 물어보고 진술 계속 현행법 상 피해자 진술서 반영되지 않으면 조사 안 됨. 영미처럼 빨리 송치시키기 위해서 서류로 사람을 처벌하는 문서주의 경찰은 (피해자) 접촉은 하되, 의뢰서 보내는데 그쳐있음. 피해자가 불필요하게 접촉해야 되는 기관이 많아질 수밖에 없음. 했던 얘기 반복. 이차 피해. 떠올리기 싫은 당시 상황을 (매번) 다른 사람한테 두 세 번 얘기. 피해자들이 한 번 더 생각하게 만드는 게 힘들. 피해자 도와준답시고 상담소에 연계하면 가서 한 번 더 얘기해야 되는. 전화 상담 가능하다고 안내해드렸는데 다시 사정을 얘기하는 게 싫으신지. 사건 얘기를 어쩔 수 없게 하게 되면 그 순간을 재경험하는 것임. (연계) 기관이 다 따로 있으니 피해자분들이 같은 얘기를 여러 번
	지원 효과 확인이 어려움	상담의 내실, 효과에 대해 객관적으로는 입증할 수 없겠음. 실제 피해자가 범피피해를 회복하는 데 도움이 되는 상담이었던지는 확인 어려움 그 이후에 얼마나 잘 되는지는 솔직히 잘 모름 기관에서 우리가 원하는 정도의 유기적 지원을 해주는 것 같지 않음
	새벽에 지원 어려움	사건이 새벽에 많으니까 연계 할 곳 없음. 당직 의사 만나려고 3-40분 지체
	연계 기관이 너무 많음	연계기관들이 부처가 다르고, 감독기관이나 평가기관이 다 다름. 기관들이 너무 많음. 막상 그 기관들을 통솔하고 장악하는 구심점 없음. 아동학대는 개입 기관이 많음. 지원 내용이 중복, 너무 많이 나눠져 있음.
	성과 인정되는 기관 구분됨	업무성으로 인정해주는 연계기관이 따로 있음. A기관이 상담 잘하고 실력 있다고 해도 성과 때문에 상급부서가 인정 기관에 연계 할 수밖에 없음
	피해자 연계 과정에 서경찰의 어려움	

피해자를 해당기관에 연계하는 과정에서 피해자가 호소하는 어려움은 자신의 피해사실을 반복적으로 진술하는데서 오는 피로감, 복잡한 절차로 즉시 지원이 어려운 점, 장기적 지원이 어려운 점 등이었다. 그 밖에 피해자가 직접 지원을 신청하고 기관을 방문해야 하는 점도 피해자가 느끼는 어려움으로 나타났다.

한편, 피해자를 해당기관에 연계할 때 경찰이 느끼는 어려움은 피해자에게 해당지원이 실제 얼마나 도움이 되었는지 확인이 어렵다는 것이었다. 동시에 연계기관의 종류가 너무 많아서 기관 간 구심점을 찾기 어려운 점도 연계 후 효과성을 파악하는 것을 더욱 어렵게 할 것으로 짐작된다. 범죄사건 특성상 새벽에 발생하는 경우가 많아 그 시간에 즉시 연계할 기관을 찾기 어렵고, 성과가 인정되는 특정 기관으로 연계 할 수밖에 없을 때 느끼는 어려움도 호소하고 있음을 알 수 있다.

## 6. 효과적인 위기개입을 위한 방안

〈표 34〉 효과적인 위기개입을 위한 방안

하위 범주	개념	의미내용
지원 체계 및 절차의 변화	인력 총원이 필요	<p>피해자가 대부분 여성분들이 많은데 여경 인원이 전체 경찰관 중에 10% 정도.</p> <p>여경이 없을 때, 타 지구대, 파출소, 경찰서 여경 근무자를 데려오는데 시간 지체됨.</p> <p>인원이 많이 부족.</p> <p>경찰서별로 피해자 전담 경찰관 한 명, 심리전공 한 명으로 2인 1조로 활동할 수 있으면 더 극대화될 수 있음.</p> <p>피전은 경찰청에 한 명만 있는 상황. OO동의 모든 사건을 한 사람이 모니터링.</p> <p>각 서에 피해자 전담 경찰관이 한 명. 피해자는 많은데 초기상담해서 분류 연계하는 절차를 한 명이 하는 게 어려움.</p>
	장기적 지원을 위한 모니터링	<p>피해자는 단기간에 회복 할 수 없기 때문에 지역 복지관에 연계해서 계속 관리 필요</p> <p>연계를 하고 나면 그분들이 지속적으로 모니터링, 관리 해주시겠구나 기대.</p>

하위 범주	개념	의미내용
	필요	<p>심리적인 부분은 장기적으로 심리치료를 해야 될 듯.</p> <p>경찰이 무기한 상담 해줄 수는 없음. 경찰 고유업무에 범죄 예방, 수사, 피해자 신변보호 정도만 해야지 그 외에까지 무한적으로 확장할 수 없음.</p> <p>경찰관 역할은 초기상담하고 연계, 잘 지원이 이뤄지고 있는지 모니터링 정도.</p> <p>추후 생길 수 있는 문제 등에 대한 사후 관리</p>
	24시간 지원 기관 필요	<p>24시간 운영이 필요.</p> <p>연계 기관들이 밤에는 안 됨.</p> <p>야간 상담사. 사건이 야간에 주로 발생하니까 바로 도와드리기 어려움.</p>
	지원 시스템의 일원화	<p>중구난방 되어 있는 피해자 지원 시스템을 경찰이 일원화해서 원스탑으로 진행할 필요</p> <p>서류 내고 절차 진행하는 건 범피센터여서 제가 중간에 개입하면 피해자가 헛갈림.</p> <p>피해에 대해 한 번만 이야기하면 그 분이 다 처리할 수 있게 모든 절차를 일원화</p> <p>연계기관에 가기 전에 거칠 수 있는 범죄 피해자 보호센터가 필요. 피해자 데려가서 전문가들이 이 기관하고 어떤 걸 병행하는 게 좋겠다는 전문적 판단 할 수 있도록.</p> <p>구에 하나 피해자 지원센터가 있어서 경찰에 연계된 피해자를 한 번에 지원할 필요</p> <p>전문상담기관을 만들어서 모든 범죄피해자는 거기서 상담 받을 수 있는 시스템 필요</p> <p>기관 연계 전에 피해자 보호센터 같은 기관에 들러서 전문가 의견도 수렴하면서 피해자 보호를 잘 할 수 있는 센터 같은 게 있으면. 본인이 동의한다면 피해자 보호센터에 모시고 가서 심리적으로 전문가분들과 간단한 상담 후 기관 연계한다면..</p> <p>가해자 중심 업무를 많이 하다보니 피해자 눈높이에 맞는 말은 아니라는 생각. 최초의 피해자가 만날 수 있는 상담원도 있으면 좋겠다. 그분이 심리적으로 위축되지 않게.</p> <p>기관 연계하면서 시간이 길어지니까 논스톱 기관이 하나 있으면 좋겠고.</p> <p>현재 치료비가 (절차 상 어려움 없이) 지원이 되는 것처럼 정신과 전문의 상담 원할 때 원스탑으로 할 수 있는 것.</p> <p>최초에 저희가 받고 바로 연계될 수 있는 피해자 중심의 상담원 필요</p>
	민간기관과 협력 필요	<p>민간기관과 제휴 맺어서 지원 내용을 계속 개발. 반응도 좋고, 동료들도 '그거 좋더라'고.</p> <p>민관의 긴밀한 협조 체계 구축에 집중할 필요. 예산도 절감하고 피해자나 피해자전담팀 입장에서도 루트가 단순해질 수 있음.</p>
	경찰의	<p>경찰이 피해자를 먼저 발견하고 구조하고 보호 하려면 예산이 많이 들어감. 경찰이 예산을 많이 가져오면 피해자들한테 현실적으로 도움을 주지 않을까.</p>

하위 범주	개념	의미내용
	자체 예산 확보	피해자 전용 예산이 없어서 경찰은 직접 지원하는 게 아니라 중간다리 역할. 여러 기관의 도움 받아서 지원하는 것이라 피해자 지원 경찰 개인이 여기 저기 찾아 헤메고 있음.
		시스템 구축, 예산이 타 기관, 지자체에 있는 상태에서 지원 설계를 해야 해서 답답.
		경찰에서 예산 주진 않고 피해자 지원 업무를 맡김. 다른 기관에 심사를 받아서 피해자 지원이 가능한지 아닌지 노심초사해야 되고 지원을 장담할 수 없음.
		경제적 지원하려고 검찰청에 요청하면 서류 보내고, 검찰에 송치한 다음 그 쪽에서 지원하는 게 최소 한 두 달. 경찰이 예산이 많으면 바로 심사 해서 지원할 수 있음.
		경찰에 예산이 있으면, 피해자가 직접 범죄피해자센터 가서 다시 신청하도록 안내하는 절차없이 피해자 전담 경찰관만 한 번 만나면 모든 것이 이뤄질 수 있음.
		신속한 지원을 위해 경찰에 긴급지원예산 편성 필요. 현재 범피기금 예산은 법무부나 여가부에 편성되어 있어 긴급지원이 필요한 경우 타 기관에 요청하여 지원해야하는 상황.
	지원에 대한 평가 절차 필요	피해자 지원 업무 후 지원이 형식적이지 않도록 안내하고 피해자의 사인을 받는다는 지원 결과를 측정할 수 있는 절차 마련이 필요.
	지원 종료시점에 대한 평가 필요	피해자가 심리적으로 극복 했으니 정상생활할 수 있다는 평가 과정이 있다면 종결하고 정리를 할 수 있음.
매뉴얼 개발	구체적인 지원 매뉴얼	피해 유형별 대상자에 대한 초기접근방식 정리한 매뉴얼 필요 피해자보호업무를 목적으로 만든 매뉴얼은 찾아보기 쉽지 않음. 관련 서적도 절대 부족.
	피해자 전담 경찰간 협력에 대한 매뉴얼	형사소송법에 체포하면 몇 시간 안에 조사, 석방하도록 명문화되어 있는 것처럼 피해자 조사하고 그 내용을 24시간 안에 피해자 전담한테 안내하라고 명시화할 필요.
		(피해자 반복 진술을 막기 위해) 정보공유가 제일 중요. 사건 담당 형사에게 피해자 전담 요청을 하면 가감 없이 정보를 다 보여주는 게 좋음. (지금은) 부서 간 협력이 잘 안 됨.
지원 인력의 심리적	초기대응자의 심리적	피전을 많이 뺏는게 어렵다면 기존 인력을 활용해서 피전만큼 전문성 있게 해야 함
		피해자 대하는 경찰관의 대화기법, 상담기술 필요.

하위범주	개념	의미내용
역량 강화	전문성 함양	각 경찰서별로 피전 한 명씩 두고, 점차 심리 전공으로 교체해 나가고 있음.
		피해자를 위한 전문지식이 더 있었으면
		피해자 심리에 전문성을 지닌 경찰관의 개입. 경찰이면서 심리학적 접근이 가능한 인력과 해당 인력들의 피해자 상담 업무가 이루어져야 함.
		수사경찰관에 대한 범죄피해자 심리에 대한 교육 및 이해 필요
		피해자에 대한 정확한 심리상태 평가 필요
	심리지원 관련 전문 교육의 필요성	이상한 증세를 보이는 분들도 있어서 심리적 지식이 있어야 판단하고 대응할 수 있음.
		무심코 한 말이 피해자에게 재피해가 될 수 있으므로 하면 안 되는 말에 대한 교육 필요
		감수성을 바꿀 수 있는 방법은 끊임없는 교육.
		전화하는 방법, 전화로 라포 형성하는 방법에 대한 실무교육이 도움.
		유가족 앞에서 피전이 울면 안 된다, 피전에게 너무 의존하는 경우 역할 경계 긋는 게 중요하다는 등 전문 상담 쪽 교육이 도움.
신입 경찰관 교육 때부터 대화기법, 상담기법을 필수과목으로 넣으면 좋음.		
대화하는 기법.		
(교육을 통해서) 자기가 했던 말이 피해줄 수 있구나 생각하게 됨.		
위기개입 담당하는 피해자전담경찰관, 심리요원에 대한 전문교육.		
현장투입 전 트라우마 치료관련 전문화 교육 시행 및 슈퍼비전의 지속 시행.		
담당수사팀의 인식전환을 통해 초기접촉을 담당하는 경찰관의 적절한 대응		
피전의 교육 필요	교육과정이 굉장히 부족. 피해자한테 접근하는 게 조심스러운 업무인데 2주짜리 교육만 받고 피해자 상대하는 게 위험한 일임.	
	(피전이) 교육, 프로그램이 굉장히 많아야 된다고 생각.	
케어요원의 전문성 활용	경찰 케어요원을 정보제공, 신변보호, 연계 등 기존의 경찰 업무가 아니라 경찰이 할 수 없을 업무 하도록.	
	살인유가족, 트라우마가 굉장히 심한 피해자, 기존에 정신병리가 있는 사람들은 경찰이 다루기가 힘들기 때문에 심리적인 위기개입이 필요한 곳에 케어요원 업무 할 수 있도록.	
경찰의 소진관리 필요	피해자 전담 경찰관에게 심리적 스트레스 해소를 위한 심리상담 지원.	
	피해자가 도움을 잘 받기 위해서 그를 돕는 경찰관도 보호장치가 필요함	
홍보와 인식 전환	피해자 지원에 대한 대국민 홍보 필요	
	<p>모르는 분들이 굉장히 많음. 일차적으로 주민들이 알 수 있도록 홍보하는 게 중요.</p> <p>피해를 당했을 때 내가 경찰에서 이런 도움을 받을 수 있다는 것을 주민들이 아는 것도 중요.</p>	

하위 범주	개념	의미내용
	피해자 지원 활동에 경찰의 대한 인식 개선 필요	<p>옛날에는 가해자 처벌 중심 경찰활동이었는데 피해자를 위한 활동도 중요한 것으로 인식해야 하는 문화나 정책.</p> <p>피해자업무가 경찰업무인지 배운 적 없고, 그렇게 생각하는 사람들도 많이 없음.</p> <p>경찰은 순찰 잘 들고 빨리 잡아와서 빨리 넘기면 된다고 생각 하시는 분들이 많음. 피해자 지원은 부가적인 업무라고 생각하시는 분들이 많음.</p> <p>사건이 진행이 돼야하니까 범인 잡는 데 주로 맞춰져. 그러다보면 피해자 보호가 뒤로 물러나게. 범죄 피해자 지원 같은 것들이 사실 낮설음.</p> <p>사법제도 분위기니 제도가 피해자 보호 쪽으로 가야 함.</p> <p>우리나라는 가해자를 국가법령으로부터 보호하기 위해 사법제도가 만들어지다 보니 피해자의 인권은 거의 등한시 됨.</p> <p>경찰, 국민, 정부가 (피해자 지원) 제도에 대해 공감대 형성할 홍보가 필요</p> <p>경찰관들이 당연히 피해자를 보호해야 한다는 의식이 더 생겨나야 함</p> <p>피해자 보호하고 극복할 수 있게 도와줘야 되겠다는 생각을 정착하는 게 우선..</p> <p>형사나 수사만 하셨던 분들은 '경찰이 이런 걸 해야 돼? 그건 본인이 알아보는 거지 뭐' 라고 생각.</p> <p>형사, 수사하시는 분들은 자기 사건만 처리하면 되니까 피해자 전담 경찰을 모르는 분들, 이런 제도가 있다는 걸 모르는 분들이 있음. 좀 더 홍보가 필요.</p> <p>피해자 지원 안내문을 줘도 내용에 대해 담당형사가 적극적으로 어필하지 않음. 빨리 조사해야 되니까 이해를 피해자 몫으로 넘기는 부분이 많음.</p> <p>(예전에는) 신속히 출동해서 검거해서 데려오면, 구속할지 불구속할지 결정하는 것만 중요했지 피해자 심리 지원을 위해 상담사를 연계하는 일은 전혀 없었음.</p> <p>경찰에선 아직까지 피해자의 인권보호에 대한 인식은 많이 약하다.</p>
법적 제도 개선	<p>피해자 중심의 사법제도 개선이 필요</p> <p>공권력 강화</p>	<p>선진국은 형법 제도가 피해자 보호를 위해 존재. 억울한 피해자가 아니면 처벌 강하게 하고 (피해자) 보호를 위해 강력한 사법제도 운용. 우리나라는 가해자가 국가권력 침해 받지 않게 하기 위해 사법제도가 존재. 피해자 보호, 구제, 회복해주기 위해서가 아님.</p> <p>대한민국 사법체계에 피해자가 원하는 정의실현이 가능한가에 대한 회의감. 피의자와 대면하여 피해자가 물어보고 싶은 것이 있어도 피의자가 거부하면 만나볼 수 없음. 피의자 처벌이 이루어지지만 피해자들이 자신들의 자리와 위치가 없다고 생각.</p> <p>수사진행과정에서 피해자보호가 보장받지 못하는 상황이 벌어져도 대응 방법이 충분하지 않아 수사팀과 의견충돌 경험.</p> <p>경찰관도 범죄의 피해자가 될 수 있는데 보호가 전혀 없음. 현장에 나갔을 때 위험한 상황일 때 지금은 경찰관이 거의 맨몸으로 막아야 하는 상황</p>

하위 범주	개념	의미내용
개입 시점의 적절성	피해자 상황 고려	가정폭력 긴급 임시조치 했을 때 우리가 제지할 수 있는 수단 미미.
		피해자를 보호하기 위해서 심각한 가해자를 제압해야 되는 상황인데 우리나라는 사법제도가 피해자를 위해서 있는 게 아니고 (가해자)의 인권에 있기 때문에 가해자와 싸울 수 있는 권한이나 장치가 무너져 있는 상태.
		경찰 개입이 법적, 제도적으로 보호를 많이 받아야 적극적으로 개입이 가능.
	즉시적 위기개입	개입하는 것에 강력한 법적인 장치나 제도가 있어서, 개입해도 경찰관들은 안전하다는 보호할 수 있는게 있어야, 저희도 적극적으로 나설 수 있음.
		피해자의 정신적인 부분을 고려해서 접근 시점에 차등을 두어야 함.
		(피해자가) 추스를 시간을 주고 나서 접근해야 제도 설명했을 때 받아들임.
		사건에 대해 여쭙보지 않고 안정 취할 수 있는 기간 드림. 안정됐을 때 원하는 걸 물어.
		위기개입은 즉시성이 있어야 효과가 있음
		최대한 빨리 만나서 상담진행 하니까 피해자가 많이 좋아지고 있다고 보고함.
		피해자의 일상 패턴이 무너지는 것에 대해 모니터링. 신속하게 필요한 조치 취하는 것
		피해자가 빠르게 지원받을 수 있는 기관, 정보를 제공.
		빠른 지원체계 확립
		사건 초기부터 피해자 무기력 해소시킬 수 있는 시스템 필요

범죄 피해자 지원에 있어, 위기개입의 효과성을 높이기 위한 다양한 방안이 제시되었다. 무엇보다 지원체계 및 절차에 변화가 필요하다는 의견이 가장 많았다. 구체적으로 여성 피해자를 위한 여경과 피해자전담 경찰관이 증원될 필요가 있다는 의견과 더불어, 피해자 지원 후 사후관리 시스템이 부재하여 이에 대한 관리가 필요하다는 의견이 있었다. 24시간 연계가 가능한 기관이 확보되어야 하고, 무엇보다 지금처럼 분산된 처리 방식이 아닌 일원화된 피해자 지원 시스템을 갖출 필요가 있다는 의견이 적극적으로 제시되었다. 경찰의 자체적인 예산을 확보하는 것도 필요하다는 의견이 많았다. 현실적으로 피해자 지원을 위한 경찰 내부의 예산에 한계가 있어 검찰 등 타 기관에 지원을 요청하는 과정에서 시간이 지체되는 등의 2차 피해가 발생되기도 하므로 신속한 지원을 위한 예산 확보는 필수적인 과제로 보인다. 보다 체계적인 지원을 위한 전략으로

서 평가절차를 마련할 필요도 있겠다.

피해자지원에 대한 매뉴얼 개발도 시급한 과제 중 하나로 제시되었다. 피해자 보호업무를 위한 전문적인 매뉴얼이 필요하며, 구체적으로 피해 유형별 대상자에 대한 초기접근방식이 안내되어있어 적절한 대응으로 이어지기를 기대하고 있었다. 피해자전담 경찰관과 담당 수사관 사이에 원활한 업무협조를 위해 피해자지원에 필요한 정보공유를 매뉴얼로 지정할 필요가 있다는 의견도 있었다.

현재 피해자를 지원하고 있는 인력의 역량강화를 위해 교육을 확대해야 한다는 것도 경찰 내부의 공통적인 의견이었다. 피해자를 초기에 대응하는 사람이 보다 전문성을 갖출 수 있도록 대화나 상담, 심리지원 관련 전문교육이 절실한 것으로 보여진다. 이제는 피해자 심리에 대한 교육이 현장에서 반드시 필요한 기술로 요구되고 있다는 것도 경찰 내부의 변화로서 감지되었다. 전문교육을 통하여 피해자보호에 필요한 감수성을 키운다면 수사과정에서의 2차 피해를 예방하는데 도움이 될 것으로 기대된다. 나아가 피해자를 조력하는 경찰의 소진을 관리하는 프로그램도 요구된다. 경찰의 소진을 예방하고 관리하는 것은 피해자가 보다 양질의 도움을 받을 수 있는 발판이 될 것이다.

피해자 지원에 대한 홍보와 인식의 전환도 위기개입의 효과성을 높이는데 반드시 필요하다는 의견이 많았다. 먼저 국민들이 피해를 입었을 때 도움을 받을 수 있도록 이 제도를 알리는 것이 필요하며, 나아가 피해자 지원 활동에 대한 경찰 내부의 인식개선도 시급할 것이다. 피해자의 인권을 보호하는 것도 경찰의 중요한 임무임을 알고 의식을 개선해나가는 것이 앞으로 경찰이 당면한 중요한 과제일 것이다.

마지막으로 피해자의 인권을 보호할 수 있도록, 피해자 중심으로 사법제도를 개선해나가는 것이 필요하며, 경찰의 공권력을 강화하는 법안도 마련되어야 할 것이다. 피해자를 조력할 때 피해자의 상황을 고려하여 개입하되, 즉시 도움이 필요한 사안에 대해서는 즉각적인 위기개입을 제공하는 것이 필요할 것이다.

## 7. 사건 후 피해자의 심리적 안정화 요인

<표 35> 사건 후 피해자의 심리적 안정화 요인

하위 범주	개념	의미내용
타인의 지지	지지적인 관계	주변 사람들의 지지, 피해자가 신뢰할 수 있는 사람을 만나는 것.
		힘든 점을 말할 수 있는 관계, 주변 사람들과의 관계가 중요.
		내가 이런 피해를 겪었고 당할 수 밖에 없었다는 걸 가족과 대화 하면서 심리적 안정감
		사회적지지. 주변에 지지원이 많은 경우 예후가 좋음.
		개인 및 사회적 지지체계 정도
		피해자와 가장 가까이에서 생활하는 가족 등 사회적지지망 구축.
		가족관계가 안정적인 피해자들은 증상 호소 약한 편, 스트레스 대처능력 효율적임.
		사건 처리를 함께 의논 할 수 있는 대상이 있는가의 여부
		주변 사람들의 반응, 도움, 태도, 배려가 가장 영향을 미침.
		사회적 지지 필요. 일-이회성 말고 꾸준히 지지할 수 있는 기관 필요.
	경찰의 지지적 태도	서로 이해하고 형사하고 대화가 통하면 라포 형성.
		말 한마디에 씻을 수 없는 상처가 될 수 있음. 피해자 입장에서 위로하고, 세심한 관심주기.
		피해자도 조심했어야지란 말에 가장 많이 상처 받으니 주의
		가해자든 피해자든 대화를 많이 들어주면 좋아함. 하소연만으로도 고맙게 생각함.
		피해자전담업무는 지식적인 부분도 중요하지만 감수성 배양이 중요.
		수사부 경찰관들도 (절차 설명) 할 때 피해자의 심정을 배려해서 진행.
		(불안) 해소하려고 피전과 담당형사도 언어적으로 많이 노력해야 함.
		충분히 시간을 가지고 계속 얘기를 들어주면 피해자도 마음 열고 얘기함.
		언제든 도움 줄 수 있다는 믿음을 (피해자에게) 주는 것.
		진심으로 피해자를 걱정하는 태도를 느끼면 많이 고마워함.
지구대 경찰관, 담당형사. 피해자 전담 경찰관 중 한 명이라도 지지, 도움 받을 수 있는 곳 연계 해주면 피해자들이 '도움을 줄 수 있는 사람이 있기 때문에 극복할 수 있다'는 믿음 갖게 됨.		
피해자가 체념하지 않게 당신을 돕는 사람이 있다, 경찰, 다른 기관이 열마든지 있다, 의지 결여되지 않게 노력.		
괜찮으세요, 보호해드릴게요, 저희가 왔으니 안심하세요 됩니다. 안정감 찾을 수 있는 말 해주면 도움		
피해자는 사소한 것에 안정감을 느낌. 이런 부분도 세세하게 신경을 쓰고 있구나라고.		
공감 한 마디가 중요. 성의 있는 태도, 신경 쓰고 있으니 걱정하지 말라고 할 때 안정감 느낌.		

하위 범주	개념	의미내용
적절한 지원		피해자한테 안정 찾을 수 있게 이야기
		수사관 및 상담가와의 신뢰관계 구축
		범죄발생 후 피해자에게 안정감을 주는 것. 따뜻한 물, 경찰관의 따뜻한 말 한마디
	경제적/물질적 지원	피해를 당해서 치료비, 의료비, 피해자 사망 시 장례비. 이전을 해야 되는 경우 주거 이전비.
		경찰위원회, 발전위원회, 협력단체 운영기금 마련해서 피해자 지원
		저소득층 가구들은 경제적으로 도와드리면 많이 좋아함
		피해자가 돈을 먼저 지불 못하는 경우 피해자 지원센터에서 해당 병원에 전화해서 우리가 보증 할테니 피해자가 돈 안 내도되는 절차 마련.
		요건이 안 돼서 공적자금 못 받으시는 분은 민간 지원으로 지원 받을 수도 있음.
		안정된 일상생활을 할 수 있는 주거 환경 만들어 줌
	피해자 필요에 맞춘 지원	피해자에게 무엇이 필요한지 파악해서 맞게 서비스가 될 때 가장 고마워함.
		니즈에 맞는 지원 해 줌.
		관심 가지고 피해자가 필요한 부분에 대해 정확하게 캐치하고 다양한 방법으로 지원.
		그 사람이 원하는 것을 지원해줬을 때.
	즉각적 지원	즉각적인 상담이 이루어짐.
		바로 치료 받을 수 있게 조치.
	심리상담 연계	위기개입은 가급적 빨리 들어갈수록 피해자의 심리적 안정감에 도움이 됨.
		지속적으로 상담기관에 잘 연계 돼서 상담자 잘 만나면 많이 만족해함.
		정신적 충격이 커서 가해자 벌 줬다고 치유되지 않을 것 같음. 그런 경우 심리적 지원이 들어가야 함.
		심리상담은 센터들이 많아서 본인이 희망하면 빨리 이뤄지는 편. 루트도 다양.
		전문적인 상담가들한테 상담 받으면 트라우마 방지
경찰을 통한 초기 심리 안정	전문 상담하시는 분이 심리적 안정감 줄 수 있도록 이야기해주면 안정감	
	초기에 만나서 피해자가 심리적인 안정 할 수 있도록 함	
심리개입 실시	피해자 전담 경찰관의 심리 안정. 피해자가 안정감을 가지면 그동안 얘기하지 못 했던 것을 얘기하면서 여제를 꺾할 수 있음.	
	불면증에 관한 인지행동치료 요법, 심상시연치료 방법	
	안정화기법 교육	
피해자 및 가족에 대한 심리교육	수면의 어려움이나 대인관계 불안에 대해서는 호소내용에 따라 상담을 통해 해결	
	위험을 과지각하는 경우, 인지적 오류 수정하는 방식의 심리 상담이 도움.	
		피해자뿐 아니라 가족에 대한 심리교육을 시행하여 사건초기 발현되는 트라우마 증상에 대한 충분한 이해와 회복과정에서 거쳐 가는 과정이라는 정상화과정이 유용

하위 범주	개념	의미내용
안전(감) 확보		피해자가 경험하고 있는 증상 확인 및 증상에 대한 설명, 정상화에 대한 심리교육
		피해자나 가족대상 심리 교육 시 언론 대응에 대한 사전 안내가 필요.
		피해자 자신이 심리적 어려움을 겪을 수 있는 내용들에 대한 노출 방지 교육
	가해자 검거	피해자가 조기회복 하는데 가장 중요한 건 가해자의 빠른 검거와 합당한 처벌.
		조기에 검거가 되면 안정.
		형사 입장에서는 범인을 검거하는 거죠. 범인을 빨리 검거하고
		가해자가 나를 타깃으로 한 게 아닐 때, 무조건 가해자가 나쁜 놈이라는 생각이 있으면 (가해자) 잡기만 하면 불안감 해소.
	가해자 분리, 격리, 구속	검거 후 구속되면 더 안정.
		피해자를 안전한 곳으로 격리를 시킨 다음에 거기서 조사받도록 함.
		현장에서 가해자랑 공간 분리. 누그러질 때까지는 시간이 필요하니까 공간 분리 필요.
		현장에 가서 분리를 바로 해서 더 큰 피해를 줄일 수 있도록 방지
		가장 좋은 방법은 일단 분리
		범죄경력 누적, 동정전력이 상당한 사람이면 구속시키는 것.
		보복성범죄 하지 않게, 체포해서 구속될 수 있게 해서 분리시키거나 접근금지 서류 작성
	여경 통한 지원	사건 처리에 대한 결과 (가해자에 대한 구속 여부 등),
		성폭력 피해자는 대부분 여자 분이라 남자 경찰이 자세히 상담 하면 문제가 될 수 있음.
		마침 여경이 없어서 수소문해서 여경이 와서 얘기 했더니, 그제서야 피해자가 얘기함.
		성범죄는 남자한테 진술하는 게 재피해. 여경이 출동해서 진술 들으면 안정감.
		여성 피해자는 남자 경찰관이 1대 1로 만나기 어렵고, 동료 여자 경찰관 대동.
		성폭력 사건은 남자피해자전담관으로서 초기접촉 하는 게 어려운.
피해자 신변보호	(성폭력 피해) 우리 여경이 한 명 있어서 가능하면 여경 (통해서) 하도록하고.	
	(가해자) 검거가 안 되더라도 신변보호 해드리면 심리적으로 안정	
	신변보호 대상이면 다른 신고보다 먼저 출동. 심각한 경우 위치 알 수 있게 제공.	
	가해자가 출소해서 해코지 할 것 같아 불안. 신변경호. 정보열람제한 요청.	
	신변보호절차 제도가 있다는 걸 설명해주는 것만으로도 심리적인 안정감을 찾는 것.	
	가해자 접근금지	
	범죄피해나 피해우려로 인해 생명, 신체 보호 필요성이 있는 사람들에게 신변보호제공	
신변보호 제도를 적극 시행하는 것이 가장 효과적		

하위 범주	개념	의미내용
	강력한/ 적절한 처벌	성범죄는 강력한 처벌이 피해자 심리적 안정감에 도움이 이만큼 피해를 봤으니까 적절한 처벌 받는지 궁금해 함. 당신을 가해한 죄가 인정 돼서 구치소에서 살고 있다고 하면 안심
	적절한 피해보상	피해에 대해서는 (피의자로부터) 어느 정도 보상 됐을 때
정보제공	수사진행상황에 대한 정보제공	형사사건이 되었을 때 처리과정, 조사 진행 방법, 종료시점 등 정보제공 수사관이 가해자가 검거여부, 구속 상태 중간 통보해 주기만 해도 피해자가 안정감.
		피해자의 최대 관심은 자기한테 이런 피해를 준 사람들이 어떻게 처벌받나.
		담당 형사가 구속 상태라도 알려주면, 자기가 앞으로 해를 안 당할 것이라 믿음.
		피해자에게 수사과정에 대한 참여권리 안내 진행 정보제공 등으로 통제감 회복
		피해자가 혼란스러워서 이해 못하는 경우. 반복 설명, 알기 쉬운 용어, 일반적인 예를 들어 설명.
		피해자 권리, 형사절차 안내하는 등 세심하게 설명해 줄 수 있는 시스템 필요
	가해자 상황에 대한 정보안내	몇 년 간 형을 산다 알려주고 고지해주고 안심 가질 수 있도록 함.
		피해자한테 가해자 상황을 전해주면 '이제 편하게 자겠다, 너무 고맙다'고
		그 사람 잡혔는지를 궁금해 하고, 그 사람 잡았어요 이렇게 얘기를 하면, 굉장히 안심.
	피해보호 지원제도에 대한 안내	바빠도 (피해자에게) 연락해서 형사적 진행절차 알려주면 좋음.
경제적 지원 기관, 구청에서 긴급생활 보조금, 도울 수 있는 방법을 알려줌		
지원제도가 나올 때마다 한 번씩 전화 돌리기도 함.		
경찰관이 주기적으로 방문해서 상태 확인, 전화 면담, 피해자 집 주변에서 거점 근무 등 보호에 대한 설명만으로도 안정감.		
자기가 도움을 받을 수 있다는 걸 아는 것이 중요		
지속적인 모니터링	신변보호제도 등 안전 확보를 위한 대응책을 피해자가 적극 활용할 수 있도록 조치	
	피해자의 불확실성 해소를 위해 사건 직후부터 형사절차, 피해자 보호 및 지원방법 등을 구체적으로 안내	
	계속 모니터링하고, 안부 전화하고. 설득해서 심리 상담 받게 함.	
	(경찰)에 가정폭력 성폭력 피해자 전담 부서가 있어서 주기적 연락.	
	피해자가 잘 사는지 2-3개월 지켜봐야 함	
	상담 연계해드린 분들에게 가끔 전화해서 상담 몇 번 받고 오셨나, 안부 물음.	
비상연락망 유지. 계속 관심 갖고, 지켜주고 있다는 인식을 주기 위해 자주 연락함.		
2-3개월에 한 번씩 전화해서 가정폭력이 아직도 이루어지고 있는지 확인.		

피해자가 심리적으로 안정을 찾는데 도움이 되는 요인들은 무엇인지 살펴보았다. 우선 사건 발생 후 피해자가 안전감을 확보하는 것이 필요한데, 가해자를 검거하거나 가해자와 분리시킴으로써 피해자에게 1차적인 안전감을 제공할 수 있다. 성폭력 사건의 경우 피해자는 남성보다 여성경찰관에게 안전감을 느끼는 것으로 나타났고, 신변보호제도를 통해 안전감을 제공하는 것도 가능하다.

타인의 지지도 피해자의 심리적 안정에 긍정적인 영향을 미치는 요소로 나타났다. 피해자에게 의지할 수 있는 사회적 관계가 구축되어있을 때 피해자들의 증상이 악화되는 것을 막을 수 있고, 스트레스 대처에도 효율적인 것으로 나타났다. 또한 경찰의 지지적인 태도가 피해자의 안정에 중요한 영향력을 행사하는 것이 경험적으로 입증되었다. 피해자에게 공감적인 말과 진심 어린 태도로 다가가는 것이 피해자에게 신뢰감을 주고 안정을 찾는데 무엇보다 중요한 요소임을 기억해야 할 것이다.

마지막으로 피해자의 필요를 파악하여 적절하고 즉각적인 지원을 제공하는 것 뿐 아니라, 수사진행상황에 대해 알기 쉽게, 자세히 정보를 제공하고 안내하는 것도 피해자에게 안정감을 주는 중요한 요인이라는 것을 기억해야 하겠다.

## 8. 효과적인 위기개입을 위한 방안

### 가. 피해자 지원을 위한 위기 개입 시 언론 대응 방식

<표 39> 피해자 지원을 위한 위기 개입 시 언론 대응 방식

개념	의미내용
사건에 대해 언론 노출 금지	피해자 2차 피해를 최소화하고자 언론 노출 막음.
	언론대응은 적극적으로 하지 않음
	보호돼야 하는 정보도 많기 때문에 일단 (노출을) 무조건 막음.
	피해자 전담 경찰관이 나서서 피해자가 너무 힘들어하고 있으니 자제요청.
	인터뷰 요청 받게 되더라도 과장님이 담당이라고 하고 소극적으로 대응.
	기사화되고 언론에서 먼저 연락이 왔다면 2차 피해 예방을 위해서 최소한의 것만. 언론에 대해서 적극적으로 안함. 2차 피해 때문. 하더라도 기본적인 내용만.

개념	의미내용
	피해자 위기개입 현장에서 취재 금지하도록 기관요청
	피해자에게 취재가 들어오면 대응하지 않도록 권고
경찰 측에서 보도안함	여성청소년과 취급사건, 성폭력, 가정폭력, 아동학대, 학교폭력은 보도자료 제공 안 함.
	성폭력은 기본적으로 언론 보도를 안 함.
	(먼저 경찰 측에서 언론보도는) 절대 안 함
	기사화 자체를 막는 게 일차적임. 피해자 관련 정보는 개인정보라 무조건 드릴 수 없음.
	언론기자 등 제3자 요구 시 비공개 원칙, 필요시 「정보공개심의회」 회부
	피해자 정보가 유출되지 않도록 당부 및 보도자제 요청
	피해자에게 2차 피해가 될 수 있으므로 언론보도 절대 안함
일원화된 창구로 언론 대응	일단 무대응. 경찰서에 언론사를 대응하는 직원이 있음.
	지구대에서는 언론 대응이 거의 없음. 보통 언론 대응 창구를 하나 정해서 함.
	언론 보도 창구 일원화. 형사사건이면 형사과장님 통해서만.
	언론에서 정식 요청하면 경찰 홍보담당, 형사과, 담당부서장들이 내용 파악 후 기초 내용만 줌. 실무자에게 기자가 접근해서 물어보는 일 없도록 교육.
	언론 대응 창구 일원화. 형사과장님께서 하고 있음.
	부서 과장님이나 부장님이 하지 일반 직원들은 언론하고 접촉 안 함.
	지구대는 인터뷰 안함. 서에서 업무 요청하면 지구대장님이 하지 순찰 팀원들은 대응하지 않음.
	사건처리 하는 주부서가 있어서 언론보도는 적극적으로 개입할 수 없음.
	언론기자가 홍보담당관실 경유 자료 요청 시 당사자 동의를 거쳐 지휘부(부·과장) 판단에 의거 결정 또는 「정보공개심의회」 를 거쳐 결정
	취재 요청 시 언론창구 단일화를 위해 대변인실, 홍보담당에게 문의하도록 요청
	취재요청은 피해자 보호팀으로 연락하도록 일원화 되어 있음
언론 대응은 피해자전담경찰관 소속인 청문에서 대응하기보다 사건 담당 부서에서 담당	
언론대응 창구는 보통 홍보팀으로 단일화	
경찰의 중립성 유지	가장 중요한 것은 공정성. 팩트만 얘기하고 사건 들어가지 않도록.
	가해자나 피해자에게 치우치지 않게 중립유지.
개인정보 노출 제한	개인정보 등 민감한 내용 삭제 후 보도. 관련 CCTV 등 줄 때도 피해자가 나오지 않는 부분을 줌.
	언론 브리핑 시 개인정보와 자세한 사건 정보가 보도되지 않도록 수사팀과 조율시행
	개인정보가 유통되므로 경찰서 출입자에 대한 엄격한 통제 실시
	피해자 보호. 개인정보보호 쪽으로 신경 많이 씀, 2차 피해 예방.
	다른 기관에서 후원하고 싶어 한다는 식으로 개인정보 요청하는 경우가 있으면 피해자한테 문의해서 동의할 경우에 최소한으로 제공.
	기자들이 왔을 때에는 사실 관계에 대해서 해줄 수 있는 부분까지만 제공.
개인정보 유출여부 파악을 위해 사건직후부터 모니터링 실시.	

개념	의미내용
정정보도 및 삭제 요청	사건담당부서와 상의해서 지방청 홍보기능을 통해 부적절한 언론보도 정정 대응
	왜곡 보도시 정정요청
	모니터링 결과 노출된 정보 파악 시 홍보팀을 통해 해당 언론사에 정보 수정요청
	언론보도 내용에 대해 삭제 요청.
	언론사 혹은 네이버 등 검색 회사에 전화해 삭제 요청
지방청 홍보팀과 협조 기자단에게 기사 삭제정정요청,	

범죄피해자 지원을 위한 위기개입 장면에서 경찰의 일차적인 언론대응방식은 사건이 언론에 노출되는 것을 최대한 막는 것으로 나타났다. 피해자 개인정보가 유출되는 것이 피해자에게 2차 피해가 될 수 있으므로 사건이 보도되지 않도록 주의를 기울이며, 언론의 요청에 대응할 때는 창구를 일원화하여 홍보팀이나 피해자 보호팀이 처리할 수 있도록 한다. 사안을 언급할 때는 경찰의 중립성을 유지하여 공정한 사실만을 언급하되, 왜곡되거나 부적절한 언론보도 시 정정 및 삭제 요청을 하는 등 적극적인 대응을 하는 것으로 보여진다.

## 나. 피해자 지원을 위한 언론윤리, 언론보도 시 고려사항

<표 40> 피해자 지원을 위한 언론윤리, 언론보도 시 고려사항

하위 범주	개념	의미내용
보도 내용에 대한 고려 사항	사실에 근거한 보도(진실성)	추측성 기사는 2차 피해 줄 수 있기 때문에 정확한 팩트에 대한 보도 필요.
		엠바고, 사실 관계가 나왔을 때 까지 언론 보도 자제.
		사실에 입각해서 배려하는 보도.
		형사 소송법의 이런 절차때문에 경찰이 이렇게 대처 한 것 같다는 객관적인 자료 보도.
		사건내용이나 피의자, 범행동기 등에 대한 추측성 보도 자제
		경찰에서 제공한 보도 자료를 바탕으로 객관적인 사실로 보도
		언론보도는 최대한 사실 관련 정보만 나갈 수 있도록
	사건에 대한 불확실한 정보 등 유출 금지	
	언론의 객관성 유지	진실성이라든지 객관성이 제일 중요하다고 생각
		피해자 보호 차원에서 2차 피해 당하지 않도록, 감정이입 안 되게 객관적 보도.

하위 범주	개념	의미내용
		비난성 보도자체. 피해자와 피의자 쌍방 이야기를 들어봐야 함.
		보도는 피의자 진술 위주여서 피해자 측과 다를 수 있는데 이것이 사실화되어 억울함 호소
		피의자가 일방적으로 주장하는 내용을 기사화하는 경우가 많음. 피의자 주장을 사실인양 보도해서 피해자에게 2차 피해.
최소한의 정보 노출		사건 동기에 대한 보도 하지 않는 것이 가장 좋음. 최소한의 객관적인 내용만을 보도.
		알권리를 위해 사실만 입각해서 작성하고 구체적인 피해 진술은 지양
피해자 개인 정보보호		사생활, 개인 정보 노출 최소화.
		(피해자는) 옆집, 지나가는 사람, 아는 사람이 이런 상황을 볼까봐 염려
		피해자 입장에서는 자신의 정보가 노출 안 되기를 바람.
		피해자 실명, 주소지를 암시할 수 있는 건물 위치, 사건 발생지 조심
		피해상황이 동네에 소문이 나서 피해자가 이사 간 적 있음.
		피해자는 (언론에) 나가는 것 자체를 원하지 않음. 사람들의 시선 의식 됨.
		피해자사생활이 노출되지 않을 정도, 2차 피해가 가지 않을 정도. 어떤 사람이 특정되지 않을 정도, 개인정보 보호하는 선에서 제공
		사생활 침해. 저희가 잘못하면 가해자가 될 수 있으니 조심함.
		가명 쓰는 것이 필요. 특히 성폭력, 아동 성폭력
		피해자 신변 본인 노출 조심
		사건관련자 개인정보, 녹취파일 등 민감한 정보는 유출되지 않도록 주의
		피해자 개인정보 노출로 인해 2차 피해 위험 및 가능성 배제
		신고 내용 중 신고자의 전화번호, 주소, 통화내용은 신고자 개인정보로 언론에 비공개
피해자가 특정될 수 있는 가족 사항, 피해자 상황을 보도하지 않는 것		
국민의 알권리를 위해 수사 진행과정 보도는 필요하지만 피해자 신상 정보 노출은 자제		
피해자 지원에 대한 보도가 필요		피해자 지원 내용 보도하도록 언론 대응 지침. 피해자 지원제도 모르는 국민들이 보고 피해자 의료비도 지원 해 주는구나 홍보차원.
		가해자 처벌에만 치우치지 말고 피해자 지원에 대한 경찰 역할도 중요하게 보도 필요
		피해자에게 지원한 내용, 우리나라에 피해자 지원에 이런 게 있고 외국에는 이렇게 좋다 등 발굴 보도 필요.
		보도는 사회 시스템이나 법률제도 개선을 위한 것이어야 함. 재미로 비밀 까발리고 피해를 알리는 건 아님. 앞으로 사회가 어떻게 바뀌어야 피해자가 안 나오는지를 집중적으로 보도할 필요. 우리 사회가 왜 데이트폭력이 심각해지고, 방지할 수 있는 사회로 갈 수는 없는지, 장기적인 안목에서 기사를 쓰도록.
		피해자 지원내용과 회복에 대해 보도 부재. 사람들은 국가에서 피해자를 보호해주고 있다는 인식이 없으니까 국가가 나를 보호해줄 거라는 믿음이 안 생김.

하위 범주	개념	의미내용
		사건에 초점 두기보다 피해자 보호를 위한 지원, 이렇게 좋아졌다는 좋은 내용을 취재할 필요.
	자극적, 흥미위주의 보도	자극적 보도. 자극적인 언어 하나가 국민에게 엄청난 파장. 국민에게 알릴 필요가 있는 대처방안, 선도적 보도해야 함.
		범행동기를 기사 헤드 제목으로 써버림. 팩트 정도만 제목을 달아야 함.
		언론 수익성을 위해 자극적인 제목. 가피해가 바뀐 것처럼 보도되는 경우, 제목만 읽고 안 읽는 사람은 그걸로 선입관 가질 수 있음.
		언론에서도 눈에 띄어야하니까. 자극적이고.
		너무 자극적으로 나옴. 재미성 보도. 어떻게 개선될지에 대한 기사는 찾아보기 힘들.
		언론 쪽은 좀 너무 자극적인 표현을 쓰는 것
		너무 가십적으로 보도. 흥미 위주.
		주로 언론보도는 판결나지 않은 상태에서 나가므로 자극적인 내용을 작성하려고 함
	편파적 비난보도	경찰들이 조치를 미흡하게 해서 피해가 난 것처럼 보도.
		경찰이 어떻게 대처하는지에 초점을 뒀서 비난성 글을 많이 올리는 듯. 경찰이 미온적 대처를 했다고 안 좋은 부분을 올림.
		늘 잘하는 것보다는 비난성. 최선을 다해도 실수가 생길 수 있는데 계속 비난.
		보통 언론에서는 아무것도 안했다는 식으로 나오니까 속상.
		언론도 과정보다는 결과만 생각함. 지금 이 내용만 가지고 비난성 기사를 씀.
		명백하지 않은데 경찰 대응이 부실하다는 보도가 나면 언론대응에 까지 인력과 노력이 분산되고, 추측성 보도일 경우 피해자 불신을 야기.
		경찰에 대한 과도한 비난은 경찰 수사에 대한 국민의 신뢰를 무너뜨리고, 비난의 화살이 범죄자가 아닌 국가기관으로 비춰질 수 있음
	수사기법 노출제한	수사기법 노출 안 되도록. 범행 준비하는 사람은 그걸 보면서 피해갈 구멍 찾음.
		구체적인 경찰 수사기법을 언론에서 밝히는 것은 경찰 수사를 어렵게 만들
	피해자 비난을 유발하는 보도	언론에 나면 댓글로 2차 피해.
		사람들의 호기심 때문에 피해자가 원치 않는 사실이 계속 파헤쳐짐
		마치 꽃땀인 것처럼 몰고, 언론 보도가 오히려 피해자한테 더 해가 됨
		언론에 낙인찍힘
		한번 (언론에) 나버리면, 낙인효과가 일파만파.
		다른 사람들이 피해자를 꽃땀으로 생각하게 만드는 보도.
		댓글에 상처 많이 받음. 맞을 만하니까 때렸겠지 등. 2차 가해임.
		피해자가 범죄 유발한 것처럼, 도덕적인 비난 받을 수 있는 말은 안 쓰도록.

하위 범주	개념	의미내용
		내가 쓴 기사가 악성 댓글을 유발할 수 있다는 생각하면서 기사 쓸 것.
		피해자인데 가해자와 똑같은 무게로 욕을 먹음. 근데 그런 식의 보도.
		기사내면 어떤 2차 피해를 받을 수 있는지 생각한 다음 기사를 냈으면.
		피해자가 맞을 짓을 했다는 등 사건을 담아 보도. 사건 내용의 본질 흐리거나 피해자에게 두 번 상처.
	피해자 권리와 보호를 우선시 하는 보도	피해자는 보도 자체를 원하지 않음.
		그동안 충분히 힘들었고, 상황 자체가 너무 힘든데, 인터뷰 연락 오는 것 도 힘든 상황.
		피해자는 다시 생각하기 싫으니까 안 나왔으면 함.
		피해자 입장에서 생각 해서.
		피해자가 알려짐을 원치 않은 상황이 뭐가 있을지 미리 심사숙고.
		가해자의 인권 보호 권리, 방어권 행사에 초점이 맞춰있음. 피해자 인권, 피해자에 대한 부분은 가볍게 여겨지는 풍토.
		국민의 알 권리, 피의자와 피해자 권리, 세 가지가 충돌하면 피해자 권리를 우선시
		피해자 사건이 언론에 나오는 것만으로도 2차 피해임을 생각. 만약 내 가족이 당했다면, 피해자에 대한 배려.
		언론사한테 피해자 입장을 최대한 배려하라고 어필함.
		가명이긴 하지만 항상 피해자 이름을 사건명으로 하는 문제.
		최대한 피해자 입장에서 공감할 수 있고, 피해자 보호하는 입장에서 기사 쓸 것.
피해자에게 예민할 수 있는 단어에 대한 고려		
피해자 측에 피해가 되거나 명예훼손이 될 만한 내용 없는지 언론사에서 신중해야 함		
국민의 알권리와 피해자 보호 간 균형	국민의 알 권리하고 피해자 인권하고 항상 겹치는데 난감함	
	국민의 알 권리에서 접근하지만, 피해자는 당연히 내 사건인거 알고, 사람들이 다 알거라고 생각.	
	보도 자료 제출 시 국민의 알권리와 사건 관련자 개인정보보호 적정선 유지.	
보도 절차에 대한 고려 사항	보도시기에 대한 고려	무작정 보도하지 말라는 것이 아니라 보도시기라도 고려할 필요가 있다고 생각함.
	피해자 및 피해가족 사전 동의 절차 필요	판결나지 않은 상태에서 보도되지 않도록, 가급적 피해자의 동의가 없으면 기사화하지 말아야함. 유가족들은 언론에 나오는 것을 절대로 원하지 않음. 언론에서는 유가족 의사를 확인하지 않았을 것임.
	보도자제 요청을 받아들일 것	취재의뢰 왔을 때 피해자를 위해서 언론 보도 자제해주셨으면 좋겠습니다 라고 했을 때 그걸 받아들여야 되는데 언론은 그게 아님.

하위 범주	개념	의미내용
	공식적인 절차로 취재	피해자 보호를 위해 말씀드릴 수 없다고 얘기해도 가방에 넣고와서 몰래 취재. 취재 할 때는 성명, 소속 밝히고 하고, 공식적인 절차를 통해 하는 게 좋을 듯.
경찰 차원의 언론 대응 제언	보도에 대한 경찰의 경각심	경찰관 스스로 경각심. 별 거 아닌 거 같아서 기자들한테 얘기를 했는데 그게 언론에 터지고 나면 큰 일이 됨. 언론사 인터뷰 할 때 너무 쉽게 얘기하는 문화, 범죄피해자를 보호하는 게 경찰의 업무라는 생각이 아직 정착되지 않은 것이 문제.
	보도와 범죄사실 기재 내용 차별화	범죄사실에 기재하는 것과 언론보도용은 내용과 단어 차별화가 필요함. 형사과에서 언론보도를 하면, 범죄사실을 그대로 옮겨 적는 경우가 많음.

피해자 보호 및 지원을 위해 언론보도 시 고려되어야 할 사항은 보도의 내용이 추측성이 아닌 사실에 근거한 객관적 보도여야 한다는 것이다. 피의자의 일방적 주장을 기사화할 경우, 피해자에게 2차 피해를 줄 수 있다는 것을 기억하자. 피해자의 실명, 주소 등 개인정보 보호는 노출되지 않도록 주의해야 하고, 되도록 피해자를 어떻게 지원하고 있는지 구체적인 내용과 제도에 초점을 맞춰서 보도하는 것이 필요하다. 자극적이고 흥미 위주의 보도가 되지 않도록 모니터링하고, 피해자 권리와 보호가 우선되도록 보도의 방향이 변화되어야 할 것이다. 경찰의 조치를 축소하거나 왜곡하는 편파적 비난보도는 지양해야 할 것이다. 경찰에 대한 과도한 비난은 경찰 수사에 대한 국민의 신뢰를 무너뜨리고, 비난의 화살이 범의자가 아닌 국가기관으로 비춰지도록 만들기 때문이다.

보도절차에서 고려되어야 할 것으로 언론보도에 앞서 피해자 및 피해자 가족의 사전 동의를 구하는 절차가 필요하다는 의견이 있었다. 보도의 시기도 신중히 고려할 사항으로, 판결이 나지 않은 상태에서 보도되는 것은 지양해야 하며, 언론에서도 보다 공식적인 절차와 성숙한 태도로 보도에 임할 필요가 있다. 경찰 차원에서는 보도에 대한 경각심을 가지고 언론과의 접촉에서 신중한 태도를 보이는 것도 매우 중요하다.

## 9. 경찰의 간접외상 스트레스 및 소진

<표 41> 경찰의 간접외상 스트레스 및 소진

하위 범주	개념		의미내용
개인적 특성	개인 특성	자녀가 있는 경우	(피해자가) 저희 아이들과 비슷한 또래니까 감정이입이 되는 저도 아이들이 있어서 그런 사건이 슬프고 아동학대 피해자. '개는 지금 밥은 먹었나? 개는 방에 또 들어가 있겠지.' 걱정. 저도 아이가 있어서 아동학대 사건. 같은 여자이기 때문에. (데이트 폭력)
		여성	자신과 비슷한 상태에 있는. 제가 여성이라 강간 사건 보면 더 충격.
	과거 외상 경험		지인이 자살 했던 경우, 자살 현장에 가면 고인 생각도 나고 힘들어짐 이런 사람들을 만나다 보면 경찰관 스스로도 내면에 취약한 부분이 자꾸 건들여짐. 피해자들로 인해 촉발 되면서 스키마가 변함. 대리외상. 제가 옛날에 데이트 폭력 당했다면 공감할 것. 자기 경험에 따라 영향받는 듯. 개인적인 트라우마와 피해자의 특징이 연합되었을 때 부정적인 감정이 올라옴
			피해자에게 감정 이입이 돼서 저도 같이 상처를 받음. (상황과 감정이) 고스란히 느껴지니까 너무 힘든데, 그 사람들의 스트레스가 저한테 그대로 전달되는 느낌. 피해자 이야기에 감정이입이 돼서 같이 울었는데. 피해자들이 피해를 겪었을 때 그런 감정들을 공유하고 그러니까. 피해자 만나서 진술 듣고 사건 발생했던 과정들을 상상하게 되고, 피해자가 느꼈을 고통들이 생각나고, 심장박동이 빨라지는. 이 사람이 받은 피해에 공감을 넘어서 거기에 빠진다고 해야 되나. 강력사건의 경우 피해자에 대한 사건 경험이 간접적으로 느껴진적 말로도 표현하지 못하는 슬픔이 전이 되는 듯함.
		울었던 적이 있음. 우리 가족도 이렇게 될 수 있겠다 생각이 들면서. 강간 같은 강력 사건을 보면 감정 이입. 내가 피해자였다면, 내 자녀라면 얼마나 슬펐을까. 피해자가 겪은 감정, 당시 상황에 대해서 같은 감정을 경험. 자녀를 키우다 보니 자녀를 잃은 부모를 만나면 더 우울	
간접외상 경험 발생의 과정 요인		정서적 전염	
		공감	

하위 범주	개념	의미내용
		내가 피해자와 유사한 환경(피해자와 비슷한 나이, 결혼, 자녀 유무, 성격 등)일 때 나도 저런 범죄피해자가 될 수 있겠다는 생각
	피해자에 대한 연민	<p>피해자들 대면하면 연민감.</p> <p>안타깝고, 불쌍. 데려다가 키울 수 있는 건 아니고. 정말 복합적인 감정.</p> <p>안타까움</p>
간접 경험으로 인한 반응	인지도식에 영향	안전에 대한 불신.
		약한 사람이 보통 타깃이 되니까 무기라도 갖고 다녀야되나
		가정폭력 사건. 어떻게 부모가 자식을 저렇게 할 수가 있을까
		사회가 이렇게 어두웠나. 딸이 있는데 걱정. 성범죄가 하루에 한 두 건 맨날 일어남.
		세상이 굉장히 어두워 보임. 폐쇄적이고 어둡고.
		사람을 안 믿음. 이 세상은 선한 곳이 아니다,
		피의자는 피해자를 무참하게 가해를 해놓고서는 반성없이 자기 방어하는 구나.
		나도 남편한테 맞아서 저렇게 될 수 있겠다란 생각. 결혼하기가 싫어짐.
		부정적인 시각과 생각 쪽으로 스스로를 내모는.
	세상이 굉장히 비관적으로 보이고. 세상이 무섭죠	
경찰관들이 되게 성격들이 부정적으로 변하거든요.		
정서적 반응	죄책감	강력사건. 내가 조금만 (노력했다면) 보호할 수 있었을텐데. 약간 죄책감
		두 번째 신고가 들어왔을 때는 좀 더 가해자한테 적극적으로 경고 조치하고 피해자분들도 따로 나올 수 있게 내가 조금 더 알아볼걸 자책감.
		웬지 경찰관이 초동대처를 못해서 가해자를 못 잡는 것 같은 죄책감
	우울	유족 만나면 말 수 적어지거나 기분이 처지고 우울한 기분이 수 시간 유지
		영성 혼란의 결과 (무력감, 허무주의, 실존적 위기감)
	아무 일 없이 사회는 잘 돌아가는구나.	
	강력사건 겨우 잡아서 넘겼는데 기소유예 됐다든지. 세상이 부조리하게 느껴짐	
	가해자를 제대로 처리를 못하면 무기력	
	지나가는 사람이 신고라도 해줬으면 됐을 텐데. 나는 조금이라도 막아보려고 애를 쓰는데 주변 사람들은 이렇게 관심이 없나. 굉장히 무기력.	
	강력사건은 피해자를 보호해주지 못했다는 무기력.	

하위 범주	개념	의미내용
		(사건) 기록을 계속 보니까 대리외상이 심해지면서 번 아웃. 몇 달을 완전 무기력
		충격이 너무 커서 눈물이 너무 남. 그 상황이 자꾸 생각.
		같이 다운되는 느낌.
		며칠 동안 그 안에 빠져서 살게 됨. 허무함.
		무력한 느낌이 많이 들죠. 무력감,
		감정 전이되어서 우울감
		무기력감.(피해자)의 감정형태가 저한테 전이돼서 생활 전반적인 우울감
		안 좋은 일을 계속 듣고 부정적인 얘기 하니까 스트레스. 좀 많이 가라앉고.
	충격	정말 안타까운데 제가 해줄 수 있는 건 거의 없으니까.
		평균 하루에 한 2번 시체를 보는데, 충격 받죠 당연히.
		다루기가 버겁다기보다는 저도 사람이라 감정적으로 힘들죠.
	짜증	처음에는 가족들한테 막 짜증, 이유 없이.
		며칠째 그 사건가지고 직원들끼리 얘기하다가 같이 화를 내는 피해자의 심한 피해 상태를 목격할 때 참을 수 없이 화
	분노	퇴근하고 집에 가서도 화가 난 상태가 지속
신체적 반응		그럴 때마다 머리가 아픔.
		신체적으로는 머리, 두통이 제일 심함. 소화도 좀 안 됐던 것 같고,
		두개골이 노출되거나 중상해 피해자 만나면 피부가 예민해 지는 것 같은 감각.
		몸 전체가 무거워지는 느낌
행동적 반응	과하게 일하기	미친 듯이 일을 한다든지 빨리 지원해서 보내야겠다는 강박.
	자기육구에 민감성결여	피해에만 초점을 두다보니 본인 힘듦에 대해 신경 안 씬. 직업 이니까 감수해야 된다고 생각.
	심리적 마비감	익숙해지고 무뎠지지 않으면 견디기가 힘든데, 너무 무뎠지면 피해자한테 공감을 잘 못하게 되는 상태가. 나는 더 심한 것들을 매일 보니까..
		감정이 메마른다는 느낌
		무감각해짐. 피해 사실들을 매일 듣다보니 웬만한 건 '에이, 별 거 아니죠'.
		남들 다 그러니까 이해해라. 우리도 감내하면서 사는데 라며 공감 안 됨.
	너무 심한 것들을 많이 겪다보니까 피해자한테 공감이 잘 안됨.	

하위 범주	개념	의미내용
	침습적 생각	정신적 데미지가 쌓이다보면 피해자에게 사무적으로 대하게 됨. 본능적으로 자기를 지키려고 감정을 교감하지 않으려 함.
		계속 사건을 접하게 되니 무더짐. 계속 마음에 잔상 같이 남아있고, 트라우마가 생긴 것 같음. 며칠 동안 그 생각이 계속 남. 잘 잊혀지지 않고. 떠오르고, 생각도 나고. 며칠 동안 머리 속에서 떠나지 않음. 떠오르니까 마음이 너무 아프고.
소진 요인	위험 상황에 노출	항상 폭력에 노출되어 있고 위험 상황에 노출이 되어 있음
		현장에 가면 저희도 싸움의 당사자가 됨. 중재적인 입장에서 가해자의 화를 온 몸으로 받아내야 되기 때문에 큰 스트레스
		기사에서 경찰관이 죽었다 하면 다행이다, 내가 아니라서.
		어려운 현장에 나가는데 미래도 모르는데다가 나를 보호해줄 수 있는 충분한 장비 부족.
	과중한 업무	(예전에는) 주말 지나서 출근하면 2-30건 다 전화해서 피해자랑 통화하고 그 내용으로 오후 회의. 진짜 지치고.
		순환근무 필요. 낮밤 바뀌고 피로가 많이 쌓이면 정신적인 데미지도 쌓여있을 것. 아간 근무는 두 시간 수면. 밤새고 내려와서 현행범 체포하고 민원 얘기 듣는데 체력적, 정신적으로 굉장히 힘들. 여러 피해자를 한꺼번에 만나거나 현장검증 동행 및 유족 보호와 같은 심리적 가중이 더하는 업무 후에는 진이 빠지기도 함. 피해자 지원 업무를 한지 6년 되면서 스스로 지침 모두를 충족시키기 위해 과도한 업무를 수행
새로운 업무	경험해보지 못했던 것. (피해자)들의 감정까지 개입 하게 된 것은 처음이라서.	
피해자의 부정적 반응	자기 스트레스를 매일 저한테 퍼붓는. '내가 전화해서 도움 되는 것도 없는데 왜 또 전화했느냐' 이렇게 반응.	
대처 방법	음주	변사, 시체 같은 거를 보면 그날 동료와 소주 한 잔. 다른 경찰관들은 술 같은 걸로 풀기도 함
	감정 차단	감정을 계속 생각하지 않도록 노력 아무 생각하지 말아야지 하고. 감정 느끼지 말자, 스스로 삭히는 수 밖에 없음. 못 버티면 나가야 한다는 생각.
	공사 분리 (경계짓기)	핸드폰 번호 알려주지 않고, 업 전화로만 연락. 업무 전화도 9-18시까지만 사용. 업무 외의 시간은 전혀 관련 없는 걸 하면서 신경 안 썼음.
		스스로 일과 가정을 의식적으로 분리하려고 노력함. (직장을 떠나면) 생각을 안 하는 방법.

하위 범주	개념	의미내용
		일은 생계수단. 이 일이 아니면 다른 일을 할 수 있다는 가능성 열어두고. 일을 할 땐 경찰관이고 퇴근하면 나는 그냥 나다, 역할구분.
		업무와 개인 영역을 철저히 분리시키려 노력. 피해자 지원이나 상담 시에 경험했던 부정적인 감정이나 사고를 업무가 끝나면 스위치를 내려 차단.
		피해자를 도와준다는 생각보다 프로페셔널하게 업무 철저히 한다는 생각으로 접근
	업무에 집중	(지원 내용) 처음부터 다시 훑어봄. 놓친 게 있나 돌이켜 보고, 아쉬웠던 점 곱씹고.
	업무에 대한 보람	(범인) 잡았을 때. 남들이 생각 못한 지원 했을 때 (피해자가) 너무 고맙웠다, 이런 제도는 널리 알리고, 모든 사람이 알았으면 좋겠다고 했을 때 보람 느끼면서 치유. 경찰관들이 모은 돈을 전달해드렸더니, 피해자가 감사하게 생각. 보람. 피해자가 국가로부터 도움을 받아서 잘 되는 경우가 있을 때.
	운동	체육관에서 운동 운동하고 사람들하고 얘기 산책하면서 땀도 흘리고, 안 좋은 기억들 있을 때 땀 흘리고 집중하고 하다보면 잊어버림 한강으로 자전거도 많이 타러 나가고.
	휴식	충격을 받거나 하면 잠을 잠. 혼자만의 시간보내기.
	취미활동	노래방에 가서 소리 지르고 스트레스 해소. 여행 다니고, 영화보고. 일단 잊어버릴 수 있으니까. 취미생활이나 여행 하려고 노력 재밌는 영화 보기. 쉬는 날, 최대한 저의 일하고 성격이 다른 것들을 하려고 노력 새로운 일을 하고 새로운 사람들을 만나면서 세상이 아직도 따뜻하구나란 느낌. 일부러 신나는 음악을 크게 듣기 독서
	관련 공부	관련 서적, 공부. 업무 관련 공부. 심리학. 자신감도 생기고. 다음번에 이렇게 하면 좋겠다란 생각.
정서	가족의 지지	아이. 엄마의 지지, 집에 가서 딸이랑 노는 것.

하위 범주	개념	의미내용		
	적 지지	우리 애들하고 놀아주는 것 가족과 함께 하는 시간, 가정으로 돌아감. 사랑하는 아내와 딸들을 보면.		
		지인의 지지 기분을 업 시키기 위해 친한 지인들과 통화를 하거나 같이 공부하는 사람들에게 위로 혹은 지지를 받거나, 함께 나누면서		
		동료의 지지 내 감정을 이해해줄 수 있는 거는 동료 피해자 상태에 대해 알고 있는 분과 얘기. 서로 나눌 수 있는 사람하고 대화 우리끼리 이야기하고 서로 공감하면서 마음 가리얏히고, 혼자 가만히 있으면 너무 힘드니까 주변 동료한테 '이렇대' 얘기하면서.. 같은 업무하는 사람들 주기적인 워크샵. 같은 업무를 하는 사람만이 알 수 있는 것들이 있음. 피해자전담들끼리 모여서 얘기하면 회복. 감정 얘기하면서 공감. 다음부터는 이렇게 해보라고 피드백도 주고. 피해자 전담 경찰관 동료 모임. 어려운 사례가 있으면 같이 공유하고 공감을 얻기도 하고, 도움 받기도 함. 동료들의 정서적 지지가 가장 도움		
		감사함 감사한 마음. 저한테도 생길 수 있는 일이긴 하지만 스스로가 건강한 정신을 가지고 버틸 수 있는 힘도 있고.		
		전문적 상담 개인상담 간단한 심리검사로 상태 살피고, 점검을 통해 스스로 지지하고 스트레스를 해소		
		대리 외상, 소진 관리 위한 제언	조직 차원의 관리	주기적으로 직원 상담.
				서울청 마음 동행 센터.
				피해자 전담 경찰관도 상담을 받을 수 있는 시스템이 구축. 피해자 전담 경찰관이 에너지 충전해서 다시 피해자에게 돌려줄 수 있겠구나.
				심리 트라우마 센터를 자율적이 아니라 반강제적으로 가도록.
				경찰 트라우마 센터 운영
저희도 따로 심리상담 받을 수 있으면 좋겠다는 생각				
업무에서 벗어나 일주일 이주일 본인이 원하면, 교육 받을 수 있도록.				
지방청에서 했던 문화예술 치유 프로그램, 힐링 프로그램 미술치료, 신체동작중심치료 등 소진 대처 기법 중에 개인이 맞는 걸 찾아주면.				
휴식 보장	내부적으로 대기 시간이나 휴식 시간을 늘려주는 것. 장기근속휴가가 꼭 필요함. 일상에서 벗어나는게 중요.			

하위 범주	개념	의미내용
	경찰 대상 고위험군 관리	잠시 업무에서 떠날 수 있도록 일단 휴가를 무조건 다녀오는 것
		대리외상경험 전수조사해서 취약한 부분이 있는 경찰은 몇 년마다 한 번씩 피해자 지원과 관련 없는 업무로 로테이션.
		마음의 병이 있는 직원들이 항상 범죄현장에서 초동 조치하면서 보는 것들이 안 좋은 영향을 미칠 것 같음
		경찰관들도 트라우마 있거나, 살인사건 현장을 본다든지. 그런 분들을 위한.
	동료 수퍼비전	비슷한 업무를 하는 권역별끼리 묶어서 정기적으로 만나서 동료 수퍼비전
경찰의 인식 변화	대리외상에 대한 인식변화	대리외상은 감수해야 되는 직업병이 아니라, 관리해야 된다는 인식 필요. 그래야 조직적 대처가 가능.
		'그 정도 직업병도 못 견디면 나약한 거 아니냐' 업무 부적응자가 된다고 생각.
	상담에 대한 인식변화	경찰 마음 돌봄이가 생겼는데, 본인이 힘들다는 인식을 안 가지니까 안 가게 됨.
		문제 있는 직원들 가는 거란 편견이 있어서 안 가려고 함. 정신건강증진센터, 보건소에서 세 달이나 육개월에 한 번씩 오셔서 힘든 일 있으면 상담해 주지만 실질적으로 누가 가요. 우리나라 사람들은 심리상담하면 '내가 정신병자야?' '난 그렇게 약한 사람이 아니야' 거부감. 비밀 보장된다 해도 기록 남을 거라 생각.

범죄 피해자를 대면한 경찰자신의 간접외상을 관리하고 소진을 예방할 수 있는 요인들을 개방형 질문을 통해 알아보고자 했다. 경찰의 간접외상에 영향을 미치는 과정과 결과를 살펴보고, 소진에 영향을 미치는 요인과 이에 대한 대처 방식, 소진관리를 위한 경찰 차원의 제언을 통해 소진예방에 필요한 구성요소들을 탐색했다.

간접외상에 영향을 미치는 개인적 특성으로 자녀유무, 성별, 과거외상경험을 들 수 있다. 자녀가 있는 경우 아동대상 범죄에 감정이 이입되고, 여성인 경우 성폭력·데이트폭력 사건이 더 충격적으로 다가오며, 과거 자신의 외상경험과 유사한 사건을 접했을 때 부정적인 감정을 더 많이 느낀다고 보고하였다.

간접외상이 발생하는 과정에 있는 요인으로 정서적 전염과 공감, 피해자에

대한 연민이 언급되었다. 특히 많은 경찰이 피해자의 경험, 정서, 스트레스에 감정이 이입되어 슬프거나 우울한 부정정서를 함께 느끼고 있는 것으로 나타났다.

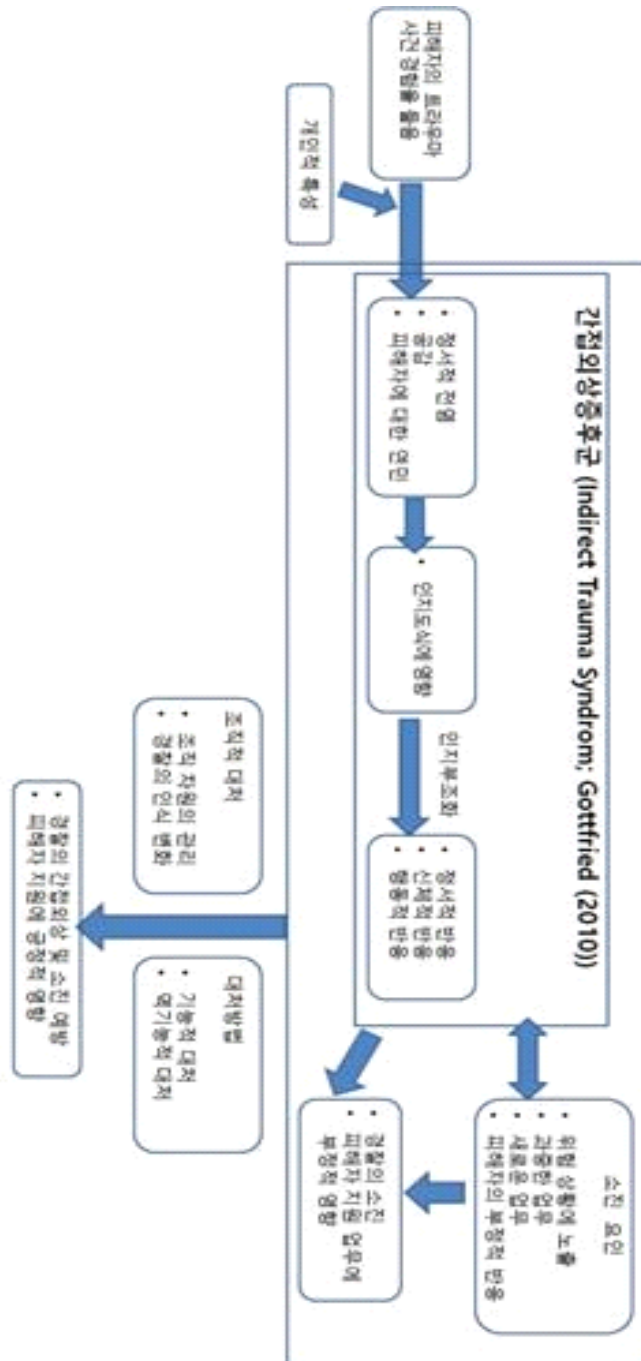
피해자의 외상을 간접적으로 경험함으로써 경찰이 겪는 반응은 인지/정서/신체/행동으로 나누어 볼 수 있다. 먼저 세상과 사회에 대한 비관적이고 부정적인 인지도식이 활성화되고, 죄책감과 우울, 무력감을 느끼며, 평상시보다 화와 짜증을 더 많이 보고하게 된다. 두통, 소화불량 등의 신체반응이 생기기도 하고, 일에 몰두하거나 자신을 챙기는 일에 소홀해지는 등 행동에서도 변화가 일어난다.

경찰이 소진을 경험하는 요인으로 항상 위험상황에 노출되어 있는 직무특성과 과중한 업무, 피해자를 지원하고 있음에도 피해자로부터 부정적인 반응이 돌아올 때 등을 언급했다.

경찰이 소진에 대처하는 방식은 동료들과 회식자리를 가지고 스트레스를 풀거나, 감정을 차단하는 모습으로 나타났다. 공적인 영역과 사적인 영역을 분리하여 일과 사생활을 경계 짓는다는 의견도 많았다. 업무에 집중하거나 업무로서 보람을 느끼는 방식으로 소진에 대처하기도 하고, 운동·휴식·취미활동을 실천하는 모습도 많이 나타났다. 관련지식을 쌓음으로서 소진에 대처하고, 가족이나 지인·동료의 지지가 큰 힘이 된다는 의견이 공통적이었다.

경찰의 대리외상과 소진예방을 위해 필요한 것은 조직의 제도와 전문적인 관리감독으로 나타났다. 상담이 필요한 경우 전문적인 상담을 받을 수 있도록 시스템을 구축하고, 피해자 지원업무에 필요한 전문교육을 강화할 필요가 있다. 적절한 휴식을 보장하고 경찰 내부에서, 취약한 집단을 선별하여 고위험군을 관리하는 것도 중요한 과제일 것이다. 지속적이고 정기적인 동료 슈퍼비전을 실시하는 것도 소진예방에 필요하다. 경찰 내부에서도 대리외상을 무조건 참는 것이 아닌, 적극적으로 관리해야 하는 것으로 바라보는 인식개선이 시급하다. 상담이 필요하다면 즉각적으로 도움을 요청하고, 마음을 건강하게 돌보는 것도 경찰로서의 업무 중 하나로 바라보는 의식의 변화가 필요한 때이다.

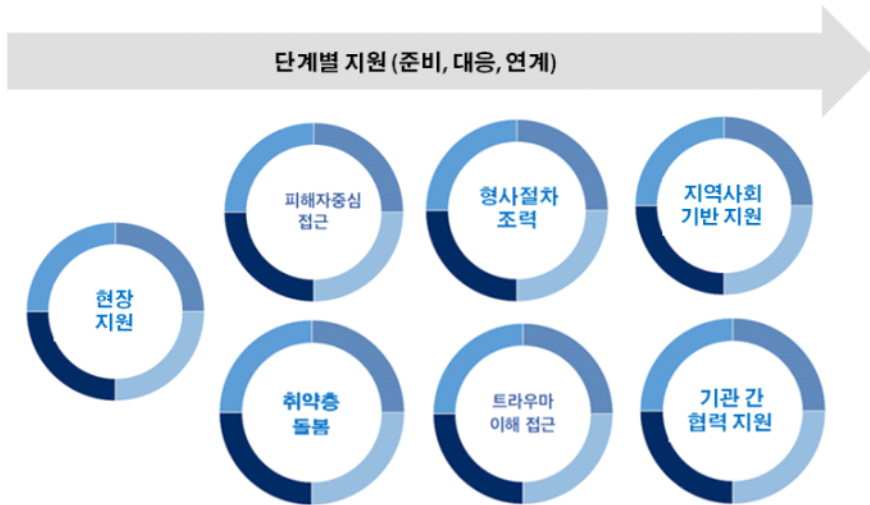
<그림 10> 피해자 지원 관련 경찰관들의 간접외상 경험



## 제6절 범죄피해자 지원을 위한 근거기반 경찰 위기 개입 모델(P7-CARE)

### 1. 범죄피해자를 위한 경찰 위기개입모델의 핵심 요인

<그림 11> 범죄피해자를 위한 경찰 위기개입모델의 핵심요인



본 연구를 통해 개발된 최종 ‘범죄피해자 지원을 위한 경찰의 위기개입 모델 (Victim Crisis-intervention, Assistance, & Response 7-Stage for Police, 이하 P7-CARE)’은 범죄피해자의 인권을 보장하며 경찰 업무의 효율성을 올리기 위해 다음과 같은 7가지 핵심원리를 포함한다: 1)현장 지원, 2)피해자중심 접근, 3)취약층 돌봄, 4)형사절차 조력, 5)트라우마 이해 접근, 6)지역사회 기반 지원, 7)기관 간 협력 지원.

#### 가. 피해자 중심 접근

피해자중심 접근이 이루어지기 위해서는 결국 “공급자 중심” 지원에서 “수요

자 중심” 지원이 이루어져야 한다(김동률, 박노섭, 2018). 단순히 범죄피해자의 심리적인 상태만을 파악하는 것이 아니라, 사건진행을 위한 필수적인 정보는 경찰이 아닌 피해자가 보유하고 있음을 인식하고 범죄사건 처리과정에서 피해자 역할의 중요성을 증진시키는 것이다. 즉, 범죄피해자가 단순히 구호를 받기만 하는 수동적인 입장에서 벗어나 경찰과 협력하여 사건에 반드시 필요한 정보를 제공하고 자신의 필요사항을 선택할 수 있는 능동적인 역할도(Fisher & Geiselman, 2010) 할 수 있도록 격려하는 것이 중요하다. 이는 경찰관과 범죄피해자의 접촉과정에서 2차 피해를 줄일 수 있는 중요한 획이 될 뿐 아니라 경찰의 주요업무인 정의실현 및 사건 진행을 보다 효과적으로 적용할 수 있는 강력한 도구로 사용 될 수 있다(Alarid & Montemayor, 2012). 이러한 접근이 대상자에게 절차적 정의(procedural justice)로 자각될 때 장기적으로 경찰에 대한 저항의 감소, 협업의 증가로 이어질 수 있는 가능성을 보여준다 (Watson et al. 2010).

## 나. 트라우마 이해 접근

범죄사건 현장의 최초 대응자가 피해자의 취약한 심리상태를 이해하고 이에 대해 적절히 대응하는 것은 무척 중요하다. 특히 최초 대응자는 트라우마 유발 가능성이 있는 범죄사건 이후 피해자가 접하는 첫 ‘안전망’일 가능성이 크다. 그렇기 때문에 피해자가 경찰과의 접촉을 긍정적으로 인식하는 것, 즉 의미 있는 상호작용을 통하여 ‘긍정적인 경험’을 하는 것이 중요하다(Langballe & Schultz, 2017). 최초대응자인 경찰이 생존자에게 ‘잘못된’ 반응을 할 경우 생존자는 이에 대해 취약한 상태에서 평상시보다 깊은 부정적인 영향을 받을 가능성이 크며 이런 부정적인 반응은 보다 심각한 외상 후 스트레스 장애로 이어질 수도 있다(Srinivas & DePrince, 2015). 특히 성폭력 사건의 경우 경찰의 편견은 피해자의 참여 수준을 감소시키는 요인이라는 점에서, 모든 초기 대응자는 자신의 편견을 인식하고 감소시키는 것이 2차 피해 예방에 중요하게 영향을 미친다(이명신, 이계민, 2018). 피해 직후 피해자 반응은 외상을 겪지 않은 일반 상황에서의 피해자 반응과는 상이함을 최초 대응자가 인식하고 맥락에 맞

게 피해자의 행동을 고려하는 것이 중요하다.

### 다. 현장 지원

범죄현장에서의 즉각적이고 적절한 지원은 안정성 및 자기주도권을 뺏긴 대상자에게 안정성 및 통제권을 다시 안겨줌으로써 향후 피해자의 트라우마 정도를 감소시킬 수 있는 중요한 요소다(Ekman & Seng, 2009). 경찰출동현장에서 피해자에게 즉각적인 지원을 해주는 것은 사건진행 전반에 대한 피해자의 신뢰도 및 협조를 높일 수 있다(Alarid & Montemayor, 2012). 또한 범죄현장 지원은 범죄 사건을 통해 피해자가 경험했을 인권상실, 통제권 상실을 조금이나마 정상화 해줄 수 있는 주요 단계일 수 있다(Ekman & Seng, 2009). 경찰에게 기대되는 역할과 경찰이 실제로 훈련을 받아 할 수 있는 역할의 차이는 피해자에게 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 사건 발생 이전에 경찰이 범죄피해자의 주요 심리적 상태를 학습하고 이 지식을 기반으로 피해자를 만났을 때 오히려 신뢰로운 관계를 형성하고 동요된 피해자를 진정시키는 과정에 큰 도움을 줄 수 있다. 이는 보다 효과적인 연계로도 이어질 수 있다(Demir, Broussard, Goulding, & Compton, 2009).

### 라. 형사절차 조력

효과적인 위기개입의 반응은 단일경험으로 이루어지는 것이 아니라 반복된 경험과 반응시도를 통하여 이루어진다(Eyre, A., 2006). 그러나 대부분의 피해자들은 일생에서 한 번 겪을 수도 있는 ‘위기’상황으로써 범죄사건에 맞닥뜨리게 되고, 이것은 피해자들에게는 갑작스럽고 “비일반적”인 상황이기 때문에 효과적인 대처를 기대하기 어렵다. 따라서 범죄피해로 인해 개인이 가지고 있던 문제 해결능력이 저하되고 높은 수준의 심리생리적 스트레스를 경험하고 있을 때, 낯선 형사절차로의 진입은 피해자에게 또 한 번의 외상적 경험이 될 수 있다. 많은 연구 결과에서 현장정리나 시신 확인, 진술 조력 등이 트라우마 기억을 촉발시켜 급성스트레스 반응을 유발한다고 제시하고 있다. 따라서 피해자전담

경찰관 및 피해자심리전문요원은 피해자를 위한 사건처리과정의 ‘통역자’ 역할을 함으로써 피해자의 심리안정을 도모하는 것이 중요하다. 또한 형사절차 상에서 발생할 수 있는 2차 피해 요소들을 사전에 인지하고 담당 수사관과의 조율을 통해 추가적인 피해가 발생하지 않도록 ‘조력자’의 역할도 담당할 수 있다.

## 마. 지역사회 기반 지원

범죄피해라는 위기상황은 피해 당사자 뿐 아니라 피해자의 가까운 가족 및 사회관계에도 영향을 미치게 된다(Eyre, A., 2006). 예를 들어, 한 개인이 폭력 사건 피해로 인해 며칠 결근을 하게 되었을 때 주변 동료들이 입는 간접적인 피해와 쓰나미라는 재난으로 인해 한 지역사회가 붕괴되어 국제적인 구호를 받아야 하는 피해 모두 한 개인의 경험 차원에서 끝나지 않고 타인과 연결되는 경험이라고 볼 수 있으므로 지역사회 기반의 개념이 중요하다. 현대 사회에서 발생하는 크고 작은 문제들은 개인적 차원의 대처를 넘어서 개인 간, 개인-기관 간 밀접한 연결성 속에서 해결점을 찾는 것이 요청되고 있다. 범죄피해라는 트라우마 사건 역시, 발생한 지역 사회의 문화에 대한 이해를 가지고 해당 지역의 자원을 피해자에게 연계하고 지원하는 것을 강조하고 있다. ‘지역사회’가 공유할 수 있는 요소들은 소속감, 다양성의 존중 등이 있으며(Browne, C. et. al., 2005) 이는 각 지역사회가 위기에 놓인 피해자를 어떻게 지원하고 보호하는지에 영향을 미치고, 더 장기적으로는 제도적인 측면에도 영향을 준다.

## 바. 기관 간 협력 지원

경찰은 해마다 피해자 활동 수 17,392건, 지원연계활동 13,310건 (경찰청 피해자보호담당관실 내부자료, 2017)의 많은 사건 상담을 수행한다. 그럼에도 불구하고 2018년 조성된 1천억의 범죄피해자보호기금 중 1.4%인 12억 원만이 경찰의 범죄피해자 보호·지원 활동에 사용되어(이은애, 2018) 사실상 경찰은 효과적인 범죄피해자 지원을 위해 다양한 연계 활동을 지원해왔다. 이것은 경찰이 대부분의 범죄사건에 출동하여 피해자와 접촉하고, 어떤 형식으로든 사건

처리와 피해복구에 개입하기 때문에 다양한 유형의 피해자보호·지원 네트워크에 포함된다는 점에서도 확인할 수 있다.

피해자가 여러 기관을 찾아다니는 것이 아니라 기관들이 피해자의 필요에 따라 맞춤형 협력지원을 해줄 때 피해자는 신변보호 및 형사절차 뿐 아니라 경제적, 심리적, 법률적 지원을, 그리고 단기적 즉흥적 지원 뿐 아니라 지속적 체계적 지원을 받을 수 있는 강점이 있다(경찰청, 2017). 특히 위기 상황 시 중앙역할을 하며 피해지원을 조직화할 수 있는 기능은 피해자의 효과적인 지원 뿐 아니라 기관들의 협업정도를 향상 시키는 2차 이득을 준다(경찰청, 2017)

## 사. 취약층 돌봄

‘취약층 돌봄’은 트라우마 이후의 탄력적인 회복을 위해 예방적인 차원에서 반드시 고려되어야 한다. 위기 예방 및 위기개입 시, 사회의 어느 한 영역이라도 사각지대에 빠졌을 때 지역사회 전체에 그 영향이 장기적으로 미친다(Browne, C. et. al., 2005). 하지만 당장 경제적으로 효력이 없는 영역에 관한 관심은 누군가의 의도적인 개입이 있지 않고서는 불가능하다. 취약층에 대한 더 많은 관심과 이해를 가지고 의도적으로 개입에 대한 고민을 하는 것, 그리고 이를 위해 평소에 고정관념 틀을 깨는 등의 노력이 지속되어야 한다(Browne, C. et. al., 2005). 결국 범죄로 인한 피해에 취약한 대상들은 회복의 과정에서도 소외되기 쉽기 때문에, 보호 및 지원 마련의 단계에서 사전에 이에 대비하는 것이 중요하다.

## 2. 범죄피해자를 위한 경찰 위기개입의 윤리지침

범죄피해자를 위한 위기개입을 하는 경찰의 윤리 강령은 ‘긍정 윤리(positive ethics)’의 철학을 기반으로 할 것을 제안한다. 긍정 윤리 철학을 소개하기에 앞서 우선 윤리의 본래 정의는 무엇인지 살펴볼 필요가 있다. 많은

출처가 있지만 그 중에서 경찰학사전(2012)에 기재된 윤리의 정의를 보면 아래와 같다.

**윤리** : 사람이 지켜야 할 도리. 곧, 실제의 도덕규범이 되는 원리.

윤리는 인간이 행하여야 할 올바른 길이며 공동의 선에 해당하는 길이 바로 윤리이고 그 길에 따라서 가는 것이 인간의 도리이다.

이처럼 윤리의 본래 정의는 사람으로서 행해야 하는 올바른 길이며 공동의 선을 추구하는 기본적인 도리이다. 즉, 우리가 ‘추구하여 나아가야 할 방향’이 윤리다. 하지만 사회가 복잡해지면서 많은 윤리 강령이 본래의 목적에서 벗어나 점차 전문가로서 추구해야 할 방향보다는 ‘어떤 행위를 하거나 하지 않음으로써 처벌을 피할 수 있는지’를 길고 세세하게 명시하기 시작했다. 그와 같은 처벌 회피적인 윤리 강령은 전문가 자신의 지위를 보호하는 데는 도움이 될지 몰라도 역동적인 현장에서 최선의 직무활동을 수행하는 데는 너무 많은 제약을 준다. 무엇보다도 처벌 회피적 윤리 강령이 실제로는 전문가의 윤리적 수준을 높이는 데는 그다지 효과가 없는 것으로 나타났다.

이러한 내부적 성찰과 반성에 따라 ‘긍정 윤리’를 추구하는 움직임이 2000년대 초반 미국심리학회에서 시작되었다. 긍정 윤리 철학에서는 전문가가 직무활동을 하면서 어떤 의사결정을 해야 하는 순간, 지금 자신이 추구하는 가장 높은 수준의 윤리적 판단은 무엇일까를 스스로 질문하게 한다. 그러한 지향점을 향해 자신의 사고를 탐색하기 시작하면 실제로 윤리적인 판단을 내릴 가능성이 훨씬 높아진다는 것이다. 처벌을 두려워하게 만들으로써 해서는 안 될 행동 체크리스트를 머릿속으로 검열하는 것이 아니라 가장 높은 윤리적 잠재력을 추구하고 발휘할 수 있는 방법이 무엇인지를 찾게 만드는 것이다.

이것은 아주 기본적인 교육심리학의 원리이기도 하다. 처벌을 피하도록 가르치기만 하면 학생은 잘못된 행동만큼은 확실히 알게 되어 조심할 수 있지만, 그렇다고 대안적으로 무엇이 바람직한 행동인지는 배우지 못한다. 바람직한 행동이 무엇인지 모른 채 오로지 처벌받을 행동만 알고 있는 학생은 누군가에게 들키지만 않으면 잘못된 행동을 언제든 다시 하게 된다. 무엇보다도 처벌을 피

하기 위해 살아가는 방식은 개인의 자존감을 떨어뜨린다.

긍정 윤리는 세세한 금지사항이나 규칙을 가르치지 않아도 윤리적인 식별을 할 수 있는 경찰을 양성하는데 도움이 될 것이다. 경찰 조직에서 추구하는 선과 올바른 도리가 무엇인지만 확인시켜주고 그 외에는 스스로 윤리적 판단을 할 수 있는 전문가로서 역량을 갖추도록 강조하는 것이 윤리적이고 직업적 자부심이 높은 경찰을 만들 것이다.

현장상황은 항상 수많은 변수가 존재하고 수시로 변화한다. 그러한 역동적인 현장상황에서 유연하게 자신의 전문적 역량을 발휘하여 효과적으로 대응하려면 윤리 강령이 결코 행동을 제약하고 강박하는 것이 되어서는 안 된다. 복잡하게 변화하는 현장상황에서 경직된 윤리 강령을 준수하는데 에너지를 쏟는 대신 경찰 스스로 자신의 윤리적 직관을 따르고 상황에 맞게 의사결정 하도록 신뢰하는 것은 더 높은 수준의 책임감을 이끌어낼 수 있다.

미국 법무부 산하의 Office of Justice Programs 에는 범죄피해자 심리지원요원을 위한 윤리 강령이 매우 세부적으로 제시되어 있다 (<https://www.ovc.gov/welcome.html>) 지나치게 세부적으로 제시되어 있어서 긍정 윤리가 등장하게 된 하나의 사례로 이용될 수 있을 정도이다. 그 중에서 한 예로 다음 조항을 소개하겠다(이해를 돕기 위해 일부 의역함).

ETHICAL STANDARD 1.2 : 피해자 심리지원요원은 공식적인 활동을 하는 모든 자리에서 자신의 전문 직함, 자격 및 학위를 정확하게 밝혀야 한다.

피해자 심리지원요원은 자신의 자격, 역할 및 책임에 대한 오해를 피하기 위해 모든 서면 교신을 주고 받을 때와 자신이 직무를 수행하는 모든 사람에게 자신의 직업과 직업 자격을 공개해야 한다. 단, 소지하고 있는 자격증이나 학위가 현재 수행하는 직업이나 역할과 관련이 없는 경우 예외가 될 수 있다. 피해자 심리지원요원은 자신이 어떤 서비스를 제공할 것인지에 대한 정보를 제공하고 피해자와의 전문적 관계에 영향을 미칠 수 있는 제반 사항을 피해자에게 알릴 의무가 있다.

피해자 심리지원요원의 이름이 적힌 명함, 레터 헤드, 브로셔, 디렉토리, 광고 또는 전자 매체에 수록될 경우 반드시 제공자의 직함이 함께 포함되어야 한다. 홍보과정에서 피해자 심리지원요원은 서비스의 비용, 전문 자격, 연락처 및 제공 가능한 서비스를 설명할 수 있다. 하지만 피해자 사례를 본인의 홍보를 위해 사용해서는 안되고 모든 홍보내용은 거짓이 없어야 한다.

피해자 심리지원요원은 자신의 이름이 찍힌 문서, 명함, 전자 또는 소셜 미디어 및 기타 홍보 자료를 내보낼 때 절대 속이는 행위를 해서는 안 된다. 자신의 졸업증서나 자격증 증명서를 포함한 모든 기록을 공개해야 한다. 불법적으로나 의심스러운 방법으로 취득했거나 발급받은 자료는 그 어떤 경우에도 해당 심리지원요원이 허위적 인물임을 증명하는 근거로 사용될 것이다.

길고 세부적으로 작성된 위의 윤리 규준은 전문가가 자신의 자격에 거짓이 없어야 하고 개인적 이득을 위해 피해자를 이용해서는 안 된다는 것을 말하는 것이다. 하지만 그 내용이 지나치게 구체적으로 기술되어 있고, 반복적으로 처벌을 암시하는 행위를 기술하고 있다. 이러한 종류의 윤리 강령은 읽는 것 자체만으로 전문가를 신뢰하기보다는 불신하는 느낌을 주어서 사기를 떨어뜨리고 피로하게 만든다.

‘전문가는 자신의 자격에 거짓이 없어야 한다.’

‘전문가는 어떠한 경우에도 개인적 이득을 취하기 위해 피해자를 이용해서는 안 된다.’

이 두 문장만으로도 어떤 윤리적 판단을 해야 하는지 충분한 가이드라인이 될 수 있다. 이 간단한 두 문장의 의미를 이해하지 못하여 세부적인 금지행동까지 열거해야 한다면 그 사람은 처음부터 전문가가 될 능력이 있는지 다시 판단해야 할 것이다.

### 3. 범죄피해자를 위한 경찰 위기개입 모델: 7단계 (Victim CARE 7-Stage for Police, P7-CARE)

범죄피해자를 위한 근거기반 경찰 위기개입 모델(P7-CARE)은 사건 발생 후 시간경과에 따른 주요 단계별 심리사회적 반응과 피해자의 주요 욕구를 반영하고 있다. 구체적인 경찰 위기개입 단계는 7단계로 구분될 수 있으며 각 단계는 경찰 위기개입의 핵심 7요인을 반영하고 있다.

핵심 7단계는 (준비-현장개입-응급개입-초기개입-연계개입-사후평가-자기돌봄)이며 자기돌봄은 모든 단계 공통요인으로 제시하였다. 핵심 7단계는 각각의 단계별 개입 목표, 시점, 대상자, 실시자, 개입 요소들을 포함한다.

기본적으로 경찰 위기개입 핵심 7단계는 단계적 적용에 따른 순환적 구조로 구성되었으나 개입 시점, 대상자 속성, 사건 특성에 따라 특정단계를 반복 또는 제외할 수 있다. 경찰 위기개입 핵심 7단계의 모델은 아래 <그림14>와 같다.

<그림 12> 경찰 위기개입(P7-CARE) 핵심 7단계



본 모델의 순환적인 구조적 특징을 살리고, 핵심 7단계의 요소를 시각화하여 현장에서의 의사결정 모델로 활용할 수 있도록 각 단계를 무지개 빛깔로 상징화하였다. 아무리 좋은 모델이라 하더라도, 이해하기 복잡한 정보는 긴급성을 요하는 현장에서 효용가치가 저하될 것이다. 인간의 인지체계는 형태보다는 색

을 강하게 기억한다는 점에 착안한 본 7단계 모델은 직관적인 이해와 적용을 도울 수 있을 것으로 기대된다. 모델의 구체적인 적용에 대해서는 '[부록] 범죄 피해자를 위한 경찰 위기개입 모델 (P7-CARE) 지침서'에서 자세히 다루었다.

### 가. P1: 준비단계 (남색)

첫 번째 단계인 준비단계는 경찰청을 포함한 모든 경찰 구성원이 실시자이며 대상자는 일반시민과 지역사회 내 범죄피해자 지원 주체들이다. 준비단계는 '1) 범죄발생 예방, 2)피해자 지원을 위한 지역사회 자원 연계망 구축, 3) 경찰 인식 개선을 위한 교육 및 훈련, 4) 시민사회 인식 개선을 위한 홍보'를 목표로 상시 실시된다.

준비단계의 목표가 성공적으로 달성되기 위하여 필요한 것은 피해자를 지원하고 있는 경찰인력의 전문역량을 강화하는 것이다. 이를 위해 피해자를 초기에 대응하는 모든 경찰 구성원이 외상에 대한 이해와 전문성을 갖추 수 있도록 상담 및 심리지원 관련 전문교육을 확대할 필요가 있다. 나아가 피해자 지원에 대한 홍보와 인식의 전환도 요구된다. 이는 크게 범국민 차원과 경찰 내부 차원으로 나누어 접근할 필요가 있는데, 범국민 차원의 홍보와 인식 전환이란 국민들이 피해를 입었을 때 도움을 받을 수 있도록 경찰단계의 범죄피해자 지원 제도를 널리 알리는 것을 의미하며, 경찰 내부 차원이란 피해자의 인권을 보호하는 것이 경찰의 중요한 임무임을 알고 역량강화 및 각자의 역할에 따른 대응능력을 함양하는 것을 말한다. 마지막으로 범죄피해자 지원에 있어 경찰은 법적·경제적·신체적·심리적으로 다양한 지역사회의 연계기관과 소통하며 협력관계를 맺어야 함을 알고, 지역사회 기반의 협력기관을 데이터베이스화하여 이들 기관과 주기적인 연수 등을 통해 지지적인 동맹관계를 구축하는 것도 필요하다.

### 나. P2: 현장개입단계 (빨강)

두 번째 단계인 현장개입단계의 목표는 '신체적 안전에 초점을 맞춘 응급지원'이다. 모든 범죄피해자를 대상으로 범죄사건 직후, 범죄현장 발생 장소에서

지역경찰에 의해 실시된다. 이후 단계에 넘어가더라도 자살, 자해, 타해 위험과 같은 심리적 반응이 관찰된다면 응급개입의 조치를 반복해야 한다. 즉각적인 응급처치가 필요한 심각한 신체 부상, 지속적인 신체 안전 위협, 피해자 사망 고지 등의 유가족 등이 주된 현장개입 단계의 대상이다.

#### 다. P3: 응급개입단계 (주황)

세 번째 단계인 응급개입 단계는 사건 발생 48시간 이내, 지역경찰 및 피해자전담경찰관, 피해자심리전문요원에 의해 실시된다. 지역경찰에 의한 현장개입 이후 범죄현장을 정리하거나 피해자의 사망사실을 직면해야 할 때, 사건 조사 시 반복된 진술로 급성 스트레스 반응이 일어날 때, 가해자가 미검거 되거나 불구속 상태에 있어 피해자가 보복피해에 대한 강한 두려움을 느낄 때 ‘심리적 응급처치’를 목표로 실시할 수 있다. 특히 ‘아동/청소년, 장애인, 노인, 외국인, 임산부, 영아/유아의 모, 신체질환자, 정신질환자’는 트라우마에 대한 취약층으로서 이들이 피해자로 파악되었을 경우에는 이들의 심리적 특성에 대한 이해를 지닌 피해자심리전문요원이 응급개입 단계를 실시하는 것이 좋다.

‘심각한 신체 폭행, 성적 폭력, 가정폭력이나 아동학대 같은 복합외상, 데이트 폭력, 사망사건, 강도사건, 사회적 관심도가 커서 언론 등에 의한 2차 피해가 우려되는 사건, 매체에 개인정보가 노출된 사건’에 대해서는 피해자전담경찰관이 응급단계부터 개입하여 추가적인 피해에 노출되지 않도록 조력한다. 이후에도 지속적으로 대상자들을 모니터링하여 수사 시 트라우마 기억의 촉발로 인한 플래시백, 해리 증상 등이 나타나거나 기존의 정신과적 증상이 심화되는 경우, 기본적인 일상생활이나 자기돌봄 능력이 현저히 저하되는 경우 등에 대해서도 응급개입 단계의 심리적 응급처치를 실시해야 한다. 또한 피해 사실 청취 시에 사회적 지지체계가 빈약하거나 경제적 곤란도가 높은 것으로 파악될 경우 피해자 보호 및 지원 제도를 안내하여 피해 복구를 위한 자원을 연계한다.

## 라. P4: 초기개입단계 (노랑)

네 번째 단계인 초기개입단계는 사건 발생 48시간 이후에서 한 달 이내를 기준 시점으로 볼 수 있다. 이 단계에서는 형사과정 절차 조력 및 2차 피해 예방을 주요 목표로 하며 경찰 내부와 유관 기관을 통한 자원 연결도 이루어질 수 있다. 피해자전담경찰관과 피해자심리전문요원은 이 단계에 피해자들이 보일 수 있는 감정반응, 인지반응, 행동반응, 생리반응, 영적반응이 범죄사건이라는 외상적 사건에 대한 급성 트라우마 스트레스 반응임을 이해하며, 이를 토대로 형사절차에서 피해자들이 보일 수 있는 반응을 예측하여 수사관과의 협조 아래 피해자를 지원한다. 특히 사건 진술은 피해자로 하여금 피해 당시의 기억을 떠올리는 절차로 심리적 동요가 큰 단계임을 예측하고 피해자의 심리 안정을 위해 개입할 수 있다.

피해자는 이 단계에서 사건처리 진행과정에 대한 정보 및 도움 받을 수 있는 지원체계에 대한 정보를 제공 받고자 하는 욕구가 있다. 따라서 피해자전담인력은 피해자의 형사처리절차에 대해 안내하여 정보제공의 권리를 보장해야 하며 피해자의 니즈에 맞는 자원에 접촉할 수 있는 방법을 안내하고 연계하는 역할을 담당해야 한다.

## 마. P5: 연계개입단계 (초록)

연계개입 단계는 사건 1달 이후부터 사건이 검찰에 송치되어 형사절차가 종료되는 시점까지를 개입시기로 본다. 이 시기에는 대부분 피해자가 급성 스트레스 반응이 완화되고 무너졌던 심리적 균형이 회복단계에 이를 수 있다. 그러나 기존의 P1,P2,P3 개입에서 주요 개입대상자들로 분류되었던 피해자들 중 일부는 PTSD로 발전될 수 있으므로 트라우마 스크리닝 도구를 사용하여 증상이 확인될 경우 전문심리치료 기관에 연계 조치한다.

형사절차 조력을 주요 목표로 한 P4 초기개입단계와 P5 연계개입 단계의 핵심은 피해자의 니즈를 활용 가능한 지역사회 내 자원과 연결하여 피해자가 형사절차 종료 후에도 지속적인 도움을 받을 수 있도록 조치하는 것이다. 때문에

P5 단계는 제도 내의 단순 연계 이상을 피해자에게 제공할 수 있도록 피해자보호 주체들을 지속적으로 네트워크 안에 참여시키고 촉진하는 역할을 포함한다.

## 바. P6: 사후평가단계 (보라)

경찰 위기개입 모델 핵심 7단계의 여섯 번째 단계는 사후평가단계이다. 나열상 뒷부분에 위치하였지만 본 모델이 순환적 구조임을 상기할 때, 사후평가단계는 공통요인인 자기돌봄단계와 더불어 더 발전된 ‘P1 준비단계’로의 출발점이 될 수 있다. 그러므로 이 단계에서는 피해자 지원을 위한 경찰 위기개입 모델의 모니터링 및 평가 기준을 지속적인 피드백 체제 안에서 구축해놓는 것이 핵심 목표가 된다.

범죄피해자 지원을 위한 경찰 단계별 개입은 피해자의 특성이 반영되었는지, 피해자의 주요 욕구가 해결되었는지, 그리고 시행 조치의 적절성과 효과성은 어떠한지를 제공자와 수혜자의 입장을 반영하여 평가할 수 있도록 시스템을 구축하는 것이 필요하다. 또한 범죄피해자 지원을 위한 연계단계에서의 네트워크 역시 ‘재정, 제도조정, 예방적 요소, 전문심리치료, 제공자의 자기 돌봄과 교육, 기관 간 조정기능’의 요소를 포함하여 지속적인 피드백 시스템을 갖추는 것이 사후평가단계에서 실시될 수 있다.

## 사. P7: (공통) 자기돌봄단계 (파랑, 경찰 상징색)

범죄 트라우마에 노출된 사람들을 돕는 업무 수행은 직무 속성상 사건에 대한 세부 정보들에 반복적으로 노출될 수 있고, 피해자 및 그들의 주요 타인의 강렬한 정서적 반응들에 지속적으로 노출될 수 있다. 이러한 직무 수행상 트라우마에 노출된 사람들을 돕는 활동으로 인해 개인의 일상생활에서의 만족감이나 적응 수준에 영향을 미칠 수도 있고 때에 따라서는 업무 수행에도 영향을 미칠 수 있다. 특히나, 조력중인 범죄피해자가 경찰 자신이나 개인적인 경험과 공통점이 많거나 연관성이 높다고 느낄수록 이러한 영향은 좀 더 클 수 있다. 이와 관련된 대표적인 심리적 영향들로 소진, 대리외상, 외상 후 스트레스, 간

접 트라우마 스트레스 등의 개념들이 있다. 따라서 경찰 업무 수행에 따른 범죄피해자 지원 및 조력의 과정에서는 개인의 심리적 영향들을 주기적으로 관찰하고 개인 또는 기관 및 조직차원에서 이러한 트라우마 스트레스의 영향을 관리하는 것이 필요하다.

### 1)개인 차원의 관리

사건 진행 중 압도되는 감정이 느껴진다면 경찰이기 전에 인간인 개인에게 사건사고가 미치는 일반적인 영향에 대해 진술할 수 있다. 비정상적인 상황에 대한 감정, 인지, 행동, 생리, 그리고 영적인 반응에 대해 자각하기 시작하며 급성 스트레스가 미치는 영향력에서 경찰도 벗어날 수 없음을 기억한다. 또한 현장업무를 하며 진행할 수 있는 이완방법을 택하여 지속적으로 자기 진정화를 하는 것은 중요하다. 사건 이후에 압도되는 경험을 한다면 사건 자체가 경찰에게 미칠 수 있는 영향력에 대하여 인정을 한다. 또한 사건이 미치는 감정적, 인지적, 행동적, 생리적, 영적 영향에 대한 개인 기록을 하고 믿을 수 있는 대상과 나눈다. 트라우마 노출로 인하여 감정적인 철수를 하고 싶은 욕구가 나타날 가능성이 크며 이때 고립되는 것은 피해의 여파를 극대화 시킨다. 효과적인 트라우마 스트레스 관리를 위해 공적인 영역과 사적인 영역을 분리하여 일과 사생활을 경계 짓는 전략을 사용하고, 운동·휴식·취미활동을 실천하며, 가족이나 지인·동료 등의 지지체계를 적극적으로 활용하는 것은 유용한 전략이 될 것이다. 필요하다면 전문심리상담, 영적인 지도 등을 통하여 자신을 보다 깊이 들여다보는 것도 중요하겠다.

### 2)기관 및 조직 차원의 관리

경찰의 대리외상과 소진예방을 위해 기관 및 조직차원의 관리가 필요하다. 주기적인 경찰 상담, 슈퍼비전 등의 시기적절한 교육지원, 휴식 보장 그리고 경찰 대상 내의 고위험 군 관리가 이에 해당 된다. 트라우마 전문교육을 통해 대리외상 및 상담인식 등에 대한 변화를 꾀하여 소진관리에 대한 조직 차원의 인식개선도 꾸준히 이루어져야 한다.

## 제3장 범죄피해자를 위한 경찰 위기개입 모델 (P7-CARE) 지침서



- ‘경찰 위기개입 모델(Victim Crisis-intervention, Assistance, & REsponse 7-Stage for Police, 이하 P7-CARE)’은 범죄 피해자 보호 및 지원을 위한 경찰 위기개입 모델의 교육과 훈련, 그리고 실무현장에서의 적용을 목적으로 한다.
- 근거기반 경찰 위기개입 모델(P7-CARE)은 경찰의 범죄피해자 인권보호를 위한 윤리 기준을 반영하기 위하여 긍정 윤리모델을 지향하였다. 이를 위해 범죄피해자의 인권 보호 및 심리적 충격 회복을 위한 경찰의 위기 개입 원리와 핵심 절차 및 요소들을 제시하였다. 경찰이 범죄피해자를 지원하고 돕는 과정에서 피해자들이 정신건강을 회복하는데 필요한 근거기반 개입 전략들을 구체적으로 제안하여 P7-CARE의 실용성을 높이고자 하였다.
- 경찰 위기개입모델(P7-CARE)은 7가지 핵심 요인들을 중심으로 표준화된 7단계 적용을 위한 실무적 활용안을 제시하고 있다. 범죄피해와 같은 트라우마 사건을 겪은 사람이 가장 처음 접촉하는 대상은 피해자에게 큰 심리적 영향을 미칠 수 있다는 과학적 근거에 따라, 범죄피해자와 첫 접촉을 하는 경찰의 역할을 단계별로 표준화하여 구체적으로 제시하고 있다.

## 〈P7-CARE 활용을 위한 기본 원칙〉

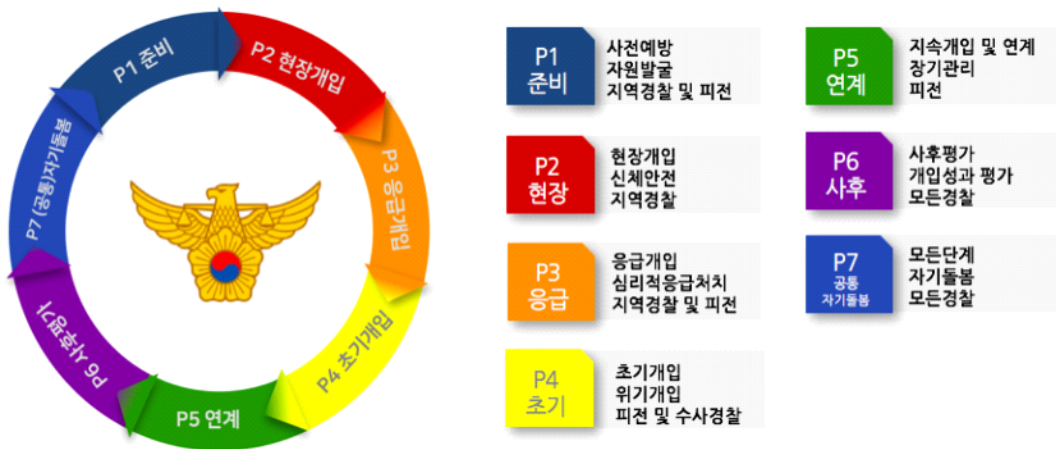
### 1. 경찰 위기개입 모델(P7-CARE)의 핵심 요인

- **현장지원 중심** : 범죄현장에서의 즉각적이고 적절한 지원, 사건현장에서 즉시 피해자에게 안정성 및 통제권을 제공하는 보호
- **피해자 중심 접근** : 피해자의 특성 및 필요를 반영하고 고려하여 이에 맞는 서비스 제공을 하는 “수요자 중심”의 지원
- **트라우마 이해 접근** : 트라우마를 받은 피해자의 신체적, 인지적, 심리적 반응을 이해하고 사건의 맥락을 고려하는 보호
- **사회적 약자에 대한 배려** : 노인, 아동, 장애인 등 사회적 지지기반이 취약한 피해자에 대한 적극적 보호 및 능동적 연계를 제공하는 지원
- **형사절차과정에 대한 조력** : 피해자의 인권보호 및 권리보장을 위하여 피해자에게 형사절차의 정보 접근권을 강화하고 형사사법절차에 피해자의 입장과 목소리를 반영하는 지원
- **지역사회 기반 지원** : 범죄에 대한 보다 넓은 시각의 사회적·문화적·상황적 맥락을 이해하고 피해자의 통합적인 지원을 위해 지역사회 연계망을 구축하는 지원
- **기관 연계모델의 확장** : 각기 다른 역할 및 자원을 보유한 정부기관, 유관기관, 민간기관들이 피해 대상자의 단기·장기적인 지원 및 보호를 위해 협업하는 지원




## 2. 경찰 위기개입 모델(P7-CARE)의 핵심 7단계





- 경찰 위기개입 모델(P7-CARE)은 핵심 6단계(준비-현장개입-응급개입-초기개입-지원연계-사후관리) 및 모든 단계의 공통요인인 ‘경찰관 자기 돌봄’을 명시하여 총 7단계를 포함한다.
- 핵심 7단계는 단계적인 적용에 따른 순환적인 유기적 구조로 적용된다. 현장에서 맞닥뜨리게 되는 피해자의 상황과 욕구는 때 번 다르므로 가급적 표준화된 절차를 따르되, 개입 시점, 대상자 속성, 실시자에 따라 특정 단계를 포함 또는 제외할 수 있음을 명시한다.

<경찰 위기개입(P7-CARE) 핵심 7단계>



<경찰 위기개입(P7-CARE) 핵심 7단계 정의>

단계구분	정의
	<ul style="list-style-type: none"> <li>준비단계는 범죄피해자 보호 및 지원을 위한 관서별 체계 구축, 지역사회 자원 연계망 구축, 경찰 인식 개선을 위한 교육 및 훈련, 시민사회 인식 개선을 위한 홍보를 목표로 상시 실시한다.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>현장개입 단계는 ‘신체적 안전에 초점을 맞춘’ 단계이다. 모든 범죄피해자를 대상으로 사건 직후, 사건 현장에 출동한 경찰관에 의해 실시된다.</li> <li>사건 현장에서 가장 높은 우선순위는 피해자의 신체를 보호하고 안전을 확보하는 것이다. 피해자의 신체에 위험을 줄 수 있는 위험요소를 확인하고 의료기관 연계 등 필요한 조치를 실시한다.</li> <li>현장의 심리적·상황적 트라우마 요인으로부터 피해자를 보호하는 ‘심리적 응급처치’를 실시하여 심리적 충격을 완화한다.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>응급개입 단계는 사건 발생 48시간 이내, 현장 출동 경찰관 및 담당수사관(각 기능별 피해자보호관)에 의해 실시되며, 중요 사건 또는 트라우마 취약층에 대해서는 피해자전담경찰관이 직접 실시한다.</li> <li>범죄 사건의 심각성, 사건 초기 진술단계의 스트레스, 보복피해에 대한 강한 두려움 등으로 피해자의 심리적 충격이 심각한 경우 심리적 안정화 조치를 실시한다.</li> <li>특히 ‘아동/청소년, 장애인, 노인, 외국인, 임산부, 영아/유아의 모, 신체질환자, 정신질환자’는 트라우마에 대한 취약층으로서 이들의 심리적 특성에 대한 이해를 바탕으로 세심한 배려가 필요하다</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>초기개입 단계는 사건 발생 48시간 이후에서 한 달 이내를 기준으로 ‘형사절차 진행에 따른 조력’에 초점을 맞추며, 수사관과 피해자전담경찰관의 협업에 의해 실시된다.</li> </ul>

단계구분	정의
 <p>P4 초기</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>피해자전담경찰관과 수사관은 피해자들이 보일 수 있는 감정 반응, 인지반응, 행동반응이 범죄에 의한 급성 트라우마 스트레스 반응임을 이해하며, 이를 토대로 형사절차에서 피해자들이 보일 수 있는 반응을 예측하여 피해자를 지원한다.</li> </ul>
 <p>P5 연계</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지원·연계 단계는 사건발생 48시간 이후부터 사건이 검찰에 송치되어 형사절차가 종료되는 약 2개월 시점까지의 단계로, 피해자전담경찰관에 의해 주로 시행된다.</li> <li>피해자의 니즈를 정확하게 파악하여 긴급하고 중요한 지원을 우선적으로 제공함으로써, 피해자가 일상으로 복귀할 수 있는 자기회복력 증진을 돕는다.</li> <li>피해자의 니즈를 활용하여 가능한 지역사회 내 자원과 연결하여 피해자가 형사절차 종료 후에도 지속적인 도움을 받을 수 있도록 조치한다.</li> </ul>
 <p>P6 사후</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사후관리 단계는 P5 단계까지 완료된 이후, 피해자에게 적절한 서비스가 제공되고 있는지를 확인하는 단계로 피해자전담경찰관에 의해 실시된다.</li> <li>지원 연계된 서비스에 피해자의 특성이 반영되었는지, 피해자의 주요 니즈가 해결되었는지, 그리고 시행 조치의 적절성과 효과성은 어떠한지를 확인하고 주요 평가결과를 관련기관과 공유한다.</li> <li>피해자전담경찰관은 경찰 단계 피해자 지원의 종결 여부를 판단하고, 이에 대해 피해자에게 설명하고 이해를 구한다.</li> </ul>
 <p>P7 공동 자기돌봄</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>경찰 업무 수행에 따른 범죄피해자 지원 및 조력의 과정에서 발생하는 소진, 대리외상, 외상 후 스트레스, 간접 트라우마 스트레스와 같은 개인의 심리적 영향들을 주기적으로 관찰하고 개인 또는 기관 및 조직차원에서 이러한 트라우마 스트레스의 영향을 관리한다.</li> </ul>

### 3. 경찰 위기개입 모델(P7-CARE)의 대상 · 기간 · 장소

#### 1) P7-CARE 대상자

- 경찰 위기개입(P7-CARE)은 현장에 출동한 경찰관을 비롯한 모든 경찰관이 ‘범죄피해자’를 대상으로 한다.
- 『범죄피해자 보호법』에서는 범죄피해자란 “타인의 범죄행위로 피해를 당한 사람과 그 배우자(사실혼 포함), 직계친족 및 형제자매”로 규정하고 있으며, “범죄피해 방지 및 범죄피해자 구조 활동으로 피해를 당한 사람”도 범죄피해자로 포함하고 있다.
- 경찰활동은 형법상 범죄행위뿐만 아니라 경찰상 위험상태의 피해자까지도 『경찰관 직무집행법』상 보호의 대상으로 삼고 있다는 점에서 “실종자 가족, 자살기도자 등 범죄에 준하는 심신에 유해한 영향을 미치는 행위로 인해 피해를 입은 자”까지 포함한다.

#### 2) P7-CARE 실시 기간

- 경찰 위기개입(P7-CARE)의 단계별 실시 시점 및 기간은 아래 표에 제시하였다. 준비단계(1단계), 사후관리(6단계), 및 자기돌봄(7단계)을 제외하고 범죄피해자에게 직접적인 위기개입 지원이 제공되는 기간은 사건 신고 접수가 들어온 직후부터 경찰 단계의 송치 이후 시점까지를 기간으로 한다.

## &lt;경찰 위기개입(P7-CARE) 핵심 7단계의 실시 시점 및 기간&gt;

단계	기간
P1단계 : 준비	상시
P2단계 : 현장개입	사건 진행 중인 현장, 사건 발생 직후 (현장)
P3단계 : 응급개입	사건 발생 시점 ~ 48시간 시점 (초기진술 단계)
P4단계 : 초기개입	48시간 ~ 4주 (수사진행 단계)
P5단계 : 지원연계	48시간 ~ 8주 (수사진행 단계 ~ 송치 단계)
P6단계 : 사후관리	5단계 마무리 이후 (송치 이후)
P7단계 : (공통)자기돌봄	상시 (소진 대처)

## 3) P7-CARE 실시 장소

- P7-CARE는 안전한 장소라면 어디에서든지 실시할 수 있다. 다만, 가능하면 피해자의 안전과 사생활을 보호 할 수 있는 장소에서 실시하도록 한다. 일반적으로 위기 개입이 실시되는 장소는 사건이 발생한 현장이나 현장에서 분리된 장소(예: 피해자들이 지원을 받고 있는 경찰관서, 임시숙소 등)등이 될 수 있다.
- 사건 현장에서 실시되는 경우라면 정신적 충격을 지속시킬 수 있는 현장의 참혹한 세부 정보들(예:시각, 청각, 후각, 촉각 등)로부터 거리를 두도록 하고, 이러한 자극들로부터 보호할 수 있는 공간으로 피해자와 천천히 이동하여 실시하는 것이 좋다.
- 특히 성폭력 피해를 겪은 피해자에게는 안전한 장소가 필수다. 그들은 사건 현장에 있는 것만으로도 압도되어 있을 수 있으며 이후 안정화 작업이 제대로 되지 않을 수 있다. 불가피한 경우가 아니라면 안전하고 비밀이 담보되는 장소에서 진행한다.

## 4. 경찰 위기개입 모델(P7-CARE)의 기대효과

- 경찰 피해자보호 활동에 대한 표준화, 체계화를 통해 경찰 개인 역량에 따른 차이를 최소화하고 위기개입의 효율성·타당성을 높인다.
- 사건초기 개입을 통해 피해자의 심리적 후유증을 예방할 수 있다.
- 피해자의 심리적, 신체적 안정화를 통해 신속한 회복을 촉진시킨다.
- 형사절차 전 과정에서의 2차 피해를 효과적으로 예방할 수 있다.
- 피해자를 도울 수 있는 유관기관이나 전문가에게 신속히 연결해 주어 피해자가 지속적인 도움을 받도록 해 준다.
- 형사절차에서 피해자 권리와 지위를 강화할 수 있다.
- 피해자 지원 경찰관의 소진 예방을 통해 피해자 지원 업무 효율성과 전문성을 강화할 수 있다.

<경찰 위기개입(P7-CARE) 7단계별 핵심내용>

단계	기간	형사절차	실시자	대상자	핵심	목표 및 주요조치
<b>P1 준비</b>	상시	-	지휘관 / 청문감사관 / 피해자전담경찰관 / 피해자보호관	시민 / 지역사회 피해자지원주체 / 경찰관	보호체계 구축 / 교육훈련·홍보	-관서별 기능협업체계 구축 -지역사회 네트워크 구축 -경찰인식 개선 교육훈련 -시민인식 개선 홍보활동
<b>P2 현장</b>	사건발생 직후 / 사건진행 현장	신고접수	출동경찰관	현장의 모든 피해자	신체적 안전 확보 초점 개입	-신체적 안전 확보 -위험요소 확인 및 조치 -심리적 응급처치 -갈등완화 대화법 활용
<b>P3 응급</b>	사건발생~ 48시간	초기진술	출동경찰관 / 수사관 / 피해자전담경찰관	급성 스트레스 반응을 보이는 피해자 (강력범죄, 사회적 약자, 사회이목 집중사건, 대형재난)	정신적 충격 완화 초점 심리적 개입	-심리적 안정화 -취약층에 대한 특별한 배려 -유가족 사망통지 기법 활용 -재피해 예방을 위한 위험성 평가
<b>P4 초기</b>	사건발생 48시간~1달	수사과정	담당수사관 / 피해자전담경찰관	형사절차상 피해자	형사절차의 심리적 충격 최소화 초점 개입	-형사절차 내 2차 피해 예방 -형사절차 참여 시 심리적 충격 최소화
<b>P5 연계</b>	사건발생 48시간~2달	송치이전	피해자전담경찰관	경제·사회·법률적 지원 필요한 피해자	지역 기반 연계모델 활용한 다각적 지원	-피해자 위기평가 -긴급지원 및 연계 -2차 피해 예방
<b>P6 사후</b>	P5단계 종결 후	송치이후	피해자전담경찰관	지역사회 피해자지원 주체	위기개입 효과성 평가	-피해자 지원에 대한 모니터링 -경찰단계 지원종결 판단 -지원주체에 대한 평가와 피드백
<b>P7 공통 자기돌봄</b>	상시	-	정책결정자 / 지휘관 / 청문감사관	모든 경찰	직무수행에 따른 스트레스, 소진 관리	-조직 차원 소진관리체계 구축 -개인 차원 소진관리 지속

ㅋㅋㅋ



# 1단계: 준비

· 주요실시자 : 지휘관 / 청문감사관 / 피해자전담경찰관 / 피해자보호관

· 대 상 자 : 시민 / 지역사회 지원주체 / 경찰관

- 목 표 :
- 1) 피해자 보호 체계 구축
  - 2) 지역사회 네트워크 구축·관리
  - 3) 경찰 인식 개선을 위한 교육 및 훈련
  - 4) 시민사회 인식 개선을 위한 홍보

P1-1

범죄피해자 보호 체계 구축

준비단계

## 1.1 관서별 피해자보호 체계 구축

- (피해자보호전담체계) 청문감사관실 내 피해자 보호·지원 업무를 전담하는 피해자전담경찰관을 배치하고, 청문감사관을 『피해자대책관』으로 지정하여 피해자 보호·지원 업무를 총괄한다.
- (기능별 협업체계) 지역경찰 및 모든 수사기능의 팀장을 피해자보호관으로 지정하고 기능별 피해자 보호·지원 업무를 총괄한다. 관서 내의 기능 간 협업을 기반으로 일원화된 피해자 지원 체계를 구축한다.
- (관서별 피해자보호 정책 관리) 피해자 보호 지원 정책은 응급상황 발생 시 활용할 수 있는 심리사회적 지원 계획을 포함하고 있어야 하며, 경찰의 전반적인 위기개입모형을 반영하여야 한다.

## 1.2 P7 모델 적용을 위한 준비

- (P2단계) 현장 출동 경찰관은 피해자의 신체 안전 확보를 위한 응급 구호물품을 구비하고 심리적 충격 완화를 위한 심리적 응급처치 방법을 숙지한다.
- (P3단계) 경찰관은 피해자의 심리적·신체적 안전 여부를 판단할 수 있는 배경지식을 갖추고, 현장 출동 경찰관 및 수사관은 트라우마 상황이 심각한 경우 피해자전담경찰관과 협업할 수 있는 비상연락체계를 구축한다.
- (P4단계) 피해자에게 형사절차 안내가 가능한 자료 등을 구비하고, 피해자전담경찰관과 수사관간의 협업체계 및 정보공유 체계를 구축한다.
- (P5단계) 피해자에게 필요한 자원을 연계하는 것을 목표로, 전문심리기관, 경제적 지원기관, 법률지원기관 등의 전문기관과의 통합 네트워크 체계를 정

비한다.

- **(P6단계)** 피해자에 대한 사후 모니터링 결과를 축적하여 지원 서비스 및 연계기관에 대한 평가체계를 구축한다.
- **(P7단계)** 피해자 보호활동으로 인한 경찰관의 소진 예방 프로그램을 마련한다.

## P1-2 피해자 지원 네트워크 구축 및 관리 준비단계

- **(네트워크 구축)** 피해자 보호·지원을 위한 협업서비스의 목적을 설정하고, 예산, 시설, 인력, 장비, 정보 등의 공유 가능한 협업대상 기관을 선정한다. 사건이 발생한 지역 사회의 문화에 대한 이해를 가지고 해당 지역의 자원을 피해자에게 연계하고 지원해야 하기 때문이다. 이 때 지역사회 언어와 문화적 특성을 잘 알고, 연속적인 서비스 제공을 위해 지역사회 내 실무자들을 적극 활용해야 한다.
- **(네트워크 관리)** 지역사회 구성원들과 지속적인 네트워크 활동이 가능하도록 노력한다. 사건 발생 후 필요시에만 연락을 취하는 것이 아니라, 사전 및 상시 협력관계를 긴밀히 유지하는 것이 중요하다. 연계기관 간 교육연수를 통하여 전문성을 교류하고, 정기적으로 맞춤형사례회의를 개최하는 것도 협력관계를 맺는데 도움이 된다.
- **(P7 단계별 범죄피해자 보호·지원제도)** P7-CARE 모델을 기반으로 단계별 경찰의 범죄피해자 보호를 위한 제도 및 연계기관을 파악하고, 사전에 지원에 필요한 방법, 신청서류, 담당자 정보를 확보한다. 사안 발생 시 연계기관별 의사소통 체계에 대한 지침을 마련하는 것이 중요하다. 이 지침은 현장 중심, 피해자보호 중심의 일원화된 지휘체계가 포함되어야 하며, 기관 간 역할을 분담하여 유기적인 협력을 가능하게 한다.

**P1-3**

**피해자 중심 경찰활동을 위한 교육·훈련 준비단계**

- **(P7 핵심요인)** 경찰의 인식개선 교육은 P7-CARE모델의 핵심요인을 반영하여 수요자 중심, 범죄피해자의 특성 및 필요 반영, 트라우마 이해 기반, 피해자 중심, 사회적 약자 배려, 형사절차 조력, 지역사회 기반, 기관 간 협력의 내용을 포함해야 한다.
- **(피해자 심리에 대한 이해)** 범죄피해 발생 후 나타나는 피해자의 다양한 반응을 시간과 심각도에 따라 구분하고 적절한 개입의 방향을 설정할 수 있도록 모든 경찰을 대상으로 피해자 심리에 대한 교육을 실시한다.
- **(심리적 응급처치 교육)** 경찰의 직무별로 피해자 지원의 수준에서 개입의 차이가 다소 발생할 수 있으나 현장을 출동하는 모든 경찰관은 심리적 응급처치에 대한 전문성이 요구되므로 이들의 전문성 강화를 위한 교육을 확대·강화해야 한다.
- **(피해자 대화 기법)** 피해자를 대면하는 과정에서 의도치 않게 발생하는 2차 피해를 예방하고 지원의 효과성을 높이기 위한 의사소통기술도 요구된다. 이론교육 뿐만 아니라, 실제 현장에서 즉각적으로 활용할 수 있도록 워크숍 형태의 실습교육도 병행되어야 할 것이다.



**|부록| 트라우마 위기개입 : 의사소통 기본지침 (상담 세부기술)**

위기 개입 시 피해자와 효과적인 의사소통에 유용한 주요 기술들을 숙지하는 것은 피해자 심리지원에 유용하다. 여기에 소개되는 내용은 언어적, 비언어적인 기본 대화 기술, 즉 세부 기술(micro skill)이라고 부르는 것에 해당된다. 이러한 기본적인 대화 기술은 통제력을 상실하고 정서적으로 혼란스러운 피해자와 경찰 간의 신뢰를 구축하는데 매우 결정적인 역할을 한다.

**언어적 의사소통(1) 재진술**

재진술은 상대방과 대화할 때 상대방이 말한 것의 일부나 전체를 경청자가 따라서 진술함으로써 경청자가 상대방의 이야기에 적극적으로 귀를 기울이고 있음을 보여줄 뿐 아니라 내용을 상대방의 관점에서 정확하게 이해하고 있는지 확인하는 것이다. 재진술하는 방법에는 상대방이 사용한 문구를 그대로 따라서 표현하는 방법과, 같은 의미를 다른 표현으로 바꾸어 전달하는 방법이 있다.

재진술 요령

- 재진술은 되도록 짧고 간략하게 하도록
- 재진술을 하기 전에 심호흡하는 것은 불안한 마음을 편안히 해 줄 수 있음
- 피해자의 말을 도저히 이해하지 못했다면, 다시 말해달라고 요청
- 위기 현장에서 문제의 해결방법을 모색하고 선택하는 일은 피해자 본인이 하도록

재진술의 예

- 피해자: 이 사건으로 남편을 잃었는데 아이들을 데리고 앞으로 어떻게 살지 모르겠어요.
- 재진술: 이번 사건으로 남편을 잃고서 아이들을 데리고 살 길이 막막하다는 말씀이군요.

**언어적 의사소통(2) 질문하기(개방형 질문, 폐쇄형 질문)**

위기개입현장에서는 개방형 질문과 폐쇄형 질문을 병행하는 것이 좋다. 위기현장에서는 생존자가 정서적 안정을 되찾고, 당장의 문제해결에 더 많은 초점이 맞춰져야하기 때문이다.

개방형 질문은 위기에 대한 상대방의 정서적, 행동적, 인지적 반응에 대한 정보를 모을 때 사용된다. 상대방이 자유롭게 답변할 수 있는 여지를 줌으로써 상대방의 반응을 진술문의 형태로 끌어내는 것이다.

□ **폐쇄형 질문**은 위기 개입 시 상대방의 구체적인 정보를 필요로 할 때 사용되며, 상대방에게 ‘네/아니요’ 또는 단답식의 반응을 유도하는 질문이다.

□ **개방형 질문의 예**

“지금 기분이 어떻습니까?”

“지금의 기분을 조금만 설명해 주시겠어요?”

“앞으로 이 상황이 어떻게 되었으면 좋겠습니까?”

□ **폐쇄형 질문의 예**

“지금 기분이 안 좋으시지요?”

“선생님은 연세가 어떻게 되십니까?”

“보통 그 일이 일어날 때까지 얼마나 걸립니까?”

□ **질문은 한 번에 하나씩!**

한 가지 이상의 질문을 한 번에 하지 않는 것이 좋다. 질문 사이에 응답할 기회를 주지 않은 상태로 많은 질문을 하는 것은 상대방을 더욱 혼란스럽게 할 수 있다.

“그때 어디에 있었고, 무슨 일이 벌어졌고, 그 이후에는 어떻게 되었나요?”(X)

“그때 어디에 계셨나요?”(O)

“거기에서 무슨 일이 일어났나요?” (O)

“그 일이 일어난 후에는 어떻게 되었나요?”(O)

□ **질문은 “어떻게”를 사용**

“왜?”라는 질문은 주의해서 사용하고, 되도록 “어떻게”로 질문을 사용하는 것이 좋다.

“왜”라는 질문은 사람을 방어적인 상태로 만들고, 솔직하게 답하는 것을 어렵게 한다.

“선생님은 왜 그곳에 있었지요?”(X)

“선생님은 어떻게 여기까지 오시게 되었는지 간단하게 설명해 주시겠어요?”(O)

**언어적 의사소통(3) 공감하기**

- 공감반응1 : 말씀하시는 것을 들으니 절망적으로 느끼시나 봐요.
- 공감반응2 : 슬프기도 하면서 미래도 걱정되고...지금 복잡한 마음이신가 봐요.

□ **핵심 감정에 초점**

상대방이 말하는 것에서 가장 주요한 감정이 무엇인지 듣고, 그에 대해 공감하는 것이 좋다. 즉, 상대방이 진술한 모든 것을 포착하기보다 그 순간에 가장 중요하고 강렬한 감정이라고 생각하는 것을 선택하여 반응해주는 것이다. 한꺼번에 너무 많은 감정을 반영하는 것은 분산되고, 혼란스럽게 할 수 있으므로 주의한다.

□ **현재의 감정에 초점**

과거의 감정보다는 현재의 감정 상태에 대해 이야기하는 것이 중요하다. 상대방은 오래전에 발생했던 일에 대하여 여전히 강렬한 감정을 나타낼 수 있지만, 현재의 감정에 대해 공감해 주는 것이 문제 해결에 훨씬 더 효과적이다.

□ **감정단어의 사용**

위기개입 시 피해자의 감정에 공감할 때는 몇 가지 주요한 인간의 감정을 표현하는 어휘(예: 화남, 슬픔, 절망, 외로움, 두려움)로도 충분히 상대방에게 공감하고 있음을 전달할 수 있다. 단, 상대방의 연령이나 지적수준, 성별 등을 고려하여 감정 표현 방법을 선택하는 것이 좋다.

□ **충고하지 않기**

재진술의 경우와 마찬가지로 피해자에게 감정적인 공감을 한 후에는 어떠한 충고도 하지 않는 것이 좋다. 충고를 하는 것은 상대방에게서 스스로 일어설 수 있는 능력을 뺏는 것이며, 그를 의존적이고 무기력하게 느끼게 한다. 따라서 충분한 감정적 공감을 한 후에, 피해자가 스스로 문제를 해결할 수 있도록 유도하는 것이 바람직하다.

• **비언어적 의사소통 (1) 비언어적 행동관찰 (2) ENCOURAGE**

1) **비언어적 행동관찰**

위기에 처한 사람은 상대방과의 언어적 상호작용을 하는 것에 어려움을 겪는다. 따라서 피해자의 미묘한 비언어적 단서를 모니터링하는 것은 매우 중요하며, 이때 **말의 빠르기, 높낮이** 등과 같은 목소리의 상태를 통해서도 상대방의 비언어적 행동을 알 수 있다. 전화로 위기개입을 하는 경우, 직접 볼 수 없기 때문에 다음과 같은 질문을 통해 비언어적 단서에 대한 자신의 해석을 확인해볼 수 있다.

[예] “말이 점점 빨라지는 걸로 봐서는 지금 매우 불안하신 것 같습니다. 맞습니까?”

2) ENCOURAGE

사람과 사람 사이에서 이루어지는 의사소통의 70% 이상은 비언어적 측면으로 구성 되어 있으며, 이를 효과적으로 활용하는 방법으로 다음의 ‘ENCOURAGE’를 소개한다. (Hill & O’Brien, 1999).

E N C O U R A G E	<p><b>Eye Contact</b></p> <p>적당한 정도의 시선 맞추기를 한다(자주 다른 곳을 보면서 시선을 분산시키거나 한 곳을 뚫어지게 보는 것은 피하기).</p>
	<p><b>Nod</b></p> <p>대화중에 고개를 적당히 끄덕인다.</p>
	<p><b>Cultural Differences</b></p> <p>상대방의 성별, 나이, 사회경제적 지위, 직업, 출신 지역, 종교 등의 문화적 차이를 인식하고 존중한다.</p>
	<p><b>Open Stance</b></p> <p>적어도 초기에는 상대방 쪽으로 개방된 자세를 유지한다(상대방을 정면으로 마주보고, 상대방 쪽으로 몸을 약간 기울인다. 팔짱을 끼거나 다리를 꼬는 것은 개방된 자세가 아니다).</p>
	<p><b>"Umhmm"</b></p> <p>상대방의 이야기를 듣는 과정에서 적절하게 ‘음’, ‘네’, ‘그렇군요.’ 등의 표현을 함으로써 경청하고 있음을 보여준다.</p>
	<p><b>Relax</b></p> <p>위기개입을 실시하는 경찰은 스스로 몸의 긴장을 풀고 자연스럽게 행동한다.</p>
	<p><b>Avoid</b></p> <p>산만한 행동은 피한다(공감하는 과정에서 경찰의 감정을 지나치게 표현하는 것, 주변의 움직이는 사람/물체로 시선을 자꾸 돌리는 것, 시계를 보는 것, 옷자락이나 볼펜 등을 만지작거리는 행동 등은 피한다).</p>

	<b>Grammatical Style</b> 상대방의 언어에 맞춘다는 것은 상대방의 연령적 특성이나 교육 수준 등에 맞게 대화하고, 전문적 용어를 지나치게 사용하지 않는 것을 의미한다.
	<b>Spac(E)</b> 상대방과 너무 가깝거나 또는 너무 멀리 떨어져 있지 않는다. 상대방과의 적절한 거리는 피해자가 결정하도록 둔다. 즉, 피해자가 너무 가까이 있는 것을 불편해하면서 몸을 뒤로 젖히면, 경찰은 그에 맞게 적절한 거리를 둔다.

**P1-4**

**시민 사회 관심 제고를 위한 홍보**

**준비단계**

- 일반 시민을 대상으로 ‘경찰단계의 범죄피해자 지원제도’에 대해 알리는 다각도의 활동이 필요하다. 이는 범죄피해를 입었을 때 피해자가 무력한 존재가 아닌 능동적이고 적극적인 주체로서 경찰에게 도움을 요청하도록 이끌며, 피해로부터 빨리 벗어날 수 있도록 도울 수 있다.
- ‘경찰단계의 범죄피해자 지원제도’의 이용방법, 구체적인 내용 등이 안내된 홍보책자, 소식지 등을 제작하고 배포하여 정보의 활용도를 높인다.
- 경찰의 피해자 보호활동에 대한 강연회나 좌담회를 열어 지역사회 시민들에게 범죄피해자 지원에 대한 정보를 제공한다. 이는 지역사회 구성원들이 위기 상황에 대응할 수 있는 힘을 키우는데 도움을 줄 수 있으며, 구성원 스스로 돌볼 수 있도록 사회적 지지를 촉진한다. 나아가 범죄피해를 예방하는데 경찰 뿐만 아니라 지역사회 구성원 모두가 함께 노력을 기울여야 한다는 연대감과 참여의식을 성장시키는 기회가 될 것이다.



## 2단계: 현장개입

- 실시자 : 현장 출동하는 모든 경찰관
- 대상자 : 현장의 모든 피해자
  - 1) 신체적 안전 확보
- 목 표 :
  - 2) 위험요소 확인 및 조치
  - 3) 심리적 응급처치
- 실시기준 : 신고접수 직후 / 사건 발생 현장

P2-1

신체적 안전 확보

현장개입

## 1.1 출동 방식의 판단

- 범죄 신고를 접하고 현장에 도착하는 경우 최우선 고려사항은 피해자의 신체적/물리적 안전(safety)이다. 신체적 상해 여부를 확인해야 하고 위험성을 확인 후 안전 조치를 취한다.
- 현장에 출동한 경찰관은 피해자의 안전 확보를 우선적으로 염두하고, 피해자의 의사와 사건의 성격(성폭력 등)에 따라 주위의 이목을 고려하여 경광등 소등 또는 인근 하차 후 도보 이동 등 노출 및 비노출 여부를 판단한다.

## 1.2. 현장에서의 물리적 안전 확보

- (범죄행위 제지) 현장에 자신 또는 타인의 안전을 위협할만한 요소를 먼저 확인하고 범죄행위가 지속 중이라면 즉시 범죄행위를 제지한다.
- (추가피해 예방) 가해자와 피해자가 같은 공간에 있다면 분리하여 추가 피해가 발생하지 않도록 조치한다. 지구대 또는 경찰서로 이동시에도 가해자와 피해자는 반드시 분리하여 이동한다.
- (2차 피해 예방) 피해자를 목격자, 구경꾼, 언론매체로부터 떨어뜨려 보호한다. 사건 현장과 사생활이 여과 없이 보도되어 피해자와 가족들이 제2차 피해를 입지 않도록 피해자와 가족들의 의사를 존중하여 취재진 접근 제한 등의 조치를 취한다.

P2-2

추가 위험요소 확인 및 조치

현장개입

## 2.1. 피해자의 충격 상태 확인

- 피해자가 자신의 상태와 환경을 인식하고 반응하는지를 파악하는 것이 중요하다. 피해자가 충격반응으로 인해 신체적 부상에 따른 고통을 느끼지 못하거나, 자신에게 무슨 일이 발생했고 현재 어떤 일들이 일어나고 있는지에 대한 인식이 어려울 수 있다. 충격 징후와 신체상해 수준을 면밀히 파악 후 적절한 응급의료지원을 요청하고 응급조치를 취해야 한다.
  - 피해자가 물질(술, 약물 등)의 영향을 받고 있는지를 파악한다.
  - 피해자의 숨결, 호흡, 순환 상태 점검한다.

### ▶ 충격에 따른 쇼크 신호들

- 힘없음
- 메스꺼움(구토 동반 가능)
- 갈증 증가
- 고통스러운 호흡
- 현기증
- 안절부절
- 창백한 안색(땀이 많아질 수 있음)
- 두려움
- 정신상태의 변화: 의식소실로 이어질 수 있는 혼란, 무반응
- 초점이 없는 멍한 눈빛
- 질문에 답변이 없거나 느낌반응
- 맥박 이상
- 몸이 마비된 듯 아무 행동도 할 수 없음
- 소변 조절이 안됨
- 목적과 의미가 없는 행동을 반복함
- 강렬한 정서 반응: 울음을 그칠 수 없음, 호흡 곤란, 몸을 앞뒤로 흔들, 퇴행 행동
- 통제할 수 없는 강렬한 신체적 반응(부들부들 떨림)
- 뭔가를 정신없이 찾는 행동
- 위험한 행동의 시도(자해 및 차도에 뛰어들기 등)

☑ 쇼크 상태의 피해자에게 안내할 수 있는 자세

▶ 하체 올리기 (다리/골반 골절 징후가 있을시 제외) 피해자를 평평한 곳에 누워 있게 하고, 얼굴을 위로 올린 채 다리를 20-30cm 정도로 올림.

▶ 피해자가 팔다리에 심각한 부상을 입은 경우 피해자를 평평하게 누워있게 하고, 얼굴을 위로 향하게 하기



▶ 피해자가 의식이 있고 호흡 곤란을 보이는 경우 (목/척추/가슴/복부의 부상시 제외) 머리와 어깨를 살짝 올리기



## 2.2. 응급 조치 및 병원 후송

- 충격에 의한 쇼크 상태가 관찰될 때 다음의 절차대로 응급조치한다.
  - 응급의료지원 요청
  - 피해자가 누운 상태로 쉴 수 있도록 함
  - 피해자의 입 안에 뭔가가 들어가지 않도록 함
  - 피해자가 기절 후 의식을 되찾으면 서있지 않도록 함
- **(병원 후송 조치)** 피해자를 비롯하여 부상을 입거나 의식이 없는 사람은 우선적으로 병원으로 후송한다. 아직 119나 구급차량이 오기 전이라면 피해자 옆에서 구급대원의 도착 여부, 범인 검거를 위한 진행사항을 알려주며 최종 인계할 때까지 피해자 옆에서 전담으로 보살핀다.

“OO씨, 약 5분만 있으면 금방 119와 앰블런스가 올 겁니다. 구급대원이 도착할 때까지 제가 옆에 있겠습니다. 조금만 힘내세요!”

“OO씨, 범인은 지금 형사들과 경찰관들이 총 동원돼서 추격 중에 있습니다. 검거하면 제가 직접 알려드리겠습니다. 걱정 마세요!”

## 2.3. 자해·자살·타해 위험 피해자에 대한 조치

- 자살은 우울증, PTSD와 같은 정신질환 뿐만 아니라 유전적 요인, 가족 문제, 사회 환경적 요소가 결합된 문제이나 개인의 생명뿐만 아니라 그 가족과 지역 사회에 미치는 부정적 영향도 매우 크기 때문에 주의 깊게 다루어져야 한다.
- 자살 및 자해를 시도한 현장, 자살과 관련된 말이나 행동을 하는 경우 (“죽어버리겠다”, “죽고 싶다”), 즉시 피해자전담경찰관을 통해 전문기관으로 연계 되도록 한다.

## P2-3

## 심리적 응급처치

## 현장개입

## 3.1. 범죄에 노출된 피해자의 확인

- 범죄로 인해 직접적 충격뿐만 아니라 2차적 또는 잠재적 영향을 받은 사람들을 관찰하고 신원을 파악함으로써 대상자를 인식한다. 사건에 노출된 사람들의 정신적 쇼크 반응들을 파악한다.
  - (사건 노출자 파악) 피해자의 가족이나 지인, 현장목격자, 구경꾼, 언론인, 응급구조요원, 현장 수습인력의 경우 트라우마 스트레스 반응을 보일 수 있다. 피해자의 가족이나 가까운 타인, 현장목격자의 정신적 충격 반응을 파악한다.
  - (쇼크 반응 관찰) 경찰 자신도 쇼크 반응을 경험할 수 있음을 기억한다. 경찰 자신 또는 팀원의 쇼크 반응 여부를 관찰하는 것이 필요하다. 사건 현장의 충격적일 수 있는 세부 요소들(시각, 청각, 촉각, 후각, 미각 등)에 필요 이상으로 깊게 노출되지 않도록 하는 게 추후 트라우마 스트레스 반응을 완화시키는데 도움이 된다.
  - (경찰 안전 확보) 범죄와 같은 트라우마 사건에 노출된 사람들은 충격 반응을 보일 수 있기 때문에 일부는 예측하기 어려운 돌발 행동들이 있을 수 있다. 따라서 경찰관 자신의 안전 확보도 고려한다.
- 피해자는 누구의 도움을 받아야 하는지, 누구를 신뢰할 수 있는지 판단하기 어렵고 혼란스럽다. 제복이나 신분증을 통해 경찰관의 신분을 명확히 밝히는 것이 중요하다.
  - 피해자가 정신적으로 공황상태와 같이 급박한 경우가 아니라면 현장에 출동한 경찰관의 이름, 직위, 역할에 대해 소개한다. 이 때 천천히 명확하고 낮은 목소리로, 간단하고, 구체적인 표현을 사용하여 말한다.
  - 피해자의 연령 및 상황에 맞는 호칭을 사용하며 경찰관의 소속이나 이름을

확실히 인지하도록 반복적으로 말을 해주고 되물어 보는 작업을 통해 확인하는 과정을 갖도록 한다.

“OOO씨, 맞으시죠? 저는 OO지구대(경찰서) 홍길동 경위입니다. 신고 받고 출동했고 저희가 도와드리도록 하겠습니다.”  
“제가 어느 지구대에서 왔다고 했지요? / “네, 맞습니다. OO지구대입니다.”  
“제 이름이 뭐라고 했지요? / “네, 맞습니다. 홍길동 경위입니다.”

- 공황 증상을 보이거나 충격에 빠져 있는 피해자에 “경찰관입니다. 이제 괜찮습니다.”의 말만 수차례 반복적으로 사용해도 현실적 감각을 되찾고 쇼크로부터 벗어나 정신을 차릴 수 있다.

### 3.2. 긴급한 욕구의 해소

- 무엇보다도 기본적인 욕구(생존, 음식섭취 등)나 신체 이상 및 의료적인 조치 요청에 신속하게 반응하여 대처를 해야 한다.
- 기본적인 사항(끓주림, 노출로 인한 수치심 등)과 신체적 이상(탈수 증세, 체온 저하 등) 및 의료적인 요청에 신속하게 반응하여 대처(예: 물을 주고 담요를 덮어주는 등)한다. 즉각적인 조치가 어려운 사항은 기록으로 남겨 순차적으로 처리 할 수 있도록 한다.

“물 좀 가져다 드릴까요?”  
“신체적으로 어디 불편하신 곳이 있으신가요?”  
“지금 OOO씨의 치료를 위해 구급차를 지원 요청하였습니다. 잠시만 기다려주세요.”

### 3.3. 현장의 트라우마 자극으로부터 보호

- 피해자가 사건 현장을 직접 보지 않도록 가급적 안전한 장소로 이동한다.

“지금 사건 현장에 있는 것이 더 불안하실 수 있습니다. 괜찮다면, 보다 안전한 장소에서 이야기를 나누시는 게 좋습니다. 저와 잠시 이동을 해서 이야기를 나누실 수 있겠습니까?”

- 사건 현장의 참혹함과 잔상(심각한 화상, 절단, 열린 상처, 그리고 사망자 관찰)으로부터 트라우마를 예방하고 현실에 대한 이질감을 최소화하기 위해 자연스럽게 피해자가 현장에서 벗어나도록 유도한다.

- ▶ 사건 현장을 떠올리게 하는 냄새, 소리 등의 자극이 없는 안전한 공간으로 이동
- ▶ 사체, 혈흔 등 현장을 보지 못하도록 시선을 다른 곳으로 유도
- ▶ 피해자와 함께 천천히 걸어서 현장을 빠져 나오기

### 3.4 지지적 접근

- 현장에서의 위기개입은 심리적 고통을 경감시키기 위한 ‘지지적’ 형태의 접근이 필요하다. 또한 침착하고 차분한 태도로 피해자들을 존중하는 모습을 보이는 것이 중요하다.
- 피해자가 어떠한 자기 보호나 방어 및 저항적인 행동을 했는지 찾아내서 강점으로 인정해주고 칭찬을 통해 피해자 스스로가 범죄 피해로 인한 무력감이나 피해의식에 대처할 수 있다는 믿음을 가질 수 있도록 한다.
- 피해자에게 직접 신고를 한 경우, 신고를 한 행동이 매우 용감하고 올바른 선택이었음을 격려한다. 피해자는 범죄 피해 원인에 대해 스스로를 자책하면서 타인에게 알려지는 상황을 염려하는 등 복잡한 감정으로 괜히 신고를 했다고 생각 할 수 있다. 하지만 신고 행위 자체에 대해 격려함으로써 부정적인 감정을 해소 할 수 있고 경찰관과 신뢰로운 관계 맺기를 촉진할 수 있다.

“신고자분이 빨리 신고를 해주셔서 저희가 범인을 잡을 수 있었어요”  
“많이 놀라셨을 텐데 침착하게 잘 대응 하셨어요”

### 3.5. 사회적 지지체계와의 연계 및 심리적 교육

- 외견상 피해가 경미해 보이는 경우에도 가족, 친구 등 연락하여 피해자의 심리적 안정을 돕도록 유도한다.

▶ 도움을 받을 수 있는 가족이나 친구가 있으신가요? 저희가 연락해 드리겠습니다  
▶ 지금 혼자 계시는 것보다는 편하게 얘기 할 수 있는 누군가와 같이 계시면 도움이 될 것 같은데, 저희가 연락해 드릴까요?

- 간단한 사건사고로 현장에서 피해자를 돌려보내는 경우라도 피해자의 트라우마 반응은 언제든 나타날 수 있는 만큼, 피해자에게 심리적 충격 증상이 나타날 수 있음과 이에 대한 대처 방식을 알려준다.

▶ 지금은 괜찮으셔도 나중에라도 불안하거나, 잠을 잘 못주시면 연락주세요. 피해자 전담경찰관이 도와드릴 수 있습니다.

P2-4

갈등 완화 대화법

현장개입

- 미국 멤피스 CIT Center에서 개발한 갈등완화 기술교육은(de-escalation training)은 범죄 또는 위기상황에서 대상자가 감정적으로 동요되어 있는 경우, 심리적 안정화를 위하여 사용가능한 방법이다. 자살 등 위기상황, 피해자 또는 가해자의 흥분상태, 경찰에 대한 적대감 표출하는 현장에서 사용가능한 대화법이다.<sup>4)</sup>
- ① 사건현장 및 피해자 각성상태에 대한 경찰 스스로의 반응을 먼저 살핀다. 극도의 분노, 불안, 혼돈의 표현을 하는 피해자를 보는 경찰도 감정적으로 영향을 받고 있을 가능성이 크다.
- ② 가능하다면 피해자에게 정면으로 다가서지 말고 45도 각도로 천천히 다가가며 피해자 각성정도가 높을수록 피해자의 안정화와 경찰의 안정을 위해 거리감을 유지한다.



(X) 정면 접근

(O) 45도 각도 접근

⚠ 의식적으로 깊은 숨쉬기 1~3회를 하는 것은 사건진행에 영향을 주지 않는 범위에서 경찰의 평정심을 되찾는데 도움이 되므로 평소에도 많이 연습해본다.

4) Proctor, N. (2011) "It all happened quite quickly really": Emergency de-escalation in mental health crisis and violence. Australian Emergency Nursing Journal, 14, 137-39.

- ③ 명확하고 단도직입적인 자기소개를 한다. 피해자와 협업하기 위하여 제공될 경찰의 구체적인 행동을 명시하고 필요하면 반복한다. 안정적인 목소리로 평소보다 느리게 말한다. 주변자원을 인식하고 피해자에게 즉각적으로 제공할 수 있는 자원이 있는지 물어본다.(예: 물, 의자, 티슈, 5분 후 다시 대화 시도 등).

**YES** "안녕하세요 저는 000경찰서 000경장입니다. 000씨 계속 소리 지르는 것 보니 화가 많이 난 것 같습니다. 지금 문제를 해결하려면 000씨의 도움이 필요할 것 같아요(←구체적 협업내용). 그러기 위해서는 000씨- 목소리를 조금 낮춰주세요(←협업을 위한 조건)."

**YES** "혹시 잠시 앉아서 얘기하는 건 어떨까요?"

**NO** "뭐 그런 걸 가지고 그렇게 힘들어하세요."(←피해자 현재 감정상태 부정)

- ④ 적극적 경청 : 피해자와 경찰 모두 언어적, 비언어적 소통을 하고 있음을 인식한다. 특히 극도로 각성된 상태에서는 비언어적 대화법이 더 강하게 전달된다. 비언어적 대화법에는 경찰이 하는 모든 행동이 포함되어 있다. (예: 고개를 끄덕이며 '예'라고 표현)
- ⑤ 반복하고 되묻기: 되도록 피해자의 언어선택을 존중하여 사용하며 경찰이 피해자의 생각을 제대로 이해하고 있는지 확인한다. 피해자의 생각이 중요함을 표시한다.



"왜"라는 질문은 피해자의 논리나 의도를 의심하는 것처럼 들릴 수 있으니 가급적 피하고 대신 "어떻게" "언제" "어떤 기분" "더 얘기해주시겠어요" 등의 표현을 사용한다.

- ⑥ 피해자의 감정 및 생각 인정: 피해자 특성에 따라 피해자의 필요 또는 욕구는 다양하며 상황에 따라서는 비현실적, 비윤리적, 비논리적일 수도 있다. 피해자의 모든 욕구에 동의할 필요는 없지만 각성된 피해자가 현재 경험하고 있는 "피해자의 현실"임을 인정한다. 이때 피해자는 자신의 이야기

가 누군가에게 전달되고 있음을 감지하고 존중받는다는 경험을 할 수 있다.

**YES** “경찰이 “일부러” 늦게 오고 무책임하다는 말씀을 하시는 거예요? 아, 그렇게 생각을 하셔서 이정도로 화가 나셨군요. 제가 조금 더 이해가 잘 되네요.”

**NO** “설마 그러겠어요. 어떻게 경찰이 일부러 늦게 오겠어요?”

- ⑦ 선택권 및 약속: 현장에서 피해자가 선택할 수 있는 기회를 만든다. 피해자는 선택을 하는 과정에서 감정에 대한 통제권도 함께 회복할 가능성이 있으며 경찰과 유대감을 경험할 수 있는 기회를 갖는다. 또한 피해자의 상태를 보다 편안하게 해줄 수 있는 현실적으로 가능한 약속이 있다면 이를 제시한다. 지킬 수 없는 약속은 하지 않으며 제약점이 있음을 알려준다.
- ⑧ 1:1 대화: 경찰 한 명만 피해자와 대화를 한다. 이미 과각성 상태의 피해자에게 여러 명이 ‘도움을 주고자’ 대화를 시도하는 것은 오히려 피해자의 각성 상태를 심화시킬 수 있다.



## 3단계: 응급개입

- 실시자 : 현장 출동 경찰관 / 수사관 / 피해자전담경찰관
- 대상자 : 범죄에 인한 급성 스트레스 반응을 보이는 피해자
  - 1) 심리적 안정화
- 목 표 :
  - 2) 취약층에 대한 특별한 배려
  - 3) 재피해 위험성 평가
- 실시기준 : 사건 발생 후 48시간 이내 / 초기 진술

## P3-1

## 심리적 안정화

## 응급개입

## 1.1. 심리적 안정화 현장지침

- 사건을 담당하는 지역경찰 또는 수사관은 피해자가 급성 스트레스 반응을 보이는 경우 심리적 안정화 기법을 실시한다. 특히, 범죄 직후 초기 진술이 필요한 상황이라면 피해자의 스트레스 반응을 완화하고 피해자의 진술을 도울 수 있다.
- 다만, 트라우마 취약층, 언론 등 사회적 이목이 집중된 경우, 심각한 신체적 피해를 동반한 강력범죄 피해자의 경우 피해자전담경찰관이 직접 실시한다. 이때, 사건 담당자와 피해자전담경찰관이 함께 동행 하여 피해자를 접촉하며, 각자의 역할을 피해자에게 소개한다. 이후 수사관과 피해자전담경찰관은 형사절차 전 과정에서 피해자 보호를 위해 협업관계를 유지하여야 한다.

안녕하세요. 저는 사건수사를 담당하는 형사과 000입니다. 같이 오신 분은 피해자 지원을 담당하는 피해자전담경찰관입니다. 현재 피해자 분이 많이 놀라셔서 피해자전담경찰관의 도움이 필요하실 것 같습니다.

- 심리적 안정화는 안전한 장소로 이동하여 가급적 앉아서 편안한 자세에서 대화하고 환경이 지나치게 어수선한 경우 조용한 곳에서 실시한다. 피해자는 타인의 시선을 의식하고 노출을 꺼려 할 수 있으므로 이를 고려하여 대화에 방해가 되지 않을 만한 장소로 이동해 환경적인 안정감을 조성한다.
- 피해자와 대화 내용에 대해 비밀을 보장할 것을 알려준다. 다만, 수사에 도움이 되는 내용이나 유관 기관에 연계하기 위해 필요한 내용은 해당 담당자에게 전달될 수 있음을 미리 고지하며 승낙을 구하여 존중하고 있는 태도를 보인다.

- 다른 가족, 친구 등 사회적으로 지지해 줄 수 있는 대상을 확인하여 연결한다. 단순히 도움을 받으라는 권유보다는 지지적인 대상에게 전화를 거는 등 구체적인 행동을 실행에 옮길 수 있도록 돕는다.

“지금 상황에서 도움을 줄 수 있는 가족이나 친구가 있습니까?”

“직접 전화하기 힘들면 제가 대신 전화를 걸어서 이쪽으로 와달라고 말씀 드려도 될까요?”

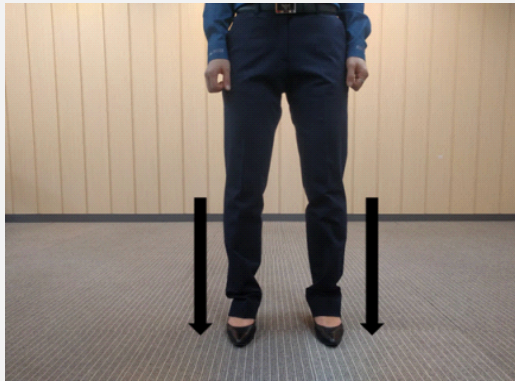
## 1.2. 심리적 안정화 기법

- 피해자는 사건 충격으로 인해 흥분된 상태로 주의집중이 되지 않는 상태라 진술에 어려움이 있을 수 있다. 경찰관은 다음과 같은 심리적 안정화 기법을 통해 안정시키도록 한다. 안정화 기법 중 피해자에 맞는 한두 가지 기법을 선택해서 시행할 수 있다.
- 안정화 기법을 사용할 때 경찰관은 1) 피해자의 눈을 맞출 수 있는 안정된 자세를 유지하고 2) 낮고 차분한 목소리와 톤을 유지하면서 느린 속도로 말한다.

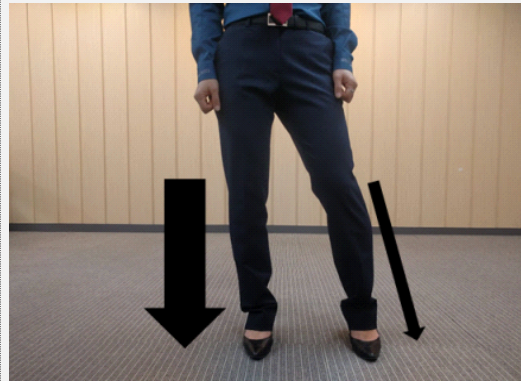
☑ 대상자에게 접근할 때의 경찰의 위치 선정과 자세

▶ 보호자세

피해자에게 접근할 때 자신의 더 강한 다리에 무게를 싣고 다가감. 잠재적으로 발생할 수 있는 폭력적인 반응으로부터 떨어질 수 있도록 주의함. 피해자를 정면으로 마주보고 있는 자세는 위험에서 빨리 벗어나지 못하므로 지양할 것.



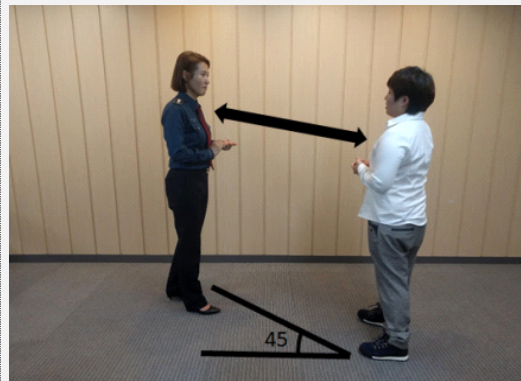
(X) 양쪽 다리에 균등한 무게



(O) 더 강한 다리에 무게

▶ 거리 조절

처음 피해자에게 접근할 때 피해자와의 사이에 약 2미터의 공간을 확보하는 것이 필요함. 이 상태에서 위협이 없다고 판단하면 서서히 간격을 줄이고 6단계 “접촉”에서 실시해야 할 조치들을 실행할 것



▶ 유리한 위치 선정

사건 현장에서 유리한 위치를 확보하는 것은 필요시 탈출 경로를 마련해주므로 매우 중요함. 공간이 좁을수록 탈출 경로를 다각도로 고려해야 하며, 안전한 장소로 빠르게 이동하는데 방해요인이 무엇인지 살필 것



(X) 출구/경찰 사이에 피해자 위치



(O) 출구 가까이 경찰 위치

- (카운팅 기법) 쇼크 상태로 정신적 충격과 혼란 상태에 있는 사람에게 실시하면 진정을 돕는데 유용한 기법이다. 피해자가 지금-현재의 주변 환경에 잠시 주의를 집중시킬 수 있도록 한다. 반드시 참혹한 사건의 현장에서 분리되어 있는 안전한 장소에서 실시되어야 한다.

☑ 현실감 되돌리기(얇은 상태에서 실시)

“ 저 보이시나요? 제 목소리를 들어보세요. 저는 선생님 사건을 담당하는 경찰입니다.”

“ 어디에 앉고 싶으신가요? 지금 많이 혼란스럽고 놀라셨죠.”

“ 발바닥이 바닥에 닿아 있는 느낌 느껴보세요.”

“ 지금 여기에서 보이는 것 3가지 찾아보세요.”

“ 지금 여기에서 들리는 소리 3가지 찾아보세요.”

“ 잘하셨습니다. 많이 놀라셨을 텐데 제가 돕겠습니다.”

“ 제가 옆에 있습니다.”

“ (무언가 몸에 닿은 느낌도 주목할 수 있도록 담요를 준다면) 지금 담요의 촉감을 느껴보세요 ” “ 잘 하셨습니다.”

- **(심호흡 기법)** 과도한 공포 반응을 보이거나 흥분해 있는 상태는 심호흡을 통해 진정 시키는 기법이 유용할 수 있다. 몸을 진정시키기 위해서는 들이쉬는 숨보다 내쉬는 숨을 2-3배 길게 내 쉬어야 한다.

**☑ 심호흡하는 방법(앉은 상태에서 실시)**

“ 지금 호흡이 불편하시죠? 많이 놀라고 충격을 받으면 호흡이 힘들 수 있습니다. 저랑 같이 심호흡 해보실까요?

코로 들이쉬고 잠시 멈췄다가 입으로 길게 내쉬어 볼게요

그럼 제가 안내하는 대로 한번 따라와 보시겠습니까?

자, 숨을 코로 들이마시세요.

입으로 ‘후~’ 하며 천천히 내쉬세요.

끝까지 숨을 내쉬면서 폐에서 숨이 다 빠져나가는 것을 느껴보세요.

들이쉬고, 하나, 둘, 셋..... 멈추시고, 하나. 둘. 셋....

내쉬고, 하나, 둘, 셋, 넷, 다섯, 여섯(목소리 톤을 낮추면서).....

들이쉬고, 하나, 둘, 셋...”

**☑ 위와 같은 방법을 2분 정도 반복적으로 실시한다.**

어깨가 내려가고 몸통이 깊고 느리게 움직이기 시작한다면 진정되는 수준으로 흥분이 감소하고 있다는 신호일 수 있다. 흥분이 감소될 때 피해자들이 때로는 눈물을 보이거나 울음을 터트릴 수 있다. 이럴 때 휴지를 전달하는 등 비언어적 메시지로 공감을 표시하고, 대화를 받듯이 “네 이제 괜찮습니다.” “ 제가 옆에 있습니다.” “ 제가 000씨와 함께 있습니다.”라고 차분한 목소리로 말을 해준다.

### 1.3 피해자의 정서적 고통에 공감

- 경찰이 피해자를 돕기 위한 준비가 되어 있는 협력적 조력자라고 느낄 수 있도록 관계를 형성한다. 돕고자 하는 태도를 전달하고 촉진적인 분위기를 조성하는 것이 이 단계에서 가장 중요하다. 사건의 영향으로 잃게 된 통제력을 되찾아주기 위해 피해자가 경험하고 있는 생각과 감정을 지지하고 피해자가 생각하고 느끼도록 기회를 제공한다.
- **(피해자의 고립감 해소)** 범죄 피해를 경험한 직후의 사람들은 강렬한 고립감과 무력감을 느낄 수 있다. 이에 피해자가 혼자가 아님을 알리는 게 필요하다.

“00씨는 이제 안전합니다. 두려워하지 마세요. 이제 괜찮습니다.”

“필요한 게 있으면 말씀해주세요. 제가 돕겠습니다.”

“괜찮아지실 때까지 제가 옆에 있겠습니다.”

- **(공감적 반응)** 정신적으로 큰 충격을 받은 상황에서 촉진적이고 돕는 분위기를 조성하기 위해 가장 중요한 것은 ‘공감’이다. 공감은 타인의 경험을 이해하려고 하고, 그의 말 뒤에 숨은 감정이나 욕구를 알아주고 그 이해를 다시 상대방에게 언어로 전달하는 것이다.

#### ☑ 공감적 반응의 예

- 비언어적 반응: 눈을 맞추고 고개를 끄덕이는 등 상대방의 말을 듣고 있음을 주지
- 언어적 반응: “아 그러셨군요.” “네” 등 상대방의 이야기에 반응하거나, 상대방의 감정에 초점을 맞추어 상대방이 사용한 표현을 활용하여 재진술 “많이 불안하셨군요.” 등

## P3-2

## 취약계층에 대한 특별한 배려

## 응급개입

## 2.1 아동 및 청소년

- 아동 및 청소년 피해자에게는 보다 각별한 주의가 필요하다. 무엇보다 부모 등 보호자와의 연계를 최우선으로 고려한다. 아동 및 청소년 피해자에게는 간단한 질문이라도 신뢰관계자 동석 하에 실시한다.
- 아동·청소년에게도 ‘무엇을 물어볼 것인지’, ‘지금 이 질문을 하는 이유가 무엇인지’, ‘앞으로 같이 무엇을 하게 될 것인지’ 사전 설명을 통해 준비를 할 수 있도록 한다. 화제를 바꿀 때 “이제 다른 이야기를 하고 싶은데...”라고 화제 전환을 알리는 것이 좋다.

“이번 일에 대해 자세히 알아야 범인을 잡고, OO이에게 도움을 줄 수 있어. 지금부터 몇 가지 물어 볼 거야, 아는 것은 모두(전부) 이야기 해주면 좋겠어.”

- 신뢰관계를 형성하지 않거나 자유로운 설명을 요구하지 않고, 폐쇄형 질문을 사용하여 단답형의 답변만 듣는 대화 방식은 주의한다.

YES “그렇구나, 더 말해줄래”, “그 다음에 무슨 일이 있었지?”(o)

YES “최00이 허00한테 맞았니?(x) → “허00과 최00 사이에 무슨 일이 있었니?(o)

- “끔찍한”, “최악의”와 같은 극단적인 단어 사용은 심리적 고통을 증가시킬 수 있으므로 중립적인 표현을 사용한다. 경찰관이 원하는 대답을 암시하는 행위를 주의하며, “잘하고 있다” 등의 언어적 강화행위는 물론, “말을 하면 보내줄게” 등 대가 제공의 언급은 하지 않는다.

**NO** 죄의식을 느끼도록 암시하는 언행 - “왜 저항하지 않았니?”

**NO** 언어적 강화행위 - “잘하고 있어”

**NO** 대가 제공 - “말을 하면 보내 줄게”

- 대상에 맞게 이해할 수 있는 언어를 사용하고 그들이 사용하는 언어를 이해해야 한다. 조금하게 답변을 강요하지 말고 기다리는 인내심이 필요하며 경찰관의 말을 제대로 이해했는지 확인한다.

## 2.2 장애인

- 의사소통과 표현에 어려움을 겪는 경우 보호자나 조력자가 있는지 확인하고 신뢰관계인, 진술조력인을 대동할 수 있도록 한다.
- **(지체장애인)** 보조기구 사용여부를 확인하고 보조기구 사용에 불편함이 없도록 배려한다. 활동 보조기구는 신체의 일부와도 같으므로, 허락 없이 만지거나 위치를 옮기지 않도록 유의한다.
- **(지적장애인)** 합리성, 일관성, 주의집중력이 제한되고 질문 의도에 긍정적으로 답변하려는 경향이 있어 주의해야 한다. 전과 다른 내용의 답변을 하거나 비현실적인 진술을 할 때에는 충분한 휴식시간을 통해 안정을 준다. 동일한 대답을 반복할 수 있으므로, 질문의 형식을 바꿔가며 재차 확인한다.
- **(청각장애인)** 개인에 따라 보청기, 구화(口話), 수화, 필담 등 다양한 소통방식을 사용하므로 어떤 지원이 필요한지를 먼저 파악한다. 수화를 사용하는 경우에는 수화통역사를 조력인으로 요청하거나 수화통역센터의 영상통화를 이용할 수 있다.
- **(정신장애인)** 적정한 수면, 약물복용 여부가 컨디션에 큰 영향을 미치므로 이를 고려한 조치가 필요하다. 불안감이 증대되면 발작 증세를 보이는 경우도 있으므로, 심리적 안정을 유지시키고 만일의 이상행동에 대비해 주변의 위험한 물건들은 치워두도록 한다.

## 2.3. 노인

- 노인은 오랜 세월 동안 익숙해져 있는 방법이나 태도를 고수하려는 경향이 있고 타인과 의사소통의 상호작용의 반응이 느릴 수 있다. 특히 청력이 약해지기 때문에 노인과 대화할 때에는 명확하게 낮은 음조로 말하는 것이 이해를 돕는다.
- 또한 일반인보다는 기억력과 집중력이 저하되어 있으므로, 간단명료하게 질문하며, 본인의 생각을 정리하고 이야기할 수 있도록 기다려준다.

P3-3

사망통지 기법<sup>5)</sup>

응급개입

- 피해자 사망 시 유가족이 적대적, 무관심, 냉담 등의 정서적 반응을 보이는 것은 특수한 상황에 처한 가족에게는 정상적이다. 개인마다 정서적 반응이 다를 수 있으므로 다양한 반응에 대비한다.
- 사망 통지는 원칙적으로 담당 수사관이 실시하며, 사망 통지한 경찰관이 유가족과 지속적으로 소통하며 형사절차 진행에 따른 정보를 제공한다.
- 완벽한 통지방법은 없지만 몇 가지 기본 원칙을 사전에 익혀두는 것이 매우 중요하다. 사망소식 전달방법, 전달 직후 지지방법은 유가족의 회복 및 적응 능력에 영향을 준다.
- The American Academy of Experts in Traumatic Stress에서 개발한 Acute Traumatic Stress Management Model에서는 사망통지 순서를 1) 준비단계, 2)통지단계 그리고 3)지지도단계로 나눈다.

확인사항

- |   |   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 통지 상대가 맞는지 거듭 확인할 것   | <input checked="" type="checkbox"/> 간단하고 직접적인 표현으로 통지할 것  |
| <input checked="" type="checkbox"/> 모든 질문에 대해 정직하게 대답할 것  | <input checked="" type="checkbox"/> 유가족이 사망소식을 듣고 쇼크 상태로 반응할 수 있음을 유념하고 필요시 즉시 의료기관으로 연계하는 조치를 취할 것 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 병원 연락처를 정확히 알려줄 것     |   |
| <input checked="" type="checkbox"/> 소환하지 말고 가급적 집으로 찾아갈 것 |   |
| <input checked="" type="checkbox"/> 신분증을 제시하고 출입양해를 구할 것  |   |

### 3.1 사전 준비 단계

- ① 사망 및 사건진행에 대해 육하원칙에 의거한 정확한 정보를 많이 획득한다.  
사건현장 시신확인여부가 불필요하다면 사건현장에 유가족을 부르지 않는다.

5) Roberts, A. R. (2005). Crisis Intervention Handbook : Assessment, Treatment, and Research (Vol. 3rd ed). Oxford: Oxford University Press.

Byers, B. (2014) Death Notification: The Theory and Practice of Delivering Bad News. Intervention in Criminal Justice and Social Services 330-363.

- ② 유가족은 사망사건에 대한 의문이 많을 수 있음에 대비한다. 유가족은 시신이 어디서, 어떤 형태로 발견되었는지, 사망 당시 어떤 고통을 겪었거나 경험을 했을지 궁금해 할 수 있기 때문에 지나치게 상세한 설명은 아니더라도 사망자를 발견했을 당시의 상태에 대해 객관적으로 알려 주는 것이 도움이 될 수 있다.

이는 비정상적인 사건에 대한 이해를 하기 위한 과정이므로 정직하게 답하고 혹시 유가족이 묻는데 모르는 부분이 있다면 추정적 답변은 하지 않는다.

**YES** “OOO씨는 발견 됐을 때 방에 혼자 있었고(→fact) 머리에 상처가 발견되었지만(→fact) 사망원인에 대해서는 부검 결과를 기다리고 있습니다. 경찰이 확인하기 위해 지금 최대한의 노력하고 있으니 확인되는 대로 다시 연락드리겠습니다.

**NO** “OOO씨의 옆에 수면제가 발견된 것으로 보아 자살일 가능성(→추정)이 큼니다.”

**☑ 행여가세요!** 사망자 성명, 사망원인, 사망 시간/장소, 시신보관 기관정보(주소, 전화번호) 등

- ③ 경찰 두 명이 동행(남녀 혼성팀 권장)하고 사망통지를 할 경찰을 미리 정한다. 절대로 경찰 혼자서 유가족에게 소식을 전하지 않는다. 이는 대면전달 혹은 유선전달의 모든 경우에 해당한다.
- ④ (**통지 방식**) 원칙적으로 피해 유가족이 있는 곳으로 직접 찾아가 사망통지를 한다. 유선통지를 하는 경우 유가족에게 실질적 지원 경로가 줄고 그로 인한 피해정도가 증대 될 수 있기 때문에 권장하지 않는다. 유선상의 전달을 할 수밖에 없는 상황이라면
- 유가족이 믿을 수 있는 누군가와 함께 있는 상황 파악 후 전화
  - 통지 이후 충분한 질의응답시간을 가질 수 있도록 조치 취함
  - 절대로 음성 메시지, 문자 메시지 또는 타인을 통해 전달하지 않는다.
  - 필요시 경찰 성명/직급/소속을 남기거나 다시 전화시도를 한다.

**(유선 통지 시)**

**YES** “처음 출동해서 000씨를 발견한 경찰관은 000지구대 000경사입니다. 자택에서 000씨를 발견했을 당시 입에 피를 흘리고 쓰러져 있었습니다.”

**YES** “000씨를 처음 발견했을 때 배에 칼을 맞고 침대에 쓰러져서 신음을 하고 있습니다. 곧바로 구급대원들이 응급조치를 했고 병원으로 이송했는데... 병원에서 사망하셨습니다.”

### 3.2. 사망통지 단계

- ① 경찰 본인과 파트너의 성명, 직급, 소속 등을 소개하고 명함을 전달한다. 유가족이 맞는지 확인한다.

**YES** “안녕하세요 저는 000지구대 000경사고 옆은 같은 지구대 000경사입니다. 혹시 000씨의 가족 되시나요? 000씨의 어머니/아버님/배우자 되세요?”

**NO** 형식적인 위로는 효과가 없고, 오히려 반감을 일으킬 수 있으므로 공감과 위로의 태도와 마음가짐을 갖는 것이 중요

- ② 가급적 유가족 집안에 들어가거나 공공장소일 경우 개인적 공간을 확보한다. 유가족이 안정을 느끼는 곳에서 소식을 받는 것은 사망통지 과정에서 가장 중요한 요소 중 하나이며, 통지 이후 경찰이 추가적인 지원을 제공하기 위해서는 유가족의 집안에 있는 것이 가장 이상적이다.
- ③ 유가족 중 ‘대표역할’을 맡은 자를 파악하고 정확하게 누구인지 파악한다.
- ④ 유가족이 앉을 수 있도록 조치를 취한다. 함께 앉아 눈을 마주치고 따뜻하고 낮은 목소리로 전달할 준비를 한다. 가능하면 소식전달 시 피해자가 혼자 있지 않도록 조치를 취한다.
- ⑤ 절대로 아동 혹은 미성년자에게 먼저 전달하지 않는다. 사망 전달 현장에서 가급적이면 아동은 분리한다. 다문화 가정 등 통역이 필요한 상황에서도 아동 혹은 미성년자에게 통역을 맡기지 않는다.

**YES**

경 : “OOO씨 관련하여 드릴 말씀이 있는데... 혹시 잠시 거실로 들어갈 수 있을까요.”

피 : 무슨 일이죠? OO에게 무슨 일이 생긴 거죠?(←간접적으로 물을 경우)

경 : 일단 들어가서 앉아서 얘기하면 좋을 것 같습니다. 괜찮으시다면 혹시 잠시 거실로 들어갈 수 있을까요.

피 : 무슨 일이죠? 혹시... OO가 죽었나요?(←직접적으로 질문할 경우)

경 : 네, 오늘 아침에 사망한 채 OO 바다에서 발견 되었습니다.

- ⑤ 사망통지 시 정보는 솔직하고 단도직입적으로 전달한다. 유가족의 마음을 “준비” 시키는 것은 중요 하지만 통지내용이 길어지지 않도록 주의한다. 이 단계에서 유가족은 소식의 충격으로 인하여 긴 설명을 들을 수 있는 심적 상태가 아닐 것임을 예상한다.

<b>유가족 준비</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (일반적 진술) “오늘 아침 OOO씨가 OOO에서 큰 사고를 당했습니다.”</li> </ul>
<b>사망 통지</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (사건 설명) 000 노상에서 칼에 찔린 채 발견되었습니다.</li> <li>• (사망통지) 병원으로 이송하였지만 00시 00분에 사망하였습니다.</li> </ul>
<b>유가족 반응</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (침묵과 기다림) 사망소식에 대한 인식하고 반응할 수 있는 공간 마련</li> </ul>
<b>공감</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (공감표현) “필요하시다면 진정 될 때까지 함께 있겠습니다.”</li> </ul>

- ⑥ 반드시 망자의 성명을 사용하여 불필요한 혼선을 막을 수 있다. ‘시신’, ‘시체’, ‘망자’, ‘사망자’ 등의 표현을 사용하지 말고 망자의 성명을 사용한다. 이때 “사망했다”는 직접적인 표현을 사용해야 하며, 오해의 여지가 있는 표현은 사용하지 않는다.



**자살 사망통지<sup>6)</sup>**

자살로 인한 사망사건 시 다른 사망사건과는 구별 되는 몇 가지 요소가 있으므로 이에 대한 이해를 갖는 것이 추가적인 트라우마를 예방하기 위해 무척 중요하다. 특히,

사망 장소가 거주지이거나 인근에 가정구성원 등의 가까운 사람이 있었다면 이들이 겪는 충격은 무척 클 것임을 *미리* 인식하고 예상하는 것이 무척 중요하다. 기본적으로는 **3단계: 응급단계**의 심리응급요소를 미리 익히고 숙지하는 것이 중요하다. 이외에도 자살관련 사망 통지 시

• **사건현장 유지:** 자살 확인되기까지 증거보존을 위해 사건현장을 최대한 유지  
유가족에게는 사건현장 유지 이유가 인식 되지 않을 것임을 인식하고 유가족에게 사망사유를 정확히 밝히기 위한 사건현장의 보존이 중요함을 최대한 자세히 설명한다.

• **수요자 중심 자세 취함**

- 1) 유서가 있을 경우 어떠한 방법으로든 유가족에게 유서를 보여준다. 원본을 보여주지 못하는 경우 사진 혹은 복사본을 보여주는 등의 방법을 사용한다.
- 2) 사체의 상태에 따라 유가족이 사체를 안 보는 것이 무조건적으로 ‘좋다’는 임의적인 판단을 경찰이 내릴 수 있다. 하지만 유가족이 원하는 것이 무엇인지 차분하게 확인하는 것이 무척 중요하다. 확인 이후 유가족이 사체를 보기를 원한다면 이에 대한 조치를 취한다. 특히 사체가 심한 상해가 있을 경우 이를 유가족에게 구두로 미리 준비 시킨다.

• **사망 사유에 대한 판단하는 말 지양**

NO “쫓쫓... 그렇게 위험한 행동을 왜 했을까.”

NO “생명이 얼마나 소중한 건 데 그걸 모르고....”

### 3.3 사망 통지 이후

- ① 살인(변사) 사건의 경우, 무엇보다 망자에 대한 유가족의 주된 감정은 분노, 충격, 존재에 대한 상실감임을 인식하고 극단적인 감정도 허용하는 분위기를 조성한다.

6) Norton, K. (2017) Responding to Suicide Death: the Role of First Responders. *Death Studies*, 41(10), 639-647.

- ② 단, 자해 혹은 경찰을 포함한 타해를 할 경우는 확실히 제지한다. 때로는 유가족의 분노 감정이 경찰관에게 적대적으로 표현 될 수도 있다. 주먹을 휘두르며 달려들거나, 공격적인 어조로 ‘경찰은 무엇을 하고 있었냐?’며 따져 물을 수도 있다. 최대한 정중하고 확고한 태도로 사건을 해결하기 위해 최선을 다하고 있으며 같이 슬퍼하는 감정을 가지고 있음을 적절히 알려서 진정하도록 유도한다.

**△ 유가족은 경찰 때문에 상처를 받는 것이 아니라 경찰이 전하는 소식으로 인해 상실감을 느낄 것임을 유념하고 대처한다.**

- ③ 부검 시작부터 종결 시까지 유족과 동행하여 심리적 안전 유도한다. 사체, 사진 등을 확인해야 하는 경우, 가급적 가족 구성원들이 최소한의 인원으로 이동한다. 유가족은 처음으로 사체를 봤을 가능성이 높음을 인식하고 기본적인 사체관련 정보(‘생각보다 많이 창백하고 굳어 보일 수도 있어요.’) 및 사고로 사망했을 경우에는 신체적 상해관련 설명(‘얼굴에 상처가 많이 났을 수도 있어요.’)을 해준다. 가급적 아동이나 청소년은 데려가지 않는다.

**△ 사망통지 이후 유가족이 직접 운전하는 것은 지양합니다.**

- ④ 유가족이 원한다면 가능한 많은 시간을 함께 보낼 수 있도록 조치를 취한다. 특히 부검 종료 후 조용한 곳에서 심리안정을 유도한 이후 보낸다. 유가족의 심리적 상태가 매우 불안정하여 소통이 불가능하다고 판단되는 경우 무리하게 질문을 하거나 진술을 받으려 시도하지 말고 유족의 정신적 충격을 최소화할 수 있도록 위로하고 안심시킨다.

**△ 유가족과의 시간을 확보할 수 있는 여건의 경찰관이 가는 것이 좋습니다.**

- ⑤ 유가족과 헤어진 이후 통지과정 피드백을 함께 갔던 경찰관과 반드시 나눈다. 각자 경험했던 생각, 느낌, 반응 등을 나누고 이것은 누가 감당하던 힘든 업무임을 인식한다.

P3-4

재피해 예방을 위한 위험성 평가

응급개입

### 4.1 재피해에 대한 불안감 확인

- 범죄 이후 피해자는 신체적 안전에 대한 불안감과 가해자 보복에 대한 두려움이 고조되어 있을 가능성이 크다는 점을 이해하고 피해자가 제시하는 우려사항을 진지하게 들어보는 것이 중요하다.
- ‘괜찮다’ ‘너무 걱정 말아라’ 등의 말은 피해자와 충분한 이야기를 하기 전까지는 유보한다. 본 범죄사건을 직접 경험하고 가해자를 직접 경험한 피해자의 ‘전문성’에 대한 호기심을 가지고 피해자의 이야기를 듣는 것은 1) 피해상태 및 위협에 중요한 단서를 줄 수 있으며 2) 피해자가 안정화가 되는 데도 큰 영향을 줄 수 있다.

### 4.2 재피해 위험에 대한 객관적 확인

- 피해자가 재피해의 위험을 호소하는 경우 신청자의 진술, 증거자료 등을 검토하여 위험성을 판단한다.

<위험성 체크리스트>

- ▶ 1차 평가 : ‘피해자 진술’과 ‘피해상황’을 중심으로 평가  
(피해의 심각성, 상습성, 가해자의 행위 태양, 피해자에 대한 영향 등)
- ▶ 2차 평가 : 1차적으로 위험성 인정된 사건에 대하여 ‘가해자 위험성’ 중심으로 평가  
(가해자의 폭력성, 전과 및 현재 연루된 사건, 약물 복용여부 등)

### 4.3 신변보호의 실시

- 긴급한 신변보호의 필요성이 인정되는 경우, 즉각적으로 신변보호심사위원회의 의결을 통해 신변보호의 다양한 조치를 시행한다.

- **(선택권 확보)** 특히 신변보호 결정 여부는 회의 결과에 따라 결정 된다는 점 그리고 신변보호를 받게 된다 하더라도 결정과정에서 시간이 걸린다는 점을 감안하여 추가적인 “안정장치”에 대한 구체적인 논의를 한다.
- **(안전장치 확보)** 공식적 신변보호 조치이외에도 1) 피해자의 능동적인 대처 기술력을 높여주고 2) 위기 상황에서 피해자의 선택폭을 넓혀줄 수 있도록 피해자 스스로 안전을 확보할 수 있도록 교육한다.

**(개인적 단위)** 112 신고하는 방법에 대해 알려주고 연습

**(가족 친구 단위)** 긴급 연락망 조성(긴급 연락 대상자에게 구체적으로 내용 전달)당분간 가족/친구 집에서 함께 거주 등

## ITPI 트라우마 위기개입 : 극단적 스트레스 반응 보이는 피해자 지원<sup>7)</sup>

범죄피해 이후 생존자는 다양한 스펙트럼의 행동 양상을 보일 수 있다. 완전히 감정적으로 철수한 감정적 분리 상태부터 가장 극단적인 감정표현(예: 심하게 울고, 소리 지르고, 공황 상태, 분노, 극단적 두려움 등)을 하는 것은 자연스러운 반응일지라도 이를 대처하는 것은 쉽지 않다. 개인의 위기 심적 지원을 해주기 위해서 이러한 극단적 감정상태에 ‘침입’하여 생존자와의 접촉을 유도할 수 있다.

이때 Five-D의 방법을 활용해본다.

1) Distraction(주의 옮기기), 2) Disruption(방해하기), 3) Diffusion(분산시키기), 4) Decision(결정하기), 그리고 5) Direction(방향성 정하기)

### • 주의 옮기기 (Distraction)

이것은 극단적인 감정을 보이는 생존자의 초점을 재정립하는 노력으로 부모가 자녀에게 쓰는 접근법과 비슷한 면모가 있을 수 있다. 가령, TV 리모컨에 관심을 보이는 자녀에게 부모는 장난감 같은 더 적절한 “대체물건(transitional object)”을 주며 주의를 옮길 수 있다.

이처럼 오열하고 있는 생존자에게 적절한 “대체” 대화주제를 건넬으로써 생존자의 현재 감정 상태에서 주의를 옮기고 재집중하도록 도울 수 있다. 이때 주의를 옮기기 위한 대체 주제는 생존자의 관심을 끌 수 있는 주제여야 효과성이 있다. 이 때, 생존자의 감정적 어려움에 관심이 없다는 식의 간접 메시지를 주지 않도록 주의한다.

7) Comprehensive Acute Traumatic Stress Management™ by Mark D. Lerner and Raymond D. Shelton © 2005 by The American Academy of Experts in Traumatic Stress, Inc. 출처 논문의 척도에서 일부 문항 내용 P7-CARE 요소 반영.

### • 방해하기 (Disruption)

극단적인 감정반응을 보이는 생존자의 흐름을 강력하게 방해하는 방법이다.

- 1) 생존자의 눈높이와 맞추고 눈을 마주친다.
- 2) 명확하고 안정적인 목소리로 간단한 명령을 한다(눈 마주침 유지). 가급적 실명을 사용한다. “000씨 잠시만요- 깊이 한 숨 들이쉬세요.”
- 3) 잠시 멈추고 생존자 반응을 살핀다.
- 4) 같은 명령을 반복한다. “000씨 잠시만요- 깊이 한 숨 들이쉬세요.”
- 5) 명령을 반복하며(생존자가 변화하지 않을 경우) 목소리를 점점 크게 한다.
- 6) 생존자가 ‘명령’에 반응할 때 목소리를 다시 낮춘다. 보통 세 번 정도 말하면 반응한다.

생존자의 극단적인 감정반응의 벽을 뚫고 들어갔을 때 그 다음 방향성과 지지가 가능하다. 방해하기 방법의 가장 큰 강점은 즉각적인 반응으로 이어질 수 있다는데 있다.

### • 분산시키기 (Diffusion)

극단적인 감정반응을 보이는 생존자의 감정상태를 분산 시키는 방법이다. 가령, 빠른 속도로 말하는 생존자와 접촉 시, 같은 페이스로 빠르게 말을 하고 크게 말하고 있다면 같은 목소리 크기로 크게 말을 한다. 생존자와 같이 걷고 있는 상황이라며 생존자의 페이스에 맞춰 걷는다. 그러다가 점차적으로 목소리 톤을 낮추거나, 말하는 속도를 줄이거나, 걷는 페이스를 줄이며 생존자의 반응 살핀다. 생존자가 무의식적으로 그런 행동을 따라하며 보다 안정적인 통제됨을 확인한 이후 방향성과 지지가 가능하다.

반대로 생존자가 지나치게 느리게 움직이거나 거의 안 들리는 정도의 목소리 톤으로 이야기하고 있다면 초기에 생존자와 비슷한 수준에서 행동을 하다가 움직임 속도를 증가 시킨다더니 목소리 크기를 증가 시키는 방법도 적용이 가능하다. 생존자가 반응하기 시작하면 되도록 현장과 신체적으로 분리 시켜 추가적 안정화 작업 시도한다.

### • 결정하기 (Decision)

극단적인 감정반응을 보이는 생존자에게 선택을 하도록 유도하는 기법이다. 두 가지 이상 경우의 수를 놓고 선택을 하는 과정은 미약하게나마 집중을 요하는 작업이며 보다 적응적인 행동변화로 이어질 수 있다. 또한 트라우마 사건으로 인해 통제권을 빼앗겼다고 생각하는 생존자에게 미약하게나마 통제권을 안겨 줄 수 있다.

△ 생존자의 편리를 위하여 현재 있는 장소를 옮기는 것에 대한 선택은 다수의 상황에서 적용 가능하다. → “밖에 오랫동안 서 있어서 많이 추우실텐데- 혹시 경찰에 들어가서 얘기하거나 건물 안에 들어가 얘기 나누는 것 중 뭐가 좋으세요?”

### • 방향성 정하기 (Direction)

극단적인 감정반응을 보이는 생존자를 진정시키는 현장에서 현실적으로는 모두의 안정을 위해 시간제약이 걸려 있는 경우가 많다. 이때 즉각적으로 상황을 통제하고 행동변화를 유도하기 위해서는 명확한 명령조의 방향성을 제시하는 것은 중요하다. 또한 다른 기법의 효과성이 적다면 이 기법을 활용할 수 있다.

트라우마의 두려움에 휩싸여 극단적인 감정을 보이는 생존자와 효과적인 상호작용을 위해서는 위와 같은 기법을 활용할 수 있다. 각 기법은 사건현장, 시간제약, 개인특성 및 반응에 따라 선택되어야 한다. “방해” 기법은 다른 기법들보다 시간소요가 많으며 범죄사건 현장에서는 적절하지 못한 경우가 많다. 총 다섯 개의 기법은 활용가능하며 효과성을 검증 받았으나 이를 성공적으로 적용시키기 위해서는 평온한 상태에서 시행한 기법관련 연습이 무척 중요하다. 연습을 통한 기법에 대한 익숙함은 위기상황에서 기법활용의 효과성을 증대 시킬 수 있다.



## 4단계: 초기개입

- 실시자 : 담당 수사관 / 피해자전담경찰관
- 대상자 : 형사· 수사절차 상의 피해자
  - 1) 형사절차 내 2차 피해 예방
- 목 표 : 2) 피해자의 심리적 충격 최소화
  - 3) 피해자의 형사절차상 권리 보장
- 실시기준 : 사건 발생 48시간~1달 이내 피해자 / 수사과정

P4-1

형사절차 내 2차 피해 예방

초기개입

### 1.1. 역할과 관계

- 사건을 담당하는 수사관은 피해자의 심리적 충격을 최소화하기 위해 P4 단계에서 제시하는 다양한 조력을 제공한다. 피해자 조사, 현장검증, 부검 등 다양한 형사절차 자체가 피해자에게는 2차적인 트라우마 상황을 조성할 수 있다는 사실을 인식하고 피해자의 심리적 반응에 세심하게 배려해야 한다.
- 형사절차 전반에서 담당 수사관은 피해자와 동떨어진 ‘엄격한 법집행자’가 아닌 형사 절차 진행에 있어 피해자의 아픔에 공감하고, 피해자가 형사절차에 적극적으로 참여할 수 있도록 지원하며, 형사절차와 관련된 제반 정보를 제공하는 정보 제공자의 역할을 해야 한다.
- 담당 수사관이 조서 작성, 피해자의 면담 요청, 사실관계 확인 등을 위해 피해자를 접촉할 때 수사관의 자기소개와 함께 위와 같은 역할을 함께 안내 한다.

**(소개)** 안녕하세요. 저는 000씨의 사건 수사를 담당하는 00경찰서 00팀 000 경사입니다.

**(피해자의 역할)** 수사를 진행하는데 있어 000씨의 진술과 도움이 가장 절실합니다.

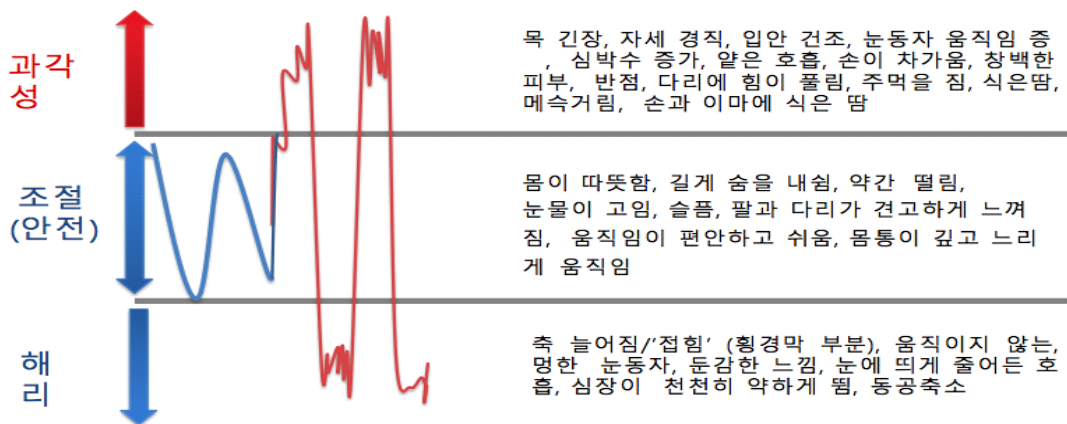
**(경찰의 역할)** 경찰에서는 이번 사건과 관련 000씨의 억울함이 없도록 최선을 다하겠습니다. 수사 과정에서 궁금하신 점이 있으면 언제든지 저에게 물어보시고, 보호나 지원이 필요하시면 피해자전담경찰관을 통해 도움을 드릴 수 있습니다.

- 수사관은 중요 강력사건, 사회적 이목을 끄는 사건, 사회적 약자 대상 강력사건의 경우, 가급적 최초 접촉을 피해자전담경찰관과 동행하여 함께 실시함으로써 초기 단계부터 피해자의 심리적 상태를 고려하여야 한다.

## 1.2. 피해자의 상황 파악

- 수사관은 수사 과정에서 피해자의 사회적 지지체계, 범죄로 인한 피해 규모, 가해자와의 관계, 보복범죄의 위험성, 피해자의 요구사항 등을 파악하여 보호 지원이 필요하다고 판단되는 경우 피해자전담경찰관에게 연계한다.
- 트라우마 취약층, 언론 등 사회적 이목이 집중된 경우, 심각한 신체적 피해를 동반한 강력범죄 피해자의 경우 수사관은 피해자전담경찰관에게 연계하여 P4-2단계의 조치를 직접 수행할 수 있도록 조치한다.
- 피해사건에 대한 진술은 트라우마 기억을 다시 생생하게 회상시키기 때문에 플래시백, 해리 증상, 신체 과각성 반응, 회피 반응 등을 유발시킬 수 있다. 따라서 수사관은 이러한 트라우마에 대한 반응들을 사전에 숙지하고 있어야 한다.
- 수사관은 조사과정에서 다음과 같은 신체 각성 반응이 관찰되면 즉시 조사를 중단하고 호흡법, 그라운드링 등 P3단계의 안정화 기법을 적용하고, 피해자전담경찰관에게 개입을 요청한다.

### <신체각성 상태에 대한 신호>



Ogden's Window of Tolerance (2008)

### 1.3. 형사절차 관련 정보 제공

- 구체적인 형사절차는 대부분의 시민에게 낯선 경험이며 ‘낯설다’는 모호한 자극은 범죄 사건과 맞물려 ‘두렵다’는 감정으로 경험될 수 있음을 고려한다.
- 피해자에게 최대한 간결하면서도 쉽게 사건 진행과정을 설명해야 한다. 형사절차에 대해 자세히 안내해주는 것만으로도 형사절차 과정에서의 불확실성을 감소시켜 범죄피해자의 심리안정 및 경찰수사에 대한 협조도를 높일 수 있다. 우선 개략적인 절차에 대해 설명 후 피해자가 문의하는 절차에 대해 자세히 설명해주는 방식으로 안내한다.

**피 :** 저는 이제 어떻게 해야 하나요? 수사과정이 어떻게 진행 되는지 잘 모르니 너무 불안해요.

**경 :** 네, 아무래도 경황이 없는 상태에서 이런 절차들을 밟다보면 많이들 어렵게 느끼시죠. 어떻게 보면 당연한 겁니다. 앞으로 진행해야 될 절차들에 대해서 제가 간략하게 소개해드리겠습니다. 오늘 제가 설명하신 내용에 대해서 또 궁금한 점이 생기시면 언제든지 다시 문의하셔도 좋습니다.

**⚠️ 사건의 충격의 영향(자꾸 잊어버림) 및 형사절차(과정 및 단어)가 생소하다는 이유로 단일적인 설명으로는 피해자가 소화하기 어려운 내용일 가능성이 있다.**

- 법률관련 노출 경험이 있거나 능동적으로 법률 정보를 찾아보는 사람이 많지는 않음을 감안하여 피해자가 법률에 대한 지식이 없거나 편파적인 생각을 가질 수 있음을 이해한다.
  - 1) 피해자의 피해사건에 대한 공감표현
  - 2) 현재 경찰의 최선을 다하는 모습
  - 3) 법률 관련 간략한 설명(3-4문장)을 해주는 것은 피해자가 사건 결과에 대한 현실적인 인식을 하는데 도움이 된다. 헛된 약속은 하지 않고, 모르는 부분에 대해서는 솔직하게 모른다고 대답해야 한다.

**피** : 가해자는... 당연히 구속이 되는 거죠?

**경** : 구속을 원하는 000씨의 마음은 이해가 됩니다.. **(공감 표현)** 그리고 지금 저희 수사팀이 가해자 처벌을 위해 최대한의 노력을 하고 있습니다.**(현장 수사 상황)** 다만 구속 영장은 검사와 법원의 판단이 필요한 부분이라 제가 현재 확답을 드리는 곤란합니다. **(법률 관련 설명)**

#### 1.4. 정보 제공 및 피해자 참여 지원

- 사건 담당자는 경찰수사진행 사항을 구두, 전화 및 SMS 등을 통해 피해자에게 안내한다. 단순한 정보제공에 머물지 않고 부검, 현장 검증 등 피해자에게 영향이 큰 형사절차가 진행되는 경우 피해자의 참여 의사를 확인하고 피해자의 의사를 최대한 반영한다.

**(부검 일시 안내)** 000씨에 대한 00에 위치한 국과수에서 00일 00시 부검이 예정되어 있습니다. 부검은 000씨의 사인을 명확히 밝히기 위해 진행되는 법적 절차입니다. 가족분 중에 참관하고 싶으신 분이 계시면 저희가 도와드리겠습니다.

**(유의사항 안내)** 다만, 부검과정이 유가족 분에게 충격적일 수 있으니, 이 점 감안 하셔서 결정하시는 것이 좋을 것 같습니다.

- 유족 및 피해자의 심리적 충격이 클 것으로 예상되는 경우, 피해자전담경찰관에게 요청하여 동행 및 심리적 안정화 조치를 실시한다.
- 피해자 보호관은 주요강력사건· 사회적 이목이 집중된 사건 등의 경우 피해자 및 유족의 수사에 대한 이해를 돕기 위해 수사 진행사항을 수사에 방해가 되지 않는 선에서 선제적이고 구체적으로 제공한다.

P4-2

형사절차 참여시 심리적 충격 최소화 초기개입

## 2.1. 역할과 관계

- 피해자전담경찰관은 수사과정에서 증재자, 조력자, 정보제공자의 역할을 수행한다. 담당 수사관이 수사에 집중하고 피해자의 형사절차 참여를 촉진할 수 있도록 수사관과 피해자간의 관계를 증재하고, 형사절차에 진입한 피해자의 심리적 안정을 조력하여 피해자의 신뢰를 얻는 것이 중요하다. 또한, 형사절차관련 정보는 물론 피해자의 지원에 관련된 정보를 피해자에게 제공하는 역할을 수행한다.
- 사건 담당자를 통해 피해자를 접촉하는 경우 사건 담당자와 피해자전담경찰관의 역할을 피해자에게 소개한다. 자기소개를 통해 피해자에게 편안함을 제공하고 또한 각 경찰관 역할(수사관, 피전, 피해자심리전문요원 등)에 대한 간략한 소개도 같이 한다.

“경찰”이라는 단일이미지로 통합되어 있던 각 경찰관 모습이 개별적으로, 입체감있게 이해 될 때 피해자는 각 경찰관에 대한 기대를 조정할 수 있다. 경찰 역할에 대한 현실적인 기대는 보다 긍정적인 피해자-경찰 상호작용으로 이어진다.

“안녕하세요, 저는 피해자전담경찰관 000입니다. 저는 피해자전담경찰관이라 앞으로 대부분 피해자 지원 관련 내용은 저랑 같이 진행하게 되실 것입니다. 가해자와 관련 된 수사 과정은 000형사가 맡고, 저는 \*\*\*씨가 피해에서 빨리 회복되실 수 있도록 돕는 업무를 맡았습니다. 제 명함을 드릴테니, 궁금한 점이 있으시면 언제든지 연락 주세요.”

## 2.2. 피해자와 수사관의 중재

- 피해자전담경찰관이 형사절차에 개입하는 경우 사건담당자와의 사전 협의를 통해 수사 방해 등의 오해가 발생하지 않도록 유의하는 것이 중요하다. 이때 피해자전담경찰관이 수사관에게 알려주어야 할 것들은 다음과 같다.
  - 범죄피해로 인한 심리상태 : 범죄피해 트라우마 척도(VTS) 및 피해자 심리 면담 등을 통해 파악된 피해자의 심리상태, 피해자의 불안수준이 극심하여 정상적인 조사가 불가능하다고 판단되는 경우, 수사에 대한 불만을 토로하는 경우에 사건담당부서에 피해자의 심리상태를 구두 및 문서로 전달한다.
  - 피해자 요청사항: 사건진행사항 정보제공, 신변보호, 범죄 현장정리 여부 등 피해자가 사건담당부서에 요구하고자 하는 내용을 청취 후 구두 및 문서로 전달한다. 피해자가 조사 시 진술하지 못한 사건관련 내용 및 추가 범죄피해 사실 등을 파악한 경우 사건담당부서에 전달한다.
  - 피해자전담경찰관은 피해자의 심리적·신체적 상태를 고려하여 피해자의 조사 시간과 장소, 신뢰관계인 동석 등 필요한 사항을 수사관과 협의한다.
- 피해자가 사건담당자에 대해 불만을 갖는 경우 민원을 제기하거나 언론에 부정적인 내용으로 제보를 하는 등의 행동을 보일 수 있다. 피해자의 불만에 대해 감정적으로 공감을 하여 부정적인 정서를 자연스럽게 완화시키고, 피해자전담경찰관과의 라포 형성을 통해 경찰 전반으로 부정적인 정서가 확산되는 것을 방지하는 것이 중요하다.
  - 정상적인 수사 활동에서의 오해로 인한 불만 내용에 관해서는 자세히 수사과정에 대해 설명함으로써 이해를 시키고, 사건담당부서에 불만사항을 알리어 적극적으로 대응할 수 있도록 유도한다.

## 2.3. 피해자 조사과정 중 조력

- 피해자전담경찰관이 조사 과정에 개입한다 하더라도, 트라우마 기억을 직접적으로 다루는 전문심리치료 개입은 적합하지 않으며, 피해자가 트라우마에 대한 취약성을 보일 가능성이 높거나 높은 수준의 불안증상을 보일 경우를 선별하고, 수사절차 상에서 예상되는 어려움에 대해 조력하는 것을 목표로 한다.
- 피해자 진술 시 크게 3단계로 나누어 조력 과정을 실시한다.
  - 1) 조사 전, 피해자전담경찰관은 피해자에게 진술 과정에서 발생할 수 있는 심리적 증상들에 대해 간략히 소개하고, 이러한 증상이 나타나는 경우 개입을 요청할 것을 안내한다.

“조사 과정에서 피해 사실을 구체적으로 떠올리고 진술하게 될 것입니다. 이때 사건 당시 기억이나 부정적 감정이 되살아 날 수 있습니다. 조사가 힘들다면 언제든지 저에게 도움을 요청하시면 제가 옆에서 도움을 드리겠습니다.”

- 조사 전, 피해자전담경찰관은 수사관과 개입 시기 및 요건에 대해 협의한다.

### ※ 조사 중 개입 상황

- ① 사건과 무관한 사생활에 관한 질문
- ② 피해자에게 취조하듯 무례하게 대함
- ③ 피해자나 가족을 범인인 것처럼 의심하거나 신문함
- ④ 가해자의 입장을 대변해주듯이 말하거나 합의를 종용함
- ⑤ 피해자가 수치심을 느낄 수 있는 질문을 함
- ⑥ 범죄피해의 책임이 피해자에게 있는 것처럼 피해자를 책망함

2) 개입 상황이 발생하는 경우, “잠깐 쉬었다가 진행하시죠.”라며 조사를 중단시키고, 피해자가 없는 장소에서 수사관에게 문제가 되었던 질문이나 태도를 알려주고 수정토록 조언한다.

- 수사관은 조사 중에 피해자가 과각성 되거나 해리 증상을 보이는 경우 즉시 조사를 중단하고 피해자전담경찰관에게 도움을 요청, 지원이 올 때까지는 즉각적인 심리적 안정화 실시한다.

**수사관 :** “많이 힘드신 것 같은데 잠시 조사를 중단하겠습니다. 잠시만 기다리시면 피해자전담경찰관이 도움을 줄 수 있습니다. 긴장을 푸시고 숨을 크게 들이마셔 보세요. 최대한 길게 내쉬면 됩니다

3) 수사관이나 피해자전담경찰관은 진술이 완료된 후에 피해자가 트라우마 기억으로 인한 각성단계에서 빠져나와 현실로 돌아 올 수 있도록 피해자의 현 심상태에 대한 질문이나 대화를 할 수 있다.

**(진술 후 오늘 일정에 대한 계획을 구체적으로 대화)**

“ 오늘 조사 후에는 어떤 일정이 있으신지요?”

- 트라우마 반응을 지속적으로 보이는 경우 P3단계의 안정화 기법 등을 활용하고, 피해자전담경찰관에게 도움을 요청한다.
- 조서 작성이 완료 된 후, 피해자전담경찰관이나 수사관은 피해자에게 진술 후 경험할 수 있는 심리적 영향에 대해 안내하고, 심리적 상태에 따라 안정화 조치를 취할 수 있다.

“조사 작성 과정으로 사건 경험에 대해 다시 한 번 기억을 하느라 많이 힘드셨을 겁니다. 일시적으로 불안감이 증폭되거나 불면증상이 나타날 수 있는데 이는 정상적인 심리반응입니다. 대개의 경우 시간이 지나면 차츰 괜찮아 지는데, 일상생활이 어려울 정도로 증상이 심각해지면 피해자전담경찰관에게 연락하시는 게 좋습니다.


- 피해자가 트라우마 취약층(아동/청소년)일 경우 피해자전담경찰관이 수사단계에서 조력하는 것은 물론, 보호자에게 아동/청소년의 외상 후 반응에 대해 교육하는 것이 중요하다.

- ① 외상 후 반응에 대한 교육
- ② 익숙하게 지내왔던 일상생활을 유지할 수 있도록 함
  - 익숙한 일상생활을 할 수 있도록 돕는 것은 안전감, 통제감 제공
  - 자녀에게 필요한 것을 알아차리고 챙길 수 있도록 함
- ③ 응석을 받아주고 돌봐줌
  - 아동이 한동안 주유타인에게 의존하더라도 이에 대해 허용적이어야 함
  - 평소보다 좀 더 많은 스킨십 시도, 밤에 혼자 자지 않도록 함. (원하는 경우, 한동안 밤에 불을 켜고 잘 수도 있음)
- ④ 각성수준 조절 전략들을 연습할 수 있도록 조력
  - 안전한 장소 심상 사용, 그라운드링 기법, 금고가두기 기법, 보호자에게 도움을 요청하기)
- ⑤ 외상 사건을 떠올리게 하는 자극으로부터 보호
- ⑥ 보호자가 아동의 피해사건에 대한 간접외상, 대리외상의 영향이 클 수 있으므로 이에 대한 안내, 필요시 전문심리기관 연계

## 2.4. 피해자에 대한 정보 제공

- 담당 수사관 또는 피해자보호관이 사건 절차에 대한 정보를 제공하고 있으나, 피해자들은 더 구체적인 수사진행사항에 대해 설명 받고 싶어 하는 경우가 많다. 피해자의 수사진행사항에 대한 문의가 있는 경우, 피해자전담경찰관은 사건담당 부서와 협의하여 수사 및 사건진행의 공정성을 해치지 않는 선에서 피해자에게 자세히 통지토록 노력한다.
- 형사절차 과정에서 정확히 알지 못하는 내용에 대해서는 확인 후 정확한 정보를 제공한다.
- 피해자의 수사에 대한 불만 및 오해가 있거나, 수사진행사항에 대해 구체적인 내용을 설명할 필요가 있다고 판단 시, 사건담당부서의 팀장 및 담당자가

피해자에게 직접 사건진행사항을 설명토록 권유한다.

 **유의사항**

- 수사관련 구체적인 내용은 피해자전담경찰관이 직접 설명하지 않고, 수사담당부서에 서 설명토록 전달
- 피해자에게 안내할 수사 진행사항 내용을 수사담당부서와 미리 협의하여 노출되어서는 안 되는 정보를 유출하지 않도록 주의
- 피의자 전과사실 등 피해자의 사건관련 무리한 정보제공 요구에는 단호한 거부 의사보다는 제공이 안 되는 이유를 설명하여 오해가 없도록 유의



## 5단계: 지원 · 연계

- **실시자** : 피해자전담경찰관
- **대상자** : 범죄 피해로 인해 경제적·사회적·법률적 지원이 필요한 경우
  - (1) 피해자 위기 평가
- **목 표** : (2) 지원과 연계
  - (3) 기관연계모델의 확장
- **실시기준** : 사건 발생 48시간 이후부터 2달 이내 (송치 전 단계)

## P5-1

## 피해자 위기 평가

## 지원·연계

## 1.1. 최초 접촉

- 최우선적으로 피해자의 현재 상태에 대한 정확한 파악을 먼저 한 이후 그 필요에 적합한 자원을 찾는 것이다. 이를 위해서는 피해자의 현 상태 및 현재 필요들을 구체적으로 살펴보아야 한다.
- 피해자전담경찰관은 KICS 또는 수사관으로부터 피해자 지원 요청을 연계 받은 경우 피해자와의 첫 접촉을 시도한다. 통상적으로 유선 상으로 피해자와의 면담을 통해 피해자가 필요로 하는 자원에 연계를 할 수 있음을 알리고, 약속 장소 및 시간을 잡는다.

**(소개)** 000씨 맞으신가요? 안녕하세요. 저는 00경찰서 피해자 지원업무를 담당하는 피해자전담경찰관 000경사입니다.

**(목적)** 최근 범죄 피해를 당해 저희 경찰서에 신고를 하신적이 있죠? 이번 사건과 관련하여 필요하신 부분이 어떤 것이 있는지 확인하려고 연락 드렸습니다.

**(정보 제공)** 경찰에서는 범죄로 피해를 입으신 경우, 치료비나 심리 지원, 법률 지원 등을 제공하고 있습니다. 000씨가 어떤 부분이 필요하신 지 만나서 이야기 나누고 싶은데 괜찮으실까요?

## 1.2. 피해자 상황 파악

- 피해자와 면담 시작 시 사건진행상황에 대한 업데이트를 해준다. 피해자는 사건 진행상황에 대해 궁금해 할 수 있으므로 사전에 담당 수사관과 협의하여 사건 진행상황 관련 정보를 준비한다.
- 다음 체크리스트를 통해 피해자의 현재 상태를 한 눈에 볼 수 있도록 체크한다. 시작하기 전 체크리스트의 용도 및 개인정보 보호 관련 안내를 한다. 불확실한 부분이 있으면 피해자에게 직접 물으며 최대한 피해자의 현재 상태를

잘 반영한 평가서를 작성한다. 이를 통하여 현재 피해자전담경찰관은 피해자에게 필요한 사항의 목록을 파악한다.

평가	피해 사실 확인	사건 속성	<input type="checkbox"/> 심각한 신체 부상 <input type="checkbox"/> 지속적 신체안전 위협 <input type="checkbox"/> 피해자 사망고지 중 유가족 <input type="checkbox"/> 신체 폭행 <input type="checkbox"/> 성폭력 <input type="checkbox"/> 데이트폭력 <input type="checkbox"/> 복합외상 (예: 가정폭력, 아동학대 등) <input type="checkbox"/> 사망사건 <input type="checkbox"/> 강도사건 <input type="checkbox"/> 사건 심각성이 큰 사건 <input type="checkbox"/> 사회적 관심사건 <input type="checkbox"/> 매체에 개인정보 노출 사건	
		트라우마 취약층 여부 (중요 모니터링 대상)	<input type="checkbox"/> 아동/청소년 <input type="checkbox"/> 장애인 <input type="checkbox"/> 노인 <input type="checkbox"/> 외국인 <input type="checkbox"/> 임산부 <input type="checkbox"/> 영아/유아의 모 <input type="checkbox"/> 신체질환자 <input type="checkbox"/> 정신질환자	
		사건 경과 단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사건발생일 : YY/MM/DD</li> <li>• 개입일        : YY/MM/DD</li> </ul> <input type="checkbox"/> 사건 직후 <input type="checkbox"/> 사건 발생 후 48시간 이내 <input type="checkbox"/> 48시간 ~ 1달 이내 <input type="checkbox"/> 1달 이후	
	피해 상태 평가	사회적 특성		
<input type="checkbox"/> 2차 피해 노출 <input type="checkbox"/> 사회적·심리적 지지체계 빈약 <input type="checkbox"/> 경제적 곤란				
심리적 특성				
<input type="checkbox"/> 자살 <input type="checkbox"/> 자해 <input type="checkbox"/> 타해 위험성	<input type="checkbox"/> 쇼크반응 <input type="checkbox"/> 플래시백 <input type="checkbox"/> 해리반응 <input type="checkbox"/> 정신과적 증상 <input type="checkbox"/> 수면문제 <input type="checkbox"/> 자가 처방 <input type="checkbox"/> 불안정한 정동 <input type="checkbox"/> 생존자 죄책감 <input type="checkbox"/> 자기/타인비난 <input type="checkbox"/> 일상생활/자기돌봄 불가 <input type="checkbox"/> 병리적 애도	<input type="checkbox"/> 극단적인 감정반응 <input type="checkbox"/> 인지기능저하 <input type="checkbox"/> 의사소통어려움 <input type="checkbox"/> 위축 퇴화 <input type="checkbox"/> 충동성 <input type="checkbox"/> 반사회적 행동 <input type="checkbox"/> 빠른 심장박동 <input type="checkbox"/> 근육긴장 <input type="checkbox"/> 현기증 <input type="checkbox"/> 소화 장애 <input type="checkbox"/> 신에 대한 분노 <input type="checkbox"/> 급격한 종교 활동	<input type="checkbox"/> 심리적 안정 <input type="checkbox"/> PTSD 증상 (스크리닝도구)	

개 입	P7-CARE 단계	P2	P3	P4	P5
	조치	신체안전 확보	트라우마스트레스완화 (심리적 응급처치)	형사절차조력	자원연계
관 리		<input type="checkbox"/> 신체부상 조치 <input type="checkbox"/> 안전확보 <input type="checkbox"/> 신변보호 <input type="checkbox"/> 유가족 고지 <input type="checkbox"/> 기타( )	<input type="checkbox"/> 신변보호 <input type="checkbox"/> 수사절차정보제공 <input type="checkbox"/> 언론유출주의 <input type="checkbox"/> 수사 2차피해 방지 <input type="checkbox"/> 기타( )	<input type="checkbox"/> 신변보호 <input type="checkbox"/> 수사전후 심리안정화 <input type="checkbox"/> 2차피해 방지 <input type="checkbox"/> 정부지원제도의회 <input type="checkbox"/> 전문기관안내 <input type="checkbox"/> 기타( )	<input type="checkbox"/> 전문심리기관연계 <input type="checkbox"/> 경제지원연계 <input type="checkbox"/> 법률지원연계 <input type="checkbox"/> 기타( )
		• 기타 조치 내용 : • 조치내용 수용여부 : <input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/> 보류			

### 1.3. 범죄피해 트라우마 척도 평가

- 범죄피해 트라우마 척도(VTS)를 활용하여 현재 피해자가 겪고 있는 범죄 피해 트라우마 정도를 확인한다.
- (평가 전 설명) 이 평가지는 피해자와 직접 만나 진행한다. 피해자에게 척도의 용도, 척도를 통한 기대 등을 간단하게 설명한다. 너무 오래 생각하지 말고 생각나는 대로 작성하도록 지시한다. 이때 피해자의 특별한 필요(문맹, 통역사, 돋보기 등)가 있는지에 대해 살피고 묻는다. 필요하다면 구두로 진행해도 된다.

“저희가 지금 간단한 평가를 할 건데요, 혹시 글씨가 보이시나요? 네, 이건 맞고 틀린 답은 없고, 제가 000씨를 더 잘 이해하고 가능하면 경찰에서 제공할 수 있는 더 좋은 자원들이 있다면 잘 소개하고 싶어서 하는 거예요. 한 10-15분 정도 걸리는데 잠깐 작성할 수 있을까요? 네, 너무 오래 생각하지 마시고 작성 하시고 질문 있으면 언제든지 하세요. 혹시 작성 중 잠시 휴식을 취해야 하면 꼭 알려주세요.”

## 범죄피해 트라우마 척도 (VTS)

성별		나이	만	세	이름		작성일자	
----	--	----	---	---	----	--	------	--

- 본 검사는 범죄피해로 인한 심리적 충격이 어느 정도인지 측정하는 검사로, 아래 문항은 충격적인 범죄피해를 입후 나타날 수 있는 여러 경험들의 목록입니다.
- **가장 최근에 경험한 범죄피해 이후 현재까지** 이러한 문제들로 인해서 얼마나 많은 어려움을 겪으셨는지를 각 문항에 표시하십시오.
- 응답내용은 경찰의 피해자 보호지원을 위한 기초자료로만 상용되며 동의 없이 외부로 유출하지 않습니다.

전혀 그렇지 않다 1	거의 그렇지 않다 2	가끔 그렇다 3	자주 그렇다 4	매우 자주 그렇다. 5
-------------------	-------------------	----------------	----------------	--------------------

문 항	1	2	3	4	5
1 이번 사건과 관련 된 기억들이 반복적으로 생각난다.					
2 가해자의 모습과 자꾸 떠오른다.					
3 예민하고 짜증이 많이 난다.					
4 이번 사건과 관련 된 악몽을 꾸다.					
5 범죄피해 상황으로 돌아가 있는 것처럼 느낀 적이 있다.					
6 긴장되어 있다.					
7 피해 현장과 비슷한 장소에 가면 고통스럽다.					
8 안절부절 못하다.					
9 주변에 누가 있는지 자꾸 확인한다.					
10 피해 당시와 관련 된 사람이나 장소 등을 피하려고 한다.					
11 피해 당시를 떠오르게 하는 자극(사람, 장소, 물건, 소리, 냄새 등)을 접하면 불안, 분노, 공포 등의 감정변화가 있다.					
12 집중하는데 어려움이 있다.					
13 작은 소리에도 깜짝깜짝 놀란다.					
14 세상은 위험하다.					
15 나의 미래는 희망이 없는 것 같다.					
16 몸의 감각이 둔하게 느껴지고 멍하다.					
17 혼자인 것 같다.					
18 앞으로 어떻게 살아야 할지 모르겠다.					

## 1.4. 평가 후 피드백

- 피해자가 작성한 이후 그 자리에서 채점을 하고 함께 자료를 살펴본다. 특별히 눈에 띄는 영역에 대해서는 함께 얘기해본다.
- VTS 검사 결과에 따라 피해자에게 의미와 조치 방향을 설명한다. 급성 단계의 피해자에게 점수가 높다는 사실만 강조하게 되면 자칫 피해자 스스로에 대한 낙인효과가 발생하여 본인 스스로 회복할 수 있는 힘을 저해할 수 있으므로 ① 현재 나타나는 증상은 충격적인 사건을 겪은 사람에게 나타날 수 있는 자연스러운 증상으로, ② 다만 이것이 지속되면 문제가 될 수 있으므로 증상이 악화되거나 장기화되지 않도록 전문기관에 도움을 받는 것임을 설명한다.
- 사건관련 충격은 사건 당일부터 4주 정도 지속되는 것이 정상적이다. 물론 충격은 그전에 사라질 수도 있지만, 앞으로 약 4주간은 피해자의 감정반응들이 피해 이전과는 다를 것임을 예상하고 피해자를 대하는 것이 중요하다.

- 사건에 대한 잔상들이 자꾸 떠오르고 가해자 얼굴이 갑자기 뇌리를 스치면서 직장을 다니는데 어려움을 경험-

### YES

**“(공감표현→)** 아, 계속 그렇게 생각이 나시는구나... 나는 기억하고 싶지 않은데 자꾸 나도 모르게 그런 기억들이 떠오르면 얼마나 괴로우시겠어요.

**“(반응 정상화→)** 비정상적인 사건에 대해 그런 감정들이 생기고 ‘가해자의 얼굴’이 ‘뇌리를 스치는’ 것은 사건 시작하고 한 2주, 4주까지는 사실 굉장히 정상적인 거예요. 000씨가 절대로 약하거나 이상한 것이 아니라, 범죄로 인한 충격을 경험한 대부분의 사람들이 이렇게 반응을 해요.

**☑ 피해자 트라우마 반응 정상화**

“사람들이 상당한 정신적인 충격을 주는 일들을 경험한 이후에는 한 달 정도는 이러한 스트레스 반응을 경험할 수 있습니다. 이런 반응들이 조금은 개인차가 있습니다. 놀란 기억이 몸과 마음에 남아 있어서 그렇습니다.”

<p><b>침습</b></p>	<p><b>(반응 설명)</b> “아마도 한동안은 그 날의 일이 내가 원하지 않을 때에도 불쑥불쑥 떠오를 수 있고, 자신도 모르는 사이에 그 일에 대한 생각에 몰두하거나 밤에는 악몽을 꿀 수도 있습니다. 그리고 그 일을 떠올릴 때 그 당시에 느꼈던 몸의 느낌이나 감정, 생각 같은 것들이 마치 그 현장에서 지금 다시 경험하는 것처럼 생생하게 느껴지는 경우도 있을 수 있습니다.”</p> <p><b>(기능 설명)</b> “이렇게 자꾸 그 기억이 떠오르는 것은 마치 상한 음식이나 지나친 과식을 하면 소화가 안 되고, 더부룩하고 신물이 넘어오는 것과 같습니다. 이 경험이 한 번에 이해하고 소화시키기에는 너무 덩어리가 커서 저희가 여러 번에 걸쳐서 나눠서 몸과 마음이 소화시키려는 시도입니다.”</p>
<p><b>회피</b></p>	<p><b>(반응 설명)</b> “한동안 사건이 있었던 장소나 사람, 그리고 대화나 활동 같은 것을 피하고 싶은 마음이 들 수 있습니다.”</p> <p><b>(기능 설명)</b> “아무래도 그 일을 연상시키기 때문에 두렵고 괴로운 마음이 느껴져서 스스로 이렇게 힘든 마음을 거리 두려는 시도로 볼 수 있습니다. 아마 한동안은 도움이 될 수 있지만 이런 회피가 한 달 이상 지속되게 되면, 놀란 몸과 마음이 이러한 경험을 소화시키는 것을 방해할 수 있습니다.”</p>
<p><b>과각성</b></p>	<p><b>(반응 설명)</b> “아마 한동안은 작은 소리에 도 자꾸 깜짝깜짝 놀라게 되고, 또 과잉으로 경계하는 상태가 될 수 있습니다. 또, 짜증이 나고 예전 같지 않게 주의집중이 안되고 기억력이 떨어진 것 같은 느낌을 가질 수도 있습니다. 잠을 잘 때도 폭 자지 못하고 선잠을 자거나 잠들기 힘든 어려움을 느낄 수도 있습니다.”</p> <p><b>(기능 설명)</b> “왜냐하면 우리가 이렇게 큰일을 경험하게 되면 뇌에는 일종의 경보 알람(편도체에 공포기억이 저장됨)이 만들어지게 됩니다. 그래서 이번 같은 일이 또 발생하게 되면 우리가 빨리 그 상황에 대응하고 스스로를 잘 보호할 수 있도록 대비를 하려고 이러한 반응들이 있게 되는 것입니다. 이 경보알람이 만들어진지 얼마 안 되었기 때문에 시도 때도 없이 울리고 한번 울리면 어떻게 끄는지 잘 모르겠지만, 점차 알람을 끄는 방법을 배워 나아가게 될 것입니다.”</p>

- (심리 교육) 외상의 장기 및 단기적 영향에 대해 알리고, 외상에 대한 대처방법(예: 심리치료, 약물치료, 수면관리법 등 증상을 개선시키는데 도움이 되는 방법)에 대한 정보를 제공한다. 가족 등 지지 체계가 피해자의 회복에 큰 영향을 주는 만큼, 피해자가 동의하는 경우 가족에게 피해자의 상황을 알리고 가족들이 지켜야 할 사항을 알려주는 것도 좋은 방법이다.

## 1.5. 자살/자해 위험성 평가

- 특히 자해/자살 관련 증상이 보인다면 반드시 도움을 즉시 연계한다. 자살은 우울증, PTSD와 같은 정신질환 뿐 아니라 유전적 요인, 가족 문제, 사회 환경적 요소가 결합된 문제이나 개인의 생명 뿐 아니라 그 가족과 지역사회에 미치는 부정적 영향도 매우 크기 때문에 주의 깊게 다루어져야 한다. 특히 우울 증세를 보이는 피해자는 자살의 위험성을 염두에 두어야 한다.
- 자살, 자해, 타해는 응급상황이므로 자살위험 평가표를 활용하여 자살 위험 증상이 감지된다면 P7 어떤 단계이든 즉각적으로 자살예방 전문기관에 연계하여 즉시적 개입이 이루어지도록 조치한다.

### ☑ 자살위험 평가

진행단계	질문 내용	확인
자살 사고	자살하는 것에 대해 진지하게 생각한 적이 한번이라도 있습니까?	<input type="checkbox"/>
자살 계획	자살하려고 구체적으로 계획을 세운 적이 있습니까?	<input type="checkbox"/>
자살 시도	자살을 시도한 적이 있습니까?	<input type="checkbox"/>

## 1.6. 초기 면담 종결

- 피해자는 자신의 회복에 필요한 자원을 선택하는 과정이 필요하다. 제 3자에 의해 제공되는 관점이 아닌, 피해자가 정보를 이해하고 ‘선택’하여 자발적으로 참여할 수 있도록 유도하는 것이 중요하다. 이는 범죄 피해로 인해 손상된 통제감을 회복시키는 치유의 과정으로 이해할 수 있다.
- 피해자의 피해심각도, 응급정도를 반영하여 각 단계별로 (1)피해자가 선택할 수 있는 제도와 (2)연계할 수 있는 자원을 정보로 제공하고 선택하게 한다.
- 피해자 상황에 대한 지원 가능성 및 기관 연계 계획에 대해 간단히 알리고, 향후 지원 일정과 면담 일정을 잡는다.

## ITIP 심리교육 시 필요 정보 : 트라우마 발생 중 & 발생 이후8)

### • 범죄사건 발생 직후 스트레스 대처

- 알코올 및 카페인 섭취 피할 것. 알코올은 우울작용을 하며 사건 이후 경험되는 부정적 반응을 극대화 시킬 가능성이 있음. 카페인도 불안 증가 시키며 수면능력을 저하시킬 수 있다.
- 물이나 주스 등으로 수분섭취 충분히 할 것. 탄산수에도 카페인이 들어있으니 피한다.
- 간편하게 할 수 있는 이완법을 통해 감정조절을 시도. 부정적인 반응이나 생각이 들기 시작할 때 이와 같은 기법을 활용한다.
  - △ 코로 숨을 천천히 들이 쉬고, 3초간 머물렀다가, 입으로 천천히 내쉬다. 숨을 내쉬며 “긴장을 풀어”, “놓자”, “할 수 있어” 등의 말을 할 수 있다. 이를 반복한다.
- 신체를 편하게 함으로써 신체적인 안정화를 취한다. 가능하다면(사건에 따라 다르겠음) 세수를 하고, 손을 씻고, 발을 씻고 잠깐이라도 집 밖으로 나가 환경의 변화를 통한 환기를 시킨다. 트라우마 사건 종료가 되지 않은 상황에서도 이런 작은 노력들은 자기 통제권을 획득하는데 도움이 될 수 있다. 이를 최대한 자주 반복한다.

### • 범죄사건 사건 종결 후 스트레스 대처

- 감정적 철수를 하고 고립하고자 하는 욕구를 절제함. 주변 사람들(가족 및 친구)과 관계를 유지하는 것은 이 시점에서 무척 중요하다. 혼자만의 시간이 필요하다면 “생각할 시간이 필요해”라고 명시하고 고립된 상태로 감정적 철수를 하는 일이 없도록 주의한다.
- 간단한 운동을 통해 사건을 통해 받은 불안을 해소한다.
 

[사건 스트레스 반응 + 각종 생각 = 높은 불안]의 반응이 나타날 가능성이 크며 이는 간단한 운동으로 어느 정도 해소 가능하다.
- 미디어 접촉을 제한한다. 사건에 대한 반복적 간접 접촉은 부정적 반응을 반복적으로 야기할 수 있다. 되도록 주요 뉴스채널을 선택하고 이에 접촉할 오전 시간대를 정한다. 취침 전 미디어 접촉은 특별히 지양한다.

### • 범죄사건 사건 종결 후 스트레스 대처(이어서)

- 구조화된 스케줄 유지한다. 트라우마 사건은 '정상'을 깨트린다. 정상적인 틀이 깨진 상태에서 '정상 스케줄'을 유지하는 것은 통제권을 작게나마 회복시켜준다. 즐길 수 있는 활동을 시도해보는 것도 중요하다.
- 단기적 목표 설정한다. 목표는 불안정하고 혼돈스러운 현실에서의 '방향성'을 제시해준다. 목표 성공률이 높은 것이 중요하므로 현실적이고 관리 가능한 작은 목표를 하루, 1주일, 2주일 단위로 세운다.
- 자신의 한계를 인정하고 한계 경계를 세운다. 필요 시 휴식을 취한다.
- 자신의 감정을 인지하고 이를 주변 사람과 나눈다. 생각을 일기장 혹은 컴퓨터에 적는 것도 좋은 방법이다. 불면 증상이 있다면 이를 '싸우기'보다는 일기장을 쓸 수 있는 기회로 활용한다. 머릿속의 생각들을 대화 및 문서작성을 통하여 '비워내는 것'이 중요하다.
- 트라우마 직후(특히 집단 재난인 경우) 나 뿐만 아니라 주변 사람들도 어려워하고 있을 것임을 인식한다. 배려하는 마음을 가지고 타인의 반응을 이해하고 심적 공간을 주는 것을 시도한다.
- 큰 결단은 이 시기에 지양한다. 사건의 여파 및 후유증이 지나갈 시간 및 심적 공간을 반드시 가진다.
- 영양가 있는 식단 유지한다.
- 어려운 사건에 대한 반응으로 현재 경험하는 것이 유효함을 인식한다. '안 괜찮은 것이 괜찮은 시기'이다.
- 증상이 지속 되면 심리 상담 전문가에게 도움을 요청한다.

### • 아동을 위한 가이드라인

- 아동을 돕기 전에 먼저 자신을 고려한다. 사건에 대해 아동과 이야기하기 전 심적으로 안정적인 상황에 있음을 확인한다.
- 발달수준에 맞게 이야기 하며 정직하고 열린 자세로 대화 진행한다.
- 두려움을 느끼는 것이 자연스러운 반응임을 알려준다.
- 미디어 노출을 모니터링하고 제한시킨다. 자극적 미디어 노출에 났을 때는 이에 대한 대화를 반드시 한다.
- 수면시간을 몇 시간 늘린다.
- 아동과 유대감 형성에 힘쓰며 아동의 필요에 대해 귀 기울인다.

□ 이 시기에 나타나는 아동의 행위에 보다 관대하게 반응한다.

## ITPI 유가족 심리 교육 : 애도과정<sup>9)</sup>

애도는 상실 뒤에 오는 감정이며 1) 무감각, 2) 부인, 3) 갈망하고 찾기, 4) 와해상태, 5) 협상, 그리고 6) 재정립의 상태를 거친다.

### • 무감각 (Numbing)

초반에 쇼크 상태에서 높은 불안 및 극심한 고통을 호소하거나 망연자실한 상태에서 감정적으로 멍한 반응을 보일 수 있다.

### • 부인 (Denial)

이때 상황의 심각도를 부인하거나 상황 자체를 부인할 수도 있다. 해리증상을 나타낼 수도 있고 현실이 아닌 현실을 사는 듯한 경험을 할 수 있다. ‘믿을 수 없어’ ‘이럴 리가 없어’ ‘이건 악몽일 거야’ 등의 말을 하다가 급작스럽게 강렬한 감정상태(예: 울고 소리 지르고, 분노 및 극심한 두려움 등을 보임)를 경험할 수 있다.

이는 트라우마와 상실에 대한 자연스러운 반응임을 인식하는 것이 중요하다.

### • 갈망하고 찾기 (Yearning and Searching)

상실 이후 몇 시간 혹은 며칠 간격으로 갈망하고 찾는 증상들을 나타낼 수 있다. 개인은 상실에 대한 현실을 인정하기 시작하며 상실한 이에 대한 몰입정도가 강해질 수 있다. 이때 증상은 불면, 식욕부진, 두통, 불안, 긴장, 화, 죄책감 이외의 여러 가지로 나타난다. 각종 소리 등이 망자가 보내는 신호로 해석되기도 한다.

### • 와해상태 (Disorganization) & 협상 (Bargaining)

상실 이후 몇 주 몇 개월이 지나면 화와 우울이 나타나는 와해상태에 이른다.

이때 피해자는 ‘왜’라는 질문을 자주하며(‘왜 하필 나한테 이런 일이...’) 협상하는 경우도 잦다(‘한 번만 살려주면 내가 더 잘 할 거야. 단 한 번만 봤으면...’)

### • 재정립의 상태 (Reorganization)

상실 이후 몇 달 혹은 몇 년이 지나면 피해자는 상실에 대한 수용을 하며 이것이 건강하게는 새로운 삶의 패턴과 목표로 이어지기도 한다.

8) Comprehensive Acute Traumatic Stress Management™ by Mark D. Lerner and Raymond D. Shelton © 2005 by The American Academy of Experts in Traumatic Stress, Inc. 출처 논문의 척도에서 일부 문항 내용 P7-CARE 요소 반영.

9) Comprehensive Acute Traumatic Stress Management™ by Mark D. Lerner and Raymond D. Shelton © 2005 by The American Academy of Experts in Traumatic Stress, Inc. 출처 논문의 척도에서 일부 문항 내용 P7-CARE 요소 반영.

상실에 대한 지지를 하는데 정답은 없으나 “함께함”이 중요한 요소가 될 수 있겠다. 강요하지 않는 선에서 피해자의 생각과 감정을 표현하도록 격려하는 것이 중요하다.

가족구성원이나 친구들은 지지를 해주나 부정적인 감정에 대한 불편함을 갖고 덮으려는 경향이 있을 수 있다. 하지만 부정적인 감정의 억제는 더 장기적인 애도과정과 어려움을 동반할 가능성이 크다. 침묵을 허용하고 ‘설교’하는 것은 지양한다.

또한 “강해져야지” “잘 하고 있잖아” 등의 상투적인 표현은 자제하는 것이 좋다.

이것은 피해자의 고립된 애도경험으로 이어질 수 있다. 이보다는 상실에 따르는 정상적인 애도 표현들을 정상화 시키는데 집중한다. 관계가 안정적이라면 잠깐 등에 손을 대는 등의 신체적 접촉도 도움이 될 수 있다.

• 애도과정을 돕는 실질적 방법

- 감정표현을 자유롭게 할 수 있는 기회 및 공간 제공한다
- 장례절차에 지지와 도움을 제공한다
- 경청 및 공감적 반응 연습한다 (예: 감정 및 상실 경험에 대한 수용을 나타냄)
- 망자에 대해 기억하고 반추할 수 있는 기회를 마련한다
- 필요시 티슈 제공한다
- 피해자가 영양가 있는 식사를 먹고 있는지 확인한다
- 애도 상실 과정에 대해 미리 알려줌으로서 피해자의 반응을 정상화한다
- 정신건강 지원을 찾을 수 있도록 지지 제공한다
- 심각한 불면증이나 신체적인 증상을 보인다면 의료기관에 연결한다
- 피해자가 힘들어하고 있는지를 자세히 살피고 필요하면 가족지원 및 의료지원을 제시한다
- 죽음에 대한 나의 생각을 탐색하고 또한 타인지지의 한계성을 인식하고 경계를 긋는다

## P5-2

## 긴급 지원 및 연계

## 지원·연계

## 2.1. 우선순위 파악 및 긴급 지원

- 피해자의 요청내용, 피해자의 사회 경제적 수준, 사건의 심각성, 지원 제한 사유 해당 여부 등을 고려하여 지원 우선 순위를 결정한다.
- 경찰에서 자체적으로 제공 가능한 지원 제도를 우선 활용하고, 추가 지원의 필요성을 판단한다.

## 2.2. 기관 연계모델 활용

- 경찰 외부자원으로 연계 시, 각 기관별로 경찰에서 파악한 범죄피해 관련 정보를 어느 정도 수준으로 제공하는지 피해자가 확인할 수 있도록 한다. 피해자가 정보제공을 동의한 경우, 해당기관에 자료를 제공하여 피해자가 반복해서 피해사실에 대해 진술하지 않도록 한다.
- 서비스제공 내용 및 기간에 대해 문서화하고, 서비스를 제공받는 피해자가 해당 내용을 숙지하여 참여에 대한 책임성을 높인다. 또한 해당 문서에 담긴 개인정보에 대한 활용 동의를 받고 문서의 관리 기간 및 파기 등을 고지한다.

## 2.3. 피해자 중심 연계

- 필요시 피해자에 대한 맞춤형 지원 사례회의를 운영한다. 맞춤형 지원 사례회의 개최 시는 우선적으로 범죄피해자의 위기수준에 따라 참여 기관과 시기를 결정한다.

<맞춤형 지원 사례회의 운영 개요>

<b>맞춤형 지원 사례회의</b>	
범죄 초기 경찰 주관으로 민·관·경 합동 사례 회의 개최, 피해자 개인별 맞춤형 통합서비스 제공으로 내실 있는 피해자 보호·지원 시스템 구축	
<b>대 상</b>	범죄 피해로 인하여 신체·정신·재산적 피해가 심각하여 신속하게 유관 기관 협업 종합 지원이 필요한 피해자 ※ 여청에서 운영 중인 회의체(솔루션팀 등)와 중복되는 사례는 제외
<b>구 성</b>	[경찰서] 청문 감사관 (위원장), 부청문관, 피해자전담경찰관, 담당형사 [유관 기관] 지자체, 의료기관, 범죄피해자지원센터, 민간단체 등 ※ 피해 사실 등 유출 방지위해 외부위원은 비밀 준수 서약서 작성
<b>주 기</b>	사건 발생 즉시 개최 원칙, 긴급 지원을 요하지 않는 사례는 정기회의 운영으로 일괄 처리 가능 (정기회의주기는 관서별 자체 지정)
<b>활성화</b>	지방청에서는 수시사례회의 분석을 통해 다양한 유관기관 발굴 및 협업 노하우 등 공유하여 피해자전담경찰관 네트워크 구축 강화 추진

<P7-CARE 핵심 7단계에 따른 피해자 보호·지원제도>

피해자 보호·지원 제도	경찰의 피해자 보호·지원	P7-CARE			
		P2 현장개입	P3 응급개입	P4 초기개입	P5 지원연계
사생활 평온 및 신변보호 제도	안전확보	현장출동			
		긴급구호			
		가피해자 분리			
		초동조치			
	신변보호	가해자 구두경고	임시숙소	보호시설	
			신변경호	맞춤형순찰	
			112등록	CCTV설치	
			스마트워치	가해자서면경고	
				피해자권고	
				신원 정보 보호	
형사절차 참여보장	수사단계			현장감식	
				출석요구	
			절차정보제공		
		조사	조사		
	언론대응		언론유출주의		
정보제공			사건진행상황통지		
손실복구를 위한 피해자 지원제도	경제지원		피해자여비	강력범죄현장정리	
				법무부·검찰청 연계	
				•범죄피해구조금	•치료비지원
				•주거지원	•이전비지원
				•보호시설	

피해자 보호·지원 제도	경찰의 피해자 보호·지원	P7-CARE				
		P2 현장개입	P3 응급개입	P4 초기개입	P5 지원연계	
손실복구를 위한 피해자 지원제도	경제지원			여성가족부 연계		
				•성폭력피해자 회복지원제도		
				•가정폭력피해자 의료비지원		
				•폭력피해여성 주거지원		
				보건복지부		
				•긴급복지지원	•기초생활보장	
	심리지원	현장출동요청			스마일센터연계	
					문화파출소	
					지역 삼파출소	
	법률지원			형사절차상권리 정보제공		
					신뢰관계자동석	
					가명조서	
					범죄피해평가	
					형사조정(검)	
					법무부 연계	
					•무료 법률구조	•피해자국선변호사
					•진술조력인	•법률상담터
					법원	
					•배상명령	•지급명령
					•소액심판	
기타지원				정보통신분쟁민원 해결(방통위)		

## P5-3

## 2차 피해 예방

## 지원·연계

## 3.1. 언론에 의한 2차 피해 예방

- 사건이 진행되면서 범죄에 대한 언론보도가 나는 경우, 피해자가 특정되지 않도록 유의해야 한다. 피해자에 대한 언론보도는 피해자의 초상권 등 사생활에 대한 중대한 침해를 초래할 수 있어 2차 피해를 심화시키고 이미 발생한 피해회복을 어렵게 한다는 점에서 심각한 문제점을 가진다.

## &lt;수사단계에서의 대내 / 대외 언론대응&gt;

구 분	활 동 사 항
대 외	· 출입기자단 등과 접촉, 취재 자제 요청
대 내	· 담당부서와 피해자 신상 비공개, 언론설득 등 협조 · 보도자료 배포 前 규정에 따른 작성여부 면밀히 확인 ※ 경찰수사 사건 등의 공보에 관한규칙 제10조 공보제한사항, 제11조 공보시 유의사항 근거

- 보도로 인해 피해자의 인권침해가 예상되고 사회적으로 혼란을 부추길 우려가 예상되는 경우 보도보류(Embargo)를 요청하고 수사 사건의 공개는 사전에 홍보담당부서와 협의하여 파급효과를 종합적으로 검토하여 국민의 알 권리에 필요한 최소한의 범위에서만 공개한다. 사회적 이목이 집중된 중요범죄 피해자의 경우 무분별한 언론 취재 차단 노력 전개해야 한다.
- 언론창구를 일원화하여 보도의 일관성 및 신뢰를 제고 하고 수사관들의 개별 인터뷰로 인한 사실 왜곡을 방지한다.
- 사건 현장 및 피해자 사생활이 여과 없이 보도되지 않도록 취재진과 사전에 협의해야 한다. 특히 성폭력 범죄, 아동청소년에 대한 성범죄, 가정폭력 범죄, 아동학대 범죄 및 살인, 약취·유인·인신매매, 강도, 범죄단체 구성 등의 범죄의 신고자, 고발인, 피해자 등에 대한 인적사항이나 사진 또는 인적사항

을 미루어 짐작할 수 있는 정보 등이 언론에 유출되지 않도록 유의해야 한다.

- 해당 범죄의 사회적 이슈화로 피해자에 대한 언론취재가 예상될 경우 언론접촉 시점, 취재 시 유의사항 등에 대한 판단자료를 충분히 제공하여 피해자의 주도성을 촉진한다.
- 언론에 의한 피해 발생 시, 구제 절차를 안내하고 보호조치를 검토한다.

### 3.2. 사이버 상에서의 2차 피해 예방

- 트위터, 페이스북 등 SNS를 통한 피해 발생 시에는 초기에 지방청(경찰서) 홍보기능과 협조, 공식대응 게시글 작성·배포하여 무분별한 확산을 방지한다.
- 주요포털을 중심으로 게시글 삭제 및 차단 조치를 취한다.

관련기관	내용
사업자 고객센터	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주요포털 등 대부분 사업자는 권리침해 등 일정요건 충족 시 게시글을 삭제 및 차단할 수 있음을 약관에 명시                     <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 네이버, 다음 등 주요포털은 24시간 대응센터 운영 中</li> </ul> </li> <li>• 절차 : 피해자 신고(인터넷 등) → 내부 심의 → 조치                     <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 네이버, 다음은 접수 후 24시간 이내 심의결정 및 조치</li> </ul> </li> </ul>
방송통신 위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민원접수(인터넷, 우편, 방문) → 주1회 심의 → 사업자 또는 게시자에게 시정요구</li> <li>• 심의시기                     <ul style="list-style-type: none"> <li>┌ 불법정보, 권리침해 : 금요일 취합, 화요일 심의</li> <li>└ 법질서보호, 유해정보 : 월요일 취합, 목요일 심의</li> </ul> </li> </ul>

#### 대응요령 TIP

방통위는 심의를 걸쳐 사업자(정보통신서비스제공자)에게 시정요구를 하는 반면, 사업자는 피해자요청 또는 모니터링에 의한 자체조치가 가능하다. 따라서, 피해사실에 대한 입증자료를 충분하게 구비하여 사업자에게 신고하는 것이 신속한 조치를 앞당기는 방법이다. (전담경찰관이 피해자의 자료준비를 조력)



## 6단계: 사후관리

- 실시자 : 피해자전담경찰관
- 대상자 : 지역사회 범죄피해자 지원 주체들
- 실시기준 : P5단계 종결 이후 / 송치 이후 단계
- 목표 :
  - 1) 피해자 지원에 대한 모니터링
  - 2) 경찰 단계 피해자 지원의 종결 판단
  - 3) 피해자 지원 주체에 대한 평가와 피드백

P6-1

피해자 지원에 대한 모니터링

사후관리

- 필요한 제도 및 기관에 연계한 이후, 해당 기관 담당자에게 지원 여부를 확인하여 피해자에게 통지한다. 지원이 거부되었거나 지연되고 있는 경우, 그 사유를 파악하여 대체 제도 및 대체 기관을 확인하여 연계한다. 후속조치가 필요한 경우 맞춤형 사례회의 등을 통하여 피해자에게 필요한 후속 지원 여부를 판단한다.
- 지원이 성사된 경우, 피해자에게 지원 과정에서의 문제점 등을 파악하고, 최초 계획된 지원 기간이 경과한 경우, 피해자 면담을 통해 범죄 피해로부터의 회복 과정을 점검한다.
- 피해자가 지원 액수, 지원 내용, 기간 등에 대해 불만을 표출하는 경우 절차와 조건에 대하여 객관적으로 알리고, 경찰 및 국가 역할의 한계에 대해 명확히 이해시킨다.
- 사건이 송치된 이후라도, 가해자 측으로부터의 위협, 합의 종용 등 원치 않는 만남 및 접촉 시도 등 재피해 여부를 확인하여 신변보호 조치 필요 여부를 다시 검토한다.

P6-2

경찰단계 지원 종결 여부 판단 사후관리

- 범죄피해 위기정도에 따라 사후 사례관리 기간을 예상하여 피해자와 사전에 합의하고 해당기간이 종료되면 종결 혹은 연장 조치를 취한다.
- 경찰단계 지원을 종결할 수 있는 사유는 다음과 같다.
  - 피해자에게 필요하다고 판단된 지원 내용이 제공되었거나, 제공될 것이 확정된 경우
  - 전문기관에 의한 심리적 지원 등 장기간 소요되는 경우, 피해자가 5회 이상 서비스 제공을 안정적으로 받고 있는 경우
  - 신변보호의 경우, 1) 가해자가 구속 또는 사망하여 객관적 위험성 사라진 경우, 2) 3개월(스마트 워치 지급기간) 이상 가해자에 의한 접촉, 보복, 공격 시도가 전혀 없는 경우 3) 피해자의 심리적 불안감이 해소되어 종결 요청 하는 경우
- 경찰단계 지원을 종결하는 경우, 피해자에게 지원 내용 등을 알려주고 경찰 단계 지원 종결에 대해 이해시킨다.

000씨, 이번 사건과 관련한 지원이 모두 마무리 되었습니다. 상담은 잘 받고 계신가요? 경찰단계에서의 지원은 마무리 하려고 합니다. 추후 본 사건과 관련되어 추가적으로 지원이 필요한 경우 다시 연락주시기 바랍니다.

P6-3

피해자 지원 주체에 대한 평가 사후관리

- (서비스 평가) 피해자의 사례관리가 종결되면 연계정보가 제공된 시점의 신속성, 제공되는 방식의 적절성, 제공되는 종류의 다양성을 중심으로 개선점을 포함한 사후 서비스 평가를 실시한다.
- (기관 평가) 피해자의 서비스 평가 내용을 공유하여 지속적으로 피해자의 욕구에 맞춰 제공 서비스의 질을 향상시킨다. 또한 연계시점이나 방식에 대해서도 담당자들과 지속적으로 논의해야하며, 연계과정에서 장애요소가 있다면 제거한다. 지속적으로 문제점이 발생하는 기관의 경우 대체 기관을 발굴하여 피해자 지원 네트워크를 재구축한다.
- (장기적인 평가영역 구축) P7모델의 활용을 위해서는 연계기관의 역할에 대한 평가 영역을 구축하여 장기적인 발전 계획의 기반으로 삼아야 한다. 피해자 지원 네트워크 상 구성 기관의 역할, 서비스 제공 수준, 피해자 만족 수준, 지원 신속성, 지원 응답율 등 평가 영역을 구축하여 표준화된 평가 체계를 수립한다. 또한 제공자에 대한 돌봄, 관련자에 대한 교육과 관리·감독, 윤리적인 주체들에 대한 고려가 반영되어야 한다. 범죄피해자 보호·지원 업무의 총괄 기능을 담당하는 피해자담당관실은 분기별, 연도별 등 기간을 설정하고 기관 연계모델의 효과성을 평가한다.



## 7단계:(공통)자기돌봄

- 실시자 : 정책 결정자 / 지휘관 / 청문감사관
- 대상자 : 모든 경찰
- 목 표 : 직무 수행에 따른 트라우마 스트레스 및 소진 관리
- 실시기준 : 상 시

**P7-1**

**직무스트레스 및 소진 관리(조직)**

**자기돌봄**

### 1.1. 소진 관리 필요성에 대한 조직적 대응

- 범죄피해자 지원업무 수행에 따른 트라우마 직·간접 노출이 경찰의 직무 및 개인 영역에 다각적인 변화와 잠재적인 부정적 영향을 미칠 수 있는 점을 고려하여 경찰청 조직차원에서의 스트레스 관리체계를 구축한다.
- 경찰의 업무 수행에 따른 트라우마 노출 시 해당 경찰도 위기개입의 대상이 될 수 있음을 인식하고 조직 내외 자원들을 파악하여 구축함으로써 체계적인 관리 및 지원이 필요하다. 주요 트라우마 위기개입 모델들은 서비스 제공자의 트라우마 스트레스 영향을 관리하기 위해 준비-대응-회복단계 모두에서 관리 체계 구축을 제안한다.
- 경찰이 업무 수행 중 사건의 직·간접 피해에 노출될 때, 사건 당시나 직후 해당 경찰의 가족에 대한 심리사회적 지지를 제공한다.
- 관리자 연수 및 교육을 통해 범죄피해자 조력에 따른 직무 스트레스가 경찰의 트라우마 스트레스, 소진, 대리외상, 심리사회적 적응, 안전과 성과에 미치는 영향에 대해 인식하게 한다.

### 1.2. 소진 관리 프로그램 제공

- 경찰 업무 수행의 과정에서 트라우마 노출에 따른 인지, 정서, 행동, 신체적 영역에서의 변화나 영향들을 관찰할 수 있는 평가 도구를 소개하고 평상 시 주기적으로 이를 관찰할 수 있도록 한다. 또한 교육 및 훈련을 비롯하여 구체적인 관리 전략들에 관한 정보들을 주기적으로 제공한다.
- 범죄피해자 지원 시 지속적이고 반복적으로 트라우마에 직·간접적으로 노출될 수 있는 피해자전담경찰관의 경우 주기적으로 외상 후 스트레스, 대리외

상, 소진 등을 관찰하는 것이 필요하다. 범죄피해자 지원 업무로 인해 심리적으로 불편할 경우 필요한 심리사회적 돌봄 프로그램을 안내하고 제공한다. 경찰 내·외부 자원을 소개하고, 필요시 해당 자원들을 활용할 수 있도록 정보를 제공한다.

### 1.3. 역할 모델 정립을 통한 소진 대처

- 경찰 외부적으로는 범죄피해자 지원 시 경찰청이 중앙정부부처 및 유관기관과의 관계에서 어떠한 역할을 수행하는지에 대한 명확한 합의가 필요하다. 내부적으로는 범죄피해자 지원 단계별로 경찰들이 각자 어떠한 역할을 담당해야 하는지에 대한 합의가 필요하다. 이는 불필요한 자원의 소모를 막고 업무의 효율성을 올리는데 기여함으로써 소진을 예방할 수 있다. 본 지침서의 P7-CARE 모델은 이러한 역할을 명시하며 개입 지표들을 제시하고 있기 때문에 단계별 경찰 위기개입 활동을 효과적으로 관찰 및 평가할 수 있다.
- 범죄피해자 지원 시 단계별 경찰 위기개입은 경찰 위기개입 절차와 과정에 대한 설명을 제공하고 있어, 사전 교육과 보수 교육을 통한 지속적인 훈련이 필요하다. 지역경찰, 수사관, 피해자전담경찰관의 피해자 지원을 위한 교육 및 훈련은 P7-CARE 모델을 기반으로 교육의 주요 주제, 내용들을 각각 표준화하여 구성할 수 있다.

P7-2

직무스트레스 및 소진 관리(개인)

자기돌봄

## 2.1. 업무 중 스트레스 관리

- **(압도감 관찰)** 자신의 인지, 행동, 감정, 신체적, 정신적 반응을 인식하고 관찰한다. 이 사건이 자신에게 미치는 영향을 관찰하고 이러한 영향이 있을 수 있음을 인식한다.
- **(이완 기술 적용)** 특정 사건을 떠올리게 될 때 신체 과각성 반응이 촉발되면 (예: 심장 박동수 및 호흡 증가, 땀 흘림 등), 천천히 심호흡을 한 이후에 신체를 이완시키고, 다시 심호흡을 한 이후에 신체를 이완시키는 것을 5분 정도 반복한다.
- **(현재감에 초점)** 심각한 정신적 충격에서는 평상시 합리적으로 결정하던 능력이 마비될 수 있어 간혹 스스로 위험에 빠뜨릴 수 있다. 집중하기 어려울 때는 특정한 단어에 집중해서 사람들과의 대화에 적극적으로 귀를 기울인다. 대화를 천천히 늦추고 방금 들은 것이 맞는지 확인한다. 동시에 그라운드링 기술(예: 주변 천천히 둘러보기, 발바닥이 땅에 닿아 있는 무게감 느끼기 등)을 활용하여 지금-여기의 경험에 초점을 맞춘다.

## 2.2. 업무 후 스트레스 관리

- **(사건의 영향을 인식)** 사건 그 자체를 비롯해 이후의 주변 사람들의 반응은 지속적인 영향을 미칠 수 있다. 주변 사람들의 특성 이야기나 감정은 개인의 마음속에 각인될 수 있다.
- **(자기 관찰)** 자신의 인지, 행동, 감정, 신체적 반응을 관찰한다. 이때 이러한 반응들을 관찰할 수 있는 평가도구들을 활용할 수 있다.
- **(자기 개방)** 자신의 경험에 대해 이야기할 신뢰할 수 있는 타인과 대화한다.

해당 사건 이후 현재의 변화와 영향이 무엇인지 현재의 반응들에 대해서 이야기한다. 만일, 트라우마 사건을 자세히 떠올리며 말하기 시작하면 플래시백이 오거나 침습이 심해질 수 있기 때문에 주의한다.

- **(수면 관리)** 수면문제는 한동안은 정상적인 반응이다. 수면 문제가 있을 경우, 잠들기 4시간 전부터 카페인을 섭취하지 않고 수면 환경을 점검하며 이완될 수 있는 자원(오감을 편안하게 해주는 자극들)을 사용한다.
- **(언론에 알려진 사건 과몰입 주의)** 널리 알려진 사건에 대한 과도한 미디어 노출을 피하는 게 좋다. 업무 수행과 직접적인 관련이 없는 경우 미디어 노출수준을 조절 하는 게 트라우마 스트레스와 대리외상 관리에 유용하다.
- **(적절한 신체 활동 유지)** 휴식과 이완, 그리고 위협적이지 않은 신체 활동 시간을 갖는다. 스트레스 에너지를 적절히 해소하기 위한 신체운동은 도움이 된다.
- **(주변 사람들과의 소통)** 트라우마 사건에 노출된 후 혼자 있고 싶고 틀어박혀 있고 싶은 욕구가 생길 수 있지만 신체적, 감정적, 정신적 관계를 유지하기 위해서는 의사소통이 지속되는 것이 필요하다. 연인 또는 배우자에게 시간이 필요하다는 것을 설명한다. 필요한 것들을 주변 사람들과 공유하고 좋아하는 것을 함께 할 시간을 계획하는 것이 유용하다.
- **(전문가에게 도움 요청)** 필요시 전문가에게 도움을 요청한다. 만약 해당 사건이 강력하고 오랫동안 영향을 미치고 있다면(1개월 이상), 전문적인 지원과 연수가 필요할 수 있다.

<b>효과적인 소진 예방법</b>	
<b>자가 점검</b>	<p>평소 자신이 어떤 생각과 감정을 가지고 있는지 확인한다. 일상 업무 진행 중 반복되는 생각이나 감정이 있다면 이를 알아차리는 것이 중요하다. 이는 자주 발생하는 자신의 주요 감정 혹은 주요 생각에 대하여 내가 주체가 되어 '지켜볼' 수 있는 도구로서의 역할을 한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 업무 전화가 오면 어떤 생각/감정이 드는가?</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 현장출동을 하며 어떤 생각/감정이 드는가?</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 출근 및 퇴근길에 어떤 생각/감정이 드는가?</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 안전한 장소(기분 좋고 편안하게 느껴지는 장소나 공간) 적어보기</li> </ul>
<b>안녕감 추구</b>	<p>훌륭한 경찰이 범죄 피해자의 인권을 위하는 것처럼 자신의 내적인 '인권'을 어떻게 다루고 있는지 확인해보고 인권향상을 위한 구체적인 변화 시도한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 내가 나에게 하는 긍정적인 피드백은 무엇이 있는가?</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 오늘 나의 긍정적인 피드백은 무엇인가?</li> </ul>
<b>휴식과 주의환기</b>	<p>몸과 정신이 일정 기간 충분한 휴식을 취하는 것은 모두에게 중요하다. 가능하다면 이에 대한 우선순위를 두고 의도적으로 휴식의 방법 및 기간을 확보한다. 하지만 많은 경우 '충분한' 휴식을 취하는 것은 어렵다. 그러므로 바쁜 일상 중 잦은 환기 기회를 창출하는 것이 중요하다. 2-5분 정도 깊은 호흡법을 하는 것은 몸의 긴장을 일시적으로 풀어주며 장기적인 심의 모델이 될 수는 없지만 어떠한 환경에서도 가능한 환기법이다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 평소에 호흡법, 이완법, 그라운드링 기술 연습</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 5분 휴식법 : 의도적으로 핸드폰이나 컴퓨터를 5분 간 보지 않고 셀프 모니터링 실시, 따뜻한 차나 차가운 음료를 천천히 마시며 5분 간 감사한 일 생각, 5분 간 목과 어깨 스트레칭 등</li> </ul> <p>심리적 소진은 낮은 에너지의 요소가 있으며 이는 신체적 움직임의 저하로 이어진다. 순환적으로 신체적 움직임의 저하는 낮은 에너지로 이어지며 소진의 악순환을 돕는 고리가 되기 쉽다.</p>

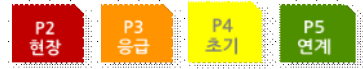
	<p>이를 인식하고 신체에 대한 관심 및 고마움을 가지고 '신체 인권'을 생각한다.</p> <p><b>[정서적 취약성을 주는 요소 관리]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 의도적으로 영양가 있는 간식 혹은 식사</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 충분한 수면</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 카페인 조절</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 과음 예방</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 신체 질병관리</li> </ul>
<p><b>경계세우기</b></p>	<p>건강한 직장생활을 장기적으로 하기 위해서는 모두에게 신체적, 정신적, 에너지의 한계가 있음을 인식한다. 경찰 특수성 중 '강하다'는 특수성이 있기 때문에 많은 경우 에너지의 한계가 있음을 인정하는 것이 힘들 수 있다. 하지만 자신이 직장에서 투자할 수 있는 에너지의 "한계점"을 인식하고 이와 더불어 필요한 경우 거절하는 방법을 배우는 것 또한 중요하다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 내가 직장에 사용하는 에너지 비율은? (0%~110%)</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 나는 언제 '거절'을 하는가?</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 나의 역할 내 한계선은 무엇인가?</li> </ul>
<p><b>지지자원 구축</b></p>	<p>개인적으로 진행할 수 있는 내적인 소진예방방법과 더불어 타인과의 관계를 통해 소진예방을 하는 것은 매우 효과적인 소진예방방법이다.</p> <p>'심리소진발생단계' '소진예방방법' 등에 대한 과정을 개인적으로 생각한 이후 믿을 수 있는 누군가와 나누는 것은 이중의 효과가 있을 수 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 현장 조사 이후 동료와 관련 이야기를 한다.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 전문사례회의 진행이나 자문 요청</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 직장 내 전문 지지자원, 직장 외 개인적 지지자원이 누구인가?</li> </ul>



# 부 록

○ 부록 소개

부록명	사용자	실시 단계				
		P1 준비	P2 현장	P3 응급	P4 초기	P5 연계
[부록1] 자살 위기개입 평가서	모든 경찰관		●	●	● 필요시	● 필요시
[부록2] 외상 후 위기 체크리스트(PRC)	모든 경찰관				●	●
[부록3] 범죄피해 트라우마 척도(VTS)	P3/P4 관련 경찰관(주로 피해자 전담경찰관, 피해자심리전문요원 및 담당수사관)			●	●	
[부록4] 트라우마 위기개입 : 심각한 자해 가능성을 나타내는 지표	피해자전담경찰관, 피해자심리전문요원		●			
[부록5] 트라우마 위기개입 : PTSD 취약 대상 지표	피해자전담경찰관, 피해자심리전문요원			●	●	●
[부록6] 트라우마 위기개입 : 트라우마 사건 중 생존자의 반응	모든 경찰관		●	●		
[부록7] 경찰 위기개입 사례관리 양식	모든 경찰관		●	●	●	●



## |부록 1| 자살 위기개입 평가서

사건 진행 중(P2-P5 포함) 피해자가 『자살위험 징후 12가지』의 증상을 나타낸다면 P3 응급상황 단계의 중대성을 가지고 이를 대할 것. 사건 진행을 (현실적으로 가능한 한도 내에)잠시 보류하고 사건진행 중인 경찰관이 피해자와의 자살 위기개입 절차 진행.

### ○ 목적

『자살위험 평가』 단계 측정을 통한 자살 예방

### ○ 실시자

모든 경찰관

### ○ 실시 시점

『자살위험 징후 12가지』 등의 증상이 나타나는 시점. 주로 P3 응급 단계에서 나타날 가능성이 크나, 어떠한 단계나 상황에서 나타날 수 있는 증상임을 인식하는 것이 중요.

### ○ 채점

피해자와의 대화를 통해 『자살위험 평가』 어느 단계인지 책정. 이때 피해자에게 부드러운 자세로 대하고 경찰관의 우려를 우선적으로 표하되, 문항은 단도직입적으로 제시.

### ○ 해석 및 해석에 따른 행동요령

#### • (자살사고 단계)

피해자심리전문요원과 연락하여 반드시 빠른 시일 내에(가능하면 당일) 피해자 상담일정을 잡은 이후 피해자가 귀가하도록 조치 취함. 이는 매우 심각한 자살 위험성이 있는 단계로 취급하며 피해자·피해자심리전문요원·담당경찰관 모두가 명시된 상담일정에 대한 합의가 되어야 함.

#### • (자살계획/자살시도 단계)

피해자가 피해자심리전문요원과 당일 만날 수 있도록 조치 취함. 이는 매우 심각한 자살 위험성이 있는 단계이며 피해자에 대한 피해자심리전문요원의 위기개입이 반드시 이루어져야 함.





**PRC**

## 부록 2 외상 후 위기 체크리스트 소개

### Post Trauma Risk Checklist (PRC)

외상 후 위기 체크리스트(Posttrauma Risk Checklist, PRC): 주혜선, 안현의(2008)<sup>10</sup>가 개발한 체크리스트로 외상적 사건에 노출된 만 18세 이상의 성인을 대상으로 PTSD 위기 수준을 변별하기 위하여 사용할 수 있는 자기보고식 검사이다. PRC는 외상적 사건 이후 개인이 지니고 있는 PTSD의 위험 요인(증상을 발병, 유지 및 심각하게 하는 요인)의 유무를 다각적인 측면에서 확인하여 추후 PTSD로 진전될 위험이 높은 사람들을 선별하는데 사용할 수 있다. 뿐만 아니라 사건 발생 한 달 이후에 PTSD 증상이 발병한 이후라도 PRC를 실시하는 것이 가능한데 이때는 PTSD 위험요인의 점검을 통해 증상 완화 및 제거를 위해 개입이 필요한 영역에 대한 정보를 얻는데 활용될 수 있다.

#### ○ 목적

(공통)자기돌봄 단계에서 경찰공무원의 외상 후 심리적 충격 관찰  
초기단계, 연계단계에서 피해자 연계를 위한 기초자료로 활용

#### ○ 실시자

모든 경찰관

#### ○ 실시 시점

사건 개입 후 48시간 이상 경과된 이후부터

#### ○ 채점

PRC의 하위 영역들은 개인영역(외상 당시 영역, 외상 이후 영역)과 외상 영역, 회복 환경 영역으로 구분되며 총 53문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 ‘네’ 또는 ‘아니요’로 반응하며 문항 당 배점은 1점으로 ‘네’로 긍정 반응한 문항 점수들을 합산하여 총점을 산출한다.

#### ○ 해석

총점의 범위는 0-53점이며 총점을 기준으로 16점 이하는 저위기 수준(외상 후 회복되어 PTSD 증상이 없을 가능성이 높음), 17점-26점은 중위기 수준(외상 후 부분 또는 full PTSD로 진전 및 증상 심각도는 낮거나 중간 수준일 가능성이 높음), 27점 이상은 고위기 수준(외상 후 부분 또는 full PTSD로 진전 및 증상 심각도는 심할 가능성이 높음)으로 구분할 수 있다.



**PRC**

**|부록2-2| 외상 후 위기 체크리스트  
Post Trauma Risk Checklist (PRC)**

날짜:                   년            월            일

기본 정보	성 명		성 별		연령	만	세
	사건 유형						
	사건 발생일						

질문지 <A>는 당신이 경험한 충격적인 사건 발생 당시의 상황, 질문지 <B>는 사건 발생 이 후의 상황에 관한 질문들로 구성되어 있습니다. 각 문항에서 본인에게 해당할 경우에는 ‘네’에 표시를 해주시고 본인에게 해당하지 않을 경우에는 ‘아니요’란에 표시해주시기 바랍니다. 한 문항도 빠짐없이 응답해주시기 바랍니다.

**A.** 다음의 질문들은 ‘충격적인 사건’ 당시에 관한 질문입니다. 사건 발생 당시 또는 사건 바로 직후를 떠올리며 응답해 주시기 바랍니다.

	문 항	예	아니요	점수
1	느린 화면을 보는 것처럼 시간이 느리게 가던 순간을 경험 또는 빠르게 화면을 돌려보는 것처럼 시간이 빨리 가던 순간을 경험한 적이 있다.			(1)
2	몸의 감각은 둔하게 느껴지고 머리는 멍하게 느껴졌다.			
3	나는 마치 꿈속에 있는 것 같았다.			
4	누군가가 심각하게 다치거나 죽을 수도 있다는 생각을 했다.			(2)
5	나는 무력감을 느꼈다.			(3)
6	나는 혼란스러웠다.			
7	나는 분노를 느꼈다.			
8	나는 역겨움을 느꼈다.			
9	사건 당시 또는 이후에 심장이 빨리 뛰어 가슴 두근거림을 자주 느꼈다.			(4)
10	현기증이 나서 어지러웠다.			
11	몸이 부들부들 떨리고 소름이 끼쳤다.			
12	구역질 또는 복통을 경험했다.			
13	몸에서 열 또는 오한을 느꼈다.			
14	몸이 무감각하고 얼얼하게 느껴졌다.			
15	숨이 가쁘고 숨이 막히는 경험을 했었다.			
16	가슴의 통증으로 고통스러웠다.			

10) 주혜선, 안현의 (2008). 외상후 위기 체크리스트: 개발 및 타당화 연구. 한국심리학회지: 일반, 27권 1호, 235-257.

**B.** 다음의 질문들은 ‘충격적인 사건’ 발생 이후에 관한 질문입니다. 그 사건 이후의 상황을 떠올리며 응답해주시기 바랍니다.

문항	네	아니요	점수
17 화가 폭발할 때면 내 성격이 더 나쁘게 변하고 있다는 생각이 든다.			(5)
18 내가 감정을 확실히 조절하지 못한다면 나는 폭발하여 다른 사람들을 불쾌하게 만들 것이다.			
19 사건 발생 후 둔감해진 감정 때문에 나는 더 이상 다른 사람들과 관계를 맺을 수가 없을 것이다.			
20 불쑥불쑥 떠오르는 사건에 대한 기억과 사건에 관한 악몽을 결코 극복할 수 없을 거다.			
21 사건 이후로 집중하기 힘든 것을 보면서 나의 뇌가 손상됐을지도 모른다는 생각을 한다.			
22 스트레스를 더 많이 받게 되면 심장 마비가 올 수 있다고 생각한다.			6)
23 그 사건 이후로 내 인생은 되는 일이 없다.			
24 결코 이전의 평범한 삶으로 되돌아 갈 수 없을 거다.			
25 다른 사람을 믿을 수 없을 것 같다고 느껴진다.			(7)
26 다른 사람들은 나쁜 의도를 지니고 있을 거라고 생각한다.			(8)
27 앞으로 나에게 위험한 상황이 닥치게 되면 잘 대처할 수 없을 것 같다.			
28 내 자신이 패배자처럼 느껴진다.			
29 내 자신이 약한 존재라고 느껴진다.			
30 나는 아무짝에도 쓸모없는 사람이라는 생각이 든다.			
31 세상 어디에도 안전한 곳은 없다.			(9)
32 곧 또 다른 나쁜 일이 닥칠 거다.			
33 이 세상에는 정의는 없다.			
34 이 세상은 악으로 가득 차있다고 느낀다.			
35 그 사건에 연관된 것 또는 사람이 떠오르면 분노를 느낀다.			(10)
36 내 자신에 대해서 분노를 느낀다.			
37 나는 죄책감을 느낀다.			
38 사건 이후에 사건과 연관된 것들을 떠올리면 수치심을 느낀다.			(11)
39 나는 사건에 관한 생각을 피하고자 술을 마신다.			
40 나쁜 감정 혹은 좋은 감정어느 간에 감정을 불러일으키게 만드는 것을 피한다.			
41 다른 사람들이랑 어울리기보다 혼자 있으려고 한다.			
42 그 사건이 일어난 장소에 다시 간다면 또 다른 사고가 발생할 것 같은 생각이 들어 피한다.			
문항	네	아니요	점수
43 '만약에~했더라면' 하는 생각을 자주 한다.			(12)
44 그 사건을 내 인생에서 깨끗이 지워버리고 싶다.			
45 내가 그 사건을 막을 방도를 찾을 수 없다면 그와 같은 사건이 다시 발생할 것 같다.			
46 그 사건은 내 인생을 송두리째 뒤흔든 심각한 사건이다.			(13)
47 그 사건은 내 인생 전반에 걸쳐 영향을 미친 사건이다.			
48 그 사건은 앞으로의 내 인생에 계속해서 영향을 미칠 것이다.			
49 내가 친근하게 느낄 수 있는 사람이 아무도 없다.			(14)
50 내가 필요로 할 때 곁에 있어 줄 수 있는 사람이 내 주위에 없다.			
51 나의 기쁨과 슬픔을 함께 나눌 수 있는 사람이 없다.			
52 나의 어려움에 대해서 이야기 할 수 있는 사람이 없다.			
53 가족들은 내가 그 사건에 대해 이야기하는 것을 싫어한다.			

문항 총 합 ( )





## 부록 3 | 범죄피해 트라우마 척도 소개 Victim Trauma Scale (VTS)

본 검사는 범죄피해로 인한 급성 심리적 충격이 어느 정도인지 측정하는 검사로, 아래 문항은 충격적인 범죄피해를 입후 나타날 수 있는 여러 경험들의 목록을 정리하였다. 문항은 범죄피해로 인한 양성/음성 증상 2개 요인의 23개 문항으로 구성 된다.

- 1~14 (양성 반응) : 공포, 불안 등 양적 증상을 포함하는 침습, 각성, 회피
- 15~23 (음성 반응) : 기능의 결핍이나 감소를 나타내는 음적 증상인 해리, 부정적 기분

### ○ 목적

범죄발생 초기 피해자의 트라우마 증상을 객관적으로 측정하여 심리적 위기상태의 피해자에 대해 적절한 조치를 취하기 위함. 본 척도는 피해자 증상을 정확히 진단하는 정확한 기준이라기보다는 위기상태 피해자를 1차적으로 선별 발견하는 기준으로 활용.

### ○ 실시자

P3 단계 개입 경찰관 (만18세 이상의 피해자에게 실시)

### ○ 실시 시점

사건 이후 1달 이내. 급성 스트레스 증상(acute stress symptom) 보이는 피해자 대상

### ○ 채점

범죄피해로 인한 급성스트레스장애 증상 정도를 측정하는 5점 리커트 척도의 자기 보고식 검사. 예: “자주 그렇다(4)”가 4점으로 책정.

### ○ 해석 및 행동요령

- 피해자전담경찰관이 피해자 초기 상담 시 척도를 활용하여 검사를 실시, 피해자 응답결과(총점) 확인하여 피해자 증상 정도에 따라 조치

총점	분류	의미 및 조치내용
52점 이하	저위험군	비교적 트라우마 수준이 낮음 → 피해자 니즈를 우선 고려, 정보제공에 충실
53-89점	트라우마군	트라우마 수준이 높음 → 그시일 내 피해자심리전문요원 또는 상담소 연계
90점 이상	고위험군	극심한 트라우마 증상 → 즉시 피해자심리전문요원 상의, 병원(전문기간)연계

※저위험군: 현재 위기개입상담이 최우선이 아닐 뿐 차후 심리적 지원에 대한 고려 필요

- 정보보호 : 응답내용 파기. 피해자전담경찰관 지원활동 종결 시 응답지 파기. 지원 종결 전이라도 피해자가 명시적으로 원하는 경우 파기



**VTS**

**|부록 3-1| 범죄피해 트라우마 척도  
Victim Trauma Scale (VTS)**

날짜:                   년            월            일

기본 정보	성명	성별	연령	만	세
	사건 유형				
	사건 발생일				

- 본 검사는 범죄피해로 인한 심리적 충격이 어느 정도인지 측정하는 검사로, 아래 문항은 충격적인 범죄피해를 입후 나타날 수 있는 여러 경험들의 목록입니다.
- 가장 최근에 경험한 범죄피해 이후 현재까지 이러한 문제들로 인해서 얼마나 많은 어려움을 겪으셨는지를 각 문항에 표시하십시오.
- 응답내용은 경찰의 피해자 보호지원을 위한 기초자료로만 상용되며 동의 없이 외부로 유출하지 않습니다.

전혀 그렇지 않다 1	거의 그렇지 않다 2	가끔 그렇다 3	자주 그렇다 4	매우 자주 그렇다. 5
-------------------	-------------------	----------------	----------------	--------------------

문항	1	2	3	4	5
1 이번 사건과 관련 된 기억들이 반복적으로 생각난다.					
2 가해자의 모습과 자꾸 떠오른다.					
3 예민하고 짜증이 많이 난다.					
4 이번 사건과 관련 된 악몽을 꾸다.					
5 범죄피해 상황으로 돌아가 있는 것처럼 느낀 적이 있다.					
6 긴장되어 있다.					
7 피해 현장과 비슷한 장소에 가면 고통스럽다.					
8 안절부절 못하다.					
9 주변에 누가 있는지 자꾸 확인한다.					
10 피해 당시와 관련 된 사람이나 장소 등을 피하려고 한다.					

문항	1	2	3	4	5
11 피해 당시를 떠올리게 하는 자극(사람, 장소, 물건 소리, 냄새 등)을 접하면 불안, 분노, 공포 등의 감정변화가 있다.					
12 집중하는데 어려움이 있다.					
13 작은 소리에도 깜짝깜짝 놀란다.					
14 세상은 위험하다.					
15 나의 미래는 희망이 없는 것 같다.					
16 몸의 감각이 둔하게 느껴지고 멍하다.					
17 혼자인 것 같다.					
18 앞으로 어떻게 살아야 할지 모르겠다.					
19 감정이 메마른 것 같다.					
20 몸과 마음이 분리된 것 같은 기분이다.					
21 갈 곳이 없다.					
22 나를 둘러싼 것들이 비현실적으로 느껴진다.					
23 주위 사람들과 멀어지거나 단절 된 느낌이다.					

문항 총점 (                    )

**부록 4 | 트라우마 위기개입 : 심각한 자해 가능성을 나타내는 지표**

P2  
현장

		날짜:	년	월	일
기본 정보	성명		성별		연령 만 세
	사건 유형				
	사건 발생일				

• 지표

• 해당여부

<input checked="" type="checkbox"/> 과거 자살 시도	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 과거 자해행동 여부	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 자살에 대해 이야기하거나 어딘가에 관련 내용을 작성	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 구체적인 자살 계획 보유	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 총기 혹은 위험 무기 소지 가능	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 이전 타해 경험	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 우울증이나 다른 정신질환이 있음	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 과거 트라우마 사건 경험 (가족의 자살 등)	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 알코올 혹은 약물 남용 여부	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 과거 동물을 해한 경험	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 본인의 상황을 “절망적” “희망이 없다”고 표현함	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 수면 및 식욕 부진	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> “곧 사라질 거니깐” 등의 얘기를 하거나 작별 인사를 함	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 자신의 물건을 나눠줌	<input type="checkbox"/>

\* 본 지표는 피해자 상태의 채점 및 평가를 위해 개발된 ‘척도’가 아니며 평가의 척도로 사용될 수 없음. 단, 경찰관이 피해자를 만나고 적절한 보호 및 지원을 하는데 도움을 주기 위한 체크리스트로 제공 됨. 경찰관이 피해자를 만나며 보다 ‘자해 가능성’에 대한 조직화를 할 수 있도록 사용하면 되겠음. 자세한 급성 스트레스 개입 혹은 자살 위기개입을 위해서는 **부록1 ~ 부록3 참조.**

**부록 5 | 트라우마 위기개입 : PTSD 취약 대상 지표**

P3  
응급

		날짜:		년	월	일
기본 정보	성명		성별		나이	만 세
	사건 유형					
	사건 발생일					

P4  
초기

P5  
연계

• 지표

• 해당여부

<input checked="" type="checkbox"/> 과거 심각한 트라우마 사건 경험여부 (이전 범죄피해, 폭력경험 등)	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 과거 피해경험 (예: 아동 성폭력 혹은 가정폭력 등)	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 과거 중요한 대상 혹은 상황에 대한 상실경험	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> '심각하다' 명시 될 수 있는 사건 경험	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 심각한 사건의 근접경험	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 위험한 상황에 장기노출	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 트라우마 사건 이전 불안 혹은 우울증 경험	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 장기적 지병력	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 약물 남용	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 권력관계 어려움 경험 (예: 도박, 물건 파손 등)	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 정신질환 경험	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 가족 / 사회 지지자원 부족	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 감정표현 기회 부족 / 자신의 이야기를 잘 못함	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 트라우마 (범죄)사건 이후 극단적 경험 반응	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 트라우마 (범죄)사건으로 인한 신체적 상해	<input type="checkbox"/>

\* 본 지표는 피해자 상태의 채점 및 평가를 위해 개발 된 '척도'가 아니며 평가의 척도로 사용될 수 없음. 단, 경찰관이 피해자를 만나고 적절한 보호 및 지원을 하는데 도움을 주기 위한 체크리스트로 제공 됨. 경찰관이 피해자를 만나며 보다 '트라우마 취약층'에 대한 조직화를 할 수 있도록 사용하면 되겠음. 자세한 급성 스트레스 개입 혹은 자살 위기개입을 위해서는 부록1 ~ 부록 3 참조.

## |부록 6| 트라우마 위기개입 : 트라우마 사건 중 생존자의 반응

P2  
현장

P3  
응급

P7  
공동  
자기돌봄

다음에 소개되는 감정적, 인지적, 행동적, 생리적 그리고 심리적 반응은 범죄사건과 같은 트라우마 유발 사건 중에 경험되는 반응이다. 이 반응은 비정상적인 상황에 대한 정상적인 반응임을 인식할 필요가 있다. 이 반응들이 몇 주, 몇 개월, 혹은 몇 년 후에 재경험 될 시에는 악몽, "flashback", 회피반응 등의 다른 증상들과 동반 되는 경우가 많다. 이로 인해 사회적, 직업적 혹은 삶의 다른 주요영역들이 영향을 받을 가능성이 크며 정신병리적인 증상까지도 나타날 수 있다. 그러므로 경찰은 이런 반응을 이해하고 필요하면 피해자심리전문요원 혹은 전문정신건강 전문이의 도움을 받는 것이 중요하다.

### • 감정반응

- 쇼크현상: 과각성(높은 불안) 반응 혹은 저각성(numbing)
- 부인(denial): 현상항 인정 못함
- 해리: 멍하거나 무관심함
- 극단적 감정반응: 공황, 두려움, 극심한 고립감, 절망감, 무기력함, 공허함, 불확실성, 공포, 테러, 분노, 적대감, 과민성, 우울감, 상실, 죄책감 등

### • 인지반응

- 집중력 저하
- (정신상태의) 혼란
- 지남력 상실
- 결정하는데 어려움
- 피암시성
- 취약성
- 건망증
- 자기타 / 타인타
- 저하된 자기 효능감
- 통제감 상실
- 위험감지상태 지속
- 트라우마사건 관련 기억저장

### • 행위반응

- 위축
- 멍해짐 "spacing out"
- 의사소통 저하
- 언어패턴 변화
- 퇴화반응
- 불규칙한 동작
- 충동성
- 특정 물건에 대한 집착
- 서성거림
- 가만히 앉아있는데 어려움
- 과장된 놀람반응
- 반사회적 행동

### • 생리반응

- 빠른 심장박동
  - 호흡곤란\*
  - 쇼크증상\*
  - 가슴통증\*
  - 고혈압
  - 근육긴장 및 고통
  - 피로
  - 발한 (땀 흘림)
  - 목마름
  - 어지러움 / 현기증
  - 수면 중 이를 감
  - 경련
  - 소화장애
- (\*즉시 의료검사 요망)

### • 영적반응

- 신에 대한 분노 및 거리감
- 신은 무능하다/관심 없다/실패했다는 생각으로 인한 불신 증가
- 종교행사 참여도 저하
- 갑작스러운 종교 활동 증폭
- 무의미한 종교의식 절차(예: 기도, 성경 읽기, 찬송하기, 예배드리기, 성찬식 등)
- 신앙에 대한 기본적 의문제기
- 성직자에 대한 분노



**부록 7 경찰 위기개입 사례관리양식**

평가	피해 사실 확인	사건 속성	<input type="checkbox"/> 심각한 신체 부상 <input type="checkbox"/> 지속적 신체안전 위협 <input type="checkbox"/> 피해자 사망고지 중 유가족 <input type="checkbox"/> 신체 폭행 <input type="checkbox"/> 성폭력 <input type="checkbox"/> 데이트폭력 <input type="checkbox"/> 복합외상 (예: 가정폭력, 아동학대 등) <input type="checkbox"/> 사망사건 <input type="checkbox"/> 강도사건 <input type="checkbox"/> 사건 심각성이 큰 사건 <input type="checkbox"/> 사회적 관심사건 <input type="checkbox"/> 매체에 개인정보 노출 사건			
		트라우마 취약층 여부 (중요 모니터링 대상)	<input type="checkbox"/> 아동/청소년 <input type="checkbox"/> 장애인 <input type="checkbox"/> 노인 <input type="checkbox"/> 외국인 <input type="checkbox"/> 임산부 <input type="checkbox"/> 영아/유아의 모 <input type="checkbox"/> 신체질환자 <input type="checkbox"/> 정신질환자			
		사건 경과 단계	• 사건발생일 : YY/MM/DD • 개입일 : YY/MM/DD			
			<input type="checkbox"/> 사건 직후 <input type="checkbox"/> 사건 발생 후 48시간 이내 <input type="checkbox"/> 48시간 ~ 1달 이내 <input type="checkbox"/> 1달 이후			
평가	피해 상태 평가	사회적 특성				
		<input type="checkbox"/> 2차 피해 노출 <input type="checkbox"/> 사회적·심리적 지지체계 빈약 <input type="checkbox"/> 경제적 곤란				
		심리적 특성				
		<input type="checkbox"/> 자살 <input type="checkbox"/> 자해 <input type="checkbox"/> 타해 위협성	<input type="checkbox"/> 쇼크반응 <input type="checkbox"/> 플래시백/폭발 <input type="checkbox"/> 해리반응 <input type="checkbox"/> 정신과적 증상 <input type="checkbox"/> 수면문제 <input type="checkbox"/> 자가 처방 <input type="checkbox"/> 불안정한 정동 <input type="checkbox"/> 생존자 죄책감 <input type="checkbox"/> 자기/타인비난 <input type="checkbox"/> 일상생활/자기돌봄 불가 <input type="checkbox"/> 병리적 애도	<input type="checkbox"/> 극단적인 감정반응 <input type="checkbox"/> 인지기능저하 <input type="checkbox"/> 의사소통어려움 <input type="checkbox"/> 위축·퇴화 <input type="checkbox"/> 충동성 <input type="checkbox"/> 반사회적 행동 <input type="checkbox"/> 빠른 심장박동 <input type="checkbox"/> 근육긴장 <input type="checkbox"/> 현기증 <input type="checkbox"/> 소화 장애 <input type="checkbox"/> 신에 대한 분노 <input type="checkbox"/> 급격한 종교 활동	<input type="checkbox"/> 심리적 안정 <input type="checkbox"/> PTSD 증상 (스크리닝도구)	
개입	P7-CARE 단계	P2	P3	P4	P5	
	조치	신체안전 확보	트라우마스트레스완화 (심리적 응급처치)	형사절차조력	자원연계	
관리	조치	<input type="checkbox"/> 신체부상 조치 <input type="checkbox"/> 안전확보 <input type="checkbox"/> 신변보호 <input type="checkbox"/> 유가족 고지 <input type="checkbox"/> 기타( )	<input type="checkbox"/> 신변보호 <input type="checkbox"/> 수사절차정보제공 <input type="checkbox"/> 언론유출주의 <input type="checkbox"/> 수사 2차피해 방지 <input type="checkbox"/> 기타( )	<input type="checkbox"/> 신변보호 <input type="checkbox"/> 수사전후 심리안정화 <input type="checkbox"/> 2차피해 방지 <input type="checkbox"/> 정부지원제도의뢰 <input type="checkbox"/> 전문기관안내 <input type="checkbox"/> 기타( )	<input type="checkbox"/> 전문심리기관연계 <input type="checkbox"/> 경제지원연계 <input type="checkbox"/> 법률지원연계 <input type="checkbox"/> 기타( )	
		• 기타 조치 내용 : • 조치내용 수용여부 : <input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/> 보류				



- 신고를 받고 출동한 지역경찰이 현장에서 피해자-가해자 분리를 실시하였고 *피해자의 신체안전 확보*를 위해 현장에서 기절예방을 위한 자세를 취하며 지혈을 실시하고 구급차를 불러 병원으로 이송하였다. 피해자는 남겨질 아이들을 걱정하여 병원 후송을 거부하였는데, 경찰은 피해자에게 임시숙소를 안내하며 피해자의 가장 가까운 1차 지지체계인 친족(친정어머니)이 올 때까지 아이들을 보호한 뒤 인계할 것을 약속하고 피해자가 이에 동의하자 병원으로 후송하였다.
- 지역경찰은 이번 폭행으로 인한 신체 피해 외의 피해사실을 확인하며 ‘가정폭력’이 지속적으로 이뤄졌음을 확인(복합외상)하였고, 현재 영/유아의 모인 것을 확인하였다. *트라우마 취약층*인 것을 확인한 지역경찰은 곧바로 관할 지역의 피해자전담경찰관과 피해자심리전문요원에게 연락을 취하여 피해자 보호 및 지원을 요청하였다.

<사례양식지를 활용한 개입 및 관리 예시>

	P7-CARE 단계	P2	P3	P4	P5
		신체안전 확보	트라우마스트레스완화 (심리적 응급처치)	형사절차조력	자원연계
개입	<input checked="" type="checkbox"/> 신체부상 조치 <input checked="" type="checkbox"/> 안전확보 <input type="checkbox"/> 신변보호 <input type="checkbox"/> 유가족 고지 <input type="checkbox"/> 기타( )	<input checked="" type="checkbox"/> 신변보호 (임시숙소) <input checked="" type="checkbox"/> 수사절차정보제공 <input type="checkbox"/> 언론유출주의 <input type="checkbox"/> 수사 2차 피해방지 <input type="checkbox"/> 기타( )	<input type="checkbox"/> 신변보호 <input type="checkbox"/> 수사전후 심리안정화 <input type="checkbox"/> 2차 피해방지 <input type="checkbox"/> 정부지원제도의뢰 <input type="checkbox"/> 전문기관안내 <input type="checkbox"/> 기타( )	<input checked="" type="checkbox"/> 전문심리기관연계 <input checked="" type="checkbox"/> 경제지원연계 <input checked="" type="checkbox"/> 법률지원연계 <input type="checkbox"/> 기타( )	
관리	• 기타 조치 내용 : 통합사례회의 개최 예정 • 조치내용 수용여부 : <input checked="" type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/> 보류				

- 지역경찰의 요청에 의해 피해자심리전문요원은 병원에서 치료 후 임시 숙소로 귀가한 피해자를 면담하기 위해 방문하였다. 피해자가 지속적인 가정폭력으로 인한 복합외상 PTSD의 가능성이 있음을 염두에 둔 피해자심리전문요원은 일단 심리적으로 불안정한 피해자에게 *심리적 응급처치*를 실시하였다. 또한 호흡법을 알려주며 연습해보았고, 피해사실이 떠올라 불안해지는 순간에 활용할 것을 권하였다. 그리고 가정폭력 현장을 목격할 수밖에 없었던 *피해아동들의 상태*에 대해서도 살펴보았는데, 아동들은 모와 다시 만나기 전까지는 계속 불안증상을 보였으나 모와 만난 이후에는 어느 정도 안정 상태에 들어간 것을 확인하였다. 피해자가 어느 정도 불안을 잠재울 동안 함께 있던 피해자심리전문요원은 다음 날 다시 방문하여 이후 과정을 상세히 안내할 것을 약속하였다.

- 다음 날, 피해자가 어느 정도 안정을 되찾은 이후에는 개입을 위해 피해자심리전문요원이 피해자전담경찰관과 동행하여 피해사실을 조금 더 자세히 청취하였다. 피해자는 남편의 가정폭력이 갈수록 심해져 자신이 부상을 입는 상황까지 이르자 이혼을 하고 싶지만 경제 능력이 없는 자신은 당장 갈 곳도 없으며, 남편의 반응과 아이들의 양육, 생계가 걱정된다고 하였다. 결국 자신은 남편의 보호 하에 있을 수밖에 없으며 자신이 이렇게 나와 있는 것은 잘못을 저지른 것 같다는 이야기도 덧붙였다. 이에 경찰은 가정폭력특별법에 의거하여 국가가 가정폭력 피해자를 보호, 지원하는 내용에 대해서 간략하게 설명해주고 피해 구제와 회복을 위한 자립 지원을 위해 여성 긴급전화 1366에 연계하여 필요한 경제·법률·의료 서비스를 신청할 수 있도록 도왔다.
  
- 피해자심리전문요원은 지속적 가정폭력 피해자의 경우 복합PTSD의 만성화 된 증상으로 인해 피해자의 도움 요청 행동이 더 어려울 수 있음을 인식하고 *PRC를 활용하여 진단 후, 가정폭력피해자 전문 상담기관*으로 연계하였다.
  
- 피해자전담경찰관은 관할지역의 유관기관과 매달 둘째 주 수요일에 개최하는 *통합사례회의*에서 해당 사건을 보고 후 지원 대책을 논의하기로 하였다. 해당 통합사례회의에는 긴급구호자금 지원을 위한 관할지역 주민 센터, 아동심리치료전문기관 원장 등이 참석 예정이다.

## 참고문헌

### I. 국내문헌

#### 1. 단행본

- 강은영·권기병·김대근·김지영·박종규·안성훈·오경식·윤정숙·윤지영·윤해성·이동원·이수정·이은진·이천현·장준오·정승환·정유미·조중신·최윤경·허경미· 황태정, 범죄피해자 보호·지원의 이론과 실무 I, 서울:형사정책연구원, 2012
- 권정혜, 안현의, 최윤경, 주혜선, "재난과 외상의 심리적 응급처치", 학지사, 2014..
- 한국성폭력상담소, “성폭력 관련 공판에서의 2차 피해와 피해자 권리”, 국가인권위원회, 2003.

#### 2. 논문

- 강동욱, “언론보도에 따른 피해자의 2차 피해 구제제도와 그 개선방안”, 피해자학연구, 제23-1, 2015.
- 고은영·이은아. “융합 대학전공 교과목 및 교육과정 개발: 범죄피해케어전문가양성과정을 중심으로”, 디지털융복합연구, 제15-10호, 2017.
- 공정식, “우리나라 강력범죄 피해자들의 PTSD에 관한 연구 - 살인, 살인미수, 방화, 기타 폭력의 피해자들”, 한국범죄심리연구, 제11-2호, 2015
- 공정식, “강력범죄 사건이후 피해자들의 욕구와 지원에 관한 연구”, 한국범죄학, 제9-2호, 2015.
- 권인숙·이건정·김선영, “성폭력 피해자에 대한 피해통념의 2차 피해적 영향 연구”, 젠더와 문화, 제9-2호, 2016.
- 김동률·박노섭. “범죄피해자 보호지원 정책에 관한 연구: 바람직한 개선방향과 입법·제도적 정비를 중심으로”, 비교형사법연구, 제20-1, 2018.
- 김동률·박노섭, “범죄피해자 보호· 지원 정책에 관한 연구-바람직한 개선방향과 입법·제도적 정비를 중심으로”, 비교형사법연구, 제20-1호, 2018.
- 김소라, “형사절차에 있어 범죄피해자지원단체 역할의 한계와 개선방안”, 경찰학논총, 제12-2호. 2017

- 김재민, “피해자 보호를 위한 경찰 위기개입전문가 양성에 관한 연구”, 한국경찰학회보, 제12권, 2006.
- 김지영·박형민·최인하·김혜숙, “범죄피해자 심리지원체계의 구축과 치료프로그램”, 한국형사정책연구원, 2014.
- 김효정, “경찰의 강력범죄 피해자 보호에 관한 연구”, 동국대학교 대학원 박사학위논문, 2012.
- 백일홍·장규원, “피해자를 위한 통합적 지원네트워크 구축에 있어 경찰의 기대역할”, 한국경찰학회보, 제53권, 2015.
- 이동희, “피해자 보호·지원을 위한 경찰의 역할과 과제”, 경찰법연구, 제16-1호. 2018
- 이명신·이계민, “성폭력수사 경찰의 수사행동 (공정성 실천과 이차피해) 결정요인 : 성폭력에 대한 편견과 임무인식”, 여성연구, 제96-1호. 2018.
- 이재영, “범죄피해자 보호지원을 위한 경찰과 범죄피해자지원센터의 협력체제구축방안.” 한국연구재단(KRM), 2011
- 안현의, “복합외상(complex trauma)의 개념과 경험적 근거”, 한국심리학회지:일반, 제26-1, 2007.
- 안현의·주혜선·한민희, “외상 후 스트레스 장애의 인지-기억 체계”, 한국심리학회지:상담 및 심리치료, 제25-1호, 2013.
- 이미경, “성폭력 2차 피해를 통해 본 피해자 권리”, 이화여자대학교 대학원 박사학위논문, 2012.
- 이미경, “형사사법절차상 성폭력 2차 피해의 심층구조”, 여성학연구, 제23-2호, 2013.
- 이재영·김연수, “범죄피해자 보호, 지원을 위한 네트워크 구축과 경찰의 역할에 관한 연구”, 한국경찰학회보, 제56권, 2016.
- 장진이·안현의, “외상화된 자기체계 척도의 개발과 타당화”. 한국심리학회지:상담 및 심리치료, 제23-2호, 2011.
- 장철용, “경찰지구대의 치안서비스가 시민의 안전 만족도에 미치는 영향”, Crisisonomy, 제14-4호, 2018.
- 정육상·박주상, “사회연결망분석을 활용한 경찰의 범죄피해자 보호 협력 네트워크 강화 방안”, 치안정책연구소 정책연구보고서, 2015.
- 정인미, “언론의 범죄보도에 의한 제2차 피해방지에 관한 연구”, 동국대학교 대학원 석사학위논문, 2016.
- 정현미·장규원·진수명·박철현, “성폭력범죄 형사절차상 피해자 보호”, 한국형사정책연구원, 1999.

- 정형수·이지영·김소연·양은주, “한국 성인의 사별에 의한 복합비애경험 개념도연구”, 한국심리학회지:일반, 제33-1호, 2014.
- 주혜선, “중복된 외상 유형에 따른 PTSD 심각성, 불안, 우울 및 PTSD 위험 요인 비교 연구”, 한국심리학회 학술대회 자료집, 2008.
- 주혜선·안현의, “외상 후 위기 체크리스트(Posttrauma Risk Checklist: PRC): 개발 및 타당화 연구”, 한국심리학회지: 일반, 제27-1호, 2008
- 주혜선, “트라우마 사례개념화 양식(TCFF)의 개발: 사례개념화 기반의 트라우마 심리치료. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료”, 제28-1,,2016
- 주혜선·조윤희·안현의, “정신건강전문가용 한국판 전문가 삶의 질 척도(K-ProQOL 5)의 타당화”, 인지행동치료, 제16-3, 2016
- 주혜선·조윤희·안현의, “정신건강전문가용 간접 트라우마 관리 도구(STCI)의 개발”. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 제28-3호, 2016
- 채정호, 범죄피해자를 위한 정신건강 관리체계 구축 및 심리지원 프로토콜 개발, 스마일센터, 2010.
- 채현숙, “성폭력 피해 아동 청소년이 2차 피해로 인지한 경험 연구”, 한국사회복지학, 제68-1호, 2016.
- 최수형·김지영·황지태·박희정, “전국범죄피해조사 2014”. 형사정책연구원 연구총서, 2015.
- 최인섭·이순래·조균석, “범죄피해자 실태조사 연구”, 한국형사정책연구원, 2006.
- 황지태·노성호, “범죄피해자들의 피해실태 및 피해지원욕구 조사”, 한국형사정책연구원, 2010.
- 홍승일, 광봉화, 박명호, 유한나, 이다감, 장경국, 최진이, 김예람, "범죄피해 트라우마 척도 개발 및 타당화", 한국심리학회지:법, 제8-1호, 21-37, 2017

### 3. 기타

2017년 피해자 보호지원 매뉴얼

## II. 외국문헌

### 1. 단행본

미야자와 고이치, 장규원 역, “피해자학 입문”, 길안사, 1999.

American Psychiatric Association, “Diagnostic and statistical manual of mental disorders (5th ed.)”, Washington, DC, 2013. 8.

Laurence Miller, 김태경 역, “Counseling Crime Victims(범죄피해자 상담)”, 학지사, 2015.

Ateka A. C.· Lily A. Brown·Nicole H. Weissc, “Relation between lifespan polytrauma typologies and post-trauma mental health”, *Comprehensive Psychiatry*, 2018. 10.

Brymer M·Jacobs A·Layne C·Pynoos R·Ruzek J·Steinberg A·Vernberg E·Watson P, “Psychological First Aid(2th ed.)”, National Center for PTSD, National Child Traumatic Stress Network, 2006.

Chris B·Clare C·Leo M·Richard P· Craig R. “Community Cohesion: SEVEN STEPS A Practitioner’s Toolkit”, Cohesion and Faiths Unit, 2005.3.

Mark D. L· Raymond D. Shelton, “Comprehensive Acute Traumatic Stress Management - CATSM”, American Academy of Experts in Traumatic Stress, 2005.1.

Rick A Myer, Richard K James, 한인영, 장수미, 최정숙 역, “위기개입워크북”, Cengage Learning, 2006

### 2. 논문

Alarid, L. F. & Montemayor, C. D., “Implementing restorative justice in the police departments”, *Police Practice and Research* Volume 13 Issue 5, 2012. 10.

Ateka C·Stephanie C·Shelley F..· Tracie S·Cherie A., “Empirically derived lifespan polytraumatization typologies: A systematic review”, *Article in Journal of Clinical Psychology*, Volume 74 Issue 1, 2018.01

Bisson J. I· Tavakoly B·Witteveen, A. B· Ajdukovic, D· Jehel, L· Johansen V.

- J. Olf, M., "TENTS guidelines: Development of post-disaster psychosocial care guidelines through a Delphi process", *British Journal of Psychiatry*, 2010. 1.
- Bonanno G. A., "Loss, trauma, and human resilience: Have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events?", *American Psychologist*, Volume 59, 2004. 1.
- Compton, M. T., Broussard, B., Dyson, D., Krishan, S., Stewart, T., Oliva, J. R., & Watson, A. C., "System- and Policy-Level Challenges to Full Implementation of the Crisis Intervention Team (CIT) Model", *Journal of Police Crisis Negotiations*, 2010. 10.
- Davidson, D. L. , "A Criminal Justice System-Wide Response to Mental Illness: Evaluating the Effectiveness of the Memphis Crisis Intervention Team Training Curriculum Among Law Enforcement and Correctional Officers", *Criminal Justice Policy Review*, Volume 27 Issue 1, 2016. 2.
- Demir B.·Broussard B.· Goulding S. M.· Compton M. T., "Beliefs about Causes of Schizophrenia among Police Officers Before and After Crisis Intervention Team Training", *Community Mental Health Journal*, Volume 45, 2009. 4.
- Demir M.·Beadling C.·Riley K., "International Symposium on Disaster Medical and Public Health Management: Review of Hyogo Framework", Volume 2 Issue 5, 2014. 8.
- Ekman M. S.·Seng, M. J., "On-scene victim assistance units within law enforcement agencies", *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, Volume 32 Issue 4, 2009. 2.
- Eyre A., "Literature and best practice review and assessment: identifying people's needs in major emergencies and best practice in humanitarian response", Department for Culture, Media and Sport, 2006. 10.
- Fisher R. P.·Geiselman R. E., "The Cognitive Interview method of conducting police interviews: Eliciting extensive information and promoting Therapeutic Jurisprudence", *International Journal of Law and Psychiatry*, Volume 33, 2010, 9.
- Hobfoll et. al., "Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass

- Trauma Intervention: Empirical Evidence", *Psychiatry*, Volume 70 Issue 4, 2007.
- Jennifer D. Wood·Amy C. Watson, "Improving police interventions during mental health-related encounters: past, present and future", *Policing and Society*, Volume 27 Issue 3, 2017. 8.
- Kleim B.· Ehlers A.·Glucksman, E., "Investigating cognitive pathways to psychopathology: Predicting depression and posttraumatic stress disorder from early responses after assault. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, Volume 4 Issue 5, 2012.
- Langballe A.·Schultz J. "‘I couldn’t tell such things to others’: trauma-exposed youth and the investigative interview, *Police Practice and Research*", Volume 18 Issue 1, 2016.7.
- Melhem N.·Day N.·Shear M. K., Day R., Reynolds C.· Brent D., "Predictors of complicated grief among adolescents exposed to a peers suicide", *Journal of Loss and Trauma*, Volume 9, 2003. 6.
- Mercer D. L.·Evans J. M., "The Impact of multiple losses on the grieving process: An exploratory study", *Journal of Loss and Trauma*, Volume 11, 2006. 10.
- Michel L. A. Duckers, "Five essential principles of post-disaster psychosocial care: looking back and forward with Stevan Hobfoll", *European Journal of Psychotraumatology*, 2013. 8.
- Pang, B. M., "Policies for victim protection and support: current situation and problems faced by victims of crime in Hong Kong", *United Nations Asia and Far East Institute for the Prevention of Crime and the Treatment of Offenders (UNAFEI) Resource Material Series*, Volume 93, 2013. 8.
- Srinivas T.·DePrince A. P., "Links Between the Police Response and Women’s Psychological Outcomes Following Intimate Partner Violence", *Violence and Victims*, Volume 30 Issue 1, 2015. 11
- Steen, K. F., "A comprehensive approach to bereavement. *Nurse Practitioner*", Volume 23, 1998. 3.
- Stuart Thomas, Amy Watson, "A focus for mental health training for police", *Journal of Criminological Research, Policy and Practice*, Volume 3 Issue

2. 2017. 3.

Watson A.C. et al., “Outcomes of police contacts with persons with mental illness: the impact of CIT”, Administration and policy in mental health, Volume 37 Issue 4, 2010. 7.

Watson A.C.·Fulambarker A. J., “The Crisis Intervention Team Model of Police Response to Mental Health Crises: A Primer for Mental Health Practitioners”, Volume 8 Issue 2, 2012. 12.

Wilson D.·Segrave M., “Police-based victim services: Australian and international models”, Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, Volume 34 Issue 3, 2011. 8.

### 3. 기타

HM Government, “Humanitarian Assistance in Emergencies, NonStatutory Guidance on Establishing Humanitarian Assistant Centres“, [http://www.ukresilience.info/publications/hac\\_guidance.pdf](http://www.ukresilience.info/publications/hac_guidance.pdf) 2006.

Inter-Agency Standing Committee (IASC), "IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings" Geneva: IASC, 2007.

OPSIC-Project, "The comprehensive guideline on mental health and psychosocial support(MHPSS) in disaster settings", European Union, 2016. 6.

[https://www.unafei.or.jp/english/publications/Resource\\_Material\\_93.html](https://www.unafei.or.jp/english/publications/Resource_Material_93.html)

<https://www.ovc.gov/welcome.html>