

## 피해자지원법인의 표준 지침 수립방안 : 위기개입 모델을 중심으로

최수찬\*·이은혜\*\*

### 국 | 문 | 요 | 약

본 연구는 피해자지원법인에 전문화된 업무 지침 부재로 인하여 발생하는 지역별 지원업무의 편차를 줄이고, 통합적인 피해자 보호·지원 관리체계 구축을 위한 표준 지침을 마련하는데 그 목적이 있다. 이를 위해 범죄피해자를 개입 대상으로 한 선행연구들을 통해 관련 이론을 도출하고, 특히 위기개입의 필요성을 바탕으로 한 표준화된 피해자 지원 절차를 마련, 다음과 같이 5단계, 총 8개의 과정을 제안하였다: 「1단계: 사정(①의뢰·접수, ②기초상담, ③증빙자료 보완) → 2단계: 계획(①전문상담, ②지원심의) → 3단계: 개입(지원) → 4단계: 위기대비계획(사건 종결) → 5단계: Follow up(기관 연계·사례 관리)」. 본 지침은 모든 범죄유형을 대상으로 적용 가능하고, 의뢰부터 종결 후 사후관리까지의 절차를 포괄하며, 위기개입 이론을 기반으로 표준화된 피해자 관리절차를 제시하였다는 점에서 기존의 연구와 차별성을 가지고 있다. 이러한 표준 지침은 적기의 피해자 보호와 지원에 긍정적인 영향을 미치고, 피해자지원법인의 체계적인 운영을 가능하게 하여, 이들의 질적 성장과 발전에 크게 이바지할 수 있다. 이에 피해자지원법인에서는 피해자 지원 절차를 표준 지침으로 수립하여 실무에서 활용하도록 해야 할 것이다. 다만, 이러한 지침이 잘 활용되기 위해 첫째, 위기개입에 뛰어난 전문적인 훈련과정과 교육이 마련되어야 하며, 둘째, 위기개입 전문가로서 사회복지 전문가가 피해자에게 개입하여 지원할 수 있도록 제도적 마련이 전제되어야 한다.

❖ 주제어 : 범죄피해자, 피해자지원법인, 위기이론, 위기개입, 표준지침, 보호 및 지원

\* 제1저자: 연세대학교 사회복지학과·사회복지대학원 교수.

\*\* 공동저자(교): 연세대학교 사회복지연구소 연구원.

## I. 서론

2004년 9월 범죄 피해자 보호대책 마련의 일환으로 전국의 주요 지방검찰청 및 지청소재지에 피해자지원법인인 범죄피해자지원센터가 설립되었다. 이후 범죄피해자보호법의 제·개정 및 정부의 지원이 체계화되면서 피해자지원법인의 양적 성장이 이루어졌으며, 그 결과 2015년 현재 전국범죄피해자지원연합회를 포함한 60개의 범죄피해자지원센터가 존재한다(형사정책연구원, 2015).

범죄피해자지원센터에 대한 최초의 평가는 센터 설립 이후 1년간의 운영현황과 문제점을 진단한 형사정책연구원의 연구(김지선·이동원, 2006)를 들 수 있다. 이후 4년이 경과한 시점(김지선·이동원, 2010)과 6년이 경과한 시점(김지선·강지현, 2013)에 각각 센터의 활동 분석과 개선 방안을 모색한 연구가 진행되었다. 이처럼 세 차례에 걸친 평가에서 공통적으로 지적된 사항은 다름 아닌 해당 업무에 대한 매뉴얼이 존재하지 않는다는 것이었다. 매뉴얼은 업무를 수행하는 데 있어서 필요한 지식과 진행 과정에 관한 기본적인 사항을 체계적으로 정리한 것이다. 2012년 현재 전국범죄피해자지원연합회를 포함한 60개의 센터 중 53개 센터(88.3%)에서 자체적인 지원규정이나 운영지침은 가지고 있는 것으로 조사되었으나(한국형사정책연구원, 2013), 관련 규정이나 지침은 주로 경제적 지원을 위한 선정 기준을 명시한 것으로, 지원 대상자를 선별하기 위한 것에 불과하다. 즉 경제적 지원 이외에 상담이나 법률, 의료지원 등 여타 지원에 대한 절차 및 규정은 별도로 마련되어 있지 않았으며, 일부 존재하는 경우도 각 지원별 선정대상에 대해서만 규정하고 있는 실정이다. 결국 모든 대상자에게 공통적으로 적용 가능한 업무 매뉴얼의 부재로 인해 체계적인 피해자 관리체계가 한계에 봉착할 수 있다.

적기의 피해자 보호 및 지원을 위해서는 공통적인 업무 규정이 필요하다. 또한 센터의 다양한 지원에 대한 체계적인 운영 및 관리를 위해서도 매뉴얼은 매우 중요하다(김지선·강지현, 2013). 이에 대한 지적은 2013년 국민권익위원회 권고사항<sup>1)</sup>에서도 확인되는데, 즉 피해자 지원을 위한 공통 업무지침이 없어 지원업무에 편차가 생기고 있음을 지적하며 공통적으로 활용할 수 있는 매뉴얼을 개발하도록 자치

1) 2013.10.18.자. 국민권익위원회 제도개선총괄과 보도자료 참조.

단체와 법무부에 권고한 사항이 그것이다. 유사한 피해자지원 기관이 이미 업무관련 매뉴얼을 갖추고 이를 현장에 적용하고 있는 현실과 비교했을 때, 범죄피해자지원센터 내 매뉴얼 개발 및 보급은 매우 시급하다. 일례로 2010년 한국여성인권진흥원에서 발족한 여성·아동폭력피해중앙지원단에서는 성폭력 피해자들을 위한 지원 프로그램과 관련 매뉴얼을 개발하고, 서비스 지원 및 운영을 위한 표준화된 기준을 제시하고 있다. 실제로 이들 기관에서는 통합센터의 매뉴얼과 각 유형별 지원 매뉴얼을 세분화하여 관리하고 있다.<sup>2)</sup>

한편 피해자지원법에 의뢰되는 대상자들은 주로 경찰이나 검찰 등 수사기관을 통해 긴급하게 의뢰되는 경우가 65.8%, 타 피해자지원 기관에서 의뢰되는 경우가 14.2%로 위기상황에서 의뢰되는 피해자가 80%에 달한다(한국형사정책연구원, 2013). 의뢰되는 대상자들은 외부사건에 의해 갑작스럽게 발생된 범죄 피해를 경험한 대상자들로 사건발생 직후이거나 발생단계 초기에 해당되기 때문에 초기 개입부터 체계적인 관리가 필요하다. 사건 종결 이후에도 가해자의 출소 후 보복 문제 등 2차, 3차 피해에 대한 예방까지 고려해야하므로, 사례관리에 대한 규정마련도 필요하다. 특히 피해자와 주변 환경이 빠르게 변화하고, 이에 따라 피해자 지원에 대한 욕구가 다양해지고 있으며(조균석, 2016), 피해자지원의 내실화와 전문 인력 확보에 대한 요구(조균석, 2016; 강동욱·송귀채, 2015; 최영승, 2013)가 대두되고 있는 현 시점에서 피해자지원 관리체계를 종합적으로 파악하고 대안을 모색하려는 노력은 그 어느 때 보다 필요하다.

결국 공통적으로 적용 가능하고 체계적인 업무 지침의 개발은 피해자 보호와 지원에 긍정적인 영향을 미치고, 피해자지원법인의 운영과 발전을 위해서도 중요한 일이다. 그러므로 본 연구에서는 선행 문헌고찰을 통해 지침에 적용하기 적합한 이론 및 관련 모델을 찾아보고, 이를 기반으로 피해자 지원 절차를 단계별로 제안해보고자 한다.

2) 한국여성인권진흥원 여성·아동폭력피해중앙지원단 홈페이지 참조. <http://www.womannchild.or.kr/>

## II. 선행연구고찰

피해자를 대상으로 한 범죄유형별 또는 대상별 연구는 다수 존재한다(공정식, 2015; 김태경, 2015; 김기현 외, 2014; 김승경 외, 2014; 김현동·조현빈, 2013). 그러나 대부분 피해의 원인과 결과, 혹은 법적·제도적 대안을 제시한 연구이거나 피해자의 심리적 치료를 위한 연구에 국한되어 있다. 다음에서는 피해자를 직접 대상으로 하거나 위기개입과 관련한 선행연구들을 고찰해보고, 위기개입과 관련한 이론을 정리해보고자 한다.

### 1. 피해자 직접 개입 연구

피해자를 대상으로 개입이 이루어진 국내 선행연구로는 가정폭력에 있어서 경찰의 개입을 다룬 연구(김재민, 2006)와 성폭력이 의심되는 영아에게 개입한 사례연구(장수미 외, 2006), 노인학대 노부부를 대상으로 한 사례연구(고재욱, 2014)가 거의 유일하다. 먼저 김재민(2006)은 가정폭력이라는 위기 상황에 경찰이 개입할 때 개입을 저해하는 법적 문제점을 살펴보았다. 법적 문제점에 대한 연구이지만, 가정폭력을 ‘위기’로 정의하고 위기개입의 필요성을 역설하였다. 장수미와 그의 동료들(2006)은 James와 Gilliland의 위기개입 모델에 따라 문제를 사정하고, 위기분류사정양식을 활용하여 성폭력이 의심되는 영아에게 실제 개입을 시도하였다. 이 연구에서는 6단계로 구성된 James와 Gilliland의 위기개입모델이 체계적으로 구조화되어있음을 보고하고, 정신보건 영역을 비롯한 사회복지 실천현장에서 위기개입의 유용성을 주장하였다. 끝으로 고재욱(2014)은 노인 학대라는 피해 상황에 처한 노부부를 사정-시작-중간-종결단계를 거치며 사회복지실천현장에서 위기개입 사례를 적용하였다.

이상의 연구들은 모두 가정폭력이나 성폭력, 노인 학대라는 범죄유형별 특정 사례이며, 대상별로도 영아나 노인에 국한되는 한계점을 보인다. 그러나 모든 연구들이 위기개입을 적용해 연구하였다는 공통점을 동시에 지니고 있다. 이에 다음에서는 위기개입을 적용한 연구들을 검토해보고자 한다.

## 2. 일반 위기개입 연구

우리나라에서 위기개입에 대한 논의가 본격적으로 시작된 것은 1990년대 후반 외상후스트레스장애(Post-Traumatic Stress Disorder: 이하 PTSD)에 대한 사회적 관심이 고조된 이후부터이다. 삼풍백화점과 대구지하철사고, 태풍 등 각종 재난 상황에 관심을 두고, PTSD 발병과 불면증, 우울, 식욕감퇴, 분노, 감정조절 어려움 등 정신 건강 피해에 대해 논의가 진행되었다. 그러나 PTSD에 대한 연구 증가와 달리 외상적 반응에 대처하기 위한 위기개입에 대한 연구는 여전히 대상자가 제한적이거나 단편적이어서 연구결과 활용에 한계가 있는 실정이다(한재은 외, 2011).

위기개입을 적용한 국내 연구들을 보면, 주로 초기에는 재난피해에 대응하기 위한 개입방법에 대해 연구되어져 왔으나, 최근에는 그 대상이 다양화 되었다. 예컨대 신혜종(2000)은 실직자를 위한 위기개입 프로그램을 개발하면서, ‘1단계 당면한 상황 이해’, ‘2단계 가족사랑 확인’, ‘3단계 문제해결을 위한 계획·기술 준비’, ‘4단계 지지체계 형성’ 등 단계별 접근법을 제안하였다. 또한 김유진(2011)은 질적 내용분석 방법을 통해 노인전문기관 종사자가 위기노인에게 개입할 수 있는 방법을 제안하였으며, 박미라(2015)는 집단 상담을 통해 청소년 자살 위험에 대한 위기개입 사례를 폭넓게 제시하였다. 이외에도 긴급하고 통합적 지원이 필요한 특성을 가진 재난 피해의 경우, 심리적 치료부터 지원체계 구축을 위한 다양한 연구가 있고, 각 재난 유형별 매뉴얼이 존재하는데 대부분 위기개입이론을 적용한 연구들이다(소방방재청, 2009). 이들 선행연구를 통해 확인한 것처럼 대부분의 연구들은 위기개입을 전제로 대상별 프로그램을 개발해왔다. 다음에서는 다수의 선행연구들이 기반으로 삼고 있는 위기이론과 위기개입모델에 대해 살펴보겠다.

## 3. 위기이론 및 위기개입모델

### 가. 위기 및 위기관련 이론

위기란 대처 또는 기능적 능력의 심각한 훼손으로 개인의 안정성에 영향을 미쳐 겪게 되는 스트레스에 대한 주관적 반응이다(Roberts, 2005). Caplane(1961)은 위

기를 기존의 문제해결 방법으로 극복할 수 없는 장애로 보았으며, Belkin(1984)은 사람을 무력화시키고 삶을 의식적으로 통제하기 어렵게 만드는 개인적인 상황으로 보았다. James와 Gilliland(2001)는 개인이 현재 가지고 있는 자원과 대처기제로는 감당하기 어려운 사건이나 상황을 지각하거나 경험하는 것으로 정의하였으며, 고통이 사라지지 않는다면 개인에게 심각한 정서적, 행동적, 인지적 역기능이 생긴다고 보았다. 위기 유형에는 상황적, 발달적, 실존적 위기 등이 있는데, 살인이나 폭력, 강도, 강간 등과 같은 범죄는 갑작스럽게 발생하는 위협적인 외부사건에 의해 발생하므로 상황적 위기에 해당된다. 그 결과 삶에 어려움이 생기고, 이 어려움을 일반적인 선택이나 행동으로 극복할 수 없는 상태에 직면하기 때문에 범죄피해는 명백한 ‘위기’이며, 위기개입에 가장 적합한 사례이다.

위기와 범죄피해는 공통적인 특성이 있다. 첫째, 단순하지 않다. 위기상황은 이해하기 복잡하면서도 어렵기 때문에 단순한 원인과 결과로 설명할 수 없다(Brammer, 1985). 범죄피해도 같은 범죄유형이라 하더라도 피해자의 성장과정과 생활환경, 가치관 등 개인의 회복탄력성에 따라 사건 인식 반응이 다르며, 그에 따른 결과나 회복 속도도 차이를 보인다. 둘째, 기회의 가능성이 있다. Brammer(1985)는 위기를 기회로 보았는데, 즉 위기 상황에서 개인은 심각한 고통을 경험하지만, 이러한 고통 때문에 도움을 구하게 되므로 기회를 잘 활용하면 자기성장과 자각의 기회가 마련될 수 있다고 보았다. 위기에서 나타나는 불평형 상태는 변화의 추진력이 되기 때문에(Janosik, 1984), 성장과 변화의 초석을 마련할 수 있다는 것이다. 범죄피해라는 불안한 상황을 인정하는 것은 어렵지만, 인정한 후에는 그 회복이 빠르며 회복을 위해 변화가 필요하다는 것도 인지하게 된다. 셋째, 빠른 해결책을 바라는 것은 바람직하지 않다. 일반적으로 위기에 처한 사람은 단기 개입을 선호하지만, 이전 사건으로 인한 경험이 있을 경우 빠른 해결책을 기대하기 어렵다. 범죄피해도 긴급하게 개입해야 하지만 사건 종결과 피해로 인한 회복은 일정한 시간이 필요하다.

위기이론은 심리학, 사회학, 사회복지학, 의학 등 다양한 학문 분야에서 연구되어 왔다. 학자들은 위기를 일종의 스트레스 상태로 보고, 각 영역별로 개입에 대한 접근을 다르게 하였다. 일반적으로 스트레스 및 위기해결 방법은 기능적, 문제해결적, 심리사회적 접근법 등으로 분류해볼 수 있다. 먼저 기능적 접근법은 성장 모델로

시간의 중요성을 강조하며 긴박한 상태에서 대상자에 대한 특정 욕구에 반응하는 것을 강조한다. 문제해결 접근법은 대상자가 문제를 효과적으로 해결해 나가도록 돕는 교육 모델로 위기개입모델, 단기치료모델 등이 해당된다. 또한 심리사회적 접근법은 상황 속의 인간을 중시하는 의료 모델로 피해자 뿐 아니라 가족, 직장 및 학교, 종교, 지역사회 등 생태체계적 접근을 중시한다. 범죄로 인해 위기를 겪는 피해자는 범죄 유형별 특정 욕구에 반응하는 한편 위기로 인식되는 사건을 해결해 나가도록 돕는 기능적 역할도 함께 해야 한다. 그러므로 범죄피해자는 기능적, 문제해결적, 심리사회적 접근법을 모두 통합적으로 고려하여 개입해야 하는 대상이다.

#### 나. 위기개입모델

위기개입모델은 위기로 인한 불균형 상태 회복을 위하여 일정한 원조수단을 개인, 가족, 집단, 지역사회에 적용하는 과정이다(김충식 외, 2009). 위기개입모델에는 평형, 인지, 심리사회적 전환모델이 있고(Leitner, 1974; Belkin, 1988), 이 모델들이 모든 위기개입모델에 기초가 된다(James & Gilliland, 2001). 평형모델은 위기에 처한 불평형한 사람을 위기 이전 평형 상태로 회복시키는 것이 목적이며, 위기상황 발생 시 초기 개입에 적절하다(Caplan, 1961; Leiter, 1974; Lindemann, 1944). 인지모델은 위기 사건이나 상황이 사실이 아닐 수 있다고 생각하는 것으로 잘못된 생각이나 신념을 변화시키는 것을 목적으로 한다. 심리사회적 전환모델은 위기를 만들게 된 내·외적 어려움을 사정을 통해 확인하고 현재 사용 가능한 자원을 선택할 수 있도록 돕는 것을 목적으로 한다. 이 모델은 인지모델과 마찬가지로 위기사건이 어느 정도 안정된 이후 적용하기에 적절하다. 이러한 모델이 모두 혼합된 절충적 위기개입모델은 위기에 처한 대상자에게 효과적으로 개입하도록 이론에 근거해 가장 적절한 방법들을 계속적으로 찾아나가는 체계적이고 계획적인 접근 방법이다. 이 모델은 위기 상황에 대한 즉각적인 서비스 지원과 위기 이후 발생할 수 있는 심리적 붕괴 현상을 예방하는 데까지 관심을 갖기 때문에 범죄 피해자에게 적용하기 적합하다. 특히 절충적 위기개입모델 중 심리사회적 개입모델은 위기가 일어난 이후 개인, 가족, 지역사회 안에서 회복을 촉진시키는 것으로 심리사회적 지지라고도 한다(대한적십자사, 2011). 다음에서는 심리사회적 개입모델들의 세부 기술을 살펴

보고 범죄피해자에게 적용하기 적합한 심리사회적 지지 단계들을 찾아보고자 한다.

위기개입이 필요한 대상자의 경우, 초기 심리적 개입이 매우 중요하다. 초기단계부터 피해자의 기본 욕구를 정확히 파악하고, 이를 해결하기 위한 개입과 지속적인 관리가 이루어져야 피해자의 회복을 담보할 수 있기 때문이다. 피해자는 시기별로 욕구가 달라지기 때문에 이에 대한 정확한 사정이 매우 중요하다. 다음의 <표 1>은 심리사회적 위기개입모델들로 이를 참고하여 피해자지원법인에서 활용 가능한 지침을 단계별로 제시하고자 한다. 먼저 James와 Gilliland 모델은 전 과정에서 사정을 지속적으로 진행하는 특징이 있다. 그리고 내담자 관점에서의 사건 정의를 매우 중시한다. 형사사건을 부정적인 문제로만 바라보게 되면 내담자를 긍정적인 관점으로 이해할 수 없게 되며, 강점 중심의 자원 파악도 어려워진다. 그러므로 초기 단계에서 위기 사건을 문제로 정의하기보다는 Aguilera와 Messick의 모델처럼 촉진적 사건에 초점을 두어야 한다. 또한 Kanel의 모델에서 제시된 바와 같이 피해자가 재진술하는 것이 중요하다. 이는 피해자가 위기를 이해하고 힘든 감정을 스스로 표현하는 것이 큰 도움이 되기 때문이다. 또한 James와 Gilliland, Aguilera와 Messick, Westerfield와 Heckman-Stone의 모델에서 공통적으로 언급된 것처럼 초기 단계에서 자해 혹은 타해로부터 안전을 확보하는 것이 중요하다. 그리고 피해자의 경우 2차 및 3차 피해에 대한 예방까지 고려해야하기 때문에 Aguilera와 Messick의 모델에서와 같이 위기대비 계획이 함께 모색되어야 한다.

<표 1> 학자별 심리사회적 위기개입모델

	Golan(1986)	Aguilera & Messick(1998)	James & Gilliland(2001)	Westerfield & Heckman-Stone(2003)	Roberts(2005)	Kanel ABC모델 (2007)
특징	-초기:위기상황 -중기:문제탐색 -종결:내담자저항	-위기 이해 -자원 양/질 고려 -과거동일경험	-6단계 전 과정 -지속적으로 시정	-위기/문제 상황 -평가를 중요단계로 설정	-위기/문제 상황 -평가를 중요단계로 설정	-위기/문제 상황 -평가를 중요단계로 설정
단계	①초기단계 -관계형성 -위기여부 -위기상황파악 -개입계약수립  ②중기단계 -과업확인/실행	①사정 -촉진적사건초점 -자살/타살가능성 -생활상태확인 ②계획 -기능손상확인 -회복목표	경청 ①문제정의 -내담자관점 ②안전확보 -자해/타해 신체/심리적 위험최소화 ③지지하기	①리포형성 ②안전확인 -자살/자해/신 변위험 ③문제상황평가 ④위기상담 목	①계획/실행 -심리사회적평가 ②리포형성 -심리적 접촉 -신속한관계설정 ③문제상황파악 -태도/감정다각적	①리포형성 -적극적 경청 -재진술 -감정탐색 ②문제상황평가 -촉발사건확인 -인지/윤리적

-부적절과업수정 -새대처방안습득 -본격개입실행  ③ <b>종결단계</b> -개입상황검토 -종결과업수행 -새자원결속강화 -개발된대처유형 -성취확인 -사후계획	-주변자원반응 -행동계획수립  ③ <b>개입</b> -위기이해 -힘든감정표현 -대처기제탐색 -사회적활동재개 ④ <b>위기대비계획</b> -대처기제강화	-긍정/수용  활동 ④ <b>대안탐색</b> -적절/가능 ⑤ <b>계획수립</b> -자원확인 -대처기제 ⑥ <b>참여유도</b>	표 수립 ⑤ <b>다양한대안</b> 탐색 ⑥ <b>대안실효성</b> 탐색 ⑦ <b>최적대안선</b> 택 ⑧ <b>대안 실행</b> ⑨ <b>성과 평가</b> ⑩ <b>추후 개입</b>	탐색 ⑤ <b>가능대안탐색</b> -0전 대처 시도 탐 색/평가 ⑥ <b>실행계획을 통</b> 해 <b>인지가능회복</b> ⑦ <b>Follow-up</b>	-정서적호소 -행동/사회적기능 -위기이전기능 -약물사용여부 -치료적개입실시 ③ <b>대처 측면</b> -대처기능 -대안적책략탐색 -대처방법제시 -추후 개입

\* 주: 학자의 논문을 토대로 연구자가 특징과 단계별로 구분하여 인용, 작성.

### Ⅲ. 위기개입모델 기반의 피해자 지원

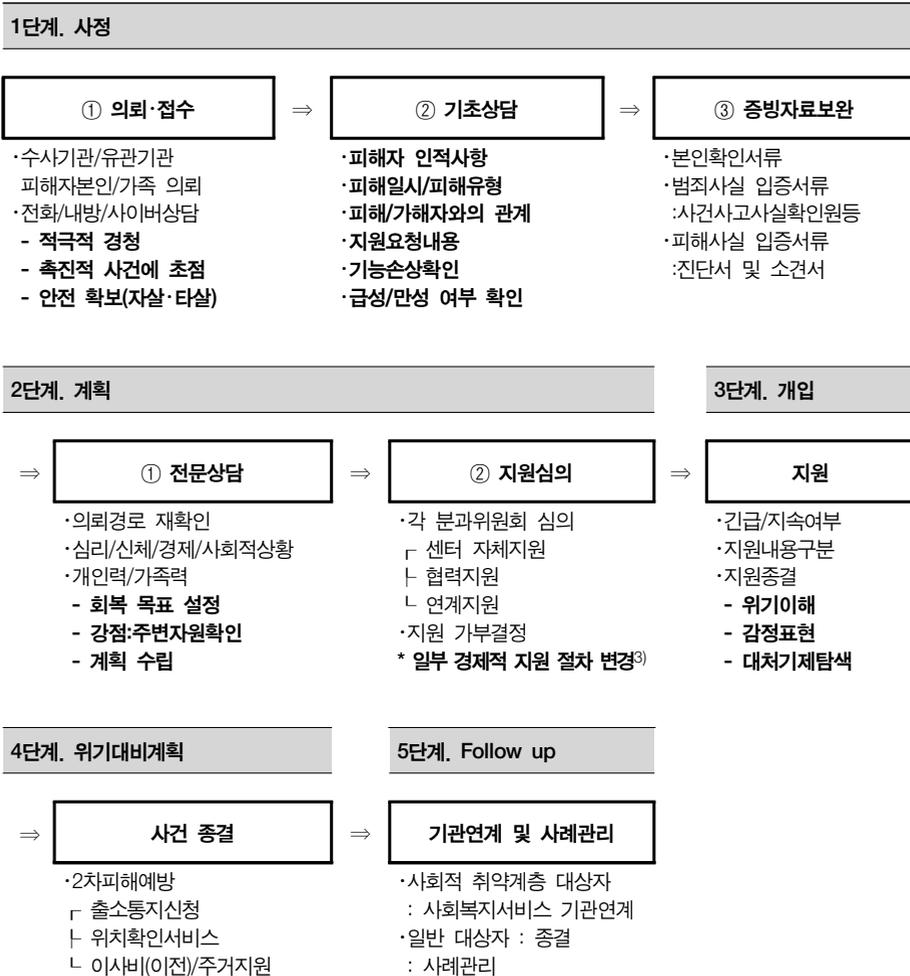
피해자지원법인에서는 살인, 강도, 폭력, 성폭력, 방화 및 실화 관련 죄 등 5대 강력범죄를 비롯한 위기에 처한 모든 범죄피해자를 지원하고 있다. 다음에서는 모든 범죄유형의 피해자가 의뢰부터 사건의 종결, 이후 관리까지 체계적으로 지원받을 수 있는 공통적인 지침에 대해 파악하고 실제적 위기개입방법에 대해 살펴보도록 하겠다.

#### 1. 범죄피해자 지원 절차

위기개입의 단계를 구분하여 고찰하는 것은 범죄피해자를 위한 지원 절차를 마련하는데 있어서 통찰력을 제공할 수 있다. 앞서 제시된 위기개입 모형을 범죄피해자 지원 절차에 적용한다면 「사정 → 계획 → 개입 → 위기대비계획 → follow up」의 5단계로 이루어진 범죄피해자 지원 절차를 도출해 볼 수 있다. 먼저 1단계 사정은 의뢰·접수-기초상담-증빙자료보완까지 진행 가능하다. 이후 전문상담을 통해 나온 결과를 토대로 지원심의회가 이루어지는 시점까지는 2단계 계획에 해당된다. 3단계는 개입단계로 심의회결과에 따라 지원하며, 4단계는 사건이 종결되는 단계로 위기대비 계획이 필요한 시점이다. 5단계는 follow up 단계로 지원에 대한 종결이후 기관연계 및 사례관리가 진행되는 단계이다. 다음의 <표 2>는 각 단계별로 진행되어지는

절차에 대한 세부적인 지침을 실무에서 활용 가능하도록 도출해 본 절차이다.

<표 2> 위기개입 단계에 따른 범죄피해자 지원 절차



\* 주: 피해자지원법안에서 활용 가능하도록 <표 1>의 내용을 토대로 실무지향적 지원 절차 수립.

3) 2015년 1월부터 대검찰청 ‘경제적 지원 지침’ 제정으로 「의뢰 → 센터 검찰청 추천/직접 접수 → 검찰청 경제적 지원심의 → 검찰청 재무팀 통보 → 피해자 지원」 과정을 거친다. 본 논문은 모든 유형의 지원을 고려한 통합적 지침이므로 이 경우는 고려하지 않는다.

## 가. 사정단계

범죄피해자를 지원함에 있어 가장 중요한 부분은 사정이다. 사정은 역동적이고 계속적인 과정으로(김기태, 2006), 위기에 처한 사람의 욕구와 능력이 계속 변화되기 때문에 피해자의 상황을 수시로 파악하는 것이 중요하다.

### 1) 의뢰·접수

사정단계는 의뢰와 접수로 시작된다. 신청은 범죄피해자보호법 제3조 규정에 의해 타인의 범죄행위로 피해를 당한 사람과 그 배우자, 직계친족 및 형제자매가 할 수 있다. 법에서 규정하는 범죄피해란 사람의 생명 또는 신체를 해치는 죄에 해당하는 행위로 인하여 사망하거나 장애 또는 중상해를 입은 것을 말하므로 형사사건에 해당된다. 수사기관 의뢰의 경우 피해자임이 분명하고 사건내용 확인이 비교적 명확하다. 유관기관 의뢰의 경우 중복지원 방지를 위해 기존에 지원 내용을 확인한다. 피해자 본인 및 가족 의뢰의 경우 피해자임을 확인하기 어려운 상황이 많아서 최대한 많은 정보를 확인해야 하는데, 관련 서류를 안내하고, 피해자임이 서류로 확인된 이후 지원 가능함을 공지해야 한다.

접수 상담은 전화, 내방, 사이버 상으로 가능하다. 전화상담의 경우 사건발생 초기에 해당되는 피해자를 만날 수 있다. 일반적으로 격심한 위기상태는 보통 6-8주 정도 지속되는데, 이 시기에 해당되는 피해자를 상담할 가능성이 가장 높기 때문에 위기대처능력이 뛰어난 전문 인력을 구비하는 것이 필수적이다. 접수담당자는 상담을 이어서 하지 않고 피해자가 필요로 하는 것을 판단하여 별도의 담당자에게 연결한다. 전담 시스템 구축은 피해자가 안심하고 다양한 문제를 상담하는 데 중요하다. 하지만 현재는 인력이 충분하지 못하기 때문에, 담당자가 별도로 지정되어 있지 않은 경우가 많아 접수자가 이후 사건의 담당자가 될 수도 있다. 이때는 내담자가 자신의 문제를 바로 이해하고, 그 문제에 대처할 수 있는 자신의 능력을 찾게 하며, 해결을 위한 행동을 취할 수 있도록 도와주어야 한다(유수현, 1990). 한편 내방상담의 경우, 전화 접수 이후 진행되는 경우가 일반적이지만, 수사기관의 조사 이후 바로 내방하여 관련 지원 제도들을 확인하거나 긴급한 상담이나 지원 신청을 하는 경

우가 있으므로 위기개입상담이 가능한 전문가가 늘 상주해 있어야 한다. 사이버상담의 경우, 자세하게 기술하지 않는 것이 일반적이어서 답변하기 어려운 경우도 많지만, 실제로 기관과 연계될 수 있도록 긍정적이고 개방적이며 신뢰감 있는 답변을 주는 것이 중요하다(Hill & O' Brien, 1999).

일반적으로 위기가 발생되면 오랫동안 인내할 수 없기 때문에 접수 이후 신속한 개입을 위해 노력해야 한다. 촉진적 사건에 초점을 두고 적극적으로 경청하며, 피해와 타해로부터 안전을 확보하고, 가능한 도움은 즉시 제공해야 한다(Puryear, 1979).

## 2) 기초상담

이 단계에서는 위기에 처한 대상자에 대한 확인, 이름, 연령, 성별, 주소, 전화번호 등 피해자의 기본적인 인적사항과 보호자 혹은 비상 연락처, 동거가족, 직장정보, 사건에 대한 정보와 현재까지의 경과, 사건 해결을 위한 본인의 노력, 위기를 악화시키는 사유, 기능손상에 대한 확인이 필요하다. 또한 촉진적 사건을 명확히 규명하는 일이 필요하기 때문에 사건의 정확한 시기와 장소를 파악해야 하며(Burgess & Baldwin, 1981), 사건이 급성인지 만성인지 파악하고 피해유형, 피해자(본인이 아닌 경우) 혹은 가해자와의 관계 확인도 필요하다. 이 단계에서는 대상자에 대한 정보를 얻는 것 뿐 아니라 대상자가 궁금해 하는 것, 지원 요청 내용, 현재 사건에 대한 정확한 정보를 제공하여 기관에 대한 신뢰도를 높여야 할 것이다.

## 3) 증빙자료 보완

기초상담이 마무리되어 지원을 요청하거나 지원이 필요하다고 판단되는 대상자에게는 유형에 맞게 증빙자료들을 요청한다. 증빙자료는 공통적으로 본인확인서류와 범죄사실 입증서류(사건 단계별로 사건사고사실확인원, 의견서, 공소장, 판결문 등), 피해사실 입증서류(소견서 및 진단서 등)가 필요한데, 범죄사실 입증서류의 경우 개인정보동의를 얻었다면 기관에서도 확인 가능하다. 그 외 지원 요청사항에 따라 개인별 경제상황 증빙 자료들이나 본인이 아닌 경우 위임장 등이 추가로 제출되어야 한다.

## 나. 계획단계

### 1) 전문상담

먼저 피해자의 의뢰경로를 재확인한다. 중복지원 방지를 위해 의뢰되기 전, 연계된 기관 확인이 필수적으로 요청된다. 이는 피해자를 새롭게 연계하거나 지역사회 내 네트워크 활용에도 필요한 정보이기에 정확하게 파악한다. 또한 초기상담 시 조사된 내용과 정보에 대해서도 재확인하는 것이 필요한데, 이는 피해자의 경우 심리적 불안정으로 초기 접수 단계에서 기술한 내용이나 지원 요청사항이 달라지는 경우가 많기 때문이다. 충분한 시간적 여유를 가지고 사건 이전과 사건 발생, 현재 상태에 대해 경청하고 상담을 진행한다. 이때의 상담은 전문적인 심리 상담이나 치료가 아니기 때문에 이른바 ‘분석’에 집중하기 보다는 현재 위기 상황에 대처할 수 있도록 조력하는 것에 초점을 두는 단계라고 할 수 있겠다. 먼저 개인적 측면에서는 신체적·정신적 진단 확인이 필요하고(Wicks et al, 1978), 현 상태에 대한 내담자의 기술을 바탕으로 긴급한 위기인지 만성적 위기인지를 파악해야 한다. 긴급한 위기라고 판단되면 경제·사회적 능력, 개인력(결혼유무, 가족구성원)과 가족력(발달사, 질병 등) 등을 파악하고, 필요한 경우 생활환경(현재 주거형태, 상태)에 대한 확인을 통해 지원 심의 절차를 신속하게 진행해야 한다. 사건에 대한 이전 경험여부와 사회적 유대관계에 대해서도 면밀한 분석이 필요하다. 위기상황과 관련된 대인관계 측면에서 생활만족도, 부모 및 자녀 등 가족구성원과의 관계, 직장정보, 고용상태, 직장동료와의 관계, 교육과정, 약물이나 알코올 중독 여부, 양친, 학생인 경우 학교 및 교우관계 등에 대해 확인해야 한다. 이것은 위기 사건에 관여된 사람들과 내담자와 과거 혹은 현재 중요한 관계를 하고 있는 사람들이 파악되어야 내담자 이해 및 회복에 도움을 줄 수 있기 때문이다(Baldwin, 1979). 특히 미성년자의 경우 발달과정상 특별한 사건을 경험하였는지 파악해야 하며, 보호자와 피해자 각각의 개별상담이 필요하다(고향자·현선미, 2008). 피해자의 일상적·사회적 기능 파악과 사건의 충격으로 인한 심리상태나 감정, 태도, 기억 등에 대해 통찰력 있는 상담을 통해 회복의 목표를 명확히 해야 한다.

Goodey(2005)는 범죄피해자들이 안전, 상담, 의학적·재정적 지원, 사건진행에

대한 정보, 보상에 관한 정보, 범죄가 미친 결과 인지, 법정 판결에 대한 예측 등 실질적 도움을 원한다고 하였다. 이러한 다양한 욕구에 개입하기 위해서는 문제에 대한 정확한 정의, 즉 사정이 필요하다. 사정이 잘 진행되어야 이후 사례관리까지 원활하게 이루어질 수 있기에, 이 계획단계에서도 지속적인 사정이 필요하다. 다만, 사정 시 강점과 회복탄력성에 대해서도 중요하게 다루어야 한다. 피해사실만 국한해 부정적인 상황으로 인식시키기 보다는 위기상황에서도 개인, 가족, 직장 및 학교, 종교, 지역사회가 가지고 있는 강점을 파악하여 문제를 함께 해결하려는 시각으로 지원계획을 수립해야 한다. 다시 말해 강점과 자원을 찾아내는 통합적이고 입체적인 사정 과정이 필요하겠다.

## 2) 지원심의

범죄피해자에 대한 지원을 심의할 때 해당 기관이 자체적으로 지원할 것인지, 타 기관과 협력하여 지원할 것인지, 연계 지원할 것인지를 결정해야 한다. 예를 들어, 아동·청소년 성폭력 피해자의 경우 특화된 전문 치료기관이 존재하기 때문에 성폭력 피해자만을 지원하는 전문기관에 우선 의뢰하는 것이 바람직하다. 그러나 모든 경우 피해자와 보호자의 의견이 우선이며, 최종 결정은 피해자에게 맡기고 그 결정을 존중하고 지원해야 한다(아타라시 에리, 2007).

## 다. 개입단계 : 지원

개입단계는 피해자에 대한 본격적인 지원이 이루어지는 단계이다. 위기 상황에서는 최소 6주 이내 개입이 이루어져야 하기 때문에 의뢰·접수된 이후 2주 이내 지원 여부가 결정되고 통보되어야 하며, 특히 긴급한 경우 1주 이내 심의단계를 거쳐야 한다.

지원에 대한 가부는 지원의 내용과 기간으로 나누어 볼 수 있다. 상담지원, 의료를 포함한 심리적·신체적 치료지원, 사건정보제공 등 법률지원(피해자 국선변호사 연계, 진술조력인제도, 재판모니터링제도, 법률상담 등), 긴급생계지원(생계, 장례, 학자금, 각종 생필품 지원 등), 수사기관 및 법정동행지원, 배상명령신청 등 배상지

원, 구조금, 주거지원(임시주거 포함) 신청 등에 대해 지원 할 수 있으며, 유형별 중복지원이 가능하다.

상담이나 치료지원의 경우, 진단서에 의거해 지원기간이 결정된다. 통상적으로 법률지원의 경우 횟수나 기간의 제한 없이 사건 종결 시까지 지원되고, 생계지원의 경우 피해자가 가장이거나 사건으로 경제활동이 중단된 경우 일시적으로 지원되며, 범죄유형과 가족 수에 따라 그 기간이 정해진다. 지원여부를 심의할 때에는 피해자에게 도움이 되는 모든 지원을 이용할 수 있도록 결정하여 추가적인 심의를 하지 않도록 한다. 지원 종결이 요구되거나 타 기관 연계지원이 타당한 경우 결정에 대한 경위를 신청자(접수자)에게 정확하게 설명하고, 6주 이내 실제 개입이 이루어질 수 있도록 관련 서류를 최소 5일 이내 이첩하여야 한다.

이 단계에서는 특히 전문화된 상담개입이 필요하다. 이 시기의 카운슬링은 피해자의 이야기를 듣고 위기사건의 충격을 수용할 수 있는 인식의 틀을 재구성하여 일상으로 회복할 수 있도록 돕는 것을 목표로 한다. 피해자 지원은 사실에 대한 인식과 직면으로 시작되기에, 피해자가 진술하는 위기사건을 충분히 듣고 객관적으로 인식해 회복할 수 있도록 도와야 한다(Cadell et al, 2003). 다시 말해 위기를 이해하고 힘든 감정을 표현하도록 하며, 강점 사정을 통해 파악한 내담자의 자원을 이용하여 대처기제를 스스로 탐색할 수 있도록 지원해야 한다.

#### 라. 위기대비계획 : 사건종결

사건이 종결되면 보통 개입이 종결된다. 그러나 1심 재판이 마무리되었다고 사건이 종결된 것이 아니기에 3심까지 지켜보며 확정판결 이후 개입을 종결한다. 상급법원 재판이 진행되면서 간혹 선고내용이 달라지는 경우가 있으므로 마지막까지 관리하며 피해자에게 고지해야 한다. 사건이 종결되면, 피해자에게 출소통지신청제도를 안내한다. 이는 가해자가 출소할 경우 피해자에게 미리 통지해주는 시스템으로 2차 피해를 예방하는 대표적인 방법이다. 신변보호 관련하여서는 2012년부터 지원하고 있는 위치추적장치 및 SOS 국민안전서비스에 대한 정보제공이 필요하다. 현재는 휴대가 용이한 손목시계 형태의 “스마트 워치”로 보복 피해를 당할 수 있는 피해자를 보호하고 범죄자를 관리한다. 비상시에 이 기기의 긴급 버튼을 누르면, 신

호가 경찰서와 보호자에게 동시에 전달되어 신속하게 피해자의 위치파악과 범죄 상황 전달이 가능하다. 다만, 모든 피해자에게 제공되는 것은 아니며, 지원 시 ‘신변보호심사위원회’가 보복을 당할 가능성 등 신변보호 필요 여부를 충분히 검토한 후 지급을 결정한다.<sup>4)</sup> 또한 사건 발생 장소가 피해자의 주거지이거나 가해자가 피해자의 주거지를 알고 있는 경우, 이에 대한 대비가 필요하기 때문에 이사비 및 주거지원 서비스를 신청하도록 안내해야 한다. 출소시기에 맞추어 이사하거나(피해자 주거지가 사건 발생지인 경우 출소 이전에도 신청 가능), 국민임대주택에 우선 입주 신청을 하도록 안내한다. 이외에도 학교 전학, 직장 이직 등도 고려할 수 있도록 광범위한 정보제공이 필요하다. 범죄피해로 인해 이직의 필요성이 있는 경우나 주소득자인 가족의 사망으로 다른 가족 구성원의 경제활동이 필요한 경우, 체계적인 취업지원이 필요하다. 즉 직업상담사를 통한 전문적인 취업상담이 요구되며, 직업 선택이 피해자 혹은 유가족의 정신건강에까지 영향을 미칠 수 있기 때문에 조심스럽게 접근되어야 한다. 예컨대 칼에 의해 살인미수 피해를 입은 피해자 혹은 그 가족에게 칼을 사용해야 하는 요리 관련 취업은 적합하지 않다.

#### 마. Follow up : 기관연계 및 사례관리

지원이 종결되면 일반 대상자의 경우 사례관리 대상자가 된다. 그러나 사회적 취약계층인 경우 국민기초생활보장수급지원 및 차상위계층 지원을 받을 수 있도록 지자체에 연계한다. 아동·청소년, 노인, 장애인 등 특수한 욕구를 가지고 있는 대상자는 사회복지기관에 연계해 지속적으로 지역사회 지원을 받을 수 있도록 연계한다.

## 2. 범죄피해자에 대한 위기개입 방법

### 가. 시기별 지원

범죄 피해자는 개별 위기개입이 필요한 대상이다. 개별 위기개입은 시기 및 상황에 따라 구분되는데, 1차적 개입은 위기사건 발생 전 정부나 학교, 종교기관, 대중매

4) 2016.03.21.자 법무부 보도자료 참조.

체 등이 벌이는 예방 차원의 노력을 의미한다. 2차적 개입은 위기경험을 성장으로 촉진시키는 것을 목표로 위기를 경험한 대상자에게 위기경험을 약화시키는 과정을 가리킨다. 이 단계에서 적절하게 개입되지 못한 대상자는 미해결된 위기로 인해 고착화된 문제 혹은 장애를 치료하기 위해 장기간의 심리·약물치료, 재활 등이 요구되는 3차 개입단계에 접어든다(이성희 외, 2004).

일반적으로 피해자지원법인의 대상자들은 2차적 위기개입이 필요한 경우가 흔하며, 특히 심리·사회적 긴급지원이 요구된다. 그러나 모든 대상자에게 사건 발생 직후부터 개입할 수 없기 때문에 이미 상당한 시간이 지나 3차적 개입단계에 접어든 대상자도 존재할 수 있다. 그러므로 접수 면접시 피해자의 위기진행 정도를 신속하게 판별하고, 적기에 개입하는 것이 매우 중요하다. 이때 긴급성 여부는 우선 지원해야 할 대상자를 확인해주는데, 시기에 따른 차이, 자해 및 타해의 위험성 여부, 비슷한 사건이 과거에 존재 혹은 경험했는지에 대한 여부를 종합적으로 판단해서 결정한다. 지원 시 피해자의 반응을 살피며(Burgess & Baldwin, 1981), 스트레스를 주는 사건이나 요인에 중점을 둔 현재지향적이고 선택적인(Morley, 1967) 사정이 필요하다. 즉 현재 상황을 중심으로 사정하고 여러 욕구 중 긴급성에 따라 선택적으로 개입 순서를 정해야 한다. 또한 피해자를 둘러싼 주변 환경은 피해자의 회복에 커다란 영향을 미치기 때문에 내·외적 자원들을 결합한 협동적인 개입이 수반되어야 할 것이다.

## 나. 위기개입상담

피해자에 대한 위기개입 방법 중 가장 중요하고 기본이 되는 부분은 상담이다. 위기개입상담의 목적은 위기 상태에 있는 피해자 혹은 가족이 현재의 위기 상황에서 벗어나 다음단계로 가기 위한 과정이다. 그러나 의뢰되는 모든 피해자에게 상담이 필요한 것은 아니다. 많은 경우, 특별한 상담이 없이도 정상적인 회복단계로 이행된다. 피해자들은 보통 자신이 경험한 위기사건에 대해 말할 대상이 필요하고, 그 경험이 무엇인지 느끼고 싶어 하며, 또 이해하고 싶어 한다(NOVA, 2010). 그렇기 때문에 피해자지원법인에서 이루어지는 피해자와의 모든 대화는 일종의 ‘상담’이라고 할 수 있다. 그러나 이때의 상담은 일반적인 심리학적, 정신의학적 상담과는 상

이하다(Everly & Mitchell, 2008). 피해자가 겪은 위기 상황에 대해 함께 생각하고, 풍부한 경험과 지식을 바탕으로 적절한 심리적, 사회적, 법적 조언을 하면서 사건의 종결까지 함께 하는 활동 일체이다. 미국 펜실베이니아주의 범죄피해자센터 기준에 의하면, 상담은 가장 중요한 문제가 무엇인지 정리하고, 피해자가 이용할 수 있는 제도 및 서비스를 검토(case management)하며, 필요한 경우 다른 기관과 연락(consultant)하고, 피해자에 대한 지원 계획을 세우는 것이다(아타라시 에리, 2007). 이때 반드시 비밀을 엄수해야 하고, 다른 기관을 연계한 경우 그 곳에서 충분한 서비스를 받을 수 있는지 확인해야 하며, 사후 평가가 이루어져야 한다.

상담은 상담자 혼자 하는 행위가 아니라 피해자와 함께 하는 행동이다. 피해자들은 위기사건의 경험으로 이성적인 판단이 어려운 경우가 많고, 때로는 본인이 한 이야기조차 스스로 이해하지 못하기도 한다. 그러므로 위기사건을 경험한 피해자와 함께 일하는 위기개입전문가들은 지지적인 피드백을 통해 지속적인 대화를 이끌어 내야 한다(Nolen-Hoeksema & Davis, 1999). 이를 단계별로 구별해 보면, 첫째, 위기사건을 이야기하는 피해자에게 사건을 구체적으로 듣고 피해자가 선택한 단어 그대로 재설명한다. 둘째, 그 위기사건으로 인한 결과에 대해 듣고 설명한다. 셋째, 그러한 사건에 대한 느낌을 듣고 설명한다. 넷째, 본인이 그렇게 느끼고 판단한 것에 대해 듣고 설명하는 재진술 기법을 지속적으로 사용해야 한다(Kanel, 2007).

한편 유사한 문제나 경험을 가진 피해자 집단을 대상으로 개입을 시도하는 집단 상담은 치료적 상담과 자조적 상담으로 나누어 볼 수 있으며, 치료적 상담은 심리치료전문가나 임상심리사가 진행한다. 자조적 상담은 비슷한 위기사건을 경험한 사람들 간 그룹을 만들고 그룹 내에 있는 사람들이 효과적으로 본인의 이야기를 나눌 수 있도록 논의하는 그룹이다. 자조그룹에서는 피해 경험 공유를 통한 고립감을 극복하는 것을 목표로 개인 상담을 진행한 후 참여하는 형태가 바람직하다. 구성원은 5명에서 10명 이내로 하며, 사건으로부터 일정시간 경과하고, 위기상황에서 일정부분 벗어났으며, 다른 피해자와 접촉해도 위험하지 않고, 사법절차가 종결된 후에도 여전히 지원을 필요로 하는 피해자로 구성하는 것이 바람직하다(최수찬·이은혜, 2015).

### 3. 위기개입 전문가의 기본 특성

피해자지원 전문가란 타인의 범죄행위로 피해를 입은 사람에 대하여 형사사법절차에서의 권리를 보호하고 신체적, 재산적, 정신적 피해를 회복할 수 있도록 지원하는 업무를 효율적으로 수행할 수 있도록 훈련된 전문 인력을 말한다(한국형사정책연구원, 2011). 범죄피해자를 보호·지원하는 전문가는 위기관리 능력과 적절한 지원을 위한 피해자와의 관계형성능력, 지원전문가로서 역할을 지속적으로 수행해 나가기 위한 자기관리능력을 가지고 있어야 한다.

#### 가. 위기관리능력

위기관리 역량은 위기개입에서 가장 기본이 되는 것으로 사안의 긴급성 여부를 판단하기 위해 전제되어야 한다. 지식체계를 기반으로 불균형 상태를 가져온 사건을 이해하고, 위기로 인한 증상을 제거 혹은 완화시켜서 위기 이전의 삶으로 회복시키는 능력이 필요하다(Rapopprt, 1970). 이때 지식체계에 기반한 기술이란 단순히 상황에 대처하기 위해 반복적으로 익히는 단순기술이 아니라 상황에 따라 응용하고 적용할 수 있는 내면적 능력을 의미한다(이봉주 외, 2014). 위기개입의 목표가 평형상태를 회복하는 것이지만 모든 피해자가 온전한 회복을 할 수 없기 때문에 한정된 목표 아래 매우 적극적이고 신속한 해석과 지원이 필요하다(Hollis, 1981).

어렵고 해결 불가능해 보이는 문제에 직면한 사람에게 창의력과 융통성은 무엇보다도 필요한 요소이다(Aguilera & Messick, 1982). 위기개입 전문가는 이와 같은 강점을 찾아 격려하고, 빠르게 변하는 위기개입 현장과 사회 환경 속에서 상호작용하며, 내담자의 긍정적인 성장을 돕기 위해 변화에 대한 가능성을 탐구해야 한다. 보통 피해자는 스스로를 실패한 사람으로 인지하기 때문에 내면의 감정이나 증상을 솔직하게 표현하도록 격려하고, 자신감을 회복시키고 동시에 자기 방어에도 효과적으로 대처해야 한다. 이를 통해 건전한 자기상을 확립하고 자립이 가능하도록 지원해야 한다(Puryear, 1979).

## 나. 관계형성능력

피해자와의 원활한 의사소통을 위해 전문적인 의사소통기술이 필요하다(Hendricks, 1991). 실제로 피해자지원법인의 활동 중 67.7%가 상담을 통해 피해자 지원의 창구 역할을 수행한다. 이 중 전화 상담이 42.6%의 비율을 보이는데(한국형사정책연구원, 2013), 직접 대면하지 않는 특성 상 언어를 통해 긍정적인 분위기를 전달해야 한다. 위기에 처해 절망감을 지닌 대상자에게 지나친 기대를 주는 것은 지양해야 하지만, 희망을 고취시키는 것은 매우 중요하다(Puryear, 1979). 따뜻함과 이해로 정서적 지지를 보내고, 감정을 표현할 수 있도록 격려하며, 침착함과 이성을 찾아 사건에 직면하고 해결방안을 찾도록 도와주어야 한다. 또한 내담자의 모든 문제를 일시에 해결하려 하거나 일방적으로 어떤 지시를 내리는 행동은 위험하기 때문에 지양하도록 한다(김기태 외, 2002). 무엇보다도 내담자의 진술을 정확하게 경청해야 하는데, 이때 경청을 위한 주의력과 반응이 명확해야 하며, 사고와 감정, 행동이 일치되어야 한다. 이외에도 사정을 통해 분석한 내용을 종합하고 지원하는 기술, 계획결과를 토대로 의뢰하는 기술, 대안을 탐색하고 문제를 해결하는 능력을 함께 가져야 한다. 위기개입에서의 사정은 특성상 신속하게 반응하면서도 정확해야 한다. 이를 위해 전문적인 지식과 경험이 매우 중요하며, 균형 잡힌 태도를 견지해야 한다. 피해자는 위기 상황으로 침착함과 통제력을 잃기 쉬운데 상담자가 균형을 유지하는 것은 이러한 상황 극복에 도움이 된다(Belkin, 1984). 다시 말해 피해자는 평형상태를 회복함으로써 스스로 위기를 극복할 수 있는 합리적 사고가 가능해지기 때문에 사건 해결에 도움이 된다.

## 다. 자기관리능력

삶을 긍정하는 생활경험이 필요하다. 다양한 삶의 경험으로부터 배우고 성장하며, 훈련과 지도 감독을 통하여 경험을 지속시켜야 한다. 위기에 처하게 되면 고착화되는 경향을 보이는데 전문가의 긍정적인 생활경험을 통해 적극적으로 행동에 초점을 둔 개입으로 격려하고 지지해야 하기 때문이다. 전문가 개인의 부정적 생활경험이 피해자에게 영향을 미치지 않도록 끊임없는 자기성찰이 필요하다.

또한 다문화나 이주노동자, 새터민 등 다양한 인종 유입에 대한 문화적 역량을 갖추어 피해자에게 부정적인 영향을 미치지 않도록 해야 한다. 위기에 처한 대상자에게 서비스를 제공할 때에는 긴박한 상태에 처한 피해자의 특정 욕구를 강조하기 위해 모든 단계에서 안내자와 원조자의 역할을 해야 한다(Anderson, 1981).

마지막으로 위기개입 전문가의 자질 못지않게 주요하게 다루어야 하는 부분이 상담자의 소진을 예방하기 위한 전략적 방안들이다. 개인적으로는 스트레스 대처, 감정조절 전략 등을 활용하고, 기관 차원에서는 상담자의 정서를 나누고 해소할 수 있는 공식적인 공간과 시간을 마련해 동료의 슈퍼비전이나 전문가의 소진예방 상담을 받을 수 있도록 체계화하여 자기관리능력을 향상시켜야 한다.

#### IV. 함의 및 제언

본 연구는 피해자지원법인에 전문화된 개입 매뉴얼이 필요하다는 문제제기에서 시작되었다.

먼저 범죄 피해자를 개입 대상으로 삼은 선행연구들을 통해 위기개입의 필요성을 강조하고, 위기개입 이론을 기반으로 한 표준화된 피해자 지원 절차를 마련하였다는 점에서 본 연구의 의의를 찾을 수 있다. 피해자지원법인의 각기 다른 절차가 난무하고 피해자를 지원함에 있어 통일되고 명문화된 규정 없이 각 지역별로 대응하다보면 책임성과 신뢰성이 떨어져 피해자 회복에 도움이 되지 않을 것이다. 피해자에게 적절한 위기개입 방법과 절차를 보편적으로 적용한 연구가 전무한 실정에서 위기개입모델을 적용하여 피해자지원 절차에 대한 지침을 문서화한 것은 본 연구가 유일하다. 특히 피해자에 대한 통합적 관리시스템 구축의 첫 단계가 이러한 표준 지침 구축이 될 것이다. 그러므로 피해자지원법인에서는 위기개입이론을 접목시킨 피해자 지원 절차를 토대로 표준 지침을 공통적으로 실무에 활용해야 할 것이다.

피해자지원 현장에서는 다양하고 심각한 위기상태에 처한 범죄피해자들을 만나게 된다. 특히 고의적으로 피해를 입은 경우 그 심리적 충격으로 회복이 쉽지 않다. 또한 범죄라는 위험한 사건에 직면한 피해자는 높은 수준의 스트레스와 함께 격심

한 사회적 불균형과 해체현상을 경험할 수 있다. 피해자는 정서적 균형을 찾으려고 노력하지만, 기존의 기제로는 해결하기 어려운 경우가 대부분이다. 그래서 범죄피해는 위기이며, 피해자의 적기의 회복과 지원을 위해 위기개입 모델을 활용한 지침을 제시해보고자 하였다. 그러나 위기상황에 처한 범죄피해자에게 효과적인 개입 및 지원을 하기 위해서는 다음과 같은 사항이 전제되어야 한다.

첫째, 위기개입에 특화된 전문적인 훈련과정과 교육이 필요하다. 효과적으로 피해자를 보호·지원하기 위해서는 개인적인 역량 강화 뿐 아니라 다차원적인 환경적 조건 충족이 수반되어야 한다. 이것은 개인적 차원을 넘어 그가 소속된 조직의 문화, 구조, 이념 등의 개선 뿐 아니라, 사회의 문화, 가치관, 법률 등과 같은 거시적 환경의 개선도 필요함을 의미하는 것이다. 다시 말해 효과적인 범죄피해자의 보호 및 지원을 위해서는 위기개입 전문가가 스스로의 역량을 발휘하며 일할 수 있는 조직의 여건이 갖추어져야 하며, 이것을 법적으로 뒷받침해줄 수 있는 자격제도, 교육과정, 더 나아가 관련 학과의 개설이 필요하다. 현재 학부과정에서 피해자학을 전문적으로 교육하는 국내 대학은 전무하며, 위기개입을 가르치는 전공 과정도 많지 않다. 우리나라에서는 1972년 위기이론이 처음 소개되었고, 1979년 부산대학교 사회복지학과에서 ‘위기개입론’을 최초로 개설하였다. 이후 일부 대학 학부 및 대학원에 위기개입 관련 교과목을 개설하여 위기개입에 대한 교육을 담당해오고 있지만(김기태, 2006), 대다수의 전공생들이 접하기 어려운 것이 현실이다. 위기개입을 전공으로 하는 새로운 학과 개설이 용이치 않다면, 관련학과인 사회복지학, 심리학, 상담학 등에서 위기개입 관련 과목들을 신설하고 선제적으로 교육할 수 있다. 장수미 외(2006) 연구에서 지적한 바와 같이 실제 현장에서도 보수 교육 등의 형태로 구체적인 위기개입 훈련을 연구하고 배우는 과정이 필요하다.

둘째, 피해자지원법인에서는 위기개입 전문가로서 사회복지사, 정신보건사회복지사 등 사회복지영역의 전문가 활동이 보다 적극적으로 요구된다. 현행 범죄피해자 보호법에는 전문가에 대한 규정이 명확하지 않고, 피해자지원법인의 등록요건 및 절차 역시 법인의 임원·직원 중 10명 이상이 변호사·의사 등의 자격 또는 면허가 있는 사람으로서 법률·의료 등 해당 전문분야에서 범죄피해자 보호·지원과 관련한 활동이 가능한 사람, 그리고 「법률구조법」에 따른 법률구조법인 등 범죄피해자 보

호·지원 관련 기관에서 5년 이상 근무한 사람, 정부·지방자치단체 또는 공공단체 등에서 범죄피해자 보호·지원과 관련된 업무에 5년 이상 종사한 사람이라고 명시하고 있다(범죄피해자보호법 시행령 제41조). 즉 법인의 임원·직원의 자격에도 사회복지인력에 대한 명시가 없으며, 직원 채용과 관련된 부분도 각 법인별로 따로 규정되어 있어 통일성이 부족하다. 그러나 피해자에 대한 개입에는 인간에 대한 깊은 이해를 바탕으로 내담자의 상황과 강점을 정확히 파악하고, 당면 문제를 개인적 차원 뿐 아니라 사회체계적 측면에서 통합적으로 사정할 수 있는 사회복지 전문인력이 반드시 필요할 것이다. 이외에도 전문가에 대한 법적 규정과 공통된 채용기준, 보수교육을 통한 지속적인 교육, 인력에 대한 위기개입 전문성을 강화시켜야 한다.

한편 본 연구의 한계와 이를 극복하기 위한 후속연구에 대한 제안은 다음과 같다. 첫째, 동일한 범죄에 대한 피해자라도 대상별, 연령별로 피해 경험은 차이가 발생하는 바, 향후 이에 대한 면밀한 분석이 요구된다. 특히 아동·청소년, 노인, 새터민, 다문화, 이주노동자 등 사회적 약자에 대한 지원 지침이 대상별로 세분화하여 개발되어야 한다. 둘째, 범죄유형에 따른 차별화된 대응 지침이 필요하다. 단순 사기사건의 피해자와 살인사건의 유가족이 처한 상황이 다르기 때문에 범죄유형별로 고유한 접근 방법과 절차가 기록된 세부 지침이 구비되어야 할 것이다. 셋째, 피해자의 다양한 욕구 발현에 대응할 수 있도록 위기개입모델을 포함한 보다 범용적인 표준 모델 개발이 지속적으로 연구되어야 한다.

누구든지 피해자가 될 수 있지만 그것은 피해자의 책임이 아니다. 그럼에도 피해자의 회복을 위해 전제되어야 하는 기본적인 절차를 마련하는데 있어서는 그간의 노력이 부족했음을 알 수 있다. 피해자를 지원하는 인력이나 기관이 늘어날수록 사회적인 지원 체계는 보다 활성화 될 것이며, 그에 따라 피해자가 고립되지 않고 사회와 이어질 수 있을 것이다. 다만 피해자지원법인의 양적 증가 뿐 아니라 질적으로도 수준 높은 피해자 보호 및 지원을 위해서도 본 연구의 제안이 공론화되어 다양한 의견을 수렴하고, 궁극적으로는 피해자 회복을 위한 표준 지침으로서 그 역할을 수행하기를 기대한다.

## 참고문헌

- 김기태. 제3판 위기개입론. 일상생활의 위기와 극복방법. 대왕사. 2006.
- 김기태·김수환·김영호·박지영. 사회복지실천론. 양서원. 2002.
- 김충식·나용선·서상범·신상수·최명주. 사회복지실천기술론 공동체. 2009.
- 대한적십자사. 지역사회 중심의 심리사회적지지. 마음을 나누는 이야기. 2011.
- 소방방재청 예방전략과. 재난피해자 심리지원 시책의 효율적 운용을 위한 기초조사·연구. 2009.
- 이봉주·김기덕·유태균. 한국 사회복지교육, 무엇을 지향하고 가르칠 것인가?. 한국 사회복지학회 추계학술대회 자료집. 2014.
- 이성희·김민수·손혜신. (대구지하철참사) 유가족을 위한 위기개입. 사회복지개발연구원 부설 대구가족치료센터, 연구보고서. 2004.
- 한국청소년정책연구원. 김승경·송미경·김미경. 가정폭력 피해 아동·청소년 실태 및 대응방안 연구. 한국청소년개발원 연구보고서. 2014.
- 한국형사정책연구원. 김지선·이동원. 범죄피해자지원센터의 운영현황 및 활성화 방안. 형사정책연구원 연구총서. 2006.
- 한국형사정책연구원. 김지선·이동원. 범죄피해자지원센터의 활동성과 분석 및 활성화 방안. 법무부 연구용역보고서. 2010.
- 한국형사정책연구원. 김지선·강지현. 범죄피해자지원센터의 운영현황 및 활동성과 분석(II). 법무부 용역보고서. 2013.
- 한국형사정책연구원. 김지선·김성언. 제3차 범죄피해자 기본계획(2017년-2021년)의 방향과 과제. 연구총서 15-AA-03. 2015.
- 한국형사정책연구원. 범죄피해자 보호·지원의 이론과 실무(I). 2011.
- 아타라시 에리. 신혜리·박병식 번역. 미국의 범죄피해자 지원시스템. 동국대학교 출판부. 2007.
- James, R. & Gilliland B. Crisis Intervention Strategies. 한인영, 김연미, 장수미, 최정숙, 박형원, 이소래 역. 위기개입. 나눔의 집. 2001.

- 고재욱. “노인학대 노부부의 위기개입을 통한 사례관리 연구”. 한국케어매니지먼트 연구. 제12호. pp.197-220. 2014.
- 강동욱·송귀채. “범죄피해자지원시스템의 문제점 및 그 개선방안”. 피해자학연구. 제23권 제2호. 한국피해자학회. pp.63-91. 2015.
- 고향자·현선미. “청소년 상담의 사전동의(Informed Consent)에 관한 고찰”. 한국상담학회. 상담학 연구. 제9권 제1호. pp.45-65. 2008.
- 공정식. “우리나라 강력범죄 피해자들의 PTSD에 관한 연구 : 살인, 살인미수, 방화, 기타 폭력의 피해자들”. 한국범죄심리학회. 한국범죄심리연구. 제11권 제2호. pp.29-50. 2015.
- 김기현·이미정·이인선. “친족 성인에 의한 아동 성폭력 피해자의 눈을 통해 본 한국의 성폭력 피해자 지원 서비스”. 사회복지연구. 제45권 제1호. pp.41-173. 2014.
- 김유진. “위기노인 개입을 위한 사회복지교육”. 한국사회복지교육협의회. 한국사회복지교육. 제14호. pp.99-123. 2011.
- 김재민. “경찰의 가정폭력 위기개입과 관련된 법적 문제점 검토, 현행 가정폭력범죄 의처벌등에관한특례법 등의 문제점을 중심으로”. 한국형사정책학회. 형사정책. 제18권 제2호. pp.181-212. 2006.
- 김태경. “살인피해자 유가족의 경험과 한국형 심리지원 방안모색을 위한 제안”. 한국피해자학회. 피해자학연구. 제23권 제2호. pp.93-125. 2015.
- 김현동·조현빈. “경찰의 성폭력 범죄피해자 보호를 위한 치안인프라 구축 방안”. 한국콘텐츠학회. 한국콘텐츠학회논문지. 제13권 제12호. pp.715-723. 2013.
- 박미라. “위기집단상담 사례연구 - 서울의 A고등학교의 자살사후 개입”. 신학과 실천. 한국실천신학회. 제44권. pp.203-227. 2015.
- 신혜중. “실직자와 그 가족들을 위한 위기개입 프로그램 개발”. 순천향대학교 사회과학연구소. 순천향 사회과학연구. 제6권 제2호. pp.359-381. 2000.
- 유수현. “위기개입을 위한 전화상담의 원리와 방법”. 초록우산 어린이재단. 동광. 제87권. pp.5-22. 1990.
- 장수미·이선민·문용준. “성폭력이 의심되는 여아의 위기개입”. 정신보건과 사회사업. 제22권. pp.287-303. 2006.

조근석. “피해자지원센터의 제도약을 위한 제언: 센터의 과거, 현재, 미래”. 피해자학연구. 제24권 제1호. pp.249-268. 2016.

최수찬·이은혜. “청소년 성폭력 범죄피해자 자녀를 둔 보호자의 부모교육 경험에 대한 질적 사례연구”. 대한범죄학회. 한국범죄학. 제9권 제2호. pp.33-68. 2015.

최영승. “범죄피해자지원센터와 연합회의 지원활동 평가 및 발전방안”. 한국피해자학회. 피해자학연구. 제21권 제2호. pp.111-136. 2013.

한재은·정순돌·한고은. “재난 피해자들의 정신건강 증진을 위한 위기개입모델 비교 연구”. 한국위기관리논집. 제7권 제3호. pp.49-70. 2011.

국민권익위원회 제도개선총괄과 보도자료. 2013.10.18.자. <http://www.acrc.go.kr/>

법무부 보도자료. 2016.03.21.자. <http://www.moj.go.kr/>

한국여성인권진흥원 여성·아동폭력피해중앙지원단 <http://www.womannchild.or.kr/>

Aguilera. D. C. & Messick. J. M. Crisis Intervention : Theory and Methodology(4th ed.). St. Louis: C. V. Mosby. 1982.

Aguilera. D. C. & Messick. J. M. & Farrell, M. S. Crisis intervention: Theory and methodology. St. Louis, MO: Mosby. 1998.

Anderson. J. Social Work Methods and Process. Belmont: Wadsworth Publishing. 1981.

Belkin. Gary S. Introduction to Counseling(2nd ed.). Dubuque, IA: William C. Brown. 1984.

Belkin. Gary S. Introduction to counseling. Dubuque: Wm. Brown Publishers. 1988.

Brammer. L. M. The Helping Relationship: Process and Skills(3rd ed.). NJ: Prentice Hall. 1985.

Caplan. G. An Approach to Community Mental Health. New York: Grune & Stratton. 1961.

- Everly G. S. & Mitchell. J. T. Integrative Crisis Intervention and Disaster Mental Health. Chevron Publishing Corporation. Innovations in Disaster and Trauma Psychology. 4. 2008.
- Hill. C. E. & O' Brien. K. M. Helping skills: Facilitating exploration, insight, and action. Washington, DC: American Psychological Association. 1999.
- Hollis. F. & Woods. M. E. Casework: A Psychosocial Therapy. New York: Random House. 1981.
- Goodey. J. Victims and Victimology. Harlow, England ; New York : Pearson Longman. 2005.
- Hendricks. James E. Crisis intervention in criminal justice/social service. Springfield, Ill. : C.C. Thomas. c1991
- Janosik. E. H. Crisis Counseling: A Contemporary Approach. Monterey, CA: Wadsworth Health Sciences Division. 1984.
- Kanel. K. A Guide to Crisis Intervention. Australia ; Belmont, CA :Thomson/Brooks/Cole. 2007.
- Puryear. D. Helping People in Crisis. San Francisco: Jossey-Bass. 1979.
- Rapopprt. L. Crisis Intervention As a Mode of Brief Treatment: Theories of Social Casework. Chicago: University of Chicago Press. 1970.
- Roberts. Albert R. Crisis Intervention Handbook: Assessment, Treatment, and Research. Oxford University Press. 2005.
- Baldwin. B. A. Crisis Intervention: An Overview of Theory and Practice. The Counseling Psychologist 8: pp.43-52. 1979.
- Burgess. A. W. & Baldwin. B. A. Crisis Intervention Theory and Practice: A Clinical Handbook. Englewood Cliffs: Prentice-Hall. Inc. pp.74-88. 1981.
- Cadell. S. & Regehr. C. & Hemsworth. D. Factors Contributing to Post-traumatic growth: A Proposed Structural Equation Model. American Journal of Orthopsychiatry. 73(3). pp.279-287. 2003.

- Golan. N. Crisis Theory. Social Work Treatment: Interlocking Theoretical Approaches. pp.296-340. 1986.
- Westefeld. J. S. & Heckman-Stone. C. The Integrated Problem-solving Model of Crisis Intervention: Overviews and Application. Counseling Psychologist. 31(2). pp.221-239. 2003.
- Leitner. L. A. Crisis Counseling May Save a Life. National Rehabilitation Association. Journal of rehabilitation. 40(4). 1974.
- Lindemann. E. Symptomatology and Management of Acute Grief. American Journal of Psychiatry. 101(2). pp.141-148. 1944.
- Morley. W. E. & Messick. J. M. & Aguilera. D. C. Crises: Paradigms of Intervention. Journal of Psychiatric Nursing 5: pp.531-544. 1967.
- Nolen-Hoeksema. S. & C. G. Davis. "Thanks for sharing That": Ruminators and their social support networks. Journal of Personality and Social Psychology. 77(4). pp.801-814. 1999.
- Wicks. R. J. Fine. J. A. & Platteds. J. J. Crisis Intervention: A Clinical Guide. New York: Charies B. Slack. pp.14-21. 1978.
- National Organization for Victim Assitance. An Introduction to Crisis Intervention Protocols. <http://www.trynova.org>.

## Guidelines for Protecting and Supporting Crime Victims in Victim Support Centers : Focusing on Crisis Intervention Model

Choi Soo-Chan\*·Lee Eun-Hye\*\*

This research started from raising the issue that crime victim support centers are in need of specialized intervention manual. For the first step towards narrowing the regional gap in service quality due to the lack of standardized work guideline and establishing an integrated victim protection/support system, this study intended to set up standardized guidelines. In order to find the appropriate theory to apply to subjects that experienced victimization to a crime, the necessity of crisis intervention was highlighted through preceding studies that used victims as intervention subjects, and the followings 8 steps were suggested based on crisis intervention theory: [Stage 1: Assessment (① Intake, ② Basic Consultation, ③ Evidence Compensation) → Stage 2: Planning (① Professional Consultation, ② Evaluate matters of support) → Stage 3: Intervention → Stage 4: Crisis Countermeasure Planning (Case Termination) → Stage 5: Follow-up (Agency Connection/Reward Management)]. This study can be differentiated from previous research as these guidelines cover all procedures from intake to follow-up, and suggests standardized victim management procedures based on crisis intervention theory. Such a standardized set of guidelines will not only positively affect victim protection, but also allow systematic management of victim support centers, conducting a huge role in its growth and development. Meanwhile, in order to utilize these guidelines, professional training and education in crisis intervention should be launched. Also, institutional establishment should be

---

\* Professor, Department of Social Welfare, College of Social Science, Yonsei University.

\*\* Researcher, Center for Social Welfare Research, Yonsei University.

preceded so that relevant professionals can make effective interventions for victims as crisis intervention specialists.

❖ Keyword: crime victim, victim support center, crisis theory, crisis intervention, standardized guidelines, protection and support