

ICT 기반 비대면 재난심리지원의 가능성과 한계에 대한 고찰

이정화* · 김희철

인제대학교

A Study on the Possibilities and Limitations of ICT- based Non-face-to-face Disaster Psychological Support

Jung-hwa Lee* · Hee-cheol Kim

Inje University

E-mail : diwjidghk@naver.com / heeki@inje.ac.kr

요 약

최근 코로나 19팬데믹은 감염병 차원의 재난이 아닌 복합재난의 전형으로 전통적인 재난대응 관리방식으로는 대응하기가 어려워졌다. 이에 코로나 블루와 같은 심리적 스트레스와 트라우마를 경험하는 것이 새로운 사회문제로 부상하였다. 따라서 심리적 재난 및 위기를 선제적으로 예측하고 효과적으로 대응함에 있어 전통적 서비스에 ICT기술을 활용한 비대면 재난심리지원의 필요성과 방향에 대해 논한다.

ABSTRACT

Recently, the COVID-19 Pandemic is not an infectious disease-level disaster, but a complex disaster, making it difficult to respond with traditional disaster response management methods. As a result, experiencing psychological stress and trauma such as COVID-19 has emerged as a new social problem. In preemptively predicting and effectively responding to these psychological disasters and crises, the necessity and direction of non-face-to-face disaster psychological support using ICT technology in traditional services are discussed.

키워드

COVID-19 Blue, ICT , Non-face-to-face, Disaster psychological support

I. 서 론

코로나19 팬데믹을 통한 비대면 확산과 디지털의 대전환은 일시적 유행이 아닌 패러다임의 변화이다. 이를 통한 생활전반의 대변혁이 촉발되고 있다. 코로나와 연관되어 발생된 경제적 어려움과 사회적 단절로부터 오는 두려움, 우울 등 심리적 스트레스와 트라우마를 경험하는 ‘코로나 블루’가 새로운 사회적 문제로 부상하였다. 코로나 19는 감염병의 차원의 재난이 아닌 복합적 재난으로써 불안, 우울 등 심리적 어려움을 겪는 분들을 대상으로 안전하고 편리하게 이용할 수 있는 정부차원의 상담 서비스 제공이 필요하다. 반복적으로 발생하는 팬데믹 감염병(코로나 19 등)은 지금까지 대처해오던 방식과는 달리 전통적 서비스에 ICT를 적용한

무인화, 자동화, 원격화 등의 비대면 서비스의 빠른 전환이 요구된다. 따라서 ICT를 기반으로 한 재난심리회복지원 서비스의 필요성과 방향에 대해 논할 것이다.

II. 연구배경

1. 재난심리회복지원

2004년 재난 및 안전관리 기본법이 제정된 이래, 행정안전부와 광역시·도의 지원을 받아서 2008년부터 재난심리지원센터가 처음 개설되었고, 대한적십자사는 행정안전부 위탁사업으로 전국 17개 시도 재난심리회복지원센터를 운영하며 재난경험자(재난피해자, 가족, 지역주민 등)에게 심리적 안정을 위한 방문상담, 전화상담 등 심리상담 활동을

* speaker

실시하고 있다.[1] 지금까지 우리나라에서 이루어진 재난심리회복지원은 면대면 접근이 주를 이루어져 왔으나 코로나 팬데믹으로 확진자, 격리자 뿐 아니라 일반 국민들조차도 사회적 거리두기로 면대면 심리지원에 많은 어려움이 있다.

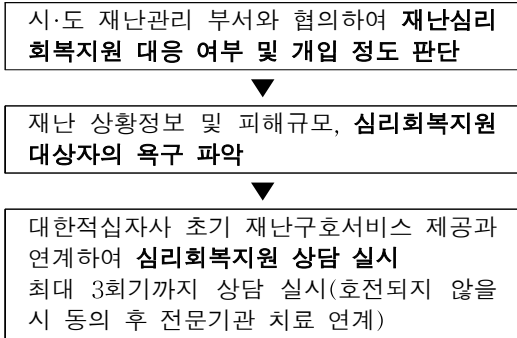


그림 1. 재난심리회복지원 단계

2. 심리서비스의 변화

코로나 시대 이후 거리를 두는 것을 안전하게 생각하여 심리 서비스에도 많은 변화가 있다. ZOOM 등을 이용한 화상회의 시스템을 통해 비대면 상담의 수가 증가되고 심리 상담이 보편화되고 있으며 개인 상담뿐만 아니라 집단 상담에도 많은 활용이 이루어진다. 또한 전체 인원을 분산, 소그룹 전환으로 다양한 활동도 가능하게 되었다. 상담 서비스 또한 플랫폼 형태로써 온라인 리추얼(ritual) 프로그램, 화상 교육 프로그램으로 자신에게 맞는 상담자를 옵션으로 선택가능하다. 이로써 상담의 진입장벽도 낮아졌으며 시간을 효율적으로 사용할 수 있게 되었다.

최근 기존 우울증과 외상후 스트레스 장애(PTSD)치료 등에 활용되고 있는 가상현실(VR)을 이용한 심리치료로 VR 기술을 활용한 콘텐츠를 결합하여 재활, 정신질환 및 심리 치료에서 효과를 극대화하고 있다.

심리 상담에서의 메타버스의 활용은 실제 불안한 상황에 보다 쉽게 적응하도록 메타버스의 세계 속에서 불안을 일으키는 상황들에 내담자가 단계적으로 노출 될 수 있게 함으로 가상현실 공간, 즉, 메타버스의 세계는 불안을 둔감화 시켜 좀 더 안전하게 활용할 수 있게 된다.

빅데이터·AI 등 신기술을 적용한 코로나우울 극복 등 심리케어 서비스로 AI는 스트레스와 트라우마 대상과 상담을 하고 이 내용을 토대로 기존에 축적된 데이터와 비교해 진단과 치료방법을 제시할 수 있다.

코로나 19로 인해 비대면 문화가 확산되면서 원격심리상담은 불안, 섭식, 사회공포증, 외상 후 스트레스장애에서는 대면심리상담이 보다 더 효과적

이다.[2]

3. 한계점

비대면 재난심리지원을 위한 데이터 수집 방법과 ICT 신기술 적용을 위해서는 개인정보보호법과 신용정보법, 정보통신망법 등의 개정과 함께 개인정보의 암호화나 가명 처리 등의 안전 조치가 필수적으로 마련되어야 한다. 현재 마이데이터 정책으로 인해 수집되는 개인정보의 범위가 확대되고 있어 정보가 유출되었을 경우 개인 프라이버시를 침해할 가능성이 더욱 커지게 된다.[3]

화상, AI, VR 등을 활용한 연구가 상담 및 심리 치료적 개입에 도입되고 있지만 무분별한 적용을 막기 위해서 다학제간 접근을 통한 보다 전문적인 상담시스템 및 프로그램 개발의 그 효과성에 관한 연구가 필요하다.

사이버 상담이 갖는 특수성으로 인해 자칫 소홀하기 쉬운 사이버 상담에서의 윤리 교육도 활발하게 진행되어야 할 것이다

III. 결 론

코로나 19를 계기로 다양해지고 복잡해지는 심리적 문제에 대한 전문적 개입의 욕구가 증가하고 있는 현 시점에서 전통적으로 행해지던 대면 상담 및 심리 치료적 개입에 이를 고려한 정부정책으로 재난심리회복지원모델의 범주 및 활동체계의 새로운 접근 전략이 필요하다. 더욱 복잡해지고 예측 불가능한 재난 상황으로 인한 종합적이고 통합적인 심리적 지원을 위해 ICT 기반을 둔 재난심리회복지원상담은 훌륭한 대안이 될 수 있을 것이다. 이를 위해서는 다학제간, 다부처협력체계를 구축하여 더욱더 안전한 심리지원을 위한 가이드라인을 개발하고 인증제도 또한 마련해야 할 것이다.

References

[1] https://www.redcross.or.kr/voluntary/recovery_sup
 [2] C. seol, M. R. kim, “Health Psychological Services during the COVID-19 Pandemic: Effects and Issues of Teletherapy” *The Korean Journal of Health Psychology*, Vol. 26, No. 1, pp. 1-20, 2021.
 [3] G. D. kim, C. E. hong, “Legal Research on the Protection of My Data after the Data 3 Act” *TWonkwang Legal Research Institutehe*, Vol. 36, No. 2, pp. 63-91, June. 2020.