

활동 지역에 젠더기반폭력(GBV) 활동가가 없을 때 GBV 생존자를 지원하는 방법

인도적 지원
실무자를 위한
단계별 포켓 가이드



포켓 가이드란?

포켓 가이드와 여기에 수록된 보조 자료¹들은 **모든 인도적 지원 실무자에게** 다음에 관한 정보를 제공합니다.

- > 어떻게 젠더기반폭력(Gender-Based Violence, GBV) 생존자를 지원하는지
- > 어떤 사람들이 당신에게 GBV 경험을 알리게 되는지
- > GBV 활동가(GBV 연계 경로 또는 GBV 담당자를 포함)가 없을 때 어떻게 해야 하는지

포켓 가이드는 GBV 생존자에게 추가적인 해를 끼치지 않으면서 기본적인 지원과 정보를 제공하기 위한 국제 기준을 활용합니다. GBV 전문가의 지원을 받아 현지 맥락에 맞게 조정하고 생존자 중심 접근법을 준수하는 방식으로 이 포켓 가이드를 활용하는 것이 좋습니다.

이 **포켓 가이드**는 심리적 응급처치(Psychological First Aid, PFA) 체계(준비, 보기, 듣기, 연결하기)를 활용하고 있습니다. 읽는 사람들에게 PFA에 관한 사전 지식이나 교육이 요구되지는 않지만, 포괄적인 PFA 교육은 권장됩니다.

섹션	쪽수	활용 목적
핵심 메시지	2 - 3	즉각적인 지침 제공
의사결정 나무	4	
이용 가능한 서비스에 관한 정보 시트	5 - 6	
해야 할 일, 하지 말아야 할 일, 해야 할 말 보기 듣기 연결하기	7-10	
단계별 지침 지원 모색 & 성적 착취 및 학대로부터의 보호(Protection from Sexual Exploitation and Abuse, PSEA) 준비, 보기, 듣기, 연결하기	11 - 15	대응을 위한 준비 및 지식과 기량 쌓기
아동 및 청소년	16 - 20	18세 미만 아동 및 청소년을 위한 즉각적인 지침 제공

¹ 포켓 가이드와 함께 배경 자료 및 사용자 가이드가 제공됩니다.

핵심 메시지

----> 해당 지역 내에서 어떤 서비스가 이용 가능한지 이해하려면 항상 GBV 전문가와 먼저 소통해야 합니다. 일부 서비스는 핫라인, 모바일 어플리케이션, 기타 원격 지원으로 제공될 수 있습니다.

----> 해당 지역에서 이용 가능한 다른 서비스를 인지하고 있어야 합니다. 보건의로, 심리사회적 지원, 쉼터, 비식량물품과 같은 인도적 지원 파트너들이 제공하는 서비스를 파악해야 합니다. 또한 모스크/교회, 여성 단체, 장애인 지원 기관 등의 커뮤니티가 제공하는 서비스도 고려해야 합니다.

----> **당신의 역할을 기억하세요.** 판단하지 않는 태도로 가까이 생존자의 이야기를 들어주어야 합니다. 또한 이용 가능한 서비스와 관련해 정확한 최신 정보를 제공해야 합니다. 결정은 생존자가 스스로 내리도록 해야 합니다. 당신이 다룰 수 있는 것과 다를 수 없는 것을 알아야 합니다. 해당 지역에 GBV 활동가가 없다고 해도 추가적인 관심과 지원이 필요한 생존자를 지원할 수 있는 아동 보호 또는 정신건강 전문가 등 다른 파트너가 존재할 수 있습니다. 생존자를 다른 파트너에게 연계하기 전에 해당 생존자에게 먼저 허락을 구하도록 합니다. 생존자가 거부 의사를 표현할 경우 연계를 강요하지 말아야 합니다.

----> **GBV 생존자를 적극적으로 파악하거나 찾아내지 말아야 합니다.** 누군가가 지원을 요청할 경우에 도움이 되어야 합니다.

----> **당신의 의무를 기억해야 합니다.**

모든 인도적 지원 실무자는 도움이 필요한 사람의 젠더, 성적 지향, 젠더 정체성, 혼인 여부, 장애 여부, 연령, 민족성/부족/인종/종교, 폭력을 저지른 사람, 폭력이 발생한 상황과 무관하게 판단하거나 차별하지 않는 태도로 지원을 제공할 의무가 있습니다.

다음과 같은 태도를 실천하여 생존자 중심 접근법을 활용합니다.

- > **존중:** 모든 활동을 생존자의 선택, 희망 사항, 권리, 존엄을 존중하는 방식으로 수행합니다.
- > **안전:** 생존자의 안전이 모든 인도적 지원 활동가의 제1 우선순위입니다.
- > **기밀유지:** 생존자는 자신의 이야기를 누구에게 말할지, 말하지 않을지 선택할 권리가 있습니다. 기밀유지는 그 누구와 어떠한 정보도 공유하지 않는 것을 의미합니다.
- > **비차별:** 도움이 필요한 모든 사람을 동등하고 공평하게 대우합니다.
- > **보건의로 서비스가 존재할 경우, 이용 가능한 서비스에 관한 정보를 언제나 제공해야 합니다.** 당신이 알고 있는 정보를 공유해야 하며, 이때 가장 중요한 것은 당신이 무엇을 모르는지를 설명하는 것입니다. 생존자가 서비스를 이용하고 싶은지를 스스로 결정하도록 해야 합니다. 사건 발생 시점으로부터 72시간 내에 양질의 의료 서비스를 받으면 성매개감염 (Sexually Transmitted Infections, STIs)을 예방할 수 있고, 120시간 이내에 받으면 원치 않는 임신을 막을 수 있습니다.

→ 장애인이 활동보조인의 도움 없이 당신과 직접 소통하기를 원하고 그것이 장애인과 활동보조인의 관계를 위협에 빠뜨리거나 긴장을 조성하지 않는다면, 장애인에게 그렇게 소통할 수 있는 기회를 제공해야 합니다.

→ 성인 남성이나 남아가 강간을 당했다고 해서 해당 피해자가 동성애자 혹은 양성애자인 것은 아닙니다. GBV는 피해자의 성 정체성이 아닌 권력에 근거를 두고 있습니다.

→ 성소수자 및 젠더 소수자는 성적 지향 또는 젠더 정체성으로 인해 피해를 입고 폭력을 당할 가능성이 더 높을 때가 많습니다. 모든 생존자의 말을 적극적으로 귀 기울여 듣고 지원을 제공해야 합니다.

→ 배우자, 친밀한 파트너, 가족 구성원, 돌봄제공자, 친인척, 낯선 사람, 부모 또는 성행위를 대가로 돈이나 물건을 제공하는 사람 등을 포함하여, 누구나 GBV 가해자가 될 수 있습니다.

→ 기혼자, 노인, 성산업 종사자 등을 포함하나 이에 국한되지 않고 누구나 GBV 생존자가 될 수 있습니다.

→ 생존자의 신원과 안전을 보호해야 합니다. 생존자 또는 생존자의 경험과 관련된 모든 개인/식별 정보는 기록하거나, 사진으로 남기거나, 당신의 상급관리자를 포함한 타인과 구두로 공유해서는 안 됩니다. 생존자의 목소리가 녹음되고 있다는 우려가 생기지 않도록 휴대전화와 컴퓨터를 치워 두어야 합니다.

→ 개인/식별 정보에는 생존자의 이름, 가해자(들)의 이름, 생년월일, 주민등록번호, 집 주소, 직장 주소, 자녀의 학교 위치, 사건이 발생한 정확한 시간과 날짜 등이 포함됩니다.

- 식별이 불가능한 일반적인 정보를 다음 대상과 공유합니다.
 - 프로그램을 더 안전하게 진행할 수 있도록 팀 또는 분야(sector) 내 파트너와 공유
 - 자기돌봄과 격려가 필요할 때 당신이 속해 있는 지원 네트워크와 공유

“사람들이 급수처 주변에서 희롱을 당하고 있다는 사실을 알게 되었어요. 급수처가 멀고 외진 곳에 위치해 있기 때문이었죠. 저희로서는 가까운 급수처를 이용하거나, 무리를 지어서 이동하거나... 하도록 하는 방안을 권유함으로써 희롱 피해 사건을 줄이기 위한 노력을 기울일 수 있습니다.”

“누군가가 안 좋은 일을 경험했다는 얘기를 듣게 됐어요. 자세한 내용은 말할 수 없지만, 그런 사건을 전해 들은 경험이 저에게 미치는 영향과 관련해서 도움이 필요해요.”



아동과 청소년에
관한 내용은
16쪽 참고



준비

기존 서비스 인지하기

GBV 사건을 접한 상황

생존자가 아닌 사람을 통해...

생존자가 이용할 수 있는 모든 서비스 및 지원과 관련된 정확한 최신 정보를 제공합니다. 담당자가 생존자에게 이 정보를 안전하고 기밀이 유지되는 방식으로 공유함으로써 생존자가 자발적으로 피해 사실을 밝힐 수 있도록 독려합니다. **주의: GBV 생존자를 찾아 나서지 않도록 합니다.**

생존자 본인을 통해...

보기 & 듣기 (7&8 쪽 참고)

자기소개 하기. 어떤 도움을 필요로 하는지 묻기.
존중, 안전, 기밀유지,
비차별 태도 실천하기

GBV 활동가/연계 경로가 존재합니까?

예. 생존자로부터 허락을 받은 경우, GBV 연계 경로를 따라 이용 가능한 GBV 서비스에 관한 정보를 생존자에게 제공하고 생존자를 해당 서비스로 연계하기

아니오. 연결하기 (9&10 쪽 참고)
이용 가능한 서비스에 관한 정확한 정보로 소통하기

생존자가 서비스에 연계되기를 원합니까?

예. 이용가능한 자원/서비스에 접근하는 방법, 적절한 시간과 장소, 서비스 담당자, 안전한 교통 수단 등 상세한 정보를 제공합니다.

생존자로부터 명확하고 고지에 입각한 동의를 받지 않았을 경우 그 누구에게도 생존자나 생존자의 경험에 관한 정보를 제공해서는 안됩니다. 사건의 세부사항이나 생존자를 식별할 수 있는 개인 정보를 기록하지 말아야 합니다.

아니오. 기밀유지를 해야 합니다. 생존자가 나중에 마음을 바꿔 서비스를 이용하는 것도 가능하다고 설명합니다. 서비스가 일시적이거나, 유동적이거나, 제한적으로 이용 가능할 경우 그러한 서비스가 중단될 시점에 관한 정보를 제공합니다.

정보 시트

해당 지역의 서비스에 관한 이 정보 시트를 작성한 후 쉽게 활용할 수 있는 장소에 비치합니다.

GBV 전문가, 팀 리더, 파트너와 협력하여 (1) 인도적 지원 파트너가 제공하는 이용 가능한 서비스, (2) 종교 집단/예배당, 여성 단체, 장애인 지원 기관 등 커뮤니티 기반 서비스를 파악합니다.

아동보호	정보:	
	담당자:	
정신건강/심리사회적 지원	정보:	
	담당자:	
보건의료	정보:	
	담당자:	
성과 재생산 보건의료	정보:	
	담당자:	
존엄 키트(dignity kits)를 포함한 비식량물품/ 급수, 공중위생 및 개인위생(WASH)	정보:	
	담당자:	
쉼터	정보:	
	담당자:	

법률	정보:	
	담당자:	
식량 및 영양	정보:	
	담당자:	
청소년/청년을 위한 서비스	정보:	
	담당자:	
장애인을 위한 서비스	정보:	
	담당자:	
성소수자 및 젠더 소수자를 위한 서비스	정보:	
	담당자:	
아동 가구주 또는 여성 가구주 가구를 위한 서비스	정보:	
	담당자:	
기타	정보:	
	담당자:	
기타	정보:	
	담당자:	

해야 할 일, 하지 말아야 할 일, 해야 할 말

아동과 청소년에
관한 내용은
16쪽 참고



보기

해야 할 일

- ✓ 생존자가 당신에게 다가갈 수 있도록 해야 합니다. 생존자의 필요를 귀담아들어야 합니다.
- ✓ 생존자에게 시급하게 필요한 기본적인 지원이 무엇인지 물어보아야 합니다. 일부 생존자는 즉각적인 의료 서비스나 의복을 필요로 할 수도 있습니다.
- ✓ 생존자가 느끼기에 현재 장소에서 이야기하는 것이 편안한지 물어보아야 합니다. 생존자가 다른 사람과 동행한 경우, 동행인 앞에서 생존자의 경험에 대해 이야기하는 것이 안전하리라고 가정해서는 안 됩니다.
- ✓ 물, 앉을 수 있는 사적인 공간, 티슈 등 실질적인 지원을 제공해야 합니다.
- ✓ 당신이 할 수 있는 최대한의 능력을 발휘하여, 통역이나 지원이 필요할 경우 생존자가 편안하게 느끼는 사람을 직접 선택해 그러한 서비스를 받을 수 있게 해야 합니다.

하지 말아야 할 일

- ✗ 당신을 찾아와 자신이 겪은 안 좋은 사건, 불편한 사건, 잘못된 사건 또는 폭력을 공유하는 사람을 외면해서는 안 됩니다.
- ✗ 간섭하거나 밀어붙이는 방식으로 도움을 주려 해서는 안 됩니다.
- ✗ 과잉반응을 해서는 안 됩니다. 침착해야 합니다.
- ✗ 생존자가 공유해도 괜찮다고 생각하는 이상의 정보를 공유하도록 강요해서는 안 됩니다. 어떤 일이 일어났고 누구에 의해 발생했는지와 관련된 세부 정보는 생존자의 말을 듣고 이용 가능한 서비스에 관한 정보를 제공하는 당신의 역할에서 중요하지도, 연관성이 있지도 않습니다.
- ✗ 누군가에게 GBV나 강간, 폭행 등을 당한 경험이 있는지 물어서는 안 됩니다.

해야 할 말의 예시...

- “지금 굉장한 고통을 느끼고 계신 것 같네요. 병원에 가 보시겠어요?”
- “지금 이 장소 괜찮으신가요? 더 편안하게 느껴지는 장소가 있나요? 여기에서 대화를 나누는 게 편하신가요?”
- “물 좀 드릴까요? 편히 앉으세요.”



듣기

해야 할 일

- ✓ 생존자가 공유한 모든 정보를 기밀로 유지해야 합니다. 생존자에게 최선의 지원을 제공하기 위한 방법과 관련해 조언과 지침이 필요한 경우, 전문가 또는 동료에게 묻기 전에 생존자에게 허락을 구해야 합니다. 조언과 지침을 구할 때에는 생존자를 식별할 수 있는 개인 정보를 드러내지 말아야 합니다.
- ✓ 기밀유지에 대한 사람들의 기대를 관리해야 합니다. **특정 상황에 해당하는 경우** 기밀 유지에 한계가 있을 수 있기 때문입니다.²
- ✓ 당신의 역할에 관한 기대를 관리해야 합니다.
- ✓ 당신이 말하기보다는 생존자의 이야기를 더 많이 들어야 합니다.
- ✓ 위안과 지지를 전달할 수 있는 말을 해야 합니다. 발생한 사건이 생존자의 잘못이 아님을 강조해야 합니다.

하지 말아야 할 일

- ✗ 들은 내용을 기록하거나, 생존자의 사진을 찍거나, 대화를 휴대 전화 또는 기타 기기에 저장하거나, 언론을 비롯한 타인에게 알려서는 안 됩니다.
- ✗ 발생한 사건에 관한 질문을 하지 말아야 합니다. 대신 생존자의 이야기를 듣고, 당신이 어떻게 도울 수 있을지 물어야 합니다.
- ✗ 해당 생존자의 경험과 다른 생존자의 경험을 비교해서는 안 됩니다. 상황에 대해 “별 문제가 되지 않는다” 혹은 중요하지 않다는 말을 해서는 안 됩니다. 중요한 것은 생존자가 자신의 경험에 대해 어떻게 느끼는지입니다.
- ✗ 들은 이야기를 의심하거나 반박하지 말아야 합니다. 당신의 역할은 판단하지 않고 듣는 것과 이용 가능한 서비스에 대한 정보를 제공하는 것임을 기억해야 합니다.

해야 할 말의 예시...

- “어떤 도움을 드리면 좋을까요?”
- “저희가 나눈 모든 얘기는 저희만 아는 것입니다. 당신의 허락을 받지 않고는 그 어떤 정보도 공유하지 않을 거예요.”
- “저는 할 수 있는 한 도움을 드리기 위해 최선을 다할 것입니다. 하지만 저는 당신의 상담사가 아닙니다. 제가 할 수 있는 것은 당신이 받을 수 있는 지원과 관련된 제가 가진 모든 정보를 공유해 드리는 겁니다.”
- “공유하고 싶은 게 있다면 뭐든 말씀해 주세요. 이용 가능한 지원에 관한 정보를 받기 위해서 당신의 경험을 저에게 털어놓을 필요는 없습니다.”
- “그런 일이 있었다니 유감입니다.”
- “그런 일이 벌어진 건 당신 잘못이 아니예요.”

² 특정 유형의 사건과 관련해 의무 신고 규칙이 적용되는 상황이 있습니다. 추가 정보와 지침은 해당 지역의 보호 담당자 또는 GBV 전문가에게 문의합니다.



연결하기

해야 할 일

- ✓ 생존자가 스스로 결정을 내릴 수 있도록 권리를 존중해야 합니다.
- ✓ GBV 전문 서비스가 아니더라도, 이용 가능한 모든 서비스에 관한 정보를 공유해야 합니다.
- ✓ 생존자가 지금 당장 결정을 내릴 필요는 없으며 나중에 마음이 바뀌면 그때 서비스를 이용해도 된다는 점을 알려 줘야 합니다.
- ✓ 생존자가 신뢰하고 도움을 청할 수 있는 사람, 친구, 가족 혹은 돌봄제공자가 있는지 확인합니다.
- ✓ 그렇게 하는 것이 안전하다고 느껴질 경우, 생존자가 신뢰하는 사람과 연락할 수 있도록 휴대 전화나 기타 통신기기를 제공해야 합니다.
- ✓ 어떤 조치를 취하기 전에 생존자에게 허락을 받아야 합니다.
- ✓ 지지적인 태도로 대화를 마무리 지어야 합니다.



하지 말아야 할 일

- ✗ 자신의 기량을 과시하지 말고, 거짓 약속을 하거나 잘못된 정보를 제공하지 말아야 합니다.
- ✗ 최선의 방책 또는 앞으로 취할 조치와 관련해 본인의 조언이나 의견을 제시하지 말아야 합니다.
- ✗ 당신이 타인이 원하거나 필요로 하는 것을 알고 있다고 가정하지 말아야 합니다. 어떤 행동은 누군가를 추가적인 낙인이나 보복, 피해에 빠뜨릴 수 있습니다.
- ✗ 어떤 사람 또는 그 사람의 경험에 대해 가정하지 말고, 연령, 혼인 여부, 장애 여부, 종교, 민족성, 계급, 성적 지향, 젠더 정체성, 가해자(들)의 신분 등을 포함하여 그 어떠한 이유로도 차별을 하지 말아야 합니다.
- ✗ GBV를 경험한 사람과 그 이외의 사람 (예: 가해자 혹은 가족 구성원, 커뮤니티 위원회 구성원, 커뮤니티 리더 등의 제3자) 사이에서 평화나 화해를 조성하거나 상황을 해결하려고 하지 말아야 합니다
- ✗ 사건과 관련된 세부 사항 및 생존자를 식별할 수 있는 개인 정보를 생존자의 가족 구성원, 경찰/치안 부대, 커뮤니티 지도자, 동료, 상급관리자 등 그 누구와도 공유하지 말아야 합니다. 이러한 정보를 공유할 경우 생존자가 추가적인 피해를 입을 수 있습니다.
- ✗ 대화가 끝난 후 생존자에게 안부를 묻거나 연락하지 말아야 합니다.



해야 할 말의 예시...

- “저희가 나는 대화는 밖으로 새어 나가지 않을 거예요.”
- “저는 상담사가 아니지만 제가 갖고 있는 정보를 제공해 드릴 수는 있어요. 당신과 당신 가족에게 지원을 제공해 줄 수 있는 사람과 기관들이 있는데 자세한 정보를 알려 드릴까요?”
- “위치, 서비스를 이용할 수 있는 시간, 비용(해당하는 경우), 교통수단, 서비스를 요청할 수 있는 담당자의 이름 등 서비스와 관련된 세부 사항을 알려 드리겠습니다.”
- “지원을 요청할 수 있는 신뢰하는 가족 구성원이나 친구 등의 사람이 있나요? 지금 당신이 필요로 하는 사람에게 연락을 할 수 있게 제 휴대 전화를 빌려 드릴까요?”
- “앞으로의 단계와 관련해서는, 당신이 무엇을 원하고 무엇에 편안함을 느끼는지가 가장 중요합니다.”
- “지금 어떤 결정을 내려야 한다는 압박감을 느끼지 마세요. 생각해 보고 나중에 언제든지 마음을 바꿔도 됩니다.”
- “제가 상황을 해결하기 위해 당신을 대신하여 다른 사람과 대화할 수는 없습니다. 하지만 대화를 나누는 동안 당신을 지지하고 당신의 우려 사항들에 귀 기울일 수는 있습니다.”
- “앞으로 어떻게 하고 싶은지에 대해 계획을 갖고 계신 것 같네요. 이걸 긍정적인 발전입니다.”

생존자의 관점:

지원을 요청하는 것의 이점과 위험

지원을 요청하는 것이 생존자에게 항상 안전한 것은 아니며 추가적인 피해를 낼 수도 있습니다. 당신의 역할은 이용 가능한 서비스에 대해 정확한 최신 정보를 제공하고, 생존자 본인이 안전하다고 느끼는 선택을 내릴 수 있게 하는 것입니다. 지원을 요청하는 것과 관련해 아래에 제시된 이점과 위험을 고려해야 합니다.

지원을 요청하는 것의 위험

- 생존자의 친구, 가족, 커뮤니티가 피해 사실을 알게 되면 생존자에게 낙인이 찍히거나, 생존자가 집 또는 커뮤니티로부터 쫓겨나거나, 추가적인 폭력에 노출될 가능성이 있습니다.
- 다른 사람들이 사건에 대해 안다는 사실을 가해자(들)가 알 경우 생존자를 해하거나 심지어는 살해함으로써 보복할 가능성이 있습니다.
- 서비스 제공자가 생존자를 돕는 것처럼 보일 경우 가해자나 커뮤니티로부터 위협을 받거나 폭력을 당할 가능성이 있습니다.
- 서비스 제공자가 적절한 교육을 받지 못할 경우 생존자에게 무심경한 대응을 하게 될 가능성이 있습니다.

지원을 요청하는 것의 이점

- 곤경에 처했을 때 생명을 구하는 것과 직결되는 지원을 받을 수 있습니다.
- 인체면역결핍바이러스(Human Immunodeficiency Virus, HIV)와 원치 않는 임신을 예방할 수 있는 안전하고 기밀이 유지되는 전문적인 의료 서비스를 적시에 받을 수 있습니다.
- 안전 및 심리사회적 지원을 포함하여 존엄과 위로를 제공하는 여타 서비스를 받을 수 있습니다.
- 추가적인 폭력이 발생하지 않도록 예방할 수 있는 지원을 받을 수 있습니다.

인도적 지원 활동가 또는 인도적 지원과 관련된 개인에 의한 성적 착취 및 학대

성적 착취 및 학대로부터의 보호 (Protection from Sexual Exploitation and Abuse, PSEA)는 취약한 상황에 처한 사람들을 인도적 지원 활동가 및 인도주의 구호 요원, 자원봉사자, 경비원, 도급업자, 운전사, UN 기구 직원, UN 경찰 직원, 평화유지군, 인도적 지원을 목적으로 한 물자와 서비스 제공자/공급자 등 인도적 지원과 관련된 개별 직원에 의한 성적 착취와 학대로부터 보호하기 위한 조치를 가리키는 용어입니다.

가해자가 누구인지와 무관하게, 본 가이드에 제시된 GBV 생존자를 지원하기 위한 이정표는 동일하게 적용됩니다. 가해자가 구호 요원 또는 인도적 지원과 관련된 개인일 경우 발생하는 추가적인 책임과 관련해서는 해당 PSEA 담당자나 국가 내 PSEA 네트워크에 연락을 취해야 합니다.



준비

대비를 잘 하는 것이 핵심입니다.

GBV 활동가(GBV 연계 경로 또는 GBV 담당자를 포함)가 없는 지역이라 할지라도 현지/커뮤니티 수준에서 이용할 수 있는 서비스를 비롯해 누군가의 필요를 다루는 데 도움이 되는 서비스가 존재할 수 있습니다. 당신은 생각한 것보다 더 많은 서비스에 대해 이미 알고 있을 수도 있습니다!

이용 가능한 서비스 인지하기

- 이용 가능한 서비스에 관한 정보를 **정보 시트(5&6 쪽)**에 기록합니다. GBV 전문가, 팀 리더, 동료, 기타 파트너와 협력합니다. 서비스가 제공되는 장소, 서비스 제공 담당자, 서비스를 이용할 수 있는/없는 사람 (예: 여성만 가능, 서류 필요 등) 등 해당 서비스에 접근하는 방법과 관련해 필요한 정보를 기록합니다.
- 팀 리더, 프로그램 관리자 또는 클러스터/분야 조정관에게 PSEA 프로토콜에 대해 묻습니다. 소속 기관에 PSEA 프로토콜이 갖춰져 있지 않은 경우, 상황에 맞는 지침을 얻을 수 있도록 PSEA 담당자에게 연락을 취할 수 있습니다.

연습을 통해 완벽하게 준비하기

- **7~10쪽에 제시된 견본 대화**에 익숙해져야 합니다. 혼자 크게 말하면서 연습하거나 동료 및 친구들과 연습합니다.

연습을 많이 하면 GBV 생존자가 도움을 요청하는 상황에 익숙하게 대처할 수 있습니다.

- 이러한 자료를 익히고 연습하는 방법에 관한 추가 정보는 **사용자 가이드(User Guide)**를 참고합니다.
- 본 **포켓 가이드**는 곤란한 상황을 겪는 모두에게 도움이 됩니다. 동료나 친구가 도움 또는 조언을 구할 경우 본 자료에 수록된 질문과 표현법을 활용합니다.



보기

누군가가 GBV 피해를 알릴 경우...

자기소개하기

- 이름과 역할을 말하고 자기소개를 합니다. 당신이 어떻게 도울 수 있을지 묻습니다.

시급한 기본적인 필요 다루기

- 사람들에게는 저마다 다른 기본적인 필요가 있을 것입니다. 그러한 필요에는 시급한 의료 서비스, 물, 사랑하는 사람 찾기, 옷을 잃어버렸거나 옷이 찢겼거나 오염되었거나 벗겨졌을 경우 담요 또는 의복 구하기 등이 포함될 수 있습니다. 특히 GBV 생존자의 경우, 더 편안함을 느끼고 존엄성을 존중받을 수 있는 의복이 가장 시급한 기본적인 필요일 수 있습니다.

- 생존자가 자신의 사적인 안전과 안보에 대해 어떻게 느끼는지 털어놓을 수 있게 해야 합니다. 당신이 본 것만 가지고 추정하지 않도록 주의해야 합니다.

사람들이 지원을 요청하는 다양한 방법 인지하기

- 사람들이 어떠한 방식으로든 각자의 감정을 표현할 수 있게 해야 합니다. 사람들은 스트레스와 위기 상황에 다양하게 반응합니다. 조용히 아무 말도 못 하거나 화를 내며 소리를 지를 수도 있고, 벌어진 일에 대해 자책하거나 눈물을 흘릴 수도 있고, 폭력적인 태도를 보일 수도 있습니다.
- 장애인 및 남들과 다른 언어를 사용하는 사람은 지원을 요청할 때 여러 장벽에 부딪힐 수 있습니다. 그러한 개인들의 요청을 듣고 지원을 제공할 방법을 찾을 때에는 생존자 중심 원칙과 기밀유지를

준수해야 합니다. 생존자의 말을 이해하지 못하는 상황일지라도 언제나 돌봄과 지원을 제공할 수 있습니다.

- 특히 여성 또는 여아가 문화적인 이유로 남성과 소통할 수 없는 상황에서는 여성 직원이 상주하며 지원을 제공할 수 있도록 보장합니다.

다룰 수 있는 일과 없는 일 인정하기

- 아이가 연루된 상황, 의무 신고³가 필요한 상황, 생존자가 임박한 위험에 처해 있는 상황, 생존자가 자기 자신 또는 타인에게 해를 입힐 수 있는 상황 등에서는 당신의 역할을 넘어 보다 전문적인 지원이 필요합니다. 이러한 상황에서는 다른 담당자가 더 나은 지원을 제공할 능력을 갖추고 있을 수도 있습니다. **정보 시트(5&6 쪽)**을 참고합니다.

기억하세요. 만약 상급관리자 또는 다른 인도적 지원 실무자에게 지원을 요청하고자 한다면, **항상 생존자에게 먼저 허락을 구해야** 합니다. 누구에게, 어떤 이유로 지원을 요청하고 싶은지, 어떤 정보를 공유할 것인지를 생존자에게 이야기해야 합니다. 생존자가 자신과 관련된 정보를 공유하는 것에 대해 불편해하거나 단호하게 거부할 경우, 본 포켓 가이드에 제시된 도구들을 활용해 최대한의 도움을 제공합니다.



³ 특정 유형의 사건과 관련해 의무 신고 규칙이 적용되는 상황이 있습니다. 추가 정보와 지침은 해당 지역의 보호 담당자 또는 GBV 전문가에게 문의합니다.



듣기

생존자가 가진 기본적인 필요가 충족되었고 임박한 위험에 처해 있지 않다는 사실을 확실하게 확인한 후, 생존자의 말을 **듣습니다.**

생존자가 무척 심란하거나 혼란스러워할 수 있지만, 도움을 주는 사람이 가능한 한 침착한 태도를 유지하는 것이 중요합니다. 각 생존자가 공유하고 싶은 정보가 많은 적든 원하는 만큼 공유할 수 있도록 해야 합니다. 상담을 제공하거나, 해당 생존자가 서비스를 받도록 시설에 데려가거나, 생존자가 경험한 사건에 관한 심층 면담을 실시하는 것은 당신의 역할이 아닙니다. 사건 그 자체에 대해 자세히 묻는 대신, 이용 가능한 서비스에 관한 정보를 제공하는 데 집중해야 합니다.

팁: 일반적으로 질문을 하지 않는 것이 좋으며, 특히 “왜”라는 문장으로 시작하는 질문은 피하는 것이 좋습니다. 그러한 질문은 생존자를 비난한다고 느껴질 수 있기 때문입니다. 그 대신 그저 생존자의 말을 듣거나, 필요할 경우 **“지원받을 수 있는 서비스를 알려 드릴까요?”** 또는 **“제가 어떤 도움을 드릴 수 있을까요?”**라고 물어야 합니다.

듣기의 힘:

때로 당신은 생존자와 공유할 수 있는 이용 가능한 서비스나 자원이 전혀 존재하지 않아 무력감을 느낄 수도 있습니다. 중요한 것은 생존자가 자신의 이야기를 공유하기로 한 용기를 인정하면서 생존자에게 솔직하게 말하고, 더 도움을 줄 수 없어서 유감스럽다는 의사를 전달하며, 가능한 한 대화를 나누는 동안 생존자를 더 존엄하게 대하는 것입니다. 적극적으로 들으면서 함께 있어 주는 것 자체가 생존자에게 힘이 됩니다.



연결하기

생존자가 앞으로의 단계에 관한 결정을 내리는 것을 돕는 경우...

생존자가 신뢰하고 지원을 요청할 수 있는 사람이 있는지 묻습니다.

- 생존자가 당신의 의견을 물어볼 경우, 누구에게, 언제, 왜 도움을 요청해야 할지를 생존자 본인이 결정하도록 독려합니다.
- 상황에 대해 당신의 의견을 제시해서는 안 됩니다.

서비스가 존재할 경우, 이용 가능한 서비스나 생존자가 더 편안함을 느낄 수 있는 선택지에 관한 정확한 정보를 제공합니다.

- 대비를 잘 하는 것이 핵심입니다. **정보 시트(5&6쪽)**를 활용하여 이용 가능한 서비스와 그러한 서비스를 이용하는 방법에 관한 정확한 최신 정보를 갖고 있도록 합니다.
- 특정 서비스가 있는지 확신할 수 없을 경우, 이에 대해 솔직하게 말합니다.

공감하는 태도로 대화 마무리 짓기

- 기밀을 유지합니다.
- 생존자가 내린 모든 결정을 긍정적인 태도로 지지합니다.
- 생존자가 아무런 결정을 내리지 않는 경우라 해도 당신의 역할은 생존자의 결정과 선택을 지지하는 것임을 명심해야 합니다. 생존자와 반복적인 세션 또는 만남을 갖거나, 생존자의 사건을 다루기 위한 상담 또는 시도를 해서는 안 됩니다.

대화를 마무리 지은 후

속고 및 자기돌봄: 당신이 모든 일을 올바르게 수행할 수는 있어도 생존자의 경험을 바꾸거나 고통을 없앨 수는 없다는 사실을 기억하는 것이 중요합니다. 생존자의 이야기를 듣다 보면 고통스럽거나, 트라우마가 남을 정도로 충격적이거나, 상처가 되는 생존자의 경험에 노출이 되기도 합니다. 즉 2차적 트라우마를 입을 수도 있습니다. 그러한 감정이 들면 자기 자신을 돌보는 방법에 대해 생각해 보아야 합니다. 동료, 팀 리더, GBV 전문가를 포함한 당신 주변의 지원 시스템과 네트워크에 연락을 취해서 (생존자의 기밀 유지를 준수하며) 생존자와의 대화 내용을 공유하고 지원을 얻도록 해야 합니다.

특정 유형의 폭력(예: 가정폭력)은 주기적으로 발생할 수 있기 때문에 한 생존자를 다시 만나게 되거나 생존자가 또 다른 폭력 사건을 경험했음을 알게 될 수도 있습니다. 당신이 생존자의 경험을 바꿀 수는 없지만, 다음과 같은 도움은 줄 수 있습니다.

- 해당 생존자와 과거에 대화를 나눈 적이 있는지 여부와 무관하게 각 사건마다 생존자의 이야기를 아무것도 판단하지 않는 태도로 듣기
- 프로그램 설계를 개선하는 방법, 제공하는 서비스를 더 안전하게 만드는 방법, GBV를 경험한 이들에게 더 긍정적인 환경을 조성하는 방법에 대해 생각하기

18세 미만 아동 및 청소년 지원하기

핵심 메시지

→ **항상** 해당 국가/상황에 있는 GBV 또는 아동 보호 전문가와 먼저 **대화를 나누어**
(1) 해당 지역에서 이용 가능한 서비스와
(2) 현지 프로토콜 및 절차를 이해해야 합니다.⁴

→ **해를 끼치지 않습니다.** 아동 생존자를 찾아내서는 안 됩니다. 아동/청소년이 폭력을 경험하고 있는지를 조사하거나 판단하는 것은 당신의 역할이 아닙니다. 그렇게 할 경우 해당 아동/청소년이 추가적인 폭력을 당하고 위험에 처할 수 있습니다. 아동/청소년이 도움을 요청하고 싶을 때 다가갈 수 있는 존재가 되어야 합니다.

→ **당신의 역할을 기억합니다.** 아동/청소년이 도움을 요청하기 위해 찾아올 경우,

1. 판단하지 않고 경청합니다.
2. 아동/청소년을 그들이 함께 있을 때

안전하고 신뢰할 수 있다고 느끼는 성인과 연결해 줌으로써 지원을 제공 합니다. 여기에서 성인은 부모나 돌봄 제공자 또는 가족 구성원이 아닐 수도 있습니다.

3. 아동/청소년과 대화할 때 그들의 돌봄 제공자나 제3자가 합석하도록 강요하는 등 해당 아동/청소년 대신 결정을 내리지 않습니다.

→ **위로를 줍니다.** 아동/청소년이 대화를 주도할 수 있도록 합니다. 이는 그저 조용히 함께 있어 주는 것을 의미할 수도 있습니다. 아동/청소년의 눈높이에 맞춰 신체 언어를 다양하게 활용함으로써 그들이 원할 때 마음을 열어도 괜찮다는 것을 보여줍니다. 발생한 사건, 사건의 가해자, 사건 발생 이유 등과 관련한 질문은 하지 않습니다. 그 대신 위로가 되는 표현을 사용하고 아동/청소년이 이해할 수 있는 방식으로 말합니다.

기억하세요. 해당 지역에 GBV 또는 아동 보호 활동가/연계 경로가 존재할 경우, 아동/청소년에게 더 나은 지원을 제공할 수 있는 전문가에게 안전하고 기밀이 유지되는 방식으로 연계해야 합니다.

해당 지역에 **GBV 또는 아동 보호 활동가/연계 경로가 없을 경우에는** 본 가이드를 활용합니다.



4 1) 기밀유지의 한계, (2) 지정된 GBV 및 아동 보호 담당자를 포함한 현지 프로토콜 및 절차는 해당 국가 내의 GBV 또는 아동 보호 담당자를 통해 확인합니다.

---> **모든 아동을 공평하게 대우합니다.**

모든 어린이는 성별, 연령, 가족 상황, 돌봄제공자의 지위, 기타 정체성과 관련된 요소 등과 무관하게 편파적이지 않은 동등한 지원을 받아야 합니다. GBV를 경험한 아동을 무력한 대상으로 간주해서는 안 됩니다. 각 아동은 고유의 능력과 강점 및 치유력을 가지고 있습니다. 아동 생존자가 이해할 수 있는 방식으로 말하고 그들의 존엄과 의견을 존중해야 합니다.

---> **기밀을 유지합니다.**

아동/청소년과 상호작용한 내용을 기록하거나, 사진으로 남기거나, 그 어떠한 방식으로든 문서화해서는 안 됩니다. 대화가 녹음되고 있다는 인상을 남길 수 있는 휴대 전화나 컴퓨터는 치워 두어야 합니다. 아동/청소년 또는 그들의 경험과 관련된 정보를 공유할 때에는 허락을 받아야 합니다. 즉 아동/청소년이 신뢰할 수 있는 사람이라고 간주한 대상일지라도 그와 정보를 공유해도 되는지 허락을 구해야 합니다.

---> **아동의 안전을 보장합니다.** 아동의 물리적, 정서적 안전이 가장 중요합니다. 아동과 상호작용하는 모든 과정을 통틀어서, 그리고 향후에 취할 조치와 관련하여 해당 아동의 안전을 고려해야 합니다.



경우에 따라 어떻게 **아동 최선의 이익**과 아동의 신체적 및 정신적 웰빙을 지원할 수 있을지 확실하지 않을 수 있습니다. 안전한 상황인지 확신할 수 없다면, 아동의 안전을 보장할 방법을 더 잘 알고 있을 수 있는 다른 서비스 제공자 또는 팀 구성원과 기밀을 유지하면서 관련 논의를 해야 할 수도 있다는 사실을 해당 아동에게 알려야 합니다.

---> **아동/청소년 또는 돌봄제공자가 지원을 요청하는 방법 인지합니다.**

아동과 청소년은 성인과 다른 방식으로 도움을 구할 수 있으며, 직접적으로 의사를 표현하는 경우가 드뭅니다. 아동의 경우 특히 잘 모르는 성인을 신뢰하거나 그들에게 말을 하기가 어려울 수 있으며, 두려움이나 당혹감 또는 수치심을 느끼거나, 자신의 감정을 표현하는 것을 두려워할 수 있습니다. 당신은 (1) 아동 학대에 관한 소문을 듣거나, (2) 어떤 아동을 위한 도움을 요청하는 성인을 만나거나, (3) 아동이 보내는 신호나 행동을 바탕으로 학대를 의심해 볼 수 있습니다.

어려움에 처한 아동/청소년과 관련해 누군가가 도움을 요청할 경우...

- ✓ 지원을 요청한 사람에게 이용 가능한 서비스에 관한 정확한 최신 정보를 제공합니다.
- ✓ 기밀유지를 존중합니다.⁴

- ✗ 소문을 조사하거나, 해당 아동/청소년을 식별/면담하려 하지 않습니다.
- ✗ 아동/청소년과 관련해 알게 된 내용의 세부 사항을 그 누구와도 논의하거나 공유하지 않습니다.⁴

아동/청소년이 직접 도움을 요청할 경우...



보기

- ✓ 해당 아동/청소년에게 조용하고 사적인 공간에서 대화를 나누고 싶은지 묻습니다. 그러한 공간은 다른 사람들이 내부를 볼 수는 있어도 대화 내용은 들을 수 없는 곳이어야 합니다.
- ✓ 아동과 눈높이를 맞춥니다. 신체 언어를 다양하게 활용합니다.
- ✓ 여아와 남아에게 동성 성인과 대화를 나누고 싶은지 묻습니다.

- ✗ 아동/청소년을 더 조용하거나 사적인 공간으로 데려가거나, 아동/청소년의 의사에 반해 분리시키지 않습니다.
- ✗ 만지기, 포옹, 신체적 접촉 등은 트라우마를 야기하거나, 불편하게 하거나, 고통을 줄 수 있기 때문에 하지 말아야 합니다.



듣기

- ✓ 아동/청소년의 말을 듣고, 비언어적 신체 의사소통에 주의를 기울입니다.
- ✓ 아동/청소년이 말하는 내용을 판단하지 않고, 침착하며 인내심 있는 태도로 수용합니다.
- ✓ 아동/청소년이 자기 자신을 표현하고 자신의 언어를 사용할 수 있도록 합니다.

- ✗ 면담이나 평가를 하지 않습니다. 아동/청소년 또는 그들의 경험을 기록하거나, 사진으로 남기거나, 구두로 공유하지 말아야 합니다.
- ✗ 아동/청소년에게 고통을 야기할 수 있는 반응, 즉 충격이나 불신, 분노 등을 표현하지 말아야 합니다.
- ✗ 어려운 말을 쓰거나 아동/청소년보다 말을 많이 하지 않습니다.



위로하기

- ✓ 아동/청소년에게 어떤 일이 일어났는지 말해도 괜찮다고 안심시킵니다.
- ✓ 아동의 의견, 믿음, 생각을 존중합니다.
- ✓ 문화적 맥락을 고려하여 적절한 위로를 건넵니다....

예시:

“난 너를 믿어” - 신뢰 쌓기
 “나에게 이야기해 줘서 기뻐”
 - 아동과 관계 형성
 “네 경험을 나눠 줘서 고마워”
 - 공감 표현
 “나에게 이렇게 말해 주다니 정말 용기 있구나”
 - 안심시키기 및 힘을 내도록 북돋기

- ✗ 아동의 웰빙을 보장할 수 있는 권한을 갖고 있지 않다면 “다 잘 될 거야”와 같은 말로 지킬 수 없는 약속을 하지 않습니다
- ✗ 아동/청소년이 원하지 않을 경우 대화를 지속하도록 강요하지 않습니다



연결하기

- ✓ 아동/청소년이 신뢰할 수 있는 사람이 있는지, 그 사람에게 연락하는 데 있어서 도움을 받고 싶은지, 그 사람을 함께 찾아 주기를 바라는지를 묻습니다.
- ✓ 아동/청소년이 안전하다고 느낄 때까지, 혹은 안전하고 신뢰할 수 있다고 여기는 사람의 돌봄을 받을 때까지 해당 아동/청소년 곁에 머뭙니다.
- ✓ 아동/청소년 및 그들이 신뢰하는 성인에게 이용 가능한 서비스 및 그러한 서비스를 이용하는 방법에 관한 정확하고 적절한 정보를 제공합니다.
- ✓ 알고 있는 것과 알지 못하는 것을 말합니다. 요청받은 정보를 갖고 있지 않을 경우, “모르겠어” 또는 “그 정보는 갖고 있지 않아”라고 말합니다.

- ✗ 아동/청소년과 대화를 할 때 그들의 돌봄 제공자나 여타 사람들이 동석하도록 강요하지 않습니다. 그 사람들이 폭력 가해자일 수도 있고, 아동/청소년이 자신의 경험을 그들과 공유하고 싶어 하지 않을 수도 있기 때문입니다.
- ✗ 고통스러워하는 아동/청소년을 방치하지 않습니다. (예: 울거나, 분노하거나, 충격받은 상황)
- ✗ 당신이 혼자 상황을 해결하려고 하거나, 계획을 수립하거나, 아동/청소년을 위한 결정을 대신 내리려고 하지 않습니다.

의사결정에 필요한 아동의 연령 및 능력 관련 참고사항

아동 또는 청소년이 의사결정을 내릴 능력은 GBV를 경험한 아동/청소년을 대한 경험이 있는 전문 실무자가 아동/청소년 및 그들의 돌봄제공자들과의 조정을 통해 판단하는 것이 최선임을 명심해야 합니다.

비전문가로서 당신의 역할은 아동/청소년의 말을 듣고 그들을 편안하게 해주며, 그들이 신뢰하는 사람과 연결시켜 주고, 이용 가능한 서비스에 관한 정보를 공유하는 것입니다.

아래에 제시된 연령 범주는 참고용일 뿐이며, 연령, 성숙도, 발달 단계, 기타 요소들에 따라 달라질 수 있습니다.

15세 이상 청소년은 일반적으로 스스로 결정을 내리고 자신의 경험을 이해할 수 있을 만큼 충분히 성숙합니다.

----> **당신의 역할:** (1) 해당 청소년이 공유하는 경험을 듣고, (2) 지속적인 지원을 위해 청소년이 신뢰하는 사람과의 연결을 도우며, (3) 이용 가능한 서비스 및 그러한 서비스를 이용하는 방법에 관한 정보를 제공합니다.

6~9세 아동 및 10~14세 청소년은 폭력 경험을 스스로 신고할 수 있을 수도, 없을 수도 있습니다. 또한 스스로 결정을 내릴 능력이 있을 수도, 없을 수도 있습니다.

----> **당신의 역할:** (1) 다음 단계를 지원할 수 있도록 아동/청소년이 신뢰하는 성인을 찾을 수 있도록 돕고, (2) 아동/청소년

및 그들이 신뢰하는 대상으로 확인된 성인 모두에게 이용 가능한 서비스 및 그러한 서비스를 이용하는 방법에 관한 정보를 제공합니다.

0~5세 영유아는 의사소통 능력이 결여 또는 제한되어 있기 때문에 폭력 경험을 스스로 신고할 수 없을 것입니다. 친구, 돌봄제공자, 가족 구성원, 커뮤니티 구성원 등 다른 개인이 해당 영유아를 대신해 도움을 요청하게 될 가능성이 있습니다.

----> **당신의 역할:** 이용 가능한 서비스 및 그러한 서비스를 이용하는 방법에 관한 정보를 영유아와 동행한 사람에게 제공합니다.

UNHCR, Best Interest Determination Guidelines, 2008. IRC/UNICEF, Caring for Child Survivors of Sexual Abuse, 2012를 바탕으로 변형한 내용.

「젠더기반폭력(GBV) 활동가가 없는 지역에서 GBV 생존자를 지원하는 방법
인도적 지원 실무자를 위한 단계별 포켓 가이드」 한국어 번역본

본 번역본은 한국국제협력단(Korea International Cooperation Agency)과
미국 국제개발처(United States Agency for International Development) 산하
인도지원국(Bureau for Humanitarian Assistance)의 지원 하에
국제이주기구(International Organization for Migration)
한국대표부의 주관으로 번역 및 발간 되었습니다.



번역 감수 총괄
국제이주기구(IOM) 한국 대표부 인도적 지원 팀

본 자료는 2015 IASC GBV 지침에 대한 보조 자료입니다.
www.gbvguidelines.org

www.gbvguidelines.org/pocketguide



Google Play and iTunes icons – GBV 포켓 가이드