

회복자상담가와 실무자로 구성된 Team Approach 경험연구

A Study on Team Approach by Consultant for Recoverers and Social Workers
- Focusing on Intervention for Alcoholics -

이승연¹, 전영선², 강향숙², 이명수¹

SY Lee MSW, YS Jun MSW, HS Kang Prof., MS Lee MD, MPH

초 록

- **연구목적** : 본 연구는 알코올사용장애 서비스 제공자로서 등장한 회복자상담가와 정신보건전문가가 팀을 구성하여 서비스를 제공하고 있는 가운데, 그들의 경험을 탐구하고 의미를 분석하여 회복자상담가가 정신보건서비스 시스템에 자리 잡는 데에 기초 자료를 제공함과 동시에 알코올중독의 지역사회 서비스 발전에 기여하고자한다.
- **연구방법** : 회복자상담가와 실무자의 경험에서 나타난 팀접근 활동의 의미를 분석하기 위하여 포커스그룹 인터뷰 기법을 사용하였다. 인터뷰를 통해 수집된 녹취록을 원자료로 활용하여 개방코딩을 반복하였고, 그 의미를 분석하는 질적연구 방식을 채택하였다.
- **연구결과** : 지역사회 알코올중독 사례관리서비스 상에 회복자상담가의 투입은 대상자의 서비스 유입에 대한 저항을 낮추었고, 지역사회 유관기관과의 소통을 촉진시켰다. 회복자상담가는 지역사회에서의 활동을 통해 성장을 경험하였으며, 이들이 낮은 정신보건서비스 제공지역에서 활동을 유지할 수 있는 가장 큰 요인은 동료의 지지임을 알 수 있었다. 지역사회정신보건 기관에 근무하며 회복자상담가와 함께 활동을 지속한 실무자 또한 중독영역에서의 역량이 강화되었음을 볼 수 있었다.
- **결론** : 회복자상담가가 지역사회 정신보건영역에서 새로운 인력으로서 기능하기 위한 체계적인 시스템 마련이 필요하며, 이를 위해 회복자상담가의 대상자에 대한 개입 효과성에 대한 후속연구를 제안한다. 또한 지역사회 중독 사례관리서비스의 필요성이 대두되는 현 시점에서의 제도적 지원이 요구된다.
- **주요용어** : 알코올중독, 회복자상담가, 팀접근, 지역사회 사례관리

Abstract

- **Objective** : Currently, the service providers for alcoholics, in other words, the consultant for recoverers and the mental health professionals form a team and provide service. This study examines experience of the team, analyzes the meaning, provides the basic data for establishing a foundation helping the consultant for recoverers to settle in the mental health service system, and contributes to the development of community service for alcoholics.
- **Methods** : The Focus Group Interview is conducted to analyze the meaning of team approach activities from the experience of consultant for recoverers and social workers. The recordings collected by the interview are the source material to be openly coded over and over again; the consensual qualitative research is selected to analyze the meaning.
- **Results** : The introduction of consultant for recoverers to the case management service for alcoholics in local community lowers the resistance about the introduction of subject to the service, and promotes the communication with the local government. The consultant for recoverers are improved by the activities in local community, and maintains their activities in a strange field, provision of mental health service, by the support of co-workers. The social workers working with the consultant in the community mental health institution also have opportunity to strengthen their capability for addiction.

1 _ 서울시정신건강증진센터

2 _ 남서울대학교 아동사회복지학과

■ **Conclusion** : The establishment of organized system is necessary to introduce the consultant for recoverer to the mental health field in local community as a new human resource. Thus, the study suggests the succeeding studies on the effect of introduction of consultant for recoverer. Also, the institutional support is necessary at this point when the need of addiction case management service for local community is rising.

■ **Keyword** : Alcoholic, Consultant for Recoverer, Team Approach, Case Management in Local Community

I. 서론

세계보건기구(WHO)의 보고서에서는 우리나라가 알코올사용장애, 고위험음주의 유병율이 조사국 중 최고 수준이라고 경고하고 있다. 굳이 통계를 인용하지 않더라도, 술로 인한 피해가 개인에서부터 사회까지 광범위하고 깊게 영향을 미치고 있다는 것이 현재를 살아가는 우리 눈앞의 현실이다.

보건복지부(2011)의 정신질환 실태 역학조사에 따르면 알코올사용장애 평생 유병율은 남자 20.7%, 여자 6.1%, 전체 13.4%로 남자의 유병율이 여자에 비하여 3.4배 높았다. 이는 서울시 인구가준으로 알코올사용장애 추정환자수가 약 45만명에 해당하는 수치다. 또한, 지난 한 해 동안 알코올사용장애에 이환된 사람은 18세 이상 74세 이하의 일반인구 중 4.3%로써 약 155만 명 이상이 지난 한 해 동안 알코올사용장애에 이환된 것으로 보고되었다.

2013년 정신건강에 관한 서울시민 인식조사(2013)의 음주 행태별 위험군 분류에 따르면 '위험음주군'이 19.2%, '알코올사용장애 추정군'이 5.8%였으며, 이들 중 음주자만을 대상으로 분석해 보면, '위험음주군'이 27.7%, '알코올 사용장애 추정군'이 8.3%인 것으로 나타났다. 이는 우리나라 전체 유병율과 비교하면 꽤 높은 수치라 할 수 있다.

우리나라의 경우 알코올중독 치료는 정신병원에서 주로 이루어지고 있었다. 보건복지부(2011)에 따르면 알코올사용장애 환자의 전문의 방문비율은 6.6%로 100명중 6명만이 치료를 받고 있다고 한다. 이는 다른 정신장애 치료경험율의 1/3 정도 수준밖에 되지 않는 수치다.

최근 들어 탈원화 추세에 따라 지역사회에 기반을 둔 중독관리통합지원센터들이 알코올 상담 및 사례관리를 하는 추세이지만, 전국 중독관리통합지원센터는 2014년 기준으로 49개소로 서비스 대상자수가 약 5,000명 수준이다. 이는 추정되는 알코올사용장애자 중 10% 정도 치료재활이 필요한 중증알코올중독자로 추정한다면, 이중 3% 정도에게만 지역사회 관리 서비스가 제공되고 있는 상황이다.

2013년 정신건강에 관한 서울시민 인식조사(2013)에 따르면 서울시민의 정신건강 서비스 이용경험 중 음주와 관련한 문제를 다른

사람의 도움이나 상담을 받은 경험이 있다는 경우가 2.3%에 불과하다는 결과가 나왔다. 스트레스, 우울감, 자살, 자녀의 정신건강, 정신병적 증상 중 가장 낮은 수치로 서울시민의 음주와 관련한 문제의 심각성에 비해 도움을 받지 못하는 것으로 볼 수 있다. 그나마 도움이나 상담을 받은 대상의 경우 80% 이상이 친구와 지인이었으며 가족과 친지가 그 뒤를 이었다. 지역사회에 기반한 포괄적인 서비스 제공이 어렵고 그나마도 소수에게만 제공되고 있는 상황이다.

1995년 정신보건법 제정 이후 정신보건서비스의 패러다임이 병원 중심에서 지역사회 중심으로 변화되면서 지역사회 중심의 서비스 기관들이 생겨나게 되었다. 그중 특히 지역정신건강증진센터의 설치로 사례관리를 필수 업무 중 하나로 지정되어 진행되고 있다. 이는 정신보건 분야에서 사례관리에 대한 중요도를 알 수 있으며 특히, 중독대상자의 경우 지역사회에서 회복시키고 이들이 지역사회 내에서 살아 갈 수 있도록 하는데 지역사회 기반 서비스의 중요성은 점점 커지고 있다.

서울시는 2009년부터 알코올사업 예산을 따로 책정하여 12개 정신건강증진센터에서 알코올 사업을 공식적으로 시작했으며 알코올 대상군에 대한 초기선별과 개입에서부터 알코올사용장애 대상자의 치료·재활 서비스 제공을 할 수 있게 되었다(이승연, 2010). 2014년 서울시 25개구 정신건강증진센터 중 22개구 정신건강증진센터에서 알코올 사업을 수행하고 있으나 평균 0.5명의 인력이 담당하고 있어 단주에 대한 동기와 지역서비스의 동기가 되는 대상자 위주의 서비스를 제공하고 있다. 또한, 4개소의 중독관리통합지원센터에서 알코올을 포함한 도박, 인터넷, 마약 중독 서비스를 제공하고 있다. 지역사회에서 알코올 문제를 가지고 있는 많은 잠재적 대상을 생각한다면 이것만으로는 부족한 상황이다. 지역정신보건 사업 중 알코올관련 사업의 우선순위가 낮아 알코올 사용장애 대상자 서비스는 동적인 대상자에 국한되어 제공되고 있으며 이로인해 지역사회 정신보건서비스체계 내에서 서비스를 받지 못하는 대상자들이 많다고 추정 할 수 있다.

특히, 알코올사용장애 대상자의 경우 초기상담 진행에서부터 라포

형성까지 타 질환자에 비해 쉽게 이루어지지 않고 있어 서비스 유입을 또한 낮은 상황이다. 이런 전반적인 열악한 상황으로 알코올 서비스의 경우 지역사회에 기반한 포괄적인 개입 서비스의 제공이 매우 어렵다.

요약하면, 우리나라의 알코올사용장애 대상자의 수는 입원환자의 수보다 실제로 입원하지 않고 지역사회에서 제대로 된 서비스를 받지 못하고 있는 사람들의 수가 훨씬 많다. 이는 서비스 수요에 비하여 지역사회에서 제공하는 서비스는 질적인 면을 논할 수 없을 만큼 양적인 면에서부터 절대적으로 부족하다고 할 수 있다.

1990년대 회복모델의 등장에 영향을 받아 2000년대 이후 회복모델에 대한 필요성과 관심이 증가하고 있다(이예승, 2013). 정신장애인의 경우 소비자관점의 회복 관련 연구들이 많이 진행되고 있다. 이는 정신장애인에 대한 소비자관점으로서의 전환임과 동시에 정신보건서비스 안에서 주체적인 소비자로서 자신들을 재정의 한 중요한 변화가 일어난 것이다. 실제로, 정신장애인 동료지원활동에 대한 연구 및 사업들이 진행되고 있고 그 효과에 대해 관심을 보이고 있다.

더불어, 알코올사용장애 대상자의 치료영역 또한 병원 세팅에서 지역사회로 치료 패러다임의 변화가 생기면서 치료에 대한 대안적인 시스템 중의 하나인 치료 공동체가 등장하였다. 이로 인해 전문가 중심의 다른 치료접근법과는 다르게 회복중인 사람들을 스텝으로 고용하고, 회복중인 스텝이나 전문 상담가나 그 역할이 뚜렷이 구분되어 있지 않다. 우리나라의 다양한 세팅에서 치료 공동체 철학이 도입되면서, '회복자'들이 상담가로 혹은 스텝으로 활동하는 수가 늘어나게 되었다(김선민, 2007).

알코올사용장애 대상자가 증가하고 필요로 하는 서비스에 대한 욕구가 높아지고 있으나 기존의 전문가들의 숫자와 역량이 부족한 상황으로, 알코올사용장애 전문가 구성원으로 '회복자'가 새로운 인력으로 등장하기 시작했다.

최근 '회복운동(Recovery Movement)'과 맞물려 발전된 개념으로 정신건강의 문제를 갖고 있는 사람들에게 유사한 정신건강의 문제로부터 회복의 과정에 있는 사람들이 서비스를 제공하는 수혜자-제공자(Consumer-provider)의 대한 인식과 함께 변화가 일어나고 있다. 조직변화이론에서는 새롭고 때로 양비론이 존재하는 서비스를 기존의 조직에 도입할 때 여러 가지를 고려하여야 한다고 제안한다. 실제로 수혜자-제공자(Consumer-provider) 제도의 도입 전 시범 사업을 하고 있는 서울시의 경우에도 기존의 정신보건전문요원과 회복자상담가의 조합으로 팀접근을 시도하고 있다. 수혜자-제공자의 존재가 서비스를 받고 있는 대상자 뿐만 아니라 치료자들의 인식, 태도 개선을 가져오고 있어 향후 정신보건시스템에 끼치는 영향이 클 것으로 예상되지만 양쪽 모두 변화를 받아들이기 위해서는 고려할 점이 많은 상황이다.

서울시는 2013년 서울시장의 지시로 영구임대아파트 대상으로 보건복지부 서비스 제공을 강화하는 사업이 진행이 되었으며, 특히 알코올 문제에 대한 개입을 알코올에서 회복한 분들과 함께

제공할 수 있는 서비스를 개발하고 제공하도록 하였다. 이에 '건강음주희망프로젝트II'라는 사업이 시작되었으며, 이 사업은 서울시 알코올중독 서비스 전달체계의 사각지대에 놓인 알코올사용장애 대상자에게 필요한 음주문제 컨설팅을 시행함으로써 지역사회복지와 안정된 삶을 촉진하고자 시범지역 영구임대아파트를 중심으로 회복자와 함께 하는 지역관리체계구축 사업이 시작되었다. 시범사업은 2013년 3개구에서 2014년 9개구로 확대 시행되고 있으며 추후에도 지속적으로 사업을 진행하고자 하는 서울시 의지에 따라 더 확대될 예정이다. 그러나 사업이 확대되고 있지만 회복자와 함께 제공되는 서비스 대한 효과성을 검증하지 못한 채 진행되고 있다. 안정적으로 사업이 정착되기 위해서는 서비스대상자에게 직접 서비스를 제공하고 있는 지역정신보건관련기관에 대한 예산 및 인력지원이 필요하며 회복자상담가에 대한 소속, 처우 등 앞으로 해결해야 할 부분이 산재해 있다.

본 연구는 알코올사용장애 서비스 제공자에 회복자상담가의등장이 이미 시작되었고 중독에 초점을 맞추기 보다 회복에 초점을 맞추는 최근 서비스 흐름의 변화를 경험하면서 이를 반영한 서울시의 시범사업을 통해 회복자상담가의 역할에 대한 고민으로 시작되었다.

알코올사용장애 대상자에 대한 지역사회 서비스 제공에 있어 대부분 정신보건전문요원으로 구성되어 있는 실무자와 회복자상담가의 팀 접근이 서비스 대상자, 실무자, 회복자상담가 세그룹에 어떤 영향을 미치는지 그 경험을 드러내기 위하여 질적 연구를 선택하였다. 본 연구는 회복자상담가와 실무자가 하나의 팀으로 구성되어 서비스를 제공하는 과정에서 회복자상담가와 실무자의 경험이 어떤 것인지에 관심을 갖고, 있는 그대로 경험을 드러내 보이기 위하여 Focus Group Interview 방식을 채택하였다.

우리나라에서 회복자상담가의 숫자는 점차 증가하고 있다. 그러나 회복자상담가와 실무자가 하나의 팀으로 구성되어 서비스를 제공하는 체계는 처음으로 실무자들의 경험과 회복자상담가의 경험을 탐구하여 서로의 역할을 이해하고 더 나아가, 회복자상담가가 정신보건 서비스 체계에서 자리매김 하는데 활용할 수 있는 기초 자료 제공과 함께 알코올 중독의 지역사회 서비스 발전에 기여하고자 하는데 그 목적이 있다.

본 연구에서 다루고자 하는 연구 질문은 '회복자상담가와 실무자의 팀 접근 서비스의 경험은 무엇이며 어떤 영향을 미치는가?'이다.

II. 이론적배경

1. 알코올중독과 회복

최송식·이솔지(2008)에 따르면, 회복(Recovering)이란 단순한 음주 중단만을 뜻하는 것이 아닌 지속적인 단계를 거치는 하나의 과정

이다. 이러한 알코올중독자의 회복과정은 중독의 심각성, 음주 기간, 성별, 중독으로 인한 각 영역의 기능손상정도 그리고 중독자의 생활양식 변화를 위한 동기, 회복을 촉진시키기 위한 지지체계의 이용가능성, 전문적·대안적 자원의 접근성 및 이용성 등의 다양한 요인들에 의해서 영향을 받는 것으로 알려졌다(Daley, 1998). 회복 중인 중독자들이 중간단계에서 높은 수준의 스트레스를 경험하는 동안 사회적 지지는 안녕감(Well-being)유지에 중요한 것으로 간주되고 있다. 또한 가족기능, 스트레스성 인생사건들 그리고 경제적인 어려움들이 각 중독자의 특성이나 치료유형의 특성보다 성공적인 회복에 더 큰 연관을 가진다는 연구결과가 있다(Moos 등, 1990).

정신건강분야에서는 회복을 자신의 질병을 넘어 성장함으로써 새로운 의미와 목적을 발전시키는 것으로, 스스로 회복될 수 있다고 느끼고 믿을 수 있는 주관적 신념으로 정의하고 있다(Anthony, 1993). 즉 회복의 개념을 단순히 증상완화의 차원뿐만 아니라 개인의 경험과 지각을 중요시하는 지극히 주관적인 차원으로 이해하고, 환경과 질병과의 끊임없는 상호작용 속에서 자기개념, 자부심을 가지고 삶을 주도적으로 이끌어 가는 진행적 속성으로 회복을 정의하고 있다(이예승, 2013). Jacobson등(2001)도 회복은 초창점이나 목표점이라기보다는 존재하는 것(Being)과 되어가는 과정(Becoming)을 의미하며, 개인마다 독특하고 개별적인 경로로 진행되는 특징을 가진다고 하였다.

Dickens(2011)는 각 개인의 일생경험의 내러티브를 분석하여 알코올 또는 다른 약물에서의 초기 회복경험을 이해하고자하였다. 연구결과 중독자들은 회복 초기에 서비스 제공의 부적절성, 소외와 낙인, 사회적 지지의 결여를 경험하는 것으로 나타났다. 백형의(2014)에 의하면 회복은 심각한 약물 문제로부터 영향을 받은 개인, 가족, 지역사회가 내적, 외적 자원을 활용하여 자발적으로 이 문제를 해결하고 약물로 인한 상처를 치유하며 적극적으로 그 문제들에 대한 취약함을 다루며 건강, 생산성, 의미 있는 삶을 발전시켜 나가는 경험이라고 하였다.

최근에는 중독행위의 일시적인 중단에 목표를 둔 치료는 오히려 부정적인 결과를 초래하게 된다는 개념 하에 장기적인 회복유지에 대한 관심이 증가하고 있다. 이는 중독을 병리적인 것으로 보던 관점이 회복패러다임에 의한 시각으로 변화됨에 따라, 연구의 초점이 탄력성과 회복으로 옮겨가고 있기 때문이다(White, 2000).

이상의 연구들을 통해서 회복이라는 개념을 정리해보면, 단주만을 의미하는 것이 아니라 인생전반적인 부분에서 회복을 뜻하며 결과가 아닌 과정을 의미하는 것으로 볼 수 있다.

2. 지역사회 내 회복

알코올중독자의 회복이 어려운 이유로 치료에 대한 저항과 낮은 치료동기가 주로 거론되는데, 알코올중독자는 삶의 매 순간마다 자신의 빈약한 회복 동기와 견고한 방어기제, 현실적 문제들과의 직면(박애란, 2008) 때문에 안정적이고 지속적인 회복 과정을 시작하

는 것조차 어렵다고 한다.

선진국의 알코올 문제에 대한 접근은 지역사회를 하나의 체계(System)로 인식하고, 예방, 치료 및 재활의 문제를 지역사회 내의 거시적인 수준에서 생산성 향상과 건강 증진 및 미시적 수준의 개인의 문제 해결에 이르기까지 일관되고 포괄적인 정책 기조 하에서 접근한다는 것이다. 이는 알코올 문제가 단순히 보건의료 문제만이 아니라 복잡하고 다양한 차원의 문제이기 때문이다. 국가 전략적인 면에서 연구와 정책 개발이 이루어지나, 기본적인 서비스는 지역사회에 기반을 두고 수행한다(기선완, 2004).

알코올 의존이 진행과정과 회복과정에서 단계적 특성을 가지고 있다는 점을 고려할 때 병원에서의 퇴원 이후 알코올 의존자의 재발 방지와 사회복귀를 지원해 줄 수 있는 지역사회 지지체계 개발이 필요하다. 또한 알코올 의존자가 치료·교정시설, 병원에서 벗어나 궁극적으로 돌아가는 곳은 지역사회이기 때문에 지역사회 내 사회에 복귀할 수 있는 재활프로그램이 요구되고 있다(채정아, 2004).

황숙연(2007)은 회복을 촉진하는 요소는 크게 희망, 대처기술, 임파워먼트, 사회적지지 등이며, 중요한 사회적 지지의 원천으로는 정신건강전문가, 지지집단을 들 수 있고, 특히 사회적 소속감이나 관계를 통해 긍정적 자의식 혹은 정체감을 형성하는 것이 중요한 요인으로 제시하고 있다.

최희수(2000)는 음주 문제로 인한 심각한 주요 문제들을 해결하는데 약 2-3년 정도의 기간이 걸리고 오랜 기간 지속된 생활 스타일의 변화는 그보다 더 오랜 기간이 소요되는 것으로 나타나고 있다. 그러므로 알코올 중독자와 가족들이 생활상의 여러 가지 어려움을 해결하도록 자연스러운 환경에서 사례관리 개입을 통한 지속적인 원조와 서비스가 필요하다. 지역사회를 기반으로 한 사례관리 개입이 병원에서 이루어지는 임상적 접근과 상호 보완되거나 병행된다면 치료의 효과를 높일 수 있다고 보았다.

이처럼 알코올중독자에 대한 서비스 중요성이 정신병원에서 지역사회로 옮겨감에 따라 병원에서 치료 후 지역사회 내 사례관리 개입을 통한 지속적인 서비스제공의 필요성과 중요도를 알 수 있다.

3. 회복자상담가

Gray(1993)는 알코올중독의 회복단계를 다섯 단계로 나누어 설명하고 있다. 회복도입단계(very early recovery)는 보통 회복계획에 적응하는 처음 3개월간을 말하는데 흔히 재발이 잘 일어나는 시기이다. 초기회복단계(early recovery)는 3개월에 시작해서 12개월까지의 회복과정을 거치는데, 이 단계 동안은 알코올 중독자가 긍정적이며 지속되는 생활스타일 변화를 이룩하고, 정신을 확인하고 다루는 법을 배우고, 알코올 없이도 즐기는 법을 배우고, 자조집단에 참석을 늘리고, 영적 자각을 높이는 것을 돕는 노력을 계속하는 것이 필요하다고 하였다. 중기회복단계(middle recovery)는 1년에서 2년까지의 단주기간에 일어나는데, 이 기간 동안은 알코올중독자가 정지된 성숙(발달)의 결과들을 확인하고, 적응기제와

문제해결기술을 강화하고, 자존심에 영향을 미치는 정서적 및 성격적 문제를 찾아내고, 알코올중독자와 그 가족에게 성장변화가 요구되는 부분을 인식하도록 돕는 것에 중점을 둔다고 하였다. 발전된 회복단계(advance recovery)는 2년째가 시작되는 시기이다. 이 단계 동안에 확인된 쟁점들이 개별 중독자들과 그들의 독특한 상황에 따라 다르다는 점으로 인해 마지막 부분에 있는 단계이다. 마지막으로 유지된 회복단계(maintained recovery)는 3년 이상 유지되는 시기로 정상적인 생활 발달 이슈에 초점을 두고 있는 단계이다. 알코올중독자의 주된 과업은 자기의 회복을 유지하고 다른 사람과 그 회복을 공유하는 것인데 그것은 또한 환자가 특별하게는 자조집단에서뿐 아니라 일상생활에서도 다른 이들 돕는 역할을 해야 한다는 것을 의미한다.

1990년대 회복모델의 등장에 영향을 받아 2000년대 이후 회복모델에 대한 필요성과 관심이 증가하고 있다(이예승, 2013).

1995년 정신보건법 통과 이후 우리나라의 지역사회 정신보건서비스 운영방식은 양적인 성장에도 불구하고 여전히 의료모델과 재활 모델에 머물러 있다. 공공전달체계에 기반한 전문가 중심의 서비스 전달방식은 당사자의 욕구를 충분히 반영하지 못하고 있으며(양옥경 외, 2010), 회복모델에서 강조하는 당사자들의 서비스 주체화와 상호지지, 연대 실천은 아직 초기단계라고 볼 수 있다. 이렇듯 우리나라는 회복모델 도입의 초창기에 해당되므로 서구와는 다른 정신보건서비스 환경 안에서의 동료지원활동과 회복과정에 대한 심층적인 탐색이 더욱 요구된다.

정신장애인의 경우 1990년대에 정신장애인 당사자들이 주체가 되는 소비자운동이 등장하였으며 정신장애인들이 동료지원 서비스를 전달하는 역할을 한다는 것으로 동료지원 활동이란 정신장애인이 다른 동료 정신장애인을 위하여 서비스를 제공하는 역할에 참여하는 것이다. 일반적으로 동료지원활동은 자조집단, 인터넷지지집단, 동료제공서비스, 동료운영서비스, 동료파트너쉽, 당사자 직원으로 나눌 수 있다(Solomon, 2004). 정신장애인이 상호지지자로서 역할을 하는 동료지원은 정신장애인의 회복에서 긍정적 요소로 밝혀져 왔다.

김선민(2007)은 중독분야에서 수혜자-제공자라는 개념을 소개하면서 수혜자-제공자라 함은 정신건강의 문제를 갖고 있는 사람들에게 유사한 정신건강의 문제로부터 회복의 과정에 있는 사람들이 서비스를 제공하는 것이다. 수혜자-제공자 개념은 정신보건 서비스의 수혜자에서 제공자로 새로운 역할을 하는 사람들을 지칭하는 것으로 최근 '회복운동(Recovery Movement)'와 맞물려 발전된 개념이다. 수혜자-제공자에 대한 환자와, 동료 및 슈퍼바이저의 인식 연구의 결과 (Chinman, 2006)에 따르면, 수혜자-제공자의 장점은 환자들에게 회복의 희망을 주고, 환자들의 상황을 잘 이해하고, 수혜자-제공자의 경험에 대하여 듣는 것이 환자들에게 유용하고, 수혜자-제공자는 어려운 환자들과 일을 잘하며, 수혜자-제공자는 환자들에게 실질적 도움을 주는 자원이라는 점이다. 또한 부

정적인 면은 환자들에게 그다지 존중받지 못하고, 수혜자-제공자됨이 너무나 스트레스로 작용할 수 있고, 동료들과 적응하는 데 문제를 가질 수 있다는 점이다.

수혜자-제공자의 존재는 환자 개인에게 미치는 효과뿐만 아니라 비용절감, outreach의 개선, 치료자들의 태도 개선을 가져온다는 점에서 전체 정신보건시스템에 끼치는 영향도 크다. (Chinman, 2006)수혜자-제공자제도를 도입하는 과정에서 수혜자-제공자가 어떻게 일할지, 그리고 그것이 야기할 잠재적 문제 등에 대한 가장 큰 우려를 표명하는 집단은 정신보건치료자 집단임. 이러한 연사의 대부분은 모욕적이고 사실에 근거를 둔 것이라기보다는 낙인과 스테레오타입에 의한 것처럼 보인다. 또한 이들의 고용에 대한 어려운 이슈는 정신질환으로부터 회복하고 있는 사람들이 직업을 구할 때 흔히 겪는 어려움과 다를 바 없다(Chinman, 2006).

또한, 김선민(2007)은 상담가의 역할이 치료에 매우 중요함을 강조하고 있다. 상담 라포에 직접적인 영향을 주는 상담가의 태도를 표현하는 것으로 '이야기하기가 편하다', '따뜻함과 돌봄', '정직과 진실', '이해', '인간적이고 사람중심' 이고 이러한 태도의 치료자가 라포를 형성한다.(Joe, 2001) 이러한 태도는 전형적으로 '상처있는 치유자'에게서 볼 수 있다. 상처 있는 치료자의 공감능력과 회복에 대한 믿음은 치료가 성공하는데 잠재적인 강화를 가져온다. 중독 상담에서 상처 있는 치유자의 경험적 지식, 독특한 치료법 (Unique expertise)과 그밖에 회복의 과정에서 자조집단의 단계에서 제안하는 과정을 밝은 결과 계발되는 인간적인 자질들이 이 직업에 자산으로 활용될 수 있다. (Frese & Davis, 1997)

III. 조사방법

1. 자료수집 방법

본 연구에서는 회복자상담가와 실무자가 함께하는 경험을 탐구하기 위하여 Focus group interview 기법을 사용하였다. 포커스 그룹 인터뷰는 숙달된 진행자의 주도 하에 비구조적인 접근법에 의해 구성원이 자유롭게 토론하고 모든 참여자의 반응을 통합하여 가설의 추출과 검증 등 목적에 따라 활용하는 연구 자료 수집 방법이다(조성남 외, 2011).

연구 대상인 포커스 그룹은 의도적 표집방법으로 선정하였으며, 인터뷰는 회복자상담가와 실무자³⁾ 두 그룹으로 나뉘어 2014년 8월 21일부터 9월 5일까지 총 4회기에 걸쳐 본 기관에서 진행되었다. 회복자상담가 6인의 인터뷰가 2회 실시 되었고, 실무자 그룹 인터뷰는 일정 조율 상의 어려움으로 3인씩 두 그룹으로 나누어 각 1회 씩 실시하였다. 진행과 보조진행은 연구자들이 참여하였는데, 포커스그룹 인터뷰에서 중요한 역할을 수행하는 모더레이터로서의 연구자는 10년 여 간의 중독분야의 경력을 바탕으로 지난 1년 여

3_ 본 연구에서 '실무자'는 정신건강증진센터 및 중독관리통합지원센터에서 근무 중이며, 현재 회복자상담가와 함께 팀을 이루어 방문상담을 진행하고 있는 정신보건전문가를 의미한다.

간 회복자상담가와와의 집단을 진행해오며 라포를 형성하였다는 특성을 지니고 있으며, 보조진행자는 지역사회 알코올중독자 및 가족 모임 진행의 경험을 갖고 있다. 연구 취지에 동의하에 모집된 참여자들에게 녹음이 과 간단한 메모가 진행됨을 미리 고지하고 동의를 구한 후에 인터뷰를 진행하였다.

2. 자료분석

자료의 분석은 인터뷰를 통해 수집된 녹음내용을 기록하여 녹취록을 작성하였고, 이를 원자료로 활용하였다. 개방적 접근방법을 활용하여 자료에 대한 반복 코딩이 이루어 졌고, 이를 바탕으로 각 단위에 이름을 붙이고 유사한 개념끼리 묶는 과정을 통해 범주와 상위범주를 구분 지을 수 있었다.

연구의 엄격성을 높이기 위한 전략 중 하나인 장기간에 걸친 관계형성이 이미 이루어져 있다는 점은 질적연구의 진실성을 높이는 데에 도움이 되었을 것으로 사료된다. 또한 신뢰도를 높이기 위하여 다수의 질적연구 경험을 가진 전문가로부터 3회에 걸쳐 대면을 통한 조언을 구하고 수시로 메일링을 통해 자문을 받기도 하였다.

IV. 연구결과

1. 연구 참여자 특성

현재 서울시정신건강증진센터에서 추진 중인 건강음주희망프로젝트Ⅱ사업에 참여하고 있는 회복자상담가 6인과 정신건강증진센터 및 중독관리통합지원센터에 근무하고 있는 실무자 6인을 대상으로 연구인터뷰를 실시하였다. 건강음주희망프로젝트Ⅱ사업은 취약계층지역을 중심으로 회복자와 함께하는 지역관리체계 구축사업으로, 일련의 선발과정과 교육을 이수한 회복자상담가2인과 지역사회 정신보건전문가 1인이 하나의 팀을 이루어 문제음주군을 대상으로 방문상담을 진행하고 있다.

회복자상담가 집단과 실무자 집단의 일반적 특성은 다음 <표 1>, <표 2>와 같다.

★ 표 3. 회복자상담가 인터뷰에서 도출된 개념과 범주

범주	하위범주	개념
성장	실무자와의 팀웍을 이루어감	초반 실무자의 태도가 냉담하게 느껴지기도 하였으나 관계를 형성하며 조직 내에 편입함
		회복자상담가 활동을 업무과중으로 느끼는 실무자에게 개입 효과를 보여주면서 업무 부담이 아닌 업무 분담을 이루어냄
		전문가와의 역할을 구분하고 적응함
		실무자가 나를 중독자로 볼 것 같다는 편견과 두려움을 극복한 후 대화가 가능해짐
	내담자를 향한 내려놓음	감사함, 걱정이 사라짐 : “그래도 나는 깨어있어”
		얼마나 많은 도움을 통해 회복되었는지 재고하며 회복 중인 현재를 다행이라 인식함
		소진을 경험했을 때 내려놓음 과정을 통해 평온함을 유지함
		자존감이 향상됨 “내가 누구를 도울 수 있구나, 나도 괜찮은 사람이었구나.”

★ 표 1. 조사참여자 중 회복자상담가 일반적 특성

	성별	나이	학력	단주기간 (재발이전 제외)	활동 빈도	AA경험 (현재유지)	재발 횟수	입원 경험 서비스	지역사회 이용경험
회복자1	남	58세	대학교 재학	4년 6개월	주 3회	있음(-)	없음	있음	있음
회복자2	남	58세	고등학교 졸업	3년 1개월	주 3회	있음(-)	3회	있음	있음
회복자3	여	46세	대학원 재학	5년 10개월	주 2회	있음(-)	1회	있음	없음
회복자4	여	59세	대학교 졸업	12년	주 1회	있음(-)	3회	있음	있음
회복자5	남	49세	대학원 졸업	3년	주 4회	있음(+)	없음	있음	있음
회복자6	남	61세	고등학교 졸업	8년 10개월	주 2회	있음(+)	3회	있음	있음

★ 표 2. 조사참여자 중 실무자 일반적 특성

	성별	나이	경력 (정신보건/알코올)	현재 직위	학력	전문요원 여부	비고
실무자1	여	26세	1년10개월/1년10개월	팀원	대학교 졸업	정신보건 사회복지사	중독전문 사회복지사
실무자2	남	36세	10년/1년	팀원	대학교 졸업	정신보건 사회복지사	
실무자3	남	31세	1년8개월/10개월	팀원	대학교 졸업	정신보건 사회복지사	
실무자4	여	43세	17년3개월/11년3개월	팀장	대학원 졸업	정신보건 사회복지사	
실무자5	여	31세	10년/1년	팀장	대학교 졸업	정신보건 사회복지사	
실무자6	여	29세	3년9개월/3년7개월	팀원	대학교 졸업	정신보건 사회복지사	중독전문 사회복지사

2. 결과 분석

2-1. 회복자상담가 Focus group interview

회복자상담가의 포커스그룹 인터뷰를 통해서 도출된 개념과 범주는 다음과 같다.

범주	하위범주	개념
성장	서로에게 버팀목이 되어주는 회복자 동료	타 세팅에서의 업무경험과 달리 관계맺음을 경험하며 재발 위기 이겨냄
		Help-Line Team을 통해 상호 보완되는 동료를 만남
		소진이 왔을 때 동료의 배려와 분담으로 이겨냄
		"우리가 해야 될 부분은 여기까지야"라는 동료의 말을 뒤늦게 이해하게 됨
활동의 의미	중독자의 편에서 그들과 함께 함	음주 동기가 되는 외로움을 채워주며 중독자를 도움
		비난받고 환영받지 못해왔던 그들을 지지함
		술병을 치워주고 나오면서 "같이 땀구는 사람"으로서의 모습을 보여줌
	소명 : 고통을 이겨낸 나만이 할 수 있는 일	그들의 어려움을 알기에 밀어붙이지 않고 그저 내 모습을 보여주며 기다림
		다른 일에 비해 처우가 부족함에도 불구하고 나를 꼭 필요로 하는 이 일을 선택함
		과거 입원을 당했었던 경험을 갖고 동질감을 바탕으로 입원치료를 연계함
	중독자의 벽을 허무는 도구	과거 술병을 숨겼던 나만의 경험을 말 하면서 이야기를 끌어내고 공감할 수 있는 부분이 존재함
		내가 개입하면서 실무자, 기관, 내담자 사이에 존재하던 벽을 허물어 감
		나 자신을 그들에게 살아있는 증거로 보여줌
	나의 회복여정 점검	회복경험담이 함께하는 집중적 사례 개입의 필요성을 기관이 인식하게 함
		내가 받은 도움에 대한 보상으로 활동하면서 12단계를 실천함
		어려움을 극복하고자 하는 그들의 열망을 보면서 내가 배우게 됨
		거울과 같은 그들의 모습을 보며 "저 모습이 내 모습이 될지도, 저 어머니의 눈물이 내 어머니의 눈물이 될 수도" 있음을 상기
		안정적인 회복단계에서 경험하는 매너리즘 가운데 새로운 삶의 목표
지향점	실무자에게 바람	내 모습을 보며 내담자에게 희망을 놓지 않고 기다려주기를 바람
	정책적 지원에 대한 바람	회복까지의 긴 여정에 본 사업이 장기적으로 지속되기를 기대
		신분이 확실해져 내 자리로서의 실 공간이 보장되고, 안전이 확보된 환경에서 일하고 싶어 함

1) 성장

성장의 범주는 다시 하위범주로 구분되었는데, 회복자상담가가 경험하는 성장에 있어서 중요 요인인 관계의 측면에 따라 실무자, 내담자, 대상자로 나뉘었다. 실무자와의 관계형성을 통해 팀워크를 이루어가고, 내담자를 향한 적극적 개입으로 인해 겪는 어려움에 대해 자신을 성찰하면서 내려놓는 과정은 그들의 성장에 의미 있는 경험이었다는 것으로 보인다. 특히 세 번째 하위범주인 서로에게 버팀목이 되어주는 회복자 동료는 그들 스스로 회복자상담가 활동을 지속해 나갈 수 있었던 가장 큰 원동력으로 꼽혔다.

(1) 실무자와의 팀워크를 이루어감

① 초반 실무자의 태도가 냉담하게 느껴지기도 하였으나 관계를 형성하며 조직 내에 편입함

- 회복자2: 사실은 제가 A지역을 작년에 처음 갔을 때 제일 먼저 부딪친 벽이 그 벽이었어요. 왜냐하면 실무자가 노려치 해버렸거든요. 그러한 상황이 되다보니까 사실은 실질적인 벽은 제가 부딪쳤지만 그것을 어떻게 내가 극복을 할 거냐는 고민에 많이 빠졌었어요. 다행스럽게도 복지관 직원이 딱 달라붙어서 요하게 잘 풀려나갔었는데 그때 그 경험을 바탕으로 해서 저는 다른 곳에 가서도 실무자를 먼저 포섭하려고 그랬어요. 어떻게든, 내 사람을 만들어놓고 봐야지. 내가 그래야 편하거든.

건강음주희망프로젝트Ⅱ사업 상 각 지역 센터에 파견되어 활동이 전개되는 시스템에서 회복자상담가는 정신건강증진센터 및 중독관리통합지원센터의 직원들과 초창기 관계를 형성하는 부분에 있어서의 어려움을 경험하였다. 외부인으로서의 시선을 받으며 센터 직원들과 활동하기 위해 관계를 형성하기 위한 나름의 기술을 키워나가며 조직 내에 편입하고자 노력하였고, 이러한 경험을 바탕으로 활동지역이 변경되거나 늘어나는 상황에도 유연하게 대처하는 모습을 보였다.

② 회복자상담가 활동을 업무과중으로 느끼는 실무자에게 개입 효과를 보여주면서 업무 부담이 아닌 업무 분담을 이루어냄

- 회복자2: 처음 우리가 갔을 때 굉장히 회의적이었을 거라는 생각은 들어요. 표현은 안하지만, 근데 지금은 굉장히 활기차게 하거든요. ... 그 아저씨가 그렇게 변할 것이라는 생각은 나도 못했고, 그 실무자 역시도 못했는데 그런 변화가 오니까 확 달라진 거야. 그리고 실무자만 달라진 게 아니라 복지관 전체직원들이 우리를 보는 평가하는 시각이 전혀 달라져 버린 거예요. ... 저 선생님들이 오니까 내가 3년 동안 못했던 게 저 선생님들이 와서 그래도 뭔가 변화가 오는구나 ... 아, 저 사람들이 오니까 정말로 뭔가 이루어지는구나 평가하는 거죠.

초창기에 지역 실무자들은 건강음주희망프로젝트Ⅱ사업의 진행을 업무과중으로 느끼기도 하였으나, 점차 회복자상담가의 개입

효과가 드러나는 사례가 발생함으로써 하나의 인력으로서 인정 받고 사업에 투입될 수 있었다고 회복자상담가들은 스스로를 평가하였다.

③ 전문가와의 역할을 구분하고 적응함

- 회복자3 : 저들과 우리하고 경험하는 게 너무 다르니까 저희는 피부로 경험한, 삶으로 경험한 현장이기 때문에 너무 이론적으로 교과서대로 배운 대로만 하려고 하는 실무자한테 이거 아닌데 싶은 게 있었어요. 나는 이렇게 접근을 하고 싶은데 실무자는 또 실무자방식이 있는 것에 대해서, 근데 활동하면서 이제 서로 알아가면서 피드백이 소용이 되면서부터는 점점 괜찮아지는 거죠 ... 제가 제 마음속에 관심 가는 내담자가 있고, 요 사람은 매주 봤으면 좋겠고 이런 욕구가 있는데 그런 것은 이제 실무자한테 말기는 거죠.

- 회복자4 : 저는 모든 것에 판단과 결정과 이런 것들은 실무자의 몫이라고 생각해요. 입원이라든지 그밖에 무슨 어떤 부분을 우리가 중점적으로 해나갈 것이며 어떻게 평가를 해 나갈 것인지 그렇게 크게 아웃라인을 잡고 저희한테 의사를 전달해주시면 그 다음에 세부적인 부분을 저희가 좀 더 대상자와 더 가깝게 만나기도 하고 이러니까.

회복자상담가들은 자신만이 중독과 회복의 과정에서 채득한 부분에 대한 확고함을 지니고 있는 특성이 있고, 이는 종종 실무자와의 의견 차이를 낳기도 하였다. 하지만 함께 활동하는 과정에서 주어진 세팅 안에서는 실무자들의 전문적인 소견에 따르는 것이 옳은 방향임을 인지하고 따르고자 노력하는 모습을 볼 수 있었다.

④ 실무자가 나를 중독자로 볼 것 같다는 편견과 두려움을 극복한 후, 대화가 가능해짐

- 회복자5 : 저는 실무자와 처음에 들어가서 벽을 느꼈습니다. 나이가 너무 어렸고 정신보건쪽에 공부를 했었는데 알코올쪽을 너무 몰라요. 그러면서 무슨 전문가가 그런 생각이 들었어요. 그렇지만 거기에는 콤플렉스가 있었어요. 나는, 나는 중독자. 저 사람들은 나를 영원히 중독자로 볼 것이다 라는 콤플렉스. ... 내 스스로가 나한테 남들이 나를 낙인을 안 찍는데 내가 찍더라고요. 나를, 그래서 좀 조심하게 됐고.

- 회복자3 : 처음에는 제 개인적인 두려움 때문에 내 힘든 것을 얘기 못했는데 제가 대화하는 방식이 잘못됐다는 것을 알고 조금 내가 수정하니까 소용되는 부분에서 그렇게 크게 힘든 거 같진 않고요. 회복자상담가들은 실무자와의 관계에서 스스로에 대한 낙인감을 경험하기도 하였다. 이는 실무자와의 의사소통에 장벽으로 작용하였고, 이를 스스로 인지하고 교정하고자 하는 노력 가운데 스스로를 통찰하는 기회로 경험하였음을 볼 수 있다.

(2) 내담자를 향한 내려놓음

① 감사함, 걱정이 사라짐 : “그래도 나는 깨어있어”

- 회복자2 : 굉장히 제가 긍정적인 사고로 바뀐 것 같아요. 일단은, 생각이 긍정적인 그 사람, 그 대상자를 볼 때마다 느낀 것이 ‘아, 이렇게 힘든 사람도, 나보다 더 힘든 상황도 있었구나.’라는 그런 것들을 보면서 내가 더 긍정적으로 바뀌어가고 그래서 요즘 생활이 굉장히 편해진 것 같아요. ... 어떻게 보면 나는 그분들보다 더 행복하다는 생각은 뭐냐면 ‘나는 그래도 깨어있어’라는 생각. 내가 돈이 없고 가진 게 없다고 그래서 거기에 대해 내가 불편함을 느끼고 걱정을 하고 그런다는 게 부끄럽더라고. 솔직히.

회복자상담가들은 중독과 회복을 거쳐 오는 동안 이전에 비해 사회, 경제적인 지위가 낮아짐을 느끼고 이로 인한 불편을 경험하고 있다. 그럼에도 불구하고 어려움을 겪고 있는 내담자를 대면하는 과정을 통해서 중독으로 괴로웠던 자신의 모습을 떠올리고, 현재 회복의 길을 걷고 있는 자신의 상황에 대한 만족감을 찾아가는 경험을 하고 있는 것이다.

② 얼마나 많은 도움을 통해 회복되었는지 재고하며 회복 중인 현재를 다행이라 인식함

- 회복자4 : 대상자들에게 가서 그 모습을 보면서 그 예전의 제 모습인거예요. 어쩔 땐 그게 너무 힘이 들어요. 그 모습을 제가 지켜봐야지 되는 것들이. 그러면서도 한편으론 저는 저 혼자 회복 절대로 했다는 생각을 못하거든요. 정말 그.. 저를 도와주신 분이 계셨기 때문에 제가 이 자리에 설 수 있는데 정말 그때 그분 말을 듣고 회복할 수 있기가 얼마나 다행인가. 그래서 이게 위기이면서도 더욱더 자신을 성찰하면서 내가 어찌하면 될 것인가 라는 생각을 합니다.

- 회복자2 : 싫어하고 미워하고 그런 감정도 사실은 있어요. 왜냐면 죽어라 건드려봤는데 계속 땅딩고 헤엄치고 있으면 미치겠어요. 그런데 그럼 알뜰기도 하지만 그런 마음이 드는 순간 나를 다시 내 거울에다 비쳐보니까 이해도 되고 또 그래서 그 대상자 이렇게 생각 해볼 수 있어서 좋은 것 같아요.

재발을 지속하는 내담자를 대면하면서 회복자상담가들은 그들에 대한 부정적인 감정을 경험하기도 한다고 보고하였다. 하지만 그러한 중독자들을 자신의 과거 모습과 비추어보는 과정을 통해 그 어려움과 그 어려움을 이겨낼 수 있도록 자신을 도왔던 상담가, 협심자들을 떠올리면서 내담자로부터 경험하는 역전이를 극복하고 감사함을 재고하고자하였으며, 자신도 그들에게 도움이 되는 존재가 되고자 노력하고 있음을 볼 수 있다.

③ 소진을 경험했을 때 내려놓음 과정을 통해 평온함을 유지함

- 회복자 3 : 우리는 이 사람이 건강한 삶을 살기 위해서 도움을 주고 싶은 욕구가 내 욕구라면 내담자는 우리는 술 문제가 해결이 돼야지 일자리를 구하든, 가족관계가 좋아진다는 걸 경험상으로 알고 있는데 내담자는 현실적인 도움, 보상을 바라는 듯 한 그런 태도로 시작을 하는 거죠. ... 내담자 변화가 정말 쉽지 않게 일어나기 때문에, 너무나도 천천히 일어나기 때문에, 변화를 기대하는 것도 나의 욕심이었구나 라는 것을 자주 깨닫게 되고 그리고 내가 인내심을 많이 키워야 되는 일이거나 라는 것을 활동하면서 계속 느끼는

거 같고요. ... 저녁마다 하는 명상과 일기 쓰면서 이거를 또 하고 그 다음날 활동할 때 그 힘을 받는 거 같아요. ... 그리고 잦은 재발이 있잖아요. 제가 일 년 동안 활동하면서 길게는 백일이상 이렇게 단주를 하다가도 넘어지고 또 3일 만에 마시고, 상담 끝나고 바로 마시고 이럴 때 이렇게 “왜 그러셨어요.”가 아니라 “그럴 수 있다. 언제든 다시 할 수 있다.” 이렇게 기다려주고.

- 회복자4 : 잘 나가다 어느 날 또 딱 떨어져가지고 예전으로 돌아가서 근데 이게 한 건이나 두 건이면 그냥 넘어가는데 무더기로 확 그럴 때가 있어요. 그러면 정말이지 맥이 쪽 빠지는 게 굉장히 낄름이 무겁거든요. 근데 저는 이럴 때는 이게 내 욕이나, 대상자 욕이나, 담당자 욕이나. 저는 이렇게 잘 생각을 해요. 내 욕이 아니면 저는 딱 끊고 돌아와요.

변화 동기가 거의 없거나 낮은 단계의 내담자를 대상으로 상담 서비스를 지속하는 과정에서의 소진을 다루고자 회복자상담가들은 스스로 많은 노력을 하고 있었다. 내담자를 반드시 변화시켜야 한다는 욕심을 내려놓고 인내심을 갖고 기다려주고자 하면서 이를 위해 일기와 명상, 상황을 통찰하고자하는 노력을 지속하면서 스스로의 성장을 도모하고 있음을 알 수 있다.

④ 자존감이 향상됨 “내가 누구를 도울 수 있구나, 나도 괜찮은 사람이 있구나.”

- 회복자5 : 살아 있는 느낌을 받았다고 할까요? 그 전에는 계속 받기만 했고 제가 수혜를 받는 입장이었어요. 근데 이제 제가 직접 할 수 있으니까 자신감도 얻고 ... 왜냐하면 실패를 계속 했던 사람이기 때문에 특히 술 문제에서 만큼은 항복을 한 상태로 계속 재발을 하는 상태에서 나는 할 수 없는 사람이라는 생각을 자주 했거든요. 근데 내가 할 수 있는 일이 있구나. 아.. 그리고 도울 수 있는 일이 있구나 라고 느끼면서 살아 있는 느낌을 받았어요.

- 회복자6 : 상담을 하다보니까 제 경험담을 내세우면서 상대방의 병원생활이라던가 금단현상이나 모든 현상에 공감할 때 내가 이렇게 성장했구나, 내가 누구를 도와줄 수 있다는 그런 자부심이 있고 자존감이 좀 올라가게 되었습니다.

- 회복자7 : 나의 어떤 자존감이라든지 자존심이라든지 이런 것들이 조금 이렇게 올라가는 것을 느끼게 줘. 이상한 표현인지는 모르겠지만 ‘아, 나도 괜찮은 사람이 있구나’라는 것을 느끼게 되고 그렇게 됨으로써 성장했던 것은 내 속에 있는 것을 내 목소리로 낼 수 있다는 것. 이때까지는 내 속에 있던 것을 다른 사람들이 했던 이야기를 이렇게 인용해서 이렇게 말을 했다면, 이제는 그런 것과 상관없이 내 속에 있던 것을 나의 소리로 내도 (괜찮구나). 예전에는 조금 부족하면 아.. 그것은 그냥 안해야지 하고 갖고 있었다면 지금은 내가 조금 부족하더라도 내 속에 있는 것은 내 거니까 그대로 표현할 수 있는 그런 힘이 이 활동을 하면서 이렇게 성장해 온 것 같아요. 그래서 참 좋습니다.

알코올중독자임을 인정하면서 느꼈던 술 앞에 무기력감과 겸손함으로 인해 자칫하면 놓치기 쉬운 자기 스스로에 대한 만족감을 회복자상담가 활동을 통해 충족하고 있음을 볼 수 있다. 자

신이 누군가에게 도움이 되는 존재로서의 경험은 그들이 보다 자신 있게 목소리를 낼 수 있는 바탕이 되어주었다.

(3) 서로에게 버팀목이 되어주는 회복자 동료

① 타 세팅에서 업무경험과 달리 관계맺음을 경험하며 재발위기 이겨냄

- 회복자3 : 저는 만약 이 일을 안했다면, 올해 이 일을 안했다면 저는 술을 마셨을 것 같아요. ... 저는 일기를 매일 쓰는 사람이라서 가끔 보면 그때 그 정신적인 만족상태하고 제가 올 초하고 거의 일치해요. ... 제가 이 Help-line team 일을 하고 다시 상태가 많이 되고 이렇게 다시 나를 관찰할 수 있는 능력이 생겨났고, 이 일을 하면서 제일 늘어난 게 관계능력인 것 같아요. 제가 우리 동료 중에 어떤 분이 한 분이 저한테 잊지 못하게 말씀을 해주신 게 관계는 주고 또 주는 게 관계다 라고 얘기해주셨어요. ... 2007년도에 병원세팅에서 일을 했어요. 그리고 9개월을 일을 하고 2008년도에 제가 그만두고 나왔을 때 제가 관계를 못했어요. 거기 병원 원장님, 거기의 원무과, 간호과, 정신보건사회복지사 그 관계를 잘 못했었던 거예요. 근데 그때 일기를 보면 전부 원망이고 피해의식하고 교만이 가득 있었는데. ... (지금은) 내가 어떻게 해야 하는지 저 관계를 잘 할 수 있을지 생각해보았을 때 정말 겸손한 마음으로 한번 내 생각, 내 판단 다 내려놓고 한번 관계를 해보자 이런 생각을 하게 됐고

이전의 정신보건 영역에서의 직업경험과 현재 Help-Line Team 활동을 비교했을 때, 가장 큰 차이점으로 꼽힌 것은 동료의 존재였다. 직업영역에서의 활동에서 회복자가 경험하는 큰 어려움 중 하나인 대인관계 문제에 대해서 현재의 활동에서는 자신을 지지해주고 나눌 수 있는 회복자 동료가 존재함으로써 재발위기를 이겨낼 수 있었음을 볼 수 있다.

② Help-Line Team을 통해 상호 보완되는 동료들 만남

- 회복자3 : 같이 가는 동반자같은 동료들이 있었다는 것. 그리고 옆에서 지적이 아니라 가르치려는 게 아니라 너 이러이러한 게 잘못됐어가 아니라 같이 일을 하기 때문에 같이 공감해주고 인생선배로서의 멘토같이 활동하면서의 경험을 나눌 수 있는 ... 근데 이 동료는 이 팀으로 인해서 얻은 거잖아요. 그렇게 연결고리가 되는 것 같은 거죠.

- 회복자2 : 대상자가 상담할 때 훌쩍훌쩍 마셔요. 처음에는 물 마시는 줄 알았거든요. 근데 나중에는 술인 줄 알았는데 제동을 못 걸고, 그것을 못 끊어주고 있었어요. ... 알면서 ‘그럼 상담 못하고 갈 거야’라는 말이 이렇게 뱅뱅 돌기만 하고 내가 그러면 또 대상자가 상처 입을까 하는 생각이 드는 거예요. 그래서 못하고 ‘어떻게 해야 하지’ 속으로만 그러고 있는데 다행히 동료 선생님이 “한번만 더 드시면 상담 못합니다”라고 딱 잘라주더라고. 그러니까 예를 들자면 그랬고 그런 것들이 간혹 있어요. 클라이언트 만나면.

회복자 2인이 함께 활동을 유지하는 시스템에 대해서 개입방향의 차이로 인한 이견을 보일 때도 있지만, 함께 활동상에 느끼는 감정을 공유하고 서로의 부족한 부분을 보완한다는 측면에서 높은 만족감을 보이고 있음을 알 수 있다.

③ 소진이 왔을 때 동료의 배려와 분담으로 이겨냄

- 회복자5 : (소진을 경험했을 때) 우리는 다행히 그때 내부에서 한 상담하고 외부에서 한번 격으로 나왔었는데 힘들면 피하가자.. 몸이 안 좋고 마음이 안 좋을 때는 내부에서 내소상담으로 하자. 우리는 절대 당신을 기다려줄 수 있고, 이해할 수 있고, 기다려줄 수 있고 공감한다. 이렇게 이야기를 하시면서 그런 방법을 하면서 정말로 그 때 많이 내가 도움을 받았습니다. 너무 너무 고마웠어요. 정말 동료 가 이런 거구나. 이런 느낌.. 하고 저는 즉시 상담을 받으러 갔어요. 충격이 왔기 때문에. 우선 제가 치료를 받았어요. 한 6시간에 걸쳐 상담을 했고 그러고 나니까 많이 좋아졌고 좋아진 이후에는 이런.. 이제 준비가 안 된 상태보다는 한번 비운 뒤에 있는 것 같 아서 좋아지고 있는 것 같아요.

소진을 경험하고 힘들어할 때 동료가 먼저 알아채고 배려하여 업무 부담을 덜어낼 수 있었던 경험을 통해서 동료의 존재가 활동 중 고비를 이겨낼 수 있었던 중요한 요인임을 제시하고 있다.

④ “우리가 해야 될 부분은 여기까지야”라는 동료의 말을 뒤늦게 이해 하게 됨

- 회복자2 : 지금은 활동을 그만둔 선생님이 처음에 “선생님 너무 그렇게 들어가면 안 돼, 그건 아니잖아 우리가 해야 될 부분은 여기 까지야.”라고 이야기했을 때, 나는 아니야, 알코올의존자를 돕기 위한 상담사로서 왔다면 해야 될 부분은 그 이상이어야 한다고 생각했던 것 ... 내가 그것을 그때는 버리지 못했어요. 왜냐하면 내 기준치를 내려놓을 수가 없었어. 그러니까 그 후로 그 선생님 그만두고 활동을 쪽 하면서 내가 자꾸 힘들어졌었던 것을 느끼는 거예요. 왜냐 하면 대상자는 그래도 변화하지 않아요. 그래도 계속 좀 들이미는 데도 안 되니까 나만 힘든 거예요 자꾸. 새로운 멘트로 들어가야 하고 새로운 방법을 갖다 사용해야하고 그러니까 나만 힘들어지고 그래서.. 아 그러면 그렇다면 저번에 선생님이 말했던 어느 선이 분명히 필요할 수도 있겠구나 라는 생각을 갖게 됐죠. 그때부터 조금 이제 물러서기를 시작했는데 ... 내가 편하니까 그 대상자를 안타까운 마음에서 봐도 내가 편하게 보니까 서로 관계가 더 나빠지지 않고 좋아지더라고요.

변화 없는 내담자에 대한 개입으로 힘들음을 느낄 때, 과거 동료의 말을 떠올리며 비로소 자신의 잣대를 내려놓을 수 있었던 과정을 통해 동료의 말 한마디가 자신을 보다 성장할 수 있도록 한 계기로 인식하고 있음을 알 수 있다.

2) 활동의 의미

회복자상담가들에게 활동의 의미는 네 가지의 하위범주로 나누어진다. 중독을 경험한 입장에서 중독자의 편에서 함께하고자 하는 것이 첫 번째 하위범주이며, 고통을 경험했던 자신만이 할 수 있는 일이라는 자부심으로서의 의미가 두 번째 하위범주이고, 중독자와 실무자 및 기관 사이의 벽을 허무는 도구로서 자신을 인지하는 부분이 세 번째 하위범주, 회복자상담가활동 자체를 자신의 회복여정

에 대한 점검으로 여기는 네 번째 하위범주로 구분된다.

(1) 중독자의 편에서 그들과 함께 함

① 음주 동기가 되는 외로움을 채워주며 그들을 도움

- 회복자5 : 외롭기 때문에 술 먹는게 많아요. 외로움, 그리움 이런 것들을 우리가 많이 도와주는 것 같아요. 그리고 존중, 양심 이런 것들을. 그런 것들을 받지 못하다가 받으니까 조금씩 싹트는 것이 저는 그것이 빛인 것 같은 느낌이 들어요. 그 다음은 조금씩 조심심을 하고 미안해하고 그 다음에는 우리가 제시한 방법 중 하나를 아까 이야기하셨듯이 그 중 하나 선택해보고 그것이 되는 걸 보면서 재미를 느껴요. 그러면서 서서히 자기만의 방법들을 찾아나가는 것 같아요.

회복자상담가들은 본인의 경험을 바탕으로 내담자가 음주동기로 서 경험하는 외로움 또는 존중받고 싶은 감정 등을 깊이 이해하면서 그들에게 진정으로 필요한 부분들을 채워주고자 노력하고 있다. 이는 회복자상담가만이 가진 강점으로 내담자의 변화를 이끌어 내는 데에 작용하고 있음을 시사한다.

② 비난받고 환영받지 못해왔던 그들을 지지함

- 회복자3: 그들은 항상 비난받고 언제 버려질까봐 두렵고 환영받지 못했던 사람들인데 유일하게 이 팀 사람들은 지지해주고, 잘한다는 이야기도 해주고 비난을 안하잖아요. 우리는, 비난을 안하고 그 사람들의 얘기를 저희들은 끊임없이 들어주니까. 그게 쓸데없는 말 이든 지난 과거라든 뭐 들어줄 수 있는 만큼 들어주고 이런 것을.. 그런 것을 충족시켜준다? 그렇게 되니까 ... Help-line team 상담을 받으려면 음주하면 안되잖아요. 그리고 우린 만취했거나 술을 마 시면 상담을 안 한다는 것을 기본전제로 하고 있으니까 (술을 안 마 시고) 그냥 넘기는 거예요. ... 제가 굉장한 변화를 본 게 그 사람이 처음에는 뭐, 조절도 되는데.. 자랑스럽게 어제 소주한 병 마셨어요. 라고 말했던 사람이 얼굴에서 두려움이 나타나는 거예요. 막걸 리를 한 병 먹었는데 이 사람의 두려움이 얼굴에 읽히는 거지. 조절이 안 되면 어떻게 할까, 이 두려움을 보이는 거예요. 근데 이게 작은 변화에 큰 변화라고 할 수 있을 것 같아요.

중독자로서 주변에서 항상 비난을 받고 버려질까 두려워했던 감정을 실제 겪었던 경험을 바탕으로 내담자를 이해하고 이야기를 들어줌으로써 내담자를 지지하고 있음을 느끼게 하면서 내담자와의 관계를 형성하고 있음을 볼 수 있다. 이러한 관계를 바탕으로 술과 함께하는 상황이 위험할 수 있음을 자연스럽게 인지하도록 할 수 있음을 보여준다.

③ 술병을 치워주고 나오면서 “같이 텅구는 사람”으로서의 모습을 보여줌

- 회복자2 : 저는 대상자 집에 이렇게 술병이 널려있고 그러면 치워주지 않고 나왔거든요? 근데 동료 선생님이 치워주고 나오더라고요. 소주병을 싹 치워주고 정리를 해주고 나오는 모습을 보고.. 왜 저러지라고 생각을 했었는데 다음에 그 대상자를 만났을 때 그 대상

자 눈빛이 달라져있더라고요. 그러니까 저게 바로 우리가 해야 되는 거고 그냥 우리가 메시지전달을 입으로만 말하는 게 아니라 행동으로 보여주는 것(이라는 생각이 들었어요.) 그 후로는 그 대상자 집에 제가 가면서 항상 치워줬는데, 굉장히 그런 부분에서 술을 마셔도 미안해해요. 우리가 그러라고 치웠던 것은 아니었지만 미안해하면서 ... 미안함 속에도 있고 고마움도 있고 감사함도 있고 그런 것들이 있으니까 지금은 변화되지 않지만 언젠가는 그런 변화들이 오지 않을까 하는 생각. 그런 생각이 들고요.

- 회복자 5 : 음.. 일부터 치웠거든요. 일부터 치운 이유가 뭐냐면 전 첫 번째는 그게 그대로 되어있으면 술이 좀 깨어난 후에 또 술을 불러요. 그런 환경.. 깨끗이 치워져있으면 누군가 왔다 가는데 여기 왔다가는 사람은 우리밖에 없다고 분명히 알고 있어요. 기억이 안 나더라도, 저는 말로 하는 것도 필요하지만 신호도 필요하거든요. 특히 그 엉망이 되어 있는, 병뿐만 아니라 엉망이 되어 있거든요. 아무도 그것을 치우지 않아요. 지적분해서, 그런데 저 사람들은 같이 텅굴 거리는구나 하는 것을 보여주고 싶었죠.

내담자의 상황을 이해하고 진정으로 돕고 싶은 마음을 표현하는 데에 있어 말보다 행동이 더 큰 효과를 가져왔던 경험을 이야기함으로써, 회복자상담가들은 술병을 치워주는 행동을 예시로 내담자가 거리감을 느끼는 전문가와 “중독자와 함께 뛰구”는 자신의 위치가 다름을 단편적인 예로 제시하였다.

(2) 소명 : 고통을 이겨낸 나만이 할 수 있는 일

① 그들의 어려움을 알기에 밀어붙이지 않고 그저 내 모습을 보여주며 기다림

- 회복자3 : 실무자는 ‘선생님 기다려주셔서 감사해요’라고 지지해 주는데 우리 회복자같은 경우는 ‘술 안 먹고 이렇게 기다려주시는 게 굉장히 어려웠을 텐데 기다려주셔서 감사합니다.’ 그러니까 한 시에 상담을 가기로 했는데 어찌까지 만취였고 아침 되면 꼭 해장술을 먹어야하는 사람인데 우리를 기다리는 그 시간동안 음주를 안했던 것을 저는 경험상 그것이 얼마나 어려운가를 아니까 ... 똑같이 술에 대한 문제가 있었고 술 고통을 받았고 술을 안 먹는다는 게 얼마나 어려운가를 적어도 나는 아는 사람이니까 이들에게 막 밀어붙이기도 안하고 그냥 내 존재 자체가 할 수 있다는 것을 보여주는 것이기 때문에 그냥 곁에만 있어줘도 그들은 언제든지 변화될 수 있을 거 같다는 생각을 하고 있고요.

회복자상담가는 그들의 큰 장점인 경험으로부터 우려난 공감들 통해 내담자에게 지지와 공감을 표현할 수 있고, 이는 회복자상담가 스스로가 그들의 어려움을 아는 만큼 작은 변화도 알아챌 수 있는 민감성을 지니고 있음을 의미한다. 이를 바탕으로 내담자의 마음을 이해하며 그들에게 눈에 띄는 변화가 나타날 때까지 기다려 주는 것 자체를 활동의 의미로 생각하고 있음을 알 수 있다.

② 다른 일에 비해 처우가 부족함에도 불구하고 나를 꼭 필요로 하는

이 일을 선택함

- 회복자4 : 내가 지금 (본래) 하고 있는 일은 조건도 더 좋고 남한테 더 대접받고 어.. 이런 일이라는 하지만 꼭 내가 아니라도 누구든지 할 수 있는 일이에요. 그렇지만 제가 여기 와서 (Help-Line Team 활동에) 발을 딛고 나서, 나만큼 회복하고 이러한 경험을 갖고 있고 이런 안정된 삶을 살아가고 있는 사람으로서의 향후의 내 일이 정말 꼭 나를 필요로 하는 게 아닐까 이런 마음가짐이 요새는 좀 들면서요. 모든 일이 참.. 나는 복도 많지라는 생각을 하게 돼요.

- 회복자3 : 의미 있는 일이고, 수입이 적은 것은 사실이지만 돈으로 환산할 수 없이 값어치 있는 일이고. 사람한테 도움을 줄 수 있으니까 특히 내 경험을 나누어서 그 사람이 희망을 가질 수 있다면 충분히 도전해 볼 일이고. 더불어서 내 회복에도 도움이 되고 있고. 회복자상담가로서의 활동이 물질적인 보상이 비교적 적음에도 불구하고 그들이 활동을 유지하는 가장 큰 원동력은 “고통을 이겨낸 나만이 할 수 있는 일”이라는 소신 때문임을 알 수 있다. 나의 경험이 타인의 상처를 치유하는 데에 도움이 되고 쓰이고 있다는 생각은 그들에게 가장 큰 보상이 되고 있음을 보여준다.

③ 과거 입원을 당했던 경험을 갖고 동질감을 바탕으로 입원치료를 연계함

- 회복자2 : 우리가 금단으로 막 힘들어 할 때의 그 고통스러운 그런 것들을 다 지금 현재 대상자들이 그런 과정 속에 있잖아요. 그런 사람들에게 우리가 경험했던 부분을 조금 더 이야기 해주고 고통을 이렇게 동감해주면서 나도 그랬었다, 나도 이렇게 힘들었다고 이야기를 해주면 그 부분에서 (내담자들이) 많이 흔들렸었던 것 같아요. 병원으로 가는 길이 유일한 살 길이라는 걸 나는 알지만 강제로 끌고 갈 수는 없잖아요. 일단은 기다려주고 그 분들에게 그렇게 해서 그래도 방법을 선생님이 선택을 해야 하는데 이런 방법은 있다. 하지만 선생님이 선택을 해야 한다는 것을 메시지만 주고 올 때에 아픔은 말 할 수 없죠. 근데 그런 것을 느끼는 것 같아요.

- 회복자 : 대상자의 그 죽음도 경험을 했고 ... 입원을 당했던 내가 입원을 시키는 그런 경험을 지금 하고 있고, 유관기관과의 협조 체계의 위력을 보게도 되고, 생전 안 해보던 캠페인을 알코올 캠페인을 해보는 그런 여러 가지 활동을 경험하고 있습니다. ... 아침에 일어나서 올 때마다 ‘내게 할 수 있는 일을 주셔서 참 감사합니다.’ 감사기도도 하게 되고 내가 우리 헬프라인팀에 소속되어 있다는 거 자체 참 감사하다는 그런 마음을 갖고 일에 임하게 되죠. ... 나의 소명은 이렇게 취약한 사람들과의 관계에서 그 사람들을 이렇게 좀 편만한 길로 건져주는 것이 다른 사람들이 보면 아주 작은 일이겠지만 나한테는 굉장히 큰 사명으로 이것이 주어진 것이 아닌가 생각합니다.

과거 자신이 경험했던 어려움을 현재 겪고 있는 내담자를 보면서 더욱 공감할 수 있고, 자신만이 할 수 있는 일이라는 생각을 하고 있음을 알 수 있다. 특히 입원치료를 연계하는 과정에서 복잡한 감정을 느끼는 한편 진심으로 그들을 위한 결정이라는

확신 하에 내담자를 설득하였고, 내담자에게 그 진심이 전달되고 있다는 느낌을 받으며 교감을 경험하고 있음을 보여준다.

(3) 중독자의 벽을 허무는 도구

① 과거 술병을 숨겼던 나만의 경험을 말 하면서 이야기를 끌어내고 공감할 수 있는 부분이 존재함

- 회복자2 : 사회복지사로서는 이론적으로 배웠으니까 모임을 진행할 때 이럴 때 어떻습니까라고 질문을 던지겠지만 그런다고 대답하겠어요?, 안하잖아요. 근데 우리는 솔직히 술 이렇게까지 감추고 먹었다. 감출 곳이 없어서 나중에는 병기 뚜껑 열어놓고 그 속에 감춰놓고 먹었더니 빈 병이라도 넣지 말걸 빈병을 넣어놔더니 그게 터가지고 난리가 나고, 화장실이 난리가 나고 돌기도 하고 그랬다 그런 이야기를 하니깐 옆에서 자기들이 감추고 먹은 이야기를 서슴없이 하는 거죠.

- 회복자3 : “어? 정말 술을 안 먹는 사람 맞아요?” 에이 정말일까? 이런 의심은 하더라도 이 사람도 과거에 술을 먹었던 사람이라는 것을 인지하고 있기 때문에 조금 더 편하게 우리를 대하는 것 같아요. 그런 느낌이 있어요. 그러니까 아무래도 실무자는 관리자라는 것 때문에 되게 조심스럽고 뭔가를 요구하는 쪽이라면 우리한테는 자기 힘들음을 많이 얘기하죠.

회복자상담가가 과거 음주 당시의 자신의 행동을 예로 들어가며 상담 및 모임을 진행할 때 내담자의 참여를 보다 잘 이끌어 냈던 경험을 하였고, 이를 바탕으로 실무자가 하지 못하는 부분을 채우고 있다는 데에 대한 자부심을 갖고 활동에 임하고 있음을 시사한다.

② 내가 개입하면서 실무자, 기관, 내담자 사이에 존재하던 벽을 허물어 감

- 회복자5 : (치료진과 대상자 사이의)벽이 있었어요. 보이지 않는 벽을 허무는 도구가 우리였어요. ... 그들은 가장 중요한 것이 증거를 보기 원하는 건데 우리가 증거가 됐어요. 네, 회복의 증표죠

- 회복자3 : 상처를 받고 그 상처에서 치료를 받은 사람만이 상처를 갖고 있는 사람을 치료할 수 있다고 생각을 해요. 제가 제일 잘 할 수 있는 일이고, 그들도 도움을 받아야하는 사람이고요 그래서 하는 겁니다. ... 비단 알코올중독자뿐만 아니라 상처를 치료한 사람, 정말 그것을 회복한 사람만이 공감할 수 있는 뭔가가 있다. 그렇게 생각을 하고 있죠.

회복자상담가의 투입은 실무자와 내담자 사이에 존재하던 벽을 허물고 그 가운데에 연결고리로서 작용한다는 데에 큰 의미가 있다. 실무자를 보통의 주변 사람과 같이 자신을 비난할 대상으로 여기기 쉬워 접근성이 어려웠던 가운데에 상처를 경험하고 공감할 수 있는 회복자상담가의 투입은 내담자가 지역사회서비스에 유입하는 데에 저항을 덜 느끼도록 작용하고 있음을 알 수 있다.

③ 나 자신을 그들에게 살아있는 증거로 보여줌

- 회복자5 : 저는 죽었다 깨어나는 게 한 3번 정도 되는데 살아서 지금 이거 일하는 것 자체가 그냥 감사합니다. 내담자는 저를 갖다가 살아있는 증거로서 보기도 해요.

- 회복자4 : 알코올중독이 된 것은 축복을 받은 일이다. 무슨 소리냐고 할 수 있겠지만 제 좌우명이에요. 세상에서 공짜는 없는 거죠. 제가 이 병을 앓게 된 것은 전생애 어떤 연이었는지 무엇이 되었는지 다 어떤 뜻이 있으리라는 생각을 가지고 살아오는데 그것도 꼭 나아야만 하는 이유를 제가 이것을 하면서 느낀 거예요. ... 상처가 난 것을 아몰리면서 곳곳이 홀로서기 했으니까 이러한 향기가 나는 것을 어떻게 해서든 퍼뜨려야 되지 않나 생각합니다.

회복자상담가들은 자신의 경험을 통해 중독자들이 그 무엇보다 눈에 보이는 실체로서의 희망을 접하기를 원한다는 사실을 알고 있다. 때문에 스스로가 상처를 겪고, 치유한 사람으로서 중독자들에게 당신도 해낼 수 있다는 그 증거로 보이기를 원하고 있음을 알 수 있다.

④ 회복경험담이 함께하는 집중적 사례 개입의 필요성을 기관이 인식하게 함

- 회복자 : 실무자들이 앞으로 활동을 이런 부분으로 해야되겠구나 하는 것을 일깨워주는 그런 계기가 되지 않았나 생각합니다. 다른 말로 말하면 책상에서 하던 것을 이제는 실제로 이렇게 나가서 해야 되겠구나라고 느끼게 어쨌든 그 실무자들을 움직이기 위한 어떤 하나의 운동이 아닌가

회복자상담가는 자신들의 내담자를 향한 적극적인 개입 활동이 실무자로 하여금 직접적인 사례 개입의 필요성과 효과성을 일깨우는 과정으로 작용하여 지역사회에서 보다 많은 사례개입이 이루어지기를 기대하고 있는 것으로 보인다.

(4) 나의 회복여정 점검

① 내가 받은 도움에 대한 보상으로 활동하면서 12단계를 실천함

- 회복자4 : (나의 회복에 도움을 준 사람들에게 대해) 제가 당연하다고 느꼈다는 것이 정말 당연함이 아니라 너무 감사함구나.

- 회복자5 : 이 일이 저한테 딱 왔을 때, 저로서는 12단계를 하면서 보상도 할 기회가 있어야했고. 여러 가지 생각들이 있었는데 이 모든 것을 한꺼번에 충족시킬 수 있는 절호의 찬스였어요. 제가 도움을 받았던 것에 대한 되갚음. 이런 것들을 해야 되겠다. 봉사해야 되겠다. 나뉘야 되겠다.

- 회복자3 : 내가 편하니까 상대방도 편하고, 내가 마음이 편하니까 실무자하고 관계도 편하고, 내담자가 분노를 해도 내가 버텨주는 것 같아요. 그러니까 힘들게 게 많이 없어진 게 이 일을 하면서 배우고 성장하고 한 게 아닐까. 그리고 내 마음이 편하니까 공감도 더 잘되는 것 같고, 저 분이 아무리 부정적인 것을 얘기해도 충분히 어, 그럴 수도 있겠다. ... 계속 끊임없이 되새김질 하는 게 Help-line team 일에 매력적인 것 같아요. 나를 뒤돌아보고 이렇게 되새김질 할 수 있는 그런 바탕을 밑거름을 준다는 것.

회복자상담가들은 자신의 회복과정에 받은 도움에 대한 되값음의 개념으로 회복자상담가 활동을 유지하고 있는데, 이러한 신념이 내담자의 회복에 대한 저항에 보다 유연한 태도로 상담을 지속할 수 있는 요인으로 작용하고 있음을 추측할 수 있으며, 이는 곧 자신의 회복과 성장에도 기여하고 있는 것이다.

② 어려움을 극복하고자 하는 그들의 열망을 보면서 내가 배우게 됨

- 회복자6 : 진짜 어려운 환경에서 빚바랜 생활하면서 단주하겠다는 열망이 저한테는 상당히 큰 에너지를 준거예요. 이게 참 어렵잖아요. 이 사람들, 진짜 어려운 상황에서 잘 극복하고 6개월 또는 6개월 이전에 중간에 재발되지만, 한다는 그 욕망이 저한테 큰 도움이 되는 거고 모든 부분에서 많이 배웠다는 거죠.

어려운 상황 속에서 재발을 반복하면서도 희망을 잃지 않고 계속 도전하는 내담자의 모습들을 보면서 회복자상담가들은 오히려 배우고 있다고 표현하며, 앞으로 자신이 회복과정에서 겪어야 할지 모를 삶의 어려움들에 대해 본인 스스로도 준비하는 과정을 경험하고 있음을 보여준다.

③ 거울과 같은 그들의 모습을 보며 “저 모습이 내 모습이 될지도, 저 어머니의 눈물이 내 어머니의 눈물이 될 수도” 있음을 상기

- 회복자3 : 적어도 이 일을 하는 이상은 술에 대한 경각심, 다시 내가 첫 잔을 든다면 저 모습이 내 모습일 것이다. 그리고 저는 여성이고 이런 게 있어서 그런지 내담자의 노모들이나 아이들을 볼 때 마다 제 가족들도 생각나고 ‘내가 다시 술을 마시면 저 어머니의 눈물이 내 어머니의 눈물이 될 수도 있겠구나.’ 그런 생각도 많이 하게 되고요.

- 회복자2 : 내담자를 보면 과거의 나의 모습을 꼭 이렇게 거울처럼 비춰주는 때가 너무 많아요. 그래서 대상자들이 이렇게 어떻게 변화되어간다는 초점보다는 제가 더 많이 변화를 경험했다는 생각을 많이 갖게 했어요. 많은 도움을 받았던 거 같아요. 뭐 구체적으로 낱알이 나열은 못하겠지만 항상 떠오르는 것이 그 대상자가 지금 어떤 상황이라고 한다면 저의 과거와 함께 짜 맞추기가 되는 그런 모습이 늘 이렇게 일어나는 것을 보면서 참 요하게도 하나의 도표를 그린다고 해도 ‘저 대상자하고 나하고 어떻게 그렇게 같을 수 있을까’라는.. 우리 왜 회복도표도 거의 똑같은 것처럼 요하게 맞아가는 그런 모습을 보면서 나의 회복에도 큰 도움이 됐다는 생각이 들어요.

회복자상담가는 내담자가 경험하는 어려움을 보면서 본인의 과거를 떠올리는 경험을 지속하고 있는데, 이러한 과정을 단순히 과거 고통을 재경험 하는 것이 아니라 앞으로의 회복여정에 대한 동기로 활용하여 한 층 성장해나가고 있음을 알 수 있다.

④ 안정적인 회복단계에서 경험하는 매너리즘 가운데 새로운 삶의 목표

- 회복자4 : 사실 제가 단주 12년을 살면서 제 나름대로는 굉장히 안정적인 삶을 어느 정도는 이루었어요. 그러니까 제 삶이 어쨌나 약간 심심해요. 아무 문제가 별로 없고, 문제가 조금 있어도 크게 문제가 되지 않아요. ... 그런데 이제 그게 허전하다고 할까? 그러

면서 어떤 목표나 이런 것을 이루었을 때에 새로운 삶의 의미를 찾아야 될 시기였던 것 같아요.

오랜 기간 단주를 유지하며 안정적으로 회복을 지속해온 경우, 회복자상담가로서의 활동이 새로운 삶의 목표로서 기능함으로써 보다 다양한 의미를 지니고 있다.

3) 지향점

세 번 째 범주인 지향점은 그들이 지향하는 대상을 기준으로 두 가지 하위범주로 구분 하였다. 첫 번째는 실무자에 대한 바람, 두 번째는 제도적 개선에 대한 제안으로 사업의 지속을 위한 제안과 관련된 회복자상담가의 의견이라 할 수 있다.

(1) 실무자에게 바람

① 내 모습을 보며 내담자에게 희망을 놓지 않고 기다려주기를 바람

- 회복자5 : 네. 한 가지는 희망적인 것을 좀 당부하고 싶어요. 왜냐하면, 실무자들이 아직 젊기 때문에 ... 중독에서 매력에 무엇인지 얘기하자면 회복 하는 사람들은 보상을 하거든요? 보상을 하고 왔을 때 감격은 대단해요. 저는 제가 보상을 하면서 제 스스로도 느끼지만 그 보상을 받는 사람이 어떤 마음으로 받는지를 보면서 깜짝깜짝 놀래요. ... 이 분들에게 격려를 주고 싶어요. 실무자들에게, 일이 굉장히 고된 일이다보니까 쉽게 지치고 힘들고 그러다 보니까 편견이 생기는 거거든요. 아.. 참 변화하기가 힘들구나. 그런데 반드시 어.. 보상은 온다는 거. 우리 같은 사람들이 나타날 것이라고 우리를 보면서 계속 생각하고, 보람을 갖고 일을 좀 해줬으면 좋겠고.

회복자상담가들은 실무자가 내담자의 변화 없음에 지치지 않을까 우려하면서, 자신들이 회복과정에서 진행한 보상과 협심자로서 지내온 과정에서 받은 보상을 예로 들며 대상자들의 변화를 지치지 않고 기다려주기를 당부하기도 하였다.

(2) 정책적 지원에 대한 바람

① 회복까지의 긴 여정에 본 사업이 장기적으로 지속되기를 기대

- 회복자2 : 한 사람의 회복자가 나오기까지는 적어도 1년에서 적어도, 최소한 아무리 빨리 회복을 한다고 해도 1년에서 3년? 이정도 걸릴 일인데 좀 여유를 갖고 이 사업을 좀 지속적으로 갈 수 있는 그런 사업이었으면 좋겠다는 생각이 들고.

회복자상담가들은 사업이 짧은 기간 내에 중단될 것에 대해 우려 하면서 회복자가 발생하기까지 오랜 시간적 투자가 필요함을 제시하였다.

② 신분이 확실해져 내 자리로서의 쉼 공간이 보장되고, 안전이 확보된 환경에서 일하고 싶어 함

- 회복자3 : 저희 자리가 없다는 게. 쉴 수.. 너무 지쳤는데 앉아서 좀.. 30분이든 10분이든 이렇게 맘 놓고 쉴 수 있는 자리 요런

게 없는 게 참.. 개인적으로 되게.. 아 이게 되게 힘든 일인데 들 어왔을 때 이렇게 내 자리가, 될 수 있는 공간이 없다는 게 되게 야 속했.

- 회복자5 : 가자마자 살인사건이 일어나고 그래서 우리 안전이 굉장히 많이 걱정이 됐어요. 그럼에도 불구하고 아직도 안전에 대한 것들은 장치가 없는 상태고, ... 신분 보장이 되지 않아서 당신 어디 서 나왔냐고 물어볼 때 정말 힘들어요. 그냥 얼버무려요. ... 그 사람들이 지금 술에 취해 있기 때문에 그렇지 다 경계를 해요. 하루에 찾아오는 사람이 열 명, 스무 명이에요. 특히 취약계층지역은 귀찮 아서라도 물어본다고. 도움이 되지 않을 사람이 오면 귀찮아. 어디 서 왔냐고 물어본다고. 그걸 왜 우리는 대답을 못할 까 그런 경우. 너무힘들어요.

안정적인 위치로서의 회복자상담가의 지위 확보에 대한 욕구도 보였는데, 이는 활동 과정에서 직면하는 실제적 문제들로부터 비롯한다. 회복자상담가들은 자신의 자리가 확보되지 않아 불편

감을 느끼고 있었고, 방문상담 중에 안전 확보 어려움, 자신을 소개할 때에 느끼는 불편감 등을 경험하고 있었다.

2-2. 실무자 Focus group interview

실무자의 포커스그룹 인터뷰를 통해서 도출된 개념과 범주는 다음과 같다.

실무자들을 대상으로 진행된 포커스그룹 인터뷰에서는 회복자상담 가에 대한 시선의 변화가 유의미하게 관찰되었고, 이를 과거, 현재, 미래의 세 개 상위범주로 나눌 수 있었다. 활동 초기의 혼란과 적응의 과정을 과거의 범주로 구분하여 성장통을 겪는 과정으로 보았고, 현재의 범주로 그 간의 과정을 통해 적응된 안정성 구축의 측면을 제시하였으며 마지막 미래의 범주로 나아갈 방향을 제시하는 내용을 담아 희망을 노래함이라 구분하였다.

★ 표 4. 실무자 인터뷰에서 도출된 개념과 범주

범주	하위범주	개념
성장통을 겪어냄 (과거)	혼란과 불안으로 힘겨웠던 활동 초기	초반의 역할 혼재를 경험하면서 실무자가 자원연계, 모니터링을 하고 주 면담은 회복자상담가가 하도록 업무를 분담함
		두 명의 회복자상담가 사이의 개입방향 차이 및 갈등 조정에 어려움을 느낌
		회복자상담가의 소진이 재발로 연결될까 우려함
	슈퍼비전 제공에 어려움	회복자상담가의 슈퍼비전 요구에 어려움을 느끼면서 전문가로서의 나의 위치를 고민함
		회복자상담가의 개입에 대한 피드백을 준다면 그들의 회복경험을 내가 부정하는 것이 될까 우려함
		슈퍼비전이 a에게는 편하지만 b에게는 어렵게 느껴짐, 즉 실무자의 슈퍼비전 제공에 대한 저항에 회복자의 요인도 존재함
안정성을 구축 (현재)	회복 경험담의 영향력을 발견함	실무자가 회복자상담가의 경험담을 듣고 "눈물이 나려고 할 정도"의 감정을 느끼고 그들을 존경하게 됨
		내담자 입장에서 "나이 어린", "경험 없는" 실무자를 보완하게 됨
		열 번 접근해야 했던 중독자가 회복자상담가 앞에서는 두세번 만에 마음을 여는 것을 보고 회복자만의 높은 접근성을 인식함
		"가려운 부분을 긁어 주면서 실제 경험담을 통한 교감으로 신뢰도가 향상되고, 기관에서 왔다는 인식이 사람이 왔다는 인식으로 바뀜
		적극성을 갖고 대상자 홀로만의 외로운 싸움에 개입하여 혼자가 아님을 깨닫게 함
		저항이 심했던 대상자가 회복자상담가에 의지하며 서비스에 유입됨
	회복자상담가의 개입이 변화를 이끌어 냄	모델링으로 중독자에게 회복에 대한 동기를 부여함
		내담자의 변화를 계기로 지역유관기관들이 연결되고 자원이 하나로 묶이는 계기가 됨
		유관기관과 회복자상담가의 관계형성을 바탕으로 실무자 없이 초기평가를 실시할 수 있게 됨
	회복자를 클라이언트가 아닌 동료로서 만나는 경험을 함	회복자를 클라이언트가 아닌 동료로서 만나는 경험을 함
		중독사례를 상의할 대상이 생겨남
		회복자상담가를 통한 경험에서 비롯된 알코올 관련 지식을 배우고, 집중적 사례관리의 필요성을 더욱 인식하게 됨
희망을 노래함 (미래)	함께 함을 통해 발현되는 나의 역량	더 잘 해야 한다는 부담을 갖고 실무자가 중독분야를 더욱 공부하게 되면서 회복자상담가는 "나를 성장 시키는 동료"로 가능 함
		방치되었던 알코올 대상자에 대한 개입이 효과를 보이면서 실무자가 중독관련 업무에 대한 동기가 강화됨
		개입초기는 회복자상담가의 주도적 역할로 서비스유입이 진행되고, 추후 드러나는 문제에 실무자가 전문가로서 개입함
	회복자 상담가에게 바램	실무자가 계획한 큰 그림 안에서 회복자상담가가 움직이게 하면서 성향이 다른 두 회복자상담가를 조율함
		회복자상담가가 경험담을 통한 감정호소 이상의 전문가 역할을 수행하기를 기대함
		유연한 상담기법, 보고서 작성 기술, 병리적 관점에 대한 이해 등의 전문성 보완
희망을 노래함 (미래)	정책적 지원에 대한 바램	지속적인 자기분석을 통한 소진 예방
		회복자상담가의 처우가 개선되어야 지속적인 활동이 가능함
		회복자상담가 활동을 지원하기 위한 전담 인력 확보 및 실무자 슈퍼비전 모임이 필요함

1) 성장통을 겪어냄 (과거)

실무자들이 경험한 회복자상담가와와의 Team approach 경험의 과거 영역인 성장통을 겪어냄에 대한 범주는 다시 세 가지 하위범주로 나누어진다. 사업 초기에 실무자들은 회복자상담가라는 낯선 파트너와의 사례개입에 여러 혼란을 경험하였는데 이에 대한 내용이 첫 번째 하위범주 혼란과 불안으로 힘들었던 활동 초기이고, 슈퍼비전 제공에 어려움과 관련된 내용이 두 번째 하위범주이며, 마지막으로 회복자상담가의 회복경험담의 영향력을 발견하는 부분을 세 번째 하위범주로 구분하였다.

(1) 혼란과 불안으로 힘들었던 활동 초기

① 초반의 역할 혼재를 경험하면서 실무자가 자원연계, 모니터링을 하고 주 면담은 회복자상담가가 하도록 업무를 분담함

- 실무자3 : 저희가 하는 것을 직접적으로 보고, 모니터링 하는 사람이 없으니까 평가에는 한계가 있잖아요. 그렇다보니까 원래 취지 같은 경우는 이제 제가 전문가로서의 역할을 해주는 게 맞을 텐데, 회복자 두분이 어떻게 보면 전문가역할도 동시에 하게 되는 부분이 있으니까 역할에 혼재가 있지 않나 싶었어요.

- 실무자4 : 제 입장에서는 저는 제 센터고 저의 대상자가 때문에 제가 주 사례관리자가 돼서 상담을 이끌어 나가야 한다고 생각하고 들어갔었거든요. 근데 조금 그 제가 생각했던 것이 아니었다보니까 좀 이런 것에 대한 이야기를 할 필요가 있을 것이라는 생각이 들어서 사전에 들어가기 전에 회복자분들이랑 오늘은 어떤 것을 주로 이야기를 나누고 어떤 것을 얻어올 것인지를 이야기를 하고 들어갔다 나와서 마지막에 5시부터 6시 사이에 그것을 오늘 언제 누구 만나서 어떤 내용을 오갔고 그런 것, 다음계획이라든지 이런 것들을 나누거든요.

- 실무자2 : 그러니까 복지관이라든지 이런 지역사회 자원들을 파악하기 시작했어요. 그래서 이분들에게 들어갈 자원들을 다양하게 알아놓고 연계를 해주는 것. 저는 어느 순간부터가 그게 조금 더 중요시 되는 것 같아요. 회복자분들이 상담을 하시고 파악된 욕구에 대해서 제가 자원을 연계하고

사업 초기 실무자는 회복자상담가와와의 역할에 대한 혼재를 경험하였다. 메인이 되어 상담을 이끌어가야 한다면 회복자상담가는 어떠한 역할을 수행해야 하는지, 회복자상담가가 상담을 진행한다면 전문가로서의 역할은 무엇인지에 대한 고민이었는데, 특히 전문가로서의 역할이 무엇인지에 대한 고민한 끝에 초기 대상자 상담 시 전반적인 상담을 회복자상담가가 진행하고, 이에 대한 모니터링 및 자원연계를 실무자가 진행하는 방향으로 역할을 분담하게 되었다.

② 두 명의 회복자상담가 사이의 개입방향 차이 및 갈등 조정에 어려움을 느낌

- 실무자3 : 사실 두 분이서 상담을 배우고 오신다고 하지만 두 분

다 회복에 대한 경험에 기반이 돼서 상담을 진행할 수밖에 없다보니까 ... 두 분의 성향이 좀 다르거든요.

- 실무자4 : 어떤 상담에 대한 그 세팅에 목적이 있잖아요. 누가 주된 진행자가 되어야하고 보조진행자가 되어야하고 하는 부분인데 그런 것들에 대한 역할분담이 좀 애매한 부분들이 좀 있더라고요. ... 또한 그들의 팀워크가 그 회원과의 관계 속에서도 중요하더라고요. ... 두 분이 색깔이 좀 다르시면 그 조율하는 부분이 상당히 좀 어려운 부분이 있죠. ... 본인들도 둘의 관계가 좋아지지 대상자를 만날 때도 걸끄러움이 없어요.

두 명의 회복자상담가와 함께 1인의 실무자가 팀을 이루어 방문 상담을 진행하도록 운영되는 시스템 상에서 실무자는 두 회복자간의 개입방향에 대한 의견 차이를 조율하는 역할을 수행하여야 하는데, 특히 초기에는 이러한 조정역할에 대한 실무자의 부담이 크게 발생하였다. 실무자는 그들의 관계가 내담자와의 관계 형성에도 영향을 주게 되는 것을 인지하게 되었으며 두 명의 역할을 조율함에 어려움을 경험하였다.

③ 회복자상담가의 소진이 재발로 연결될까 우려함

- 실무자 : 재발의 요인이 될 수 있을 때가 좀 있는 것 같았어요. 아무래도 직접 눈으로 보면 그분들이 더 힘들고, 과거의 자기랑 자기 부딪치다보니까 좀 어려워하시는 게 있으시더라고요. 그래서 그런 부분들은 슈퍼비전이 아주 중요하겠다는 생각을 했죠.

- 실무자2 : 회복자분들한테는 회복의 과정을 지켜보면서 거기에 대한 힘이라든가 성취감을 느끼는 장점이 있을 것 같고, 반면에 좀 본인이 감정이입을 하면서도 개입을 했는데 회복의 과정에서 계속 나가떨어질 때 그런 좌절감이라든가 burnout되는 부분도 나타나지 않을까 그런 생각도 들었고요.

- 실무자5 : 계속 변화되는 대상자에 따라 선생님들의 감정 상태나 이런 것들이 많이 달라지세요. 대상자가 안 좋아지고 그러면 선생님들이 약간 이렇게 시무룩하시고 ... 저는 다시 좌절되고 좌절되는 상황에서 아무렇지도 않았어요. '그럴 수 있지. 그릴 수 있지'하고 넘 어갔는데 회복자선생님들은 너무 자기 일인 거예요. 그래서 너무 힘들어 보이시고, 그러면서 좀 속상해 하시고.

활동 초기에 실무자들은 회복자상담가의 소진이 재발로 연결될까 우려하였는데, 이는 내담자의 재발에 대한 회복자상담가의 반응에 대한 민감성에서 기인한 것으로 보인다. 이후 함께 활동하는 시간을 통해 회복자상담가에 대한 이해가 생겨나면서 소진이 재발로 이어지는 우려에 대한 불안은 점차 감소하는 경향을 보였다.

(2) 슈퍼비전 제공에 어려움

① 회복자상담가의 슈퍼비전 요구에 어려움을 느끼면서 전문가로서의 나의 위치를 고민함

- 실무자3 : 저희 대상자중 한분을 입원 시키는 과정에서 그분이 감정적으로 좀 흔들리는 부분이 느껴지기는 했어요. 그래서 중간에

서 그런 것 좀 중개해주는 역할에 대한 어려움은 저도 그때 좀. 센터에서 서로 얘기하는 시간 같은 거 많이 갖긴 했는데, 제가 슈퍼비전 중만큼 지식자체가 높다고 생각하지 않아서 좀 저의 한계점을 하면서 많이 느꼈던 것 같아요.

실무자는 전문가로서 회복자상담가에게 슈퍼비전을 주어야한다는 책임감과 더불어 어떠한 슈퍼비전을 주어야하는가에 대한 숙고 끝에 자신의 전문성에 대해 고민하게 되기도 하였다. 이와 같이 회복자상담가에 대한 슈퍼비전은 중독 분야에 경력이 많지 않은 실무자에게 큰 부담으로 작용한 것으로 보인다.

② 회복자상담가의 개입에 대한 피드백을 준다면 그들의 회복경험을 내가 부정하는 것이 될까 우려함

- 실무자 : 제가 직접 그 회복자분한테본 조언을 한다든지 아니면 피드백을 준다면 이런 게 조금 어려워져서 ... 이게 어떻게 보면 개인적인 부분이라 같이 있잖아요. ... 예를 들면 객관적인 부분이 부족하다고 느낀 게 저도 같거든요. 그래서 어? 저거는 저렇게 이야기할 하면 안 될 것 같은데 라든지 ... 옛날 경험이 묻어나는 그런 발언인 것 같다고 들었을 때, 개인적인 그 분 회복경험하라고 연결되어 있다 보니까 그것에 대해 감히 말을 하는 게 좀 어려울 때가 있더라고요.

- 실무자2 : 그러니까 이 분들은 회복의 경험을 겪은 분들이고, 지금 회복과정에서 상담을 하고 있던 말이지요. 직접적인 회복을 경험하고 그 회복 경험 때문에 거기에 대한 신념이 있는 분들이잖아요. 그러니까 피드백은 조금 그걸 깨뜨릴 우려도 있다고 생각되는 것들이 좀 있어서 사실 저 같은 경우 그런 경험이 직접적으로 없기 때문에 약 몇몇 이론적인 부분만 가지고 들어가기에는 좀 어려운 부분이 있는 것 같아요. ... 불안함도 있고 아무래도 그 회복자분들 입장에서 내가 이렇게 해서 나는 아예 회복을 한 사람이고, 내가 상담을 해서 회복하는 사람도 있는데 라는 그런 확신이 있는 거잖아요. 어떻게 보면 사실 그런 회복자분들의 생각이 맞는 거 같기도 하고 ... 그런 의미에서 제가 경험이 부족하다보니까, 그런 성공의 경험이 없기 때문에 거기에 대한 피드백을 주는 자체가 부담이 있거든요.

실무자가 회복자상담가에게 피드백을 주고자 할 때 실무자는 자신의 의견이 회복자 고유의 경험을 부정하게 되는 것이 될까 우려 하였다. 회복자상담가의 개입은 주로 그들의 경험을 바탕으로 이루어지기 때문에 그들이 객관성을 잃었다는 느낌이 들어도 “나는 경험도 없는데 감히 이야기해도 되는 것일까”라는 생각에 피드백을 주기가 쉽지 않았다고 한다. 이러한 우려 또한 시간이 흐름에 따라 회복자상담가와와의 관계와 신뢰가 형성되면서 보다 편안하게 개입방향에 대해 나누는 모습을 보였다.

③ 슈퍼비전이 a에게는 편하지만 b에게는 어렵게 느껴짐, 즉 실무자의 슈퍼비전 제공에 대한 저항에 회복자의 요인도 존재함

- 실무자: 두 분의 성향이 확실히 다르잖아요. 그러다보니까 그 두 분 그 개인적인 성향마다 차이가 있어서. 한 분 같은 경우는 바로 슈퍼비전이라든지 피드백을 드릴 수가 있어요. 그래도 안 무너지실

것 같아서 그냥 바로 연락으로 드리기도 하고 개인적으로 피드백드릴 정도로. 그런데 나머지 한 분은 좀 함부로 피드백 드리기도 살짝 어려운 부분도 있고... 서로 좀. 어려운 것 같아요. 그러니까 나쁘지는 않는데 앞에 선생님처럼 편안하게 할 정도는 아닌 정도인 거죠.

회복자상담가에게 피드백을 제공함에 있어 어떤 회복자상담가에게는 편하게 느껴지지만, 다른 한 명에게는 어려움을 느꼈다고 한다. 이는 회복자상담가의 개인적인 요인에 따라 슈퍼비전 제공에 대한 실무자의 저항이 발생할 수 있음을 시사한다.

(3) 회복 경험담의 영향력을 발견함

① 실무자가 회복자상담가의 경험담을 듣고 “눈물이 나려고 할 정도”의 감정을 느끼고 그들을 존경하게 됨

- 실무자6 : 회복자선생님들의 그 경험담들이 정말 세고 그것을 회복하는 과정이 다른 대상자분들이 느끼기에는 ‘아, 나보다 더 바닥까지 쳤던 사람들이 이렇게까지 올라왔구나’라고 생각하시는 부분들을 보면서 이 사업을 통해 만나는 것들이 정말 많은 도움이 된다고 생각을 했었고, 처음에 자기소개를 할 때 어떻게 회복했는지, 이런 이야기를 하니까 저도 눈물이 날려고 할 정도로 그런 거예요. 개인적으로 그런 얘기들을 들으면서 그리고 또 그 선생님들이 공감하는 것들을 보면서 저한테도 도움이 됐던 것 같아요. ... 회복자선생님도 이것을 전달하기 위해 이 사업을 하는 부분이니까 그래서 대단하다는 생각과 존경심 같은 게 들었던 것 같고요.

회복자상담가의 경험담은 중독자에게 회복의 동기를 부여했을 뿐만 아니라 실무자에게도 변화를 일으켰다. 실무자들은 회복자상담가가 겪었던 고통과 그 바닥에서 회복하고자 노력해왔던 과정을 듣고 그러한 인생을 살아온 그들을 존경하게 되었다고 표현했다.

② 내담자 입장에서 “나이 어린”, “경험 없는” 실무자를 보완하게 됨

- 실무자 : 특히 저는 여자고, 나이도 어리고, 지역 특성도 있고요. 혼자 가정방문 갈 때랑 뭐 50대 남성분이라 함께 가정방문 가는 것은 진짜 천차만차이죠. 클라이언트분들이 저를 함부로 대하는 것도 없고. ... 내담자분들한테는 뭐 당연하게 공감이라 라포형성하는 거 그거가 뭐 제가 이론적으로 배우고 알고 있어서 클라이언트랑 이야기하는 거랑 진짜로 경험한 사람이 이야기하는 것은 그 사람한테는 이론이 아니라 경험이잖아요. 그거는 당연히 상담할 때 차이가 있어서 내담자한테는 그런 부분이 긍정적으로 작용한 것이라는 생각이 들고요.

현재 정신건강증진센터에 근무하는 인력의 상당수가 나이가 젊고, 여성인 특성을 지니고 있는데 이들이 대부분 중년 남성인 클라이언트를 만나는 데에 있어서 경험하는 어려움은 라포를 형성하는 시작부터 개입에 이르기까지 다양하다. 이러한 가운데 회복자상담가의 경험담은 실무자를 보완하여 내담자가 마음을 열고 서비스에 유입될 수 있도록 기능하고 있고, 실무자는 이러한 결과를 통해 회복자상담가의 역량을 인지할 수 있게 되었다.

③ 열 번 접근해야 했던 중독자가 회복자상담가 앞에서는 두세 번 만에 마음을 여는 것을 보고 회복자만의 높은 접근성을 인식함

- 실무자2 : 그러니까 제가 어떤 대상자를 봤을 때 혼자 가서 열 번 문을 두들어야지 그분이 좀 마음에 문을 열어주셨던 분이, 회복자분들과 같이 갔을 때는 두세 번만 해도 문이 열리는 그런 경험들을 많이 했어요. 그러니까 확실히 이런 연세도 있으시고 또 정말 단주하시는 분들이시고 알고올경험이 있으신 분들이 솔직하게 자기경험담을 이야기해주시니까 제가 관찰했을 때는 변화하는 게, 마음을 좀 여시는 속도가 우리가 실무자가 혼자 하는 것보다 확실히 빠르다는 것은 느껴져요.

중독과 회복의 경험이 있는 회복자상담가의 접근은 내담자들에게 보다 편안하게 다가갈 수 있는 강점이 있고, 이는 실무자가 혼자 개입했을 때와 비교하여 쉽게 유입이 이루어진다는 효과를 보였고 실무자들은 점차 회복자상담가의 역할을 인식할 수 있었음을 보고하였다.

2) 안정성을 구축 (현재)

실무자들이 과거의 성장통을 경험하며 현재는 안정성을 구축한 모습을 담아낸 범주를 세 개의 하위범주로 구분하였다. 첫 번째는 회복자상담가의 개입이 변화를 이끌어낸 결과물에 대한 내용이고, 두 번째는 실무자의 입장에서 동료로서 기능하고 있는 회복자상담가의 모습이며, 세 번째 하위범주는 회복자상담가와의 활동을 통해 성장한 실무자의 전문가로서 역량이 발현되는 부분을 담았다.

(1) 회복자상담가의 개입이 변화를 이끌어 냄

① “가려운 부분을 긁어”주면서 실제 경험담을 통한 교감으로 신뢰도가 향상되고, 기관에서 왔다는 인식이 사람이 왔다는 인식으로 바뀜

- 실무자2 : 기존에는 어떤 기관이 왔다는 인식, 정신보건센터에 사람이 왔다는 인식이었다면 회복자분들이 투입되면서는 나를 도와주는 사람이 왔다고 인식이 조금 바뀌는 느낌(들여요). 내담자들한테 조금 더 단계적으로나 그 동기를 강화시키는데 조금 더 유리하지 않았을까(싶어요). ... 내담자들은 중독을 경험하시는 분들이시잖아요. 그 회복자분들은 중독도 경험하셨고, 회복도 지금 경험하시는 중이신 분들이시니까. 어떻게 보면 내담자들의 입장을 이해해줄 수 있는 그런.. 친구 같은 존재를 만날 수 있는 경험을 저희가 제공해 드리는 거고, 헬프라인팀이라는 것 자체가 그게 가장 큰 거 아닐까요? 자기를 이해해주고 정말 진심으로 도와주려고 하는 동료지원가를 만날 수 있다는 것.

- 실무자5 : 회복자선생님이 그들을 대할 때 모습을 보더라도 너무 많이 잘 이해해주시는 거죠. 표현하지 못하는 환자들의 마음을 대신 읽어주시고 대신 얘기해주시고 제가 대신 느낄 수 있게 해주시는 그런 역할들을 그렇게 상담진행과정을 지금까지 보면, 제가 혼자 상담했을 때 느끼지 못했던, 보지 못했던 부분들을 간접적으로 볼 수 있는 기회였어요.

현재 활동 지역인 취약계층 밀집 지역의 특성상, 방문상담을 진행했을 때 내담자는 어느 기관에서 어떠한 물질적 도움을 주러 왔는지에 대한 관심에만 집중하는 경향이 있었고, 특히 정신보건전문요원의 방문을 술 먹지 말라는 잔소리로 인식해왔다. 하지만 회복자상담가가 함께 투입되면서 진심으로 자신의 감정을 읽어주고 공감해주는 대상을 만나는 기회로 작용하였고, 이는 내담자가 나를 이해해주는 대상과의 만남으로 정신보건 서비스에 대한 인식이 변화되었음을 의미한다.

② 적극성을 갖고 대상자 홀로만의 외로운 싸움에 개입하여 혼자가 아님을 깨닫게 함

- 실무자5 : 임대아파트에서 혼자 작은 방에서 계속 혼란만 주고 아무도 찾아오지 않았던 그런 사람 집을 정말 창문을 두들겨가면서 “좀 일어나보세요!” 과격할 지라도 그렇게라도 대면을 했을 때 그래도 한번, 두 번, 세 번 찾아갔을 때 점점 달라지는 표정과 대하는 태도가 달라지는 거 보면 감동이죠.

- 실무자2 : 혼자 외로운 싸움을 하고 계셨다면 지금은 혼자가 아니라는 거죠. 예.. 자기를 이해해 줄 수 있는 사람이 생겼다는 게 크게 큰 힘이 될 것이라는 생각을 하고.

중독의 진행과정에 따라 결국 홀로 남은 대상자에게 회복자상담가의 적극적인 개입 방식은 대상자에게 혼자가 아님을 느낄 수 있도록 하였고, 이는 그들로 하여금 변화하고자 하는 동기로 연결된 것으로 보인다.

③ 저항이 심했던 대상자가 회복자상담가에 의지하며 서비스에 유입됨

- 실무자5 : 어떻게 도대체 뭘 도와드려야 되는지, 더 이상 내가 뭘 해줘야하지 싶은 상황에서 Help-line team이 개입했고, 병원에서 잘 얘기해주지 않는 당신 지금 상태가 되게 만성, 되게 심각한 중독 상태입니다! 라는 얘기를 신랄하게 좀 회복자선생님을 통해서 얘기를 들으면서 자신의 지금 현 상태를 좀 다시 한 번 인지하실 수 있게 되시면서 단주에 다시 한 번 좀 (생각하게 되신 것 같아요) ... 관리사무소도 다 손 떼고 그 사람만 오면 벌벌 떨던 그 대상자가 이제 control이 되고 뭔가 Help-line team을 의지하는 그런 변화만으로 보더라도 상당히 많은 도움이 된 거죠.

개입도 어렵고 방법이 없다고 여겼던 대상자가 회복자상담가의 개입으로 변화가 나타나는 모습을 보면서 회복자상담가의 역량으로 인한 도움을 인식하게 되었음을 보여준다. 회복자상담가는 자신의 경험을 바탕으로 보다 명료하고 직설적으로 대상자에게 상황을 직면하도록 하는데 이러한 기술은 회복자상담가 고유의 특성으로, 타 전문가가 사용한다면 대상자의 큰 저항을 불러일으킬 것이다.

④ 모델링으로 중독자에게 회복에 대한 동기를 부여함

- 실무자3 : 경험이 회복자분들이 있으셔서 내담자.. 모델링될 실존 인물이 있는 거잖아요. 그런 점은 상당히 도움이 된다는 생각하고요.

- 실무자6 : 기본적으로 이제 회복자선생님들 오시면서 그 대상자들이 단주하거나 뭐 이런 건 아니지만 일주일에 한번 뵈는 것 자체만으로도 일단은 조금씩이라도 회복에 대한 동기 부여한다는 것, 그게 제일 중요한 것 같아요.

회복자상담가의 강점 중 하나인 모델링의 측면을 제시하고 있다. 회복자상담가는 대상자들을 만나는 것만으로도 무기력감에 젖어있는 그들에게 희망을 주는 역할로서 기능하면서 장기적으로는 그들에게 당신도 변할 수 있음을 제안하고 있는 것이다.

⑤ 내담자의 변화를 계기로 지역유관기관들이 연결되고 자원이 하나로 묶이는 계기가 됨

- 실무자5 : Help-line team을 통해서 10단지 내에 있는 자원이 다 하나로 묶여지는 계기가 됐어요. 이것만으로도 센터입장에서는 상당히 도움 받은 부분인거죠. ... 주거복지선생님이라든가 직원이라든가 양면이 있고 의사소통을 하긴 했었지만 센터 전체와 관리사무소랑 의사소통이 그렇게 긴밀하진 않았거든요? 그리고 인근복지관 하고도, 그런데 이 사업을 하면서 한 대상자를 놓고 여러 가지 기관에서 같이 개입을 하다보니까 일단 자주 보잖아요. 자주 보니까 뭘 하지 않아도 case에 대해서 이야기를 하다보니까 쉽게 다른 case에 대해서도 이야기하게 되고 그 담당자들도 긴밀해져서 이야기하는 게 더 수월해지고 그런 게 있어서 그런 사실 센터입장에서는 굉장히 많이 긍정적인 부분인 것 같다는 생각이 많이 들어요.

- 실무자 : 매주 항상 고정되어서 나간다는 그런 뭐 센터자체 뭐 홍보라든지 이미지라든지 그리고 그 중간다리로 B기관을 거쳐서 이제 상담을 진행하게 되잖아요. 그러다보니까 자연스럽게 그 지역사회 기관이라든가 관계가 아주 좋아요. 매주 이제 센터에서도 지속적으로 에너지를 투입을 하고 있다, 그런 모습을 인식시킬 수 있었던 거죠.

회복자상담가의 개입효과는 비단 내담자의 변화뿐만 아니라 지역사회 유관기관과의 관계형성이라는 파급효과를 만들었다. 개입이 어려운 사례로 여러 기관에서 자원이 투입되었던 대상자의 변화는 타 기관에 정신건강증진센터의 역량을 널리 알리는 기회가 되었으며, 고정적인 회복자상담가와와의 방문 상담 자체로도 센터의 홍보가 이루어진 것이다.

⑥ 유관기관과 회복자상담가의 관계형성을 바탕으로 실무자 없이 초기 평가를 실시할 수 있게 됨

- 실무자4 : 같이 가서 제가 연계해주고 제가 좀 빠지고 이런 역할을 하는 부분도 있었고 아니면 이제 복지관에서 이제 회복자선생님 하고 그동안의 관계가 있으니까. 거기서 의뢰해주면 이제는 먼저 만나서 가지고 그렇게 이렇게 좀 풀어가면서 제가 중간에 가서 보고 봐서 저분이 '아 저희 센터에 도움을 받을 수 있고 회원에 등록할 수 있는 분이시겠다'는 생각이 들면 그때 1회, 2회 3회 정도 보고 저희센터 서비스 이용하시게끔 그렇게 거꾸로 가는 경우도 좀 있고요. 서울시정신건강증진센터에서는 실무자의 1차 평가 이후 회복자상담가가 투입되는 형태를 제안하였으나, 회복자상담가의 역량

이 증대되고, 유관기관과의 관계형성이 바탕이 된 현재 시점에서 일부 기관에서는 회복자상담가가 자체적으로 대상자에 대한 초기평가를 진행하는 상황이 전개되고 있다. 이는 사업초기와 달리 회복자상담가의 역할과 기능에 대한 기대가 높아졌음을 의미한다.

(2) 든든한 동료가 되어준 회복자 상담가

① 회복자를 클라이언트가 아닌 동료로서 만나는 경험을 함

- 실무자 : 제가 이전에 근무하던 기관에서는 경력이 많은 선생님은 아무렇지 않게 클라이언트였던 회복자랑 커피도 마시고 그러면서 관계가 명확하고 구분되어 있다고 그렇게 느껴졌었거든요. 근데 그 경험을 나도 똑같이 뭔가 업무적으로만 만나고 있고 이런 게 아니라 나랑 같은 사람으로서 그냥, 이렇게 대화를 나누고 있고 일을 하고 있고 동료로서 일하고 있다는 거가 되게 저는 되게 기분이 좋게 느껴졌어요.

중독영역에서 실무자가 회복자를 대면하는 경험은 중요한 의미로 작용할 수 있다. 특히 그들과 동료로서 업무를 수행하는 경험은 중독영역에 경험이 많지 않은 정신보건전문가에게 중독은 무조건 골치 아픈 영역이라는 편견을 깰 수 있는 좋은 기회로 기능하는 것이다.

② 중독사례를 상의할 대상이 생겨남

- 실무자2 : 회복자선생님한테 직접 전화해가지고 이런 분이 계시다. 이분은 어떻게 접근하는 게 좋겠냐. 물어본 적이 있었어요. ... 되게 당연한 이야기를 주시기는 하셨지만 제가 이렇게 물어볼 수 있는 상의할 수 있는 사람이 있다는 것 자체만으로도 저한테도 힘이 되는 거죠. 저도 동료가 생긴 거니까요.

실무자에게 회복자상담가는 사례를 논의할 대상으로서의 역할도 수행할 수 있는데, peer supervision을 나누는 동료로서 기능하는 것이다. 지역정신건강증진센터의 경우 중독에 대한 전문성을 지닌 supervisor가 많지 않은 상황에서 회복자상담가는 사례 개입을 논의할 수 있는 좋은 동료로서 기능할 수 있다.

③ 회복자상담가를 통한 경험에서 비롯된 알코올 관련 지식을 배우고, 집중적 사례관리의 필요성을 더욱 인식하게 됨

- 실무자2 : 저는 알코올사업이라는 것을 이제 처음하고 있는 거예요. 근데 전혀 모르던 상황에서는 막상 혼자갔을 때는 그냥 공감을 열심히 하지만 한계성은 있고 또 나이 어린 사람이 왔으니까 뭐 좀 그렇잖아요. ... 회복자분들이랑 같이 가면서 저 역시도 회복자분들의 이야기를 들으면서 회복과 중독의 이런 과정들을 간접적으로나마 경험을 좀 할 수 있는. 그런 저도 좀 이런 알코올에 대한 지식을 쌓을 수 있었던 기회가 됐었고.

- 실무자5 : 뒤로 미뤄졌었던 알코올대상자에 대한 개입이 다시 이루어지고 활성화되고 있다는 부분 ... 지역센터조차도 각 지역에 있는 알코올중독자분들에 대한 관리가 제대로 안된다는 생각을 해요

... 그나마 이 건강음주희망프로젝트II 사업이 있기 때문에 영구임 대아파트에 계신 알코올중독자들은 사례관리가 안정적으로 되지 않나 라는 생각을 해요.

- 실무자6 : 내가 경험하지 못했고, 내가 책으로 보지 못했던 부분들 까지 회복자선생님들은 직접 경험하고 저희한테 말씀해주는 부분이 있으시면 그 부분은 조금 더 도움이 되는 것 같다는 생각이 들어요. 회복자상담가와와의 활동은 중독분야에 대한 경험이 부족했던 실무자들이 회복자상담가와 대상자의 상호작용을 지켜보며 중독에 대한 이해도를 높일 수 있었고 중독자를 대상으로 하는 사례 관리에 대한 필요성을 재고할 수 있는 계기로 작용하였다.

④ 더 잘 해야 한다는 부담을 갖고 실무자가 중독분야를 더욱 공부하게 되면서 회복자상담가는 “나를 성장 시키는 동료”로 기능 함

- 실무자2 : 회복자선생님들도 (사례관리에) 관심을 가지는 대상이기도 하나라는 이게 부담이기는 해요. 바로 이 자리에서 답이 나와야 되고 진행과정을 회복자선생님들한테 알려줘야 하나. 또 자원 연계는 내 역할이니까, 이게 그렇지만 부담이기도 하면서도 한편 내 성장이에요.

- 실무자5 : 만성 환자만 보다가 이제 알코올환자를 보면서 아래로 되게 공부할 하게 되요. 이것저것 책도 찾아보게 되고, 경험하지 않았던 분야에 공부할 수 있게 되는 그런 부분들. ... 책도 보고 대상자도 직접 만나고, 같이 경험하는 것이 더 도움이 되지 않았나 싶어요. 회복자상담가와와의 사례개입은 실무자로 하여금 전문가로서의 보다 준비된 모습을 보이게 하는 동기로 작용하였고, 이를 위해 중독분야를 공부하고 현장에서 중독자를 대면하면서 이론과 실제 경험이 함께 하며 전문가로서 성장하는 경험을 하였다.

(3) 함께 함을 통해 발현되는 나의 역량

① 방치되었던 알코올 대상자에 대한 개입이 효과를 보이면서 실무자가 중독관련 업무에 대한 동기가 강화됨

- 실무자2 : 처음 중독 쪽을 맡았을 때 내가 그냥 이것을 맡았구나 라는 생각을 했는데 ... 이게 일이나 해야지 라는 생각보다는 지금은 이것을 내가 꼭 배워서 조금 더 진중한 태도로 할 수 있는 동기가 강화되었다고 제 스스로 생각해요.

- 실무자5 : 이렇게 집중적으로 (알코올 대상자에 대한)개입을 한 적이 사실은 많이 없었는데 음... 상당히 많은 도움이 되었던 것 같아요. ... 환자.. 회복자선생님이 그들을 대할 때 모습을 보더라도 너무 많이 잘 이해해주는 거죠. 표현하지 못하는 환자들의 마음을 대신 읽어주시고 대신 얘기해주시고 제가 대신 느낄 수 있게 해주시는 그런 역할들을 보면.

지역정신건강증진센터의 여건상 중독자에 대한 사례관리는 일반적으로 어렵고, 유지되기 어렵다는 인식이 대부분이었으나, 회복자상담가와와의 활동을 통해 사례가 유입되는 경험을 하게 되면서 실무자들의 중독관련 업무에 대한 동기가 강화됨을 알 수 있었다.

② 개입초기는 회복자상담가의 주도적 역할로 서비스유입이 진행되고, 추후 드러나는 문제에 실무자가 전문가로서 개입함

- 실무자5 : 회복자선생님들의 감동이나 이렇게 상당한 무기라고 생각이 들거든요? 초기에 응대하고 관계형성하는데 상당한 많은 도움이 되고 있어서 처음에 저희는 선생님이 들어가서 관계형성하고 유입해서 안정기까지 들어서는데 회복자선생님들이 주로 많은 역할들을, 상담을 주도해가지고 상담을 진행을 하셨고 그 이후에 상담을 하면서 드러나는 가족들의 문제, 부부관계, 자녀의 관계, 어머니와의 관계, 이런 관계 그리고 치료가 진행이.. 치료를 받고 싶은데 어디서 치료를 받아야할지 이런 것을 모를 때 그런 치료 연계 이런 것에 대한 개입이 진행되면서 저희가 메인으로 진행이든 상담이든 하고 있어요.

회복자상담가의 역량과 경험담을 통한 감동, 공감과 지지를 통해서 대상자가 초기 유입될 수 있도록 하고, 이후 사례개입이 진행이 되면서 드러나는 문제들에 대해 실무자는 본인의 전문가로서의 역량을 발휘할 수 있는 체계가 자리를 잡은 것을 알 수 있다.

③ 실무자가 계획한 큰 그림 안에서 회복자상담가가 움직이게 하면서 성향이 다른 두 회복자상담가를 조율함

- 실무자4 : 직원들은 어떤 사례에 대한 총책임자? 이런 게 아닌가 싶은 생각이 들고요. 그런 부분에 있어서 그림을 만약에 그들이 그리는데도 있겠지만 제가 생각하기에는 그래도 정신보건전문요원들이 그 회원들에 대한 그림을 그리고 개인 목표가 어떻게 되는지 그 그림 안에서 회복자선생님들이 움직이지 않을까 하는 생각이 듭니다. ... (회복자상담가 간의 개입방향 차이) 좀 어긋나는 부분들이 있더라고요. ... 그런 부분에 있어서는 저는 일단 지지해드리고 “다 맞다. 하지만 여기선 우선순위는 이런 것 같다.” 이렇게 짚어주면 거기에서 저한테 물어왔기 때문에 제가 슈퍼비전주면 딱 끝나더라고요.

실무자와 회복자상담가 사이의 신뢰가 형성되어감에 따라 실무자는 회복자상담가 사이의 개입방향 차이를 조율하고, 회복자상담가가 역량을 펼칠 수 있도록 사례를 조정하며 전체를 아우르는 관리자의 역할을 수행하게 되어 가는 모습을 볼 수 있다.

3) 희망을 노래함 (미래)

마지막으로 미래의 방향을 제시하는 희망을 노래함의 범주는 회복자상담가와 정책적 지원에 대한 바람의 두 개의 하위범주로 나누었다. 회복자상담가와와의 사례개입을 진행해온 실무자들은 그간의 경험을 바탕으로 추후 사업 지속을 위해 다음과 같은 내용을 제시하였다.

(1) 회복자 상담가에게 바람

① 회복자상담가가 경험담을 통한 감정소스 이상의 전문가 역할을 수행하기를 기대함

- 실무자4 : 어떤 전문가로서의 역할은 아니지만 그들이 해야 될 역할이 분명히 있어야지만 사업이 쪽 가지 않을까 싶어요. 그냥 감정만 호소하는 거? ... 그것 가지고는 이 사업을 계속 유지하긴 어렵지 않을까 싶어요.

회복자상담가가 정신보건영역에 자리 잡기 위해서는 회복경험담 전달 이상의 그들 고유의 역할을 수행해야 한다는 기대를 제시하였는데, 이는 회복자상담가와와의 활동을 통해 그들의 역량이 그 이상을 수행할 수 있음을 인지하고 있는 실무자가 제안하는 바이다.

② 유연한 상담기법, 보고서 작성 기술, 병리적 관점에 대한 이해 등의 전문성 보완

- 실무자3 : 그러니까 결국은 어쨌든 이 사업이 계속 되려면 회복자들의 상담기술이 더 강화되어야 된다고 생각은 하거든요. ... 보고서 기술하는 방법 있잖아요. 상담일지 같은 거 기술할 때 어떻게 기술하는 게 더 효과적일지..

- 실무자2 : 처음에는 경험으로 그분에게 접근을 해가지고 공감대를 만들어서 관계형성을 하지만 그 외는 치료적으로 접근하기 위해서 지식의 힘이 있어야 될 것 같아요. ... 병리적 관점에서 이해할 수 있는 교육도 일단 있어야 할 것 같고요.

실무자가 회복자상담가의 강점을 부각할 수 있도록 보완해야 할 부분으로 제시한 것은 상담기술, 보고서 작성 기술 등이 있었고, 전문가와의 의사소통을 위한 진단적 관점에 대한 이해도 요구하였다.

③ 지속적인 자기분석을 통한 소진 예방

- 실무자6 : 자기 분석하고 있어요? 이런 부분들이 좀 있어야 될 것 같아요. 그러니까 하다보면 어떤 선생님같은 경우에는 어떤 대상자와 동일시를 하면서 거기에 좀 빠져버려나오지 못하는 부분들이 좀 있어서 힘들어하시는 것 있잖아요. 그러니까 자기에 대해서 조금 더 객관적으로 파악을 하고 있으면.. 좀 상담하는데 더 도움이 되지 않을까 좀 이런 생각이 들긴 해요.

- 실무자5 : 같이 감정적으로 이렇게 엉켰을 때 좀 떨어져 나와서 분리하는.. 그런 게 필요하지 않을까..

실무자들이 공통적으로 보완해야 할 부분으로 지적한 것은 내담자를 향한 감정 몰입으로 인해 발생할 수 있는 소진에 대한 우려였다. 회복자상담가 자신의 경험을 바탕으로 그들을 더욱 이해하고 공감할 수 있는 반면에 그들과 동일시되어 경험할 수 있는 혼란에 대한 대안으로 꾸준한 자기분석을 제시하였다.

(2) 정책적 지원에 대한 바람

① 회복자상담가의 처우가 개선되어야 지속적인 활동이 가능함

- 실무자3 : 회복자들의 처우가 별로 좋지 않다보니까 이 분들이 이 사업이 점점 커질 때 수요를 감당할 수 있을지 모르겠어요. 아마 이런 식으로 가면 계속 경험 있고 능력 있으신 분들이 빠져나가고

계속 새로운 분들만 채워지는 현상이 우려점이고요. 뭐랄까 보수나 이런 것들을 합당하게 줄 수 있는 근거가 있으면 장기적으로 좋지 않을까 싶습니다.

장기적인 사업 확장에 대비하여 회복자상담가의 활동이 지속적으로 이루어지고 질적으로 관리되기 위한 기본적인 처우개선을 지적하였다. 실무자와 함께 일한 경험이 회복자상담가의 역량을 평가하는 요인 중 한 가지로 언급될 정도로 회복자상담가가 능력을 펼치기 위해서는 실무자와 호흡을 맞추는 것이 요구된다. 새로운 회복자상담가 인력이 계속 유입되는 것보다 중요한 것은 한명의 회복자상담가가 오랜 기간 업무를 유지할 수 있는 환경조성이 필요하다는 것이다.

② 회복자상담가 활동을 지원하기 위한 전담 인력 확보 및 실무자 슈퍼비전 모임이 필요함

- 실무자2 : 충분히 다양한 사업을 끌어낼 수 있을 것이라고 생각하는데 그런 아이디어, 아이템은 많은데 감히 지역 센터 직원들은 여기에 모든 것을 올인 할 수 없기 때문에 할 수가 없어요. ... 그러니까 전담인력이 있으면 정말 무궁무진하게 할 수 있을 것 같다는 생각이 들어서 좀 인력 충원이 필요하다는 말씀 드리고 싶었어요.

- 실무자3 : 제 이런 경험적인 부분이 부족하다보니까 거기에 대한 좀 슈퍼비전같은 것을 받았으면 좋겠다는 생각을 해봤어요. ... 필요한 인력이 꼭 있어야 되는 거고. 근데 그게 없는 상태에서 사실 여기에서 더 확대되기에는 사실 한계점은 분명히 있을 것 같은 거죠.

회복자상담가라는 자원을 활용한 적극적 사례개입을 위해서 실무자들이 공통적으로 요구하는 것은 전담인력의 충원이었다. 회복자상담가와 팀을 이루어 활동을 하면서 대상자에게 지원할 수 있는 자원 및 프로그램이 많아짐을 인지하고 있음에도 불구하고 센터 내에서 담당하고 있는 타 업무로 인해 이를 추진하기가 어려운 실정이라고 보고하고 있다. 이러한 현재 상황에서 회복자상담가와와의 활동만을 위한 전담인력이 확보된다면 보다 다양한 사례개입이 이루어질 수 있으리라 기대하는 것이다. 또한 전문가의 역할로서 회복자상담가를 지원하기 위한 실무자 역량 강화 슈퍼비전 모임도 제안하였다.

V. 결론

본 연구는 회복자상담가와 정신보건전문가가 함께 지역사회 알코올중독 서비스 영역에서 활동하는 과정에서의 개별적 경험 및 상호작용을 바탕으로 회복자상담가의 활동에 대한 의미를 제언하고자 진행되었다. 연구를 통해 도출한 결과와 함의를 정리하자면 다음과 같다.

첫째, 효과성 측면에서 지역사회서비스에 회복자상담가의 투입은 대상자의 서비스 유입에 대한 저항을 낮출 수 있음을 보여주었다. 이것은 회복자상담가와 실무자가 공통으로 경험한 것인데, 중독으

로부터의 상처를 겪어낸 회복자상담가가 전달하는 메시지는 현재 중독으로부터 고통 받는 이들에게 보다 깊은 공감과 이해를 느낄 수 있도록 하였다. 이를 통해 그들이 갖는 정신보건서비스에 대한 저항을 낮출 수 있었고 치료체계 및 지역사회 서비스체계에 유입되도록 하는 데에 정신보건 실무자가 홀로 상담을 진행할 때보다 높은 효과성을 보였다는 것이다. 서비스이용자는 기존 실무자의 방문을 기관에서 누군가가 왔다고 인식했던 반면, 회복자상담가가 함께하는 방문은 나를 돕고 공감하는 사람이 왔다고 인식하게 된 것이다. 이는 회복자상담가가 경험담이 가진 특성으로, 내담자가 나를 이해해주는 대상과의 만남을 통해 정신보건 서비스에 대한 인식이 변화되었음을 의미한다.

둘째, 회복자상담가의 투입은 정신보건기관이 지역사회 유관기관과의 소통을 촉진시켰다. 개입이 어려운 사례로 여러 기관에서 자원이 투입되었음에도 변화를 보이지 않던 대상자가 회복자상담가와 만남을 통해 변화 동기를 갖게 되면서 타 기관에 정신건강증진센터의 역량을 널리 알리는 기회가 되었다. 또한 취약계층 밀집지역에 회복자상담가와 정기적인 사례관리 서비스가 이루어지고 있음을 보여준다는 자체만으로도 지역사회에 정신건강증진센터의 역할에 대한 홍보와 서비스 욕구를 끌어낼 수 있었다. 이를 바탕으로 지역정신보건기관은 지역사회 유관기관과의 연계체계를 구축하고 강화하는 데에도 도움을 받은 것이다.

셋째, 회복자상담가로서의 활동은 회복자 개인이 성장하는 기회로 작용하였다. 회복자상담가는 낮은 지역사회정신보건서비스 제공 영역에서 실무자와 협력하고 기관과에 융화되는 과정뿐만 아니라 내담자에 대한 역전이를 경험하고 이를 극복하는 경험을 통해서 회복자가 아닌 전문적인 의미의 회복자상담가로서 거듭나는 성장의 기회를 가질 수 있었다. 또한 중독을 경험하며 무기력감을 경험했던 회복자상담가들은 타인에게 도움을 주는 존재로서의 자신의 가치를 재발견하는 경험을 하였으며 스스로 활동을 통해 자존감이 향상되었다고 평가하기도 하였다.

넷째, 회복자상담가의 활동을 유지하도록 기능하는 가장 큰 요인은 동료라는 점을 발견할 수 있었다. 그들이 수혜자에서 제공자로서 정신보건 영역에서 활동을 유지하는 과정에서 경험한 어려움을 극복해 나갈 수 있도록 도움을 받았던 가장 큰 자원은 회복자상담가 동료인 것으로 드러났다. 그들은 함께 같은 위치로서 회복자상담가로 활동하며 그 과정에서 느낀 감정들을 나눔으로써 역전이를 경험하거나 소진을 느낄 때 도움을 받을 수 있었고, 서로에게 부족한 영역은 보완해나가는 관계를 형성하였다. 이는 타 세팅에서 회복자로서의 직업을 유지할 때 경험하지 못했던 지지를 제공받으며 위기를 극복하고 활동을 유지할 수 있었다는 부분에서도 그 의미를 찾을 수 있다. 곧 현행의 회복자상담가 2인과 실무자 1인으로 구성된 팀 구조의 적합성에 다시 한 번 주목하게 된다.

다섯째, 회복자상담가와 팀을 이루어 활동하는 것은 중독영역에서의 실무자의 역량을 강화 하였다. 지역사회정신보건 영역의 실무자들은 대체로 중독분야에 대한 경험이 많지 않았던 상황에서 건강을 주희망프로젝트Ⅱ 사업을 시작 하면서 스스로의 전문성에 대한 고민 및 회복자상담가와 역할 구분에 대한 혼란을 경험하였다. 이러한 경험을 바탕으로 실무자들은 중독영역에 대한 전문성을 스스로 키워나가자 노력하였고, 이를 통해 개입초기 서비스 유입에 회복자상담가가 기능하도록 하고, 이후 드러나는 문제들에 정신보건전문가가 역량을 발휘하는 체계를 구축하였다. 또한 회복자상담가와 활동을 통해 변화하는 대상자를 보면서 이전까지 정신보건영역에서 어렵게 여겨지지만 했던 중독 분야에 대한 업무무기가 생겨나기도 하였다. 이는 기관 측면에서도 중독 사례관리의 필요성을 인식하는 계기로 작용하기도 했다.

이러한 연구결과를 바탕으로 회복자상담가와 실무자가 협력하여 알코올사용장애 대상군에게 적합한 서비스를 제공하기 위한 몇 가지 제언을 하고자 한다.

첫째, 회복자상담가가 정신보건 영역에서 하나의 인력으로 기능하기 위한 체계가 구축되어야 한다. 회복자상담가에 대한 정확한 이해를 바탕으로 그 역량을 인지한 실무자는 회복자상담가가 경험담 전달 이상의 그들 고유의 역할을 수행하기를 기대하였다. 이러한 기대가 실현되기 위해서 회복자상담가는 보다 체계적인 교육 및 실무에 적응하기 위한 훈련과정이 마련되어야 하며, 지속적인 보수교육이 지원되어야 할 것이다. 실제로 실무자들은 회복자상담가의 역량에 대해서는 인정하면서도 그들이 전문성에 대해서는 보완이 필요하다고 지적하였다. 이러한 전문성을 갖춘 회복자상담가가 양성되기 위해서는 무엇보다 회복자상담가의 위치가 확보되어야 하는데, 직업으로서 회복자상담가의 영역이 자리 잡을 때에 그들에 대한 처우도 개선될 수 있고 이를 바탕으로 중독영역에서의 유능한 회복자상담가 인력이 유실되지 않고 장기적으로 정신보건영역에 자리 잡는 것이 가능할 수 있기 때문이다.

둘째, 회복자상담가 개입의 효과성에 대한 구체적인 후속연구가 요구된다. 회복자상담가와 실무자 모두 회복자상담가의 개입의 효과를 주장하고 있는데, 이를 구체적으로 제시하기 위한 연구가 후속되어야 할 필요성이 있다. 개입의 효과성은 단기간에 어떠한 수치로 계산하기에 어려운 요인들이 존재하지만, 장기적으로 회복자상담가로부터 서비스를 받은 대상자들이 경험한 변화에 대한 근거를 제시하기 위한 준비가 필요하다. 이러한 개입에 대한 효과성 제시는 앞서 제안한 회복자상담가 인력이 정신보건 영역에 자리 잡기 위한 배경이 될 것이다.

셋째, 지역사회에서의 중독 사례관리서비스를 활성화하기 위한 지원이 요구된다. 본 연구는 한편으로 지역사회 알코올중독 사례관리 서비스가 지속되기 어려운 현재 상황들을 보여주었다. 실무자들은

지역정신보건증진센터에 중독서비스가 예방사업 위주로 운영되고 있어 사례관리의 필요성과 효과성을 인지하게 되었음에도 불구하고 여력이 없어 추진의 어려움을 보고하였다. 또한, 사업의 우선순위에서 중독영역이 뒤로 밀려나는 현재의 상황에서는 인력을 투입하기가 어려운 상황인 것이다. 회복자상담가와외의 개입이 효과성을 발휘하기 위해서는 인력에 대한 지원뿐만 아니라 실무자의 역량강화를 위한 지원도 요구된다. 실무자들은 회복자상담가에 대한 이해 없이 사업을 시작하면서 역할 분담 혼란 및 슈퍼비전 제공의 어려움을 경험하였다. 지역사회 정신보건 전문가들이 중독분야에 대한 이해를 바탕으로 회복자상담가와외의 팀 접근이 이루어질 수 있도록 하는 준비와 지속적인 회복자상담가를 지원하기 위한 슈퍼비전 모임과 같은 프로그램 개발이 요구된다.

VI. 참고문헌

- 기선원(2004). “선진 알코올센터의 관리체계 사례를 통한 한국적 적용”. 《한국알코올과학회》. 2004:45-54.
- 김선민(2007). “알코올리듬으로부터 회복중인 상담가 체험 연구”. 이화여자대학교 박사학위논문.
- 박애란(2008). “알코올 의존자의 회복경험 : 삶의 거듭남”. 이화여자대학교 박사학위논문.
- 백형의(2014). “악물중독자의 지역사회 내 회복경험”. 이화여자대학교 박사학위논문.
- 보건복지부(2011). 《2011년도 장신질환실태 역학조사》.
- 서울시정신건강증진센터(2013). 《2013년 정신건강에 관한 서울시민 인식조사 보고서》.
- 이근희(2014). “동료지원활동에 참여한 정신장애인의 회복과정에 관한 근거이론 연구”. 서울여자대학교 박사학위논문.
- 이예승(2013). “정신장애인의 회복개념구성 연구 Q방법론 적용”. 이화여자대학교 박사학위논문.
- 이승연(2010). “지역사회 알코올 서비스를 받고 있는 이용자의 단주에 영향을 미치는 요인”. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 조성남 · 이현주 · 주영주 · 김나영(2011). 《질적연구방법과 실제》. 서울: 도서출판 그린.
- 채정아(2004). “지역사회알코올상담센터의 사례관리 활용에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 숭실대학교 석사학위논문.
- 최송식 · 이술지(2008). “알코올중독자의 회복경험에 관한 질적연구: 영성을 중심으로”. 《정신보건과 사회사업》. 30:418-448.
- 최희수(2000). “지역사회 알코올 중독자 대상의 사례관리 개입”. 《한국알코올과학회》. 1:114-122.
- 황숙연(2007). “정신장애인의 회복의 인식에 관한 탐색적 고찰”. 《정신보건과 사회사업》. 27:28-63.
- Anthony W. A.(1993), “Recovery from mental illness: The guiding vision of the mental health service system in the 1990s. Psychosocial Rehabilitation Journal, 16, pp. 11-23.
- Chinman, Matthew., Young, Alexander s., Hassell, Joseph., Davidson, Larry. (2006). Toward the implementation of mental health consumer provider service, The journal of behavioral health services & research 33:2 April 2006.
- Dickens,J.R.(2011).The experience of recovery from alcohol/drugs(AOD). Doctoral dissertation, Capella University, Minnesota, United States.
- Frese, F. J., & Davis, W.W. (1997). The consumer-survivor movement, recovery and consumer professionals, Professional Psychology: Research and Practice, Vol. 28 No.3 pp.243-245.
- Gray, Muriel(1993). “Rela Prevention”, In Shulamith Lala Ashenberg Straussner (Ed.), Clinical Work with Substance-abusing Client, pp.351~368, NY & London: The Guilford Press.
- Jacobson, N., & Greenley, D.(2001), “What is recovery? A conceptual model and explication”. Psychiatric Services, 52(4), pp. 482-485.
- Joe, George., Simpson, D.Dwayne., Dansereau, Donald F., Rowan-Szal, Grace A.(2001) Relationships between counseling rapport and drug abuse treatment outcomes, Psychiatry Service Vol.52, pp.1223-1229.
- Solomon, P., 2004, Peer support/peer provided services underlying processes, benefits and critical ingredients, Psychiatric Rehabilitation Journal, 27(4): 392-401.
- White, W. (2000). The history of recovered people as wounded healers: I. From Native America to the rise of the modern alcoholism movement. Alcoholism Treatment Quarterly, Vol.18 No. 1. pp.1-23.