



## The Experiences of Families of Sewol Ferry Disaster Victims in Social Work Disaster Services

- Focused on Social Welfare Center Network of “Woori Hamkae” -

Hee Youn Lee<sup>1#</sup>, Mi Kyeng Kang<sup>2+</sup>

<sup>1</sup> Department of Social Welfare, Seoul Cyber University, Solmaero 49 Gil 60, Gangbuk Gu, Seoul, Korea

<sup>2</sup> Social Work Research Institute of Ma Sil, Bulkwangro 85, Eunpyeong Gu, Seoul, Korea

### Abstract

The purpose of this study was to explore in depth the experience of the families of Sewol Ferry disaster victims in using social work disaster services. The network of 10 welfare centers called “Woori Hamkae” is a representative social welfare organization that has been supporting victims’ families in the Ansan area after the sinking of the Sewol Ferry. An in-depth interview was conducted at their secretariat with a total of 10 recommended family members of Sewol Ferry victims including six parents and four siblings in order to examine their experience in services offered by “Woori Hamkae”. A qualitative content analysis was conducted to identify three themes and seven subthemes. The three identified themes include “the collapse of daily life, a broken heart and a closed mind”, “being respected as the agency of recovery”, and “self-help and recovery”. On the basis of the results of this study, some practical policy recommendations were proposed on how social work should be practiced in disaster situations.

**Key words:** Sewol Ferry disaster, disaster victim’s family, networks of social welfare centers, content analysis, qualitative study

### 1. 서론

2014년 4월 16일 총 476명의 승객을 태운 세월호가 침몰하였고, 단원고 학생 250명을 포함한 총 304명이 사망하였다. 세월호 참사는 자본이 지배하는 경제구조

의 취약성, 책임성과 지도력을 발휘했어야 할 정부 대응체계의 무능함을 그대로 드러낸 구조적 문제에 기인한 재난이며, 사건 당사자만하더라도 희생자 외에 그 유가족, 생존학생, 단원고 재학생·교사·그 밖의 구성원, 이웃들과 안산시민까지 해당하는 ‘사회적 재난’<sup>1)</sup>으

# The 1st author: Hee Youn Lee, Tel. +82-2-944-5017, Fax, +82-2-980-7200, e-mail, heeyoun@iscu.ac.kr

+ Corresponding author: Mi Kyeng Kang, Tel. +82-2-812-0940, e-mail, kmichele@ssu.ac.kr

1) 우리나라 ‘재난 및 안전관리기본법(2010)’에서는 재난을 태풍, 홍수, 호우, 강풍, 풍랑, 해일, 대설, 낙뢰, 가뭄, 지진, 황사, 조류, 조수, 화산활동 등 이에 준하는 자연현상으로 인하여 발생하는 ‘자연재난’과 화재, 붕괴, 폭발, 교통사고(항공사고 및 해상사고 포함), 화재방사, 환경오염사고 등으로 인하여 발생하는 일정 규모 이상의 피해(대통령령이 정함)와 에너지, 교통, 통신, 금융, 의료, 수도 등 국가기반의 마비, 가축 전염병의 확산 등으로 인한 ‘사회재난’으로 정의하고 있다. 세월호 참사는 자연재난과 사회재난의

로 규정되고 있다(Kang, *et. al.*, 2016).

재난(disaster)이란 “뜻밖에 일어난 재앙과 고난(National Institute of the Korean Language, Standard Korean Language Dictionary)”으로, 단어 그대로 인간의 일상적인 대응능력의 범위를 넘어서서 ‘정상적인 일상적 생활기능을 파괴’하는 사건으로(Brathwaite, 2000; Kang, *et. al.*, 2016, 27) 정의할 수 있다. 재난은 인간의 예측능력 밖에 있는 불확실성, 재난 발생 후 재난 자체와 피해지역의 기반시설이 서로 영향을 미치면서 여러 가지 후속 사건이 발생할 수 있다는 상호작용성, 재난 발생 이전부터 오랜 시간 누적되어온 위험요인들이 특정한 시점에서 표출된 결과라는 누적성이라는 복합적인 특성을 갖는다(Choi, 2010). 이러한 재난이 발생할 경우, 신체적·정신적 건강문제뿐 아니라 자원부재, 실업문제, 공동체 와해 등 심각하고 다차원적인 사회문제가 나타나게 된다. 이러한 문제는 사회복지에서 재난에 관심을 두고 중요한 실천 이슈로 다루어야 하는 당위를 제공하는 대목이라고 할 수 있다.

그동안 우리 사회에서도 많은 재난 상황이 발생하였다. 서해훼리호 침몰, 대구 가스폭발, 삼풍백화점 붕괴, 성수대교 붕괴, 씨랜드 화재, 대구지하철 화재, 경주 마우나리조트 체육관 천정 붕괴, 판교 환풍구 붕괴 등과 같은 재난에 대한 사회적 대응은 주로 희생자 구조와 복구에 초점이 맞춰 있었으며 이러한 대응과정에서 사회복지의 역할은 거의 없거나 전통적인 정신건강모델에 입각한 정신보건사회복지영역(Shin, 2000)에서 제한적으로 이루어졌다. 그러다가 최근 들어 재난을 둘러싼 다양한 환경체계를 포함하는 생태체계적 관점의 재난정신건강서비스로 전환되어야 한다는 주장이 대두되기 시작하였다(Kim, 2011; Yoon, 2014). 이는 극단의 트라우마에 노출된 사람들이 친근하고 익숙한 환경 속에 머물며 사랑하는 사람들과 가까이 있는 것, 즉 지역 사회 안에서 이웃과 함께 하며 트라우마를 극복하도록 돕는(Richman, 1997; Aghabakhshi & Gregor, 2007: 352) ‘통합적인 재난관리와 지역사회 전체적인(holistic)

개발’에 집중하는 국제사회의 재난관리 패러다임과도 맥락을 같이 한다(Nakagawa & Shaw, 2004). 세월호 참사 이후에는 공적인 전달체계를 구축하고 제도화하여, 그 제도 안에서 사회복지사가 조력자, 매개자, 옹호자 등 다차원적이고 복합적인 역할을 수행해야 한다는 주장과 더불어(Dominelli, 2015), 이를 담당할 수 있도록 재난전문사회복지인력의 양성과 훈련이 필요하다는 주장이 제기되었다(Yoon, 2014). 이렇듯 재난에서의 사회복지개입이 점점 더 중요해지고 있는 상황이지만, 현실적으로는 사회복지조직들조차 재난상황에서 거의 개입하지 않았으며, 이론적 측면에서도 학계의 주목을 별로 받지 못하고 있다(Kim & Park, 2012; Bayam, *et. al.*, 2000). 최근에 와서야 원론적인 문제제기 수준에서 벗어나 이론적·실천적 측면에서 보다 실제적이고 구체적인 논의들이 이루어지고 있으며, 관련 연구들도 점차 증가하고 있는 상황이다.

그동안 우리나라에서 이루어진 재난 관련 연구들을 살펴보면, 먼저 2002년대 이후 재난 상황에서 사회복지적 개입의 필요성을 강조한 연구(Shin, 2002; Kim, 2008; Han, *et. al.*, 2011; Kim & Park, 2012)가 꾸준히 이루어졌고, 이후 태안지역 유류유출사고, 대구 지하철 참사, 대구 가스폭발 사고 등의 재난 피해자와 지역사회의 경험 등에 대한 연구(Kim, 2008; Lee, 2011; Kwon, 2015)가 수행되었다. 세월호 참사 이후 사회복지 분야에서 재난 관련 연구가 증가하며 그 주제도 다양화되는 경향이다. 세월호 참사와 관련된 사회복지사의 실천 경험을 다룬 연구(Choi, 2015; Kang & Jeon, 2016; Kim, *et. al.*, 2016; Han & Park, 2017; Han, 2017), 재난 발생 지역사회 회복과 관련한 연구(Lee, 2016; Lim, *et. al.*, 2017; Han, 2017) 등이 주를 이루고 있다. 특히 세월호 참사 관련 연구들은 재난 상황 속에서 사회복지실천의 개입 방안을 모색하고 구체적인 실천 방법을 제안하는 데 초점을 두었다. 다만, 대부분의 연구 대상은 사회복지사로 서비스 제공주체의 관점이 반영된 것이었다.

온 국민을 충격으로 몰아넣은 세월호 참사가 발생한 후 수많은 재난관련 전문가들이 재난피해자를 돕기 위해 전폭적으로 뛰어들어 다각적인 노력을 하였는데, 이 심각한 국가적 재난상황에서도 사회복지분야는 사실 타 분야에 비해 전적인 개입을 하지는 못했다(Baik, et al., 2015; Lee, et al., 2015). 그러나 이러한 열악한 상황에서도 안산지역의 10개 종합사회복지관들이 네트워크 형식으로 ‘우리함께’라는 조직을 구성하여 재난사회복지자를 자구적으로 실천하였는데, 이는 매우 고무적이며 중요한 발자취를 남긴 의미 있는 실천이라 할 수 있다. ‘우리함께’는 2014년 6월 1일 공식 출범하여 2018년 8월 31일까지 4년 3개월 동안 세월호 참사 피해 유가족과 지역사회를 대상으로 사회복지실천활동을 전개하였다. ‘우리함께’는 사무국을 중심으로 유가족, 특히 희생자 형제자매를 지원한 가족지원활동과 지역사회 캠페인, 추모행사 등을 통해 갈등과 분열이 나타나기 시작한 지역사회의 통합을 목표로 공동체회복 활동을 수행하였다. 이처럼 재난의 직접 피해자인 유가족을 지원하는 미시적 차원부터 지역사회 통합이라는 거시적 차원까지 복합적인 재난실천활동을 전개한 ‘우리함께’의 실천과정과 내용을 면밀히 되짚어 보는 것, 특히 재난 피해 당사자의 관점에서 그들의 주관적인 경험을 통해 사회복지재난지원서비스를 조망해 보는 것은 사회복지의 재난개입에 대한 실재와 의미 그리고 한계를 파악하는 데 매우 유용한 접근이라고 본다.

이에 본 연구는 재난사회복지실천을 위해 조직된 안산 지역 복지관네트워크 ‘우리함께’를 이용한 세월호 참사 유가족의 경험을 질적으로 탐색하여 심층적이고 맥락적인 이해를 얻고자 한다. 이를 통해 재난 상황 속에서 사회복지실천은 어떻게 이루어져야 하는지에 대한 기본적인 방향을 제언하고자 한다. 이러한 연구목적을 달성하기 위한 주요 연구 질문은 ‘사회복지재난서비스인 ‘우리함께’에 대한 세월호 유가족의 이용경험은 무엇인가?’이며, 이에 대한 세부 질문내용은 첫째, 유가족이 ‘우리함께’에 참여하게 된 과정은 어떠하였나?, 둘째, 유가족이 ‘우리함께’와 함께 한 경험과 의미는 무엇인가? 이다.

## II. 연구방법

### 1. 연구 참여자 선정

본 연구는 세월호 참사 피해당사자인 유가족들이 재난지원사회복지서비스의 대표적인 조직이라고 할 수 있는 ‘안산지역 10개 복지관 네트워크인 우리함께’를 이용한 경험은 무엇인가? 라는 질문의 답을 찾고자 시작하였으며, 이를 위해 우리함께 사무국에서 연구목적에 동의한 유가족을 추천받아 연구 참여자로 선정하였다. 선정된 연구 참여자는 부모 6명, 형제자매 4명 등 총 10명이었고, 참여자의 일반적 정보는 익명성을 최대한 보장하고자 연령대만 제시하였는데, 그 내용은 <Table 1>과 같다.

Table 1. Participant information

No.	relation	Age
1	Mother	40s
2	Mother	40s
3	Mother	40s
4	Mother	40s
5	Father	40s
6	Father	40s
7	Sister	20s
8	Sister	20s
9	Sister	20s
10	Brother	20s

### 2. 자료수집 및 분석방법

본 연구의 자료수집은 2018년 2월부터 2018년 8월까지 질적자료가 포화될 때까지 약 7개월간 진행하였다. 유의표집으로 선정된 연구참여자에게 서면동의를 받은 후 개별 심층면접을 진행하였는데, 참여자가 특별히 요청한 경우에 한해 2명을 함께 만나 면접을 진행하였다. 이렇게 면접과정에서 수집된 자료는 모두 녹취록으로 작성하여 자료화하였다. 그리고 질적자료를 분석하기 위해서 질적 내용분석방법을 채택하였는데, 이 방법은 심층면접 데이터를 분석하는 데 유용하다고 널리 알려져 있다(Berg, 2007: 327). 특히 비구조화된 개방적 상황에

서 수집된 자료로부터 드러나는 응답자의 다양한 관점과 반응을 확인하고, 사회적 경향이 반영된 장기간에 걸친 경험 혹은 과정을 분석하는 데 용이한 특징이 있다. 이와 같은 방법론적 속성을 바탕으로 질적 내용분석의 일반적인 절차를 따라 진행하였으며, 자료분석의 구체적인 단계는 다음과 같다. 첫 번째 단계에서는 분석단위를 선정하기 위해, 심층면접을 전사한 녹취록을 각 참여자별로 처음부터 끝까지 여러 차례 반복하여 정독했다. 두 번째 단계에서는 연구주제와 관련된다고 판단되는 구, 절, 문장들을 추출하여 엑셀(Excel) 프로그램을 이용하여 분석단위로 코딩을 하였다. 마지막으로 세 번째 단계에서는 동일한 의미를 지니는 구문과 문장을 엮는 작업을 진행하는 범주화 분석과정을 거쳐(Morse & Field, 1995; Berg, 2007), 연구주제에 따른 실제적 의미를 추출하였다.

### 3. 연구의 윤리적 고려와 엄격성

#### 1) 연구자의 경험과 자세

본 연구자들은 세월호 참사를 목격하며 사회복지사로서 또 사회복지연구자로서 무엇인가 해야 하는데 아무 것도 할 수 없었던 무기력과 좌절감을 느끼며 사회적 역할에 대한 고민과 부채감을 갖고 있었다. 2015년 ‘우리함께’는 사회복지연구소 마:실에 ‘우리함께’를 통해 이루어지고 있는 재난사회복지실천 경험에 대한 연구를 의뢰하였다. 본 연구의 연구자 중 한 명은 이 때부터 재난사회복지실천에 대한 관심을 갖고 연구자로서 관심을 기울이게 되었다.

2015년 연구를 시작하며 안산지역을 지속적으로 방문하여 사회복지사들을 만나며 세월호 참사 이후 주민과 지역사회가 어떤 경험을 하고 있는지 그 과정을 파악하고자 하였고, 관련 세미나, 학술대회, 세월호 관련 행사 등에 지속적으로 참여하였다. ‘우리함께’에 참여한 사회복지사들과 재난사회복지실천을 주제로 한 해외연수에 슈퍼바이저로 참여하여 재난사회복지실천에 대한 이론적, 실천적 이해를 높이고자 하였다. 3년 여 간 ‘우리함께’의 실천과정에 연구자이자 지원자로 동참한 경험은 연구 주제를 선정하고 확장시키는 데 영향을 미쳤

다. 다만, ‘우리함께’의 사회복지사들과 관계가 지속되면서 연구자는 이들을 동료처럼 생각하게 되었고 연구자로서 편견이 작동할 수 있음을 인식하였다. 이를 다루기 위해 연구자는 재난피해자와 재난사회복지실천에 관한 선행연구를 검토하였고, 동료 연구자들과의 토론을 통해 편견을 최대한 배제하고 연구의 타당성을 높이고자 노력하였다.

#### 2) 연구의 윤리적 문제 고려

연구의 윤리적인 이슈를 해결하기 위해 연구자들은 소속기관의 생명윤리위원회(IRB, Institutional Review Board)로부터 연구수행에 대한 심의와 승인을 받았으며, 연구과정에서 생명윤리위원회의 윤리기준을 준수하였다. 그밖에도 윤리적 이슈를 최대한 민감하게 다루고자 다음과 같이 노력하였다. 첫째, 연구자들은 올바른 연구윤리의식 함양을 위해 사전에 연구윤리교육을 받았다. 둘째, 참여자들의 사생활 보호와 비밀보장을 위해 민감한 정보는 모두 익명으로 처리하였다. 셋째, 연구 참여자를 만나기 전, 전화로 연구 목적과 방법을 설명한 후 연구 참여 동의 여부를 확인하였으며, 인터뷰 시간과 장소는 연구 참여자가 정하도록 하였다. 그리고 인터뷰 시작 전에 인터뷰 녹취 및 자료 활용, 질문에 대한 응답 여부 등을 결정할 수 있으며, 또한 연구도중에도 자유롭게 연구 참여를 철회할 수 있음을 충분히 설명한 후 서면 동의를 받았고, 인터뷰 종료 후에는 사례비를 지급하였다.

#### 3) 연구의 엄격성 확보전략

질적연구의 엄격성(rigor)은 연구결과와 해석을 신뢰할 수 있는 정도를 나타낸다(Lincoln & Guba, 1985). 본 연구에서는 신뢰할 수 있는 질적연구가 되기 위한 조건으로 구바와 링컨(Guba & Lincoln, 1985)이 제시한 사실적 가치(truth value), 적용성(applicability), 일관성(consistency), 중립성(neutrality)의 4가지 측면을 충족시키기 위하여 노력하였다. 사실적 가치(truth value)를 위해 본 연구자는 참여자 중심의 시각

을 가지고 공감적 증립을 유지하고자 노력하였고, 참여자와의 신뢰관계 형성을 기반으로 참여자들의 진솔한 이야기를 듣고자 노력하였다. 그리고 참여자들에 대한 확인과정은 참여자들의 시간적인 제약으로 인해 현실적인 어려움이 있었으나, 이 문제를 보완하고자, 앞선 참여자에게서 확인한 내용을 다음 참여자에게서 확인하여 내용을 심화시켰으며, 심화된 내용은 다시 다음 참여자에게서 확대하는 방식으로 진행하였다. 자료의 중립성(neutrality)을 위하여 필수된 자료를 충분히 반복해서 읽었으며, 연구과정과 결과에서 편견을 배제하기 위해 연구자의 선협적 이해와 경험을 ‘괄호치기(bracketing)’하고자 노력하였고, 또한 학제적 함의와 일관성(consistency)을 얻기 위해 질적연구 수행 경험이 있는 박사 이상의 연구자 집단을 통해 연구 계획, 진행, 분석과 글쓰기 등에 대하여 검토 받은 후 수정 보완하고 재검토 받는 과정을 거쳤으며, 연구결과가 객관성을 확보할 수 있도록 지속적으로 노력하였다. 적용성(applicability)은 연구주제와 관련하여 자료를 심층적으로 수집하고 포화시킴으로써 충족되는 것으로서, 본 연구에서는 ‘우리함께’ 사무국의 도움을 받아 유의표집하였으며, 참여자로부터 두터운 진술(Thick Description)을 얻고자 노력하였고, 재난사회복지서비스 이용경험에 관한 자료가 충분히 포화되었다고 판단

될 때까지 계속하였다. 이에 재난사회복지서비스인 우리함께에 대한 유가족의 이용경험을 심층적으로 이해하고, 재난사회복지서비스의 실천적 전략을 모색하는데 기초자료로 활용할 수 있을 것으로 기대한다.

### III. 연구결과

세월호 참사 유가족의 재난지원사회복지서비스 이용경험을 분석한 결과는 <Table 2>와 같이 3개의 범주와 7개의 하위범주로 도출되었는데, 그 내용을 살펴보면 다음과 같다. 첫 번째, 일상이 무너지고, 온 마음이 상하고 닫힘: ‘재난으로 무너져 내린 일상과 배제’, ‘국가의 무능과 이중적 태도에 의심과 울분이 쌓임’, 두 번째, 회복의 주체로 존중받음: ‘진심을 다하는 꾸준한 모습에 마음이 열림’, ‘연대와 회복의 장(場): 서로를 위로하고 공감을 나눔’, ‘곁에서 동행하며, 아는 척 하지 않고, 스며들 듯 세심하고 충분하게 도와줌’, 세 번째, 자조와 회복: ‘외적 힘이 생김’, ‘내적 힘이 생김’ 등 이다.

#### 1. 일상이 무너지고, 온 마음이 상하고 닫힘

##### 1) 재난으로 무너져 내린 일상과 배제

##### (1) 일상이 무너져 내림

참여자들은 참사 후 심신의 건강, 생업과 학업 등 모

Table 2. Service experience of participant

Categories	Subcategories	Concepts
the collapse of daily life, a broken heart and a closed mind	daily life crumbled by disaster, and exclusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>• the collapse of daily life</li> <li>• exclusion from all situation</li> </ul>
	the accumulation of doubt and anger at the nation's double attitude	<ul style="list-style-type: none"> <li>• feel anger at the nation's incompetence, oppression and distorted reports</li> <li>• everything is confusing and suspicious with the country's duality</li> </ul>
being respected as the agency of recovery	open mind because they sincerity	<ul style="list-style-type: none"> <li>• looking afresh at social workers who were quietly helping,</li> <li>• trust in sincerity, open mind</li> </ul>
	a space of solidarity and Recovery; comfort and empathy	<ul style="list-style-type: none"> <li>• be proposed to create our own space</li> <li>• a space of recovery where the families of the victims sympathize with each other</li> </ul>
	helping enough what we want, not pretending to know	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sharing our daily life and activities, careful support that permeates all clients</li> <li>• helping enough what we want, not pretending to know</li> </ul>
self-help and recovery	gaining external resources	<ul style="list-style-type: none"> <li>• social workers like a family and a friend, becoming a real neighbor</li> <li>• becoming a self-help family community</li> </ul>
	gaining internal resources	<ul style="list-style-type: none"> <li>• finding little by little the right way to a personal recovery</li> <li>• a growing sense of citizenship and solidarity</li> </ul>

든 삶과 일상이 다 무너져 내리는 큰 슬픔과 고통을 경험하였다. 참여자들은 세월호 참사 당시 무슨 일이 일어났는지 기억나지 않거나 또는 지금도 바로 어제 일처럼 생생하게 기억나는 등 모든 시간이 여전히 참사 당시에 멈춰있는 것 같다고 하였다. 그리고 밀폐된 공간에 들어가지 못하는 등 대부분의 참여자들이 다양한 트라우마 증상을 호소하였으며, 또한 다시는 참사 전으로 돌아갈 수 없기에, 앞으로의 삶은 평생 아물지 않을 상처를 안고 살아갈 수밖에 없다고 진술하였다.

그 기간이 진짜 4년이 넘었는데 4년 같지가 않아요. 옛그제 같은 그런 ... (중략) 그니까 통째로 잃어버린 시간이라고 해야 되나? 그 시간을? 시간 자체를 잃어버린 것 같아요. (4)

저희 유가족들이 열이면 여섯 일곱은 기억을 잘 못해요. (중략) 전 이빨(치아) 열여덟 개가 나갔거든요. 그니까 그건 스트레스성이라고 그니까 부모들 거의 조금 그래요. (5)

엄마도 몸져누우시고 지금도 아프시거든요. 저희도 건강검진을 좀 ... 건강한 편은 아니에요. 또래에 비해. 그렇지만 그 당시에는 학교를 다시 가고 제 인생을 계속 살아야 되는데 할 수가 없는 거예요. 다 무너져버려서 (8)

모든 가족이 트라우마를 다 갖고 살 거예요. 근데 뭐 갑자기 있다가 그니까 한참 방을 못 들어가는 ... 밀폐된 공간자체를 못 들어가요. (중략) 우리는 그때로(참사 전으로) 돌아갈 수 없어요. 새끼 잃었을 때 그 전으로는 절대 못 돌아가요 부모들은. 그냥 이 상태로 쪽 죽을 때까지 사는 것밖에 없어요. 그니까 사니까 먹는 거고 배고프니까 먹는 거지 이게 무슨 맛인지 맛이라는 건 몰라요. (2)

(2) 모든 상황에서 배제됨

한편, 명백한 재난 피해당사자임에도 불구하고 피해자로 인식되지 못했던 형제자매들은 자신들이 겪고 있

는 슬픔과 고통을 제대로 드러내거나 다룰 수가 없었고, 지원프로그램에서도 거의 배제된 채 방치되어 있었다. 그나마 급조된 대책도 거의 상담위주이거나 휴학을 지원하는 수준정도였는데 이 또한 형식적으로 이루어져 실제적인 도움은 되지 못하였다고 하였다.

그때 당시 형제자매가 있는 줄도 사람들이 몰랐어요. 그니까 부모님, 유가족하면 부모님이고 피해자, 어린 피해자하면 생존자였어요. 그때. 그래서 우리 존재가 아예 없을 때였는데 나는 너무 힘들고 나에게 대한 ... 존재 자체를 생각지 못한 거예요. (중략) 초기에는 아예 저희들을 생각을 못한 거예요. (중략) 초기에 지원이라고 하기엔 뭐한데 ... 학생들이 휴학을 할 수 있었어요. 사고 때문에... 학교에서는 약간 아이들을 위해서 뭔가 심리 상담을 해준 다거나 뭐 이런 게 있긴 했대요. (8)

피해자로 바라봐주지 않는 거죠. 부모님들의 슬픔이 더 크다고 생각하니까 그냥 그 슬픔은 거기에 비해서 보잘 것 없는 것으로 여겨지는 것이 (7)

2) 국가의 무능과 이중적 태도에 의심과 울분이 쌓임

(1) 국가의 무능과 탄압, 언론의 왜곡보도에 배신감과 분노가 생김

참사 직후 국가는 구조과정에서 총체적 무능을 보여줬을 뿐 아니라 참사에 대한 진실규명의 의무마저도 방기한 채, 적반하장 격으로 유가족을 ‘노랑빨갱이’로 간주하고 탄압하는 비정상적 상황이 계속되었다. 거기에 더해 언론은 심각한 왜곡보도로 유가족에게 이차, 삼차의 피해를 가했기에, 참여자들은 국가에 대한 엄청난 배신감과 큰 분노를 느낄 수밖에 없었다. 더욱이 언론의 무차별적인 왜곡보도로 지역사회와 지인들조차 알게 모르게 ‘왜곡된 시각’을 갖고 차가운 시선을 보는 상황에서, 참여자들은 회복은커녕 더욱 더 심각한 심신의 고통과 상처를 받을 수밖에 없었다고 하였다.

구할 수는 있어. 나올 수는 있어 그러면 애들도 나오라고 하고 해야지.(중략) 국가차원에서 나서서 진짜 제대로 진실을 밝히려고 했어야죠. 그랬으면 우리가 이렇게 더 억울하지도 않고(중략) 억울한 마음만 많잖아요.(중략) 왜냐면 동네에서도 마찬가지로 집밖에 슈퍼도 못하는 ... 왜냐면 시신이 두려운 거예요. 아~ 아이 잃었는데 재 먹고 사는구나. 웃는구나 (중략) 전부 국가가 개입이 돼 있기 때문에 ... 그렇게 개입을 했고 그렇게 왜곡하려 했고, 방해했고 한 것 같은데 (중략) 어이가 없어 어이가, 어떻게 그 상황에 유병언이 ... 막 ... 지금 생각하면 미처버리겠어 (중략) (왜곡된 언론을) 사람들이 다 믿어요. 언론 ... 우리도 마찬가지로 이 일을 겪기 전에는 언론을 믿었듯이 ... 언론이 저렇게 썩었다는 걸 모르는 상태였잖아요. 저희도 아이를 잃기 전에는 (3)

그니까 우리가 노랑 빨갱이였어. 우리 노랑 빨갱이잖아요. (2)

나라에 대한 배신감과 뭔가 그런 게 너무 커서 (중략) 그동안 알고 좀 믿고 있던 어른들이나 국가의 배신을 당한 그런 경험들이랑 그런 게 컸던 것 같아요. (7)

(2) 국가의 이중적 태도로 모든 것이 혼란스럽고 의심스러움

피해당사자인 연구참여자들은 자녀가 왜 희생되었는지, 세월호 참사가 왜 일어났는지 그 진실을 알 권리가 있었으나, 국가는 진상규명의 의무를 다하기는커녕 위에서는 암묵적으로 탄압하면서 아래에서는 두서없이 지원하는 등의 이중적인 태도를 보이고 있었기 때문에 당시 피해당사자들은 모든 것이 혼란스럽고 의심스러웠다고 하였다. 이러한 경험 때문에 대부분의 유가족들은 당시 선의로든 악의로든 자신들에게 다가오는 모든 사람들에 대해서 일단 의심하고 경계할 수밖에 없었다고 하였다.

우리 (진실규명을 위해) 싸우는 거는 위에서는 이렇게 막으면서 이런 걸 막 왜 해주냐 이 느낌이었던 것 같아요. (중략) 저희 같은 경우는 사람을 잃은 거잖아요.(중략) 아까 말씀드렸듯이 제도를 저희한테 들이대면 가뜩이나 이렇게 불신과 분노와 이런 게 차 있는 상황에서 들이대면서 다가오면 거부감이 들고 화가 날 수가 있다고 생각을 해요. (10)

자식을 잃고 나서 누가 뭐라고만 하면 무조건 공격적이거든요. 부모들이. 또 정부에서 그렇게 했기 때문에 다 부정적이야. 누가 새로운 사람이 오면 막 저사람 뿌락지다. 이렇게 생각을 하는 거야. (2)

그때는 접근하는 사람들이 사회복지사뿐만 아니라 너무 많으니까. 사고 딱 터지고 바로 저희한테 접근하는 사람들이 뭐 정신보건 쪽에서도 오고 뭐 언론에서도 오고 뭐 다 오니까 저희한테 잡자기 어느 날 그런 사람들이 전혀 생판모르는 남이 와서 계속 말을 거는 거예요. 그니까 그때는 더 경계심이 가뜩이나 마음이 더 힘들 텐데 더 경계심이 높아지죠. (8)

하도 속아서 저희 가족들이 ... (중략) 진도에서도 그런 힘든 상황이 있었는데 그 안에서도 가족이 아닌 다른 사람이 가족이라고 속여서 (중략) 그렇게 막 국가적인 차원에서 우리를 속여 왔기 때문에 우리 피해자들이 믿지 못했던 것 같아요. (5)

2. 회복의 주체로 존중받음

1) 진심을 다하는 꾸준한 모습에 마음이 열림

(1) 곁에서 묵묵히 돕고 있었던 사회복지사가 새삼스레 보임

참여자들은 참사이후 진상 규명을 위해 힘겨운 시간을 보내고 있었기 때문에, 재난지원을 위해 다가오는 수많은 사람들이 누군지 일일이 정체를 확인할 겨를이 없었다. 그래서 참여자들은 우리함께의 사회복지사들에 대해서도 “공무원인지 사회복지사인지” 초기에는 그 정체를 제대로 인식하지 못했다고 하였다. 그러다가 당

시 부모들은 학급별로 순서를 정해 희생학생 합동분향소를 지키는 ‘반당직’을 서고 있었는데, 우리함께의 사회복지사들이 ‘반당직’을 서는 부모들 옆에서 늘 함께 하며 묵묵히 지원하는 모습을 보고 점차 사회복지사의 존재를 인식하게 되었다고 하였다. 사실 안산의 사회복지사들은 ‘우리함께’가 만들어지기 전 통합심리지원단의 일원으로 유가족과 함께 하고 있었다. “그냥 동사무소 어느 한쪽에서 관련된 일만 할 것이라고 생각했던 사회복지사”가 세월호 참사가 일어나자 ‘찾아오고, 자기 일처럼 아파해 주고, 옆에 있어 주는 것’을 보며 사회복지사에 대한 생각이 조금씩 바뀌기 시작했고, 사회복지사의 존재가 눈에 보이기 시작하였다고 진술하였다.

복지사들이 각 반의 부모님들을 일일이 전화해서 찾아뵙고 뭐 도움을 주고 찾아뵙고 했다는 데 불구하고 그분들이 ‘우리함께’라는 건 몰랐던 거예요. 그냥 사회복지사라니까 안산시에서 나온 그때 당시 가족 담당 복지사가 따로 있었어요. 그래서 그런 계통의 사람들인지 알았는지 몰랐죠. (중략) 이쪽에 사는 사람들 다 챙기고 각 반별로 담당 복지선생님들이 각 반 챙기고 하면서 그렇게 알게 됐죠. (중략) 이분들이 광화문에도 쫓아와주고 국회도 쫓아와주고 하면서 사실 얼굴을 익히고 자기가 안면을 트면서 처음에 가족들이 재 누구야 하는 그런 담을 조금씩 조금씩 허물었던 거예요. 그러면서 가족들하고 하나가 된 거지. 그게 한순간에 이루어지지 않잖아요. (5)

생전 늦게 알았어요. 왜냐면 그분들이 활동을 안했던 게 아니라 계속 활동을 음으로 뒤에서 활동했으니까 그렇게 왕래해왔는 데도 불구하고 그분들이 존재를 드러내지 않았기 때문에 제가 그걸 깨닫지 못했는데 ... (6)

복지사 선생님들이 오셔서 이제 얼굴을 익혀요. 엄마들이 그때는 누가 말을 시켜도 부모들은 이 분노가 있기 때문에 누가 모르는 사람이 와서

말을 시켜도 말을 안 하고 피하는 그런 상황이었는데 이 선생님들은 오셔가지고 옆에서 항상 같이 있어주고 (4)

(2) 진심을 다하는 모습에 신뢰가 생기고, 마음이 열림  
진실규명을 위한 치열한 투쟁의 시간은 지속되었고, 부모들은 분노로 날카로웠고 동시에 미처 돌보지 못했던 형제자매 자녀들에 대한 걱정으로 지쳐가고 있었다. 이때 자기 일처럼 진심을 담아 꾸준히 유가족의 곁을 지키며 유가족의 마음을 먼저 살피고 가족의 입장을 이해하며 위로해주고 공감해 준 사회복지사들에게 참여자들은 ‘마음과 의지를 내어준, 그 진정성’을 느꼈으며, 그 진정성에 점차 마음의 문을 열게 되었다고 하였다.

마음을 내는 거죠 서로가. 내가 보면 아니까 마음이 그냥 나오는 거예요. 그래서 말씀드린 건데 가장 큰 치유는 이렇게 하나가 소통이 되는 건데 그래서 정신과 의사선생님하고 안 맞았던 건 그런 부분이 있는 거죠. 그런데 옆에 와서 아무소리 안 하고 앉아 있더라도 그게 이제 서로가 마음을 내는 거잖아요. (중략) 왜냐면 내가 힘들고 아프고 외롭잖아요. 그걸 함께 공감해줬다는 거지 (1)

사회복지사 선생님들이 집회나 이런 게 있으면 꼭 오세요. (중략) 부모님들도 이제 ‘아 애네들은 우리 곁에 있어주는구나’하고 마음을 열고 ... (8)

2) 연대와 회복의 장(場); 서로를 위로하고 공감을 나눔

(1) 우리들만의 공간을 만들자는 제안을 받아, 함께 만들

애통하고 막막한 상황 속에도 진실규명을 위해 국가와 힘겹게 싸워왔던 참여자들은 모두 쉽이 절실하게 필요했었는데, 이때 우리함께로부터 실 공간을 함께 만들면 어떻겠냐는 제안을 받게 되었다. 참여자들은 자신들만을 위한 공간과 프로그램을 함께 만들어 보자는 특별한 제안에 기대감을 갖게 되었다고 하였다. 특히 당시

참사에 대한 국가의 이중적 태도로 인해 깊은 상처를 입고 있었던 형제자매들은 기존의 ‘기관’형식의 서비스를 이용하는 것에 대해서 ‘본능적인 거부감’을 느낄 수 밖에 없었는데, 그러한 거부감이 없었더라도 당시 피해 당사자인 형제자매들이 주위의 왜곡된 시선으로 인해, 공개된 장소 그 어디에서도 맘 편히 말할 수도 설 수도 없었다. 그래서 형제자매들은 ‘기관’에 대한 거부감 없이, ‘내 집같이 편안한 공간’을 함께 만드는 것에 대해 적잖은 기대감을 갖게 되었다고 하였다. 그리고 이 과정에서 연구참여자 중 1명이 “형제자매 대상으로 프로그램 돌릴 생각이라면 아예 시작하지 말라”고 사회복지사에게 제안하였는데 이 제안도 적극적으로 받아들여져서, ‘우리함께’는 짜여진 프로그램이나 강제적인 규칙이 없는, 편안한 집과 같은 공간이 되었다.

이 공간이 생기고 나서 저희를 초대해주신 게 아니고 공간이 생기는데 어떻게 만들고 싶냐 이렇게 다 의견 물어보셔서 여기는 뭐 만화방 같은 방, 저기는 미국식 카페 같은 방, 이렇게 해가지고 벽지 색깔은 뭐, 전등은 뭐로 했으면 좋겠는지 ... (중략) 여기는 카페트도 저희가 다 구매했거든요. (중략) 그러니까 좀 애정이 남다른 것 같아요. 이 공간에 대해서 (7)

우리 혼자만의 시간을 갖고 싶으면 혼자 와서 지낼 수 있고 울고 싶으면 울 수 있고 힘들면 그냥 달려와서 설 수 있고 이런 공간이 만들어진다는 게 ... 그런 공간이 있다는 것이 좀 되게 좋게 느꼈던 것 같아요. (중략) 우리의 공간을 만들 건데 우리가 원하는 대로같이 이 공간을 꾸미고 같이 이 공간을 만들어 갔으면 좋겠다는 게 좀 더 좋게 들렸던 것 같아요. (9)

## (2) 유가족들이 서로 위로하고 공감하는, 회복의 공간이 됨

참여자들은 우리함께에서 자유로이 만나 서로 치유하고 위로하며 마음 추슬러 갔으며, 그 힘으로 버틸 수

있었고 다시 살아갈 수 있게 되었다고 하였다. 참사로 인해 유가족들은 말로 다 할 수 없는 비통함속에 국가적 탄압까지 견디며 진실규명을 위해 온몸으로 싸워야 했던 상황에서 자신들의 아픔과 분노를 병리적으로 보고 치료받아야 할 환자집단으로 취급하는 낯선 전문가들과의 상담은 별로 도움이 되지 못하였다고 하였다. 유가족들이 경험하고 있는 그 감정은 ‘병’이 아니라 지극히 당연하고 정상적인 ‘반응’이었기 때문이었다. 그래서 오히려 전문가와의 상담이 아니라 같은 아픔과 가진 유가족들끼리 서로 보듬고 위로하며 함께 진실규명을 위해 싸우는 것이 더 큰 치유와 회복이 되었으며, 우리함께는 바로 이러한 과정을 도와주는 곳이었다고 진술하였다. 재난의 경험을 서로 공유할 수 있도록 연결시켜 주는 것이 재난 피해당사자를 돕는 방법이라는 점을 감안해 볼 때(Newburn, 1993; Yanay & Benjamin, 2016: 267), 유가족이 서로 유대관계를 형성할 수 있도록 지원한 우리함께의 실천방법은 매우 의미있고 시사하는 바가 크다고 할 수 있다.

우리끼리 막 얘기하고 나면 또 조금 더 편안해지고, 저희한테는 그게 견딜 수 있는 힘이었어요. (중략) 이 공간이 없었으면 진짜 못 버텨올 것 같아요. 이 공간에서 같이 저희들끼리 치유하는 것, 치유라는 표현보다 위로하고 좀 더 이렇게 좀 더 마음 추슬러 가고 또 일상생활하고 ... (중략) 여기가 그냥 공간이 있어서 위안이 돼 이정도 아니고 다시 살아갈 수 있게 좀 여러 방면으로 되게 많이 도와주셨어요. (7)

개인적으로는 제가 제일 필요했었던 거는 저랑 비슷한 사람들이었으니까 이렇게 또 한참 이제 성인으로 넘어가는 과정에서 이렇게 얘기 같이 하고 친하게 지내면서 서로 바라보면서 자기가 느끼는 아픔 같은 것도 이제 되짚어볼 수도 있고 그런 경험들을(중략) 형제자매들은 모두 같은 경험을 공유를 하고 있으니까 일단 뭐 꼭 속 깊은 대화를 하지 않더라도, 그런 주제로 얘기를 하지 않더라

도 그냥 같이 있는 것만으로도 되게 편하다고 생각해요. 친구랑 좀 다르거든요. 느낌이 (중략) 교류를 한다거나 그렇게 해서 그런 의미에서 또 ‘우리함께’가 여기서 하는 모든 것들이 저한테는 마음을 가볍게 해주고 ... (10)

3) 곁에서 동행하며, 아는 척 하지 않고, 스며들 듯 세심하고 충분히 도와줌

(1) 일상과 활동에 동행하며, 스며들 듯 세심하게 챙겨줌

참여자들은 사회복지사들이 옆에 늘 함께 있어주었고, 같이 종종 밥을 먹으면서, 일상의 많은 시간들을 함께 하였으며, 종내에는 서로 깊이 신뢰할 수 있는 ‘식구(食口)’ 같은 사이가 되었다고 하였다. 참여자들은 참사 직후 수많은 낯선 전문가들을 잠시 와서 데이터만 수집해 간 것을 경험했기 때문에 재난전문가들에 대한 불신이 심했었는데, 사회복지사들은 자신들을 ‘연구에 이용’하거나 ‘잠시 왔다 가는 것’이 아니라 진정성을 가지고 일상을 동행했고, 이것이 진심에 와 닿았다고 하였다. 참여자들은 우리함께가 유가족들이 있는 그 자리에서 ‘동참’하면서 묵묵히 변함없는 지지를 보내준 것이 가장 도움이 되었으며, ‘동참’해준 그 자체가 사회복지사가 최선을 다했음을 보여준 것이며, 그것이 바로 진정성이라고 진술하였다. 유가족들은 진실규명 활동이 희생자에 대한 의무이자, 희생자를 제대로 추모하고 보내는 회복과정의 핵심이라고 보았다. 그리고 우리함께가 바로 그 핵심 활동에 적극적으로 동참하였고, 가족이 있는 그 자리에서 함께 시간을 보내며 가족이 필요로 하는 것을 세심히 살피고 묵묵히 동행해 주었는데, 이것이 가장 좋았다고 진술하였다. 이렇게 유가족들과 일상을 나누고 활동을 함께하면서, 그들의 삶에 ‘동참’하여 ‘동행’하는 것이야말로 재난으로부터의 회복을 돕는 가장 핵심적 역할이 되었다고 할 수 있다.

우리함께에서 그때 같이 농성도 하고 같이 생활, 뭐 잠도 자고 이러다보니깐 약간씩 기울어지

는 거죠. (아 믿을 수 있겠구나)그렇죠 ... (다른 전문가와의) 그 차이점이 동참이라고 생각을 해요 (중략) ‘동참’ 가장 큰 것 같아요. 동참이란 게. 그래서 거기서 아파했고 (중략) 그 자리에 같이 있어줬고 그것보다 더 좋은 게 없을 거란 생각을 해요. 그게 뭐냐면 그만큼 그 사람이 최선을 그 때 그 때 했다는 거죠. (중략) 우리함께는 계속 있는 사람인데, 이제 그 사람들(다른 전문가)은 ‘빼끼’하는 사람처럼 느껴졌던 거고 ... 이 사람(사회복지사)은 밥 먹을 때 같이 먹고 이렇게 하다보니까 가까워진 것 같아요. (중략) 같이 옆에서 있어 준다는 거. 그리고 맞아요. 이게 조금 죄송한데 나를 많이 위로해줬어요. (5)

자기네들이 거기에 스며들어와 주면 돼요. 제가 봤을 때 조용히 스며들어 와서 그 사람들이랑 같이 호흡하면서 그 사람들이 뭐가 필요한가에 대해 알아가지고 거기에 대해 주면 되는 거지 자기네들이 막 나서서 하려 그러면 오히려 역효과가 나. (6)

옆에 있어주고 항상 얼굴 살피주고 어디가면 쫓아와서 어머니 어디가요 막 이러면서 막 살갑게 해주는 게 너무 고마운 거야. 우리는 뭐라 그럴까 ... (중략) 복지사들이 와가지고 옆에서 살갑게 막 이렇게 챙겨주고 같이 해주고 올 땐 같이 물어주고 이러니까 너무 고맙고 살가운 거야. 고맙고. (2)

(2) 아는 척 하지 않고, 원하는 것을 충분히 도와줌

참여자들은 우리함께가 전문가인척하거나 아는 척 하지 않고, 자신이 원하고 필요로 하는 것을 사회복지사들에게 요청하거나 제안하면, 사회복지사들은 이를 충족할 수 있게 적극적으로 지원하였고, 가족 곁에서 가족이 원하는 일을 ‘구체적이고 충분히’ 도와주었으며, 가족활동의 기반을 마련해 주었다고 하였다. 그리고 이러한 모든 과정에서 참여자들은 수혜의 대상으로 취급되거나 대상화되지 않았으며, 스스로 진정한 주체가 될 수 있었다고 하였다.

절대 아는 척은 안 해요. 항상 부모님 이런 일이 있는데 이거 어떨까요? 이런 거. 근데 그런 어떤 행실이라는 게 가식적이지 않았다는 거. 내가 봤을 때 (사회복지사들) 되게 똑똑한데 뭐든지 피해자의 가족이 일 순위라는 거 (중략) 가족끼리 나오면 축잡아요. 핫 팩 같은 거 겨울에 좀 해달라고 하면 싫은 소리 이렇게 한마디도 안 하시더라구요. 가족이 원하면 해주겠다하죠. (중략) 충분히 해 주겠다고(중략) 아이 찾고 정부와 싸우는 과정에 그분들을 만났고 조금씩 싸울 수 있는 기반, 아 그게 맞겠다. 싸울 수 있는 기반을 만들어 준 것 같아요. 옆에서 (중략) 사회복지사들은 ... 그냥 말로만 한거하고는 조금 틀린 거죠. (5)

저희가 원하는 거 아니면 안하셨어요. (중략) 여기 같은 경우는 내가 '하고 싶은 게 있습니다' 했을 때 '도와줄게요' 해서 뒤에서 도와주는 역할로, 내가 하고 싶은 걸 하게 냅둔 거잖아요. 저는 내 마음 안정을 위해 활동할 필요가 있는 사람이었고 (중략) 나에게 스폰서 같은 느낌이랄까. (중략) 일단은 기본적으로 우리가 뭔가를 얘기했을 때, 들어주시 분들이야 뭐가 안 된다면 대안책이라도 주실 분들이야라는 믿음이 있는 거죠. (8)

선생님들이 저를 제가 수혜자라는 기분이 안 들게 해서, 저를 복지대상자로 보는 게 아니라 진짜 공간속에서 저를 '유가족 00'라기보다는 그냥 저 자체한테 관심을 많이 가져주시고 보듬어주시려는 것 같아가지고 ... (10)

### 3. 자조와 회복

#### 1) 외적 힘이 생김

(1) 식구(食口) 같고 친구 같은 사회복지사, 참 이웃이 됨  
 참여자들은 사회복지사와 일상을 함께 나누면서 그들과 친해지고 가까워졌으며 서로 깊은 신뢰관계가 형성되었고 종내에는 식구(食口) 같고 친구 같은 관계가 되었다고 하였으며, 이런 존재가 지역사회에 있어서 의

지가 되고 힘이 된다고 하였다.

우리함께도 가족이죠, 가족이에요. 그냥 그분들이 단 한 번도 우리 일 하면서 얼굴 찌푸린 적 없는 것 같아요. 쉽게 정의내리면 나한테 우리함께는 가족이다. 가족이에요. 그 이상은 다르게 표현할 수가 없어요. 고마워서 (중략) 그런 거보면 계속 같이 가겠죠. (6)

친구, 벗 ... (중략) 같이 있어준 거, (중략) 아무튼 옆에 있어줬던 게 아마 저한테 가장 큰 힘이 된 것 같아요. (중략) 그게 뭐 복지사가 아니고 그냥 친구처럼 친구 같은 어떤 사람 그런 것 같아요. (5)

#### (2) 유가족 자조모임이 생김

우리함께를 통해 유가족들은 서로 위로하고 치유하는 경험을 하였는데, 이러한 경험은 일회적이거나 일시적인 것이 아니었다. 우리함께에서 참여자들은 서로 강한 연대감을 느꼈으며, 때론 진짜 가족보다 더 친밀한 유대감을 형성하게 되었고, 점점 더 서로서로 의지하면서 치유와 회복을 돕는 자조적인 가족공동체가 되어갔다고 하였다. 안산지역 10개 복지관 네트워크 조직인 우리함께가 2018년 8월에 문을 닫게 되었는데, 참여자들은 우리함께의 물리적인 공간이 없어져도 우리함께를 통해 형성된 유가족간의 연대감과 공동체적 의미는 지속될 것이라고 하였다.

이게 어떻게 보면 자생적으로 생겨난 거예요. 가족들이 우리끼리 있으면요. 진짜 알잖아요. 내가 마음을 열지 않아도 내 마음을 아는 사람이거든요. (중략) 누가 밖에서 보면 "이 사람들 유가족 맞아?" 할 정도로 웃음이 나오고 막 그래요. 엄마 합창단도 생기고 뭐 연극단도 생겼잖아요. 거기선 울지만 들어와서 또 우리끼리 있으면 웃어요. 그게 자생적으로 생겨난 건데 그 와중에 힐링을 하고 치료를 받고 안정을 찾았어요. (6)

의지하고 또 우리끼리는 얘기할 수 있잖아요. 애 얘기도 편하게 막 ... 하루 종일 다 들어주고 얘기하고 ... 근데 그런 생활이 밖에서는 안 되니까 (가장 위로가 되는 건) 여기 유가족들이죠. (3)

## 2) 내적 힘이 생김

### (1) 자신에게 맞는 회복방법을 조금씩 찾음

참여자들은 우리함께를 이용하면서, 유가족과의 자조적 만남, 진상규명을 위한 가족활동, 힐링캠프나 소그룹 활동 등에 주체적으로 참여하면서 조금씩이나마 회복하는 경험을 하였으며, 그런 과정에서 좀 더 자신에게 맞는 회복방법을 찾기 시작 하였다고 하였다.

나는 이게 죄책감을 감소시키고 뭔가 활동하면서 이게 좀 더 마음의 안정을 찾는 과정이지만 다른 아이한테는 그렇지 않을 수도 있어서(중략) 활동이 저한테 맞았던 거니까. 활동이 제일 컸고 그 다음에는 동생이랑 되게 이야기 많이 하고 의지를 많이 했어요 ... 부모님한테는 말을 못하겠고 ... 그래서 동생이랑 되게 많은 대화를 했어요. 그 당시에. 동생이랑 얘기를 많이 해서 안정된 것도 있고 그리고 그림도 그렸었어요. (중략) 원래 그림을 좀 이렇게 끄적이던 걸 좋아했으니까 뭘 그려볼까 했는데 아 이것도 나에게 안정을 주네 그래서 그림을 그렸던 거니까 이게 우연히 저는 제 살길을 제가 알아서 이렇게 어 이거 괜찮다 심리안정 방법을 계속 찾았던 거고 (8)

진상규명을 위한 활동이 힘들고 그 과정에서 상처를 받았던 것도 있지만 그것 자체가 저한테 좀 큰 회복, 도움이 됐던 것 같아요. (7)

### (2) 시민의식과 연대의식이 생김

참여자들은 진상규명을 위해 국가와 싸우는 과정에서 시민들의 힘과 연대의 중요성을 깨달았다고 하였다. 참여자들은 재난은 개인이 혼자 조심한다고 예방되거나 해결될 수 있는 문제가 아니며 누구에게나 닥칠 수

있는 문제이므로 국가와 사회차원에서 공동의 노력을 기울이는 것이 중요하고 이때 공동체적 의식이 매우 중요하다라는 것을 체험적으로 알게 되었다고 하였다. 그러면서 가족활동에서 사회활동으로, 시민의식과 공동체 의식의 함양까지 점차 활동과 사고의 영역이 확장되는 경험을 하였다고 하였다.

이제 싸우면서 조금씩 더 국민들도 많이 점점 더 같이해주고 그러면서 박근혜 탄핵까지 가고 그러니까 사람은 이렇게 또 정의를 위해서 또 이렇게 살 수 있구나. 아이는 잃었지만 또 다른 남은 아이들을 위해서 또 이렇게 할 수 있구나. 그렇게 살아낼 수 있는 게 나는 그게 좀 배웠다고 해야 되나요? 아이를 잃고 나서. 그전에는 모르고 살다가 (중략) 전태일 재단 잠깐 들어가서 거기 갔다 오면서도 저렇게 싸웠던 사람들이 있으니까 이게 나라가 그나마 이렇게 민주주의가 되었던 거구나. (2)

## IV. 결론

본 연구는 세월호 참사 피해 유가족의 사회복지재난 지원서비스 이용경험에 대해 심층적으로 파악하고 이를 바탕으로 재난 상황 속에서 사회복지실천은 어떻게 이루어져야 하는지에 대한 기본적인 방향을 모색하고자 수행하였다. 이를 위해 안산지역 사회복지재난지원 서비스인 ‘우리함께’를 이용한 경험이 있는 세월호 유가족 10명의 인터뷰 자료를 질적으로 분석하였다. 그 결과 앞장의 <Table 2>와 같이 3개의 범주와 7개의 하위 범주가 도출되었다.

세월호 유가족은 참사 후 일상의 붕괴, 심신의 건강 악화, 심각한 트라우마 등 극심한 고통을 경험하였다. 더욱이 국가의 무능과 이중적 태도, 왜곡된 언론보도로 인해 2차, 3차의 피해를 당하면서 애도와 회복의 기회는커녕 국가에 대한 배신감과 분노로 울분이 쌓여갔으며, 거기에 더해 국가의 은밀한 탄압으로 극도의 혼란

스러움을 경험하게 되었다. 그래서 참사 후 유가족들은 재난전문가를 포함하여 곁으로 다가오는 모든 낯선 사람들을 경계하고 의심하게 되었다. 그러던 중에 유가족이 있는 바로 그 곳에서 꾸준히 곁을 지키고 있었던 사회복지사의 모습을 발견하게 되었다고 하였다. 유가족 곁에서 가족의 마음을 먼저 살피고 가족의 입장을 이해하며 위로해주고 공감해준 사회복지사들을 보면서, 참여자들은 조금씩 ‘진정성’을 느꼈고, 점차 신뢰가 생겼으며, 어느새 마음이 열렸다고 하였다. 이렇게 신뢰가 형성된 가운데 사회복지사들로부터 유가족만을 위한 공간을 만들자는 제안을 받았고, 함께 공간을 만들게 되었다고 하였다. 이렇게 만들어진 공간에서, 같은 아픔을 지닌 유가족들이 서로 자유로이 만나 위로하고, 치유하며 연대하는 경험을 하면서, 가족활동을 지속하였다. 이 모든 과정에서 사회복지사들은 아는 척 하지 않고, 스며들 듯이 늘 곁에서 함께 하면서, 가족들의 욕구를 중심으로 세심하고 충분히 서포트(Support)해 주었다고 하였다. 그리고 종내(終乃) 외적으로는 유가족들은 자조적 가족공동체가 되었고, 사회복지사들은 믿고 의지할만한 진정한 이웃이 되었으며, 내적으로는 자신에게 맞는 회복방법을 조금씩 발견하고, 시민의식과 공동체 의식도 생기면서, 점차 자조와 회복의 힘을 얻게 되었다고 하였다.

이상의 연구결과를 토대로 재난 상황에서의 사회복지 실천방안에 대해 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 선부르게 아는 척 하지 말고 ‘곁에서 동행’하기  
유가족들은 일관되게 전문가주의에 대한 비판의 목소리를 높였다. 그들은 ‘아는 척 하지 말고’ 일할 것을 강조하였다. 재난 상황에서 사회복지사는 피해당사자가 겪고 있는 현재의 상황을 있는 그대로 바라보고, 이해해야 하며, 선부르게 개입하기 보다는 먼저 신뢰를 구축하기 위해 노력해야 한다. 이를 위해 사회복지사는 기본적으로 피해당사자와 전문가의 위치를 구분하기 보다는 그들이 처한 상황 속으로 들어갈 필요가 있다. “일반적으로 재난피해자들은 생명, 재산, 삶의 방식을 파괴한 것에 대한 무기력한 분노감을 갖게 된다. 특히

인재로 인해 야기된 경우, 감정은 더 강렬하다. 그러나 희생자들은 분노를 쏟을 출구가 거의 없다. 따라서 원조 전문가는 이들과의 감정이입적 관계를 통해 이러한 감정이 완화되도록(Titchener & Kapp, 1976; Park, 2011:75 재인용)” 도울 필요가 있다. 그러나 이러한 감정이입적 관계가 형성되기 위해서는 기본적인 신뢰관계가 먼저 선행되어야 한다. 특히 국가의 무능과 탄압으로 경계심이 극도로 높아져 있었던 참여자들의 경우, 이는 척하면서 선부르게 접근하는 전문가들에 대해 극도의 거부감을 가지고 있었기 때문에 재난전문가와 신뢰관계 형성이 매우 어려운 상황이었다. 이때 ‘우리 함께’의 사회복지사들은 타 전문가들과 좀 다르게 묵묵히 ‘곁에서 동행’하는 실천을 하였는데, 이러한 실천 때문에 참여자들은 사회복지사를 깊이 신뢰하게 되었으며, 마음이 열리고 자신의 상황을 공유할 수 있게 되었다고 하였다. 이렇듯 참여자의 깊은 신뢰를 얻을 수 있었던 ‘곁에서 동행’하는 실천이 바로 사회복지재난지원 서비스의 중요한 시작점이 될 수 있다고 본다.

둘째, 피해당사자를 회복의 주체로서 존중하며, ‘스며들어’ 서포트(Support) 하기

유가족들은 재난 피해당사자를 지원하는 데 있어 전문가주의를 벗어나 자연스럽게 ‘스며들어’ 일할 것을 강조하였다. 이를 위하여 프로그램 중심의 지원을 탈피하는 것이 중요하다. 사회복지사와 피해당사자 간의 신뢰와 공감이 전제되지 않은 상황에서 정형화되고 기획된 프로그램을 강권하는 것은 오히려 그들의 ‘상처를 헤집어 놓고’, 나아가 다른 지원프로그램 마저도 거부하게 할 수 있기 때문이다. 무엇보다 사회복지사는 피해당사자가 갖고 있는 치유와 회복의 힘을 믿고 이 힘을 발휘할 수 있도록 도울 필요가 있다. 피해당사자는 극도의 고통스러운 경험을 통해 비슷한 부정적인 경험을 하는 사람들을 돕거나, 사건을 예방하는 일을 함으로써 의미를 찾는 모습을 보이기도 한다(MacMillan, 1999; Park, 2011: 72). 세월호 참사의 유가족들은 지역사회 공동체 회복, 재난 예방을 위한 안전사회 캠페인, 관련 사회운동 등에 참여하였는데, 이것이 바로 재난 피

해당사자의 회복력을 보여주는 예라고 할 수 있다. 한편, 연구참여자들은 사회복지사가 피해당사자의 ‘서포터(supporter)’가 될 것을 이야기하였다. 이 서포터는 그들이 원하는 것을 요청했을 때 이를 실제 가능하도록 ‘구체적이고 충분히’ 돕는 것을 의미한다.

셋째, 자조적 회복을 돕는 연대의 장(場) 지원하기 연구참여자들은 ‘유가족들과의 만남 그 자체가 치유의 장’이라고 하였다. 같은 아픔을 가지고 있는 다른 유가족들과의 만남과 교류의 기회를 통해 서로 공감하며 위로하고 치유하는 경험을 하였으며, 이러한 과정을 거쳐 자생적으로 자조적 가족공동체가 만들어 졌다고 하였다. 재난의 경험을 서로 공유할 수 있도록 연결시켜 주는 것이 재난 피해당사자를 돕는 방법이라는 점을 감안해 볼 때(Newburn, 1993; Yanay & Benjamin, 2016:267 재인용), 사회복지사는 피해당사자들의 자조적 회복을 돕는 연대의 장(場)을 지원하는 방안을 적극적으로 모색할 필요가 있다고 본다.

넷째, 진실규명 활동에 동참하기

재난피해 당사자들은 ‘재난’으로 인해 가족과 재산을 잃은 상황에서 극도의 슬픔과 혼란스러운 상황에 놓이게 된다. 이 때 재난에 대한 정확한 정보를 제공하는 일이 가장 우선 이루어져야 할 필요가 있다. 사고에 대한 부정확하고 혼란스럽고, 모순된 정보는 재난 피해당사자들에게 사기저하와 관계당국에 대한 불신을 증가시키고 오해와 의심 등을 야기 시키기 때문이다(Durodie, *et. al.*, 2002; Park 2011: 75). 자신의 잘못이 아님에도 불구하고 심각한 피해를 당한 재난 피해당사자는 당연히 그 원인과 진실을 알 권리가 있으며, 국가와 사회는 재난에 대한 진상을 규명할 의무가 있다. 참여자들은 ‘내 잘못도 아닌데 왜 내가 가족을 잃게 되었는지’ 그 진실을 알고 싶어 하였다. 그리고 진실을 아는 것이 바로 희생자를 제대로 추모하며 보내는 과정이자 남아있는 가족의 의무라고 보았다. 인간이 단일한 고통의 사적 사건에 머무르지 않고 그것을 공적 차원에서 바라볼 때 고통의 외상에서 벗어날 수 있다는 점에서 보면(Kim, *et. al.*, 2015), 유가족의 진실규명 활동은

재난으로 가족을 잃은 슬픔과 죄책감에서 조금이라도 벗어나 회복되는 과정이 될 수 있다는 점에서 매우 중요하다. 따라서 재난으로부터 회복하기 위한 첫 단계가 진실규명임을 인식하고, 진실규명 과정에 적극적으로 참여하면서, 가능한 정확하고 충분한 정보를 파악하고 공유하는 활동을 필수적으로 수행해야 할 것이다.

본 연구에서는 유가족의 사회복지재난지원서비스 이용경험을 중심으로 재난 피해당사자의 관점에서 사회복지실천을 조망하고 이를 토대로 재난 상황에서 사회복지재난지원서비스가 어떻게 이루어져야 할 것인지에 대한 실질적 함의를 탐색하고자 하였다. 그러나 본 연구는 몇 가지 한계점을 갖고 있다. 첫째, 참여자의 범위가 희생학생의 부모와 형제자매로 제한되었다. 이들과는 다른 경험을 했을 재난피해 핵심당사자인 생존학생과 그 가족과 재난을 간접적으로 경험한 당시 단원고등학교 학생과 교사, 이웃과 주민 등과 같이 도움이 필요한 재난 피해당사자를 포함할 필요가 있다. 둘째, 재난 상황에서 사회복지실천 경험 중 우리함께의 경험으로 제한되었다. 세월호 참사 이후 안산지역에는 공공·민간 차원에서 다양한 사회복지실천이 장·단기적으로 이루어졌다. 우리함께 외의 다른 실천현장에 재난 피해당사자들은 어떤 경험을 했는지에 대한 연구가 이루어져야 할 필요가 있다.

## 감사의 글

이 논문은 세월호 참사가 발생한 2014년부터 2018년 8월까지 활동한 ‘안산지역공동체 회복을 위한 복지관 네트워크 우리함께’의 지원을 받아 수행된 연구임.

## References

- Aghabakhshi, H. and C. Gregor. 2007. Learning the Lessons of Bam; The Role of Social Capital. *International Social Work*. 50(3): 347-356.
- Bayam, G., T. Okay, N. Dilbaz, M. Keighobadi, and O. Y. Duman.

2000. Density of Anxiety, Hopelessness Level and Post-traumatic Stress Disorders in the Works of Civil Defense Cooperation. *Ulusal Psiki yatri Kongresi Ozet Kitabi*. 36-75.
- Berg, Bruce. L. 2007. *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*. Allyn and Bacon, Inc.
- Bliss, Donna Leigh and Meehan, Julie. 2008. Blueprint for Creating a Social Work-Centered Disaster Relief Initiative. *Journal of Social Service Research*. 34(3): 73-85.
- Brathwaite, N. 2000. *A Training Manual for ADRA Directors. Maracas Valley, Trinidad and Tobago: Adventist Disaster and Relief Agency(ADRA)*. Caribbean Union of Seventh Day Adventists.
- Choi, Mee Ok. 2010. A Comparative Study of Korean and German Disaster Management System. *Zeitschrift der Koreanisch-Deutschen Gesellschaft fur Sozialwissenschaften*. 20(2): 115-142.
- Dominelli, L. 2015, The Opportunities and Challenges of Social Work Interventions in Disaster Situations. *International Social Work*. 58(5): 659-672.
- Durodie, B. and S. Wessely. 2002. Resilience or Panic? The Public and Terrorist Attack. *The Lancet*. 360(9349): 1901-1902.
- Han, Jae Eun, Soon Dool Chung, and Go Eun Kim. 2011. Crisis Intervention Models: A Comparison of Six Models for Improving Mental Health of Disaster Victims. *Crisisonomy*. 7(3): 49-70.
- Han, So Jeong 2017. A Qualitative Case Study of Community Recovery Program Experience after the Disaster. *The Better Society Research Institute 2017 Academic Conference*. 54-78.
- Han, So Jeong and Mi Jeong Park. 2017. A Study on Experiences of Social Workers who Worked in a Trauma Center: The Case of Ansan Onmaum Center. *Health and Social Welfare Review*. 37(4): 746-509.
- Im, Nam Hee, Sung Kyun Kim, and Jung Jin Kim. 2017. A Study on Community Support for Community Resilience after Disaster: Focusing on Residents' Needs Survey in Ansan-Gojan-dong Village Community, *The Better Society Research Institute 2017 Academic Conference*. 12-52.
- Kang, Mi Kyung, Soo Young Kim, Joo Mi Kim, Gu Hoon Jeon, Jung Sook Sung, and Man Jae Yang. 2016. *Practical Experience Research Report of Welfare Center Network for Community Recovery in Ansan 'Woori Hamkae'*. Woori Hamkae.
- Kim, Hong Jung. 2015. Heartbreak: Tragedy of Sewel Ferry and Sovereign Depression. *Society and Theory*. 26: 143-186.
- Kim, Hye Sun. 2008. Social Welfare Problems of Residents Affected by Oil Spill. *Korean Journal of National Crisis & Emergency Management*. 2(1): 45-63.
- Kim, So Hee and Mee Hyun Park. 2012. Study on Social Work Practice Strategies for Strengthening Resilience of Families in Disasters. *Journal of Social Science*. 38(3): 101-122.
- Kim, Soo Young, Jung Suk Sung, and Joo Mi Kim. 2017. A Study of the Experience of 'Suffering Together' with Victim's Families of Sewol Ferry Tragedy—by Social Workers of "Together with us". *Korean Journal of Qualitative Research in Social Welfare*. 11(3): 95-129.
- Kim, Kyo Bin, Sung Woo Kim, Jae Hyun Kim, Ki Ho Nam, Young Wook Park, Kwang Hyun Shim, Hyo Sook Yeon, Eun Duk Jang, and Young Du Hong. 2015. *The Dialectic of Oblivion and Memory: Ferry Sewol, A Year of Pain and Memory, Philosophers Say*. Seoul: Ipar.
- Kim, Yeun Hee. 2011. A Multi-dimensional Approach to Disaster Mental Health and the Roles and Contributions of Social Work Field. *Korean Journal of Social Welfare Studies*. 42(4): 5-34.
- Kwon, Ji Sung. 2015. A Qualitative Case Study on the Experience of the Social Disaster Stakeholders. *Social Work Practice & Research*. 12(1): 65-102.
- Lee, Jae Yeon. 2016. Development of Disaster Community Recovery Program: Case of Ansan, *2016 Spring Conference of The Korean Regional Development Association*.
- Lee, Na Bin, Ki Sun Sim, Sang Woo Hahn, Kang Uk Lee, Min Young Sim, Jeong Ho Chae, and Hyun Nie Ahn. 2015. A Qualitative Content Analysis of Reports of Mental Health Service Providers After the Sewol Ferry Accident in Korea. *Mental Health and Social Work*. 43(4): 116—144.
- Lee, Seon Young. 2011. A Study on the Life Experiences of the Victims' Families and the Realities of Related Agencies of Managing the Disaster in the Daegu Subway. *Korean Journal of Social Welfare Education*. 15: 109-144.
- Morse, J. M. and P. A. Field. 1995, *Qualitative Research Methods*

- for Health Professionals(2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Nakagawa, Y and R. Shaw. 2002. Social Capital: A Missing Link to Disaster Recovery. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*. 22(1): 5-34.
- Newburn, T. 1993. *The Long-term Needs of Victims: A Review of the Literature*. London: Home Office.
- Paik, Jong Woo, Hyun Soo Kim, Min Young Sim, Hea Kuk Lee, Young Sub Woo, Chan Soong Chung, Sang Hyuk Lee, Joeng Ho Seok, Hong Jin Jeon, Sang Min Lee, Soo Young Bang, Kyung Sae Na, Byung Chul Lee, Myung Soo Lee, Hyoo Joeng Huh, and Joeng Hoo Chae. 2015. The Sewol Ferry Accident and Early Mental Health Care Response by Volunteer Activities of Korean Disaster Mental Health Committee and Members of Korean Neuropsychiatric Association. *Journal of the Korean Neuropsychiatric Association*. 54(1): 1-5.
- Park, Mi Hyun. 2011. Establishing a Social Work Intervention Model for Disaster-stricken Families, *Korean Academy of Practical Human Welfare*. 7: 68-86.
- Putnam, R. 2000. *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon and Schuster.
- Richman, N. 1997. "Ethical Issues in Disaster and Other Extreme Situations", in D. Black, N. Newman, J. Harris-Henriks and C. Mezey(eds). *Psychological Trauma: A Developmental Approach*. London: Gaskell/Royal College of Psychiatrists.
- Robert J. and G. McCaughey, Brian. 2008. *Individual and Community Responses to Trauma and Disaster: The Structure of Human Chaos*. New York, US: Cambridge.
- Shin, Sun In. 2002. A Study on Disaster Mental Health Social Work in Korea. *Mental Health & Social Work*. 10: 61-83.
- Sung, Jung Suk and Man Jae Yang. 2016. Review International Trends in Social Welfare Practices for Disasters: Proposal of Social Welfare Practice Model for Disaster Response and Social Welfare Practice Implication through Sewol Ferry Tragedy. *2016 Spring Conference of Korea Social Welfare Association*.
- Titchener, J. L. and F. T. Kapp. 1976. Family and Character Change at Buffalo Greek. *American Journal of Psychiatry*. 133(3): 295-299.
- Yanay, U. and S. Benjamin. 2016. The Role of Social Workers in Disasters The Jerusalem Experience. *International Social Work*. 48(3): 263-276.
- Yoon, Myung Sook. 2014. Disaster Victim and Psychosocial Intervention: Role of Social Worker. *Korea Social Welfare Practice Conference Journal*. (2): 1-25.
- Zakour, M. J. 1996. Geographic and Social Distance during Emergencies: A Path Model of Interorganizational Links. *Social Work Research*. 20(1): 19-30.
- Hankyoreh 21. 2014. Interviews such as PTSD Pocketbook with Jeong Hye-shin(No. 1009). [http://h21.hani.co.kr/arti/cov-er/cover\\_general/36944.html](http://h21.hani.co.kr/arti/cov-er/cover_general/36944.html). 2014. 5. 5.

#### Korean References Translated from the English

- 강미경, 전구훈. 2016. 사회적 재난대응을 위한 복지관 네트워크 '우리함께' 사례연구. 2016년 한국사회복지학회 춘계 학술대회 자료집.
- 강미경, 김수영, 김주미, 전구훈, 성정숙, 양만재. 2016. 2016 안산 지역 공동체 회복을 위한 복지관 네트워크 우리함께 실천 경험 연구 보고서. 우리함께.
- 권지성. 2015. 사회재난 당사자들의 경험에 관한 질적 사례연구: 대도시 가스폭발 사고를 중심으로 사회복지 실천과 연구. 12(1): 65-102.
- 김교빈, 김성우, 김재현, 남기호, 박영욱, 심광현, 연효숙, 장은주, 최종덕, 홍영두. 2015. 망각과 기억의 변증법: 세월호 1년의 고통과 기억, 철학자들이 말한다. 서울: 이파르
- 김소희, 박미현. 2012. 재난피해가족의 레질리언스 강화를 위한 사회복지실천 개입전략 탐색. *경희대사회과학*. 38(3): 101-122.
- 김수영, 성정숙, 김주미. 2017. 세월호 참사 유가족과의 동고 경험에 관한 연구: "우리함께"의 사회복지사를 중심으로 한국사회복지질적연구. 11(3): 95-129.
- 김연희. 2011. 재난 정신건강서비스에서 사회복지분야의 역할과 개입전략. 다차원적 접근 모델. *사회복지연구*. 42(4): 5-34.
- 김홍중. 2015. 마음의 부서짐: 세월호 참사와 주권적 우울. *사회와 이론*. 26: 143-186.
- 김혜선. 2008. 유류유출 피해지역 주민의 사회복지 문제. *국가위기관리연구*. 2(1): 45-63.

- 박미현. 2011. 재난피해가족을 위한 사회복지개입모형 개발. 한국인간복지실천연구. 7: 68-86.
- 백종우, 김현수, 심민영, 이해국, 우영섭, 정찬승, 이상혁, 석정호, 전홍진, 이상민, 방수영, 나경세, 이병철, 이명수, 허휴정, 채정호. 2015. 세월호 사고 직후 대한정신건강재단 재난정신건강위원회의 초기 지원과 대한 신경정신의학회 회원들의 자원봉사활동. 한국신경정신의학회. 54(1): 1-5.
- 성정숙, 양만재. 2016. 재난에 대한 사회복지실천의 국제적 경향 검토: 재난대응 사회복지실천 모델 제안과 세월호 참사의 사회복지실천 함의. 2016년 한국사회복지학회 춘계학술대회 자료집.
- 신선인. 2002. 재해 및 재난 구호시 요구되는 정신보건사회사업 서비스에 관한 연구. 정신보건과 사회사업. 10: 61-83.
- 윤명숙. 2014. 재난피해자와 심리사회적 개입: 사회복지사의 역할. 한국사회복지실천연구학회 학술대회지. 1-25.
- 이나빈, 심기선, 한상우, 이강욱, 심민영, 채정호, 안현의. 2015. 세월호 참사 후 재난심리지원 실무자들의 경험을 통해 본 국내 재난심리지원체계의 한계 및 개선방안. 정신보건과 사회사업. 43(4): 116-144.
- 이선영. 2011. 대형재난사고 유가족의 생활경험 연구. 한국사회복지교육. 15: 109-144.
- 이제연. 2016. 재난지역 공동체 회복 프로그램 개발: 안산시를 사례로. 2016 한국지역개발학회 춘계학술대회 자료집.
- 임남희, 김성균, 김정진. 2017. 재난 이후 공동체 회복력 향상을 위한 커뮤니티 지원방안 연구: 안산 고잔동 마을공동체 관련 주민 욕구조사를 중심으로. 안산터좋은사회연구소 2017년 학술보고회 자료집. 경기: 더좋은사회연구소. 12-52.
- 최미옥. 2010. 재난관리체계에 대한 한국과 독일의 비교연구. 한독사회과학논총. 20(2): 115-142.
- 한겨레21. 2014. 정혜신 박사와 나는 'PTSD 포켓북' 같은 인터뷰(제1009호). [http://h21.hani.co.kr/arti/cover/cover\\_general/36944.html](http://h21.hani.co.kr/arti/cover/cover_general/36944.html). 2014년 5월 5일 일자.
- 한소정, 박미정. 2017. 트라우마 센터에서 근무한 사회복지사들의 경험 연구: 안산온마을센터를 중심으로. 보건사회연구. 37(4): 476-509.
- 한소정. 2017. 세월호 재난 이후 지역공동체 회복 프로그램 경험에 대한 질적사례연구. 안산터좋은사회연구소 2017년 학술보고회자료집. 경기: 더좋은사회연구소. 54-78.
- 한재은, 정순돌, 김고은. 2011. 재난 피해자들의 정신건강 증진을 위한 위기개입모델 비교 연구. 한국위기관리논집. 7(3): 49-70.

Received: Nov. 9, 2018 / Revised: Dec. 31, 2018 / Accepted: Jan. 7, 2019

## 세월호 참사 유가족의 사회복지재난지원서비스 이용경험

- 복지관네트워크 '우리함께'를 중심으로 -

국문초록 본 연구는 세월호 참사 유가족의 사회복지재난지원서비스 이용경험을 심층적으로 탐색하는 데 목적이 있다. 안산지역 10개 종합사회복지관이 네트워크 방식으로 조직한 '우리함께'는 세월호 참사 후 안산지역에서 유가족을 지원한 대표적인 사회복지재난지원서비스 조직이다. 본 연구는 유가족의 우리함께 이용경험을 연구하기 위해 우리함께 사무국에서 유가족 부모 6명, 형제자매 4명 등 총 10명을 추천받아 심층면접을 실시하였고, 연구방법은 질적 내용분석을 적용하였다. 연구결과, 총 3개의 범주, 7개의 하위범주가 도출되었는데, 그 내용을 살펴보면 다음과 같다. 첫 번째, 일상이 무너지고, 온 마음이 상하고 닫힘: '재난으로 무너져 내린 일상과 배제', '국가의 무능과 이중적 태도에 의심과 울분이 쌓임', 두 번째, 회복의 주제로 존중받음: '진심을 다하는 꾸준한 모습에 마음이 열림', '연대와 회복의 장(場); 서로를 위로하고 공감을 나눔', '곁에서 동행하며, 아는 척 하지 않고, 스며들 듯 세심하고 충분하게 도와줌', 세 번째, 자조와 회복: '외적 힘이 생김', '내적 힘이 생김' 등 이다. 이러한 연구결과를 토대로 재난상황에서의 사회복지실천이 어떻게 이루어져야 할 것인지에 대한 실천적·정책적 제언을 제시하였다.

주제어 : 세월호 참사, 재난피해 유가족, 사회복지재난지원서비스, 복지관네트워크, 질적 내용분석, 질적연구

### Profiles

**Hee Youn Lee** : She received her Ph.D. from Yonsei University, Korea in 2005. She is a Professor of the Department of Social Welfare at Seoul Cyber University, in which she has taught since 2008. Her interesting subject and area of research and education is youth work, domestic violence, and disaster studies. She has published about 30papers in journals including 10 co-author articles(heeyoun@iscu.ac.kr).

**Mi Kyeng Kang** : She received her Ph.D. from Soongsil University, Korea in 2006. She is a Director of \*Social Work Research Institute of Ma Sil and a adjunct Professor of the Graduate School of Social Welfare. She has been studying social welfare practice in disaster since 2015. She has published about 19 papers in journals including co-author articles(kmichele@ssu.ac.kr).