

인도적 지원 활동에서의 집단적 의사소통과 커뮤니티 관여

리더와 인도적 대응 활동가를 위한 지침



서문: 리더와 인도적 대응



개발과 인도적 지원 분야에서 원활한 의사소통과 참여(participation)가 성공적인 커뮤니티 관여(community engagement)의 전제 조건이라는 사실은 잘 알려져 있습니다. 우리는 우리가 지원하는 사람들이 정보에 입각한 결정을 내리고 각자가 받는 원조에서 적극적이거나 주도적인 역할을 수행할 수 있도록 지속적인 대화와 의미 있는 상호작용을 해야 합니다.

그렇다면 어떻게 해야 재난 피해를 입은 사람들과 협력하는 데 있어서 더 나은 성과를 낼 수 있을까요? 우리가 지원하는 사람들이 각자의 회복과 각자가

받는 지원에 대한 통제력을 유지하거나 되찾을 수 있게 한다는 목적에 부합하는 의사소통 채널을 구축하려면 어떻게 해야 할까요?

인도주의 기관 간의 조정도 중요하지만, 피해 커뮤니티를 지원하는 원조 단체들의 부담을 줄이면 공동의 목표를 중심으로 더욱 긴밀히 협력해야 합니다.

본 지침은 긴급 대응 전반에 걸쳐 더욱 체계적인 노력을 기울일 수 있도록 지역 주도의 의사소통 및 커뮤니티 관여 플랫폼을 통한 집단적 업무 방식(collective ways of working)을 집중 조명합니다.

우리는 의사소통과 커뮤니티 관여를 긴급 대응과 광범위한 지원 노력에 통합시키기 위한 실용적인 지침을 제공함으로써 리더, 그리고 최전선에서 활동하는 인도적 대응 활동가들이 재난 피해를 입은 사람들과 효과적으로 소통하고 협력할 수 있도록 지원합니다.

Marian Casey-Maslen, 재난 피해 커뮤니티와 소통하기 네트워크(CDAC Network) 이사

여러분의 피드백

집단적 업무 방식은 인도주의 분야에서 새로운 개념입니다. 본 지침은 현재 시험 단계에 있으며, 지침에 제시된 모범 사례 중 업데이트가 필요한 부분이 있다면 언제든지 피드백을 주시기 바랍니다.

저작권

CDAC 네트워크 (2019)



본 저작물은 크리에이티브 커먼즈 저작자 표시-비상업적-동일조건변경허락 4.0 국제 라이선스에 따라 이용할 수 있습니다. 즉 본 저작물을 수정하고 공유하는 것은 가능하지만 상업적 목적으로 사용할 수 없습니다. 본 저작물을 사용, 변경 또는 공유할 경우 아래에 제안된 인용 문구를 사용해야 합니다.

인용 제안

『인도적 지원 활동에서의 집단적 의사소통과 커뮤니티 관여: 리더와 인도적 대응 활동가를 위한 지침』 CDAC 네트워크. (2024[2019]).



“참여 혁명(Participation Revolution)을 실현하려면 우리 인도적 지원 활동가들은 자신이 지원하는 사람들의 견해에 귀를 기울이고, 그들의 수요를 이해하고, 최선의 방법으로 그들과 소통해야 합니다. 이 귀중한 지침은 우리가 그렇게 할 수 있도록 도움을 줍니다. 피해인구에 대한 효율성, 책무성, 투명성 원칙을 실현하기 위해 우리가 하나가 되어 행동할 수 있는 방법을 생생한 사례와 실용적인 조언을 통해 알려주는 것입니다.”

Marina Skuric Prodanovic, 유엔 인도주의업무조정국(Office for the Coordination of Humanitarian Affairs, OCHA) 조정 부서 내 시스템 전반의 접근법 및 관행 섹션 책임자



“#commisaid(‘의사소통은 인도적 지원이다’)는 모든 사람이 저마다 전문성을 가지고 있으며 인도주의의 시스템은 피해인구가 의사결정 과정에 참여할 수 있게 해야 한다는 단순한 개념입니다. 피해인구의 견해를 파악하고자 할 때, 필요하다면 기꺼이 프로그램을 변경할 수 있어야 하기 때문입니다. 궁극적으로 #commisaid는 인도적 지원이다’는 권력을 이동시키고 피해인구가 각자의 회복을 주도할 수 있게 합니다.”

Stijn Aelbers, 인터뉴스(Internews) 인도주의 자문관



“세계보건기구(World Health Organization, WHO)는 각국이 보건 비상사태에 대한 대비와 예방, 대응, 복구 역량을 구축할 수 있도록 지원하는 필수적인 역할을 합니다. 우리가 경험한 보건의로 비상사태는 긴급 대응에서 가장 중요한 부분이 커뮤니티와의 협력임을 일깨워 주었습니다. 커뮤니티를 관여시키는 것도 일종의 공중 보건 개입입니다. 본 지침은 위험에 관한 의사소통과 커뮤니티 관여가 커뮤니티 네트워크 및 현장 대응 활동가의 협력을 통해 얼마나 효과적으로 진행될 수 있는지를 보여주는 사례와 실용적인 도구를 제공합니다.”

Aphaluck Bhatiassevi, 세계보건기구(WHO) 보건위기프로그램, 감염병 위험 관리 부서의 사회과학 개입 및 위험 의사소통 팀장



“이 지침은 매우 중요합니다. 지난 수십 년 동안 우리는 의사소통을 인도적 지원 대상자인 커뮤니티의 견해를 경청하기 위한 수단보다는 우리 자신을 홍보하기 위한 방법으로 활용하는데 집중했습니다. 진정으로 커뮤니티가 우리의 대응 노력을 구성하고 주도할 수 있도록 하려면 다시 원점으로 돌아가 커뮤니티에 주도권을 넘겨주어야 합니다. 우리는 우리가 하는 일이 커뮤니티를 위한 것이라는 사실을 잊고 있는 듯합니다.”

활동가들의 목소리



니다. 이제는 다시 커뮤니티를 우리 활동의 중심에 둘 수 있도록 우리 분야의 구성원들이 솔직한 의사소통을 해야 할 때입니다. 기관들이 주도권을 쥐고 있는 현재, 커뮤니티의 견해와 우려는 뒷전으로 밀려나 있다고 느껴집니다.”

Marvin Parvez, 커뮤니티 월드 서비스 아시아(Community World Service Asia) 지역 담당자



“양질의 지원을 제공하려면 위기에 처한 아동 및 성인과 신뢰 그리고 협력적인 관계를 구축해야 합니다. 이는 지속적인 대화와 다른 사람의 관점을 고려하려는 진정한 노력을 통해 뒷받침됩니다. 인도적 지원 활동가들은 우리 각자의 약점을 인정하고 우리 각자의 강점을 바탕으로 협력함으로써 의사소통 및 커뮤니티 관여에 대한 수사적인 말들을 현실로 만드는 데 도움을 줄 수 있습니다.”

Philippa Hill, 세이브더칠드런(Save the Children), 인도주의 증거와 효과성 및 책무성 자문관



“식량, 물, 쉼터, 안전과 마찬가지로, 의사소통도 인도적 비상사태에 대응하는 데 필수적입니다. 우리는 실질적인 지원 제공을 계획하듯이 우리가 지원하는 커뮤니티의 권한 강화를 위해 의사소통을 계획하고, 금전적으로 지원하며, 언어, 방법, 기술을 통해 제공해야 합니다. 인도적 대응의 중심에 의사소통을 두면 효율성을 확보할 수 있을 뿐만 아니라 회복력, 존엄성, 커뮤니티 역량 강화라는 성과도 얻게 됩니다.”

Sara Speicher, 세계 기독교 커뮤니케이션 협회(World Association for Christian Communication, WACC) 부사무총장



“이 자료는 매우 유용하고 읽기 쉬운 지침입니다. 저는 이 지침이 많은 기관으로 하여금 다른 기관들과 함께 커뮤니티 관여를 추진하거나 강화하는 데 영감을 줄 수 있기를 바랍니다. 무엇보다 라디오 에르고(Radio Ergo)를 통해 소말리아에서 진행한 우리 국제미디어지원(International Media Support, IMS)의 활동은 커뮤니티 관여가 조정되고 제도화될 수 있게 협력하는 것이 얼마나 중요한지를 보여줍니다. 우리는 각자가 소속된 개별 조직에 전념하는 경향이 있지만, 모두가 힘을 합치면 커뮤니티를 위한 정보를 강화하고 그들의 목소리가 의사결정 과정에 반영되도록 보장할 수 있습니다.”

Louise Tunbridge, 국제미디어지원(IMS) 프로그램 매니저



“모든 인도주의 및 개발 활동가들이 서로 다른 임무와 사명, 비전을 갖고 있음에도 불구하고 동의할 수 있는 한 가지가 있다면 그건 바로 각자의 활동에 피해 커뮤니티를 관여시키는 일의 중요성입니다. 하지만 지금까지 우리는 우리 모두가 적용할 수 있는 일관된 접근법을 찾는 데 어려움을 겪었습니다. 이 지침은 우리가 의사소통 및 커뮤니티 관여에 대한 우리의 서로 다른 접근법을 조화시킬 아주 좋은 기회를 제공함으로써 피해인구에 대한 책무성을 강화하게 하며, 권력을 일반 사람들이 갖도록 전환하여 커뮤니티가 존엄성, 권리, 지속 가능성, 프로그램에 대한 소유권을 갖도록 하는 중요한 역할을 합니다.”

Elijah Manyok, 스마일 어게인 아프리카 개발 기구(Smile Again Africa Development Organization, SAADO) 설립자 및 이사

CDAC 네트워크 소개

재난 피해 커뮤니티와 소통하기 네트워크(CDAC Network)는 30개 이상의 인도주의, 미디어 개발, 사회 혁신, 기술, 통신 기관으로 구성되어 성장 중인 플랫폼으로, 의사소통, 정보 교환, 커뮤니티 관여를 통해 생명을 구하고 더욱 효과적인 지원을 제공하는 데 전념하고 있습니다.

감사의 말

본 지침은 각자의 전문 지식과 시간을 나누어 준 많은 분의 아낌없는 기여 덕분에 개발될 수 있었으며, CDAC 네트워크는 이에 감사의 말씀을 드립니다. 특히 본 지침의 초안을 작성해 주신 Maxine Clayton과 수차례 편집 작업을 해주신 Meg Sattler, 그리고 이러한 과정을 안내하고 함께해 주신 운영 그룹(steering group), 본 지침에 기여하고, 본 지침을 검토하고, 인터뷰에 동의해 주신 수많은 분들께 감사드립니다.

본 지침 개발에 기여한 개인은 75쪽에서 확인할 수 있습니다.

공여자

본 문서는 영국국제개발부 산하 UK Aid, 세계 기독교 커뮤니케이션 협회(WACC), 세이브더칠드런, 세이브더칠드런 노르웨이의 아낌없는 지원 덕분에 제작할 수 있었습니다.

“우리는 커뮤니티를
단순한 정보 수신자가
아니라 인도적 대응의
파트너로 인식해야 합니다.
커뮤니티는 인도적 대응에서
구체적인 역할과 지분을
가져야 합니다.”

비누아투 여성국 국장

ERIC DELUCA, 국경없는 번역가회(TRANSLATORS WITHOUT BORDERS, TWB)

이해력 연구를 시행 중인 Isa Saleh Mohammed
(국경없는 번역가회(TWB) 트레이너),
나이지리아 보르노주 몽구노, 공립 여자 중학교
(Government Girls Secondary School, GGSS) 캠프,

섹션 1: 의사소통은 인도적 지원이다

이 지침이 필요한 이유	6
지침에 대한 소개	8

섹션 2: 의사소통 및 커뮤니티 관여에 대한 집단적 접근법

의사소통 및 커뮤니티 관여의 의미	10
집단적 접근법 취하기: 플랫폼, 서비스, 도구	14
의사소통 및 커뮤니티 관여를 위한 최소한의 조치와 서비스	19

섹션 3: 의사소통 및 커뮤니티 관여를 위한 최소한의 조치와 서비스 이행

의사소통 환경, 정보 관련 필요 및 의사소통 선호도에 대한 이해	20
전략적 대응, 실행 계획, 자금 조달	25
인적 자원, 전문 지식, 교육	28
예산 양식	29
커뮤니티와의 대화: 정보 공유 및 커뮤니티 피드백 수집을 위한 메커니즘	32
연계 경로	37
고충 접수 및 처리	38
성적 착취 및 학대로부터의 보호(PSEA)	38
커뮤니티를 위한 정보 공유에 대한 집단적 접근법	40
정보 콘텐츠 개발	40
언어, 방언, 문화, 관습을 넘어 지원하기	46
미디어와의 협력	48
재난 피해를 입은 인구가 의사결정 및 리더십에서 적극적인 역할을 수행할 수 있는 기회 제공	51
사람들 간의 연결 유지	53
의사소통 및 커뮤니티 관여에 대한 모니터링과 평가	53

섹션 4: 의사소통 및 커뮤니티 관여를 위한 국가 플랫폼 구축

국가 플랫폼 구축	58
글로벌 자원 활용	61

섹션 5: 의사소통 및 커뮤니티 관여를 위한 리더십과 옹호 활동

집단적 리더십	65
기관의 리더를 위한 팁: 새로운 길 개척하기	68
개인을 위한 팁: 변화를 이끌어 내기	70

부록: 약속, 기준, 공여자 요건

국가적 약속과 기준	72
국제적 약속과 기준	72

본 지침 곳곳에 핵심 자료가 명시되어 있습니다.

별도의 언급이 없는 한 이러한 자료는 CDAC 네트워크가 소유한 자원입니다.

사례 연구 목록

네팔: 변화하는 상황에 대한 적응력을 보여준 네팔에서의 기관 간 공동 피드백 프로젝트 - 16쪽

방글라데시: 방글라데시 콕스 바자르에서의 로힝야 난민 대응을 위한 커뮤니티와의 소통 (Communicating with Communities, CwC) 관련 지역 실무 그룹 - 17쪽

네팔: 2015년 네팔 지진 이후 여성과 남성의 정보 관련 필요 및 선호하는 출처의 차이 - 23쪽

콩고민주공화국: 콩고민주공화국의 인도적 대응 계획에 커뮤니티 관여시키기 - 30쪽

서아프리카: 문화 및 관습에 대한 이해와 활용 - 46쪽

필리핀: 라디오 아반테(Radyo Abante) - 49쪽

예멘: 인도주의적 비상사태에서 커뮤니티 관여에 대한 평가와 측정 - 54쪽

필리핀: 커뮤니티 관여에 대한 필리핀의 실천 커뮤니티 - 63쪽

도미니카: 정부가 대응을 주도한 사례 - 66쪽

그리스: 이동하는 뉴스(News that Moves) - 69쪽

섹션 1: 의사소통은 인도적 지원이다

의사소통은 이웃과 대화하는 것, 친구에게 이메일을 보내는 것, 뉴스를 읽는 것이다. 우리는 모두 정보를 주고받는 활동을 통해 경험과 감정을 공유하고, 우리의 삶을 관리하고, 가족과 친구 및 커뮤니티와 소통한다.

그 어느 때보다도 정보와 연결이 필요한 위기 상황에서는 의사소통 네트워크도 여타 자원 및 생명과 함께 산산이 파괴될 수 있다.

의사소통은 식량, 물, 쉼터, 의약품만큼이나 중요하다.

도움을 받으려면 어디로 가야 할까? 어떤 위험 요소에 유의해야 할까? 실종된 가족을 찾거나 멀리 떨어져 있는 친구와 연락하려면 어떻게 해야 할까? 누가 우리의 말을 들어줄까? 우리에게 도움의 손길이 닿지 않으면 어떻게 해야 할까? 문제가 발생하면 어떻게 신고하거나 고충을 제기할 수 있을까?

충분하지 않거나 서로 상충하는 정보는 혼란을 야기하고 안전을 위협하며 고립감을 악화시킬 수 있다. 우리에게 제공되는 정보를 신뢰할 수 없다면, 중요한 메시지가 제대로 전달되지 않을 수 있다. 인도적 대응과 관련된 결정에 관여되지 않는다면 방관자가 된 것처럼 느껴질 수 있을뿐더러, 불만을 표출하거나 부정행위를 신고할만한 힘이 전혀 없다고 느낄 수 있다.

우리의 의사가 고려되고 우리가 무엇을 기대할 수 있는지 알고 있을 때 우리는 삶에 대한 통제권을 다시 갖게 된다. 우리는 적극적으로 서비스 형성에 관여하고, 서비스 제공자들에게 책임을 물을 수 있다. 우리는 보다 넓은 세계를 재건하고 그러한 세상과 연결될 수 있으며, 이것을 통해 더 빠른 회복을 달성할 수 있다. 의사소통은 인도적 지원이며, 커뮤니티 관여는 매우 중요하다. 3분 정도의 시간을 내어 그 이유를 살펴보도록 하자.

<https://youtu.be/ZDmKLcY7Nis>



이 지침이 필요한 이유

최근 인도적 대응 활동가와 공여자들은 재난으로 피해를 입은 사람들을 위해 더 나은 성과를 내고자 중요한 서약과 기준을 채택했다.

그랜드 바겐¹(Grand Bargain, 2016)은 30여개가 넘는 인도적 지원 공여 기관과 지원 제공 기관들이 맺은 합의로, 인도적 지원을 받는 사람들을 자신의 삶에 영향을 미치는 의사 결정에 포함시키는 **참여 혁명**을 포함하고 있다. **인도적 지원의 질과 책무성에 관한 핵심 기준**(The Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability, CHS)²은 피해인구가 자신의 권리와 자격을 인지하고, 정보에 접근하고, 자신에게 영향을 미치는 결정에 참여하고, 고충을 제기하여 해결할 수 있도록 하는 것을 비롯한 9가지 서약을 제시한다.

피해인구에 대한 책무성과 성적 착취 및 학대로부터의 보호에 대한 IASC 서약(IASC Commitments on Accountability to Affected People and Protection from Sexual Exploitation and Abuse)³도 대응 활동가로 하여금 피해인구의 **견해, 우선순위, 피드백**(성적 착취 및 학대 관련 고충 포함)을 **확보하고, 경청하고, 이에 대해 조치를 취할뿐만 아니라 이를 알리고** 피해인구가 의사결정에서 **적극적인 역할을 수행**할 수 있도록 보장할 것을 약속한다.

각국 정부의 체계가 그 바탕을 형성한다. 많은 국가에서 신속하고 조정된 정보를 커뮤니티에 전달하고 그들의 우려 사항에 대한 피드백을 수집하기 위해 정보 관리 및 의사소통 시스템을 위한 정책과 규제 프레임워크를 마련하고 있다. 부록 1의 72쪽에는 공여자 관련 요건뿐만 아니라 국내 및 국제 프레임워크가 상세히 제시되어 있다.

그러나 이러한 시스템에는 여전히 몇 가지 결함이 존재한다.

- 커뮤니티는 자신의 삶에 영향을 미치는 결정에 충분히 참여하지 못한다고 느끼고 있다. 현재 6개국에서 그랜드 바겐을 추적하는 데 활용하고 있는 지표는 재난 피해를 입은 인구의 참여도를 조사한다. 그런데 거의 모든 인도적 지원 활동가가 사람들이 충



지침의 구조

1부에서는 의사소통 및 커뮤니티 관여에 대한 지침이 필요한 이유를 설명합니다.

2부에서는 의사소통 및 커뮤니티 관여 범위, 집단적 접근법에 대한 비전, 대비 및 대응에 필요한 최소한의 조치와 서비스를 설명합니다.

3부에서는 최소한의 조치와 서비스 이행에 관한 지침을 제공합니다.

4부에서는 국가 차원의 다중 이해관계자 플랫폼 수립에 관한 지침을 제공합니다.

5부에서는 이 분야에서의 변화를 위한 리더십 발휘, 지지 활동, 옹호 활동에 관한 지침을 제공합니다.

부록에서는 의사소통 및 커뮤니티 관여를 위한 약속과 기준, 공여자 요건을 간략하게 설명합니다.

핵심 자료는 본 지침 곳곳에 명시되어 있습니다. 별도의 언급이 없는 한 이러한 자료는 CDAC 네트워크가 소유한 자원이며 <https://www.cdacnetwork.org> 에서 확인할 수 있습니다.

나이지리아 보르노주,
바마 지역 정부 구역, 바마 타운,
국내이재이주민(Internally Displaced
Persons, IDP) 캠프

분히 참여한다고 느끼는 반면, 재난 피해를 입은 인구는 그렇지 않다고 느끼고 있다⁴. 지난 경험과 평가 활동들은 전략 및 프로그램 의사 결정에 커뮤니티가 더 많은 의견을 내고 참여할 필요가 있다는 점을 반복해서 지적하고 있다⁵.

- **재난 피해를 입은 인구의 의견과 고충을 요청하고, 듣고, 그에 대한 조치를 취하려면 더 많은 노력을 기울여야 한다.** 인도적 위기 상황에 처한 많은 사람은 지원 제공이나 권력 남용 등과 관련한 고충을 제기하는 방법을 알지 못한다. 고충을 제기할 경우 응답을 받을 수 있으리라고 믿는지를 묻는 질문에 대다수는 확인할 수 없다고 답한다⁶.
- **커뮤니티는 의사결정을 내리고 자기 삶에 대한 통제권을 되찾는 데 도움이 되는 정보에 접근하지 못하고 있다.** 2017년 콕스 바자르에서 실시한 설문조사에 따르면, 응답자의 77%가 자신의 가족에게 유익한 영향을 미치는 결정을 내리는 데 필요한 정보를 자신이 이해할 수 있는 언어로 충분히 제공받지 못했다. 또한 62%는 언어 장벽으로 인해 인도적 지원 제공자와 대화를 나눌 수 없었다⁷.
- **사람들이 재난에 심리적으로 대처할 수 있도록 돕는 의사소통 및 커뮤니티 관여의 역할은 충분히 인식되지 못하고 있다.** 그러나 이는 안전감, 안정감, 자기효능감, 연결감, 희망을 증진할 수 있는 수단이다⁸. 2013년 슈퍼 태풍 하이옌의 피해를 입은 한 아이티 여성은 2010년 지진을 경험한 다른 아이티 여성에게 이렇게 말했다. “당신이 그때 어떻게 대처했는지에 관한 이야기를 들을 수 있었다면 우리도 어떻게 해야 할지 알 수 있었을 거예요. 더 희망을 갖고 훨씬 빨리 대처할 수 있었겠죠.”⁹
- **재난 피해를 입은 인구는 점점 더 서로와의 연결에 의존하고 있으며, 인도적 대응 프로그램도 이러한 흐름을 따라가야 한다**¹⁰. 휴대폰 네트워크와 이것이 제공하는 연결성은 인도적 비상사태에 영향을 받은 이들에게 생명줄이 되어줄 수 있다. 사람들은 가족 및 친구들과 연락을 유지하기 위해서뿐만 아니라 위험한 상황을 피해 달아날 길을 찾는 데 도움을 받는 등 다른 이유로도 휴대폰에 의존한다¹¹.

국가 차원 및 국제 서약과 기준 및 프레임워크를 이행하기 위한 많은 노력과 실제 성공 사례가 있었지만, 인도주의 시스템을 분석한 결과 그러한 노력은 광범위하

지도, 체계적이지도 않았다. 재난 피해를 입은 커뮤니티에 가해지는 결과를 개선할 수 있도록 의사소통과 커뮤니티 관여를 지원하려면 집단적 플랫폼과 서비스, 도구가 필요하다¹².

지침에 대한 소개

이 지침은 인도주의적 서비스 및 의사결정에서 커뮤니티가 적극적인 역할을 하도록 지원하고, 정보에 대한 접근성을 개선하며, 사람들이 서로 연결되어 각자의 대처 방식을 지원할 수 있도록 하는 실천 방안을 제시한다. 또한 인도적 지원 활동가들이 서로 조정하고 협력하며 자신의 행동에 책임을 지는 집단적 접근법을 강조한다. 이러한 접근법은 각종 이니셔티브와 기관에 대한 행동 연구뿐만 아니라 실천을 강화하고 확장하기 위한 갭 분석(gap analysis) 및 권고를 바탕으로 한다.

이 지침의 주요 대상 독자는 국내 및 국제 인도주의 기관과 미디어 개발 단계에서 일하는 실무자와 리더, 그리고 대비, 대응 및 복구에 관여하는 기타 주체들이다. 독자들은 인도주의 분야에 대한 경험과 관련 정책, 계획, 절차에 대한 사전 지식을 갖고 있어야 하며, 인도적 지원 구조, 인도주의 프로그램 주기, 피해인구에 대한 책무성에 대해서도 잘 알고 있어야 한다.



핵심 자료

의사소통은 인도적 지원이다

영어 www.youtube.com/watch?v=0I9Y—OTWs8

불어 www.youtube.com/watch?v=5VbNSuT5XLY

아랍어 www.youtube.com/watch?v=oB6yS7Sirc

infoasaid(정보는 인도적 지원이다). (2012).

커뮤니티와의 의사소통 사례를 설명하는 짧은 동영상인 CDAC 네트워크의 유튜브 채널에서 영어, 프랑스어, 아랍어로 제공된다.

「여전히 어둠 속에 방치되어 있습니까?」. BBC 미디어 액션. (2012).

비상사태에 처한 사람들이 의사소통을 활용하는 방식과 인도주의 기관이 도울 수 있는 방법.

<http://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/policy/briefings/policy-still-left-in-the-dark>

「어둠 속에 방치되다: 인도적 대응에서 충족되지 않은 정보 관련 필요」. BBC World Service Trust. (2008).

http://downloads.bbc.co.uk/worldservice/trust/pdf/humanitarian_response_briefing.pdf

“현지 활동가와 커뮤니티가 주도권을 갖지 못하면 인도적 지원 활동은 진정으로 인간성을 회복하고 존엄성을 존중하며 인도적 필요를 줄일 수 없습니다.”

참여 혁명 워크숍²

섹션 참고자료

¹ 그랜드 바겐. (n.d.).

<https://interagencystandingcommittee.org/grand-bargain>

² 「인도적 지원의 질과 책무성에 관한 핵심 기준(CHS)». CHS 동맹, 비상사태, 회복, 개발(Urgence-Réhabilitation-Développement, URD) 그룹, Sphere 프로젝트. (2014). <https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

³ 피해인구에 대한 책무성 및 성적 착취 및 학대로부터의 보호에 관한 IASC 서약. IASC. (2017). <https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse/documents-56>

⁴ 「현장 관점에서 그랜드 바겐 추적하기». 그라운드 트루스 솔루션(Ground Truth Solutions). (2018). <https://previous.groundtruthsolutions.org/our-work/tracking-the-grand-bargain-from-a-field-perspective/>

⁵ 예: 「경청할 시간: 국제적 지원의 수혜를 받는 사람들의 의견 듣기」. M. B. Anderson, D. Brown & I. Jean. 커뮤니티 개발 협회(Community Development Association, CDA) 공동 학습 프로젝트(Collaborative Learning Projects). (2012). <https://www.cdacollaborative.org/publication/time-to-listen-hearing-people-on-the-receiving-end-of-international-aid/> 「이stanbul로 향하는 길: 세계 인도주의 정상 회의가 인도적 대응을 더 효과적으로 만들 수 있는 방법인가?». 인도주의 책무성 보고서. CHS 동맹. (2015). <https://www.chsalliance.org/2015-humanitarian-accountability-report>

⁶ 「현장 관점에서 그랜드 바겐 추적하기». 그라운드 트루스 솔루션. (2018). <https://previous.groundtruthsolutions.org/our-work/tracking-the-grand-bargain-from-a-field-perspective/>

⁷ 로힝야 주반: 「콕스 바자르 난민 대응의 언어 장벽에 대한 국경없는 번역가회(TWB)의 신속 현황 조사». TWB. (2017). <https://www.arcgis.com/apps/Cascade/index.html?appid=683a58b07dba4db189297061b4f8cd40>

⁸ 「즉각적이고 중기적인 대규모 트라우마에 대한 5가지 개입 요소: 경험적 증거». 정신의학 대인관계적 및 생물학적 과정. 70(4):283-315, 토론 316-69. (2007). http://www.researchgate.net/publication/5668133_Five_Essential_Elements_of_Immediate_and_Mid-Term_Mass_Trauma_Intervention_Empirical_Evidence

⁹ 당사자와의 개인적인 연락.

¹⁰ 예컨대, 「난민을 위한 모바일의 중요성: 새로운 서비스와 접근법의 환경」. 모바일 통신 협회를 위한 글로벌 시스템(Global System for Mobile Communications Association, GSMA). (2017). 참고 https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2017/02/The-Importance-of-mobile-for-refugees_a-landscape-of-new-services-and-approaches.pdf

¹¹ 예컨대, 「난민의 목소리」. BBC 미디어 액션. (2016). <https://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/research/reports/voices-of-refugees> 및 「이라크 이재민에게는 식량, 물, 쉼터뿐만 아니라 정보가 필요하다」. CDAC 네트워크. (2014). 참고 <https://reliefweb.int/report/iraq/understanding-information-and-communication-needs-among-idps-northern-iraq>

¹² 「정책 문서: 인도적 지원 활동에서 의사소통과 커뮤니티 관여를 지원하기 위한 집단적 플랫폼과 서비스 및 도구의 역할」. CDAC 네트워크. (2017). <https://www.cdacnetwork.org/tools-guidance/20170510-policy-paper>



의사소통 및 커뮤니티 관여의 의미

인도적 지원 활동가들은 이제 사람들을 서로 연결하고, 분쟁이나 자연재해의 영향을 받은 사람들에게 정보를 제공하고, 이들과 소통하는 것이 비상사태 대응의 가장 중요한 요소 중 하나임을 인식하고 있다. 인도적 지원 활동의 질과 효과성 및 적시성은 이러한 사람들의 관여를 통해 개선될 수 있다. 이들은 현지와 관련된 귀중한 지식을 보유하고 있고, 수요와 우선순위를 파악할 수 있으며, 자신의 삶에 영향을 미치는 의사결정에 대해 발언권을 가져야 하기 때문이다.

이러한 인식에 따라 고위험 국가 내의 정부, 국내 및 국제 기관, 미디어 개발 기구, 기술 관련 회사, 그리고 기타 주체들이 집단적 접근법을 채택해 협력함으로써 의사소통 및 커뮤니티 관여 ‘플랫폼’을 구축하고 미래 재난에 대비하는 추세가 나타나고 있다. 이러한 플랫폼은 보통 실무 그룹, 실무 커뮤니티, 프로젝트 기반의 집단 서비스 형태를 취한다. 그리고 인도적 대응 과정에서 커뮤니티에 핵심적인 서비스를 제공하고, 인도적 지원 활동가와 활동 및 피드백을 조정하며, 클러스터, 클러스터 간 메커니즘, 정부 부처 등 인도적 지원 구조를 이루는 여타 조직들을 지원한다.

또한 이러한 국가 플랫폼은 예컨대 옹호 활동, 역량 강화, 그리고 정보와 데이터 및 연결성을 제공하거나 자원(예: 재정적, 인적, 하드웨어)을 동원하는 데 필요한 디지털 기술을 포함하는 등 대비 활동을 수행하는 데 있어서 핵심적인 역할을 한다. 그림 1(12쪽)은 이러한 플랫폼과 그 기능을 시각화하여 보여준다.

의사소통과 커뮤니티 관여 정의

아래에 본 지침의 목적에 따른 실무적인 정의가 제시되어 있다. 단, 다른 정의와 용어(예: 커뮤니티와의 소통 또는 CwC¹³)도 혼용되고 있다.

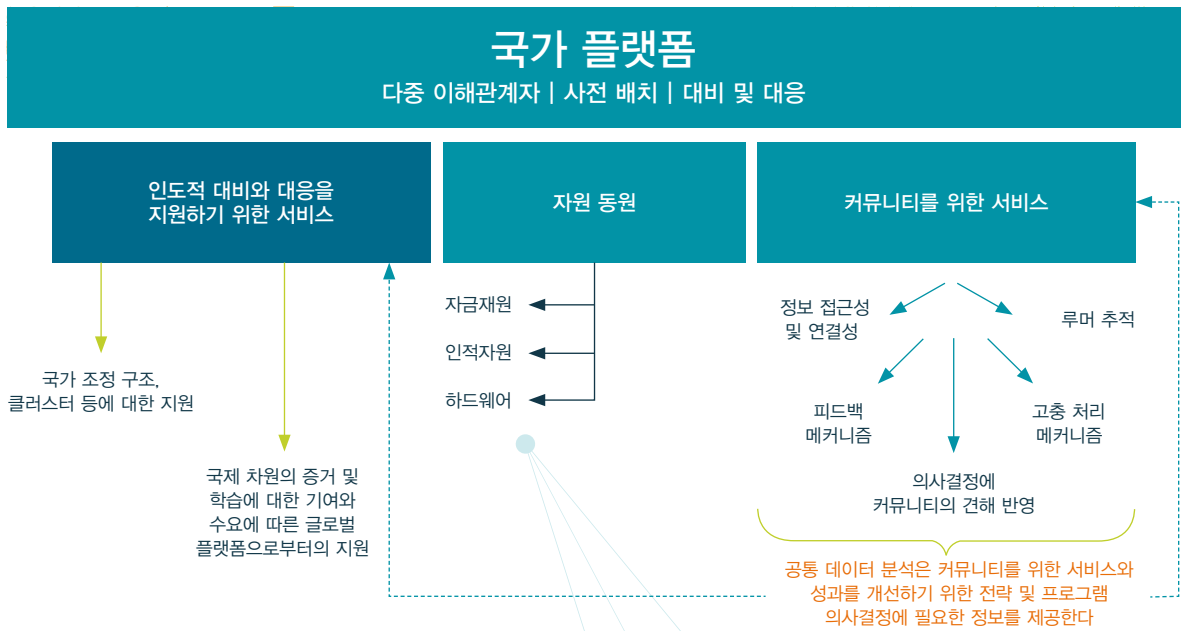
의사소통과 커뮤니티 관여는 ‘의사소통은 인도적 지원이다’라는 원칙에 기반한 인도적 지원 활동의 한 분야이다. 이는 쌍방향 의사소통 채널을 통해 생명을 구하고 적용 가능한 정보를 재난 피해인구와 공유하는 것을 우선시함으로써 지원 제공자들이 피해인구의 요구, 피해인구가 제시한 해결책과 피드백 및 고충에 귀를 기울이고 그에 대한 조치를 취하게 하며, 지원을 받는 사람들이 자신에게 영향을 미치는 결정에 대해 발언권을 갖고 그러한 결정을 주도하게 한다. 또한 위기

이 섹션에 포함된 내용

- 의사소통 및 커뮤니티 관여의 정의
- 집단적 접근법 취하기: 플랫폼, 서비스, 도구
- 실제: 의사소통 및 커뮤니티 관여를 위한 최소한의 조치
- 사례 연구: 방글라데시의 하위국가 플랫폼과 नेपाल의 공통 서비스

섹션 2: 의사소통 및 커뮤니티 관여에 대한 집단적 접근법

2014년 7월 17일, 카메룬 지비티: 사헬 지역 인도주의 코디네이터 Robert Piper가 최근 도착한 난민들과 만나고 있다.



고위험 국가 내의 정부와 국가 및 국제 기구, 미디어 개발 기구, 미디어 및 기술 관련 회사, 기타 주체들이 **의사소통 및 커뮤니티 관여 '플랫폼'**을 통해 협력하려는 움직임이 확산하고 있다. 이러한 플랫폼은 의사소통 및 커뮤니티 관여를 위해 **조정 역할**을 수행할 뿐만 아니라 **커뮤니티를 위한 서비스**를 제공하고 클러스터, 클러스터 간 메커니즘, 인도주의 대비 및 대응 업무를 담당하는 정부 부서 등 인도적 지원 구조에 속한 **다른 조직들을 지원**한다. 위 그림은 이러한 플랫폼과 그 기능을 시각화하여 보여준다.

에 처한 사람들이 서로뿐만 아니라 외부 세계와도 연결되게 하는 것을 우선시한다.

다음과 같은 요소는 의사소통 및 커뮤니티 관여에 있어서 필수적이다.

1. 사회적, 문화적, 경제적, 정치적, 기반시설 측면, 현지 권력 역학, 정보 공유에 대한 장벽 등 **현지의 의사소통 환경을 이해하고 그 안에서 활동하기** - 대비 및 대응 활동이 현지에 적합한 용어와 언어로, 그리고 피해인구가 활용하는 채널을 통해 전달된다. 인도적 지원 활동가가 커뮤니티와 협력하여 그들의 지식과 관점을 통합한다.
2. **커뮤니티 리더십** - 인도적 지원이 개인, 집단, 기관의 역량과 능력을 지원하고 동원하여 피해 커뮤니티가 대비 및 대응 노력을 더 잘 이끌고 형성해나갈 수 있도록 한다.
3. **정보 교환 및 대화** - 신뢰할 수 있는 출처를 통해 얻은 정확하고 유용하며 시의적인 정보를 적절한 언어

와 형식으로 교환하는 것이 우선시된다. 이는 쌍방향의 교환 행위로 현지의 의사소통 환경과 역량에 대한 심층적인 이해를 필요로 하며, 생명을 위험에 빠뜨릴 수 있는 허위 정보에 대한 관리가 수반되어야 한다.

4. **참여** - 인도적 지원 활동가가 적극적인 현지 커뮤니티 관여 절차를 구축하기 위해 시간과 자원을 할애하며, 필요할 경우 특히 여성, 여아, 아동, 청년, 장애인, 노인 등 다른 이들보다 불리한 상황에 처한 사람들이 인도적 대응의 설계와 형성 및 평가에 있어서 주도적인 역할을 수행할 수 있도록 보장하는 지지적이고 포괄적인 구조와 절차를 수립한다¹⁴.
5. **피드백** - 커뮤니티가 자신의 관점(긍정적이든 부정적이든, 요청 받았든 요청 받지 않았든) 인도적 지원 활동가들에게 중요하다는 사실을 인지한다. 피드백은 체계적으로 수집되고 분석되고 보고되고 처리되며, 커뮤니티의 관점을 반영하기 위해 전략과 프로그램 설계가 어떻게 조정되었는지에 대한 설명이 커뮤니티에 제공된다¹⁵. 또한 서비스 품질, 연관성, 사람들이 가진 우려에 대한 대응을 비롯해 인도적 대응 및



국경없는 번역가회(TWB) 직원이
구급 대원들에게 로힝야어에 관한
교육을 실시하고 있다.

국경없는 번역가회(TWB)

인도주의 기관의 성과와 관련된 피드백이 프로그램 주기 가운데 주요한 의사 결정 시점에 수집된다.

구하고 서비스 제공자와 소통할 수 있도록 지원하기 위한 조치를 취한다.

6. **고충**¹⁶ - 위기에 영향을 받은 사람들은 자신이 받았거나 받지 못한 인도적 지원 혹은 인도적 지원 활동가의 행동에 대해 우려나 불만을 제기할 권리가 있음을 인지한다. 이들은 우려를 제기해 해결할 수 있는 안전하고 대응적인 메커니즘을 설계하고 이에 접근할 수 있다¹⁷. 인도적 지원 활동가는 인도적 지원과 관련된 성적 착취 및 학대, 사기, 부패 등을 적극적으로 예방하고 이에 대응한다.
7. **보호** - 의사소통 및 커뮤니티 관여에 대한 접근법은 위험을 신중히 조사해야 한다. 특히 무력 분쟁이나 폭력이 발생하는 상황에서는 개인이나 특정 집단이 더 큰 위험에 처하거나 소외될 수 있기 때문이다. 효과적인 데이터 보안과 보호 메커니즘 등 적절하고 효과적인 안전 장치도 마련되어야 한다.
8. **연결성** - 통신 기술 기반시설을 재구축, 구축 또는 유지하고, 피해 커뮤니티가 가족 구성원과의 연락을 복
9. **조정 및 공통 서비스** - 대비 및 대응 단계에서 조정된 집단적 모델과 공통 서비스가 커뮤니티의 부담을 줄이고, 보다 일관적이고 효과적인 대응을 보장하며, 다양한 전문성과 지식 및 학습을 활용할 것이다. 인도적 지원 활동가에는 지역, 국가 및 국제 수준의 비정부기구(Non-governmental Organizations, NGO), 유엔, 적십자사/적신월사, 정부, 미디어 개발 기구, 현지 미디어, 민간 부문이 포함되어야 한다.

집단적 접근법 취하기: 플랫폼, 서비스, 도구

의사소통 및 커뮤니티 관여를 위해서는 인도적 비상사태에서 커뮤니티가 서로 연결되고 정보에 접근하며 목소리를 낼 수 있는 능력을 촉진하는 것을 목표로 다양한 인도적 지원 활동가, 의사소통 활동가, 기술 활동가가 협력해야 한다.

이러한 활동가에는 정부, 국내 및 국제 비정부기구(NGO), 국제적십자사 및 적신월사, 유엔 기구뿐만 아니라 미디어 개발 기구, 인도주의 방송¹⁸ 임무를 가진 미디어, 기술 제공 주체(예: [인도적 연결 헌장\(Humanitarian Connectivity Charter\)](#)에 서명한 주체), 기타 민간 부문 활동가가 포함된다. 이들은 의사소통 및 커뮤니티 관여를 위한 국가 플랫폼을 통해 소집되고 기존의 또는 새로운 인도적 지원 구조를 통해 공인받아야 한다. 리더십은 사전에 규정되지 않으며 정부 기관이나 대응 기관이 리더 역할을 가장 잘 수행할 수 있는 주체에 권한을 부여해야 한다. 글로벌 수준에서의 집단적 활동은 지침과 모범 사례를 공유하고, 공여자와 옹호 활동을 벌이고, 국가별 적응을 위한 표준 자료를 개발함으로써 국가 플랫폼을 지원한다.

국가 플랫폼에 관한 자세한 내용은 섹션 3에서 확인할 수 있다.

집단적 활동을 위해서는 정보 공유를 금지하는 정책, 자금 조달을 위한 경쟁, 가시성 확보에 대한 압력 등과 같은 장벽을 극복해야 한다. 집단적 활동을 통해 얻을 수 있는 이점은 도구의 공동 개발 및 표준화에서부터 조정 및 효율성 개선(아래의 '집단적 접근법의 이점' 상자 참고), 국가 이해관계자의 리더십 증진에 이르기까지 다양하다.

집단적 플랫폼을 주관 혹은 공동 주관하거나, 이에 참여한다고 해서 피해인구에 대한 책무성을 다해야 할 기관들의 책임이 대체되는 것은 아니다. 집단적 플랫폼은 이러한 노력이 더 잘 조율되고 보다 시의적절하고 효과적일 수 있도록 함으로써 그랜드 바겐과 지속가능개발목표(Sustainable Development Goals, SDGs)가 구상한 더 많은 참여와 주인의식을 달성해야 한다.

의사소통 및 커뮤니티 관여에 대한 집단적 접근법의 이점

집단적 접근법의 이점:

- 일관적인 메시지 전달을 통해 커뮤니티 내부 및 커뮤니티 사이의 혼란과 긴장 및 갈등을 줄인다.
- 현지 커뮤니티가 재난에 보다 효과적으로 대응하는 데 필요한 정보를 제공한다.
- 피해 커뮤니티를 과도한 부담과 지나친 질문으로부터 보호한다.
- 언어 및 문화적 해석에 대한 이해 가능성과 일관성, 정확성을 높인다.
- 집단적 커뮤니티와 인도주의적 견해를 통해 보다 일관적이고 강력한 옹호 메시지가 전달될 수 있도록 한다.
- 데이터 수집 및 분석 범위 확대를 통해 추세와 이슈에 대한 이해도 향상에 기여한다.
- 미디어 개발, 기술, 민간 부문의 노하우를 포괄해 대응 분석 및 이행 설계에 다양한 견해와 전문 지식을 포함시키고 가치를 부여한다.
- 자원 공유를 통해 비용 효과성을 향상시킨다.
- 소유권을 확대한다.
- 보다 혁신적이고 적절한 도구가 개발될 가능성을 높인다.



사례 연구



변화하는 상황에 대한 적응력을 입증한 네팔의 기관 간 공통 피드백 프로젝트

공통 피드백 메커니즘(Common Feedback Mechanism, CFM)은 2015년 네팔 대지진 이후 영국 국제개발부(Department of International Development, DFID)의 자금 지원을 통해 구축되었다. 이 메커니즘은 **전체 인도주의 커뮤니티에 대한 '공통 서비스'로 개념화되었으며**, 여러 채널을 통해 지진 피해 커뮤니티의 **피드백을 수집하고 종합해** 인도주의 국가팀(Humanitarian Country Team, HCT)과 클러스터 간 조정 그룹(Inter Cluster Coordination Group, ICCG)의 **의사결정에 반영**했다.

으로 복구 단계로 접어들어 DFID로부터 추가로 2년의 권한을 확보했다. 이 기간 동안 우선적으로 다루어야 할 모든 지진 피해 지역에서 대규모의 표적 집단(focus groups)을 구성해 커뮤니티에 중요한 주제와 사안을 파악했고, 이를 통해 향후 피드백을 수집할 때 피드백 질문이 커뮤니티에 중요한 주제와 사안에 맞춰 구성될 수 있도록 했다.

이를 계기로 공통 피드백 프로젝트는 2017년 8월에 발생한 홍수에 **신속히 대응하고** 인도주의적 영역으로 **다시금 활동 영역을 넓힐** 수 있었다. 이 프로젝트를 통해 수집된 피드백은 앞서 클러스터들이 우선적으로 처리해야 할 수요라고 보고하며 자금을 요청했던 내용과 상당한 대조를 이루었다. 그 결과, 현재는 중앙긴급대응기금(Central Emergency Response Fund, CERF)이 커뮤니티가 각각의 인도적 지원 유형에 부여한 중요도에 따라 각 클러스터에 자금을 할당하고 있다.

이 모델은 커뮤니티의 피드백에 중점을 두고 있지만, 정부가 고충 제기 핫라인을 운영하고 있기 때문에 고충을 제기하고자 하는 사람이라면 핫라인을 통한 고충 제기 방법을 안내받을 수 있다. 성적 착취 및 학대(SEA)와 관련된 사안은 보호 클러스터와 젠더기반폭력(Gender-Based Violence, GBV) 근절을 위해 활동하는 하위 그룹에 연계된다. 한편, 후반 단계에서 공통 피드백 프로젝트는 커뮤니티 라디오 방송사 협회와 협력하여 피드백 과정에서 제기되는 문제와 질문을 다루는 현지 라디오 방송을 송출하는 등 피드백 루프를 매듭 짓기 위한 활동을 진행했다.

2017년 이 모델은 유엔개발그룹(UN Development Group, UNDG)으로부터 혁신 기금을 지원받아 **개발 맥락에서 테스트를 거쳤다**. 해당 기금은 프로그램 계획을 주관하기 위해 유엔 개발 원조 프레임워크(2018~2022)의 네 가지 기동을 중심으로 일부 최빈개발도상국에서 **커뮤니티의 우선순위와 포부에 대한 인식 조사**를 하는 데 사용되었다.

네팔의 기관 간 공통 피드백 프로젝트:

<https://communityengagementhub.org/resource/common-feedback-project-nepal-2015/>



지진 피해인구를 돕기 위한 BBC 미디어 액션 라디오 프로그램인 '밀리줄리 네팔'에서 피해인구 당사자에게 질문을 하고 있는 네팔 여성

공통 서비스 개념이 현실화된 것은 이번이 처음이었다. 그러나 이는 곧 중요한 역할을 수행하는 것으로 입증되었다. 예컨대, 40% 이상의 사람이 물 중단 공급을 주요 우려 사항으로 제기했을 때 공통 피드백 프로젝트는 유엔, 정부, 공여자 및 기타 파트너들과 함께 옹호 활동을 벌임으로써 결과적으로 이 문제를 다루기 위한 프로그램 수를 늘렸을 뿐만 아니라 이러한 커뮤니티 우려 사항을 다루기 위해 DFID로부터 400만 파운드에 달하는 새로운 자금을 조달했다. 그 누구도 이 개념이 이렇게까지 확장되리라고 생각하지 못했으나, 3년차에 접어든 공통 피드백 프로젝트는 **체계적으로 커뮤니티를 참여시키는 것이 구호뿐만 아니라 복구, 개발, 대비에서도 효과적임을 입증**했다.

2016년 2월, 구호 및 월동 지원이 마무리되고 재건 프로그램이 시작될 무렵, 공통 피드백 프로젝트는 **성공적**

사례 연구



방글라데시 콕스 바자르 로HINGYA 난민 대응에서 커뮤니티와의 소통(CwC)을 위해 노력하는 하위국가 실무 그룹

2017년 미얀마 라카인주에서 폭력이 격화하면서 65만 5천 명 이상의 로HINGYA 난민이 방글라데시로 이주했다. 방글라데시는 이미 20만 명 혹은 그보다 훨씬 더 많은 것으로 추정되는 로HINGYA 난민을 수용하고 있었다.

난민들은 대부분 콕스 바자르 인근 캠프에 거주한다. 이에 대한 인도적 대응은 부문 간 조정 그룹(Inter Sector Coordination Group, ISCG)이 조정하고 있다. 국제이주기구(International Organization for Migration, IOM)는 CwC에 힘쓰는 하위국가 실무 그룹의 주관 기관으로, 난민과 수용 커뮤니티의 정보 및 의사소통 관련 수요를 다룬다. 많은 국가 및 국제 기구가 이러한 대응에 참여하고 있다.

시행된 서비스에는 정보를 제공하고, 질문에 답하고, 새로운 질문을 수집하고, 서비스를 연계해 주고, 대면 또는 전화나 문자를 통해 소통하는 라디오 방송과 정보 허브 등이 있다. 이러한 서비스는 순회하며 활동하는 정보팀을 통해 보완되고 있으며, 커뮤니티 피드백 서비스는 피드백을 수집하고 게시한다. 실무 그룹은 클러스터 및 부문 간 조정 그룹(ISCG)과 연계하여 피드

백을 전달하고 교육과 멘토링을 제공하는 등 조정 활동을 수행한다.

BBC 미디어 액션(Media Action), 인터뉴스(Internews), 국경없는 번역가회(TWB)는 DFID와 IOM으로부터 자금 지원을 받아 커뮤니티 관여와 책무성을 위한 공통 서비스를 운영하고 있으며, 여기에는 공통 피드백 분석 서비스(무엇이 중요한가?)와 공통의 의사소통 도구 제작, 수십 개 기관에 교육 제공, 정기적인 소식지와 루머 추적 게시판 등이 포함된다.

이 프로젝트는 전반적인 로HINGYA 대응에서의 효율성과 비용 효과성, 책무성을 향상시키며, 그랜드 바겐과 공유하는 여러 가지 약속과 긴밀히 연결되어 있다. BBC 미디어 액션의 보고서 [로HINGYA 난민 대응에서 의사소통은 얼마나 효과적인가](http://www.shongjog.org.bd/response/rohingya/)는 이러한 이니셔티브의 메커니즘을 설명하고 그 결과를 분석한다.

<http://www.shongjog.org.bd/response/rohingya/>



현지 공영 라디오 방송국인 방글라데시 바테르의 진행자가 콕스 바자르의 로HINGYA 커뮤니티를 돕기 위한 특별 프로그램의 일환으로 게스트와 인터뷰를 진행하고 있다.

BBC 미디어 액션



핵심 자료

「정책문서: 인도적 지원 활동에서 의사소통과 커뮤니티 관여를 지원하기 위한 집단적 플랫폼과 서비스 및 도구의 역할」, CDAC 네트워크. (2017).

<https://www.cdacnetwork.org/tools-guidance/20170510-policy-paper>

이 문서는 국제적 및 국가적 차원의 인도적 대응에서 의사소통 및 커뮤니티 관여 사례를 보여주며, 집단적 플랫폼, 서비스, 도구의 형태와 기능을 제시하고 집단적 노력을 위한 최소한의 조치를 설명한다. 부록에는 대비와 대응을 위한 잠재적인 국가적 및 국제적 서비스와 활동이 나열되어 있다.

위기 발생 전 정보 매핑과 협의

도구: 위기 발생 전 커뮤니티 인식 조사/매핑/협의

<https://www.unocha.org/publications/report/philippines/philippines-pre-crisis-information-mapping-and-consultation-large-scale-typhoon>

슈퍼 태풍 위기 발생 전 정보와 협의

<https://www.youtube.com/watch?v=BHR06Ee6Dgc>

<https://www.unocha.org/publications/report/philippines/philippines-pre-crisis-information-mapping-and-consultation-large-scale-typhoon>

커뮤니티 관여에 대한 필리핀 실천 커뮤니티(CoP): 의사소통, 책무성, 커뮤니티 관여, 공통 서비스 파트너십. (2016).

필리핀 국가 플랫폼이 의사소통 및 커뮤니티 관여에 대비해 수행한 대비 활동 관련 도구와 보고서 및 동영상



섹션 참고자료

¹³ CwC 및 기타 용어(예: 커뮤니티 관여와 책무성, 비상사태에서의 개발 프로그램을 위한 의사소통 (Communication for Development Programmes, C4D), 'commisaid'(의사소통은 인도적 지원이다)', 수혜자 의사소통)도 이러한 활동을 설명하는 데 활용되지만, CDAC 네트워크는 의사소통, 정보 교환, 커뮤니티 관여를 통해 생명을 구하고 더욱 효과적인 지원을 제공하고자 헌신하는 인도적 지원 활동가들의 전문 지식과 의사소통 및 미디어 전문가들의 전문 지식을 결합하는 적극적인 과정을 암시하는 의사소통 및 커뮤니티 관여라는 용어를 선호한다.

¹⁴ 「위기에 영향을 받은 사람들이 인도주의 관련 결정에 효과적으로 참여하도록 복돋고 그랜드 바겐 서명국들을 위한 하나의 업무 방식으로 참여를 장려하는 권고 사항」, 기관 간 상임위원회(IASC). (2017).

https://interagencystandingcommittee.org/system/files/final_participation_revolution_workstream_recommendations.pdf

¹⁵ 참여 혁명 워크스트림. IASC.

<https://interagencystandingcommittee.org/grand-bargain-official-website/workstream-6-participation-revolution-march-2022-update>

¹⁶ 「PSEA 이행 신속 참고 핸드북」, CHS Alliance. (2017).

<https://www.chsalliance.org/get-support/resource/pseah-implementation-quick-reference-handbook/>

¹⁷ CHS 서약 5, CHS 동맹, 비상사태, 회복, 개발(URD) 그룹, Sphere 프로젝트. (2014).

<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

¹⁸ 비상사태에서의 인도주의 방송은 비상사태에서 사람들이 생존하고 회복할 수 있도록 대중 매체가 개입하는 것을 의미한다.

¹⁹ 「피해인구에 대한 책무성 및 성적 착취 및 학대로부터의 보호에 관한 IASC 서약」, IASC. (2017).

https://interagencystandingcommittee.org/system/files/iasc_caap_endorsed_nov_2017.pdf

²⁰ 이는 국가 또는 지역의 미디어 및 통신 매체와 서비스 범위, 휴대폰 사용량뿐만 아니라 수신인의 인구통계학적 프로필, 언어, 미디어 선호도 등과 관련된 정보를 가리킨다. 이를 정보 생태계라고도 한다.

의사소통 및 커뮤니티 관여를 위한 최소한의 조치와 서비스

의사소통 및 커뮤니티 관여를 위한 국가 플랫폼 구축

1. 가장 적절한 국가 행위자의 리더십에 따라 의무 이행자, 다양한 활동가, 전문가를 소집해 활동을 조정할 수 있도록 **기관 간 소통 및 커뮤니티 관여 플랫폼이나 공동 서비스를 지원**하고 유지관리하도록 한다. 이러한 플랫폼은 기존 및 새로운 인도적 지원 구조, 특히 정부가 주관하는 현지화된 대응을 지원하는 구조에 도움이 되어야 한다.

> 국가 플랫폼 구축에 관한 지침은 **섹션 4** 참고.

플랫폼 구성원이 조정하고 협력할 사항:

2. 다양한 피해 커뮤니티와의 의미 있고 상호 존중하는 관여를 촉진할 수 있도록 **상황**, 의사소통 문화, 언어, 관습에 대한 **이해**를 확립하고 문서화한다. 이는 위기 상황에서 신속하게 업데이트할 수 있는 위기 발생 전 정보를 구성하는 요소가 된다.
3. 인도적 필요 개괄(Humanitarian Needs Overviews, HNO)에서 드러나는 인도적 상황에 대한 **조사와 분석**에는 커뮤니티의 인식, 대처 메커니즘, 사람들이 필요로 하는 정보에 관한 데이터, 그러한 정보를 받는 방식에 대한 선호도와 신뢰하는 채널, 선호하는 피드백과 고충 제기 방식, 그리고 미디어 및 통신 환경에 대한 정보가 포함되도록 해야 한다. 데이터는 성별, 연령, 기타 취약성 요인에 따라 세분화해야 한다.
4. **대비 및 비상 계획, 대응 전략, 정책, 계획**에 최소한의 조치와 서비스를 이행하는 데 필요한 인력 및 예산 할당과 더불어, 의미 있는 의사소통 및 커뮤니티 관여 요소가 포함되도록 보장한다.
5. 위기에 영향을 받은 사람들이 **필요한 정보에 접근**할 수 있도록 적절하고, 체계적이며, 조정된 메커니즘을 마련한다. 이러한 메커니즘은 신뢰할 수 있는 출처를 바탕으로 적절한 언어와 형식으로 운영되어야 하며, 예상 수신인을 어떻게 세분화하느냐에 따라 달라질 수 있는 선호 채널을 통해 공유되어야 한다.
6. 적절하고 체계적이며 조정된 **피드백 메커니즘**을 수립한다. 전략 및 프로그램 관련 결정에 필요한 정보가

제공되고 시정 조치가 시행될 수 있도록 피드백 데이터는 수집하고 분석한 뒤 개별적 및 집단적 연계 메커니즘과 연결해야 한다.

7. SEA, 사기, 부패를 포함한 **고충**을 조사하고 이에 대한 조치를 취할 수 있도록 적절하고 체계적이며 조정된 **메커니즘**을 수립한다.
8. 재난 피해를 입은 사람들이 **대응 관련 의사결정 과정에서 적극적인 역할을 수행**할 수 있는 기회를 창출하거나 뒷받침함으로써 **커뮤니티 구조와 인도적 지원 구조 간의 명확한 연결성**을 보장한다.
9. 휴대폰 연결 또는 무선 접속을 보호, 복구, 또는 확장하기 위한 사전 계획을 하는 등 **사람들이 서로 계속 연결되어** 각자의 대처 방식을 지원할 수 있도록 대비 및 대응 프로그램의 구성 요소를 구축한다.
10. 의사소통과 커뮤니티 관여를 가능하게 하는 환경을 보장하기 위해 **옹호 활동과 역량 강화**를 실시한다.

플랫폼 구성원들은 이러한 활동을 공동으로 수행할 수도 있고, 개인 또는 집단이 하나 이상의 구성 요소를 이행하는 '공동 서비스'를 제공할 수도 있다.

> **의사소통 및 커뮤니티 관여를 위한 최소한의 조치와 서비스 이행에 관한 지침은 섹션 3** 참고.

1. 의사소통 환경, 정보 관련 필요 및 의사소통 선호도에 대한 이해

의사소통 및 커뮤니티 관여를 위해서는 언어, 문화, 경제적 상황, 사회적 네트워크, 정치 및 권력 구조, 규범과 가치관, 인구통계학적 추세, 역사 등 커뮤니티에 대한 올바른 이해와 외부 단체의 관여 노력이 필요하다. 또한 특정 집단(예: 여성, 아동, 장애인, 노인, 소수 언어 사용자)이 정보에 접근하거나 정보를 제공하는 데 있어서 특정한 어려움을 겪고 있는지 여부에 주의를 기울여야 한다.

필요 현황 조사는 분야별 조사(예: 식량안보, 쉼터)에 초점을 맞추는 경향이 있지만, 항상 정보 관련 필요와 의사소통 선호도를 조사하지는 않는다. 초기 신속 현황 조사에 이러한 요소들을 포함시켜 인도적 대응 과정에서 커뮤니티 관여가 어떻게 이루어지고 있는지를 알리는 것이 중요하다.

또한 이러한 요소들은 이후에 실시하는 세부 현황 조사에도 포함되어야 한다. 정보 관련 필요와 의사소통 선호도는 시간의 흐름에 따라 달라진다. 예컨대, 지진 발생 후 사람들은 실종된 친척을 추적하는 방법, 구호품에 접근하는 방법, 파손된 집에 출입이 가능한지 여부, 시신을 수습하는 방법에 관한 정보를 원할 수 있다. 하지만 나중에는 신분증, 부동산 증서, 보상 청구권, 사망 증명서, 법적 사안 등을 포함해 분실한 문서를 대체하는 데 필요한 정보를 원하는 경향이 있다²³.

사람들이 선호하는 정보 전달 및 접근 방식('채널')은 라디오에서부터 신문이나 텔레비전, 입소문, 참여형 연극, 팸플릿, 지역사회 지도자와의 주민 회의에 이르기까지 다양하다.

선호도는 모국어, 문해력 수준, 연령, 민족 집단, 사회적 또는 경제적 취약성, 장애 여부, 젠더, 종교 등에 따라 달라지며, 특히 평상시에 활용하던 채널이 중단되면 시간의 흐름에 따라 이러한 선호도가 바뀔 수 있다.

이러한 요소들을 이해하는 것은 커뮤니티 내에서 누구에게 연락을 취할 수 있는지를 파악하기 위해서뿐만 아니라 피해를 예방하기 위해서도 중요하다.

데이터는 모든 다양한 집단의 구체적인 필요를 고려해 성별, 연령, 취약성²⁴에 따라 세분화해야 하며, 변화하는 정보 관련 필요를 탐색할 뿐만 아니라 커뮤니티 리더십을 장려하고 지원할 기회를 모색해야 한다.

시간이 지남에 따라 현황 조사는 더욱 섬세해지기 때문에 서비스와 활동을 보다 잘 알리기 위한 의사소통 및 커뮤니티 관여 관련 질문들도 더욱 섬세해져야 한다. 사람들이 정보를 받고, 공유하고, 신뢰하는 방식에 대해 더 잘 알수록 이러한 방식이 어떻게 변화할지 예측할 수 있기 때문에 커뮤니티 관여를 가장 잘 지원할 방법을 더 잘 결정할 수 있을 것이다.

수행 방법

신속 현황 조사:

- **위기 발생 전 커뮤니티 인식 조사를 실시해** 이를 대비 및 비상 계획에 반영함으로써 가장 취약한 집단과 소외된 집단을 비롯한 커뮤니티의 목소리가 모든 비상 계획에 반영될 수 있도록 한다(24쪽 핵심 자료 참고).
- 어떠한 활동가가 **필요 현황 조사**를 실시했는지 혹은 실시할 계획인지를 확인하고, 활동이 중복되지 않도록 막고 커뮤니티에 가해지는 부담을 피할 수 있도록 협력한다.
- 이미 이용 가능한 정보가 무엇인지 파악('2차 데이터 검토')하고, **미디어 및 통신 환경 지침**(22쪽의 상자 참고) 같은 **기존 데이터를 업데이트**할 수 있도록 다른 사람들과 협력한다. 이 정보를 비상 대비 계획, 상황 분석, 시나리오 예측, 대응 계획과 함께 활용한다.
- **의사소통 및 커뮤니티 관여와 관련된 질문**을 정부, 단일 기관, 다중 기관 등이 수행하는 **필요 현황 조사**(예: 기관 간 신속 현황 조사, 공동 필요 현황 조사, 다중 클러스터 초기 신속 현황 조사)에 **포함시킨다**. 질문 은행은 24쪽 핵심 자료에서 확인할 수 있다. 사전 계획된 조사에 통합할 수 없는 경우에만 별도의 조사를 실시하도록 한다.

이 섹션에 포함된 내용

1. 의사소통 환경, 정보 관련 필요 및 의사소통 선호도에 대한 이해
2. 전략적 대응, 실행 계획, 자금 조달
3. 인적 자원, 전문 지식, 교육
4. 커뮤니티와의 대화: 정보 공유 및 커뮤니티 피드백 수집을 위한 메커니즘
5. 커뮤니티를 위한 정보 공유에 대한 집단적 접근법
6. 미디어와의 협력
7. 사람들이 의사결정 및 리더십과 관련해 적극적 역할을 수행할 수 있는 기회
8. 사람들 간의 연결 유지
9. 최소한의 조치 및 서비스에 대한 모니터링과 평가

섹션 3: 의사소통 및 커뮤니티 관여를 위한 최소한의 조치와 서비스 이행

모가디슈, 무스타크발 라디오 방송국.
국제적십자위원회(International Committee of the Red Cross, ICRC)와 소말리아 적신월사(Somali Red Crescent Society)는 지역 라디오 방송국과 협력하여 급성 수양성 설사와 콜레라 같은 질병을 예방하는 데 도움이 되는 생활 습관을 장려하고 있다. 한 여성 배우가 녹음 중이다.

초기 현황 조사와 분석은 커뮤니티에 대한 폭넓은 이해를 확보할 뿐만 아니라 다음과 같은 사항을 살펴보아야 한다.

1. 인도적 대응 활동가들이 재난 발생 후 커뮤니티와 소통하여 관여 메커니즘을 개발할 수 있는 가장 효과적인 방법은 무엇인가?
 2. 커뮤니티가 놓치고 있는 정보는 무엇이며, 이를 당국과 인도적 지원 활동가, 의사소통 활동가들이 제공할 수 있는가?
 3. 재난 발생 후 지역 통신 능력에 어느 정도의 피해가 발생했으며, 신뢰할 수 있는 네트워크를 복구하는 최선의 방법은 무엇인가?²⁵
- 질문을 보다 광범위한 기관 간 현황 조사에 통합할 수 없거나 상황이 변화함에 따라 더욱 심층적인 정보가 필요한 경우, 구체적인 **정보와 의사소통 필요에 대한 분석**을 실시할 수 있다. 현황 조사를 하나의 기관이 수행하든 여러 기관이 수행하든, 인도적 대응 전반의 연관성을 고려하여 현황 조사를 공통 서비스의 일환으로 수행하고 (최소한 관련 기관에 연락해 이미 존재하는 정보를 확인하는 등) 조정해야 한다.
 - 대응 상황의 다양한 측면을 조사하고 분석하는 데 있어서 전문성을 갖춘 미디어 개발 기관이나 인도적 지원 관련 조사 분석을 수행하는 비정부 기구인 ACAPS, 인류학 연구자 등 **다양한 파트너와 협력**한다.

현황 조사 진행 후:

- 결과를 **분석**하고 인도적 지원 활동가와 **공유**하여 대응 전략에 반영한다. 이때 커뮤니티가 데이터가 활용

된 방식을 설명할 수 있도록 이에 적합한 형태의 현황 조사 보고서를 공유 문서로 배포하여 '피드백 루프'를 매듭짓는 것을 잊지 말아야 한다. 이 과정은 구두로 진행해야 할 수도 있다.

- **즉각적인 정보 및 의사소통 관련 필요를 충족하고 장기적인 관여를 계획하기 위한 개입을 설계**한다. 개입을 설계하고 구체화하려면 커뮤니티 관련 정보를 지속적으로 확보하고 검증해야 할 것이다.
- 미디어 및 통신 환경과 커뮤니티 관여 노력 모두에서 **상황이 어떻게 변화하고 있는지**, 무엇이 효과가 있고 없는지를 지속적으로 **확인**하고 그에 따라 조정한다.
- 데이터의 수집, 대조, 분석, 배포를 촉진하기 위한 **적절한 기술** 활용 방법을 모색한다(24쪽의 핵심 자료 참고).

대비할 사항:

- 과거에 발생한 유사 재난 상황에서의 정보 관련 필요와 의사소통 선호도에 대해 무엇을 알고 있는가?²⁶
- 미디어 및 통신 제공업체와 협력하기 위한 계획과 계약을 마련해 두었는가?
- 통신 환경 지침에 접근할 수 있는가?
- 재난이 발생하면 정보와 계획을 신속하게 업데이트할 준비가 되어 있는가?
- 어떠한 의사소통 및 커뮤니티 관여 활동과 활동가가 존재하는가?
- 필요 현황 조사에 포함할 의사소통 및 커뮤니티 관여 관련 질문이 준비되어 있는가?
- 위기가 미디어 및 통신 환경에 미친 영향을 조사할 준비가 되어 있는가?

미디어 및 통신 환경 지침

ACAPS의 브리핑 노트와 기타 자료에는 의사소통 환경에 대한 데이터, 그리고 BBC 미디어 액션, 국제 미디어 지원, 인터뉴스, 허론델 재단과 같은 미디어 개발 기관이 현지 미디어와 통신에 대해 수행했을 수 있는 현황 조사가 포함되어 있다(자료가 공개되어 있지 않은 경우 국내 담당자를 통해 입수할 수 있음).

미디어 및 통신 환경 지침은 -보통 미디어 개발 기관²⁸, 비정부 기구(NGO), 유엔²⁹이 제작하는데 - 보통 아래 항목들에 관한 정보를 제공한다.

- 문화 및 사회 관련 정보
- 문해력 수준
- 구사하고 이해하는 언어
- 대중적이고 신뢰할 수 있는, 다양한 집단을 위한 뉴스 및 정보 출처
- 중요한 국가적, 지역적, 민족적, 종교적 청중을 끌어모으는 언론 매체

- 라디오와 텔레비전에서 시청자가 가장 많은 시간대
- 연극, 음악, 무용, 존경받는 전달자(예: 종교 지도자, 현지 유명인) 등 오프라인에서의 혹은 전통적인 의사소통 형태
- 휴대폰과 관련된 접근성, 소지, 사용
- 소셜미디어 사용
- 각국 통신 회사의 프로필, 규제 환경, 네트워크 범위
- 라디오 프로그램, 인쇄 포스터, 창의적인 동영상 제작할 수 있는 역량을 갖춘 미디어 서비스 제공업체
- 주요 라디오, TV 방송국, 신문사, 웹사이트의 프로필과 연락처 정보

커뮤니티 데이터는 성별, 연령, 장애 여부에 따라 세분화해야 한다.

사례 연구



2015년 네팔 지진 이후 여성과 남성의 정보 관련 필요 및 선호하는 출처의 차이²⁷

2015년 지진 직후 많은 사람이 대피소 및 임시 거주지, 구호품을 받는 방법, 여진으로부터 안전을 수호하고 생존하는 방법에 관한 정보가 가장 필요하다고 말했다. 이러한 필요는 부분적으로 충족되었지만 각종 루머가 우려와 혼란을 야기했다. 그로부터 7개월이 지나자 정보 관련 필요는 변화했다. 사람들은 정부 지원, 특히 겨울이 길어짐에 따라 영구 쉼터 관련 해결책과 지금 머무는 곳이 정착하고 경작하기에 안전한 땅인지에 관한 정보를 알고 싶어 했다. 사람들 사이에 유포되는 정보는 서로 모순되었다.

각종 차이가 드러남에 따라 데이터를 세분화하는 것도 중요하다. 여성은 트라우마와 향후 지진에 대처하는 방법에 관한 정보를 원했지만 그러한 필요가 제대로 충족되었다고 느끼지 못했다. 또한 여성은 아동, 노인, 임산부 돌봄에 관한 정보도 원했다. 남성은 부상자를 치료하고 사망자(동물 포함)를 처리하는 방법과 정부로부터 기대할 수 있는 것에 대해 우려하는 경향을 보였다. 젊은이들은 학교와 대학이 다시 개교하는 시점을 알고 싶어 했다.

처음에는 대부분의 정보를 네팔에서 휴대폰 소지율과 사용률이 높은 가족 구성원과 친구를 통해 얻었다. 이후에는 외부 출처를 통해 정보를 얻었으나 접근성이 떨어지는 지역에서는 정보를 얻을 수 있는 여건이 매우 열악했다. 또한 여성과 남성이 접하는 정보 채널은 상당한 차이를 보였다.

남성은 보통 지역 정부 담당자나 찻집에서의 토론을 통해 외부 상황과 지원에 관한 정보에 더 잘 접근할 수 있었다. 여성은 친척, 친구, 사회 복지사, 보건의로 종사자 등 개인적인 만남에 더 의존했다. 라디오와 텔레비전이 제대로 작동하고 이용 가능한 곳에서는 남성보다는 여성이 이러한 매체를 주요 정보 출처로 언급했다. 소외된 집단과 외딴 지역에 사는 커뮤니티는 일반적으로 제대로 정보를 제공받지 못했다.

특히 자신의 삶과 커뮤니티를 재건하고자 하는 사람들은 보다 개인적 연관성이 높은 정보를 얻는 수단으로 대면 의사소통을 선호하고 신뢰했다. 이러한 정보를 남성의 경우 마을개발위원회(Village Development Committee, VDC) 비서나 구(區) 조정관을 통해서, 여성의 경우 사회 복지사나 이웃을 통해서 얻는 경우가 많았다.



IOM이 네팔 다딩 지역의 외딴 산악 마을에서 지진 피해자들에게 방수포를 배분하고 있다.

IOM 2015/EUNJIN JEONG

“재난과 관련된 새로운 소식이 생기면 마닐라에 있는 친구와 가족들이 페이스북을 통해서 알려줍니다.”

필리핀 레이테 돌라그 거주민³



핵심 자료

미디어 및 통신 환경 지침

다양한 국가의 미디어 및 통신 환경에 대한 포괄적이고 상세한 정보를 제공하는 가이드, 대화형 온라인 형식(예: 방글라데시 또는 남수단 참고)과 다운로드 가능한 형식(예: 도미니카공화국 참고)으로 제공됩니다.

<https://www.cdacnetwork.org/media-landscape-guides>

정보 및 의사소통 관련 필요 현황 조사:

인도적 대응에 관여하는 사람들을 위한 빠르고 쉬운 지침

포켓 가이드: 신속 필요 현황 조사에서의 정보 및 통신 질문

두 지침 모두 여기에서 확인: <https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61bd582d71f7db616098ed62/1639798830847/>

모두 CDAC 네트워크 & ACAPS. (2014).

정보 및 의사소통 관련 필요에 대한 신속 현황 조사에 활용할 지침과 관련 설문지 및 데이터로 수행할 활동 제공.

CDAC 네트워크 공통 필요 현황 조사 도구 모음

정보 및 의사소통과 관련해 별도의 또는 심층적인 필요 현황 조사를 수행할 경우 유용한 도구 모음

<https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61bd586e1b165442afa232c9/1639798895196/CDAC+Network+Suite+of+Common+Needs+Assessment+Tools-4.pdf>

정보 및 의사소통 관련 필요 현황 조사 도구

<https://www.unhcr.org/innovation/information-and-communication-needs-tool/>

유엔난민기구(United Nations High Commissioner for Refugees, UNHCR) 혁신 서비스 마스터 양식

- 정보 및 의사소통 관련 필요 현황 조사

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WX-jkDPEqQkH0Hm8-TiQPOzHg1lIPn2jQVGgv4wVTns/edit#gid=240582073>

모두 유엔난민기구 (UNHCR) 혁신. (2107).

다양한 모바일 데이터 수집 도구를 활용해 다운로드, 조정, 배포할 수 있는 정보 및 의사소통 필요에 관한 지침과 관련 질문의 데이터베이스. 질문은 기본적인 인구통계학적 정보, 채널 접근성, 라디오/이동전화/대면 의사소통, 인도적 대응 활동가와의 통신 방식 등을 다룬다.

이라크 북부 국내이재이주민(IDP)의 정보 및 의사소통 관련 필요 이해하기

<https://reliefweb.int/report/iraq/understanding-information-and-communication-needs-among-idps-northern-iraq>

기관 간 신속 현황 조사 보고서. (2014).

다른 필요 현황 조사의 미비점을 보완하기 위해 수행된 정보 및 통신 관련 필요에 관한 독립적인 현황 조사 보고의 사례.

정보, 의사소통, 책무성에 대한 신속 현황 조사(Rapid Information Communications Accountability Assessment, RICAA)

<https://www.cdacnetwork.org/checklists/rapid-information-communications-accountability-assessment-ricaa>

커뮤니티 관여에 대한 필리핀 실천 커뮤니티(CoP): 의사소통, 책무성, 커뮤니티 관여, 공통 서비스 파트너십. (2016). 정보, 의사소통, 책무성에 관한 신속 현황 조사(RICAA)는 위기에 영향을 받은 사람들이 가진 정보 관련 필요와 의사소통 선호도를 파악하기 위해 고안된 간단한 필요 현황 조사 도구이다. 이 도구는 스마트폰과 태블릿을 통한 설문조사 설계와 데이터 수집 및 분석을 위한 툴킷을 포함하며, 커뮤니티, 햄(아마추어) 라디오, SMS를 통해 받은 정보를 온라인으로 추적하고, 편집하고, 시각적으로 매핑할 수 있는 온라인 플랫폼을 갖추고 있다.

위기 발생 전 정보 매핑 및 협의의 도구

위기 발생 전 커뮤니티 인식 설문조사/매핑/협의

<https://www.unocha.org/publications/report/philippines/philippines-pre-crisis-information-mapping-and-consultation-large-scale-typhoon>

필리핀의 커뮤니티 관여에 대한 CoP. (2017, 2018).

필리핀 국가 플랫폼이 의사소통 및 커뮤니티 관여에 대해 실시한 대비 작업에 활용된 도구

대비할 사항:

현황 조사 데이터를 성별, 연령, 장애 유형에 따라 세분화할 계획을 미리 세웠는가? 현재 데이터에서 사회경제적 지위, 사회적 소수자, 민족성, 언어, 역량, 취약성, 지리적 격차, 문해력, 수리력 수준 등 다른 요인을 고려할 준비가 되었는가? 각종 분야를 아우르는 표준 도구로 제시된 IASC 젠더 및 연령 마커(IASC GENDER AND AGE MARKER)³⁰가 도움이 될 수 있다.



마다가스카르 안타나나리보의 신문 가판대

ANTHROLOGICA 2018

2. 전략적 대응, 실행 계획, 자금 조달

정부가 국제 지원을 요청할 때 시행되는 긴급 대응은 일반적으로 인도적 필요 개입(HNO)을 바탕으로 인도적 대응 전반에 걸쳐 조정된 인도적 대응 계획³¹(Humanitarian Response Plan, HRP)에 따라 진행된다.

국제 지원을 요청하지 않은 경우에는 바누아투의 국가 대비 패키지(Country Preparedness Package)³²의 사례처럼 정부가 대응 계획을 세울 것이다. 대응 계획은 자원 조달의 핵심 수단으로, 피해 커뮤니티, 공여자, 대중에게 대응의 범위를 알리는 데 활용된다.

또한 대응 계획은 목적과 목표를 설정해 대응 모니터링에도 활용되며, 지표를 통해 보완된다. 의사소통 및 커뮤니티 관여와 관련된 필요와 계획에 대해 자금을 조달받고 이를 대응에 포함시키려면 관련 서류에 그러한 필요와 계획을 명확히 기재해야 한다.

이와 관련된 모범 사례로는 2018년 로힝야 인도주의 위기에 대한 공동 대응 계획(Joint Response Plan, JRP)³³이 있다.

각각의 상황과 대응은 고유하기 때문에 각 대응 계획에 무엇이 필요한지에 대한 청사진을 제공할 수는 없지만, 의사소통 및 커뮤니티 관여를 위한 최소한의 조치(19쪽 참고)가 인도적 대응에서 어떻게 다뤄질지는 명시적으로 언급해야 한다.

이를 어떻게 시행할 것인가에 관한 세부 사항은 국가 플랫폼이 실행 계획(운영 또는 전술 계획이라고도 함)을 통해 개발해야 하며, 이 실행 계획에서는 필요한 (인적, 재정적, 물질) 자원과 성공의 측정 방법도 결정해야 한다.

이러한 접근법은 유엔 인도주의업무조정국(OCHA)의 중앙 긴급대응기금(CERF)과 국가별공동기금(Country-Based Pooled Funds, CBPF)과 같은 메커니즘을 통한 자금 조달을 지원한다.

수행 방법

- 의사소통과 커뮤니티 관여가 모든 대비 및 비상 계획 뿐만 아니라 **현황 조사 및 분석 단계에도 포함될 수 있도록 보장하고**, 필요할 경우 이를 위한 옹호 활동을 전개한다. 의사소통과 커뮤니티 관여를 전반적인 대응 계획에 전략적으로 포함시키려면 대비 및 필요 현황 조사 단계에도 포함시켜야 한다.
- 인도적 대응 계획(HRP)이나 공동 대응 계획(JRP, 31 쪽의 핵심 자료에서 사례 확인)과 같은 대응 전반에 걸친 계획에 **의사소통 및 커뮤니티 관여를 위한 최소한의 조치(19쪽 참고)가 포함될 수 있도록 옹호 활동을 전개한다.**
- **이용 가능한 데이터**(예: 현황 조사를 통해 얻은 데이터)뿐만 아니라 주요 이해관계자의 판단과 기술, 경험을 바탕으로 상황에 맞는 적절한 조치를 판단한다. 이를 위한 이상적인 프레임워크는 없으며, 상황에 가장 적절한 조치를 수행하면 된다. 브레인스토밍과 초안 작성 워크숍을 통해 실행 계획을 수립하고 추가 연구와 검증을 통해 이를 보완할 수도 있다. 이 과정이 효과적이라면 다양한 행위자들이 주인의식을 가지는 것이 중요하다.

- 적절한 이해관계자를 참여시킴으로써 의사소통 및 커뮤니티 관여를 위한 **세부적인 실행 계획을 수립한다**. 인도적 대응의 다른 전략적 요소들(예: 클러스터, 범분야 이슈 등)과 명시적인 연결고리를 형성해 커뮤니티 관여 접근법이 일관적이고, 통합적이며, 자금을 더 잘 조달받을 수 있도록 한다. 또한 모호한 표현은 피하고, 개념이 아닌 구체적인 활동을 나열한다. 이와 관련해 31쪽의 핵심 자료에 소개된 도구를 참고할 수 있다.
- 기관 간 실행 계획을 위한 **예산을 수립한다**. 아래에는 실행 계획에 맞게 조정할 수 있는 예산 샘플이 제시되어 있다. 예산은 하나의 프로그램을 지원하는 데 쓰일 수도 있고, 더 광범위한 대응 예산의 구성 요소로 포함될 수도 있고, 다른 프로그램에 포함시키기 위해 세분화될 수도 있다.
- **의사소통 및 커뮤니티 관여 계획을 기관 및 대응 전반의 계획과 예산에 하나의 명시적인 구성 요소로 포함시키고**, 의사소통 및 커뮤니티 관여를 위한 최소한의 조치와 서비스를 참고한다(53~55쪽 참고).
- 실행 계획과 관련해 **이해관계자의 역할과 책임 및 책무성을 명확히 한다**.

“이것의 목표는 인도적 지원을 받는 사람들에게 프로그램을 개선하는 방향으로 이어질 수 있는 적용 가능한 실시간 정보를 제공하면서 그들이 자신의 견해를 표현할 수 있도록 하는 것입니다.”

체계적인 커뮤니티 피드백 메커니즘을 구축하고 관리하는 방법. 국제적십자연맹(International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, IFRC) 및 그라운드 트루스 솔루션(Ground Truth Solutions)

“피해인구가 자신의 필요를 조사하는 데 체계적으로 참여하고 인도적 지원이 그러한 필요를 충족해 주었는지를 평가하는 것은 제공되는 인도적 지원의 질을 보장하는 데 있어서 가장 중요합니다.”

Monique Parlat, 유럽집행위원회 인도주의적 지원 및 시민보호 위원회(European Civil Protection and Humanitarian Aid Operations, ECHO) 사무총장

인도 서벵골 순다르반스의 과자 판매상

3. 인적 자원, 전문 지식, 교육

의사소통 및 커뮤니티 관여에 숙련된 인력은 기관 전반에 걸쳐서, 특히 기관 간 차원에서 수준 차이를 보인다. 기술 프로젝트, 기관 간 조정, 데이터 관리 등의 업무가 진행될 수 있도록 직원들을 적극적으로 교육하거나, 업무에 동원하거나, 채용해야 한다. 필요한 직원을 찾기 위해서는 기존 팀을 활용하거나, 새로운 인력을 찾거나, 배치 명단에 있는 직원을 활용할 수 있다.

조직 전반에 걸쳐, 그리고 대응에 참여하는 파트너들을 대상으로 의사소통 및 커뮤니티 관여에 관한 인식 제고와 교육을 제공함으로써 동의를 확보하고 지식과 기술을 심화하는 것은 항상 좋은 생각이다. 이러한 인식 제고와 교육은 모든 기술 분야를 아우른다.

직원은 다음과 같은 측면에서 필요하다.

- 기관 간 플랫폼, 국가 플랫폼의 **조정**을 위해 직원이 필요하다. 이는 직원들이 수행해야 할 하나의 핵심적인 역할이다. 이 역할에는 리더십에 영향을 미치고, 여러 다양한 행위자들을 소집하고 조정하며, 결함을 파악하고, 사람들이 행동을 취하도록 이끌고, 문제와 갈등을 해결할 수 있는 능력을 갖춘 사람이 필요하다.
- 또한 직원은 다음과 같은 기술 영역과 관련된 기술도 갖추어야 한다.
 - 데이터 분석 및 연락을 포함한 정보 관리
 - 정보 관련 필요, 인식, 의사소통 선호도에 대한 현황 조사와 분석
 - 인류학적 정보에 대한 현황 조사와 분석
 - 현지 미디어 또는 민간 부문(예: 모바일 네트워크 사업자)와의 관계
 - 운영 간 피드백 메커니즘(예: 콜센터, 인식 설문조사, 라디오 및 동영상 제작, 인쇄, 디지털 미디어, 정보, 의사소통, 기술, 대면 상담)의 구축과 프로젝트 관리
 - 특정 집단 또는 취약한 집단의 관여
 - 번역, 통역, 문화 중재
 - 의사소통 및 커뮤니티 관여에 관한 교육

조정된 접근법을 취하는 경우에는 이러한 기능이 여러 기관에 분산된 경우가 많다.

수행 방법

- 필요한 직원뿐만 아니라 기관 내부의 요구 사항(플랫폼 연락 담당관과 대체 인력 포함)을 **사전에 계획**한다. 즉 어디에, 어떤 역할, 얼마나 오래, 어떤 역량과 기술(예: 언어, 기술 지식)이 필요한지 미리 계획한다. 이때 필요한 **예산**을 전반적인 대응 자금 계획에 포함시키는 것을 잊지 말아야 한다.
- 대응이 한창 진행되고 있을 때가 아니라 **대비 활동의 일환으로 새로운 파트너십을 형성**한다. 파트너십 프로토콜을 미리 구축하여 도움을 제공할 사람들이 즉시 동원될 수 있도록 한다. 이는 특히 함께 일해본 적이 없거나 조직 문화가 다른 파트너와 협력할 때 중요하다.
- 파트너십을 맺을 **전문성을 갖춘 기관들을 식별**한다. 이들은 직원을 파견해주거나 국가 플랫폼에 참여할 수도 있다. 이러한 기관에는 특정 커뮤니티와 소통하는 데 전문성을 갖춘 현지 집단, 미디어 혹은 미디어 개발 기관, 모바일 네트워크 사업자 및 기타 민간 부문이 포함될 수 있다. 파트너십을 활용하면 기술뿐만 아니라 물품과 자금도 동원할 수 있다.
- **교육을 진행한다.** 맞춤형 교육 자료들을 다양한 언어와 기술 경험에 맞게 제공하고, 참가 대상의 상황과 요구 사항에 맞게 조정한다(31쪽의 핵심 자료 참고). 보다 지속 가능한 성과를 낼 수 있도록 직원의 역량을 현지에서 강화한다.
- **현지에서 직원을 채용**한다. 현지 사람들이 인도주의적 커뮤니티 관여 전문가로 훈련받지 않았을 수도 있지만 데이터 관리, 소수 집단의 관여, 언어, 인류학 등과 관련된 전문 기술을 갖춘 사람은 얼마든지 있을 것이다. 대학과 커뮤니티 집단에서 채용을 시작하는 것도 좋다. 국내 직원들에게 투자하고 그들이 대응 시스템에 익숙해지도록 하는 것이 단기 파견 직원에게 의존하는 것보다 더 지속 가능한 투자가 될 것이다.

예산 양식

항목	주관 파트너	비용
활동 비용		
성과 1. 피해 커뮤니티와 인도주의 기관 사이의 의사소통이 개선되어 커뮤니티가 필요한 정보를 제공받고, 자신의 권리와 자격을 알고, 제공되는 서비스를 구체화하며, 필요할 때 문제를 제기한다.		
결과: 커뮤니티가 구호 및 서비스에 접근하는 방법을 포함한 각종 정보에 대해 잘 알고 있다.		
활동:		
• 집계가 가능하도록 표준화된 형식을 활용해 정보 관련 필요와 의사소통 선호도에 대한 현황 조사를 실시한다.		
• 커뮤니티를 위한 공동 핵심 메시지를 적절한 언어로 작성하고 이를 전파할 채널을 파악한다.		
• 루머 추적, 사실 확인, 루머 반박과 관련하여 현지 미디어의 역량을 강화한다.		
결과: 적절하고 다양한 채널을 통해 커뮤니티의 관점이 체계적으로 수집된다.		
• 집계가 가능하도록 표준화된 형식을 활용해 커뮤니티의 관점에 대한 미시적인 설문조사를 실시한다.		
• SMS 기반 플랫폼에 기술 및 재정 지원을 제공한다.		
• 루머 추적, 사실 확인, 루머 반박과 관련해 청소년의 관여를 강화한다.		
• 루머 추적, 사실 확인, 루머 반박과 관련해 현지 단체의 관여를 강화한다.		
성과 2: 개선되고 확장된 피해 커뮤니티의 다분야 피드백이 쉽게 접근 가능한 단일의 의사결정 메커니즘을 통해 리더에게 전달된다.		
결과: 공통 데이터 분석 메커니즘이 마련된다.		
• 적절한 세분화와 분석을 통해 데이터를 데이터 세트로 정렬하고 분류한다.		
• 성별, 연령, 장애, 민족성, 기타 고려 사항에 따라 세분화된 데이터를 온라인 플랫폼(예: HXL, HDX, KoBo 툴박스 등)을 활용해 표시한다.		
• 피드백 보고서를 파트너 및 커뮤니티와 공유할 수 있는 형식으로 디자인한다.		
결과: 커뮤니티의 관점이 시스템 차원에 반영되어 사람들의 삶과 웰빙에 영향을 미치는 의사결정에 필요한 정보를 제공한다.		
• 인도적 대응 활동가가 커뮤니티와 소통하고 루머, 우려 사항, 피드백, 고충 등에 대응할 수 있는 기술을 갖추 수 있도록 보장한다. (예: 교육을 통해)		
• 클러스터, 클러스터 간 조정 그룹(ICCG), 인도주의 국가팀(HCT)의 회의에 커뮤니티 피드백 및 관여에 관한 상설 의제 항목이 포함되도록 보장하여 적절한 조치가 취해지고 기관이 책무성을 다하고자 취한 조치에 대해 피드백을 받을 수 있도록 한다.		
성과 3: 이행 기간 동안 공통 서비스 모델(Collective Service Model)이 개선되고 구체화된다.		
결과: 모니터링, 평가, 학습 절차가 마련된다.		
• 의사소통 및 커뮤니티 관여(Communication and Community Engagement, CCE) 국가 플랫폼에 의해 정기적인 모니터링이 이루어진다.		
• 중간 검토가 시행되고, 마지막에는 사후 조치 검토가 진행된다.		
직원 급여 및 복리후생		
국가/하위국가 플랫폼 조정관: 직원 급여, 보험, 출장, 숙박 등		
정보 지원 책임자: 직원 급여, 보험, 출장, 숙박 등		
직원 급여 및 복리후생		
예: 휴대폰, 노트북 등		
기타 운영 및 지원 비용		
예: 웹사이트, IT 지원, 통신 비용, 번역 및 통역, 출판 및 디자인 비용 등		
부분 합계		
간접 비용 회수/비(非)프로젝트 귀속 비용(Non-project Attributable Costs, NPAC)의 비율		
총 비용		

위 예산 양식은 중앙아프리카공화국³⁴에서 계획된 기관 간 서비스를 기반으로 하며, 상황 분석 및 필요 현황 조사를 바탕으로 루머를 해결하고 청소년 집단과 협력하는 데 중점을 두면서 의사소통 및 커뮤니티 관여에 필요한 최소한의 조치를 포괄한다. 또한 이 양식은 이행 과정에서 공통 서비스 모델을 다듬고 개선하고자 학습 관련 요소도 통합하고 있다. 활동은 다양한 파트너가 주관하며, 각각 집단적 접근법에 기여한다.

전문가 명단

비상사태에서 현지의 수용 역량이 초과하거나 전문 기술이 필요한 경우 많은 인도주의 기관이 전문가 명단에서 자격을 갖춘 직원을 선별한다. 인력 배치는 인도적 대응, 역량 강화, 대비를 지원할 수 있다. 커뮤니티 관여 전문가는 보통 조정, 정보 및 통신 관련 필요 현황 조사 수행, 적절한 메커니즘 구축, 현장 직원에게 적절한 실무 교육 제공 등을 위해 배치된다.

일부 기관은 자체 명단을 가지고 있다(인사부에 문의하여 이러한 명단이 기관 내에 있는지 확인 가능).

또한 의사소통 및 커뮤니티 관여 분야의 전문 인력을 배치하는 스탠바이 파트너(예: NORCAP, 레드알(RedR) – 31쪽의 핵심 자료 참고)의 명단과 같은 전문 명단도 있다.

일종의 대비책으로써, 추후에 인력 배치를 요구하게 될 수도 있는 모든 명단과 관련해 파트너십 계약을 체결하는 것을 고려해 보도록 한다. 이를 통해 명단 관리자는 수요를 파악하고, 자금을 지원하고, 향후 요청이 급증할 경우에 대비할 수 있다.



사례 연구

콩고민주공화국(DRC)의 인도적 대응 계획(HRP)에 커뮤니티 관여시키기

그랜드 바겐과 연계된 공여 기관 요건을 충족하기 위해 HRP에 커뮤니티 관여 실행 계획을 포함시키는 사례가 점점 많아지고 있다.

인도주의 국가팀(HCT)은 레벨 3 비상사태 활성화의 일환으로, 그리고 IASC 서약에 따라, 피해인구가 인도적 지원 계획과 프로그램 설계에 참여하도록 보장하고 DRC 내 커뮤니티의 만족도와 우선순위를 정기적으로 모니터링하기 위한 집단 메커니즘을 수립했다.

이 메커니즘에는 공동 행동강령을 채택하고, 성적착취 및 학대 예방을 위한 거점 네트워크를 수립하는 것이 포함되어 있다.

인도주의업무조정국(OCHA)과 유엔인구기금(United Nations Population Fund, UNFPA)이 공동 주관하는 이 메커니즘은 HRP에 자세히 설명되어 있으며, 다양한 활동가가 프로젝트에 기여했다. 또한 이 메커니즘은 커뮤니티 관여 활동을 대응 전반으로 확대한 CERF로부터 자금을 지원받았으며, 커뮤니티 관여 과정을 효율화하고 취약 집단, 특히 여성에게 접근할 수 있는 다양한 채널을 확보하는 데 중점을 두었다.



DRC 고마의 국내이재이주민(IDPs)



핵심 자료

커뮤니티 관여와 책무성(Community Engagement and Accountability, CEA)에 관한 실행 계획 개발 지침

<https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-08/TOOL-7-Guidance-to-develop-a-CEA-POA%20%281%29.pdf>

국제적십자연맹(IFRC). (2016).

의사소통 및 커뮤니티 관여를 대응 계획 전반에 통합하기보다는 이에 특화된 실행 계획을 개발한다.

로힝야 인도주의 위기를 위한 공동 대응 계획(JRP) – 2018년 3~12월 전략 집행 그룹(Strategic Executive Group)과 그 파트너들. (2018).

JRP는 전략 집행 그룹과 파트너들이 가장 시급한 인도적 수요와 지원이 필요한 사람들의 예상 인원을 포함해 위기에 대한 이해를 공유할 수 있게 해 준다. 이는 강화된 증거 기반을 보여주며, 전략적인 JRP를 수립하는 데 도움을 준다. 이와 관련된 예시에는 공통 서비스 피드백 메커니즘뿐만 아니라 필요 현황 조사에 관한 섹션, 커뮤니티와의 소통에 관한 구체적인 목표도 포함된다.

<https://reliefweb.int/report/bangladesh/jrp-rohingya-humanitarian-crisis-march-december-2018-0>

인도주의적 의사소통 명단

(The Humanitarian Communication Roster)

<https://reliefweb.int/report/world/humanitarian-communication-roster-responding-skills-gap-emergency-response-sector>

노캡(NORCAP) 및 재난 피해 커뮤니티와 소통하기 네트워크(CDAC Network)

명단을 바탕으로 전문가 배치를 요구하는 것과 관련된 정보, 의사소통 및 커뮤니티 관여 역량을 갖춰야 하는 직무(예: 의사소통 및 커뮤니티 관여 조정관, 인도주의 연락 담당관, 기술 팀장)에 관한 과업 지시서의 견본을 확인할 수 있다.

도구 21: 직무 기술서와 관련된 CEA 책임. 국제 적십자 연맹(IFRC). 2017.

CEA와 관련된 개인의 책임을 명시하는 직무 기술서에 포함해야 할 항목을 확인할 수 있다.

https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-08/Tool-21-CEA-responsibilities-for-job-descriptions_0.pdf

‘의사소통은 인도적 지원이다’ 온라인 학습 과정

이 시나리오 기반의 입문용 온라인 학습 과정은 인식을 제고하고, 피해 커뮤니티에 필요한 정보를 제공하고 재난 대응 활동가와의 대화를 위한 의사소통 메커니즘을 구축하는 데 도움이 되는 기본적인 요소를 알려준다.

<https://kayaconnect.org/course/info.php?id=768>

인도적 대응에서의 의사소통 및 커뮤니티 관여에 관한 기술 교육

이 모듈식 심화 교육은 참가자들이 의사소통과 커뮤니티 관여를 일상적인 운영 관행에 포함시킬 수 있도록 이론과 실제적인 단계를 안내하고, 이러한 관행이 예측 가능하고 일관되며 자원이 풍부한 비상사태 대비 및 대응의 구성요소가 되도록 보장한다. 이러한 교육 패키지에는 교육 자료와 함께 사용하거나 단독으로 사용할 수 있는 상세한 진행자용 지침이 포함되어 있다. CDAC 네트워크에 교육을 의뢰하거나, 교육 자료를 다운받을 수 있다.

<https://www.cdacnetwork.org/capacity-bridging>

인도적 대응에서 의사소통 및 커뮤니티 관여에 관한 심화 기술 교육

심화 기술 교육의 주요 두 대상은 i) 기술 교육을 이수하고 의사소통 및 커뮤니티 관여에 대한 보다 심층적인 지식을 필요로 하는 현장 및 기술 직원, ii) 의사소통 및 커뮤니티 관여에 관한 더 심층적인 지식이 필요한 고위급 직원 또는 배치 명단에 있는 직원이다. 이 교육은 필요 현황 조사, 계획 수립, 자원 동원, 이행, 모니터링, 평가를 포함한 다양한 주제를 다룬다.

<https://www.cdacnetwork.org/capacity-bridging>

의사소통 및 커뮤니티 관여(CCE)에 관한 브리핑 모듈

2시간 동안 진행되는 이 모듈의 참가자들은 의사소통 및 커뮤니티 관여가 무엇인지, 왜 중요한지, 어떻게 책무성과 참여를 개선하는 데 도움이 되는지를 간략히 살펴볼 수 있다.

<https://www.cdacnetwork.org/capacity-bridging>

4. 커뮤니티와의 대화: 정보 공유 및 커뮤니티 피드백 수집을 위한 메커니즘

활동, 지원 사업, 서비스를 알리고, 이에 필요한 정보를 제공하고, 의견을 제시하고, 비판할 수 있는 기회는 인도주의 프로그램과 대응 전반의 개선에 필요한 정보를 제공하고 이를 이끌 수 있는 메커니즘과 연결되어 있어야 한다. 성과와 결과를 더 잘 측정하고 인도적 대응 활동가와 커뮤니티의 관계를 개선하려면 정기적인 의견 수렴과 커뮤니티로부터의 피드백이 필수적이다. 피드백은 설문조사나 커뮤니티 회의 등을 통해 체계적이고 능동적인 방식으로 수집할 수도 있고, 루머와 소셜 미디어를 모니터링하는 등 비구조적이고 수동적인 방식으로 수집할 수도 있다.

점점 더 많은 인도적 대응 활동가들이 피드백 메커니즘을 갖추고 있지만 이를 인도적 대응 초기부터 훨씬 더 빨리 활용해야 하며, 커뮤니티는 이 메커니즘의 존재를 지금보다 잘 인식하고 있어야 한다. 거시적 분석을 위해 여러 기관에 걸쳐 피드백 데이터를 취합하고 이를 인도적 지원 구조에 반영함으로써 체계적이고 조정된 접근법을 촉진하고 결과적으로 커뮤니티에 분명한 변화를 가져올 수 있는 방식으로 피드백 메커니즘을 설계할 수도 있다.

공동 피드백 메커니즘(CFM)은 피해 커뮤니티와 정보를 공유하기 위한 접근성이 좋은 집단 메커니즘이다. CFM은 고충과 피드백을 다룰 뿐만 아니라, 개별 조직이나 대응 전체를 위해 모든 활동가의 계획 수립, 성과 평가, 의사결정에 필요한 정보를 생성하는 도구의 역할도 수행한다.

CFM은 커뮤니티가 서비스와 관련된 정보를 요청하는 정보 창구로 자주 활용된다. 정보에 대한 요청을 분석하면 향후 의사소통 캠페인을 계획하거나 정보 공유가 취약한 분야를 강조하는 데 도움이 될 수 있다.

효과적인 CFM은 피해인구와의, 그리고 피해인구 내부에서의 신뢰를 구축하고 잠재적인 파트너와 공여자를 포함한 이해관계자들 사이에서 인도적 대응 활동가에 대한



신뢰를 높이는 데 도움이 된다. 또한 CFM은 의사결정에 필요한 정보를 제공하고 책무성, 권리, 투명성, 서비스 개선을 강화하는 데에도 도움이 된다.

또한 하나의 단체(예: BBC 미디어 액션, 인터뉴스, 방글라데시에서 국경없는 번역가회(TWB)가 운영하는 월간

루머를 피드백의 한 형태로 수용하기

루머는 삶과 죽음을 가르는 문제가 될 수 있다. 루머는 고통을 양산하고, 잘못된 기대를 불러일으키며, 부적절하거나 폭력적인 행동을 유발할 수 있다. 그럼에도 인도적 지원 활동가들은 루머로 인한 결과를 감당해야 하기 전까지 루머를 무시하거나 주목하지 않을 때가 많다.

의사소통과 커뮤니티 관여는 루머의 식별과 모니터링을 가능하게 해야 한다. 루머는 정보의 부족과 불확실성을 자양분 삼아 확산하기 때문에 인도주의 상황에서 만연하게 나타난다. 또한 정보 과부하나 가짜 뉴스의 확산을 먹고 자라나기도 한다.

그렇다면 어떻게 해야 루머를 다루고 처리할 수 있을까? 루머를 위한 및 사람들의 감정이나 생각을 인식하는 데 도움이 되는 조기 경보 메커니즘이나 지표로 새롭게 상상할 수 있을까? 루머를

프로그램 설계에 필요한 정보를 얻거나 이를 개선하는 데 필요한 일종의 견해와 피드백의 형태로 받아들일 수 있을까?

우리가 가진 인도주의 의무는 루머에 주목하고 피해를 유발하는 루머에 대해 조치를 취할 것을 요구한다. 책무성에 대한 약속을 다하려면 우리의 프로그램과 직원에 대한 루머를 경청하고 조사해야 한다.

「루머에 따르면: 루머 대처를 위한 실무 지침(Rumour has it: A practice guide to working with rumours)」에서 발췌. CDAC 네트워크. (2017).

<https://www.cdacnetwork.org/tools-guidance/20170610-rumour>



OCHA

남수단 파충에서는 유엔 수단 사무소와 히로델 재단이 공동으로 자금을 지원하는 라디오 미라야(Radio Miraya)의 기자들이 마을 토론회를 개최하고 등록 기간 동안 유권자들과 라이브 방송을 진행한다.

피드백 게시판 (“무엇이 중요한가?”)³⁵나 하나의 주체(예: 그라운드 트루스)가 국가 플랫폼을 대신해 피드백 절차를 이행함으로써 데이터 독립성을 높이는 공통 서비스 접근법을 취할 수도 있다.

공통 피드백 메커니즘을 설계하고 이행하는 것은 국가 또는 하위국가 플랫폼의 역할이다. 이러한 플랫폼은 대비/대응을 위해 적절한 조정 기구의 승인을 받아야 하며, 인도적 지원 구조 내의 모든 클러스터 및 실무 집단과 협력해야 한다.

수행 방법

대비

- 위기 발생 전 피드백 메커니즘 매핑을 수행하여 이미 활용 중이거나 작동 중인 메커니즘을 파악한다. 정보 관련 필요와 의사소통 선호도에 관한 데이터를 참고하거나 수집한다.
- 인도적 대응 기간에 활용될 공통 피드백 메커니즘을 설계한다.

- 메커니즘의 수립, 자원 확보, 이행, 모니터링을 지원할 수 있도록 기관 간/클러스터의 **약속**을 확보한다.
- **상황, 목표, 이행** 프레임워크, 파트너십, 자원, 예상 결과를 요약한 기획안을 준비한다. 그리고 피드백과 공감대 형성을 위해 이를 관련 프로그램 섹션과 파트너 기관들, 그리고 기타 이해관계자와 공유한다.
- **커뮤니티 및 이해관계자들과 CFM의 목적에 대해 합의**하여 CFM이 달성하고자 하는 목표와 이를 위한 최선의 접근법/메커니즘을 명확히 하고 공감대를 확보한다.
- **서비스 제공자와 협력**하여 선호되는 메커니즘을 구축하는 데 필요한 자원(무료 전화 번호 또는 보안 서버)을 확보한다.
- 다른 파트너들과 협력해 **자주 묻는 질문** 목록을 작성하여 주요한 정보 요청에 답변할 수 있도록 한다.
- **4Ws(무엇을, 누가, 어디서, 언제)**를 수행하여 CFM과 관련된 이해관계자를 설정한다.
- 피드백을 제공해 줄 수 있는 사람들이 선호하는 채널(35쪽의 상자 참고)과 재난 기간 및 그 이후에 이용 가능 여부를 고려하여 **기존 메커니즘에서 피드백을 얻거나 수집하는 방법**, 구조화된 피드백과 구조화되지 않은 피드백을 모두 수집하는 방법, 루머를 모니터링하는 방법을 수립한다. 선정된 메커니즘/채널은 일종의 기본 요건으로 접근성, 친근성, 기밀 보장 등의 문제를 고려해 커뮤니티에 초점을 맞추어야 하며, 커뮤니티의 수요와 상황에 적합해야 한다. 또한 CFM 운영 지침을 수립해야 한다. 피해인구 및 기타 이해관계자들과 협의하여 실제 CFM 플랫폼(예: 핫라인), 메커니즘의 위치(예: 커뮤니티 정보 센터), 피드백의 빈도와 시기(예: 표적 집단토론, 커뮤니티 회의), 피드백의 형식(예: 전화, SMS, 양식, 보고서 등) 등 CFM의 표준운영절차를 결정하고 이에 합의하도록 한다.
- **CFM 기반시설을 설치하고 관련 직원을 대상으로** 플랫폼 운영에 관한 **교육을 진행한다**. 이 교육에는 핫라인, 콜센터, 피드백 또는 고충 양식, 대인 의사소통 기술, 피해인구와의 표적집단토론 실시, 커뮤니티 라디오 운영에 관한 내용이 포함된다.
- CFM의 원활한 운영에 필요한 **관련 허가, 인가, 면허 등을 취득한다**. 예를 들어, 상황에 따라 핫라인이나 콜센터를 설치할 때 승인을 얻거나 커뮤니티 회의를 개최하기 전에 사전 허가를 받아야 할 수도 있다.

- 커뮤니티에 CFM 수립과 이를 활용하여 피드백 및 고충을 제시하는 방법을 알린다. 필요할 경우 시스템/장비 작동 방법 같은 필수 기술을 선정된 커뮤니티 구성원에게 교육한다.

- 피드백이나 고충의 다양한 종류에 따른 대응 시간을 비롯해, 피드백을 제공하거나 고충을 제기한 후 커뮤니티가 예상할 수 있는 사항을 설명하는 것이 가장 중요하다.

- 데이터에 대한 조치를 취하고 피드백 루프를 매듭지을 수 있도록 계획, 수집, 처리, 제시, 해석, 배포, 연계 경로를 고려하여 피드백에 대한 공통 데이터 처리 절차를 개발한다.

- 고충 및 피드백 접수 확인, 데이터 입력과 저장 및 분석 방식, 민감한 기밀 데이터를 비롯한 다양한 유형의 데이터에 접근할 수 있는 주체 등에 관한 일련의 도구와 시스템에 대해 합의한다.

- 고충의 조사와 해결, 피드백에 대한 대응 또는 처리 상황을 개인이나 커뮤니티에 보고하기 위한 공식적 및 비공식적 메커니즘을 포함하여, 플랫폼 구성원들이 가진 피드백 및 고충에 대한 대응 역할과 책임에 대한 명확한 약속과 동의를 포함한다.

- 피드백과 고충에 대한 대응을 기록하고 분석하고 보고하며, 다른 조정 기구(예: HCT)들처럼 피드백을 활용할 것으로 예상되는 주체들과 결과 및 학습 내용을 공유해야 할 책임을 명확히 한다. 이때 이것이 인도적 지원 구조 및 의사결정과 어떻게 연결되는지를 명확히 설명하도록 한다.

- 지속가능성을 위해 기존 시스템, 서비스, 직원의 역량을 바탕으로 메커니즘에 필요한 자원을 적절히 제공한다.

- 메커니즘이 대화를 촉진하도록 보장한다. 의사소통 채널이 일방향이 아닌, 쌍방향인지를 분석한다. 일방향이 아닌 경우 상호작용과 대화를 활성화하기 위한 접근법을 어떻게 적용할 수 있는가? 이를 보장하기 위해 상호 보완적인 채널을 함께 활용할 방법이 있는가?³⁶

- 해커, 운영자, 부적절한 행위, 시스템 오류를 경감하기 위한 조치를 비롯해, 데이터와 데이터베이스의 기밀 및 보안을 보장하기 위한 적절한 데이터 보호 조치를 실시한다. 이러한 조치 중에는 핫라인/콜센터 운영자에 대한 신원 조회, 교육, 백업, 접근 제한, 암호화/소프트웨어 인가, 지속적인 모니터링이 포함될 수 있다. 이러한 조치가 정보의 공유를 방해해서는 안 되지만 데이터가 남용되지 않도록 보호하는 역할은 해야 한다. 아래 상자와 36쪽 핵심 자료에 제시된 지침을 참고한다.

- 피드백 메커니즘을 통해 발생할 수 있는 시급한 문제와 고충, 민감한 문제를 어떻게 처리할지 계획한다(뒤에 나오는 섹션 참고).

- 비상 크랭크, 아마추어 무선 설비, 여행용 무선 설비(예: <http://www.firstresponderadio.org/equip>), 태양열/크랭크 무전기, 아마추어 무선 라디오, 발전기, SMS 기반 소프트웨어(예: 프론트라인 SMS) 등 위기 상황에서 피드백을 용이하게 하는 데 필요한 모든 물품과 소프트웨어를 미리 준비한다.

- 피드백을 수집할 커뮤니티 활동가, 직원, 자원봉사자, 기타 주체들에게 교육을 제공한다.

- 피드백 메커니즘을 지원하는 데 필요한 모든 파트너십을 구축한다.

대응 중

- 필요할 경우, 의사소통 및 커뮤니티 관여를 위한 조치와 서비스 속에서 공통 피드백 메커니즘을 주관할 하위국가 플랫폼을 활성화한다.

- 공통 피드백 메커니즘을 이행하고 데이터를 합의된 보호 및 프로토콜에 따라 처리한다. 해당 조정 기구뿐만 아니라 활성화된 모든 클러스터 및 국가 플랫폼이 데이터를 적절히 참고할 수 있도록 보장한다.

- 루머와 같은 비공식적 피드백에 대한 모니터링을 실시한다(36쪽 핵심 자료 참고).

- 커뮤니티 및 인도적 대응 활동가와 협의하여 인력 공백, 열악하거나 존재하지 않는 의사소통 채널, 기술에

최소한의 데이터 보호 조치

피드백, 고충, 기타 제안이 이루어지는 상황에서는 최소한의 데이터 보호 조치가 마련되도록 보장해야 한다³⁷.

- 데이터 활용 목적이 명확하고 정의되어 있다.
- 인도적 대응 활동가들이 보안 기반시설, 데이터 공유 행동강령, 피해 최소화 지침 등 데이터를 책임 있게 활용하기 위한 핵심 기량과 역량을 갖춘다.

- 활동가들이 다양한 맥락을 통틀어 데이터의 사용 및 비사용이 취약 집단에 야기하는 위험을 적극적으로 식별하고 관리한다.
- 데이터 수집이 국내 및 국제 법적 규정과 윤리를 준수한다.
- 변화하는 환경에서 발생하는 새로운 문제를 다룰 수 있도록 데이터 보호 조치를 정기적으로 업데이트한다.

피드백을 제시할 수 있는 채널

커뮤니티 회의/모임
커뮤니티 대표
자원봉사자, 커뮤니티 릴레이
제안/피드백 상자
배포 중 피드백
투명성 포럼
뉴스레터
라디오, TV 프로그램
배포 이전 및 이후 피드백
핫라인 번호

필요 현황 조사
가구 설문조사
커뮤니티 자원 지도
표적 집단
핵심 인사 또는 개인 인터뷰
전단지, 팸플릿
음성 녹음기
인식 설문조사³⁸
헬프데스크
인포허브(Infohub)

국제/국내 비정부기구(NGO) 보고서
조치 후 검토
정보 트레일러
SMS
소셜 미디어(예: 페이스북)
메시지 어플리케이션(예: 왓츠앱)

각각의 수단이 가진 특징은 36쪽 핵심
참고자료에서 확인.

대한 부적절한 의존, 잘못된 데이터 관리, 혼란스러운 정보 흐름 등 피드백을 공유하고 청취하고 이에 조치를 취하지 못하도록 막는 **장벽을 확인하고 다룬다**.

- 국가 및 하위국가 플랫폼은 피드백을 모니터링하고, 접수하고, 분석해야 하며, **커뮤니티의 견해와 우려가 정기적인 상황 보고서와 정보 게시판을 통해 공유되도록 해야 한다**.
- 전력, 라디오 및 TV 콘센트, 통신 타워 등의 복구를 위한 옹호 활동을 전개한다. 비상 통신 클러스터나 기업은 무료 통화, SMS, 배터리 충전 서비스를 제공하기 위한 센터를 설립할 수도 있다. 상황상 필요하고 커뮤니티의 의사소통 선호도에 적합하다면 크랭크나 태양열 라디오 같은 **적절한 구조 물품을 배분한다**.
- **적절하고, 이해할 수 있으며, 활용 가능한 데이터를 수집한다**. 인도적 대응에 대한 피드백을 요청할 경우에는 다른 방법(예: 표준 필요 현황 조사)으로는 찾을 수 없고 개선에 활용할 수 있는 정보만 요청한다. 또한 조정을 꾀해야 한다. 데이터를 수집하는 기관이 여럿일 수 있으며, 대상자들은 똑같은 질문에 두 번 이상 답하고 싶어 하지 않을 것이기 때문이다. 또한 적시에 조치를 취할 수 있게 해 주는 구조화된 데이터를 수집하기 위한 메커니즘을 설계한다.
- **기술을 적절히 활용한다**. 휴대폰 기술과 어플리케이션은 신속히 많은 사람에게 닿을 수 있고 '혁신'이라는 매력을 갖추고 있어 매력적으로 보일 수 있다. 기술은 놀라운 원동력이 될 수 있지만, 인도적 관여를 위해 활용할 때에는 이러한 기술에 접근할 수 없는 사람(주로 여성)을 조사하고 그에 따라 계획을 세워야 한다. 어떠한 목적을 갖고 있는 기술 기반 채널만으로 모든 사람에게 도달할 수 있는 대응 방법은 거의 없을 것이다.
- 피드백 채널에 대한 접근성은 상황에 따라 변할 수 있기 때문에 시간을 두고 **모니터링**하고 조정해야 한다. 예컨대, 태풍이 온 직후에는 휴대폰을 사용할 수 있을지 몰라도 배터리 충전이 불가능해지면 오프라인 상태가 되었다가 전원이 복구된 후에야 다시 사용할 수

있다. 다양한 채널을 활용하면 한 가지 채널에 접근할 수 없을 때 연결이 완전히 끊길 위험이 줄어든다.

- 의사소통 채널의 (재)구축 및 강화를 위한 **계획과 예산을 수립한다**. 개발 중인 모든 제안서에 모든 적절한 요소(예: 직원이 현황 조사를 수행한 후 발전기 연료와 휴대폰 충전이 가능한 전력을 제공하는 동시에, 모바일 네트워크 사업자와 연락해 접근성을 높이는 데 드는 모든 비용)를 포함시킨다.
- **경청했음을 보여준다**. 피드백을 바탕으로 이끌어낸 혹은 이끌어내지 못한 변화를 설명하고 피드백 루프를 매듭짓는다. 커뮤니티를 위한 정보 공유는 다음 섹션에서 확인한다.
- **조치를 취한다**. 예컨대, 피드백 게시판에 임산부가 영양소가 풍부한 야채를 충분히 섭취하지 못했다는 우려가 제기되면 구호 기관이 식품에 대한 접근을 용이하게 하거나 임산부가 활용할 수 있는 다른 영양 섭취 옵션에 대한 정보를 제공해야 한다. 사람들이 너무나도 많이 건의함과 핫라인을 활용하려고 하면 순식간에 지칠 수도 있지만 그렇다고 해서 어떤 일이 벌어지는 것은 아니다. 우리는 커뮤니티의 견해를 경청할뿐만 아니라 그것을 바탕으로 조치를 취해야 한다.



모가디슈 사이드카 국내이재이주민(IDP) 캠프에 있는 한 소말리아 소녀가 라디오를 들으며 글쓰기 연습을 하고 있다고 라디오 에르고에 전한다.

ALI NUR SALAAD/IMS-RADIO ERGO



핵심 자료

체계적인 커뮤니티 피드백 메커니즘을 수립하고 관리하는 방법

<https://www.ifrc.org/document/how-establish-and-manage-systematic-community-feedback-mechanism>

그라운드 트루스 솔루션, 국제적십자연맹(IFRC). (2018). 적십자사 및 적신월사 직원과 자원봉사자들이 그라운드 트루스 솔루션의 '유권자의 목소리(Constituent Voice™)' 방법론을 활용해 체계적인 커뮤니티 피드백 메커니즘을 수립하고 관리할 수 있도록 지원하는 것을 목표로 하는 단계별 지침

피드백 메커니즘의 작동 원리는 무엇인가?

인도적 지원 활동에서의 책무성과 성과를 위한 적극적 학습 네트워크(Active Learning Network for Accountability and Performance in Humanitarian Action, ALNAP)-커뮤니티 개발 협회(CDA)의 실행 연구가 인도주의적 피드백 메커니즘에 반영되도록 지원하기 위한 문헌 검토

<https://www.alnap.org/help-library/what-makes-feedback-mechanisms-work-literature-review-to-support-alnap-cda-action>

인도적 지원 활동에서의 책무성과 성과를 위한 적극적 학습 네트워크(ALNAP). (2014).

인도주의적 피드백 메커니즘: 연구, 증거, 지침³⁹.

기관 간 커뮤니티 기반 고충 처리 메커니즘에 관한 모범 사례 지침

<https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse/documents-50>

피해인구에 대한 책무성(AAP)과 성적 착취 및 학대로부터의 보호(PSEA)에 관한 기관 간 상임위원회(IASC) 태스크팀. (2016).

인도적 지원 활동가에 의한 성적 착취 및 학대(SEA) 신고를 처리하기 위해 기관 간 커뮤니티 기반 고충 처리 메커니즘을 수립하고 운영하는 방법에 대한 운영 지침이다. 이 지침은 시범 프로젝트를 통해 수집한 교훈, 예시, 사례 연구를 정리한 것이다.

인도적 지원의 핵심 기준(CHS)의 지침 및 지표

https://reliefweb.int/report/world/core-humanitarian-standard-quality-and-accountability-updated-guidance-notes-and?gad_source=1&gclid=EAlaQoBChMI_9rmwuWGhQMvN9hMAh3msgtHEAAYASAAEgK07vD_BwE

인도적 지원의 핵심 기준

인도적 대응의 계획, 관리, 이행에 관여하는 사람을 대상으로 하는 이 문서는 인도적 지원의 질과 책무성에 관한 핵심 기준(CHS)에 제시된 핵심 활동 및 기관의 책임에 대한 지침을 제공한다. 이 자료는 다양한 언어로 이용 가능하다.

<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>
실무에서의 데이터 공유를 위한 프레임워크

<http://pim.guide/wp-content/uploads/2018/05/Framework-for-Data-Sharing-in-Practice.pdf>

보호 정보 관리. 글로벌 보호 클러스터. (2018).

인도적 지원 활동가 또는 비(非) 인도적 지원 활동가(non-humanitarian colleagues)에게 제시된 데이터 공유 시나리오를 이행하거나 이 시나리오의 이점과 위험을 조사하는 방법에 관한 실용적인 지침이다. 이 프레임워크의 목적은 신뢰, 개념, 원칙, 방법, 절차 측면의 최소한의 기준을 통해 공유의 이점을 설명함으로써 공유 또는 미공유에 따른 위험을 전반적으로 감소시키는 것이다.

OCHA 싱크 브리프: 인도적 지원 활동에 데이터 책임 도입하기

<https://www.unocha.org/publications/report/world/ocha-think-brief-building-data-responsibility-humanitarian-action>

Nathaniel A. Raymond. (2016).

뉴욕대학교 정부 연구소의 시그널 프로그램과 라이덴 대학교의 혁신 센터가 공동 집필한 이 논문은 인도적 지원 활동에서의 데이터 책임과 관련된 중요한 문제를 파악하고 프레임워크를 제시한다.

루머에 따르면: 루머 대처를 위한 실무 지침.

CDAC 네트워크. (2017).

인명 손실을 예방하고 고통을 경감하기 위해 루머에 대응할 필요성을 인식하는 이 모범 사례 지침은 루머에 대응하는 접근법과 관행, 도구를 담고 있다. 이 지침은 프로그램 매니저와 현장 직원들이 루머에 대한 선제적 조치를 대응 프로그램에 통합시킬 수 있도록 하는 것을 목표로 한다.

<https://www.cdacnetwork.org/tools-guidance/20170610-rumour>

서비스 디렉토리

서비스 디렉토리는 커뮤니티와의 원활한 소통을 돕기 위한 다양한 도구와 서비스에 대한 정보를 제공한다. 데이터 수집을 위한 온라인 SMS 관리에서부터 재난 발생 후 정보 관리에 이르기까지, 다양한 필요에 맞는 자원을 이용할 수 있다.

<https://www.cdacnetwork.org/tools-guidance>



UNFPA/MUNIRA MUTAHER

스리랑카 라트나푸라에서 2017년 홍수로 파괴된 집의 잔해 사이를 걷고 있는 젊은 엄마 차밀라. 아들과 함께 임시 대피소에 살고 있는 차밀라는 가족 계획 등 보건의로 서비스에 대한 접근이 제한된 많은 여성 중 한 명이었다. 유엔인구기금(UNFPA)이 지원하는 재생산 보건의로 클리닉을 통해 가족 계획 및 성과 재생산 보건의로 문제와 관련된 정보와 서비스에 접근할 수 있게 되었다.

연계 경로: 커뮤니티의 피드백이 조치에 반영되는 방식³⁹

어떤 채널을 활용하든, 피드백 메커니즘은 기본적인 연계 경로에 따라 그 효과가 달라진다. 일부 사안은 피드백이나 고충을 접수한 사람이 즉시 처리할 수 있지만, 다른 사안은 적절한 사람이나 팀에 연계해 신뢰를 바탕으로 처리해야 할 수도 있다.

현장 직원에게 제기된 문제가 제대로 연계되지 않으면 커뮤니티와의 관계가 단절될 수도 있다. 피드백을 커뮤니티에 전달하지 않은 채 의사결정을 내리면 시스템에 대한 신뢰가 떨어지는 결과가 나타나 사람들이 그 시스템을 사용하지 않게 될 수 있다.

이를 바로잡으려면 강력한 조정이 필요하며, 시급하고 민감한 사안은 이와 같은 특성을 고려해 처리해야 한다. 집단 메커니즘과 관련된 활동은 보다 많은 행위자가 관여하고 책임을 질수록 복잡해질 수 있다. 더 자세한 내용

은 38쪽에서 확인할 수 있다.

수행 방법

- 인도적 대응 활동가, 인도주의 분야, 의사결정기구(예: HCT)와 협력하여 연계 경로의 작동 방식을 명확히 하는 절차를 마련한다. 여러 메커니즘이 존재한다면 각 메커니즘이 어떻게 수렴 또는 보완되는지, 혹은 어떻게 집단 메커니즘의 일부가 될 수 있도록 조정되는지를 파악한다. 파트너의 역할과 책임, 책무성에 대해서도 합의한다. 또한 보호 클러스터, 젠더기반폭력 하위실무 그룹 또는 이와 동등한 기관과 협력해야 한다.
- 연계 경로가 조치, 적응형 프로그램, 정책에 영향을 미치는 방식을 구상한다.
- 데이터 보호가 34쪽 최소한의 조치 상자 내용과 36쪽 핵심 자료의 내용에 부합하도록 보장한다.
- 연계 경로를 통해 피드백 루프를 매듭지을 수 있도록 한다(44쪽의 핵심 자료 참고).

고충 접수 및 처리

국가 플랫폼이나 공동 서비스를 통해 고충을 처리하는 것은 개별 기관의 책임과 역할을 대체하지 않으며, 시스템 차원의 접근법에 기여해야 한다.

고충 처리 메커니즘은 목적에 부합해야 하지만 실제로 그러한 경우는 드물다. 경제협력개발기구(Organization for Economic Cooperation and Development, OECD)의 그라운드 트루스 솔루션이 6개국을 대상으로 실시한 연구에 따르면, 많은 사람들이 인도적 지원 제공, 학대, 기타 사안에 대해 고충을 제기하는 방법을 모르고 있다. 아 이티에서는 고충을 제기하는 법을 알고 있다고 대답한 사람이 4분의 1에 불과했다. 우간다에서는 3분의 2가 방법을 안다고 대답해 그 비율이 가장 높았다⁴⁰. 고충을 제기할 경우 응답을 받을 수 있다고 믿는지 묻는 질문에 대해서는 대다수가 의구심을 표했다.

명심할 점:

- 데이터에 따르면 핫라인은 고충 제기 채널로 결코 선호되지 않는다. 사람들은 프로그램 이행과 직접적인 관련이 없는 활동가와 가급적 일대일로 나누는 대면 대화를 선호한다.
- 신뢰는 고충 처리 메커니즘의 활용 여부에 있어서 중대한 역할을 한다. 신뢰는 피해 커뮤니티와의 지속적인 대화를 통해 구축되고 증대된다. 사람들은 자신이 충분한 권한을 갖게 되었다고 느낄 때 고충과 우려를 제기하기 시작할 것이다.
- 인도적 대응 활동가는 고충이 진지하게 다뤄지고, 처리되고, 변화를 이끌어낼 것임을 확실히 보여주어야 한다. 고충이 접수되면 우려를 신속하고 적절히 처리할 수 있도록 보장하는 효과적인 연계 시스템이 마련되어 있어야 한다.
- 대부분의 고충 처리 메커니즘은 사람들이 자신을 학대하거나, 자신에게 피해를 입히거나, 자신을 실망시킨 직원이 소속된 기관에 직접 고충을 제기하리라고 예상한다. 그러나 이러한 방식은 고충이 어떻게 처리될 수 있는지에 대한 의문을 제기하며, 다양한 메커니즘이 작동되게 만들어 혼란을 야기하거나 아무런 조치도 취해지지 않게(잘못된 메커니즘이 사용되어 결국 아무런 조치도 취해지지 않을 경우) 할 수도 있다. 그러므로 무엇보다 집단적 접근법을 취하는 것이 중요하다.
- 커뮤니티 관여를 통해 피드백을 수집 및 분석하고 개인과 집단의 대응 노력과 연결시킬 수 있는 **피드백** 메커니즘에는 안전한 고충 제기 방법이 포함되어야 한다. 이를 수행하는 방법에 관한 자세한 내용은 44쪽 핵심 자료의 가톨릭해외발전단(Catholic Agency for Overseas

Development, CAFOD) 및 CHS 동맹 문서를 참고한다. 이를 통해 고충을 조사하고 적절한 조치를 취할 수 있다.

- 고충 처리 메커니즘은 커뮤니티의 권리 및 책임에 대한 아웃리치를 통해 뒷받침해야 하며, 커뮤니티 수준에서 개발해야 한다. IOM의 커뮤니티 기반 고충 메커니즘(Community Based Complaints Mechanisms, CBCM)은 이와 관련된 몇 가지 사례를 제공한다.
- **루프 매듭짓기:** 커뮤니티 또는 고충제기자에게 피드백을 전달해 어떤 조치가 취해졌는지를 알려야 한다.

성적 착취 및 학대로부터의 보호(PSEA)

인권에 대한 가장 심각한 침해 중 하나는 성적 착취와 학대이다. 인도주의 기관들은 타협할 수 없는 직원 행동강령, 교육, 고충 처리 절차, 행동강령을 위반한 직원에 대한 엄중한 처벌 조치를 갖추고 있어야 한다. 그러나 이러한 노력만으로는 충분하지 않다.

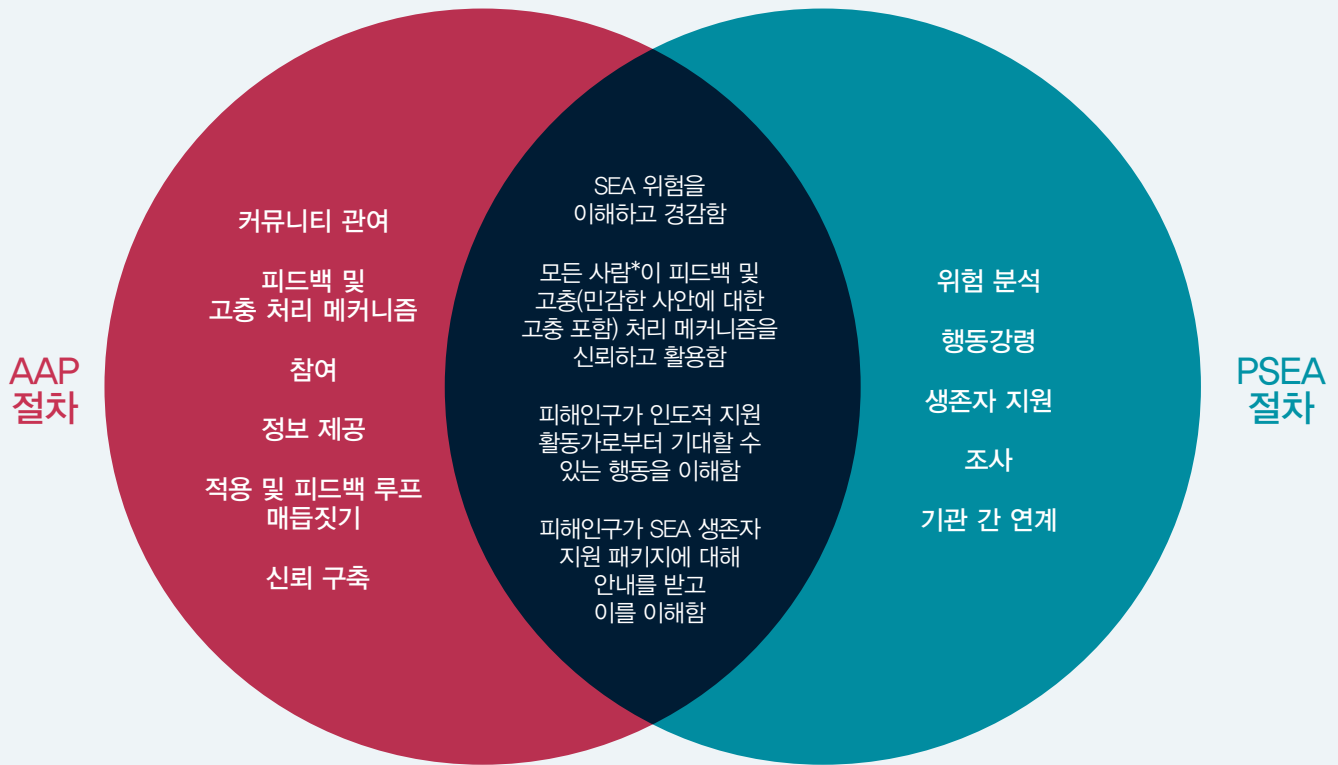
커뮤니티 구성원이 적절한 방법이 없다고 느껴 고충을 제기하지 않는다면 어떻게 해야 할까? 그들이 자신의 권리를 이해하지 못하고 인도적 지원은 조건부로 제공된다는 잘못된 생각을 받아들이면 어떻게 해야 할까? 성적 착취와 학대가 중개자 또는 커뮤니티 리더에 의해 벌어져 직원 문제로 대두되지도 않고 인도주의 기관이 이에 대해 전혀 알지 못하면 어떻게 해야 할까?

수행 방법

모든 의사소통 및 커뮤니티 관여 접근법에는 다음 사항이 포함되어야 한다.

- **커뮤니티가 자신의 권리를 누릴 수 있도록 관여한다.**
- 여성, 아동, 남성, 다양한 유형의 장애를 가진 사람, 레즈비언, 게이, 바이섹슈얼, 트랜스젠더 커뮤니티 등에 적합한 커뮤니티 의사소통 선호도 조사를 바탕으로 민감한 고충을 제기할 적절한 채널에 관해 세부정보를 공유하는 등 **권리 침해가 발생할 경우, 커뮤니티 구성원이 취할 수 있는 조치에 관한 명확한 정보**를 제공한다.
- 적절한 조사가 이루어지고 조치가 취해질 수 있도록 보장하는 **명확하고 안전한 연계 경로**를 마련한다. 성적 착취 및 학대 관련 고충을 처리하고 고충제기자와의 피드백 루프를 매듭지을 책임 있는 절차도 필요하다.
- 성적 착취 및 학대에 대한 커뮤니티 고충의 **추세를 파악하는 절차**를 마련한다. 이러한 추세는 특정 지역에서 많은 고충이 제기되어 시정 조치가 필요하다는 사

AAP 및 PSEA 간의 협력/연계 결과



AAP와 PSEA에 관한 IASC 태스크팀의 목표를 변형함.

* '모든 사람'이라는 용어는 여성, 남성, 여아, 남아, 청년, 노인뿐만 아니라 장애인 및 별도로 구별되지 않는 특정 소수 집단 등 커뮤니티 내 모든 집단을 포괄한다.

실을 보여줄 수도 있고, 아무런 고충도 제기되지 않았음을 보여줄 수도 있다. 이때 후자의 경우, 때로는 성적 착취 및 학대에 대한 이해가 부족하거나 고충 처리 메커니즘이 부적절함을 의미할 수도 있다. 위기 상황에서 성적 착취 및 학대에 대처하려면 의사소통 관련 전문 지식이 매우 중요하다.

- 직원, 자원봉사자, 기타 주요 이해관계자가 적어도

PSEA에 관한 IASC 핵심 원칙(44쪽의 핵심 자료 참고)을 이해할 수 있도록 보장하기 위한 **교육을 실시**하고, 필요할 경우 추가 기술 교육을 실시한다.

- PSEA를 위해 **보호 활동가와 협력하여** 커뮤니티 관여 노력을 통해 보호 전략이 보완되고 뒷받침될 수 있도록 보장한다.

“어떠한 커뮤니티에서든 정보 이동과 관련된 접근, 자원 조달, 흐름, 신뢰 조사에 투자하는 것은 진정으로 효과적인 의사소통 전략을 설계하는 데 있어서 필수적이며, 이는 사람들이 자신이 제공받은 정보를 믿고 신뢰하고 그에 따라 행동함으로써 궁극적으로 시간과 비용을 절약할 수 있도록 보장한다.”

인터뉴스 정책 문서: 커뮤니티와의 의사소통 - 연행일치⁴

5. 커뮤니티를 위한 정보 공유에 대한 집단적 접근법

“우리에게 식량과 물만 필요한 것은 아닙니다. 우리는 우리의 미래를 알고 싶습니다.”⁴¹ 사람들은 자기 자신과 가족을 안전하게 지키고 자신의 생계를 보호하는 데 도움이 될 수 있는 정보를 제공받아야 한다. 또한 자신의 권리, 마땅히 받아야 할 지원, 그리고 그러한 지원에 접근하는 방법도 알아야 한다. 점점 더 많은 인도적 대응 활동가들이 정보 공유 메커니즘을 갖춰 가고 있지만, 종종 대응이 늦어지거나 정보를 조정하지 않아 혼란을 초래하거나 서로 상충하는 정보를 제공하는 경우도 발생할 수 있다.

2013년 필리핀에서는 슈퍼 태풍 하이옌(올란드)에 대한 조기 경보 메시지에서 ‘폭풍 해일’과 ‘태풍’이라는 용어가 오해를 불러일으켜 수많은 인명 피해가 발생한 것으로 추정된다⁴². ‘쓰나미’라는 용어가 쓰였다면 사람들은 적절한 조치를 취했을 것이다. 쓰나미 훈련에 참가한 적이 있고, 쓰나미 경보를 들을 경우 대피가 필요하다는 사실을 이해하고 있었기 때문이다⁴³.

인도적 대응 활동가들은 사람들이 자신의 안전 및 웰빙과 관련된 의사결정을 내리고 자신의 권리와 마땅히 받아야 할 지원을 인지하는 데 필요한 **정보에 접근**할 수 있도록 적절하고 체계적이며 조정된 메커니즘을 갖추고 있어야 한다.

이러한 메커니즘은 신뢰할 수 있는 출처의 정보를 바탕으로 적절한 언어와 형식으로 구성되고 사람들이 선호하는 채널을 통해 공유되어야 하는데, 이는 대상 청중을 어떻게 세분화하느냐에 따라 상당히 달라질 수 있으므로 혼합된 방법론을 택하는 것이 가장 바람직하다.

수행 방법

대비:

- 인도주의 원칙 및 기타 주제별 영역에 대해 사전 승인을 받은 핵심 메시지
- 적절한 채널과 예상되는 정보 수요 이해
- 정보 대량 전파를 위한 시스템을 마련하고 이를 확장하기 위한 현지 당국과의 협력

정보:

- 날씨 업데이트
- 대피 절차
- 조기 경보 알림
- 공공 서비스 메시지
- 인명 구조 뉴스

대비할 사항:

적절한 채널을 선택하는 것의 중요성을 과소평가하지 말

아야 한다. 2015년 네팔 지진 발생 이후, 인도적 대응 활동가들이 공유하는 정보는 사람들이 알고 싶어 하는 정보와 대체로 일치했지만 현지 사람들이 선호하는 채널 및 정보 출처와 인도적 대응 활동가들이 활용하는 채널 및 정보 출처는 일치하지 않았다.

분명 사람들은 대면 의사소통을 선호했지만, 많은 인도적 대응 활동가들은 상대적으로 저렴한 비용으로 많은 사람에게 닿을 수 있으리라는 생각에 라디오 방송을 선호했다.

정보 콘텐츠 개발

적절하고 체계적이며 조정된 메커니즘은 위기에 영향을 받은 인구가 자신의 안전 및 웰빙과 관련된 의사결정을 내리고 자신의 권리와 마땅히 받아야 할 지원 및 그러한 지원에 접근하는 방법을 인지하는 데 필요한 정보에 접근할 수 있도록 보장해야 한다. 이러한 메커니즘은 신뢰할 수 있는 출처의 정보를 바탕으로 적절한 언어와 형식으로 구성되고 사람들이 선호하는 채널을 통해 공유되어야 하는데, 이는 대상 청중을 어떻게 세분화하느냐에 따라 상당히 달라질 수 있다.

재난 발생 직후에 사람들이 필요로 하는 정보는 발생한 사건, 실종자 추적 방법, 가족 및 친구와 연락하는 방법, 안전을 유지하는 방법, 이용 가능한 인도적 지원, 그러한 지원에 접근하는 방법 등에 집중될 가능성이 높다. 그러나 시간이 지남에 따라 이러한 정보 수요는 변화하고 더 복잡해질 것이다.

정보는 명확하고, 간결하고, 단순해야 한다. 트라우마로부터 영향을 받은 경우에는 복잡한 정보를 처리하는 데 어려움을 겪을 수 있다. 사람들이 정보를 기억할 수 있도록 돕고 정보의 명확성을 보장하려면 몇 가지 핵심 메시지에 집중해야 한다.

정보는 전문 용어가 없는 평이한 현지 언어로 제공되어야 한다. 또한 긍정적 행동의 이점을 강조하고 이러한 행동을 장려해야 한다. 정보는 사람들이 질문을 던지고 피드백을 제공할 수 있는 상호작용의 수단이어야 하며, 그리하여 인도적 대응 활동가들이 변화하는 정보 수요를 알 수 있도록 해야 한다.

효과적인 정보 공유를 위한 기준

- 어떤 정보가 필요하고 그러한 정보가 어떻게 제공되어야 하는지와 관련해 커뮤니티의 의견을 수렴한다.
- 항상 사람들이 부연 설명을 요청하고 질문이나 문제 또는 고충을 제기할 수 있는 기회를 이러한 기준에 포함시킨다. 정보 제공은 ‘요청과 응답’으로 구성된 순환적인 대화로 진행되어야 한다.

파키스탄 타타에서
자수 수업을 듣고
있는 여성

커뮤니티 월드 서비스아시아 (COMMUNITY WORLD SERVICE ASIA)/KHALID RASHEED

“인도적 지원 활동가와
난민 간의 정보 흐름이
원활하지 않다는 것은
중대한 문제입니다.
우리는 난민들이 스스로
결정을 내리고 자기
생존의 주체가 될 수
있도록 돕는 전략에
투자해야 합니다”

국제구조위원회(International Rescue
Committee, IRC) 긴급 대응 책임자 Bob
Kitchen의 시리아 및 인근 4개국을 아우르는
국제구조위원회(IRC) 구호 활동에 대한 발언 중

정보 콘텐츠와 핵심 메시지는 그러한 정보가 **적절하고 유용하며 실행 가능할 때**, 그리고 사람들이 다음과 같을 때 가장 큰 영향력을 발휘할 수 있다.

- 정보에 대해 토론하고 질문을 던지도록 격려받음
- 자기 자신과 가족, 커뮤니티가 정보를 활용함으로써 얻을 수 있는 이점을 이해함
- 언어, 접근법, 조치가 자신의 문화 및 관습과 양립 가능하다고 느낌
- 정보의 출처를 알고 신뢰함
- 다양한 정보 출처를 통해 반복적이고 일관적인 메시지를 얻음

수행 방법

- 어떠한 정보 콘텐츠를 개발하고 공유할지를 판단한다. 필요 현황 조사 데이터, 유사한 대응 사례에서 얻은 교훈, 커뮤니티와의 협의를 참고한다.
- 인명 구조와 관련된 정보가 사전에 준비되어 있는지 확인한다. 이러한 정보는 국가재난관리당국이나 정부 보건부 또는 클러스터가 개발해 두었을 수도 있다.
- **메시지 라이브러리**를 활용할 수도 있다. 이는 비상사태에서 정보의 신속한 전파를 위해 중요한 메시지를 검색할 수 있는 데이터베이스이다. 이러한 메시지는 배포 채널에 맞게 맥락화하고, 번역하고, 조정해야 하며, 수신 대상자 중 일부를 대상으로 사전 테스트를 거쳐야 한다.
- 정보가 **유용하고, 연관성 있고, 실행 가능한지**를 확인하여 사람들이 조치를 취할 수 있도록(‘활용 가능한 뉴스’가 되도록) 보장한다. 정보는 시간의 흐름에 따라 상황과 수요가 변하면 그에 맞게 달라져야 한다.
- 언어, 접근법, 조치가 사람들의 문화 및 관습과 양립 가능하도록 보장해야 한다. 커뮤니티 프로파일링 질문을 활용해 관여시키고자 하는 대상을 보다 명확하게 파악하고 가장 효과적인 방법을 판단해야 한다(44쪽의 핵심 자료 참고).
- 대상자들을 콘텐츠 제작 및 제공 과정에 관여하게 한

다. 모국어, 교육 수준, 젠더, 연령별로 **이해도를 테스트**한다. 이는 활용하고자 하는 형식과 사진 및 언어를 어떻게 조합하는 것이 가장 좋을지를 판단하는 데 도움이 될 수 있다. 텍스트 자체가 지닌 가치는 제한적이므로 사진을 포함하거나 라디오 메시지, 확성기 안 내 방송, 동영상, 대면 의사소통을 활용하는 것이 도움이 될 수 있다⁴⁴.

- 정보는 **쌍방향** 대화형 방식으로 공유하도록 한다. 또한 다양한 채널을 활용해 커뮤니티 내 다양한 집단과 소통하고 정보를 강화한다.
- 루머를 파악하고, 위험을 조사하고, 조치를 취할 수 있도록 **경청**하고 **대화**를 나누는 주기를 확실히 지킨다. 루머를 **검증**하려면 신뢰할 수 있는 정보 출처를 파악하고, 사실 정보들을 찾아내 삼각검증(triangulate)을 해 보아야 한다. 루머로 인해 확산한 오정보를 바로잡으려면 설득력 있는 새로운 내러티브를 생성해야 한다.
- 분야/클러스터/국가 플랫폼과 협력하여 **서로 다른 용어 사용으로 인한 혼란이나 피해를 막을 수 있도록** 일관된 정보를 생성해야 한다. 강제송환금지, 보호, 젠더, 표적화(targeting) 등 민감한 사안에 대해서는 기술 전문가로부터 구체적인 조언을 얻도록 한다.
- 대상자들에 대해 생각한다. 무엇이 그들에게 동기를 부여할 것인가? 사안에 대한 그들의 지식 수준은 어떠한가? 다양한 지역에서 쓰는 서로 다른 언어들은 어떻게 고려할 것인가?
- 모든 정보가 모든 사람을 위한 것은 아니기 때문에 **때로는 정보를 제한해야 할 수도 있다**. 모든 정보에 대해 적합성과 위험성을 조사하도록 한다. 직원의 급여나 현금 배분과 관련된 정보를 공개하면 사람들이 공격을 받을 위험에 처할 수도 있다.
- 시기를 고려한다. 라디오 드라마나 커뮤니티 연극과 같은 보다 복잡한 정보에 대해서는 각각에 맞는 형식이 존재하지만 그러한 형식을 개발하는 데에는 시간이 소요될 수 있으며, 사전에 준비가 되어 있는 것이 아니라면 재난이 발생한 직후보다는 몇 주 혹은 몇 달 후가 정보를 공유하기에 시기상 더 적절할 수도 있다.

효과적인 프로그램 설계를 위해 우선적으로 공유해야 할 정보

프로그램 정보

1. 지원을 받을 권리가 있는 사람
2. 기대할 수 있는 것, 기대할 수 있는 시기, 기대할 수 있는 대상
3. 배포 계획
4. 계획 변경 사유
5. 배포된 물품의 안전한 취급 및 사용을 위한 요건

책무성 메시지

1. 지원은 무료로, 수요에 따라 제공된다. 지원을 받는 데 있어서 불편함을 느끼게 하는 요구를 받는 경우, 고충을 제기할 수 있다 [여기에 기관의 고충 처리 절차 추가].
2. 지원대상자는 고충을 제기하고 피드백을 보낼 권리가 있다.

3. 지원대상자는 정보를 제공받을 권리가 있다.

4. 지원대상자는 존중받을 권리가 있다.

5. PSEA 권리에 관한 정보

‘활용 가능한 뉴스’ 및 연결성

1. 공중 보건 및 안전 관련 정보
2. 정부 서비스 및 규제
3. 가족 추적 절차
4. 특히 시스템이 중단되었을 때 사랑하는 사람 및 서비스 제공자와 연락하는 방법
5. 루머 추적 및 관리

생명을 구하는 신속한 정보 개발에 관한 팁

위험이 무엇인지 파악한다. 무엇이 피해나 고통을 유발할 수 있는가? 어떠한 **조치나 행동**을 복돋고 싶은가? 사람들이 이러한 조치를 취하거나 다르게 행동하게 만드는 동기는 무엇인가? 결과적으로 전달해야 할 **핵심 메시지**는 무엇인가? 커뮤니티에 가장 큰 위험을 초래하는 위험의 우선순위를 정하도록 한다.

핵심 메시지를 구축하고 나면 공지사항, 공익 광고, 드라마, 토론, 질의응답 등 활용하고자 하는 형식에 적합한 정보 콘텐츠를 개발한다. 치명적인 결과를 초래할 수 있는 오해를 피하도록 메시지에 대한 사전 테스트를 실시한다.

위험이란 무엇인가?

마다가스카르에서
심각한 질병과 사망을 야기할
위험이 있는 전염병 발생

이상적인 **조치나 행동**은
무엇인가?

의심 증상이 나타날 경우
조기에 의료
서비스 받기

동기는 무엇인가?

자기 자신과 가족을
질병으로부터
안전하게 지키기

세계보건기구(WHO) 및 보건부가 전하는 핵심 메시지

- 전염병은 도시 및 시골 환경, 부유한 가정과 가난한 가정, 시민과 지도자, 아동과 성인 등 모두에게 영향을 미칠 수 있는 심각한 질병입니다.
- 폐 관련 전염병은 매우 빠르게 진행되며 환자가 48시간 이내에 치료를 받지 못하면 사망할 수도 있습니다.
- 전염병 치료는 **무료**이며, 의료센터에서 **치료받을 수 있습니다**. 치료제가 올바르게 투여될 수 있도록 반드시 의료 전문가가 감독해야 합니다.
- 첫 증상이 나타나자마자 치료제를 투여하는 것이 효과적입니다. 첫 증상이 나타나면 즉시 가까운 1차 보건의료 시설에 보고해 치료를 받도록 합니다.
- 가족을 감염으로부터 보호할 수 있도록 환자는 1차 보건의료 시설에서 보건의료 전문가로부터 치료를 받아야 합니다.

이는 WHO와 마다가스카르 보건부가 개발한 조기 보건의료 서비스 이용 장려 메시지를 취합한 것이다. 이 이외에 징후와 증상 인식, 전염병의 전염 방식 및 예방 조치 이해, 질병을 치료하는 보건 의료 시설의 위치 등에 관한 메시지도 개발되었다. 또한 정보를 얻고 질문을 할 수 있도록 무료 정부 핫라인에 관한 정보도 제공되었다.

핵심 메시지는 주로 마다가스카르어로 작성된 다양한 의사소통 자료를 제작하는 데 활용되었으며, 공익 광고, 토크쇼, 소셜미디어, 커뮤니티 보건의료 활동가 등을 통해 널리 공유되었다.

핵심 자료

루프 매듭짓기 - 인도주의 환경에서 효과적인 피드백, 실무자 지침.

<https://library.alnap.org/help-library/closing-the-loop-effective-feedback-in-humanitarian-contexts>

Bonino F., Jean I., Knox Clarke P. ALNAP/ 해외개발연구소(Overseas Development Institute, ODI). (2014).

인도주의 프로그램에 피드백 메커니즘을 설계하거나 이러한 메커니즘을 이행하는 사람들을 위한 지침으로, 민감한 사안(예: 고충)뿐만 아니라 민감하지 않은 사안(예: 피드백)도 폭넓게 다룬다.

PSEA: IASC 6가지 핵심 PSEA 원칙

<https://clearglobal.org/psea-translated/>

국경없는 번역가회(TWB)와 IASC의 AAP 및 PSEA 태스크팀 인도주의 분야에서 성적 착취 및 학대를 예방하는 것은 기본적인 원칙을 이해하는 것에서부터 시작된다. AAP와 PSEA 태스크팀 및 TWB는 6가지 원칙을 평이한 영어로 작성한 후 이를 100개 언어로 번역하는 작업을 진행 중이다.

강화된 실사 지침 - 외부 파트너를 위한 안전 보장

<https://www.ukaidirect.org/safeguarding/>

국제개발부(DFID), 더 나은 전달 부서(Better Delivery Department). (2018).

이 지침은 2018년 3월 DFID가 발표한 새로운 기준에 대한 자세한 내용과 아동, 청소년, 취약한 성인뿐만 아니라, 직원과 자원봉사자를 SEA로부터 보호하는 기관의 능력을 평가하기 위한 강화된 실사 평가에서 이러한 기준을 활용하는 방식도 설명합니다.

다양한 의사소통 채널의 특징

<https://www.cdacnetwork.org/checklists/hetb4p0kk10i7gyisxceqo040i0qv>

infoasaid. (2013).

다양한 의사소통 채널과 각각의 서비스 구역 및 도달 범위, 이러한 방식의 배포에 적합한 정보의 유형, 청중과의 상호작용 수준, 비용 등에 대한 설명을 제공한다. 의사소통 채널은 텔레비전, 라디오, 인쇄물 등의 대중 매체에서부터 드라마나 음악 등 보다 전통적인 방법에 이르기까지 다양하다.

라디오 타당성 조사 체크리스트

<https://www.cdacnetwork.org/checklists/1303-radio-feasibility-checklist>

모바일 환경 조사

<https://static1.squarespace.com/static/56e1a99907eaa0941d037b0a/56e1aa9e06dcb7bbf42a70ce/56e1aad106dcb7bbf42a772c/1457629905096/2011-Infoasaid-Context-Analysis-Checklist.pdf?format=original>

텔레비전 타당성 조사 체크리스트

<https://www.cdacnetwork.org/checklists/1303-tv-feasibility-checklist>

infoasaid. (2013).

위의 세 체크리스트는 라디오, SMS, 모바일, 텔레비전이 위기에 영향을 받은 사람들과 의사소통하기에 적절한 의사소통 채널인지를 판단하는 데 도움이 된다.

의사소통을 위한 비상사태 대비 및 대응 체크리스트

<https://www.cdacnetwork.org/checklists/1306-checklist-for-comms>

infoasaid. (2013).

비상사태 발생 이전 및 이후에 더 잘 대비할 수 있게 도와주는 체크리스트

의사소통 툴박스: 프로그램 매니저가 참가자 및 커뮤니티 구성원과의 의사소통을 개선할 수 있도록 도와주는 실용적 지침

<https://www.crs.org/sites/default/files/tools-research/communication-toolbox.pdf>

가톨릭구제회(Catholic Relief Services). (2013).

프로그램 참가자 및 커뮤니티 구성원과 더 효과적으로 소통하고자 하는 프로그램 관리자를 위한 실용적 지침

메시지 라이브러리

비상사태의 피해인구에게 중요한 정보를 신속히 전달하고자 하는 사람들을 위해 유엔 클러스터들과 함께 개발한 검색 가능한 메시지 데이터베이스

<https://www.cdacnetwork.org/message-library>

커뮤니티 프로파일링 질문

<https://www.cdacnetwork.org/checklists/1212-community-profiling>

infoasaid. (2012).

사회경제적 특성, 생활양식, 미디어 소비 습관을 보여주는 커뮤니티 프로필을 작성하여 정보 및 메시지 개발에 활용할 수 있게 해 주는 도구

UN OCHA 전략적 대응 계획 수립: 개요

<https://reliefweb.int/report/world/step-step-practical-guide-humanitarian-needs-overviews-humanitarian-response-plans-and>

국제 프로그램 활동 범위 내에서 민간인 피해 경감(Civilian Harm Mitigation, CHM) 계획을 수립하기 위해 파트너 기관들과 협력하는 가톨릭해외발전단(CAFOD) 직원을 위한 지침. CAFOD. (2010).

<https://www.scribd.com/document/474865624/Complaints-Handling-Guide-for-Partners-CAFOD>

PSEA 이행 신속 참조 핸드북. CHS 동맹. (2017).

<https://www.chsalliance.org/get-support/resource/pseah-implementation-quick-reference-handbook/>

“지금 저희에게는 라디오가 없습니다.
몇 개월 전에 망가졌거든요. 저희
말고도 라디오가 없는 사람들이 또
있습니다. ... 지난 몇 개월 동안 매주
회의를 열어 저희에게 정보를 제공하고
저희의 요구와 우려를 공무원들에게
전달해 주었다면 좋았을 거예요.”

네팔 신두팔축 폴핑콧 마을 개발 위원회의 Kumari B.K.⁵

언어, 방언, 문화, 관습을 넘어 지원하기

인도적 지원 활동가와 피해인구가 동일한 언어를 사용하지 않아 의사소통 및 커뮤니티 관여 노력이 실패로 돌아갈 수 있는 경우가 많다. 2017년 로힝야 난민 대응에 관한 연구에서 응답자 62%는 인도적 지원 제공자와 대화할 수 없었다고 보고했다⁴⁵.

인도적 대응 활동가들은 보통 국제 언어, 공식 언어, 혹은 다수 언어로 의사소통하지만 국내 직원이나 자원봉사자, 커뮤니티 구성원의 통역 및 번역과 외부 번역, 대면 정보 수집 등을 활용한다. 그런데 이러한 방식은 위험할 수 있다. 번역 과정에서 정보가 손실될 수 있기 때문이다. 기밀유지가 지켜지지 않을 수도, 커뮤니티의 긴장감이 증폭될 수도, 권력 역학에 의해 메시지가 왜곡될 수도, 취약성이 악화될 수도 있다. 피해인구의 상당수가 계속 정보를 접하지 못할 수도 있다. 또한 통역사는 적절한 지원을 받지 못할 경우 자신이 노출된 환경으로 인해 정신 건강이 악화될 수 있다.

다국적 대응 및 관리팀, 적시성, 사람들이 구사하는 언어에 대한 정보 부족 등 언어를 다루는 일을 어렵게 만드는 데는 여러 요인이 작용한다. 점점 더 많은 기관(예: TWB)이 전문가와 협력하고 있지만 이는 대비와 대응 차원에서 더 주의를 기울여야 하는 문제이다.

핸디캡 인터내셔널(Handicap International) 같은 기관은 의사소통 장애를 가진 사람들의 의사소통을 지원한다.

사람들과 적절한 언어⁴⁶로 소통하면 참여, 대화, 필요 현황 조사, 포괄, 책무성이 개선되고 소수자 및 소외 집단을 더 잘 식별하는 데 도움이 된다.

수행 방법

- 대비 활동에 현지 언어 및 문화적 통역을 통합하는 방법을 설명한다.
- 언어에 관한 질문을 필요 현황 조사에 포함시켜 **재난 피해를 입은 사람들이 구사하고, 이해하고, 읽을 수 있는 언어에 관한 정보를 수집**한다⁴⁹. 이는 의도적인 노력을 기울여야 할 영역을 파악할 수 있도록 해 줄 것이다. 또한 기관들이 지도를 이용해 언어 데이터에 접근할 수 있도록 해야 한다.
- 커뮤니티와 의사소통할 때에는 **그들의 모국어를 사용**해야 한다. 또한 전문 통역사 및 번역사와 협력해 정확성을 보장해야 한다(47쪽의 핵심 자료 참고).
- 모국어, 젠더, 연령에 따른 정보에 대한 **이해도를 테스트**해 특정 대상 집단과 가장 효과적으로 의사소통할 수 있는 방법을 판단한다.
- 단어는 장소에 따라 다른 의미를 가질 수 있으며, 새로운 의미가 생길 수도 있다는 점에 유의해야 한다. 또한 특정 단어와 문구가 현지 맥락에서 의미하는 바를 이해하는 것이 중요하다.

사례 연구



문화 및 관습에 대한 이해와 활용

11,000명의 사망자를 낸 2014년 서아프리카 에볼라 발병의 가장 큰 특징은 많은 사람이 두려움과 의심으로 인해 국제 및 국내 인도적 지원 활동가의 치료를 거부하거나, 안전한 매장을 위한 시신 인도를 거부했다는 점이다. 커뮤니티 전체가 의료팀의 치료를 거부했고, 치료를 시도한 의료진을 공격한 사례도 있었다.

당시의 치료와 예방 조치는 문화적, 역사적, 정치적 맥락에 대한 이해를 고려한 인류학적 관점을 바탕에 두지 않았다. 라이베리아, 시에라리온, 기니 사람들은 90개 이상의 언어를 사용했음에도 불구하고, 초기 단계에서 공유된 정보는 영어와 프랑스어로만 작성되어 있었다. 초기에는 문맹인 사람들과 현지 언어 구사자를 위한 정보가 부족했던 탓에 상당수의 사람들이 심각한 무지 상태에 놓이기도 했다. 이처럼 대응 초기에 실수

를 범한 의료팀은 적절한 언어 능력을 갖춘 현지 도우미를 통해 소통하고, 낙인을 줄이기 위해 사람들을 교육시키고, 생존자와 협력하고, 전통과 신념을 존중하기 위해 매장 관습을 변경하는 등 접근법을 바꾸었다⁴⁷.

“서아프리카에서 발생한 전례 없는 에볼라 전염병은 단순한 보건 위기가 아닙니다. 정보 위기이기도 합니다. 이를 통해 치명적인 전염병에 대한 현지 및 국제적 대응이 실패했을 뿐만 아니라 정보가 대부분 차단된 상태에 있는 커뮤니티에 도달하기 위해 하향식 메시지를 사용하는 방식이 비효율적이라는 것도 드러났습니다. 이번 재앙과 이와 유사한 사건에 대처하기 위한 전략을 개발할 때에는 위기에 처한 사람들에게 확실하고 신뢰할 수 있는 정보를 제공하는 방법을 이해하는 데 더 많은 주의를 기울여야 합니다.” 보스턴 글로브, Anne Bennett⁴⁸

- 여러 분야에서 쓰이는 동일한 용어를 서로 다른 표현으로 번역하지 말아야 한다. 기술 용어를 번역할 때에는 번역사, 통역사, 현지 직원을 위해 **일관된 다국어 용어집을 개발**해야 한다. 문자 그대로의 직역은 보통 효과적이지 않다(아래의 핵심 자료 참고). 대상 독자를 위한 정확하고 유용한 번역어를 찾고 이를 테스트해 보려면 현지 언어 구사자들과 협력해야 한다.
- 전문가가 없을 경우, 특히 소수 언어 구사자와 여러 언어를 다루는 인도적 대응 활동가를 포함한 이중언어

구사자들이 번역사나 통역사가 될 수 있도록 **교육을 제공한다**.

- 통역사와 번역사가 업무상 노출되는 환경에 대처할 수 있도록 **동료 지원 및 정신건강 서비스를 제공한다**.



핵심 자료

인도주의 통역 및 문화 중재를 위한 현장 지침

<https://translatorswithoutborders.org/field-guide-humanitarian-interpreting-cultural-mediation/>

국경 없는 번역가회(TWB). (2017).

통역사와 문화 중재자는 재난 피해자들이 자신의 언어로 정보를 받고 공유할 수 있도록 하는 데 있어서 핵심적인 역할을 수행한다. 이 지침은 인도주의 현장 관리자, 통역사, 문화 중재자가 일상적으로 상호 작용하고 책임을 다할 수 있도록 지원한다. 이는 세이브더칠드런과의 협력을 통해 개발되었다.

번역사 또는 통역사와의 협력

출처: 위기에 영향을 받은 사람들을 인도적 대응에 참여시키기 위한 참여적 접근법 개발: 참여 핸드북
http://www.urd.org/wp-content/uploads/2018/09/ParticipationHandbook_CHAPTER3.pdf

ALNAP & 비상사태, 회복, 개발(URD) 그룹. (2009). 섹션 III.2 (88~93쪽)은 통역사 또는 번역사를 선발하고 이들과 협력하기 위한 지침뿐만 아니라 사람들의 말을 경청하고 고려하는 데 도움이 되는 팁도 제공한다.

의사소통 대시보드: 나이지리아 북동부의 국내이재이주민(IDP)

<https://translatorswithoutborders.org/resource/communications-dashboards-internally-displaced-people-in-north-east-nigeria/>

TWB와 IOM의 이재이주 추적 매트릭스(DTM). (2018).

이 대시보드는 특정 현장에서 핵심 정보원들로부터 수집한 언어 데이터를 표시하는 한 가지 방법을 보여주는 사례로, 기관들이 데이터에 기반한 결정을 내림으로써 위기에 영향을 받은 인구와 더 효과적으로 소통하고 그들을 지원할 수 있도록 돕는다.

나이지리아 북동부 마이두구리에 위치한 5개 IDP 시설의 언어 프로필

<https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2017/04/Language-profile-of-five-IDP-sites-in-Maiduguri.pdf>

국경 없는 번역가회. (2017).

나이지리아 보르노주 마이구두리 지역 내 여러 장소에서 IDP와 수용 커뮤니티에 대한 이해도를 연구한 사례

나이지리아 북동부용 용어집

<http://www.translatorswithoutborders.org/twb-glossary-north-east-nigeria>

방글라데시용 용어집

<http://www.translatorswithoutborders.org/twb-glossary-bangladesh>

모두 국경 없는 번역가회. (2017).

나이지리아에서 인도적 대응을 수행 중인 현장 직원과 통역사를 위해 영어, 하우사어, 카누리어로 작성된 용어집과 방글라데시에서 로힝야 인도적 대응에 힘쓰고 있는 현장 직원과 통역사를 위해 영어, 벙골어, 치타고니어, 로힝야어, 버마어로 작성된 용어집. 용어집에서는 보호, 주거, 토지 및 보호, 정신건강 및 심리사회적 지원에 관한 용어를 확인할 수 있다.

모듈 09 - 언어가 중요한 이유. 인도적 대응에서의 의사소통 및 커뮤니티 관여에 관한 기술 교육

이 모듈은 참가자들에게 인도주의 대비 및 대응에 있어서 언어가 갖는 중요성을 알려 준다. CDAC 네트워크에 교육을 의뢰하거나 교육 자료를 다운로드할 수 있다

<https://www.cdacnetwork.org/capacity-bridging>

비상사태 발생 후 첫 6주 동안 커뮤니티와 소통하기

<https://www.cdacnetwork.org/tools-guidance/communication-with-communities-during-the-first-six-weeks-of-an-emergency>

IASC 비상사태 대응 대비에 관한 지침

<https://interagencystandingcommittee.org/sites/default/files/migrated/2020-11/IASC%20Emergency%20Response%20Preparedness%20Guidelines%2C%20July%202015%20%5BDraft%20for%20field%20testing%5D.pdf>

“우리 직원들은 일반적으로 카누리어나 슈와어가 아닌 하우사어를 사용합니다. 즉 수용 커뮤니티와는 대화할 수 있지만 IDP와는 대화할 수 없습니다.”

나이지리아 마이두구리의 NGO 활동가⁶

6. 미디어와의 협력

지역 및 전국 라디오와 텔레비전 방송사, 신문사, 영화사, 광고주, 모바일 네트워크 사업자와 같은 대중매체는 위기에 처한 사람들을 돕는 데 있어서 중요한 역할을 수행한다. 이들은 다음과 같은 활동을 수행할 수 있다.

- 수백만은 아닐지라도 수천 명의 사람에게 매우 빠르게 소식을 전한다.
- 물리적으로 접근하기 어려운 지역에 접근해 생명을 구하고 유지하는 데 도움이 되는 정보를 제공하여 사람들의 자조를 돕는다.
- 안정감을 되찾아주고, 희망을 고취하고, 사람들이 새로운 문제에 대한 해결책을 공유하고 질문을 던짐으로써 자기 의견을 표현할 수 있는 공간을 제공한다.
- 전화 참여 방송, 인터뷰, 모바일 또는 온라인 플랫폼 등을 통해 인도적 지원 활동가와 피해 커뮤니티가 쌍방향 의사소통을 할 수 있도록 지원한다.
- 다양한 형식의 콘텐츠를 전문적으로 개발하고 테스트하고 방송하여, 적절하고 이해가 쉬우며 적용 가능한 정보를 다양한 형식으로 제공한다.
- 구호 활동가들의 행동에 책임을 지도록 한다.

인도적 대응 활동가들은 때로 방송 시간을 구매하여 보건의료 라디오 프로그램을 운영하거나 조기 경보용 SMS를 발송하지만, 흥미롭고 적용 가능한 콘텐츠를 개발하는 데 필요한 전문 지식은 부족할 수도 있다. 또한 미디어 기업들은 적절한 인도주의 콘텐츠를 개발하는 데 필요한 전문성이 충분하지 않을 수 있다. **인도주의 방송**에 대해 집단적 접근법을 취하면 사람들에게 정보를 신속하고 대규모로 전달할 수 있다. 파트너십을 구축하고, 어떤 조치를 취할지 결정하고, 대비 조치의 일환으로 시뮬레이션을 공동으로 진행하면 인도적 대응이 원활히 이루어지도록 하는 데 도움이 될 것이다.

미디어와 인도적 대응 활동가: 인터뉴스의 관점

공여자와 인도적 대응 활동가가 현지 미디어를 대응에 참여시킨다면 현지의 역량을 구축하고, 현지의 책무성을 강화하고, 인도주의 기관과 지원 대상자 간의 긴장을 누그러뜨릴 수 있다.

현지 미디어는 일반적으로 시청자와 커뮤니티 사이에 긍정적인 신뢰 관계를 잘 구축하며, 시청자와 커뮤니티는 미디어를 인도적 대응과 무관하다고 생각하는 경향이 있기 때문에 미디어가 부패와 같은 민감한 사안에 대해 자유롭게 이야기하는 채널이 될 수도 있다.

현지 미디어는 커뮤니티가 사회적 위계 및 이와 관련된 권력 불균형을 반영한다고 인식할 수도 있는 정보 채널에 맞서는 역할을 수행할 수 있다.

현지 미디어의 역량을 구축하는 것은 위기 대응 과정에서 커뮤니티를 이루는 다른 요소(예: 보건의료 활동가, 현지 정부, 시민 사회단체)의 역량을 구축하는 것만큼이나 가치 있으며, 미디어가 제공할 수 있는 정보의 범분야적 특성과 방대한 사회적 영향력을 고려하면 더욱 그러하다. 미디어에 대한 투자는 현지 언론인과 미디어 매체의 능력을 향상시켜 재난 기간에 중요한 역할을 수행할 수 있게 하며, 이는 복구 단계로의 전환에 있어서 필수적이다.

인터뉴스의 허가를 받아 수정함(2017). 커뮤니티와의 의사소통: 연행일치.

https://internews.org/wp-content/uploads/legacy/2017-09/Internews_Humanitarian_CwC_PolicyPaper_2017.pdf



2013년 6월 퐁틀란드 보사소(Bossaso)에서 유니세프(UNICEF)가 지원하는 직업 훈련 프로그램의 일환으로 휴대폰 조립을 배우는 청년들

사례 연구



라디오 아반테

필리핀에서 태풍 하이옌이 발생한 후 라디오는 중요한 정보와 지원을 제공했고, 커뮤니티, 현지 및 국제 인도적 대응 활동가, 정부 사이의 의사소통 채널로 기능했다. 라디오 아반테(‘전진하다’라는 뜻)는 태풍이 지나간 지 6일 만에 태풍으로 파괴된 상업 미디어 매체에서 일한 경험이 있는 유능한 현지 언론인 및 프로듀서들과 함께 방송을 시작했다.

페코존(PECOJON), 최초 대응 라디오(First Response Radio), 인터뉴스는 구호 활동 관련 서비스와 지식에 대한 이해를 높이고자 월드비전 인터내셔널, 미제레오르(Misereor), 유엔인구기금(UNFPA)이 공동 지원한 자금으로 라디오 장비와 인도주의 방송에 대한 교육을 제공했다.

방송국은 노래방이나 코미디 같은 세션을 통해 뉴스, 오락, 심리적 지원을 제공했고⁵⁰, 청취자들이 전화를 걸어 인도주의 기관이나 정부 대표에게 질문할 수 있는

‘책무성 시간’을 마련했다. 라디오 아반테는 피해 커뮤니티, 특히 집단으로 모여 라디오를 듣는 경향이 있는 합숙소 거주자들을 위한 주요 정보 출처 중 하나였다.

현지 미디어, 정부, 인도적 대응 활동가들이 관계를 구축하는 데에는 어느 정도 시간이 소요되었고 대비 단계에서 협력해야 할 필요성도 대두되었지만, 궁극적으로 그들의 관계 덕분에 귀중한 서비스가 제공되었다.

7개월 동안 23만 명의 청취자로부터 40,964건의 SMS를 수신했다는 사실은 라디오 아반테가 상호작용을 얼마나 잘 했는지를 입증했다. 방송국 기자들은 “정말 흥미로운 사실은 사람들이 저희에게 감사하라며 음식과 선물을 보내기 시작했다는 겁니다. 사람들이 하는 말과 저희에게 주는 선물에서 저희는 그 감사한 마음을 느낄 수 있습니다.”라고 말했다⁵¹.

비상사태에서 미디어와 협력하기 위한 10가지 대비 단계(BBC 미디어 액션 제공)⁵¹

1. 직원 한 명을 미디어 담당관으로 지정한다. 이 직원은 미디어 요청을 처리하고 기사를 응대하는 것이 아니라 프로그램을 담당하는 역할을 수행해야 한다.
2. 현지 미디어 환경을 이해한다. 인도적 위기에 취약한 커뮤니티가 일반적으로 뉴스와 정보를 접하는 방식과 그들이 의사소통을 위해 활용하는 채널을 파악한다.
3. 파악한 미디어 채널과 기관 내에서 연락망을 구축하고 우호적인 관계를 유지한다..
4. 어떤 채널과 어떻게 협력할지, 어떤 자원이 필요한지 등 지역 및 국가 미디어와의 협력과 관련된 세부사항을 기관의 대비 계획에 포함한다.
5. 인도적 대응을 위한 프로젝트 제안서에 예산을 포함시키는 등의 방식을 통해 미디어와의 협력에 필요한 예산을 확보한다. 발전기 연료나 태양광 발전 등 자급에 대한 잠재적인 수요도 잊지 말아야 한다.
6. 조정한다. 미디어 작업이 보다 광범위한 의사소통 및 커뮤니티 관여 노력에 통합되도록 한다. 다른 기관들의 계획이 무엇인지 알아보고, 시너지 효과를 내면서 중복을 피하고 업무가 과중될 수 있는 미디어 담당자와의 의사소통을 간소화할 방법을 찾아본다.
7. 운영 및 기술 담당 직원들이 다양한 인도주의 사안에 적용 가능한 정보를 전달하는 인터뷰를 현지 언어로 제공할 수 있도록 교육을 실시한다. 현지 미디어 기관이 라이프라인 프로그램 설계 교육을 받도록 지원하는 것이 유용할 수도 있다⁵³.
8. 비상사태의 중요한 단계에서 유용할 수 있는 핵심 정보를 준비하고 사전 테스트를 진행한다. 이러한 정보를 다양한 미디어 채널에서 활용할 수 있도록 조정한다.
9. 위기 상황에서 파트너들이 필요로 할 수 있는 의사소통 플랫폼을 미리 준비한다. 그리고 이러한 플랫폼을 운영할 인력을 교육한다. 방송 장비와 서비스를 신속하게 제공할 수 있는 공급업체를 파악한다⁵⁴.
10. 대비 상태를 유지한다. 직원 및 파트너와 함께 재교육과 시뮬레이션을 실시한다. 미디어 환경의 변화를 계속 주시한다. 대비 계획과 연락망 데이터베이스를 정기적으로 업데이트한다.

핵심 자료

라디오 아반테: 커뮤니티와의 소통(CwC) 및 책무성에 대한 협력 약속

인도적 대응에서의 라디오 사용에 관한 사례 관리 연구.

<https://www.cdacnetwork.org/case-studies/radyo-abante-a-collaborative-commitment-to-cwc-amp-accountability>

라이프라인 - 인도적 위기 상황에서 방송사와의 협력

<https://lifeline.bbcmmediaaction.org/wp-content/uploads/2020/06/guide-for-humanitarians-working-with-broadcasters-english.pdf>

Jacqueline Dalton, BBC 미디어 액션. (2016). 커뮤니티 관여 노력의 일환으로 현지 미디어와 협력하는 인도적 지원 활동가들을 위한 소책자.

라이프라인 프로그램 설계 섹션

<https://lifeline.bbcmmediaaction.org/>

BBC 미디어 액션

라이프라인 프로그램 설계 자료: 라이프라인 소개, 미디어와 지원 기관을 위한 도구, 온라인 교육.

모바일 네트워크 사업자와의 협력

모바일 연결성은 재난에 영향을 받은 사람들에게 있어서 생명줄과도 같다. 모바일 네트워크는 사람들이 서로 연결될 수 있도록 하고, 피해인구 내부 및 정부, 비정부기구(NGO), 국제 인도주의 커뮤니티 간에 이루어지는 정보와 지원에 대한 접근을 촉진하는데 있어서 중요한 역할을 한다.

2015년, 106개국 148개의 모바일 네트워크 사업자가 서명한 인도적 연결 헌장이 제정되었다. 서명 주체들은 위기에 영향을 받은 사람들을 위해 의사소통과 정보에 대한 접근성을 개선함으로써 인명 손실을 줄이고 인도적 대응에 긍정적으로 기여할 것을 약속했다.

이 헌장은 모바일 네트워크 사업자와 더 긴밀히 협력할 수 있는 범위를 제시한다. 예컨대, 필리핀에서는 사업자 스마트(SMART)가 커뮤니티 관여에 대한 필리핀 실천 커뮤니티의 구성원으로 포함되어 있다.

<http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/mobile-for-humanitarian-innovation/humanitarian-connectivity-charter>

7. 재난 피해를 입은 인구가 의사결정 및 리더십에서 적극적인 역할을 수행할 수 있는 기회 제공

커뮤니티 관여는 단순히 피해인구에게 지속적으로 정보를 제공하는 수동적인 참여를 넘어서야 한다. 사람들은 자신에게 영향을 미치는 결정에 참여할 수 있어야 한다 (도표 참고). 그들에게는 재난 대비 기간을 포함해 서비스를 결정하고 구체화할 수 있을 뿐만 아니라 리더 역할 (예: 관리 담당 커뮤니티에서의 역할)을 수행할 수 있는 기회가 주어져야 한다.

인도적 지원의 핵심 기준 서약 4에는 “위기에 영향을 받은 커뮤니티와 사람들이 인도적 대응에 영향을 미칠 수 있는 기회에 만족하는지” 여부를 조사할 성과 지표가 포함되어 있다.

현지 커뮤니티가 스스로의 역량을 인지하고 자체 평가를 수행하는 방식으로 대응을 주도하게끔 하는 맥락상 적절한 이니셔티브를 테스트한다. 커뮤니티는 대응에 대한 모니터링과 평가에 적극적으로 참여해야 한다. 인도주의 주기의 모든 단계는 커뮤니티가 자원과 대응에 대한 전적인 책임을 지고, 일반적으로 권한을 갖고 있지 않거나 권리를 박탈당한 사람들(예: 여성, 아동, 청소년, 장애인, 노인)이 의견을 낼 수 있도록 하는 데 중점을 두어야 한다.

수행 방법⁵⁵

- 커뮤니티가 의사결정에 참여할 수 있도록 충분한 정보를 제공해야 한다. 재난이 발생하면 현지 사람들이 가장 먼저 이에 반응하게 된다. 위기에 적절히 대응하는 방법과 프로그램 설계에 대한 그들의 생각을 지속적으로 취합해야 한다. 커뮤니티가 조기에 참여하면 추후에 잘못된 결정을 수정하는 데 드는 시간을 상당히 절약할 수 있다. 한편, 재난이나 분쟁이 커뮤니티에 미치는 물리적 및 심리적 영향과 사회 붕괴, 과거에 이루어진 지원과 관련된 경험 등이 관여를 위한 노력에 영향을 미친다는 점을 명심해야 한다.
- 누가 참여하는가? 인도적 지원의 모든 단계에 사람들을 참여시킴으로써 커뮤니티를 포괄적으로 대표해야 한다. 가장 소외되고 취약한 사람들을 포함해 모든 사람이 공정하게 대표될 수 있게 하려면 기존의 구조를 이용해 협력하고, 그러한 구조가 대표성을 갖추고 있지 않을 경우 재구축될 수 있도록 옹호 활동을 전개하거나 새로운 또는 보완적인 구조를 개발해야 할 수도 있다.
- 아동도 참여할 권리를 갖고 있다. 아동을 대상으로 하는 모든 활동이 올바른 보호 조치를 갖춘 상태에서 적절히 이루어질 수 있도록 전문 기관(예: 세이브더칠드런)과 파트너십을 맺을 수도 있다.

- 권력 역학과 편견을 염두에 두고, 직접 참여나 대표(예: 커뮤니티 대표자, 위원회, 커뮤니티 기반 기관)를 통한 참여가 적절한지 판단한다.
- 커뮤니티 관여를 촉진하고 참여와 커뮤니티 리더십을 모니터링하기 위한 신속한 접근법을 채택한다. 시기별로 각각 다른 수준의 참여가 적절할 수도 있다. 예컨대, 대응 초기 단계에서는 제한된 사람들과의 협의만 가능할 수 있지만 시간이 지남에 따라 더 심도 있는 관여의 기회가 생길 것이다.
- 상황이나 기존의 권력 차이(예: 젠더, 인종, 계층, 계급, 기타 특성에 기반한 차이)로 인해 참여가 자발적으로 이루어지지 않는 경우가 많다. 그러므로 더 많은 참여를 유도할 수 있도록 상호 학습과 대화 과정을 촉진해야 한다.
- 전통적으로 권력 및 의사결정 과정에서 배제된 집단이나 개인에게 각별한 주의를 기울인다.
- 커뮤니티 관여와 관련해 커뮤니티와 직원에게 가해지는 위험을 평가하여 아무런 피해도 발생하지 않도록 보장한다. 안전, 안보, 문화적 및 사회적 요인을 고려한다.
- 고지에 입각한 동의를 받는다. 즉 커뮤니티가 발생 가능한 결과와 위험, 이점을 충분히 인지한 상태에서 승낙을 받는다.
- 최종 결정과 취해진 조치를 커뮤니티에 다시 보고해야 한다. 이와 같은 활동은 반복적으로 수행해야 하며, 커뮤니티의 의견이 어떻게 반영되는지를 확인하면 절차에 대한 신뢰가 형성되고 커뮤니티의 더 많은 관여를 이끌어낼 수 있을 것이다.

참여 유형	
참여 유형	설명
소극적 참여	피해인구가 앞으로 발생할 일이나 이미 발생한 일에 대한 정보를 제공받는다. 이는 주어진 상황과 관련된 사람의 기본적인 권리이지만, 항상 존중되지는 않는다.
정보 제공을 통한 참여	피해인구는 질문을 받을 경우 그에 대한 응답으로 정보를 제공하지만, 이러한 설문조사 결과는 공유되지 않고 그 정확성이 검증되지 않기 때문에 피해인구가 제공한 정보는 절차에 영향을 미치지 못한다.
협의를 통한 참여	피해인구가 특정 주제에 대한 견해를 제시해 달라는 요구를 받지만 의사결정 권한은 갖고 있지 않으며, 그들의 견해가 고려된다는 보장도 없다.
물질적 인센티브를 통한 참여	피해인구가 지원 기관으로부터 현금 또는 현물을 지급받는 대가로 인도적 지원의 이행에 필요한 자재나 노동력의 일부를 제공한다.
자재, 현금, 노동력 공급을 통한 참여	피해인구가 인도적 개입에 필요한 자재나 노동력의 일부를 제공한다. 여기에는 비용회수(cost-recovery) 메커니즘이 포함된다.
쌍방향 참여	피해인구가 필요 분석 및 프로그램 구상에 참여하며, 의사결정 권한을 갖는다.
현지 이니셔티브	피해인구가 외부 조직이나 기관으로부터 독립적으로 활동하면서 주도권을 갖는다. 외부 기관에 이니셔티브 지원을 요청하게 될 수도 있지만 프로젝트는 커뮤니티가 구상하고 운영하며, 인도주의 기관이 피해인구의 프로젝트에 참여한다.

지속 가능한 농업을 위한 대안적 탐구 시스템, 개발학 연구회 회보, 25권, (브라이트 개발학 연구소, 1994), 37~48 쪽, Pretty, J에서 각색.



핵심 자료

인도적 지원의 질과 책무성에 관한 핵심 기준(CHS).
<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

CHS 지침 및 지표
https://reliefweb.int/report/world/core-humanitarian-standard-quality-and-accountability-updated-guidance-notes-and?gad_source=1&gclid=EAlaQo bChMI_9rnwuWGhQMVN9hMAh3msgtHEAAYASAA EgKO7vD_BwE

모두 「인도적 지원의 질과 책무성에 관한 핵심 기준 (CHS)」。 (2014).
 CHS는 인도적 대응의 질과 효과성을 개선하기 위한 9가지 서약을 제시한다. CHS 지침과 지표는 핵심 활동 및 기관의 책임과 관련된 지표와 지침 질문을 제시하여 기준 충족에 필요한 진척 상황을 측정하고 지속적인 학습과 개선을 촉진한다. CHS는 다양한 언어로 제공된다.

위기에 영향을 받은 인구를 인도적 대응에 참여시키기 위한 참여적 접근법을 개발한다.
참여 핸드북(The Participation Handbook)

<https://www.urd.org/en/publication/participation-handbook-for-humanitarian-field-workers/>

ALNAP & URD 그룹. (2009).
 위기에 영향을 받은 인구를 인도적 대응에 참여시키기 위한 참여적 접근법을 개발하고 이행하기 위한 심층 자료.

커뮤니티 스코어 카드(Community Score Card, CSC): 서비스 품질 향상을 위한 케어(CARE)의 커뮤니티 스코어 카드(CSC) 절차 이행 관련 일반 지침
<https://www.care.org/our-work/health/strengthening-healthcare/community-score-card-csc/>

모든 곳에서의 지원과 구호를 위한 협동조합. CARE 말라위. (2013).
 서비스와 프로젝트에 대한 피드백에 커뮤니티를 참여시키기 위한 툴킷으로, 커뮤니티와 인도적 대응 활동가가 성공의 지표를 공동 개발한다.

8. 사람들 간의 연결 유지

사람들이 서로 계속 연결될 수 있게 하는 것은 비상사태 대응에 있어서 매우 중요하다. 그리스에 도착한 많은 난민들은 식량, 물, 쉼터보다 와이파이나 충전 서비스를 먼저 요청했다⁵⁶. 케냐의 다다브 난민촌에는 235,269명의 난민과 망명 신청자가 거주하고 있으며, 이곳의 휴대폰 기지국 3군데는 모바일 네트워크 사업자인 사파리콤에서 가장 수익성이 높은 10개 기지국에 속한다⁵⁷.

인도적 대응 활동가와 커뮤니티 사이에는 개방적인 의사소통 경로가 구축되어 있어야 하지만, 보통 커뮤니티의 생존, 회복, 웰빙을 위해서는 커뮤니티 자체 네트워크가 더 중요하다. 연결성은 재난 대응에서 충족되지 않은 수요로 언급될 때가 많다. 연결성이 가족 구성원 찾기, 중요한 안전 정보 전달받기, 자금 이체하기, 인도적 대응 활동하기 등에 있어서 중요하기는 하지만 인도적 대응 활동가들의 소관 '밖'의 일로 간주되기 때문이다. 이제는 이러한 관행이 바뀌어야 할 때이다.

수행 방법

- 통신 기반시설에 가해진 손상이 다분히 필요 조사에 포함되도록 하고, 이 조사 결과를 의사소통 방식 관련 선호도에 대한 정보와 결합하여 신속한 대응이 필요할 것으로 예상되는 연결성 격차 조사에 활용한다.
- 위기 발생 이전과 인도적 대응 기간에 해당 국가의 연결성 제공 업체와 협력한다. 이러한 업체에는 모바일 네트워크 사업자, 현지 미디어 기관, 비상 전력 공급업체 등이 포함된다.
- 비상 통신 클러스터와 협력하고 관련 기술 NGO(예: 넷호프, 국경없는 텔레콤 등)가 조정 구조에 포함되도록 보장한다.
- 통신 규제 기관 및 관련 정부 부처와 협력하여 커뮤니티의 접근성 향상을 옹호한다.
- 조정 노력의 일환으로 모바일 네트워크 사업자들이 모든 인도적 지원 활동가들로부터 받는 요청에 압도되지 않도록 한다. 한 명의(일반적으로 조정 기구와 협력하는) 인도적 지원 담당관이 지정될 수 있도록 한다.
- 충전 또는 긴급 위성 연결 지원과 같이, 이미 알려진 연결성 관련 수요를 해결하기 위한 자금 지원을 옹호한다.
- 인도적 대응에 있어서 연결성 향상이 미치는 긍정적 인 영향과 관련된 증거를 수집한다.

9. 의사소통 및 커뮤니티 관여에 대한 모니터링과 평가

국가 플랫폼이 성공하려면 적시에 올바른 정보를 제공하고, 커뮤니티가 의견을 공유할 수 있는 인센티브와 기반시설을 마련해야 하며 다양한 커뮤니티를 향후 계획과 서비스 제공, 평가 및 정책 개발과 관련된 결정과 관리에 직접적인 발언권을 갖는 동등한 파트너로 인정하여 그들과 협력해야 할 것이다.

서비스와 활동의 범위는 커뮤니티 관여의 규모에 비추어 평가해야 하며, '굿 이너프'⁵⁸ 원칙(54쪽의 도표 참고)을 인정하면서 커뮤니티의 리더십을 보장하기 위한 노력을 기울여야 한다.

핵심 자료

당신의 휴대폰은 이제 난민의 휴대폰이다.

<https://www.youtube.com/watch?v=m1BLsySgsHM>

BBC 미디어 액션. (2016).

스마트폰으로 보기에 적절한 이 짧고 흡인력 있는 영상은 시청자로 하여금 배를 타고 위험한 여정을 떠나는 난민들의 혼란과 두려움을 즉각적으로 경험하게 한다. 당신의 휴대폰은 이제 난민의 휴대폰이 되고, 가족에게서 문자 메시지가 도착한다. 그리고 갑자기 누군가가 왓츠앱(WhatsApp)으로 연락해 당신에게 돌아가라고 경고한다. 하지만 맞는 말일까? 신호도 잡히지 않고 배터리는 순식간에 소모되고 있는 이 상황에서 당신의 휴대폰은 당신의 생명줄이다.

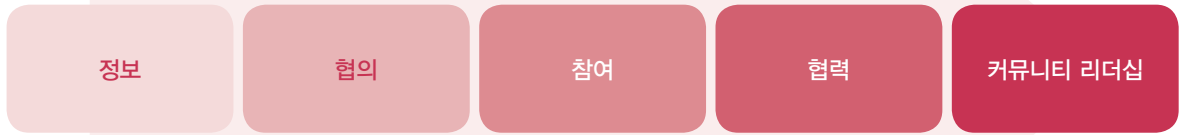
난민을 위한 모바일의 중요성: 새로운 서비스와 접근법의 환경.

https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2017/02/The-Importance-of-mobile-for-refugees_a-landscape-of-new-services-and-approaches.pdf

GSMA. (2017).

연결성, 디지털 도구와 플랫폼, 가족 재연결, 교육, 생계, 모바일 머니를 주제로 한 난민들의 모바일 기술 사용에 관한 현재의 연구와 활동.

의사소통과 커뮤니티 관여의 규모



집단적 접근법에 대한 모니터링과 평가

집단적 접근법은 활동뿐만 아니라 결과도 모니터링해야 한다. 의사소통과 커뮤니티 관여에 관한 지표를 정부 주도를 통해서든 인도주의 프로그램 주기(Humanitarian Programme Cycle, HPC)를 통해서든 HRP 접근법에 포함시키는 것이 중요하다. 이를 통해 다른 활동에서도 의사소통 및 커뮤니티 관여 활동에 대해서만큼은 책무성을 보장할 수 있다.

체계적인 피드백 수집(예: 인도적 지원 노력에 만족하는 사람의 비율, 차드와 시리아를 위한 HRP를 통해 현

재 테스트되고 있는 다양한 지표)을 통해 커뮤니티의 인식을 바탕으로 한 인도적 대응 전반의 지표를 포함시키고 추적할 수도 있다. 이는 인도주의 국가팀(HCT)과 인도주의 기관들이 프로그램이 올바른 방향으로 진행되고 있는지 혹은 변화가 필요한지를 '정기적인 설문조사(pulse check)'를 통해 확인할 수 있게 해준다.

이러한 작업은 일회성으로 끝나지 않고 지속적인 성과 모니터링의 일부가 되어야 하며, 전반적인 대응상의 결함을 식별할 수 있도록 추세도 추적하고 검증해야 한다. 또한 피드백을 통해 적응형 프로그램을 구상하고, 인도적 대응이 커뮤니티의 수요와 피드백에 가장 잘 부합하는 방식으로 조정되도록 해야 한다.

사례 연구

인도적 비상사태에서 커뮤니티 관여에 대한 평가와 측정⁶³

예멘에서는 옥스팜 물, 공중위생 및 개인위생(Wash, Sanity, and Hygiene, WASH) 및 보호 조정관들이 커뮤니티와의 의사소통(CwC) 실무 그룹과 함께 인도적 지원 및 커뮤니티 관여에 대한 인식을 조사했다.

이 조사(<https://reliefweb.int/report/yemen/enhancing-informed-engagement-conflict-affected-communities-yemen>)는 인도적 지원 제공 및 접근성 관련 지식에 존재하는 커다란 격차뿐만 아니라 인도적 지원에 대한 빈약한 인식도 여실히 보여주었다.

실무 그룹은 인도적 지원 활동가들이 공유하는 인도적 지원에 대한 인식 관련 핵심 질문 5가지를 파악했다. 이들은 도전과제, 결함, 인도주의 기관이 커뮤니티와 성공적으로 관계를 맺었는지 여부 등을 평가하는 체계적인 증거 수집을 통해 인도적 지원의 제공뿐만 아니라 우리의 관여를 통해 위기의 영향을 받는 인구에 대한 우리의 책무성도 평가할 수 있었다. 위기 상황에서 활동하는 인도주의 기관들이 커뮤니티에 얼마나 투명하고 책임을 다하는지에 관한 동일한(혹은 유사한) 질

문 5가지를 포함시키고 커뮤니티 관여에 대한 이들의 피드백을 수집하면, 변화와 개선을 측정하거나 관여의 질이 저하되는지 여부를 파악할 수 있다. 이는 개별 기관에 대해서만이 아니라 전반적인 대응에 대해서도 책임을 물음으로써 커뮤니티와 더 잘 소통하는 데 도움이 될 수 있다.

IOM은 예멘 라히즈주의 한 국내이재이주민(IDP) 캠프에 거주하는 IDP에게 매트리스 등 비식량물품(Non-food items, NFI)을 보급하고 있다. 캠프에 거주하는 사람 중 상당수는 현재 진행 중인 전쟁이 확산한 인근 주에서 피난 온 사람들이다.



MUSE MOHAMMED/IOM

“NGO가 우리가 정말 원하는 프로젝트는 무엇인지, 합숙소에 필요한 프로젝트가 무엇인지를 묻는다면, 단순히 문제를 표현하는 것에서 그치지 않는 유용한 피드백이 제시될 수 있을 것이다.”

필리핀 레이테 팔로 합숙소 거주민⁷

모니터링 및 평가에 의사소통 및 커뮤니티 관여 접근법 활용하기

커뮤니티 피드백은 특정 대응의 성공 여부를 판단할 수 있도록 체계적으로 활용되어야 한다. 대응 관련 결정에 커뮤니티가 얼마나 참여했는지를 모니터링하여 인도주의 기관과 조정관들이 그랜드 바겐과 윤리적 약속에 관련된 책임을 다하게 해야 한다.

평가는 개입의 성공을 판단하기 위해 인도적 대응 이후에(때로는 대응 중에) 실시된다. 이러한 평가는 보통 인도주의 기관이 계획한 프로젝트를 만족스럽게 이행했는지 여부에 초점을 둔다. 그러나 이것만으로는 부족하다. 올바른 일을 수행했는지, 인도적 대응이 변화하는 수요나 커뮤니티의 피드백에 맞게 조정되었는지와 관련된 질문이 빠져 있기 때문이다.

평가자들이 재난 피해를 입은 인구를 관여시킨 몇 가지 좋은 사례들이 있다⁵⁹. 필리핀⁶⁰과 아이티⁶¹의 평가자들은 피해인구가 경험한 인도주의 기관의 책임감 있는 노력에 대한 이야기를 경청했다. 2015부터 2017년까지 댄처치 에이드, 세이버더칠드런, 그라운드 트루스 솔루션은 유럽 집행위원회 인도주의적 지원 및 시민보호 위원회(ECHO)의 지원을 받아 4개 국가(말리, 네팔, 에티오피아, 레바논)에서 질과 책무성에 관한 프로젝트를 시범 실시하여 인도적 지원의 핵심 기준(CHS) 시행을 강화했다.

수행 방법

- HRP에 집단적 커뮤니티 관여에 관한 지표를 포함시킨다⁶². 이러한 지표는 구체적인 활동과 전반적인 결과 모두에 연결되어야 한다.
- 대응을 모니터링하고 평가하기 위한 수단으로 커뮤니티 인식 데이터를 활용한다. 이는 대응을 모니터링하기 위한 유일한 방법이 아니라 여러 형태의 모니터링을 견제하고 균형을 잡는 수단이어야 한다. 집단 서비스 계획 시 이를 위한 예산을 책정한다.

- 사후 활동 모니터링보다는 변화하는 상황을 커뮤니티의 인식 및 프로그램 진행 상황과 겹쳐 보는 주기적인 대응 모니터링을 옹호한다.
- 특히 집단적 차원에서 커뮤니티 관여에 대한 모니터링을 비롯한 모니터링을 강화하는 것이 중요하다. 더 강력한 접근법을 도입하는 데 있어서 선례에 의존하지 않도록 한다. 현재의 집단적 접근법을 가장 잘 뒷받침해주는 대담하고 책임감 있는 모니터링과 평가를 시행하거나 옹호하도록 한다.

핵심 자료

우리의 업무: 광범위한 대응

<https://www.groundtruthsolutions.org/our-work>

그라운드 트루스 솔루션

그라운드 트루스 솔루션의 접근법은 그동안 취해진 조치를 피해인구가 어떻게 인식하고 있는지를 인도주의 커뮤니티에 전달하며, 국가가 세운 HRP의 목표와 연결된 기준을 정기적으로 업데이트하여 개별 기관 혹은 분야들이 각자의 성과를 측정하고 조정할 수 있도록 해 준다.

infoasaid 일반적인 모니터링 및 평가(Monitoring & Evaluation, M&E) 프레임워크

<https://www.cdacnetwork.org/checklists/1210-me-framework>

infoasaid 및 국제적십자연맹. (2012).

프레임워크를 활용하면 의사소통 개입의 영향을 평가할 수 있다. 지표는 정보 제공, 대화, 피드백의 분석과 검증, 대응 등 의사소통 프로젝트의 주요 구성요소를 다룬다.



섹션 참고자료

²³ 「지진: 핵심 메세지」, IFRC, (2021).

<https://www.ifrc.org/document/earthquakes-key-messages>

²⁴ 예를 들어, 「노인과 장애인을 포괄하기 위한 인도적 지원 기준」, (2018). 참고.

<https://www.helpage.org/silo/files/humanitarian-inclusion-standards-for-older-people-and-people-with-disabilities.pdf>

²⁵ 「정보 및 통신 관련 필요 현황 조사: 인도적 대응 활동가들을 위한 빠르고 손쉬운 지침」, 「포켓 가이드: 신속 필요 현황 조사에서의 정보 및 통신 관련 질문」, 모두 CDAC 네트워크 & ACAPS, (2014).

<https://www.cdacnetwork.org/tools-guidance/communication-needs-assessments>

²⁶ 「정보 및 통신 관련 필요 현황 조사: 인도적 대응 활동가들을 위한 빠르고 손쉬운 지침」, 「포켓 가이드: 신속 필요 현황 조사에서의 정보 및 통신 관련 질문」, 모두 CDAC 네트워크 & ACAPS, (2014).

<https://www.cdacnetwork.org/tools-guidance/communication-needs-assessments>

²⁷ 「지금 듣고 있습니까? 네팔 지진 당시 커뮤니티와의 소통에 관한 커뮤니티의 관점」, Margie Buchanan-Smith, Subindra Bogati, Sarah Routley, Srijana Nepal, Sweta Khadka, Yamima Bomjan, Neha Uprety, CDAC 네트워크, (2016). 에서 발췌.

<https://www.cdacnetwork.org/learning-evaluation/are-you-listening-now-community-perspectives-on-communication-with-communities-during-the-nepal-earthquake>

²⁸ 예: BBC 미디어 액션, 국제 미디어 지원, 인터뉴스, 히로넬 재단, 서치 포 커먼 그라운드(Search for Common Ground)

²⁹ 예를 들어, 유니세프(UNICEF)는 개발 프로그램을 위한 의사소통(Communication for Development Programmes, C4D)의 일환으로, 세계보건기구(WHO)는 위험 의사소통 프로그램의 일환으로 활동한다.

³⁰ 「IASC 젠더 및 연령 마커(Gender with Age Marker, GAM)」, 기관 간 상임위원회, (2018).

<https://www.iascgenderwithagemarker.com/en/home/>

³¹ 전략적 대응 계획에는 일반적으로 상황과 위기에 대한 개요, 피해인구, 즉각적이고 중장기적인 필요, 발생 가능한 시나리오, 현재까지의 대응, 대응 목표, 개입 및 활동 분야, 예산, 조정 및 파트너십, 모니터링 및 평가, 출구 전략에 대한 개요가 포함된다. 다분야 사안과 피해 커뮤니티에 대한 책무성도 포함될 가능성이 높다. 또한 의사소통과 커뮤니티 관여도 포함되어야 한다. 유엔의 인도적 대응 계획에 관한 정보는 다음을 참고한다.

<https://reliefweb.int/report/somalia/2018-somalia-humanitarian-response-plan>

³² 「바누아투 공화국 국가 대비 패키지」, 바누아투 공화국 정부 국가재난관리청, (2017).

<https://reliefweb.int/report/vanuatu/vanuatu-country-preparedness-package>

³³ 「로힝야 인도적 위기를 위한 공동 대응 계획(JRP): 2018 년 3~12월」, 전략 임원 그룹 및 파트너, (2018). <https://reliefweb.int/report/bangladesh/jrp-rohingya-humanitarian-crisis-march-december-2018-0>

³⁴ 「커뮤니티 관여를 위한 기관 관 공동 서비스, 중앙아프리카공화국 프로젝트 제안서, 2017년 9월~2018 년 12월」, 이행 기관: 유엔 OCHA, UNICEF, 유엔난민기구 (UNHCR), 인터뉴스, 덴마크 난민 위원회, 서치 포 커먼 그라운드, 그라운드 트루스 솔루션.

³⁵ 「무엇이 중요한가? 인도주의적 피드백 게시판」, BBC 미디어 액션, 인터뉴스, TWB, (2018). <https://reliefweb.int/report/bangladesh/what-matters-humanitarian-feedback-bulletin-1-february-28-2018-enbn>

³⁶ 예를 들어, 라디오 프로그램은 청중에 대한 조사를 바탕으로 콘텐츠를 구성하고 있거나 질문과 의견을 수렴하기 위한 전화 연결 옵션을 포함하고 있을 경우 쌍방향일 수 있다. 대상 청중의 대표들과 함께 개발한 포스터는 간략한 보건의로 정보를 공유하는 데 활용할 수 있지만, 대화를 위한 커뮤니티 회의와 함께 활용할 수도 있다.

³⁷ 「OCHA 싱크탱크: 인도적 지원 활동에 데이터 책임 구축하기」, Nathaniel A. Raymond, (2016). 에서 발췌. <https://www.unocha.org/publications/report/world/ocha-think-brief-building-data-responsibility-humanitarian-action>

³⁸ 인식 조사는 인도적 대응에서 일종의 피드백 메커니즘으로 활용될 수 있으며, 보통 대응 기관들이 이를 공동 서비스로 설계하기도 한다. 인식 조사는 서비스의 연관성과 효과성, 인도적 지원 제공자와의 관계의 질, 상황에 독립적으로 대처할 수 있다고 느끼는 정도 등에 대한 피해인구의 인식을 수집하는 체계적인 접근법이다. 또한 수혜자가 아닌 커뮤니티가 상황에 대해 갖는 견해도 수집한다. 데이터는 인도적 지원 활동가들이 특정 상황과 우려에 대한 대응을 실시간으로 조정하기 위한 용도로 분석하고 활용한다. 정기적인 인식 검토는 대응을 주관하고, 영향을 측정하고, 피해인구의 관점이 정기적으로 고려될 수 있도록 보장하는 중요한 도구로 작용할 수 있다.

³⁹ 「인도주의 피드백 메커니즘: 연구, 증거, 지침」, Bonino, F., Jean, I., Knox Clarke, P. ALNAP 연구. 런던: ALNAP/ODI, (2014).

<https://reliefweb.int/report/world/humanitarian-feedback-mechanisms-research-evidence-and-guidance>

⁴⁰ 「그랜드 바겐: 현장의 관점- 브리핑 노트」, 그라운드 트루스 솔루션, 경제협력개발기구(OECD), (2018). <https://reliefweb.int/report/world/grand-bargain-field-perspectives-2018-briefing-note>

⁴¹ 「이라크 이재민에게는 식량, 물, 쉼터뿐만 아니라 정보가 필요하다」, CDAC 네트워크, (2014). 솔레이마니야로 피난 온 이라크 여성의 말 인용.

<https://reliefweb.int/report/iraq/understanding-information-and-communication-needs-among-idps-northern-iraq>

⁴² 「태풍 하이옌 학습 검토」, Austin, C., Bailey, N, CDAC 네트워크, (2014).

<https://www.cdacnetwork.org/learning-evaluation/typhoon-haiyan-learning-review>

⁴³ 「쓰나미를 예상하라고 말해야 했습니다.」 Rappler. (2013년 11월).
<http://www.rappler.com/nation/43731-we-should-have-said-tsunami-haiyan>

⁴⁴ 「말하기의 힘.」 TWB. (2017).
<https://translatorswithoutborders.org/twb-response-nigeria/>

⁴⁵ 「로힝야 주반: 콕스 바자르 난민 대응에서의 언어 장벽에 대한 TWB의 신속 현황 조사.」 TWB. (2017).
<https://translatorswithoutborders.org/rohingya-zubani/>

⁴⁶ 「나이지리아 북동부의 인도적 대응에 있어서의 언어 장벽.」 TWB. (2017). 에서 발췌.
<https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2017/04/Language-barriers-in-the-humanitarian-response-in-north-eastern-Nigeria.pdf>

⁴⁷ 「에볼라: 언어의 위기.」 Nadia Berger, Grace Tang. (2015).
<https://www.elrha.org/news-and-blogs/ebola-a-crisis-of-language/>
「라이베리아 에볼라 발생: 의사소통 관련 과제와 모범사례.」 ACAPS. (2015).
<https://reliefweb.int/report/iberia/ebola-outbreak-liberia-communication-challenges-and-good-practices>
「시에라리온 에볼라 발생: 의사소통 관련 과제와 모범사례.」 ACAPS. (2015).
https://www.acaps.org/fileadmin/Data_Product/Main_media/v_sierra_leone_communication_challenges_and_good_practice_dec_2015_2-ilovepdf-compressed_ul.pdf

⁴⁸ 「유해 정보와 에볼라 퇴치.」 Anne Bennett, 보스턴 글로브. (2014). <https://www.bostonglobe.com/opinion/2014/09/29/ebola-west-africa-fighting-toxic-information/h5kwh7stUeJk9GOIEQohO/story.html>

⁴⁹ 2017년 TWB가 수행한 연구에 따르면 나이지리아 북동부 IDP 현장에서 하우사어가 이주민의 주요 언어인 경우는 47%이지만, 인도주의 단체들은 81%의 현장에서 하우사어를 의사소통을 위한 주요 언어로 사용하고 있다. 이러한 단절을 인식하는 것이 이 문제를 해결하기 위한 첫 번째 단계이다. 「말하기의 힘.」 TWB. (2017).
<https://translatorswithoutborders.org/twb-response-nigeria/>

⁵⁰ 트라우마를 대처함에 있어서 정상성에 대한 감각을 회복하는 것은 매우 중요하다.

⁵¹ 사례 연구 - 「라디오 아반테: CwC 및 책무성에 대한 협력적 약속.」 CDAC 네트워크. (2014).
<https://www.cdacnetwork.org/case-studies/radyo-abante-a-collaborative-commitment-to-cwc-and-accountability>

⁵² 「라이프라인- 인도적 위기 상황에서 방송사와의 협력.」 Jacqueline Dalton, BBC 미디어 액션. (2016). 에서 발췌
<https://www.cdacnetwork.org/tools-guidance/20161210-broadcasters>

⁵³ 라이프라인 프로그램은 인도적 위기에 영향을 받은 커뮤니티를 위한 특별 미디어 프로그램이다. 이는 사람들에게 시의적절하고 연관성 있는 실용적인 정보를 제공하여 그들의 고통을 경감하고 회복을 돕는 것을 목표로 한다. 또한 라이프라인 프로그램은 피해인구에게 각자의 우려를 표명하고, 요구를 표현하고, 이야기를 공유하고, 인도적 지원 제공자들에게 책임을 물을 수 있는 기회를 제공하는 것을 목표로 한다. BBC 미디어 액션은 이에 관한 교육을 제공하며, 이는 온라인 버전으로도 이용 가능하다.

⁵⁴ 예: 최초 대응 라디오

⁵⁵ 「CHS 지침 및 지표의 서약 4.」 CHS. (2014). 「피해인구를 인도적 대응에 참여시키기 위한 참여적 접근법 개발」 참여 핸드북. ALNAP, Groupe URD. (2009).에서 발췌.
<https://www.urd.org/en/publication/participation-handbook-for-humanitarian-field-workers/>

⁵⁶ 「난민을 위한 모바일의 중요성: 새로운 서비스와 접근법의 풍경.」 GSMA. (2017).
https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2017/02/The-Importance-of-mobile-for-refugees_a-landscape-of-new-services-and-approaches.pdf

⁵⁷ 「난민을 위한 모바일의 중요성: 새로운 서비스와 접근법의 풍경.」 GSMA. (2017).
https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2017/02/The-Importance-of-mobile-for-refugees_a-landscape-of-new-services-and-approaches.pdf

⁵⁸ 비상사태에 대응할 때에는 신속하고 간단한 접근법을 택하는 것이 현실적으로 유일하게 가능한 방법일 수도 있다. '충분하다'는 것은 차선책을 의미하는 것이 아니라 역량과 시간의 한계를 인식하고 인정해 그에 따라 적절히 우선순위를 설정하고, 부족한 부분을 예측하고 메우기 위한 조치를 취하며, 상황 변화에 따라 적절히 검토하고 수정하는 것을 의미한다. 「긴급 재난 시 영향력 측정: 굿 이너프 가이드. 긴급구호 역량강화 프로젝트(Emergency Capacity Building Project). (2017).에서 발췌. <https://reliefweb.int/report/world/impact-measurement-and-accountability-emergencies-good-enough-guide> 참고.

⁵⁹ 「인도적 지원 활동 평가 지침.」 John Cosgrave, Margie Buchanan-Smith, ALNAP. (2016). 참고.
<https://www.alnap.org/help-library/evaluation-of-humanitarian-action-guide>

⁶⁰ 「함께 듣기(Pamati Kita)'. 인도주의적 실천 네트워크. (2015).
<https://odihpn.org/publication/pamati-kita-%c2%911et%c2%92s-listen-together%c2%92/>

⁶¹ 평가팀은 표적집단토론을 진행하기 위해 참여 기관에 소속된 전국 직원 30명을 교육했다. 이 팀은 기관을 중심에 두지 않은 개방형 질문을 던졌다. 보고서 및 약관은 <https://www.alnap.org/help-library/independent-joint-evaluation-of-humanitarian-response-in-haiti> 참고.

⁶² 이에 대한 예는 OCHA를 통해 확인할 수 있다.

⁶³ Simone E. Carter가 기여했다.

섹션 4: 의사소통 및 커뮤니티 관여를 위한 국가 플랫폼 구축

국가 플랫폼 구축

정부 기관, 조직, 클러스터가 피해인구를 관여시키기 위한 이니셔티브를 구축했지만, 이러한 활동은 보다 체계적이고 협력적이며 실시간 의사결정에 필요한 정보를 제공하는 방식으로 이루어져야 한다.

의사소통 및 커뮤니티 관여에 대한 국가 주관(예: 실무 그룹 또는 그와 유사한 집단을 통한) 접근법을 구축해야 할 수도 있다.

국가 플랫폼의 구조와 기능은 필요와 역량, 상황에 따라 달라지지만, 전부 기존의 그리고 새로운 인도적 지원 구조를 보완하는 조정 서비스 역할을 한다.

이러한 플랫폼은 방글라데시 정부 주관의 다중 이해관계자 플랫폼인 송조그(Shongjog)⁶⁴와 같은 기술 **실무 그룹**(Technical Working Group, TWG), 필리핀에서 유엔 인도주의업무조정국(OCHA)가 주관하는 **실천 커뮤니티**⁶⁵, 네팔의 기관 간 공동 피드백 프로젝트⁶⁶와 같은 공동 서비스(16쪽의 사례 연구 참고)의 형태를 취할 수도 있다.

플랫폼은 필요할 경우 인도적 대응 활동가들이 의사소통과 커뮤니티 관여를 대응 방식으로 전환할 수 있도록 대비 조치를 취해야 한다.

플랫폼의 리더십 구조에 대해서는 조기에 합의해야 하며, 어떠한 주체가 현지에 대한 지식과 역량 및 전문성을 가장 잘 갖추고 있는지를 고려하여 정부나 비정부기구(NGO), 유엔기구, 국제적십자·적신월운동(International Red Cross & Red Crescent Movement)의 구성원, 미디어 개발 조직이 플랫폼을 이끌 수도 있다.

인도적 지원 구조에서 플랫폼을 구축해야 하는 위치와 관련된 몇 가지 권장 사항은 다음과 같다.

- **정부** 내에 구축해 부처 간, 분야 간 서비스를 제공한다(분쟁 상황에서는 적절하지 않을 수 있음).
- 클러스터 시스템이 활성화된 경우, **클러스터** 간에 구축한다. 이는 '분야별' 접근법에도 동일하게 적용되므로 분야 간 조정 그룹에 구축하도록 한다. 즉 이 경우에는 인도주의 국가팀(HCT)과 기관 간 조정(Inter-Cluster Coordination, ICC)을 지원하는 다분야 기술 실무 그룹(TWG)에 구축하면 된다. TWG는 명확한 약관을 바탕으로 활동가들을 한데 모으고 클러스터, 기관 파트너, 정부에 기술 지침을 제공하고자 한다. 이는 일반적으로 클러스터를 통해 참여하지 않는 사람들이 조정에 적극적으로 참여할 수 있도록 하는 포괄적인 접근법이다.
- 인도적 대응 전반에 걸친 노력을 **리더십 구조**와 연결할 수 있도록 커뮤니티 관여 조정관(Community Engagement Coordinator) 직책을 신설하여 이들이 인도적 지원 조정관(Humanitarian Coordinator, HC) 또는 상주 조정관(Resident Coordinator, RC)의 사무소에서 프로젝트 팀의 지원을 받을 수 있게 한다.

플랫폼은 어디에 위치하든 관련 국가 조정 구조 및 인도적 지원 구조와 연계되어야 하며, 관련 정부 기관 및 다양한 활동가를 한데 모을 수 있어야 한다. **개별 클러스터에 속하기보다는** 캠프 조정 및 캠프 관리(Camp Coordination and Camp Management, CCCM)와 보호 같은 클러스터로부터 전략적인 지원을 받는 것이 좋다.

정부 기관과 인도주의의 기관은 의사소통 및 커뮤니티 관여에 대한 집단적 활동을 대비 활동에 통합해야 한다.

이 섹션에 포함된 내용

- 국가 플랫폼 구축
- 글로벌 지원 활용

나이지리아 보르노 주의 몽구노 지역 공립 여자
중학교(GGSS)에서 이해도 연구를 진행하고 있는
Yahaya Tijani(TWB 카누리 팀장)

의사소통 및 커뮤니티 관여를 위한 국가 플랫폼의 잠재적 형태와 기능

형태	기능
국가 플랫폼은 다음과 같은 다양한 형태로 존재한다. • 실무 그룹 • 실무 커뮤니티 • 공동 피드백 메커니즘이나 핫라인과 같은 공동 서비스 • 태스크팀 또는 태스크팀의 하위 그룹 • 클러스터 • 네트워크	플랫폼은 상황에 따라 다양한 기능으로 조합된다. • 소집, 관계 구축, 조정, 협력 • 인도적 지원과 전략의 직접 이행 및 지원 • 개개인의 영향력을 확대하는 확장 및 옹호 활동 • 정책 입안 및 정책 이행 지원 • 자원 동원 • 운영상의 대응을 위한 규칙, 규범, 기준 설정 • 관행 및 접근법 혁신 • 의제 설정 및 유용한 지식 개발

수행 방법

- **플랫폼의 역할과 책임뿐만 아니라 구성원들도 정의한다.** 의사소통 및 커뮤니티 관여를 위한 최소한의 조치와 서비스(19쪽 참고)를 체크리스트로 삼고, 플랫폼의 목적과 목표, 구성, 그리고 플랫폼이 인도적 지원 구조 내 다른 단체와 어떤 관계를 맺고 어떤 영향을 미치는지를 보여주는 상황 분석과 함께 약관(62쪽의 핵심 자료에 포함된 템플릿 참고)을 수립한다.
- 수행해야 할 우선순위 조치 및 서비스를 명시한 최소한의 조치를 바탕으로 **실행 계획을 개발한다.** 이때 계획을 구성하는 각각의 요소, 기간, 예산에 대해 책임자를 지정해야 한다.
- 플랫폼 구성원은 물론, 국제형사재판소(International Criminal Court, ICC), HCT, 관련 정부 기관의 **약관과 실행 계획에 대한 승인을 구한다.**
- 국가 플랫폼을 전반적으로 이끌 **리더**는 인도적 지원 조정관(HC)/상주 조정관(RC)과 HCT가 기관 간 상임위원회(IASC)의 책임에 부합하는 방식으로 선정해야 하지만, 플랫폼은 상황에 따라 모든 조직이 수립할 수 있다. 리더의 역할에 대해서는 운영 준비의 일환으로 사전에 합의해야 한다.
- **적절한 인력 배치를 통해 국가 플랫폼에 자원을 제공한다.**
- 누가, 어디서, 언제, 무엇을('4Ws'): 핵심 자료에 포함된 양식) 하는지에 대한 **매핑을 실시**하여 의사소통 및 커뮤니티 관여를 위해 노력하고 있는 기관과 해당 기관의 담당관을 파악한다. 이를 다른 활동가들과 공유하고 업데이트하여 최신 상태로 유지한다. 매핑을 통해 전반적인 조정에 통합된 기회 및 수요⁶⁷에 대한 분석을 반영해야 한다.

- 각각의 참여 기관에서 **지정한 담당관** 및 부(副)담당관을 **파악한다.** 담당관은 기관을 대표해 결정을 내릴 수 있을 만큼 충분한 지위를 갖고 있어야 한다.
- **다양한 그룹을 참여시킨다.** 각각의 재난에는 서로 다른 기술과 역량이 필요하다. 커뮤니티 관여 전문가는 '전통적인' 인도적 지원 활동가가 아닐 때가 많다. 전문가의 범위를 시민사회단체, 미디어, 언어 전문가, 인류학자, 통신사업자, 기타 민간 부문 기관, 지역 네트워크, 소수민족 활동가 그룹, 커뮤니티 구성원 등으로 넓혀야 한다.
- 대비에서 대응 단계로 전환하려면 목표와 활동을 변화하는 상황에 맞게 조정해야 한다. 플랫폼의 약관이나 **표준운영절차**(62쪽의 핵심 자료에서 참고)에 이를 명시하고 구성원들로부터 승인을 받아야 한다.
- 사람들이 **정기적인 만남**을 통해 활동의 추진력을 유지할 수 있도록 하고, 피드백을 바탕으로 서비스를 조정하고, 파트너가 어떠한 활동을 했는지 논의하고, 다른 활동가들이 어떻게 **기여**할 수 있는지 확인하고, 의사소통 및 커뮤니티 관여를 프로그램 및 대응 전반에 걸친 활동에 어떻게 통합할 수 있을지 논의한다.
- HC/RC와 HCT 또는 클러스터 간 조정 그룹이 존재하는 상황에서는 의사소통 및 커뮤니티 관여를 회의 안건으로 상정해 구체적으로 논의해야 한다.
- 커뮤니티의 중요한 정보 수요
 - 커뮤니티의 피드백 추세와 대응 계획
 - 역할 및 책임
 - 정보를 공유하고 분석할 방법과 장소 및 시기를 정하여 국가 플랫폼, 클러스터, 클러스터 간 피드백을 활용하기에 적절한 분석 역량과 적절한 메커니즘 확보
 - 커뮤니티에 대한 피드백을 통해 피드백 루프 매듭 짓기

- 성적 착취 및 학대로부터의 보호(PSEA) 네트워크와 긴밀히 연락해 PSEA 활동에 체계적인 커뮤니티 관여가 포함되도록 한다.
- **예산** 요건을 결정한다. 자금은 체계적인 인도주의 자금 조달의 통합적이고 예측 가능한 부분이어야 한다.
- 기존의 **도구, 모범 사례⁶⁸, 교훈, 증거**를 활용하고 적용하는 동시에, 새로운 것들을 문서화하고 공유한다.
- 집단적 커뮤니티 관여에 참여하고 이를 통해 이점을 얻을 수 있는 방법에 관한 **역량 강화**를 대응 활동가들과 함께 실시한다.
- 리더들에게 프로그램 및 전략 차원에서 커뮤니티의 참여를 강화하라는 압력을 지속적으로 가할 수 있도록 **옹호 활동**을 전개한다.
- 필요할 경우 옹호 활동 또는 기술 지원 등 **글로벌 지원을 요청**한다.
- 사후 조치를 취하거나 학습 검토를 수행하고 필요에 따라 이를 조정하는 등 **국가 플랫폼**이 목적에 부합하는지 확인하기 위한 **검토**를 정기적으로 실시한다.

글로벌 지원 활용

의사소통과 커뮤니티 관여는 현지에서 관리하는 것이 가장 좋지만, CDAC 네트워크, 의사소통 및 커뮤니티 관여⁶⁹, 피해인구에 대한 책무성(AAP)과 PSEA⁷⁰에 관한 IASC 태스크 팀, 그리고 필요할 경우 OCHA를 통해 글로벌 지원을 활용할 수도 있다. 이러한 기관들과 기타 글로벌 활동가들이 제공하는 핵심적인 지원 기능에는 다음이 포함된다.

- 기관의 지도자, 공여 주체, 조정 기관과 함께 집단적이고 체계적인 의사소통 및 커뮤니티 관여의 이점을 **옹호**한다.
- 의사소통 및 커뮤니티 관여를 기존의 글로벌 인도주의 조정 과정, 정책, 구조, 자금 조달 규범에 **통합**한다.
- 국가 플랫폼을 위한 **모금 활동**을 벌인다.
- 대응에서의 의사소통 및 커뮤니티 관여 노력이 충분했는지, 대응이 피해인구가 표현한 수요에 맞게 조정되었는지를 **조사**한다.
- 국가 차원에서 적절한 형태의 집단적 플랫폼을 구축하기 위한 의사결정 관련 조언, 국가 및 지역의 역량 구축을 위한 지침과 교육 제공 등 국가 플랫폼에 **기술**

지원을 제공한다.

- 상황에 맞게 조정할 수 있는 **모범 사례에 기반한** 최소한의 간단한 **도구** 세트에 접근할 수 있도록 하고, 각 도구의 사용 목적과 기존 프레임워크(예: 인도적 지원의 핵심 기준(CHS) 및 그랜드 바겐)와의 연계 방식에 대한 개요를 제공한다.
- **국가 간 학습**을 촉진하고 실무 커뮤니티의 성장을 돕는다.
- 배치 가능한 숙련된 전문가들을 **대기 인력**으로 확보한다.
- 다양한 이니셔티브를 통해 얻은 **모범 사례와 교훈 및 증거**를 문서화하여 상황에 따라 적절히 공유할 수 있도록 한다.
- 글로벌 역량, 도구, 지침, 기술 지원에 존재하는 **결함**을 파악하고 이를 극복하기 위해 노력한다.

다중 이해관계자 플랫폼을 통한 배움

방글라데시(송조그), 필리핀, 남수단, 바누아투, 피지 등 여러 국가의 다중 이해관계자 플랫폼에 대한 최신 작업을 CDAC 네트워크 웹사이트에서 확인한다.
<https://www.cdacnetwork.org/>

방글라데시, 필리핀, 남수단의 국가 플랫폼에 대한 2018년 평가 보고서, 더 나은 대화, 더 나은 정보, 더 나은 조치를 위한 정보 공유와 생방향 의사소통을 위한 준비 역량 강화는 이러한 플랫폼의 핵심 기능을 요약하고 있다. 이러한 평가는 재난 및 비상사태 대비 프로그램의 일환으로 CDAC 네트워크가 의뢰했다.

여기에서 확인:

<https://www.cdacnetwork.org/learning-evaluation/prepositioning-national-platforms-an-independent-evaluation-of-cdacs-work-under-the-disasters-and-emergencies-preparedness-programme>



핵심 자료

CDAC 네트워크 대비 및 대응 현장

방글라데시, 필리핀, 남수단 등의 국가 플랫폼에 대한 개요와 도구, 지침, 학습, 평가 등 플랫폼에 대한 세부 정보

<https://www.cdacnetwork.org/national-platforms>

의사소통 및 커뮤니티 관여를 위한 집단적 플랫폼 구축:

약관 사례

필리핀과 남수단의 국가 플랫폼뿐만 아니라 방글라데시의 국가 및 하위국가 플랫폼 약관의 사례

<https://static1.squarespace.com/static/60996b757eb6521a42f3839d/t/61bfe218eb0cf72d687549d5/1639965208866/>

대비 및 인도적 대응에 대한 커뮤니티의 조정된

관여 유지: 필리핀에서의 교훈

<https://odihpn.org/publication/sustaining-coordinated-community-engagement-preparedness-humanitarian-response-lessons-philippines>

「커뮤니티 관여에 대한 필리핀의 CoP: 의사소통, 책무성, 커뮤니티 관여」, 공동 서비스 파트너십. (2016).

정보에 대한 폭넓은 접근성을 제공하고 피해 커뮤니티가 보다 의미 있는 참여를 할 수 있도록 권한을 강화함에 있어서 일관성과 명확성을 보장하기 위해 CoP가 비상사태에 대처하고 대비 활동에 적극적으로 임하는 방식을 보여주는 표준운영절차

「정책문서: 인도적 지원 활동에서 의사소통과 커뮤니티 관여를 지원하기 위한 집단적 플랫폼과 서비스 및 도구의 역할」, CDAC 네트워크. (2017).

이 문서는 글로벌 및 국가 차원의 인도적 대응에 있어서 의사소통과 커뮤니티 관여의 사례를 제시하고, 집단적 플랫폼, 서비스, 도구의 형태와 기능을 설명하며, 집단적 노력에 필요한 최소한의 조치를 설명한다. 부록에는 대비 및 대응을 위한 국가 및 글로벌 서비스와 활동이 제시되어 있다.

<https://www.cdacnetwork.org/tools-guidance/20170510-policy-paper>



섹션 참고자료

⁶⁴ <http://www.shongjog.org.bd>

⁶⁵ <https://www.unocha.org/publications/report/philippines/philippines-community-engagement-strategy>

⁶⁶ <https://communityengagementhub.org/resource/common-feedback-project-nepal-2015/>

⁶⁷ 예를 들어, 「남수단 커뮤니티와의 의사소통: 격차와 수요 분석」 - 기초선 연구, 포시에 컨설팅(Forcier Consulting). (2015). 참고. <https://c4d.org/south-sudan-communication-with-communities-in-south-sudan-gaps-and-needs-analysis-cdac-network-2016>

⁶⁸ 예를 들어, 「정책 문서: 인도적 지원 활동에서 의사소통과 커뮤니티 관여를 지원하기 위한 집단적 플랫폼, 서비스, 도구의 역할」, CDAC 네트워크. (2017). 부록 3: 다중 이해관계자 집단적 플랫폼의 모범사례 참고. <https://www.cdacnetwork.org/tools-guidance/20170510-policy-paper>

⁶⁹ 의사소통 및 커뮤니티 관여 이니셔티브는 인도주의 프로그램 주기의 모든 단계에서 피해 커뮤니티와의 의사소통 및 커뮤니티 관여를 위한 조화롭고 시의적절하며 체계적이고 예측 가능한 공동 서비스를 통해 인도적 대응의 질과 효과성을 개선하는 데 도움을 주는 것을 목표로 한다.

⁷⁰ 헬프데스크 참고

<https://interagencystandingcommittee.org/iasc-task-team-accountability-affected-populations-and-protection-sexual-exploitation-and-abuse/about-aappsea-helpdesk>



사례 연구

커뮤니티 관여에 대한 필리핀의 실천 커뮤니티

2014년 태풍 하이옌 이후에 시행된 대비 이니셔티브의 일환으로, OCHA는 HCT와 클러스터 간 조정 그룹(ICCG)이 대규모 재난 발생 시 쌍방향 소통을 주류화할 수 있도록 지원하기 위해 커뮤니티 관여(Community Engagement, CE)에 관한 실천 커뮤니티(CoP)인 국가 플랫폼을 구축했다.

50명 이상의 회원으로 구성된 CoP는 하위국가 실무 그룹을 대상으로 대비 및 대응에서의 커뮤니티 관여에 대한 전략적 지침과 기술 지원을 제공한다. 회원으로는 유엔 기구, 국제 NGO, 종교 기반 단체, 민간 부문, 시민 사회단체, 미디어 네트워크, 학계, 정부 기관, CDAC 네트워크의 국내 회원 조직 등이 있다.

제공되는 역량과 자원에는 개선된 쌍방향 커뮤니케이션 플랫폼, 피드백 수단, 책무성 경로, 의사소통 루프를 매듭짓기 위한 메커니즘, 파트너십, 피해인구와의 의사소통을 위한 다양한 기술 활용 등이 포함된다. 또한 CoP는 대비 및 대응 활동 중인 HCT, ICCG, 정부 기관(현지 정부 포함), 기타 주제별 실무 그룹에 각종 권고와 업데이트 및 적절한 기술적 지원을 제공한다.

현재까지 CoP는 대부분 하위국가 플랫폼을 통해 다음에 대한 인도적 대응에 성공적으로 개입했다.

- 잠보앙가 시에서의 무력분쟁(2014~2017)
- 마라위에서의 무력분쟁(2017~현재)
- 태풍 하구핏(2015) & 태풍 코푸(2016)
- 태풍 노크텐(2017), 마운 화산 폭발(2018)

성공 사례에는 신속한 정보 통신 및 책무성 현황 조사(Rapid Information Communication and Accountability Assessments, RICAA)를 개발하고 활용하기, 정보 관련 필요 및 선호되는 의사소통 채널과 관련된 두 가지 질문을 클러스터가 활용하는 HCT 신속 현황 조사의 첫 번째 단계에 포함시키기, 정부와 인도적 대응 활동가, 피해인구 간의 정기적인 대화/경청이 이루어지도록 하기, 보호 및 캠프 조정/캠프 관리 클러스터 지원하기, 분쟁 후 커뮤니티 관여에 대한 잠보앙가 학습 검토(<https://www.urban-response.org/system/files/content/resource/files/main/zamboanga-learning-report-final-14-january-2015.pdf> 참고) 실시하기, 인도주의 라디오 프로그램과 소셜 미디어(뉴스 네트워크 래플라와의 파트너십을 통한), 햄(아마추어) 라디오를 통합하기 위해 회원 확대하기 등이 있다.



또한 CoP는 현지 커뮤니티를 지원하기 위한 드론 사용, 피드백 채널을 위한 프론트라인 SMS(<http://www.frontlinesms.com>)/인포보드 시스템, 심층적인 커뮤니티 상담을 위한 인도주의 라디오 프로그램 등 몇 가지 혁신적인 활동을 진행했다.

CoP는 마닐라에서 발생한 규모 7.2의 지진, 북부 루손 및 비사야 지역에서 발생한 슈퍼 태풍(하이옌 유형), 알바이 주 마운 화산 폭발(핵심 자료 참고)에 대한 비상 계획 시나리오에 따라 위기 발생 전 정보 매핑 작업을 수행하기 위해 대비 활동의 규모를 확대했다. 이는 각각의 가정 외에도 가장 취약하고 소외된 집단(예: 여성, 아동, 장애인, 노인)의 견해가 정부 및 HCT 비상 계획에 반영되도록 보장하기 위해 커뮤니티 관여를 처음으로 이니셔티브에 포함시킨 것이었다.

이 사례 연구에 관한 추가 정보는 <https://www.unocha.org/publications/report/philippines/philippines-community-engagement-strategy>에서 확인할 수 있다. 「사례 연구: 커뮤니티 관여에 대한 필리핀 CoP」, OCHA- 필리핀/HCT의 커뮤니티 관여에 대한 실천 커뮤니티, (2018)를 각색한 것이다.

유엔 기관 간 대표단이 카메룬 북부 모콜로 인근의 정착지에서 이재이주민 가족들을 만나고 있다. 국내이재이주민(IDP)은 당국과 인도주의 파트너들이 배포한 식량과 생활용품을 제공받았다.

섹션 5: 의사소통 및 커뮤니티 관여를 위한 리더십 및 옹호 활동

집단적 리더십

그랜드 바겐, 인도적 지원의 질과 책무성에 관한 핵심 기준(CHS), 피해인구에 대한 책무성(AAP) 및 성적 착취 및 학대로부터의 보호에 관한 기관 간 상임 위원회(ASC)의 서약은 모두 커뮤니티 및 위기에 영향을 받은 사람들이 자신의 권리와 자격을 알고, 정보에 접근하고, 자신에게 영향을 미치는 결정에서 적극적인 역할을 수행하고, 성적 착취 및 학대 관련 사안을 포함한 고충을 제기하면 거부당하는 일 없이 문제가 해결되는 경험을 할 수 있도록 하겠다는 약속을 명시하고 있다. 바누아투의 국가 재난대비 패키지(Country Preparedness Package)⁷¹와 같은 국가 프레임워크도 재난 대응에 있어서 의사소통 및 커뮤니티 관여와 관련해 국가 및 국제 활동가들이 추진해야 할 대비와 협력을 명시한다.

정부, 인도적 대응 활동가 및 기타 활동가 간의 집단적 리더십 접근법은 이러한 서약이 지켜지도록 보장하는데 있어서 필요하다. 의사소통 및 커뮤니티 관여에 대한 집단적 접근법을 수립하고 이를 조정하는 것은 그랜드 바겐의 서약⁷²이며 이미 이 분야에서 상당한 지지를 받고 있다⁷³. 또한 이러한 접근법은 위기에 영향을

받은 커뮤니티를 다양한 인도적 대응에 참여시키기 위한 노력을 개선할 수 있음이 입증되었다. 이것이 실제로 의미하는 바(국가 플랫폼의 구축과 최소한의 조치 및 서비스의 이행)는 집단적 접근법이 적절한 이유와 더불어 이전 섹션들에 자세히 설명되어 있다.

수행 방법

- 커뮤니티의 의견과 피드백은 모든 인도적 대응 활동에 직접적인 영향을 미쳐야 한다. 가장 취약한 사람과 가장 위험에 처한 사람을 포함한 피해인구와의 대화를 분석해 리더십과 관련된 결정을 내리고, 대응에 대한 체계적인 피드백을 바탕으로 조치를 취해야 한다. 대화, 피드백, 고충을 위한 집단 메커니즘이 존재하지 않는다면 이것이 마련될 수 있도록 옹호 활동을 전개하도록 한다. 인도적 지원 구조의 모든 수준에서(예: 클러스터가 존재하는 경우 클러스터 내에서) 이루어지는 의사결정은 대화와 피드백을 바탕으로 유사하게 진행되어야 한다. 또한 인도주의 기관, 현지 미디어 네트워크, 여타 기존의 의사소통 채널을 아우르는 협력을 통해 피해 커뮤니티가 자신의 삶과 미래에 영향을 미치는 개발을 잘 인지할 수 있도록 하는 것이 중요하다.

이 섹션에 포함된 내용

- 집단적 리더십
- 기관의 리더를 위한 팀: 새로운 길 개척하기
- 개인을 위한 팀: 변화를 이끌어내기

- 국가 플랫폼이 존재하지 않을 경우, **리더십이 형성될 수 있도록 옹호 활동을 전개하고 리더십을 제공함으로써** 다양한 활동가들이 집합, 조정, 협력을 통해 피해 커뮤니티에 서비스를 제공하고 의사소통 및 커뮤니티 관여에 대한 인도적 지원 구조를 구축할 수 있도록 **국가 플랫폼을 수립하고 자원을 확보한다**. 부록 1은 국가적 및 국제적 약속과 기준뿐만 아니라 옹호 활동 노력을 지원하기 위해 참고할 수 있는 공여자 요건을 개괄적으로 설명한다.
- 국가 플랫폼의 역할에 동의하고 이 플랫폼이 인도적 지원 구조에 적절히 자리잡을 수 있도록 보장한다. 플랫폼은 조정, 인도적 대응 활동의 직접 이행, 정책 입안 및 이행을 지원하기 위한 옹호 활동 등 다양한 역할을 수행할 가능성이 높다.

- 리더십 체계, 책임, 책무성에 대해 조기에 합의한다. 모든 '위험' 국가에서 이는 국가재난관리부서나 인도주의 국가팀(HCT)이 거버넌스, 리더십 체계, 책임, 책무성뿐만 아니라 표준운영절차(피드백, 고충 처리 메커니즘 포함)에 대해서도 미리 합의하는 것을 의미한다. 정부가 주관하지 않는 경우에는 비정부기구(NGO), 커뮤니티 기반 기관(Community-Based Organisations, CBO), 유엔 기구, 국제적십자-적신월운동 대표, 미디어 개발 기관 등 최고의 현지 지식과 역량 및 전문성을 갖추고 있는 기관에서 리더십을 발휘할 수 있다. 단, 집단적 플랫폼을 주관 혹은 공동 주관한다고 해서 피해인구에 대한 책무성을 비롯해 각자가 가진 책임을 다하지 않아도 되는 것은 아니다.



사례 연구

정부가 대응을 주도한 사례

위기에 대응할 때 정부는 피해 커뮤니티의 수요와 우선순위를 다룰 일차적인 책임을 갖고 있다. 국제적십자-적신월운동, 유엔, 인도주의 기관은 정부의 대응 역량이 한계에 도달했을 때 지원을 제공하는 2차 대응자가 되어야 한다.

도미니카에서는 2017년 허리케인 발생 이후 총리가 매일 발표하는 보도자료에 인도적 지원 활동에 관한 세부 내용이 포함되었다. 이는 대체로 성이나 광범위한 대응 계획에 초점을 맞추었다. 아마추어 무선 통신사들은 광범위한 해외 네트워크 협회 및 페이스북과의 연계를 지원함으로써 국가 및 커뮤니티 수준에서 정보를 공유했다.

물리적 접근성이 개선되자 대면 회의와 방문을 통해 더 많은 정보가 공유되었다. 커뮤니티 이해관계자들은 정보 전파에 있어서 더 적극적인 역할을 수행하기 시작했다. 일부 기관들은 현장 팀을 구성해 프로젝트 및 기타 관련 정보를 배포하고, 사람들의 질문에 답하고, 피드백을 수집하고, 과거 피드백에 대해 어떤 조치가 취해졌는지를 알려 피드백 루프를 매듭짓는 등 커뮤니티 회의를 촉진하는 역할을 수행했다.

연결성이 개선됨에 따라 소셜 미디어, 휴대폰, 왓츠앱의 중요성이 점점 커졌고 허리케인이 도미니카공화국을 강타한 직후 카이리 FM은 인명 구조에 필수적인 지원과 관련된 뉴스를 방영하기 시작했다. 디아스포라는 가족과 친구들의 수요를 구체적으로 담은 인도주의



정보를 전달하며 중요한 역할을 했다⁷⁴.

이번 대응에서 그라운드 트루스 솔루션은 도미니카공화국뿐만 아니라 안티카와 바부다에서 이루어진 대응 및 복구 노력에 대한 피해 커뮤니티의 견해를 수집하고 측정하는 임무를 맡았다⁷⁵. 이는 일련의 설문조사와 표적집단토론을 통해 이루어졌고, 당국 및 인도적 지원 활동가들과 공유되었다. CDAC 배치는 의사소통 및 커뮤니티 관여에 대한 조정 노력을 지원했다⁷⁶.



“한 가지 분명한 사실은,
목인되거나 간과되었던
목소리를 들려주고 이에 힘을
실어주는 것이 우리의 역할을
더 잘 수행하고 더 강하며
나은 조직이 될 수 있게 해
준다는 것입니다.”

휴렛 재단⁸

최근 수년간 극심한 가뭄과 홍수, 산사태가 스리랑카를 덮치면서 수천 명의 가임기 여성과 소녀들이 비상사태 기간과 그 이후에 취약한 상태에 놓였다. 스리랑카의 유엔인구기금(UNFPA)은 재생산 보건의료가 비상사태 대응에 통합될 수 있도록 정부 및 현지 파트너들과 긴밀히 협력하고 있다.

- 국가 플랫폼에 참여하는 직원이 자신이 대표하는 기관을 대신해 의사결정을 내릴 수 있도록 보장함으로써 신속하게 의사결정을 내리고 모든 문제를 적시에 효과적으로 해결할 수 있도록 한다. 이는 플랫폼의 추진력을 유지하는 데 중요하다.
- 모든 참여 기관이 준수하는 공통의 의사소통 및 커뮤니티 관여 **규범과 기준**을 수립하기 위한 노력을 장려한다.
- **의사소통 및 커뮤니티 관여가 하나의 준수 사안이 될 수 있도록 공여자들과 함께 옹호 활동을 전개한다.** 공여자들은 단순히 메커니즘이 마련되어 있는지 여부가 아니라 (참여도를 평가하는) 참여에 대한 증거 및 커뮤니티의 피드백에 따라 대응이 발전했는지 여부를 보여줄 수 있는 증거를 요구해야 한다.
- 국가 플랫폼의 단합된 목소리를 활용하여 정부와 공여자들이 의사소통 및 커뮤니티 관여에 대한 약속을 이행하도록 옹호 활동을 전개하고, 이때 대응 계획에 구체적으로 이러한 옹호 활동을 위해 할당된 **자금을 투입**한다.

기관의 리더를 위한 팁: 새로운 길 개척하기

기관의 리더들은 커뮤니티 관여가 적시에 지속 가능하게 이루어지도록 보장하는 데 있어서 중요하다. 기관의 리더들만이 팀이 커뮤니티 관여를 제대로 주류화하는 데 필요한 인력과 시간, 자금, 공간을 확보하게 해줄 수 있다. **의사소통과 커뮤니티 관여가 우리의 업무 방식을 이루는 '추가 기능'에서 협상 불가능한 부분으로 발전하려면 강력한 리더십이 필요하다.**

또한 일부 뛰어난 개개인의 관심에 기대지 않고 집단적 플랫폼에 대한 기관의 관여를 유지하기 위한 노력이 필요하다⁷⁷.

선임 관리자의 수행 방법

- 의사소통 및 커뮤니티 관여를 더 잘 통합할 수 있도록 직원의 업무 시간과 이 활동을 위해 배분되는 자금의 우선순위를 결정해 **팀을 이끈다.**
- **계획을 세우고 기록한다.** 대비 및 비상 계획 등 대응 전략과 계획에 활동 중심의 의사소통 및 커뮤니티 관여 요소를 포함시킨다. 이때 최소한 다음 요소를 포함시켜야 한다.
 - 재난 피해를 입은 사람들이 자신의 안전, 건강, 지원을 받을 자격, 및 지원에 대한 접근성, 권리에 관한 결정을 내리는 데 필요한 정보에 접근할 수 있도록 보장하는 메커니즘

- 사람들이 피드백(고충 및 민감한 문제 포함)을 제공할 수 있는 시스템을 통해 대응 전반에 걸친 피드백 데이터를 수집하고 분석하여 개별 및 집단 연계 메커니즘과 연계한다. 커뮤니티의 피드백 정보는 시정 조치와 전략 및 프로그램 결정을 내리는 데 활용해야 한다.
- 재난 피해를 입은 사람들이 의사결정 과정에서 적극적인 역할을 할 수 있는 기회를 제공한다.
- 다양한 커뮤니티가 연결 상태를 유지할 수 있도록 미디어 및 통신 주체와 협력하여 통신을 복구하거나 통신 수단을 제공하는 인도적 지원 활동을 조정하고 옹호한다.
- 대응 전반을 아우르는 계획과 프로토콜에 조정된 의사소통 및 커뮤니티 관여가 포함되도록 동료 및 공여자들과 옹호 활동을 전개한다.
- **표준운영절차, 템플릿, 도구를 업데이트하여 필요 현행 조사 및 평가를 넘어서서 전체 프로그램 주기에 의사소통과 커뮤니티 관여를 통합**한다.
- **커뮤니티의 피드백을 바탕으로 리더십 관련 결정을 내린다.**
- 의사소통 및 커뮤니티 관여 활동을 이행할 수 있도록 **담당관을 지정**하고 인원 및 기술 측면에서 **적절한 인력을 확보**한다. 이를 직무 기술서에 명시하고, 직원들이 업무를 제대로 수행하는 데 필요한 시간을 제공한다. 직원들이 '이중 업무'를 해서는 안 된다.
- 소속 기관이 **외부 포럼과 국가 플랫폼**에 참여하여 대비 및 대응 활동을 조정하고, 경험과 학습을 교환하며, 대비를 포함한 역량 강화 및 자금 모금을 위해 협력할 수 있도록 보장한다.
- 인도주의 기관은 피해 커뮤니티가 자신의 삶과 미래에 영향을 미치는 개발에 대해 잘 인지할 수 있도록 보장하기 위해 현지 미디어 네트워크 및 여타 기존의 의사소통 채널에 연락을 취해야 한다.
- 의사소통 및 커뮤니티 관여 활동을 위한 **예산을 수립**하고, 공통 서비스를 이행할 수 있도록 외부 포럼 및 국가 플랫폼에 대한 예산 책정에 대해 로비 활동을 벌인다.
- 커뮤니티의 의견을 바탕으로 프로그램을 어떻게 발전시키고 있는지를 커뮤니티, 직원, 공여자에게 **보고**한다.
- HCT(혹은 이에 상응하는 팀) 또는 보다 비공식적인 교류를 통해 동료들과 커뮤니티 관여 활동을 **공유**한다.

“이라크 인구는 교육 수준과 문해율이 높습니다. 우리는 피해 커뮤니티가 자신의 삶과 미래에 영향을 미치는 개발을 잘 인지할 수 있도록 인도주의 기관들이 현지 미디어 네트워크와 여타 기존의 의사소통 채널에 연락을 취하기를 기대합니다.”

Kevin Kennedy, 이라크의 인도주의 부조정관⁹

사례 연구



이동하는 뉴스

2015년 그리스에서의 대규모 난민 재정착이 한창이던 시기에 인터뉴스는 이주민과 난민에게 망명, EU 규정, 이동의 자유, 지원 서비스에 관한 신뢰할 수 있는 검증된 정보를 제공하기 위해 ‘이동하는 뉴스’를 시작했다. 난민 연락 담당관들은 공식 캠프, 비공식 정착지, 발칸반도와 서유럽으로의 이주 경로를 따라 유포되는 루머를 수집했다.

이 프로젝트의 핵심은 사람들이 이해할 수 있는 언어와 형식으로 정보를 제공하는 것이었다.

아랍어와 페르시아어로 된 웹사이트 (<https://news that moves.org/>)와 페이스북 페이지가 루머를 식별하고 이에 반박하는 데 활용되었고, 지원 기관들은 루머 추적 게시판을 통해 커뮤니티 연락처를 공유할 수 있었다. 이를 통해 30만 명 이상의 사람이 온라인과 오프라인으로 이 정보를 접했다.

Shiekh Bashir Ahmed(80세)가 케냐 다다브의 이포 난민 캠프에서 라디오를 듣고 있다. Ahmed는 어디를 가든 라디오를 갖고 다니며, 특히 기도 방송을 듣는 것을 좋아한다고 인터뉴스에 말했다.



이포 난민 캠프에 있는 셰이크 바시르 아흐메드



가능할 때마다 휴대폰을 충전하는 네팔 사람들

ASSOCIATED PRESS

개인을 위한 팁: 변화를 이끌어내기

모든 사람은 의사소통 및 커뮤니티 관여를 이끄는 리더가 될 수 있다. '상사'나 관리자가 아니어도 누구나 의미 있는 커뮤니티 관여를 비롯한 대응 전략과 계획을 달성하고자 다른 사람들의 도움을 받고 주도적인 역할을 할 수 있다.

수행 방법

- **프레임워크를 파악한다.** 의사소통과 커뮤니티 관여를 가능하게 하는 기관의 기존 정책과 지침, 계획, 가치관을 파악하고 이것을 새로운 접근법과 활동을 제안하기 위한 프레임워크로 활용한다. 정책, 지침, 프로토콜에 누락된 부분이 있다면 그러한 것들도 포함될 수 있도록 로비를 진행한다.
- **인식을 제고한다.** 커뮤니티의 참여를 촉진하기 위해 할 수 있는 활동에 대해 동료 및 협력자들과 대화를 나눈다.
- **동료 및 협력자들과 정보를 공유한다.** 정보 공유의 이점은 무엇인가? 이것이 인도적 지원의 핵심 기준(CHS) 같은 서약을 이행하는 데 어떤 도움이 되는가? 의사소통과 커뮤니티 관여에 더 많은 관심을 갖게 된 계기는 무엇인가? 정보 공유는 회의나 뉴스레터, 혹은 행사나 교육을 주최하는 방식으로 진행할 수도 있다.
- **의사소통과 커뮤니티 관여가 기관뿐만 아니라 공동의**

인도적 대응에 도움이 되는 이유를 보여주는 성공 사례를 공유한다.

- **의제 항목으로 만든다.** 커뮤니티 관여가 회의, 전략 및 운영 계획, 검토 등을 위한 상임 안건에 포함될 수 있도록 요청한다.
- **다른 사람에게 도움을 요청한다.** 관리자와 동료들을 참여시키고 공유 메시지를 전달한다.
- **목격하고 싶은 변화를 직접 불러일으킨다.** 업무에서 새로운 것을 시도하여 선례를 보여주고 예상되는 위험을 감수한다(성공하면 좋은 일지만 그렇지 않더라도 그로부터 배움을 얻을 수 있다).

핵심 자료

인도적 대응에서 커뮤니티와의 의사소통을 주류화하기 위한 툴킷

이 툴킷의 전반적인 목표는 국내 및 국제 인도주의 기관, 공여 커뮤니티, 민간 부문, 정부 부처, 그리고 부서의 정책 활동가와 실무자들로 하여금 프로그램 주기 전반에 걸쳐 재난 피해를 입은 커뮤니티 중심의 적절한 의사소통 전략을 개발할 수 있도록 의사소통과 커뮤니티 관여를 조정하고 이를 정책, 우선순위, 관행에 통합시키게 만드는 것이다.

<http://www.shongjog.org.bd/contentAsset/raw-data/21a30b3e-7951-4836-b42e-82b7cfde5d0d/attachmentFile>

범위 설정 연구: 민간 부문을 커뮤니티와의 의사소통 주류화에 참여시키기

이 범위 설정 연구에서는 민간 부문을 방글라데시의 의사소통 및 커뮤니티 관여 주류화에 참여시키는 방법을 살펴본다. 구체적으로 재난에 대한 모금 요청에 대응하는 것을 비롯해 방글라데시의 민간 부문 기관이 기업의 사회적 책임(Corporate Social Responsibility, CSR)의 일환으로 수행하는 활동을 논의하고, 재난 대응 계획에 주류화할 의사소통 및 커뮤니티 관여 범위를 이해하고자 한다.

<https://reliefweb.int/report/bangladesh/engaging-private-sector-mainstreaming-communication-communities>



섹션 참고자료

⁷¹ 「바누아투 공화국 국가 대비 패키지」. 바누아투 공화국 정부 국가재난관리청. (2017).

<https://ndmo.gov.vu/images/download/NDMO/Country-Preparedness-Package/Vanuatu-country-preparedness-package-Nov-2017.pdf>

⁷² 그랜드 바겐, 인류를 위한 의제. (n.d.).

<https://interagencystandingcommittee.org/grand-bargain>

⁷³ 「정책문서: 인도적 지원 활동에서 의사소통과 커뮤니티 관여를 지원하기 위한 집단적 플랫폼과 서비스 및 도구의 역할」. CDAC 네트워크. (2017).

<https://www.cdacnetwork.org/tools-guidance/20170510-policy-paper>

⁷⁴ 도미니카에서 발생한 허리케인 마리아에 대한 대응 과정에서 의사소통 및 커뮤니티 관여에 대한 학습 검토. Routley, S. CDAC 네트워크. (2018).

<https://www.cdacnetwork.org/learning-evaluation/tag/Hurricane+Maria>

⁷⁵ 카리브해의 허리케인 대응 및 복구.

그라운드 트루스 솔루션. (2018).

<https://www.alnap.org/help-library/hurricane-response-and-recovery-in-the-caribbean>

⁷⁶ 도미니카에서 발생한 허리케인 마리아에 대한 대응 과정에서 의사소통 및 커뮤니티 관여에 대한 학습 검토. Routley, S. CDAC 네트워크. (2018).

<https://www.cdacnetwork.org/learning-evaluation/tag/Hurricane+Maria>

⁷⁷ 「정책문서: 인도적 지원 활동에서 의사소통과 커뮤니티 관여를 지원하기 위한 집단적 플랫폼과 서비스 및 도구의 역할」. CDAC 네트워크. (2017).

<https://www.cdacnetwork.org/tools-guidance/20170510-policy-paper>

부록: 약속, 기준, 공여자 요건

국가적 약속과 기준

피해인구에게 적시에 지원을 제공하고, 사람들의 보호와 안전을 보장하고, 회복을 지원하는 것은 피해를 입은 국가의 주요 역할이자 책임이다. 많은 정부는 이를 위한 정책과 규제 프레임워크를 갖추고 있으며, 여기에는 커뮤니티를 위한 신속하고 조정된 정보 전달뿐만 아니라 커뮤니티의 우려에 대한 피드백 수집을 위한 정보 관리와 의사소통 시스템이 포함된다.

예를 들어, 피지의 재난 위험 관리를 위한 국가 인도주의 정책에는 의무 수행자들 사이에 존재하는 국가 정보 관리와 의사소통 시스템의 우선순위가 포함되어 있는데, 이는 국가재난관리청(National Disaster Management Officer, NDMO)이 상황 보고서와 대국민 메시지를 작성할 수 있게 해 준다.

이러한 인도주의 정책은 국가 경보와 의사소통 시스템, 업데이트 및 커뮤니티를 위한 의사소통 시스템을 구축해 재난 위험 관리와 인도적 지원에 대한 커뮤니티의 인식을 제고하고 커뮤니티의 우려에 대한 피드백을 수집하고자 한다.

또한 이 정책은 재난 대응 시 강력한 국가 리더십을 발휘할 수 있게 하며, 국가재난관리청(NDMO), 부처, 부서, 피지 클러스터 시스템뿐만 아니라 비정부기구(NGO), 미디어, 국가 공공 비상 방송 시스템, 커뮤니티 메시지 네트워크 전반에 걸쳐 협력해야 할 필요성을 인정한다.

방글라데시에서는 재난관리부가 송조그 플랫폼을 주관하고 필리핀에서는 필리핀 정보국이 커뮤니티 관여에 대한 실험 커뮤니티(CoP)에서 적극적인 역할을 수행하는 등 점점 더 많은 정부가 커뮤니티에 서비스를 제공하기 위해 집단적 플랫폼을 주관하거나 협력하는 사례가 늘고 있다.

정부가 와해했거나 무력 분쟁의 영향을 받은 국가에서는 정부가 이와 같은 분야의 업무를 주관하기 어려

울 가능성이 높다. 이러한 경우에는 장기적인 리더십에 필요한 전환 및 출구 전략을 갖춘 국제 기구가 주관하게 될 것이다.

국제적 약속과 기준

세계 인도주의 정상회의와 그에 따른 약속, 특히 **참여 혁명**은 집단적이고 체계적인 참여를 보장하고 인도적 지원이 책무성과 적절성을 갖춰 필요에 따라 조정될 수 있도록 인도적 지원과 프로그램 설계의 우선순위를 설정함으로써 **피해인구 중심성**에 새로운 추진력을 부여했다. 의사소통 및 커뮤니티 관여에 대한 핵심적인 글로벌 약속과 기준은 아래에 자세히 설명되어 있다.

그랜드 바겐

<https://interagencystandingcommittee.org/grand-bargain>

세계 인도주의 정상회의의 결과물인 그랜드 바겐은 도움이 필요한 사람들에게 더 많은 지원을 제공하기 위한 30여 이상의 공여자와 원조 제공자 간의 공동의 약속이다. **피해인구의 의견을 더욱 잘 경청하고 그들이 그들 자신에게 영향을 미치는 결정에 더 참여할 수 있도록 하겠다는 서명국들의 약속**(‘참여 혁명’)이 지켜지려면 인도적 지원 활동가들이 다음을 수행해야 한다.

- 가장 취약한 인구와 가장 위험에 처한 인구를 포함해 피해인구 및 커뮤니티와 **대화를 나누고** 대응 활동에 대한 피드백을 받는다.
- 들은 내용을 바탕으로 **행동을 취하고 조정을 하며**, 결정과 조치에 대해 피드백을 제공한다.
- 접근 가능하고 시의적절하며 연관성 있는 **정보를** 제공한다.

차진과 산사태로 피해를 입은
파키스탄 상글라의 한 가족



인도적 지원의 질과 책무성에 관한 핵심 기준. CHS.
<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

CHS는 인도적 대응에 관여하는 기관과 개인이 지원의 질과 효과성을 개선하기 위해 활용할 수 있는 9가지 서약을 제시한다. 이 서약은 위기에 영향을 받은 커뮤니티와 인구가 각자의 권리와 자격을 인지하고, 접근 가능한 형식과 언어로 정보에 접근하고, 자신에게 영향을 미치는 결정에 참여하며, 고충을 제기하면 거부당하지 않고 요청이 처리될 수 있도록 보장한다.

피해인구에 대한 책무성(AAP) 및 PSEA에 관한 기관 간 상임위원회(IASC)의 서약. IASC. (2017).
<https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse/documents-56>

AAP 및 PSEA에 관한 IASC의 서약은 인도적 대응 활동가들이 다음을 수행할 것을 약속한다.

- 비상사태 발생 이전과 도중 및 이후에 성적 착취 및 학대를 포함한 **피해인구의 목소리와 우선순위를** 조율된 방식으로 **요청하고, 경청하며, 그에 대한 조치를** 취할 수 있도록 적절한 관리 시스템을 구축한다.
- **재난으로 피해를 입은 사람들이** 자신의 생명, 웰빙, 존엄, 보호에 영향을 미칠 **결정에 참여하고 적극적인 역할을** 수행할 수 있도록 하는 기관 메커니즘을 채택한다.
- 커뮤니티에 **정보를 제공하고, 커뮤니티의 의견을 경청하고**, 성적 착취 및 학대(SEA) 관련 고충을 포함한 피드백을 처리하며, **시정 조치를 이끌어내는 접근법**을 채택한다.

기타 프레임워크

기타 몇몇 프레임워크와 약속은 의사소통과 커뮤니티 참여와 관련된 구성 요소를 포함하고 있다. 이는 의사소통 및 커뮤니티 참여에 관한 글로벌 프레임워크와 약속 문서에 요약되어 있다(목록은 옆쪽에 실린 핵심 자료에서 확인).

공여자 요건

많은 정부 공여자에게는 다음을 포함한 의무 요건이 주어진다.

호주 외교통상부(Department of Foreign Affairs and Trade, DFAT), 호주는 파트너들에게 책무성 프레임워크를 갖출 것을 요구한다.

캐나다 외교통상부(DFAT)와 캐나다 정부는 커뮤니티 내부의 빈곤 집단과 소외된 집단이 가진 관점과 필요, 우선순위를 개발 및 인도적 대응 활동에 통합할 것을 요구한다.

영국 국제개발부(DFID)는 지금까지 제공된 인도적 지원 및 그러한 지원을 제공한 기관에 대한 사람들의 관점을 포괄하는 정기적이고 정확한 피드백을 얻을 수 있도록 파트너들에게 메커니즘을 마련할 것을 요구한다. 이에 따라 파트너들은 연관성, 적절성, 형평성, 효과성, 비용 대비 가치를 개선하기 위해 피드백을 수집하고 조치를 취하는 방식을 보여주어야 한다. 또한 DFID는 안전 보장에 필요한 실사 요건을 강화했다.

노르웨이 개발협력청(Norwegian Agency for Development Cooperation, Norad)은 인도적 지원을 이루는 핵심 부분으로 커뮤니티 관여를 강조하면서 위기에 처한 사람들의 관여가 권리임을 명시한다.

스웨덴 국제개발협력청(Swedish International Development Cooperation Agency, Sida)은 지역 및 국가 당국, 기관, 인도주의 기관에 책임을 요구할 수 있는 피해인구의 역량 강화 노력을 지원한다.

미국의 인구, 난민, 이주국(Bureau of Population, Refugees and Migration, PRM)과 **해외재난지원국(Office of U.S. Foreign Disaster Assistance, OFDA),** 미국은 파트너들에게 수혜자 피드백을 고려한 프레임워크를 수립할 것을 자금 지원 요건으로 명시하고 있다. 이는 2016년부터 법적 요건이 되었다.



핵심 자료

의사소통 및 커뮤니티 관여에 관한 글로벌 프레임워크와 약속

의사소통 및 커뮤니티 관여와 관련된 구성 요소를 갖춘 다양한 글로벌 수준의 프레임워크와 약속을 개괄한다.

<https://www.cdacnetwork.org/policy-briefs/global-frameworks-and-commitments-on-communication-and-community-engagement>



섹션 참고자료

⁷⁸ 「피지공화국의 재난 위험 관리를 위한 국가 인도주의 정책」, 피지 공화국 정부, 농촌 및 해양 개발부와 국가 재난 관리 부서. (2017). 4~5쪽 참고.

https://wrd.unwomen.org/sites/default/files/2023-02/FJI_National-Humanitarian-Policy-DRM.pdf

운영 그룹

Amy Rhoades (IOM), Charles Antoine Hofmann (UNICEF), Jacqueline Dalton (BBC 미디어 액션), Laura Walker McDonald, Philippa Hill, Richard Cobb (세이브더칠드런), Sara Speicher (세계 기독교 커뮤니케이션 협의회, WACC), Sarah Mace, Walter Mawere (스마일 어게인 아프리카 개발 기구, SAADO)

기고자, 검토자, 인터뷰 대상자

Abdullah Al Razwan, Abdurahman Sharif (소말리아 NGO 컨소시엄); Angela Brayton (CARE 인터내셔널), Atem Sijin, Brigitte Mukengeshay (인도주의적 지원 및 시민보호 위원회 총국, DG ECHO), Bronwyn Russel (유엔 상주조정관사무소, UN Resident Coordinator Office, UNRCO), Carla Benham (월드비전), Caroline Austin (국제적십자연맹, IFRC), Charlotte Lancaster (유엔 프로젝트 조달 기구, United Nations Office for Project Services, UNOPS), Elissa Webster (CARE 인터내셔널), Eva Erlach (그라운드 트루스 솔루션), Eva Niederberger (옥스팜), Franklin Moliba Sese (인도주의 커뮤니케이션 로스터, Humanitarian Communication Roster), Gil Francis Arevalo, (유엔 인도주의업무조정국, OCHA), Helen Barrett (커뮤니커빌리티 글로벌, Communicability Global), Henry Glorieux (유엔 상주조정관사무소(RCO), 방글라데시), John Warnes (유엔난민기구, UNHCR), Julia Lewis, Julie Marshall (영국 맨체스터 메트로폴리탄 대학교), Kai Hopkins (그라운드 트루스 솔루션), Maxine Clayton, Meg Sattler (OCHA), Mia Marzotto (국경없는 번역가회, TWB), Mohammed Alshamaa (세이브더칠드런 예멘), Nicola Iris Padamada (세이브더칠드런 영국), Nicolas Seris (국제구조위원회), Nils Carstensen (단처치에이드), Phyza Jameel (유럽여행위원회, European Travel Commission, ETC/유엔식량계획, World Food Programme, WFP), Richard Lace (BBC 미디어 액션), Rita Maingi (OCHA), Robert Powell, Sabina Carlson Robillard, Sarah Routley, Sharon Reader (IFRC), Simone Elyse Carter, Stewart Davies (OCHA), Tanya Axisa (IASC AAP PSEA 태스크팀), Ujjwal Amatya (농촌 기업 및 경제 개발, Rural Enterprise and Economic Development, REED Nepal)

이 가이드는 CDAC 네트워크 사무국의 Angela Rouse (저자), Hannah Murphy, Marian Casey-Maslen, Murray Garrard의 지원을 받아 개발되었습니다.

이 문서의 인쇄본을 읽는 경우, 온라인 버전에서 이 지침에 언급된 모든 하이퍼링크를 확인할 수 있으며 www.cdacnetwork.org에서 다운로드할 수 있다.

본 문서에 언급된 인용문의 출처

¹ https://internews.org/wp-content/uploads/legacy/resources/Internews_Lost_SyriaReport_Nov2013_web.pdf

² 수사학에서 행동으로: 참여 혁명을 이끄는 현지 활동가들. 유엔경제사회이사회(United Nations Economic and Social Council, ECOSOC) 인도주의 문제 부문 - 참여 혁명 & 현지화를 위한 부수 행사(2018년 6 월)에 관한 최종 기획안

³ 「태풍 하이옌 학습 리뷰」. Austin, C., Bailey, N. CDAC 네트워크. (2014).에서 인용. <https://www.cdacnetwork.org/learning-evaluation/typhoon-haiyan-learning-review>

⁴ 「체계적인 커뮤니티 피드백 메커니즘을 구축하고 관리하는 방법」. IFRC, 그라운드 트루스 솔루션. (2018). https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/IFRC_feedback-mechanism-with-communities_ok_web.pdf

⁵ 「지금 듣고 있습니까? 네팔 지진 당시 커뮤니티와의 소통에 관한 커뮤니티의 관점」. CDAC 네트워크. (2016). <https://www.cdacnetwork.org/learning-evaluation/are-you-listening-now-community-perspectives-on-communication-with-communities-during-the-nepal-earthquake>

⁶ 「말하기의 힘」. 국경없는 번역사회(TWB). (2017).에서 인용 <https://translatorswithoutborders.org/twb-response-nigeria/>

⁷ 「태풍 하이옌 학습 리뷰」. Austin, C., Bailey, N. CDAC 네트워크. (2014).에서 인용 <https://www.cdacnetwork.org/learning-evaluation/typhoon-haiyan-learning-review>

⁸ 다양성, 형평성, 포용성을 위한 노력. Larry Kramer. (2018년 1월). <https://hewlett.org/committing-diversity-equity-inclusion/>

⁹ 「이라크 이재민에게는 식량, 물, 쉼터뿐만 아니라 정보가 필요하다」. CDAC 네트워크. (2014).에서 인용 <https://reliefweb.int/report/iraq/understanding-information-and-communication-needs-among-idps-northern-iraq>



전화번호: +44 (0) 203 773 8691

이메일: info@cdacnetwork.org

웹사이트: www.cdacnetwork.org

트위터: @CDACN

페이스북: @commisaid

등록된 자선 위원회 번호 1178168

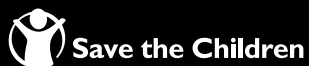
등록 번호 기업 등록소 영국: 10571501

본 지침은 영국 국제개발처의 재난 및 비상 사태 대비 프로그램을 통해 영국 정부의 자금 지원을 받아 개발되었습니다. 그러나 본 지침에 제시된 견해가 반드시 영국 정부의 견해 또는 공식 정책을 반영하는 것은 아닙니다.

본 가이드의 최종 제작과 인쇄는 세계 기독교 커뮤니케이션 협회(영국), 세이브더칠드런 인터내셔널, 세이브더칠드런 노르웨이로부터 지원을 받았습니다.

『인도적 지원 활동에서의 집단적 의사소통과 커뮤니티 관여: 리더와 인도적 대응 활동가를 위한 지침』 한국어 번역본

본 번역본은 미국 국제개발처(United States Agency for International Development) 산하 인도지원국(Bureau for Humanitarian Assistance)의 지원으로 IOM 한국대표부가 번역 및 발간하였습니다.



번역 감수 총괄: IOM 한국대표부 인도적 지원팀