

정책서

2022년 2월 외로움에 관한 세 번째 연례 보고서

Policy Paper

Tackling Loneliness Annual Report February 2022: The Third Year

(February 15, 2022)

영국 디지털·문화·미디어·스포츠부

(Department for Digital, Culture, Media and Sport, UK)

목차(Contents)

장관의 서문(Ministerial foreword)

낙인 줄이기(Reducing stigma)

지속적인 변화 추진(Driving a lasting shift)

증거 기반의 확장(Expanding the evidence base)

부록 A: 2018년 외로움 문제에 관한 전략 업데이트(Annex A: Update on 2018 Tackling Loneliness Strategy commitments)

부록 B: 외로움 문제에 관한 네트워크 실행 계획 업데이트(Annex B: Update on Tackling Loneliness Network Action Plan commitments)

부록 B: 외로움 문제에 관한 네트워크 실행 계획 업데이트

(Annex B:

Update on Tackling Loneliness Network Action Plan commitments)

‘외로움 문제에 관한 네트워크 실행 계획(Tackling Loneliness Network Action Plan)’에서 더 자세한 정보를 확인할 수 있습니다(<https://www.gov.uk/government/publications/emerging-together-the-tackling-loneliness-network-action-plan/emerging-together-the-tackling-loneliness->

network-action-plan).

자원과 학습의 공유(Sharing resources and learning)

- 영국 디지털·문화·미디어·스포츠부(Department for Digital, Culture, Media and Sport, DCMS)는 직원 간의 사회적 연결을 고용주가 지원할 방안에 대한 모범 사례를 종합한 보고서를 발간할 예정입니다.

- 편의점 협회(Association of Convenience Stores, ACS)는 외로움 문제와 웰빙에 대한 가이드를 제작하여 외로움 관련 이슈 해결에 참여할 것입니다.

- ‘더 나은 나이듦 센터(Centre for Ageing Better, CfAB)’는 연관된 지역사회 프로그램에서 배운 내용, 지역사회 참여를 지원하는 포용적인 접근방식, 사회적 연결로부터의 웰빙 혜택을 더 많은 사람이 즐기도록 지원하는데 무엇이 효과적인가 등에 대한 증거를 공유할 것입니다.

- DCMS는 ‘외로움 문제에 대한 허브(Tackling Loneliness Hub)’ 협의회들이 자원, 통찰력, 사례 연구 등을 공유할 수 있는 공간을 제공하는 것을 포함하여 외로움 문제 해결을 위해 더 많은 협의회를 지원할 것입니다.

DCMS는 네트워크 회원과 고용주의 전문 지식을 바탕으로 고용주가 직원 간의 사회적 연결을 지원할 수 방법에 대한 새로운 모범 사례를 종합한 짧은 보고서 작성을 ‘외로움 끝내기 캠페인(the Campaign to End Loneliness)’에 의뢰했습니다. 상기 보고서는 2021년 5월에 출판되었습니다(<https://www.gov.uk/government/publications/employers-and-loneliness/employers-and-loneliness>).

ACS는 2021년 9월 소매업자를 위한 직원의 웰빙 지원에 관한 모범 사례 지침을 발간했습니다(<https://bit.ly/ACSwellbeingguide>). 이 가이드에는 외로움 이슈와 소매업자가 할 수

있는 직원들 간 양질의 사회적 연결 형성을 지원하는 방법에 대한 조언이 포함되어 있습니다. 수천 명이 상기 가이드를 다운로드받았습니다. 2021년 ACS 지역 상점 보고서(ACS Local Shop Report 2021)는 일반 고객이 지역 상점을 매주 2.5회 방문한다는 것과 고객의 39%가 현지 매장에서 일하는 사람들을 잘 알고 있다고 강조했습니다(https://www.acs.org.uk/sites/default/files/acs_lsr2021_d5_v1_aw_lr_spreads.pdf).

올해 CfAB는 ‘맨체스터 도시 나이들 연구 그룹(Manchester Urban Ageing Research Group)’이 종단적 질적 연구(longitudinal qualitative study)를 수행할 수 있도록 지원하였는데, 이 연구는 빈곤 지역에 거주하는 노인에게 팬데믹이 미치는 영향에 대한 것입니다(<https://documents.manchester.ac.uk/display.aspx?DocID=56006>). CfAB는 또한 ‘공동체의 연결성(Community Connectedness)’과 ‘자원봉사 및 도움(Volunteering and Helping Out)’에 대한 보고서를 올해 말에 발간할 예정입니다. CfAB는 이러한 세 가지 보고서의 조사 결과를 한자리에 모으기 위한 전국적 행사를 계획하고 있습니다.

CfAB는 또한 다양한 메커니즘을 통해 개인과 공동체의 웰빙을 연계하는 모델을 조사하는 연구 프로젝트에 대해 ‘웰빙 센터(What Works Centre for Wellbeing, WWCW)’와 함께 일했습니다. 이 보고서는 곧 발간될 예정이며 실무자들이 프로젝트에서 배운 내용을 적용하도록 지원할 자료가 제공될 예정입니다.

DCMS는 외로움 문제에 대해 적극적으로 일하고 있는 많은 협의회를 ‘외로움 문제에 대한 허브’에 초대하여, 협의회가 서로 연결되고, 통찰력을 공유하고, 서로 다른 부문의 자원에 접근할 수 있도록 하는 전용 공간을 제공하고 있습니다(<https://tacklinglonelinesshub.org/>).

관련 단체 모으기(Convening organisations)

- 브라이튼과 호브(Brighton & Hove)에서 연결을 통한 회복(connected recovery)에 참여하기를

원하는 단체를 위해 ‘투게더 코(Together Co)’는 지역의 ‘외로움 문제 해결을 위한 네트워크(Tackling Loneliness Network)’를 소집할 것입니다.

- DCMS는 디지털 소외를 다룰 다양한 기회를 알아볼 것인데, 여기에는 포용적인 디지털 환경 지원을 위해 ‘포용적인 디지털 영향 그룹(Digital Inclusion Impact Group)’ 주도로 정부, 기업, 시민 사회 간의 영향력 있는 협력 관계 촉진 방안 모색 등이 포함됩니다.

- DCMS는 ‘사회적 연결 기금 그룹(Social Connection Funders Group, <https://www.gov.uk/government/publications/emerging-together-the-tackling-loneliness-network-action-plan/emerging-together-the-tackling-loneliness-network-action-plan#scfg>)’과 연구 관련 활동에 관심이 있는 단체들을 모을 것입니다.

- 브리티시 텔레커뮤니케이션(BT)이 이끄는 ‘포용적 디지털 대책 본부(Digital Inclusion task and finish group)’는 포용적 디지털에 관한 워크숍을 개최할 것입니다.

Together Co는 외로움을 해소하고, 브라이튼과 호브에서의 연결 구축을 위한 연합을 위해 무엇이 필요한지 논의하기 위해 브라이튼과 호브 시 전역에서 여러 부문의 협력자들과 일련의 미팅을 갖고 있습니다. 첫 번째 회의에는 시 전역에서 모인 50여 개의 단체와 개인이 참석했습니다. 회의에 모인 이들은 지역사회에서 이미 사용할 수 있는 자산에 대해 논의했으며, 영향력을 높이기 위한 활동에 열의가 있음을 서로 확인했습니다. 다음 회의에서는 실행 계획의 수립과 자원 조달의 방법을 고려할 것입니다.

‘포용적인 디지털 영향 그룹(Digital Inclusion Impact Group)’은 2021년 9월 아이들에게 기술에 대한 접근성을 제공하기 위한 시범 프로젝트인 ‘델의 교육 기부(Dell Donate to Educate)’와 함께 출범했습니다. 이 그룹은 접근성, 연결성 및 디지털 기량 향상에 관한 지역사회 주도 활동 프로그램을 조직할 것입니다.

DCMS는 ‘사회적 연결 기금 그룹(Social Connection Funders Group)’을 설립하여 사회적 연결에 관심을 보이는 기금 제공자들을 모았습니다. 이 그룹은 2021년에 모임을 세 번 했고, 이 모임은 2022년에도 계속될 것입니다. DCMS는 2021년에 ‘외로움 문제 해결을 위한 증거 그룹(Tackling Loneliness Evidence Group)’을 설립했습니다. 상기 증거 그룹은 지난 1월 증거 공백 문제의 우선순위에 대한 검토를 발표했습니다. 이 보고서는 비전문가에게 외로움 분야에서 여전히 채워져야 할 증거 공백에 대해 정보에 입각한 전문가의 개요를 제공합니다(<https://www.gov.uk/government/publications/tackling-loneliness-evidence-review>). 이 보고서의 결과에 따라 DCMS는 증거 공백 문제의 우선순위를 다루기 위해 올해 새로운 연구를 의뢰했습니다.

레드 배저(Red Badger)가 진행할 ‘포용적 디지털 대책 본부’의 워크숍은 몇 달 안에 열릴 예정입니다.

외로움 해소에 관련된 단체를 전략적 계획에 포함하기

(Organisations including tackling loneliness in strategic planning)

- 우체국(Post Office)은 연결성(connectedness)을 우체국의 사회적 책임(Corporate Social Responsibility) 전략에서 구체적인 주제로 고려할 것입니다.
- 지위향상·지역사회·지방정부부(Department for Levelling Up, Housing and Communities, DLUHC)는 향후 국가 계획 정책 및 관련 지침의 개정에서 외로움과 사회적 고립을 줄이기 위한 계획 체계의 역할을 지속해서 고려할 것입니다.
- DCMS는 개인의 웰빙(individual wellbeing)과 연결된 공동체(connected communities)를 지원하는 자원봉사 분위기(volunteering legacy)를 구축하기 위해 일할 것입니다.

‘우리에게 의지하는 분들을 위해 우리가 바로 여기에 있습니다(We’re here, in person, for the people who rely on us)’라는 목적에 맞추어, 우체국의 책임 전략은 외로움에 초점을 맞추는 내용이 담겨 있습니다. 우체국은 지역사회 한가운데에서 일하면서 우체국장(Postmasters)을 위한 지원 및 조언과 함께, 우체국이 맡은 역할을 외로움이라는 중요한 의제에서 최대한 활용할 수 있는 방법을 모색하고 있습니다. 매주 1,100만 건의 고객 세션을 통해 영국 전역의 지역사회 사람들이 현금, 우편, 청구서 지급 등의 필수적인 거래를 수행할 수 있고, 많은 사람들이 연결됐다고 느끼기 위해 의지하는 대면 접촉 제공을 위한 중요한 연락 포인트를 우체국은 제공합니다.

DLUHC는 디지털 기술을 수용하고, 공동체에 혜택을 주며, 사람들이 진정한 자부심을 가질 수 있는 장소를 만드는 방식으로 계획 시스템을 개선하겠다고 약속했습니다. 장관들은 지난해 제안된 기획 개혁안을 추진할 최선의 방법을 고려하고 있으며, 적절한 시기에 다음 단계에 대한 발표가 있을 예정입니다.

DCMS는 잉글랜드 예술위원회(Arts Council England), 피어스 재단(Pears Foundation), 국민건강보험의 함께하는 자선단체(NHS Charities Together)와 함께 예술과 스포츠를 포함한 다양한 부문에서 사람들이 더 많은 자원봉사의 기회를 얻도록 돕기 위해 7백만 영국 파운드의 기금을 조성했습니다. 이 자원봉사 미래 기금(Volunteering Futures Fund)은 전국적으로 자원봉사에의 장벽에 직면한 사람들이 있다는 점을 인식해 다양한 사람들에게 기회를 제공할 예정입니다. 이 기금은 젊은이, 외로운 사람, 장애인, 소수 민족 출신에게 집중될 것입니다.

낙인 줄이기(Reducing stigma)

DCMS는 아래와 같이 일하겠습니다:

- 낙인을 줄이고 외로움 문제에 대한 인식을 높이기 위해 방송사와 계속 협력하겠습니다.

- 외로움에 대한 커뮤니케이션 활동이 젊은이들을 지원하도록 보장하겠습니다.

DCMS는 외로움에 대한 인식을 높이기 위해 채널 4(Channel 4)와 영국 공영 방송(British Broadcasting Corporation, BBC)을 포함한 ‘외로움 문제 해결을 위한 네트워크(Tackling Loneliness Network)’의 협력자들과 계속 일하고 있습니다.

DCMS는 ‘협동조합 재단(Co-Op Foundation)의 ‘혼자 외롭지 않습니다(Lonely Not Alone)’ 캠페인 등 젊은이의 외로움에 초점을 맞춘 캠페인을 지원해왔습니다. ‘외로움 기금(Loneliness Engagement Fund)’을 통해 DCMS는 ‘조 콕스 재단(Jo Cox Foundation)’과 ‘국립 청년 극장(National Youth Theatre)’에 지원금을 제공하였으며, 이는 낙인을 줄이고 젊은이가 지원을 받을 수 있는 곳을 알리는 커뮤니케이션 및 참여 활동으로 더 많은 젊은이에게 다가갈 수 있도록 하기 위한 것이었습니다.

DCMS는 또한 ‘더 나은 건강: 모든 마음은 중요하다(Better Health: Every Mind Matters)’ 캠페인의 일환으로 2022년 1월에 18세에서 24세의 젊은이에 대한 지원에 초점을 맞춘 새로운 단계의 캠페인을 시작했습니다(<https://www.nhs.uk/every-mind-matters/life-challenges/loneliness/>). 다른 누군가를 돕는 것은 우리 자신이 덜 외롭도록 스스로를 돕는 첫 단계가 될 수 있기 때문에, 이 캠페인에서는 젊은이가 외로움을 느끼고 있을지도 모를 지인에게 다가가라고 권고합니다.

사람들을 지원처로 안내하기(Signposting people to support)

- 보건사회복지부(Department of Health and Social Care, DHSC)는 사별 단체와 협력하여 유가족 지원에 관한 지침과 모범 사례를 보급할 예정입니다.

- 국가의료서비스 잉글랜드(NHS England)와 국가의료서비스 개선(NHS Improvement,

NHSE/I)은 노인들의 심리치료 접근성 향상(Improving Access to Psychological Therapies, IAPT) 서비스에 대한 접근성과 활용성을 개선하는 것을 우선시할 것입니다.

- 건강 교육 잉글랜드(Health Education England, HEE)는 의료 종사자를 위해 외로움과 고립에 대한 이러닝 수업(e-learning module)을 시작할 예정입니다.

- 국가의료서비스 개선(NHSE/I), 보건사회복지부(DHSC), 건강 교육 잉글랜드(HEE) 및 디지털·문화·미디어·스포츠부(DCMS)는 사람들이 사회적 처방(social prescribing)과 기타 외로움에 관해 해당 지원처로 안내되도록 추가적인 방법을 모색할 것입니다.

- NHSE/I는 1차 진료 네트워크(primary care networks, PCNs)와 협력자를 지원하는 툴킷(toolkit)을 시작하여, 특히 정신 건강과 외로움에 초점을 맞춘 아동과 젊은이를 위한 사회적 처방 서비스를 확대해 나갈 것입니다.

지난 1년간 정부의 외로움과 관련된 커뮤니케이션 활동은 사별과 외로움의 연관성에 대한 인식을 높였고, 서비스가 필요한 사람들을 지원처로 안내하기 위해 사별 단체와 협력하였습니다. DHSC는 DCMS와 함께 유가족들이 외로움과 관련된 지원을 받을 수 있도록 하기 위한 방법을 모색하기 위해 계속해서 노력할 것입니다.

NHSE/I는 특히 노인들의 IAPT에의 접근과 관련된 측면에서 노인 평등에 초점을 맞춘 작업을 활발하게 하고 있습니다. 2021년 NHSE/I가 의뢰한 ‘긍정적인 IAPT 노인 실천 가이드(older people’s positive practice guide for IAPT)’가 영국 행동 인지 심리치료 협회(British Association for Behavioural and Cognitive Psychotherapies), 에이지 UK(Age UK), 정신건강 재단(Mental Health Foundation)에 의해 출판되었습니다. 이는 노인의 필요를 더 잘 충족하도록 서비스를 조정하는 방법에 대한 명확한 지침을 서비스 제공자에게 전달합니다.

외로움 문제 해결과 사회적 고립에 관한 웨비나
(Tackling Loneliness and Social Isolation Webinar,
<https://www.youtube.com/watch?v=MoaoYT7iWqM>)

NHSE/I, DHSC, DCMS의 의견을 받아 HEE가 제작한 포스터는 ‘외로움을 얘기합시다(Let’s Talk Loneliness)’ 캠페인의 자원뿐만 아니라 ‘외로움과 사회적 고립의 해결을 위한 이러닝 수업(Tackling Loneliness and Social Isolation e-learning module)’에 대해 알리기 위한 것이 그 목적이었으며, DHSC를 통해 1차 진료 관계자에게 전해졌습니다.

NHSE/I는 사회적 처방 및 기타 지역사회에 기반한 지원을 촉진하기 위해, 돌봄 제공자를 시작으로 특정 그룹을 위한 일련의 사실 보고서(factsheets) 작성에 대해 알아보고 있습니다. 또한 NHSE/I는 어린이와 젊은이를 위한 사회적 처방 툴킷(toolkit on social prescribing)을 개발하고 있으며, 곧 완성될 예정입니다. NHSE/I는 기존 임상 시스템 내에 아동 및 젊은이를 위한 사회적 처방을 포함하는 방안을 모색하고 있으며, 이들에 대한 사회적 처방의 결과 척도를 개발하고 있습니다.

- 제이씨데코(JCDecaux, 광고회사)는 젊은이를 지원처로 안내하는 방법에 대해 조사할 것입니다.
- DCMS는 50억 영국 파운드의 새로운 프로그램인 ‘프로젝트 기가비트(Project Gigabit)’를 통해 커뮤니케이션이 어려운 지역에서 속도가 더욱 빨라진 차세대 브로드밴드(lightning-fast next generation broadband)가 이용될 수 있도록 할 것입니다.

• 왓츠앱(WhatsApp, 메시지 앱)은 외로움에 영향을 받는 누구에게나 정보와 지원을 찾을 수 있는 간단하고 안전한 방법을 제공하기 위해 챗봇(chatbot) 메시지 서비스를 개발할 것입니다.

제이씨데코는 외로움 등 다양한 사회적 문제 해결에 도움이 되기 위해 전국 수백 개의 지역에서 무료로 빠른 와이파이 서비스를 계속해서 제공하고 있습니다. 또한 제이씨데코는 3년째 외로움 인식 주간(Loneliness Awareness Week) 동안 전국 옥외 광고 캠페인을 실시하였습니다.

DCMS는 커뮤니케이션이 어려운 지역에서 빨라진 속도의 차세대 브로드밴드가 이용될 수 있도록 프로젝트 기가비트를 계속 진행하고 있습니다. 이는 온라인 지원을 가능하게 하고, 친구 및 가족과의 소통 유지에 도움을 줄 것입니다.

‘조 콕스 재단(Jo Cox Foundation)’의 이니셔티브인 ‘연결 연합(Connection Coalition)’과 왓츠앱(WhatsApp)은 2021년 6월 외로움 인식 주간 동안 왓츠앱에서 외로움에 대해 조언해주는 챗봇(Loneliness Advice chatbot) 서비스를 시작했습니다. 이 새로운 방식의 혁신적인 서비스를 통해 외로움을 느끼는 사람들은 메시지를 보내어(번호: 07902 922 908), 마멀레이드 트러스트(Marmalade Trust), 조 콕스 재단(Jo Cox Foundation), 에이지 UK(Age UK), 믹스(Mix), 영국 적십자(British Red Cross), #외로움을 얘기합시다(#LetsTalkLoneliness) 캠페인 등의 단체로부터 관련 정보와 맞춤형 자료를 받을 수 있습니다. 또한 왓츠앱과 연결 연합은 2021년 12월 모든 계층과 연령층의 사람들에게 외로움이 영향을 미친다는 점을 강조함으로써 외로움에 대한 낙인을 끝내도록 장려하기 위해 ‘#외로움의 얼굴(#FaceOfLoneliness)’이라는 캠페인을 시작했습니다.

* 이번 국문 번역 요약본은 원문의 ‘부록 B: 외로움 문제에 관한 네트워크 실행 계획 업데이트’를 담았습니다. 더욱 자세한 내용은 아래 링크의 보고서 원문을 참고하여 주시기 바랍니다 (<https://www.gov.uk/government/publications/loneliness-annual-report-the-third-year/tackling-loneliness-annual-report-february-2022-the-third-year>).

* 아셈노인인권정책센터는 아셈 지역과 국제사회의 고령화와 노인인권 관련 자료를 정기적으로 모니터링하고 주요 자료를 요약 및 번역하여 공유하고 있습니다. 자료의 내용에 대한 책임은 각 기관에 있음을 참고하여 주시기 바라며, 번역에 대한 의견이 있으시면 담당자(elee@asemgac.org)에게 연락해주시기 바랍니다.