



Center for  
Prevention Programs  
and Partnerships

# 세 자리 전화번호의 사용 탐색 예방 자원

2024년 7월



# 표적 폭력 및 테러 예방을 위한 세 자리 전화번호의 사용 탐색

## 미국과 캐나다에서의 현재 연구와 실무 종합

**범위 및 요약:** 이 보고서는 211, 311 등의 정보 및 지원 전화번호와 911, 988과 같은 세자리 전화번호의 긴급 및 위기 지원 전화번호에 표적 폭력 및 테러 예방(TVTP) 정보를 통합하는 현재의 연구 및 프로그램 노력에 대한 개요를 제공합니다. 본 보고서는 정부 정책 입안자, 지역 사회 지도자, 공공 안전관리 및 공중보건 실무자를 포함한 청중들을 위해 작성되었습니다. 이 가이드에는 미국 국토안보부(DHS) 과학기술국(S&T)과 예방 프로그램 및 파트너십 센터(CP3)의 TVTP 보조금 프로그램에서 주로 지원한 연구 및 프로그램의 간략한 설명이 포함되어 있습니다. 이 관행이 북미 전역에서 확산되고 있음을 보여주는 캐나다의 사례도 포함되어 있습니다. 이 프로젝트들은 TVTP를 위한 세 자리 전화번호의 활용 가능성을 강조하며, 여기에는 우려되는 사례를 식별하기 위한 전화번호 운영자들의 전문 교육의 필요성, 운영자들이 제공할 수 있는 관련 참조정보의 개발, 표적 폭력과 테러에 관련된 위험 평가 및 관리 옵션에 대한 인식을 보장하기 위한 다양한 최초 대응자들에 대한 교육, 장기적으로는 지역 자원을 매핑하고, 격차를 식별하며, 관심 대상자의 개입 요구를 해결하기 위한 솔루션을 제공하는 지역사회의 계획 노력 등이 포함됩니다. 또한 이러한 프로그램들은 기존의 공공 안전 및 지역 사회 복지 프로그램에 TVTP 노력을 통합할 기회를 제공합니다.

*면책 조항:* 본 보고서는 정보 제공 목적으로 작성되었으며, 표적 폭력 및 테러 예방 정보와 실무가 북미 지역에서 세 자리 전화번호 라인에 어떻게 통합되었는지에 대한 예시를 제공합니다. 특정 지역의 프로그램에 대한 최신 정보를 확인하려면 지역 및 주(州) 제공자에게 문의하시기 바랍니다. 연방 자금을 지원받은 프로그램과 연구는 참고 문헌과 본문에서 언급되어 있습니다. 연방 기관이 아닌 단체에 대한 언급은 예시와 설명을 위한 목적일 뿐이며, 미국 국토안보부나 연방 정부가 해당 단체를 보증하는 것을 의미하지 않습니다.

**감사의 글:** 예방 프로그램 및 파트너십 센터는 지난 1년 동안 여러 세션을 통해 의견을 제공해 주신 관심 분야 지역사회와 전문가들, 그리고 협력해주신 지역사회 파트너들에게 감사의 인사를 전합니다.

**용어 정의:** 다음 예방 자료에서 언급되는 세 자리 전화 상담 서비스는 자신 또는 우려되는 인물을 위해 자원을 찾고 있는 사람들에게 정보 제공 및 추천 서비스를 제공하는 전화 상담 라인을



의미합니다. 전화 상담 서비스는 주로 의심스러운 활동을 법 집행 기관에 신고하는 데 사용되는 신고 라인과 구분됩니다. 모든 전화 상담 서비스는 어느 정도의 위기 지원을 제공합니다.

**표적 폭력과 테러 정의:** 표적 폭력과 테러는 모든 지역사회에 위협을 가합니다.

국토안보부(DHS)는 표적 폭력을 동기와 상관없이 특정 개인, 그룹 또는 장소를 대상으로 한 계획된 폭력 행위로 정의하며, 이는 미국 또는 그 주정부, 또는 하위 구역의 형법을 위반하는 행위입니다. 표적 폭력은 특정 개인, 사람들, 또는 재산과 같은 사전에 지정된 대상을 향한 계획적인 행동을 포함합니다. 이러한 행위는 의도된 대상 외의 더 넓은 대중을 위협하거나 강압하는 것을 목적으로 하거나, 불만 사항을 알리기 위해 홍보 효과를 노리는 경우도 있습니다.<sup>1</sup> 테러는 민간인을 위협하거나 강압하기 위한 의도, 또는 정부 정책에 영향을 미치거나 대규모 파괴, 암살, 납치를 통해 정부의 행동을 바꾸려는 의도로, 인명에 위협을 초래하거나 중요 인프라 또는 주요 자원을 파괴할 수 있는 불법적인 범죄 행위입니다.

**미국의 세 자리 전화 상담 서비스:** 세 자리 전화 상담 서비스는 전화를 통해 지역사회 자원과 지원으로 연결해 줍니다. 미국 전역에는 광범위한 상담 서비스 인프라가 구축되어 있습니다. 2000년 연방통신위원회(FCC)에 의해 정보 및 추천 서비스 번호로 지정된 **211**은 50개 주에서 이용할 수 있는 전화 상담 라인으로, 주거 및 고용 정보와 같은 기본 필요 프로그램뿐만 아니라 긴급 정보, 재난 구호, 건강 서비스 정보 등 지역 자원과 연결해 줍니다. 211을 지원하는 비영리 단체인 유나이티드 웨이 월드와이드는 이 네트워크가 연간<sup>2</sup> 천만 건 이상의 요청을 처리한다고 말합니다.<sup>2</sup> 다른 위기 상담 라인으로는 자살 및 위기 상담 서비스가 있으며, 이는 물질 남용 및 정신 건강 서비스 관리국(SAMHSA)이 2005년에 출범했으며, 비영리 단체인 Vibrant Emotional Health에서 관리합니다.<sup>3</sup> 2022년에 기존의 1-800 번호가 현재의 세 자릿수 번호인 988로 전환되었습니다. 오늘날 이 번호는 전화, 문자, 채팅을 통해 훈련된 위기 상담사 및 리소스와 연결해 주며, 재향군인 위기 상담도 제공합니다. 또 다른 예로는 연중무휴 문자 기반 정신 건강 및 위기 지원을 제공하는 글로벌 비영리 단체인 Crisis Text Line이 있습니다.

응급 서비스와 이를 지원하는 상담 라인들은 점점 더 사회복지 서비스나 행동 건강 서비스와 같은 다른 기관들과 협력하여, 위기 상황에 처한 사람들을 돕기 위해 경찰과 임상 전문가로

---

<sup>1</sup> [2024년 표적 폭력 및 테러 보조금 프로그램의 자금 지원 기회 공고](https://www.dhs.gov/sites/default/files/2024-04/24_0415_cp3_tvtp-fy24-nofo.pdf), [https://www.dhs.gov/sites/default/files/2024-04/24\\_0415\\_cp3\\_tvtp-fy24-nofo.pdf](https://www.dhs.gov/sites/default/files/2024-04/24_0415_cp3_tvtp-fy24-nofo.pdf) 참조..

<sup>2</sup> [211 | 유나이티드 웨이 월드와이드 \(United Way Worldwide\)](#)

<sup>3</sup> <https://www.samhsa.gov/newsroom/press-announcements/202106161430>.



구성된 공동 대응 프로그램을 제공합니다.<sup>4</sup> 지역 정부는 또한 311 비응급 상담 라인<sup>5</sup> 이나 건강 접근을 위한 별도의 세 자리 수 서비스 라인<sup>6</sup> 을 운영할 수 있습니다. 필요할 경우, 이러한 상담 라인들은 911과 같은 응급 라인과 협력하여 상황을 처리합니다.<sup>7</sup>

미국에는 TVTP를 다루는 비영리 기관이 관리하는 상담 라인도 존재합니다. 이러한 라인들은 지방자치단체의 세 자리 상담 라인과 직접적으로 연결되지는 않지만, 일부는 추천 서비스를 제공합니다. 예를 들어, Parents for Peace는 표적 폭력 예방에 중점을 둔 공공 건강 비영리 단체로, 2017년부터 기밀 상담 라인을 운영해왔으며 2023년에 TVTP 보조금을 받아 상담 라인 확장을 지원받았습니다.<sup>8</sup> Moonshot은 폭력적 극단주의를 해결하는 사회적 영향기업으로, Crisis Text Line과 협력하여 폭력을 고려하는 개인들에게 위기 상담 서비스를 제공하는 연중무휴 문자 상담 라인을 운영하고 있습니다.<sup>9</sup> Parents for Peace와 Moonshot은 상담 라인 확장 외에도 TVTP 활동을 지원받기 위해 연방 자금을 지원받은 바 있습니다.

**방관자 보고 및 주저함:** 가족이나 친구들 (때로는 '친밀한 방관자'라고도 함)은 누군가가 폭력의 징후를 알아차릴 수 있는 경우가 있습니다. 그러나 연구에 따르면, 친밀한 방관자들은 그들이 처벌받을까 걱정하거나, 신고한 사실이 상대방에게 알려질까 봐 두려워서 그들을 법 집행 기관에 신고하는 것을 주저할 수 있는 것으로 나타났습니다.<sup>10</sup> 또한 연구에 의하면, 걱정하는 개인들이 TVTP 자원을 탐색하는 것이 어렵고 부담스럽다고 느낄 수 있으며, 이는 특히 신고 여부를 결정하는 과정에서 더욱 그렇게 느낀다고 합니다.<sup>11</sup> 2021년 국립 법무 연구소(National Institute of Justice)의 자금을 지원받은 연구에 따르면, 방관자들은 웹 기반의 신고 방식보다는 직접 또는

<sup>4</sup> Puntis S, Perfect D, Kirubarajan A, Bolton S, Davies F, Hayes A, Harriss E, Molodynski A. 경찰 정신 건강 '거리' 분류의 공동 응답자 모델에 대한 체계적인 검토. BMC 정신과. 2018년 8월 15일;18(1):256. doi: 10.1186/s12888-018-1836-2. PMID: 30111302; PMCID: PMC6094921.

<sup>5</sup> [N11 코드 및 기타 단축 다이얼링 배열 사용 | 연방통신위원회\(fcc.gov\)](#)

<sup>6</sup> [Info-Santé 811 | 퀘벡 정부 \(quebec.ca\)](#)

<sup>7</sup> 국토안보부 과학기술국, "텍스트 지원 게이트키퍼 개입 헬프라인 추천 시스템 정책 및 절차" 3.

<sup>8</sup> 평화를 위한 부모 (Parents for Peace)는 2022년 회계연도와 2023년 회계연도에 DHS CP3 보조금을 받았습니다.

<sup>9</sup> Moonshot은 2020 회계연도에 DHS CP3 보조금을 받았습니다.

<sup>10</sup> 전국 정신건강위원회, "미국의 대규모 폭력: 원인, 영향 및 해결책 (National Council for Mental Wellbeing, "Mass Violence in America: Causes, Impacts and Solutions)," 38.

<sup>11</sup> Sara K. Thompson, Michele Grossman & Paul Thomas, "필요, 권리 및 시스템: 폭력, 테러 및 정치적 폭력의 과격화에 대한 캐나다의 친밀한 방관자 보고 증가 (Needs, Rights and Systems: Increasing Canadian Intimate Bystander Reporting on Radicalizing to Violence, Terrorism and Political Violence)," 7.



전화로 신고하는 것을 선호하는 경향이 있음을 확인하였습니다.<sup>12</sup> 방관자 신고에 대한 두 개의 연구결과, 응답자들은 예방 도구와 정보에 대한 접근성의 제고를 원한다고 표명했습니다.<sup>13,14</sup> 종합해 볼 때, 세 자리 상담 라인은 친밀한 방관자들에게 관련된 지역 개입 자원에 대한 정보를 얻을 수 있는 기회인 첫 단계를 익명으로 제공해 줍니다.

**세 자리 상담전화와 표적 폭력 및 테러 예방의 통합:** 소수의 세 자리 상담전화는 폭력 예방 지원 서비스와 통합되었습니다. 예를 들어, 필라델피아의 211 전화는 갈등 중재, 청소년 폭력 예방, 폭력 예방, 지역사회 조직에 대한 추천 자원을 제공합니다.<sup>15</sup> 제한된 수의 헬프라인이 TVTP와 직접적으로 관련된 추천 및 정보 제공 서비스를 제공합니다. 로스앤젤레스의 211 LA는 LA-ROC(로스앤젤레스 개방적이고 회복력 있는 커뮤니티) 이니셔티브를 지원하기 위해 TVTP 서비스를 헬프라인에 통합했습니다. DHS 과학기술국의 지원을 받은 연구와 함께, 조지아주립대학교는 211 LA가 표적 폭력 및 테러 예방 자원으로 발신자를 추천할 수 있는 정책과 절차를 구현하도록 지원했습니다. 이러한 노력에는 문자 기반 헬프라인에 대한 형성 평가와 프로그램 확장의 과정 평가도 포함되었습니다. 2022년에 발행된 최종 보고서는 문자 지원 헬프라인 추천에 대한 기회와 도전 과제를 식별했으며, 이 보고서의 결론에서 논의됩니다.

이 연구는 전화 상담자가 발신자의 다양한 문제(예: 노숙, 정신 건강, 괴롭힘)를 다루어야 한다는 점을 고려할 때, 표적 폭력 및 테러와 관련된 특정 문제를 해결하기 위한 프로토콜 개발의 중요성을 강조합니다. 조지아주립대학교가 실시한 연구는 문의 성격에 따라 발신자를 적절한 관련자원으로 안내하고, 이를 통해 상담자가 위기 상황과 비위기 상황을 보다 명확하게 구분할 수 있도록 도울 수 있는 문자 기반 옵션을 권장하고 있습니다.<sup>16</sup>

## 세 자리 전화상담용 DHS 표적 폭력 및 테러(TVTP) 보조금 프로그램

<sup>12</sup> David P. Eisenman, Stevan Weine, Paul Thomas, Michele Grossman, “지역사회 신고 기준: 테러 및 표적 폭력에 관한 당국과 정보 공유 (Community Reporting Thresholds: Sharing Information with Authorities Concerning Terrorism and Targeted Violence),” 3.

<sup>13</sup> Elga Sikkens, Marion van San, Stijn Sieckelinck, Micha de Winter, “과격화에 대한 부모의 관점: 질적 연구 (Parents’ Perspectives on Radicalization: A Qualitative Study).”

<sup>14</sup> Thompson 외, “필요, 권리 및 시스템 (Needs, Rights and Systems),” 7.

<sup>15</sup> [시의 24시간 폭력 예방 핫라인에 전화하기 | 형사사법국 \(Office of Criminal Justice\) | 필라델피아 시 \(City of Philadelphia\)](#)

<sup>16</sup> 조지아 주립대학의 전체 보고서는 DHS에 보관되어 있으며 요청 시 대중에게 제공됩니다.



**TVTP 보조금 프로그램 개요:** DHS 예방 프로그램 및 파트너십 센터는 표적 폭력 및 테러 예방을 다루는 연간 보조금 프로그램에 대한 신청을 받습니다.<sup>17</sup> 이 공개 보조금 경쟁을 통해 여러 성공적인 신청자들이 세 자리 전화 상담 요소를 통합한 프로그램을 제안했으며, 여기에 간략히 설명합니다:

**플로리다주 팜비치 카운티 (수상 연도: 2021-2023 및 2023-2025):** 팜비치 카운티 보안관 사무소(PBSO)는 다학제적, 다양한 분야의 지역사회 이해관계자 그룹과 협력하여 팜비치 카운티 학교 및 커뮤니티를 창설했으며, 이를 2021년 회계연도 TVTP 보조금의 일환으로 확장했습니다. 이 프로젝트의 목표는 팜비치 카운티의 대규모 폭력 예방 역량에 대한 조정을 개선하는 것을 목표로 했습니다. 988 자살 및 위기 상담 전화도 함께 받는 카운티의 211 헬프라인은 팜비치 카운티 인식 및 지원 프로젝트와 지역사회 제공자를 위한 교육 및 기술 지원을 포함한 광범위한 노력이 통합되었습니다 [Aware and Care Palm Beach County](#)

PBSO와 카운티의 211 헬프라인 및 동남부 플로리다 행동 건강 네트워크(SEFBHN)와의 프로젝트 파트너들은 몇 가지 중요한 성과를 달성했습니다. PBSO는 위협 평가 팀의 역량을 제고하기 위해 보조금 지원을 받는 형사 2명을 고용했습니다. PBSO의 위협 평가 팀은 지역사회에서 향후 폭력 행위를 저지를 위험이 있는 개인의 신고에 대응합니다. PBSO 위협 평가 팀은 211 헬프라인의 32명 직원에게 네 차례의 교육 세션을 실시하여 대규모 폭력에 대한 잠재적 위험 지표를 식별하고 개입 및 보고 옵션에 대한 필수 지식을 갖추게 했습니다. 164명 이상의 지역사회 구성원과 행동 건강 전문가들이 방관자 교육을 이수했으며, 14명이 지역사회에서 방관자 교육을 제공할 수 있는 인증을 받았습니다. PBSO의 위협 평가 팀은 잠재적 폭력의 위험이 있는 개인을 프로젝트 파트너인 SEFBHN에게 이관했습니다. SEFBHN은 증거 기반의 실천을 통해 치료 조정을 제공하며, 개인을 지역사회 서비스 제공자와 직접 연계합니다. SEFBHN은 프로젝트 기간 동안 75명의 개인을 서비스에 의뢰했습니다. 마지막으로, PBSO는 법 집행 기관 및 행동 건강 제공자를 포함한 교차 부문 파트너와의 양해각서를 체결하여 역할과 책임을 명확히 하여 협업 및 조정 전략을 더욱 강화했습니다.

2023 회계연도 TVTP 보조금 프로그램에서 받은 일부 자금을 통해, 팜비치 카운티 학교 및 지역사회 폭력 예방 프로젝트는 폭력으로 이어질 가능성이 있는 개인들을 대상으로 한 공동 대응 개입을 포함하도록 확장할 계획입니다. 팜비치 카운티 보안관실(PBSO)은 SEFBHN, 211

---

<sup>17</sup> [표적 폭력 및 테러 예방 신청자 보조금 프로그램 신청자 자료 \(Targeted Violence and Terrorism Prevention Applicant Grant Program Applicant Resources\) | 국토안보부 \(dhs.gov\)](#)



헬프라인, 그리고 새롭게 선정된 팜비치 카운티 헬스케어 지역 등과 계속 협력할 것입니다. 이러한 노력은 이전 TVTP 보조금 프로그램 주기에서 얻은 교훈과, 정신 및 행동 건강 제공자, 211 헬프라인, SEFBHN, 그리고 팜비치 카운티 인식 및 지원 프로젝트를 통해 지역사회와 쌓아온 신뢰를 바탕으로 이루어집니다.

**사우스캐롤라이나주 찰스턴 카운티(수상연도: 2022-2024):** 찰스턴 카운티는 표적 폭력 및 테러 인식과 위험 평가에 대한 교육을 통해 지역 예방 능력을 향상시키는 463명의 응급 대응자 및 정신 건강 전문가의 교육을 실시하고 있습니다. 이 공유 교육은 표적 폭력 예방에서의 효과적인 역할에 대한 공통의 지식 기반, 언어 및 이해를 구축하기 위한 것입니다. 다학제 팀이 이 작업을 안내하고 직원들이 교육에 참여시키고 있습니다. 현재 참여하고 있는 기관으로는 지역 법 집행 기관, 찰스턴 카운티 응급 의료 서비스(EMS), 찰스턴 카운티 통합 911 센터, 찰스턴 도체스터 정신 건강 센터, 그리고 찰스턴 센터(알코올 및 기타 약물 남용 서비스 부서)가 있습니다. 이 보조금을 통해 찰스턴 카운티는 응급 대응자와 임상 전문가들에게 다음과 같은 능력을 갖추도록 하는 것을 목표로 합니다:

1. 표적 폭력의 위험 지표를 보일 수 있는 행동 건강 대상자 식별;
2. 행동 건강 대상자의 위험 정도를 평가;
3. 보호 요인을 강화하고 위험 요인을 줄이기 위해 위험에 처한 개인에게 적절한 관리와 서비스를 제공할 수 있는 안전 계획을 실행.

또한, 이 보조금에는 파트너들이 사용하는 현재 프로토콜과 관행에 대한 평가가 포함되어 있어, 현재의 강점과 격차를 식별하는 데 도움이 됩니다. 찰스턴 카운티 통합 응급 통신 센터 (911)는 이 다학제적 작업의 조정 역할을 맡고 있습니다. 이 평가는 강력한 협업과 추천 프로토콜을 구축하기 위한 개선된 실행 계획을 수립하는 데 정보를 제공할 것입니다. 이 작업은 응급 대응자와 지역 사회의 안전을 보장하면서 최상의 관리를 제공하기 위해 함께 작업해온 강력한 지역 공공 안전 및 정신 건강 제공자들의 역사를 기반으로 합니다.

**워싱턴 D.C. (수상 연도: 2022-2024):** 워싱턴 D.C.의 국토안보 및 긴급 관리 기관(HSEMA)은 표적 폭력을 해결하고 예방하기 위한 노력을 지원함으로써 모든 주민에게 안전하고 보안이 유지되는 지역 사회를 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다. HSEMA는 도시 전역의 다학제적 위험 평가 및 관리 프로그램인 '[Protect DC](#)'를 설립하여, 개인의 폭력이나 심각한 피해 위험을



평가하고 정보를 공유하며 자원과 서비스를 조정하는 공공 건강 접근 방식을 활용하여 운영하고 있습니다.<sup>18</sup>

이 프로그램은 발신자와 운영자에 대한 행동 위협 평가 및 관리 교육을 시행하고, 311 및 911과 같은 도시의 기존 세 자리 전화 상담 서비스와의 프로토콜을 확립하여 발신자가 표적 폭력의 행동이나 통신을 식별하고 보고할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한, 의심스러운 활동에 대한 제보 과정을 간소화하여 위협 평가 및 관리 자원이나 서비스에 신속하게 접근할 수 있도록 하여, 필요한 경우 적절한 자원으로의 추천이 신속히 이루어지도록 하는 것을 목표로 하고 있습니다.

## 캐나다의 예:

**InfoSante Quebec:** 표적 폭력 및 테러 예방을 위해 세 자리 전화 상담을 활용하려는 노력은 미국에만 국한되지 않습니다. 캐나다 퀘벡에서는 InfoSante라는 811 전화 상담이 연중무휴 24시간 무료 및 기밀 상담 서비스를 제공합니다. 이 전화번호는 일반 건강 상담과 추천 서비스, 0세에서 17세까지의 아동 건강 상담, 심리사회적 및 정신 건강 상담 및 추천 서비스, 그리고 일반의사를 기다리고 있는 사람들을 위한 추천 서비스 등을 제공합니다. 811 번호는 보건사회 복지부 내에 설치되어 있으며, 공공 보건, 정신 건강, 사회 및 지역 사회 서비스 네트워크로 연결되어 예방 노력을 지원할 수 있습니다. InfoSante는 몬트리올 사회 양극화 팀과 캐나다 극단화 예방 실무자 네트워크(CPN-PREV)와 파트너십을 맺었습니다. 이 파트너십은 폭력으로 극단화될 수 있는 친구와 사랑하는 이에 대해 걱정하는 사람들로부터 전화를 받은 후 형성되었습니다. 몬트리올 양극화 팀은 InfoSante의 사회 복지사들에게 교육을 제공하고, 표적 폭력 및 테러 예방 노력을 지원하는 다양한 파트너들에게 접근할 수 있도록 보장합니다. 현재 InfoSante는 CPN-PREV의 파트너 전화번호부에 등재되어 있어, 개인들이 InfoSante를 통해 직접 추천 서비스를 이용할 수 있다는 것을 확인할 수 있습니다.

**결론:** TVTP 정보를 세 자리 전화 상담에 통합하는 것은 새로운 관행이지만, 복미의 여러 프로그램이 이 정보를 기존 상담 프로토콜에 포함하여 긍정적인 결과를 보고하고 있습니다. 이러한 프로그램에 대한 초기 평가 결과는 효과를 달성하기 위해 교육, 자원 지원 및 인식 제고 노력이 필요하다는 점을 지적합니다. 또한, TVTP 맥락에서의 헬프라인 효과성에 대한 연구는 제한적이라는 점을 인정하는 것이 중요합니다. 그러나 인접한 위기 예방 분야의 연구는 긍정적인

<sup>18</sup> [TVTP 수혜자 사례: 워싱턴 DC 특별구 국토안보 및 비상 관리국 | 국토안보국 \(dhs.gov\)](#)



결과를 나타내고 있습니다. 예를 들어, 연구에 따르면 자살 예방의 세 자리 헬프라인이 자살 위험 감소에 도움이 될 수 있다는 것이 확인되었습니다.<sup>19</sup>

**기회:** TVTP 프로토콜을 세 자리 전화 상담 서비스를 연결하는 핵심과제는 국가 및 지역 수준에서 관련 공급자를 식별하고, 연결해 주는 것입니다. 조지아주립대학교의 연구팀은 로스앤젤레스에서 수행한 연구에서 전화 상담 운영자들이 직면한 중요한 과제는 표적 폭력이나 테러 예방 서비스에 대한 방관자들을 위한 자원의 인식 부족이 큰 도전 과제였다고 지적했습니다.<sup>20</sup> 세 자리 상담번호의 또 다른 도전 과제는 지역사회 인식 및 수용으로, 이는 마케팅 캠페인 및 지역 파트너를 통한 정보 공유를 통해 완화될 수 있습니다. 자금 조달, 인력 배치 및 적절한 인력 교육 또한 고려해야 할 추가적인 도전 과제입니다. 세 자리 전화 상담은 특히 문자 기반의 상담에서 개인정보보호 문제를 추가로 고려하여 임박한 폭력 위협이 적절히 보고될 수 있도록 신중한 고려가 필요합니다. 미래의 과제로는 위기를 겪고 있는 사람들의 요구 사항이 911 및 988과 같은 상담 전화번호간의 조정 확대로 위기를 겪고 있는 사람들의 요구사항이 적절한 자원으로 충족될 수 있도록 보장하는 것입니다.<sup>21</sup>

## 추가 자원:

### CP3 자원

국토안보부 예방 프로그램 및 파트너십 센터(CP3)는 표적 폭력 및 테러 행위를 예방하고 완화하기 위한 자원을 제공합니다. 이 자원에는 전국적인 직원 지원, 보조금 지원, 그리고 주정부를 안전하게 유지하는 데 도움을 주는 교육 및 훈련 자료가 포함됩니다.

<sup>19</sup> Kelly Mazzer, Megan O’Riordan, Alan Woodward, and Debra Rickwood, “위기 지원 서비스의 사용자 기대 및 결과에 대한 체계적인 검토 (A systematic review of user expectations and outcomes of crisis support services),” 465. 또한 Gould, M.S., Lake, A.M., Galfalvy, H., Kleinman, M., Munfakh, J.L., Wright, J. and McKeon, R. (2018) 참조, 전국 자살 예방 생명선에 전화한 사람에 대한 후속 조치: 전화한 사람의 치료 인식 평가. 자살 생명 위협 행위, 48: 75- 86. <https://doi.org/10.1111/sltb.12339>

<sup>20</sup> DHS S&T, “텍스트 기반 게이트 키퍼 개입 (Text-Enabled Gatekeeper Intervention),” 4.

<sup>21</sup> <https://www.samhsa.gov/find-help/988/faqs#differences>; For more information on 참조; 비상 전화 간의 조정 확대에 대한 연구에 대한 자세한 내용은 적시에 적절한 정신건강 위기 대응을 보장하기 위한 [988 및 911 조정 촉진 방향을 참조 | Health Affairs.](#)



지역 예방 코디네이터는 주정부 및 지방정부 차원에서 표적 폭력 및 테러 예방 노력을 지원합니다. 이들은 정보를 공유하고, 교육을 제공하며, 예방에 참여할 수 있는 지역사회 파트너를 위한 네트워크를 구축하는 데 도움을 줍니다. 자세한 내용을 알아보려면 [www.dhs.gov/cp3](http://www.dhs.gov/cp3)를 방문하거나 CP3 지역 예방 코디네이터와 연결하려면 [cp3field@hq.dhs.gov](mailto:cp3field@hq.dhs.gov)로 이메일을 보내세요.

표적 폭력 및 테러 예방 보조금 프로그램은 주, 지역, 부족, 자치령, 비영리 단체 및 고등교육기관에 자금을 지원하여 표적 폭력 및 테러를 예방할 수 있는 능력을 구축하거나 강화하는 데 도움을 줍니다. 자세한 내용과 신청 방법은 [www.dhs.gov/tvtpgrants](http://www.dhs.gov/tvtpgrants)에서 확인하거나, 보조금 팀인 [terrorism prevention@hq.dhs.gov](mailto:terrorism prevention@hq.dhs.gov)로 이메일해 주십시오.

예방 자원 찾기 (Prevention Resource Finder)는 전국적으로 목표 폭력 및 테러를 예방하고 준비하는 데 필요한 자원에 대한 공개 정보를 제공합니다. 웹사이트에는 커뮤니티 지원 자원, 보조금 기회, 정보 공유 플랫폼, 증거 기반 연구 및 증오 기반 표적 폭력을 포함한 표적 폭력의 위험을 줄이기 위한 교육 기회가 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 [Prevention Resource Finder | Homeland Security \(dhs.gov\)](http://Prevention Resource Finder | Homeland Security (dhs.gov))에서 확인하십시오.