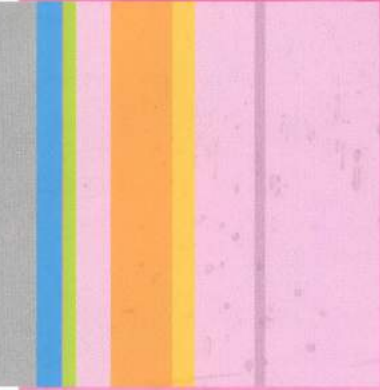


www.relief.or.kr



Volunteer Training Guide

재해구호 자원봉사활동



Korea Disaster Relief



2006 재해구호 자원봉사 리더교육 [경상남도]

- | 일시 | 2006년 7월 13일~14일
- | 장소 | 통영 금호충무마리나리조트
- | 주관 | 경상남도자원봉사협의회·전국재해구호협회
- | 후원 | 경상남도

목 차

PART I

재해구호 자원봉사활동의 이해

- | | | |
|---------------------|-------|----|
| 1. 재해구호 자원봉사활동의 개념 | | 05 |
| 2. 재해구호 자원봉사 활동내용 | | 15 |
| 3. 재해구호 자원봉사활동 참여방법 | | 23 |

PART II

재해구호 실무과정의 이해

- | | | |
|---------------------|-------|----|
| 1. 지역자원봉사센터의 역할과 활동 | | 33 |
| 2. 임시자원봉사센터의 개설과 역할 | | 51 |
| 3. 재해구호 자원봉사 리더의 역할 | | 63 |
| 4. 응급처치와 심폐소생술 | | 69 |
| 5. 재해구호와 심리적 지원 | | 75 |

부록

- | | | |
|--------------------------|-------|----|
| 1. 2005년도 재해구호 자원봉사 교육실적 | | 83 |
| 2. 전국재해구호협회의 자원봉사 사업개요 | | 84 |
| 3. 2005년도 재해구호 자원봉사 활동실적 | | 86 |

재해구호 자원봉사 활동의 개념

Point!!

재해구호 자원봉사 활동이란, 태풍, 홍수, 폭설, 사고 등의 재해가 발생하면 피해지역의 상황을 지켜보면서 복구를 위한 다양한 활동을 하는 것이다.

1. 재해구호 자원봉사활동의 영역

재해가 발생하면 인명피해뿐만 아니라 집이 무너지거나 파손되는 재산피해가 발생한다. 통신이나 도로가 두절되어 재해지역의 주민들은 큰 혼란에 빠지게 되고 임시대피시설로 대피하거나 고립되어 구조를 기다리는 상황에 놓이기도 한다. 혼란의 시간이 경과하면 인명구조 활동과 도로, 전기, 가스, 수도 등 생활기반시설에 대한 복구활동이 이루어지며 대피하고 있는 이재민에 대한 구호활동과 다양한 복구활동이 펼쳐진다. 이러한 때 재해지역의 상황을 지켜보면서 다양한 활동을 펼쳐 재난복구의 원동력이 되는 존재가 재해구호 자원봉사자이다.

재해구호자원봉사자는 재해가 발생하게 되면 특히 몸이 불편한 사람이라든지, 고령자, 어린이, 외국인등 비상사태에 대처하기 힘든 사회적 약자의 생명과 인권이 지켜질 수 있도록 최선을 다해야 한다.

이러한 자원봉사자의 활동 영역은 고유의 영역과 특징을 가지고 있다. 재해 시에 민간활동과 행정기관의 활동내용은 엄격히 구분되어 있지 않으므로 가끔 혼선을 빚어내기도 한다. 그러나 자원봉사활동은 행정기관에서 전개하는 구호활동의 사각지대를 채워주는 활동에 그치는 것이 아니라 고유한 활동영역을 가지고 있다.

이재민 전반에 관한 구호활동은 행정기관이 가장 신속하게 펼칠 수가 있다. 도로복구와 대피시설 확보, 대피시설 지원 등 다양한 활동이 행정기관에 의해 이루어지고 있다. 특히 재해지역에서 군인과 경찰의 활동은 많은 비중을 차지한다. 인명구조기와 응급생활복구기 동안 군인들은 이재민 대피시설에 천막을 치거나, 도로를 복구하는 일, 제방을 쌓는 일, 비닐하우스 철거 및 농작물 복구활동에 있어서 가장 신속하고 도움이 되는 활동을 펼치고 있다. 그러나 자원봉사단체는 군인이나 행정기관처럼 일사분란하게 재해현장에 투입되어 복구활동을 펼치는 것이 불가능하다. 오히려 자원봉사자활동은 일사분란하게 움직이기보다는 행정이 할 수 없는 틈새를 찾아내어 이재민 개개인에 대한 구호활동을 중심으로 이루어진다.

재해가 발생했을 때 자원봉사자의 역할이 중요한 것은 재해를 당한 사람들 각각의 상황에 맞는 ‘필요한 사람에게 필요한 지원활동’을 할 수 있는 것이 자원봉사자에 의해서만이 가능하기 때문이다. 자원봉사활동은 계획적으로 균등한 서비스 제공을 목표로 하는 것이 아니라 재해를 당한 사람들 각각의 상황에 맞게 ‘필요한 때에 필요한 사람에게 지원’을 하는 활동이며, 이런 점에서 공정성을 원칙으로 하는 행정기관의 활동과 다르다.

흔히 재해현장에서 행정기관이 신속하게 구호를 해주지 않는다고 불만을 토로하는 이재민을 만날 수 있다. 그러나 신속성과 효율성을 우선시하는 재해현장에서 행정기관이 개개인의 욕구에 대응하는 데에는 한계가 있다. 그것은 행정기관의 활동이라는 근원적 한계에서 비롯된다고 할 수 있다.

행정의 활동은 공평이 대원리이고 이것은 근대민주주의 사회에서 행정의 존재이유의 본질을 이루는 것이라고 할 수 있다. 조직 내에서 업무는 정해져 있고, 기능은 하나의 창구에 하나의 업무로 정해져 있다. 이러한 조직의 특성은 재해가 발생했을 때 신속하게 행동하는데 어려움을 지니고 있으며 이런 측면에서 오히려 행정은 위기에 대해서는 취약한 것으로 지적되기도 한다. 행정은 법률을 중시하고, 절차에 역점을 둔다. 문서에 의한 결재와 선례를 존중하고 획일성이나 형식을 우선시한다. 행정의 특색으로 생각되는 법률주의나 문서주의, 그리고 절차주의나 형식주의는 예측하지 못한 사태의 발생과 안티테제의 관계에 있다. 위기가 발생했을 경우에 선례나 획일성은 유용하게 활용되지 못한다. 또한 절차와 문서의 중시는 위기에 대한 대응을 지체시키는데, 절차와 기존의 틀을 일시적으로 이탈한 정책판단과 행동을 취하는

것이 위기에 있어서는 매우 중요하지만 이런 사실을 충분히 알면서도 좀처럼 실행할 수 없는 것이 또한 행정이다. 이러한 행정의 원리, 원칙은 때때로 행정 자체의 유연한 발상과 행동을 방해할 수가 있다.(채경석, 2004)

공평성의 대원리인 행정이 재해구호활동을 하기 위해서는 우선 '전체'에 대한 파악이 이루어져야 한다. 1000명의 이재민이 발생했는데 이재민 전체의 숫자를 파악할 수 없다고 해서 우선 급한대로 500명분의 물품만 지원하여 선착순으로 지급한다고 한다면 커다란 불공평과 혼란을 가져온다. 그러므로 행정의 구호활동은 '전체상황'을 파악하는 것이 필요하다. 그러나 '전체'를 파악하지 못했다고 하더라도 구호활동을 하지 않을 수는 없다. 이러한 측면에서 행정기관과 자원봉사활동의 역할분담의 중요성이 생긴다고 할 수 있다.

지역의 자원봉사단체는 업무나 기능이 한정되어 있지 않고 서비스는 공평성에 얽매이지 않고 우선 필요하다고 생각되는 곳에 서비스를 제공할 수 있으므로 재난 발생과 같은 비상시국에는 활동하기 수월하다. 또한 자원봉사단체는 분업이 가능하지 않는 업무나 일상생활에서의 상식을 활용할 수 있는 경우에 효율적인 대응이 가능하며 또 활동이 지역중심으로 되어 훨씬 빠르게 대응할 수 있는 것이다.

행정기관은 위기관리에 있어 '기능집중'적인 시스템을 선호하지만 자원봉사단체와 같은 네트워크 조직은 '분산'시스템을 선호하게 되는데 재난관리에 효율성을 높이기 위해 종종 사용되는 기능집중적인 행정의 시스템은 기능이 집중된 곳이 무너지게 되면 더 큰 피해를 가지고 올 위험성이 있다. 그러나 자원봉사단체는 기능을 분산하는 구호시스템을 가지고 있으며, 활동 또한 분산적이므로 위험에 안정적인 구조이다.

그러므로 재해 시에 자원봉사활동은 행정의 보완적인 역할에 그치는 것이 아니며 더욱이 대립되는 존재도 아니다. 이재민의 수많은 요구에 대하여 서로 역할을 분담하는 것이다. 그렇게 하기 위해서는 행정도, 자원봉사단체도 서로에 대한 이해의 폭을 넓히고 서로 신뢰하지 않으면 안된다. 행정이 목표하는 최대다수의 최대행복에서 소외될 수 있는 소수자의 행복을 찾아주는 것이 재해 시 구호활동에 있어서 행정기관과 자원봉사활동과의 역할분담일 것이다.

2. 재해구호자원봉사활동의 구성요소

재해구호자원봉사활동은 시·군·구 단위로 설립되어 있는 자원봉사센터와 자원봉사센터에서 재난의 규모와 피해상황을 고려하여 읍·면·동 단위에 설치하는 임시자원봉사센터 중심으로 이루어진다. 자원봉사센터에서 중심역할은 행정기관의 협력 하에 재해지역에 달려오는 자원봉사자들의 활동을 관리하는 자원봉사관리자와 임시자원봉사센터에서 활동의 중심이 되는 지역리더, 그리고 재해지역으로 달려온 일반자원봉사자에게서 이루어진다. 각각의 구성요소들은 나름대로의 역할이 있으며 이 구성요소들이 자신의 역할을 수행해내고 서로에 대한 정보공유 및 활동을 위한 바람직한 관계형성이 이루어졌을 때 재해구호자원봉사활동이 효율적으로 이루어질 수 있다.

1) 자원봉사센터

재해가 발생하면 전국에서 이재민을 위한 구호물품과 수많은 자원봉사자들이 재해현장으로 몰려온다. 재해지역에서는 자원봉사활동을 위한 지역 수요에 대한 정보제공과 자원봉사자 접수, 배치, 관리와 사후평가를 비롯한 다양한 이재민 지원활동이 필요한데 이러한 활동이 자원봉사센터¹⁾에서 이루어진다.

자원봉사센터는 재해 시에 자원봉사활동을 관리하고 역할을 중계하는 역할을 한다. 그 대상은 이재민과 자원봉사자, 자원봉사단체와 자원봉사단체, 행정기관과 자원봉사자, 이재민의 욕구와 자원봉사 활동 등으로 이루어진다.

첫 번째로 이재민과 자원봉사자의 연결하는 역할은 재해지역에서 자원봉사가 필요한 일, 즉 이재민의 욕구와 자원봉사활동을 연결해주는 일이다. 이를 위해서는 재해지역의 정보와 이재민의 욕구를 조사하고 분석하고 정리하여 자원봉사활동이 필요한 곳에 자원봉사자를 연결하는 것이 필요하다.

두 번째로 자원봉사단체와 자원봉사단체를 연결하는 역할이다. 재해지역에

1) 임시자원봉사센터에 대한 개념은 아직 정리되어 있지 못하다. 재해 시에 자원봉사센터의 역할을 하는 것이 임시자원봉사센터이며 그 역할은 현재 설립되어 있는 시·군·구 자원봉사센터를 중심으로 재해 시에 일상업무 외에 재난자원봉사센터의 역할을 하는 것이라는 입장이 있고, 또 한편으로는 시·군·구 자원봉사센터가 재해 시에 재해구호자원봉사 관리의 역할을 하며 재해지역의 읍·면·동 단위마다 시·군·구 자원봉사센터의 현장캠프로써 임시자원봉사센터를 임시자원봉사센터라고 개념짓는 입장도 있다. 여기서는 후자의 입장을 취하고자 한다. 현재 설립되어 있는 지역의 자원봉사센터에서 설립하는 읍면동 단위의 현장캠프의 역할을 하는 곳을 임시자원봉사센터라는 입장에서 서술하고자 한다.

서는 활동이 개인중심으로 이루어지기 보다는 자원봉사단체를 중심으로 이루어지는 경우가 많다. 그러나 외부에서 온 자원봉사단체들이 서로 자신의 활동만 하다보면 활동이 중복되기도 하고 효율성도 떨어진다. 따라서 자원봉사단체들이 단체가 가진 최대한의 역량을 발휘할 수 있는 활동을 펼치기 위해서는 자원봉사단체들 간의 정보를 공유하여 활동내용에 대해 분담하고, 협력·조정하는 네트워크 만들기가 필요하다. 이러한 조정의 장소와 기회를 마련하여 협력을 이끌어내는 것도 자원봉사센터의 역할이다.

세 번째로 행정기관과 자원봉사활동을 연결하는 역할이 있다. 행정기관의 구호활동과 자원봉사자의 활동 또한 중복되기도 하고, 서로 정보공유가 되지 않으면 효율성이 떨어진다. 재해 시의 구호활동은 행정기관의 정보가 절대적으로 필요하고 행정기관 또한 행정에서 할 수 없는 일들을 자원봉사단체에 의뢰하기도 한다. 또한 재난에 관련한 여러 정책들이나 계획에 대해 자원봉사단체가 정보를 공유하지 않으면 이재민들에게 올바른 정보를 제공할 수 없다. 이렇게 행정기관과 일반 자원봉사자들을 연결하고, 협의를 이끌어내는 것도 자원봉사센터의 역할이라고 할 수 있다.

네 번째로 이재민의 욕구와 자원봉사자를 필요로 하는 내용을 결합시키는 역할이다. 이재민이 무엇을 필요로 하고 있는가 하는 이재민의 욕구와 자원봉사활동을 연결하는 것으로서 이를 위해서는 재해지역의 정보를 수집하고 이재민의 욕구조사와 자원봉사자의 상황을 잘 파악하여 이재민이 원하는 활동을 자원봉사자들이 할 수 있도록 엮어내야 한다. 재난상황이라는 혼란의 와중에 이재민이 스스로 필요한 활동을 하나하나 찾아내는 것은 불가능할 수도 있으므로 자원봉사센터는 읍면동 단위의 재해현장에서 이루어지는 이재민의 욕구조사를 통해 이재민이 필요로 하는 내용을 조사하는 것에 그치는 것이 아니라 이재민에게 도움이 되는 일감을 개발해내는 것도 필요하다. 마찬가지로 이재민이 원한다고 해서 자원봉사자가 모든 일을 다 해줄 수는 없으므로 이재민이 필요로 하는 내용을 조사하고 그 조사를 기반으로 일감을 개발해내어야 하며, 그 일거리가 자원봉사자가 할 수 있는 일인지를 점검하여 자원봉사활동을 결정해야만 한다. 이러한 역할을 해내기 위해서 자원봉사센터에서는 시간의 흐름과 지역상황에 따라 재해지역이 어떻게 변화해 가는지 잘 파악해야 하며 앞으로 필요한 일들을 준비해나가는 역량도 필요하게 된다.

2) 임시자원봉사센터

임시자원봉사센터는 지역상황에 따라 다양한 형태로 꾸려질 수 있다. 이미 지역의 자원봉사센터에서 양성된 재해구호리더들이 일상 활동에서 자원봉사단체와 연대하여 지역의 자원봉사활동을 관리해왔다면 지역의 자원봉사센터에서 양성된 지역 리더를 중심으로 임시자원봉사센터를 꾸릴 수도 있고, 지역의 자원봉사센터에서 양성된 지역리더가 없는 경우에는 지역에서 활동을 펼치고 있는 자원봉사단체와 연대하여 임시자원봉사센터를 꾸리는 경우도 있다. 또한 지역 내에서는 자원봉사단체를 중심으로 꾸릴 활동역량이 없을 때 인접 시·군·구나 광역단위의 자원봉사센터나 자원봉사단체의 지원을 받아 임시자원봉사센터가 꾸려지는 경우도 있다.

태풍 ‘루사’ 당시부터 현재까지 재해지역에서 자원봉사활동이 자원봉사센터로 일원화 되어야 한다는 것이 늘 제기되고 있지만 자원봉사관리가 자원봉사센터로 일원화 되어있는 시스템이 마련된 지역이 그리 많지는 않다. 이는 기본적으로 자원봉사센터의 역량이 취약하다는 주관적 조건도 있지만 행정기관과 자원봉사센터와의 협력관계를 통한 시스템이 지역에서 자리잡고 있지 못한 측면도 영향을 미친다.

2003년에 발생한 태풍 ‘매미’의 경우를 보면, 자원봉사관리가 지자체의 자치행정과, 농업기술센터, 건설행정과, 여성복지계 등 지역마다 담당하는 부서가 상이했고 그나마 장비, 물품, 일반인력, 전문인력에 대한 관리는 그 안에서 각각 따로 관리하는 경우도 있었으며 자원봉사센터와 행정기관에서 자원봉사자를 각각 별도로 관리하는 경우도 있었다. 그러나 최근 3년 동안 자연재해를 겪은 강원도의 경우 재해 시의 자원봉사관리가 자원봉사센터로 일원화되어가고 있으며 점차 다른 지역에서도 자원봉사센터로 일원화 되어가고 있는 추세이다. 따라서 자원봉사센터는 평상시에 재난재해에 대비한 시스템을 구축해 놓아야 하며 만일 재해가 발생한 시기에 그러한 시스템이 구축되어 있지 않다면 사전에 재난재해대비 자원봉사운영위원회를 구성하여 운영위원회에서 임시자원봉사센터를 설치할 것인지, 구성방법과 운영형태에 대해 행정기관과 협의하여 설치여부를 결정해야 한다. 지역의 자원봉사센터는 임시자원봉사센터의 운영에 관련한 비용에 대해서도 사전에 행정기관과 지역의 자원봉사단체와 협의하여야 한다.

3) 재해구호자원봉사 관리자

재해구호자원봉사 관리자의 역할은 자원봉사자의 자원봉사라고 할 수 있다. 재해현장에서 관리자는 연극의 조연배우처럼 활동이 드러나지 않으면서도 자원봉사자들이 자신의 재능을 최대한 발휘하여 활동할 수 있도록 뒷받침해주는 역할이다. 재난상황에서 이재민과 자원봉사자가 주연역할을 하는 동안 뒤에서 그들을 지원하고 조정하는 역할을 하기 때문이다.

재해지역에 모인 많은 자원봉사자는 각기 자신이 하고 싶은 일이 있고, 이재민의 상황이 어떤지 알고 싶어 한다. 그렇기 때문에 자원봉사활동을 조정하고 관리하는 매니저의 역할을 할 수 있는 관리자의 역할이 필요하다.

관리자의 역할은 크게 네 가지 정도로 정리할 수 있다. 첫째, 임시자원봉사센터에서 접수된 이재민의 일감에 대한 조사, 둘째 자원봉사자의 모집 및 접수, 셋째 사전교육활동, 그리고 마지막으로 활동프로그램의 개발과 활동후의 자원봉사활동의 관리 및 평가를 통해 다음 활동에 보완할 수 있도록 하는 것이다.

일반적으로 재해 시에 자원봉사센터에서는 일상 활동을 하는 인원만으로는 시시각각 다양하게 들어오는 자원봉사 접수와 파견을 처리하는데 많은 어려움을 겪게 된다. 한신·아와지 대지진때 오사카 볼런티어협회는 1월20일 재해현지 사무소를 개설하고 난후 5월14일까지 115일동안 총 4,822건의 의뢰건수를 접수했다고 한다. 여기에는 이재민으로부터의 정보 문의나 단체 등에 관한 조회와 같은 부분은 포함되지 않으며 ‘자원봉사를 하고 싶다’고 신청한 의뢰건수만 해당된 것이라고 하는데, 이는 오사카볼런티어협회가 연간 의뢰건수가 120건 전후임을 볼 때 40년분의 의뢰건수에 해당하는 수치라고 한다. (阪神・淡路 大震災 被災地の 人々を応援する市民の會, 1996 92쪽~93쪽) 이처럼 재해지역의 자원봉사센터는 마치 전쟁터를 연상하게 한다. 그런 상황에서 관리자가 조정의 역할을 제대로 해내지 않으면 재해구호자원봉사활동을 효율적으로 실행하기가 어렵다.

재난상황에서 관리자의 활동은 ‘자원봉사자와 자원봉사자’, ‘자원봉사자와 이재민’, ‘이재민과 이재민’ 등 사람과 사람을 연결하는 일이다. 이들의 ‘마음’과 ‘마음’을 연결하는 일이 관리자의 역할이다. 그러므로 균형잡힌 ‘능력’과 ‘마음가짐’이 중요하다. 마음과 마음을 연결하기 위해서 필요한 것은 ‘서로

간의 차이를 인정하는 것'이며, 이를 위해서는 우선 다른 사람의 이야기를 잘 경청할 수 있는 마음을 가지고 있어야 한다.

평상시에 자원봉사센터나 사회복지 시설에서 이루어지는 자원봉사활동은 일감에 대해 세세하게 분석하고 그 일감에 맞는 자원봉사자를 찾아 맞춰주는 '맞춤 봉사'가 가능하다. 그러나 재해 시에는 꼼꼼하게 분석하고 배치할 수 있는 시간적 여유가 없으며 대부분 자원봉사자들을 요청된 일감에 기계적으로 맞추기에도 힘든 상황이다. 더구나 수많은 돌발상황이 발생하므로 아무리 경험과 지혜가 축적된 사람이라도 대처하는데 많은 어려움을 겪기도 한다. 그뿐 아니라 이재민과 봉사자들, 양쪽의 불만에 시달리기도 하기 때문에 피로와 스트레스가 가중되기도 한다.

그러므로 재해 시 관리자에게 필요한 것은 판단력과 결단력, 그리고 관찰력, 냉정함과 더불어 심신의 강인함이다. 더불어 일상 활동 속에서 축적되어 온 다양한 인맥과 활동의 노하우를 지닌 풍부한 경험이 필요하다.

예측하지 못하는 상황이 수시로 발생하는 재해현장에서는 문제점을 신속하게 발견하고 그 문제점을 해결하기 위한 '결단력'과 '우선 해결해야 하는 일'을 결정해야 하는 판단력이 요구되어진다. 재난상황이라는 혼란기에는 심사숙고해야 하는 일보다는 순간적인 판단을 필요로 하는 일이 더 많으므로 회의나 협의를 통한 충분한 공유 없이 일이 처리되기도 하고, 시기를 놓쳐버리면 일이 진행이 되지 않은 사안들도 발생한다. 마찬가지로 절대적인 정답이 없는 경우가 대부분이다. 그런 상황에서 최선의 선택을 하기 위해서는 '상황 판단력'을 기르는 것이 필요하고 진정한 요구를 파악하는 힘과 결과를 내다보는 상상력, 그리고 상황에 맞는 균형 감각이 있어야 한다. 그러나 이 모든 것을 갖추고 있다고 하더라도 재난상황에서는 수많은 돌발 상황이 발생하게 되므로 관리자는 훈련과 경험을 통해 길러져야 한다.

4) 자원봉사자

재해 시의 자원봉사자의 구분은 참가형태에 따라 다음과 같이 나눌 수 있다.

우선 전문성을 가진 자원봉사자로서 조직적으로 활동하는 자원봉사자이다. 재해가 발생했을 때 자발적이고 적극적으로 활동할 수 있는, 단체에 소속되어 있는 자원봉사자로 대부분의 단체는 그 활동영역이나 활동 목적이 일정

부분 명확하게 설정되어 있으며 단체 안에서 활동의 조정역할을 하는 관리자가 있는 경우도 있다. 인명구조 전문단체, 의료전문단체가 여기에 속하며 재해지역에 있는 단체가 다른 지역에 있는 단체와 네트워크하거나 단체의 중앙에서 전체 활동을 조정하기도 한다. 주로 전국규모의 단체로 이루어진 이러한 단체들이 재해가 일어났을 때 서로 정보를 공유하고 네트워크를 만들어 활동한다면 조직적인 활동으로서 큰 힘을 발휘할 수 있다.

둘째로 전문성은 있으나 조직에 속하지 않는 자원봉사자로서 의사, 간호사, 인명구조원으로서 활동에 전문성은 가지고 있으나 자원봉사단체에 소속이 되어 있지 않거나 소속단체가 자원봉사활동을 하지 않았던 경우를 말한다. 여기에 속한 자원봉사자가 보다 효율적으로 활동하기 위해서 재해지역의 행정기관이나 공적인 기관과 연관된 활동을 하는 것이 바람직하다.

세 번째로 전문성은 없으나 조직에 속한 자원봉사자로서 재해지역에서 가장 많은 비율을 차지하는 자원봉사자이다. 재난에 대비한 훈련에 경험이 없는 기업체의 사원이나 지역단체에 속해있는 봉사자로서 많은 자원봉사자가 필요하거나 지속적인 인원 투입이 필요한 상황에서는 반드시 특정한 지식이나 경험이 없어도 큰 힘이 될 수 있는 봉사자이다. 재해현장에 투입되는 90%이상이 이러한 자원봉사자이며 재해지역의 자원봉사센터와의 역할분담과 조정을 통해 활동을 해나가는 것이 효과적이다.

네 번째로 특별한 전문성도 없고 조직에도 속하지 않은 자원봉사자로서 장기 활동을 하는 대부분의 봉사자가 여기에 속한다. 아직까지는 큰 힘을 발휘하고 있지는 못하지만 점차 참여자도 증가하고 있고, 장기 활동을 하는 봉사자가 많아지므로 일반적인 복구활동에 투입되기보다는 지역상황에 대한 정보 수집과 이재민의 욕구조사 등 임시자원봉사센터의 지원활동과 행정기관의 지원활동에 배정되는 것이 효과적으로 보인다. 이러한 봉사자들은 경험이 축적되면 재해구호활동에 대한 노하우가 쌓이게 되어 전문적인 재해구호활동 자원봉사 리더로 성장할 수 있는 가능성을 가지고 있다.

MEMO..

재해구호 자원봉사 활동내용

Point!!

재해구호 자원봉사 활동은,
활동내용에 따라 전문구호활동과 일반구호활동으로 나뉘며
시간의 흐름과 거주지에 따라서도 그 내용이 달라진다.

1. 활동내용에 따른 구분

재해구호 자원봉사활동은 크게 전문구호활동과 일반구호활동으로 나누어진다. 재해가 일어나면 소방, 경찰, 군인이 제일 먼저 달려가 인명구조작업을 벌이고 행정기관에서는 대피소 설정이나 긴급물품을 조달한다. 이런 활동은 법률이나 제도에 정해진 조직적 활동이다. 또 의사나 간호사, 토목, 건축기술자 등 자격증을 소지하고 있는 자원봉사자들이 전문적인 지식, 기술을 살려서 일반 자원봉사자가 하기 힘든 영역을 담당하는데 이를 전문적인 구호활동이라 할 수 있다.

일반 자원봉사자에 의한 구호활동은 어느 누구라도 의지만 있으면 할 수 있는 활동으로 이재민구호에 있어서는 특히 노약자, 장애인 등 비상사태에 대처하기 힘든 사람들을 우선적으로 배려해 그분들이 생활하는데 불편함이 없도록 도와주어야 한다.

1) 누구라도 참가 할 수 있는 활동

■ 재해 발생 후 1개월 정도까지의 활동

- 대피소 활동(식수제공, 취사, 아이들과 놀아주기, 말 상대되어주기, 물품 운반, 정보수집, 휴게소 설치·운영, 안내, 청소, 세탁, 모임장소 섭외 등)

- 피해상황 정보 수집
- 의연물품 운반
- 쓰레기, 토사 치우기
- 방 정리, 가재도구 세척
- 몸이 불편한 분 돌보기, 생활 정보 제공
- 통원치료 도와주기.
- 이용할 수 있는 가게나 목욕탕, 공공시설 정보 제공.

■ 재해 발생 후 2개월~6개월까지의 활동

- 이사 도와주기. 청소, 간단한 방 정리
- 몸이 불편한 사람 통근이나 통학 도와주기
- 노약자가족 시장 봐주기, 통원치료 도와주기
- 이재민 돌보기(아이 봐주기, 공부 도와주기, 행사 도와주기)
- 취미 활동이나 오락 도와주기
- 집회장소 섭외와 간단한 행사 기획 • 집행

2) 어느 정도 전문성이 요구 되는 활동(재해 직후에서 6개월 정도)

- 전기제품 설치, 기계나 자전거 등 수리
- 건설자재 조달, 난간, 발판 설치
- 지붕 수리, 화단이나 벽 보수 공사, 가옥 구조 보강
- 노약자, 환자 등 호스피스, 부상자 돌보기, 유아 돌보기
- 수화 통역, 안내
- 정신 치료, 사회 복지 활동, 콘서트, 연극.
- 이 • 미용, 마사지
- 트럭 등 대형차 운전, 미니버스 운전
- 컴퓨터 통신, 인터넷 설치
- 아마추어 무선
- 광고지 제작, 정보수집, 경리업무
- 행정 단체와의 절충, 회의나 모임 운영

2. 거주지에 따른 구분

재해지역을 중심으로 크게 분류해보면 재해가 발생한 지역에 살고 있는 경우와 재해지역 외부에 거주하고 있는 경우로 나눌 수 있다. 재해구호자원봉사활동은 일반적인 자원봉사활동과는 달리 거주지보다 거주지 이외에서 활동하는 경우가 더 많으며 대규모 재난인 경우 외부에서 온 자원봉사자가 자원봉사자의 대부분을 차지하기도 한다.

재해지역에 거주하고 있는 주민의 경우 응급 시에 일반자원봉사자가 인명구조 활동을 하게 되는 경우도 발생한다. 1995년에 일어난 한신·아와지 지진의 경우 지진에서 생명을 구한 사람들 중의 34.9%는 자력에 의해, 31.9%는 가족에 의해, 28.1%가 친구와 이웃에 의해 목숨을 구하는 등 95% 이상이 지역주민에 의해 목숨을 구했다는 사례에서 알 수 있듯이, 도로나 통신이 두절되거나 대규모 재해인 경우 119와 같은 인명구조원이 올 수 없는 경우도 발생할 수 있으며 인명구조원이 오기 전에 응급처치가 필요한 경우가 발생하게 된다. 이때 지역주민의 활동이 인명피해를 줄일 수 있는 큰 역할을 할 수도 있다.

또한 직접 복구활동과 더불어 재해지역의 정보를 수집하여 제공하거나 외부 자원봉사자를 안내하고, 관리하는 역할도 있다. 재해지역의 복구상황을 지켜보면서 이재민에게 시기에 따라 필요한 활동을 지원하는 것은 지역의 상황을 잘 알고 있는 주민이 아니면 할 수 없는 영역이므로 재난발생 후 지역주민은 재해구호활동에 있어서 중심축이 되어야 한다.

외부 자원봉사자의 경우 일반적으로 도로가 복구되어 재해지역에 진입이 가능한 경우에 대부분의 활동이 시작되므로 응급대응을 할 수 없는 한계를 가지고 있다. 그러나 대규모 재해가 발생하여 지역주민 대부분이 피해를 입어 지역주민만으로 응급대응을 할 수 없을 때에는 대부분의 자원봉사활동이 외부자원봉사자에 의해 이루어지기도 한다²⁾. 이때 외부 자원봉사자는 긴급시에 이루어지는 대피시설 지원과 같은 구호활동뿐만 아니라 자원봉사자를 모집하여 파견하거나 물품, 의연금 모집 등 다양한 활동을 펼칠 수 있다.

2) 2002년 태풍 '루사' 당시 강릉시종합자원봉사센터에 접수된 자원봉사자 13,471명중에서 강릉시 이외에서 온 외부자원봉사자는 12,567명에 달했으며 그 가운데 강원도 이외에서 온 자원봉사자는 8,072명이었다. 이는 강원도 전 지역에서 피해를 입은 경우이기 때문에 서울, 경기 등 외부자원봉사자의 비율이 커진 것에서 기인한 것으로 생각된다.

3. 시간경과에 따른 활동내용

자원봉사자의 활동은 기본적으로 이재민이 무엇을 필요로 하고 있는가에 따라 달라진다. 이재민이 필요로 하는 구호활동은 시간이 흐름에 따라 시시각각 변하고 그 내용도 점차 다양해진다. 재해지역의 시간 경과에 따라 긴급봉사자 투입기, 응급생활 복구기, 생활복구기, 장기생활 복구기로 나눌 수 있다.

1) 긴급봉사자 투입기

재해가 발생한후 인명구조활동이 이루어지는 기간이다. 한신·아와지 지진에서 95% 이상이 지역주민에 의해 생명을 구했다는 사례를 앞에서 기술했지만 이러한 특수한 경우가 아니면 전문적인 기술을 갖고 있지 않은 일반자원봉사자가 인명구조를 하는 것은 대단히 위험한 일이다. ‘건물 붕괴사고’와 같은 재해가나 토사붕괴로 인한 인명피해가 우려되는 경우에 2차 재해를 유발할 수도 있기 때문에 인명구조는 훈련을 받은 전문가만이 해야하며, 전문자원봉사자라고 하더라도 현장의 지휘나 통제에 따라야한다.

‘삼풍백화점붕괴사고’ 당시 인명구조를 하기 위해 달려온 수많은 자원봉사자들은 비록 훈련을 받고 기술을 가지고 있는 전문봉사단이었지만, 현장의 통제에 따르지 않고 각자 자신이 속해있는 단체의 지시에 따라 활동했기 때문에 인명구조 현장에서 큰 혼란을 초래했고, 무리한 인명구조 활동을 하다가 2차 재해를 당하는 경우도 발생했다. 그러므로 인명구조기에는 훈련받은 자원봉사자만이 활동을 해야 하며, 또한 119와 같은 현장의 지휘팀의 통제에 따라 조직적인 활동을 전개해야 한다. 이 시기에는 일반자원봉사자의 활동보다는 전문적인 자원봉사자의 역할이 두드러진다. 특히 인명구조와 더불어 긴급구호활동을 위해서 군인이나 경찰이 투입되는 경우가 많다. 지역에서는 지역 리더를 중심으로 인명피해에 대한 상황 파악, 현장정리를 위한 교통안내, 응급환자 치료 및 간호등의 활동이 펼쳐진다. 지역에 대한 위험도에 대한 판정이 내려지기 전의 상황이므로 일반자원봉사자의 활동이 금지되는 경우도 있다.

2) 응급생활 복구기

재해가 발생하여 지역이 고립되거나, 피해위험이 예상되어 응급대피를 해야하거나, 주택의 침수, 파손으로 인해 어쩔 수 없이 지역의 학교나 체육관 등과 같은 임시대피시설에서 생활을 해야하는 대피기와 생활기반시설이 복구되는 시기라고 할 수 있다.

이 시기는 주민이 먹고, 살 수 있는 기본적인 환경에 대한 복구가 이루어지는 시기이며, 임시주거시설에 대한 지원활동과 더불어 전기, 수도, 가스와 같은 생활기반시설에 대한 복구활동이 이루어진다.

이재민은 지역의 위험요소가 사라지거나 일부 침수된 주택에서 물이 빠져 다시 집으로 돌아가기까지 재난 상황과, 재해의 종류에 따라 짧으면 하루에서 두세달이 소요되는 경우도 있다. 임시 대피 시기는 대부분의 이재민이 집으로 돌아가는 시기에 마무리되는 경우가 많으며 주택이 완전 파손된 경우에는 집이 복구되기까지 컨테이너와 같은 임시거주시설에 들어가거나 친척이나 이웃집으로 이전하는 경우가 대부분이다.

이 시기의 자원봉사활동은 대부분 대피시설 지원활동으로 이루어지는데 피해지역 주민을 위한 긴급구호물품 전달과 급식과 빨래와 같은 활동을 펼치거나 전문 의료봉사단의 의료봉사, 방역활동이 주로 이루어진다. 임시대피시설에서 생활하는 이재민들은 개인적인 생활이 보장되지도 않고, 익숙하지도 않은 공동생활을 하게 되면서 불편을 겪거나, 미래에 대한 불안감 등으로 인한 스트레스가 발생하기 때문에 심리적 지원이 필요한 시기이기도 하다.

응급구조 활동과 대피기가 마무리되면 그때부터 생활복구활동으로 들어간다. 풍수해의 경우 자택으로 돌아간 이재민을 위한 다양한 활동이 이루어지는데 침수가옥 정리, 가재도구 세척, 방역, 빨래와 농작물 복구, 토사제거 등 가장 많은 일손이 필요한 시기이며 전기와 가스, 수도, 도로 등 생활기반시설에 대한 복구도 이루어진다. 붕괴 및 가스사고와 같은 인적재난의 경우는 전문봉사단이 투입되는 시기이지만 자연재난의 경우에는 침수가옥 정리와 토사제거가 활동의 대부분을 차지하며 건설, 중장비 등 복구장비에 대한 지원도 필요해진다. 또한 재해지역의 잔해물 처리가 긴급하게 이루어져야 하는 시기이기도 하다. 지역의 리더와 자원봉사센터는 지역의 피해상황을 진단하고 기존에 구축되어 있는 재난관리 시스템을 점검하면서 봉사자들을 운용해

가야 한다.

3) 생활복구기

응급생활복구기가 끝나면 이재민은 일상 활동으로 돌아가게 된다. 초기 활동은 비닐하우스 철거와 농작물 복구 등 생계에 필요한 시설에 대한 복구활동 중심으로 이루어진다. 이때부터는 농작물의 복구와 앞으로의 생활을 위한 설계가 필요해진다. 재난복구활동이 재해가 일어나기 전의 상황으로 되돌아가기까지의 활동이라고 한다면 생활복구기는 이재민이 재난 이전의 상태로 생계활동을 할 수 있도록 보다 안정된 삶의 기반을 만들어 가는 시기이다. 재난의 경우 피해자는 마음의 상처를 치유하고 일상생활로 돌아가기까지는 지나긴 시간이 필요하므로 재해를 당한 어린이의 경우 성인이 될 때까지 지속적으로 관찰하고 지원하는 장기적인 지원활동이 요구되기도 한다. 또한 삶의 터전이 되는 지역 전체가 재난의 피해를 입었을 경우에 새로운 일자리를 찾거나 생활에 필요한 자금을 대출한다거나, 새로운 주택에 입주하는 문제를 비롯하여, 피해지역 주민들, 특히 고령자와 같은 노약자에 대한 심리적 지원이 이루어져야 한다. 대부분의 활동은 피해지역 주민 겨울나기 지원, 김장해드리기, 농작물 수확하기 등이며, 특히 재해를 입은 지역의 농작물 팔아주기 행사를 봉사자들을 중심으로 해나가는 등 상상력을 발휘한 다양한 지원활동이 필요한 시점이다.

4) 장기생활복구기

장기생활복구기는 1~2년으로 마무리되는 것이 아니라 피해를 입은 사람들에게 대한 생애를 통해 지원활동이 지속되어야 한다는 관점을 갖는 것이 중요하다. 이 시기에는 재해 시 설치되었던 임시자원봉사센터의 활동도 종료되고, 피해지역도 안정화되어 일상생활로 돌아간 시점이므로 외부의 자원봉사활동을 통한 지원활동이 이루어지지 않는다는 점이다. 따라서 지역의 주민을 중심으로 행정도우미 봉사활동을 위한 봉사단, 심리적 상담을 위한 상담봉사단 등을 운용해나갈 수 있으며, 지역주민을 중심으로 한 일상적인 봉사활동 속에 피해지역 주민의 생애를 지원하기 위한 활동이 꾸준히 이루어져야 한다.

MEMO..

MEMO..

재해구호 자원봉사활동 참여방법

Point!!

아무런 준비없이 재해지역으로 무작정 떠나지 말고
반드시 가까운 자원봉사센터와 상담한 후 결정한다.

1. 우선 피해상황을 파악하자

자원봉사자로서 재해구호활동에 참가하고자 할 때 우선 할 일은 재해가 일어난 곳의 피해상황을 파악하는 것이다. 재해지역에서 자원봉사활동을 할 때 자신의 몸을 위험상황으로부터 지키고 다른 이재민에게 필요한 활동을 하기 위해서는 피해상황과 정확한 현지의 정보를 알아야 한다. 이를 위해서는 우선 텔레비전이나 신문, 재해대책본부 사이트 등을 통해 정보를 확인해야 한다.

2. ‘갈까, 말까’를 판단한다.

재해가 일어난 지역에서 재해구호자원봉사자로서 어떤 지원활동을 하고자 할 때에 우선 갈 것인가를 판단하기 위해서는 우선 자신이 살고 있는 지역의 자원봉사센터나 가까운 시·도나 구·군에 있는 자원봉사센터, 구청이나 동사무소의 자원봉사 담당자들과 상의를 한 후 정확한 정보를 입수하여 판단한다.

1) 마음대로의 판단은 금물

혼자서 마음대로 판단하지 말고 자기가 소속해 있는 조직이나 단체에 상의

하는 것이 바람직하다. 또한 재해가 발생한 당일에는 구명, 구호활동에 필요한 기능이나 자격을 가진 사람 외에는 자원봉사자가 필요한 경우는 드문 일이다. 재해가 발생 3일정도가 경과한 후부터 가고 말고를 정하는 것이 바람직하다.

2) 자원봉사 관리자 지시에 따른다.

자원봉사활동에 참가하더라도 각자가 생각하고 있는 대로 활동을 해버리면 오히려 재해지역의 복구활동을 더 혼란스럽게 만든다. 자원봉사센터에는 자원봉사관리자라고 하는 전문적인 직원이 근무하고 있다. 관리자는 재해지역에서 필요한 활동과 활동희망자의 개성이나 특기, 장점을 종합하여 적재적소에 자원봉사자를 파견하는 사령탑과 같은 존재이다. 따라서 참가희망자는 자원봉사관리자의 지시에 따라 행동하는 것이 기본이다.

3. 사전준비를 철저히 한다.

1) 재해지역에 가기로 판단했다면 일단 가족의 이해와 동의를 구한다.

가족의 이해와 동의를 구하여 재해지역에서 자원봉사활동을 할 때에도 적어도 하루에 1회 이상은 가족에게 안부전화를 해 가족들을 안심시키는 것이 중요하다.

2) 재해지역까지 교통기관의 연결 상태를 잘 확인해 둔다.

재해지역으로 가는 교통수단이 마비되었을 경우, 자원봉사자가 현지에 가기가 쉽지는 않은 일이다. 도로와 건물이 전부 또는 일부분 침수되어 사람의 이동이 위험한 상태라면 혼자서 무작정 떠나지 말고 갈 수 있는 다른 방법을 찾아야 한다.

- 자기가 소속되어 있는 조직과 협조하여 행동 한다

기업체 가운데는 사원으로 구성된 자원봉사단이 있거나 또는 지원자를 모집하여 자원봉사를 지원하는 곳이 많다. 근무지에서 그와 같은 움직임이 있는지를 확인한다. 또한 지역의 자원봉사단체에서 자원봉사자를 모집해서 재해지역에 보낼 계획이 있는 지를 확인한다.

- 지역의 자원봉사센터에 신청 한다

각 지역에 설치되어있는 자원봉사센터에 문의해보면 지역의 자원봉사센터 단위에서의 지원활동계획이 있는 지를 확인할 수 있다. 지원활동 계획이 있다면 지역의 자원봉사센터에 신청하여 참가하는 것이 좋다.

- 단독으로 가는 것은 피하라

재해 자원봉사자로서 간다고 하면서 도중이나 현지에서 부상당해 다른 사람의 구호를 받게 될 수도 있다. 또한 여럿이 가더라도 승용차로 현지에 들어가려는 생각도 좋지 않다. 승용차는 사람만 주로 운반할 수 있지만 주차공간, 도로정체 등의 문제가 뒤따르므로 구호활동에 방해가 되기도 한다. 실제로 지난 해 경기도 북부 지역에 수해가 났을 때 몰려오는 승용차량 때문에 오히려 구급차가 들어가지 못하는 사태가 생기기도 했다. 따라서 승용차로 재해지역에 들어가는 것은 가급적 삼가고 대형차량을 이용하거나 가까운 지역이라면 자전거나 오토바이를 이용하는 것이 좋다.

3) 필요한 물건은 사전에 확인한다.

자원봉사자로서 재해지역에 갈 때, 중요한 것은 재해지역에 도움이 되어야 한다는 것이다. 거기에 필수조건은 개인장비이다. 개인이 준비해야 할 물건은 긴팔 옷, 긴 바지, 우비, 장갑, 갈아 신을 신발, 수건, 세면도구, 갈아입을 옷, 양말, 음료, 점심, 의료보험증(적어도 복사본 등), 휴대전화 등 여러 가지가 있다. 그러나 그중 가장 필요한 것은 웃는 얼굴!

4) 소지품 준비에 유의할 점

- 최저 3일간을 자급자족 할 수 있어야

당일 활동이라면 도시락을 준비해야하지만 숙박을 하는 활동이라면 최저 사흘분 정도를 대비한 비상식품을 준비한다. 보관이 쉬운 통조림이나 즉석식품이 적당하며 식수도 준비한다. 고칼로리 과자나 인스턴트식품, 즉석식품 등을 중심으로 하고 쓰레기도 본인이 처리해야 하므로 봉투도 잊지 말고 챙기도록 한다.

- 필수품, 있으면 편리한 물건, 불필요한 물건이 무엇인지 구분해야한다
예를 들어 손전등은 있으면 편리한 것. 무전기는 개인이 함부로 가져오지 않은 것이 낫다. 필수품을 중심으로 준비하는 것이 기본이다.

- 소지품 목록

① 옷

기후에 맞게 움직이기 편한 옷이 좋다. 특히 겨울엔 추위 때문에 주의해야 한다. 겨울철 속옷은 면의 경우 땀을 흡수해서 몸을 차갑게 해서 체력 소모를 하게 하므로 가능한 면제품은 피하고 땀을 발산하는 화학섬유나 양모 속옷을 선택한다. 감기에 걸리면 본인이나 주위사람이나 고생이 되므로 겉옷은 보온성이 높은 스웨터에 파카 등이 좋다. 우천 시의 준비도 꼭 준비해야 한다.

② 낮고 두툼한 운동화

자원봉사 활동에서 가장 중요한 것은 활동력이므로 낮고 두툼한 신발이 가장 무난하다. 농구화나 테니스화도 좋으나 운동화 내부에 물이 차는 경우가 있으므로 비오는 날에도 쾌적하게 활동할 수 있는 신발을 준비한다.

③ 장갑

쓰레기를 치우거나 물자를 운반할 때 장갑은 빼놓을 수 없는 필수용품이다. 가장 좋은 장갑은 작업용 목장갑이다. 일회용으로는 적당하지 않지만 가격도 싸고 세탁도 쉬워 실용적이다.

④ 마스크

지진과 같은 재해에서는 쓰러진 가옥이나 무너진 빌딩 파편으로 엄청난 먼지가 발생한다. 문제는 그 먼지를 포함하고 있는 석면이다. 석면은 단열재 등에 사용되지만 그것을 흡입하면 10년 후, 20년 후에 폐암을 유발할 우려가 있다. 마스크 착용은 이것을 방지하는데 가장 효과적이다. 보통 사용하는 면마스크는 효과가 없으므로 대형 할인점에서 구입할 수 있는 공업용 마스크가 가장 좋다.

⑤ 돈

너무 많은 양이 아닌 적당한 금액이 좋다. 돌아올 때의 차비는 꼭 확보해 두도록 하고 연락을 취할 때에 쓸 공중전화카드도 필요하다.

⑥ 배낭

자원봉사자는 자기 소지품은 자기가 관리해야하므로 자신의 물건은 하나로 정리해서 갖고 다니기 위해서는 배낭이 꼭 필요하다. 물건을 넣을 경우는 가벼운 물건은 아래에, 무거운 물건은 위에 넣는다. 앞주머니에는 금방 사용할 수 있는 물건을 넣어 둔다. 새것을 구입할 때는 등산전문점에서 좀 비싸더라도 체격에 맞는 것을 구입하는 편이 좋다.

⑦ 침구 (침낭)

당일치기로 활동을 할 경우는 필요하지 않지만, 침식 제공을 받은 경우나 텐트가 준비 되어 있는 경우에 필요하다. 재해 초기에는 이불도 부족한 상태이므로 우선은 침낭을 준비해 두자. 여름용과 겨울용은 성능이 다르므로 반드시 점검하도록 한다. 침낭은 습기가 차기 쉬우므로 사용한 다음에는 그늘에서 말린다.

⑧ 재해지역 및 주변 지도

휴대하기 간편한 축소형 지도를 선택한다. 사전에 재해지역의 도로, 철도 등 교통정보도 조사 해 둔다.

⑨ 세면도구

수건, 비누, 치약, 칫솔 등

⑩ 의약품

붕대, 반창고, 두통약, 구강청정제, 감기약, 위장약, 비타민제 등을 활동하는 일수에 맞춰 준비한다. 만일을 위해 건강보험증을 지참한다.

⑪ 그 이외의 장비

이동전화, 라디오, 손전등, 필기도구, 노트, 매직펜 등이 있으면 편리.

1.돈	17.침낭
2.주민등록증	18.간이 텐트
3.의료보험증	19.면장갑
4.속옷	20.로프
5.수건	21.쓰레기봉투
6.우비	22.비닐봉투(젖은소지품담는용)
7.운동화(밀창이 두꺼운것)	23.방수시트
8.헬멧	24.휴대전화
9.식료품(3일정도분)	25.전화카드
10.휴대용 식기	26.휴대용 라디오
11.휴대용 난로	27.마스크, 안경
12.물통, 물	28.구급의약세트
13.병따개, 캔 따개, 칼	29.지도
14.라이터	30.필기도구
15.휴지	31.세면도구
16.손전등	

※ 3일정도의 활동을 기준으로 설정한 것이다. 재해지역의 상황이나 계절

에 따라 목록을 바꿀 수 있다.

4. 이런 점에 주의해야 한다.

1) 주목을 받게 되면 들뜨기 쉽다.

많은 사람으로부터 고맙다는 인사를 받게 되거나 신문기자와 인터뷰를 하게 되거나 혹은 텔레비전 카메라에 찍히게 되면 지나치게 혈기왕성해지는 사람들이 있다. 또한 지나친 열성을 가지고 부탁을 받지도 않았는데 철야작업을 강행하다가 다음날 아침에 피로에 지쳐 일어나지 못하고 마는 사람들이 있다. 다른 사람의 주목을 받는 것을 좋아하는 사람들 중에는 자기 힘을 과신하면서 마음의 한구석에 남의 눈에 뜨이고 싶은 심리를 가지고 있다.

또한 “나는 이렇게 열심히 하고 있는데 이재민은 열심히 일하지 않는다”며 불평을 말하고 다니는 자원봉사자도 있다. 이런 사람들은 결국 이재민과 갈등을 겪게 되어 나쁜 기억만 가지고 재해현장을 떠나게 되기도 한다. 그러므로 다시한번 강조해도 지나치지 않는 것은 자원봉사자는 구세주가 아니며 또한 결코 주인공이 아니라는 점이다.

2) 재해구호활동은 이벤트가 아니다.

재해구호 자원봉사자인 경우 활동의 성질이 이벤트적인 것임을 부인 할 수 없으나 그것이 봉사의 목적으로 생각하는 것은 곤란하다. 무엇보다 자기가 무엇을 하면 재해지역에 도움을 줄 수 있는가를 살피는 일이 중요하다.

재해현장에서 많이 볼 수 있는 장면은 재해구호활동을 하기 위해 참가한 자원봉사자들이 마스크이나 이재민의 눈에 띄기 쉬운 활동에만 몰리는 것이다. 또한 단체로 활동에 참여하는 경우에 구호활동보다는 단체에 대한 광고에 더 집중하는 경우도 있다. 미국의 이라크 공습 이후 이라크에 가서 구호활동을 한 한국단체의 경우도 구호활동보다는 선교활동이나 단체 홍보활동에 더 집중해서 문제점이 제기되기도 했다. 이러한 행동은 이재민을 돕기는 커녕 오히려 상처를 입히게 되므로 절대로 해서는 안 되는 일이다.

또한 재해현장에서 만난 자원봉사자끼리 서로 친구가 되거나 하는 일이 종종 있다. 친구가 되는 것 자체에 문제는 없지만 친한 봉사자들끼리 모여서 잠들어 있는 이재민의 옆에서 큰소리로 이야기를 나누거나 마당에서 캠프파

이어를 하는 등 상식에 어긋난 행동을 하는 봉사자들이 있다. 자원봉사자로 참가한 만큼 이재민이 어떤 생각과 마음을 가지고 있는지 파악하여 조심스럽게 행동해야 한다.

3) ‘돕겠다’는 정신이 기본이다.

재해구호자원봉사활동을 하는데 가장 중요한 것은 ‘돕고 싶다’는 마음이다. ‘보기 좋으니까’ 라든가, ‘뭔지 모르지만 멋지니까’ 하는 생각에서 자원봉사활동에 참가한 사람은 하루이틀이 지나면 몸도 마음도 지치게 된다. 자원봉사자로 참가한 여러 가지 이유가 있지만 대부분의 자원봉사자는 ‘돕고 싶다’는 순수한 마음으로 재해현장에 온다. 그러나 ‘돕고 싶은’ 마음 중에서도 ‘보·이·지·않·게 돕겠다’는 마음을 가지는 것이 중요하다.

4) 이재민을 약자로 보지 않는다.

이재민을 직접 돌보는 자원봉사자는 “이재민은 내가 항상 해주지 않으면 안된다”라는 생각을 가지기 쉽다. 그러다가 보면 이재민이 바라지도 않은 일을 하기도 하고 봉사자끼리 이재민을 쟁탈하기도 한다. 그리고 이재민이 차차 기운을 차리고 자신의 일을 찾아 가는 모습을 못 마땅하게 여기는 일도 있다. 이러한 이면에는 ‘이재민은 약자이며 불쌍한 사람이니 그를 도와주는 것이 내가 할 일’이라는 생각을 가지고 있는 것이다.

재해 직후의 상황이라 할지라도 이재민은 약자도 불쌍한 사람도 아니다. 보통 사람이 물적 피해를 입었거나 정신적 타격을 받은 것이며 조금만 힘을 보태준다면 스스로 극복할 수 있는 사람들이다. 따라서 이재민과 함께 할 때에는 좀더 바른 마음가짐으로 이재민과 함께 한다는 마음으로 도와야한다.

5) 활동성고가 금방 나타나지는 않는다.

자원봉사자의 성과는 바로 나타날 수도 있으나 구체적인 것은 나타나지 않을 수도 있다. 어쨌든 자원봉사자는 눈에 보이는 성과를 바라지 않은 것이 원칙이긴 하지만 그러나 자원봉사자 중에는 눈에 보이는 활동의 성과를 구하려는 사람도 있다.

구호물품을 운반하는 한 자원봉사자는 매일 거의 이재민과는 얼굴을 마주치지 않고 구호물품 운반하는 일만하다가 숙소로 돌아가는 생활을 했다. 이

러한 일이 반복되면서, 자기가 무슨 도움이 되고 있는지, 무엇을 하고 있는지에 대한 고민에 빠지면서 처음 꿈에 부풀었던 자원봉사에 대한 기대와는 다르다는 것을 깨닫고 자기의 활동의 성과가 보이지 않는데 대한 불안감을 호소하기도 했다. 그러나 분명 중요한 것은 자원봉사활동은 눈에 보이는 성과에 집착해서는 안되며 성과가 금방 나타나지 않더라도 조급해서는 안된다는 것이다.

6) 일상생활의 연장이 자원봉사자의 활동

재해가 일어난 곳에서 침식도 잇은 채 이재민을 돌보거나 구조 작업에 몰두한 자원봉사자가 그곳이 복구된 후에는 다 각기 집으로 돌아간다. 그래서 본래의 생활에 되돌아갔으나 과연 그들은 자원봉사자 정신을 가지고 갔을까? 재해지역에서 열심히 일한 자원봉사자가 동네에 돌아가서는 길거리에 함부로 쓰레기를 버린다는지 한다면 지난 재해기간동안 했던 봉사 활동이 무엇이었나를 다시한번 생각해볼 필요가 있다.

아무리 재해지역에서 열심히 일한 자원봉사자라도 평상시에 길에 담배꽂초를 함부로 버리고, 몸이 불편한 사람이 고통을 당하고 있는 것을 보고도 모른 척 하는 사람은 좋은 자원봉사자라고 할 수 없다. 자원봉사활동은 재해지역에서 잠깐 이루어지는 활동이 아니라 일상생활에서도 계속 되어야 한다.

7) 재해구호의 경험을 살려 내가 할 수 있는 일을 찾아보자.

재해구호 자원봉사활동을 한 것은 큰 경험이다. 그런 소중한 경험을 집에 돌아가면서 바로 잊어버리기 전에 그 경험을 살려 내가 할 수 있는 일을 찾아보는 것도 중요하다. 살고 있는 곳 가까운 곳에 있는 자원봉사센터에 들러서 내가 할 수 있는 자원봉사활동을 찾아본다든지, 재해지역에서 알게 된 이재민과 계속 연락을 하면서 아직 복구일손이 필요하다고 한다면 친구들을 모아 다시 복구활동을 하러 간다든지, 재해구호자원봉사활동에서 알게 된 친구들과 함께 인터넷 카페를 만들어 활동을 공유한다던가 하는 구체적인 활동계획을 세워 추진해 보는 것이 좋을 것이다.

MEMO..

MEMO..

지역자원봉사센터의 역할과 활동

Point!!

지역(시,군,구)의 자원봉사센터는 평상 시 재난대비 시스템을 구축해 놓고, 재해가 발생하면 즉시 재난상황으로 전환, 정보제공의 매개체 역할을 수행해야 한다.

1. 지역자원봉사센터의 활동

재해가 발생하면 자원봉사활동은 지역의 자원봉사센터 중심으로 이루어진다. 지역의 자원봉사센터는 재해가 일어나기 전부터 재해가 발생했을 때 자원관리를 어떻게 할 것인가에 대한 재난대비 시스템을 확보해놓아야 한다.

구분	지역 자원봉사센터	임시자원봉사센터
설치 단위	시·군·구	읍·면·동
운영의 중심	자원봉사관리자	지역 리더
협력기관	지역 재해대책본부,도 자원봉사센터, 시민종교단체, 전국단위 자원봉사단체, 타지역 자원봉사센터	읍·면·동사무소 지역 자원봉사단체
활동내용	재난정보 수집(재해대책본부) 임시자원봉사센터 설치 이재민 욕구조사 재난상황 정보제공 자원봉사자 모집 및 배치 활동 평가자료 작성	재난정보 수집(지역 주민) 봉사자 활동지역 안내 봉사자 활동관리 봉사자 사전교육 지역상황 정보제공

즉 지역의 자원봉사센터를 재난상황으로 전환하고 지역리더를 통해 지역 상황에 대한 보고를 받고 읍면동 단위의 임시자원봉사센터(재난 현장 캠프)

를 설치할 것인가를 비롯한 운영시스템에 대한 논의를 행정기관과 지역의 자원봉사단체와 함께 한후 구체적인 실행계획으로 들어가야 한다. 이러한 시스템은 평상시에 구축해놓지 않으면 신속하게 대처하기 어렵다.

2. 자원봉사센터의 재난대비상황으로의 전환

재해가 발생하면 자원봉사센터는 자원봉사센터로의 업무를 지속할 것인가 그렇지 않으면 재난대비상황으로 자원봉사센터를 전환할 것인가 하는 것에 대한 판단을 해야 한다. 주로 재난의 규모에 따라 판단기준이 정해지는데 재난 피해정도에 따라 자원봉사센터의 재해관련 업무수행 정도를 판단하고 임시자원봉사센터의 설치 여부를 결정하여 관련부서와 협조하여 판단하는 것이 중요하다.

재해의 징후가 포착되면 자원봉사센터는 자치단체에서 운영하는 재해관련 부서와 연계하여 각종 정보를 취득하여, 자원봉사센터의 운영시스템을 재해업무 수행 시스템으로 전환하여 대처하여야 하는데 대개 지역의 자원봉사센터의 업무가 임시자원봉사센터로 전환되기까지의 단계를 강릉시종합자원봉사센터의 사례를 통해 알아보면 다음과 같다.(김선정, 2004)

피해규모	대처내용
상	피해가 심하여 자원봉사센터의 모든 업무를 재해복구활동 업무로 전환하여야 할 경우로 자원봉사센터의 재해관련 업무 수행 지휘는 센터에서 양성한 재해관련 전문직원이 관장하도록 한다. 또한 이 경우에는 자치단체에서 운영하는 재해대책본부에 합류하여 역할을 수행할 수 있도록 한다.
중	자원봉사센터의 기본 업무는 유지하되 재해업무를 부가 업무개념으로 수행
하	센터의 기본업무 및 관련 업무를 수행하면서 재해관련 업무를 일부 수행

또한 이때 협의해야하는 것이 지역의 자원봉사센터와 광역 자원봉사센터 및 행정기관의 역할을 어떻게 분담해야 하는가 하는 문제이다. 자원봉사자의 모집, 배치가 자원봉사센터로 일원화된다면 광역단위의 자원봉사센터는 그러한 지역의 자원봉사센터를 지원하는 모델을 생각해볼 수 있다. 직접 자원봉

사자를 모집하고 배치하는 역할을 지역의 자원봉사센터를 주축으로 하고 광역단위에서는 그러한 자원봉사센터에 지원인력을 파견한다든지, 재해지역의 상황에 대한 정보제공 등 다양한 지원활동을 할 수 있다.³⁾ 재해 시 자원봉사센터에서는 미리 양성된 전문 관리자를 책임자로 한 비상위원회를 가동하여 봉사자 모집이나 배치에 있어서 최대한 결제라인을 줄이고 책임성과 권한을 강화하여 신속한 활동이 이루어지도록 하는 것이 바람직하다. 일상활동에서는 보통 자원봉사센터의 직원과 사무국장, 소장의 순으로 결제라인이 이루어지지만 비상시에는 결제라인을 대폭 줄여 전담직원이 자원봉사관리나 배치에 관한 부분을 전담하고 소장이나 회장은 홍보, 언론기관 및 행정기관과의 조정과 같은 대외적인 업무에 집중할 수 있도록 정확한 역할분담을 해두는 것이 좋다.

3. 재난재해대비 자원봉사시스템 구축

재해가 발생하기 전에 자원봉사센터에서는 재해 시 민간자원의 조직적이고 효율적인 운용방안을 마련해두어야 한다. 이러한 재난재해대비 자원봉사시스템에는 자원봉사관련기관과 단체의 역할분담에 의하여 일상적으로 유기적인 관계를 유지하면서 재해가 발생하면 즉각적으로 활동에 들어갈 수 있도록 한다.

자원봉사센터는 재난에 대비하여 재해 시 자원봉사센터를 운용할 수 있는 관리시스템을 마련해두어야 한다. 재해 시에 사용할 수 있는 각종 장비 및 물품들을 사전에 구비해야 하고, 동시에 자원봉사센터가 재해복구활동 시스템으로 업무를 전환할 경우에 대비하여 사전에 인적 인프라를 구축해놓아야 한다.

1) 봉사자 관리를 위한 컴퓨터 프로그램 구비

현재 대부분의 자원봉사센터에서는 엑셀프로그램이나 한글프로그램을 사용

3) 2003년 발생한 태풍 '매미'에 강릉시자원봉사센터와 강원도자원봉사센터의 역할분담은 새로운 시도라고 볼 수 있다. 즉 강원도자원봉사센터는 자원봉사자 접수를 전담하고 강원도자원봉사센터에서 모집된 자원봉사자를 강릉시자원봉사센터에서 배치만 담당함으로써 강릉시자원봉사센터의 업무의 하중을 줄일 수 있었다.

하고 있으나 이 프로그램으로는 단순히 봉사자의 누적관리만 가능할 뿐 봉사자를 조직적으로 관리할 수가 없다. 따라서 재해구호자원봉사활동자를 위한 프로그램을 사전에 구비하여 온라인상에서 봉사자 모집, 배치, 관리 및 보고등의 업무가 이루어질 수 있는 전산 프로그램이 필요하다.

2) 통신망 구축

재해지역에는 통신이 두절되는 경우가 많으며 이런 경우에 지역자원봉사센터와 임시자원봉사센터와의 연락이 원활하게 이루어지지 않는 경우가 발생한다. 그러므로 봉사자들을 현지에서 관리하고 관리상태를 수시로 보고 받을 수 있도록 무선 통신망 및 장비를 준비해두어야 한다. 현재 많은 단체에서 활용하고 있는 아마추어 무선협 동호회를 활용하여 센터에 지휘본부를 구성하는 방법과 사전에 무선장비를 각 지역 자원봉사센터에 구비해둘 필요가 있다. 특히 현재 재해 시 활용할 수 있는 TRS 시스템에 관한 관심도가 높아지고 있으므로 통신이 완전 두절되었을 경우와 일부분의 통신이 가능한 경우 등 어떤 상황에도 대처할 수 있는 통신시스템을 마련해두어야 한다.

3) 봉사자의 활동을 위한 각종 장비 비축

봉사자들이 도착 즉시 봉사활동을 전개할 수 있도록 봉사자들이 사용할 수 있는 삽, 마대, 장갑 등 기본 물자를 비축해두어야 하며, 관련기관에서 비축하고 있는 각종 장비에 대한 재고량도 사전에 그 정보를 공유해두어야 한다.

4) 자원봉사센터 내에 재해관련 전문가 육성

재난상황에서 자원봉사센터의 결제라인이 평상시의 결제라인과 동일하게 하면 신속성이 떨어질 수 있다. 그러므로 재해 시에 자원봉사관리를 책임질 수 있는 직원을 발굴하여 육성함으로써 재해관련 전문가로서 역할을 주고 전담할 수 있도록 하여 자원봉사관리를 체계화하도록 한다.

5) 지역 리더의 육성

타 지역에서 재해지역을 방문하는 봉사자들은 지역의 지리나 피해상황에 대하여 전혀 사전지식이 없으므로 자원봉사센터에서는 평상시 재해구호자원봉사자들을 인솔하고 사전교육을 시킬 수 있는 지역의 리더를 육성해야 한

다. 지역리더는 ①타 지역에서 온 자원봉사자들을 인솔하고 ②봉사활동 지역에 대한 특성 및 활동 내용에 대한 사전교육을 실시하며 ③활동실적에 관련된 각종 사항을 정리하여 자원봉사센터에 보고하는 임무를 갖는다 또한 지역 리더의 자격은 ①지역 지리에 밝은 지역주민 ②지역 자원봉사 단체의 중간관리자 ③자원봉사 리더 교육을 이수한 주민 ④차량소유자이면 바람직하다.

6) 장기활동 봉사자를 위한 지원계획 수립

현재 대부분의 재해구호자원봉사활동이 당일 활동 중심으로 이루어지고 있어 활동의 연계와 연속성이 떨어진다. 이러한 점을 보완할 수 있는 것이 장기봉사자이다. 장기봉사자는 임시자원봉사센터의 지원활동을 비롯한 다양한 활동에 투입될 수 있으며 활동의 연속성을 확보할 수 있어 재해지역에서 중요한 역할을 한다. 그러므로 장기봉사자들의 숙박과 식사를 해결해 줄 수 있는 지원계획을 사전에 마련해야 한다.

7) 재난관련 임시홈페이지 운영

재난에 관련한 각종 정보를 제공할 수 있는 재난관련 임시홈페이지를 제작하거나 기존의 홈페이지를 활용하여 온라인상에서 각종 업무가 이루어지도록 체제를 개편해 두어야 한다. 즉 비상시의 홈페이지 활용은 게시판과 정보제공 중심으로 이루어져야 하며 접근과 게시판기능을 쉽게 활용할수 있는 구조로 만들어야 한다.

4. 네트워크의 형성

재해가 발생하면 지역의 자원봉사센터의 힘만으로는 재난상황에 대응하기가 어렵다. 그러므로 일상활동 속에서 만들어진 네트워크를 최대한 활용하여 재해 시에 서로 자원과 정보의 공유가 이루어질 수 있도록 네트워크를 구축해놓는 것이 필요하다. 사전에 자원봉사단체간의 네트워크를 통해 보다 조직적인 봉사활동을 전개할 수 있도록 한다.

1) 봉사단체의 가용 봉사자원 파악

자원봉사단체별로 재해발생시 투입할 수 있는 인적, 물적 자원을 사전에 파악하여 목록화한다. 자원에 관해서는 봉사자수 뿐만 아니라, 성별, 연령대 별, 봉사단체 구성 목적과 봉사자들의 특기, 봉사단체에서 가용할 수 있는 각종 장비에 대한 내용도 사전에 확보하고 있어야 한다. 또한 독자적으로 활동이 가능한 봉사단체의 경우에는 단체별로 역할이 중복되지 않도록 역할분담과 협력체계를 구축한다.

2) 네트워크 중심으로 한 정기적인 훈련 실시

재난 발생시 자원봉사활동을 총괄하는 기관의 책임하에 각 봉사단체들의 임무를 부여하고 매년 정기적으로 훈련을 실시함으로써 재해 발생 초기에 초래될 수 있는 혼란을 미연에 방지해야 한다. 정기적인 훈련에는 재난에 대비하여 지역의 자원봉사자들에 대한 교육뿐만 아니라 임시자원봉사센터의 설치와 운영에 관한 훈련을 통해 사전점검하도록 한다.

3) 인근 자원봉사센터와의 연계시스템 구축

대규모 재해가 발생한 경우에 자원봉사센터의 인원만으로는 대처할 수 없는 경우가 발생한다. 그러므로 인근센터의 직원을 파견받아 업무를 보조받을 수 있도록 사전에 협조체계를 구축해야 한다.

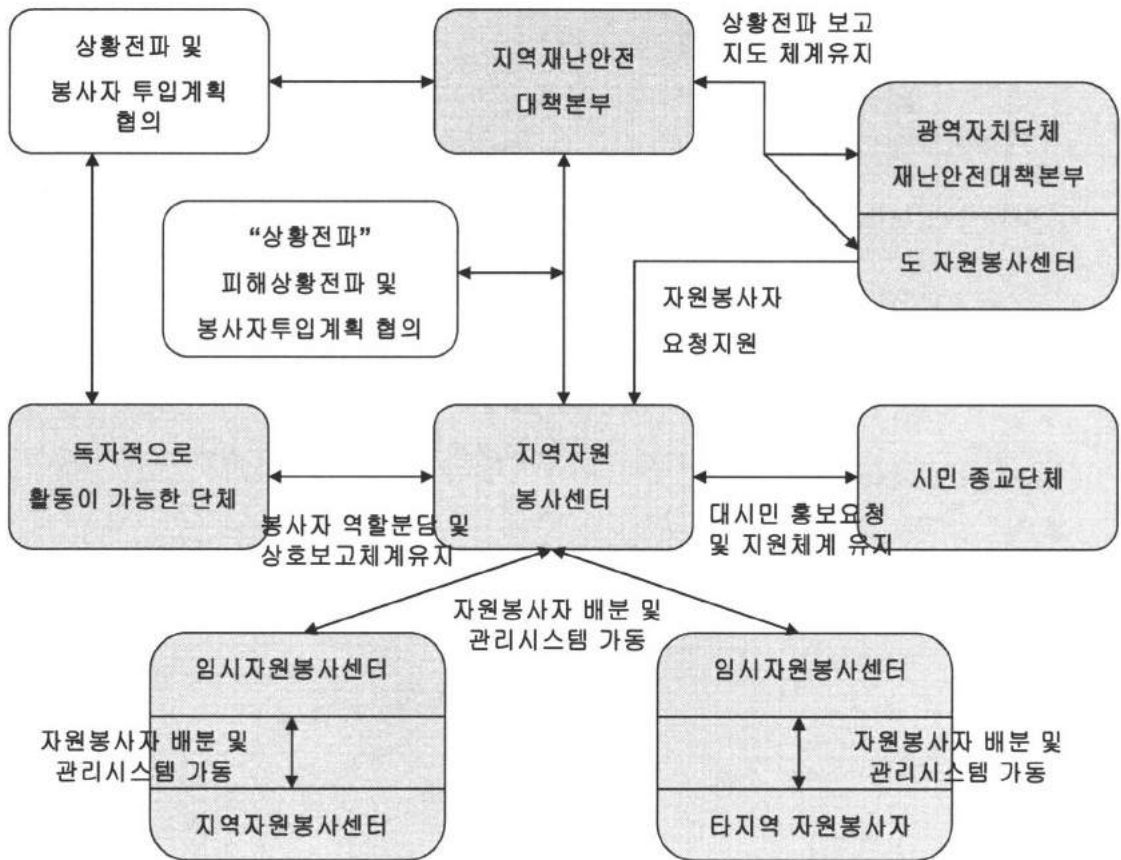
4) 지역의 시민, 종교단체와 협력체계 유지

자원봉사단을 운영하지는 않으나 대시민홍보와 모금, 봉사 지도자 역할 등의 활동이 가능한 여러 시민, 종교단체와 협력관계를 유지한다.

5. 재난발생시 각 기관별 역할분담(예)

재난방생시 각 기관별 역할분담 내용은 지역 상황에 따라 다를 수 있다. 다음의 모델에 적합한 지역도 있고 그렇지 않은 지역도 있으므로 지역 상황에 맞게 협의하여 지역 내 각 기관별 역할분담을 미리 정해두어야 한다.

[지역 자원봉사센터의 활동 흐름도]

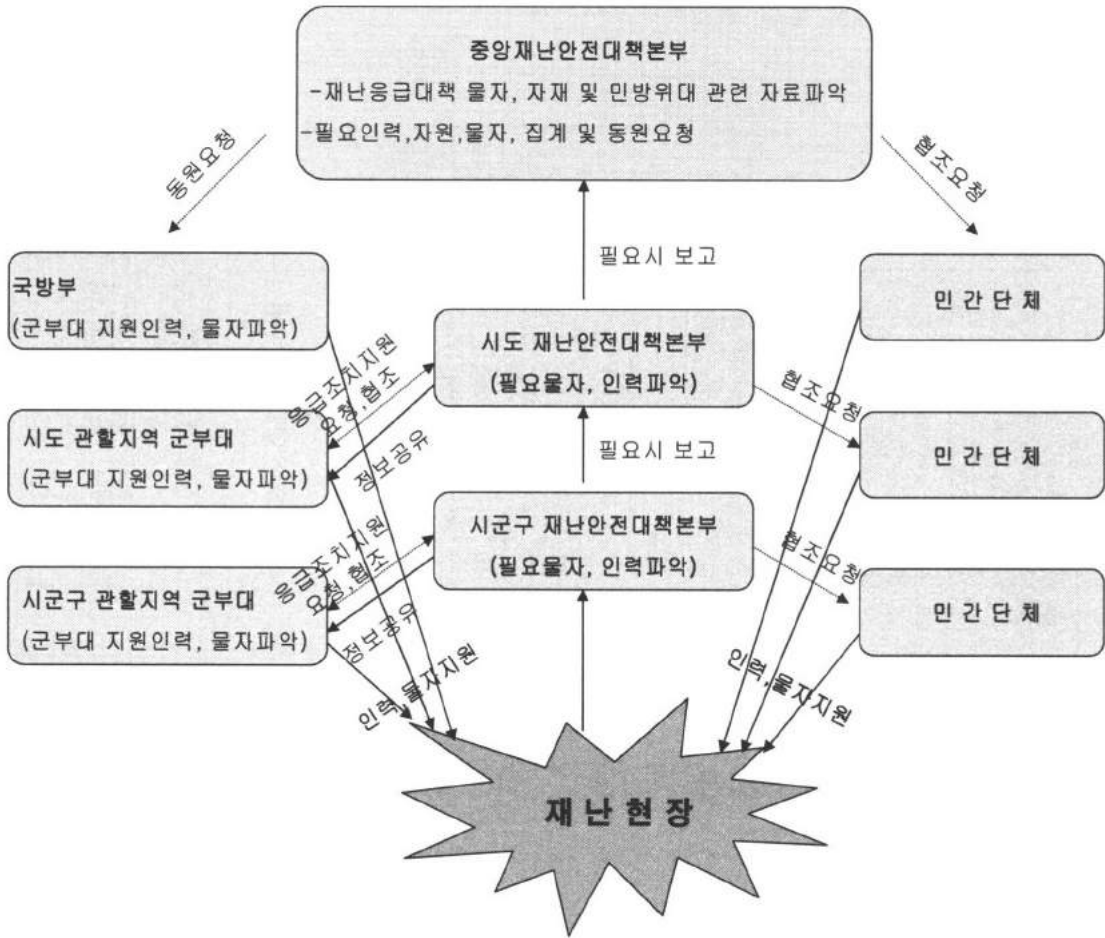


1) 재난안전대책본부

재해지역에서는 재해관련 업무 담당자들로 재난안전대책본부가 구성되고 모든 행정 시스템이 재난안전대책본부로 집중되기 시작한다. 따라서 자원봉사와 관련된 업무도 재난안전대책본부에 파견된 자원봉사 담당자로 창구를 단일화할 필요가 있으며, 비상회의를 소집하여 사전에 준비한 재해 시 자원봉사자 운용계획에 근거, 봉사자 투입계획을 자원봉사센터와 수립해야 한다.

긴급을 요하는 피해지역에는 자원봉사센터와 협의하여 봉사자를 투입하여 이재민 안내 및 구호품 지급, 인력요청 및 위험지역 대피안내를 하며, 피해지역으로부터 정확한 피해상황을 조사하여 광역단체 재난안전대책본부와 도 자원봉사센터, 지역 자원봉사센터에 상황을 전파하며, 지역 자원봉사센터와 협의하여 피해가 심각한 지역에 대한 임시자원봉사센터의 설치를 협의한다.

[행정기관의 재난대처 흐름도]



2) 지역자원봉사센터

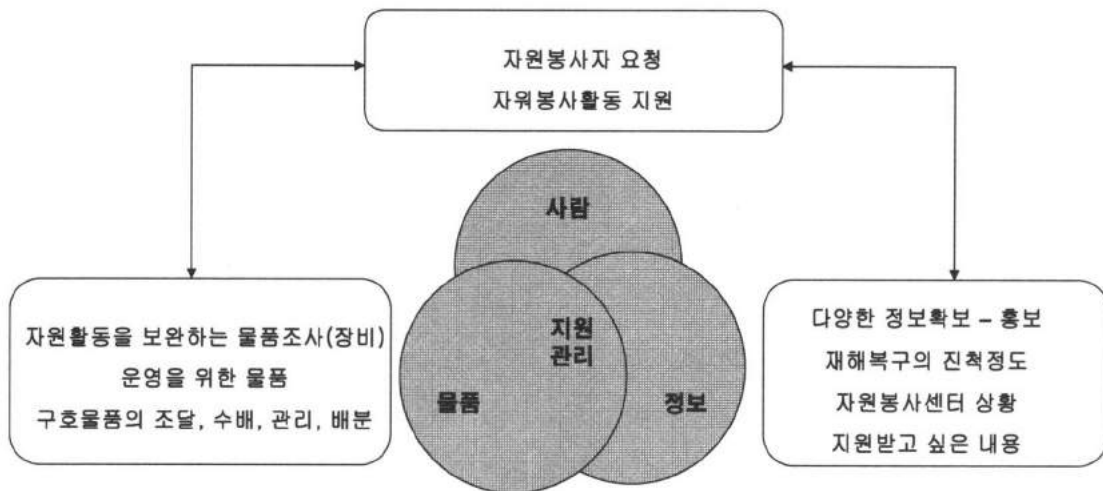
지역 자원봉사센터는 사전에 약속된 비상체제로 업무를 전환하고, 재난안전대책본부에 합류한다. 재난담당 직원의 통제하에 재난대비 업무분장을 하고, 각종 피해상황 및 위험지역에 대해 대시민 홍보활동을 펼친다. 또한 긴급을 요하는 피해지역에 대한 이재민 대피안내 및 구호품 지급, 구인 및 위험지역 대피안내활동에 필요한 응급봉사자를 파견하고 재난안전대책본부에 소집한 비상회의에 참가하여 피해상황에 대한 정보를 얻고 봉사자 투입계획을 협의한다. 봉사자를 투입할 때에는 우선 투입지역과 봉사단의 특성별로 투입시기를 조정하여 봉사활동의 효율성을 높이도록 한다.

또한 광역단위의 자원봉사센터에 자원봉사 모집을 요청하고 접수된 자원봉사자를 접수하고 배치한다. 재난규모나 피해상황에 따라 임시자원봉사센터를 설치하고 지역리더를 통해 임시자원봉사센터의 운영에 대해 협의한다.

3) 광역 자원봉사센터

광역단위의 자원봉사센터는 재난으로 인한 피해상황을 접수하고 봉사자를 모집하기 위한 홍보활동을 펼친다. 자원봉사자 모집활동과 자원봉사관련 기관과의 각종 행정업무를 전담하여 현지 자원봉사센터의 업무를 경감할 수 있는 지원시스템을 만들어가는 것이 필요하다.

[재해시 자원봉사센터의 관리영역]



4) 독자적으로 활동이 가능한 봉사단체

재해가 발생한 후 조직한 비상회의 결과에 따라 각 분야별로 봉사활동 계획을 수립한다. 각종 봉사활동 계획 및 결과에 대하여 자원봉사센터에 보고하여 봉사자의 중복투입을 사전에 방지한다.

5) 시민·종교단체

피해상황에 대한 대시민홍보활동을 하며 자원봉사자 리더 역할을 할 수 있는 직원 선발 및 지원시스템을 만든다. 또한 자원봉사자 모집활동을 자원봉사센터와 협조관계를 유지하면서 벌이는 것이 필요하다.

6) 지역 봉사단체

자원봉사센터의 관리 하에 자원봉사자를 동원하고 각종 봉사활동에 대해서는 반드시 보고할 수 있는 체계를 마련해두어야 한다. 또한 사전에 상해보험

및 각종 장비와 같은 재해 시 지원 가능한 자원봉사자에 대한 사전점검을 해두어야 한다.

6. 재해 시 자원봉사센터 활동의 흐름

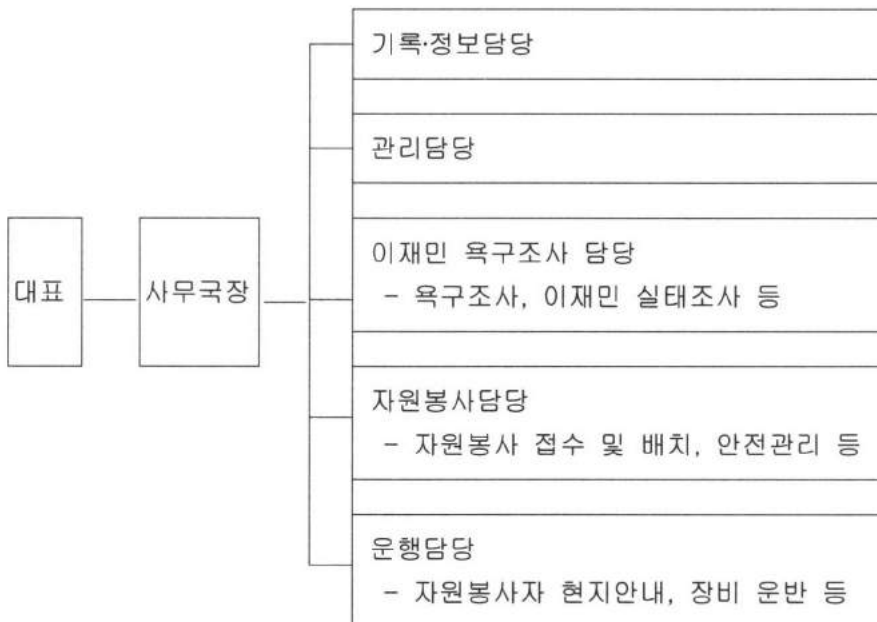
1) 운영체제 만들기

사람을 어떻게 모집하고, 관리할 것이며, 활동기자재를 어떻게 확보할 것인가에 대한 운영체제를 만든다

① 상근인원

재해 시 자원봉사센터에서 활동할 수 있는 활동가가 필요하다. 자원봉사센터를 개설하는 데에는 몇 명만으로도 가능하나 지역의 자원봉사센터내부에서 각각 역할을 분담하여 활동할 수 있는 상근인원이 있어야 한다. 현재 자원봉사센터의 상근인원만으로는 자원봉사센터를 운영하는데 어려움을 겪는 자원봉사센터가 대부분이므로 인력을 어떻게 지원받을 수 있을 것인가 하는 내용을 협의해야 한다. 지역의 자원봉사단체, 지역의 대학생자원봉사자, 외부의 자원봉사센터에 지원을 의뢰해보는 방법도 생각해볼 수 있다.

[예시]



사무국 상근인원은 가능한 지역상황을 잘 알고 있는 활동가로 하는 것이 좋으며 자원봉사단체 등을 통해 자원봉사 경력이 많은 사람을 배치하는 것이 필요하다, 그러나 재해 시에 그런 활동가를 찾을 수 없는 경우가 많으므로, 자원봉사활동경험이 없더라도 조직적인 활동에 참여한 경험이 있는 사람(시민사회단체, 종교기관 등)을 활용하면 폭넓은 운영에 도움을 얻을 수 있다.

대학생과 같이 장기 활동이 가능한 자원봉사자들의 경우 사무국에서 업무 지원에 배치하여 활용할 수 있다. 경험이 없는 자원봉사자라고 하더라도 피해상황에 대한 사전조사, 자원봉사자를 위한 숙박 지원, 급식지원, 인터넷 활용 등에 배치하면 좋다.

2) 활동을 위한 시스템 점검

이재민 욕구조사표, 자원봉사 접수카드 만들기, 자원봉사활동 보고서를 미리 만들어 놓는다.

이재민욕구조사와 일감접수, 일감에 대한 조정을 할 수 있는 구조를 만든 후 활동내용에 대한 홍보 전단을 만들고, 일감 조정과 함께 자원봉사자 모집과 사전교육, 활동에 대한 관리, 방문조사방안과 자원봉사자 모집을 위한 홍보전단 제작 및 배포, 자원봉사활동 보고서 등을 작성할 수 있는 구조를 만들어 내부 역할분담을 한다.

3) 홍보활동

홍보전단을 만들어 자원봉사센터의 설립과 장소, 전화번호를 자원봉사단체에게 알린다. 전단에는 활동지역에 대한 안내, 자원봉사자 모집과 일감접수에 대한 안내와 전화번호를 기재한다. 재해지역에 대한 상황은 지역언론이 가장 신속하게 보도하므로 지역 언론사와 협조하여 언론사 및 인터넷을 통해 자원봉사자 모집에 대해 홍보한다. 특히 지역의 행정기관에 임시자원봉사센터의 설립을 알리고, 행정기관과의 역할분담에 대해 협의하는 것이 우선되어야 하며 협의후에는 행정기관내에도 자원봉사센터의 개설에 대해 홍보하여 재해구호자원봉사자 관리가 자원봉사센터의 일원화될 수 있도록 이끌어낼 필요가 있다.

※ 의연물품 거점으로서의 역할에 대한 제언

재해지역 주변에 의연물품을 모아둘 수 있는 임시 장소를 만들어 접수하고 필요한곳으로 보내기 위한 중간거점을 운영한다. 그러나 의연물품 거점을 확보하기 전에 자원봉사센터에서 의연물품의 접수와 배분에 관한 활동을 할 것인가를 미리 정해두지 않으면 안된다. 의연물품의 접수 및 배분은 시간과 일손이 많이 소요되고 배분에 따른 불협화음이 나올 수 있다. 따라서 경험이 적은 리더들로 구성된 자원봉사센터의 경우 자원봉사자만 관리하는 것이 더 효율적일 수 있으므로 상황과 경험에 비추어 판단해야한다. 다만 대부분의 자원봉사센터에서 자원봉사자관리만 하는 것이 불가능한 경우도 발생한다. 외부 지역에서 무작정 보내져오는 의연물품이 자원봉사센터로 배송되는 경우도 많으며 봉사활동을 하러 온 봉사자들이 물품을 자원봉사센터로 전달하는 경우도 많기 때문이다. 그러한 경우에는 미리 의연물품에 대한 협의를 자원봉사단체나 행정기관과 해두는 것이 바람직하다.

4) 이재민 욕구조사

욕구조사의 내용은 ①지역에서 어떤 활동을 필요로 하고 있는가? ②이재민과 지역주민의 개별욕구 ③자원봉사자의 욕구 파악이다. 재해구호활동의 현장에서 직접적인 활동을 전개하는 자원봉사자의 자발적인 생각을 이재민의 욕구와 연결시키는 것이 자원봉사센터의 역할이기 때문이다. 요구의 파악에 대해서는 넓은 안목을 가지고, 냉정하게 판단하는 것도 필요하다. 그러기 위해서는 다른 단체와의 연계나 정보교환을 통해 정보의 정리와 활동방침에 대해 검토하고, 구체적인 활동전개를 위한 계획을 세워야 한다.

5) 일감조사

①일감조사는 면담이 가장 중요

재해 시에는 이재민이 임시자원봉사센터를 방문해서 일감을 요청할 시간적, 정신적 여유가 없으므로 대부분이 전화를 통해서 일감 접수를 하게 된다. 따라서 전화를 받는 사람은 단순히 전화만 받는 것이 아니라 일감 접수를 하기 위한 전문성과 경험을 가진 사람이어야 한다. 자원봉사자를 파견해야 하는지, 안 해도 되는지에 대한 판단이 잘 서지 않은 경우에는 실제로 현장에 가서 보는 것도 필요하다. 가장 좋은 방법은 피해 지역에서 방문조사를 통해 욕구를 분석하는 방법이지만 사정이 여의치 않을 때에는 전화접수와 현장방문을 병행할 수밖에 없다. 접수를 받은 후에도 상황이 바뀔 수 있으므로 전화를 통한 확인작업이 필요하다. 이재민의 요청대로 자원봉사자를 파견

했다가 막상 봉사자들이 할일이 없어서 되돌아오거나 시간을 허비하는 일도 발생하기 때문이다.

② 일감은 늘 변한다

일생활과는 달리 재해 시의 일감은 끊이지 않고 또 때에 따라 변하는 것이 특징이다. 재해가 발생하는 당시에는 긴급인명구조와 안부확인이 가장 중요하지만, 그 다음에는 의식주의 확보, 집안밖의 주거환경의 정비(쓰러진 나무 치우기, 토사제거, 가재도구세척, 집안 정리, 소독등)를 거쳐 농작물 피해 복구(비닐하우스 철거 및 수해잔해 치우기 등)등 시간의 흐름에 따라 활동내용도 바뀌어간다. 자원봉사센터가 센터의 운영만으로도 정신없이 바빠 미처 이런 활동의 흐름을 놓치게 되는 경우가 있으므로 주의해야 한다.

③ 일감조사의 판단근거

재해가 발생한 초기에는 지역주민이 요청하는 일이라면 무슨 일이든지 하지 않으면 안되는 상황에 놓이게 된다. 그러나 긴급시기가 지나면 상황이 재해지역의 상황도 점차 안정이 되므로 점차 일감에 대한 사려 깊은 판단을 한 후 파견하는 것이 필요하다.

■ 위험성

작업을 하는 장소가 토사가 붕괴될 위험은 없는지, 작업현장에 붕괴나 위험물과 같은 위험요소는 없는지를 파악하고 자원봉사자를 파견한다.

■ 영리

공장이나 가게의 경우 영리적인 측면이 강한 경우가 발생할 수도 있으므로 주의한다.

■ 연속성

지속성이 필요한 활동의 경우 계속 마무리될때까지 파견해야 하는 것인지에 대한 판단이 필요하다.

■ 자원봉사자 욕구의 반영

재해지역의 봉사활동은 대부분 이재민 중심으로 흘러가게 마련이지만 봉사자의 욕구를 무시할 수는 없다. 가급적 자원봉사자의 욕구와 이재민의 욕구를 모두 만족시킬 수 있는 방법을 찾는 노력이 필요하다.

■ 지역특성의 고려

재해지역이 고령자가 많은 농촌지역인지, 주택단지인지에 따라 일감이 달라지므로 자원봉사자를 배치할 때 지역특성을 고려해야 한다.

■ 사회적 약자에 대한 고려

도시화가 진전되어 마을 공동체가 형성되어 있지 못하는 지역에는 일감요청조차 할 수 없는 상황에 노인 사람들이 있을 수 있다. 장애인과 고령자가 함께 있을 경우 외출이 자유롭지 않아 재해를 입어도 도움을 요청할 수 없는 사람들도 있을 수 있으므로 사무실에 앉아서 접수를 받는 것만이 아니라 방문조사를 통해서 일손이 필요한 사람이 있는지를 찾아나서야 한다.

6) 일감접수

①전화접수

일감 접수 담당 자원봉사 관리자를 배치하며, 접수를 할 때에는 접수시간을 기재하고 일감 접수 카드에 따라 질문을 하고 내용을 기록한다. 질문내용은 '왜 자원봉사를 요청하는가?' 가하는 부분을 확인하고(독거가정, 모자가정 등 특수한 상황을 배려한다) 제공 가능한 물품이 있으면 그 내용을 알린다. 활동을 원하는 시간과 대략의 인원수, 종료예정시간을 확인한 후 의뢰내용에 변경이 있을 경우에 꼭 연락을 하도록 하며, 자원봉사자 파견을 약속했으나 파견할 수 없는 상황이 생길경우에도 반드시 연락을 해서 양해를 구한다.

②직접접수

이재민이 직접 자원봉사센터를 방문하여 일감접수를 한 경우에도 간단한 질문을 하여 기록하고 지도로 현장의 위치를 확인하고 연락처를 기록한다.

7) 일감검토

①활동 현장 사전 조사

일감접수가 끝나면 활동현장을 방문하여 의뢰 내용 등을 조사확인한다. 조사내용은 자원봉사로서 대응할 수 있는 내용은 어떤 것인지, 전문가가 필요한 일은 아닌지, 장비가 필요하지는 않은지, 긴급우선과제가 무엇인지, 전파된 주택이나 반파된 주택에서 작업 시 위험성은 없는지에 관하여 사전 조사를 벌인다.

②일감검토회의

접수된 많은 일감 중에서 가장 먼저 처리해야 할 일에 대한 순번을 정한다. 일감의 긴급성과 우선지원 대상에 대한 검토를 한다. 일감의 경향에 대한 파악은 이후 일감의 예측을 가능하게 해준다.

8) 자원봉사 접수 및 배치

①자원봉사 접수

긴급 시에는 자원봉사자를 사전 접수하여 배치하는 것이 불가능할 수도 있으므로 미리 예약하지 않고 오는 봉사자의 경우에는 수시로 접수하여 배치하는 기동성을 발휘해야 한다. 도착한 자원봉사자들은 활동에 필요한 복장이나 장비(장화, 고무장갑 등)를 확인하고, 활동기자재나 중장비를 지원하는 봉사자의 경우에는 별도로 관리한다.

②활동선택

가급적이면 자원봉사자들이 가진 능력과 특기를 최대한 발휘할 수 있도록 한다. 재해 시의 대부분의 활동이 의료와 같은 전문자원봉사자를 제외하면 특기나 적성을 발휘할 수 없는 일에 배치되는 경우가 많으나 가능한 자원봉사자의 욕구에 맞추도록 노력한다.

③사전교육

일감에 대한 내용을 설명하고 활동내용이나 지침해야 할 것을 전달하며, 지원 가능한 장비를 조사하여 지원한다. 사전교육을 할 때에는 우선 안전에 대하여 교육하며 팀별로 리더를 정하여 활동을 관리할 수 있도록 한다. 또한 반드시 활동결과를 작성하게 한다.

9) 활동에 대한 기록과 관리

자원봉사자의 활동에 대해서 지역리더를 중심으로 활동을 관리한 내용을 보고 받아야 하며, 특히 활동을 끝내고 난 기록을 남기도록 하는 것이 중요하다. 즉 활동내용과 의뢰의 내용이 일치하였는지, 현장 일감이 아직 남았는지 여부, 활동하는데 있어서 개선점등을 기록하여 이후의 활동에 참고자료로 활용될 수 있도록 한다.

7. 피해규모에 따른 자원봉사센터의 네트워크 방안

재해는 각 지역에서 국지적으로 발생하는 특징을 지니고 있어 지역자원봉사자의 활용이 절대적으로 우선되는 만큼 지역자원봉사센터의 역할은 점점 확대되고 있다. 그러나 피해규모에 따라 지역에서 이루어지는 구호활동의 내용이 지역자원봉사센터의 역량만으로는 부족한 경우도 발생하고 있으며 재난상황이라는 위급상황에 대처하기 위해서는 지역 간 자원봉사센터와의 연계 및 지역 내의 기업 및 행정기관, 자원봉사단체를 비롯한 시민단체와의 연계가 필수적이라고 할 수 있다. 특히 지역자원봉사센터간의 연대를 통하여 사전에 준비하여야 조직적인 재해복구활동을 전개할 수 있고 자원봉사자의 운용 또한 전문성을 지닌 전문가가 수행함으로써 그 부가가치를 극대화 할 수 있다.

재해 발생 시 자원봉사활동의 효율적인 관리를 위해 반드시 전제되어야 할 부분이 자원봉사자 관리의 일원화, 전문화와 봉사자의 안전보장인 만큼 전문성을 가진 집단 간의 연계가 반드시 필요하다고 할 수 있다.

특히 지역 간 자원봉사센터와 광역자원봉사센터의 네트워크 방안에 대해서는 지역별로 협의를 이끌어낼 필요가 있다. 특히 대규모 재난의 경우 지역의 자원봉사센터, 광역자원봉사센터의 역할분담과 지역 간 네트워크의 방안을 미리 협의하여 시스템을 만들어 놓은 것이 필요하다. 다음은 피해규모에 따른 자원봉사센터의 역할분담에 대한 하나의 모델을 제시한 것이다.

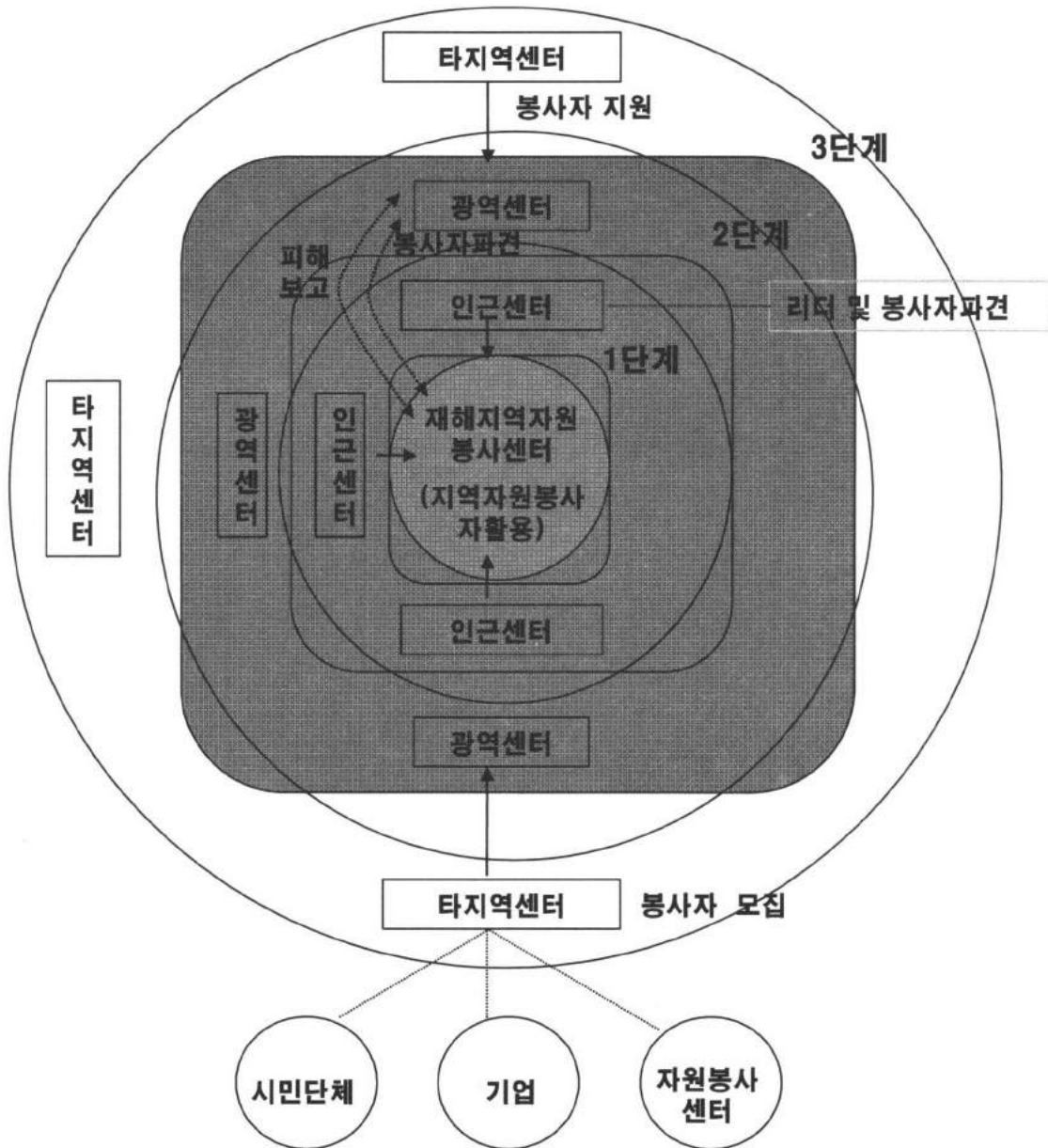
■1단계: 소규모 재난으로서 지역에서 대처 가능한 경우

재해가 발생하면 재해발생지역 자원봉사센터에서는 광역 자원봉사센터에 피해현황과 자원봉사자의 투입계획을 보고하고 일차적으로 지역 내의 자원봉사자로 복구활동이 가능한지를 판단하고, 광역 자원봉사센터에서는 인근센터에 자원봉사리더의 투입여부를 판단하고 투입시기 및 담당업무를 결정한다.

■2단계: 중규모 재난으로서 인근지역의 지원만으로 대처가능한 경우

재난지역의 자원봉사센터에서는 인근지역의 자원봉사센터의 협력을 얻어

인근지역 자원봉사센터에서 관리하는 자원봉사 리더를 투입한다. 리더의 업무에 대한 관리는 재난지역 자원봉사센터에서 관리한다.



■3단계: 대규모 재난으로서 시, 도 전체에 대규모 피해를 입었을 경우

광역 센터에서는 광역시 관할 자원봉사센터에 자원봉사자 투입계획 홍보 및 봉사자 참여 신청 접수한다. 재해발생 후 3일까지는 시스템을 갖추어놓을 필요가 있다. 접수된 자원봉사자 리스트를 재난발생지역 자원봉사센터에 통보하여 신속하게 배치할 수 있도록 한다.

MEMO..

임시자원봉사센터의 개설과 역할

Point!!

임시자원봉사센터는 재해지역의 정보를 수집하고 제공하는 창구역할을 하며, 재해지역 복구활동을 관리하고 조정한다.

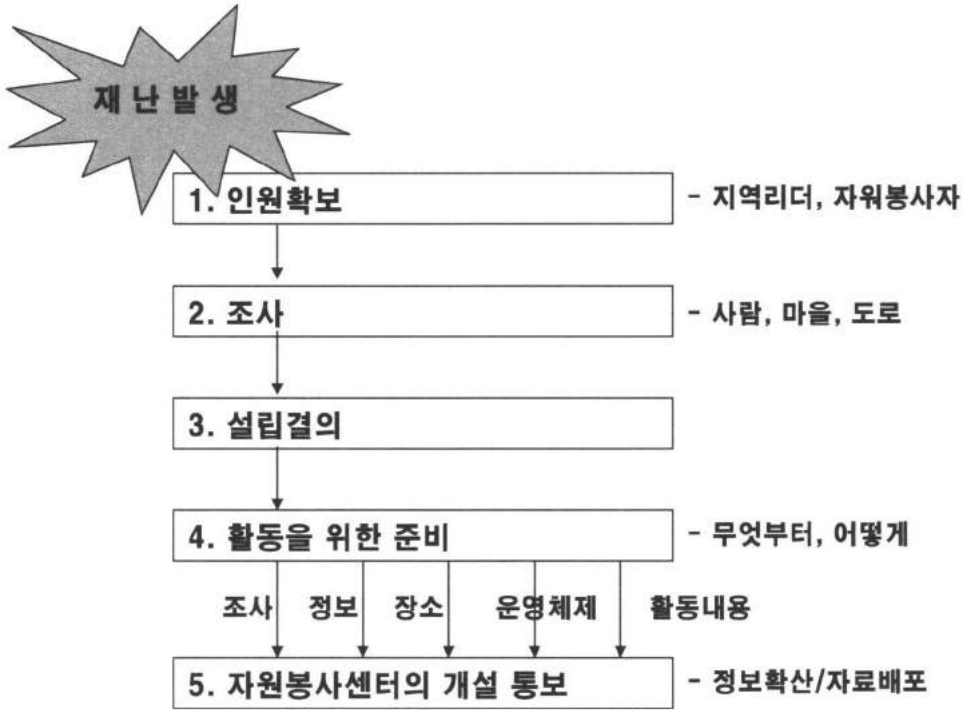
1. 임시자원봉사센터란

임시자원봉사센터는 재해지역에서 활동하는 단체나 자원봉사자의 활동에 대한 지역의 안내창구 역할을 함과 동시에 지역에서 벌어지는 자발적인 활동의 종합적인 조정을 실시하는 중간 역할을 담당한다. 재해지역이나 이재민이 필요로 하는 요구에 대한 파악과 그에 대한 적절한 대응으로 지방자치단체와 함께 펼치는 재해구호활동의 파트너로서의 역할을 하는 것이 임시자원봉사센터이다.

- * 여러 단체, 기관들의 활동을 통해 알 수 있는 이재민들의 요구를 파악
- * 자원봉사 관련정보 수집과 홍보
- * 지방자치단체들과의 중개와 조정
- * 외부 자원봉사자들 모집
- * 각 단체, 기관에 상호 정보를 제공하거나 연대를 갖기 위한 협의의 장소와 기회마련

2. 임시자원봉사센터의 개설과정

[임시 자원봉사센터 개설과정]



1) 지역리더 모집

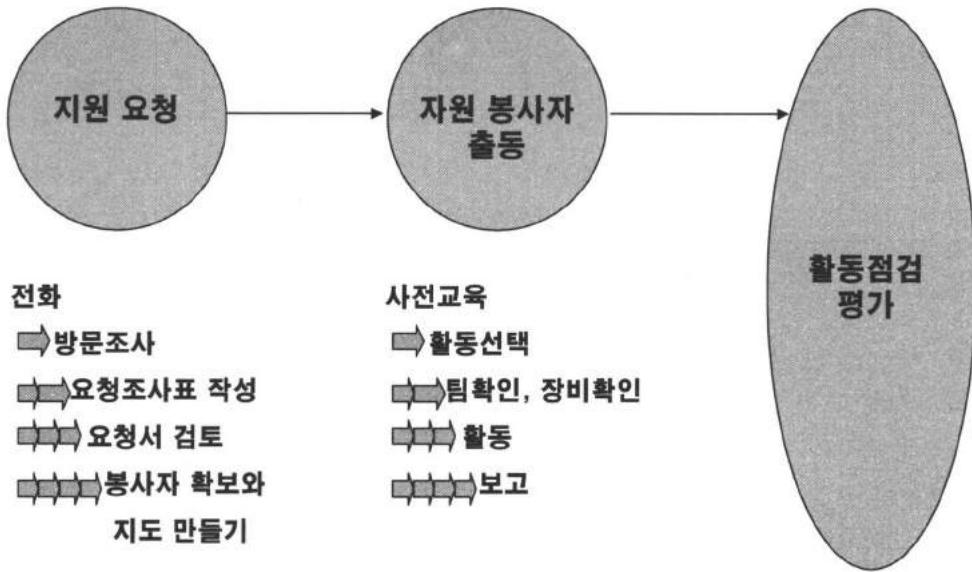
자원봉사센터는 지역의 주민들과 정보와 의견교환을 통해 임시자원봉사센터를 개설할 것인지에 대한 의견을 모은다. 재해발생 직후에는 재해 상황에 대한 자세한 파악을 하기 어려우므로 일상 활동 속에서 네트워크가 만들어진 단체들끼리 정보를 교환하여 앞으로의 일정에 대해 협의한다. 자원봉사센터, 지방자치단체, 지역의 자원봉사단체와 협의하여 임시자원봉사센터를 설치할 것인지에 대한 협의를 하고 설치가 결정되었을 경우에는 어떤 지역리더를 중심으로 할 것인가를 결정한다. 평상시에 자원봉사센터에서 양성된 지역리더가 있다면 지역 리더를 중심으로 활동을 전개해가면 되지만 그렇지 않을 경우에는 지역의 통반장이나 이장이 임시자원봉사센터의 소장이 되어 같이 활동할 수 있는 리더를 모집해야 한다.

2) 정보수집

피해상황을 알기위한 정보를 수집한다. 정보수집의 방법은 ①현지조사를 통한 정보수집 ②행정기관 (재난안전대책본부 및 지자체)으로부터의 정보수집 ③지역의 자원봉사센터나 자원봉사 단체로부터의 정보수집으로 나눌 수

있다. 여러 경로를 통해 수집한 정보를 기초로 앞으로의 활동방향에 대한 전체적인 흐름을 잡아갈 수 있다. 또한 수집된 정보는 지역의 자원봉사센터에 보고하여 올바른 상황을 자원봉사자들에게 알리고 자원봉사자 배치를 신속하게 받을 수 있도록 한다.

[임시 자원봉사센터 일일활동의 흐름]



3) 임시자원봉사센터 설치 준비

임시자원봉사센터의 설치에 대한 협의를 하기 위해서는 지역의 재난상황에 대한 정확한 판단을 근거가 있어야 한다. 이 판단근거는 재난의 규모나 피해상황이 지역의 자주적인 힘만으로는 복구할 수 없다고 판단되는 경우에 설치에 대한 결의가 이루어질 수 있다. 이러한 결의는 객관적인 재난규모뿐만 아니라 지역의 특성도 고려되어야 한다. 즉 지역이 고령자 중심이고 고령자만으로는 복구활동이 제대로 이루어질 수 없다고 판단될 때, 또한 지역에서는 재난규모가 그리 크지 않다고 하더라도 전체 광역단위에서 대규모의 재해를 입어 대규모의 자원봉사자가 몰려올 가능성이 높을 때와 같이 여러 가지의 상황판단을 통해 설치에 대한 결정을 내려야 한다.

임시자원봉사센터의 설치가 결정되고 임시자원봉사센터 개설을 위한 환경이 마련되면 바로 활동에 들어갈 수 있도록 조직을 구성한다. 임시자원봉사센터를 운영할 수 있는 예산의 확보, 사무집기, 인력확보를 어떻게 할 것인가에 대한 구체적인 논의가 이루어져야 한다. 재해가 발생하고 난후 설치를

위한 준비를 하기에는 많은 시간이 소요되므로 자원봉사센터는 재난의 규모에 따라 임시자원봉사센터의 활동기간을 상정하고 활동기간동안 필요한 물품과 비용은 지역의 자원봉사센터나 지역의 재난대책본부, 지역에서 활동하고 있는 자원봉사단체 및 지역의 상공회의소 등을 통해 비용을 지원받을 수 있는 다양한 방법을 미리 확보해 두어야 한다.

임시자원봉사센터를 운영하기 위해서는 다양한 물품이 필요하다. 물품의 지원은 가능한 가까운 곳에서 지원받아 센터의 활동이 끝나면 반납하도록 하고 가까운 곳에서 지원받기 어려운 부분은 지역의 자원봉사센터, 자원봉사단체, 지자체 등에 협조를 의뢰한다.

운영상 필요한 장비	활동 기자재
복사기, 팩시밀리, 컴퓨터, 프린터, TV, 라디오, 책상, 의자, 문구류, 카메라, 전화번호부, 지도, 구급상자, 조리용구, 침낭, 모포 등	활동용 차량(인원수송용), 이론원동기, 자전거, 신문지, 소독약, 삽, 양동이, 쓰레기봉지, 휴봉지, 세제, 로프, 연장갑, 고무장갑, 삽, 비닐호스, 철 수세미, 분무기, 걸레 등

3. 임시자원봉사센터 개설시 점검사항

1) 사전 조사

① 피해상황조사

수해라면 물이 빠지는 상황과 토사의 유출·유입정도에 따라 활동 내용이 달라지므로 지역의 재난안전대책본부에 들어와 있는 피해상황에 대해 공유하고 활동의 내용과 일정 조정을 한다. 임시자원봉사센터에서 직접 일감조사를 위한 피해조사를 할 때에는 사진이나 비디오로 기록해둔다.

② 역할분담

피해상황과 일감에 대해 재난안전대책본부가 할 일 (예를 들면 구호비와 관련한 피해조사 등), 자원봉사센터가 할 일 (정보의 종합, 외부 자원봉사자 접수 등), 공동으로 할 일(자원봉사활동 내용에 대한 조정 등)에 대해 서로 역할분담을 한다.

③피해지도 작성

피해의 상황과 내용을 표시한 피해지도를 만든다.

④실태조사

이륜구동차량이나 자전거 등을 이용하여 하루에 한번 정도는 재해지역 주민 방문조사를 하여 이재민의 요청사항을 접수한다.

2) 정보수집과 제공

임시자원봉사센터가 설치되어 있는 지역의 자원봉사단체나 지역 언론에 임시자원봉사센터의 개설을 알리고 정보를 수집하고 그 내용을 정리하여 이재민과 자원봉사자들에게 알린다. 긴급한 경우에는 현지 언론과의 협력관계가 필요하므로, 보도자료 담당자를 따로 배치하여 보도를 전담하도록 한다. 이재민의 요구, 자원봉사신청 등의 정보와 필요물품에 대한 정보를 알린다.

3) 설치 장소

임시자원봉사센터는 재해지역내에 설치하는 것이 바람직하지만 재해지역에 접근이 어려울 경우 인접지역에 설치하고 재해지역에는 현장캠프를 개설하여 정보를 공유하는 방법도 생각해 볼 수 있다. 고속도로나 국도에서 가까운 곳, 재해지역에 접근이 쉬운 곳, 주차장이 넓은 곳이나 자원봉사자들을 위해 숙식시설이 있는 마을회관, 지역의 교회, 학교 등 넓고 접근하기 쉬운 곳이 접근성과 활용성이 높다.

4. 임시자원봉사센터의 역할

1) 정보 수집

자원봉사자들이 안심하고 활동하기 위해서는, 임시자원봉사센터의 체제가 어떻게 되어있는지를 전달할 필요가 있다. 예를 들면, 어떤 단체가 운영하고 있는 지, 활동내용은 무엇인지, 숙박시설은 있는지, 자원봉사 보험은 어떻게 되어있는가 하는 것들이다. 교통기관의 상황, 도로상황에 대해서도 알릴 필

요가 있다. 이렇게 재해 현장에서는 장소와 시기에 따라 활동의 내용이나 상황이 시시각각 변하므로 얼마나 정보를 정리하여 제공할 수 있는가가 활동에 큰 영향을 미친다.

전화를 이용한 정보 수집은 단전이나 혼선으로 사용하지 못하게 되는 경우도 발생한다. 또한 도로가 파손되거나 정체가 심하여 통행이 불가능하게 되는 경우도 있으므로 정보 수집은 건물의 옥상 등 높은 곳에서 살펴보거나 도보, 자전거, 이륜원동기를 활용하여 현장 확인을 하는 것이 유일한 수단이 되기도 한다. 정보 수집을 할 경우에는 그 장소에서 직접 정보를 수집한 시간, 소재지, 이름을 메모하지 않으면 나중에 많은 정보가 기억 속에 혼재되어 잊어버리게 되는 경우도 있으므로 수집한 후 바로바로 기록해두어야 한다.

- 지대가 높은 곳에서 직접 확인
- 도보, 자전거, 원동기를 이용한 현장 확인
- 재해지역의 주민들에게서 수집
- 마을회관, 면·동사무소 등에서 수집
- 현장경찰관, 소방대원으로부터 수집
- 라디오 등 공공방송(홈페이지도 포함)

2) 정보 제공

수집한 정보는 전달하고자 하는 대상에게 효과적으로 전달하는 방안이 모색되어야 한다. 가장 영향력이 큰 것은 언론기관이라 할 수 있다. 신문, TV, 라디오 등의 모든 언론기관을 목록으로 만들어 빠짐없이 정보를 제공해야 한다. 지역신문에는 매일 같은 장소에 자원봉사정보를 게재할 수 있도록 요청하고 TV, 라디오를 통해 정기적인 자원봉사 정보를 받는 것도 좋은 방법일 수 있다. 홍보전단을 각 집에 배포한다든지, 피해가 심하지 않은 지역에는 신문에 삽지로 넣는다든지 하는 광고방법을 이용해보는거나 홈페이지를 만들어 운영하여 외부의 자원봉사자들에게 재해현장의 활동내용을 알리는 것도 필요하다. 정보의 수집과 전달은 평소 지역에서 활동하고 있는 시민단체들에게 도움을 요청하여 지원 시스템을 만드는 것이 좋으며 지역의 장애인과 고령자들과 평상시에 네트워크를 맺고 있는 자원봉사자들도 큰 도움이 된다.

수집한 정보 중에 화재나 구조, 구급에 관한 것은 가장 가까운 소방서에, 구호물품에 관한 것은 읍·면·동사무소에, 도로교통에 관한 것은 경찰이나 지방자치단체로 통보하여 지원을 요청하거나 정보를 제공한다. 재해가 발생하면 지역마다 재해대책본부가 꾸러지기 때문에 재해대책본부로 정보의 일원화가 이루어진 경우에는 지역재해대책본부로 통보한다.

- 도보, 자전거, 오토바이를 이용한 가두홍보
- 집집마다 개별 방문하여 알리는 방법
- 전화나 팩스를 통한 홍보
- 마을회관이나 동사무소 등에 설치된 게시판을 활용하거나 임시 게시판을 만들어 전달
- 벽보나 현수막을 통한 홍보

3) 활동 관리

임시자원봉사센터의 활동 내용 중 중요한 역할은 재해구호자원봉사자가 현장에서 활동을 할 때 2차 재해가 발생하지 않도록 안전을 지킬 수 있도록 하는 것이다. 이를 위해서는 사전에 현장에 대한 점검부터 봉사자 교육, 활동관리 등 활동의 전 과정에 걸쳐 안전한지 점검하고 관리해야 한다.

[안전을 확보하기 위한 10가지 원칙]

1. 안전확보는 임무를 완전히 수행하기 위한 적극적인 활동대책이다.
2. 재해현장은 항상 위험이 도사리고 있으므로 한순간도 경계심을 늦춰서는 안 된다.
3. 리더는 현장에 같이 있는 사람들이 누구인지를 정확하게 파악해야 한다.
4. 봉사자는 독단적인 행동을 삼가고 지휘자의 명령에 의해 움직인다.
5. 안전 확보의 기본은 자기방위이다. 자신의 안전은 스스로 지켜야 한다.
6. 위험에 관한 정보는 현장 관계자에게 신속하게 알려야하며 리더는 즉시 소방서와 임시 자원봉사센터에 보고하고, 긴급한 경우에는 주위에 알려야한다.
7. 흥분은 사고로 연결된다. 어떤 활동환경에서도 냉정함을 잃지 말아야한다.
8. 설비 및 장비지식의 결여는 사고로 연결된다. 기능과 성능의 한계를 숙지하고 안전하게 사용할 수 있도록 한다.
9. 안전 확보의 전제는 정신력과 체력에 있다. 평소부터 비상상황에 대처할 수 있는 정신력, 체력을 길러야 한다.
10. 사고사례는 중요한 교훈이다. 내용을 잘 이해하고, 행동지침으로 활용할 수 있도록 노력해야 한다.

4) 안전을 위한 사전점검

안전한 활동을 위해서는 안전교육이 꼭 필요하다. 활동의 목적과 효과, 활동지역에 도사리고 있는 위험요소에 대한 설명, 위험을 피하기 위해서는 어떻게 해야하는가와 같은 사전교육을 통해서 봉사자들이 보다 안전하게 활동할 수 있도록 한다.

활동을 하기 전에 실시하는 5분 동안의 사전교육을 통해 봉사자들이 자신의 안전을 지킬 수 있는 마음가짐을 가질 수 있도록 한다.

①사전교육용

- **작업내용** : 어떠한 일을 어디에서 어느 정도 하게 될 것이라는 내용
- **장비설명** : 어떤 장비로 작업을 하게 될 것이며 장비 사용상 주의해야 할 점, 작업 후 장비회수에 관한 문제 등
- **위험요소** : 작업 중 발생할 수 있는 위험요소에 대한 것을 구체적인 예를 들어 설명
- **위험에 처했을 때 대처방안** : 부상을 입었거나 위험에 빠졌을 때 대처하는 방법, 팀 리더와 자원봉사센터에 연락할 수 있는 방법 등에 대해 설명한다.
- **질의응답** : 설명한 내용에 대한 검토

②복장과 장비에 대한 점검

봉사자의 장비와 복장에 대한 점검을 통해 사고를 줄일 수 있다. 봉사자가 장화, 장갑 등 작업에 필요한 복장을 갖추고 장비를 제대로 구비했는지에 대한 점검이 이루어져야 한다.

- 장갑과 장화는 준비되었는지
- 장비가 노후되었거나 고장상태는 아닌지
- 전기제품을 사용할 경우 누전이나 고장의 위험은 없는지
- 사용이 까다로운 장비를 초보자가 맡고 있지는 않은지

③활동장소에 대한 점검

미리 작업을 하게 될 활동장소는 안전한지, 위험 요소는 없는지에 대해 사전 방문을 통해 사전 점검한다.

- 주택이나 담장이 무너질 위험은 없는지
- 저지대 혹은 해안지대의 경우 토사재해가 발생할 위험은 없는지
- 활동장소 주변에 전선이 끊어져 있거나 가스 폭발이나 감전이나 누전의 위험은 없는지
- 재해가 발생한 후 소독활동 여부, 위생시설에 대한 점검

④활동내용에 대한 점검

작업 수준이 봉사자들에게 맞는지에 대한 점검을 하고 활동이 원활하게 이루어지고 있는 지를 점검한다.

- 너무 무리한 활동내용은 아닌지
- 무리한 자세로 작업을 하고 있지는 않은지
- 한사람에게 너무 과도한 작업이 맡겨지지 않는지
- 맡겨진 작업에 봉사자들이 불만을 갖고 있지는 않은지

⑤봉사자의 건강관리에 대한 점검

재해구호활동은 체력의 소모가 심한 활동이 많으므로 자원봉사자의 건강관리가 무엇보다도 중요하다.

연속 활동은 1시간을 한도로 해서 15분 정도의 휴식을 취하도록 한다. 피로감을 더 느낄 경우에는 휴식 횟수를 늘리도록 한다. 하루 활동 시간은 1시간의 점심시간을 포함해서 6시간 이내가 바람직하나 당일활동의 경우 6시간을 넘기는 경우도 있으므로 자원봉사자의 상황을 보아가면서 판단한다.

식사는 자원봉사자 지참하도록 하는 것이 원칙이나 미처 준비를 하지 못한 자원봉사자에게는 식사를 제공하도록 하고 여름철에는 특히 열사병이나 탈수증이 일어나지 않도록 수분 보급에 주의한다.

⑥활동장소와 의료체제 정비

자원봉사자의 건강관리와 진료가 가능한 전문가(의료기관, 보건소 등)와 연계를 할 수 있도록 하고 활동 중에 몸 상태가 좋지 않게 느껴질 경우에는 활동을 중단하고 의사나 간호사의 상담을 받는다. 활동 중 다친 사람이 발생하면, 파상풍 등에 걸리지 않도록 열린 상처에 소독을 하고 119를 부른다.

⑦ 위생환경 정비

활동 내용에 따라 자원봉사자들에게 방독면을 착용하게 하고 강물이나 고인 물을 사용하지 말고 반드시 청결한 물이나 소독약으로 손을 씻도록 하며, 화장실을 확보할 수 있도록 한다.

장기 활동 봉사자인 경우 비위생적인 환경에서 활동하는 경우가 있으므로 활동 후에 몸을 씻고 옷을 갈아입을 수 있는 장소를 확보해두고 위생관리에 필요한 물품을 확보한다.

오염, 부패물, 죽은 동물 시체 등은 함부로 처리하지 않도록 하고 소각물은 정해진 소각장으로 운반한다.

⑧ 사고 시 처리 방법

사고나 문제 발생은, 얼마나 빠르게 사태를 파악하는가가 중요하고 사고가 발생하면 구급차를 신속하게 부르며 임시자원봉사센터에 통보해야 한다. 사고를 통보할 때에는 언제, 어디서, 누가, 무엇을, 왜, 어떻게 했는지에 대한 구체적인 상황을 보고 해야 한다.

사고가 나면 가급적 의약품은 사용하지 않도록 하고 의사에게 보이기 전까지 응급처치만 한 후 의사에게 진료를 받아야 한다. 무엇보다 신속하게 119나 의료기관에 연락하는 것이 바람직하며 사고가 수습이 되면 활동을 재개하기 전에 사고나 문제의 원인이 되는 위험요소를 제거하고 활동에 들어가야 한다.

사고를 방지하기 위해서는 최소 2명이상의 팀을 편성하여 활동하도록 하고 단독행동을 삼가도록 하는 현장관리가 우선되어야 한다.

MEMO..

MEMO..

재해구호 자원봉사 리더의 역할

Point!!

재해지역에서 자원봉사활동을 관리하고 조정하는 역할을 담당하는 자가 바로 재해구호 자원봉사 리더이다.

1. 재해구호 자원봉사 리더란

재해지역에 모인 많은 자원봉사자가 서로 아무 관련 없이 마음대로 활동한다면 재해를 당한 지역이나 주민들에게 적절한 지원이 이루어지지 않을 뿐 아니라 혼란을 일으켜 수습하기 곤란해지기도 한다. 그러므로 재해구호자원봉사활동에는 자원봉사활동을 관리하고 조정하는 역할이 필요하며 그러한 역할은 재해구호자원봉사 관리자와 지역 리더에 의해 이루어진다.

재해지역에는 여러 가지의 일거리가 있고 이 일들은 재해를 당한 지역이나 주민에게 필요한 활동이다. 이러한 이재민과 지역의 요청에 의하여 봉사활동이 필요하며, 각각의 자원봉사단체에는 집단을 통솔하고 지휘하는 리더가 존재한다.

지역 리더는 봉사자들이 언제, 어디서, 어떤 일을 해야 하는가를 지시하고, 다른 구성원과 같이 어떻게 하면 효율적으로 할 수 있는가를 생각하는 사람이며, 대개 자원봉사자 리더는 지역 주민 가운데 선발된다. 지역 리더는 다른 자원봉사자로부터 신뢰를 받으며 지도력을 발휘할 수 있어야 한다.

2. 재해구호 자원봉사 리더의 역할

재해가 발생하여 여러 사람이 함께 구호활동을 하게 되면 자연스럽게 조직활동이 이루어진다. 재해 시의 초기활동은 각 개인의 능력에 조직의 기능까지 더하여 효과를 발휘하게 하는 것이 중요하다. 조직으로 행동하려면 리더가 필요하고 리더는 재해구호자원봉사자 교육을 수료하고 실제 재해구호활동을 경험한 사람이 적임자이지만 그런 적임자가 없을 경우에는 현장에 있는 사람이 책임감을 갖고 자율적인 판단에 근거하여 냉정하고 침착하며 확고한 결단으로 올바른 지시를 내려야한다. 지역리더는 이러한 상황에서 조직을 정비하고, 자기 자신뿐만 아니라 다른 사람의 안전에 신경을 쓰면서 재난상황에 대해 싸워나가지 않으면 안 된다.

1) 자원봉사센터와 현장 활동의 매개 역할

지역리더는 자원봉사센터와 긴급 시에 연락할 수 있는 통신시설을 갖추고 긴급 시에 자원봉사센터와의 연락을 할 수 있어야 하며 이러한 연락체계를 통해 재해현장과 자원봉사센터와의 매개역할을 해낼 수 있어야 한다.

2) 주민과의 작업내용 조정역할

작업에 들어가기 전에 주민과 작업 의뢰내용을 재확인하고 작업 중에 사전에 조정하지 않은 작업내용이 있을 경우에는 자원봉사센터와 연락을 취해 대처한다. 중요한 사안이 아닐 경우에는 현장에서 판단하여 주민과 자원봉사자들과의 활동내용에 대해 조정한다.

3) 현장 안내 활동

지역의 지리와 사정에 어두운 자원봉사자들이 작업 현장에 가기 어려운 경우나 임시자원봉사센터에서 작업 장소까지 거리가 멀고 봉사자가 차량을 준비하지 못한 경우에 봉사자들을 현지까지 태워주고, 작업이 끝나면 다시 임시자원봉사센터까지 안내할 수 있는 차량 운행과 현장안내자 역할을 한다.

4) 현장순회활동

작업이 진행되고 있는 상황을 순회하면서 작업 과정을 관리하고 발생할 수

있는 돌발 상황에 대해 대처하고 조정한다.

5) 안전관리

작업 중 사고가 일어나면 반드시 자원봉사센터에 연락을 취하고 현장에서 바로 119로 연락하여 신속하게 처리될 수 있도록 한다. 이를 위해서는 작업에 들어가기 전에 작업현장에서 가장 가까운 곳의 의료기관 위치와 전화번호 등을 확인해두고 휴일인 경우 진료가 가능한 의료기관도 확인해둔다.

6) 작업종료시의 확인

작업이 끝나면 이후 남아있는 일에 대한 점검과 봉사자들에 대한 간단한 평가서 작성 및 의견을 나눌 수 있는 시간을 갖는다. 이런 시간은 이후의 활동에 대한 진행과 활동방향을 설정하는데 중요한 자료가 될 수 있다.

3. 일상에서의 지역 리더의 역할

지역 리더는 재난상황에서뿐만이 아니라 재해구호활동이 끝나 임시자원봉사센터의 활동이 마무리가 되었다고 하더라도 지역주민과 함께 재해를 예방하고 지역의 안전을 지키는 일에 솔선수범해야 한다. 이는 주로 지역의 자율적인 방재활동을 통해 이루어져야 하는데 지역의 자율적인 방재활동은 자연재난뿐만 아니라 인적재난에 대비하기 위한 시설 점검, 위험요소에 대한 감시, 지역의 방재력을 향상시키기 위한 다양한 활동을 계획하고 행정기관이나 자원봉사센터와 함께 일상활동 속에서 실천해야 한다. 재해구호활동의 중심은 지역주민들에 의해 이루어져야 하는 것과 마찬가지로 지역의 방재활동도 지역주민 중심으로 이루어가야 한다.

재해 시에 지역에서 활동한 자원봉사자들과 외부 자원봉사자들에 대한 네트워크를 형성하여 서로 연대할 수 있는 조직적인 틀을 만들어나가는 것도 필요하며 지역에서 일어나는 다양한 행사나 활동 속에서 지역의 방재력을 향상시키기 위한 훈련과 교육을 만들어가야 한다. 특히 지역 내의 다양한 조직과 단체들과 얼굴을 맞대고 지역의 문제를 해결해나가는 협의의 장을 만들어가면서 지역 내 네트워크를 형성해 나가는 것이 중요하다.

보통 재해가 발생한 후 1여년 동안은 지역에서 방재에 관한 관심이 높아지

지만 2-3년이 지나면 관심도가 점차 떨어지게 된다. 그러나 이러한 네트워크의 틀을 만들어 놓고 지역의 방재문제뿐만 아니라 다양한 지역문제를 논의하고 의논하면서 연대의 틀을 공고하게 해둔다면 이러한 네트워크의 힘이 재해 시에 더욱 큰 힘을 발휘할 수 있게 된다.

네트워크를 만들 때에는 지역의 자원봉사단체뿐만 아니라 기업이나 상가, 학교, 행정기관 등 다양한 인적, 물적 자원을 가지고 있는 단체들과 협력관계를 형성함으로써 재해 시에 필요한 인적, 물적 자원에 대한 공유를 할 수 있으며 지역의 네트워크를 보다 풍부하게 할 수 있다.

MEMO..

MEMO..

응급처치와 심폐소생술

Point!!

- * 무엇보다 안전한 장소를 확보한다.
- * 잘 관찰한 후 그 사람에 맞는 응급처치를 취한다.

가족이나 이웃이 부상을 입었을 때에는 일단 무엇보다 119에 연락을 하는 것이 중요하다. 그러나 재해가 났을 때에는 도로가 유실되어 구급차가 도착할 때까지는 시간이 걸리는 경우가 많다. 구급차를 기다리는 사이에 함께 있는 사람들이 응급조치를 취하면 사태의 악화를 방지할 수 있으므로 평소에 응급조치법을 익혀두어야 한다.

특히 인공호흡이나 심장마사지가 필요한 경우에는 생명이 걸린 대단히 중요한 상황이므로, 만일의 경우를 대비하여 평소 실습을 받아두는 것이 좋다.

1. 응급조치의 원칙

- 무엇보다 안전한 장소를 확보한다.
- 잘 관찰한 후 그 사람에 맞는 응급처치를 취한다.

2. 관찰과 응급조치의 핵심

- 1) 쓰러져 있는 장소는 안전한가 → 위험한 경우 안전한 장소로 옮긴다.
- 2) 출혈이 있는가 → 출혈이 있으면 바로 지혈한다.
 - 다량의 출혈을 하게 되면 우선 수건을 상처에 대고, 그 위를 묶어둔다.
 - 지혈은 압박(상처입구를 강하게 누르는 것)과 상처를 심장보다 높은 위치에 두는 것이 기본이다.

▪ 직접 압박지혈법

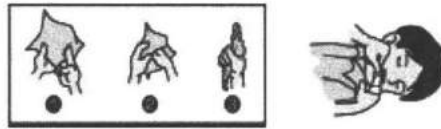
- 깨끗한 천으로 직접 상처부위를 덮고 강하게 누른다.
- 위쪽부터 붕대를 강하게 감는다(지나치게 강하게 감으면 순환장애를 일으킬 수 있으므로 주의)
- 환자를 누이고 상처부위를 심장보다 높게 한다.

- 한손으로 압박해도 피가 멎지 않을 경우 양손을 사용하거나, 체중을 실어서 하거나 하는 방법을 사용한다.



3) 토했을 경우 → 몸을 옆으로 누이고 손수건으로 닦는다.

- 환자를 옆으로 눕게 한다.
- 손가락을 손수건이나 거제 등으로 감고 이물질을 꺼내준다
- 혈액이나 타액 등 액체가 있을 경우에는 입안을 잘 닦아준다.



4) 의식은 있는가 → 어깨를 가볍게 두드리면서 귀에 대고 말을 건다.

- 환자의 귀에 입술을 가까이 대고 ‘괜찮으세요?’ 또는 ‘여보세요’라고 부르면서, 부상자의 위를 가볍게 두드리고 반응이 있는 지, 없는 지를 살핀다.
- 불렀을 때 눈을 뜨거나, 뭔가 반응이 있으면 <의식 있음>, 어떤 반응도 없을 경우에는 <의식 없음>으로 판단한다.
- 교통사고 등으로 머리나 목에 상처가 있는 경우이거나 상처가 의심되는 경우에는 몸을 흔들거나 목을 움직여서는 안된다.
- 의식이 있으면 부상자의 이야기를 듣고, 필요한 응급조치를 취한다.
- 의식이 없으면 큰 소리로, ‘구급차 좀 불러주세요!!’라고 도움을 구한다.
- 도와줄 사람이 오면 119로 통보해 구급차를 요청하게 한다. 만일 아무

도 없으면 119신고를 먼저 한다.

5) 기도를 확보한다

- 한손을 이마에 대고 다른 한 손으로 검지와 중지로 턱의 아래(아랫턱 부분)에 대고 이것을 쳐들어 기도를 확보한다.
- 머리를 무리하게 뒤쪽으로 돌리지 않는다



턱을 치켜올려 기도를 확보한다 머리에 상처가 있는 경우에는 양손으로 아래턱만을 치켜올린다

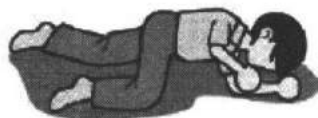
6) 호흡은 하고 있는가 → 호흡이 중지되어 있으면 인공호흡을 한다.

- 호흡을 하고 있는 지를 살핀다.
- 기도를 확보한 상태에서, 자신의 얼굴을 부상자의 가슴쪽에 댄다.
- 뺨을 부상자의 입, 코에 가까이 대고 호흡의 소리를 확인함과 동시에 자신의 뺨에 부상자가 토하는 숨소리를 감지한다.
- 부상자의 흉복부를 주시하여 가슴이나 배의 오르내림의 움직임을 살핀다.
- 10초 이내로 조사한다.



호흡확인(보고, 듣고, 느낀다)

- 의식은 없으나 충분히 호흡을 하고 있는 경우에는 구토에 의한 질식을 방지하기 위해, 부상자를 회복자세로 둔다.
- 회복자세는 아래턱을 앞으로 내밀고, 양 다리를 구부리고 위쪽의 무릎을 약 90도 각도로 구부리게 하여 부상자가 뒤쪽으로 넘어지지 않도록 하는 자세이다.



회복자세

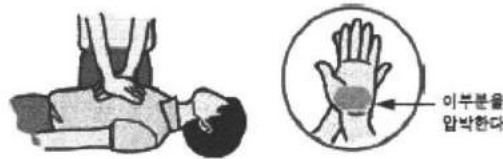
- 호흡이 멈춰있다면 구급대가 오기까지 5초마다 인공호흡을 실시한다.

- 기도를 확보한 채로, 이마에 댄 엄지와 검지로 부상자의 코를 잡는다.
- 입을 크게 벌려 부상자의 입을 덮고, 공기가 새지 않도록 하며 숨을 서서히 2회 불어 넣는다.



감염 방지를 위해, 손수건이나 타올을 끼우면 좋다.

- 인공호흡을 해도 반응이 없으면 심장 마사지(심폐소생술)를 행한다.
- 반응이 없으면 심장이도 멈춰있는 것으로 판단하고 구급차가 오기까지 인공호흡과 심장마사지를 반복한다.
- 심폐소생술에서 손을 두는 위치
 - 좌우의 가슴의 가운데부분의 위(흉골의 아랫부분)에 한손의 손바닥 아랫부분을 둔다. 다른 손바닥을 그 위에 올려놓는다(양손의 손가락을 서로 교차하면 좋다). 팔을 바로 뺀어 체중을 실어, 가슴을 3.5~5센티 정도 압박한다.

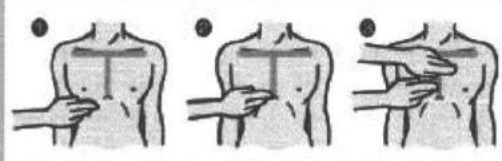


- 15회 심장마사지와 2회의 인공호흡을 반복한다.
- 인공호흡은 1회 숨을 불어넣은 시간을 2초간, 5초에 1회 정도의 속도로 한다.
- 처음에 심장마사지 15회와 인공호흡 2회를 4번 정도 한 후에 순환 신호를 10초 이내에 조사한다. 그 후에는 심장마사지 15회와 인공호흡 2회를 반복하여, 2-3분에 한번씩, 순환신호유무를 10초 이내에 조사한다.



※ 심장마사지의 손을 두는 위치와 살피는 방법

- ①흉부의 가장 아래의 늑골을 검지와 중지로 만져본다.
- ②그대로 2개의 손가락으로, 늑골의 선에 따라 가슴의 가장 가운데까지, 미끄러지듯이 이동시킨다.
- ③정중앙의 산모양의 꼭대기 부분에 손가락을 정지하고, 거기에 나란히 또 한손의 손바닥을 올려둔다. 이렇게 둔 손바닥 부분의 위치가 압박 위치가 된다.



7) 어린이와 유아의 경우

- 심장마사지와 인공호흡의 횟수는 성인=15:2, 아동·유아=5:1, 신생아=3:1이다.

대상	누르는 위치	방법	누르는 정도	누르는 속도
소아 (2세~9세 미만)	흉골의 아랫부분	한손의 손바닥 아랫부분으로	가슴의 두께의 대략 1/3	약 100회/분
유아 (2세 미만)	유두를 연결하는 선보다 약 손가락 하나정도의 아랫부분	중지와, 약지 2개를 나란히 해서		적어도 100회/분
신생아 (약 1개월 미만)				약 120회/분

MEMO..

재해구호와 심리적 지원

Point!!

재해를 경험한 사람의 대부분은 외상 후 스트레스 장애(PTSD)와 같은 심리적 정신적 고통에 시달린다.

재해를 경험한 대부분의 사람들은 후유증을 경험한다. 이재민은 이재민대로, 자원봉사자는 자원봉사자대로 일상생활과 동떨어진 생활을 하게 되면서 스트레스가 쌓이게 되고, 우울증이나 무기력증에 빠지기 쉽다. 태풍, 홍수, 지진과 같은 자연재난으로 가족을 잃거나 평생 일구어온 삶의 터전을 잃어버리는 피해자에게 재난은 엄청난 정신적 충격을 준다. 특히 완전한 예방과 예측이 힘들다는 점에서 피해자들이 느끼는 공포와 두려움, 삶에 대한 상실감이나 허탈감은 이루 표현할 수 없다.

특히 인적 재해를 경험한 피해자들 중 75%는 초기에 멍한 상태, 기절, 혼돈을 경험하며, 감정의 부재, 억제된 행동, 우유부단, 두려움 등의 초기 증상을 나타낸다. (한인형, 1998, 14쪽) 이들의 경우 시간이 흘러 사고에 대한 기억이나 아픔을 잊고 정상적인 생활로 되돌아가는 경우도 있지만, 수년이 지나도 회복되지 못하고 자신들의 삶을 잃어버리게 되는 경우도 많다. 이런 사람들의 대부분은 외상후 스트레스 장애(PTSD)를 겪고 있는 경우이다.

외상후 스트레스장애(Post-traumatic Stress Disorder, 보통 약어로 PTSD라 부름)란 사람이 생명을 위협할 정도의 극심한 스트레스(보통 '외상(trauma)'⁴⁾이라 말함)를 경험한 후 일어나는 심리적 반응을 일컫는다. 이는

4) 이전까지는 "일반적으로 정상적인 사람이 경험할 수 있는 범위를 벗어난 충격적 사건"만을 외상적 사건으로 인정했는데, 이후에는 강력한 두려움, 절망감, 그리고 공포 반응 등을 유발할 수 있는 모

외상이 없어짐에도 불구하고 계속해서 그 당신의 충격적인 기억들이 자꾸 떠오르며 그 외상을 회상시키는 활동이나 장소를 피하고 또 신경이 날카로워지며 잠을 잘 자지 못하고 집중을 하지 못한다. (김정범, 2004, 186쪽) 기념일 반응(Anniversary reaction)⁵⁾, 정서적인 무감각 및 기억에 대한 회피, 과잉 각성 및 불안, 해리 상태나 심각하게 단절된 감정 등도 이러한 반응에 포함된다. 피해자들은 자주 외상 사건의 기억으로부터 고통을 받고, 타인이나 본인 스스로에게 잘못된 분노를 표현하는 등 이 시기 동안 심한 감정의 변동을 경험한다.

대부분의 피해자들이 겪고 있는 사회로부터의 소외감, 고독, 불안, 우울 등의 정신적 외상은 혼자서는 극복하기 어렵다. 전문가들은 뇌기능을 활성화시키는 정신치료와 약물치료를 통해서 충분히 극복할 수 있다고 하지만, 대부분의 희생자의 경우는 이런 전문적인 치료혜택과는 동떨어져 있는 경우가 많으므로, 피해자들이 사회로부터 소외되지 않고 서서히 정상적인 삶을 찾을 수 있도록 심리적 지원을 해야 할 필요가 있다.

자연재난의 경우도 인적재난과 마찬가지로 심리적 지원이 필요하다는 것이 전문가들에 의해 지적되고 있다. 수해후에 1.5개월까지 이동 진료소를 찾은 주민의 46.4%가 PTSD로 진단되었고 2년6개월 후에는 31.1%가 임상적으로 유의한 수준의 증상이 남아있다고 보고(김장규, 2001)되고 있으며, 특히 자연재난에 취약지구인 농촌지역인 경우 고령자의 비율이 높아지면서 노인들이 경고를 받아들이지 않으려는 경향이 있고, 대피하는데 주저하며, 익숙해 있던 삶의 형태에 대한 방해효과가 크고, 손실에 대한 상실감이 큰 경향을 나타냈다. 2002년 김천지역에서 '루사'를 겪은 지역사회 노인의 36.9%가 사건 충격 척도상 중등도 이상의 외상후 스트레스를 나타냈고, 자연재난후에 술, 담배 사용량 증가를 보인 노인은 4.5%, 이유없는 신체증상을 호소하는 노인은 41.7%로 나타났다는 연구조사는(권용희, 2003) 특히 농촌지역의 고령자에 대한 심리적 지원의 필요성을 강조하고 있다.

등 스트레스 유발 요인으로 외상의 범위를 확장시켰다. 따라서 폭행, 교통사고, 자연재난, 인적 재난, 가족이나 친한 친구의 예견하지 않은 갑작스런 사망에 직면하는 상황, 자식이 생명을 앗아갈 수 있는 심한 병에 걸리거나 자기 자신이 생명을 위협하는 질병에 걸렸을 때 등을 포함하는 포괄적인 외상 개념으로 발전하게 되었다.

5) 매년 사건이 일어난 날에 증상을 재경험하거나 불안을 자각하는 경우를 말함.

1. 가족 · 자원봉사자 · 구조대원이 겪는 PTSD

인적 재난에서 정신적 외상은 사고를 직접 겪은 피해자들에게만 나타나는 것이 아니라 가족, 구조요원, 자원봉사자에게도 나타난다. 성수대교 붕괴사고로 사랑하던 딸을 잃은 한 아버지는 술로 세월을 보내다 5년만에 결국 자살이라는 극단적인 방법을 택했다.⁶⁾(『한국일보』, 2004.10.21) 피해자의 가족들이 겪어야 하는 억울함과 사회에 대한 분노, 딸을 살리지 못한 죄의식, 무력감이 낡은 결과라고 볼 수 있다.

이는 사고현장에서 자신의 생명에 위협을 느끼면서 구조 활동을 벌여야 하는 구조대원들과 구호활동을 벌이는 자원봉사자들도 예외가 될 수 없다. 이들은 사고를 막아야 하는 입장이었기 때문에 주위의 도움을 받기도 어렵고, 고통을 받더라도 업무를 수행해야 한다는 심리적 압박 때문에 일반 피해자보다 더 우울한 상태가 되기 쉽다. 영국의 어느 항공기 사고의 경우에는 조종사나 객실 승무원이 승객보다 2배의 높은 비율로 외상 후 스트레스 장애 증상을 보였고 심각한 우울증을 겪고 있는 것으로 나타났다. 이러한 우울증과 죄책감은 비상사태 스트레스(CIS: Critical Incident Stress)라고 불린다. 가령 자신의 아이와 비슷한 연령대의 희생자를 구조할 때 자신의 자식이 연상됨으로써 심리적인 고통을 겪는다든지, 최선을 다해 구조 활동을 벌였지만 많은 희생자들이 발생했을 때 희생자들의 살려달라는 애원의 눈빛을 잊지 못하고 무기력감과 죄책감에 빠지게 된다. 이로 인해 수면장애, 악몽, 두통, 피로 등을 느끼기 쉽고 재해현장에서의 냄새가 씻어도 지워지지 않는다고 호소하기도 한다.

따라서 자원봉사자들도 스스로 스트레스를 점검할 필요가 있다. 자원봉사자의 경우에는 일상생활과는 동떨어진 생활을 장기간 지속하면서 체력소모가 많은 활동에 배치되어 과로에 시달리거나 이재민과의 관계에서 발생하는 갈등이나 고민으로 심리적, 육체적인 피로감을 느끼게 된다. 그러므로 장기간 활동을 하는 봉사자의 경우 다음의 표에서 5가지이상 해당하는 경우에는 사고현장에서 잠시 벗어난다든지 친구와 가벼운 대화를 한다든지 등 자기에게 맞는 휴식을 가질 필요가 있다.

6) 기사에 의하면, 성수대교 당시 무학여고 3학년이었던 희생자 장세미양의 아버지는 사고 이듬해 치러진 졸업식에서 딸 대신 명예졸업장을 받았으나 사고 5년 후인 99년에 다리 복단에 세워진 희생자 위령비앞에서 음독자살했다고 한다.

[자원봉사자의 스트레스 Check표](伊永 勉, 1998, 108쪽~109쪽)

° 쉽게 다친다		° 상황판단이나 의사결정에 실수를 범함	
° 자주 아프다		° 시간을 지킬 수 없다	
° 취청거린다		° 안색이 좋지 않다	
° 발진이 난다		° 무엇을 해도 재미가 없다	
° 잠이 안 온다		° 쉽게 화가 난다	
° 불안하다		° 사람과 만나기 싫어진다	
° 말이 적어진다		° 기분이 가라앉는다	
° 머리가 아프다		° 일에 집중력이 없어진다	
° 건망증이 심하다		° 가만히 있지를 못한다	

2. 심리적 지원의 방법

이미 성수대교 붕괴, 삼풍백화점 붕괴사고와 대구 지하철 참사 피해자를 대상으로 한 여러 연구가 진행되고 있어 심리적 지원에 대한 폭넓은 인식의 확대가 이루어지고 있다. 자원봉사자들이 이재민과 피해자들을 위한 심리적 지원활동을 하는데 있어서 몇 가지 방법을 소개하면 다음과 같다.

우선 애도 상담이 필요하다. 끔찍한 사고를 경험한 이들이 가장 필요로 하는 것은 진심으로 이해해주는 것이다. 곁에서 재촉하지 않고 분노, 죄의식, 불안, 무기력 등을 표현하는 것을 돕는 것만으로도 큰 힘이 될 수 있다. 이때 중요한 것은 피해자들과의 신뢰관계를 형성하는 것이다. 재난의 정신적 고통에 시달리는 피해자들은 두려움과 공포로 인해 외부와 단절되려는 경향이 강하다. 특히 체면을 중시하는 우리나라 사람들은 낯선 사람으로부터 도움 받는 것을 꺼려하는 경우가 많아 자신의 외상사건을 쉽게 털어놓으려 하지 않고 후유증을 극복하지 못하는 사람들을 의지박약으로 여기는 사회적 풍조로 인해 자신의 심리적 상황을 스스로 용납하기가 어려워지기도 한다. 그러므로 이들에게서 가장 중요한 것은 두터운 신뢰관계를 통해 피해자들이 안심하고 의지할 수 있도록 하는 것이다.

[봉사자들이 할 수 있는 상담 방법]7)

• 수긍하기

‘에~’, ‘그렇군요’ 등 단순하게 몸 전체를 움직여 수긍한다. 자신이 생각한 바를 말하려 하지 말고, 상대방이 말하는 것을 공감하면서 들어주는 것이 중요하다. 특히 저마다 목숨처럼 아꼈던 것이 다르기 때문에 남들에게는 작은 상실도 당사자에게는 클 수 있다. 따라서 충고보다는 ‘답답하시죠? 저한테라도 호소하세요.’라고 하며 얘기하는 대로 들어주는 것이 중요하다.

• 궁금해하기

잘난 척을 하거나 이미 다 안다는 듯이 행동하는 것은 좋지 않다. 호기심을 가지고 솔직한 모습으로 ‘저희가 어떻게 해드릴까요?’ 등 고통을 이해하고 함께하고 싶어서 달려왔다는 느낌을 주는 것이 중요하다.

• 침묵하기

성급하게 대화를 시작하거나 많은 질문을 한꺼번에 하는 것은 반발심과 반감을 살 수 있다. 때로는 침묵을 지키며 따뜻한 눈빛으로 대화를 나누는 것이 필요하다. 특히 질문보다는 ‘세상이 모두 원망스럽죠?’, ‘힘드셨겠어요’ 등 상대방의 입장이 되어 얘기를 하는 것은 대화를 시작하는 계기가 될 수 있다.

• 존중하기

피해를 겪은 사람들의 반응은 다양하다. 어떤 사람들은 화를 잘 내고 자주 우는 반면 어떤 사람은 무덤덤한 채로 지나치게 일에 몰두하는 경우도 있으며 자신의 외상 경험에 대해 이야기 하고 싶어 하는 사람이 있는가하면 어떤 사람들은 그냥 침묵을 원하기도 한다. 따라서 봉사자들은 다양한 반응에 당황하거나 의아해하지 말고, 지속적으로 관찰하면서 곁에서 필요한 도움을 주는 것이 좋다.

• 메모하기

메모를 하는 것은 피해자들에게 자신의 이야기를 진지하게 듣고 있다는 신뢰감을 줄 수 있고 지속적인 봉사활동을 하는 데 도움이 될 수 있다.

• 상담자의 역할

피해자들이 전문적인 도움을 필요로 하는 경우 도움을 줄 수 있는 전문가들을 소개해 주는 역할을 해야 한다. 법률적인 문제, 의료보건문제, 취직문제, 금융문제, 종교문제 등에 대한 욕구를 충족시켜주고 도움을 줄 수 있는 분야의 전문가를 연결해 줘야 한다.

또한 희망을 안겨줄 수 있는 다양한 문화행사의 제공이 필요하다.

시간이 흐를수록 줄어드는 관심과 구호의 손길은 이재민들에게 더 깊은

7) 서울 내러티브 연구소 최남희 교수의 인터뷰를 참조하였음.

상처를 줄 수가 있다. 눈앞에 놓인 암담한 현실보다는 혼자서만 고통을 감당해야한다는 억울함과 분노 속에서 상실감과 허탈감을 느낄 수 있다. 한신·아와지 대지진당시 자원봉사자들에 의해 고베시에 있는 가설주택단지에서 열린 음악회가 절망과 외로움에 빠져있는 이재민들에게 감동과 희망을 불어 넣어 힘을 북돋아준 사례가 있다. 눈물이 범벅이 되어 함께 노래를 부르면서 하나가 되어 ‘다시 한번 일어나보자’, ‘모두들 힘내세요!’라고 희망을 가질 수 있게 되었다고 한다. 2004년 니가타 지진이 발생했을 때 일본의 축구선수들이 니가타 지역의 어린이들을 위한 축구교실을 열고 올스타전을 벌여 재해 지역의 아이들에게 즐거움을 주었는데, 이러한 문화활동은 지친 이재민들을 위로하고 닫힌 그들의 마음을 열 수 있는 계기를 마련해준다.

탄환공포(Shell Shock)⁸⁾등 전쟁참전 용사들의 연구에서 비롯된 외상 후 스트레스 장애는 오늘날 세계 곳곳에서 많은 사람들이 직·간접적으로 경험하고 있다. 한국사회의 경우도 연이은 대형 참사와 재해로 많은 사람들이 허탈감과 불안감에 빠져 혼자 정신적 고통을 감당하며 살아가고 있다. 이들이 겪고 있는 정신적인 후유증과 회복은 신체적인 회복에 비해 상당한 기간을 필요로 하고 또 본인의 의지만으로는 해결하기 힘들기 때문에 개인과 가족, 사회적 차원에서 지속적인 지원을 필요로 한다. 따라서 자원봉사자들은 재해 지역에 장기적인 안목을 가지고 심리적 활동을 포함한 지속적이고 장기적인 구호활동을 펼쳐야 한다. 문화행사와 안부편지, 방문상담 등 피해를 입은 주민들과 진심으로 교감하고 지속적으로 그들의 고통을 함께 나누는 관심과 함께 하는 지속적인 활동이야말로 자원봉사자가 지역을 위해, 이재민과 함께 할 수 있는 아름다운 재해구호자원봉사활동이다.

8) 이 ‘탄환 공포’ 라는 용어는 영국군 정신과 군의관이었던 찰스 마이어스가 처음 사용한 것으로 프랑스 한 군인이 자신이 있던 참호에 폭탄이 떨어지면서 매장되었다가 부상 없이 탈출하였는데, 평상시에 심박동이 60회 정도였다가 옆에서 갑자기 소리가 나면 120회까지 올라가는 현상으로 이 질환이 직접적으로 그 상황에 노출되지 않은 군인에게서도 보이는 것을 보아, 정서적인 원인에 의해 생긴다는 것이 명백해지면서 사용되기 시작되었다.

MEMO..

MEMO..

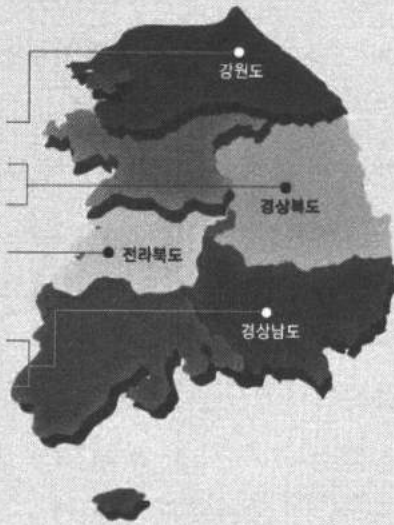
2005년도

재해구호 자원봉사 교육실적

• 재해구호 자원봉사 교육실적 (2005년)

• 자원봉사리더교육실적

- 강원도지역 행정공무원 및 자원봉사자 교육 70명
- 경상북도 모니터요원 교육 60명
- 경상북도 재해구호 관리자교육 64명
- 전라북도 재해구호 자원봉사 리더교육 50여명
- 응급구조단 인명구조훈련 30명
- 경상남도 남부지역 재해구호 자원봉사 리더교육 70명
- 경상남도 북부지역 재해구호 자원봉사 리더교육 70명



• 일반자원봉사자 교육실적(강사파견)

- 7.18 과천시 자원봉사센터 80명
- 7.19 안산시 자원봉사센터 100명
- 7.22 인천시 자원봉사센터 100명
- 10.13 원주시 자원봉사대학 재해구호 강좌 50명
- 11.01 고성군 자원봉사대학 재해구호 강좌 30명
- 11.17 인천시 부평구 자원봉사센터 50명
- 11.24 포항시 자원봉사센터 100명
- 12.20 익산시 자원봉사센터 70명
- 12.28 경기도 양평군 재해구호 자원봉사자 80명

전국재해구호협회

재해구호 자원봉사 사업안내

□ 재해구호 자원봉사사업 개요

- 재해지역에서 재해피해를 입은 우리 이웃들을 위한 봉사활동을 전개합니다.
- 재해현장에서 활동하는 봉사자들을 교육하고 훈련합니다.
- 재해구호활동 전반에 관련된 연구조사를 실시합니다.
- 전 세계 재해구호기관과의 네트워크를 통해 정보를 교류하고 협력합니다.

□ 재해현장에서는 어떤 봉사활동을 하는가.

- 수해지역에서는 호우로 젖은 마을건물과 집들을 청소하고 가재도구와 집기들을 말려 정리하는 일을 합니다. 농가피해 지역에서는 비와 바람에 쓰러진 농작물을 일으켜 세우고 젖은 농작물을 말려 피해를 줄이고자 노력합니다.
- 폭설지역에서는 쌓인 눈들을 치우고 녹은 눈으로 더러워진 마을을 청소합니다. 쌓인 폭설의 무게로 휘어진 비닐하우스의 비닐과 철근을 제거합니다.
- 그 외 피해지역의 주민에게 식사를 제공하고, 물품을 나누어주는 일도 하게 됩니다. 기타 의료상담이나 집수리, 도배, 가전제품 수리 등은 전문적인 기술을 가지신 분에 한해서 활동을 하게 됩니다.
- 평상시에도 재해구호 자원봉사자들은 재해와 관련된 정보를 수집하고 봉사활동 홍보 등 다양한 봉사활동을 할 수 있습니다.

□ 재해구호 자원봉사자는 사전에 어떤 교육을 받는가.

- 재해현장에는 많은 위험이 있기 때문에 안전하고 효율적인 봉사활동을 전개하기 위해서는 사전에 재해구호 자원봉사활동에 대한 지식을 쌓는 것은 필수적입니다.
- 재해구호 자원봉사 교육은 재해현장에 대한 이해를 기본으로, 현장에서 주민들을 대하는 자세와 마음가짐 등에 관한 봉사자로서의 기초 자세를 배우게 됩니다.

니다. 이재민에 대한 지나친 동점심이나 불평, 관리자의 지도에 따르지 않는 무분별한 행동 등은 바람직하지 못합니다.

- 또한 교육은 안전한 지역사회를 만들어가는 주체인 지역주민으로서 필요한 정보와 지식을 나누고 배우는 과정입니다.
- 교육과정은 크게 일반자원봉사자 교육과 재해구호 자원봉사리더 양성교육, 재해구호 공무원 및 관리자 교육으로 나뉘며, 커리큘럼은 과정에 따라 조금씩 차이가 있습니다.

□ 재해구호 자원봉사활동은 어떻게 운영되는가.

- 전국재해구호협회는 재해발생 즉시 신속한 봉사활동을 위해 평상시 봉사자를 모집하고 교육·훈련하며, 사전에 현장에서 필요한 물품들을 꼼꼼히 점검하여 준비합니다.
- 재해가 발생하면 전국재해구호협회는 재해현장에 현장캠프를 설치하고 상황실을 운영합니다. 현장캠프에서 수집된 정보를 실시간으로 각 지역의 봉사센터 및 협력기관에 제공합니다. 피해규모 및 상황에 따라 모집된 봉사자들을 현장에 파견하고 지원하며, 현장에 도착한 즉시 역할별로 봉사활동을 전개할 수 있도록 합니다.
- 현장에서의 응급복구활동이 마무리되면 현장캠프를 철수하고 활동을 평가합니다. 평가 후에도 꾸준히 지역의 자원봉사단체와의 네트워크를 통해 재해지역의 상황을 관찰하고 필요에 따라 추가 구호물품(쌀, 반찬, 의류, 이불 등)을 지원합니다.
- 또한 전국재해구호협회는 응급구호활동만이 아닌 피해주민의 심리지원, 사회·경제적 지원 등의 장기구호활동 방안마련을 위해 꾸준히 연구조사활동을 펼치고 있습니다.

2005년도

재해구호 자원봉사 활동실적

- 강원도 양양산불 지원(1차)
 - 일시: 2005년 4월 5일~6일
 - 지역: 강원도 양양군내 물갑리, 물치리, 정암리, 용호리, 사천리 일대
 - 인원: 자원봉사자 20명
 - 내용: 빵, 생수, 우유 600인분 및 구호품(이불 300채, 베개 105개) 전달

- 강원도 양양산불 지원(2차)
 - 일시: 2005년 4월 28일~29일
 - 지역: 강원도 양양군내 현남면 원포리, 입암리, 임호정리 일대
 - 인원: 자원봉사자 20명
 - 내용: 구호품(이불 500채, 베개 100개) 전달

- 8월 호우피해 지원(1차)
 - 일시: 2005년 8월 5일
 - 지역: 전라북도 진안군 동향면 일대
 - 인원: 봉사자 10명
 - 내용: 쌀, 밀반찬 등의 구호품 전달

- 8월 호우피해 지원(2차)
 - 일시: 2005년 8월 13일~14일
 - 지역: 전라북도 정읍시 감곡면 일대
 - 인원: 봉사자 20여명
 - 내용: 피해가구 가재도구 세척 및 농작물 복구, 쓰레기 제거 등

□ 9월 태풍나비 지원

- 일시: 2005년 9월 9일~12일
- 지역: 울릉군 울릉읍 서면 남양리 일대
- 인원: 자원봉사자 27명
- 내용: 피해가구 가재도구 세척, 토사 제거 등

□ 8월 호우피해 및 태풍나비 동절기 구호활동

- 일시: 2005년 12월 9일~10일
- 지역: 전라북도 장수, 진안, 김제, 전주, 울릉도 서면 등
- 인원: 자원봉사자 30명
- 내용: 사랑의 김장김치 102박스 및 구호품(겨울 의류 355세대) 전달

□ 12월 폭설피해 지원

- 일시: 2006년 1월 1일
- 지역: 전라북도 고창군 아산면 일대
- 인원: 자원봉사자 30명
- 내용: 비닐하우스 청소 및 오리농장 정리, 제설작업 등

