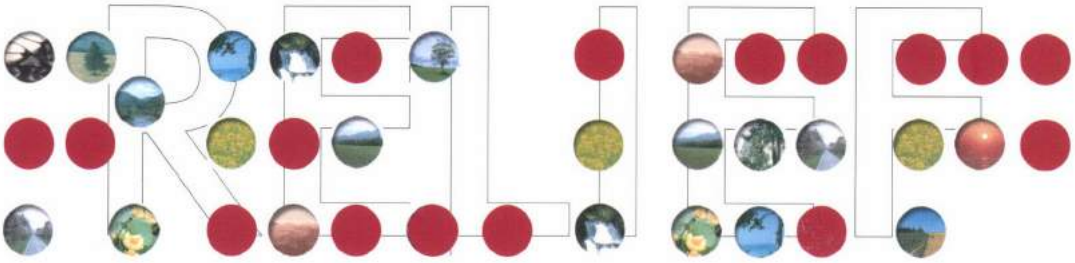


재난구호자원봉사활동의

# 이론과 실제

자원봉사센터 실무자와 자원봉사리더 활동 매뉴얼



PART I : 재난과 자원봉사활동

PART II : 자원봉사센터 활동 매뉴얼



재난구호자원봉사활동의

# 이론과 실제

자원봉사센터 실무자와 자원봉사리더 활동 매뉴얼

# 발간사

2004년 12월, 전 세계를 충격으로 몰아넣었던 남아시아 지진은 특정한 지역에서 일어난 재난이 전 지구에 미치는 영향을 보여주었다. 수많은 인명피해와 재산피해를 통해 세계화 시대는 재난을 한 지역, 한 국가의 문제가 아닌 전 지구적인 문제로 만들었으며, 재난에 대비하기 위해서는 국경을 넘어 서로 협력하여 공동대처해야 한다는 과제를 인류에게 안겨주었다. 그러나 한편으로는 재난에 대비하는 가장 기초적인 단위는 자신, 가족, 지역에서 출발해야함을 또한 거대한 지진해일을 통해 보여주고 있다.

우리사회 또한 지역 주민 스스로가 협력하여 지역의 방재력을 높이지 않으면 안 된다는 교훈을 수많은 상처와 희생의 경험을 통해 얻을 수 있었다. 이러한 교훈을 통해 전국재해구호협회는 국민의 방재의식을 높이고 스스로의 안전을 지키기 위한 캠페인의 일환으로 '우리가족 안전 지킴이'를 발간하여 재난의 유형에 따라 어떻게 대처해야하고 자신과 가족의 안전을 지키기 위해 어떻게 준비해야 하는지에 대한 안내서를 배포하였다. 또한 자원봉사자들을 위한 매뉴얼 '재해와 자원봉사활동'을 제작하여 전국의 자원봉사센터와 자원봉사자들에게 배포하였다. 뿐만 아니라 지역의 방재력을 높이기 위해서 2004년에는 강원도와 경상남도의 자원봉사자를 대상으로 3차례에 걸친 심화교육 과정을 통해 150여명의 지역 리더를 양성하였다.

이번 매뉴얼은 리더 양성을 위한 교육에서 활용되었던 교재를 중심으로 이론적 부분을 추가한 내용으로 구성되었다. '재해와 자원봉사활동'이 일반자원봉사자와 재난구호활동에 처음 참여하는 봉사자를 위한 매뉴얼로 제작되었다면 이번 매뉴얼은 지역리더와 자원봉사센터 실무자, 지역에서 방재와 자원봉사활동을 관리하는 행정기관의 담당자를 위한 매뉴얼이라고 할 수 있다.

이 매뉴얼은 3개 파트로 구성되어 있다. 첫 번째 부분에서는 재난구호활동의 배경과 개념이 무엇인지에 대해 서술하였다. 재난구호활동의 역사적 배경과 재난구호활동의 개념과 활동내용, 지금까지 이루어진 재난구호활동의 현황과 문제점을 태풍 '루사'의 사례 중심으로 살펴보았다. 파트 1의 내용인 재난구호활동을 관리하기 위해서 알아야 하는 기본적인 개념이나 배경을 통해 관리자나 리더 스스로가 활동을 계획하고 프로그램을 개발해 갈 수 있는 기본 자료로 활용될 수 있을 것이다. 그러나 사례로 활용하고 있는 통계자료에 대한 정확도가 다소 떨어지는 점이 있을 수 있다고 생각되며, 특히 우리 사회의 경우 재난구호자원봉사활동에 관한 연구가 체계적으로 진행되고 있지 않아 기존의 선행연구에 대한 분석이 충분히 이루어지지 않아 전체적으로 시론의 한계를 지니고 있다. 그러므로 재난구호활동에 대한 인식을 넓히기 위한 사전정보로 이해하면 될 것이다.

한국의 경우 풍수해가 많고 지진과 같은 다른 유형의 재난에 대한 경험이 부족하기 때문에 지진재난의 경우를 참고자료로 서술하여 대체적인 구호활동의 흐름은 비슷하지만 재난의 유형에 따라 재난구호자원봉사활동의 흐름과 내용에 서로 다른 부분이 있다는 점을 발견할 수 있도록 하였다. 다만 재난상황이나 지역에 따라 활동내용에 차이점이 있기 때문에 전체적으로 활동에 있어서 결론을 내리기 보다는 참조할 수 있도록 다양한 사례를 첨부하는데 중점을 두었다.

두 번째 부분은 재난구호자원봉사활동을 지역에서 총괄하는 자원봉사센터의 역할과 지역자원봉사센터의 관리 하에 읍면동에 만들어지는 임시자원봉사센터의 설치요령 및 활동내용에 대한 매뉴얼로 구성되어

있다. 현재 각 지역에서 재난시 자원봉사센터의 설치 및 활동방안에 대한 논의들이 진행되고 있어 다소 조 심스러운 부분이 있지만 이 책에서 서술한 부분은 정답이라기보다는 하나의 사례로서 참조하여, 지역의 상 황과 역량에 맞는 시스템을 만들어가는 참고자료로 활용하는 것이 바람직하다고 보인다.

이 매뉴얼을 사례로 하여, 지역의 주민들과 서로 머리를 맞대고, 재난지역의 실태조사와 연구를 통하여 가장 바람직한 지역의 방재모델을 만들어내고 지속적으로 개선해 나간다면 지역상황에 맞는 선진 방재시스 템을 갖추어나갈 수 있을 것이다.

세 번째 부분은 부록에 해당하는 부분으로 우리나라의 재난관리에 대한 간략한 소개를 덧붙였다. 주로 2004년 보건복지부에서 나온 '재해구호사업지침'을 중심으로 서술되어 2005년에는 다소 바뀔 가능성이 있다. 또한 지역의 자원봉사센터에서 활용할 수 있는 서류 양식과 전국의 자원봉사센터 주소록을 첨부하였 으나 이 부분도 지역 사정에 맞게 변형하거나 새로이 만들어 사용할 수 있을 것이다.

현대사회를 살아가는 우리는 '압축적인 근대화'를 경험한 탓에 모든 일에 대해 성급하게 성과를 바라는 경향을 가지고 있다. 방재도 마찬가지다. '이중적 복합위험사회'에 살고 있지만 그런 위험이 자신에게는 해 당되지 않은 일이라는 인식이 전환되지 않으면 지역의 안전은 해결되지 않는다.

무엇보다 중요한 것은 재난구호활동 또는 방재 시스템이 다른 일상 활동과 별도로 존재하는 것은 아니 라는 점이다. 즉 일상적으로 이루어지는 지역 활동이 안정되어 있으면 재난 상황에서도 구호활동이 효과적 으로 수행되는 기반이 된다는 것을 간과해서는 안 된다.

재난에 있어서는 주민이 지역의 안전을 생각하는 주체가 되지 않는 한, 지역의 방재는 이루어지지 않는 다. 2004년의 세모에 일어난 전 지구적 재난은 그러한 교훈을 수많은 생명의 대가로 우리에게 남겨두었다.

전국재해구호협회

※ 우리나라에서는 일반적으로 재해는 자연현상으로 인한 피해를 말하고, 재난은 인간이나 시설에 대한 피해를 말하고 있다. 그러나 2004년 3월 제정된 '재난 및 안전관리기본법'에는 기존의 자연재해와 인적재난, 사회적 재난을 통합하여 '재난'의 개 념으로 정립하고 있어, 이 글에서는 자연재해와 인적재난을 포함한 개념의 '재난구호활동'으로 사용하고자 한다.

## 재난구호자원봉사활동의 이론과 실제

- 자원봉사센터 실무자와 자원봉사사리더 활동 매뉴얼 -

### 목 차

## Table of Contents

### PART I : 재난과 자원봉사활동

#### I. 재난구호자원봉사활동의 이론적 배경

- 1. 자원봉사활동의 역사 ————— 10
  - 1) 서구 자원봉사활동의 역사
  - 2) 우리나라 자원봉사활동의 역사
- 2. 재난구호자원봉사활동의 현황과 활동경향 ————— 12

#### II. 재난구호자원봉사활동의 개념과 활동내용

- 1. 재난구호자원봉사활동의 영역 ————— 18
- 2. 재난구호자원봉사활동의 구성요소 ————— 20
  - 1) 자원봉사센터
  - 2) 임시자원봉사센터
  - 3) 재난구호자원봉사 관리자
  - 4) 자원봉사자
- 3. 재난구호활동의 내용 ————— 24
  - 1) 거주지에 따른 구분
  - 2) 시간경과에 따른 활동내용
- 4. 재난구호활동을 위한 주요활동 ————— 27
  - 1) 욕구조사
  - 2) 정보제공
  - 3) 심리적 지원

**I. 지역 자원봉사센터의 활동**

1. 자원봉사센터의 재난대비상황으로의 전환	44
2. 재난대비 자원봉사시스템 구축	45
1) 봉사자 관리를 위한 컴퓨터 프로그램 구비	
2) 통신망 구축	
3) 봉사활동을 위한 각종 장비 비축	
4) 자원봉사센터내에 재난관련 전문가 육성	
5) 지역 리더 육성	
6) 장기활동 봉사자를 위한 지원계획 수립	
7) 재난관련 임시 홈페이지 운영	
3. 네트워크의 형성	47
1) 봉사단체의 가용 자원 파악	
2) 네트워크 중심의 정기적인 훈련 실시	
3) 인근 자원봉사센터와의 연계 시스템 구축	
4) 지역의 시민·종교단체와 협력체계 유지	
4. 재난 발생시 각 기관별 역할분담	48
1) 재난안전대책본부	
2) 지역자원봉사센터	
3) 광역자원봉사센터	
4) 독자적으로 활동 가능한 봉사단체	
5) 시민·종교단체	
6) 지역 봉사단체	
5. 재난시 자원봉사센터 활동의 흐름	51
1) 운영구조 만들기	
2) 활동을 위한 시스템 점검	
3) 홍보활동	
4) 이재민 욕구조사	
5) 일감조사	
6) 일감접수	
7) 일감검토	
8) 자원봉사 접수 및 배치	
9) 활동에 대한 기록과 관리	
6. 피해규모에 따른 자원봉사센터의 네트워크 방안	55
7. 재난시 배포할 사전교육자료	57

**II. 임시자원봉사센터의 활동**

1. 임시자원봉사센터 개설까지의 흐름	60
1) 지역리더 모집	
2) 정보수집	
3) 임시자원봉사센터 설치 준비	
2. 임시자원봉사센터 개설시 점검사항	62
1) 사전 조사	
2) 정보수집과 제공	
3) 설치 장소	
3. 임시자원봉사센터의 역할	63
1) 정보수집	
2) 정보제공	
3) 활동관리	
4) 안전을 위한 사전점검	
4. 지역리더의 역할	67
1) 재난시 지역 리더의 역할	
2) 일상활동에서의 지역 리더의 역할	

**■부록1 : 우리나라 재난관리 개관** 72

1. 재난의 개념
2. 우리나라의 재난관리 연원
3. 태풍의 정체
4. 우리나라의 재난상황관리 체계
  - 1) 재난대응준비
  - 2) 재난대응체제
5. 전국재해구호협회 구호활동의 흐름
  - 1) 의연금의 모집과 배분과정
  - 2) 의연물품의 모집과 흐름
  - 3) 자원봉사활동의 흐름

**■부록2 : 재난시 자원봉사센터에 필요한 양식** 89

**■부록3 : 시·도 재난안전대책본부 연락처 전국 자원봉사센터 연락처** 96

**PART I 표목차**

표1	태풍 '루사' 지역별 자원봉사자 현황	12
표2	태풍 '루사' 지역별 자원봉사자 일일활동 현황	13
표3	2002년 태풍 '루사' 와 2003년 태풍 '매미' 수해복구 자원봉사활동 인원수의 비교	15
표4	태풍 '루사' 자원봉사자 활동 분야	16
표5	태풍 '루사' 자원봉사자 참가형태	16
표6	재해 발생 직후 불편한 점	27
표7	재해초기 가장 필요한 물품	28
표8	대피소 생활과 관련하여 개선해야 할 사항	28
표9	대피소 불편사항의 건의 절차에 대한 만족도	29
표10	복구활동 시간흐름별 주요 자원봉사활동 변동내용	29
표11	복구활동 시간흐름별 수해복구 자원봉사 필요물품	29
표12	시간흐름별 필요물품 변동내용	29
표13	가구별 주요피해 현황	30
표14	물품후원부문 세부지원 요청내역	30
표15	인력지원요청 분야별 세부내역	30
표16	자원봉사자와 일감의 접수 수의 변화	31
표17	시기별 일감 접수 비율	32
표18	일감요청의 변화	33
표19	자원봉사자의 스트레스 점검표	38

**PART II 그림목차**

그림1	지역 자원봉사센터의 활동 흐름도	48
그림2	행정기관의 재난대처 흐름도	49
그림3	재난시 자원봉사센터의 관리영역	50
그림4	사무국 조직도	51
그림5	재난규모와 네트워크 방안	56
그림6	임시자원봉사센터 개설과정	60
그림7	임시자원봉사센터 일일활동의 흐름	61



## 부록 I 표목차

표1	재난의 개념	————	72
표2	최근 10년간(1993-2002) 자연재해 피해액	————	74
표3	최근 10년간(1993-2002) 인명피해	————	74
표4	수해지역 필수약품 목록	————	78
표5	특별재난지역 선정 기준	————	80
표6	복구비 및 국민성금 지원기준	————	82
표7	이런 물품을 보내주세요	————	84

## 부록 I 그림목차

그림1	태풍의 단면도	————	74
그림2	태풍의 진로에 따른 바람의 방향	————	75
그림3	재난상황 관리체계	————	79
그림4	성금 기탁하기	————	80
그림5	의연금 모집·지원절차	————	81
그림6	물품 기탁하기	————	83
그림7	의연금 모집·지원절차	————	85
그림8	재난구호 자원봉사 활동체계	————	86
그림9	재난구호 자원봉사 참여하기	————	87

## 부록 II 목차

양식1	자원봉사센터 활동보고서	————	89
양식2	자원봉사 배치보고서	————	90
양식3	이재민 욕구조사 카드	————	91
양식4	자원봉사 접수카드	————	92
양식5	재난구호 자원봉사센터 리더보고서	————	93
양식6	물품반출표	————	94
양식7	자원봉사자 파견 확인서	————	95



**PART I**  
재난과 자원봉사활동

- I. 재난구호자원봉사활동의 이론적 배경
- II. 재난구호자원봉사활동의 개념과 활동내용

# I. 재난구호자원봉사활동의 이론적 배경

## 1. 자원봉사활동의 역사

### 1) 서구 자원봉사활동의 역사

서구에서 자원봉사활동의 뿌리는 유대-기독교 전통과 회랍-로마의 전통으로 나누어진다. 전자는 공동체를 위한 활동은 물론 어려움에 처한 개인을 돕는 정의와 사랑의 활동을 가치있는 자원봉사활동으로 보았고 이러한 흐름은 사회복지와 자선으로 발전하여 중세때부터 교회와 수도원이 사회복지(건강과 빈민구제)를 책임져왔다. 후자는 개인을 돕는 행위를 가치있는 것으로 보지 않고, 오직 공동체를 위한 자원봉사와 기부활동만이 '사람이 할만한 명예로운 활동'으로 보았으며 이는 공동체와 질서, 민주주의 발달에 공헌해왔다.

서양에서는 자원봉사의 역사적 기원을 로마교회 소속의 성 프란시스(St. Francis Accceici)가 당시 천대받던 노예, 나병환자, 빈민들의 고통을 덜어주고자 하는 봉사적 동기에서 활동하였던 중세시대까지 소급해서 보고 있으며(조휘일, 2002, 61쪽) 자원봉사활동의 원형으로 볼 수 있는 가장 오래된 기록으로는 1617년 가톨릭 신부인 반센 데 포올(Vancent de Paul : 1576~1660)이 조직한 「자선부인회」에서 가난한 사람과 환자의 방문 구제활동 내용을 찾아볼 수 있다.

근대적 의미의 자원봉사활동이 발전한 것은 산업혁명의 선두국인 영국에서 각종 자선기관, 자원봉사단체들이 설립되면서부터인데 산업혁명으로 인해 농촌의 공동체가 붕괴되고 많은 농촌인력들이 공장지대로 유입되면서 인구가 밀집하게 되었고 산업화 과정에서 발생하는 불평등과 사회문제로 많은 자선단체들을 필요로 하게 되면서 활발하게 전개되었다.

영국에서 많은 단체들이 자선활동을 담당했던 것과 달리 미국에서는 정부보다 공동체가 먼저 존재했으며, 공동체가 안전과 복지, 정체성과 귀속감 등을 주었고, 주민들은 공동체 내부의 문제를 마을회의에서 의논하고 해결하였다. 이러한 미국의 모습을 둘러본 프랑스의 사회철학자인 토크빌(Alexis de Tocqueville)은 마을에 문제가 생길때마다 자발적으로 모여 회의를 하고 스스로 문제를 풀어나가는 미국인들의 활발한 주민참여가 미국 민주주의의 장래를 보장한다고 하였다.

### 2) 우리나라 자원봉사활동의 역사

우리나라 자원봉사정신의 뿌리는 상부상조를 목적으로 하는 계조직이 삼한시대에 성행했기 때문에 삼한

시대를 그 근원으로 삼으려는 학자들이 많다. 계 조직은 순수한 민간협동체조직으로 취미나 생활 등 공동된 분야에서 공동으로 회유, 제례, 회식과 같은 행사를 통해 이해관계를 같이해왔다. 뿐만아니라 촌락단위로 조직된 농촌사회의 상호 협력과 감찰 목적의 주민협력체인 두레에서도 주민의 자발적인 상호 협조정신을 찾아볼 수 있어 이러한 활동들이 자원봉사활동과 직·간접적으로 연결되어 있음을 알 수 있다.

우리나라의 공동체 풍속에 대해서 조선시대에 활동했던 프랑스 선교사의 보고를 토대로 저술된 『한국 교회사 서설』에서는 한국인의 정에 대해 이렇게 적고 있다.

‘이는 사람이건 모르는 사람이건 밥 때 밥을 주지 않고, 잠잘 때 잠자리를 주지 않는 것은 수치스러운 일이다. 길가에서 참을 먹고 있는 가난한 농사꾼도 행인을 굶이 붙들고 모자라는 밥은 나누어 먹인다. 크고 작은 잔치가 벌어지고 있으면 생면부지라도 백년지기처럼 융숭한 대접을 한다. 그러기에 한국 사람은 여행을 떠날 일이 있을 때 노자나 준비물이 필요없다. 지팡이와 담뱃대, 그리고 갈아입을 옷가지만 꾸러미에 구겨 담고 나서면 숙식은 인정이 해결해준다. 경제적 이해와 타산이 용해된 따끈한 정, 그 정의 네트워크에 온 조선 팔도가 거미줄처럼 엉켜 있었기에 그토록 못입고 못먹고 못살았으면서도 전혀 각박하지 않게 훈훈하게 살아갈 수 있었을 것이다(이성록, 2002, 284쪽).

두레, 계와 같은 공동체적 문화전통으로부터 우리는 인간존중의 전통, 문제의 공동해결, 지역차이성 등을 발견할 수 있는데 이러한 전통이 우리 민족의 역사와 핏줄 속에 흐르고 있는 자기 희생과 이타주의의 바탕이기도 하다. 두레는 노동력이 필요할 때 상호 협력하는 ‘이웃 공동체’의 노력으로 볼 수 있고, 계는 오늘 날까지도 이어지는 상부상조의 관행으로, 산업사회에 들어서면서 일부 왜곡되기는 하였지만 계원의 부모를 위해 잔치를 베푸는 ‘양로계’에서 마을 노인을 보살피는 활동이 아직까지 전해져 오고 있다.

현대적 의미의 자원봉사활동이 시작된 것은 근대 이후 기독교 사상이 전파되고 민주주의 사상이 유입되면서부터이며 특히 80년대에 치러졌던 아시안게임과 올림픽을 통해 자원봉사라는 개념이 자리잡기 시작했다.

1990년대에 한국사회는 성수대교 붕괴사고, 삼풍백화점 붕괴사고 등 연속적으로 일어난 대형 재난을 겪으면서 사회가 안고있는 위험성을 직시하게 되었다. 더구나 90년대 중반 이후 겪게된 경제적 위기를 포함한 총체적인 위기 국면을 맞이하면서 한국사회가 급속한 경제성장을 추구하면서 그동안 도외시했던 많은 부분에 대해 되돌아볼 수 있게 되었다.

전통적인 사회에서는 빈부의 격차를 공동체속에서 상부상조하면서 일정 부분 보듬어낼 수 있었으나, 급격한 산업사회로의 진입으로 인해 공동체가 파괴되고 사회 구성원이 파편화되면서 빈부의 격차는 더욱 심각해지고 공동체에서 부담했던 사회적 복지를 국가가 담당하게 되었다. 그러나 90년대에 경제 위기를 맞으면서 국가차원의 사회복지에 한계를 보이게 되고 점차 빈부의 격차에서 오는 빈틈이 발생하기 시작했다. 또한 산업화, 도시화에 의해 사회구성원이 분자화되고 인간관계가 단절되고 익명화되면서 다양한 사회문제가 발생하게 되었다.



이러한 사회적 환경 속에서 자원봉사자의 역할은 점점 확대되어 갔으며 대학에서 자원봉사활동을 정규 과목으로 두게 되고, 기업에서도 사회공헌활동이 활발해지면서 이제 한국사회에서도 자원봉사활동을 비롯한 시민단체의 역할이 더욱 커가고 있으며 자원봉사활동의 영역도 점점 더 확대되고 있다.

## 2. 재난구호자원봉사활동의 현황과 활동경향

한국에서 재난구호자원봉사활동의 개념이 일반화된 것은 2002년 태풍 '루사' 때부터라고 할 수 있다. 246명의 인명피해와 63,085명의 이재민이 발생하고 건물 27,562세대가 침수되는 등 51,479억원의 막대한 재산피해를 낸(행정자치부·중앙재해대책본부, 2003, 128쪽) 대규모 재해인 '루사' 당시 피해가 가장 심했던 강원도 지역에 찾아온 자원봉사자는 12만6천여명에 이른다(강원도, 2003). 그러나 당시 자원봉사 관리 시스템이 제대로 갖추어지지 않았고, 자원봉사센터나 행정기관에 등록하지 않고 활동했던 자원봉사자도 많았다는 점을 감안해보면 복구활동에 참여한 자원봉사자는 12만명을 훨씬 넘는 것으로 보고있다.<sup>1)</sup>

■ 표1 태풍 '루사' 지역별 자원봉사자 현황 (강원도, 2003)

(단위 : 명)

구분	계	도내자원봉사자			타시도 자원봉사자				
		소계	피해지역	타·시·군	소계	서울	인천	경기	기타
계	126,275	90,472	64,931	25,541	35,803	15,455	3,642	12,843	3,863
강릉시	34,025	20,854	12,727	8,127	13,171	5,465	1,877	5,104	725
동해시	20,453	12,735	10,987	1,748	7,718	2,674	214	2,302	2,528
태백시	6,860	6,545	6,505	40	315	170	32	52	61
속초시	12,977	11,161	8,464	2,697	1,816	1,170	99	418	121
삼척시	18,885	12,069	10,011	2,058	6,816	4,046	619	1,901	250
영월군	1,878	1,847	1,847	-	31	31	-	-	-
평창군	3,995	3,324	3,064	260	671	161	100	360	50
정선군	8,732	7,403	4,889	2,514	1,329	313	459	506	51
고성군	6,953	5,848	3,056	2,792	1,105	305	117	645	38
양양군	11,517	8,686	3,381	5,305	2,831	1,112	125	1,555	39

강원도에서 복구활동에 참여한 대부분의 자원봉사자는 단체로 참여했는데, 전체 126,275명중 1,860개 단체에서 95,642명이 참여했고 개인 참가자는 11,274명이었으며, 학생은 19,359명에 이른다. 다만 여기에서 학생으로 분류된 19,359명도 대부분 학교에서 단체로 활동했다는 점을 고려한다면 참가의 대부분이 단체를 통해 이루어졌다고 할 수 있다.

1) 전국적으로 참여한 자원봉사 연 인원은 40만명에 이를것으로 추정된다(강원도, 2003).

■ 표2 태풍 '루사' 자원봉사자 일일활동 현황 (강원도, 2003)

(단위 : 명) 군인, 경찰은 제외한 인원임.

날짜/구분	계		기관단체		개인	학생
	단체	인원	단체수	인원		
계	1,860	126,275	1,860	95,642	11,274	19,359
9.2	58	3,187	58	2,939	225	23
9.3	105	5,625	105	5,360	145	120
9.4	125	7,560	125	4,961	1,431	1,168
9.5	113	7,064	113	4,961	998	1,105
9.6	118	7,454	118	6,139	565	750
9.7	122	9,013	122	7,478	755	780
9.8	127	9,657	127	7,911	951	795
9.9	97	6,847	97	5,734	552	561
9.10	103	6,446	103	5,236	884	326
9.11	124	8,769	124	6,887	956	926
9.12	91	8,653	91	4,735	510	3,408
9.13	104	7,832	104	5,081	411	2,340
9.14	107	7,121	107	5,313	458	1,350
9.15	134	11,399	134	7,773	1,192	2,434
9.16	101	5,281	101	4,256	345	680
9.17	92	3,579	92	2,859	210	510
9.18	62	3,885	62	1,635	260	1,990
9.19	15	344	15	164	120	60
9.20	1	79	1	6	73	-
9.21	-	75	-	-	75	-
9.22	-	74	-	-	74	-
9.23	9	467	9	350	84	33
9.24~9.26	29	3,970	29	3,970	-	-
9.27	18	1,534	18	1,534	-	-
9.28~30	5	360	5	360	-	-

'루사' 당시 자료들을 종합해보면 현재 이루어지고 있는 재난구호자원봉사활동의 일반적 경향을 잘 살펴볼 수 있고, '루사'가 있기전까지는 재난구호자원봉사활동에 대한 인식이 일반화되어 있지 않았고 자료도 많지 않기 때문에 '루사' 당시 강원도에 찾아온 자원봉사자 활동을 통해 재난구호 활동 경향을 살펴보기로 한다.

우선 봉사자의 파견 지역별 분포도를 보면 강릉이 3만4천여명으로 가장 많고, 동해 2만여명, 삼척 1만8천여명, 속초 1만2천여명이다. 자원봉사자들은 대부분 수해지역에서 침수가구 정리와 수해잔해물 치우기,



도배, 보일러 수리, 집짓기, 급식, 무료진료 등의 활동을 펼친 것으로 나타났다.

활동시기별로 분석해보면 태풍이 발생한 다음날부터 활동이 시작되었으며 9월2일 3천여명의 자원봉사자가 활동에 참여하였고, 그 다음날 5천여명으로 늘어나다가 재난이 발생하고 난후 처음 맞이하는 주말인 7일에는 9천명을 훨씬 넘어섰다. 그러나 재난이 발생하고 난 후 두 번째 일요일인 9월15일 11,399명을 정점으로 자원봉사자가 급격하게 감소하고 있다.

〈표2〉에 의하면 태풍 '루사' 당시 자원봉사활동이 시작된 9월2일부터 30일동안 투입된 자원봉사자의 84.4%에 해당하는 106,627명이 재난이 발생하고 난후 15일동안 집중되었다는 사실을 알 수 있다. 활동인원이 집중되는 것은 재난상황에 대한 언론보도의 영향이 크다고 볼 수 있다. 대개 재해지역의 정보(상황)가 재난이 발생한 초기에 집중 보도되고 있고, 그 시기에 재난지역의 상황을 접한 자원봉사단체나 개인이 자원봉사활동을 시작하기 때문이다.

한 모니터 자료에 의하면, 태풍 '루사' 당시 보도는 8월31일에 머리기사부터 3분의 2인 60%정도, 많게는 87%의 시간이 태풍관련 소식으로 채워졌으나 9월4일에는 전체적으로 40~50%의 점유율을 보이다가(김효진, 2002) 일주일을 맞는 9월6일부터 방송사들이 30%안팎의 비중으로 수해보도를 하는 등 전반적으로 점유율이 줄어드는 양상을 보였다(한진만, 2002).

재해정보의 대부분을 언론 보도에 의존하고 있는 현실에서 재난상황에 대한 언론 보도가 왕성한 초기에 활동이 집중되고 언론 보도에 많이 노출된 지역에 자원봉사자와 의연물품이 몰리는 현상이 발생하는 것은 어찌보면 당연한 일이라고 할 수 있다. '루사' 당시 피해규모가 크고, 오봉댐의 범람위험이 존재한다는 이유로 방송이 강릉의 상황을 집중 보도(김효진, 2002)하게 되면서 비교적 도심지역인 강릉에 구호물품과 자원봉사자가 집중되는 경향을 나타내기도 했다.

물론 이러한 경향이 전적으로 언론 보도의 영향에 의한 것이라고는 할 수 없다. 당시 강릉은 피해규모가 가장 큰 지역이고, 다른 지역보다 접근이 쉬웠으며, 타 지역의 경우 도로와 통신이 두절되어 피해규모에 대한 정보를 얻기 어려웠다는 점이 더 큰 이유일 수도 있다. 그러나 재난정보를 언론기관 이외에서 얻기 어려운 상황에서 재난구호자원봉사활동의 흐름도 언론보도의 영향에서 벗어나기는 힘든 것으로 보인다.

자원봉사활동이 재난발생후 20여일 동안에 집중되는 현상은 삼척시의 사례에서도 볼 수 있다. 〈표3〉에 나타난 것처럼 15,090명의 이재민이 발생한 강원도 삼척시의 자원봉사센터 통계에 의하면 자원봉사센터에서 접수한 자원봉사자는 재난이 발생한 후 첫 일요일인 9월8일에 6,820명을 시작으로 두 번째 주말인 9월15일까지 총 49,721명이 참여한 것으로 나타났다. 이는 재난이 발생한 8월31일부터 2003년 2월23일까지 재난구호자원봉사활동에 참여한 총 65,986명의 75%에 이른다. 이에 반해 9월22일부터 2003년 2월23일까지 참여한 자원봉사자는 1,756명에 지나지 않는다.



■ 표3 2002년 태풍 '루사' 와 2003년 태풍 '매미' 수해복구 자원봉사활동 인원 수의 비교 (김광희, 2003)

구분	일자	인원(명)	구분	일자	인원(명)
합계		65,986	합계		15,017
2002년 태풍 '루사'	8.31~9.5	274	2003년 태풍 '매미'	9.13~14	?
	9.6	228		9.15	384
	9.7	494		9.16	391
	9.8	6,820		9.17	2,209
	9.9	6,432		9.18	2,127
	9.10	6,184		9.19	2,765
	9.11	6,630		9.20	1,179
	9.12	7,353		9.21	1,615
	9.13	5,093		9.22	597
	9.14	6,008		9.23	966
	9.15	5,201		9.24	614
	9.16	3,652		9.25	262
	9.17	3,141		9.26	182
	9.18	2,339		9.27	257
	9.19	1,313		9.28	313
	9.23	1,433		9.29	320
	9.24	1,635		9.30	223
9.22~2003. 2.23	1,756	10.1 ~ 11.21	613		

(태풍 '루사' 활동 당시 9월 7일 이전 약29,765명의 통계차이발생. 삼척시 총합계 자원봉사활동 참여인원 95,751명)

이러한 경향은 2003년 태풍 '매미'의 경우도 마찬가지로 나타나고 있는데 '매미'가 발생한 9월12일 이후 9월24일까지 자원봉사활동 참여인원은 12,847명으로 9월12일부터 11월21일까지 참여한 봉사자의 85.5%에 달하며, 10월1일부터 11월21일까지 참여인원은 613명에 불과했다.

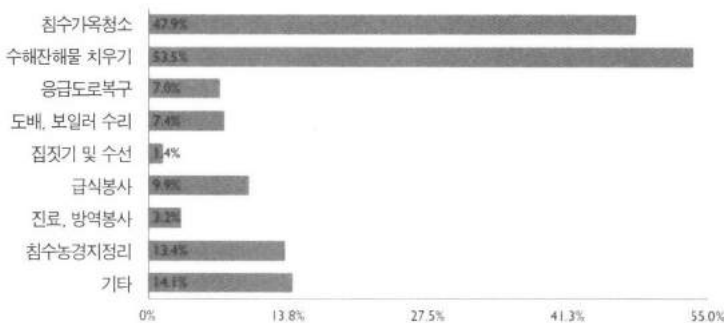
이처럼 자원봉사자가 재난초기에 대거 투입되고 그 이후에는 참여율이 저조하게 되면서, 활동의 내용도 토사제거나 농경지 복구에 집중되고 있으며 재난이 발생한 후 한달 정도의 기간이 경과하면 자원봉사자를 찾아보기 힘든 현상이 나타났다. 즉 재난이 발생한 직후에는 자원봉사자가 너무 많아 배치에 어려움을 겪게 되는 반면 언론에서 재난지역에 대한 보도가 나오지 않게 되면 자원봉사자가 없어 복구활동에 어려움을 겪게 된다. 뿐만 아니라 활동내용도 대부분이 토사제거로 한정되어 자원봉사자의 욕구나 재능, 관심사와 관계없이 배치되는 경향도 발생했다.

태풍 '루사'에 참여한 자원봉사자 284명을 대상으로 강원도가 실시한 조사에 의하면 재난구호자원봉사에 참여한 봉사자들의 53.5%가 '수해잔해물 치우기'를 했으며 '침수된 가옥 청소'에 참여한 비율은

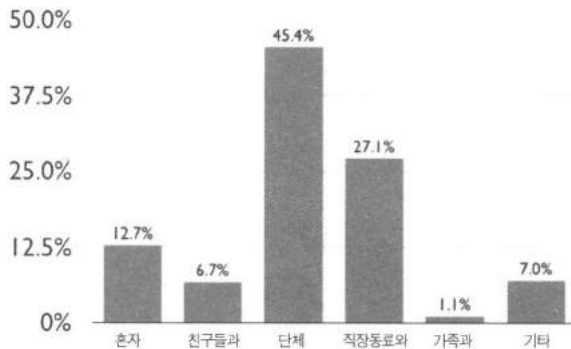


47.9%를 차지했다(복수응답). 나머지 부분에서는 '침수농경지정리'가 13.4%, '급식봉사'가 9.9%에 달했다(강원도, 2003). 또한 응답자의 절반가까이인 45.4%는 단체로 자원봉사활동에 참여한 것으로 나타났고 직장동료와 함께 차지한 비율이 27.1%를 차지했다. 직장동료와 함께 참여한 부분을 회사에서 함께 참여한 것으로 보면 회사나 단체에서 참여한 비율은 전체의 72%를 넘는다. 그러므로 대부분의 자원봉사활동이 단체중심으로 이루어지고 있다고 볼 수 있다.

■ 표4 태풍 '루사' 자원봉사자 활동분야



■ 표5 태풍 '루사' 자원봉사자 참가형태



태풍 '매미' 당시 강릉시종합자원봉사센터를 통해 자원봉사활동을 한 봉사자들을 보면 참가자 13,471명 가운데 단체 참가자는 13,337명이며, 개인으로 참여한 숫자는 134명에 불과하다. 대부분의 단체 참가자들이 당일활동을 선호한다는 경향으로 볼 때 단체로 참가한 자원봉사자들이 할 수 있는 복구활동의 범위는 제한적일 수밖에 없다. 대부분이 토사제거, 수해잔해물 제거등의 활동에 치우친 것은 그러한 일감에 대한 요구들이 많다는 점도 있었지만 대부분의 단체 참가자들을 지속성을 요구하는 활동에 배치할 수 없기 때문이기도 한 것으로 보인다.



## Ⅱ. 재난구호자원봉사활동의 개념과 활동내용

### 1. 재난구호자원봉사활동의 영역

재난이 발생하면 인명피해뿐만 아니라 집이 무너지거나 파손되는 재산피해가 발생한다. 통신이나 도로가 두절되어 재난지역의 주민들은 큰 혼란에 빠지게 되고 임시대피시설로 대피하거나 고립되어 구조를 기다리는 상황에 놓이기도 한다. 시간이 경과하면 인명구조활동과 도로, 전기, 가스, 수도 등 생활기반시설에 대한 복구활동이 이루어지며 대피하고 있는 이재민에 대한 구호활동과 다양한 복구활동이 펼쳐진다. 이렇게 재난이 발생하면 재난지역의 상황을 지켜보면서 다양한 활동을 펼쳐 재난복구의 원동력이 되는 존재가 재난구호자원봉사자이다.

재난구호자원봉사자는 재난이 발생하게 되면, 우선 몸이 불편한 사람이라든지, 고령자, 어린이, 외국인 등 비상사태에 대처하기 힘든 사회적 약자의 생명과 인권이 지켜질 수 있도록 최선을 다해야 한다.

자원봉사자의 활동은 고유한 영역과 특징을 가지고 있다. 그러나 재난시에 민간활동과 행정기관의 활동내용은 엄격히 구분되어 있지 않으므로 가끔 혼선을 빚기도 하고 행정의 보조역할에 머무르기도 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 재난지역에서 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 재난현장에 투입되어 복구활동을 펼치는 것이 불가능하다. 오히려 자원봉사활동은 일반적인 구호활동보다는 행정이 할 수 없는 이재민 개개인에 대한 구호활동을 중심으로 이루어진다.

재난지역에서 자원봉사자의 역할이 중요한 것은 재난을 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 재난을 당한 사람들 각각의 상황에 맞게 개별적인 지원을 할 수 있으며, 이런 점에서 공평성을 원칙으로 하는 행정기관의 활동과 다르다.

흔히 재난현장에서 행정기관이 신속하게 구호를 해주지 않는다고 불만을 토로하는 이재민을 만날 수 있

다. 그러나 신속성과 효율성을 우선시하는 재난현장에서 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. 조직내에서 업무는 정해져 있고, 기능은 하나의 창구에 하나의 업무로 정해져 있다. 이러한 조직적 특성은 재난이 발생했을 때 신속하게 행동하는데 어려움을 지니고 있으며 이런 측면에서 오히려 행정은 위기에 대해서는 취약한 것으로 지적되기도 한다. 행정은 법률을 중시하고, 절차에 역점을 두며 문서에 의한 결재와 선례를 존중하고 획일성이나 형식을 우선시한다. 행정의 특색으로 생각되는 법률주의나 문서주의, 그리고 절차주의나 형식주의는 예측하지 못한 사태나 위기가 발생했을 경우에 유용하게 활용되지 못한다. 절차와 문서의 중시는 위기에 대한 대응을 지체시키기도 하는데, 절차와 기존의 규칙을 일시적으로 이탈한 정책판단과 행동을 취하는 것이 위기에 있어서는 매우 중요하지만 이런 사실을 잘 알면서도 좀처럼 실행할 수 없는 것이 또한 행정이다. 이러한 행정의 원리, 원칙은 때때로 행정 자체의 유연한 발상과 행동을 방해할 수가 있다(채경석, 2004).

공평성이 대원리인 행정이 재난구호활동을 하기 위해서는 우선 '전체'에 대한 파악이 이루어져야 한다. 1,000명의 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 시민단체 간 역할분담의 중요성이 생긴다고 할 수 있다.

행정과 달리 지역의 시민단체는 업무나 기능이 한정되어 있지 않고 공평성에 얽매이지 않고 우선 필요하다고 생각되는 곳에 서비스를 제공할 수 있으므로 재난 발생과 같은 비상시에는 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 행정 시스템은 기능이 집중된 곳이 무너지게 되면 더 큰 피해를 가지고 올 위험성이 있다. 그러나 자원봉사단체는 기능을 분산하는 시스템을 가지고 있으며, 활동 또한 분산적이므로 비교적 위험에 안정적인 구조이다.

그러므로 재난시에 자원봉사자는 행정의 보완적인 역할에 그치는 것이 아니며 더욱이 대립되는 존재도 아니다. 재난의 피해자인 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 최대행복과 이재민 개개인의 행복을 찾아주는 것이 구호활동에 있어서 행정기관과 자원봉사단체의 역할분담에 의해서 이루어질 수 있다.



## 2. 재난구호자원봉사활동의 구성요소

재난구호자원봉사활동은 시·군·구 단위로 설립되어 있는 자원봉사센터와 자원봉사센터에서 재난 규모와 피해상황을 고려하여 읍·면·동 단위에 설치하는 임시자원봉사센터를 중심으로 이루어진다. 자원봉사센터의 활동은 자원봉사자들의 활동을 관리하는 자원봉사관리자와 임시자원봉사센터에서 활동의 중심이 되는 지역리더, 그리고 재난지역으로 달려온 일반자원봉사자들에게서 이루어진다. 각각의 구성들은 나름대로의 역할이 있으며 이 구성요소들이 자신의 역할을 수행해내고 서로에 대한 정보공유 및 활동을 위한 바람직한 관계형성이 이루어졌을때 재난구호자원봉사활동이 효율적으로 이루어질 수 있다.

### 1) 자원봉사센터

재난이 발생하면 전국에서 이재민을 위한 구호물품과 수많은 자원봉사자들이 재난현장으로 몰려온다. 재난지역에서는 자원봉사활동을 위한 지역 수요에 대한 정보제공과 자원봉사자 접수, 배치, 관리와 사후평가를 비롯한 다양한 이재민 지원활동이 필요한데 이러한 활동이 자원봉사센터에서 이루어진다.

자원봉사센터는 재난시에 자원봉사활동을 관리하고 역할을 중계하는 역할을 한다. 이재민과 자원봉사자, 자원봉사단체와 자원봉사단체, 행정기관과 자원봉사자, 이재민의 욕구와 자원봉사 활동을 서로 연결해주는 것이 자원봉사센터의 역할이라고 할 수 있다.

우선 이재민과 자원봉사자를 연결하는 역할은 재난지역에서 자원봉사가 필요한 일, 즉 이재민의 욕구와 자원봉사활동을 서로 연결하는 것이다. 이를 위해서는 재난지역의 정보와 이재민의 욕구를 조사하고 분석하고 정리하여 자원봉사활동이 필요한 곳에 자원봉사자를 연결하는 것이 필요하다.

두 번째로 자원봉사단체와 자원봉사단체를 연결하는 역할이 있다. 재난지역에서는 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 자원봉사단체들간의 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. 재난시의 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, 역할을 분담하는 것도 자원봉사센터의 역할이라고 할 수 있다.

네 번째로 이재민의 욕구와 자원봉사 활동을 결합시키는 역할이다. 이재민이 무엇을 필요로 하고 있는가

하는 이재민의 욕구와 자원봉사활동을 연결하는 것으로서 이를 위해서는 재난지역의 정보를 수집하고 이재민의 욕구조사와 자원봉사자의 상황을 잘 파악하여 이재민이 원하는 활동을 자원봉사자들이 할 수 있도록 엮어내야 한다. 재난상황에서는 이재민이 스스로 필요한 활동을 하나하나 찾아내는 것은 불가능할 수도 있으므로 자원봉사센터는 읍면동 단위에서 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 활동을 결정해야만 한다. 이러한 역할을 해내기 위해서 자원봉사센터에서는 시간의 흐름과 지역상황에 따라 재난지역이 어떻게 변화해 가는지 파악하면서 앞으로 필요한 일들을 준비해나가는 역할도 필요하게 된다.

## 2) 임시자원봉사센터<sup>2)</sup>

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

태풍 '루사' 당시부터 현재까지 재난지역에서 자원봉사활동이 자원봉사센터로 일원화 되어야 한다는 것이 늘 제기되고 있지만 자원봉사센터로 일원화 되어있는 시스템이 마련된 지역이 그리 많지는 않다. 이는 기본적으로 자원봉사센터의 역량이 취약하다는 주관적 조건도 있지만 행정기관과 자원봉사센터와의 협력 관계가 지역에서 자리잡고 있지 못한 측면도 있다.

2003년에 발생한 태풍 '매미'의 경우를 보면, 자치행정과, 농업기술센터, 건설행정과, 여성복지계 등 지자체마다 자원봉사 관리를 담당하는 부서가 상이했고 그나마 장비, 물품, 일반인력, 전문인력에 대한 관리 는 그 안에서도 각각 따로 관리하는 경우도 있었으며 자원봉사센터와 행정기관에서 자원봉사자를 각각 별도로 관리하는 경우도 있었다. 그러나 최근 3년동안 연속적으로 자연재난을 겪은 강원도의 경우 자원봉사 관리가 자원봉사센터로 일원화되어가고 있으며 점차 다른 지역에서도 자원봉사센터로 일원화되어가고 있는 추세이다. 따라서 자원봉사센터는 평상시에 재난재해에 대비한 시스템을 구축해 놓아야 하며 만일 재난이 발생한 시기에 그러한 시스템이 구축되어 있지 않다면 사전에 재난재해 대비 자원봉사용영위원회를 구성하여 운영위원회에서 임시자원봉사센터의 구성방법과 운영형태를 정하고, 행정기관과 협의하여 설치여

2) 임시자원봉사센터에 대한 개념은 아직 정리되어 있지 못하다. 재난시에 자원봉사센터의 역할을 하는 것이 임시자원봉사센터이며 그 역할은 현재 설립되어 있는 시·군·구 자원봉사센터를 중심으로 재난시에 일상업무외에 재난자원봉사센터의 역할을 하는 것이라는 입장이 있고, 한편으로는 시·군·구 자원봉사센터가 재난지역의 읍면동 단위마다 현장캠프로서 설립하는 것을 임시자원봉사센터라고 개념짓는 입장도 있다. 여기서는 현재 설립되어 있는 지역의 자원봉사센터에서 설립하는 읍면동 단위의 현장캠프의 역할을 하는 곳이 임시자원봉사센터라는 후자의 입장에서 서술하고자 한다.



부를 결정해야 한다. 지역의 자원봉사센터는 임시자원봉사센터의 운영에 관련한 비용에 대해서도 사전에 행정기관과 지역의 자원봉사단체와 협의하여야 한다.

### 3) 재난구호자원봉사 관리자

재난구호자원봉사 관리자의 역할은 자원봉사자를 위한 자원봉사활동이라고 할 수 있다. 재난현장에서 관리자는 연극의 조연배우처럼 활동을 드러내지 않으면서도 자원봉사자들이 자신의 역량을 최대한 발휘하여 활동할 수 있도록 뒷받침해주는 역할이다. 재난상황에서 이재민과 자원봉사자가 주연역할을 하는 동안 뒤에서 그들을 지원하고 조정하는 역할을 하기 때문이다.

재난 지역에 모인 많은 자원봉사자는 각기 자신이 하고 싶은 일이 있고, 이재민의 상황이 어떤지 알고 싶어 한다. 그렇기 때문에 자원봉사활동을 조정하고 관리하는 역할을 할 수 있는 관리자가 필요하다.

관리자의 역할은 크게 네가지 정도로 정리할 수 있다. 첫째 임시자원봉사센터에서 접수된 이재민의 일감에 대한 조사와 활동 프로그램의 개발, 둘째 자원봉사자의 모집 및 접수, 셋째 사전교육활동 그리고 네번째로 자원봉사활동의 관리 및 평가를 통해 다음 활동에 보완할 수 있도록 하는 것이다.

재난이 발생하면, 자원봉사센터에서는 상근자만으로는 시시각각 다양하게 들어오는 자원봉사 접수와 파견을 처리하는데 많은 어려움을 겪게 된다. 일본의 한신·아와지 대지진때 자원봉사센터를 운영한 오사카 볼런티어협회에 의하면 1월20일 재해 현지사무소를 개설하고 난 후 5월14일까지 115일동안 총 4,822건의 의뢰건수를 접수했다고 한다. 여기에는 이재민으로부터의 정보 문의나 단체조회와 같은 부분은 포함되지 않으며 '자원봉사를 하고 싶다'는 의뢰건수만 해당된 것이라고 하는데, 이는 오사카볼런티어협회의 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 應援する市民の會, 1996). 이처럼 재난지역의 자원봉사센터는 마치 전쟁터를 연상하게 할 정도로 일이 폭주하게 되는데 그런 상황에서 관리자가 조정의 역할을 제대로 해내지 않으면 재난구호자원봉사활동을 효율적으로 실행하기가 어렵다.

재난상황에서 관리자는 '자원봉사자와 자원봉사자', '자원봉사자와 이재민', '이재민과 이재민' 등 사람과 사람을 연결하는 역할을 해야한다. 이들의 '마음'과 '마음'을 연결하기 위해서는 균형잡힌 '능력'과 '마음가짐'이 중요하다. 마음과 마음을 연결하기 위해서 필요한 것은 '서로간의 차이를 인정하는 것'이며, 이를 위해서는 우선 다른 사람의 이야기를 잘 들어줄 수 있는 마음가짐을 가지고 있어야 한다.

평상시에 자원봉사센터나 사회복지 시설에서 이루어지는 자원봉사활동은 일감에 대해 세세하게 분석하고 그 일감에 맞는 자원봉사자를 찾아주는 '맞춤 봉사'가 가능하다. 그러나 재난시에는 꼼꼼하게 분석하고 배치할 수 있는 시간적 여유가 없으며 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 재난 시 관리자에게 필요한 것은 판단력과 결단력, 관찰력, 냉정함과 심신의 강인함이다. 더불어 일상 활동에서 축적되어온 다양한 인맥과 풍부한 경험이 필요하다.

예측할 수 없는 상황이 수시로 발생하는 재난현장에서는 문제점을 신속하게 발견하고 그 문제점을 해결하기 위한 '결단력' 과 '우선 해결해야 하는 일' 을 결정하는 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 진행할 수 없는 사안들도 발생한다. 또한 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

재난시의 자원봉사자는 참가형태와 전문성에 따라 구분할 수 있다.

우선 전문성을 가진 자원봉사자로서 조직적으로 활동하는 자원봉사자가 있다. 재난이 발생했을 때 자발적이고 적극적으로 활동할 수 있는 단체에 소속되어 있는 자원봉사자로, 대부분의 단체는 그 활동영역이나 목적이 일정부분 명확하게 설정되어 있으며 단체 안에서 활동의 조정역할을 하는 관리자가 있는 경우도 있다. 인명구조 전문단체, 의료전문단체가 여기에 속하며 재난지역에 있는 단체가 다른 지역에 있는 단체와 연계하거나 단체의 중앙에서 전체 활동을 조정하기도 한다. 주로 전국규모의 단체로 이루어진 이러한 단체들이 재난이 일어났을 때 서로 정보를 공유하고 네트워크를 만들어 활동한다면 조직적인 활동으로서 큰 힘을 발휘할 수 있다.

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

세 번째로 전문성은 없으나 조직에 속한 자원봉사자로서 재난지역에서 가장 많은 비율을 차지하는 자원봉사자이다. 재난에 대비한 훈련 경험이 없는 기업체의 사원이나 지역단체에 속해있는 봉사자로서 많은 자원봉사자가 필요하거나 지속적인 인원 투입이 필요한 상황에서는 반드시 특정한 지식이나 경험이 없어도 재난지역에 큰 힘이 될 수 있다. 재난현장에 투입되는 90%이상이 이러한 자원봉사자이며 재난지역 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 장기 활동을 하는 봉사자가 많아 지므로 일반적인 복구활동에 투입되기보다는 지역상황에 대한 정보 수집과 이재민의 욕구조사 등 임시지원



봉사센터 지원 활동에 배정되는 것이 바람직하다. 이러한 봉사자들은 경험이 축적되어 재난구호활동에 대한 노하우가 쌓이게 되면, 전문적인 재난구호 자원봉사 리더로 성장할 수 있는 가능성을 가지고 있다.

### 3. 재난구호활동의 내용

재난구호자원봉사활동은 전문구호활동과 일반구호활동으로 나누어지며 시간의 흐름에 따라 재난직후 긴급봉사자투입기, 응급생활복구기, 생계복구비, 생애복구기로 나눌 수 있다. 또한 거주지에 따라 재난지역에 거주하는 경우와 외부에서 온 자원봉사자의 경우에 활동내용이 달라질 수 있다.

#### 1) 거주지에 따른 구분

재난구호자원봉사자를 거주지에 따라 크게 분류해보면 재난이 발생한 지역에 살고 있는 경우와 재난지역 외부에 거주하고 있는 경우로 나눌 수 있다. 재난구호자원봉사활동은 일반적인 자원봉사활동과는 달리 거주지보다 거주지 이외에서 활동하는 경우가 더 많으며 대규모 재난인 경우 외부에서 온 자원봉사자가 대부분을 차지하기도 한다.

재난지역에 거주하고 있는 주민의 경우 응급시에 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 구했다고 한다. 도로나 통신이 두절되거나 대규모 재난인 경우 119와 같은 인명구조대가 올 수 없는 경우도 발생할 수 있으며 인명구조대가 오기 전에 응급처치가 필요한 경우가 발생하기도 하는데 이때 지역주민의 활동이 인명 피해를 줄일 수 있는 큰 역할을 할 수도 있다. 또한 직접 복구활동과 더불어 재난지역의 정보를 수집하여 제공하거나, 외부 자원봉사자를 안내하고 관리하는 역할에 있어서 재난지역의 복구상황을 지켜보면서 이재민에게 시기에 따라 필요한 활동을 지원하는 것은 지역의 상황을 잘 알고 있는 주민이 아니면 할 수 없는 영역이므로 재난발생 후 지역주민은 재난구호활동에 있어서 중심축이 되어야 한다.

외부 자원봉사자의 경우 일반적으로 도로가 복구되어 재난지역에 진입이 가능한 경우에 대부분의 활동이 시작되므로 응급대응을 할 수 없는 한계를 가지고 있다. 그러나 대규모 재난이 발생하여 지역주민 대부분이 피해를 입어 지역주민만으로 응급대응을 할 수 없을 때에는 대부분의 자원봉사활동이 외부자원봉사자에 의해 이루어지기도 한다.<sup>3)</sup> 외부 자원봉사자는 긴급시에 이루어지는 대피시설 지원과 같은 구호활동뿐만 아니라 자원봉사자를 모집하여 파견하거나 물품, 의연금 모집 등 다양한 활동을 펼칠 수 있다.

3) 2002년 태풍 '루사' 당시 강릉시종합자원봉사센터에 접수된 자원봉사자 13,471명중에서 강릉시 이외에서 온 외부자원봉사자는 12,567명이었으며 그 가운데 강원도 이외에서 온 자원봉사자는 8,072명이었다. '루사'의 경우 강원도 전 지역에서 피해를 입은 대규모 재난이었기 때문에 서울, 경기 등 외부에서 온 자원봉사자의 비율이 커진 것으로 보인다.

## 2) 시간경과에 따른 활동내용

자원봉사자 활동은 기본적으로 이재민이 무엇을 필요로 하고 있는가에 따라 달라진다. 이재민이 필요로 하는 구호활동은 시간이 흐름에 따라 시시각각 변하고 그 내용도 점차 다양해진다. 재난지역의 시간 경과에 따라 활동내용을 긴급 봉사자 투입기, 응급생활 복구기, 생계 복구기, 생애 복구기로 나눌 수 있다.

### ① 긴급봉사자투입기

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

'삼풍백화점 붕괴사고' 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 긴급봉사자투입기에는 훈련받은 자원봉사자만이 활동을 해야 하며, 또한 119와 같은 현장 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 간호 등의 활동이 펼쳐진다. 지역에 대한 위험도 판정이 내려지기 전의 상황이므로 일반자원봉사자의 활동이 금지되는 경우도 있다.

### ② 응급생활복구기

재난이 발생하여 지역이 고립되거나, 위험이 예상되어 응급대피를 해야하거나, 주택의 침수·파손으로 인해 어쩔 수 없이 지역의 학교나 체육관 등과 같은 임시대피시설에서 생활해야하는 대피기와 생활기반시설이 복구되는 시기이다.

주민이 먹고 살 수 있는 기본적인 환경에 대한 복구가 이루어지는 시기이며, 임시주거시설에 대한 지원 활동과 더불어 전기, 수도, 가스와 같은 생활기반 시설에 대한 복구활동이 이루어진다.

풍수해의 경우, 이재민의 대피시기는 지역의 위험요소가 사라지거나 일부 침수된 주택에서 물이 빠져 다시 집으로 돌아가기까지, 짧으면 하루에서 길게는 두세달이 소요되는 경우도 있다. 임시 대피시기는 대부분의 이재민이 집으로 돌아가는 시기에 마무리되는 경우가 많으며 주택이 완전 파손된 경우에는 집이 복구되



기까지 컨테이너와 같은 임시주거시설에 들어가거나 친척이나 이웃집으로 이전하는 경우가 대부분이다.

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

응급구조 활동과 대피가 마무리되면 그때부터 생활복구 활동으로 들어간다. 풍수해의 경우 이 시기에 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 재난 지역의 잔해물 처리가 긴급하게 이루어져야 하는 시기이기도 하다. 지역의 리더와 자원봉사센터는 지역의 피해상황을 진단하고 기존에 구축되어 있는 재난관리 시스템을 점검하면서 봉사자들을 관리해야 한다.

### ③ 생계복구기

응급생활 복구기가 끝나면 이재민은 일상 활동으로 돌아가게 된다. 초기 활동은 비닐하우스 철거와 농작물 복구 등 생계에 필요한 시설에 대한 복구활동 중심으로 이루어진다. 이때부터는 앞으로의 생활을 위한 설계가 필요해진다. 재난복구 활동이 재난이 일어나기 전의 상황으로 되돌아가기까지의 활동이라고 한다면 생계복구기는 이재민이 재난 이전의 상태로 지속적인 생계 활동을 할 수 있도록 보다 안정된 삶의 기반을 만들어 가는 시기이다. 재난의 경우 피해자가 마음의 상처를 치유하고 일상생활로 돌아가기까지 지나간 시간이 필요하므로 재난을 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 대출하거나, 주택에 입주하는 문제를 비롯하여 피해지역 주민들, 특히 고령자와 같은 노약자에 대한 심리적 지원이 이루어져야 한다. 대부분의 활동은 피해지역 주민겨울나기 지원, 김장해드리기, 농작물 수확하기 등이며, 특히 재난을 입은 지역의 농작물 팔아주기 행사를 봉사자들을 중심으로 해나가는 등 상상력을 발휘한 다양한 지원활동이 필요한 시점이다.

### ④ 생애복구기

생애복구기는 1~2년으로 마무리되는 것이 아니라 피해를 입은 사람들에 대한 생애를 통해 지원활동이 지속되어야 한다는 관점을 갖는 것이 중요하다. 이 시기에는 재난시 설치되었던 임시자원봉사센터의 활동도 종료되고, 피해지역도 안정화되어 일상생활로 돌아간 시점이므로 외부봉사자들에 의한 지원활동이 이루어지지 않는다는 점에서 지역 주민을 중심으로 행정 도우미 봉사단, 심리적 상담을 위한 상담봉사단 등을 운용해나갈 수 있으며, 지역주민을 중심으로 한 일상적인 봉사활동 속에 피해지역 주민의 생애를 지원하기

위한 활동이 꾸준히 이루어져야 한다.

#### 4. 재난구호활동을 위한 주요활동

##### 1) 욕구조사

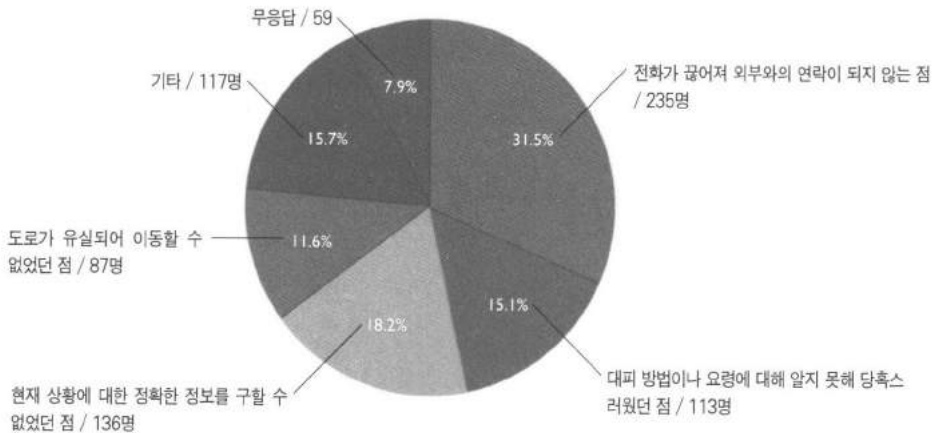
재난지역의 자원봉사활동은 이재민이 원하는 활동을 중심으로 전개해야 한다. 그런데 이재민의 욕구는 고정되어 있는 것이 아니라 지역 상황과 시간 경과에 따라 변화한다. 이렇듯 시간과 장소에 따라 상이한 욕구를 파악하기 위해서는 이재민 욕구조사가 필요하다.

태풍 '루사' 당시 김천시 종합자원봉사센터에서 100여가구를 대상으로 한 이재민 욕구조사와 전국재해구호협회가 2003년 태풍 '매미' 피해를 입은 이재민을 대상으로 한 실태조사보고서를 중심으로 이재민의 욕구가 어떻게 변화하는지를 살펴보고자한다. 다만 여기에서 대상으로 하는 자원봉사활동은 인명구조와 같은 전문적인 활동보다는 일반적인 자원봉사자들이 참여할 수 있는 활동을 중심으로 하고 있다.

##### ① 재난발생초기의 욕구

재난발생 직후 이재민들이 경험한 가장 불편한 점은 '통신이 두절되어 외부와 연락이 되지 않은 점'이 31.5%로 가장 많았고, 그 다음은 '현재 상황에 대한 정확한 정보를 구할 수 없었던 점'이 18.2%로 나타났다. 이는 재해직후에 이재민들이 필요로 하는 것이 '안부 확인'과 '재난 상황'에 대한 정보로 전체 응답의 49.7%에 해당된다는 것을 알 수 있다.

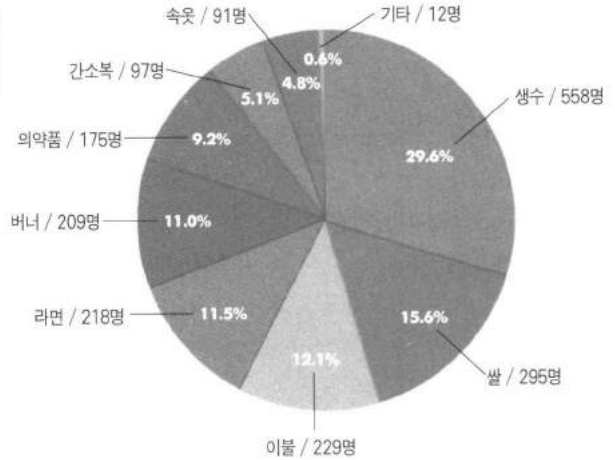
■ 표6 재해 발생 직후 불편한 점 항목 / 빈도(747명)





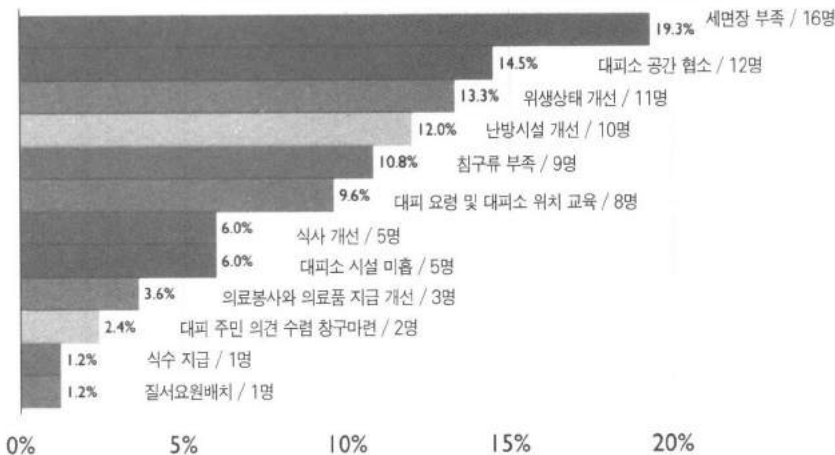
또한 재난초기(당일~3일후까지)에 이재민이 가장 필요로 하는 물품은 생수가 전체 응답의 29.6%를 차지했고, 다음으로는 쌀(15.6%), 이불(12.1%), 라면(11.5%), 버너(11.0%) 순으로 나타났다.

■ 표7 재해초기 가장 필요한 물품 (중복응답)  
필요한 물품 / 빈도(1884명)

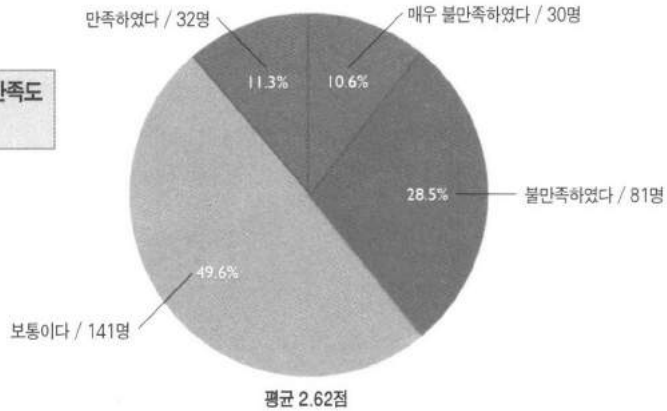


이재민이 대피소에서 생활하는 동안 개선이 필요한 사항에 대해서는 세면장 부족이 19.3%로 가장 많았고 그 다음으로 대피소 공간협소(14.5%), 위생상태(13.3%), 난방시설(12.0%)이 뒤를 잇고 있다. 그밖에는 대피요령 및 대피소 위치 교육(9.6%), 의료봉사와 의료품 지급개선(3.6%), 대피주민 의견 및 수렴창구 마련(2.4%), 질서요원배치(1.2%)의 의견도 나왔다. 특히 대피소 내의 불편사항에 대한 건의 절차에 대한 만족도 조사에서 만족도는 5점척도에서 2.62점으로 나타나고 있는데(전국재해구호협회, 2004) 이는 대피 생활을 하는 이재민에게 있어 의사전달의 통로가 제대로 이루어지고 있지 못하다는 사실을 보여주고 있다.

■ 표8 대피소 생활과 관련하여 개선해야 할 사항 항목 / 빈도(83명)



■ 표9 대피소 불편사항의 건의 절차에 대한 만족도  
 항목 / 빈도(284명)



우리나라 자연재난의 경우 대부분 풍수해 피해이고 대피소 생활이 비교적 단기간에 이루어지며, 이로 인해 대피소 활동지원에 외부 자원봉사자들이 파견되는 경우가 그리 많지 않다. 자원봉사자들의 대부분이 단체에 소속된 자원봉사자들이고 단체에 소속되어있는 자원봉사자들이 재난지역에 들어간 시기는 이미 이재민의 대피생활이 종료되는 경우가 많기 때문이다.

② 시간경과에 따른 욕구변화

복구활동에 있어서 시간경과에 따른 이재민의 욕구 변화를 살펴보면 다음과 같다(한상일, 2004).

■ 표10 복구활동 시간흐름별 주요 자원봉사활동 변동내용

	1~2주	3주	4주	5주
내역	· 주택 내 토사 제거 · 가구 및 집기세척 · 가전제품 수리 · 중식봉사 · 공공시설 응급 복구 · 주택 응급 복구	· 산사태로 인한 붕괴 지역 복구 · 주택 정비 · 보일러, 전기 수리	· 상가 집기정리 · 농산물 건조 및 정리 · 수해지역 미복구 장소 확인 조사 · 도배, 보일러 설치 · 미장 등 전문 자원봉사	· 논, 밭 등 농경지 복구 · 공공 장소 복구 · 환경 정리

■ 표11 복구활동 시간흐름별 수해복구 자원봉사 필요물품

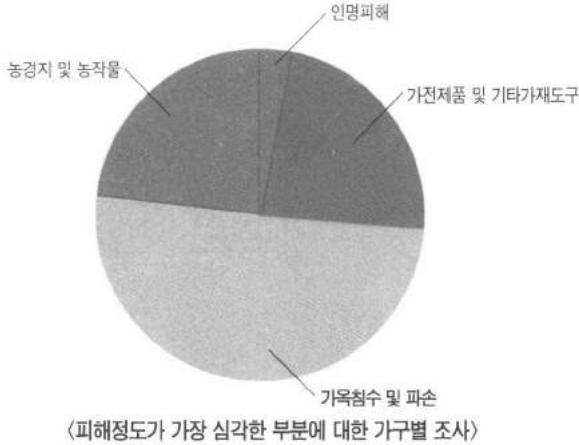
구분	1~2주	3주	4~5주
내역	삼, 장화, 장갑, 세제, 도시락, 음료수 등	중장비, 전문봉사분야별 필요부품 및 물품	수해복구 담당기관 혹은 활동처 담당자와 사전 상의 후 필요물품 준비

■ 표12 시간흐름별 필요물품 변동내용

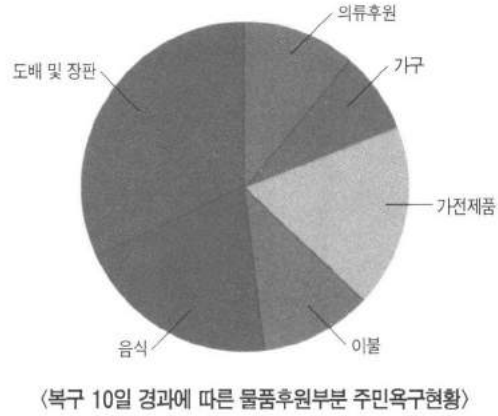
구분	1~5일	1주	2~4주
내역	물, 휴지, 세제, 버너, 부탄가스, 의류(겉옷 및 속옷), 쌀, 커피면, 밀반찬, 양초, 이불 등 응급지원용품	밀반찬, 가전제품, 의류(아동 및 성인), 쌀, 콘테이너 하우스 등	장판, 도배지, 전자제품, 학용품, 가구, 시멘트 등



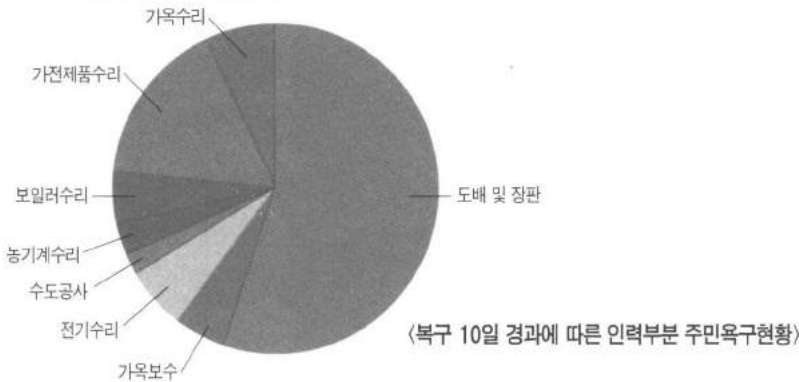
■ 표13 가구별 주요피해 현황



■ 표14 물품후원부분 세부지원 요청내역



■ 표15 인력지원요청 분야별 세부내역



시간경과에 따른 이재민 욕구의 흐름을 보면, 초기에는 집안에 들어온 토사제거를 비롯한 주거시설에 대한 복구와 가재도구 및 가전제품 수리 등의 활동이 주로 요구되며 다음으로 부서진 집을 수리하거나 집안의 전기, 가스 시설 수리가 필요하고, 그 다음 단계에서는 도배, 장판작업이 이루어지며, 거의 비슷한 시기에 보일러 수리, 미장 등의 활동이 필요하다. 집안정리가 마무리되면 농경지 정리라든지, 비닐하우스 철거 작업 등 생계에 필요한 작업이 필요해지며 물품 또한 일감의 변화와 함께 작업에 필요한 장비나 도구들이 요구되어진다.



### ③ 일본의 한신·아와지 대지진에서 본 지진재난에서의 욕구변화의 흐름

(阪神・淡路大震災 被災地の人々を 應援する市民の會, 1996. 92쪽~97쪽)

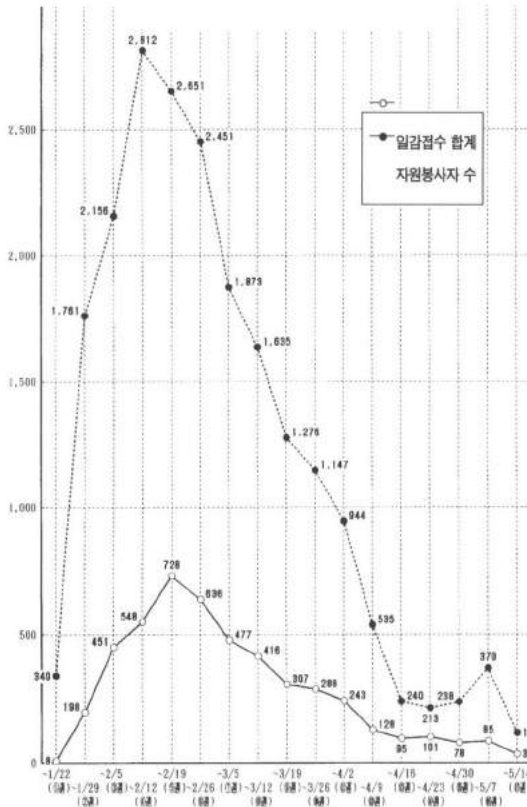
지진재난의 경우 풍수해와는 달리 대피기간이 장기화되는 경우가 많고 복구기간도 장시간을 필요로 한다. 따라서 이재민의 욕구 또한 장기간의 대피시기동안 다양하게 나타나며 시간의 흐름에 따른 변화의 추이가 비교적 뚜렷하다는 특징을 보인다.

다음은 지진재난의 사례에서 나타나는 이재민의 욕구변화의 흐름을 1995년 1월17일에 발생한 일본의 한신·아와지 대지진 당시의 자료를 통해 살펴본 것이다.

일본 한신·아와지 대지진 당시 한 단체가 운영한 임시자원봉사센터의 자료에 의하면 몇가지 사실을 확인할 수 있다. 우선 자원봉사자가 많이 오면 그 다음주에는 이재민에 의한 일감요청도 늘어나고, 자원봉사 접수가 적었던 다음주에는 이재민에 의한 일감요청 수도 줄었다는 것을 알 수 있다. 이는 자원봉사자가 이재민의 집을 방문하여 자원봉사센터의 활동을 알리고 또 수많은 자원봉사자가 일하고 있는 모습을 실제로 보게되면서 이재민이 자원봉사센터에 일감요청을 하게 되는 계기로 작용하게 된다는 것을 알려주고 있다.

〈표 17〉에 나타난 시기별 활동내용을 보면 1주째에는 압도적으로 급수나 구호물품의 제공 등 '긴급생활

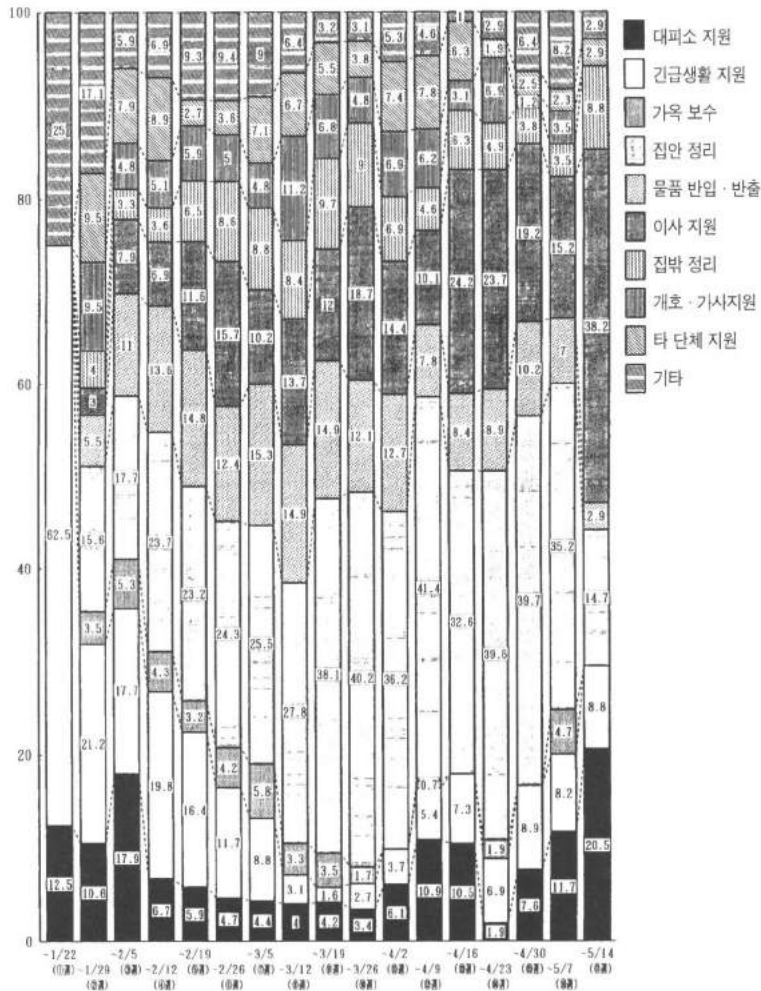
■ 표 16 자원봉사자와 일감의 접수 수의 변화





지원'이 많음을 볼 수 있다. 2주째에는 일감이 다양하게 분산되는 경향을 보이는데 1,2주째에는 의뢰건수가 전체적으로 낮았다는 이유도 있지만 다른 주와 비교해보면 기타 항목의 비율이 높는데, 이는 항목에 분류할 수 없는 '심부름센터'와 같은 다양한 요청들이 있었기 때문이라고 생각되어진다. 구체적으로는 '안부 확인', '운전대행', '입원환자의 간병', '아토피 피부를 가진 아이들의 식료품 조달' 등 예상하지 못했던 다양한 일들에 대한 요구가 포함된다. 4주째가 되면 '집안정리'가 가장 높게 나타나면서 이후 30%~40%를 차지한다. 그 외의 일감들도 전체적으로는 대략 비슷한 비율을 나타낸다. 우선 '집안정리(가구이전 등을 포함한)'의 비율이 높고 '물품반입 반출', '이사지원' 등이 이어진다.

■ 표17 시기별 일감 접수 비율



아래의 <표18>은 각 일감요청에 대한 의뢰수의 변화를 비교한 것으로, 다양한 일감들이 어느 시기에 최고점에 이르는지 알 수 있다. 의뢰건수가 가장 많은 것은 5주째(2월13일~19일)이다. 전체적으로 5주 전후가 많으며 일감요청의 내용에 따라 조금씩 다른 경향을 보이고 있다. 가장 많은 의뢰건수를 받는 시기와 활동내용은 다음과 같다.

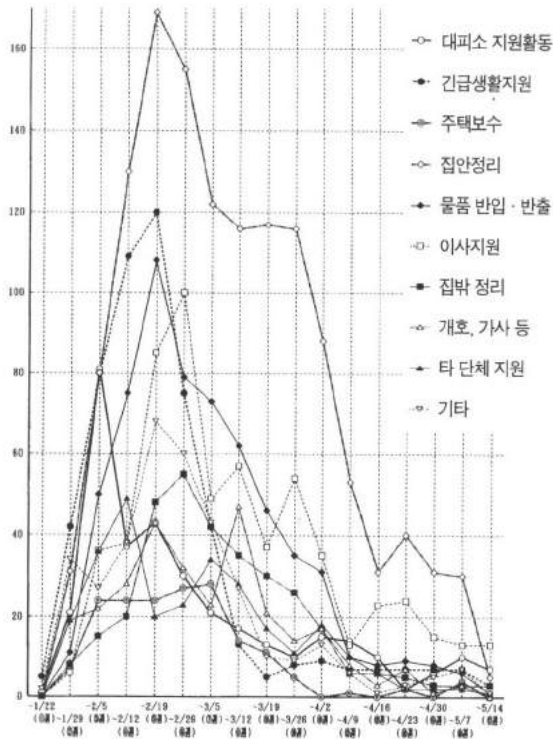
▷3주째에 최고치 : 대피소 지원

▷5주,6주째에 최고치 : 긴급생활지원, 집안정리, 물품반입·반출, 집밖정리, 이사지원

▷최고치가 없는 형 : 주택보수, 개호활동, 가사지원, 타단체 지원

즉, '정리'에 관련된 일은 2월 후반에 가장 많이 나타났으며, '일상생활 지원'은 시기와 관계없이 요청되었음을 알 수 있다.

■ 표18 일감요청의 변화



재난이 발생한 후 시간이 지날수록 이재민의 욕구는 다양해진다. 이러한 다양한 욕구를 확인하기 위해서는 자원봉사자들이 조사를 통한 연구와 상상력을 발휘한 창조가 이루어져야 한다. 한 재난 전문가는 '재



난은 진화한다'고 했다. 이는 재난자체가 과거와는 다른 양상으로 발생하는 경향을 의미하는 것으로 들린다. 그러나 한편으로는 과거와는 달리 이재민의 욕구가 그만큼 다양해진다는 것을 의미하기도 한다. 과거에는 재난지역에서 애원동물보호를 위한 자원봉사활동이 이루어지는 경우가 그리 많지 않았다. 그러나 핵가족화가 진척되고 고령화 사회에 접어들면서 애원동물을 기르는 사람들이 많아졌고, 애원동물을 가족처럼 여기는 사람들로 인해 애원동물 보호를 위한 자원봉사활동도 생겨났으며<sup>4)</sup>, 지구 환경 변화로 인해 아토피성 피부를 가진 어린이들이 늘어남에 따라 아토피성 피부를 가진 어린이를 위한 식품 보급 활동도 요청대상에 들어오게 되었다.

이렇듯 재난지역에서 이재민의 욕구는 끊임없이 변화하고 있으며 그러한 다양한 욕구를 조사하고 개발하고 새로운 활동영역을 만들어야 이재민의 욕구에 맞는 활동을 전개할 수 있다.

## 2) 정보제공

구호활동에는 재난지역에 대한 정보의 수집과 제공이 중요하다. 한국에서는 지금까지 재난지역의 정보에 대한 중요성이 간과되어온 측면이 있는데 이는 자원봉사자들이 일반적인 복구활동에 투입되는 경우가 대부분이고 임시자원봉사센터활동을 지원하고 장기적인 활동을 하는 자원봉사자들이 많지 않았다는 현실에서 기인하기도 한다. 그러나 점차 재난구호자원봉사활동에 대한 인식의 폭이 넓어지고 이제 이재민들도 임시자원봉사센터를 통해 자원봉사자를 요청하는 것이 일반화되어 있다. 그러므로 앞으로는 이재민들의 요청과 자원봉사자들의 요구를 연결시킬 수 있는 다양한 정보들을 수집하고 제공하여야 한다.

정보수집은 가만히 앉아서 얻을 수 있는 것이 아니며 특히 통신이 두절되어 사용할 수 없는 경우도 있으므로 무선통신기기를 이용하거나 직접 현장 확인을 통해 정보를 수집하는 것이 필요하다. 시간이 경과할수록 정보량이 늘어나므로 수집할 때에는 반드시 메모하고 기록으로 남기는 것과 수집된 정보를 어떻게 제공할 것인가 하는 문제도 중요하다. 행정기관을 통해 전달하는 방법과 직접 지역주민들에게 전달하거나 지역의 언론을 통해 제공하는 등 다양한 방법을 모색해야 한다.

또한 '발없는 말이 천리를 간다'는 속담도 있듯이 잘못된 정보의 제공은 더 큰 혼란을 초래할 수 있으므로 정보를 제공할 때에는 신뢰할 수 있는 정보만을 제공해야 한다. 특히 재난지역에서는 수많은 루머와 소문이 왕성해질 가능성이 있으므로 그러한 잘못된 정보를 효과적으로 차단하는 것도 필요하다.

### ① 정보제공의 내용

4) 2004년 10월에 발생한 일본의 니가타 지진의 경우 '이코노미클래쉬' 증후군과 유사한 증세를 보이는 지진후유증에 의한 사망자가 발생했다. 이코노미클래쉬 증후군은 장시간 몸을 움직이지 않아 정맥에 혈전이 형성되고 이 혈전이 혈관을 따라 떠돌다가 폐나 심장, 뇌혈관을 막아 심장마비나 뇌졸중을 일으키는 증상으로 알려져 있으며 니가타 지진에서 사망한 대부분은 승용차안에서 피난생활을 하는 이재민에게서 발생했다(『한국일보』, 2004.10.29). 사망자가 발생하자 니가타 당국에서는 대피소에 들어가지 않고 승용차안에서 생활하는 이재민을 대상으로 인터뷰를 벌였는데 대피소에 들어가지 않고 승용차에서 피난생활을 하는 이유는 '대피소가 좁아서', '대피소에서는 프라이버시가 지켜지지 않기때문에' 등 다양했고 그 가운데에는 대피소에서는 애원동물의 출입을 금하기 때문에 애원동물과 함께 있기 위해 자동차에서 생활한다는 경우도 있었다.

재해지역의 정보는 시간경과와 지역에 따라 변화하고 점차 정보량도 늘어나게 된다. 재해지역의 정보를 내용별로 분류하면 크게 다음과 같이 나눌 수 있다.

- 피해규모 및 상황에 대한 정보 : 재해지역의 피해규모가 어느 정도인지, 침수 정도와 토사붕괴의 유무에 대한 정보를 말한다.
- 인명구조 및 구급에 관한 정보 : 사망하거나 다친 사람은 없는지, 가족이나 이웃중에 실종자는 없는지, 약국이나 의료용품을 구할 수는 있는지, 튼, 절단기 등의 구조장비를 구할 수 있는지, 의사나 간호사 등 전문가의 도움을 받을 수 있는지에 대한 정보를 말한다.
- 대피에 관한 정보 : 재난이 발생하면 어디로 대피해야 하며 필요한 물품은 어디에서 확보할 수 있는지, 대피소 시설은 사용 가능한지에 대한 정보이다.
- 생활정보 : 수도, 전기, 가스 등의 생활기반시설이 언제 복구 되는지, 은행, 가게 등이 문을 열었는지 등에 대한 정보가 필요하다.
- 응급구호기관에 관한 정보 : 지역에 있는 병원이나 보건소도 피해를 당할 수 있으므로, 사용가능한 의료기관에 대한 정보를 수집해야 한다.
- 도로 및 교통에 관한 정보 : 대부분 언론기관이나 행정기관에 의해 제공되고는 있지만, 도로 유실은 자원봉사자들의 정보수집활동이나 초기 구호작업, 대피에 장애를 주고, 소방활동이나 응급구조활동, 응급구호물품의 조달에도 차질을 빚게 되므로 통행이 불가능한 도로뿐만 아니라 통행이 가능한 도로를 파악한다. 자원봉사자가 밀려 들어 도로정체로 인한 응급구호물품이 제대로 전달이 안되는 경우도 있으므로 자원봉사차량을 다른 도로로 유도한다든지, 일반 차량의 운행을 일시 정지하는 조치가 필요한지에 대한 다양한 정보를 수집해야 한다.
- 행정기관 및 공공기관으로부터의 정보 : 행정기관에서는 이재민들을 위한 복구비 지원이나 국민위로금 지원내용, 복구에 관한 용자 및 다양한 지원제도들에 대한 정보를 가지고 있다. 그러나 이러한 세세한 정보들이 이재민 개개인에게 도달되기까지 시간이 걸리기도 하는데 그 가운데에는 신청기한이 정해져 있는 경우도 있으므로 정보를 접하기 어려운 노약자들에게 행정기관의 정보나 공공기관의 지원에 관한 다양한 정보를 제공하는 역할을 해야 한다.
- 자원봉사활동에 관한 정보 : 임시자원봉사센터가 어디에 개설되었으며 자원봉사자 신청은 어디로 어떻게 해야 하는지에 대한 정보를 제공하여 이재민이 안심하고 의뢰할 수 있도록 해야 한다.

## ② 사회적 약자를 위한 정보제공

정보제공을 할 때에는 지역상황에 대한 고려가 필요한데 특히 사회적 약자를 배려한 재난 정보가 제공되어야 한다. 주로 장애인과 고령자, 외국인이 이에 해당한다.

우리사회에서 장애인은 2004년 6월 기준으로, 약 153만명으로 추산하고 있으나(보건복지부, www.mohw.go.kr) UN은 나라마다 차이가 있으나 전인구의 10% 정도로 보고 있어 이러한 기준으로 본



다면 등록되지 않은 장애인을 포함하여 약 450만명으로 추정할 수 있다. 특히 대부분의 재난정보가 TV와 같은 방송매체를 통해 전달되므로 장애인이 바로 접하기에는 많은 어려움이 있고, 통신이 두절되거나 갑작스런 재난이 발생하였을 때 정보를 얻을 수 없어 대피할 수 있는 시기를 놓치기도 한다. 그러므로 재난시에 장애인을 위한 자원봉사자의 역할이 중요하다. 평상시에 장애인과 연관을 맺고 있는 사회복지시설이나 장애인봉사활동을 해오던 봉사자가 재난이 발생했을 때 바로 재난정보를 제공하고 장애인을 위한 대피 및 구호활동을 펼칠 수 있는 구조가 마련되어야 한다.

또한 우리사회는 이미 고령화 사회에 접어들고 있으며 특히 농촌지역의 경우 고령화 문제는 심각하다고 할 수 있다. 이미 2000년에 64살 이상 고령인구 비율이 7.3%를 기록해 고령화 사회의 일반적 기준인 7%를 넘어섰는데 농촌지역의 경우 이미 초고령사회의 기준인 20%를 넘어서 21.7%를 기록했다. 통계에 의하면 2003년 농업경영주 가운데 65살 이상의 비율이 41%로, 1990년 18.3%에 비해 갑절 이상으로 늘어났고 농업경영주 평균연령도 90년 53.4살에서 2000년에는 58.7살로 높아졌다(『한겨레신문』, 2004. 11. 23). 이처럼 고령화 사회가 진전되고 특히 농촌지역은 초고령화사회에 진입한 상황은 재해구호활동에 있어서도 고령자에 대한 배려를 하지 않으면 안된다는 현실적 요구로 나타나고 있다. 고령자의 경우 재난을 겪고 난 후 심신이 급격하게 쇠약해지거나 정신적 공황에 시달리게 되므로 심리적 지원활동 역시 필요해진다.

한국에 거주하고 있는 외국인에 대한 정보제공도 필요하다. 외국인 노동자의 경우, 2004년 2월 현재 374,000명으로 알려져 있으며(노동부, www.molab.go.kr) 등록외국인 숫자는 437,000명(법무부, www.moj.go.kr)에 이른다. 특히 외국인의 경우 일정 지역에 밀집되어 거주하는 경우가 많으므로 재난이 발생했을 경우에 지역에서 외국인을 위한 정보제공 및 다양한 구호활동이 필요하다. 외국인을 위한 정보는 같은 이재민으로서 필요한 정보(의료기관 정보, 행정기관의 재난대책에 대한 정보 등)가 외국인도 읽을 수 있는 언어로 제공되어야 한다. 게다가 외국인이기 때문에 필요한 구호활동도 발생한다. 즉 '귀국을 하고 싶은데 여권이 무너진 집안에 있어 꺼낼 수 없다'거나 '체류자격의 갱신에 대한 지원' 등이 여기에 속한다. 또한 국제전화로 통해 가족들에게 안부전화를 하고 싶은데 통신이 두절되었다거나 종교상의 이유로 특정한 식품을 먹지 않은 외국인들을 위한 식료품 제공 등이 해당될 수 있다.

한편 재난과 같은 혼란한 시기에 발생할 수 있는 편견과 차별에 대해서도 주의해야만한다. 재난 발생 직후에는 서로 도와주고 배려하던 이재민들도 대피생활이 장기화되거나 앞으로의 생활에 대한 희망이 보이지 않을 때 절망감에 빠져 내재되어 있던 편견들이 폭발하기도 한다. 우리는 그러한 예를 역사를 통해 볼 수 있는데 1923년 9월 1일에 일본에서 일어난 관동 대지진당시 6,000여명의 동포들이 학살된 사건을 돌이켜 보면 극한 상황에서 유언비어나 루머가 사실로 왜곡되면서 발생하는 충돌의 결과를 알 수 있다. 그러므로 이러한 유언비어가 확산되지 않도록 잘못된 정보는 초기에 차단하는 것이 필요하며, 외국인을 배려한 정보제공이 다국 언어로 제공되어야 한다.

### 3) 심리적 지원

재난을 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 재난을 경험한 피해자들 중 75%는 초기에 멍한 상태, 기절, 혼돈을 경험하며, 감정의 부재, 억제된 행동, 우울부단, 두려움 등의 초기 증상을 나타낸다(한인영, 1998, 14쪽). 이들의 경우 시간이 흘러 사고에 대한 기억이나 아픔을 잊고 정상적인 생활로 되돌아가는 경우도 있지만, 몇년이 지나도 회복되지 못하고 자신의 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(trauma<sup>5)</sup>)를 경험한 후 일어나는 심리적 반응을 일컫는다. 외상이 없어짐에도 불구하고 계속해서 그 당시의 충격적인 기억들이 자꾸 떠오르며 그 외상을 회상시키는 활동이나 장소를 피하고 신경이 날카로워지며, 잠을 잘 자지 못하고 집중을 하지 못하기도 한다(김정범, 2004, 186쪽). 기념일 반응(Anniversary reaction)<sup>6)</sup>, 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 혼자서 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 2년 6개월 후에는 31.1%가 임상적으로 유의한 수준의 증상이 남아있다고 보고(김장규, 2001)되고 있으며, 특히 자연재난의 취약지구인 농촌지역인 경우 고령자의 비율이 높아지면서 노인들이 경고를 받아들이지 않으려는 경향이

5) 이전까지는 '일반적으로 정상적인 사람이 경험할 수 있는 범위를 벗어난 충격적 사건'만을 외상적 사건으로 인정했으나, 「정신장애의 진단 및 통계편람 제4판(DSM-Ⅱ)」에서는 강력한 두려움, 절망감, 그리고 공포 반응 등을 유발할 수 있는 모든 스트레스 유발 요인으로 외상의 범위를 확장시켰다. 따라서 폭행, 교통사고, 자연재난, 인적 재난, 가족이나 친한 친구의 예견하지 않은 갑작스런 사망에 직면하는 상황, 자녀가 생명을 잇어 갈 수 있는 심한 병에 걸리거나 자기 자신이 생명을 위협하는 질병에 걸렸을 때 등을 포함하는 포괄적인 외상 개념으로 발전하게 되었다.

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



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 사건충격 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 보여주고 있다.

### 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 슬로 세월을 보내다 5년만에 결국 자살이라는 극단적인 방법을 택했다<sup>7)</sup>(『한국일보』, 2004.10.21). 피해자의 가족들이 겪어야 하는 억울함과 사회에 대한 분노, 딸을 살리지 못한 죄의식과 무력감이 낡은 결과라고 볼 수 있다.

이는 사고현장에서 생명의 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 외상후 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 자녀가 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 재난현장에서의 냄새가 씻어도 지워지지 않는다고 호소하기도 한다.

자원봉사자들도 스스로 스트레스를 점검해야 할 필요가 있다. 자원봉사자의 경우에는 일상생활과는 동떨어진 생활을 장기간 지속하면서 체력소모가 많은 활동에 배치되어 과로에 시달리거나 이재민과의 관계에

■ 표19 자원봉사자의 스트레스 점검표 (伊永 勉, 1998, 108쪽~109쪽)

쉽게 다친다	상황판단이나 의사결정에 실수를 범함
자주 아프다	시간을 지킬 수 없다
휘청거린다	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

7) 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.



서 발생하는 갈등이나 고민으로 심리적, 육체적인 피로감을 느끼게 된다.

그러므로 장기간 활동을 하는 봉사자의 경우 위의 표에서 5가지이상 해당하는 경우에는 사고현장에서 잠시 벗어나든지 친구와 가벼운 대화를 하는 등 자신에게 맞는 휴식을 가질 필요가 있다.

## 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 할 수 있는 이재민과 피해자들을 위한 심리적 지원활동의 몇가지 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.

또한 희망을 안겨줄 수 있는 다양한 문화행사의 제공이 필요하다. 시간이 흐를수록 줄어드는 관심과 구호의 손길은 이재민들에게 더 깊은 상처를 줄 수가 있다. 눈앞에 놓인 암담한 현실보다는 혼자서만 고통을 감당해야한다는 억울함과 분노 속에서 상실감과 허탈감을 느낄 수 있다. 2004년 니가타 지진이 발생했을 때 일본의 축구선수들이 니가타 지역의 어린이들을 위한 축구교실을 열고 올스타전을 벌여 재난지역의 아이들에게 즐거움을 주었는데, 이러한 문화활동은 지친 이재민들을 위로하고 닫힌 마음을 열 수 있는 계기를 마련해준다.

탄환공포(Shell Shock)<sup>8)</sup>를 겪은 전쟁참전 용사들의 연구에서 비롯된 외상후 스트레스 장애는 오늘날 세계 곳곳에서 많은 사람들이 직·간접적으로 경험하고 있다. 한국사회의 경우도 연이은 대형 참사와 재난으로 많은 사람들이 허탈감과 불안감에 빠져 혼자 정신적 고통을 감당하며 살아가고 있다. 이들이 겪고 있는 정신적인 후유증의 회복은 신체적인 회복에 비해 상당한 기간을 필요로 하고 또 본인의 의지만으로는 해결하기 힘들기 때문에 개인과 가족, 사회적 차원에서 지속적인 지원을 필요로 한다. 따라서 자원봉사자들은 재난지역에 장기적인 안목을 가지고 심리적 활동을 포함한 지속적이고 장기적인 구호활동을 펼쳐야 한다. 문화행사와 안부편지, 방문상담 등 피해를 입은 주민들과 진심으로 교감하는 지속적인 관심과 활동이야말로 자원봉사자가 지역을 위해, 이재민과 함께 할 수 있는 아름다운 재난구호자원봉사활동이다.

8) '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 군인에게도 보이는 것을 보아, 정서적인 원인에 의해 생긴다는 것이 명백해지면서 사용되기 시작되었다.

**봉사자들이 할 수 있는 상담 방법<sup>9)</sup>****■ 수긍하기**

“예~”, “그렇군요” 등 단순히 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.

**■ 연결하기**

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

9) 서울 내러티브 연구소 최남희 교수의 인터뷰를 참조하였음.

r e l i e f

National Association for Disaster



**PART Ⅱ**  
자원봉사센터 활동 매뉴얼

- Ⅰ. 지역 자원봉사센터의 활동
- Ⅱ. 임시자원봉사센터의 활동

# I. 지역 자원봉사센터의 활동

재난이 발생하면 자원봉사활동은 지역의 자원봉사센터 중심으로 이루어진다. 그러므로 지역의 자원봉사센터는 재난이 일어나기 전부터 재난이 발생했을 때 자원관리를 어떻게 할 것인가에 대한 재난대비 시스템을 확보해놓아야 한다. 즉 지역의 자원봉사센터를 재난상황으로 전환하고 지역리더를 통해 지역 상황에 대한 보고를 받고 읍면동 단위의 임시자원봉사센터(재난 현장 캠프)의 설치를 비롯한 운영시스템에 대한 논의를 행정기관과 지역의 자원봉사단체와 함께 한 후 구체적인 실행계획으로 들어가야 한다. 이러한 시스템은 평상시에 구축해놓지 않으면 신속하게 대처하기 어렵다.

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

## 1. 자원봉사센터의 재난대비상황으로의 전환

재난이 발생하면 자원봉사센터는 자원봉사센터로의 업무를 지속할 것인가 그렇지 않으면 재난대비상황으로 자원봉사센터를 전환할 것인가에 대한 판단을 해야한다. 주로 재난의 규모에 따라 판단기준이 정해지는데 피해정도에 따라 자원봉사센터의 재해관련 업무수행 정도를 판단하고 임시자원봉사센터의 설치 여부를 결정하여 관련부서와 협조하여 판단하는 것이 중요하다.

재난의 징후가 포착되면 자원봉사센터는 자치단체에서 운영하는 재해관련 부서와 연계하여 각종 정보를 취득하여, 자원봉사센터의 운영시스템을 재해업무 수행 시스템으로 전환하여 대처해야 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 전환해야 할 경우로 자원봉사센터의 재해관련 업무 수행 지휘는 센터에서 양성한 재해관련 전문직원이 관장하도록 한다. 또한 이 경우에는 자치단체에서 운영 하는 재난대책본부에 합류하여 역할을 수행할 수 있도록 한다.
중	자원봉사센터의 기본 업무는 유지하되 재난업무를 부가 업무개념으로 수행
하	센터의 기본업무 및 관련 업무를 수행하면서 재난관련 업무를 일부 수행

또한 이때 협의해야 하는 것이 지역의 자원봉사센터와 광역 자원봉사센터 및 행정기관의 역할을 어떻게 분담해야 하는가 하는 문제이다. 자원봉사자의 모집, 배치가 자원봉사센터로 일원화된다면 광역단위의 자원봉사센터는 지역의 자원봉사센터를 지원하는 모델을 생각해볼 수 있다. 직접 자원봉사자를 모집하고 배치하는 역할은 지역의 자원봉사센터를 주축으로 하고 광역단위에서는 그러한 자원봉사센터에 지원인력 파견이나, 재난지역의 상황에 대한 정보제공 등 다양한 지원활동을 할 수 있다<sup>1)</sup>. 재난시 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 대폭줄여 전담직원이 자원봉사관리나 배치에 관한 부분을 전담하고 소장이나 회장은 홍보, 언론기관 및 행정기관과의 조정과 같은 대외적인 업무에 집중할 수 있도록 정확한 역할분담을 해두는 것이 좋다.

## 2. 재난대비 자원봉사시스템 구축

재난이 발생하기 전에 자원봉사센터에서는 재난시 자원의 조직적이고 효율적인 운용방안을 마련해두어야 한다. 이러한 재난대비 자원봉사시스템은 자원봉사 관련기관과 단체의 역할분담에 의하여 일상적으로 유기적인 관계를 유지하면서 재난이 발생하면 즉각적으로 활동에 들어갈 수 있도록 한다.

또한 자원봉사센터는 재난에 대비하여 재난시 자원봉사센터를 운용할 수 있는 관리 시스템을 마련해두어야 한다. 재난시에 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 사용하고 있으나 이 프로그램으로는 단순히 봉사자의 누적관리만 가능할 뿐 봉사자를 조직적으로 관리할 수가 없다. 따라서 재난구호자원

1) 2003년 발생한 태풍 '매미' 당시 강릉시자원봉사센터와 강원도자원봉사센터의 역할분담은 새로운 시도라고 볼 수 있다. 강원도자원봉사센터는 자원봉사자 접수를 전담하고 강원도자원봉사센터에서 모집된 자원봉사자를 강릉시자원봉사센터에서는 배치만 담당함으로써 업무의 하중을 줄일 수 있었다.

봉사를 위한 프로그램을 사전에 구비하여 온라인상에서 봉사자 모집, 배치, 관리 및 보고 등의 업무가 이루어질 수 있도록 한다.

## 2) 통신망 구축

재난지역에는 통신이 두절되는 경우가 많으며 이런 경우에 지역자원봉사센터와 임시자원봉사센터와의 연락이 원활하게 이루어지지 않는 사태가 발생한다. 그러므로 봉사자들을 현지에서 관리하고 관리상태를 수시로 보고 받을 수 있도록 무선 통신망 및 장비를 준비해두어야 한다. 현재 많은 단체에서 활용하고 있는 아마추어 무선 햄 동호회를 활용하여 센터에 지휘본부를 구성하고 사고 전에 무선장비를 각 지역 자원봉사센터에 구비해둘 필요가 있다. 특히 현재 재난시 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) 봉사 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 결재라인이 평상시와 동일하게 되면 신속성이 떨어질 수 있다. 그러므로 재난시에 자원봉사관리를 책임질 수 있는 직원을 발굴하여 육성함으로써 재난관련 전문가로서 역할을 주고 전담할 수 있도록 한다.

## 5) 지역 리더 육성

타 지역에서 재난지역을 방문하는 봉사자들은 지역의 지리나 피해상황에 대한 사전지식이 전혀 없으므로 자원봉사센터에서는 평상시 재난구호자원봉사자들을 인솔하고 사전교육을 시킬 수 있는 지역의 리더를 육성해야 한다. 지역리더는 ① 타지역에서 온 자원봉사자들을 인솔하고 ② 봉사활동 지역에 대한 특성 및 활동 내용에 대한 사전교육을 실시하며 ③ 활동실적에 관련된 각종 사항을 정리하여 자원봉사센터에 보고하는 임무를 갖는다. 또한 지역 리더의 자격은 ① 지역 지리에 밝은 주민 ② 지역 자원봉사 단체의 중간관리자 ③ 자원봉사 리더 교육을 이수한 주민 ④ 차량소유자면 바람직하다.

## 6) 장기활동 봉사자를 위한 지원계획 수립

현재 대부분의 재난구호자원봉사활동이 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 재난지역에서 중요한 역할을 한다. 그러므로 장기봉사자들의 숙박과 식사를 해결해 줄 수 있는 지원계획을 사전에 마련해야 한다.

### 7) 재난관련 임시홈페이지 운영

재난에 관련된 각종 정보를 제공할 수 있는 재난관련 임시홈페이지를 제작하거나 기존의 홈페이지를 활용하여 온라인상에서 각종 업무가 이루어지도록 체제를 개편해 두어야 한다. 비상시의 홈페이지 활용은 게시판과 정보제공 중심으로 이루어져야 하며 접근과 게시판 기능을 쉽게 활용할 수 있도록 만들어야 한다.

## 3. 네트워크의 형성

재난이 발생하면 지역자원봉사센터의 힘만으로는 상황에 대응하기가 어렵다. 그러므로 일상활동속에서 만들어진 네트워크를 최대한 활용하여 재난시에 서로 자원과 정보의 공유가 이루어질 수 있도록 하는 것이 필요하다. 사전에 만들어진 자원봉사단체간의 네트워크를 통해 보다 조직적인 봉사활동을 전개할 수 있도록 한다.

### 1) 봉사단체의 가용 자원 파악

자원봉사단체별로 재난발생시 투입할 수 있는 인적, 물적 자원을 사전에 파악하여 목록으로 만든다. 자원에 관해서는 봉사자수 뿐만 아니라, 성별, 연령대별, 봉사단체 구성 목적과 봉사자들의 특기, 봉사단체에서 사용할 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 중심의 정기적인 훈련 실시

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

### 3) 인근 자원봉사센터와의 연계시스템 구축

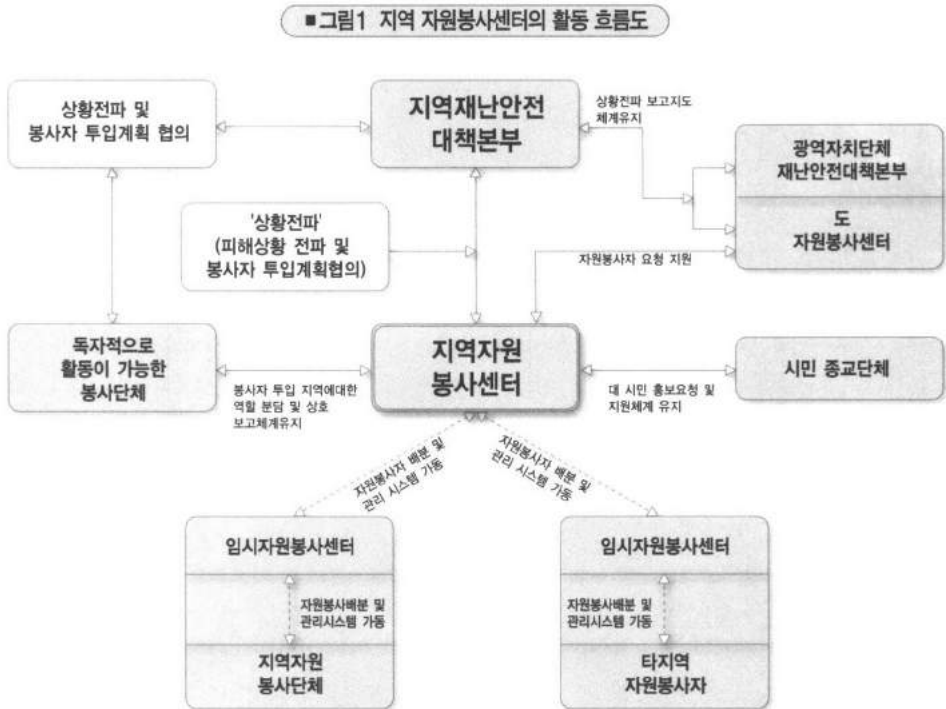
대규모 재해가 발생한 경우에 자원봉사센터의 인원만으로는 대처할 수 없는 경우가 발생한다. 그러므로 인근센터의 직원을 파견받아 업무를 보조받을 수 있도록 사전에 협조체계를 구축해야 한다.

#### 4) 지역의 시민·종교단체와 협력체계 유지

자원봉사단을 운영하지는 않으나 대시민홍보와 모금, 지도자 역할이 가능한 여러 시민, 종교단체와 협력 관계를 유지한다.

### 4. 재난발생시 각 기관별 역할분담(예)

재난발생시 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.



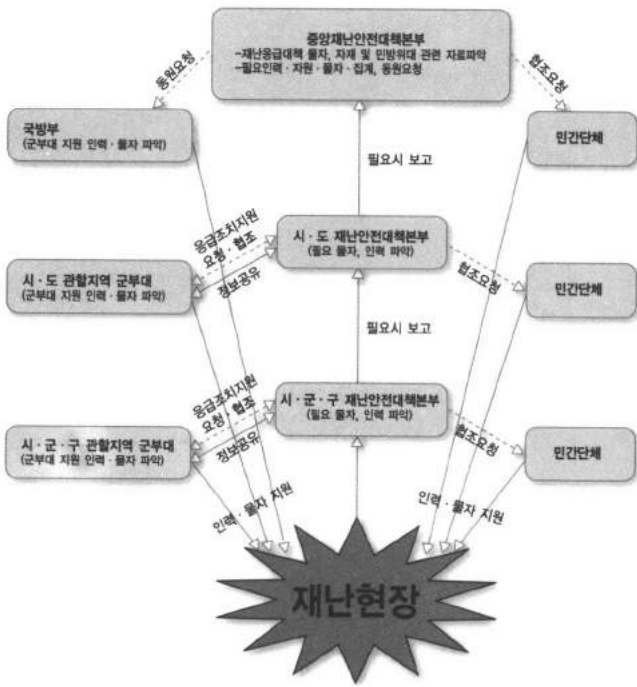
#### 1) 재난안전대책본부

재난지역에서는 재난관련 업무 담당자들로 재난안전대책본부가 구성되고 모든 행정 시스템이 재난안전 대책본부로 집중되기 시작한다. 따라서 자원봉사와 관련된 업무도 재난안전대책본부에 파견된 자원봉사 단

당자로 창구를 단일화할 필요가 있으며, 비상회의를 소집하여 사전에 준비한 재난시 자원봉사자 운용계획에 근거하여 봉사자 투입계획을 자원봉사센터와 수립해야 한다.

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

■그림2 행정기관의 재난대처 흐름도

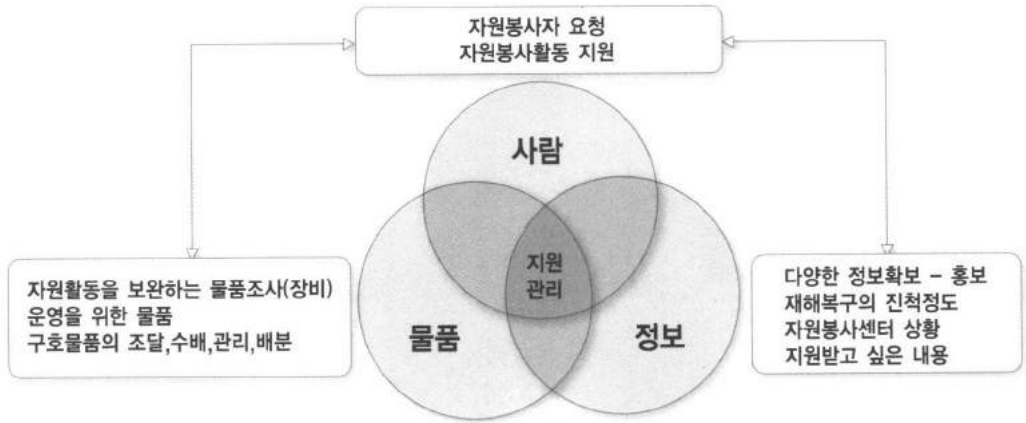


## 2) 지역자원봉사센터

지역자원봉사센터는 사전에 준비한 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 재난안전대책본부에서 소집한 비상회의에 참가하여 피해상황에 대한 정보를 얻고 봉사자 투입계획을 협의한다. 봉사자를 투입할 때에는 긴급 투입지역과 봉사단의 특성별로 투입 시기를 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.

■ 그림3 재난시 자원봉사센터의 관리영역



### 3) 광역자원봉사센터

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

### 4) 독자적으로 활동 가능한 봉사단체

재난이 발생한 후 조직한 비상회의 결과에 따라 각 분야별로 봉사활동 계획을 수립한다. 각종 봉사활동 계획 및 결과에 대하여 자원봉사센터에 보고하여 봉사자의 중복 투입을 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

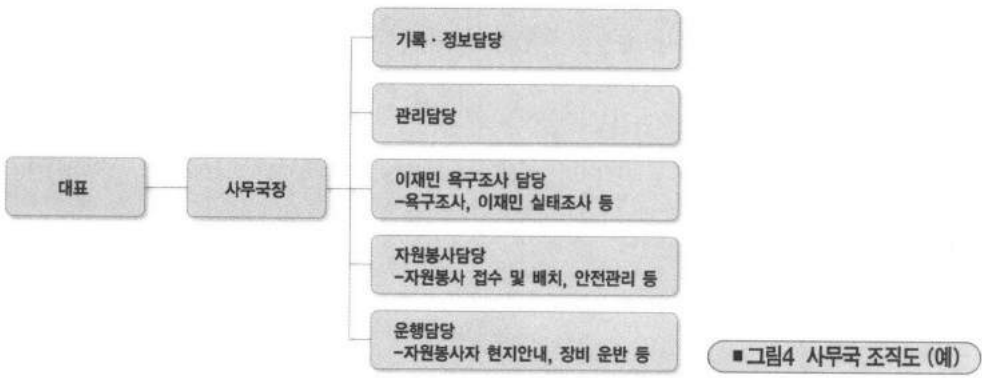
자원봉사센터의 관리하에 자원봉사자를 동원하고 각종 봉사활동에 대해서는 반드시 보고할 수 있는 체계

를 마련해두어야 한다. 또한 사전에 상해보험 및 각종 장비와 같은 재난시 지원가능한 물품에 대해서도 사전점검을 해야 한다.

## 5. 재난시 자원봉사센터 활동의 흐름

### 1) 운영구조 만들기

재난시 자원봉사센터에서 활동할 수 있는 활동가가 필요하다. 자원봉사센터를 개설하는데에는 몇 명만으로도 가능하나 지역의 자원봉사센터 내부에서 각각 역할을 분담하여 활동할 수 있는 상근인원이 있어야 한다. 현재 자원봉사센터의 상근인원만으로는 재난시 자원봉사센터를 운영하는데 어려움을 겪는 자원봉사센터가 대부분이므로 인력을 어떻게 지원받을 수 있을 것인가 하는 내용을 협의해야 한다. 지역의 자원봉사단체, 대학생자원봉사자, 타지역 자원봉사센터에 지원을 의뢰해보는 방법도 생각해볼 수 있다.



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

대학생과 장기 활동이 가능한 자원봉사자들을 사무국에서 업무지원에 배치하여 활용할 수 있다. 경험이 없는 자원봉사자의 경우 피해상황에 대한 사전조사, 자원봉사자를 위한 숙박지원, 급식지원, 인터넷 운용 등에 배치하면 좋다.

### 2) 활동을 위한 시스템 점검

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

이재민욕구조사와 일감접수, 일감에 대한 조정을 할 수 있는 구조를 만든 후 활동내용에 대한 홍보 전단

을 만들고, 일감 조정과 함께 자원봉사자 모집과 사전교육, 활동에 대한 관리, 방문조사 방안과 자원봉사자 모집을 위한 홍보 전단 제작 및 배포, 자원봉사활동 보고서 작성에 대한 내부 역할분담을 한다.

### 3) 홍보활동

홍보전단을 만들어 자원봉사센터의 설립과 장소, 전화번호를 자원봉사단체에게 알린다. 전단에는 활동지역에 대한 안내, 자원봉사자 모집과 일감접수에 대한 안내와 전화번호를 기재한다. 재난지역에 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 재난구조자원봉사자 관리가 자원봉사센터로 일원화될 수 있도록 이끌어낼 필요가 있다.

### 4) 이재민 욕구조사

욕구조사의 내용은 ① 지역에서 어떤 활동을 필요로 하고 있는가 ② 이재민과 지역주민의 개별욕구 ③ 자원봉사자의 욕구 파악이다. 재난구조활동 현장에서 직접적인 활동을 전개하는 자원봉사자의 자발적인 생각을 이재민의 욕구와 연결시키는 것이 자원봉사센터의 역할이다. 욕구의 파악에 대해서는 넓은 안목을 가지고, 냉정하게 판단하는 것도 필요하다. 그러기 위해서는 다른 단체와의 연계나 정보교환을 통해 정보의 정리와 활동방침에 대해 검토하고 분석할 수 있어야 한다.

### 5) 일감조사

#### ① 조사방법

재난시에는 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 일감접수를 위한 사전 조사를 통화를 통해 할 수 있어야 한다. 자원봉사자를 파견해야 하는지, 안해도 되는지에 대한 판단이 잘 서지 않은 경우에는 실제로 현장에 가서 보는 것도 필요하다. 가장 좋은 방법은 피해 지역에서 방문조사를 통해 욕구를 분석하는 방법이나 사정이 여의치 않을 때에는 전화접수와 현장방문을 병행할 수 밖에 없다.

접수를 받은 후에도 상황이 바뀔 수 있으므로 전화를 통한 확인작업이 필요하다. 이재민의 요청대로 자원봉사자를 파견했다가 막상 봉사자들이 할일이 없어서 되돌아오거나 시간을 허비하는 일도 발생하기 때문이다.

#### ② 일감의 변화

일상생활과 달리 재난시의 일감은 끊이지 않고, 시시각각 변하는 것이 특징이다. 재난이 발생한 당시에는 긴급인명구조와 안부확인이 가장 중요하지만, 그 다음에는 의식주의 확보, 집안밖 주거환경의 정비(쓰러진

나무 치우기, 토사제거, 가재도구세척, 집안 정리, 소독 등)를 거쳐 농작물 피해복구(비닐하우스 철거 및 수해잔해 치우기 등)등 시간의 흐름에 따라 활동내용도 바뀌어간다. 자원봉사센터가 센터의 운영만으로도 힘겨워 미처 이런 활동의 흐름을 놓치게 되는 경우가 있으므로 주의해야 한다.

### ③ 일감조사의 판단근거

재난이 발생한 초기에는 지역주민이 요청하는 일이라면 무슨일이든지 하지 않으면 안되는 상황에 놓이게 된다. 그러나 긴급시기가 지나면 재난지역의 상황도 점차 안정되므로 일감에 대한 사려깊은 판단을 한 후 파견하는 것이 필요하다.

#### ■ 위험성

작업 장소가 토사가 붕괴될 위험은 없는지, 작업현장에 붕괴와 같은 2차 재해가 발생할 위험요소는 없는지를 파악하고 자원봉사자를 파견한다.

#### ■ 영리성

공장이나 가게의 경우 영리적인 측면이 강한 경우도 있으므로 주의한다.

#### ■ 연속성

지속성이 필요한 활동의 경우 마무리될 때까지 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 못한 지역에는 일감요청조차 할 수 없는 상황에 놓인 사람들이 있을 수 있다. 장애인과 고령자처럼 외출이 자유롭지 않아 피해를 입어도 도움을 요청할 수 없는 사람들도 있을 수 있으므로 사무실에 앉아서 접수를 받는 것만이 아니라 방문조사를 통해서 일손이 필요한 사람이 있는지를 찾아나서야 한다.

## 6) 일감 접수

### ① 전화 접수

일감 접수 담당 자원봉사 관리자를 배치하며, 접수를 할 때에는 접수시간을 기재하고 일감 접수 카드에 따라 질문을 하고 내용을 기록한다. 질문내용은 '왜 자원봉사를 요청하는가?' 를 확인하고(독거가정, 모자

가정 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 생긴 경우에도 반드시 연락을 해서 양해를 구한다.

## ② 직접 접수

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

## 7) 일감 검토

### ① 활동 현장 사전 조사

일감접수가 끝나면 활동현장을 방문하여 의뢰 내용등을 조사 확인한다. 조사 내용은 자원봉사활동으로 대응할 수 있는 내용인지, 전문가가 필요한 일은 아닌지, 장비가 필요하지는 않은지, 긴급우선과제가 무엇인지, 전파된 주택이나 반파된 주택에서 작업시 위험성은 없는 지에 관하여 사전 조사를 벌인다.

### ② 일감 검토 회의

접수된 많은 일감중에서 가장 먼저 처리해야 할 일에 대한 순번을 정한다. 일감의 긴급성과 우선 지원대상에 대한 검토를 한다. 일감의 경향에 대한 파악은 이후 어떤 일감이 요청될 것이라는 예측을 가능하게 해준다.

## 8) 자원봉사 접수 및 배치

### ① 자원봉사 접수

긴급시에는 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 확인하며, 활동기자재나 중장비를 지원하는 봉사자의 경우에는 별도로 관리한다.

### ② 활동 선택

가급적이면 자원봉사자들이 가진 능력과 특기를 최대한 발휘할 수 있도록 한다. 재난시에는 대부분의 봉사자들이 의료와 같은 전문자원봉사자를 제외하면 특기나 적성을 발휘할 수 없는 일에 배치되는 경우가 많으나 가급적 자원봉사자의 욕구에 맞추도록 노력한다.



### ③ 사전 교육

일감에 대한 내용을 설명하고 활동내용이나 지침해야 할 것을 전달하며, 지원 가능한 장비를 조사하여 지원한다. 사전 교육을 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 통해 활동을 관리한 내용을 보고 받아야 하며, 특히 활동을 끝내고 난 기록을 남기도록 하는 것이 중요하다. 활동 내용과 의뢰 내용이 일치하였는지, 현장 일감이 아직 남았는지 여부와 활동하는데 있어서 개선점 등을 기록하여 이후 활동에 참고가 될 수 있도록 한다.

## 6. 피해규모에 따른 자원봉사센터의 네트워크 방안

재난은 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 있으며 재난상황이라는 위급상황에 대처하기 위해서는 지역간 자원봉사센터와의 연계 및 지역내의 기업 및 행정기관, 자원봉사단체를 비롯한 시민단체와의 연계가 필수적이라고 할 수 있다. 특히 지역자원봉사센터간의 연대를 통하여 사전에 준비해야 조직적인 재난복구활동을 전개할 수 있고 자원봉사자의 운용 또한 전문성을 지닌 전문가가 수행함으로써 그 효과를 극대화 할 수 있다.

재난 발생시 자원봉사활동의 효율적인 관리를 위해 반드시 전제되어야 할 부분이 자원봉사자 관리의 일원화, 전문화와 봉사자의 안전보장인 만큼 전문성을 가진 집단간의 연계가 반드시 필요하다고 할 수 있다.

특히 지역간 자원봉사센터와 광역자원봉사센터의 네트워크 방안에 대해서는 지역별로 협의를 이끌어낼 필요가 있다. 특히 대규모 재난의 경우 지역의 자원봉사센터, 광역자원봉사센터의 역할분담과 지역간 네트워크의 방안을 미리 협의하여 시스템을 만들어 놓아야 한다.

다음은 피해규모에 따른 자원봉사센터의 역할분담에 대한 하나의 모델을 제시한 것이다.

#### ■ 1단계: 소규모 재난으로서 지역에서 대처 가능한 경우

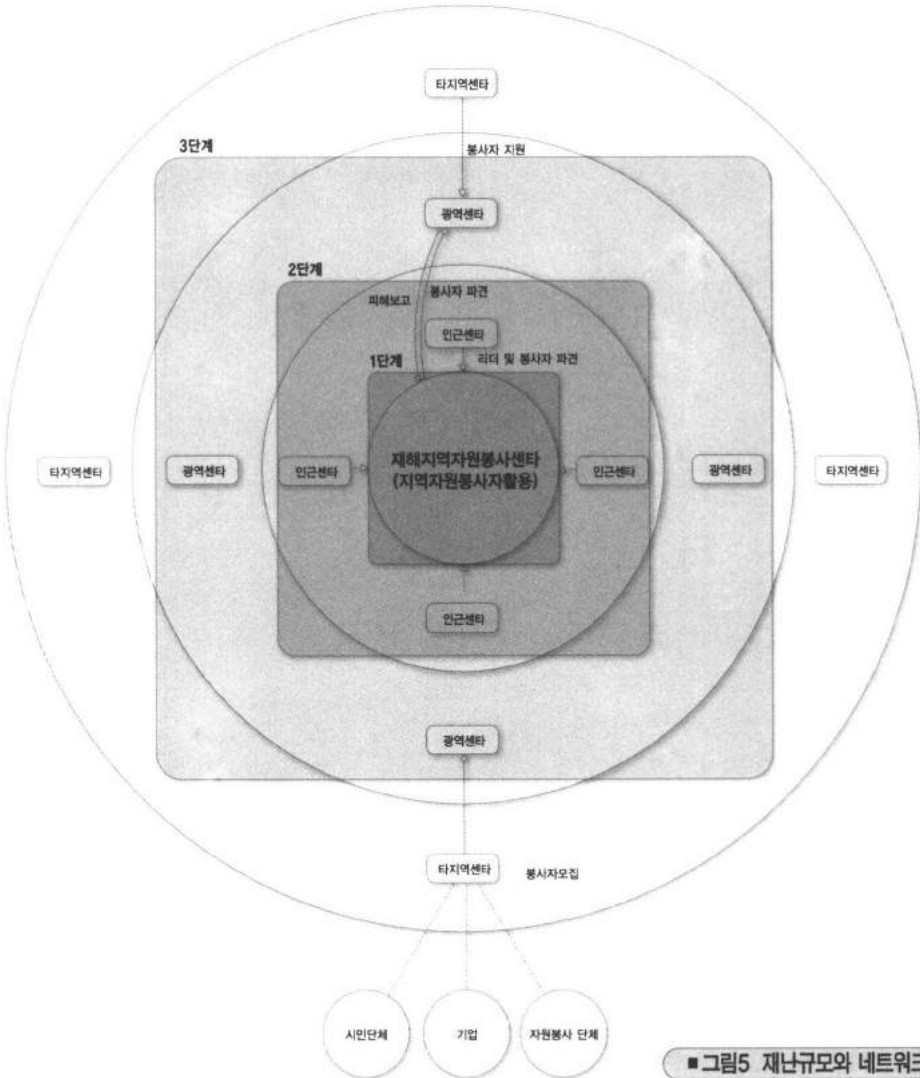
재난이 발생하면 재난발생지역 자원봉사센터에서는 광역 자원봉사센터에 피해현황과 자원봉사자의 투입계획을 보고하고 일차적으로 지역내의 자원봉사자로 복구 활동이 가능한지를 판단한다. 광역 자원봉사센터에서는 인근센터에 자원봉사리더의 투입여부를 판단하고 투입시기 및 담당업무를 결정한다.

#### ■ 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 신청을 접수한다. 재난발생후 3일까지는 시스템을 갖추어놓을 필요가 있다. 접수된 자원봉사자 목록을 재난발생지역 자원봉사센터에 통보하여 신속하게 배치할 수 있도록 한다.



■그림5 재난규모와 네트워크 방안

## 7. 재난시 배포할 사전 교육 자료 (예시)

### 재난구호자원봉사활동을 위한 사전교육 자료

00 자원봉사센터

전화

#### 1. 자원봉사활동에 관해

- (1) 식비, 교통비, 숙박비 등에 관해서는 원칙적으로 자원봉사자 본인부담입니다. 이해바랍니다.
- (2) 활동중 사고가 발생하는 경우를 대비하여 활동에 참가한 여러분들은 '자원봉사 상해보험'에 가입이 되어 있는지 확인바랍니다.
- (3) 자원봉사센터에서는 자원봉사 여러분의 자발성을 신뢰하고 있습니다. 사전준비는 미비하고 불충분한 부분도 있습니다만, 수동적으로 활동하지 말고 스스로 활동을 창조해갑시다.
- (4) 활동의 시점을 이재민 중심에서 출발합니다. '나의 특기는 이것이니까 이런 일을 시켜주십시오'라고 자신에게 맞추는 활동을 하는 것이 아니라, 상대방에 맞추어 어떠한 일에도 대처할 수 있는 자세로 활동합니다.

#### 2. 활동상 주의 사항

- (1) 활동의 목적에 대해 이해합니다.  
재난시 자원봉사활동은 이재민이 자립할 수 있도록 지원하는 것입니다.
- (2) 이재민의 '마음의 고통'을 생각합니다.  
- '넘치는 의욕으로 인해 들뜬 마음'이 되지 않도록 합니다.  
- 이재민의 사생활을 지키도록 합니다.
- (3) 안전을 지킵시다.  
작업시 위험에 빠지는 경우도 있습니다. 자신의 힘으로 감당할 수 없는 경우에는 용기를 갖고 일단은 거절하고, 자원봉사센터에 상담합니다.  
주택안에서 작업하거나 비닐하우스 작업의 경우 안전에 특히 유의합니다.
- (4) 개인적으로 의뢰를 받은 경우  
이재민들로부터 현지에서 개인적으로 활동 의뢰를 받은 경우에는 ① 의뢰자의 이름 ② 전화번호와 연락처가능시간 ③ 의뢰내용을 듣고, 반드시 자원봉사센터의 관리자에게 연락해주시기 바랍니다.
- (5) 이재민을 방문했을 때에는

「OO 자원봉사센터에서 왔습니다」라고 말씀드린 후, 작업 내용을 확인하고, 실내의 경우 김주인에게 신발을 벗는 것인지 신발을 신고 하는 것인지 확인합니다. 화장실을 사용할 때에는 사전에 허락을 얻도록 합니다.

(6) 이런때에는 이렇게 대처합니다.

- '도둑'으로 오해받았을 경우에는 자원봉사센터에 전화하여 직접 담당자와 통화를 하게 하여 확인을 하는 방법이 있습니다.
- 감사표시의 사례(금품이나 다량의 음식물등)는 사양해 주십시오. 음료수 정도라면 마음 상하지 않도록 고맙다는 인사를 드린 후 마셔도 됩니다.
- 상처를 입거나 다친 경우에는 리더에게 보고하고, 자원봉사센터에 연락해 주십시오. 증상이 심하다고 생각될때에는 119로 연락바랍니다.
- 대피소에는 대피소의 책임자, 행정기관에서 나온 사람이 있습니다. 상담하시기 바랍니다.

(7) 자신의 체력관리는 자신이 합니다.

- 무리하지 말고 휴식을 취해가면서 일을 하도록 합니다.
- 위생관리를 위해 일을 마친후에는 반드시 손을 씻도록 합니다.

### 3. 실제 자원봉사활동의 흐름

(1) 사전 교육

자원봉사센터의 활동 흐름을 설명합니다. 신속하게 활동장으로 출발하기 위하여 이 활동 매뉴얼로 설명합니다. 이 자료는 사전에 잘 읽어 두시기 바랍니다.

(2) 자원봉사 접수

자원봉사활동을 하실 분들은 미리 자원봉사센터에 전화해서 출발할 수 있는 인원을 확인해 주십시오. 가능한 거주 지역의 자원봉사센터에 연락하여 함께 움직일 수 있도록 하는 것이 좋습니다. 자원봉사센터에 연락을 하지 않고 오시는 분들은 반드시 재난지역의 자원봉사센터에 전화해서 활동장소를 지정받도록 합니다. 전화할때에는 이름, 주소, 인원, 긴급 연락처를 확인하고 자원봉사 상해보험에 관해 상담해 주시기 바랍니다. 혹시 일정에 변동이 생겨 출발하지 못할 경우에는 반드시 자원봉사센터에 전화하여 일정이 변경되었음을 통보해 주십시오.

(3) 활동 조정

재난지역에서 필요로 하는 활동과 자원봉사자 인원을 서로 맞추어 활동을 배정합니다. 현지 사정에 따라 반드시 자원봉사자가 가고자 하던 지역으로 배치가 되지 않는 경우도 있으니 양해바랍니다.

(4) 활동 교육

활동 장소가 결정되었으면, 담당자에 의한 사전교육을 받아 주십시오. 사전교육을 받지 않고 출발하지 않도록 합니다.

(5) 활동이 끝나면

활동이 끝나면 자원봉사센터에 돌아와 활동내용을 보고해 주십시오. 시간상의 문제로 자원봉사센터에 들릴 시간이 없다면 전화로 자원봉사센터에 연락을 하여 활동보고를 한 후 귀가하시기 바랍니다.

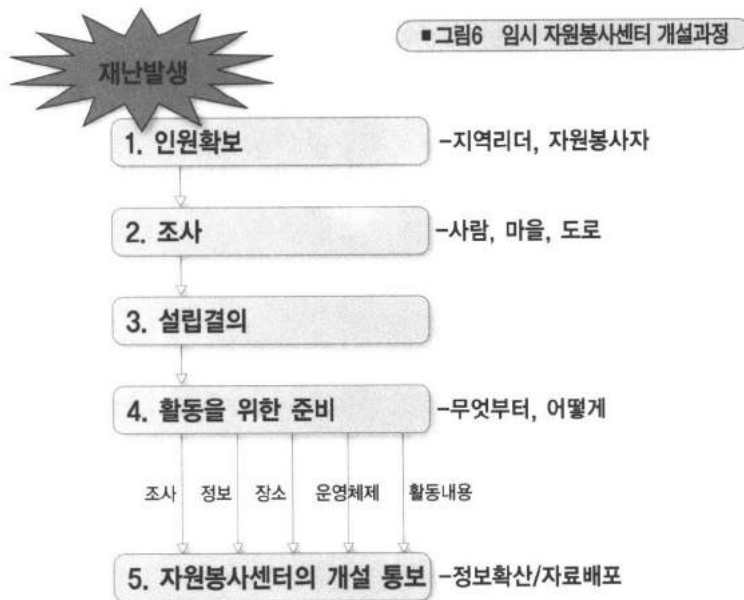
- ① '보고 카드' 를 배포합니다. 느낀 점이나 개선점 등을 자유롭게 적어 자원봉사센터 관리자에게 제출해주시고.
  - ② 재난현장에는 쓰레기 처리가 어렵습니다. 가지고 온 쓰레기는 반드시 되가지고 갑시다.
- (6) 더 활동을 하고 싶은 경우
- 조금 더 활동을 하고 싶은 분들이나 장기 활동을 하실 분들은 적극적으로 자원봉사센터에 연락해주시고, 새로운 활동에 관해 제안할 내용이 있거나 활동내용에 관해 상담하고 싶은 분들은 자원봉사센터로 연락해주시기 바랍니다.

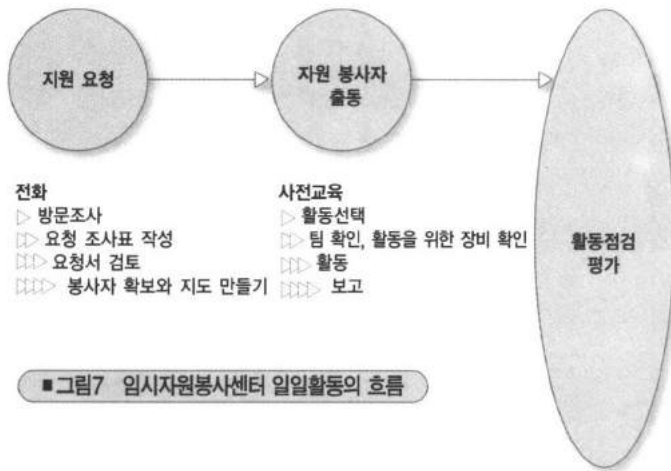
**이재민과 함께 하는 여러분은 아름다운 사람들입니다!**  
**00 자원봉사센터**

## Ⅱ. 임시자원봉사센터의 활동

### 1. 임시자원봉사센터 개설까지의 흐름

재난이 발생하면 자원봉사센터에서는 재난상황을 위한 자원봉사센터로 활동내용을 변경할 것인가에 대한 논의가 이루어져야 한다. 이는 앞서서도 언급한 것처럼 재난의 규모, 지역의 피해상황, 자원봉사센터의 객관적인 역량 평가를 통해 임시자원봉사센터의 설치여부, 운영형태에 대한 결정이 이루어질 수 있다. 임시자원봉사센터를 개설하기로 한 경우에 임시자원봉사센터의 설치나 운영을 할 수 있는 인적, 물적 자원이 부족한 지역에서는 자원봉사단체와 지역 주민들과의 협의를 통해 통합적인 구조를 만들어 운영한다.





### 1) 지역리더 모집

자원봉사센터는 지역의 주민들과 정보와 의견교환을 통해 임시자원봉사센터를 개설할 것인지를 결정한다. 재해발생 직후에는 재해 상황에 대한 자세한 파악을 하기 어려우므로 일상활동 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 ① 현지조사를 통한 정보수집 ② 행정기관(재난안전대책본부 및 지자체)으로부터의 정보수집 ③ 지역의 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.

### 3) 임시자원봉사센터 설치 준비

임시자원봉사센터의 설치에 대한 협의를 하기 위해서는 지역의 재난상황에 대한 정확한 판단의 근거가 있어야 한다. 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 고통자 중심이고 고통자 만으로는 복구활동이 제대로 이루어질 수 없다고 판단될 때, 또

한 지역에서는 재난규모가 그리 크지 않다고 하더라도 전체 광역단위에서 대규모의 재난을 입어 자원봉사가 몰려올 가능성이 높을 때와 같이 여러가지 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. 재난이 발생한 뒤에 설치를 위한 준비를 하기에 많은 시간이 소요되므로 자원봉사센터는 재난의 규모에 따라 임시자원봉사센터의 활동기간을 상정하고 활동기간동안 필요한 물품과 비용은 지역의 자원봉사센터나 지역의 재난안전대책본부, 지역에서 활동하고 있는 자원봉사단체 및 지역의 상공회의소 등을 통해 비용을 지원받을 수 있는 다양한 방법을 미리 확보해 두어야 한다.

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), 원동기, 자전거, 신문지, 소독약, 삼, 양동이, 쓰레기봉투, 세제, 로프, 면장갑, 고무장갑, 비닐호스, 철수세미, 분무기, 걸레, 수건 등

## 2. 임시자원봉사센터 개설시 점검사항

### 1) 사전 조사

#### ① 피해상황조사

풍수해의 경우에는 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 피해상황 조사 등), 자원봉사센터가 할 일(정보의 종합, 외부 자원봉사자 접수 등), 공동으로 할 일(자원봉사활동 내용에 대한 조정 등)에 대해 서로 역할분담을 한다.

#### ③ 피해지도작성

피해의 상황과 내용을 표시한 피해지도를 만든다.

#### ④ 실태조사

원동기나 자전거를 이용하여 하루에 한번 정도는 재난지역 주민 방문조사를 하여 이재민의 요청사항을 접수한다.



## 2) 정보수집과 제공

임시자원봉사센터가 설치되어 있는 지역의 자원봉사단체나 지역 언론에 임시자원봉사센터의 개설을 알리고 정보를 수집하여 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 재난지역내에 설치하는 것이 바람직하지만 재난지역에 접근이 어려울 경우 인접지역에 설치하고 재난지역에는 현장캠프를 개설하여 정보를 공유하는 방법도 생각해 볼 수 있다. 고속도로나 국도에서 가까운 곳, 접근이 쉬운 곳, 주차장이 넓은 곳이나 자원봉사자들을 위한 숙식시설이 있는 마을회관, 지역의 교회, 학교 등이 활용성이 높다.

# 3. 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, 자원봉사상해보험은 어떻게 되어있는가 하는 것들이다. 교통기관의 상황, 도로상황에 대해서도 알릴 필요가 있다. 재난 현장에서는 장소와 시기에 따라 활동의 내용이나 상황이 시시각각 변하므로 얼마나 정보를 정리하여 제공할 수 있는가가 활동에 큰 영향을 미친다.

전화를 이용한 정보수집은 단전이나 혼선으로 사용하지 못하게 되는 경우도 발생한다. 또한 도로가 파손되거나 정체가 심하여 통행이 불가능하게 되는 경우도 있으므로 정보 수집은 건물의 옥상 같은 높은 곳에서 살펴보거나 도보, 자전거, 원동기를 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 바로 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 언론 보도(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 이용해본다거나 홈페이지를 만들어 운영하여 외부의 자원봉사자들에게 재난현장의 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 자원봉사자들을 활용하여 사회적 약자에 대한 정보제공을 할 수 있도록 한다.

수집한 정보중에 화재나 구조, 구급에 관한 것은 가장 가까운 소방서에, 구호물품에 관한 것은 읍·면·동사무소에, 도로 교통에 관한 것은 경찰이나 지방자치단체로 통보하여 지원을 요청하거나 정보를 제공한다. 재난이 발생하면 지역마다 재난안전대책본부가 꾸러지기 때문에 대책본부로 정보의 일원화가 이루어진 경우에는 대책본부로 통보한다.

- 도보, 자전거, 원동기를 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 내용중 중요한 역할은 재난구호자원봉사자가 현장에서 활동을 할때 사고가 발생하지 않고 안전을 지킬 수 있도록 하는 것이다. 이를 위해서는 사전에 현장에 대한 점검부터 봉사자 교육, 활동관리등 활동의 전 과정에 걸쳐 안전한지 점검하고 관리해야 한다.

## 안전을 확보하기 위한 열가지 원칙

1. 안전 확보는 임무를 수행하기 위한 적극적인 활동대책이다.
2. 재난 현장은 항상 큰 위험이 도사리고 있으므로 한순간이라도 경계심을 늦춰서는 안된다.
3. 리더는 현장에 같이 있는 사람들이 누구인지를 정확하게 파악해야 한다.
4. 봉사자는 단독행동을 삼가고 지휘자의 명령에 의해 움직인다.
5. 안전 확보의 기본은 자기방위이다. 자신의 안전은 스스로 지켜야 한다.
6. 위험에 관한 정보는 현장 관계자에게 신속하게 알려야하며 위험요소가 있을 때에 리더는 즉시 소방서와 임시 자원 봉사센터에 보고하고 알려야한다.
7. 흥분은 사고로 연결된다. 어떤 환경에서도 냉정함을 잃지 말아야한다.
8. 살비 및 장비지식의 결여는 사고로 연결된다. 기능과 성능의 한계를 숙지하고 안전하게 사용할 수 있도록 한다.
9. 안전확보의 전제는 정신력과 체력에 있다. 평소부터 비상상황에 대처할 수 있는 정신력, 체력을 길러야 한다.
10. 사고사례는 중요한 교훈이다. 내용을 잘 이해하고, 행동지침으로 활용할 수 있도록 노력 해야 한다.

## 4) 안전을 위한 사전 점검

안전한 활동을 위해서는 안전 교육이 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 사전교육을 통해 봉사자들이 자신의 안전을 지킬 수 있는 마음가짐을 가질 수 있도록 한다.

### ① 사전교육 내용

- 작업 내용 : 어떠한 일을, 어디에서, 어느정도 하게 될 것이라는 내용.
- 장비설명 : 어떤 장비로 작업을 하게 될 것이며 장비 사용상 주의해야 할 점, 작업후 장비회수에 관한 문제 등.
- 위험요소 : 작업중 발생할 수 있는 위험요소에 대해 구체적인 예를 들어 설명.
- 위험에 처했을 때 대처방안 : 부상을 입었거나 위험에 빠졌을 때 대처하는 방법, 팀 리더와 자원봉사 센터에 연락할 수 있는 방법 등에 대해 설명한다.
- 질의 응답 : 설명한 내용에 대한 검토.

### ② 복장과 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.

- 장비는 준비되었는지.
- 장비가 노후되었거나 고장상태는 아닌지.

- 전기제품을 사용할 경우 누전이나 고장의 위험은 없는지.
- 사용이 까다로운 장비를 초보자가 맡고 있지는 않은지.

### ③ 활동장소에 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 끊겨 있거나 가스 폭발, 감전, 누전의 위험은 없는지.
- 재난이 발생한 후 소독활동 여부, 위생시설에 대한 점검.

### ④ 활동내용에 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.

### ⑤ 봉사자의 건강관리에 대한 점검

재난구호활동은 체력 소모가 심한 활동이 많으므로 자원봉사자의 건강 관리가 무엇보다도 중요하다. 작업시간은 1시간에 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 자원봉사자가 지참하도록 하는 것이 원칙이나 미처 준비를 하지 못한 자원봉사자에게는 식사를 제공하도록 하고 여름철에는 특히 열사병이나 탈수증이 일어나지 않도록 수분 보급에 주의한다.

### ⑥ 활동장소와 의료체제 정비

자원봉사자의 건강관리와 진료가 가능한 전문가(의료기관, 보건소 등)와 연계를 할 수 있도록 하고 활동 중 몸 상태가 좋지 않게 느껴질 경우에는 활동을 중단하고 의사나 간호사의 상담을 받는다. 활동 중 다친 사람이 발생하면 파상풍에 걸리지 않도록 얼린 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 갈아 입을 수 있는 장소를 확보해두고 위생관리에 필요한 물품을 확보한다.

오염물, 부패물, 죽은 동물 시체 등은 합부로 처리하지 않도록 하고 소각물은 정해진 소각장으로 운반한다.

#### ⑧ 사고시 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 2명이상으로 팀을 편성하여 활동하도록 하고 단독행동을 삼가도록 하는 현장관리가 필요하다.

## 4. 지역리더의 역할

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

재난지역에는 여러가지 일거리가 있고 이 일들은 재난을 당한 지역이나 주민에게 필요한 활동이다. 이 채민과 지역의 요청에 의하여 봉사활동이 필요하며, 각각의 자원봉사단체에는 집단을 통솔하고 지휘하는 리더가 존재한다. 지역 리더는 봉사자들이 언제, 어디서, 어떤 일을 해야하는가를 지시하고, 다른 구성원과 같이 어떻게 하면 효율적으로 할 수 있는가를 생각하는 사람이며, 대개 자원봉사 리더는 지역 주민 중에서 선발된다.

### 1) 재난시 지역리더의 역할

재난이 발생하여 여러사람이 함께 구호활동을 하게 되면 자연스럽게 조직활동이 이루어진다. 재난시의 초기활동은 각 개인의 능력에 조직의 기능까지 더하여 효과를 발휘하게 하는 것이 중요하다. 조직으로 행동하려면 리더가 필요하고 리더는 재난구호자원봉사자 교육을 수료하고 실제 재난구호활동을 경험한 사람이 적

임자이지만 그런 책임자가 없을 경우에는 현장에 있는 사람이 책임감을 갖고 자율적인 판단에 근거하여 냉정하고 침착하며 확고한 결단으로 올바른 지시를 내려야한다. 지역리더는 이러한 상황에서 조직을 정비하고, 자기자신뿐만 아니라 다른 사람의 안전에 신경을 쓰면서 활동을 관리해가야 한다.

#### ① 자원봉사센터와 현장활동의 매개

지역리더는 자원봉사센터와 긴급시에 연락할 수 있는 통신시설을 갖추고 자원봉사센터와 연락을 할 수 있어야 하며 이러한 연락체계를 통해 재난현장과 자원봉사센터와의 매개역할을 해낼 수 있어야 한다.

#### ② 주민과의 작업내용 조정

작업에 들어가기 전에 주민과 작업 의뢰내용을 재확인하고 작업중에 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 현장 순회 활동

작업이 진행되고 있는 상황을 순회하면서 작업 과정을 관리하고, 돌발상황에 대해 대처하고 조정한다.

#### ⑤ 안전 관리

작업중 사고가 일어나면 반드시 자원봉사센터에 연락을 취하고 현장에서 바로 119로 연락하여 신속하게 처리될 수 있도록 한다. 이를 위해서는 작업에 들어가기 전에 작업현장에서 가장 가까운 곳의 의요기관위치와 전화번호 등을 확인해두고 휴일인 경우 진료가능한 의요기관도 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.

## 2) 일상활동에서의 지역 리더의 역할

지역 리더는 재난상황뿐만이 아니라 재난구호활동이 끝나 임시자원봉사센터의 활동이 마무리가 되었다고 하더라도 지역주민과 함께 재난을 예방하고 지역의 안전을 지키는 일에 솔선수범해야 한다. 이는 주로 지역의 자율적인 방재활동을 통해 이루어져야 하는데 지역의 방재활동은 자연재난뿐만 아니라 인적재난에 대비하기 위한 시설 점검, 위험요소에 대한 감시, 지역의 방재력을 향상시키기 위한 다양한 활동을 계획하고 행정기관이나 자원봉사센터와 함께 일상활동속에서 실천해내야 한다. 재난구호활동의 중심이 지역주민들에 의해 이루어져야 하는 것과 마찬가지로 지역의 방재활동도 지역주민 중심으로 이루어져야 한다.

재난시에 지역에서 활동한 자원봉사자들과 외부 자원봉사자들에 대한 네트워크를 형성하여 서로 연대할 수 있는 조직적인 틀을 만들어나가는 것도 필요하며 지역에서 일어나는 다양한 행사나 활동속에서 지역의 방재력을 향상시키기 위한 훈련과 교육을 만들어가야 한다. 특히 지역내의 다양한 조직과 단체들과 얼굴을 맞대고 지역의 문제를 해결해나가는 협의의 장을 만들어나가면서 지역내 네트워크를 형성해 가는 것이 중요하다.

보통 재난이 발생한 직후에는 지역에서 방재에 관한 관심이 높아지지만 2~3년이 지나면 관심도가 점차 떨어지게 된다. 그러나 이러한 네트워크의 틀을 만들어 놓고 지역의 방재문제뿐만 아니라 다양한 지역문제를 의논하면서 연대의 틀을 공고하게 해둔다면 네트워크의 힘이 재난시에 더욱 큰 힘을 발휘할 수 있게 된다.

네트워크를 만들때에는 지역의 자원봉사단체뿐만 아니라 기업이나 상가, 학교, 행정기관등 다양한 인적, 물적 자원을 가지고 있는 단체들과 협력관계를 형성함으로써 재난시에 필요한 인적, 물적 자원에 대한 공유를 할 수 있으며 네트워크를 보다 풍부하게 할 수 있다.

r e l i e f

National Association for Disaster



■부록1 : 우리나라 재난관리 개관

■부록2 : 자원봉사센터에 필요한 양식

■부록3 : 시·도 재난안전대책본부 연락처  
전국 자원봉사센터 연락처

# 우리나라 재난관리 개관

## 1. 재난의 개념

'재난'이란, 국민의 생명·신체 및 재산과 국가에 피해를 주거나 줄 수 있는 것으로서 자연현상으로 인하여 발생하는 자연재해와 화재·붕괴·폭발·교통사고·화생방사고·환경오염사고 그 밖에 이와 유사한 사고로, 국가 또는 지방자치단체 차원의 대처가 필요한 인명 또는 재산의 피해와 이에 준하는 것으로서, 소방방재청장이 재난관리를 위하여 필요하다고 인정하는 피해를 말하며, 에너지·통신·교통·금융·의료·수도 등 국가기반체계의 마비와 전염병 확산 등으로 인한 피해를 말한다.

2004년 3월부터는 자연재해와 인적재난으로 이원화되어 사용되던 재난의 개념을 통합하고, 에너지·통신·교통·금융 등 국가기반체계마비로 인한 피해까지 재난의 범위에 포함하여, 현재 상황에서 예상치 못했던 새로운 유형의 재난 발생시에도 유연하게 대처할 수 있도록 확대·일원화된 재난의 개념으로 정립하였다(「재난및안전관리기본법」, 「재난및안전관리기본법시행령」, 2004. 3).

■ 표 1 재난의 개념

※ 재난 : 기존의 자연재해 + 기존의 인적재난 + 사회적 재난(국가기반체계 마비 등)	
· 자연 재해	태풍·홍수·호우·폭풍·해일·폭설·가뭄·지진·황사·적조 등 그밖에 이에 준하는 자연현상으로 인하여 발생하는 재해
· 인적 재난	화재·붕괴·폭발·교통사고·화생방사고·환경오염사고 그밖에 이와 유사한 사고로 인한 피해
· 사회적재난	에너지·통신·교통·금융·의료·수도 등 국가기반체계의 마비와 전염병 확산 등으로 인한 피해

## 2. 우리나라 재난관리 연원

우리나라 재난관리의 연원은 삼국시대 이래 실시되어 왔던 부역, 조선시대의 향약 등에서 주민자율조직으로 재난수습에 대처하여 왔음을 살펴 볼 수 있으며, 해방 이후 국가가 직접 재난에 대처하기 시작한 것은 1975년 7월 25일에 제정된「민방위기본법」에 의거 재난 발생시 정부와 함께 민방위대원의 활동으로 인명구조와 피해확산 방지에 노력해 왔음을 알 수 있다(소방방재청, www.nema.go.kr, 2004).

80년대 이전까지만 해도 1·2차 산업중심의 농·어업 사회로 다중이용 건물이나 대형 구조물은 물론 대중교통 수단이 많지 않아 자연재해와 화재 이외 건물의 붕괴나 가스폭발 등의 도시형 재난은 크게 염려할 정도는 아니었다고 보아진다. 그러나 80년대 중반기 이후 석유·화학 등 대단위 공업단지가 조성되고 생활환경 또한 고밀도의 도시화와 철도, 항공 등 교통수단 이용률 증가, 가정의 주 연료인 연탄이 도시가스로 대체되는 등 고도산업사회로 재난환경이 급변하면서부터는 한 두 사람의 방임이나 실수가 많은 국민의 생명은 물론 하루 아침에 삶의 터전을 송두리째 앗아가버리는 대형참사를 초래할 수 있음을 서해웨리호 침몰, 삼풍백화점 및 동해안 산불, 광섬 등에서의 비행기추락 등과 같은 재난을 통해 뼈저리게 느끼게 되었다.

이러한 재난발생은 짧은 기간의 압축성장 추구, 인명보다는 자신의 이익을 앞세우는 일부 사람들과 사회저변에 깔려있는 미성숙한 안전의식 등이 복합적으로 작용되어 일어난 재난으로서 국민 자존심의 치명적인 훼손과 총체적 부실, 사고공화국이라는 국제적인 오명을 듣게 되었다.

지난 30년간의 불균형, 집중 개발시대의 부실, 노후시설물들은 그간의 안전조치강화와 재개발로 머지 않아 상당부분 해소될 것으로 예상되나 공사장 안전사고, 가정용 가스폭발, 도로교통사고 등 생활 주변의 재난 발생률은 앞으로도 크게 줄어들지 않을 것으로 보여진다. 또한 산업시설의 대형, 집중과 노후화, 다중이용시설의 증가, 생활공간의 밀집화로 재난 발생시 그 피해 규모는 더욱 커질 것으로 예상되며, 관광·산업 인구의 증가와 유동성이 높아지면서 유원시설 및 산업 안전사고, 철도·항공사고 또한 늘어날 가능성이 많고, 환경오염사고도 광역화될 개연성이 높다 할 것이다.

급속한 산업화와 함께 재난발생의 원인이 되고있는 지구환경 악화도 더욱 가속화되고 있어 재난 발생 가능성을 더욱 높아지고 있다.

특히 우리나라는 기후적으로 온대몬순지역에 해당하여 연강우량의 2/3가 6월 ~9월 기간중에 집중되고 있으며, 지형적으로 산악지역이 전 국토의 2/3 이상을 차지하고 있어 집중호우와 태풍과 같은 자연재해를 입을 위험성이 큰 지역에 위치하고 있다. 이에 따라 우리나라 여름철 자연재해는 태풍(71%)과 호우(23%)에 의한 피해가 대부분이며, 지난 10년간 연평균 129명의 인명피해와 1조 2,999억원의 재산피해가 발생된 것으로 집계되고 있다(김계조, 2004). 뿐만 아니라 최근에는 각종 테러·사고 등으로 인한 인위적 재난 등 재난의 양상이 점점 다양화되고 대형화되어 인명 및 재산피해가 속출하고 있다.

■표2 최근 10년간(1993-2002) 자연재해 피해액

(단위:천원)

연 도	1993년	1994년	1995년	1996년	1997년	1998년
피해액	263,655,582	199,788,782	747,832,772	582,281,662	221,546,319	1,636,755,347
연 도	1999년	2000년	2001년	2002년	총합계	
피해액	1,288,016,373	668,004,251	1,275,650,983	6,115,292,608	12,998,824,679	

출처 : 소방방재청 (www.nema.go.kr)

■표3 최근 10년간(1993-2002) 인명피해

(단위:명)

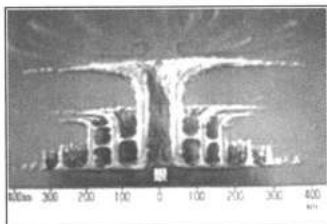
연 도	합 계	사 망	실 종	부 상
1993	116	40	29	47
1994	115	29	43	43
1995	404	110	48	246
1996	85	41	36	8
1997	43	22	16	5
1998	677	363	21	293
1999	162	75	14	73
2000	130	35	14	81
2001	208	71	11	126
2002	350	232	38	80
합 계	2,290	1,018	270	1,002

출처 : 소방방재청 (www.nema.go.kr)

### 3. 태풍의 정체

초대형 허리케인(북대서양) 1개의 위력은 1945년 일본 히로시마에 투하된 원자탄의 1만배 위력에 해당된다고 하며 우리나라 남한 인구 4천만의 9~15년분의 생활용수량과 맞먹는 300~600억톤의 비를 내린다고 한다. 대형 허리케인 1개가 하루에 방출하는 열량은 미국 전 가정에 보급되는 6개월분의 열량과 비등하다는 기록도 있다.

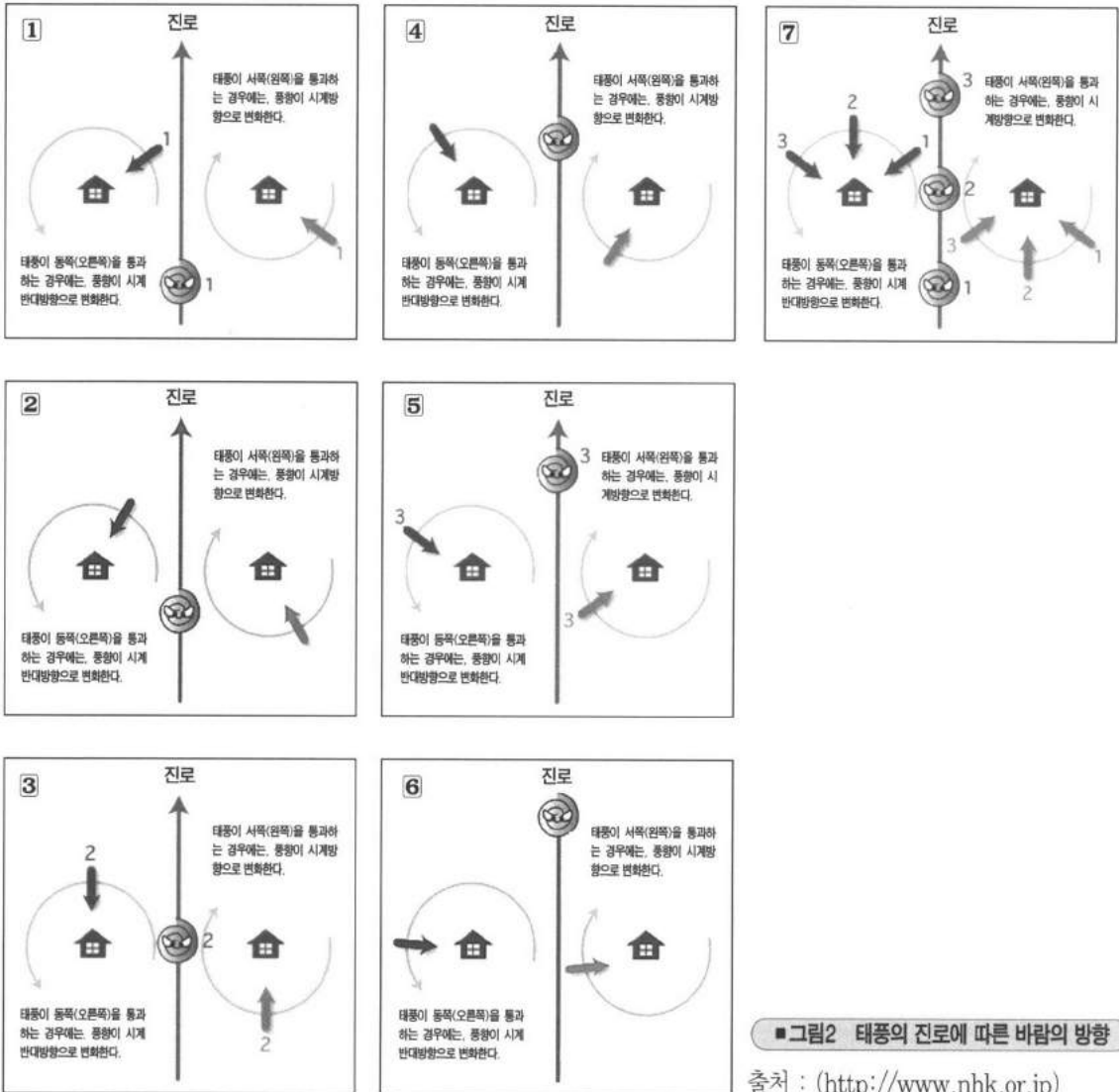
태풍의 바람은 중심으로 갈수록 강해지나 태풍의 눈 부근에서는 오히려 고요한 정온상태를 보이는 것이 특징이고 또한 나선형(소라모양) 비구름대를 형성하고 있어 강풍과 함께 1~2시간 간격으로 강한 소낙성



■그림1 태풍의 단면도

비가 질금질금 쏟아지는 특징이 있다. 최고 전성기의 태풍은 강우 구역이 중심우측(위험반원)에 분포되어 있으며 집중호우 현상은 평지보다 산악지방, 최고 전성기보다 소멸기에 훨씬 강하게 나타난다(소방방재청, 2004).

태풍의 진로에 따라 바람의 방향은 서로 다르게 나타나는데 한 지점에서 서쪽 혹은 왼쪽에 태풍의 중심이 통과하는 경우에는 「동-남-서」와 시계방향으로 바람의 방향이 바뀐다. 동쪽이나 오른쪽을 통과하는 경우에는, 「동-남-북-서」와 시계반대방향으로 변화한다. 태풍은 시계 반대방향의 큰 공기의 소용돌이므로 이렇게 되는 것이다.



그림에서 태풍이 중심을 위와 같은 방향으로 진로를 전진시켜보면, 중심이 1에 해당하는 경우에는 진로의 오른쪽에 있는 집에서는 처음에는 남동풍 바람이 불고, 왼쪽의 집에서는 북동의 바람이 분다. 태풍이 중심이 2-3으로 전진함에 따라 오른쪽 집에서는 시계방향으로 2-3)으로, 왼쪽 집에서는 시계반대방향으로 2-3)으로 방향의 방향이 변화한다.

한 지점의 바로 위에서 태풍의 중심이 경과하는 경우에는, 태풍이 접근해도 방향은 거의 바뀌지 않은 채 바람이 강하게 불게 된다. 그리고 태풍의 눈에 들어오면 급격하게 약화되어, 눈이 통과한 후에는 반대쪽에서 강한 바람이 다시 불어온다.

주변에 건물 등의 장애물이 있으면 이러한 바람의 방향이 확실하게 변하지는 않는다. 그때에는 아래층의 구름의 움직임을 보고 대표적인 바람의 방향을 추정해볼 수 있다. 바람의 방향을 잘 관찰하면, 태풍이 어느 쪽으로 방향을 잡을 것인지를 알 수가 있다.

태풍의 이동속도를 보면 태풍 발생 초기에는 서쪽으로 진행하는 동안 평균속도는 매시 20km 정도이나 전향할때에는 다소 늦어지거나 전향후는 시속 40km, 때로는 80km 이상으로 급가속 되는 경우가 있다. 일반적으로 이동 속도는 지속성이 있으므로 특별한 경우를 제외하고는 발생후 12~24시간 정도 지난후부터는 과거의 이동 속도를 답습하는 경우가 많아 진행방향을 비교적 정확하게 예측할 수 있다. 태풍이 북위 25°, 동경 126°를 넘어서 매시 평균 35km의 속도로 북진하여 우리나라 제주도까지 도착하는 시간은 통상 24시간 정도 걸린다.

과거 1904년부터 2002년까지 98년간 우리 나라에 영향을 미친 태풍은 304개로서 매년 2~3개 정도의 태풍이 내습하였고 그 중 66%(201개)가 7~8월중에 발생하였다. 발생빈도는 주로 7월하순부터 8월 하순까지 가장 많고, 드물게는 6월과 10월에도 발생한 기록이 있다.

1904년 이후 지난 98년 동안 태풍의 내습이 한번도 없었던 해는 1920년과 1947년, 그리고 1988년과 2001년이였다.

우리나라에 영향을 준 태풍의 월별 경로를 보면 7월에는 서해안을 따라 북상하여 중·북부 지방을 통과하며 8월에는 7월보다 남하하여 군산, 청주, 강릉지방을 대각방향으로 통과하고, 9월에는 남해안 남단을 스쳐 통과한다.

태풍으로 인한 인명과 재산피해를 살펴보면 1904년 이후 지난 96년간 우리나라에서 태풍으로 인한 인명피해는 9,728명, 재산피해는 무려 4조 5,094억원에 달하고 있다. 1993년부터 2002년까지 최근 태풍으로 인한 인명피해는 581명, 재산피해는 7조6,602억원(연평균 인명피해 58명, 재산피해 7,660억원)이다.

최근의 피해양상을 보면 인명피해는 절반 정도로 감소하는 추세에 있는 반면 재산피해는 약 16배 가량 늘어나고 있는 추세이다. 지금까지 가장 큰 피해를 냈던 태풍을 살펴보면 1936년 8월26일 남해안 지방을 강타한 3693호 태풍이 1,232명의 인명피해를 낸 바 있고, 그 다음이 1923년 8월11일 함경도 지방을 통과한 2353호 태풍이 1,157명의 인명피해를 가져왔다. 가장 많은 재산피해를 낸 태풍은 2002년 8월31일~9

월1일 태풍 '루사'로 5조 1,480억원이며, 그 다음이 1987년 7월15일 태풍 셀마가 4,962억원, 1995년 8월25일 제니스가 4,563억원, 1998년 9월29일 발생한 태풍 야니가 2,749억원의 피해를 가져온 바 있다.

## 4. 우리나라의 재난상황관리 체계

### 1) 재난대응준비<sup>1)</sup>

해마다 뜻하지 않는 재난으로 많은 인명·재산피해가 발생함에 따라 정부에서는 재난에 신속하게 대응하기 위한 계획을 수립한다. 매년 4월말까지 각 시·도지사는 재난발생 상황 등을 종합·분석하여 지역실정에 맞는 재해구호기본계획을 수립한다. 또 5월말까지 시장·군수·구청장(자치구청장)은 시·도의 재해구호기본계획에 따라 세부 계획을 작성하여 시·도지사에게 제출하고, 시·도지사는 5월 30일까지 보건복지부 장관에게 이를 보고하도록 되어 있다. 각 시도의 재해구호기본계획에는 ① 자체 재해구호계획 또는 재해구호시행지침 ② 시도별 재해구호 대비현황 ③ 기금관리공무원 임명현황 ④ 재해구호기금의 예탁 및 집행현황 등이 포함되어야 한다.

우선, 시·도는 재해구호법 제15조에 의거하여 재해구호기금을 적립하도록 되어 있으며, 재해구호기금은 전 3년간에 있어서의 지방세법에 규정된 보통세 수입결산액의 평균년액의 1,000분의 5에 해당하는 금액으로 한다(서울특별시 1,000분의 2.5에 해당하는 금액으로 함). 다만, 재해구호기금의 누적 집행 잔액이 최근 3년동안의 지방세법에 의한 보통세 수입결산액의 평균년액의 1,000분의 30을 초과하는 경우에는 당해연도의 최저적립액 이하로 적립할 수 있다(보건복지부, 2004).

다음으로 시·도지사는 보유하고 있는 재해구호기금으로 최근 10년간의 재해발생현황, 지역실정 등의 통계자료를 통해 재난 시 필요한 물품을 상시 확보하거나 즉시 조달할 수 있는 체계를 갖추어야 한다. 또 이를 보관할 수 있는 창고도 별도로 운영하도록 되어있으며, 최근에는 민간전문구호기관인 전국재해구호협회를 통해 재해구호물자를 확보·세트화하고 전국재해구호협회의 광역창고에 보관할 수 있도록 하고 있다. 한편 재해구호물자의 관리는 「재해구호 물자관리권의 위임 및 관리요령」(보건복지부 훈령 제5호)에서 정하는 바에 따라 실시한다. 또한 각 시·도는 재난 시 필요한 의약품 확보해야 할 의무가 있다. 의약품은 의사의 처방을 필요로 하므로 불특정 다수의 이재민을 위한 구호물품과 다르나 대규모 재해발생 시 안약, 피부연고제, 소독약 등 아래 표에 해당되는 의약품은 먼저 구비해야 한다. 또 고립지역에 대해서도 신속한 지원을 할 수 있도록 사전에 군부대나 산림청 등과 긴밀한 협조관계를 유지해야 하는 것도 필수적이다.

1) 보건복지부 2004년 재해구호사업지침을 기준으로 하였으므로 2005년에는 다소 바뀔 수 있음.

■ 표4 수해지역 필수약품 목록

<p>◎ 외용제</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 피부질환치료제</li> <li>- 항생제, 항진균제 함유 연고</li> <li>- 가려움증 치료를 위한 항히스타민 연고제</li> <li>- 습진치료제(스테로이드함유 연고 등)</li> <li>- 창상 감염, 부스럼 등의 치료제(후시딘 연고 등)</li> <li>· 안약, 안연고</li> <li>· 파스류(근육이완, 타박상 등)</li> <li>· 소독약(과산화수소수 등)</li> </ul>
<p>◎ 위생용품</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 탄력붕대, 일반붕대, 거즈, 탈지면, 일회용 밴드 및 마스크 등</li> </ul>
<p>◎ 해열·두통·진통·소염약 및 감기약 등</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 종합감기약, 해열제, 두통약, 진통제 및 소염제</li> </ul>
<p>◎ 기타</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 위궤양 치료제, 겔포스 등 위장보호제, 주사기, 생리 식염수 등</li> <li>· 기타 만성질환자(고혈압, 당뇨병 등)용 의약품</li> </ul>

2) 재난대응체제

우리나라의 재난 구호체제는 2004년 6월 출범한 소방방재청과 중앙재난안전대책본부의 총괄아래 이루어진다. 재난이 발생할 경우 본부장인 행정자치부 장관이 구호활동 본부 및 업무를 총괄 지휘·통제하며, 관련단체 및 유관부서는 모두 비상업무체제에 돌입한다. 또 소방방재청, 중앙재난안전대책본부의 각 부처에서는 자치단체, 민간단체, 언론사 등과 대외협력을 시도하고 방재청 재난종합상황실에서는 재난피해 정보를 수집하고 재난대책에 대한 계획을 수립하여 수습대책과, 복구과와 협력하여 피해규모가 최소화될 수 있도록 한다. 언론사에는 재난방송실시를 요청, 대피 방송 및 재난 속보 등을 통해 더 큰 피해가 나지 않도록 하고, 관련 구호단체 및 유관단체에 의연금품 모집 및 자원봉사동참, 피해복구활동에 협조할 것을 요청한다. 또 군·경에도 협조요청을 보내 대민지원 및 신속한 복구활동에 참여할 수 있도록 한다.

각 시·도에서는 재난발생초기에 보유된 재해구호기금으로 보건복지부 장관이 고시하는 기준에 따라 7일간 1인당 1일 급식 및 부식을 이재민에게 지급한다. 응급생계구호비 지급대상은 주택이 전파·반파·침수되어 주택사용이 불가능하여 이웃민가나 공공시설 등에 수용된 이재민을 대상으로 한다. 이와함께 전염병 관리를 위해 방역활동을 실시하고 사상자를 위해 현장에 119 구조대와 구급차를 신속히 현장에 투입하고 현장응급진료소를 설치하여 재난지역 사상자 및 부상자들을 위한 비상진료체계에 들어간다. 뿐만 아니라 이 기간에는 식수, 부패한 식품 폐기 등 특별히 식품 위생에 철저히 신경을 쓰도록 한다.



■ 그림3 재난상황 관리체계



출처 : 소방방재청 (<http://www.nema.go.kr>)

긴급한 재해초기가 지나면 각 시·도에서는 시·군·구를 통해 자연재해대책법에 의한 「재해구호 및 재해복구비용 부담 기준 등에 관한 규정」에 의해 복구비를 선(先)지급하고, 특별재난지역인 경우에는 특별위조금을 추가 지원한다.

특별재난지역은 재난피해가 행정구역 단위별 총 피해액과 사유재산 피해액, 그리고 이재민 수에 따라 지정특별재난지역 선정기준에 해당하는 경우와 그밖에 재난 발생으로 인한 생활기반 상실 등 극심한 피해의 효과적인 수습 및 복구를 위하여 국가적 차원의 특별한 조치가 필요하다고 인정되는 경우에 대통령이 선포할 수 있도록 되어 있다.

■ 표5 특별재난지역 선정 기준

선정기준/대상지역	전국일원	시도일원	시군구일원	읍면동 일원
총피해액 (사유재산피해액)	3조원 이상 (6,000억원 이상)	1조5,000억원 이상 (3,000억원 이상)	3,000억원 이상 (600억원 이상)	600억원 이상 (120억원 이상)
이재민 수	5만명 이상	3만명 이상	8천명 이상	1천 6백명 이상

※ 총 피해액 및 사유재산피해액이 동시에 충족해야 함. 출처 : 소방방재청(<http://www.nema.go.kr>)

## 5. 전국재해구호협회 구호활동의 흐름

### 1) 의연금의 모집과 배분과정

전국재해구호협회에서는 정부와는 별도로 국민이 마음을 모아 재난으로 실의에 빠져있는 이웃을 도울 수 있도록 의연금·품 모금운동 및 자원봉사활동을 전개한다.

전국재해구호협회는 재난이 발생하면 피해규모에 따라 모금 목표액과 모집기간을 정해 행정자치부에 모금허가 신청을 하고, 승인이 나면 전국의 언론사(방송사·신문사), ARS 등을 중심으로 국민성금 모금운동에 들어간다. 특히 2004년도부터는 의연금 모금 전산화시스템을 통해 모금의 투명성과 집계의 신속성을 확보하고 있으며, 체계적인 기탁자 관리를 통해 모금활동의 효과를 극대화하고 있다.

■ 그림4 성금 기탁하기

① ARS이용 (한통화당 2,000원)

② 은행계좌로 송금

③ 직접 방문 기탁 (방송사·신문사·본회)

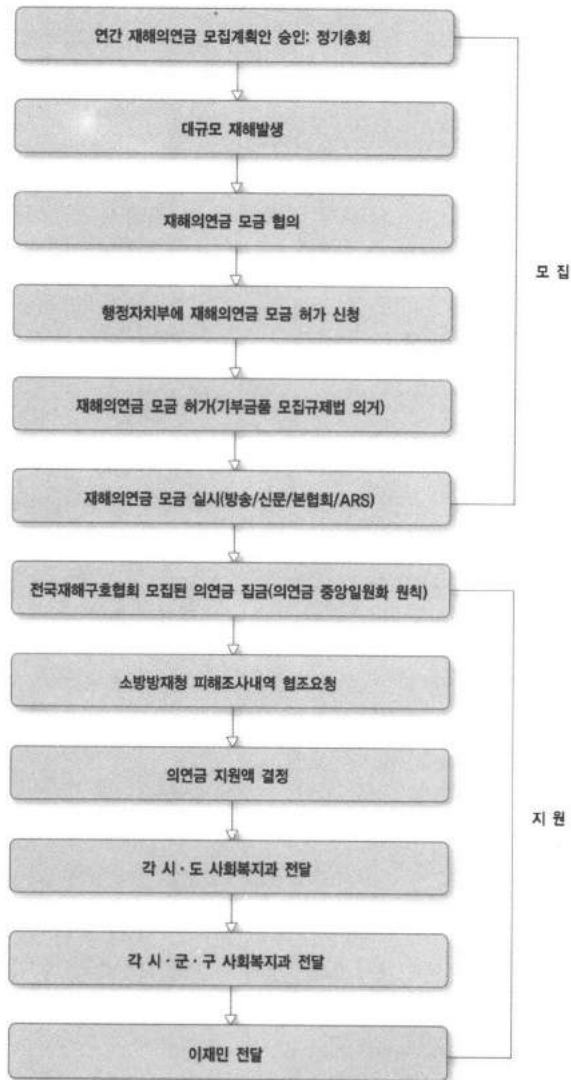


※ 언론보도를 원하는 경우는 보도를 원하는 언론사 총무국을 방문하거나 해당 언론사 성금 모금 계좌로 입금해야 함.

④ 영수증 수령 (<http://www.relief.or.kr>에서 발급가능)

모집된 의연금은 집금하여 자연재해대책법에 의한 「재해구호 및 재해복구비용부담기준 등에 관한 규정」에 따라 재해구호비로 지원하거나 보건복지부 훈령 제120호 「의연금품 관리·운용규정」에 따라 이재민 위로금으로 지원한다. 특히 모집된 의연금은 공공시설의 복구비 등으로는 사용할 수 없으며 전액 이재민 위로금으로 지원하고, 시·군·구를 통해서 전달되는 의연금은 지급 시 반드시 『국민성금 위로금』으로 명기하도록 하고 있다. 또한 성금지원 후에는 매년 언론 및 책자를 통해 그 집행내역을 알리고 성금 모금운동에 동참해 준 국민들에게 감사의 뜻을 전하고 있다.

■그림5 의연금 모집·지원절차



■ 표6 복구비 및 국민성금 지원기준

(단위:만원)

구 분	단 위	정부지원 복 구 비	국민성금 위 로 금	특별재해 지역위로금	총지원액
사망자 위로금	세대주	1,000	1,000	-	2 000
	세대원	500	1,000	-	1 500
부상자 위로금	세대주	500	500	-	1 000
	세대원	250	500	-	750
생 계 보 조	세대	500	-	-	500
주 택 전 파	세대	①	380	120	500
주 택 반 파	세대	②	230	60	290
침 수 주 택 (소·상공인 포함)	세대	60	60	80	200
세입자 보조	세대	③	-	-	-
농·어가 피해 (80% 이상 피해)	세대	150*	80	270	500
농·어가 피해 (50~80% 이상 피해)	세대	90*	-	210	300
장기구호비 (2~6개월 구호대상자)	구호기간에 따라 1인에 대하여 생계구호비 1일 4,000원 지원, 연료비는 1세대/1일 2,000원 지원				

주) ①주택복구비 : 피해사실을 읍면동에 신고하면 읍면동에서 피해사실을 확인 후 즉시 보조금 선지급(별도 정산하지 않음)  
- 3,000만원(보조 900, 융자 1,800, 자부담 300)  
- 융자조건(국민주택기금) : 5년거치 15년 상환, 연리 3%

주) ②주택복구비 : 보조금은 시군구(읍면동)에 신청하면 복구비의 20%는 선지급하고, 나머지 80%는 주택복구 완료 후 정산 지급. 주택반파 피해자가 주택을 새로 "이축·개축"코자 희망할 경우 우선 전파기준 지원금액의 50%를 공사 착공시 선지원하고 나머지 50%는 주택복구율 50%달성시 지급하고 사후 정산 실시함.  
- 1,500만원(보조 450, 융자 900, 자부담 150)  
- 융자조건(국민주택기금) : 5년거치 15년 상환, 연리 3%

주) ③세입자보조 : 300만원 한도내에서 실제 세입금 지급

주) \* 표는 농림부, 해양부에서 지원함.

주) 생계지원은 정부 양곡 고시가격에 따라 이재민 구호비와 특별지원금액이 상호유동적임.

주) 국민성금 위로금은 모집된 의연금으로 지원되며, 공공시설의 복구비 등으로는 사용할 수 없으며 전액 이재민 위로금으로 지원됨.

출처 : 보건복지부 「2004 재해구호지침」 2004. 5

## 2) 의연물품의 모집과 흐름

재난이 발생했을 때 이재민들이 가장 필요로 하는 것 중 하나가 생수, 의류 등의 물품이다. 이러한 물품들은 보관이나 운송 등의 문제로 전국재해구호협회에 직접 기탁하는 것을 원칙으로 하고 있지만, 피해지역에서 기탁을 원하는 경우 상황에 따라 피해지역 자치단체나 재난현장에 직접 기탁하는 것도 가능하다. 그러나 재난을 당한 사람들을 도우려는 안타까운 마음이 앞선 나머지 사전협의 없이 기탁되는 물품들은 오히려 신속한 구호활동을 어렵게 하는 경우가 많다. 따라서 물품을 기탁하고자 할 때는 먼저 전국재해구호협회나 자치단체로 사전문의(※ 자치단체(시·도, 시·군·구), 전국재해구호협회(02-3272-0123))를 하고 현재 무엇이 가장 필요한지, 언제 어디로 물품을 보내야 하는지를 상의한 후 기탁하는 것이 바람직하다. 즉 사전에 물품의 종류, 수량, 기탁 장소 등에 대해 협의를 하고 물품을 보내야 한꺼번에 물품이 많이 몰려 지원에 차질을 빚는 것을 막을 수 있다. 또한 전국재해구호협회에서는 불필요한 구호품의 경우는 오히려 재난을 당한 사람들의 기분을 상하게 할 수 있기 때문에 이재민이 사용을 기피하는 물품은 접수하지 않고 있다. 부득이 접수된 불필요한 의연품에 대하여는 바자회를 통해 처분하고, 사용이 불가능한 물품은 폐기 처리하게 된다.

■ 그림6 물품기탁하기



※ 언론보도를 원하는 경우는 영수증 수령시 보도신청  
란에 보도를 원하는 언론사를 기입해야 함.

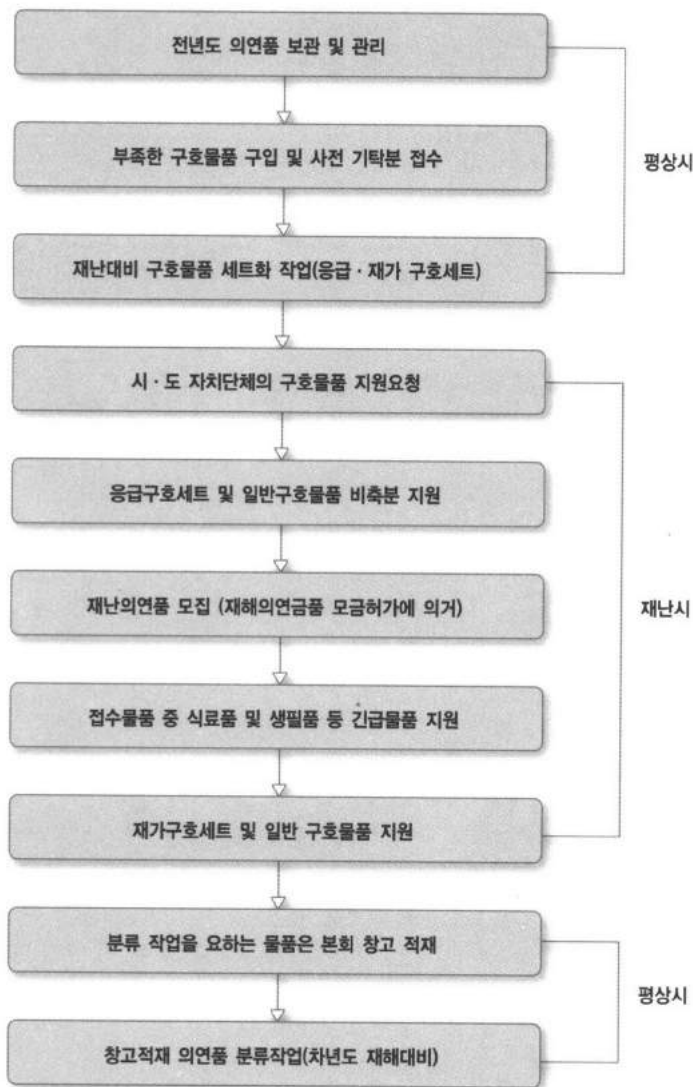
■ 표7 이런 물품을 보내주세요

품 목	필요한 의연품	불필요한 의연품
의 류	체육복, 속옷, 면티	양복, 여성패션의류, 넥타이, 한복, 패션모자 등
신 발 류	운동화	운동화(280mm이상, 225mm이하), 구두, 부츠
침 구 류	춘추용이불, 모포, 베개	침대용 침구세트 등
식 품 류	백미, 생수, 라면, 음료수, 빵, 즉석밥, 김	생고기, 어패류, 일반우유, 냉장·냉동식품 등
생활용품	버너, 부탄가스, 수건, 칫솔, 치약, 각종세제, 수세미, 고무장갑, 면도기, 생필품세트, 생리용품 등	장롱, 침대, 소파 등 가구류
식 기 류	냄비, 프라이팬, 플라스틱용기, 수저세트 등	
건축자재	벽지, 장판 등	벽돌, 시멘트, 철근 등
의 약 품	피부연고제, 감기약, 모기약, 지사제 등 일반의약품	전문약품 등
기 타	상품권 등	부동산, 그림 등
<p><b>※ 이런 물품은 삼가 주십시오</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 재고물품, 하자물품, 1회이상 사용한 중고물품</li> <li>- 일반우유 등 유통기한이 짧거나 기한이 도래한 물품</li> <li>- 돼지 등 살아있는 가축이나 어패류, 생고기 등 냉장·냉동식품</li> <li>- 이재민에게 나눠 주기에 턱없이 부족한 수량이나 여러 종류의 물품으로 분류하는데 많은 인력과 시간이 소요 되는 소량 다품종인 물품</li> <li>- 기타 이재민 구호에 적합하지 않은 물품</li> </ul>		

출처 : 소방방재청, 중앙재난안전대책본부, 2004

이렇게 모집된 물품들은 전국재해구호협회에서 수령하여 재난지역 행정기관의 요청 및 재해지역 이재민 가구수와 재난피해액에 의거하여 균등하게 배분하게 된다. 재난피해지역 언론기관에 접수된 의연품은 해당 시·도 재난대책본부에 전달하여 직접 이재민에게 배분한다. 부득이 자치단체로 접수되는 의연품에 대하여는 자치단체에서 이재민이 요청한 물품만 이재민에게 직접 전달하고, 나머지는 전국재해구호협회에서 회수하여 다른 자치단체에 균등 배분하고 있다. 다만, 전국재해구호협회에서 의연품을 회수하는데 운송비가 많이 들 때는 바자회 등을 통해 처분하여 이재민에게 전달하게 된다.

■그림7 의연품 모집·지원절차



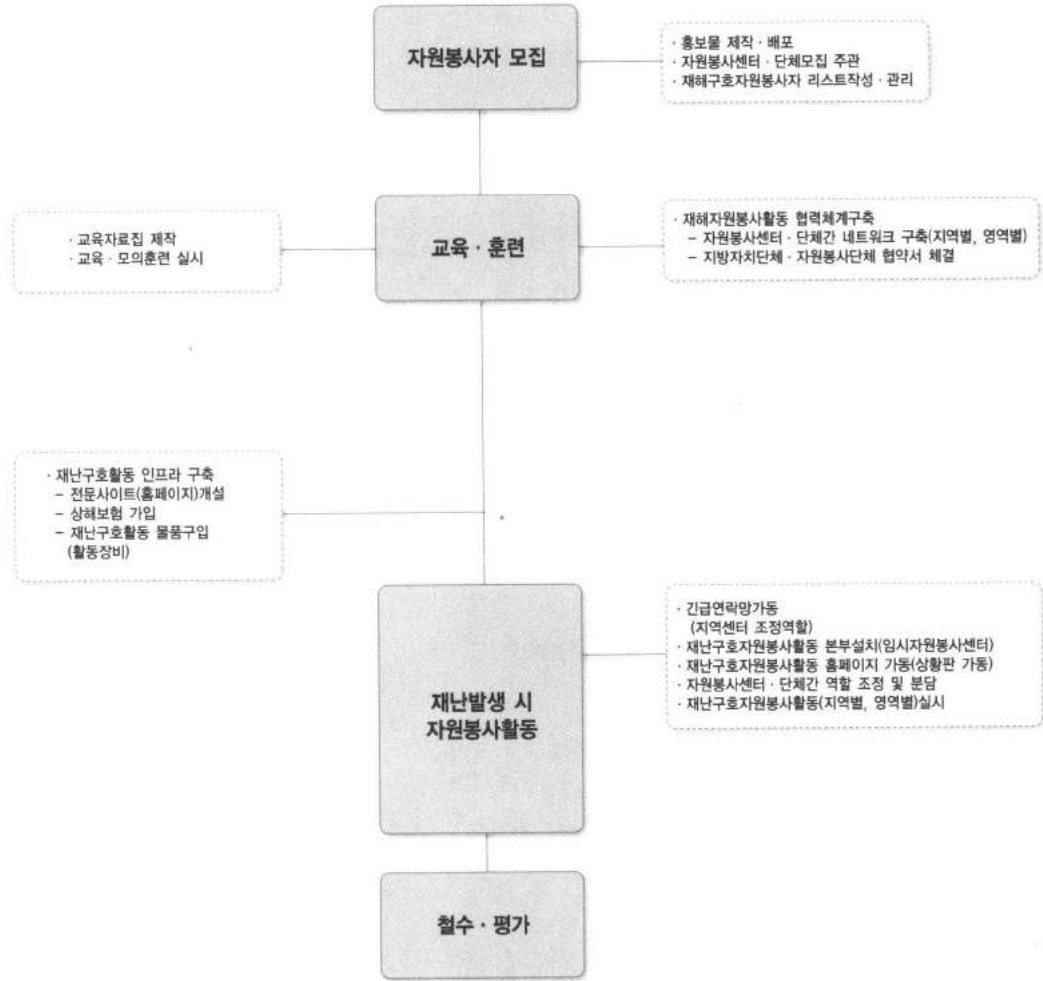
### 3) 자원봉사활동의 흐름

재난이 발생했을 때 무엇보다 절실한 것 중의 하나가 복구의 손길인 자원봉사자이다. 군인과 경찰인력 만으로는 턱없이 부족한 재난현장에서 역할에 맞는 자원봉사자들의 활동은 재해복구에 큰 힘이 된다.

재난구호자원봉사단 재난이 일어난 지역에서 피해주민의 생활복구를 위해 다양한 활동을 하는 사람들

로 전국재해구호협회는 훈련된 봉사자들을 양성, 교육하여 불시에 투입되더라도 언제든지 임무를 완벽하게 수행할 수 있도록 하고 있다.

■ 그림8 재난구호 자원봉사 활동체계





■ 그림9 재해구호 자원봉사 참여하기



- ① 자원봉사담당자와 사전상의 (국번없이 1365. 전국재해구호협회 (02-3272-0123))
  - ② 장갑, 세면도구, 신발 등 필요물품 챙기기
  - ③ 자원봉사 활동지역에 활동계획 알리기
  - ④ 현장에 도착한 후 봉사활동을 등록하고 사전교육 받기
  - ⑤ 봉사활동 시에는 안전에 유의하고 이재민에게 신뢰감주는 봉사활동하기
  - ⑥ 평가 및 임지 작성
- ※ 자원봉사신청 [전국재해구호협회(02-3272-0123)] / 홈페이지 <http://www.relief.or.kr>



## ※ 참고문헌

- 권용희(2003) 「수해지역 노인의 외상후 스트레스 조사연구」, 서울대학교 석사학위논문
- 김계조(2004) 「우리나라 방재조직체계 및 향후 방재정책 방향」, 강원비전포럼·상지대 방재연구소, 『강원도형 재난관리 운영시스템』
- 김광희(2003) 「태풍 '매미' 를 통하여 본 자원봉사활동」, 『부평구자원봉사센터 교육자료집』, 전국재해구호협회
- 김선정(2004) 「재해상황과 자원봉사센터의 역할」, 『강원도 지역 재해구호자원봉사 리더 교육』, 전국 재해구호협회
- 김장규(2001) 「일 농촌에서 수재후 발생한 정신과적 질환」, 서울대학교 석사학위논문
- 김효진(2002) 「수해관련 재난보도」, 『방송연구』, 2002. 12
- 대한불안장애학회 재난정신의학위원회(2004) 『재난과 정신건강』, 지식공작소
- 이성록(2002) 「새로운 공동체 영역@제4섹터」, 지식과경영
- 임현진 외(2003) 『한국사회의 위험과 안전』, 서울대학교출판부
- 전국재해구호협회(2004) 『재해구호활동에 관한 실태조사 보고서』
- 전시자 외(1999) 「위기상황스트레스관리」, 적십자간호대학, 서울소방방재본부
- 조희일(2002) 『현대사회와 자원봉사』, 홍익재
- 채경석(2004) 『위기관리 정책론』, 대왕사
- 한상일(2004) 「피해상황과 이재민 욕구조사 방법론」, 『전국재해구호협회 경남지역 리더교육』, 전국재해구호협회
- 한인영 외(1998) 「현대사회의 위기상황과 정신보건사회사업 접근에 대한 고찰」, 『한국정신보건 사회사업학회 8차 학술대회』
- (2001) 『위기개입』, 나눔의 집
- 한진만(2002) 「재난·재해방송의 실태와 개선방안 : 태풍 '루사'와 집중호우 피해관련방송을 중심으로」, 『방송문화연구』
- 강원도(2003) 『태풍 '루사' 극복 자원봉사활동사례집』
- 노동부 (<http://www.molab.go.kr>)
- 법무부 (<http://www.moj.go.kr>)
- 보건복지부 (<http://www.mohw.go.kr>)
- 보건복지부· 『2004 재해구호사업지침』, 2004.05.
- 소방방재청· 『2003년도 재난연감』, 2004. 6
- 소방방재청· 중앙재난안전대책본부, 「알아두면 편리한 방재기상 상식」, 2004.6
- 소방방재청· 중앙재난안전대책본부, 「이재민은 이런 물품이 필요합니다」, 2004
- 소방방재청· 중앙재난안전대책본부, 「자연재난 피해복구 이렇게 지원합니다」, 2004. 8
- 행정자치부· 중앙재해대책본부(2003), 『재해연보 2002』
- 阪神・淡路大震災 被災地の人々を 應援する市民の會(1996), 『震災ボランティア』
- 伊永勉(1998), 『災害ボランティア讀本』, 小學館
- <http://www.nhk.or.jp>

---

## 자원봉사센터 활동보고서

---

년 월 일 (시 분 ~ 시 분)

리더 이름

본인 이름

활동 내용 (오늘 어떤 활동을 했는가?)

---

감상 (활동이나 지원하면서 생각한 것, 문제점이나 힘들었던 점)

---

자원봉사자가 자원봉사센터에 바라는 내용

---

고맙습니다.

특기사항

---

자원봉사 배치보고서

현장이름	월    일
	리더 이름
참가자 이름	
가지고 가는 장비	안내자 이름

## 이재민 욕구조사 카드

리더 이름	
-------	--

이름		
연락처		
전화번호		휴대전화

희망활동일	월 일 ( ) 오전·오후 시 분 ~ 시 분
활동 장소	
파견 인원	남자 명 여자 명 합계 명
의뢰내용	힘든 일      가벼운 일      알수없음
	청소, 정리, 토사정리, 쓰레기 처리 기타 ( )
필요 장비	수건, 빗자루, 삽
	기타
재난상황	전파, 반파, 그 외 ( )
의뢰이유	<input type="checkbox"/> 독거 <input type="checkbox"/> 고령자 <input type="checkbox"/> 장애인 <input type="checkbox"/> 기타 ( )
비고	

## 자원봉사 접수카드

접수번호	번
------	---

이름	남 · 여	나이 (만 )세	혈액형	형			
전화번호		휴대전화					
연락처							
내용 <input type="checkbox"/> 일반 <input type="checkbox"/> 힘든 일 <input type="checkbox"/> 특수한 일		자격증 등 소유여부					
파견지		시간대					
		일	시간대	일	시간대	일	시간대

접수번호	번
------	---

이름	남 · 여	나이 (만 )세	혈액형	형			
전화번호		휴대전화					
연락처							
내용 <input type="checkbox"/> 일반 <input type="checkbox"/> 힘든 일 <input type="checkbox"/> 특수한 일		자격증 등 소유여부					
파견지		시간대					
		일	시간대	일	시간대	일	시간대

## 재난구호자원봉사센터 리더 보고서

년 월 일 ( 시 분 ~ 시 분)

리더 이름

접수번호

현장주소

대상자 이름

전화번호

자원봉사 참가 인원

활동 내용

감상(활동하면서 느낀점, 문제점이나 제안내용)

자원봉사센터에게 하고 싶은 말

수고하셨습니다.

특기사항

## 물품 반출표

원 일

반 리더 이름

가지고 나간 물품	수량

반납 확인

확인자 이름



## 자원봉사자 파견 확인서

리더 이름	현장주소	월    일
대상자 이름	대상자 이름	대상자 이름
참가자 이름		
참가자 이름	현장안내자 이름	

## 시·도 재난안전대책본부 연락처

시·도	담당부서	전화번호
서울	건설기획국 치수과	02-3737-9953
부산	건설주택국 건설방재과	051-888-4171
대구	도시건설국 치수방재과	053-429-3842
인천	건설교통국 건설방재과	032-440-3751
광주	소방안전본부 재난관리과	062-613-8220
대전	도시건설주택국 건설방재과	042-600-3723
울산	건설교통국 건설행정과	052-274-4599
경기	건설교통국 건설계획과	031-249-3653
강원	건설도시국 방재치수과	033-249-3642
충북	건설교통국 안전관리과	043-220-4542
충남	건설교통국 치수방재과	042-220-3642
전북	건설교통국 치수방재과	063-280-3642
전남	건설교통국 재난재해관리과	062-607-4247
경북	건설도시국 치수방재과	053-950-3643
경남	건설도시국 치수재난관리과	055-211-4543
제주	소방방재본부 민방위방재과	064-710-3642

## 전국 자원봉사센터 연락처

시·도	센터명	전화번호	팩스번호
서울시 / 02	서울시	3707-8321~8	3707-8329
	종로구	731-0738	731-0834
	중 구	2260-1991	2260-1155
	용 산 구	707-1365	710-3657
	성 동 구	2298-6376	2290-7889
	광 진 구	450-1663	450-1542
	동대문구	2127-4056	2127-5125
	중 랑 구	490-3827	490-3841
	성 북 구	920-3691	742-3136
	강 북 구	900-1365	901-6111
	도 봉 구	2289-1530	2289-1765
	노 원 구	932-1365	932-1433
	은 평 구	350-3818	350-1747
	서대문구	330-1441	3216-0261
	마 포 구	330-2645	330-2629
	양 천 구	2644-4750	2648-4750
	강 서 구	2600-6298	2600-6451
	구 로 구	860-2827	860-2660
	금 천 구	839-1365	890-2457
	영등포구	2670-3179	2670-3597
동 작 구	824-0019	824-5674	
관 악 구	880-3230	880-3227	
서 초 구	570-6099	573-9590	
강 남 구	3445-5152	3444-4266	
송 파 구	410-3797/8	2202-1104	
강 동 구	476-5518	471-3145	

## 전국 자원봉사센터 연락처

시·도	센터명	전화번호	팩스번호
부산시 / 051	본 청	462-9905	462-9950
	중 구	464-4347	465-3474
	서 구	256-5870	256-5874
	동 구	468-0139	468-0140
	영 도 구	418-1402	418-1404
	부 산 진 구	863-2494	863-2495
	동 래 구	526-1430	526-1431
	남 구	642-1515	636-3818
	북 구	309-4121	309-4109
	해운대구	747-2886	747-2887
	사 하 구	292-2550	204-1327
	금 정 구	512-2461	513-2515
	감 서 구	971-4173	971-4174
	연 제 구	862-0529	862-0522
	수 영 구	752-8766	753-5484
	사 상 구	316-3288	316-2218
기 장 군	722-2604	722-8810	
대구시 / 053	대구광역시	652-8075	652-8067
	중 구	254-6367	252-6367
	동 구	744-1365	744-1364
	서 구	358-9777	359-0108
	남 구	473-1199	476-7733
	북 구	665-2288	665-2289
	수 성 구	794-0707	794-0706
	달 서 구	581-1369	582-1369
	달 성 군	631-4092	631-4093

## 전국 자원봉사센터 연락처

시·도	센터명	전화번호	팩스번호
인천시 / 032	본 청	863-1365	874-1365
	중 구	777-1365	760-7209
	동 구	770-6492	770-6499
	남 구	880-4284	880-4879
	연 수 구	813-4104	813-4106
	남 동 구	453-2840	453-2849
	부 평 구	509-6777	509-6779
	계 양 구	450-5367	450-5399
	서 구	568-1365	564-1365
	강 화 군	930-3804	930-3809
	응 진 군	880-2133	880-2099
광주시 / 062	본 청	606-2243	606-4619
	동 구	228-1365	226-2321
	서 구	654-4312	654-4313
	남 구	369-1365	369-1366
	북 구	269-0284	269-0285
	광 산 구	952-8586	940-9742
대전시 / 042	본 청	600-2929	600-2959
	동 구	250-1312	250-1512
	중 구	606-6260	606-6249
	서 구	611-6394	611-6159
	유 성 구	611-2402	611-2407
	대 덕 구	620-6312	620-6652
울산시 / 052	본 청	293-1365	281-2978
	중 구	249-1365	233-1366
	남 구	267-0676	226-3454
	동 구	230-9658	230-9685
	북 구	282-1365	282-2863
	울 주 군	229-7949	229-7947

## 전국 자원봉사센터 연락처

시·도	센터명	전화번호	팩스번호
경기도 / 031	본 청	256-1365	257-4352
	수 원 시	228-3006	228-3723
	성 남 시	729-5443	734-1380
	고 양 시	381-6074	02-381-6075
	부 천 시	324-0166	324-0167
	안 양 시	382-1365	389-2479
	안 산 시	411-1365	486-6122
	용 인 시	335-7757	322-8633
	의 정 부	828-2108	828-2146
	남 양 주	592-9497	591-1671
	평 택 시	659-5141	659-5469
	광 명 시	2680-6133	2680-2692
	시 흥 시	312-7792	312-7793
	군 포 시	390-0217	390-0226
	화 성 시	355-4018	355-4109
	파 주 시	941-8212	941-8211
	이 천 시	633-1365	635-8008
	구 리 시	565-1365	564-1365
	김 포 시	980-2970	985-3335
	포 천 군	534-5554	534-5553
	광 주 시	798-1365	760-2490
	안 성 시	674-1365	677-6356
	하 남 시	790-6820	790-6819
	의 왕 시	345-2678	454-1365
	양 주 군	820-2874	820-2877
	오 산 시	372-1141	372-1142
	여 주 군	885-1366	886-5158
	양 평 군	774-6800	774-7468
	동 두 천	862-1997	862-1998
	과 천 시	502-2238	502-7435
	가 평 군	580-4930	581-7222
연 천 군	839-2764	839-2479	

## 전국 자원봉사센터 연락처

시·도	센터명	전화번호	팩스번호
강 원 도 / 0 3 3	본 청	243-5000	242-6065
	춘 천 시	257-0202	257-0203
	원 주 시	732-4500	742-1103
	강 릉 시	648-6100	648-6008
	동 해 시	533-1365	530-2839
	태 백 시	553-1365	550-2919
	속 초 시	639-2251	639-2590
	삼 척 시	573-6168	573-6176
	홍 천 군	430-2668	430-2667
	횡 성 군	344-7935	342-2104
	영 월 군	372-2646	370-2643
	평 창 군	334-1365	334-1365
	정 선 군	563-9904	562-5462
	철 원 군	450-5342	450-5345
	화 천 군	442-8114	442-8115
	양 구 군	482-9596	482-9597
	인 제 군	463-5400	463-7400
	고 성 군	680-3661	680-3184
양 양 군	672-1926	670-2249	

## 전국 자원봉사센터 연락처

시·도	센터명	전화번호	팩스번호
충청북도 / 043	충북도	220-5997	220-5999
	청주시	220-7954	221-3365
	충주시	850-5858	850-5789
	제천시	640-5216	648-1365
	청원군	251-3981	256-1365
	보은군	544-3409	543-2733
	옥천군	731-0627	730-3592
	영동군	740-3385	740-3386
	증평군	835-3975	836-1316
	진천군	533-8897	533-9828
	괴산군	834-1365	834-1364
	음성군	873-1413	873-1413
	단양군	423-8581	453-8582
	충청남도 / 041	본청	042-251-2243~4
천안시		567-8694	567-8694
공주시		853-9928	586-9926
보령시		357-8833	355-5300
아산시		541-8550	543-1365
서산시		660-2467	660-2237
논산시		730-1365	735-0365
금산군		751-3382	751-3368
연기군		862-0871	863-0871
부여군		835-1365	835-1365
서천군		952-0941	952-6006
청양군		940-2255	940-2259
홍성군		632-1356	631-5407
예산군		334-1365	335-2316
태안군		670-2673	670-2349
당진군	357-8833	355-5300	



## 전국 자원봉사센터 연락처

시·도	센터명	전화번호	팩스번호
전라북도 / 063	본 청	287-1365	287-1364
	전 주 시	281-2019	281-2994
	군 산 시	463-1365	468-6365
	익 산 시	851-4759	858-4759
	정 읍 시	530-7393	530-7135
	남 원 시	626-9935	626-9944
	김 제 시	543-4504	540-3589
	완 주 군	261-1335	261-4258
	진 안 군	433-1365	432-2377
	무 주 군	322-2620	322-3594
	장 수 군	371-0793	350-2420
	임 실 군	642-3650	642-4758
	순 창 군	653-3177	653-3177
	고 창 군	560-2693	562-1600
	부 안 군	581-5374~5	584-5363
전라남도 / 061	목 포 시	270-8678	270-8678
	여 수 시	690-7331	690-7612
	순 천 시	749-3845	749-3676
	나 주 시	330-8318	330-8547
	광 양 시	797-2348	797-2582
	담 양 군	382-0778	380-3582
	곡 성 군	363-4249	363-4248
	구 례 군	780-2253	780-2579
	고 흥 군	830-5775	835-5778
	보 성 군	852-0287	853-0287
	화 순 군	370-1365	370-1673
	장 흥 군	860-0788	860-0790
	강 진 군	430-3908	430-3909
	해 남 군	530-5760	533-5398
	영 암 군	470-2209	470-2723
	영 광 군	452-0520	450-5582
	장 성 군	320-3444	320-3444
	무 안 군	350-5657	350-5699
	함 평 군	390-7565	392-5020
	완 도 군	550-5308	550-5582
	진 도 군	540-3318	540-3319
신 안 군	240-8434	240-8583	

## 전국 자원봉사센터 연락처

시·도	센터명	전화번호	팩스번호
경상북도 / 054	본 청	950-3935	950-2249
	포 함 시	248-8742	248-8742
	경 주 시	771-1365	771-1334
	김 천 시	436-0179	436-0178
	안 동 시	841-9897	841-9898
	구 미 시	458-9188	456-6649
	영 주 시	639-6745	633-6740
	영 천 시	330-6466	330-6469
	상 주 시	533-4032	533-4075
	문 경 시	555-2800	555-9800
	경 산 시	814-6694	814-6696
	군 위 군	380-6091	380-6099
	의 성 군	830-6091	830-6099
	청 송 군	870-6102	870-6269
	영 양 군	683-1365	682-3077
	영 덕 군	732-7151	734-4621
	청 도 군	372-7889	371-1620
	고 령 군	956-1365	956-1366
	삼 주 군	933-6913	930-6559
	철 곡 군	979-6091	979-6099
	예 천 군	655-0020	652-3727
봉 화 군	673-6965	679-6961	
울 진 군	785-6091	785-6109	
울 립 군	790-6095	790-6089	

## 전국 자원봉사센터 연락처

시·도	센터명	전화번호	팩스번호
경 상 남 도 / 0 5 5	창 원 시	280-2175	281-5021
	마 산 시	221-6086	221-6085
	진 주 시	749-2244	749-2870
	진 해 시	548-2155	541-0394
	통 영 시	650-5336	640-5336
	사 천 시	830-4140	833-4067
	김 해 시	330-3321	330-3319
	밀 양 시	353-5193	353-5193
	거 제 시	632-0400	637-1437
	양 산 시	380-4392	380-4389
	의 령 군	570-2254	570-2254
	함 안 군	580-2376	580-2359
	창 녕 군	530-2384	530-2389
	고 성 군	674-7295	673-8365
	남 해 군	860-3253	860-3252
	하 동 군	884-8253	884-1478
	산 청 군	973-4341	973-4341
	함 양 군	960-6114(행)	960-5609
	거 창 군	940-3145	940-3159
	함 천 군	930-3881	930-3881
제 주 / 0 6 4	본 청	710-2433	710-2429
	제 주 시	758-1727	756-2510
	서귀포시	735-3251	735-3388
	북제주군	741-0266	741-0560
	남제주군	730-1256	730-1466

## 공동집필

PART I	이은애(전국재해구호협회 구호팀장) 권영섭(전국재해구호협회 구호팀)
PART II	김선정(강릉시종합자원봉사센터 소장) 이은애(전국재해구호협회 구호팀장)
재난 관리 개관	이은애(전국재해구호협회 구호팀장) 배천직(전국재해구호협회 구호팀) 권영섭(전국재해구호협회 구호팀)

기 획 / 편집 : 전국재해구호협회

디자인 / 인쇄 : 디자인 진(이진관, 윤대중)

발 행 일 : 2005년 2월 14일

발 행 처 : 전국재해구호협회

주 소 : 서울시 마포구 신수동 371-19

전 화 : 02-3272-0123

팩 스 : 02-3272-0122

홈페이지 : <http://www.relief.or.kr>

비매품