신종 감염병 재난대응을 위한

자원봉사관리 가이드라인

-코로나19 대응 경험을 기반으로

KOREA VOLUNTEER CENTER
(재)한국중앙자원봉사센터

집필진

책임집필	**김동훈** (라이프라인코리아 대표)
공동집필	**이정숙** (이화여자대학교 사회적경제 전공 석사과정)
공동집필	**조상일** (한국아웃도어안전연구소 전문위원)

감수

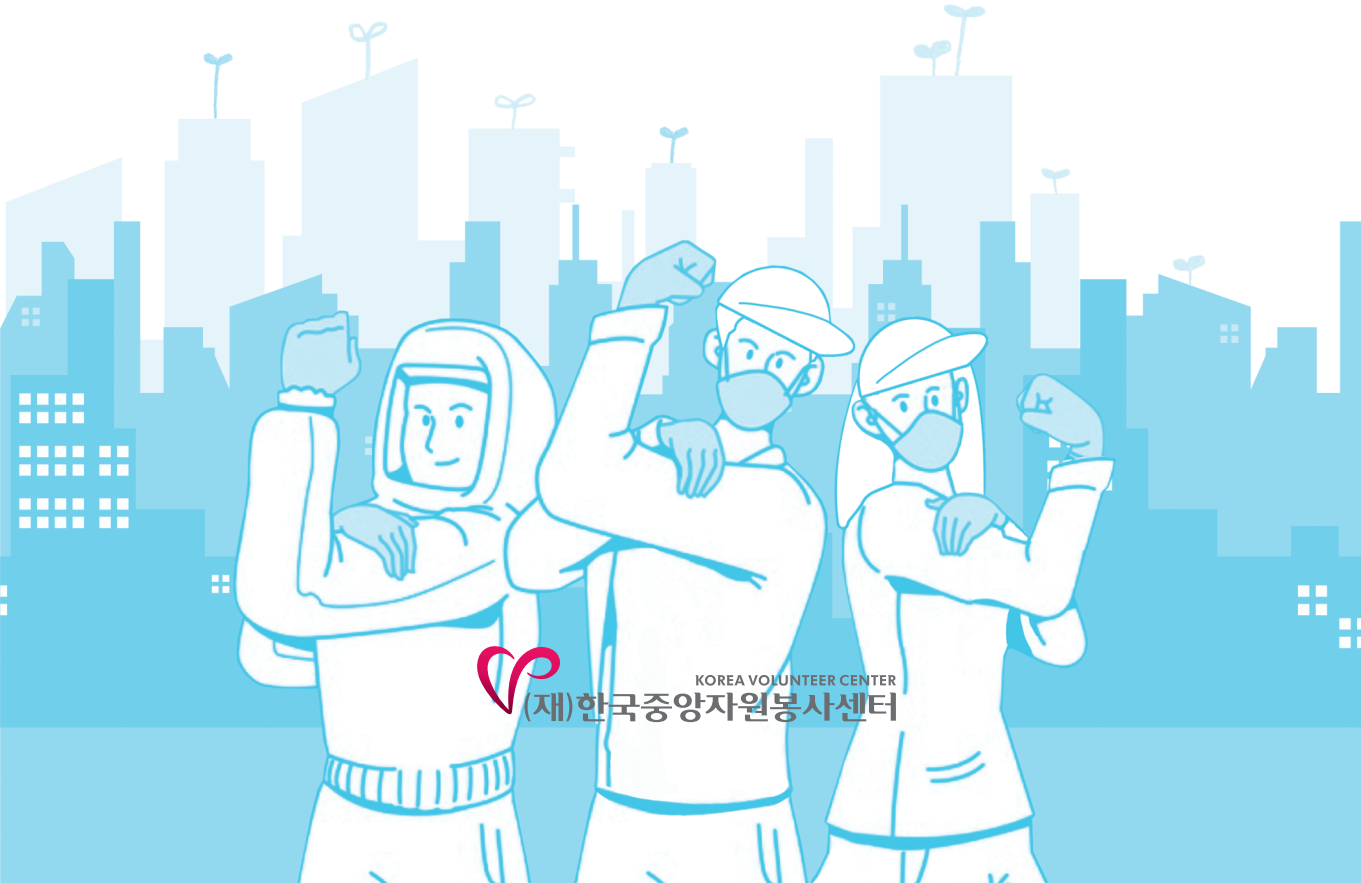
감수자	**기모란** (국립암센터국제암대학원대학교 교수, 대한예방의학회 코로나19대책위원회 위원장)

※ 이 가이드라인은 [자원봉사관리자를 위한 감염병 재난대응 가이드라인 연구]를 통해 개발되었습니다.

신종 감염병 재난대응을 위한

자원봉사관리 가이드라인

-코로나19 대응 경험을 기반으로



KOREA VOLUNTEER CENTER
(재)한국중앙자원봉사센터

• CONTENTS •

신종 감염병 재난대응을 위한 자원봉사관리 가이드라인

-코로나19 대응 경험을 기반으로

서문 • 8

가이드라인의 사용법 • 10

01. 감염병 재난대응 자원봉사활동의 시작 12

감염병 상황에서 자원봉사활동을 할 것인가? • 13
감염병 상황에서 자원봉사활동의 기본전제 • 16
자원봉사기관은 어떤 일부터 시작할 것인가? • 18
감염병 대응 자원봉사활동을 위한 조사 • 20

02. 감염병 재난대응 자원봉사활동의 준비 24

감염병 상황에서 자원봉사자의 역할 • 25
감염병 대응 자원봉사자의 모집 • 29
감염병 대응 자원봉사자의 교육 • 36
감염병 대응 자원봉사자의 배치 • 46

03. 감염병 재난대응 자원봉사활동의 실행 50

감염병 대응 자원봉사활동의 이해 • 51
감염병 대응 자원봉사활동의 실제 • 57
감염병 대응 자원봉사활동을 위한 안전조치 • 63
감염병 대응 자원봉사자를 위한 상황별 조치 • 75

04. 감염병 재난대응 자원봉사활동현장의 주요 이슈 ---- **80**

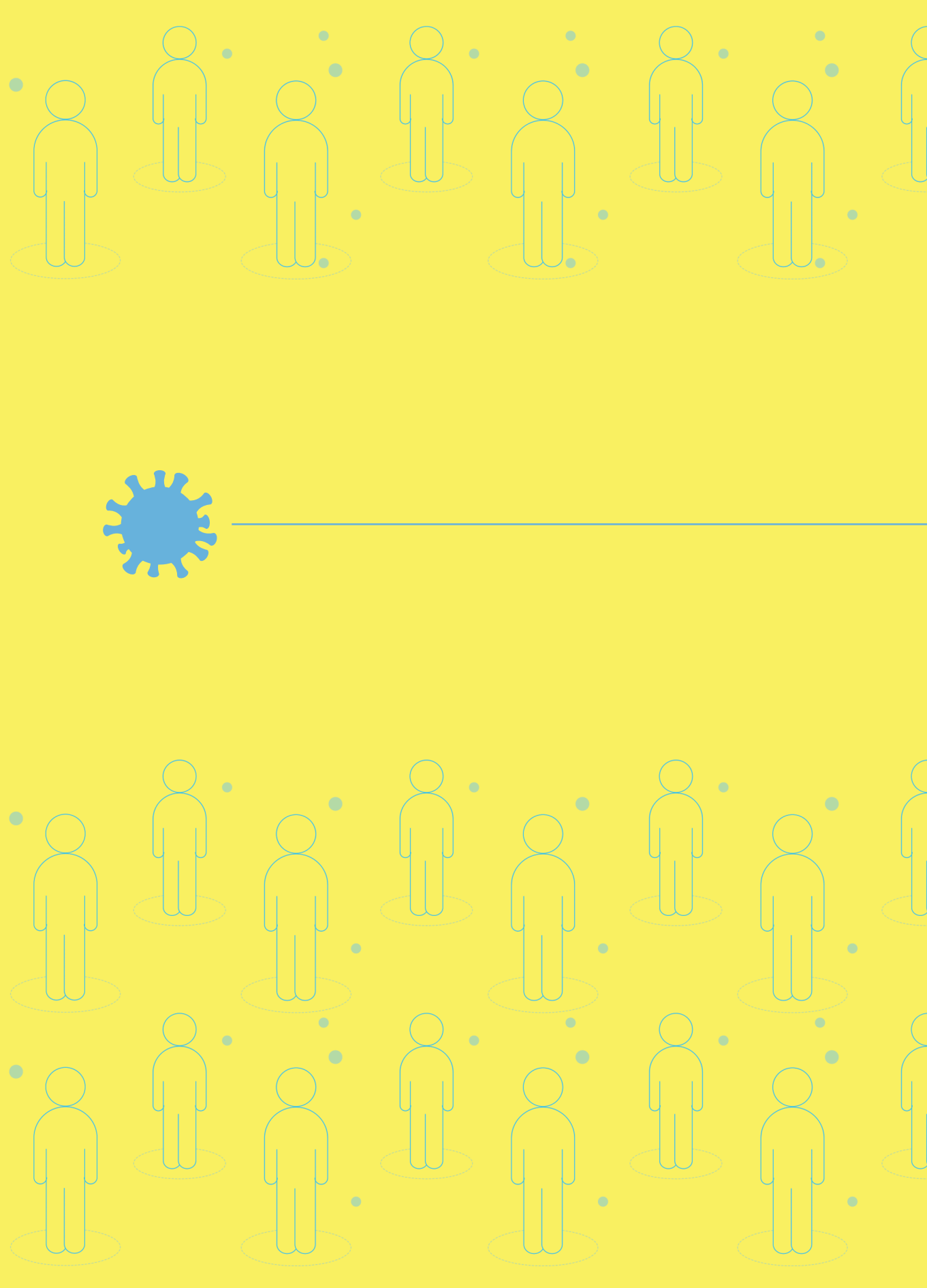
재난자원봉사기관들을 위한 정보공유회의 • 81
감염병 상황에서의 재난심리대응 이해 • 83
감염병 대응 온라인 자원봉사활동을 위한 지침 • 85
감염병 대응 자원봉사활동 중 정보보호에 관한 지침 • 88

05. 감염병 재난대응 자원봉사활동의 종료 ---- **90**

감염병 대응 자원봉사활동의 종료 직전 • 91
감염병 대응 자원봉사활동의 종료 직후 • 93

부록. 안전한 자원봉사현장관리를 위한 활용자료 ---- **96**

안전한 자원봉사활동을 위한 기본 정보 • 98
감염병 상황 자원봉사활동 및 교육시 활용양식 • 100



신종 감염병 재난대응을 위한

자원봉사관리 가이드라인

-코로나19 대응 경험을 기반으로

서문

코로나19로 인해 우리는 전에 없던 큰 변화를 겪고 있습니다. 하지만, 감염병으로 인한 재난이 모든 사람에게 동일한 방식으로 영향을 미치지는 않음을 확인하게 되기도 합니다. 같은 재난 속에서도 어떤 이들은 더 크게 고통을 받기도 하고 어떤 이들은 상대적으로 영향을 덜 받습니다.

지역사회를 기반으로 활동하는 자원봉사자들은 누가 재난으로 인해 힘들어하는지, 누가 재난에 더 취약한 이들인지 알고, 민감하게 반응하고자 하는 분들입니다. 감염병 재난 상황에서도 누군가를 돕고자 나서는 자원봉사자, 그리고 그들의 뒤에는 이들이 안전하게 활동하도록 돕는 자원봉사관리자들이 있습니다.

이 가이드라인에서는 '감염병 상황에서 자원봉사활동을 해야 할 것인가, 말아야 할 것인가'에 대한 판단부터 시작해, 활동준비와 실행상의 안전조치, 활동 종료에 이르기까지 자원봉사관리자들이 고민하고 궁금해 왔던 사항들을 다루고 있습니다.

하지만 기존에 알려진 감염병이 아닌 새롭게 나타날 신종 감염병 재난 상황에서의 자원봉사관리 가이드라인을 만드는 것은 쉽지 않았습니다. 예측불가능하기는 하나, 미지의 재난이 빈번해지는 시대를 대비하기 위해 현재 우리가 경험한 코로나19를 기반으로 가능한 수준에서나마 대처방법들을 모아 보았습니다.

본 가이드라인이 제시한 각 조치들이 모든 신종 감염병에 적합한 것은 아닐 수 있습니다. 각각의 국면에서 우리들이 예비할 수 있는 일반적인 사항들을 서술하고자 노력했습니다만 한계도 있습니다. 이에 여러분들께서 이 가이드라인의 내용을 함께 채워나가 주시기를 부탁드립니다.

갈수록 더 커지는 재난 앞에서 시민들의 참여와 협력을 불러일으키는 것, 그것이야말로 앞으로의 재난 상황을 풀어가는 중요한 실마리인 것 같습니다. 이를 위해

가이드라인의 사용법

기획의 의도

감염병 상황에서 활동의 중심은 자원봉사자들일 수밖에 없으나 이들의 안전을 지키고 활동의 지속성을 위해 제반 사항을 준비하고 감당해야 하는 것은 자원봉사관리자들입니다. 특히 변수가 많을 수밖에 없는 감염병 재난과 같은 특수재난의 상황에서는 자원봉사관리자들의 역할이 더 중요해질 수밖에 없습니다. 이에 본 가이드라인은 감염병 상황에서 자원봉사자뿐만 아니라 주민, 그리고 자원봉사기관의 안전도 책임져야 하는 자원봉사관리자들을 위해 만들어졌으며, 신종 감염병 재난에 특화된 자원봉사활동관리의 기본적 방향을 제시하고자 합니다.

가이드라인 명칭과 범주

'신종'의 감염병이라는 상황은 미지의 재난으로써 현재 시점에서는 확정할 수 없는 정보가 많기 때문에 명확하고 구체적인 행동지침을 제시하는 것이 불가능합니다. 따라서 과거의 기록을 바탕으로 유사상황에서의 지향점을 유추하고 재빠르게 구성할 수 있도록 도와준다는 의미에서 '매뉴얼' 보다는 '가이드라인'이라고 명명하고자 합니다. 한국중앙자원봉사센터가 발간했던『재난현장자원봉사센터 운영매뉴얼』에서는 일반 재난 상황 시 자원봉사센터의 총괄적인 역할을 다루고 있는바, 본 가이드라인은 그 매뉴얼의 하위 범주로서 덧붙여져 신종 감염병이라는 세분화된 재난양상을 다루게 됩니다.

적용의 대상

자원봉사센터를 비롯하여 자원봉사단체, 자원봉사 수요처, 재난전문구호기관, 중앙·광역· 협회 등의 자원봉사관련기관, 개별자원봉사자들은 감염병 재난 자원봉사현장과 관련된 다양한 주체들입니다. 그들이 이 자료의 전체 내용을 공통적으로 적용하기는 어려울지라도 부분적으로 활용하거나 참고할 수 있습니다. 본 가이드라인은 그중에서도 다양한 주체들과 만나는 접점이 넓은 기초단위 자원봉사센터를 상정하고 제작되었습니다.

내용의 완결성

이 자료는 미래에 닥칠 새로운 종류의 감염병 재난 상황에서 재난자원봉사활동의 방향을 보여주고자 기획된 것입니다. 미래에 벌어질 미지의 재난에 대한 정확한 매뉴얼을 만드는 것은 논리적으로 어렵습니다. 다만 과거의 경험을 통해 최선의 대비책을 제시하고자 합니다. 특히 본 가이드라인은 코로나19 대응 경험에 기반하여 작성되었으며, 이와 유사한 감염병 대응 시에 더 유효하게 작동할 것으로 보입니다.

규정으로써의 한계

이 자료의 내용은 완결된 형태의 규정적 지침서로써 역할을 하기에는 한계가 있습니다. 재난 현장의 종사자들에게 코로나19에 대응했던 자원봉사센터들의 경험에서 의미 있던 지점들을 제시함으로써 더 좋은 재난대응의 자료로 활용되도록 기획되었습니다. 종사자들의 계속적인 경험과 지혜의 축적은 Ver2.0, Ver3.0의 개정판으로 계속 발전하게 될 것입니다. 그 과정에서 많은 분들의 피드백을 환영합니다.

저작권

이 책자의 복제, 번역 혹은 내용을 부분 또는 전체를 발췌하고 활용하는 것은 교육 등의 공익적인 목적으로만 가능하며 발행자(한국중앙자원봉사센터)의 저작권을 밝혀야 합니다.

01

감염병 재난대응
자원봉사활동의 시작

감염병 상황에서 자원봉사활동을 할 것인가?

1) 감염병 상황에서 자원봉사활동 여부 판단을 위한 준비

감염병 재난상황에서 자원봉사활동을 하게 될 경우 자원봉사관리자들은 당장 다음의 다양한 상황들을 걱정할 수밖에 없습니다. 전 세계 자원봉사관리자들의 공통적인 고민이라 할 수 있겠습니다.

- ✚ 주민(서비스 대상자)이 자원봉사자에 의해서 감염되는 경우
- ✚ 자원봉사자가 주민(서비스대상자)에 의해서 감염되는 경우
- ✚ 자원봉사자간에 서로 감염이 일어나는 경우
- ✚ 위의 원인으로 지역사회에 감염병이 확산하는 경우 등

반면에 재난피해자들을 지원하기 위한 사회적 사명과 공동체의 위기 해결에 참여하고자 하는 자원봉사자들의 열망 또한 무시할 수 없습니다. 자원봉사활동은 본래 시민의 자유로운 활동이므로 이는 감염병 상황에서도 충분히 존중되어야 할 것입니다.

감염병의 확산을 방지해야 하는 사회적 요구를 수용하면서도 시민들이 주체가 되어 재난위기를 극복하는 역할을 수행하기 위해서는, 가능한 모든 정보를 수집하고, 예상할 수 있는 다양한 영향들을 충분히 검토할 것이 요구됩니다.

코로나19 대유행 초기에 자원봉사기관들 안에서 다음과 같은 대응 유형이 나타났습니다.

유형	대응 내용
A	행정(지자체)의 판단에 따라 자원봉사활동을 중지하였으며, 최소 안전조치를 취한 후 내부에서 상근자들은 근무하는 운영 전환
B	자원봉사자들을 통한 활동을 중지하고, 직원들 중심으로 지역사회구호 위한 자원연계 조정역할로 기능전환
C	행정과 기관이 자체적으로 상황을 판단하기에 근거가 부족하여, 결정을 보류하고 활동은 중지한 채로 추이를 지켜보는 대기 전환
D	타 기관들의 상황을 알아보고, 메시지로 활용할 수 있는 감염병 관련 정보를 수집하고, 자체적인 대응 지침을 준비하고, 수요처와 자원봉사자들에게 정보를 전파하는 등의 조사와 준비의 대응 전환

[표 1] 코로나19에 대한 자원봉사기관들의 대응 유형

어떠한 선택이나 방식이 옳다고 말하기는 힘듭니다. 각 기관이 처한 상황이 매우 다르며 지역별로도 상황이 매우 달랐습니다. 그리고 코로나19 상황과 앞으로 우리가 만날 신종 감염병의 상황이 동일하지 않을 수도 있어 일률적으로 해답을 제공할 수는 없습니다. 다만 활동 여부에 대한 판단을 내리기 전 다음과 같은 준비를 해볼 수 있겠습니다.

- 자원봉사활동에 대한 주민들과 협력기관들의 의견을 들어보는 등 지역사회 분위기를 사전에 파악해두면 좋습니다.
- '지자체'와 '보건소'와의 소통을 통해서 최대한 정보를 얻습니다. 지역의 방역수준과 상황을 파악하고 자원봉사의 역할을 미리 협의할 수 있으면 좋습니다.
- 의료진이나 재난전문가와 같은 감염병 재난에 관해 전문적인 조언을 할 수 있는 사람들의 의견을 청취하여 근거를 가지고 있으면 좋습니다.
- 재난피해자의 요구나 재난상황에서 보호가 필요해지는 사람들의 수요가 없는지 파악할 필요가 있습니다.

코로나19 기간 동안의 자원봉사활동을 살펴보았을 때, 관련 기관들은 각자 처한 상황에 따라 제약사항이 많았던 반면, 시민들은 다양하고 창의적인 자발적 활동을 해나갔습니다. 결국 '하느냐, 안 하느냐'의 문제라기보다 '어떻게 하느냐?'의 문제에 가까웠습니다.

2) 감염병 상황에서 자원봉사활동 실행여부의 판단근거

감염병 재난상황에서는 자원봉사활동의 실행능력 보유여부를 떠나서, 활동을 시작할지 안할지, 시작한다면 언제 할지 등에 대한 판단의 근거가 더욱 중요하게 됩니다. 상급단체 또는 행정명령에 의하여 활동여부를 결정하지 않고 기관의 독자적인 판단이 필요한 경우에는 다음의 사항들을 고려할 수 있겠습니다.

✚ 안전의 정도 파악 여부

신종 감염병의 경우 대응인력들의 안전을 보장할 수 있는 필수수단(지식, 물품, 사례, 숙련도)들이 확보되어 있는 경우에만 움직일 수 있습니다.

⋯› 자원봉사활동의 안전성을 확보하기 위한 신종 감염병에 대한 예방과 통제의 지식이 알려져 있는가? 또한 그것을 우리는 인지하고 있는가?

⋯› 자원봉사자들의 안전을 확보하기 위한 최소한의 개인방역물품들과 집단활동에 필요한 공동의 방역물품들을 보유하고 있는가? 또는 그것을 확보할 수 있는가?

⋯› 감염병 대응 의료진, 재난구호단체들의 구호요원 등 우리 기관들에 앞서 감염병 대응에 활동하고 있는 다른 기관의 인력들은 안전하게 활동하고 있는가?

✚ 필수적 활동·서비스의 보유 여부

우리 기관과 연관되어 있는 활동 중에서는 재난상황에서도 반드시 사회적으로 유지될 필요성이 있는 필수적인 활동이나 서비스들이 있을 수 있습니다. 사회에 필수적인 분야일수록 그 활동의 유지를 전제로 하여 안전한 활동방법이 무엇인지 찾아야만 합니다.

⋯› 평상시에 우리 기관 내에서 비상시에도 지역사회에서 필수적으로 요청되는 활동이나 서비스에 해당하는 기능이 있는지 생각해볼 필요가 있습니다. 주거, 보건, 급식 등의 생활인프라 관련 사항이 없는 자원봉사기관들에서는 해당사항이 없을 수도 있습니다. 그러나 기관의 입장과 달리 주민(이용자) 입장에서 필수적으로 생각하는 활동이 없는지 생각해보면 좋습니다.

✚ 비대면 활동 가능 여부

코로나19 대응 경험이 준 성과 중 하나는 비대면 활동의 경험들을 쌓았다는 것입니다. 초기에는 대면 중심의 활동을 할 수 없는 조건으로 인해 여러 혼란이 있었으나, 점점 다양한 비대면 활동을 통해 자원봉사활동을 수행하게 되었습니다.

···› 감염병 상황에서도 할 수 있는 비대면 활동의 목록을 사전에 생각해 둘 필요가 있습니다. 피해정보의 수집, 재난정보의 전파, 심리적 방역 관련활동, 안부확인, 온라인캠페인 등

✚ 지역사회의 분위기

자원봉사기관이 그간 재난상황에 중심적 역할을 해온 것으로 지역사회가 인식하고 있지 않은 경우, 활동에 제한이 있을 수 있습니다. 자원봉사기관이 평상시에 지역사회로부터 어떤 기대치를 받고 있느냐에 따라 재난 시의 활동의 폭이 좁아지기도 넓어지기도 합니다.

···› 감염병 상황에서의 자원봉사활동은 지역사회에 대해 '부담'이 아닌 '기여'로 인지될 수 있을 때 효과를 높일 수 있을 것입니다.

···› 특히 외부지역의 자원봉사자가 관내로 들어와 활동을 하게 되는 경우에는 사전에 지역사회의 정서 파악이 중요해집니다.

감염병 상황에서 자원봉사활동의 기본전제

자연재난이 발생했을 때 전국에서 재난피해 지역으로 신속하게 달려가서 집중 지원하던 기존의 재난자원봉사활동 방식은 감염병 대유행 상황에서는 새롭게 검토될 수밖에 없습니다. 지역사회에서의 감염병 확산차단이 우선적인 목표가 되어야 함으로써 재난자원봉사활동에도 신중을 기해야 할 요소들이 많아졌습니다.

감염병 대유행 상황에서의 재난자원봉사활동은 다음과 같은 내용을 기본전제로 해야 하겠습니다.

✚ 자원봉사자와 주민(서비스대상자) 모두의 안전이 최우선순위가 됩니다.
✚ 재난자원봉사활동이 감염확산의 통로가 되지 않도록 합니다.

위의 기본전제들에 기반하여 아래와 같이 감염병 대유행 상황에서의 재난자원봉사활동의 기본방침이 만들어질 수 있습니다.

- 자원봉사기관은 자원봉사자와 주민(서비스대상자)의 안전을 자원봉사활동의 모든 단계에서 우선해야 합니다.
- 감염병 재난피해 지역에 대한 지원은 기본적으로 지역사회 자체 내에서의 대응을 우선으로 합니다.
- 자원봉사자의 참가를 독려하는 방식으로 재난자원봉사활동을 권장하지 않습니다.
- 체계적으로 운용될 수 있는 조직화되고 준비된 자원봉사활동을 우선합니다.

2020년 코로나19 기간 동안 유래가 없는 장마로 인해 전국적으로 수해 피해를 입은 지역이 많았습니다. 그러나 당시 코로나19가 재확산 조짐을 보임에 따라 재난자원봉사자들의 이동 제한 조치가 권장되었습니다.

이러한 경험은 감염병 재난뿐만 아니라 감염병 상황에서의 복합재난, 동시재난에 대응하기 위해서는 기존의 광역 기반의 단기 집중형 지원체제에만 기댈 수 없다는 것을 보여줍니다. 감염병 재난대응은 평소부터 해당 지역사회에서 활동해 왔던 지역단체들 같은 지역사회 역량과 역할이 더욱 중요해질 수밖에 없다는 것을 보여주는 계기가 되었습니다.

자원봉사기관은 어떤 일부터 시작할 것인가?

모든 자원봉사기관은 감염병 대유행 기간 중 자원봉사활동에 관해 어떤 방향을 취할지 결정해야 하는 상황에 맞부딪히게 됩니다. 그러나 고유의 기능인 자원봉사활동에 대한 방향을 정하기 전에, 공공의 활동과 관련된 기관이라면 가장 먼저 취하는 기능은 재난으로부터 자기 조직과 관련된 이해관계자들을 보호하는 것입니다.

자원봉사기관들 역시 안으로는 기관의 임직원들, 밖으로는 자원봉사 수요처 같은 협력기관들, 우리 기관을 통해 활동하시는 자원봉사자들 등 핵심 이해관계자들이 있습니다. 감염병 대유행 상황에서는 자신들의 기관과 직접적으로 관련된 이해관계자들에 대한 보호조치를 통해서 우리의 안전을 확보하는 것이 가장 기본적인 활동입니다.

- **정보수집** 신종 감염병 재난으로부터 우리 자신을 보호하기 위한 방역지침 준비를 위해서 관련 정보들을 수집합니다.
- **지침수립과 물자준비** 수집된 정보들을 우리 기관 및 시설의 사정에 맞게 내용을 재구성하고 여기에 필요한 도구와 물자들을 준비합니다.
- **지침의 전파 및 방역조치 수행** 우리 기관의 방역조치 및 정책을 정하고 이를 이해관계자들에게 공유하여 인지하도록 합니다.

코로나19 당시 초기 보호 조치 활동들과 발생 이슈들

활동구분	활동 내용	이슈
정보수집	① 인터넷을 통한 검색 ② 관련 기관들 간의 정보공유 ③ 개별적 인맥을 활용한 정보 입수 ④ 행정을 통해 정보 요청	① 일부 초기보호조치가 빨랐던 자원봉사 기관들의 경우, 행정 및 타기관 등 으로부터 유효한 정보를 얻을 수 없었음 ② 지침의 제정 및 공유가 필요하다고 생각한 일부 기관들에서 과거 감염병 대응 내부 기록 및 일반적 정보의 재구성을 통해 자체적으로 지침을 제작 ※ 협의체나 연대체 등 연합기관들에서 빠른 초기대응의 하나로 재난정보 수집, 가공, 전파의 역할 수행 필요
지침수립	① 행정이 제시한 지침을 적용 ② 타기관이 제시한 지침을 활용 ③ 자체적으로 지침을 제작	
물자준비	① 필요한 경우 개별적으로 구매	① 방역물자에 대한 비축개념이 없었음 ※ 기본적인 업무수행을 위한 최소한의 방역물자비축 또는 확보방안 필요
지침전파	① 통상적인 연락망의 사용 ② 협력기관/수요처/자원봉사자 ③ 자원봉사활동중단/방역조치 안내	① '필수활동·서비스'에 대한 사회적 합의가 없는 상태에서 일괄적인 중지 ② 활동중단에 따라 실제 발생하는 사회적 영향을 파악하기 힘듦 ※ 재난시 사회적 필수활동·서비스의 범위와 유지대책에 대한 사전 합의가 필요
방역조치	① 업무시설 자원봉사자 출입 통제 ② 집단적 자원봉사활동의 중단	

[표 2] 코로나19 대응 자원봉사기관들의 초동대응과 이슈들

감염병 대응 자원봉사활동을 위한 조사

1) 지역사회 내에서의 수요조사 기본지침

- 수요조사는 직접 지역사회를 돌아다니지 않으면서 가능한 한 원격으로 최대한의 정보를 수집하는 것을 목표로 합니다.
- 다른 기관과 단체들도 피해상황의 확인을 위해 지역을 각자 돌아다니는 활동을 피하도록 권고합니다.
- 정보가 충분하지 않아 실사가 필요한 경우 당사자 그룹 또는 조사지역 근린의 협력 그룹에게 도움을 요청합니다.
- 조사를 위해 인력을 직접 파견해야 하는 경우 조사인력에 대한 방역조치를 취하며 경험자 중심으로 최소인원을 파견합니다.
- 각 기관별 현장 중복조사를 피하기 위해 우리가 파악한 정보를 다른 기관들과 공유할 수 있는 체계를 만듭니다.

- 2020년 코로나19 상황에서는, 지역에서 활동해 온 자원봉사센터들이 평소의 지역사회 내의 기관별 협력관계 및 자원봉사자들과의 관계를 활용하여 전화, SNS를 통해서 수요조사를 진행했습니다.
- 관련정보가 필요한 지역기관들에게 필요정보를 제공하는 등 자원봉사센터가 정보플랫폼 역할을 수행한 사례들이 있었습니다.
- **자원봉사기관들이 감염확산의 통로가 되게 하지 않기 위해서는,**
  - 자원봉사활동의 가장 기본적인 초기활동인 '수요조사'를 최소한의 동선과 이동량으로 수행할 수 있게 해야 하며,

- 이렇게 수집된 정보들을 많은 기관들이 활용할 수 있게 함으로써 불필요한 중복조사를 줄여야하며,
- 지자체를 통해서 수집되는 공식의 재난정보들도 자원봉사센터들이 다른 기관들과 공유할 수 있도록 역할을 해야 하겠습니다.

2) 현장 수요조사 직접 시행해야 할 때의 지침

- 재난피해자의 수요 및 재난피해지역의 구호수요에 대한 조사는 기본적으로 전화, SNS, 이메일 등의 원격수단을 활용하는 것을 원칙으로 합니다.
- 그러나 직접 방문조사가 필요한 경우에는 다음과 같은 방역수칙들을 준수합니다.
  - ···› 사전에 전화 등으로 방문대상자의 컨디션을 확인합니다. 37.5℃ 이상의 발열증상 등 당시 신종 감염병의 유사 증상이 있는 경우 방문을 삼가합니다.
  - ···› 방문대상자의 동거인들 중에서 유사 증상이 있는 경우에도 방문을 삼가합니다.
  - ···› 방문시에는 마스크를 착용하고 상대방에게도 마스크 착용을 요청합니다.
  - ···› 실외에서 미팅을 하는 것을 우선하고, 실내의 경우는 적절한 환기가 가능한 상태인지 확인합니다.
  - ···› 직접 마주 보고 대화를 하지 않으며, 충분한 물리적 거리를 유지합니다.
- 가능하다면 인터폰을 통하거나 문 너머로 대화를 나누는 것도 방법입니다.

3) 타지역 지원을 위한 현장 수요조사 수행 시 지침

- 원칙적으로 원격수단을 활용하여 현지의 자원봉사기관을 통해서 조사를 수행합니다.
- 직접 조사를 수행해야 하는 경우, 현지의 재난현장 자원봉사센터나 통합자원봉사 지원단과의 협의 하에 조사를 수행합니다.
- 현장에서는 이동을 최소화하기 위해 고정된 숙박 장소와 업무공간을 확보합니다.
- 전용차량을 준비하여 조사를 진행하며 현지의 렌터카나 대중교통을 이용하지 않습니다.
- 현지에서 다른 기관의 차량에 동승하거나, 우리 차량에 현지 관련자가 동승하는 등의 상호 접촉이 일어나는 상황을 최소화 합니다.

참조

감염병 재난상황에서의 새로운 수요들

2020년 코로나19가 재난자원봉사분야에 준 새로운 과제 중 하나가 '재난약자'의 문제였습니다. 코로나19 대유행 기간 중 "코로나19로 인해 우리사회의 약한 고리들이 드러났다"는 진술들이 많아졌는데, 그 내용의 상당수가 재난약자와 관련된 사건들이 계기가 되었습니다.

✚ '재난약자'는 행정용어로는 '재난취약계층' 또는 '안전취약계층'이라고 하며 「재난 및 안전관리 기본법」 제3조의 9의3에 '안전취약계층이란 어린이, 장애인, 노인 등 재난에 취약한 사람을 말한다' 정도로만 서술되어 있으며, 구체적인 정의는 부재한 상태입니다.

✚ 재난약자에 대한 관행적이거나 법률적인 이해와 달리, 코로나19는 새로운 재난약자들을 드러내면서 동시에 기존의 재난약자들에 대한 대비책도 부족함을 보여주었습니다.

- 활동보조사의 도움을 받아야 생활 가능한 중증장애인이 자가격리된 경우
- 방역대책이 없는 상황에서 긴급돌봄교실을 맡아야 했던 돌봄교사들
- 온라인 개학 상황이지만 집에 인터넷 및 장비들을 갖추지 못한 계층들
- 코로나19로 인한 극심한 소비위축으로 폐업 상태로 몰리게 된 소상공인들
- 방역수칙 적용이 되지 않은 콜센터와 물류센터의 근로자들 등

✚ 평소에 사회적 돌봄이 필요한 대상들이 재난 상황에서 약자가 되는 경우에서 부터, 사회적 돌봄의 대상이 아니었지만 재난상황으로 새롭게 약자가 되는 경우들이 코로나19의 새로운 국면마다 등장하였습니다.

✚ 위와 같은 새로우면서도 광범위한 재난약자 발견 현상은, 기존의 자연재난 상황에서 피해현장을 방문하여 가시적인 재난피해의 정도를 판정하거나, 재난피해자들로부터 직접 사정을 청취하는 방식으로는 파악되지 않는 영역들이 존재함을 보여줍니다.

✚ 신종 감염병 대유행 상황에서는 재난상황 속에서 새롭게 재난약자가 되는 사람들을 발견하는 작업이 필요하게 되어, 지자체의 공적인 재난정보 보고체계나 자원봉사관리자들에 의한 통상적인 조사방식을 넘어서는 수요발굴능력이 필요하게 되었습니다.

✚ 지역사회 주민들 각자가 주체가 되어 취약지점들을 찾아내는 '씨빅센서(Civic Censor)'나 '소셜 바이탈사인(Social Vital-Sign)'의 관점과 사업들이 필요해졌습니다.

02

감염병 재난대응
자원봉사활동의 준비

감염병 상황에서 자원봉사자의 역할

감염병 상황에서 정부와 보건 분야의 필수적인 활동 외에 일반적인 자원봉사자들의 활동에 대해서는 각 국가나 사회가 가지고 있는 방역시스템이나 사회문화적 배경에 따라 다른 양상을 보이고 있습니다. 2020년의 코로나19 대유행 상황 속에서도 감염병 자원봉사대응에 대한 이견들이 존재했습니다. 그러나 다수의 국가에서 전문적인 의료 자원봉사 이외에도 일반 시민들에 의한 자원봉사활동들이 나타나고 있음을 볼 수 있으며, 안전한 자원봉사활동의 조건을 만들기 위한 노력이 있었습니다.

1) 감염병 대유행 상황에서 자원봉사자가 필요한 이유

일반적으로 감염병 상황에서도 자원봉사자가 필요한 이유는 다음과 같습니다.

- ✚ 감염병 대유행은 보건전문가가 충분하지 않아 감염병 피해자들과 다른 의료서비스가 필요한 사람들 모두에게 효과적으로 대응할만한 여유가 없어지게 합니다.
- ✚ 감염병 대유행은 의료나 방역 같은 감염병에 직접적으로 대응하는 분야 이외에도 지역사회에서 '돌봄'이 필요한 사람들을 급격히 증가시킬 수 있습니다.
- ✚ 정부와 보건전문가가 시행하는 감염병 통제를 실현함에 있어서 지역의 자원봉사자들은 지역사회 곳곳에 도달할 수 있는 능력 때문에 가장 효과적인 전달체계가 되어줄 수도 있습니다.

코로나19 대응경험을 통해 국내에서는 다음과 같은 이유들도 확인할 수 있었습니다.

- 자원봉사자들 또한 감염병 대유행으로 고립감이나 무력감, 스트레스의 신체화 등 심리적이고 사회적인 위기들을 겪게 되는데, 이러한 위기들을 극복하는데 있어 자원봉사활동 자체가 큰 역할을 합니다.
- 감염병 대응에 직접적으로 기여하는 활동뿐만 아니라, 감염병과 상관없는 일상적인 자원봉사활동도 자원봉사자가 스스로를 보호하고 지역사회에 긍정적인 역할을 하는데 기여합니다.

2) 감염병 대응 자원봉사활동 : 국가방역체계의 일부로서 기능하는 경우

2015년 메르스 사태와 2020년 코로나19 상황을 보았을 때 다음과 같은 자원봉사 사례들은 국가의 공식적인 방역시스템 일부로서 기능하였습니다.

- 2020년의 코로나19 1차 대유행 초기, 대구·경북지역에서 확진자가 폭발적으로 급증하면서 지역사회의 의료역량으로 감당이 불가능해지자, 전국에서 3천여 명의 의사·간호사 등 의료자원봉사자들이 대구·경북지역으로 가서 활동하였다.
- 지역사회에서 인구 유동이 심하거나 밀집이 되는 주요 공공시설들에 대한 방역 소독작업이 지자체의 의뢰를 받은 소독·청소업체들에 의해 수행되는 것뿐만아니라, 평소 가축전염병 방역 소독을 같이 해왔던 지역사회의 여러 민간단체들에 의해 수행되었다.
- 버스터미널 등 유동인구가 많은 시설들에서 열감지기 모니터링을 활용하여 지역 사회 전파를 차단하려는 활동이 보건소를 중심으로 전개되었으나, 인력이 부족한 경우 자원봉사자들이 참여하여 보건소 직원 등 전문인력들과 같이 모니터링 활동을 진행하였다.
- 코로나19로 마스크 부족 사태가 지속되자 정부가 마스크 유통을 통제하고 1인당 판매개수를 제한하는 '공적마스크' 판매 제도를 시작하였으며, 공적마스크 판매처 중 약사 1인만이 근무하는 영세약국에도 시민들이 많이 몰림에 따라 자원봉사자들이 이러한 약국에서 공적마스크 판매 활동을 도왔다.

감염병 대유행 상황에서는 기존의 국가방역체계와 인력만으로는 지역사회 전파를 효과적으로 차단하기 힘듦에 따라 자원봉사자들의 참여가 요청되게 됩니다. 이는 자원봉사활동이라 하더라도 국가의 재난대응시스템의 일부로서 필수적인 기능을 수

행할 수 있다는 것을 보여주는 것입니다. 따라서 이와 감염병 재난대응과 관련해서 위의 필수 대응분야에 대한 역량을 평시에 준비하고 우선적으로 대비할 필요가 있겠습니다.

3) 감염병 대응 자원봉사활동 : 지역사회의 돌봄체계로써 기능하는 경우

2020년의 코로나19 대유행은 정부와 보건전문가들에 의한 방역활동과 재난구호기관들에 의한 재난구호활동뿐만 아니라, 재난의 광역화와 장기화에 따라 지역사회에서 자체적으로 대응해야 하는 돌봄활동의 중요성이 드러나는 계기가 되었습니다. 다음과 같은 큰 흐름들이 있었습니다.

- ‘마스크’, ‘손세정제’와 같은 기초적인 방역물품들에 대한 품귀현상이 나타남에 따라 마스크 만들기, 손세정제 만들기 등의 활동이 자발적으로 나타났으며 이를 나누어 주는 활동이 확산되었습니다.
- ‘코로나블루’라고 불렸던 감염병으로 인한 우울증이 확산되고, ‘인포데믹’이라고 불렸던 가짜뉴스들이 차별과 혐오의 정서로까지 번지게 되자, 이러한 사회적분위기를 반전시키려는 시민들의 자발적인 심리적 방역활동이 다양하게 만들어졌습니다.
- 감염병 재난이 소비를 위축시킬 뿐만 아니라 장기화 되어감에 따라 휴업이나 폐업으로 이어지는 경제재난의 양상으로 발전하였고, 시민들의 집단적인 착한소비 캠페인으로 ‘착한 선결제 운동’, ‘착한 임대인 운동’ 같은 개별적인 경제지원활동들이 하나의 흐름이 되어갔습니다.
- 서비스의 사각지대에 놓인 계층이 늘어났고, 안전을 고려한 돌봄활동이 다각도로 모색되었으며 특히, 대면활동 대신 ‘언택트’라고 불리는 비대면 활동이 증가하게 되었습니다.

코로나19 대응 자원봉사활동의 내용은 크게 두 가지로 분류할 수 있습니다. 하나는 자원봉사자들이 평시에 해왔던 자원봉사활동을 감염병 상황에 맞게 재구성하여 전개하는 방식입니다. 평시에 진행하는 다양한 자원봉사활동들이 지역사회 돌봄활동과 맥락을 같이하고 있기 때문에 가능한 부분이라 할 수 있습니다.

다른 하나는 감염병 상황으로 인해서 새롭게 만들어진 자원봉사활동입니다. 코로나19 상황에서는 유래 없는 전파력으로 인해 비대면 활동이 급작스럽게 증가하였습니다. 비대면 활동들은 전혀 접촉이 없는 온라인 활동뿐만 아니라 '드라이브 스루' 방식 같은 안전한 대면방식을 찾아 행했던 모든 활동을 포함합니다.

4) 감염병 대응 자원봉사활동 : 자원봉사기관이 활동의 중심이 되는 경우

재난상황에서 시민들의 자원봉사 참여욕구는 높은 데 반해, 신종 감염병의 경우 단어 그대로 '신종'의 감염병 임으로해서 대처방법이 명확치 않아 대응 활동 자체에 어려움을 겪기 쉽습니다. 이런 경우 자원봉사기관이 자원봉사자들의 활동을 지원하기보다는 기관 자체가 직원들을 중심으로 재난대응활동을 해나가는 것도 하나의 방법입니다.

✚ 자원봉사기관이 재난정보센터의 역할을 하는 경우

신종감염병 재난 초기 국가적인 방역체계에 있어 가장 중요한 사항 중 하나는 검증된 최소한의 방역수칙을 최대한 빠른 시간 내에 가장 많은 국민들에게 정확하게 전달하는 것입니다. 자원봉사기관의 연락망과 사회관계망은 정보 전달 체계로 작동할 수 있습니다. 또한 이러한 통로는 감염병으로 인한 우울증과 가짜뉴스들로 인한 부정적 흐름에 대항할 수 있는 심리적 방역의 통로가 될 수도 있습니다.

✚ 자원봉사기관이 재난조사센터의 역할을 하는 경우

자연재난 상황에서는 피해지역의 읍·면·동장 등의 공적체계가 기본적인 재난피해정보 수집의 통로입니다. 그러나 감염병 상황에서는 보건당국이 관리하는 감염병 피해관련 정보를 수집하고, 감염병으로 야기된 지역사회의 2차, 3차 피해정보도 수집해야 합니다. 2020년의 코로나19는 광범위한 지역사회 전체에 영향을 주는 전례없는 재난임으로 해서 기존의 체계로는 파악하기 힘든 부분이 있었습니다. 새로운 수요 및 새로운 재난약자의 발생을 감지하기 위해서는 지역 사회에 퍼져있는 다양한 사회연결망들을 통해 소식과 정보를 취합할 수 있어야 하겠습니다.

✚ 자원봉사기관이 재난구호센터의 역할을 하는 경우

자원봉사기관들이 평상시의 활동 또는 다른 유형의 재난상황에서는 인적자원을 중심으로 한 역할을 주로 수행했다면, 감염병 대유행 상황에서는 인적자원 이외의 물품, 기금, 정보 등 여타 재난구호에 필요한 자원들을 옮기는 통로가 될 수도 있습니다. 코로나19 상황에서도 여러 자원봉사기관들이 구호품의 전달통로, 구호자금의 집행통로가 되는 등 전형적인 재난구호센터의 역할을 수행하기도 하였습니다.

감염병 대응 자원봉사자의 모집

기본방향

감염병 상황에서의 자원봉사자 모집은 다음과 같은 방향을 기본으로 고려해야 하겠습니다.

✚ 감염병 상황에서의 자원봉사자 모집은 기본적으로 비대면으로 수행합니다.

※ '비대면'이라 함은 '온라인'만을 의미하는 것이 아닌, 각자 처한 상황에 따라 전화, 메모, 인편 등 안전을 확보할 수 있는 다양한 모든 방식을 포함합니다.

✚ 해당 감염병과 관련하여 자원봉사활동에 참여하기 위한 최소한의 의학적 요건들을 확인하여 기준을 제시해야 합니다.

✚ 평상시의 자원봉사활동과 다른 형태의 활동이 될 수 있기 때문에 관련한 사전 정보들을 인지시켜야 합니다.

위의 내용 중에서도 가장 중요한 것은 자원봉사활동을 통한 감염확산을 막기 위해 자원봉사자들의 건강을 사전에 확인하는 것입니다.

2020년 코로나19 유행 당시에 방역당국은 일반적인 예방수칙을 마련하였으며 이는 재난자원봉사활동에서도 반영되었습니다.아래와 같은 내용들이 제시되었습니다.

< 코로나19 대응 자원봉사활동 참여를 권장하지 않는 경우 >

- ✚ 기침, 발열, 호흡기 질환이 있는 경우
- ✚ 심장, 당뇨병, 호흡기 또는 기타 만성 질환이 있는 경우
- ✚ 지난 2주 사이에 코로나19 감염의 영향을 받은 국가를 여행 한 적이 있는 경우
- ✚ 본인 또는 가족이 코로나19 확진 판정을 받고 치료 중인 경우
- ✚ 14일 이내 집단 감염 발생지를 방문한 경우

위의 참여제한 기준은 2020년 코로나19 유행 상황에서의 방역수칙들을 준용한 것으로서, 다른 신종 감염병 재난의 상황에서는 다시 방역당국에 확인을 함으로써 해당 감염병에 맞는 새로운 기준을 제시해야 하겠습니다. 국가나 지역사회의 상황에 따라 세부적인 기준의 범위에서 차이는 있을 수 있습니다.

사전정보

자원봉사자 모집을 위해 사전에 제공될 필요가 있는 정보들로는 다음과 같은 것들이 있습니다. 지역사회의 상황에 맞게 필요한 부분들로 재구성해야 하겠습니다.

- ✚ 자원봉사자들을 위해서 해당 감염병의 통제 방법 및 이에 대한 자원봉사기관의 대응정책에 대해 교육을 진행할 수 있습니다. 지역이나 활동에 따라 이러한 사전교육을 자원봉사활동 참여의 필수조건으로 지정할 수 있습니다.

- 감염병 상황에서의 자원봉사활동이 처할 수 있는 위험에 대해 미리 이해할 수 있도록 돕습니다. 해당 위험수준이 평상시의 활동에 수반되는 위험에 비해 익숙하지 않은 것이라면 더욱 더 필요하게 됩니다.
- 평상시에 해왔던 자원봉사활동과는 다른 방식으로 금번 활동이 진행될 수도 있음을 인식시킬 필요가 있습니다. 주민(서비스대상자)과의 접촉, 자원봉사자들 간의 접촉 등 자원봉사자가 기대하는 바가 평상시와 다를 수 있음이 사전 공지되어야 합니다.
- 방역에 필요한 적절한 개인보호장비를 각자가 준비해야 할 수도 있습니다. 감염병 대유행 초기 상황에서는 자원봉사기관들도 적절한 방역조치 및 방역물자를 충분히 확보하지 못한 상황에서 자원봉사활동을 요청받을 수 있습니다. 어느 때보다 개인의 책임성이 높은 활동임을 인식시켜야 하겠습니다.

- 필요한 경우 서약서를 활용하여 동의를 받을 필요가 있습니다. 서약서는 미지의 상황에 대처하기 위해 다음과 같은 포괄적 동의도 포함시키면 좋습니다.
  - 자원봉사희망자는 자원봉사기관이 제시하는 자원봉사자 및 자원봉사기관을 보호하기 위한 지침을 숙지하였으며 이에 동의합니다.(○)
  - 자원봉사희망자는 자원봉사자와 주민(서비스대상자)들 그리고 관계자들 및 관련기관들을 보호할 수 있도록 건강 및 안전에 관한 지침들을 준수합니다.(○)

- 열성적인 자원봉사자들은 사전 통보 없이도 자원봉사활동 현장에 나타날 수도 있습니다. 이를 대비하기 위해서는 명확한 참여조건과 절차들에 대한 세부기준을 미리 준비해 둘 필요가 있습니다.

우선모집대상

2020년 코로나19 대응경험을 통해서 자원봉사기관들은 재난자원봉사자 모집과 관련된 우선적인 방향을 자연스럽게 정립하게 되었습니다. 이는 여타 다른 국가들에서의 자원봉사경험과도 유사합니다.

- 조직화 된 자원봉사자(그룹)를 우선합니다.
- 우리 지역사회 안에 있는 자원봉사자(그룹)를 우선합니다.
- 재난대응의 경험이 있는 자원봉사자(그룹)를 우선합니다.
- 이미 관계가 형성되어 있는 자원봉사자(그룹)를 우선합니다.

감염병 재난상황에서는 감염확산을 차단해야 하는 자원봉사활동이 오히려 전파의 통로가 될 수도 있기 때문에, 안전한 활동을 위해 선호되는 자원봉사자들이 있습니다.

- 명확하고 통제된 활동에 협력하며 체계적으로 움직일 수 있는 사람들
- 최소한의 이동량과 동선을 가지게 되는 지역 내부의 사람들
- 감염병 재난이 아니더라도 재난상황에서의 활동 경험이 있는 사람들
- 신종 재난상황에서 각종 변수들에 유연하게 대처하기 위해 상호신뢰가 있는 사람들

위와 같은 높은 선호도의 자원봉사자(그룹)들은 다음과 같은 효과성의 경험을 통해 그 중요성을 더해간다고 할 수 있습니다.

- 평상시부터 조직화되고 체계화된 자원봉사그룹들이 먼저 움직일 수 있음
- 지역사회를 잘 아는 조직화된 자원봉사자(그룹)들이 수요조사의 주요한 통로가 됨
- 감염병 대응 자원봉사활동 아이템들의 많은 사례가 평상시 자원봉사활동 아이템들이 감염병 상황에 맞게 재구성 된 경우가 많음
- 감염병 대응에 새로운 자원들이 필요한 경우 자원봉사자들이 지역사회내에서 이를 신속하게 연결하거나 섭외할 수 있음

대면모집

감염병 상황에서는 자원봉사참여를 호소하거나 독려하는 방식을 일반적으로 하지 않습니다. 그러나 특정한 분야의 전문성을 보유한 자원봉사자들이 필요해 질 경우, 지역사회에서 감염병으로 인한 돌봄수요가 급증하여 일반자원봉사자들의 신속한 참여가 필요해지는 경우, 또는 해당 감염병 대응과 직접적인 연관성은 없지만 일상적인 자

원봉사활동들이 진행되는 경우 등 자원봉사자의 모집이 계속 진행되는 경우들도 예상할 수 있습니다.

이런 경우 감염병 상황에서는 자원봉사자의 모집도 비대면 방식의 모집을 우선할 필요가 있겠으나, 지역사회의 특수성이나 자원봉사희망자의 특성, 재난현장의 상황에 따라 '대면접수'를 해야 하는 경우도 발생할 수 있습니다. 아래에서는 대면으로 접수를 해야하는 경우에 필요한 기본원칙들을 정리해보았습니다.

- 자원봉사 접수와 관련된 인원을 최소 숫자로 운영함
- 접수가 이루어지는 공간과 건물에 대한 방역 조치를 취함
- 접수공간에 출입하는 사람들이 지켜야 할 방역지침들을 공지함
- 자원봉사기관 내에서 접수공간과 업무공간을 되도록 분리함

자원봉사지원자들을 보호하기 위해 다음과 같은 조치를 취할 수 있습니다.

- 방역당국의 확진자 및 접촉자 동선 파악에 협조하기 위해 출입자들의 방문기록을 남기도록 함
- 손소독제를 곳곳에 비치하고, 화장실에도 손세정제를 넣어둠으로써 접수가 진행되는 공간 내에서는 어디에서든 수시로 개인위생을 챙길 수 있도록 함
- 접수담당자와 자원봉사희망자 모두 마스크를 착용하며, 대화를 할 때도 마스크를 쓴 채로 하는 것을 기본으로 함. 가림막 등의 공간분리도구도 활용할 수 있음
- 접수테이블, 접수대, 접수를 위한 필기도구 등 사람들에 의해 접촉빈도가 높은 면들은 자주 소독함
- 코로나19 상황 당시처럼 해당 감염병의 특징에 따라 출입자들에 대한 발열체크 및 해외여행력에 따라 출입을 제한할 수 있음

참여 희망자를 위한 안내

신종 감염병 대유행 상황에서의 자원봉사활동은 자원봉사기관이 '지원자의 안전을 확보'하는 것을 최우선 원칙으로 삼는다고 하더라도, 자원봉사기관 역시 감염병에 대한 지식이 충분하지 않음으로 해서 불확실성을 가지고 있을 수밖에 없습니다. 따라서 자원봉사를 희망하는 지원자들에게 미리 다음의 사항을 안내하거나 자가점검하고 확인하도록 합니다.

1) 자원봉사지원자를 위한 기본메세지들

- 감염병 재난자원봉사활동을 선택할 때는 자신의 건강과 복지를 최우선 순위로 고려하여야 합니다.
- 감염병으로 인해 걱정이 되거나 안전하다고 느껴지지 않는 경우 다른 이유로 인해 자원봉사를 할 의무는 없습니다.
- 자원봉사기관은 봉사자들이 안전하고 건강한 환경에서 활동하도록 보장할 의무가 있습니다. 사전에 당신이 가진 우려사항과 대안에 대해 자원봉사 기관과 충분한 대화를 나누십시오.
- 온라인이나 집에서 활동하는 등 다른 방법으로 자원봉사를 할 수 있는 기회도 있을 수 있습니다. 활동에 참여할 수 있는 여러 방법에 대하여 자원봉사기관과 대화를 나누십시오.
- 반드시 감염병 대응과 직접 관련이 없다하더라도 지역사회 및 개인의 회복력을 증진하는데 도움이 되는 자원봉사활동도 있을 수 있습니다.

- 2015년 메르스, 2020년 코로나19 기간을 통해 감염병 대유행 상황에서도 자원봉사 활동을 원하는 사람들이 많음을 경험하게 되었습니다.
- 자원봉사는 활동의 내용으로써 감염병 완화에 기여하는 효과도 있지만, 자원봉사자들은 활동 자체를 통해 자신의 회복력을 높이는 경향도 보였습니다.
- 감염병 대유행 중에는 감염병 대응에 직접적으로 기여하는 활동뿐만 아니라, 자원봉사활동을 위한 상담을 진행하는 활동, 감염병 대응과 직접적인 연관이 없는 자원봉사활동까지도 모두 지역사회 및 개인들의 회복력 유지와 진흥을 위한 중요한 활동입니다.

2) 자원봉사희망자들을 위한 사전 점검 사항

자원봉사상담과 접수과정을 통해 자원봉사희망자들에게 다음의 사항을 묻고 미리 확인합니다. (자가점검 할 수도 있습니다.)

- ✚ 감염병 상황에서 자원봉사활동은 자원봉사자 자신의 감염위험을 감수해야 할 수도 있습니다. 그럼에도 불구하고 자원봉사활동에 참여하기를 원하십니까?
- ✚ 자원봉사활동에 참여하기를 원하시는 이유를 생각해보시면 좋겠습니다. 그 이유들 중에는 자원봉사활동이 아닌 다른 방식으로 해소하는 것도 있을 수 있습니다.
- ✚ 그래도 자원봉사활동에 참여하기를 원하신다면 이번 자원봉사활동을 통해서 기대하는 바는 무엇입니까?
- ✚ 감염병 상황에서의 자원봉사활동은 평소의 활동에 비해서 지켜야 할 지시와 규칙들이 많아질 수 있습니다. 이를 준수할 수 있겠습니까?
- ✚ 감염병 상황에서의 자원봉사활동은 평소의 활동과 달리 필요한 교육 및 검사들이 많을 수 있습니다. 이를 받을 준비가 되어 있습니까?
- ✚ 감염병 상황에서의 대면활동인 경우 자원봉사기관이 아무리 많은 방역조치를 취한다하더라도 불가항력적인 상황이 발생할 수도 있습니다. 이와 같은 개인이 감수해야 하는 책임이 많아지는 것을 받아들일 수 있겠습니까?

- ✔ 집단적인 자원봉사활동은 전혀 모르는 사람들이 갑자기 모여서 이루어지기보다는 원래 알고 있거나 같이 활동해왔던 사람들 사이에서 일어나는 경우들이 많습니다.
- ✔ 감염병 유행 상황에서의 자원봉사활동은 참여한 개개인에 대한 안전조치와 협조가 필수이기 때문에, 집단적인 분위기에 이끌린 관성적인 참여는 피해야 하며, 스스로의 고민과 선택으로써 책임성 있는 참여 결정이 필요합니다.
- ✔ 감염병과 같은 특수한 상황의 재난에서는 자원봉사자들에게 요구되는 규칙과 조치들이 평소보다 더 많아질 수밖에 없습니다. 사전에 동의된 것 외에도 새로운 상황에서는 새로운 조건들이 추가될 수 있음을 희망자들이 인지 할 수 있어야 합니다.

감염병 대응 자원봉사자의 교육

기본방향

재난상황 속에서 자원봉사 활동시작 전에 체계적인 교육을 제공하자는 것은 항상 당연한 과정으로 인식되어왔지만, 현실의 재난상황 속에서는 시간, 인력, 정보, 공간, 혼잡도 등 다양한 조건으로 인해 오리엔테이션 이상의 심화된 교육을 수행하기 어려운 것이 사실입니다.

여기에서는 체계적인 사전교육보다는 재난현장에서 실행해야 하는 기본적인 오리엔테이션과 좀 더 심화된 오리엔테이션 내용들을 제시함으로써 자원봉사기관들이 각자 처한 상황에 맞게 취사선택할 수 있도록 돕고자 합니다.

먼저 감염병 재난대응을 위한 자원봉사자 교육을 진행함에 있어서 다음과 같은 기본방향을 이해하면 좋겠습니다.

✚ **우리의 한계를 이해하며 자원봉사자들의 기대치를 관리하는 과정이어야 합니다**

자원봉사자들은 좋은 의도를 가지고 다른 사람들을 돕는 일에 열정적으로 임하게 됩니다. 그러나 감염병 상황에서는 연령, 건강 등에서 활동의 제한이 있을 수 있습니다. 또한 감염병 상황에서는 주민(서비스대상자)들에게 궁극적인 도움이 되지 못할 수도 있다는 것을 알아야 합니다.

✚ **우리가 처할 위험을 미리 설명하고 최대한의 대비를 시키는 과정이어야 합니다**

자원봉사자들이 활동에 참여하면 어떤 위험에 처할 수 있는지, 그리고 그에 대비하기 위해 우리는 어떤 일을 해야 하는지 이해할 수 있도록 돕습니다. 불명확한 부분이 있다 하더라도 불명확함이 있음을 명확하게 보여줄 수 있어야 합니다.

✚ **자원봉사자들의 수용력을 고려한 적절한 정보 전달의 과정이어야 합니다.**

우리가 제공하는 정보를 자원봉사자들이 모두 흡수할 수는 없습니다. 많은 정보를 제공한다고 모두가 습득되는 것은 아니며, 자원봉사자들에게 적절하고 정확하며 일관성 있게 이해하기 쉬운 전달이 되어야 합니다. 우리가 이해한 만큼 이해할 것이라는 기대하는 것은 어렵습니다.

✔ 자원봉사기관들은 의학적 전문성의 부족을 보완하기 위해 평시에 지역사회 의료기관 또는 의료전문가들과의 협업관계를 구축할 필요가 있습니다. 협업관계는 교육 뿐만 아니라 캠페인, 심리적 방역, 사례관리 등 감염병 대응 활동 전반에 유용할 수 있습니다.

기본교육내용

교육사항	감염병 재난에서의 특이사항
재난자원봉사리더의 소개 방역관리(담당)자의 소개	팀활동을 대표할 자원봉사리더가 있지만, 팀활동에 필요한 방역조치를 취하고 방역지침 준수를 관리할 방역책임자가 필요
해당지역의 재난상황 브리핑 해당지역의 방역조치 브리핑	감염병 재난은 지자체 단위로 다른 수준의 방역 단계를 적용할 수 있음. 또한 해당 지자체만의 독자적인 방역조치가 추가될 수 있음으로 사전 확인 필요
감염병의 이해와 활동 중 기본방역수칙	감염병 대응 자원봉사활동을 위한 공통기본수칙의 확인 및 강조
자원봉사활동의 소개	이동, 장소, 일감, 시간, 보고방식, 재난피해자 대면예절 등 주의사항, 촬영홍보 등의 협조사항 등. 이 중 방역관련이슈가 발생하는 항목 있음
활동지원사항의 안내	활동 중 지원받게 되는 급수, 식사, 복장, 화장실, 휴식장소, 기자재, 쓰레기처리, 세면 등 위생, 개인소지품 보관 등등. 이 중 방역관련이슈가 발생하는 항목 있음
비상상황 대응원칙과 체계 안내	활동 중 부상 등 통상적인 비상상황 뿐만 아니라, 감염병 상황에서는 활동 전·중·후에 자원봉사자에게서의 증상발현, 활동 중 유증상자의 접촉 등 감염병 관련 비상상황이 발생할 수 있음
지역방역상황 및 기관정책에 따른 주의 및 요청사항	홍보자료 촬영에 따른 초상권 동의, 감염병 관련 개인건강정보의 수집 동의, 자원봉사활동 이후 회식의 자제 요청, 활동 전후 수일간의 동선기록 요청, 자원봉사기관의 면책사항 동의 등등
자원봉사행정 관련 사항	자원봉사종합보험의 소개, 온·오프라인 자원봉사의 시간인증 및 인증서 발급, 기부금확인서 발급, 통행료 면제 및 교통운임 경감, 재난심리회복 지원 등 자원봉사 지원제도 설명, 활동증명서 필요여부의 확인 및 발급방법 안내 등 행정관련 사항 안내

[표 3] 감염병 대응 자원봉사자 기본교육내용의 구성안

방역관리자의 역할

2020년 코로나19 사태로 인하여 일상생활과 방역이 동시에 진행되는 생활방역을 시행하면서 그 세부방법의 하나로 각종 사업장, 다중이용시설, 동호회 등 각각의 공동체들에 '방역관리자'를 지정하여 맞춤형 방역지침을 스스로 마련하고 점검하도록 하고 있습니다. 방역관리자의 지정 및 역할부여는 다른 신종 감염병 대응을 위해서도 계속 유효하게 될 것이며 자원봉사기관들도 기관의 사정에 맞게 준비할 필요가 있습니다.

<방역관리자 주요 역할*>

✚ 지정 공동체(사업장·시설 등) 규모에 따라 방역관리자를 지정(필요시 팀 구성)

✚ 역할

- 관련기관(중앙방역대책본부 등)의 코로나19 감염예방관련 지침을 숙지하고, 공동체(사업장·시설 등)의 밀폐도, 밀집도 등을 고려한 위험도 평가 및 공동체 특성에 따른 세부 방역관리 지침 마련
- 방역지침에 따라 시설·직원·이용자 관련 코로나19 예방 및 관리수행
- 직원에게 방역지침을 주기적으로 교육, 이용자에게는 안내하고 관련 내용 게시 등 코로나19 예방 및 관리수행
- 방역관리 지침에 따른 이행 결과를 점검·평가하고, 문제점은 개선방안 예시 등 참고하여 공동체(사업장·시설 등) 책임자에게 개선을 요구
- 동일부서, 동일 장소에서 2~3명 이상의 유증상자가 3~4일내 발생 시, 유증상자가 코로나19 검사를 받도록 안내하고보건소에 집단감염 가능성 신고

  ※ 유증상자 발생 시 대응방안 마련 및 지역보건소 담당자와 비상연락체계 구축

✔ 방역관리자를 위한 업무교육이 2020년부터 '한국보건복지인력개발원**'을 통해 진행되고 있어 참여할 수 있습니다. 이외에 '한국보건복지인력개발원'은 감염병 대응을 위한 각종 맞춤형 교육 프로그램들을 새롭게 만들어 진행해오고 있습니다.

✓ 감염병 상황에서의 재난자원봉사활동은 지정된 방역관리자의 방역수칙 이행과 관리활동을 다른 어떤 자원봉사관리활동 및 의사결정보다 우선순위를 보장해야 합니다.

지역사회방역조치 확인

질병관리청 등 방역당국에 의해 제시되는 방역조치들은 전 국민들을 대상으로 하기 때문에 매우 일반적인 내용을 다루기 쉽습니다. 자원봉사자들에게는 그 이상의 구체적인 방역조치들에 대한 정보가 주어질 수 있어야 하겠습니다.

첫 번째로, 지역사회 단위의 방역조치를 파악하고 공지할 수 있어야 합니다.

✚ 지자체마다 다른 사회적 거리두기 단계 설정 및 지자체장의 권한에 의한 추가적인 조치들이 있을 수 있음. 관련 사항들을 지자체나 보건소로부터 확인하여 자원봉사자들에게 공지

✚ **사례 : 인천시청 <우리 시 생활방역 준수 행정조치 준수사항>**

⋯› 「사회적 거리두기」 2단계 방역 강화('20.8. 9. 0시~별도 해제 시 까지)

⋯› 인천시민 및 지역 방문자 마스크 착용 의무화('20.8.20. 15시~별도 해제시 까지)

⋯› 인천시 전역 10인 이상 옥외 집회금지('20.8.24. 0시~ 9.6.24시 까지)

_ '코로나19 생활방역 대시민 홍보 안내문' 2020.8.27

* '방역관리자업무안내' 중앙방역대책본부. 2020.06

** 한국보건복지인력개발원 https://ncov.kohi.or.kr/

두 번째로, 자원봉사기관 차원에서 시행하는 방역조치에 대해 공지할 수 있어야 합니다.

✚ 자원봉사기관이 감염병 대응 자원봉사활동에 관하여 독자적인 지침이나 조치들을 취할 수 있음. 기관의 실무자들은 방역문제를 계속 고민하지만 자원봉사자들은 일반인들과 재난정보 면에서 크게 다르지 않을 수 있다는 점에 유의해야 함

⋯› 모든 자원봉사자는 자원봉사기관의 방역조치사항에 대해 필히 읽고 동의해야 함

⋯› 모든 자원봉사자는 자원봉사기관의 면책사항에 대해 설명을 듣고 서명해야 함

✓ 지역과 기관 차원에서의 방역조치들을 공유하는 것은 자원봉사자들로 하여금 다음과 같은 심리적 효과를 가져 오기도 합니다.

- 미디어와 SNS를 통한 선택적인 방역상식을 가질 수밖에 없는 시민 개개인이 체계적으로 지식을 확인하며 체화하게 되는 계기가 될 수 있습니다.
- 자원봉사자 개인에게는 권위 있는 자원봉사기관과 연계되어 있다는 사실 자체 및 불안정한 상황 속에서의 행동의 기준제시를 통해 심리적인 안정감을 줄 수 있습니다.

교육정보의 습득

자원봉사자 교육을 구성하기 위한 방역관련 정보와 소재들은 기본적으로 다음과 같은 경로들을 통해 습득할 수 있습니다.

✚ 감염병에 관한 각종 정보와 지침들은 '질병관리청*' 홈페이지 및 홈페이지 하위 메뉴인 [알림·자료]-[법령·지침·서식]을 통해서 확인할 수 있음

✚ 해당 감염병의 위기경보단계가 높아지면서 범정부적인 대응활동으로 확산되는 경우 정부 차원의 통합사이트를 구축하기도 함

ex) 2020년 코로나19 통합사이트. http://ncov.mohw.go.kr/

* 질병관리청 홈페이지 http://www.cdc.go.kr/cdc/

✚ 지자체의 각종 방역정보들은 해당 지자체의 홈페이지를 통해 확인하거나 각 시·도에 설치된 '감염병관리지원단' 홈페이지를 통해 확인할 수 있음

⋯→ 서울 : http://www.scdc.or.kr/

⋯→ 부산 : http://www.busancidc.or.kr/kor/

⋯→ 대구 : http://daegucidcp.kr/main/

⋯→ 인천 : http://www.icdc.lncheon.kr/

⋯→ 경기 : http://www.gidcc.or.kr/

⋯→ 충남 : http://cncidc.or.kr/

⋯→ 전북 : http://www.jcid.or.kr/

⋯→ 전남 : http://www.jcdm.or.kr/

⋯→ 경북 : http://www.gbcidc.or.kr/

⋯→ 경남 : http://www.gbcidc.or.kr/

⋯→ 제주 : http://jeci.kr/

✓ '가짜뉴스'의 범람으로 객관적인 교육내용 구성에 어려움을 겪을 수 있습니다. 팩트체크의 필요성이 생길 수 있는데, 코로나19 당시의 아래 사실들을 참고하면 좋겠습니다.

- 정부의 코로나19 통합사이트 안에 '팩트체크' 사이트가 운영되었음
- 가짜뉴스 혼란상이 계속되자 언론사들도 각기 팩트체크 뉴스꼭지를 개설함
- '미디어교육' 분야에서 팩트체크 교육의 필요성 제기 및 실제 교육프로그램 시행

교육장소 안전조치

감염병 상황에서는 자원봉사자들을 위한 교육은 비대면을 원칙으로 할 필요가 있으나, 지역이나 기관 또는 자원봉사자들의 사정에 따라 대면으로 진행해야 할 필요성이 있을 수 있습니다.

여기에서는 자원봉사활동을 위한 사전교육을 오리엔테이션 형식으로 실내외에서 대면방식으로 교육하거나, 또는 자원봉사활동을 위해 모였을 때 배치된 지역의 실내외 공간에서 사전교육을 하는 것을 상정하여 이에 대한 실내 안전조치에 대하여 정리하였습니다.

해당 내용은 자원봉사활동 전 교육뿐만 아니라 실내 공간에서 벌어지는 다양한 자원봉사 관련 행사에서도 유용할 수 있습니다.

<안전확보를 위한 기본구성요소 겸 체크리스트>

✚ 참여자들의 출입자 관리를 위한 조치들

⋯› 출석부/문진표 작성하기, 발열체크하기, 참여불가조건의 공지, 접수시 거리두기

✚ 공간의 행사·교육활동 사전·사후 소독에 관한 조치사항

⋯› 소독물품의 준비, 소독방법의 숙지, 소독 후 환기조치, 고빈도 접촉면의 점검

✚ 참가자들을 위한 방역물품의 준비 및 접근성 제고

⋯› 마스크, 손소독제, 손세정제, 소독용 물티슈의 준비 및 배부 또는 비치

✚ 참여자들간 물리적 거리두기를 가능하게 하기 위한 공간배치

⋯› 책상 간 거리 두기, 가림막 설치하기, 참여인원 제한하기

✚ 공간 환기를 위한 방식 결정 및 필요 기자재의 준비

⋯› 창문과 문의 개폐 지침, 냉난방 시설의 사용원칙, 선풍기 등의 보조도구 사용

✚ 공용공간 및 편의시설에 대한 방역조치 및 준비

⋯› 화장실, 사무공간 등 공용공간의 소독 및 위생용품 비치, 공간소독 후 폐기물의 처리, 행사 중 발생하는 방역관련 쓰레기의 처리 등

앞서와 같은 체크리스트의 대부분의 내용은 감염병 상황에서 상식적으로도 생각해 낼 수 있지만, 세부사항에서는 놓치기 쉬운 점들이 있을 수 있습니다.

아래에서는 2020년의 코로나19 상황에서의 여러 교육행사들 속에서 자주 일어났던 놓치기 쉬운 방역 포인트들을 정리해 보았습니다.

- 교육장 출입에 필요한 장비들로, 발열체크를 위한 비접촉식 체온계, 문진표 작성을 위한 볼펜, 손소독을 위한 손세정제통을 여러 사람이같이 만지는 방식으로 출입절차가 진행되었다.
- 환기가 잘 되지 않는 장소를 교육장으로 선택했거나, 교육 중 환기시간을 정하지 않고 교육진행에만 집중하여 장시간 환기가 되지 않았다.
- 교육 시작 전 입장을 위해 여러 참가자가 물리적 거리를 두지 않고 동시에 접수대로 몰려서 접수를 진행하였다.
- 교육프로그램을 위해 외부강사를 초빙할 때 강사에 대한 발열체크 등의 기본사항이 지켜지지 않는 경우들이 있었다.
- 강사, 사회자, 스태프 등이 마이크를 공용으로 사용하지만 마이크에 대한 소독이나 마이크 커버 교체가 이루어지지 않았다.
- 강사가 강의의 편의성을 위해 페이스쉴드나 마스크를 착용하지 않고 교육을 진행하는 경우가 있었다.
- 강의를 위한 장비인 노트북, 마우스, 레이저포인터, 프로젝터 등을 강의세팅 과정에서 여러 사람이 같이 만졌다.
- 오랜만에 만난 사람들, 강사님과의 인사 과정 등에서 습관적인 행동으로 손으로 악수를 했다.
- 여러 사람이 같은 병(통)에서 따라 마셔야 하는 음료수가 준비되었다.
- 자료집, 자원봉사물품 등이 여러 사람의 손을 거쳐서 전달되었다.
- 교육이 끝나고 나서 참여자들이 순차적으로 퇴장하지 않고 동시에 교육장을 나섰다.

셀프방역 캠페인

자원봉사기관이나 자원봉사관리자가 활동과정 중에 필요한 방역에 관한 모든 조치를 빈틈없이 수행하기는 실질적으로 힘이 듭니다. 감염병 상황에서의 안전한 활동을 위해서는 자원봉사자 모두가 자신들의 자원봉사활동에서 뿐만 아니라 활동을 위한 방역조치에 있어서도 주체가 될 필요가 있습니다.

'교통안전'을 확보하는 방법 중에 '방어운전'이란 것이 있습니다. 이것은 다른 운전자나 보행자가 교통법규를 지키지 않거나 위험한 행동을 하더라도 그에 적절하게 대처하여 사고를 미리 방지할 수 있도록 하는 내가 먼저 준비하는 방어적인 운전 방법입

니다.

'방역안전'에 있어서도 그와 같은 '방어운전'과 유사한 맥락에서, 어떠한 감염 환경에 처하더라도 적절하게 대처하여 예방할 수 있는 적극적인 셀프방역의 방법이 필요합니다. 셀프방역은 자원봉사자교육 같은 집단적인 대면행사에서 참가자의 부주의나 주최측의 부족한 방역조치를 메꾸어 주는 효과적인 수단일 뿐만 아니라, 그 자체로 중요한 감염병 대응 재난자원봉사가 될 수 있습니다.

<셀프방역 캠페인>

✚ 본인이 사용한 것(곳)은 스스로 소독하고 방역하는 자가소독 활동

⋯› 소독용 물티슈, 알콜스왑 등으로 자신이 사용한 책상, 의자, 가림막 등을 개인사용시설이나 설비들을 교육 전후로 소독합니다. 행사를 준비하는 측에서 미리 준비하여 참여자들에게 배분하면 좋습니다.

⋯› 자원봉사자들은 마스크 뿐만 아니라 마스크 스트랩, 마스크 파우치, 마스크 여유분, 휴대용 손세정제 등 방역물품들을 소지합니다. '개인화된 방역물품들은 많으면 많을수록' 자신의 안전을 지키는데 도움이 됩니다.

⋯› 교육 때 사용하는 텀블러나 물병을 개인 것으로 들고 다니고, 문진표 작성이나 학습기록을 쓰는 필기도구를 개인 것으로 들고 다니는 등 '공용물품의 사용을 줄이는 방식'의 습관 또한 셀프방역의 효과를 가져올 수 있습니다.

⋯› 자연재난 때 개인들이 스마트폰을 이용하여 피해현장이나 구조현장을 찍어서 언론에 제보하기도 합니다. 시민들이 지역사회 곳곳에서 목격자가 되어 정보를 공유하는 것입니다. 같은 원리로 '개인화된 방역소독물품들의 사용을 권장함'으로써 곳곳의 고빈도 접촉면들을 자연스럽게 소독하게 할 수도 있습니다.

감염병 대응 교육에서의 장애물

참조

감염병 재난자원봉사자 사전교육과정을 통해서 담당자들은 자원봉사희망자들의 다음과 같은 경향과 만날 수도 있습니다. 다음과 같은 사항들은 하나의 장벽을 보여주는 것이기도 하지만 또한 교육이 필요한 이유가 되기도 합니다.

✚ 기존 방역정보가 식상해짐에 따라 메시지 수용력이 저하됩니다.

- 감염병 재난상황 기간 내내 방역당국은 손씻기, 마스크 쓰기 같은 간략하면서도 동일한 방역메시지를 반복적으로 내보내게 됩니다. 이는 어느 순간부터 경각심을 무디게 만들어서 실제 방역상황과 관계없이 경계를 늦추게 할 수 있습니다. 자원봉사활동 사전교육을 위한 방역수칙도 내용상 크게 다르지 않기 때문에 자원봉사희망자들에게서 가볍게 다루어질 가능성이 있습니다.
- 그러나 다른 재난과 달리 감염병 재난에서는 교육내용이 전문적인 의료진이 아니고서는 대개 기본적인 방역수칙을 벗어나지 않습니다. 이것은 다른 국가에서도 마찬가지로 간단한 수칙이지만 그것이 곧 '알파'이자 '오메가' 인 것을 이해할 필요가 있습니다.
- 같은 방역 메세지라도 '텍스트'에서 '일러스트'로, '논리적인 설명'에서 '직관적인 설명'으로 바뀌어 가는 등 가시성이나 가독성이 높은 방식이 자연스럽게 선호되고 있습니다. 이를 위한 작업 자체를 자원봉사일감으로 제시할 필요가 있습니다.

✚ 감염병 대응 자원봉사희망자도 감염병에 대해 의외로 잘 모를 수 있습니다.

- 재난담당자나 방역관리자들은 감염병 재난에 대응하기 위해 많은 관련된 정보를 습득하고 이해했을 수 있으나, 자원봉사자들은 감염병 대응에 지원했다하더라도 감염병 자체에 대한 이해수준은 일반 시민들과 크게 다르지 않을 수 있습니다. 가장 기본적인 것부터 습득하도록 도와야 합니다.
- 자원봉사자들이 가질 수 있는 감염병에 대한 지식은 일반 시민이 가진 통로(언론, SNS, 지인 등)와 다르지 않음을 이해할 필요가 있습니다. 사실상 우리의 교육이 그분들에게는 유일하면서도 체계적인 감염병 이해 교육일 수 있습니다.
- 재난자원봉사활동에 대해서는 경력자들의 대응경험과 기성의 매뉴얼, 기관들에 의해 발행되는 긴급지침들을 통해 알 수도 있습니다. 그러나 새로운 감염병에 대해서는 의학적인 지식이 필요할 수 있으므로, 이것은 사전에 지역사회의 의료전문가를 활용할 통로를 마련해둘 필요가 있습니다.

감염병 대응 자원봉사자의 배치

기본방향

감염병 상황에서의 자원봉사자의 배치는 일반적인 재난상황과는 다르게 다음과 같은 차이가 발생할 수 있음을 이해하면 좋습니다.

구분	일반재난 자원봉사	감염병재난 자원봉사
인력	특정지역 집중피해에 따라 봉사자가 편중되고 조정문제 발생	여러 지역에 걸친 광역재난에 따라 봉사자의 배치 문제 발생
자원	외부자원들도 피해지역으로 집결하여 집중대처	이동제한 조건으로 인해 지역사회 자체역량으로 우선 대처
활동	직접적 재난피해자들 중심의 구호활동	지역사회의 2, 3차 피해지원 및 사회안전망으로써의 돌봄활동 중요
기능	다수의 자원봉사자들을 적재적소에서 활용하는 능력이 중요	전문적, 조직적, 기능적 자원봉사자들의 활용도가 중요해짐
준비	기관에서 활동의 필요요소들을 대부분 준비하고 봉사자들은 활동에 집중	활동의 전 과정에서 기관과 개인 모두 '방역'을 '활동'과 병행
지지	자원봉사기관 중심으로 조직됨으로써 기관이 자원봉사자에 대한 후속관리	협력기관에 보내는 경우 자원봉사자 후속관리 어려움 발생

[표 4] 감염병 재난의 특수성

✔ 감염병 재난자원봉사자의 배치에서는 다음과 같은 요소들이 중요해집니다.

- 비상시에 자원을 신속하게 조직하는 것도 중요하지만, 평시에 조직화된 활동을 준비하고 연계시켜 놓는 것이 더 효과적으로 기능하게 됩니다.

- 다른 기관들과의 협력이 빈번하게 될 수 있어 기관 간의 협업과 소통을 일으키는 연결과 조정의 능력이 중요해집니다.
- 피해범위가 넓고 변수가 많음으로 해서 대응의 우선순위 결정 및 자원의 재배치에 대한 책임있는 의사결정구조가 더 중요해집니다.

감염병 재난 상황에서 자원봉사자의 배치는 크게 세 가지 경우로 분류할 수 있습니다.

1. 지역사회의 자원봉사자들을 조직하여 지역사회에서 활동하게 될 때
2. 외부의 자원봉사자들을 지원받아 지역사회에서 활동하게 될 때
3. 다른 지역의 재난피해를 돕기 위해 자원봉사자들을 보낼 때

본 가이드라인은 감염병 재난대응의 최우선 상황인 위 ①번 상황을 중심으로 하여 집중적으로 서술되어 있습니다. 그러나 그 내용은 ②, ③번 경우에도 적용이 가능합니다. 다만 아래에서는 위 ②, ③번의 경우일 때 특별히 더 고려해야 할 주의사항들을 정리해보았습니다.

<외부자원봉사자의 활용 및 파견에 따른 추가 조치>

✚ 다른 지역에서 오는 자원봉사자들의 활용

- ···› 자원봉사자들을 위한 방역물자 및 개인물품들을 구하기 힘들 수 있습니다. 지역사회로 들어오기 전 최대한의 자체조달을 요청합니다.
- ···› 봉사활동에 소요되는 공용물품, 기자재 및 장비, 차량, 숙식 등도 사전에 조달하고 독립적으로 운용할 수 있도록 요청합니다.
- ···› 주관하는 측 방역관리자의 조치에 의무적으로 따라야 하며 이는 다른 의사결정 단위보다 우선함에 동의하도록 합니다.

✚ 다른 지역으로 파견하는 자원봉사자들에 대한 지원

⋯→ 파견지역의 기관에 미리 연락하여 어떤 활동이 필요한지 확인하며 우리 자원봉사자들이 준비해야 하는 안전예방조치가 무엇인지 확인합니다.

⋯→ 자원봉사자들에게 기관에 의존하지 말고 개인들이 준비할 수 있는 최대의 방역조치(파견 전 건강관리, 개인화된 방역물품준비, 공용물품 사용을 줄이기 위한 최대한의 개인물품)를 준비하도록 합니다.

⋯→ 우리 자원봉사자 그룹이 필요로 하는 모든 공용기자재 및 장비, 차량 등을 사전에 준비하여 현지에서의 조달품목과 수량을 최소화합니다. 현지에서의 숙박 및 식사도 최소한의 동선 및 독립적으로 수행하도록 준비합니다.

03

감염병 재난대응
자원봉사활동의 실행

감염병 대응 자원봉사활동의 이해

기본목표

본 장 '활동의 이해'부터 이어지는 '활동의 실제', '활동을 위한 안전조치', '상황별 조치'의 네 개의 장은 본 가이드라인에서 가장 중요한 부분이라고 할 수 있습니다. 본 가이드라인의 이 부분만을 읽는 것으로도 감염병 상황에서의 재난자원봉사활동의 기초를 이해할 수 있도록 돕고자 합니다.

자원봉사자와 주민(서비스대상자)들의 안전은 자원봉사활동의 모든 단계에서 고려되어야 한다.

이는 본 가이드라인의 핵심이라고 할 수 있습니다. 자원봉사활동에는 '모집-교육-배치-활동-모니터링-보고-인정·지지'와 같은 참여주기가 있으며, 모든 단계에서 자원봉사자들과 그들의 도움을 받는 주민(서비스대상자)들의 안전을 우선적으로 확보 하는 것이 본 가이드라인의 가장 기본적이면서도 최종적인 목표라 할 수 있습니다.

본 가이드라인의 목표를 '안전확보'라는 극히 세부적인 목표로 한정하는 것은, 감염병 상황에서 자원봉사활동이 처하는 가장 큰 어려움이 다음과 같은 것이기 때문입니다.

- 우리의 자원봉사자가 감염의 위험 속에서 활동해야 하며,
- 자원봉사자를 매개로 감염병의 지역사회 전파가 일어날 수 있습니다.

2020년의 코로나19 사태를 보면, 국내의 자원봉사기관들은 사전에 경험이 충분하지 않은 상태에서도 새로운 재난에 효과적으로 대응하는 모습을 보여주었습니다. 다만 여러 기관들이 공통적으로 어려워했던 것은 다음과 같은 사항이었습니다.

1. 새로운 재난 속에서 어떻게 해야 안전을 확보할 수 있을까?
2. 어떤 일을 하면 좋을지 잘 알 수 없다

이 중 ①번은 안전문제이고 ②번은 자원봉사일감에 관한 문제로 볼 수 있지만, ②번 또한 '감염병 상황에서 안전하게 할 수 있는 활동이 무엇일지'에 대한 고민으로써 역시 안전문제로 귀결되고 있습니다.

따라서 자원봉사활동의 모든 단계에서 안전을 확보한 활동이 가능하도록 돕는 것이 본 가이드라인의 목표가 되었습니다.

중요 요소

감염병 대응 자원봉사활동이 원활하게 진행될 수 있게 하는 데에는 여러 가지 요인들이 영향을 미치게 됩니다. 상식적으로 생각해 볼 수 있는 것으로는 '담당자', '예산', '매뉴얼' 등의 전형적인 요소들도 있지만, 그러한 것들의 유무만으로는 현실의 사례들을 판단하기 쉽지 않습니다.

다음은 코로나19 사태 속에서 활발한 대응활동을 펼쳤던 자원봉사기관들에서 나타났던 공통적 요소들을 정리해 본 것입니다. 감염병 대응 활동에 미치는 중요한 요소들에 대한 이해를 도울 수 있을 것입니다.

감염병이 확산되자 제일 먼저 자원봉사자들의 활동을 중지시키고 우리 사무실에서의 방역조치를 취하는 등 우리 안전 확보를 우선했다. 그러나 자원봉사기관에 맞는 맞춤형 방역지침이 나와 있는 것은 아니었기 때문에 인터넷을 검색하면서 스스로 지침을 만들었다.

신종재난에서의 선제적이고 자주적 활동

감염병이 확산되자 지역사회가 멈추었다. 이러한 상황에서 우리 기관은 다른 재난상황 때와 마찬가지로 우리가 해야할 일을 찾아나서기 시작했다. 이것이 우리의 일이라는 것은 자연스럽게 받아들여졌다.

자원봉사기관 종사자들의 자기역할 규정

우리가 어떻게 해야할지를 잘 모르는 상태에서는 우선 다른 곳은 어떻게 하는지 찾아볼 수밖에 없었다. 자원봉사모임들에서는 자발적으로 먼저 활동을 시작하는 경우도 있었고 다른 지역에서도 사례가 생겨나가기 시작했다. 이러한 것들이 중요한 참고가 되었다.

서로가 활동의 기준이 되어주는 상호작용

감염병 대응을 위해 갑자기 새로운 자원봉사 일감을 기획하는 것은 쉬운 일이아니었다. 오히려 평소에 자원봉사자들과 해왔던 다양한 프로그램들을 1)감염병 상황에도 적용하거나, 2)감염병 상황 맞게 재구성하거나, 3)여러 프로그램들을 조합해보았다.

기존의 자원을 재구성하여 대응하는 내발적 활동

감염병의 지역사회전파가 시작되는 상황에서는 지역사회의 여러 기관들과 협력할 필요성이 생긴다. 그러나 협력이라는 것이 당위성만큼 쉬운 일은 아닌데, 우리 기관은 평소 지역사회의 인지도와 신뢰도가 괜찮은 편이라 무리없이 일할 수 있었다.

지역사회에서 기관이 가진 무형의 리더십

위기요소

감염병 상황에서 자원봉사기관을 위축시키는 위기요소들은 다양합니다. 위기들은 본 가이드라인이 대항하고자 하는 자원봉사자와 주민(서비스대상자)에 대한 감염의 위험뿐만 아니라, 마스크 등 방역물자를 구하기 힘든 상황, 공공시설의 폐쇄에 따른 활동 공간의 축소 등 감염병으로 인한 기본적인 위협부터 자원봉사활동 자체를 지체시키는 여러 조건들까지 다양한 형태를 띠고 있습니다.

다음은 코로나19 사태 당시 자원봉사기관들이 겪었던 주요 위기요소들입니다. 재난 종식 이후에도 해당 유형의 위기요소들을 해소하기 위한 특별한 해소책이 마련되지 않는다면, 다음 위기 때에도 같은 종류의 위기들이 반복될 가능성이 있을 것입니다. 우리에게 미리 스트레스나 부담을 줄 수 있는 상황을 알아두는 것은 실제 활동의 효과성을 높이는데도 도움이 될 수 있습니다.

<자원봉사기관들이 경험한 위기요소> _인터뷰 내용 인용

"우리 기관의 독자적인 상황판단 이전에 행정기관에서 자원봉사활동을 중지해달라고 요청이 들어왔다. 이런 경우 재난상황에서의 자원봉사기관으로써의 역할을 고민하기도 전에 상황에 맞춰가야 하는 수동적인 입장에 처하게 된다."

"마스크, 손세정제 등의 기본적인 방역물자 자체를 구하는 것이 쉽지 않았다. 초반에는 가격의 폭등과 품귀현상이 있었고, 공적마스크 판매제도와 같이 국가가 물품을 통제하게 시작하였을 때는 자원봉사기관이나 자원봉사활동을 위해 배정되는 데까지 나아가지 못했다."

"방역물자의 입수가 원활하지 않은 상황에서 행정기관에 의해서 재난자원봉사활동에 대한 요청이 있었다. 또한 자원봉사종합보험이 신종 감염병에 대해서 적용되지 않음에도 불구하고 이에 대한 개선조치 없이 자원봉사활동은 요청되었다."

"우리 자원봉사모임은 그동안 여러 재난상황을 통해서 방역소독에 대한 경험을 쌓아왔으며 구성원들의 자원봉사활동 또한 의지가 매우 강하다. 그러나 행정에서는 장비와 소독약품의 지원 등 권한이 있으면서 해주지를 않았다."

"마스크를 만드는 자원봉사활동을 했는데 그것이 정말로 바이러스를 막아낼 수 있는 것이냐는 이야기들이 있었다. 우리가 전문적인 의학기관이나 시험기관이 아니기 때문에 이런 부분에 대해서는 확언해서 이야기해 줄 수는 없었다."

필요요소

자원봉사분야에서도 코로나19 사태를 통해서 감염병이 어쩌다 한번 일어나는 유별난 사건이 아니라 앞으로 언제든지 닥칠 수 있는 재난의 한 형태로 인정하고 이에 대한 내부적 대비를 할 필요성이 공감되었습니다. 본 가이드라인의 제작도 그러한 방향의 하나로써 새롭게 시도되는 것이라 할 수 있습니다.

코로나19 당시 감염병 재난대응의 경험자들은 앞으로의 감염병 재난을 대비하기 위해서 여러가지 필요한 요소들에 대해 이야기를 하였습니다. 그 중에서 재난대비를 담당해야 하는 실무자들에게 단기적으로 도모해 볼 수 있는 부분들에 대해서 아래에 제시해 보고자 합니다.

✚ 세부지침이 필요함

⋯→ 신종 감염병은 '신종'이기 때문에 발생 당시에 바로 세부지침이 나오기가 어렵습니다. 우선적으로 방역당국에 의해서 모든 국민에게 적용될 공통의 일반적인 세부지침이 먼저 나오게 되며, 이를 근거로 자원봉사분야에 빠르게 적용해야 하는 것은 자원봉사기관의 몫입니다. 재난 시 자원봉사분야의 컨트롤타워, 관계자들끼리의 긴급 TF, 재난담당자들 간의 연락모임 등 어느 단위에서든 세부지침을 공동으로 만드는 주체를 미리 정해두어서 기관 간 노력의 중복을 방지할 필요가 있습니다.

✚ 관련 예산이 필요함

⋯→ 자원봉사기관들이 보유한 재난대비예산은 많지 않은데 비해 재난은 급속한 구호수요를 불러오고 발빠른 대응이 필요하게 됩니다. '전주시자원봉사센터'는 '전라북도사회복지공동모금회'와 연합모금형태의 업무협약과 각종 지정기탁 공모사업의 적극참여를 통해 상시 협업관계가 형성되어 있어 재난시 모금되는 후원금의 수행기관으로 우선 지원받을 수 있습니다. '대구광역시자원봉사센터'는 민관협력플랫폼인 '대구재난재해 SOS 자원봉사시스템'을 통해 '대구기업자원봉사협의체'로부터 지원을 받는데, 대구사회복지공동모금회 통한 지정후원이나 위탁법인을 통한 지정사업후원으로 받을 수 있습니다. 긴급자금의 풀(pool)을 가지고 있는지의 여부는 효과적인 활동의 중요한 기반입니다.

✚ 전문가와 전문교육·훈련이 필요함

⋯→ 국내에는 재난자원봉사의 전문가라 할 수 있는 사람들이 많지 않습니다. 또한 감염병 재난에 대한 자원봉사전문가는 더더욱 없습니다. 자원봉사분야 밖에도 해당 전문가나 프로그램은 존재하지 않으며 자원봉사분야 자체가 그간의 경험과 역량들을 바탕으로 내부에서 사람을 키우고 프로그램을 만들어나가야 합니다. 이는 한 분야가 처음 만들어질 때 거치는 자연스러운 현상이라고 할 수 있습니다.

감염병 대응 자원봉사활동의 실제

기본원칙

감염병 상황에서의 자원봉사활동은 평상시와 재난시의 자원봉사활동 원칙들을 포함하면서도 감염병 상황이기 때문에 추가적으로 지켜야하는 특별한 원칙들이 있습니다. 이 장에서는 자원봉사자들의 안전을 최우선으로 한다는 기본적인 원칙 외에 감염병 상황에서 추가되는 원칙들을 중점적으로 소개하고자 합니다.

아래 내용은 감염병 상황에서도 '대면'을 기반으로 활동해야 하는 자원봉사자들을 상정하여 만들어졌습니다. 대면은 공동체를 지키기 위한 기본적인 방법론이면서 재난 때에는 그 자체가 사회안전망의 역할을 하게 됩니다. 아래에서는 감염병 상황에서도 어떻게 안전한 대면 기반의 활동을 할 수 있을지를 이야기합니다.

감염병 대응 자원봉사활동의 기본원칙은 다음과 같습니다.

✚ 모든 자원봉사활동은 '활동기간 + 잠복기'만큼의 기간이 지나야 완료됩니다.

⋯→ 코로나19 사태 당시 코로나19의 잠복기는 14일 이내로 알려져 있었으며, 이에따라 자원봉사활동 종료 후 14일이 지났을 때 완전한 안전이 확인된 것으로 보았습니다.

⋯→ 일반적인 상황에서의 자원봉사활동 종료는 활동행위 자체가 끝나는 순간에 종료시점으로 볼 수 있습니다. 그러나 감염병 재난 상황에서는 자원봉사활동으로 인해 자원봉사자와 주민(서비스대상자) 모두의 안전이 확인되는 시점인 해당 감염병의 '잠복기' 만큼의 기간이 지났을 때 비로소 종료 되었다고 할 수 있습니다.

⋯→ 가장 이상적인 기간 설정은 '잠복기+활동기간+잠복기'의 기간입니다. 자원봉사활동이 결정된 이후 잠복기에 해당하는 기간 동안 건강관리를 하고, 활동 직전 관련 증상이 없었을 때 자원봉사활동에 참여하게 하면 좋습니다. 다만 사전 잠복기 기간을 설정하지 않아도 자원봉사활동 시작 전에 문진표를 통해 확인하기 때문에 '활동기간+잠복기'를 기본으로 하게 됩니다.

⋯→ 자원봉사관리자와 자원봉사자 모두 이러한 '활동기간'이 가지는 의미의 중대성을 숙지하고 대비하게 하십시오.

✚ 모든 자원봉사활동은 자원봉사활동 자체가 감염확산으로 이어지지 않아야한다는 전제하에서 실행됩니다.

⋯→ 방역당국과 의료진이 검역과 의료기관을 중심으로 감염병을 조기에 차단하고 진단하고 치료한다면, 비보건분야의 인력은 지역사회 전파를 차단하는 것을 도우며, 지역사회 전파에 따른 피해를 돌보는 역할도 하게 됩니다.

⋯→ 따라서 지역전파 차단의 수단이 되어야 하는 재난자원봉사활동 자체가 감염확산의 통로가 되는 일이 있어서는 안됩니다.

✚ 모든 자원봉사자는 자기관리의 책임을 가집니다.

⋯→ 자원봉사기관들이 자원봉사활동 중의 방역관리를 위해 가능한 한 모든 수단을 동원하여 방역조치를 취할 것입니다. 그러나 감염병 대응은 안전도를 높이기 위하여 하나의 조치만을 취하지 않으며, 이중, 삼중의 대책을 중복하여 적용함으로써 감염률을 낮추는 방식을 취하고 있습니다.

⋯→ 따라서 자원봉사자들은 자원봉사기관에만 의지하지 말고, 개인의 방역안전은 스스로 책임지고 자신의 건강은 자신이 관리할 수 있어야 합니다. 스스로가 자신을 돌보는 것이 우선입니다.

⋯→ 자원봉사자가 스스로 관리하는 것은 자기 자신에 대한 대책이면서 우리가 만날 주민(서비스대상자)과 지역사회에 대한 책임이기도 합니다.

기본준비

감염병 대응 자원봉사활동을 전개하는데 있어 자원봉사기관은 다음의 사항들을 점검하며 미리 준비를 해두거나, 자원봉사활동 과정에서 관련 준비를 해두어야 합니다.

✚ 필요한 방역물자를 확보합니다.

⋯› 자원봉사자들에게 필요한 방역물품 및 공동으로 사용하는 방역물자들을 확보합니다. 필요한 물품은 자원봉사 일감에 따라 달라질 수 있습니다.

ex) 마스크, 페이스쉴드, 손소독제, 손세정제, 소독용 물티슈, 일회용 위생장갑, 소독액, 일회용 행주, 앞치마, 체온계, 문진표, 폐기물 처리용 비닐 봉투 등

⋯› 기관에서 자원봉사자들을 위한 모든 방역물품을 준비하고 배분할 수 있으면 좋겠지만 감염병 상황에 따라 방역물자의 품귀현상이 발생할 수 있습니다. 필요한 경우 자원봉사자들에게는 방역물품 개인준비를 요청합니다.

✚ 감염에 대비하여 기본적인 대응체계를 준비합니다.

⋯› 자원봉사참여를 위한 개인정보 외에 본인의 동의하에 감염과 관련될 수 있는 건강정보 및 가족사항과 그들과의 연락처를 확보해 둘 필요가 있습니다.

⋯› 의료, 법률 관계 등을 자문해 줄 있는 전문가와의 상담체계를 준비합니다.

✚ 감염병에 대비한 재난대응 자원관리목록을 구축합니다.

⋯› 감염병 상황에서 우선순위로 고려되는 사람들의 직업(전직 의료진 등), 특기, 전문성 등에 대한 정보를 확보해둡니다.

⋯› 방역소독, 재난심리 등 전문적인 서비스의 수요발생에 따라 필요한 자문을 받을 수 있는 협력관계를 구축해둡니다.

✚ 비대면 상황에서도 활동을 유지할 수 있는 온라인 체계를 구축합니다.

⋯› 오리엔테이션, 활동보고, 정보공유 등은 가능한 한 온라인으로 실시하는 것이 바람직합니다.

⋯› 평시의 자원봉사활동에서부터 온라인을 활용한 체계와 운용경험을 습득합니다.

외부지원 수용

우리 지역에서 감염병 피해가 심각한 경우 지역사회의 외부에서 우리에게 원조의 손길을 내밀고자 할 수 있습니다. 다른 재난유형에서는 외부의 원조는 주로 구호금품과 자원봉사자 지원이기에 수요와 공급을 연결시키려는 매칭 활동이 중요한 과제가 됩니다. 그러나 감염병 재난에서는 자원연결의 기능 이전에 외부인들의 유입으로 인한 감염위험에 관한 문제가 생길 수 있습니다. 우선적으로 외부자원봉사자의 지원에 대한 자원봉사기관의 입장을 결정해야 할 필요가 생길 수 있습니다.

✚ 외부지원에 대한 대응과 활용

- 지역내부의 자원을 활용한 대응상황과 추이를 감안하여 외부지원의 수용정책을 결정할 수 있습니다. 불필요한 자원의 투입이나 중복된 자원의 투입을 방지하기 위하여 기관의 정책을 외부에 알릴 필요도 있습니다. 이러한 정책들은 재난상황의 변화에 따라 달라질 수 있습니다.
- 감염병 상황에서 인력파견을 통한 직접 지원은 신중한 판단을 필요로 하며, 기금, 장비, 물자 등 현장수요에 따라 선택적으로 지원을 요청할 수 있습니다.
- 직접 지원을 수용하지 못하는 경우 외부에서 지원해주고 싶어하는 의지들을 받아들일 수 있는 우회적인 방법을 준비하면 좋습니다(기부, 응원메시지, 자원봉사대기등록 등).
- 외부지역의 다른 개인이나 기관들이 방역상황에 대한 충분한 고려없이 자체적인 판단만으로 재난피해지역에 들어오지 않도록 정보공유 및 메신저 역할을 수행할 필요가 있습니다.
- 이미 지역사회에 들어와 활동하고 있는 외부기관이나 개인들이 있을 수 있습니다. 자원의 낭비나 중복을 막기 위해서라도 일단 외부기관들의 활동정보를 파악할 수 있으면 좋습니다.
- 지역사회의 여러 시민모임이나 기관들은 전국적인 기관의 일부로써 지부나 지사의 형태로 지역사회에 존재할 수 있습니다. 이들 역시 자신들의 연결망을 통해 독자적인 지원활동을 하고 있을 수 있습니다. 각 기관의 연락처와 활동정보 공유를 요청하고, 조정회의가 열리는 경우 참여를 요청합니다.

외부 지원

감염병 대유행 상황에서도 모든 지역이 고르게 피해를 입는 것은 아닐 수 있습니다. 우리 지역에 여유가 있을 때 피해가 더 심한 지역을 지원할 수 있습니다. 그러나 감염병 상황에서 외부 지원은 자원봉사활동이 감염확산의 통로가 되어서는 안된다는 대원칙 하에서 제한적으로 고려되어야 하겠습니다.

<다른 지역을 지원하고자 할 때>

✚ 사전에 피해지역의 상황 정보를 반드시 확인합니다.

⋯› 감염병 상황에서 정보 수집은 비대면을 기본으로 합니다.

⋯› 현지 정보제공 기관의 역량이나 업무순위에 따라서 충분한 정보를 공유받지 못할수도 있습니다. 판단의 객관성을 높이기 위해 다양한 현지 정보수집 통로를 활용하는 것도 방법입니다.

⋯› 그러나 지원의 최종방식에 대해서는 주요 협력기관과 충분히 소통하고 그들의 의사를 존중해야 합니다.

✚ 현지 지원을 할 때 예상되는 위험과 그 대책에 대해서 현지 협력기관과 미리 상의하십시오.

⋯› 최종적인 지원의 형태는 현지 협력기관과의 합의에 의한 것이어야 하며 독자적인 판단으로 결정하지 마십시오. 모든 재난대응은 해당 지역사회가 주체가 되어야하며 외부의 자원은 그를 돕는 역할을 수행해야 합니다.

⋯› 감염피해지역을 지원하는 과정에서 발생하게 되는 위험요소들은 결과적으로 지원하는 주체 스스로가 책임질 수밖에 없음을 생각해야 합니다.

✚ 현지 지원의 방법에서는 다음과 같은 원칙에 따릅니다.

⋯› 감염병 상황에서는 '원격지원'을 우선으로 하며 '직접지원'을 후순위로 합니다.

⋯› 여러 피해지역이 있다면 가까운 지역에 대한 지원을 우선합니다. 피해가 큰 지역을 우선하게 되면 중심적인 피해지역에 자원이 몰리고 주변부에는 자원이 부족한 현상이 발생할 수 있습니다. 지역 자체의 대응능력 다음으로 같은 지역권의 상호원조 대응능력 향상이 재난대비의 중요한 과제입니다.

참조

비대면 활동을 해야 하지 않을까요?

감염병 유행상황에서는 감염의 위험으로 인해 자원봉사활동 자체를 하지 않거나 온라인 활동으로 전환하는 방법을 모색하는 경우들이 많습니다. 그러나 공동체와 대면활동을 기반으로 해왔던 입장에서는 여러가지 고민에 빠질 수 있습니다.

✚ 대면이 필수적인 활동도 있는데 하지 말아야 할까요?

이 문제는 언뜻 외부적인 조건 때문에 우리가 해야 할 일을 못하는 듯한 딜레마적 상황을 보여주는 것 같으면서도 우리 자신의 관점 문제는 드러내주지 않고 있습니다. 다음의 상황과 비교해보면 이해를 쉽게 도울 수 있습니다.

- 감염병 상황에서도 의사, 간호사들은 자신들이 직접적 감염의 위험에 처할수 있음에도 불구하고 이중, 삼중의 방호장비를 착용하고서 환자들을 직접 치료하고 있습니다.

- 감염병 상황에서도 학교선생님들은 학생들과 자신들이 감염의 위험에 처할 뿐만 아니라 학교가 지역사회 집단감염의 고리가 될 수 있기 때문에 교육의 온라인화를 하고 있지만 대면수업 자체를 포기하지는 않습니다.

위 사례들 외에도 각종 사회복지생활시설에서 근무하는 종사자들, 버스 같은 대중교통의 운송서비스 근로자들, 집집마다 물건을 전하는 택배기사들 등등 감염병 상황에서도 대면 서비스를 유지해야 하는 사람들이 있습니다.
방역안전을 위해서 '사회적 거리두기'가 시행되는 상황에서도 '사회적 거리'를 둘 수 없는 사람들이 있으며 이들은 주로 '필수서비스'라고 불리는 분야에 종사하고 있습니다.
재난의 상황에서도 생존과 사회유지의 임무를 수행하며 시민들이 최대한 일상적인 삶에 가깝게 살아갈 수 있도록 움직이는 사람들이 있습니다. 이러한 분야의 활동들은 대면 자체가 활동의 정체성에 해당하는 경우가 많아서 아무리 어려운 감염병의 상황에서도 가장 안전한 방법을 찾아서 대면활동을 수행하고자 합니다.
재난상황에서의 자원봉사활동 역시 일감에 따라 지역사회에 필수적인 활동이나 서비스일 때는, 대면에서 비대면으로의 효과적인 전환을 고려하는 것 외에도 안전하게 활동할 수 있는 대면방식이 무엇인지 찾아서 유지해야 할 필요가 있습니다. 대면활동을 유지하는 것을 전제로 하고 어떻게 안전을 확보할 것이냐도 고려사항의 하나로 생각할 수 있어야 하겠습니다.

감염병 대응 자원봉사활동을 위한 안전조치

기본조치

감염병 상황에서 개인의 보호를 위해서는 '마스크 쓰기'와 '손씻기'가 기본조치이지만, 여러 사람이 함께 움직이게 되는 자원봉사활동에서는 개인의 기본조치뿐만 아니라 자원봉사자 그룹 차원에서 준비해야 하는 기본조치들이 있습니다.

아래에서는 자원봉사관리자들이 알아야 할 '체온 재기', '소독', '환기'의 기본조치들을 취함에 있어 알아두면 좋을 기본적인 내용들을 정리하였습니다.

<체온재기>

✚ 일반적으로 '정상체온'은 36.5℃입니다. 37.5℃까지를 '미열'이라고 보고, 37.5℃ 부터는 '발열'. 38.5℃ 이상일 때는 '고열'로 봅니다.

⋯› 정상체온은 나이에 따라 다릅니다. 1세 미만의 영아인 경우 37.5℃, 70세 이상인 경우는 36℃를 정상체온으로 봅니다

⋯› 코로나19는 37.5℃ 이상을 '발열'로 보고 3~4일을 쉬도록 권장합니다. 그러나 해열제를 먹어도 발열이 지속되거나 위험노출 후 발열이 있는 경우는 지역보건소 또는 콜센터 1339로 문의하도록 하였습니다.

✚ 감염병 상황에서는 접촉감염을 줄이고자 '비접촉식 체온계'를 많이 사용합니다.

⋯› 적외선 센서를 사용하여 이마나 귀 뒤쪽을 측정합니다. 땀 등 이물질이 있으면 잘못 측정되기 쉽습니다.

⋯› 비접촉식 체온계는 많은 사람에게 동시에 사용할 수 있는 장점이 있지만 정확도가 떨어진다는 단점이 있습니다. 3회 측정해서 가장 높은 수치를 인용합니다.

⋯› 그룹 내에서 체온을 재는 담당자를 정하여 체온계를 여러 사람이 돌려서 사용하지 않도록 합니다.

⋯› 귀를 통해 측정하는 적외선 체온계, 혀밑/겨드랑이/항문으로 측정하는 전자식체온계는 빠르고 정확하다는 장점이 있습니다. 다만 여러 사람이 함께 사용하기 위해서는 매 회 일회용 필터를 사용하거나 세심하게 소독을 해야 합니다.

⋯› 감염병 유행 기간 중에 체온계 수요가 폭증함에 따라 정식으로 인증되지 않은 의료기기들이 유통되는 경우들이 있으니 주의해야 합니다.

<소독>

✚ 스프레이를 사용하여 소독제를 분사하지 않습니다.

⋯› 소독제가 공기 중에 부유하면 사람들이 흡입할 수 있습니다. 인체에 유해한 성분으로 되어 있는 소독제들이 있습니다.

⋯› 바이러스가 분사 된 소독물질과 결합하여 공기 중을 부유할 수 있습니다.

⋯› 분사소독은 탁트인 야외나 당분간 사람이 사용하지 않을 공간 등 특별한 조건일 때 시행합니다.

⋯› 일상적인 소독은 천이나 타올 등에 소독제를 충분히 묻힌 후 신체접촉이 빈번하거나 자주 사용하는 부위를 닦아냅니다.

⋯› 좌우로 왔다갔다 닦는 것이 아닌 한 방향으로 닦아내야 효과가 높습니다.

⋯› 소독 후에는 창문과 문을 열어 반드시 환기를 시켜줍니다.

<환기>

✚ 공기 중에 떠다니는 바이러스에 대한 대책은 소독제의 공간살포보다 환기가 유효합니다.

⋯› 실내에서 공기의 흐름이 있도록 두 방향의 창문을 개방하면 좋습니다.

⋯› 창문이 하나 밖에 없는 경우에도 문과 같이 열면 창문과 문 사이에 공기의 흐름이 생기게 됩니다.

⋯› 창문이 없는 경우에는 선풍기나 서큘레이터를 사용하여 문 밖으로 송풍이 될 수 있도록 합니다.

⋯› 창문이 없는 시설이라도 환풍기, 송풍기 등 환기시설이 되어있다면 과도하게 걱정할 필요는 없습니다.

⋯› 환기의 빈도나 정도는 각기 처한 환경이 다르기 때문에 방역당국에서도 일관된 기준을 제시하기 어렵습니다. 코로나19 당시 최소 2시간에 1회 실내 공기 전체를 환기 하도록 권장하였습니다.

응용조치

감염 위험을 완화하는 핵심적인 방법은 기본적인 방역수칙을 지키는 것이지만, 안전도를 더욱 높이기 위해서는 여러 대책들을 중복적으로 시행함으로써 효과성을 높일 수 있습니다. 특히 새로운 감염병의 도래한 상황에서는 여러 대책을 결합하는 것을 권장합니다.

다음은 안전도를 높이기 위해 추가적으로 취할 수 있는 대책들이며, 더욱 많은 경험과 방식들이 공유되어야 하겠습니다.

✚ 자원봉사자들간에 하나의 방역문화, 안전문화를 만들어 갑니다.

⋯› 습관적인 악수 인사를 대체하기 위해 자원봉사자들만의 인사 방법을 만듭니다.

⋯› 참가자들에게 활동 전 기침이나 재채기를 할 때의 방법을 알려줍니다.

⋯› 활동을 시작할 때, 쉴 때, 교대를 할 때, 화장실을 갔다 올 때 등 매 시기마다 손을 씻거나 손소독제를 사용하는 등 장려 행동을 계속 전파합니다.

⋯› 자원봉사자간의 교류나 대화를 위해 안전하게 만날 수 있는 야외공간이나 소통시간들을 만들어봅니다.

✚ 활동 중 피곤함을 느끼는 사람들은 쉬면서 자신의 상태를 확인하게 해야 합니다.

⋯› 활동 중 쉴 수 있는 휴게공간을 마련해 둡니다. 다만 순차적으로 휴게공간을 이용하게 하는 등 방역조치를 취해야 합니다.

⋯› 활동 중 쉬는 것에 대해서 모두 서로 인정하는 분위기를 만들어야 합니다. 자신을 돌보는 것이 우선임에 모두 동의하도록 해야 합니다.

⋯› 유사증상이 나타나는 사람이 있을 것을 대비하여 격리공간을 미리 지정해두거나 즉시 공간을 준비할 수 있도록 합니다. 증상이 확인되었을 때 귀가를 시킬 수 있는 조치에 대해서 미리 생각해둡니다.

✚ 모든 자원봉사자들에게는 관리자가 있어야 합니다.

⋯› 누구에게 보고해야 하는지 알아야 하며, 어려움이 있거나 확인되지 않은 정보를 들었을 때 알릴 수 있도록 해야 합니다.

대면 방문

자원봉사활동의 성격에 따라 주민(서비스 대상자)이 있는 곳으로 직접 찾아가야 하는 경우들이 발생할 수 있습니다. 방문활동을 수행해야 하는 경우 다음과 같은 원칙들을 숙지해야 하겠습니다.

✚ 가능한 한 짧게 방문합니다.
✚ 마스크를 올바르게 씁니다.
✚ 항상 최소 2미터의 거리를 유지합니다.

위의 원칙들을 기본으로 하여 다음과 같은 사항들까지 숙지할 수 있으면 좋습니다.

✔ 꼭 필요한 경우가 아니면 사람들의 집에 들어가지 않습니다. 전화나 문자를 보내 여러분이 그들의 집 앞에 있다는 것을 알려줍니다.

- 사람들에게 접근하는 방법을 생각해보아야 합니다. 아는 사이가 아닐 경우 자신을 소개하는 짧은 메모를 작성합니다. 당신의 이름, 전화번호를 포함하고 당신이 해당 활동을 제공하기 위한 전달자가 되었음을 알립니다.
- 상대방이 아픈 상태에 있는 경우 자원봉사활동을 하지 않습니다. 감염병자원봉사활동의 우선순위는 전염병의 확산을 막는 것입니다.
- 더욱 세심한 안전한 방문활동을 위해서는 다음과 같은 조치들을 취할 수 있습니다.
  - 방문 전 기침에티켓을 연습합니다.
  - 방문 중 시설이나 물건들의 접촉면에 최소한으로 노출되도록 합니다.
  - 손 소독제를 가져와 방문 전후에 사용합니다.
  - 초인종, 문손잡이, 난간 등을 닦을 수 있도록 소독용 물티슈를 가져옵니다.
  - 대면으로 대화해야 할 경우 마스크를 쓴 채로 대화하는 것을 기본으로 합니다.
- 감염의 위험이 높은 주민(서비스대상자)(코로나19의 경우 65세 이상 또는 기저질환이 있는 사람)를 방문할 경우 자원봉사자는 위의 사항을 더욱 철저히 수행해야 합니다.

격리자 지원

자원봉사활동으로 자가격리자들을 위해 음식 및 생활용품 등 구호품들을 지원하는 경우들이 있습니다. 기본적으로 앞서 방문활동에서의 안전수칙을 준용하지만 이 장에서는 감염병으로 인한 격리자에 대한 활동이므로 대면적인 활동은 시행하지 않습니다.

- ✚ 전화나 문자를 통해 사전에 방문 사실과 방문목적을 설명합니다.
- ✚ 전화나 문자로 근처에 왔음을 알리고 비접촉 배달을 할 것임을 알립니다.
- ✚ 준비된 구호품을 현관이나 합의된 장소에 놓습니다.
- ✚ 구호품을 수령했는지 전화나 문자를 통해 확인합니다.
- ✚ 불가피하게 직접 대면해야 하는 경우 2미터 뒤로 물러나서 확인합니다.
- ✚ 생활에서 문제가 생겼을 때 어디로 연락해야 되는지를 알고 있는지 확인합니다.
- ✚ 후속조치를 위해 이웃의 전화번호를 얻을 수 있으면 좋습니다.

- 자가격리자에 대한 지원활동은 코로나19 초기에는 지역별로 각기 다른 양상을 보이는 듯 했으나, 추후 정부 내의 협의를 통해서 지자체를 중심으로 대응하는 것으로 방역당국과의 역할분담이 이루어졌습니다. 앞으로도 감염병 재난에서 자가격리자에 대한 지원활동은 지역사회의 기본적인 활동이 될 수 있습니다.
- 코로나19의 사태 당시 중증장애인이 자가격리자가 되었으나 격리생활을 도와줄 사람은 없고 구호품은 직접 요리를 해야하는 물건들로 구성되어 있는 등 주민(서비스대상자)에 대한 고려가 없는 지원방식이 사회문제화 되었습니다. 자가격리자에 대한 지원활동은 물품 전달만을 목적으로 할 뿐만 아니라 격리자들의 안부를 확인하고 불편함을 없는지를 확인할 수 있는 통로이기도 합니다.
- 지역사회 전파차단이 실패하여 급속하게 확산되는 경우, 지역사회 내의 감염병 전담 의료기관들의 수용능력을 넘어서면서 확진자가 자택에서 대기해야하는 경우들이 생길 수 있습니다. 이런 경우에 대한 대처는 의료와 소방 등 전문기관들의 영역임으로 해서 자원봉사기관은 자원봉사활동의 범위 및 안전성에 대해 수시로 변화사항을 주시해야 하겠습니다.

차량 이동

재난상황에서의 자원봉사활동을 위해 차량으로 이동해야 하는 경우들은 자주 발생하게 됩니다. 감염병 상황에서도 차량 이용이 기본적인 이송수단이 되는 것은 변함없지만, 감염의 확산을 막기 위한 조치를 취하게 되면서 특별히 주의해야 할 사항들이 추가적으로 발생하게 됩니다.

- 대중교통보다는 독립적인 차량을 이용하십시오.
- 차량별 승차인원수를 분산시켜주십시오.
- 차량 안에서도 마스크를 착용해주십시오. 대화도 마스크를 쓴 채로 하십시오.
- 창문을 주기적으로 열어 환기시켜주십시오.
- 차량의 공기는 '순환모드'가 아닌 '외기도입' 모드로 해주십시오.
- 차량 내에 손소독제, 소독용 물티슈 등 방역물품을 비치해두십시오.
- 차량에서 내리면 손소독 또는 손씻기를 해주십시오.
- 차량을 주기적으로 소독하십시오.

- 차량의 소독면은 핸들, 사이드 브레이크, 문개폐 레버, 각종 스위치, 시트벨트, 팔걸이, 헤드레스트 등을 소독제나 소독용 물티슈로 닦아주십시오.
- 활동 중 차량의 교체는 최소화하십시오.
- 정해진 차량을 이용하십시오. 여러 차량을 번갈아 이용하지 마십시오.

위의 기본적인 지침 외에도 상황에 따라서 새로운 지침들이 추가될 수 있습니다.

- 재난피해지역 등 다른 지역에서 활동하게 될 경우 되도록 현지에서 차량을 조달하지 않고 출발지역에서 차량을 가지고 갑니다.
- 자원봉사에 필요한 정보공유 및 오리엔테이션 등의 전달은 차량 안에서 하지 않고 사전, 온라인 또는 정차 후 야외공간에서의 휴식시간을 이용하십시오.
- 자원봉사관리자들 뿐만 아니라 차량이용자들에게도 차량 방역지침을 공유하십시오.

식사와 간식

감염병 상황에서도 자원봉사자들을 위한 식사, 음료, 간식 등이 제공될 것입니다. 평상시의 제공방식과 크게 다르지는 않지만 감염병 상황에서는 준비단계에서부터 주의해야 할 점들이 추가적으로 발생하게 됩니다. 식사와 간식시간이 자원봉사활동 중에서 상호간 접촉이 가장 빈번해지는 시점이기 때문에 준수사항들이 많아지겠습니다.

- 식사 배분 과정에서도 모든 인원이 마스크를 착용하고 손소독을 사전에 합니다.
- 식사 배식/배분 장소 및 식사 장소의 환기상태를 점검합니다.
- 식사 배식/배분 전에 사람들이 접촉할 수 있는 시설, 도구를 소독합니다.
- 공용식기와 공용기구를 사용하게 되는 뷔페형식을 피합니다.
- 간식과 음료도 독립용기나 포장상태로 각자가 가져갈 수 있게 합니다.
- 음식을 배식해야 하는 경우에는 배식전담자를 정하여 진행합니다.
- 도시락 같은 개인식사를 배분하는 경우에도 각자가 가지고 가도록 합니다.
- 특별한 경우를 제외하고는 대신 가져다주지 않습니다.

- 배식이나 배분순서를 기다리며 사람들이 거리두기를 유지할 수 있게 합니다.
- 기다리는 중에 대화를 하지 않으며, 다른 장비, 시설들과 접촉하지 않도록 합니다.
- 착석 시에는 되도록 같은 방향으로 향해 앉도록 합니다.
- 서로 마주 보고 앉을 때는 직접 마주보지 않도록 합니다.
- 앉은 자리 사이의 간격을 충분히 확보합니다.
- 충분한 거리두기가 가능하지 않을 때는 가림막이나 칸막이를 사용합니다.
- 식사 중에는 대화를 하지 않는 것을 원칙으로 합니다.
- 자신이 앉았던 자리를 셀프소독하게 합니다. 또는 기관에서 한꺼번에 소독합니다.
- 쓰레기 처리과정도 각자가 정리하여 다른 사람의 손이 덜 거치도록 준비합니다.

물품작업

재난상황에서의 구호물품을 준비하고 전달하는 일은 재난피해자들을 위한 기본적인 자원봉사활동입니다. 감염병 상황에서도 생활을 지속하고 일상의 유지를 돕기 위해서 필요한 물자들의 공급이 중요한 활동일 수밖에 없습니다.

다만 감염병 상황에서의 물품의 준비와 활동은 물품을 만드는 과정, 물품을 전달하는 작업. 그리고 물품 자체가 감염의 통로가 되는 것을 막기 위한 조치들이 추가적으로 필요하게 됩니다.

- 작업 전에 작업공간을 환기시키고 소독합니다.
- 작업 공간 곳곳에 손소독제 등 방역물품들을 비치합니다.
- 참가자들의 출입정보를 기록하고 발열체크, 손소독 등의 방역조치를 취합니다.
- 물품과 관련한 모든 과정에서 마스크를 착용합니다.
- 물품 작업 중에도 다른 사람과의 물리적 거리두기를 시행합니다.
- 공동 작업 중에 의사소통을 위한 큰 소리나 구호 등은 자제합니다.
- 활동 중 공간의 환기 정도를 파악하여 주기적으로 환기시킵니다.
- 물품준비를 위한 도구, 재료, 구성품 등은 각자가 직접 가져가도록 합니다.

- 텀블러, 손수건 등 개인 물품은 타인과 공유하지 않습니다.
- 활동 중 외부인의 출입을 통제합니다.
- 작업 종료 후에는 각자의 자리를 셀프소독하고, 손씻기를 하도록 합니다.

위의 기본적인 지침 외에도 상황에 따라서 새로운 지침들이 추가될 수 있습니다.

- 물품작업에서 많이 사용하는 택배상자 표면에 바이러스가 있을 경우 최대 24시간 내에 사멸된다는 연구가 있습니다. 물품 소독을 못하는 경우 1일 정도 그대로 둠으로써 감염의 위험을 낮출 수도 있습니다.

숙박

지역 내의 자원봉사자들이 해당 지역 내에서 숙박을 따로 하면서 자원봉사활동을 하는 경우는 많지 않습니다. 그러나 다른 피해지역으로 파견된 자원봉사기관의 출장자들이나 다른 지역에서 체류하며 자원봉사활동을 하게 되는 경우에는 숙박의 필요성이 생기게 됩니다.

코로나19 사태 때는, 의료전문자원봉사자들이 피해지역에서 숙박시설을 이용한 사례가 있었으며, 지역 내 자원봉사자라 하더라도 자기 가족에의 감염 위험을 줄이기 위해 일부러 외부 숙박시설을 이용하거나, 활동이 끝났다하더라도 잠복기 동안은 외부 숙박 시설을 이용하는 등의 다양한 사례들이 발생하였습니다.

아래에서는 감염병 상황에서 자원봉사관리자와 자원봉사자들이 지역사회의 숙박시설을 이용하게 될 경우의 유의점들에 대해서 정리해보았습니다.

- 숙박장소를 정할 때에는 시설 내부적으로는 환기가 잘 되는 시설, 외부적으로는 유동인구가 적은 곳을 우선합니다. 코로나19 때에는 매일 소독을 하고 있음을 인증하는 클린시설들도 있었습니다.

- 여러 명이 한 팀으로 가더라도 원칙적으로 같은 방을 쓰지 않습니다. 비용의 문제가 안전의 문제에 우선할 수는 없습니다. 한 방에 집단적으로 숙박해야 하는 활동은 고려하지 않습니다.
- 숙박장소는 한 곳을 정하고 되도록 옮기지 않습니다. 자원봉사활동에 쓰이는 사무공간, 창고 등 활동 관련 거점들도 고정적으로 운용합니다.
- 숙박인원마다 숙박공간에서 활용할 수 있는 방역물품을 준비하여 배분합니다.
- 입실 후에는 우선적으로 창문과 문을 열어 환기를 시키고 소독을 합니다.
- 숙박장소 안에서의 교류뿐만 아니라 숙박장소 주위에서의 이동량을 최소화 합니다.

✔ 코로나19 당시 외부에서 온 의료자원봉사자들뿐만 아니라 지역사회의 의료진들도 지역사회의 따가운 시선뿐만 아니라 숙박업소 측의 거부감으로 숙박시설을 얻는 데 어려움을 겪었습니다. 대응체계 또는 사전협력관계 구축 등 지역사회의 협력이 필요한 부분입니다.

심리적 안전

감염병 유행 상황에서 우리는 사실상 세 개의 감염병과 싸우게 됩니다. 그것은 '바이러스' 감염병, '불안'의 감염병, '혐오'의 감염병입니다.

2020년의 코로나19 바이러스는 신종의 감염병임으로 그에 대한 정보가 충분치 않아 불안의 원인이 됩니다. 그리고 정확하지 않은 정보들 사이에서 바이러스 감염과 관련된 것 같은 사람 또는 그 위험이 높아 보이는 사람들은 사실 여부와 상관없이 차별을 받는 일이 발생하였습니다. 그리고 이러한 차별을 받는 현상을 보는 사람들은 증상이 있어도 검사를 주저하는 등 물리적 방역에도 문제를 일으키게 됩니다.

질병이 불안을 낳고, 불안이 차별을 낳고, 차별이 혐오의 확산에 기여합니다. 코로나19 당시의 정부는 투명한 정보공개와 전국민 대상의 정신건강지원서비스를 제공하여 사태의 확산을 막고자 했지만, 유례가 없는 확인되지 않은 정보의 범람과 가짜뉴스들은 개인의 우울증을 넘어 하나의 사회적 현상이 되었습니다. 자원봉사자들 역시 감

염병 상황에서는 평범한 시민의 한 명으로써 이러한 사회적인 현상들에 영향을 받을 수밖에 없습니다.

그러나 자원봉사활동은 그 자체로 부정적인 사회심리현상들에 대한 대응방안이기도 하며, 자원봉사자들의 관계망은 가짜뉴스에 대응하는 심리적 방역의 최전선이기도 합니다. BBC는 코로나19 당시 아래와 같이 가짜뉴스 대처법을 알려주기도 하였습니다. 이는 감염병 대응 자원봉사자들이 공유하면 좋을 기본소양이라고 할 수 있겠습니다.

- ✚ 확실하지 않으면 공유하지 말라
- ✚ 출처를 확인하라
- ✚ 가짜일 수 있는지 의심하라
- ✚ 사실을 개별적으로 확인하라
- ✚ 감정적인 게시물을 조심하라
- ✚ 동의한다고 공유하지 말라

참조

팩트체크(Fact-Check) 자원봉사는 가능할까?

신종 감염병 상황에서 가짜뉴스에 대응하는 팩트체크 자원봉사는 다음과 같은 어려움에 처할 수 있습니다.

① 의학적인 팩트인 경우 정보의 객관성을 확인할 방법이 마땅치 않음
② 사회적 사건인 경우 해석이 다르거나 일방적인 주장일 때가 많음
③ 언론에서도 가짜뉴스를 만들거나 확산할 때가 있음

그럼에도 불구하고, 가짜뉴스의 폐해가 심각해짐에 따라 여러 국가에서 팩트체크와 관련된 자발적인 활동들이 일어났으며 주로 다음과 같은 방식들이 사용되었습니다.

- **사실임을 확인하는 것은 어려우나, 근거가 확인되지 않은 정보임을 알리는 방식은 가능함**
- **정부와 방역당국의 팩트체크 관련 정보를 재생산하여 공유함**
- **전문가 인터뷰, 논문확인 등을 통한 실질적인 팩트체크 활동을 하고 공유하지만, 100% 객관성에는 제약이 있음을 사전에 인지시킴**
- **가짜뉴스 판별법이나 가짜뉴스에 흔들리지 않는 법 자체를 홍보함**

코로나19 기간 중 국내에서는 다음과 같은 사례들이 있었습니다.

코로나19 공식 정부사이트 팩트체트 코너 : 주요 이슈에 대한 팩트첵크 진행
⋯→ http://ncov.mohw.go.kr/factBoardList.do?brdId=3&brdGubun=33

서울대 언론정보연구소 : 각 언론사들의 팩트체크 코너를 한 곳에 모음
⋯→ https://factcheck.snu.ac.kr/

코로나 Q&A 사이트 : 연세대학교 재학생들의 팩트체크 플랫폼
⋯→ https://www.coronaqna.com/

코로나19 이후 '미디어리터러시', '미디어교육' 관련 시민단체들이 펙트체크 교육을 시행 함으로써 향후 이 분야 활동이 활성화 될 것으로 기대됩니다.

감염병 대응 자원봉사자를 위한 상황별 조치

1) 사무실에서 일하고 있는 나에게 유사 증상이 발생했다.

1. 나는 마스크를 착용하고, 손소독을 하며, 자신의 자리를 소독한다.
2. 나는 사내연락망 또는 SNS를 통해 방역관리자와 상급자에게 사실을 알린다.
3. 방역관리자와 상급자는 사무실의 모든 사람들에게 마스크를 착용시키며, 사무실을 환기시키고, 주요 접촉점들을 소독하도록 할 것이다.
4. 나는 행동반경을 최소화하여 휴게실 또는 회의실 등 지정된 격리공간으로 가서 휴식을 취한다. 인터넷이나 자료를 통해 증상의 유사여부를 확인하고 보고한다.
5. 유사증상으로 보이는 경우 퇴근을 신청하며 방역관리자의 도움을 받아 대중교통을 이용하지 않고 귀가 조치하는 방법을 찾는다.
6. 귀가 후 방역당국의 일반적인 지침에 휴식을 취하며, 증상에 따라 질병관리청 유선상담이나 선별진료소를 방문하다.

2) 우리 사무실에 유사 증상자가 발생했다. 당사자는 어찌할 줄 모른다.

1. 방역관리자나 상급자는 유사증상자가 마스크를 쓰고 손소독을 하며 자신의 자리를 소독하게 한다. 직후 행동반경을 최소화시키고 휴게실 또는 회의실 등의 지정된 격리공간에서 휴식을 취하도록 한다.
2. 방역관리자와 상급자는 모든 직원들에게 일시적으로 업무를 중단시키고, 마스크를 착용하게 하며, 사무실을 환기시키고, 주요 접촉점들을 소독하도록 한다.
3. 방역관리자 또는 따로 전담자를 정하여 비접촉에 유의하며 유증상자가 불안하지 않도록 상황을 설명하고 증상을 확인하여 유사증상이 맞는지 확인하도록 한다. 유사증상이었을 때 과정들을 미리 알려주도록 한다.

4. 유사증상으로 보이는 경우 퇴근을 시키며, 대중교통을 이용하지 않고 심리적 불안감을 덜 수 있도록 전담자가 독립적인 차량 내지 공유차량을 이용하여 귀가시킨다.(해당 감염병에 대한 방역당국 지침이 증상발현시 귀가가 아닌 즉시 검사일 수도 있다. 해당 프로세스에 따른다.)

5. 당사자에게 전담자가 지정되어 업무 및 생활에 관한 향후 조치와 관련해서 상담 및 협의를 할 수 있는 통로를 만든다.

3) 우리 기관 직원의 가족 중에 유사증상자가 발생했다.

1. 해당 직원에게 출근하지 않도록 하고, 가정에서의 방역조치를 수행하도록 한다.
2. 즉시 가족들 모두에게 마스크를 착용하고 환기를 시키며 주요 접촉점을 소독하도록 한다.
3. 증상이 있는 가족이 쓰는 물건과 나머지 가족이 쓰는 물건을 분리하도록 하고 동선도 최대한 겹치지 않도록 한다.
4. 방역당국의 지침에 따라 해당 가족이 수일간 집에서 증상 관찰 후 병증에 따라 선별진료소나 질병관리청과 상담하는 등 해당 감염병의 대응 프로세스에 따라 움직이게 한다.
5. 기관에서는 내부규칙에 따라 해당 직원에게 휴가를 주거나 재택근무로 전환하게 한다. 가족의 증상관리에 대해 기관과 공유하도록 하고 병증의 추이에 따라 후속조치를 결정한다.

4) 우리 기관 직원의 가족 중에 확진자가 발생했다.

1. 위 3)번과 같이 선제적인 조치가 취해졌을 경우에는 해당 직원만 휴가상태로 전환하고 일상업무를 유지할 수 있다.
2. 그러나 직원 가족 중에 유증상자가 있는 것이 사전에 알려지지 않고 확진까지 되었을 경우 해당 직원은 즉시 방역당국의 지침에 따라 진단검사 및 역학조사에 응하게 한다.
3. 방역관리자와 상급자는 상황의 확인 즉시 해당 직원의 동선을 파악하여 밀접접촉자들을 확인해두는 한편기관 전체 차원에서 방역수칙 준수를 더욱 강조하고, 직원 각자가 유사증상의 파악에 유의하도록 하며, 접촉활동을 최소화하도록 할 수 있도록 한다.

5) 발열, 감기 등의 증상이 있는 자원봉사자가 활동에 참여하기 위해 왔다.

1. 참가자 발열체크 과정의 절차에서 유사 증상자가 나타났다.
2. 증상자의 발견 당시 기관과 해당 자원봉사자가 마스크 착용, 물리적 거리두기 등의 기본방역수칙을 지키고 있는 상태였다면, 빠르게 격리공간으로 이동시키고, 상태를 설명하여 귀가시키는 것으로 일단 상황이 종결될 수 있다.
3. 만약 위 ②번의 상황이 아니라면 방역수칙이 지켜지지 않은 상황에서 해당 자원봉사자가 다른 자원봉사자와 접촉했던 상황으로, 향후 진단검사 결과를 확인해야 한다. 확진자로 판정될 경우 접촉자들에 대한 자가격리가 실행된다.
4. 유사증상의 발현은 본인과 다른 자원봉사자 그리고 주민(서비스대상자)들의 안전을 위해서 자원봉사참가를 제한하고 있음을 다시 공지하고 귀가조치 시킨다.
5. 귀가의 과정에서 독립적인 차량을 이용하게 하거나 지원하는 등 동선이 확산되지 않도록 하며, 과도한 불안감을 가지지 않도록 돕는다.
6. 해당 자원봉사자가 있던 공간을 소독하고 환기를 시킨다.
7. 해당 자원봉사자가 접수할 당시 접촉했거나 가까이 있던 사람들이 누구인지 체크해둔다.
8. 해당 자원봉사자의 귀가 후의 상황을 체크하기 위해 자원봉사자 본인과 대리 연락이 가능한 가족이나 지인의 연락처를 확보하여 후속 상황을 파악하고 필요한 상담에 응할 필요가 있다.

6) 자원봉사활동 중에 유사 증상자가 발생하였다.

1. 위 5)번의 상황과 마찬가지로 진단검사의 결과에 따라서 대응이 달라지게 된다.
2. 상황 인지시 해당자를 격리공간으로 빠르게 이동시키며, 체온체크와 문진 등을 다시 하여 증상을 확인한다.
3. 해당 감염병의 증상과 유사하다면 위 5번의 ④~⑧ 과정을 동일하게 수행한다.
4. 해당 자원봉사자와 밀접접촉이 있던 분들에게는 당분간 이동자제 및 방역주의를 권장한다.
5. 확진자로 판명되는 경우 방역당국의 조치에 따른다.

7) 자원봉사활동이 끝났는데 참가자 중에 확진자가 발생하였음을 알게 되었다.

1. 해당 감염병의 역학조사의 결과에 따라 상황이 달라질 수 있다. 증상 발현 전의 감염위험이 있는 기간 중 자원봉사활동을 하였다면 방역조치가 취해진다.
2. 위 ①의 경우에 해당한다면, 방역당국은 우리 기관에 확진자와 함께 자원봉사 활동을 했던 모든 인원들의 정보를 요청하며 이에 응해야 한다.
3. 확진자와 접촉했던 모든 인원들이 검사를 받고 자가격리에 들어가야 한다.
4. 우리 기관 내에서 자원봉사활동이 이루어졌을 경우, 시설을 폐쇄하고 방역소독을 하게 되며, 직원들도 검사와 자가격리에 들어가게 된다.
5. 만약 자원봉사활동이 수요처 등 기관 시설 외부에서 진행되었던 경우 해당 활동에 참여했던 자원봉사관리자들의 동선을 확인할 필요가 있다.
6. 정확한 역학조사의 결과를 기다려야 하지만 기관과 직접적으로 관련이 있는 사안으로 추정할 수 있기 때문에, 업무를 중단하고 재택근무 체제로 전환할 필요가 있다.

코로나19로 인한 자원봉사기관의 피해는?

참조

2020년 코로나19 기간 중 첫 번째 국내 확진자가 발생한 이후 9월 말까지 전국 246개 자원봉사센터들을 통해서 누적 119만여 명 이상의 자원봉사자들이 활동했지만 자원봉사활동을 통한 감염확산은 일어나지 않았습니다. 이는 자원봉사센터들이 감염병 대응을 위한 자원봉사활동의 중추역할을 해왔음에도 초기부터 자원봉사자의 안전을 최우선 순위로 한 일관된 방역지침을 적용하였고, 자원봉사자들 또한 방역의 주체가 되어 전폭적인 협조를 해준 결과라 할 수 있습니다.

그러나 과제도 여전합니다. 지자체들이 감염확산을 막기 위해 공공시설을 폐쇄하게 되자 자원봉사센터도 같이 폐쇄해야한다는 의견도 있었고, 이런 때일수록 자원봉사센터가 역할을 해야 한다는 의견도 있었습니다. 어느 지자체에서는 다른 곳에서 감염된 후 자원봉사센터의 교육모임에 참석하고 이후 확진되는 사례가 발생하여 센터가 일시 폐쇄되고 같이 교육받던 봉사자들이 모두 검사를 받아야 했던 사례도 있었습니다. 센터의 방역조치로 모임 내 감염확산이 일어나지는 않았지만 이러한 사례들은 지역사회를 위한 자원봉사센터의 필수적인 역할과 자체의 안전을 위한 세심한 방역조치 둘 다 잘 해야 하는 부담을 보여줍니다.

04

감염병 재난대응
자원봉사활동현장의 주요 이슈

재난자원봉사 기관들을 위한 정보공유회의

1) 통합자원봉사지원단과 정보공유회의

대규모 재난현장에는「재난 및 안전관리 기본법」에 의하여 지자체의 요청으로 '재난현장 자원봉사센터'가 '통합자원봉사지원단'으로 전환하여 여러 자원봉사자와 기관들의 활동을 조정하는 역할을 하게 됩니다. 대부분의 '통합자원봉사지원단'은 지역자원봉사센터가 중심이 되어 실무역할을 맡게 되며 감염병 재난상황에서도 같은 역할을 수행하게 됩니다. 특히 통합자원봉사지원단은 재난현장의 민관협력통로로서 현장에서 활동하는 여러 민간단체들과 정보공유회의를 통한 조정역할을 수행하도록 되어 있습니다.

〈 배치계획 수립을 위한 조정 회의 〉

- **참석 대상** 지원단 실무팀장(상황총괄팀, 활동관리팀 등), 재난 현장에서 자원봉사활동을 실시하는 단체의 대표 등
- **회의 시기** 당일 자원봉사활동이 모두 종료하는 시점
- **회의 주재** 통합자원봉사지원단장(민간인 단장 원칙, 필요시 공무원 단장이 주재)

※ 통합자원봉사지원단장은 반드시 사전에 지역에서 활동하는 단체의 특징과 역량 등을 파악

- **회의 기록** 통합자원봉사지원단 상황총괄팀장
- **회의 내용**

– 당일 자원봉사활동 현황(분야, 지역, 인원, 진척상황) 안내
– 피해 상황의 변화 안내
– 활동지역·분야·시간대별 필요한 자원봉사자 수 및 각 단체별 투입 가능한 자원봉사자 수 매칭 등 익일 배치 계획 수립
– 당일 자원봉사활동 평가 및 주의 사항 관련 단체 간 협의
– 기타 특이사항(이재민 수 변화 등) 안내 및 단체 간 협의

☞ 통합자원봉사지원단은 재난 현장에서 활동하는 모든 민간단체에게 조정회의를 통하여 단체 간 활동분야·지역의 중복 등을 해소, 재난피해자에게 공평하고 더 나은 서비스를 제공할 수 있다는 사실을 강조

재난현장 통합자원봉사지원단 매뉴얼 中. 2019. 행정안전부

2) 감염병 상황에서 안전한 정보 공유회의를 위한 지침들

- 3밀(밀접, 밀폐, 밀집)을 피하기 위한 방법으로 원칙적으로 온라인으로 수행합니다.
- 필요한 경우에 한해 각 방역수칙을 준수하며 오프라인으로 진행할 수 있습니다.
- 사전에 온라인 화상회의 도구를 공지하여 참여 기관들이 준비할 수 있도록 합니다.
- 감염병 상황에서는 각 단체들이 지역사회에서 자체적으로 정보수집 하는 행위 자체가 권장되지 않으므로, 통합자원봉사지원단은 지대본과 개별 단체들을 통해 자세한 정보를 수집하고 제공하는 역할을 중심적으로 수행해야 할 필요가 있습니다.
- 통합자원봉사지원단은 지역 내에서 활동하는 개별적인 자원봉사기관들에 대해 사실상 '방역관리자'의 역할을 수행해야 할 필요가 있습니다.
- 감염병 상황에서는 지역사회의 약한 고리들이 수시로 등장함으로 다양한 단체들의 참여를 통한 유연한 대응체계가 필요합니다. 과제해결을 위한 핵심멤버회의나 분과 회의의 개최를 고려해볼 필요가 있습니다.
- 재난피해현장에 올 수 없는 외부단체들도 온라인으로 정보공유회의에 참여할 수 있게 함으로써 상황 공유 및 사전 조정기능을 발휘할 수 있으면 좋습니다.
- 온라인으로 피해를 입은 여러 지역의 통합자원봉사지원단들을 연결하여 대응상황 및 다양한 대응 사례들을 공유하는 것을 권장합니다.

✔ 기관 간 정보공유회의의 온라인화는 통합자원봉사지원단을 맡는 기관으로 하여금 평시부터 다음의 역량을 갖출 것이 요구됨을 의미합니다.

- 온라인 화상회의 도구를 이용한 회의 운영 능력 및 관련 기자재 확보
- 지역 내 협력기관들과 온라인 화상회의 경험 및 표준 도구 활용 방법 전파

✔ 다른 유형의 재난에서는 통합자원봉사지원단이 재난현장에서 활동하는 민간단체들 사이에서 조정자 역할을 하게 되나, 감염병 재난 상황에서는 각 기관들의 자원봉사 활동에서 방역수칙이 지켜지는지 확인하고 독려하는 '방역코디네이터' 역할과, 지역사회 내 각종 재난정보를 수집하고 공유해주는 '정보코디네이터' 역할이 중요하게 됩니다.

감염병 상황에서의 재난심리대응 이해

위기의 이해

감염병 재난의 영향으로 환경과 생활에 큰 변화를 초래되면서 스트레스를 느끼며 우울해하는 사람들이 늘어날 수 있습니다. 코로나19 상황에서는 이러한 현상들을 '코로나 블루'라고 지칭하기도 하였습니다.

감염병 재난자원봉사활동에서도 주민(서비스대상자)들뿐만 아니라 자원봉사자 그리고 자원봉사 관리자 자신도 그러한 심리적 위기의 영향에서 자유롭지 못할 수 있습니다. 심리적 위기를 극복하기 위한 전문적인 지원체계가 만들어져 있다하더라도, 자원봉사참여자들은 감염병 재난상황에서 사람들에게 다음과 같은 심리적 현상들이 일어날 수 있음을 이해하는 것이 다른 사람들을 돌보고 지원하는데 도움이 될 수 있습니다.

- ✚ 재난으로 인한 스트레스는 단순한 감정의 기복을 넘어서 정신이나 신체에 구체적인 증상으로 나타날 수도 있습니다.
  ⋯→ ex) 불면증, 지속되는 불안, 신체적인 고통 등
- ✚ 평상시에 정신이 아무리 강해 보이는 사람이라 하더라도 과도한 스트레스에 노출되었을 때는 심리적인 문제를 겪을 수 있습니다. 누구에게 문제가 생길지는 상식적으로 예측하기 어렵습니다.
- ✚ 일반적인 심리적 문제는 그 원인이 되는 스트레스를 해소하면 낫게 됩니다. 그러나 감염병 상황에서는 스트레스의 원인 자체를 제거하는 것이 어려울 수 있습니다. 이런 때는 다른 방법으로 스트레스의 탈출구를 만들어 줄 필요가 있습니다.

✚ 스트레스가 매우 심하여 일상적인 생활에 지장을 주는 수준까지 발전한 경우에는 의학적인 도움을 받아서 치료를 할 수도 있습니다.

✚ 다음은 코로나19 사태 당시의 특유의 스트레스 반응들로 감염병 상황에서 누구에게나 나타날 수 있는 현상입니다.

⋯› '자신이 감염되지 않았나'라는 불안감

⋯› 감염병에 대한 과도한 정보집착과 그에 따른 정신적 소모감

⋯› 가족과 지인들을 감염시키지 않을까 하는 불안감

대응 방법

- 문제 자체가 해결되지 않더라도 누군가에게 말할 수 있다는 것만으로도 마음이 편해질 수 있습니다. 언제든지 편하게 이야기 할 수 있는 분위기를 조성해 줄 필요가 좋습니다. 감염병 상황에서는 감염의 위험을 최소화하면서 자연스럽게 이야기 할 수 있는 물리적 공간을 만들어 볼 수 있으면 좋습니다.

- 이야기를 들을 때의 중요한 포인트는 상대방의 이야기를 판단하거나 부정하거나 비판하지 않는 것입니다. 지금 상대방에게 필요한 것은 괴로움을 있는 그대로 이해해주는 것입니다.

- 이야기를 들어주는 것과 더불어 가능한 한 함께 있어줄 수 있을 때 더 도움이 될 수 있습니다. 그러나 감염병 상황에서는 이러한 조건이 어려울 수 있어 유선이나 온라인 등으로 '혼자가 아니다'라는 커뮤니케이션을 지속할 필요가 있습니다. 어려울 때 도움을 요청할 수 있는 연락통로가 있다는 것 자체가 지역사회 돌봄이 필요한 감염병 상황에서는 하나의 안전망이 될 수 있습니다.

- 사람은 '자신이 잘 모르는 것', '예상할 수 없는 것'에 대해서 불안과 두려움을 가질수 있으며 이것은 인간의 지극히 정상적인 특징입니다. 마음의 건강을 유지하기 위한 하나의 방편으로 두려워하거나 불안해지지 않도록 정확한 정보를 입수하고 알려주는 것도 중요합니다.

  ✹ ex) 방역수칙을 잘 지키고서도 감염이 된 사례는 매우 드물다.

- ‘통제할 수 없는 상황’, ‘예상치 못한 사태’에 휘둘리는 것도 스트레스를 주게 됩니다. 지금은 힘들어도 시간이 지나면서 해결되어 질 수 있는 것들이 많이 있기 때문에 어려운 상황에서도 ‘기다리는 태도’로 전환할 수 있도록 도울 수 있으면 좋습니다.
  - ex) 신종 감염병이 아무리 강해도 전염병은 결국엔 끝나는 시점이 있습니다.

- 스트레스 상황에서 자신에게 어떤 증상이 나타날지 이해하는 것만으로도 재난상황에서 취약성을 줄일 수 있기 때문에 재난심리에 대한 사전 학습이 유용합니다.

- 자원봉사활동 자체도 사람들로 하여금 집단적 단체 활동에 참여하게 하여 상호교류하고 지지하면서도 자기 활동의 효능감을 느끼게 되는 계기가 됨으로써 심리적 대응방법의 하나가 됩니다.

감염병 대응 온라인 자원봉사활동을 위한 지침

준비

2020년 코로나19 사태로 시작된 전 사회적인 수준의 ‘사회적 거리두기’는 ‘언택트’라는 새로운 신조어를 급속히 확산시켰을 뿐만 아니라, 전 산업분야에서 ‘디지털 전환(D.T, D.X. Digital Transformation)’을 촉진시키는 등 큰 사회적 영향을 끼쳤습니다.

자원봉사분야에서도 감염의 위험으로부터 안전한 봉사활동을 찾는 과정에서 ‘비대면 자원봉사’, ‘언택트 자원봉사’, ‘온라인 자원봉사’가 각광을 받게 되면서 관련 활동이 늘어나게 됩니다.

아래에서는 대표적인 비대면 자원봉사방법의 하나로 온라인 수단을 활용한 자원봉사활동을 진행하는데 있어 기본지침을 설명합니다. 자원봉사자의 입장에서 온라인

자원봉사활동에 참여할 때 필요한 것들을 보여줌으로써 자원봉사기관에서 준비해야 할 것들을 알게 해줍니다. 감염병 상황에서 온라인 활동뿐만 아니라 평상시의 봉사활동으로 온라인 활동을 시작하는 사람들에게도 적용될 수 있습니다.

<감염병 재난 상황에서 온라인 자원봉사활동 준비>

- 자원봉사활동을 할 수 있는 안전한 작업 공간이 있는지 확인합니다.
- 자원봉사활동을 수행하는데 필요한 장비 및 인터넷 연결, 적절한 기술을 보유하고 있어야 합니다.
- 온라인 봉사활동이라 하더라도 일감에 따라 장비, 프로그램, 인터넷 등에 소요되는 추가 비용이 발생할 수 있습니다. 이의 여부를 고려하고 자원봉사기관과 사전에 상의가 되어야 합니다.
- 자원봉사기관에 정기적으로 활동의 진행상황에 대해 업데이트하고 필요한 사항이 있으면 지원을 요청합니다.
- 온라인 활동으로 인한 불확실한 시간에 따른 소진을 피하기 위해 자원봉사활동과 일상생활 사이의 명확한 경계가 필요합니다. 자원봉사기관에 약속한 날짜와 시간 내에서만 활동하도록 합니다.
- 활동이나 건강 또는 개인 신상에 변화가 있는 경우 자원봉사기관에서 누구와 대화를 해야 하는지와 연락하는 방법을 알고 있어야 합니다.

온라인 자원봉사활동 유형

코로나19 당시의 감염병 재난 속에서 보여준 시민들의 온라인 자원봉사활동은, 오프라인에서의 활동이 온라인으로 전환된다는 의미를 넘어, 재난상황에서 자원봉사 자체가 자신의 역할을 어떻게 찾아나가는지를 보여주는 사례라 할 수 있습니다.

온라인 활동은 그 자체가 목적이라기보다는 안전하면서도 효과를 높여주는 수단으로써 활용되었습니다. 자원봉사기관들을 위한 온라인상의 캠페인 및 홍보자료를 만드는 등의 전통적인 자원봉사 아이템을 넘어서 문제해결을 위한 창의적인 활동들이 이

루어졌습니다.

✚ 유형1 IT기반 기술서비스 제공

⋯› 확진자들의 동선을 보여주는 '코로나맵'이나 공적 마스크 판매처를 보여주는 '마스크맵'을 제작하는 등 ICT 기술의 전문성을 가진 사람들이 시민들이 필요한 정보를 재구성하고 편리하게 접근하도록 서비스 제공

✚ 유형2 온라인 컨텐츠 지원

⋯› 자신의 재능을 이용하여 가정에서 학습, 취미와 관련 된 컨텐츠를 만들어 자발적 격리생활을 하는 시민들에게 무료로 제공하거나, 문화예술 프로그램들을 온라인공연으로 전환하여 즐길 수 있게 지원

✚ 유형3 오픈소스메이킹 활동

⋯› 마스크 품귀현상이 일어날 때 자가마스크 제작방법을 동영상으로 만들어 유포하거나, 손세정제 제작방법을 동영상으로 만들어 공유하는 등 지적재산권에 구애받지 않고 대응기술이나 제품들을 확산

✚ 유형4 온라인 프로보노 활동

⋯› 한국어로 나와있는 방역수칙을 다문화가정들을 위해 각 나라 언어로 번역하여 주거나, 가짜뉴스에 대응하기 위해 팩트체크를 진행하거나, 전화를 통해 통역봉사를 하는 등 전문성에 기반하여 사회적 틈새들을 지원

✚ 유형5 온라인 마음돌봄 활동

⋯› 심리상담가들이 온라인이나 유선으로 전문적인 상담봉사를 하는 경우부터, 친근한 전화를 통해 사회적으로 고립된 사람들과 안부를 나누는 일, 부모님께 전화를 하고 SNS에서 인증을 하며 서로 확산시키는 등의 사회적 연대감을 회복하고자 하는 마음돌봄 활동

✚ 유형6 온라인 직접행동

⋯› 구호물품이 필요한 지역이나 기관에 인터넷쇼핑 통해 직접 물품을 구입하여 배달을 시키는 경우부터, 지역 내 상권을 살리기 위해 상점들의 재고정보를 SNS에 공유하여 소진시키는 경우, 공적마스크 판매를 시작하면서 마스크 구매 양보선언을 하며 대중 캠페인화 시키는 등의 온라인상에서의 시민 직접 행동

감염병 대응 자원봉사활동 중 정보보호에 관한 지침

감염병 재난상황에서는 감염확산을 막기 위해 정부가 개인에 대한 진단, 추적, 격리 등 방역활동을 위해 개인의 정보를 수집하거나 권한을 제한하는 경우들이 생기게 됩니다.

코로나19 사태 때에도 확진자 동선정보의 공개범위, 자가격리자들에 대한 안심밴드 착용, 시설출입 문진표 작성 시 개인정보 노출 등 인권과 관련한 여러 사건들이 발생하였습니다.

자원봉사기관들이 국가의 방역정책 및 사회적 합의가 필요한 인권침해 논란에 대해 매번 정책이나 입장을 결정하기는 힘듭니다. 다만 다음과 같은 재난자원봉사활동 중에 발생하는 개인의 권리보호를 위한 최소한의 개인정보보호지침은 고려해 볼 필요가 있겠습니다.

✚ **기본원칙**

⋯› 절대적으로 필요한 경우가 아니라면 자원봉사기관이 개인정보를 수집하거나 저장하지 않습니다.

✚ **자격**

⋯› 특별한 이유가 없는 한 자원봉사자들에게도 다른 사람의 개인정보 또는 건강정보를 요청하거나 공유하지 않도록 합니다.

✚ **책임**

⋯› 개인정보를 수집하는 경우 우리 기관의 누가 데이터 관리의 책임을 지고 있는지 알릴 수 있어야 합니다.

✚ **활용**

⋯› 개인정보를 수집하는 경우 기관이 개인정보로 무엇을 할 것인지에 대해 언제든지 설명할 수 있어야 합니다.

✚ **합법**

⋯› 개인정보의 취급은 본인동의나 공공안전 등의 특정상황에서만 허용됩니다. 누군가 우리가 그들 데이터를 관리하고 있다는 사실에 놀라게 될 것 같으면 이것은 우리가 더 많은 단계의 조치를 취해야 된다는 것을 의미합니다.

✚ **보안조치**

⋯› 개인정보는 안전하게 저장합니다. 암호로 보호된 문서 또는 장치를 사용합니다.

✚ **최소정보와 폐기**

⋯› 필요한 데이터만을 요청합니다. 약속된 기간만 보관을 하거나 더 이상 필요하지 않을 때는 보관하지 않습니다.

05

감염병 재난대응
자원봉사활동의 종료

감염병 대응 자원봉사활동의 종료 직전

WHO에 의해서 신종 감염병 대유행의 종료가 선언되고, 우리 정부도 위기경보단계를 낮추면서 일상적인 관리수준을 유지하는 조치를 취하게 되면 감염병 대응 재난자원봉사활동도 종료할 수 있게 됩니다. 상황 종료에 관한 정부의 공식적인 발표 이전에라도 감염병이 안정화 단계에 들어선 듯하면 사태가 곧 끝날 것이라는 희망적인 분위기가 나타나게 됩니다. 그러나 코로나19 사태 당시 몇 차례의 그런 상황이 반복되면서 방심 자체가 새로운 유행의 시작점이 될 수 있는 가능성도 보았습니다.

자원봉사기관들은 종료 직전의 안정화 추세 속에서도 지역사회를 돌보는 최후의 보루이면서 마지막 회복의 증거로써 정부의 공식적인 상황종료가 발표될 때까지는 역할을 다해야 하겠습니다.

✚ **상황종료발표 : 신종 감염병 대유행에 대한 공식적인 판단은 보건당국만이 해줄 수 있습니다.**

⋯› 자연재난에서는 복구재건이 끝나지 않은 상황에서도 지역재해대책본부의 판단에 따라 구호사업은 종료단계로 넘어갈 수 있습니다.

⋯› 감염병 재난에 있어서는 보건당국이 감염병 대유행이 종료되고 관리가능한 수준에 이르렀다고 안내를 할 때까지는 계속해서 방역안전을 유지하며 지역사회를 돕는 것이 중요합니다.

✚ **지역전파의 고리를 차단 : 공식적인 상황종료가 발표되기 전까지는 지역사회에서 감염 위험이 높은 집단이나 취약지점을 계속 지원하여 안전을 유지할 수 있도록 돕습니다.**

⋯› 감염병 유행 초기 지역사회전파를 막기 위하여 우선적으로 지원해야 했던 집단감염의 취약지점 같은 곳들을 복기하여 회복과정에서의 재발현 차단을 위한 지원이 필요한지 판단할 필요가 있습니다.

✚ **재난약자 돌봄지원책 마련 : 감염병 대유행의 상황종료 이후에도 지역사회의 상존할 수 있는 재난약자들의 상황을 살피고 지원책을 마련합니다.**

⋯› 감염병 재난은 지역사회 전반에 걸쳐 부정적인 영향을 줌으로써 우리가 미처 파악하지 못한 새로운 재난약자들을 발생시켜왔습니다. 재난약자들은 각자의 상황에 따라 회복력의 차이를 보이게 되며, 감염병 대유행의 상황종료 이후라 할지라도 재난의 후폭풍으로 인해 계속해서 어려움에 처해 있을 수 있습니다.

ex) 사망자의 유가족, 후유증을 겪는 피해자, 실직 또는 폐업으로 인한 피해자 등

우선과제

감염병 유행이 종식된 이후 자원봉사기관들은 일상업무로의 전환뿐만 아니라 재난 자원봉사활동의 후속작업으로 바빠지게 됩니다.

여기에서는 감염병 재난종식 이후 통상적으로 수행될 자원봉사자들에 대한 인정·지지·격려·보상의 활동을 넘어서, 자원봉사기관들이 더 나은 대응을 준비하기 위해 고려해두면 좋을 중요사항들을 정리해 보았습니다.

✚ **재난대응에 함께 했던 자원봉사자들과 자원봉사관리자들을 치유하십시오.**

⋯› 재난의 극복을 위해 노력했던 사람들의 소진과 스트레스를 돌보는 것은 이제는 재난봉사활동의 필수적인 과정이자 사업으로 기획되어야 하겠습니다.

⋯› 자원봉사(관리)자들을 위한 마음돌봄은 감염병 종식 후의 활동으로써 뿐만 아니라 가능한 범위 내에서 감염병 재난 기간 중에도 필요할 수 있습니다.

⋯› 코로나19 사태 당시에도 여러 심리지원기관이나 전문가들이 국가의 재난심리지원체계와는 독자적으로 자원봉사활동으로써 마음돌봄 활동을 하였습니다. 평상시에 관련 기관들과의 협력관계를 구축하면 좋습니다.

✚ **지역사회방어를 위해 함께 했던 사람들과 이야기를 나누십시오.**

⋯› 우리가 한 일과 우리가 배운 것을 다른 사람들에게 말하거나 기억할 수 있도록 자리와 기회를 만듭니다. 자원봉사활동에 대한 시상이나 자원봉사자들 간의 친목뿐만 아니라 자신의 활동에 대해 이야기할 수 있는 기회를 마련하면 좋습니다.

⋯› 이러한 자리에서의 이야기의 결론과 권장사항들은 어떠한 매뉴얼보다 구체적일 수 있습니다. 이는 여러 경로로 지역사회 및 기관들과 공유될 필요가 있습니다.

✚ **지역사회의 보건당국과 이야기 나누십시오.**

⋯› 감염병 재난이 다시 발생하는 경우, 우리 기관의 대응을 좀 더 빠르고 효과적이게 하기 위해서는 어떻게 다르게 할 수 있으며 협력할 수 있는지 논의합니다.

⋯› 지역사회의 보건당국, 의료기관, 의료자원봉사자들은 미래 감염병 대비를 위한 지역사회의 가장 기본적인 재난대응자산이자 안전망입니다. 그 연결을 도모해야 합니다.

감염병 대응 자원봉사 활동의 종료 직후

내부과제

감염병 재난이 종식된 이후 여러 '평가'가 진행되고, '백서'가 제작되며, '시상'이 있겠지만, 자원봉사기관에게는 그것마저도 하나의 업무이기 쉽습니다. 방금 끝난 감염병 대응의 경험 정리를 하나의 업무로써 받아들이기보다, 다음번의 재난에서는 더 잘 대응하기 위한 직원의 역량, 기관의 역량, 지역사회의 역량으로 전환시키기 위한 시간으로 만듭니다. 최소한 다음의 과정과 같은 '디브리핑(debriefing)' 시간을 가집니다.

✚ 감염병 유행 기간 중에 우리는 처리해야 하는 현안들 때문에 매우 빠르게 일을 했지만, 우리가 할 수 있는 다른 일이나, 우리의 행동을 개선할 수 있는 방법에 대해 생각하는 시간을 갖는 것이 매우 힘이 들었습니다.

✚ **감염병 종식 이후, 그동안 해왔던 활동의 과정과 결과에 대해 이야기하고 이와 관련해 사려깊은 경청의 시간을 가집니다. 서로 지지하고 격려하여 심리적 안녕감을 얻도록 하고, 지난 활동에 대한 의미를 발견하면서 동시에 앞으로 활동의 방향을 찾아갈 수 있도록 돕습니다.**

⋯› 이번 감염병 재난의 전·중·후 모든 과정에서 지역사회를 돕기 위해 했던 모든 일의 목록을 작성을 하십시오.

⋯› 감염병 발생 전 나는 무엇을 했습니까?

⋯› 감염병 대응에 어떻게 도움이 되었습니까?

⋯› 감염병이 끝났으니 이제 어떻게 해야 합니까?

⋯› 내가 더 잘 할 수 있었던 것은 무엇입니까?

✚ **방금 끝난 감염병에서 배운 내용을 검토하고 이 정보를 사용하여 향후 미래 감염병에 대처할 계획을 세울 수 있습니다.**

⋯› 감염병 상황에서 자신 및 우리를 보호하는 방법을 정리합니다.

⋯› 우리 기관에 맞는 매뉴얼과 툴킷을 만들고 연습합니다.

⋯› 일상에서 어떻게 재난대응력을 키울 것인가를 논의해봅니다.

⋯› 관련된 교육·훈련 프로그램 기획하고 지역사회와 같이 실행해봅니다.

부록

안전한 자원봉사현장관리를 위한 **활용자료**

1. 안전한 자원봉사활동을 위한 기본정보

마스크의 종류와 기능

종류	보건용 마스크	비말차단용 마스크	상담덴탈 마스크 (수술용 마스크)	격필터교체형 면마스크 리자지원
형태	입체형	입체형/평판형	평판형	평판형/입체형
장점	비말차단 우수	가벼움, 숨쉬기 편함, 습기에 강함, 입체형 가능	가벼움, 숨쉬기 편함, 습기에 강함	재사용가능, 숨쉬기 편함
단점	무거움, 숨쉬기 불편, 습기에 약함	비말차단 보통	비말차단 보통	습기에 약함, 표준화된 국가기준 없음
대상	환자, 유증상자, 의료기관 종사자, 코로나19 고위험군	무증상자, 코로나19 고위험군 제외한 어린이나 성인	무증상자, 코로나19 고위험군 제외한 어린이나 성인	비말차단용 마스크 또는 덴탈마스크의 대용으로 고려
사진				

올바른 마스크 착용법

마스크 착용 전 깨끗이 손씻기

입과 코를 가리고
틈이 없도록 착용

착용 중 마스크 만지지 않기,
만진 후 깨끗이 손씻기

올바른 손씻기

손바닥과 손바닥을 마주대고
문질러 준다.

손등과 손바닥을 마주대고
문질러 준다.

손바닥을 마주대고
손깍지를 끼고 문질러 준다.

손가락을 마주 잡고
문질러 준다.

엄지 손가락을 다른 편 손바닥
으로 돌려 주면서 문질러 준다.

손가락을 반대편 손바닥에 놓고
문지르며 손톱 밑을 닦아 준다.

올바른 공간 소독 방법

소독 전 준비사항

- 공간을 소독하기 이전 반드시 방수용 장갑(일회용 라텍스 장갑 또는 고무장갑)과 보건용 마스크를 착용 (가능한 일회용 또는 전용으로 사용, 소독 중에 피부와 눈, 호흡기가 소독제 성분에 노출되지 않도록 주의)
- 소독 전체 과정 중 충분한 환기가 필요하고, 소독하려는 물체 표면은 소독 전에 깨끗이 청소해야 소독제의 효과가 증가함
- 어린이, 노약자가 있는 공간에서는 소독제를 과량 사용하지 않도로 주의해야 하며, 공기 중에 소독제를 분무·분사 하는 것은 소독 효과가 미흡하므로 자제

소독제 준비하기

분류	대표 유효성분	유효 농도	비고
염소계화합물	치아염소산나트륨 (일명 가정용 락스)	0.05~0.5%	금속표면 손상에 주의 흡입에 의한 독성 가능
알코올	에탄올(에틸알코올 이소프로판올	70~90%(알코올) 50%(이소프로판올)	피부자극 및 심각한 눈 자극 유발 가능
4급 암모늄화합물계	벤잘코늄염화물	0.05% 이상 함유	피부자극 및 심각한 눈 자극 유발 가능, 흡입에 의한 독성
과산화물	과산화수소	-	피부자극 및 심각한 눈 자극 유발 가능, 경구 및 흡입에 의한 독성 가능
페놀화합물	크로록실레놀	0.12%	피부, 눈 자극 유발 가능

- 환경부에 신고하거나 승인받은 코로나 19 살균·소독제를 사용해야 함
- 올바른 소독제 선택 후 안전한 방법으로 사용 직전에 희석해야 함

예 : 0.1%농도 차아염소산나트륨 만들기

- 준비물 : 20ml 차아염소산나트륨(1,000ppm), 1,0000ml페트병 개인 보호구 착용(방수용 장갑, 마스크, 방수성 앞치마)
- 만드는 법 : 5%원액 20ml를 페트별에 붓고, 찬물을 더해 1,000ml로 채운 후 뚜껑을 닫아 섞어줌

올바른 소독 방법

- 공간에서 손이 자주 닿는 곳을 소독해야 하며 일회용 천에 소독제를 적신 후 표면을 닦아야 함(단, 금속이나 전자기기 같이 부식·파손 위험이 있는 물건은 70%알코올을 묻혀서 닦아야 함)
- 일회용 천(주방용 일회용 휴지, 일회용 부직포, 일회용 행주 대체 가능)에 소독제를 적신 후 손이 자주 닿는 물품과 벽면을 닦은 후 일정 시간을 유지하고 이후 깨끗한 물로 적신 천으로 표면을 닦아줌(소독제 분사는 효과가 미흡함)
- 공간 소독 후 충분히 환기 하고 사용한 장갑과 천은 종량제 봉투에 밀봉하여 버리며 물과 비누로 꼼꼼하게 손을 씻어야 함

2. 감염병 상황 자원봉사활동 및 교육시 활용양식

• 코로나 19 진단 체크리스트 및 확인서

코로나19 진단 체크리스트 및 확인서

(강사용)

체크리스트	해당하는 곳 ✓ 표시	
	그렇다	아니다
중국 등 인근 국가를 방문한 적이 있으신가요? (최근 14일 이내)		
열이 있으신가요? (37.5℃이상)		
급성호흡기증상(호흡곤란, 기침 등)이 있으신가요?		
소화기 증상(복통, 설사 등)이 있으신가요?		
신종 코로나 바이러스 환자와 접촉을 한 적이 있으신가요?		
코로나19 환자 발생·경유 병원에 외래진료, 응급실 진료, 입원을 했거나, 또는 방문(병문안, 병간호 등) 한 적이 있으신가요?		
상기 사항에 해당하는 가족 및 지인이 있으신가요?		
코로나19 집단 발생 장소 000에 방문한 적이 있으신가요? (시기에 맞게 집단 발생 장소 예시를 적어 명시할 것)		

신종 코로나 바이러스에 관해 위 사항을 확인함과 동시에
적극적인 예방 조치를 실시할 것이며,
미검증으로 인한 문제 발생 시 강사 본인에 책임이 있음을 확인합니다.
또한, 검증을 거쳤음에도 불구하고 교육(활동) 도중 증상 발생 시
강사 본인은 교육(활동) 참여 제한에 동의합니다.

년 월 일

강 사 : (인)

※ 개별 마스크를 착용 및 손 소독후에 입실해 주시기 바랍니다.

코로나19 진단 체크리스트 및 확인서

(자원봉사자용)

체크리스트	해당하는 곳 ✓ 표시	
	그렇다	아니다
중국 등 인근 국가를 방문한 적이 있으신가요? (최근 14일 이내)		
열이 있으신가요? (37.5℃이상)		
급성호흡기증상(호흡곤란, 기침 등)이 있으신가요?		
소화기 증상(복통, 설사 등)이 있으신가요?		
신종 코로나 바이러스 환자와 접촉을 한 적이 있으신가요?		
코로나19 환자 발생·경유 병원에 외래진료, 응급실 진료, 입원을 했거나, 또는 방문(병문안, 병간호 등) 한 적이 있으신가요?		
상기 사항에 해당하는 가족 및 지인이 있으신가요?		
코로나19 집단 발생 장소 000에 방문한 적이 있으신가요? (시기에 맞게 집단 발생 장소 예시를 적어 명시할 것)		
교육(또는 봉사활동)에 참여한 것이 자발적인 의지이며 참여하는데 불편함(신체적, 심리적)이 없으신가요?		

신종 코로나 바이러스에 관해 위 사항을 확인함과 동시에
적극적인 예방 조치를 실시할 것이며,
미검증으로 인한 문제 발생 시 자원봉사자 본인에 책임이 있음을 확인합니다.
또한, 검증을 거쳤음에도 불구하고 교육(활동) 도중 증상 발생 시
자원봉사자 본인은 교육(활동) 참여 제한에 동의합니다.

년 월 일

자원봉사자 : (인)

※ 개별 마스크를 착용 및 손 소독후에 입실해 주시기 바랍니다.

• 교육 및 활동 참가자 방문 대장

OOO자원봉사센터 '교육 및 활동명' 방문대장

연번	일자	시간	성명	거주지	

	연락처	입실시 체온측정(℃)	퇴실시 체온측정(℃)	마스크 착용(O/X)	손소독(O/X)	개인정보 동의(O/X)

신종 감염병 재난대응을 위한

자원봉사관리 가이드라인

-코로나19 대응 경험을 기반으로

발 행 처	(재)한국중앙자원봉사센터
발 행 일	2020년 12월
주 소	서울특별시 중구 정동 세종대로21길 39, 5층
전 화	02-713-0080
팩 스	02-711-0887
이 메 일	nvc1365@hanmail.net
홈 페 이 지	www.v1365.or.kr
이 카 이 브	https://archives.v1365.or.kr/

비매품

CCL(Creative Common License) 저작권 표시 규칙에 따라 아래와 같이 '저작권표시(BY), 비영리(NC), 변경금지(ND)' 저작권이 적용됩니다.

KOREA VOLUNTEER CENTER
(재)한국중앙자원봉사센터