

인권친화적 자원봉사 실천을 위한 현장가이드



—
인권친화적
자원봉사
실천을 위한
현장가이드
—

자문위원

사)인권정책연구소 김형완 소장

국제아동인권센터 정병수 사무국장

한국법조인협회 공익인권센터 전정환 변호사

광운대학교 정진경 행정학과 교수

국가인권위원회 대구인권사무소 권혁일 교육협력팀장

前 평창동계올림픽 자원봉사지원본부 구자행 본부장

前 한국인권재단 오선영 사무국장

함께하는 가치

사)인권정책연구소 | 국제아동인권센터 | 한국법조인협회 공익인권센터 | 서울시자원봉사센터

양천구자원봉사센터 | 대구광역시자원봉사센터 | 수성구자원봉사센터 | 달성군자원봉사센터

대전광역시자원봉사센터 | 대전동구자원봉사센터 | 대전중구자원봉사센터 | 유성구자원봉사센터

대덕구자원봉사센터 | 강원도자원봉사센터 | 춘천시자원봉사센터 | 강릉시자원봉사센터

화천군자원봉사센터 | 전라남도자원봉사센터 | 여주시자원봉사센터 | 순천시자원봉사센터

인권친화적 자원봉사 실천을 위한 현장 가이드

- 발간사	04
- 현장 가이드를 발간하며	05

01 추진배경

1. 자원봉사 패러다임의 변화	06
2. 사회변화의 주체로서 자원봉사활동	07
3. 자원봉사는 인권이 보장되는 사회를 지향하는 활동	07

02 인권친화적 자원봉사의 실천

1. 인권의 개념	09
2. 인권보장을 위한 정부의 역할	11
3. 인권의 관점으로 자원봉사 현장 점검 필요	12

03 연구 과정

1. 사례 수집을 위한 인터뷰	14
2. 자원봉사자 인권상황 인식 조사	19

04 가이드 개발

1. 가이드 구성	32
2. 가이드 적용의 한계	34
3. 가이드의 활용	35

05 가이드 원칙

1. 인권보장 운영 체제 구축	36
2. 안전한 봉사활동 현장 보장	38
3. 자원봉사자의 자율적 활동 보장	46

- 참고문헌	52
- 부록 세계인권선언문	53

권미영 센터장

(한국중앙자원봉사센터)

한국중앙자원봉사센터에서는 세계인권선언 70주년을 맞아 대한민국 전역에서 인권의 중요성이 강조되는 시기에 ‘인권친화적 자원봉사 실천을 위한 현장가이드’를 발간함으로써, 활동현장에서 실현되는 인권의 중요성을 알리는 첫 걸음을 떼었습니다.

자원봉사를 실천하는 것은 시민으로서 중요한 생활양식입니다. 시민들이 자원봉사를 통해 함께 살아가는 더 나은 사회를 만들기 위해 의제를 발굴하고 문제해결에 참여하는 능동적인 활동은 인권 실현을 위한 국가의 책무를 견인하고 양극화로 야기된 시장경제의 왜곡을 극복할 수 있는 사회적 연대의 근간이 됩니다.

하지만 안타깝게도 자원봉사 현장은 다양한 주체들이 활동하면서 욕설과 폭언, 인격모욕적 발언, 상해, 부당한 일을 겪었음에도 구제절차가 없는 등 인권침해 발생의 가능성이 다분합니다. 이는 자원봉사자와 관리자들의 인권의식이 높아져가고 사회적 가치 실현에 대한 국내외 기업들의 인권경영이 강조되는 현실을 역행하는 현상입니다.

인권문제는 더 이상 특정 대상으로 한정된 일회성 이슈가 아니며 자원봉사센터를 비롯해 활동 현장에 참여하는 모든 시민들이 인권존중을 최우선적으로 고려해 실천할 필요가 있습니다. 자원봉사자와 시민, 관리자가 연대해 국가에 안전하고 인권친화적인 자원봉사 현장이 조성되도록 지속적인 개선을 요구해야 합니다.

본 가이드를 읽는 모든 관계자가 자원봉사활동 현장에서 인권존중의 책임을 다함으로 인권이 보장되는 사회를 지향하는 자원봉사가 지속가능하도록 지혜를 모으고 동참하는 기회가 되기를 바랍니다. 감사합니다.

인권친화적 자원봉사활동 현장, 함께 시작합니다.

김수정 교수

(국제사이버대학교 사회복지학과)

‘인권’이라는 단어를 들으면 의외로 ‘무섭다’를 떠올리는 사람들이 많다. 아마 인권침해를 받은 피해자와 인권침해 행위를 한 가해자라는 구도 때문에 그럴 것이다. 자원봉사 현장에서도 마찬가지로 인지 자원봉사 현장의 인권 가이드에 대한 연구를 한다고 했을 때 불편해하는 사람들을 보았다. 이것은 인권 이슈가 일어나는 상황이나 맥락을 살펴보지 않고 인권침해 상황이 발생하면 그 상황과 연관된 사람들에게만 책임을 묻기 때문이라고 생각한다. 인권보장의 책무는 국가에게 있으며 자원봉사 현장이 인권친화적 환경이 되기 위해서는 개인이 아니라 국가의 적극적인 정책과 지원이 필요하다. 그러나 아직까지 자원봉사 현장의 인권실태 조사가 이루어지지 않았을 뿐만 아니라 현재 인권상황을 살펴볼 수 있는 자료가 거의 전무하기에 국가에 정책 제언이 어려운 상황이다.

자원봉사활동은 시민들의 자발적인 참여를 통해 행복한 공동체를 건설하는 활동이며 이는 곧 인권이 보장되는 사회를 지향하는 활동이다. 따라서 자원봉사활동 현장이 무엇보다 인권보장을 실천하는 곳이 되어야 한다. 본 가이드는 이러한 필요성을 가지고 현재 자원봉사 현장의 인권상황을 점검하는 데 도움을 주고자 제작되었다. 본 가이드는 의무적 구속력을 지니는 것은 아니라 이를 활용하여 현재 자원봉사활동 현장을 점검해 봄으로써 자원봉사센터, 자원봉사자, 수요처, 공공기관 등 각 주체별로 필요한 교육과 협력사항 등을 도출해 낼 수 있을 것이다. 또한 이를 기반으로 하여 자원봉사 현장에서 인권보장을 위해 필요한 정책적 제안과 인력 확보를 위한 근거 자료를 정부에 제공할 수 있을 것으로 기대하고 있다.

자원봉사활동 현장의 열악한 근무환경 속에서 열심히 일하고 있는 종사자들에게 또 다른 짐을 지우는 것은 아닌 지를 고민하면서 가이드를 만들었다. 본 가이드가 자원봉사활동 현장의 구조적 문제도 개선하면서 인권친화적 자원봉사활동 현장을 만들기 위한 마중물이 되기를 소망한다. 그리고 인권친화적 자원봉사활동을 만들기 위한 여정에 여러분도 함께 하기를 바란다.

01

추진배경

1 자원봉사 패러다임의 변화

- 자원봉사는 인간의 본성인 이타심을 기반으로 공익을 위해, 아무런 대가 없는 무급성으로 자발적으로 참여하는 자발성의 원칙으로 이루어지는 활동으로 정의되어왔음. 이는 자원봉사의 고전적 정의로 1990년까지 보편적으로 인정되어 왔고 우리나라의 “자원봉사활동 기본법” 제2조에 그대로 적용되고 있음.
- 21세기에 들어와 UN의 새천년개발목표(the Millennium Development Goals. 이하 MDGs)가 발표되면서 국제사회에서는 자원봉사의 개념과 의의, 활동 영역 등에 대한 정의를 둘러싸고 활발한 논의가 이루어지고 있음(황소하, 이승영, 2016).
- 한국의 경우도 자원봉사를 둘러싼 정책 환경 패러다임은 시민사회의 책임과 권한을 강화하는 접근이 될 것이며, 큰 흐름 내에서 자원봉사가 접근될 것이며, 자원봉사정책 역시 지난 10여년 동안 지체되었던 문제를 해결하는 동시에 인구사회환경 및 다양한 조직적 장치들의 변화에 대응하는 혁신의 방향으로 변화될 것이 전망됨(정진경, 2017).
- 제3차 국가기본계획 목표
[패러다임] 시민성과 공공성 기반의 자원봉사 가치 확장.
 - 자원봉사를 통한 사회문제 해결, 사회적 신뢰 회복 및 공동체 재건 등 시민사회 내에서 자원봉사 역할 확장.

2 사회변화의 주체로서 자원봉사활동

- 2015년 11월 UN총회에서 자원봉사가 지속가능발전목표(SDGs)의 중요한 이행수단이라는 결의안을 채택함. 목표 17에서 지속가능개발목표들의 실행에 있어서 자원봉사를 SDGs를 위한 “강력하고(powerful) 범분야(cross-cutting)의 실행도구”로서 인식. 자원봉사 그룹들을 실행자로서 분명하게 언급함으로써 전 지구촌이 당면한 지속가능개발목표 이행에 자원봉사자들의 참여가 필수적이라는 것을 확인함(황소하, 이승영, 2016).

○ 공익에 대한 의미 재정립 필요

- 공공의 이익이라는 부분은 단순히 착한 일을 하는 것은 아님.
- 그동안 한국에서는 자원봉사는 도덕적으로 숭고한 그 무엇이었고, 이로 인해 ‘착하니까’ 공짜로 부려먹어도 된다고 생각하게 됨(곽형모, 2017). 이로 인해 자원봉사자가 변화의 주체가 아닌 단순히 노동력을 무급으로 제공하는 사람으로 인식되는 문제가 발생.
- 사회변화를 위해 현재 존재하는 사회문제를 해결하고 공동체를 재건하는 공익에 대한 관심과 활동 확대 필요.

○ 자원봉사자의 주체적 참여 보장

- 자원봉사는 자유로운 의사로 자발적으로 참여하는 것만으로 그치는 것이 아님
- 시민성은 ‘전달, 보급’하는 것이 아니라 시민 스스로 결정하고, 기획, 실행, 평가하면서 터득하는 것임. 시민성은 배려, 공정성, 공공성, 책임과 권리, 다양성 등 시민이 지켜야 할 덕목을 넘어서 구체적인 삶의 설계로 스며들어야 하며, 자원봉사의 역할은 그 지점에 있음. 자원봉사자의 시민성은 가치를 넘어서 욕망, 감정, 건강, 재능, 지식, 열정, 시간, 돈 등 자신의 삶의 자원을 배분하고 설계할 수 있는 지점까지 나아가야 함(곽형모, 2017).

3 자원봉사는 인권이 보장되는 사회를 지향하는 활동

○ 자원봉사는 중요한 인권 실천 활동

- 자원봉사활동 기본법 제3조

자원봉사란 ‘개인 또는 단체가 지역사회·국가 및 인류사회를 위하여 대가 없이 자발적으로 시간과 노력을 제공하는 행위를 말한다.’

- 자원봉사활동 기본법 제1조 목적

‘이 법은 자원봉사활동에 관한 기본적인 사항을 규정함으로써 자원봉사활동을 진흥하고 행복한 공동체 건설에 이바지함을 목적으로 한다.’ 즉 자원봉사활동은 궁극적으로 행복한 공동체를 건설하기 위한 활동임.

- 제3차 국가기본계획 목표

[패러다임] 시민성과 공공성 기반의 자원봉사 가치 확장.

- 자원봉사를 통한 사회문제 해결, 사회적 신뢰 회복 및 공동체 재건 등 시민사회 내에서 자원봉사 역할 확장.

○ 이상과 같이 자원봉사활동은 시민들의 자발적인 참여를 통해 행복한 공동체를 건설하는 활동이라고 할 수 있으며, 이는 곧 인권이 보장되는 사회를 지향하는 활동임.

- 따라서 자원봉사활동이 인권친화적 환경 속에서 이루어질 수 있도록 해야 함. 이는 단순히 인권침해 후 구제하는 것에 그치는 것이 아니라 선도적으로 자원봉사 현장이 인권을 증진시키는 곳이 될 수 있도록 해야 할 것임.

02

인권친화적 자원봉사 실천

1 인권의 개념

○ 인권의 정의

- ‘인간은 존엄하다’라는 명제에 기초하고 있는 인권은 ‘존엄성을 지니고 태어난 인간은 누구나 자유롭고 평등하며, 자유와 평등은 침해될 수 없고 양도될 수도 없는 것을 의미함(이준일외, 2015).’
- **세계인권선언 제1조**
“모든 인간은 태어날 때부터 자유롭고, 존엄성과 권리에 있어서 평등하다. 인간은 이성과 양심을 부여받았으므로 서로에게 형제(자매)의 정신으로 행해야 한다.”
- **대한민국 헌법 제10조**
“모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며, 행복을 추구할 권리를 가진다. 국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 보장할 의무를 진다.”
- **국가인권위원회법 제2조**
“헌법 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입 비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 말한다.”

○ 노력을 통해 성취되는 인권

- 인권 개념은 정치적·사회적 현실을 반영하고 있지만 동시에 정치 공동체가 추구해야 할 이상을 담고 있음. 오늘날 모든 사회 구성원의 모든 인권을 완벽하게 충족해주는 국가와 사회는 지

구상에 존재하지 않기에 인권의 이상과 현실에는 큰 간극이 있음(이준일외, 2015).

- 현실에서는 인간의 존엄성을 인정받지 못하고 차별받아온 사람들이 있었음. 인권은 이러한 사람들이 존엄성을 보장받기 위한 노력 속에서 얻어진 것임.
- 따라서 인권은 현재 불평등한 현실에 대한 비판과 이를 시정하려는 투쟁 속에서 사회변화를 이끌어내며 성취되어 온 것임.

○ 국제인권장전의 인권 분류

- 국제인권장전(International Bill of Human Rights)에서는 인권을 경제적 권리, 사회적 권리, 문화적 권리, 시민적 권리, 정치적 권리로 분류하고 있음(이준일외, 2015).
- 경제적 권리에는 일할 권리를 의미하는 노동권이, 사회권에는 가족권과 건강권이, 문화권에는 교육권이 대표적임. 시민적 권리로는 신체의 자유, 사상·양심 및 종교의 자유와 의사표현의 자유를, 정치적 권리로는 집회·결사의 자유와 참정권 등을 들 수 있음.

〈표 2-1〉 국제인권장전의 인권 분류

인권의 분류	개별 인권의 내용
경제적 권리	1. 적절한 생활수준을 획득하고 유지할 권리 - 배고픔으로부터 자유로울 권리(사회권 11조 2항), 적절한 식량 의복 주거를 포함하는 적절한 생활수준에 대한 권리(사회권 11조 1항) 2. 노동권(사회권 6조) 3. 공정하고 유리한 노동조건에 대한 권리(사회권 7조) 4. 노동조합을 형성하고 가입할 권리, 파업할 권리(사회권 8조)
사회적 권리	1. 사회보장에 대한 권리(사회권 9조) 2. 가족, 임신부, 아동의 권리(사회권 10조) - 가족에 대한 보호, 혼인의 자유(자유권 23조), 아동의 권리(자유권 24조) 3. 육체적 정신적 건강에 대한 권리(사회권 12조)
문화적 권리	1. 교육권(사회권 13조) - 기초의무교육에 대한 권리(사회권 14조) 2. 문화적 생활에 참여할 권리와 자유로운 과학적 진보로부터 이익을 향유할 권리(사회권 15조) 3. 소수자의 권리(자유권 27조)

시민적 권리	1. 법 앞에 인간으로서 인정받을 권리(자유권 16조), 법의 평등한 보호를 받을 권리(자유권 26조) 2. 재소자의 권리 생명권(자유권 6조), 고문금지(자유권 7조), 처벌제도의 기본적 원칙(자유권 10조) 3. 공정한 재판에 대한 권리, 재판 앞에 평등과 무죄추정의 원칙(자유권 14조), 계약상 의무의 불능만을 이유로 한 구금 금지(자유권 11조) 4. 이동의 자유에 대한 권리(자유권 12조) 5. 의사표현의 자유에 대한 권리, 개인적 영역(사생활)의 자유에 대한 보호(자유권 17조), 사상·양심·종교의 자유(자유권 19조), 전쟁과 차별에 대한 선전 금지(자유권 20조)
정치적 권리	1. 평화로운 집회의 자유(자유권 21조) 2. 결사의 자유(자유권 22조) 3. 정치에 참여할 권리(자유권 25조)

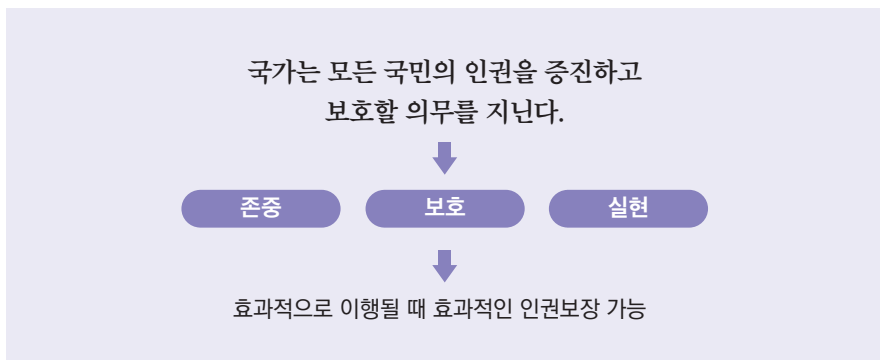
2 인권보장을 위한 정부의 역할

○ 국가는 인권보장의 책무를 지님

- 대한민국 헌법 제10조

“국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 보장할 의무를 진다.”

〈그림 2-1〉 국가의 인권보장 책무



- 국가의 의무는 인권의 존중(respect), 보호(protect) 및 실현(fulfill)의 세 가지로 구분할 수 있음. 이 세 가지 의무 중 어느 하나라도 국가가 이행하지 않으면 인권이 침해된 것으로 규정되며, 세 가지 의무가 효과적으로 이행될 때 효과적인 인권보장이 가능함(이준일외, 2015). 국가는 인권 침해 후 구제하는 인권보호 뿐만 아니라 사전 예방을 위하여 사회 전체의 인권을 증진하기 위한 노력을 해야 함.

○ 자원봉사 현장의 인권보장 방안을 정부에게 요구해야 함

- 인권친화적 자원봉사 현장을 만들기 위해서는 현재 자원봉사 현장을 인권의 관점으로 점검하여 인권에 취약한 부분을 찾아야 할 것임. 또한 이러한 취약점을 개선하기 위한 방안을 정부에 요구하여야 함.

3 인권의 관점으로 자원봉사 현장 점검 필요

- 2016년 국가인권위원회 국민인권의식조사에 의하면 시민들이 인권개선 활동으로 ‘사회적 약자를 위한 자원봉사활동에 참여(15.7%)’하고 있음.
- 하지만 자원봉사 현장에서는 성희롱, 초상권 침해, 연령제한 및 강압적 위계질서로 인한 피해 등 다방면에서 인권침해 사례가 보도되고 있고, 국가인권위원회에 상담 및 진정요청 사례가 발생하고 있음.

광주U대회 VIP 의전 자원봉사를 했던 일부 대학생들은 최근 “성희롱을 해도 참으라” 등의 교육이 있었다고 주장했다. 한 자원봉사자는 “사전 교육에서 ‘만약 VIP가 성희롱을 한다면 어떻게 하겠느냐’는 교육자의 질문에 ‘신고해야 한다’고 대답했지만 ‘뭘 신고까지 하시냐. 대회 끝나고 대처하자’는 식의 교육이 있었다”고 주장했다.

(경향신문, 2015.9.24.)

서울시 도보관광 자원봉사자가 프로그램에 참가한 시민을 성희롱했다가 항의를 받고 서울시 시민인권보호관 앞에서 직접 사과한 일이 뒤늦게 알려졌다. 7일 서울시 시민인권보호관에 따르면 지난 2월 서울시 도보관광 프로그램에 참가한 시민 A씨가 자원봉사자 B씨와 선릉부터 봉은사까지 둘러보고 지하철로 귀가하던 중 B씨가 자신의 엉덩이를 톡 쳤다고 주장했다. A씨는 B씨가 '결혼은 했느냐', '만나는 사람은 있느냐', '좋은 사람과 결혼하려면 넓은 곳으로 가야 한다'는 등 관광과 관계없는 이야기도 했다고 알렸다. A씨의 항의에 따라 서울시 시민인권보호관은 지하철 역사 내 폐쇄회로(CCTV) 등을 조사한 결과, A씨는 B씨가 자신의 엉덩이를 만진 후 에스컬레이터를 함께 타는 것이 싫어 잠시 기다렸지만 B씨는 빨리 타라고 손짓하는 장면이 포착됐다.

(세계일보, 2015.4.7.)

- 또한, 자원봉사 현장에서는 수요처교육, 다문화가족봉사, 아동폭력예방, 시민성교육콘텐츠 운영 등 다양한 유형의 활동프로그램을 진행하면서 인권보호와 관련된 실질적인 기준 안내에 대한 욕구가 있음(2017, 서울시자원봉사센터 자원봉사인권교육 결과 발췌).
- 이에 자원봉사 주체(관리자)들을 대상으로 인권감수성을 함양하고 활동현장에서 적용할 수 있는 사례중심의 가이드를 제작해 보급해야하며 단계별·대상별로 내용을 확장해 추진할 필요가 있음.
- 이를 통해 3차 국가기본계획 제3영역 <3-2-5. 자원봉사 현장의 안전과 인권보장>과 관련한 정책과제를 이행하고 자원봉사자들이 정서적·심리적·환경적으로 안전하게 활동하도록 보장함.

03

연구 과정

연구기간 | 2018년 4월~10월

연구진 | 책임연구: 김수정(국제사이버대학교 사회복지학과 교수)

연구원: 서미화(시민인권교육 활동가), 강선영(서강대 신학대학원 졸업)

1 사례 수집을 위한 인터뷰

○ 가이드 개발을 위한 사례 수집

- 5개 광역중심 현장 리더(센터 및 수요처 관리자, 봉사자 총 40명) 대상 인권사례 수집을 위한 인터뷰 실시.
- 인터뷰 일시: 2018. 5.10~7.5.
- 5대 광역: 서울, 강원, 전남, 대구, 대전.
- 인터뷰 내용: 인권침해 사례, 예방교육 실시 내용, 구제 방안 등.

○ 인터뷰 내용 정리

- 인권보장을 위한 체계적인 절차가 자원봉사 현장에는 마련되어 있지 않음.
- 자원봉사자 혹은 센터, 현장 차원에서 개별적으로 상황에 대처하고 있음. 이에 따라 인권침해 상황을 모르거나 센터에 보고되지 않는 경우도 생김. 또는 보고가 되어도 구제 등이 이루어지지 않은 채로 상황이 종료되는 경우가 생김.

불만이 있는 사람들은 문제제기를 하지 않고 그냥 자원봉사를 그만 두버려요. 문제제기 방법을 모르기도 하고 문제를 제기해도 해결될 것이라 기대를 하지 않기 때문에 불만을 말하지 않는 경우도 있는 것 같아요.

자원봉사자

어르신들이 성희롱 할 때도 이 기관에 안 오면 되지 하고 생각해요. 그래서 그만둔 자원봉사자들이 있어요. 안타깝죠. 어른들에게 그런 무시를 당하면.. 어르신이 무서워서 못하겠어요.

자원봉사자

체육대회에서 심판이 자원봉사자에게 성희롱 발언을 하였고, 직접 오셔서 해명을 해주 십사 했는데 그냥 안 오신 거예요. ‘알겠다’ 하고 안 오신 거예요. 그 후로 구체적으로 해결이 되지는 못했어요.

자원봉사센터 담당자

- 오랜 기간 자원봉사를 한 봉사자의 경우 때로는 인권침해 상황을 인지하지 못하거나 도리어 무마시키려는 행동을 보이기도 함.
- 자원봉사자들에게 정확한 정보 제공이 이루어지지 않고 있음.
- 자원봉사자들에게 자원봉사활동의 형태와 강도, 활동하는 현장의 특성 등에 대한 정보가 정확하게 고지되지 않고 있음. 이에 따라 자원봉사자들은 실제 봉사현장 투입 후 식음료 및 교통상의 문제, 휴게시간 및 장소의 불충분, 각종 안전 문제 등의 어려움이 생기고 있으며, 이러한 경우에 도움을 받을 수 있는 방법도 알지 못해서 어려움을 겪기도 함.

자원봉사자 모집 시 자원봉사활동에 대한 정확한 설명이 없어 노동 강도를 예측하기 어려울 때가 있어요. 행사보조나 홍보부스 업무라고 해서 갔는데 무거운 짐을 나르거나 부스 천막을 설치하는 활동도 포함될 때가 있어 예상했던 활동과 다른 일을 하게 되는 경우가 생기더라고요.

자원봉사자

비가 오면 우의를 지급해야 하는데, 이와 관련된 업무 지침도 없어요. 어떤 때는 다른 곳은 간식도 받았는데 우리 쪽은 없는 거예요. 공무원들은 ‘기다려보세요. 갑니다.’ 하는데, 물도 안 오고. 기다려도 결국엔 ‘물은 못 갖다 드립니다. 갖다 드세요.’ 해서 물 가지러 가니까 또 어디 있는지 없고...

자원봉사자

- 특히, 청소년 자원봉사자의 경우 실제 신체적 폭력, 언어적 폭력, 성적 폭력의 위험에 노출될 가능성이 더욱 높아 이에 대한 대안 마련이 더욱 요구되고 있음.

지역축제 자원봉사를 하다보면 팔뚝같은 신체접촉은 부지기수고요. (때리려고) 손을 올리는 경우도 있었어요. 남자 노인분들이 술 마시고 오시는 경우도 많은데, 오픈된 장소이다 보니까 술 드시고 오시는 경우가 있었어요. 여학생들이 대부분이 보니까 위협을 많이 당하기도 해요.

자원봉사자

- 자원봉사 현장의 인권침해와 관련해 자원봉사센터의 권한과 책임이 명확하지 않아 센터 종사자들이 자원봉사자와 수요처 사이에서 어려움을 겪고 있음.

- 자원봉사 현장의 인권침해는 실제 자원봉사자들이 활동하는 활동처에서 일어나는 경우가 많은데, 이와 관련해서 자원봉사센터가 개입할 수 있는 방법이 한정적임.

0000년 국제 00 대회 시 VIP석에서 자원봉사를 하고 있었는데.. 그곳에 계시는 분들이 조금만 불편하면 소란을 지르시는 거예요. 그곳에 오신 분들이 단체의 회장, 부회장이 다 보니까 특권을 누리려는 경향이 있더라고요. 자원봉사자들도 권리가 있는데...

자원봉사자

큰 지역 축제는 대행사에게 사업 위탁을 주어 진행을 하는데, 대행사 직원들이 자원봉사자들을 함부로 대하는 경우가 많아요. 미리 담당 공무원과 협의가 되어 행사 계획부터 자원봉사센터가 대행사와 함께 논의를 하는 경우에는 문제발생이 적지만, 자원봉사센터가 계획 수립에 참여하지 못하고 자원봉사자 모집만 하게 되는 경우는 조치할 방법이 없는 경우가 많아요.

자원봉사자

시설에 고등학교 아이랑 같이 자원봉사활동을 하러 갔어요. 여자 분들이 계시니까 거주 시설 남자장애인 갑자기 탈의를 하는 등 돌발 상황이 생긴 거예요. 어머니들이 그런 상황이 생기니까 그다음부터는 못 가겠다. 딸아이가 놀랐다고..

자원봉사센터 담당자

- 현재는 자원봉사 시작 전에 자원봉사교육을 통해서 그리고 수요처와는 사전 협의를 통해 예방책을 마련하는 정도임. 그러나 사전교육은 자원봉사 수요자에게 더 나은 서비스를 제공하기 위한 차원의 접근이 다수이며, 수요처와는 사전 협력이 어려운 경우가 많음. 특히 수요처가 공공기관인 경우에는 협력보다는 지시적인 경우가 있어 더욱 어려운 상황임.

큰 지역 축제는 대행사에게 사업 위탁을 주어 진행을 하는데, 대행사 직원들이 자원봉사자들을 함부로 대하는 경우가 많아요. 미리 담당 공무원과 협의가 되어 행사 계획부터 자원봉사센터가 대행사와 함께 논의를 하는 경우에는 문제발생이 적지만, 자원봉사센터가 계획 수립에 참여하지 못하고 자원봉사자 모집만 하게 되는 경우는 조치할 방법이 없는 경우가 많아요.

자원봉사센터 담당자

- 대규모 축제 및 체육행사의 경우 필요 인원에 대한 수요 예측을 정확하게 하지 않아서 급박하게 자원봉사자 모집을 철회하는 경우도 빈번하여 자원봉사자와의 신뢰 형성에 어려움을 겪기도 함.

체육행사 전날에 자원봉사자가 필요 없다고 50여명을 취소하라고 연락이 왔어요. 자원봉사자들은 국제행사여서 기대도 컸고 시간을 미리 빼놓고 한 거라 굉장히 화를 냈죠. 센터에서도 죄송했지만 어쩔 수 없이 자원봉사활동 취소를 알릴 수밖에 없었어요. 자원봉사자 모집도 어려운데, 이렇게 활동이 갑자기 취소가 되면 너무 힘들어요.

자원봉사센터 담당자

- 또한, 대규모 축제에서 대행사가 자원봉사자 인권침해를 하는 경우가 많은데 이들에 대한 관리 권한도 없는 상황이어서 더욱 어려움을 겪고 있음.
- 이에 참고할 수 있는 자원봉사 현장 인권 가이드 마련이 필요함.
- 인권 가이드를 활용하여 수요처와 대행사 및 자원봉사자 등에게 인권보장의 중요성을 상기시키며 협력을 요청할 수 있을 것이라 기대됨.
- 이와 관련하여 자원봉사센터 종사자들 대상의 인권교육도 필요하며 장기적으로는 자원봉사 현장이 인권보장의 중요한 현장으로 자리 잡을 수 있도록 해야 할 것임.

자원봉사센터 담당자 인권 교육을 의무교육화해서 개인정보보호교육, 성희롱예방교육, 인권교육을 함께 실시하면 좋겠어요.

자원봉사센터 담당자

모든 지역의 큰 행사는 공무원이 동원되기 때문에 공무원들도 인권교육을 받아야 한다고 생각해요. 자원봉사 담당 부서뿐만 아니라 전부서의 공무원들이 차출이 되는 경우에는 모두 인권교육이 필요할 것 같아요.

자원봉사센터 담당자

② 자원봉사자 인권상황 인식 조사

○ 수집된 사례와 기존 문헌을 활용하여 설문 조사 설계

제3차 연구진 회의(7.3, 7.11, 7.24)를 통한 수집사례를 분류하고 분석함.

- 기존 인권실태 조사 등 자료 검토.
- ‘활동현장에서 발생할 수 있는 자원봉사자 인권상황 인식조사’ 실시.
- 조사기간: 8.17~8.29, 센터 관리자 대상, 127명 응답하였고 부실한 1부를 제외하고 총 126명의 자료를 분석함.
- 한계: 자원봉사자 대상 실태조사가 선행되지 못함에 따라 센터 관리자가 인지하고 있는 상황에 대한 조사를 실시하게 됨.

응답자 기본 사항

- 여성 66.7%, 남성 33.3%.
- 연령은 40대가 35.7%로 가장 많았으며, 그다음이 30대 28.6%, 50대 26.2%, 20대 이하 8.7%, 50대 이상 0.8% 순이었음.
- 직책은 실무책임자(사무국장, 부장)가 42.1%로 가장 많았으며, 실무자(담당자, 코디네이터)

36.5%, 중간관리자 20.6% 순이었음. 센터장은 단 1명만 응답하여 0.8%이었는데, 센터의 정책결정 및 인권보장의 책임을 센터장이 맡고 있기에 참여가 미흡한 점은 안타까웠음.

- 자원봉사센터 근무 경력은 6~10년이 27.8%로 가장 많았으며, 그다음으로 11~15년 23.8%, 3년 미만 20.6% 순이었음.
- 2017~2018년 인권교육 경험은 27.0%로 낮았음.

○ 실태조사 결과

(1) 인권침해 상황에 대한 관리자의 인식

자원봉사활동 중 자원봉사자가 경험할 수 있는 인권침해 상황

- 5점 만점으로 평균을 비교하였을 때 ‘상해를 입은 경우’ 2.70점으로 가장 높았고, 그 다음으로 ‘주관단체에서 갑자기 자원봉사 요청을 철회하는 경우’ 2.62점, ‘이른 또는 늦은 활동으로 대중교통수단이 확보되지 않는 경우’ 2.57점 순으로 나타났음. 그 밖에 ‘물품 보관 장소가 없어 물건이 분실, 망가지는 경우’ 2.56점, ‘구체적인 활동내용을 알려주지 않고 봉사현장에 투입하는 경우’, ‘자원봉사자가 부당한 일을 겪었을 때 구제절차가 없는 경우’, ‘동의 없이 사진, 동영상, 정보를 사용하는 경우’가 2.52점으로 높았음.

〈그림 3-1〉 자원봉사자가 경험할 수 있는 인권침해 상황

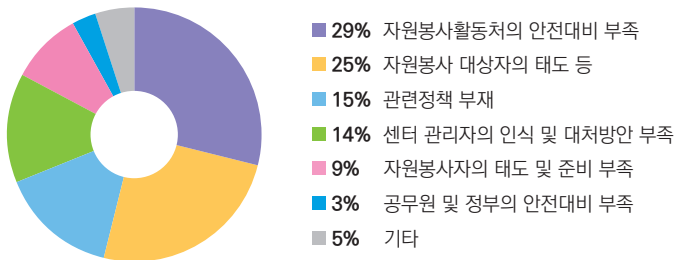
(5점 만점) ■ 평균



자원봉사 현장의 인권문제 발생 요인

- 센터 관리자들이 인식하고 있는 인권문제 발생 요인은 ‘자원봉사활동처의 안전대비 부족’이 29%로 가장 높았고 그다음이 ‘자원봉사 대상자(수혜자)의 태도, 예의 등’ 25%, ‘관련 정책 부재’ 15%, ‘자원봉사센터 관리자의 인식 및 대처방안 부족’ 14% 순이었음.
- 자원봉사센터 관리자들은 자원봉사 현장에서 발생하는 인권문제는 본인들의 통제가 어려운 자원봉사활동처와 자원봉사 대상자(수혜자)로 인한 것으로 보고 있음. 이는 자원봉사 현장의 구조적인 문제보다는 개별적인 인권침해 사건에 더 초점을 두고 있는 것으로 보임. 인권침해 사건은 구조적 문제로부터 발생하기 때문에 향후 자원봉사 현장의 구조적인 부분에 대한 시각을 관리자들이 가질 수 있도록 인권교육이 필요할 것으로 생각됨.

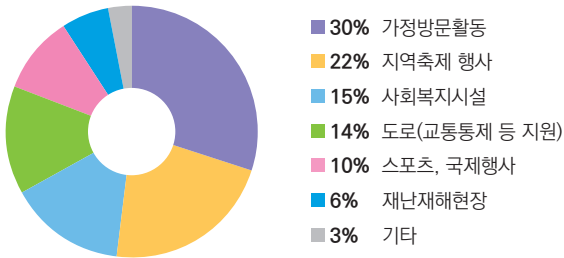
〈그림 3-2〉 인권문제 발생 요인



인권침해 발생 가능성이 높은 자원봉사 현장

- 인권침해 발생 가능성이 높은 자원봉사 현장으로는 ‘가정방문 활동(도시락 배달, 말벗 등)’ 30%로 가장 높았고, 그다음이 ‘지역축제 행사(OO축제, 박람회 등)’ 22%, ‘사회복지시설(장애인시설, 노인시설, 복지관 등)’ 15% 순이었음.
- 가정방문활동은 2인 1조로 방문을 하여야 함에도 불구하고 인력부족 등으로 인해 1명만 가정을 방문하는 경우가 많아 위험에 노출되어 있음. 지역축제의 경우는 주로 축제 대행사가 진행하는데, 대행사 직원들은 인권교육이나 자원봉사자 관리에 대한 교육을 받지 않고 행사를 진행하는 상황이 대부분이기에 지역축제를 인권침해 발생 가능성이 높은 현장으로 센터 관리자들은 인식하고 있었음. 또한 지역축제는 불특정 다수의 지역주민과 관광객들이 많이 참여하면서 이들에 의해서 자원봉사자들의 인권침해가 일어날 가능성이 높은 것으로 생각됨.

〈그림 3-3〉 인권침해 발생 가능성이 높은 자원봉사 현장

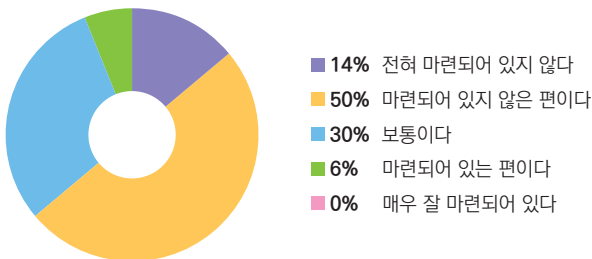


(2) 자원봉사센터의 인권보장 관리 현황

소속 기관의 자원봉사자 인권침해 예방 및 구제 시스템

- 현재 소속된 센터의 자원봉사자 인권침해를 예방하거나 구제하는 시스템에 대해서 ‘매우 잘 마련되어 있다’는 응답은 한 명도 없었으며, ‘전혀 마련되어 있지 않다’ 14%, ‘마련되어 있지 않은 편이다’ 50%로 응답하고 있음.
- 인권침해 예방 및 구제 시스템은 인권침해를 예방하고 실제 인권침해 사건 발생 시 신속하게 해결할 수 있도록 지원하기 때문에 필요함에도 불구하고 대다수 센터는 이를 마련하고 있지 않음. 향후 인권침해 예방 및 구제 시스템을 센터별로 마련할 필요가 있음.

〈그림 3-4〉 소속 기관의 자원봉사자 인권침해 예방 및 구제 시스템

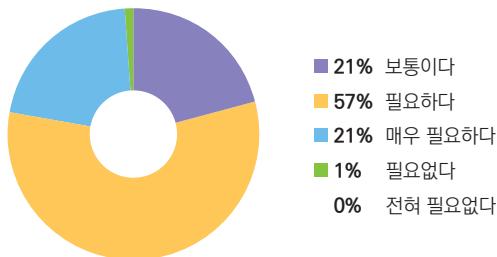


소속 기관의 자원봉사자 인권침해 예방 및 구제 시스템의 필요성

- 현재 소속된 센터의 자원봉사자 인권침해를 예방하거나 구제하는 시스템에 대해서는 ‘매우 필요하다’ 21%, ‘필요하다’ 57%로 80% 가까이 응답자들은 시스템의 필요성을 이야기했

음. 향후 인권침해 예방 및 구제 시스템 마련이 이루어져야 할 것으로 생각됨.

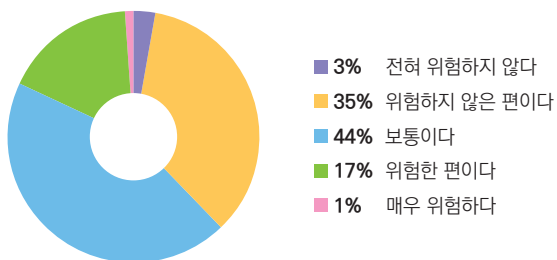
〈그림 3-5〉 소속 기관의 자원봉사자 인권침해 예방 및 구제 시스템의 필요성



담당 현장의 인권 위험성 정도

- 현재 본인이 담당하는 현장의 인권 위험성에 대해서는 응답자의 38% 정도(‘전혀 위험하지 않다’ 3%, ‘위험하지 않은 편이다’ 35%)가 위험하지 않다고 생각하고 있었음.
- 인권침해 시 담당자에게 알리지 않고 그만두거나 보고체계가 없어 인권침해 사건이 담당자에게 보고되지 않는 일들이 사례조사 인터뷰를 통해 드러남. 또한 응답자의 73%가 2017-2018년 동안 인권교육을 받지 않았다고 응답한 것으로 보아 인권침해 상황에 대한 인식이 부족할 수도 있기에 따라서 향후 현장의 위험성에 대해서는 실태조사를 통해 좀 더 자세하게 살펴볼 필요가 있음.

〈그림 3-6〉 담당 현장의 인권 위험성 정도



(3) 자원봉사 현장의 인권보장을 위해 필요한 정책 및 방안

자원봉사센터 차원, 자원봉사활동 현장 차원, 정부 차원의 3가지 부분으로 나누어 필요성에 대해 5점 척도로 질문함.

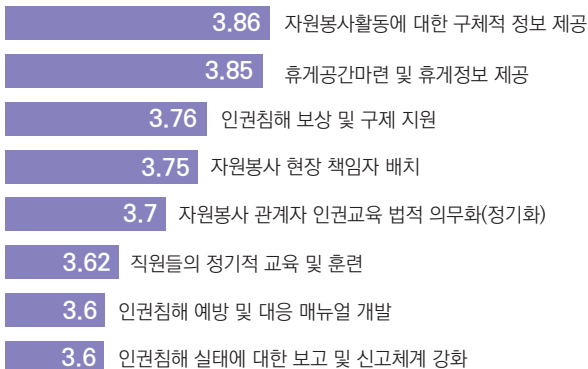
- 자원봉사센터 차원에서는 ‘인권침해 예방 및 대응을 위한 직원들의 정기적 교육·훈련’과 ‘인권침해 예방 및 대응 매뉴얼 개발’의 필요성이 높게 나타남.
- 자원봉사활동 현장 차원에서는 ‘자원봉사활동에 대한 구체적 정보 제공’, ‘휴게공간 마련 및 휴게정보 안내’, ‘자원봉사 현장 책임자 배치’의 필요성이 높게 나타남.
- 정부 차원에서는 ‘자원봉사 관계자 인권교육의 법적 의무화(정기화)’, ‘자원봉사자 인권침해 보상 및 구제 지원(상해보험, 소송 등에 대한 예산 지원 포함)’, ‘인권침해 실태에 대한 보고 및 신고체계 강화’의 필요성이 높게 나타남.

가장 필요성이 높은 순으로 정리해보면 다음과 같음. ‘자원봉사활동에 대한 구체적 정보 제공’이 3.86점으로 가장 높았고, 그다음 ‘휴게공간 마련 및 휴게정보 안내’ 3.85점, 자원봉사자 인권침해 보상 및 구제 지원(상해보험, 소송 등에 대한 예산 지원 포함) 3.76점, ‘자원봉사 현장 책임자 배치’ 3.75점 순이었음.

- 자원봉사 현장의 인권보장을 위해서는 자원봉사센터보다는 정부 차원의 정책 및 방안 마련이 가장 필요하다고 응답자들은 생각하고 있었음. 향후 정부에서 자원봉사 현장의 인권보장을 위한 정책과 방안을 마련할 수 있도록 적극적으로 요청해야 할 것임.

〈그림 3-7〉 자원봉사 현장 인권보장을 위해 필요한 정책 및 방안

5점 만점 ■ 평균



(4) 조사에 참여한 자원봉사센터 관리자의 의견

인권침해와 관련된 사항에 대한 자유로운 의견을 관리자들에게 물었고 그 결과를 분류해서 제시하면 다음과 같음.

자원봉사자의 처우와 활동

- 무급성의 강조, 강요된 활동, 인권침해의 가능성이 큼.
- 관리자들은 자원봉사자들이 자발적으로 일하고 무급이라는 점이 악용되는 경우들이 있다고 하었음. 즉 충분한 정보를 제공하지 않고 자원봉사자를 무급 노동력으로 인식하여 처우하며 무리한 요구(활동)을 하는 등의 경우가 있어 자원봉사자들의 인권침해 가능성이 있음.

“자원봉사 현장에 인권침해는 아주 다양하게 일어납니다. 어떤 장애인의 날 행사에서는 종일(6~8시간) 자원봉사를 하고 자원봉사자들이 도시락도 제대로 못 받는 경우도 있고(행사장에 식당이 없는 곳), 설사 받더라도 구석에 모여 눈치를 보면서 밥을 먹는 경우도 있었습니다.(자원봉사를 하러 왔는데 밥을 왜 먹냐고, 행패를 부리기도 했습니다) 그리고 어떤 지역행사에 인원동원이 필요할 때는 무작정 자원봉사의 취지는 고려하지 않은 채 자원봉사자들을 급히 모집해 인원동원용으로 자원봉사자를 활용하는 예도 많습니다. 또한 나이가 어리다는 이유로 불편하고 싫은 이야기를 들어야 할 때도 많습니다.”

“자원봉사자를 마치 부하직원 다루듯이 하며 함부로 대하는 경우가 많으며, 자원봉사자들의 의견이 묵살당하는 경우가 많다. 또한 봉사자들에게 너무 많은 것을 요구한다.”

“축제, 전시회 등의 큰 행사 안내 봉사활동 시, 자원봉사를 시키는 단체나 주최기관에서 자원봉사자에게 배치 업무 외에 청소나 허드렛일을 시키는 경우, 봉사자들이 불쾌하게 느낀 적이 있다.”

“지방권의 자원봉사자의 인식은 '무급 직원' 취급이 사실이다. 자원봉사센터에서 관련 교육 및 홍보, 해당 활동처 담당자에 대한 주의사항을 안내하고 있지만, 지역행사 및 교통정리 활동 현장은 각양각색의 시민들을 접하는 만큼, 변수가 많이 일어나고 자발적인 계도 및 캠페인을 통해 상황이 개선되면 좋겠지만, 일단은 제도적인 최소한의 안전장치가 마련이 된 후, 시민의식을 통한 긍정적인 상황을 기대하는 것이 좋을 것으로 생각된다. 중앙차원에서 공중파 방송 및 광고, 공익광고, 캠페인 등이 병행되었으면 한다.”

“자원봉사활동은 자발성이어야 한다. 그러나 지금은 강요된 봉사활동을 많이 하고 있고 그것은 행정안전부의 지방자치단체의 평가 중 자원봉사활동률을 평가업무에 넣은 결과이다. 해마다 지방자치단체 공무원들은 좋은 평가업무를 받기 위해 자원봉사센터에 자원봉사활동률을 높이도록 압력을 넣는다. 센터는 보조금을 받아야하고 센터장이나 직원들의 신분에 영향력을 미치는 지자체 공무원들의 말을 들을 수밖에... 결국 자원봉사활동은 지자체 평가점수를 받기 위해 자발성이 아닌 강제 봉사활동을 해야 한다. 이런 평가 활동을 개선하도록 해마다 중앙에 요청하지만 해마다 결과는 오히려 정 반대다. 전국의 자원봉사활동 중 자발성이 아닌 강요된 봉사, 즉 자원봉사 현장의 인권침해자는 다른 아닌 행정안전부 공무원과 평가제도를 선정한 선정위원들. 그 기준에 맞춰서 활동률을 올리도록 요구하는 지자체 공무원들이다.”

“실제 현장에서 자원봉사자들이 '자원봉사 수혜자(수요처 관리자)의 무리한 요구'가 힘들다는 의견이 많았습니다. 이에 대해 지역 자원봉사센터에서 수혜자를 교육하기에 한계가 있으므로, 자원봉사자의 인권을 보호할 수 있는 국가적, 제도적 장치가 필요하다고 생각합니다. 또한, 자원봉사자의 인권에 대한 일반 시민들의 민감성을 키우기 위한 대중매체 홍보 방안도 마련되었으면 합니다. '자원봉사자의 인권'에 대해 좋은 개선안이 마련되기를 바랍니다.”

관리인력 대상 인권교육 필요

- 지자체 공무원, 센터 관리자, 협력단체, 사회복지기관 등의 관리 인력들이 인권에 대해 정확히 모름. 따라서 인권교육 등을 통해 인권 개념과 침해 상황 인지 필요.
- 자원봉사자의 인권보장을 위해서는 관리 인력들의 인권 인식이 먼저 선행되어야 하며 이들을 대상으로 하는 인권교육 및 인권보장 매뉴얼이 필요함.
- 인권교육은 실질적인 내용으로 정기적, 의무적으로 이루어져야 함.

“자원봉사센터 관리자로써 자원봉사 연계 시 수요처에 대한 자원봉사자의 처우 및 활동 환경에 대해 사전에 철저한 조율 및 요청을 실시하고 있으나 특히 대규모 행사 시 관리인력들에게 인식 교육이 진행되지 않는 이상 같은 문제가 반복되어 봉사자들의 중도 포기 등의 사유가 발생합니다. 자원봉사는 월급을 받고 일을 하는 사람이 아닌 만큼 그분들의 시간과 노력에 대한 대가는 충분히 보상받아야 한다고 생각합니다. 돈보다 더 비싼 자원봉사자를 존중하고 감사하는 마음이 가장 바탕이 되어야 합니다. 그런 인식 교육이 진행될 수 있도록 사전교육 시 자원봉사자에 대한 존중의 교육과 이를 어길 시 수요처에 대한 제재가 이루어질 수 있도록 해주세요.”

“사회 전반적으로 자원봉사자들은 무슨 일이든 잘 도와주고 열심히 해야 한다는 분위기가 자리 잡고 있어서 일당이나 임금을 지불하고 사람을 써야 하는 경우임에도 자원봉사자를 요청하는 경우가 종종 있음.”

“무엇보다 센터 관리자, 활동처 관리자의 의무교육이 먼저 시행되어야 한다고 생각합니다.”

“자원봉사자에 대한 인식을 강화할 필요가 있다. 시간이 남아서 본인이 원해서 하는 자원봉사가 아닌 자원봉사의 가치와 소신을 가지고 활동하는 자원봉사자들임에도 유급인력의 부재 등에 업무에 배치하고 잡다한 업무를 할 수 밖에 없다고 여겨지는 자원봉

사활동처의 관리자들에게 책임을 부여하고 관리할 수 있도록 자원봉사자 활동, 배치, 관리에 대한 매뉴얼이 제작되어 수요처, 공무원들에게 배포될 필요성은 반드시 필요하다고 생각된다.”

“인권침해에 대한 교육을 받아본 적이 없어서 인권침해라 하지만.. 어느 정도의 것이 인권침해인지 개념 자체가 교육이 반드시 필요한 부분이다.”

“자원봉사자 인권에 대한 깊은 고민을 통해 교육 등을 개발하고 자원봉사센터 차원에서 끄기는 것이 아니라 수요처에서도 의무화는 물론, 쉽게 접근할 수 있는 교육이 될 수 있도록 노력해야 한다.”

“자원봉사자 인권에 대한 센터 담당자 대상으로 한 정기적인 교육과 법적 대안이 필요하며 자원봉사자 및 행사 주최자를 대상으로 센터 담당자들의 교육이 필요합니다.”

“수요처 및 활동처의 담당자 또는 관계자의 봉사자에 대한 인식개선이 필요함. 예를 들어 봉사자 배치가 되면 이것저것 일꾼을 부리듯 하는 경우가 종종 있음.”

인권보장 체계 마련 필요

- 인권침해 상황이 보고되지 않았어도 인권침해 상황이 의심되는 경우가 있음.
- 인권침해 예방을 위한 노력과 인권침해 시 구제 방안이 마련되어야함.

“아직 접수된 인권침해 사례는 없었으나 가능성에 대비해서 정확한 사례 관리와 대비책은 필요함”

“자원봉사 현장에 대한 담당자의 사전 현장 파악과 응급 및 위급상황 시 조치 및 대처할 수 있는 방안을 모색하고 현장에 봉사자와 같이 투입하여 활동 전 봉사자에게 충분한 사전교육과 인권침해 및 상해 등 응급 및 위급상황 시 대처방안을 교육 및 공유하여 인권침해 및 안전사고를 최대한 줄이도록 하여야 합니다.”

“센터 내에서조차도 자원봉사자, 혹은 실무자의 인권에 대해서 관심이 없습니다. 또 전화로 욕을 하거나, 거칠게 대응하는 악성 민원을 대할 때가 빈번한데 이런 감정 노동, 인권침해에 대한 대응 매뉴얼이 있었으면 좋겠습니다.”

“자원봉사 현장에서는 빈번하게 인권침해와 관련된 문제가 발생하고 있으나, 이에 대한 대응방안이 없어 자원봉사자들의 이야기를 들어드리고, 위로의 말씀을 건네는 수준이 전부입니다. 이런 형태는 자원봉사센터의 전문성을 저하하는 요인이라고 생각합니다. 자원봉사 현장에 자원봉사센터 관리자가 함께 동행하면 좋겠지만 자원봉사센터의 업무도 매우 과중하므로 현재 인력으로는 실현 가능하기 어려울 것으로 사료됩니다. 행정기관에서 자원봉사센터 직원을 배제하여 만드는 쓸모없는 탁상행정이 아닌 자원봉사센터 실무자의 의견이 반드시 반영된 관련 정책이 필요하다고 생각합니다.”

“자원봉사센터 관리자가 현장 상황을 일일이 관리할 수 없고, 자원봉사자의 증언으로만 현장을 파악할 수 있으며, 사건이 종료되어야 봉사자의 사담으로 상황을 알 수 있음. 봉사자는 교육을 통해 사전 예방과 조치 방법을 알려주고, 관리자는 대처 방안 및 조치할 수 있는 근거를 마련하여야 한다고 사료됨.”

“자원봉사 현장에서의 인권침해는 급작스럽고 예고 없이 발생함에 따라 자원봉사자, 자원봉사 관리처의 직원 등이 적시에 올바른 대응을 할 수 없는 경우가 많으며, 특히 1인 봉사의 경우 인권침해 상황이 발생한다고 해도 대응할 수 있는 방법이 적절하지 않은 경우가 많다. 이를 위한 구제 절차 및 자원봉사 대상자 제외 등의 방안이 필요할 것이다.”

“자원봉사 현장에 총괄 컨트롤타워가 있는 경우에는 활동 분야별 배치 및 운영이 원활히 이루어지는 반면 재난재해와 같은 경우 현장에 전국 각지의 다양한 봉사기관과 단체들이 모여들 경우 무분별한 활동이 이루어져 인력 및 물품 낭비는 물론 봉사 관리자와 봉사자 간, 수혜자와 봉사자 간의 비공식적인 갈등들이 발생하는 경향이 있다. 이 경우 인권침해가 나타난다. 인류애적인 마음가짐으로 봉사활동에 참여하는 경우도 있지만 막연한 생각으로 참여하는 무분별한 봉사자 확보보다는 긴급사항이 아니라면 시간이 조금 걸리더라도 지역센터에서 기본교육을 거친 봉사자를 선별 배치하는 것이 효율적이라고 생각한다.”

“자원봉사 현장의 인권침해와 관련하여 관련 매뉴얼이나, 전담으로 말을 직원이 꼭 필요하다고 생각합니다. 하지만 현실적으로 센터에서 하는 사업들에 치여 매일 매일을 고되게 일하는 자원봉사센터 담당자들에게 또 다른 짐을 지우게 하는 것은 아닌가 하는 생각이 듭니다. 이와 관련하여 자원봉사자들의 인권과 관련된 여러 방법들을 적용하고자 한다면 그에 맞게 전담 인원을 확충하여 진행해야 한다고 봅니다. 지금 현 상황에서 인권과 관련된 업무를 추가로 부과한다는 것은 '보여주기' 식의 대처방안이 아닐까 하는 생각이 듭니다. 왜냐하면 넘쳐나는 업무에 인권까지 얹혀진다면 그것을 누가 책임감을 갖고 열정적으로 처리하려고 할까요 인권침해와 관련된 내용을 적어야 되는데, 너무 상황만을 적은 것 같아 죄송스럽네요.”

“봉사자분들께서 이야기를 하신 부분에 대해서는 인권피해는 없었다고 하셨고, 민원들이 자주 드나드는 곳이기 때문에 조연도 많이 듣고 이야기도 많이 나눠봅니다. 하지만 아직 인권피해는 없었고 말하기 어려운 부분이어서 말을 안 하실 수도 있겠다고 생각은 합니다. 인권피해로 연락이 오거나 상해를 당했다라는 연락은 없었고 그만큼 봉사자분들도 경계를 하고 신경 쓰면서 하지 않을까 합니다.”

자원봉사센터 관리자가 인권침해의 대상이 됨. 이에 대한 실태조사와 예방 및 구제방안 필요.

- 자원봉사자뿐만 아니라 자원봉사센터 관리자들도 인권침해가 심각함. 이들에 대한 실태조사가 실시되어 예방과 침해 시 구제방안 마련이 필요함.

“저는 센터의 담당자로 봉사단 회장님이나 단장님을 만나서 협조나 부탁을 해야 하는 경우가 많습니다. (그럴 땐 단장님께 살살거리면서 술도 한잔 따라드리고 잘 구슬려서 우리 센터에 협조하게 하라는 센터 내부 구성원들의 이야기를 듣고 억지로 그렇게 한 적도 있었습니다. 그것이 저의 업무라고 말합니다.)”

“자원봉사자 중심의 인권침해가 발생하는 경우도 많지만 반대로 관리자를 대상으로 한 인권침해 또한 심각한 편입니다. 관련 규정(법, 규칙 등)을 만들 때 동시에 진행했으면 합니다.”

기타

“정말 맞춤형이 되는 유용한 가이드라인이 나왔으면 좋겠습니다.”

“인권이 바로 서는 국가, 기원합니다.”

04

가이드 개발

1 가이드 구성

- 자원봉사 현장은 정부와 민간의 다양한 사람들과 조직들이 협력하여 활동하는 곳임. 따라서 자원봉사센터가 보장해야 하는 인권은 헌법과 법률에 명시된 것뿐만 아니라 국제인권법 및 각종 인권규범에서 제시된 것을 모두 포함해야 할 것임.
- 인권을 범주화하는 일반론은 없지만 세계인권선언, 시민적·정치적 권리에 관한 국제조약, 경제적·사회적·문화적 권리에 관한 국제규약을 근거로 4가지 범주로 구분해 볼 수 있음(이창수외, 2005; 권중돈외, 2014). 즉 인간의 존엄, 시민적·정치적 권리, 경제적·사회적·문화적 권리라는 범주와 이러한 범주에서 인권이 침해받았을 경우에 이를 회복·구제받을 수 있는 법 절차적 권리의 범주임. 이러한 인권의 범주와 실체적 권리의 세부 내용을 살펴보면 다음 <표 4-1>과 같음.

〈표 4-1〉 국제인권장전의 인권 분류

인권 범주	하위범주	내용별 실체적 권리
경제적 권리	인간의 존엄	천부적 자유와 존엄, 생명권, 신체의 자유와 안전, 강제노동/노예금지, 고문금지, 법 앞에 평등, 차별금지
시민적 권리 정치적 권리	시민적 권리	사생활의 자유(명예/명성/정보통신/통신/ 혼인선택 포함), 거주이전의 자유(망명권 포함), 국적취득권, 아동의 권리, 재산소유권, 사상·양심·종교의 자유
	정치적 권리	의사표현의 자유(알권리·정보접근권 포함), 언론·출판의 자유, 집회·결사의 자유, 참정권(발안권, 공무참여권, 청원권 포함)
경제적·사회적 문화적 권리	경제적 권리	사회보장권, 노동에 대한 권리, 적정보수의 권리, 유리한 노동조건향유권(실 권리 포함), 노동조합의 권리
	사회적 권리	가족형성권, 적정생활수준향유권(식량권, 물에 대한 권리, 주거권, 건강권 포함)
	문화적 권리	교육에 대한 권리, 문화생활참여(과학기술향유권, 저작권, 자기문화 향유권 포함), 인권질서추구권
법절차적 권리	법절차적 권리	법적 인격체의 인정, 법적 구제권, 인신보호, 공정/신속재판을 받을 권리, 적법절차, 무죄추정, 죄형법정주의, 수형자의 권리

출처: 이창수와(2005), p.59.

- 본 가이드는 이러한 범주와 내용별 실체적 권리를 기반으로 하여 자원봉사활동 현장에 적용할 수 있도록 구성하였음. 가이드 영역의 내용은 사례 수집을 위해 실행했던 인터뷰와 자원봉사센터 담당자를 대상으로 실시했던 인식조사를 기반으로 하였음. 이를 정리하면 다음 〈표 4-2〉와 같음.

〈표 4-2〉 인권의 범주와 가이드 영역

인권 범주	내용	가이드 영역
인간의 존엄	<ul style="list-style-type: none"> - 모든 인간은 자유와 존엄한 존재로 차별받지 않아야 함. - 초국가적 원리이며 국가는 이를 보장할 책무가 있음. 	1-1, 1-2, 1-4, 2-6
시민적 정치적 권리	<ul style="list-style-type: none"> - 개인의 자유를 최대화하는 원리로, 자유롭게 선택할 수 있는 자율적 원리를 포함 - 기회의 평등 중요: 자유롭게 개인의 능력을 개발하는 것 뿐만 아니라 동일 업적에 대한 동일 보상 포함 - 의사표현 및 집회 결사의 자유로 정치적 권리 보장 	3-1, 3-2, 3-3, 3-4, 3-5, 3-6, 3-7
경제적·사회적 문화적 권리	<ul style="list-style-type: none"> - 자유와 평등의 실질적 보장을 위해서는 인간의 생존이 보장되어야 함 - 안전하게 활동(노동)할 수 있는 환경이 보장되어야 함 	1-3, 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-7
법적·차별 금지 권리	<ul style="list-style-type: none"> - 인권침해 시 이를 구제할 수 있는 방법과 절차가 마련되어야 함 	1-2, 1-4, 3-4

2 가이드 적용의 한계

- 본 가이드는 의무적 구속력을 지니는 것은 아니며 단지 이를 활용하여 현재 자원봉사 현장의 인권상황을 점검하는 데 도움을 주고자 하는 것임. 현재 인권상황을 살펴볼 수 있는 자료가 거의 전무하기에 국가에 정책 제안이 어려운 상황임.
- 본 가이드를 활용하여 현재 자원봉사활동 현장을 점검해 봄으로써 자원봉사센터, 자원봉사자, 수요처, 공공기관 등 각 주체별로 필요한 교육과 협력사항 등을 도출해 낼 수 있을 것임. 또한 이를 기반으로 하여 자원봉사 현장에서 인권보장을 위해 필요한 정책적 제안과 인력 확보를 위한 근거 자료를 정부에 제공할 수 있을 것으로 기대함.
- 향후 자원봉사자 인권실태 조사를 실시하여 이를 바탕으로 본 가이드 내용을 보완할 필요가 있음.

- 본 가이드 양식은 ‘인권경영가이드라인 및 매뉴얼(국가인권위원회, 2014)’을 참고하였음.

3 가이드의 활용

- 본 가이드는 인권보장 운영 체계구축, 안전한 봉사활동 현장 보장, 자원봉사의 자율적 활동 보장으로 구성되었음.
- 기본원칙에 따른 체크리스트는 활동 현장의 참여자들이 인권감수성을 함양할 수 있는 실천적인 항목으로 구성되었으며, 구체적인 사례는 FGI, 보도기사, 국가인권위원회 자료를 토대로 했음.

05

가이드 원칙

1 인권보장 운영 체제 구축

기본원칙

- 센터장이나 직원 등 한 개인의 노력이 아니라 자원봉사센터라는 조직적 차원에서 인권보장을 위한 방안들이 체계적으로 마련되어 있어야 한다.
- 이는 인권침해를 예방하기 위한 사전노력과 자원봉사활동 현장에서의 인권보장을 위한 노력, 인권침해 시 구제방안, 향후 인권증진을 위한 자정노력까지 포함한다.

1-1 우리 센터는 자원봉사 현장의 인권보장을 위한 노력을 정기적으로 하고 있는가?

- 직원들 대상 인권교육 실시
- 인권침해 상황 등의 정기적 보고
- 인권증진을 위한 자정노력 강구
- 인권보장을 위한 인권위원회 구성 및 운영

예	보완필요	아니오	해당없음

추가고려 사항

예) 자원봉사센터 내 인권위원회

목적 | 자원봉사 현장의 인권보장을 위하여 자원봉사센터 내에 인권위원회를 구성하여 운영.

기능 | 인권증진을 위한 방안 모색 및 필요 사항 권고, 인권침해 행위에 대한 조사 및 구제 심의 등.

구성 | 내부 및 외부위원으로 5~7인 구성(센터규모 등에 따라 달라질 수 있음).

(내부위원) 센터장을 위원장으로 하여 구성.

(외부위원) 인권분야 학식과 경험이 풍부한 사람으로 반드시 1명 이상 선임.

예) 구제절차

- | | |
|----------------|--|
| ① 신고 및 접수 | 인권침해 행위 발생 (현장신고, 센터신고)
센터장 및 위원장 보고 |
| ② 조사팀구성 | 위원회 위원 및 현장 담당 직원등으로 구성 |
| ③ 사실조사 | 피해자 면담(사실 확인)
피의자(행위자) 사실면담 및 확인조사
목격자(직원, 자원봉사자 등)의 사실 확인
자료확보: 영상, 사진, 현장기록 등 |
| ④ 인권위원회 회의 | 침해 여부 결정
시정방법 결정
- 국가인권위원회 등 국가기관에 조사 의뢰, 법률에 따른 고소 고
발 검토
- 센터차원에서 시정 및 징계 |
| ⑤ 침해사실 통보 및 보고 | 피해자, 피의자, 보호자, 담당공무원 등 관계자
센터 및 관련 기관에 보고 |
| ⑥ 침해복구 | 결정된 시정 반안에 따른 조치
향후 재발방지 대책 마련 |

사례 1 자원봉사센터 담당자 인권 교육을 의무교육화해 개인정보보호교육, 성희롱예
방교육, 인권교육을 함께 실시해야 한다.

1-2 우리 센터는 사전에 협력기관(공무원, 대행사, 행사주최, 자원봉사활동기관 등)과 자원봉사 현장의 인권보장을 위한 방안을 논의하였는가?

- 협력기관 직원 인권교육 여부 확인.
- 계획 수립 시 적극적인 참여로 협력기관의 부당한 요구가 일어나지 않도록 사전 확인.
- 인권침해 시 구제 방안 마련 등(1-1 구제방안 참고).

예	보완필요	아니오	해당없음

추가고려 사항

사례 2 큰 지역 축제는 대행사에게 사업 위탁을 주어 진행을 한다. 대행사 직원들이 자원봉사자들을 함부로 대하는 경우가 많다. 미리 담당 공무원과 협의가 되어 행사 계획부터 자원봉사센터가 대행사와 함께 논의를 하는 경우에는 문제 발생이 적는데, 자원봉사센터가 계획 수립에 참여하지 못하고 자원봉사자 모집만 하게 되는 경우 대행사 직원들에 대한 교육을 의무적으로 실시해야 한다.

사례 3 자원봉사자 OO씨는 봉사활동을 하다가 부당한 대우(인권침해)를 받았다고 자원봉사센터 직원에게 전화를 해서 하소연했다. 그러나 센터 직원 역시 대응방법을 모르거나 대응절차가 없어 해결하지 못했다.

1-3 자원봉사자 사전 교육 시 인권교육을 실시하였는가?

- 교육내용: 폭력 및 성폭력 예방교육, 인권침해 상황(자원봉사자가 인권침해를 하는 경우 포함), 인권침해 시 구제방안 등.
- 자원봉사자의 권리와 의무에 대한 설명 포함.

예	보완필요	아니오	해당없음

추가고려 사항

사례 1 자원봉사자 OO씨는 자원봉사자 교육을 받을 때 자원봉사활동 시 어떻게 친절하게 해야 할 지에 대한 교육은 받았지만 자원봉사자의 권리에 대한 것은 교육받은 적이 없다.

1-4 인권침해 구제 절차를 마련하고 자원봉사자들에게 안내를 했는가?

- 국가인권위원회, 지방정부 인권센터 등에 대한 정보 제공.
- 센터의 구제절차가 있는 경우 이에 대한 정보 제공.
- 구제신청에 대한 결과를 신청자에게 알려줌.

예	보완필요	아니오	해당없음

추가고려 사항

예) 국가인권위원회 신고전화

전화 | 1331

이메일 | hoso@humanrights.go.kr

홈페이지 | www.humanrights.go.kr

모바일 앱 | 플레이스토어에서 1331 인권상담 앱 다운로드 후 앱 접속후 화상·채팅 클릭.

2 안전한 봉사활동 현장 보장

기본원칙

- 자원봉사자가 안전하게 활동할 수 있도록 제반 사항들을 점검한다.
- 의무적으로 실시되어야 하는 사항들이 이루어졌는지를 확인한다.

2-1 재난현장 또는 지역축제의 경우 관련 매뉴얼에 따라 활동이 이루어졌는가?

- 재난현장에서는 통합자원봉사지원단 운영.
 - 국가와 지방자치단체는 자원봉사활동이 안전한 환경에서 이루어질 수 있도록 안전을 확보
- 안전확보를 위한 체크리스트 점검.
- 지역축제는 개최자가 30일 전에 안전관리계획 수립.
 - 자원봉사자 관련 내용 포함여부 검토, 비포함 시 수정 제안.
 - 1~2일 전에 재난관리부서 주관 합동·지도 점검 실시.

예	보완필요	아니오	해당없음

추가고려 사항

▶ 「재난 및 안전관리 기본법」 제34조의4에 의거한 ‘통합자원봉사지원단 운영 매뉴얼’이 있으며, 이 매뉴얼은 재난발생 시 관할구역 내 자원봉사센터와 대한적십자사 등을 중심으로 통합자원봉사지원단을 구성하여 자원봉사자 모집·교육·배치·상담·활동관리 등 자원봉사활동 업무 전반을 총괄·조정하기 위한 것으로서 재난 유형별로 탄력적으로 적용 가능.

▶ 「재난 및 안전관리 기본법」 제66조의11에 의거한 ‘지역축제장 안전 관리 매뉴얼’이 있으며, 이 매뉴얼은 중앙행정기관, 지방자치단체, 중앙행정기관과 지방자치단체 상호간, 지방자치단체 상호간, 민간단체 등이 개최하는 지역축제에 적용됨. 이에 따라 안전관리계획을 세우도록 하고 있으며 안전사고를 예방하도록 하고 있음.

2-2 자원봉사활동 장소의 안전을 확인하였는가?

- 확인사항: 외진 곳이 아님, 1명만 단독 근무, 교통사고 등의 위험이 없음 등.
- 자원봉사자에게 위험요소에 대한 공지.
- 위급상황 시 담당자와 연락할 수단이 확보됨.
- 보험체결 상황 확인 및 자원봉사자에게 공지.
- 추가 보험이 필요한 경우 파악.

예	보완필요	아니오	해당없음

추가고려 사항

사례 1 OO지역은 마라톤 대회에서 학생들에게 음료대를 지키는 봉사활동을 요청했다. 그 중 어떤 음료대는 외진 곳에 있어서 그곳에 배치된 일부 고등학생들이 고립된 형태로 있게 되었다. 대회 날은 비도 오고, 오가는 사람들도 없는데, 학생 10명 정도가 한 동안 고립되어 버렸다.

사례 2 자원봉사자 OO씨는 민간지역 화재 현장에 자원봉사활동을 가게 되었다. 그 곳 상황은 매우 위험해보였다. 그럼에도 봉사자들이 들어갔었는데, 어느 정도까지 자원봉사자가 활동을 해야 할지 기준이 없었다. 봉사자의 개인적 판단으로 활동을 하다가 결국 한 사람이 다치는 일이 벌어졌다. 봉사를 요청했던 관에서는 봉사자들에게 책임을 지라고 해 난감했다.

사례 3 OO장애인 시설에 청소년들이 봉사를 하러 갔다. 그 시설이 소독일을 하는 장애인 일자리 사업을 진행하는 시설이어서, 복도에는 위험물이라고 써져있는 소독약이 안전장치 없이 쌓여 있었다.

2-3 출, 퇴근 교통수단이 확보되어 있는가?

- 대중교통 시간 확인 및 대체 교통수단의 제공 여부 공지.
- 봉사활동처 간 이동 교통수단 확인.

예	보완필요	아니오	해당없음

추가고려 사항

사례 1 대규모 체육 행사 및 국제행사의 경우 대중교통수단이 없는 이른 시간에 봉사 활동 현장으로 가야 하는 경우가 많고, 한편으로는 대중교통 운영이 마감된 시간에 퇴근을 해야 하는 경우가 많다. 이런 상황에 대해서 봉사활동처로부터 사전에 안내도 받지 못했고 교통수단 또한 제공받지 못해 개별 교통수단을 이용해야 했다. 특히 청소년 자원봉사자인 경우 이 부분은 주의를 더 기울여야 한다.

사례 2 A씨는 지난 31일 추위 속에 2시간 가량 떨어야 했다. 오후 6시 20분에 도착하기로 한 셔틀버스가 제시간에 오지 않아서다. 언제 올지 모르는 셔틀버스를 기다리며 발만 동동 구르던 A 씨는 결국 다음 차편인 오후 8시 10분 버스를 타고 숙소로 돌아왔다. 다른 자원봉사자 B씨는 "오기로 했던 셔틀버스가 안 와서 강제로 근무를 못하게 되는 경우도 있다"고 토로했다. (노컷뉴스, 2018.2.3.)

2-4 휴식시간과 휴식공간이 확보되고 공지되었는가?

- 식사시간과 휴식시간 공지, 휴식공간 확보.
- 식사 및 간식, 물 등의 양과 제공 시간 확인.

예	보완필요	아니오	해당없음

추가고려 사항

사례 1 자원봉사자 OO씨는 외부에서 행사를 지원하는 봉사활동을 하는 중 주최 측에서 준비한 간식과 물을 제공받지 못했다. 다른 봉사자들은 받았는데 OO씨가 머무르는 쪽에는 오지 않아 요청했더니 기다리라는 말뿐이었다. 결국 물도 받지 못해 기다리다가 직접 가져다 먹으라고 해서 가봤지만 찾을 수 없었다.

사례 2 자원봉사자 OO씨는 하루(8시간) 근무를 하는 식의 봉사를 하는데 교대자가 없는 상태로 봉사활동을 했다. 중간에 식사를 하거나 화장실에 갈 수 있는 시간이 별도로 없었다. 어떤 때는 화장실 가느라 자리를 비우기라도 하면 주최 측에서 자리를 비웠다고 찾는 일이 벌어진다.

2-5 장소 특성에 따라 필요한 물품들이 제공되거나 공지되었는가?

- 여름, 해변 등 자외선이 강한 곳: 선크림, 모자, 선글라스 등.
- 추위가 심한 곳: 핫팩, 장갑, 털모자 등 방한용품.

예	보완필요	아니오	해당없음

추가고려 사항

사례 1 OO지역에 물총축제를 지원하는 자원봉사활동이었다. 축제를 하는 이틀간 굉장히 많은 비가 내렸는데, 주최 측에서는 어차피 물총축제라 물을 맞게 된다면 자원봉사자들에게 우비를 지급해주지 않았다. 실제로 자원봉사자들은 굉장히 추워서 많이 떨 수밖에 없었다.

사례 2 축제 지원이나 해변에서의 봉사활동 시 햇볕에 많이 노출되는 상황이었다. 이에 대한 안내가 없어서 모자, 선크림 등 자외선을 차단할 수 있는 물품을 준비하지 못했

다. 사전 안내가 있었다면 개인별로 자외선 차단 물품을 준비해 왔었을 것이다. 이렇게 사전 공지를 하지 않은 경우에는 주최 측에서 선크림 등 자외선 차단 물품을 구비하는 것이 필요한 것 같다.

2-6 각종 폭력으로부터 보호하기 위한 노력을 했는가?

- 신체적, 언어적, 성적 폭력 등의 예방을 위한 노력.
- 자원봉사 수혜자(일반 시민 포함) 등에게 폭력 예방 안내.
- 폭력 예방을 위한 캠페인 등의 활동.
- 수요처에서 마련한 예방 방안들을 함께 점검.
- 필요한 경우 자원봉사자 간 음주를 금할 것을 고지함.

예	보완필요	아니오	해당없음

추가고려 사항

사례 1 OO자원봉사자는 가정방문 봉사를 하는데, 늘 2인 1조로 가다가 그날 갑자기 다른 자원봉사자가 못 오게 되어 혼자 방문을 하게 되었다. 문을 두드리니 이용자가 술에 취해서 나왔는데 덮치려는 듯 와락 앞으로 넘어져 깜짝 놀라 도망갔다.

사례 2 남자 중학생 봉사자가 혼자서 독거 어르신 가정방문 봉사를 갔다. 방문했을 당시 어르신은 집을 비우고 없었고 손자의 여자 친구가 집에 있었다. 봉사자가 밖에서 불렀으나 답이 없자 집으로 들어가 봤고, 누군가 이불을 덮고 누워있어서 훑어보았는데 손자의 여자 친구가 나체로 자고 있었다. 예상치 못한 상황에 서로 놀라고 여자 친구 측에서 성추행으로 항의하는 일로 번져 자원봉사자가 크게 곤란을 겪게 되었다.

사례 3 자원봉사자 OO씨는 지역 행사에 교통통제를 하는 자원봉사활동에 배치되었다. 지역 행사를 위해서 하는 교통통제라고 해도 운전자들은 불편함을 호소해 민원이 자주 발생하는 일이다. 그런 민감한 일에는 자원봉사자들이 보조를 하는 방식으로 진행해왔는데 이날은 교통통제를 자원봉사자에게 하라고 했다. 교통통제를 당하는 시민들은 자원봉사자들에게 욕을 하는 경우도 많고 상황을 조율하기가 매우 어려웠다.

사례 4 지역 축제에는 불특정 다수의 이용자들이 방문하기 때문에 자원봉사자들이 여러 위험에 노출될 수 있다. 술에 취한 이용자들이 자원봉사자들의 팔뚝 같은 곳을 만지는 일도 많고 실랑이가 생기면 이용자 중에는 (때리려고) 손을 올리는 경우도 있다.

사례 5 OO자원봉사자는 요양시설과 무료급식소에서 봉사활동을 하던 중 언어적인 성희롱을 당했다. 이용자들이 자원봉사자에게 “집에서 일 안 하고 봉사하러 왔느냐, 시원한 커피 사줄게 전화번호 좀 줘봐라, 친절하네. 나랑 만날래? 전화번호를 불러라, 같이 밥 먹으러 가자, 나랑 같이 바람 쐬고 오면 내가 가진 땅 지분을 주겠다” 등의 말을 걸어오는 일이 있다.

사례 6 청소년 봉사자들이 벽화봉사를 하러 갔다. 청소년들이 벽화 그리기가 처음이라 벽화 그리기를 지도할 인솔자가 따로 있었다. 청소년 봉사자들이 능숙하게 잘 하지 못하자 인솔자는 ‘너 이럴 거면 하지 마’ ‘너 머리가 그것밖에 안 돼?’ ‘왜 이런 애들을 데려 왔느냐’ 등의 폭언을 했다.

사례 7 어르신 자원봉사자들이 여성의 외모에 대한 얘기를 많이 하고 여성 자원봉사자들에게 ‘몸매가 어떻다’ 등의 이야기를 하거나 원하지 않는 스킨십을 시도하는 일이 있다.

사례 8 숙박을 해야 하는 자원봉사활동에 여자 숙소에 몰래 들어간 남자 자원봉사자가 여자 자원봉사를 성폭행하였다.

사례 9 체육대회에서 자원봉사를 하는데, 선수들의 생활을 돕는 역할이었다. 어떤 때는 선수들이 뭔가 요청해서 숙소에 올라가 보면 옷을 벗고 있어 깜짝 놀랐다. 어떤 경우는 선수에게 연락처를 알려줬다가 자원봉사활동 이후에도 계속 연락이 와서 성희롱을 하는 일도 있었다.

3 자원봉사자의 자율적 활동 보장

기본원칙

- 자원봉사자의 자유의지로 활동내용을 선택하고 참여할 수 있도록 보장한다.
- 자원봉사와 관련된 충분한 정보를 제공하고 자원봉사자의 개인정보를 보호한다.
- 자원봉사자가 불만, 이의신청 등을 할 수 있는 방안을 보장하고 문제 해결에 적극적으로 나선다.

3-1 자원봉사자 모집과 배치 등의 모든 과정이 공정하게 이루어졌는가?

- 외모, 나이, 종교, 학력, 지역, 성적 지향 등을 이유로 차별하지 않음.
- 필요한 경우 자원봉사자의 특성(장애가 있는 경우, 아동, 노인 및 청소년 등)을 고려하여 진행 하되 이에 대한 충분한 이유와 설명을 자원봉사자에게 해주어야 함.

예	보완필요	아니오	해당없음

추가고려 사항

사례 1 물품을 판매하는 바자회 자원봉사활동에 갔는데 젊은 사람들이 필요하다며 나이가 많아서 안 되겠다고 거절당했다.

사례 2 자원봉사자 OO씨가 속해 있는 자원봉사단체는 다른 자원봉사단체들에 비해 구성원들의 연령대가 낮은 편이다. 여러 자원봉사단체들이 연합해서 활동을 하는 경우가 있었는데 다른 단체 봉사자분들이 ‘너희는 이거나 해’하면서 허드렛일 같은 것만 주고, 선택의 기회를 주지 않았다.

사례 3 OO자원봉사센터는 시민들에게 참여를 독려하는 캠페인 자원봉사활동을 할 자원봉사자 연결을 요청받았다. 그런데, 활동처가 자원봉사자들 중 ‘예쁘고 젊은 여자 자원봉사자’들로 보내달라고 해서 난감했다.

3-2 자원봉사자에게 봉사활동에 대한 정확한 정보를 제공하였는가?

- 자원봉사활동 내용과 시간 및 보상에 대한 구체적인 정보 제공.
- 수요처에서 자원봉사자 요청을 철회할 경우 적어도 일주일 전에 연락받을 수 있도록 함.
- 수요처 담당자 및 연락체계를 확인하여 자원봉사자에게 안내함.

예	보완필요	아니오	해당없음

추가고려 사항

사례 1 OO체육대회 봉사를 하는데 어디에 배치되는지 활동 전에 구체적으로 알려주지 않았다. 심야 경기 같은 경우에 현장을 가서 알게 되는 일도 있는데 주최 측에서는 ‘여러분들이 이해하고 그때 맞춰서 나와야 돼요.’ 이런 식으로 대응을 한다.

사례 2 OO지역 행사에 자원봉사활동을 하는데 행사 담당자가 사전 교육이나 업무에 대한 안내 자체를 하지 않고 업무가 시작되었다. ‘무슨 일이 생기면 말해달라’는 식의 사후조치만 한다.

사례 3 자원봉사자 모집 시 자원봉사활동에 대한 정확한 설명이 없어 노동 강도를 예측하기 어려울 때가 있었다. 행사보조나 홍보부스 업무라고 해서 갔는데 무거운 짐을 나르거나 부스 천막을 설치하는 활동도 포함될 때가 있어 예상했던 활동과 다른 일을 하게 되는 경우가 발생했다.

사례 4 체육행사 전날에 자원봉사자가 필요 없다고 50여명을 취소하라고 연락이 왔다. 자원봉사자들은 국제행사여서 기대도 하고 이를 위해 시간을 미리 안배한 것이었기에 굉장히 화가 났다. 센터에서도 죄송했으나 어쩔 수 없이 자원봉사활동 취소를 알릴 수밖에 없었다. 자원봉사자 모집도 어려운데, 이렇게 활동이 취소가 되면 너무 힘들다. 주최 측에서 인원 수요를 좀 더 정확히 해서 요청할 필요가 있다.

3-3 자원봉사자의 선택을 존중하였는가?

- 자원봉사자의 장점과 희망에 따른 봉사활동이 될 수 있도록 자원봉사자의 욕구를 사전에 파악함.
- 봉사활동 선택과 내용을 강요하지 않음.
- 언제라도 봉사 철회가 가능함과 그 방법을 알려줌.
- 자원봉사자의 봉사활동 철회는 사전에 다른 대체 인력 투입이 가능할 수 있도록 철회 기간을 정함(예: 봉사일 3일 전까지 철회 가능 등).

예	보완필요	아니오	해당없음

추가고려 사항

사례 1 체육대회 시 선수단을 1:1로 지원하는 자원봉사활동이었는데 시간에 상관없이 선수단의 요청에 응할 수밖에 없는 상황이 발생한다. 자원봉사 관리자를 통하지 않고 직접 연락이 와서는 개인적인 쇼핑을 위한 운전을 요청하거나 새벽에 와달라고 요청하는 일이 있었는데 거절하기가 어려웠다.

사례 2 자원봉사자 OO씨는 평소 친하게 지내던 자원봉사 관리자의 갑작스러운 요청으로 행사에 가게 되었다. 가보니 자리를 채우느라 동원된 듯한 느낌이어서 씁쓸했다.

사례 3 자원봉사자 OO씨는 청소년 자원봉사자들과 함께 모 기관에 화단 꽃 심기 활동을 하러 방문하였다. 가보니 화단 꽃 심기는 금방 끝나버렸고, 기관 담당자는 유리창 청소랑 창고 정리도 해달라고 요청을 했다.

사례 4 집수리 자원봉사자 OO씨는 모 기관으로부터 집수리 봉사를 요청받았다. 축박한 일정이란 어렵겠다고 했으나 계속 부탁을 해서 수락했는데 나중에는 무조건 끝내야 한다는 식으로 말해서 곤란했다.

3-4 자원봉사자의 자유로운 의사표현을 보장하였는가?

- 불만 및 이의신청 제기 방안 마련.
- 민원제기 사항에 대한 적극적인 해결 노력.
- 자유로운 집단 형성을 제지하지 않음.

예	보완필요	아니오	해당없음

추가고려 사항

사례 1 불만이 있는 사람들은 문제제기를 하지 않고 그냥 자원봉사를 그만둔다. 문제 제기 방법을 모르기도 하고 문제를 제기해도 해결될 것이라 기대를 하지 않기 때문에 불만을 말하지 않는 경우도 있다. 이렇게 조용히 그만 두기 때문에 자원봉사센터에서는 문제가 무엇인지도 모를 수 있다.

3-5 자원봉사자의 개인정보를 보호하였는가?

- 정보 활용 동의서를 받음 (14세 미만 아동은 반드시 보호자 동의가 필요함)
- 동의받지 않은 사진과 연락처는 노출하지 않음.
- 자원봉사 현장에서 사진 촬영 거부 방법 제시.
(예: 스티커를 몸(모자, 이름표 등)에 붙인 자원봉사자는 촬영 금지 등)
- 홍보 문자 등을 거절하는 방법을 알려줌.

예	보완필요	아니오	해당없음

추가고려 사항

▶ 개인정보보호 종합포털 참고: <https://www.privacy.go.kr/main/mainView.do>

개인정보 주의사항, 교육자료, 동의서 양식 등 제공.

사례 1 자원봉사를 홍보한다는 이유이기는 하지만 자원봉사자 동의도 없이 사진을 사용하는 일이 있다.

사례 2 청소년 자원봉사자인 OO씨는 사진 찍히는 것이 정말 싫은데 자원봉사 현장만 가면 사진 찍을 것을 강요당하는 기분이다. 자원봉사자도 사진 찍히는 걸 거부할 권리가 있는데 그런 부분이 무시당하는 것 같다.

3-6 수요처에서 자원봉사자에게 금품을 요구하지는 않는지 확인하였는가?

- 바자회 티켓 구매, 후원 요구 등의 대가를 요구받는지 확인.
- 봉사단체별, 개인별로 후원 요구 문자 등의 수신 여부 확인.

예	보완필요	아니오	해당없음

추가고려 사항

사례 1 자원봉사활동과는 상관없이 자원봉사자들에게 바자회 티켓을 할당해 거의 강매를 하는 일이 종종 있다.

3-7 다양한 주체와의 관계 설정에 대한 가이드를 제시했는가?

- 수혜자, 수요처, 센터 직원, 협력기관 등의 부당한 요구 시 자원봉사 철회가 가능함을 알려줌.
- 부당한 요구에 대한 안내와 대처방안 안내.

예	보완필요	아니오	해당없음

추가고려 사항

사례 1 일을 어디까지 해야 하는지 모르겠다. 자원봉사하러 왔으니 시키는 대로 다 해야 하는 것인가? 자원봉사 사전교육 시 이에 대한 설명을 해주었으면 좋겠다. 설명서나 매뉴얼이 있는 것도 좋겠다. 그리고 성희롱 시 상담받을 수 있는 곳, 전화할 수 있는 곳, 온라인 상담, 카톡 상담도 있으면 좋겠다.

사례 2 방학 때 청소년 캠프에서 대학생 멘토로 자원봉사를 했다. 그때 멘티였던 청소년이 매일 연락을 하고 만나달라고 한다. 연락을 끊으려고 했으나 연락을 받지 않으면 자살하겠다고 협박을 한다.

참고문헌

곽형모	(2017) 공공성 세우기와 자원봉사. 제2회 전국자원봉사센터 실천지향 컨퍼런스 PLUG-IN 자료집.
관계부처합동	(2017) 자원봉사활동 진흥을 위한 제3차 국가기본계획(2018~2022). 관계부처합동.
국가인권위원회	(2013) 사회복지사 인권상황 실태조사. 국가인권위원회. (2014) 인권경영 가이드라인 및 체크리스트. 국가인권위원회. (2016) 2016년 국민인권의식조사. 국가인권위원회. (2018) 공공기관 인권경영 매뉴얼. 국가인권위원회.
권중돈외	(2014) 노인인권 길라잡이: 노인복지시설 인권교육 길라잡이. 국가인권위원회
부산복지개발원	(2016) 사회복지종사자 위험 실태분석 및 위험관리방안 연구.
서울시사회복지사협회	(2016) 서울시 사회복지사 근로환경개선 토론회 자료집. 서울시사회복지사협회. (2018) 사회복지사의 안전은 보장되고 있는가? 서울시사회복지사협회.
이준일외	(2015) 인권행정 길라잡이: 국가기관편. 국가인권위원회
이창수외	(2005) 인권관련 정부 통계현황에 대한 실태조사. 국가인권위원회.
정진경	(2017) 자원봉사 V-Innovation, 패러다임 변화. 제2회 전국자원봉사센터 실천지향 컨퍼런스 PLUG-IN 자료집.
황소하·이승영	(2016) 자원봉사 활동전략 및 활성화 방안 연구. 수원시정개발연구원.
행정안전부	(2017) 지역축제장 안전관리매뉴얼. 행정안전부.

부록

세계인권선언 전문(1948년 12월 10일 유엔총회 제정)

- 제1조 모든 사람은 태어날 때부터 자유롭고, 존엄하며, 평등하다. 모든 사람은 이성과 양심을 가지고 있으므로 서로에게 형제애의 정신으로 대해야 한다.
- 제2조 모든 사람은 인종, 피부색, 성, 언어, 종교 등 어떤 이유로도 차별받지 않으며, 이 선언에 나와 있는 모든 권리와 자유를 누릴 자격이 있다.
- 제3조 모든 사람은 자기 생명을 지킬 권리, 자유를 누릴 권리, 그리고 자신의 안전을 지킬 권리가 있다.
- 제4조 어느 누구도 노예가 되거나 타인에게 예속된 상태에 놓여서는 안 된다. 노예제도와 노예매매는 어떤 형태로든 일절 금지한다.
- 제5조 어느 누구도 고문이나 잔인하고 비인도적인 모욕, 형벌을 받아서는 안 된다.
- 제6조 모든 사람은 법 앞에서 '한 사람의 인간'으로 인정받을 권리가 있다.
- 제7조 모든 사람은 법 앞에 평등하며, 차별 없이 법의 보호를 받을 수 있다.
- 제8조 모든 사람은 헌법과 법률이 보장하는 기본권을 침해당했을 때, 해당 국가 법원에 의해 효과적으로 구제받을 권리가 있다.
- 제9조 어느 누구도 자의적으로 체포, 구금, 추방을 당하지 않는다.
- 제10조 모든 사람은 자신의 행위가 범죄인지 아닌지를 판별받을 때, 독립적이고 공평한 법정에서 공평하고 공개적인 심문을 받을 권리가 있다.
- 제11조 범죄의 소추를 받은 사람은 자신을 변호하는 데 필요한 모든 것을 보장받아야 하고, 누구든지 공개재판을 통해 유죄가 입증될 때까지 무죄로 추정될 권리가 있다.
- 제12조 개인의 프라이버시, 가족, 주택, 통신에 대해 타인이 함부로 간섭해서는 안 되며, 어느 누구의 명예와 평판에 대해서도 타인이 침해해서는 안 된다.
- 제13조 모든 사람은 자기 나라 영토 안에서 어디든 갈 수 있고, 어디서든 살 수 있다. 또한 그 나라를 떠날 권리가 있고, 다시 돌아올 권리도 있다.
- 제14조 모든 사람은 박해를 피해, 타국에 피난처를 구하고 그곳에 망명할 권리가 있다.
- 제15조 누구나 국적을 가질 권리가 있다. 누구든지 정당한 근거 없이 국적을 빼앗기지 않으며, 자기 국적을 바꾸거나 다른 국적을 취득할 권리가 있다.
- 제16조 성년이 된 남녀는 인종, 국적, 종교의 제한을 받지 않고 결혼할 수 있으며, 가정을 이룰 권리가

있다. 결혼에 관한 모든 문제에 있어서 남녀는 똑같은 권리를 갖는다.

제17조 모든 사람은 단독으로 또는 타인과 공동하여 재산을 소유할 권리를 가진다. 누구나 자의적으로 자신의 재산을 빼앗기지 않는다.

제18조 모든 사람은 사상, 양심, 종교의 자유를 누릴 권리가 있다.

제19조 모든 사람은 의사표현의 자유를 누릴 권리가 있다.

제20조 모든 사람은 평화적인 집회 및 결사의 자유를 누릴 권리가 있다.

제21조 모든 사람은 직접 또는 자유롭게 선출된 대표자를 통해, 자국의 정치에 참여할 권리가 있다. 모든 사람은 자기 나라의 공직을 맡을 권리가 있다.

제22조 모든 사람은 사회의 일원으로서 사회보장을 받을 권리가 있다.

제23조 모든 사람은 일할 권리, 자유롭게 직업을 선택할 권리, 공정하고 유리한 조건으로 일할 권리, 실업상태에서 보호받을 권리가 있다. 모든 사람은 차별 없이 동일한 노동에 대해 동일한 보수를 받을 권리가 있다.

제24조 모든 사람은 노동시간의 합리적인 제한과 정기적 유급휴가를 포함하여, 휴식할 권리와 여가를 즐길 권리가 있다.

제25조 모든 사람은 먹을거리, 입을 옷, 주택, 의료, 사회서비스 등을 포함해 가족의 건강과 행복에 적합한 생활수준을 누릴 권리가 있다.

제26조 모든 사람은 교육받을 권리가 있다. 초등교육과 기초교육은 무상이어야 하며, 특히 초등교육은 의무적으로 실시해야 한다. 부모는 자기 자녀가 어떤 교육을 받을지 '우선적으로 선택할 권리'가 있다.

제27조 모든 사람은 자기가 속한 사회의 문화생활에 자유롭게 참여하고, 예술을 즐기며, 학문적 진보와 혜택을 공유할 권리가 있다.

제28조 모든 사람은 이 선언의 권리와 자유가 온전히 실현될 수 있는 체제에서 살아갈 자격이 있다.

제29조 모든 사람은 자신이 속한 공동체에 대해 한 인간으로서 의무를 진다.

제30조 이 선언에서 말한 어떤 권리와 자유도 다른 사람의 권리와 자유를 짓밟기 위해 사용될 수 없다. 어느 누구에게도 남의 권리를 파괴할 목적으로 자기 권리를 사용할 권리는 없다.

국가인권위원회 발췌, 자세히 보기
: <http://edu.humanrights.go.kr/academy/eduinfo/worldHnrtList.do>

발행인 권미영

발행일 2018년 12월

발행처 한국중앙자원봉사센터

서울시 종로구 새문안로92 광화문오피시아빌딩 4층 406호

T. 02-713-0080

F. 02-711-0887

H. www.v1365.or.kr

A. www.archives.v1365.or.kr



행정안전부



KOREA VOLUNTEER CENTER

한국중앙자원봉사센터



서울시자원봉사센터

인권친화적 자원봉사 실천을 위한 현장가이드



행정안전부



한국중앙자원봉사센터

KOREA VOLUNTEER CENTER



서울시자원봉사센터