

자원봉사에 대한 이해 1 / 1주차 1차시

학습목표

1. 자원봉사의 정의와 개념에 대해 설명할 수 있다.
2. 자원봉사의 가치와 원칙에 대해 구체적으로 제시할 수 있다.
3. 자원봉사의 다양한 특성을 구분하여 논의할 수 있다.

학습내용

1. 자원봉사의 개념
2. 자원봉사의 가치와 원칙
3. 자원봉사의 특성

본 학습

1. 자원봉사의 개념

1) 자원봉사에 대한 선입견과 어원

(1) 자원봉사의 선입견

- 선한 행동, 종교적 의미와 같은 이미지
- 무보수의 공짜로 하는 일
- 대등한 대가 없이 이루어지는 일방적인 시혜
- 더 나은 사람이 더 못한 사람에게 베푸는 활동

(2) 어원

- volunteer(자원봉사자)의 'volo' = 자유의지
- 무보수 보다는 자발성이 보다 더 본질적임
- 마르케 : "사람의 열정과 창의성은 오직 자발성에 기초해서만 발휘될 수 있다"
- 자원봉사는 경제적 수입보다 더 중요하다고 느끼는 사회적 책임성이나 자발성에 기초함

2) 자원봉사의 다양한 정의

- 표준국어대사전 : 어떤 일을 대가 없이 자발적으로 참여하여 도움 또는 그런 활동
- 1365 자원봉사포털 : 개인 또는 단체가 지역사회·국가 및 인류사회를 위해 대가 없이 자발적으로 시간과 노력을 제공하는 행위

- 사회복지자원봉사관리체계(VMS) : 개인 및 단체의 자발적 참여와 대가 없이 도움이 필요한 이웃과 사회에 시간과 재능을 제공하여 사회문제 해결 및 사회공익에 기여하는 것
- 사회복지백과사전(미국) : 사회복지기관이나 공사의 여러 기관에서 개인, 집단, 지역사회의 여러 가지 사회문제를 예방, 통제, 개선하는 일에 보수 없이 자발적으로 참여하는 활동
- 자원봉사활동 기본법
 - 자원봉사활동 : 개인 또는 단체가 지역사회, 국가 및 인류사회를 위해 대가 없이 자발적으로 시간과 노력을 제공하는 행위
 - 자원봉사자 : 자원봉사활동을 행하는 사람
 - 자원봉사단체 : 자원봉사활동을 주된 사업으로 행하거나 이를 지원하기 위해 설립된 비영리 법인 또는 단체
 - 자원봉사센터 : 자원봉사활동의 개발·장려·연계·협력 등의 사업을 수행하기 위해 법령과 조례 등에 따라 설치된 기관·법인·단체
- 자원봉사 프로그램 백과 : 특정한 사회적 요구의 인식하에 사회적 책임감의 태도를 가지고 금전적 이득에 대한 관심 없이, 기본적 의무감으로부터 벗어나서 자발적으로 행동할 것을 선택해서 이루어지는 활동
 - 구성요소 : 자발적 선택, 사회적 책임, 경제적 이익의 배제, 기본적 의무의 초월
 - ✓ 기본적 의무 : 일상적으로 생활하면서 책임을 나누어져야 할 일들을 수행하는 것, 공동체적으로 제도화된 구성원의 의무를 수행하는 것

3) 시민의식의 표현으로서의 자원봉사

- 자원봉사의 초점 : 시민사회에 능동적으로 참여하여 사회문제를 해결하고 삶의 질을 증진하고자 하는 자발적인 활동에 초점을 두는 것
 - 선한 행동, 무보수의 행동, 자기희생, 이타적인 행동이라는 의미에 국한된 것이 아님
- 자원봉사자란, 시민의식과 공동체의식에 기반하여 사회적 책임을 다하려는 사람을 가리킴
 - 자원봉사자와 대상자 간 관계를 '불쌍한 사람을 도와주는 관계'로만 이해해서는 안됨
- 개인적인 선한 의지도 중요하지만, 사회적 존재로서 시민의식의 발현이 보다 본질적임

2. 자원봉사의 가치와 원칙

1) 자원봉사의 가치

- 상호부조
 - ✓ 공동체의식이나 연대의식의 바탕 위에서 서로 돕는 행위와 정신
 - ✓ 사회적·공동체적 존재로서의 인간에게서 자연스럽게 나타나는 상호적 행동양식
- 박애정신
 - ✓ 종교적인 것이라기보다는 인도주의적 도덕과 윤리에 기초하여 어려움에 빠진 사람을 원조하는 활동. 예) 홍익인간(弘益人間)
- 종교적 윤리

- ✓ 대부분의 종교들에서 자선 혹은 상호부조활동에 대한 강조와 긍정적인 가치부여가 두드러짐

- 시민참여

- ✓ 책임을 분담하기를 원하는 지역사회 내의 개인에 의해 경제적 보상 없이 자발적으로 이루어지는 노력

- 자발적 참여주의

- ✓ 일상적이고 기본적인 생활에 더하여 일상적이지 않은 각종 활동에 자발적으로 기부, 시간 또는 노력을 무료로 제공하여 사회의 공익에 이바지하는 것
- ✓ 자원봉사주의는 추상적인 원칙이 아닌 실제적인 자원봉사자 개인, 그들이 제공하는 서비스 및 그리고 그들이 관련을 맺고 있는 전문직에까지 초점을 넓히는 것

2) 공식적인 자원봉사의 원칙

- 자원봉사활동 기본법 제2조의 기본 방향

- ✓ 자원봉사활동은 국민의 협동적인 참여능력을 높일 수 있는 방향으로 추진해야 한다.
- ✓ 자원봉사활동은 무보수성, 공익성, 비영리성, 비정파성, 비종파성의 원칙 아래 수행될 수 있어야 한다.
- ✓ 모든 국민은 나이, 성별, 장애, 지역, 학력 등 사회적 배경에 관계없이 누구든지 자원봉사활동에 참여할 수 있어야 한다.
- ✓ 자원봉사활동의 진흥을 위한 정책은 민·관 협력의 기본 정신을 바탕으로 추진해야 한다.

3. 자원봉사의 특성

- 자아실현성

- 사회적으로 자신의 존재를 자각하고, 타인에게 또는 타인과 함께 봉사활동을 경험함
- 자원봉사는 인격적 성장을 가져옴과 동시에 자신의 잠재능력을 실현함

- 자발성과 자주성

- 자원봉사는 자신의 의사로서 활동하는 것
- 권력이나 외부의 세력 등 타의에 의해 강제로 활동하는 것이 아님
- 이웃이라는 연대감 속에서 자발적으로 도움을 주고 받음
- 유도된 자발성 : 자원봉사 활성화를 위한 제도에 참여한 경우 예) 사회봉사명령제, 자원봉사 학점 등

- 이타성

- 타인의 생명을 존중하며 이웃과 더불어 사는 가치관에 바탕을 둠
- 이기적인 속성이 반드시 배제되어야 함을 의미하는 것은 아님
- 자아실현과 관련된 이기적인 측면도 있음 예) 자원봉사를 통해 해당분야의 실무지식을 얻고자 할 수 있음

- 무보수성과 보상

- 자원봉사자에게 직간접적 형태의 보상이 주어지기도 함 예) 활동비 및 식비 제공
- 무보수성이란, 아무런 보상이나 승인을 받아서는 안된다는 것보다는 보수를 추구하는 것이 주된 동기가 아니라는 의미로 받아들여야 함
- 보상의 내용이 급여처럼 활동참여의 동기가 될 만한 속성이나 금액에 이르지 않는 한 자원봉사로 인정할 수 있음
- 조직성
 - 현대 자원봉사는 모두 '조직'을 매개체로 진행됨
 - 개인적이고 우연한 활동은 전체적으로 대상자에게 도움이 되지 못할 수도 있으며, 부적절한 활동이 이루어질 가능성도 높음
 - 자원봉사자는 소속된 조직의 일원 혹은 위임받은 대리인으로서 봉사활동을 하고, 조직은 봉사자의 활동과 환경에 대해 책임과 보장을 수행함
- 사회성
 - 사회성은 각 개인이 다른 사람들과 공통성을 가졌다고 의식하고 소속감을 느낄 때 발생함
 - 자원봉사는 사회성을 강화시켜 자기발전과 성숙을 추구함
- 공동체성
 - 공동체성은 사회에 대한 소속감, 주인의식, 적극적인 참여 없이는 불가능함
 - 자원봉사는 공동체의식을 높일 뿐만 아니라 이를 실현하는 장임
- 복지성
 - 지역사회의 구성원이나 욕구를 지닌 사람들의 복지향상과 관련됨
 - 자신의 영리나 특정 종교의 포교, 특정 집단의 이익이나 특권을 지지하는 것과는 상관없어야 함
- 공동선
 - 인간존중의 정신과 민주주의 정신에 입각하여 필요한 서비스를 제공함으로써 사회의 공동선을 실현하는 것
- 인권존중
 - 민주주의 정신에 부합해야 함
 - 인권과 생명존중과 같은 모든 인간의 천부적 권리와 가치를 존중함
 - 당파적·종교적·계층적 활동은 자원봉사로 인정될 수 없음
 - 생태계의 보전과 같은 '녹색'에 대한 강조
- 개척성과 지속성
 - 공동체 건설에 헌신한다는 개척적인 사명의식을 동반함
 - 일회성의 활동이 아니라 계획된 일정 기간 동안 지속적인 프로그램을 가지고 있고, 활동 자체가 임의로 단절되거나 왜곡되어서는 안됨

자원봉사에 대한 이해 2 / 1주차 2차시

학습목표

1. 자원봉사의 의의와 효과를 확인함으로써 그 필요성에 대해 설명할 수 있다.
2. 자원봉사와 사회복지의 관련성을 구체적으로 제시할 수 있다.
3. 자원봉사의 구성체계를 구분하여 논의할 수 있다.

학습내용

1. 자원봉사의 필요성
2. 자원봉사와 사회복지
3. 자원봉사의 구성체계

본 학습

1. 자원봉사의 필요성

1) 자원봉사에 참여하게 된 사회적 배경

- 여가시간의 증대
- 사람들과의 교류와 경험에 의해 심리적인 충족감을 얻고자 함
- 심각한 사회문제의 등장
- 대인적 욕구의 증대
- 공적 서비스의 한계
- 기본적인 인권문제를 일상생활의 가치나 인식의 문제로 받아들임
- 지역사회에 대한 관심의 증대
- 민주시민으로 성장하기 위해 필요한 교육이 제공됨

2) 자원봉사 육성의 의의

- 국가·사회적 측면
 - 복지사회 실현을 위한 공·사 협력관계를 구축할 수 있음
 - 사회통합의 촉진에 이바지함
 - 유휴자원을 활용함으로써 인적자원을 효과적으로 이용할 수 있음
 - 민간자원을 적극 개발, 활용함에 따라 재원의 효과적인 사용이 가능해 짐
- 자원봉사자 활용기관 측면

- 자원봉사자의 보조로 인해 업무의 질적 향상을 도모함
- 새로운 서비스를 확대시킴
- 다양한 자원봉사자들은 유급직원을 보완할 수 있음
- 지역사회 접근이 용이함
- 특정 문제 또는 클라이언트에게 집중적으로 헌신할 수 있음
- 기관의 좋은 지지자가 될 수 있음
- 운영비를 절약할 수 있음
- 자원봉사자 측면
 - 자신의 잠재력을 발견할 수 있으며 일에 대한 성취감을 통해 자신감, 긍정적인 자아상을 확립할 수 있음
 - 사람들과 상호작용하면서 의사소통능력, 인간의 존엄성, 사회적 연대감, 공동체의식을 키움
 - 자기 행동에 책임을 지고, 다양한 의견을 조정하고 타협하는 과정에서 문제해결 능력을 고양함
 - 새로운 지식이나 기술을 학습할 수 있고, 이미 가진 기술을 더욱 발전시킬 수 있음
 - 개인적인 안정감을 증진시키면서도 권태, 단조로움, 외로움을 떨쳐버리게 됨
 - 이러한 심리적 효과는 신체적으로 질병에 대한 저항력과 회복력을 증진시킬 수 있음

2. 자원봉사와 사회복지

- 자원봉사의 사회복지 관련 역할
 - 사회의 복지증진을 위한 전 시민적 참여의 방편이 됨
 - ✓ 사회의 복지 증진은 공공, 민간의 사회복지기관의 노력만으로 이루어지는 것은 아님
 - ✓ 일반 시민들의 전반적 참여가 있어야 기본적 조건이 형성될 수 있음
 - 참여하는 개인의 성장효과가 나타나는 교육적 측면이 있음
 - ✓ 자원봉사는 사회적 상황에 대한 생생한 정보를 접할 기회가 됨
 - ✓ 자원봉사자는 자원봉사를 통해 자기존중감 고양과 생활의 가치를 발견할 수 있음
 - ✓ 사회복지의 토대가 되는 시민을 육성하는 교육과 체험의 기제로서 자원봉사는 효과적인 수단이 됨
 - 시민사회운동과 사회개혁운동의 토대가 됨
 - ✓ 기존 제도의 관료제적 비효율성이나 다양한 사회문제 현상과 원인을 체험하게 함
 - ✓ 이는 자생적인 시민운동이나 사회개혁을 위한 활동으로 이어짐
 - ✓ 사회개혁적 요소의 상당부분은 사회복지와 관련이 있음
 - 지역사회의 공동체성을 강화하는 매개가 됨
 - ✓ 자원봉사는 사회적 책임의 완수라는 의식을 강화하고 지역사회에 대한 자발적 참여와 책임의식을 고취함
 - ✓ 자원봉사를 통해 직접적으로 얻는 성과가 지역사회 발전에 영향을 끼칠 수 있음

- ✓ 자원봉사에 참여하는 과정에서 지역사회의 주체성과 자발성이 조직화되는 긍정적인 경험과 역량의 강화를 가져옴
- 사회복지에 대한 국민적 공감대를 형성할 수 있음
 - ✓ 자원봉사는 정치적·정책적 측면에서 사회복지의 확대전략으로서 유용함
 - ✓ 시민에게는 사회복지에 대한 교육적 파급효과를 가질 수 있음
 - ✓ 국민이 개별적으로 사회복지활동에 참여하는 것은 간과되어 온 사회문제나 비복지 현상을 발견하게 함 => 공공의 여론을 형성하는 등 사회복지 요구를 위한 단초가 될 수 있음
- 자원이 부족한 공공 혹은 민간 사회복지단체들의 인력을 보충함
 - ✓ 많은 사회복지기관이 충분한 인적·물적 자원을 확보하지 못하고 있음
 - ✓ 자원봉사자는 대인적 사회서비스 제공에 필수적인 인적 자원이 되고 있음
- 자원봉사와 공공복지와의 관계
 - 자원봉사자가 국가 책임의 공공복지의 대행자로 치환되는 것은 잘못된 시각임
 - 자원봉사는 공공서비스의 비용절감과 효율성 제고를 위해 이루어지는 것이 아님
 - ✓ 이는 자원봉사의 본래 역할을 수행하지 못하게 하고, 자원봉사자의 조기 탈락을 초래함
 - 공공복지제도와 서비스가 마련되어야 자원봉사를 활용한 프로그램이 다양하게 기획되고 참여가 활성화될 수 있음
 - ✓ 지역사회복지관은 공공복지기관이지만, 대표적인 자원봉사활동 현장으로 활용되고 있음
 - ✓ 사회복지 증진을 위한 공공기관과 서비스의 확충을 통해 이를 활용하는 다양한 자원봉사활동이 나타나게 됨
 - 사회복지와 자원봉사는 서로 대체재가 아니라 보완재로서 선순환의 효과를 가져올 수 있음
 - ✓ 자원봉사는 공공복지서비스의 내용과 질을 풍부하게 함
 - ✓ 시민활동은 공공복지를 감독하거나 실현하게 함

3. 자원봉사의 구성체계

1) 추진체계

- 추진체계란
 - 자원봉사를 육성, 추진해 가는 것을 주 목적으로 하는 기관이나 단체로 구성됨
 - 자원봉사를 연결하거나 조정함
 - 지역주민이 자원봉사에 참여할 수 있도록 조직적이고 체계적으로 일관성 있게 주도해 나감
 - 자원봉사센터, 자원봉사단체협의회, 자원봉사자활용기관 등이 포함됨
- 추진체계의 확립
 - 자원봉사에의 접근성이 용이하도록 네트워크를 구축하고 자원봉사를 조직화함
 - 지역사회의 욕구에 대응해 자원봉사 프로그램을 개발함
 - 자원봉사자를 모집, 연결, 교육 및 훈련, 정보교환, 자원봉사기관과의 유기적인 관계유지 및 조정

- 바람직한 자원봉사센터의 특성

- 자격을 갖추고 열성적이며 지지적인 직원과 자원봉사자와 더불어 창조적이고 역동적이고 책임감 있는 관리자로 구성됨
- 센터의 방향과 정책에 관심을 갖고 활발하게 참여하는 독립적인 이사회를 가짐
- 모든 지역자원봉사기관, 단체와의 접촉을 통해 자원봉사 네트워크를 유지함
- 우선적인 지역사회 욕구에 대응하기 위해 혁신적인 프로그램을 개발함
- 혁신적인 프로그램을 개발하고 운영하기 위해 자원봉사자를 참여시킴
- 기업, 시민단체, 교육 및 종교집단에 자원봉사정신이 있도록 옹호함
- 공공기관, 기업, 공동모금, 기부자의 후원금과 현물 제공을 위한 확고한 토대를 유지함
- 대상자 지향적이며 자원봉사를 촉진하기 위해 가장 적합한 수단을 제공함
- 지역사회 리더와 다른 지역사회 리더의 지지를 얻으며, 전국 자원봉사센터 네트워크의 성원으로서 활발히 활동함

2) 관리체계

- 관리체계란

- 자원봉사자 모집, 홍보, 교육, 배치, 평가, 인정과 승인 등의 관리과정과 이런 과정을 다루는 인력 등을 모두 포함함
- 자원봉사관리자와 자원봉사관리과정으로 구분됨

- 자원봉사관리자

- 자원봉사자 및 프로그램을 관리하는 인력
- 전문성의 정도에 따라 전문가, 준전문가, 리더로 세분화함
 - ✓ 자원봉사 전문가 : 자원봉사 전반에 대한 전문적인 교육과 훈련을 받고, 기관이나 시설에서 자원봉사자 관리 및 조정에 대한 일을 주된 업무를 담당함
 - ✓ 자원봉사 준전문가 : 고유 업무 외에 자원봉사자 관리도 겸하고 있는 경우
 - ✓ 자원봉사 리더 : 봉사경험이 많아 숙련된 기술을 가지고 있으며, 자원봉사자들의 대표자로서 집단을 이끌고 대변하기도 함

- 자원봉사관리과정

- 계획 및 업무설계, 모집, 교육 및 훈련, 배치, 평가, 인정과 승인의 연속된 과정으로 구성됨
- 보다 체계적이고 과학적인 관리과정을 도입하여 자원봉사자를 효과적으로 활용해야 함

3) 지원체계

- 지원체계란

- 자원봉사를 둘러싼 외부환경으로 물질적·재정적·인적 지원을 행하는 기관이나 단체들을 뜻함
- 지원주체에 따라 공적 지원체계와 민간 지원체계로 구분됨
 - ✓ 공적 지원체계 : 정부나 공공기관에서 자원봉사활동을 지원하는 것
 - ✓ 민간 지원체계 : 민간지원시설이나 단체에 의해 지원하는 것

- 지원내용 : 자원봉사관리과정 뿐만 아니라 봉사기금 조성 및 할당도 포함됨
- 지원기관
 - 국가 및 지방정부 : 자원봉사 지원에 대한 법률의 제정 및 행정체계 구축 => 지속적이고 일관성 있는 지원이 가능해 짐
 - 기업 : 자금조달 뿐 아니라 인적자원도 풍부함
 - 공동모금 : 재정지원 뿐 아니라 자원봉사서비스 체계를 확립하는 데 유용함
 - 사회복지협의회, 학교, 기타 자원봉사 관련 단체 등

자원봉사자의 동기 / 2주차 1차시

학습목표

1. 자원봉사자의 동기의 중요성에 대해 설명할 수 있다.
2. 자원봉사자의 동기부여와 관련한 다양한 이론의 특성에 대해 논의할 수 있다.

학습내용

1. 동기의 중요성
2. 동기부여이론

본 학습

1. 동기의 중요성

1) 동기와 동기부여

- 동기란, 특정 행동을 일으키게 하는 자발적인 욕구(need), 욕망(desire), 원함(want)을 가리킴
 - 특정 행동의 강도나 방향에 영향을 미치는 개인의 내적 상태 및 조건
 - 동기에는 행동의 유발, 지향성, 지속성이라는 세 가지 주요 내적 기제가 작용함
 - 자원봉사라는 구체적인 행동을 하게 하고, 이를 지속시키는 자원봉사자의 욕구, 가치, 힘을 가리킴
- 동기부여란, 특정 행동에 영향을 미치는 심리적 과정을 적절히 이해하고 관리하는데 목적을 둔 개인이나 조직의 의도적 행위를 가리킴

2) 자원봉사자에 대한 동기부여가 갖는 의의

- 자원봉사자의 욕구 유발과 충족
 - 자원봉사자는 기본적으로 클라이언트와 지역사회 욕구 충족을 지향함
 - 클라이언트와 지역사회 욕구와 자원봉사자 자신의 욕구가 충돌할 경우, 자원봉사를 중단하거나 다른 봉사활동을 찾을 수 있음
 - 자원봉사활동기관은 자원봉사자의 참여 욕구 및 동기에 대해 지속적으로 이해하고 만족감이라는 내재적 보상을 제공할 수 있어야 함
- 사회복지서비스의 양과 질을 높이기 위한 조직관리
 - 자원봉사의 지속성을 확보해야 함

- 자원봉사자의 이익과 조직의 이익을 동시에 추구함
 - ✓ 자원봉사자의 욕구, 재능, 성격, 가치관 등을 파악해야 함
 - ✓ 조직의 목표와 봉사활동의 특성을 분석해야 함
 - ✓ 자원봉사자의 욕구와 특성에 가장 적합한 봉사활동을 선택하여 배치•훈련시켜야 함

2. 동기부여이론

1) 이타주의와 이기주의

- 이타주의
 - 이타적 동기 : 외적 보상이 아니라 자발적으로 타인에게 도움을 주고자 하는 헌신
 - 4가지 유형 : 감정이입, 공감, 인간적 연민, 자선
 - 스미스 : 자원봉사 참여와 관련하여 이타주의가 주된 역할을 하지 못하기도 함
- 이기주의
 - 이기적 동기 : 자기이익 지향의 추구가 특정 행동의 동기
 - 이기적 동기가 공공선을 위한 행동의 가장 강력하고 뚜렷한 동기임
 - 재정적 보상, 인정, 벌금이나 처벌의 감소, 죄의식의 완화, 자긍심의 증가, 직장에서의 승진 등
 - 자원봉사교육과 실제활동의 관리과정에서 이기적인 동기의 충족을 관리하는 것이 필요함

2) 욕구이론

- 매슬로우의 5가지 욕구유형 : 생리적 욕구, 안전 욕구, 사회적 욕구, 자아존중감의 욕구, 자아실현의 욕구
- 작동원칙
 - ✓ 저차원에서 고차원에서 순서대로 나타남
 - ✓ 어느 한 순간 각 개인의 의식을 지배하는 욕구는 하나임
 - ✓ 욕구의 출현과 소멸은 결핍과 충족의 원리에 의해 이루어짐
 - ✓ 자아실현의 욕구를 제외하고 개인의 행동에 동기를 부여하는 것은 결핍임
 - ✓ 다른 욕구와는 달리, 자아실현의 욕구가 충족되면 그 욕구의 크기는 더 커짐
- 자원봉사관리 측면에서의 의의
 - ✓ 자원봉사는 자아실현의 욕구와 관련 있음
 - ✓ 자원봉사자에게 자기 성장을 증진시키는 기회를 제공하는데 목표를 두어야 함
 - ✓ 자아실현의 욕구를 충족하기 위해 자원봉사자는 현재의 자원봉사를 중단하거나 옮길 수 있음
 - ✓ 자원봉사는 특정 영역보다는 전 국민적 평생교육관점에서 보편화될 수 있음

3) 성취동기이론

- 맥클랜드의 욕구유형 : 성취욕구, 친교욕구, 권력욕구
 - 성취욕구
 - ✓ 특정 일을 전보다는 좀 더 잘하겠다는 욕망
 - ✓ 이들의 활동에 대한 정기적인 피드백이 중요함
 - 친교욕구
 - ✓ 다른 사람과 친밀한 관계를 가지려는 욕구
 - ✓ 개인적 상호작용을 제공하는 자원봉사가 적합함
 - 권력욕구
 - ✓ 타인에게 영향력과 통제력을 행사하려는 욕구
 - ✓ 대인적 권력 : 다른 사람들을 지도하기를 원함
 - ✓ 제도적 권력 : 조직의 목표들을 더욱 확장시키기 위해 사람들의 노력을 조직화하려고 함
 - ✓ 보통 제도적 권력을 추구하는 지도자가 대인적 권력을 지향하는 지도자보다 더 효과적임
 - 자원봉사관리 측면에서의 의의
 - ✓ 자원봉사자들의 동기수준은 교육훈련을 통해 높일 수 있음
 - ✓ 자원봉사자의 모집, 배치, 봉사활동 전환 등에 있어서 자원봉사자의 욕구를 고려해야 함
 - ✓ 자원봉사의 내용과 목표를 보다 도전적으로 설계해야 함
 - ✓ 자원봉사자의 지배적인 동기의 유형과 수준을 이해하는 것은 조직성과에 기여할 수 있음

4) 동기위생이론

- 허즈버그 : 동기요인, 위생요인
 - 자기가 하는 일에 만족하는 경우는 일 자체에, 불만족하는 경우는 일하고 있는 조직 환경에 관심을 둬

동기부여 요인/만족/내재적 조건	위생요인/불만족/외재적 조건
성취 인정 일 자체 책임성 발전성(승진) 성장의 가능성	급여 직장의 안정성 작업 조건 직위 회사 절차 기술적 슈퍼비전의 질 동료, 상사, 부하직원들과의 대인관계 질

- 자원봉사관리 측면에서의 의의
 - ✓ 자원봉사자들이 위생요인을 추구하는 현상을 극복하기 위해, 동기요인을 추구하도록 교육과정을 설계하고, 봉사활동 속에 동기 요인을 구축하는 것이 필요함
 - ✓ 자원봉사자들이 동기요인을 체험할 수 있도록 봉사활동의 배치를 구성해야 함
 - ✓ 자원봉사 관리자 및 부서를 위생요인 담당과 동기요인 담당으로 구분해야 함

5) 직무특성이론

- 직무특성이 직무수행자의 성장욕구 수준에 부합할 때 동기유발의 성과가 나타남
 - 직무특성을 변화시켜 직무수행자의 성장욕구 수준에 맞춰야 함
 - 5가지 직무특성 요소

기술다양성	<ul style="list-style-type: none"> • 과업을 수행함에 있어 요구되는 여러 가지 기능이나 재능의 정도와 관련됨 • 자원봉사자의 기술과 능력을 다양하게 사용하거나 발전시킬 수 있어야 함 • 높은 수준의 기능을 사용할수록 보다 많은 의미를 경험하게 됨
과업정체성	<ul style="list-style-type: none"> • 작업의 내용이 하나의 서비스를 처음부터 끝까지 완성시킬 수 있는가? 서비스의 구체적인 부분만을 생산하는가?와 관련됨 • 서비스의 어느 한 부분만을 책임지는 것보다 과업 전체를 수행할 때 보다 많은 의미를 경험하게 됨
과업유의미성	<ul style="list-style-type: none"> • 과업이 다른 사람의 삶에 실질적으로 영향을 미치는 정도와 관련됨 • 자신의 과업결과가 다른 사람의 행복, 건강, 안전에 영향을 미칠 때 보다 많은 의미를 경험할 것임
과업자율성	<ul style="list-style-type: none"> • 자원봉사자에게 허용된 자유, 독립, 재량권의 정도 • 자율성이 높을수록 봉사활동의 성과가 자신의 노력이나 창의성, 의사결정에 더욱 의존하고 있다고 인식하게 될 것임
피드백	<ul style="list-style-type: none"> • 자원봉사 관리자나 동료 및 봉사활동 자체로부터 받게 되는 직접적이고 확실한 정보의 양

- 자원봉사관리 측면에서의 의의
 - ✓ 자원봉사관리시스템과 관련하여, 변화가 필요한 부분과 방법을 직무 자체에 기반하여 설명할 수 있음
 - ✓ 봉사활동에 대한 의미성과 책임감을 목표로, 자원봉사자의 배치와 교육훈련, 보상 등의 원칙을 제공할 수 있음
 - ✓ 봉사활동의 직무관련 질적 성과를 평가할 수 있음
 - ✓ 봉사활동에 대한 만족도를 측정하여 관계 중심이 아닌 일 중심으로 관리할 수 있음

6) 기대이론

- 자신의 행동이 가치있는 결과를 가져올 수 있다는 신념이 있을 때, 동기부여가 됨
- 브룸
 - 기대감, 도구성, 유의성이 체계적으로 통합되어 발휘하게 되는 동기를 '힘(force)'이라고 명명함
 - 3가지 핵심개념

기대감	• 어떤 행위 또는 노력은 성과물로 이어질 확률이 높음
도구성/전달성	• 그 성과물은 또 다른 성과물을 낳을 것임
유의성	• 이러한 2차적 성과물은 가치가 있음

- 자원봉사관리 측면에서의 의의
 - ✓ 자원봉사자들의 동기를 유발하기 위해서는 자원봉사자들의 기대감과 도구성을 높여주고, 유의성을 정확하게 파악하여 관리전략을 세워야 함
 - ✓ 기대감 제고 : 자원봉사자들의 기대를 파악하여 바람직한 성과가 무엇인가를 명확히 하고, 그에 해당하는 활동이 보상받을 수 있도록 해야 함
 - ✓ 도구성 제고 : 자원봉사자의 성과를 정확히 측정하여 약속한 보상을 제공해야 함
 - ✓ 유의성 평가 : 자원봉사자의 가치 또는 욕구를 파악하여 유효한 보상을 제공해야 함

7) 기능주의적 동기이론

- 사람들의 단일적 행동 속에는 서로 다른 행동동기가 존재하며, 개인적인 혜택을 추구함
 - 다양한 자원봉사자의 동기를 인정하여 인간행동의 복잡성을 조직에서 관리할 수 있게 했음
- 자원봉사자에게 동기를 부여하기 위해 내적인 심리적 변수들에 초점을 두고 있음
 - 자원봉사자에게 혜택을 줄 만한 기능을 확인한 뒤 자원봉사자의 태도를 관찰해야 함
 - 봉사활동의 목표가 어떤 기능을 충족시킬 수 있는지를 확인해야 함
- 자원봉사자에게 혜택을 주는 자원봉사의 기능

가치기능	• 이타적이고 인도주의적인 가치들을 표현하는 기회
경력기능	• 경력 관련 이익을 얻을 수 있는 기회
이해기능	• 새로운 학습경험을 허용하고 실천되지 않은 지식, 기술, 능력을 실천할 수 있는 기회
상승기능	• 자아성장과 개발, 자아의 긍정적인 투쟁을 수반하는 기회
보호기능	• 다른 사람들보다 더 많은 행운을 가진 것과 관련된 죄의식 감소를 촉진하고 자신의 개인적인 문제에 파고들 수 있는 기회
사회기능	• 친구들과 함께 하거나 중요한 사람들에 의해 선호되는 활동에 참여하는 기회

- 자원봉사관리 측면에서의 의의
 - ✓ 자원봉사자들이 만족할 수 있는 동기에 따라 과업을 유형화할 수 있음
 - ✓ 다양한 동기를 고려하여 신규자원봉사자의 모집 시에 활용할 수 있음
 - ✓ 봉사과업을 선택할 때, 자원봉사자에게 더 많은 재량권을 줄 수 있음
 - ✓ 개인의 특성(성, 연령, 직업, 생활방식 등)에 따라 다르게 나타나는 동기의 변화에 민감하게 대응할 수 있음

자원봉사자의 역할과 권리 / 2주차 2차시

학습목표

1. 자원봉사자의 역할에 대해 구체적으로 제시할 수 있다.
2. 자원봉사자의 자세에 대해 구체적으로 설명할 수 있다.
3. 자원봉사자의 권리와 책임의 내용 및 특성에 대해 논의할 수 있다.

학습내용

1. 자원봉사자의 역할
2. 자원봉사자의 자세
3. 자원봉사자의 권리와 책임

본 학습

1. 자원봉사자의 역할

1) 스미스의 분류

- 서비스 지향적 자원봉사
- 이슈 지향적 또는 명분 지향적 자원봉사
- 자기성취적·자기표현적 자원봉사
- 직업적·이익 추구적 자원봉사
- 박애적·기금 제공 및 모금 자원봉사

2) 미국 사회사업백과사전에서 제시한 잠재적 자원봉사자 역할

- 사회가 변화하면서 생기는 새로운 영역의 필요성에 따라 다양하게 확대되어 왔음
- 활동영역의 변화함에 따라 자원봉사자의 역할도 변화함

3) 조일휘(1997)의 분류

- 행정적 자원봉사자
- 조사연구 자원봉사자
- 권익옹호 자원봉사자

17판 (1977)	<ul style="list-style-type: none"> ● 치료적 또는 재활적 서비스를 필요로 하는 조건들이나 문제들을 확인하는 역할 ● 정책을 결정하는 역할 ● 직접적인 서비스를 제공하는 역할 ● 기금을 조성하는 역할 ● 조직의 대변인으로서의 역할, 즉 그 조직의 프로그램들과 그들이 지향하는 문제들을 설명하는 역할 ● 프로그램들에 대한 지역사회에 대한 반응을 보고하고 평가하는 역할 ● 지역사회계획 활동에 협력하는 역할 ● 새로운 서비스 전달체계를 개발하는 역할 ● 가난한 자 및 권리를 빼앗긴 자의 권익 옹호자로서의 역할 ● 항의 및 공적 활동을 하는 역할
18판 (1987)	<ul style="list-style-type: none"> ● 남을 돕는 전통적인 개인활동으로서의 서비스 활동 ● 변화와 권익옹호 활동 ● 시민참여 활동 ● 거버넌스 활동 ● 기금조성 활동 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 예) 사무원, 투표참관인, 기금조성자, 구조대원, 요양보호사, 학교이사, 보육모, 코치, 안내원, 성가대원 등
19판 (1997)	<ul style="list-style-type: none"> ● 직접적 서비스에 가장 적극적임 ● 권익옹호와 행동실천주의에 관심있는 자원봉사자들이 증가했음 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 예) 청원, 증언, 연구, 시민참여

- 교량적 자원봉사자
- 직접적 서비스 자원봉사자

4) 이성록 등(2003)의 분류

- 개인적 역할 : 대인서비스 제공, 사무 및 행사업무지원, 정책결정 및 자문역할
- 사회적 역할 : 문제예방·치료자로서의 역할, 옹호자·매개자로서의 역할, 변화·개혁자로서의 역할

5) 맥두프(2006)의 기간에 따른 분류

- 일시적 단기 자원봉사
- 중간기간 자원봉사
- 간헐적 단기 자원봉사

6) 김영호 등(2006)의 분류

문제예방 및 치료자의 역할	<ul style="list-style-type: none"> • 사회문제 및 욕구의 발견, 사회문제의 예방, 통제, 치료를 목적으로 하는 사회복지기관의 방침을 결정하거나 직접서비스를 제공함
옹호자 및 매개자로서 의 역할	<ul style="list-style-type: none"> • 도움이 필요한 개인, 집단, 지역사회의 문제를 알림 • 활동대상자, 사회복지기관, 지역사회 간 중간매개자
변화 및 개혁자로서 의 역할	<ul style="list-style-type: none"> • 바람직한 사회변화와 적절한 사회적 서비스를 지원할 수 있도록 발전시킴 • 인간존중의 정신을 실현하기 위한 제도적·구조적 개혁을 주장하고 변화시킴
건설적인 비판자로서 의 역할	<ul style="list-style-type: none"> • 복지서비스의 질적 효과를 측정, 평가하는 평가자 • 평가를 통한 서비스 개선을 제안 • 부족한 제도나 시책을 개선하도록 하는 추진자

7) 로체스터 등(2010)의 분류

- 지역사회활동, 긴급대처활동, 지역사회 평화지킴이
- 사회적 원조, 개인적 원조, 아동과 청소년 원조
- 인권 옹호 및 정치활동, 경제정의, 종교적인 자원봉사
- 교육, 건강보호, 환경보호, 자료수집, 지식축진, 상업축진
- 법적 서비스, 문화행사활동 지원, 레크리에이션활동 지원
- 나라를 초월한 자원봉사, 가상세계의 자원봉사, 재난 자원봉사 등

2. 자원봉사자의 자세

1) 자원봉사자 윤리강령(1999)

- 자원봉사자는 생명의 귀중함과 모든 사람은 평등하다는 것을 인정하며 차별을 두지 않고 상대방의 입장을 이해하는 겸허한 자세로 활동해야 한다.
- 자원봉사자는 사회를 구성하는 모든 영역과 분야에서 삶의 질 향상과 건강한 지역사회 조성 및 더불어 함께 살아가는 공존복지공동체 구현을 위해 활동하며 전통문화의 존중과 새로운 문화창출에도 이바지해야 한다.
- 자원봉사자는 올바른 가치관과 윤리관을 가지고 자신의 능력과 자질을 향상시키기 위한 노력을 하여야 하며 스스로 참여하고 활동하는 일에 대하여 투철한 사명감을 가지고 책임과 의무를 충실히 이행하여야 한다.
- 자원봉사자는 민주시민정신의 실천자로서 지역사회의 다양한 욕구에 부응하고 사회적으로 발생하는 제반 문제에 대하여 예방과 치료 및 지원, 협조, 대책을 강구하는 활동의 제공으로 특정한 보수나 대가를 대신한다.
- 자원봉사자는 활동대상의 권익과 사생활을 보호하고 활동과 관련된 인격존중과 기관의 규칙을

준수하여야 하며 활동 중에 알게 된 비밀은 지켜야 한다.

- 자원봉사자는 자신의 참여와 활동을 통하여 봉사대상이 새롭게 보호, 변화, 발전하는 것이 곧 자신에게 보람과 긍지를 주고 삶의 의미를 인식케 하는 것이며 또한 자신의 발전과 바람직한 인격을 갖게 하는 원동력이라는 확신을 가져야 한다.
- 자원봉사자는 지역사회공동체와 국가사회발전에 기여하고 나아가 세계평화와 인류애를 실천하는 봉사자가 되어야 한다.

2) 시민자원봉사헌장의 행동강령(2007)

- 우리 자원봉사자들은 인간의 존엄성에 대한 믿음을 가지고 자원봉사 대상자의 자율적 결정을 존중하면서 자원봉사활동을 한다.
- 우리 자원봉사자들은 자원봉사 대상자의 신체적, 정신적, 경제적, 사회적 모든 특성에 편견을 가지거나 차별하지 않는다.
- 우리 자원봉사자들은 자원봉사에 필요한 교육과 지도를 받을 권리와 의무가 있으며 자원봉사기관과 단체는 이에 필요한 교육과 편의를 제공한다.
- 우리 자원봉사자들은 개인적 특성과 능력 그리고 희망에 상응하는 자원봉사활동에 참가한다.
- 우리 자원봉사자들은 성실하고 진지하게 자원봉사활동을 하며 자원봉사 대상자 및 업무와 관련된 비밀을 지킨다.
- 우리 시민은 효과적인 자원봉사활동을 위해서 자원봉사기관, 단체 내의 다른 구성원과 협력하여 필요시 지역 및 국제적 연대를 통해 봉사활동의 목적을 달성한다.

3. 자원봉사자의 권리와 책임

1) 자원봉사자는 욕구와 권리를 가지고 있다.

- 자원봉사자는 인정받을 욕구와 권리를 가지고 있다.
 - 자원봉사자는 한 사람의 인간으로서, 무궁무진한 잠재력을 지닌 인간으로서, 팀의 일원으로서, 그들의 능력을 최대한 인정받아야 함
- 자원봉사자는 비밀보장에 대한 욕구와 권리를 가지고 있다.
 - 사회복지사는 자원봉사자가 보호받기 원하는 개인적 사항에 대해 미리 이야기를 나눌 필요가 있으며, 최대한 신의를 지켜야 함
- 자원봉사자는 지지받을 욕구와 권리를 가지고 있다.
 - 사회복지사는 자원봉사자의 힘든 상황에 대해 바르게 이해하고 있어야 하며, 자원봉사자가 자신감을 갖고 활동에 임할 수 있도록 촉진하고 지지해야 함
- 자원봉사자는 훈련받을 욕구와 권리를 가지고 있다.
 - 서비스에 배치되기 전에 서비스 대상자, 서비스 시 고려되어야 할 상황에 대해 일정 기간동안 훈련이 필요함
 - 대인서비스의 경우, 상황별로 지속적인 교육이 필요하며, 자원봉사자의 수준과 경험을 고려한

단계별 교육이 필요함

- 자원봉사자는 개인적인 성장 발달에 대한 욕구와 권리를 가지고 있다.
 - 봉사활동이 자원봉사자에게 성장의 기회가 될 수 있도록 자원봉사자 활용기관은 배려해야 함
- 자원봉사자는 개인적인 만족에 대한 욕구와 권리를 가지고 있다.
 - 봉사활동에 대한 자원봉사자의 느낌이나 생각을 바르게 이해하고, 지지 및 격려할 필요가 있음
- 자원봉사자는 이야기할 기회에 대한 욕구와 권리를 가지고 있다.
 - 자원봉사자는 봉사활동 중 경험하는 어려움, 걱정, 불안 등에 대해 이야기 하고 슈퍼비전을 받을 필요가 있음
- 자원봉사자는 동료로서 대접받고 싶은 욕구와 권리를 가지고 있다.
 - 자원봉사자는 능력이 낮은 미약한 존재가 아닌 상호 신뢰관계와 존경을 지닌 동료로서 받아들여져야 함

2) 자원봉사자는 책임을 가지고 있다

- 자원봉사자는 정직해야 할 책임이 있다.
 - 사람의 말을 듣고 마음을 열고 관심을 가지는 것이 중요함
- 자원봉사자는 신뢰받을 책임이 있다.
 - 봉사활동에 있어서는 최대한 약속을 지키는 것이 필요하며 약속을 지킬 수 없을 때에는 기관이나 클라이언트에게 알려 주는 것이 필요함
- 자원봉사자는 비밀을 지켜야 할 책임이 있다.
 - 조직의 일원으로서 비밀을 지키지 않는 일은 조직의 신용문제임
- 자원봉사자는 수용적이며 비심판적이어야 한다.
 - 자신과 타인을 인정하고 다른 가치를 수용할 수 있어야 함
- 자원봉사자는 충고가 위험하다는 것을 알아야 할 책임이 있다.
 - 사람이 무언가를 결정하도록 돕는 것은 충고나 조언보다 훨씬 중요한 일임
- 자원봉사자는 잘 경청해 주는 사람이 되어야 할 책임이 있다.
 - 잘 듣는다는 것은 말로 표현되는 것뿐 아니라 표정이나 신체 등 비언어적인 부분에 대한 것도 포함됨
- 자원봉사자는 슬픔을 이해해야 할 책임이 있다.
 - 가장 좋은 위로는 그 사람 나름대로 그 사람의 방식으로 슬픔을 느끼게끔 도와주는 것이 중요함

외국 자원봉사의 역사 / 3주차 1차시

학습목표

1. 영국 자원봉사의 역사적 내용과 특성에 대해 설명할 수 있다.
2. 미국 자원봉사의 역사적 내용과 특성에 대해 제시할 수 있다.
3. 일본 자원봉사의 역사적 내용과 특성에 대해 논의할 수 있다.

학습내용

1. 영국 자원봉사의 역사
2. 미국 자원봉사의 역사
3. 일본 자원봉사의 역사

본 학습

1. 영국 자원봉사의 역사

- 영국은 제도적 법뿐만 아니라 민간의 참여를 지원하는 자원봉사활동을 규정하는 제도를 만들어 균형을 맞추어 정책을 실현해 왔음

1) 구빈법 시대의 자경단 봉사활동

- 자선신탁법(1601)을 통해 자선활동을 할 수 있는 사회적 분위기를 만들었음
- 1647년 스튜어트 왕조 : 봉사활동이라는 용어를 최초 사용
 - 명예혁명 등으로 전국이 혼란과 불안으로 가득한 상황임
 - 자경단 활동 : '스스로 혼란과 불안을 극복해 보자'라며 마을을 지키고자 일어남
- 18세기 영국은 광범위한 식민지를 가진 근대국가로 발전함
 - 자국의 권익을 보호하기 위해 식민지에 주둔할 군대가 필요함
 - 봉사단 : 나라를 지키려는 순수한 마음에서 자원하여 입대한 사람들
- 영국 자원봉사의 출발은 자경단과 봉사단의 활동이라고 할 수 있음

2) 자선조직협회와 우애방문원 봉사활동

- 1601년 빈곤과 실업문제를 해결하고자 사회통제에 더 비중을 둔 구빈법이 제정됨
 - 260여 년간 국가의 노력에도 불구하고 부작용이 더 많이 발생했음

- 이에 개인의 빈곤 문제를 다루기 위해 기독교 정신을 바탕으로 민간 사회봉사단체를 설립하는 조직적인 운동이 나타남
 - 1869년 자선조직협회(Charity Organization Society: COS)이 대표적임
 - 자선조직화 운동에 주요 역할을 담당했던 조직이 우애방문원(Friendly visitors)이었음
 - 이는 현대적 의미로 재가 자원봉사자의 활동이라 할 수 있음
 - 대부분이 부유층 여성들로 구성되었으며, 점차 친목활동에 치중하게 됨
 - 보이지 않는 특권의식과 권위의식이 생겨 사회적인 비판도 있었음

3) 세계 최초의 인보관 토인비 홀과 대학생 자원봉사

- 19세기 이전까지 일반 시민이 참여하는 자원봉사라는 용어는 일반화되지 않았음
- 자원봉사활동이 지역사회 내에 뿌리를 내리기 시작한 것은 1884년 토인비 홀이 건립된 이후라고 할 수 있음
 - 토인비 홀은 영국 런던에 위치한 세계 최초의 인보관임
- 당시 런던은 빈부의 격차가 심해 각기 다른 가치관과 불신감이 팽배해 있었음
 - 이를 해결하기 위해 빈민지역에 직접 거주하기로 하고 인보관을 설립함
 - 많은 봉사인력이 필요해 대학을 순회하면서 대학생들에게 봉사활동에 참여할 것을 호소함
 - 대학생 토인비가 몇 년간 봉사활동을 하다가 30세경 폐병으로 사망하게 됨
 - 이를 기리면서 인보관 명칭을 토인비 홀이라고 명명하게 됨
- 인보관은 빈민들과 함께 거주하면서 그들의 생활을 개선한다는 의미를 지니고 있음
 - 오늘날 인보관은 사회관, 사회복지관, 종합사회복지관 등으로 변화되어 사용됨

4) 베버리지 보고서 이후 자원봉사제도

- 자원봉사활동은 지역사회에서 더욱 활성화됨
 - 1948년 베버리지의 제3보고서 '자원봉사활동'
 - 1960년 자선법 제정
 - 1972년 지방정부사회복지서비스법 제정
- 1968년 아베스 보고서의 발표
 - 영국 자원봉사활동의 발전에 하나의 전환점을 제공함
 - 자원봉사자의 필요성 제기
 - ✓ 전문 직원의 서비스를 보완하기 위해
 - ✓ 사회서비스의 제공을 통합하기 위해
 - 이를 위해 자원봉사자의 증원, 훈련, 원조에 관한 실천적 전문가의 표준이 필요함

2. 미국 자원봉사의 역사

1) 남북전쟁과 전쟁지원 봉사활동

- 청교도 정신을 바탕으로 봉사활동에 참여함

- 빈곤계층에 대해서는 비판적인 입장을 견지함
- 개인의 빈곤 원인은 개인의 게으른 태도에서 오는 것으로 여겼음
- 빈곤의 책임을 개인에게 돌리며 공동체 생활을 하는 사람을 중심으로 혜택을 제공했음
- 남북전쟁에 자발적으로 참여한 지원병을 미국 자원봉사의 역사적 차원에서 연구하고 있음
- 남북전쟁 당시, 남성은 지원병으로, 여성은 물자 보급 및 수집·격려활동에 참여했음
- 지원병에 참여한 자원봉사자들은 어려운 이들을 돕는 자원봉사와는 다른 측면이 있음

2) 헐 하우스와 자원봉사

- 헐 하우스(1889)는 제인 아담스 여사에 의해 설립됨
 - 제인 아담스는 1931년 71세 때 사회운동가, 개혁가, 사회사업가로서 노벨평화상을 받았음
- 많은 사업을 전개하기 위해 많은 자원봉사자가 필요했음
 - 지역주민과 대학생들이 봉사활동에 참여했음
- 헐 하우스 인보관이 설립된 이후부터 빈곤의 책임이 개인에게 있는 것이 아니라 사회의 구조적인 모순에서 발생한다는 주장이 점차 확대되기 시작했음
 - 1910년에는 미국 전지역에 400여 개의 인보관이 설치 및 확대되어 나가기 시작했음

3) 미니애폴리스 자원봉사센터 설립 이후 경제 대공황 극복

- 자원봉사의 제도화
 - 1920년 미니애폴리스에 자원봉사센터가 설립됨
 - ✓ 자원봉사자의 모집·훈련·배치를 전담함
 - 1926년 보스턴에 적십자사의 지원으로 자원봉사센터가 설립됨
 - 이어서, 세인트루이스, 필라델피아에 자원봉사센터가 설립되면서 확대되어 나감
- 경제대공황 시기
 - 물가 폭등, 실업률 증가, 극심한 빈부의 차
 - 정부는 사회보장법을 제정하고 뉴딜정책을 펼치면서 경제 대공황을 극복해 나감
 - 민간은 인보관, 자원봉사센터를 중심으로 많은 주민이 자원봉사활동에 참여하면서 빈곤문제 해결에 참여함

4) 평화봉사단과 VISTA 봉사단

(1) 평화봉사단을 통한 해외봉사활동

- 1961년 3월, 케네디 대통령은 평화봉사단을 창설함
 - 목적 : 국제평화에 이바지하고, 개발도상국의 교육, 기술개발, 의료 등 각 분야에서 활동할 수 있는 기회를 미국 청년에게 제공하기 위함
- 저개발 국가에 나가 최소 1년 거주하면서 서비스를 지원함
- 저개발 국가의 문맹퇴치운동, 빈곤추방, 청소년활동 등 사업을 수행함
- 이들의 경험담을 월 1회 보고서로 작성하여 미국무성에 제출, 미국무성은 이를 종합하여 세계

문화나 지역정보를 수집함

- 대부분의 자원봉사자들은 전임제로 활동했으며, 최소한의 경비 지원을 받으며 생활했음
- 이들을 위한 모든 훈련은 해외에서 진행되었으며, 훈련프로그램에는 고된 업무 처리, 언어, 문화적 배경에 관한 것들이 포함되었음
- 1969년 60개국 1만여 명, 1975년 중반 69개국 56,000명으로 확대됨

(2) VISTA를 통한 국내봉사활동

- 배경
 - 1964년, 존슨 대통령은 국내 빈곤문제 해결을 위해 VISTA(Volunteer in Service to America)을 창설함
 - '빈곤에 대한 전쟁'을 선언하고, '위대한 사회 프로그램' 정책을 전개하며, 많은 복지서비스 프로그램을 실천했음
- VISTA는 다양한 봉사단체를 조직하여 빈부 격차를 줄이는 봉사활동을 전개했음
 - 자원봉사자를 발굴 교육하여 미국 내 빈민을 돕는 사업을 전개했음
 - 순수 무보수 단기근무 자원봉사단과 정규자원봉사단을 운영함
 - ✓ 정규자원봉사단 : 1년간 최소한의 생활비를 지급받고, 해당지역에 거주하며 봉사활동을 전개함

3. 일본 자원봉사의 역사

1) 방면위원 민생위원의 봉사활동

- 출발점 : 1918년 오사카부 방면위원 제도를 발족함
 - 최소 한도의 실비가 제공되었기 때문에 순수 자원봉사자로 보기 어렵다는 의견도 있음
- '방면위원'이라는 명칭은 1948년 민생위원법이 제정되면서 민생위원으로 변경됨
 - 지역실정을 잘 알고 사회복지사업에 열의가 있으며, 헌신적인 사람을 임명함
 - 지역단체장이 추천해서 후생노동부장관이 임명함
 - 민생위원의 집 앞에는 '민생위원의 집'이라는 명패도 붙여 있음
 - 어려움 당한 이들이 민생위원의 집에 방문하여 상담할 수 있었음
- 민생위원의 역할
 - 행정기관과 사회복지시설의 중간에서 조정자 역할을 수행함
 - 주민 조직의 지도자 역할이라고 할 수 있음
 - 정부가 이들의 기능을 사회통제 수단을 활용한다는 비판도 있음
 - 초창기 지역사회 빈민층을 발굴하고 이들을 돕는 일에 많은 기여를 했음

2) 주민자치회 봉사활동

- 1930년대, 1940년대 작은 마을 단위 주민모임(자치회)이 자원봉사의 시작이라고 보기도 함

- 주민자치회는 우리나라의 반상회와 비슷한 주민 조직이며, 이 조직을 통해 다양한 자원봉사활동이 마을 단위에서 무보수로 전개되었음
- 지자체는 이 조직을 통해 정부정책 반대자들을 찾아내는데 활용하기도 했음
 - 이로 인해, 주민자치회 봉사활동을 순수 자원봉사로 인정할 수 없다는 의견도 있음

3) 1995년 고베 대지진과 자원봉사

- 고베 대지진을 계기로 수많은 대학생, 기업, 일반인으로 구성된 자원봉사 운동이 전개되었음
- 이 때 자원봉사자는 순수하게 자발적으로 참여했기 때문에, 학자들 가운데에는 고베 대지진 이후의 자원봉사를 일본 자원봉사의 원년으로 보는 시각이 우세함

4) 1998년 '특정비영리활동촉진법(NPO법)' 제정과 자원봉사

- 1995년 고베 대지진 이후 자원봉사 관련 법 개정이 진행됨
- 자원봉사활동을 시작하는 시민은 사회공헌 활동으로서 법인격을 취득하여 봉사활동을 전개하도록 규정함
- NPO법 제정
 - 당시 여당을 비롯한 각 당들의 입법으로 제안됨
 - 시민단체의 의견을 충분히 받아들여 시민입법으로 간주되기도 함
- NPO법 제정 이후, 볼런티어센터는 'NPO 볼런티어센터'로 명칭을 변경하기도 했으며, 자원봉사활동 뿐만 아니라 시민단체로서의 활동까지도 수행하는 단체로 발달함

우리나라 자원봉사의 역사 / 3주차 2차시

학습목표

1. 우리나라의 전통적인 자원봉사의 내용과 특성에 대해 설명할 수 있다.
2. 우리나라 근대 초창기 자원봉사의 내용과 특성에 대해 제시할 수 있다.
3. 우리나라 현대 자원봉사의 내용과 특성에 대해 논의할 수 있다.

학습내용

1. 전통적인 자원봉사
2. 근대 초창기 자원봉사
3. 현대 자원봉사

본 학습

1. 전통적인 자원봉사

- 전통적인 봉사활동의 종류
 - 자발적으로 상부상조하는 두레와 노동력을 교환하는 품앗이 활동이 있음
 - 신라시대 때부터 성행된 계(契), 자치적 협동조직인 향약도 포함됨
 - ✓ 두레 : 협동, 오락, 노동력 부조활동(과부, 노약자에게는 무상으로 제공)
 - ✓ 계 : 삼한시대 때부터 공동작업, 제례 등에서의 상부상조를 목적으로 함 예) 혼상계, 학계, 양로계, 동방계 등
 - ✓ 향도 : 마을에 흥사가 있을 때
 - ✓ 부조 : 집을 짓거나 농사일을 도울 때
 - ✓ 향약 : 지역사회와 주민들의 교화를 목적으로 지방 향리들이 만든 자발적인 협동조직
- 농사를 위한 협업 활동이 경제적 의미를 가지는 협력이긴 하나, 고난당한 이웃을 위해 시간과 노력을 나누는 체계가 일반화되어 있었음
- 이러한 상부상조의 전통은 현대의 자원봉사활동 참여나 방식에 영향을 미치고 있음
- 상부상조는 '스스로의 생존을 위해 집단적으로 협력하는 활동'과 '곤궁한 자에 대한 자선적 베품'의 의미를 둘다 가지고 있음
- 외적의 침입이나 난리가 발생할 경우, 정부가 조직한 군대 이외에도 자발적인 의병활동이 나타나기도 했음

2. 근대 초창기 자원봉사

- 전통적인 상부상조가 근대적 초창기 자원봉사로 발전할 자생적 기회를 가지지 못했음
 - 구한말 자생적인 자본주의화의 과정이 외세의 침탈과 식민지 역사를 거치면서 왜곡되었기 때문
- 개항 이후 기독교 전파 등에 따른 교회나 YMCA 등의 활동에 의해 자선적이고 박애적인 활동이 일부 나타났음
- 근현대 봉사활동의 출발은 고아구제사업을 위한 사회사업시설에서 시작됨
 - 최초 사회사업시설 : 1885년 천주교 고아원이 프랑스 신부들에 의해 설립됨
 - ✓ 오갈 데 없는 아동들에게 세례를 주고, 보살핌이 필요한 아동들에겐 천주교 신자들에게 위탁아동보호사업을 전개했음
 - 1905년 이필화가 설립한 경성고아원, 1919년 의사 오금선의 경성보육원 사회사업시설
 - ✓ 시설당 30~100여명의 원생들의 식사, 배식, 의복수선, 세탁, 전염병 예방 등에 참여함
- 지역사회 중심으로 한 봉사활동
 - 1903년 황성기독교청년회(YMCA)의 창립을 계기로 지역사회활동이 조직적으로 시작됨
 - 1919년 대한적십자회 : 항일무력투쟁을 인도적 측면에서 지원, 해외동포 환자들을 도와줌
 - 1921년 마이어스 선교사가 태화기독교여자관을 설립함
 - ✓ 미국 남감리회에서 설립한 우리나라 최초의 인보관
 - ✓ 여성계몽 및 교육, 아동보건사업 등 복지사업을 실시했음
 - ✓ 로젠버거 전문간호사를 중심으로 태화진찰소, 보건위생사업, 아동목욕사업(주2회 목욕날 지정), 분유급식사업에 봉사자를 활용했음
 - ✓ 1921년 마이어스 관장은 volunteer라는 용어를 사용했지만, 1955년 사회사업개론서, 1970년 초 사회복지개론 저서 내용에는 사용되지 않았음
 - 1950년대 한국전쟁이 끝나면서 외국원조기관에 의해 서서히 전개되기 시작함
 - 1964년 목포사회복지관을 중심으로 캐나다 유니테리언봉사회에서 지역사회봉사활동이 정착되기 시작함
- 일제강점기 빈곤문제에 대한 대응
 - 일제와 총독부에 의한 식민지 통제를 위한 구호사업이 나타남
 - 민족진영에서는 구국계몽운동이나 농촌계몽운동이 나타남
 - 구국운동으로 시작한 학생운동이 봉사활동으로 시작함
 - 일제 치하에서 공적인 지지를 받지 못하고 오히려 억압당하는 경우가 많음
 - 이에 광범위한 조직화나 체계화를 이루지 못함
- 광복 후 사회개량적 성격으로 전환됨
 - 문맹퇴치를 위한 야학, 농촌봉사활동, 질병구제 등 자원봉사활동으로 전개됨

3. 현대 자원봉사

- 1960년대까지 산발적으로 종교인이나 학생 등의 선의에 의한 특별한 활동으로서 자원봉사활동이 이루어짐
 - 적십자 운동을 중심으로 인도주의적 활동이 보다 조직화되기도 하였음
 - 사회사업시설 운영재원은 외국원조기관에서 지원해 주는 기금으로 운영되었음
 - 1970년대 석유파동으로 외국원조단체가 철수하게 되면서 사회사업시설 운영도 어려움에 직면함
- 1970년대 새마을 운동을 통해 관변단체를 중심으로 본격적인 조직적 활동이 나타남
 - 지속적이고 민주적인 자원봉사로서는 한계가 있었음
- 1978년 9월 한국사회복지협의회에서 시범사업으로 사회봉사안내소를 부설로 개소했음
 - 그해 10월에는 제1회 자원봉사자 교육을 실시하면서 전국적으로 확대되어 나감
 - 자원봉사자 교육훈련을 실시하고 사회복지분야에 배치하는 체계적인 노력이 나타나기 시작했음
 - 각종 사회복지단체를 중심으로 자원봉사활동이 좀 더 확장됨
 - 봉사자, 봉사원, 봉사활동원, 적십자봉사원 등 용어를 자원봉사자 또는 볼런티어 등으로 바꿈
 - 사회봉사안내소는 1996년 자원봉사센터로 전환되어 설립되기 시작함
- 1980년대 아시안 게임과 올림픽 등 국가적인 행사에 대규모 자원봉사자 활용이 이루어짐
 - 1985년 올림픽조직위원회가 자원봉사단을 구성했고, 여기에 많은 국민이 자원봉사자로 참여함
 - 경제수준의 향상, 국민의식의 고양, 가족구조의 변화 등 사회경제적 변화에 의해 자원봉사는 자발적으로 팽창되기 시작함
 - 1984년 한국여성개발원은 자원봉사인력은행을 설치했음
 - 한국자원봉사능력개발연구회, 생명의 전화, 사랑의 전화, 각종 사회복지단체와 시설 등에서 자원봉사자교육을 받고 봉사활동을 하는 자원봉사자의 수가 늘어남
- 1990년대 민간과 공공의 자원봉사 관련 조직과 기관이 다양하게 나타났지만, 체계적으로 정비 및 관리되지는 못하고 있음
 - 1991년 한국자원봉사연합회가 창립되어 전문적인 민간 자원봉사단체가 활성화됨
 - 1992년 보건복지부는 한국사회복지관협회에 재가복지봉사센터의 관리업무를 위탁함
 - ✓ 재가복지봉사센터는 지역사회 취약계층에 대한 지원활동을 수행하는 공식적인 거점이었음
 - 1994년 한국자원봉사단체협회가 조직되었음
 - 1995년 학계·정부·기업·사회복지관 등 각계 자원봉사 전문가들이 한국자원봉스포럼을 구성함
 - 언론사와 기업들의 자원봉사활동에 대한 적극적인 움직임과 교육과정에 자원봉사활동을 포함시킴
 - ✓ 1994년 중앙일보에 의한 자원봉사캠페인
 - ✓ 1996년 한국대학사회봉사협의회의 발족은 교육계와 자원봉사활동의 연결관계를 잘 보여줌

- 2005년 자원봉사활동 기본법 제정으로 자원봉사활동 진흥에 대한 독립적인 법안을 가지게 됨
- 현대적 자원봉사 흐름의 특성
 - 자원봉사 관련 조직의 증가
 - ✓ 민간 및 공공 자원봉사단을 육성하여 국가와 지역사회의 공공선을 도모하도록 함
 - ✓ 자원봉사활동은 개인이 주체가 되지만, 이를 관리하는 자원봉사조직은 고도화되고 전문화되는 양상임
 - ✓ 민간 및 공공조직 모두 일정 수준의 공공의 재정지원을 받았음
 - ✓ 초기에는 빈민지원활동에 초점을 두었지만, 점차 다양한 영역의 사회문제에 관여하게 됨
 - ✓ 자원봉사 관련 조직들은 자원봉사활동이 이루어질 수 있도록 정보와 지원을 제공함
 - 자원봉사활동 진흥과 관련된 법제적 노력
 - ✓ 산발적이고 소규모 활동에서 벗어나 점차 조직화되고 보편적 활동으로 발전함
 - ✓ 이를 공식적으로 지원하기 위한 법률이나 조례와 같은 법제도의 정비를 진행함
 - ✓ 보수가 아닌 다른 형태의 유인책으로 법적인 근거를 만들기도 함
 - 교육과정과 자원봉사활동과의 접맥
 - ✓ 학생인력을 활용하는 자원봉사자의 양적 확충 이상의 의미를 지님
 - ✓ 자원봉사활동을 통해 사회문제와 현실에 대한 통찰을 증진하고, 건전한 시민으로서의 성장을 도모함
 - ✓ 미래 시민에 대한 자원봉사교육이고 경험학습의 일환임
 - 기업과 언론 등 적극적인 자원봉사활동 참여와 시민적 캠페인
 - ✓ 과거 기업들은 기부를 주로 했지만, 최근에는 직원들의 자원봉사 프로그램을 운영함
 - ✓ 채용과 승진 등 인사정책에 자원봉사활동 참여를 한 요소로 반영하기도 함
 - ✓ 자원봉사활동이 공공선을 증진하는데 중요한 수단이라는 사회적 합의가 만들어지고 있음
 - ✓ 언론에서도 자원봉사활동과 관련된 소개나 캠페인과 같은 활동을 전개하는 경우도 많음

외국의 자원봉사 현황 / 4주차 1차시

학습목표

1. 영국 자원봉사 현황의 내용과 특성에 대해 설명할 수 있다.
2. 미국 자원봉사 현황의 내용과 특성에 대해 제시할 수 있다.
3. 일본 자원봉사 현황의 내용과 특성에 대해 논의할 수 있다.

학습내용

1. 영국 자원봉사 현황
2. 미국 자원봉사 현황
3. 일본 자원봉사 현황

본 학습

1. 영국 자원봉사 현황

1) 자원봉사활동의 추진체계

(1) 조직

- 영국의 자원봉사활동 육성·추진 기관 : 민간기관협의회, 영국 자원봉사, 자원봉사센터, 각종 자원봉사기관 등
- 민간기관협의회 : 전국민간기관협의회와 지방민간기관협의회로 구분됨
 - 민간 사회활동의 유지와 증진을 위한 중심적 민간기관
 - 영국에서 활동 중인 자원봉사기관이나 단체 등의 회원들로 구성됨
 - 회원기관들 간 관계는 상부기관도 아니고 자원봉사활동 전부를 총괄하는 것도 아님
 - 상호독립성과 자율성이 보장됨
 - 대부분의 자원봉사센터, 자원봉사기관, 전국자원봉사사무국연맹 등이 회원임
- 영국 자원봉사
 - 지역자원봉사센터와 네트워크를 구축하는 대표적인 자원봉사센터임
 - 전국자원봉사사무국연맹, 전국자원봉사센터, 자원봉사활동을 위한 컨소시엄 등이 통합되었다가 2013년 전국민간기관협의회에 통합됨
 - 공공, 민간, 사적 분야에서 자원봉사활동의 촉진을 도모함

- 정책형성가, 관리자, 직원을 위한 지원대행기관으로서 직·간접 자원봉사자에게 영향을 미침
- 자원봉사센터(자원봉사사무국)
 - 지역자원봉사자의 모집, 교육 및 훈련, 활동 등을 실시하는 최일선기관임
 - 영국 자원봉사의 회원이나 산하 기관은 아님
 - 지역이나 사업의 특성에 따라 독립적이고 자율적으로 운영됨

(2) 재원

- 중앙 및 지방정부의 보조금, 정부사업의 지원금, 기부금, 회비, 상품판매, 대여사업 및 투자로 인한 수익금, 재단과 공동모금회로부터의 후원금 등
 - 전통적으로 회비, 기부금 등으로 운영해 왔음
 - 민간자원봉사의 활성화 및 인프라 구축을 위한 정부 지원금이 확대됨
 - 정부는 재정 압박으로 인해 보조금 삭감 및 특정 프로젝트에만 지원금을 제공하게 됨
 - 정부의 보조금에 의존하는 경향에 대해 비판이 제기됨
 - 민간의 독립성과 자율성을 유지하기 위해 재원의 독립성과 다원화를 위해 노력하고 있음

(3) 사업내용

- 영국 자원봉사의 자원봉사활성화 10개년 계획
 - 각 지역 298개 자원봉사센터를 '일반 자원봉사인프라'로, 각 분야별 자원봉사단체들을 '특수 자원봉사인프라'로 구분함
 - 기초 센터들을 지원하기 위해 '자원봉사센터 지원금'을 일부 마련함
 - 자원봉사 허브 프로그램을 개발하여 전산망을 정비함
 - 낙후 지역에 허브 센터를 추가 지명하고 회의, 조사 연구비 등을 지급함
 - 타 민간 인프라 조직과 협력하는 등 다각적인 사업을 수행함
- 자원봉사센터
 - 주로 자원봉사활동에 관한 정보 제공, 프로그램의 개발, 연구, 홍보, 간행물 발간 등을 실행함
 - 영국 자원봉사주간 실시 : 매년 6월 첫 주간 회원표창, 파티 및 만찬회, 봉사활동 소개 및 홍보, 각종 이벤트 사업 실시 등
 - 동맹의 날 행사 실시 : 두 지역 자원봉사센터를 연결하여 지역에서 센터가 무엇을 제공할 수 있는지를 보여줌
 - 기타 사업 : 지역 내 봉사활동기관, 기관의 위치, 조직구성에 관한 정보 등 각종 정보제공활동, 도서대여활동 등
- 전국자원봉사사무국연맹
 - 자원봉사활동에 관련된 정보서비스 제공
 - 자원봉사사무국의 회원편람 및 기타 도서출판
 - 자원봉사사무국 직원을 위한 연례회의와 훈련

- 회원에게 정기적인 정보 제공
- 자원봉사사무국에 대한 일반적인 자문과 지지 제공

2) 자원봉사활동의 지원체계

(1) 근거법

- 영국의 자원봉사활동의 발전 이유: 국민의 높은 참여의식 + 정부차원의 전폭적인 지지와 후원
- 관련법의 제정과 지원정책의 수립이 가장 중요함
- 자선법(Charity Act)
 - 직접적인 자원봉사법은 아니지만 근거가 되는 중요한 법
 - 이 법을 근거로 자원봉사단체들은 사회적으로 인정되고 등록번호를 받고 기부를 받거나 세금감면을 받게 됨
 - 자원봉사자의 약 70%가 자원봉사단체에 기금을 내거나 후원자로 참여함
- 지방정부사회복지서비스법(Local Authority Social Service Act)
 - 시범보고서(1968)의 추천에 따라 1970년 제정
 - 지방단위에 종합적 사회복지서비스국이 설치됨
 - 지역 내의 자원봉사활동을 포함한 모든 서비스에 대해 지원과 조정 역할을 하게 됨
 - 민간기관들은 정부의 지원을 받아 보다 효과적인 서비스를 제공함
- 기타 관련법
 - 인권법(1998) : 자원봉사자들이 차별받지 않고 보험에 가입되도록 함
 - 신상자료보호법(1998) : 자원봉사자의 신상자료가 본인의 동의없이 활용되지 않도록 함

(2) 지원조직

- 공적조직 : 중앙 및 지방정부
 - 지방정부는 독자성을 가지고 자원봉사진흥을 추진하는 중심축
 - 정부 내 지원조직
 - ✓ ACD(Active Community Directorate), ACU(Active Community Unit) : 자원봉사 핵심정책부서
 - ✓ PIU(Performance and Innovation Unit) : 내각사무처 산하기구로서 자원봉사단체의 육성과 개발, 규제 및 지원, 정보제공 등
 - 1971년 사회복지부의 출현 이후부터 지자체 수준에서 자원봉사활동 조직이 정비되기 시작함
 - 민간서비스 연락관 배치 : 자원봉사자나 민간단체와 협력
- 민간조직
 - 사회복지협의회
 - 기업
 - ✓ 재정적 지원과 활동 지원

- ✓ 1990년 상공부 장관이 고용자 자원봉사활동을 시작하면서부터임
- ✓ 실천모델, 지침 등 자원봉사활동의 활성화를 지원함
- 각종 재단

(3) 지원내용

- 민간의 독립성과 자율성을 유지하면서도 자원봉사단체 및 센터들과 협약을 통해 지원하는 전략을 적용함
- 주로 지방정부를 중심으로 행해짐
 - 지방정부와 지역민간단체 간 계약에 의해 지원됨
 - 지역민간단체를 독립적 존재로 인정하고 최대한 자율성을 존중함
 - 보조금, 특별보조금, 면세, 비과세 등 지원함
 - ✓ 연수입 총액 1000파운드 이상, 연수입 총액 1000파운드 이하, 영속적인 기본 재산이나 토지를 소유한 자원봉사단체는 자선위원회에 등록되어 면세와 비과세 혜택을 받음
- ChangeUp 프로그램
 - 내무부가 중심이 됨
 - 2004~2014 10년 동안 전 영국 지역사회 활성화를 목표로 민간자원봉사단체 및 자원봉사자를 육성함
 - 전국자원봉사협의회에 8천만 파운드를 제공하여 전국 전산망 설치, 단체들의 자원봉사자 모집, 훈련, 네트워킹, 평가 등의 사업을 수행케 함
- ‘밀레니엄 자원봉사자들’ 프로그램
 - 산하 9개 시범사업을 통해 청소년(16-24세)들이 직접 프로그램을 짜거나, 정부 프로그램에 참여하는 등의 활동기회를 제공했음
- 관대한 사회(A Generous Society)
 - 초·중등학교 교과과정에 자선 및 지역사회 자원봉사활동을 강조하는 내용을 삽입
 - 중·고교생들에게 500파운드의 정부보조금이 따르는 자선구좌를 개설케 하여 기부습관을 익히도록 함

2. 미국 자원봉사 현황

1) 자원봉사활동의 추진체계

(1) 조직

- 미국의 자원봉사활동 육성·추진 기관 : (중앙)촛불재단, (지역)자원봉사센터, 자원봉사기관, 기업 등
- 촛불재단
 - 1990년 부시 대통령의 선거공약으로 설립된 전국 규모의 민간기구

- 청소년 대표, 정부기관, 기업, 교육계, 종교계, 민간단체 등 각계 대표들로 구성됨
- 이사회, 회장, 부회장, 3개 부서(활동네트워크과, 시민인큐베이터과, 프로그램과)
- 자원봉사센터
 - 지역사회 보건·복지협의회의 부설기구형, 공동모금의 지부형, 독립기관형, 자치단체나 민간단체 부설기관형 등으로 구분됨
 - 촛불재단과 자원봉사센터는 수직적 관계가 아닌 상호 독립적이며 협력적인 관계를 유지함
- 전국자원봉사센터 협의회
 - 400여 개의 독립적인 자원봉사센터들이 회원으로 가입된 곳
 - 프로그램 개발에 대한 자문을 제공함
- 기업의 자원봉사 참여
 - 1980년대 이후 획기적인 계기가 됨
 - IBM, GM, 코카콜라, 월트디즈니사, 맥도날드 등 참여
 - 촛불재단은 기업의 자원봉사활동을 지원하기 위해 기업자원봉사협회를 만들었음

(2) 재원

- 중앙 및 지방정부의 보조금, 회비, 기부금, 정부사업의 지원금, 각종 재단 공동모금에서의 후원금, 기업의 기부금, 자체 수익금 등
 - 촛불재단의 경우, 국가 지원금, 기업이나 개인의 기부금으로 충당함
 - 자원봉사센터의 경우, 공동모금 지원금, 보조금(촛불재단, 연방정부, 지자체), 모금행사, 기부금, 사업수입, 수수료, 회비 등으로 충당함

(3) 사업내용

- 촛불재단
 - 중요한 지역사회의 욕구를 드러내고, 의미 있는 도구와 자원을 제공할 수 있는 프로그램을 만들고 조정·훈련·교육·승인하는 역할을 감당함
 - 환경, 교육, 경제, 재난에 대한 준비, 현역 및 퇴역군인들에 대한 지원 등
 - 전국단위의 프로그램을 관리 예) 핸즈온 네트워크, 세대단 봉사 등
- 지역 자원봉사센터
 - 정보제공, 자원봉사자 모집 및 배치
 - 비영리조직, 이사회, 자원봉사 프로그램, 새로운 노력을 창조하고 유지하는데 필요한 자문, 훈련, 기술을 원조함
 - 대중매체를 통해 자원봉사활동을 안내하고 촉진함
 - 자원봉사자들을 인정, 승인하기 위한 프로그램을 실시함
 - 지역사회계획 및 프로그램 개발
 - 자원봉사활동에 대한 장애를 제거하고 자원봉사에 대한 지지를 제공함으로써 봉사기회를 보증함

2) 자원봉사활동의 지원체계

(1) 근거법

- 전체 자원봉사에 대한 포괄적인 법은 없음
- 대통령이 선출될 때마다 자원봉사 정책과 관련법이 제정됨
- 1990년대 부시 행정부의 전국지역사회봉사법의 제정 : 정부-민간체계가 형성되었으며, 보다 확고한 자원봉사 활성화를 위한 법적 지위가 강화됨
- 클린턴 행정부는 전국봉사트러스트법(National Service Trust Act) 제정 : 국립자원봉사협력기구 창설
- 오바마 행정부는 미국케네디봉사법 제정 : 저소득지역주민을 위한 5가지 새로운 서비스단이 만들어짐
 - Ameri Corps의 프로그램이 확대됨
 - 전국 시민지역사회봉사단이 확대되어 재난구제, 환경보전, 도시 및 농촌개발 등을 포함함

(2) 지원조직

- 연방정부 내 자원봉사만을 다루는 주무부처는 없음
- 각 관계부처들은 프로그램별 민간 자원봉사활동을 지원함
- 국립자원봉사협력기구(1993, 클린턴 행정부)
 - 연방정부기관
 - 미국내 비영리영역을 강화하고 봉사활동을 통해 국가의 도전을 드러내고자 함
 - 별도의 전담기구를 두고 예산 지원 및 운영 전반을 관장함
 - 대통령이 임명하는 15명의 이사회와 경영팀에 의해 운영됨
- 주자원봉사국
 - 주지사 관할하의 기구
 - 자원봉사단체들을 서로 연결해 주고, 기업의 후원을 장려함

(3) 지원내용

- 국립자원봉사협력기구의 3가지 핵심 프로그램
 - 미국봉사단
 - ✓ 지방, 주, 전국 차원의 미국봉사단 네트워크를 통한 봉사프로그램 실시
 - ✓ 비영리, 종교기관, 지역사회조직, 공적 기관들이 탈빈곤화 프로그램 만들고 확대함
 - ✓ 18-24세 사이의 청년을 위해 정규직 및 주거 프로그램을 제공함
 - 노인봉사단
 - ✓ 노인의 풍부한 경험, 기술, 재능을 기여하도록 하는 프로그램 네트워크
 - ✓ 은퇴노인 자원봉사 프로그램, 노인동료 프로그램, 위탁 조부모 프로그램 등

- ✓ 일대일 아동의 학습지도, 아동보호 등 역할모델, 멘토, 친구 역할을 감당함
- 사회혁신기금
 - ✓ 지역사회 기반 비영리기관을 발견하고 성장하도록 공적·사적 자원을 동원함
 - ✓ 기업의 경우, 재정적 지원과 직원의 자원봉사프로그램(휴가, 휴직, 승진 등)을 병행함

3. 일본 자원봉사 현황

1) 자원봉사활동의 추진체계

(1) 조직

- 일본의 자원봉사활동 육성·추진 기관
 - 자원봉사센터(봉사은행, 자원봉사국, 자원봉사상담실 등) : 사회복지협의회, 공공기관, 민간 육성기관, 시설단체 등에서 운영
 - 각종 자원봉사협회 : 민간단체에서 운영
 - 다양한 자원봉사기관, 기업 등
- 사회복지협의회하의 자원봉사센터
 - 전국자원봉사활동센터 : 전국적으로 자원봉사단체와 협력하여 자원봉사자 육성에 관한 중앙기구로서 역할을 수행함
 - 지방자원봉사센터 : 행정단위 별 사회복지협의회를 중심으로 자원봉사를 실시함

(2) 재원

- 1973년부터 자원봉사센터에 국고보조가 행해짐
- 1983년 자원봉স্য육성기금제도 발족
 - 자원봉사단체 지원비, 연수양성 사업비, 자원봉사 보험금, 자원봉사활동비 조성사업에 사용됨

(3) 사업내용

- 전국자원봉사활동센터
 - 전국적으로 자원봉사활동센터와 협력해 자원봉사 진흥을 위한 정보지 발행, 각종 관련 자료 발행, 홍보활동 등을 수행함
- 도도부현(道都府縣) 사회복지협의회 자원봉사센터
 - 센터의 정보지나 연구지 발행
 - 자원봉사자 홍보를 위한 대회나 모임 실시
 - 자원봉사자 연수회 실시
 - 자원봉사활동 욕구 및 실태조사
 - 정보제공, 자원봉사자 모집 및 배치

- 시구정촌(市區町村) 자원봉사센터
 - 자원봉사자 양성프로그램
 - 정보제공, 홍보활동, 사회자원
 - 자원봉사자 연결 사업
 - 조사연구활동 등

2) 자원봉사활동의 지원체계

(1) 근거법

- 자원봉사활동에 관한 독립된 특별법이나 진흥법은 존재하지 않음
- 관련법이나 지침에 근거함 예) 민생위원법,
 - 민생위원법 : 민생위원제도
 - 사회복지사업법 제7장 제70조 2(기본방침)의 4항 : 사회복지 관련 활동에의 참여를 촉진하는 필요조치를 규정함
 - 1975년 사회복지협의회를 중심으로 자원봉사활동 추진체계가 정비되기 시작했음
 - 1993년 국민의 사회복지활동 참가 촉진을 도모하는 조치에 관한 기본 지침
 - ✓ 자원봉사활동 참가 촉진을 위한 복지활동에 대한 이해의 증진 : 복지교육·학습, 개발과 보급, 사회적 평가에 대한 내용
 - ✓ 복지활동의 조건 정비 : 자원봉사 지도자 양성연수, 자원봉사보험의 보급, 자원봉사센터의 정비 충실, 지역에서의 복지활동 추진체계의 정비에 대한 내용
 - ✓ 주민 참가형 복지서비스 공급 조직의 활용
 - ✓ 기업 및 노동조합의 사회적 공헌활동
 - ✓ 지자체의 사회복지활동에의 참가 촉진을 위한 지원 등에 관한 사항
 - 1998년 특정비영리활동촉진법 : 자원봉사단체의 법인화 촉진, 특정비영리활동법인 설립기준 제시
 - 전국 시민지역사회봉사단이 확대되어 재난구제, 환경보전, 도시 및 농촌개발 등을 포함함

(2) 지원조직

- 자원봉사 담당기구가 일원화되어 있는 것은 아니며 각 부처에 따라 분리되어 수행됨
 - 후생성(복지교육), 문부성(생애학습), 환경청, 건설성, 외무성, 우정성 등
- 기업, 자원봉사재단, 사회복지협의회, 공동모금회, 광역자원봉사자범주연락회의 등

(3) 지원내용

- 후생성
 - 자원봉사센터 운영비 지원
 - 복지자원봉사마을 만들기 사업

- ✓ 자원봉사활동의 진흥을 위해 활동 기반이 될 조건을 정비함
- 학생, 생도의 자원봉사활동 보급사업
 - ✓ 사회복지시설의 방문, 교류와 같은 체험활동
 - ✓ 지역사회에의 봉사활동
- 기업
 - 자원봉사자 휴가·휴직제도, 자원봉사표창, 자금 원조, 정보제공
 - 자원봉사자 상담창구 개설, 시설·기재 대여
 - 사원에 의한 자원봉사그룹, 근무시간 내의 활동 허가, 자원봉사보험 등

우리나라 자원봉사 현황 / 4주차 2차시

학습목표

1. 우리나라 자원봉사 참여 현황의 내용과 특성에 대해 설명할 수 있다.
2. 우리나라 자원봉사활동의 기본법과 기본계획의 내용과 특성에 대해 제시할 수 있다.
3. 우리나라 자원봉사기관과 관련 조직의 내용과 특성에 대해 논의할 수 있다.
4. 우리나라 자원봉사활동 현황에 대한 문제점을 구체적으로 제시할 수 있다.

학습내용

1. 자원봉사 참여 현황
2. 자원봉사활동 기본법과 기본계획
3. 자원봉사기관과 관련 조직
4. 자원봉사활동 현황의 문제점

본 학습

1. 자원봉사 참여 현황

- 1990년대 이후 20-30년간 본격적으로 자원봉사활동의 양적 성장을 이룸

* 자원봉사활동 참여율

1999년	2003년	2013년	2017년	2019년
13.0%	14.6%	19.9%	17.8%	16.1%

(출처 : 통계청)

- 2019년 16.1%는 50% 수준의 서구국가에 비해 낮은 수치임
- 자원봉사활동 참여율 향상에는 학생 자원봉사활동의 제도화가 크게 영향을 미쳤음
- 남성보다는 여성이 자원봉사활동 참여율이 다소 높았음
- 20-30대의 자원봉사활동 참여율은 10%에 미치지 못하는 것이 40-50대에 다시 높아짐
- 60대 이상의 노년층은 자원봉사활동 참여율이 낮은 편이었음
- 직업별로는 중학생, 고등학생, 대학생이 가장 많고, 그 다음은 주부임
- 자원봉사활동의 주된 참여분야는 아동, 청소년, 노인, 장애인 등 사회복지대상자에 대한

지원활동임

- 인근 지역 청소활동과 같은 환경보전활동도 높은 수준이었지만, 상대적으로 취약계층에 대한 직접 지원활동이 더 많은 비중을 차지했음
- 이는 자원봉사관리가 조금씩 향상되면 청소와 같은 활동의 비중이 다소 줄어드는 것임
- 노인시설과 장애인시설에서의 자원봉사자가 가장 많은 편이며, 그 다음은 사회복지관과 아동시설의 봉사자 수가 그 다음 수준임
- 전문성을 활용한 자원봉사활동은 2011년 이후 계속 증가 추세에 있음
 - 2019년 기준, 아동학습지도의 비중이 가장 높았으며, 그다음은 의료, 운전의 순이었음
- 'VMS 사회복지 자원봉사 통계연보'에 따르면, 2020년 기준 약 867만명의 자원봉사자가 등록되어 있음
 - 2005년 약 35만 명에 비해 크게 증가했으며, 이는 실제 인원수가 증가함과 동시에 인증체계의 발전에 따른 집계 활성화의 영향도 있어 보임
 - 연간 활동자 수의 경우, 2019년 약 125만 명에서 2020년 약 59만 명 수준으로 감소했으며, 이는 코로나의 영향인 것으로 보임
 - 여성 자원봉사자가 상대적으로 더 많은 비율이었음
 - 활동자원봉사자의 수는 2014년 약 178만 명을 정점으로 다소 감소하는 추세에 있으며, 이는 고령화와 학생 자원봉사자의 감소가 영향을 미치는 것으로 보임
 - 2020년 자원봉사자 1인당 연간 평균 봉사시간은 15시간이며, 2019년 20시간에 비해 감소함
 - 60대 이상 고령층의 평균 봉사시간이 가장 많았고, 10대 혹은 그 미만이 가장 적었음
 - 정기적·지속적 자원봉사자는 여성, 50대, 60대 이상에서 많이 나타나며, 고령층에서는 인증서 발급이 현저히 적게 나타남

2. 자원봉사활동 기본법과 기본계획

1) 자원봉사활동 기본법

- 제정과정
 - 1996년 7월 사회보장기본법 시행령 14조 '사회보장제도에 대한 민간의 참여보장' : 민간자원동원과 관련하여 자원봉사활동 육성에 관한 조항이 나타나 있음
 - 사회복지사업법 제9조 '사회복지 자원봉사활동의 지원·육성' : 자원봉사활동 지원을 위한 정부의 책임을 규정함
 - 자원봉사활동 지원법안 관련, 내무부의 독립적인 추진이 실패로 돌아감
 - 10여 년간 논란 끝에 2005년 '자원봉사활동 기본법'이 제정됨
 - 이후 몇 차례 개정을 거쳐 2017년 법률 제14839조 '자원봉사활동 기본법'을 적용하고 있음
 - 총 20개 조문과 부칙으로 구성됨
- '자원봉사활동 기본법'의 주요내용

- 자원봉사활동의 기본방향
- 자원봉사 관련 개념들의 정의와 범위
- 국가와 지방자치단체의 의무
- 정치활동의 금지
- 자원봉사활동 강요의 금지 등
- 자원봉사진흥위원회, 한국자원봉사협의회, 자원봉사센터 등의 조직에 대한 규정
- 국가기본계획과 시행계획
- 학교와 직장에서의 자원봉사활동 장려, 자원봉사자에 대한 보험 가입 등 보호규정과 포상에 관한 규정
- 매해 12월 5일 자원봉사자의 날, 이로부터 일주일간 자원봉사주간 지정

2) 자원봉사활동 진흥을 위한 국가기본계획

- 5개년간 국가적 자원봉사 정책을 포괄하는 중장기 종합계획
- 정부 자원봉사 정책의 기본 방향과 사업계획 및 일정을 제시함
- 자원봉사진흥위원회 심의를 통해 확정됨
- 이 계획을 바탕으로 관계부처와 지자체의 연도별 시행계획을 통해 세부 사업이 계획됨
- 제1·2·3차 국가기본계획의 비교

구분	1차	2차	3차
기간	2008~2012년	2013~2017년	2018~2022년
비전	자원봉사국가-행복한 사회	참여와 나눔, 지속가능한 미래	성장하는 자원봉사, 함께 가는 대한민국
목표	<ul style="list-style-type: none"> • 참여와 나눔의 자원봉사 국민문화의 확산 • 성인 자원봉사 참여율 30% 달성 	<ul style="list-style-type: none"> • 성숙한 자원봉사문화의 확산 • 생애주기별 시민참여 확대 • 시민사회의 역량강화 	<ul style="list-style-type: none"> • 시민성과 공공성 기반의 자원봉사 가치 확장 • 협력과 책임의 자원봉사 거버넌스 구현 • 연결과 순환의 자원봉사 생태계 조성
정책 과제 특징	양적 성장과 인프라 구축 <ul style="list-style-type: none"> • 연구자 중심 아젠다 발굴 • 단체·센터 지원 중심 	자원봉사 사업체계 구축 <ul style="list-style-type: none"> • 체계적 연구절차 도입 • 관리, 평가, 프로그램 영역의 새로운 과제 중심 	가치기반·이행중심 질적 개선 <ul style="list-style-type: none"> • 평가 및 연구과정 내실화 • 자원봉사 질적 개선과제 중심 • 정부 국정과제와 연계

- 자원봉사 패러다임의 변화

비제도화	제도화	후기제도화
<ul style="list-style-type: none"> • 1990년대 이전 • 비공식적이고 주변적인 영역 • 자선적이고 개인적인 행위 	<ul style="list-style-type: none"> • 정부주도의 자원봉사활성화 정책 • 관련 법, 제도, 인프라 구축 	<ul style="list-style-type: none"> • 시민자율성 기반 • 상호호혜성과 공공성 • 일상적 자원봉사로의 전환 • 3차 국가기본계획 • 민간 중심의 자원봉사활동 • 공공의 효과적인 지원 • 인프라 내실화와 실효적 운영

- 3차 국가기본계획의 5대 정책영역과 주요 과제
 - 자원봉사 문화와 참여 : 시민적 가치 확장, 접근성 향상, 참여영역 확장, 홍보의 영향력 향상
 - 자원봉사 인프라 : 공적 지원기구 정비, 민간 중심성 및 전문역량 강화, 포털 기능 혁신
 - 자원봉사 관리와 사업 : 관리자 역량 및 위상 강화, 관리전략 혁신, 프로젝트 지원
 - 자원봉사 연구와 평가 : 연구 및 학술활동 지원, 실태조사 내실화, 기록물 발간, 평가체계 개발
 - 자원봉사 국제교류와 협력 : 국제개발협력 확대, 국제교류 강화, 자원봉사센터 간 연계 활성화
- 최근 자원봉사활동의 특성
 - 자원봉사활동 참가율이 높아져 보편화되고 있음
 - 자원봉사활동을 조직하고 후원하기 위한 조직적이고 체계적인 노력이 공공·민간의 각 영역에서 활발하게 나타나고 있음

3. 자원봉사기관과 관련 조직

1) 우리나라의 자원봉사 관련 조직

- 1990년대 중반 이후 자원봉사활동 참여율의 증가와 더불어 자원봉사 활동의 조직화와 체계화가 두드러짐
 - 학생들의 자원봉사활동이 정규 교육과정에 편성됨
 - 기업도 자원봉사활동의 조직화에 나섬
 - 자원봉사활동의 활성화를 조직하기 위한 각종 법적·행정적 조치나 지원체계들도 정비됨
- 정부조직

- 1990년대 이후 자원봉사센터의 건립, 관련법에 자원봉사조항 신설, 자원봉사활동에 대한 지원 등 외형적 측면에서 다양한 지원체계 마련

행 정 안 전 부	<ul style="list-style-type: none"> • '자원봉사활동 기본법'에 따라 자원봉사활동 지원의 주무부처 • 1995년 이후로 지속적으로 지역단위별 자원봉사센터의 설립 및 운영 • 자원봉스포털 등 운영
보 건 복 지 부	<ul style="list-style-type: none"> • 한국사회복지협의회 부설 '사회복지자원봉사정보안내센터' 설립 지원 • 자원봉사자와 중간지도자의 교육, 조사업무, 자원봉사전산망 운영, 봉사자와 현장 연결 등 • 사회복지자원봉사관리체계(VMS) 운영
여 성 가 족 부	<ul style="list-style-type: none"> • 청소년자원봉사활동 지원포털(DOVOL) 운영 • 과거 여성자원활동센터를 운영하기도 했음
법무부	<ul style="list-style-type: none"> • 범죄예방자원봉사단체협의회의 결성 지원 • 사회봉사명령제 및 퇴소원생자원봉사 등 활동지원

- 학생 자원봉사활동의 제도화
 - 1995년 5.31 교육개혁조치 : 중고등학생은 내신성적과 관련하여 자원봉사활동을 의무적으로 참여하게 됨
 - 각 시도 청소년자원봉사센터, 시군구 종합자원봉사센터, 교육청 온라인 학생자원봉사정보센터 등을 통해 학생 자원봉사활동 지원을 강화함
 - 대학생 자원봉사활동을 정규 교육과정에 포함시킴
 - ✓ 1996년 7월 한국대학사회봉사협의회 창립
 - ✓ 봉사활동에 대한 교양학점 부여, 졸업필수과정이나 학점을 부여하는 체계 구축
- 1990년대 중반부터 다양한 자원봉사활동의 조직화가 진행됨
 - 자원봉사 관련 단체 : 한국자원봉사연합회, 한국자원봉스포럼, 한국자원봉사학회, 대학사회봉사협의회, 한국자원봉사문화(볼런티어 21), 한국중앙자원봉사센터, 한국자원봉사센터협회 등
 - '한국자원봉사협의회'는 자원봉사활동 기본법에 따른 대표적인 조직임
- 기업과 언론
 - 기업의 경우, 기업의 사회적 책임(CSR)에 따른 적극적인 프로그램이 진행됨
 - ✓ 신입사원 채용, 인사고과, 임직원 교육과 훈련에 자원봉사내용을 반영함
 - ✓ 사회공헌팀이나 자원봉사팀을 상설하여 사회봉사와 직원개발의 일환으로 활용함
 - 언론의 경우, 자원봉사캠페인, 자원봉사활동에 관한 특집 기획 등 활용

2) 대표적인 자원봉사활동기관

(1) 자원봉사진흥위원회

- 자원봉사활동 기본법 제8조에 근거함
- 자원봉사활동에 관한 주요 정책을 심의하기 위한 가장 상위기구
- 조직 : 위원장 1인, 부위원장 2인을 포함하여 30인 이내로 구성, 민간위원이 과반수가 되도록
 - 위원장 : 국무총리
 - 부위원장 : 행정안전부 장관, 민간위원 1인
 - 당연직 위원 : 기획재정부 장관, 교육부 장관, 법무부 장관, 보건복지부 장관, 여성가족부 장관, 국무조정 실장
 - 민간위원 : 한국자원봉사협의회, 교육부 장관, 보건복지부 장관, 여성가족부 장관의 추천을 받아 국무총리가 위촉한 자
- 자원봉사활동 기본계획과 연차별 시행계획 심의 및 이행상황 점검 평가 등 전반적인 국가 정책방향을 설정하고 협력 및 조정함
- 비판 : 다소 서면으로 회의가 같음되는 등 다소 형식적인 활동에 그치는 측면이 있음

(2) 자원봉사단체와 한국자원봉사협의회

- 자원봉사단체란, 자원봉사활동을 주된 사업으로 하거나 이를 지원하기 위해 설립된 비영리 법인 또는 단체를 가리킴 [자원봉사활동 기본법 제3조 3항]
 - '자원봉사활동 기본법' 제18조에 따라, 국가나 지자체가 행정적 지원을 제공함
 - '비영리민간단체 지원법'에 따라 사업비를 지원함
- 한국자원봉사협의회란, 자원봉사단체들이 전국단위의 자원봉사활동을 진흥·촉진하기 위해 설립한 단체를 말함 [자원봉사활동 기본법 제17조]
 - 총괄적인 자원봉사단체들의 대표기구로서 정부와 세계자원봉사협의회를 상대로 활동함
 - 125개의 회원단체와 250개 협력단체로 구성됨

(3) 자원봉사센터

- 자원봉사센터란, 자원봉사활동의 개발, 장려, 연계, 협력 등의 사업을 수행하기 위해 법령과 조례 등에 따라 설치된 기관, 법인, 단체를 가리킴 [자원봉사활동 기본법 제3조]
 - 광역 시도, 시군구 단위에서 국가기관 및 지자체 차원에서 설치하도록 함
 - 민간법인에게 위탁하거나 지자체가 직접 운영하기도 함
 - 센터장은 자원봉사나 사회복지에 관한 경력이나 전문성을 규정하고 있음
 - 자원봉사센터는 수요처와 자원봉사자가 가장 일선에서 직접적으로 만나 실제 자원봉사관리가 일어나는 공적 체계임
 - 하지만, 지역에 따라 실제 자원봉사관리 역량이 미약하여 해당 지역의 자원봉사활동을 대표하는 체계가 되지 못한다는 비판도 있음
- 행정안전부
 - 전국단위로는 1365 자원봉사포털을 운영하고 있음

- 광역 및 지자체에 편성된 자원봉사센터의 업무를 총괄하고 있음
- 전국 246개 자원봉사센터를 총괄하는 업무는 재단법인 형태의 중앙자원봉사센터가 수행함

4. 자원봉사활동 현황의 문제점

1) 문제점

- 자원봉사활동 참여의 지속성과 정기성 결여
- 형식적 자원봉사활동
- 자원봉사자 활용 프로그램 내용의 취약성
- 보상과 유인의 실제성 결여
- 관리체계의 취약성
- 추진체계·지원체계의 혼재

2) 자원봉사관리의 강화

- 자원봉사관리자의 전문성이 강화되어야 함
- 자원봉사관리 프로그램의 체계화와 보급이 필요함
- 자원봉사자 승인과 보상 등 유인책이 체계화되어야 함
- 자원봉사 관련 행정체계나 추진체계의 중복과 혼란을 방지하고 상호통합성을 높여야 함
- 자원봉사추진체계의 접근성을 높여야 함
- 자원봉사활동에 대한 실제적 지원내용을 제도화해야 함

자원봉사관리의 개요 / 5주차 1차시

학습목표

1. 자원봉사관리의 개념에 대해 설명할 수 있다.
2. 자원봉사관리자의 역할에 대해 구체적으로 제시할 수 있다.
3. 자원봉사관리자가 지켜야 할 윤리적 기준에 대해 논의할 수 있다.

학습내용

1. 자원봉사관리의 개념
2. 자원봉사관리자의 역할
3. 자원봉사관리자의 윤리

본 학습

1. 자원봉사관리의 개념

- 자원봉사관리의 중요성 증대
 - 자원봉사의 필요성과 중요성이 사회적으로 확대됨
 - 자원봉사관리의 중요성이 부각되고 이를 관리할 관리자에 대한 관심이 증대됨
 - 자원봉사관리직이 새로운 전문직으로 등장하고 있는 추세임
 - 이러한 전문직은 자원봉사 관리자, 감독자, 조정자의 역할을 감당함
- 자원봉사관리자
 - 많은 자원봉사자를 활용하는 기관이나 조직의 최고 실무 감독자
 - 자원봉사 감독자란, 조직 내에서 자원봉사 프로그램을 책임지고 있는 중간관리자를 가리킴
 - 대부분 상근 유급직이지만, 일부 비상근이거나 무급 자원봉사자로 임명되기도 함
- 자원봉사관리자의 구분

전문가	<ul style="list-style-type: none">• 자원봉사활동 전반에 대한 전문적인 교육과 훈련을 받고, 기관이나 시설에서 자원봉사자 관리 및 조정에 대한 일을 주된 업무로 하는 유급직원• 선진국의 경우, 자원봉사 수퍼바이저, 자원봉사 조정자, 자원봉사 감독자
-----	--

	<p>등으로 세분화해서 부르고 있음</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 이들의 명칭이 직업목록에 등장했을 뿐 아니라 자원봉사행정의 중요성이 강조되어 이들에 대한 연구가 행해지고 있음 ✓ 이들의 역할이 명확히 구분되는 것이 아니라, 중복되어 행해지기도 함 ✓ 한 사람이 이들 역할을 동시에 수행하기도 함 • 자원봉사 수퍼바이저 : 자원봉사자 교육이나 사례관리에 초점을 둠 • 자원봉사 감독자 : 기관의 행정가와 같은 직책에서 행하는 역할 • 자원봉사 조정자 : 지역사회 자원을 효과적으로 동원함으로써 효과적으로 사업을 수행하는 한편, 자원봉사활동에 대한 욕구를 가진 가정이나 사람을 지원하도록 하는 역할 ✓ 시설에서 활동하는 조정자와 자원봉사센터에서 활동하는 조정자로 구분함 ✓ 소속기관에 관계없이 자원봉사활동계획의 수립, 직무설계, 위임, 조정, 인력 모집, 교육, 배치, 지도감독, 평가 기능을 담당함
준전문가	<ul style="list-style-type: none"> • 자원봉사 관리를 부차적인 업무로 행하는 사람들. 예) 사회복지사, 목사, 교사 등 • 자원봉사관리가 1차적 목표가 아니며 자원봉사 전문가에 비해 전문성이 낮을 뿐 아니라 자신의 고유 업무를 담당하면서 자원봉사자 관리도 겸하고 있음
리더	<ul style="list-style-type: none"> • 자원봉사자들 중에서 자원봉사자에 의해 선출되는 사람. 예) 자원봉사 조연자 • 자원봉사 조연자란, 자원봉사자로서 활동에 참가하면서 리더 역할을 담당하고 활동의 의욕을 가진 사람들의 상담에 응하는 이를 말함 • 생활체험, 활동을 공유하는 동료로서 공감, 과정에 의해 그 사람의 자기 결정을 충족시키는 측면에서부터 지원함 • 자원봉사활동을 하고 싶은 사람이나 이미 활동을 하고 있는 사람에 대해 일상적 상담·조연을 주로 행함 • 자원봉사활동을 하고 싶은 사람의 활동욕구나 동기를 파악하고, 실제 활동에 대한 상담을 행하고 정보제공이나 조연을 함 • 자신의 네트워크를 활용해 자원봉사 조정자나 다른 집단 리더, 조연자 등에 소개하며 경우에 따라서는 활동으로 유도, 동기를 조성하고, 활동지원을 하기도 함

● 우리나라 자원봉사 관리자에 대한 명칭

- 관리자, 조정자, 관리조정자, 지도감독자, 감독자 등
- 각 기관에서 세분화된 자원봉사 전문가들을 두지 않는 이상 명칭은 상이하더라도 그 기능 및 역할은 유사함

- 자원봉사 관리자란, 조직의 목표를 달성하기 위해 자원봉사자들과 함께, 그들을 통해서 일하는 사람을 가리킴
- 자원봉사 관리자가 갖추어야 할 특성
 - 자원봉사자가 왜 중요한가, 그들의 잠재력이 그 세팅에서 어떻게 발휘될 것인가 등을 명확하게 하는 능력
 - 자원봉사자가 무엇을 성취할 것인가와 기관이 미래에 어디로 갈 것인가의 모두에 대한 비전
 - 지난 10년간 생겨난 지역사회서비스를 위한 수많은 유형의 지역사회 자원들을 포함하여 자원봉사영역에 확대된 범위에 관한 이해
 - 뛰어난 관리 기술
 - 뛰어난 상호관계 기술 : 따뜻함과 카리스마
 - 열정과 에너지 : 자원봉사 프로그램을 위한 활기찬 분위기를 창조함
 - 편안한 프레젠테이션 스타일과 대중 연설 능력
 - 지역사회 자원들에 대한 정통
 - 과업분석 기술 : 자원봉사자들이 감당하기 쉽도록 업무를 나누어야 함
 - 일정편성과 과업위임의 요구들을 다루고 조작하는 능력
 - 다른 세팅으로부터 좋은 아이디어들을 기꺼이 차용하는 능력
 - 자원봉사자들에게 동기를 가지게 하고 유급직원들 사이에서 높은 사기를 유지하게 하는 능력을 가져야 함

2. 자원봉사관리자의 역할

- 관리자의 역할은 단일한 것이 아니라 많은 상이한 역할들의 복합체임
- 관리자의 효과성은 다양한 상황과 사람들에게 적절하게 반응하는 융통성에 달려 있음
- 자원봉사 관리실천의 특징
 - 명확하고 공표된, 지속적으로 평가되는 목표가 있음
 - 계획, 문제해결, 의사결정에 있어서 '영향을 받는' 사람들을 참여시킴
 - 자원봉사자와 유급직원이 이득을 얻도록 실제적인 프로그램 관리를 이루어야 함
 - 정기적인 피드백과 유급직원과 자원봉사자 간 정기적인 미팅이 이루어짐
 - 자원봉사자들을 위한 단기 및 장기적인 공간과 장소는 반드시 필요함
 - 오리엔테이션, 훈련, 능력향상 및 성장의 기회를 자원봉사자와 유급직원 모두에게 부여함
 - 융통성 있는 기본규칙들이 필요함
 - 유사한 프로그램 간 상호 연계를 통해 실천방안을 교환함
 - 다른 지역사회 기관이나 조직과의 제휴
 - 모든 기여자들의 중요성에 대한 인정
- 자원봉사관리자의 역할과 기능에 대한 학자들의 견해는 다소 차이가 있음

맥그리거	• '기업의 인간적 측면'에서 밝힌 적절한 관리자의 특성
------	---------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 부하 집단의 리더, 동료집단의 구성원 또는 교사, 의사결정자, 훈육자, 원조자, 컨설턴트, 단순 관찰자 		
피셔와 콜	<ul style="list-style-type: none"> • 자원봉사자들의 지도와 봉사활동 지침의 결정자 • 자원봉사 프로그램의 관리자와 인사관리자 • 조직에서 활동하는 자원봉사자들의 옹호자 • 조직과 조직에서 활동하는 자원봉사자들 사이에서의 주요 의사전달자 • 자원봉사 프로그램 원조를 위한 기금 조성자 		
일슬리와 니에미	<ul style="list-style-type: none"> • 다양한 활동과 과업에 따라 다양한 역할이 나타남 ✓ 행정, 훈련과 교육, 상담, 조사연구와 평가 ✓ 프로그램 계획가, 재무관리자, 공공관계관리자, 연락원, 모집자, 관리자, 학습자, 커리큘럼 촉진자, 교육자, 미디어 전문가, 진단가, 카운슬러, 배치후원자, 관찰자, 기록유지자, 평가자 등 		
볼런티어 21	<ul style="list-style-type: none"> • 자원봉사활동에 대한 관심을 유발시키고, 자원봉사자들에게 친절하며 협조하는 분위기를 조성하는 역할 • 조정자 : 자원봉사자와 대상자의 연결•조정 • 감독자 : 직무활동을 지휘•통제 • 지도감독자 : 과업수행을 지도•평가•조언 • 훈련자 : 자원봉사자 또는 소그룹 리더의 교육 및 훈련을 담당 • 리더 : 자원봉사자의 자유로운 활동을 촉진 • 조직 내외의 컨설턴트 : 공공관계와 지역사회관계를 도모 • 연구개발자 및 평가지도자 : 자원봉사프로그램의 연구•개발•평가 • 자원봉사자의 욕구와 특성에 따라 기회를 제공•지원하는 역할 • 자원봉사자의 불안을 완화시키고 적응을 돕는 역할 • 카운슬러 : 자원봉사자들의 고민과 어려움에 대한 상담 • 동료이자 친구의 역할 		
Lee & Catagnus	<table border="0"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • 일을 원만하게 운영하기 • 직무 일정을 조직화하기 • 사람들의 직무의 질을 사정하기 • 시스템 문제를 해결하기 • 팀 회의를 계획하고 리드하기 • 자문가나 전문가로서 봉사하기 • 팀을 위한 옹호자가 되기 • 의사소통을 촉진하기 • 질문에 답하기 • 정책과 절차를 따르는지 확인하기 • 칭찬하기 • 팀 정신을 조장하기 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • 기준을 정하기 • 마감시간 준수를 확인하기 • 더 많은 훈련의 필요성을 결정하기 • 갈등을 중재하기 • 큰 목표 보기 • 한계를 설정하기 • 직원들이 과업을 목적과 연결하도록 돕기 • 역할 모델로서 봉사하기 • 장애물 제거하기 • 수행에 대한 피드백 제공하기 • 사람들이 성장하도록 돕기 </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> • 일을 원만하게 운영하기 • 직무 일정을 조직화하기 • 사람들의 직무의 질을 사정하기 • 시스템 문제를 해결하기 • 팀 회의를 계획하고 리드하기 • 자문가나 전문가로서 봉사하기 • 팀을 위한 옹호자가 되기 • 의사소통을 촉진하기 • 질문에 답하기 • 정책과 절차를 따르는지 확인하기 • 칭찬하기 • 팀 정신을 조장하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 기준을 정하기 • 마감시간 준수를 확인하기 • 더 많은 훈련의 필요성을 결정하기 • 갈등을 중재하기 • 큰 목표 보기 • 한계를 설정하기 • 직원들이 과업을 목적과 연결하도록 돕기 • 역할 모델로서 봉사하기 • 장애물 제거하기 • 수행에 대한 피드백 제공하기 • 사람들이 성장하도록 돕기
<ul style="list-style-type: none"> • 일을 원만하게 운영하기 • 직무 일정을 조직화하기 • 사람들의 직무의 질을 사정하기 • 시스템 문제를 해결하기 • 팀 회의를 계획하고 리드하기 • 자문가나 전문가로서 봉사하기 • 팀을 위한 옹호자가 되기 • 의사소통을 촉진하기 • 질문에 답하기 • 정책과 절차를 따르는지 확인하기 • 칭찬하기 • 팀 정신을 조장하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 기준을 정하기 • 마감시간 준수를 확인하기 • 더 많은 훈련의 필요성을 결정하기 • 갈등을 중재하기 • 큰 목표 보기 • 한계를 설정하기 • 직원들이 과업을 목적과 연결하도록 돕기 • 역할 모델로서 봉사하기 • 장애물 제거하기 • 수행에 대한 피드백 제공하기 • 사람들이 성장하도록 돕기 		

월슨	<ul style="list-style-type: none"> 가장 보편적으로 받아들여지는 관리자의 기능 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 계획수립 : 목적, 목표 ✓ 조직 : 계획, 직무설계 ✓ 직원배치 : 모집, 면접, 배치, 훈련 ✓ 감독 : 지도감독 ✓ 통제 : 평가
----	--

3. 자원봉사관리자의 윤리

- 자원봉사관리자의 윤리적 책임
 - 공동체를 위하고 보다 나은 삶을 이루어 가는 민주주의 시민으로서 자원봉사자와 대상자 모두 자원봉사에 대한 일관된 철학을 가질 수 있도록 해야 함
 - 관련된 사람의 인간존엄성을 증진시키는 자원봉사 프로그램을 개발해야 함
 - 관련된 사람의 고유한 상호이익에 대한 이해와 그 실현을 증진시켜야 함
 - 의사결정과정에서 자원봉사자 또는 대상자의 참여를 독려하여 이들의 자주성을 증진시켜야 함
 - 관련 모든 직업 전문가들과 유급 직원들과의 업무관계 및 인간관계를 강화시켜야 함
 - 인간의 욕구가 충족되고 인간의 가치가 증진되는 사회분위기를 창출해야 함
 - 자원봉사자들에게 직업전문가로서의 신용을 얻어야 함
 - 개인의 사적 비밀이나 사생활에 대하여 받은 정보를 존중하고 지켜야 함
- 자원봉사관리자 윤리강령(한국자원봉사관련 단체협의회, 2015)

시민성	<ul style="list-style-type: none"> 자원봉사관리자는 더 많은 시민들이 자원봉사 활동의 기회를 충분히 누리도록 안내함으로써 스스로 사회적 문제와 욕구 해결에 기여하는 시민임을 인식한다.
성장과 변화	<ul style="list-style-type: none"> 자원봉사관리자는 지식과 기술을 갖춘 전문가로서 모든 이해관계자와 함께 상호 성장하고, 변화함으로써 시민사회 발전에 이바지한다.
자율과 공평	<ul style="list-style-type: none"> 자원봉사관리자는 자원봉사의 정책과 실천 현장에서 자율성을 최우선 가치로 두며, 자원봉사가 지닌 공공성에 걸맞는 책임성을 가질 수 있도록 공평한 자원봉사 환경을 제공한다.
개방과 연대	<ul style="list-style-type: none"> 자원봉사관리자는 다양한 주체 및 영역과 연결될 수 있는 열린 자세를 가지고, 정부·기업·시민사회의 다양한 주체와 영역 간의 적극적인 협력을 이끌어 낸다.

자원봉사 프로그램의 개발과 평가 / 5주차 2차시

학습목표

1. 자원봉사 프로그램의 개발과정을 이해하고 구체적인 기획에 대해 설명할 수 있다.
2. 자원봉사활동을 개발하고 설계하는 과정과 실행내용을 제시할 수 있다.
3. 자원봉사 프로그램을 평가하는 내용과 방법에 대해 구체적으로 설명할 수 있다.

학습내용

1. 자원봉사 프로그램의 기획
2. 자원봉사활동의 설계
3. 자원봉사 프로그램의 평가

본 학습

1. 자원봉사 프로그램의 기획

- 자원봉사자 활용과정은 자원봉사프로그램의 기획과 자원봉사자 역할 및 직무설계에서 출발함
- 자원봉사활동 프로그램의 기획과정은 전체 프로그램의 목적과 운영에 관한 제반사항을 결정하는 사항임
 - 기획이란, 계획을 수립하는 과정적 측면을 가리킴
- 자원봉사활동 프로그램을 기획할 때 고려할 사항
 - 자원봉사자를 활용하여 우리 기관이 어떤 목적을 달성하고자 하는지
 - 이를 위한 예산과 사업계획은 어떻게 되는지
 - 어떠한 자격을 갖춘 자원봉사자를 활용할 것인지
 - 자원봉사자들은 어떠한 일을 하게 되는지
 - 지도감독과 책임의 한계는 어떻게 되는지
 - 자원봉사 규정과 정책은 마련되었는지
 - 기관의 다른 직원과 관계가 잘 설정되었는지

1) 자원봉사자를 활용하는 이유

- 기관이 자원봉사자를 활용하려는 이유를 명확히 결정하면,
 - 기관이 자원봉사자에게 위임하게 될 일과 책임이 분명해짐

- 자원봉사자에 대한 교육과 다른 직원에 대한 설명에 도움이 됨
- 자원봉사자의 활용이 효과적인지를 판단할 수 있는 기준이 만들어 짐
- 자원봉사자를 활용하려는 이유
 - 자원봉사자가 지역사회나 조직들과의 연결고리로서 역할을 함
 - 기관 직원의 자원과 경험을 보충함
 - 자원봉사자가 아니면 활용할 수 없었던 기술과 노력을 확보함
 - 클라이언트에 대한 서비스에서의 개인적 접촉을 보다 증진함
 - 자원봉사자는 우리 기관에서만 활동하는 것이 아니므로 자연스럽게 다양한 기관과 연계함
 - 자원봉사자를 통해 변화나 위기상황에 대해 유연하고 신속하게 대처할 수 있음
- 자원봉사자의 참여가 도움이 되는 점
 - 현존하는 프로그램과 서비스가 강화됨
 - 서비스가 새로운 대상 인구층에게 확장됨
 - 새로운 혹은 특별한 프로그램이 추가될 수 있음
 - 특별한 기술, 재능이나 새로운 지식이 추가됨
 - 유급직원의 일이 보완되고 보충될 수 있음
 - 기금과 자원이 도입됨
 - 서비스에 대한 공공의 관심과 인식이 증대됨
 - 유급직원이 자신의 전문적 업무에 집중할 수 있도록 지원함

2) 자원봉사 프로그램의 내용

문제의 진단	<ul style="list-style-type: none"> • 사회문제와 이에 대한 대응노력의 준비 혹은 변화이유 ✓ 문제발견 - 문제 대한 논의 - 원인규명 - 근본적인 문제 진단
목적과 목표의 설정	<ul style="list-style-type: none"> • 프로그램이 추구하는 목적과 목표 ✓ 목적과 목표, 하위목표는 서로 논리적으로 연결되고, 동시에 달성가능한 것이어야 함
사업내용과 구성	<ul style="list-style-type: none"> • 전체적인 사업과 프로그램의 운영방식 개요 ✓ 해결책으로 선정된 대안 내에서 업무를 선정함
자원봉사자 활용계획	
인원과 모집대상	<ul style="list-style-type: none"> • 몇 명이 필요한지를 확인함
모집과 선발의 방법	<ul style="list-style-type: none"> • 자원봉사자를 모집, 홍보, 선정할 방법을 확인함
교육	<ul style="list-style-type: none"> • 오리엔테이션 및 직무훈련을, 누가, 언제, 어디서, 어떻게 실행할 것인지에 대한 방안이 마련되어야 함
활동방법	<ul style="list-style-type: none"> • 자원봉사자의 관점에서 어떤 방법으로 어떤 일을 수행하면 되는지에 대해 확인함
지도감독 방법	<ul style="list-style-type: none"> • 자원봉사자에 대한 지원과 지도감독 방법에 대해 확인함
평가와 인정	<ul style="list-style-type: none"> • 자원봉사활동에 대해 평가할 방법과 자원봉사자에 대한 인증 및 보상방법에 대해 확인함

일정과 계획	<ul style="list-style-type: none"> • 자원봉사 프로그램의 각 단계에 대한 시간계획을 미리 설정함
사업평가와 후속 계획	<ul style="list-style-type: none"> • 목표달성도 평가와 이에 따른 향후 사업방안 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 시작 전부터 평가방법, 시기, 절차 등이 결정되어야 함 ✓ 평가결과를 바탕으로 프로그램 수정과 환류가 진행됨 ✓ 프로그램 평가는 과학적·객관적 기법의 사용을 강조하고 있어 정량화된 자료를 사용할 필요가 있음 ✓ 초기평가, 중간평가, 최종평가로 구분됨
담당과 분담	<ul style="list-style-type: none"> • 사업의 주요한 부분에 대한 실무 책임자와 역할 구성

3) 자원봉사 프로그램 계획의 검토

- 자원봉사자와 함께 일하게 될 직원과 상의했는가?
- 자원봉사자와 함께 일할 직원은 자신의 역할을 분명히 인식하고 있는가?
- 각각의 위치에 맞추어 정확한 책임 역할의 설명이 이루어졌는가?
- 자원봉사자가 수행할 활동은 자원봉사자로서 수행하기에 적절한 것인가?
- 자원봉사자가 활동할 상황은 적절하게 준비되었는지 확인되었는가?
- 각 직무에 적절한 자질을 갖춘 지원자를 찾고 홍보하기 위한 모집 계획이 마련되었는가?
- 적절한 지원자와 그렇지 않은 지원자를 구별하기 위한 선발방법이 마련되었는가?
- 자원봉사자를 교육훈련시킬 방법과 계획이 마련되었는가?
- 자원봉사활동 기간에 기관에서는 누가 자원봉사자를 관리할 것인지 결정되었는가?
- 자원봉사 프로그램이 성공적이었는지 평가할 기준과 방법은 마련되었는가?
- 자원봉사자의 활동을 인증하고 인정하기 위한 방법은 적절하게 활용 가능한지 확인되었는가?

2. 자원봉사활동의 설계

- 자원봉사활동의 설계란, 전체적으로 만들어진 자원봉사 프로그램 기획내용에 대해 '각 자원봉사자 단위가 수행해야 할 활동 역할과 업무'로 개별화시켜 구성하는 것
 - 자원봉사가 필요한 업무의 설정, 각 업무의 목표 및 활동시간, 활동의 구체적 내용, 활동위치 등
 - 자원봉사자가 활동하게 될 기관의 직원과 협의과정을 통해 역할설계를 진행함
- 자원봉사 역할설계를 위한 기본원리
 - 서비스 대상자의 특성, 인원수, 욕구는 무엇인가?
 - 봉사자들에게 맡길 업무는 의미있는 것인가?
 - 그 업무는 자원봉사자들도 할 수 있는 것인가?
 - 그 업무는 비용 면에서 효과적인가?
 - 자원봉사 프로그램을 위한 지원체제가 갖추어져 있는가?
- 자원봉사 활동내용을 설계할 때 점검사항
 - 지역사회 및 봉사대상의 욕구나 문제가 파악되었는가?

- 기관의 미션과 비전이 반영되고 자원봉사의 가치에 부합되는가?
- 활동내용이 자원봉사자와 함께할 때 더욱 효과적일 수 있는가?
- 자원봉사자들이 하고 싶어하는 내용이며, 그들의 특성이 반영되었는가?
- 같은 지역사회 내에 유사한 활동내용을 실행하고 있는 기관은 없는가?
- 지역사회 내 다른 기관 및 단체들과 상호 협력할 수 있는가?
- 연계될 수 있는 인적·물적 자원들에 대해 충분한 조사가 이루어졌는가?
- 활동내용이 지역사회와 봉사대상자의 변화를 가져올 수 있는가?
- 기관(활동처)에서 이 활동내용을 실행할 준비가 되었는가?

● 활동계획서의 구성요소

활동내용 명칭	• 자원봉사 활동내용을 나타내는 이름. 예) 사업명
직책	• 자원봉사자나 봉사단체에서의 직책
기관명	• 자원봉사 활동내용을 기획하고 활용하는 곳. 예) 수요처
목적	• 성취하고자 하는 궁극적인 결과
목표	• 실현 가능하며 측정 가능해야 함
책임	• 봉사자 역할 • 수행해야 할 과업과 누구와 함께 하게 되는 지를 구체적으로 설명함
자격요건	• 성공적인 수행을 위해 필요한 사항. 예) 지식, 기술, 태도, 성별, 연령 등
활동기간	• 직무에 필요한 전체 기간과 종료 가능함
활동장소	• 자원봉사 활동이 이루어지는 장소
지도감독자	• 긴급한 일을 알리고, 의논할 수 있는 책임자
혜택	• 자원봉사활동을 통해 얻게 되는 것. 예) 정보, 기술, 사람 등
훈련과 감독	• 직무감당을 위한 오리엔테이션, 기초교육, 보수교육, 정기모임, 개인면담 등
평가	• 중간점검, 동료와 대상자 만족도, 결과 측정
준수사항	• 기타 지켜야 할 자세 또는 숙지해야 할 내용
해고 조건	• 반드시 지켜야 할 기관의 정책이나 규정
담당자	• 자원봉사관리자의 직급과 이름
연락처	• 자원봉사관리자의 사무실 주소, 전화번호, 핸드폰, 이메일 등
확인 서명란	• 자원봉사자가 활동계획서를 숙지하였는지 확인하고 서명함

3. 자원봉사 프로그램의 평가

- 평가란, 프로그램을 통해 문제가 해결된 정도, 즉, 프로그램의 목표달성 정도를 사정하는 것
- 평가내용은 프로그램 계획단계에서 진술된 목표를 충분히 반영해야 함
- 적절한 평가지표와 타당성 있는 평가도구를 사용해야 함
- 평가결과는 다음 프로그램을 계획할 때 반영하는 것이며, 기존 프로그램을 수정·보완하거나 새로운 프로그램의 질을 높이는 자료로 활용함
- 평가내용

무엇을 평가할 것인가	<ul style="list-style-type: none"> • 활동의 목적과 목표 • 무엇이 달성되었는가? • 그밖의 변화들은 무엇인가?
어떻게 평가할 것인가	<ul style="list-style-type: none"> • 양적평가(계량화) : 모집결과, 자원봉사자 수, 서비스 제공시간, 훈련에 참석한 자원봉사자 수, 인정을 받은 자원봉사자 수, 지속되는 자원봉사자 수, 자원봉사활동에 대한 금전적 기여 환산 등 • 구조화된 설문지를 통한 평가 : 평가설문지, 평가토론회, 특정한 평가척도를 이용한 사전사후검사 등 • 질적평가(사례토의) : 1일 활동 후 간담회 개최, 활동 소감 나누기, 대상자 및 지역사회 주민 간담회 • 자원봉사자 개인의 목표에 대한 평가 • 효율성 측정 : 노력과 산출의 비율, $\text{효율성} = \frac{\text{산출}}{\text{투입}} = \frac{\text{효과}}{\text{비용}}$
누가 평가에 참여할 것인가	<ul style="list-style-type: none"> • 3요소 : 자원봉사자, 운영자, 지역사회 및 대상자
언제 평가할 것인가	<ul style="list-style-type: none"> • 계획평가 : 프로그램 계획 자체의 합리성 평가 • 진행평가 : 모든 분야의 진행상황에 대한 지속적인 평가 • 결과평가 : 프로그램 실행결과 변화된 정도와 목표달성 정도 측정

자원봉사관리의 과정 1 - 모집과 선발 / 6주차 1차시

학습목표

1. 자원봉사관리의 전체적인 과정에 대해 설명할 수 있다.
2. 자원봉사자 모집과 관련하여 점검할 사항과 그 내용을 구체적으로 제시할 수 있다.
3. 자원봉사자 선발과 관련하여 점검할 사항과 그 내용을 구체적으로 제시할 수 있다.

학습내용

1. 자원봉사관리의 과정
2. 자원봉사자의 모집
3. 자원봉사자의 선발

본 학습

1. 자원봉사관리의 과정

- 자원봉사관리에서 실제로 수행되는 활동에는 모집과 선발, 교육훈련, 지도감독, 활동관리, 종결, 인정과 보상 등이 포함된다.

모집과 선발	<ul style="list-style-type: none">• 설계된 직무를 실행할 적절한 자원봉사자를 결정하는 것• 자원봉사자 모집, 선발, 면접 등의 절차가 해당됨✓ 모집 : 설계된 직무의 내용이 잠재적 자원봉사자 군에 알려 희망자를 지원받는 과정✓ 선발 : 지원자 중에서 적절한 지원자를 골라내는 과정✓ 면접 : 선발을 위해 가장 일반적으로 사용되는 방법
교육훈련	<ul style="list-style-type: none">• 단순한 지식의 전달이 아닌 자원봉사자의 자원을 효과적으로 발휘할 수 있도록 촉진하는 복합적 과정• 지식과 정보의 전달, 가치관의 변화, 흥미유발, 대인관계기술의 개발 등
지도감독	<ul style="list-style-type: none">• 자원봉사자의 능력을 최대화하기 위한 것• 자원봉사자가 활동하는 과정에서 최대한 만족하고 욕구가 충족될 수 있도록 지원하는 것
활동관리	<ul style="list-style-type: none">• 자원봉사활동 중에 경험할 수 있는 갈등과 위험 등을 관리하는 것
종결	<ul style="list-style-type: none">• 진행해 오던 활동 기관이나 대상자에 대한 활동을 중지하는 것

인정과 보상	<ul style="list-style-type: none"> • 인정 : 자원봉사자가 기여한 바에 대해 알아주고 그 가치를 인정하는 것 • 보상 : 자원봉사에 대한 인정에 대해 무엇인가를 주는 것
-----------	--

2. 자원봉사자의 모집

- 지역사회 문제를 효과적으로 해결하기 위해 잠재된 인적자원을 찾고 연계하여 실제로 자원봉사자로 참여하도록 유도하는 중요한 과정
- 효과적인 모집방법 : 다수 모집, 표적모집, 동심원 모집, 연계성 모집
 - 다수 모집 : 특별한 기술이 필요하지 않거나 제한된 시간 내에 많은 자원봉사자를 확보하기 위해 자원봉사자의 자격조건을 제한하지 않고 누구나 참여하게 할 때 효과적임
 - ✓ 대규모 행사의 안내봉사나 캠페인 참여 등
 - 표적모집 : 누가 업무를 수행했으면 좋을지를 구체적으로 결정하여 대상자를 찾아내는 방법
 - ✓ 특별한 기술을 가진 자원봉사자를 모집할 때. 예) 보건의료, 전기수리, 보일러 수리 등
 - 동심원모집 : 자원봉사자 주최기관이나 기존 자원봉사조직과 관계를 맺고 있는 사람들을 중심으로 밖으로 확산하면서 모집함
 - ✓ 이상적인 동심원 형성 집단 : 자원봉사자나 그들의 친구, 친척, 회사 동료, 후원자, 도움대상자, 지역사회 주민 등
 - 연계성모집 : 자아정체감과 연계성이 강한 사람이나 집단으로 이루어진 보수적인 사람들을 대상으로 모집함
 - ✓ 집단결속력이 강하고 상호 간 연계성이 강한 집단을 유인하는 방법. 예) 학교, 회사, 교회 등
- 모집 전 준비사항
 - 기관 내 직원들에게 자원봉사의 이해에 관한 교육이 필요함
 - 자원봉사자들의 사회경제적 지위, 교육 정도 등에 따라 적절히 활용될 수 있는 자리가 필요함
 - 자원봉사자에게 기관의 정보를 제공해 줄 수 있어야 함
 - 자원봉사자가 활용할 수 있는 방, 비품, 명찰, 일지, 출근부, 시간표, 프로그램 등이 필요함
- 모집방법
 - 홍보활동 : 대중매체, 기관지, 광고지, 지역주민 중심의 홍보
 - 타기관 : 자원봉사센터, 지방사회복지협의회, 대학 부설 사회봉사센터, 사회봉사단 등
 - 기관별 후원회 조직 : 후원회를 조직하여 인력담당은 자원봉사분과위원회로, 재정담당은 재원분과위원회로 조직하여 활용함
- 모집 시 유의할 점
 - 자원봉사자의 요구에 부응할 것 : 자원봉사자에게 의미있는 자원봉사활동을 준비해야 함
 - 적합한 자원봉사자를 발굴할 것 : 지원자들 가운데 자격이 있는 사람을 잘 구분해야 함
- 5단계 자원봉사자 모집 홍보
 - 1단계 : 모집대상 결정

- ✓ 표적집단 : 어떤 기술과 어떤 사람이 필요한지를 분석하고 홍보가 그 대상에게 전달되도록 함
- ✓ 모집인원 : 약간 여유있게 모집함
- ✓ 모집기간(시기) : 설정한 대상이 홍보를 충분히 접할 수 있는 기간은 얼마인지, 현재 모집시기가 적절한지 분석함
- ✓ 모집장소 : 모집대상이 홍보메시지를 쉽게 접할 수 있는 장소
- 2단계 : 홍보수단 결정
 - ✓ 대중매체, 모집캠페인, 교육•캠프, 일대일 모집, 지역사회 리더와의 접촉 등
- 3단계 : 홍보메시지 결정
 - ✓ 모집대상에 대한 분석내용과 업무계획서를 바탕으로 슬로건이나 헤드라인 형태로 제시
- 4단계 : 모집활동 수행
 - ✓ 비용효과성 검토
 - ✓ 예산수립, 적절한 역할분담, 홍보시기/방법/빈도 등 정확히 파악해야 함
- 5단계 : 평가
 - ✓ 모집대상/모집장소의 적합성, 동기부여와 인정의 분위기를 만들었는지 등 전반적인 평가를 정기적으로 수행

3. 자원봉사자의 선발

- 선발면접이란, 자원봉사프로그램 운영을 위해 가장 적합한 자원봉사자를 찾아내는 방법을 가리킴
- 면접이란, 자원봉사 지원자들과 수요기관 간의 상호 적합성을 확인하는 과정임
 - 잠재적인 자원봉사자의 능력과 욕구가 기관 내 어떤 직무와 부합하는지 평가하는 것임
 - 지원자가 업무에 대한 확신을 갖고 실제로 활동할 수 있도록 유도하는 것임
 - 자원봉사자는 면접을 통해 관심 활동분야에 대한 정보를 얻게 됨
- 면접시 자원봉사자에게 확인할 내용
 - 자원봉사자의 취미와 관심사가 자원봉사활동 업무와 적합한지
 - 해당 분야에 대한 과거 경험이나 관련 학문 전공 여부
 - 전문지식이나 자격사항이 있는지
 - 봉사활동의 동기나 목적은 무엇인지
 - 봉사활동에 시간적 제약을 받는지
 - 봉사처까지 오는 이동거리가 멀지 않는지
 - 지속적인 활동이 가능한지
- 면접시 유의해야 할 점
 - 지원자를 방해할 만한 나쁜 환경을 피할 것
 - 끈질긴 질문, 오만한 질문을 피할 것

- 단답형 질문이나 유도성 질문은 피할 것
- 사생활이나 예민한 질문은 피할 것
- 성급한 자세, 거칠거나 위협적, 위압적인 자세를 피할 것
- 무계획적이거나 융통성 없는 것을 피할 것
- 4단계 선발면접 과정
 - 1단계 : 면접준비
 - ✓ 면접공간 마련, 적절한 시간 계획. 예) 1인당 30분 내외
 - ✓ 질문목록 준비
 - ✓ 자원봉사활동 신청서 준비 및 봉사활동 업무에 대한 정보 제공
 - 2단계 : 면접시작
 - ✓ 방문에 대한 감사의 표시
 - ✓ 면접의 목적을 명확히 설명
 - ✓ 단체에 대한 소개, 단체에 대한 질문(역할, 프로그램 등)의 기회 제공
 - 3단계 : 면접실행
 - ✓ 지원자의 취미, 관심, 싫어하는 것, 직업, 참여동기 등 질문함
 - ✓ 활동할 수 있는 자원봉사 프로그램 소개, 업무의 목적과 활동 내용 설명
 - ✓ 각 업무에서 요구하는 자격 및 책임 사항 설명
 - ✓ 자원봉사 업무에 관한 정보 제공
 - ✓ 기관 및 대상자에게 자원봉사활동이 얼마나 중요한지에 대해 강조
 - ✓ 적절한 업무배치를 위해 지원자 정보를 선택적으로 분류
 - ✓ 여러 명의 지원자가 있을 경우, 적합한 사람을 선정하기 위해 개별적으로 질문을 제시해야 함
 - ✓ 주의할 점 : 편견, 선입견, 차별 주의, 쉬운 용어 사용, 무리한 요구에 대한 정중한 거절 등
 - 4단계 : 면접종결
 - ✓ 면접 시 교환한 내용에 대한 재검토 및 요약, 이후 절차에 대한 안내
 - ✓ 업무조건(근무시간, 교육이수, 업무기록, 비밀보장 등)에 대해 논의
 - ✓ 가능한 업무를 제안하거나, 적합한 업무가 없음을 공손하게 설명
 - ✓ 면접에 응해 준 것에 대해 감사 표시
 - ✓ 주의할 점 : 전화나 온라인 모집만으로 하는 배치는 위험함, 모든 질문은 지원자 입장에서, 거절은 명확하고 정직하며 주의 깊게, 대상자의 안전을 고려해야 함

자원봉사관리의 과정 2 - 교육훈련 / 6주차 2차시

학습목표

1. 자원봉사자를 대상으로 실시하는 교육훈련의 의미와 특성에 대해 설명할 수 있다.
2. 자원봉사자를 대상으로 실시하는 교육훈련의 방법을 구체적으로 제시할 수 있다.
3. 자원봉사자의 활동배치와 관련하여 점검할 사항과 그 내용을 구체적으로 제시할 수 있다.

학습내용

1. 자원봉사자 교육훈련의 의미
2. 자원봉사자 교육훈련의 방법
3. 자원봉사자의 활동배치

본 학습

1. 자원봉사자 교육훈련의 의미

- 효과적인 자원봉사활동을 위해 자원봉사자들이 명확히 인식하고 있어야 할 사항들
 - 왜 이 자원봉사활동에 참여하고 있는가?
 - 이 자원봉사활동을 수행하는 기관은 어떤 일을 하는 곳인가?
 - 이 자원봉사활동은 어떤 공익적 목적과 사회적 책임에 기여하는가?
 - 이 자원봉사활동은 전체 사업 내에서 어느 부분에 위치하는가?
 - 자원봉사자가 담당하는 구체적인 역할과 업무는 무엇인가?
 - 이 자원봉사활동을 수행하면서 알아두어야 할 원칙과 지켜야 할 규칙은 무엇인가?
 - 이 자원봉사활동을 잘 수행하기 위해 어떤 기술이 필요한가?
 - 이 자원봉사활동을 수행하면서 자원봉사자에게 주어진 자율성은 어디까지인가?
 - 성공적인 자원봉사활동은 어떤 것인가?
- 자원봉사자 교육훈련은 단지 해야 할 일과 방법만을 이해시키는 것을 넘어섬
- 자원봉사자 교육훈련은 직원과 자원봉사자가 함께 일하기 위해 서로에 대한 전체적인 이해와 관점을 맞춘다는 측면에서 접근해야 함
- 자원봉사자 교육훈련은 전반적인 공익적 노력에서 활동의 위치와 의미를 이해해야 함
- 자원봉사자에 대한 교육훈련 자료들은 주요 추진체계나 관리체계를 통해 공유되고 있음
 - 1365자원봉사포털(www.1365.go.kr) 또는 VMS

사회복지자원봉사관리체계(www.vms.or.kr)에서는 자원봉사 교육자료를 연결하고 있음

- 중앙 및 시·도 사회복지자원봉사관리본부와 사회복지 자원봉사관리센터에서 자원봉사교육과정을 개발하여 운영하고 있음

2. 자원봉사자 교육훈련의 방법

- 자원봉사자 교육훈련의 정의
 - 자원봉사의 개념을 이해하며 가치관과 태도를 형성하고 활동에 필요한 지식과 기술을 습득하는 과정임
 - 자원봉사자의 역할과 업무를 효과적으로 수행할 수 있는 역량과 자질을 향상시키는 과정임
 - 자원봉사활동에 참여하도록 동기를 부여하고 지속적으로 활동할 수 있도록 지원하는 과정임
- 자원봉사자 교육훈련의 역할
 - 기관에 대한 설명, 연혁, 시행사업을 설명하고, 자원봉사자가 하게 될 일에 대한 지침 등을 설명함
 - 자원봉사의 가치에 대해 좀더 포괄적으로 이해하게 되고, 바람직한 자원봉사자의 자세를 형성하게 됨
 - 자원봉사에 필요한 기술을 배움으로써 전문적인 자원봉사활동을 하게 됨
 - 자원봉사 사례발표나 동향에 대해 들음으로써 자원봉사자로서의 사명감을 얻게 됨
 - 다양한 자원봉사 프로그램에 대한 소개를 통해 자원봉사자는 자신에게 적절한 활동을 찾게 됨
 - 교육훈련을 받지 않은 자들은 자원봉사활동 신청자일 뿐, 자원봉사자가 아님
- 5단계 교육훈련 방법
 - 유의할 사항 : 일부 자원봉사자는 자신의 시간을 교육이나 훈련에 투자하는 것을 싫어함
 - 시간이 많이 소요되는 단점이 있음
 - 1단계 : 만남과 인식 단계
 - ✓ 시청각교육, 장애인체험, 소집단을 통한 만남의 장을 마련하는 단계
 - 2단계 : 상호 간의 관심 단계
 - ✓ 1단계에서 느낀 점을 토의함으로써 상호간 자기성찰과 깨달음의 기회를 갖게 하는 단계
 - ✓ 다른 사람과 사회문제에 대한 관심을 갖는 단계
 - 3단계 : 문제 발견 및 협의 단계
 - ✓ 협의과정을 통해 삶의 의미를 깨닫고 가정과 지역사회 문제를 발견하고 자신이 할 수 있는 실천과제를 협의·모색하는 단계
 - 4단계 : 문제해결을 위한 계획과 실천 단계

- ✓ 실천과제를 스스로 선택하고, 계획적으로 실천하면서, 문제해결과 예방을 위해 연구·논의하며 실천계획을 세우고 생활체험을 하는 단계
- 5단계 : 연구·발전 단계
 - ✓ 변화된 결과를 파악해 보고 가족들과 지역사회 주민(기관)이 더불어 연구하고 발전하는 단계
- 일반적인 교육내용
 - 사회문제에 대한 이해
 - ✓ 기관의 사업을 이해함
 - ✓ 자원봉사자의 역할이 사회문제를 해결할 수 있음
 - ✓ 준전문가로서 참여하는 일이라는 긍지를 심어 주어야 함
 - 자원봉사에 관한 이론과 실제교육
 - ✓ 교육주제 : 자원봉사활동의 필요성, 자원봉사의 역사, 자원봉사의 정의, 전문 직원과의 관계, 대상자와의관계, 자원봉사자의 역할 등
 - ✓ 자원봉사활동 경험담 및 소집단 토의방법을 통한 교육내용이 효과적임
 - 기관 및 자원봉사활동에 대한 오리엔테이션
 - ✓ 오리엔테이션 : 기관의 사명을 인식시켜야 함. 예) 설립목적, 연혁, 조직, 재정관계, 기관과 지역사회 관계, 이사회 운영 및 의사결정의 단계, 자원봉사자의 역할 및 업무에 관한 보고기록 등을 설명함
 - ✓ 단시일 내에 집중적으로 하는 방법이 이상적임
 - ✓ 상담기관의 경우, 90% 이상이 상담전문교육을 실시함
 - ✓ 대체로, 전문적인 강사 교육과 토론식으로 진행하는 것이 바람직함. 예) 자원봉사 슬라이드나 영화 제작
 - ✓ 훈련수료자들에게는 평가회, 소집단 모임, 재교육, 보수교육 기회를 활성화하는 것이 바람직함
 - 자원봉사자 담당직원 교육
 - ✓ 자원봉사업무에 관한 행정적인 절차나 지원에 관해서도 관심을 가져야 함
- 자원봉사자 교육훈련은 크게 계획, 실천, 평가로 구분하여 진행할 수 있음
 - 계획할 때에는 목표, 참가대상, 주요내용, 예산, 교육방법, 평가, 교육장소 등을 결정해야 함
- 자원봉사자 교육과정에서 홍보와 사전준비 과정이 가장 중요하다고 할 수 있음
 - 효과적인 홍보방법 및 수단을 선택하는 것이 필요함
 - 안내문에는 적절한 참가인원, 신청기간, 신청방법, 담당자를 명시해야 함
 - 사전준비과정에는 장소 선정, 강사 섭외, 교재 및 교구 준비, 일정홍보 등이 필요함
 - 특히, 동료직원에게 자원봉사교육의 필요성을 알리고 동의를 구해야 함

3. 자원봉사자의 활동배치

- 활동배치는 자원봉사자들이 활동할 수 있는 활동의 장으로 연계해 주는 작업을 가리킴
- 자원봉사자의 사회적인 지위나 능력에 맞는 일거리에 연계를 부탁하기도 함
- 활동연계 과정에서 갈등발생을 예방하기 위해, 교육훈련 과정에서 어떠한 봉사활동에 연계가 될 수 있는지를 설명할 필요가 있음
- 자원봉사자의 관심, 동기, 흥미, 재능, 경험 등을 고려하여 적재적소에 배치하는 것이 중요함
 - 자원봉사자가 참여하고자 하는 활동이 있는지
 - 참여경험이 있는 자원봉사활동이 있는지
 - 혼자하고 싶은지
 - 단체에 소속되기를 원하는지 등
- 활동처에 대한 자세한 정보를 바탕으로 효과적으로 배치해야 함
- 활동배치 시 주의해야 할 6가지 사항
 - 자원봉사자의 역할설정을 명확히 함
 - 자원봉사 활동일정(날짜 및 시간)을 확정함
 - 기관의 위치 설명 및 찾아가는 길안내, 지도 등을 제공함
 - 자신의 관리자 및 보고체계를 이해시킴
 - 봉사대상자에 대한 사전 이해를 충분히 함
 - 봉사활동에 관한 구체적인 내용을 설명함

자원봉사관리의 과정 3 - 지도감독 / 7주차 1차시

학습목표

1. 자원봉사활동의 유지와 지도감독에 관련하여 점검할 사항과 그 내용을 구체적으로 설명할 수 있다.
2. 자원봉사자의 통제력과 능력고취에 관련하여 점검할 사항과 그 내용을 제시할 수 있다.
3. 자원봉사자에 대한 수퍼비전의 개념을 이해하고 일반 직원에 대한 수퍼비전과의 차이점에 대해 논의할 수 있다.

학습내용

1. 자원봉사활동의 유지와 지도감독
2. 자원봉사자의 통제력과 능력고취
3. 자원봉사자에 대한 수퍼비전

본 학습

1. 자원봉사활동의 유지와 지도감독

- 업무의 위임
 - 자원봉사활동은 업무의 위임이라고 할 수 있음
 - 업무를 위임할 때 고려할 만한 지침들
 - ✓ '어떤 것이 달성되어야 한다'는 결과의 개념으로 일을 부과할 것
 - ✓ 자원봉사자와의 합의과정을 통해 자원봉사자의 통제력 수준을 규정할 것
 - ✓ 활동에 대한 관리자의 지침이나 척도를 알릴 것
 - ✓ 과업 달성을 위해 필요한 자원을 지원할 것
 - ✓ 성공의 기준을 설정할 것
 - ✓ 점검하고 확인하는 체크포인트를 설정할 것
- 지도감독과 수퍼바이저
 - 지도감독이란, 상급자 혹은 보다 더 많은 경험과 지식을 가진 사람이 업무의 향상을 위해 실행하는 다양한 관리활동을 가리킴
 - ✓ 지도감독은 지지적 측면, 행정적 측면, 교육적 측면의 목적과 효과를 가짐
 - ✓ 누가 누구에게 지시를 내리고, 감시하는 일이 아님

- ✓ 역할을 잘 수행할 수 있도록 정보와 피드백 및 필요한 도움을 제공함
- ✓ 자원봉사활동의 지속과 유지에 있어 지도감독은 중요한 요소임
- ✓ 지도감독과 관리에 책임이 있는 사람이 누구인지 명확히 하는 것이 중요함
- 수퍼바이저는 지도감독을 수행하는 사람임
 - ✓ 수퍼바이저 담당자 : 자원봉사관리자, 봉사처의 실무담당 직원, 경험많은 동료 자원봉사자, 상급자 직원
 - ✓ 자원봉사자는 수퍼바이저를 언제나 활용할 수 있어야 함
 - ✓ 자원봉사자의 참여와 동등한 지위를 최대한 보장함
 - ✓ 자원봉사자의 책임성을 보장하고 지지함
- 동기화의 증진
 - 계속적으로 높은 동기화 수준을 유지하려면 소속감과 자율성의 욕구를 충족해야 함
 - ✓ 소속감의 욕구는 다른 사람들과 연계된 것과 관련이 있음
 - ✓ 자율성의 욕구는 타인과 다른 독특성과 관련이 있음
 - ✓ 이 욕구들을 충족하는 대표적인 방안은 자원봉사자의 제안을 구하고 이를 실행하는 것임
 - 소속감의 욕구충족을 위한 방안
 - ✓ 공동의 목표에 대한 강조
 - ✓ 유사한 이해관계를 가진 자원봉사자 모집
 - ✓ 유사한 가치를 가진 자원봉사자 모집
 - ✓ 능력고취를 통해 신뢰의 분위기 창출
 - ✓ 집단으로서 자원봉사자팀에 대한 인정
 - 자율성의 욕구충족을 위한 방안
 - ✓ 자원봉사자에게 더 높은 수준의 권위와 통제력 부여
 - ✓ 자원봉사자의 의견을 묻는 것
 - ✓ 결과의 개념으로 직무 규정
 - ✓ 조직에 대한 주요한 기여자로서 자원봉사자를 처우하는 것
 - ✓ 개인적 성취에 대한 피드백의 제공
 - ✓ 결과 달성에서 개인적 수행 정도를 측정해 주는 것
- 기록의 유지와 관리
 - 자원봉사자의 업무는 업무증진과 유지를 위해 기록되어야 함
 - 기록이 사용되는 것
 - ✓ 개별 기록은 개별 클라이언트를 위한 서비스를 계획하고 실행하고 평가하는데 사용됨
 - ✓ 집합적으로는 클라이언트 집단에 대한 서비스를 계획하고 모니터하고 평가하는데 사용됨
 - ✓ 기록은 클라이언트의 욕구, 서비스 유형, 직무관리, 직무수행, 자원분배 등에 관한 행정적 결정을 위한 정보를 제공함
 - 기록이 필요한 이유
 - ✓ 클라이언트, 전문가, 기관 및 사회에 대한 책임성 때문

- ✓ 기록을 하면서 대상자의 상황과 문제에 대해 정확하게 이해하게 됨
- ✓ 기록을 하면서 효과적인 서비스에 대해 직원이나 자원봉사관리자, 동료로부터 도움을 받을 수 있음
- ✓ 자원봉사자 활동의 타당성 또는 적법성의 근거가 됨
- 기록이 진행되는 4가지 단계
 - ✓ 기록할 것을 규정함
 - ✓ 기록방법을 계획함
 - ✓ 자료를 수집함
 - ✓ 보고사항과 보고방법을 결정함
- 기록할 만한 주요 내용
 - ✓ 개인들의 평가내용
 - ✓ 프로그램의 사전평가
 - ✓ 기관발달을 위한 계획
 - ✓ 지역사회에 대한 서비스의 가치

2. 자원봉사자의 통제력과 능력고취

- 자원봉사자의 4가지 통제력 수준
 - 1수준 : 자신의 업무에 대해 완전한 통제권을 가짐
 - 2수준 : 자신의 업무를 스스로 부과하고 수퍼바이저에게 조언을 받는 것
 - ✓ 자원봉사자는 수퍼바이저에게 정기적으로 보고할 의무가 있음
 - 3수준 : 수퍼바이저에게 보고한 후에 자신의 업무를 부과하는 것
 - ✓ 업무에 관한 행동을 하기 전에 수퍼바이저의 승인을 얻어야 함
 - 4수준 : 자원봉사자가 전혀 권한을 갖지 못함
- 통제력과 능력고취
 - 4가지 수준의 통제력은 고정된 것이 아님
 - 통제의 사다리 오르기 : 통제력의 부여와 관리를 체계적으로 고려해야 하며, 상황에 따라 통제력의 수준을 이동하며 적절하게 관리하는 것이 중요함
 - 통제력에 대해 1수준과 4수준만으로 관리하는 것이 아니라, 2수준과 3수준 내에서 다양하게 세분화하여 현장과 업무에 맞추어 활용할 수 있음
- 정기적인 점검과 과정평가
 - 정기적인 점검은 활동이 중요하게 여겨지고 있다는 인식을 전달할 수 있음
 - 정기적인 점검과 평가를 통해 활동과정에 대한 토론과 피드백을 받을 수 있음
 - 봉사활동이 지속되는 과정에서 점검의 일환으로 평가가 진행될 수 있음
 - 달력을 이용하여 일자에 따라 활동의 진행사항을 기록할 수 있음

- 점검에 따른 평가는 프로그램 자체에 대한 평가와 개별 업무수행에 대한 평가로 구분할 수 있음
- 과정평가란, 목표달성 기준 및 척도에 따라서 얼마나 목표가 달성되었는지, 목표달성을 위한 과정과 수단이 얼마나 합리적인지를 평가하는 것을 말함
- 자원봉사자에 대한 평가항목 : 총 활동시간, 활동지속성, 활동의 적절성과 효과성, 주요 수칙의 준수, 통제력 수준의 적절성 등

3. 자원봉사자에 대한 수퍼비전

- 수퍼비전은 자원봉사자가 역할을 잘 수행할 수 있도록 돕는다는 의미에서 중요함
 - 수퍼비전은 감시하는 것이 아니며, 지적이나 판단을 받는 것이 아님
 - 수퍼비전은 일을 잘할 수 있도록 정보와 피드백을 제공하는 것임
 - 수퍼비전을 제공하는 것은 효과적인 활동관리체제를 수립하여 활동관리의 효율성을 높이는 일임
- 수퍼비전을 위해 필요한 요소
 - 자원봉사자와 자원봉사관리자가 규칙적으로 만나 보고하고 이야기하는 것
 - 자원봉사자가 동등한 위치에서 업무를 수행한다고 느끼게 하는 것
 - 자원봉사활동의 진행과정을 점검하는 것
 - 업무에 대해 통제감을 느낄 수 있게끔 그들의 역량을 강화하는 것
- 선배 자원봉사자가 다른 자원봉사자에게 상호 수퍼비전을 제공하기도 함
 - 동료 수퍼비전에 대한 기대와 절차를 구체적으로 정리한 직무설계서와 지침서가 필요함
- 자원봉사자와 일반 직원 수퍼비전의 차이점
 - 유급직원이 수퍼비전을 받게 될 것이라는 것은 당연히 예상되는 일임
 - 자원봉사자가 수퍼비전을 받게 되는 것을 미리 알려 줄 필요가 있음
 - ✓ 수퍼비전과 평가체계가 어떻게 이루어지는지에 대해서도 미리 알려 줄 필요가 있음
 - ✓ 수퍼비전과 평가를 통해 자원봉사가 매우 비중 있는 것임을 인식하게 됨
 - 자원봉사자에 대한 수퍼비전의 특성
 - ✓ 일반적으로 직접 일하는 자원봉사자와 직원이 수퍼비전을 제공하는 것이 권장됨
 - ✓ 자원봉사자의 특수한 상황에 대해 이해하는 자세로 수퍼비전에 임해야 함
 - ✓ 자원봉사자에게 봉사업무는 다양한 생활 중 하나이기 때문에 우선순위에서 밀릴 수 있음

자원봉사관리의 과정 4 - 활동관리 / 7주차 2차시

학습목표

1. 자원봉사 중도탈락과 대응에 관련하여 점검할 사항과 그 내용을 구체적으로 설명할 수 있다.
2. 자원봉사 갈등과 위험관리에 관련하여 점검할 사항과 그 내용을 구체적으로 설명할 수 있다.
3. 부적절한 활동에 대한 자원봉사관리를 이해하고 그 내용에 대해 논의할 수 있다.

학습내용

1. 자원봉사 중도탈락과 대응
2. 자원봉사 갈등과 위험관리
3. 부적절한 활동에 대한 자원봉사관리

본 학습

1. 자원봉사 중도탈락과 대응

- 자원봉사자 수퍼비전에서의 주의사항
 - 자원봉사자는 중요한 직원과 같다는 것을 인식해야 함
 - 자원봉사자는 무상으로 주어지는 것이 아님
 - 수퍼비전은 관계를 맺고 유지하는 일임
 - 수퍼비전은 자원봉사 프로그램 운영과 깊은 관련성이 있음
- 자원봉사자에게 힘을 주고 역량을 강화하는 방법
 - 기관과 자신의 활동 분야의 사명에 대한 자신의 열정을 적극 표현함
 - 자신의 유능함을 보여주도록 함
 - 자신의 집단 사람들을 개인적으로나 집단적으로 배려하는 태도를 보여줌
 - 자원봉사자가 자신에게 늘 가까이 접근하기 쉽도록 배려함
 - 일관성을 유지함
 - 직무설계서를 작성하여 제시함
 - 자원봉사자에게 최고 수준의 교육과 훈련을 제공함
 - 자원봉사자의 활동에 대해 늘 피드백을 제공함
 - 정보를 공유함
 - 항상 감사의 마음을 표현함
- 자원봉사자의 활동을 중단시키는 방법

- 음주나 비밀보장의 원칙을 어겼을 때
- 부적절한 행동을 하거나 일을 제대로 수행하지 못했을 때
- 자원봉사자를 그만두게 하는 것은 더 큰 문제가 발생하기 전에, 혹은 사기 진작을 위해 필요함
- 활동중단을 결정하기에 앞서 대안이 있는지 고려해야 함
- 적절한 언어와 시기, 자원봉사자의 성격 등을 고려해서 활동중단 여부를 결정해야 함
- '중도포기 또는 그만두게 하기'에 대한 대안들
 - ✓ 자원봉사자 재교육
 - ✓ 자원봉사자에게 적절한 수퍼비전을 제공하기
 - ✓ 자원봉사자의 업무 재조정
 - ✓ 자원봉사자의 재동기화
 - ✓ 자원봉사자를 다른 기관으로 소개하기
 - ✓ 자원봉사자가 명예롭게 그만두도록 하기 예) 명예로운 파티
- 활동 종결 인터뷰
 - ✓ 빨리, 명백하게, 단호하게 말을 전할 필요가 있음
 - ✓ 활동 종결이라는 사실을 알리되 논쟁은 하지 않음
 - ✓ 상담하려고 하지 않는 것이 바람직함
 - ✓ 서면으로 기관과의 관계 종결을 공식적으로 알릴 필요가 있음

2. 자원봉사 갈등과 위험관리

- 자원봉사 조직 내의 갈등
 - 외부와의 갈등
 - ✓ 조직 내의 가치나 목적이 서로 달라 충돌하는 갈등
 - ✓ 정부기관과 비정부기관 간 재정, 책임성, 통제와 관련된 갈등
 - ✓ 자원봉사 사업을 펼쳐 나가는 과정에서 기능이나 역할 문제로 야기되는 갈등
 - 내부 갈등
 - ✓ 자원이 너무 부족해서 일어나는 갈등
 - ✓ 프로그램 수행에 따른 의견 차이에 의한 갈등
 - ✓ 과도한 업무에 의한 갈등
 - ✓ 직위에 대한 기대와 개인의 적성·능력이 맞지 않을 경우 생기는 갈등
- 자원봉사현장에서 겪게 되는 갈등 대상
 - 자원봉사자 스스로가 느끼는 내적 갈등
 - ✓ 봉사업무에 대한 만족도가 낮거나 적성 능력에 맞지 않는 경우의 갈등
 - ✓ 자원봉사 동기가 충족되지 않은 경우의 갈등
 - ✓ 인정보상에 대한 암묵적 기대가 충족되는 경우의 갈등

- ✓ 자신의 가치관과 다른 상황을 접하면서 발생하는 윤리적 갈등
- 자원봉사자와 유급 직원 간 갈등
 - ✓ 자원봉사자의 서비스질에 대한 우려나 불신감에 의한 갈등
 - ✓ 성취감의 상실에 의한 갈등 등
- 자원봉사자와 동료 자원봉사자 간 갈등
 - ✓ 직무의 상호의존성에 의한 갈등
 - ✓ 목표와 역할의 기대 차이에 의한 갈등
 - ✓ 경쟁심 등에 의한 갈등
 - ✓ 불공정한 인정 보상 체계에 의한 갈등
- 자원봉사 대상자와 자원봉사자 간 갈등
 - ✓ 대상자에 대하여 제대로 알지 못해서 일어나는 갈등
 - ✓ 자원봉사자가 지나친 자만심 표현에 의한 갈등
 - ✓ 봉사받는 것을 당연한 것으로 생각하는 대상자의 무례한 행동에 의한 갈등
 - ✓ 자원봉사자와 대상자의 목표와 욕구가 다른 데서 오는 갈등
- 자원봉사자와 경영책임자 간 갈등
 - ✓ 경영책임자와 자원봉사자의 목표와 가치관이 다른 데서 오는 갈등
 - ✓ 자원봉사에 대한 인식의 차이에서 오는 갈등
 - ✓ 자원봉사자에 대한 배려없는 태도에서 오는 갈등
- 자원봉사 위험관리
 - 위험관리란, 기관의 자산을 보호하고 유지하는 데 활용되는 일반적인 업무관리 기술임
 - ✓ 위험관리란, 예기치 못한 사고 발생 시 나타날 수 있는 부정적인 영향을 최소화하기 위해 최적의 위험처리 방법을 선택, 수행하는 활동임
 - ✓ 물리적 자산을 보호하는 것뿐만 아니라, 자원봉사자를 보호하고 유지하기 위한 기술임
 - 자원봉사활동과 법적 책임문제
 - ✓ 자원봉사자 개인의 법적 책임 : 민·형사적 책임, 기관에 대한 의무불이행 등
 - ✓ 자원봉사자에 대한 자원봉사센터 및 활동처의 법적 책임 : 업무 관련 위험의 제거·경계·대비할 의무, 공정한 대우 등
 - ✓ 자원봉사자의 행동에 의한 자원봉사센터 및 활동처의 법적 책임 : 업무수행 중 타인에게 피해를 입히게 된 경우
 - 위험관리의 과정
 - ✓ 1단계 : 잠재적인 위험 확인하기 – 자산손실, 책임손실, 상해나 질병, 범죄나 불성실 등
 - ✓ 2단계 : 잠재적인 위험 평가하기
 - ✓ 3단계 : 위험 발생 시 조정하기 – 활동 중단, 위험 제거, 손해의 최소화, 책임 이전
 - ✓ 4단계 : 평가와 갱신
 - 위험관리 계획의 수립 과정
 - ✓ 자원봉사 업무에 잠재된 위험 확인

- ✓ 자원봉사 업무설명서의 재작성
- ✓ 잠재적인 위험에 있는 잠재적 자원봉사자의 심사
- ✓ 자원봉사자에 대한 위험대비 훈련
- ✓ 직원 훈련
- ✓ 위험 발생에 대비한 관리감독 절차 개발
- ✓ 평가 및 개선
- 기본적인 위험관리 대책
 - ✓ 위험에 대비하는 관리 및 감독 절차 마련
 - ✓ 자원봉사자 자신의 재점검
 - ✓ 자원봉사 변호사의 선임
 - ✓ 자원봉사 보험 가입
 - ✓ 기타 사고보상에 대비한 자원 마련

3. 부적절한 활동에 대한 자원봉사관리

- 부적절한 활동의 4가지 유형
 - 동기화가 되어 있고 기술도 있는 자원봉사자
 - ✓ 업무기대가 불명확하거나 대인관계의 어려움으로 인해
 - ✓ 활동 현장의 분위기가 만족스럽지 않음
 - 동기화는 되어 있지만 기술이 부족한 자원봉사자
 - ✓ 초기의 교육훈련·계속 훈련·상담이 불충분함
 - 기술은 있지만 동기화가 부족한 자원봉사자
 - ✓ 원하는 내용의 활동이 아닌 분야에 배치됨
 - ✓ 기관이나 활동의 의미에 충분히 공감하지 못함
 - 기술도 부족하고 동기화도 부족한 자원봉사자
 - ✓ 새로운 업무에 배치하거나 다른 기관의 활동에 의뢰함
- 자원봉사자와의 상호작용을 통해 검토가 진행되어야 함
 - 자원봉사자 스스로가 그 부적절한 활동과 관련하여 어떻게 설명하는지를 들어보아야 함
 - 부적절한 활동과 인간으로서 자원봉사자의 가치는 명확히 구별되어야 함
 - 자원봉사자가 기여하고 있었던 성과와 긍정적 측면에 대해 자원봉사관리자가 언급해야 함
 - 자원봉사자에게 개선을 위한 스스로의 계획을 요청해야 함
- 부적절한 활동의 교정방안
 - 자원봉사자에 대한 지도감독의 재강화
 - 자원봉사자에 대한 역할 재할당
 - 자원봉사자에 대한 재교육
 - 자원봉사자에 대한 재동기화

- 자원봉사자를 다른 기관으로 의뢰
- 자원봉사자를 명예로운 방식으로 은퇴시킴
- 해고를 위한 정책체계
 - 처벌 혹은 해고되는 조건을 명시한 공식적 정책체계의 확립
 - 문제가 되는 상황과 자원봉사자 측의 진술내용을 확인할 수 있는 공식적 조사 제공
 - 주의, 경고, 해고에 이르는 점진적 처벌체계 구성
 - 자원봉사자 측의 이의 내용을 검토하기 위한 절차 구성
 - 직원, 클라이언트, 관련된 사람들에게 후속적인 통보
- 해고면접에서 지켜야 할 지침
 - 신속하고 단호하게 할 것
 - 논쟁하지 말고 분명히 통보할 것
 - 상담을 시도하지 말 것
 - 자원봉사자에 대한 후속조치

자원봉사관리의 과정 5 - 종결 / 7주차 2차시

학습목표

1. 자원봉사 종결의 의미와 유형에 대해 구체적으로 설명할 수 있다.
2. 자원봉사 종결 시 고려해야 할 원칙을 구체적으로 제시할 수 있다.
3. 자원봉사 종결 시 피해야 할 종결 유형에 대해 논의할 수 있다.

학습내용

1. 종결의 의미와 유형
2. 종결의 원칙
3. 피해야 할 종결

본 학습

1. 종결의 의미와 유형

- 자원봉사활동 종결의 의미
 - 특정 자원봉사자나 단체가 진행해 오던 활동 기관이나 대상자에 대한 활동을 중지하는 것을 의미함
 - 적절한 형태의 자원봉사 종결은 다시 좋은 모집이 이루어지는 데 중요한 기반이 될 수 있음
 - 종결과정은 모집만큼이나 긍정적인 경험이 될 수 있도록 해야 함
 - 종결이 이루어진 자원봉사자 상당수는 다시 자원봉사활동에 참여하고 해당 기관에서 재참여하는 경우가 많음
 - 적절한 종결의 상황 없이 활동을 중단하는 것은 가장 피해야 할 상황임
 - 자원봉사활동의 종결은 일반사회복지실천의 종결처럼 큰 의미를 가지고 있음
 - 자원봉사자, 자원봉사관리자, 대상자, 현장 실무자라는 복잡한 실천체계가 얹혀 있음
 - 신중한 절차를 고려하고 기술적인 업무처리가 중요함
 - 종결 자체의 처리와 종결에 따라 그 이후의 후속관리 필요성에 대한 업무가 이루어져야 함
 - 승인, 인정, 평가가 적절히 수행되는 것이 필수적임
- 자원봉사활동 종결의 유형
 - 활동 계약기간 만료에 의한 종결

- ✓ 계획에 의해 사전 활동계약에서부터 종료시점에 대한 논의가 있어 이에 따라 이루어지는 유형
- ✓ 기간은 다양하지만 계약하면서 예정한 시점에 종결하는 것임
- ✓ 가장 전형적인 종결 유형이라고 할 수 있음
- 활동 목적의 달성에 의한 종결
 - ✓ 자원봉사활동의 목적이 달성되어 활동이 종결되는 경우
 - ✓ 가장 이상적이긴 하지만 흔하지는 않음 예) 간병대상자가 건강을 되찾는 경우
 - ✓ 목적을 설정할 때 현실적이면서도 적절한 방향으로 잘 설정해야 함
 - ✓ 목적의 수준이 너무 낮으면 그 달성에 의한 종결이 너무 쉽게 나타날 수 있음
 - ✓ 반면에 목적의 수준이 너무 높으면 늘 불만족스러운 활동이 반복될 수 있음
- 현장과 대상의 여건에 의한 종결
 - ✓ 자원봉사활동의 종료시점도 아직 남아 있고 활동의 목표도 아직 달성되지 않은 상태임
 - ✓ 활동 현장이나 대상자의 여건 변화로 인해 더 이상 자원봉사활동이 이루어질 수 없는 상황임
 - ✓ 활동 현장이나 기관이 폐쇄되거나 정책이 변화하거나, 혹은 활동 대상자의 거주 이전, 건강 악화나 사망 등의 경우
- 자원봉사자와 팀의 여건에 의한 종결
 - ✓ 자원봉사자의 건강 문제, 거주 이전, 직업상의 문제에 따라 지속될 수 없는 상황임
 - ✓ 자원봉사자가 속한 팀이 해체되는 경우도 포함됨
- 중도탈락에 의한 종결
 - ✓ 사전 논의나 종결에 대한 충분한 논의와 준비 없이 자원봉사자가 활동에 참여하지 않는 것
 - ✓ 활동에 대한 불만족, 적절한 관리의 부재, 죄의식 때문에 활동중단의사를 사전에 표현하지 못한 상황 등 복합적으로 작용할 수 있음
 - ✓ 종결이 다루어지지 못할 수도 있음
 - ✓ 자원봉사자의 잦은 결석 등 중도탈락의 징후가 나타날 경우 자원봉사관리자가 적극적으로 개입할 필요가 있음
- 자원봉사관리가 이루어지지 않는 개방형 종결
 - ✓ 자원봉사프로그램이 잘 기획되지 않았거나, 관리자의 개입이 취약한 경우, 자원봉사활동의 종결이 예정되어 있지 않은 경우임
 - ✓ 일정 기간 이후에 활동의 지속과 종결을 구분할 수 없을 정도로 느슨한 활동의 모습을 나타내다가 중도탈락으로 이어지기도 함
 - ✓ 자원봉사관리가 정기적으로 이루어지지 않았던 과거에는 자주 일어나기도 했음
 - ✓ 현재 자원봉사관리자에게는 가장 좋지 않은 유형이라고 할 수 있음

2. 종결의 원칙

- 모든 종결은 준비되어야 한다.
 - 가장 우선적인 원칙
 - 종결상황을 미리 예상하지 못했다고 하더라도 필요한 조치들은 수행해야 함
 - 관련된 당사자가 인식하지 못하는 방식으로 갑작스럽게 종결하는 것은 바람직하지 않음
 - 종결을 준비하는 과정이 가능하도록 상호 간의 고지가 필요함
 - 봉사자의 준비
 - ✓ 자원봉사자는 종결의 시점에 대해 미리 알고 있어야 함
 - ✓ 자원봉사자들이 종결에 대해 충분히 준비하고 활동을 정리하여 종결과업을 실행하도록 지원해야 함
 - 자원봉사관리자의 준비
 - ✓ 자원봉사관리자는 종결시점을 공지해야 함
 - ✓ 종결과 관련된 평가와 승인 등을 실행해야 함
 - 활동 현장의 준비
 - ✓ 활동 계약기간의 만료시점 혹은 그전의 시점에 종결이 예상될 경우, 봉사현장 관련자는 사전에 이 사실을 알아야 함
 - ✓ 활동 현장에 사전에 통보하거나 현장직원과 연락하여 종결논의가 이루어져야 함
 - ✓ 대면 봉사활동인 경우, 대상자가 반드시 충분히 시간 여유를 두고 종결을 사전에 인지할 수 있도록 해야 함
- 봉사대상자와 자원봉사자 간의 정서적 측면이 다루어져야 한다.
 - 종결 준비에 있어서 인간적인 관계 혹은 정서적 측면에 대해 유의해야 함
 - 봉사자와 대상자 간 관계에서 상실감, 노여움, 거부당함의 느낌이 들지 않도록 해야 함
 - 자원봉사자는 대상자에게 활동 종료의 사정을 설명하고 언제 그만둘 것인지를 정확히 이야기하도록 해야 함
 - 언제라도 다시 온다거나 조만간 연락한다는 등 지키지 못할 불분명한 약속이 있어서는 곤란함
- 인정과정을 거쳐야 한다.
 - 자원봉사자의 노력에 대해 감사함을 표시하는 인정 과정이 있어야 함
 - 공식적이든 비공식적이든 다양한 방식으로 진행되는 것이 필요함
 - 평가에서 좋은 결과를 얻었다는 것과 무관하며, 종결은 인정과정을 통해 긍정적인 경험으로 확인될 수 있음
- 자원봉사활동이 성공적이었는지에 대한 평가가 이루어져야 한다.
 - 처음에 기대했던 목적과 목표를 달성했는지, 성공적인 활동이 되었는지를 평가해야 함
 - 평가기준은 기획단계에서 이미 결정되어 있고, 교육훈련 기간이나 지도감독 과정을 거치면서 자원봉사자와 관리자 사이에 공유되어 있음
 - 기계적인 평가뿐 아니라 교육적 반성이 있어야 함
 - ✓ 활동과정에 있었던 일들이나 상황에 대해 반추하고 경험에서 얻어진 내용들을 공유하는

기회가 있어야 함

3. 피해야 할 종결

- 갑작스런 활동의 중단
 - 가장 바람직하지 못한 종결의 유형임
 - 아무런 준비나 사전 예고 없이 혹은 갑작스런 통보만으로 활동을 중단하는 것
 - 자원봉사자 입장에서 활동을 그만두겠다는 이야기를 하기가 부담스러워 예고 없이 활동을 중단하는 경우가 많음
 - 그전까지 좋았던 부분까지도 모두 부정적으로 바뀔 수도 있음
- 불분명한 활동 중단
 - 실제로 가장 많이 나타나는 유형임
 - 활동의 빈도나 강도가 점차 줄어들다가 어느 순간부터 사실상 활동이 중단되어 버리는 것임
- 사전 의사소통 없는 중단
 - 종결의 시점과 방식에 대해서 자원봉사자-활동 현장 간에 명확하게 협의 없이 활동이 중단되는 것임
 - 어느 한쪽의 일방적인 통보에 의한 중단도 포함됨

자원봉사관리의 과정 6 - 인정과 보상 / 9주차 2차시

학습목표

1. 자원봉사에 대한 인정과 보상의 유형 및 방법에 대해 구체적으로 논의할 수 있다.
2. 자원봉사에 대한 인정을 제공할 때 고려해야 할 원칙에 대해 구체적으로 제시할 수 있다.
3. 자원봉사활동인증제도와 활용에 대해 설명할 수 있다.

학습내용

1. 인정과 보상의 유형 및 방법
2. 인정의 원칙
3. 자원봉사활동의 인증

본 학습

1. 인정과 보상의 유형 및 방법

● 자원봉사활동에 대한 인정과 보상의 개념

개념	사전적 의미	자원봉사관리에서의 의미
인정	<ul style="list-style-type: none"> 어떤 것을 가치 있다고 받아들임 승인하고 알아줌 	<ul style="list-style-type: none"> 자원봉사활동의 가치 수용 자원봉사자에 대한 감사
보상	<ul style="list-style-type: none"> 어떤 것에 대한 인정에 대해 선물이나 무엇인가를 주는 것 	<ul style="list-style-type: none"> 인정에 대한 표시의 방법(외부에서 제공)
실비	<ul style="list-style-type: none"> 실제로 드는 비용 	<ul style="list-style-type: none"> 봉사활동에 소요되는 비용(재료 및 원료 비용, 교통비, 식비)
인센티브	<ul style="list-style-type: none"> 동기부여를 목적으로 행하는 자극 	<ul style="list-style-type: none"> 봉사자 모집과 활동 시작에서 동기유발을 지원 지속적 활동을 위한 동기 강화

- 인정이란, 자원봉사활동에 대한 감사의 의미로 개개인이 기여한 바에 대해 알아주고 그 가치를 인정하는 것을 가리킴
- 본질적으로 자원봉사활동에 대한 인정은 자원봉사자의 활동에 대한 보상을 포함함
- 인정은 보상의 의미 이외에도 자원봉사활동 관련 정보의 체계적 관리라는 의미도 강조됨

- 인정을 목적적 개념이라고 한다면, 보상은 수단적 개념이라고 할 수 있음
- 인정과 보상이 갖는 중요성은 증대되고 있으며, 명확한 기준에 따라 보상하는 것이 필요함
- 물질적 보상보다는 비물질적 보상이 더 적절함
- 자원봉사자는 일선 기관이 인식하는 것보다 더 많은 보상을 원하는 것은 아님
 - ✓ 실제 자원봉사자의 인식과 욕구에 민감한 방법을 계획하는 것이 필요함
- 인정과 보상은 봉사활동의 진행과정에서 능력고취와 지도감독의 한 방법과 전략으로 활용될 수 있음
- 초기 기획과 계약 등의 과정에서 면밀히 계획되어야 함
- 자원봉사 인정방법의 종류

구분	내용
정서적 인정	• 언어적 · 비언어적 감사 표시, 감사편지, 카드, 문자 등
기회	• 교육이나 행사의 참여 기회, 새로운 업무의 우선적 기회
현물	• 배지, 접시, 컵 등의 기념품
경제적 인정	• 상품권, 할인권, 주차권, 이용권 등 • 현금
사회적 인정	• 인증서 발급, 표창, 가산점, 홍보

- 공식적 인정과 비공식적 인정
 - 공식적 인정 : 활동증서, 활동기록의 공식적 보관, 마일리지와 같은 누적제 활용, 시상, 공식적인 행사 개최, 만찬이나 모임에 초대하는 것, 배지나 상징물들의 제공, 경제적 보상 등
 - 감사의 밤과 같은 공식적 행사를 개최할 때 고려할 사항
 - ✓ 자원봉사자나 직원이 그 행사에 참여하는 것을 즐겁고 영광스럽게 생각할 것인가?
 - ✓ 지나치게 형식적인 것은 아닌가?
 - ✓ 행사를 하는 것이 적절한가? 그 비용을 대상자를 위해 사용한다면?
 - ✓ 이 행사를 통해 축하와 감사, 연대의식을 고취할 수 있을 것인가?
 - 비공식적 인정 : 매일의 좋은 업무관계, 수시의 감사 표현
 - ✓ '감사합니다'라는 표현의 전달
 - ✓ 자원봉사자를 의사결정과정에 참여하게 하는 것
 - ✓ 자원봉사자에 대한 개인적인 관심과 지도
 - ✓ 자원봉사자가 직원과 같은 처우를 받는다고 느끼게 하는 것
 - ✓ 자원봉사자의 가족이나 상관계에게 감사하다는 표시 전달
 - ✓ 자원봉사자의 생일이나 개인적 행사를 기관에서 함께 축하
 - ✓ 교육훈련 과정에 자원봉사자가 참여할 수 있게 하는 것
 - 공식적인 인정과 보상은 종결할 때 집중하고, 비공식적 인정과 보상은 활동시기부터 가급적 지속적으로 이루어지도록 해야 함
- 물질적 인정과 비물질적 인정
 - 물질적 인정 : 금전, 현물(식사, 교통편의 등), 각종 비용에 대한 감면증서, 토큰이나 쿠폰 등

- 비물질적 인정 : 배지, 핀 등 상징물, 감사편지, 개인적인 사항에 대한 축하카드, 구두나 행동상의 감사의 표현, 각종 행사, 교육훈련 참여 기회 부여, 초대나 강연 요청 등
- 자원봉사자는 통상 경제적 방법보다는 상징적 방법이나 비물질적인 보상방법에 더 긍정적임
- 프로그램의 성격이나 상황, 자원봉사자의 특성에 맞는 인정과 보상방법이 모색되어야 함
- 맥컬리와 빈야드가 제시한 '자원봉사자를 인정하는 20가지 방법'
 - 1) 지역신문, 그들의 학교 동창회보, 사무실 기관지, 기관회보 등에 기사를 실음
 - 2) 봉사활동처에 간단한 다과 마련
 - 3) 걱정이 있는 봉사자를 위로해 줌
 - 4) 손으로 직접 쓴 명절 축하카드를 보냄
 - 5) 목회자가 교회에서 자원봉사자를 알아주도록 요청
 - 6) '이달의 자원봉사자'와 같은 상을 마련
 - 7) 발렌타인데이 등과 같은 때에 선물을 보냄
 - 8) 생일을 기억하여 개인적인 카드를 보냄
 - 9) 기관의 여러 훈련에 참가할 수 있는 기회를 제공
 - 10) 자원봉사자의 친구를 초청하는 모임을 가짐
 - 11) 무료식사 제공
 - 12) 커피 주전자 등 애착이 있는 물건에 대해 자원봉사자 이름을 따서 부름
 - 13) 자원봉사자에게 찻잔을 주고 그들 이름의 첫 글자를 새겨 넣음
 - 14) 모든 자원봉사자에게 가장 최신의 업무지침을 명확히 적어 줌
 - 15) 자원봉사자의 활동결과와 사진을 붙이는 게시판 준비
 - 16) 자원봉사자의 가족에게 '당신의 사랑하는 OOO와 함께 일하는 기쁨'에 대해 친필 편지를 보냄
 - 17) 숙련된 고참 자원봉사자를 신입 자원봉사자 교육에 활용
 - 18) 극장이나 식당 등에서 자원봉사자를 위한 할인쿠폰을 얻음
 - 19) 기관의 장기계획에 자원봉사자를 참여시킴
 - 20) 항상 친절과 호의를 보여 줄 것

2. 인정의 원칙

- 자원봉사자의 적절하지 않았던 활동에 대한 제재조치와 자원봉사활동에 대한 인정은 반드시 분리되어야 함
 - 처벌의 한 방법으로 인정과 보상을 박탈하는 방법이 사용되어서는 안됨
- 자원봉사관리자가 지켜야 할 인정의 원칙
 - 반드시 인정해 주어야 한다.
 - 인정은 자주 하는 것이 좋다.
 - 인정은 다양한 방법을 활용해야 한다.

- 인정은 솔직하게 해야 한다.
- 일보다도 그 일을 수행한 사람을 인정하는 것에 초점을 두어야 한다.
- 활동 중에 잘된 부분을 찾아서 적절히 인정해야 한다.
- 일관성 있게 인정이 이루어져야 한다.
- 시기적절하게 가급적이면 즉시 인정해야 한다.
- 인정방법을 자원봉사자 개인의 특성에 맞추어야 한다.
- 무난하게 잘 수행되고 있는 활동에 주의를 기울여 인정해야 한다.

3. 자원봉사활동의 인증

- 자원봉사활동의 인증 : 자원봉사활동에 대한 기록화와 이를 공식적으로 확인하는 인증을 가리킴
- 배경
 - 거의 모든 사회에서 자원봉사활동을 정책적으로 활성화하려고 시도하고 있으며, 그 중요성도 높아지고 있음
 - 교육기관 : 기본적으로 활동기록과 승인을 전제로 활용함
 - 기업 : 인사기록 등과의 연계를 통해 보다 적극적으로 활용될 수 있음
 - 자원봉사자 개인 : 경력관리 측면에서 활용될 수 있음
- 우리나라에서 실시하는 인증관리사업
 - 1365자원봉사포털, VMS 체계들이 서로 연계되어 전산으로 자원봉사 인증이 이루어짐
 - 자원봉사인증센터 지정 및 인증요원 양성
 - 자원봉사 인증 DB프로그램 보급 및 교육훈련 실시
 - 자원봉사교육교재나 각종 홍보물을 제작 및 배포
 - 1995년 11월 이후, 자원봉사전산망 개통 -> 1999년 사회복지자원관리시스템으로 확충 -> 2001년 자원봉사인증관리 DB 구축
- 자원봉사활동의 시간 인증이 표준화되어 있기에, 자원봉사관리자는 그 지침이나 공식성에 익숙해야 함
- 자원봉사활동 시간인증의 기본원칙
 - 자원봉사자와 관련 체계 간 상호신뢰가 바탕이 되어야 한다.
 - 인증 대상이 되는 활동은 자원봉사의 공익성(공공성, 비영리성), 공식성, 무보수성의 기준을 충족해야 한다.
 - 매 활동별 혹은 누적시간에 따라 시간을 인증 관리할 수 있다.
 - 자원봉사자가 요구할 때, 활동시간에 대한 소정의 인증서를 발급한다.
 - 시간인증은 자원봉사자 개인단위로 한다.
 - 인증시간을 실제 자원봉사 활동시간보다 부풀리거나 타인에게 양도하는 것은 엄격히 금지된다.

- 가급적 초등학교 저학년(만8세) 이상 연령의 활동부터 적용한다.
- 과거의 자원봉사활동에 대해서 이를 소급하여 인증할 수 없다.
- 자원봉사 시간인증 및 관리와 절차는 가능한 한 간편하며 효율적이어야 한다.
- 자원봉사자별 봉사활동 시간인증이 중복되어서는 안된다.

자원봉사 인적자원 1 - 청소년과 가족 / 10주차 1차시

학습목표

1. 청소년 자원봉사의 개념과 의의에 대해 구체적으로 설명할 수 있다.
2. 청소년 자원봉사의 활성화를 위한 과제에 대해 제시할 수 있다.
3. 가족단위 자원봉사의 개념과 의의에 대해 구체적으로 논의할 수 있다.
4. 가족단위 자원봉사의 활성화를 위한 과제에 대해 설명할 수 있다.

학습내용

1. 청소년 자원봉사의 개념과 의의
2. 청소년 자원봉사의 활성화 과제
3. 가족단위 자원봉사의 개념과 의의
4. 가족단위 자원봉사의 활성화 과제

본 학습

1. 청소년 자원봉사의 개념과 의의

- 청소년 자원봉사란, 좁게는 학생 자원봉사를 가리키며, 넓게는 청소년기의 발달 특성을 지닌 이들이 참여하는 자원봉사를 말함
- 우리나라 청소년 자원봉사의 현황
 - 청소년의 자원봉사활동에 대한 높은 참가율
 - 학생 자원봉사활동에 대한 높은 관심
 - 청소년과 학생 자원봉사의 활성화가 우리나라 전반적인 자원봉사에 미친 영향은 매우 큼
 - 학생 자원봉사의 특징
 - ✓ 학습과 교육의 측면이 두드러짐
 - ✓ 유도된 자발성을 통해 봉사활동을 체험하는 일련의 교육과정으로 운영됨
 - ✓ 자원봉사 체험학습을 통해 개인적 만족감을 증진시킬 뿐만 아니라 사회참여의 기회와 사회적 책임을 실천할 기회를 가지게 됨
 - ✓ 수요적 효과에 머무르지 않고 공급적 효과에 초점을 두게 됨
 - 청소년기의 사회적·발달적 특성이 교육적인 자원봉사활동의 근거가 됨

- 청소년 자원봉사활동의 교육적 목적과 효과

- 학생의 기대효과

- ✓ 자원봉사활동을 통해 학생들의 덕성을 함양함
 - ✓ 학생들에게 직접적이고 경험적인 학습의 기회가 됨
 - ✓ 학생의 소질 및 능력을 개발할 수 있는 기회가 됨
 - ✓ 지역사회 참여의 계기를 제공함으로써 사회적 통합을 도모함
 - ✓ 지역사회 현실과 문제에 대해 광범위한 이해를 가질 수 있음
 - ✓ 자신과 다른 특성을 지닌 사람들과 상호작용하고 이들의 삶과 환경을 경험할 수 있음
 - ✓ 직업세계의 경험이 가능하며, 미래 직업 선택에 대한 통찰력을 얻을 수 있음
 - ✓ 사회적 책임감을 함양할 기회를 가짐

- 학교의 기대효과

- ✓ 교육과 현실의 통합을 통한 부가적 학습기회의 제공
 - ✓ 부가적 학습자원의 활용을 도모할 수 있음
 - ✓ 학교와 지역사회의 관계증진
 - ✓ 학생과 교사의 관계가 증진될 수 있는 기회를 제공함

- 지역사회의 기대효과

- ✓ 인적 자원으로서 청소년의 발굴
 - ✓ 공공자원의 확보
 - ✓ 지역사회의 성인들과 청소년이 상호작용할 수 있는 기회를 제공함
 - ✓ 학교와의 상호작용

- 청소년의 사회봉사

- 대학의 사회봉사

- ✓ 중고등학교 보다는 대학에서의 사회봉사가 먼저 제도화 되었음
 - ✓ 현재 대학에서는 교양필수나 선택 등의 형태로 사회봉사 과목을 운영하고 있음
 - ✓ 대규모의 교양강의 후 자원봉사활동 현장으로 나가는 방식을 취함
 - ✓ 전공과의 유기적 연계나 지역사회 문제의 구체적인 부분에 대한 통찰 및 학습 등이 부족함

- 중고등학교의 사회봉사

- ✓ 1996년부터 학생 봉사활동 운영지침을 제정하여 발표함에 따라 각급 학교에서는 학생 봉사활동의 유형·방법·운영방안 등을 학교 특성에 따라 정하여 실시하고 학생생활기록부에 기록하며, 상급학교 진학 시에 반영하고 있음
 - ✓ 진학을 위해 기록된 봉사실적을 만드는데 급급하며, 사회복지 영역과 효과적인 연계가 미흡한 형식적인 봉사활동에 그침
 - ✓ 2001년 국무총리로부터 학생 봉사활동 개선 지시에 따라 7차 교육과정의 편성에서 학생 봉사활동의 내실화가 강조됨
 - ✓ 2007년부터 시작된 대학의 입학사정관제는 대입평가근거자료에 자원봉사활동 경력을 포함함

- 청소년 자원봉사 관련 체계

- 교육부, 여성가족부, 청소년자원봉사센터, 청소년활동진흥센터, 지방교육청, 학교, 지방자치단체 등
- 전국청소년자원봉사대회 : 자원봉사활동으로 모범을 보이는 전국의 중고등학생들을 발굴하여 시상함
- 청소년활동정보서비스(e-청소년) : 2005년 시작되어 청소년들의 활동에 대한 정보를 지원하는 청소년활동정보 종합안내포털이며 온라인 시스템으로 구성됨
- DOVOL : 중고등학생의 자원봉사활동 검색과 신청, 실적인정과 관리 진행
- 교육부 산하 한국대학사회봉사협의회 : 대학생 사회봉사활동의 육성발전, 대학의 교육과정과 사회봉사 연계에 대한 연구개발, 대학의 사회봉사활동 관련 연수지원, 국내외 사회봉사 관련 기관과의 교류 및 제휴, 사회봉사 프로그램 개발 및 보급, 회원대학 간의 협의조정 등

2. 청소년 자원봉사의 활성화 과제

- 청소년 자원봉사의 문제점

- 형식적 봉사활동의 문제점
- 전문적 자원봉사관리의 부재
- 학생 봉사활동 관련 기관 간의 연계 및 협력체계 부족
- 봉사활동 영역과 내용의 빈곤
- 봉사활동 평가의 미흡

- 청소년 자원봉사의 활성화 과제

- 자원봉사관리자의 활용
- 학생 및 청소년 자원봉사활동에 대한 인식의 제고
- 봉사활동 영역 및 내용의 다양화
- 지역사회 협력체계 구축
- 적절한 학생 자원봉사 평가와 승인
- 청소년 자원봉사활동의 지원

3. 가족단위 자원봉사의 개념과 의의

- 가족 자원봉사란 2명 이상의 가족 구성원이 함께 자원봉사활동에 참여하는 것을 말함

- 부모-자녀, 조부모-자녀 등과 같이 2세대 이상이 동시에 참여했을 때만 일컫기도 함
- 스스로 같은 가족이라고 생각하는 2명 이상으로 구성된 그룹이 자원봉사활동에 참여하는 것

- 우리나라에서도 가족단위 자원봉사활동에 대한 관심이 점점 높아지고 있는 추세임

- 자녀의 사회적 책임감에 대한 교육방안으로 자원봉사를 모색함
- 진학을 위한 봉사활동시간 이수하기 위함

- 주말에 가족이 함께 나누는 여가의 일환으로서 활용되는 것
- 가족 간 유대와 의사소통을 지원하는 여가활용 방안
- 기업의 경우, 직원봉사 프로그램을 가족과 함께 하는 활동으로 구성함
- 봉사현장 입장에서, 가족단위 자원봉사는 다수의 자원봉사자를 안정적으로 확보할 수 있는 방안이 됨
- 가족단위 자원봉사를 통해 얻어지는 유익함
 - 자녀 차원
 - ✓ 타인에 대한 배려심과 이해하는 마음을 개발하고 돕는 것에 적응해 감
 - ✓ 고유의 재능을 개발하고 새로운 기술 습득
 - ✓ 물질주의에 반하는 이념에 대해 이해함
 - 부모 차원
 - ✓ 긍정적인 환경에서 자녀들과 더 많은 시간을 보냄
 - ✓ 중요한 가치를 전하고, 의미있는 대화를 하면서 다른 사람을 도울 수 있음
 - 봉사현장 차원
 - ✓ 가족봉사자의 관심사에 기초하여, 지역사회 아웃리치를 더 확장시킬 수 있음
 - ✓ 부족했던 인력의 충원이 가능함
 - 지역사회 차원
 - ✓ 자원봉사자가 증가하는 효과가 있음
 - ✓ 자원봉사자인 아이들은 성인이 되어서도 자원봉사를 할 가능성이 높음
 - 기업 차원
 - ✓ 직원들의 사기를 증진시키고 일터에서 긍정적인 태도를 가지게 함
 - ✓ 직장 내 또는 직원들 간 갈등을 낮추고 팀워크를 강화시키며 책임감을 가지게 함
 - ✓ 직원들로 하여금 나눔과 돌봄의 중요성을 더해 주고, 지역사회에 대한 자각이 생기게 됨
 - ✓ 지역의 리더십, 문제해결, 공공연설의 면에서 기술이 발전됨
 - ✓ 지역사회 내 기업이미지 제고 및 지역사회에 대한 의무와 책임을 지니게 됨
- 우리나라 가족 자원봉사의 현황
 - 아직까지 공식적인 수량적 집계나 범주적 기준 등이 확립된 바 없음
 - 지역자원봉사센터에서는 지역의 가족봉사단을 창설하는 경우가 많아짐
 - 지역사회복지관이나 건강가정지원센터 등의 기관에서 가족 자원봉사 프로그램을 운영하고 있음
 - 교보생명교육문화재단의 다솜이가족봉사단의 경우, 2015년부터 생태적 인식과 가족 자원봉사를 결합한 그린다솜이가족 봉사단 프로그램을 운영함

4. 가족단위 자원봉사의 활성화 과제

- 가족 자원봉사의 문제점
 - 현재 가족 자원봉사는 전체 가족의 건강성을 지원하는 것은 아님
 - 모든 자원봉사 대상이나 영역에서 가족 자원봉사활동이 적절한지를 논란이 있음
 - 가족 자원봉사의 효과성을 높이기 위해 적절한 활동영역의 선정과 과정상의 관리요소가 필요함
 - 봉사활동 중 부모의 역할과 가족 간 역기능적 관계 문제에 대한 대처가 필요함
- 가족 자원봉사의 활성화 과제
 - 우선적으로 부모의 자원봉사의식을 고양시키는 것
 - 충실한 오리엔테이션을 실시하는 것
 - 건강한 가족체계로의 지원을 위해 봉사활동 진행 중의 관리방식에 가족기능의 강화 요소를 포함
 - 가족 구성원 각자의 공헌을 확인하고 감사함을 느낄 수 있도록 종결과 인정과정을 이끌어야 함
 - 자원봉사프로그램을 평가할 때, 각 구성원, 특히 자녀들이 평가의 단위가 되어야 함
 - 가족 자원봉사활동 내용으로서 일반적으로 갖추어야 할 사항
 - ✓ 재미있고 활동적이고 눈에 보이는 실천적인 활동
 - ✓ 경험, 재능, 능력 범위 안에서 가능한 활동
 - ✓ 분배해서 할 수 있는 활동
 - ✓ 가족들에게 새로운 경험과 환경을 소개시킬 수 있는 활동
 - ✓ 가족들로 하여금 느끼고 배운 것을 반성할 수 있도록 하는 활동
 - ✓ 계획과 장소의 유연성이 있는 활동
 - ✓ 어린 자녀들에게 교육적인 측면을 가지는 활동
 - ✓ 다른 가족들과 상호작용할 수 있는 활동
 - ✓ 직접적인 효과를 확인할 수 있는 곳에서의 활동
 - 가족 자원봉사자를 모집하는 방법
 - ✓ 기존의 자원봉사자에게 가족과 함께 봉사하는 것은 어떤지 물어볼 것
 - ✓ '가족참여의 날'과 같은 이벤트를 만들어 광고할 것
 - ✓ 광고지에 가족들의 자원봉사활동을 보여줄 것
 - ✓ 가족 자원봉사자들의 사무국을 만들 것
 - ✓ 직원 대상을 가족의 참여까지 확장시킬 것

자원봉사 인적자원 2 - 노인과 장애인 / 10주차 2차시

학습목표

1. 노인 자원봉사의 개념과 의의에 대해 구체적으로 설명할 수 있다.
2. 노인 자원봉사의 활성화를 위한 과제에 대해 제시할 수 있다.
3. 장애인 자원봉사의 개념과 의의에 대해 구체적으로 논의할 수 있다.
4. 장애인 자원봉사의 활성화를 위한 과제에 대해 설명할 수 있다.

학습내용

1. 노인 자원봉사의 개념과 의의
2. 노인 자원봉사의 활성화 과제
3. 장애인 자원봉사의 개념과 의의
4. 장애인 자원봉사의 활성화 과제

본 학습

1. 노인 자원봉사의 개념과 의의

- 노인 자원봉사의 의미
 - 노인 자원봉사활동이 가지는 의미는 노인에 대한 일방적 부양의 관점에서 벗어나 노인 인력을 적극적으로 활용하는 관점과 밀접하게 연결되어 있음
 - 노인들은 경제활동이나 양육과 같은 의무에서 상대적으로 자유로운 위치에 있음
 - 사회적 역할 상실로 인해 심리적 고립, 소외감 등으로 고통받기도 함
 - 노인 자원봉사자와 대상자 간 일방적인 관계 인식을 상호대등한 관계로 인식할 수 있음
 - 사회구성원 누구나가 공익활동을 위해 참여하기도 하고 도움을 받을 수 있다는 공동체적 시민의식 함양에 도움이 됨
- 자원봉사가 참여 노인에게 주는 유익
 - 퇴직으로 상실했던 사회적 지위와 역할을 보충해 줌
 - 자신의 사회적 가치성을 회복하거나 유지할 수 있게 함
 - 긍정적인 자아상과 자존심을 유지 및 향상시킬 수 있음
 - 소외감을 극복할 수 있음

- 자기성장과 자아실현을 돕고 창의성과 책임성을 발휘할 수 있는 기회를 제공함
- 노인 자원봉사가 지역사회에 주는 이익
 - 노화 또는 노인에 대한 인상을 긍정적으로 바꾸어 놓음
 - 노인 스스로가 노인에 대한 시각을 긍정적인 것으로 바꾸어 놓음
 - 자원봉사활동에의 참여는 무엇보다도 사회에 봉사하고 사회를 발전시키는 데 공헌하게 함
- 노인 자원봉사활동에 관한 이론
 - 활동이론
 - ✓ 중년기 이후의 활동수준을 계속 유지하는 것이 행복감을 증진시킬 수 있음
 - ✓ 노년기 이전의 역할 중 상실 혹은 감소된 역할을 대체하면서 이전 활동수준을 대체할 만한 새로운 역할을 모색해야 함
 - ✓ 자원봉사활동은 노년기의 대체적 역할로서 상실한 과거 역할을 보상해 줄 수 있는 유효한 수단이 됨
 - 지속이론
 - ✓ 전 생애를 통한 인간의 연속적 발달에 초점을 둠
 - ✓ 누구나 평생을 두고 일관성 있는 태도와 행동유형을 지켜 나감으로써 자아존중감과 생활만족도를 지속적으로 확보하고자 함
 - ✓ 이전의 사회활동 혹은 봉사활동을 지속적으로 유지하거나 더 확장하는 것
 - 교환이론
 - ✓ 인간관계에서 교환활동이 핵심이나, 노인에게는 교환에 필요한 자원이 부족함
 - ✓ 노인이 가진 자원의 가치를 높이기 위해 자원봉사활동이 중요함
 - ✓ 노인 자원봉사프로그램의 개발은 노인에게 새로운 자격이나 지위를 획득시켜 노인의 자원을 강화하는 방법이 될 수 있음

2. 노인 자원봉사의 활성화 과제

- 노인 자원봉사의 현황
 - 낮은 참여율과 높은 비율의 지역 환경보전활동 참여
 - 참여 유형 : 노인단체를 통한 참여, 노인복지관 등 기관을 통한 참여, 정부지원 자원봉사 프로그램에 참여, 스스로 동아리를 조직하여 참여 등
 - 선배시민 자원봉사단
 - ✓ 성공한 노인과 달리 선배시민으로서의 정체성을 추구함

구분	성공한 노인	선배시민
정체성	자산관리의 노인	공동체를 돌보는 노인
인식	나를 묻는 노인	본질을 묻는 노인
태도	기회와 자기계발	비판과 변화
위험의 원인	개인과 가족	사회와 국가
실천	개인의 변화	관계와 구조의 변화
제도	개인의 기회보장	제도적 사회복지
집의 유형	가족의 집	국민의 집
관련 이론	신노년	비판적 노년학

✓ 후배시민을 돌보고 소통하며 사회와 공동체를 위해 지역사회를 위한 대안을 만들고 실천하는 것을 의미함

✓ 전국 광역단위로 선배시민 자원봉사단 교육지원센터가 운영되고 있음

● 노인 자원봉사의 문제점

- 단순 노력봉사가 주된 활동내용이기에 노인에게 득이 되는 부분이 적음
- 노인이 참여경로를 잘 모름
- 노인의 신체적 특성을 반영한 프로그램이 개발되지 못함

● 노인 자원봉사의 활성화 과제

- 적절한 자원봉사활동 영역과 프로그램의 모색

✓ 노인 자원봉사활동 참여의 촉진요인을 강화하고 저해요인을 통제해야 함

참여 촉진요인	참여 저해요인
<ul style="list-style-type: none"> • 긴 여가시간 • 높은 사회활동 참여 욕구 • 다양한 사회활동 경험 • 이웃과 지역사회에 대한 관심 • 존경과 인정 추구 	<ul style="list-style-type: none"> • 상대적으로 취약한 신체적 능력 • 역할에 대한 전통적 보수성 • 교류에서의 경직성 • 원거리 이동에 대한 부담 • 새로운 지식습득 경로의 취약성

✓ 노화에 따른 기능저하에 크게 민감하지 않는 활동영역과 내용으로 구성해야 함

✓ 고학력·중산층 노인의 과거 사회활동 수준을 감안한 활동영역과 내용을 찾아야 함

✓ 각 노인에게 적합한 활동내용을 개별화하여 모색해야 함

- 노인 자원봉사관리자의 활동이 보편화되어야 함
- 노인 자원봉사 관리체계와 추진체계에 대한 접근성이 개선되어야 함
- 노인의 자원봉사활동에 대한 승인과 보상체계를 확충해야 함
- 노인의 사회참여활동, 특히 자원봉사활동에 대해 긍정적으로 인식하고 장려하는 사회적 분위기를 확산시켜야 함

3. 장애인 자원봉사의 개념과 의의

- 장애인 자원봉사의 의의

- 장애인은 사회적으로 차별과 배제의 대상이 되어 왔으며, 긍정적인 가치를 부여받은 역할을 수행할 수 있는 기회도 제한되어 왔음
- 하지만, 장애인의 좋은 삶을 위해 사회적으로 가치 있는 역할을 제공하는 것이 중요함
- 장애인의 자원봉사활동은 저가치화된 장애인의 사회적 역할에 대한 사회적 인식을 긍정적으로 변화시킬 수 있음
- 장애인의 사회봉사는 사회통합과 장애인의 삶의 질을 향상시키는 사회참여라고 할 수 있음

- 올펜스버그의 사회적 역할 가치 이론

- 가치가 박탈당한 사람들이 인식되고 묘사되는 방법과 사회적으로 가치화된 역할이 중요함
- 가치박탈이란, 주류의 사람들이 어떤 개인이나 집단에 대해 낮은 혹은 부정적인 가치를 부여하는 것을 가리킴
 - ✓ 가치를 박탈당한 사람들 다수는 신체장애를 가지고 있거나 다른 이유로 인해 신체장애를 가지게 되었음
 - ✓ 가치를 박탈당한 사람들 다수는 신체기능 및 정신기능 면에서 장애를 가지고 있음
 - ✓ 가치를 박탈당한 사람들은 사회에서 가치를 박탈당한 역할에 내던져지게 되며, 가치있는 사회적 역할로의 접근이 심하게 차단됨
 - ✓ 가치가 박탈된 삶이란, 가난하게 사는 것, 사회적 위협이나 인간 이하의 존재로 인식되는 것, 격리되는 것, 중요한 삶의 기회로부터 배제되는 것, 일생을 허비하게 되는 것 등을 가리킴
- 정상화의 궁극적인 목적은 사회에서 가치가 박탈될 처지에 있는 사람들을 위해 가치가 내재된 사회적 역할을 창조하고 지원하며 방어해 주는 것임

- 장애인 자원봉사의 주요 원리 및 특성

- 장애인에 대한 긍정적 이미지의 향상에 기여해야 함
 - ✓ 장애인들이 사용하는 환경과 수혜자 환경과의 조화
 - ✓ 그 환경 내의 자원봉사활동이나 프로그램과 수혜자와의 조화
 - ✓ 보통의 다른 자원봉사자들의 외양을 갖추도록 할 것
 - ✓ 보통의 다른 자원봉사자들의 봉사언어를 사용하도록 할 것
 - ✓ 보통의 다른 자원봉사자들과 같은 자율성 및 권리의 행사를 지원할 것
 - ✓ 보통의 다른 자원봉사자들과 통합을 촉진할 것
 - ✓ 보통의 다른 자원봉사자들의 통상적 활동 일정과 시간을 고려할 것
 - ✓ 그 사회의 연령, 성, 노동 규범들에 부합되게 할 것
- 장애인의 능력 개발을 지향해야 함
 - ✓ 장애인들이 다른 이들과 집단화할 때, 그 규모가 장애인 개인의 자신감을 향상시키기 용이 하도록 할 것

- ✓ 긍정적인 집단 내 모델링 및 모방, 그리고 긍정적인 집단기대치를 통해 집단화가 가능하도록 할 것
- ✓ 서비스 사용자, 서비스 고용인, 그리고 다른 사람들 간의 긍정적인 상호작용을 촉진시킬 것
- ✓ 장애인들의 가치 있는 사회적 정체성을 촉진시킬 것
- ✓ 장애인들의 자신감을 발전시킬 수 있도록 시간을 효율적이고 집중적으로 사용하도록 할 것
- ✓ 자신감을 향상시키는 개인 자산을 장려할 것. 예) 시각장애인의 안마기술 및 상담능력 등
- ✓ 자신과 다른 사람에 대한 통제력, 권위, 영향력을 키우도록 할 것

4. 장애인 자원봉사의 활성화 과제

- 장애인 자원봉사의 현황
 - 최근 장애인단체들을 중심으로 자원봉사활동이 장애인운동의 일환으로 전개되고 있음
 - ✓ 공중파 방송의 수화통역 및 자막방송 실시에 대한 모니터 업무
 - ✓ 장애인 편의시설 확보를 위한 편의시설 지킴이 활동
 - ✓ 여성 장애인 성폭력 피해방지활동
 - ✓ 동료상담활동 등
 - 사회 전체 혹은 비장애인들을 대상으로 하는 활동 보다는 당사자주의에 입각한 장애인문제 해결을 위한 부분에 집중된 경향이 있음
 - 장애인 자원봉사참여에 관한 정부차원의 공식적인 통계자료는 발견하기 어려운 상황임
- 장애인 자원봉사의 활성화 과제
 - 자원봉사 영역의 차별화
 - ✓ 장애인 개인별로 '할 수 있는 것'과 '할 수 없는 것'에 대한 정확한 사정이 이루어져야 함
 - ✓ 할 수 없는 것에 대해 활동의 차별화, 보조장치나 편의시설 확충 등을 통해 할 수 있는 것으로의 전환을 시도해야 함
 - ✓ 지체장애인 : 차량봉사, 전화상담, 안부전화, 말벗하기, 점역 또는 낭독서비스, 생활지도, 학습지도, 사회활동 후견, 사무보조, 접수 등
 - ✓ 시각장애인 : 안마, 침술, 지압서비스, 전화상담, 안부전화, 말벗하기, 생활훈련 및 점자교육 등
 - ✓ 청각장애인 : 수화통역이나 필담 등 의사소통 방법의 보완
 - 장애인들의 이동편의 환경기반 강화
 - ✓ 교통이용에 대한 접근성, 이용편의성, 적절성이 보장되는 환경 조성
 - ✓ '장애인, 노인, 임산부 등 편의증진보장에 관한 법률'과 같이 배리어프리를 위한 법적 장치가 구비되어 있음
 - 팀워크를 활용한 참여의 유도
 - ✓ 중증장애인의 외출동반서비스의 경우, 운전가능한 지체장애인이 운전을, 외출동반이 가능한 노인이 동반서비스를 제공할 수 있도록 2인 1조로 팀을 구성함

- ✓ 노인간병의 경우, 목욕이나 신체적인 케어는 일반봉사자가, 안마나 침술 등은 시각장애인들을 투입할 수 있음
- 자조집단 및 당사자 조직의 활용
 - ✓ 자조집단은 서로 경험을 공유하고, 서로 돕는다는 사고방식을 기본적으로 가지고 있음
 - ✓ 당사자 활동의 특징 : 자기 우선의 원칙, 대상의 한정성, 문제의 공유성, 직접적 요청활동
- IT의 활용
 - ✓ 물리적인 환경의 제한을 뛰어 넘어 지역사회 조직들을 풍부하게 해줌
 - ✓ 다양한 사회적 이슈에 대해 즉각적인 접근성을 제공함
 - ✓ 장애인들이 가지는 물리적 제한들을 뛰어넘는 온라인 장애인자원봉사센터 운영

자원봉사 인적자원 3 - 대학과 기업 / 11주차 1차시

학습목표

1. 대학 자원봉사의 개념과 의의에 대해 구체적으로 설명할 수 있다.
2. 대학 자원봉사의 활성화를 위한 과제에 대해 제시할 수 있다.
3. 기업 자원봉사의 개념과 의의에 대해 구체적으로 논의할 수 있다.
4. 기업 자원봉사의 활성화를 위한 과제에 대해 설명할 수 있다.

학습내용

1. 대학 자원봉사의 개념과 의의
2. 대학 자원봉사의 활성화 과제
3. 기업 자원봉사의 개념과 의의
4. 기업 자원봉사의 활성화 과제

본 학습

1. 대학 자원봉사의 개념과 의의

- 대학 자원봉사의 필요성
 - 새로운 민주적 지도력의 형성
 - ✓ 사회봉사의 정신적 바탕 위에 전문 지식을 갖추므로써 진정한 민주적 리더십이 형성됨
 - ✓ 지도력은 주민 생활 속에 뛰어 들어가 함께 땀 흘려 일하면서 봉사할 때 형성됨
 - 공동체 재건을 위해서는 자원봉사활동이 가장 효과적임
 - ✓ 자원봉사는 자발성과 주체성을 바탕으로 무보수를 본질로 함
 - ✓ 지역사회문제에 대해 스스로 참여하여 해결하고자 하는 활동임
 - ✓ 이웃과 더불어 공생하는 새로운 공동체의 재건을 목표로 함
 - 인간존중의 가치관 형성
 - ✓ 자원봉사는 봉사자와 수혜자 및 지역사회가 서로 양측의 삶을 개선하는 활동임
 - ✓ 이러한 상호 호혜성의 활동경험은 인간존중이라는 가치관을 형성시켜 줌
- 대학 자원봉사활동의 기대효과
 - 자기발전과 성숙에 기반이 되는 사회성을 기르고 자아를 실현시킴

- 취미 향상을 도모하고 여가를 보람있게 보낼 수가 있음
- 자신의 적성을 발견할 수 있는 기회를 제공함
- 신체적·정신적·정서적 건강을 지닌 전인적인 인간으로 성장함
- 자신감을 가지게 하고 잠재적인 지도력을 계발함
- 민주주의 정신을 함양하고 사회를 올바르게 이해하며 불건전한 일탈행동을 예방함
- 정신건강문제, 인간관계단절, 인간관계형성의 어려움 등을 해결하는 전략이 될 수 있음
- 대학 자원봉사의 주요 원리 및 특성
 - 현장과 교육이 연계된 봉사학습으로서 제도화되어야 함
 - ✓ 현재, 교내외 사회봉사센터를 중심으로 수요처의 요구에 단순하게 부응하는 정도임
 - ✓ 이는 자신의 전공과 상관없는 봉사활동으로 이어지게 함
 - 자원봉사에 대한 동기부여 교육이 강화되어야 함
 - ✓ 현재, 학점이수의 방법으로 자원봉사에 참여하는 경우가 많음
 - ✓ 이는 참여동기와 지속성의 문제를 유발시킴
 - ✓ 봉사의 기본이념에 대한 이해와 활동기법에 대한 체계적인 교육이 요구됨
 - 행정적·재정적 지원이 있어야 함
 - ✓ 대학의 적절한 행정체계 인프라 구축, 전문가에 의한 개입, 학내 자원봉사조직의 설치 등이 요구됨
- 대학 자원봉사의 발전
 - 1990년대 중반 대학의 봉사학습 시스템(커리큘럼과 사회봉사의 연계) 도입이 확산됨
 - 대학별 사회봉사단의 출범과 사회봉사센터의 설립을 통해 대학 자원봉사가 발전함
 - 기업의 신입사원 채용방식에서 사회활동경험과 공동체의식을 강조함으로써 대학 자원봉사가 확산됨
 - 1996년 한국대학사회봉사협의회가 설립되어, 연구개발, 대학생해외봉사단 파견, 초중학교의 연계 봉사활동 권장, 봉사활동 프로그램 공모 및 개발에 집중함
 - ✓ 2021년 대학교 155개교, 전문대학 71개교, 교육대학, 사이버 대학 등 총 245개 대학이 회원 대학으로 참여하여, 다양한 국내외 봉사활동을 지원하고 있음

2. 대학 자원봉사의 활성화 과제

- 현장과 교육이 연계된 봉사학습으로서 대학생 자원봉사활동의 제도화
 - 적절한 대학생 자원봉사 프로그램을 개발해야 함
 - 지역사회 문제를 발견하고 자발적으로 참여하게 하는 문제 중심 프로그램 개발
 - 봉사의 질을 높이고 학생들이 흥미를 가지고 유익함을 느끼며 적극적으로 활동하게 하는 교과 중심과제를 개발
- 학생들의 자발적·지속적 참여를 위한 동기부여 교육
 - 교내 홍보수단을 활용하여 봉사활동의 필요성과 사례들을 지속적으로 홍보해야 함
 - 자원봉사에 대한 체계적인 교육 시스템을 마련해야 함

- 활동 전 오리엔테이션, 활동 중 팀별 간담회, 보충교육, 개인상담과 평가회 등
- 대학생 자원봉사활동 육성, 지원체계 구축
 - 적절한 행정체계 인프라 구축이 필요함
 - 자원봉사 사무국 또는 자원봉사센터를 설치해야 함
 - ✓ 자원봉사센터는 대학생 자원봉사활동을 위해 기획·조정하는 것은 물론 이를 조직적으로 지원하는 상설기구임
- 자원봉사자 활용기관·단체와 원활한 연계
 - 지역사회의 기관, 단체와 유기적인 파트너십을 형성하여 공동으로 봉사활동 프로젝트를 기획함으로써 안정적인 수요처를 확보할 수 있음
- 자원봉사 인센티브제도 강화
 - 학생들의 참여를 유도하기 위해 각종 인센티브를 제공해야 함
 - ✓ 장학생 선정 시 자원봉사활동경력을 가산하는 것
 - ✓ 우수활동자를 선정하여 표창하는 것
 - ✓ 봉사활동 실적을 학적부에 기재하는 것
 - ✓ 자원봉사의 날을 제정하여 기념행사를 하는 것
 - 학생회 및 동아리활동을 자원봉사를 겸한 건전한 활동으로 전환하도록 지원함

3. 기업 자원봉사의 개념과 의의

- 기업 자원봉사란, 기업 그 자체를 사회공동체의 한 시민으로 간주하고 기업시민으로서 기업이 수행하는 자원봉사활동을 의미함
 - 주로 기업에 종사하는 임직원이 수행하는 자원봉사활동을 가리킴
 - 기업의 사회공헌, 사회참여, 사회봉사 등의 일부라고 할 수 있음
- 1970년대 기부금을 내는 방식을 벗어나 임직원들의 능력, 시간, 기술을 직접 지역사회문제 해결을 위한 자원봉사활동에 사용하게 함
 - 자선이나 박애 차원에서 기금 또는 기부행위를 통해 일시적인 도움을 제공했었음
 - 오늘날 기업 자원봉사는 기업 자체가 가진 자산과 인력의 활용을 통해 지역사회의 이익 및 기업의 지속가능성을 높여 주는 경영전략의 일환으로서 그 중요성을 인정받고 있음
- 기업 자원봉사의 중요성
 - 기업 자원봉사는 기업 자체가 추구하는 전반적인 경제적·사회적 목적을 달성함
 - ✓ 소비자, 지역사회, 기업 구성원의 기대에 부응하는 데 효과적인 도구임
 - 기업 구성원의 기술과 전문성은 지역사회문제를 해결하는데 필요한 기술과 에너지의 근원임
 - 기업 자원봉사는 많은 사람들에게 자원봉사활동에 참여하도록 하는 효과가 큼
- 기업 자원봉사의 이점
 - 기업의 이미지 개선과 경쟁력 개선에 기여함
 - 직원들의 사기 및 자부심을 증진하고 좋은 인재를 고용하는 데 도움이 됨

- 해당 기업의 공급망에 속한 기업들에게 자부심 및 사기를 증진시킴
- 예상치 못한 기업의 문제점이 야기되어 비판의 대상이 되었을 때 병풍역할을 해줄 수 있음
- 장기적으로 이윤창출에 기여함
- 기업체 임직원들에게 많은 유익을 선사함
 - ✓ 팀워크를 통해 개인역량을 강화함
 - ✓ 창의적이고 미래 지향적인 사람이 될 수 있음
 - ✓ 리더십과 관리기술을 배양할 수 있음
 - ✓ 자의식을 강화함
 - ✓ 문제해결을 위한 전략기술을 습득할 수 있음
 - ✓ 다양하고 특정한 분야의 사람들과 일하는 경험을 얻음
 - ✓ 위험을 감수하고 어떤 일을 추진할 수 있는 사기를 증대시킬 수 있음
- 기업 자원봉사의 주요 원리와 특성
 - 사회공헌활동의 철학과 이념 및 윤리의 준수가 경영일환으로서 이루어져야 함
 - ✓ 공공성, 지속성, 장기성, 사업운용방식과 과정이 정해진 원칙, 기준과 절차에 따라 투명하게 이루어져야 함
 - 선택과 집종의 테마화
 - ✓ 기업이 특화시킬 수 있는 분야를 선택하여 자원을 집중함
 - ✓ 성과평가 및 이에 대한 피드백을 수행해야 함
 - ✓ 외부전문가의 평가 뿐만 아니라 사회공헌활동에 적합한 영역과 사업선정을 위해 지속적으로 사회문제에 대해 조사해야 함
 - 커뮤니케이션 효과성의 극대화
 - ✓ 기업의 이미지 제고를 도모함
 - ✓ 기업 자원봉사활동 성과의 관리 및 평가를 직접적으로 제시함으로써 성과를 제대로 평가받는 데 주목적이 있음
 - 새로운 사회공헌전략의 구축과 기업시민 정신의 확립
 - ✓ 기업시민정신의 기회, 가시성, 행동을 유발하는 촉진자로서 매니저의 역할이 중요함
 - ✓ 지식체계의 형성과 관계형성을 위한 전략을 수립해야 함
 - ✓ 조직 내에서 실무자들이 연계, 통합, 제도화할 수 있는 기회를 형성하고 주도해 나갈 행동을 이끌어 내야 함
 - 지역과의 협력을 통한 기업 자원봉사 활성화
 - ✓ 지역 내 중소기업이 상호 협력하여 지속적인 지역밀착형 사회공헌활동 및 자원봉사활동을 전개할 수 있도록 협의체를 구성함

4. 기업 자원봉사의 활성화 과제

- 기업 내 자원봉사활동 부서나 위원회를 두어야 함

- 자원봉사활동 분야 선정, 적절한 부서 및 인력을 활용함
- 각 자원봉사별로 리더를 두어 자원봉사활동 관련 커뮤니케이션을 할 수 있도록 시도함
- 기업 자원봉사를 전 직원이 지켜야 할 행동규범 차원으로 끌어올리는 것임
- 지역사회 개선을 위한 활동을 권장사항으로 정하는 것임
- 인권, 노동, 환경, 부패 등 전반적인 사회적 책임을 수행하는 범주 내에서 정함
- 기업 자원봉사활동의 측정과 보고의 제도화
 - 연간보고서를 작성하여 기업의 내외부에 홍보하는 것임
 - ✓ 전년도에 수행된 사업실적, 성과 및 지역사회의 반응, 외부 인정들이 자세히 기록됨
 - ✓ 매년 비교가능한 측정지표가 일관성 있게 유지하는 것이 중요함
- 상품 표시 전략임
 - 자원봉사활동이 우수한 기업에 지자체의 이름으로 기업제품에 마크를 새기게 함
- 사회공헌 수행성과를 판단하는 투자하는 분위기 조성도 필요함
- 자원봉사자 인정과 활동에 대한 홍보강화
 - 기업 홍보매체에 적극 홍보, 포상파티, 경영진 초청간담회 등을 통해 자원봉사자를 격려함
- 직원의 자원봉사활동 시간 배려
 - 근무시간 면제, 사회봉사휴가, 관리 전문직의 인력파견 등
- 직원의 외부 단체와의 연계 및 공동 프로그램 참여 독려
- 지역사회 구성원으로서 기업이 갖는 권리이자 의무라는 의식이 조직문화로서 확립되어야 함

자원봉사 인적자원 4 - 시민단체와 전문직 / 11주차 2차시

학습목표

1. 시민단체 자원봉사의 개념과 의의에 대해 구체적으로 설명할 수 있다.
2. 시민단체 자원봉사의 활성화를 위한 과제에 대해 제시할 수 있다.
3. 전문직 자원봉사의 개념과 의의에 대해 구체적으로 논의할 수 있다.
4. 전문직 자원봉사의 활성화를 위한 과제에 대해 설명할 수 있다.

학습내용

1. 시민단체 자원봉사의 개념과 의의
2. 시민단체 자원봉사의 활성화 과제
3. 전문직 자원봉사의 개념과 의의
4. 전문직 자원봉사의 활성화 과제

본 학습

1. 시민단체 자원봉사의 개념과 의의

- 시민단체(=비정부조직)의 개념
 - 정부운영기관이나 영리단체를 제외한 모든 기구나 단체, 집단, 조직 또는 결사체, 운동세력 등을 지칭함
 - 어떤 특정한 목적이나 임무수행에 뜻을 같이 하는 사람들이 함께 모여 일을 하기로 합의하고 자발적으로 만든 비영리단체임
 - 임시기구가 아닌 공식적으로 이루어진 조직체
 - 특정 목적을 공유하면서 조직의 목표 달성과 조직 구성원 간의 관계를 유지·발전시키기 위한 조직체계와 규칙을 가지고 있음
 - 자발적으로 구성된 시민사회의 조직이며 비영리를 목적으로 함
 - 미시적 수준의 활동에서는 그 효율성을 얻을 수 있지만, 거시적 수준의 활동에서는 효율성이 낮다는 단점과 평가를 받기도 함
- 비정부조직과 정부와의 관계
 - 과거의 정부 역할로는 사회의 변화와 문제 영역을 제대로 감당할 수 없음

- 정부 행정력이 미치지 못한 부분에 대해 시민들 스스로가 해결하려는 욕구가 증가됨
- 정부와 시민사회 사이의 새로운 중재자 역할을 감당함으로써 정부의 책임역할을 보완함
- 비정부조직과 정부가 상호 보완적이지 못한 경우에 비정부조직은 정부에 원하는 바를 알리는 것이 필요함
- 시민단체 자원봉사의 의의
 - 정부나 기업의 역할로 감당할 수 없는 분야에 대해 민간의 자율적·자발적 활동에 의해 해결되는 것이 바람직함
 - 사회적 약자들을 보호하고 옹호하는 시민단체의 활동은 계층 간 위화감을 완화하고 지역사회에의 참여와 사회통합을 위해 중요함
 - 자연, 환경, 선거, 교육 등은 물론 의정감시, 사법감시, 행정개혁, 지방자치 등 국가적 과제에 이르기까지 전개되고 있음
- 시민단체 자원봉사활동이 갖는 기대효과
 - 사회공동체의 약화 방지
 - ✓ 사회적 통합과 안정을 유지시켜 줌은 물론 사회적 약자들의 사회적응을 돕고 일탈을 막는데 지원함
 - 시민교육, 복지교육의 증진과 사회참여의 확대
 - ✓ 사회복지서비스 제공 뿐 아니라 민주주의 실현 및 사회참여 정신을 증진시키는 계기도 됨
 - 사회변동에 따른 새로운 욕구의 발생에 대처
 - ✓ 새로운 욕구에 대처하기 위해 전문 사회복지 제고의 보완책으로서 중요한 역할을 감당함
 - 사회문제의 해결과 예방
 - ✓ 관료조직은 때로는 경직되어 신선한 자각과 인식을 결여하기 쉬움
 - ✓ 사회문제에 대한 새로운 인식과 문제의 발견을 도와줌
- 시민단체 자원봉사활동의 특성
 - 활동영역 : 사회일반, 환경, 인권, 여성, 복지, 산업, 경제·통상, 생활, 소비자, 교육, 보건·의료, 주택 등
 - 활동대상 : 농민, 노동자, 여성, 아동, 장애인 등
 - 활동기능 : 상담, 복지, 개발 및 자족능력 배양, 교육
 - 활동범위 : 국가활동에 대한 감시와 대안 제시(압력집단), 조직구성원이나 개별 사회집단의 이익 증대(자율적 행위자), 정부활동이 대상을 벗어난 영역에서 역할 증대(경쟁적 또는 협조적 행위자)
 - 활동유형별 기능
 - ✓ 활동적 유형 : 복지·자족능력 배양, 개발·구조 봉사 기술자문
 - ✓ 교육적 유형 : 교육·상담, 공적 여론 조성
 - ✓ 선전·대변적 유형 : 목표설정, 프로그램 설계, 감독지도 등
- 시민단체 자원봉사활동의 발전
 - 1990년대 이전 : 민주화 운동, 시민운동, 주민운동의 성격을 띠고 있음

- ✓ 일제강점기의 항일운동, 반독재운동, 통일운동, 자유와 평등의 사회개혁운동 등
- 1990년대 이후 : 시민운동
 - ✓ 새로운 사회조건의 변화에 기민하게 적응하고자 함
 - ✓ 경제정의실천연합, 참여연대, 환경운동연합 등
- 볼런테인먼트(볼런티어리즘 + 엔터테인먼트)
 - ✓ 시민의 주체성을 극대화하고 흥미와 자발성을 자극하여 자원봉사활동에 참여를 활성화하는 개념임
 - ✓ 자원봉사활동을 관광, 여가, 휴가, 오락 등과 결합한 것임

2. 시민단체 자원봉사의 활성화 과제

- 조직의 역량 및 전문화 강화
 - 모든 사회영역에서의 부실화를 감시·감독하는 세력으로 성장하도록 지원
- 시민과의 관계구축을 통한 자발적 참여의 강화
 - 실생활과 밀접하게 관련있고, 보편적이면서 공감대를 형성할 수 있는 활동의 강화
- 정부나 지방자치단체의 재정적 지원과 재정자립을 위한 제도적 장치 마련
 - 시민단체의 독립성과 자율성을 보장하는 것을 전제로 함
 - 재정적 지원의 투명성과 공정성을 확보
 - 단체활동의 공익성을 평가하는 인증제도를 실시
- 시민단체 상호 간의 연대체계 구축
 - 시민의 힘을 집중시키고 보다 효과적이고 효율적인 대응과 활동을 전개해 나감
- 홍보사업의 강화와 국제화
 - 시민단체활동에 대한 이해를 높이고 적극적인 참여를 유도함
 - 에이즈문제, 외채문제, 다국적 기업문제 등의 국제적 이슈에 대해서는 단체의 국제화도 필요함

3. 전문직 자원봉사의 개념과 의의

- 전문직이란, 사회적 지위가 높고 장기간 교육훈련을 통해 어려운 자격을 획득하며 직업적 자립성이 높으며 직업윤리가 요구되고 전문적인 단체가 조직되어 있어야 함
- 전문직 자원봉사란, 전문 자격을 가진 자가 그의 자격이나 기술을 통해 전문적 서비스를 제공하는 활동을 의미하는 것을 말함
- 전문직 자원봉사활동의 기대 증가에 대한 배경
 - 노인, 장애인, 아동 등 요보호대상자의 급격한 증가
 - 자원봉사자 수급의 불균형 초래
 - 사회복지서비스 공급자의 개발이 절대적으로 필요하게 됨

- 전문직 자원봉사의 의의
 - 대부분의 사회복지조직은 재정적인 어려움으로 인해 인적자원관리, 법, 회계, 재정 분야의 문제해결은 전문가들에게 의존하고 있음
 - 전문가의 자원봉사 참여는 서비스의 질과 다양화에 매우 중요한 핵심전략이 되고 있음
- 전문직 자원봉사활동의 기대효과
 - 전문적인 기술과 지식을 가지고 있어 서비스의 확대 및 서비스의 질을 향상시킴
 - 시간적·경제적 여유가 있고 시간에 대한 통제력이 있어 자원봉사자로서 활동하기에 유리한 조건을 가지고 있음
 - 지역사회 내의 영향력을 바탕으로 문제해결에 필요한 인적·물적 자원을 동원할 수 있음
 - 전문적인 기술과 지식이 있으므로 최소한의 시간과 비용, 노력으로 경제적 효율성과 정치적 효과성을 거둘 수 있음
 - 자원봉사활동 계획과정부터 전문적인 자문이나 조언을 통해 자원봉사관리자를 도울 수 있음
- 전문직 자원봉사자의 수가 적은 이유
 - 자원봉사활동은 아마추어로 구성된 비전문적 활동이라는 인식이 있음
 - 봉사기관이 전문가의 기술을 활용할 수 있는 자원봉사 프로그램을 제공하지 못함
- 전문직 자원봉사자의 참여 증대
 - 전문가 조직의 자체 협회와 강한 파트너십을 형성함
 - 기술 중심의 자원봉사 프로그램의 개발과 기회제공이 필요함
 - 전문직이 갖는 지위특성에 부합하는 모집전략을 구사해야 함
 - ✓ 전문직 지위와 직무에 관계된 것에 더욱 동기부여를 하는 경향이 있음
 - ✓ 전문직 기술 사용기회의 확장 전략이 관리 차원에서 매우 중요함

4. 전문직 자원봉사의 활성화 과제

- 전문가 단체와의 협력 강화
 - 개별적인 전문가와의 접촉보다 협회 등 단체와의 접촉과 협약을 통해 조직적으로 전문가를 활용하는 방안이 실효성이 있음
 - ✓ 전문가협회의 뉴스레터에 자원봉사로 모집을 홍보함
 - ✓ 전문가들의 모임에 찾아가 자원봉사활동의 취지와 목적을 설명하는 것도 유용한 방법임
 - ✓ 이미 형성되어 있는 비공식 모임에 대한 정보를 획득하여 활용함
 - ✓ 전문가 사례나 모임을 적극 소개함
- 기술 중심의 자원봉사 프로그램 개발과 제공기회 증대
 - 개별 전문가들이 가지고 있는 관련 기술을 사용할 기회 확대에 초점을 둠
 - ✓ 운영위원회 활동, 교육 및 강의, 치료 상담, 자선행사 등 기획가 역할, 자선공연 등
 - ✓ 이미 연대감 있는 전문가들로 집단을 구성함
 - ✓ 다양한 전문가들이 하나의 팀으로 구성하여 활동함

- 시간에 대한 제약 완화
 - 전문가들이 직접 기관에 방문하는 것보다 자신의 직장에서 시간과 공간을 할애하여 서비스를 제공할 수 있도록 함
- 다양한 자원봉사 프로그램 메뉴 제공
 - 자신의 전문 기술이나 지식을 응용해서 활용할 수 있도록 제공함
 - ✓ 의사의 경우, 의료적 자원봉사에만 배치하기 보다, 이들의 욕구나 관심분야, 재능을 파악해 연결함
- 전문직 종사자들의 지역사회 인정 욕구 충족
 - 대부분 전문가들은 사회공헌에 대한 도덕적·윤리적 부담감이 있음
 - 따라서 지역사회 인정을 받고 싶은 욕구를 충족시키는 전략이 구축될 필요가 있음
 - ✓ 한의사의 경우, 고객들에게 알려 주기 위해 자원봉사 활동사진이나 기록, 인정증표 등을 제공해 줌
- 전문직 종사자들을 위해 차별화된 전문가용 자원봉사교육 분야와 내용을 개발·제공해야 함
 - 전문가들의 자원봉사교육 이수율은 저조한 편임
 - 전문가의 개별적인 교육 욕구에 대해 정확한 사정을 실시하는 것이 필요함

자원봉사실천현장 1 - 아동, 청소년, 장애인 / 12주차 1차시

학습목표

1. 아동 대상의 자원봉사활동의 특성과 지침에 대해 구체적으로 설명할 수 있다.
2. 청소년 대상의 자원봉사활동의 특성과 지침에 대해 제시할 수 있다.
3. 장애인 대상의 자원봉사활동의 특성과 지침에 대해 구체적으로 논의할 수 있다.

학습내용

1. 아동 대상의 자원봉사활동
2. 청소년 대상의 자원봉사활동
3. 장애인 대상의 자원봉사활동

본 학습

1. 아동 대상의 자원봉사활동

- 아동과 자원봉사활동
 - 아동의 연령은 통상적으로 18세 미만으로 규정되어 있음
 - ✓ UN의 아동권리협약
 - ✓ 우리나라의 아동복지법
 - 현실적으로는 청소년이라는 개념과 함께 사용하고 있어, 일반적으로 초등학교 연령까지인 12세까지 지칭함
 - 아동은 연령적으로 독자적 인권과 자율성을 가진 존재임
 - 아직 신체적·인지적·정신적·사회적인 측면에서 성장해야 하는 의존성을 지닌 연령임
 - 어느 나라에서든 부모나 성인의 보호와 지원이 일차적으로 필요하다고 간주됨
 - 일차적 관계망(예_부모, 가족)으로부터 적절한 보호나 지원을 받지 못할 경우, 사회적인 지원이 이루어짐
 - 아동에 대한 자원봉사활동은 사회적 지원의 일환임
 - ✓ 주의해야 할 점 : 아동이 사회적 지원을 받는다고 해서 그 가족이나 부모가 부족하거나 비난받아야 한다고 생각해서는 안됨
 - ✓ 일반 아동이든 요보호아동이든 모두 자원봉사활동의 대상이 될 수 있음

- 아동 대상의 자원봉사활동 유의사항

- 아동을 직접 접촉하지 않고 아동복지증진을 위한 조직체를 간접적으로 지원할 수 있음
- 특히 유의해야 할 점은 아동을 직접 접촉하여 활동하는 것임
 - ✓ 돌봄, 학습지원, 레크리에이션, 취미활동 지원, 동반 외출, 함께 행사에 참여하는 것 등
- 자원봉사자가 주의해야 할 일반적인 유의사항
 - ✓ 대상아동에 대한 지속적 관심과 이해
 - ✓ 약속 시간의 엄수와 신뢰관계의 형성
 - ✓ 아동의 수준에 맞추는 눈높이 활동
 - ✓ 아동의 솔직한 자기 감정표현과 긍정적인 감정의 유도
 - ✓ 원만한 대인관계 기술 및 일상생활의 지도
 - ✓ 시설입소 아동에 대한 자원봉사활동에서의 각별한 주의
- 아동 대상의 자원봉사 원칙
 - ✓ 기본적으로 대상아동의 보호와 돌봄에 초점을 둠
 - ✓ 아동의 안전한 보호와 돌봄이 우선적인 목표이며, 이 과정에서 교육이나 다른 발달지원의 내용이 첨가됨
 - ✓ 돌봄과 보호는 그냥 지켜보는 방식이 아닌 아동과의 밀접한 교류와 상호작용을 통해 이루어짐
 - ✓ 이 때, 아동의 발달 단계적 특성을 염두에 두어야 하며, 아동의 행동에 대한 대안적인 계획을 가지고 있어야 함. 예) 아동이 이야기를 하지 않거나 부모와 떨어지지 않으려고 하는 경우
 - ✓ 신체적으로 아동의 수준에 맞추려는 노력을 기울여야 함. 예) 아동의 눈높이를 맞추기 위해 웅크리는 자세를 취하는 것, 아동의 관심사에 대해 대화하거나 함께 활동하며 상호작용하는 것 등
 - ✓ 학대, 방임과 같은 문제나 징후는 엄격하고 심각하게 다루어야 함. 예) 유사시 기관에 보고함, 전문가 상담 안내 등

- 자원봉사자가 유의해야 할 아동의 발달적 특성

- 약 3~6세 아동의 사고방식은 매우 주관적이고, 구체적이고, 자아중심적이며, 극단적인 패턴양식을 가짐.
 - ✓ 예) 사물은 좋거나 아니면 나쁘다. 자신과 다른 사람들을 외양적인 특성(나이, 머리색 등)으로 설명한다
- 6세 아동의 사고방식은 더 객관적이며 논리적임.
 - ✓ 예) 모든 사람이 각기 다르게 생각하고 느끼고 반응함을 이해함.
- 7세 아동의 경우, 다른 사람의 느낌과 행동이 자기 때문이라고 생각함
- 약 9-10세 아동의 경우, 타인의 행동과 감정의 이유가 모두 자신의 의한 것이 아님을 이해함
- 약 10세 아동의 경우, 더 이상 극단적 사고를 하지 않으며, 상반되는 생각과 감정을 동시에 가질 수 있음을 이해함.

- ✓ 자신의 감정과 행동을 돌아볼 수 있는 능력을 가지게 됨
- ✓ 특정한 상황에서 다른 사람의 행동과 반응을 어림잡아 생각할 수 있음
- ✓ 다른 사람의 행동에 영향을 끼치기 위해 말이나 정보를 조작할 수 있음

2. 청소년 대상의 자원봉사활동

- 청소년의 연령과 자원봉사활동
 - 통상적으로 13~19세까지를 말함
 - ✓ 2차 성징의 발현을 시작으로 신체적인 성숙은 이루어짐
 - ✓ 사회경제적으로 독립적 생활을 시작하지 않음
 - ✓ 자율성과 통제에 관한 이슈로 종종 부모와의 갈등이 나타남
 - ✓ 입시와 성적의 과도한 경쟁 속에서 억압을 당하고 있음
 - ✓ 미래에 좋은 기회를 갖고자 하나, 기성세대에 대한 반감도 있음
 - 일반 청소년에 대해서는 교육이나 사회적 적응성을 높이는 활동이 많음
 - 심각한 문제를 가진 청소년에 대해서는 사회복지사나 다른 전문가가 주도하는 개입 프로그램이 제공됨
 - ✓ 가족갈등, 학교부적응, 가출, 폭력, 비행, 임신, 알코올이나 약물중독, 자살위험, 위탁보호, 보호처분 등
 - ✓ 자원봉사자는 전문가에 의한 전체적인 사례관리 가운데 부분적인 목적을 지닌 프로그램에 참여하게 됨
- 청소년 대상의 자원봉사활동 유의사항
 - 청소년의 경우, 아동과는 달리 프로그램 자체 내용이 갖는 목적이 더 부각됨
 - 자원봉사자가 주의해야 할 일반적인 유의사항
 - ✓ 긍정적인 초기관계의 수립
 - ✓ 청소년과의 관계에서 준비되고 통제된 반응
 - ✓ 자신의 역할과 업무 및 한계에 대한 명확한 이해
 - ✓ 청소년의 서비스에 대한 욕구와 현재 감정에 대한 검토
 - ✓ 공동의 목표설정 및 대안선택
 - ✓ 청소년에게 도움을 줄 수 있는 사회적 자원의 탐색과 의뢰
 - ✓ 활동과정에서의 교육적 요소 중시
 - ✓ 청소년의 자기결정에 대한 존중
 - ✓ 청소년을 둘러싼 환경과의 협력체계 구축
 - ✓ 청소년의 안전문제 고려
 - ✓ 활동 시작 전과 후에 청소년과의 관계에 유의
- 자원봉사자가 유의해야 할 청소년의 심리사회적 발달 특성
 - 전형적으로 이상적이며, 고통스러워하면서 자의식이 강하고, 권위 이슈와 싸우려는 경향이 있

음

- 또래관계에 집착하며, 용모와 성적 매력에 열중하고, 인기와 조화를 추구하여 잘 보이려고 함
- 가족과 별개의 자아정체감을 발달시키고자 노력함
- 집단접근이 유용할 수 있음
 - ✓ 예) 집단토의, 사이코드라마, 집단상담 등
- 상담할 때에도 이동과 활동을 반영해야 함
 - ✓ 예) 함께 걷고, 운동하고, 이동하면서 대화하는 것이 사무실에서 이야기하는 것보다 효과적임
- 솔직하고 진실성 있게 대하는 것이 중요함
- 지금-여기에 충실하며, 다소 충동적인 의사결정을 하는 경향이 있고, 특정 행동의 결과를 예측하지 않기도 함
- 자신의 이야기에 주의를 기울여 주고 심각하게 여기며 들어 주기를 바라는 강한 욕구가 있음
- 예측이 가능한 환경과 구조와 제약이 있는 환경이 필요하며, 필요한 규칙을 정하여 일관성 있게 적용하는 것이 중요함
- 적절한 보호를 받지 못하는 청소년에게는 건강한 성인 역할모델을 필요로 함
- 또래의 인정, 자아정체성과 소속감, 자신감과 자부심, 흥분과 동지애 등을 이유로 좋지 않은 비행집단에 매력을 느끼고 빠져들 수 있음
- 비자발적으로 보호자나 다른 성인에 의해 프로그램에 참여한 경우도 있음

3. 장애인 대상의 자원봉사활동

- 장애의 개념과 자원봉사활동
 - 장애는 질병이나 손상으로 인한 개인의 중요한 사회적 역할이나 일상활동을 제한당하는 것을 가리킴
 - 손상이 장애를 유발하는 물리적·생리적 측면을 다룬다면, 장애는 손상으로 인한 생활기능에서의 취약성이나 제한성을 다룸
 - 장애는 기능제약 이상으로는 사회적 차별도 다루고 있음
 - 장애인에 대한 자원봉사활동은 차별없는 사회환경을 만들기 위한 의의를 가지고 있음
- 장애인 대상의 자원봉사활동 특징
 - 장애인에 대한 사회복지적 접근방법의 원리
 - ✓ 정상화
 - ✓ 통합화
 - ✓ 자립
 - ✓ 탈시설화
 - 장애인 활동지원사 제도를 통해 장애인의 탈시설화와 자립생활을 지원함
 - 정부의 공공 지원의 부족으로 자원봉사자의 활동이 많은 비중을 차지함

- ✓ 장애인의 자립생활을 지원하는 전체에서 어떤 위치를 차지하는지 인지할 필요가 있음
- 장애인은 자원봉사자들과 함께 하는 활동을 통해 사회적 통합이나 참여의 기회를 높일 수 있음
- 장애인에 대한 잘못된 편견을 인지하고 사회적 통합 관점을 가지도록 교육해야 함
- 자원봉사자와 관리자의 접촉이 다른 대상보다 더 자주 이루어져야 할 것임
- 장애인 대상의 자원봉사활동 유의사항
 - 장애보다 동반자적 활동을 하고 있다는 인권과 공통성에 우선적으로 초점을 두어야 함
 - 취약점보다는 강점을 잘 파악하고 이를 강조하며 활용해야 함
 - 장애인이 최대한 스스로 결정할 수 있도록 자기결정권을 보장하고, 지역사회생활을 스스로 처리할 수 있도록 지원해야 함
 - 장애인의 생활패턴은 비장애인과 유사한 방식이 되도록 지원해야 함. 예) 주말 자원봉사활동은 주말에 어울리는 내용으로 하는 것이 필요함
 - 도움이 필요하다고 생각될 때는 어떻게 도와주면 될지를 장애인에게 물어보아야 함
 - 이동권이나 일상 속 다양한 차별적 상황에서 장애인을 옹호할 준비가 되어 있어야 함
 - 장애인을 존중하는 자세가 중요함

자원봉사실천현장 2 - 노인, 이주민, 대면자원봉사활동 / 12주차 2차시

학습목표

1. 노인 대상의 자원봉사활동의 특성과 지침에 대해 구체적으로 설명할 수 있다.
2. 이주민 대상의 자원봉사활동의 특성과 지침에 대해 제시할 수 있다.
3. 대면자원봉사활동의 특성과 지침에 대해 구체적으로 논의할 수 있다.

학습내용

1. 노인 대상의 자원봉사활동
2. 이주민 대상의 자원봉사활동
3. 대면자원봉사활동

본 학습

1. 노인 대상의 자원봉사활동

- 노인과 자원봉사활동
 - 가장 심각한 노인문제는 경제적 빈곤문제임
 - ✓ 폐지 좁는 노인 등 경제적·사회적으로 취약한 노인들이 자원봉사활동의 대상자가 될 수 있음
 - 대개의 경우, 자원봉사활동을 통해 노인빈곤의 문제에 개입하는 것은 어려움
 - 빈곤이나 건강문제 등으로 인해 파생되는 문제(예_일상의 문제, 사회적 고립)를 다루기 위해 지원하는 것이 많음
 - ✓ 도시락 배달 활동은 식사제공뿐 아니라 사회적 관계망의 확충의 의미도 있음
 - 노인과의 상호작용에 적극적이어야 함
 - 자원봉사관리자는 노인에 대한 자원봉사자의 경험과 소속기관의 서비스가 잘 연결될 수 있는 체계를 마련해야 함
- 자원봉사자가 유의해야 할 노인의 심리사회적 특성
 - 많은 상실을 경험하면서 점점 덜 독립적이고 취약해지는 것을 느끼게 됨
 - ✓ 아직 보유하고 있는 독립성과 자유에 대해 집착함
 - 격식을 차린 자원봉사자 보다는 친근하게 대하는 자원봉사자를 더 좋아함

- ✓ 파격적인 옷차림, 머리모양, 장신구에 거리감이나 거부감을 보이기도 함
- 봉사활동의 상당 부분은 노인대상자의 집에서 이루어짐
- 많은 노인이 심각한 빈곤에 시달림
- ✓ 같은 경제적 수준에서도 노인은 상대적으로 내핍생활을 하는 경우가 있음
- 시력과 청력이 취약하기 때문에 의사소통에 주의해야 함
- 인생에서의 성취와 좌절에 대해 더 많이 생각하게 됨
- 미래지향적이기보다는 과거를 회상하고 가치를 많이 부여하는 편임
- 고집스럽고 완고하게 느껴지는 경우가 있음
- 대단치 않아 보이는 물건에 집착하는 경우가 있음
- 신체적 능력이 허용하는 한, 여러 가지 활동이나 관계에 참여하도록 기회를 제공하는 것이 바람직함
- 노인과의 상호작용에서 자원봉사자가 여유와 인내를 가져야 함
- 자원봉사자가 주의해야 할 사항
 - 노인의 주체성을 존중하는 태도를 가져야 함
 - ✓ 가능한 한 노인 당사자가 최대한 통제력을 갖도록 해야 함
 - ✓ 노인 당사자가 직접 선택하며 독립성을 유지할 수 있도록 지원해야 함
 - 허물없이 굴기보다는 친근하면서도 경륜을 존중하는 태도를 가지도록 해야 함
 - 좋은 관계를 형성하기 위해 가족 사진, 특이한 가구, 수공예물품, 장식품 등에 대해 관심을 보이고 대화를 시작할 필요가 있음
 - 명확하고 구체적인 노인의 관심사에 유의해서 반응을 보일 필요가 있음
 - ✓ 사회적 활동, 친구관계, 교통, 의료보호 등
 - 서비스 비용에 대한 정보를 제공하거나 받을 수 있는 지원에 대해 연결이 가능하도록 준비할 필요가 있음
 - 목소리는 가급적 큰 소리로 명확하고 반복적으로 말하는 것이 중요함
 - ✓ 손동작과 같은 비언어적인 커뮤니케이션을 활용하는 것이 좋음
 - ✓ 대화속도는 보조를 느리게 맞추는 것이 좋음
 - 노인들이 회상하는 이야기와 인생에서 배운 것을 경청하고 대화하는 것이 필요함
 - 노년기는 보수성이 강한 시기이기 때문에 때로 완고함을 수용하는 것이 필요함
 - 특정 물건을 만지거나 치우기 전에 노인에게 질문하는 것이 좋음
 - 여러 번의 방문과 반복되는 상황을 자연스럽게 받아들이고 천천히 관계를 맺고 진행한다는 생각을 가져야 함
 - 노인의 위기상황에 대해 주의해서 관찰할 필요가 있음
 - ✓ 학대, 방임, 주거환경에서의 위험성이나 자기방임 등
 - ✓ 기본적인 의식주나 안전을 제대로 챙기지 못하는 경우
 - ✓ 제대로 치료받지 않는 상처나 타박상 등, 날씨에 맞지 않는 옷차림, 적절하지 않는 시간이나 안전한 장소에서 방황하는 것, 배달물이나 청구서가 방치되는 것, 비정상적인 활동, 이동

의 흔적이 전혀 없는 것, 집에서 유쾌하지 않은 냄새, 쓰레기가 방치되는 것 등

2. 이주민 대상의 자원봉사활동

- 자원봉사활동의 대상이 되는 이주민 : 외국인 노동자, 결혼이주여성, 이들의 가족
 - 다문화가정이란, 배우자 한 명이 내국인이고, 다른 한 명이 외국인인 결혼이주가정을 가리킴
- 이주민에 관한 국내 환경
 - 문화적으로 다양성에 대한 내면화가 늦은 편임
 - 내국인 중심의 주민등록제도는 복지나 지원정책의 운영에서 외국인을 배제하는 속성이 강함
 - 노동현장에서도 외국인의 체류와 노동자격에 대해 엄격한 제한이 있음
 - ✓ 차별적인 처우, 인권침해, 불법적인 착취 등
 - 국제결혼의 경우, 부적절한 상품화의 문제 등 인권침해에 대한 보도가 많기도 함
 - 다문화가정의 경우, 내국인 배우자나 가족에 의한 학대나 차별, 다문화 자녀에 대한 교육적인 어려움과 차별 등이 있음
 - 사회적 소수자인 이주민을 지원하기 위한 제도적 개편이나 활동들이 나타남
 - ✓ 외국인노동자지원센터, 다문화가족지원센터 등 지원조직이 많아짐
 - ✓ 이 활동에 참여하는 자원봉사자도 점차 증가함
 - 과거에는 내국인의 언어나 문화(예_우리말 교육, 우리 문화 체험학습 등)에 중심을 두고 진행 되었으나, 최근 다양성에 대한 존중이 기본원칙으로 정착되고 있음
- 이주민의 상황 이해
 - 주류 문화집단 혹은 지배적 문화집단과의 관계 속에서 적응이 쉽지 않음
 - 적응을 위해 시간이 많이 소요되기도 함
 - 우리나라에 거주하는 같은 소수민족에 대한 인식, 우리나라의 다른 소수민족에 대한 태도, 우리나라 내국인 전반에 대한 인식과 태도 등 역동적으로 변화하는 과정을 겪음
 - ✓ 인종 문화적 정체성 발달 5단계

단계	자신 에 대한 태도	같은 소수민족 에 대한 태도	다른 소수민족 에 대한 태도	지배집단 에 대한 태도
1단계 순응	낮은 민족적 중요성으로 인한 자기비하 혹은 중립	집단에 대한 경멸 혹은 낮은 민족적 중요성으로 인한 중립	차별적 혹은 중립적	집단존중
2단계 불협화와 존중	자기비하와 집단존중과의 갈등	집단경멸과 공유한 경험 감정과의 갈등	지배적 관점과 집단경멸의 갈등	집단존중과 집단비하의 갈등
3단계	자기존중	집단존중 경험과	다른 소수민족에	집단에 대한

저항과 잠입		문화중심주의의 감정	대한 감정이입의 감정들과 갈등	경멸
4단계 자기성찰	자기존중의 근거에 대한 관심	집단존중에 대한 관심	타인에 대한 판단에 있어 민족중심주의적 관점	집단경멸의 근거에 대한 관심
5단계 통합적 인식	자기존중	집단존중	집단존중	선택적 존중

(출처 : 남기철(2022), 자원봉사론. p.424)

- 자원봉사자가 이주민과 함께 활동하면서 유의해야 할 일반적인 사항
 - 문화적 다양성에 대한 존중
 - ✓ 하나를 전달하고 가르쳤다면, 하나를 배우고 전달받는 식으로 역할부여와 상호성이 필요함
 - 이주민의 적응과 정체성 발달과정에 대해 고려해야 함
 - ✓ 순응적인 이주민이 적응을 잘하고 있다고 생각하는 것은 부적절할 수 있음
 - 소수자로서 이주민에 대해 옹호할 준비가 되어 있어야 함
 - ✓ 보편적 인권증진의 가치에 비추어 차별과 인권침해 상황에서 이주민을 옹호할 수 있어야 함
 - 이주민의 주도적 역할을 지지하는 방식으로 활동해야 함
 - 외국인 노동자와 관련된 합법성 이슈에 대해 신중한 접근이 필요함
 - ✓ 법적 조치에 따라 더 이상 머무를 수 없거나 금전적인 피해를 봐야 하는 현실적 제약이 따르기도 함
 - 이주민의 가족에 대한 고려가 필요함
 - ✓ 사회보장체계, 보육, 교육, 의료보장이 이루어지지 않은 경우, 자원 연계 등 지원방법을 모색할 필요가 있음

3. 대면자원봉사활동

- 대면자원봉사활동의 경우, 자원봉사자와 대상자 사이의 상호작용이 양자 모두에게 긍정적인 경험이 되어야 함
- 대면자원봉사활동은 소수자나 취약계층의 고립을 완화하고 자원봉사자와 지역사회가 취약계층과의 접촉을 늘리는 것과 관련됨
- 대면자원봉사활동의 경우, 대상자의 특성별로 유의할 점에 대해 기본적인 인식을 갖추고 준비가 될 필요가 있음
- 자원봉사관리의 절차를 따라 대상자의 특성을 반영할 필요가 있음
 - 자원봉사 프로그램과 역할설계에서 대상자의 특성을 반영
 - ✓ 학대경험 직후의 아동을 대상으로 한 돌봄과 레크리에이션

- ✓ 신체적 기능저하가 심각하고 중증의 골다공증이나 고관절의 손상을 지닌 노인에 대한 이동 지원과 수발
- ✓ 정규직원의 책임활동과 자원봉사자의 역할 분담이 포함된 프로그램 기획
- 적절한 자원봉사자의 선정
 - ✓ 결혼이주여성을 대상으로 할 때 문화적 다양성에 대한 민감성을 갖춘 자원봉사자를 우선적으로 선발함
 - ✓ 홍보나 모집과정에 해당 역할과 직무에 부합하는 특성이나 조건들을 선발원칙으로 제시함
- 대상자 특성과 관련된 충실한 자원봉사자 교육훈련
 - ✓ 대상자 특성에 대한 정보의 제공
 - ✓ 구체적인 활동에서 나타나는 상호작용 과정에서의 유의사항 등
 - ✓ 익숙하지 않을 수 있는 상황들을 제시하고 대처방안을 실제로 연습하는 상황극이나 코칭의 방법을 활용함
 - ✓ 비밀보장의 중요성을 강조함
- 적시의 지도감독과 활동관리
 - ✓ 기관의 담당직원이나 자원봉사관리자와 더 많이 접촉하도록 함
 - ✓ 지도감독 과정에서 대면활동에 대한 점검과 교정이 더 신속하게 이루어져야 함
 - ✓ 자원봉사자가 슈퍼바이저나 자원봉사관리자에게 접근하기 쉽도록 높은 허용성을 유지해야 함
 - ✓ 대상자와 자원봉사자 간 갈등은 다른 이슈에 비해 신속하게 다루어져야 하는 사항임
 - ✓ 자원봉사자의 주체성 증진과 대상자 특성에 따른 우려지점 사이에서 균형을 이루어야 함
 - ✓ 대상자 특성에 비추어 나타날 수 있는 위험성을 막는 것이 기본 원칙임
- 평가와 환류에서의 반영
 - ✓ 자원봉사활동이 대상자에게 얼마나 도움이 되었는가?
 - ✓ 자원봉사활동이 구체적으로 특정 대상자에게 잘 어울렸는가?
 - ✓ 개선할 사항은 무엇인가?
 - ✓ 이러한 평가는 이후 자원봉사활동 참여 여부와 대상자 결정에 대한 중요한 정보가 될 수 있음

자원봉사실천현장 3 - 사회복지시설 / 13주차 1차시

학습목표

1. 자원봉사실천현장으로서 사회복지시설의 특성을 설명할 수 있다.
2. 사회복지시설에서 실시하는 자원봉사활동의 종류와 내용에 대해 구체적으로 제시할 수 있다.
3. 사회복지시설에서의 자원봉사활동의 자세와 유의사항에 대해 논의할 수 있다.

학습내용

1. 사회복지시설의 이해
2. 사회복지시설에서의 자원봉사활동
3. 사회복지시설에서의 자원봉사관리

본 학습

1. 사회복지시설의 이해

- 사회복지시설의 개념과 특성
 - 지역사회에서 충족되지 않은 사회복지적 욕구에 접근하기 위해 만들어진 조직체임
 - 그 종류와 수가 매우 많으며, 지역사회 구성원 전체 혹은 일부 특정 집단의 기본적 욕구의 미충족 문제나 사회문제로 인한 각종 생활상의 어려움 이슈를 직접적으로 다루는 조직을 가리킴
 - 지역사회에서 사회복지서비스를 제공하는 핵심 거점이 됨
 - 자원봉사활동의 일차적인 관심의 표적이 되기 때문에 대표적인 자원봉사활동의 현장으로 가장 많이 활동되고 함
 - 사회복지사업법에서의 사회복지시설 규정
 - ✓ '사회복지시설'이란 사회복지사업을 할 목적으로 설치된 시설을 말함
 - ✓ '사회복지사업'이란 법률에 따른 보호·선도 또는 복지에 관한 사업과 사회복지상담, 직업지원, 무료 숙박, 지역사회복지, 의료복지, 재가복지, 사회복지관 운영, 정신질환자 및 한센병력자의 사회복지에 관한 사업 등 각종 복지사업과 이와 관련된 자원봉사활동 및 복지시설의 운영 또는 지원을 목적으로 하는 사업을 말함
 - ✓ '사회복지관'이란 지역사회를 기반으로 일정한 시설과 전문인력을 갖추고 지역주민의 참여

와 협력을 통하여 지역사회의 복지문제를 예방하고 해결하기 위하여 종합적인 복지서비스를 제공하는 시설을 말함

- 사회복지시설은 시설 설립자나 운영주체가 사회복지사업을 할 목적인지 아닌지를 스스로 판단하는 것이 아님
- 취약계층이 함께 생활하도록 수용보호하고 있거나 생활지원서비스를 제공하는 경우에는 정부나 지방자치단체에 의해 사회복지시설로 판단이 이루어짐
- 사회복지시설은 모두 지방자치단체에 신고하도록 하고 있음
- 신고한 사회복지시설은 운영에 필요한 인건비와 운영비의 지원을 받게 됨
- 대신, 법률에 규정된 서비스의 품질과 시설평가, 지도감독, 감사 등의 의무를 짐
- 투명성과 개방성, 전문성은 사회복지시설의 주요 특성임
 - ✓ 지역사회에 투명하게 개방적으로 시설이 운영되는 것은 입소자나 취약계층의 인권보호를 위해 중요함
 - ✓ 최근 거의 모든 사회복지시설이 개방성을 통해 스스로의 운영 적절성을 입증하고 있음
 - ✓ 자원봉사활동은 이 개방성과 지역사회교류의 중요한 방편이 됨
- 사회복지시설의 종류와 자원봉사현장
 - 사회복지생활시설(거주시설)
 - ✓ 노인주거복지시설, 노인의료복지시설, 아동양육시설, 아동일시보호시설, 아동보호치료시설, 아동직업훈련시설, 아동단기보호시설, 장애유형별 장애인생활시설 등
 - ✓ 대부분 보건복지부가 지도감독의 주무부처가 되며, 여성복지 관련 영역과 보육시설은 여성가족부, 청소년복지 관련 시설은 주무부처가 서로 다름
 - ✓ 특정 대상자가 사회복지시설에서 거주하면서 기본적인 의식주를 포함하여 생활지원과 복지서비스를 받음
 - ✓ 가장 전형적이고 고전적인 자원봉사활동의 현장임
 - ✓ 입소자의 가정을 대신해 기본적인 보호를 제공하는 가정대체적 기능과 전문적 서비스를 제공하는 전문적 보호의 기능을 통합적으로 수행함
 - ✓ 사회복지시설보호의 기본적인 원리로 개별화, 가정과의 관계조정, 집단활용, 일관성, 지역사회와의 관계강화 등이 있음
 - ✓ 시설평가제도나 미신고사회복지시설의 양성화 등을 통해 사회복지시설의 개방화와 투명성 및 전문성 제고를 도모함
 - ✓ 입소자는 물론 지역사회와의 교류를 강화하고 사회적 승인을 확고히 하고자 노력하고 있음
 - 사회복지이용시설
 - ✓ 지역사회복지관, 지역아동센터, 초등학교온종일돌봄시설, 푸드뱅크, 시니어클럽, 장애인 및 정신건강 지원시설 등
 - ✓ 사회복지이용시설은 일정한 거처가 있는 지역주민들이 필요한 시간에 사회복지시설을 방문하여 원하는 사회복지서비스나 프로그램을 활용할 수 있게 하는 것임. 예) 지역사회복지관
 - ✓ 생활이 어려운 주민들에게 사회복지서비스를 제공함

- ✓ 자립능력 배양을 위한 교육훈련의 기회제공 등 각종 복지서비스를 제공함
- ✓ 지역사회문제의 예방치료 및 지역주민의 연대감을 조성함
- ✓ 지역주민의 복지증진을 위한 종합복지센터의 역할을 수행함
- 지역사회복지관
 - ✓ 지역을 단위로 하여 지역주민에게 종합적인 사회복지서비스를 제공함
 - ✓ 저소득층과 취약계층을 우선 대상으로 함
 - ✓ 사업내용의 기획과 집행에서 지역성, 전문성, 책임성, 자율성, 통합성, 자원활용, 중립성, 투명성을 사업의 원칙으로 함
 - ✓ 재가복지사업이 자원봉사자들이 매우 많이 활동하는 영역임
- 사회복지기관
 - ✓ 복지 대상자를 직접 접촉하지 않고 간접적인 형태로 지원하는 활동을 수행하는 곳임
 - ✓ 사회복지협의회, 사회복지시설연합회, 각종 협회, 사회복지공동모금회, 지역사회복지협의체 등
 - ✓ 프로그램 개발 및 지원, 네트워크사업, 각종 조사와 연구 업무, 홍보활동, 옹호활동, 지역모금, 자원동원 등

2. 사회복지시설에서의 자원봉사활동

- 사회복지시설 자원봉사활동의 의의
 - 대인적 서비스 욕구에 대한 충족의 필요
 - 지역사회 통합과 개방화의 기능
 - 시민사회에 대한 복지교육의 의미
 - 복지자원의 효율적 활용의 의미
- 사회복지시설 자원봉사활동에서의 원칙
 - 대상자를 대등한 인격체로서의 존중
 - 사생활의 존중과 비밀보장
 - 임의적인 금품제공의 금지
 - 관계의 한계 설정
 - 대화내용에 대한 판단
 - 적절한 의사소통 기술의 습득과 활용
 - ✓ 자신이 하고자 하는 말을 구체적으로 요점을 파악하여 의사를 전달해야 함
 - ✓ 자신의 말을 간결하게 전달하며 일방적이지 않은 주고받는 식의 대화를 선택해야 함
 - ✓ 먼저 인사하고 말을 걸 준비가 되어 있어야 함
 - ✓ 용어의 적절한 선택이 중요함
 - ✓ 대상자의 인구학적 특징과 사회복지적 욕구를 감안하여 적절한 대화방법을 모색해야 함

- 관찰과 경청
 - ✓ 관찰은 상대의 몸짓이나 태도, 주변의 생활여건에 대해 관심을 가지고 세밀히 지켜보는 것이며, 상대가 원하고 필요로 하는 것을 파악해야 함
 - ✓ 경청은 관계형성과 의사소통에서 가장 중요한 기술이자 태도이며, 존중감의 표현과 상대의 감정과 생각을 알아내는 것이 목적임
- 관심과 호의의 전달
 - ✓ 칭찬, 변화에 대해 인식하고 있으며 이를 격려해 주는 것, 필요시 감사와 사과의 표현을 하는 것 등
- 시설 직원 및 자원봉사관리자와의 협조

3. 사회복지시설에서의 자원봉사관리

- 자원봉사자와 사회복지시설과의 적절한 연계
 - 이 연계가 자원봉사자들에게 납득이 되어야 함
 - 이 연계과정에서 자원봉사자의 인식을 반영하면서 사회복지시설과 서비스에 대한 교육적 측면도 고려되어야 함
 - 낙후된 시설환경만을 자원봉사활동의 대상 장소로 우선 선정하는 것은 곤란함
- 활동의 위임과 지도감독
 - 직접적 서비스 제공에 있어 자원봉사자에게 의존하고 있음
 - 자원봉사관리자와 자원봉사자의 관계는 지도감독 관계와 유사할 수 있음
 - 자원봉사자관리는 행정적·교육적·정서적 측면에서의 종합적인 지원이 필수적임
 - 행정적 관리
 - ✓ 필요한 사항에 대한 보고나 활동에 대한 행정적 지원, 여러 갈등 요소에 대한 해결과정이 모두 체계적으로 구성되어야 함
 - ✓ 자원봉사관리자 개인의 임의적인 판단에 의한 것이 되지 않도록 해야 함
 - ✓ 부적절한 실천에 대한 대처와 책임, 활동 중 발생한 자원봉사자의 사고나 피해에 대한 보상 등 자원봉사자의 지위와 역할, 책임이 시설과의 관계에서 행정적으로 체계화되어 있어야 함
 - 교육적 관리
 - ✓ 초보적인 실천기술과 지식이 필히 교육되어야 함
 - ✓ 대상자를 대할 때 필요한 윤리적 측면에서의 교육이 필요함
 - ✓ 자원봉사자를 대상으로 사회복지와 그 실천원리에 대한 적절한 교육이 필요함
 - ✓ 자원봉사자의 활용과 그 교육이 사회복지시설의 생존에 필수적이라는 관점에서 교육프로그램을 운영해야 함
 - 정서적 관리
 - ✓ 자원봉사자는 활동의 동기가 충족되지 않고 만족도가 낮으면 즉각적인 소진현상이 나타날 수 있음

✓ 자원봉사자에게 지지와 역량강화를 통해 정서적 지원을 제공해야 함

● 자원봉사관리의 활성화 방안 모색

- 자원봉사관리자의 활용
- 자원봉사 프로그램의 사전기획
- 지역사회와의 교류기능 강화
- 자원봉사자에 대한 교육의 중요성
- 장기 자원봉사자로의 육성
- 지속적인 지도감독의 제공
- 적극적인 승인과 보상
- 자원봉사 관련 정보망의 활용

자원봉사실천현장 4 - 병원 / 13주차 2차시

학습목표

1. 자원봉사실천현장으로서 병원의 특성을 설명할 수 있다.
2. 병원에서 실시하는 자원봉사활동의 종류와 내용에 대해 구체적으로 제시할 수 있다.
3. 병원에서의 자원봉사활동의 자세와 유의사항에 대해 논의할 수 있다.

학습내용

1. 병원의 이해
2. 병원에서의 자원봉사활동
3. 병원에서의 자원봉사관리

본 학습

1. 병원의 이해

- 자원봉사활동의 장으로서의 병원
 - 한 인간이 태내에서부터 죽음에 이르는 과정에 한 번은 거쳐야 하는 장소임
 - 생노병사에 이르는 과정과 그에 따른 모든 감정들을 아무런 여과 없이 드러내고 또 내놓을 수 있는 공적인 생활 장소라는 의미를 가지고 있음
 - 병원행정의 경직성과 고도의 전문가 인력들의 권위성은 여전히 불편할 수 있음
 - 이는 환자와 그 가족 및 면회자들에게 심리적 불안을 경험하게 하는 스트레스 요인으로 작용함
 - 의료진은 전문가이긴 하지만, 모든 사람들의 감정과 고통 및 충분한 안심의 노력을 기울일 여력이 없는 곳임
 - 이러한 환경은 고통과 불안을 겪고 있는 환자들을 지지하는 훈련된 자원봉사자를 필요로 함
 - 자원봉사활동은 환자에게 심리적 안정감을 주고, 전문적 직무 이외의 업무를 지원함으로써 의료진이 환자진료에 충실할 수 있도록 도와줄 수 있음
 - 병원 자원봉사자는 병원의 이미지 향상에 기여할 수 있는 인적자산이 될 수 있음
- 병원 자원봉사의 의의
 - 병원 측면

- ✓ 서비스의 다양화에 기여함
- ✓ 단순한 업무보조부터 전문적인 분야에 이르기까지 자원봉사 분야의 확대가 가능함
- ✓ 병원 내 인력부족으로 활용하지 못했던 업무들을 자원봉사자를 활용함으로써 다양한 서비스를 제공할 수 있음
- ✓ 역량있는 자원봉사자로 인해 정규직원의 대체효과를 가질 수 있음
- ✓ 서비스의 질적 보완이 가능함
- ✓ 병원 내 친밀한 비공식적 인간관계에 대한 환자 및 가족들의 욕구를 충족시킬 수 있음
- ✓ 궁극적으로 환자 및 가족들의 병원에 대한 만족도를 높이고 병원의 이미지 제고에도 기여할 수 있음
- 자원봉사자 측면
 - ✓ 환자와 자연스럽게 접촉하여 이들을 이해하고 상호 신뢰를 바탕으로 인간관계를 맺을 수 있음
 - ✓ 공동사회를 형성하기 위한 인간존중과 상부상조라는 자원봉사활동의 철학을 실현할 수 있음
 - ✓ 지역 내 병원에서 활동함으로써 지역사회에 기여할 수 있음
 - ✓ 환자들에게 직접적인 도움이 되는 것을 제공함으로써 봉사활동의 의지를 더욱 고양할 수 있음
 - ✓ 질병에 대한 이해 및 그에 대한 다양한 정보를 얻을 수 있음
- 병원 자원봉사의 목표
 - 고통분담
 - ✓ 의료보험제도는 물질적 부담을 완화시켜 줄 수 있음
 - ✓ 하지만, 정신적인 고통을 완화시키는 것은 자원봉사활동을 통해서 가능함
 - 의료 환경의 질적 향상
 - ✓ 건강에 대한 교육과 홍보를 통해 지역사회가 건강에 관심을 가지도록 함
 - ✓ 질환자에게 관심과 지지를 보임으로써 궁극적으로 질병을 가지고 있는 사람들의 삶의 질을 높일 수 있음
 - 공평한 의료서비스의 제공
 - ✓ 병원 내에서 자원 부족으로 열악한 위치에 있는 사람들에게 선별적으로 접근하여 공평한 의료서비스를 제공할 수 있음

2. 병원에서의 자원봉사활동

- 전문 자원봉사활동
 - 전문적인 훈련이 요구되며 이들은 병원기능을 수행하는 데 필수 불가결한 업무처리를 함
 - ✓ 병원의 회계장부가 적절하게 만들어 졌는지
 - ✓ 공공교육자원과 전문적 교육자원의 활용이 잘되고 있는지

- ✓ 환자를 위한 가능한 서비스를 기존 지역사회 차원에서 발견함
- ✓ 기관 내에 환자의 문제를 효과적으로 처리하여 받아들이도록 함
- ✓ 적절한 의뢰기관을 알선함

● 일반 자원봉사활동

- 병원을 이용하는 사람에게 더 관심을 가짐
- 환자가 혼자서 수행할 수 없는 업무를 도와줌
- 환자와 대화
- 환자에게 문학작품을 읽어주며 필름을 보여주는 등

● 병원 자원봉사자의 활용 영역

- 병실 봉사 : 간병, 도서, 미용, 탁아, 학습지도, 환자 위문, 종교, 호스피스 봉사
- 외래 봉사 : 안내센터, 번호표 발행기, 라운딩 봉사, 에스코트 봉사, 약국투약대기 환자 안내, 검사 및 진료업무 보조 등
- 응급실 봉사 : 환자지원, 간호업무 보조, 전화 안내
- 의료서비스 지원 : 의무기록과, 중앙공급실, 수술실, 제약보조, 수술환자 옮기기 등
- 기타 봉사 : 사회사업 업무 보조, 환자의 행정업무 대행, 헌혈·장기기증, 후원금 지원, 가정봉사, 병원학교 봉사, 병원 환경정비 등

● 호스피스 봉사활동의 기본원리

- 목적과 원칙 : 품위있는 죽음을 위하여
 - ✓ 말기환자의 질병완화 및 해결은 의료진의 역할
 - ✓ 호스피스의 역할은 품위 있는 죽음을 목표로 함
 - ✓ 호스피스 활동에는 적극적 의미의 생명연장을 위한 치료행위가 제공되지 않음
 - ✓ 고통을 줄이기 위한 안락와 같은 방식을 지지하지도 않음
 - ✓ 진통제 투여 및 주사를 통해 육체적 고통을 완화시킴
 - ✓ 죽음에 대한 공포를 좀더 진정시키고 편안한 자세로 죽음을 맞이할 수 있도록 함
- 목표
 - ✓ 아무런 준비 없이 비참한 죽음에 도달하지 않게 함
 - ✓ 인간의 존엄성을 잃지 않게 함
 - ✓ 거부할 수 없는 죽음의 문제를 사실적으로 전달함
 - ✓ 죽음에 대한 공포를 극복함
 - ✓ 죽음과 화해하여 죽음을 수용할 수 있도록 함
 - ✓ 평온한 죽음을 맞이할 수 있도록 도와 줌
- 기본원리
 - ✓ 호스피스는 인간을 헌신적으로 보살펴주는 목적으로 모인 사람들의 집단으로 죽어가는 환자와 그 가족들의 신체적, 정서적 그리고 영적 안녕과 복지를 증진시킴
 - ✓ 호스피스는 특히 의약 및 간호학의 보건관계 전문가가 반드시 관여해야 함
 - ✓ 호스피스는 환자뿐만 아니라 그 가족들에게도 동료의식과 사기를 북돋아주는 역할을 해야

함

- ✓ 호스피스 케어는 인종, 국적, 종교, 경제적 위기 등 차별을 두지 말고 누구에게나 베풀어 줘야 함
- ✓ 호스피스는 어느 특정 병원이나 양로원의 시책에 따라 운영되어서는 안되며, 호스피스 케어 팀 자체의 독립적인 시책에 의해서 맡은 바 업무를 수행해야 함
- ✓ 호스피스는 하나의 가정과 같아야 함

3. 병원에서의 자원봉사관리

- 병원 자원봉사자의 자세와 유의사항
 - 환자의 인격과 개성을 존중해야 함
 - ✓ 자원봉사자는 자신을 도움을 베푸는 우월한 존재로 간주해서는 안됨
 - ✓ 환자를 일방적으로 도움을 받는 열등한 존재로 생각해서도 안됨
 - ✓ 환자를 하나의 독립된 인격체로 받아들이고 그들의 개성을 존중하여 관심을 기울여야 함
 - ✓ 약속한 봉사시간을 정확히 지키고, 단정한 복장을 해야 하며, 환자와 보호자에게 수용적인 태도를 지녀야 함
 - 병원 방침을 충실하게 이행해야 함
 - ✓ 병원이 요구하는 사항을 성실하게 이행하고 그에 반하는 행위를 하거나 영리행위를 추구해서는 안됨
 - ✓ 의료기관이나 단체가 자원봉사자에게 실시하는 교육에 반드시 참여해야 함
 - ✓ 봉사시간 중에는 개인적인 업무를 보거나 면회를 하는 것은 삼가야 함
 - 환자에 대한 충분한 이해와 배려 및 비밀보장을 준수해야 함
 - ✓ 환자를 직접 대하는 사람은 그 환자의 질병이나 상태에 충분히 이해하고 지식을 쌓아야 함
 - ✓ 환자의 상태에 대한 충분한 이해와 지식습득을 통해 효율적이고 효과적인 자원봉사를 행할 수 있음
 - ✓ 환자의 신상에 관해서는 특별한 경우를 제외하고는 최대한 비밀을 지켜야 함
 - ✓ 환자가 자살이나 자해 또는 다른 환자 폭행 등의 자신이나 타인에 대한 심각한 위해나 인권 위반 가능성이 있을 때에는 사고예방을 위해 관계자에게 전해야 함

자원봉사실천현장 5 - 국제자원봉사 / 14주차 1차시

학습목표

1. 국제자원봉사활동의 개념과 특성에 대해 설명할 수 있다.
2. 국제자원봉사의 내용과 형태에 대해 구체적으로 제시할 수 있다.
3. 국제자원봉사조직과 기구의 특성에 대해 설명할 수 있다.

학습내용

1. 국제자원봉사의 이해
2. 국제자원봉사의 내용과 형태
3. 국제자원봉사조직과 기구

본 학습

1. 국제자원봉사의 이해

- 국제자원봉사의 개념
 - 국제자원봉사란, 국제적인 봉사활동에 자발적으로 참여하는 활동을 가리킴
 - 언어, 종교, 정치, 사회경제적 장애를 뛰어넘어 자신의 시간, 능력, 에너지를 사용하여 사회변화, 경제발전, 환경보전 등을 실천하는 것임
 - 활동장소는 외국과 국내 모두를 포함하며, 활동장소가 국내일 경우, 국제적 문제나 프로젝트에 참여하는 것을 가리킴
 - 한국국제협력단(Korea International Cooperation Agency : KOICA)에서 파견하는 '해외봉사단'
 - ✓ 저개발국가에 거주하며 지역사회 개발, 교육, 의료활동 등을 통해 지역사회의 발전에 참여하며, 한편으로는 자신의 경험을 확대하는 것을 말함
 - 한국해외봉사단의 3가지 협력이념
 - ✓ 상호의존과 공존의 인류공동체 이념
 - ✓ 문화상대주의와 호혜성의 원리
 - ✓ 인도주의 사상
- 국제자원봉사의 동기
 - 다른 문화를 경험하기 위해
 - 기술과 지식을 공유하기 위해

- 무엇인가에 도전하고 빈곤과 불이익을 바꾸기 위한 시도
- 여행하고 국제적 경험을 통한 학습의 연장선
- 현재와 미래를 위해 지속가능한 자연환경을 지키고 만들기 위한 지역, 국가, 세계적인 프로젝트에 참여하기 위해
- 제3의 교육 혹은 대안교육의 일환으로서 풍부한 경험을 획득하기 위해
- 국제자원봉사를 통해 얻을 수 있는 것
 - 세계시민으로 여러 사람을 만날 수 있음
 - ✓ 국적, 연령, 신분이 전혀 다른 다양한 사람들을 만나 함께 일하기 때문에 인생관과 가치관이 다른 사람들로부터 새로운 경험을 배우게 됨
 - 국제사회에 공헌
 - ✓ 한국인으로서는 아니지만, 이 지구에 사는 지구시민의 일원으로서 국제사회에 기여함
 - ✓ 인류공동체로서 지구가 당면하고 있는 여러 국제적인 문제해결에 보다 적극적으로 참여함
 - 자신의 성장
 - ✓ 한 나라에 정착해 살며 활동하는 것은 여행만으로 발견할 수 없는 것을 많이 볼 수 있음
 - ✓ 특정 분야에서 현장경험을 쌓는 것은 자기 자신을 성장시키며, 자신의 문제를 해결하는데 매우 효과적으로 작용함
 - 자기발견
 - ✓ 타국에서 활동하는 것은 자기발견의 기회를 줌
 - ✓ 자신의 진짜 모습, 어느 정도의 적응력을 가졌는지, 자신의 장단점, 진짜 흥미, 적성, 가능성도 발견하게 됨
 - 경제적인 이점
 - ✓ 보통의 여행이나 유학보다 경제적인
 - ✓ 참가비를 내고 활동에 참가함으로써 자신의 재산을 사회에 환원하는 효과가 있음
- 국제자원봉사의 발달과 동향
 - 국제자원봉사의 기원
 - ✓ 기원을 정확히 찾기는 어려움
 - ✓ 지역사회 간, 국가 간에 협력과 연대가 생활 및 생존을 위한 기본적인 원리로 자리잡음
 - ✓ 이러한 배경이 시대를 거쳐 국제자원봉사라는 개념을 발생시켰음
 - 국제자원봉사의 시작
 - ✓ 상호 도움을 주고받거나 국가의 지원을 받지 못하는 어려운 사람을 돕는 것에서 시작함
 - ✓ 학교, 병원, 장애인이나 고아들을 위한 시설에서 전개함
 - ✓ 부유층, 종교단체, 성직자들, 상인 길드, 노동자클럽이나 친목회, 노동조합, 노동자협의회에 의해 운영됨
 - ✓ 국제워크캠프(1920) : 조직적이고 본격적인 국제자원봉사의 시초
 - 전쟁이라는 충돌의 원인을 제거하는 것
 - 전쟁의 결과를 치유하고자 하는 것

- 여러 나라로부터 온 자원봉사자들이 함께 공동의 목적으로 일을 하는 것
- 최초의 국제워크캠프 : 1920년 Service Civil International이 프랑스의 Esnes라는 마을 재건을 위해 최초의 워크캠프를 조직함
- 1,2차 세계대전 사이 유럽의 SCI, 평화를 위한 기독교인들의 운동, 퀘이커 교도들의 운동 등
- 1948년 국제자원봉사단조정위원회(CCIVS)가 유네스코 후원 하에 만들어졌음
- 국제자원봉사의 발전
 - ✓ 본격적인 의미의 해외파견활동 : 1934년 인도 지진 발생시, SCI가 작은 팀을 파견
 - ✓ 정부지원을 받은 최초의 활동
 - 1950년 'Australian Volunteers Abroad'은 실험적인 성격이었으며, 1961년 미국 케네디 대통령의 '평화봉사단'의 활동
 - 정부 지원은 종종 정치적·경제적 이익 뿐만 아니라 이데올로기적·문화적 관련성에서 기인
 - ✓ 쌍방향적인 개념으로 개발도상국에 자원봉사자를 파견
 - 1971년 UN의 United Nations Volunteers(UNV)을 창설
 - 남반구 국가들의 개발, 예전 사회주의 국가에 대한 원조 등 남반구와 북반구에서 자원봉사자들을 모집, 파견함
 - ✓ 1990년대의 자원봉사활동
 - 예전보다 더욱 활발해짐
 - 사회적 관심을 행동으로 실천하고자 하는 사람들의 참여가 두드러짐
 - 지속적으로 전문화의 방향이 모색되어 왔음
- 국제자원봉사의 동향
 - ✓ 전세계적으로 자원봉사활동에 대한 관심이 계속 증가하고 프로그램이 확대됨
 - ✓ 국가적·국제적 기구들이 더욱 적극적으로 자원활동을 조직하고 있음
 - ✓ 국가적·국제적 차원의 정기적인 활동 뿐만 아니라 민간 차원의 NGO 활동이 더욱 빠른 속도로 증가하고 있음
 - ✓ 가장 전통적인 형태인 워크캠프가 계속 유지되고 있음
 - ✓ 선진국에서 후진국으로의 이동(북남 협력)에서 남남 혹은 남북 형태의 활동(후진국에서 선진국으로의 이동)이 증가하고 있음
 - ✓ 활동이 주제 및 이슈 중심으로 전문화되고 있음
 - ✓ 연대를 목표로 한 네트워크 활동이 활발히 전개되고 있음

2. 국제자원봉사의 내용과 형태

● 워크캠프형

- 국제워크캠프
 - ✓ 서로 다른 인종과 사상과 국적을 가진 사람들이 지역후원자에 의해 2~3주로 기획되는 프로젝트에서 함께 지내며 일하는 것임
 - ✓ 대부분의 워크캠프는 여름 기간에 발생함
 - ✓ 10~30명의 참가자들이 지역주민들과 함께 사회활동을 하며 일하는 것임
 - ✓ IWO(International Workcamp Organization)의 목표
 - 다양한 문화권에서 온 젊은이들의 신선하고 진취적인 아이디어와 활동을 활용하여 새로운 개념의 자원봉사 운동을 창조하고 증진시키는 것
 - 참가자들이 스스로 국제 네트워크를 형성하고 그들 자신의 가치를 개발하고, 구체적인 우정과 문화를 교류할 수 있도록 도와주는 것
 - 참가자들과 지역사회와의 국제적인 상호 이해, 상호 연대의 증진을 꾀함
 - 세계 각국에서 온 참가자들에게 국가와 사회에 대한 이해를 도우며 새로운 인상을 심어 주도록 노력함
 - 다양한 생태와 문화에 개인들이 함께 조화를 이룰 수 있도록 하는 매개체로서의 역할을 수행하는 것
 - ✓ IWO(International Workcamp Organization)의 활동
 - 지역단체나 주민들과 함께 하는 국내에서의 국제 워크캠프를 개최하여 국제 자원봉사와 문화교류의 장을 마련함
 - 국제적인 워크캠프 단체들이 개최하는 해외 캠프에 한국인 자원봉사자들을 파견함
 - 시민과 학생 및 관련 기관 등과 함께 목적과 관련된 활동이나 세미나 등을 추진함
 - IWO의 목적과 활동에 필요한 캠프 정보 책자, 뉴스레터 및 인터넷 홈페이지 등 다양한 정보 관련물을 제작함
 - ✓ 아시아자원봉사활동네트워크와 일본의 NICE(Never-ending International Workcamp Exchange)
 - 지역사회개발, 복지시설활동, 환경보전활동, 문화재복원활동 등을 전개함
 - 한국의 경우, 최근 대학을 중심으로 여름방학을 이용해 단기해외활동을 개최하고 있음
- 개인, 단기형
 - 활동지 혹은 인근지역에 거주하면서 일정기간 상근이나 비상근으로 활동함
 - 일반적으로 식사와 숙박은 제공되나, 기본적으로 무상임
 - 참가비를 납부하거나 휴일에도 활동하는 경우가 있음
 - 자연보호, 야생생물보호 관련 활동, 복지교육 관련 활동 등
 - 호주의 Working Holiday와 유사한 프로그램으로서 단기간 자원봉사활동을 실천하거나 특정한 경험을 쌓기 위해 참여하는 경우가 대부분임
- 정기방문형
 - 해외의 민간단체사무소나 병원 등의 복지시설에 매일 혹은 매주 몇 번씩 정기적으로 통근하면서 활동하는 형태임

- 유학이나 민박을 하면서 활동하는 사람, 해외에서 몇 개월 사는 동안 활동하는 사람 등
- 보통 스스로 숙박 등을 해결함
- 장기개발형
 - 최저 1년 이상 현지에 체류하면서 개발활동(환경, 교육, 농촌개발활동, 기술지도 등)에 종사하는 형태
 - 개발도상국에서 전문가로서의 활동이 주된 활동임
 - 대개 생활비 정도의 수당과 항공료를 지급받음
 - 한국국제협력단, 종교단체, 민간단체들이 최근 활발하게 장기 자원봉사활동자를 파견함
- 긴급원조형
 - 재난에 따른 긴급사태에 대한 원조 형태
 - ✓ 홍수나 지진발생 시 인명구조, 생활원조, 난민원조
 - ✓ 분쟁 시의 인권보호활동, 인도적 원조활동 등
 - 일반적으로 의료관계, 난민원조관계가 대부분을 차지함
 - ✓ 일본의 고베 지진 시 외국의 많은 자원봉사활동자들이 재난복구와 이재민 지원에 참가했음
- 인턴십형
 - NGO, 기업 등에서 재학 중 인턴을 하면서 현장체험을 쌓음
 - 자신의 지식과 경험을 축적, 향후 직원으로 취직하는 것으로 연계되기도 함
 - 종종 유급인 경우도 있지만, 대부분 무급임
- 사회복지형 국제자원봉사
 - 국경을 넘어 아동과 노인, 장애인, 경제적으로 빈곤한 사회적 계층들을 돕는 활동을 일컬음
 - 일정한 사전 지식과 경험이 필요하고 세심한 언어의 사용이 배려되어야 함
 - 현지어로 대화를 잘할 수 있는 능력이 필요함
- 국내형
 - 국내에서 활동을 시작하여 경험을 쌓은 후, 외국활동에 도전하기도 함
 - 세계 환경문제, 인권문제, 개발문제 등을 다루는 단체에서 자원봉사활동을 함
 - 정기적으로 사무실에서 일하기도 하고, 심포지엄 등 이벤트 단위로 활동하기도 함
 - 회원이 되어서 그룹활동을 지원하기도 하고, 바자회에 물건을 모아 보내는 방법도 있음
 - 전문자원봉사활동단체와 연결하여 빈곤아동의 학비나 책을 기부하는 것도 있음
 - 최근 국내 외국인 노동자에 대한 관심의 증가로 이 분야의 활동이 많이 증가하고 있음
- 국제자원봉사의 영역
 - 현대적 생활양식을 위한 계몽·교육
 - 빈곤문제 해결을 위한 기부, 영농기술 지원
 - 주거, 교육시설 건설을 위한 활동지원
 - 각종 질병의 예방치료를 위한 의료활동 등
 - 국제적 구호를 통한 난민과 빈민의 생활보호
 - 개발도상국 낙후지역 주민들의 생활 개선

- 국내·외 외국근로자의 후원 및 보호
- 국제적 친선 도모 등

3. 국제자원봉사조직과 기구

- 세계자원봉사연합회(IAVE, International Association for Volunteer Effort)
 - 1970년 창립
 - 약 70여개 국가 650명의 단체 및 개인회원과 36개 글로벌 기업들을 회원으로 보유하고 있음
 - 개인의 시간과 재능으로 이웃을 돕고 건강한 지역사회를 건설하여 더불어 사는 지구공동체를 건설하는 것을 지향함
 - 여성자원봉사자들의 모임으로 창립된 이래 국제 간 자원봉사활동 활성화와 자원봉사센터 설립 지원 등을 추진하는 대표적인 민간협의체로 자리 잡고 있음
 - 설립목적
 - ✓ 자원봉사활동의 가치를 옹호함
 - ✓ 자원봉사자들이 그들의 시간과 재능, 에너지로 이웃을 돕고 건강한 지역사회를 건설하는 데 헌신함
 - ✓ 전 지구적인 사회변화와 경제성장을 실현하고자 노력함
 - 주요 사업
 - ✓ 자원봉사대회, 자원봉사센터, 교육 및 훈련, 공보, 세계자원봉사의 날(12월 5일), 청년들의 참여, 회원관리
 - ✓ UN과 협력하여 사업을 진행함
- 한국국제협력단(KOICA, Korea International Cooperation Agency)
 - 1991년 정부의 대외무상협력 사업 전담기관으로 설립됨
 - 목적(한국국제협력단법 제1조) : 개발도상국들의 우호협력관계 및 상호교류 증진, 이들 국가의 빈곤감소 및 삶의 질 향상, 지속가능한 발전 및 인도주의를 실현하기 위하여 한국국제협력단을 설립, 각종 국제개발협력사업을 하게 함으로써 국제협력 증진에 이바지함
 - 교육, 직업교육, 농수산업, 보건, 위생, 농촌개발 등 봉사단원을 파견하여 개발도상국 경제사회발전에 필요한 기술인력 양성 및 기술 이전
 - 개발도상국과의 우호협력관계 및 양국 국민의 상호이해를 증진, 해외봉사활동 경험의 국내로의 환원과 해외봉사에 대한 국민공감대를 형성하고자 함
 - 소정의 절차에 의해 국내교육대상자로 선정된 사람에 대해 국내교육과 현지적응교육을 실시함
 - ✓ 교육내용 : 인성 역량, 안전과 건강, 글로벌 역량, 창의적 리더십, 인문학 역량, 직무 역량 등
 - 활동분야
 - ✓ 보건 : 보건의료서비스 보급, 모자보건 향상, 에이즈, 말라리아 및 전염병 퇴치, 안전한 식수 보급 등

- ✓ 교육 : 학생지도, 기술 및 지식 이전
- ✓ 공공행정 : 건전한 공공제도 구축, 효율적인 행정능력 역량강화, 경제개발추진능력 강화, 행정능력 및 혁신 역량 배양, 민간경제 활성화 등
- ✓ 산업에너지 : 경제기반시설 구축, 에너지의 개발 공급 및 관련 엔지니어링 활동
- ✓ 농림수산 : 농촌 주민 생활환경 개선을 위한 인프라 구축, 농업 생산성 향상을 위한 기반 조성, 영농기술 지원 및 인력양성 등
- 사단법인 코피온(COPION)
 - 1999년 지구촌 빈곤 및 기회의 불평등 문제를 해소하고자 설립됨
 - 외교통상부 등록 비영리 민간기관이며, 유엔 경제사회이사회로부터 특별지위협약을 부여받은 국제개발협력단체임
 - 장기해외봉사단 : COPION Junior(20~35세), COPION Senior(36세 이상), COPION-NGO(KOICA 협력)
 - 단기해외봉사단 : 국제봉사학습캠프(일반, 단체연계, 정부지원), 지구촌 기업시민 봉사단

우리나라 자원봉사운동의 과제와 발전방향 / 14주차 1차시

학습목표

1. 우리나라 자원봉사운동의 과제와 발전방향으로서 자원봉사 기본원칙의 회복에 대해 논의할 수 있다.
2. 우리나라 자원봉사운동의 과제와 발전방향으로서 자원봉사센터와 단체의 독립성에 대해 설명할 수 있다.
3. 우리나라 자원봉사운동의 과제와 발전방향으로서 생애주기별 자원봉사를 활성화하는 방향에 대해 제시할 수 있다.
4. 우리나라 자원봉사운동의 과제와 발전방향으로서 자원봉사 패러다임의 변화에 대해 논의할 수 있다.

학습내용

1. 자원봉사의 기본원칙 회복
2. 자원봉사센터와 단체의 독립성
3. 생애주기별 자원봉사 활성화
4. 자원봉사 패러다임의 변화

본 학습

1. 자원봉사의 기본원칙 회복

- 자원봉사의 기본원칙
 - 무엇이 자원봉사이고, 무엇이 아닌가를 구분하는 기준
 - 전 세계적으로 통용되는 기본원칙 : 무보수성, 자발성, 공익성
 - 자원봉사의 의미를 확장하기 위해 각각의 원칙에 대한 재해석이 필요함

무보수성	<ul style="list-style-type: none">• 대가가 전제되지 않은 활동• 현실적으로 다소 실비성 대가가 주어지기도 함• 정부·시장에 의한 '동원'이나 '상업화'의 논리에 영향을 받으면서 무보수성의 원칙에 왜곡이 나타나고 있음
자발성	<ul style="list-style-type: none">• 자발성의 기준이 항상 명확한 것이 아니기 때문에 논의를 통한 공감대 형성이 필요함• 다른 사람으로부터 영향을 받지 않고 자기 스스로 선택하고 행하는 것

	<ul style="list-style-type: none"> • 시간과 재능, 경험을 도움이 필요한 이웃과 지역사회 공동체 형성에 아무런 대가 없이 활동하는 것
공익성	<ul style="list-style-type: none"> • 자원봉사활동에 포함되어 있는 속성 • 개인이나 영리를 목적으로 하지 않고 이웃과 지역사회 내에 산재하고 있는 문제를 해결하고자 함 • 공공의 이익을 도모하는 것임

- 자원봉사 개념의 확장성과 새로운 자원봉사영역이 확대됨에 따라 다음과 같은 논의가 필요함
 - 자원봉사개념의 확장과 인식 개선 노력 필요
 - ✓ 기관 중심의 '단순서비스 제공형 노력봉사'에서 개인 중심의 '재능기부형 자원봉사', '지역사회참여 활동' 등으로 질적 변화를 보이고 있음
 - ✓ 자원봉사가 다양한 모습으로 다원화되어 가고 있어 새로운 영역의 시민참여가 확장되고 있음
 - ✓ 활동실적 중심의 시간관리가 아닌 자원봉사자의 경험관리로 전환
 - ✓ 평생학습과 생애주기형으로 이어지는 봉사로의 인식이 확장되어야 함
 - ✓ 사회복지활동 중심에서 탈피한 사회이슈 해결활동에 참여 및 변화가 공유되어야 함
 - ✓ 일상생활에서의 이웃돕기 등의 나눔과 배려활동 등이 자원봉사로 포함되어야 함
 - ✓ 자원봉사자들의 감동적인 활동 스토리를 공유하여 잠재적 시민봉사자가 발굴되어야 함
 - ✓ 시민들이 주도성을 가지고 '활동제안 -> 기획 -> 자원개발 -> 평가 등 전 과정'에 능동적으로 참여해야 함
 - 공익적인 자원봉사활동 개발
 - ✓ 일방적인 수혜활동에서 자원봉사자의 욕구에 부응하며, 사회문제를 해결하는 공익성을 담아야 하며, 대중적 생활과 문화로서 자리잡아야 함
 - ✓ '자원봉사활동의 대가를 어디까지 허용해야 하는가', '비자발적 사회제도로 인해 실시한 자원봉사 경험이 향후 자발적인 자원봉사활동으로 전환될 수 있느냐'
 - 새로운 자원봉사 영역으로의 확대
 - ✓ 새로운 영역의 확장은 기존 자원봉사활동에 대한 수요를 감소시킴
 - ✓ 최근 자원봉사영역은 새로운 자원봉사모델의 발굴을 위해 사회적 경제, 사회혁신조직과의 연계·협력 방안을 찾고 있음. 예) 사회적 기업
 - ✓ 현장의 다양화로 자원봉사와 공익적인 시민운동(환경운동, 여성운동, 정치개혁운동 등), 마을만들기, 사회적 경제, 사회혁신, 도시재생 등의 영역에서도 자원봉사는 나타나고 있음
 - ✓ 공식/비공식으로 스스로 사회에 참여하는 경향이 활성화되고 있음
 - ✓ 지금까지의 자원봉사활동은 지나치게 의무적이고 조직적이어서 이웃돕기 등과 같은 비공식 부문에 관심이 적었음
 - ✓ 자원봉사에 대한 새로운 정체성을 찾기 위해 고려할 사항
 - 개인 도움을 넘어 사회적 가치(호혜성) 생성
 - 사회변화의 전략으로서 사회참여
 - 비영리성에 대한 재해석(공익성 포함)

2. 자원봉사센터와 단체의 독립성

- 민간중심 운영체계로의 개선
 - 정부의 과도한 개입은 자원봉사단체로 하여금 관변단체로 낙인될 수 있음
 - 자원봉사단체의 관 직영체계를 탈피하고 전문성을 가진 민간 영역의 참여를 확대해야 함
 - 자발성 원칙에 비추어 민간의 자율성을 바탕으로 운영되어야 함
 - 민간위탁이나 법인설립 등의 방식으로 운영을 민영화할 필요가 있음
- 자원봉사센터의 적정인력 및 전문인력의 배치
 - 자원봉사자의 모집과 배치, 교육 및 인정·보상 기준의 마련, 다양한 봉사활동 프로그램의 개발과 봉사자 위기관리 등 전문적, 체계적으로 관리할 수 있는 전문 인력 양성이 필요함
 - 일부 자원봉사센터는 관변 단체화된 모습을 보이며, 자치단체장이 바뀔 때마다 자원봉사센터장도 바뀌거나 전문성이 없는 인력이 배치되는 경우가 있음
 - 일부 자원봉사센터는 자원봉사활동을 일반 행정수준에서 다루고 있음
 - 민간 자원봉사센터는 처우가 열악하여 전문인력을 지속적으로 유지하지 못하고 있음
 - 자원봉사센터의 인력규모는 시도별 평균 5.8명 수준으로 지역상황에 맞는 적정인력의 배치가 필요함
- 자원봉사센터 유형에 따른 특성화와 역할분담체계의 구축
 - 정부관련 부처별로 자원봉사센터를 설치하고 지원하고 있음
 - 이는 지원방식과 운영형태가 다르며, 센터별로 이용 대상이 달라 종합적인 지원체계로서 자원봉사센터의 기능을 수행하는 데 한계를 포함하고 있음
 - 관련부처별 자원봉사센터 간 협조가 필요함
 - 자원봉사센터별 특성화와 전문화에 따른 역할설정 상 업무의 중복을 피하는 것이 필요함
 - 자원봉사센터 간 유기적인 협력관계 구축이 필수적임
- 확장된 시민사회영역과 협력프로그램의 연계
 - 연령별 대상별 특화 프로그램의 개발과 더불어 사회적 경제, 찾아가는 동주민센터 등 확장된 시민사회 영역과의 연계·협력 프로그램의 개발을 통해 지역사회 민간자원을 효율적으로 조직화할 필요가 있음
 - 사회적 경제 영역의 경우, 사회적경제 조직의 활동을 지원하는 노력봉사와 비즈니스 컨설팅을 제공하는 프로보노 봉사 두 가지 측면을 모두 고려하여 기획해야 함
 - 찾아가는 동주민센터의 경우, 봉사자 모집과 교육을 자원봉사센터가 지원하는 모델을 제안할 수 있음
 - 자선영역의 경우, 기부와 봉사의 상호 연계를 통해 시너지를 이끌어내야 함

3. 생애주기별 자원봉사 활성화

- 학령기 세대 자원봉사

- 초등학생 이하 세대

- ✓ 자원봉사에 입문하기 전, 이웃을 생각하고 함께 나누는 학습이 우선되어야 함
 - ✓ 즉, 일상생활 속에서 배려와 상생의 정신을 배울 수 있어야 함

- 중고등학생

- ✓ 학교제도 하에서 시간실적으로 인해 자발성이 매우 떨어짐
 - ✓ 자원봉사활동에 대한 동기부여가 되어 있지 않음
 - ✓ 다음 생애단계로 이어지지 못해 자원봉사의 단절이 일어남
 - ✓ 평생 봉사학습으로 이어지도록 자원봉사 관련 교과과정을 개발·보급
 - ✓ 교사대상 훈련 및 교육프로그램의 개발이 시급함
 - ✓ 봉사학습 기회를 제공하는 교육융합 자원봉사 개발 및 확산의 전략이 필요함
 - ✓ 봉사시간만 작성하는 현 시스템에서 봉사내용까지 기재하도록 권장해야 함

- 대학생

- ✓ 사회봉사과목과 연계되어 봉사활동이 진행되고 있으나 참여율이 하향하는 추세에 있음
 - ✓ 전통적인 사회복지적 자원봉사에 치중되어 있어 다양한 학습경험과 연계되지 못한 실정임
 - ✓ 창의성·주도성으로 참여하는 봉사활동과 진로연계, 학습과 경험이 가능한 프로그램 개발

- 청·장년 세대 자원봉사

- 청년

- ✓ 청년들의 자원봉사 참여율은 다른 연령대에 비해 낮은 상태에 있음
 - ✓ 여가시간의 부족으로 인해 자원봉사에 대한 접근성 문제를 해결해야 함
 - ✓ 기업의 자원봉사프로그램을 적극 활용하는 것이 필요함

- 여성

- ✓ 육아로 인한 경력단절, 직장생활로 인해 자원봉사 참여시간이 부족함
 - ✓ 중년 여성의 경우, 자녀 세대에 대해 긍정적인 모델링 역할을 하며, 노년기 준비를 위한 예비사회화의 학습과정으로 볼 수 있음

- 청년 세대와 장년·노년 세대의 통합적 연결고리로서의 자원봉사프로그램의 개발이 필요함

- ✓ 청년대상 프로그램 : 자기주도성, 전문성, 창의성을 발휘할 수 있는 새로운 봉사 플랫폼의 개발, 취·창업 및 비즈니스 활동과 봉사의 융합
 - ✓ 정부의 공공기관 및 지역단체 수요처와 연계하는 청년봉사단 프로그램 시범사업의 구체화
 - ✓ 경력단절 여성의 자원봉사 활성화에 관한 세부적인 추진전략이 필요함
 - ✓ 핸즈온 자원봉사를 직장내 자원봉사조직의 활성화 전략
 - ✓ 장년 세대의 경우, 퇴직 전 프로그램의 개발과 지원책이 마련되어야 함

- 신노년 세대 자원봉사

- 그동안의 사회경험을 환원할 수 있는 자원봉사 개발

- 신노년층의 전문성이 요구되는 봉사일감과 효과적인 매칭

- ✓ 50+센터, 노인복지관, 기업 은퇴자교육기관, 평생학습기관에서 관련 교육 실시
- ✓ 교육 후, 실체적 활동과 잘 연계되지 않은 형편임
- ✓ 봉사현장에서는 봉사자를 찾기 어렵고, 실비를 제공하지 않을 경우 자원봉사자 확보가 더 어려워지고 있음
- 노년기 세대 자원봉사
 - 노력봉사부터 전문봉사를 아우르는 넓은 봉사 프로그램 개발이 필요함
 - 활동비 등의 수당을 지급해 자원봉사활동을 지원하고 있음
 - 국가은퇴자봉사단의 조직과 운영을 고려할 필요가 있음
 - 보살핌의 대상에서 나눔의 주체로서, 부양받는 노인에서 책임지는 노인으로 신노인상을 구현하여 건강하고 건전한 노인문화로 정착·승화하는 것이 필요함
- 세대통합 자원봉사 : 가족단위 자원봉사
 - 가족프로그램이나 1·3세대 통합프로그램을 더욱 개발, 확대해야 함
 - 어린이가족봉사단 지원을 강화하는 방안이 마련됨
 - 대상별 맞춤형 정책 지원이 다각적으로 필요함
 - 생애 전 세대를 아우를 수 있는 통합적 지원·조정기구가 있어서 컨트롤타워 역할을 해야 함
 - 자원봉사에 대한 인식개선
 - ✓ 공공의 보조적 수단과 적은 비용으로서의 시민참여가 아니라 새로운 사회적 관계와 가치를 생산하기 위한 사회적 투자라는 인식으로 바뀌어야 함

4. 자원봉사 패러다임의 변화

- 코로나의 확산으로 인해 자원봉사활동의 참여방식도 변화하게 되었음
 - 코로나 확산 이전에는 대면, 조직적·집합적 활동, 대규모 행사 등의 방식으로 참여했음
 - 코로나 확산 이후에는 온라인·비대면 활동, 생활 속 거리두기와 위생과 방역을 강화한 개인 및 소규모 활동, 온·오프라인 병행하는 참여방식으로 변화했음
 - ✓ 시설봉사는 휴면상태가 되었음
 - ✓ 청소년 봉사활동은 교육부 방침에 따라 학교내 활동 위주로 진행되었음
 - ✓ 해외봉사의 경우, 원조활동이 전면 중단되기도 했음
 - ✓ 각 대학과 해외원조단체, 코이카의 해외봉사사업이 중단되어 파견되었던 중장기 봉사단도 국내로 복귀하였음
 - 봉사활동의 방식도 비대면 방식으로 전환되었음
 - ✓ 도시락 배달의 경우, 도시락 가방을 문고리에 걸고 목소리만으로 안부를 확인했음
 - ✓ 착한마스크 캠페인 : 공적마스크를 우선적으로 필요한 사람들에게 양보하자는 운동
 - ✓ 지역방역활동
 - ✓ '덕분에' 캠페인 : 의료진을 포함한 자원봉사자들 수고에 감사하는 운동
 - ✓ 응원캠페인 : 자가격리로 힘든 상황에 있는 분들을 위한 캠페인

- ✓ 기업 등 민간자원 연계를 통한 취약계층 발굴 및 지원활동을 함
- ✓ 심리적 방역활동 및 가치소비 캠페인 등 지역경제 살리기 운동 등
- 자원봉사의 범주를 비대면·온라인 방식으로 확장하고 그 활동을 전개해야 함
- 자원봉사의 가치를 중심으로 시간관리 방식에서 경험관리 방식으로 변화해야 함
- 새로운 방식의 자원봉사로 더 발전되는 전환기를 만들어야 함