

제46회 정기포럼

광역자원봉사센터의 역할과 활성화방안

- 일시 : 2005년 4월 15일 (금) 오후 2시 30분 ~ 5시 20분
- 장소 : 광주시 5.18문화기념관 대동홀
- 주최 : 한국자원봉사포럼, 광주광역시, 광주일보
- 주관 : (사)광주광역시자원봉사센터
- 후원 : 삼성사회봉사단

한국자원봉사포럼

한국자원봉사포럼(Korea Volunteers Forum)은 자원봉사 운동의 활성화전략과 사회적 이슈들을 자원봉사학자 및 중견관리자들이 정기적으로 모여 토론하고 올바른 방향을 잡기 위해 학회 형식으로 설립되었습니다.

□ 임원구성

·회장 :

이제훈 (삼성사회협력위원회 상임고문)

·총무 :

이성록 (국립한국재활복지대학 교수)

·고문 :

최일섭 (호서대학교 사회복지학과 교수, 1대 회장)
이운구 (前대한적십자 총재, 한국자원봉사포럼 2대 회장)
조해병 (대구광역시 시장, 한국자원봉사포럼 3대 회장)
금창태 (시사저널 사장, 한국자원봉사포럼 4대 회장)

·운영위원

고진광 (인간성회복추진협의회 사무총장)
구혜영 (광진구자원봉사센터 소장)
김길수 (한국자원봉사협의회 사무총장)
김성경 (한국성서대학교 교수)
김성이 (이화여자대학교 사회복지학과 교수)
김영호 (강남대학교 사회복지학과 교수)
김정배 (한국청소년개발원 전문위원)
김통원 (성균관대학교 사회복지학과 교수)
김현욱 (강남구자원봉사센터 소장)
김희동 (단국대학교 교수)
민경춘 (삼성사회봉사단 상무)
박수천 (보건복지부 국장)
박영숙 (호주대사관 문화공보실장)
박재진 (<주>미러텍 사장)
박현경 (강원도청보건복지 여성국장)
설계현 (경상남도자원봉사협의회 회장)
윤현봉 (해외원조단체협의회 사무총장)
이상진 (학교자원봉사연구회 회장)
이성철 (남서울대학교 교수)
이창호 (중앙일보 전문위원)
정갑진 (새마을중앙회연수원 부원장)
조승철 (한국지역복지봉사회 회장)
최성균 (한국사회복지사협회 회장)

□ 사무국

우) 100-151 서울시 중구 충정로1가 58-1 청양빌딩 9층
Tel : 02-737-1082 Fax : 02-737-1083
E-mail : kovof@hanmail.net
간사 : 오시영

차 례

포럼일정 1

시민자원봉사헌장 2

기조강연

재난재해와 해외자원봉사운동
- 쓰나미 피해를 계기로

..... 3

이강현 (블런티어21 사무총장)

발제

..... 11

이성록 (국립한국재활복지대학 재활복지학과 교수)

지정토론1

광역시도 자원봉사센터의 역할진단과 발전방안

.....

이민창 (조선대학교 행정복지학과 교수)

지정토론2

서울특별시자원봉사센터의 현황과 기능

.....

이동률 (서울시자원봉사센터 소장)

지정토론3

광역자원봉사센터의 역할과 기능 활성화방안

.....

남 현 (안양시종합자원봉사센터 사무국장)

포럼(회원)입회 신청서

포럼 일정

14:30~15:00 등록 및 접수

15:00~15:20 개회식

- 국민의례
- 시민자원봉사헌장 낭독
- 개회사 : 이제훈(한국자원봉사포럼 회장)
- 환영사 : 박광태(광주광역시 시장)
- 축 사 : 백인호(광주일보 사장)

15:20~15:40 주제 발표 및 토론

- 주 제 : “자원봉사계의 최근동향”
- 강 사 : 이강현(볼런티어21 사무총장)

15:40~16:50 주제 발표 및 토론

- 주 제 : “광역자원봉사센터의 역할과 활성화 방안”
- 발 제 자 : 이성록(국립한국재활복지대학 교수)
- 지정토론 : 이민창(조선대학교 교수)
 이동률(서울시자원봉사센터 소장)
 남 현(안양시종합자원봉사센터 사무국장)

17:00~17:30 전체토의 및 폐회

시민자원봉사헌장

서 문

새 천년 인류는 세계평화와 번영, 풍요로운 삶을 더욱 갈구하고 있다. 그러나 개인·계층간의 이기주의와 가족기능의 약화 등 급변하는 사회 환경은 다양한 사회문제를 파생시켜 진정한 민주시민 공동체 사회의 실현을 가로막고 있다. 현대의 공적 사회제도는 개인의 존엄성을 충족시켜줄 만큼 완벽하지 못하다. 그래서 우리 시민들이 스스로 사회문제를 해결하고 진정한 민주사회발전을 위해 나서지 않을 수 없다. 자원봉사는 우리 시민들이 새로운 천년을 향해 나아갈 기본 방향이다. 인간에 대한 순수한 인도주의의 발로이며 건강한 사회를 이끄는 등불이다. 그래서 시민의 일원으로 참여해야 하는 당위성을 가진다고 믿는다. 자원봉사란 시민이 자발적으로 참여해 대가없이 지역사회의 요구와 문제해결을 위해 제공하는 모든 공익적 활동을 의미한다.

기 본 정 신

- 우리시민은 자원봉사가 민주시민공동체 형성과 성숙을 위한 필수적 활동임을 믿는다.
- 우리시민은 자원봉사가 시민의 권리와 의무임을 인식하고 실천으로 옮긴다.
- 우리 시민은 자원봉사 활동을 통하여 자아성장을 꾀하고 잠재력을 개발한다.
- 우리시민은 자원봉사가 개인의 성장과 사회발전, 인류의 평화와 번영을 가져온다고 믿는다.
- 우리시민은 사회문제 해결과 삶의 질 향상을 위해 상호보완적 동반 관계에 있는 정부와 서로 협력한다.

행 동 강 령

- 우리시민은 인간의 존엄성에 대한 믿음을 가지고 자원봉사 대상자의 자율적 결정을 존중하면서 자원봉사 활동을 한다.
- 우리시민은 자원봉사 대상자의 신체적·정신적·경제적·사회적 모든 특성에 편견을 가지거나 차별을 하지 않는다.
- 우리시민은 자원봉사에 필요한 교육과 지도를 받을 권리와 의무가 있으며 자원봉사 기관은 이에 대해 필요한 교육과 편의를 제공해야 한다.
- 우리시민은 개인적 특성과 능력 그리고 희망에 상응하는 자원봉사활동에 참여한다.
- 우리시민은 성실하고 진지하게 자원봉사 활동을 하며 자원봉사 대상자 및 업무와 관련된 비밀을 지킨다.
- 우리시민은 성공적인 자원봉사활동을 위해서 봉사기관내의 다른 구성원과 협력하며 필요시 지역 및 국제적 연대를 통해 봉사활동의 목적을 달성한다.



기조강연

재난재해와 해외자원봉사운동
-쓰나미 피해를 계기로

이 강 현

<볼런티어21 사무총장>

신흥자원봉사 활동과 세계의 흐름

이 강 현¹⁾

I.

우선 광주직할시가 박광태 시장님의 지도력에 힘입어 전국 최초로 광역시 자원봉사센터를 독립 법인으로 설립하고 운영 지원을 하게 된 것과 오랜 노력 끝에 가장 적절한 책임자이신 김형남 님을 초대 소장으로 모신 것을 진심으로 축하드리며 기뻐합니다. 앞으로 광주 자원봉사센터가 지역사회의 다양한 문제 해결에 각 구 센터들과의 모범적인 협력으로 훌륭한 모델이 되며 광주 시민들이 자원봉사활동으로 좀 더 행복한 삶을 스스로 가꾸어 나가는데 선도적 역할을 할 것을 기뻐합니다. 오늘 저는 우리 사회의 자원봉사활동이 얼마나 발전하고 있는지에 대한 현황과 앞으로의 발전 방향 및 과제를 세계 자원봉사계의 주요 흐름에 비추어 말씀드리고자 합니다.

II.

올해 들어서 지금까지 자원봉사와 관련하여 5가지 놀랄만한 일이 있었습니다. 첫째는 금년 1월 17일자 미국 타임 시사 주간 잡기에 실린 “행복의 과학”이라는 특집이었습니다. 거기에 보면, 미국 사람에게 행복을 주는 첫째 요소는 자녀와의 좋은 관계, 두 번째는 친구와의 우정이며 세 번째가 봉사활동이었습니다. 실상 첫째와 둘째는 자신과 가장 가까운 사람들과 관련된 것이니 당연하다고 여길 수 있지만, 재산이나 지위, 명예, 창작이나 연구와 같은 다른 몰입활동보다도 더 중요한 요소로 자원봉사 활동이 행복의 요소였다는 조사 결과가 지난 15년간 혼신의 힘을 다해 자원봉사활동화에 노력해 온 저로서는 너무나도 감격스러운 소식이었습니다. 일견, 우리에게는 예상되는 일이고 우리 자원봉사자들이 항상 경험하는 바이지만, 과학적으로 입증되었다는데 큰 의미가 있다고 하겠습니다. 또한 캘리포니아 주립대학의 Sonja Lyubomirski 교수팀이 개발한 “행복을 향한 8단계 실천”에 남에게 친절을 베풀고 자원봉사활동을 하면 좀 더 만족스러운 삶을 살게 된다고 하였으며, 또 다른 연구팀은 행복의 3요소 의미와 몰입, 자원봉사를 꼽았으며 자원봉사는 행복의 충분조건인 셈이며 자원봉사활동을 하지 않는 사람은 “행복을 거부하는 사람(?)”이라고 보아야 할지 모르겠습니다. 이와 관련된 자세한 내용은 이달 말 경 발간될 예정인 “볼런티어21” 계간지에서 확인하시기 바랍니다.

두 번째 놀란 소식은 영국 재무장관 겸 부수상인 Gordon Brown 의원이 연초 ‘자원봉사 대회’에

1) 볼런티어21 사무총장

서 행한 연설문이었습니다. 그는 이 연설문을 통하여 츠나미 해일 피해자 돕기 모금에 영국 국민 81%가 참여하여 1월말까지 2억 5천만 파운드(원화로 약 4천 5백억)를 모금했고 3척 파운드가 공연 세와 인세 등에서 기부될 것으로 예측하여 전 세계적으로 가장 많이(미국의 2배, 다른 유럽 국가의 3배) 그리고 영국 역사상으로도 가장 많은 모금이 되었다고 발표했습니다.

더욱 놀라는 것은 영국 청년(15~24세)의 41%(약 300만 명)가 공식적인 자원봉사활동에, 67%가 비공식적 자원봉사활동에 참여하고 있음에도 불구하고 향후 5년간 1백만 명의 청년들이 더 참여할 수 있도록 2005년을 “자원봉사의 해”로 선포하며 미국의 아메리코와 같은 국립청년봉사단을 출범시킨다는 선언이었습니다. 그는 이 목표 달성을 위해 기업과 NGO, 정부가 함께 노력할 것을 호소하며, 특히 영국의 100대 기업이 동참할 것을 요청하였습니다. 이는 우리 정부가 IMF 금융위기 이래로 유래 없이 높은 청년실업율을 유지하고 있는 지금까지 98년 2월 본인을 비롯하여 여러 사람이 실업극복과 시민정신 및 리더쉽 고취를 위하여 “젊은 시민 자원봉사단”을 창설하자는 제안이 수차례 관계 부처 및 청와대에 건의되었음에도 불구하고 아무런 조치가 없는 현황에 비해 매우 대조적인 결정이며 우리에게 커다란 아쉬움으로 남습니다.

세 번째로 놀란 일은 지난 2월 미국 워싱턴 D.C.에서 Voluntourism(봉사여행: 봉사여행이란 여행과 관광에서 예술, 문화, 지리, 역사, 자연, 환경, 여가 등의 가장 우수한 부분을 현지[목적지]의 사람과 지역사회 및 사물들을 강화시키는 자원봉사활동 기회를 통합한 것이다) 대회가 처음 개최된 것입니다. 지금까지 산발적으로 이루어지고 있는 “휴가 자원봉사” 또는 “봉사여행”을 좀 더 체계화해서 확고한 여행상품으로 만들고 이를 통하여 지역사회문제 해결에 도움을 얻고 관광산업을 진흥시키는 목적을 정보 교환과 네트워킹, 이론 및 사례 연구를 위하여 관련학과 교수와 연구원, 관광산업의 기업인, 관심 있는 NGO 사람들이 함께 모였던 것입니다.

2년 전 주 5일제 근무가 공시되고 금년 7월부터 본격 실시됨에 따라 각 자원봉사센터를 비롯한 자원봉사 단체들이 여가 활용을 할 수 있는 자원봉사 프로그램 개발에 열을 올리고 있지만 크게 성공하지 못한 편입니다. 볼런티어21은 이에 대한 대응으로 “Voluntainment” 개념으로 “야!신난다! 자원봉사” 프로그램을 개발하여 “즐거운 자원봉사”의 이론 개발과 사례 발표를 통하여 “원리” 내지는 “실천 지침”을 개발, 보급하기 위하여 즐거운 자원봉사 공모전을 개최하고 흥미, 학습, 교류, 몰입 등 4 가지 요소들을 찾아내기도 하였습니다. 그리고 금년 1월부터는 Voluntainment를 성취하는 즐거운 자원봉사 프로그램으로 봉사 여행 프로그램을 준비 중입니다. 봉사여행은 사실상 자원봉사 계보보다는 종교계에서 진작부터, 그리고 최근에는 기업에서도 실시하고 있지만 “Voluntour(봉사여행)”이라고 이름을 붙이지 못하고 또 관광업계에서도 그 발전 가능성을 전혀 생각하지 못하고 있는 것이 우리 현실입니다. 봉사여행은 국내뿐만 아니라 국외도 가능한데 아쉽게도 우리나라는 봉사여행을 나가는 내국인을 많아도 봉사여행으로 들어오는 외국인이 너무 적거나 거의 없다는 점입니다. 2001년 지미 카터 대통령이 방문한 해에만 국제 해비타트 활동을 위하여 외국인이 조금 다녀간 정도이니, 이 방면에서 센터들이 할 일이 많다고 생각합니다.

네 번째 놀란 일은 한국 티베트 센터 주지, 체링 초펠 스님의 글을 읽은 일이었습니다. 스님이 전하는 티베트인의 지혜 가운데 “복을 짓지 않으면 복이 떨어진다”는 격언은 유대인의 탈무드에서

“사람이 태어나면 3 가지 할만한 일에 속하기 때문입니다. 첫 번째 일은 성경을 읽는 일이고 둘째는 기도하는 일이며, 셋째는 제대카(정의로운 활동, 즉 자원봉사활동)를 행하는 일이다.”라는 말과 일맥상통하기 때문이며 볼런티어21이 새해인사로 “새해 복 많이 받으십시오.” 대신에 “복 많이 지으십시오.”로 바꾼 것과 상통하기 때문입니다. 한편, 그리스-로마인조차도 사람이 명예를 얻을 수 있는 활동으로 자선기부활동을 꼽았으니 동서양을 막론하고 “자원봉사활동”이란 “복을 짓는 활동”이자 “세상에 태어나 해야 할 일”이며 “명예를 얻을 수 있는 활동”으로서 비록 표현은 다르지만 같은 의미를 지닌다는 사실을 다시 한 번 확인하였기 때문입니다. 특히 티베트 같이 척박한 자연환경에서도 복의 근원을 봉사와 공부, 그리고 수행으로 삼고 나라의 독립과 자유보다 앞서 개인의 탐욕스럽고 불안한 마음으로부터 자유를 추구하는 구도자적 삶의 자세와 티베트에는 정신병자, 자살, 치매가 없다는 사실에 비추어 보면 조그만 일에도 경천동지한 일인양 호들갑을 떨고 유행을 따르지 못하면 극도로 불안해하는 우리들에게 시사하는 바가 크다고 봅니다.

다섯 번째 놀란 일은 지난주에 확인된 것으로 기쁘기도 하고 걱정도 되는 소식입니다. 99년, 2002년에 이어서 금년 3월 세 번째로 볼런티어21이 한국갤럽과 함께 조사한 전국 자원봉사활동 현황조사의 일차 결과 보고서에 의하면, 만 20세 이상 성인의 지난 한 해 동안 공식적인 자원봉사 참여율이 드디어 20%(20.5%)대로 증가한 것입니다(99년 14%, 2002년 16.3%). 이는 우리나라가 적어도 아시아에서는, 중국을 제외하고(중국은 2003년 말 참여율이 90%라고 보고한 바 있음) 홍콩, 일본과 더불어 20% 참여율의 자원봉사 국가가 되었다는 사실입니다. 그러나 활동시간은 월 평균 4.95(약 5시간), 주 평균 1.14 시간으로 전보다 줄었습니다. 참여율은 높아지고 활동시간이 줄었다는 것은 결코 바람직하지 않으며, 아직 이른 판단이기는 하지만, 자원봉사자들이 단기성 이벤트성 활동에의 참여만 높고 장기적이고 정기적인 활동이 줄었다는 추측을 해볼 수 있으며 이는 최근 급격히 증가한 기업(직장)자원봉사활동과 깊은 연관이 있지 않나 생각됩니다. 바쁜 샐러리맨들이 많은 시간을 자원봉사활동에 투여하기가 쉽지 않은 것이 현실이기 때문입니다.

III.

이제 놀람에서 깨어나 세계 자원봉사활동의 흐름을 살펴보겠습니다. 지난 1월 세계 NPO 자원활동 연구학회(ARNOVA)에서 특집으로 출간한 “신흥 자원봉사활동 분야(Emerging Areas of Volunteering)”에서 편집자 Jeffery L. Bruaney 교수는 직장 자원봉사 프로그램, 버추얼 자원봉사활동, 사회변화와 일시적 에피소드 자원봉사자의 증가, 국경을 초월한 자원봉사활동, 자원봉사자로서의 NPO 이사들, 새천년 시대의 정부 프로그램에서의 자원봉사활동 등 6 가지를 새롭게 대두되는 자원봉사 분야로 선정하였습니다.

1. 직장 자원봉사 프로그램의 정의를 고용주의 격려와 지원으로 개인들에 의해서 지역사회봉사가 제공되는 조직적인 노력으로 볼 때 이론적 논리 개발이 부족하며, 많은 연구가 있지만 샘플 수의 제약과 방증적 기술에 그치고, 확실한 증거는 없는 상황에서 긍정적 주장의 목소리만 키워왔다고 합니다. 실상 우리 현실에서도 기업자원봉사가 마냥 고맙기만 한 것은 아닙니다. 한국 기업의 특성상 팀 또는 대규모 이벤트 활동을 선호하기 때문에 센터들이 추천하는 작업이 힘들뿐만 아니라, 다

준비해 놓은 상태에서 회사에 사정이 생겼다고 갑작스럽게 취소를 요청할 때의 난감함이라든가, 재정이 넉넉한 기업봉사팀이 시설 입주자들의 입맛을 흐려놓는 일 등은 기업자원봉사의 부정적 측면의 일부에 불과할 것입니다 그 외에도 센터나 NGO를 프로그램 기획 무료 제공자로 인식한다든가 지역사회 문제 해결에 초점을 맞추기보다는 손쉽고 그림 좋은 프로그램만 선호한다든가, 센터나 NGO의 영역 무단침범으로 직원이 아닌 일반인 대상 프로그램 공모를 직접 하고 팀 운영을 관리하여 센터나 NGO를 위축시키는 일 등을 지적할 수 있겠습니다. 더 근본적인 지적은 비용효과에 관한 것이며 NPO와 함께 일할 만한 가치가 있는냐의 문제이며 이는 연구를 통하여 밝혀져야 할 것입니다.

2. 버추얼 자원봉사활동은 최근 급속도로 증가하고 있는 분야로서 3 가지 타입을 말할 수 있습니다. 첫째는 인터넷상에서 자원봉사활동처와 지원자가 온라인으로 연결되고 봉사활동도 온라인상에서 이루어지는 것입니다. 두 번째는 온라인상에서 활동 일감을 찾았지만 실제 활동은 오프라인 상에서 하는 것이며, 마지막은 전통적인 방법으로 활동이 매치되었지만 활동자체는 온라인상에서 하는 것을 말합니다.

버추얼 자원봉사활동은 우리나라의 컴퓨터와 인터넷 보급률을 고려하면 미국이나 캐나다의 참여율인 3~4%보다 훨씬 높을 것으로 추측하지만 아직 연구조사가 불충분한 상태입니다. 특히, 우리나라가 취약한 것은 온라인상의 활동 메뉴가 매우 빈약하다는 점입니다. 이는 센터들이 앞으로 더욱 힘써 개발하고 홍보해야 할 분야입니다. 몇 가지 활동분야를 열거한다면 1) 데스크탑 출판활동 2) 웹 사이트 개발과 운영 3) 연구조사 4) 모금활동 5) 직접 서비스(번역, 상담 등) 6) 매뉴얼 제작 7) 정책(방침)개발 8) 원격 훈련과 사이버 교육 등이 흔히 하는 활동입니다.

문제는 인터넷을 통한 활동기회가 좀 더 널리, 자주, 그리고 많이 제공되고, 여기서의 만족도도 높게 유지하기 위해서는 시스템 구축을 위한 투자가 있어야 하고 인터넷 자원봉사 경험이 많은 “인터넷 자원봉사 관리자”가 있어야 한다는 것입니다. 불행히도 우리는 기관과 기관의 시스템들이 서로 연계되지 않는 문제와 실제 사용상의 불편이 너무도 크고 개인의 사적 정보가 유출되기 쉽게 디자인되어 있습니다. 버추얼 자원봉사가 활성화되려면 관리자의 태도, 혜택과 비용, 위험요소 등을 보여주는 프로그램 및 직무 개발과 온라인 관리 Tool kit 개발 및 통합시스템 구축이 관건이라 할 수 있습니다. 최근 보고에 의하면 인터넷을 통한 자원봉사활동도 사회자본 육성에 긍정적 효과가 있다고 합니다.

3. 에피소딕 또는 일시적 자원봉사활동의 증가는 바쁜 현대인의 생활과 개인주의 성향을 증가와 연관성이 있으며, 낸시 맥더프는 에피소딕 자원봉사를 일시적(temporary), 임시적(interim), 가끔(occasional) 등의 3 가지 형태로 분류합니다. 그렇기 때문에 NGO도 전통적으로 “자원봉사는 시민의 책임”이라는 식의 구호가 더 이상 먹히지 않는 상황을 인식하고 대응해야 합니다. 특히, 전통적 자원봉사활동을 하는 사람은 나이 든 사람이 대부분이고 젊은 사람, 직장인일수록 장기간보다는 단기간 봉사활동 또는 이벤트 성 봉사활동을 선호하기 때문에 프로그램 기획부터 고려해야 한다는 것입니다. 미국은 일손 돕기의 프로그램에서 직무를 30분 내지 1시간 분량의 일로 쪼개어 바쁜 직장인들이 점심시간이나 근무시간 중에 잠시 틈을 내어 봉사활동을 할 수 있게 하는 프로그램이 대

도시 위주로 성행하고 있습니다. 볼런티어21도 6년 전 유사한 프로그램을 시도해 본 경험이 있으며 이러한 City Care 프로그램은 광역시와 구센터들이 힘을 합치면 성공할 확률이 매우 높습니다.

4. 국경을 초월한 자원봉사활동 또한 급속히 증가하고 있습니다. 최근 발생한 쓰나미 해일 재난 자원봉사활동은, 그 크기와 영향 면에서 전 세계에 큰 감동을 주었습니다. 특히, 선진국에서의 병역 의무 대신 해외 자원봉사활동을 하는 제도를 둔 국가들의 증가와 더불어 수많은 사람들이 휴가를 내어 왔거나 여행 중인 사람들의 참여가 많았다는 보도를 보더라도, 또 세 번째 놀란 일에서 언급된 바와 같이 단기 “휴가”와 “여행”을 봉사와 결부시키되 봉사에 초점을 맞추는 운동이 활발히 일어나고 있습니다. 우리나라도 기존의 해외 원조단체들 외에 해외로 자원봉사자를 모집, 파견하는 KOPION 같은 전문단체가 있지만 아직은 Voluntourism을 도입하려는 움직임은 없고, 대신 볼런티어21이 국내 여행사 및 현지 단체들과 연계하여 휴가(여행)자원봉사 프로그램을 개발하여 금년 내로 실시할 예정입니다. 해외 자원봉사활동은 세계화된 시민사회 형성에 강력한 추진력이기는 하지만 안전과 건강, 보험 등 조심해야 할 점들도 많습니다. 또한 전통적 자원봉사자들은 생활비를 지급받는 국가봉사단원(한국의 KOICA 단원, 미국의 Peace Corps, 일본의 JAICA, UNV 등등)의 활동은 자원봉사활동의 무보수 원칙을 위배한다고 보아 자원봉사로 인정하지 않지만 유엔이 UNV 단원을 자원봉사자로 지칭함으로써 인한 혼란이 야기되고 있는 실정입니다.

5. 자원봉사자로서 이사와 위원들의 활동이 급속히 증가함에도 불구하고 미국이나 선진국에서도 자원봉사활동임을 모르는 사람이 많은 것으로 알려져 있습니다. 또한 이사와 일반 자원봉사자가 함께 활동할 경우 긴장관계가 조성될 가능성이 있다는 사실 또한 간과되는 경우가 있습니다. 이사와 각종 위원회 위원들이야말로 가장 유용한 잠재적 자원봉사자들이므로 그들을 활용하는 프로그램은 NGO의 활력에 큰 요소가 됩니다. 그러나 우리나라 관공서에서의 위원회 활동은 대부분 거마비 이상을 지불하고 있어서 선진국과는 큰 차이를 보이고 있습니다(선진국은 대체로 실경비만 보상함). 지난달 전국자원봉사활동 현황 조사원들을 대상으로 한 교육에서도 많은 조사원들이 학교 운영위원회 활동을 자원봉사활동으로 인정하지 않은 사실로 미루어 볼 때 이 분야의 인식을 높이는 대중 교육이 시급하다고 하겠습니다.

6. 정부 프로그램에서의 자원봉사활동을 크게 2가지로 볼 수 있습니다. 하나는 KOICA, Peace Corps, Ameri Corps 같이 생활비를 받는 풀타임 국립봉사단 프로그램이며 다른 하나는 정부기관이 NGO와 같이 자원봉사자를 모집 활용하는 프로그램입니다. 국립봉사단 프로그램은 최근 세계적으로 급속하게 확산되고 성장하고 있습니다. 지난 가을 국제 국립청소년 봉사단 협회의 보고에 의하면 실제 프로그램을 실시하고 있는 나라가 최소 40여 나라가 되고 EU에서 깊은 관심을 보이는 등, 빠른 확산이 일어나고 있다고 합니다. 한편, 정부 내의 여러 부처와 기관에서 자원봉사활동은 차이는 있지만 전체적으로는 감소하고 있어서 정부 내에서의 자원봉사활동이 전통적인 무보수활동에서 생활비를 받는 풀타임 또는 파트타임 활동으로 전환되고 있다는 우려가 미국에서 일고 있습니다.

우리나라도 다양한 프로그램들이 지방자치단체와 중앙정부에서 시행되고 있으며 활동 영역은 점차 넓어져 가고 있습니다. 보육과 간병 등의 사회복지 프로그램에서의 자원봉사, 범죄와 재난재해 예방활동, 문화유산과 숲 해설 프로그램 등은 비록 시작은 민간에서 무보수자원봉사로 시작되었으나 정부가 개입하면서 유급 봉사활동으로 전환되고 있는 실정입니다. 문제는 같은 일을 하면서도 누구는 돈을 받고 누구는 돈을 못 받는 불공평한 경우가 한 자치 다녔 영역에서 무수히 발생하며 자원봉사자들의

사기를 저하시키는 일입니다.

2001년 유엔 총회에서 지적되었듯이 자원봉사활동 진흥 프로그램과 전략을 짜는 일은 정부의 임무이며 이를 수행하기 위한 예산과 인력의 뒷받침을 가능하게 하는 리더쉽이 정부 안에 부족한 것이 또한 우리의 문제입니다.

IV.

자원봉사활동의 힘은 첫째 “현장성”에 있다고 합니다. 지역사회 공동체는 톱다운 방식으로 형성되지 않습니다. 자원봉사자가 바로 그때, 그 자리에 있기 때문에 문제 해결이 가능한 것입니다. 우리의 자녀들이 학교 내에서 폭력을 휘두르거나 피해자가 될 때, 또는 왕따를 당할 때, 학부모나 교사, 자원봉사 상담자가 현장에 없다면 문제는 해결의 가망성이 없습니다. 두 번째 힘은 충족되지 않은 욕구를 발견하는 능력이며 세 번째 힘은 봉사자와 수혜자 모두에게 시민교육이 되는 것입니다. 이러한 힘이 제대로 작용하기 위해서 센터와 자원봉사관리자가 필요한 것입니다.

본인은 광역시 자원봉사센터의 사명을 “자원봉사 활동이 일과 삶에 있어 중심이 되고 지역사회에서 필요로 하는 자원봉사활동이 충분히 제공될 수 있도록 경쟁력 있고 협력적인 리더쉽이 구센터 및 NGO들에게 제공되는 것”이라고 봅니다. 특히 센터의 정체성이 민간에 있는 만큼 보조금 함정에 빠지지 않도록 재정적 자립도에 신경을 써서 자치단체로부터 독립되고 자율적 운영으로 역할과 책임을 다할 수 있어야 합니다.

최근 한나라당이 제안한 자원봉사활동 기본법안에는 정치활동과 언론 비판활동을 자원봉사센터 뿐만 아니라 자원봉사 단체들에게도 엄격히 적용하여 엄중한 벌칙 조항까지 포함하고 있습니다. 이는 자원봉사 활동이 국민의 기본권에 속하는 집회 결사의 자유에 해당됨을 모르는 소치일 뿐만 아니라 시민의 자원봉사활동을 장려하기 보다는 크게 위축시키는 결과를 가져올 뿐입니다.

지난 98년 영국 정부와 시민사회가 맺은 협정에 보면 정부의 역할 제1항이 “자발적 부문의 독립성, 법적권리, 정치활동의 권리, 정부정책에 대한 비판, 정책에 대한 이의제기 등을 인정하고 지원해야 한다. … 재정 지원과 관계없이 단체들이 독립적으로 운영될 수 있도록 해야 한다.”로 서술되어 있습니다. 국회에서 올바른 판단이 내려지기를 기대하며 그래서 머지않아 자원봉사 참여율 30%대로 진입하여 우리나라가 명실상부한 선진국이 되기를 꿈꾸며 광주직할시 자원봉사센터가 그 선봉에 설 수 있기를 바라마지 않습니다.

경청해 주셔서 대단히 감사합니다.



발제

쓰나미 대재앙

이 성 록

<국립한국재활복지대학 교수>



지정토론 1

광역 시도 자원봉사센터의
역할진단과 발전방안

이 민 창

<조선대학교 교수>

광역시도 자원봉사센터의 역할진단과 발전방안

이 민 창¹⁾

자원봉사에 대한 시각

자원봉사에 대한 관심과 참여가 증가하고 있는 시점에서 광주광역시 자원봉사센터의 출범에 맞추어 자원봉사 활동 현황에 대한 분석과 광역시도 자원봉사센터의 역할을 진단해 보는 것은 매우 의미 있는 일이라 하겠다. 잘 알려져 있는 바와 같이 자원봉사가 최근 각광받게 되는 과정에서 활발하게 논의되고 있는 ‘공동생산(co-production)’이나 ‘파트너십(partnership)’ 등의 개념은 모두 정부 역할 및 기능의 변화와 조정을 전제로 하고 있다. 이는 자원봉사자가 단순히 자원봉사활동에 참여하는 개인이 아니라 정부와 함께 많은 공공재적 서비스를 생산하는 서비스 공급자이자 조력자로 이해되고 있다는 것을 말한다. 자원봉사에 대한 이런 이해는 정부가 제공하는 제반 서비스 분야에서 자원봉사자의 참여가 매우 바람직한 것이며, 정부의 기능조정과정에서 발생하는 공백을 자원봉사를 통해 일정부분 메울 수 있을 뿐만 아니라 그것이 적절하다는 묵시적 가정을 전제한 것으로 볼 수 있다. 그러나 이런 묵시적 가정의 이면에는 자원봉사자의 참여범위에 대한 합의나 서비스 제공과정에서 발생하는 책임성(accountability)이나 기회주의(opportunism)의 문제가 간과된 채로 오직 서비스 생산과 공급의 과정에서 발생하는 편의성을 중심으로 자원봉사를 논의하게 되는 단점을 포함하고 있다.

자원봉사를 연구하고 실천하는 각 분야가 아직 그 시작단계에 있다고 보아도 과언이 아니기 때문이라는 데서 그 이유를 찾을 수도 있겠으나 보다 근본적으로는 자원봉사의 수요와 공급메커니즘에 대한 오해가 그 원인으로 작용하고 있다고 보는 것이 보다 적절할 것이다. 발표된 논문에서 적절히 지적하고 있듯이 이런 이유로 인하여 자원봉사센터들이 마치 공공기관의 대리인으로서 단순히 자원봉사자를 조달하는 역할을 하는 것으로 오해받게 되는 것이다.

자원봉사의 공급과 수요 메커니즘

자원봉사센터에서 자원봉사의 공급 문제는 자원봉사자의 모집과 교육 및 배치의 문제로 귀결된다. 잘 알고 있는 바와 같이 자원봉사는 ‘인간의 행위(human behavior)’이다. 학술적으로 인간의 행위를

1) 조선대학교 행정복지학부 교수

연구하는 경우에는 ‘인간에 대한 기본적인 가정’을 전제로 연구를 진행한다. 학술적 연구의 대상이기도 한 자원봉사활동의 행동유인은 많은 경우 봉사를 위한 이타심(altruism)에 기초한 것으로 간주되곤 한다. 이런 가정은 자칫 자원봉사센터가 자원봉사자를 모집하고 교육하여 배치하는 전 과정에서 개인의 적절한 희생에 대한 감사와 꾸준히 봉사해 줄 것을 요구하는 것을 주된 내용으로 하는 프로그램을 제공하게 할 가능성이 높다. 그러나 인간의 행위는 희생과 봉사를 호소하는 이타적·인식적 측면보다는 기본적으로 이기적인 동기(self-interested motivation)에서 시작될 때 더욱 적극적이고 활발하게 발생한다. 논문에서 제공하고 있는 자료와 분석결과에서도 잘 나타나고 있는 것처럼 자원봉사센터는 그 기능적 측면에서 이기주의적인 개인을 보다 적극적으로 참여시킬 수 있는 유인구조의 설계(incentive structure design)를 통한 모집과 교육 그리고 이를 보장하는 제도적 장치의 마련에 보다 적극적으로 나서야 할 것이다.

자원봉사의 수요 메커니즘은 자원봉사 수요처의 개발, 자원봉사 활동영역의 개척 등과 관련된 문제이다. 그 동안 자원봉사 수요처의 개발은 자원봉사센터의 중요한 업무로 간주되지 못하고 있었던 것이 사실이다. 수요처 개발은 자원봉사 영역의 확대나 유지와도 직접적으로 관련이 있는 것으로 볼 수 있다. 현재 많은 자원봉사의 수요처가 사회복지분야를 중심으로 형성되어 있으므로 앞으로 자원봉사센터에서는 공공기관이나 다양한 분야의 NGO에서 필요한 자원봉사자를 배치하는데 보다 적극적으로 나서야 할 것이다.

광주광역시 자원봉사센터의 역할과 활동방향에 관한 제언

발표된 논문에서 다루고 있는 광역자원봉사센터의 문제점들 중 상당수는 광주광역시 자원봉사센터가 헤쳐 나가야 할 난관으로 다가올 가능성이 매우 높다. 광주광역시 자원봉사센터는 그 설립과정에서 타 광역 센터들과는 다른 특성을 갖고 있다. 이미 기초 단위의 자원봉사센터들이 실무집행기관으로서 활동하고 있는 시점에서 발족한 시 센터는 그 기본적 기능의 방향을 자원봉사서비스의 직접적인 제공보다는 교육기능과 연구기능, 네트워크 기능, 제도적 지원기능 등을 수요측면과 공급측면에서 잘 설계하여 제공하는 것이 보다 바람직하다고 볼 수 있을 것이다.

공급측면에서 광주광역시 자원봉사 센터는 무엇보다도 광역단위의 전문화된 교육기능을 제공하는데 초점을 맞추어 보아야 할 것이다. 광역단위의 전문화된 교육기능이란 각 자원봉사센터에서 반드시 필요한 기초지식에서부터 전문성을 배양하기 위한 전문교육과정까지 자원봉사 분야별로 필요한 교육기능들 중 비용이나 규모 등의 이유로 인하여 기초단위의 센터에서 쉽게 시행할 수 없는 교육들을 말한다. 이런 교육기능은 장기적으로 자원봉사자들의 능력개발 뿐만 아니라 단계적 보상체계(reward system)를 설계하는 문제와 맞물려 있다.

수요측면에서 광주광역시 자원봉사센터는 네트워크 기능에 보다 많은 노력을 기울일 필요가 있을 것이다. 네트워크 기능은 단순히 수요처의 개발 뿐만 아니라 수요처간의 자원봉사 자원의 공유와 전국적인 연계망, 국제적인 연계망의 구축을 통한 자원봉사교류를 포함하는 광범위한 기능이다.

연구기능은 자원봉사의 공급과 수요측면에 대한 기초적인 실태 및 욕구 조사에서부터 정책적 방향, 제도적 기초 등 자원봉사 전 분야에 걸친 실천적 대안의 모색작업이 될 것이다. 이런 작업은 거시적인 차원에서 자원봉사센터의 방향을 제시하는 의미도 있겠으나 기초 단위의 자원봉사센터를 지원하는 기능도 수행할 수 있으며, 연구결과에 따라서는 자원봉사 수요와 공급의 상호조정 기능도 수행할 수 있을 것이다.

광역 자원봉사센터가 수행해야 할 제도적 지원 기능은 크게 i) 자원봉사 관련 각 단위간 협력 체계의 설계 및 공식적 제도화, ii) 자원봉사 관련 각 단위에 대한 지원 및 조정 기능의 수행기반 마련, iii) 자원봉사 관련 자원의 효율적 배분 및 지원 등을 들 수 있을 것이다. 이 세가지 기능은 교육기능이나 네트워크 기능 등을 뒷받침 할 수 있는 제도적 장치의 마련을 포함하고 있다. 유의해야 할 점은 광역 자원봉사센터는 기초 자원봉사센터와 기능적으로 협력하는 단체의 성격을 띠고 있는 것은 분명하나, 이것이 다른 자원봉사센터들과 기능적 측면이나 지위의 측면에서 수직적 분할 관계를 의미하는 것은 아니라는 점이다. 새롭게 출범하는 광주광역시 자원봉사센터가 앞으로 우리 시의 타 자원봉사 관련 기관들과 협력적 관계를 지속적으로 유지하면서 자원봉사 활성화와 지원의 극대화라는 시너지 효과를 발생시킬 것을 기대한다.



지정토론 2

서울특별시자원봉사센터의 현황과 기능

-광역센터로서의 차별성과 발전방안-

이 동 루

<서울시자원봉사센터 소장>

서울특별시자원봉사센터의 현황과 기능

- 광역센터로서의 차별성과 발전방향 -

이 동 료¹⁾

I 들어가면서...

먼저, 오늘 발표하고자 하는 자료는 광역센터로서 서울시 센터가 그간 펼쳐왔던 사업 현황과 올해 하고자 하는 일들에 대해 설명하고, 여러 가지 이유로 사업수행을 하지는 못했지만 광역센터가 반드시 담보해야 하는 사업들과 그 이유 및 방향에 대해 제시하고자 한다. 주제에 초점을 맞추기 위해 자치구의 기능과 차이를 기본 비교 틀로 사용하고자 한다.

구조적 측면에서 서울시 센터는 현재 직원 6명(전체가 공무원이며, 자원봉사 전문계약직 1명, 전산프로그램담당 전산직 1명, 일반직 4명), 예산 약 8억원(인건비 제외), 봉사자 11,000여명, 수요처 24개소, 직영체제 운영형태를 갖고 있다. 이는 자치구 자원봉사센터 평균 근무인원 5명(최대센터 12명, 최소센터 3명)에 비해 1명 많은 실정이고, 예산은 평균 1억5천6백만원에 비해 6억4천4백만원 많고, 수요처는 평균 314개인데 비해 아주 작은 실정이며, 봉사자는 평균 12,000명 보다 1,000명 작은 실정이다.

II 서울시 센터의 광역적 기능

1. 조례의 규정

서울특별시 자원봉사 활동지원조례 제4조는 서울시 센터의 역할로 자원봉사업무 종합계획 수립, 자원봉사 프로그램의 개발·보급에 관한 사항, 자치구의 자원봉사센터·자원봉사 단체·학교·기업·직장 등에서 시행하는 자원봉사활동의 지원·협력에 관한 사항, 자원봉사수요자의 자원봉사활동 요청시 그 지원에 관한 사항, 재난·외국어 분야 등 전문자원봉사단 운영에 관한 사항, 자원봉사관련 연구·조사·홍보 등 자원봉사활동 진흥에 관한 사항을 예시적으로 선언하고 있다. 규정을 보면 알다시피 서울시 센터는 조례개정을 통해 월드컵 체제에서의 직접적 서비스 기능에서 탈피하여 원칙적으로 광역센터로의 기능에 초점을 두고 있다.

2. 자원봉사 전산 프로그램의 개발, 보급

지난 '03년에 센터에서 자원봉사 업무 프로세스를 분석하고 전산직 직원이 직접 개발하여 '04년부터 보급, 현재 13개 구청에서 함께 사용하고 있다. 전산 프로그램에는 자원봉사자의 이력, 배치 및 활동실적, 상훈과 교육 실적이 포함되어 있을 뿐 아니라 실명확인을 통해 봉

1) 서울시자원봉사센터 소장

사자 중복 및 이중 실적 입력이 되지 않아 봉사자 통계업무에 도움이 된다.

전산 프로그램은 기본적으로 자원봉사자와 수요처에 대한 이력과 정보를 관리하고, 현실의 업무줄기를 반영하여야 하기 때문에 광역단위로 통합되는 것이 바람직한 방향이라고 본다. 그런데 현재의 많은 전산프로그램이 갖고 있는 문제(서울시를 포함해서)는 센터간 업무프로세스에 대해 합의 또는 공감을 이루지 못한 상태에서 개발되었기 때문에 지속적으로 유지, 보수의 업무가 발생한다는 것이다.

따라서 향후에 전산프로그램의 유지 보수시 광역센터는 어떤 업무를 전산화할 것이며, 그 업무의 절차와 포커스에 대한 전반적인 정의를 이루어야 할 것이다. 더욱 바람직한 방향은 전국단위 차원에서 업무절차에 대한 통일화가 이루어지는 것이다.

3. 자치구 센터 평가 업무¹⁾

서울시는 지난 2003년부터 자치구 센터의 사업에 대한 평가를 하고, 평가 결과에 따라 차등적인 예산지원을 하였다. '03년도에는 총액 3억원을 11개 센터에 지원했고, '04년도에는 25개 센터에 대해 총액 5억원을 차등 지원했으며, 올해에도 총액 5억원을 25개 센터에 대해 차등 지원할 예정이다. 평가의 주된 목적은 센터의 위상과 기능을 제대로 자리매김하고, 업무 충실도를 높이기 위한 것이지만, 부작용도 현실화되고 있다. 대표적인 부작용으로 센터간 과도한 경쟁의식으로 인한 정보 감추기, 평가항목에만 초점 맞추기 등이 대표적인 것이다. 물론 의도한 효과를 달성한 정도도 괄목할 만하다.²⁾ 올해의 주된 평가항목은 자원봉사관리 체계, 수요처-일감 발굴, 자원봉사 활동 관심도, 홍보 및 행사, 교육실적, 자원봉사 프로그램개발, 청소년자원봉사, 자원봉사 네트워크, 종합평가이다. 평가할 때 주된 고민사항은 무엇을 평가할 것인가, 평가 자료를 어떻게 검증할 것인가, 평가위원을 어떻게 구성할 것인가인데, 평가항목에 대해서는 자치구와 해년마다 3~4차례에 걸쳐 사전협의를 하고 전문가 자문을 구하면 센터에서 비중을 두고 반드시 해야 할 일에 대해 합의를 이루는 데는 큰 어려움은 없는 것 같다.

그러나 평가자료의 검증에 있어 질적인 부분에 대한 평가가 어려워 주로 계량적인 부분에 치중하게 된다는 것이다. 또한 생생한 현장의 느낌이 모두 제거되고 무미건조한 보고서에 대한 평가를 주로 하게 된다는 것이다. 평가위원은 전문가그룹과 실무그룹에서 약간 명을 위촉하게 되는데, 자원봉사계에서 활동하는 전문가 풀이 협소하다 보니 개인적인 친소관계를 염려하는 등 불필요한 오해가 제기되는 같다. 그래서 올해는 센터간 교차 평가와 전문가 평가를 병행하여 소수 평가위원 중심의 평가가 갖는 한계와 평상시 현장의 운영실태를 평가하지 못한 한계를 보완할 예정이다.

4. 교육 업무

서울시 센터는 자원봉사자에 대한 교육을 기본교육과 재교육으로 구분하고, 기본교육은 매

1) 2005년 자치구 평가틀 별첨1

2) 2002년 대비, 2005년 현황을 보면 봉사자수는 17만명에서 31만명으로, 센터 예산은 6600만원에서 1억5천5백만원으로, 센터인력은 2.56명에서 5명으로, 센터공간은 27평으로 성장하였다. 또한 전문적인 축정은 없었지만 직원들의 전문성과 관리의 체계화, 지역 내 opinion leader들의 관심도등 질적인 부분도 급성장한 것으로 평가되고 있다.

월 3주 토요일 오후에 3시간에 걸친 이론교육과 2, 4주 4시간 이상의 실무교육 형식으로 운영하고 있다. 이수자에게는 수료증을 발급하고 있다. 재교육은 다시 두 가지로 분류해서 운영하고 있는데, 1·3분기의 재교육은 저명 강사를 초빙한 특강형식으로 운영하고, 2·4분기는 센터가 수요처에 나가서 봉사현장의 모니터링과 행태 개선에 초점을 두고 있다. 아울러 수요처별로 직무교육도 실시하고 있다. 광역센터에서 기본교육이 필요로 하느냐의 문제는 직접 배치기능을 수행하느냐와 기초센터에서 기본교육이 이루어지는 실태를 보고 판단해야 할 것 같다. 서울시의 기초센터 교육실정은 내용적인 부분은 큰 차이가 없음에도 불구하고 강사요원이나 예산상의 문제 때문에 각양각색¹⁾이므로 기초센터에서 채워지지 않는 봉사자의 교육요구를 당분간은 서울시 센터에서 보완해 주어야 할 것 같다.

자치구 센터 실무자 교육은 주로 워크샵과 관리자 교육 형식으로 진행하고 있다. 서울시 센터는 작년의 경우 2회에 걸쳐 2박 3일 동안 워크샵을 실시했고, 관리자 교육을 16시간 과정으로 개설하였다. 올해도 워크샵은 예전과 같이 진행하겠지만, 관리자 교육은 서울시 공무원교육원에 5일(35시간)동안 직무교육 과정²⁾으로 개설하였다(20명×3회). 자치구 센터 중 20개 센터가 직영인 관계로 공무원인 센터 직원들의 전문성 향상에는 큰 도움이 될 것이라고 생각하지만(이러한 교육을 통해 주제 발표원고에서 언급한 프로젝트 개발이나 평가모형 개발 등의 기법을 배울 수 있을 거라 생각한다), 민간 위탁 센터에는 원천적으로 교육기회가 주어지지 않는다는 것이 한계이며, 민간 위탁 센터 직원들은 별도로 사설 기관 등에서 전문성을 배양해야 할 것이다.

센터 관리자 교육에 대해 한 가지 제언하고 싶은 점은 중앙정부 차원에서 민관이 합동으로 교육을 이수할 수 있는 기회(기존의 각종 공무원교육원에서는 민간인의 등록이 인정되지 않으므로 공무원에게는 직무교육으로 인정되고, 민간에게는 이수가 인정되는 성격의 교육을 민간위탁으로 설치할 것을 제안한다)를 만드는 것이 바람직하다는 것이다. 서울시 소속 수요처 담당자에게는 분기별로 직무교육을 간담회 형식으로 진행하고 있다.

한편 작년에는 자치구 센터에 강사요원이 태부족인 현실을 감안하여 3일 과정의 자원봉사기본교육 강사요원 60명을 (사)볼런티어21에 위탁하여 양성하였다. 이들은 주로 학교 자원봉사교육이나 복지관, 자치구 센터에서 강의 자원봉사활동을 하게 된다. 올해에는 이들에 대한 활동관리와 보수교육, 수요조사를 통해 강사요원을 추가로 양성하고자 한다.

자원봉사단체 지도자 교육의 주체가 광역센터인지, 기초센터인지의 문제는 그 단체를 조직하고 활용하는 센터에서 하는 것이 효과성 측면에서 바람직하다고 생각한다. 또한 향후 광역센터의 교육은 일반 봉사자나 봉사단체에 대한 교육이 아니라 자치구 센터 담당자 교육을 강화하여 자치구 센터에서 프로그램 개발, 단체 육성, 수요처 관리, 일반 봉사자에 대한 교육을 충실히 할 수 있도록 역량을 강화하는 방향으로 이루어져야 할 것으로 판단된다.

-
- 1) 자치구 기본교육실태를 보면, 교육시간은 1시간 6센터, 2시간 이내 19센터이고, 교육강사는 센터직원 전담 10센터, 외부전문강사 전담 10센터, 병행 5센터이며, 교육주기는 월 2회 1센터, 월 1회 16센터, 격월제 3센터, 반기별 3센터, 연 1회 2센터이다. 또 교육인원은 30명 이내 14센터, 50명 이내 5센터, 100명 이내 1센터, 100~200명 3센터, 200명 이상 2센터로 나오고 있다.
 - 2) 교과 과정은 자원봉사의 경향과 접근방법, 자원봉사관리자의 역할과 리더쉽, 자원봉사관리 활동과정, 자원봉사센터의 역할과 파트너쉽, 외국의 자원봉사제도, 자원봉사프로그램 개발기법, 자원봉사자 면접기법, 현장학습, 일반소양의 내용으로 구성됨

5. 교육 매뉴얼 표준화 및 업무 표준화(안)의 개발

서울시 센터에서는 지난 한 달여 동안, 4개 자치구 센터의 실무담당자와 합동으로 기본교육 매뉴얼 표준안 제작 작업을, 그리고 6개 자치구 센터의 실무담당자와 합동으로 공통 업무에 대한 BPR과 업무 중심, 절차의 표준안을 만들고 있다. 이러한 업무 표준안을 만들게 된 경위는 자치구별로 자원봉사 기본교육 교재의 내용, 품질, 분량의 균형을 맞추기 위해서였으며, 업무매뉴얼은 동일한 업무에 대해 센터별로 다른 기준과 절차를 적용함으로써 센터의 신뢰성 저하와 봉사자의 불편, 업무효율성 저하를 초래하고 있기 때문이었다.

현재까지 업무 표준안에 대해서는 모두 20개의 단위업무¹⁾에 대한 표준안과 수요처·봉사자(단체)등록양식 등에 대한 표준안도 만들었다.

이 표준안은 향후 25개 센터에 대해 의견수렴과 강론과정을 거쳐 일종의 지침 형식으로 운영할 것인데, 문제는 서울시와 25개 센터만의 공통안이지, 전국의 공통안은 아니라는 것이다. 따라서 여전히 타시도와는 업무양태가 다를 것인데, 대표적으로 경기도는 헌혈에 대해서 2시간의 봉사시간으로 인정하는 데 비해, 서울시에서는 헌혈이 봉사라는 것은 인정하지만 시간 인정은 않기로 한 점이다.

6. 인정, 격려 업무

광역적 기능이라고 꼬집어 말할 순 없지만, 서울시 센터에서는 주기적으로 자치구 센터의 추천을 받아 우수 봉사자에 대한 시장 표창을 수여하고, 일반 시민을 대상으로 예산이 많이 소요되는 가족단위 봉사프로그램 운영('04년도, 800만원의 예산을 들여 100세대 400명을 충북도센터와 협조하에 실행)이나, 자치구 센터 소속 봉사자를 대상으로 선진지 견학('05년도, 100여명 1,500만원)을 예정하고 있다.

7. 전문 봉사단의 운영

봉사인적자원의 분포나 프로그램의 실행에 있어 광역센터가 직접 수행해야 한다고 생각되는 환경, 외국어, 재난재해, 문화 등의 분야에 대해 전문봉사단²⁾을 구성하여 지속적으로 프로그램을 운영하고 있다. 그러나 이들 봉사단 중 일부는 전문성의 제고가 시급하고 그러한 전문성은 봉사활동과 연계되어야 하기 때문에 광역센터는 자치구 센터와의 교육 차별화와 협력 뿐 아니라 프로그램을 운영하는 부서와도 긴밀한 협력 속에 역할 분담을 정립해야 할 것이다.

8. 서울시 센터의 직접적 기능 : 예외적 기능인가?

업무를 수행하면서 느끼는 많은 고민 중 하나가 직접적 서비스 기능(직접 모집, 배치, 실적관리 등)을 어디까지 할 것인가이다. 이는 직접 기능이 증대될수록 광역센터의 업무 증가와 기초센터와의 업무 중복·충돌, 본연의 기능 소홀 등이 우려되기 때문이다. 그럼에도 불

1) 자원봉사프로그램개발, 단체 개발 및 육성, 홍보, 모집, 면접, 등록·배치, 교육·훈련, 상해보험, 실적관리, 인정·보상, 단기행사 봉사, 수요처개발, 수요처 관리, 비정형적 수요처관리, 교육설문지, 민간위탁 센터의 채용, 교부금교부체계, 협약서, 복무, 보수 등
2) 문화봉사단(미술관, 박물관, 고궁 등) 80명, 환경봉사단(남산, 한강, 각종 생태 공원) 100명, 외국어(관광안내소, 고궁, 서대문형무소, 홍보관 등) 300명, 재난·재해 140명

구하고 서울시 및 사업소가 직접 운영하는 프로그램이나 주최·주관·후원하는 행사에는 봉사자를 배치하고 있다. 이렇게 주1~2회 지속적으로 활동하는 인원을 배치한 것(전문분야를 포함해서)이 '05년 1,2월 기준으로 24개 부서)에 주당 평균 1,000여명이고, 일회성 행사에 배치한 인원이 '04년 기준으로 28개 행사에 연인원 3,000명이다.

직접적 기능의 수행은 모집홍보, 기본교육, 보험 가입, 실적관리 등의 업무를 파생시키기 때문에 본연의 업무를 소홀히 하게 되는 문제를 야기하므로 지속적인 팽창은 분명히 경계해야 할 것이다.

광역센터에서 직접 관리하지 않는 대안으로 지역적인 연계를 고려하여 직접적인 서비스에 대해서는 모든 부대비용을 광역센터나 수요처에서 지원한다는 조건하에 기초센터로 점차적으로 이관하는 방법을 검토할 필요가 있는 것으로 판단된다.

III 앞으로의 계획, 그리고 광역센터가 담보해야 할 사업들

광역센터라는 개념자체는 기초센터에 대비한 개념이다. 그리고 이러한 광역센터는 봉사자에게나 기초센터에게나 모두 보완적인, 보충적인 기능을 수행해야 한다. 예외적인 사안이 아닌 경우라면 봉사자의 눈에 비춰 기초센터의 뒤에 있어야 하며, 기초센터가 지치고 의지할 곳이 필요할 때는 원군의 역할을 담보해야 한다.

지금 기초센터에게 가장 시급하면서도 한번도 시도되지 않은 것이 전문적이고 체계적으로 정리된 지역사회의 자원(봉사자, 수요처, 긴급한 프로그램 등)등에 대한 실태 조사·연구이다. 실태 조사가 이루어져야 센터의 바람직한 모델이 나올 수 있고 소요 인력이 산출되며, 예산을 책정할 수 있다. 또 누구와 네트워킹 하고, 센터는 어떤 일부부터 해야 하는지 등의 임무가 부여될 수 있다. 이러한 부분에 대한 것은 기초센터별로 하기에는 예산이나 연구관리에 대한 전문성의 문제가 걸림돌로 작용하고 있다. 이러한 부분에 대해 광역센터에서는 모든 기초센터를 대상으로 할 수는 없지만, 표준적인 모델을 갖춘 기초단체를 대상으로 실태 조사의 단초를 열어야 한다. 또한 서울시가 올해 자치구 센터와 함께 2,000여명의 자원봉사자를 대상으로 실시하려고 하는 서베이(만족도, 동기부여 요소, 저해요소, 자기평가 등 포함)등도 광역센터의 주된 임무라고 생각된다.

광역센터와 기초센터 간에 업무 대상상의 가장 큰 차이점은 청소년분야이다. 청소년자원봉사 업무는 광역차원에서는 청소년 자원봉사센터가 있어서 서울시 센터에서는 사실 업무 외적인 영역이다. 그러나 기초센터에서는 청소년 자원봉사업무가 굉장히 많은 부담으로 작용하고 있는 것이 현실이다. 광역센터에서는 기초센터의 자원봉사업무 역량을 강화시키는 것 외에 청소년 자원봉사센터, 교육청과 긴밀한 협력체계를 구축하여 일선에서 일하는 데 조정자 역할을 해야 할 것이다.2)

직접적으로는 기초센터의 역할이지만, 또 하나 광역과 기초가 동시에 눈여겨봐야 할 것이

1) 수요부서 및 봉사일감, 봉사인원 별첨2

2) 광역단위로 행자부 소관의 광역센터, 복지부 소관의 사회복지 정보센터, 문광부 소관의 청소년 센터가 분립하고 있고, 여성자원봉사센터는 행정계층과는 상관없이 존재하고 있는 듯하다. 또한 문광부는 자치구 단위의 청소년 수련원에 자원봉사업무를 강화시키려고 하는 듯하다. 그러나 업무효율성과 전문성을 제고하고, 과잉공급현상을 겪고 있는 청소년자원봉사문제를 해소하기 위해서는 청소년 수련원에 자원봉사업무를 강화시키는 것 보다는 기초센터에 인적, 예산적 지원을 강화하는 것이 나올 듯하다.

주민자치센터이다. 주민자치센터는 자원봉사자와의 지리적, 심리적 거리에서 자원봉사의 보고라고 할 수 있다. 그럼에도 불구하고 민간위탁 센터는 관공서의 진입벽 때문에 접근하지 못하고 있고, 직영센터는 행정 논리로 접근하고 있는 듯 하다. 주민자치센터의 자원봉사활용은 분야, 실비지급, 마인드 측면에서 많은 문제가 있다. 광역센터는 동네에서 자원봉사자를 활용할 수 있는 프로그램의 개발, 지도자의 양성 등에 대해 표준안 연구가 있어야 할 것 같다. 그 이후의 관리, 운영의 몫은 기초센터가 담보해야 한다.

6. 새로운 시도와 시스템적 접근

앞에서 서울시 센터가 하고 있는 일들, 버려야 할 일들, 앞으로 광역센터가 해야 할 일들에 대해 두서없이 언급하였다. 많은 부분이 경험과 그 과정의 고민, 선배 동업자들의 지도에서 잉태된 것이다.

지금까지 우리나라의 자원봉사활동현황을 보면 주로 하부구조의 성격을 갖는 복지부문에 집중되어 있는 것 같다. 그러다 보니, 자원봉사(단체)와 NGO, 국민운동단체의 활동간에 영역상 큰 차이가 있는 것처럼 비춰지는 부분도 많고 사회적 욕구에 비춰 봉사영역도 다변화가 지체되고 있는 것 같다. 광주시 센터에서는 고양된 시민의식을 기반으로 자원봉사센터가 상부구조적 성격을 갖는 선거봉사나 공공기관에 대한 감시, 비판 영역도 봉사활동영역으로 발전시켜갔으면 하는 바람이다. 아울러 기초센터도 봉사단체, 활동가와 유리된 기술관료적 센터가 아니라 지역내 많은 인적 자원을 망라할 수 있는 센터를 지향해야 한다고 본다. 이제 센터가 모든 자치단체에 설치된 현실에서 꼭 언급하고 싶은 것은 중앙정부, 광역센터, 기초센터의 핵심 기능들에 대해서 자원봉사활동 진흥법령이 반드시 언급을 해야 한다는 점이다¹⁾. 그것이 센터의 위상과 임무를 확고히 할 수 있고 직원이 바뀌어도 그 기능을 제대로 수행할 수 있는 하나의 대안이라고 생각하기 때문이다.

1) 자원봉사활동진흥법(안)은 제16조에서 센터의 설립·운영에 관해서만 언급할 뿐, 센터의 계층에 따른 핵심 기능에 대해서는 언급하지 않고 있다. 최소한 시행규칙에서는 센터간 공통 업무와 계층에 따른 핵심 업무에 대해 언급이 필요하다고 본다.

2005년도 평가 항목 및 배점기준표

□ 세부 평가지표의 평가방법

- 등급 : 세부 평가지표에 대해 탁월, 우수, 보통, 미흡 4등급으로 평가
- 등급별 배점 : 탁월 → 배점의 100%, 우수 → 배점의 75%
보통 → 배점의 50%, 미흡 → 배점의 25%

□ 평가항목 : 자원봉사 관리체계(18)

세부 평가지표 및 배점	평가 방법 및 자료
<ul style="list-style-type: none"> ◦ 등록자원봉사자수(5점) ·자치구 성인 인구 중, 등록 양식에 따라 필수 사항이 기재되고 전산 프로그램으로 등록 관리중인 자원봉사자 	<ul style="list-style-type: none"> ·등록율=(A)/(B) ·등록 봉사자(A) ·자치구별 성인인구(B)
<ul style="list-style-type: none"> ◦ 봉사자 이력관리(5점) ·등록한 봉사자 중 실제 연간 10시간이상 활동한 봉사자 비율 	<ul style="list-style-type: none"> ·1년동안 활동자 비율 = 활동자/등록봉사자
<ul style="list-style-type: none"> ◦ 상담일지 작성(3점) ·상담(면담)일지의 작성의 지속성, 충실성, 상담내용에 대한 문제해결 여부(2점) ·전체상담자 수(1점) 	<ul style="list-style-type: none"> ·별첨 양식의 상담일지를 방문평가지 확인 ·상담자 수
<ul style="list-style-type: none"> ◦ 봉사자 인정, 격려(5점) ·우수 봉사자에 대한 표창 수여정도(2점) ·활동 중인 봉사자의 보험 가입 비율(2점) ·기타 사기를 양양할 수 있는 인센티브의 종류 및 질(1점) 	<ul style="list-style-type: none"> ·표창대장 ·보험증서 ·증빙자료

□ **평가항목 : 수요처, 일감발굴(13점)**

세부 평가지표 및 배점	평가 방법 및 자료
<ul style="list-style-type: none"> ◦ 등록수요처수 (4점) ·전체 등록 수요처 수(2점) ·사회복지기관, 행정기관, 시민단체, 의료기관, 보육시설 등 수요처의 다양성(2점) 	<ul style="list-style-type: none"> ·평가일 현재 별첨 양식에 따라 전산에 등록한 수요처 수. 개인 정보를 침해하는 수요처는 별도로 관리중인 대장도 포함 ·등록 수요처별 비중의 균형
<ul style="list-style-type: none"> ◦ 일감등록 건수(3점) ·전체 등록 일감 수(3점) 	<ul style="list-style-type: none"> · 등록된 일감의 전체 수
<ul style="list-style-type: none"> ◦ 배치 일감수(6점) ·등록한 일감 중 배치한 일감의 수(2점) ·배치의 지속성 및 배치자 수(2점) ·자원봉사 수요처의 만족도(2점) 	<ul style="list-style-type: none"> ·배치한 일감의 전체 수 ·연인원 20인 이상 배치한 수요처 수 ·1개월 이상 배치한 수요처의 담당자 인터뷰

□ **평가항목 : 자원봉사 활동 관심도(15점)**

세부 평가지표 및 배점	평가 방법 및 자료
<ul style="list-style-type: none"> ◦ 홈페이지의 관리정도 (4점) ·홈페이지 내용의 구성 및 정보제공의 충실성 	<ul style="list-style-type: none"> ·자원봉사업무 전반에 대한 소개, 시민 접근의 편의 등
<ul style="list-style-type: none"> ◦ 자원봉사센터 예산규모 및 운영현황(7점) ·집행총액과 집행의 내용적(홍보, 사업, 인센티브등) 균형성(3점) ·자원봉사자 및 직원의 업무 수행에 필요한 공간의 구비(2점) ·자문위원회의의 구성 및 운영 실적(2점) 	<ul style="list-style-type: none"> ·해당 예산 항목의 추산부 ·센터 면적 ·자문위원 명단 및 회의록 및 서류
<ul style="list-style-type: none"> ◦ 센터 직원 교육(4점) ·센터 직원의 전문성 향상을 위한 세미나, 워크샵, 교육 이수 정도(4점) 	<ul style="list-style-type: none"> ·직원별로 이수한 교육의 종류, 내용, 시간의 증빙 자료(개인별로 최고 30시간)

□ 평가항목 : 자원봉사 홍보 및 행사(14점)

세부 평가지표 및 배점	평가 방법 및 자료
<ul style="list-style-type: none"> ◦ 행사개최 및 지원실적(7점) · 자체 자원봉사자 대회의 개최여부, 내용 및 규모(3점) · 시 또는 전국단위의 자원봉사 박람회 참여 실적(2점) · 타 지역의 태풍, 폭설 등 재난과 대규모 행사시 지원 실적(2점) 	<ul style="list-style-type: none"> · 방침서 및 증빙 자료 (사진, 비디오테잎) · 증빙자료 · 방침서 및 증빙 자료 ※ 사안이 발생하지 않을 경우 종합 점수로 반영
<ul style="list-style-type: none"> ◦ 홍보물 발간 (4점) · 자원봉사자 모집 및 수요처 확보를 위한 홍보물의 종류와 부수 	<ul style="list-style-type: none"> · 방침서 및 홍보물 견본
<ul style="list-style-type: none"> ◦ 언론보도 실적(3점) · 공중파, 중앙일간지, 지역 신문 등의 보도(3점) 	<ul style="list-style-type: none"> · 기사의 복사물

□ 평가항목 : 자원봉사 교육(8점)

세부 평가지표 및 배점	평가 방법 및 자료
<ul style="list-style-type: none"> ◦ 교육실적(8점) · 기본교육(3점) · 전문교육(3점) · 재교육(2점) 	<ul style="list-style-type: none"> · 교육과정별 방침서 및 증빙자료 · 교육과정별 교육의 규칙성, 교육 시간, 이수인원, 교재, 강사의 전문성 등 질적인 부분평가

□ 평가항목 : 자원봉사 프로그램(10점)

세부 평가지표 및 배점	평가 방법 및 자료
<ul style="list-style-type: none"> ◦ 프로그램 개발 및 운영실적(10점) · 대표적인 프로그램 3가지의 개발 및 실행과정, 효과 · 개별 프로그램별로 4점, 3점, 3점 	<ul style="list-style-type: none"> · 프로그램 개발의 목적, 홍보, 참여자 중간 모니터링, 효과 등 · 프로그램의 참신성, 확산성, 보완성을 중심으로 질적 평가 · 프로그램개발 및 운영관계서류

□ 평가항목 : 청소년자원봉사(10점)

세부 평가지표 및 배점	평가 방법 및 자료
<ul style="list-style-type: none"> ◦ 청소년자원봉사자교육, 프로그램 운영실적(10점) ·교육횟수, 이수인원, 교육방법, 교육교재(4점) ·청소년용 프로그램의 개발여부, 프로그램 홍보, 참여봉사자 수(3점) ·자원봉사강사활용도(3점) 	<ul style="list-style-type: none"> ·청소년자원봉사자 교육관계서류 ·프로그램 기획서, 홍보실적, 인증서 발급내역 ·주민자치센터 및 청소년 봉사자 활용부서의 인증서 발급실태(대장 비치, 일감과 소요시간의 상관 관계 등)

□ 평가항목 : 자원봉사 네트워크(7점)

세부 평가지표 및 배점	평가 방법 및 자료
<ul style="list-style-type: none"> ◦ 자원봉사 네트워크 (7점) ·수요처 교육/간담회 등 운영 실적(3점) ·자원봉사단체 지도자 간담회 운영 실적(4점) 	<ul style="list-style-type: none"> ·회의참가 대상자 명단 및 서류, 회의록 확인 ·회의 빈도 및 안전에 따라 질적인 평가 및 관련서류 확인

□ 평가항목 : 종합평가(5점)

평가의 사전준비 정도, 항목간 균형적 발전, 기타 수범사례

서울시센터 수요처 현황

(2005. 3월 현재)

연번	수요처 (담당자)	활동일감	활동인원 (日/週)	활동시기	봉사자 공간(m ²)
1	시민협력과	센터행정보조	4/20	연중	30
2	홍보담당관	서울홍보관 내방객 안내	8/36	연중	불필요
3	환경과	시민환경교실 견학 인솔	1/5	4.1~10.30	불필요
4	관광과	관광안내소(6개소)	24/168	연중	불필요
		문화유산해설사	4/35	연중	불필요
5	복원관리담당관	청계천홍보관 안내	6/40	연중	불필요
6	문화재과	한옥마을 안내	2/13	연중	6
		운현궁 안내	2/8	연중	5
7	녹지사업소 운영과	여의도생태공원(1회/주) 안내	4/4	연중	18
		길동생태공원 안내	3/30	연중	21
8	녹지사업소 양묘과	서울광장 잔디보호	7/57	겨울제외	16.5
9	남산관리사업소 운영과	남산 식물교실(1회/주)	5/5	연중	25
10	월드컵공원사업소 환경보전과	월드컵 전시관 안내	6/28	연중	36
		하늘공원 생태교육	4/26		
		공원안내	8/54		
11	한강공원사업소 운영과	시민안전사고예방	3/6	연중	3월중
12	한강공원사업소 운영과	강서생태공원 안내	4/13		확보 예정
		한강이용 모니터링(10개소)	20/37		
13	한강공원사업소 환경과	밤섬 철새조망대 안내	8/56	동절기	5
14	한강공원사업소 선유도사무소	선유도공원 안내	8/23	연중	30.5

15	서울역사박물관 총무부	몽촌역사관 안내	2/14	연중	6
		전시물 설명	3/14	연중	69.2
		포토존 운영	5/32		
		일반안내	16/45		
16	서울시립미술관 교육홍보과	시립미술관 내방객 안내	9/54	연중	18.7
17	서울대공원사업소 운영과	동물원안내	6/17	3.1~11.30	30
		어린이 동물원 안내	2/7		
		식물원 안내	1/6		
		동물·곤충교실 운영보조	1/6		
18	서울시아동복지센터	목욕, 말벗, 상담, 물리치료	5/30	연중	6
19	서울시여성보호센터	레크리에이션, 치매방지상담	5/21	연중	12.6
20	서대문구 문화체육과	서대문관광안내소	2/10	연중	불필요
21	서대문구 도시관리공단	서대문형무소역사관	2/15	연중	33
22	국립민속박물관 민속기획과	박물관 야생화 관리	2/12	4.1~10.30	6
23	한국공항공사	김포공항 안내	14/38	연중	49.7
24	월드컵주경기장관리사업소	홍보관 운영	3/14	연중	14.5
25	서울시시설관리공단	청계천 지킴이 운영	-	6월 구성예정	-
26	총무과	서울광장 지킴이 운영(200명)	-	활동예정	-



지정토론 3

광역자원봉사센터의 역할과
기능 활성화 방안

남 현

<안양시종합자원봉사센터 사무국장>

광역자원봉사센터의 역할과 기능 활성화 방안

남 현¹⁾

□ 시군구 자원봉사센터 지원기능 강화

1. 홍보 사업

전국적으로 자원봉사자들의 센터 이용률이 높아지면서 영향력을 많이 받고 있으며, 센터의 중요성을 크게 느끼고 있다.

반면에 센터 직원들에 대한 인지도는 낮아 전문가로서 이해하기 보다는 자원봉사자로 인식하고 있는 사례가 많다. 이는 센터가 어떠한 역할과 기능을 하는 곳인지 분명히 알지 못하는데 기인한다.

- 광역센터가 지역센터들의 역할을 적극 알리고 시민들의 인식 전환에 대한 공익광고 등 홍보에 적극 나설 필요가 있다.
- 광역홍보는 지역센터들의 산발적인 홍보사업들을 재구성하고, 지역센터의 프로그램을 지원하는 형태로 한다면 광역센터로서의 명분도 세우고, 효과도 극대화할 수 있다.

2. 교육사업

교육의 욕구는 많으나 사업을 시행하면 막상 참여율은 저조한 실정이다.

문제는 13쪽 <표 8>에서 보듯이 지역센터에서 기초교육(79.8%)에 지나치게 편중되어 있다는 지적이다.

- 광역센터는 봉사자들의 욕구를 반영하는 다양한 교육과정을 개발하여 보급하고
- 교육과정에 적합한 강의를 할 수 있도록 강사 인력 Pool을 구축, 강사에 대한 정보제공과 지역센터의 다양한 교육 요구에 부응할 수 있어야 한다.
- 강사 연수와 워크숍을 열어 강의내용을 수시로 검증할 수 있는 계기를 만들고,
- 봉사자들의 수준별 교육과정별 교재를 개발하여 시군센터에 보급할 필요가 있다.

1) 안양시종합자원봉사센터 사무국장

- 그리고 무엇보다 광역센터에서 더 중요하게 다루어야 하는 교육은 시군구 센터실무자와 담당공무원에 대한 체계적인 교육과정을 상설하여 지속적인 연수를 해야 하는 일이다.

이를테면

- 가. 자원봉사 프로그램 지도 슈퍼비전 기술 훈련
- 나. 수요처와 프로그램 개발, 자원개발 기술 교육
- 다. 단체들의 봉사활동 컨설팅 기술 훈련
- 라. 자원봉사 단체 조직화 및 육성 방법 교육
- 마. 파트너십(기업체-단체, 민-관-군, 학교-단체-기관 등) 방법
- 바. 지역사회 네트워크 구축 방법 등

3. 평 가

조사결과 지역센터들의 평가 활동이 매우 미흡하다는 지적이다.

- 봉사자들의 사후관리 차원에서 다양한 평가 척도 개발과 평가 체계 구축 등이 필요하며,
- 이는 지역센터 실무자들의 전문성 확보여부를 떠나 광역센터에서 연구 개발하여 지역센터에서 보편적으로 활용할 수 있는 표준화된 자료를 개발 보급함으로써 평가의 객관성, 공평성, 일관성 유지가 가능하다고 본다. - 나아가 광역센터에서는 지역센터 실무자들의 피드백 능력이 향상될 수 있도록 평가 방법에 대한 교육을 실시해야 한다.

4. 인정보상체계

자료 24쪽 <표 14>를 보면 인정보상 내용에 대하여 시군/광역의 분류와 통계가 비교 제시되어있다. 그러나 이러한 통계와 분류는 의미가 있는지, 오히려 역할분담에 대한 논의가 필요한게 아닌가 싶다.

조사결과 지역센터의 인정 보상 내용을 보면 봉사자들은 대부분 물질적 보상 보다 사회 심리적 보상을 선호하는 것으로 나타나고 있다. 따라서 지역 센터에서는 봉사자, 봉사지도자, 지역의 기관단체봉사담당 관리자를 대상으로 인정 보상하는 표창이 주를 이룬다.

그렇다고 광역센터에서도 표창 대상자를 지역센터와 같이 한정하고 인정방법도 같이 해야 할까?

- 광역센터에서는 지역센터에서 이러한 보상활동을 원만하게 추진하는 방법을 훈련시키는 실무자 연수과정을 개설할 필요가 있으며,

- 지역센터 실무자들을 대상으로 인정 보상체계를 다양하게 개발하여 실천함으로써 관리기술의 향상과 실무자 사기진작, 센터의 위상확보, 센터의 역할에 대한 인식향상 등 효과를 높여나가야 한다고 본다.

지역에서 자원봉사 단체들을 인정 보상하고 사기진작 시키는 센터의 역할에 비해 센터 실무진들에 대한 지지와 지원은 아직 확실하게 준비된 것이 거의 없는 실정임을 우리 모두가 확인할 필요가 있고, 전국센터가 없는 현실에서 광역 센터에서는 합리적인 실무진들의 인정보상체계를 개발 시행해야 한다.

* 기업에서 시행하는 실무자 인정 보상체계를 벤치마킹하여 예를 들면,

가. 탁월한 리더상(우수한 단체 대표자 등)

나. 우수 센터 경영자상(센터장)

다. 우수 어시스트상(센터 운영에 기여가 많은 중간 관리자)

라. 센터의 주요 역할에 해당하는 단위 사업별 우수 실무자상(주요 사업 실무자 대상)등

다양한 인정보상 체계를 시행함으로써 센터 종사자들이 우리 사회에서 중요한 역할을 한다는 것을 널리 알리고 인정하는 사회적 분위기를 조성해 나감으로써 자원봉사센터의 인식을 사회적으로 새롭게 할 수 있다고 본다.

5. 프로그램 모형 개발

가. 공동프로젝트 육성 지원

광범위하게 추진할 필요가 있는 사업, 즉 2001년도 세계자원봉사자의해를 기념하여 전국자원봉사무결운동을 추진할 때 광역단위별로 추진계획을 세워 성공적으로 전국행사를 치른 바가 있다.

금년은 “경기방문의 해”를 기념하여 경기도 전역에서 다양한 행사와 연계한 사업을 지역 특성에 맞게 추진하고 있다. 경기도 센터에서는 이에 맞춰 우수프로그램 지원사업을 도내 지역 센터들을 대상으로 추진하고 있고, 또한 금년도 경기도 자원봉사 설문조사 결과 자원봉사의 흐름이 주 5일근무제와 맞물려 가족단위 자원봉사활동을 선호하는 점을 감안, 도센터에서는 “행복한 가정 만들기”를 테마로 경기도 전역에 지역센터 프로그램을 개발 육성하고자 공모사업을 시행하고 있다.

이러한 사업을 광역센터에서 공동프로젝트로 개발하여 지원사업으로 추진할 경우 지역센터들과 자연적으로 상생의 파트너십이 이루어져 센터간 네트워크가 활성화될 수 있다고 본다.

또한 이러한 경우 광역센터의 홍보, 프로그램 컨설팅, 우수실무자 표창 등의 육성

책과 인센티브의 제공도 광역센터의 몫이다.

나. 소그룹 조직 및 지도를 위한 프로젝트 개발

자원봉사센터는 프로그램을 실행하는 곳이 아닌 실행을 지원하는 곳이다. 따라서 실행프로그램의 개발과 소그룹 조직화를 위한 업무를 추진한다. 광역센터는 지역센터 실무자들이 자원봉사 소그룹을 조직화하고, 프로그램을 개발하고 지도할 수 있도록 교육과정을 준비하여 추진할 필요가 있다.

다. 자원봉사자 인증제도

광역센터 차원에서 전문분야 봉사활동의 경우 전문분야 교육을 실시, 자격인증을 하는 제도를 추진할 필요가 있다는 의견이다.

그러나 필자는 자원봉사자 교육은 어떠한 경우라도 지역센터에서 추진할 수 있도록 광역에서 교육컨텐츠와 적합한 강사풀을 지원하고, 전국적(광역) 차원에서 인증하는 시스템을 개발, 활용토록 하는 것이 바람직하다고 보며, 그 업무를 진행하는 관리자를 교육 훈련하는 업무는 광역센터에서 담당해야 한다고 본다.

□ 새로운 요구에 따른 역할

1. 민관파트너십 센터로서의 역할

새롭게 요구되고 있는 센터의 중요한 역할로 시민들의 참여 욕구 실현, 지역사회의 다양한 조직들의 연대체계 구축, 민관파트너십의 구축 이라는 의견에 동의한다.

- 이 부분에서도 광역센터는 지역센터들이 이러한 역할을 제대로 할 수 있도록 훈련시키고, 표준적인 역할 모델을 제시함으로써 발전을 모색해야 한다.

2. 지역사회 네트워크센터로서의 역할

자원봉사센터의 네트워크 업무는 선택적 과제가 아니라 필수 과제이다.

센터가 있어야 하는 이유는 지역사회 공동체 복지를 위한 네트워크가 핵심이라고 봐도 과언이 아니다.

- 광역센터에서는 지역센터가 이러한 기능을 원만히 해낼 수 있도록 교육 훈련 컨설팅하고,

- 네트워크 구축의 바람직한 모형을 개발하여 제시해주며,

- 지역센터들 간에 활발하게 교류하여 정보와 방법론을 교환할 수 있도록 끊임없이 장을 만들어주는 역할을 해야 한다.

사실 지역센터의 업무는 자치단체와 연결되어 있는 수많은 행사와 사업들로 인하여 기획, 인력동원, 행사지원, 성과 및 실적보고 등의 업무에서 자유롭지 못하다.

이러한 구조적 현실 때문에 더 중요한 센터의 역할에 충실하지 못하는 면이 있음을 언급하지 않을 수 없다.

□ 자원봉사센터의 재정비

자원봉사센터의 영향력이 점점 커지면서 센터의 가치와 중요성도 그만큼 인식되어 가고 있다. 동시에 센터에서 해야하는 일 또한 점점 전문적이고 체계적인 기능과 역할이 요구되고 있다.

발표자료 32쪽 <표 20>을 보면 센터의 수행 업무의 비중에 대한 현황이 제시되어 있다.

1차적 직무에 한정되어있고, 2차적 직무는 미흡하며, 센터의 주요역할로 요구되는 3차 직무 즉, 조직화와 컨설팅은 매우 낮은 수준임을 볼 수 있다.

또한 자료 33쪽 <표 21>의 센터단위별 직무비중 비교를 보면 광역과 지역센터가 역할의 구분이 없음을 여실히 보여주고 있다.

가. 센터의 역할 정립과 지역/광역센터간 역할 분담

이러한 시점에서 지역센터와 광역센터는 분명하게 달라야 하는 역할에 대한 인식을 새롭게 해야 하며, 역할의 혼돈에서 오는 지역-광역 센터간 갈등구조를 불식시키기 위한 각각의 역할정립이 우선되어야 하겠다.

광역/자치시군구 자원봉사센터 역할 비교

	광역단위 자원봉사센터	자치구 자원봉사센터
개발육성	<ul style="list-style-type: none"> ● 자원봉사 모집활동 기반구축 ● 자원봉사 관리조정자 양성 ● 시민의식 개발 ● 자원봉사의 긍정적 이미지 확산 ● 자치구 센터 육성기금 개발 	<ul style="list-style-type: none"> ● 자원봉사자 모집 캠페인 ● 자원봉사자 및 지도자 교육 ● 동 단위 자원봉사단 조직화 ● 시민 체험학습 기회 제공 ● 자원봉사 소집단 육성
활동지원	<ul style="list-style-type: none"> ● 선구적 모델 프로그램 보급 ● 광역단위 네트워크 구축 ● 자원봉사대회 및 인정보상 ● 자치구 센터 평가도구 제공 	<ul style="list-style-type: none"> ● 적재적소 배치 및 직무관리 ● 프로그램 실행 및 지도 ● 자기성장 기회제공 ● 개별 활동평가 및 인정보상 실시
조사연구	<ul style="list-style-type: none"> ● 광역단위 자원봉사 정보제공 ● 자원봉사 수요조사 ● 광역단위 자원봉사 현황집계 	<ul style="list-style-type: none"> ● 지역주민 이용 가능한 정보제공 ● 자원봉사자 만족도 및 태도 조사 ● 자치구 단위 자원봉사 현황 집계

(자원봉사욕구조사 및 프로그램 모형개발, 2004. 12. 경기도자원봉사센터 참조)

위의 표에서와 같이 사업 내용이나 대상자는 광역과 지역 센터간 많은 차이가 있다.

그리고, 설립 초기단계 96년부터 개소 운영되어온 센터의 경우 7-8년 경험이 있으나 기본적으로 발제자료 32쪽에서 제시하는 1차적 역할에서 벗어나지 못하고 있는 것은 정부의 전략적인 육성정책 부재와 센터 실무자들의 고용불안정에서 오는 전문성 증진 노력이 부족한데서 연유한다고 보며, 이러한 문제도 결국은 자원봉사활동의 진흥을 위한 제도적 장치의 준비와 정부의 자원봉사 육성 의지가 있어야 가능한 부분이라 본다.

나 센터종사자의 전문성 보장의 과제

경기도지역의 연구자료에서는(자원봉사욕구조사 및 프로그램 모형개발, 2004. 12) 자원봉사센터에서 일하는 직원들이 어떤 사람이라고 생각하는지를 묻은 결과 자원봉사자로 인식하고 있는 경우가 가장 높은 응답(271명, 35.9%)을 얻었다.

자원봉사센터 직원 인식

구분	빈도	퍼센트
공무원	123	16.3
전문가	195	25.9
사무원	165	21.9
자원봉사자	271	35.9
합계	754	100.0

경기도의 경우 민간 위탁이 18(28)개소이고 직영이 13개소이나 대부분의 자원봉사센터에 전문인력이 배치된 상황임을 감안할 때 이러한 조사결과는 상당히 충격적인 것이다.

자원봉사센터 종사자들이 전문성을 갖고 있지 못하거나 전문가로서의 위상을 확보하지 못한 결과라고 생각된다.

발제자료 39쪽에서 제시한 센터 종사자들의 전문성을 제도적으로 입증하는 정책을 마련하는 노력이 있어야하며, 아울러 전문성을 발휘할 수 있는 자율적 환경을 보장해 줘야 한다.

광역센터 업무는 지역센터들을 지원 지도, 관리자들과 실무능력 향상을 위한 교육과 훈련, 파트너십 구축 등의 사업을 중심으로 업무가 추진되어야 하며, 무엇보다 센터관리자들의 인정 보상 기능은 센터 종사자가 과연 어떠한 일을 함으로써 제대로 센터 역할에 충실할 수 있는지를 입증해주는 중요한 척도로 기능하게 되어 센터의

역할정립에 커다란 지표로 작용할것이라 본다. 따라서 이 일은 전국센터가 없는 현실에서 광역센터에서 반드시 해야 할 사업으로 제안한다.

회원가입 안내

「한국자원봉사포럼」의 회원으로 가입하시면 아래의 혜택을 드립니다.

- 정기포럼, 세미나 자료집을 받아 보실 수 있습니다.
- 포럼의 연구 활동에 참여하실 수 있습니다.
- 매 회 포럼행사에 초청장을 받고 참여하실 수 있습니다.

계좌번호 : 275-20-085456 / 제일은행 예금주 : 이제훈 [한국자원봉사포럼]
 가입비 : 30,000



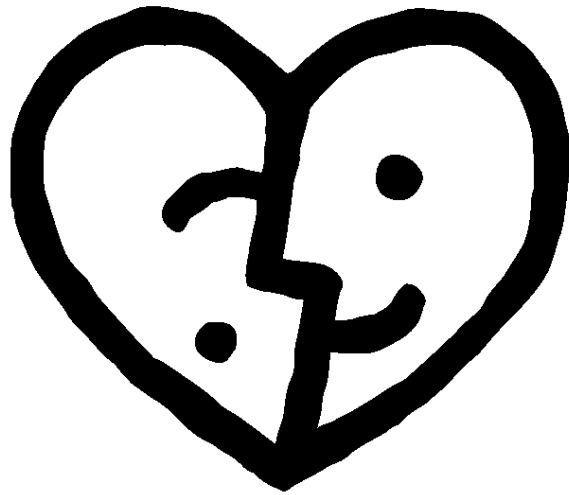
한국자원봉사포럼
 KOREAN VOLUNTEERS' FORUM

(100-151) 서울특별시 중구 총정로1가 58-1 청양빌딩 9층
 TEL : 02)737-1082 FAX : 02)737-1083
 E-mail: kovofo@hanmail.net

..... 절 취 선

포럼 (회원) 입회 신청서

성명	한글			주민등록번호	
	한문				
	영문				
소속				직위	
연락처	직장	주소	우편번호 : -		
		전화		팩스	
처	자택	주소	우편번호 : -		
		전화		휴대전화	
전자우편					
<p>본인은 한국자원봉사포럼 회원 가입을 신청합니다.</p> <p>2005. . .</p> <p style="text-align: right;">신청인 (서명)</p>					



제46회 정기포럼 자료집
광역자원봉사센터의 역할과 활성화 방안

발행일 : 2005. 4.

발행처

한국자원봉사포럼

서울특별시 중구 충정로1가 58-1 청양빌딩 9층

Tel : 02-737-1082, Fax : 02-737-1083

e-mail: kovofo@hanmail.net
