

## 우리나라 자원봉사활동 체계모형개발에 관한 연구

남 미애

I. 서론
II. 자원봉사활동의 이론적 배경
III. 영국·미국·일본 자원봉사활동의 체계분석
IV. 우리나라 자원봉사활동의 현황과 과제
V. 우리나라 자원봉사활동의 활성화를 위한 체계모형개발
VI. 결론

### I. 서론

#### 1. 연구의 필요성과 목적

우리나라는 산업화, 도시화 경향의 심화 속에서 이기주의적 물질만능주의 경향과 함께 정체성(identity)의 위기현상과 공동체 해체현상 등이 맞물려 패륜문제를 비롯한 윤리, 도덕적 문제와 다양한 비복지적 문제들을 양산하고 있다.<sup>1)</sup> 특히 급속히 변하는 사회에서 초래되는 가치관의 혼란, 물질의 풍요와 결핍의 극한 갈등 상황들은 계층간의 괴리감, 이질감, 소외감 등을 일으켜 국민적 통합을 어렵게 하고 있으며 가족관계의 약화와 지역관계의 해체, 누적된 교육문제, 청소년

1) 김영호, "자원봉사의 국내외 동향과 과제," 자원봉사 : 성숙한 사회로 가는 길, 한국지역사회교육중앙협의회, 1994, p. 23.

문제 등 심각한 사회문제의 원인이 되고 있다.)

이러한 사회상황을 통해 우리가 인식해야 할 가장 중요한 점은 복지문제가 보편화되어 가고 있다는 점이다. 이제는 소득의 많고 적음에 관계없이 어떤 가정에서든 복지문제가 존재하는 시대가 도래한 것이다. 또한 복지욕구의 다양화와 더불어 화폐나 물질만으로 해결할 수 없는 대인적 서비스 욕구가 높아지고 있다. 그러나 이렇게 다양하고 확대된 복지문제의 해결은 행정적 시책만으로는 도저히 대응하기 어렵고 주민이 주체적으로 참가하는 자원봉사활동을 통해 행정을 변화시키면서 복지사회를 창출해 나가지 않으면 안된다. 자원봉사활동은 이러한 사회변화에 대한 적극적인 대응책일 뿐 아니라 특히 지방자치와 민주사회, 복지사회를 지향하는 우리에게는 기본과제가 아닐 수 없다.

많은 선진국에서는 오래 전부터 자원봉사를 통한 시민들의 자발적인 문제해결 또는 참여가 생활화, 체득화되어 왔으며 그러한 경험의 축적 위에서 국민복지에 대한 사회적, 국가적 책임의 극대화를 도모해 온 것이다.

최근 우리나라도 자원봉사활동에 대한 사회적 관심이 높아지면서 자원봉사활동을 진흥시키기 위한 다각적인 노력이 행해지고 있다. 언론기관들이 앞장서서 자원봉사캠페인을 행하고 있으며 특히 일부 대학이나 기업에서는 대학입시나 직원 채용때 자원봉사활동 경력을 점수에 반영하겠다고 하였으며 특히 5.31교육개혁을 통해 청소년자원봉사활동을 의무화하도록 했다. 또한 시·도 사회복지협의회 부설 지역복지봉사센터, 사회복지관에 재가복지봉사센터 등이 설치·운영되고 있으며 1997년도 부터는 광역시에 청소년자원봉사센터 및 일반인을 대상으로 한 자원봉사센터가 설치·운영되고 있다.

그러나 이러한 노력에도 불구하고 우리나라 자원봉사활동은 여러가지 문제가 산적해 있음이 자원봉사관련 문헌이나 연구에서 잘 드러나고 있다.<sup>3)</sup> 우리나라의 자원봉사활동에 대한 연구는 1980년대 중반에 들어서면서부터 비로소 동기, 교육, 관리운영 등에 관한 연구들이 나오고 있지만 이들 연구의 대부분이 유사한 내용의 실태분석과 결론적으로 활성화방안을 제시한 논문들이 주류를 이루고 있다. 다행히 최근에 들어 자원봉사활동의 육성을 위해 정부를 비롯한 사회적

2) 홍봉선·남미애, "한국청소년자원봉사활동의 활성화방안," 사회과학논총 제14권, 통권 22호, 부산대학교 사회과학대학, 1995, p. 299.

3) 최일섭, 류진석, 「지역사회복지론」, 서울: 서울대학교출판부, 1997 ; 조휘일, "한국사회복지분야의 자원봉사활동과 관련된 개인 및 조직특성에 관한 연구," 숭실대박사학위논문, 1990 ; 신섭중, "사회복지 전달체계와 자원봉사활동의 발전방향," 21세기의 사회복지발전방향, 부산광역시 사회복지협의회, 1994 ; 한국여성개발원, 「공공분야 및 사회복지분야에 있어서 여성유휴인력활용에 관한 연구」, 1984 ; 현대사회연구소, 「자원봉사활동의 실태조사연구」, 1985 ; 김성이, 「자원봉사활동의 조직과 운영에 관한 조사연구」, 서울 : 한국사회복지협의회, 1988 ; 김영호, 「자원복지의 이론과 실제」, 서울 : 홍익재, 1989 ; 조휘일, "자원봉사", 중앙대학교 사회복지학과, 한국사회복지학의 평가, 서울: 한국복지정책연구소출판부, 1992. 등 다수의 연구에서 우리나라 자원봉사활동의 여러 가지 문제점에 대해 설명하고 있다.

지지의 중요성과 더불어 자원봉사센터의 설립 및 운영, 전문적인 자원봉사관리의 필요성 등 자원봉사체계에 대한 연구<sup>4)</sup>들이 행해져 자원봉사활동의 발전에 크게 기여하고 있고 있으나 이들 관계가 어떻게 상호협력적, 유기적으로 작용하고 조직되는 것이 바람직한가에 대한 연구는 체계적으로 행해지지 않고 있다.

자원봉사활동을 제대로 활성화시켜 나가는 것은 우리의 중요한 과제로서 현재와 같이 산발적, 간헐적으로 전개되고 있는 자원봉사활동을 지속적이고 연속성 있게 행하도록 육성하기 위해서는 자원봉사자, 자원봉사자를 활용하는 복지시설이나 기관, 자원봉사활동을 추진해 나가는 자원봉사센터, 정부, 사회복지협의회나 공동모금회 등의 중간 조직체들간의 네트워크 마련이 시급하다. 따라서 이러한 체계들이 지역사회를 거점으로 효과적이고 체계적, 전문적으로 협력, 지원, 조정할 수 있는 통합적인 모형개발에 대한 연구를 하는 것은 매우 의의가 깊다고 하겠다.

따라서 본 연구에서는 자원봉사활동의 이론과 선진국의 경험, 그리고 우리나라 자원봉사활동의 체계들의 현황 및 이들간의 관계에 대한 실태분석을 바탕으로 보다 효율적인 우리나라 자원봉사활동의 체계모형을 개발하는데 그 목적을 두고자 한다.

## 2. 연구의 방법 및 내용

본 연구에서는 우리나라에 알맞는 자원봉사활동 체계모형을 개발하기 위해 두 가지 측면에서의 문헌연구방법을 활용했다. 이러한 연구방법을 통해 연구하고자 한 내용은 첫째, 자원봉사활동 체계모형개발을 위한 이론적 바탕이 되는 자원봉사활동의 개념과 특성, 자원봉사활동과 사회복지와의 관계, 자원봉사활동의 구성체계에 대해 살펴 보았다. 둘째, 자원봉사활동이 활발히 전개되고 있는 영국, 미국, 일본을 자원봉사활동을 구성하는 3가지 체계, 즉 추진체계, 관리체계 및 지원체계를 분석, 그 특징을 파악하고자 했다. 셋째, 우리나라에서의 자원봉사활동의 역사적 배경과 자원봉사활동체계의 현황과 과제를 추진체계, 관리체계, 지원체계 별로 살펴보고자 했다. 넷째, 이상과 같은 내용을 바탕으로 우리나라 자원봉사활동의 모형을 개발하였다. 이러한 연구 내용을 요약, 정리하면 다음과 같은 연구들을 제시할 수 있다(<그림 I-1> 참고).

4) 김영호외 5인, 「자원봉사센터 설치 및 운영에 관한 연구」, 경기도, 1995 ; 이변송외 5인, 「서울시자원봉사활동증진에 관한 연구」, 서울 : 서울시정개발연구원, 1996 ; 한충길외 3인, 「자원봉사관리체계 개선방안」, 서울 : 한국보건사회연구원, 1994 ; 이청자의 3인, 「자원활동수요개발에 관한 연구」, 서울 : 한국여성개발원, 1993 등이 있다.

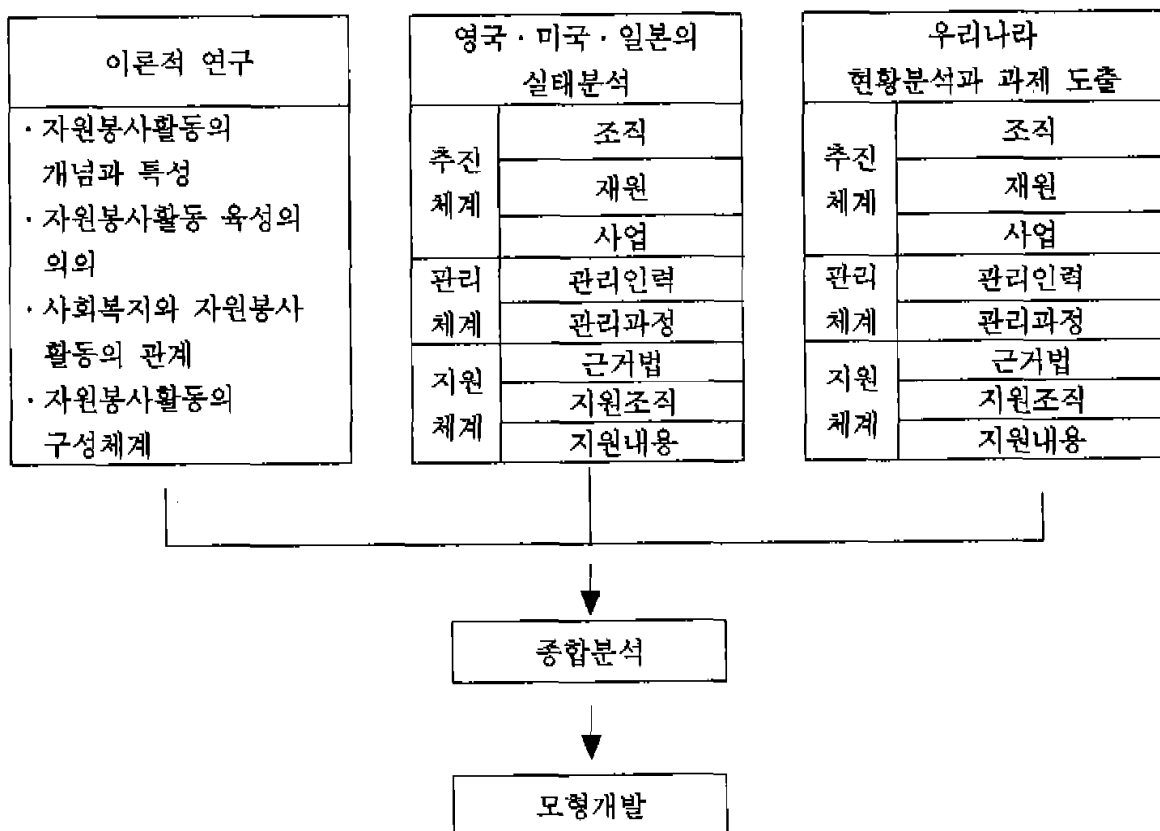
### 3. 연구의 범위

자원봉사활동의 모형개발을 위해 본 연구에서는 다음과 같이 연구의 범위를 한정하고자 한다.

첫째, 본 연구는 자원봉사활동의 체계모형을 개발하는 것이 주목적으로 이를 위해서는 구체적 활동 현황보다는 체계 현황에 중점을 두고자 한다.

둘째, 우리나라에 적합한 모형개발을 위해서는 영국·미국·일본의 자원봉사활동 체계의 현황을 분석하고자 했는데 이들 나라를 선정한 이유는 다음과 같다. 즉 영국의 경우 자원봉사활동의 역사가 가장 오래될 뿐 아니라 대부분의 민간조직이 자원봉사자로 운영되고 있으며 또한 정부가 적극적인 지원을 행하고 있는 나라이며, 미국의 경우 자원봉사활동이 가장 활발하게 행해지고 있는 나라일 뿐 아니라 자원봉사를 육성, 지원하는 다양한 체계들이 잘 조직화되어 있는 나라이다. 일본의 경우 현대적 자원봉사활동의 역사는 짧지만 우리나라와 비슷한 문화권에 위치하고 있을 뿐 아니라 비교적 최근부터 자원봉사를 육성을 국책으로 삼아 정부차원에서 통일되고 일원화된 조직을 통해 자원봉사활동을 육성하고 있어 우리나라 모형개발을 위해 참고할 유용한 점이 많기 때문이다.

<그림 I-1> 연구틀



## II. 자원봉사활동의 이론적 배경

### 1. 자원봉사활동의 개념과 특성

자원봉사활동의 개념은 국가에 따라, 사회에 따라, 학자에 따라 활동분야에 따라 다양하게 전개되어 조금씩 상이하게 정의되고 있는데, 그 개념을 살펴보면 다음과 같다.

미국의 사회사업 사전에는 자원봉사자를 개인, 집단, 지역사회에서 발생하고 있는 여러가지 사회문제의 영향을 예방하고 혹은 개선하는 일에 종사하고 있는 공사의 여러 조직에 대하여 주어진 여러가지 서비스를 하는 개인이라고 정의하고 있다.<sup>5)</sup>

영국의 자원봉사센터는 자원봉사활동을 자신이나 직접적인 가족이 아닌 다른 사람을 위해 직접적인 보상없이, 그리고 국가나 기관에 의해 요구되어지는 것이 아닌, 자유스런 선택에 의해 수행되는 활동이라고 정의하고 <sup>6)</sup> 이에 반해 일본 오오사카자원봉사협회에서는 자진해서 사회문제의 해결을 위해 활동을 지원하는 사람이라고 광범위하게 규정하고 있으며 무급성보다는 자발성을 강조하고 있다.<sup>7)</sup>

호주의 Baldock에 따르면 민간기관, 공공기관, 사회행동, 사회복지문제에 관련된 자조집단 등에 무상으로 규칙적으로 자신의 시간, 에너지를 기여하는 사람<sup>8)</sup>으로 정의하고 있어 무급성의 강조와 함께 자원봉사활동의 영역을 민간기관뿐만아니라 공공기관, 사회행동, 자조집단까지 광범위하게 포함하고 있다. 그의 Scheier는 자원봉사활동을 금전적 이득을 제1로, 또는 직접적으로 고려하지 않고 원조를 제공하는 비교적 강제적이지 않은 활동이라고 정의하고 있으며<sup>9)</sup> McGregor와 James는 자원봉사자란 금전적인 보상(갯가)없이 또는 어떤 경우는 사례금과 같은 최소한의 지불을 받고 다른 사람에게 서비스, 기술, 시간, 경험을 제공하는 사람<sup>10)</sup>이라고 정의하여 최소한의 경비 지불을 허용하고 있다. 또한 Smith는 자원봉사자를 보건, 복지, 주택, 교육, 레크레이션,

5) Patricia C. Dunn, "Volunteer Management," National Association of Social Workers, Encyclopedia of Social Work, Washington, D. C. : NASW Press, 1995, p. 2483.

6) Jos Sheard, "From lady boundtiful to active citizen," Justin Davis Smith, Colin Rochester & Rodney Hedley, An Introduction To The Voluntary Sector, London : Routledge, 1995, p. 115.

7) 大阪ボランティア協會, ボランティア, 京都 : ミネルヴァ書房, 1993. p. 7.

8) Cora Vellekoop Baldock, Volunteers in Welfare, Sydney: Allen and Unwin Australia Pty Ltd., 1990, pp. 4-5.

9) Magaret McGregor & Shirley James, For Love Not Money, Victoria : Dove Communication, 1982, p. 2 에서 재인용함.

10) Ibid., p. 1.

재활 등의 분야에서 직접 다른 사람을 돕기위해 그들의 시간을 기여하는 사람<sup>11)</sup>이라고 정의하고 있다.

이상과 같이 현대 자원봉사활동의 개념은 전통적으로 자원봉사활동에서 강조해 온 무급성, 자발성, 사회복지영역 위주의 개념에서 벗어나 개인, 민간기관뿐 아니라 공공기관, 자조집단 등을 포함해 광범위한 영역까지 확대되고 있으며 필요한 경우 최소한의 경비를 지원받을 수도 있다는 인식이 늘어나고 있음을 알 수 있다.

자원봉사활동의 정신이나 본질을 더욱 명확히 하기 위해 자원봉사활동의 특성을 살펴보면 일본 오사카자원봉사협회에서는 자원봉사활동의 특성을 자발성, 복지성, 무급성, 계속성 등의 4가지로 설명하고 있고<sup>12)</sup> Ilsley은 자원봉사활동의 특성을 이타주의, 헌신, 자유의지, 학습, 무급성, 조직, 심리적 보상, 희생 등의 8가지로 분류하고 있다.<sup>13)</sup> 또한 양창삼은 자아실현성, 자발성, 무보수성, 이타성, 사회성, 공동체성, 복지성, 민주성, 개혁성 및 지속성 등의 9가지로 설명하고 있는데<sup>14)</sup> 이를 통해 본다면 자원봉사활동은 이타성, 자발성, 무보수성, 자아실현성, 조직성, 교육성, 지속성, 복지성, 민주성, 개혁성, 공공성 등의 특성을 갖는다고 하겠다.

## 2. 자원봉사활동 육성의 의의

자원봉사활동 육성이 갖는 의의를 국가 사회적측면, 활용기관측면, 자원봉사자 측면, 사회복지적 측면으로 나누어 살펴보면 먼저 국가사회적 측면에서 자원봉사활동은 복지사회의 실현을 위한 공·사협력 관계를 구축하고 사회통합의 촉진에 이바지하며, 유희자원(여성, 퇴직자, 노인)을 활용함으로써 인적자원을 효과적으로 이용할 수 있으며 또한 재원의 효과적 사용을 할 수 있다.

자원봉사자활용기관에서 보면 자원봉사활동은 업무의 질적 향상을 도모하고 새로운 서비스를 확대시키며 유급직원을 보완할 수 있으며 특정 문제 또는 클라이언트에 집중적으로 헌신할 수 있고 또한 운영비의 절약에도 크게 도움이 될 수도 있다.

또한 자원봉사활동은 자원봉사자에게 자신감, 긍정적인 자아상을 확립할 수 있고 인간의 존엄성과 사회적 연대감, 공동체 의식을 고취시킨다. 또한 새로운 기술을 학습할 수 있게 하고 이미

11) Jeffrey L. Brudney, *Fostering Volunteer Programs in the Public Sector*, San Francisco : Jossey-Bass Inc., Publishers, 1990, p. 3.

12) 大阪 ボランティア協會, 前掲書, pp. 30-32.

13) Paul J. Ilsley, *Enhancing the Volunteer Experience*, San Francisco : Jossey - Bass Publishers, 1990, pp. 7-12.

14) 양창삼, "사회봉사의 철학과 기능", 한양대학교 사회봉사단, 대학의 사회봉사, 서울: 한양대출판원, 1997, pp. 19-28.

가진 기술을 더욱 발전시키게 한다.

사회복지적 측면에서 자원봉사활동은 사회복지제도의 재정과 인력 부족에 따른 복지제도의 불완전성을 보완, 강화한다. 또한 제도적 시책으로서는 이를 수 없는 것, 해서는 안되는 것 등에 개입함으로써 공·사협력관계를 구축하게 하며 복지교육을 통한 사회복지의 저변확대에 기여한다.

### 3. 사회복지와 자원봉사활동의 관계

사회복지의 전개과정을 살펴볼 때 사회복지의 주체가 정부가 되어야 하는지 민간이 되어야 하는지에 관한 논쟁은 중요한 이슈였다. 복지국가 이전에는 사회복지기능은 민간차원에서 담당해오고 국가는 최소한의 개입만을 행했다. 그러나 복지국가 이후부터는 복지를 추구하기 위한 국가의 책임과 개입을 강조하고 국민의 생활을 국가가 제도적으로 보장해야 한다고 주장하였다. 그러나 고도산업사회의 도래와 더불어 인구의 고령화, 장애인의 증가, 각종 대인서비스증가 등의 문제는 일부 특정계층만의 문제이며 모든 국민의 삶에 대한 문제이며 따라서 현대사회의 복잡다양한 문제들을 정부의 노력만으로 해결하는 데는 어려움이 많게 되었다.<sup>15)</sup> 특히 복지국가 이후 국가책임의 확대로 민간부분에 재정적 지원이 늘면서 정부재정에의 의존경향과 더불어 1990년 작은 정부지향으로 인한 정부조직의 변화 등으로 인해 두 영역간의 상호침투를 가지고 와서 구분이 어렵게 되었기 때문이다.<sup>16)</sup> 이에 사회복지의 세계적 추세는 공적사회복지와 민간사회복지가 서로 상호보완 내지 병존의 관계로 나아갈 전망이며 따라서 공·사간의 협력적 단계가 더욱 중요하게 대두될 것으로 보여준다.

그러나 가장 바람직한 사회복지형태는 어떠한 형태로든지 정부의 정책에 의해 제도적으로 보장되고, 국가가 모든 책임을 지는 것이어야 한다고 생각한다. 그럼에도 불구하고 보다 현실적인 대안을 찾기 위해서는 국가는 사회복지의 주체가 정부임을 명확히 하고 보다 적극적으로 사회복지를 정책속에서 실행해 나가야 할 것이며 이와 더불어 전통과 시설, 기술을 보유하고 있는 민간사회복지가 공적사회복지의 한계를 보완해가는 것이 타당하다고 생각한다.

자원봉사활동은 민간사회복지의 발달과 함께 하면서 민간사회복지를 이루는 중요한 부분으로 자리잡아 왔다. 시민들의 자연스런 활동으로 시작된 민간사회복지는 복지국가에 들어서면서

15) 柴田善守, 社會福祉の歴史とボランティア活動, 大阪: 大阪ボランティア協會, 1980, pp. 37-73.

16) David Billis, Sliding Into Change: The Future of the Voluntary Sector in the Mixed Organization of Welfare, London: NCVO, 1993, pp. 1-10.

국가기능의 강화로 그 기능이 약화된 것이 아니라 오히려 적극적으로 활발한 활동을 전개해 왔으며 또한 그 역할이 더욱 강조되어 왔다.

특히 자원봉사활동은 민간사회복지에 있어 중요한 역할을 차지하고 있음을 알 수 있다. 공적 사회복지에서 자원봉사활동의 활용이 크게 대두되고 있는데 이는 크게 두 가지 이유에 의해 부각되었다고 볼 수 있다. 첫째, 획일성, 공평성, 무사안일주의 등의 문제를 가진 공적복지의 한계를 자원봉사활동이 갖는 창조성, 개별성으로 보완·보충함으로써 사회복지서비스의 질을 높일 수 있다. 두번째, 공적 사회복지에서 자원봉사활동의 도입은 정부의 재정압박과 관련되는데 특히 80년대 이후 시민들의 다양한 복지요구증가와 지출비용의 증가로 인해 생긴 재정적자 및 예산삭감에 대한 대안책으로 공공 서비스전달에 자원봉사자를 활용하기 시작하였다.

이상과 같은 이유로 인해 최근들어 공적 사회복지뿐 아니라 공공부문에서도 자원봉사활동은 급격히 증가하고 있고 기관에서는 자원봉사자의 활용에 적극적인 태도를 보이고 있다. 그러나 한편 공적 사회복지에 있어 자원봉사자의 참여에 대한 우려의 소리도 높다. 이는 마치 자원봉사활동이 만병통치약이라도 되듯 자원봉사자에게만 의존해 공적 책임을 전가하거나 회피하지 않을까 하는 점과 자원봉사자의 민간성이 자유롭게 발휘되지 않을 우려가 있다는 점 때문이다.

이상에서 본 바와 같이 자원봉사활동을 민간사회복지에서는 물론 공적 사회복지에서도 중요한 역할로 자리잡고 있음을 알 수 있다. 따라서 민간사회복지에서와 마찬가지로 공적 사회복지 부문에 있어서도 자원봉사활동을 적극 개발, 활용하는 것이 필요하겠다. 단, 공적 사회복지부문에서 자원봉사자 활용시에는 법에 정해져 있는 일정 수준에 대해서는 확고한 책임을 지고 결코 자원봉사자에게 책임을 전가해서는 안되며 공적 사회복지 부문만으로는 목적을 충분히 달성할 수 없고 또한 효과를 기대할 수 없을 경우에만 자원봉사활동을 공적사회복지의 보완책으로 활용해야 할 것이다. 그러나 자원봉사활동은 자발적인 시민들로부터 행해지는 행위이므로 제도나 행정의 구속을 받지 않도록 자발성을 최대한으로 보장할 수 있어야 하겠다.

#### 4. 자원봉사활동의 구성체계

자원봉사활동은 자원봉사수요기관, 자원봉사공급기관, 자원봉사조정기관 그리고 이들을 둘러싼 외부환경과의 상호작용 속에서 이루어진다. 이를 다시 체계별로 분류해보면 추진체계, 관리체계, 지원체계로 구분해 볼 수 있는데 이들을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.



## 1) 추진체계

추진체계란 자원봉사활동을 육성, 추진해가는 것을 주목적으로 하는 기관이나 단체들로 구성된다. 자원봉사활동은 자원봉사자와 자원봉사수요자 쌍방의 욕구의 만남에서 시작되는 것으로 현재와 같이 복잡한 사회에서 적합한 만남이란 쉽게 행해지는 것이 아니다. 따라서 타인을 위해, 지역사회를 위해 시간과 재능(기술)을 제공하고자 하는 측과 자원봉사활동이 행해지기를 바라는 측면을 연결할 뿐 아니라 경우에 따라 조정하기도 하고, 지역주민들이 자원봉사활동의 올바른 정신을 이해하고 자원봉사활동에 참여할 수 있도록 조직적이고, 체계적으로 일관성있게 주도해 나갈 수 있는 추진체계가 확립되어야 한다.

이러한 추진체계의 확립이란 자원봉사의 자발성을 최대한 살려 자원봉사활동에의 접근성을 용이하도록 네트워크를 구축하고 자원봉사활동을 조직화함으로써 효율적이고 효과적인 서비스가 행해지도록 한다. 따라서 이들 추진체계에 속하는 기관이나 단체들은 지역사회에서의 욕구에 대응해 자원봉사프로그램을 개발하고 자원봉사자를 모집하여 연결해주는 역할에서부터 교육 및 훈련의 기능, 정보교환의 기능, 각 자원봉사기관과의 유기적인 관계유지 및 조정을 행한다. 한마디로 자원봉사활동의 구심점으로서 자원봉사활동의 조직화를 행한다.

그러나 이들 기관이나 단체가 상술한 이러한 모든 기능을 행하는 것은 아니며 경우에 따라서는 몇가지의 기능만 한정해서 행하기도 한다. 주로 이들 기관이나 단체들은 자원봉사공급자의 역할을 행하지만 수요자의 역할을 겸하는 곳도 있다. 또한 이들 기관은 민간에 의해 자발적으로 만들어지는 경우와 정부 혹은 지방자치단체에 의해 설치·운영되는 경우도 있다. 이상과 같은 추진체계에는 각종 자원봉사센터, 자원봉사단체협의회, 자원봉사자활동기관 등이 포함된다.

## 2) 관리체계

자원봉사활동은 금전적 보상보다는 심리적 동기요소에 의해서 활동이 행해지기 때문에 자원봉사자에 대한 관리문제는 활동의 지속성은 물론 서비스의 만족도에도 큰 영향을 미친다.

자원봉사활동 관리체계란 자원봉사자를 효과적으로 활용하기 위해 시설이나 기관이 행하는 활동 중 모집, 홍보, 교육, 배치, 평가, 인정과 승인 등의 관리과정과 이런 과정을 다루는 인력 등을 모두 포함하는 의미이다. 이러한 자원봉사 관리체계의 주요 구성요소는 크게 두 가지로 나눌 수 있는데 하나는 자원봉사 관리자이고 다른 하나는 자원봉사 관리과정이다.

먼저 자원봉사자를 관리하는 인력을 자원봉사관리자라고 할 때 자원봉사관리자는 전문성의 정도에 따라 전문가, 준전문가, 리더로 세분화해 볼 수 있다. 자원봉사 전문가는 자원봉사활동

전반에 대한 전문적인 교육과 훈련을 받고, 기관이나 시설에서 자원봉사자 관리 및 조정에 대한 일을 주된 업무로 하는 유급직원이다. 선진국의 경우 이미 오래 전부터 이들을 자원봉사슈퍼바이저, 자원봉사조정자, 자원봉사감독자(director) 등으로 세분화해서 부르고 있으며 이들의 역할은 기관이나 시설에 따라 조금씩 상이하다.

자원봉사 준전문가는 자원봉사자 관리를 부차적인 업무로 행하는 사람들로 사회복지사, 목사, 교사 등이 여기에 속한다. 이들은 자원봉사자 관리가 1차적 목표가 아니며 자원봉사전문가에 비해 전문성이 낮을 뿐 아니라 자신들의 고유의 업무를 담당하면서 자원봉사자 관리도 겸하고 있다.

자원봉사로더는 자원봉사자들 중에서 자원봉사자에 의해 선출되는 사람으로 여기에 속하는 대표적인 것이 자원봉사조연자이다. 자원봉사조연자란 자원봉사자로서 활동에 참가하면서 리더적인 역할을 담당하고 활동의 의욕을 가진 사람들의 근처에서 상담에 응하는 이를 말한다.

그 다음으로 자원봉사활동의 관리과정이 과학적이고 전문적이어야 한다. 일반적으로 자원봉사자의 관리는 모집, 교육 및 훈련, 배치, 평가, 승인 등의 일련의 과정으로 구성된다.

모집이란 사회복지시설이나 기관이 복지서비스를 위해 필요한 자원봉사자를 발굴하는 활동으로 모집전에는 모집인원, 모집어유 및 역할, 유급직원에 의해 수행되어야 할 업무와 자원봉사자에 의해 수행되어야 할, 선택기준과 모집요건 등 업무설계가 행해져야 하고 기관내 직원들에게 자원봉사자 이해에 관한 교육이 필요하다. 모집방법은 크게 세 가지로 나눌 수 있는데 첫째, 개별 기관별로 직접 모집하는 방법, 둘째, 자원봉사센터나 기관을 통해 의뢰하는 방법, 셋째, 기관들이 지역차원에서 공동으로 모집하는 방법 등이 있다. 모집 기술로는 인적 자원을 통한 개별모집과 마스크를 통한 대중모집이 있으며 모집시기를 결정할 때는 잠재적 자원봉사자의 생활주기를 파악하여 적절한 시기를 선택해야 한다.

교육·훈련은 자원봉사활동에 대한 동기를 강화하고, 자원봉사활동의 사회적 의미를 이해할 수 있도록 도와주기도 하고, 자원봉사자로 하여금 수행하게 되는 업무에 기술적으로나 심리적으로 적합하도록 준비시키는 것으로 시기에 따라 업무전 교육, 업무중 교육으로 나눌 수 있다. 먼저 업무전 교육으로는 오리엔테이션, 사전훈련(preservice training) 등이 해당되고 업무중 교육·훈련에는 초기훈련(start-up training), 인서비스훈련(in-service training)이 있다.<sup>17)</sup> 또한 교육·훈련의 대상별로는 자원봉사자 교육, 자원봉사전문가 교육, 직원교육 등이 있다.

자원봉사자를 모집, 교육·훈련한 다음에는 자원봉사자들의 기대, 능력, 기관의 욕구를 고려하

17) Paul J. Hsley & John A. Niemi, Recruiting and Training Volunteers, New York : McGraw-Hill Book Company, 1981, pp. 17-29.

여 적절한 업무에 배정하는 것이 필요한데<sup>18)</sup> 이러한 업무배치에 있어서는 자원봉사수요기관의 조건, 자원봉사활동 집단 또는 조직에 대한 조건, 자원봉사자의 조건 등을 고려해야 한다.

평가는 자원봉사활동의 효과성과 적합성을 인식할 수 있는 유일한 방법이며 자원봉사자와 직원, 자원봉사조정자의 사기양양을 위해서도 중요하다. 평가시기는 프로그램 진행 도중, 프로그램 종료 후 등 프로그램의 특성에 따라 매달, 매년, 또는 수시로 행해질 수 있다. 평가 주관자는 자원봉사자, 유급직원, 자원봉사조정자, 타전문가, 지역사회대표, 클라이언트 등이 참여할 수 있다.<sup>19)</sup> 평가유형에는 과정평가, 결과평가, 영향평가 등이 있으며 평가방법은 질문지, 면접, 프로그램기록, 관찰 등을 통해서 할 수 있다.

마지막으로 자원봉사자에게 자원봉사활동이 만족스럽도록 격려해서 활동을 계속하도록 지원하는 것이 필요하다. 이러한 승인과 지원은 자원봉사활동의 지속성 확보에 도움이 되고 새로운 자원봉사자 개발을 용이하게 할 뿐 아니라 대 지역사회관계 측면에서 중요하다.

### 3) 지원체계

자원봉사활동이 발전해나가기 위해서는 자원봉사자나 단체, 자원봉사수요기관, 자원봉사센터에 대한 사회적 지원과 이들의 상호작용이 활발히 행해질 수 있는 지지적인 환경정비가 필요하다.

지원체계란 자원봉사활동을 둘러싼 외부환경으로 물질적, 재정적, 인적 지원을 행하는 기관이나 단체들을 뜻하는 것으로 지원주체에 따라 공적 지원체계와 민간 지원체계로 나누어 볼 수 있는데 전자의 경우 여성개발원, 사회복지협의회들이 있고 후자의 경우는 한국자원봉사협의회 등을 들 수 있다. 여기서 지원이라는 것은 자원봉사활동의 홍보, 모집, 교육, 훈련, 배치, 프로그램 개발 등의 관리과정에 대한 지원뿐 아니라 자원봉사활동에 필요한 기금조성 및 할당까지도 포함하는 것으로 크게 재정적 지원, 물질적 자원, 인적 지원 등으로 세분화해 볼 수 있으며 이런 지원을 행할 수 있는 것은 국가 및 지방정부, 기업, 학교, 사회복지협의회, 공동모금, 기타 자원봉사관련 단체 등이 있다.

## Ⅲ. 영국·미국·일본 자원봉사활동의 체계분석

자원봉사활동은 사회적 산물로서 개별국가, 시대적 상황, 지역사회, 복지욕구에 따라 상이한

18) Marlene Wilson, The Effective Management of Volunteer Programs, Colorado : Volunteer Management Associates, 1976, pp. 122.

19) Paul J. Ilsley & John A. Niemi, op. cit., pp. 104-111.

형태로 발전해 왔는데 본 장에서는 영국<sup>20)</sup>, 미국<sup>21)</sup>, 일본<sup>22)</sup>의 자원봉사활동 체계를 추진체계, 관리체계, 지원체계별로 살펴보았다.

## 1. 자원봉사활동의 추진체계

추진체계에서는 각국의 조직, 재원, 사업내용을 중심으로 살펴보았는데 먼저 조직의 경우 3개국 모두 중앙과 지방조직으로 이루어져 있었지만 영국과 미국의 경우는 두 기관이 수직적인 관계가 아닌 협력과 지원의 관계를 이루고 있었다. 그러나 일본의 경우 국가정책에 의해 사회복지협의회를 중심으로 통일되게 자원봉사활동을 전개하고 있는데 이러한 형태는 강력한 지원으로 일관성있는 사업추진을 할 수 있는데 반해 센터의 독립성을 저해할 우려가 있다.

재원은 정도의 차이가 있었지만 3개국 모두 정부의 보조금, 공동모금회의 지원금, 기부금, 회비, 모금행사 등으로 충당되고 있었다. 그중에는 정부의 보조금이 많은 비율을 차지하고 있지만 3개국 모두 자원봉사활동 추진에 있어 독립성을 확보·유지하기 위해 정부에 대한 의존도를 줄이고 재정적 자립도를 높이기 위해 독립적인 기금이나 회비 등의 마련에 최선을 다하고 있다.

- 
- 20) Rodney Hedley & Justin Davis Smith, *Volunteering and Society*, London : NCVO, 1992 ; Justin Davis Smith, "The Voluntary Tradition," Justin Davis Smith, Colin Rochester & Rodney Hedley, *An Introduction of Voluntary Sector*, London : Routledge, 1995 ; Jos Sheard, "From Lady Bountiful To Active Citizen," Justin Davis Smith, Colin Rochester & Rodney Hedley, op. cit., ; David Bills, op. cit., ; 日本社會事業大學, 諸外國のボランティア活動の比較研究, 1993 ; National Council for Voluntary Organization, *The Voluntary Agencies Directory*, 1995 ; Stephen Moore, *Social Welfare Alive*, Cheltenham : Stanley Thornes Ltd., 1993 ; Rodney Hedley and Justin Davis Smith, *Volunteer and the Contract Culture*, London : The Volunteer Centre, 1994 ; National Council for Voluntary Organization, *National Council for Voluntary Organizations from 1919 to 1993*, 1993 등을 참고로 하여 분석하였다. .
- 21) Point of Light Foundation, *Point of Light Foundation Catalog*, 1991 ; Susan J. Ellis, *Volunteer Centers : Gearing Up for the 1990s*, Washington D.C. : United Way of America, 1989 ; The Conference Board, *Corporate Volunteer Programs : Benefits to Business*, 1993 ; S. McCurley & S. Vineyard, *101\*Ways to Raise Resources*, Downers Grove : Heritage Arts Publishing, 1987 ; 최일섭의 3인, 전개서 ; 이병송의 5인, 전개서 등을 참고로 하였다.
- 22) 興梶寛, "ボランティアの歴史から考える," 窓 20, 東京 : 窓社, 1994 ; 右田紀久恵, 岡本榮一共編, 地域福祉講座4, 東京 : 中央法規出版, 1986 ; 村上徹也, "日本のボランティア活動の歴史," ボランティア白書, 東京 : 日本青年奉仕協會, 1995 ; 全國社會福祉協議會, 全國ボランティア活動振興センター, 平成 6年度 ボランティア 活動に對する 社會的 支援策の あり方に 關する調査・研究, 1995 ; 佐藤光邦, "各種世論調査等に見るボランティア活動の現状," ボランティア白書, 前掲書 ; 全國社會福祉協議會, 全國ボランティア活動振興センター, ボランティア活動年報, 1994 ; 東京ボランティア・センター, 研究年報 '92-'93, 1994 ; 東京ボランティアセンター, 企業・労働組合の社會貢南犬活動とボランティア活動に關する意向調査, 1992 등을 참고로 하였다.

사업내용은 중앙조직과 지방조직이 그 수준에 맞도록 차별화되어 중앙으로 갈수록 막대한 예산과 조직력을 필요로 하는 보편적인 사업을 행하고 지방차원으로 갈수록 지방에 맞게 세분화되어 실시되고 있는데 주로 모집, 교육, 훈련, 홍보, 연구·조사, 조정 및 지원 등의 역할을 하고 있었다.

## 2. 자원봉사활동의 관리체계

관리체계에서는 자원봉사활동기관의 관리인력과 관리내용을 중심으로 살펴보았다. 영국은 대부분의 민간기관이 자원봉사자에 의해 운영될 정도로 자원봉사자들의 활용이 활발하지만 미국의 영향으로 점차 유급직원으로 대체되고 있었다. 또한 자원봉사자를 관리하는 자원봉사조직가도 유급직원에서부터 자원봉사자까지 다양하게 활동하고 있었다. 미국의 경우 자원봉사전담직원의 유급화가 영국보다 더 활발히 일어났고, 자원봉사자에게 약간의 경비가 보조되기도 했다. 일본의 경우 자원봉사전담직원의 배치가 진행되고 있는 상황이었으며 자원봉사조연자, 리더 등이 함께 함으로써 자원봉사관리를 지원하고 있다.

## 3. 자원봉사활동의 지원체계

지원체계에 있어서 지원법, 지원조직, 지원내용을 살펴보았는데 지원법의 경우 영국과 미국은 자원봉사활동을 지원하는 법이 제정되어 있었지만 일본의 경우는 현재 법의 제정을 준비중이었다. 또 지원조직을 살펴보면 정부, 지방정부, 기업, 학교, 공동모금회, 사회복지협의회가 서로 연계하여 지원하였으며 지원내용은 재정적, 물질적, 기술적, 인적지원 등의 형태였다.

# IV. 우리나라 자원봉사활동의 현황과 과제

## 1. 자원봉사활동의 역사적 배경

우리나라 자원봉사활동은 삼한시대에 상부상조를 목적으로 조직된 계와 신라시대 두레라는 주민협동체를 통하여 취미나 행사를 공동으로 행한 지역사회활동과 고려말 지역주민의 교화와 지역간의 문화를 증진하고 복리와 질서를 유지할 목적으로 만든 향약 등에서 그 역사적 맥락을

찾아볼 수 있다.<sup>23)</sup> 그러나 이러한 전통은 자원봉사정신에 입각한 것이라기보다는 서로 품을 팔아 상호부조하는 경제적 보상의 측면을 강하게 지니고 있다는 점에서 본래 의미의 자원봉사라고는 볼 수 없다.

현대적 의미의 자원봉사활동이 실시되기 시작한 것은 1903년 YMCA창립을 시작으로 해서 1921년 대화기독교사회관에서 여성계몽과 어린이 건강을 위한 봉사활동으로 전개되면서 부터이다. 그러나 이 시기에는 기독교의 전파에 따라 기독교사상, 민주주의 철학 등이 유입되면서 교회 및 관련단체의 자선적, 박애적 성격을 띄는 초보적 형태의 자원봉사활동이 시작되었다고 하겠다.

일제시대의 자원봉사활동은 크게 두 가지 성격으로 구분할 수 있는데 하나는 조선총독부에서 설립한 인보관을 중심으로 행해진 관주도의 교화사업의 형태이고 다른 하나는 일제 식민지시대의 구국운동으로 시작한 학생운동의 형태이다. 특히 후자의 경우 해방 이후에는 그 성격이 사회개량적 성격으로 전환되어 문맹퇴치를 위한 야학, 농촌봉사활동, 질병구제 등의 사회봉사활동으로 전개되었다.

1960년대 들어와서는 종전까지 산발적으로 전개되었던 자원봉사활동이 인도주의와 자원봉사를 기본 정신으로 하는 적십자운동을 중심으로 보다 조직적으로 활성화되었다. 1971년부터 전개된 새마을운동은 자원봉사정신의 확산 및 고취에 커다란 영향을 미쳤으며 1978년부터 한국사회복지협의회가 자원봉사자 교육훈련을 실시하고 사회복지분야에 배치하기 시작하면서 24) 자원봉사활동이 각종 사회복지단체를 중심으로 전개되었다. 그러나 이 시기까지의 자원봉사활동은 일본의 식민지, 한국전쟁 등 사회복지 측면의 자원봉사활동은 거의 부재했다고 해도 과언이 아니다.

자원봉사활동에 대한 관심이 본격적으로 높아지기 시작한 것은 1980년대에 들어와서부터이며 이것은 경제수준의 향상, 국민의식의 증대, 가족구조의 변화 등 사회·경제적 변화가 크게 작용한 때문인데 1984년 한국여성개발원에 의하여 자원봉사인력은행이 설치되고, 특히 '86아시안게임과 '88올림픽에 있어서 거국적인 자원봉사자활용은 전국적으로 자원봉사를 인식시키고 확산시키는데 크게 기여하였다. 이러한 사회적 경향은 한국자원봉사능력개발연구회, 생명의 전화, 사랑의 전화, 각종 사회복지단체, 시설 등에서 자원봉사자교육을 받고 자원봉사활동을 하는 자원봉사자의 수를 증가시켰다.<sup>25)</sup> 그리고 1991년 2월에는 한국자원봉사연합회가 부산에서 창립총회를

23) 이청자의 3인, 전게서, p. 16.

24) 김기선, "자원봉사의 이론과 실제", 자원봉사자교육교재, 서울 : 한국사회복지협의회, 1992, p. 44.

25) 이연호, "민간사회복지활동의 활성화방안연구", 사회복지연구논문집 16집, 서울 : 국립사회복지연수원, 1993, p. 64.

가짐으로써 전국 최초의 전문적인 민간자원봉사단체가 설립되었다.

1994년에는 자원봉사관련 전산정보체계 구축, 자원봉사자활동 지도자 교육, 자원봉사활동조사 연구와 교재발간, 홍보, 정책건의를 목적으로 하는 사회복지협의회 부설 사회복지자원봉사정보 안내센터를 설립하였다.<sup>26)</sup> 또한 각계 자원봉사단체의 공조활동을 도모하기 위해 1994년에 한국 자원봉사단체협의회가 조직되어 1997년에는 아시아태평양지역 국제자원봉사 행사를 마쳤으며 1995년에는 학계, 정부, 기업, 사회복지관 등 각계 자원봉사 전문가들이 모여 「한국자원봉사포럼」을 구성, 자원봉사 관련 현안에 대한 논의를 통해 정책대안을 제시해왔고, 각계의 공조 노력을 이끄는 데 기여하고 있다.<sup>27)</sup>

1994년 중앙일보사에 의한 자원봉사캠페인은 자원봉사활동에 있어 대중매체의 적극적 참여로 자원봉사활동의 저변 확대에 크게 공헌하였다. 뿐만 아니라 초·중·고교의 교육개혁과정에서 청소년자원봉사활동의 필요성이 대두되었으며 또한 대학에서도 자원봉사에 대해 깊은 관심을 갖게 되어 강남대학교가 최초로 1979년 2학기부터 사회사업학과내에 전공선택과목으로 자원봉사를 채택한 것을 시작으로 1995년부터는 보다 많은 대학이 교양과목 형식으로 개설하여 강의하기 시작하였다. 그러다 1996년 9월에는 대학사회봉사활동의 활성화를 위해 총장들의 모임인 한국대학사회봉사협의회가 발족되었다.<sup>28)</sup>

자원봉사활동의 필요성에 대한 공감대가 확대되면서 대기업들에 있어서도 신입사원 채용과 직원연수의 경우에 자원봉사실적을 반영하고 있으며, 실제로 삼성그룹의 사회봉사단, 제일은행의 자원봉사대 등이 창설되었다.

최근 자원봉사활동에 대한 국민적 관심이 커지고 정부도 자원봉사활동의 중요성을 인식하면서 정부는 자원봉사활동을 통합관리하는 행정체계 구축이 필요하다고 판단하여 1995년부터 내무부 사회진흥과에서 자원봉사활동 관련 업무를 총괄 관리하도록 하였으며 1996년부터 20억원을 지원하여 전국 12개 시·도에 20개소의 자원봉사센터를 설립하여 현재 운영 중이다.

## 2. 자원봉사활동의 추진체계의 현황 및 과제

우리나라 자원봉사활동 추진체계에는 사회복지자원봉사정보안내센터, 자원봉사알선센터, 여성 자원활동센터, 청소년자원봉사센터, 재가복지봉사센터, V타운21세기운동전국협의회, 시·도자원

26) 이변송외 5인, 전게서, p. 159.

27) 주성수·이용교, 「백과총론 : 자원봉사프로그램백과 1」, 서울 : 한국사회복지협의회, 1997, p. 27.

28) 김영호외 5인, 전게서, p. 143.

봉사센터, 여성단체, 종교단체, 국민운동단체, 청소년단체 등의 관련단체, 기업 등이 있는데 이들 자원봉사활동추진체계의 현황과 과제를 도출해 보면 다음과 같다.

첫째, 자원봉사활동을 총괄·지원·조정할 수 있는 전담기구가 없다. 자원봉사활동에 대한 조사연구, 교육훈련, 상담지도, 수급조정, 홍보 및 개발, 집회장소제공, 각종 자료의 제공, 국내·외 교류, 사고보장 수속, 프로그램개발 등의 전문적인 기능을 통합 관리·전담할 수 있는 공식적인 전문자원봉사조직이 없다.

둘째, 자원봉사센터나 기타 자원봉사육성·추진기관들이 있기는 하지만 숫적으로 부족할 뿐 아니라 제대로의 기능을 다하지 못하고 있으며 또한 지역주민의 이용접근성이 낮아 실제로 자원봉사활동의 거점으로 기능하기 어려운 상태이다. 따라서 시·도, 시·군·구 차원까지 자원봉사센터가 설치되어야 한다.

셋째, 자원봉사육성·추진기관들간의 통합조정 시스템이 구축되지 않아 상호협력관계가 부족한 실정이다. 자원봉사활동의 수급정보제공, 지역간 거주이전에 따른 활동기록의 유지, 교육 및 활동사례 등을 통합·연계관리할 수 있는 지역간 기관간 상호 연계된 범정부 차원의 관리체계가 없고 봉사인력의 효율적 관리와 활용을 위한 PC통신망서비스 및 DB구축 등의 종합정보망이 갖추어져 있지 않아 관련기관간의 상호협력이 이루어지지 않는다.

### 3. 자원봉사활동의 관리체계의 현황 및 과제

1980년 이후 우리나라에서 행해진 대표적인 조사<sup>29)</sup>를 토대로 관리인력과 관리과정으로 나누어 현황과 과제를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 자원봉사 관리에 대한 전문적 기술과 지식을 가진 자원봉사 관리자가 부족할 뿐만 아니라 배치가 이루어지지 않고 있다. 따라서 클라이언트와 자원봉사자, 자원봉사자활용기관들간의 다양한 욕구를 조정하고 자원봉사자의 교육과 상담에 임하는 전문직원의 배치가 시급하다.

둘째, 자원봉사 관리과정의 전문성과 체계성이 부족하다. 자원봉사자의 특성(노인, 여성, 청소년, 전문직 등)과 서비스의 대상 및 유형, 자원봉사자의 능력과 경험정도에 따라 체계적이며 전문적인 관리가 행해져야 한다.

29) 김성이, 전게서 ; 정무제2장관실, 자원봉사활동의 실태, 1993 ; 이청자와의 3인, 전게서 ; 이번송의 5인, 전게서 ; 이성록, 자원봉사자의 활동실태와 효율적 활용체계에 관한 조사연구, 대구 : 대구시사회복지협의회, 1993 ; 최일섭의 3인, 자원봉사와 적십자 활동연구, 서울 : 서울대학교 사회복지연구소, 1991 ; 김영호의 5인, 전게서 ; 현대사회연구소, 자원봉사활동실태 조사연구, 1984 등을 참고로 하였다.



#### 4. 자원봉사활동의 지원체계의 현황 및 과제

우리나라 지원체계 현황 및 과제를 지원법, 지원조직, 지원내용으로 나누어 살펴보면 우선 지원법의 경우 양당간의 의견차이로 인해 아직 제정이 되지 못하고 있어 단일지원법의 제정이 가능한 빨리 제정되어야 하겠다.

지원조직에 관련된 문제로 자원봉사관련 행정기관의 업무중복과 상호연계가 미비하다는 점이다. 자원봉사활동과 관련된 중앙행정부서를 보면 내무부, 보건복지부, 정부 제2장관실, 문화체육부 등에서 각기 산발적으로 실시하는 관계로 지방정부에서 업무추진시 중복과 혼선을 초래할 뿐 아니라 그 결과 일선 행정기관도 부서간 이기주의가 발생하기도 하고 종합적인 긴밀한 상호협조가 이루어지지 않는다. 따라서 자원봉사관련 행정기관의 통합화가 필요하다.

또한 기업, 학교, 언론, 기타 사회복지관련기관, 공공부문에서의 지원이 행해지고 있으나 초기 단계에 불과하다고 하겠다. 따라서 지역사회에 있는 여러 가지 지원조직을 개발하는 것이 필요할 뿐 아니라 지원조직의 상호연계성의 확립이 필요하다.

끝으로 지원내용의 미흡함을 들 수 있다. 자원봉사활동 중 불의의 사고에 대비한 공적(중앙 또는 지방정부)차원의 기금확보와 보험가입, 자원봉사자의 사기진작과 저변확대를 위한 정부차원의 포상제도, 자원봉사활동에 대한 사회적 경력인정, 기부행위에 대한 소득세 감면, 세무감사 면제 등의 재정적인 지원제도가 마련되어 있지 못하다. 따라서 다양한 지원책이 강구되어야 하겠다.

### V. 우리나라 자원봉사활동의 활성화를 위한 체계모형개발

#### 1. 자원봉사활동 체계모형의 기본방향

##### 1) 자원봉사활동의 생활화

자원봉사활동은 특정계층을 위한 특정계층의 활동이 아닌 일반시민이면 누구든지 일상생활 속에서 자신이 원할 때 참여할 수 있어야 한다. 따라서 생활의 근거지인 지역사회를 중심으로 자원봉사활동의 장이 개발되어야 하며 무엇보다도 어린 시절부터 자원봉사활동에 참여할 수 있도록 제도화하는 노력이 필요하다.

## 2) 자원봉사활동 관리의 전문화와 과학화

자원봉사활동이 일방적인 시혜나 자선이 아닌 쌍방의 경험이며 성장의 기회를 제공할 수 있기 위해서는 모집, 교육과 훈련, 배치 및 평가 등 자원봉사관리에 있어 전문화와 과학화가 이루어져야 한다.

## 3) 추진체계간의 상호보완적, 협력적 관계 확립

자원봉사자와 수혜자를 연결하고 조정하며 추진해가는 구심점으로서 자원봉사센터가 지역주민의 생활권을 중심으로 설치·운영되어야 하며 각 센터의 기능을 중앙, 시·도, 시·군·구에 따라 차별화, 특성화하면서도 각 센터가 유기적인 상호협력관계를 유지하면서 통합되도록 해야 한다. 또한 추진체계의 하위조직간에 상호협력적 관계를 확립해야 한다.

## 4) 정부의 적극적인 지원과 자율성 보장

자원봉사활동이 적극적으로 행해지고 있는 대부분의 국가에서는 민간중심의 자원봉사활동이 추진되고 있다. 그러나 우리나라의 경우 자원봉사활동을 활성화시키기 위해서는 민간의 자발적인 노력만으로는 부족하며 정부의 행정적, 재정적 지원이 필수적인 상황이다. 그러나 정부는 자원봉사활동이 공공서비스를 대치하는 것이 아니라 보완적이라는 점을 인정해야 하고 또한 공공복지를 민간의 책임으로 넘기기 보다는 민간기관과의 협력, 즉 공·민 「파트너십」 관계의 증진을 적극적으로 모색해야 한다.

## 5) 자원봉사 관리부분의 통합화·분리화

아직 우리나라에 있어서는 자원봉사자를 활용하거나 지원하는 기관이 자원봉사자를 단독으로 관리할 만큼 성숙되지 않았을 뿐 아니라 전담할 인력이나 재원이 뒷받침되지 않고 있다. 따라서 표준화가 가능하고 고도의 전문인력을 필요로 하는 기능, 또는 자금이 많이 소요되는 기능일수록 통합적으로 행하고 현장에서 직접적으로 적용할 수 있는 실천적 기능일수록 개별적으로 수행하는 방식을 택하는 것이 바람직하다.

## 6) 재정확보

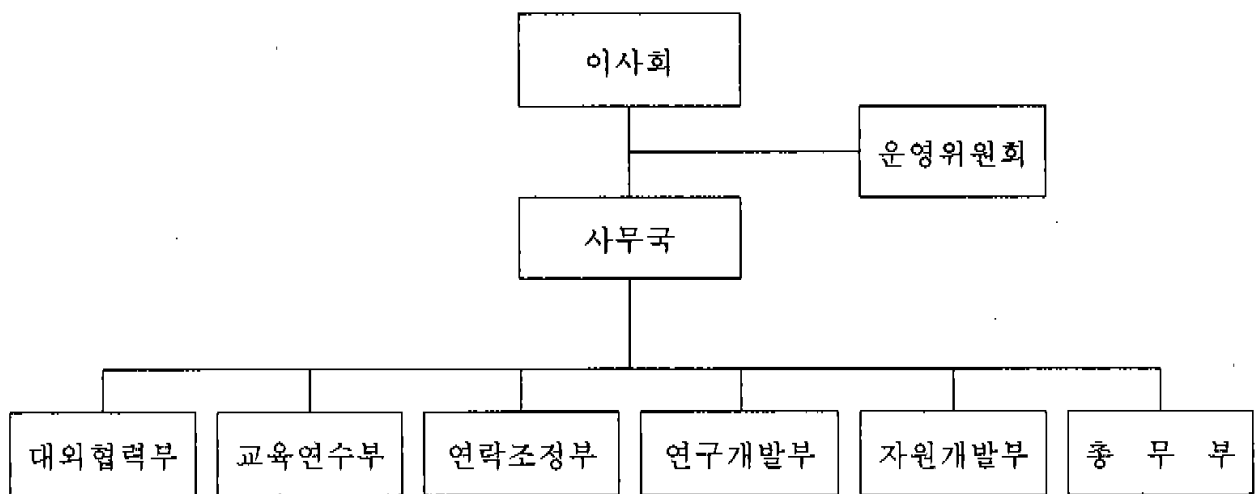
우리나라 자원봉사활동기관에서의 자원봉사예산은 매우 저조한 실정이고 정부나 지방자치단체의 보조금에 의존하는 경향이 크다. 자원봉사활동의 근본취지가 자발적 참여이며 상당부분 시민 각자의 역할을 강조하고 있고 사회복지 분야에로의 시민참여를 유도한다는 점에서 자원봉사활동에 소용되는 자금의 확보는 공동모금회와 같은 민간모금기구 또는 민간기관, 기업들에 의한 지원의 비율을 높이는 것이 바람직하다고 생각한다.

## 2. 자원봉사활동의 추진체계

전술한 추진체계의 문제점을 개선하기 위해서는 분산된 창구를 지역단위로 통합운영하여 자원봉사자들이 자원봉사단체나 시설에 이용의 편의를 도모하고, 자원봉사활동에 적극 참여하게 함으로써 자원봉사활동의 전국적 확산과 활성화를 도모하는 것이 필요하다. 이에 자원봉사활동을 총괄·조정·지원하는 추진체계가 정비되어야 한다.

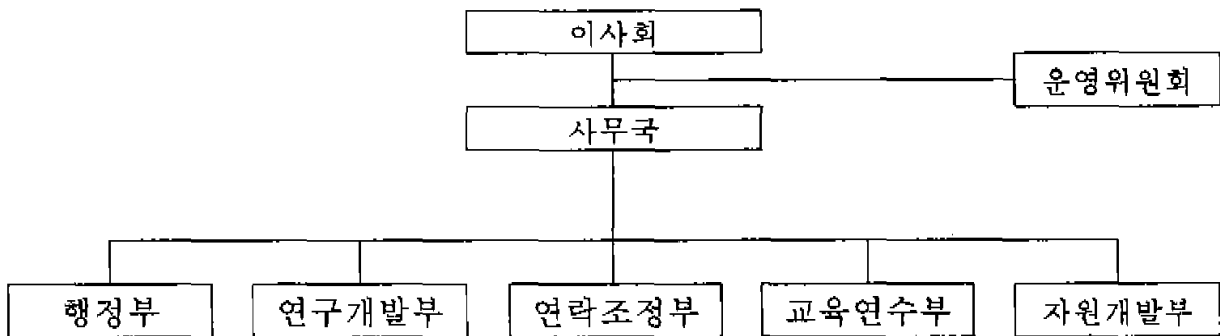
중앙에는 자원봉사관련업무를 전국적으로 총괄하는 기구로 자원봉사재단을 설치·운영하여 전국 자원봉사활동을 지원하고 전국적 차원의 시민참여를 진작시키기 위한 전국센터의 역할을 하게 한다. 이를 위해 내부조직으로 의결기구인 이사회, 운영전반에 대한 결정을 하는 운영위원회, 각종 자원봉사 정보수집 및 제공, 홍보활동, 대정부활동 및 국제교류사업을 담당하는 대외협력부, 자원봉사조정자, 자원봉사조언자의 교육 및 각종 연수의 실시 및 상담을 행하는 교육연수부, 자원봉사단체, 기관, 자원봉사센터와의 연락조정 및 자원봉사 인정업무를 담당하는 연락조정부, 다양한 자원봉사활동 및 교육프로그램을 개발, 보급하는 연구개발부, 각 자원봉사단체 및 기관, 기업, 사회복지시설 및 기관 등의 지역사회자원을 개발하는 자원개발부, 행정부 등을 둔다. 자원봉사재단의 조직표를 제시하면 <그림 V-1>과 같다.

<그림 V-1> 자원봉사재단 조직표



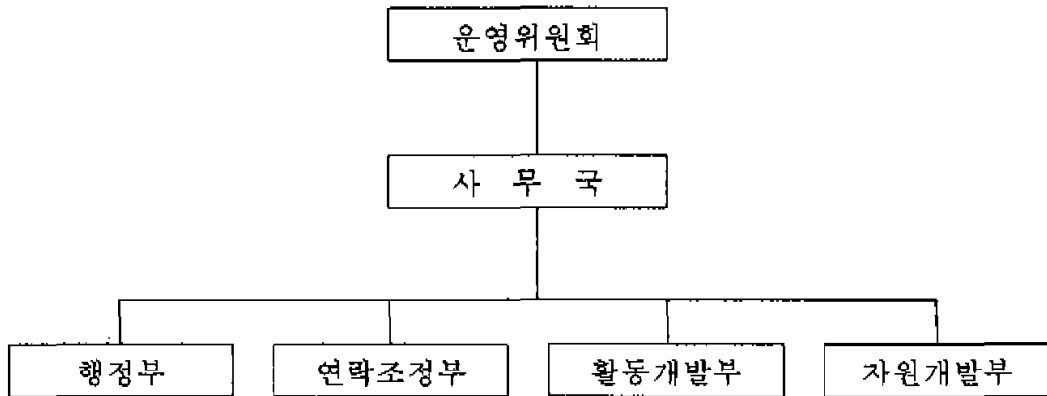
시·도에는 지역내 자원봉사관련업무를 총괄하며 시·군·구자원봉사센터를 지원하는 기구로 시·도자원봉사센터를 설치·운영한다. 이를 위해 의결기구인 이사회, 운영전반에 대한 결정을 하는 운영위원회, 지방차원의 다양한 자원봉사활동 및 교육프로그램을 개발, 보급하는 연구개발부, 각 지역자원봉사단체, 기관, 자원봉사센터와의 연락조정 및 자원봉사 인정업무를 담당하는 연락조정부, 자원봉사리더, 자원봉사자를 교육하고 다양한 연수프로그램 개발 등을 행하는 교육연수부, 각 자원봉사단체 및 기관, 기업, 사회복지시설 및 기관 등의 지역사회자원을 개발하는자원개발부, 행정부 등을 둔다. 시·도자원봉사센터의 조직표를 제시하면 <그림 V-2>와 같다.

<그림 V-2> 시·도자원봉사센터 조직표



시·군·구에는 자원봉사활동의 최일선을 담당하는 자원봉사활동의 거점으로 시·군·구자원봉사센터를 둔다. 이 조직으로는 각 주민단체의 대표자들이 참여하는 운영위원회를 두어 센터운영의 기본방침과 정책결정 등을 총괄하도록 하고 그 밑에 사무국을 둔다. 사무국에는 소장, 과장, 유급직원 등 최소한의 인력을 배치하여 자원봉사센터를 지원하도록 한다. 그외 각종 자원봉사자, 단체, 기관 및 지역사회자원 개발을 행하는 자원개발부, 정보수집 및 제공, 홍보활동을 행하는 정보협력부, 자원봉사활동 및 교육프로그램 개발 및 상담 및 자문을 행하는 활동개발부, 자원봉사자, 자원봉사단체, 기관, 자원봉사센터와의 연락조정, 홍보 정보제공을 하는 연락조정부, 행정업무를 관리하는 행정부를 둔다. 시·군·구자원봉사센터의 조직표를 제시하면 <그림 V-3>과 같다.

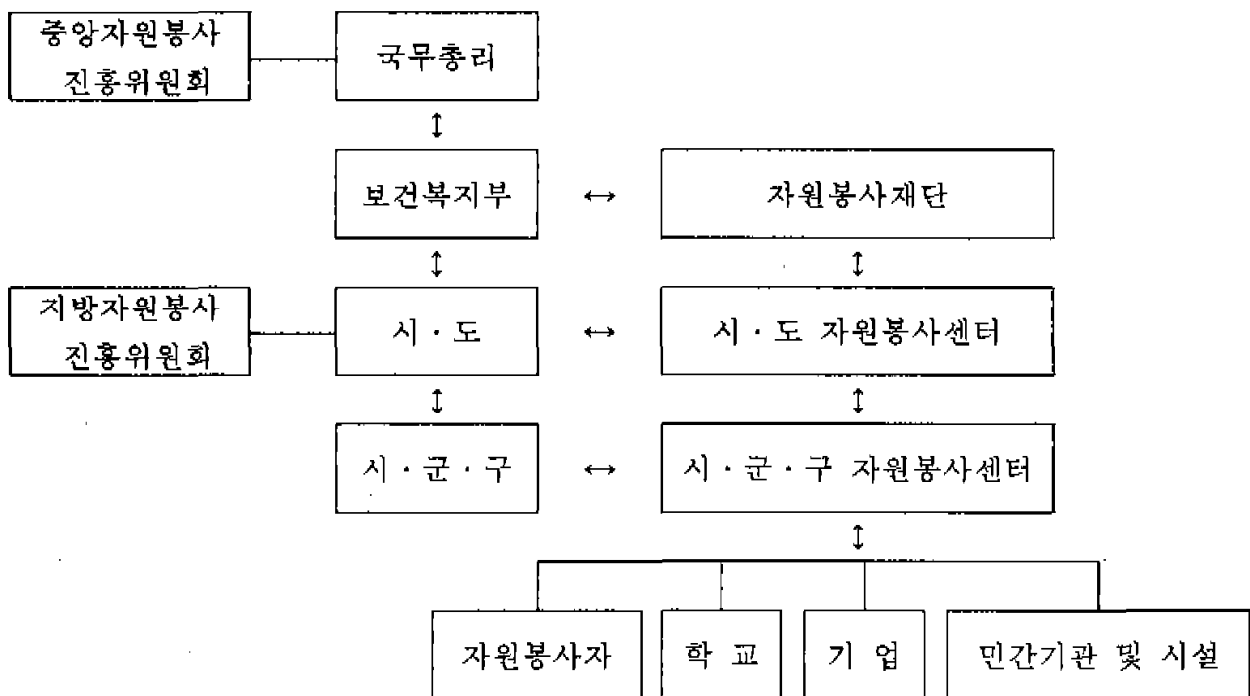
<그림 V-3> 시·군·구 자원봉사센터의 조직



또한 자원봉사에 관한 기본정책, 자원봉사단체의 육성, 정부의 지원사항 등 주요사항을 심의하기 위해 자원봉사진흥위원회를 중앙과 시·도에 설치한다.

이상의 내용을 토대로 우리나라 자원봉사 추진체계모형을 제시하면 <그림 V-4>과 같다.

<그림 V-4> 우리나라 자원봉사 추진체계모형



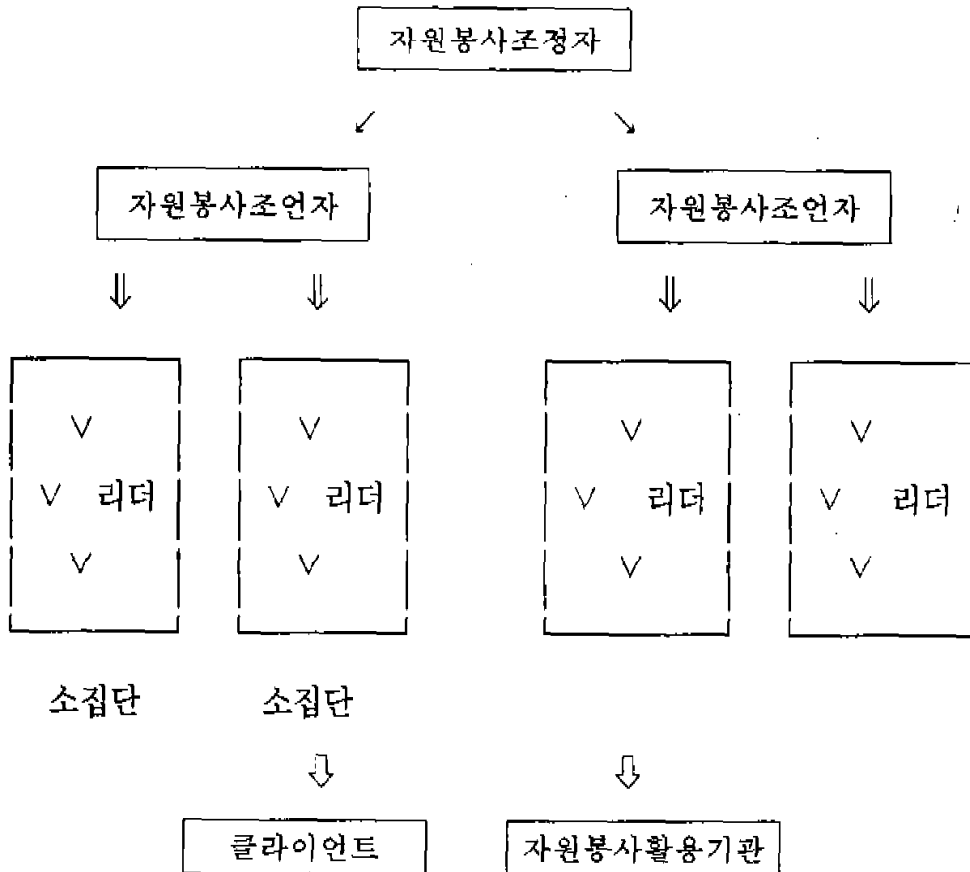
### 3. 자원봉사활동의 관리체계

관리체계의 확립을 위해서는 자원봉사활동을 관리하는 자원봉사관리자와 과학적이고 전문적인 관리과정으로 나누어 살펴볼 수 있다. 우선 자원봉사 관리자를 하는 사람을 전문성의 정도에 따라 자원봉사조정자, 자원봉사조언자, 리더의 등으로 구분하여 각 역할에 맞는 역할분담이 필요한데 먼저 자원봉사조정자는 종합적 기획, 조사, 연구개발, 상담, 연락조정 등을 행하는 사람으로 자원봉사센터 및 활용시설 및 기관, 기업, 노조 등 주요한 추진조직체에 배치하고 상근을 원칙으로 한다.

자원봉사조언자는 자원봉사자 중에서 자원봉사회망자나 잠재적인 자원봉사자와 자원봉사활용기관 및 단체 기관을 연결, 배치하는 교량적 역할을 하는 사람으로 자원봉사자 집단, 학교, 소규모 사업소, 노조 등에 배치한다.

자원봉사리더는 각 집단에 배치되어 집단구성원을 이끌고 클라이언트에게 직접 서비스를 주는 최일선의 사람으로서의 역할을 한다. 이상과 같은 내용을 바탕으로 자원봉사 관리자 모형을 제시하면 <그림 V-5>와 같다.

<그림 V-5> 자원봉사관리자 모형



다음 자원봉사 관리과정을 전문화, 체계화해야 한다.

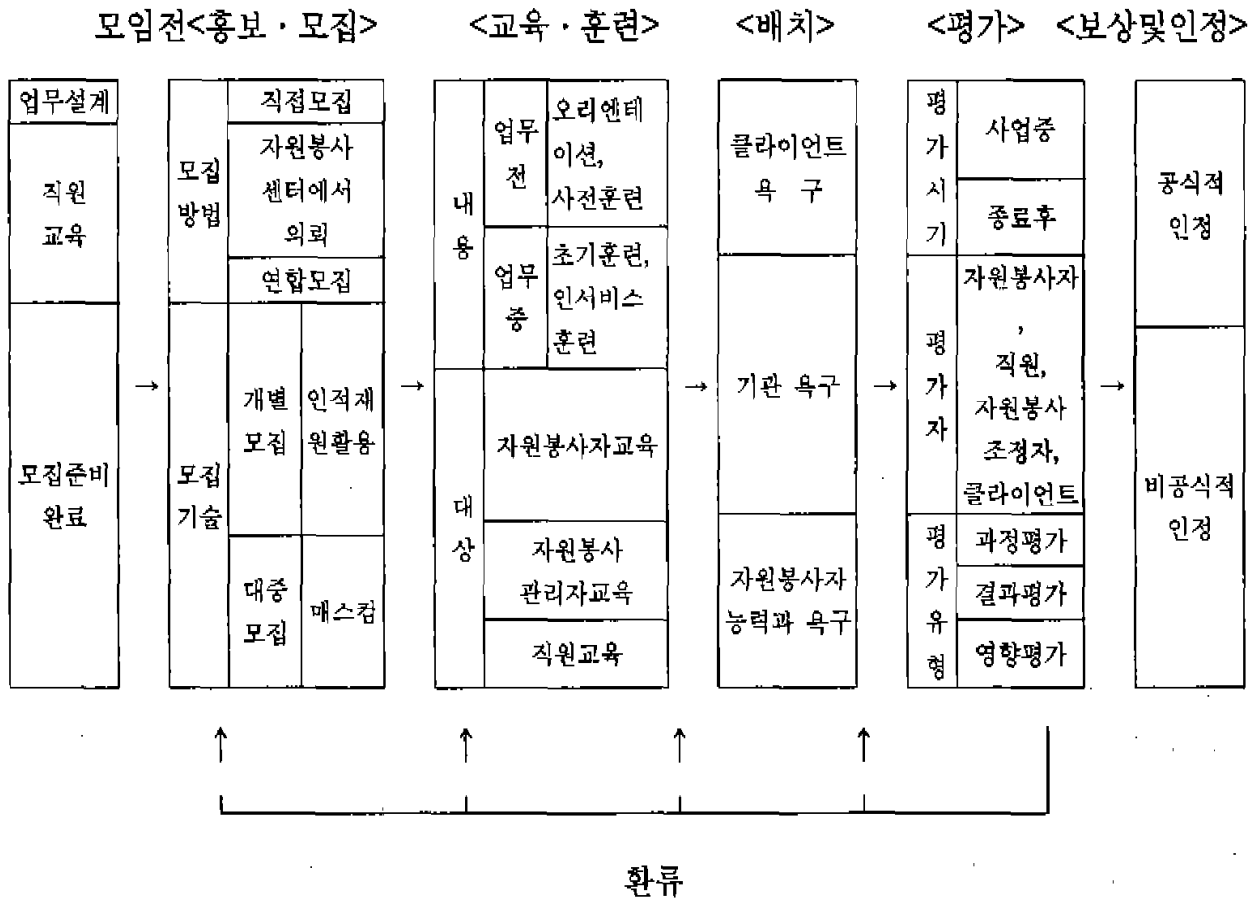
홍보·모집에 있어서는 직접 모집, 자원봉사센터에서 의뢰받거나, 타기관 등과 연합해서 하는 방법이 있는데 모집인원이 적은 경우에는 직접 모집이나 자원봉사센터에서 의뢰받는 방법이 있지만 되도록 모집과 같은 부분은 자원봉사센터 등을 활용함으로써 기관의 인력을 보다 효율적, 효과적으로 활용하도록 한다. 모집기술은 개별모집, 대중모집이 있는데 우리나라의 경우 비공식적 관계를 통한 방법으로 자원봉사자들이 활동에 참여하는 경향이 크므로 모집에 있어 자원봉사 조연자, 자원봉사 리더를 적극 활용할 필요가 있다. 뿐만 아니라 대중모집의 경우 대중매체를 활용하는 방법, 자원봉사기관이 연합하거나 아니면 전국 차원에서의 모집도 적합하다. 모집시 적합하지 않거나 필요 이상의 자원봉사자가 있는 경우 자원봉사자의 참여동기를 충분히 고려해 직접 연계 또는 조정기관을 적극 활용할 수 있도록 하는 시스템이 마련되어야 한다.

교육의 경우 보다 전문적인 지식과 기술을 요하는 자원봉사 관리자 교육은 전국 차원에서 행해지고, 각 자원봉사센터에서는 각 기관에 맞는 교육을 세부적으로 실시할 수 있도록 병행되어야 한다. 또한 교육훈련내용으로는 업무 전에는 오리엔테이션과 사전교육을 실시하고 업무중에는 초기훈련, 인서비스(in-service)훈련을 실시한다. 교육대상으로는 자원봉사자 교육, 자원봉사 관리자 교육, 직원 교육 등이 행해져야 한다.

배치에 있어서는 클라이언트욕구, 기관욕구, 자원봉사자 능력과 욕구를 고려해서 배치한다. 평가는 사업 종과 종료 후에 실시할 수 있으며 자원봉사자, 직원, 자원봉사 조정자, 클라이언트 등이 함께 평가할 수 있어야 하며 평가유형에는 과정평가, 결과평가, 영향평가 등을 활용해야 한다. 현재 우리나라의 경우 자원봉사활동에 대한 공식적 규정이나 기준이 없이 평가되어지고 있으므로 체계적이고, 조직적인 평가도구의 개발이 시급하다고 하겠다.

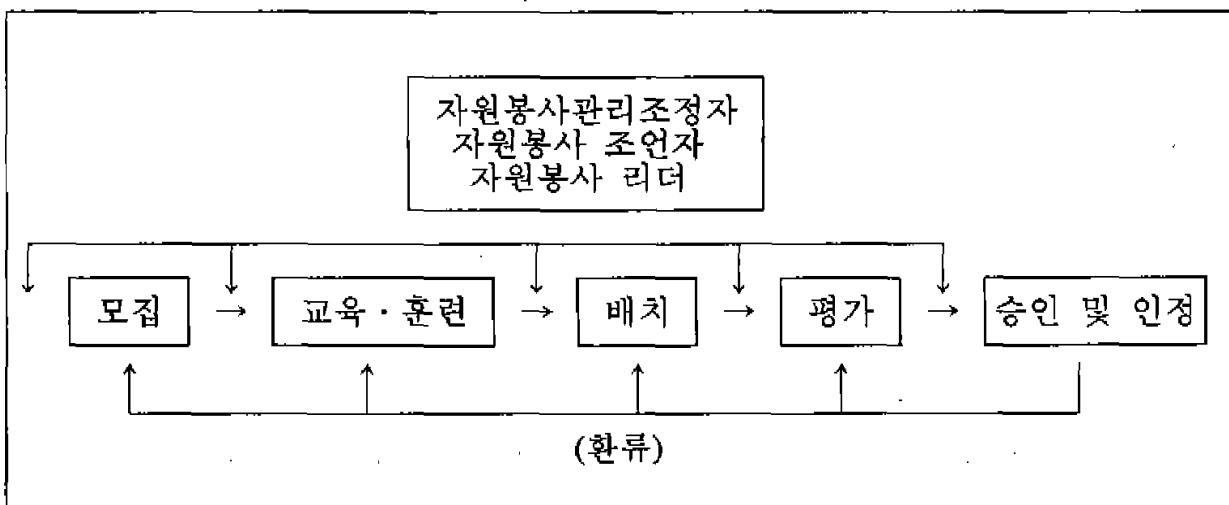
보상과 인정의 경우 우리나라 사회복지시설 및 기관의 재정빈약화를 고려하여 비용이 지출되지 않는 다른 방법으로 보상 및 인정을 해주는 방안을 적극 강구해야 한다. 공식적 승인과 비공식적 승인 두 가지를 잘 병행해서 자원봉사자가 즐겁게 참여할 수 있는 방법을 모색해야 한다. 따라서 이상과 같은 자원봉사 관리과정을 그림으로 나타내면 <그림 V-6>와 같다.

<그림 V-6> 자원봉사활동의 관리과정



자원봉사 관리체계는 자원봉사 관리자가 자원봉사 관리를 관리하는 각 과정마다 원활히 개입, 지원하면서 관리과정을 수정·재투입함으로써 발전되어 나간다. 이상과 같은 자원봉사 관리자와 자원봉사 관리과정을 연결시킨 관리체계 모형은 <그림 V-7>과 같다.

<그림 V-7> 자원봉사활동의 관리체계모형





#### 4. 자원봉사활동의 지원체계

자원봉사활동을 활성화하기 위해서는 자원봉사자가 쉽고 안심하고 활동할 수 있도록 하는 다양한 기반이 조성될 필요가 있는데 이를 위해서는 우선적으로 자원봉사지원법이 조속히 제정되어 자원봉사지원의 확고한 토대를 이룩해야 할 것이다.

자원봉사지원법에는 자원봉사진흥에 대한 국가와 지방자치단체의 책임을 공고히 하고 자원봉사추진기관들의 독립성과 자율성을 최대한 보장하며 자원봉사지원행정체계를 보건복지부로 일원화한다는 등의 내용이 포함되어야 할 것이며 자원봉사활동을 총괄·조정·지원하는 전국적 기구의 설립과 전문가의 배치, 자원봉사보험 및 여러 가지 보상체계를 마련할 수 있는 법적 토대를 마련해야 한다.

또한 국가 및 지방정부, 기업, 학교, 사회복지협의회, 공동모금회, 기타 자원봉사관련단체 등의 지역사회에 산재되어 있는 지원조직을 개발, 조직화하여 인적, 물적, 재정적, 기술적 지원을 받도록 해야 한다. 특히 지역주민들이 주체가 되어 자원봉사활동에 참가, 지원할 수 있도록 채널을 마련하는 것이 필요하다. 마지막으로 안심하고 활동할 수 있도록 자원봉사 보험제도의 도입, 자원봉사 휴가 및 휴직제도 도입, 자원봉사활동 참가비용의 소득공제 등의 다양한 지원내용이 마련되어야 한다.

### VI. 결 론

이상과 같이 본 연구에서는 자원봉사의 이론과 선진국의 경험을 토대로 우리나라에 적합한 자원봉사활동의 체계모형을 개발하고자 하였으며 특히 자원봉사활동의 활성화가 되기 위해서는 추진체계, 관리체계, 지원체계 등의 확립이 필요하며 이들 체계가 서로 유기적으로 통합되어 운영되어야 한다는 점을 강조하였다. 이러한 연구는 우리나라가 조직화된 자원봉사활동의 역사가 짧고 현재 자원봉사활동의 육성을 본격적으로 시작하려는 시점이라는 점에서 자원봉사활동의 성숙화와 정착을 이룰 수 있는 방향을 제시하고자 한 점에 그 의의가 있다고 하겠다. 그러나 각 체계내의 관계나 기능, 각 체계들간의 상호작용 등에 대한 세부적인 연구가 행해지지 못하였는데 이는 차후의 연구과제로 삼고자 한다.

그리고 결론적으로 본 연구의 결과를 바탕으로 한 우리나라 자원봉사활동의 활성화는 기본적

으로 정부의 강력한 의지가 뒷받침되어야 하고 정치인들의 당리당략이 아닌 적극적인 협조와, 그리고 부처이기주의가 아닌 각 부처간의 협조가 선행되어야 할 것이며, 자원봉사관련기관 및 단체들의 적극적인 협력과 참여, 학교와 기업들의 적극적인 참여, 그리고 나아가 국민 모두가 자원봉사활동이 바로 나의 의무이며 동시에 권리라는 의식적 자각을 바탕으로 적극적으로 참여할 때 보다 쉽게 이루어질 수 있을 것이다.