

REVIEW. 자원봉사자의 역할과 자세

- 그 중 제일 나에게 와 닿았던 점은 자원봉사자로서의 자세이다. 제일 와 닿았던 이유는 처음 보는 사람에게 쉽게 마음이 열리는 것이 쉽지 않아서이다. 그리고 내가 순수한 인간으로서 인간애를 갖고 다가가야 하는데 나는 상대방으로부터 그 사람이 표면적인 모습만 보고 거부감이 들어서진 않을까? 순수한 마음이란 어떤 기준에서인지도 사실 아직 감이 안 잡힌다. ... 아마도 찢려서 제일 와 닿았던 점이 아닐까 싶다.
- 자원봉사 자세에 대해서 “자신이 관심이 있는 일”을 찾아서 하는 것부터 시작하는 것이 중요하다고 하였고, 그리고 그것이 자원봉사의 첫걸음이라는 대목을 보았는데, 더불어 이번 주제를 통하여 ... 수업에 더욱 ... 그리고 특히 “자원봉사자의 자세”가 “내면에 올바르지 않은 자세에도 불구하고 올바른 척”을 하는 상황과 “올바른 자세에도 불구하고 그것은 오해 받는 올바르지 못한 상황”에 놓여 있는 것 가운데 어느 것이 자원봉사자의 올바른 활동인지 늘 궁금했기 때문이다.

- 그렇듯이 자원봉사를 하는 동기가 저마다 사람들에게 있다. 그리고 이 동기라는 것이 사람의 마음을 움직이고, 이 동기가 자원봉사를 통하여 충족되지 않을 시에는 자기가 하고 있는 자원봉사에 대한 회의감과 공허함이 들 것이다.
- 자원봉사자의 기본태도가 되게 여러 가지가 있었다. 관심에 들었던 2가지가 있었다. 자신이 관심 있는 일에서부터 시작한다. 여기서부터 동기가 시작되는 것 같다. 자원봉사활동은 겸손한 태도와 감사한 마음으로 기쁘게 시작하고, 상호간에 감사함과 보람으로 마칠 수 있도록 노력한다. 이것이 두번째이다.
- 가장 맘에 들어오는 것들은 ‘자원봉사자는 훈련 받을 욕구와 권리를 가지고 있다’와 ‘자원봉사자는 수용적이고 비판적이어야 하며 충고가 위험하다는 것을 알 책임이 있다’는 것과 ‘겸손하고 순수한 인간애를 가져야 한다’는 자세이다.

- ... 자문가, 기획가, 통계자료관리자, 행정가는 구체적으로 어떤 역할을 하며 무슨 뜻인지 잘 모르겠다.
- 또한 자원봉사자의 동기는 그냥 다른 사람을 돕고 싶어서...라는 동기 하나만 있는 줄 알았는데 여러 가지가 있고 여러 이론이 있어서 정말 배울 게 많다는 생각이 들었다.
- 모든 자원봉사자들이 이 책에 나온 것을 다 지킬 수 있을까... 최대한 그것에 대해 책임을 가지고 해야 하겠지만 조금은 부담스럽고 어려운 일인 것 같다고 느껴진다.
- 자원봉사자를 자청하여 활동하는 사람들은 자원봉사자 윤리강령을 배우지 않아도 어느 정도 숙지한 사람들 같다. 아니라면 그렇게 열정과 열심을 가지고 꾸준히 할 수 없지 않나라는 생각을 갖게 한다.
- 자원봉사자들의 역할은 부과되는 과업들이 시대에 따라 그리고 조직 및 기관에 따라 다르기 때문에 역할을 명확하게 규정하기가 쉽지 않을 것 같습니다.

6. 자원봉사 관리자 : 역할, 자세, 관리과정

가볍게 시작하며...

- ‘코디’하면 누가 떠오르는가?
- ‘코디네이터’하면 누가 떠오르는가?

자원봉사 관리자의 개념, 역할, 자세

- 시대적인 요청에 따라 자원봉사활동이 많아지고, 그에 따라 자원봉사를 관리할 사람이 필요하게 되었으며, 이것은 점차적으로 전문직이 되어가는 추세이다.
- 자원봉사가 성공적으로 이루어지는가를 알아보기 위한 질문;
 - 첫째, 자원봉사가 계속되는가?
 - 둘째, 당면한 욕구는 충족되고 있는가?
 - 셋째, 자원봉사에 대하여 자원봉사자도 활용기관도 쌍방이 만족하고 있는가?
 - 넷째, 당면한 욕구를 넘어 근본적인 상황 개선을 위해 자원봉사자와 기관 간의 협동관계가 형성되고 있는가?

- 자원봉사가 단명화(短命化)하는 이유는
대개 이런 질문에 대해 조정하는 사람이 없기 때문에 발생한다.
- 따라서 전문가로서 자원봉사를 관리하고 조정하는 사람이 필요하게
되는 것이다.
- 결국 자원봉사를 관리조정하는 사람은
자원봉사자로 하여금 자발적으로 자원봉사에 임하게 하는 사람이다.

• 이런 사람에 대한 명칭은 역할에 따라 다음과 같이 불려진다.

① 관리자(volunteer administrator)-

자원봉사자를 활용하는 조직의 최고 실무 감독자

② 감독자(volunteer director)-

조직 내에서 자원봉사 프로그램을 책임지고 있는 중간관리자

③ 수퍼바이저(volunteer supervisor)-

자원봉사자 교육이나 사례관리에 초점을 둔 명칭

④ 조정자(volunteer coordinator)-

시설과 지역사회 사이에 위치하여 자원봉사자 등 지역사회 자원을 효과적으로 동원하여 시설 등이 목적으로 하는 사업을 하게 하는 자

- 현재 우리나라에서도 **관리자, 감독자, 조정자, 관리조정자, 지도감독자(수퍼바이저), 담당자** 등 여러 명칭으로 불린다.
- 어떤 명칭으로 불리든 이들이 맡고 있는 기능 및 역할이 세분화된 자원봉사 전문가들을 두지 않는 한 고유 업무는 동일한 것으로 파악된다.
- 즉 이들은 '**조직의 목표를 달성하기 위하여 자원봉사자들과 함께, 그리고 그들을 통하여 일하는 사람**'이다.
- 다만, 자원봉사관리자를
'자원봉사자들과 함께 그리고 그들을 통하여 일하는 사람'이라는 정의를 내릴 때, 여타의 명칭들은 조직에서의 상하의 개념을 갖는 반면
조정자(coordinator)는
'조정한다, 연결한다'라는 의미와 함께 '동등하게 한다'는 의미가 내포되어 있으므로 가장 적당한 용어가 아닌가 생각한다.

cf. coordinative, coordinate clause

- cf. 자원봉사 리더 –
자원봉사자로서 풍부한 경험을 갖고 조언해주는 사람. 조언자
- cf. 자원봉사 준전문가 –
사회복지사, 목사, 교사 등
자원봉사 조정의 일을 하긴 하지만 1차적인 과업이 아닌 사람

자원봉사관리자의 역할/기능

- 볼런티어 21(2004)에는 보다 구체적으로 활동업무와 관련하여 관리자의 역할을 다음과 같이 제시한다(류기형 외, 2009: 168~169)
 - ① 자원봉사센터, 사회복지기관·시설, 기타 지역사회의 다양한 기관과 단체들의 자원봉사활동에 대한 관심을 유발시키고 자원봉사자들에게 친절하며 협조하는 분위기를 조성하는 역할 → 자원봉사자개발
 - ② 자원봉사자와 대상자의 연결·조정하는 역할(coordinator)
 - ③ 직무활동을 지휘·통제하는 감독자(director)의 역할
 - ④ 과업수행을 지도·평가하고 조언하는 지도감독자(supervisor)의 역할
 - ⑤ 자원봉사자 또는 소그룹 리더의 교육 및 훈련을 담당하는 훈련자(trainer)의 역할

- ⑥ 자원봉사자의 자유로운 활동을 촉진하는 리더의 역할(촉진자, 리더)
- ⑦ 공공관계와 지역사회관계를 도모하는 조직 내외의 컨설턴트의 역할
- ⑧ 자원봉사활동 프로그램의 연구개발자 및 평가지도자의 역할
- ⑨ 자원봉사자의 변화욕구와 개인의 특성을 파악하고 그들의 능력을 발휘할 수 있는 기회를 제공하고 지원하는 역할
- ⑩ 자원봉사자들의 불안을 완화시키고 자원봉사활동의 적응을 돕는 역할
- ⑪ 자원봉사자들의 고민과 어려움에 대한 카운슬러의 역할
- ⑫ 동료이자 친구의 역할

- Cronk의 말을 통해 본 관리자의 기능은 다음과 같다(유성호 역, 1997: 24~26 류기형 외, 2009: 169~170 재인용)

- ① 기획(planning)
- ② 조직(organizing)
- ③ 직원배치(staffing)
- ④ 감독(directing)
- ⑤ 통제(controlling)
- ⑥ 상호작용의 역할(interpersonal roles)
- ⑦ 정보제공 역할(imformation roles)
- ⑧ 정책결정자(decision maker)

- cf. 자금조성자
- cf. 지역사회 내에 있는 다른 기관에서 하는 유사한 프로그램에 대한 숙지하여야 한다.
 - 가령 저소득층 자녀의 학습을 도울 방법을 모색한다고 할 때 먼저 고려해야 할 것은 어떤 것들이 있을까?
 - 방과후아카데미, 지역아동센터, 공부방, 방과후학교 등 기존의 제도가 서로 어떤 연결점이 있는지 알아야 하고,
 - 먼저 이것들을 통하여 해결할 방법이 있는가를 모색해 보아야 할 것이다.

자원봉사관리로서 적절/부적절한 경우

- 어떤 사람이 적절한가? (박태영 외, 2008: 133~134)
 - 여러 사람과 만나는 것을 좋아하는 사람
 - 사람과 협력하여 일하기를 좋아하는 사람
 - 대등한 인간관계를 중요하게 여기는 사람
 - 다방면에 인맥이 있고 네트워크를 갖고 있는 사람
 - 기획력이 있는 사람
 - 풍부한 지식과 정보를 갖고 있는 사람

- 자신의 아이디어를 업무로 만들어가고 싶은 사람
- 비전을 갖고 있는 사람
- 균형 감각이 있는 사람
- 마음에 여유를 갖고 있는 사람
- 변화가 있는 매일을 보고 싶어 하는 사람
- 새로운 것을 좋아하는 사람
- 잘 듣는 사람
- 잘 설명하는 사람
(말을 잘하는 사람, 프리젠테이션을 잘하는 사람)

• 어떤 사람이 부적절한가? (박태영 외, 2008: 133~134)

- 사람과 접촉하는 것이 괴로운 사람
- 사람을 싫어하는 사람
- 자신의 이야기만 하는 사람
- 자신의 역할을 틀에 끼워 버리는 사람
- 일상적인 업무를 좋아하는 사람
- 평온하고 무사한 매일을 보내고 싶은 사람
- 기존 스타일에 익숙한(구애된) 사람
- 가치관이 고정되어 있는 사람
- 자신의 가치관을 상대방에게 강요해 버리는 사람
- 부정적인 생각을 하는 사람
- 권위적인 사람(무섭게, 위압적인 사람)
- '공감'하는 것이 아닌 '동정'해 버리는 사람

- ❖ 자원봉사 조정자가 되기 위해서
어떤 성격을 가져야 하는가를 생각해 보아야 한다.
- ❖ 단순히 난 아니라는 생각으로 고정시킬 것이 아니라,
어떤 면에서 내가 변해야 하는가를 생각할 수 있어야 한다.

자원봉사관리자(조정자)에 대한 과제

① 자원봉사 조정자에 대한 교육이 부족하다.

반재정(2006)의 연구 -

- 조정자들이 조정에 대한 관련기관으로부터 교육훈련을 받는 것이(기관) 32.3%,
- 개인적으로 학습한다가 26.2%,
- 기관에서 자체적으로 실시한다가 23.2%,
- 별다른 교육훈련을 받지 않는다가 12.2%로 나타났다.

② 조정자가 자원봉사활동에 대한 인식이 부족하다.

- 앞서 말한 교육 부재와 더불어 업무 과중이 가장 큰 원인이다.
- 대개 중복된 업무를 맡고 있으며, 다른 일을 하면서 자원봉사에 대한 업무를 덤으로 맡는 경우가 많다.
- 자원봉사를 제대로 인식할 겨를조차 없는 것이다.

③ **재원 투입의 미흡하다.**

안은영(2002)의 연구 -

- 전체사업비의 1~3%의 불과한 예산으로
- 연평균 500명에 달하는 자원봉사자들을 조정하는 것으로 나타났다.

④ **조직간 연계가 미흡하다.**

- 따라서 자원봉사 관리자(조정자)의 문제에 대한 해결책은

- ① 자원봉사 조정자에 대한 인식을 새롭게 하여야 한다.

- 기관에서도 이런 인식을 하여 자원봉사조정자를 전문직으로 자리매김할 수 있도록 하여야 한다.
 - 또한 자원봉사 조정자들도 자신들의 업무가 현재는 중복되어 있는 경우가 많지만 자신은 자원봉사 조정자라는 전문직 의식(專門職意識)이 있어야 한다.

- ② 전문직으로서 긍지를 갖고 일할 수 있는 여건을 마련하여 주어야 한다. 여건 마련은 두 가지 입장에서 고려할 수 있다.

- 하나는 재정적인 투자이다.
 - 또 하나는 책임 있는 업무 분장이다.

자원봉사 관리과정

- 자원봉사활동의 관리과정은 과학적이고 전문적이어야 한다.
- 단순한 임시방편으로 운영되면
 - 시간과 노력을 들여 확보한 자원봉사자를 효과적으로 활용할 수 없을 뿐 아니라,
 - 자원봉사자의 기대도 충족시킬 수 없다.
- 관리과정은 대략 다섯 단계로 나눌 수 있다.



모집

- 모집 전 준비단계 -
업무설계, 업무분장,
기관 내 자원봉사자 이해 및 잠재적 자원봉사자의 동기파악,
지역네트워크 및 정보망 구축
- 모집단계 -
다수모집(미디어)/표적모집(기술을 가진 자원봉사자)/동심원모집/
연계성모집(집단이나 그룹,학교.교회 등)
- 면접단계 -
자원봉사자와 기관의 욕구가 서로 맞는지 구체적으로 확인하는 과정

● 잠정적 자원 봉사자와의 면접에서 물어 볼 사항 :

- ① 왜 이 업무에 흥미를 갖는가?
- ② 해당분야의 과거 경험이 있는가?
- ③ 특정 업무에서 얻으려는 것이 무엇인가?
- ④ 이 기관의 업무에 어떻게 기여할 수 있는가?
- ⑤ 자신의 취미와 관심사는 무엇인가?
- ⑥ 자원봉사 업무에 6개월 또는 1년 책임 있게 봉사할 수 있는가?
- ⑦ 기관, 클라이언트, 그리고 업무에 대해 알고 싶은 것은?
- ⑧ 현재 자신의 생활에 자원봉사 업무가 여전히 적합한가?

● [종결면접]

교육훈련

- 오리엔테이션
- 사전훈련
- 초기훈련, 인서비스훈련, 기능전환훈련
- 계속적인 교육이 필요하다.

배치

- 적재적소배치 –
 - 자원봉사자들의 기대·능력, 기관의 욕구를 고려하여....
 - 청소년-소그룹이나 동아리형태 참여,
 - 노인-대면/비대면
 - 활동시간, 거리 등 고려.
- 선발 및 배치기준을 확정하기 위한 지침들 (pp.195~196)
 - ① 자원봉사자는 유급직원을 대치하는 역할을 담당해서는 안 된다.
 - ② 자원봉사자들은 그들이 가진 기술, 능력 및 욕구를 적절히 반영할 수 있는 역할에 배정되어야 하며 차별대우가 없어야 한다.
 - ③ 자원봉사자들은 그들의 능력과 그들에게 요청되는 일을 수행하겠다는 의욕에 따라 업무가 배정되어야 한다.

- ④ 자원봉사자들이 헌신적인 마음을 줄 수 있는 충분히 도전적인 일에 그리고 자원봉사자를 성장시킬 수 있는 일에 배치하여야 한다.
- ⑤ 기관에도 대상자에게도 책임성이 있어야 한다.
- ⑥ 업무 배정은 초기 접촉 후 최소한의 시간 내에서 이루어져야 한다.
- ⑦ 자원봉사자가 특정 업무에 배정되길 원한다 하더라도 그 업무 수행에 적합하지 않으면 다른 기회를 찾아보도록 권유해야 한다.
- ⑧ (잠정적인 자원봉사자들은)견습의 기회를 가질 필요가 있다.
- ⑨ (반드시 이루어 주어야 하는 일에 배치할 경우)자원봉사자의 욕구보다는 능력에 맞게 조정되어야 한다.
- ⑩ 자원봉사자는 반드시 기관에 배속되어야 하고 개인에게 의뢰하면 안 된다.

- 수퍼비전 (배치상담 → 전환)

지도감독 및 평가

- 많은 기관들이 획일적 지도감독으로 자원봉사자를 제대로 관리하지 못하는 경우가 많다.
- 수퍼비전 → 자원봉사자의 활동만족 → 자원봉사의 지속화(성공적 자원봉사)
[행정적 수퍼비전 / 지지적 수퍼비전 / 교육적 수퍼비전]
- 서비스효과, 어려움, 봉사자 입장에서 어떻게 인식하는가 등을 주기적으로 파악 → 개선, 문제예방, 피드백
- 프로그램 평가(program evaluation)
실천적 평가(practice evaluation)

인정 및 봉사

- 자원봉사자에 대한 감사 표시
- 가치인정
- 문화적 보상/경제적 보상
- 배지, 지역신문게제, 만찬초대, 시상, 감사의 말, 중요한 책임 부여, 직원회의에 초대 등

관리과정의 예_김치봉사

모집	교육훈련	배치	지도감독 및 평가	인정 및 보상
●지역봉사자 ●서기대	●OT-프로젝트설명, 오늘 할일,주의사항 ●사전교육-김치 만드는 과정에 대한 개략적인 이해	●나르는 사람 ●절이는 조 ●속을 만드 는 조 ●버 무 리 는 조 ●배 달 하 는 조 ----- ●가족센터	●격려 ●서투른 부 분 지도 ●재배치	●수고하셨습니다 ●밥 한 번 먹 읍시다 ●지역신문게 제 ●소 식 지 에 게제

수고하셨습니다.