

# 사랑의농

지난 11월 6일, 제주 서귀포 월드컵경기장 광장에서 열린 2021 트랜스제주 국제트레일러닝 대회를 맞이하여 한라산까지를 오르내리는 선수들의 안전과 음료봉사를 위해 150여 명의 자원봉사자가 투입된 가운데 성공적 대회를 뒷받침했다.



# 사랑의농



# contents

## 사랑나눔

2021년 서귀포시자원봉사센터 소식지 VOL. 17

발행일 2021년 12월 20일 발행

발행인 김두만 센터장

편집인 강문상 사무국장, 김진아 운영지원팀장

사 진 이현우(교육담당)

발행처 서귀포시자원봉사센터  
제주특별자치도 서귀포시 월드컵로 33  
제주월드컵경기장 2층 (Tel.064-738-0716~8)

디자인 도서출판 오디콤 064-739-0745

\* 이 책에 실린 자료는 무단전재를 금합니다.

※ 코로나19 방역지침 준수 하에 취재(사진촬영)하였으며,  
일부 얼굴사진은 코로나19 이전의 기록(보유)사진임을 알려드립니다.

### 04 인사말

- 김두만 · 서귀포시자원봉사센터장

### 06 파워인터뷰

- 김태엽 · 서귀포시장  
- 김정학 · 제주특별자치도개발공사 사장

### 15 전문가 칼럼

자원봉사자의 기본 소양 - 김상미 · 제주대학교 교수

자원봉사관리 전문인력의 공인자격제도 도입의 필요성과 추진방안  
- 구혜영 · 한양대학교 사이버대학 교수

비대면 자원봉사활동의 현재와 대응전략  
- 정희선 · (사)한국자원봉사문화 사무총장

미디어 시대! 자원봉사 활동의 언론홍보 방안  
- 한국현 · 뉴제주일보 서귀포지사장

서귀포시 자원봉사센터의 발전을 위한 제언  
- 강창용 · 서귀포시 자치행정과장

초고령사회 시대에 서귀포시 자원봉사의 새로운 도전과 대응  
- 고승한 · 미래발전 전략연구원 수석연구위원, 사회학 박사

숨은 니즈 찾기- 김나솔 · (주)제주스퀘어 대표

통계로 보는 자원봉사 시사점과 대안 - 편집실

### 45 서귀포시 자원봉사센터 소개

서귀포시자원봉사센터 주요 연혁  
서귀포시 자원봉사센터 운영방향  
2022년도 비전 및 목표  
서귀포시지회 운영위원 명단  
협약 센터 소개

### 54 코로나19 극복응원 메시지

### 56 올해 손꼽는 7대 시책 성과

- 코로나19도 막을 수 없었던 밥차봉사  
- 서귀포시자원봉사센터에 달리는 백마차 기증  
- 자원봉사자 만남의 날 개최  
- 주민주도형 자원봉사 프로젝트(중앙공모사업)  
- 두껍아! 두껍아! 한 집 줄게 새집 다오~~"  
- 코로나 언택트시대, 비대면 봉사활동 선택  
- 백신접종 의료지원, 도내 최초 자원봉사 물결

### 66 봉사응원 메시지

### 68 내년도 새 시책 어떤 것이 담겼나

### 73 새 봉사단 소개(우리 개업했어요)

모다드렁 시즌2  
영우봉사회  
나비봉사회  
스쿠버홀릭  
큰영봉사단  
럭키해 봉사단

### 81 2021 자원봉사 활동

### 85 기고

봉사로 짓는 인생 이모작 - 윤현철  
자원봉사도 MZ세대, 우리가 뜬대! - 강민혁  
긍정의 힘- 나눔으로 든든한 버팀목 되어주길 - 고기봉  
'자원봉사' 와의 행복했던 추억 여행 - 고선심  
'자원봉사' 라는 그 위대한 이름 앞에 - 이경용  
봉사, 하늘이 준 가장 큰 복 - 문경옥  
진정한 배움과 가르침, 자원봉사활동 - 양지성  
페트병의 역습 - 김대흠  
봉사자의 마음먹기 - 변정철  
스포츠의 메카 서귀포시의 빛나는 이름, 자원봉사 - 양예란  
(공트) 접속 - 강문상

### 100 서귀포시자원봉사센터 응원 메시지

### 102 2021년을 빛낸 자원봉사자

### 109 부록 -알아두기

자원봉사 수요처 인증기준  
서귀포시 수요처 안내  
자원봉사자 종합보험  
1365자원봉사포털 회원가입 안내  
자원봉사 마일리지 포인트제  
자원봉사 마일리지 포인트 적립 및 차감 기준  
자원봉사활동 인정 기준

### 123 편집후기

- 소식지 편집 마무리 뒷이야기 : 길에서 '봉사' 를 줌다



### 표지이야기

서귀포시자원봉사센터의 핵심 주력사업으로, 매주 화요일마다 어김없이 개최되었던 '참! 좋은 사랑의 밥차' 역시 코로나19 여파로 멈출 수밖에 없었다. 그러나 누군가에게는 한 끼 식사에 불과하겠지만 햇반, 곰탕, 즉석 카레, 전복죽, 참치, 맛김 등 식사 대용품은 키트형태로 '한 끼' 를 꾸려 어르신들을 일일이 찾아뵈다. 1일 300여 가구에 달하면서 연인원 500여명의 자원봉사자가 투입되었으며, 특히 서귀포불교자비봉사회 등 여러 자원봉사단체의 전폭적인 협조가 있었다. 그야말로 코로나19도 막지 못한 자원봉사자들의 열정과 땀으로 일궈낸 성과가 아닐 수 없다.

# 단계적 일상 회복을 맞이한 자원봉사자의 각오



김두만 · 서귀포시자원봉사센터장

우리 인생에 있어 한 번도 경험해 보지 못했던 ‘코로나19’ 라는 어둡고 긴 터널은 너무나 힘들었고, 너무나 험난했습니다. 그러나 우리는 그 어떤 위기에도, 그 어떤 난관에도 좌절하지 않고 끈기있게 견뎌왔습니다. 특히 5만여 우리 자원봉사자들은 백신접종 의료전선에서, 방역현장에서, 마스크 제작 재봉틀 앞에서 열정을 태우며 힘을 보탠 결과 ‘단계적 일상 회복’ 이라는 오늘에 이르렀습니다.

존경하는 자원봉사자 여러분!

지난해 정부청사에서 열렸던 제7기 자원봉사 진흥위원회에서의 국무총리 모두발언에 따르면 “우리나라 코로나 확진자가 1만 3천여 명인데, 자원봉사자는 66만 명으로 이는 전례 없는 초유의 위기 속에서도 세계가 부러워하는 K-방역을 성공적으로 이끌 수 있었던 원초이었다.”라면서 새삼 자원봉사자의 위대한 힘을 강조하셨습니다.

저희 서귀포시 자원봉사센터 역시 아무리 힘들다 해도 매주마다 밤차봉사를 멈추지 않고 실천해 왔으며, 어려운 가구 주거환경 개선사업과 더불어 이웃사랑 실천을 멈추지 않아 왔습니다.

그럼에도 불구하고 아직도 도움의 손길을 필요로 하는 이웃은 참으로 많습니다. 지역사회를 대표하는 기관·단체의 적극적인 참여와 지원이 절실한 이유이기도 합니다.

앞으로도 자원봉사센터의 발전과 애정 어린 격려를 바라며, 2022년에도 촘촘하고 다양한 시책개발로 이웃사랑 실천과 나눔 문화에 앞장서 나아가도록 하겠습니다.

자원봉사자 여러분! 사랑합니다. 





지난해에 이어 올해 역시 코로나 팬데믹이 온 세상을 뒤덮은 가운데 모두가 힘든 해였다. 자원봉사 물결운동마저 멈칫거렸지만, 그러한 가운데도 불구하고 기관·기업체의 도움으로 어렵사리 헤쳐나갈 수 있었다.

5만여 자원봉사자들을 대표하여 감사의 말씀을 드리며, 파워인터뷰를 진행하였다. 인터뷰는 서면문답에 의한 비대면으로 이뤄졌음을 알린다. 《편집실》

## 김태엽 서귀포시장에게 듣는다



**Q** 서귀포시의 시정목표와 시정원칙, 성장 가치 등을 이 지면을 빌어 말씀해 주십시오.

**A** 서귀포시는 「시민중심 행복도시, 희망 서귀포시」라는 시정목표 아래 ‘시민과 함께하는 열린 행정’, ‘모두가 함께하는 튼튼한 경제’, ‘자연과 함께하는 활기찬 도시’를 핵심 전략으로 추진하고 있습니다. 이를 위해 최우선 하는 것이 ‘현장 행정, 시민과의 소통과 협력’입니다. 서귀포시정의 중심은 서귀포시민입니다. 아무리 좋은 정책도 현장에 기반하지 않고 시민과의 소통이 우선되지 않으면 성공할 수 없다는 것을 오랜 경험으로 체득했기에 이를 시정운영의 기본 원칙으로 두고 있으며 공직자들에게도 늘 강조하고 있습니다. 서귀포시의 매력과 성장 가치는 세계가 인정한 천혜의 자연 경관과 청정환경이라고 생각합니다. 코로나19라는 전대미문의 사태를 겪으면서 서귀포시가 가지고 있는 자연의 가치야말로 지속가능한 성장과 미래를 위한 소중한 자원이라는 것을 새삼 확인하였습니다.

**Q** 서귀포시자원봉사센터는 820여 단체 5만여 명의 봉사자들이 등록돼 다양한 활동을 펼치고 있습니다. 코로나19로 모두가 힘들지만, 결코 멈출 수 없는 봉사자들의 땀과 열정 덕분에 우리 사회가 밝아지고 있다 할 것입니다. 그들에게 먼저 한 말씀 전해 주세요.

**A** 우선 전 세계를 휩쓴 전대미문의 코로나19라는 위기 속에도 흔들림 없이 베풀고 나눔 활동을 해주셨고 코로나19 방역활동, 백신 접종 등에 헌신하고 계시는 자원봉사자 여러분 한 분 한 분의 노고에 깊은 감사를 드립니다. 새로운 일상회복을 준비하고 있는 현 상황에서 5만여 자원봉사자 여러분이 있어 더욱 든든합니다.

행복한 서귀포시, 안전한 일상을 위해 사회 곳곳에서 힘써 주시는 모든 자원봉사자 여러분! 여러분이야말로 우리시대의 ‘일상의 영웅’ 이십니다. 다시 한번 경의와 감사를 드립니다.

**Q** 코로나 팬데믹 상황이 지속되면서 자원봉사 운동도 변화가 필요하다는 목소리가 있습니다. 예컨대 대면과 비대면 봉사방식을 조화롭게 활용한다거나, 어려운 이웃돕기 정도에 국한된 전통적 방식에서 벗어나 지역사회와 연대한 사회 공동체 문제 해결과 같은 다양한 변화의 목소리도 들립니다. 이 문제에 대한 견해는?

**A** 코로나19는 우리사회에 팬데믹 이후의 시대, 뉴노멀(새로운 일상) 시대를 맞아 사회전반에 강력한 변화를 요구하고 있습니다. 메타버스, 사물인터넷, 인공지능 등 기술혁신을 바탕으로 한 새로운 디지털 미래에 빠르게 대응해야 하는 과제를 안고 있습니다.

자원봉사활동도 예외는 아닌데요. 창의적인 발상의 전환이 필요한 때입니다. 팬데믹을 맞아 온라인 자원봉사활동 등 비대면 활동 등에 다양한 변화를 하고 있습니다만 새로운 시대, 지역사회가 요구하는 자원봉사활동에 대한 고민과 논의가 필요하다고 봅니다. 예를 들어 팬데믹 원인을 전문가들이 말하는 인간 지금의 삶, 기후위기 상황, 대량 생산과 소비, 대량폐기, 부의 양극화 같은 근본적인 문제에 적극적인 시민활동을 자원봉사의 활동으로 포함해야 된다고 생각합니다.

이러한 관점에서 서귀포시와 자원봉사센터가 협업하여 전국 최초로 추진하고 있는 투명페트병 자원순환을 위한 자원봉사 프로젝트「함께 투명할래?」는 선도적인 활동이라 생각합니다. 더욱 치열한 고민과 논의, 협업이 필요하겠습니다.

**Q** 끝으로 자원봉사센터와 자원봉사자들에게 바라는 점이 있다면?

**A** 그저 지금껏 자원봉사자 여러분이 보여주신 따뜻한 마음 그대로 서귀포시가 건강한 공동체를 실현하는데 원동력이 되어 주시기 바랍니다. 자원봉사자 여러분의 나눔의 마음이 커져 자원봉사 르네상스 시대가 열리기를 기대합니다.

**Q** 시장님께서 평소 생각하는 '자원봉사'에 대한 개인적 소신은?(개인적 봉사활동 소감, 관심분야 등)

**A** 시장 취임 이후 현장 행정의 최우선을 사회복지 시설 등 취약계층과의 대화에 두었습니다. 그분들과 만나면서 작은 관심과 지원에도 감사함을 느끼는 것을 보며 자원봉사활동에 많은 관심을 가지게 되었습니다. 우리 사회 구석구석에는 자원봉사자 여러분이 있기에 유

지되고 있는 곳이 정말 많다는 것도 알게 되었습니다.

자원봉사자 여러분과 어려운 가구 집수리 등 봉사활동을 같이 할 기회가 몇 번 있었는데 자원봉사라는 것이 시간과 노동, 진심이 필요하다는 것을 체감했습니다. 그 열정과 진심에 저절로 고개가 숙여졌습니다. 글과 말로는 쉬어도 행동으로 내가 아닌 다른 사람을 위해 헌신한다는 것이 쉽지 않은 것인데 자원봉사자 여러분이야말로 행동하는 시민이라고 생각합니다.

**Q** 서귀포시장으로서 내부 고객에 대한 복지정책과 외부 고객 만족 실천에 대한 성과가 있다면?

**A** 코로나19로 지친 직원들의 마음을 위로하기 위해 '직원 마음방역 프로그램'을 운영하여 치유의 숲에서 숲속 밸런스 워킹, 해먹체험, 다도교육 등 재충전의 기회를 마련하였습니다.

또한, 많은 시민들의 의견을 반영하기 위해 시민정책만족도 부서 평가단의 대상자 수를 늘려 현장의 소리를 더 듣고자 노력하였습니다.

내부 고객의 만족도가 커질 때 외부 고객의 만족이 커진다고 합니다. 단순히 수치에서 그치지 않고 우리 서귀포시 공직자와 서귀포시민이 모두 행복한 서귀포시를 만들기 위해 더욱 노력하겠습니다.





## 제주특별자치도개발공사 김정학 사장에게 듣는다

**Q** 귀 기관의 비전과 경영원칙, 도민과의 성장 가치 등을 이 지면을 빌어 말씀해 주십시오.

**A** 제주개발공사는 1995년 제주 청정자원으로 가치를 창출하여 제주의 미래를 선도하고자 설립되어, 지난 26년 동안 국내 No.1 브랜드인 제주삼다수를 생산하는 먹는샘물사업을 비롯한 감귤가공업, 지역개발사업을 기반으로 도민과 함께 성장해왔습니다. 창립 사반세기를 넘는 2021년 공사는 제2의 창업정신으로 「2030 JPDC 그린 홀 프로세스(Green Whole Process)」 친환경 경영 비전과 경영원칙을 수립하여 위드 코로나 시대에 친환경을 선도하고 지역사회와 동반성장하는 대한민국 대표 공기업으로서 최고의 품질과 변함없는 신뢰로 고객에게 행복과 희망을 드릴 수 있도록 최선을 다하고 있습니다.

**Q** 귀 기관이 지역사회개발, 환경, 복지, 글로벌 인재 양성 등 제주특별자치도민과의 상생을 위한 사회공헌 사업은 무엇이 있으며, 앞으로 지속 추구할 목표는 무엇이 있는지요?

**A** 도민과의 소통, 상생협력을 통해 희망의 사각지대 없는 행복한 제주사회를 만드는 것은 공사의 사회공헌 사업의 비전입니다.

이를 위해 읍면지역의 균형발전을 위한 공공개발사업과 주거 취약계층 보금자리 마련을 위한 임대주택 1,454호 공급, 임대료 감면 등 주거복지사업을 확대하고 있습니다.

또한 제주의 청정 환경을 보전하기 위해 곶자왈 보전 등 수자원 보호사업과 무색페트병 분리배출 사업, 해양쓰레기 업사이클 사업 등 환경문제 해결을 위한 다양한 사업을 추진하고 있습니다.

이외에도 취약계층 복지지원을 위한 해피플러스 사업과 삼다수 장학금 지급, 해외 인턴십 인재육성사업 등 어려운 사람들의 기둥이 되는 다양한 사회공헌사업을 추진하며 공사 누적 당기순이익 6,445억 원 가운데 약 46%에 달하는 2,972억 원을 지역사회에 환원하고 있습니다.



**Q** 서귀포시자원봉사센터는 820여 단체 5만여 명의 봉사자들이 등록돼 다양한 활동을 펼치고 있습니다. 코로나19로 모두가 힘들지만, 결코 멈출 수 없는 봉사자들의 땀과 열정 덕분에 우리 사회가 밝아지고 있다 할 것입니다. 그들에게 먼저 한 말씀 전해 주세요.

**A** 코로나19로 더욱더 힘들어지는 시기에 어려운 이웃을 찾아 묵묵히 사랑과 희망을 베풀어 오신 여러분의 땀과 노력이 우리 사회를 밝고 따뜻하게 만드는 힘이 되고 있습니다. 서귀포 지역의 다양한 분야에서 헌신과 사랑을 실천하고 계시는 자원봉사자 여러분께 깊은 경의를 표합니다.

**Q** 앞으로 귀 기관과 자원봉사센터가 협력하는, 민관협치 모델구상이 있으시다면 무엇이 있을까요?

**A** 지역주민과 함께하는 환경문제 해결사업이나 지속가능한 지역 공동체 실현을 위한 소외계층 지원사업 등은 자원봉사센터와의 연대와 협력이 무엇보다 필요한 사업입니다. 제주 환경을 지키기 위한 플라스틱 분리배출 범도민 실천 캠페인을 비롯하여 어려운 이웃에 힘이 되는 참 좋은 사랑의 밥차, 주거환경 개선사업\* 수리봉사단 운영사업 등은 저희 공사의 경영 비전과 연계하여 센터와 기관, 지역주민이 함께하는 좋은 민관협치 모델로 발전될 수 있으리라 기대합니다

**Q** 코로나 팬데믹 상황이 지속되면서 자원봉사 운동도 변화가 필요하다는 목소리가 있습니다. 예컨대 대면과 비대면 봉사방식을 조화롭게 활용한다거나, 어려운 이웃돕기 정도에 국한된 전통적 방식에서 벗어나 지역사회와 연대한 사회 공동체 문제 해결과 같은 다양한 변화의 목소리도 들립니다. 이 문제에 대한 귀 기관의 견해는?

**A** 코로나19가 가져온 여러 변화 중 자원봉사활동에 있어서도 대면과 비대면의 새로운 프레임 모색은 불가피해 보입니다. 공사에서도 이러한 사회적인 변화에 대응하여 취약계층 지원 사업들을 비대면 전달 방식으로 전환함은 물론 지역사회 공동체 문제를 해결하기 위한 Happy+ 공모사업을 매년 진행하며 복지시설단체에서 사회문제를 발굴하고 연대 협력을 통해 공동 해결해 나가는 사업들을 확대하고 있습니다.



사랑의  
힘

**Q** 끝으로 자원봉사센터와 자원봉사자들에게 바라는 점이 있다면?

**A** 도민의 대표 공기업인 저희 공사는 지역사회 문제를 해결하고 복지 사각지대에 놓인 취약계층에게 사회적 책임을 다하기 위해 다양한 사회공헌사업들을 추진하고 있습니다. 이 과정에서 자원봉사센터와 자원봉사자들과의 적극적인 협조와 협력을 부탁드립니다.

**Q** 개별질문입니다. (대표)님께서 평소 생각하는 '자원봉사'에 대한 개인적 소신은?

**A** 어려운 사람의 든든한 기둥이 되는 사회, 공동체의 안전과 복지향상을 먼저 고민하며 솔선수범하여 사랑과 나눔을 실천하는 것 그것이 바로 자원봉사의 사명이 아닌가 생각합니다. 지역사회와 함께 성장하는 책임있는 리더가 되기 위해 앞으로도 더욱 노력하겠습니다.



**Q** 공공기관의 CEO로서 내부 고객에 대한 복지정책과 외부 고객 만족 실천에 대한 성과가 있다면?

**A** 현장중심의 소통과 다양한 주체와의 연대·협력을 통해 더불어 함께 성장하는 사회를 만들기 위해 노력하고 있습니다.

우선 내부적으로는 노사간 상호 존중하며 일하기 좋은 직장을 만들기 위해 단체협약 조기 이행, 생산현장의 열악한 근무체계와 하위직급의 처우를 개선하는 한편, 일·가정 양립 제도, 가족친화 프로그램 확대 등을 통해 여가친화기업 인증, 노사문화 우수기관으로 선정되었습니다.

대외적으로는 코로나19 시대 삼다수 고객들의 보다 편리하게 제품을 구매할 수 있도록 모바일 배송앱을 제작, 정기배송과 페트병 수거 서비스를 동시에 추진하는 한편, 세계적 수준의 품질관리를 통해 건강하고 안전한 제품을 생산하기 위해 노력한 결과 브랜드 파워, 고객만족도 1위의 성과를 지속 달성하고 있습니다.

## 전문가 칼럼



## 자원봉사자의 기본 소양

김상미 · 제주대학교 미래융합대학 실버케어복지학과 교수



턱нат한 스님은 “종이 한 장에 온 우주가 들어 있다”라고 하였다. 이 말의 의미는 종이 한 장을 만드는 데 많은 사람들의 노력이 깃들어 있다는 것이다. 우리는 적은 비용으로 종이를 구입한다. 그 비용으로는 스스로 종이를 만들 수 없다. 종이 한 장을 만들려면 나무가 필요하고, 나무를 베는 사람의 먹을 음식, 입을 옷, 잠잘 곳 등 많은 것들이 필요하다.

이를 사람과 비유해보자. 내가 지금 이 자리에 있기까지에는 보이는 도움, 보이지 않은 많은 도움의 에너지가 있었기 때문이다. 그래서 이제는 내가 받는 도움을 갚아야 한다. 또는 나눠야 한다. 이것이 봉사의 기본이다.

많은 사람들이 자원봉사활동의 경험이 있을 것이다. 봉사활동을 통해 보람을 느낀 적도 있고 좌절을 경험한 적도 있을 것이다. 이러한 것들은 인간관계를 통해서 경험하게 된다.

그렇다면 우리가 봉사활동을 하려면 기본적으로 인간관계 능력을 갖춰야 한다. 인간관계 능력이라 함은 소통의 기술을 빼놓을 수 없다. 바람직한 소통이 되었을 때 봉사활동은 보람과 행복을 느낄 수 있을 것이다.

소통은 무엇으로 이루어질까? 대화일 것이다. 그렇다면 대화는 무엇으로 이루어질까? 듣기와 말하기이다. 대부분 사람들은 듣는 것보다 말하는 것을 우선시 한다.

자원봉사자의 기본자질은 상대방 이야기를 듣는데서 시작된다.

잘 듣기 위해서는 네 가지 큰 요소 즉, 듣는 태도, 듣는 방법, 듣는 수준이 있다.

첫째, 듣는 태도이다. 듣는 태도는 내가 너의 말에 귀를 기울이고 있다는 것을 몸짓으로 보여주는 것이다. 이는 말하는 사람 쪽으로 몸을 15도 정도 숙여서 들어야 한다. 말하는 사람에게 내가 너의 이야기를 잘 듣고 있다는 것을 느끼도록 해주고 편안하게 이야기를 이어갈 수 있도록 상대방 쪽으로 몸을 살짝 숙여줘야 한다.

그리고 눈을 마주치면서 듣는 것이 바람직하다. 듣고 있는데 눈이 다른 곳을 향해있다고 생각해 보라. 말하는 사람 입장에서 ‘이 사람이 내 말을 건성으로 듣고 있구나.’ 라는 느낌을 주기가 쉽다. 듣는 사람은 말하는 사람과 눈을 마주치되 장시간 눈동자를 똑바로 쳐다보고 있으면 불편함을 느낄 수 있으니 인중(人中)과 미간(眉間) 사이를 왔다 갔다 하면서 보는 게 좋다.

가끔 고개를 끄덕이며 잘 듣고 있다는 반응을 보여줘야 한다. 말하는 사람의 이야기가 공감이 된다면 살짝 고개를 끄덕인다거나 동의할 수 없다면 고개를 살짝 기울여 하는 등 반응을 보여주는 것이다. 여기서 주의할 것은 반응을 나타낸다고 해서 계속 고개를 움직이는 것은 오히려 역효과가 나타난다. 이야기의 맥락에 맞지 않게 기계적으로 계속 고개를 끄덕인다면 말하던 사람은 ‘이 사람이 지금 내 이야기를 듣고 싶지 않구나’, ‘내 말이 우습구나’ 등의 느낌을 받을 수 있다.

추임새를 넣어야 한다. “아~”, “그랬어요?”, “그랬구나~” 등 듣고 있는 사람이 말하는 사람의 말에 대한 반응을 보여줘야 자신의 뜻이 잘 전달되고 있음을 느끼고 더욱 신이 나서 말을 할 수 있게 된다. 이와 같이 듣는 태도는 누구나 알고 있다. 그러나 제대로 된 실천은 스스로 느끼기에 과연 만족스러운가? 따라서 잘 듣는 태도는 몸을 숙이고 눈을 마주치며 고개를 끄덕이면서 추임새를 넣는 것이다.

둘째, 듣는 방법이다. 그럼 잘 들으려면 듣는 방법을 제대로 실천해야 한다. 듣는 사람은 말하는 사람을 이해하는 데 있어서 말하는 내용이 7~8%이고, 말하는 사람의 억양이나 감정이 35%, 태도나 표정이 55%정도라고 한다. 신체기관으로 생각해보자. 말하는 내용은 귀로 들리고, 억양이나 감정은 마음 또는 가슴으로 느끼며, 태도나 표정은 눈으로 확인한다. 일반적으로 생각할 때 듣는 것은 귀의 역할이라고 생각하는 경우가 대부분이다. 그러나 구체적으로 살펴보면 듣는 것은 신체기관의 귀뿐만 아니라 마음과 눈을 포함해서 들어야 말하는 사람의 입장을 제대로 이해할 수 있다.

잘 듣는 방법은 말하는 내용(귀), 말하는 사람의 억양감정(마음), 태도·표정(눈)을 모두 고려하여 들어야 말하는 사람의 의도를 제대로 전달 받을 수 있다. 이는 현대에 와서 밝혀진 것이 아니라 이미 선조들은 알고 있었다. 들을 청(聽), 이 한자 하나를 보면 알 수 있다. 한자를 구체적으로 살펴보면, “耳+王”으로 왕 귀로 말하는 내용을 집중해서 듣고, “十+目”은 열 개의 눈으로 집중에서 듣는다. 열 개의 눈은 온 눈을 다해서 들음을 의미한다. 마지막으로 “一+心”은 내 마음을 하나로 해서 듣는다. 들을 청(聽) 한자에서 선조들의 지혜를 엿볼 수 있다.

셋째, 듣는 수준이다. 듣는 수준에는 5단계로 요약할 수 있다.

무시하는 수준이다. 부모들은 바쁘다는 이유로 자녀들과 대화를 할 때 대충 듣거나 무시하는 경우가 있다. 역지사지 해보자. 회사에서, 친구들과 대화할 때 상대방이 내 이야기를 무시해서 듣고 있다면 기분 좋을 사람은 그 누구도 없을 것이다.



듣는 척 하는 수준이다. 내가 이야기를 하고 있을 때 상대방이 나를 쳐다보고 있긴 하지만 다른 생각을 하고 있음을 경험한 적이 있을 것이다. 자녀들과 대화 할 때 대화에 집중하지 않고 듣는 척 하고 있다면 자녀와의 관계는 이미 금이 가고 있음을 짐작해야 한다.

골라서 듣는 수준이다. 문장 전체로 이해한다면 다른 의미가 담겨 있음에도 불구하고 우리는 문장 중 내가 듣기 거부한 부분만 골라서 불편함을 호소하는 경우가 있다. 단어 하나에 의미를 부여한다면 숲 속에서 나무 한그루 한그루를 보는 것과 같다. 숲을 느끼려면 숲 전체로 봐야 하듯이 자녀와의 대화에서 단어에 매여 골라서 듣는 것이 아니라 문장 전체의 의미를 이해해야 한다. 그래야 자녀와의 행복한 소통이 가능해질 것이다.

의도적 경청 수준이다. 경청(傾聽)은 기우려서 잘 듣는 것을 의미한다. 잘 듣는 목적이 상대방 이야기에 대한 비판, 판단, 분석하려고 듣는 것이 의도적 경청이다. 자녀들의 이야기를 의도를 갖고 듣고 있다면 자녀들은 부모의 의도적 경청을 느낄 수 없을까?

공감적 경청 수준이다. “엄마! 친구랑 싸웠는데, 내가 잘못된 것 같아. 사과하고 싶은데 어떻게 해야 할지 모르겠어”라고 했을 때 “친구랑 왜 싸워! 잘 지내야지”라고 응대하였다면 이는 자녀의 이야기를 골라서 듣기 또는 의도적 경청 수준이라고 할 수 있다. “친구랑 싸웠구나! 마음이 많이 아프겠다!”라고 응대하였다면 자녀와 한마음이 되어 들어 주는 수준 즉, 공감적 경청 수준이다. 이와 같이 우리는 5단계의 듣는 수준으로 자녀와 대화를 하고 있다. 부모로서 나는 어느 단계에서 소통하고 있을까 고민해보자.

이렇듯 듣는 태도, 듣는 방법, 듣는 수준은 평상시에 실천하고 있어야 한다. 몸에 녹아 있어야 봉사활동 시 자연스럽게 표출될 수 있을 것이다. 

## 자원봉사관리 전문인력의 공인자격제도 도입의 필요성과 추진방안



구혜영 · 한양사이버대학교 사회복지학과 교수

자원봉사센터 및 자원봉사단체에서 활동하고 있는 자원봉사관리인력은 자원봉사자 모집 및 수혜자의 발굴, 자원봉사 프로그램 및 서비스의 개발, 봉사자 및 자원봉사활동의 관리, 훈련 및 교육, 자원봉사자의 자발적인 활동의 촉진, 자원봉사의식의 저변확대 등 다양한 역할을 담당하는 전문적 영역의 사람들이다.

이러한 역할은 상당한 전문지식과 기술이 필요한 것으로 일정한 학력과 훈련과정 이수, 경력 등이 포함된 사람에게 자격이 부여되어야 한다. 따라서 전문적이고 체계적인 자원봉사관리를 위해 자원봉사관리인력 공인자격제도를 도입하여 전문가 양성과 전문성 강화에 박차를 가해야 할 것이다.

자원봉사관리 전문인력의 공인자격제도를 갖추기 위해서는 몇 가지의 요소들이 충족되어야 한다.

첫째, 자원봉사관리 전문인력에 적합한 자격증의 명칭이 필요하다. 그동안 보수를 받는 자원봉사관리 전문인력에 대해 자원봉사학계나 자원봉사현장에서는 자원봉사코디네이터, 자원봉사관리자, 자원봉사조정자, 자원봉사관리사와 같은 다양한 명칭을 부여해 왔다.

2004년 한국직업능력개발원에서 발간한 직무분석보고서에서는 자원봉사관리 전문인력을 '자원봉사관리조정자'라고 하였다가 현재는 민간자격증 형태로 '자원봉사회지도사'라는 명칭을 부여하고 있다. 하지만 자원봉사회지도사는 자원봉사자 중 리더에 해당하는 의미로, 무보수로 활동하는 사람들을 지칭해 왔기 때문에 자원봉사회지도사는 이에 혼돈을 줄 수 있다. 이와 같이 그 자격증 명칭에 대해서는 좀 더 다각적인 논의를 거쳐 공식적인 명칭을 부여할 시점이다.

둘째, 이 자원봉사관리 전문인력에 대한 자격증을 이수하게 되면 이 자격증을 갖고 일할 수 있는 셋팅(현장)이 마련되어야 한다. 현재에는 자원봉사단체 및 자원봉사센터, 사회복지기관 및 시설, NGO, NPO, 사회적경제조직, 각급학교, 해외원조단체 등, 근무할 수 있는 셋팅과 여건은 어느 정도 마련되어 있다고 볼 수 있다.

셋째, 자격증을 부여할 수 있는 공인된 기관이 필요하다. 행정안전부로부터 위탁받은 기관이 자격증발급 공인기관이 되어야 한다. 현행법에는 유일한 법정기구로 한국자원봉사협의회가 있으므로 이 곳이 우선 자격증발급의 공인기관이 되어야 할 것이며, 차후에는 자원봉사관리자협회가 법적 지위를 갖게 되면 자격증과 관련된 공인기관이 되는 것이 바람직하다.

우선 자원봉사관리 전문인력을 양성할 수 있는 가장 명확한 기관은 대학이다. 이를 위해서는 자원봉사학과와 신설 및 체계적으로 표준화된 교육과정의 개발이 필요하다. 자원봉사학과가 있는 대학의 경우에는 졸업과 동시에 공인된 자격증이 부여되거나 자격검정시험을 통해 자격증을 이수할 수 있다. 현재, 안타깝게도 자원봉사학과가 있는 대학 혹은 대학원은 미비하다.

대학 이외에 현재, 한국직업능력개발원에서 자격관리 및 발급하는 민간자격증인 자원봉사지도사 자격증(등록번호 : 2018-000209)이 있다. 한국평생학습진흥원 인증 평생교육시설에서 일정한 교육과정 이수(25강, 약 20시간 강의)만으로 자격증을 받을 수 있다. 또한 한국자원봉사협의회에서 실시하는 20시간의 자원봉사관리아카데미도 들 수 있는데, 20시간의 교육으로 받는 자격증인 만큼 자원봉사현장에서 그 자격증에 대한 전문성과 필요성을 인정받기에는 극히 한계가 있음을 알 수 있다.

그러므로 공인된 자격증으로 전환되기 위해서는 자격신청조건에 대학졸업과 동시에 자원봉사관련과목을 이수(8과목, 대학교에서 이수한 과목은 제외, 평생교육기관에서 이수/ 자원봉사개론, 인간의발달과이해(인간행동과사회환경), 자원봉사가치와시민사회, 자원봉사실천기술론, 자원봉사관리론, 자원봉사정책론, 자원봉사행정실무, 자원봉사관리실습)한 자에 대해 자원봉사관리 전문인력으로 자격증을 부여하게 하면 전문성은 상당히 강화될 수 있을 것이며, 현장에서도 전문가로 인정하여 대우할 것으로 보인다.

넷째, 보수교육시스템 구축이 필요하다. 전문직은 지속적인 사회변화에 대응하고 관리능력의 전문성을 높이기 위해 보수교육이 필요하다. 한국자원봉사협의회와 같은 법정단체에 보수교육을 위탁운영하도록 하여 민중심의 자원봉사인프라 구축의 기본정신과 아울러 전문성 강화가 제대로 이루어질 수 있도록 해야 할 것이다.

이미 배치되어 있는 전문인력들은 보수교육과정에서 심층적인 전문교육을 이수하게 하고, 업무의 연속성이 유지되도록 충분한 인원으로 단계별 교육을 실시하여 전문성을 높일 필요가 있다. 또한 자격증을 갖고 있다가 경력단절 후 재취업을 희망하는 경우에도 보수교육을 이수해야 취업할 수 있도록 함으로써 업무의 전문성을 강화해야 할 것이다.

다섯째, 자원봉사 전문인력에 대한 사회적 인정과 이에 상응하는 보수 및 처우체계, 안정된 직업체계가 마련되어야 한다. 자원봉사센터의 전문인력에 대한 보수체계를 일원화하고, 자원봉사단체나 복지기관 등에서도 전문성을 감안한 보수 및 처우대안이 마련되어야 유능한 인력들이 자원봉사 영역에서 더 오래 더 열심히 활동하게 될 것이다.

여섯째, 자원봉사관리 전문인력들의 전문가협회가 필요하다. 자격증 취득과 함께 전문직의 속성 중 가장 중요한 것이 윤리강령이며, 이 윤리강령에 의해 자발적으로 스스로를 통제하고 권리를 강화하는 조직이 전문인력들의 협회가 되는 것이다. 현재 운영 중인 친목형 단체형태를 벗어나서 정확하게 전문인력협회의 이름을 걸고 회원확보 및 관리인력들의 전문성과 인권 그리고 자격유지와 권익확보를 위해 일하는 조직으로 변신해야 한다.



공인자격증을 취득하면 의무적으로 전문가협회에 가입하여 정기적으로 회비를 납부해야 하며, 취업 시에도 자격증과 협회회원들이 우선적으로 채용기준이 되는 사회분위기를 끌어가야 한다.

일곱째, 공인자격제도 부분을 체계적으로 진행하기 위해서는 자원봉사활동기본법의 각 조항 속에 이러한 내용이 포함되어야 한다. 자원봉사관리 전문인력의 역할(담당주요업무) 및 명칭, 자격관리 공인기관 및 자격증 이수 기준, 교육과정, 보수교육기관, 전문가협회 등등이 법에서 제시해야 할 조항들이다.

위에서 언급한 요소들 이외에도 다양한 요소들이 단순히 선언적으로 제시되는 것이 아니라 자원봉사활동기본법에 포함되어야 할 내용임을 다시금 알 수 있다. 자원봉사 전문인력들이 제대로 대우받지 못하고 이직율이 높으며, 전문성이 떨어지는 이유에 대해 한탄만 하고 있을 것이 아니라 그만큼 우리가 힘을 합쳐 노력해야 자원봉사생태계가 비정치적, 독립적으로 그래서 건강한 운영이 가능한 것이다.

감 떨어지기만을 기다리는 것 만큼 어리석은 일은 없다. 이제부터 우리가 감나무를 심고, 그 감을 직접 수확하는 용기가 필요하다. 

구 해 영 /  
 현) 광진구복지재단 이사장  
 저서 : 자원봉사실천론(2008), 인간행동과 사회환경(2015), 자원봉사전론(2018) 외 다수

# 비대면 자원봉사활동의 현재와 대응전략



정희선 · (사)한국자원봉사문화 사무총장

## 국내외 자원봉사활동의 변화

최근 델타변이가 급부상하면서, 2년째 이어지는 코로나19 사태가 언제 끝날지 모르는 상황을 맞이하고 있다. 더구나 전염병 감염 예방의 부담에 그치지 않고, 팬데믹을 초래한 기후위기나 팬데믹으로 인해 늘어가는 부의 격차 등도 우리가 해결해야 할 새로운 과제로 더해지고 있다. 어쩌면 우리의 일상은 이제 코로나19 이전의 세상으로 되돌아 가기보다, 현재 마주하고 있는 온라인, 디지털 세상과 함께 살아가야 함을 예고하고 있는지도 모른다.

이에 따라, 자원봉사활동의 양상도 많은 변화를 겪고 있다. 코로나19로 인해 지난 해에는 불가피하게 멈추었던 봉사활동이 이제 비대면·온라인활동<sup>1)</sup>이라는 새로운 활로를 찾고 있다. 대면으로 진행하던 봉사활동 영역에서 온라인으로 전환 가능한 부분은 대폭 바뀌었고, 온라인 기술을 도입한 프로그램도 활성화되고 있다. 향후 자원봉사활동이 기술과 소셜미디어를 활용하는 온라인 방식으로 더욱 가속화할 것이라는 전망도 힘을 얻고 있다.

최근 미국에서 열린 자원봉사 전국대회나 세계자원봉사협회(IAVE)에서도 “온라인자원봉사”가 주요 어젠다로 논의되어, 기존 자원봉사활동의 일부 온라인 전환을 넘어 온라인 중심의 자원봉사활동이 모색되고 있다. 무엇보다 코로나19가 초래한 기후위기의 심각성을 환기하면서, 이에 대한 대응으로서 시민 참여가 촉구되었다고 한다.<sup>2)</sup>

1) 비대면 자원봉사란 봉사자 간, 봉사자와 수혜자 간 그리고 봉사자와 중간매개자 간의 비 접촉을 전제로 하는 자원봉사활동이다. 자원봉사를 위한 불가피한 부분적 접촉은 포함된다. 비대면 자원봉사의 전형적인 유형 중 하나가 ‘온라인 자원봉사’다. 온라인 자원봉사는 사람들이 집이나 직장에서 컴퓨터, 인터넷을 통해 봉사활동에 참여하는 활동이다.

2) 코로나19시대의 해외 자원봉사 동향(칼럼 中), 박윤애 (사)한국자원봉사문화 이사

## 비대면 자원봉사 현황

### 비대면 자원봉사활동 참여자 증가

코로나19 사태 이후인 작년 10월, 행정안전부와 한국자원봉사문화가 공동으로 조사한 『2020 자원봉사 실태조사』에서는 처음으로 “비대면·온라인 자원봉사활동”에 대한 개념이 도입하여 조사하였다. 조사결과에서는 현재 자원봉사 참여자 중에 10.2%가 온라인·비대면 자원봉사에 참여하고 있고, 또한 비대면으로 참여한 봉사자들의 회당 평균시간이 3.3시간이며 참여 횟수가 연평균 8.1회로 나타났다. 이는 이는 대면과 비대면 모두를 포함한 전체 자원봉사 참여 평균시간인 5.7시간과 평균횟수 5.2회에 비해 참여시간은 짧으나 횟수는 높은 것으로 조사되었다.

즉 비대면 자원봉사가 대면 봉사에 비해 내가 가능한 시간을 짧게 참여하지만 여러번 참여할수 있다는 특성을 지닌 것으로 해석할 수 있다. 그리고 이들의 향후 비대면 활동 참여의향은 79.7%에 이르러, 비대면 자원봉사활동에 대한 높은 참여 선호도를 보여주고 있다.

### ■비대면 자원봉사 참여현황 및 참여의향 비교

	구분	내용
참여현황	활동처	10.2%(집, 직장 등의 사적 소규모 공간)
	평균 활동시간	3.3시간(전체 평균 5.7시간)
	평균 참여횟수	8.1회(전체 평균 5.2회)
참여의향	향후 참여의향	79.7%
	선호 활동분야	모금(33.0%), 상담(24.1%), 조사연구(24.1%) 등

## 비대면 자원봉사활동으로의 전환

자원봉사자들과 파트너로 일하는 비영리조직의 코로나19 초기 대응은 위기 극복을 위한 재난자원봉사 체계를 갖추는 일이었다. 먼 마스크 제작 후 취약계층 전달, 전염병 확산 방지를 위한 방역지원, 드라이브 스루 방식의 음식배달 등 대면·접촉 회피에 방점이 주어졌다. 그러나 코로나19의 비대면 상황이 장기화되면서, 점차 현장에 가지 않고도 집에서 혹은 온라인으로 수행할 수 있는 다양한 활동 프로그램이 개발되었다. 예컨대, 상담·멘토링이나 홍보활동 등이 기존 활동을 온라인 방식으로 변형한 프로그램이라면, 키트 제작, 플로깅 등 비대면 활동을 위해 새롭게 개발된 프로그램도 자원봉사활동에 접목되었다([도표] 참조).

## 비대면 자원봉사활동의 가능성

비영리조직에 의한 비대면 자원봉사 방식은 먼 거리를 이동하지 않아도 그리고 가능한 시간에 짬을 내어 참여

할 수 있다는 점에서 자원봉사활동에 새로운 가능성으로 작용한다. 이는 그동안 자원봉사 참여가 어려웠던 개인과 조직에 참여 유인이 될 뿐 아니라 서비스 대상자의 폭을 넓혀주는 계기로도 작용한다. 가령 비대면으로 진행된 진로 멘토링 프로그램의 참여 기회가 늘어남 등 소외된 지역·계층의 청소년들까지 확장된 것은 좋은 예이다. 이같이 시간과 장소의 구애를 받지 않는 비대면 자원봉사 활동은 자원봉사의 저변을 넓히는 계기로 작용할 뿐 아니라, 시민들의 일상생활 속 자원봉사 문화 정착에도 크게 기여할 수 있을 것이다.

뿐만 아니라, 디지털 기술 발전과 결합한 비대면 자원봉사 활동은 활동의 효율성과 효과성 측면에서도 새로운 가능성을 보이고 있다. 예컨대, 최근 경기도자원봉사센터가 진행하는 미세먼지 매핑(mapping)활동은 시민들이 해당 지역 미세먼지 오염 수치를 측정하여 지도에 입력하는 활동이다. 빅데이터로 수치화된 결과를 참여자들이 공유하면서 미세먼지의 심각한 곳을 인지하게 되고, 미세먼지 저감을 위한 효과적인 방법을 논의하게 된다. 논의를 통해 나무심기 등의 효과적인 활동으로 이어지면서 임팩트 있는 자원봉사활동을 하게 된다.

### 비대면 자원봉사 활성화를 위한 과제

#### 비대면 자원봉사 활동 프로그램 개발

코로나19로 인한 일상생활에서의 거대한 변화를 목격하듯이, 자원봉사활동에 있어서의 비대면화도 불가피하다. 자원봉사 참여현장이 집 혹은 직장, 카페 등으로 변화되고 활동현장도 개인이나 소그룹 중심으로 바뀔에 따라, 가족과 직장, 소그룹 단위에서의 다양한 활동을 지원할 수 있는 혁신적인 프로그램 개발이 요구된다. 특히, 직접적인 접촉이 일어나지 않는 단점을 보완하면서 비대면 활동의 특성을 최대한 살리기 위해서는 빅데이터 접목과 같은 혁신기술 기반의 다양한 프로그램 개발이 필요하다.

#### ■ 비대면 자원봉사 프로그램 운영 사례

구분	활동 분야	프로그램 사례
기존변경	상담·멘토링	• 온라인 청소년 진로멘토링, 코칭, 전화상담
	홍보, 참여 캠페인	• 웹페이지, 그래픽, 인쇄물, 일러스트 등 디자인 • 비디오, 영상편집, ucc 등 콘텐츠 제작
신규개발	키트형	• 개인 혹은 가정, 소그룹 단위에서 비대면으로 마스크목걸이 등 키트를 제작하는 활동
	빅데이터형	• 안전, 환경 등 사회문제 현장에 대해 모니터링하여 분석 및 데이터화, 정책반영하는 활동
	플로깅형	• 취미활동과 환경봉사를 결합한 활동으로 플로깅, 비치코밍 등

#### ■ 청소년의 꿈을 찾아주는 진로멘토링 활동(대면에서 비대면으로 전환)



대면활동



비대면활동

#### ■ 경기도 시민들의 미세먼지 매핑활동



미세먼지 측정활동



미세먼지 분석결과

#### 비대면 자원봉사를 위한 환경 조성

비대면 자원봉사활동이 활성화되기 위해서는 온라인·비대면 프로그램의 기획·운영 매뉴얼, 자원봉사 리더·관리자들의 온라인·비대면 프로그램 교육 커리큘럼 등 관련 콘텐츠를 개발·지원하고 다양한 프로그램 사례도 발굴·보급되어야 한다.

특히 비대면 자원봉사에 대한 새로운 인정 방식이 필요하다. 키트 활동, 데이터 입력 등 신규로 개발된 온라인 자원봉사 활동은 시간으로 환산하기 어려운 특성이 있기 때문이다. 예컨대, 환경활동으로 쓰레기 분리수거 혹은 저감 활동에 참여할 경우, 탄소 절감의 양을 계산해서 활동의 사회적 과제해결 기여도를 수치화함으로써 인

정하는 방안을 생각해 볼 수 있다. 이러한 방식은 봉사자에게 자기효능감을 줄 뿐만 아니라 활동의 지역사회 임팩트를 측정하는 데에도 유의미한 결과를 가져다줄 수 있다.

### 관리자의 역량강화를 위한 교육과정 개설

비대면 활동 방식은 시민들의 활동기관, 활동분야가 지금보다 한층 다양화·전문화하게 된다. 그리고 자원봉사자도 스스로 프로그램을 기획·실행하는 일이 용이하게 된다. 이에 따라 자원봉사 관리자의 역할 변화는 불가피하다. 그동안 자원봉사 관리자의 역량이 자원봉사 프로그램 실행력에 중점을 두었다면 앞으로는 기획과 평가역량에 초점을 두어야 한다.

봉사자들의 기획 및 실행 역량을 지원할 수 있는 코칭 및 활동처, 이해관계자 등과의 협력관계 코디네이팅, 봉사활동 성과의 데이터화·시각화 제공 등의 역할이 자원봉사 관리자 역량에 강조될 필요가 있다. 또한 봉사활동의 사회적 임팩트 성과를 측정하고 평가할 수 있는 역량도 개발되어야 한다. 이 같은 내용의 관리자 역량 개발 교육과정 개설은 무척 시급하다.

### 자원봉사활동의 새로운 도약의 계기

코로나19 시기라는 어려운 시기에도 불구하고 우리는 자원봉사활동에 참여하는 개인과 단체가 비대면 자원봉사활동이라는 새로운 활로를 적극 모색하고 있음을 살필 수 있었다. 더구나 비대면 자원봉사 프로그램이 오히려 정체된 우리나라의 자원봉사의 참여율을 제고하고, 나아가 자원봉사 프로그램의 지역사회 임팩트를 조직할 수 있는 효율적인 수단으로서도 활용될 수 있음을 보았다.

비록 예고 없이 찾아와 우리를 언제까지 괴롭힐지 모르는 불청객 코로나19 전염병이지만, 이를 계기로 4차 산업혁명의 실행이 더욱 가속화되고 있음은 자원봉사계가 참고할 만하다. 이제 우리의 자원봉사활동도 새로운 사회 흐름에 대한 능동적 대응뿐 아니라 자원봉사활동 도약의 새로운 계기로도 비대면 자원봉사를 되새기고 재무장할 필요가 있어 보인다. 

※ 이 글은 "(사)한국자원봉사문화" 블로그에서 운영자(한자문)의 허락을 받아 게재하였습니다.

## 미디어 시대! 자원봉사 활동의 언론홍보 방안



한국현 · 뉴제주일보 서귀포지사장

“인생의 후반을 자원봉사로 살고 있다” 이외였다. 미안하지만 ‘자원봉사’와는 전혀 어울릴 것 같지 않은 선배의 말에 적잖이 놀랐다. 지극히 이기적이면서 셴법에도 밝았던 선배의 변신에는 어떤 충격파가 있었을까?

간단했다. 일상에서 이뤄졌다. 공직에서 정년퇴임하고 연금으로 용돈이나 쓰며 생활하고 있을 때 친구의 권유로 시작한 자원봉사가 삶을 바꿔놨다고 했다.

처음에는 “자원봉사는 무슨 자원봉사냐”며 손사래를 쳤지만 “한 번 해보라”는 친구의 성화에 어쩔 수 없이 간 봉사현장. 선배는 봉사를 하고 난 후 어르신이나 어려운 이웃이 “고맙다”는 인사를 할 때 경험하지 못했던 쩌한 보람을 느꼈다고 했다. 자원봉사 활동 경력 1년인 선배는 ‘자원봉사 가는 날’이 제일 즐겁다고 한다.

자원봉사는 사회 또는 공공의 이익을 위한 일을 자기 의지로 행하는 것을 말한다. 자원봉사자들의 활동은 보통 비영리단체를 통하는 경우가 많다. 공식 봉사활동이다. 공식 봉사단체와는 별도의 개인 또는 몇몇 사람들이 비교적 격식을 차리지 않고 자유롭게 봉사활동을 하는 경우도 있다. 비공식적인 봉사활동은 보통 알려지지 않기 때문에 통계치로 잡기가 무척 힘들다.(위키백과)

앞에서 언급한 선배는 공식과 비공식 봉사활동을 병행하고 있다. 비공식 봉사활동은 스스로 발굴한 봉사다. 하다 보니 그의 봉사활동이 진화한 것이다.

자원봉사는 어떠한 대가를 바라지 않고 자신의 의지로 실현되는 활동이다. 먹고 살기 바쁜 옛날에는 ‘자원봉사’란 단어는 생소했다. 자원봉사는 먹고 살만해지고 ‘복지’가 화두로 떠오르면서 서서히 우리 사회에 건전한 정신으로 자리를 잡았다.

자원봉사는 공식과 비공식 활동으로 이야기할 수 있다. 공식은 단체를 만들거나 기존에 있는 모임에 가입해 활동하는 것을 의미한다. 비공식은 개인 스스로 봉사할 곳을 찾아 나서는 것으로 볼 수 있다. ‘오른손이 하는 일을 왼손이 모르게 하라’란 말이 있듯이 비공식 봉사활동을 ‘숨은 선행’으로 당사자들도 외부로 알려지는 것을 꺼려한다. 공식 봉사단체의 활동은 언론 취재 또는 행정의 홍보로 사회에 노출된다.

전국의 광역·기초지방자치단체에는 자원봉사단체가 있다. 공식 봉사단체로 행정의 재정지원을 받는다.

서귀포시자원봉사센터는 1996년 3월 자원봉사자를 모집하면서 시작됐다. 2001년 3월에는 서귀포시이벤트

자원봉사단이 창단되면서 구색을 갖추는 계기가 되었으며, 2002년 5월에는 서귀포시자원봉사활동지원조례 시행규칙이 제정되면서 5월 17일 문을 열게 되었다. 2006년 7월에는 제주특별자치도가 출범하면서 서귀포시와 남제주군 자원봉사 업무가 통합됐다.

지난해 말 기준으로 서귀포시자원봉사센터에 등록된 단체는 814개로 등록인원은 4만6678명이다. 이 가운데 봉사활동에 참여한 연간 총 봉사자수인 연인원은 3만8443명이며 봉사참여 인원 중 1회를 1명으로 본 자원봉사자수인 실인원은 4699명이다.

구성원은 학생(초·중·고·대학), 주부, 공무원, 서비스업, 전문직, 사무직, 무직, 농수산업, 군인, 기타 순이다. 연인원 중 여자가 60.9%를 차지하고 있다. 연령별로는 50대가 39.3%로 가장 많고 60대, 40대, 10대 이하, 20대, 30대, 70대 이상 순으로 나타났다.

서귀포시자원봉사센터는 독립적 생활이 어려운 어르신과 소외계층 등을 위한 '참! 좋은 사랑의 밥차' 운영, 어려운 가구 주거환경개선 사업, 청소년 자원봉사 리더 양성학교 운영, 다문화 학습자를 위한 프로젝트 등을 진행하고 있으며 자원봉사자들의 활동은 언론에도 보도됐다.

그러나 언론에 노출되는 자원봉사자들의 활동은 극히 일부여서 아쉬움을 주고 있다. 언론이 미리 알고 행사장을 찾아 취재하는 하는 일은 드물다. 이는 자원봉사센터의 홍보 부족에서 비롯된다.

여기에다 코로나19는 자원봉사자들의 활동을 크게 위축하고 있으며, 언론 노출에도 한계를 보이고 있는 실정이다. 코로나19는 자원봉사활동에 큰 변화를 가져오고 있는 만큼 홍보에도 새로운 패러다임을 요구하고 있다.

행정안전부가 실시한 '자원봉사 실태조사' 결과에 따르면 자원봉사에 참여하는 시민은 기존에 선호하던 종교·사회복지기관 중심에서 교육기관, 공익단체, 문화예술, 사회적 경제조직' 등으로 활동폭이 다양해 지고 있다.

특히 온라인에서의 자원봉사 활동 선호도가 지난 1년간 비율이 높게 나타나고 있어 향후 비대면 자원봉사 프로그램을 더욱 다양하게 만들어야 할 필요가 있는 것으로 조사됐다. 또 온·오프라인을 넘나드는 자원봉사 중 비중이 높았던 것은 '모금, 상담, 직업훈련' 등의 전문봉사로 조사연구, 행정지원 등으로 나타나 이러한 분야로 비대면 자원봉사활동 프로그램을 확장할 필요가 있다고 분석했다.

행정안전부는 코로나시대에 비대면 자원봉사활동이 적극적으로 도입되고 정착·활성화되기 위해서는 기존 프로그램 중심의 사고에서 자원봉사의 가치와 철학, 일상의 문화화가 일어나야 하며 예전에는 '운영과 실행 목표달성' 중심이었다면 이제는 '변화와 혁신, 활동의 다양화'를 목표로 전환하고 추구해야 한다고 제안했다.

(사)한국자원봉사문화의 '비대면 자원봉사 프로그램의 패러다임 전환'에서도 앞으로 자원봉사 활동은 구호와 지원 차원에서 돌봄, 공생, 사회적 가치 창출로 가야 하며 공공의 범위도 시민단체와 마을공동체 등으로 확대해야 한다고 강조했다.



자원봉사는 기쁨이자 보람이다. 이제는 충분히 생색낼 필요도 있다.

비대면 자원봉사에 대한 홍보는 특정한 관심이나 활동을 공유하는 사람들 사이의 관계망을 구축해 주는 온라인 서비스인 SNS('Social Network Service)를 적극 활용하면 좋을 것 같다. 이를테면 자원봉사 활동을 사진으로 촬영하고 그 내용을 SNS에 올리는 것이다. 지금은 보편화된 SNS는 확장성이 강해 특정한 관심이나 활동을 공유하는 사람들이 주변으로 전파하면 파급력이 높다. SNS 내용을 보고 언론이 접근할 수도 있다.

서귀포시자원봉사센터는 내년에도 '자원봉사로 하나 되는 행복 도시 서귀포'라는 비전 아래 사랑의 밥차 운영, 폐자원 자원순환 프로젝트, 1일 명예센터장 운영, MZ세대와 함께하는 수요처 관리자 양성과정 등을 추진하며 시민 곁으로 다가간다.

시민들의 자원봉사 참여와 등록을 유도하기 위해서는 향후 계획이나 활동하는 모습을 언론 또는 SNS 등을 통해 홍보하면서 발전적인 방향으로 나아가면 자원봉사는 새로운 트렌드로 자리를 잡을 것이다. 

# 서귀포시 자원봉사센터의 발전을 위한 제언



강항용 · 서귀포시 자치행정과장

2021년 한 해도 어느덧 마감의 향배를 달리고 있습니다. 코로나19 상황으로 힘든 상황에서도 서귀포시의 어려운 곳에 사랑의 손길을 내밀어, 어두운 곳에 꿈과 희망을 심는 활동을 펼치고 계시는 서귀포시 자원봉사센터 김두만센터장님을 비롯한 46천여 자원봉사자님들께 자원봉사 업무담당자의 한 사람으로서 이 지면을 빌려 감사의 말씀 드립니다.

우리나라 자원봉사의 역사는 그렇게 길지 않지만 많은 성장이 있었습니다. 전후의 어려움을 극복하는데 자원봉사의 역할이 매우 컸고, 경제성장과 함께 어려움을 겪고 있는 사람들의 희망이 되어왔습니다. 그뿐만 아니라 이제는 전 세계 곳곳에서 단체는 물론 개인적으로도 활약을 펼치고 있습니다. 서귀포시 자원봉사센터 역시 많은 성장이 있었습니다. 자원봉사자의 확대는 물론 자원봉사 분야가 어려운 이웃을 돕는 역할을 넘어서서, 사회문제의 해결에도 발 벗고 나서고 있습니다. 특히, 정부의 지자체 합동 평가의 자원봉사 분야에서 3년 연속 최우수를 달성하는 등 어디에 내놓아도 뒤떨어지지 않는 단체로 성장하였습니다. 그러므로 특별히 제언할 사항은 없지만, 자원봉사에 대한 정부의 기본방향을 중심으로 개선이 필요한 사항에 대해 제언해 보고자 합니다.

## 1. 자원봉사센터의 법적 지위 및 구성

자원봉사센터는 2005년 제정된 자원봉사활동 기본법(이하“법”) 및 제주특별자치도 자원봉사활동 지원 조례(이하“조례”)에 따라 설립된 기구로서 자원봉사활동을 진흥·촉진하기 위한 민간중심의 조직이다. 법 제19조에 따르면 자원봉사활동에 대한 지원은 법인 혹은 비영리단체 등의 자원봉사센터 등을 통하여 지원할 수 있으며, 그렇지 않을 경우, 직영체제로도 운영할 수 있다.

그리고 조례 제17조에 도지사는 예산의 범위에서 센터의 운영에 필요한 경비를 지원할 수 있다고 명시하고 있다. 즉, 자원봉사센터는 법과 제도에 기반을 두고 있는 기구로서, 행정의 보호와 지원 아래 활동을 보장받고 있는 조직인 것이다.

그에 따라 제주특별자치도는 비영리 법인인 사단법인 제주특별자치도 자원봉사협의회에 위탁하여 자원봉사

센터를 운영하고 있다. 또한 서귀포시 자원봉사센터는 2005년 5월 17일 설치가 되었으며, 현재 816단체, 46천여 명의 회원이 등록되어 있고, 시민사회, 종교계, 교육계, 재계 등 다양한 봉사단체들로 구성되어 있다.

## 2. 자원봉사센터의 역할과 활동

조례에 명시된 행정시 자원봉사센터의 구체적인 역할은 ①행정시 지역 기관·단체들과의 상시 협력체계구축 ②자원봉사 모집 및 교육·홍보 ③자원봉사 수요기관 및 단체에 자원봉사자 배치 ④자원봉사 프로그램의 개발·보급 및 시범운영 ⑤자원봉사 관련 정보의 수집 및 제공 ⑥자원봉사 활성화에 대한 지역적 관심을 높이기 위한 행사 및 시상 ⑦그 밖의 행정시 지역의 자원봉사 진흥에 기여할 수 있는 사업 등이다.

서귀포시자원봉사센터의 활동 내용을 살펴보면, ▶자원봉사자 관리 ▶자원봉사 수요처 발굴 및 소개 등의 기본적인 사업 이외에 직접 사업으로 ▶노인 대상 사랑의 밥차 운영 ▶어려운 가구 주거환경 개선사업 ▶자원봉사자 양성(지역 리더, 청소년, 가족 등) ▶문화행사·체육행사·의료원 안내 지원 ▶자원봉사자 만남의 날 운영 등의 사업을 추진하고 있다.

제주연구원의 제주특별자치도 자원봉사센터 실태조사 및 운영개선방안 연구 보고서(2020.12.15, 현해경)에 따르면 제주특별자치도 자원봉사센터와 행정시 자원봉사센터의 기능과 업무의 중복현상이 나타나고 있으며, 수행하고 있는 기능과 역할 또한 도와 행정시 센터가 거의 유사하다고 한다. 그에 따라 사업의 중복성과 예산 낭비의 우려를 해소하기 위한 기능과 역할의 구분이 필요하다고 지적하고 있다.

## 3. 자원봉사센터와 행정의 관계

자원봉사는 현대 사회에 들어와서 그 중요성이 부각 되고 있다. 자원봉사활동은 개인적인 차원의 의의뿐만 아니라 사회적차원에서도 매우 중요한 의의가 있다. 자원봉사의 특성은 자발성, 이타성, 무보수성, 자아실현성, 조직성, 교육성, 지속성, 복지성, 민주성, 개척성, 공익성 등으로 정리할 수 있다. (현해경, 2020)

행정안전부는 자원봉사를 통하여 국가경쟁력을 높이고 국민이 민주사회 구성원으로서 상호 협력하는 새로운 사회 분위기 조성의 이를 건전 시민운동으로 발전시켜 나가기 위함으로 보고 있다. 또 국가가 자원봉사를 뒷받침해야 하는 이유는 다양한 사회문제, 복지에 대한 시민 욕구를 자원봉사라는 시민운동을 통하여 해결하고자 하는데 있다고 할 수 있다.

즉, 자원봉사센터의 활동과 이에 대한 지원에는 단순히 시민들의 선행을 지원하는 것이 아니라 사회적 문제와 복지 문제에 대한 대응과 해결을 위한 행정의 역할을 일부 분담한다고 정의할 수 있다.

서귀포시 자원봉사센터의 활동 중에서도 사회문제와 복지 문제 해결을 위하여 추진하고 있는 사업들을 살펴 보면 ▶사랑의 밥차 운영 ▶어려운 가구 주거환경 개선사업 등이 있으며, 공익활동으로 ▶교육청 협약을 통한 청소년 인성교육 사업 ▶생활환경과의 협약을 통한 플라스틱 배출억제 사업 ▶교통사고 줄이기 캠페인 등 다양한 분야에서 활동을 전개하고 있다.

그러므로 행정에서는 자원봉사센터의 활동에 금전적 지원은 물론 자원봉사자의 사기진작책 마련 등 적극적으로 지원해야 하며, 자원봉사센터 또한 자원봉사의 기본적인 활동은 물론, 사회적 문제의 발굴과 해결을 위한 사업을 통하여 행정의 정책에 적극적으로 협력하여야 할 것이다.

#### 4. 자원봉사센터 발전 방안

우선, 도- 행정시 자원봉사센터의 역할 정립과 1년 단위의 단기 사업 중심에서 탈피하여 중장기 계획 마련이 필요하며, 무엇보다도 중요한 것은 행정의존에서 벗어나 자생력을 확보하는 것이라고 보인다.

##### 4-1. 도-행정시 자원봉사센터의 역할과 기능 명확화

제주연구원의 보고서에서 지적한 바와 같이 우리 도의 자원봉사센터는 도와 행정시 자원봉사센터 간 역할과 기능의 중복 문제와 이에 따른 자원과 예산의 낭비가 발생하지 않도록 해야 할 것이다. 조례에 나와 있는 것처럼 자원봉사센터는 지역 자원봉사 활성화 기본계획의 수립, 자원봉사 정책(프로그램) 개발과 지도자 교육, 자원봉사센터 간 정보 및 사업의 협력과 조정 등 지원역할에 충실하고, 행정시 자원봉사센터에서는 자원봉사자 관리·교육·배치, 자원봉사의 직접적 활동에 치중하는 등 역할과 기능에 대하여 재정립하는 과정이 필요하다. 이를 위해서 자원봉사센터 자율에만 맡겨둘 것이 아니라 행정이 적극적으로 개입할 필요도 있다고 보인다.

##### 4-2 장기계획의 마련

서귀포시 자원봉사센터는 행안부의 지침에 따라 매년 자원봉사센터 사업계획을 제출하고 있으며, 이에 따른 사업들을 추진하고 있다. 지역 여건이나 사회적 여건에 능동적으로 대처하기 위해서는 단기적이고 반복적인 계획에 머무를 것이 아니라, 미래지향적 비전과 계획을 마련할 필요가 있다. 또한 계획을 수립하는 것도 중요하지만, 계획을 만들어 가는 과정에 자원봉사 지도자들을 비롯한 자원봉사자들과 소통하고 공감대를 이루는 것이 중요하다. 이 과정이 서귀포시 자원봉사센터가 한 단계 더 도약하는 계기가 될 것이라 생각된다.

#### 4-3 자생력 확보

현재 도 자원봉사센터 법인화에 대한 논의가 이루어지고 있는 것으로 알고 있다. 법인화가 되면 운영의 자율성과 독립성을 가질 수 있으며, 민간 자원의 네트워크 및 활용성이 높아지고, 조직 운영의 창의성과 전문성이 높아질 것으로 기대된다. 반면 재정 여건에 따라 조직 유지의 불투명성이 높아지고, 사업의 지속적 운영이 보장되지 않을 우려가 있다. 특히, 재원의 안정화를 도모하기 위해서는 지역의 기업과 독지가의 기부가 많아야 하는데, 제주지역 여건에서 이를 기대하기에는 다소 무리가 있는 것으로 보인다. 그러함에도 법인화가 가지는 매력은 적지 않다. 이의 성사를 위해서는 도와 도의회와 적극적인 소통을 통하여 현재 수준의 지원을 보장받고, 정기적 기부자의 확보를 도모하는 것이 자생력을 키우는 길일 것이다.

#### 5. 맺음말

서귀포시 자원봉사센터의 경우 자치행정과가 행정의 소통창구가 되고 있다. 물론 일개 과에 국한되게 소통창구를 둘 필요는 없다. 다양한 사회적 문제를 해결하고 지원하기 위해서는 행정에도 다양한 소통창구가 있어야 할 것이다. 오늘날과 같이 코로나19 팬데믹 상황에서 기존의 전통적인 자원봉사활동만으로는 사회문제 해결이 될 수 없다. 어떤 위기 상황이 발생하더라도 행정의 지원 없이 자율적으로 사회문제를 해결하고, 사회에 공헌할 수 있는 역량을 마련하는 것이 중요한 과제라고 보인다.

또한 자원봉사센터의 역할에 대해서 공감하고 지원하는 조직과 사람들을 많이 만들어 가는 것도 중요하다. 담당 공무원은 인사이동에 따라 매우 자주 바뀐다. 그러다 보면 전년과 올해가 다르고, 올해와 내년이 다르게 되는 경우가 허다하다. 그러므로 행정과 센터가 갑-을의 관계가 아니라, 수평적이고 상호 보완적 관계임을 인식시키는 작업이 필요한 것이다.

자원봉사는 국력을 상징하는 중요한 척도이다. 이는 매우 중요한 명제라고 생각한다. 그러므로 정부에서도 자원봉사를 육성하기 위한 정책들을 펼치고 있다. 이런 인식과 자부심으로 모든 시민이 참여하는 운동으로 발전해 나가길 기대해본다.

#### ■ 참고문헌

- 1. 제주특별자치도 자원봉사센터 실태조사 및 운영개선방안 연구 보고서(2020.12.15, 제주연구원, 현해경)

# 초고령사회 시대에 서귀포시 자원봉사의 새로운 도전과 대응

고승한 · 미래발전 전략연구원 수석연구위원, 사회학 박사



## 1. 들어가면서

인간은 태어나 세월이 지나고 나이가 들어 노인이 되면 거동이 불편하고, 육체와 정신에 병을 얻게 되는 게 당연한 일이다. 오래 살더라도 건강한 삶을 유지하기 위해서는 어르신 본인의 노력도 중요하지만 가족 혹은 이웃 그리고 지역사회의 돌봄이 절실히 필요하다. 과연 우리 주변에 건강한 어르신이 얼마나 있는지? 노인들이 은퇴를 하여 노후에 편안하고 건강한 삶을 살아갈 수 있는 여건을 만드는 일은 젊은 세대뿐만 아니라 지역사회의 책무이기도 하다.

사실, 우리나라는 2026년에 초고령사회로 진입할 것이고, 2030년에 한국 여성노인의 평균수명이 90.8세로 세계 최장수 국가로 될 것이고, 동시에 그때 95세 이상 노인의 치매 유병률 약 50% 도달할 것이며, 그리고 2024년에는 65세 이상 치매인구가 100만 명이 될 것으로 각종 통계가 보여주고 있다. 더구나 우리나라 노인들의 빈곤율과 자살률은 OECD 국가들 가운데 최상위를 차지해 오고 있는 사실은 이제 놀라운 일도 아니다.

이러한 암울한 예측 결과들을 접하는 우리는 과연 초고령사회의 파고를 어떻게 극복해 나갈 것인지를 되묻지 않을 수 없다. 특히 서귀포시 지역사회는 초고령사회(전체 인구 중 65세 이상 노인인구 비중이 20% 이상인 사회)에 얼마나 잘 대응하고 있는지 한번쯤 다시 돌아보아야 할 시점이다. 물론 서귀포시 행정에서 각종 노인맞춤 돌봄서비스 정책 사업들을 통해서 초고령사회에 대처해 나가는 정책적 노력을 기울여 나가고 있다. 그러나 그것만으로 부족하다. 초고령사회에서 발생하는 어르신 문제(예, 빈곤, 소득, 건강·보건의료, 주거, 교육, 여가, 돌봄, 방임, 학대, 자살, 인권 등)들이 서귀포시 시민과 지역사회가 함께 풀어나가야 할 도전 과제이다.

## 2. 초고령사회에서 자원봉사의 가치와 도전

서귀포시의 읍·면지역은 초고령사회로 이미 진입하여 노인인구가 전체 서귀포 인구의 20% 이상을 차지하고 있다. 서귀포시의 2017~2037년 인구변화 추이를 보면(표 1. 참고), 서귀포시 노인인구가 2017년에 29,565명으로 12.8%를 차지하고 있으나, 2년 후 2023년에는 20.4%로 서귀포시 전체가 초고령사회로 진입하게 된다. 그 후 15년이 지난 후 2037년에는 노인인구는 69,973명으로 32.5%를 차지하여 서귀포시민 3명 가운데 65

세 이상 어르신이 1명이 된다. 이처럼 지역사회에 노인인구가 많아지게 되면 여러 가지 복잡한 노인문제가 상대적으로 많이 발생하여 서귀포시의 노인복지정책 수요가 급격하게 증가할 것이다. 특히 노인맞춤돌봄서비스 사업들이 크게 확대될 것으로 보인다.

서귀포시 노인인구 변화 추이(2017-2037)

(단위 : 명, %)

구분	2017	2020	2023	2025	2030	2035	2037
노인인구	29,565	33,257	38,323	42,536	53,489	64,993	69,973
노인인구 구성비	12.8	18.7	20.4	21.9	26.0	30.5	32.5

자료 : 제주특별자치도, 「2017-2037년 제주특별자치도 장래인구추계」2020.

서귀포시 지역사회가 읍면지역은 현재 초고령사회이고, 2~3년 후면 전 지역이 초고령사회로 진입하는 상황에서 서귀포시는 얼마나 체계적·조직적으로 노인돌봄정책을 수립하여 대처해 나가고 있을까? 일반적으로 초고령사회에서는 만성질환(고혈압, 당뇨, 관절염, 신경통 등)을 겪는 노인들이 많을 것이고, 인지장애(소위 치매) 노인들도 급격하게 증가할 것으로 예상된다. 더구나 핵가족의 팽배, 노인1인가구의 증가, 저출생 확산, 개인주의 만연, 공동체 문화의 약화 등으로 노인들은 고립감과 고독 그리고 소외감 등으로 우울증을 겪고 심지어 자살충동을 많이 느끼게 될 것이다.

노인맞춤돌봄서비스 사업의 주요 내용

구분	대분류	중분류	소분류
직접서비스 (방문·통원 등)	안전지원	· 방문 안전지원	안전·안부 확인, 생활안전점검(안전관리점검, 위생관리점검), 정보제공(사회·재난안전, 보건·복지 정보제공), 말벗(정서지원)
		· 전화 안전지원	안전·안부 확인, 정보제공(사회·재난안전, 보건·복지 정보제공), 말벗(정서지원)
		· ICT 안전지원	ICT 데이터 확인 점검, 유사 시 방문 확인, 유사시 전화 확인
	사회참여	· 사회관계 향상 프로그램	문화여가활동, 평생교육활동, 체험여행활동, 체험 여행활동
		· 자조모임	자조모임
	생활교육	· 신체건강 분야	영양교육, 보건교육, 건강 운동교육
		· 정신건강 분야	우울예방 프로그램, 인지활동 프로그램
	일상생활 지원	· 아동·활동지원	외출동행지원
		· 가사지원	식사관리, 청소관리
	연계서비스 (민간후원자원) ※ 지역사회자원 연계는 읍·면·동에서 우선 실시	· 생활지원연계	생활용품지원, 식료품지원, 후원금지원
· 주거개선연계		주거위생개선지원, 주거환경개선지원	
· 건강지원연계		의료연계지원, 건강보조지원	
· 기타 서비스		기타 일상생활에 필요한 서비스 연계	

자료 : 보건복지부 「2020 노인맞춤돌봄서비스 사업안내」 2020.

참고 : 일부 지역은 특화서비스 실시.

서귀포시는 노인들의 일상생활의 불편과 건강 그리고 어려운 문제들을 행정적으로 지원하기 위한 노인맞춤돌봄서비스 사업을 4개 권역으로 나누어 추진해 나가고 있다(표 2. 참고). 이러한 노인맞춤돌봄서비스 사업은 크게 직접서비스와 연계서비스(민간후원자원)로 분류되어 추진되고 있으나 사업들이 얼마나 서귀포시 지역사회에서 거주하는 노인들의 돌봄의 질적 향상을 가져 오는 지에 차지하더라도 행정의 정책사업으로만 노인돌봄서비스의 체감도 제고와 삶의 질적 향상을 기대하기가 힘들다. 왜냐하면 노인맞춤돌봄서비스 정책사업은 특정한 노인대상자(만 65세 이상 국민기초생활수급자, 차상위계층 또는 기초연금수급자로서 유사 중복사업 자격에 해당되지 않는 자, 독거·조손·고령부부 가구 빈 등 돌봄이 필요한 노인, 신체적 기능 저하, 정신적 어려움(인지저하, 우울감 등) 등으로 돌봄이 필요한 노인, 고독사 및 자살 위험이 높은 노인)에 한정하여 실시되고 있기 때문이다.

그런 맥락에서 민간부문에서 행정의 인식과 지원의 손길을 받지 못하는 돌봄사각지대의 노인돌봄대상자를 위한 돌봄자원봉사가 더욱 절실히 필요하다.

서귀포시 자원봉사센터 주요사업

주요 사업	내용
자원봉사 물결 운동 참여 확산	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자원봉사 활성화를 위한 자원봉사자의 날 운영</li> <li>• 자원봉사 우수 프로그램 발굴 경진대회 및 시상</li> <li>• 우수 자원봉사자 인센티브 제공</li> <li>• 국제교류 행사 자원봉사 활동 지원</li> <li>• 자원봉사 참여 단체(개인) 실비 보상</li> <li>• 전국 공동 행동 안녕 리액션 활동 (안심한 서귀포 만들기)</li> </ul>
사랑·나눔의 자원봉사 참여 확산	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 참! 좋은 사랑의 밥 차 운영</li> <li>• 행복·나눔 봉사단 운영</li> <li>• 어려운 가구 주거환경개선 및 전기 안전 점검 수리</li> <li>• 모다 드렁 팻! 팻! 봉사단 운영</li> </ul>
청소년자원봉사 활성화를 위한 교육지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 청소년 자원봉사리더 양성학교 및 봉사단 운영</li> <li>• 찾아가는 청소년 자원봉사 기본교육</li> <li>• 청소년 자녀와 함께하는 가족자원봉사단 운영</li> </ul>
단체·기관 간 네트워크 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자원봉사자 및 수요처 데이터 베이스 구축</li> <li>• 기관·단체 간 유기적 협력을 위한 MOU 협약</li> <li>• 읍·면·동과의 협력체계 구축으로 자원봉사 활성화</li> <li>• 전문 자원봉사 발굴육성으로 자원봉사등록 및 참여율 확대</li> </ul>
센터 운영의 내실화 및 자원봉사자 질 향상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자원봉사센터 활성화를 위한 역량 강화</li> <li>• 자원봉사자 기본 교육 및 실문자 교육</li> <li>• 1365 포털시스템 이용 및 SNS 교육</li> <li>• 자원봉사 활동 소식지 및 웹진 발행</li> </ul>

자료 : 서귀포시자원봉사센터 「내부자료」 2020.

멀지 않아 서귀포시 지역사회 전체가 초고령사회로 진입하게 되면, 노인 1인 가구가 급격히 증가할 것이고, 이때 노후생활에 대한 노인 스스로의 욕구변화, 저출생에 의한 자녀수의 감소, 여성취업의 일반화, 가족구조의 변화, 노인부양식의 변화, 노인부양비의 부담 증가 등으로 지역사회의 어르신 돌봄의 새로운환경이 나타나게 될 것이다.

이런 노인돌봄 환경변화를 고려해 볼 때, 서귀포시 초고령사회에서는 노인들의 돌봄자원봉사 활동이 민간자원봉사기관 혹은 단체에서 더욱 강화시켜 나갈 필요가 있다. 무엇보다도 서귀포시자원봉사센터가 초고령사회의 노인돌봄서비스 자원봉사를 위해 준비를 체계적·조직적으로 해 나가야 할 것이다. 물론 현 단계 서귀포시자원봉사센터는 다양한 사업들을 추진해 서귀포시의 여러 사회문제 해결과 변화에 기여해 오고 있다(표 3. 참고). 그렇지만 서귀포시 지역사회의 초고령사회를 대비한 노인돌봄특화사업들이 크게 눈에 띄지 않는다.

서귀포시자원봉사센터는 지금부터 초고령사회 하에서 노인돌봄자원봉사 활동이나 사업(예, 인지활동 및 정서지원, 가사 및 일상생활지원, 주택안전관리, 노인복지서비스 정보제공 등)을 발굴하여 공공 노인돌봄서비스의 사각지대의 노인(장기요양서비스 등급 외이면서 노인맞춤돌봄서비스를 받고 있지 않는 만 65세 이상의 어르신)에게 돌봄봉사활동을 지원할 수 있는 기반을 조성해 나갈 필요가 있다.

### 3. 맺으면서

서귀포시 지역사회와 시민들이 겪어보지 못한 초고령사회는 이제 현실로 다가왔고 이에 따른 노인돌봄문제가 행정뿐만 아니라 서귀포시민들의 도전 과제가 되고 있다. 더 나아가 서귀포시 자원봉사활동의 새로운 특화영역으로 부각되고 있다. 서귀포시 지역사회가 이런 도전 과제와 해법을 차근히 해결해 나가기 위한 대응과제를 제안하면서 글을 맺고자 한다.

첫째, 서귀포시는 공공의 노인맞춤돌봄서비스 정책사업의 사각지대에 놓여있는 노인돌봄대상자 발굴에 더욱 노력해 나가야 할 것이다. 노인돌봄서비스의 사각지대가 많이 존재할수록 노인들의 자살 혹은 고독사가 발생할 가능성이 크기 때문이다.

둘째, 서귀포시는 서귀포시자원봉사센터에 대한 예산 및 인력 증액이 필요하다. 왜냐하면 초고령사회에 대응하기 위한 돌봄자원봉사활동 사업을 준비하고 추진해 나가기 위해서는 이에 필요한 인력수급과 사업비가 반드시 필요하기 때문이다.

셋째, 정부의 지원을 받아 돌봄봉사활동 사업을 추진하는 서귀포시 지역의 사회공헌활동 기초관리본부인 서귀포종합사회복지관과 협업 체계를 구축하여 함께 초고령사회의 돌봄정책과 사업 추진에 서로 협력할 필요가



있다. 서귀포종합사회복지관은 소위 ‘어르신 돌봄은행’을 운영하여 서귀포시 지역의 어르신 돌봄봉사 사업을 하고 있다.

넷째, 서귀포시자원봉사센터는 초고령사회에서 노인돌봄봉사활동의 질적 수준을 유지하기 위해서는 서귀포시 자원봉사자와 자원봉사단체 회원들을 대상으로 노인복지, 노인맞춤돌봄서비스, 노인질환, 노인건강, 노인이자 등 다양한 분야에 대한 교육 프로그램을 개발 및 학습하는 기회를 제공할 필요가 있다.

다섯째, 초고령사회에서 노인돌봄 자원봉사는 행정과 자원봉사센터, 그리고 자원봉사단체들만 노력한다고 하여 기대 성과를 거둘 수 없다. 서귀포시 시민과 지역사회가 함께 참여하여 초고령사회가 당면한 돌봄문제를 총체적으로 인식하고 동참해 나가야 할 것이다.

여섯째, 서귀포시 시민들은 초고령사회에서 진정으로 어르신들이 외롭지 않고 건강하고 행복한 일상의 삶을 유지해 나가도록 효도의 새로운 문화를 정립하여 서귀포시가 효도의 문화도시 조성에 힘써 나가야 할 것이다.

일곱째, 서귀포시가 2022년에 수립하는 법정계획인「제5기 서귀포시 지역사회보장계획(2023-2026년)」에 노인돌봄자원봉사 사업이 반드시 포함하여 서귀포시 지역사회 차원에서 초고령사회에서 노인돌봄정책과 사업을 행정과 시민이 함께 추진해 나갈 필요가 있다.

끝으로 초고령사회에서 돌봄자원봉사 대상자들로서 노인들도 스스로 초고령사회에서 혼자 스스로 건강하고 행복하게 살아가기 위해 권리를 찾고 의식변화를 해 나가야 할 것이다. 

참고문헌

- 1. 보건복지부 「2020 노인맞춤돌봄서비스 사업안내」 2020.
- 2. 제주특별자치도, 「2017-2037년 제주특별자치도 장래인구추계」2020.
- 3. 서귀포시자원봉사센터 「내부자료」 2020.

# 숨은 니즈 찾기

김나슬 · (주)제주스퀘어 대표/(사)제주스타트업협회 사무국장



아마도 이 글을 읽는 분들은 제주도 서귀포시에 거주하시는 자원봉사자분들, 자원봉사단체에서 활동하시는 분들, 자원봉사수요처로 등록된 곳에서 자원봉사 관련 업무를 담당하시는 분들이 아닐까 한다. 이 글을 통해 독자분들에게 몇 가지 질문을 하고자 한다. 그 전에 공통으로 사용하는 개념들을 살펴보자.

## ‘자원봉사’와 ‘자원봉사수요처’란?

서귀포시자원봉사센터 홈페이지에 따르면, 우선 '자원봉사'는 자기 스스로(自) 원하여서(願) 받들고(奉) 섬긴다(仕)는 의미다. 어려운 이웃을 ‘단순히 돕는 것’이 아니라 '받드는 것'으로서, 다른 사람의 인격을 존중하는 부분이 들어간다. 자원봉사의 의미는 시대에 따라 달라지기도 하는데, 과거에는 어려운 이웃을 섬기고 돕는 의미였다면, 오늘날에는 돌봄과 연대의 정신을 통해 사회문제를 해결하는 활동을 말한다고 한다. 확대된 의미로서의 자원봉사는 지역사회 문제나 국가의 공익 사업에 자발적으로 참여해 공동체 문제를 함께 해결하는 활동이라고 한다. 자원봉사자는 이러한 활동을 통해 다른 사람을 돕고자 하는 욕구(needs)를 충족하면서 삶의 의미를 찾고 자아를 실현할 수도 있다.

'자원봉사 수요처'는 지역사회에서 자원봉사자에게 업무적인 도움을 받고자 하는 비영리기관, 공공기관, 사회복지시설, 기타 공익단체를 말하며, 자원봉사자 관리사업 수행에 적합하다고 자원봉사센터에서 인정하여 지정한 활동처이다.

## 니즈(Needs)와 원츠(Wants)란?

마케팅 분야에서 이야기하는 소비자의 니즈와 원츠라는 개념을 살펴보자.

"원츠(Wants)는 고객이 직접 자신이 원하는 것을 표면적으로 얘기하는 것을 뜻하며, 니즈(Needs)는 고객이 불편함을 느끼지만 직접 말로 표현하지 못하거나, 혹은 스스로도 자신이 원하는 것을 인지하지 못한 '아직은 해결되지 않은 미충족의 상태'이다. 핵심은 원츠와 니즈 둘다 무시할 수 없지만, 표면적으로 보이지 않는 고객의 핵심 니즈를 분석하고, 해당 핵심 니즈를 기반으로 여러 방면의 솔루션을 제공했을 때 고객이 느끼는 가치가 크다."

출처: '니즈'의 3가지 종류(UX) <https://brunch.co.kr/@amirjung/54>

## 질문들

독자분들에게 몇 가지 질문을 던지고 싶다.

### 자원봉사자의 니즈 관련 질문

자원봉사자 분들에게 묻고 싶다. "자원봉사자로 활동을 하면서, 뭔가 불편하거나 답답하다고 느낄 때가 있나요? 어떤 때인가요?" 자원봉사단체에서 자원봉사자분들을 만나는 분들에게 묻고 싶다. "자원봉사자분들이, 자원봉사 활동하시는 것에 관하여 뭔가 불편해하거나 답답해한다고 느낄 때가 있나요?" 자원봉사 수요처에서 자원봉사 관련 업무를 담당하시는 분들에게 묻고 싶다. "자원봉사자 분들이, 자원봉사 활동하시는 것 관련하여 뭔가 불편해하거나 답답해한다고 느낄 때가 있나요?"

### 자원봉사 수요처의 니즈 관련 질문

자원봉사 수요처에서 자원봉사 관련 업무를 담당하시는 분들에게 묻고 싶다. "자원봉사 관련 업무를 하는 데 있어서, 뭔가 불편하거나 답답하다고 느낄 때가 있나요?" 자원봉사센터에 게시면서, 자원봉사 수요처 분들과 대화할 기회가 있는 분들에게 묻고 싶다. "자원봉사 수요처의 자원봉사 관련업무 담당자분들이 뭔가 불편해하거나 답답해한다고 느낄 때가 있나요?"

위 질문 중 생각나는 것이 있는지 묻고 싶다. 만약에 있다면, 그것은 숨은 니즈를 찾아낼 수 있는 가능성이자 실마리가 아닐까? 우리는 그 가능성과 실마리를 잘 활용하고 있을까?

자원봉사자의 니즈가 변화하고 있다고들 한다. 자원봉사센터와 자원봉사 수요처에서는 자원봉사자의 니즈를 이해하고 있을까? 니즈가 변화하는 것을 일선에서 느끼는 사람은 누구일까? 자원봉사 수요처의 경우는 어떨까? 수요처의 상황과 니즈는 변화하고 있을까? 변화하고 있다면 이런 변화를 일선에서 느끼는 사람은 누구일까? 포착한 변화를 우리는 현재 공유하고 있을까? 변화에 어떻게 대응하면 좋을지 잘 논의하고 있을까?

### 제언

궁극적인 지향점은 자원봉사를 하시는 분들이 자원봉사 수요처에서 자원봉사 활동을 통해 지역사회 문제에 기여하고, 이를 통해 타인을 돕고자 하는 욕구를 충족하고 자아실현을 하는 것이다.

자원봉사자는 "타인을 어떤 방식으로 돕고 싶어 하는가?", "자원봉사 수요처는 어떤 업무를 도움받고 싶어 하는가?" 이것은 사회가 변화하는 가운데 바뀌고 있을 것이다. 이에 잘 대응해야, 궁극적인 지향점으로 나아갈 수 있지 않을까.

그렇다면 니즈는 어떻게 찾으면 좋을까?

부담없이 실행할 수 있는 것은, 당사자와 관련자의 이야기를 듣는 것이다. 또 다른 방법은 이들과 함께 소규모로 이야기하는 것이다. 서로 공감도 되고, 니즈에 관한 통찰에 이를 수도 있다.

자원봉사자의 숨은 니즈를 발견하는 것, 또는 자원봉사 수요처의 숨은 니즈를 발견하는 것 자체를 목표로 하는 프로그램을 기획하는 것은 어떨까? 자원봉사자의 숨은 니즈를 발견하였다면, 이를 충족시키는 자원봉사 프로그램을 새로이 기획할 방법을 모색해야 할 것이다. 이럴 때 지역사회 내의 여러 활동의 주체의 도움을 받는 것은 어떨까? 이런 연계의 과정에서 기대되는 것이 서귀포 자원봉사센터의 역할이 아닐까 한다.

## 통계로 보는 자원봉사 시사점과 대안

《편집실》

### 전국적 분석

1365 자원봉사 포털시스템에 등록된 전국 17개 광역지방자치단체 자원봉사자 인원은 1,462만 명으로 인구 대비 등록률은 28.4%이며, 이 중 활동 인원은 146만 명으로 활동률은 11.1%로 툭 떨어지고 있음을 알 수 있다.

제주지역의 경우 등록 인원은 18만 명으로 28%의 등록률과 9%의 활동률로 각각 나타나 평균치를 크게 밑돌고 있는 것으로 분석되고 있다.

### ○ 자원봉사 시도별 등록현황

특히 눈여겨볼 대목은 등록 대비 활동률만 놓고 보았을 때 코로나19가 발생하기 전인 2019년도(9월 기준)에는 26.2%였다가 코로나19가 확산된 2020년도(9월 기준)에는 14%로 떨어졌으며, 코로나 팬데믹이 장기화된 2021년도(9월 기준)에는 11.1%로 가속화되듯 급속히 떨어지고 있음을 알 수 있다.

### ○ 코로나19 발생 이전(2019년)과 이후(2021년)의 활동률

(단위 : 명)

시도별	인구(20.12현재)	등록인원	활동인원	전국 인구대비율	등록률	활동률
서울특별시	9,668,465	2,566,353	212,672	19%	27%	8%
부산광역시	3,391,946	934,261	86,709	7%	28%	9%
대구광역시	2,418,346	708,923	72,611	5%	29%	10%
인천광역시	2,942,828	711,993	73,652	6%	24%	10%
광주광역시	1,450,062	481,418	40,389	3%	33%	8%
대전광역시	1,463,882	466,248	49,745	3%	32%	11%
울산광역시	1,136,017	368,294	45,515	2%	32%	12%
세종특별자치시	355,831	75,742	13,551	1%	21%	18%
경기도	13,427,014	3,856,429	331,280	26%	29%	9%
강원도	1,542,840	430,746	51,772	3%	28%	12%
충청북도	1,600,837	399,359	53,308	3%	25%	13%
충청남도	2,121,029	619,846	82,935	4%	29%	13%
전라북도	1,804,104	583,940	90,697	3%	32%	16%
전라남도	1,851,549	558,387	69,790	4%	30%	12%
경상북도	2,639,422	735,019	79,819	5%	28%	11%
경상남도	3,340,216	941,518	87,041	6%	28%	9%
제주특별자치도	674,635	189,859	17,369	1%	28%	9%

### 서귀포시 지역별 분석

서귀포시 등록현황(1365 자원봉사 포털시스템)으로는 814단체 46,678명으로 이 중 연인원\*은 38,443명이며, 실인원\*은 4,699명으로 나타났다.

\*연인원 : 봉사활동에 참여한 연간 총 봉사자수(누적)

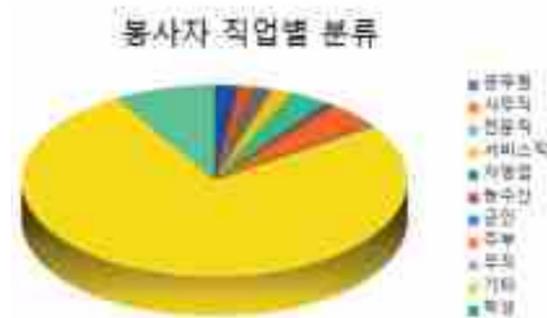
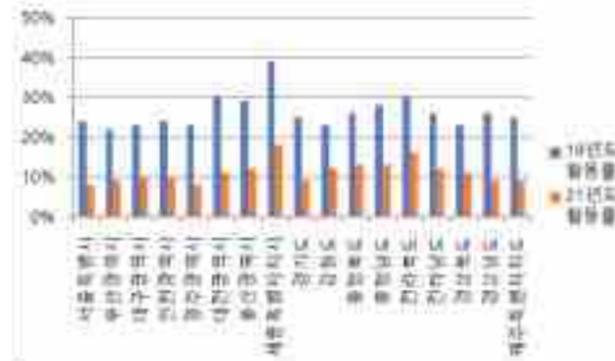
\*실인원 : 봉사참여 인원 중 1회를 1명으로 본 자원봉사자 수

연인원 중 남자는 14,996명이며, 여자는 23,447명으로 60.9%가 여성으로 나타났으며, 학생(3,247명) → 주부(1,570명) → 공무원(805명) 서비스업(695명) → 전문직(593명) → 사무직(485명) → 무직(275명) → 농수산업(247명) → 군인(51명) → 기타(29,220명) 순으로 나타났다.

학생은 중학생(1,621명) → 고등학생(927명) → 초등학생(396명) → 대학(원)생(303명)순으로 나타났다.

연령별로는 50대 15,091명(39.3%) → 60대 7,389명(19.2%) → 40대 6,237명(16.2%) → 10대이하 5,070명(13.2%) → 20대 2,397명(6.2%) → 30대 1,295명(3.4%) → 70대 이상 964명(2.2%) 순으로 나타났다.

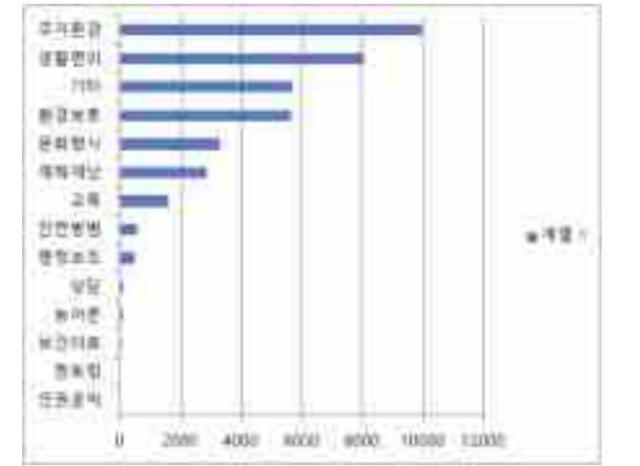
유형별로는 주거환경 9,960명(25.9%) → 생활편의 8,038명(20.9%) → 환경보호 5,637명(14.7%) → 문화행사 3,307명(8.6%) → 재해재난 2,875명(7.5%) → 교육 1,590명(4.1%) → 안전방법 566명(1.5%) → 행정보조 503명(1.3%) → 상담 114명(0.3%) → 농어촌 92명(0.2%) → 보건의료 49명(0.1%) → 멘토링 20명(0.1%) → 인권공익 18명(0.1%) → 기타 5,670명(14.7%) 순으로 나타났다.



자원봉사활동 중 비대면(온라인) 활동은 21년 1분기 725명 → 2분기 936명 → 3분기 1,056명으로 나타났다.

매월 1회 이상 꾸준히 활동한 봉사자는 1,143명(2.8%)으로 이 중 여성은 741명, 남성은 402명이며 1인당 평균 봉사시간은 23.5시간(여성 25시간, 남성 22시간)으로 나타났다.

서귀포시자원봉사센터에 등록된 수요처는 118개소로서, 연인원 23,385명, 실인원 2,898명의 60,400시간으로 전체 연인원 38,443명 대비 60.8%를 차지하고 있음을 알 수 있다. 따라서 서귀포시자원봉사센터에서 활동 봉사의 절대를 차지하고 있는 수요처 상위 순으로는 (사)제주올레(연인원 321명, 실인원 42명, 1,755시간) → 국립국제교육원 영어교육센터(연인원 209명, 실인원 43명, 519시간) → 대륜동주민센터(연인원 194명, 실인원 67명, 707시간) → 대정읍 구역리사무소(연인원 105명, 실인원 19명, 388시간) → 대정읍사무소(연인원 55명, 실인원 17명, 238시간) → 동부종합사회복지관(연인원 45명, 실인원 11명, 288시간) → 동홍동주민센터(연인원 36명, 실인원 9명, 175시간) → 서귀포오석학교(연인원 32명, 실인원 12명, 96시간) 순으로 나타났다.



### 통계가 주는 시사점과 그리고 대안

현대 복지사회를 살아가면서 국민적 사회연대 의식과 다양한 참여의식이 건전한 정신과 더불어 질적 수준이 높아지면서 '자원봉사' 라는 형태로 나타나게 된다.

자원봉사활동은 어떠한 대가를 바라지 않고 자신의 의지로 실현되는 봉사활동이기 때문에 복지국가에서의 그 의미는 매우 중요하다 않을 수 없겠다.

그러나 자원봉사자들은 사실상 전문적 인력이 아니기 때문에 수요층의 욕구를 충분히 충족시켜 드리기에는 한계가 있을 것이며, 이에 대한 전문성 제고, 봉사자들의 소명 의식 등을 지속적으로 보완해 주어야 할 것이다.

서귀포시의 자원봉사자 역시 그 활동 현황을 토대로 문제점을 적시해볼 때 첫째, 자원봉사자의 소명 의식 부족을 우선 꼽을 수 있겠다.

통계표에서도 알 수 있듯 1365 시스템에 등록돼 있으면서도 자원봉사에 실제 참여하는 인원은 10%에 머물고 있음은 시사하는 바가 매우 크다. 그만큼 의욕은 있으나 중도 탈락하는 인원이 많다는 반증일 것이다.

둘째, 공공기관 등 참여도 부족을 손꼽을 수 있다. 공공기관, 기업체를 비롯해 마을, 단체 등 등록된 118개소의 수요처에서 약 60%에 달하는 인원이 봉사활동에 참여해 주고는 있으나 참여기관이 극히 제한적이고 아예 참

## 전문가 칼럼

여실적이 전무한 곳도 상당수에 이르고 있다. 이는 연령별 통계표에서도 알 수 있듯 한참 사회활동을 왕성히 영위하는 30대와 40대에서 전체 봉사자의 20%에도 미치지 못하고 있다. 이는 직장생활에서 얽매어 봉사활동에 참여할 시간이 절대적으로 부족하다는 데에서 그 원인을 찾을 수 있을 것인바, 공공기관장이나 지역사회를 이끌어가는 리더 그룹에서 공익사업과 연계한 자원봉사활동에 대한 인센티브 내지는 절대적 관심과 지원이 선행되어야 하리라 본다.

셋째, 언제까지 質보다는 量이 우선이어야 하는지, 의식개선이 시급하다고 본다.

예를 들어 어려운 청소년에 대한 공부방 만들기 사업에 있어 사업신청서와 완료 보고서에 수혜 인원만을 중요시한 나머지 숫자만 넓히다 보니 개별적으로 투입되는 사업비는 그야말로 쪼개져 ‘보여주기식’에 그치는 사례가 있다. 단순히 책상 하나 놓는 사업이 아니라 공부할 수 있는 제대로 된 환경을 만들어 주는 것이 중요하다.

특히 어려운 가구에 대한 주거환경개선 사업은 가구당 2~3백만 원으로 10여 가구를 선정하다 보니 수혜층은 넓어서 좋으나 질이 떨어져 원성만 듣게 됨에 따라 차라리 아니 지원해 준만 못하는 경우도 허다하다. 즉, 가구당 지원해 주는 2~3백만 원은 도배와 장판 정도에 그쳐 수요층에서 간절히 요구하는 빗물 누수, 지붕개량, 방수 페인트 등을 같이 보수해 주지 않으면 도배, 장판 교체사업은 무용지물이 된다는 뜻이다. 따라서 양적 숫자에 연연하기보다는 수혜층으로부터 맞춤형 질적 사업으로의 변환을 모색해야 하겠다.

넷째, 코로나 팬데믹 시대를 맞이한 대면, 비대면을 적절히 활용한 자원봉사 프로그램 개발이 시급하다고 본다.

통계표에서도 알 수 있듯 코로나19가 발생하기 전인 2019년도(9월 기준)에는 26.2%였다가 코로나19가 확산된 2020년도(9월 기준)에는 14%로 떨어졌으며, 코로나 팬데믹이 장기화된 2021년도(9월 기준)에는 11.1%로 가속화되듯 급속히 떨어져 비대면 봉사 활동프로그램 개발이 그만큼 필요해졌다.

특히 봉사자들이 가정에서건 생활 속에서건 손쉽게 영향을 끼치고 보람을 얻을 수 있는 프로그램부터 개발하는 것도 필요하다고 본다.

마지막으로 봉사 전문기관은 많은데 각각이 흩어진데다 저마다의 실적과 성과 쌓기에만 급급한 나머지 협업 체계가 없다. 물론 각기 기관단체마다 특성이 있고 설립목적이 다르겠지만, ‘사회공헌사업’ 내지는 ‘지역사회 개발’이라는 큰 틀에서의 목적을 위해 봉사단체 간 협업을 이뤄 공동의 목표를 추구해 나가는 것이 시급한 과제라 할 수 있겠다.

예컨대 한 차례도 단행한 적이 없는 가파도, 마라도 섬 주민을 위한 주거환경과 밥차 봉사, 의료지원 등 봉사활동을 서귀포종합사회복지관과 서귀포시자원봉사센터가 합동으로 내년도 시행할 계획이 좋은 사례라 할 수 있겠다.

위드 코로나 시대로 접어든다 해도 내년도 여건 또한 별반 다르지 않다고 느껴진다. 그러나 어떠한 일이 닥친다 해도 성숙한 시민의식과 다양한 시민참여를 기반으로 자원봉사활동의 질적 성장과 발전이 필요하다. 지금은 분명 공동체적인 노력과 몸부림이 필요한 시점이다. 