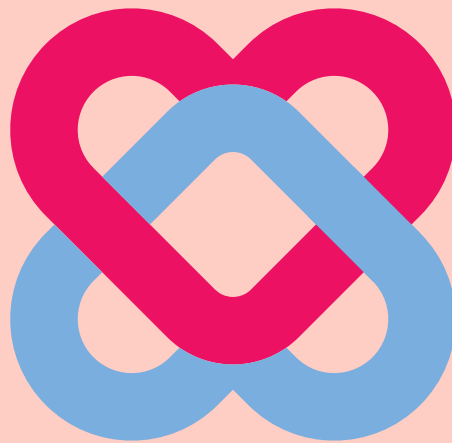


자원봉사 국내외 동향 및 정책 이슈로 소통하는

자원봉사 정책저널

- Volunteering
- Policy
- Journal

다양해지는 세상, 자원봉사 인정정책의 변화과제



세상을 잇는 우리 **자원봉사자**

여는 말

다양한 자원봉사활동, 더 다양해진 자원봉사자

김의욱 센터장
한국중앙자원봉사센터

공동체가 위기를 맞게 되면 그 구성원들은 공동체를 지키기 위해서 기꺼이 자원봉사에 참여합니다. 공동체의 이익이 곧 개인들의 이익이 되기 때문에, 공동체를 지키기 위한 자원봉사 DNA가 우리를 이끌게 됩니다. 그리고 이러한 헌신적인 노력을 한 봉사자들은 굳이 자신의 기여를 자랑하지 않아도 됩니다. 왜냐하면 자신의 선행을 남들에게 자랑하지 않아도 소속된 공동체의 구성원들이 그 일을 잘 알아주는 '서로 잘 아는 관계'에 있기 때문입니다. 그래서 '왼손이 하는 일을 오른손이 모르게 하는' 자원봉사의 문화가 자리 잡을 수 있었습니다.

개인화가 심화되면서 사람들은 점점 서로가 누구인지 잘 모르는 타인들이 되었습니다. 그러다보니 자원봉사자들은 자신의 활동을 사회와 타인으로부터 인정받기가 어려워지게 되었습니다. 더구나 각자의 관심사와 추구하는 가치도 점점 다양해지면서, 자원봉사활동의 의미와 가치에 대한 관심도 제각각인 상황이 되고 있습니다.

그래서 다양한 타인들이 각자 살아가는 요즘 사회에서 자원봉사의 가치를 서로 알아주며, 활동의 성과를 서로 공유하고, 봉사자의 노고에 함께 감사하는 방식이 더욱 중요해지고 있습니다. 이런 사회적 변화를 반영하여 자원봉사자의 날 기념주간 특별판으로 발행되는 이번 정책저널은 다양한 자원봉사 활동들의 가치와 의미를 서로 인정하며 존중하고, 감사할 수 있는 방안과 과제를 담았습니다. 자원봉사의 현장에서 더 새롭고 다채로운 인정방식이 모색되고 시도되기를 기대합니다.

Contents

본 저널에 실린 기고글은
한국중앙자원봉사센터의 공식의견이 아니며,
필자의 견해를 밝힙니다.

여는 말

다양한 자원봉사활동, 더 다양해진 자원봉사자

김의욱 (한국중앙자원봉사센터 센터장)

정책 Brief

돈도 품도 넘어서는 자원봉사 정확하게 인정하고 존중하기

이원규 (한국자원봉사문화 이사)

정책 View

통계로 보는 자원봉사자의 사회적 인정 욕구와 정책과제

이연희 (한국보건사회연구원 정보통계연구실 정보기술팀 팀장)

자원봉사 공공서비스 혜택의 관점 전환

임숙자 (경기복지재단 기획조정실 실장)

2023

특별한 이야기

‘무엇이 자원봉사자들을 춤추게 하는가?’

: 12월 5일, 세계자원봉사자의 날(International Volunteer Day)을 기념하며

윤순화 (한국중앙자원봉사센터 사무처장)

자원봉사활동이 만든 변화 '2023 세상을 바꾸는 시간 V'

전홍석 (한국중앙자원봉사센터 전략팀 주임)

돈도 품도 넘어서는 자원봉사 정확하게 인정하고 존중하기



이원규 이사
한국자원봉사문화

착하고 멋진 일을 하면 칭송을 받는 것은 동서고금을 막론하고 진리이다. 착하고 멋진 일 중 하나가 사회적 나눔인데, 이 나눔을 기부, 자원봉사, 생명나눔, 상호부조 등으로 구분하기도 한다. 그리고 이러한 나눔에는 감사와 사회적 칭송이 뒤따르는 데 이를 통상적으로 인정·예우라고 한다.

인정(recognition)의 개념은 여러 가지이나 사회적 활동에 대해서 **존경(esteem)**의 개념이 적용되어 한 개인이 자신을 사회번영에 기여하는 사람으로서 인식할 수 있는 기회를 제공하는 것을 의미한다. 그리고 **예우**란, 예의를 지켜 정중하게 대우한다는 의미로 존경의 의미와 일맥상통한다. 혹자는 예우를 인정 표시 방법으로 선물이나 무엇인가를 주는 보상(reward)으로 보기도 한다. 따라서 **자원봉사에 대한 인정·예우**란 공공선에 기여하는 자로서 자원봉사자를 존경하고 예의를 지켜 정중하게 모시는 행위를 의미한다고 하겠다.



현재의 자원봉사 인정·예우

우리나라에서 자원봉사자에 대한 인정·예우가 법으로 정해진 것은 없다. 2005년에 제정된 「자원봉사 기본법」내 ‘자원봉사활동 활성화’가 명시되어 있고 이를 근거로 제도적으로 자원봉사자를 지원하고 있으며, 지방자치단체는 ‘자원봉사 활성화’를 위한 조례제정을 통해 자원봉사 인정·보상 프로그램을 구체화하여 실행하고 있다. 다만 법에서는 ‘인정’, ‘예우’, ‘보상’ 등의 용어나 내용이 들어 있지 않으며, ‘포상’, ‘자원봉사자의 날’ 및 ‘자원봉사진흥·활성화’ 등의 범주에 포함하여 인정·예우를 진행한다고 할 수 있다.

한편 「자원봉사진흥 국가기본계획」에서는 2008년 제1차 계획에서부터 최근의 제4차 계획에 이르기까지 자원봉사 인정방식의 다양화·활성화를 정책과제로 제시하고 있어, 이에 의하여 진행되는 자원봉사 현장 업무에서는 인정·예우가 주요 업무로 자리매김하고 있다. 실무적으로는 행정안전부가 제공하는 「자원봉사센터 운영지침」에 의거하여 인정·예우가 진행되고 있는데, 지침에 명기된 인정·예우 유형은 정서적 인정, 기회의 인정, 상징적 인정, 간접적·경제적 인정, 사회적 인정으로 총 5가지이다.

유형	인정 프로그램의 내용
정서적 인정	<ul style="list-style-type: none"> 감사카드, 축하카드(생일, 성년 등), 연하장, 휴대폰 문자 등 언어적·비언어적 감사의 표시와 관심 표현
기회의 인정	<ul style="list-style-type: none"> 국내외 행사 참석기회, 보건소 무료 건강검진 기회 전문 심화교육, 워크숍 참석기회 국내·외 연수, 테마여행 기회
상징적 인정	<ul style="list-style-type: none"> 각종 기념품, 활동조끼, 자원봉사자 수첩 제공 자원봉사자 배지(누적 봉사활동 시간에 따른 금·은·동 배지) 자원봉사자(리더) 명함 제작 또는 자원봉사 인증패 증정 이달의 모범 자원봉사자 선정 또는 봉사왕 선정 등
간접적·경제적 인정	<ul style="list-style-type: none"> 주차할인권, 공공시설 및 복지관 프로그램 이용료 할인 놀이공원·공연관람료 할인 또는 무료티켓 등 제공 할인쿠폰 제공(할인가맹점 이용)
사회적 인정	<ul style="list-style-type: none"> 추천이나 추천서 제공 우수 자원봉사자 표창, 정부포상 추천 지역 또는 전국적 미디어 활용 홍보 자원봉사 활동 기록 및 자원봉사 명예의 전당 등재

<표 1> 2023 자원봉사센터 운영지침 내 자원봉사 인정 프로그램 유형 및 내용 예시

자원봉사 인정·예우의 단면들

이와 같은 자원봉사 인정·예우가 현장에서는 자원봉사자의 참여 동기를 충족하고, 자원봉사를 활성화 하는데 긍정적 영향을 미치고 있는 반면에, 몇 가지 이슈를 양산하고 있기도 하다.

1. 실비보상이라는 뒷

자원봉사자의 인정·예우에서 가장 민감한 사안은 봉사활동에 대한 비용보전 다시 말해 실비보상이다. 이는 봉사활동에 소요되는 비용(재료·원료비, 교통비, 식사·다과비)을 지자체 등에서 제공하는 것으로 이의 지급 기준과 금액이 지자체에 따라서 차이가 있다. 최근 경기도는 2023년 7월 1일자로 자원봉사자의 식비는 8천원에서 1만원으로, 간식비는 3천원에서 5천원으로 각각 인상하였다. 지방공무원 복무규정에 따른 1식 8천원에서 상향 조정한 것이다. 이에 따라 그동안 실제 비용에 미치지 못하는 실비보상을 받던 지역의 관심이 커지고 있다. 마치 실비보상을 다른 지자체만큼 지급하지 못하면 해당 지자체나 자원봉사센터가 자원봉사자를 홀대한다는 의견이 개진되는 것이다.

그래서인지 제4차 자원봉사진흥 국가기본계획에서는 세부과제 ‘1-3-2. 자원봉사 가치 기반 사회적 인정 방식 다양화’를 제시하고, 그 내용을 “각종 행사(자원봉사자 대회 등) 개최, 정부 포상, 물질적 보상 등”으로 하였다. 자원봉사자에 대한 물질적 보상을 인정방식의 다양화 방안으로 제기한 것이다. 일부에서는 자원봉사에 소요되는 실비보상은 경제적 보상과 구분하기도 하고, 국제기구들은 “시장임금 가치의 수준이 아니고, 최저생계를 위한 수당 이하의 범위”라는 경제적 보상의 경우 자원봉사의 무보수성의 범주에 포괄되는 것으로 정리하고 있지만, 현금이 오가면 아무래도 이는 경제적, 물질적 보상으로 여겨져 민감성이 커질 수 있다. 특히 주변 지자체에서 제공하는 실비보상과 자신이 수령하는 보상액간에 차이가 있는 경우 이를 불공정하다고 여길 수도 있다. 이로 인해 실비보상이 행정안전부에서 권고하는 인정·예우의 예시에도 포함되지 않음에도 불구하고, 자원봉사센터에 이의나 민원을 제기할 수 있어 이를 수용하고 해결하는 데 불필요한 에너지가 소모되기도 한다.

2. 강당 시상이라는 박제

자원봉사자 인정·예우의 핵심은 사회적 인정이고 그 중심에는 시상이 있다. 시상은 매년 진행되는 정부 훈포장을 비롯하여 각 지자체에서 행하는 시상도 있다. 정부에서 시행하는 대한민국 자원봉사대상은 일상생활 속에서 자원봉사활동을 통해 사랑과 나눔의 숭고한 정신을 실천하고, 자원봉사문화 확산에 기여한 자원봉사자 분들에게 일련의 심사과정을 거쳐 훈장, 포장, 대통령표창, 국무총리표창, 장관표창 등의 포상을 진행한다.

훈장 등의 상으로 자원봉사자를 인정하고 예우하는 것은 극히 바람직하다. 신뢰할만한 공인된 곳에서 상으로 봉사활동의 가치를 높여 주는 것으로는 최고의 방법이기 때문이다. 이에 따라 많게는 1년에 240여명이 자원봉사대상 수상의 영예를 얻기도 한다. 이와 같은 가치에도 불구하고 수상자보다는 시상자가 중심이 되는 관료적 시상문화나, 상을 남발하거나 순서에 따라 시상하여 상의 가치를 평가절하는 등의 문제가 있어 인정·예우로서의 가치가 저하되는 문제가 있다. 또한 훈·포장을 받았음에도 불구하고 수상한 자원봉사자가 국가유공자 인정·예우에는 미치지 못하는 점도 아쉬운 부분이다.

3. 발굴실적만 남는 민간할인매장 혜택

자원봉사자의 인정·예우의 한 축을 차지하는 것이 공공서비스 제공이나 민간할인 서비스의 제공이다. 주로 공공의 주차할인권, 공공시설 및 복지관 프로그램 이용료 할인, 놀이공원이나 공연관람료 할인 또는 무료티켓 제공, 민간가맹점의 할인이나 쿠폰 제공으로 이루어진다. 이 중 공공시설의 무료 또는 할인 서비스는 몇 가지 아쉬운 점이 있음에도 불구하고 인정·예우로서의 효익이 커져가고 있으나, 민간할인매장의 경우에는 발굴에 투입되는 노력에 비해 실효성은 극히 낮은 편이다. 민간할인매장은 전국적으로 1만 4천여개 정도(2022년 기준 210개 센터에서 14,292개 가맹점)인데, 자원봉사자를 위한 민간할인매장 간판을 부착하더라도 봉사자가 일일이 매장을 인지하기도 쉽지 않으며, **공공연하게 할인을 요구하기도 애매한 측면이 있다.** 또한 할인 여부를 인지하지 못한 매장 직원이 응대할 경우에는 불필요한 논쟁과 감정적인 소모도 일어날 수 있다. 이로 인해 개발된 매장 수에 비해 활용률은 미미한 수준이며, 발굴 실적으로만 남고 실무자의 발굴 노력에 비해 유익은 적은 게 현실이다.

이외에도 일부 지자체에도 인정·예우의 방안으로 도입된 ‘**간병인 제도**’는 오랜 시간 자원봉사를 지속해온 자원봉사자에 대한 예우 차원의 제도로 시행하고 있지만 실제 이용률은 아주 낮게 나타나고 있으며, 봉사자의 경력개발을 돕고자 시행하는 봉사자대학 등의 방안도 이용자의 수는 많지 않은 수준이다. 이는 관리자의 업무가 자원봉사자를 발굴하고 조직하여 사회적 변화가 필요한 현장 활동을 강화하기 보다는 민간할인매장을 발굴하거나 제도의 도입, 관리에 업무를 분산함으로써 센터 본연의 업무에 집중을 약화하거나, 실질적인 인정·예우의 효과를 누리기도 어려운 문제를 야기한다. 또한, 봉사자에게 크게 도움이 되지 않는다는 점도 고려해야 한다.

4. 인증과 인정·예우의 혼동

자원봉사 관리현장에서는 자원봉사자의 정체성을 확인하고, 활동시간을 확인하는 인증이 중요한 업무 중 하나이다. 이 인증의 업무에는 자원봉사자 등록부터 자원봉사자증이나 카드발급, 시간 기록, 마일리지 발행과 축적, 마일리지 카드·통장 발급 등으로 구성되는 데(자원봉사자 카드 215개 센터, 마일리지 210개 센터 시행 중), 이는 엄격한 의미에서 인정·예우라고 보기는 어렵다.

활동시간을 마일리지로 환산하여 지역사회에서 사용할 수 있도록 하는 것은 일종의 보상(reward) 개념이 들어 있어 이를 인정·예우에 반영하는 것은 가능하나, 자원봉사자라는 정체성을 확인하고 그 활동을 시간으로 사실 확인하는 인증은 인정·예우와는 성격이 다르다고 할 수 있다. 마일리지의 경우에는 그 사용처를 지역사회로 한정함으로써 지역경제 활성화에도 기여할 수 있지만, 광역화된 생활권에 부합하지 않는다면, 지나친 마일리지 증대에 집착하여 자원봉사의 무보수성을 저해하거나, 마일리지 총량이 제한된 경우 봉사자 간에 경쟁을 부추기는 등의 부작용도 나타날 수 있다는 점도 고려해야 할 것이다.

5. 참고, 기부자 예우

자원봉사자에 대한 인정·예우와 마찬가지로 기부자나 장기기증자에 대한 인정·예우도 해당 분야의 관심사 중 하나이며 여러 체계나 방법이 시행되고 있다. 기부자에 대한 인정·예우(recognition)는 기부를 받는 비영리기관 수준에서 이루어지는데, 그 규모와 활동분야 등에 따라 달리 나타난다. 1천만원을 기부했다고 해도 대형 대학병원에서 하는 인정·예우와 작은 지역아동센터에서 하는 인정·예우의 방식에는 차이가 있다.

하지만 그 차이가 있더라도 표에서 보는 것처럼, 기본형, 인정형, 서비스형, 참여형, 전략형이라는 범주 안에서 이루어지며, 기부를 받은 기관이 이 중에 어떤 인정·예우를 행할 것인지 선택하고 이를 기부자와 소통하고 있다. 따라서 어느 단체는 기본형만 시행하기도 하고, 다른 단체는 기본형을 기본으로 인정형, 참여형까지 다양하게 인정·예우를 시행하기도 한다.

유형	내용·예시
기본형	<ul style="list-style-type: none"> • 모든 기부자에게 시행하는 보상 • 제대로 기부금을 받았다는 것을 확인하고 기부자의 의도대로 사용되었다는 것을 확인시켜주는 행위 • 예: 영수증, 감사편지, 소식지, 보고서, 온·오프 라인 활용
인정형	<ul style="list-style-type: none"> • 기부자의 기부행위를 대중이나 지인, 또래집단에 알리는 방식을 통해서 그 기부를 알리는 방식 • 익명을 고집하는 경우에는 기부자의 의도를 존중 • 예: 감사패, 기념품, 명패, 명명(기부자 전당), 언급, 보도자료·인터뷰 등
서비스형	<ul style="list-style-type: none"> • 단체가 가진 자원 중에서 기부자에게 도움이 되는 것을 제공하는 방식을 통한 보상체계로 일종의 ‘Take and Give’임 • 예: 서비스 할인, 무료서비스, 시제품 제공 등
참여형	<ul style="list-style-type: none"> • 기부자가 단체의 사업 운영과 활동 등에 참여할 수 있는 기회를 제공하는 형태의 보상체계 • 예: 운영위원회, 이사회 참여, 자원봉사 및 강연 등
전략형	<ul style="list-style-type: none"> • 단체의 자산이 기업의 Benefit이 되고, 기업의 자산이 단체의 유익이 될 수 있도록 설계한 보상체계 • 예: 단체의 유통 경로를 기업이 활용, 공익연계마케팅 contents 제공

<표 2> 기부자에 대한 인정·예우의 범주 유형과 예시

자원봉사 인정·예우의 개선 방향

위와 같은 현재의 자원봉사 인정·예우의 단면을 해소하여, 자원봉사자는 삶의 보람과 자기 성장의 기회를 얻고 사회는 긍정적 사회 변화의 유익을 누리기 위해서는 자원봉사 인정·예우에 관해 다음의 몇 가지를 검토하고 도입할 필요가 있어 보인다.

1. 자원봉사를 존중하는 사회문화 조성

자원봉사는 개인적으로는 삶의 보람과 자기 성장의 기회를 얻고, 국가 차원에서는 정부 및 정책·제도에 대한 보완적 기능으로 민주적이고 효과적인 서비스를 가능하게 한다. 따라서 자원봉사자에게 인정·예우는 자원봉사자에 대한 단순한 보상이나 혜택이 아닌 공공성을 가진 활동에 대한 당연한 권리로서의 사회적 인식이 조성되어야 한다. 이를 위해 봉사자에 대한 인정·예우에 앞서 기본적으로 안전하고 유익한 자원봉사활동에 필요한 환경과 기반을 조성하는 것이 국가와 지방자치단체의 책무임을 인식해야 한다.

따라서 자원봉사자에 대한 인정·예우 방안을 강구하는 노력과 아울러 자원봉사자를 위해 안전하고 쾌적하며 안심을 주는 인프라 및 여건 조성이 필요하다. 현재의 실비보상(재료비, 활동비 등)이나 자원봉사활동에 필요한 기본물품 지원(조끼 등), 정체성 확인(카드나 수첩 등), 보험가입, 기본교육 등은 인정·예우가 아니라 자원봉사 인프라 조성으로 바라보는 것이 바람직하다. 필요한 경우 정부는 법령과 조례 개선, 대국민 홍보 등을 병행해야 할 것이다.

2. '경제적 보상'의 개념 배제

자원봉사의 무보수성이라는 전통적 가치를 보존하고, 실비보상 등에서 금액차에 따른 사회적 논쟁과 소모를 줄이기 위해 자원봉사에 대한 '경제적 보상' 개념과 용어를 배제하는 것이 필요하다.

앞서 이야기한 인프라와 여건 조성, 자원봉사 진흥 관련 업무와 예산을 인정·예우의 업무와 예산으로 명확하게 구분 사용하여, 자원봉사 인정·예우에 '경제적 보상'이나 '물질적 보상'은 개념 및 실무적으로 사용하지 않는 것이다. 따라서 기존의 인정·예우 범주에서 '공공서비스 혜택', '사회적 인정' 등을 중심으로 자원봉사자에 대한 인정·예우를 재편하는 것이 바람직해 보인다. 경제적 보상이 사회적 인정을 대신하거나 우선할 수 없으며, 직·간접적인 경제적 혜택 위주의 인정모델은 무보수성이라는 자원봉사의 원칙을 훼손하고, 자원봉사 참여 동기를 변질시킬 가능성이 높기 때문이다.

3. 사회적 인정·예우를 우선으로 함

자신과 타인, 공동체, 사회로부터 얻어지는 평판, 지위, 수용, 명성 등 타인이 자신을 중요하게 인식해 주길 원하는 건 인간의 기본 욕구이다. 따라서 일종의 경제적 보상, 공공서비스 혜택이 봉사자에게 적절하고 자원봉사 활성화에 도움이 되더라도 그것은 충분한 사회적 인정의 문화 위에서 의미가 있다고 할 수 있다. 그러므로 자원봉사 인정·예우는 삶의 오랜시간 동안 공공을 위해 자발적으로 헌신해 온 것에 대해 사회적으로 존경(respect)의 뜻을 표하고, 참여한 봉사활동의 사회적 가치에 관해 주변인이 인정해주는 것을 더욱 의미 있게 느낄수 있도록 방향을 정해야 한다.

국가 수준의 사회적 인정·예우는 포상(국가, 자자체), 명예의 전당 및 자원봉사 국가홈페이지 등재, 셀럽·유명인 등에 의한 인정, 우수봉사자 상징물(배지, 문패 등) 제공, 방송 등 매체에서의 소개, 감사와 축제의 장 마련, 자원봉사의 사회적 가치 발표 등이 유력한 방법이며, 센터나 활동처 등의 조직 수준에서는 활동처에서의 감사편지·선물(공식), 봉사센터에서의 감사(공식), 단체·기관장과의 소모임(식사), 생일축하 카드·선물, 센터 차원에서 시상(소수의 모범봉사자 등), 다과회, 소모임 활동 지원, 봉사자 욕구·선호 상담(들어주기), 봉사자를 위한 공간제공 등이 실행 가능한 방법들이라 할 수 있다. 무엇보다

도 강화되어야 할 인정·예우는 사람들 간의 인정으로 봉사자가 각종 발표나 연설, 강의 등을 통해 자기 스스로를 인정하는 기회를 제공하거나, 일련의 모임을 통해 자원봉사자 상호 간에 인정하고 격려하며 동일집단 소속감을 누릴 수 있게 하는 것, 더 나아가 수혜자의 사적인 감사편지나 봉사자 가족, 지인이 봉사자를 인정하는 기회를 만드는 것이라 할 수 있다.

4. 자원봉사자의 선택권 확대

자원봉사자의 생애단계에 따라 자원봉사자들의 필요와 욕구, 동기 등이 다양하기 때문에 획일적인 인정이 아닌 다원화된 방식의 시스템을 구현하는 것이 시대의 흐름에 부합한다. 이를 위한 구체적 방식이 인정·예우의 일환으로 봉사자가 사회적 서비스(social benefit)를 선택하여 활용할 수 있도록 하는 방안이다. 봉사자의 생애주기에 따라 필요로 하거나 선호하는 각종 서비스나 물품이 있는데, 이를 자원봉사 마일리지로 선택하여 그 유익을 누리도록 하는 것이다. 일례로 최근에 몇몇의 지자체에서 도입한 간병인 지원제도는 이를 필요로 하는 자원봉사자가 일정의 마일리지로 차감하여 서비스를 받도록 하고, 심화된 자원봉사 교육이나 시민교육 등도 마일리지 차감을 통해 자신의 경력을 개발할 수 있는 기회를 제공하는 것이다. 이외에도 지방세 납부, 지역화폐 할인 구입 등의 선택권을 확대해 나갈 수 있어 봉사자의 실질적 유익과 혜택을 선호도에 따라 선택권을 넓힐 수 있을 것으로 여겨진다. 이를 위해서는 전국 또는 광역 단위로 마일리지 관리체계가 일원화되고, 활용 가능한 서비스의 범위도 기초지자체에서 확대하는 것이 병행되어야 한다. 이렇게 시스템을 통해 마일리지의 활용범위가 넓어지는 것은 공공서비스의 활용범위도 함께 넓어질 수 있는 효과가 있다.

자원봉사자 인정·예우의 개선 제안						
활동전후 지원	<ul style="list-style-type: none"> 모임비용 지원(신규) ※인정·예우 아님 					
지원관리 (인프라 조성)	<ul style="list-style-type: none"> 실비 보상 안전장구, 보험 복장/장구 지원, 기본교육/보건증 지원 ※인정·예우 아님 					
인증	<ul style="list-style-type: none"> 신분증, 시간인증 등 ※인정·예우 아님 					
인정·예우	공공서비스 혜택					
	민간협력 유익					
	선택적 사회적 서비스					
	<table border="0"> <tr> <td>사회적 인정</td> <td>국가 인정</td> </tr> <tr> <td></td> <td>조직 인정</td> </tr> <tr> <td></td> <td>개인적 인정</td> </tr> </table>	사회적 인정	국가 인정		조직 인정	
사회적 인정	국가 인정					
	조직 인정					
	개인적 인정					

<표 3> 자원봉사자 인정·예우의 개선 제안

5. 관(행정) 중심의 인정·예우에서 봉사자 중심으로 전환

가장 일반화된 자원봉사 마일리지제를 비롯해 경제적 보상과 사회적 인정(특히 포상)에 관한 논의와 분위기가 ‘시민성보다는 관·공무원 주도’에 편중되고 있다. 하지만 자원봉사자는 자신의 사회적 기여가 가깝게는 가족과 지인, 더 나아가서는 자신이 속한 커뮤니티와 후대를 통해 기억되고 인정받기를 원한다. 그래서 자원봉사활동을 통해 이루고자 한 사회변화와 그 과정에서 자원봉사자의 여정을 공유하는 것은 당사자들에게 큰 영예가 되므로 자원봉사자에 대한 인정·예우는 관 중심이 아니라 자원봉사자가 중심이 되는 것이 바람직하다.

이를 위해 자원봉사자에 대한 인정·예우와 관련된 사회적 논의의 장을 자원봉사자를 포함하여 정기적으로 가지는 것이 필요하고, 이 논의의 결과를 정책과 현장에 적용하는 것이 필요하다. 아주 실제적으로는 강당에서 일방적으로 시상자가 높은 위치에서 수상자에게 상을 수여하는 형식에서 탈피하여 자원봉사자의 날 행사에서 수상자는 봉사 경험을 나누고 가족과 지인을 초대하여 이들의 소감을 듣는 것처럼 자유로운 분위기로 전환하는 것을 검토해야 할 것이다. 자원봉사자의 날(주간) 또는 지자체별로 정한 날에 봉사자들이 모여 상호 격려하고 나누는 행사를 소프트하게 진행하는 것이나, 신입부터 장기 봉사자를 분배하여 초대하고 신입 봉사자 교육에 중견 봉사자의 자기 발표 기회를 제공하는 것도 관 중심보다는 봉사자 중심으로 인정·예우를 전환하는 방안이 될 수 있다.

6. 인정·예우 업무의 광역화, 합리화

현재 운영되고 있는 자원봉사 인정·예우 프로그램 중 특히 공공서비스 혜택 부분은 지방자치단체 조례에 근거를 두고 있어, 타지역의 자원봉사자에게는 혜택이 주어지기 어렵다. 생활권이 점점 광역화되고, 정보 유통이 점점 빨라지는 시대임을 감안하면 제한이 큰 방식이다. 따라서 1365자원봉사포털을 고도화하여 합의된 기준에 의거하여 모든 자원봉사자에게 자원봉사증, 자원봉사카드, 마일리지를 적립하는 표준을 마련하고, 이를 통해 모든 자원봉사자가 어디서든 같은 혜택을 받을 수 있도록 연계할 필요가 있다. 온라인 플랫폼을 통한 마일리지 차감방식을 이용해 전국 어디든지 공공서비스 혜택을 받을 수 있도록 하는 것이다. 실무적으로는 노력에 비해 유익이 적은 인정·예우 방식을 재검토해 한다. 예를 들면 앞서 살펴본 지역의 민간매장 할인 혜택의 경우에는 봉사자는 물론 매장에도 실질적 유익이 거의 발견되지 않음에도 불구하고 이를 발굴하고 관리하는 업무 부담만 가중될 가능성이 크다.

이와 같이 숫자를 늘리는 중소매장 발굴은 폐기하고, 봉사자로 하여금 실질적 유익을 편하고 즐겁게 누리도록, 전국단위의 대형매장이나 프랜차이즈와 협약하는 것이 더 합리적인 방안이 될 것으로 여겨진다. 자원봉사자의 참여 경험은 자원봉사관리자들에 의해 영향을 받기 때문에 이들의 전문성을 제고하는 것 역시 중요하다. 자원봉사자 인정·예우에 있어서 자원봉사관리자의 피드백이나 진정한 감사 표시가 자원봉사자의 인정감과 만족감을 높일 수 있으므로, 관리자의 전문성과 태도를 강화하는 것 역시 병행되어야 할 것으로 여겨진다.

7. 인증과 인정·예우 업무를 구분

봉사자 인증(certificate) 및 시간 인증은 인정·예우가 아닌 그 자체의 독립적인 합리적 업무이다. 누가 언제, 어디서, 어떤 봉사를 얼마나 했는지를 정확하게 기록하고 확인하는 업무는 인정·예우와 별개로 합리적으로 수행되어야 할 업무인 것이다.

이 인증을 토대로 여러 가지 인정·예우 프로그램을 수행할 수 있다. 그러므로 **인증과 인정·예우는 별개의 업무로 진행하고 상호연관성을 가지되, 인증 업무 자체를 체계화하고 전문화하는 것이 전제된다면 인증을 마일리지 등으로 변환하여 인정·예우와 더 잘 연계할 수 있을 것이다.** 물론 최종적으로는 자원봉사자들이 시간 인증에 연연하지 않고도 자원봉사 참여 자체로 이미 존경과 감사를 받을 수 있는 사회적 예우가 정착되는 것이 바람직할 것이다.

자원봉사는 폼을 잡으려고 실천하는 행위가 아니다. 더 나아가 돈을 벌기 위해 하는 것은 더더욱 아니다. 그렇다면 자원봉사에 대한 인정·예우는 돈과 폼을 넘어서거나 이와는 차원이 다른 것이 되어야 한다. 자원봉사에 대한 경제적, 물질적 보상이라는 개념은 어울리지 않는다. 자원봉사를 위해 사회적으로 물질을 사용해야 한다면, 자원봉사자들이 즐겁고 안전하며 유익하게 활동할 수 있도록 여건과 인프라를 조성하는 데 사용하는 것이 우선이다. 이는 자원봉사자의 인정·예우가 아니라 사회적 투자이며 원초적인 신뢰행동이다. 또한, 자원봉사로 폼을 내려는 것은 공익을 위한 자발성에도 반하는 것이다. 자원봉사는 사람이 일상을 살아가는 것이며, 사람 사이에 나누는 관계를 깊게 한다. 그러므로 자원봉사에 대한 인정·예우도 사람의 향기와 존중, 칭찬, 온기가 기본이 되어야 한다. 형식과 제도의 틀에 갇힌 인정·예우는 또 하나의 업무일 뿐 자원봉사의 원리와 정신을 담아내기 어려울 수도 있다. 그러므로 자원봉사의 인정·예우는 돈과 폼을 넘어서는 것이 되어야 할 것이다.

통계로 보는 자원봉사자의 사회적 인정 욕구와 정책과제



이연희 팀장

한국보건사회연구원 정보통계연구실 정보기술팀

「자원봉사활동 기본법」제2조(기본방향)에 따르면, 자원봉사활동은 무보수성, 자발성, 공익성, 비영리성, 비정파성, 비종파성의 원칙 아래 수행될 수 있도록 하여야 한다. 또한, 동법 제3조(정의)에서도 자원봉사활동이란 개인 또는 단체가 지역사회·국가 및 인류사회를 위하여 대가 없이 자발적으로 시간과 노력을 제공하는 행위로 정의하고 있다. 자원봉사활동의 기본방향과 정의에서 동일한 의미를 나타내는 ‘무보수성’과 ‘대가 없이’는 자원봉사활동이 가져야 하는 이념을 뜻한다고 볼 수 있다.

자원봉사활동은 대가를 받지 않는 활동 혹은 노동(Work)으로 보기 때문에 자원봉사활동에 따른 경제적 보상(Reward) 혹은 인정(Recognition)은 자원봉사활동의 정의와 배치된다. 그러나 우리나라의 자원봉사활동 참여율은 매년 떨어지고 있어, 자원봉사활동 참여를 촉진하기 위한 다양한 사회적 인적 방식의 필요성이 현장뿐만 아니라 자원봉사자들 사이에서 제기되고 있다. 이에 사회적 인정에 대한 자원봉사활동 현장과 자원봉사자들이 바라는 욕구는 무엇인지에 관해 파악해 볼 시점으로 생각된다.

본 원고는 사회공익활동 활성화 방안 연구¹⁾의 일환으로 2022년에 실시했던 ‘공익활동 활성화 방안 욕구조사’ 결과에서 전체 응답자(3,891명)중 자원봉사 영역에서 활동하고 있는 응답자(1,854명) 데이터만 추출하여 이들의 사회적 인정 욕구를 분석해보고자 하였다.

1) 고경환 외(2023). 사회공익활동 활성화 방안 연구, 경제인문사회연구회

자원봉사자의 사회적 인정 욕구

‘공익활동 활성화 방안 욕구조사’(이하 욕구조사로 칭함)의 목적은 공익활동을 활성화할 수 있는 사회적 인정체계 도입 방안과 다양성, 접근성, 소통성을 갖춘 공익활동포털 플랫폼 구축 방안을 제시하기 위함이며, 조사 대상은 비영리민간단체 및 마을공동체 활동가, 그리고 자원봉사자들이었다. 자원봉사 영역에 활동하고 있는 응답자 1,854명에는 봉사활동에 참여하고 있는 자원봉사자 1,731명과 봉사활동 현장에서 자원봉사자를 관리·지원하는 상근활동가 123명이 있다. 자원봉사자는 활동조직에서 급여를 받지 않는 정기적 자원봉사자와 비정기적 자원봉사자, 1인 활동가, 헌혈 등에 참여하는 기타 자원봉사자로 구분된다.

1) 자원봉사활동에 대한 사회적 인정의 필요성

응답자 중에서 자원봉사활동에 대한 사회적 인정이 필요하다는 의견은 전체 자원봉사자의 93.4%로, 대다수 자원봉사자들은 인정을 요구하고 있는 것으로 분석되었다. 특히, 봉사활동에 참여하는 자원봉사자의 사회적 인정 필요성은 현장 관계자인 상근활동가보다 다소 높았다($X^2=16.518, p=0.000$).

(단위: 명, %)

구분	사회적 인정 필요여부		전체
	필요하다	필요없다	
자원봉사자	1,627 (94.0)	104 (6.0)	1,731 (100.0)
상근활동가	104 (84.6)	19 (15.4)	123 (100.0)
전체	1,731 (93.4)	123 (6.6)	1,854 (100.0)

<표 1> 자원봉사자 유형별 사회적 인정 필요여부

특히 자원봉사활동에 정기적으로 참여하는 봉사자들의 사회적 인정 필요성은 비정기적 참여자보다 더 높은 것으로 나타났다(=11.242, $p<0.010$). 자원봉사자의 연령대별로 사회적 인정 필요성을 분석한 결과, 20대와 30대는 봉사활동에 대한 사회적 인정의 필요하다는 비율이 타 연령대보다 낮은 반면, 40대부터는 연령이 높아질수록 인정 필요하다는 비율도 높아지는 것으로 나타났다($X^2=52.260, p=0.000$).

(단위: 명, %)

구분		사회적 인정 필요여부		전체
		필요하다	필요없다	
활동조직에서 급여 받지 않는	정기적 활동참여자	394 (97.3)	11 (2.7)	405 (100.0)
	비정기적 활동참여자	1,201 (92.9)	92 (7.1)	1,293 (100.0)
헌혈봉사 등 기타		7 (100.0)	0 (0.0)	7 (100.0)
1인 활동가		25 (96.2)	1 (3.8)	26 (100.0)
연령	14세~19세	67 (100.0)	0 (0.0)	67 (100.0)
	20세~29세	436 (91.0)	43 (9.0)	479 (100.0)
	30세~39세	390 (89.2)	47 (10.8)	437 (100.0)
	40세~49세	312 (97.5)	8 (2.5)	320 (100.0)
	50세~59세	266 (98.5)	4 (1.5)	270 (100.0)
	60세 이상	156 (98.7)	2 (1.3)	158 (100.0)
전체		1,627 (94.0)	104 (6.0)	1,731 (100.0)

<표 2> 상근활동가를 제외한 자원봉사자의 봉사활동 형태별 사회적 인정 필요여부

2) 자원봉사활동에 대한 사회적 인정 방안

정부나 자원봉사단체는 봉사활동에 대한 인정으로 자원봉사 활동시간에 대하여 시간인정을 하고 있으며, 그 외에도 자원봉사자들을 대중 앞에서 인정하고 감사의 마음을 표현하는 공적인 시상식이나 자원봉사활동의 중요성과 가치를 강조하는 교육 및 홍보, 그리고 학교, 대학, 기업, 커뮤니티 단체 등에서 자원봉사의 중요성을 강조하고 참여를 촉진하는 홍보 캠페인 등의 인정활동도 지속적으로 실시하고 있다. 자원봉사자들은 정부나 자원봉사단체가 하는 사회적 인정방안의 필요성을 얼마나 동의하는지 4점 척도로 조사해 보았다(1점 전혀 필요없다, 2점 별로 필요없다, 3점 약간 필요하다, 4점 매우 필요하다).

그 결과 <표 3>에 제시한 바와 같이, 자원봉사자들은 사회적 인정이라면 어떤 방안이든 모두 필요하다는 생각인 것으로 파악되었다. 좀 더 자세히 살펴보면, 봉사활동의 사회적 인정 필요성에 있어서 10가지 사회적 인정방안 모두 필요하다는 의견이었지만 그 중에서도 가장 높은 필요정도를 보인 것은 ‘공익활동 참여 시간과 노력에 대한 공식적 인정’이며, 가장 낮은 것은 ‘공익활동 단체에 대한 조세감면 제도 확대’였다.

(단위: 점)

구분		사회적 인정 방안									
		1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)	8)	9)	10)
정기적 자원봉사 (394명)	평균	3.43	3.45	3.36	3.19	3.38	3.27	3.40	3.37	3.42	3.56
	표준 편차	.789	.713	.836	.928	.776	.899	.763	.775	.758	.644
비정기적 자원봉사 (1,201명)	평균	3.26	3.31	3.22	3.12	3.26	3.18	3.23	3.13	3.22	3.41
	표준 편차	.731	.716	.801	.872	.771	.788	.782	.802	.831	.697
상근활동가 (104명)	평균	3.41	3.59	3.47	3.38	3.49	3.53	3.58	3.51	3.41	3.44
	표준 편차	.808	.568	.696	.754	.668	.668	.602	.697	.617	.680
헌혈 등 (7명)	평균	3.00	3.71	3.86	3.43	3.57	3.57	3.57	3.71	3.43	3.43
	표준 편차	1.414	.488	.378	.787	.535	.535	.535	.488	.787	.787
1인 활동가 (25명)	평균	3.24	3.28	3.16	3.08	3.16	3.12	3.36	3.32	3.08	3.12
	표준 편차	.970	.843	.688	.640	.746	.666	.569	.627	.759	.971
전체 (1,731명)	평균	3.31	3.36	3.27	3.15	3.30	3.22	3.29	3.22	3.27	3.44
	표준 편차	.759	.713	.805	.877	.768	.811	.771	.796	.807	.693
유의확률 (F값)		0.002 (4.237)	0.000 (6.380)	0.000 (5.205)	0.037 (2.558)	0.003 (4.104)	0.000 (5.553)	0.000 (8.083)	0.000 (11.419)	0.000 (5.829)	0.001 (4.000)

<표 3> 자원봉사활동 형태별 사회적 인정 방안에 대한 필요정도

- 주: 1) 공익활동의 사회적 가치와 의미에 대한 정부의 적극적 인정(공익활동의 날 제정, 공익활동가 포상 등)
 2) 공익활동의 사회적 성과에 대한 대시민 홍보, 공익활동에 대한 인식 개선(공익광고 활성화 등)
 3) 공익활동에 참여하는 기업에 대한 인센티브(지역사회공헌인정제 등)
 4) 공익활동 단체에 대한 조세감면 제도 확대
 5) 재정적으로 어려운 공익활동 단체에 대한 산재·고용보험 지원
 6) 정부의 공익활동 보조금 사업 참여 시, 사업수행인력에 대한 인건비 인정
 7) 공익활동 단체 활동가 직업 및 경력 인정(표준직업 인정)
 8) 공익활동 단체 활동가에 대한 국가지정 직업훈련 제공
 9) 공익활동 참여 시 공공서비스 할인
 10) 공익활동 참여 시간과 노력에 대한 공식적 인정

사회적 인정방안의 필요정도에 있어서 활동조직에서 급여를 받지 않는 자원봉사자와 급여를 받는 상근활동가 사이에는 유의미한 차이가 있는 것으로 분석되었다. 급여를 받지 않는 정기적·비정기적 자원봉사자는 10가지 인정방안 중에서 ‘공익활동 참여 시간과 노력에 대한 공식적 인정’방안의 필요정도가 가장 높았으나, 상근활동가는 ‘공익활동의 사회적 성과에 대한 대시민 홍보, 공익활동에 대한 인식 개선(공익광고 활성화 등)’방안의 필요정도가 가장 높았다.

한편, 1인 활동가는 ‘공익활동 단체 활동가 직업 및 경력 인정(표준직업 인정)’방안의 필요정도를 가장 높게 꼽았다. 자원봉사자들은 어떤 형태의 사회적 보상 혹은 인정방식을 원하는지 조사해 보았더니, 자원봉사활동 형태별로 다소 유의미한 차이를 보였다. 활동조직에서 급여를 받지 않는 정기적·비정기적으로 봉사활동을 하는 자원봉사자, 헌혈 등 기타 자원봉사자들은 ‘공공서비스 할인이나 공공시설 우선 사용권, 공익 마일리지 등과 같은 공공서비스 제공’ 방식의 인정을 희망하는 비율이 가장 높았다.

반면에 1인 활동가는 ‘공익활동가 예우, 보상 등 경제적 보상보다는 사회적으로 존중하는 인식과 태도’로 충분하다는 비율이 가장 높았다. 한편, 상근활동가들은 ‘보조금 사업 참여 시 인건비 인정, 또는 투입 자원에 대한 자부담 인정 등 경제적 가치로 환산하여 보상하는 것’을 희망하는 비율이 가장 높았다($X^2=121.936, p=0.000$).

(단위: 명, %)

구분	정기적 자원봉사자	비정기적 자원봉사자	상근 활동가	헌혈 등	1인 자원봉사자	전체
사회적으로 존중하는 인식과 태도로 충분 ²⁾	129 (32.7)	257 (21.4)	27 (26.0)	1 (14.3)	10 (40.0)	424 (24.5)
공공서비스 제공 방식의 지원 ³⁾	169 (42.9)	581 (48.4)	29 (27.9)	3 (42.9)	7 (28.0)	789 (45.6)
비경제적 보상 지원 ⁴⁾	36 (9.1)	222 (18.5)	16 (15.4)	1 (14.3)	1 (4.0)	276 (15.9)
경제적 가치로 환산하여 보상 ⁵⁾	57 (14.5)	134 (11.2)	32 (30.8)	2 (28.6)	4 (16.0)	229 (13.2)
기타	3 (0.8)	7 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (12.0)	13 (0.8)
전체	394 (100.0)	1,201 (100.0)	104 (100.0)	7 (100.0)	25 (100.0)	1,731 (100.0)

<표 4> 자원봉사활동 형태별 가장 선호하는 사회적 인정 혹은 보상방식

- 2) 공익활동은 자발적인 선택이기 때문에 경제적 보상보다는 사회적으로 존중하는 인식과 태도로 충분하다. 예) 공익활동가 예우, 포상 등
- 3) 공익활동에 참여한 시간과 노력에 대해 공공서비스 제공 방식으로 지원한다. 예) 공공서비스 할인, 공공시설 우선 사용권, 공익마일리지 등
- 4) 공익활동에 참여한 시간과 노력을 인정하는 비경제적 보상을 지원한다. 예) 공익활동경력제 등
- 5) 공익활동에 참여한 시간과 노력을 경제적 가치로 환산하여 보상한다, 예) 보조금 사업 참여 시 인건비 인정, 투입 자원에 대한 자부담 인정 등

자원봉사활동의 사회적 인정 혹은 보상방식을 봉사활동 기간별로 분석해 본 결과, 봉사활동 기간이 15년 미만의 경우 가장 선호하는 인정방식은 모두 ‘공공서비스 제공’방식의 지원을 선택하였으나, 15년 이상 장기간 자원봉사활동에 참여한 자원봉사자들은 ‘사회적으로 존중하는 인식과 태도로 충분하다’는 의견이 가장 많았다.

사회적 인정 혹은 보상에 있어서 가장 선호하는 방식은 봉사활동 기간과 무관하게 모두 ‘공공서비스 제공방식의 지원’을 꼽았으나, 두 번째로 높은 비율을 차지한 인정방식은 봉사활동 기간에 따라 유의한 차이를 보였다. 예를 들어 사회적으로 존중하는 인식과 태도로 충분하다는 사회적 인정방식이 두 번째로 높은 비율을 차지한 봉사활동 기간을 보면, 1년 미만, 혹은 3년 이상~15년 미만의 봉사활동 경력을 가진 응답자들이었고, 비경제적 보상방식 지원을 두 번째로 높게 응답한 자원봉사자들은 1년 이상~3년 미만 참여자와 15년 이상 봉사활동 참여자였다($X^2=86.290$, $p=0.000$).

(단위: 명, %)

구분	1년 미만	1년이상~3년미만	3년 이상~5년 미만	5년이상~10년 미만	10년이상~15년미만	15년이상	전체
사회적으로 존중하는 인식과 태도로 충분	102 (23.2)	89 (19.5)	52 (27.1)	62 (19.8)	54 (30.7)	65 (41.9)	424 (24.5)
공공서비스 제공 방식의 지원	202 (46.0)	214 (46.9)	81 (42.2)	175 (55.9)	62 (35.2)	55 (35.5)	789 (45.6)
비경제적 보상 지원	84 (19.1)	94 (20.6)	24 (12.5)	40 (12.8)	22 (12.5)	12 (7.7)	276 (15.9)
경제적 가치로 환산하여 보상	45 (10.3)	58 (12.7)	34 (17.7)	34 (10.9)	37 (21.0)	21 (13.5)	229 (13.2)
기타	6 (1.4)	1 (0.2)	1 (0.5)	2 (0.6)	1 (0.6)	2 (1.3)	13 (0.8)
전체	439 (100.0)	456 (100.0)	192 (100.0)	313 (100.0)	176 (100.0)	155 (100.0)	1,731 (100.0)

<표 5> 자원봉사자의 봉사활동 기간별 가장 선호하는 사회적 인정 혹은 보상방식

자원봉사활동의 사회적 인정을 위한 정책과제

자원봉사활동에 대한 사회적 인정의 필요성은 자원봉사 현장에서 심심찮게 들려오고 있다. 우리는 사회적 인정이 필요한 이유를 짚어볼 필요가 있다. **사회적 인정이 필요한 이유는 해가 갈수록 감소하고 있는 자원봉사자를 유인하고, 지속적으로 봉사활동에 참여시키기 위한 일종의 동기부여가 필요한 것인지, 아니면 봉사활동 참여에 대한 순수한 감사와 인정을 위함인지를 고민해야 한다.** 왜냐하면 자원봉사활동의 정의에는 무보수성이 포함되어 있기 때문이다. 우리나라와는 달리 네덜란드 등 유럽의 자원봉사 참여율이 높은 여러 나라들과 ILO의 자원봉사활동 정의를 보면 실비적 성격의 교통비, 식대 지급은 보수성으로 보지 않는다. 그렇다면 사회적 인정에 있어서 무보수성의 범위를 어디까지로 할 것인지에 대한 사회적 합의 내지는 최소한의 동기가 가능한지를 고민해 봐야 할 때이다.

과거에도 다양한 형태로 자원봉사활동에 대한 사회적 인정은 있었으나, 이제는 자원봉사자의 노령화, 봉사활동의 다양성, 봉사활동 현장의 변화된 환경, 자원봉사제도 변화 등 **자원봉사활동과 관련된 사회적·제도적 여건 변화를 반영한 다양한 사회적 인정방식이 필요한 시점이다.** 자원봉사활동을 위해 지불한 교통비, 식비 이상의 경제적 가치를 가지는 인정 혹은 보상은 자원봉사활동의 정의를 따른다고 할 수 있는가에 대한 논의는 시작되었다. 이런 맥락에서 앞으로 자원봉사활동의 개념에 대한 재정립의 필요성이 있음을 확인하는 계기가 되었으며, **자원봉사활동에 참여하는 봉사자나 봉사활동 현장의 상근활동가들이 생각하는 사회적 인정 방안은 무엇이며, 그들은 어떤 인정방식을 선호하는지에 관하여 데이터를 통해 도출해 볼 수 있었다.**

자원봉사활동은 과거 동네 쓰레기를 줍는 단순하고 양적인 봉사활동에서, 이제는 지역사회의 사회 문제 해결형, 재능기부형 자원봉사활동으로 질적 성장을 하고 있다. 다시 말해서 자원봉사활동에 따른 사회적 가치는 점점 상승하고 있는 것으로 해석되므로 **자원봉사활동에 대한 사회적 인정도 다양한 방식으로 변화해야 할 것이다.** 정기적으로 봉사활동을 하는 봉사자는 공익활동의 사회적 가치와 의미에 대한 정부의 적극적 인정과 자원봉사활동 시간과 노력에 대한 공식적 인정을, 그리고 공익활동 참여 시 공공서비스 할인 같은 인정방안의 필요성을 강하게 강조하였다. **자원봉사자들이 가장 선호하는 공공서비스 혹은 사회서비스 이용할인은 정부 및 지자체의 법·제도적 근거가 마련되지 않는다면 실현 불가능하므로 이를 바꾸고 개선하는 노력이 필요하다.** 사회적 인정방식은 자원봉사자의 활동형태, 연령, 활동기간에 따라 유의미한 차이를 보이는 것으로 확인되었다. 활동조직에 소속된 자원봉사자는 공공서비스 제공 방식(공공서비스 할인, 공공시설 우선 사용권, 공익마일리지 등)을 선호하였고, 1인 활동가는 사회적 존중(공익활동가 예우, 포상 등)을 더 선호하였다. 상근활동가는 경제적 가치로 환산한 보상(보조금 사업 참여시 인건비 인정, 투입 자원에 대한 자부담 인정 등)을 선호하였다.

한편, 연령이 높을수록, 활동기간이 길수록 사회적 존중(공익활동가 예우, 포상 등)을 중요하게 생각하는 비율이 높았다. 따라서 자원봉사활동에 대한 개념부터 재정립해야 하며, 자원봉사활동에 대한 사회적 인정은 봉사활동의 사회적 가치 인정과 정부의 적극적 인정제도, 시간과 노력의 공식적 인정, 공공제 사용에 대한 우선권과 같은 비경제적인 보상 형태의 방식을 개발·제공해야 할 것이다. 예컨대, 자원봉사자들의 기술과 능력을 향상시킬 수 있는 기회를 제공하는 양질의 봉사활동 프로그램, 자원봉사활동에 참여한 증명서나 인증서를 제공하여 자신의 노력과 기여를 인정받을 수 있고 진로나 취업 기회를 확장하는 데 도움이 되는 방안을 모색해야 할 것이다.

자원봉사활동 참여를 진흥시키기 위해 사회적 인정 외에도 자원봉사자들의 의견과 제안을 듣고 그들의 참여 경험을 개선하기 위해, 즉 참여자들의 피드백을 수집하고 프로그램의 효과를 모니터링하여 자원봉사활동 프로그램을 지속적으로 평가하고 개선하는 피드백 체계 구축, 자원봉사활동의 결과와 활동 내용을 사회적 미디어를 통해 공유하고 온라인 플랫폼에서 활발하게 소개함으로써 자원봉사자들은 자신의 노력을 더 널리 알릴 수 있고, 사회적 인정을 얻을 기회를 확대하는 방안을 마련해줘야 할 것이다. 그뿐만 아니라 사회에서 봉사활동을 활발하게 이루어내는 명예 자원봉사자 프로그램을 운영하여 자원봉사자들이 봉사활동을 통해 명예와 인정을 얻으며, 다른 사람들에게 영감도 줄 수 있을 것이다.



자원봉사 공공서비스 혜택의 관점 전환



임숙자 실장
경기복지재단 기획조정실

자원봉사 인정 이야기

현대 사회에는 많은 사악한 문제¹⁾들이 존재하고 있다. 저출생과 고령화, 환경문제와 기후 위기, 빈곤, 일자리 상실, 인권침해, 성차별, 소수자차별, 국제사회의 양분화 등의 문제를 들 수 있다. 이러한 사회문제 해결을 위한 정부의 여러 가지 정책에도 불구하고 지금까지 적절한 대응책을 가지고 있지 못하다. 이에 이러한 문제들은 날로 늘어나고 그 수준은 더욱 심각해지고 있다. 또한 문제들은 개인적인 노력으로 해결하기 힘들며, 사회적 참여와 공동체적 노력이 필요하다. **우리 사회 문제를 누군가에게 맡겨 해결하도록 하는 것이 아닌 시민들 스스로가 사회문제 해결에 참여하는 시민의 권리로서 보다 지속 가능한 사회의 설계를 시작하는 첫걸음이 바로 자원봉사이다.**

자원봉사는 더 이상 사회복지의 보조적 역할, 행정의 동원 인력이 아닌 사회운동 자원봉사활동 영역으로 확대되고 있는 반면, 인구감소, 2022년 개정교육과정에 따른 학생 자원봉사자 감소, 공공서비스에 대한 유급 수행 인력 증가 등으로 자원봉사 현장에서의 어려움은 잔존하고 있다. 자원봉사 인정²⁾ 프로그램은 자원봉사자들을 격려하여 자원봉사에 대한 만족도를 높이고 봉사활동을 지속하게 하기 위한 중요한 도구로 사용되었다. 하지만 지금까지 인정 프로그램은 그 역할을 충분히 하지 못하고 있다.³⁾

아직까지 자원봉사 인정은 자원봉사의 자발성과 무보수성이라는 자원봉사활동의 기본 이념을 벗어나지 않는 수준에서 공정하게 이루어져야 한다는 의견이 지배적이다. 따라서 이러한 원칙에 준하여 이루어지는 자치단체의 인정 프로그램 중 공공서비스 혜택을 알아보고 그에 따른 정책적 제안을 제시하고자 한다.

1) 사악한 문제(Wicked problem)란 “정의하고 해결 방안을 찾아내기가 복잡하고 불확실하며, 열려 있는, 다루기 어려운” 문제이며, 그 자체의 복잡성, 문제와 잠재적 해결 방안의 불확실성, 이해관계자 간의 이익과 가치·인식의 충돌로 인한 대립과 갈등에서 발생하게 된다(Head & Alford, 2015).

자원봉사 공공서비스 혜택 어디까지 왔나?

공공서비스⁴⁾는 공공재(public goods)라고 할 수 있으며, 사회공동체의 편익을 위하여 제공되는 재화와 용역을 포괄하는 개념이다. 이는 반드시 정부나 공공기관에 의해 제공되는 서비스만을 지칭한 것은 아니며, 민간부분에서 제공되더라도 비경합적 소비와 비배제성의 두 가지 특성을 지니면 공공서비스로 해석할 수 있다. 지금까지 자치단체마다 자원봉사활동 누적 시간에 따라 공공서비스 및 공공시설의 할인 혜택을 받을 수 있는 근거를 자원봉사활동 지원 조례 또는 운영 규정에 담고 있다. 그 예로는 고속도로 통행료, 공공주차장 이용료, 미술관·박물관 등의 입장료 할인, 주민센터 자치 프로그램 할인, 제증명서 발급비 감면, 병원동행, 간병비 지원, 산후도우미 비용지원, 건강검진 및 독감백신 비용 지원 또는 할인, 캠핑장 및 체육시설 이용료 감면 등이다. 자치단체 입장에서 자원봉사 공공서비스 혜택은 가장 적은 비용과 별도의 행정절차 없이 손쉽게 제공할 수 있는 인정 프로그램이다. 하지만 이러한 공공서비스 할인 혜택은 자치단체마다 그 기준과 종류를 달리하고 있어 형평성 문제와 민원요소로 작용하여 자원봉사 현장의 어려움을 가중시키고 있다. 따라서 자원봉사자는 “지역사회·국가 및 인류사회를 위하여 대가 없이 자발적으로 시간과 노력을 제공하는 사람”으로 국가는 자원봉사자를 인정하는 기반을 조성하고, 인정을 당연한 권리로 조례가 아닌 법률로서 명시할 필요가 있다.



<사진 1> 수원시 자원봉사자 공공서비스 할인 혜택(수원시 공영주차장 / 수원화성박물관)

- 2) 인정(recognition)은 자원봉사에 대한 가치 인정을 의미한다.(정진경, 2008).
- 3) 행정안전부 2020년 자원봉사활동 실태조사에 따르면 자원봉사자의 39.2%가 ‘인정/인센티브 받은 경험이 없는’ 것으로 조사되었으며, 받은 경험이 있는 경우 ‘개인적 감사 표시나 연락’(24.0%), ‘봉사활동의 결과에 대해 알려줌’(18.1%), ‘공식적인 인정 제공’(15.1%), ‘봉사자 모임, 교육기회 제공’(12.3%) 등 순으로 응답 비율이 높았음(복수응답).
- 4) 철도, 도로, 통신, 전기, 공공시설(주차장, 장사시설, 체육시설, 미술관, 공원 등)에서 제공하는 재화 또는 서비스

국가보훈대상자의 예우의 사례

국가는 국가를 위하여 희생하거나 공헌한 사람들에 대한 예우와 지원을 법률로 보장하고 있다. 이와 마찬가지로 “지역사회·국가 및 인류사회를 위하여 대가 없이 자발적으로 시간과 노력을 제공하는 사람”인 자원봉사자에게도 그에 상응하는 예우와 지원이 보장되어야 한다.

먼저 「국가보훈 기본법」⁵⁾은 제1조(목적)에 ‘이 법은 국가보훈(國家報勳)에 관한 기본적인 사항을 정함으로써 국가를 위하여 희생하거나 공헌한 사람의 숭고한 정신을 선양(宣揚)하고 그와 그 유족 또는 가족의 영예로운 삶과 복지향상을 도모하며 나아가 국민의 나라사랑정신 함양에 이바지함을 목적으로 한다.’ 라고 명시하고 있다. 제18조(예우 및 지원)는 국가와 지방자치단체는 국가보훈대상자⁶⁾에게 “희생과 공헌의 정도에 상응하는 예우 및 지원을 한다.” 라고 명시하고, 제19조(예우 및 지원), 제20조(예우 및 지원을 받을 권리) 등을 명시하고 있다.

둘째, 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」⁷⁾은 제1조(목적)에 ‘이 법은 국가를 위하여 희생하거나 공헌한 국가유공자, 그 유족 또는 가족을 합당하게 예우하고 지원함으로써 이들의 생활안정과 복지향상을 도모하고 국민의 애국정신을 기르는 데에 이바지함을 목적으로 한다.’ 라고 명시하고 있으며 제2장부터 제8장까지 지원⁸⁾에 관한 세부사항을 규정하고 있다.

셋째, 모든 자치단체는 「국가보훈대상자 예우 및 지원에 관한 조례」를 제정하여 예우 및 단체예산 지원과 복지 지원을 하고 있다(보훈명예수당 지급, 시설물의 입장료 및 주차료 면제, 의료비 감면 및 무료건강지원, 우선주차구역 설치, 전동보조기기 보험 가입 등).

5) 국가법령정보센터(<https://www.law.go.kr>).

6) 독립유공자(순국선열, 애국지사), 국가유공자(전몰군경, 전상군경, 순직군경, 공상군경, 무공수훈자 등), 보훈보상대상자(재해사망 군경, 재해부상 군경, 재해사망 공무원, 재해부상공무원), 참전유공자, 5.18 민주유공자, 고엽제 후유(의)증, 특수임무유공자, 제대군인(제대군인, 장기복무제대군인, 중기복무제대군인).

7) 약칭: 국가유공자법.

8) 양로지원, 요양지원에 대한 보조, 보훈재가복지서비스, 양육지원, 양로 지원등의 위탁, 차량지원, 수송시설의 이용지원(철도, 버스), 고궁 등의 이용지원, 주택의 우선 공급, TV수신료, 통신요금, 사망시 영구용 태극기, 묘비 제작비 등.

공공서비스 혜택에 대한 정책적 제안

먼저 자원봉사활동에 대한 여러 영역과의 합의된 인정기준 마련이 필요하다. 자원봉사는 주무부처인 행정안전부를 비롯하여 보건복지부, 문화체육관광부, 여성가족부, 과학기술정보통신부, 외교부, 법무부 등 10개의 관련 부처가 있으며, 자원봉사 실적인정 기준과 관리시스템이 상이하게 운영되고 있다. 또한 다양한 봉사활동을 시간인증이라는 단순한 기준으로 평가하는 것에 대한 기준마련과 자치단체 마다 실비지원에 따른 봉사시간 인정 여부 등 여러 가지 합의되지 않은 기준으로 인해 자원봉사에 대한 신뢰도가 낮아지고 있다.

둘째, 자원봉사활동에 따른 인정을 법률에 명시하는 것이 필요하다. 현재 자원봉사기본법에는 자원봉사자가 자원봉사활동 중 사망 또는 상해를 입었을 경우 자원봉사 종합보험 이외에 자원봉사를 위한 안전장치가 전무한 상태이다. 따라서 국가보훈대상자에 준하는 예우가 보장되어야 한다.

셋째, 인정관련 통합된 온라인 플랫폼 구축이 필요하다. 현재 자치단체마다 자원봉사자 인정 프로그램이 운영되고 있으나, 지역적으로 제한되어 있다. 자원봉사활동은 지역적 경계를 넘어 활동범위가 넓어지고 있는 반면, 자원봉사 인정 프로그램 운영에 있어서는 지역적 제한을 두고 있으며 특히 공공서비스 혜택은 해당 지역 이외에 사용이 어려운 상황이다. 따라서 통합된 온라인 플랫폼 구축을 통해 접근성 향상과 다양한 서비스 혜택⁹⁾이 가능하도록 하는 것이 필요하다.

이제는 자원봉사에 대한 인정이 아닌 사회적 예우로 자원봉사자들이 사회에 기여한 시간과 재능, 자원봉사의 가치와 의미를 사회적으로 공유하는 것이 필요하다. 제4차 자원봉사진흥 국가기본계획에서도 사회적 인정 문화 확산 캠페인을 통해 시간인증과 경제적 보상의 문화를 사회적 인정의 문화로 전환하는 점을 강조하고 있다. 자원봉사에 대한 시간인증과 인정 프로그램은 사회적 숙고와 논의가 필요하다. 앞으로 마련되는 자원봉사 인정체계가 자원봉사를 통한 공동체성의 회복과 사회적 가치 실현의 기반이 되길 바란다.

9) 선물구매, 기부, 자기개발, 종합검진, 국립공원 입장료 할인 등

‘무엇이 자원봉사자들을 춤추게 하는가?’

: 12월 5일, 세계자원봉사자의 날
(International Volunteer Day)을 기념하며

윤순화 사무처장
한국중앙자원봉사센터



UN이 자원봉사자에게 감사와 경의를 표하고 자원봉사 활동을 촉진하기 위하여 1985년에 12월 5일을 세계자원봉사자의 날로 지정하였다. 이날 전 세계 각국에서는 자원봉사관련 기관과 자원봉사자들이 캠페인을 펼치며 자원봉사 활성화를 위해 노력한다. 또 UN은 2001년을 ‘세계 자원봉사자의 해’로 지정한 바 있으며, 당시 한국에서는 세계자원봉사자의해를 연대하며 ‘자원봉사물결운동’¹⁾을 전국적으로 펼치기도 하였다.

한국은 민간자원봉사단체를 중심으로 12월5일 기념행사를 개최하다가 2005년 <자원봉사활동 기본법>이 제정되면서 12월 5일을 자원봉사자의 날로 정하고, 이날부터 일주일간을 <자원봉사주간>으로 규정하고 있다. 이 기간에는 정부를 비롯한 지방 자치 단체, 자원봉사 단체 등이 기념행사, 연구 발표회, 국제 교류 행사, 유공자 표창 행사 등을 개최하고 있다.

1) 한국중앙자원봉사센터, 한국자원봉사협의회, 한국자원봉사센터협회가 주최하여 자원봉사로 우리사회에 희망을 전파하는 ‘대한민국 자원봉사 물결운동’을 진행했다. 사회문제 해결 및 사회통합, 사회변화와 혁신의 계기 마련을 목적으로 지역 및 부문별 프로그램 진행, 자원봉사 10대 과제 선정 등의 활동을 추진했다.

코로나19시기, 지난 3년의 자원봉사 화두는 “안전하게 연결하기”

자원봉사활동의 상징이었던 사람과 사람의 관계를 통해 이루어지던 활동이 감염병으로 인해 대면 자원봉사활동이 제약되고 복지의 사각지대에 놓인 사회적 약자들은 더 힘든 시기를 겪었을 때, 봉사자들은 ‘활동 중단’이 아니라 ‘안전하게 연결하기’를 선택했다. 활동방식을 비대면으로 전환하고, 드라이브 스루, 방역정류장, 온라인을 활용한 심리적 방역 등 안전하게 연결할 수 있는 새로운 방식을 고안하는 지혜를 발휘하였다. 보이지 않는 곳에서 개미처럼 움직여서 ‘개미천사’, ‘마스크 의병’이라는 별칭을 얻기도 했다.

특히 자원봉사자들은 능동적 시민으로서 스스로 해야 할 것과 하지 말아야 할 것의 가이드를 만들어 실천하였고, 서로에 대한 신뢰를 기반으로 배려하고 응원하는 활동을 통해 우리 사회에 위로와 영감을 전해 주었다. 자원봉사자 덕분에 시민들은 함께 공포를 이겨낼 수 있었고, 공동체 회복의 중요성을 깨닫는 계기가 되었다. 일련의 활동은 시민자산으로 기록되고 기억해야 할 소중한 사회적 자본이다.

2023년 자원봉사주간의 슬로건은 ‘세상을 잇는 우리는 자원봉사자입니다’

올해는 특히 크고 작은 재난상황을 대응하느라 분주한 한 해를 보냈다. 지난 4월 홍성 산불, 강릉 산불을 시작으로 여름철 호우피해로 전국 40여곳에 특별재난지역이 선포되었고, 태풍카눈 피해, 8월 폭염으로 인한 잼버리세계대회 참가자들의 안전관리 등 다양한 재난현장을 지원하였다. 전국적으로 6만 3천여명의 자원봉사자들이 지역을 넘나들며 서로를 살피고 위기를 극복하는데 동참했다. 12월 5일 자원봉사자의 날은 자원봉사자들의 헌신에 감사하고 우리 사회가 다양한 방식으로 예우하는 날이다.

2023년 자원봉사주간의 슬로건을 ‘세상을 잇는 우리는 자원봉사자입니다’로 정했다. 수해, 산불, 코로나19와 같은 재난 상황에서 서로를 돕기 위한 ‘이음’의 발걸음이 지속되었고, 사회, 환경, 돌봄 등 다양한 분야에서 관계의 단절을 극복하고 지역공동체를 살리기위해 노력한 자원봉사자들에게 감사와 존중의 의미를 담았다. 전국적으로 12월 5일 자원봉사기념주간 전후로 다양한 방식으로 격려와 축하의 행사를 개최할 예정이다.

자원봉사자들을 춤추게 하려면 어떻게 해야할까?

대한민국에 ‘칭찬 열풍’을 불러일으킨 밀리언셀러 『칭찬은 고래도 춤추게 한다』의 책에서 저자 켄 블랜 차드는 긍정적 관계의 중요성을 깨우쳐주고 칭찬의 진정한 의미와 칭찬하는 법을 소개하였다. 칭찬이 가져다주는 긍정적인 변화와 인간관계, 그리고 동기부여 방식 등을 재미있고 흥미로운 이야기로 풀어냈다. 자원봉사자들을 춤추게 하려면 어떻게 해야할까?

첫째, 스토리텔링의 방법으로 이야기의 주인공이 되게 하자.

중앙센터는 2016년부터 자원봉사이그나이트²⁾ 방식으로 자원봉사자들이 스스로의 경험을 기억해보고 변화의 스토리를 말하도록 했다. 5분간의 발표를 위해 활동을 기록하고 사진을 찾아보며, 자원봉사활동이 스스로에게 어떤 의미가 있었고, 어떤 변화를 만들었는지를 정리하고 이야기의 주인공이 되어 시민들에게 전달하고자 했다. 올해는 세바시15분과 협업하여 100개의 자원봉사이야기를 발굴하고 전파하였다. 청중들의 박수와 공감의 눈물 그리고 무대위에 선 5분의 떨림은 평생 기억하게 될 것이다.

둘째, 자원봉사활동을 통한 변화를 측정하여 사회적 가치로 전파하자.

올해 전국자원봉사실태조사(2023.행정안전부,정진경외) 결과에 의하면 한해동안 자원봉사자들의 활동시간을 경제적 가치로 환산하여 자원봉사활동의 경제적 가치는 약 3조 2,285억원으로 이는 GDP대비 0.1%로 발표하였다. 그간 범 자원봉사계가 2016~18 한국자원봉사의해³⁾를 선포하면서 자원봉사의 가치를 측정하기위해 다양한 방식으로 고민하고 공감대를 만들어왔다. 안녕캠페인⁴⁾으로 V-ESG 지표⁵⁾를 개발하여 자원봉사프로젝트의 성과를 측정하고 화폐가치로 전환해보는 시도를 하였다. 안녕캠페인을 통해 발굴한 프로젝트는 300여개의 임팩트있는 프로젝트를 운영하고 성과를 측정하여 발표하는 일련의 과정을 통해 참가자들은 활동의 의미를 해석하게 되고 우리사회의 자원봉사에 대한 인식을 변화하는 계기가 된다.

2) ‘자원봉사 이그나이트’는 자원봉사자가 활동을 하며 경험한 이야기를 대중에게 직접 전달함으로써 청중의 마음 속에 자리한 자원봉사에 대한 열정에 불을 붙이는(Ignite) 대회이다.

3) ‘한국자원봉사의 해’는 지속가능한 미래를 준비하고 행복한 공동체를 만들기 위해 정부, 시민단체, 기업이 함께 선포한 자원봉사 실천운동이다. 2016년 5월, ‘지구시민 자원봉사축제’를 시작으로 3년간 민관 공동으로 추진되었으며, 100여 명의 한국자원봉사의해 추진위원회를 구성, 한국중앙자원봉사센터가 사무국을 맡았다.

4) ‘안녕캠페인’은 ‘주도성, 협력성, 변화지향성’의 가치 하에 자원봉사자가 직접 사회문제를 발굴하고 다양한 협업체계를 통해 궁극적인 문제해결과 변화를 만들어내는 활동들이다.

5) ‘V-ESG’는 안녕캠페인의 성과를 측정하기 위하여 개발된 자원봉사 사회성과 측정지표이며, 안녕캠페인의 주요한 이해관계자인 자원봉사자와 자원봉사센터, 목표집단(대상자) 및 지역사회에게 각각 발생하는 성과를 유형화하여 환경, 사회, 거버넌스의 3개 영역, 9개 지표로 구성된다.

셋째, 자원봉사자들이 원하는 활동을 할 수 있도록 환경을 마련하자

봉사활동에 참여하고자 하는 시민들에게 필요한 정보를 제공하고 활동의 의미와 목적 등의 활동에 필요한 교육을 지원하여 안전하게 자원봉사활동이 이루어질 수 있도록 여건을 만드는 일이다. 다양한 욕구를 존중하고, 온오프라인을 병행하는 하이브리드형 방식을 선택할 수 있게 하고, 활동 현장의 안전을 사전에 점검하고 제공하는 것이 필요하다. 이 과정에서 자원봉사관리자들의 전문역량이 매우 중요한 요인으로 작용한다.

자원봉사환경은 국내 정치·경제적 및 사회적 환경변화와 국제적 환경의 영향을 받으며, 변화 발전한다. 특히 올해는 제4차 자원봉사진흥을 위한 국가기본계획(2023~27)이 시행되는 시기이다. 중앙센터는 17개광역시·도센터와 함께 전국의 자원봉사센터가 향후 5년간 어떤 방향으로 자원봉사현장을 지원할 것인지에 대한 방향을 제안했다. 하나는 전 국민이 경험하고 있는 공통의 과제인 기후위기, 이로 인해 발생하는 재난에 대해서 적극적인 자원봉사활동을 조직하는 것, 그리고 개인화되고 다양화된 사회적 변화에 조응하여 자원봉사관리방식을 다각화하고 다양한 가치와 욕구를 존중하는 인정과 예우를 적용하는 것, 마지막으로 관리자리의 전문성을 강화하여 변화에 대한 대응력을 높이고 자원봉사센터의 사회적 위상을 높이는 것이다. 대한민국의 자원봉사문화가 한층 성숙하고 활성화하는데 모두 힘을 모을 때이다.



<사진 1> 안녕캠페인 성과보고서 · QR코드 / <사진 2> 2024년 자원봉사센터가 함께 걷는 길 · QR코드

◆ 2023년 자원봉사주간, 함께 해볼까요?

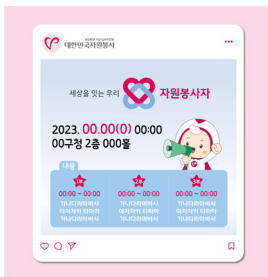
지역사회 자원봉사자를 존경하고 그들의 헌신을 인정하며, 지속적인 자원봉사 참여문화 형성과 사회적 관심을 촉진하기 위한 ‘2023년 자원봉사주간 기념행사’는 어떻게 운영될까요?

자원봉사자의 날인 12월 5일(화)부터 12월 11일(월)까지, 7일간 진행되는 자원봉사주간 기념행사는 다양한 활동들로 준비되었는데, 그 중 손쉽게 함께 참여할 수 있는 주요 활동을 공유드리고자 합니다.



자원봉사주간 동안 ‘자원봉사주간 슬로건’으로 SNS 프로필 사진을 함께 바꿔봐요!

온·오프라인 행사 또는 굿즈 제작 시 자원봉사주간 홍보콘텐츠를 활용해보세요!



카드뉴스



배경화면 (pc, 태블릿, 모바일 위치)

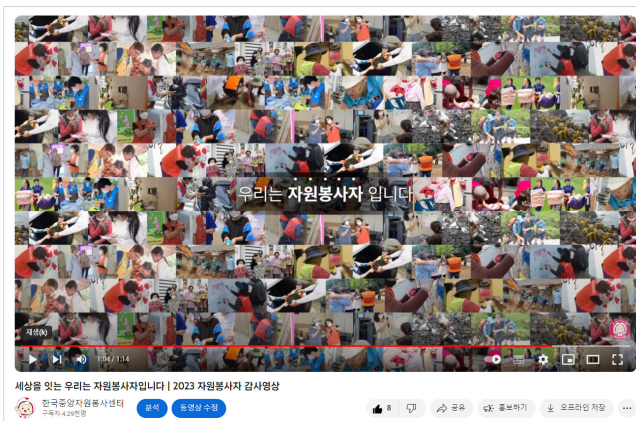


홍보콘텐츠 QR코드

※ 해당 활동을 위해 필요한 2023 자원봉사주간 홍보콘텐츠는 자원봉사 아카이브(QR코드)에서 다운받을 수 있습니다.






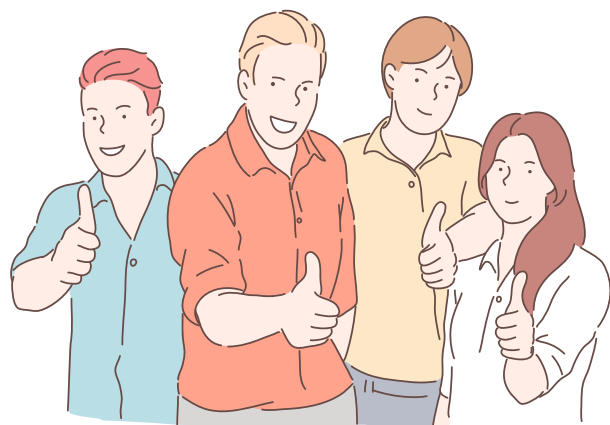
2023 자원봉사자 감사영상(한국중앙자원봉사센터 유튜브)에 댓글달기로 자원봉사자에게 감사인사를 전해봐요!



◆ ‘자원봉사주간 슬로건’(2021~2023) 한 눈에 보기

‘자원봉사주간 슬로건’은 자원봉사주간 기념행사를 맞아 지역사회 변화와 환경, 돌봄 등 다양한 분야에서 공동체 의식을 회복하기 위해 애쓰신 자원봉사자들에게 존경과 감사의 마음을 표현하기 위한 메시지로 2021년부터 아래와 같이 진행되었습니다.

 <p>2021</p> <p>빛나는 자원봉사자 여러분! 고맙습니다</p>	 <p>2022</p> <p>세상에서 가장 아름다운 다섯글자! 사랑합니다. 고맙습니다. ‘자원봉사자’</p>	 <p>2023</p> <p>세상을 잇는 우리는 자원봉사자입니다 (세상을 잇는 우리, 자원봉사자)</p>
--	--	--



자원봉사활동이 만든 변화 ‘2023 세상을 바꾸는 시간 V’



전흥석 주임
한국중앙자원봉사센터 전략팀

우리는 왜 토크 콘서트에 열광하는 걸까?

바쁜 일상에서 일과 가정에 파묻히고, 출·퇴근길 수많은 인파 속을 헤쳐나오다 보면 머리도 마음도 딱딱해지는 기분이 든다. 그럼에도 불구하고, 세상은 우리에게 끝없이 새로운 아이디어와 창의성을 요구한다. 뭔가 반짝이는 영감이 필요하거나, 딱딱해진 뇌를 부드럽게 만들고 싶을 때, 다양한 사람들의 한마디와 새로운 생각은 우리 삶에 사이드 같은 청량함을 준다. 이처럼 자원봉사에도 유연함이 필요하다. 자원봉사를 처음 시작하고 어느 정도 지나 활동에 나름대로 익숙해지면, 자기발전을 통한 활동의 질적인 발전을 하기보다는 그 상태 그대로 담보하는 상황이 되기 쉽다. 즉 자원봉사자도 매너리즘에 빠질 수 있다는 것이다. 이럴 때 ‘어떻게 재동기화하고 비전을 새롭게 하며, 신선한 자극을 줄 수 있을까?’라는 문제가 대두된다. 세상을 바꾸는 시간V(이하 세바시V)는 자원봉사자의 생각과 경험 그리고 변화를 담고 있다. 자칫 매너리즘에 빠질 수 있는 자원봉사자의 마음에 새롭고 열정적인 마음을 가질 수 있도록 마중물이 되고자 했다.

‘나의 자원봉사 이야기’를 나누는 세바시V

“5분의 울림! 5천만의 감동!”이라는 슬로건으로 2016년부터 시작된 자원봉사 이그나이트는 전국에서 356명의 발표자, 166,466명의 청중이 함께했다. 일반적인 강연 행사에서 유명인들이 발표자로 나서는 것과 달리 자원봉사자들이 발표자로 나서게 되는 자원봉사 이그나이트는 발표자와 청중, 그리고 자원봉사자들의 자발적인 참여를 통해 만들어졌다. ‘점화하다’는 뜻의 영어 단어인 ‘이그나이트’는 2006년 11월 미국 시애틀에서 시작해 현재 전 세계에서 열리는 지식나눔 행사다.

보통 이그나이트에서 강연자는 20장의 발표 자료(PPT)를 15초의 간격으로 자동으로 넘어가도록 설정해 300초, 즉 5분 동안 자신의 생각을 자유롭게 풀어놓는다. 그러나, 5분이라는 짧은 시간에 자신을 표현하는 자원봉사 이그나이트의 대회 방식은 발표자가 아닌 발표 자료에 치중해 자칫 청중이 지루하다고 느끼는 순간 자원봉사자의 소중한 경험과 지식 감동을 나누는 ‘지식나눔’이 아닌 ‘지식강요’가 될 수 있다. 이는 자원봉사자의 스토리텔링이 빠져 있기 때문이다.



<사진 1> 자원봉사 스토리 코치 양성교육

올해, ‘한국중앙자원봉사센터’와 ‘세상을 바꾸는 시간 15분’이 협력을 통해 새롭게 자원봉사자의 이야기를 발굴하고, 기록 및 확산을 이루기 위해 기존 이그나이트 형식에서 세바시의 형태로 변화를 시도했다. 한국의 대표 지식 프로그램으로 유튜브 누적 4억 6천회의 조회수를 기록하고 있는 ‘세바시15분’의 형식을 도입했고, 대회의 이름 또한 세상을 바꾸는 시간V(이하 세바시V)로 변경했다. 자원봉사자가 봉사활동을 통해 느낀 다양한 경험과 감동, 재미있는 이야기까지 ‘하나의 주제’로 담아 청중에게 전달하자는 것을 목표로 삼았다.

세바시V로 변경하며 다양한 변화가 일어났다. 그 중 ‘자원봉사 스토리 코치’의 발굴은 변화의 중심에 있다. 자원봉사 스토리 코치는 지역의 사정과 자원봉사활동을 잘 알고 있으며, 스토리텔링과 스피치 경험이 있는 사람들을 선발해 양성했다. 10명의 자원봉사 스토리 코치는 세바시V에 참여하는 발표자들과 함께 그들 자신만의 자원봉사 이야기를 찾아가는 여정을 떠났다.

올해, 세바시V 대회를 개최한 10개 광역시·도자원봉사센터에서는 100개의 자원봉사자들의 이야기가 발굴되었다. 특히 세바시Vx부산에 참가한 80대의 김금자 자원봉사자의 이야기는 완벽한 프레젠테이션도 아주 전문적인 콘텐츠도 아니지만, 고령의 자원봉사자가 자신이 봉사활동을 하면서 또는 평상시 삶 속에서 얻은 지식과 노하우를 편안하게 말해줌으로써 관객들의 큰 공감을 얻었다.



<사진 2> 세바시V X 부산 대회 최우수상 수상자(김금자)

발표 키워드로 보는 자원봉사자의 관심

세바시V에 참여한 지역의 발표자들은 저마다 자원봉사를 통해 발견한 가치, 경험, 생각들을 무대를 통해 전했다. 발표자들이 진정으로 하고 싶은 말이 무엇인지 알기 위해 발표대본을 토대로 키워드 분석을 진행했다.



<사진 3> 세바시V 발표 대본 키워드 분석 결과

발표자들의 입에서 제일 많이 나온 말은 바로 ‘행복’이었다. 자원봉사활동을 통해 타인과 우리 사회를 따뜻하게 만들고 있는 자원봉사자, 그들 본인은 자원봉사를 통해 행복감을 느끼는 것이었다. 미국의 내과의사 앨런 룩스는 ‘선행의 치유력(2001)’이라는 책에서 헬퍼스 하이라는 개념을 최초로 사용했는데, 그의 실험결과에 따르면 대부분의 사람들이 남을 도우면서 혹은 돕고나서는 신체적으로 정서적 포만감을 느끼게 되는데 이것이 인간의 신체에서 몇 주간 긍정적 변화를 일으킨다고 저술했다.

남을 돕는 것은 인간의 본성 중 하나이며, 이를 통해 우리는 자기 삶에 대한 만족감과 행복감을 높일 수 있다. 또한, 남을 돕는 과정에서 우리는 자신의 능력을 발휘하고 새로운 경험을 쌓으며, 타인과의 관계를 개선할 수 있다. **다른 빈출 키워드는 어르신, 사람, 아이, 변화, 지역사회 순**으로 나타났다. 매년 발표자 대본 분석을 통해 데이터가 축적된다면, 그 키워드만으로도 자원봉사자의 관심을 알 수 있는 소중한 자료가 될 것으로 생각된다.

세바시V를 통해 자원봉사자의 이야기를 확산하다

분위기가 심상치 않았다. 쿵쿵거리는 소리와 어마어마한 박수와 함성, 웃음소리가 끊이지 않았다. ‘I’ll say yes!’라는 노래에 맞춰 약 200명의 청중이 춤을 추며 뛰는 모습이였다. 그것도 진심으로 신나게 뛰는 모습이 마치 유명 가수의 콘서트장에 온 느낌이었다. 한바탕 축제가 끝나면 관객들의 표정은 눈에 띄게 밝아져 있었다. 이미 마음의 빗장을 풀고 완벽히 감동받을 준비가 된 모습이였다. 이날 강연 무대¹⁾에 오른 발표자는 총 5명, 뇌과학자인 나홍식 교수, 환경과 자원봉사를 사랑하는 박진희 배우 그리고 올해 전국 10개 광역시·도자원봉사센터에서 진행한 세바시V에서 선정된 발표자 박주현(경기), 금대현(경남), 이금주(울산) 자원봉사자였다. 앞의 유명 연사에 비해 강의(연) 경험이 적은 분들이었지만 분위기는 오히려 뜨거웠다. 때로는 웃음을 자아 냈고, 어떤 부분에서는 눈물을 훔치는 이들이 많이 보였다.



<사진 4> 세바시V 촬영현장 모습

1) 2023년 자원봉사주간을 기념하여 세바시V를 통해 발굴된 자원봉사 사례, 전문가와 유명인의 관점으로 보는 자원봉사를 더 많은 이들에게 확산하고자 기획된 세바시V특집강연회

첫 번째 강연자로 나선 고려대학교 의학과 나홍식 교수는 ‘냉정한 측은지심’을 주제로 타인을 위한 마음이 우리 뇌에 어떤 영향을 만들어 내는지 설명했다. 아울러, 이타심이 냉정하지 못하거나 단편적 판단으로 결정되면 손해임을 언급하며, 냉정한 경쟁과 따뜻한 협력이 균형을 이룬 협조적 경쟁이 바람직한 방향이라고 말했다.

박주현 자원봉사자는 말기암을 극복하고 다문화 도시 안산에서 중국 동포 자원봉사단체의 유일한 외국인 사무국장으로 자원봉사활동을 이어간 감동 스토리를 전했다. 박 씨는 지난달 군에서 전역하고 다문화 인들을 위한 행정사로 인생 3막을 시작했다. 박주현 자원봉사자는 “다문화에 대한 선입견이 없어질 때까지 지속해서 봉사활동을 하겠다”고 전했다.

배우 박진희 씨는 무대에 올라 환경문제에 대한 이기적인 관심이 결국은 타인과 지구를 구하는 일이 된다는 자신의 경험을 밝혔다. 자신의 환경보호 자원봉사활동이 자신과 가족을 지키기 위한 행동에서 시작되었으며, 이는 결국 다른 생명을 구하는 일이 되었다고 전했다. 각자가 할 수 있는 만큼 현실적인 활동을 통해서 나를 구하고, 그 과정에서 타인과 지구를 구하는 것이 중요하다고 강조했다.

금대현 자원봉사자는 IMF 외환위기 시기에 실직의 아픔을 이겨내기 위해 우연히 시작한 장애인 목욕 봉사활동을 통해 삶의 의미를 깨닫고, 지속해서 봉사활동에 참여하게 된 사연을 말했다. 장애인들이 비교적 이용하기 어려운 대중목욕탕에 간 이야기와 나이트클럽에서 장애인 장기자랑 경진대회를 개최한 사례를 통해서 장애인에 대한 차별과 편견을 버리자는 주장을 펼쳤다.

이금주 자원봉사자는 우리 주변에 외롭고 소외된 이웃인 홀몸 어르신들께 12년째 도시락 배달을 지속해 온 스토리를 전했다. 코로나19 이후 우리 사회에서 빈번하게 발생하고 있는 소외, 무관심 등의 문제를 자원봉사활동을 통해서 해결할 수 있다는 강연 내용으로 관객의 많은 공감을 얻었다.

자원봉사 변화의 이야기를 발굴하고, 기록하는 세바시V의 여정

올해 세바시V를 통해 우리는 전국 각지에서 100명의 특별한 자원봉사자들의 이야기를 마주했다. 전문적이거나 화려하지는 않았지만, 자원봉사활동이 스스로에게 어떤 의미였는지, 나 자신에게 어떤 변화를 만들었는지를 정리하고 발표한 자원봉사자들은 공감과 박수, 감동의 눈물을 선사 받았다. 한 자원봉사자는 어린이들과의 소통을 통해 무한한 에너지를 얻었고, 또 다른 이는 노인들과 함께한 값진 경험을 통해 삶의 소중함을 깨달았다. 누군가는 환경보호 활동을 통해 지구를 지키는 작은 기여가 큰 변화를 만들 수 있다는 것을 느꼈다고 말했다. 이처럼 각자의 자원봉사활동은 다양한 경험을 통해 자아를 발견하고, 성장할 수 있는 기회가 되었다고 생각한다.

앞으로 세바시V의 차곡차곡 쌓아가는 이야기들은 우리 사회에 긍정적인 변화를 가져올 것이다. 또한 봉사자들의 소중한 경험은 더 많은 이들에게 영감을 주고, 자원봉사의 중요성을 되새길 수 있는 계기가 될 예정이다. 앞으로 다가올 수많은 시간 속에서 만들어질 자원봉사자들의 따뜻하고 감동적인 이야기가 계속해서 나아갔으면 한다. 세바시V와 함께 나아가는 여정에 함께하시길 기대한다.



자원봉사 국내외 동향 및 정책 이슈로 소통하는

자원봉사 • Volunteering 정책저널 • Policy • Journal

발행인 : 김의욱

발행일 : 2023.12.05

발행처 : (재)한국중앙자원봉사센터

주소 : 서울특별시 중구 세종대로 21길 39 사랑의 열매회관 3층

대표전화 : 02-713-0080 | 팩스 : 02-711-0887 | 이메일 : kvc@v1365.or.kr

홈페이지 : v1365.or.kr | 아카이브 : archives.v1365.or.kr

디자인 : (주)아이비엘



KOREA VOLUNTEER CENTER

(재)한국중앙자원봉사센터