

자원봉사자 교육 교안

1. 자원봉사자의 역할 및 자세

1) 자원봉사자의 역할

자원봉사자의 역할은 무한하다고 할만큼 다양하고 또, 그만큼 중요하다.

우선 자원봉사자의 역할이 무엇인지 살펴보자.

① 문제예방, 치료자로서의 역할 : 사회문제 및 욕구의 발견과 더불어 사회문제를 예방, 통제, 치료하는 사회복지기관의 방침을 결정하거나 직접 서비스를 제공하는 활동(공적인 제도나 서비스로는 충족되지 않는 부분)에 참여한다.

② 대변자, 매개자로서의 역할 : 도움을 필요로 하는 개인, 집단, 지역사회의 문제를 알리는 대변자로서의 역할과 활동대상자, 사회복지기관, 지역사회간의 중간입장에서 서로의 요구를 만족시킬 수 있도록 하는 중간매개자의 역할을 하게된다.

③ 변화, 개혁자로서의 역할 : 바람직한 사회변화와 적절한 사회적 서비스를 지원할 수 있도록 발전시키며 인간존중의 정신을 실현하기 위한 제도적, 구조적 개혁을 주장하고 변화시킨다.

④ 건설적 비판자 : 복지서비스의 질적효과를 측정, 평가하는 평가자로서, 평가를 통한 서비스의 개선을 제안하며, 나아가 부족한 제도나 시책을 개선하도록 하는 추진자로서의 역할이다.

2) 자원봉사자의 자세

지금까지 살펴본 자원봉사자의 역할을 제대로 수행하려면 어떠한 자세와 마음가짐으로 자원봉사에 임해야 할 것인가?

① 책임감 : 자발적으로 하는 활동이므로 스스로 책임감을 가지고 주어진 일에 최선을 다한다.

② 성실성 : 효율과 효과적인 활동결과를 가져오도록 업무를 수행한다.

이를 위해 각 활동내용을 미리 점검하고 활동내용은 기록해 두는 습관을 가진다.

③ 약속이행 : 자원봉사활동이란 자원봉사자와 봉사를 받는 사람, 담당시설이나 기관과의 약속이라 할 수 있는데 이는 책임의 문제와도 연결된다.

④ 상대방의 입장에서 보는 관점 : 겸손, 포용, 이해하는 마음을 가지고, 상대방의 말을 경

청한다.

⑤ 배우려는 자세 : 자신의 기술이나 인격의 지속적인 성장을 추구하며 봉사하고 있는 사회문제와 서비스를 받는 수혜자로부터 배우고 이해를 넓히려고 노력한다.

⑥ 책임과 권한의 한계 설정 : 자원봉사자와 활용기관의 담당자, 활동대상자, 자원봉사자와의 관계에서 일의 한계를 분명히 한다. 활동하는 기관의 안내에 따라 활동하되, 활동대상자와 기관이 요구하는 바와 그 가운데 자신이 할 수 있는 것이 무엇인지 적절한 조율을 거쳐 활동해야 한다.

⑦ 비밀준수 : 활동하는 기관이나 대상자에 대한 비밀을 지킨다.

⑧ 협 력 : 문제해결을 위해 기관, 활동대상자, 자원봉사자와 협력한다.

2. 자원봉사자 수칙

1) 일반수칙

·인간은 인종, 종교, 직업, 연령, 사고방식 등을 초월하여 누구에게나 존엄성이 있으며, 누구나 무한한 가능성을 가지고 있는 존귀한 존재라는 신념을 갖는다.

·자원봉사활동은 곧 나 자신을 돕는 나의 일이며, 이를 사회의 바람직한 운동으로 저변확대 시킨다.

·자원봉사활동은 일회성으로 끝내는 것이 아니라 지속적으로 꾸준히 활동하는 것이다.

2) 근무수칙

·봉사활동에 임함에 있어서 항상 일관된 행동을 취하며 감정을 개입시키지 않는다.

·가급적 낮고 정확한 음성으로 다정하게 상담에 임한다.

·상대방에게 신뢰감을 주고 친숙한 인간관계 형성에 노력한다.

·상대방에게 이야기할 기회를 많이 주고, 상대방의 이야기를 듣고 이해하는 입장이 된다.

·어떠한 상황에서도 놀라거나 비판하거나 지시하지 않는다.

·봉사대상의 정보를 정확히 파악하여 실질적 혜택을 주고자 노력한다.

·봉사자가 해결할 수 없다고 판단되는 문제는 항상 자원봉사 관리담당직원과 의논하여 처리한다.

·봉사시간 교대는 정확하게 한다.

·항상 봉사활동을 점검하고 기록한다.

3. 자원봉사의 원칙 및 가치

자원봉사활동의 특성중 하나가 자발성이지만, 스스로 원했다고 해서 마음대로 활동할 수 있는 것은 아니다. 자원봉사에도 이에 따른 원칙과 이로 인한 가치가 있다.

1) 자원봉사의 원칙

① 관심 있는 일부부터 시작한다.

관심이 없는 일은 쉽게 흥미를 잃게 되고 꾸준히 오래 할 수 없다. 더구나 자원봉사활동은 대가를 받고 하는 일이 아니기 때문에 책임감이 따르지 않으며, 쉽게 싫증을 내거나 중도에 그만두기 쉽다. 그러므로 자원봉사자 스스로 관심 있는 일부부터 시작하는 것이 흥미를 가지고 오래 지속하게 하는 원동력이 될 수 있다.

② 자기 주위에 있는 일부부터 시작한다.

도움이 필요한 사람은 멀리 있는 것이 아니라 바로 내 주위에 있다. '등잔 밑이 어둡다'는 속담처럼 오히려 가까운 곳에는 눈길이 가지 않을 수도 있다. 그러므로 내 주위에 도움을 기다리는 곳이 없는지 먼저 둘러보는 것이 바람직하다.

③ 가족이나 직장의 이해를 얻는다.

자원봉사를 할 때 가족의 이해는 반드시 필요하다. 일단 자원봉사를 시작한 뒤 가족의 이해와 지원을 받을 수도 있지만 그렇게 되기까지는 시간이 오래 걸리고 자원봉사자도 많은 어려움을 이겨내야 하기 때문에 먼저 가족의 이해를 얻고 활동을 하는 것이 바람직하다. 다음의 사례에서도 가족의 이해와 도움이 자원봉사를 하는데 정신적인 안정감을 주고 있음을 알 수 있다.

④ 약속을 잘 지킨다.

자원봉사자가 약속을 지켜야 한다는 것은 아무리 강조해도 지나치지 않을 것이다. 약속을 지키는 문제는 책임의 문제와도 연결된다. 자원봉사활동이란 자원봉사자와 봉사를 받는 사람, 담당 시설이나 기관과의 약속이라 할 수 있다. 가끔 활동하기로 약속한 시간에 아무런 사전 연락없이 나타나지 않는다거나 술그머니 활동을 그만두어 버리는 사례를 보게된다. 혹시라도 약속시간을 지킬 수 없는 사정이 생길 때는 활동대상자나 기관에 미리 연락하여 양해를 구하는 책임의식을 가져야 할 것이다.

⑤ 책임감을 가지고 적극 참여한다.

자원봉사는 자발적으로 하는 활동이다. 그러므로 스스로 책임감을 가지고 주어진 일에 최선을 다해야 한다. 그 때 그 때 활동한 내용을 점검하고 기록해 두는 것은 다음 활동을 위해서 그리고 책임감을 가지고 활동을 해나가기 위해 반드시 필요한 일이다.

⑥ 겸손한 태도, 감사하는 마음을 갖는다.

자원봉사활동이란 대우를 받으려고 하는 활동이 아니다. 설사 내가 자원봉사로 다른 사람에게 도움을 준다 하더라도 자만심을 가지거나 그에 상응하는 대접을 바라면 안되며, 항상 겸손하고 예의바른 태도를 취해야 한다. 또한 자원봉사란 '주기만'하는 것이 아니라 자신의 삶을 더욱 풍부하게 하고, 자신이 가진 잠재능력을 활용함으로써 유형무형의 무엇인가를 '받기도'한다는 것에 감사하는 마음을 가져야 한다.

⑦ 자원봉사자 스스로에 대한 이해가 이루어져야 한다.

자원봉사자는 자신의 성격이나 행동 등 스스로에 대한 장점과 단점을 객관적으로 파악하고 있는 것이 좋다. 그래야만 활동을 해나가는데 무리가 없다. 그리고 자원봉사자 개인의 문제나 걱정거리가 있더라도 활동과 연결시키지 않고 감정을 잘 처리해 나가는 지혜가 필

요하다.

⑧ 물질적인 대가를 바라지 않는다.

자원봉사활동을 하면서 대가를 바라지 않는다는 것은 약속을 지키는 일만큼 중요한 점이다. 자원봉사활동의 기본 특성 가운데 하나가 무보수라는 것은 이미 강조했던 사항이다. 자원봉사활동의 의미가 더욱 빛나는 것은 바로 물질적인 대가를 바라지 않고, 다른 사람에게 사랑을 나눠준다는 사실 때문이 아닐까 싶다.

⑨ 활동에 한계를 그어야 한다.

자원봉사자가 해야 할 일, 그리고 활용기관의 담당자가 해야 할 일의 한계를 분명히 그어야 한다. 그리고 활동대상자와의 관계에서도 자원봉사자로서 해 줄 수 있는 일의 한계를 분명하게 해야 한다. 기관의 담당자보다 더 많이 안다고 해서, 혹은 내가 더 능력이 있는 것 같아서, 대상자가 원한다고 해서 등의 이유로 자원봉사자가 맡은 일의 경계를 넘어서는 경우를 간혹 보게 된다. 그렇게 되면 대상자와의 관계에서나 기관 담당자와의 관계에서 갈등이 생기게 되고, 자원봉사를 해나가는 데도 어려움을 겪게 된다. 그러므로 활동하는 기관의 안내에 따라서 적절하게 한계를 지키며 활동해야 한다.

⑩ 활용기관이나 대상자의 비밀을 반드시 지킨다.

자원봉사자가 기관이나 시설에 가서 오랜 기간 일을 하다보면 본의 아니게 그 기관 또는 업무와 관련된 비밀을 알게 될 수 있다. 이런 경우 그 비밀을 지켜주는 것이 자원봉사자로서의 도리이다. 비밀을 누설함으로써 기관이나 업무 담당자가 곤경에 빠지게 된다면 자원봉사자가 활동을 계속하기 어려운 상황이 될 수도 있고, 자원봉사자에 대한 부정적인 이미지를 심어줄 수도 있다. 그러므로 활동하는 기관이나 대상자에 대한 신의를 지키도록 노력해야 한다.

⑪ 끊임없이 공부하며 배우는 자세를 갖는다.

현대사회는 빠르게 변화하고 있다. 자원봉사 활동분야도 전문화되고 있어서 늘 배우려고 노력하지 않으면 따라갈 수 없다. 예를들어 점자 번역 활동의 경우를 보자. 여태까지 점자 판에 점자를 찍어서 책을 만들었기 때문에 한 번의 작업으로 한 권의 책만을 만들 수 있었다. 그러나 이제는 점자가 찍혀나오는 컴퓨터의 특수 프린터를 이용하면 수천, 수만권의 점자 책을 한꺼번에 찍어낼 수 있게 되었다. 그러므로 일일이 한 글자씩 점자를 찍는 점자 번역활동 보다는 컴퓨터의 워드프로세서를 능숙하게 다루는 사람이 필요하게 되었다. 따라서 점자 번역 자원봉사활동을 계속하려면 컴퓨터 교육과 훈련을 받아야 하는 것이다. 이렇게 새로운 지식과 기술을 배우기 위해 같은 분야에서 활동하는 사람끼리 소모임을 만들어 공부해 나간다면 부족한 부분을 보완하고, 새로운 정보도 얻을 수 있을 것이다.

2) 자원봉사자의 가치

① 흔히 자원봉사활동을 인간 서비스 프로그램의 대체활동인 기금 마련의 일환으로 보기도 한다. 그러나 충분한 기금이 있어도 자원봉사자들은 필요하다. 그 이유는 보수를 받는 유급직원들의 서비스와는 다른 인간적 차원의 서비스를 행하기 때문이다.

② 제한적인 유급직원들보다 더 많은 잠재력과 여유인력에 의한 가능성을 가지고 있다. 이

것은 서비스량의 증가, 다양하고 새로운 유형의 서비스 제공을 가능하게 한다.

③ 유급직원 개개인들의 기술이나 재능에는 한계가 있기 때문에 자원봉사자들이 필요하다.

④ 지역사회의 접근성을 높인다. 대부분의 자원봉사자가 센터 근처 지역사회에 살고 있어 서비스에 만족한 자원봉사자들이 스스로 센터의 홍보자가 되어 좋은 공공관계를 유지하게 한다.

4. 자원봉사자의 책임

1) Be sure (확실히 하라)

2) Be convinced (확신을 가져라)

3) Accept the rules (규칙을 받아 들여라)

4) Speak up (터놓고 말하라)

5) Be willing to learn (기꺼이 배우려고 하라)

6) Keep on learning (학습을 계속하라)

7) Welcome supervision (지도 감독을 환영하라)

8) Be dependable (믿고 의지할 수 있게 하라)

9) Be a team player (팀 플레이를 하라)