

## 가족복지사업에서의 자원봉사 프로그램의 실천방안

정민자 · 김명희  
아동 · 가정복지학과

### <요약>

본 연구의 목적은 현재 가족복지사업에 대한 개념을 살펴보고, 가족복지사업의 방향과 아동, 노인, 장애인, 여성 등 대상을 대상으로 실행되고 있는 가정복지 현황을 진단하고자 한다. 현재 실시되고 있는 다양한 자원봉사프로그램을 정리해 보고, 우리가 가족복지사업으로 실행할 수 있는 프로그램을 살펴보자 한다. 또한 교육프로그램에 대한 자원봉사자의 요구와 교육현황을 살펴보고, 앞으로 가족복지사업에 참여하는 자원봉사자를 위한 교육프로그램 방향과 실천방안을 논의하고자 한다.

본 연구에서는 다음을 강조하고 있다.

건강한 가족을 유지하기 위한 이론의 정립과 연구가 실천 분야와 접목하여야 하며, 가족 중심의 가족복지법의 제정 또는 사회복지서비스법이 강화되어야 한다. 재가증심 가족복지 사업의 실행과 전문인력 확보와 교육프로그램이 개발되어야 한다. 자원봉사자들의 활동영역에 따라 교육프로그램이 실행되어야 하며, 가족단위의 가족자원봉사활동이 이루어져야 하며, 가족의 중요성을 인지하여야 한다.

## The method of practicing volunteer programs in family welfare service

Jung Min Ja · Kim Myung Hee  
Dept. of Child & Family Welfare

### <Abstract>

This research focuses on the theory and practice of family welfare. First, we reviewed the aims of the family welfare program and the current delivery

of services for children, the old, the disabled and women.

Second, we researched and designed practical programs for family welfare services.

Third, we reviewed and redesigned the existing volunteer training programs with the help of volunteers imports. Forth, we reviewed the theory and practice of existing welfare laws.

We conclude that either; A new family welfare law and practice must be developed and enacted with the family as the nucleus or the existing social welfare law must be strengthened.

## I . 머리말

가족과 가족문제는 복지분야에서 주요 관심의 대상이 되어왔으며, 안식처로서의 가족 기능이 축소되면서 가족복지 제도화의 필요성은 증가하였다. 가족이 복지대상으로 중시되는 이유는 가족이 사회의 기본 단위이기 때문에 일차적으로 가족의 구성원을 보호, 보장하여 주고 복지서비스를 제공하는 대상으로 기능하였기 때문이다. 현대 사회에서 가족은 상부상조의 복지기능을 많이 상실했으나 사회의 기본제도이자 정서적 욕구를 충족시켜 주는 장소로서의 기능을 가족이 하고 있다는 점은 여전히 중시되고 있고, 사회문제의 해결을 일차적으로 가족이 담당할 수밖에 없기 때문에 가족에게 기대되는 복지의 책임은 매우 크다. 가족의 중요성과 가족이 안고 있는 심각한 문제 때문에 가족을 사회복지사업의 주대상으로 하였고, 가족복지에 관한 연구가 점차 중시되고 있다.

가족에 대해 사회복지적으로 접근한다는 것은 가족문제를 해결하기 위한 사회복지적 대책을 강구하는 것을 의미하는데, 여기서 사회복지적 대책은 가족문제를 해결하기 위한 사회복지의 방법이 활용된다는 점이다. 따라서 가족복지적 접근은 가족문제를 해결하기 위한 사회복지 방법에 대한 접근을 의미한다고 하겠다.

자원봉사자는 인간 삶의 질적 향상과 지역사회 개선을 위한 커다란 변화의 힘을 발휘하도록 자극하는 힘이고, 정의로운 삶을 향한 뜨거운 열정, 성숙을 향한 끊임없는 변화를 모색, 더 높고 넓고 깊은 새로운 세계로 향한 변화의 힘을 가지고 있는 사람인 것이다. 이러한 자원봉사자를 변화시키는 힘은 지역사회에서의 자원봉사활동으로 구체화되는데, 즉 봉사활동의 궁극적인 목표는 어둡고 침울한 사회를 밝고 희망찬 사회로 변화시키는 것이며, 좌절과 불안과 소외 속에서 살아가는 이웃들이 인간의 존엄성을 지키며 복된 삶을 살아가도록 삶의 질을 변화시키는 것이다. 나아가 인간의 안전을 보장하는 진정한 평화의 세계로 변화시키는 힘이다.

이러한 힘을 가진 자원봉사자를 가장 가깝고 구체적인 가족복지사업에 어떻게 활용하느냐가 앞으로 가족복지 사업의 성공을 위한 중요한 관건이 된다.

특히 가족복지사업에서 자원봉사의 중요성을 강조하게 된 것은 여러 의미를 갖는다.

자원봉사활동은 가족복지사업에 최대의 인적자원을 제공할 수 있으며, 막대한 재원을 대체할 수 있다. 또한 자원봉사는 참여자에 대한 최소한의 훈련으로 복지분야에서 다양하고 효과적인 서비스를 제공할 수 있다. 자원봉사자들이 사회복지 전문가를 돋거나 대신하여 봉사함으로써 사회복지 전문가들이 보다 전문화되는데 박차를 가할 수 있다.

또한 복지대상이 확대됨에 따라 재정, 인력의 제한으로 대상자들의 요구를 모두 들어 줄 수 없는 실정이다. 자원봉사활동은 이러한 복지제도의 불완전성을 보완, 강화하는 의의를 갖는다.

특히 능력과 여유가 있는 여성유부인력을 가족복지 분야에 자원봉사자로 활용한다면, 예산을 절감하면서 복지 서비스 수요를 충당하고, 다른 한편으로는 여기에 참여하는 여성들의 보람있는 사회활동을 통해 건전한 사회풍토를 조성하고 근면한 국민정신을 전작시킬 수 있다.

자원봉사활동은 복지국가형성에 기여함은 물론 인간으로서의 자신의 사회적 존재를 깨닫게 하고 봉사하는 경험을 통해 성숙된 자기발전을 가져다줌으로써 봉사자 개인에게도 중요한 의의를 지닌다.

현대사회 복지의 하나의 특색은 전문화인데, 이러한 것이 전적으로 전문직원에 의해 이루어진다고는 볼 수 없으며, 가족복지 사업 실천면에서 볼 때 전문교육을 받은 전문인력의 활용을 제고해 보아야한다. 가족복지사업에도 전문교육을 받은 자원봉사자를 참여시킴으로써 전문적이 자극을 받게 되며, 그것에 따라 새로운 방향으로 항상 적극적이고 창조적인 서비스를 행하게 되므로 자원봉사활동의 육성이 가족복지 전문화를 위해서도 필수적이라 할 수 있겠다.

따라서 본 고에서는 자원봉사자를 활용하기 위해서는 현재 가족복지사업에 대한 개략적인 개념을 살펴보고, 행정과 관련한 가족복지사업방향과 대상 중심별 사업으로서 아동, 노인, 장애인, 여성 등으로 중복되어 실행되고 있는 가정복지 현황을 진단하고, 그에 따라서 이루어지고 있는 자원봉사의 다양한 프로그램을 정리해 보고, 우리가 가족복지사업으로 둑어 낼 수 있는 프로그램을 살펴본다.

또한 자원봉사자로서 교육프로그램에 대한 요구와 현황을 살펴보고, 앞으로 가족복지사업에 참여하는 자원봉사자를 위한 교육프로그램 방향과 실천방안을 논의하고자 한다.

## II. 가족복지의 개념

지금까지 관련 연구자들이 규정한 가족복지의 개념을 살펴본 결과 가족복지는 가족기능과 관련하여 가족이 실제로 수행하고 있는 기능과 사회에서 가족에게 기대하는 기능간의 괴리를 메워 주고 가족이 보다 안정된 상태에서 사회변화를 수용 혹은 주도해 가면서 구성원의 복지를 보장해 주도록 지원하는 것이라고 규정되고 있다(조홍식 외 1998).

즉 가족에 대한 사회복지는 가족생활을 보호, 보장, 강화하고 가족구성원 개개인의 사회적 기능수행을 높이기 위하여 시행되는 제반 서비스활동을 의미하며, 이를 가족복지라고 할 수 있다. 여기에서 가족에 대하여 사회복지적으로 접근한다는 것은 가족문제를 해결하기 위한 사회복지적 대책을 강구하는 것을 의미한다. 이때 사회복지적 대책은 가족문제를 해결하기 위한 사회복지의 방법이 활용된다는 맥락이 강조되며, 사회복지적 접근은 가족문제를 해결하기 위한 사회복지 방법에 대한 접근을 의미한다(조홍식 외, 1998).

종합적으로 가족복지는 가족구성원 개개인의 건전한 인격발달과 사회인으로서의 기능을 수행할 수 없는 개인과 가족을 원조의 대상으로 한다.

또한 가족복지는 하나의 서비스활동유형으로 규정되는 경우가 많은데, 예컨대 가족생활

을 보호, 보장, 강화하고 가족구성원 개개인의 사회적 기능수행을 높이기 위하여 시행되는 제반 서비스활동 혹은 가족생활을 보호, 강화할 뿐 아니라, 가족구성원의 사회인으로서의 기능을 높이기 위하여 행해지는 서비스활동으로서, 정부와 민간기관이 가족생활을 강화하고 사회적응과 가족관계에 있어서 문제를 지니고 있는 가족구성원을 도와주는 일련의 사업들을 뜻한다. 가족복지사업은 가족생활의 곤란을 다루고 가족원으로서의 역할 기능을 원조하며, 일시적 빈곤의 압력이나 자원의 결핍 및 가족내의 인간관계의 결함을 원조하는 서비스 활동이다(박송규, 1998).

즉 가족복지사업이란 기존의 아동, 노인, 여성 및 장애인과 같이 가족의 구성원이 되는 개인을 대상으로 하는 복지서비스 뿐만 아니라 서비스를 포함한 가족전체를 단위로 하는 정책 및 서비스를 말하며, 복지의 주체는 국가, 국민 및 지역사회전체가 되고, 그 대상은 좁게는 요보호대상 가족에서 넓게는 건강한 모든 가족이 될 수 있다. 왜냐면 현대 사회의 복지 이념은 치료적인 복지대상부터 예방과 함께 생산적인 복지를 장기적으로 구현하고자 하기 때문이다.

따라서 가족복지 사업은 구체적으로 치료하고 구제해야 할 대상과 서비스뿐 아니라 미래 복지향상을 위한 건강성 향상 프로그램을 함께 포함하는 서비스 내용으로 구성되어야 할 것이다.

또한 가족복지 사업은 장기적인 체계적인 교육프로그램을 개인 또는 가족단위에게 제공하는 것과 함께 현재 우리가 검토하고 있는 잠재력이 막강한 자원봉사 인력을 다양하게 활용할 수 있다. 이러한 자원봉사교육참여 및 자원봉사 체험은 우리의 개인의 삶의 질 향상과 가족, 사회의 질적 향상을 가져다 줄 것이다.

### III. 가족복지관련법과 행정지원현황

아직까지 현재 우리나라의 법과 행정체계에서는 가족기능을 강화하는 법이 미약하며, 그나마 있던 가정복지과를 폐지함으로서 가족복지 단위로서 가족에 대한 지원과 복지 대책을 수립할 할 수 있는 체계가 분해되어 버렸다. 물론 다른 부서에서 어느 정도 업무를 맡는다 하더라도 주무부서로 가정복지의 중요한 이미지는 상실되어 버린 것이다.

실제 미래의 사회복지 자원으로서 “가족의 건강성”과 실천단위로서 “가족의 중요성”을 고려하지 않은 결정이라고 볼 수 있다.

그러나, 일본의 경우를 보면 사회복지의 사회책임 한계성을 극복하기 위하여 “일본형 복지 정책”은 “가족의지”, “가족의 자조·자립의 원칙”, “가족은 보이지 않는 자산” 등의 단어로 표현될 만큼 가족복지의 중요성을 강조하게 이르렀다(이경원, 2000). 특히 노인문제(치매 노인, 와상노인 등)를 해결하고 장애아동이나 장애인 가족을 가진 가족의 부양부담을 덜기 위해서는 1997년부터 개호복지사(한국의 경우엔 한국가족복지학회에서는 케어워커라 호칭 함, 2000년11월 제6회 워크샵 자료참고) 제도를 두고 개호보험제도를 도입하여 가족중심 복지제도를 실시하게 이르렀다. 영국의 경우에도 가족복지 위원회를 두고 영유아보육 뿐 아니라 자원봉사 지역 자원의 활용방안을 위해 중요한 의사결정체계를 가족중심으로 두고 있는 상황이다.

현재 사회복지사업에서 아동, 청소년, 노인, 장애인, 여성 개인에 대한 복지수준의 한계

에서 벗어나고 있지 못하고 있으며 이에 대해 가족 단위 전체를 위한 복지 정책이 필요한 시점이다. 이러한 정책은 결국 지역공동체를 비롯한 “민간부분의 자발적인 사회참여” 즉 사회성원으로 가족으로서 능동성, 자원봉사 등이 매우 중요함을 인식할 수 있다.

특히 사회복지 선진국일수록 건강한 가족유지를 위한 다양한 가족정책을 도입하고 있는 점을 고려한다면 앞으로 가족복지는 가족의 건강성을 회복하고 유지하기 위해 미래 지향적인 가족 정책을 수립해야 한다.

또한 가정복지법(현재 가정관리학회 중심으로 가정복지법 제정을 위한 공청회와 건의가 되고 있음)을 제정해야 하며, 법 제정이 어려운 경우에는 기존의 사회복지관련법에 “가족 건강성 유지와 회복”을 위한 개념을 강화시키는 조항들을 첨가하여 시대의 변화에 대처해야 할 것이다. 그리고 가족복지 전달체계를 확립하기 위해 가족복지 전달체계를 정비하는 것 등이 주요 방법으로 제시되고 있다. 아직까지 가족주의가 유지되고 가족체계가 잘 유지되고 있는 관계로 방심해 왔던 측면에 대해 이젠 준비를 해야 할 시기에 이르렀다.

현재 우리나라에서 행해지고 있는 가족복지정책은 가족을 대상으로 하는 국가의 사회보장제도<sup>1)</sup>를 가장 대표적인 예로 들 수 있는데, 소득보장, 의료보장, 주택보장 및 사회복지서비스가 가족복지정책의 기반으로 제공되고 있다. 또한 국민 생활의 질을 향상시키기 위해 여러 법을 통하여 사회보장을 규정화하고 있다. 사회보험이나 공적 부조관련법, 사회복지서비스 관련법<sup>2)</sup>에서 더욱 구체적으로 시행되고 있지만 가족과 관련한 내용은 상당히 약화되어 있는 편이다.

1) 사회보장법 제6조1항에 의하면 “국가와 지방자치단체는 가정이 건전하게 유지되고 그 기능이 향상되도록 노력하여야 한다. 제2항에서는 “국가와 지방자치단체는 사회보장제도를 시행함에 있어 가정과 지역 공동체의 자발적 복지활동을 촉진하여야 한다.”는 조항을 명시하여 가정의 건강성과 기능향상과 복지활동을 하도록 명시하고 있다.

2) 사회보장법제 체계는 다음과 같음을 참조 바람.

구분	사회보장법제
사회보험관련법	국민연금법, 산업재해보상보험법, 의료보험법, 국민의료보험법 등
공적부조관련법	생활보호법, 의료보험법 등
사회복지서비스 관련법	장애인복지법, 노인복지법, 아동복지법, 모자복지법, 윤락행위등 방지법, 영유아 보육법 등

&lt;표 1&gt; 가족복지사업과 관련된 법

근 거 법	주 요 내 용	제정 및 개정
국민기초생활보호법	생활능력이 없는 자의 생계보호 및 자활지원	1999년 제정
아동복지법	요보호아동의 시설보호 및 자립지원, 아동보호전문기관의 설치·운영	1961년 제정 2000년 개정
청소년 보호법	청소년에게 유해한 매체물, 약물, 유해업소 출입 규제, 유해행위로부터의 보호·구제	1997년 제정 2000년 개정
청소년의 성보호에 관한 법률	청소년의 성을 사는 행위·청소년이용 음란물제작·배포행위·성폭력에 대한 보호·구제, 청소년 선도보호	2000년 제정
노인복지법	노인복지상담원, 경로연금지급, 노인복지시설의 설치·운영, 가정봉사원 파견, 노인주거복지	1981년 제정 2000년 개정
장애인복지법	장애인에 대한 의료, 교육, 직업체활, 생활환경 개선, 장애인의 자립, 보호 및 수당 지급	1981년 제정 1999년 개정
모자복지법	모자복지 상담소 및 단체 육성, 모자가정의 복지급여, 자활지원 및 시설보호	1997년 제정 1999년 개정
모자보건법	모자보건기구의 설치, 임산부·영유아·미숙아등의 건강관리, 모자보건 사업, 가족계획사업	1987년 제정 1999년 개정
윤락행위등방지법	윤락행위 방지 및 선도보호, 요보호자를 위한 복지시설 및 여성복지상담소	1997년 제정 1999년 개정
영유아보육법	영유아에 대한 시설 보육 및 가정보육	1991년 제정
성폭력범죄의 처벌 및 피해자보호 등에 관한 법률	피해자상담소 및 보호시설, 성폭력범죄의 처벌 및 절차	1994년 제정 1997년 개정
가정폭력방지및피해자보호등에관한법률	가정폭력으로부터 가정과 피해자 보호, 상담소 및 보호시설 설치·운영	1997년 제정
임양촉진 및 절차에 관한 특례법	요보호아동의 입양, 입양아동과 부양의무자의 보호와 복지 시책	1997년 제정 2000년 개정
사회보장법	사회보장에 대한 국민의 권리와 국가 및 지방자치단체의 책임, 사회보장제도에 관한 기본적인 사항 규정	1995년 제정 1998년 개정
가정의례에 관한 법률	가정의례(흔례, 상례, 제례, 회갑연 등)의 허례허식을 일소하고 의식절차를 합리화	1973년 제정 1997년 개정
매장 및 묘지에 관한 법률	매장·화장과 묘지, 화장장, 납골당의 시설과 관리에 관한 사항	1968년 제정 1999년 개정
아동학대방지법	아동학대에 대한 보호체계의 마련과 함께 아동복지시설에 대한 안전 기준 및 안전교육에 대한 법적 기준	2000년 제정

대체로 가족복지정책에서 고려해야 할 가족을 대상으로 하는 소득, 의료, 주택 및 사회적 서비스의 구체적인 내용을 살펴보면 다음과 같다(공세권, 1995; 사회복지사업법, 2001).

- 소득보장 - 생활보호, 모자보호, 소년소녀가장보호, 취업알선, 국민연금, 노령수당, 아동수당 또는 가족수당, 고용촉진, 경로우대, 세재감면, 직업보도 등

- 의료보장 - 의료보호, 의료보험, 의료지원, 건강진단, 가정간호 등
- 주택보장 - 영구주택, 주택임대 등
- 사회적 서비스 - 각종 상담서비스, 보육서비스, 미혼부모를 위한 서비스, 성폭력 보호 서비스, 재가 서비스, 가정봉사제, 탁노서비스, 노인회관 및 노인교실, 윤락자 선도, 가정폭력으로부터 보호, 아동 학대보호서비스, 복지관 이용, 결혼서비스, 위탁 및 입양서비스, 노인복지, 장애인이 보호 등

앞에서 본바와 같이 가족복지와 관련되는 법은 주로 대상별로 설정되어 있으며, 복지행정은 주로 보건복지부와 행정자치부에 분산되어 있다. 사회복지사업법의 하위영역으로 설정되어 있는 가족복지서비스와 관련된 법을 통해 가족복지정책을 살펴보면, 주로 대상별로 결손가족에 대한 사회보호나 생활이 어려운 대상을 위주로 생계지원에 치중하는 경향을 볼 수 있다.

또한 가족복지행정은 가족복지의 정책을 그 대상인 가족에게 구체적으로 복지혜택이 전달되게 하는 과정을 의미하는 것으로 공공조직, 즉 한국의 경우 보건복지부 및 행정자치부를 중심으로 그 전달체계가 정비되어 있다. 그러나 이러한 서비스의 전달체계는 비통합성, 비적결성, 비포괄성, 비전문성 등의 문제를 해결하기 위해서는 가족을 대상으로 하는 전달체계의 재정비가 이루어져야 한다.

현재 보건복지부가 추진하는 연도별 중점과제(2000~2010), 생산적 복지구현을 위한 사회복지 방향 중 가족복지사업과 관련된 기본방향은 다음과 같다.

노후에 건강하고 활기찬 삶을 누리는 사회, 장애인이 스스로 없이 더불어 사는 사회, 여성의 차별 받지 않고, 스스로의 능력을 발휘할 수 있는 사회, 아동이 건강한 성인으로 자랄 수 있는 사회를 실현하고자 한다. 현 정부에서 제시하고 있는 21세기 복지정책의 목표와 정책 추진방향을 살펴보면, 기본목표는 사회적 권리로서 국민복지 기본선 보장, 생산적 복지 이념추구, 세계적 보편성과 한국적 특수성의 조화이다. 추진 방향은 전국민의 사회보험시대의 정착, 국민기초생활의 보장, 보편적 예방적 복지 서비스의 확충을 들고 있다.

특히 그 중에서 복지서비스에서 가족 및 지역사회 중심의 복지서비스를 강화하기 위해서는 문제가정의 발생 및 가족해체를 예방할 수 있는 “가정복지 종합 서비스체계”를 구축하고 재가복지 서비스를 확충하여 시설보호에서 거택보호 위주로 사업을 펴갈 것으로 보인다. 또한 고령화 사회에 대비한 노인복지의 확충으로 노후소득보장시책의 강화, 고령자취업센터 활성화, 노인 보건의료서비스의 질을 제고해야 함을 주장한다. 또한 사회보장발전의 기반조성을 위해 “주민참여를 확대”하여 수요자 중심의 복지서비스전달체계를 확립하고 일회의 방문으로 서비스를 편리하게 전달받을 수 있도록 원스톱 서비스 체계를 구축해야 함을 제시하고 있다(장호익, 2001).

&lt;표2&gt; 보건복지부의 사회복지서비스 내용

사업분야		사업내용
노인복지	노령연금 급여 및 경로연금을 통한 소득보장	국민연금 지급수준 확대, 노인부양가정에 대한 세제·금융지원 확대, 고령자 적합직종, 노인공동작업장, 노인취업알선센터의 확충
	건강한 노후생활 보장	농어촌 노인의 건강과 복지통합 서비스 제공, 의료보험 본인부담금 경감, 장기요양보호 노인에 대한 전문적인 간병서비스 제공, 치매상담신고센터 확대, 독거노인 응급구조 요청 시스템확대
	활기찬 노년생활기반 조성	노인여가시설 확충, 중산층 노인을 위한 유로복지시설 확충 및 실버산업 육성 및 지원, 노인자원봉사 활성화
장애인복지	장애인의 생활안정지원 강화	장애인수당 지급대상 확대 및 「장애인아동부양수당」과 중증장애인 가정에 대한 「보호수당」 지급 추진, 장애노인의 보호수발달당 가구원을 위한 간호휴직제도 도입 추진,
	장애인의 사회참여 확대	편의시설 설치 확대, 시각장애인 심부름 센터 확충, 중증장애인을 위한 특별운송서비스 실시
	장애인의 재활서비스 강화	직업재활시설, 장애인 복지관, 주간단기보호시설, 장애전문의료기관 확대
아동복지	아동건전육성 지원 및 보육 서비스 질적 수준 제고	아동상담소, 가정복지상담소 운영, 아동양육수당 지급, 저소득 보육료 지원, 입양가정 양육보조금, 가정위탁 및 그룹홈 확장,
	아동학대 예방·방지 및 안전보호대책 마련	전문아동보호기관 설치, 아동안전보호에 관한 법적·제도적 장치를 마련, 가정위탁 및 그룹 홈 확장
여성	모자보건사업 확충 및 취약 여성 보호수준 강화	저소득 모자가정 자립자금 응자지원 확대 및 양육비 지원 대상 확대, 여성생활안정강화, 요보호여성 발생예방 및 지원강화,
재가복지	공공·민간복지자원의 연계를 통한 재가복지서비스 확대	고령의 노인이나 중증장애인에 전문서비스와 가사지원 확대, 재가복지센터 확대, 가정봉사원 파견사업 확충, 주간보호서비스의 확대, 시설보호자의 재가보호 전환촉진, 재가복지에 대한 정부지원의 확대

자료 : 보건복지부, 2000

일선현장에서의 복지서비스의 확립을 위해서는 전문가의 양성 및 다양한 복지프로그램의 개발 및 재정의 확보와 민간단체 참여의 확대 등을 들 수 있다. 복지프로그램은 가족의 구조와 기능면에서 다양해진 가족복지의 욕구에 따라 빈곤가정은 물론 병리 및 결손가족에 대한 상담서비스 개발과 일반가족의 문제를 예방하고 건강한 가족 유지를 위한 가족생활교육 및 삶의 질 향상을 위한 각종 프로그램까지 서비스의 선진화를 강조하고 있다.

## IV. 가족복지관련 자원봉사프로그램 현황

자원봉사단체나 자원봉사자들이 사회복지 분야에서 자원봉사활동을 하고 있는 것을 알 수 있는데, 특히 주부나 학생들의 경우엔 사회복지 시설이나 사회복지 대상자에게 적극적인 자원을 투입하고 있다. 기업의 경우에도 사회공헌 활동을 사회복지분야에 1순위로 투자하고 있어 민간참여가 실천 단계에 이르고 있다.

자원봉사자들이 주로 활동하고 있는 대상은 노인, 장애인, 아동 등의 불우가정이나 시설에 봉사하고 있으며 이러한 내용을 자원봉사현황과 연결하여 살펴보고자 한다.

### 1. 자원봉사 관련 시설현황

자원봉사센터는 행정자치부의 예산지원을 받아 자원봉사관련 업무를 수행하고 있는 주요기관으로 전국에 167개소가 있다. 자원봉사센터의 역할은 지역사회 내의 자원봉사활동을 조정하는 중심기관으로서의 역할, 지역사회 문제해결을 위해 다수의 자원봉사자를 동원하는 역할, 자원봉사자와 수요처를 연결시키는 매개자의 역할, 지역 내의 언론을 통해 자원봉사에 참여할 수 있는 기회를 알리는 홍보자의 역할, 수요처의 관리자들을 교육, 훈련시키며 그들의 문제해결을 위해 상담을 하는 수요처의 지원역할 등을 담당하고 있다. 자원봉사센터의 자원봉사 관리과정은 일반적으로 모집, 교육 및 훈련, 배치, 활동영역 개발, 평가 및 인정 등의 과정으로 구성된다.

여성부의 지원을 받아 자원봉사활동 관련 업무를 하고 있는 기관은 여성자원활동센터가 있다. 여성자원활동센터는 산발적으로 수행되고 있는 여성자원활동의 분산된 창구를 지역사회로 통합운영하여 여성들이 개인적으로나 단체로 이용하기에 편리하도록 하는 것과 정부의 공공서비스 분야에 여성들의 자발적인 참여와 봉사의 기회를 적극 제공하는데 있다.

문화관광부에서 청소년자원봉사센터를 통해 자원봉사를 육성하고 있다. 청소년자원봉사센터의 설립특징은 봉사학습의 성격을 띠고 있어 교육적 차원에서 설립되었다는 점이다. 청소년들의 정보제공, 봉사자 지도 및 교육훈련, 전담교사 수탁연수, 기록관리, 프로그램 개발등의 업무를 담당하고 있다. 15개 시·도의 지역 청소년자원봉사센터는 현재 지방자치단체장이 단체를 선정하여 위탁운영하고 있다.

보건복지부의 자원봉사에 대한 지원은 한국사회복지협의회 부설 자원봉사정보안내센터를 지원함으로써 자원봉사활동을 육성하고 있다. 자원봉사정보안내센터는 자원봉사활동 프로그램 개발 및 보급, 자원봉사활동기관 및 단체 안내, 자원봉사활동 참여에 대한 상담·접수·연결, 자원봉사활동과 관련된 조사연구등을 주요 업무로 하고 있다. 또한 자원봉사자와 복지시설 및 기관을 연결해주는 자원봉사전산망의 운영을 통해 자원봉사활동의 활성화에 기여하고 있다.

또한 사회복지관 부설로 설치된 재가복지봉사센터를 중심으로 자원봉사활동 관련업무가 이루어지고 있다. 재가복지봉사센터는 자원봉사활동이 직접적인 설립목적은 아니나, 서비스 제공의 대부분이 자원봉사자에 의존하고 있다. 자원봉사자를 홍보, 모집, 교육훈련, 프로그램개발, 사후관리 등의 업무를 담당하고 있다.

&lt;표3&gt; 자원봉사센터 현황

센 터 명	주 요 기 능	주관부서
자원봉사센터	연구 · 개발, 교육훈련, 자원봉사관리, 홍보 및 교류	행정자치부
여성자원활동센터	여성자원활동의 분산된 창구를 지역사회로 통합운영하여 여성들이 개인, 단체로 이용하기에 편리하도록 설치. 자발적 참여와 봉사의 기회 제공	여성부
청소년 자원봉사센터	청소년들을 위한 자원봉사 업무담당. 정보제공, 봉사자 지도 및 교육훈련, 전담교사 수탁연수, 기록관리, 프로그램 개발, 모집, 훈련, 배치, 관리 기능	문화관광부
자원봉사정보안내센터	자원봉사전산망운영, 자원봉사에 대한 상담과 자문, 자료와 정보제공	보건복지부
재가복지봉사센터	사회복지관 부설. 자원봉사자 모집, 훈련, 배치, 관리의 기능. 직접 모집하여 자체 기관에서 활용하는 수요기관.	보건복지부
기타민간단체	블린티어 21, 적십자, YMCA, YWCA, 여성단체, 학교, 종교단체 등	

## 2. 자원봉사 프로그램 현황

자원봉사 프로그램의 유형과 사업내용분류는 다양하게 할 수 있다. 우선 가족복지 서비스를 중심으로 일어나고 있는 프로그램을 살펴본다.

### 1) 대상별 자원봉사 프로그램

자원봉사 대상별로 실행할 수 있는 프로그램을 정리해 보면 다음과 같다.

사회복지분야는 자원봉사 활용이 활발히 이루어지고 있어 다른 분야에 비해 많은 프로그램이 개발되어 있다. 사회복지분야의 자원봉사활동 터전은 크게 가정방문봉사와 기관·시설봉사로 구분할 수 있으며, 대상별로 다시 아동, 청소년, 노인, 장애인, 여성 등으로 구분할 수 있는데, 각 세부영역별 프로그램은 다음과 같다.

&lt;표6&gt; 대상별 자원봉사 프로그램 내용

분야	가정방문 프로그램	시설·기관 프로그램
아동	불우아동 후원자 모집, 미성년가장 가사원조, 말벗, 놀이지도, 학습지도, 어린이 놀이터 청소, 외출동행, 전화상담, 결연, 기능훈련, 맞벌이 가정 아동의 방과후보호, 빈곤가정 도시락 만들어주기, 예체능지도, 기능학습지도, 특수질환(심장병, 백혈병) 아동 가정 간호 등	보육사보조(아기돌보기), 주방일 돋기 및 간식, 교육자료 만들기, 청소년 환경정리, 급식돕기, 기관회보접기 및 발송, 전문상담활동, 행정업무보조, 실내·외 행사보조, 여가지도, 학습지도, 운동지도, 취미클럽지도, 말벗, 1일 위탁부모, 입양, 독서지도, 놀이터 만들기, 시설아동결연, 컴퓨터·양재·요리·수공예 등 기능학습지도, 이·미용, 목욕시키기 등
청소년	미성년가장 가사원조, 상담, 비행청소년 선도 및 상담, 학습 및 기능지도, 청소년 유해환경 단속 및 계몽, 성폭력 예방활동 등	수련활동 보조, 야외캠프 참여, 학습 기능지도, 성교육 및 상담 등
여성	미혼모, 성폭력 피해여성, 가족폭력 피해여성 정서상담, 편모가정 자녀 양육지원, 빈곤여성가정 후원 및 취업알선 등	여성상담, 성폭력상담, 가족폭력피해 여성 일시보호, 요보호여성 기술교육, 말벗, 양재·요리 등 기능훈련, 주부교양교육, 주부여가활용지도 등
장애인	말벗 및 상담, 점자번역 및 녹음, 수화통역, 책·신문 읽어주기, 시내외 외출동행, 재활훈련 보조, 병원동행, 주거설비 개조, 교통서비스, 장애아동 학습지도, 개인위생관리지도(목욕, 이·미용), 빈곤장애인 결연 등	말벗 및 상담, 결연, 재활용구 기증, 실내·외 행사지원, 물리·작업·언어치료, 의류수선 및 세탁, 이·미용 및 목욕, 직업훈련 보조, 급식·청소서비스, 외출보조 및 교통서비스, 점자번역·낭독, 수화통역, 시설기자재 수리, 전화서비스, 조사연구, 여가 및 체육활동지도, 학습지도 등
노인	말벗 및 상담, 외출동행, 노인결연사업, 목욕 등 개인위생서비스, 외출동행, 병간호 및 수발, 주거시설 설비 개조, 물리치료보조, 식사 등의 가사서비스, 여가활용 등	말벗 및 상담, 손자·아들역할하기, 취미생활지도, 신문읽어주기, 시설행사지원, 시설행사지원, 시설설비 수리, 시장봐주기, 식사배달, 청소, 목욕 등 개인 위생관리, 병간호, 물리치료 보조, 무료급식 보조 등

출처 : 김한구 외, 2000.

### (1)아동을 위한 자원봉사활동

현재 추진되고 있는 아동보호사업은 아동상담사업, 어린이 찾아주기 종합센터 설치·운영, 가정위탁 보호사업 및 입양, 소년소녀가장 세대 보호, 아동복지 시설보호, 결연사업, 보육사업등이다.

자원봉사자들은 전문가와 함께 아동들이 부적절한 환경과 사회화 과정에서 겪게 되는 문제점들을 바로잡아 원만한 대인관계를 가질 수 있도록 돋는 것이다. 자원봉사활동은 단순히 박애정신으로 온정을 베푸는 것이 아니라 특히 문제를 갖게 된 아동들의 원래의 모습으로 돌아올 수 있도록 자원봉사자의 참여가 필요하다.

**빈곤가정의 아동 :** 빈곤가정의 아동은 일반적으로 부모가 있으나 경제적 활동으로 인하여 보호와 양육 및 교육이 어렵다. 이러한 경우 사회적 서비스로서 양질의 보육서비스가 자녀들에게 제공되어야 한다.

**유기 혹은 학대아동 :** 부모로부터 양육을 거부당하거나 방치되어지는 경우의 아동을 유기아동이라 할 수 있는데, 이를 아동을 위해 전문적 서비스와 자원봉사자의 도움이 요청된다.

**기아** : 미혼모와 이혼·별거 등이 급증하는 사회적 추세에 따라 기아 역시 증가하는 추세에 있다. 기아는 일반적으로 일시적인 보호소나 영아원, 보육소에서 보호, 양육된다. 자원봉사자들은 기아들을 위해 좋은 역할을 수행할 수 있다.

**장애인 가정의 아동** : 특히 어머니가 장애인인 경우 일상적인 가사활동을 비롯하여 그외 여러부문에 걸쳐 자원봉사자들이 도와 줄 수 있는 영역이다.

**시설 아동** : 영아시설 혹은 육아시설 등에서 보호·양육되고 있는 시설아동을 위한 자원봉사자들의 역할이 현재 가장 활발하게 이루어지고 있는 부분이다.

### (2) 청소년을 위한 자원봉사활동

청소년들의 가정이탈, 비행 및 윤락 등 산적되는 문제들에 대처하기 위해서는 국가나 한정된 민간단체의 기능만으로 부족하므로 자원봉사 동참자로서의 역할이 요청된다

**가족생활분야** : 청소년들에게 가족은 안정이나 강화를 도와주는 일은 매우 중요한 자원봉사활동 분야로 볼 수 있으며, 가정생활의 보전과 강화를 위한 부모교육, 가족이 갖고 있는 제반 문제들의 접근이나 해결을 위한 상담지도, 결손가정의 청소년에 대한 지원 및 보호 등의 다양한 자원봉사활동을 매우 필요한 활동이다.

**특수보호분야** : 심신장애 청소년, 질병 및 허약 청소년, 고아, 문제 청소년, 비행·범죄 청소년 등을 수용·보호하거나 교정 치료하는 시설을 지원 협력하는 자원봉사활동 분야는 청소년을 위한 자원봉사활동은 기본적이라 할 수 있다.

### (3) 노인을 위한 자원봉사

노인을 위한 복지서비스는 소득보장 서비스, 의료보장 서비스, 주거보장 서비스, 그리고 기타 사회적 서비스로 구분해볼 수 있다.

독거노인들의 가정 혹은 노인복지관, 양로원들을 찾아가 각종 물리치료를 해주는 일에서부터 노인들의 의복 및 침구세탁, 목욕 도와드리기, 숙소 등의 청소하기를 할 수 있다.

노인들은 대부분 스스로 자신의 일상생활에서 일어나는 크고 작은 일들의 신변처리를 하기가 어렵다. 신변을 도와주는 일로는 배변 도와드리기, 잔심부름 하기, 식단을 준비하고 취사 돋기, 시장보기와 함께 외출하기를 할 수 있다. 약간 전문적인 기술을 요하는 일인지 만 간병서비스를 할 수도 있다.

**가정방문 서비스** : 가정봉사원이 노인 가정을 방문하여 노인이 생활하는데 겪는 각종 어려움에 도움을 제공하는 서비스로서, 주 1회 정도 방문하여 1-3시간정도 봉사하는 것이 일반적이며 긴급시에도 방문하여 도움을 제공할 수 있다. 가사서비스, 간병서비스, 말벗, 상담등과 같은 심리 사회적 서비스를 제공한다.

**주간보호** : 급식, 목욕, 기능훈련, 재활, 운동, 오락, 건강교육 등

**단기보호** : 급식, 간호보조, 방문봉사활동, 말벗, 상담, 위문 프로그램

**임종간호** : 임종환자와 부양자를 위한 각종 서비스 제공

**노인안부전화** : 노인의 안부를 매일 전화로 점검

**시설봉사** : 말벗, 책 읽어주기, 상담, 각종 행사지원, 취미교육, 오락지도, 청소, 물리치료 보조, 위문활동을 다양 서비스 제공. 결연, 재정후원, 시설장비·도구지원 등의 서비스 지원

**식사제공 서비스** : 노인복지단체, 종교단체 또는 자원봉사자들만의 모임 등에서 식사를 만들어 거동 불편한 노인가정에 전달 또는 노인이용시설 등에 실비 혹은 무료로 제공하는 일을 할 수 있다.

#### (4)장애인을 위한 자원봉사

재활서비스 과정에서 장애인과 가족을 돋는 역할

**의료재활** : 물리치료, 작업치료, 언어치료 등의 분야에서 치료적 활동, 즉 재활기관, 지역의 시설, 가정 등에서 전문가의 지도하에 활동

**교육재활분야** : 교육과정에서 교사의 보조자로서 놀이, 음악, 그림그리기, 학습지도, 교육자료 제작등의 활동

**직업재활분야** : 직업훈련 등 미술, 각종 공예 등 전문적인 활동, 취업전 생활지도, 기업체 방문을 통한 사후지도, 보호작업장 관리 및 납품지원 등의 활동

**사회심리재활분야** : 자신의 장애에 대한 이해와 수용을 위한 상담, 재활전화상담, 사회적응훈련, 체육활동, 레크리에이션, 교양프로그램, 캠프지도, 심리극 등의 활동

**기타** : 시각장애인을 위한 번역이나 녹음, 수화통역, 아기 돌보기 등의 활동을 들 수 있다.

재가장애인을 방문하여 서비스를 제공하는 역할

**가사활동** : 집안청소, 부엌일, 세탁, 정리정돈 등

**대인적 활동** : 목욕, 이·미용, 대소변처리, 말벗, 학습지도, 간병, 안마 등

**사회적 활동** : 민원업무, 편지쓰기, 외출(쇼핑, 행사참여, 친지방문, 병원 등) 외출시 차량지원 등

**전문적 활동** : 의료진단, 물리치료, 작업치료, 보장구 처방·지원, 복용약 지원 등이 있다.

### 2) 가족자원봉사 현황

가족 자원봉사란 최소한 2명 이상의 가족구성원들이 함께 자원봉사활동에 참여하는 것을 말한다. 부모-자녀, 조부모-자녀 등과 같이 다른 세대의 가족 구성원들이 함께 참여하는 것이다.

가족 자원봉사 활동은 '가족에 의한 복지'를 넘어서 '가족을 통한 복지'와 '가족을 위한 복지'를 병행 추진한다. 그 동안 사회복지 수요의 충족이 원칙적으로 개별 가족이나 개인 자신에 의해 이루어졌으나, 현재 가족의 자체적 부양·보호능력이 급속히 약화되고 있는 현실을 감안해야 할 것이다. 가족을 통한 복지는 노인·아동·장애인 등의 복지수요를 충족시키기 위한 가족의 부양·보호 기능을 활용 지원하는 것이며, 가족을 위한 복지는 가족 단위의 삶의 질이 종합적으로 제고되기 위해 필요한 다양한 물질적 문화적 욕구를 파악해 적절한 지원·서비스대책을 마련하는 것이다.

가족 자원봉사 활동은 시설이나 기관을 지역사회에 개방하여 시설과 지역사회와의 관계를 맺기 위한 것인 반면, 자원봉사센터 등에서는 지역 주민과 함께 할 수 있는 주민참여형 자원봉사프로그램으로 가족 자원봉사 활동을 기획해 올바른 자원봉사의식을 고취하고자 하는 목적으로 실시되었다.

현재 가족자원봉사활동을 실시하고 있는 곳은 다음과 같다.

<표7> 가족 자원봉사자 현황

구 분	홀 트 종 합 사회복지관	북 구 자원봉사 센 터	하남시 자원봉사 센 터	장봉혜림 재 활 원	부 산 시 자원봉사 센 터	부산여성 자원활동 센 터	광주서구 자원봉사 센 터
시작연도	1997	1999	1998	2000	1996	2000	1998
봉사자수	25가족 100명정도	중단	30세대 100여명	15세대 45명	중단	4세대 15명정도	100세대 310명

출처 : 경북여성정책개발원, 2001

가족 자원봉사 활동을 지속적으로 가족 자원봉사 활동을 실시하고 있는 기관은 두 곳으로 이중 홀트종합사회복지관은 1997년부터 실시해 왔으며 광주서구자원봉센터는 1998년부터 실시하고 있다. 나머지 장봉혜림재활원, 부산여성자원활동센터는 2000년부터 전개하였다. <표7>에서 보듯이 가족자원봉사 활동은 시작하는 단계라고 볼 수 있다.

현재 실시하고 있는 가족자원봉사활동의 유형을 살펴보면 다음과 같다.

한 가족이 기관에 소속되지 않고 가족 구성원들이 자발적으로 활동을 하는 유형이 있다. 가족원들이 시간과 공간에 상관없이 가족구성원들의 스케줄에 맞추어 융통성 있게 자원봉사활동을 실시할 수 있다.

또한 학교에서 청소년들을 대상으로 실시하고 있는 봉사활동에 부모들이 함께 참여하거나 어머니 봉사단과 함께 프로그램을 진행하는 경우도 있다.

마지막으로 가족의 기능을 강화하고 가족 자원봉사의 활발한 전개를 위해 기관에서 가족자원봉사 프로그램을 개발하여 실시하는 경우이다. 체계적인 교육과 지역사회와의 연계, 조직적인 자원봉사활동의 전개, 자원봉사활동에 대한 지원, 다양한 가족들간의 관계형성이 이루어지고 있다.

가족 자원봉사 활동분야를 살펴보면 사회복지분야에서의 활동이 가족자원 자원봉사활동에서 대부분을 차지하며 장애아동과 노인을 대상으로 하는 시설 중심의 활동이 가장 많아 자원봉사발달의 초기단계 특성을 보인다. 이 밖에도 지역사회운동, 환경, 문화예술, 홍보, 교통 등으로 구분되어 활동분야는 매우 다양하게 나타난다.

## V. 자원봉사 교육 프로그램

### 1. 자원봉사 교육의 필요성

자원봉사를 아직도 과소 평가하는 경향이 있으며, 자원봉사활동은 그 활동영역이 사회복지 시설 및 기관을 대상으로 한 분야에 한정되었고 노력봉사가 주를 이루어 자선활동에서 시작된 것이 대부분의 경향이다. 자원봉사는 더 이상의 선행이나 자선활동이 아닌 인간성을 회복하고 나아가서 사회의 개선을 위하여 노력하는 활동이 되어야 할 것이다. 자원봉사자 개인뿐만 아니라 자원봉사관리자, 공무원 등 개인주의와 정치적 의도를 위한 도구가 아닌 인류의 행복을 위한 미래 사회의 대안으로 보는 새로운 인식이 자리잡아가야 한다.

새로운 의식의 변화를 위해서는 우선 교육이 필요하다. 자원봉사교육의 필요성을 충족시키기 위해서는 자원봉사활동에 대한 교육을 기초교육과 재교육, 관리자 교육으로 자원봉사자의 특성과 요구에 맞게 구성되어 체계적으로 이루어져야 한다. 또한 자발적으로 자원봉사활동에 참여한 자원봉사자들의 욕구와 동기는 다양하며 그러한 자원봉사자들의 욕구에 부응하면서 조직목표의 달성을 위해서는 교육이 꼭 필요하다. 교육이 충분히 이루어지지 못한 현실 때문에 자원봉사자들이 중도 탈락하기도 한다.

자원봉사를 처음 시작하는 자원봉사자들은 자원봉사를 하는데 필요한 준비가 미처 되어 있지 않다. 그들은 어떤 자세로 수혜자를 대해야 하는지, 자원봉사 동료들이나 지원들과는 어떤 관계를 유지해야 하는지, 활동현장에서 어떤 규칙들을 지켜야 하는지 등에 대하여 잘 알지 못한다.

더 근본적으로 자원봉사활동의 성격이 어떤 것인지, 어떠한 의미가 있는 것인지에 대해서도 막연히 생각하고 있는 것이 사실이다. 더구나 자원봉사 대상자의 필요에 따라 대응할 수 있는 기능, 숙련성도 많이 결여되어 있다. 따라서 자원봉사자의 교육과 훈련은 자원봉사활동을 지속적으로 유지하기 위한 중요한 과정이다.

교육을 통해 자원봉사에 대한 동기를 재정립하고 자원봉사의 사회적 의미를 이해할 수 있도록 도와주기도 하고, 자원봉사를 수행하게 되는 업무에 기술적으로나 심리적으로 준비를 시킨다.

또한 자원봉사자가 유용하게 활용되기 위해서는 교육이 필요하다. 교육 즉 훈련과지도 감독을 통해서 자원봉사자는 자신에 대해 이해하고 자기 역할과 능력의 한계를 파악할 수 있다. 가장 최선의 방법으로 봉사할 수 있는 실제적 방법을 알 수 있기 때문이다.

그러므로 교육은 자원봉사자의 정신을 감안함과 동시에 그들의 임무와 책임을 강조해야 하고 단시일이 아닌 지속적 과정으로서 이루어져야 한다.

자원봉사관리가 자원봉사자가 지속적으로 활동하고 조직의 목표를 달성하는데 일조를 담당하고 그 활동으로 인해 자원봉사자가 자아실현의 기회로 실현된다면, 교육의 목표는 충분히 실현된 것이라고 할 수 있을 것이다. 교육이 자원봉사활동에 필요한 기본적인 기술을 개발하는데 도움을 주어야 하며, 자원봉사자의 성장을 위한 기회로 제공되어야 할 뿐만 아니라 교육이 지속적으로 이루어져야 하는 것은 그 단체의 의무이기도 하며 자원봉사자들의 권리이기도 하다. 자원봉사자교육은 자원봉사활동의 의미와 가치를 이해하고 자원봉사자로서의 자세와 능력을 갖추어 성공적인 자원봉사활동을 하는데 있다.

## 2. 자원봉사 교육의 유형

현재 이루어지고 있는 자원봉사 교육 유형을 분류하면 다음과 같다.

<표8> 자원봉사 교육 유형

구 분	교 육 내 용
예비교육 및 오리엔테이션	기관에 대한 설명과 역사, 기관의 조직과 직원소개, 지역사회 및 다른 사회기관들과의 연결망, 기관의 주요 행사와 활동, 시설 이용에 대한 정보, 활용기관에 대한 정보
기초교육	자원봉사에 대한 체계적인 이론, 자원봉사의 영역과 종류, 자원봉사활동 현황, 지역사회복지시설 및 기관 소개, 자원봉사과정
재교육 및 보수교육	자원봉사자의 자질을 향상시키는 내용, 자원봉사자간의 유대와 소속감 강화(레크레이션 이론 및 실제, 자원봉사간의 의견 교환, 인간관계 훈련), 자원봉사에 대한 새로운 정보제공(현재 자원봉사자 현황, 지역의 자원봉사프로그램, 우수 자원봉사 프로그램)
전문교육	분야에 따른 전문 지식 및 기술 교육

인원규모에 따라서 대형 프로그램과 소형프로그램으로 분류할 수 있으며, 인원규모에 따라 프로그램의 구성과 운영방식은 달라진다.

교육대상에 따라서는 초, 중, 고, 대학생, 직장인, 주부, 노인 등 다양하므로 그 특성을 고려하여 별도로 구성 운영할 필요가 있다. 자원봉사활동의 주된 자원이 청소년과 여성으로 이 대상을 위한 프로그램이 우선되고 봉사활동의 영역기능의 다변화에 따라 교육대상을 확대해 나가는 것이다.

교육내용에 따라서는 예비교육, 기초교육, 재교육과 자원봉사 분야별 전문교육으로 나눌 수 있다.

예비교육은 자원봉사활동을 시작하기 전에 기관에 관한 정보를 제공해 주는 것이다. 자원봉사자들이 기관의 조직, 운영, 절차, 기능 등을 잘 이해한다면 보다 효율적인 업무수행이 가능하다.

기초교육은 자원봉사활동을 시작하기 전에 자원봉사활동의 현황이나 목적을 이해하고 활동의 과정을 배우고 이해하도록 해야 한다. 활동초기단계에 미숙해서 겪게 되는 어려움을 덜어주고 자원봉사자가 원만히 업무를 수행해가도록 도와주는데 목적이 있다.

재교육은 자원봉사 경험자들을 대상으로 전문성 강화와 활동자간의 상호유대 형성 및 소속감을 높이고, 지속적인 활동을 고취하기 위해서 실시된다. 활동 중인 자원봉사자를 대상으로 하기 때문에 현장에서 그들이 겪었던 문제에 대해 서로 논의할 수 있는 시간이 될 수 있도록 교육내용과 방법을 준비하도록 한다.

분야별 전문교육은 자원봉사자의 기술과 방법을 개발하며, 자원봉사업무를 수행하는데 필요한 세부적인 행동, 태도, 기술 등을 다룬다. 청각장애인 자원봉사를 하는 자원봉사자에게는 수화교육이, 노인을 돌보는 자원봉사자에게는 노인질환에 대한 기본지식이나 응급조치 등의 교육이 이 과정에서 이루어진다. 상담분야, 장애인복지, 노인복지, 아동청소년복지, 사회복지, 재난구조 등으로 구분될 수 있다. 교육은 한번에 완료되는 것이 아니기 때문에 자원봉사활동과 더불어 끊임없이 계속되어야 한다는 것을 인지할 필요가 있다.

### 3. 자원봉사교육 실시현황 및 요구분석

#### 1) 실시현황

각 단계의 교육이 체계적으로 자원봉사자들에게 제공되어야 하지만 실제는 불균형적인 면을 발견하게 된다. 교육의 종류에서는 기초교육을 가장 많이 실시하고 있는 것으로 드러난다. 자원봉사센터의 88%가 기초교육을 실시하고, 45%가 재교육을 실시해 기초교육의 실시율은 높지만, 전문교육과 재교육의 실시율은 50%에 못 미치는 것으로 나타난다(한국여성개발원, 1999).

서울시정개발연구원이 실시한 조사에서는 조사대상 기관 중 '교육을 하지 않는다'는 비율이 43.2%로 보고되었고(서울시정개발연구원, 1995), 연세대 사회복지연구소의 조사에서는 조사대상 기관의 25.2% 이상이 어떤 교육도 실시하지 않는 조사결과(연세대사회복지연구소, 1997)가 나타나기도 하였다.

또한 교육을 실시하지 않는 기관들은 담당직원의 부족과 자원봉사자의 참여부족을 언급하고 있지만, 한편으로는 교육의 중요성에 대한 인식이 아직 확산되지 않고 있는 문제가 드러나고 있는 실정이기도 하다. 이와 같은 결과를 볼 때, 자원봉사자에 대한 교육은 전체

적인 실시율은 높은 편이나 그 종류를 살펴 볼 때는 미흡함을 알 수 있다. 자원봉사자에 대한 교육·훈련은 관리과정에서 중요한 사항이므로 더 많은 교육이 이루어져야 한다.

## 2) 자원봉사교육에 대한 요구분석

기초교육의 수요가 많은 것이 보편적이며 먼저 활성화가 이루어져야 할 것이다. 자원봉사 기초교육에 있어서는 자원봉사활동의 가치와 이념에 대한 의식 교육뿐만 아니라 기본 예절과 자원봉사자의 자세, 책임의식, 교양교육 등을 제안하였고, 전문교육은 간병 또는 역 사지식과 같은 전문지식과 기술에 관한 내용과 구체적 봉사내용에 맞는 세분화된 교육을 원하는 것으로 나타났다. 한편 보다 체계적이고 지속적인 활동을 가능하게 할 수 있는 전문적인 프로그램의 필요성을 언급하면서 외국자원봉사활동 프로그램 및 자원봉사활동 소그룹 활동사례에 대한 교육욕구도 나타났고 각 지역별 봉사활동 내용과 공통분야 타기관 활동 견학 및 정보교육, 자원봉사자의 명상과 스트레스 관리훈련과 관련된 내용도 제안하였다. 한편 교육방법에 있어서는 교육이 이론을 떠나 실생활에 직접적으로 참여하여 실천하는 교육이 되기를 희망하였으며 가정상담과 같은 실무훈련에 대한 욕구도 높은 것으로 나타났다(여성특별위원회, 1999).

자원봉사 관리자들은 자원봉사자 교육에 있어 가장 시급하게 개발되어야 할 교육은 자원봉사기초 및 의식교육 다음으로 자원봉사 분야별 전문교육을 꼽았다(여성특별위원회, 1999).

현재 실시되고 있는 자원봉사교육은 자원봉사자들에게 도움이 되고 있긴 하지만 다양해진 자원봉사자들의 요구에는 아직 못 미치는 설정이다. 분야별로 전문지식과 기술을 익힐 수 있는 실질적인 교육과 함께 자원봉사자로서의 기본적인 자세와 가치관을 성립할 수 있도록 기초교육 및 의식교육이 함께 이루어져야 한다. 기초교육과 단기교육으로 끝나는 것이 아니라 지속적인 교육체계가 성립되어야 한다.

자원봉사를 통한 전문인력활용을 위해서는 능력개발과 지도력 함양이 교육을 통해 이루어져야 한다. 특히 여성자원봉사활동은 여성인력이 지역사회발전을 위해 긍정적인 주체로서 인정받고, 여성의 능력을 사장시키지 않고 활용할 뿐만 아니라 여성의 능력을 개발하고 자존감을 향상시킨다는 관점에서 중요하다고 볼 수 있다(김명희, 2000).

자원봉사 활동을 체계화하기 위해서 교육프로그램이 매우 필요하며 이에 대한 전문적인 교육을 받음으로써 잠재력의 효율성을 최대화 할 수 있음을 알 수 있다.

현재 자원봉사 활동으로 “가족단위 자원봉사 활동의 중요성”을 인지하고 가족복지 대상으로서 가족전체가 중요함도 강조하지만 가족단위자원봉사가 가족의 연대감 형성, 가족의 공동체의식의 강화, 공통된 대화소재 제공과 협신과 희생을 공감함으로써 가족복지 사업과 가족자원봉사활동은 상호 상승작용(에스카레이터효과)을 가져올 수 있다.

## VI. 자원봉사자 교육 프로그램의 실천 방안 모색

가족복지사업에서의 자원봉사자 참여는 여러 의미를 갖는다.

우선 가족복지정책의 중요성을 인지하고 사회복지에서의 가족복지 서비스의 통합화, 생

산적 복지의 이데올로기의 실천문제, 예방적 복지를 위한 가족복지의 중요성과 수요자 중심의 참여 복지, 잠재 인력으로서 지역사회의 자원봉사활용 등이 고려된 정책 기조가 아주 중요하다.

본고에서는 다음과 같은 몇 가지 점을 강조하고자 한다.

첫째, 가족 건강성 회복과 건강한 가족을 유지하기 위한 이론의 정립과 연구가 실천 분야와 접목하여야 한다. 그러기 위해서는 국가 차원에서 연구사업을 공모하고 지원하여 장기적인 계획을 세워 정책을 만들어야 할 것이다.

대표적인 것이 일본의 노인복지문제, 특히 치매노인의 해결방안으로 사회보험으로서 개호 보험제도의 도입과 개호복지사를 국가차원에서 관리하며 무급여성자원봉사자에게 전문 교육을 실시하여 유급화 함으로써 여성인력의 사회화와 함께 재가노인으로 집에서 케어복지가 실천되도록 한 사례이다.

둘째, 가족중심의 가족복지법의 제정 또는 사회복지서비스법의 강화이다.

가족중심의 사회복지서비스 조직을 전문화하고 전문인력의 활용, 각종 서비스에 대해 국가 책임과 지역사회의 책임 가족의 책임, 자신의 역할 등을 명백히 할 수 있는 법적 장치가 필요하다.

아직까지 자원봉사 활동지원법 마저 정치변수에 의해 통과되지 않은 상황이지만 실체적으로는 국가와 지방단체에서 자원봉사활동을 지원하고 있으며 특히 사회복지분야에서는 자원봉사로서 사회복지비용을 절감하고 있다. 가족복지서비스법이야 말로 사회보장법 제6조에서 지향하고 있는 사회보장제도의 기본을 이루며 앞으로 다가올 사회복지 부담을 줄일 수 있는 근거이다.

세째, 가족중심의 사회복지 서비스 통합화를 위해서는 재가중심 가족복지 사업을 구체화하고 그에 대한 인력확보와 교육프로그램이 개발되어야 한다

인간이 가장 행복한 것은 늙어서도 가족과 함께 있어 관계 속에서 고독함과 무료를 잊는 것이다. 현재 시설중심에서 재가 중심 복지 서비스로 바뀌어 가는 것은 인간의 친밀감을 고려한 배려이다. 먹고사는 문제와 함께 정서적 복지도 중요하다. 그러기 위해서는 이러한 상황에 전문적으로 대처할 수 있는 전문인력이 필요하다.

예를 들면 치매환자의 속성을 이해할 때 가족의 고통과 가족의 과도한 부양을 함께 해결할 수 있는 전문도우미가 필요하다. 이러한 도우미들은 무급으로 매일 돌볼 수가 없다, 이들은 전문교육을 받아야하며 이에 대한 유료화가 필요하다.

넷째, 자원봉사자 교육프로그램을 유형별로 구분하여 자원봉사자들의 활동 프로그램과 영역에 따라 교육프로그램이 실행되어야 한다.

지금 호스피스자원봉사자 교육이나 가정봉사원제도 등은 나름대로 체계를 갖춘 프로그램이 진행되고 있다.

국가에서는 대상별 또는 전문영역에서 필요한 교육프로그램을 제안하여 전문인력을 양성하고자 한다면 국가의 대행기관으로 보고 이에 대한 예산지원을 해주어야 할 것이다. 자원봉사가 꼭 무급이거나 유급일 수도 있다는 점을 받아들일 수 있다.

국가에서는 최소한 교육프로그램 경비를 지원할 수 있으며 이러한 인력이 이타성과 자아실현성을 기초로 봉사한다면 상당한 효과를 거둘 것이다.

다섯째, 가족복지사업의 영역에 따라 전문훈련을 받은 전문가가 투입되어야 한다.

현재 장애인을 가진 가족, 장애 아동, 영유아를 가진 맞벌이 가족, 돌보아야 할 외상 환자를 가진 가족, 치매노인부양 가족들을 위해 본 학회에서도 케어워커를 양성하고 있다. 실

천 기술이 필요한 각종 분야에서 일하는 전문기술과 철학 지식을 가르쳐야 할 것이다. 가족상담이 필요한 경우엔 가족상담사나 가족치료사의 투입, 청소년 상담이 필요한 경우엔 청소년 상담사, 교육상담사, 성교육과 성상담이 필요한 경우엔 성교육 전문가나 상담가, 아동의 경우엔 아동발달 전공자 등 각 영역에서 전문가들이 일을 할 수 있도록 자원봉사인력 은행 운영과 교육이 이루어지고 조직간에 연합이 되어야 할 것이다. 이러한 전문가들은 학제적 협동이 있어야 할 것이다.

여섯째, 자원봉사활동은 열린 마음이며 열린 공간, 열린 체계이다. 여기엔 정치적 중립이 필요하며 다양한 가치체계의 공존성을 받아들여야 한다. 공익성이 실현될 수 있도록 모두 노력해야 하며 자원봉사의 원래 취지가 쇠퇴되지 않도록 각자가 노력해야 할 것이다.

일곱째, 가족단위의 가족자원봉사활동의 활용이다. 새마을운동협의회에서 공모한 가족단위 자원봉사 활동 사례집을 보면 가족의 유대감과 가족가치일치감의 깊은 체험이 가족을 더욱 사랑하게 만들기도 한점을 보여준다. 서로를 이해하며 사랑을 주는 방법을 함께 체험한다는 것은 건강한 가족의 실천기초이다. 앞으로 가족복지사업에 대한 수혜자로서 자원봉사활동도 중요하지만 가족이 함께 경험하고 행하는 가족자원봉사활동을 현장에서도 다양한 프로그램을 통하여 이루어지기를 바란다.

여덟째, 가족복지사업을 재정리하고, 가족강화를 위한 다양한 프로그램을 개발할 수 있는 재가복지센터의 활성화, 또는 가족복지센터의 설립도 권장 할 만하다. 사회복지관이나 여성회관, 각종 문화 회관, 주민 자치센터 등에서 병립하여 사용할 수 있으며 이에 대한 지방자치단체나 국가의 관심과 지원이 필요하다. 여기서 자원봉사자 교육을 체계적으로 시행할 수 있을 것이다.

아홉째, 앞으로는 사회정책과 법을 다룰 때는 가족의 중요성을 간과해서는 안될 것이다. 급변하는 사회에서 휴식하고 재생산할 수 있는 곳이 가정이란 점을 이미 엘빈토플러도 말하지 않았는가. 하이테크 시대일수록 하이터치를 갈망하며 사회가 고립화 될 수록 가족의 뜨거운 관계, 친밀한 관계를 갈망하게 된다. 앞으로 필요한 위원회라면 아마도 “가족위원회”일 것이다.

마지막으로 복지의 주체는 가족이 제1순위이지만 수혜자도 가족이란 점을 명심해야 할 것이다. 그러나 오늘날처럼 가족이 무기력하고 정부가 강해진 사회에서 가족만이 사회복지를 담당할 수 없다. 과도한 가족부양부담은 가족스트레스를 가져오고 결국은 가족위기를 맞게 된다. 여기에 적절한 사회체계의 지원, 국가의 지원이 이상적으로 될 때 그 사회의 건강성이 유지될 것이다.

## 참고문헌

- 경북여성정책개발원(2001), 가족 자원봉사 프로그램 개발에 관한 연구.
- 공세권(1995), 가족결손의 유형별 특징과 가족정책의 접근방안, 한국보건사회연구원
- 김명숙(1995), 우리나라 가정복지사업의 실태, 지방화시대와 가정복지, 대한가정학회 48차 춘계학술대회.
- 김명희(2000), 여성자원봉사활동의 실태와 활성화 방안에 관한 연구, 울산대학교 석사학위 논문.

- 김성천(1999), 가족복지정책의 현황과 전망, 뉴밀레니엄 시대의 가족과 청소년: 변화와 복지, 한국가족복지학회 · 한국청소년복지학회 추계학술대회.
- 김한구 외(2000), 자원봉사실무론, 백산출판사.
- 박송규(1998), 사회복지법, 한국법제연구원.
- 보건복지부(2000), 내부자료.
- 성영혜 외(1997), 현대사회와 가족복지, 숙명여자대학교 출판부.
- 성영혜 · 송주미(1997), 가족복지에 관한 이론적 고찰, 한국가족복지학회, 제2권 1호.
- 성영혜 · 정길정 (2000), 21세기 자원봉사, 동문사.
- 송혜림(1999), 가정복지 개념에 대한 가정학적 관점의 정립, 21세기 가정복지의 지향과 실천과제, 한국가정관리학회 춘계 학술대회.
- 여성특별위원회(1999), 여성자원활동의 전문영역개발 연구.
- 연세대사회복지연구소(1997), 전국자원봉사센터 모형개발에 관한 연구.
- 이경원(2000), 일본의 생활복지의 동향: 개호보험제도를 중심으로, 청소년 상담, 한국가족복지학회 춘계학술대회.
- 이달순(2000), 우리나라 자원봉사활동 및 자원봉사센터 개선방안 연구, 경희대학교 행정대학원 석사논문.
- 이승미(1999), 가정복지 서비스 전달체계의 모형정립과 전망, 21세기 가정복지의 지향과 실천과제, 한국가정관리학회 춘계 학술대회.
- 장호의(2001), 복지사회와 21세기 법제.
- 조홍식 외(1997), 가족복지학, 학지사.
- 최연실(1999), 가정복지 정책과 서비스 전달체계의 현황과 쟁점, 21세기 가정복지의 지향과 실천과제, 한국가정관리학회 춘계 학술대회.
- 한국가족복지학회(1999), 제4회 케어워커 워크샵 자료집.
- 한국가족복지학회(2000), 제6회 케어워커 워크샵 자료집.
- 한국가족학회 편(1995), 복지국가와 가족정책, 도서출판 하우.
- 한국복지연구회(1997), 현대사회의 자원봉사론, 유풍출판사.
- 한국여성개발원(1999), 여성자원활동의 현황과 육성방안.
- 행정자치부(2000), 내부자료.