

자원봉사자와 시민참여

테이블 멘토 천희

테이블 운영 과정


주제	세부내용	과제
1회 자원봉사, 시민참여의 관점	<ul style="list-style-type: none"> ○ 자원봉사자를 보는 관점 및 봉사자/직원간의 팀웍 진단 ○ 자원봉사관리의 패러다임 변화 	조직의 자원봉사/시민참여 참여 현황 리포트
2회 자원봉사 Management	<ul style="list-style-type: none"> ○ 자원봉사운영관리 방침수립 ○ 위험관리, 기록과 모니터링 체계 수립 	자원봉사운영관리시스템 진단
3회 시민의 욕구흐름과 자원봉사 참여의 동향	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시민의 자원봉사 참여 트렌드 ○ 계층별/ 집단별 동기와 참여의 주요 이슈 ○ 사람 찾기와 네트워킹 방안 	필요로 하는 사람, 집단, 기능
4회 참여의 재구성	<ul style="list-style-type: none"> ○ 자원봉사 직무 디자인 ○ 사업의 재구성 ○ 팀운영과 위임 	자원봉사/시민 참여 가능한 사업 요소 목록
5회 동기부여와 임파워링	<ul style="list-style-type: none"> ○ 동기 진단과 동기부여 ○ 인정과 역량강화 ○ 갈등관리 및 활동 종결 ○ 변화를 향한 지표 	조직의 회원/이사/자원봉사자 인터뷰
6회 실천계획 수립 및 실행에 대한 조언	<ul style="list-style-type: none"> ○ 실행계획 공유 ○ 실천사항 공유 ○ 변화의 확인과 힘 북돋우기 	변화를 위한 실행 계획

맞춤형으로 운영한다면?

자원봉사/시민참여로 본
우리 조직의 현황과 고민, 이슈
함께 기획해 보는 우리의 여정



자원봉사, 시민참여의 관점



“ 그들이 아닌, 우리로 만나다는 것”

Self Assessment

- 직원
- 실무 책임자
- 이사
- 자원봉사자

왜 자원봉사자가 필요한가?

과연? 왜?

정말로?

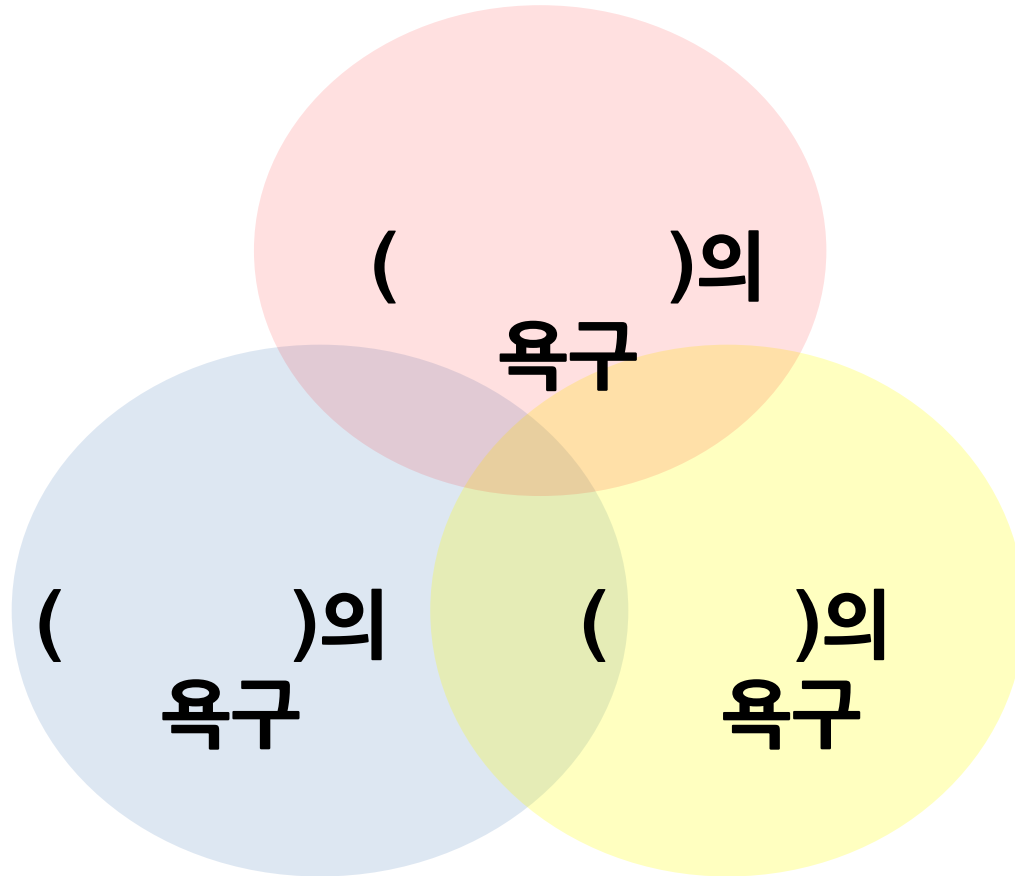
내가 조금만 더 고생하면 되지 뭐

진짜루?

전에 왔었는데 별루였어 ㅠㅠ

알바 쓰는 게 훨 낫겠네

자원봉사 관리(참여)의 목적



자원봉사, 시민참여가 활발한 조직의 특성

“ 잘되는 데는 다 ~이유가 있더라.”

()을 통한 토대의 확인

1. 조직의 미션과 우선순위를 단기적인 기관의 관심이 아니라 그 조직이 다루고자 하는 문제나 이슈의 관점에서 초점 맞추고 정열하고 있음
2. 자원봉사자의 역할에 대해 긍정적인 ()
비전을 가지고 있음
3. 자원봉사자들을 재정적, 물질적 자원을 획득하기 위한 수단으로 여기기 보다는 기관의 미션 성취를 위해 직접적으로 기여할 수 있는, 가치를 추구하는 주체로 여김

경영과 리더십의 조화

4. 모든 단위 ()의 리더들이 자원봉사참여의 임팩트를 높이기 위해 격려하고 촉진하는 역할을 하고 있음
5. 자원봉사 참여 활성화를 위해 각 리더들이 서로 다른 차원에서 각자 중점적으로 기울여야 할 노력이 무엇인지 명확히 구분하고 있으면서도, 자원봉사관리의 기능은 조직관리의 모든 수준에서 잘 통합되어 있음
6. 자원봉사 참여에 있어서 잠재적 장애가 되는 요소 ()가 무엇인지를 조직 차원에서 잘 파악하고 있으며 그것을 솔직하게 다루고 있음

협력과 이해의 기반을 수립

7. 자원봉사참여와 관련된 기획, 의사결정, 관리에 있어 유급직원은 충분히 자신들의 역량을 발휘하고 있으며 그들의 역할이 존중되고 있음
8. 유급직원과 자원봉사자간의 장벽을 줄이고 팀웍을 증진하고자 적극적이고도 의식적인 노력을 기울이고 있음
9. 조직의 역사속에서 이루어 졌던, 그리고 현재도 이루어지고 있는 자원봉사자의 탁월한 기여에 대한 스토리텔링이 또 다른 성공을 낳도록 하기 위해, 그 사례를 직원과 자원봉사자간에 항상 공유함

학습과 성장, 변화

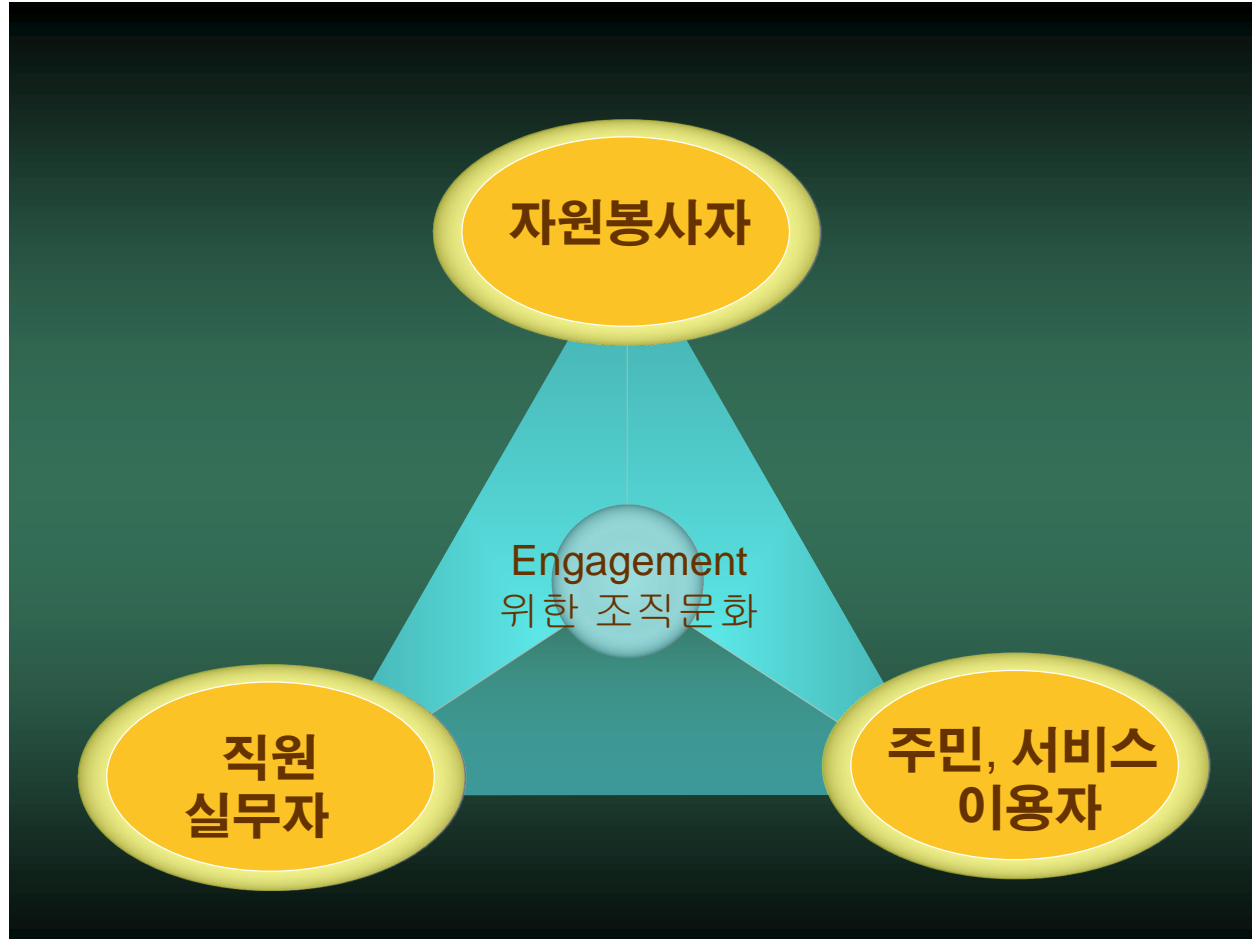
10. 변화의 가능성에 대해 개방되어 있고, 현재의 실행 수준을 개선하고자 하는 열망이 있으며, 자원봉사자들의 경험으로부터 배우고자 하는 조직적이고 의식적인 노력을 하고 있음
11. 지역사회의 여러 계층 및 다양한 부문의 사람들을 자원봉사자로 참여하게끔 고무하고 그 가치를 인정하고 있음

Management(관리)

자원봉사관리의 패러다임 전환

Engagement (참여)

변화를 위한 조직의 체질개선



성찰하기

- ✓ 다르게 보고 있었던 점이나,
- ✓ 더 깊게 깨닫게 된 점은 무엇인가?

- ✓ 무엇부터? 어떻게?
- ✓ 어떤 질문을 중심으로 삼고 싶은가?



자원봉사 Management



“혼자서 선의와 친절을 베풀 수는 있으나 유지하기는 어렵다.
시스템은 이 모든 노력이 꾸준히 이어지도록 해준다.”

자원봉사관리과정

- 자원봉사관리 방침 및 체계 수립
- 자원봉사 프로그램 기획
- 자원봉사 업무기획
- 자원봉사자 모집
- 자원봉사자 면접 및 배치
- 자원봉사자 오리엔테이션 및 교육
- 자원봉사자 슈퍼비전, 동기 부여 및 인정
- 평가 및 조정

Self Assessment

우리 조직의 자원봉사관리 체계 점검

자원봉사관리방침 수립

- ✓ ()
- ✓ 직원/자원봉사자의 책임과 역할
- ✓ 자원봉사자의 권리
- ✓ 자원봉사자 자격 및 신청, 배치 방법
- ✓ 오리엔테이션과 훈련 제공 방안
- ✓ 예산 및 비용 운영 방안
- ✓ 위험관리대책
- ✓ 활동종결 절차
- ✓ 인정과 보상 방안
- ✓ 동등한 기회 제공 및 의견 수렴 방안
- ✓ 자원봉사활동 기록, 평가 방법

자원봉사 위험관리

- 자산 손실 : 사무실, 기자재 및 장비, 차량 등의 분실 및 파손
- 책임 손실 : 다른 사람에 대한 신체적 상해나 타인의 재산 손실에 대한 책임
- 자원봉사활동 중 발생하는 상해나 질병으로 인한 위험
- 사기나 범죄행위, 자원봉사자의 불성실로 인해 발생하는 위험
- 자원봉사자, 이용자 불만족 등

위험관리의 주요 대상과 주체	문제발생이 예상되는 위험요소
<ul style="list-style-type: none">▶ 봉사자▶ 직원▶ 도움수요자▶ ?	<ul style="list-style-type: none">▶ 태도나 인식, 관계의 문제▶ 물리적·환경적 여건으로 인한 문제▶ 장비나 도구 사용으로 인한 문제▶ 역량부족, 기술습득의 미비로 인한 문제▶ 지켜야 할 절차 부재 혹은 불이행 문제

활동 기록관리와 평가

- 누가? 봉사자/ 주민/ 실무자
- 언제? 활동후는 물론이되, 중간에도
- 무엇을? 개인의 잘잘못 아니라 무엇이 달성되었는지, 변화가 무엇인지를 평가 **변화의 지표는 무엇으로 할까?**
- 어떻게? 활동기록 / 평가회의 / 평가서식 활용
- 재미있게, 칭찬하며, 먹으며, 나누며, 할 수만 있다면 과학적 방법(설문조사 등)
- 자원봉사프로그램이 기관 서비스에 주는 화폐적인 기여도 평가 (비용-효과성 등)
- 왜? 평가 통해 봉사자 재배치하거나 활동 종료
- 봉사시간 관리는 왜, 어떻게 하나?



작은나눔을 통한
큰 행복의 시작!



통합검색 | 🔍 검색

- 📄 자원봉사 실적 확인서 발급 >
- 🌱 자원봉사 관련 FAQ >

공지사항 더보기 >

- [제1회 자원봉사 사진전 안내]
- '2011년 자원봉사센터 현황...
- 제1회 자원봉사 사진공모전 수...
- 실명인증 서비스 일시정지 안내...
- 제 2회 대한민국 자원봉사대상...

청소년 자원봉사 모음 더보기 >

- 지역과 학교가 연계하는 청소년...
- 2012년 성북보치아대회 자원...
- 10월 V-day 금자봉과 함...

자원봉사 찾기



지역선택

분야선택

봉사자유형 성인 청소년 가족 공무원

봉사기간 ~

봉사제목 **검색 >**

모집중인 자원봉사

- 교육안내 | 봉사후기 | 지역센터 행사안내 더보기 >

- [광주광역시 동구] 남선지역아동센터 아이들 식사보조 활동
- [서울특별시 마포구] 지역과 학교가 연계하는 청소년자원봉사프로그램 ...
- [부산광역시 해운대구] (1차공고)2012 동남권 통합 채용박람회 ...
- [서울특별시 영등포구] 노인학대 없는 행복한 서울 만들기
- [부산광역시 사하구] 재가장애인 놀이한마당(소규모 운동회) 자원봉사...

분야별 검색

지역별 검색

- | | |
|-------------|------------|
| > 전체 | > 문화/행사 |
| > 생활편의지원 | > 환경보호 |
| > 주거환경 | > 행정지원 |
| > 안전/방범 | > 상담 |
| > 교육 | > 인권/공익 |
| > 보건/의료 | > 재난/재해/응급 |
| > 국제협력/해외봉사 | > 농어촌봉사 |



모집기관
조회



확인서발급
조회

1365

1365웹진
보기

적용과 응용

- ✓ 우리 조직에 부족한 부분은?
- ✓ 당장 도입할 수 있는 것은?

- ✓ 준비를 위한 로드맵을 그려보자.

참고자료. 자원봉사자의 권리

- 건강하고 안전한 환경에서 근무할 권리
- 차별 없이 면접 받고 및 선발될 수 있는 권리
- 적절한 보험에 의해 보호받을 권리
- 일하고 있는 조직에 관한 정확하고 신뢰 있는 정보를 받을 권리
- 일하고 있는 조직을 위해 발생한 비용을 개인이 지급한 경우 보상받을 권리
- 조직의 자원봉사 정책(방침) 및 자원봉사자의 업무에 영향을 주는 정책(방침)이라면 어떤 것이든 그 복사본을 받을 권리와 이에 대해 통보받을 권리
- 유급 직원에 의해 유지되던 보직에 충원되지 않을 권리
- 산업분쟁이 있을 경우 유급 직원의 일을 하지 않을 권리
- 서로 약속한 활동시간이 포함된 업무설명서를 제공받을 권리
- 불만 사항에 대해 제기할 수 있는 절차와 권리
- 조직에 대한 오리엔테이션을 받을 권리
- 자원봉사자의 비밀 개인정보가 사생활보호법의 원칙에 따라 관리될 권리
- 자원봉사 업무수행을 위해 충분한 훈련을 받을 권리

출처: Volunteering Australia, National Standards for Involving Volunteers in Not-for-profit Organisations, 2001.



시민의 욕구 흐름과 자원봉사 참여의 동향



“그들은 무엇을 원하는가, 어디에 있는가?”

! ? 대한민국 자원봉사 22.5%
성인 4 명 중 **1** 명?



대한민국 자원봉사 참여율 (%)



정기적인 자원봉사 참여율 (%)



자원봉사 의무화 찬성률 (%)

중·고교 학생 자원봉사 의무화 시행, 대학 입시에 반영



대학 졸업 필수 요건으로 자원봉사 과목 시행



회사 차원에서 모든 임직원에게 자원봉사 참여 유도



중·고교 자원봉사 의무화

자원봉사 Why?

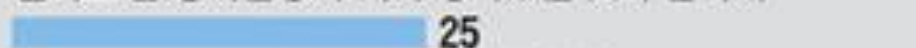


자원봉사 불만족 이유 (%)

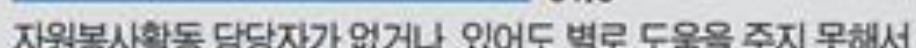
처음부터 봉사를 내가 원해서 시작한 것이 아니었기 때문



실제로 한 봉사활동이 내가 생각했던 것과 달라서



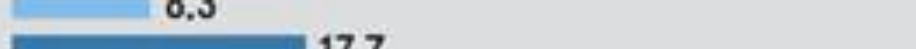
자원봉사활동 담당자가 없거나, 있어도 별로 도움을 주지 못해서



내가 원했던 자원봉사 활동에 배치되지 않았기 때문



내가 원했던 자원봉사 활동에 배치되지 않았기 때문



자원봉사 참여의 스펙트럼

자원봉사
자의 수



직접서비스 재능나눔(기술기반) 프로보노 ()

그들은 무엇을 원하는 가?

과연 ? 왜?

정말로?

봉사시간?

진짜루?

더 나은 경험?

우리는 어떤 사람(집단)을 원하는 가?

- 어떤 제한을 가지고 있는가?
- 그 제한은 합당한가?

- 누구나 된다는 것이 의미한다는 것은 무엇인가?

자원봉사자 모집 단계

- 모집메시지 (지역사회 욕구, 업무, 혜택)
- 멋진 업무를 제공하라.
- 모집 대상집단 아이디어 모아보고 우선순위, 접촉방법 등을 정리해 보라.
- 가급적 대상집단을 폭 좁히고 모집 메시지도 대상집단에 맞게 다르게 하라.

모집 아이디어 공유

- ✓ 여기 가봐
- ✓ 이런 사람들도 있어
- ✓ 이렇게 해볼까?

참여하기

HOME > 참

B&A 캠페인

활동 찾기

봉사활동
교육&모임

활동 올리기

봉사활동
교육&모임

우리동네 자원봉사 소식

활동 찾기 |

'일상 속의 작은 실천을 위한 활동을 만들고 참여할 수 있는 공간'입니다.
시간실적이 필요하신 분은 <1365자원봉사(행정자치부 자원봉사 포털)>를 확인해주세요.

- ▷ 모집중 : 등록된 활동의 자원봉사 모집기간 입니다.
- ▷ 모집완료 : 등록된 활동의 자원봉사 모집기간이 마감되었습니다.
- ▷ 활동진행중 : 등록된 활동의 자원봉사가 진행 중 입니다.

추천 V활동

서울시자원봉사센터가 추천하는 활동입니다.



[위즈덤] 'SALON de JUMP' 혁신,
모집마감일 :
2015-05-23
지역 : 중구

모집중



청년NGO 옮김 -
5월 정기 '크레파'
모집마감일 :
2015-05-28
지역 : 은평구

모집중

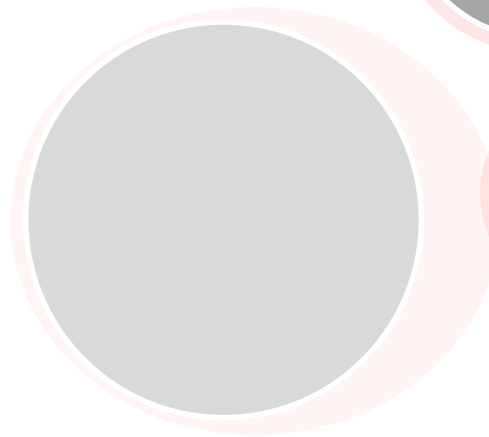


활동찾기

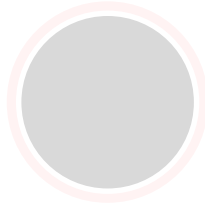
원하시는 활동 항목들을 선택하신 후 검색버튼을 클릭해 주세요.

인구계층별 이슈

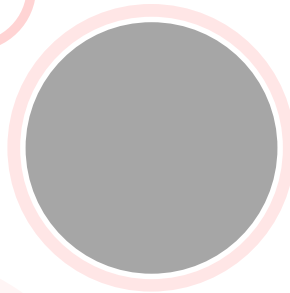
베이비 부머



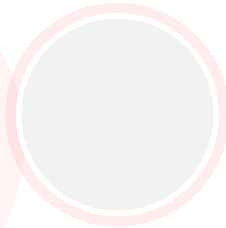
기타



청소년



직장인



계획 수립 실습

- 모집분야(대상)
- 모집인원(목표인원/실제인원)
- 모집기간(시기)
- 표적집단
- 활용매체
- 모집메시지
- 성공/실패비결



참여의 재구성



“같은 것을 하더라도 다르게 디자인해 보기”

Wish List

- 자원봉사/시민 참여를 희망하는 사업 또는 직무
- Wish List를 현실화 하기

자원봉사 직무의 네가지 창문

즐거운 재능

(Glad Gifts)

0 0

(Quests)

0 0

(Taboos)

현명한 이유

(Wise Whys)

책임 수준에 따른 업무 개발

책임 수준 낮음

- ◆ 임무, 시간, 기술 명확히 함
- ◆ 무엇을 언제 해야 하는지 상세히 설명하고 일정한 과업 부여

책임 수준 보통

- ◆ 과업 전반에 걸쳐 상세히 설명
- ◆ 명확한 시간 및 기술 요구
- ◆ 책임과 권한의 한계선 설정

책임 수준 높음

- ◆ 책임과 권한의 광범위한 영역 규정
- ◆ 책임 배정 및 세부적 과업협의 시간과 인력 요구 수용
- ◆ 명확한 기술 및 능력 요구
- ◆ 책임 수행에 있어서 창의성 및 주도성 고취를 위한 기회제공

동기성향에 따른 업무 개발

- () 동기 :

기금증진, 모집캠페인, 이벤트 기획과 추진, 조사 및 분석, 보고서 작성, 책임있는 관리 업무, 어렵고 도전적인 일

- () 동기 :

공공연설, 일대일 기금모금, 신문에 논단기고, 활동그룹 회장이나 리더, 행사 사회자, 다수의 사람 관리, 대중적 문제의 사회화

- () 동기 :

행사 안내 담당, 친교행사 준비, 소그룹 사람 챙기기, 대인서비스 활동, 우애방문, 회원 유대

조직의 관점에서 질문하기

- ✓ 조직 및 프로그램 전체 목적달성과의 관계
- ✓ 조직의 사명과 관련있나?
- ✓ 봉사자 고유업무인가?
- ✓ 직원들은 그 업무 맡기기 원하나?
- ✓ 여유시간에 직원들은 새로운 업무시도?
- ✓ 봉사자 활동이 비용효과적인가?

수요자의 관점에서 질문하기

- ✓ 수요자의 특성과 욕구에 부합하는가? 시민들이 원하는 활동인가?
- ✓ 수요자가 요구하는 수준의 서비스를 봉사자가 수행해낼 자격 조건 갖추었나?
- ✓ 활동과 서비스의 양, 질을 개선시킬 수 있는 일?
- ✓ 수요자가 서비스 접근성 높은가?

업무 설명서

- 직책명
- 목적
- 활동내용
- 자격
- 관리체계
- 훈련
- 혜택
- 소요시간
- 활동기간
- 해고조건
- 평가
- 담당자 및 연락처

자원봉사 팀 구성 유형

유형	내용
<p>과제별 일반 봉사단체 조직화</p>	<p>특정 자원봉사 프로그램을 기획하고 이를 수행할 자원봉사자를 모집하거나 기존의 개인 활동 자원봉사자들에게 동기를 부여하여 인위적인 단체를 구성</p>
<p>기능별 전문봉사단체 조직화</p>	<p>특정분야의 봉사욕구 및 앞으로의 수요에 대비한 기능별 전문봉사단체를 구성</p>
<p>인구계층 및 집단특성 별 봉사단체 조직화</p>	<p>직장인, 노인, 대학생 등 인구계층, 혹은 거주지나 집단 특성별로 봉사를 함께 할 수 있도록 조직화</p>
<p>기존 일반단체에 봉사 자 역할 부여</p>	<p>지역 내 존재하는 다양한 단체 및 모임에게 각 단체의 성격과 특성에 맞는 봉사활동 역할을 수행할 수 있도록 유도</p>

자원봉사 팀 구성의 이슈

- ✓ 이미 있는 봉사팀은 어떤 것인가?
- ✓ 새롭게 만들고 싶은 봉사팀은 ?
- ✓ 팀의 업무 문제인가?
- ✓ 팀의 리더십 및 구성원의 문제인가?
- ✓ 팀 운영의 어려움은?

사업의 재구성

자원봉사/ 시민참여의 눈으로 본 우리 사업

- ✓ 실패요인
- ✓ 성공요인
- ✓ 어떤 부분을 재구성 해야 할까?



동기부여와 임파워링



“스스로 하고 싶은 이유를 찾게 하는, 그것”

동기 부여?

부여하는 것인가?

발견하는 것인가?

자원봉사자의 동기, 다시 들여다 보기

- 동기유형 이해
- 동기유형 진단
- 표면적인 욕구나 동기에서 더 나아가 본질적 동기는 무엇이며, 그것을 충족하는 방향은 ?
- 자원봉사자의 재능과 다양성 발견
- 성장하기 위해 무엇이 필요한가?

오리엔테이션 / 면담

- ✓ 최초의 만남을 어떻게 준비하나?
- ✓ 우리 조직의 매력은?
- ✓ 그들의 적합성은 어떻게 파악할까?

자원봉사 활동 모니터링과 지지, 위임

봉사자들이 활동을 원활히 수행하여
목적하는 바를 이룰 수 있도록
정보와 피드백 및 필요한 도움을 제공

- 봉사자가 성취할 수 있는 역량과 여건에 맞는 임무를 제시
- 봉사자의 권한과 책임 수준 공유
- 업무 내용 숙지 확인과 업무 지침에 대한 공유
- 진행과정 체크리스트 작성 및 점검시기 정하고 의사소통
- 자원 및 도구의 사용에 대한 권한과 방법 안내
- 활동의 성과 목표 및 결과 평가 기준 합의
- 자료 및 정보, 훈련 제공
- 프로젝트 종료 후 인정과 피드백 제공

의사소통 체계

누구와 누구. 무엇을?

의사소통 방법

교육 혹은 학습

- 활동분야에 대한 정보 및 서비스대상에 대한 정보 제공
- 활동에서의 자기 전문성과 근거를 찾도록 하는 학습
- 선배 자원봉사자와의 교류 및 실천 통한 경험학습
- 스스로 학습할 수 있는 개인/팀 체계 수립
- 지속적 향상 위한 지원 방안

감사와 격려의 표현

- 자원봉사 인정(Recognition)은 자원봉사의 가치를 인식하고 받아들이며 활동에 대해 감사를 표시하기 위해 제공되는 유무형 혹은 직간접의 방법
- 기여한 바를 알아주고, 그 가치를 인정하는 것이며, 더 큰 일을 감당하도록 용기를 준다. But 과유불급
- 물질적 : 연례 행사, 공식적인 만찬, 다과회, 상패, 핀, 배지, 상패 등
- 비물질적 : 관계에서, 업무에서
- 인정 원칙 : 가치증진, 비뺏가성, 즉시, 자주, 공평, 개별화, 합리적 기준

격려와 감사의 표현

자원봉사자 인정을 위한 101가지 아이디어
(출처 : 美, Points of Light Foundation)

실행 경험 나누기

공식적 인정

- | | | |
|----------------|-----------------|----------------|
| 01 연간 기념행사 | 02 우수 봉사자 게시 | 03 사전 교육훈련 |
| 04 그룹 토론회 | 05 추가 임무 제공 | 06 언론에 특기 제보 |
| 07 공식 리셉션 | 08 타봉사자 교육담당 요청 | 09 자문역할 부여 |
| 10 직원과 파트너 활동 | 11 전문정책활동 제시 | 12 정책형성 초청 |
| 13 우수성과 공식 격려 | 14 봉사활동 직책 승진축하 | 15 실질적 교육훈련 |
| 16 모임, 평가회 마련 | 17 이달의 봉사자 선정 | 18 활동시간 공식적 인정 |
| 19 특이 업적에 특별시상 | 20 세심한 오리엔테이션 | 21 활동 세부지침 제공 |
| 22 지역차원의 인정행사 | 23 봉사활동 공공게시 | 24 신문홍보 |
| 25 뉴스레터에 알림 | 26 발대식 및 공식OT | |

인센티브

- | | | |
|----------------|-------------|-------------------|
| 89 활동비용 지원 | 90 할인 혜택 알선 | 91 봉사자 수첩 제공 |
| 92 개인 애로사항 수용 | 93 보육 서비스 | 94 탁아 |
| 95 후원집단에 상패 증정 | 96 고용센터에 추천 | 97 자원봉사교육 참가 지원 |
| 98 자원봉사자 시상 | 99 일자리 알선 | 100 활동에 필요한 용품 제공 |
| 101 개인 개발 지원 | | |

비공식적 인정

- | | | |
|-------------------|------------------|------------------|
| 27 의견함 설치 | 28 활동보고서 요청 | 29 직원모임 초청 |
| 30 팀훈련 초청 | 31 이용자(주민) 평가 요청 | 32 좋은 계획 수립 |
| 33 사전 준비 철저 | 34 지속적 기록 관리 | 35 외부에 칭찬 편지 |
| 36 스마일 | 37 커피 바 설치 | 38 음료 제공 |
| 39 생일카드 보내기 | 40 개인 애로사항 인지 | 41 기쁜 표정 |
| 42 봉사자 가정에 명절카드발송 | 43 '좋은 아침' 인사 | 44 이름 기억해서 인사하기 |
| 45 자기확신 개발 지원 | 46 시간을 내서 설명 | 47 자상한 언어 |
| 48 센터 임원과 대화 | 49 봉사자의 감성 존중 | 50 일의 성취력 독려 |
| 51 일 이외에도 관심갖기 | 52 다과 파티 | 53 '좋은 오후' 인사 |
| 54 봉사자 선호 존중 | 55 안락한 분위기 조성 | 56 직원 휴식시간에 초청 |
| 57 봉사자 의견 존중 | 58 따뜻한 차 제공 | 59 지속적인 격려 |
| 60 편안한 대화 | 61 직원의 반감에 보호 | 62 상사에게 칭찬하기 |
| 63 발렌타인 선물하기 | 64 봉사자가 직원 교육 | 65 감사글 보내기 |
| 66 깜짝 커피타임 | 67 봉사자 친지에게 칭찬 | 68 '좋은 저녁' 인사 |
| 69 직원-봉사자 사교모임 | 70 진지한 태도 | 71 봉사자 개성 존중 |
| 72 연령별 정체성 인정 | 73 재미있는 카드 보내기 | 74 오락행사 |
| 75 주민이추천하는 깜찍쇼 | 76 봉사자 고용주에게 감사 | 77 '그간 감사' 인사 |
| 78 후원단체에 감사 | 79 직원에게 스마일 독려 | 80 집단 중 개인 존재 인식 |
| 81 안전한 활동조건 유지 | 82 연말카드 보내기 | 83 스포츠게임 참석 |
| 84 영화관람 | 85 야유회 | 86 '감사' 인사 |
| 87 긴급상황 지원 요청 | 88 공공 리셉션 초청 주선 | |

활동 종결 사유와 절차

- 강제적 종결: 다른 봉사자들이나 도움수요자, 조직에 심각한 피해를 야기한 문제나 갈등을 야기한 경우
- 자연적 종결: 봉사자의 욕구와 성향에 맞지 않는 경우, 봉사자 스스로 신상 변경 및 희망하는 사유로 인해 활동을 변경해야 하는 경우

- 종결 절차와 방식 합의 - 문서화
- 문제 상황 확인
- 재면담 - 재교육 - 재동기화 - 재배치 - 활동처 변경이나 활동 종료 : (순서적인 것이 아니라 선택적으로도 가능)
- 문제 상황 심각할 경우 : 문책, 소명기회 제공, 종결 합의, 종결 공식화

갈등 관리

- 자원봉사자와 자원봉사자의 갈등
- 자원봉사자와 일반 주민
- 자원봉사자와 서비스 수요자
- 자원봉사자와 직원

자원봉사 동기 및 역량 강화

- 한 단계에서 이루어 지는 작업이 아니다.
- 종합 브레인스토밍

인터뷰 결과 나누기

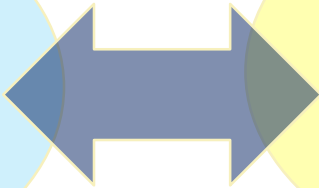
- 우리 조직의
- 회원 이사(위원회), 자원봉사자는
- 어떤 욕구와 동기를 가지고 있는가?
- 무엇을 기대하는가?

외적 동기

Vs

내적 동기

보상
패널티



전문성
주도성
목적적

변화 지표 수립

**어떤 관계, 어떤 사업, 어떤 조직, 어떤 주체를
지향하는가?**



실천을 향한 공동 컨설팅



“百聞不如一見，百見不如一行”

과정에서의 실천 경험

- 한가지라도 적용해 본 것들

실행 계획

계획 발표
상호 코멘트

맺으며

시민참여, 자원봉사. 저절로 되지 않는다. 누군가 책임지고 정성을 들여야 한다. “구슬이 서말이라도 꿰어야 보배”

인적, 물적 자원을 조직화하는 역할과 지도력을 제공함으로써 영향력 있는 변화를 만들어 낸다.

“우리는 자원봉사자의 힘과 자원봉사자의 00 를 믿고
자원봉사자의 표면적 평가서보다 개인의 잠재적 00 을 인정하고
자원봉사 프로그램이 최대한의 00 를 가지도록 원활히 운영하려는 의지를 지니며
계층에 대한 편견이 없이 모두를 잠재적 00000로 보며
자원봉사자의 00 를 옹호하며
자원봉사자와 함께 하는 것을 000 하는 마음으로
활동합니다.”



“함께 해 주어서 고맙습니다.”