



자원 봉사 참여를 위한  
**국가 표준**

# 목차

원주민에 대한 경의	3
서론	3
배경	4
국가 표준 이용하기	5
자원 봉사 참여를 위한 국가 표준	7
국가 표준 개요	8
용어집	13
연락처	16

© Volunteering Australia

# 원주민에 대한 경의

Volunteering Australia는 호주 전역의 전통적인 토지 수호자들과 그들이 가진 육지, 바다 및 지역 사회와의 연계를 인정합니다. 저희는 과거와 현재의 장로들에게 경의를 표합니다. Volunteering Australia는 원주민 지역사회에서 수만 년 동안 지역사회 자원 봉사가 이루어져 왔음을 인정합니다. 저희는 원주민들의 공헌을 인정하고 화해를 촉진하기 위한 자원 봉사 및 지역사회 기부의 힘을 기리기 위해 많은 노력을 기울이고 있습니다.

## 서론

**자원 봉사자 참여를 위한 국가 표준** (“국가 표준”)은 자원 봉사자 참여를 안내하는 모범 프레임워크입니다. 국가 표준은 자원 봉사자가 참여하는 모든 조직과 단체에 필수적인 자료입니다.

자원 봉사자 참여는 양방향 관계입니다. 이 관계는 자원 봉사자에게 사회적, 경제적, 그리고 지역사회 성과에 기여할 수 있는 기회를 제공하면서 동시에 조직과 단체들이 그들의 목표, 비전 및 목적 달성을 가능하게 합니다.

국가 표준의 채택은 자원 봉사자 그리고 조직 및 단체 모두에게 직접적인 혜택이 있습니다.

- 국가 표준은 자원 봉사자들의 체험을 개선할 뿐만 아니라 자원 봉사자의 복지가 지원되고 이들의 기여가 소중하게 여겨지도록 합니다.
- 국가 표준은 조직이 자원 봉사자를 유치, 관리 및 유지하고 효과적인 위험 및 안전 관행을 시행하는데 도움이 되는 모범 업무 지침과 벤치마크를 제공합니다.

호주에서 자원 봉사는 계속 변화하고 있으며, 현대적 환경은 조직과 자원 봉사자 모두에게 기회와 도전을 제공합니다. 2023년에는 자원 봉사가 계속해서 번창하고 미래로 성장할 수 있도록 국가 표준이 새로워졌습니다.

## 배경

새로워진 국가 표준은 2015년에 개발된 이전 자원 봉사 참여 국가 표준의 기본 요소를 견지하면서 변모하는 자원 봉사 환경을 반영합니다. 새로워진 표준의 개발은 2023년에 각 주와 테리토리에서 실시된 부문 차원의 협의 절차와 2022년에 개최된 자원 봉사를 위한 국가 전략 협의를 통해 얻은 통찰을 통해 이루어졌습니다.

국가 표준은 효과적인 자원 봉사 참여를 위한 8가지 핵심 영역을 부각합니다. 국가 표준의 설계 목적은 다음과 같습니다.

- 자원 봉사가 가상 및 단기 자원 봉사의 성장을 포함하는 매우 다양한 환경과 모드에서 발생함을 인식하여 자원 봉사 구현의 유연성 허용.
- 구조화된 조직 및 프로그램에서 모범 사례를 보여주기 위해, 즉 장벽을 만들고 유연성과 창의성을 줄이는 일이 없이 모범 사례를 열망하는 보다 유기적인 혹은 비공식적인 지역사회 기반 단체에 그러한 모범 사례 가이드 제시.
- 모든 유형의 조직과 단체에 다양성과 포용성 지원.

# 국가 표준 이용하기

국가 표준을 통해 조직과 단체들은 활동 및 자원 조달에 대한 측정 가능한 방식으로 광범위한 자원 봉사 시나리오에 걸쳐 간단하고 실용적인 기준들을 사용할 수 있습니다. 이러한 국가 표준은 모범 사례를 열망하는 조직을 위해 설계되었으며 자원 봉사 참여를 고려하는 모든 조직이나 단체에 가이드 및 정보를 제공하기 위해 높은 수준에서 적용될 수 있습니다.

국가 표준은 다음과 같은 8 가지 요소로 구성됩니다.

- 1: 자원 봉사는 리더십, 거버넌스 및 문화에 내재되어 있다
- 2: 자원 봉사자 참여는 옹호되고 모델링된다.
- 3: 자원 봉사자 역할은 의미 있고 맞춤화된다.
- 4: 채용은 공정하며 다양성은 소중하게 여겨진다.
- 5: 자원 봉사자는 지원되고 개발된다.
- 6: 자원 봉사자의 안전과 웰빙이 보호된다.
- 7: 자원 봉사자의 노고가 인정된다.
- 8: 정책과 업무는 지속적으로 개선된다.

각 국가 표준에는 특정 기준들이 제시되고 특정 표준의 충족 여부 또는 어떻게 충족될 수 있었는지를 나타내는 증거의 예가 함께 제공됩니다. 이 기준들은 국가 표준의 핵심 구성 요소를 반영하며, 이 증거는 조직이나 단체가 실제로 해당 표준을 구현하고 있는지 여부에 대한 지침 역할을 합니다.

## 국가 표준 이용하기

조직과 단체들은 다음과 같이 여러 가지 방법으로 국가 표준을 사용할 수 있습니다.

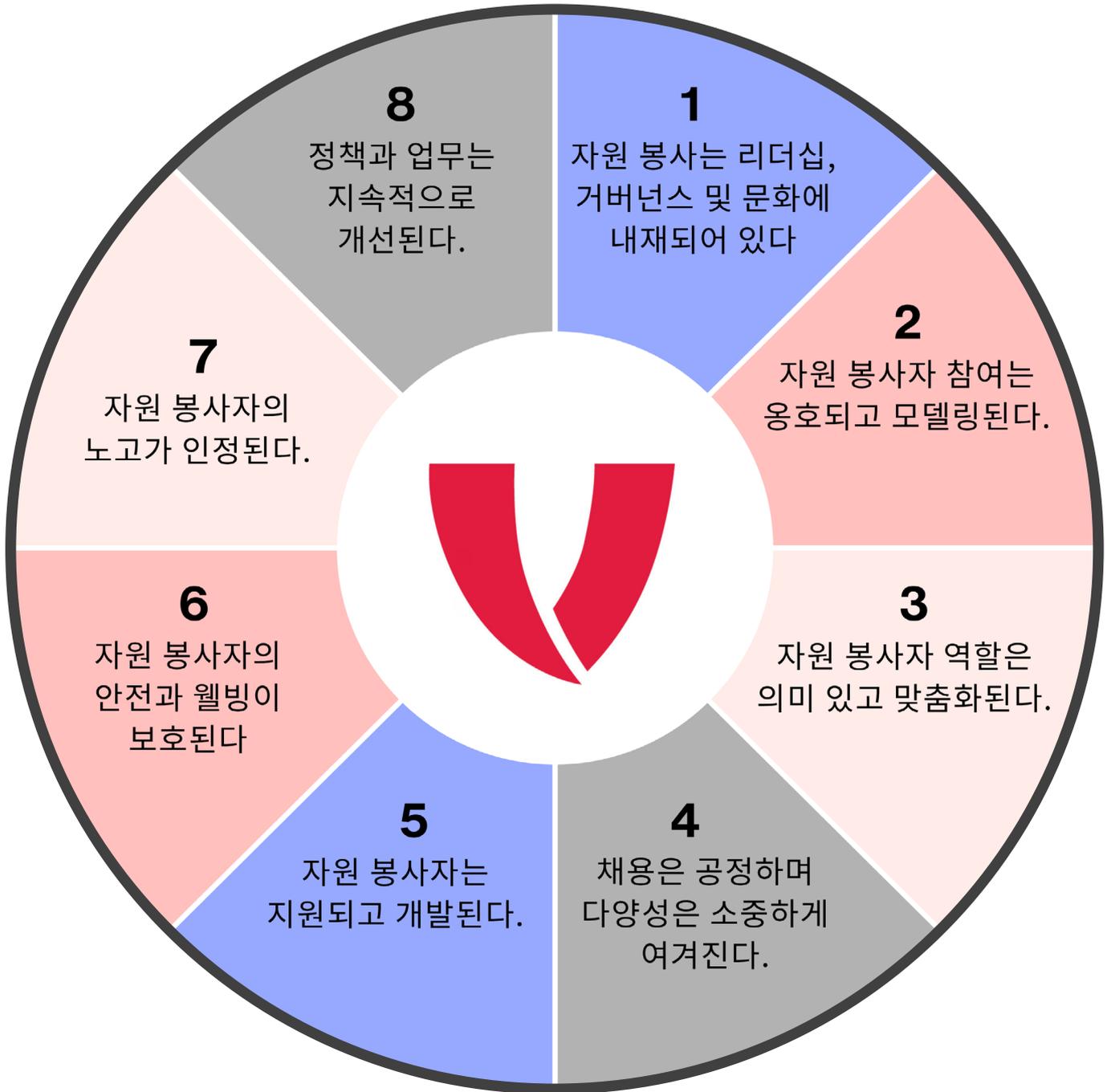
- 업무 개선을 위한 일반적인 지침.
- 개선 기회를 파악하는 데 도움이 되는 지침 또는 체크리스트.
- 새로운 자원 봉사 프로그램을 계획하고 수립하는 데 도움이 되는 프레임워크.
- 조직 성과의 일면을 제공하는 감사 도구.
- 개선 진행 상황을 모니터링하고 측정할 수 있는 기준.

이 표준은 직원이나 자원 봉사자가 주도하는 도시와 농촌 환경 모두에서 다양한 수준의 자원을 가진 다양한 규모의 조직 및 단체에 적용 할 수 있을 만큼 충분히 유연하게 마련되었습니다. 예를 들어, 자원 봉사자가 주도하는 조직이나 함께 모여 자신의 활동을 조직하는 자원 봉사자 단체들은 그들의 업무 관련, 혹은 자원 봉사 프로그램 수립 시 협의 관련, 혹은 원하는 경우 더 공식적인 조직 구조 수립을 위해 국가 표준을 유용하게 사용할 수 있습니다. 그러나, 각 표준을 뒷받침하는 기준과 제안된 증거는 교육 목적을 위한 것이며, 모든 유형의 조직에 적용되지는 않을 수 있습니다.

국가 표준의 이행을 지원하기 위한 지침, 도구 및 자료는 **Volunteering Australia 웹사이트**에서 가능합니다.

# 자원 봉사 참여를 위한 국가 표준

자원 봉사 참여를 위한 8가지 국가 표준은 안전하고 효과적이며 포용적 자원 봉사를 지원하기 위한 모범 사례 프레임 워크입니다.



# 국가 표준 개요

## 표준 1: 자원 봉사는 리더십, 거버넌스 및 문화에 내재되어 있다

자치 단체와 조직 지도자는 자원 봉사를 장려하고 자원 봉사 참여를 지원하는 효과적인 시스템을 구현합니다.

- 1.1 자원 봉사자 참여, 주도 및 관리에 대한 책임이 정의되고 지원됩니다.
- 1.2 거버넌스 및 리스크 관리 조치는 안전하고 의미 있는 자원 봉사자 참여를 촉진합니다.
- 1.3 자원 봉사자에게 적용되는 정책과 절차는 자원 봉사자와 함께 개발되어 조직 전체에 전달되고 구현됩니다.
- 1.4 자원 봉사자 기록이 유지되고 자원 봉사자와 직원은 정보 공유, 기록 보관 및 개인 정보 보호에 대한 의무를 이해합니다.
- 1.5 협력 자원 봉사 활동에서 파트너 기관과의 관계를 관리하기 위한 절차가 마련되어 있습니다. (이 기준은 자원 봉사자 및/또는 자원 봉사자에 대한 책임 분담과 관련된 협력 활동에서 다른 조직과 협력하는 조직 또는 단체에만 적용됩니다.)

### 표준 2: 자원 봉사자 참여는 옹호되고 모델링된다.

자원 봉사 참여에 대한 책무는 비전, 계획 및 자원 조달을 통해 설정되며 조직 또는 단체의 전략적 방향을 지원합니다.

- 2.1 조직은 자원 봉사 참여에 대한 책무를 공개적으로 선언합니다.
- 2.2 자원 봉사 문화는 조직의 모든 수준에서 옹호되고 모델링됩니다.
- 2.3 자원 봉사자 참여는 조직의 비전, 목적, 목표 및 성과의 일부이며 자원 봉사자와의 참여를 통해 개발됩니다.
- 2.4 자원 봉사 프로그램은 적절한 자원을 갖춘 자원 봉사 관리자 또는 임원이 지원합니다.
- 2.5 자원 (시간, 자금, 장비 및 기술 포함)이 자원 봉사자 참여를 위해 할당됩니다.

### 표준 3: 자원 봉사자 역할은 의미 있고 맞춤화된다.

자원 봉사자는 조직 또는 단체의 목적에 기여하고 자원 봉사자의 관심 및 선호하는 참여 스타일을 충족시키는 의미 있는 역할에 참여합니다.

- 3.1 자원 봉사자 역할은 자원 봉사자의 필요와 관심을 고려하여 자원 봉사자와 함께 설계되고 협상됩니다.
- 3.2 자원 봉사자 역할은 조직의 목적, 목표 및 성과에 기여합니다.
- 3.3 자원 봉사자 역할은 정의되고, 문서화되며 소통됩니다.
- 3.4 자원 봉사자 역할은 자신의 경험에 대한 피드백 및 자원 봉사자와의 참여 등을 통해 정기적으로 검토됩니다.

### 표준 4: 채용은 공정하며 다양성은 소중하게 여겨진다.

자원 봉사자 채용 및 선발 전략은 조직과 자원 봉사자의 요구를 충족시킵니다. 이는 다양성을 촉진하고 소중히 여기며 형평성과 접근성을 증진시킵니다.

- 4.1 조직과 단체는 관련 관심사, 지식 및 기술을 가진 사람들을 유치하기 위해 계획되고 혁신적인 접근 방식을 사용하여 자원 봉사자를 참여시킵니다.
- 4.2 잠재적 자원 봉사자에게는 조직에 대한 정보를 비롯하여, 자원 봉사자가 조직의 목적과 비전에 기여하는 방법, 그리고 사용 가능한 기회 및 선발 과정이 제공됩니다.
- 4.3 자원 봉사자는 자신들의 관심, 지식, 기술 및 역할에 대한 적합성을 기반으로 하며 차별 금지법에 부합하여 선발됩니다.
- 4.4 다양성, 포용성 및 접근성 원칙은 채용 활동의 기반이 되어 다양성과 포용성, 그리고 이것이 조직에 가져다주는 고유한 가치에 대한 인식과 존중을 반영하고 촉진합니다.
- 4.5 선발 프로세스는 법적 요건 및 규정에 따라 서비스 수혜자, 직원, 자원 봉사자 및 조직의 안전과 보안을 유지합니다.

### 표준 5 : 자원 봉사자는 지원되고 개발된다.

자원 봉사자는 자신의 역할을 이해하고 있으며 안전하고 효과적으로 참여하는 데 필요한 지식, 기술 및 피드백을 받습니다.

- 5.1 자원 봉사자에게는 관련 업무 소개 및 교육이 제공됩니다.
- 5.2 자원 봉사자의 지식과 기술을 검토하여 지원 및 개발시켜야 할 사항들을 파악합니다.
- 5.3 자원 봉사자는 조직 또는 단체와 함께 하는 모든 시간에 적극 참여하며 온전한 참여를 위해 감독과 지원을 받습니다.
- 5.4 자원 봉사자들을 담당하는 사람들은 적절하고 필요한 지원에 참여하고 이를 제공할 수 있는 충분한 시간과 자원을 가지고 있습니다.
- 5.5 자원 봉사자의 역할에 대한 변경은 공정하고 일관되며 자원 봉사자와의 참여를 통해 달성됩니다.

### 표준 6: 자원 봉사자의 안전과 웰빙이 보호된다.

자원 봉사자의 건강, 안전 및 웰빙은 보호되며 자원 봉사자는 자신의 권리와 책임을 이해합니다.

- 6.1 직원과의 그리고 자원 봉사자 간의 효과적인 업무 관계가 촉진됩니다.
- 6.2 조직과 단체는 자원봉사자를 위험으로부터 보호하기 위한 법적, 윤리적 의무를 다합니다.
- 6.3 자원 봉사자의 자격으로 관련 보험을 포함하여 자원 봉사자의 건강, 안전 및 복지를 보호하기 위한 절차가 마련되어 있습니다.
- 6.4 자원 봉사자는 불만 제기 절차를 이해하고 이용할 수 있습니다.
- 6.5 불만 사항, 우려 사항 및 안전 사고를 분석하여 원인을 파악하고 지속적인 개선책을 알립니다.

### 표준 7: 자원 봉사자는 인정된다.

자원 봉사자의 기여, 가치 및 영향을 이해하고 감사하며 인정합니다.

- 7.1 자원 봉사자가 어떻게 조직, 서비스 수혜자 및 지역 사회에 부가 가치를 제공하는지를 명확하게 이해합니다.
- 7.2 자원 봉사자의 노력은 조직 차원의 업무 보고에서 측정되고 인정되며, 영향을 입증하는 데 사용됩니다.
- 7.3 조직은 정기적으로 자원 봉사자들과 함께 그들의 기여에 대한 영향을 파악합니다.
- 7.4 자원 봉사자 인정은 자원 봉사자에게 적합하며, 그들의 문화적 가치와 관점을 존중하는 방식으로 이루어집니다.

### 표준 8: 자원 봉사자 정책과 업무는 지속적으로 개선된다.

효과적인 자원 봉사자 참여는 모범 사례, 정기적 검토 및 지속적 개선에 대한 시스템에서 비롯됩니다.

- 8.1 정책과 절차는 자원 봉사자 참여의 모든 측면을 효과적으로 주도하기 위해 설계되고 구현됩니다.
- 8.2 자원 봉사자 참여는 조직의 평가 및 품질 관리 프레임워크에 따라 정기적으로 검토됩니다.
- 8.3 자원 봉사자 참여를 통한 조직의 성과는 모니터링되고 자치 단체, 직원, 자원 봉사자 및 기타 이해 관계자들에게 보고됩니다.
- 8.4 자원 봉사자가 자신의 경험과 조직 업무의 관련 영역에 대해 피드백을 제공할 수 있는 기회가 있습니다.

## 용어집

**활동 기반 자원 봉사 (Activity-based volunteering):** 활동 기반 작업 또는 역할을 완료하기 위한 자원 봉사. 예: 식목 활동 또는 기부금 분류.

**감사 (Audit):** 기준, 특정 절차 또는 표준에 대한 성과를 결정하기 위해 조직의 데이터 및 절차를 검사.

**원인 기반 자원 봉사 (Cause-based volunteering):** 환경이나 동물 복지와 같은 특정 원인이나 문제에 의해 동기 부여가 된 자원 봉사, 때로는 여러 조직에 걸친 자원 봉사.

**준수/규정 준수 (Comply/compliance):** 특히 정부 및 산업 법률, 규정 및 표준과 관련된 요건을 충족하거나 이행.

**지속적인 개선 (Continuous improvement):** 서비스, 절차 또는 제품을 개선하기 위한 지속적인 검토 및 조정. 개선은 시간이 지남에 따라 점진적으로 이루어질 수도 있고 상당한 독자적인 진전이 이루어질 수도 있음.

**기준 (Criteria):** 충족해야 할 특정 요건.

**직원 (Employees):** 유급 근로자 및 직원.

**평가 (Evaluation):** 활동, 프로그램 또는 계획이 얼마나 성공적이었는지 평가하는 공식 절차.

**증거 (Evidence):** 규정 준수 또는 성과를 입증하는 문서, 보고서 또는 기타 정보.

**거버넌스 (Governance):** 결정을 내리고 정책 및 계획을 수립하는 법인 자치 단체의 법적 권한.

**자치 단체 (Governing body):** 조직의 거버넌스를 법적으로 책임지는 사람들의 단체 (일반적으로 이사회 또는 관리 위원회 구성원).

**단기 자원 봉사 (Microvolunteering):** 짧은 기간 동안 임시적 자원 봉사. 단기 자원 봉사는 온라인 또는 오프라인으로 진행될 수 있으며 일반적으로 자원 봉사자로부터 지속적인 의무를 요구하지 않음.

## 국가 표준 용어집

**모니터링 (Monitor):** 변경 사항을 파악하기 위해 정기적으로 활동, 조치 또는 시스템의 진행 상황을 확인, 감독, 신중하게 관찰 또는 기록.

**성과 (Objectives):** 조직이 계획된 활동을 통해 달성하고자 하는 결과 또는 성과.

**조직 문화 (Organisation culture):** 조직 내에서 일반적으로 유지되는 신념과 태도.

**정책 (Policy):** 조직이 특정 사안에 대해 준수하고 달성하고자 하는 것을 간략하게 설명하는 간결한 공식적 진술.

**절차 (Procedure):** 조직의 정책을 적용하고 달성하는 방법에 대한 세부 내용 및 단계.

**위험 (Risk):** 조직의 성과에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 일이 발생할 가능성. 위험은 가능성과 결과 측면에서 측정됨.

**위험 관리 (Risk management):** 조직에 대한 위험의 지속적인 파악, 분석, 평가 및 통제 또는 제거.

**기술 기반 자원 봉사 (Skills-based Volunteering):** 전문 자격 및/또는 경험을 가진 개인 또는 단체가 자신의 기술과 전문 지식으로 자원 봉사. 예를 들어, 웹 사이트 구축 또는 부기 서비스 제공.

**자발적 자원 봉사자 (Spontaneous volunteers):** 다양한 자원 봉사 기회를 찾거나 도움을 주도록 초대된 사람들로서 조직 또는 단체와 공식적 관계가 없으며 종종 재난에 대한 지역 사회 대응과 관련하여 자원 봉사를 함. 긴급 자원 봉사자 또는 비제휴 자원 봉사자라고도 함.

**표준 (산업 또는 서비스 표준) (Standards (industry or service standards)):** 조직이 산업 영역 내에서 요건을 충족하거나 모범 사례를 구현하기 위해 따를 수 있는 특정 절차 또는 성과.

**가상 자원 봉사 (Virtual volunteering) (원격 자원 봉사 또는 온라인 자원 봉사라고도 함):** 가상, 원격 또는 온라인 자원 봉사를 통해 개인이 원격으로 조직과 협력할 수 있음. 자원 봉사 작업은 온라인으로 완료되며 상호 작용은 디지털 플랫폼이나 이메일을 통해 이루어짐.

## 국가 표준 용어집

**자원 봉사자 (Volunteers):** 공익을 위해 그리고 금전적 이득 없이 기꺼이 시간을 할애하는 사람.

**자원 봉사 (Volunteering):** 금전적 이득 없이 공익을 위해 기꺼이 시간 할애.

**자원 봉사자 관리 (Volunteer Management):** 자원 봉사자를 관리, 지도 및 지원하는 기능.  
자원 봉사 조정 및 자원 봉사 리더십이라고도 함.

## 연락처



**Volunteering Australia**  
[volunteeringaustralia.org](http://volunteeringaustralia.org)



**VolunteeringACT**  
[volunteeringact.org.au](http://volunteeringact.org.au)



**The Centre for Volunteering (NSW)**  
[volunteering.com.au](http://volunteering.com.au)



**Volunteering Queensland**  
[volunteeringqld.org.au](http://volunteeringqld.org.au)



**Volunteering SA&NT**  
[volunteeringsa-nt.org.au](http://volunteeringsa-nt.org.au)



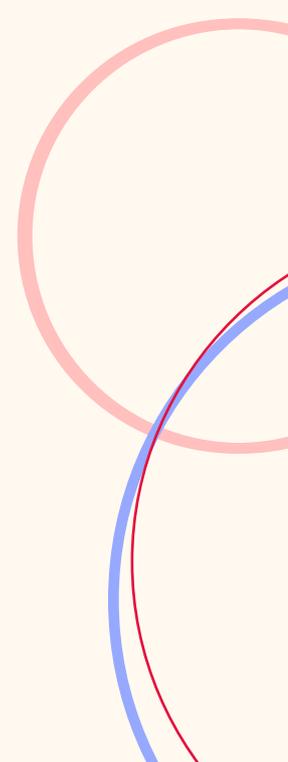
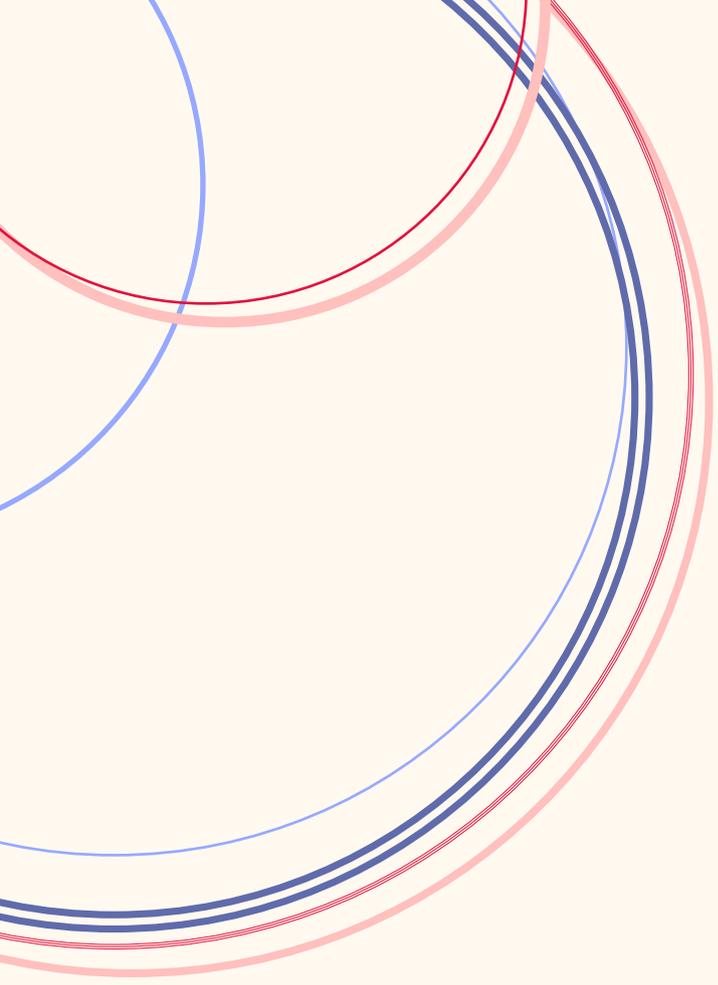
**Volunteering Tasmania**  
[volunteeringtas.org.au](http://volunteeringtas.org.au)



**Volunteering Victoria**  
[volunteeringvictoria.org.au](http://volunteeringvictoria.org.au)



**Volunteering WA**  
[volunteeringwa.org.au](http://volunteeringwa.org.au)



**Volunteering**  
AUSTRALIA