국제학논총 제31집 pp.35-66.

KOICA 봉사단과 현지 활동기관 파트너십에 대한 탐색적 분석: KOICA 코디네이터 인터뷰 분석을 중심으로*

오 지 은** · 정 헌 주***

〈국문요약〉

본 연구의 목적은 한국의 대표적인 해외봉사활동인 KOICA 봉사단과 현지 활동기관 사이의 파트너십에 영향을 미치는 요소들을 분석하는 것이다. 한국은 1990년부터 해외봉사단원을 파견하고 있으며, 규모 면에서는 양적 성장을 이루었지만, 원조효과성, 활동기관의 만족도 향상 등 질적 제고에 대한 필요성이 대두되고 있다. 〈2017년 봉사단 활동기관 만족도 조사〉에 따르면, 경제발전 수준과 문화적으로 유사한 수원국 활동기관 간에도 봉사사업에 대한 만족도의 차이는 매우 크다. 이러한 차이의 원인을 탐색하기 위하여 본 연구는 개발효과성에 대한 국제규범을 준용하여 현지 활동기관과 봉사단의 파트너십에 영향을 주는 요소들을 식별하고 수원국 활동기관과 봉사단을 연계하며 봉사사업을 담당하는 KOICA 코디네이터와 본부 관계자와의 인터뷰를 통해서 이를 확인한다. 인터뷰 분석 결과, 주인의식, 활동기관 역량 개선 기여도, 참여도 등은 파트너십에 긍정적 영향을 미치는 것으로 드러났다. 다수의 선행연구가 봉사단원 개인적 차원의 만족도, 역량 등에 초점을 두었던 반면, 본 연구는 봉사단과 활동기관의 파트너십에 긍정적 영향을 미칠 수 있는 요소를 확인하였다는 점에서 그 이론적, 실천적 의의가 있다.

주제어: 해외봉사, 월드프렌즈코리아(WFK), 한국국제협력단(코이카), 파트너십, 봉사사업 만족도, 국제개발협력

* 본 연구는 오지은의 연세대학교 행정대학원 석사논문을 대폭 수정, 발전시킨 것입니다. 본 논문의 내용은 연구자 개인의 의견이며, 소속기관의 공식적 견해가 아님을 밝힙니다. 아울러 논문의 질적 향상을 위해서 건설적인 논평을 해주신 익명의 심사위원 세 분께 진심으로 감사드립니다.

** 제1저자: 한국국제협력단 글로벌인재양성총괄실 대리 (oje81@koica.go.kr)

*** 교신저자: 연세대학교 행정학과 부교수 (heonjoojung@yonsei.ac.kr)

www.kci.go.kr

Ⅰ. 서론

UN에 따르면, 2019년 현재 약 10억 명의 자원봉사자가 세계 각지에서 더 나은 세계를 만들기 위해 힘쓰고 있다.[1] 이 중 국경을 넘어서 활동하는 수만 명 이상의 해외봉사자들은 자신이 가진 개인적 역량과 시간, 열정을 투입하여 파견지역의 주민들과 동고동락하며 그들의 삶의 질 제고에 힘쓰고 나아가 파트너국가의 경제·사회발전에 기여하고 있다. 1960년대 이후 본격적으로 시작된 해외봉사사업(international or overseas volunteer program)은 국제개발협력의 중요한 한 축으로 자리를 잡았으며, 최근 그 역할과 영향에 관한 관심이 증대하고 있다. 특히 2030년까지 지구적 차원에서 달성해야 할 과제로 국제사회가 2015년 합의한 지속가능발전목표(Sustainable Development Goals, SDGs) 달성에 있어서 해외봉사는 중요한 요소로 인정되고 있다.[2]

해외봉사사업의 역할과 중요성에 관한 이러한 국제적 인정은 해외봉사의 특징에 기인한 바가 크다. 해외봉사사업은 공여국의 전문가·일반시민이 개발도상국 등 파트너국가에 직접 파견되어 현지 주민들과 밀착된 형태로 개발협력을 수행하고 현장에 장기간 투입되어 활동한다는 측면에서 다른 개발협력사업에 비해 인적 역량, 전문성, 적극성, 책무성, 상호문화적 감수성 등이 상대적으로 중요한 역할을 차지한다. 즉 일방적인 인프라 구축이나 지식의 전달, 시혜적 도움이 아닌 파트너국가 주민들과의 상호이해에 기반을 둔 우호적 관계 형성이나 상호협력이 핵심적 역할을 한다는 점에서 다른 국제개발협력사업과 차별적이다. 이러한 특징으로 인해 공여국의 관점에서도 해외봉사의 중요성은 강조되고 있다. 해외봉사단원을 '민간외교관'이라 칭하는 이유도 파트너국가 현지에 파견되어 공적개발원조(official development

1) UN Secretary-General's Message for 2018 International Volunteer Day, https://www.un.org/en/events/volunteerday/messages.shtml. (검색일: 2020년 2월 6일).

2) UN Volunteers, "UNV in Action: Volunteerism in the 2030 Agenda," https://www.unv.org/sites/default/files/50739%20-%20UNV%20in%20Action%20-%20WEB_0.pdf. (검색일: 2020년 3월 10일).

www.kci.go.kr

assistance, ODA) 활동의 최전방에서 현지 관계자 및 시민들과 면대면(face-to-face) 관계를 형성하며 사업을 실행하는 역할을 하기 때문이다. 따라서 공여국의 국가 이미지, 소프트파워에 영향을 미칠 가능성이 높고, 쌍방향 소통과 민간(people-to-people) 접촉을 중시여기는 공공외교적 가치가 높은 사업이다.

한국의 해외봉사사업 역시 '국민참여형' 원조사업으로 국제개발협력의 한 축을 담당하고 있다. 1990년 한국국제협력단(Korea International Cooperation Agency, KOICA)의 해외봉사사업이 시작된 이래 2017년까지 총 97개 국가에 총 64,726명이 파견되어 개발협력사업에 참여하였다. 한국의 해외봉사단원은 2003년 2,014명에서 2010년 4,369명, 2017년 4,153명까지 확대되어 양적 성장을 경험하였다. 하지만, 2008년~2009년 글로벌금융위기 이후 경기침체로 인해 해외봉사 참여 심리가 위축되면서 한국을 비롯한 해외봉사단원의 주요 파견국가인 미국, 영국, 호주, 일본 등에서 지원자수가 일제히 감소하게 되었고, 이로 인해 '양적 확대'를 넘어선 '질적 성장'의 필요성이 대두되게 되었다(주성수 외, 2016; 구영은 외, 2016).

해외봉사사업의 중요성과 질적 제고의 필요성에도 불구하고 한국의 해외봉사사업에 대한 문제점은 꾸준히 제기되었다. 특히 해외봉사활동이 봉사자 개인의 경력 쌓기에 활용되고, 봉사여행으로 상품화되거나, 봉사자가 자신과 파견지역 주민을 공여자와 수혜자라는 권력관계로 보고 우월감을 느끼고 활동하는 등의 문제가 발생한 것이다(권상철, 2018). 물론 해외봉사활동을 통해서 개인의 글로벌 역량을 강화하고 세계시민으로 성장하는 과정에서 발생할 수 있는 문제일 수도 있지만, 주민밀착형 개발협력사업이라는 해외봉사사업의 특징을 고려하였을 때, 이러한 문제점은 개인적 차원의 발달이나 한국의 국가 이미지뿐만 아니라, 파트너국가나 공동체에 대한 원조의 효과성을 저해한다.

이러한 점에서 파트너국가 혹은 현지(host) 활동기관(혹은 파견기관)과 KOICA 봉사단과의 파트너십을 평가하는 것은 매우 중요하다. 파트너십을 평가하는 것은 매우 어려운 과제이지만, 이를 위해 KOICA는 매년 〈수원국

www.kci.go.kr

만족도 조사〉를 실시하고 있다. 봉사단 활동기관의 만족도가 해외봉사사업의 성과 및 효과성, 그리고 광의의 파트너십을 측정하는 완벽한 척도가 될 수는 없지만, 대안적 성과지표가 부재한 상황에서 만족도 조사는 KOICA 봉사단과 활동기관이 어떠한 파트너십을 맺고 있으며, 이에 대한 활동기관의 평가를 비교분석할 수 있는 거의 유일한 잣대이다. KOICA는 봉사단원 선발 과정이나 교육과정 및 파견 후 지원과정에서 지역이나 국가별로 차별을 두고 있지 않지만, 〈2017년 봉사단 활동기관 만족도 조사〉에 따르면, 활동기관 만족도 점수의 편차는 매우 크다. 예를 들면, 100점 만점에서 과테말라(96점), 콜롬비아(96점), 카메룬(94.7점) 등의 국가에서는 봉사단이 높은 평가를 받은 반면, DR콩고(74.3점), 에티오피아(79점), 동티모르(81.3점) 등에서는 낮은 평가를 받았다. 더욱 흥미로운 사실은 이러한 만족도에 영향을 미칠 가능성이 있는 소득수준이나 문화권이 유사한 파트너국가군(群) 내에서도 이러한 만족도의 편차가 크다는 점이다. 예를 들면, 최빈국(least developed country, LDC)이자 지역적으로 인접하고 문화적으로 유사한 탄자니아와 DR콩고에서의 봉사단 활동기관의 만족도 점수는 각각 90.8점과 74.3점으로 매우 큰 차이가 있다. 그렇다면, 왜 KOICA 봉사단 활동기관의 만족도에서 이러한 차이가 발생하는가? 나아가 KOICA 봉사단과 활동기관 사이 파트너십의 어떠한 요소가 이러한 차이를 가져오는가?

본 연구는 이러한 질문에 대한 답을 탐색하고자 한다. 이를 위한 가장 좋은 방법은 봉사단원, 활동기관, 활동지역, 수원국, KOICA, 다른 공여국 등 다양한 행위자의 역량과 특성 및 봉사활동지역의 사회·경제적 맥락에 대한 자료를 체계적으로 비교 분석하는 것이다. 하지만, 이러한 자료가 부재하기 때문에 본 연구는 개발효과성에 관한 국제규범을 준용하여 파트너십에 영향을 미치는 요소를 식별하고, 수원국에서 봉사사업을 담당하였던 KOICA 코디네이터와 본부 관계자와의 인터뷰를 통해서 이러한 요소가 실제로 KOICA 봉사단과 활동기관 사이의 파트너십에 영향을 미치는지를 확인하고자 한다. 해외봉사사업에 대한 다수의 선행연구가 봉사단원 개인적 차원의 만족도, 역량 등에 치중하였던 반면, 봉사단에 대한 활동기관의 파트너십에 관한 연구

www.kci.go.kr

를 찾기는 매우 어렵다. 본 연구는 이를 탐색적으로 추적한 연구라는 점에서 그 이론적, 실천적 의의가 있다.

본 연구의 구성은 다음과 같다. 제 2장에서는 해외봉사사업에 대한 선행연구를 검토한다. 제 3장에서는 KOICA 해외봉사사업의 역사와 현황을 살펴보고 파트너십 측정을 위해 활용하는 활동기관의 만족도 조사를 소개한다. 제 4장에서는 개발효과성에 대한 국제사회의 규범 및 원칙을 준용하여 파트너십에 영향을 미치는 요소를 식별한다. 제 5장에서는 인터뷰 결과를 바탕으로 이러한 요소가 봉사단-활동기관 파트너십에 어떻게 영향을 미치는지를 확인한다. 제 6장에서는 본 연구의 결과와 한계를 정리하고 정책적 함의를 제시한다.

Ⅱ. 해외봉사사업에 관한 선행연구 검토: 분석대상과 분석수준을 중심으로

한국을 비롯한 주요 공여국의 해외봉사사업은 '수원국 주민의 삶의 질 향상' 또는 '빈곤퇴치'를 목표로 추진되고 있다. 또한, 해외봉사사업은 개인에게 해외경험을 통한 역량 신장의 기회를 제공함과 동시에 개발도상국에 파견되어 현지 주민을 위해 봉사한다는 측면에서 개발파트너를 지원하는 도구가 되기도 한다(Australian Red Cross, 2014; 주성수 외, 2016). 「Post-2015 Development Agenda」에서도 해외봉사활동이 사회통합, 시민연대, 참여의식을 고취하며 인간 삶의 질을 개선하는데 기여한다고 밝힌 바 있다(United Nations Volunteers, 2013). UN도 SDGs 달성을 위해 '지속가능성'과 '주민과의 접점 확대,' '시민사회와의 협력'을 강조하며 해외봉사사업에 큰 기대를 걸고 있다. 이처럼 해외봉사사업은 전 세계 수만 명의 봉사단원이 개발도상국의 지역공동체에서 주민들과 같이 생활하며 각국의 개발협력이라는 공유 가치를 창출 · 실현한다는 측면에서의 의의가 크다.

이렇듯 해외봉사사업의 규모가 확대되고 국제개발협력에서의 중요성이 높

www.kci.go.kr

아지면서 관련 연구 역시 증가하였다. 해외봉사사업에 대한 기존 논의를 체계적으로 분석하기 위하여 두 가지 기준으로 선행연구를 나눌 수 있다. 하나의 기준은 분석대상으로서 국제개발협력 파트너의 두 당사자인 공여국 · 공여기관 · 봉사단원 혹은 수원국 · 활동기관 · 현지인에 초점을 두는가이다. 다른 하나는 분석수준으로 행위자 수준에서의 분석과 제도 · 구조에 초점을 맞추는 분석이다. 이를 기준으로 선행연구를 네 가지 범주로 나누어 분석하면 다음과 같다.

첫째, 대부분의 선행연구는 공여주체를 대상으로 하여 행위자 수준에서 해외봉사사업을 살펴본다. 즉 해외봉사사업 참여가 봉사단원에게 미치는 영향－개인적 만족도, 시민의식 제고, 역량 증진 등－을 분석한 연구가 다수이다. 예를 들어, 해외봉사활동 이후 참여자가 수용성, 이타성, 목표지향성, 리더십, 자아효능감, 문화간 감수성 등 인적 역량 강화 혹은 내적 자기 성장 효과가 있었다거나 상대방과의 소통능력과 이해력이 신장되었고, 타문화 수용력, 도전의식과 열정, 다양성과 세계를 이해하는 능력 제고 등의 긍정적 효과가 있다는 연구가 대표적이다(이태주 외, 2015; 권일남 외, 2017; 이은승 · 이성철, 2016; 이수연 외, 2019). 특히 봉사활동을 통한 대인관계 임파워먼트(empowerment)를 강조하는 연구는 봉사단원들이 공동체 생활을 하고, 수원국 주민들과 더불어 지내면서 타인의 문제에 관심을 두게 되는데, 이러한 관심이 곧 사회적 책임 향상으로 이어지거나, 귀국 후에도 인권, 여성, 난민, 환경과 같은 국제사회 문제에도 자연스럽게 관심을 둔다는 점을 밝혔다(이창호 · 김연우, 2012; 이선미, 2010).

반면 해외봉사활동의 문제점을 봉사단원의 수준에서 지적하는 연구 역시 다수 수행되었으며, 이러한 연구 역시 이 범주에 해당한다. 해외봉사활동의 긍정적 효과에도 불구하고, 수원국 주민이나 공동체에 이바지하고자 하는 봉사활동이 본연의 취지를 상실한 채 개인의 경험 쌓기나 휴식, 여행을 목적으로 봉사활동이 이용되는 경우 역시 많다. 이러한 개인적 동기로 해외봉사활동에 참여한 봉사단원의 경우, 현지에서 반복 또는 획일적으로 프로그램에 참여하거나 수동적인 경향을 보인다는 것이다(허성호, 2012). 또한, 경력을

www.kci.go.kr

쌓기 위해 비용을 지불하는 '봉사여행(voluntourism)'의 경우, 현지 주민을 단순히 수혜자로만 여기면서 봉사자가 일방적인 감동주기 활동을 한다든지, 수원국 주민의 참여를 배제한 활동을 한다는 점이 지적되기도 한다(한재광, 2008; 김동훈, 2008).

둘째, 해외봉사를 수행하는 공여주체의 관점에서 제도 · 구조에 초점을 두는 연구는 해외봉사사업에 관련된 상이한 제도가 어떠한 차별적 효과를 가져오는지에 관심을 둔다. 예를 들면, 단기해외봉사와 장기해외봉사의 차이에 대한 연구이다. 이선미(2010)에 따르면, 단기 봉사자와 달리 장기 봉사자는 낯선 환경을 접하면서 일종의 '문화충격(culture shock)'을 경험하는데 이를 어떻게 해결하는지가 중요하다. 단기 봉사자의 경우, 의복, 음식과 같은 '얕은 문화'에 대해서만 이해하거나, 언제든지 본국으로 돌아갈 수 있다는 점에서 현지 주민과 관계맺기에 소극적이거나 관찰자 입장에서 현지에 체류한다는 점에서 문화충격이 덜 할 수 있다. 반면, 장기 봉사자들은 현지 주민과 관계맺기와 공존이 필요하므로 현지의 성역할, 위계질서, 개인-공동체 관계 등을 포함하는 '깊은 문화(deep culture)'에 대한 이해가 필요하다(Shaules, 2007, 이선미, 2010에서 재인용). 개인적 수준에서 이러한 문화적 차이를 어떻게 극복하는가라는 관점에서 개인적 수준에서의 분석으로 분류할 수도 있지만, 이러한 연구는 단기 해외봉사와 장기 해외봉사라는 제도적 차이가 가져오는 효과에 초점을 둔다는 점에서 구조적 수준에서의 연구라고 볼 수 있다.

셋째, 해외봉사활동의 파트너로서 수원주체의 입장을 제도 · 구조적 수준에서의 분석한 연구는 대부분 해외봉사사업의 효과성에 대해 초점을 두고 있다. 2000년대 이전 파견 해외봉사단원의 수나 파견국가의 수를 기준으로 공여국 입장에서 양적 성과측정을 하던 방식에서 벗어나 2000년대 이후 개발협력의 파트너로서 해외봉사단과 그들의 활동이 본격적으로 강조되면서 그 효과성에 관한 관심 역시 증가하였다. 예를 들어, 호주 외교부는 Australian Volunteers for International Development(AVID) 프로그램 평가에서 활동기관 관계자의 말을 인용해 "편협한 마음의 전문가보다 열린 마음으로 사고할 수 있는 봉사자가 성공적인 활동을 할 수 있다."고 밝혔으며, 수원국 역시

www.kci.go.kr

봉사단원과 소통하려는 노력과 봉사단원의 원활한 활동을 위해 인터넷과 같은 기본 시설을 제공함으로써 효과성을 높일 수 있다고 지적하였다(Australian Government, 2014). 또, 선발 과정에서도 성공 요인을 갖춘 지원자를 선발할 수 있다면 보다 효과적인 활동성과를 도출할 수 있을 것으로 분석했다(구영은 외, 2016). 특히 해외봉사사업의 효과성에 대한 이러한 관심은 미국, 영국, 일본, 호주 등 주요 공여국들의 봉사사업에 대한 성과관리 및 평가(evaluation)와 연계되어 있다.

넷째, 수원주체의 입장을 개인적 수준에서 분석한 연구는 상대적으로 미비하다. 예를 들면, 해외봉사활동이 캄보디아 빈곤아동에게 미치는 영향에 대한 연구는 이 범주에 속하는 연구 중 하나이다(이창호, 2011). 즉, 해외봉사단과 직접 접촉한 수원국 또는 공동체의 개인이 어떠한 단기적 변화를 경험하였고, 이러한 변화가 중장기적으로 어떠한 개인적·사회적 효과를 가져오는지에 대해서는 그 중요성에도 불구하고 많은 연구가 수행되지 않았다.

본 연구는 해외봉사사업에 대한 연구의 네 가지 유형 중 세 번째인 해외봉사사업의 효과성과 관련된 연구이다. 해외봉사사업의 효과성에 관한 기존의 연구는 평가 및 성과관리의 측면에서 효과성을 측정하거나 효과성의 원인을 봉사단원 개인적 수준에 초점을 둔 연구가 다수이다. 반면, 본 연구는 개인적 수준에서만 아니라 제도적·구조적 수준에서도 봉사단원과 활동기관 사이의 관계에 영향을 미치는 요인들을 탐색적으로 검토한다는 점에서 기존 연구와 차이가 있다.

Ⅲ. KOICA 봉사단: 역사와 현황, 파트너십

1960년대부터 시작된 해외봉사사업은 현재 한국을 비롯하여 미국, 영국, 호주, 일본, UN 등이 중심이 되어 매년 수만 명의 봉사단원을 세계 각지에 파견하고 있다. 본 장에서는 한국 해외봉사사업 및 대표적 해외봉사사업인 KOICA 봉사단의 현황과 봉사단 파견 절차, 그리고 본 연구에서 파트너십을

www.kci.go.kr

측정하기 위하여 활용하는 〈봉사단 활동기관 만족도 조사〉를 살펴본다.

한국의 경우, 1989년 '한국청년해외봉사단' 창설계획을 발표하고 1990년 9월 정부 위탁으로 유네스코 한국위원회를 통해 아시아 4개국(인도네시아, 네팔, 필리핀, 스리랑카)에 44명의 해외봉사단원을 최초로 파견하였다. 이후 1991년 4월 KOICA가 창설되면서 해외봉사단 파견 사업이 KOICA로 이관되었고, 2009년 5월에는 원조분절화로 인한 공적개발원조사업 간 중복 해소 및 개발효과성 제고를 위해 각 부처에서 파견 중인 해외봉사단 사업을 통합하여, 월드프렌즈코리아(World Friends Korea, WFK)라는 명칭으로 '한국정부 파견 해외봉사단' 통합브랜드를 출범했다. WFK사업을 통해 1991년부터 2017년까지 전 세계 97개국에 64,726명을 파견하였다.

2020년 현재 WFK는 6개 정부부처와 1개의 민간협의회를 통합하여 총 10개 프로그램을 운영 중이다. 세부 프로그램으로는 외교부의 KOICA 해외봉사단 및 KOICA 자문단, 산업자원통상부의 퇴직전문가, 교육부의 청년봉사단 및 교원 해외 파견 사업, 미래창조과학부의 과학기술지원단 및 IT봉사단, 문화체육관광부의 세계태권도평화봉사단, 보건복지부의 한의약해외봉사단 및 국제개발민간협의회의 NGO봉사단 프로그램이 있다. 각 기관의 전문성을 고려해 각 기관에 위임하여 사업을 운영하되, 범부처 봉사분과협의회를 통해 상호협력하도록 하고 있다. 각 기관에서도 시행기관을 통해 봉사사업을 추진 중에 있으며, 각 시행기관은 「WFK통합로드맵」에 의거하여 KOICA를 주축으로 상호협력하며 봉사사업을 추진하고 있다.

본 연구의 분석대상은 해외봉사사업 중 가장 규모가 크고 중요한 KOICA 해외봉사단 및 전문가 파견 사업이다.[3] KOICA 봉사단은 파견 목적에 따라 KOICA 일반봉사단, UNV봉사단, 국제개발전문봉사단, 드림봉사단, 글로벌새마을청년봉사단,[4] KOICA 자문단 등 총 6개 프로그램으로 구분된다. 선발 직종은 한국어, 사회복지, 간호, 태권도 등 약 40개이며, 약 35개의 개발도상

3) 2017년 KOICA 글로벌인재양성사업부 사업계획에 따르면, WFK 청년봉사단(단기)를 제외한 해외봉사단 전체 인원 3,008명 중 KOICA 봉사단 및 전문가 파견 사업 규모는 1,848명으로 약 61%를 차지한다.

4) 글로벌새마을청년봉사단은 2017년 이후 폐지되었다.

www.kci.go.kr

국에 파견 중이다. 봉사단원으로 선발되면 정부기관, 공공기관, 국제기구 및 국제NGO에서 활동을 하게 되며, 봉사자들은 현지 활동기관에서 주로 교육, 기술전수, 지식 전파 등의 활동을 하고, 업무와 관련된 소규모 프로젝트사업(이하 '현장사업')과 지역 문제 해결을 위한 협력활동을 수행한다.

KOICA 해외봉사사업에 대한 분석에 앞서 KOICA 봉사단이 파견되는 과정을 살펴볼 필요가 있다. 먼저 수원국이 봉사단원 파견을 위한 수요요청서를 제출하는 것으로부터 파견 절차가 시작된다. KOICA는 매년 봉사단원을 10회~12회, KOICA 자문단을 평균 2회 모집하며, 선발은 1차 서류전형, 2차 면접(기술면접, 일반면접, 인·적성검사), 3차 건강검진 과정을 거쳐 최종 결정된다. 최종선발된 봉사단원은 5주간 현지어 교육, 파견국별 사정 교육과 기본소양 교육 등의 국내 교육을 받게 된다. 국내 교육 종료 후 평균 1개월 이내에 해외 파견이 되며, 도착 직후부터 8주간의 현지적응 교육이 실시된다. 이 시기에는 집중적으로 현지어와 현지사정 교육, 활동기관 사전 방문 등의 프로그램이 진행된다. 현지적응 교육 후 본격적인 봉사활동이 시작된다. 봉사단원이 임지에 배치되면 수요요청서에 명기된 업무를 수행함을 원칙으로 한다. 이 외에도 본인의 의사에 따라 '현장사업'을 실시할 수 있으며, 봉사단원 간 혹은 지역주민, 타국 봉사자들과 이벤트성 사업을 기획하여 추진할 수 있는 '협력활동' 역시 지원된다. 봉사단원은 매년 1회 활동기관 40%, KOICA 사무소 60%의 비율로 활동평가를 받는다. 평가 등급에 따라 귀국 후 사업재참여, 장학금 지원, 취업지원서비스 등에 제한이 생길 수 있다.

KOICA 봉사단과 활동기관의 관계를 고려하였을 때, 이들 사이의 파트너십이 봉사활동의 효과성에 매우 중요한 영향을 미칠 것이라는 추론이 가능하다. 이러한 파트너십을 평가하는 유일한 자료는 활동기관의 만족도 조사이다. 해외봉사사업의 규모가 확대되고 원조효과성과 책무성 제고에 관한 관심이 증대됨에 따라 KOICA는 2011년부터 봉사단 활동기관을 포함한 만족도 조사를 시행하였다. 본 연구에서 활용한 만족도 조사의 해당기간은 2016년 8월부터 2017년 8월이며, 봉사단원이 파견된 기관의 기관장이나 코워커를 대상으로 실시했다. 모집단 828명 중 388명이 응답해 43% 수준의 응답률을

www.kci.go.kr

보였으며, 객관성 확보를 위해 현지조사와 심층인터뷰를 병행하여 실시했다. 설문문항은 서비스품질, 사회적 책임, 서비스 비교평가 등 3가지 범주에서 총 19개 문항에 대한 11점 척도로 설계되었다.

〈2017년 봉사단 활동기관 만족도 조사〉에는 총 29개국에서 응답한 것으로 집계되었으며, 만족도 지수 평균은 90.0점으로 KOICA 전체사업 중에서 가장 높은 수준으로 평가되었다. 하지만, 설문조사 대상인 활동기관이 속한 국가별로는 큰 차이를 보였다. 과테말라(96점)와 콜롬비아(96점)가 가장 높은 만족도 평가를 받았으며, 에콰도르(95.1점), 페루(94.5점), 인도네시아(93.3점)가 뒤를 이었다. 한편, 가장 낮은 만족도 평가를 받은 국가는 DR콩고(74.3점)이며, 에티오피아(79.0점), 우간다(79.4점), 코트디부아르(81.3점), 동티모르(81.3점) 순서였다.

그렇다면, 동일한 절차와 교육과정 및 지원을 받는 KOICA 봉사단을 맞이한 활동기관의 만족도는 왜 이렇게 큰 차이를 보이는가? 이러한 만족도의 차이는 파트너십에 있어서 차이가 있기 때문이라는 가정에서 기반을 두고 본 연구는 이러한 차이가 발생한 요소가 무엇인지를 추적하고자 한다.

Ⅳ. 개발효과성에 관한 국제규범과 파트너십

KOICA 봉사단과 활동기관 사이의 파트너십을 구체적으로 분석하기 위해서는 봉사단원의 봉사동기와 태도, 역량 등 개인적 수준의 요인에서부터 제도적 수준의 요인, 수원국과 활동기관의 역량과 상황 등에 대한 분석이 필요하다. 특히 특정 요인이 어떻게 파트너십에 영향을 미치는지에 대하여 분석하기 위해서는 봉사단과 활동기관이 처한 상황과 맥락에 대한 심도 깊은 분석이 선행되어야 한다. 하지만, 봉사사업을 둘러싼 파트너십에 대한 이론이나 풍부한 사례연구는 매우 부족하다. 이러한 점에서 본 연구는 개발효과성에 대한 국제규범을 준용하여 파트너십에 영향을 미칠 것으로 기대되는 요소들을 탐색적으로 제시하고 KOICA 봉사단과 활동기관을 연계하는 코디네

www.kci.go.kr

이터와의 인터뷰를 통해 이러한 요인들이 실제로 파트너십에 어떻게 영향을 미치는지를 확인한다.

해외봉사사업에 대한 국제규범은 공적개발원조에 대한 국제규범의 형성과 궤를 같이한다. 특히 본 연구의 초점인 만족도와 가장 밀접한 관계에 있는 개발효과성에 대한 규범은 2000년대 이후 빠르게 형성되었다. 개발효과성을 높이기 위한 국제사회의 노력은 무엇보다 4차례에 걸친 OECD 개발원조위원회(Development Assistance Committee, DAC)의 고위급 회의(High Level Forum on Aid Effectiveness, HLF)에서 구체화되었다. 2005년 2차 파리회의에서는 원조효과성 제고를 위한 5가지 원칙을 제시하였는데, 여기에는 수원국의 주인의식, 수원국이 설정한 개발전략에 맞는 공여국의 원조정책 수립, 공여국 간 원조 조화, 성과지향적인 사업 관리, 수원국과 공여국의 상호책무성이 포함되었다. 이후 2011년 4차 부산회의에서는 기존 '파리선언'에서 정의된 원조효과성이 얼마나 잘 이행되었는지를 평가하고 '포괄적 개발효과성' 의제에 관한 논의가 이루어졌다.

이러한 논의를 바탕으로 본 연구는 3가지 요소－주인의식, 역량 개선, 참여－에 초점을 두고 파트너십을 분석한다. 첫째, 수원주체의 주인의식과 관련된 요인으로 수원국·활동기관의 상황이나 요구사항이 사업추진단계에 얼마나 반영되는지에 따라 파트너십 및 이에 대한 평가가 달라질 수 있다. 구체적으로 현지 활동기관이 봉사단원 파견을 위한 수요를 제출하는 과정에서 기관의 사정을 얼마나 정확히 반영하는지와 KOICA가 봉사단원 파견을 위한 수요발굴 과정에서 수원국이나 활동기관의 상황을 얼마나 제대로 반영하는지, KOICA 본부에서 활동기관의 요구사항을 어떻게 사업과정에 반영하고 있는지를 통해서 확인할 수 있다. 다시 말해, 봉사단원 파견을 위한 사업계획 수립, 수요요청, 파견 과정에서 활동기관의 주인의식 제고 정도가 파트너십에 영향을 미칠 수 있다는 것이다.

둘째, 봉사사업을 통해서 활동기관의 역량이 얼마나 향상되었는지가 파트너십에 영향을 미칠 수 있다. 이때 활동기관의 역량 개선은 수원국이 정한 우선순위나 정책에 맞도록 봉사단원의 활동이 추진되었는지를 통해서 살펴

www.kci.go.kr

볼 수 있다. 모든 KOICA 봉사단원은 경력, 자격증, 전공 중 반드시 하나 이상을 갖춰야 하므로 최소한의 전문성을 갖고 파견된다고 할 수 있다. 다만 이러한 봉사단원의 활동 방향이 활동기관의 기대치나 요구사항에 부합하였는지가 평가의 핵심이기 때문에 봉사단원 활동 전반에 이러한 요소가 반영되고 있는지를 살펴보고 이러한 요소가 파트너십에 어떠한 영향을 미치는지를 분석한다.

셋째, 봉사사업 추진과정에서 봉사단과 활동기관이 얼마나 상호보완적으로 사업을 수행하며 활동기관의 참여기회를 충분히 제공하고 있는지에 따라 파트너십에 대한 평가가 달라질 수 있다. 이는 활동기관을 개발협력 파트너로 인정하고 사업기획이나 실행 단계에서 상호보완적으로 역할을 분담하는 것을 의미한다. 즉 현지 활동기관을 단순한 수혜자로만 보는 것이 아니라 봉사단원을 파견한 파트너기관으로서 복무관리, 현지정착 지원, 안전관리 등 봉사단원의 생애주기에 걸쳐 다양한 분야에서 역할 분담을 하고 있는가이다. 또한, 사업 추진과정에서 활동기관 방문, 의견 청취, 애로사항 발생 시 중재 노력을 기울이고 있는지가 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴본다.

이러한 맥락에서 〈활동기관 만족도 조사〉와 이에 대한 분석은 봉사사업의 파트너십 및 효과성 제고 노력에 있어서 매우 중요하다. 물론 활동기관 만족도는 해외봉사사업이 맺는 파트너십에 대한 평가 중 하나에 불과하지만, 2020년 현재 수원국이나 활동기관이 해외봉사사업 전반에 대해 평가하는 유일한 기회라는 점에서 중요한 지표임에는 분명하다. 따라서 활동기관 만족도에 어떠한 요인들이 영향을 미쳤는지를 분석하고 부정적 영향을 미치는 요인에 대한 개선 노력은 개발효과성 제고에도 기여할 것이다.

Ⅴ. 봉사단 활동기관 만족도 영향요인 분석

해외봉사사업이 현지에서 맺는 파트너십에 대한 이론적 논의나 개별사례 연구가 부재한 상황에서 본 연구는 개발효과성에 대한 국제규범을 해외봉사

www.kci.go.kr

사업에 적용한 원칙을 준용하여 이러한 원칙들과 관련된 요소들이 봉사단과 활동기관의 파트너십에 어떠한 영향을 미쳤는지를 탐색한다. 이러한 파트너십은 다양한 요인에 의해서 복합적으로 영향을 받을 수 있다. 따라서 만족도 조사 결과를 활용하여 최대한 유사한 국가군(群)을 구별하고 동일 국가군에서 만족도가 높은 수원국의 활동기관과 낮은 수원국의 활동기관을 비교하여 분석의 적실성을 제고한다. 또한, 인터뷰를 통해서 이러한 원칙들이 구체적으로 어떻게 파트너십에 영향을 미치는가를 살펴본다.

본격적인 분석에 앞서 본 연구는 29개 국가를 2개의 기준으로 분류하여 4개군으로 나눠서 각각의 군에 속한 국가들을 비교하여 어떠한 요인이 파트너십에 영향을 미치는가를 추적하고자 한다. 그 이유는 파트너십에 영향을 미치는 다양한 요소들 중 먼저 거시적인 요소들을 최대한 통제하기 위함이다. 즉 기존 연구나 전문가 인터뷰를 통해서 드러난 파트너십에 영향을 미칠 수 있는 거시적인 요소인 수원국의 소득수준과 문화권이 유사한 국가들끼리 비교분석하는 것이다.

먼저 KOICA 봉사단이 활동한 국가를 소득수준으로 나눌 수 있는데, 크게 최빈개도국(LDCs)와 그 이상의 소득수준인 국가들인 기타저소득국(other low income countries, OLICs), 중저소득국(lower middle income countries, LMICs), 중고소득국(upper middle income countries, UMICs) 등으로 나눌 수 있다. 이는 기존 연구에서 제시된 바와 같이 현지의 치안, 위생, 주거상태에 따라 봉사단원의 활동에 제약이 있고, 활동기관도 국내 경제사정에 따라 봉사단원에 대한 책무성 이행 정도가 상이할 수 있을 것으로 예상되기 때문이다(염건이, 2007). 낮은 소득수준 혹은 경제발전 정도라는 거시적 수준에서의 요인은 파트너십에 부정적 영향을 미친다는 점은 다수의 코디네이터와의 인터뷰에서도 나타났다.

둘째, 활동기관이 위치한 수원국의 문화적 특성이 봉사사업의 파트너십에 영향을 미칠 수 있다. 봉사단원은 파견 후 낯선 환경에 대한 문화적 충격을 경험하게 되는데, 이때 '깊은 문화'에 대한 이해로 진정한 공존을 이루어야 한다는 기존 연구와 맥락을 같이 한다(Shaules, 2007). 이는 봉사단원이 새

www.kci.go.kr

로운 문화에 대해 겪는 충격만이 아니라, 현지 주민들이 한국인 봉사자를 접할 때의 수용성도 포함한다. 예를 들어, 한국의 KOICA 봉사단원은 아시아권 국가에서 문화적 친밀감을 상대적으로 더 느낄 수 있을 것이고, 원거리의 타 대륙에서는 문화적 이질감을 경험하게 되어 효과적인 봉사활동 수행이 어려워 활동기관과 맺는 파트너십에 부정적 영향을 미칠 수 있다. Shaules(2007)의 연구 결과에 따르면, 봉사단원이 파견국의 '깊은 문화'를 이해하기 위해서는 성역할, 상하관계, 집단주의 혹은 개인주의까지 포함해야 하는데, 수원국 혹은 지역의 다양한 문화적 요소들은 봉사단원의 활동, 기관과의 소통 및 활동기관과의 파트너십에 영향을 미칠 수 있을 것이다.

실제 인터뷰에 응한 다수의 코디네이터들은 문화적인 요소가 만족도에 큰 영향을 미칠 수 있음을 강조했다. 예를 들어, '성역할'에 따른 차별 경향이 있는 이슬람 문화권의 국가인 요르단에서는 사회 전반적으로 여성은 학업 이후 결혼이나 육아를 해야 한다는 인식이 강하기 때문에 여성의 사회진출 자체가 어렵다. 이 때문에 KOICA의 여성 봉사단원도 수혜자가 여성인 기관에만 파견하고 있었는데, 오히려 기관 관계자나 수혜자 모두 여성이었기 때문에 기관 내에서의 성차별은 없었다. 문제는 요르단 사무소에서 근무하는 현지 여성직원들의 업무가 원활하지 못했다는 점이다. KOICA를 대표해 정부부처나 기관과 업무를 해야 하지만 단지 '여성'이라는 이유로 제대로 소통하는 데 한계가 있어, 차량운행을 담당하는 기능직 '남성' 직원이 면대면(面對面) 업무를 수행해야 하는 정도였다.

따라서 소득수준과 문화가 봉사단원에게 영향을 미치고, 이는 다시금 봉사단원이 파견된 활동기관과의 파트너십에 영향을 미칠 수 있다는 점을 고려하여 이 두 가지 기준으로 29개 국가를 구분할 수 있다. 이러한 구분을 통해 유사한 소득수준과 문화권이 국가들에 있는 활동기관을 비교함으로써 거시적인 요소를 통제하고 봉사단-활동기관 파트너십에 보다 직접적인 영향을 미치는 요인을 살펴보고자 한다.

www.kci.go.kr

구분		소득수준	
		낮음(최빈개도국)	높음(비-최빈개도국)
문화권	비-아시아 문화권	**탄자니아(90.8)**, 르완다(88.0), 세네갈(84.9), **우간다(79.4)**, **에티오피아(79.0)**, DR콩고(74.3)	**콜롬비아(96.0)**, 과테말라(96.0), 에콰도르(95.1), 카메룬(94.7), 페루(94.5), 파라과이(90.7), 도미니카(90.2), **볼리비아(88.6)**, **요르단(86.0)**, **모로코(84.6)**, **코트디부아르(81.3)**
	아시아 문화권	**캄보디아(89.9)**, 라오스(89.6), 미얀마(85.8), 네팔(84.1), **동티모르(81.3)**	**인도네시아(93.3)**, 우즈베키스탄(92.6), **몽골(92.5)**, 스리랑카(91.5), **베트남(91.3)**, **필리핀(91.2)**, **키르기즈스탄(84.1)**

〈그림 1〉 소득수준과 문화권에 따른 국별 분류와 활동기관 만족도 평균점수

자료: 저자
주1: 괄호 안 숫자는 만족도 점수임.
주2: 인터뷰를 수행한 코디네이터가 활동하였던 수원국은 밑줄 표시됨.

〈그림 1〉과 같이 분류하였을 때, 같은 국가군에 속한 국가의 활동기관 만족도 평균 점수에서 큰 차이가 있음을 확인할 수 있다. 예를 들어, 소득수준이 낮고, 비-아시아문화권에 속하는 국가들(2사분면)에 있는 활동기관 만족도 평균 점수는 82.73점이지만, 최대값을 갖는 탄자니아(만족도: 90.8점)와 최소값을 갖는 DR콩고(74.3점)의 만족도 평균 점수 차이는 16.5점에 달한다. 물론 엄밀한 통계적 방법을 통해서 소득수준과 문화권을 통제하지는 못하였지만, 소득수준과 문화권이 유사한 국가들끼리 비교분석을 함으로써 본 연구가 초점을 두고 있는 요소들이 실질적으로 만족도로 측정되는 파트너십에 영향을 미치는지를 살펴보고자 한다. 이를 위해 그룹별로 가장 높은 만족도를 보이는 국가와 가장 낮은 만족도를 보이는 국가에서 활동한 코디네이터와 추가적으로 중간값을 갖는 국가에서 활동한 코디네이터에 대한 인터뷰를 시행하였다.[5] 본 연구에는 23명의 코디네이터와 4명의 KOICA 직원 등

5) 최빈개도국-비아시아권 국가군에서 가장 만족도가 낮은 DR콩고에는 코디네이터가 파견되지 않아 두 번째로 만족도가 낮은 에티오피아에서 활동한 코디네이터와 인터뷰를 수행하였다.

www.kci.go.kr

총 27명이 인터뷰에 참여했다. 코디네이터는 2017년 만족도 조사의 해당 시기인 2016년 8월부터 2017년 8월 사이 현지에서 근무했던 자를 우선으로 하여 선정하였으며, 해당 기간에 근무했던 코디네이터의 섭외가 어려운 경우에는 현재 근무 중이거나 다른 시기에 근무 경험이 있는 자를 선정하였다.[6)]

〈표 1〉 인터뷰 대상자

구 분	참가자 현황	인원수 (명)
코디네이터	동티모르(2), 모로코(1), 몽골(2), 베트남(2), 필리핀(1), 볼리비아(1), 에티오피아(1), 요르단(3), 우간다(1), 인도네시아(2), 캄보디아(2), 코트디부아르(1), 콜롬비아(1), 키르기즈스탄(1), 탄자니아(1)	23
KOICA직원	해외봉사단 모집선발 담당(2), 사업운영 담당(1), 코디네이터 담당(1)	4

자료: 저자

주요 인터뷰 대상인 코디네이터는 해외에서 봉사사업을 담당하기 위해 선발하여 파견하는 봉사사업 전담인력으로, 해외에서 국별 사업계획 수립, 수요 발굴, 봉사단원 활동 지원, 안전관리, 봉사단원 역량 강화, 對기관 업무, 현지 직원 관리 등 봉사사업 전반을 담당하고 있다. 따라서 봉사단원과 현지 활동기관 사이의 가교역할을 한다는 점에서 다양한 요인들이 어떻게 상호작용하여 이들 사이의 파트너십에 영향을 미치는가를 가장 잘 파악하고 있는 행위자이다. 또한, 이들 중 상당수 인원이 해당 국가에서 봉사활동 경험을 했거나, 타국에서 코디네이터로 근무한 이력이 있는 경우가 많아 파트너십에 미치는 요인을 비교적 관점에서 파악할 수 있다는 장점이 있다. 해외에서는

6) 본 연구를 위한 인터뷰 대상자를 선정하면서 국가별로 복수의 응답자를 확보하고자 하였으나, 연락 닿지 않는 경우가 많아 불가피하게 단일 응답을 채택해야 하는 경우가 있었다. 따라서 단일 응답자를 선정한 8개국 중 3개국은 해당 국가에서 봉사단원 활동을 포함해 3년 이상 근무한 경험이 있는 자를 선정했으며, 4개국은 타 국가에서 코디네이터로 근무하거나 봉사활동을 한 경험이 있어 타국 사례와 비교하여 응답이 가능한 인터뷰 대상자를 선정하였다. 나머지 1개국은 만족도 조사 기간 중 근무한 코디네이터가 1명인 관계로 복수 응답자 선정이 불가하였다.

www.kci.go.kr

현지 KOICA 사무소장이나 부소장 역시 봉사사업을 담당하고 있기는 하나, 봉사단원 개인 및 파견지역 단위로 일어나는 일에 대해서는 코디네이터가 훨씬 더 많이 경험한다는 점에서 인터뷰 대상자를 코디네이터로 선정하였다. KOICA 본부의 사업 계획과 현황에 대하여는 KOICA 본부 관계자에 대한 인터뷰를 추가로 시행하였다.

구체적으로 인터뷰는 1차와 2차로 나누어 실시했다. 1차 인터뷰는 이메일을 통해 서면으로 진행하였다. 1차 인터뷰의 목적은 국별 특성을 파악하고, 인터뷰 대상자가 코디네이터로 근무 당시 봉사사업 전반에 관여한 정도와 이해도를 파악하고자 함이었다. 1차 인터뷰 실시 후, 10개국 15명의 코디네이터를 대상으로 2차 심층 인터뷰를 실시하였다.[7] 인터뷰는 유선이나 메신저를 통해 실시했으며, 최소 30분에서 최대 3시간가량 진행됐다. 마지막으로 인터뷰 내용을 보완하고 삼각검증(triangulate)하기 위해 KOICA 본부 직원 중, 해외봉사단 모집선발 담당자 2인과 사업운영 담당자 1인, 코디네이터 담당자 1인 등 총 4명의 대면 인터뷰를 실시하였다.[8]

1. 주인의식과 파트너십: 기관의 요구사항 반영도

파트너십에 영향을 미치는 요인 중 첫 번째로 살펴볼 것은 '수원국 주인의식'과 관련된 것으로 수원국 혹은 활동기관의 상황과 요구사항이 해외봉사사업에 반영되었는지의 여부이다. 즉, 봉사단원 파견 시 파견 분야와 직종을 수원국과 공동으로 기획하고 실행, 평가할 수 있는 일련의 절차가 마련되어 있고 그대로 실행되는지에 대한 것으로 사업계획 수립, 수요 발굴, 봉사단원

7) 1차 인터뷰 결과, 전체 23명의 응답자 중 근무 당시 회계업무만 했거나, 對기관 업무를 수행하지 않았거나, 해외 거주 중인 경우가 있어 일부 코디네이터를 대상으로 심층 인터뷰를 실시하였다.

8) 윤리적 문제 최소화를 위해 인터뷰에 앞서 연구 목적, 소속, 자료 활용 계획, 개인정보 보호 등의 내용을 대상자에게 설명하고, 이들로부터 인터뷰 내용 활용에 대한 동의를 얻었음을 밝힌다. 〈2017년 만족도 조사〉에 해당하는 기간에 근무한 자가 인터뷰에 응한 경우가 많아 응답자가 누구인지 특정할 수 있는 여지가 있어, 가급적 응답자를 특정할 수 있는 요소를 제거하였다.

www.kci.go.kr

선발 과정에 수원국의 요구사항 반영 정도가 만족도에 영향을 미치는지를 추적하는 것이다. 인터뷰 결과 수원국의 상황에 조응하는 봉사사업 수행 여부, 수요형성 단계에서 수원국의 참여 정도와 수원국 요구사항의 정책에로의 환류 등이 파트너십에 영향을 끼친 것으로 나타났다. 특히 요르단, 에티오피아, 몽골에서 활동하였던 코디네이터의 경우, 첫 번째 요인이 파트너십에 영향을 주었음을 강조하였다.

첫째, 수원국의 봉사단원에 대한 요구사항 혹은 기대가 충족되지 못한 경우에 파트너십에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 요르단의 경우(만족도: 86.0점), 상대적으로 높은 경제수준과 충분한 자체 역량으로 인해 전문성이 높은 봉사단 파견을 요청하는 경우인데, 요르단에서 봉사활동에 지원하는 봉사단원 수가 많지도 않고 요르단에서 요구하는 수준의 전문 인력이 지원하는 경우는 매우 드물다. 따라서 현지 활동기관을 설득하여 자격 요건을 낮춰야만 했으며, 이러한 상황에서 봉사단원이 활동기관에서 제대로 된 역할을 부여받거나 성과를 인정받기 어려운 상황이었다(K, 요르단; C, 요르단). 수원국의 요구사항 중 봉사단원의 파견대기 시간과 파견시점 역시 중요한 요인으로 작동한 것으로 나타났다. 대표적인 사례는 에티오피아(만족도: 79.0점)인데, 현지 활동기관이 수요를 제출하고 나면 1년에서 3년까지 대기해야 하는 경우가 많았는데, 그 사이에 기관장이 바뀌면서 봉사단원 파견 필요성이 축소되거나 동일한 수요를 위해 다른 국가의 봉사단원을 받는 일도 있었다(K, 에티오피아; C, 에티오피아).

둘째, 해외봉사활동이 수원국 및 활동기관의 요구사항을 완벽하게 만족시키기는 어렵지만, 자신의 요구사항이 수요형성 단계에서부터 반영된 경우에는 만족도가 높았고, 코디네이터 역시 파트너십을 긍정적으로 평가하였다. 특히 몽골의 경우(만족도: 92.5점), 봉사단 수요형성 단계에서 수원국의 참여가 높은 경우로서 현지 직원을 중심으로 지역별 빈곤도, 생활환경, 인프라구조 등을 종합적으로 검토해 '지역별 단원 파견 전략'을 추진하였고, 수요 대부분이 교육부문이라는 특징으로 인해 지역별 교육청을 거점으로 '찾아가는 수요설명회'를 개최하였다. 이러한 과정에서 활동기관이 개별적으로 수요요

www.kci.go.kr

청을 하던 것에서 교육청을 중심으로 지역 내 필요한 수요를 형성하면서 자연스럽게 교육청과의 회의에서 KOICA 봉사단에 대한 활동과 요구사항, 애로사항 등을 점검하는 기회가 마련되었다. 특히 현지 직원이 핵심적 역할을 수행하여 주인의식 형성에 기여하였던 것으로 나타났다.

> 수요설명회의 핵심은 현지 직원이었어요. 현지 주민 입장에서 외국인보다 같은 나라 사람이 더 편하죠. 통역이 필요 없으니까 말도 잘 통하고요. 기관과 우호적인 관계 형성이 잘 돼서, 수요 형성단계에서도 기관 참여율이 높아지고, 수요 형성도 잘됐던 것 같아요. 현지 직원도 몽골인이잖아요. 저절로 현지 직원과 기관의 오너십이 향상되었다고 할까요. (S, 몽골)

반면, 키르기즈스탄(만족도: 84.1점)은 수요형성 단계에서부터 봉사단원에 대한 요구사항이 충분히 반영되지 않거나, 그 이후에도 활동기관의 요구사항이 적절하게 반영되지 않은 경우로서 활동기관의 만족도가 상대적으로 낮았으며, 코디네이터 역시 파트너십에 대해 부정적으로 평가하였다.

> 대부분이 한국어 분야 봉사단원이었고, 약 15명 정도의 봉사단원이 있었어요. 그렇다 보니 담당 코디네이터도 1명과 현지 직원 1명이 수요발굴부터 봉사단원 관리 등 모든 업무를 담당해야 했어요. 실제로도 한국어 수요가 많기는 했지만, 수원국 사정을 반영한 수요 다변화 노력이나 요구사항을 파악하려는 노력이 상대적으로 부족했던 것 같아요. (C, 키르기즈스탄)

결론적으로, 수원국과 활동기관의 수요형성 단계에서 참여할 수 있는 기회가 있는가, 그리고 얼마나 수요가 반영되는가가 파트너십에 대한 평가에 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 중요한 것은 이러한 업무 추진의 중심에는 수준 높은 업무 역량을 갖춘 현지 직원의 역할이다. 수원국 및 활동기관의 주인의식은 저절로 주어지는 것이 아니라 파트너십 형성 과정에서 구성되는 것이며, 이를 원활하게 해줄 행위자로서 현지 직원이 중요하다. 이들은 활동기관과 끊임없이 소통하며 사업 추진과정에 기관의 의견을 적극적으로 반영하면서 궁극적으로는 파트너십에 긍정적인 영향을 미치는 요소가 됐던 것으

www.kci.go.kr

로 분석됐다.

2. 활동기관의 역량 개선 기여도

해외봉사사업이 활동기관의 역량에 기여하는 정도는 파트너십에 영향을 미친다. 즉 봉사단원의 역량, 파견 직종별 활동, 현장사업 및 협력활동이 수원국 활동기관의 역량과 발전에 기여하는지 여부에 따라 파트너십에 대한 평가가 달라질 수 있다는 것이다.

먼저 봉사단원의 역량을 발휘하는데 가장 큰 장애요인 중 하나는 언어로서 언어장벽은 자신의 역량을 온전히 발휘하지 못하도록 한다. 대부분의 수원국에서 영어, 스페인어가 통용되거나 현지어를 습득하는 교육이 진행된다. 하지만, 다른 언어와 달리 아랍어권에서의 만족도가 낮은 이유로 현지어 습득의 어려움이 지적된다. 예를 들어, 요르단(만족도: 86.0점)과 모로코(만족도: 84.6점)에서는 봉사단원이 현지기관의 역량개선 등 기여도가 낮은 것으로 평가되고 있는데, 중요한 원인 중 하나가 언어장벽이다. 이로 인해 요르단에서 2년간 활동한 봉사단원조차 기본적인 인사나 일상생활에서 활용 가능한 수준으로밖에 의사소통하지 못하고, 업무를 기획하거나 자유롭게 대화가 가능한 수준에는 이르지 못하기 때문에 활동성과 도출을 기대하기가 힘들다. 모든 봉사단원이 국내 교육과 현지적응 교육 중 같은 시수의 현지어 교육을 받기는 하지만, 아랍어를 배운 단원들은 학습 난이도가 높아 교육시수 대비 현지어 역량이 낮을 수밖에 없다. 모로코의 경우, 표준 아랍어와 베르베르어(Tamazight)를 국가 공식 언어로 채택하고 있지만, 실제로 표준 아랍어를 사용하는 경우는 거의 없고 아랍어 방언인 데리자(Darija)와 베르베르어, 제 1외국어인 불어를 사용하는데, 이 때문에 봉사단원의 파견지역이나 기관에 따라 사용하는 언어가 다른 실정이다. 특히, '데리자'는 아랍어 방언이기 때문에 가르치는 곳도 없었고, 외국인 봉사단원을 위한 강의 개설을 요청해도 협조를 구하는 것이 불가능하였는데, 2015년에서야 현지 교민에게 의뢰하여 '봉사단원을 위한 데리자 교재'를 제작하고 체계적인 언어 교육을

www.kci.go.kr

시행할 수 있었다. 하지만 8주간의 현지적응 교육 종료 후, 임지에 파견되고 나서는 체계적인 현지어 학습이 불가했다. 이러한 상황에서 활동기간 중 활동기관과 소통에 어려움을 겪거나 오해가 쌓이는 일이 빈번하였고, 실제 봉사단원의 역량 발휘를 기대하기는 어려웠다. 실례로 봉사단원이 적극적으로 활동했음에도 기관이 낮은 평가를 한 일이 있었는데, 봉사단원이 기관의 말을 오해해 다른 활동을 추진해 기관의 반감을 샀던 것으로 밝혔졌다.

반면, 같은 그룹에 속한 국가들 중 만족도가 높은 콜롬비아(만족도: 96점)와 에콰도르(만족도: 95.1점)는 스페인어를 공용어로 상용하고 있으며, 카메룬(만족도: 94.7점)은 영어와 프랑스어를 동등한 지위를 갖는 공용어로 지정하는 등 언어장벽이 상대적으로 낮다. 요약하자면, 언어별 학습 난이도, 파견 후 체계적인 현지어 학습 가능 여부가 현지어 역량 강화에 영향을 미치고 이것이 곧 활동에 장애요인이 됨으로써 파트너십에 영향을 미쳤다.

또한, KOICA의 활동 지원 프로그램과 규모 역시 파트너십에 영향을 미친다. 캄보디아(만족도: 89.9점)에서는 봉사단원을 주축으로 정기적으로 '쏙써바이(캄보디아어로 '안녕하세요'를 의미함)'라는 협력활동 프로그램을 운영하고 있다. 세부 프로그램도 단원의 전문성을 고려하여 구성하고 있었는데, 간호 분야 단원이 중심이 되는 의료활동, 음악 · 미술 · 체육 분야 단원을 주축으로 하는 놀이활동과 한국문화 전파, 환경개선활동 등으로 구성해 봉사단원이 파견되지 않는 지역까지 범위를 넓혀 활동했다. 이러한 KOICA의 안정적 활동 지원이 기관과 지역사회에 KOICA에 대한 우호적 이미지를 심어줌으로써 파트너십을 긍정적으로 평가하도록 한 것으로 나타났다.

> '쏙서바이'는 캄보디아 협력활동의 브랜드예요. 모든 단원이 참여하는데, 이렇게 오랜 시간 지속해 온 것은 타국 봉사단과 다른 KOICA의 활동지원 덕분이에요. Peace Corps는 이런 활동을 하려면 단원이 펀딩을 받아야 하거든요. 그래서 Peace Corps 단원이 펀딩 때문에 KOICA를 찾는 일도 있었어요. 기관도 지역사회에서 좋은 일을 하는 단원을 보면서 흡족해해요. (P, 캄보디아)

www.kci.go.kr

이 외에도 베트남, 몽골, 동티모르, 에티오피아, 요르단 등에서 활동한 다수의 인터뷰 참가자들은 현장사업, 협력활동, 활동물품, 주거비 지원 등 KOICA의 활동 지원이 만족도를 높이는 데 영향을 미칠 것이라고 언급하였다. 중요한 점은 이러한 활동들이 기관의 요구사항이 반영된 사업이어야 하고, 기관이 인지하는 역량개선으로 이어져야지만 긍정적인 평가가 이루어질 것이라는 점이 강조되었다.

3. 활동기관의 사업 참여도

활동기관과 KOICA 봉사단과의 협력관계는 원조효과성 원칙 중 '포용적 개발파트너십'에 해당하는 것으로 발전을 위한 모든 파트너들이 상호존중하며 개발협력목표를 달성하기 위하여 서로 보완적인 역할을 수행하는지와 관련되어 있다. 이는 봉사사업 추진과정에서 활동기관과 KOICA가 얼마만큼 서로를 이해하고 상호보완적인 역할을 분담하는가라는 것으로 활동기관을 단순한 수혜자로 보는 것이 아니라 사업의 파트너 즉, 이해관계자로서의 역할을 부여해야 한다는 것이다. 이를 위해서는 상호이해, 신뢰형성, 조정자의 역할 등이 중요한 것으로 나타났다.

첫째, 수원국 또는 활동기관과 KOICA의 상호이해는 파트너십을 형성하는 데 매우 중요하다. 서로의 상황에 대한 기본적인 이해가 부족한 경우, 사업을 진행하는 과정에서 기대하는 바가 상이하여 오해가 발생하고 만족도에 부정적 영향을 끼칠 가능성이 크다. 예를 들어, 동티모르에서의 봉사사업(만족도: 81.3점)은 이러한 상호이해의 부족으로 인해 만족도와 효과성이 상대적으로 낮은 경우이다. 반면, 같은 그룹에서 가장 높은 만족도 점수를 받은 캄보디아(만족도: 89.9점)는 오랜 개발협력의 과정에서 형성된 상호이해를 바탕으로 사업을 진행한 사례이다.

> 캄보디아와 KOICA는 협력 역사가 길어서 봉사단원이 어떤 활동을 하는지 잘 알고 있는 편이에요. 비단 KOICA 봉사단원만이 아니라 오래전부터 미국, 일본 등 봉사단원과 협력한 경험도 많은 편이었어요. 특히, 한국어교

www.kci.go.kr

> 육 분야 봉사단원이 많은데, 한국어교육은 KOICA 봉사단원이 잘할 수밖에 없잖아요. (P, 캄보디아)

> 동티모르는 내전 이후 UN이 국가를 재건했어요. 원조도 많이 받아서 KOICA와 같은 공여기관이 어떤 지원을 하는지도 알고 있어요..... (중략) 봉사단원이 파견되는 기관은 정부나 상급기관이 아니라 하급기관이잖아요. 그냥 주민들인데, 원조 경험이 있는 주민들은 "수혜자"로서의 경험만 한 거예요. 그러니까, "봉사단원이 오면 물자가 지원된다" 이렇게 생각하는 것이 무리는 아니에요. (J, 동티모르)

동티모르는 과거 내전으로 인해 봉사단원 파견이 중단됐다가 2014년 말 재개되었는데, 2016년 당시, 봉사단원 파견을 요청하는 기관들은 KOICA나 봉사단원의 역할에 대한 이해가 전무한 상황이었다. 코트디부아르(만족도: 81.3점) 역시 오랜 내전으로 인한 정세불안이 지속되어 봉사단원을 파견하지 않다가 만족도 조사 기간인 2016년에 KOICA가 최초로 봉사단원을 파견했다. 이처럼 신규 파견국이나 파견 재개국의 경우, KOICA 봉사사업에 대한 학습의 기회가 부족하고, 상호이해의 수준이 낮아 상호보완적인 역할을 수행하지 못하였다는 점에서 한계적이다.

둘째, 활동기관과 봉사단 사이의 관계(rapport)와 상호신뢰 형성은 파트너십에 긍정적 영향을 미친다. 인도네시아의 경우(만족도: 93.3점)는 봉사단과 활동기관 사이에 상호보완적으로 역할을 분담하고, 이를 충분히 이행함으로써 높은 만족도 평가를 받은 것으로 나타났다. 인도네시아는 지리적 특성상 국가 면적이 넓고 섬이 많아 코디네이터가 전국적으로 파견된 봉사단원 활동기관을 자주 방문할 수 없다는 한계가 있었다. 이 때문에 현지 직원으로 하여금 특별한 일이 없더라도 매주 2회 이상 정기적으로 기관에 연락을 취하도록 했는데, 그 결과 현지 직원과 활동기관 관계자 간의 상호이해와 신뢰에 기반을 둔 관계가 형성되었다. 콜롬비아(만족도: 96.0점)에서도 활동기관과의 우호적 관계 형성에 노력을 기울였다. 사무소장, 코디네이터, 현지 직원이 한 팀이 되어 연평균 2~3회 정도 정기적으로 기관을 방문했으며, 하루

www.kci.go.kr

평균 4~6개의 기관을 방문할 정도로 기관과의 대면활동에 적극적이었다. 실제 출장 이후 코디네이터, 현지 직원, 기관 관계자 간 친밀도가 향상되고 의사소통이 수월해진 것으로 평가되었다.

> 평상시에는 유선이나 메일로 업무를 하지만 현지 직원과 기관 관계자 간에도 간혹 소통에 오해가 생기는 경우도 있고, 충분한 대화를 나누기에는 시간이 부족해요. 그래서 직접 만나서 봉사단원 활동성과를 공유하고 애로사항을 점검하는 것이 더 효율적이에요. 물론, 무조건 자주 만나는 것이 능사는 아니지만, 평상시 우호적 관계형성이 중요하다는 것은 경험을 통해서 확신해요. (C, 콜롬비아)

셋째, 수원국 활동기관과 봉사단 사이의 조정역할을 수행하는 KOICA 현지사무소의 노력이 파트너십 형성에 중요하다. 베트남, 몽골, 요르단, 스리랑카, 에티오피아, 캄보디아, 필리핀 등에서 근무한 다수의 코디네이터들은 활동기관이 봉사단원의 현지정착이나 활동에 관심을 갖고 상호 간 협력할 수 있도록 해주는 사무소, 코디네이터, 현지 직원의 조정자 · 중재자로서의 역할이 만족도와 개발효과성에 중요한 영향을 미친다고 강조하였다. 예를 들어, 몽골(만족도: 92.5점)에서는 현지 직원 대부분이 한국어를 유창하게 구사하고 근속기간이 길며, 사업 추진과정에 깊이 참여한 경험이 많아서 봉사단원들이 활동 중 문제가 발생했을 때, 문제 해결 과정에서 봉사단과 활동기관 사이에서 적극적이고 신속한 중재 역할을 수행할 수 있었다.

또한, 코디네이터 개인의 역량에 따라 중재 능력에 차이를 보이는 경우도 있었는데, 이러한 역량에는 적극성, 친화력, 소통능력 등이 포함된다. 캄보디아의 경우(만족도: 89.9점), 5명의 코디네이터가 지역을 나눠 對기관 업무를 수행하면서 국가 내에서도 만족도 편차를 보이는 일이 있었다. 특히 이러한 코디네이터의 개인적 역량은 기관 대면 시에 잘 드러났는데, 높은 역량을 갖은 코디네이터는 소통방식과 대화의 깊이가 달라 봉사단원 활동 효과성 증진을 위한 '깊고 면밀한 대화'가 가능했다. 반면 일부 코디네이터는 기관을 파트너로 인지하지 않고 단순한 수혜자로만 인식해 공여자 입장에서 기관

www.kci.go.kr

관계자를 대하는 성향을 보이는 일도 있었다.

> 현지 직원도 어떤 코디네이터와 일하는지에 따라서 업무방식이나 적극성이 달라지는 경우가 있어요. 코디네이터와 평소 대화를 많이 하거나, 친밀도가 높으면 아무래도 그 코디네이터가 하는 일에 더 적극적이 된다거나... (중략) 봉사사업은 사람이 중심이 돼서 하는 일이기 때문에 아무래도 개인적인 성향이 반영될 여지가 많죠. (P, 캄보디아)

정리하자면, 봉사사업에 대한 이해도, 봉사단·사무소와 활동기관 간 관계형성, 조정자·중재자의 역할과 역량 등이 이러한 파트너십 구축에 중요하였음을 확인하였다.

KOICA 코디네이터 인터뷰 분석 결과를 종합하자면, 개발효과성에 관한 국제규범을 준용해서 제시한 3가지 요인 모두 봉사단과 활동기관 사이의 파트너십에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한가지 주목할 점은 활동기관, 봉사단, KOICA 사무소 사이에서 조정 및 중재 역할을 수행하는 현지 직원의 역할이다. 특히 다양한 행위자들과의 관계 속에서 상호이해와 신뢰를 구축하고 높은 수준의 역량과 주인의식을 갖춘 현지 직원은 파트너십을 형성하는데 핵심적 역할을 수행하는 것으로 나타났다.

Ⅵ. 결론

본 연구는 개발효과성에 관한 원칙들을 준거틀로 하여 KOICA 해외봉사단과 활동기관이 맺는 파트너십을 분석하였다. 이를 위해 〈2017년 봉사단원 활동기관 만족도 조사〉를 활용하였다. 또한, 봉사단이 파견된 29개 수원국을 소득수준과 문화권을 기준으로 4개의 국가군으로 나누어 동일 집단 내의 국가별 사례, 즉 유사한 사례들을 비교하였으며, 이를 위해 총 27명의 코디네이터와 본부 관계자에 대한 인터뷰를 통해 유의미한 요인을 살펴보았다. 그 결과, 주인의식, 활동기관 역량 개선 기여도, 상호이해와 참여 등은 파트너십

www.kci.go.kr

에 중요한 영향을 끼치는 것으로 나타났다.

국제사회에서 추구하는 SDGs의 성공적인 달성을 위해서는 제도적 차원의 변화뿐만 아니라 모든 단계에서의 다양한 행위자의 참여와 관여, 특히 봉사단을 포함한 새로운 파트너십이 필요하다. 즉, 선언적 의미를 넘어선 지속가능하고 포용적인 실질적 파트너십은 공식적 제도변화와 더불어 파트너들의 인식 및 행동, 규범의 변화가 필요한데, 봉사활동은 봉사단원뿐만 아니라 이들이 함께 활동하는 사람들 역시 변화시킴으로써 이를 가능케 한다(UNV, 2015). 즉, 봉사단의 성공적 활동은 지역주민, 지방정부, 활동기관, 지역활동가, KOICA 사무소, 현지직원 등 다양한 이해관계자들 사이의 대화와 행동을 촉진하고 관계구축을 통해 다양한 의견과 지식을 실질적 집합행동으로 전환시키고, 사회적 자본과 결속력을 제고시키는 과정에서 다양한 행위자들의 인식제고, 역량강화, 참여증진, 규범형성 등의 변화를 가져올 것으로 기대된다(UNV, 2015; 구영은 외, 2016). 따라서 봉사활동은 다양한 파트너들의 공동변화를 가져와 형식적, 기계적, 일회적 파트너십이 아닌 내용적, 실질적, 포용적이고 지속가능한 파트너십 형성 · 강화에 도움을 준다.

나아가 현지 주민, 활동기관과 봉사단 사이에서 면대면 관계를 통해 형성된 상호이해와 신뢰는 보다 확장된 수준에서 국가 간 파트너십 구축의 기반조성에 기여할 수 있다. 예를 들어, 특정 파트너국가에서 활동한 봉사단원은 한국의 공공외교적 가치를 실현할 뿐만 아니라 역으로 파트너국가에 대한 이해를 기반으로 한국 내에서 그 국가의 매력을 전파하는 쌍방향적인 공공외교 역할을 수행할 수 있다. 이러한 점에서 진정한 의미의 포용적, 상호적 파트너십은 파트너국가와 한국 사이의 공유가치(shared value)를 발굴 · 창출하고 추구하는 것이며, 이 과정에서 민간 차원에서 양국을 가장 긴밀하게 연계하는 KOICA 봉사단의 가교 역할은 더욱 중요해질 것이다.

물론 본 연구는 파트너십을 구성하는 중요한 행위자인 봉사단에 대한 설문조사의 부재로 인해 현지 활동기관의 만족도와 코디네이터 인터뷰 만을 대상으로 분석하였다는 한계가 있다. 특히 서로 다른 파트너국가에 있는 활동기관의 만족도 점수를 등가적으로 비교하기 보다는 국가별 차등적 가중치

www.kci.go.kr

부여, 소득수준과 문화권 이외의 요소에 대한 고려 등을 통해 보다 적실성 높은 분석을 수행하지 못하였다는 점은 후속 연구를 통해서 보완될 필요가 있다. 또한, 수원국별로 복수의 응답자를 확보하여 인터뷰 내용의 객관성을 제고하고자 하였으나, 인터뷰 대상자를 확보하지 못하거나 조사기간 중 1명의 코디테이터가 근무한 경우가 있어 불가피하게 단일 응답자를 선정할 수 밖에 없었던 한계 역시 존재한다. 하지만 단일 응답자의 경우에도 타국에서 근무한 경험이 있어 해당 국가 활동기관을 비교적 관점에서 볼 수 있었다는 점에서 어느 정도 분석의 타당성을 확보할 수 있었다. 마지막으로 설명대상인 만족도의 응답자 유형이나 활동기관에서 활동한 봉사단 프로그램과 봉사단원의 인구학적 특성, 활동지역의 특성 등을 고려하여 비교분석을 하려고 하였지만, 만족도 조사 당시 분석기준을 세분화하지 않아서 관련 자료 부재로 인하여 어떠한 맥락과 조건에서 제시한 요인들이 작동하였는지에 대한 보다 구체적 분석을 할 수 없었다는 한계가 있다. 이러한 한계에도 불구하고 본 연구는 봉사단과 현지 활동기관 사이의 파트너십에 영향을 미치는 요소를 식별하고 KOICA 코디네이터와의 인터뷰를 통해서 이를 확인하였다는 점에서 학술적, 실천적 의의가 있다.

참고문헌

구영은 · 최경화(2017), “월드프렌즈코리아 중장기 전략 수립을 위한 해외봉사 성과 측정 동향 분석”, 국제개발협력학회, 『국제개발협력』, 제1호, 79-117쪽.

구영은 · 최경화 · 손성경(2016), “WFK 중장기 전략 수립을 위한 수원국 중심의 해외봉사단원 성과요소 분석”, 국제개발협력학회, 『국제개발협력』, 제3호, 109-144쪽.

권상철(2018), “해외봉사활동의 양면성과 도전: 봉사여행과 개발봉사 사이”, 한국지리학회, 『한국지리학회지』, 제7권 제3호, 415-433쪽.

www.kci.go.kr

권일남 · 김태균(2017), “해외봉사활동이 청소년의 역량 증진에 미치는 영향: WFK중기봉사단원을 중심으로”, 한국청소년시설환경학회, 『한국청소년시설환경학회』, 제15권 제1호, 87-96쪽.

김동훈(2008), “우리는 왜 해외봉사단에 주목하는가?(6)”, 개발NGO들의 문제점. ODA Watch. 제17호.

염건이(2007), “해외자원봉사활동의 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: KOICA사업을 중심으로”, 동신대학교 사회개발대학원 석사학위논문.

이선미(2010), “해외자원봉사단체의 자원봉사자 관리에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 서울시립대학교 사회복지학과 석사학위논문.

이수연 · 이희진 · 권구순(2019), “청소년 해외봉사단원 활동이 봉사단원 개인 역량에 미치는 효과에 관한 연구: WFK IT봉사단원과 일반 대학생 간 비교를 중심으로”, 한국청소년정책연구원, 『한국청소년연구』, 제30권 제1호, 39-65쪽.

이은승 · 이성철(2016), “해외봉사활동 프로그램에 참여한 대학생의 역량 분석”, 한국홀리스틱융합교육학회, 『홀리스틱교육연구』, 제20권 제3호, 115-135쪽.

이창호(2011), “해외봉사활동이 수혜국가 아동에 미친 영향에 관한 연구－캄보디아 빈곤아동들의 자기효능감과의 관계성을 중심으로”, 경성대학교 사회과학연구소, 『사회과학연구』, 제27권 제3호, 213-239쪽.

이창호 · 김연우(2012), “해외자원봉사활동의 임파워먼트 효과 조사”, 한국청소년정책연구원, 『한국청소년연구』, 제23권 제2호, 243-272쪽.

이태주 · 박근혜 · 김헌 · 고은경 · 이순열 · 강하니 · 오연주 · 이선주 · 천유진 · 추빛나(2016), 『KOICA 해외봉사사업 종합평가 최종보고서(2015)』, (사)글로벌발전연구원.

주성수 · 조영호 · 이란희 · 김이경(2016), 『해외봉사단원 효과성 증진을 위한 봉사단원 분야별, 직종별 추진 전략』, 한국국제협력단.

허성호(2012), “대학생 자원봉사활동이 자기개발 및 사회성개발에 미치는 영향”, 중앙대학교 심리학과 석사학위논문.

www.kci.go.kr

한국국제협력단(2018), 『2017년 무상원조사업 수원국 만족도 조사 결과보고서』, 성남: 한국국제협력단.

_____(2019), 『2019년 KOICA 사업계획』, 성남: 한국국제협력단.

한재광(2008), "우리는 왜 해외봉사단에 주목하는가?(7)", 단기봉사단의 현황과 문제점, ODA Watch. 17호.

Australian Government Department of Foreign Affairs and Trade(2014), *Evaluation of the Australian Volunteers for International Development(AVID) Program,* Canberra: Office of Development Effectiveness(ODE).

Australian Red Cross(2014), *International Volunteering: An Investment in Development* (Summary report), Melbourne: Australian Red Cross.

Shaules, Joseph(2007), *Deep Culture: The Hidden Challenges of Global Living,* Clevedon, UK: Multilingual Matters Ltd.

United Nations Volunteers(2013), *UNV in Action: Volunteerism in the 2030 Agenda,* Bonn: United Nations Volunteers.

_____(2015), "Sustainable Development Goals: Information and Guidance for Volunteer Organizations", Bonn: United Nations Volunteers.

e-나라지표 (http://www.index.go.kr)

KOICA 해외봉사단원 홈페이지 (kov.koica.go.kr)

KOICA 웹사이트 (www.koica.go.kr)

UNV 홈페이지 (https://www.unv.org)

www.kci.go.kr

〈Abstract〉

An Exploratory Study on Partnership between KOICA Overseas Volunteers and Host Agencies: Based on Analysis of Interviews with KOICA Coordinators

Oh, Jieun · Jung, Heon Joo

The purpose of this exploratory study is to examine what affects partnership between Korean overseas volunteers and host agencies in recipient countries. While South Korea has dispatched tens of thousands of volunteers since 1990 and its overseas volunteer program has grown in terms of size, there has been a growing concern for its quality such as its aid effectiveness and host agencies' satisfaction with it. In this regard, according to 〈2017 Result of Investigation of Host Agencies' Satisfaction with Korean Overseas Volunteers〉, there is a great variation in terms of satisfaction levels among host agencies in recipient countries even among those with similar levels of economic development and cultural backgrounds. This study explores the reasons behind this variation by conducting interviews with KOICA coordinators who took in charge of volunteer activities in recipient countries and KOICA staff in its headquarter. It finds that factors related to ownership, host agencies' capability buildup, and participatory relationship positively affect

www.kci.go.kr

partnership. This study, unlike previous studies which focus on individual volunteers' satisfaction and capacity, has theoretical and practical implications in that it provides some lessons how to improve partnership between volunteers and host agencies.

Key words: overseas volunteer program, World Friends Korea(WFK), Korea International Cooperation Agency(KOICA), partnership, satisfaction with volunteers, international development cooperation

논문접수일: 2020년 5월 14일, 심사완료일: 2020년 6월 9일, 게재확정일: 2020년 6월 15일

www.kci.go.kr