

기업자원봉사자의 자원봉사반응에 영향을 미치는 요인에 대한 연구

A Study on the Factors Affecting the Responses after Volunteering Activities among Corporate Volunteers

황창순

순천향대학교 사회복지학과

Chang Soon Hwang(cshwang@sch.ac.kr)

요약

본 연구는 기업자원봉사자가 봉사활동을 수행한 다음에 보이는 차등적인 반응에 주목하여 어떤 요인이 차등적인 반응에 기여하는가를 밝히려는 목적으로 수행되었다. 자원봉사에 대한 긍정적 반응은 만족도와 기여도로, 부정적 반응은 소진으로 개념화하였다. 자원봉사에 대한 반응을 예측하는 요인으로 가족의 지지, 회사의 자원봉사 지원제도, 그리고 자원봉사현장에서의 다양한 인간관계의 영향력을 검증하였다. 250명의 기업자원봉사자를 표본으로 선정했으며 설문조사로 수집한 자료를 위계적 회귀분석을 통해 분석하였다. 분석결과 가족의 지지는 자원봉사에 대한 반응에 영향이 거의 없는 것으로 나타났지만 회사의 자원봉사지원 제도는 의미 있는 영향을 미치는 것으로 나타났다. 나아가 봉사현장에서의 봉사대상자와의 관계와 기관의 자원봉사 담당자와의 관계는 자원봉사만족도와 인지된 기여에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 부정적 반응인 소진에는 아무런 영향을 미치지 않았다. 연구결과와 함축성으로 기업의 경우 기업자원봉사자를 적극적으로 동기화시키는 봉사지원제도를 개발하는 것이 필요하다. 비영리조직의 자원봉사관리자의 경우 자원봉사현장에서 발생하는 다양한 인간관계의 영향과 중요성을 인식한다면 기업자원봉사자의 만족도와 인지된 기여도를 높일 수 있을 것이다.

■ 중심어 : | 자원봉사만족도 | 인지된 기여 | 소진 | 회사봉사지원제도 | 봉사현장의 인간관계 |

Abstract

This study is aimed to investigate the factors predicting the responses after volunteering activities among corporate volunteers. While positive responses to volunteering are conceptualized as both the degree of satisfaction from volunteering and the perceived contribution of volunteering, negative responses are conceptualized as the degree of burnout. Family supports, the volunteering support system of corporation, various human relations in volunteering sites are selected and empirically tested as variables predicting the differential responses after volunteer activities. Questionnaire data were collected from 250 corporate volunteers and analyzed through hierarchical regression analysis. The results showed that while family supports have no significant effects on volunteering responses, corporate support system of volunteering have significant effects. Additionally, human relations with clients and volunteers managers have strong and positive significant effects on positive responses including the degree of satisfaction and the perceived contribution. However, no significant effect has been found on negative responses represented by burnout. Findings from this study emphasized the importance of human relations management in volunteering sites for corporate and nonprofit volunteer managers to increase the positive response from corporate volunteers.

■ keyword : | Volunteering | Satisfaction | Perceived Contribution | Burnout | Human Relations |

* 이 논문은 2012학년도 순천향대학교 교수연구년제에 의하여 연구하였음.

접수일자 : 2016년 10월 10일

심사완료일 : 2016년 10월 20일

수정일자 : 2016년 10월 20일

교신저자 : 황창순, e-mail : cshwang@sch.ac.kr

I. 서론

지난 30여 년 동안 우리나라에서 자원봉사활동에 대한 관심이 지속적으로 증대해 왔다. 자원봉사는 봉사자 개인에게는 자아실현과 지역사회에 기여한다는 의미가 있지만 사회복지조직을 포함한 다양한 비영리조직에게는 조직운영과 행정에 필수적인 인적자원이라고 할 수 있다. 특히 최근 우리 사회는 기부, 자선, 나눔의 철학을 바탕으로 자발적이고 활성화된 시민의 자원봉사활동을 견장한 공동체를 만들기 위한 중요한 자원의 하나로 간주하고 있기 때문에 자원봉사의 의미가 남다르다고 할 수 있다. 그런데 자원봉사활동이 여러 인구 층에서 그리고 다양한 맥락에서 수행되지만 자원봉사활동 참여자가 자원봉사 활동을 수행한 이후에 보이는 반응은 커다란 차이를 보이고 있다. 사람에 따라 그리고 자원봉사활동이 이루어지는 환경이나 여건에 따라 자원봉사에서 보람을 느껴 자원봉사가 삶의 자연스러운 일부가 되기도 하지만, 어떤 경우에는 자원봉사에 실망하거나 감정적으로 소진해서 봉사활동을 중단하기도 한다. 본 연구는 이러한 현상에 주목하여 무엇이 자원봉사활동에 대한 이러한 차등적인 반응을 보이게 하며, 어떤 요인으로 인해 자원봉사참여자가 자원봉사이후 자원봉사에 대해 긍정적인 반응이나 부정적인 반응을 보이는가를 탐구하고자 한다. 이러한 요인이 밝혀진다면 자원봉사활동을 더욱 긍정적인 경험이 되도록 하는 방안을 마련할 수 있을 뿐만 아니라, 부정적인 반응과 연관된 요인이나 자원봉사 참여자를 좌절시키는 조건을 파악하여 부정적 반응이 최소화 될 수 있는 방안을 마련하는데 도움을 줄 수 있을 것이다.

본 연구는 자원봉사에 참여하는 다양한 자원봉사자 가운데, 특히 기업자원봉사자(corporate volunteers)의 자원봉사활동 실태와 자원봉사활동에 대한 반응에 관심이 있다. 기업자원봉사자에 관심을 보이는 이유는 이들 집단에 대한 연구가 별로 없을뿐더러 최근 우리나라에서도 기업사회공헌에 대한 요구가 높아지고 있으며 많은 기업들이 이러한 사회적 요구에 부응하여 종업원의 자원봉사활동을 독려하고 이를 체계적으로 지원하기 때문이다. 한국기업의 사회공헌활동에 관해 전경련이 수행한 가장 최근의 조사에 의하면 2014년을 기준으

로 응답기업 10곳 중 5곳 이상(52.7%)이 자사 임직원의 평균 50% 이상이 자원봉사활동에 참여하고 있으며, 봉사활동에 참여하는 임직원의 1인당 평균 연간 봉사활동 시간은 17시간으로 나타나고 있다. 나아가 많은 기업들이 임직원의 봉사활동을 추진하기 위해 우수봉사자 표창제도와 봉사휴가제도 등과 같은 자원봉사 지원 제도를 운영하고 있다는 것이다[1]. 한마디로 한국기업의 사회공헌활동이 최근 들어 비교적 활발하며 특히 기업자원봉사자들이 지역사회에 직접 관여하는 비율이 점차 증대하고 있는 것이다.

기업자원봉사자는 범사회적 통합의 상징으로서의 역할과 기능을 수행할 뿐만 아니라, 자원봉사자로부터 직접적인 도움을 받는 비영리조직의 입장에서 조직운영에 필요한 중요한 인적 자원으로 간주되고 있다[2]. 특히 기업자원봉사자는 지역사회의 다른 자원봉사자와는 다른 맥락에서 자원봉사에 참여하고 있다. 많은 기업에서 기업자원봉사 참여자에 대한 기업 내부적인 다양한 정책이나 인센티브를 가지고 있어 지역사회의 일반시민의 자원봉사와는 자원봉사에 참여하는 동기도 다를 수 있고 그렇기 때문에 자원봉사에 대한 반응도 다를 수 있는 것이다.

이러한 연구문제를 탐구하기 위해 다음 장에서는 기업자원봉사활동과 자원봉사이후의 반응에 대한 이론적 배경을 살펴보고, 이론을 근거로 자원봉사에 대한 반응에 영향을 미치는 요인을 설정하여 이를 경험적으로 검증하고자 한다. 특히 이론에서 제기된 가설을 검증하기 위해 결과변수를 예측함에 있어서 독립변수의 설명력을 검증하고, 제기된 각 요인이 자원봉사에 대한 반응에 유의미한 관련성이 있는가를 검토한다. 이 연구의 결과 자원봉사 반응에 관련된 요인들이 제시하는 함축성을 바탕으로 기업의 자원봉사관리부서, 지역사회의 비영리조직, 그리고 자원봉사정책기관에 도움이 되는 자원봉사 관리에 대한 제언을 하고자 한다.

II. 이론적 배경 및 선행연구 고찰

1. 기업사회공헌과 기업자원봉사활동

기업자원봉사자에 대한 선행연구는 일반 자원봉사자에 대한 연구에 비해 많지 않다. 본 연구에서는 자원봉사에 관련된 다양한 연구 가운데 기업자원봉사자를 연구대상으로 삼은 연구와 자원봉사반응에 관련된 연구를 중심으로 선행연구를 검토하고자 한다. 기업자원봉사는 특정 기업체의 구성원의 일원으로서 자원봉사에 참여한다는 점에서 일반자원봉사와 유사점과 차이점을 동시에 가지고 있다. 기업자원봉사가 일반자원봉사와 다른 점은 많은 경우 기업의 사회공헌활동(corporate social responsibility)의 맥락에서 이루어진다는 점이다. 그런 이유로 일반자원봉사에 비해 기업이 주도하는 정책이나 프로그램의 영향을 받는 편이다[3].

국내에서 기업자원봉사자를 연구대상으로 삼은 연구는 기업자원봉사참여자의 만족도에 영향을 미치는 요인의 연구[4][5]와 만족도를 향상하기 위한 지원방안연구[6]가 대표적이다. 나이가 기업자원봉사활동을 독립변수로 삼아서 직무만족에 미치는 영향을 탐구한다든지[7] 장애인에 대한 태도에 미치는 영향을 검증한 연구[8]가 있다.

외국에서도 기업자원봉사자를 연구대상으로 삼은 연구는 노인이나 청소년을 대상으로 한 연구에 비해 많지 않다. 대표적으로 포르투갈에서 기업의 자원봉사를 연구한 최근의 연구[9]에 의하면 기업이 관여하는 자원봉사는 특별한 기술적 지원, 강의나 워크샵, 조직에 대한 인적 물적 지원, 기부금 모금에 참여하기, 정서적 지원, 특정의 목적을 달성하기 위한 캠페인 등이 있다. 이 분야의 연구에 따르면 기업자원봉사에 대한 기존의 연구는 일반자원봉사에 대한 연구관심과 크게 다르지 않다. 가장 대표적인 연구가 자원봉사에 대한 참여 동기의 연구이다. 자원봉사 활동이 사회문제 개선에 기여한다든지 봉사자 개인에게 보람과 만족감을 주는 측면은 일반자원봉사자나 기업자원봉사자나 마찬가지로이지만 하나의 차이점은 기업자원봉사자는 기업의 명성이나 이미지에도 영향을 미친다는 사실이다. 이 분야의 최근 연구는 성별에 따라 그리고 회사의 근무경력에 따라서 참여동기가 차이가 있는가를 탐구한 것이다. Nave and Paco의 연구[9]에 의하면 성별에 따라서 자원봉사참여의 동기가 다른 것으로 나타났는데 여성이 남성에 비해

자원봉사를 통해 이해측면(지식, 기술, 능력을 획득하는 것)과 보호측면(부정적인 감정을 줄이고 문제를 해결하기)을 더 중시하는 것으로 나타났다. 회사의 경력에 따라서도 참여동기에 차이가 있는 것으로 나타났다. 20대와 30대의 기업자원봉사자는 이해측면과 경력을 중시하는 데 반해 40대 이상의 경력자들은 지역사회 기여와 사회적 약자보호를 더 중요한 동기로 삼고 있다. 하지만 국외의 연구에서도 기업자원봉사자의 자원봉사 이후의 반응을 연구한 결과는 보고되고 있지 않다. 우리나라에서 이러한 종류의 연구와 관련이 있는 대표적인 연구는 중년여성의 자원봉사에 대한 반응을 탐색한 연구[10]와 대학생 자원봉사자의 봉사활동 지속의지에 대한 연구[11-13]가 발표되기도 하였다. 하지만 기업자원봉사자의 자원봉사이후의 반응에 대한 연구는 전무하다.

2. 자원봉사활동 반응이론

자원봉사활동 반응이론은 자원봉사활동에 참여한 이후 참여자가 보이는 반응에 대한 논리를 의미한다. 자원봉사활동을 수행한 다음 어떤 반응이 전형적이며 이러한 반응을 어떤 이론적 틀로서 설명할 수 있을 것인가에 대한 관심이다. 자원봉사 이후의 반응에 대한 가장 단순한 논리는 자원봉사자가 수혜자의 상황을 개선시키는데 성공할 때 긍정적인 경험을 가질 것이다. 하지만 자원봉사활동은 어쩔 수 없이 소진을 포함한 부정적 반응이나 어려움을 경험할 수도 있다[14][15]. 이 분야에 대한 연구로 유명한 Kulik은 이스라엘 자원봉사자를 대상으로 한 연구에서 자원봉사활동의 긍정적 반응을 자원봉사자의 개인적인 복지를 증진시키는 반응과 지각으로 정의하였다[16]. Kulik은 자원봉사활동의 긍정적인 반응을 자원봉사활동 만족도와 수혜자에 대한 인지된 기여로 나누어서 고찰한 반면, 자원봉사활동에 대한 부정적인 반응을 자원봉사자의 개인적인 안녕으로부터 멀어지게 하는 반응과 인식으로 정의하며 소진을 유발하는 것으로 개념화하였다[16]. 본 연구도 이 분야의 선행연구에 따라 자원봉사에 대한 반응을 긍정적 반응과 부정적 반응으로 나누어서 고찰한다. 긍정적 반응은 세부적으로 자원봉사활동에 대한 만족도와 자원

봉사자가 인지한 기여도로 나눌 수 있는 반면 소진은 부정적 반응을 대표하는 것으로 간주한다.

2.1 자원봉사 만족도

자원봉사활동은 대체로 자발적으로 참여하는 대신 활동을 통해 보람과 만족감을 얻고자 하는 욕구와 관련되어 있다. 결국 만족감은 자원봉사활동에서 얻어지는 일종의 보상이라고 할 수 있다. 고전적인 사회적 교환이론에 의하면 다양한 사회적 맥락에서의 만족은 활동의 비용과 혜택사이의 균형에 달려있다는 것이다[17]. 자원봉사활동의 혜택이 비용보다 클 때 만족의 수준이 높을 것이라는 것은 쉽게 추론할 수 있다[18]. 자원봉사활동이 봉사기관에 주는 효과는 참여 자원봉사자의 수, 그들이 제공한 기여시간, 화폐단위로 환산한 시간당 기여액 등으로 자원봉사자활동의 효과를 측정할 수 있다[19]. 나아가 지역사회 차원에서도 자원봉사자 수의 증가, 자원봉사 활동으로 인한 서비스 증가의 기여액 등으로 효과를 계산할 수 있다. 하지만 자원봉사자 개인에게 주는 효과는 이러한 수치로 단순하게 측정하기는 비교적 어렵다. 그 이유는 봉사자 개인에게 주는 효과는 쉽게 계량화 할 수 없는 심리적, 정서적 측면이 존재하기 때문이다. 이러한 심리적, 정서적 측면을 측정하기 위해 사용되는 개념이 만족도이다. 일반적으로 만족은 '개인이 가지는 감정적 반응 또는 태도'라고 할 수 있다. 만족도는 일종의 가치나 욕구와 관련되어 있는 것이고 만족도를 측정하기 위해서는 자원봉사활동을 통해 자원봉사자가 얼마나 욕구를 충족시켰는가를 파악해야 하는 것이다[12][20-22].

2.2 인지된 기여

자원봉사자는 자신이 하는 봉사가 클라이언트 또는 그 기관에 얼마나 기여하고 있는가를 인식하는 정도에 따라 그 봉사활동에 임하는 태도가 달라질 수 있다. 자신이 하는 봉사가 기관이나 클라이언트에게 별다른 기여가 되지 않는다고 인식될 때 봉사자는 그 활동을 통한 보람이 감소할 것이고, 그로 인해 봉사의욕에 부정적 영향을 미칠 수도 있다. 자원봉사활동을 교환이론으로 살펴본다면 타인에게 무엇인가 베푸는 긍정적인 경

험을 중요한 상호작용으로 강조한다[17]. 그래서 자원봉사자와 수혜자 사이의 관계는 일방적이기 보다는 상호 호혜적 관계라고 할 수 있다. 자원봉사자들이 클라이언트의 상황을 개선시키는데 성공할 때 그들은 긍정적인 경험으로부터 혜택을 받으며 이는 도움이 필요한 사람에 대한 인지된 기여로 나타난다[23]. 자원봉사자가 자원봉사활동을 지속하거나 중단하려는 것은 자원봉사자 자신의 태도와 관련되어 있다. 이는 자원봉사자가 사회복지기관을 포함한 여러 기관에서 봉사업무와 관련하여 긍정적 태도 또는 부정적인 태도를 가지느냐에 따라 자원봉사활동의 참여와 지속성에 강한 영향을 주게 된다는 것을 말해주고 있다.

2.3 자원봉사와 소진

자원봉사연구에서 소진의 개념은 사회사업가의 자원봉사활동에서 먼저 등장하였다. Freudenberger에 따르면 지역사회 정신건강센터에서 자원봉사에 참여한 사회사업가들이 뚜렷한 이유 없이 소모와 피로를 느끼고, 의욕을 잃기 시작하여 마침내 클라이언트에게 냉정하게 대하는 것을 발견하고 이와 같은 현상을 소진이라고 불렀다[24]. 소진이란 자신에게 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였으나 기대하였던 성과나 보상도 없이 인간적 회의감이나 좌절감을 겪는 상태로 정의할 수 있다.

자원봉사자도 자원봉사 상황에서 개인의 필요, 요구, 능력, 가치 등의 개인적 특성이 외부적인 환경요인에 가로막혀 실현되지 못하거나, 일치되지 못하는 상황일 때 스트레스를 경험할 수 있다. 또 감정이나 태도, 성취감의 결여로 인하여 지속이나 적극성 또는 중도탈락 등에 중요한 영향요인으로 작용한다면, 자원봉사자도 소진이 유발될 가능성이 있는 것이다. Kulik은 이스라엘 자원봉사자에 대한 반응의 예측연구에서 자원봉사에서의 소진은 사소하고, 성가시고, 지속적인 스트레스에 의해 야기되는 육체적, 감정적, 정신적 고갈의 주관적인 경험으로 정의하였다[16][25][26]. 나아가 그녀는 개인이 경험하는 소진은 고통스러운 현실로서 다른 사람으로부터 도울 수 없게 할 뿐만 아니라 업무능력을 상실하게 한다고 하였다. 1990년대 이래 소진을 다루는 대부분의

연구는 직장에 초점을 두었는데 특히 무시할 수 없는 감정적, 정신적 투자가 필요한 직업에 맞추어졌으며 [27], 이 주제가 중요함에도 불구하고 자원봉사자에 대한 연구는 별로 없었다고 지적하며, 자원봉사에 대한 부정적 반응으로 소진을 분석하였다. 국내의 경우 소진에 관한 연구로는 사회복지전문직이나 인간을 원조하는 전문직에서 주로 연구되었으며, 일반자원봉사자에 대한 연구[28][29]가 두 편 정도 있고 노인자원봉사자의 소진에 대한 연구[30]도 최근 발표되었지만 기업자원봉사자의 소진에 대한 연구는 전무하다. 지금까지 자원봉사활동을 수행한 이후의 반응에 대한 기존의 이론과 연구결과를 제시하였는데, 이어지는 절에서는 이러한 반응에 영향을 미치는 요인이나 변수를 고찰하고자 한다.

3. 자원봉사활동반응에 영향을 미치는 요인

자원봉사활동을 수행한 이후에 나타나는 반응은 어느 한 측면에서 파악될 수 있는 일차원적인 문제가 아니라 개인의 특성과 봉사활동현장 그리고 기관의 조직적 환경의 요소들에 의해서 상호 역동적으로 작용하는 다차원적인 문제이다. 긍정적 반응으로서의 만족도와 인지된 기여, 부정적 반응으로서의 소진에 영향을 미칠 수 있는 요인들을 살펴보고자 한다.

3.1 사회인구학적 특성

자원봉사를 예측하거나 관련성을 논하는 연구에서 흔히 주목하는 사회인구학적 특성은 성별, 연령, 학력, 소득, 종교, 결혼지위 등이 있다. 본 연구에서는 이들 배경변수 가운데 특히 기업체 자원봉사자의 봉사활동 인식에 영향을 미칠 수 있는 연령, 학력, 결혼지위, 그리고 종교 활동에 주목하고자 한다. 연령은 우선 회사의 근무경력과도 연관되며 자원봉사에 대한 연령의 효과는 나이가 들수록 서서히 증가한다는 것이다[14]. 교육수준은 자원봉사업에서 가장 중요하게 간주된 변수였다[14]. 교육이 자원봉사를 유도하는 논리는 교육수준이 높을수록 사회문제에 대한 의식이 높아지고 감정이입이 증대하며, 자기 확신을 분명히 정립하기 때문이다[31]. 결혼지위가 자원봉사에 미치는 영향은 가족관계의 맥락에서 이해될 수 있다. 일반적으로 기혼자가 미

혼자보다 자원봉사에 참여할 확률이 높지만 결혼지위와 자원봉사 사이의 관계는 복잡적이다[32]. 자원봉사가 실시되는 장소에 따라 결과가 달라지며 정치분야의 자원봉사에서는 결혼지위의 영향이 없는 것으로 나타났다[33]. 다른 인구학적 변수로 종교성이 자원봉사활동에 미치는 영향을 고찰하였다. 종교성은 대개 개인의 세상에 대한 관심의 거시적인 그림을 제공하기 때문에 고려되었는데 이는 가치, 규범, 그리고 남을 돕는 것에 대한 신념을 포함한다. 종교와 성인 자원봉사자의 반응 사이의 관계에 대한 발견은 일관성 있는 결과를 보여주지 못하고 있다. 몇몇 연구자들은 종교성과 자원봉사활동의 소진 사이의 부정적인 상관관계를 밝혀낸 반면, 다른 연구는 그렇지 못했다[34]. 종교와 자원봉사 참여에 대해서는 종교적 신념의 차이나 확신의 강도는 자원봉사참여와 아무런 관련이 없으나[35], 종교적 행동이나 교회참여의 빈도는 긍정적으로 관련되어 있다는 보고가 있다[36].

3.2 가족의 지지

가족의 지지는 대부분의 자원봉사참여자에게 직·간접적으로 영향을 미치는 요인으로 볼 수 있다. 기업자원봉사자에게도 가족의 지지가 참여이후의 반응이나 태도에 영향을 미칠 개연성은 충분하다. 기존연구들[37][38]에 의하면 가족요인은 자원봉사활동 참여에 주요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가족이나 주변사람들의 관심과 지지, 격려가 자원봉사 만족도를 높인다고 하였다. 사회적 지지의 하위체계로서 가족의 지지, 친구의 지지, 상사의 지지, 동료의 지지에 대한 연구가 많으며, 특히 가족의 지지가 높은 영향을 미치는 결과를 보고한 연구가 있다[39]. 더욱 구체적으로 가족의 지지에는 가족의 긍정적인 지지나 격려뿐 아니라 봉사활동을 잘 할 수 있도록 가사분담을 해 주는 등 도구적 도움까지 포함된다. 가족의 지지는 자원봉사활동 만족이라는 긍정적 반응에 기여하는 요인으로 작용할 수도 있으나, 가족의 부정적인 태도는 제약 요인이 될 가능성도 있다[36]. 이러한 논의로부터 이끌어낼 수 있는 가설은 가족의 지지가 높을수록 자원봉사만족도와 인지된 기여는 높고 소진은 낮을 것이다.

3.3 기업체 내부적 요인: 자원봉사 지원제도

자원봉사 반응에 영향을 미칠 수 있는 기업 내부적 변수는 기업체가 회사차원에서 기업자원봉사자에게 제공하는 자원봉사 지원제도가 있다. 최근 전경련의 실태 조사에서 나타났듯이 많은 기업들이 기업자원봉사자의 자원봉사활동을 장려하고 촉진하기 위해 봉사자 지원제도와 표창제도, 그리고 봉사휴가제도 등을 운영하고 있다[1]. 이러한 자원봉사 지원제도가 기업자원봉사자의 반응에 영향을 미칠 개연성이 충분하다. 기업자원봉사 프로그램을 운영하는 회사의 입장에서는 다양한 전략으로 기업자원봉사자를 충원하고 또 지속적인 참여를 유지하려고 시도하고 있다. 이 분야에 대한 연구에 의하면 기업들이 가장 흔히 사용하는 지원제도는 대략 여섯 가지로 나눌 수 있다[40]. 정보제공, 집단활동조직, 매칭 인센티브제공, 인정 및 칭찬, 직무수행 평가에 반영, 그리고 업무시간면제가 바로 그것이다. 본 연구에서는 기업체가 가지는 지원방법에 따라 기업자원봉사자의 반응에 어떤 연관성이 있는지를 밝히고자 한다. 여섯 가지 자원봉사 지원제도의 구체적인 내용은 다음과 같다. 첫째, 정보제공이다. 이 제도는 자원봉사자가 소속된 회사는 지역사회의 욕구와 자원봉사를 할 수 있는 기회에 관한 정보를 종업원들이 잘 알 수 있도록 한다. 둘째, 집단활동조직이다. 이 제도는 자원봉사자가 소속된 회사는 자원봉사 활동팀을 조직해서 종업원들이 함께 일 할 수 있도록 집단활동을 조직해준다. 셋째, 매칭 인센티브 제공이다. 이 제도는 자원봉사자가 소속된 회사는 종업원에 의해 기여된 자원봉사 시간에 대한 보상으로 종업원들이 선택한 자원봉사활동에 대해서 회사 차원에서 재무적인 기부를 하는 매칭인센티브 프로그램을 제공한다. 넷째, 활동을 인정하고 칭찬하기이다. 이 제도는 자원봉사자가 소속된 회사는 종업원의 자원봉사활동 상황을 사내신문, 시상, 그리고 여러 매체나 수단을 통해 칭찬하고 인정한다. 다섯째, 직무수행평가에 반영이다. 이 제도는 자원봉사자가 소속된 회사는 자원봉사활동 프로젝트에 대한 참여를 통해 업무관련 기술을 개발하거나, 회사에 도움을 준다고 판단하여 종업원의 직무수행평가에서 자원봉사참여를 반영한다. 마지막으로 업무시간면제이다. 이 제도는 자원봉사자

가 소속된 회사는 자원봉사활동 참여를 독려하기 위해 업무시간을 면제해주거나, 아니면 자원봉사를 위한 자유 시간을 제공해준다. 대부분의 기업에서는 위의 여섯 가지 전략을 복합적으로 사용하고 있으나 특정한 지원 전략이나 정책이 다른 정책보다 강조되는 경향이 있다 [35]. 본 연구에서는 각 회사에서 가장 주도적인 정책을 사용하는 방법에 따라 자원봉사에 대한 반응에 차이가 있는가를 검증해 보고자 한다.

3.4 조직내 대인관계요인

자원봉사자는 봉사활동을 통해 많은 인간관계를 맺는다. 수혜자를 직접 대면해서 활동을 하기도 하고, 자원봉사 관리자와 관계를 맺거나 동료자원 봉사자들과 긍정적인 관계를 유지함으로써 봉사활동이 즐거워질 수도 있다. 반면에 자원봉사 현장에서의 부정적인 인간관계는 봉사활동을 좌절시키는 요인이 될 수도 있다.

3.4.1 담당직원과의 관계

자원봉사자는 봉사활동에 대한 전반적인 지도와 감독을 자원봉사자를 관리하는 직원을 통하여 받게 된다. 자원봉사자의 업무가 많은 경우 직원들이 수행하는 업무를 보조하기 때문이다. 자원봉사자는 대개 비전문가이기 때문에 업무수행과정에서 끊임없이 담당직원의 도움과 지도를 받아야 한다는 사실을 고려한다면 담당직원과의 관계가 자원봉사자에게 영향을 미치는 것은 쉽게 예측할 수 있다[30]. 결국 담당직원과의 관계는 자원봉사현장에서 발생하는 인간관계 요인 중 자원봉사자의 만족도에 영향을 미치는 변수가 될 수 있다. 선행 연구들에서 담당직원과의 관계는 자원봉사활동의 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다[41]. 이러한 논의로부터 제기될 수 있는 가설은 비영리조직이나 사회복지기관의 자원봉사담당자와 관계가 좋을수록 자원봉사 만족도와 인지된 기여는 높고, 소진은 낮을 것이다.

3.4.2 동료 자원봉사자와의 관계

자원봉사자들에게 현장에서 함께 활동하는 동료자원봉사자와의 관계도 무시할 수 없다. 이들 사이에는 함께 봉사한다는 동료의식이 생기고 자원봉사관리자가

때로는 동료관계를 지원함으로써 효과적인 봉사활동을 유도할 수 있다[30]. 말하자면 자원봉사자들끼리의 유대관계가 자원봉사활동의 만족에 무시 못 할 영향을 미칠 것이라고 여겨지는데 그 이유는 자원봉사활동을 통하여 친근감과 공감대가 생기고 또 서로 간에 친교집단이 형성될 것이며, 이런 동료와의 사귀는 자원봉사활동의 만족도에 영향을 미칠 것이기 때문이다. 만족도와 소진에 대한 이론적 논의와 선행연구에서 제기될 수 있는 가설은 자원봉사동료와의 관계가 좋을수록 자원봉사만족도와 인지된 기여는 높고, 소진은 낮을 것이다.

3.4.3 활동대상자와의 관계

자원봉사 현장에서는 때로는 봉사활동의 직접적인 수혜자나 우리가 클라이언트라고 부를 수 있는 대상이 존재한다. 모든 자원봉사자가 대인서비스를 하는 것은 아니지만 대인접촉을 통한 직접적 봉사활동을 수행하는 자원봉사자들에게 활동대상자와의 관계가 봉사활동에 대한 평가에 중요한 영향을 미칠 수 있다. 자원봉사는 자원봉사활동 대상자로부터 정서적 지지나 일종의 감사반응을 받지 못할 때 자신의 노력과 기여를 회의적으로 인식할 수 있는 가능성이 있다. 이러한 논리와 선행연구의 결과로부터 기대할 수 있는 가설은 자원봉사대상자와의 관계가 좋을수록 자원봉사만족도와 인지된 기여는 높고, 소진은 낮을 것이다.

4. 개념적 모형 및 연구질문

기업자원봉사자의 자원봉사 반응에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 앞서 논의한 이론적 논의와 선행연구를 바탕으로 본 연구의 개념적 모형을 아래의 [그림 1]과 같이 구체화 하였다. 선행연구에서 자원봉사 반응에 영향을 미치는 것으로 알려진 인구사회학적 변수 가운데 기업체 자원봉사자에게 영향을 줄 수 있다고 알려진 봉사자 개인의 연령, 교육수준, 결혼지위, 종교활동 빈도를 통제변수로 투입하였다. 독립변수는 가족의 지지와 회사의 자원봉사 지원정책을 가정 및 기업의 상황적 요인으로 개념화 하였고, 마지막으로 자원봉사현장에서 발생하는 다양한 조직내 인간관계가 자원봉사 반응에 영향을 미치는 것으로 개념화 하였다. 제시된

개념적 모형에 근거하여 본 연구가 제기하는 연구문제는 다음과 같다.

- 연구질문 1. 가족의 지지가 자원봉사활동에 대한 반응에 어떠한 영향을 미치는가?
- 연구질문 2. 각 기업체에서 회사차원에서 자원봉사자를 충원하고 독려하기 위해 사용하는 여러 자원봉사 지원제도는 기업자원봉사자의 자원봉사에 대한 반응에 어떤 영향을 미치는가?
- 연구질문 3. 자원봉사활동이 수행되는 조직에서 발생하는 자원봉사 담당직원과의 관계, 동료 자원봉사자와의 관계, 그리고 봉사활동 대상자와의 관계는 자원봉사에 대한 긍정적 또는 부정적 반응에 어떤 영향을 미치는가?

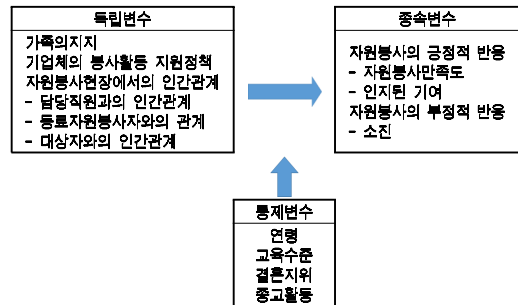


그림 1. 자원봉사 반응에 영향을 미치는 요인에 대한 개념적 모형

III. 연구방법

1. 표본선정 및 자료수집방법

본 연구의 연구대상은 기업체 자원봉사자이다. 기업체에서 파견되거나 기업의 이름으로 자원봉사에 참여하는 기업자원봉사자인 연구대상은 두가지 방법으로 선정되었다. 사실 우리나라에 많은 자원봉사자가 있지만 기업체에서 기업사회공헌의 일환으로 봉사현장에 나온 봉사자를 대상으로 대표성이 높은 표본을 선정하는 것은 쉬운 일이 아니며 기업체의 협조가 없이는 이

들은 대상으로 설문조사를 하는 일조차 어렵다. 이런 이유로 연구의 취지를 잘 이해하는 지역과 기업집단을 연구대상으로 선정하였다. 첫 번째 방식은 사회복지시설에서 자원봉사를 수행하고 있는 봉사자를 대상으로 직접 설문조사를 실시하였다. 충남 지역의 주요 사회복지기관이나 복지시설에서 자원봉사를 실시하는 봉사자 가운데 기업체 기반 봉사자를 대상으로 연구대상을 선정하였다. 이를 위해 충남지역의 복지기관의 자원봉사관리 책임자 및 관리자에게 연구의 취지와 목적을 설명하고 이들이 설문지를 배포하고 수거하였다. 두 번째 방식은 국내에서 임직원 자원봉사활동이 비교적 활발한 A그룹의 각 계열사를 대상으로 연구대상을 선정하였다. A그룹에 속한 각 기업의 사회공헌 담당부서의 협조를 받아 각 기업의 사회공헌 담당자가 자원봉사에 비교적 활발히 참여하는 임직원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 자료수집은 2013년 8월부터 11월까지 3개월에 걸쳐서 진행되었으며 자료수집은 자기기업 설문조사 방식으로 이루어 졌다. 전체 300여부의 설문지를 배포해서 최종적으로 270부가 수거되었고 이 가운데 응답에 빠진 문항이 많은 설문지를 제외하고 최종적으로 분석에 포함된 사례는 252부이다. 연구대상 가운데 68명은 주로 충남지역의 지역사회복지관에서 봉사활동에 참여한 봉사자이고 나머지 202부는 A그룹의 계열사에 속한 자원봉사자이다. 본 연구는 연구대상 선정이 비확률 표집방법인 할당표집을 사용했기 때문에 연구결과의 일반화에는 한계가 있다.

2. 측정변수 및 측정방법

2.1 종속변수: 자원봉사만족도

자원봉사활동에 대한 만족도는 하나의 질문지에 기초해서 측정되었다. 참여자들은 1점에서 7점까지의 척도에서 자신의 전반적인 자원봉사활동에 대한 만족도를 표시하도록 하였다. 이 척도는 Kulik이 이스라엘의 청소년과 성인 대상으로 자원봉사활동에 대한 반응에서 사용한 항목과 동일한 질문이다[16].

2.2 종속변수: 자원봉사활동의 인지된 기여

이 척도도 만족도와 유사하게 하나의 질문에 기초해

서 측정되었다. 참여자들은 5점 척도상에서 자신들의 자원봉사활동이 수혜자에게 기여하는지를 지적하도록 요구받았다. 본 논문에서 사용한 자원봉사활동의 인지된 기여의 측정도 위의 만족도와 마찬가지로 이 분야의 연구로 유명한 Kulik이 그녀의 논문에서 사용한 방법을 참조해서 질문 문항을 만들었다[16].

2.3 종속변수: 소진

소진 척도는 Pines와 그의 동료들[42]이 개발한 척도를 홍근표[43]가 변안한 것을 사용했으며 직장에서의 소진을 검토한 21항목으로 구성되어 있다. 이 척도에 대한 반응은 소진을 '전혀 경험한 적이 없다' 1점에서부터 '항상 경험한다' 7점까지 나타나며 소진 경험의 정도는 이 척도의 평균치로 나타나며 측정치가 높을수록 소진경험 정도가 높음을 의미한다. 본 질문지는 구성타당도를 가지는 것으로 나타났는데 예를 들어 유의미한 부정적인 상관관계가 소진과 직업만족도($r=-.63, P<.001$), 그리고 소진과 삶의 만족도($r=-.65, P<.001$) 사이에서 나타났음을 보고하고 있다(Pines, 1984). 본 연구에서는 참여자들이 소진에 대해 질문에 대답하였고, 이것을 자원봉사의 맥락에 적용하였다. 이 척도의 Cronbach's 알파계수는 .78로서 신뢰도가 높은 척도로 평가되었다.

2.4 독립변수: 가족의 지지

자원봉사 참여의 주요한 요인 가운데 하나가 가족의 지지인데 자원봉사에 대한 반응에도 가족의 지지가 중요하다. 자원봉사활동에 대한 가족의 지지정도의 측정치는 박경미와 정지애가 사용한 가족지지도 문항을 사용하였다[44][45]. 총 4문항으로 '매우 그렇다'에서 '전혀 그렇지 않다'까지 5점 리커트 척도로 측정하며, 점수가 높을수록 자원봉사활동에 대한 가족지지도가 높은 것을 의미한다. 본 척도의 Cronbach's alpha 값은 0.874로 나타나 신뢰도가 높은 것으로 확인되었다.

2.5 독립변수: 기업체의 자원봉사 지원제도

기업체에서 가장 흔히 사용하는 자원봉사를 지원하기 위한 여섯 가지의 지원제도 가운데 응답자가 소속된 기업이 가장 핵심적으로 사용하는 전략을 질문하였다.

여섯 가지 지원제도는 정보제공, 집단활동조직, 매칭인센티브 제공, 활동을 인정하고 칭찬하기, 직무수행평가에 반영, 업무시간면제 항목으로 나누어져 있다. 본 연구에서는 이들 여섯가지 지원제도를 다시 크게 세가지로 구분하였는데, 정보제공집단, 집단활동조직집단은 각각 하나의 독립된 범주로 간주하였다. 최초의 여섯 범주 가운데 회귀분석에 사용하기 위해서 응답 빈도가 낮지만 공통성을 지니는 범주를 하나로 묶었다. 이들 네가지 범주들은 자원봉사활동에 대해 다양한 방식으로 평가에 반영하거나 보상 등을 하는 등의 공통점이 있어 이를 크게 보상제공집단으로 묶어서 범주화하였다. 기업의 자원봉사지원제도를 더미 변수화하여 특정한 자원봉사지원제도가 영향을 미치는지 검토하였다. 지원제도 가운데 가장 소극적 방법에 속하는 정보제공집단을 준거집단으로 삼았으며 집단활동조직집단과 보상제공집단을 각각 더미변수화하였다.

2.6 독립변수: 자원봉사활동 현장에서의 인간관계

자원봉사활동이 이루어지는 조직내의 환경과 여건은 다양하지만 본 연구에서는 조직내 대인관계에 주로 관심을 가진다. 이는 봉사자들이 봉사활동을 수행함에 있어 조직 내·외적으로 맺게 되는 인간관계를 말하는 것으로 자원봉사담당자와의 관계, 동료자원봉사자와의 관계, 활동대상자와의 관계로 구분하였으며, 질문 문항은 5점 리커트 척도로 측정하였다. 대인관계에 관한 설문문항은 정지애가 사용한 문항을 활용하였다[45]. 본 연구에 활용된 조직에서의 인간관계 척도의 Cronbach's alpha값은 담당자와의 관계 0.895, 동료자원봉사자와의 관계 0.901, 대상자와의 관계 0.885로 신뢰도가 높게 나타났다.

2.7 통제변수

선행연구와 이론적 논의에서 자원봉사자의 반응에 영향을 미칠 것으로 여겨질 수 있는 변수들을 통제변수로 투입하였다. 특히 참여자의 다양한 인구사회학적 요인 가운데 연령, 교육수준, 결혼지위, 종교활동 빈도를 통제하였다. 연령은 더미화했으며 30세 미만을 준거집단으로 설정하였다. 교육수준도 더미화 했으며 대졸이상을 준거집단으로 설정하였다(대졸이상과 고졸이하).

결혼지위는 기혼과 기혼이 아닌 항목(미혼 등)으로 더미화 했으며 기혼을 준거집단으로 설정하였다. 마지막으로 종교활동 빈도(월2회 이상과 월1회 이하)는 월 2회 이상을 준거집단으로 더미화하였다.

IV. 연구의 결과

1. 조사대상자의 특성

본 연구에 포함된 조사대상자인 기업의 자원봉사활동 프로그램 기반 자원봉사자의 인구사회학적 특성을 살펴보면 [표 1]과 같다. 우선 연령별로는 30대 회원이 118명(46.6%)으로 가장 많이 포함되었고, 30세미만은 97명으로 약 40%를 차지하고 있다. 40대와 50대의 연령층은 14.6%만 포함되어 대부분의 기업체 자원봉사자는 20대와 30대가 다수를 차지함을 알 수 있다. 조사대상자의 학력은 대졸이 152명(60%), 고졸은 80명(31.6%)를 차지하고 있으며, 대학원졸업 이상의 학력자도 18명(7.1%)이 포함되었다. 조사대상자의 종교는 종교가 없다고 답한 사람이 122명(48.2%)으로 가장 많은 비율을 차지하고 있다. 종교가 있다고 응답한 사람 중에서는 개신교 58명(22.9%), 불교 40명(15.8%), 가톨릭 26명(10.3%)의 순으로 나타났다. 응답자의 결혼지위는 미혼자가 131명(51.8%)이고, 기혼자는 118명으로 46.6%를 차지하고 있다.

표 1. 인구사회학적 특성

변수명	항목	빈도	백분율(%)
연령	30세미만	97	38.4
	30-39	118	46.6
	40이상	37	14.6
	계	252	100.0
학력	고졸	80	31.6
	대졸	152	60.1
	대학원이상	18	7.1
	계	250	100.0
종교	가톨릭	26	10.3
	개신교	58	22.9
	불교	40	15.8
	종교없음	122	48.2
	기타종교	3	1.2
	계	249	100.0
결혼지위	기혼	118	46.6
	미혼	131	51.8
	이혼	3	1.2
	계	252	100.0

2. 분석에 포함된 주요 변수의 서술적 통계 및 상관관계

아래의 [표 2]에서는 본 연구의 핵심적인 질문의 분석에 포함된 주요 독립변수 및 종속변수의 평균과 표준편차를 보여 주고 있다. 우선 봉사만족도는 7점 척도에서 ‘약간 만족한다’와 ‘만족한다’ 사이의 점수에 해당하는 5.7점을 보여주고 있으며, 봉사기여도는 5점 척도에서 ‘보통이다’와 ‘약간 기여한다’ 사이에 해당하는 3.81 점을 보여주고 있다. 상대적으로 자원봉사기여도에 비하여 만족도 점수가 약간 높은 것을 알 수 있다. 한편 부정적인 반응에 해당하는 소진 점수는 7점 척도에서 점수가 높은 것이 소진을 많이 느끼는 것을 의미하는데 ‘한두번’과 ‘드물게’의 사이에 해당하는 2.45점을 기록해 그렇게 자주 소진을 경험하는 것은 아닌 것으로 나타났다. 독립변수인 가족지지점수, 담당자와의 관계점수, 봉사를 함께 수행하는 동료와의 관계점수, 봉사대상자와의 관계점수는 5점 척도에서 각각 3.34, 3.85, 4.02, 3.78로 나타났다.

표 2. 주요 독립변수 및 종속변수의 표본평균과 표준편차

변수명	사례수	평균	표준편차
봉사만족도	251	5.17	1.427
봉사기여도	251	3.81	0.895
소진점수	230	2.45	0.566
가족지지점수	250	3.34	0.930
담당자관계	247	3.85	0.799
동료봉사자관계	250	4.02	0.749
봉사대상자관계	251	3.78	0.748

아래의 [표 3]은 분석에 포함된 주요 독립변수 사이의 상관관계를 보여주고 있다. 우선 가족의 지지와 자원봉사 현장에서의 모든 인간관계 사이에는 유의미한 상관관계가 있으며 현장에서의 인간관계 사이에서도 유의미한 상관관계가 존재하는 것으로 나타났다.

표 3. 분석에 포함된 주요 변수사이의 상관관계

변수명	담당자관계	동료관계	대상자관계
가족지지	.436**	.470**	.471**
담당자관계	-	.629**	.620**
동료관계		-	.629**
대상자관계			-

* P<.05, ** P<.01, *** P<.001

3. 결과변수를 예측함에 있어서 독립변수의 설명력

본 연구의 결과변수인 자원봉사에 대한 반응을 설명함에 있어서 독립변수의 종합적인 기여정도를 밝히기 위해 위계적 회귀분석을 각각의 결과변수에 대해 시행하였다. 첫 번째 회귀분석에서는 통제변수를 독립변수로 투입하였는데 연령, 학력, 결혼지위, 종교활동 빈도가 그것이다. 두 번째 회귀분석에서는 기업 자원봉사자에 대한 가족의 지지와 회사의 지원제도가 추가로 투입되었다. 그리고 세 번째 회귀분석에서는 조직에서의 세 가지 인간관계 요인을 독립변수로 투입하여 회귀분석을 실시하였다. 이러한 세단계의 과정을 자원봉사활동에 대한 긍정적인 반응으로서의 자원봉사활동만족도와 인지된 기여로 나누어서 회귀분석을 실시하였고, 부정적 반응으로서의 소진에 대해서도 동일한 절차를 사용하였다.

우선 본 연구에서 투입된 독립변수는 두 가지 종속변수의 변량에서 비교적 높은 설명력을 가진다는 것을 알 수 있었다. 이 두 가지는 긍정적 반응으로서의 자원봉사만족도와 인지된 기여이다. 자원봉사만족도의 경우 독립변수가 변량의 40.7%를 설명하였고 인지된 기여의 경우 독립변수가 변량의 27.9%를 설명하였다. 반면 부정적 반응으로서의 소진은 독립변수의 설명력이 낮게 나타났는데 소진변량의 6.4%만을 설명할 수 있었다. 우선 가족지지와 회사의 지원제도의 경우 종속변수에 따라서 변량의 설명력에서 차이를 보이는데, 만족도의 16.3%, 인지된 기여의 4.6%, 그리고 소진의 1.1%를 각각 설명하였다. 한편 봉사 현장에서의 인간관계요인은 추가적으로 만족도의 23.4%, 인지된 기여의 19.5% 그리고 소진의 3.6%를 설명하였다.

다음의 [표 4]는 자원봉사에 대한 만족도를 종속변수로 사용한 위계적 회귀분석의 결과이다. 회귀분석에 앞서 독립변수들 사이의 다중공선성을 파악하기 위해 공차한계(tolerance)와 변량증폭요인(VIF: Variance Inflation Factor)을 산출하였다. 대개 VIF값이 10 이상이면 다중공선성을 의심할 수 있는데[46], 독립변수의 VIF를 산출한 결과 가족지지 1.45, 담당자관계점수 2.04, 동료관계점수 2.33, 대상자와의 관계 1.83으로 나타나 다중공선성은 특별히 문제가 없는 것으로 나타났다. 우선 가

족지지의 경우 2단계를 보면 자원봉사만족도에 강하고 유의미한 관계를 보이거나 3단계 전체모델에서 조직요인과 함께 투입 되었을 때 가족지지 변수의 관계성은 유의미하지 않게 나타나고 있다. 하지만 기업의 자원봉사 지원제도의 경우 만족도를 설명하는데 유의미한 기여를 하는 변수로 나타났다. 정보제공, 집단활동지원, 보상제공의 세가지 지원제도 가운데 정보제공집단을 준거집단으로 삼아 다른 집단이 정보제공집단에 비해 유의미한 차이가 있는가를 검증하였다. [표 4]의 결과가 보여주듯이 보상제공 더미변수는 다른 두집단에 비해 자원봉사활동만족도에 유의미한 정적관계를 보여주고 있다. 이러한 결과는 2단계 모델과 3단계 모델 모두에서 일관성 있게 나타나고 있다. 하지만 집단활동 더미변수는 유의미한 관계를 보여주지 못하고 있다. 마지막으로 조직에서의 인간관계 요인은 [표 4]의 3단계 모델이 보여주듯이 기관담당자와의 관계와 봉사대상자와의 관계가 만족도에 유의미한 긍정적 관계가 있는 것으로 나타났다. 특히 봉사대상자와의 관계는 만족도에 강한 유의미한 관계를 보여주고 있다(p<.001). 결국 투입된 독립변수는 자원봉사활동 만족도에 있어서 총 40.7%의 설명력을 가지고 그 가운데 보상제공 지원제도, 그리고 기관담당자의 관계 및 봉사대상자와의 관계가 긍정적이고 유의미한 관계를 보여주고 있다. 즉 보상제공을 받는 집단일수록 그리고 기관의 담당자나 봉사대상자와의 관계가 좋을수록 자원봉사 만족도가 높은 것으로 나타났다.

표 4. 자원봉사활동만족도의 회귀분석결과

변수	단계 1	단계 2	단계 3
상수	5.093	2.345	-.853
연령	-.059	.064	.130
학력	-.060	.200	.033
결혼지위	.323	-.005	-.182
종교활동빈도	-.019	-.043	-.051
가족지지		.649***	.205
지원제도(정보제공 기준)			
집단활동		-.243	.154
보상제공		.739*	.725**
기관담당자관계			.374*
동료관계			.162
봉사대상자관계			.741***
R-square	.010	.173	.407
Adj. R-square	-.017	.132	.363

* P<.05, ** P<.01, *** P<.001

[표 5]는 자원봉사활동에 대한 인지된 기여를 종속변수로 사용해서 앞서와 동일한 방법으로 위계적 회귀 분석을 실시하였다. 전체적으로는 자원봉사만족도와 유사한 결과를 보여주고 있다. 회귀분석결과가 보여주듯이 투입된 독립변수는 종속변수인 인지된 기여에 있어 총 27.2%의 설명력을 가지며 그 가운데 회사의 지원제도 가운데 보상제공집단, 그리고 자원봉사담당자와의 관계와 봉사대상자와의 관계, 즉 두 가지의 조직내 인간관계 요인이 긍정적이고 유의미한 관계를 보여주고 있다. 먼저 회사의 자원봉사 지원제도 가운데 보상제공을 실시하는 경우 만족도의 경우와 마찬가지로 인지된 기여와 유의미한 정적 관계(P<.05)를 보여준다. 기업의 자원봉사 지원제도 가운데 보상제공을 주요 지원제도로 꼽은 봉사자가 다른 집단에 비해 인지된 기여를 많이 느끼는 것으로 나타났다. [표 5]의 3단계 모델에서 알 수 있듯이 인지된 기여를 종속변수로 사용한 경우 봉사대상자와의 관계의 관련성의 강도가 만족도의 경우와 비교해서 약해지고 있지만(P<.001에서 P<.05) 여전히 유의미한 관계를 보여주고 있으며, 만족도와 마찬가지로 자원봉사담당자와의 관계 변수도 강하고 유의미한 관계(P<.01)를 보여주고 있다. 결국 봉사대상자나 기관담당자와의 관계가 좋을수록 인지된 기여도는 높은 것으로 나타났고, 또 보상제공을 제공받은 집단은 다른 집단들에 비해 인지된 기여도는 높은 것으로 나타났다.

표 5. 자원봉사활동의 인지된 기여의 회귀분석결과

변수	단계 1	단계 2	단계 3
상수	3.712	2.921	1.147
연령	-.086	-.056	-.070
학력	.059	.135	.013
결혼지위	.145	.090	.021
종교활동빈도	.279	.278	.262
가족지지		.082	-.080
지원제도(정보제공 기준)			
집단활동		.268	.239
보상제공		.402*	.432*
기관담당자관계			.320**
동료관계			.131
봉사대상자관계			.232*
R-square	.031	.077	.272
Adj. R-square	.005	.030	.226

* P<.05, ** P<.01, *** P<.001

마지막으로 [표 6]은 자원봉사에 대한 부정적 반응으로서 소진을 종속변수로 사용한 위계적 회귀분석의 결과를 나타내고 있다. 우선 가족지지 변수는 2단계 모델에서나 3단계 전체모델에서 공통적으로 소진과 유의미한 관계를 보여주지 못하고 있다. 회사의 지원제도도 마찬가지로 2단계 모델에서나 3단계 전체모델에서 소진에 아무런 영향을 미치지 못하고 있다. 뿐만 아니라 조직내 인간관계 요인도 앞에서 분석한 만족도나 인지된 기여와는 다르게 소진에 아무런 영향을 미치지 못하고 있다. 긍정적 반응에 속하는 만족도와 인지된 기여는 봉사대상자와의 관계나 기관의 담당자와의 관계가 유의미한 관계를 가지는데 반해 소진은 조직내 인간관계 요인과 별다른 유의미한 관계를 보이지 못하고 있다. 이러한 결과는 추가적인 연구를 통해 밝혀져야 하겠지만 부정적 반응인 소진의 경우 긍정적인 반응인 만족도나 인지된 기여와는 다른 인과적 메카니즘이 있을 수 있음을 암시하고 있다.

표 6. 자원봉사활동 소진의 다중회귀분석결과

변수	단계 1	단계 2	단계 3
상수	2.475	2.391	2.604
연령	-.163	-.134	-.137
학력	.039	-.004	-.016
결혼지위	.067	.079	.146
종교활동빈도	-.053	-.033	-.048
가족지지		-.014	.032
지원제도(정보제공 기준)			
집단활동		.149	.153
보상제공		.158	.168
기관담당자관계			.112
동료관계			-.167
봉사대상자관계			-.042
R-square	.017	.028	.064
Adj. R-square	-.013	-.025	-.012

* P<.05, ** P<.01, *** P<.001

V. 결론 및 논의

본 연구는 기업자원봉사자의 자원봉사활동 수행 이후의 반응에 영향을 미치는 요인을 파악하려고 하였다. 자원봉사에 대한 긍정적 반응과 부정적 반응에 연관된 영향요인을 밝혀서 자원봉사를 긍정적인 경험이 되도록 하는 방안과 부정적 반응을 최소화 할 수 있는 방안

을 마련하고자 하였다. 본 연구의 주요 발견에 기초하여 연구결과에 대한 논의와 함의를 다음과 같이 정리할 수 있다. 첫째, 우리나라 기업자원봉사자의 자원봉사활동에 대한 반응은 대체로 긍정적인 것으로 나타났다. 특히 봉사만족도와 봉사기여도는 보통이상의 수준을 보여주고 있으며 부정적인 반응의 한 측면을 보여주는 소진은 그렇게 자주 경험하지 않은 것으로 나타났다. 동일한 척도를 사용한 다른 집단의 반응점수와 직접적인 비교를 할 수 없기 때문에 상대적인 비교는 어렵지만 우리나라 기업자원봉사자의 자원봉사활동에 대한 평가가 전반적으로 건전하고 긍정적이라고 볼 수 있다.

둘째, 기업에서의 회사 내부적 자원봉사 지원제도는 자원봉사자의 긍정적 반응에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 더욱 구체적으로 여섯 가지의 지원제도 가운데 넓은 의미에서 보상을 제공하는 방법을 주로 사용하는 기업에서 파견된 자원봉사자가 다른 지원제도를 주로 사용하는 기업에서 파견된 자원봉사자 집단에 비해 봉사만족도와 인지된 기여를 많이 인식하는 것으로 나타났다. 이러한 사실은 기업의 경우 단순한 정보제공이나 집단활동조직을 지원하는 수준을 넘어 더욱 적극적으로 자원봉사 참여성고를 다양한 방식의 보상과 연결시키는 것이 더욱 효과가 있음을 암시하고 있다.

셋째, 본 연구의 결과가 제시하는 분명한 함의는 자원봉사자가 사회복지기관이나 휴먼서비스기관에서 자원봉사활동을 수행할 때 자원봉사대상, 또는 자원봉사수혜자와의 관계가 자원봉사자가 자원봉사활동을 지속하느냐의 여부에 심대한 영향을 미친다는 사실이다. 자원봉사자의 도움을 받은 대상과의 원만한 인간관계는 만족도를 높이고 자원봉사자로 하여금 무엇인가 도움을 주었다는 인식을 갖도록 하여 자원봉사활동을 지속하게 하는 요인이 됨을 알 수 있다. 자원봉사를 관리하는 비영리조직이나 사회복지기관의 경우 자원봉사의 대상이 되는 수혜자와 기업체에서 파견된 자원봉사자 사이의 원만한 인간관계를 증대하고 자원봉사활동 기간에도 갈등을 최소화하고 원만한 관계를 유지하려는 노력을 지속한다면 자원봉사자를 지속적으로 충원하고 만족도와 기여도가 높은 자원봉사자를 쉽게 확보할 수 있을 것이다.

넷째, 기관담당자와의 인간관계도 자원봉사대상자와의 인간관계 못지않게 기업자원봉사자에게 자원봉사 이후의 긍정적 반응에 의미 있는 영향을 미치고 있다. 이러한 결과가 가지는 함의는 기관담당자의 친절하고 전문적인 행정 처리와 연계는 많은 기업자원봉사자의 만족도와 인지된 기여에 영향을 주고 있으며, 비영리조직에서 자원봉사활동을 소개하고 조정하고 연계하는 담당자 역할의 중요성을 다시 한 번 상기시켜 주고 있다. 하지만 부정적 반응인 기업자원봉사자의 소진은 긍정적인 반응과는 사뭇 다른 결과를 보여주고 있음에 비추어 자원봉사자가 경험하는 소진현상은 별도의 인과적 메카니즘이 있을 수 있다는 점은 후속연구에서 따로 밝혀야 할 점이라고 할 수 있다.

본 연구의 결과는 자원봉사자를 모집하고 관리하는 것이 주 업무인 기업내부의 자원봉사관리자, 기업자원봉사자들을 지역사회와 연결시키려는 사회복지기관이나 비영리조직의 자원봉사 관리자(volunteering managers)에게 의미 있는 함의를 담고 있다. 기업자원봉사자는 우리나라의 비영리조직이나 사회복지조직이 활용할 수 있는 양질의 봉사자라고 할 수 있다. 기업체 내부에서는 자원봉사자를 더욱 적극적으로 동기화시키는 자원봉사지원제도를 개발하고, 자원봉사의 현장에서 발생하는 다양한 인간관계를 적절히 관리 조정할 수 있다면 우리나라 자원봉사 참여자의 증대에 획기적으로 기여할 수 있을 뿐만 아니라 자원봉사에 참여한 이후 만족도와 인지된 기여도를 높일 수 있을 것이다.

마지막으로 본 연구의 한계와 앞으로의 과제를 제시하고자 한다. 첫째, 본 연구는 할당표집의 방법으로 연구대상을 선정했기 때문에 연구결과의 일반화에는 한계가 있다. 후속 연구를 통해 지역적으로나 기업의 구성의 측면에서 대표성을 가지는 표본을 선정해서 연구를 한다면 연구결과의 일반화의 범위를 넓힐 수 있을 것이다. 둘째, 본 연구에서는 기업의 지원제도를 제외하고는 기업자원봉사자가 직면한 회사내부적 요인이나 조건에 대한 고려가 부족했다는 한계를 지닌다. 후속연구에서는 기업봉사자가 처한 회사내부적 변수를 모델화해서 분석에 반영할 필요가 있다. 마지막으로, 본 연구의 예측변수가 긍정적 반응인 만족도와 인지된 기여

에 대해서는 유의미한 설명력을 가지지만 부정적 반응인 소진과는 관련성이 없는 것으로 나타나 기업자원봉사자의 소진을 설명하고 예측하는 이론적 모델이 추가 연구에서 필요한 것으로 보인다.

참 고 문 헌

- [1] 전국경제인연합회, *주요기업 기업재단 사회공헌 백서*, 2015.
- [2] 박태규, 정구현, 김인춘, 황창순, *한국의 제3섹터*, 삼성경제연구소, 2016.
- [3] K. Pajo and L. Lee, "Corporate-sponsored Volunteering: A Work Design Perspective," *Journal of Business Ethics*, Vol.99, pp.467-482, 2011.
- [4] 한수임, *기업자원봉사활동의 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 연세대학교, 석사학위논문, 2003.
- [5] 이상욱, *기업자원봉사활동 참여자의 만족도에 영향을 미치는 요인 연구*, 중부대학교, 석사학위논문, 2008.
- [6] 김정은, *기업자원봉사활동의 만족도 향상을 위한 지원방안 연구*, 대구대학교, 석사학위논문, 2005.
- [7] 이경진, *기업자원봉사활동이 직장인의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구*, 강남대학교, 석사학위논문, 2007.
- [8] 오녹연, 설진화, "기업자원봉사자의 특성과 자원봉사활동만족도가 장애인에 대한 태도에 미치는 영향," *장애와 고용*, 제21권, 제3호, pp.153-184, 2011.
- [9] A. C. Nave and A. Paco, "Corporate Volunteering: An Analysis of Volunteers' Motivations and Demographics," *Journal of Global Responsibility*, Vol.4, No.1, pp.31-43, 2013.
- [10] 김명옥, *영성이 중년여성의 자원봉사활동반응에 미치는 영향*, 석사학위논문, 순천향대학교, 2010.
- [11] 강중수, "대학생의 자원봉사활동 지속의지에 미치는 참여동기 및 인정 보상 요인 분석," *한국산학기술학회논문지*, 제3권, 제12호, pp.5728-5737,

- 2012.
- [12] 강종수, “자원봉사활동 직무특성이 활동만족도와 지속의지에 미치는 효과,” 한국콘텐츠학회논문지, 제12권, 제2호, pp.322-330, 2012.
- [13] 엄운섭, 안치순, 손진아, “대학생의 자원봉사 참여동기와 참여만족도에 대한 연구,” 한국비교정부학보, 제17권, pp.221-242, 2013.
- [14] J. Willson, “Volunteering,” *Annual Review of Sociology*, Vol.26, pp.215-240, 2000.
- [15] E. Chau-wai-yan and T. C. So-kum, “The Role of Individual, Interpersonal and Organizational Factors in Mitigating Burnout among Elderly Chinese Volunteers,” *International Journal of Geriatric Psychiatry*, Vol.18, pp.795-802, 2003.
- [16] L. Kulik, “Explaining Responses to Volunteering: An Ecological Model,” *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, Vol.36, pp.239-255, 2007.
- [17] P. M. Blau, *Exchange and Power in Social Life*, Wiley, 1964.
- [18] L. R. Fisher and K. B. Shaffer, *Older Volunteers: A Guide to Research and Practice*, Sage, 1993.
- [19] V. A. Hodgkinson, K. E. Nelson, and E. D. Sivak, “Individual Giving and Volunteering,” pp.387-420, in *The State of Nonprofit America*, edited by L. M. Salamon, Brookings Institution Press, 2002.
- [20] 김숙경, *사회복지분야 자원봉사자의 지속적 활동에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 대구대학교, 박사학위논문, 2001.
- [21] 류기형, “자원봉사직무 특성이 활동만족도와 지속의지에 미치는 영향 연구,” *사회복지정책*, 제35권, pp.221-243, 2008.
- [22] 강대선, 배의식, 류기형, “자원봉사자의 참여동기와 유형별 자원봉사과업만족도 및 지속의지와의 관계에 관한 연구: 기능주의 동기관점을 중심으로,” *한국사회복지학*, 제62권, pp.59-77, 2010.
- [23] R. Wuthnow, *Learning to Care*, Oxford University Press, 1995.
- [24] H. J. Freudenberger, “Staff Burn-out,” *Journal of Social Issues*, Vol.30, pp.159-165, 1974.
- [25] L. Kulik, “Predicting Responses to Volunteering among Adolescents in Israel: The Contribution of Personal and Situational Variables,” *Voluntas*, Vol.18, pp.35-54, 2007.
- [26] C. Maslach, N. B. Schaufell, and M. P. Leifer, “Job Burnout,” *Annual Review of Psychology*, Vol.52, pp.397-422, 2001.
- [27] A. M. Pines, “Burnout,” pp.386-402. in Goldberg L. and Breznitz S. (eds.), *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*, The Free Press, 1993.
- [28] 박영남, *자원봉사자의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 연세대학교 대학원, 석사학위논문, 1998.
- [29] 차경숙, *호스피스 자원봉사자의 소진에 관한 연구*, 조선대학교 대학원, 석사학위논문, 2009.
- [30] 이봉재, “자원봉사활동 참여노인의 소진에 영향을 미치는 자원봉사관리 요인에 관한 연구,” *사회과학연구*, Vol.28, pp.251-268, 2012.
- [31] H. Brady, K. L. Schlozman, and S. Verva, “Prospecting for Participants: Rational Expectations and the Recruitment of Political Activists,” *American Political Science Review*, Vol.93, No.1, pp.153-69, 1999.
- [32] R. Sundeen, “Family Life Course Status and Volunteer Behavior: Implication for the Single Parent,” *Sociological Perspective*, Vol.33, pp.483-500, 1990.
- [33] A. Damico, S. Damico, and M. Conway, “The Democratic Education of Women: High School and Beyond,” *Women Politics*, Vol.19, pp.1-31, 1998.
- [34] S. B. Roberts, K. J. Flannelly, A. J. Weaver, and C. R. Ringley, “Compassion Fatigue among Chaplains, Clergy, and Other Respondents after September 11th,” *Journal of Nervous and Mental*

Disease, Vol.191, pp.756-758, 2003.

[35] D. K. Peterson, "Recruitment Strategies for Encouraging Participation in Corporate Volunteer Programs," *Journal of Business Ethics*, Vol.49, pp.371-386, 2004.

[36] J. Wilson and M. Musick, "Attachment to Volunteering," *Social Forum*, Vol.14, pp.243-272, 1999.

[37] 주정아, 농·어촌지역 중년여성 자원봉사자의 자원봉사활동만족도에 관한 연구, 숭실대학교, 석사학위논문, 2006.

[38] 김미선, 중·장년층 자원봉사자의 만족도연구, 가야대학교, 석사학위논문, 2009.

[39] 이민경, 의료사회복지사의 소진보호요인에 관한 연구, 이화여자대학교, 석사학위논문, 2007.

[40] W. H. Miller, "Volunteerism: A New Strategic Tool," *Industry Week*, Vol.246, No.16, pp.13-16, 1997.

[41] 권지성, 자원봉사 참여형태에 따른 대학생 자원봉사활동의 만족도, 서울대학교, 석사학위논문, 1999.

[42] A. Pines, E. Aronson, and D. Kafry, *Burnout: From Tedium to Personal Growth*, Macmillan Publishing, Inc., 1981.

[43] 홍근표, 간호원의 소진경험에 관한 분석적 연구, 연세대학교, 박사학위논문, 1984.

[44] 박경미, 자원봉사자의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 연세대학교, 석사학위논문, 1998.

[45] 정지애, 중년여성 자원봉사활동참여도에 영향을 미치는 요인, 이화여자대학교, 석사학위논문, 2007.

[46] 김두섭, 강남준, *회귀분석 기초와 응용*, 나남, 2008.

저 자 소 개

황 창 순(Chang Soon Hwang)

정회원



- 1991년 12월 : University of Georgia(Ph.D. in Sociology)
- 1995년 3월 ~ 현재 : 순천향대학교 사회복지학과 교수
- 2011년 1월 ~ 2014년 12월 : 한국비영리학회 회장

<관심분야> : 아동청소년복지, 비영리조직경영론, 기부와 자원봉사, 기업사회공헌활동 등