

한국사회복지분야의 자원봉사 행동과 관련된 개인 및 조직특성에 관한 연구

조 휘 일*

I. 서 론	2. 가설설정
1. 문제의 제기	IV. 연구방법
2. 연구의 목적	1. 변수의 구성
3. 연구의 한계	2. 표본추출 및 자료의 수집
II. 이론적 배경: 사회복지분야 자원봉사자 행동에 관련된 요인	3. 자료분석방법
1. 연구의 경향	V. 조사결과의 분석 및 해석
2. 주요요인들	1. 조사대상자의 특성
III. 연구설계 및 가설설정	2. 가설검증
1. 연구설계	VI. 결 론

I. 서 론

1. 문제의 제기

현재의 한국은 복지국가, 나아가서 복지사회의 구현을 국가적 목표로 채택하고 있으며, 사회복지서비스와 제도의 정착을 위하여 정부와 민간차원에서 많은 노력이 이루어지고 있다. 그러나 사회복지의 역사적 경험과 전통이 짧은 한국적 상황에서 사회복지의 정착을 시도하는 데에는 많은 난관이 있다. 경제성장으로 인한 물질적 풍요 속에서도 각종 복지적 대책의 결핍으로 인해 사회문제가 급증하고 있으며, 이에 따라서 그 문제해결 및 예방의 기

* 서울여자대학교 사회사업학과 교수

능을 담당하고 있는 사회복지활동의 활성화 요구가 더욱 증가하고 있다. 따라서 한국의 사회복지분야의 자원봉사활동은 이러한 복지제도의 불완성을 보완 강화하는데 큰 의의를 갖는다.

이러한 추세와 병행하여 자원봉사인력에 전적으로 의존하여 활동을 하거나 또는 자체의 정규 직원들과 더불어 일할 수 있는 자원봉사자를 필요로 하는 사회복지기관, 단체들의 숫자가 증가하고 있다. 이러한 사회복지기관들의 증가 배경을 살펴보면 (1) 사회복지 관련 공적 내지 사적인 조직의 인건비 지출예산의 제한성으로 인한 인력부족 현상, (2) 사회복지 전문인력의 효율적인 이용과 전문성의 요구가 상대적으로 낮은 업무를 비전문가에게 이양해야 할 필요성의 증대, (3) 사회복지의 효과성을 제고시키기 위해서는 지역사회 참여가 필수적이라는 현대 사회복지의 새로운 조류의 형성" 등으로 요약되고 있다.

한국의 자원봉사활동은 20세기 초 기독교의 영향 아래 교회들을 중심으로 소규모의 자선적 사회봉사 활동으로 시작되었으며, 그 후에 많은 민간사회사업기관들이 주로 자체의 부족한 인력요구를 충족하기 위하여 산발적으로 자원봉사자 활용에 노력을 기울여 온 결과 지금까지 명맥을 유지해 왔다고 볼 수 있다. 따라서 자원봉사활동의 진정한 의의 및 필요성에 대한 인식은 일반 국민들에게 확산되지 못했을 뿐 아니라 자원봉사자를 확보하고 유지하는 과정에서 유발되는 관리운영상의 제반 문제점들을 해결하기 위한 체계적인 계획 및 실천은 거의 이루어지지 않았다. 이러한 결과로서 특히 80년대에 실시된 사회복지분야 자원봉사활동 실태조사들에서 나타난 가장 심각한 문제의 증상으로서는 중도탈락(6개월 이내에 40% 이상)이 제기되고 있으며, 이의 원인으로서는 자원봉사자의 동기상의 문제 그리고 이를 관리하는 기관의 취약점을 제시하고 있다.²⁾

1) 한국사회복지협의회, 자원봉사활동 및 활성화 방안, 서울, 한국사회복지협의회, 1987, p. 3.

2) 김범수, "자원봉사의 인식구조에 관한 연구," 사회복지, 서울, 한국사회복지협의회, 1981.

김기선, 자원봉사활동의 방향 및 활성화에 관한 연구, 서울, 한국사회복지협의회, 1984.

현대사회연구소, 자원봉사활동의 실태조사연구, 서울, 현대사회연구소, 1985.

이는 자원봉사자 행동의 동기에 대한 이해 부족 그리고 이들 행동을 관리할 수 있는 능력 및 기술의 부족에서 야기될 수 있는 문제라고 볼 수 있다. 윌슨(M. Wilson)의 주장도 이러한 요인들이 자원봉사자들의 중도탈락과 관련성이 있을 것으로 생각될 수 있다. 그는 "자원봉사프로그램은 물론 많은 이상주의적이고 가치있는 사회적 프로그램들이 실패하는 이유들은 많겠지만 그 중에 가장 중요한 두가지는 첫째, 운영 내지 조직적인 기술에 대한 지식의 부족이고, 둘째, 인간과 그들의 행동의 동기유발(motivation)에 관한 지나치게 단순한 견해 때문이다."³⁾ 라고 피력하고 있다. 따라서 자원봉사 프로그램의 성과는 개개인의 참여동기 및 기대를 명확히 이해하여 선발하고 적재적소에 배치하며, 이들 동기 및 기대를 계속적으로 지원하고 관리함으로써 자원봉사자들이 프로그램에 계속 남아 있게끔 유인하는 전략적 방안, 즉 전문적 관리운영체계의 존재유무에 따라 영향을 받는다고 볼 수 있다.

샤이어(I. Scheier)는 사회복지분야에 종사하고 있는 많은 사람들이 자원봉사프로그램의 행정 내지 관리운영의 중요성을 역설함에 따라서 이를 전담할 수 있는 전문인력이 등장하고 있는데, 이러한 매력적인 전문직은 어느 한 가지 이론으로 충족시킬 수 없으며 다양한 전통적 학문과 이론들의 개입을 필요로 한다고 주장한 바 있다.⁴⁾

그러나 종래의 사회복지서비스 지향적인 자원봉사에 대한 지식은 과학적이기 보다는 직관적인 성격의 것들로서 대부분 이론들이 경험적 조사보다는 사변적인 노력에 의해 생성된 것이기 때문에 과학적인 연구의 필요성이 강조되고 있다.⁵⁾

이상에서 검토한 바와 같이 한국의 사회복지분야의 자원봉사활동프로그램

김성이, 자원봉사활동의 조직과 운영에 관한 조사연구, 서울, 한국사회복지협의회, 1988.

3) Marlene Wilson, The Effective Management of Volunteer Program, Boulder, Colorado, Volunteer Management Associates, 1970, pp. 41-42.

4) Marlene Wilson, op.cit., p.17.

5) Debra Lou Serventi, The Perceived Motivations and Benefits of Students Participation in a University Student Volunteer Program, Univ. of Virginia, 1980, May, p.3.

램은 그 존재의의 및 필요성이 막중함에도 불구하고 중도탈락이라는 심각한 문제 때문에 자원봉사자 개인은 물론 사회복지 기관이 추구하는 목적을 달성하지 못하고 있으며, 이러한 이유는 결국 한국자원봉사자들의 행동에 대한 보다 과학적인 이해가 부족하고 이와 아울러 이들 행동에 대한 체계적이고 조직적인 관리기술이 부족한 때문이라고 말할 수 있다.

본 연구는 상술한 사회복지분야의 자원봉사프로그램이 당면하고 있는 자원봉사자들의 중도탈락을 야기시키는 자원봉사자 프로그램관리 및 운영상의 문제들을 해결하기 위한 기본적인 노력으로서, 사회복지분야 자원봉사자들의 행동을 보다 과학적으로 이해하는 시도를 하려 한다. 따라서 본 연구는 사회복지분야 자원봉사자 행동의 지속도 및 참여강도에 영향을 주는 동기적 그리고 상황적 변인들을 탐색하여 아직까지 한국의 상황에서 이루어지지 않은 사회복지분야 자원봉사 프로그램 관리 및 운영의 문제들에 대한 과학적인 접근을 시도하는 기초작업으로서의 의의를 찾고자 한다.

2. 연구의 목적

이상의 문제제기에서 검토한 바와 같이 한국사회복지분야의 자원봉사활동 그리고 사회복지기관의 자원봉사프로그램 존속과 발전을 위하여 해결해야 할 가장 시급한 과제는 자원봉사자들의 중도탈락을 방지하고 이들이 보다 적극적이고도 지속적으로 활동에 참여할 수 있게 하는 대책의 수립이다.

이를 위해 본 연구에서는 사회복지기관의 자원봉사자들의 지속도 및 참여강도에 관련된 세가지 범주의 변인들, 즉 (1) 개인적 특성(개인적 배경 변인, 성격속성, 문화적 속성); (2) 태도 및 동기변인(사회복지태도, 자원봉사 동기 또는 욕구들); (3) 기관변인(자원봉사자 욕구만족도, 지도감독유형, 기관특성) 등을 도입하고자 한다. 따라서 이들 변인 간의 관계를 통하여 연구목적에 구체화시켜 보면 다음과 같다.

1. 자원봉사자들로 하여금 사회복지서비스와 자원봉사활동의 지속도와 참여강도에 동기화 변인들이 관련되어 있는가를 확인한다.

2. 사회복지자원봉사자들의 지속도와 참여강도에 동기화 변인들이 관련되어 있는가를 확인한다.

3. 사회복지자원봉사 활동에의 지속도와 참여강도가 인구학적 및 개인적

배경, 자원봉사 경험, 개인의 성격적 속성에 따라 어떻게 다른가를 밝힌다.

4. 사회복지자원봉사 활동에의 지속도와 참여강도가 사회문화적 속성(가족 및 친족의식)에 따라 어떤 차이가 있는가를 밝힌다.

5. 사회복지자원봉사 활동에의 지속도와 참여강도가 기관의 지도감독 유형에 따라 어떻게 차이가 나는가를 밝힌다.

6. 자원봉사활동 욕구만족과 지속도와 참여강도와는 어떤 관계가 있는가를 확인한다.

3. 연구의 한계

본 연구는 다음과 같은 한계성을 가지고 있다.

첫째, 이론적 측면의 한계성으로서 아직까지 자원봉사행동의 동기 또는 자원봉사관리에 초점을 둔 실증적 연구가 부족하다. 특히 한국의 자원봉사 분야에서는 이에 관한 연구가 부족하여 가설설정을 위한 이론적 배경으로 행동과학과 조직행동분야의 이론들을 도입하였다.

둘째, 연구방법론적 측면의 한계성은 다음과 같다.

1. 자원봉사 활동성가에 영향을 미치는 요인들은 매우 많으나 이들을 현실적으로 연구에서 모두 고려하기 어렵다는 점이다.

2. 연구주제의 성격상 실험적 방법 또는 참여관찰 등의 복수방법을 채택하는 것이 바람직하다고 생각되나 시간의 제약상 표본조사 (sample survey) 방법만을 이용한다.

3. 한국에서 본 연구의 주제에 대한 선행연구가 부족하여 서구의 연구결과와의 비교문화적 접근이 이루어지지 못했다.

4. 종도탈락의 원인을 정확히 추적하려면 종단조사 (longitudinal research)가 효과적일 수 있으나 횡단조사 (cross-sectional research)에 그쳤다는 점이다.

5. 사회심리요소의 계량화를 위한 정밀한 측정상의 어려움이 있었다.

6. 조사의 대상이 서울지역에 한정되어 한국의 전지역에 연구결과를 일반화시킬 수 없는 한계성을 지닌다.

7. 현재 참여자의 경우는 자원봉사활동 참여 총기간을 정함에 있어서 대상자의 주관적 의향만을 이용하였다는 점이다.

Ⅱ. 이론적 배경 : 사회복지분야 자원봉사 행동에 관련된 요인

1. 연구의 경향

사회복지 서비스를 전달함에 있어 자원봉사 참여의 중요성이 점차 인식되면서 자원봉사자의 중도탈락이 중요한 문제로 대두되고 있다. 따라서 사회복지 자원봉사 행동, 즉 참여, 지속 그리고 중도탈락 등의 행동을 지배하는 역동(dynamic)을 이해하고 규명하는 것이 필요하게 되었다. 이러한 역동들 중에도 자원봉사자로 하여금 계속 그의 활동을 지속하게 하거나 또는 중단하게 이끄는 요인들을 규명하는 것이 우선적인 과제로 등장하게 되었다.

자원봉사자의 지속과 중도탈락에 관한 문제 자체는 비교적 적은 관심을 받아왔으며 비록 문제에 대한 대책을 세우기 위해 연구를 실시했다고 하더라도 대부분 서술적 또는 처방적(prescriptive)성격에 그치고 있으며 공통적인 연구의 틀/framework)은 단순히 자원봉사에 참여하는 개인들의 특정한 동인(motive)들이 이해되어야 한다거나 이들 동인들로 부터 나오는 기대들(expectation)이 충족되어야 한다는 방법으로 진행되었다 (Schindler - Rainman, et. al., 1977 : Lauffer & Gordezky, 1977: Isley & Niemi, 1982). 그러나 이러한 접근들은 자원봉사자의 참여와 지속의 동기들을 분별해 주지는 못하며 자원봉사자의 탈락에 영향을 미치는 상황이나 기관내의 관리적 측면에 관련된 주요 변인들을 밝혀 주지는 못한다.⁶⁾

한편 자원봉사분야에 비해 영리조직에서 임금을 받는 정규직원들의 중도탈락에 대해서는 비교적 많은 연구들이 이루어져 왔다. 이 연구들은 실제로 이직, 전직 등 중도 탈락을 영향하는 변인들을 확인하고 이러한 변인들을 관리함으로써 중도탈락을 감소시키기 위한 정책적 적용의 의미를 갖는다. 초창기의 연구들은 특정한 범주의 변인들과 중도탈락과의 관계를 밝히는데 기본적인 초점을 두고 있었다. 그러나 최근의 연구들은 (Porters Steers, 1973 : Pettman, 1975 : Muchinsky, 1979) 보다 포괄적인 접근을 시도하여 객

6) Benjamin Gidon, "Prediction of Retention and Turnover among Service Volunteer Workers," Journal of Social Service Research, Vol. 8, (1), Fall, 1984, p. 2.

관적 특성들(개인 및 조직적 특성의 변인들) 그리고 주관적 특성들(업무만족, 지각된 보상등)을 도입하여 중도탈락의 원인을 규명하려 하였다.⁷⁾

이와 같은 경향은 자원봉사 행동의 연구에도 적용되고 있어서 (D.H. Smith, 1973 ; B. Gidon, 1984 ; T.H. Chapman, 1980) 종전의 단순한 동기변인의 조사만으로 자원봉사 행동의 참여와 지속을 설명하던 방법을 탈피하려는 움직임이 일어나고 있다.⁸⁾

1) 개인적 특성 요인

개인적 특성 요인들은 인구학적 및 개인적 배경 요인들을 비롯하여 능력 요인, 성격특성, 그리고 사회적 문화적 영향에 의해 형성된 의식 및 가치관들이 포함된다.

이들 개인적 요인들 가운데는 비교적 장기간에 걸쳐서 변모하는 것도 있고 일생을 통해서 변화하지 않는 것들도 있다. 물론 조직 또는 기관마다 태도, 지각, 경험 뿐만 아니라 욕구에 이르기까지 개인적 요인을 변화시키기 위한 다양한 훈련모형과 구체적인 계획이 개발되어 있는 것은 사실이다. 그러나 생후 오랜기간의 생활사를 통해서 형성되는 자존심을 포함하는 여러 특성요인들은 만약 변화가 될 수 있다 하더라도 변화시키는데는 상당한 지식, 노력 및 경비가 뒤따르는 어려운 과제이다.⁹⁾

따라서 이러한 개인적 요인들은 구성원이 된 후에 변화시켜서 관리의 효과를 기대하기 보다는 선발 또는 업무배치 과정에서 고려해야 할 요인이라고 볼 수 있다.

2) 사회복지에 대한 태도

사회복지분야, 즉 사회복지기관을 돕는 자원봉사행위는 그 자체가 사회복지행위이며, 동시에 자원봉사행위라고 볼 수 있다. 물론 앞에서도 언급한 바와 같이 오늘날의 자원봉사행위는 대부분이 사회복지행위의 의미를 지닌다고 볼 수 있다. 따라서 자원봉사자들의 사회복지에 대한 의식, 이념 또는 태도는 자원봉사행동에 영향을 줄 수 있다고 가정해 볼 수 있다.

사회복지행위란 하나 또는 그 이상의 사회구성원들을 개인적으로, 가족

7) *Ibid.*, p. 2.

8) *Ibid.*, p. 3.

9) 한덕용, *op.cit.*, p. 13.

적으로 내지 지역사회집단적으로 그들의 복지(well-being)를 증진하기 위해 사회의 집단적인 배려(collective concern)를 표시하는 행위이다.¹⁰⁾

전통사회에서 볼 수 있었던 상호부조는 공통의 이해관계를 갖고 있는 집단성원들 간의 공통된 연대의식을 통해 동기화될 수 있었고, 자선사업은 주로 종교적 동기에서 그리고 박애사업은 도덕적인 동기에서 이루어졌다고 볼 수 있다.¹¹⁾ 선진사회의 복지이데올로기를 연구하는 많은 학자들의 주장 속에 나타나는 한가지 공통점은 이기주의보다는 이타주의(altruism)에 대한 강조라고 할 수 있다.

3) 자원봉사의 욕구 및 동기(Needs and Motivation) 요인

종래에는 자원봉사 활동에 참여하는 이유 또는 동기는 사람들이 가지고 있는 이타주의적인 속성 때문이라는 것이 일반적인 생각이었다. 그러나 현장에서 자원봉사자들과 일해 본 경험이 있는 사람들은 이러한 대답에 쉽사리 수긍하지 않을 때가 있을 것이다. 또한 동기에 관한 연구를 해온 학자들도 이에 대해 의문을 제기하고 자기이익(self-interest) 또는 자아지향(self-directed) 동기들을 도입하여 자원봉사행위를 설명하려 하였다.

인간의 동기와 관련된 특성에는 개인의 욕구(needs), 태도 및 신념(attitudes & beliefs), 지각(perception), 흥미(interests) 등 여러가지가 있으나 이중에서 이론이나 실증적 연구에서 가장 주목을 받는 특성은 개인적 욕구(needs)이다.¹²⁾ 이러한 욕구에 관한 연구들은 자원봉사활동과 관련하여 다음과 같은 몇가지 가정들을 검증하고 있다. 첫째, 자원봉사자들이 돈을 받지 않고 일하려는 것은 그들이 자원봉사에서 충족할 수 있는 욕구들을 가졌기 때문일 것이다. 둘째, 만약 그들의 자원봉사활동의 업무들이 그들의 욕구를 충족시켜 주면 그들은 만족을 경험할 것이다. 셋째, 만약에 그들이 만족감을 느린다면 그들은 배정된 업무에 계속 머무를 것이다 등의 가정이다.¹³⁾

노울스(M. Knowles, 1972)는 앞서 언급한 인간의 욕구, 그 중에서도 매스

10) 김영모, 한국사회복지론, 서울, 경문사, p.10.

11) Edmond, A. Smith, Social Welfare, New York, Association Press, 1965, p. 31.

12) 한덕웅, op.cit., p.122.

13) Larry F. Moore(ed.), p.171.

로우의 욕구단계를 자원봉사상황에 적용한 바, 대부분의 자원봉사프로그램이 자원봉사자의 안전의 욕구, 애정과 자존의 욕구를 추구하는 것으로 나타났다. 특히 서비스지향의 자원봉사상황에서는 존경의 욕구가 가장 잘 충족될 수 있다고 했다. 그러나 가장 중요한 점은 자아실현의 욕구는 그다지 두드러지지 못하다고 주장하고 있다.¹⁴⁾ 또한, 자원봉사에 관한 많은 조사들은 자원봉사자들이 그들의 업무수행을 계속하는 것은 매스로우의 욕구단계들 중에 상위의 욕구들, 즉 사회적인 욕구들에 관련된 본질적인 욕구들을 충족하기 위한 것이라고 하고 있다(Anderson & Moore, 1978; Flynn & Weff, 1975; Gidron, 1983; Jenner, 1982; Qureshi, Davies and Challis, 1979; Sharp, 1978).¹⁵⁾

이상과 같은 사실을 정리해 보면 자원봉사자들은 강한 이타적 동기보다는 진정한 자기성장의 욕구를 가지고 일의 경험, 자기존업의 확립, 일의 즐거움, 타인들과의 관계, 가치있는 목표에의 기여, 기관 내지 직원들과의 조화 등의 욕구에 의해 자원봉사에 참여한다는 사실을 알 수 있다. 따라서 이러한 욕구의 관리가 자원봉사활동에 대한 참여와 지속을 관리하는데 매우 중요한 요소가 될 수 있음을 알 수 있다.

4) 사회복지조직 특성(업무만족, 업무내용, 지도감독)요인

조직의 업무수행(performance) 및 결과(outcome)에 영향을 미치는 요소들은 개인적 특성 및 업무수행의 동기적 요인들과 아울러, 조직 특성요인들로서, 이를 크게 두 가지로 분류하면 하나는 업무(task) 자체가 지니고 있는 특징 그리고 다른 하나는 업무를 수행하고 있는 조직 내부의 인간적 특성을 들 수 있다. 따라서 조직에 의해서 이루어지는 자원봉사프로그램의 성과 제고를 위해서는 자원봉사자들의 참여 동기에 대한 이해와 더불어 자원봉사자들을 지속적으로 유지하는데 기여하는 조직특성요인을 확실히 하는 것이 무엇보다도 중요하다.

스미스(D.H. Smith)는 자원봉사자들이 갖게 되는 다양한 종류의 만족감과 정신적 이득(psychic benefits)은 단순히 자원봉사활동에서 발생하는 부

14) Malcom Knowles, "Motivation in Volunteers & Synopsis of Theory," Journal of Voluntary Action Research 1, April 1972, pp.27-29.

15) Larry F. Moore(ed.), op.cit., p.188.

산물이 아니며, 오히려 자원봉사자들이 상황, 즉 조직으로부터 기대하는 것 들일 수도 있다는 주장을 한다. 그렇다면 자원봉사활동은 자원봉사자와 그의 상황간의 교환적 성질의 보상으로 지적할 수 있다. 그러나 자원봉사활동 으로부터의 보상은 확일적으로 기대되는 것은 아니다. 따라서 자원봉사자의 지속적인 기여를 확보하기 위해서는 특정 개인이 그의 노력으로 부터 기대 하는 구체적인 보상을 조직이 제공해 주기위해 노력해야 할 필요가 있다.¹⁶⁾

사실상 개인적인 관점에서 볼 때에 인간복지서비스분야에 있어서의 자원 봉사활동 및 업무는 임금을 받는 작업의 상황과 유사한 점이 많이 있다. 즉 구체적인 업무가 할당되고, 그 업무를 수행하기 위해서 개인의 기술과 창의 력을 활용해야 되며, 그의 노력은 어떤 결과나 성취로 결실을 맺어야 되며 또한 그것이 주위로부터 인정을 받아야 하는 것이다.¹⁷⁾

이와 같은 개인의 심리적, 행동적 요소에 영향을 주고 받는 조직의 특성 을 포괄하는 개념으로 최근 조직분위기라는 용어가 널리 이용되고 있다. 리 트윈과 스트링거(Litwin & Stringer)는 '조직분위기'라는 용어의 정의를 "조직의 공식적인 체계관리감독자의 비형식적인 스타일, 기타 다른 중요한 환경적 요인들이 그 특정조직에서 일하는 사람들의 태도, 신념, 가치들 그 리고 동기에 가해지는 지각된 주관적 영향들"로 요약하고 있다.¹⁸⁾ 따라서 이 개념은 조직내에서 발생하는 실제적 문제들, 예를 들면 빈약한 업무수행 및 실적, 동기의 부족, 이직 및 전직, 작업자(직원 또는 자원봉사자)의 개 인적 목표들과 조직 또는 기관의 목표들 간에 존재하는 무관심 또는 적대적 태도들 그리고 갈등들을 이해하고 처리하는데 유용한 개념으로 도입되어질 수 있다.¹⁹⁾ 이러한 조직분위기의 결정요인들은 물리적인 요인들 보다는 인간 적 요인들에 의해서 좌우되는데 특히 관리운영자의 지도력 내지 지도력 스 타일에 의해서 영향을 받는다는 사실을 몇몇 연구에서 보여 주고 있다.²⁰⁾

16) Benjamin Gidon, "Sources of Satisfaction among Service Volunteers," Journal of Voluntary Action Research 12, No.1, 1983, p.21.

17) Ibid.

18) George H. Litwin & Robert A. Stringer, Jr., Motivation and Organizational Climate, Harvard Univ., 1968, p.5.

19) Marlene Wilson, op.cit., p.57.

20) Ibid., p.58.

한국의 경우도 자원봉사를 활용하는 많은 사회복지조직 및 기관들이 행정 및 경영의 전문적 지식과 기술을 갖지 못한 사람들에 의해 운영되는 경우가 많으며,²¹⁾ 그 결과 자원봉사활동의 성과를 저하시킬 가능성이 내재하고 있다. 따라서 리더십 유형에 의한 조직의 분위기를 자원봉사활동의 성과와 관련지어 검토해 볼 필요성이 있다.

Ⅲ. 연구설계 및 가설설정

1. 연구설계

본 연구는 앞서 고찰한 사회적 조직적 활동으로서의 자원봉사활동의 성과 즉, 자원봉사활동의 지속도와 참여강도의 개인적 특성(성별, 연령 및 종교, 직업유무 그리고 성격적 속성)과 사회문화적 요인(가족, 친족의식)이 어떠한 영향을 미치는지를 검증하고자 한다. 특히 자원봉사자 개개인이 가진 태도 및 욕구(사회복지태도, 자원봉사욕구)를 매개변인으로 하여 상호관계를 규명하는 과정을 포함하고 있다. 또한 이러한 과정에서 자원봉사자가 속한 조직 내지 기관의 지도감독유형이 성과와 어떤 관계에 있는가를 아울러 확인하고자 한다.

따라서 연구설계를 모형으로 제시하면 다음의 (도 1)과 같다.

2. 가설설정

본 절에는 실증분석의 주제가 될 여섯개의 주가설과 이와 관련된 추가적 분석내용을 정리하였다. 주가설은 연구모델에서 제시된 바와 같이 첫째, 개인적 특성 및 사회복지에 대한 태도와 동기와의 관계, 둘째, 동기 및 욕구요인들과 성과의 관계, 셋째, 개인적 특성과 성과와의 관계, 넷째, 조직요인과 성과와의 관계로 정리될 수 있다.

가설1 : 자원봉사 동기는 개인특성변수에 따라 차이가 있다.

가설2 : 사회복지태도는 개인특성에 따라 차이가 있다.

가설3 : 자원봉사 동기와 사회복지 태도 간에는 상관관계가 있다.

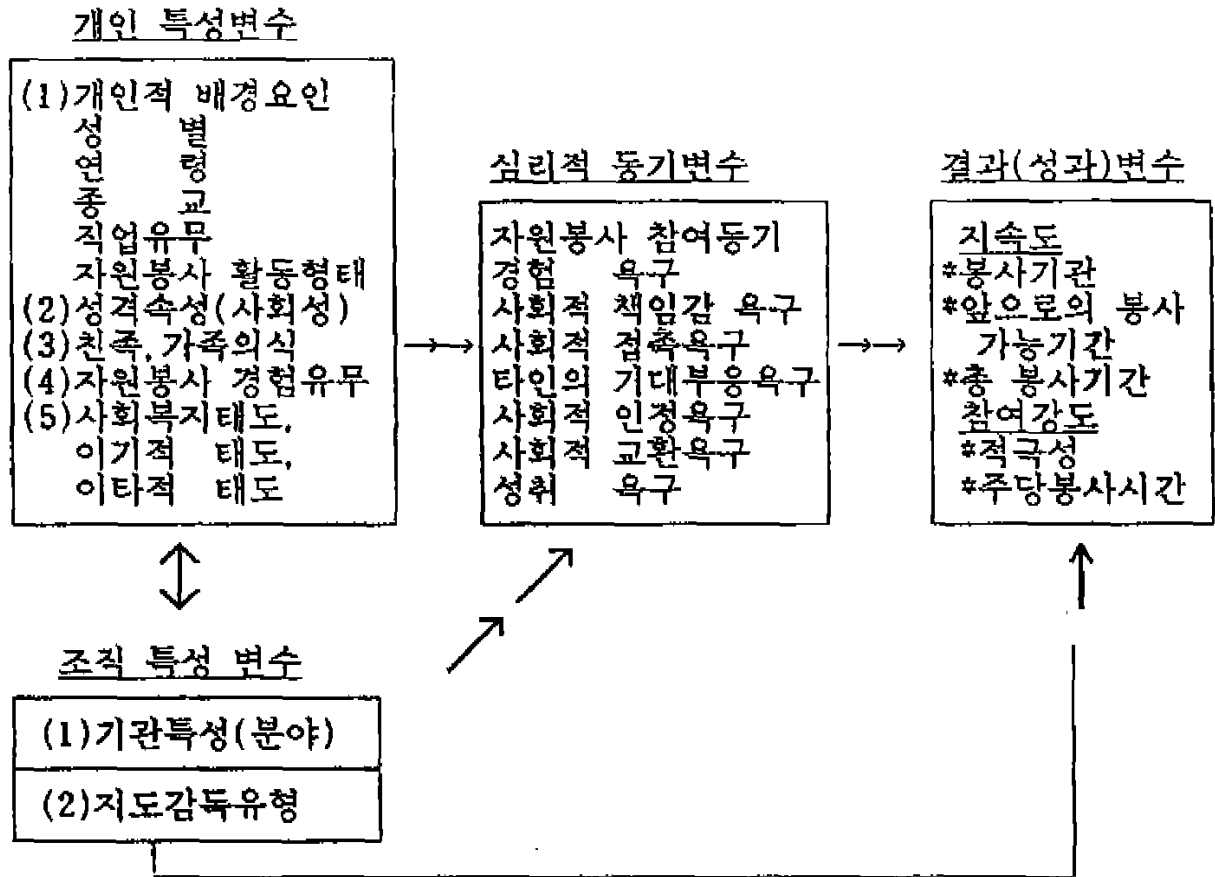
21) 현대사회연구소, *op.cit.*, pp. 97-100.

가설4 : 자원봉사 동기와 참여강도 및 지속도 간에는 상관관계가 있다.

가설5 : 참여강도 및 지속도는 개인특성에 따라 차이가 있다.

가설6 : 참여강도 및 지속도는 조직특성에 따라 차이가 있다.

<도 1> 연구설계의 모형



IV. 연구 방법

본장에서는 앞서 설정한 가설을 검증하기 위한 변수의 구성 및 조사도구, 표본추출 방법, 자료수집 방법과 자료분석 방법에 대하여 설명하기로 한다.

1. 변수의 구성

본 연구의 가설검증을 위하여 선정된 변수는 개인적 특성변수, 사회복지에 대한 태도변수, 자원봉사 동기변수, 조직적 변수, 참여강도와 지속도 및

만족도이며 각 변수에 대한 구체적인 측정내용과 측정방식은 다음과 같다.

1) 개인특성변수

II장 2절에서 설명한 개인적 특성변수로는 인구학적 및 개인적 배경변수, 성격특성, 가족 및 친족의식 그리고 자원봉사자의 경험과 관련된 변수들이 채택되었다.

(1) 인구학적 및 개인적 배경변수

① 성 : 앞에서도 검토한 바와 같이 한국자원봉사자들의 성별비율은 여자 대 남자가 8 대 2 내지 7 대 3으로 여성의 비율이 매우 높다. 이러한 성별 불균형과 성별특성을 분석하기 위해 성별요인을 채택하였다.

② 연령 : 대부분의 조사가 연령층을 20대, 30대, 40대, 50대, 60대 순으로 구분해왔으나, 실제 자원봉사자들의 연령구성은 20대, 즉 학생연령층이 40-50%에 이르는 것으로 나타났기 때문에, 본 조사에서는 20대는 대학졸업시기로 예상되는 24세 이하와 25세부터 29세까지로 나누었고, 노년층의 분포가 미약하여 장년층인 40대 이후는 하나로 묶어서 분류했다. 따라서 청년층, 장년층을 중심으로 연령구성을 하였다.

③ 종교 : 한국의 자원봉사활동은 기독교의 전래와 더불어 시작되었다고 주장하는 사람들이 많고 실제로 교회를 중심으로 하는 자원봉사활동이 최근까지 자원봉사활동의 주류를 이루어 왔다. 그러나 최근에 와서 불교계에서도 자원봉사에 대한 관심이 높아지고 있으며, 종교의 교리로 보아도 기독교와 마찬가지로 사회복지를 위한 자원봉사의 동기를 유발할 소지가 많다고 생각한다. 또한 종교를 갖지 않은 무교를 주장하는 사람들도 여러 조사에서 약 20%를 넘는 것이 확인되고 있다. 따라서 본 연구에서는 기독교가 광의에 있어서는 신·구교를 모두 포함할 수 있지만 자원봉사활동 내용에 있어서 차이를 보이는 경향이 있어서 기독교와 천주교로 분리했으며, 이에 불교, 무교, 기타를 넣어서 5가지로 분류하였다.

④ 직업유무 : 앞에서 검토한 취업과 관련된 요인으로서 현재 사회에서 정규적 직업을 가지고 있는가 또는 정규의 직업이 없는가를 확인하려는 것이었으나, 한국의 자원봉사자는 일반 사회인 내지 시민의 참여보다 학생이 주류를 이루기 때문에 정규의 직업유무와 학생의 3가지 범주로 나누어 측정하였다.

⑤ 자원봉사활동형태 : 현재의 자원봉사활동이 개인의 생활에 있어서 어느 정도의 중요성 내지 비중을 두고 참여하고 있는지 즉 자원봉사활동을 주된 활동 내지 업무(일)로 하고 있는지 아니면 부수적인 활동으로 하고 있는가를 측정하였다.

⑥ 자원봉사경험유무 : 조사대상자를 크게 봉사활동 경험이 있는 사람과 경험이 없는 사람들로 구분하고 경험이 있는 사람은 다시 현재 참여하고 있는 사람과 현재 중단상태의 사람으로 분류하였다.

(2) 성격속성(사회적 관심 또는 사회성)

최근에 와서 봉사자의 성격적인 속성들을 자원봉사활동 상황에 적용해 보려는 시도가 일어남에 따라 본 연구에서는 인본주의 심리학과 사회심리학의 시조라고 일컫는 아들러(Alfred Adler)의 사회적 관심(social interest)의 개념을 도입했다.

사회적 관심이란 그의 성격(life style)의 가장 핵심적인 속성으로서 인간이 타고난 '사회적 본능'이라고 볼 수 있다. 사회적 관심의 본질은 '타인에 대한 관심과 배려'로서, 이는 동일시(identification), 감정이입(empathy), 협력(cooperation), 그리고 이타주의적 감정을 포함한다.²² 측정 도구로는 1975년에 크랜달(J.F.Crandall)에 의해서 개발되었으며²³ 척도의 신뢰도와 타당도는 조사도구로서 적합하다는 것이 이미 증명된 바 있는 사회성척도(SIS:Social Interest Scale)를 이용하였다.

(3) 가족 및 친족의식

가족이라는 단위는 우리 선조에게 있어서 모든 삶의 의미와 가치의 출발점이 되며 사회, 문화적 요인으로서 개인의 행동에 영향을 미치는 요소이다. 이러한 가족의식은 부모의 윤리, 부부의 윤리, 형제자매의 윤리, 조상 숭배의 윤리 형성에까지도 영향을 미치며 이러한 규범들을 통해서 가족구성원들은 상호의존하고 협동하여 화합하면서 '우리'라는 공동체의식을 키워가게 된다.²⁴

22) James F. Crandall, Theory and Measurement of Social Interest, New York, Columbia Univ. Press, 1981, p. 27.

23) Ibid., p. 25.

24) 백용헌 외 공저, 한국인, 서울, 선원문화사, 1986, pp. 43-44.

이러한 공동체의식의 범위는 혈연으로 맺어진 혈족과 혼인으로 맺어진 인족을 포함하는 친족관계로 확충되게 된다.

따라서 본 연구에서는 가족내의 중심윤리인 효(孝)와 친인척들과의 상호 작용의 중요성에 대한 의식을 중심으로 설문지를 작성하였다.

2) 심리적 태도 및 동기변수

본 연구에서 다루는 사회복지 자원봉사행위는 사회복지행위와 자원봉사행위의 결합에 의해서 나타나므로 두 차원으로 나누어 다루고자 한다.

(1) 사회복지에 대한 태도

사회복지행위는 주로 거시적 차원에서 거론되는 것이 현재의 추세이지만, 역사 발전단계를 보면 극히 미시적 차원에서 개개 사회구성원의 행위를 통해 제도화된 것이며, 사실상 개인 각자의 동기 자체가 사회복지의 성격을 결정하는 기본요소가 되는 것이다.

따라서 본 연구에서는 사회복지행위에 대한 태도를 이타주의와 이기주의로 나누어 응답자 개개인의 사회복지에 대한 신념 내지 태도를 표현하도록 하였다. 그 내용은 기본적으로 사회심리학의 사회규범 이론을 바탕으로 사회복지의 관념론적 이론론에 따라 이기주의와 이타주의로 구분하였다.

(2) 자원봉사활동의 동기(욕구)

개인의 동기에 영향을 미치는 3가지 측면은 흥미(interest), 태도(attitude), 그리고 욕구(need)라고 볼 수 있으며, 이들 중 가장 중요한 것이 욕구로서 다양한 욕구이론이 실제로 자원봉사활동을 설명하는데 이용되어 왔다.

본 연구에 도입된 동기요소와 측정방법은 약 23년간 사회사업가 그리고 자원봉사자 조정역(coordinator)을 경험한 프란시스(G. R. Francies, 1982)가 위스콘신대학의 도움을 받아 개발한 자원봉사동기-욕구 프로파일(Volunteer Motivation-Needs Profile)을 사용하였다.²⁵ 이 도구는 실제로 위스콘신주 브라운군(郡) 사회복지과(Brown County Dept of Social Service)에서 자원봉사자 조정역으로 일하는 가운데 지속적인 자원봉사자들의 이탈을 보면서 그들이 기관에 오게 된 동기, 기대 등을 이해하여, 보다 합리적으로 이들을

25) George R. Francies, The Volunteer Needs Profile, Greenbay, Wi, Univ. of Wisconsin, 1982, pp.10-30.

지도감독함으로써 자원봉사 프로그램의 효과를 높이는데 활용하기 위하여 제작되었다. 이들 동기, 욕구의 범주는 다음과 같다.

① 경험욕구(need to experience) - 실제적인 이득 및 자아성장

② 사회적 책임감(need to express social responsibility) - 이타적인 동기들

③ 사회적 접촉(need for social contact) - 친교 및 사회경험

④ 타인기대 부응(need for meeting other's expectation) - 의미있는 주위사람 또는 조직의 압력

⑤ 사회적 인정(need for social approval) - 사회적 존경의 욕구

⑥ 사회적 교환욕구(need to provide future returns) - 미래의 보상에 대한 욕구

⑦ 성취욕구(need to achievement) - 개인적 성취

3) 조직특성변수

자원봉사활동이 이루어지는 상황 또는 환경요인으로서 조직의 영향을 보기 위해서 3가지 변수를 채택하였다. 첫째는 조직의 분위기를 결정하는 관리운영 또는 지도감독의 스타일과 둘째는 봉사기관의 유형으로서의 업무의 특성이다. 그리고 셋째는 기관의 자원봉사자에 대한 욕구충족 또는 욕구만족의 정도 등이다.

(1) 지도감독유형

II장에서 밝힌 바 있는 지도감독 유형중에 부하에 대한 인간적 배려와 과업의 구조화 변수로 구성하였다.

배려(consideration)란 종업원 중심의 감독 혹은 구성원에 대한 관심이 주 내용을 이루는데 감독자가 자신과 집단구성원 사이에 상호신뢰하고, 존경하고, 다정하게 대하며, 일체화된 공감을 느낄 수 있도록 하는 행동을 말한다. 과업구조화(initiating structure)란 과업중심의 감독 혹은 과업에 대한 관심이 주 내용을 이루는데 감독자가 집단활동이나 자신과 집단간의 관계를 조직화하며 또한 과제를 수행하는 행동이나 과제들 간의 관계를 명확히 하는 행동을 말한다.

본 연구에서는 LBDQ X II(Leader Behavior Description Questionnaire X II)²⁰⁾를 자원봉사상황에 맞도록 조정하여 측정에 사용하였다.

(2) 봉사기관의 특성

봉사기관의 특성은 한국 사회복지의 주요분야인 아동복지, 청소년복지, 노인복지, 장애인복지, 종합복지관 그리고 의료분야를 선택하였다.

(3) 자원봉사자 욕구 만족도

자원봉사업무 또는 기관이 자원봉사 동기(욕구)를 어느정도 충족시켜주고 있는가를 측정하였다.

4) 결과변수

(1) 지속도

자원봉사 활동 총 기간(중단자), 그리고 현재까지의 봉사기간과 앞으로 봉사가능기간을 합한 총 봉사기간(현재참여자)을 지속도로 삼았다.

(2) 참여강도

개인 지각한 자신의 적극성 정도(5점척도)와 주당 투입하는 봉사활동시간으로 참여강도를 측정하였다.

2. 표본추출 및 자료의 수집

한국사회복지협의회 서울특별시 지회의 자원봉사자 활동인원조사(1986)에 의하면 총 등록기관 111개 중에 자원봉사 활용기관은 약 70개였으며, 이들 중에 최소한 50명 이상의 자원봉사자를 활용하고 있다고 보고한 기관이 34개로 나타났다.

이들 대상기관 중에서 아동복지, 청소년복지, 노인복지, 부녀복지, 장애인복지 중에 부녀복지를 제외한 4개 분야와 자원봉사활동의 거점이 되어야 할 종합복지관 그리고 가장 자원봉사가 활발한 의료복지분야 등 6개 복지분야의 30개 기관을 선택하여 서울에 거주하는 현재 참여자 총 350명을 선정하였다. 조사대상자의 표출은 사전에 모든 자원봉사경험자와 현재 참여자의 명단을 입수하기가 어려워 편의표출방법(convenience sampling)을 이용하면서 성별구성과 연령별 구성을 고르게 표집하고자 노력하였다.

1988년 7월 1일 부터 8월 31일 까지 약 2달 동안 사전에 교육된 25명의

26) 오하이오 주립대학교의 리더십연구팀에 의해서 개발된 관리자행동유형(과업, 구조주도와 배려)을 측정하는 도구로서 직장의 이직율, 결근율과 만족도 등과 관련되어 많이 사용되고 있음.

조사원을 동원하여 설문지를 이용하여 개별방문면접 조사를 실시하였다.

3. 자료의 분석방법

본 연구의 가설검증을 위한 분석기법은 자료형태와 가설의 내용에 따라 다음과 같이 설정하였다.

즉 도수분포표의 산출 및 변수값이 이루는 분포의 특징을 알아보기 위한 빈도분석(frequency), 두 집단 간의 평균차이를 검증하는 t-검증(t-test), 두 집단 이상의 평균의 차이를 검증하기 위한 분산분석(ANOVA)과 각 변수들 간에 어느 정도 밀접한 관련성을 갖고 변화하는가를 알아 보기 위해 상관관계(correlation)를 이용하였다. 또한 집단 간의 빈도분포의 차이를 검증하기 위해서는 카이스퀘어(χ^2)검증을 이용하였다.

가설검증의 기준으로 적용할 유의수준은 연구자의 판단에 의해 선정하는 것이기는 하나 여러 연구에서 보편적으로 적용하고 있는 $\alpha \geq 0.05$ 수준, 즉 5%의 type 1 error를 허용하는 수준에서 가설 검증을 실시하였다.

자료분석은 SPSS(Statistical Package for Social Science)를 이용하여 컴퓨터로 처리하였다.

V. 조사결과의 분석 및 해석

1. 조사대상자의 특성

1) 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 성별, 연령별, 직업유무, 종교, 자원봉사 참여경험유무, 참여기간(현재참여자와 중단자) 및 봉사활동분야별 구성을 요약하면 <표 1>과 같다.

<표 1> 조사대상자의 배경

	구 분	절대 빈도	상대 빈도(%)	누적빈도(%)
성 별	남	241	36.3	36.3
	여	415	62.6	98.9
	무응답	7	1.1	100%
	계	663	100%	
연 령	24세 이하	286	43	43
	25세-29세	118	17.8	60.8
	30세-39세	122	18.4	79.2
	40세 이하	129	19.5	98.7
	무응답	8	1.3	100%
	계	663	100%	
직 업	있 다	283	42.7	42.7
	없 다	142	21.4	64.1
	학 생	229	34.5	98.6
	무응답	9	1.4	100%
	계	663	100%	
종 교	기 독 교	260	39.2	39.2
	불 교	62	9.4	48.6
	무 교	219	33.0	81.6
	천 주 교	108	16.3	97.9
	무응답	14	2.1	100%
	계	663	100%	
	현재참여자	329	49.6	49.6

참여경험	중단자	187	28.2	77.8
	비참여자	141	21.3	99.1
	무응답	6	0.9	100%
	계	663	100%	
참여기간 (현재 참여자와 중단자)	3개월 이하	64	12.7	12.7
	4개월-6개월	65	12.9	25.6
	7개월-12개월	102	20.3	45.9
	13개월-24개월	96	19.1	65.0
	25개월-36개월	69	13.7	78.7
	37개월-60개월	62	12.3	91.0
	61개월 이상	45	9.0	100%
	계	503	100%	
봉사분야 (현재 참여자와 중단자)	아동복지	101	19.6	19.6
	청소년복지	100	19.4	39.0
	노인복지	11	2.1	41.1
	장애인복지	133	25.8	66.9
	종합복지관	56	10.8	77.7
	의료복지	67	13.0	90.7
	기타	48	9.3	100%
	계	516	100%	

2. 가설검증

1) 개인특성변수와 자원봉사 동기(욕구) 간의 관계검증

개인특성변수와 자원봉사 동기와의 관련성을 검증하고자 한 가설 1에 대한 분석 결과는 <표 2>에 요약 정리되어 있다.

<표 2> 개인특성변수와 자원봉사 동기(욕구) 간의 관계검증

개인특성변수	결과변수	검증방법	가설검증결과			부록 표
			통계량	유의도	가설검증결과	
성별 차이	경험 욕구	t-test	t= 1.17	0.243	차이 없음	1-1
	사회적 책임	t-test	t= 0.45	0.654	차이 없음	1-2
	사회적 접촉 욕구	t-test	t= 1.51	0.132	차이 없음	1-3
	기대 욕구	t-test	t= 4.60	0.000*	차이 있음	1-4
	인정 욕구	t-test	t= 3.61	0.000*	차이 있음	1-5
	사회적 교환 욕구	t-test	t= 0.06	0.957	차이 없음	1-6
	성취 욕구	t-test	t= 0.25	0.799	차이 없음	1-7
연령 간 차이	경험 욕구	correlation	r= -0.234	0.0000*	관계 있음	1-8
	사회적 책임	correlation	r= 0.073	0.034*	관계 있음	1-8
	사회적 접촉 욕구	correlation	r=-0.1160	0.002	관계 있음	1-8
	기대 욕구	correlation	r= 0.0341	0.197	관계 없음	1-8
	인정 욕구	correlation	r=-0.0998	0.006*	관계 있음	1-8
	사회적 교환 욕구	correlation	r= 0.0828	0.019	관계 있음	1-8
종교 간 차이	경험 욕구	ANOVA	F=0.2470	0.296	차이 없음	1-9
	사회적 책임	ANOVA	F=9.2080	0.0000*	차이 있음	1-10
	사회적 접촉 욕구	ANOVA	F=0.2379	0.8699	차이 없음	1-11
	기대 욕구	ANOVA	F=0.7411	0.5278	차이 없음	1-12
	인정 욕구	ANOVA	F=1.8276	0.1409	차이 없음	1-13
	사회적 교환 욕구	ANOVA	F=1.7752	0.1506	차이 없음	1-14
	경험 욕구	ANOVA	F=0.4674	0.7951	차이 없음	1-15
직업유무 (유/무/학생)	경험 욕구	ANOVA	F=9.1927	0.0001*	차이 있음	1-16
	사회적 책임	ANOVA	F=0.5279	0.5903*	차이 없음	1-17
	사회적 접촉 욕구	ANOVA	F=3.5151	0.0803	차이 있음	1-18
	기대 욕구	ANOVA	F=0.4071	0.6658	차이 없음	1-19
	인정 욕구	ANOVA	F=4.7051	0.0094*	차이 있음	1-20
	사회적 교환 욕구	ANOVA	F=1.0484	3.3514	차이 없음	1-21
	성취 욕구	ANOVA	F=0.6536	0.5205	차이 없음	1-22
경험유무 간 차이	경험 욕구	ANOVA	F= 5.398	0.0047*	차이 있음	1-30
	사회적 책임	ANOVA	F= 1.638	0.1999	차이 없음	1-31
	사회적 접촉 욕구	ANOVA	F= 3.804	0.0228*	차이 있음	1-32
	기대 욕구	ANOVA	F= 5.5287	0.0016*	차이 있음	1-33
	인정 욕구	ANOVA	F=12.429	0.0077*	차이 있음	1-34
	사회적 교환 욕구	ANOVA	F= 0.5102	0.6006	차이 없음	1-35
성취 욕구	ANOVA	F= 1.529	0.2174	차이 없음	1-36	

* : P ≤ 0.05

이상의 가설 1을 구성하고 있는 개인 특성별 하부가설(sub-hypothesis)에 대한 구체적인 검증결과를 정리하면 다음과 같다.

(1) 남녀 간의 자원봉사욕구의 차이

성별에 따른 남녀 간의 자원봉사욕구의 차이를 t-test로 검증해 본 결과 (표 2)에서 볼 수 있듯이 타인 기대욕구($P < 0.05$), 사회인정욕구($P < 0.05$) 등에서 남녀 간에 통계적으로 유의한 차이가 나타났다

특히 타인 기대 욕구에 있어서 남자가 여자보다 강한 욕구경향을 나타내었으며, 사회 인정의 욕구 역시 남자가 여자보다 강한 욕구 성향을 보이고 있다.

(2) 연령과 자원봉사 행동의 욕구간의 상관성

연령과 7개의 자원봉사 행동의 욕구들 간의 상관성을 분석해 본 결과 타인의 기대욕구를 제외한 나머지 모든 욕구들에 있어서 약한 상관성을 보이고 있다. 특별히 경험의 욕구, 사회접촉의 욕구, 사회인정의 욕구, 상호교환의 욕구들의 경우 연령이 높을 수록 강하게 나타나고 있으나 전반적으로는 매우 약한 상관관계를 보이고 있다.

(3) 종교에 따른 자원봉사욕구의 차이

종교형태에 따른 7개의 자원봉사 행동의 욕구들 간의 차이검증에 있어서 단지 사회적 책임의 욕구($P < 0.05$)에서만 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있으며, 기독교가 다른 종교에 비해 사회적 책임욕구 성향이 강함을 보여주고 있다.

(4) 직업유무에 따른 자원봉사행동의 욕구의 차이

직업에 따른 자원봉사행동의 욕구를 ANOVA를 이용하여 분석해 본 결과, 경험의 욕구에 있어서 $P = 0.0001$ 의 유의수준을 보임으로써 통계적으로 유의한 것으로 나타났는데 특히 학생의 경우가 경험욕구가 높은 것으로 나타났다. 또한 사회인정욕구에서도 학생인 경우 욕구성향이 강하게 나타났다.

그러나 사회접촉의 욕구에서는 $P = 0.0303$ 로 유의한 차이를 보이고 있으나 학생이 오히려 낮은 욕구수준을 보이고 있다.

(5) 자원봉사 경험유무에 따른 자원봉사욕구의 차이

자원봉사 경험유무에 따른 7개의 자원봉사 욕구를 ANOVA를 통해서 분석해 본 결과, 경험의 욕구($P = 0.0047$), 사회접촉의 욕구($P = 0.0228$), 타인기대 욕구($P = 0.0016$), 사회인정욕구($P = 0.0000$) 등의 유의수준을 가짐으로써 각각의 그 차이가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

특히, 경험의 욕구에 있어서는 중단자가 가장 높게 나타났으며, 사회접촉의 욕구와 타인의 기대욕구 역시 중단자가 보다 높은 욕구수준을 나타내고 있다.

그러나 사회인정의 욕구에 있어서는 비참여자가 높게 나타나고 있다. 이상의 결과로 볼 때 경험적, 일시적, 타율적인 동기가 강한 경우는 중단가능성이 높으며 비참여자의 경우는 자원봉사활동을 통하여 사회적 안정감을 느끼는 정도가 낮을 것이라고 생각하고 있음을 알 수 있다.

2) 자원봉사동기와 참여강도 및 지속도 간의 관계 검증

자원봉사 동기가 참여동기와 지속도 간에 관련성이 있을 것이라는 가설 3에 대한 검증결과를 <표 3>에 정리하여 제시하였다.

<표 3> 자원봉사행동의 욕구와 자원봉사의 지속도와 참여강도와의 상관관계 검증

상관관계 (P=유의도)	봉사기간	앞으로 봉사시간	총봉사시간	적극성	주당 봉사기간
· 경험의 욕구	-0.1464 (0.007)*	0.0024 (0.484)	-0.0646 (0.140)	0.727 (0.112)	0.0203 (0.367)
· 사회적 책임욕구	0.896 (0.067)	0.0433 (0.234)	0.0763 (0.101)	0.1002 (0.047)*	0.1414 (0.009)*
· 사회적 접촉욕구	-0.0003 (0.498)	0.0308 (0.303)	0.0252 (0.337)	0.1398 (0.009)*	-0.0023 (0.484)
· 타인의 기대욕구	0.0500 (0.201)	0.0015 (0.490)	0.0239 (0.344)	0.0599 (0.158)	0.0228 (0.352)
· 사회인정 욕구	0.1309 (0.014)*	-0.0236 (0.347)*	0.0401 (0.251)	0.0721 (0.114)	0.0780 (0.096)
· 사회교환 욕구	0.0105 (0.430)	0.0195 (0.0372)*	0.0208 (0.364)	0.1573 (0.004)*	0.0762 (0.101)
· 성취욕구	0.1045 (0.040)*	-0.0342 (0.283)	0.0193 (0.373)	0.0640 (0.142)	0.1380 (0.010)*

* : P ≤ 0.05

참여강도는 활동에 적극적으로 참여하는 정도와 주당 봉사 시간으로, 지속도는 현재까지 봉사기간과 앞으로의 봉사가능시간 및 이를 합한 총 봉사

시간을 변수로 이용하여 각 동기(욕구)의 강도와 상관계수분석을 실시하였다. 그 결과 <표 3>과 같이 전반적으로 동기(욕구)요소가 지속도와 참여강도에 높은 관련성을 보이지 않고 있다. 따라서 자원봉사행동의 동기(욕구)이외에 자원봉사의 지속도와 참여강도에 영향을 미치는 또 다른 변수가 있음을 간접적으로 나타내 주고 있다. 그러나 그 상관성 정도는 낮지만 상관관계의 방향과 유의성이 나타난 경우를 살펴보면 어느 정도는 동기요소가 자원봉사활동의 지속도와 참여강도에서 연관성을 추정할 수 있다.

즉 경험욕구의 경우는 봉사기간과 상관관계를 보이고 있는데 이는 경험욕구를 충족시키기 위해 자원봉사활동에 참여하는 사람은 그 욕구의 강도가 강할수록 봉사기간에 있어서는 짧아짐을 알 수 있다. 한편 사회적 책임욕구가 높은 사람들은 주당봉사시간이 보다 길어짐을 알 수 있으며, 사회적 접촉욕구가 강한 사람들은 활동을 보다 적극적으로 하고 있음을 알 수 있다. 성취욕구의 경우는 봉사기간과 주당봉사시간이 긴 것으로 나타나 동기적인 측면에서는 사회적 책임욕구와 성취욕구가 강한 사람이 보다 봉사활동을 지속적이고 적극적으로 해 나갈 수 있는 소지가 높다고 하겠다. 이러한 사실은 앞서 언급된 바와 같이 자원봉사활동은 이타적 동기와 더불어 이기적 동기가 작용하고 있음을 시사해 주는 것이라고 하겠다.

2) 개인특성변수의 참여강도 및 지속도 간의 관계검증

앞에서는 개인특성변수와 심리적 동기변수인 자원봉사동기(욕구)간의 관계와 동기(욕구)요인과 성과변수인 봉사활동에 대한 참여강도와 지속도에 대해서 분석해보았다. 본 연구에서 심리적 동기변수를 행동을 유발시키는 매개변수로 고려하여 분석해 보았는데 그 결과는 심리적 동기변수가 행동을 변화시키는 부분적인 설명요소로는 작용하고 있으나 전적으로 설명해주지는 못하였다. 이는 심리적 동기변수 이외에도 개인적 특성에 의해서 달라지는 다른 요인들이 개입되어 최종적인 행동을 야기시킴을 시사해 주는 것이다. 물론 본 연구와 여타의 연구들에서 그 매개변인을 찾으려는 노력을 기울인 바 있으나 아직까지는 단일변수로 행동을 전적으로 설명해주는 매개변인을 찾지 못하고 있는 상태이다. 따라서 본 절에서는 매개변인의 도입없이 개인특성변수를 독립변수로 하고 참여강도와 지속도를 종속변수로 하여 직접적인 관계를 분석하고자 한다. 여기서 도입된 변수들은 사회적 변수를 제외하

고는 거의 기존 연구들에서 많이 다루어져 왔던 변수들이다. 이를 통하여 자원봉사활동의 성과에 관련될 수 있는 변인을 재검토하고 새로운 설명변인의 도입을 모색해 보고자 한다.

자원봉사자의 개인적 특성변수에 따른 자원봉사활동의 지속도와 참여강도의 차이를 검증하고자 하는 가설 5의 경우는 전반적으로 집단간에 큰 차이를 보이지 않고 있는 것이 두드러진 현상이다. 지속도에 있어서는 연령에 따른 차이와 직업유무별 차이 및 자원봉사자의 사회성 정도에 의해서만이 차이가 나타났으며 적극성에 있어서는 사회성과 가족 및 친족의식의 강도와 관계가 있음을 볼 수 있다. 따라서 개인특성변수별로 8개의 하부가설(sub-hypothesis)로 구성된 가설 5는 부분적으로 검증된 결과를 보이고 있는데 8가지의 독립변수 중에서 다른 변수에 비하여 사회성 변수가 자원봉사활동의 지속성과 적극성에 관련성이 높은 변수로 나타났다.

가설 5를 구성하고 있는 하부가설(sub-hypothesis)별로 구체적인 검증결과를 살펴보면 <표 4>로 요약되며 이를 개인특성 변수별로 분석해보기로 한다.

(1) 남녀간의 차이

남녀간의 봉사기간에 대한 차이검증은 과거에 자원봉사활동을 하다가 중단한 사람만을 대상으로 실시하였다.

현재 봉사중인 사람을 포함시킬 경우는 이들의 중단시기와 중단사정을 정확히 알 수 없으므로 이미 봉사를 종결한 사람만을 대상으로 실시하는 것이 정확한 결과를 밝힐 수 있을 것이다.

따라서 조사시점에서 봉사활동을 중단한 자들만을 대상으로 분석해 본 결과, 남녀간에는 공히 18개월 정도로 비슷하게 나타나고 있어서 두 집단간의 봉사기간의 차이는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다.

남녀의 주당 봉사 시간에 있어서도 평균 남자가 7시간, 여자가 6시간으로 남자가 약간 높게 나타났으나, t-test 결과 유의도는 0.357로서 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않고 있다. 따라서 지속도와 주당 봉사시간에 있어서도 남녀간의 차이는 없다고 할 수 있다.

〈표 4〉 가설 4 에 대한 검증결과표

개 인 성 변 특 변 수	결과변수	검증방법	가설검증결과			부록 표
			통계량	유의도	가설검증결과	
성별간 차이	자원봉사기간 총봉사예상기간	t-test	t= 0.19	0.853	차이없음	3-1
		t-test	t= 1.47	0.144	차이없음	3-2
성별간 차이	주당봉사기간 적극성	t-test	t= 0.92	0.357	차이없음	3-3
		x ² -test	x ² =4.83	0.3048	차이없음	3-4
연령간 차이	자원봉사기간 총봉사예상기간	ANOVA	F= 4.59	0.0037*	차이있음	3-5
		ANOVA	F=11.92	0.0000*	차이있음	3-6
	주당봉사기간 적극성	ANOVA	F= 1.33	0.2628	차이없음	3-7
		x ² -test	t= 12.47	0.4110	차이없음	3-8
종교	봉사기간 총봉사예상기간	ANOVA	F=0.4998	0.6827	차이없음	3-9
		ANOVA	F=0.6437	0.5875	차이없음	3-10
	주당봉사기간 적극성	ANOVA	F=0.5802	0.6824	차이없음	3-11
		x ² -test	x ² =14.69	0.5473	차이없음	3-12
직업 유무 (유/ 무/ 학생)	봉사기간 총봉사예상기간	ANOVA	F= 15.56	0.0000*	차이있음	3-13
		ANOVA	F= 8.756	0.0002*	차이있음	3-14
	주당봉사기간 적극성	ANOVA	F=1.1880	0.3071	차이없음	3-15
		x ² -test	x ² 4.69	0.7894	차이없음	3-16
주/ 부업	봉사기간 총봉사예상기간	t-test	t= 1.11	0.266	차이없음	3-17
		t-test	t= 0.30	0.766	차이없음	3-18
	주당봉사기간 적극성	t-test	t= 2.80	0.005*	차이있음	3-19
		t-test	t= 7.75	0.1011	차이없음	3-20
사회성	봉사기간 총봉사예상기간	correlation	r=0.1336	0.013*	관계있음	3-21
		correlation	r=0.2045	0.000*	관계있음	3-21
	주당봉사기간 적극성	correlation	r=0.0356	0.278	관계없음	3-21
		correlation	r=0.1958	0.001*	관계있음	3-21
가족, 친족 의식	봉사기간 총봉사예상기간	correlation	r=0.0402	0.253	관계없음	3-21
		correlation	r=0.0087	0.443	관계없음	3-21
	주당봉사기간 적극성	correlation	r=0.0628	0.149	관계없음	3-21
		correlation	r=0.1680	0.003*	관계있음	3-21

* : P≤0.05

(2) 연령간 차이

연령층별 현재까지의 봉사기간과 앞으로 추가적으로 봉사하고자 하는 예상기간을 합산한 총 봉사기간을 ANOVA를 통해서 분석해 본 결과 4집단간의 평균 총 봉사기간의 차이는 유의도 $P=0.00$ 으로서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

연령이 많을수록 총 봉사기간이 긴 것으로 나타났으며 25-29세가 가장 낮게 나타나고 있는 바, 이는 연령이 젊을 수록 초기의 높은 참여율에 비해 지속성을 갖지 못하는 것으로 나타났다.

연령에 따른 봉사기간에 있어서도 30대 이후의 집단이 길게 나타나고 있으며 차이도 통계적 유의성을 보이고 있다.

따라서 지금까지의 총 봉사기간과 앞으로의 봉사기간에 대한 연령별 차이에 있어서 30대 이후의 봉사자들의 참여기간이 높고, 앞으로의 봉사기간도 길 것으로 나타났으므로 자원봉사 지속도에 있어서 30대 이후의 참여자가 바람직하리라 생각된다.

연령층별 주당 봉사기간을 ANOVA를 통하여 분석해 본 결과 4집단간의 평균봉사기간의 차이는 유의도 0.2628로서 $\alpha=0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않고 있다.

(3) 종교간의 차이

종교형태 간의 봉사기간의 차이검중에 있어서 불교인인 경우 봉사기간이 가장 길게 나타났고 무교인 경우 가장 낮게 나타났으나, 유의한 차이를 보이지 않고 있다.

앞으로의 예상기간과 현재까지의 봉사기간을 합산하여 총 봉사기간을 추정하여 본 결과 우리나라 종교인의 과반수를 차지하고 있는 불교와 기독교에 대다수가 편중되어 있음을 알 수 있고, 앞으로도 자원봉사 내에서 큰 역할을 하리라 기대해 볼 수 있다.

종교형태간의 주당 봉사시간에 있어서 불교가 약 9시간, 무교가 7시간, 기독교가 6시간, 천주교 6시간의 순으로 나타났으며, 이에 대한 통계적 차이 검증결과에 있어서는 유의성을 보이지 않았다.

(4) 직업유무에 따른 자원봉사 지속성의 차이

직업유무별 봉사기간을 분석해 본 결과 3집단 간의 평균봉사기간의 차이는 유의도 $P=0.0000$ 으로서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 또한 직업

유무에 따른 차이를 살펴보면 직업이 없는 경우 자원봉사 기간이 다소 높았으며 학생인 경우 가장 낮게 나타났다.

지금까지의 봉사기간과 앞으로의 봉사기간을 총 합산하여 분석하여 본 결과 3집단간의 평균 총 봉사기간의 차이는 유의도 $P=0.0002$ 로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 특별히 직업유무의 차이를 보면, 직업이 있는 경우 봉사기간 및 앞으로의 봉사시간이 높게 나타났고, 학생인 경우 봉사기간도 짧고 앞으로의 봉사기간도 짧게 나타나고 있으므로 자원봉사의 지속도의 유지에 있어서는 주로 학생보다 직업이 있는 봉사자의 참여가 바람직하리라 생각된다.

(5) 자원봉사 활동형태(주업, 부업)간의 자원봉사 지속도의 차이

자원봉사 활동형태간의 봉사기간의 차이는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 못하였다. 또한 앞으로 더 봉사하고자 하는 예상기간과 현재까지의 봉사기간을 합산하여 총 봉사기간을 추정하여 두 형태 간의 차이검증을 실시해본 결과도 유의도가 0.766으로서 두 형태 간의 유의한 차이를 보이고 있지 않다.

한편 자원봉사 활동형태 간의 주당 봉사시간에 있어서는 주업인 경우 평균 11시간, 부업인 경우 약 5시간 정도로서, 주업으로 하는 봉사자 집단의 경우가 월등히 높게 나타났으며 이에 대한 통계적 차이검증 결과에 있어서도 높은 유의성을 보이고 있다.

또한 두 형태 간의 적극성 정도를 분석해본 결과 유의도가 0.005로서 통계적 유의성을 보이고 있어서 참여강도에 있어서도 봉사활동을 주업으로 하는 경우가 보다 적극적이라고 할 수 있다.

(6) 사회성(성격특성), 가족 및 친족의식과 자원봉사의 지속도와 참여강도와의 관계

사회성, 가족 및 친족의식과 자원봉사, 성과 간의 상관관계를 분석하여 본 결과 사회성이 높을수록 봉사기간(지속도)과 참여강도(적극성)가 높아짐을 보여주고 있다. 상관계수가 약한 상관성을 보이고는 있으나 관계의 유의성은 높게 나타나고 있으므로 사회성과 봉사활동 성과 간에는 긍정적인 상관성이 있다고 하겠다. 즉 사회성이 높을수록 봉사의 지속도와 적극성이 높아짐을 알 수 있다.

3) 조직특성 변수와 참여강도 및 지속도 간의 관계검증

조직특성 중에서 본 연구에서 선택한 자원봉사 활동에 대한 지도감독 유형과 봉사자의 지속도 및 참여강도 사이의 관계를 검증하고자 하는 가설 5에 대한 분석의 결과 <표 5>와 같이 봉사기간과 봉사활동의 적극성에 있어서 유의성이 있는 상관성을 보이고 있다. 그러나 전반적인 상관관계의 강도는 낮아서 지도감독 유형에 의해 참여강도와 지속도가 좌우되는 것은 아니고 부분적으로 영향을 미치는 상태라고 하겠다.

특히 적극성에 있어서는 구조중심의 지도감독 유형 즉 명확한 과업배정과 지시도가 높을 수록 또한 인간적 배려가 많이 이루어 질수록 적극성이 높아지는 현상을 보이는 것으로 나타났다. 그러나 주당 봉사시간에 있어서는 상관성이 없는 것으로 나타나 자원봉사에 투입하는 시간은 개인적 시간의 제약등 불가피한 개인 사정이나 상황이 개입되었음을 알 수 있다.

<표 5> 지도감독 유형과 욕구만족도, 참여강도 및 지속도 간의 관계

상관관계 (P=유의도)	욕구 만족도	봉사기간	앞으로 봉사기간	총봉사 기간	적극성	주당 봉사시간
구조중심	0.2654 (0.000)*	0.1017 (0.049)*	0.1157 (0.030)*	0.1419 (0.000)*	0.2087 (0.000)*	-0.0359 (0.280)
배려중심	0.2137 (0.000)*	0.0612 (0.159)	0.0985 (0.054)*	0.1872 (0.001)*	0.1872 (0/001)*	-0.0263 (0.334)

* : P ≤ 0.05

한편 과업에 대한 체계적인 배정과 지시 감독 및 인간적인 배려는 욕구 만족도에 보다 높은 상관성을 지니고 있음을 보이고 있어서 참여자의 성과와는 별도로 개인적 만족을 높이고 사기를 진작하는데 보다 효과적인 변수가 된다고 하겠다. 이러한 만족도가 봉사활동의 지속도와 적극성과 관련성이 있다면 만족도를 제고시킴으로써 성과를 제고시킬 수도 있을 것이다. 이와 관련된 만족도와 성과 간의 인과관계는 명확히 설명할 수 없으나 상관관계를 분석해 본 결과 <표 6>과 같이 봉사기간과 적극성에 대한 상관성이

여타의 변수보다 높게 나타나고 있어서 만족도와 성과 간의 관련성이 있음을 시사해 주고 있다.

<표 6> 욕구만족도와 참여강도 및 지속도와의 관계

상관관계 (P=유의도)	봉사기간	앞으로 봉사기간	총봉사기간	적극성	주당 봉사기간
욕구만족도	0.1188 (0.024)*	0.2250 (0.000)*	0.2005 (0.000)*	0.3518 (0.000)*	0.0457 (0.224)

* : $P \leq 0.05$

VI. 결 론

현재 한국에서는 사회복지 서비스 전달에 있어서 자원봉사자의 참여의 필요성과 중요성이 더욱 절실하게 인식되고 있다. 따라서 자원봉사자를 활용해야 할 사회복지 기관이 가장 시급하게 해결해야 할 문제는 자원봉사자의 증도탈락을 방지할 수 있는 자원봉사 프로그램의 관리체계 및 전략을 개발하는 것이다. 이러한 관리체계 및 전략의 개발에 필요한 과제들 중에 기본이 되는 것은 자원봉사자의 행동을 이해하는 것이다. 구체적으로 말하면 자원봉사자 개개인의 자원봉사 활동의 지속 및 적극적인 참여에 관련된 요인들이 어떤 것들인가를 발견하는 것이다.

이를 통하여 보다 지속적이고 적극적인 자원봉사자를 선발할 수 있는 기준의 설정과 동기(욕구)에 초점을 둔 과업 및 조직관리를 실시함으로써 선발된 자원봉사자의 성과를 제고시키는 효과를 가져올 수 있다. 즉, 개인의 특성과 조직관리의 특성을 최적화 시킬 수 있는 관리전략을 수행할 수 있는 것이다.

미국같은 경우에도 근래에 와서는 경영학 또는 조직행위 이론 중 작업동기이론을 활용하여 임금 근로 상황에서의 이직, 전직에 관한 조사경험을 자원봉사자 연구에 도입하려는 시도를 하고 있다. 이와같은 최근 경향은 종전

의 단순한 동기변인 중심의 조사에서 개인적 그리고 조직적 변인들을 동원하는 포괄적인 접근을 하고 있다.

따라서 본 연구에서도 자원봉사자들과 일하는 사회복지 기관의 실무자들에게 자원봉사 인적 관리에 필요한 지식을 제공하기 위해 봉사활동의 지속도와 참여강도에 관련되는 것으로 예상되는 개인의 특성과 자원봉사 동기를 도입하여 조직관리적 측면과의 연결을 모색하고자 하였다.

본 연구에서 도입된 자원봉사자의 3가지 범주의 특성요인들은 ① 개인적 특성요인들(성별, 연령, 종교, 직업유무, 자원봉사 활동형태, 성격속성, 가족 및 친족의식, 자원봉사 경험유무), ② 심리적 동기요인들(사회복지에 대한 태도, 자원봉사 욕구 동기) ③ 기관요인들(지도감독유형, 자원봉사 욕구 만족도, 기관의 특성)이다. 이들 중에 중도 탈락과 관련된 지속도 및 참여강도에 관련된 요인들은 어떤 것들인가를 확인하고, 이를 바탕으로 자원봉사자를 관리하는 조직의 관리과정에 적용되도록 제안하는데 초점을 두었다.

조사결과에 나타난 자원봉사자와 관련성이 높은 변인들을 순서별로 보면 첫째는 자원봉사자 관리의 전반적 과정에 영향을 주는 기관특성 요인들이었으며, 둘째는 개인적 특성요인들, 셋째, 심리적 동기요인으로 나타나고 있다. 그러나 심리적 동기요인은 성과를 설명하는 정도는 낮았지만 관리 여하에 따라서 가장 중요한 요인이 될 수 있다는 것이 욕구만족도와의 상관성을 통해서 입증되고 있다.

따라서 사회복지 기관의 자원봉사자들의 중도탈락 문제는 기본적으로 자원봉사자의 모집과 선발, 배치 그리고 지도감독 등의 과정이 효과적으로 이루어진다면 개선 가능성이 높아질 수 있다.

이는 자원봉사자들이 지니고 있는 개인적 특성요인들 그리고 심리적 동기요인들을 관리하고 자원봉사 프로그램과 적절히 부합시키는 것으로 집약될 수 있다.

조사결과들을 종합하여 볼때 중도탈락의 방지와 관련해서 기본적으로 고려해야 할 사항들을 보다 구체화하여 제시해보면 다음과 같다.

첫째, 개인적 특성요인들 중 고려해야할 변인들로서는 연령, 직업유무, 성격속성으로서의 사회성의 정도이다. 연령이 높을수록 좋으며, 직업유무는

정규직업을 가진 사람들이 보다 유리하며, 사회성 점수는 높을수록 좋은 것으로 나타났다. 또한 자원봉사자 관리상에서 고려해야 할 변인들은 종교적 변인으로서 이는 기본적으로 이타적 행동과 상관성을 보이고 있어서 모집이나 선발시에 고려해야 할 것이다.

둘째, 심리적 동기요인들중 고려해야할 변인들로서, 변인들 자체로서 중도탈락의 예방에 기여할수 있는 변인들은 사회적 책임감을 실현하고자 하는 욕구, 사회적 인정의 욕구, 그리고 성취욕구 등이라는 것이 자원봉사 경험 유무집단들 간의 차이 검증에서 나타났다.

다음으로 자원봉사자 관리과정 전반에 걸쳐 기본적으로 고려해야 할 사항들은 ① 성별로 욕구의 유형이 다르다는 것이다. 즉 남자의 타인 기대에 부응 하려는 욕구와 사회적 인정의 욕구가 여자보다 높다는 것이다. ② 연령별로 욕구의 유형이 다르다는 것이다. 즉 연령이 낮은 층이 경험의 욕구, 사회적 접촉의 욕구, 사회적 인정의 욕구들이 강하며, 연령이 높은 층이 사회적 책임욕구, 성취욕구가 상대적으로 강하기 때문에 이에 대한 관리가 요구된다는 것이다. 이러한 결과는 각 동기(욕구)집단별로 적합한 기관 또는 직무의 배정과 지도 및 보상수단의 변화를 필요로 함을 알 수 있다.

셋째, 본 연구의 한계성이 기관과 관련된 요인으로 두 가지만 선택했다는데 있기는 하나 이는 중도탈락을 방지하는데 우선적으로 고려되어야 될 변인이라는 것이다. 특히 업무구조중심 유형이 배려중심유형에 비해 욕구만족도 그리고 지속도와 관련성이 높게 나타나고 있어서 한국의 자원봉사 기관들은 봉사와 관련된 과업이나 활동의 체계화 및 업무지시와 통솔에 대한 전문기술의 보완이 요구된다는 결론에 도달하였다.

참 고 문 헌

- 김기선. "자원봉사활동의 방향 및 활성화에 관한 연구", 사회복지, 한국사회복지협의회(V83), 1984.
- 김범수. "자원봉사자의 의식구조에 관한 조사연구", 사회복지, 한국사회복지협의회, 1981.
- 김성이. 자원봉사 활동의 조직과 운영에 관한 조사연구, 한국사회복지협의회, 1988.
- 정진영. 우리나라 자원봉사자 프로그램에 관한 연구, 서울여자대학교(문교부 학술연구조성비 논문), 1981.
- 조위일. "사회개발과 봉사활동의 역할", 봉산 하상락교수 송수 논문집, 서울 : 동천문화사, 1975.
- 현대사회연구소. 자원봉사활동의 실태조사연구, 서울 : 현대사회연구소, 1985.
- 한국사회복지협의회. 자원봉사의 이론과 실제, 한국사회복지협의회, 1979.
- 한국사회복지협의회. 사회복지와 블런티어, 한국사회복지협의회, 1983.
- 한덕웅. 조직행동의 동기이론, 서울:법문사, 1985.
- Anderson, J.C. & Moore, L.F. "The Motivation to Volunteer", Journal of Volunteer Action Research, 7, No.3-4, 1978.
- Aves, G.M. The Voluntary Worker in the Social Services, London : The Bedford Square Press of NCSS & George Allen and Unwin Ltd., 1970.
- Bardon, R.A. & Byrne, D. Social Psychology: Understanding Human Interaction, Boston : Allyn & BACON Inc., 1981.
- Bar-Tal, D. et al., (eds). Development and Maintenance of Prosocial Behavior : International Perspectives, New York : Plenum Press, 1984.
- Briar, S. (ed). 1983-84 Supplement to The Encyclopedia of Social Work, Silver-Spring, M.A.: NASW, 1983.

- Cambell, J.P. Qunnette, & M.D., Lawler III, E.E. Managerial Behavior : Performance and Effectiveness, New York : McGraw Hill, 1970
- Crandall, J.E. Theory and Measurement of Social Interest: Empirical Tests of Alfred Adler's Concept, New York : Columbia Univ. Press, 1981.
- Fitzgerald, M. et al., (ed). Welfare in Action, London : Routledge & Kegan Paul, 1977.
- Gidron, B. "Predictors of Retention and Turnover among Service Volunteer Workers", Journal of Social Research, Vol.8(1), Fall, 1984.
- Gidron, B. "Sources of Sactisfaction among Service Volunteers", Journal of Voluntary Action Research, 12, No.1, 1983.
- Hersey, P. & Blanchard, H. Management of Organizational Behavior, Prentice-Hall Inc., 1969.
- Hitl, M. et al. Effective Management, St. Paul, Minnesota : West Publishing Co., 1979.
- Knowles, M. "Motivation in Volunteerism & Synopsis of Theory", Journal of Voluntary Action Research, 1, April, 1972.
- Lauffer, A. & Sarach, G., Volunteers, Beverly Hills : Sage Publication, 1977.
- Lindjy, G. & Aronson, E. Handbook of Social Psychology, 3rd, Vol. II, New York : Random House, 1985.
- Newcomb, T.M. Social Psychology, New York : Holt, Rinehart and Winston, Inc., 1961.
- Timms Noel & Rita. Dictionary of Social Welfare, London : Routledge & Kegan Paul Ltd., 1982.
- Porter, L.W. & Lawler III, E.E. Behavior in Organizations, New York : McGraw Hill Book Company, 1975.
- Titmuss, R.M. The Gift Relationship, Middlesex, England : Penguin Books Ltd., 1973.

都市貧困家族問題에 대한 社會事業實踐에 관한 研究

-生態體系的 觀點의 問題查定道具 開發과 適用을 中心으로-

조 홍 식 *

I. 序 論	IV. 社會事業實踐過程에의 適用
II. 理論的 背景	V. 結 論
III. 貧困家族 調查分析	

I. 序 論

본 연구의 목적은 도시빈곤가족이 갖고 있는 여러가지 구체적인 생활상의 문제에 대한 생태체계적 관점의 사정도구의 개발과 그 적용을 통하여 그들의 사회적 기능과 잠재능력을 향상시킬 수 있는 사회사업실천상의 게임목표와 방법을 제시하는데 두었다. 이와같은 목적을 달성하기 위하여 본 논문에서는 개인과 환경에의 동시적 이중초점을 제공할 수 있는 생태체계적 관점으로서 최근에 개발되어 사회사업실천에 적용되고 있는 생활모델을 바탕으로 하여 새로운 사정도구의 개발과 적용을 통하여 사회사업실천상의 게임 목표와 방법을 제시하고자 하였다.

연구의 내용으로는 이론적 배경으로, 우선 도시빈곤가족문제의 사회사업 실천에 관한 기존 연구들을 검토하여 각 연구들이 갖고 있는 문제점들을 파

* 서울대학교 사회복지학과 교수