

재해구호 자원봉사활동의 지속성에 영향을 미치는 요인

Factors Influencing the Continuity of Volunteer Activities for Disaster Relief

권영섭* · 정순돌**

Kwon, Youngsub · Chung, Soondool

Abstract

The purposes of this study were to find out the factors affecting the continuous participation of volunteer activities for disaster relief and to provide implications for the efficient management of sustainable disaster relief volunteer activities. In order to achieve these purposes, we investigated how much individual characteristics, the volunteer attitude and motivation, and institutional characteristics, respectively, affect the duration of disaster relief volunteer activities. The research was carried out targeting 261 disaster relief volunteer workers, aged over 20, who affiliated to various volunteer centers. Data were collected by survey methodology from May 7th to May 27th, 2008. A frequency analysis and a multiple regression were utilized for analyzing data. The results of this study were as follows: the continuity of volunteer activities of the subjects are likely to be high when they are older, have a job, are highly motivated, are assigned properly to the placement and task. Based on the results of this study, some practical implications were suggested. First, since placement and task assignment managed by volunteer organizations are very important for the continuity of volunteer activities, those organizations should have developed diverse volunteer activity programs considering volunteers' characteristics and interest. Second, the managers of those organizations need to sufficiently consider the characteristics of volunteers such as age and job when dispatching volunteers in disaster areas. The managers should help their volunteers to immerse in their volunteer work. Finally, it is necessary to induce social concern and support in disaster relief volunteer activities in order to make volunteers especially with jobs be constantly active in disaster relief activities.

key words : volunteer activity for disaster relief, continuous participation

요 지

본 연구의 목적은 우리나라 재해구호 자원봉사자의 활동 특성과 이에 영향을 미치는 요인을 살펴보고, 이를 바탕으로 지속적인 재해구호 자원봉사활동을 위한 효과적인 관리방안을 모색하는데 있다. 연구대상은 2002년 이후 최소 1회 이상 재해구호 자원봉사활동에 참여한 만 20세 이상의 자원봉사자이다. 2008년 5월 7일부터 5월 27일까지 전국재해구호협회와 자원봉사센터 등 총 4개의 기관에서 활동한 자원봉사자로부터 회수된 총 261부의 설문지를 분석에 사용하였다. 연구결과 재해구호 자원봉사활동의 지속성은 연령이 많을수록, 직업이 있는 사람일수록, 참여적극성이 높을수록, 배치 및 업무부여가 잘 될수록 높은 것으로 나타났다. 따라서 기관에서는 시시각각 변하는 재해현장의 특성 상 배치 및 업무부여가 매우 중요하므로 개인의 특성과 욕구에 맞는 활동이 가능할 수 있도록 다양한 자원봉사 프로그램을 개발해야 하고 봉사자들이 수행한 업무를 긍정적으로 인식할 수 있도록 도와야 한다. 또한 자원봉사자 배치 시 연령, 직업과 같은 개인적 특성을 충분히 고려하여 배치하여야 하며, 봉사자들이 봉사활동에 적극적으로 몰입할 수 있도록 역할을 부여해 주어야 한다. 뿐만 아니라 직업을 가진 사람들이 지속적으로 자원봉사 활동에 참여할 수 있도록 재해구호 자원봉사활동에 대한 사회적 관심과 다양한 제도적인 지원이 필요하다.

핵심용어 : 재해구호 자원봉사, 지속성

1. 서 론

오늘날 우리사회는 전 지구적인 기후변화와 사회구조의 변화로 인해 거의 매년 예측불허의 자연재난과 인적·사회적 재난을 경험하고 있다. 2002년 태풍 '루사'는 2조 5천억원이 넘는 사상 유례 없는 재산피해와 143명의 인명피해를 초래했

으며(강원도, 2003), 2003년 태풍 '매미'와 2004년 '폭설' 역시 종전과는 다른 기록적으로 크고 심각한 피해를 가져왔다. 최근에는 황사, 적조, 중증급성호흡기증후군(SARS)과 같이 재난의 유형이 다양화되고 있으며, 2007년 '허베이 스피리트호 원유유출사고'를 비롯하여 2003년 '대구지하철 화재 사고', 1996년 '화성 씨랜드 화재사고', 1995년 '삼풍백화점

*전국재해구호협회(E-mail: orangem@empal.com)

**정회원 · 이화여자대학교 사회복지학과 부교수

붕괴사고', 1994년 '성수대교 붕괴사고' 등과 같은 인적재난에 대한 위험도 커지고 있다.

하지만 우리나라 공공부문 재해구호 조직은 비상설 조직으로서 재정 및 인력이 충분하지 않고, 실질적인 권한이 제한되어 있다는 점에서 재난에 대한 전문성이나 민감성이 떨어진다. 반면 전국재해구호협회를 비롯한 자원봉사센터, 사회복지단체와 같은 민간부문의 재해구호 체계는 우리나라에서 대규모 재해와 재난이 발생했을 때 가장 왕성하고 활발하게 지원서비스를 제공하고 있으며, 이들 조직의 노력은 공공부문의 구호활동보다 더욱 적극적으로 전개되고 있다고 보이도 과언이 아니다(한동우, 2006). 민간부문의 재해구호활동은 대부분 지역의 자원봉사자 및 자원봉사단체에 의해 이루어지는데, 이러한 양상은 지역사회가 공유하는 위험(shared risk)을 지역사회가 공동의 책임(shared responsibility)으로 여기고(권태호, 2007) 재난에 대한 위험을 시민들의 자발적인 활동에 의해 해결하려한다는 점에서는 바람직하다 하겠다.

그러나 이들의 활동실태 및 활동내용을 살펴보게 되면 문제점들이 적지 않다. 태풍 '루사' 당시 강원도지역에 자원봉사활동이 시작된 9월 2일부터 30일 동안 투입된 자원봉사자의 84.4%(106,627명)가 초기 15일 동안 집중되었으며, 태풍 '매미'의 경우에도 재해발생 초기 10일간의 활동인원이 전체 조사기간인 70일간 참여한 인원의 85.5%(12,847명)를 차지했다(이은애 등, 2005). 또한, 2003년 '대구지하철 화재사고'의 경우에도 초기 2달간 봉사자 투입현황을 살펴보게 되면 사고 발생 후 7일째를 최고점으로 봉사자수는 점차 줄어드는 양상을 보였다(홍원화 등, 2003). 활동내용에 있어서도 태풍 '루사'에 참여한 자원봉사자 284명 중 53.5%가 '수해잔해물 치우기'를 했으며, 47.9%는 '침수가옥청소'를 한 것으로 나타나, 대부분이 응급복구차원의 활동에 그치고 있는 것으로 나타났다(이은애 등, 2005). '대구지하철 화재사고'의 경우에도 음식 지원 및 급식봉사와 같은 활동들이 초기에 집중되어 같은 활동이 중복된 것으로 나타났으며, 상대적으로 유기족을 위한 심리치료 및 간병, 금융지원 상담과 같은 전문적인 활동은 부족했던 것으로 드러났다(홍원화 등, 2003).

이처럼 재난발생 초기에는 자원봉사자들이 집중적으로 몰리다가 시간이 지날수록 급격히 줄어들게 되면서, 재난 발생 직후에는 자원봉사자가 너무 많아 배치에 어려움을 겪지만, 시간이 흐른 뒤에는 자원봉사자가 너무 없어 복구활동에 어려움을 겪게 된다(이은애 등, 2005). 또한, 자원봉사자의 욕구나 역량에 관계없이 동일한 활동에 모두 배치됨으로써 활동내용이 중복되어 봉사자로 하여금 봉사활동에 대한 만족도를 떨어뜨리는 요인이 될 수 있다. 따라서 재난지역이 다시 건강한 지역사회로 재건되기 위해서는 지속적인 관심과 다양한 지원이 필요하며, 이를 위해서는 자원봉사자를 관리하는

기관의 역할이 매우 중요함을 알 수 있다.

하지만 기존의 재해구호 자원봉사활동과 관련된 국내 선행연구(홍원화 등, 2003; 이은애 등, 2005; 전국재해구호협회, 2007; 성기환, 2008)는 재해구호 자원봉사활동내용 및 필요성, 지원체계 등에 관한 연구가 대부분이며, 재해구호 자원봉사자들이 중도탈락하지 않고 지속적으로 활동을 수행할 수 있도록 지원하는 방안에 관해 과학적으로 이해·관리하려는 노력과 연구는 상대적으로 미진하였다. 국외의 연구 역시 911이후 미국적십자사 재난대응봉사팀원의 활동유지에 관심을 가지고 활동 강도와 지속성에 차이를 보이는 두 집단을 비교한 최근의 연구(Steerman & Cole, 2007)외에는 재해구호 자원봉사활동의 지속성에 관해 연구한 경우는 찾아보기 어렵다. 따라서 본 연구는 재해구호 자원봉사활동에 영향을 미치는 요인을 개인적 특성, 태도 및 동기특성, 기관의 관리특성으로 나누고, 관련 요인들과 재해구호 자원봉사활동의 지속성에 영향을 미치는 요인을 체계적으로 검증하여 봄으로써 재해구호 자원봉사활동을 지속시키기 위한 보다 과학적 이해를 도모하고, 재해구호 자원봉사자의 관리를 위한 이론과 실천에 기여하고자 한다.

2. 조사대상 및 방법

2.1 조사대상 및 조사방법

본 연구의 대상자는 2002년 이후부터 조사시점까지 재해지역의 복구를 위해 기관을 통해 최소 1회 이상 활동에 참여한 만 20세 이상의 재해구호 자원봉사자이다. 재해구호 자원봉사활동 시점을 2002년 이후로 정한 이유는 사상 유례 없는 피해를 남긴 태풍 '루사'를 계기로 한국에서 재해구호 자원봉사활동의 개념이 일반화되었으며, 우리나라 재해구호 자원봉사활동의 원년으로 불리기 때문이다. 전국재해구호협회와 재해구호 자원봉사활동이 활발한 자원봉사센터들 중에서 연구에 협조가능한 자원봉사센터 3곳을 조사대상 기관으로 선정하였다. 선정된 자원봉사센터는 경기도 파주시자원봉사센터, 강원도 강릉시자원봉사센터, 전라북도 장수군자원봉사센터이다. 자료수집 기간은 2008년 5월 7일부터 5월 27일까지 약 3주였으며, 설문조사를 실시하였다. 전국재해구호협회 소속의 자원봉사자는 이메일을 통한 전수조사와 함께, 봉사자 모임이 있는 경우 연구의 목적을 충분히 숙지한 자원봉사자를 통해 모임에서 직접 설문지를 배부하고 회수하는 조사가 병행해서 이루어졌다. 자원봉사센터의 경우는 3개 자원봉사센터의 소장 및 자원봉사 담당자에게 연구의 목적과 유의점을 설명하였으며 우편으로 발송, 회수하였다. 설문지는 전국재해구호협회 총 290부, 자원봉사센터 220부를 배포하였으며, 전국재해구호협회 총 87부, 자원봉사센터에서 183부가 회수되어 총 261부가 분석에 사용되었다.

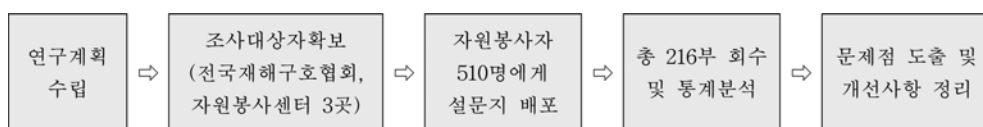


그림 1. 연구흐름도

2.2 설문조사 도구

설문조사는 크게 조사대상자의 인구사회학적 특성, 재해구호 자원봉사활동의 태도 및 동기특성, 기관의 관리특성 문항으로 이루어져 있다. 인구사회학적 특성은 일반적 특성과 교육 및 경제적 수준, 재해경험유무로 구성되었다. 태도 및 동기 특성에서 재해구호 자원봉사에 대한 지식은 전국재해구호협회(2007)에서 발간한 “재해와 자원봉사활동” 교육매뉴얼을 참조해 자원봉사활동에 대한 이해도와 활동 시 유의점, 준비자세 등에 관한 문항으로 개발하였다. 참여동기욕구에 관한 척도는 Francies(1982)가 개발한 자원봉사 동기-욕구 프로필 중 성취욕구를 이기적 욕구로, 사회적 책임욕구를 이타적 욕구로 구분하여 사용하였다. 참여 적극성과 인정보상 및 자원봉사 관리자와의 관계는 조휘일(1991)의 5점 척도를 사용하였다. 기관의 관리특성 중 배치 및 업무부여, 교육, 지도 감독 및 평가는 홍승혜(1995)와 이진(1995)의 설문지를 수정·보완하여 사용한 조상미(1996)의 5점 척도를 사용하였으며, 동료봉사자와의 관계 및 대상자와의 관계는 이성록(1993)의 질문지를 수정·보완하여 사용한 홍승혜(1995)의 5점 척도를 사용하였다. 지속성은 지속의지와 활동횟수로 측정하였다.

2.3 통계 처리

본 연구를 통해 얻어진 모든 결과는 SPSS 프로그램 (version 12)을 이용하여 분석하였다. 조사대상자의 인구사회학적 특성은 빈도와 백분율을 구하였으며, 재해구호 자원봉사활동의 태도 및 동기 특성, 기관의 관리특성은 평균과 표준편차를 구하였다. 재해구호 자원봉사활동의 지속성에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

3. 연구결과 및 분석

3.1 조사대상자의 일반적 특성

본 연구 대상자의 인구사회학적 특성은 표 1과 같이 나타났다. 대상자의 평균연령은 39세이며, 성별은 여성 59.1%, 남성 40.9%로 나타났다. 종교가 있는 대상자는 전체의 62.2%, 직업이 있는 대상자는 전체의 71.1%로 나타났다. 교육수준은 대졸이상이 66.9%로 조사대상자의 교육수준은 전반적으로 높은 것으로 나타났다. 조사대상자 가정의 월평균 소득수준은 100만원-200만원 미만이 34.9%로 가장 많았으며, 200만원-300만원 미만이 24.1%, 300만원-500만원 미만이 22.4%의 순으로 나타났다. 조사대상자의 재해경험유무는 거주지역, 본인 혹은 친인척이 재난으로 인한 피해를 경험한 적이 한 번이라도 있는 사람은 70.1%로 나타났으며, 전혀 재해에 대한 경험이 없는 사람은 29.9% 나타났다.

3.2 자원봉사활동의 태도 및 동기특성

자원봉사활동의 태도 및 동기특성은 표 2와 같이 나타났다. 먼저 태도 및 동기특성을 살펴보면 재해구호 자원봉사에 대한 지식은 5점 만점에 4.10점으로 매우 높게 나타났다. 참여-동기욕구는 5점 만점에 이기적 욕구 3.92점, 이타적 욕구

표 1. 조사대상자의 인구사회학적 특성

항목	세부항목	빈도(명)	비율(%)	
성별	남	103	40.9	
	여	149	59.1	
연령	20세 이상~30세 미만	75	29.9	
	30세 이상~40세 미만	65	25.9	
	40세 이상~50세 미만	66	26.3	
	50세 이상	45	17.9	
	평균연령	M = 38.29 (SD=11.60)		
종교	종교없음	무 교	94	37.8
	종교있음	불 교	61	24.5
		천주교	25	10.0
		유 교	3	1.2
		기독교	62	24.9
		기 타	4	1.6
직업	직업없음	무 직	8	3.2
		주 부	64	25.7
	직업있음	학 생	29	11.6
		자영업	39	15.7
		공무원	17	6.8
		회사원	40	16.1
		기능직	16	6.4
		전문직	12	4.8
		기 타	24	9.6
교육수준	고졸이하	초등학교 졸업이하	5	2.0
		중학교 졸업	10	4.0
		고등학교 졸업	67	27.0
	대졸이상	대학교 졸업	153	61.7
		대학원 졸업	13	5.2
소득수준	50만원 이하	13	5.4	
	51만원~100만원 미만	13	5.4	
	100만원~200만원 미만	84	34.9	
	200만원~300만원 미만	58	24.1	
	300만원~500만원 미만	54	22.4	
	500만원 이상	19	7.9	
재해경험 유무	거주지역 재해발생 유무	있음	150	60.5
		없음	98	39.5
	본인 재해경험 유무	있음	72	29.0
		없음	176	71.0
	가족·친인척 재해경험 유무	있음	120	48.8
		없음	126	51.2

3.89점으로 이기적 욕구가 이타적 욕구보다 다소 높게 나타나, Green et al. (1984)의 연구와 일치했다. 이는 자원봉사활동은 이타성을 전제로 하는 활동이지만 희생과 헌신만을 강조하는 자원봉사활동은 활동의 지속성을 확보하기 힘들다

표 2. 지식, 참여동기 및 적극성

항목	평균	표준편차	최소값	최대값	
재해구호 자원봉사지식	4.10	0.437	1.67	5	
참여동기 욕구	이기적 욕구	3.92	0.775	1	5
	이타적 욕구	3.89	0.711	1.50	5
참여적극성	3.77	0.85	1	5	

표 3. 기관의 관리특성

항목	평균	표준편차	최소값	최대값
배치 및 업무부여	3.74	0.715	1	5
교육	3.48	0.796	1	5
인정보상	3.26	0.852	1	5
지도감독 및 평가	3.52	0.805	1	5
관리자와의 관계	3.74	0.641	1.80	5
동료봉사자와의 관계	4.04	0.580	1.67	5
대상자와의 관계	3.81	0.506	1.33	5

는 것을 보여주는 결과로, 자원봉사활동의 지속가능성을 위해서는 개인의 성장이나 기쁨의 욕구를 충족해주는 것이 중요함을 알 수 있다. 한편, 자원봉사활동에 대한 참여 적극성은 '적극적으로 하는 편이다'가 57.3%로 절반 이상이었으며, '매우 적극적으로 한다'가 15.5%로 조사대상자의 대부분의 참여 적극성은 높은 것으로 나타났다.

3.3 기관의 관리특성

기관의 관리특성은 표 3과 같이 나타났다. 5점 만점에 동료봉사자와의 관계가 4.04점으로 가장 높았으며, 다음이 대상자와의 관계 3.81점, 배치 및 업무부여와 관리자와의 관계 각각 3.74점으로 높게 나타났다. 따라서 자원봉사자들은 대부분 배치 및 업무부여, 관리자와의 관계, 동료봉사자와의 관계, 대상자와의 관계에서 대체적으로 만족하는 것으로 볼 수 있다. 반면 지도감독 및 평가 3.52점, 교육 3.48점, 인정보상 3.26점 등으로 이들 영역은 비교적 만족도가 낮은 것으로 나타나 앞으로 자원봉사기관들이 이 부분에 대해 체계적으로 제도화하여 지원할 필요가 있음을 보여주었다.

3.4 재해구호 자원봉사활동의 지속성에 영향을 미치는 요인

재해구호 자원봉사활동의 지속성을 나타내는 활동횟수는 지난 6년간 평균 5.93회로 나타나 연구대상자들은 1년에 1회 정도 재해구호 자원봉사활동에 참여하는 것으로 나타났다. 이들의 지속의지는 3점 만점에 2.21점으로 조사대상자의 대부분이 지속의지가 높은 것으로 나타났다. 한편, 재해구호 자원봉사활동의 지속성에 영향을 미치는 요인은 표 4와 같이 나타났다.

(1) 개인적 특성요인에서는 연령이 높을수록, 직업이 있는 사람일수록 지속성이 높은 것으로 나타났다. 연령이 많을수록 지속성이 높은 것은 기존의 선행연구(조휘일, 1991; 이성록, 1993)와도 일치하는 결과이며, 연령이 높아질수록 재난이라는

표 4. 재해구호 자원봉사활동의 지속성에 영향을 미치는 요인

변수	활동횟수		지속의지		
	b	β	b	β	
개인적 특성	성별	1.098	.058	-.029	-.030
	연령	2.844	.322**	.074	.162
	종교유무	-.304	-.016	-.021	-.021
	직업유무	1.288	.058	.306	.273**
	교육수준	-3.577	-.177	.091	.087
	소득수준	.352	.018	.013	.013
	재해경험	2.705	.124	-.096	-.085
태도 및 특성	재해구호 자원봉사 지식	4.926	.210	.058	.047
	이기적 욕구	-2.075	.005	-.061	-.094
	이타적 욕구	.072	-.166	.055	.078
	참여 적극성	2.294	.185	.234	.377***
기관의 관리 특성	배치 및 업무부여	-.935	-.071	.146	.209*
	교육	-.585	-.048	.056	.088
	인정보상	.713	.061	-.002	-.004
	지도감독 및 평가	1.254	.105	.002	.003
	관리자와의 관계	.352	.025	-.120	-.162
	동료봉사자와의 관계	-1.856	-.109	-.067	-.076
대상자와의 관계	.867	.047	.197	.204	
상수	-17.434		-0.029		
F	2.893***		3.135***		
R(Adjusted R)	0.345(0.226)		0.354(0.241)		

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

상황에 대한 감정이입능력이 풍부해져 친사회적 행동이 증가한다고 볼 수 있다. 직업이 있는 사람일수록 지속성이 높은 결과 역시 Anderson and Moore의 연구(조휘일, 1991, 재인용)와 조휘일(1991)의 연구와 일치하고 있다. 이는 직업과 관련한 경험, 승진, 개인의 성장발달을 위해 지속적으로 자원봉사활동에 참여하는 것을 알 수 있다. 또한 우리나라의 경우 2003년부터 소득세법 제34조에 의거해 일반 자원봉사활동과 달리 재해구호 자원봉사활동은 소득공제혜택을 주고 있는데 이러한 영향도 본 결과에 영향을 미친 것으로 보여진다.

(2) 태도 및 동기특성에서는 참여적극성이 높을수록 지속의지도 높은 것으로 나타났다. 이는 재해구호 자원봉사활동의 경우 다양한 봉사프로그램의 부족으로 비정기적으로 재해발생 시점에만 집중적으로 봉사활동을 전개하고 있는 현실을 고려할 때, 봉사활동 당시 봉사자가 활동에 얼마나 적극적으로 몰입하여 활동하였는지는 다음 활동의지를 결정하는데 있어 중요한 영향을 미친다고 볼 수 있다.

(3) 기관의 관리특성에서는 배치 및 업무부여가 잘 관리될수록 지속의지가 높은 것으로 나타났다. 배치 및 업무부여는 자원봉사자 개개인이 지닌 능력, 자질, 적성 그리고 욕구를 최대한 고려하여 할 때 지속적인 활동참여가 보장되는 것으로 매우 중요한 요인이라 할 수 있다. 특히 재해구호 자원봉

사활동은 사전에 계획된 프로그램 속에서 진행되는 일반자원봉사활동과 달리 시시각각 변하는 현장상황에 따라 주어질 역할도 변동될 수 있기 때문에 배치 및 업무부여에 대한 관리는 매우 중요하다는 것을 보여주는 결과라 할 수 있다.

4. 정책적 함의

본 연구는 2002년 이후 재해구호 자원봉사활동에 참여한 자원봉사자 261명을 대상으로 재해구호 자원봉사활동 시 특성과 지속적인 재해구호 자원봉사활동에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위한 목적으로 수행되었다. 연구결과를 토대로 지속적인 재해구호 자원봉사활동을 위한 효과적인 자원봉사관리를 위한 실천적 함의를 제시하면 다음과 같다.

(1) 기관의 관리자는 연령 및 직업과 같은 개인적 특성을 고려하여 자원봉사자를 적합한 일감에 배치하여야 하며, 참여자가 지속적으로 활동에 참여할 수 있도록 감정이입을 위한 동기부여를 해 주어야 한다. 또 직업을 가진 사람들이 지속적으로 자원봉사 활동에 참여할 수 있도록 다양한 프로그램 개발, 소득공제혜택 및 승진혜택 등과 같은 사회적 차원에서 다양한 인정제도의 마련과 지원이 가능하도록 노력할 필요가 있다.

(2) 참여 적극성은 활동 당시의 적극성을 의미하는 것으로, 개인이 가지는 성격적 특성으로 판단하기 보다는 활동태도에 변화를 가져올 수 있도록 관리자가 적극적으로 개입할 필요가 있다. 예를 들어 재해현장에 투입된 자원봉사자가 재해피해자의 복지회복을 위해 지속적으로 적극적으로 활동에 참여할 수 있도록 팀을 구성해 특정한 임무를 주거나, 팀에서 리더와 같은 역할을 부여해 주는 것도 참여적극성을 높이는 하나의 방법이 될 수 있다.

(3) 자원봉사활동의 지속성을 확보하기 위해서 기관의 관리자들은 자원봉사자 개개인이 지닌 능력, 자질, 적성, 그리고 욕구를 최대한 고려하여 하여 업무배치를 해야 한다. 특히 재해구호 자원봉사활동은 일반 자원봉사활동과 달리 초기에 활동이 집중되며, 활동내용에 있어 재해 쓰레기 치우기, 토사 치우기, 청소 등과 같은 비슷한 유형의 일감이 많아 적절한 배치와 업무부여에 있어 어려움을 겪을 수 있다. 또한 시시각각 상황이 변하는 재난지역의 특성에 따라 사전에 조사한 일감내용과 달리 자원봉사자들이 수행하기에 무리가 되거나, 기대했던 것과는 전혀 다른 일감들이 있는 경우도 발생한다. 가령 태안반도 원유유출사고의 경우 언론에서 보여진 기름 묻은 돌을 닦는 작업 외에 자원봉사자들이 방재활동 후 버리고 간 장화수거, 장비 정리, 부직포쓰레기 청소 등 다양한 활동이 있음에도 불구하고 자원봉사자들은 언론에서 본 활동

을 원하는 경우가 많아 갈등을 빚게 된다. 따라서 이럴 경우 관리자는 현지상황을 자원봉사자들이 충분히 숙지할 수 있도록 이해시켜야 하며, 자원봉사자들의 의견을 적극적으로 수용하여 신속하고 융통성있는 결정을 내릴 수 있어야 한다. 또한 현장으로 이동하는 시간에 재해구호 자원봉사활동의 일감의 변동에 관한 교육과 함께 활동을 마친 후에도 참여했던 활동의 중요성과 의미를 다시한번 상기시켜 자원봉사자가 배치 및 부여된 업무에 대해 긍정적으로 이해할 수 있도록 도와야 한다. 뿐만 아니라 기관에서는 자원봉사자들이 자신의 특성 및 욕구에 맞는 활동에 지속적으로 참여할 수 있도록 재해지역의 재건과 지역의 방재를 위한 다양한 프로그램 개발을 위한 노력을 기울여야 한다.

참고문헌

강원도 (2003) 태풍 「루사」 극복 자원봉사활동 사례집. 강원도청.
 권태호 (2007) 지역자율방재조직 활동프로그램에 관한 연구. 연구보고서, 전국재해구호협회.
 성기환 (2008) 재해구호 자원봉사자 활동의 실태분석을 통한 필요 역량에 관한 연구. 한국방재학회논문집, 한국방재학회, 제8권, 제1호, pp. 395-398.
 이은애 (2004) 재난대비 긴급자원봉사지원시스템 구축을 위한 제언. 재난재해대비 긴급자원봉사지원시스템 구축을 위한 워크숍 자료집, 대구광역시, pp. 61-65.
 이은애, 김선경, 배원직, 권영섭 (2005) 재해구호자원봉사활동의 이론과 실제: 자원봉사센터 실무자와 자원봉사리더 활동매뉴얼. 전국재해구호협회.
 전국재해구호협회 (2007) 재해와 자원봉사활동. 전국재해구호협회.
 조상미 (1996) 기업 임직원의 자원봉사태도에 영향을 미치는 제 요인에 관한 연구, 석사학위논문, 이화여자대학교.
 조휘일 (1991) 한국 사회복지분야의 자원봉사행동과 관련된 개인 및 조직특성에 관한 연구, 박사학위논문, 숭실대학교.
 한동우 (2006) 우리나라 재해구호체계의 문제점과 해결과제. 한국위기관리논집, 제2권, 제2호, pp. 36-51.
 홍승혜 (1995) 재가복지자원봉사자의 만족과 지속에 관한 연구, 석사학위논문, 이화여자대학교.
 홍원화, 전규엽, 박경현, 여명길 (2003) 대구지하철 화재조사 분석(4): 재난복구를 위한 자원봉사 활동 및 지원체계 특성. 대한건축학회 논문집, 대한건축학회, 제23권, 제2호, pp. 889-892.
 Green, S.K., Aarons, A. and Cross, R. (1984). *Volunteer motivation and its relationship to satisfaction and future volunteering*, http://eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sqlcontent_storage_01/0000019b/80/2e/be/0c.pdf.
 Steerman, C. and Cole, V. (2007). *Factors Affecting Disaster Volunteer Retention*, <http://pdm.medicine.wisc.edu/22-2%20PDFs/amsterdam.pdf>.

© 논문접수일 : 09년 04월 10일
 © 심사의뢰일 : 09년 04월 21일
 © 심사완료일 : 09년 06월 17일