

보건소 자원봉사자의 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인

이진화¹ · 정혜선² · 이윤정³ · 박현주³

가톨릭대학교 대학원¹, 가톨릭대학교 의과대학², 가천대학교 간호학과³

Factors that Have Effects on Public Health Center Volunteers' Satisfaction with Their Work

Lee, Jinhwa¹ · Jung, Hye-Sun² · Yi, Yunjeong³ · Park, Hyunju³

¹Graduate School, The Catholic University of Korea, Seoul

²Department of Preventive Medicine, College of Medicine, The Catholic University of Korea, Seoul

³Department of Nursing, Gachon University, Incheon, Korea

Purpose: This study was to investigate the relationship between self-esteem and satisfaction with volunteer work in a population of health care center volunteers. Ultimately, the results from this study would help to find ways to keep volunteers continuing their work. **Methods:** The participants of this study were 179 volunteers who were affiliated with three health care centers located in Gyeonggi-do. Descriptive statistics and multi-stage regression were conducted to analyze data. **Results:** Self-esteem was significantly associated with the satisfaction with volunteer activity. In addition, the relationship with clients rather than volunteers' general characteristics was also significantly related to the satisfaction with volunteer work. **Conclusion:** Therefore, it is necessary to increase a volunteer's self-esteem so that the volunteer can keep continuing his or her volunteering activities. Also, in order to promote good relationships between the volunteers and the clients, it will be important to teach communication skills to volunteers.

Key Words: Volunteer, Satisfaction, Self-esteem

서론

1. 연구의 필요성

현대 사회의 급격한 변화로 인해 나타난 새로운 사회문제들은 많은 복지 수요를 발생시켰다. 이러한 문제를 해결하기

위한 복지정책은 한정된 정부의 재원과 인력만으로는 충족시킬 수 없기 때문에 자원봉사활동의 필요성이 증가하게 되었다.

‘자원봉사활동기본법’ 제3조에 의하면 자원봉사활동이란 개인 또는 단체가 지역사회·국가 및 인류사회를 위하여 대가 없이 자발적으로 시간과 노력을 제공하는 행위를 말하며, 이를 행하는 자를 자원봉사자라고 정의하고 있다.

주요어: 자원봉사자, 자원봉사활동 만족도, 자아존중감

Corresponding author: Jung, Hye-Sun

Department of Preventive Medicine, College of Medicine, The Catholic University of Korea, 222 Banpo-daero, Seocho-gu, Seoul 137-701, Korea.
Tel: +82-2-2258-7368, Fax: +82-2-532-3820, E-mail: hyesun@catholic.ac.kr

- 이 논문은 제1저자 이진화의 석사학위논문을 수정하여 작성한 것임.

- This article is a revision of the 1st author's master's thesis from University.

투고일: 2012년 8월 23일 / **심사완료일:** 2013년 5월 27일 / **게재확정일:** 2013년 6월 11일

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

한국사회복지협의회에서 발표한 사회복지 자원봉사 통계 연보(Korea National Council on Social Welfare, 2009)에 의하면, 2009년도 활동자원봉사자는 연 1회 이상 봉사자를 기준으로 총 1,081,041명에 이르고 있어 2008년의 915,122명보다 약 18%가 증가한 것으로 나타났다. 특히, 보건의로 분야에서 활동하는 자원봉사자 수는 2008년 39,140명으로 전체의 4.3%정도였고, 2009년 47,152명으로 전체의 4.4% 수준으로 나타났다.

자원봉사자가 활동하는 분야는 매우 다양한데 그 중에서도 보건의로 영역에서 활동하는 자원봉사자들은 보건소에 소속되어 활동하는 경우가 많다. 지역보건법에 따르면 보건소는 전국의 각 시, 군, 구에 설치되어 공공부문의 지역보건활동의 중심적인 역할을 담당하는 곳으로, 지역 주민의 건강증진, 질병예방 및 관리를 위해 보건의로서비스를 제공한다. 주민들의 다양한 복지 욕구와 공공서비스 요구에 대응하기 위해서는 보건소에서 지역주민의 참여와 협력을 바탕으로 업무를 수행하는 것이 중요한데, 지역주민의 자발적인 참여 형태인 자원봉사활동은 지역주민의 권익을 옹호하고, 지역주민의 요구를 전달하는 데 기여할 수 있다(Ministry of Health, Welfare and Family Affairs, 2009). 또한, 보건소에서 기존의 인력만으로 지역주민의 요구를 충족시킬 수 있는 서비스를 제공하는 데 어려움이 많기 때문에 지역주민의 자발적인 자원봉사활동을 활용하면 큰 도움을 받을 수 있다.

자원봉사자는 자신이 가지고 있는 시간과 능력, 금전 및 에너지를 가치 있고 의미 있는 일에 활용함으로써, 스스로 생의 의미를 느끼며 자신의 인격의 성숙과 발전을 도모하고 있다(Choi, 1999). 자원봉사활동은 금여를 받기 위한 것을 목적으로 수행하는 생산 활동과는 달리 심리·정서적인 측면의 보상을 의미 있게 여기기 때문에 자원봉사자의 생각과 태도가 자원봉사활동에 참여하게 되는 중요한 이유이다(Kim & Han 2001). 즉, 자원봉사활동에 참여함으로써 얻게 되는 만족도는 자원봉사활동의 수준을 향상시키고, 자원봉사활동의 내용을 발전시키는 데 기여할 수 있을 것이다.

자원봉사활동의 만족도에 영향을 미치는 요인으로는 자원봉사자의 성별, 연령, 학력, 직업 등의 인구학적 특성과, 자원봉사자의 성격, 태도, 생각 등의 정서적인 측면 및 자원봉사활동 내용, 여건, 분위기 등의 사회문화적인 측면이 있을 수 있다. 이 중에서 대상자의 인구학적 특성은 변화시키기 어려운 부분이고, 사회문화적인 측면은 지역사회의 정책적 노력에 의해 만들어지는 부분이므로 단시간에 개선을 도모하기가 어려운 측면이 있다. 그러나 정서적인 측면은 중재와 교육으로

변화를 도모할 수 있기 때문에 자원봉사자의 정서적인 측면에 대한 접근을 통해 자원봉사활동에 대한 만족도를 향상시킬 수 있을 것이다.

Maslow의 욕구 단계에 의하면 자아존중감은 자아실현의 바로 전 단계로 삶의 전체 과정에서 자기 자신을 가치 있고, 능력 있는 사람으로 생각하게 하고(Schondel, Shields and Orel, 1992), 행동을 적극적으로 수행하게 만들어서 자원봉사활동과 같은 생산적이고 유익한 활동의 모습으로 사회에 기여하게 한다(Jeong, 2009)고 한다. 즉, 정서적인 측면 중에서 특히, 자원봉사자가 스스로를 긍정적으로 평가하고 가치 있는 사람으로 생각하는 자아존중감(Park, 2002) 정도가 자원봉사활동의 만족도와 관련이 있다고 판단된다.

그러나 현재까지 이루어진 자원봉사활동 관련 연구는 자원봉사활동의 현황 파악이나 자원봉사자의 역할을 살펴본 연구(Choi, 1999; Kim & Han, 2001; Lee, 1993)들이 주를 이루고 있다. 자원봉사활동의 만족도를 살펴본 연구(Joo, 2005; Kim, 2000; Kim, 2004; Kim, 2009; Kwon, 1998; Yoo, 2010; Yun, 2006)도 만족도에 영향을 미치는 요인을 단편적으로 파악한 것에 불과하다. 자원봉사활동과 자아존중감을 파악한 연구(Jeong, 2009; Kim, 2002; Kim & Han, 2001; Kim, K. H., 2007)도 있으나 이는 청소년과 노인 등 일부를 대상으로 한 것이며, 보건소에서 자원봉사활동을 하고 있는 대상자에 대한 연구는 부족한 실정이다.

이에 본 연구에서는 보건소에 소속된 자원봉사자를 대상으로 자아존중감이 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하고, 이를 통해 자원봉사활동의 지속율을 높이고 자원봉사자 활용의 효율성을 높이는데 기여하고자 한다.

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 자원봉사자의 일반적 특성, 자원봉사활동 관련 특성, 자원봉사활동 대상자와의 관계, 자아존중감과 자원봉사활동 만족도를 파악한다.
- 자원봉사자의 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 보건소 자원봉사자의 자아존중감이 자원봉사활동 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위해 구조화된 설문지를 이용한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구는 경기도에 소재한 3개 보건소에 등록되어 있는 487명의 자원봉사자 중 최근 1년 동안 1회 이상 보건소 자원봉사활동에 참여한 적이 있는 230명을 대상으로 설문조사를 시행하였다. 그러나 이 중 응답내용이 불성실하거나 충분하지 못한 51부를 제외한 179명의 자료를 분석에 포함하였다. 여기서 보건소 자원봉사활동이란 대상자에게 가사도움(식사 준비, 청소), 개인위생(목욕돕기, 옷 입기 도움), 사회적·정서적 지지(말벗, 위로)를 제공하는 것을 의미한다.

G*Power 프로그램을 이용하여 적절한 연구대상자 수를 산출한 결과, 다중 회귀 분석에서 중간효과 크기($R^2=.15$), 유의수준 .05, 독립변수 16개를 포함하였을 때 검정력 .80을 유지하기 위한 표본의 수는 143명이었다. 따라서 본 연구의 대상자수는 연구를 위해 충분한 크기로 파악된다.

3. 연구도구

설문내용은 대상자의 일반적 특성(성별, 연령, 최종학력, 종교, 직업, 가족의 월수입, 결혼상태, 자격증 보유현황의 8개 항목), 자원봉사활동 관련 특성(자원봉사활동에 참여한 동기, 자원봉사활동에 참여한 경로, 자원봉사활동 기간, 월 평균 자원봉사활동 횟수, 자원봉사활동에 소요되는 시간, 보상의 6개 항목), 대상자와의 관계, 자아존중감, 자원봉사활동 만족도에 관한 항목으로 구성하였다.

자원봉사활동 대상자와의 관계는 Hong (1995)이 Lee (1993)의 연구를 근간으로 개발하였으며 Kwon (1998) 등의 연구를 통해 타당도를 검증하였다. 본 도구는 5개 문항으로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 대상자와의 관계가 좋은 것을 의미한다. Hong (1995)의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .79$ 이상이었고, 본 연구에서는 .87이었다.

자아존중감 측정도구는 1985년에 Rosenberg가 개발한 자아존중감 척도를 Kim & Han (2001)이 수정한 도구를 사용하였다. 이 도구는 총 10개의 문항으로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 자아존중감이 높은 것을 의미한다. 10개의 문항 중 부정적 질문문항은 역변환하여 계산하였다. Kim & Han (2001)의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .78$ 이었고, 본 연구에서는 .759였다.

자원봉사활동 만족도는 Hong (1995)이 Francies의 자원봉사 동기-욕구 프로파일(VMNP; Volunteer Motivation-Needs Profile, 1982) 및 Cho (1991)의 연구를 근간으로 개발하였으

며 Kwon (1998) 등의 연구를 통해 타당도를 검증하였다. 본 도구는 경험, 사회적 책임감, 사회적 접촉, 타인의 기대 부응, 사회적 인정, 사회적 교환, 성취 욕구 등 7가지 영역에 각 3문항씩 총 21개의 문항으로 구성되어 있으며, 자원봉사자들이 봉사활동을 통하여 다양한 욕구에 대한 충족 정도를 살펴보는 것으로, 점수가 높을수록 만족도가 높다는 것을 의미한다. Hong (1995)의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .79$ 이상이었고, 본 연구에서는 .916이었다.

4. 자료수집 및 분석방법

설문조사는 2009년 9월부터 2009년 12월까지 실시되었다. 본 연구자와 보건소의 자원봉사자 담당 직원이 보건소에서 자원봉사자에 대한 교육을 시행할 때 대상자에게 연구목적 및 연구참여의 자율성을 설명하고 수집된 자료는 연구의 목적으로만 사용하고 비밀이 보장됨을 약속한 후 연구참여 동의를 받았다. 연구참여 동의서에는 자발적 의사로 이루어지며 연구하는 동안 어떠한 불이익도 받지 않으며 연구도중 원한다면 언제든지 연구참여 중단이 권리가 있다는 내용이 포함되어 있었다. 연구의 목적을 충분히 이해하고 연구에 참여하기를 자발적으로 동의한 연구대상자들은 설문작성방법에 대한 설명을 들은 후 직접 자기기입방식으로 작성하였다. 본 연구는 가톨릭대학교 생명윤리심의위원회(IRB)의 사전심의와 승인(CUMC09U100)을 받은 후 진행하였다.

수집된 자료는 SPSS/WIN 12.0 프로그램을 이용하여 다음과 같은 방법으로 분석하였다.

- 자원봉사자의 일반적 특성, 자원봉사활동 관련 특성, 자원봉사활동 대상자와의 관계, 자아존중감, 자원봉사활동 만족도는 빈도, 백분율, 평균과 표준편차로 분석하였다.
- 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인은 위계적 다중회귀분석을 이용하였다.

연구결과

1. 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 여성이 86.6%, 평균 연령은 50.3세였으며, 기혼이 92.6%였다. 최종학력은 고졸이 58.1%로 가장 많았고, 종교는 79.8%가 있다고 응답하였다. 직업은 없는 경우가 57.2%로 가장 많았고, 가족의 월수입은 250만원 이상이 36.7%였다. 대상자의 26.3%가 간호

사, 간호조무사, 요양보호사 등의 건강 관련 자격증을 취득한 것으로 나타났다.

Table 1. General Characteristics of the Subjects (N=179)

Variables	Categories	n (%) or M±SD
Gender	Male	24 (13.4)
	Female	155 (86.6)
Age (year)		50.3±10.3
	≤ 39	20 (11.2)
	40~< 49	59 (33.0)
	50~< 59	67 (37.4)
	≥ 60	33 (18.4)
Marital status [†]	Married	162 (92.6)
	Unmarried	13 (7.4)
Education	≤ Middle school	42 (24.1)
	High school	101 (58.1)
	≥ College	31 (17.8)
Religion [†]	Having	142 (79.8)
	Not having	36 (20.2)
Occupation [†]	Profession	16 (9.2)
	White collar	14 (8.2)
	Salesclerk	26 (15.0)
	Not having	99 (57.2)
	Others	18 (10.4)
Family monthly income [‡] (10,000 won)	< 150	38 (22.9)
	150~< 200	33 (19.9)
	200~< 250	34 (20.5)
	≥ 250	61 (36.7)
Health related licence	Having	47 (26.3)
	Not having	132 (73.7)

[†] Excluded no-answer; [‡] Doctor, nurse, nurse's aide, social worker, carer, care helpers etc.

2. 자원봉사활동 관련 특성

대상자의 자원봉사활동 관련 특성은 Table 2와 같다. 자원봉사활동 동기는 어려운 이웃을 돕기 위해서(54.0%)가 가장 많았고, 자원봉사활동 경로는 자발적으로 참여하는 경우(46.8%)가 가장 많았다. 자원봉사활동기간은 1년 이상 5년 미만이 37.3%로 가장 많았다. 자원봉사활동 횟수는 65.4%가 월 평균 1회 이상 3회 미만이라고 응답했고, 평균적으로 한 달에 3.0±4.0회 봉사활동을 실시하는 것으로 나타났다. 자원봉사활동 소요시간은 50.9%가 3시간 이상 5시간 미만이라고 응답했고, 평균적으로 3.7±2.3시간 소요되는 것으로 나타났다. 자원봉사활동 보상과 관련해서는 64.1%가 '보상과 상관없다'라고 응답했다.

3. 자원봉사활동 대상자와의 관계, 자아존중감, 자원봉사활동 만족도

자원봉사활동 대상자와의 관계는 5점 만점에 평균 3.9점으로 나타났다.

대상자의 자아존중감 평균 점수는 5점 만점에 3.7점이었다.

대상자의 자원봉사활동 만족도 평균 점수는 5점 만점에 3.4점이었다(Table 3).

4. 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인

자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 제 독립변수들의 설명력을 파악하기 위하여 위계적 다중회귀분석(Hierarchical multiple regression analysis)을 실시하였다.

Model 1에서는 대상자의 일반적 특성, 자원봉사활동 관련 특성, 자원봉사활동 대상자와의 관계가 자원봉사활동 만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 분석결과 자원봉사활동 대상자와의 관계가 좋을수록 자원봉사활동 만족도가 높은 것으로($p < .001$). Model 1의 설명력은 38.3%로 나타났다.

Model 2는 Model 1의 변수들에 자아존중감을 추가하여 자원봉사활동 만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 분석결과, 자원봉사활동 대상자와의 관계 및 자아존중감이 자원봉사활동 만족도에 유의하게 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 즉, 대상자와의 관계가 좋은 경우, 자아존중감이 높은 경우에 자원봉사활동 만족도가 높았다($p < .001$). Model 2의 설명력은 45.4%였다(Table 4).

논 의

자원봉사 만족도는 자원봉사활동 지속을 예측하는 매우 중요한 요인이다(Finkelstein, 2008; Lee 1993; Lee 2002; Wong, Chui, and Kwok, 2011). 우리나라 자원봉사자의 적극적 자원봉사참여에 영향을 미치는 요인을 알아본 Kim, S. K. (2007)의 논문에서는 적극적 자원봉사 참여 예측 요인이 조직의 권유, 부모의 자원봉사활동 참여, 자원봉사교육, 자원봉사활동만족도인 것으로 나타났다. 이스라엘 지역사회복지관의 자원봉사자를 대상으로 한 Gidron (1983)의 연구와 제주도 대학생들을 대상으로 한 Hong (2002)의 연구에서도 자원봉사활동에 대한 만족도가 자원봉사활동 지속여부를 결정하는 요인이라고 분석하였다. Farrell, Johnston과 Twynam (1998)도 이전의 자원봉사 경험에서 얻은 만족감이 다음번 자원봉사 활동

Table 2. Volunteering Characteristics of the Subjects

(N=179)

Variables	Categories	n (%)	M±SD
Motivation †	Help others	95 (54.0)	
	Use leisure time constructively	29 (16.5)	
	Learn new thing	17 (9.7)	
	Others	35 (19.8)	
Route †	Voluntary participation	81 (46.8)	
	Through friends who volunteer	46 (26.6)	
	Through employee in public health center	28 (16.2)	
	Others	5 (2.8)	
Working duration † (year)	< 1	55 (32.5)	3.8±5.2
	1~<5	63 (37.3)	
	5~<10	27 (16.0)	
	≥ 10	24 (14.2)	
Frequency of working † (monthly)	1~<3	102 (65.4)	3.0±4.0
	3~<5	41 (26.3)	
	≥ 5	13 (7.3)	
Working time at once † (hour)	1~<3	50 (30.7)	3.7±2.3
	3~<5	83 (50.9)	
	≥ 5	30 (18.4)	
Rewards †	Need	43 (25.3)	
	Neutral	110 (64.1)	
	Needless	18 (10.6)	

† Excluded no-answer.

Table 3. The Relationship with Clients, Self-esteem and Volunteering Satisfaction of the Subjects

Variables	M±SD
The relationship with clients	3.9±0.6
Self-esteem	3.7±0.5
Volunteering satisfaction	3.4±0.5

의 동기로 작용한다고 하였다. 이렇게 자원봉사활동을 지속적으로 하거나 혹은 적극적으로 하게 하는 데에는 자원봉사자가 자원봉사활동을 하면서 경험하는 만족도가 매우 큰 요인이다. 그렇다면 이 자원봉사활동의 만족도는 어떤 요인에 의해 결정되는가? 본 논문에서는 자원봉사자의 자아존중감이 주요한 요인이라고 생각하고 연구를 진행하였으며, 결론적으로는 자원봉사자의 자아존중감과 자원봉사 대상자와의 관계가 주요 요인인 것으로 분석되었다.

첫 번째로, 본 연구결과 자원봉사활동 만족도에 주요한 영향요인으로 파악하고 고찰하였던 자아존중감이 높은 경우 자원봉사활동에 대한 만족도가 높다는 사실이 확인되었다. 고등학생 1,000명을 대상으로 한 Kim, S. K. (2007)의 연구에서 “고등학생 자원봉사활동 만족도는 자원봉사자의 자아존중감

에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다”라는 가설을 경로분석을 통하여 검증하였고, Coopersmith (1967)의 자아존중감 척도(Self-Esteem Inventory; SEI)를 사용한 Kim (2002)의 연구에서는 학생상담자원봉사자의 자아존중감은 자원봉사활동 만족도, 지속여부 등의 봉사활동 지속성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이러한 자아존중감은 스스로를 가치 있다고 느끼는 것을 의미하는 것으로 자아실현의 중요한 요소이다. 특히, 타인들로부터 받는 존중과 수용 및 관심은 개인의 자아존중감을 높이게 되는데, 이러한 자아존중감의 향상은 비금전적인 자원봉사활동에 대한 보상이라고 볼 수 있을 것이다. 그러나 본 논문에서 미처 살펴보지 못한 것은, 대상자가 원래 자아존중감이 높은 사람이었던 것인지, 자원봉사활동을 통해 자아존중감이 높아진 것인지를 구별해내지 못하였다. 회귀분석을 통해서는 다른 요인들의 영향을 보정하였더니 자원봉사활동기간과 자원봉사활동 만족도간에 유의한 관계가 확인되지 않았다. 그러나 단변량분석에서는 자원봉사기간이 10년 이상인 자원봉사자가 1년 이상 5년 미만인 자원봉사자, 5년 이상 10년 미만인 자원봉사자에 비해 자원봉사활동 만족도도 높고 자아존중감도 높은 것으로 나타났다(통계표로 제시하지 않음). 즉, 자아존중감이 높아서 자원

Table 4. Factors on Volunteering Satisfaction

Variables	Categories	Ref	Model 1		Model 2	
			β	t	β	t
Gender	Female	Male	-0.054	-0.566	-0.027	-0.274
Age (year)			-0.083	-0.630	-0.076	-0.599
Marital status	Married	Unmarried	-0.004	-0.039	-0.010	-0.091
Education	Under middle school	\geq College	-0.009	-0.066	0.001	0.011
	High school		-0.075	-0.628	-0.031	-0.264
Religion	Yes	No	0.060	0.663	0.047	0.529
Occupation	Profession	White collar	-0.034	-0.313	-0.009	-0.080
	Salesclerk		-0.001	-0.005	0.087	0.729
	Non having		0.019	0.127	0.090	0.592
	Others		-0.040	-0.319	0.000	-0.002
Family monthly income (10,000 won)	< 150	150~ < 200	0.144	1.433	0.118	1.201
	200~ < 250		0.112	1.007	0.089	0.840
	\geq 250		0.138	1.288	0.063	0.597
Licence	Yes	No	0.075	0.876	0.045	0.528
Motivation	Help others	Learn new thing	0.208	1.153	0.233	1.340
	Use leisure time constructively		0.046	0.314	0.038	0.267
	Others		-0.065	-0.443	-0.017	-0.124
Route	Voluntary participation	Others	0.045	0.289	0.105	0.682
	Through friends who volunteer		0.030	0.223	0.052	0.395
	Through employee in public H.C.		-0.069	-0.555	-0.054	-0.437
Rewards	Need	Needless	-0.226	-1.803	-0.152	-1.257
	Neutral		-0.142	-1.111	-0.072	-0.578
Working duration (year)			0.010	0.097	-0.034	-0.335
Frequency of working (monthly)			0.061	0.693	0.047	0.537
Working time at once (hours)			0.019	0.215	-0.023	-0.265
The relationship with client			0.466	5.519*	0.414	4.748*
Self-esteem					0.286	3.385*
R ²			.383		.454	
F			2.631		3.142	
p			< .001		< .001	

* $p < .001$.

봉사 만족도도 높고 자원봉사도 오래하는 것인지, 자원봉사를 오래하다보니 자아존중감도 높아지고 자원봉사 만족도도 높아진 것인지에 대한 선후관계는 확인할 수 없다. 그러나 자아존중감과 자원봉사 만족도간의 관계는 확인되었으므로 자원봉사자가 자원봉사를 시작하기 전에 자아존중감이 낮은 사람이었다하더라도 자원봉사 활동을 통해 자아존중감을 지속적으로 높여주는 전략이 필요하다. 다시 말하면, 자원봉사 대

상자나 자원봉사기관의 직원들이 자원봉사 활동이 가치있는 일이라는 피드백을 주고, 자원봉사활동을 통해 본인이 가치 있는 사람이라는 경험이 반복되다보면 자아존중감이 높아질 것으로 생각된다.

두 번째로, 자원봉사활동 만족도를 높이는 요인으로는 자원봉사활동 대상자와의 관계가 의미있는 변수였다. 자원봉사활동 만족도가 자원봉사활동 대상자와의 관계와 관련이 있다는

것은 대구 지역 자원봉사자 245명을 대상으로 한 Lee (1993)의 연구결과에서도 확인되는데, 이 연구에서는 클라이언트와의 관계가 자원봉사 만족도와 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 영국의 대형 국제구호자선단체에 소속된 91명의 자원봉사자와 182명의 대상으로부터 조사된 바에 의하면, 자원봉사자의 만족도와 대상자의 만족도 사이의 관계가 강할수록 자원봉사자가 좋은 목적을 가지고 자원봉사하고자 하는 마음이 커지고, 대상자와 자원봉사자 간에 더 잦은 관계가 이루어진다고 하였다(Roger, 2006). 즉, 자원봉사자가 대상자와의 관계가 만족스러울수록 자원봉사의 지속성도 높아지고 대상자와의 관계빈도도 높아진다는 것이다.

자원봉사활동 대상자와 자원봉사자와의 관계는 자원봉사활동을 통하여 신뢰에 바탕을 두고 정서적 교류를 하는 관계이다. 자원봉사자가 대상자에게 하는 말과 행동은 대상으로 하여금 정서적 안정을 느끼고 활동하는 시간동안 애착을 갖게 하는 중요한 요인이 된다. 반대로 자원봉사 대상자가 자원봉사자에게 보여주는 신뢰와 감사의 표현들은 자원봉사자가 본인의 자원봉사활동에 대해 뿌듯함을 갖게 하는 요인이 된다. 이렇게 자원봉사자와 자원봉사 대상자와의 관계가 원활하고 만족스러울수록 자원봉사에 대한 만족도가 높아지고 이는 궁극적으로 자원봉사활동 지속에 영향을 주게 될 것이다. 자원봉사자와 대상자와의 관계에 신뢰가 쌓이려면 자원봉사활동이 일회성으로 그치지보다는 장기간 유지될 필요가 있고, 자원봉사자가 정기성을 가지고 대상자를 찾아가는 노력이 필요하다. 자원봉사자를 활용하는 기관에서도 자원봉사자와 대상자간의 관계가 긴밀해질 수 있도록, 자원봉사 전에 대상자에 대한 충분한 정보를 자원봉사자에게 제공하고, 한 사람의 자원봉사자가 자원봉사 활동을 할 때마다 되도록 동일한 대상자에게 배치되도록 하는 노력이 필요하다. 이를 위해서 자원봉사자에게도 특정 구역을 책임 맡는 ‘동담당제’를 도입하거나 자원봉사자의 정보를 데이터베이스화하여 봉사자의 특성별로 관리한다면 대상자와 자원봉사자간의 밀착된 인간관계 형성에 도움이 될 것이다. 더불어 관계형성의 기본적인 기술인 의사소통술 등을 자원봉사자들에게 사전교육시킴으로써 자원봉사자가 자원봉사 대상자에 대한 이해의 폭을 넓히는 데 도움을 줄 수 있을 것이다.

결론 및 제언

본 연구는 경기도에 소재한 3개 보건소에 소속되어 자원봉사활동을 하는 자원봉사자 179명을 대상으로 자아존중감이

자원봉사활동 만족도에 미치는 영향을 탐구한 연구이다. 연구결과, 자원 봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인은 자아존중감과 자원봉사활동 대상자와의 관계인 것으로 나타났다. 따라서 자원봉사자의 자아존중감을 향상시켜 지속적이고 적극적으로 자원봉사활동이 이루어 질 수 있도록 하는 것이 필요하며, 자원봉사활동 대상자와 원만한 관계를 형성하기 위한 사전 교육, 특성을 고려한 배치 등이 필요하겠다.

또한 보건소 자원봉사자 활용을 통해 보건간호의 발전도 모가 가능할 것이다. 지역사회 만성질환자 방문 시 자원봉사자를 활용하여 가사도움, 개인위생, 사회·정서적 지지 제공이 가능하고, 보건소 내소가 어려운 환자들에 대한 동행서비스, 폭염 및 혹한기 취약계층에 대한 안위확인 등을 통해 보건소 자원봉사자들이 지역사회 지지자원으로서 역할을 할 수 있을 것으로 생각된다. 이러한 보건소 자원봉사자라는 자원은 궁극적으로 보건간호를 활성화시키고 공공보건의 역할을 강화시킬 것으로 판단된다.

REFERENCES

- Cho, H. I. (1991). A study of individual and organizational characteristics related to voluntary activity in Korea social welfare services. *Korean Journal of Social Welfare*, 18, 117-150.
- Choi, E. S. (1999). A study on the demand and utilization of volunteers in health centers. *The Journal of Korean Community Nursing*, 11(1), 37-66.
- Coopersmith, S. (1967). *The antecedents of self-esteem*. San Francisco: W. H. Freeman.
- Farrell, J. M., Johnston, M. E., & Twynam, G. D. (1998). Volunteer motivation, satisfaction, and management at an elite sporting competition. *Journal of Sport Management*, 12(4), 288-300.
- Finkelstein, M. A. (2008). Volunteer satisfaction and volunteer action: A functional approach. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 36(1), 9-18.
- Gidron, B. (1983). Sources of job satisfactions among service volunteers. *Journal of Voluntary Action Research*, 12(1), 20-35.
- Hong, S. H. (1995). *A Study on the variables influencing the satisfaction and the duration of the social welfare volunteers*. Unpublished masters thesis, Ewha Womans University, Seoul.
- Hong, Y. S. (2002). Determinants influencing voluntary action continuity of college student volunteers. *Journal of Adolescent Welfare*, 4(1), 75-97.
- Jeong, S. Y. (2009). *A study on factors influencing level of the satisfaction and self-esteem of university student volunteers -*

- a case of students in Seoul -. Unpublished master's thesis, Sogang University, Seoul.
- Joo, S. I. (2005). *A study on the satisfaction degree of women's volunteer activities*. Unpublished master's thesis, Kwangju Women's University, Gwangju.
- Kim, J. H. & Han, K. H. (2001). Relationship of volunteering and self-esteem among older adults. *Journal of the Korea Gerontological Society*, 21(2), 209-224.
- Kim, K. H. (2007). *The influences of high school students' volunteer activities on their self-esteem*. Unpublished doctoral dissertation, Daegu University, Daegu.
- Kim, M. S. (2009). *A study of middle-aged men and women volunteers satisfaction*. Unpublished master's thesis, Kaya University, Kimhae.
- Kim, S. H. (2000). *A study on the determinants of the older volunteer's work satisfaction*. Unpublished master's thesis, Dong-A University, Busan.
- Kim, S. K. (2007). The prediction of active participation in volunteerism-a test of moderating effect of volunteer identity-. *Korean Journal of Family Social Work*, 21, 167-186.
- Kim, Y. J. (2004). *A study on the satisfaction of voluntary youth activities by the types of participation motivation-focused on Daejeon metropolitan city-*. Unpublished master's thesis, Kongju National University, Gongju.
- Kim, Y. S. (2002). *The influence of voluntary consciousness and self-esteem of the volunteer for student counseling on volunteering retention*. Unpublished master's thesis, Dong-A University, Busan.
- Korea National Council on Social Welfare. (2009). *Yearbook social-welfare volunteer statistics*. Seoul: Author.
- Kwon, J. S. (1998). *The effect of volunteer participation type on the satisfaction of university student volunteers*. Unpublished master's thesis, Seoul National University, Seoul.
- Lee, S. R. (1993). *The actual practices of volunteer's activity and effective management system*. Unpublished master's thesis, Daegu University, Daegu.
- Lee, S. R. (2002). *The influence of multi-dimensional motive on volunteer action*. Unpublished doctoral dissertation, Seoul Women's University, Seoul.
- Ministry of Health, Welfare and Family Affairs. (2009). *The guidance of tailored home visiting health service*. Seoul: Author.
- Park, M. A. (2002). *The relationship between self-esteem, social support and the way of stress coping of university students*. Unpublished master's thesis, Catholic University of Daegu, Daegu.
- Roger, B. (2006). The effects of volunteer job satisfaction on client perceptions of the service quality of a helping and caring charity. *Voluntary Action*, 7(3), 47-61.
- Schondel, C., Shields, G., & Orel, N. (1992). Development of an instrument to measure volunteer's motivation in working with people with AIDS. *Social Work Health Care*, 17(2), 53-71.
- Wong, L. P., Chui, W. H., & Kwok, Y. Y. (2011). The volunteer satisfaction index: A validation study in the Chinese cultural context. *Social Indicators Research*, 104, 19-32.
- Yoo, Y. M. (2010). *A study on the of motivation and satisfaction of volunteer - Focusing on Beautifulstore in Gwangju & Jeonnam -*. Unpublished master's thesis, Chosun University, Gwangju.
- Yun, E. S. (2006). *A study on the factors affecting the degree of volunteering satisfaction*. Unpublished master's thesis, Hannam University, Deajeon.