

자원봉사 인정과 보상이 청소년의 지역 사회자본에 미치는 영향: 자원봉사 만족의 조절효과를 중심으로

우 정 자
(경민대학교)

이 연구는 자원봉사 인정 및 보상과 청소년의 지역 사회자본과의 관계를 밝히고, 이 관계에서 자원봉사 만족이 조절의 역할을 하는지 살펴보고자 한다. 조사대상자는 자원봉사 인정과 보상이 진행되고 있는 유스센터와 종합사회복지관의 청소년 자원봉사자 156명이었고, 기술통계, 위계적 회귀분석, 일반선형모델을 사용하여 분석하였다. 조사 결과, 자원봉사 만족이 청소년의 지역 사회자본 요소 중에서 규범과 사회적 연계망에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 자원봉사 인정과 보상이 지역 사회자본 요소 중에서 사회적 연계망에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 자원봉사 인정보상과 사회적 연계망과의 관계에서 청소년 자원봉사자가 느끼는 만족의 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 만족이 낮은 집단 보다는 높은 집단에서 인정과 보상이 사회적 연계망에 미치는 영향이 더 높게 나타났다. 이는 청소년의 자원봉사 만족이 높지 않으면, 인정 및 보상이 청소년의 지역 사회자본에 미치는 효과가 극대화되기 어렵다는 것을 의미한다. 자원봉사 만족을 낮게 느끼는 청소년 자원봉사자에게 인정과 보상을 주어야 하며, 자원봉사 만족을 높게 느끼는 청소년 자원봉사자에게는 더욱 격려하고 그 활동과 정신을 높이 인정 보상해주어 지역 사회자본을 확대하는 전략을 고려해야 한다.

주요용어: 사회자본, 자원봉사, 자원봉사 인정과 보상, 자원봉사 만족

I. 서론

1995년 5·31 교육개혁이후 청소년 자원봉사는 제도화되었다. 우리 사회가 청소년의 자원봉사 활동을 제도화하는 이유는 자원봉사 활동이 상부상조의 협력 정신을 강화하며 신뢰 및 사회적 연계망과 같은 사회자본을 형성하는데 도움이 되기 때문이다. 사회자본은 국가 경쟁력 강화와 건강한 사회 건설에 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 자원이기 때문에 청소년에게 그 중요성은 더하다.

자원봉사 관련 실무자들은 자원봉사 인정과 보상을 통하여 청소년의 지역 사회자본 형성에 도움이 되도록 노력한다. 조직의 관리로서 인정과 보상에 관심을 가지는 몇몇 연구들은 관련 조직이 자원봉사자에게 인정·보상을 할수록 지역의 사회자본은 더욱 잘 형성된다고 제시한다(Hechter, 1987; Heath, 1976; Olson, 1965). 또한 자원봉사 연구에서는 자원봉사 인정과 보상이 지역 사회자본 형성에 영향을 미친다고 제시되었다(이강현 외, 2001; 이강현·정진경, 2006). 또한 경영학 관련 연구에서는 기업 내 인정과 보상 정책이 임직원들의 회사에 대한 헌신도를 높이고 생산성 향상에 기여하며(Ritter & Taylor, 1997; Leana & Van Buren, 1999), 기업 내 사회자본을 건설한다는 조사 결과가 있다(Bigley & Pearce, 1998; Mcknight, 1998). 성인 자원봉사 연구와 경영 관련 연구에서처럼 청소년 자원봉사 분야에서 자원봉사 인정과 보상이 청소년의 지역 사회자본 형성에 영향을 미치는지 검증할 필요가 있다.

그러나 자원봉사 인정과 보상이 지역 사회자본에 영향을 미친다는 기존 연구들은 지역 사회자본이 형성되는 과정에서 청소년 자원봉사자들이 인정과 보상을 어떻게 받아들이는지를 간과하는 한계를 가진다. 청소년 자원봉사자들은 인정과 보상에 즉각적으로 반응하는 것이 아니라 개인별로 긍정적으로 반응할 수도 있고 혹은 부정적으로 받아들일 수도 있다. 즉 심리적 상태가 개입할 수 있음을 의미한다. 자원봉사 인정과 보상이 지역 사회자본 형성에 영향을 미치는 과정에서 심리상태인 만족이 개입할 것으로 추정된다. 왜냐하면 몇몇 연구결과에서 직무만족이 긍정적 부정적 정서와 인지의 조합으로서 사회자본 형성에 개입하는 것으로 검증되었기 때문이다(박대환 외, 2002; 임치근·조원섭, 2009; 이지우, 2000).

뿐만 아니라 자원봉사 연구에서 자원봉사 만족은 조직적 특성에 의해 영향을 받기도 하고(구혜영, 2005; 최유미, 2010; 황선영, 2006), 자원봉사 지속에 영향을 미치기도 한

다(Finkelstein, 2008). 즉 만족은 여러 측면에서 영향을 받고 영향을 미치기도 하는 요소이다. 이 특성을 고려한다면, 만족이라는 심리적 상태가 자원봉사 관련변수들에 큰 영향을 미치는 것이라 할 수 있다. 그러므로 자원봉사의 주요 관리기술로서 인정과 보상이 청소년의 지역 사회자본 형성에 영향을 미치는 정도가 자원봉사 만족여부에 따라 달라질 것으로 추정된다. 따라서 이 연구는 자원봉사 인정·보상과 청소년 자원봉사자의 만족이 청소년의 지역 사회자본에 영향을 미치는지 알아볼 것이며, 동시에 청소년의 자원봉사 만족이 자원봉사 인정·보상과 청소년의 지역 사회자본과의 관계에서 조절의 역할을 하는지 검증하고자 한다.

이 연구는 자원봉사 인정과 보상이 청소년의 지역 사회자본에 영향을 미치는 과정에서 청소년의 자원봉사 만족여부를 통합하여 분석한다는 차별성을 갖는다. 자원봉사 인정·보상과 청소년 지역 사회자본형성에서 만족인 심리상태가 어떤 역할을 하는지 구체적으로 알 수 있을 것이다. 자원봉사 인정과 보상이 청소년 지역 사회자본을 형성하는데 중요한 도구이지만 심리적 요소와의 관계에서 어떤 점을 주의하여 전략을 고려해야 하는지를 생각하는데 도움을 줄 것이다.

II. 이론적 배경

1. 지역 사회자본과 자원봉사 인정 및 보상

가. 지역 사회자본

사회자본은 구성원의 협력적 행위를 촉진시켜 사회적 효율성을 향상시킬 수 있는 속성을 지니고 있다(안창시 외, 2006: 281). 개인이나 조직은 사회자본에 의해 특정행위를 유도 받을 수 있으며, 사회자본은 행위자 사이의 관계의 구조에 있다(Coleman, 1988). 즉 사회자본은 사회적 관계에 내재되어 있거나 사회적 관계에서 발생하는 구조나 가치로서 협동 능력을 고양시키는 역할을 한다고 할 수 있다.

사회자본 관련 연구를 검토하면 사회자본은 다양한 사회적 요소들을 포함하고 있지만, 대체로 신뢰, 규범, 네트워크에 초점을 두고 사회자본을 연구하는 경향이 강하다(최

종혁 외, 2010). 규범은 계에서 나타나는 서로 돕는 협력적 노력 혹은 상부상조를 지칭하는데, 이는 내가 오늘 베푸는 혜택이 미래에 보상받으리라는 상호기대를 전제로 하는 포괄적 호혜성이다. 남에게 나의 자원과 도움을 제공하는 것은 미래의 언젠가 받을 수 있다는 기대와 믿음 때문이다. 상호 호혜성의 규범이 지켜지기 위해서 신뢰가 필요하며, 신뢰를 확보하기 위해서 신뢰를 검증하고 규범을 확장하는 기제의 역할을 하는 사회적 연계망이 필요하다(안청시 외, 2006). 그러므로 사회자본의 중요 구성요소는 규범, 신뢰, 사회적 연계망이라고 할 수 있다.

사회자본의 분석단위는 사유재와 공공재 특성을 기준으로 구분될 수 있다(최용, 2007: 10). 사회자본이 개인에게 이용 가능한 자원으로 파악되는 경우와 사회의 공동이익을 증진시키는 자원으로 이해되는 경우로 나눌 수 있다. 사회자본을 개인이나 집단이 자신의 이해관계를 관철시키기 위한 자원으로 이해하는 경우는 주로 가족을 분석단위로 하는 연구에서 나타난다(Coleman, 1988; Croll, 2004; 김연희·김선숙, 2008). 반면에, 지역사회나 사회를 연구의 분석 단위로 하는 경우에는 신뢰나 규범의 측정도구가 정부나 사회에 대한 내용 중심으로 구성된다(박희봉·김명환, 2000; 소진광, 2004; 서혜숙, 2006; National Civic League, 1993). 이때 지역사회에서 지역주민이 사회의 공적인 문제에 관심을 기울이고 서로 신뢰하고 공동체의 유지와 발전에 기여하도록 하는 사회자본을 지역의 사회자본이라 할 수 있다.

청소년의 지역 사회자본 논의는 자원봉사분야에서도 진행되어 왔다. 청소년이 자원봉사에 참여하여 사회적 책임감이 증가하는 것으로 보고되었다(문성호·문호영, 2009; 한인영 외, 2005). 서로 협력해야 한다는 인식을 하고 이를 실천에 옮기는 노력의 과정을 통해서 사회적 책임이 증가한다는 것이다. 이는 상부상조이며 협력으로서 남을 돕는 활동(Putnam, 1993)인 규범이라 할 수 있다. 또한 청소년은 자원봉사활동을 통하여 주변의 네트워크를 이용하고 다양한 시도를 하게 되고 주변 사람들과 기관을 연계함으로써(문성호 외, 2009) 사회적 연계망이라는 사회적 자본을 증가시킨다. 자원봉사를 통하여 청소년은 지역사회의 어려운 소외계층을 돕는데 참여하고 서로 협력해야한다는 규범의 정신을 배우게 되며 주변과의 사회적 관계를 강화한다. 규범과 사회적 연계망의 강화는 지역사회에서 구성원이 서로 돕고 문제를 해결할 수 있는 힘과 주변의 정보 및 자원을 동원할 수 있는 능력의 증가를 의미한다는 점에서 청소년에게 지역 사회자본은 중요하다 할 수 있다.

한편, 지역의 사회자본 관련 연구들은 인구사회학적 배경이 지역 사회자본에 영향을 미치는 것으로 검증하였다. 성(性)과 연령이 지역사회 사회자본에 영향을 미치는 것으로 나타나거나(Gawachi, 1997; Veenstra & Lomas, 1999) 주장된다(오홍석, 2002). 남성이 여성보다 신뢰수준이 높고, 연령이 높을수록 신뢰가 높고 집단 내 협력도 높으며 정보공유의 정도도 높은 것으로 검증된 바 있다(박희봉 김명환, 2000). 그리고 퍼트남(Putnam, 1995a)은 General Social Survey의 통계 자료를 기초로 하여 교육정도가 사회자본에 영향을 미친다고 결론지었다. 교육받은 연한이 높은 사람일수록 지역사회 참여도와 신뢰도가 높은 것으로 나타났다. 고학력자가 교류 가능하도록 하는 기술과 자원을 가지고 있기 때문이라고 한다. 이와 같이 기존연구에서는 성, 연령, 교육과 같은 인구 사회학적 요인이 지역의 사회자본에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

나. 자원봉사 인정과 보상

인정과 보상은 청소년 자원봉사 활동이 시작된 이래로 꾸준히 진행되어 왔으며, 자원봉사 인정과 보상은 실천과 연구에서 중요한 영역으로 고려되고 있다(McCurley & Lynch, 1996; 이강현 외, 2001). 자원봉사 인정·보상은 ‘자원봉사활동의 가치를 받아들이고 승인하기 위해 제공되는 유무형의 것’이기 때문이다(이강현·정진경, 2006: 105; 이강현 외, 2001). D.E. Chambers(2000)는 자원봉사 인정과 보상의 다양한 내용을 모두 포함하여 현금, 신용, 현물, 기회, 사회적 보상, 정서적 보상이라는 6개 유형으로 분류하였다. 이를 기초로 하여 이강현과 정진경(2006)은 아래 <표 1>과 같이 자원봉사 인정보상을 정리하였다. 활동비용, 쿠폰, 기념품, 교육기회 등의 제공이나 표창이나 인증서로 그 활동을 인정해주는 것, 그리고 감사표시의 정서적 보상도 인정과 보상에 해당된다.

이강현과 정진경(2006)은 자원봉사 인정·보상과 사회자본에 대하여 조사를 하였는데, 43개의 자원봉사센터와 민간자원봉사단체 중에서 6개 조직은 자원봉사 인정 보상의 주요 목적 중의 하나가 ‘자원봉사 가치 증진’이라고 응답하였다고 보고하였다. 이강현 외(2001)와 이강현과 정진경(2006)은 자원봉사자의 공헌에 대한 적극적인 인정과 보상을 아끼지 않을 때 지역사회에서 자원봉사의 가치가 수호되고 자원봉사활동이 높이 평가되며 궁극적으로 자원봉사의 가치가 증진된다고 주장한다. 자원봉사 현장과 연구조사

에서 자원봉사 인정과 보상이 사회자본과 관련 있음을 인식하고 있다.

표 1. 자원봉사 인정과 보상의 종류

현금	준 현금성 신용	현물	기회	사회적 인정	정서적 보상
- 교통비 지급 - 식비 지급 - 봉사활동 재료비	- 상품권 - 할인쿠폰 - 주차권	- 기념품 - 기타	- 국내외행사 참여기회 - 파티 참석기회 - 교육훈련 참석기회 - 새업무나 직위부여	- 표창 - 승진취업시 가산점 - 인증서 - 언론매체홍보	- 감사편지 - 언어적 비언어적 감사표시 - 생일파티

또한 합리적 선택이론은 자원봉사 인정과 보상이 사회자본에 영향을 미친다는 논리적인 근거를 제시한다. 합리적 선택이론은 사회도 관리를 통하여 사회자본을 형성, 유지, 증진시킨다고 한다(Hechter, 1987; Heath, 1976; Olson, 1965; Madhok & Tallman, 1998; Parkhe, 1993; Ring & Van de Ven, 1994). 인간은 이타적 특성을 가지고 있지만 사회에 대한 헌신을 외면하거나 무임승차의 경향도 가지기 때문에 그들의 순응과 헌신을 유도하기 위해서 사회는 인정과 보상의 기제를 두고 관리한다. 국가 혹은 지역 사회를 분석의 단위로 연구하는 Hechter(1987)는 긍정적 제재인 ‘보상(reward)’, ‘상징적 제재(symbolic sanctioning)’, ‘긍정적 제재(positive sanctioning)’를 인정과 보상으로 보고 있다. 예를 들어, 비영리조직은 무료음식, 건강검진, 무료관람권, 상(prize)과 같은 비화폐적 보상을 사용하여 사회구성원이 사회에 헌신적인 자세를 가지고 헌혈하도록 유도한다(Timuss, 2002: 77-89). 또한 ‘상징적 제재’나 ‘긍정적 제재’는 명예, 권위, 부끄러움을 통하여 제재하는 것인데(Hechter, 152-157), 구성원이 사회에 순응하면 명예와 권위와 같은 상을 주고, 순응하지 않으면 부끄러움을 느끼게 하여서 구성원이 사회의 가치에 순응하도록 유도한다. 이처럼 Hechter(1987)나 Timuss(2002)는 보상이나 시상과 같은 긍정적 제재인 인정과 보상이 구성원을 지역 사회자본이나 사회가 필요로 하는 가치에 순응하도록 유도한다고 간주한다.

바로 앞서 제시한 자원봉사의 인정과 보상을 조금 더 구체적으로 살펴보면 그 인정과 보상이 합리적 선택이론의 인정 및 보상에 해당된다는 것을 알 수 있다. 먼저, 교통비, 식비, 재료비에 대한 ‘현금’보상을 보면, 이는 핵터가 말하는 보상제재와 유사하다.

봉사활동에 소비되는 개인적 희생을 보상해줌으로써 자원봉사의 가치에 순응하도록 유도하는 제재라고 할 수 있다. 상품권, 할인쿠폰, 기념품, 기회 제공과 같은 ‘준 현금성 신용’, ‘현물’, ‘기회’의 인정과 보상은 티트머스의 비화폐적 보상(Titmuss, 2002: 77-89)과 같이 구성원이 사회자본이라는 가치에 순응하도록 유도하는 기능을 한다는 점에서 유사하다. 또한 표창, 승진 취업시 가산점 부과, 자원봉사인증서 부여, 언론매체 홍보와 같은 ‘사회적 인정’도 자원봉사자 개인에게는 명예를 주고 사회적으로는 훌륭한 예를 가시화함으로써 자원봉사의 가치를 널리 알리는 역할을 한다. 인정을 통하여 자원봉사활동의 가치를 확산시키는 행태의 긍정적 제재의 통제역할과 동일하다(Hechter, 1952). 자원봉사 인정과 보상 중에서 감사편지를 주거나 생일파티를 열어주는 것과 같은 ‘정서적 보상’도 개인의 자원봉사활동에 대하여 감사를 표시함으로써 개인의 지역사회를 위한 헌신적인 활동과 그 가치를 인정해주고 개인의 이기주의를 약화시키고 자원봉사의 정신을 더욱 일깨워 주는 역할을 한다.

지금까지 살펴본 자원봉사 인정과 보상이 현금이나 가산점 부여, 준 현금성 신용, 현물, 기회의 비화폐적 보상과 표창이나 홍보와 같은 사회적 인정은 합리적 선택이론가들이 말하는 인정과 보상의 기능과 유사하다. 그러므로 자원봉사 인정과 보상은 희생에 대하여 보상해주고 자원봉사활동 가치를 널리 알려서 개인주의를 약화시키고 협력의 규범을 일깨우고 지역사회에 대한 관심을 가지게 함으로써 지역의 사회자본이 형성되고 강화되도록 유도하는 역할을 한다고 할 수 있다. 이와 같은 맥락에서, 청소년 자원봉사 활동을 고려할 때 역시 자원봉사에 대한 인정과 보상도 청소년의 지역 사회자본 형성에 영향을 미친다고 할 수 있다.

청소년학 이외의 타 학문인 경영학의 한 연구 분야에서도 인정과 보상이 조직 내의 사회자본에 영향을 미치는 것으로 보고한다. 기업에서 높은 임금이 임직원들의 이직을 감소시키고 조직에 대한 헌신을 증가시키며(Campbell, 1994; Ritter & Taylor, 1997; Leana & Van Buren, 1999), 승진을 통하여 조직이 선호하는 가치와 행동을 다른 직원들에게 알리고 영향을 미침으로써 기업 내 사회자본을 건설한다(Bigley & Pearce, 1998; Mcknight, 1998)고 한다. 기업 직원들의 생산성 향상을 위한 교육의 참여, 수료증받기, 업무성과에 대한 칭찬도 순응하는 사람들의 모습을 가지적으로 드러냄으로써 다른 사람들이 순응하도록 유도하는 방안으로 사용된다(Leifer & Mills, 1996: 128). 기업의 인정과 보상은 기업 임직원의 회사에 대한 헌신도, 협력과 같은 규범, 정

보공유 등의 기업의 사회자본을 증가시킨다. 연구의 대상이라는 환경이 다르기 하지만 이러한 측면은 지역사회에서도 마찬가지라 할 수 있다. 기업의 인정과 보상을 보는데, 지역사회에서도 다양한 분야의 인정과 보상이 있으며, 청소년 자원봉사에 대한 인정과 보상도 청소년의 지역 사회자본을 형성하고 증가시키는 것으로 추론할 수 있다.

2. 자원봉사 만족과 사회자본

기존 논의를 통하여 자원봉사 인정과 보상이 청소년의 지역 사회자본에 영향을 미치는 것으로 가정할 수 있다. 그러나 청소년이 인정과 보상을 우호적으로 받아들여 자원봉사 인정보상이 지역 사회자본 형성에 도움이 될지는 개인마다 차이가 있을 것이다. 즉 자원봉사 인정과 보상을 통한 사회자본 형성과정에서 다른 요소가 개입되어 영향을 미칠 것으로 예상된다.

청소년 자원봉사뿐만 아니라 경영 관련 연구에서 만족이 다양한 측면에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자원봉사 만족이란 자신이 하고 있는 업무가 자신에게 중요하다고 생각하는 것을 얼마나 가져다 주는가에 대한 것으로, 개인의 태도, 가치, 신념 및 욕구 등 감정적 욕구에 기초한 인상이나 지각을 의미한다(구혜영, 2005: 21). 자원봉사자는 자원봉사 활동이 그들의 욕구를 충족시키면 만족을 경험하게 된다(Moore, 1985). 청소년자원봉사 연구결과에 따르면, 고등학생의 경우 자원봉사 만족이 높을수록 사회자본의 규범과 유사한 사회적 책임감이 증가하는 것으로 보고되었다(방효업, 2000).

경영 관련 연구에 따르면 만족이 사회자본 형성에 영향을 미친다. 기업 임직원의 직무만족은 조직 시민행동을 증진시키는데 영향을 미친다는 연구 결과가 보고되었다(이지우, 2000; 송정수·양필수, 2009; 박대환 외, 2002; 임치근·조원섭, 2009). 직무만족이 높을수록 다른 직원을 돕거나 근무 외 활동에 자발적으로 참여하는 시민행동이 증가한다는 것이다. 조직 시민행동은 ‘이타적 행동’과 ‘참여적 행동’의 구성요소를 지니는데(부승규, 2003), 이타적 행동 요소는 타인을 도와주는 규범에 해당하고, 참여적 행동은 조직 내 여러 활동을 통하여 주변의 인간관계를 돈독히 하여 형성된 사회적 연계망에 해당한다. 규범과 사회적 연계망은 사회자본의 구성요소이기 때문에 조직 시민행동은 결국 조직 내의 사회자본이라 할 수 있다. 즉 직무만족은 구성원간의 도와주는 의식과 행동인 규범과 구성원간의 사회적 연계망을 높이는 역할을 한다. 높은 직무만족은 조직

내 사회자본을 향상시키는 것이라 해석할 수 있다.

고등학생의 자원봉사 만족이 사회자본에 영향을 미친다는 연구결과가 풍부하지 않다 할지라도, 경영관련 연구에서 직무만족이 조직 내의 사회자본을 증진시킨다는 연구결과는 비교적 풍부하다. 경영학에서 만족과 조직시민행동과의 관계는 직무만족과 조직 내의 사회자본과의 관계에 대한 연구이다. 조직에 한정된 기존 연구를 바탕으로 그 결과를 청소년의 지역사회차원으로 확장하여 추론 하고자 하는 근거는 자원봉사 활동이 조직 내의 문제 해결을 위한 것이 아니라 지역사회 문제해결을 지향한다는 특성에 있다. 자원봉사자는 클라이언트를 접촉하고 지역사회 문제 등과 관련하여 지역사회 내에서 활동하며, 자원봉사의 동기가 어려운 이웃돕기처럼 지역사회에 초점을 두고 있다(박하숙, 1991; 김상욱, 1990). 자원봉사에 참여하는 이의 관심과 지향이 조직 내의 목적달성에 있지 않고 지역사회 문제에 있기 때문에, 청소년의 자원봉사 만족이 지역 사회자본에 영향을 미칠 가능성이 있다.

한편, 청소년 자원봉사 연구는 만족과 사회자본의 관계에 대하여 진행된 바가 적지만, 여러 연구 분야에서 만족은 다양한 측면에 영향을 미치거나 상관관계가 있는 것으로 보고되었다.

자원봉사에서 만족은 자원봉사활동 기간과 상관관계가 있는 것으로 나타났으며(김성경, 2009), 또한 자원봉사 만족은 동료봉사자와의 유대관계 및 봉사업무 인식도와 상관관계가 있다(김상욱, 1990). 뿐만 아니라 조직 구성원의 직무 만족은 상사와 부하직원과의 관계에 영향을 미친다(김은명, 2008; 심덕섭, 2006). 이와 같이 자원봉사 분야나 기업 조직, 학교에서 구성원의 만족이라는 요인은 여러 측면과 상관이 있거나 영향을 미치는 것으로 보인다. 이 이유로 만족은 자원봉로나 조직의 활동의 행위자에게서 나타나는 여러 결과에 조절의 영향을 미치는 것으로 고려 할 수 있다.

중속변수에 영향을 미치는 여타의 요인들이 행위자의 만족 여하에 따라 그 효과가 달라질 수 있음을 의미한다. 즉 자원봉사 인정과 보상이 청소년의 지역 사회자본에 영향을 미치는 과정에서, 청소년 자원봉사 만족여하에 따라 자원봉사 인정보상이 청소년의 지역 사회자본에 미치는 영향이 다를 것이다.

Ⅲ. 연구방법

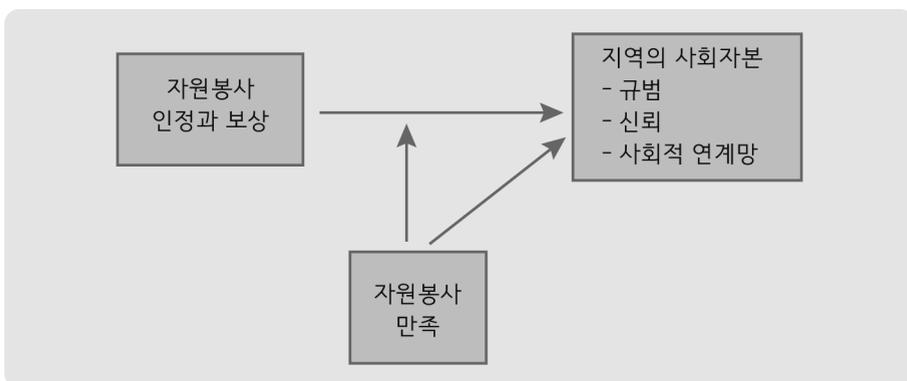
1. 연구 모형과 가설

이 연구는 자원봉사 인정 및 보상과 자원봉사 만족이 청소년의 지역 사회자본에 영향을 미치는지 살펴보고, 자원봉사 만족이 인정·보상과 청소년의 사회자본 간의 관계를 조절하여 주는지 검증하고자 한다.

앞서 선행연구에서 살펴본 바와 같이, 청소년에게 있어서 자원봉사 인정과 보상 및 자원봉사 만족이 지역 사회자본 형성에 영향을 미치는 것으로 하였다. 그리고 기존연구에서 만족이 다양한 측면에 영향을 미친다는 점을 고려하여, 자원봉사 인정과 보상이 청소년의 지역 사회자본에 영향을 미치는 정도가 청소년의 자원봉사 만족여하에 따라 다를 것이라고 인식하였다. 따라서 청소년의 자원봉사 만족이 조절의 역할을 할 것으로 연구모형을 구성하였다.

그리고 Putnam(1995)이 제시하는 규범, 신뢰, 사회적 연계망을 종속변수로 하였다. 기존연구에서 지역 사회자본에 영향을 미치는 것으로 검증되어온 성별, 교육, 연령, 자원봉사 기간을 통제변수로 하였다. 이에 연구 모형과 가설은 다음과 같다.

그림 1. 연구모형



통제변수: 성별, 교육, 연령, 자원봉사기간

- 가설 1. 자원봉사 인정·보상은 청소년의 지역 사회자본에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 자원봉사 만족은 청소년의 지역 사회자본에 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 자원봉사 인정·보상이 청소년의 지역 사회자본에 미치는 영향은 자원봉사자
가 느끼는 자원봉사 만족에 따라 다르게 나타날 것이다.

2. 조사대상과 분석방법

본 연구의 목적을 고려할 때, 인정·보상의 수혜를 많이 받은 대상자와 그렇지 않은 대상자가 모두 포함되어야 하기 때문에 인정·보상의 제도가 잘 시행되고 있는 조직의 자원봉사자를 조사대상으로 할 필요가 있었다. 그러므로 비확률표집의 유의적 표집으로 조사대상을 선정하고자 하였다. 유의적 표집방법에 의하여 2009년에 ‘서울특별시 자치구 자원봉사 활성화 평가’에서 우수구로 선정된 서초구를 조사 지역으로 선정하였다. 1개의 구만을 선정하는 이유는 조사대상자의 동질성을 확보하기 위해서다. 기존연구에서는 지역사회의 특수한 문화와 가치에 따라 사회자본의 수준이 다르다고 보고되었다. 그러므로 자원봉사자의 이질적 문화 환경이라는 외생변수를 제거하고 동일한 조건을 갖추고자 1개 지역구로 조사지역을 제한하였다. 인정·보상의 제도가 원활하게 진행되고 있는 기관의 청소년 자원봉사자를 조사 대상으로 선정하였다. 성인보다는 청소년이 인정과 보상에 더 민감할 것으로 보았기 때문이다. 서초구자원봉사센터에 의뢰하여 인정·보상 제도가 진행되고 있는 지역사회종합복지관 2곳과 유스센터 2곳을 추천받아 그 곳의 청소년 자원봉사자를 조사대상자로 하였다.

조사는 2010년 4월부터 6월까지 진행되었다. 자원봉사 담당자를 만나 조사의 내용을 설명하고 조사내용을 숙지한 그 담당자가 조사를 진행하였으며, 총 180부의 설문지 중에서 156부가 회수되었다. 기술통계로 일반적 현황을 살펴보고, 위계적 회귀분석을 통하여 분석하였다. PASW Statistics 18을 사용하여 분석하였다.

3. 측정도구

가. 독립변수: 자원봉사 인정·보상

이강현과 정진경(2006)의 인정과 보상은 다양한 인정 보상의 내용이 총망라되어 있기 때문에 이 문항을 채택하였다. 인정과 보상의 종류인 현금, 준현금성 신용, 현물, 기회, 사회적 인정, 정서적 보상 중에서 응답자가 지금까지 받은 모든 인정과 보상의 종류를 기입하도록 하고, 종류의 수를 합한 값을 인정과 보상의 값으로 하였다.

나. 조절변수: 자원봉사 만족도

조휘일(1990), 권지성(1999), 홍승혜(1995)는 자원봉사활동 만족을 자원봉사활동에 대한 전반적인 욕구충족의 정도로 측정하였다. 이에 따라, ‘그동안의 자원봉사활동에 대한 만족’을 4점 척도로 측정하였다.

다. 종속변수

본 연구에서 측정하고자 하는 사회자본 범위는 지역사회이므로 지역의 사회자본 관련 기존연구의 내용을 검토하여 규범, 신뢰, 사회적 연계망을 조작 정의하였다.

1) 규범

본 연구에서는 규범을 상호협력이나 서로 돕는 행위 정도로 제한하는 Putnam(1995)과 서혜숙(2006)의 개념과 측정도구를 중심으로 조작 정의하고자 한다. 문항은 ‘나는 이웃을 위해 일상적인 일을 도와 준 적이 있다.’, ‘나는 쓰레기나 오물을 주워 본 적이 있다.’, ‘내가 사는 동네에서 이웃 간에 문제가 생겼을 때 서로 잘 해결하는 편이다.’, ‘나는 내가 속한 단체가 결정을 내릴 때 전체 의견에 따르는 편이다.’, ‘나는 지역사회 전체의 이익을 위하여 시간이나 돈을 들이는 편이다.’로 하고 4점 척도로 측정하였다. 규범의 값은 각 문항 값의 합으로 하였다. 본 연구에서 이 척도의 신뢰도계수는 .545로 나타났다.

2) 신뢰

지역사회 신뢰에 관한 측정도구를 보면, 큰 이견이 없는 듯하며 대체로 지역사회 구성원 간의 신뢰와 공적제도에 대한 신뢰로 구분한다(Fukuyama, 1995; 서혜숙, 2006). 미국 National Civic League(1993)과 박희봉과 김명환(2000)의 신뢰 측정도구는 지역의 사회자본 관련 연구들의 신뢰내용과 크게 다르지 않다. 따라서 ‘나는 우리 지역사회 이웃을 신뢰한다.’, ‘나는 우리 친척 및 친구를 신뢰한다.’, ‘나는 우리나라 정부를 신뢰한다.’, ‘나는 우리 지방자치단체를 신뢰한다.’를 4점 척도로 측정하였다. 신뢰의 값은 각 문항 값을 합한 것으로 하였다. 본 연구의 이 척도 신뢰도계수는 .708로 나타났다.

3) 사회적 연계망

Stone(2001), 서혜숙(2006), 김태준(2003), 김태선(2007)의 사회적 연계망 조작적 정의 중에서, 서혜숙(2006)은 지역사회의 사회적 연계를 개인관계와 사회적 관계, 교류의 양과 질 등 다양한 측면을 반영하여 내용을 구성하였으므로 이를 채택하여 사용하였다. 따라서 ‘나는 개인적인 문제를 의논할 가까운 친구가 많은 편이다.’, ‘나는 돈이 필요할 때 빌릴 수 있는 친구나 이웃이 많은 편이다.’, ‘내가 속한 단체는 모임을 자주 갖는 편이다.’, ‘나는 내가 속한 단체에 회비를 잘 내는 편이다.’, ‘내가 속한 단체의 회원들은 다른 단체의 회원들과 자주 만나는 편이다.’, ‘나는 지역주민들이 지역사회에 대한 충분한 정보를 갖고 있다고 생각한다.’를 4점 척도로 측정하였다. 사회적 연계망의 값은 각 문항의 값을 합한 것으로 하였다. 본 연구의 이 척도 신뢰도계수는 .703로 나타났다.

라. 통제변수

인구사회적 특성의 측정에 있어서 Putnam(1995)의 측정도구를 채택하고 일부의 내용은 우리 사회의 현실을 고려하여 수정하였다. 성은 남성 1과 여성 0으로 더미 처리하였다. 교육연한에 있어서 ‘초등학교 재학중=1’, ‘중학교 재학중=2’, ‘중학교 졸업=3’, ‘고등학교 재학중=4’, ‘고등학교 졸업=5’, ‘대학교 재학중=6’으로 측정하였다. 연령에 있어서 응답자의 연령을 기입하도록 하고 그 연령으로 측정하였다.

박희봉과 김명환(2000)의 연구에서 ‘지난해 자원봉사에 참여하셨다면, 한 달에 평균

자원봉사에 참여한 시간'으로 자원봉사 참여정도를 측정하였다. 한편 유화영(2001)은 청소년자원봉사자를 대상으로 한 조사에서 '그동안 자원봉사 한 기간은 몇 년 몇 개월인가', '자원봉사 참여 빈도', '자원봉사의 1회당 시간'으로 측정하였다. 자원봉사 총 기간에 따라 사회자본이 달라질 것으로 예상되므로 유화영(2001)의 측정도구 중에서 '그동안 자원봉사 한 기간은 몇 년 몇 개월인가'를 채택하여 측정하고 총 개월 수로 환산하여 분석하였다.

4. 변수 간 상관관계

독립변수의 다중 공선성 여부를 확인하기 위하여 상관관계와 VIF 값을 살펴보았다. 먼저, <표 2>와 같이 상관관계를 분석하였다. 그런데 교육과 연령에 있어서 상관계수가 .826**으로 높게 나타나 다중공선성의 문제가 있는 것으로 판단하고 독립변수에서 교육의 변수를 제외하여 분석하기로 하였다.

또한 각 독립변수들의 분산확대지수 VIF 값을 살펴보았다. 최소 1.14에서 최고 1.31로 나타나 다중 공선성의 문제는 없었다. 그러나 회귀분석시 VIF값을 살펴본 결과, 상호작용변수에서 값이 36으로 나타나서 다중공선성의 문제가 발생할 가능성이 높았다. 이 문제를 없애기 위하여 상호작용변수를 센터링하였고, 그 후 1.21로 낮아져서 다중공선성의 문제는 발생하지 않았다.

표 2. 독립변수의 상관관계

구분	성	연령	교육	자원봉사기간	인정보상	만족
성	1					
연령	-.103	1				
교육	-.156	.826**	1			
자원봉사기간	-.252**	.419**	.369**	1		
인정보상	-.195*	.283**	.295**	.280**	1	
만족	-.263**	.127	.171	.162	.312**	1

* p < .05, ** p < .01, *** p < .001

IV. 연구의 결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

조직별로 응답자의 분포를 보면, 조사 응답자는 총 156명이며, A유스센터 청소년자원봉사자 55명(35.3%), B유스센터 청소년자원봉사자 48명(30.8%), A복지관 청소년자원봉사자 27명(17.3%), B복지관 청소년자원봉사자 26명(16.6%)이 응답하였다. 성별분포를 보면, 남성이 75명(48.1%) 여성이 81명(51.9%)이고, 평균연령은 15.80세로 나타났다. 교육정도에 있어서, 총 응답자 156명 중에서 중학교재학인 청소년이 53명(34.0%), 중학교 졸업한 청소년이 2명(1.3%), 고등학교 재학 중인 청소년이 90명(57.7%), 고등학교 졸업한 청소년이 4명(2.6%), 대학교 재학 중인 청소년이 7명(4.5%)으로 나타났다.

표 3. 조사대상자의 일반적 특성

문항	빈도(%)	문항	평균
조직의 종류(n=156)		연령 (n=156)(세)	15.80
A유스센터(명)	55(35.3)	자원봉사인정보상 (n=155)(종류)	1.92
B유스센터(명)	48(30.8)	자원봉사기간 (n=139)(개월)	22.38
A복지관(명)	27(17.3)	자원봉사만족(n=147) (1문항, 4점척도)	3.12
B복지관(명)	26(16.6)	규범(n=156) (5문항, 4점척도)	2.68
성(n=156)		신뢰(n=156) (4문항, 4점척도)	2.79
남성(명)	75(48.1)	연계망(n=156) (4문항, 4점척도)	2.73
여성(명)	81(51.9)		
교육(n=156)			
중학교재학(명)	53(34.0)		
중학교졸업(명)	2(1.3)		
고등학교재학(명)	90(57.7)		
고등학교졸업(명)	4(2.6)		
대학교재학(명)	7(4.5)		

봉사활동을 시작한 이래로 받은 자원봉사 인정·보상의 종류 수에 있어서 응답한 청소년 155명은 평균 1.92개의 인정·보상을 받은 바 있다. 또한 총 봉사활동 기간에 있어서, 응답한 139명의 청소년은 평균 22.38개월 동안 자원봉사 활동을 한 것으로 나타났다. 그동안의 자원봉사 활동에 대한 만족에 대해 응답한 청소년 147명의 평균은 3.12였다. 규범, 신뢰, 사회적 연계망 조사에 있어서, 결측에는 각 문항의 평균값을 대입하였다. 먼저 규범에 있어서, 총 응답 청소년 156명의 평균은 2.68로 나타났고, 신뢰의 평균은 2.79, 사회적 연계망의 평균은 2.73으로 나타났다.

2. 자원봉사 인정·보상과 만족이 지역 사회자본에 미치는 영향

가. 자원봉사 인정·보상과 만족이 규범에 미치는 영향

자원봉사 인정과 보상 및 자원봉사 만족이 청소년의 지역 사회자본에 영향을 미치는지 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 먼저, 성별, 연령, 자원봉사기간 변수의 통제 하에 자원봉사 인정·보상 및 만족과 규범과의 관련성을 회귀분석을 통하여 알아보았다.

표 4. 인정·보상과 만족이 규범, 신뢰, 사회적 연계망에 미치는 영향

변수		1모델 종속변수: 규범 (β)	2 모델 종속변수: 신뢰(β)	3 모델 종속변수: 사회적연계망(β)
통제 변수	성별	-.044	.032	-.056
	연령	-.121	-.183	-.151
	자원봉사기간	.120	.156	.110
독립 변수	자원봉사 인정보상	.035	.139	.197*
	자원봉사 만족	.284**	.140	.285**
상수		11.989	6.509	14.577
R ²		.119	.082	.191
Adjusted R ²		.075	.036	.150
F		2.725*	1.802	4.754***

* p < .05, ** p < .01, *** p < .001

그 결과는 <표 4>와 같이 나타났다. 규범을 종속변수로 1모델의 F값이 통계적으로 유의미하게 나타나 회귀모형의 적합성이 검증되었다($F = 2.725, p < .05$). R^2 값은 .075로 각 변수들이 규범에 미치는 영향에 있어서 7.5%의 설명력을 가지고 있었다. 분석결과, 각 변수 중에서 자원봉사 만족이 규범에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다 ($\beta = .284, p < .01$). 이는 자원봉사에 대한 만족이 높을수록 지역사회에 대한 규범이 높아진다는 것을 의미하는 것으로 가설 2가 부분적으로 지지되었다.

나. 자원봉사 인정·보상과 만족이 신뢰에 미치는 영향

자원봉사 인정·보상과 만족이 성별, 연령, 자원봉사참여 변수를 통제해도 신뢰에 영향을 미치는지 알아보았다. 그 결과는 <표 5>의 2 모델과 같이 F값이 유의미하지 않아 회귀모형으로 적합하지 않았다.

다. 자원봉사 인정·보상과 만족이 사회적 연계망에 미치는 영향

성별, 연령, 자원봉사기간 변수의 통제 하에서 자원봉사 인정·보상과 만족이 사회적 연계망에 영향을 미치는지 알아보았다. <표 5>의 결과에서 나타났듯이, 사회적 연계망을 종속변수로 한 3모델의 F값이 통계적으로 유의미하게 나타나 회귀모형의 적합성이 검증되었다($F = 4.754, p < .001$). R^2 값은 .150으로 각 변수들이 사회적 연계망에 미치는 영향에 있어서 15%의 설명력을 가지고 있었다. 분석결과, 각 변수 중에서 자원봉사 만족($\beta = .285, p < .01$), 인정·보상($\beta = .197, p < .05$) 순으로 사회적 연계망에 유의미한 영향을 미치고 있었다. 이는 자원봉사에 대한 만족이 높을수록 그리고 인정과 보상을 많이 받을수록 지역사회에 대한 사회적 연계망이 더욱 강화된다는 것을 의미한다. 따라서 가설 1과 가설 2가 부분적으로 지지되었다.

3. 자원봉사 만족의 조절효과

자원봉사 인정·보상에 따른 지역의 사회자본과의 관계에서 청소년 자원봉사자가 지각한 만족의 수준이 조절효과를 지니고 있는지 확인하기 위하여 위계적 회귀분석을 실

시하였다. 그런데 앞서 회귀분석에서 자원봉사 인정과 보상 및 만족이 지역 사회자본인 신뢰에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 따라서 자원봉사 인정보상과 신뢰에 대한 만족의 조절효과의 분석은 생략하였다. 만족의 조절효과는 아래 <표 6>에서와 같이 3단계 회귀모형을 통하여 확인하였다.

먼저 <표 6>의 종속변수를 규범으로 하는 1 모델의 1단계에서 자원봉사 인정과 보상을 투입하였을 때, F값이 유의미하게 나타나지 않았다. 2단계에서 인정보상과 만족의 변수를 동시에 투입하였을 때 R^2 값은 .075로서 설명력은 7.5% 정도이고, F값도 유의미하게 나타났으며, 변수 중에서 만족($\beta = .284, p < .05$)이 규범에 유의미한 영향을 미치고 있었다. 그러나 3단계에서 상호작용변수를 투입하였을 때, R^2 값은 .070으로서 설명력은 7.0% 정도였고, 만족($\beta = .309, p < .01$)은 규범에 여전히 영향을 미치고 있으나 상호작용 변수는 규범에 영향을 미치지 못하는 것을 볼 수 있다. 따라서 만족은 자원봉사 인정보상과 규범간의 관계에서 조절효과를 나타내지 않음을 알 수 있다.

다음 표 5의 종속변수를 사회적 연계망으로 하는 2 모델의 1단계에서, 인정과 보상을 투입하였을 때, R^2 값은 .103으로서 설명력은 10.3% 정도이고, F값도 유의미하게 나타났으며, 인정과 보상($\beta = .267, p < .01$)이 사회적 연계망에 유의미한 영향을 미치고 있었다. 2단계에서 인정보상과 만족을 동시에 투입하였을 때, R^2 값은 .150으로서 설명력은 15.0% 정도이고 1단계에 비해 4.7% 증가했으며, F값도 유의미하게 나타났다. 그리고 인정보상($\beta = .197, p < .05$)과 만족($\beta = .285, p < .01$)이 사회적 연계망에 유의미한 영향을 미치고 있었다. 3단계에서 상호작용변수를 투입하였을 때, R^2 값은 .177로서 설명력은 17.7% 정도이고 2단계에 비해 2.7% 증가하였다. 그리고 인정과 보상($\beta = .215, p < 0.5$), 만족($\beta = .360, p < .001$), 그리고 상호작용변수($\beta = .200, p < .05$)가 모두 사회적 연계망에 유효한 변수로 확인되었다. 이때 상호작용 변수의 β 값이 사회적 연계망과 정(+)의 관계를 가지고 있으므로, 청소년 자원봉사자가 느끼는 만족이 낮은 집단보다 높은 집단에서 인정과 보상이 사회적 연계망에 미치는 영향이 더 크다는 것을 알 수 있다.

회귀분석만으로는 조절효과와 관련 있는 변수들 간의 정확한 관계 양상을 알기 어렵다. 따라서 평균값을 중심으로 변수들의 집단을 만들어 구체적 상호작용 효과를 살펴보았다. 이를 위해 독립변수와 조절변수의 평균을 구하여 평균을 중심으로 인정과 보상이 높은 집단과 낮은 집단을 구분하고, 각 집단에서 만족이 높은 집단과 낮은 집단을 구분

표 5. 인정·보상이 규범, 사회적 연계망의 관계에서 만족의 조절효과

변수		1 모델 종속변수: 규범 (β)			2 모델 종속변수: 사회적연계망(β)		
		1단계	2단계	3단계	1단계	2단계	3단계
통제 변수	성별	-.069	-.044	-.040	-.116	-.056	-.044
	연령	-.064	-.121	-.118	-.125	-.151	-.141
	자원봉사시간	.095	.120	.123	.166	.110	.120
독립 변수	자원봉사 인정보상	.159	.035	.041	.267**	.197*	.215*
	자원봉사 만족		.284*	.309**		.285**	.360***
	인정보상*만족			.066			.200*
상수		13.767	11.989	11.618	17.859	14.577	12.981
R ²		.047	.119	.122	.134	.191	.223
Adjusted R ²		.013	.075	.070	.103	.150	.177
F		1.368	2.725*	2.326*	4.273**	4.754***	4.794***

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

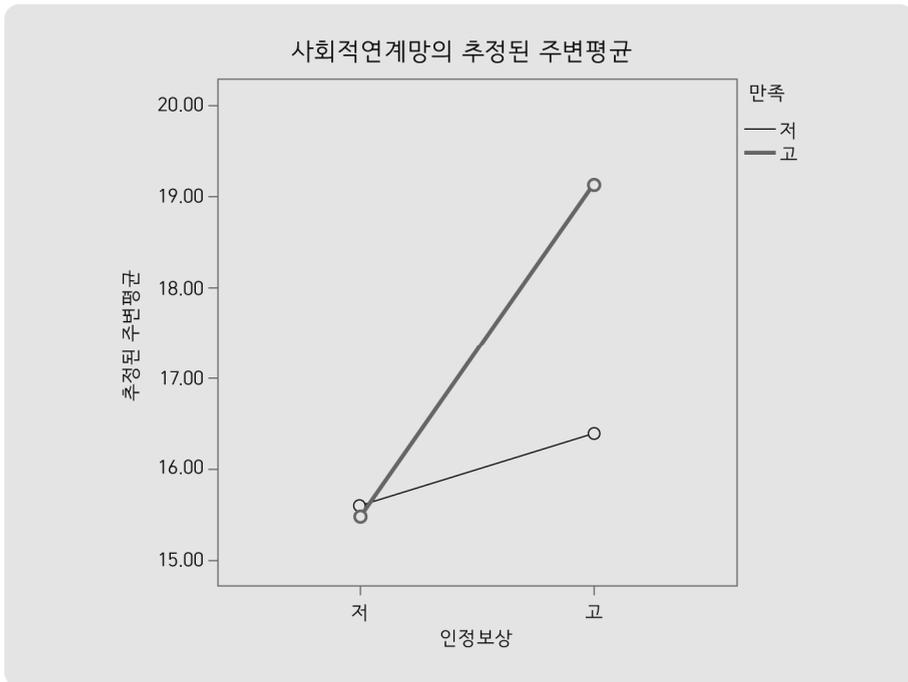
하여 사회적 연계망에 차이가 있는지를 일반선형모형으로 살펴보았다. 그 결과, 표 6과 같이 인정과 보상이 높고 만족이 높은 집단에서 사회적 연계망이 19.13으로 가장 높았으며, 만족이 높고 인정과 보상이 낮은 집단에서 사회적 연계망은 15.47로 나타났다. 반면에 만족이 낮고 인정과 보상이 높은 집단에서 사회적 연계망이 16.39로 나타났고, 만족이 낮고 인정과 보상이 낮은 집단에서 사회적 연계망은 15.59로 나타났다.

표 6. 만족과 인정보상에서 집단별 차이

구분		만족		
		낮음	높음	평균
인정보상	낮음	15.59	15.47	15.58
	높음	16.39	19.13	17.11
	평균	15.92	18.21	

[그림 2]는 인정과 보상이 사회적 연계망에 영향을 미치는 과정에서 만족이 인정·보상과 상호작용하는 양상을 나타낸 것이다. 이 그림을 보면, 만족이 낮은 집단에 비하여 높은 집단에서 인정과 보상이 사회적 연계망에 더 강한 영향을 주는 것을 알 수 있다. 즉 만족은 인정보상과 사회적 연계망의 관계에서 영향을 미치는 조절변수임을 알 수 있다. 자원봉사의 만족이 높은 청소년 자원봉사자는 인정과 보상을 많이 받을수록 사회적 연계망의 정도도 급격하게 상승하며, 자원봉사 만족이 낮은 청소년 자원봉사자는 인정과 보상을 많이 받을수록 사회적 연계망은 비교적 완만하게 상승하는 것으로 나타났다. 따라서 위계적 회귀분석과 일반선형모형의 분석에서 보았듯이, 만족은 인정보상과 사회적 연계망의 관계에서 조절효과를 나타내고 있으며, 이로서 가설 3이 부분적으로 지지되었다.

그림 2. 사회적 연계망에 대한 인정보상과 만족의 상호작용



V. 결론 및 함의

본 연구는 자원봉사 인정·보상과 청소년 자원봉사자의 만족이 청소년 지역 사회자본에 영향을 미치는지 알아보았고, 동시에 청소년의 자원봉사 만족이 자원봉사 인정 및 보상과 청소년의 지역 사회자본과의 관계에서 조절의 역할을 하는지 검증하였다. 연구 결과의 요약과 의미를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 회귀분석 결과, 자원봉사 만족이 지역의 사회자본 요소 중에서 규범($\beta = .284, p < .01$)과 사회적 연계망($\beta = .285, p < .01$)에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자원봉사 만족이 높을수록 지역의 사회자본 형성이 촉진된다는 것을 의미한다. 이는 청소년 자원봉사자의 자원봉사 욕구나 동기가 잘 충족되고 다른 청소년들과의 인간관계가 화목하고 자원봉사의 효과가 높음으로써 활동의 만족이 높아지면 지역사회 문제해결에 참여하고 남을 도우려는 규범의식이 높아질 가능성이 있다. 이는 방호엽(2000)의 연구와도 유사한 결과이다. 또한 자원봉사 만족이 높으면 지역사회 구성원이나 다른 자원봉사자들과의 친분형성도 잘 되어서 사회적 연계망이 강화될 수 있음을 시사한다.

둘째, 인정과 보상이 사회적 연계망에 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .197, p < .05$). 이는 자원봉사 인정과 보상을 많이 받을수록 청소년의 사회적 연계망이 더욱 강화된다는 것을 의미한다. 자원봉사 활동의 노고와 정신을 격려하고 치하하는 표창, 인증서 부여, 행사참여나 교육훈련 참여 등과 같은 기회부여를 통하여 청소년 자원봉사자가 다른 이들과 교류를 가지고 모임에도 참여하게 됨으로써 사회적 연계망이 강화된다고 이해할 수 있다.

셋째, 위계적 회귀분석 결과, 자원봉사 인정보상과 지역 사회자본 구성요소인 사회적 연계망과의 관계에서 만족이 조절효과가 있는 것으로 나타났다($\beta = .200, p < .05$). 자원봉사 인정 및 보상과 자원봉사 만족의 상호작용변수가 사회적 연계망에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 만족이 낮은 집단보다 높은 집단에서 인정과 보상이 사회적 연계망에 미치는 영향이 더 크다는 것을 의미한다.

구체적으로 살펴보기 위하여 일반선형모형을 분석한 결과, 자원봉사 만족이 높은 청소년 자원봉사자는 인정과 보상을 많이 받을수록 사회적 연계망의 정도도 급격하게 상승하며, 자원봉사 만족이 낮은 청소년 자원봉사자는 인정과 보상을 많이 받을수록 사회적 연계망은 비교적 완만하게 상승하는 것으로 나타났다. 따라서 청소년이 자원봉사 만

족이 낮아도 인정과 보상은 지역의 사회자본인 사회적 연계망에 어느 정도 영향을 미친다고 할 수 있다. 그러나 특별히 자원봉사 활동을 통한 만족이 높은 청소년 자원봉사자의 경우에는 인정과 보상을 통해 격려를 받으면 지역 사회자본인 사회적 연계망의 강화가 더욱 극대화되는 경향이 있다는 것을 알 수 있다. 따라서 자원봉사 만족을 낮게 느끼는 청소년 자원봉사자에게 인정과 보상을 주어야 하며, 자원봉사 만족을 높게 느끼는 청소년 자원봉사자에게는 더욱 격려하고 그 활동과 정신을 높이 인정 보상해주어 지역의 사회자본을 확대하는 전략을 고려해야 한다.

합리적 선택이론에서 인정과 보상은 지역의 사회자본을 형성시킨다는 논리적 주장이 있었고(Hechter, 1987; Titmuss, 2002), 자원봉사 연구에서 자원봉사 인정 보상은 주민들의 자원봉사 가치 즉 사회자본을 증진시킨다고 주장하였다(이강현·정진경, 2006; 이강현, 2001). 그러나 본 연구의 결과에 따르면, 청소년 자원봉사 분야에서 인정과 보상이 지역 사회자본에 미치는 영향력이 그리 강력하지는 않았다. 만족보다 인정과 보상이 지역 사회자본에 영향력이 약한 것으로 나타났다. 조사 결과에서, 인정과 보상이 규범과 같은 청소년의 지역 사회자본에는 직접적인 영향을 미치지 않았으며 사회적 연계망과 같은 자원연계에만 긍정적인 영향을 미쳤다. 이는 자원봉사 인정 및 보상과 같은 관리 기법이 청소년의 규범의 사회자본을 변화시키는데 있어서 직접적인 도구가 아니라는 것을 의미한다.

뿐만 아니라 자원봉사 만족이 높을수록 인정과 보상이 사회적 연계망에 더욱 영향을 미친다는 결과는 인정과 보상이 청소년의 자원연계에 도움이 된다할지라도 그 정도가 만족에 따라 다르다는 것이다. 즉 자원봉사 인정과 보상이 청소년의 지역 사회자본에 영향을 미치는 과정에서 청소년의 자원봉사 만족이 개입한다는 것이다. 인정과 보상을 통하여 청소년을 관리하여도 자원봉사활동에 대한 전체적인 만족도를 높이지 못하면 인정·보상의 효과가 극대화되지 못한다는 점을 제시한다.

기존 자원봉사 만족에 관한 연구는 주로 만족을 종속변수로 설정하고, 제반 요소들이 자원봉사자의 활동 만족에 어느 정도의 영향을 미치는지 알아보는 내용이였다(구혜영, 2005; 최유미, 2010; 황선영, 2006). 연구자들은 자원봉사자의 만족을 궁극적인 연구의 관심으로 다루는 듯하다. 자원봉사자의 활동지속과 자원봉사자 수의 증가를 달성하기 위해서는 자원봉사자의 만족이 중요한 역할을 한다는 현실적인 인식과 연구결과에서 비롯되었을 것이다. 이에 비해 본 연구는 청소년들의 자원봉사 만족이 궁극적으로 사회를

건강하게 만드는 지역의 사회자본에 영향을 미칠 것이라는 인식과 기존 연구결과를 전제로 하여, 자원봉사 활동 만족이 가져오는 사회적으로 긍정적인 효과를 보려고 하는 차별성을 가진다.

연구결과를 통하여 자원봉사 인정 및 보상이 신뢰라는 지역 사회자본에 영향을 미치는 연구모형은 적합성이 없는 것으로 나타났다. 자원봉사 인정 및 보상과 이웃, 친구, 정부, 자치단체에 대한 신뢰와는 관련성이 약한 것으로 이해할 수 있다. 이에 앞으로 지역 사회자본 연구에서 사회자본의 구성요소를 세분화하여 연구하는 것이 바람직할 것으로 보인다.

자원봉사 인정과 보상에 대한 기존 연구는 인정 보상과 사회자본의 관계를 검증하지 못했을 뿐만 아니라 그 과정에서 어떤 요소들이 개입하고 영향을 미치는지 까지 설명하지 못하였다. 본 연구는 청소년의 지역 사회자본 형성에 인정과 보상이 영향을 미치는 것으로 검증하였고 청소년의 지역 사회자본 형성과정을 밝히는데 만족의 조절 기능을 설명함으로써 청소년의 지역 사회자본 형성과정의 일부분을 밝혀보려고 노력하였는데 의의가 있다.

자원봉사 관리는 청소년의 사회자본 형성, 인성 함양, 자원봉사의 지속을 유지하기 위하여 사용되는 도구들이다. 본 연구는 이 도구들의 유용성을 강화하기 위해서는 인정 보상이나 교육 등의 관리가 청소년의 심리적 상태와 어떻게 상호작용하는지를 밝히는 일이 필요하다는 것을 보여주었다. 앞으로 자원봉사를 통한 지역 사회자본 형성의 과정을 밝히기 위해서 인간의 이타성과 이기성, 자원봉사 동기, 인정 보상 등의 자원봉사 관리, 자원봉사 지속성, 만족도, 사회자본 등의 상호 관계와 경로 등에 대한 연구가 필요하다. 청소년의 사회자본에 영향을 미치는 요인들 간의 관계와 경로를 밝힘으로써 학문적으로 사회자본 관련 연구의 구체성을 도모하고 실천적으로 청소년의 사회자본 형성에 유의미한 시사점을 발견할 수 있기를 기대한다.

우정자는 이화여대에서 정치학 학사, 고려대에서 정치학 석사, 강남대에서 사회복지학 박사학위를 받았으며, 현재 경민대학교에서 사회복지학과 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 사회자본, 조직 간 협력이며, 현재 자원봉사와 사회자본 등을 연구하고 있다. (E-mail: woojungja@hanmail.net)

참고문헌

- 강철희(2007). 기부 및 자원봉사와 신뢰의 관계에 관한 연구. *한국사회복지학*, 59(3), pp.5-32.
- 구혜영(2005). 자원봉사 조직특성 및 업무특성의 자원봉사자 활동유효성에 대한 영향: 임파워먼트 매개효과를 중심으로. 박사학위논문, 사회복지학과, 가톨릭대학교, 경기.
- 권지성(1999). 자원봉사 참여형태에 따른 대학생 자원봉사활동의 만족도. 석사학위논문, 사회복지학과, 서울대학교, 서울.
- 김상욱(1990). 자원봉사활동의 만족도에 영향을 미치는 제요인. 석사학위논문, 사회복지학과, 서울대학교, 서울.
- 김성경(2009). 사회적 자본 요인 및 자원봉사활동 요인이 평균이상 자원봉사활동 참여에 미치는 영향 연구. *한국사회복지행정학*, 11(3) pp.317-337.
- 김연희, 김선숙(2008). 사회자본이 아동 우울에 미치는 영향. *사회복지연구*, 36(봄), pp. 103-127.
- 김은명(2008). 학교장의 리더십 유형, 교사의 팔로워십, 교사의 직무만족이 LMX에 미치는 영향. 석사학위논문, 중앙대학교, 서울.
- 김진숙(1999). 청소년 자원봉사활동이 대인 및 사회적 책임성 수준에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위논문, 청소년지도학과, 명지대학교, 서울.
- 김태선(2007). 학교공동체를 위한 사회자본 측정도구 개발 및 적용. 박사학위논문, 교육사회학과, 전북대학교, 전북.
- 김태준(2003). 사회적 자본 형성의 관점에서 본 시민의식 측정 연구. 서울: 한국교육개발원.
- 문성호, 문호영(2009). 청소년 자원봉사활동의 실태 및 효과에 관한 비교분석. *청소년복지연구*, 11(1), pp.101-120.
- 문성호, 정경은, 한지연(2009). 청소년기의 자원봉사활동 과정 연구. *청소년학연구*, 16(3), pp.181-208.
- 박대환, 남중현, 이용기(2002). 서비스제공자의 친 사회적 행동에 미치는 선행변수들 간의 구조적 관계: 호텔식음료부서를 중심으로. *호텔경영학연구*, 11(2), pp.56-74.
- 박하숙(1991). 한국자원봉사자의 참여동기에 관한 연구: 장애인을 위한 복지활동을 중심

- 으로 석사학위논문, 사회복지학과, 단국대학교, 충남.
- 박희봉, 김명환(2000). 우리나라 지역사회의 사회자본 증진에 관한 연구: 사회자본 측정
과 분석을 위한 시도. 한국정치학회보, 34(4), pp.219-237.
- 방효업(2000). 고등학생 자원봉사활동의 효과성에 관한 연구. 석사학위논문, 교육학과, 고
려대학교, 서울.
- 부승규(2003). LMX의 질이 부하의 자아개념과 조직시민행동에 미치는 영향. 석사학위논
문, 경영학과, 제주대학교, 제주.
- 서혜숙(2006). 사회자본과 지역사회 복지서비스 수혜자의 만족에 관한 연구. 박사학위논
문, 행정학과, 동아대학교, 부산.
- 소진광(2004). 사회적 자본 측정지표에 관한 연구. 한국지역개발학회지, 16(1), pp.
89-118.
- 송정수, 양필수(2009). 직무자율성이 자기효능감과 조직시민행동에 미치는 영향. 인적자
원관리연구, 16(봄), pp.111-130.
- 심덕섭(2006). 리더-구성원 교환관계의 원인과 결과, POSRI경영연구, 6(2) pp.126-154
- 안청시, 장훈, 강원택, 김학노, 김하영, 유석진, 백창재(2006). 사회적 자본과 민주주의.
서울: 박영사.
- 유화영(2001). 청소년 자원봉사활동의 효과성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 석사학
위논문, 사회복지학과, 대구대학교, 대구.
- 이강현, 천희, 최유진(2001). 자원봉사센터 운영매뉴얼. 서울: 불린티어 21.
- 이강현, 정진경(2006). 자원봉사조직 및 자원봉사자의 자원봉사 인정·보상 시행 경험에
관한 연구. 한국비영리연구, 5(1), pp.101-135.
- 이지우(2000). 직무특성, 리더구성원 교환관계와 조직시민행동의 관계. 계명대학교 산업경
영연구소, 경영경제, 33(2), pp.39-60.
- 임치근, 조원섭(2009). 시장지향성이 종업원의 친사회적 행동에 미치는 영향: 직무만족의
조절효과를 중심으로. 호텔경영학연구, 18(4), pp.133-151.
- 조휘일(1990). 한국사회복지분야의 자원봉사행동과 관련된 개인 및 조직 특성에 관한 연
구. 박사학위논문, 사회복지학과, 숭실대학교, 서울.
- 최용(2008). 가정사회자본이 청소년 평생학습 참여에 미치는 영향. 박사학위논문, 교육학
과, 충남대학교, 충남.

- 최유미(2010). 자원봉사 교육과 인정이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. *한국지역사회복지학*, 32, pp.151-183.
- 최종혁(2010). 지역사회 사회자본 척도 개발을 위한 질적 연구. *한국사회복지학*, 62(4), pp.297-324.
- 한인영, 박형원, 김주현(2005). 전공교육과 연계한 봉사학습의 효과연구. *한국사회복지학* 57(3), pp.251-276.
- 홍승혜(1995). 재가복지자원봉사자의 만족과 지속에 관한 연구. 석사학위논문, 사회사업학과, 이화여대, 서울.
- 황선영(2006). 자원봉사활동 만족도 및 지속성의 결정요인에 관한 연구. *한국사회복지행정학*, 8(1), pp.99-124.
- Bigley, G., Pearce, J.(1998). Straining for shared meaning in organizational science: problems of trust and distrust, *Academy of Management Review*, 23, pp.405-421.
- Campbell, C. M.(1994). Wage change and the quit behavior of workers: implications for efficiency wage theory. *Southern Economic Review*, 61, pp.133-148.
- Coleman, James S.(1988). Social capital in the creation of human capital. *The American Journal of Sociology*, 94, pp.95-120.
- Croll, Paul.(2004). Families, social capital and educational outcomes, *British Journal of educational studies*, 52(4), pp.390-416.
- D.E.Chambers(2000). *Social policy and social program*, Allyn and Bacon.
- Finkelstein, M. A.(2008). Volunteer satisfaction and volunteer action: a functional approach. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 33(4) pp.403-418
- Fukuyama, Francis(1995). *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. The Free Press.
- Heath, Anthony(1976). *Rational Choice and Social Exchange*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hechter, Michael(1987). *Principles of group solidarity*. Berkeley: University of

- California Press.
- Leana, Carrie R., van Buren, Harry J.(1999). Organizational social capital and employment practices, *Academy of Management Review*, 24(3), pp.538-555.
- Madhok, A., Tallman, S. B.(1998). Resources, transactions and rents: managing value through interfirm collaborative relationships, *Organization Science*, 9(3), pp.326-339.
- McCurley, S., Lynch, R.(1996). *Volunteer management*. Heritage Arts Publishing.
- Mcknight, D. et al.(1998). Initial trust formation in new organizational relationships. *Academy of Management Review*, 23, pp.473-490.
- Moore, L. F.(1985). *Motivating volunteers, the Vancouver*. B.C: Vancouver Volunteer Center.
- National Civic League(1993). *The Civic Index: A New Approach to Improving Community Life*. Denver: National Civic League.
- Olson, Mancur(1965). *The Logic of Collective Action*. Cambridge: Harvard University Press.
- Parkhe, Arvind.(1993). Messy research, methodological predispositions, and theory development in international joint ventures, *Academy of management review*, 18(2), pp.227-268.
- Putnam, Robert D.(1995). Tuning In, Tuning Out: The strange disappearance of social capital in america. *Political Science & Politics*, pp.664-683.
- Ring, P. S, Van de Ven, A.H.(1994). Developmental processes of cooperative inter-organizational relationships. *Academy of management review*, 19(1), pp.90-118.
- Ritter, J., Taylor, L.(1997). Economic models of employee motivation. *Federal Reserve Bank of St. Louis Review*, 79, pp.3-21.
- Stone, W.(2001). Measuring Social Capital : Towards a Theoretically Informed Measurement Framework for Researching Social Capital in Family and Community Life. *Research Paper*, 24. Australian Institute of Family Studies.

Titmuss, Richard M.(2002). *The gift relationship*, Basingstoke: Palgrave
Macmillan.

A Study on the Effect of Recognition and Reward for Youth Volunteers on the Social Capital of Community:

The Moderating Effect of Volunteer Satisfaction

Woo, Jung-Ja

(Kyungmin College)

The purpose of this study is to find how the recognition and reward for youth volunteers relates to the norm, trust, and network of community, and whether or not the volunteer satisfaction moderates the relationship between these two variables. The data used in this study were collected from 156 youth volunteers belonging to youth centers and social welfare agencies with a system of recognition and reward for their services. This research utilizes descriptive analysis, multiple regression and general linear modeling. The results show that the recognition and reward for youth volunteer affects the norm and the network. It is found that the volunteer satisfaction plays a moderating function in the relationship between the recognition and reward for volunteer and the norm and the network. In volunteers with a high level of volunteer satisfaction, the recognition and reward for volunteer affects relatively greater the social capital of community when compared to volunteers with a low level of volunteer satisfaction. This means that it is difficult for the recognition and reward of youth volunteer to make the social capital maximum, if the volunteer satisfaction of youth is not high.

Keywords: Social Capital, Volunteer, Recognition and Reward for Volunteer, Volunteer Satisfaction