제13권 제2호(2015) 265-304

일반논문

자원봉사자가 인식한 복지관의 자원봉사 심리적 계약 이행이 자원봉사자의 복지관에 대한 신뢰에 미치는 영향 - 의정부 지역 복지관 자원봉사자를 대상으로 -

우정자(경민대)

이 연구는 자원봉사자가 인식한 복지관의 자원봉사 심리적 계약 이행이 자원봉사자의 복지관에 대한 신뢰에 미치는 영향을 알아보고자 하는 목적을 가지고 있다. 독립변수는 심리적 계약 이행이고, 통제변수는 성별, 교육, 연령, 자원봉사기간이며, 종속변수는 복지관의 신뢰이다. 조사대상자는 수도권 북부에 위치한 의정부시의 노인복지관, 장애인복지관, 지역사회복지관, 총 3곳의 자원봉사자 139명이다. 조사는 빈도, 기술통계, 요인분석, 다중회귀분석을 사용하여 분석하였다.

본 연구에서 도출된 심리적 계약으로 발생한 복지관의 의무사항은 개인의 업무욕구나 희망 고려, 자원봉사 정보제공, 감사의 심리적 보상 제공, 자원봉사 업무 안내와 준비, 조직이 지향하는 가치와 사명 촉진, 자원봉사자간의 친목도모 기회제공, 인정과 보상 제공, 업무배분이나 혜택에서의 공평성, 자원봉사자 교육 제공, 자원봉사를 통한 개인의 발전 배려이다.

회귀분석 결과, 복지관의 심리적 계약 이행 중에서 감사의 심리적 보상 제공, 업무배분이나 혜택에서의 공평성이 자원봉사자의 복지관에 대한 신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 복지관 및 자원봉사 기관은 자원봉사자와의 관계에서 신뢰 구축과 자원봉사 문화의 확산을 위해서 공식적인 자원봉사 관리뿐만 아니라 비공식적인 심리 정서적 배려에 더욱 관심을 가져야 한다.

주제어 : 자원봉사, 심리적 계약, 신뢰, 사회자본

www.kci.go.kr

1. 서론

자원봉사는 신뢰와 상호호혜의 정신을 기르는데 없어서는 안 되는 우리 사회의 자본이다. 자원봉사는 사회문제를 해결하는데 큰 도움이 되기 때문에 여전히 관심의 대상이며, 자원봉사 연구도 자원봉사 활성화와 관련된 여러 측면의 관계성을 알아보는데 집중되어 왔다. 복지관 실무자들은 자원봉사자의 증가나 활동의 지속성, 조직의 성과를 꾀하는 노력을 지속하여 왔는데, 그 관심의 반영인지 자원봉사의 지속이나 중단, 조직의 성과에 영향을 미치는 자원봉사자 개인의 내적 측면, 조직의 관리 측면을 탐구하는 자원봉사 연구는 쉬지 않고 진행되어 왔다.

자원봉사를 통한 자기 효능감의 효과, 만족 등이 자원봉사활동의 지속에 영향을 미치는 것으로 보고되었다(구혜영 2005). 또한 여러 연구를 통하여 자원봉사자 개인의 내적 동기가 자원봉사의 지속과 만족에 영향을 미친다는 결론이 보고되어 왔다(주문희 2000; 최유미 2010; 황선영 2006). 더 나아가 자원봉사와 봉사자 개인 내적동기의 관련성 연구에서는 자원봉사 내적 동기를 더욱 세분화하고, 이 다양한 동기들이 조직의 성과나 과업의 만족도와 어떤 관계인지 알아보는 연구가 더욱 밀도 있게 진행되어 왔다(서인덕·김준목 2012; 류기형 2010). 한편, 자원봉사자의 활동지속과 만족에 영향을 미치는 요인을 조직의 관리 측면에서 찾는 연구도 지속적으로 진행되어 왔다. 조직의 교육과 같은 관리가 자원봉사자의 만족과 활동 지속에 영향을 미치며(김상욱 1990; 김성경 1999), 관리자의 리더십과 관리활동수준이 자원봉사의 지속과 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다(신동수·박경숙 2014).

위와 같이, 자원봉사자의 만족, 활동의 지속, 조직의 성과를 증가시키는 요인을 자원봉사자 개인의 내적 동기와 자원봉사 조직의 관리차원에서 찾으려고 하는 연구는 관련된 개인 혹은 조직 쌍방 중에서 한

www.kci.go.kr

쪽 당사자 영역에서 원인을 찾는 것이다. 그러나 자원봉사자가 복지관의 소속으로 활동에 참여하게 되면 조직과의 상호작용이 발생할 것이고, 내적 동기나 조직의 관리라는 한편의 측면보다 개인과 조직의 상호작용의 결과가 조직이나 자원봉사 활동 제반 측면에 더욱 강력하게 영향을 미칠 것이다. 복지관 같은 조직에서 활동하면서 받은 잘못된 정보나 불공평한 대우에 대한 자원봉사자의 인식의 결과는 다른 어떤 요인보다도 자원봉사자의 복지관에 대한 신뢰를 저하시키고 활동 중단의 결과를 유발할지 모른다. 개인과 조직의 상호 관계적 측면에서 발생하는 심리적 계약과 같은 요인은 개인의 심리와 정서에 영향을 미치고, 심리 작용의 결과는 다른 요인보다도 조직이나 자원봉사 활동 전반에 더욱 강한 영향을 미칠 것이다.

본 연구는 개인과 복지관과의 상호작용 측면에서 발생한 심리적 계약 이행과 그것이 복지관의 신뢰에 미치는 영향에 관심을 두고 있다. 자원봉사 연구에서 심리적 계약 이행과 자원봉사 활동 혹은 조직과의 관계성에 대한 연구가 진행되고 있다. 심리적 계약(Psychological Contract)이란 상호 관계에서 문서가 아닌 심리상으로 상호 인식된 약속을 의미하며, 이 약속은 의무를 발생시킨다.(Rousseau 1989). 조직이 자원봉사자에 대한 의무, 즉 심리적 계약을 불이행하면 자원봉사 활동 중단에 영향을 미치는지 알아보는 연구가 진행된 바 있다(Farmer & Fedor 1999). 최근에는 주로 자원봉사자의 심리적 계약과 기업의 고용주와 근로자간의 심리적 계약과의 차별성을 알아보는 연구가 진행되어 왔다(Taylor, Darcy, Hoye, Cuskelly 2006; Nichols & Ojala 2009; Vantilborgh, Bidee, Pepermans, Willems, Huybrechts, Jegers 2012). 이 기존 연구는 자원봉사자 개인의 내적 동기나 조직 관리와 같은 한 측면의 요인보다는 자원봉사자와 조직과의 관계에서 발생한 심리적 계약 이행 여부가 자원봉사활동 및 조직성과 여러 측면에 훨씬 큰 영향력

www.kci.go.kr

을 발휘할 것이라는 점에 착안하고 있다. 바로 이런 측면을 고려하여 자원봉사자가 인식한 복지관의 심리적 계약 이행이 복지관의 신뢰에 미치는 영향을 알아보고자 한다.

복지관의 자원봉사자에 대한 심리적 계약의 의무 이행 여부가 자원봉사 지속이나 만족이 아니라 복지관의 신뢰에 영향을 미칠 것인지 알아보는 이유는 다음과 같다. 첫째, 복지관의 심리적 계약 이행여부가 자원봉사 활동지속이나 만족 등의 결과보다 우선 신뢰와 같은 관계상의 인식에 영향을 미칠 것이라고 보기 때문이다. 둘째, 복지관 신뢰의 중요성 때문이다. 이미 기업을 대상으로 한 심리적 계약의 기존 연구에서는 고용주의 심리적 계약 위반이 근로자의 직장에서의 시민행동, 기업에 대한 헌신과 신뢰, 만족을 감소시키는 경향이 있는 것으로 보고하였다(Robinson, Matthew, Denise 1994; Robinson & Rousseau 1994). 심리적 계약과 조직의 그 위반은 조직에 대한 근로자의 신뢰에 영향을 미친다(Gabarro & Athos 1976; Robinson & Rousseau 1994). 또한 자원봉사자가 활동하는 조직에 대하여 어느 정도의 신뢰를 가지고 있으면, 자원봉사 조직의 잘못된 점이 있어도 크게 문제 삼지 않는다(Kim, Dirks, Cooper 2009). 즉 이 기존 연구들은 신뢰는 조직의 역량을 증가시키거나 감소시키는 중요 요인이며, 조직에 대한 신뢰가 약해졌다면 그 조직에 대한 자원봉사자의 헌신이 약해질 것이며, 조직이나 클라이언트와의 의사소통하려는 노력도 감소할 것이라는 함의를 제시한다. 따라서 본 연구는 기업의 심리적 계약 위반이 임직원의 기업에 대한 신뢰를 감소시키는 것처럼, 복지관 자원봉사자에게도 그와 같은 경향이 나타나는지 알아보고자 한다. 즉 자원봉사자가 인식한 복지관의 자원봉사자에 대한 심리적 계약 이행 여부가 과연 자원봉사자의 복지관에 대한 신뢰에 영향을 미치는지 검증하고자 한다. 뿐만 아니라 자원봉사자에 대하여 복지관이 지켜야 하는 의무, 심리적 계약 중에서

www.kci.go.kr

어떤 내용의 이행 여부가 복지관의 신뢰에 영향을 미치는지 알아보고자 한다.

복지관이 자원봉사자에게 지켜야 하는 의무 즉 심리적 계약을 이행하였는지에 대한 자원봉사자의 인식이 복지관의 신뢰에 영향을 미치는지 알아보려는 본 연구는 자원봉사자의 내적 심리적 측면의 한 부분을 이해함으로써 연구의 영역을 확장하는 의미가 있을 것이다. 특히 심리적 계약 이행은 상호간의 약속의 실천에 대한 인식으로서 복지관과 자원봉사자 관계에서 상호작용의 결과이며, 이는 자원봉사 활동이나 조직에 영향을 미칠 수 있는 강력한 요인이 될 수 있다는 점에서 그 의미가 있을 것이다. 이 연구는 자원봉사자와 자원봉사기관과의 관계를 설명하는 하나의 요인을 규명하는 의미를 가질 것이며, 이는 자원봉사자의 행동과 태도에 영향을 미치는 여러 가지 요인과 경로를 밝히는데 도움이 될 것이다. 또한 연구의 결과는 복지관 및 자원봉사기관이 자원봉사자와의 심리적 계약을 이행하기 위하여 어느 측면에 관심을 두고 자원봉사자를 관리해야 하는지에 관한 실천적 함의를 제공할 것이다.

2. 이론적 배경

1) 심리적 계약

먼저 계약의 개념을 살펴보면, 계약이란 행동주체들이 미래에 어떤 행동을 하겠다는 일련의 약속이다(Farnsworth 1982). 예를 들어, 기업에서 고용주는 근로자에게 임금, 승진, 개발을 약속하고, 근로자는 그에 상응한 근로를 교환할 것을 약속한다. 교환되어지는 것에 대한 약속은 계약을 형성한다.

www.kci.go.kr

기업에서 고용주와 근로자 사이의 계약은 보통 문서, 구두, 조직관행이나 정책 등으로 이루어진다(Rousseau & Parks 1993). 그러나 심리적 계약(Psychological Contract)은 공식계약이거나 혹은 비공식적으로 인식된 계약으로 수립된 의무뿐만 아니라 비언어적 수단으로 인식된 의무를 포함하는 폭넓은 인식의 구축물이다(Morrison & Robinson 1997). 심리적 계약은 쌍방이 상호 교환 합의의 조건들에 대한 개인의 신념(Rousseau 1989)으로서 문서상의 계약만을 의미하지 않으며 개인의 사고 속에 존재하는 특성을 지닌다. 구체적으로, 심리적 계약은 문서상의 공식 계약, 비공식 석상에서 구두 약속 뿐만 아니라 명확하지 않은 언질이나 제스처를 통하여 발생한 약속을 포함하는 것으로 이해될 수 있다.

심리적 계약은 미래에 어떻게 하겠다는 약속에 기초하고 있기(Rousseau 1989) 때문에 막연한 기대감과는 달리 의무가 발생한다. 기대는 누군가로부터 무엇을 받을 것이라고 예상하는 것이고(Wanous 1977), 받지 못한다 할지라도 그 상대를 책망할 수 없다. 그러나 쌍방간에 의무가 발생하면, 그 의무는 반드시 지켜야 하는 것이고, 의무를 이행하지 않으면 상대에 대하여 비난, 원망을 하게 되고 상대를 재평가하고 관계를 유지해야 할지 말아야 할지 결정하게 된다. 이는 심리적 계약도 약속인 만큼 상호의무를 포함하는 특성을 지니기 때문이다(Robinson & Rousseau 1994). 반드시 지켜져야 하는 의무사항이 지켜지지 않으면 상대에 대하여 재평가하고 관계가 재형성될 수 있다.

이와 같이 심리적 계약은 상호교환 합의 조건에 대한 개인의 신념이란 특성 때문에 심리적 계약의 존재나 내용에 대한 쌍방 인식의 불일치가 발생할 수 있다. 인식상의 계약을 통하여 의무가 발생한다 할지라도, 계약이 존재한다는 것을 쌍방이 믿고 동의하는 과정을 거치지 않을 수 있다.(Robinson & Rousseau 1994). 즉 쌍방 중에서 한 측이 계

www.kci.go.kr

약의 존재에 대하여 인식하지 못할 수도 있고(Robinson 1996) 잊어버릴 수도 있다. 또한 계약의 모든 조건과 내용에 관하여 쌍방이 똑같은 이해를 공유하지 않을 수도 있다. 이는 문서상 계약과 다르게 비언어적 심리적 계약은 인지에만 의존하기 때문이다(Robinson 1996). 서로 다른 과거경험, 대리학습, 다양한 상황에 의해서 개인마다 받아들이는 이해와 인식이 다를 수 있다(Robinson & Rousseau 1994). 그리고 심리적 계약은 보통계약과 달리 단 한 번에 형성되는 것이 아니라 조직에 있는 전 기간에 걸쳐서 수정되어 지기도 한다.(Rousseau & Park 1993). 시간에 따른 변화에 의해서 개인의 인식에 편차가 발생할 수 있어서 심리적 계약의 내용과 존재에 대하여 쌍방이 불일치할 수 있다.

심리적 계약에서 쌍방의 계약 존재나 내용에 대한 인식이 불일치할 수밖에 없는 또 다른 이유는 기업의 경우에 근로자의 입장에서 계약의 상대방은 고용주이지만 대면자는 관리자이기 때문이다. 상호 의무가 관리자와 근로자 사이에서 발생하기 보다는 주로 고용주와 근로자 사이에서 발생하는데(Rousseau 1989; Sims 1994), 고용관계에서 쌍방이 지켜야 하는 중요한 의무에 대한 근로자의 신념이 반드시 조직의 관리자에 의해서 공유되는 것은 아니다(Lucero & Allen 1994; Parks & Schmedemann 1994; Rousseau, 1989). 고용주와 근로자가 상호 지켜야 하는 의무를 관리자는 모를 수 있다. 뿐만 아니라 때때로 관리자와 근로자간의 약속 즉 심리적 계약이 발생할 수도 있으며, 고용주는 이 심리적 계약을 모를 수 있다. 그러나 조직의 관리자는 계약의 당사자가 아니므로 근로자와 관리자 사이에서 발생한 약속을 지킬 수 없는 입장이다.

쌍방의 인지 방식 차이로 심리적 계약의 형성과 내용이 불일치할 가능성이 있다는 점, 기업 현장에서 고용주와 근로자의 사이에 관리자의 개입으로 심리적 계약이 인식되거나 지켜지기 어렵다는 점에서 심

www.kci.go.kr

리적 계약의 모호함과 취약함이 존재한다. 심리적 계약은 인식구조물로서 쌍방이 똑같이 인식하기 어렵기 때문에 상호 계약을 위반할 가능성이 있다. 그러나 심리적 계약이 모호하고 취약하다 할지라도 약속에 따른 의무를 발생시키고, 의무는 단순한 기대가 아니고 반드시 지켜야 하는 것으로 인식되기 때문에 의무가 이행되지 않을 경우 쌍방 관계를 파괴하는 힘은 존재한다고 할 수 있다. 바로 이점에서 심리적 계약이 중요하다고 할 수 있다.

2) 자원봉사와 심리적 계약

자원봉사는 개인의 자발적 의지로 이루어지는 무보수의 활동으로서 대체로 개인의 내적 심리적 요인에 의하여 발생한다. 개인의 내적 측면이 대부분의 자원봉사를 촉발하는 요인이므로 자원봉사자의 내적 측면과 관련된 심리적 계약, 즉 소속된 조직의 심리적 계약 위반 혹은 이행의 정도는 자원봉사자의 행동과 태도에 영향을 미칠 수 있다. 심리적 계약은 자원봉사자가 자신의 행동을 관리하는 인식이기 때문에 자원봉사자의 행동을 예측하는데 있어서 유용한 도구이다(Farmer & Fedor 1999). 자원봉사자는 조직이 자신의 의무를 잘 지키고 있다고 인식한다면, 자원봉사 활동의 만족이 높을 것이고 활동을 지속할 것이며, 소속된 조직에 대한 긍정적인 이미지를 가지게 될 것이다. 그러므로 자원봉사자의 심리적 계약 연구는 자원봉사자 인적자원 관리라는 측면에서 유의미하다(Liao-Troth 2001; Ralston, Downward, Lumsdon, 2004). 조직이 자원봉사자에 대한 의무를 잘 지키면 조직의 평판이 좋아질 것이고, 이는 자원봉사자라는 인적 자원을 유지시키거나 증가시키는데 도움이 될 것이다.

기업의 심리적 계약처럼 자원봉사 심리적 계약에도 자원봉사 조직

www.kci.go.kr

의 관리자[1]와 자원봉사자라는 쌍방이 존재한다. 그러므로 각자의 입장에서 생각하는 관리자와 자원봉사자의 심리적 계약의 내용이 다를 수 있다. 그래서 Smith(2004)는 쌍방의 상호 일치하지 않는 기대 의무 때문에 심리적 계약 위반이 발생할 수 있으며, 발생하는 위반을 감소시키기 위하여 관리자의 심리적 계약과 자원봉사자의 심리적 계약을 구분하는 것은 의미가 있다고 제안한다.

Nichols & Ojala(2009)에 따르면, 자원봉사 조직의 관리자가 생각하기에 자원봉사자가 지켜야 하는 의무는 '맡은 일에 책임을 다하는 것(reliability)', '일에 대한 열정(enthusiasm)을 가지는 것', '일에 필요한 지식(local knowledge)과 기술(general skills of working)을 가지는 것', '공적 태도(public face)를 갖추는 것' 등이다. 관리자는 자원봉사자가 책임감과 열정을 가지고 일에 필요한 기술과 지식을 가져야 한다고 생각한다. 또한 자원봉사 업무를 완수하기 위하여 필요한 지식과 태도를 갖추는 것이 자원봉사자의 의무라고 생각한다. 반면에 자원봉사자는 '업무에 필요한 정보(the information to take responsibility)', '활동에 필요한 음식의 제공', '조그만 선물', '교육제공과 같은 혜택' 등을 관리자나 조직이 이행해야 하는 의무로 응답하였다. 자원봉사자는 무상으로 노동력을 제공하기 때문에 적어도 자원봉사 기관은 자원봉사 활동을 하는데 필요한 여러 가지를 준비해 주어야 할 의무가 있다고 생각하는 것 같다. 자원봉사 관리자가 자원봉사자의 명확한 기대를 모니터하고 자원봉사자가 활동에 필요하다고 느끼는 제반 측면을 제공하였을 때, 자원봉사자의 활동 만족과 지속이 높아지고 조직에 대한 평가가 긍정

1) 기업에서는 고용조건에 관하여 고용주와 근로자 간의 계약이 이루어지지만, 자원봉사 조직에서는 관리자와 자원봉사자간의 대면으로 활동 조건에 대하여 약속 즉 계약이 이루어진다. 그러나 조직의 자원봉사 정책에 따라서 자원봉사 활동 조건과 제반 혜택이 제공되기 때문에, 관리자와 자원봉사자간의 계약은 자원봉사 조직과 자원봉사자간의 계약이라고 할 수 있다.

www.kci.go.kr

적일 수 있다. 만약에 자원봉사자의 활동에 필요한 준비를 이행하지 않았을 때 자원봉사자들의 기관에 대한 실망과 불신이 발생할 수 있다.

보통 자원봉사 심리적 계약의 내용을 거래적(transactional) 계약과 관계적(relational) 계약으로 나눈다. 기업 고용주와 근로자 사이의 심리적 계약에서 거래적 계약이란 화폐적 교환의 성격을 가지며, 관계적 계약은 사회 정서적 교환을 의미한다(Rousseau 1989). 근로자가 기업을 위해서 노동력을 제공하는 대가로 기업이 근로자에게 임금이나 승진 등을 제공하는 것을 거래적 계약이라 할 수 있으며, 근로자가 제공하는 노동력에 대해서 기업이 근로자에게 인정이나 신임을 보내는 것을 사회 정서적 교환 즉 관계적 계약이라 할 수 있다.

한편, Vantilborgh et al(2012)에 따르면, 자원봉사자와 조직과의 심리적 계약에서 회의참여와 같은 '초과 역할 행동(extra role behavior)'이나 '의사소통(communication)'은 거래적 계약이라고 한다. 자원봉사자는 자원봉사 업무를 위하여 회의에 성실히 참여하는 행동을 해야 할 의무가 있고, 이에 대하여 조직은 자원봉사자의 업무를 위한 정보를 잘 제공하고 의사소통할 의무가 있다. 이와 같은 의무를 서로 교환하는 것이 거래적 계약이고, 이는 원활한 자원봉사 업무를 위한 서로의 교환 약속에 해당한다.

Vantilborgh et al(2012)의 조사 결과, 자원봉사자에게 있어서 관계적 계약의 내용은 '우정(friendship)', '인간적 관심(humanity)'으로 나타났다. 자원봉사 활동에 대한 대가로 조직이 자원봉사자들의 모임 참여 기회를 제공한다거나 자원봉사자에게 인간적인 관심과 배려를 제공하는 것을 조직이 당연히 이행해야 하는 의무라고 자원봉사자는 응답하였다. 기존 연구 결과를 따르면, 자원봉사 조직이 자원봉사자에게 모임 기회, 개인 발전을 위한 혜택, 자원봉사자 개인에 대한 관심과 배려의 의무가 있다고 한다. 혜택과 배려의 의무와 교환은 관계적 계약의

www.kci.go.kr

내용이라 할 수 있다.

또한 비영리 조직에서의 심리적 계약에는 영리 조직과 다른 조직의 가치, 원칙, 사명과 관련된 상호의무를 지칭하는 가치적 계약이 있다고 제시되었다(Thompson & Bunderson 2003; Vantilborgh et al 2012). 자원봉사자는 조직의 가치나 사명에 어느 정도 공감하기 때문에 자원봉사 활동에 참여하므로 자원봉사조직이나 자원봉사자는 가치를 실현하는 것과 관련된 상호의무가 있다는 것이다. Vantilborgh et al(2012)의 연구결과를 보면, 자원봉사자는 '모든 관련자들을 비영리 조직의 대의명분에 일치시키는 것', '사명과 관련된 일에 자원봉사자를 참여시키는 것', '사명을 위한 열정을 조성하는 것'을 조직이 지켜야 하는 가치적 계약의 의무로 응답하였다. 조직은 '비영리 조직의 대의명분을 공적으로 주창하는 것', '조직의 사명에 헌신하는 것', '사명을 수행할 조직의 능력을 고취시키는 것'을 자원봉사자가 지켜야 하는 의무로 응답하였다.

Vantilborgh et al(2012)의 연구에서는 조직의 심리적 계약의 의무 이행과 위반 여부에 대하여 자원봉사자가 응답하도록 하였다. 조사결과, 거래적 계약과 관계적 계약의 의무 이행과 위반의 사례 수가 가치적 계약의 의무 이행과 위반보다 많은 것으로 나타났다. 이는 가치적 계약 의무 이행과 위반에 대하여 자원봉사자들이 크게 관심을 두지 않는다는 것을 의미하고, 거래적 계약과 관계적 계약에 대해서는 상당히 관심을 가지고 관찰한다는 것을 말한다. 조사결과에서 주목할 만한 것은 다른 계약보다도 관계적 계약에 있어서 의무이행이나 위반의 사례 응답 수가 가장 많았다는 것이다. 이는 자원봉사자들이 조직과의 관계에 있어서 혜택이나 배려, 우정, 신뢰, 존경에 기반한 상호 지지적 관계를 발견하길 원하거나 중요시 하고 있음을 의미한다.

www.kci.go.kr

3) 조직의 신뢰

신뢰(trust)는 개인 간의 관계, 혹은 개인과 조직과의 관계 연구에서 중요한 관심의 대상이다. 신뢰는 개인이나 조직과 같은 행위 주체의 상호 교환을 가능하게 하는 초석이기 때문이다. 신뢰는 지금 상대방을 위하여 나의 것을 기꺼이 제공하면 미래의 언젠가는 상대방도 나를 위하여 보상할 것이라는 믿음이다(안청시·장훈·강원택·김학노·김하영·유석진·백창재 2006). 행위 쌍방이 서로를 돕거나 서로에 대한 의무를 이행하면서 상호호혜를 가능하게 하는 인식이다.

신뢰는 상대방을 통제하거나 모니터할 능력과 상관없이, 상대방이 나에게 중요한 행동을 할 것이라는 기대에 기초하여 상대방의 행동에 취약해질 수 있는 의지이다(Mayer & Schoorman 1995). 신뢰는 나 혹은 전체를 위하여 상대가 긍정적인 무엇인가를 할 것이라는 기대가 있고, 그 기대로 인하여 상대를 인정하고 받아들이는 취약한 심리적 상태이다. 그 상태에서는 상대로부터 기대의 저버림을 받을 수 있는 취약함이 있다. 신뢰의 취약한 특성 때문에 심리적 계약에서 발생한 의무가 지켜지지 않고 위반된다면 신뢰는 무너지기 쉽다. 신뢰의 붕괴는 심리적 계약 위반이 신뢰의 조건을 훼손하는 것으로 설명된다(Robinson 1996, 578-579). 신뢰의 조건은 '정직함에 대한 판단(judgment of integrity)'과 '호혜에 대한 믿음(beliefs in benevolence)'이다. 정직함에 대한 판단은 상대방의 행동이 일관되고 이후의 행동도 예측이 가능하다는 것이다. 호혜에 대한 믿음은 상대가 나에게 이익을 줄 것이라는 신념이다. 상대방의 행동이 정직하고 나에게 이익을 준다는 신념이 강하면 상대에 대한 신뢰가 높아진다. 상대방의 행동이 예상을 빗나가고 나에게 이익이 돌아오지 않는다고 판단하게 되면, 즉 계약의 위반을 인식하게 되면 신뢰는 무너진다.

www.kci.go.kr

기업과 같은 조직에서 임직원의 조직에 대한 신뢰는 기업 전반에 영향을 미친다. 조직에 대한 신뢰가 무너지면 임직원은 일, 참여, 시민행동에 낮은 참여를 보이고, 만족, 헌신에서 변화를 야기한다(Robinson & Rousseau 1994; Robinson & Morrison 1995). 기업에 대한 신뢰가 감소하면 임직원의 일에 대한 열정이 식게 되고, 일의 효율성을 높이는데 도움이 되는 책임감이나 협력과 같은 시민행동이 감소하게 된다. 또한 신뢰의 감소는 조직에 대한 자부심이나 일에 대한 만족도를 떨어뜨리게 하며 조직에 대한 헌신과 몰입을 약화시킨다. 이와 같이 임직원의 조직에 대한 신뢰는 기업의 생산성에 적지 않은 영향을 미치기 때문에 조직의 신뢰에 대한 연구도 지속적으로 진행되어 왔다.

4) 심리적 계약과 조직의 신뢰

기존 관련 연구들은 주로 기업에서 고용주와 근로자사이의 심리적 계약과 신뢰의 관계를 분석하였다. 심리적 계약 위반(violation)은 상대방이 심리적 계약에 의해 발생한 약속 즉 의무를 이행하지 않았다는 인식과 관련된 주관적 경험이다(Rousseau 1989). 근로자는 심리적 계약으로 발생한 의무를 다 이행하였는데, 반면에 고용주는 발생한 의무를 이행하지 않았다면 근로자는 심리적 계약이 위반되었다고 인식하게 된다. 심리적 계약이 위반되었을 때 받아들이는 이의 반응은 단순한 기대가 실현되지 않았을 때 보다 훨씬 강렬하다. 왜냐하면 심리적 계약으로 인하여 인식되어진 상호의무가 발생하였기 때문이다.(Robinson & Rousseau 1994). 위반은 분노나 배신 등의 강한 반응을 가져올 수 있고, 신뢰를 감소시킨다(Rousseau 1989).

기존 연구에서 기업의 고용주가 바람직한 신념을 어기거나 근로자에 대한 공정한 대우와 같은 기본적 규칙을 지키지 않았을 때 고용주

www.kci.go.kr

에 대한 근로자의 신뢰는 감소하는 것으로 보고한다(Gabarro & Athos 1976). 경영대학원을 졸업하고 기업에 입사한 졸업생 128명을 대상으로 고용주와의 관계에서 심리적 계약 위반을 조사한 연구가 있다. 이 종단 조사 연구에서 심리적 계약 위반이 신뢰에 미치는 영향은 유의미한 것으로 검증되었다.(Robinson & Rousseau 1994). 고용주가 경영대학원을 졸업하는 학생들을 회사로 유치하기 위하여 장밋빛 약속을 하고 이후에 지키지 않는 경우에 심리적 계약의 위반이 발생한다. 계약 위반은 근로자로 하여금 고용주의 약속이 지켜지지 않았고 거짓이었음을 깨닫게 해준다. 심리적 계약이 위반되었다고 판단되면 신뢰는 감소한다.

이와 같은 연구 결과를 고려할 때, 기업뿐만 아니라 자원봉사 현장에서는 자원봉사자의 심리적 계약의 위반 혹은 불이행이 발생하면 더욱 더 신뢰에 부정적인 영향을 미칠 것으로 예상된다. 왜냐하면, 자원봉사는 명령이나 보상에 의하여 발생하는 활동이 아니라 개인의 자발적인 행동으로서 심리 정서적 관계 성격이 강하기 때문이다(Rousseau & Park 1993). 심리적 계약은 자원봉사자의 이타적 행동과 일치하는 규범적 혹은 인정적 전제에서 발생하는 관계적 특성이 강하다(Pearce 1993). 이는 자원봉사자는 클라이언트에 대한 이타적 관심, 자원봉사기관에 대한 애정과 존경, 자원봉사자들과의 네트워크나 우정 등의 상호 지지적 관계를 중요시하기 때문에 심리적 계약이 위반된다면 신뢰와 같은 관계적 요소의 감소가 나타날 수 있음을 짐작케 한다.

3. 연구방법

1) 연구모형

www.kci.go.kr

이 연구는 자원봉사자가 인식한 노인, 장애인, 지역사회 복지관의 자원봉사 심리적 계약 이행이 자원봉사자의 복지관에 대한 신뢰에 영향을 미치는지 알아보고자 한다. 기존 연구에서는 기업 고용주의 심리적 계약 위반이 근로자의 기업에 대한 신뢰에 영향을 미치는 것으로 보고하고 있다. Rousseau(1989), Robinson(1996), Gabarro & Athos(1976)는 심리적 계약으로 형성된 의무가 지켜지지 않으면 상호간의 신뢰가 감소된다는 논리를 전개하였고, Robinson & Rousseau(1994)는 고용주의 심리적 계약 위반이 고용주에 대한 근로자의 신뢰 감소에 영향을 미치는 것으로 검증하였다. 기업에서 고용주의 심리적 계약위반이 근로자의 기업 신뢰에 영향을 미친다는 주장은 자원봉사 환경에서도 적용될 수 있을 것 같다. 심리적 계약 위반이 신뢰에 영향을 미친다는 것은 쌍방의 관계적 특성에 영향을 미친다는 의미인데, 자원봉사는 보상에 의해 이루어지기 보다는 규범 혹은 관계적 측면의 요인으로 진행되는 성격이 강하기 때문에((Rousseau & Park 1993; Pearce 1993) 역시 복지관의 자원봉사 심리적 계약 위반이 자원봉사자의 복지관에 대한 신뢰에 영향을 미칠 것이다.

심리적 계약은 쌍방이 존재하기 때문에 복지관이 자원봉사자에게 지켜야 하는 의무가 있고 반대로 자원봉사자가 복지관에게 지켜야 하는 의무가 있다(Vantilborgh et al 2012). 본 연구의 관심은 복지관이 자원봉사자와의 약속이나 의무를 지키지 않을 경우 자원봉사자의 봉사활동 태도나 복지관에 대한 태도에 영향을 크게 미칠 것이라는 문제인식을 가지고 있다. 따라서 자원봉사자가 인식한 복지관의 자원봉사 심리적 계약 이행 여부가 자원봉사자의 복지관에 대한 신뢰에 어떠한 영향을 미치는지 알아볼 것이다.

그런데 본 연구에서는 심리적 계약 위반 대신에 심리적 계약 이행이라 표현하고자 한다. 자원봉사 심리적 계약 연구에서는 심리적 계약

www.kci.go.kr

의 준수 여부를 위반(breach), 이행(fulfillment), 불이행(unfulfillment)으로 표현하고 있다(Vantilborgh et al. 2012; Farmer & Fedor 1999). 공정한 임금, 승진 등을 약속한 기업의 심리적 계약이 지켜지지 않을 때 위반이라는 표현은 무리가 없지만, 자원봉사 업무 준비, 개인발전을 위한 혜택, 사회 정서적 관계의 혜택 제공 의무를 담고 있는 복지관의 자원봉사 심리적 계약의 준수 여부는 위반보다는 이행이라는 표현이 더 적합할 것 같다. 예를 들어, 자원봉사 업무 준비, 개인발전을 위한 혜택, 사회 정서적 관계의 혜택을 제공하지 않는다고 해서 복지관이 자원봉사 심리적 계약을 위반했다고 표현하는 것은 다소 무리가 있기 때문이다. 따라서 복지관의 자원봉사 심리적 계약 이행이 자원봉사자의 복지관에 대한 신뢰에 영향을 미치는지 알아볼 것이다. 복지관이 자원봉사자와의 심리적 계약을 잘 이행한다면 자원봉사자의 복지관에 대한 신뢰가 높아질 것으로 추측한다.

복지관의 자원봉사 심리적 계약은 조직의 대표가 아니라 관리자에 의해서 이행된다. 그래서 복지관 관리자의 의무 이행에 대한 자원봉사자의 인식이 관리자 개인의 신뢰가 아니라 복지관의 신뢰에 영향을 미칠 것이라고 가정하는 것이 적합한가라는 의문이 발생할 수 있다. 그러나 관리자 개인이 조직을 대표 하여 자원봉사 정책을 이행하는 것이기 때문에 관리자의 심리적 계약 의무 이행이 복지관의 신뢰에 영향을 미칠 것으로 전제한다.

기존 연구에서 성이나 교육정도, 연령과 같은 인구사회학적 특성이 신뢰와 같은 사회자본에 영향을 미친다는 보고가 있다(Putnam 1995; Gawachi 1997; Veenstra & Lomas 1999; 박희봉·김명환 2000; 오홍석 2002). 또한 자원봉사와 같은 사회참여가 신뢰와 같은 사회자본에 영향을 미친다는 연구결과도 있다(이지은 1997; 문성호·문호영 2009; 한인영·박형원·김주현 2005; 박희봉·김명환 2000; 강철희 2007). 그러므

www.kci.go.kr

로 성, 교육, 연령, 자원봉사기간이 신뢰에 영향을 미칠 수 있는 것으로 판단되어 통제변수로 설정한다.

즉 복지관의 자원봉사 심리적 계약 이행을 독립변수, 복지관 신뢰를 종속 변수, 성, 교육, 연령, 자원봉사기간을 통제변수로 하는 연구모형을 수립하고자 한다. 이 연구는 노인, 장애인, 지역사회 복지관의 자원봉사 심리적 계약 이행이 자원봉사자의 복지관에 대한 신뢰에 영향을 미치는지 알아보고자 하는 목적을 지니고 있다. 뿐만 아니라 심리적 계약의 여러 지표 중에서 구체적으로 어느 지표가 종속변수에 영향을 미치는지 알아 볼 것이다. 자원봉사 분야에서 심리적 계약을 중심으로 하는 연구가 아직 많이 진행되지 않은 가운데 심리적 계약 이행이 복지관의 신뢰에 영향을 미치는지 확인해 보는 탐색적 연구가 될 것이다.

2) 조사대상과 분석방법

노인, 장애인, 지역사회 복지관의 자원봉사 심리적 계약 이행이 복지관의 신뢰에 영향을 미치는지 알아보고자 하는 본 연구는 변수의 관계를 일반화하기 보다는 인과관계 여부를 확인하는데 그 목적이 있다. 그러므로 조사 대상자 선정에 있어서, 연구의 탐색적 특성을 고려하여 비 확률표집의 유의적 표집 방법을 사용하였다.

수도권 북부의 대표적 도시인 의정부시를 조사 지역으로 선정하였다. 1개 지역만을 선정하는 이유는 조사대상자의 동질성을 확보하기 위해서다. 기존 연구에서는 지역사회의 특수한 문화와 가치에 따라 사회자본의 하나인 신뢰가 다르다고 보고되었다. 기관의 신뢰도 지역사회의 사회자본 수준에 영향을 받을 것으로 판단하였다. 그러므로 자원봉사자의 이질적 문화 환경이라는 외생변수를 제거하기 위하여 1개 지역사회로 조사지역을 제한하였다.

www.kci.go.kr

자원봉사 심리적 계약은 자원봉사자의 수가 많고 관리체계가 어느 정도 자리 잡은 기관에서 발생할 가능성이 있다고 판단하였다. 따라서 의정부시 복지지도를 표집 틀로 사용하여 노인, 장애인, 지역사회 사회복지 분야 중에서 규모가 큰 복지관 1곳씩, 총 3개 조직을 선정하였다. 조사는 선정된 조직의 성인 자원봉사자를 대상으로 하였다. 연령, 성별, 자원봉사기간에 있어서 조사 대상자가 골고루 분포가 되도록 노력하였다. 그러나 자원봉사는 여성이 남성보다 압도적으로 많이 참여하는 경향이 있어서, 조사응답자의 수에서 여성의 비중이 높았다.

조사는 2015년 1월에 진행되었다. 각 복지관의 자원봉사담당자를 만나 조사의 내용을 설명하고, 조사내용을 숙지한 담당자가 조사를 진행하였다. 총 180부의 설문지 중에서 139부가 회수되었다. PASW Statistics 18을 사용하여 빈도분석과 기술통계로 일반적 현황을 살펴보고 다중회귀분석을 통하여 분석하였다.

3) 측정도구

(1) 독립변수: 심리적 계약 이행

자원봉사자와 조직과의 심리적 계약에 관한 측정도구를 기존 연구에서 살펴보았다. Vantilborgh et al.(2012), Ralston et al.(2004), Taylor et al.(2006), Farmer & Fedor(1999)가 사용한 자원봉사 심리적 계약 측정도구의 공통된 부분을 측정도구로 사용하였다. 기존 연구에서는 심리적 계약 이행을 자원봉사자와 조직이 지켜야 하는 의무를 이행한 정도로 측정하였다. 심리적 계약에서 발생한 의무는 자원봉사자가 지켜야 하는 의무와 자원봉사 조직이 지켜야 하는 의무로 나누어진다. 이 연구는 복지관의 심리적 계약 이행 정도가 자원봉사자의 복지관에 대한 신뢰에 영향을 미치는지 알아보는 목적을 가지고 있다. 그러므로 공

www.kci.go.kr

식, 비공식, 비언어적 수단으로 인식된 심리적 계약에서 발생한 복지관의 의무를 복지관이 어느 정도 이행하였는지를 자원봉사자에게 질문하여 심리적 계약 이행 여부를 측정하였다.

기존 연구에서 도출된 복지관이 지켜야하는 의무사항은 다음과 같다. '개인욕구 및 희망 고려': 기관은 자원봉사자 개인의 업무 욕구나 희망을 고려한다, '정보제공': 자원봉사에 필요한 정보를 제공한다, '감사 및 심리 보상': 감사의 심리적 보상을 제공한다, '업무 안내준비': 자원봉사 업무를 위한 안내와 준비를 한다, '가치와 사명 촉진': 조직이 지향하는 가치와 사명을 잘 알리고 자원봉사자가 이에 헌신하도록 촉진하는 역할을 한다, '친목기회 제공': 자원봉사자간의 친목도모를 위한 기회를 제공한다, '인정보상': 인정과 보상을 제공한다, '공평한 대우': 기관은 자원봉사 업무배분이나 혜택 제공에서 공평하다, '교육제공': 신입자원봉사자 교육, 기존 봉사자 재교육을 한다, '개인발전 배려': 자원봉사자가 업무를 통하여 일을 배우고 개인이 발전하는데 배려한다 이다. 독립변인은 총 10개 문항으로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 하여, 점수가 높을수록 심리적 계약을 잘 이행한 것으로 측정하였다.

(2) 통제변수

① 인구사회학적 특성

인구사회학적 특성 변수 중에서 성은 남성 0, 여성 1로 더미 처리하였다. 교육에 있어서 '초등학교 졸업 = 1', '중학교 졸업 = 2', '고등학교 졸업 = 3', '대학교 졸업 = 4', '대학원 석사졸업 = 5', '대학원 박사졸업 = 6'으로 측정하였다. 연령에 있어서 응답자가 연령을 기입하도록 하고 그 연령 수치로 측정하였다.

② 자원봉사 참여

www.kci.go.kr

대부분 연구에서 자원봉사 참여의 측정은 주로 자원봉사 기간으로 측정한다. 한달 평균 자원봉사 참여시간(박희봉·김명환, 2000), 그동안 자원봉사에 참여한 연과 월의 기간, 한달동안에 자원봉사 참여 빈도, 자원봉사 1회당 시간 등 여러 가지 측정방법이 있다. 한 기관에서 자원봉사한 총 기간에 따라 복지관의 신뢰가 달라질 것으로 예상된다. 따라서 유화영(2001)의 측정도구 중에서 '현재 자원봉사 조직에서 자원봉사한 연과 개월'을 조사하고 총 개월 수로 환산하여 분석하였다.

⑶ 종속변수: 신뢰

기업의 고용주와 직원간의 신뢰 측정을 위하여 Robinson(1996), Robinson & Rousseau(1994), Robinson & Morrison(1995), Gabarro & Athos(1978)의 연구에서 사용된 공통의 척도를 채택하였다. 이 척도는 직원의 고용주에 대한 신뢰 정도를 측정하는 내용이지만 복지관에 대한 자원봉사자의 신뢰를 측정하는데도 무리가 없을 것으로 판단하여 채택하였다.

그 내용은 아래와 같다. '청렴성': 복지관은 높은 청렴성을 가지고 있다, 신뢰 2: '복지관은 일관되고 예측 가능한 방식으로 나를 대한다.', 신뢰 3: '복지관은 항상 정직하고 진실하다.', 신뢰 4: '복지관의 동기나 의도는 좋다.', 신뢰 5: '복지관은 나를 공정하게 대한다.', 신뢰 6: '복지관은 개방적이고 솔직하다.', 신뢰 7: '복지관을 신뢰한다.' 7개 문항을 5점 척도로 측정하였다. 그리고 신뢰의 값은 7개 지표의 합으로 하였다.

⑷ 변수의 타당도, 신뢰도, 상관관계

척도로 구성된 변수의 타당도를 알아보기 위하여 '심리적 계약'의 요인분석을 하였다. 공통분산(communality)의 값이 0.611에서 0.743으

www.kci.go.kr

로 나타나 10개의 척도를 모두 사용하기로 하였다. '신뢰'의 요인분석 결과에 있어서는 공통분산의 값이 0.739에서 0.846으로 나타나 7개의 척도를 모두 채택하였다. 변수의 신뢰도를 알아보기 위하여 '심리적 계약'과 '신뢰'의 신뢰도 분석을 하였다. 심리적 계약 척도들의 크론바 알파 값이 0.943이었고, 신뢰 변수의 크론바알파 값은 0.956으로 나타나 신뢰도에 문제는 없었다. 독립변수들의 다중공선성 여부를 확인하였다. 먼저 각 변수들의 VIF지수는 1.143 ~ 4.284로 나타나 다중 공선성의 문제는 없었다.

4. 연구 결과

1) 조사대상자의 일반적 특성 및 주요변수의 기술통계

조사대상자의 개인적이고 일반적인 특성을 <표-1>에서 살펴보았다. 조사 응답자는 총 139명이었다. 조직별로 보면, A복지관 자원봉사자 36명(25.9%), B복지관 자원봉사자 38명(27.3%), C복지관 자원봉사자 65명(46.8%)으로 분포되었다. 성별 분포를 보면, 남성이 39명(28.1%)이고 여성이 100명(71.9%)이다. 조사 응답자의 연령을 보면, 20대가 38명(27.3%), 30대 20명(14.4%), 40대 19명(13.7%), 50대 35명(25.2%), 60대 18명(12.9%), 70대가 9명(6.5%)이다. 교육 정도를 보면, 초등학교 졸업이 3명(2.2%), 중학교 졸업 7명(5.1%), 고등학교 졸업 65명(47.1), 대학교 졸업 60명(43.5%), 대학원 석사 졸업이 1명(0.7%), 대학원 박사 졸업이 2명(1.4%)이다.

조사응답자의 자원봉사 현황에 대하여 조사하였다. 먼저, 자원봉사에 참여하게 된 동기에 대하여 중복 응답하도록 하였다. 그 결과, '사회활동을 하고 싶어서'에 81명(30.5%)이 응답하였다. '여가선용을 위

www.kci.go.kr

해서' 18명(6.8%), '자기발전을 위해서' 60명(22.5%), '필요에 의해서' 33명(12.5%), '불우이웃을 돕기 위해서' 47명(17.7%), '지역사회문제 해결을 위해서' 13명(4.8%), '종교적 신념에 따라서' 14명(5.2%)으로 나타났다. 조사 결과를 보면, 사회활동을 위한 동기나 자기발전을 위한 동기가 다른 항목보다 높게 나타났다.

〈표 - 1〉 조사대상자의 일반적 특성

문항	명(%)	문항	명(%)	문항	개(%)
조직의종류(n=139)		연령(n=139)		자원봉사업무(n=139)	
A복지관(명)	36(25.9)	20대	38(27.3)	노력봉사	67(48.2)
B복지관(명)	38(27.3)	30대	20(14.4)	행정보조	12(8.6)
C복지관(명)	65(46.8)	40대	19(13.7)	문화행사	12(8.6)
		50대	35(25.2)	교통환경캠페인	3(2.2)
성(n=139)		60대	18(12.9)	기술기능지원	8(5.8)
남성(명)	39((28.1)	70대	9(6.5)	교육	19(13.7)
여성(명)	100(71.9)			상담	2(1.4)
		동기(중복응답)		재난재해구조	2(1.4)
교육(n=138)		사회활동하고 싶어서	81(30.5)	보건의료	4(2.9)
초등학교졸(명)	3(2.2)	여가선용 위해서	18(6.8)	외국어	1(0.7)
중학교졸(명)	7(5.1)	자기발전위해서	60(22.5)	기타	9(6.5)
고등학교졸(명)	65(47.1)	필요에 의해서	33(12.5)		
대학교졸(명)	60(43.5)	불우이웃 돕기위해서	47(17.7)	문항	평균
대학원석사졸(명)	1(0.7)	지역문제 해결위해서	13(4.8)	봉사 총기간	54.01 개월
대학원박사졸(명)	2(1.4)	종교적 신념 따라서	14(5.2)	현재 기관 봉사 총기간	20.63 개월

www.kci.go.kr

현재 복지관에서 하고 있는 자원봉사 업무에 있어서, '노력봉사(식사, 목욕, 청소, 가사보조 등)'에 67명(48.2%)이 응답하였다. '행정보조(사무, 행사보조, 조사편집, 사서 등)' 12명(8.6%), '문화행사(행사보조, 안내, 레크레이션 지도 등)' 12명(8.6%), '교통환경 캠페인(교통질서, 환경감시, 보호선도, 캠페인 등)' 3명(2.2%), '기술기능지원(이미용, 도배 집수리, 차량봉사, 회계, 전산, 디자인 등)' 8명(5.8%), '교육(학습 및 놀이지도, 예술분야지도, 사회교육지도, 동화책 읽어주기 등)' 19명(13.7%), '상담(심리상담, 청소년상담, 성상담, 노인상담, 가정상담 등)' 2명(1.4%), '재난재해구조' 2명(1.4%), '보건의료(의료상담, 무료진료, 물리치료, 간병, 호스피스 등) 4명(2.9%)', '외국어' 1명(0.7%), '기타' 9명(6.5%)으로 나타났다. 조사결과, 조사응답자의 많은 수가 노력봉사 업무를 담당하고 있고, 그 다음으로 교육 봉사에 참여하는 것을 알 수 있다. 조사 응답자가 지금까지 자원봉사에 참여한 기간은 평균 54.01개월이었고, 현재 복지관에서 자원봉사 한 기간은 20.63개월이었다.

심리적 계약 변인들의 기술통계는 <표-2>와 같다. '교육제공' 변인의 평균이 3.59로 가장 낮았다. 이외에 평균이 4.0 미만인 변인은 '개인의 업무 욕구나 희망 고려', '감사의 심리적 보상 제공', '친목도모 기회 제공', '인정과 보상', '공평한 대우.', '개인의 발전 배려.'이다. 그리고 평균이 4.0 이상인 변인은 '정보 제공', '업무 안내 준비', '가치와 사명 촉진'로 나타났다.

신뢰 변인의 평균을 살펴보면, 신뢰 1: '기관은 높은 청렴성을 가지고 있다'와 신뢰 2: '기관은 일관되고 예측 가능한 방식으로 나를 대한다.', 변인은 평균이 4.20 미만으로 나타났다. 반면에 신뢰 3: '기관은 항상 정직하고 진실하다.', 신뢰 4: '기관의 동기나 의도는 좋다.', 신뢰 5: '기관은 나를 공정하게 대한다.', 신뢰 6: '기관은 개방적이고 솔직하다.', 신뢰 7: '기관을 신뢰한다.' 변인의 평균은 4.20 이상으로 나타났다.

www.kci.go.kr

〈표 - 2〉 심리적 계약과 신뢰의 기술통계

	평균	최소값	최대값	표준편차		평균	최소값	최대값	표준편차
개인 욕구희망고려	3.80	2.00	5.00	0.91	신뢰 1	4.12	2.00	5.00	0.74
정보제공	4.02	2.00	5.00	0.77	신뢰 2	4.16	2.00	5.00	0.69
감사 및 심리보상	3.77	1.00	5.00	1.02	신뢰 3	4.20	3.00	5.00	0.69
업무안내 준비	4.00	1.00	5.00	0.82	신뢰 4	4.23	3.00	5.00	0.68
가치 및 사명 촉진	4.00	2.00	5.00	0.82	신뢰 5	4.20	2.00	5.00	0.70
친목기회 제공	3.70	1.00	5.00	1.02	신뢰 6	4.20	3.00	5.00	0.70
인정 및 보상	3.64	1.00	5.00	1.08	신뢰 7	4.28	2.00	5.00	0.72
공평한 대우	3.82	1.00	5.00	0.91					
교육 제공	3.59	1.00	5.00	1.02					
개인발전 배려	3.70	1.00	5.00	1.07					

2) 복지관의 자원봉사 심리적 계약 이행이 자원봉사자의 복지관에 대한 신뢰에 미치는 영향

(1) 자원봉사 심리적 계약 이행이 복지관의 신뢰에 미치는 영향

먼저, 10개 하위지표의 합을 값으로 하는 자원봉사 심리적 계약이 복지관의 신뢰에 미치는 영향을 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 성별, 교육, 연령, 자원봉사 기간을 통제변수로 하여 회귀분석을 한 결과, <표-3>에서 나타난 바와 같이 모델의 F값이 통계적으로 유의미하였고 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다($F = 11.597$, $p < .001$). R^2 값은 .294로 독립변수들이 신뢰에 미치는 영향은 29.4%의 설명력을 가지고 있었다.

www.kci.go.kr

〈표 - 3〉 복지관의 심리적 계약 이행이 자원봉사자의 복지관 신뢰에 미치는 영향

변수		모델 (β)
독립변수	심리적 계약 이행	.525***
통제변수	성별	.004
	학력	-.027
	연령	.232**
	자원봉사기간	.005
	상수	15.964
	R2	.294
	F	11.597***

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

분석 결과, 변수 중에서 심리적 계약 이행이 복지관의 신뢰에 유의미한 영향을 가장 크게 미치는 것으로 나타났다(β = .525, p < .001). 이는 복지관이 자원봉사자에게 지켜야 하는 의무를 잘 지킬수록 자원봉사자는 복지관을 더욱 신뢰한다는 것을 의미한다. 비공식적이고 비언어적으로 인식되어진 복지관의 의무를 잘 이행할수록 자원봉사자의 복지관에 대한 신뢰는 더욱 커진다는 것이다.

⑵ 심리적 계약 요인분석

심리적 계약의 10개 변인 중에서 어떤 유형의 변인이 복지관의 신뢰에 영향을 미치는지 알아보기 위하여 요인분석을 통해 변인들을 분류하고자 하였다. Vantilborgh et al(2012)은 자원봉사 심리적 계약을 거래적(transactional) 계약, 관계적(relational) 계약, 가치적(value-based) 계약으로 분류하였고, Farmer & Fedor(1999)도 자원봉사 심리적 계약에서 가치적 계약이 중요하다고 강조하였다. 기존 연구에 따르면 심리적 계약

www.kci.go.kr

10개 변인들이 3개의 요인으로 묶일 것으로 예상되지만, 몇 개의 요인으로 분류될지 프로그램이 판단하도록 고유값 기준으로 분석하였다.

요인분석 결과는 <표-4>와 같았다. 심리적 계약 변인들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내는 KMO가 .934로 양호하였다. 또한 Bartlett 구형성 검증의 p값이 .001 이하로 나타나 본 연구모형이 요인분석 사용에 적합한 것으로 나타났다. 그리고 10개 변인의 공통성 추출 값이 .664에서 .812 까지 분포되었고 .4 미만인 변인이 없으므로 제외시키는 변인 없이 그대로 분석을 진행하였다. 보통 누적 변량이 60% 이상이면 요인의 설명력이 높은 것으로 보는데, 본 분석결과에서는 요인이 2개로 분류되었고, 이들의 누적 변량이 73.383%로 높게 나타나 2개 요인이 분산의 73.383%를 설명하고 있는 것을 알 수 있다.

요인분석 결과, 3개의 요인으로 묶일 것이라는 당초의 예상과는 달리 2개의 요인으로 묶였다. 제 1요인으로 분류된 변인은 '감사 및 심리적 보상', '업무 안내와 준비', '개인의 욕구나 희망 고려', '공평한 대우', '정보 제공', '가치와 사명 촉진'이다. 이 변인의 내용은 자원봉사 업무와 직접적으로 관련된 일들이다. 복지관은 자원봉사 업무를 위한 정보 제공과 안내와 준비를 해야만 자원봉사자가 맡은 자원봉사 업무를 진행할 수 있다. 자원봉사 업무를 배정할 때 본인의 희망업무를 고려하여 자원봉사 업무를 배정해야 한다. 이 심리적 계약 내용들은 대체로 자원봉사자가 자원봉사 업무를 진행하는데 직접 필요하기 때문에 복지관이 반드시 지켜야 하는 의무 사항이라고 할 수 있다. 기존 연구에 따르면 이 요인은 '거래적 계약'에 해당하여 거래적 계약이라고 명하고자 한다.

그런데 기존 연구를 보건데 가치와 헌신을 촉진하는 일은 가치적 계약에 해당할 것으로 예상하였으나 거래적 계약의 내용과 함께 분류되었다. 복지관이 자원봉사의 가치와 사명을 알리고 촉진하는 일이 업

www.kci.go.kr

무를 위한 영역으로 인식되는 것 같다. 그리고 '감사 및 심리적 보상'과 '공평한 대우'가 거래적 계약의 내용들과 함께 분류되었는데, 이들은 복지관이 자원봉사자에게 감사하는 마음을 표하거나 자신을 다른 자원봉사자와 공정하게 대해야 하는 의무에 해당한다. 즉 자원봉사자 개인의 여러 가지 감정과 심리에 가장 직접적인 영향을 미칠 수 있는 감사의 표현과 공평한 대우와 같은 심리 정서적 요인이 업무진행을 위해서 중요한 요인이어서 거래적 계약에 해당하는 것으로 나타난 것 같다.

제 2요인으로 분류된 변인은 '교육 제공', '친목기회 제공', '개인발전 배려', '인정과 보상' 이다. 자원봉사자는 교육을 통하여 자원봉사 업무 관련 지식을 배우는 경우가 많으며, 이를 통하여 개인이 발전할 수 있다. 또한 복지관을 포함하는 자원봉사 기관에서 제공하는 교육기회, 행사 참여, 표창, 인증서 발급의 인정 보상은 진학이나 입사 시 경력으로 인정되는 혜택이라고 할 수 있다. 자원봉사 활동을 통한 동료 자원봉사자나 클라이언트 및 직원과의 친목 도모와 교류도 사회 정서적으로 개인에게 즐거움을 주는 혜택이라고 할 수 있다. Vantilborgh et al(2012)는 자원봉사자에게 있어서 관계적 계약의 내용은 '우정(friendship)', '인간적 관심(humanity)'이라고 하였다. 개인에게 관심을 가지고 혜택을 제공하고 배려하는 것은 기관과 자원봉사자의 관계를 돈독하게 하는 관계적 계약의 내용에 해당한다. 따라서 자원봉사자를 위한 혜택 제공과 관련된 제 2요인을 '관계적 계약'이라고 명하고자 한다.

⑶ 심리적 계약 하위 변인들이 복지관의 신뢰에 미치는 영향

자원봉사자가 인식한 복지관의 심리적 계약 이행의 하위 변인들 중에서 어느 변인이 자원봉사자의 복지관에 대한 신뢰에 영향을 미치는지 알아보았다. 10개 하위변인을 독립변인으로 하고, 성별, 교육, 연령, 자

www.kci.go.kr

원봉사 기간을 통제변수로 하여 회귀분석을 한 결과, <표-5>에서 나타난 바와 같이 모델의 F값이 통계적으로 유의미하였고 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다($F = 5.096$, $p < .001$). R^2 값은 .311로 독립변수들이 신뢰에 미치는 영향은 31.1%의 설명력을 가지고 있었다.

심리적 계약의 변인들 중에서 '감사 및 심리적 보상'($\beta = .247$, $p < .05$)과 '공평한 대우'가 신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났고($\beta = .242$, $p < .05$), 이들의 영향은 유의미하였다. 복지관이 자원봉사자에게 감사의 심리적 보상 제공을 잘하는 경우에 복지관의 신뢰가 높으며, 복지관이 자원봉사 업무 배분이나 혜택 제공을 공평하게 할수록 자원봉사자의 복지관에 대한 신뢰가 높다는 것을 알 수 있다. 거래적 계약의 내용 중에서 '감사의 심리적 보상'과 '공평한 대우'와 같은 심리 정서적 특성이 강한 요인이 복지관의 신뢰에 영향을 미치는 것으로 이해할 수 있다.

〈표 - 4〉 자원봉사 심리적 계약의 요인분석

항목		요인	
		1	2
거래적 계약	감사 및 심리보상	.803	.249
	업무안내 준비	.773	.364
	개인 욕구나 희망 고려	.747	.401
	공평한 대우	.741	.339
	정보 제공	.722	.444
	가치와 사명 촉진	.692	.467
관계적 계약	교육 제공	.238	.869
	친목기회 제공	.429	.772
	개인발전 배려	.501	.738
	인정보상	.491	.691
아이겐 값		4.080	3.258
공통변량(%)		40.803	32.581
누적변량(%)		40.803	73.383
KMO = .934, Bartlett's x2 = 1045.887, (p < .001)			

www.kci.go.kr

〈표 - 5〉 자원봉사 심리적 계약의 하위변인들이 복지관의 신뢰에 미치는 영향

변수		모델 (β)
독립변수: 심리적 계약	개인 욕구 희망 고려	.074
	정보제공	.057
	감사 심리 보상	.247*
	업무안내 준비	.067
	가치와 사명 촉진	.107
	친목기회 제공	-.026
	인정보상	-.206
	공평한 대우	.242*
	교육제공	.096
	개인의 발전 배려	.028
통제변수	성별	.024
	학력	-.051
	연령	.227**
	자원봉사기간	.019
	상수	14.517
	R2	.311
	F	5.096***

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

5. 결론 및 논의

연구결과, 자원봉사자가 생각하기에 복지관이 지켜야 한다고 생각하는 심리적 계약의 내용은 '개인의 업무욕구나 희망 고려', '정보제공', '감사의 심리적 보상', '업무 안내와 준비', '가치와 사명 촉진', '친목 기회제공', '인정과 보상', '공평한 대우', '교육 제공', '개인의 발전과 배려'이다(Vantilborgh et al. 2012; Ralston et al. 2004; Taylor et al. 2006; Farmer & Fedor 1999). 이 심리적 계약 변인들을 요인 분석한 결과, 2개의 요인으로 분류되었다. 제 1요인에는 '업무안내와 준비',

www.kci.go.kr

‘정보 제공’, ‘개인 욕구나 희망 고려’, ‘감사의 심리적 보상’, ‘공평한 대우’, ‘가치와 사명의 촉진’의 심리적 계약들이 포함되었다. 이중에서 ‘업무안내와 준비’, ‘정보 제공’, ‘개인 욕구나 희망 고려’는 자원봉사 업무 진행을 위하여 복지관이 해야 하는 일, 즉 업무 지원이다. 자원봉사는 활동에 대한 대가로 화폐를 제공받는 업무가 아니다. 그 특성을 고려하여 Vantilborgh et al(2012)은 자원봉사 거래적 계약을 화폐교환의 성격보다는 자원봉사자가 시간과 노력을 제공하고 그에 대하여 조직이 자원봉사에 필요한 정보나 준비물을 제공하는 교환으로 해석한다. 자원봉사 업무 진행을 위하여 복지관이 해야 하는 일이다. 이런 맥락에서 보면, ‘업무안내와 준비’, ‘정보 제공’, ‘개인의 욕구나 희망 고려’ 등의 심리적 계약은 거래적 계약의 성격을 지닌다고 볼 수 있다.

또한 심리적 계약 중에서 ‘감사의 심리적 보상’과 ‘공평한 대우’가 제 1요인인 거래적 계약으로 분류되었다. 자원봉사자에게 감사를 표하고 공평하게 대우하는 다소 정서적 특성의 요인들이 거래적 계약으로 분류된 분석 결과는 원활한 업무 진행을 위하여 정서적 측면의 배려가 반드시 필요하다는 것을 의미한다. 한편, Vantilborgh et al(2012)의 가치 계약에 해당할 것으로 생각되는 ‘가치와 사명의 촉진’이 독립적 영역으로 분류되지도 않았고 거래적 계약으로 포함되었다. 이는 응답자들이 자원봉사 가치와 사명의 촉진이라는 복지관의 의무를 관련 업무의 가치 해석과 업무의 촉진으로 받아들이는 것으로 이해된다. 동시에 이 역시도 기존 연구에서 제시하듯이, 가치적 계약에 대한 자원봉사자들의 인식도와 민감도가 낮기 때문일지도 모른다.

다음으로, 요인분석에서 제 2요인으로 나타난 심리적 계약은 ‘자원봉사자 교육’, ‘친목기회 제공’, ‘개인의 발전 배려’, ‘인정과 보상’이다. 이 내용들은 자원봉사자에게 제공하는 혜택이라 할 수 있다. 자원봉사자는 교육을 통하여 자원봉사 업무 관련 지식을 배우는 경우가

www.kci.go.kr

많으며, 이를 통하여 개인이 발전할 수 있다. 자원봉사 활동을 통한 동료 자원봉사자나 클라이언트 및 직원과의 친목 도모와 교류도 사회정서적으로 개인에게 즐거움을 주는 혜택이라고 할 수 있다. 또한 복지관을 포함하는 자원봉사 기관에서 제공하는 교육기회, 행사 참여, 표창, 인증서 발급의 인정 보상은 개인에게 크지는 않지만 자그마한 혜택이라고 할 수 있다. Vantilborgh et al(2012)는 자원봉사자에게 있어서 관계적 계약의 내용은 '우정(friendship)', '인간적 관심(humanity)'이라고 하였다. 자원봉사자 개인에 대해 관심을 가지고 혜택을 제공하고 배려하는 것은 기관과 자원봉사자의 관계를 돈독하게 하는 관계적 계약의 내용에 해당한다.

본 연구는 자원봉사자가 인식한 복지관의 심리적 계약 이행이 자원봉사자의 복지관에 대한 신뢰에 미치는 영향을 알아보는 목적을 가지고 있다. 표 3에서 나타난 바와 같이 10개 하위지표의 합을 값으로 하는 심리적 계약 이행이 자원봉사자의 복지관에 대한 신뢰에 영향을 미치는지 알아본 결과, 심리적 계약 이행이 복지관의 신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .525$, $p < .001$). 연구의 결과는 자원봉사자가 인식하기에 복지관이 심리적 계약으로 발생한 의무사항을 잘 이행하면 자원봉사자의 복지관에 대한 신뢰는 높아지고, 의무사항을 잘 이행하지 않는다면 자원봉사자들의 복지관에 대한 신뢰는 감소하게 된다는 것을 의미한다.

구체적으로, 자원봉사자가 인식하기에 복지관의 심리적 계약의 하위 변인들 중에서 어느 변인의 이행이 자원봉사자의 복지관에 대한 신뢰에 영향을 미치는지 알아보았다. 거래적 계약에 해당하는 '감사의 심리적 보상'($\beta = .247$, $p < .05$)과 '공평한 대우'($\beta = .242$, $p < .05$)가 복지관의 신뢰에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 거래적 계약 중에서 업무안내 준비, 정보 제공, 개인 욕구나 희망 고려 등의

www.kci.go.kr

업무지원과 관련된 요인보다는 심리보상, 공평한 대우와 같은 심리 정서적 요인이 복지관의 신뢰에 영향을 미치고 있다. 업무지원 관련 요인이 신뢰에 영향을 미치지 않는다는 결과는 복지관이 자원봉사 업무를 위한 준비를 잘 하느냐 못하느냐의 여부가 업무진행을 위해서는 중요하겠지만 복지관 신뢰 구축에 까지 중요한 요인은 아니라는 것을 의미한다. 오히려 자원봉사자의 노고에 대한 대가로 복지관이 자원봉사자에게 감사의 마음을 표하거나 자원봉사자를 공평하게 대하는 일이 자원봉사자 개인을 존중하고 귀한 존재로 여기는 마음을 표현함으로써 자원봉사자의 심리에 영향을 미치고 이는 복지관의 신뢰에 영향을 미친다고 할 수 있다.

한편, 관계적 특성의 심리적 계약이 복지관의 신뢰에 영향을 미치는지 알아보는 회귀분석 결과, 제 2요인에 해당하는 관계적 계약의 변인들이 복지관의 신뢰에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 교육을 통한 업무관련 지식 습득과 개인의 발전, 친목 도모와 교류, 표창 및 인증서 발급 등의 인정 보상의 관계적 계약은 자원봉사자에게 제공되는 혜택이라 할 수 있다. 이는 복지관이 개인의 발전에 도움을 줄 수 있는 혜택을 마련하고 관계적 계약을 이행한다 할지라도 자원봉사자가 반드시 복지관에 대하여 신뢰를 더욱 강하게 느끼는 것은 아니라는 것을 의미한다.

Vantilborgh et al(2012)는 자원봉사자가 기관의 관계적 특성 의무 이행 여부에 주로 관심을 가지고 있다고 보고하였다. 그리고 기관과 자원봉사자 사이의 관계는 극단적인 사회 정서적 관계 계약의 형태라고 한다(Van Dyne, Graham, and Dienesch 1994). 심리에 영향을 미칠 수 있는 사회적 혹은 정서적인 요소가 기관과 자원봉사자의 관계에 민감하게 영향을 미친다는 것이다. 정서적 관계의무 이행이 자원봉사자들에게 훨씬 생생하게 인식될 수 있는데(Morrison & Robinson 1997), 자원

www.kci.go.kr

봉사자들이 신뢰나 존경에 기반한 상호 지지적 관계를 여타의 관계보다 더욱 잘 인식하기 때문이다(Farmer & Fedor 1999). 이와 같은 기존 연구결과에 따르면, 혜택과 관련된 관계적 계약보다는 심리 정서에 직접적 관련이 있는 감사의 심리보상과 공평한 대우의 거래적 계약이 오히려 복지관의 신뢰에 더욱 영향을 미친다는 결과가 이해된다. 심리적 계약 중에서 심리 정서와 밀접한 관련이 있는 계약의 이행 여부가 복지관의 신뢰 구축에 중요하다고 결론지을 수 있다.

교육과 같은 자원봉사 관리가 자원봉사 만족이나 지속에 긍정적인 영향을 미친다는 연구 결과가 있었고(김성경 1999; 주문희 2000), 조직의 성과를 위한 자원봉사 관리의 효능에 대하여 관심을 가지고 자원봉사 연구가 진행되어 왔다. 본 연구의 조사결과는 교육이나 인정보상의 공식적인 자원봉사 관리의 효과에 대한 관심에서 감사의 심리적 보상과 같은 비공식적인 측면의 세심한 배려에 대하여 관심을 돌려야 함을 제시한다. 최근에 봉사시간 마일리지 적립이나 인증서 발급과 같은 공식적인 인정 보상이 진학이나 입사 및 승진 시 경력인정을 위한 도구로 이용된다는 부정적 관점이 제기되어 왔다. 진학과 입사를 위한 봉사는 이타적이고 도덕적인 마음에 기반한 활동이기 보다는 경력과 스펙을 쌓기 위한 도구로 변질된다는 문제가 있다. 도구적 차원의 자원봉사는 지속적이지 못하고 만족도가 높을 수도 없다. 바로 이러한 측면을 고려할 때, 감사의 심리적 보상과 공평한 대우와 같은 심리 정서적 요인이 복지관의 신뢰에 영향을 미친다는 본 연구의 조사결과는 자원봉사자들이 개인에게 혜택을 주는 관리보다는 감사의 표시나 공평한 대우와 같은 비공식적이고 정서적 관리를 더 선호할 수 있다는 문제 제기를 한다. 현실적 혜택 보다는 감사의 심리적 보상과 공평한 대우를 통한 존중과 개인 가치의 인정이 조직에 대한 신뢰를 증가시키고 이타주의와 정신적 보람을 중요시하는 자원봉사 문화를 만드는

www.kci.go.kr

데 더 도움이 될 수 있을지 모른다는 점을 우리에게 제시한다.

복지관이나 자원봉사 조직에 대한 자원봉사자나 사람들의 신뢰는 인적 혹은 물적 자원을 동원하는데 중요한 요소이다. 신뢰가 깨지면 관계가 해체되고 관계 유지를 위한 투자를 하지 않고 관계유지 행동을 하려 하지 않는다(Blau 1964; Simmel 1978). 계약 위반은 신뢰를 감소시키고, 감소된 신뢰는 조직에 대한 기여를 감소시키도록 한다((Robinson 1996). 신뢰가 감소하면 자원봉사자들은 그 조직의 자원봉사활동을 지속하려 하지 않고 활동을 중단할 가능성이 높다. 결과적으로 자원봉사기관의 인적자원이라 할 수 있는 자원봉사자를 잃게 되는 큰 손해를 가져다준다. 조직의 신뢰는 조직운영의 효과, 의사소통의 원활화, 질 높은 서비스의 제공에도 영향을 미친다. 복지관이 조직의 운영효과를 높이고 지역 자원동원을 극대화하기 위해서는 자원봉사자의 복지관에 대한 신뢰를 굳건히 하는 것이 필요하다. 복지관은 자원봉사자와의 관계에서 신뢰를 강화하기 위해서 자원봉사 업무 준비와 혜택 배려에 관심을 가져야 하며 특별히 심리적 보상이나 공평한 대우 등의 다소 심리 정서적 계약의 의무 사항을 잘 이행해야 할 필요가 있음을 유념해야 한다.

(2015년 8월 7일 접수, 11월 16일 심사완료, 11월 17일 게재확정)

www.kci.go.kr

참고문헌

강철희. 2007. “기부 및 자원봉사와 신뢰의 관계에 관한 연구”『한국사회복지학』. 59(3), 5-32

구혜영. 2005.『자원봉사 조직특성 및 업무특성의 자원봉사자 활동유효성에 대한 영향: 임파워먼트 매개효과를 중심으로』. 가톨릭대학교 박사학위논문.

김상욱. 1990.『자원봉사활동의 만족도에 영향을 미치는 제요인』. 서울대학교 석사학위 논문.

김성경. 1999. “여성자원봉사자의 활동만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구.”『한국가족복지학』. 4, 9-30.

류기형. 2010. “자원봉사 동기 유형과 보상 인식 및 자원봉사 과업 만족도와의 관계에 관한 연구.”『사회복지정책』. 37(4), 75-96.

문성호·문호영. 2009. “청소년 자원봉사활동의 실태 및 효과에 관한 비교분석.”『청소년복지연구』. 11(1), 101-120.

박희봉·김명환. 2000. “우리나라 지역사회의 사회자본 증진에 관한 연구: 사회자본 측정과 분석을 위한 시도.”『한국정치학회보』. 34(4), 219-237.

서인덕·김준목. 2012. “자원봉사자의 기능적 동기 및 자원봉사센터의 관리관행이 조직성과에 미치는 영향: 자원봉사활동 만족의 매개효과 중심.”『경영연구』. 27(1), 99-129.

신동수·박경숙. 2014. “가톨릭 자원봉사 조직의 관리자 특성과 관리활동 수준이 자원봉사 조직 효과성에 미치는 영향: 서울, 수원, 광주지역의 빈첸시오와 바오로회 자원봉사 조직을 중심으로.”『생명연구』. 33, 117-160.

푸트남, 로버트. 안청시·장훈·강원택·김학노·김하영·유석진·백창재(공역). 2006.『사회적자본과 민주주의』. 서울: 박영사.

오홍석. 2002. “조직의 사회자본 형성 요인에 관한 연구.”『지역사회개발학술지』. 12(2), 25-42.

유화영. 2001.『청소년 자원봉사활동의 효과성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구』. 대구대학교 석사학위논문.

www.kci.go.kr

이지은. 1997.『청소년의 자원봉사 교육프로그램 개발 및 평가에 관한 연구』. 서울여자대학교 석사학위논문.

주문희. 2000.『자원봉사활동 만족도 및 관련요인에 관한 연구』. 대구대학교 석사학위논문.

최유미. 2010. "자원봉사 교육과 인정이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구." 『한국지역사회복지학』, 32, 151-183.

한인영·박형원·김주현. 2005. "전공교육과 연계한 봉사학습의 효과연구." 『한국사회복지학』, 57(3), 251-276.

황선영. 2006. "자원봉사활동 만족도 및 지속성의 결정요인에 관한 연구." 『한국사회복지행정학』, 8(1), 99-124.

Blau, P. M. 1964. *Exchange and Power in Social Life.* New York: Wiley.

Farmer, S. M., Fedor, D. B. 1999. "Volunteer Participation and Withdrawal". *Nonprofit Management and Leadership,* 9, 349-368.

Farnsworth, E. A. 1982. *Contracts*, Boston: Little Brown.

Gabarro, J. J., Athos, J. 1976. *Interpersonal Relations and Communications*, New York: Prentice Hall.

Gawachi, I. 1997. "Social Capital, Income Inequality, and Mortality." *Public Health,* 87, 1491-1498.

Kim, P. H., Dirks, K. T., Cooper, C. D. 2009. "The Repair of Trust: a Dynamic Bilateral Perspective and Multilevel Conceptualization." *Academy of Management Review,* 34(3), 401-422.

Liao-Troth. 2001. "Job Attitudes of Paid and Unpaid Workers: Are Volunteers really that different?" *Nonprofit Management & Leadership*, 11(4), 423-442.

Lucero, M. A., Allen, R. A. 1994. "Employee Benefits: a Growing Source of Psychological Contract Violations." *Human Resource Management*, 33, 425-446.

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. 1995, "An Integration Model of Organizational Trust." *Academy of Management Review,* 20, 709-734

Morrison, Elizabeth Wolfe, Robinson S. L. 1997. "When Employees Feel Betrayed:

www.kci.go.kr

a Model of how Psychological Contract Violation Develops." *Academy of Management Review*, 22, 226-256.

Nichols, G., Ojala, E. 2009. "Understanding the Management of Sports Events Volunteers through Psychological Contract Theory." *Voluntas,* 20, 369-387.

Parks, J. M, Schmedemann, D. A. 1994. "When Promises Become Contracts: Implied Contract and Handbook Provisions on Job Security." *Human Resource Management,* 33, 403-423..

Pearce, J.L. 1993. *Volunteers: the Organizational Behavior of Unpaid Workers.* London: Routledge.

Putnam, R. D. 1995. "Tuning in, Tuning out: the Strange Disappearance of Social Capital in America." *Political Science & Politics*, 28, 664-683.

Ralston, R., Downward, P., Lumsdon, L. 2004. "The Expectations of Volunteers prior to the XVII Commonwealth Games 2002: a qualitative study." *Event Management,* 9(1/2), 13-26.

Robinson, S. L. 1996. "Trust and Breach of the Psychological Contract." *Administrative Science Quarterly.* 41, 574-599.

Robinson, S. L., Matthew S. K., Denise M. R. 1994. "Changing Obligations and the Psychological Contract: a longitudinal study." *Academy of Management Journal*, 37, 137-152.

Robinson, Sandra L and Denise M. Rousseau, 1994, "Violating the Psychological Contract: not the exception but the norm," *Journal of organizational behavior,* 15, 245-259.

Robinson, S. L., Morrison, E. W. 1995. "Organizational Citizenship Behavior: a psychological contract perspective." *Journal of Organization Behavior,* 16, 289-298.

Rousseau, D. M. 1989. "Psycological and Implied Contracts in Organization," *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 2, 121-139.

Rousseau, D. M., Park, J. M. 1993. "The Contracts of Individuals and Organization,"

www.kci.go.kr

In L. L. Cummings and B. M. Staw, *Research in organizational behavior,* Greenwich, Conn: JAI Press.

Simmel, G. 1978. *The Philosophy of Money*. London: Routledge and Kegan Paul.

Sims, R. R. 1994. Human Resource Management's Role in clarifying the New Psychological Contract. *Human Resource Management*, 33, 373-382.

Smith, J. 2004. "What They really Want : Assessing Psychological Contracts of Volunteers." *The Journal of Volunteer Administration*, 22(1). 18-21.

Taylor, T., Darcy, S., Hoye, R., Cuskelly, G. 2006. "Using Psychological Contract Theory to Explore Issues in Effective Volunteer Management." *European Sport Management Quarterly*, 6(2), 123-147.

Thomson and Bunderson. 2003. "Violation of Priciple: Ideological Currency in the Psychological Contract." *Academy of Management Review*, 28(4), 571-586.

Vantilborgh, Tim., Jemima Bidee, Roland Pepermans, Jurgen Willems, Gert Huybrechts and Marc Jegers. 2012. "Volunteers'Psychological Contracts: Extending Traditional Views." *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly,* 41(6), 1072-1091.

Van Dyne, L., Graham, J. W., and Dienesch, R. M. 1994. "Organizational Citizenship Behavior: construct redefinition, measurement, and validation". *Academy of Management Journal*, 37(4), 765-802

Veenstra, G., Lomas, J. 1999. "Home is Where the Governing is: Social Capital and Regional Health Governance." *Health & Place,* 5(1), 1-12.

Wanous, J. P. 1973. "Effects of a Realistic Job Preview on Job Acceptance, Job Attitudes, and Job Survival." *Journal of Applied Psychology*, 58, 327-332.

www.kci.go.kr

Abstract

A Study on the Effects of Psychological Contract Violation on the trust of Organization
- focusing on volunteers of community welfare centers in Uijeongbu city-

Woo, Jung-Ja

The purpose of this study is to find the effect of the fulfilled center obligation to volunteers within psychological contract on the trust of community welfare centers. The independent variable is the obligation fulfilled by community welfare center, the control variables are sex, educational background, age, volunteer work. The data from 139 volunteers working at community welfare centers for the old, the disable, the community in Euijeongbu city located on north metropolitan area were collected. This research made use of frequency, description, exploratory factor analysis, and multiple regression analysis.

The center obligations of psychological contract drawn from some articles are humanity, support, psychological rewards, support, contributing to the mission, friendship, benefits, fairness, training, and work assignment. The result of multiple regression analysis indicates that the psychological rewards, and the fairness among the obligations fulfilled by community welfare center have the impact on the trust of community welfare centers. The fulfillment of the emotional relationships support obligations to volunteers within psychological contracts has effects on the trust of the community welfare centers. The community welfare centers have to pay attention to fulfilling the emotional relationships obligations to build the trust.

Keyword: Volunteer, Psychological Contract, Trust, Social Capital

www.kci.go.kr

www.kci.go.kr