

대학생 자원봉사자의 커뮤니케이션 적응과 봉사활동 만족에 관한 연구*

이정기(한국국제대학교 사회복지상담학부)

이 연구는 대학생 자원봉사자들이 봉사활동 중 인지하는 커뮤니케이션과 자원봉사 만족 간의 관계를 탐색한 것이다. 이를 위해 첫째, 자원봉사자들이 기관의 담당 직원 및 동료 봉사자들과 경험하는 커뮤니케이션의 적응 수준에 따라서 봉사활동 만족도에 차이가 있는지 검증한다. 둘째, 기관의 담당 직원 및 동료 봉사자들에게서 인지하는 비언어적 커뮤니케이션의 수준에 따라 봉사활동 만족도에 차이가 있는지 분석하였다. 연구의 대상은 서울시, 경기도, 강원도에 소재한 3개 대학에 재학 중인 대학생으로서 3개월 이상 정기적으로 활동한 자원봉사자이며, 커뮤니케이션 적응성, 비언어적 커뮤니케이션, 자원봉사 만족도 등 3종의 측정도구를 포함한 설문조사를 통해 자료를 수집하였다. 분석 방법은 다중회귀분석과 상호작용검증을 통한 조절효과를 검증하였으며, 그 결과 두 종류의 가설은 모두 유의미한 것으로 나타났다. 결론적으로 이 연구는 커뮤니케이션 요인이 시민사회활동으로서 자원봉사에 중요한 영향을 미치고 있음을 발견하였으며, 대학생의 자원봉사활동에서 커뮤니케이션을 활성화하기 위한 몇 가지 논의와 제언들을 제시하였다.

주제어: 대학생 자원봉사, 자원봉사자, 커뮤니케이션 적응성, 자원봉사 만족

1. 머리말

1990년대 후반부터 국내 다수의 대학에서 대학생의 자원봉사를 장려하기 위한 제도들을 도입하면서 최근에 이르기까지 대학생의 자원봉사 참여는 큰 폭의 증가세를 보여 왔다. 그 배경에는 대학 이념의 구현을 위한 지

* 본 연구는 한국국제대학교의 교내연구비 지원으로 수행되었습니다.

식인의 사회 참여 활성화라는 대의명분과 학생 인성 함양이라는 교육적 목표가 존재했음은 사실이나, 실제로 2000년대 이후에 교육 담당 부처의 각종 대학 평가 방식에 사회봉사 부문이 포함되면서 형식화되어 버린 측면도 간과할 수 없다. 이와 같은 조직적 배경 외에도 청년 취업의 위기에 편승하여 일종의 ‘스펙 쌓기’로써 자원봉사활동은 대학생들에게 필수 유행 아이템처럼 각인되고 말았다.

이에 따라 대학생 자원봉사에 관한 많은 연구가 산출되고 있으며, 대체로 봉사자의 행위분석 연구가 다수를 이루고 있어서 대학생 자원봉사에 관한 사회적 담론 연구나 당사자 입장의 구성주의적 연구가 매우 부족한 현실이다. 즉, 자원봉사의 심리사회적 측면은 ‘당위성’에 근거하거나 당위성을 증명함으로써 도덕적 권고 효과를 동반하는 수준으로 다루어지는 경우가 많았다. 이와 관련하여 대학생의 자원봉사활동이 시민행동 향상을 가능하게 한다는 점(정금석 2013; 김찬란·이선미 2011), 이를 위해 사회봉사 전담기구의 필요성과 봉사학습 활성화 등(이정미·배진희·김근곤 2012, 241-242)이 공통적으로 제안되어 왔다.

그러나 자원봉사를 제외한 시민사회활동에 대한 접근은 그동안 담론적이거나 정책적 방법으로 대부분 이루어져 왔다. 즉, 참여자에 대한 미시적 접근 방법은 현장에서도 학술적으로도 관심 밖에 있었고, 구체적인 이론과 개념 도입의 부재 상태라고 할 수 있다. 다만 자원봉사 분야에서는 만족도와 관련된 주관적 영역에서 측정도구들을 활용한 과학적 탐색이 다수 산출되었으나, 이러한 연구결과들이 실제로 참여 활동 프로그램들을 변화시킬 정도로 영향력을 가졌는지는 의문이다. 다만 과학적 접근을 통한 증거 기반 이론의 축적 가능성을 확보한 상태에서, 시민사회활동의 거시적인 측면까지 확장 적용할 수 있는 새로운 관점이나 개념을 도입하여 보다 현실적이고 강력한 미시적 분석 메커니즘의 구축을 시도할 필요가 있다고 본다. 특히 작금의 자원봉사 정체 현상은 탈근대를 배경으로 참여자(자원

봉사자) 중심 접근을 더욱 요청하고 있다.

본 연구에서는 이러한 배경에서 더 나아가 대학생 자원봉사자들이 어떠한 미시적 메커니즘을 통해 봉사활동을 심리사회적으로 의미있게 받아들이는지 질문을 던지고, 과학적 탐색을 시도해 보고자 한다. 최근 시민행동에 참여하는 대학생들을 가치 측면에서 분석(정상호, 조광덕 2017)한 연구와 같이, 본 연구자는 아래 제시할 선행연구들을 통해 자원봉사의 유효성을 도출하는 중요 요인으로서 사회적 관계를 주목하고, 이를 구성하는 구체적 양태로서 커뮤니케이션이라는 일상적 메커니즘의 몇 가지 양상을 유추해 내었다. 이것이 자원봉사의 유효성을 구성하는 속성 개념으로서 자원봉사 만족과 가지는 인과관계(사회과학적 한계 내에서) 및 과학적 효과를 추론하는 것이 가능한지 분석하고, 그 결과를 통해 대학생 자원봉사의 교육적, 사회적 지평에 새롭게 가져올 수 있는 논의를 제기하고자 하는 것이 본 연구의 목적이다.

2. 이론적 배경과 선행연구

1) 대학생 자원봉사

일반적으로 대학생들의 자원봉사활동은 성취보람형, 진로개발형, 가치지향형, 조직관리형 등(신근화·옥수선 2014)으로 유형을 분석하는 것은 일반적으로 수용할 수 있는 결과이다. 그러나 자원봉사 행위를 촉발하고 그 행위의 유효함을 느끼고 유지하려는 심리사회적, 환경적 요인에 대한 접근은 매우 다양한 이론적 근거들을 기반으로 이루어져 왔다.

우선 자원봉사자의 직무만족에 관하여 기초교육과 감사 메시지의 두 요인을 자원봉사자 특성요인 통제 여부와 상관없이 유의미한 요인으로 도출한 최유미(2010, 175)의 연구는, 이 두 요인이 자원봉사 관리자와 자원

봉사자 사이의 커뮤니케이션을 기반으로 한다는 점에서 본 연구의 주제와 관련이 있다. 조직몰입이 자원봉사 만족과 관련이 있다는 기존의 연구에서 더 나아가 조직일체감이 자원봉사 만족과 높은 상관성이 있다는 손지현·류기형(2016)의 연구도 같은 맥락에서 고려된다. 또한 오효근·김옥(2008)의 연구에 따르면 대학생 자원봉사활동에서 대인관계는 자원봉사 만족도의 매개를 통해서 지속성에 직접효과와 간접효과 모두 가져오는 것으로 나타났으며, 지속성 경로에 대해 가장 높은 설명력 요인인 것으로 드러났다. 대인관계의 표출양상이 직간접적 커뮤니케이션을 포괄한다고 가정할 때, 이 연구결과는 본 연구 설계의 확신에 상당히 중요한 기반을 제공한다.

대학생 자원봉사가 가지는 사회적 유효성에 대해서도 언급할 필요가 있다. 타인 수용, 공동체 의식, 민주시민의식으로 구성된 사회성 개발요인에 관한 연구에서, 대학생 자원봉사활동에 대해 개인적으로 자각하는 의미성이 미치는 영향은 매우 높은 것으로 나타났다(허성호·정태연 2012). 이는 Conrad & Hedin(1991)의 연구에서 봉사활동에 참여한 학생집단이 미참여집단에 비해 문제해결능력과 같은 자신감, 사회적 심리적 발달에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타난 결과와 일맥상통한다고 볼 수 있다. 이러한 인적 발달 요인들은 본 연구가 관심을 갖는 자원봉사활동의 역량 관련성에 주목할 수 있는 근거가 된다.

2) 자원봉사와 커뮤니케이션

자원봉사와 같은 시민사회활동이 조직을 기반으로 이루어지는 특성을 지닌다고 했을 때, 자원봉사 현장의 커뮤니케이션이란 자원봉사자가 경험하는 조직 인식과 정보 수용의 방식 및 내용을 모두 일컫는 말이라고 할 수 있다. 그러나 조직 내의 커뮤니케이션에 대해 이루어진 기존의 연구들

은 대부분 기업 분야를 중심으로 이루어져 왔다. 반면 비영리조직 분야에서는 커뮤니케이션에 대한 전문적 정의와 개념화가 이루어지지 않은 채 조직유효성의 속성 중 하나로 다루어진 연구들이 산출된 바 있다(오홍석 2001; 공은주 2003; 오선균 2010; 이선영·김한성 2007 등). 해외의 상황도 크게 다르지 않으나, 자원봉사 또는 봉사학습에서 커뮤니케이션의 중요성을 강조한 문헌들(Taylor, Darcy, Hoye, Cuskelly 2006; Sass, Coll 2014)이 소수 눈에 띄는 정도이다. 자원봉사와 커뮤니케이션의 관계를 보다 직접적으로 검증한 연구는 최근에야 수행되었다. 이정기(2016a; 2016b)는 질적 연구를 통해서 성인 자원봉사자들이 사회복지기관에서 경험하게 되는 변화와 만족에 의사소통의 원만함이 관건으로 작용하는 현상을 밝혀 내고, 양적 연구를 통해서는 커뮤니케이션 적응성 척도와 비언어적 커뮤니케이션 척도를 사용하여 자원봉사 조직 환경과의 커뮤니케이션 수준이 직접적으로 만족감과 같은 정서적 변화에 영향을 준다는 사실을 증명하였다.

여기서 주목할 수 있는 것은, 사회복지 자원봉사자와 같이 소속감이 분명하지 않은 상태에서 간헐적으로 조직 활동에 참여하는 경우 훈련된 행동방식이나 조직 자체의 결속력 등에 영향을 받는다고보다는 자원봉사자로서 위축된 위상이나 현장 분위기 같은 주관적 인지에 따라 행동방식을 선택할 가능성이 높은 것이다. 따라서 자원봉사자의 주관에 영향을 미치는 환경에 대해 자신의 커뮤니케이션 역량을 통해 적응하는 양상을 나타낸다. 이 때문에 커뮤니케이션 적응성(adaptability)과 더불어 현장 분위기를 인지하도록 하는 비언어적 커뮤니케이션의 개념을 적용하는 연구모형이 성립될 수 있다.

우선 레드필드(Redfield 1958)가 정리한 커뮤니케이션의 일곱 가지 원칙¹⁾

¹⁾ 명료성, 일관성, 적기적시성, 분포성, 적량성, 적응성과 통일성, 관심과 수용

중에서 적응성이란, 커뮤니케이션이 의사전달, 정보교환, 명령 등 커뮤니케이션의 기본적인 기능이 수행될 때 융통성과 신축성, 개별성과 현실성이 있어야 한다는 것이다. 자원봉사 현장에서 발생하는 구체적인 상황들은 모두 일정한 커뮤니케이션이 동반되고 있으며, 이에 대한 적응성은 누구보다도 자원봉사자의 행동방식이나 만족감 같은 변화 및 결과 측면에서 중요한 이슈가 될 수 있다. 커뮤니케이션 적응성 척도를 개발한 듀란(Duran 1983)은 이 개념의 하위요인으로서 사회적 평정(social composure), 사회적 승인(social confirmation), 사회적 경험(social experience), 사회적 교환의 친밀도(intimacy) 및 적절한 노출(appropriate disclosure), 명료성(articulation), 위트(wit) 등 여섯 개를 제시하였다. 그는 커뮤니케이션 적응성이 첫째, 인지 능력과 행위의 기술을 요구하며, 둘째, 행위자의 목표뿐 아니라 상호 목표에 적용된다는 것, 셋째, 유능한 의사소통자는 다양한 상호작용의 맥락에서 요구되는 인지와 적응이 가능하다고 그 핵심 내용을 정리하였다. 또한 커뮤니케이션 적응이 역량과 유사하게 개념화될 수 있다고 주장(Duran, Zakahi 1984; Duran 1992)함으로써, 더 향상된 시민조직활동을 위한 중요한 함의를 제공한다. 예를 들어 박상화(2001)는 커뮤니케이션 적응성의 개발을 위한 요건으로 문화적 차이에 대한 이해, 심리적 장애요인의 극복, 적절한 커뮤니케이션 채널의 선택, 정확한 커뮤니케이션 상황 파악, 잡음의 제거 등을 제시하였다.

다음으로 비언어적 커뮤니케이션은 커뮤니케이션의 한 유형으로 언어(문자 포함)를 제외한 그 밖의 모든 기호, 즉 그림·사진·도형을 비롯하여 몸짓·손짓·표정·눈짓·자세·신체 접촉, 웃음과 울음, 옷과 화장 등을 통해 발생하는 커뮤니케이션을 포함한다(한국언론연구원 1993). 이는 휴먼서비스 분야에서 관심을 가지기에 적절한데, 예를 들어 건강보건 분야에서 의료서비스 제공자의 비언어적 행동이 환자의 만족에 미치는 영향에 관한 연구들을 통해 서비스 제공자의 관심이나 동정, 진정성 등 정서적 비언어적

행동이 높은 만족을 가져왔고, 심지어 한 연구에서는 환자 만족도 변량의 32%를 정서적 비언어적 커뮤니케이션이 설명한다는 것이다(Moore, Wright, Bernard 2009). 특히 담당 직원이나 동료 봉사자들, 봉사활동 대상자 등 자원봉사자와 접촉이 많은 경우뿐 아니라, 업무상 관련성이 적어 대화가 거의 이루어지지 않는 조직 내의 다른 직원과 이용자까지 비언어적 커뮤니케이션의 범위는 확장될 수 있다. 또한 대인관계를 넘어 조직의 분위기, 상징, 건축 외양과 비품, 봉사활동 공간 등 자원봉사 현장의 다양한 특성이나 사물들도 자원봉사자가 조직활동에 참여하는 데에 영향을 줄 수 있다.

3) 자원봉사 만족

자원봉사활동에 관한 많은 분석연구들은 대체로 개인 측면에서는 만족 또는 지속의 개념을, 조직의 측면에서는 조직유효성 또는 활동유효성 등을 종속 개념으로 측정하여, 그 변화의 정도에 따라 요인 변수의 영향력을 설명하곤 한다. 본 논문의 앞에서 언급한 커뮤니케이션 관련 요인들을 조직활동에 적용해 검증을 시도할 때에도 동일하게 적용할 수 있다. 이와 관련하여 전통적으로 가장 보편적으로 사용되는 개념인 자원봉사활동 만족도는 자원봉사활동을 통한 전반적인 욕구 충족의 정도로 정의된다(황선영 2006). 자원봉사활동이 댓가 없이 활동하는 특성을 가지기 때문에, 시민의식과 사회적 권리의 발달로 점점 확대되어 가는 자원봉사 영역은 보상을 목적으로 이루어지는 근로자의 직무만족이나 고객이 판매자나 상품에 대해 가지게 되는 만족과는 그 의미와 구성요인이 다를 것이라고 추정할 수 있다.

따라서 봉사활동의 만족에 대해 다양한 접근이 이루어져 왔는데, 그 중 본 연구의 주제와 관련이 있는 것을 살펴보면 다음과 같다.

Silverberg(2001)는 만족도의 차원을 업무의 본질, 뜻밖의 보상, 슈퍼비전, 운용절차, 협력과 의사소통으로 설정하고, 이들 모두가 만족도에 대한 유의미한 결과를 나타냈다고 발표하였다. Galindo-Kuhn and Guzley(2002)의 메타 연구에 따르면 자원봉사 직무 만족의 다섯 가지 요소는 커뮤니케이션의 품질, 작업 할당, 참여 효능, 지지, 통합 등이었다고 주장한다. 여기서 커뮤니케이션의 품질은 다시 세 가지의 요인으로 분석되는데, 적절한 정보의 흐름, 정보의 명확함, 인정과 피드백 등이었다. 적절한 정보의 흐름은 조직과 구성원에 관한 정보의 양뿐 아니라 봉사자들의 직무를 수행하기에 적절한 만큼 충분한가를 의미한다. 모집 기간에 봉사자에게 주어진 정보의 명확함도 만족과 관련이 있었으며, 봉사자에게 주어지는 인정과 피드백과 관련해서는 행사나 감사 편지와 같이 공공연히 표명되는 방식보다는 봉사자와의 대면과 같은 비공식적 소통이 더 중요하다고 정리되었다. 자원봉사 만족도 및 유지는 전통적으로 '대인 지향' 커뮤니케이션 전략의 개발에 초점을 맞추는 것이 좋다는 것이다.

국내에서도 자원봉사자의 관계 특성에 초점을 맞춘 여러 연구들(이희태 2011; 김재선 2009; 승금희 2009 등)이 발표되었고, 관계의 대상은 크게 봉사활동 대상자, 동료 봉사자, 자원봉사 담당 직원 등 세 종류로 구분되어 연구된 것들이 많다. 다만 각각의 연구에서 상반된 결과가 나타나기도 하므로, 본 연구를 통해 다시 이를 검증하는 것이 의미가 있을 것으로 생각된다. 한편 만족도와 매우 높은 상관관계를 나타내는 지속의지에 관해서는 박철훈·김행열(2013) 다수의 연구에서 긍정적인 영향을 미친 것으로 연구되었다. 황선영(2006)에 따르면 자원봉사 지속의도 또는 중도탈락에 영향을 미치는 요인들을 개인적 요인과 조직적 요인으로 구분할 수 있는데, 조직적 요인에는 봉사활동 장소의 물리적 환경, 봉사활동 직무 관리, 관계망 요인이 포함되는 것으로 분석되었다.

3. 연구방법

1) 조사 대상과 자료의 수집

이론적 배경과 선행연구를 통해 본 연구는 대학생 자원봉사자의 커뮤니케이션 적응성이 봉사활동 만족에 영향을 주며, 이것이 비언어적 커뮤니케이션의 수준에 따라 달라질 수 있을 것이라는 가설을 수립하고 검증하고자 하였다. 본 연구의 대상인 대학생 자원봉사자의 표집 방법은 다음과 같다. 사회봉사 관련 교과목 또는 사회복지 전공 교과목을 수강한 후 최소 한 학기 이상 정기적인 자원봉사를 수행한 경험이 있는 대학생으로 한정하였는데, 이는 단발성 자원봉사 참여자를 배제하고 조직적 활동을 통해 최소한의 커뮤니케이션 경험을 가진 자원봉사자를 통해 자료를 수집하기 위한 것이었다. 자료 수집은 서울시, 경기도, 강원도에 각각 소재한 대학교 세 곳을 선택하여 지역적 분산을 도모하였다. 수강인원이 20~40명 사이인 강의실에서 연구 취지를 설명하고 협조를 구한 후 자원봉사의 경험 조건을 충족한 학생들만 대상으로 설문지를 일괄 배포, 수거하는 방식이었으며, 기간은 2014년부터 약 2년간 이루어졌다. 회수된 설문지는 총 277부였으나 인적사항과 주요 변수에 대한 응답이 누락된 21부는 결측으로 간주하여 제외하고, 총 256부의 설문지를 분석하였다.

2) 측정도구

Duran(1983)이 개발한 커뮤니케이션 적응성 척도(CAS)는 6개의 하위차원으로 구성되어 있으며, 응답자들은 자신의 의사소통하는 모습을 나타내는 진술문에 대해 5점 리커트형 척도로 표시하도록 되어 있다. 본 연구에서 자원봉사자의 만족도가 관계 집단에 따라 달라진다는 선행연구들의

결과에 의거, 커뮤니케이션 적응성이 자원봉사자의 입장에서 커뮤니케이션 대상에 따라 달라질 수 있다고 가정하였다. 즉, 이 척도를 담당 직원 및 동료 봉사자에 한정²⁾하여 각각 표시하도록 구분³⁾, 제시하였다. Duran(1992)의 연구에서 하위 차원의 Cronbach's α =.74에서 .84였고, 단일 차원으로 묶어 계산한 알파계수는 연구자에 따라 .81과 .79 등으로 나타났다. 허경호(2003)의 연구에서는 사회적 평정 .72, 사회적 승인 .71, 사회적 경험 .80, 적절한 노출 .52, 명료성 .68, 위트 .70이었으며, 모든 문항을 하나의 차원으로 묶어 계산한 알파계수는 .82로 나타났다.

비언어적 커뮤니케이션을 측정하기 위한 도구는 Sundaram & Webster(2000, 홍미나 2007 재인용)가 비언어적 커뮤니케이션을 분류한 방식에 따라 신체언어(kinesics), 공간적 행위(proxemics), 의사언어(paralanguage), 신체적 외양(physical appearance) 등 네 개의 차원으로 구

-
- 2) 대학생 자원봉사자들의 경우 봉사활동 대상자를 직접 접촉하는 업무에 배치되는 경우가 적은 편이어서, 대상자에 대한 커뮤니케이션 경험은 변수로 설정하지 않았다.
- 3) 예를 들어 담당 직원에 대한 문항은 다음과 같다. 담당 직원과 같이 있으면 긴장되었다, 담당 직원과 같이 있을 때 부자연스럽고 조마조마하였다, 담당 직원에게 말을 할 때 내 자세는 어색했다, 담당 직원과 말을 나눌 때 내 목소리는 긴장되게 들렸다, 담당 직원과 말할 때 편안했다(이상 사회적 평정), 나는 담당 직원이 편안하게 느끼게끔 대했다, 나는 담당 직원이 존중받는다고 느끼게끔 대했다, 나는 담당 직원과 의사소통을 할 때 온유하게 대했다, 나는 담당 직원이 어떻게 느끼는지 생각하면서 말했다, 나는 담당 직원을 언어적, 비언어적으로 지지했다(이상 사회적 승인), 봉사처의 다른 부서 직원들과도 활발한 편이었다, 봉사처의 여러 부서 직원들과 같이 있어도 괜찮았다, 봉사처의 새로운 직원들을 만나는 것이 좋았다, 봉사처의 새로운 직원들과 어울리는 것에 문제가 없었다, 봉사처 직원들의 사교적 모임에 잘 섞이지 못했다(이상 사회적 경험), 담당 직원에게 나 자신을 보여주는 것이 친밀함이라고 생각한다, 담당 직원과 다른 사람의 뒷담화를 하는 것이 친밀함이라고 생각한다, 담당 직원이 자신을 보여주는 만큼 나도 보여주었다, 담당 직원에게 나 자신을 보여주는 것이 얼마나 적합한지 알고 있다, 담당 직원에게 나 자신을 보여줄 때, 내가 무엇을 드러내는지 알고 있다(이상 적절한 노출), 담당 직원에게 말할 때 내 어법에 문제가 생겼다, 담당 직원에게 말할 때 적당한 단어를 찾지 못할 때가 있었다, 담당 직원에게 말할 때 발음이 잘 안 되는 단어가 있었다(이상 명료성), 담당 직원과 부자연스러운 상황에서도 농담을 한 적이 있다, 담당 직원이 나를 난처하게 할 때, 그 일에 관해 농담을 한 적이 있다, 담당 직원이 나에게 대해 안 좋은 말을 할 때, 제치 있게 대응했다, 담당 직원은 내가 재치 있다고 생각했다(이상 위트).

성 요인을 나누어 작성된 설문을 채택하였다. 홍미나(2007)의 연구에서 사용된 질문 문항들을 본 연구의 목적에 맞도록 봉사처의 담당 직원의 비언어적 커뮤니케이션에 대한 인지를 묻는 문항과 동료 봉사자의 비언어적 커뮤니케이션 인지를 측정하는 문항으로 각각 문장을 수정하였으며, 각 측정 문항은 네 개의 요인에 각각 네 개의 문항을 배치하여 총 16문항으로 구성하였다. 홍미나(2007)의 연구에서는 요인분석 결과 공간적 행위와 의사언어의 요인이 통합되었으며, 신뢰도 분석에서는 각 요인의 문항들 간 크론바하 알파 값이 각각 0.863(신체언어), 0.838(공간/의사언어), 0.867(신체적 외양)으로 나타나 높은 신뢰도 수준을 나타냈다.

봉사활동 만족도를 측정하기 위해서는 Francies(1982)가 개발한 총 20개 문항의 척도의 번역이 국내 여러 연구에서 사용되고 있는데, 이 척도는 송금희(2009)의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .88$ 를 보였고, 유사한 문항을 제거한 후 12문항으로 수정하여 측정한 강성지(2009)의 연구에서 알파계수는 .894로 나타났다. 이정기(2016b)는 강성지(2009)가 사용한 척도의 번역을 다듬은 후, 행복감, 지속 의사, 타인 권유 의사 등 3개의 문항을 추가하여 총 15문항으로 구성하였는데, 신뢰도는 .893으로 유사하였다.

이상의 측정 척도들은 본 연구에서 리커트식 5점 척도 방식을 사용하여 자기기입식으로 응답하도록 하였으며, 신뢰도는 <표 1>에 제시한 바와 같이 내적 일관성 신뢰 수준은 매우 높은 편이었다. 한편, 통제변수는 자원봉사자의 성별, 연령, 봉사 경험(기간), 봉사활동 시간(1회당) 등 4문항으로 구성하였다.

〈표 1〉 신뢰도 분석 결과

척도 구분(대상)	크론바하 알파 계수	문항 수	n
CAS(담당 직원)	.891	27	249
CAS(동료 봉사자)	.896	27	238
비언어(담당 직원)	.924	16	253
비언어(동료 봉사자)	.935	16	239
만족도	.927	15	253

3) 분석방법과 가설

대학생 자원봉사자의 활동 만족에 대한 커뮤니케이션 변인들의 효과를 검증하기 위한 분석방법으로는 첫째, 자원봉사 담당 직원 및 동료 봉사자들에 대한 커뮤니케이션 적응성을 독립변수로 설정하여 다중회귀분석을 실시하였다. 둘째, 독립변수와 종속변수(자원봉사 만족도) 간 관계의 크기나 방향에 영향을 주는 제3의 변수(비언어적 커뮤니케이션)가 영향을 주는지 검증하는 조절효과 분석을 시행하였다. 즉, 커뮤니케이션 적응성의 값에 따른 자원봉사 만족도의 기댓값이 조절변수⁴⁾로 설정한 비언어적 커뮤니케이션의 수준에 따라 달라지는지 확인하고자 하는 것이다. 조절회귀분석을 하게 될 경우, 독립변수(X)와 조절변수(Z)의 상호작용항(Interaction) 간에는 선형관계가 존재하기 때문에 다중공선성(Multicollinearity)이 발생할 수 있다. 다중공선성은 OLS의 기본 가정⁵⁾을

4) "In general terms, a moderator is a qualitative (e.g., sex, race, class) or quantitative (e.g., level of reward) variable that affects the direction and/or strength of the relation between an independent or predictor variable and a dependent or criterion variable." (Baron, Kenny 1986)

5) 선형회귀모형에서 흔히 사용하는 통상최소제곱법(Ordinary Least Squares)의 고전적인 가정들은 다음과 같다(Halcoussis 2004/2007, 51). ① 종속변수는 계수들과 선형관계에 있으며 회귀모형은 적절한 독립변수들을 포함하고 있다. ② 독립변수들 간에 완전선형관계는 없다. ③ 독립변수는 오차항과 상관관계가 없다. ④ 오차항 관측개체들은 서로 독립적이기 때문에 서로 상관이 없다. ⑤ 오차항의 평균은 0이다. ⑥ 오차항은

위배하는 것은 아니지만, 다중회귀분석에서 결과를 왜곡할 가능성이 있다고 알려져 왔기 때문에 다중공선성을 피하기 위한 관행적인 방법으로 평균집중화(mean centering) 처리를 한 후 분석하였다. 상호작용 검증을 통한 조절효과 분석의 예측식은 다음과 같다. $Y = b_0 + b_1X + b_2Z + b_3XZ$

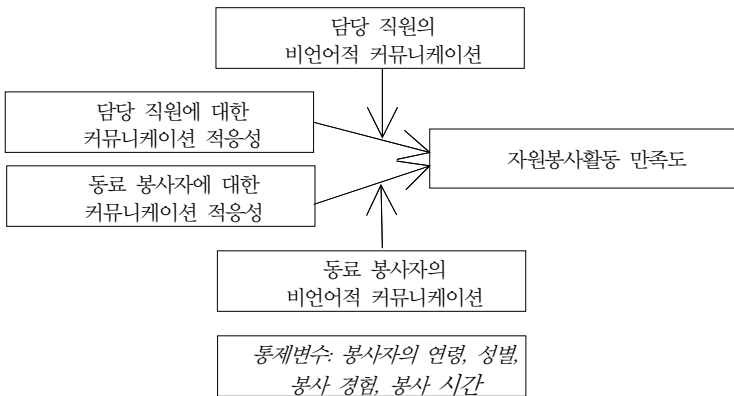
이와 같은 분석방법을 통해 본 연구에서 검증하고자 하는 가설들과 연구모형은 아래와 같다.

가설 1. 담당 직원과 동료 봉사자에 대한 커뮤니케이션 적응성이 높을수록 자원봉사활동의 만족도가 높을 것이다.

가설 2. 담당 직원에 대한 커뮤니케이션 적응성이 자원봉사활동의 만족도에 미치는 영향은 담당 직원의 비언어적 커뮤니케이션의 수준에 따라 달라질 것이다.

가설 3. 동료 봉사자에 대한 커뮤니케이션 적응성이 자원봉사활동의 만족도에 미치는 영향은 동료 봉사자의 비언어적 커뮤니케이션의 수준에 따라 달라질 것이다.

〈그림 1〉 본 연구의 모형도



일정한 분산을 갖는다. ⑦ 오차항은 정규분포를 가져야 한다.

4. 연구결과

1) 기초통계

응답자 특성에 관한 내용은 <표 2>와 같다. 연령은 한국 나이 기재를 요구하였고, 활동 시간은 봉사 활동에 1회 참여할 때마다 이동 시간을 제외한 활동 시간의 평균이 얼마나 되었는지 선택하도록 하였으며, 타 봉사 경험은 ‘예전에도 3개월 이상 봉사활동을 해본 적이 있습니까?’라는 질문에 대한 응답 결과이다.

〈표 2〉 응답자 특성

구분	속성	n	%	구분	속성	n	%
성별 (n=255)	남성	102	40.0	활동 시간 (n=253)	2시간 미만	30	11.9
	여성	153	60.0		2시간~3시간	123	48.6
연령 (n=254)	20세 이하	48	18.9		3시간~4시간	63	24.9
	21-22세	110	43.3		4시간 이상	37	14.6
	23-24세	52	20.5	타 봉사 경험 (n=255)	있다	170	66.7
	25세 이상	44	17.3		없다	85	33.3

각 변수들의 기술통계량을 살펴본 결과는 <표 3>과 같다. 빈도(n)의 경우 담당 직원 관련 변수들보다 동료 봉사자 관련 변수가 작은 것은 동료 봉사자 없이 배치된 경우가 종종 있기 때문이다. 커뮤니케이션 적응성은 담당 직원보다 동료 봉사자에 대하여, 비언어적 커뮤니케이션은 동료 봉사자보다 담당 직원에게 인지한다는 응답이 약간 높게 나타났는데, 이는 대학생 자원봉사자들이 동료 봉사자들보다 담당 직원들과 상대적으로 원활한 관계를 가지지 못하고 커뮤니케이션의 시각적인 특성에 의존한다는 의미로 해석할 수 있다. 또한 자료의 정규성과 관련하여, 정규분포의

기준값으로 일반화된 왜도(skewness) ± 2 이하의 범위를 모두 기록했으며, 첨도(kurtosis)의 경우에도 모든 변수에서 +1 미만을 기록하여 모든 변수들이 정규분포의 가정을 충족하였다.

〈표 3〉 기술통계량

변수	n	평균	표준편차	왜도	첨도
커뮤니케이션 적응성 (담당 직원)	256	3.540	.542	.108	-.227
커뮤니케이션 적응성 (동료 봉사자)	245	3.678	.540	.220	-.694
비언어적 커뮤니케이션 (담당 직원)	256	4.168	.609	-.498	-.301
비언어적 커뮤니케이션 (동료 봉사자)	244	4.058	.619	-.251	-.553
봉사활동 만족	256	4.093	.638	-.728	.837

한편, 본 연구에서 사용한 변수들의 상관관계는 담당 직원의 비언어적 커뮤니케이션과 커뮤니케이션 적응성 사이에 피어슨 상관계수 .532, 동료 봉사자의 비언어적 커뮤니케이션과 커뮤니케이션 적응성 사이에 피어슨 상관계수 .542로 나타나 충분히 높은 편이었으나, 과도한 상관관계 기준값으로 일반화된 .6 미만이었다.⁶⁾

2) 평균 비교와 다중회귀분석

<표 4>는 평균 비교를 위한 기술분석(일원배치분산분석 또는 독립표본검정) 결과이다. 커뮤니케이션 적응성은 여성보다 남성 대학생이 높은 수준으로 의미 있는 차이를 보였으며, 봉사활동 만족도는 의미 있는 차이를 보이지 않았다. 이는 남성 대학생들이 자신의 커뮤니케이션 역량을 더

⁶⁾ 하위차원 간에는 이보다 낮지만 의미 있는 수준의 안정적 상관관계를 보여주고 있으며, 상관관계 분석 결과표는 지면관계상 생략한다.

높이 평가하고 있다는 의미로 해석된다. 이전 봉사활동 경험이 없는 대학생들은 비언어적 커뮤니케이션에 대해 상대적으로 높은 인지를 보이고 있었으나, 커뮤니케이션 적응성과는 관계가 없었다. 즉, 봉사활동에 처음 참여하는 대학생들은 자신의 커뮤니케이션 역량보다는 '분위기 파악'에 더 의존한다는 의미이다.

응답자의 연령은 만족도에서는 차이를 보이지 않았으나 커뮤니케이션 적응성에서는 유의미한 차이를 보였다. 즉, 대체로 연령이 높을수록 더 높은 점수를 보임으로써, 연배에 따른 커뮤니케이션 역량의 차이를 인지하는 결과로 해석할 수 있다. 1회당 봉사활동 시간은 의미 있는 결과가 나오지 않아 결과표를 생략하였다.

〈표 4-1〉 응답자의 성별에 따른 변수별 평균 비교(독립표본검정)

변수	속성	평균	t	변수	속성	평균	t
CAS (직원)	남성	3.763	5.768***	비언어 (직원)	남성	4.319	3.494***
	여성	3.386			여성	4.063	
CAS (동료)	남성	3.822	3.588***	비언어 (동료)	남성	4.125	1.459
	여성	3.575			여성	4.008	
만족도	남성	4.165	1.548				
	여성	4.039					

***p<.001

〈표 4-2〉 응답자의 타 봉사 경험에 따른 변수별 평균 비교(독립표본검정)

변수	속성	평균	t	변수	속성	평균	t
CAS (직원)	있음	3.507	-1.243	비언어 (직원)	있음	4.112	-1.983*
	없음	3.596			없음	4.272	
CAS (동료)	있음	3.659	-.691	비언어 (동료)	있음	3.996	-2.145*
	없음	3.710			없음	4.177	
만족도	있음	4.152	2.230*				
	없음	3.965					

*p<.05

〈표 4-3〉 응답자의 연령에 따른 변수별 평균 비교(일원배치분산분석)

변수	속성	평균	F	변수	속성	평균	F
CAS (직원)	20세 이하	3.586	9.743***	비언어 (직원)	20세 이하	4.121	1.515
	21-22세	3.370			21-22세	4.101	
	23-24세	3.587			23-24세	4.255	
	25세 이상	3.855			25세 이상	4.292	
CAS (동료)	20세 이하	3.733	3.644*	비언어 (동료)	20세 이하	4.039	3.613*
	21-22세	3.556			21-22세	3.928	
	23-24세	3.709			23-24세	4.163	
	25세 이상	3.857			25세 이상	4.261	
만족도	20세 이하	4.121	.764	/			
	21-22세	4.030					
	23-24세	4.108					
	25세 이상	4.194					

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

<표 5>는 봉사활동 만족도에 커뮤니케이션 적응성의 영향 수준을 알아보기 위한 다중회귀분석 결과를 제시한 것이다. 담당 직원 및 동료 봉사자에 대한 대학생 자원봉사자의 커뮤니케이션 적응성 측정 결과와 네 개의 통제변수를 모두 투입하였다. 수정된 R제곱 값은 .244로 산출되었다. 분석 결과 커뮤니케이션 적응성 변수들은 모두 p<.05 수준에서 유의미한 것으로 나타나, 본 연구의 가설 1은 타당한 것으로 증명되었다. 통제변수들은 다른 봉사활동 경험이 있는 경우를 제외하고 통계적으로 의미 있는 결과를 보이지 않았으며, 이는 봉사활동 경험자가 높은 수준의 만족을 경험했을 때 추가적인 봉사활동에 참여할 것이라는 추정을 가능하게 한다.

〈표 5〉 커뮤니케이션 적응성에 따른 봉사활동 만족도의 다중회귀분석

변수	(s.e.)	t	p	VIF
(상수)		3.338	0.001	
커뮤니케이션 적응성(담당 직원)	.198	2.358*	.019	2.235
커뮤니케이션 적응성(동료 봉사자)	.328	4.056***	.000	2.076
남성(여성 기준)	-.045	-.661	.509	1.439
연령	.007	.110	.913	1.293
경험 있음(타 기관 경험 없음 기준)	.180	3.159**	.002	1.025
봉사활동 시간	.057	.992	.322	1.061

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

3) 상호작용검증과 조절효과 분석

본 연구의 가설 2와 가설 3의 증명을 위해 담당 직원 및 동료 봉사자에 대한 커뮤니케이션 적응성과 비언어적 커뮤니케이션 변수의 2단계 상호작용검증을 각각 실시하였다. 먼저 독립변수로 커뮤니케이션 적응성을, 조절변수로 비언어적 커뮤니케이션 변수를 평균중심화(mean centering)시킨 뒤 통제변수들과 함께 투입한 1단계 모형의 만족도 영향을 분석하였다. 여기에서 독립변수인 커뮤니케이션 적응성과 조절변수인 비언어적 커뮤니케이션은 모두 봉사활동 만족도에 강한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 담당 직원과의 커뮤니케이션 모형에서 1단계 모형의 설명력(adjusted R²)은 31.2%로 매우 높게 나타났다(<표 6-1>). 동료 봉사자와의 커뮤니케이션 모형에서도 설명력은 30.0%로 매우 높았다(<표6-2>).

커뮤니케이션 적응성이 봉사활동 만족에 미치는 영향에 대한 비언어적 커뮤니케이션의 조절효과를 검증하기 위하여 2단계 모형에서는 커뮤니케이션 적응성과 비언어적 커뮤니케이션 변수의 곱인 상호작용항(interaction term)을 추가적으로 투입하였다. 봉사활동 만족에 대한 설명력은 담당 직원과의 커뮤니케이션 모형의 경우 31.8%로, 1단계 모형과 비교하여 R²의 변화량이 .006으로 나타났고, 동료 봉사자와의 커뮤니케이션 모형에서는

30.8%로 1단계 모형보다 .005가 상승한 것으로 나타났다. 각 모형 모두 $p < .05$ 수준에서 통계학적 유의성은 보이지 못했으나 $p < .1$ 수준에서 조절효과를 보여주었다.

〈표 6-1〉 조절효과 검증 결과(담당 직원)

변수	1단계 모형				2단계 모형			
	(s.e.)	t	p	VIF	(s.e.)	t	p	VIF
(상수)		10.217	.000			10.103	.000	
남성(여성 기준)	-.051	-.820	.413	1.438	-.062	-.981	.327	1.450
연령	-.010	-.172	.863	1.297	.003	.058	.953	1.319
경험 있음(타 기관 경험 없음 기준)	.205	3.846***	.000	1.034	.205	3.860***	.000	1.034
봉사활동 시간	.081	1.516	.131	1.052	.085	1.591	.113	1.053
적응성(IV)	.219	3.400***	.001	1.510	.256	3.803***	.000	1.674
비언어(MV)	.421	6.773***	.000	1.410	.400	6.364***	.000	1.458
적응성×비언어(IT)					-.099	-1.785	.076	1.139
R2	.329				.337			
Adj. R2	.312				.318			
F(Sig)	20.003***				17.753***			

*** $p < .001$

〈표 6-2〉 조절효과 검증 결과(동료 봉사자)

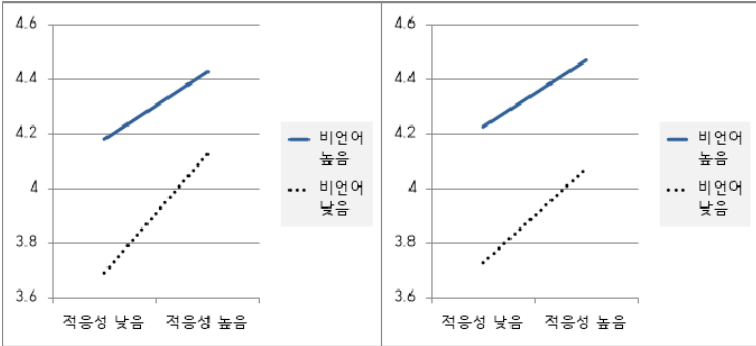
변수	1단계 모형				2단계 모형			
	(s.e.)	t	p	VIF	(s.e.)	t	p	VIF
(상수)		10.375	.000			10.169	.000	
남성(여성 기준)	.042	.665	.507	1.397	.039	.612	.541	1.398
연령	-.013	-.207	.836	1.313	-.008	-.135	.893	1.315
경험 있음(타 기관 경험 없음 기준)	.204	3.697***	.000	1.044	.209	3.797***	.000	1.047
봉사활동 시간	.032	.583	.560	1.058	.018	.330	.741	1.082
적응성(IV)	.273	4.135***	.000	1.494	.286	4.322***	.000	1.516
비언어(MV)	.344	5.229***	.000	1.438	.333	5.063***	.000	1.497
적응성×비언어(IT)					-.091	-1.654	.099	1.045
R2	.321				.329			
Adj. R2	.303				.308			
F(Sig)	18.330***				16.219***			

*** $p < .001$

그런데 표에 제시한 바와 같이 각 모형 모두 상호작용항의 회귀계수는 음(-)의 부호를 나타내고 있어, 다소 복잡한 해석이 요구된다. 즉, 커뮤니케이션 적응성과 비언어적 커뮤니케이션 변수들의 회귀계수가 둘 다 유의성이 높고 부호는 (+)를 보이고 있을 때, 상호작용항의 회귀계수 부호는 (-)이고 t 값도 비교적 높게 나온 상황이다. 일단 커뮤니케이션 관련 변수들은 모두가 유의하며 회귀계수가 (+)이기 때문에 주효과는 모두 증가하는 형태이다. 여기서 일반적으로 상호작용항의 부호가 (+)이면, 독립변수의 영향력은 조절변수가 높을수록 따라서 높아지게 되므로 상호작용이 시너지 효과를 보이게 된다. 그러나 상호작용항의 부호가 (-)이면 독립변수의 영향력은 조절변수의 영향력이 높을수록 낮아지게 된다. 달리 말하면 독립변수의 영향력을 억제하는 효과가 있다고 볼 수 있다.

이 원리에 따라 비언어적 커뮤니케이션이 높아질수록 커뮤니케이션 적응성의 설명력을 낮추는 결과를 가져오므로, 커뮤니케이션 적응성의 수준이 높아지더라도 봉사활동 만족도는 같은 수준으로 향상되지 않는다는 것이다. 그러나 영향력 자체가 감소하는 것은 아니므로 <그림 2>와 같이 완만하게 상승하는 형태를 보일 것이다. 즉, 본 연구의 결과에서 비언어적 커뮤니케이션의 수준이 가지는 조절효과는 커뮤니케이션 적응성이 낮은 경우와 높은 경우의 만족도 차이를 줄이는 것이라고 해석할 수 있다. 따라서 조절효과가 반드시 양(+)의 방향으로 작용하는 것은 아니라는 전체 하에 가설 2와 가설 3은 타당한 것으로 증명되었다.

〈그림 2〉 조절효과 모형의 기울기(왼쪽은 담당 직원, 오른쪽은 동료 봉사자)



위와 같은 현상이 나타나는 이유를 본 연구의 분석모형으로는 명확히 규명할 수 없지만, 다음과 같이 추정이 가능하다. 우선 통계적으로 커뮤니케이션 적응성과 비언어적 커뮤니케이션의 상관관계가 .5 이상으로 비교적 높은 데서 비롯할 가능성이 있다. 즉 두 변수가 비슷한 방식으로 만족에 영향을 주게 되면 서로의 영향력을 잠식할 수 있다. 또는 커뮤니케이션 적응성과 비언어적 커뮤니케이션이 자원봉사 만족의 하위 수준에서 서로 다른 영향력을 미칠 가능성이며, 이는 독립변수들이 각기 가지는 영향력을 일부분 상쇄할 수 있다. 두 변수는 왜도의 부호도 차이가 있을 뿐 아니라 회귀계수 값의 격차가 더 큰 담당 직원과의 커뮤니케이션 분석모형에서 더 강한 억제효과를 보인다. 자원봉사자의 관점에서 비언어적 커뮤니케이션 변수는 환경에 대한 수용의 측정이고, 커뮤니케이션 적응성은 자신의 커뮤니케이션 역량에 관한 측정이라는 차이를 가진다. 이 때, 자원봉사자는 활동 환경의 인지를 자신의 적응 태도와 역량을 능가하는 수준으로 받아들이고 있다고 이해할 수 있다.

5. 논의 및 제언

1) 자원봉사의 조직 측면에 대하여

본 연구의 주제와 결과는 대학생 자원봉사자 당사자들뿐 아니라 자원봉사자를 운영하는 기관 또는 조직 측면에서 더욱 큰 함의를 가진다. 그 이유는 자원봉사자의 만족에 영향을 의미 있게 미치는 커뮤니케이션 양태들의 주요 상황들은 자원봉사 현장을 주도하고 있는 조직 관계자(담당 직원의 커뮤니케이션 특성에도 크게 좌우된다는 것이 드러났기 때문이다. 특히 타인의 비언어적 커뮤니케이션 인지가 자원봉사 만족도 결정에서 조절효과를 가진다는 것은 예상 외의 섬세한 요인들이 자원봉사자의 행위를 촉발하거나 제한할 수 있는 가능성을 추정할 수 있게 한다. 그러나 선행 연구들은 자원봉사 현장 조직에서 상호관계성의 중요성에 대해서 충분한 함의를 제공하고 있으나 실제로 조직 차원 또는 자원봉사 담당 직원의 의사소통 수행 방식을 측정 또는 관찰한 근거로 연구된 것은 아니었다. 오히려 자원봉사 현장의 분위기는 개인정보 보호의 강화와 같은 관리적 정교화와 자원봉사 역량강화를 위한 시스템 미비 등 자원봉사 친화적 환경과는 너무나도 거리가 먼 현실이다.

이에 따라 조직 측면에 대해 제안할 수 있는 내용으로는 첫째, 자원봉사자를 운영하는 기관의 직원들을 위한 직무계발 교육 프로그램에 커뮤니케이션 민감성 향상을 위한 교육 내용이 포함되어야 할 것이다. 둘째, 사회복지를 포함한 공익 프로그램의 주요 수행 인력이면서도 참여 프로그램에 대한 평가에서 배제되어 왔던 자원봉사자에게 프로그램 평가의 권한을 부여하고 이를 실질적으로 반영함으로써, 비영리분야의 실천 주체로서 민주 시민적 위상을 제고하여야 할 것이다. 이것은 자원봉사 조직 내 커뮤니

케이션의 양상을 크게 변화시킬 수 있는 기제가 될 것이다. 다른 측면에서 보면 지역사회의 조직화에도 관련되는 제안으로서, 지역사회 구성원이자 능동적 주체의 잠재성을 가진 자원봉사자들이 지역사회 프로그램 수행 기관의 아래에 위치하는 문제에 대한 근본적인 도전에 커뮤니케이션의 양상 변화가 필요하다는 의미와도 같다. 이와 관련하여 셋째, 지역사회 프로그램의 평가 항목에 자원봉사자의 참여 만족도가 포함될 수 있다. 이는 시민조직활동에 참여하는 자원봉사자들이 부수적인 존재가 아니라 프로그램의 일부라는 인식의 전환이 있어야 한다.

다수의 자원봉사자를 상대하는 자원봉사 관리자(사회복지사 등 담당 직원)의 ‘커뮤니케이션 민감성’ 향상을 요구하는 것은, 고유의 업무에 더하여 심리적 물리적 부담의 증가가 예상된다는 우려가 가능할 것이다. 그러나 ‘인권 감수성’이나 ‘다문화 감수성’과 같은 접근이 시민권 영역에서 보편화되고 있는 선례를 미루어 볼 때, 시간이 걸리더라도 제도적 기술적 기반으로 커뮤니케이션 민감성의 관점을 지속 개발할 필요가 있다고 생각된다.

2) 대학생 자원봉사자에 대하여

대학생 자원봉사자에 대한 기존의 여러 연구들을 취합하여 볼 때, 본 연구의 결과와 관련 있는 대학 자원봉사의 자원봉사자 중심 관점과 교육적 측면에서 의미 있는 제언들을 정리해 보고자 한다. 예를 들어 성격 진단 프로그램인 이고그램을 통하여 대학생 자원봉사자들의 유형을 구분하고 봉사활동 만족도를 살펴본 정은주·정경은(2014, 176)은 비판적 어버이자아를 가진 대학생들이 다른 유형들보다 만족도가 더 낮은 것을 발견하였다. 이에 따라 개인의 균형 잡힌 자아를 촉진할 수 있게끔 성격유형에 따른 자원봉사 프로그램을 개발해 볼 것을 제안하였는데, 이는 자원봉

사자보다 자원봉사 조직과 프로그램에 절대적인 권위를 부여하는 한국의 자원봉사 실태에 대해 신선한 도전과제로 여겨진다. 그러나 대학생들이 학교의 자원봉사 시스템을 주로 활용한다는 점을 고려하면, 훈련된 자원봉사 기획자가 소규모 자원봉사 프로그램을 통하여 충분히 시행할 수 있는 가능성이 존재한다.

또한 대학 조직은 자원봉사 프로그램의 개발에 더 큰 역할을 부여받을 수 있는데, 이천년대 이후 봉사학습 프로그램의 개발에 관한 시도에 관심을 가질 필요가 있다. 대학생 자원봉사활동에서 커뮤니케이션을 활성화할 수 있는 가장 유효한 형태가 봉사학습이기 때문이다. 봉사학습의 특성상, 대학생의 자원봉사 참여에 대해 교육적 개입이 시행되는 과정에서 교육자와 현장 담당자, 참여자 사이에서는 일반적인 봉사활동 상황과 달리 훨씬 많은 커뮤니케이션이 발생할 수밖에 없고, 이는 분명히 자원봉사의 질을 변화시킬 것이기 때문에, 커뮤니케이션 측면에서 봉사학습의 활성화는 대학생 자원봉사의 만족 양상을 크게 변화시킬 수 있는 또하나의 전략적 메커니즘이 될 것이다.

관련 선행연구를 살펴보면, 원미순·박혜숙(2008, 57-76)은 경험교육과 산학협력의 중요성이 강조되고 있는 추세에 따라 사회복지전공 대학생들의 봉사학습 효과성을 연구한 결과, 학습 동기화, 직업 준비도 등에서 교육적 유용성이 있다고 결론내렸다. 음악 분야에서는 신소미(2013, 104)가 대학 측의 적극적인 지원체계와 지역사회 협력의 지속성이 중요함을, 영어교육전공 대학생들의 지역사회 연계 봉사학습을 실행한 후 평가한 이지연·최은희·이성희(2013, 339)는 참여자들의 높은 만족도와 더불어 역시 대학과 사회의 지속적인 협력을 강조하고 있다. 또한 가족복지론 교과과의 봉사학습을 통해 자기효능감, 이타성, 사회적 책임감의 변화를 측정한 한인영·박형원·김주현(2005, 272)은 전공 봉사학습 활동이 개인적 성장요인들을 의미 있게 향상시킨다고 보고하며, 준비(Preparation)-실

행(Action)-반성고찰(Reflection)의 순환과정이 필요함을 주장하였다. 체육 전공 대학생의 봉사학습 실태를 조사한 이현신·김찬룡(2011, 30-32)은 지속성의 부족 실태를 보고하며 봉사학습 활성화를 위해서는 동기 교육과 전담부서 및 전문인력의 배치를 통한 체계화를 제시하였다.

그런데 간호학전공 대학생들의 봉사학습 참여과정에 대한 질적 연구를 수행한 권영미(2011, 216)는 참여 초기에 ‘버거움’의 상태에서 점차 ‘자신을 일깨워감’, ‘의욕이 샘솟음’, ‘변화가 일어남’, ‘당당해짐’, ‘자부심으로 채워짐’의 4단계가 순차적으로 나타났다고 분석함으로써, 봉사학습 참여자에 대해 단편적인 평가가 아니라 과정적 관찰의 접근방식이 가능함을 보여주고 있다. 류나미·최은희(2007, 11-12)가 대학생 자원봉사활동의 경험을 질적으로 분석하여 얻어낸 6개의 주제 중 ‘두려움’이 포함된 것이나, 성인 자원봉사자의 시간적 흐름에 따른 변화 양상을 커뮤니케이션에 초점을 맞춰 질적으로 분석한 이정기(2016a, 131-133)의 연구결과와도 맥락이 유사하다.

한편, 대학생을 포함한 청소년들의 자원봉사 욕구 요인에 관한 연구(송민경·유현미 2013)에 따르면 지역사회 만족감이나 지역공동체의식과 같은 지역사회 요인은 거의 영향을 주지 못했다. 이는 지역사회 요인이 원인 변수가 아니라 결과 변수일 가능성을 시사한다. 봉사활동의 내용에 관해서는 정진석·조미정·채현탁(2009) 및 최은숙(2005) 등이 봉사활동의 적극성 개념에 관심을 가지고 검토한 바 있다. 학점과 연계되어 의무 이행 시수가 부여되거나 이른바 ‘스펙 쌓기’를 위한 방도로 대학생의 봉사활동이 활용되고 있는 한국의 현실을 감안할 때, 대학생의 자원봉사 참여가 다소 능동적이지 못할 가능성이 존재하며, 이는 자원봉사의 공급이나 수요 측면에서 모두 바람직하지 않은 결과를 가져올 수 있다. 따라서 아웃리치(outreach)의 속성을 가진 자원봉사활동이 지역사회와의 관계성을 중

심으로 더욱 밀접성을 도모할 수 있는 프로그램 개발과 평가 방안을 마련하여야 할 필요성이 제기된다. 이에 본 연구의 결과에 따라 커뮤니케이션의 개념적 도입이 적절한 요인 중 하나로 타당성을 얻을 수 있을 것이다.

3) 커뮤니케이션 개념의 도입에 대하여

시민조직활동에 아직까지 커뮤니케이션 개념이 고려되지 않았다는 점이 도입에 어려운 점이 있기 때문이기보다는 발상의 전환을 필요로 한다는 점이 타당할 것이다. 예를 들어 자원봉사자들은 충분한 직무교육과 피드백이 주어질 경우 상당히 만족감을 나타내는데(이정기 2016a), 최유미(2010)의 연구 외에도 자원봉사 피교육경험이 있을수록 자원봉사의 중요성에 대한 인식, 자원봉사활동의 기간과 강도가 더 높아진다는 연구(김옥 2011)가 있다. 자원봉사 수행조직에서 교육의 기회는 구성원들 간의 활발한 커뮤니케이션을 통해서만 효과적 결과를 가져오게 되고, 또 적극적인 커뮤니케이션을 촉진한다는 데에서 ‘할 수 있는데 하지 않는 것’에 대한 또다른 함의를 발견할 수 있다.

또한 학술적으로 자원봉사자의 조직 내 커뮤니케이션에 대한 후속 연구가 다양하게 이루어져야 할 것이다. 커뮤니케이션의 만족도, 능력, 유형 등이 자원봉사활동의 만족도 또는 지속성에 미치는 영향, 그리고 커뮤니케이션에서 교환되는 정보의 내용(종교, 정치, 사생활 등)이 자원봉사활동에 미치는 영향 등이 추가적으로 연구되어야 자원봉사에 접근하는 제도적 기술적 향상의 이론적 근거를 마련할 수 있을 것이다.

마지막으로, 본 연구의 한계는 연구 대상자인 대학생 자원봉사자의 표

집이 중부 지방의 일부 대학에서만 이루어져 지역적 차이를 고려할 수 없었고, 대학생이 아닌 또래 봉사자 및 자원봉사 관련 교과목을 이수하지 않는 자원봉사자에 대해서는 본 연구의 결과를 일반화하기 어렵다는 점이다. 무엇보다도 커뮤니케이션의 미시적 특성에 국한하여 연구를 진행하였기 때문에, 거시적, 중시적 커뮤니케이션 양상에 대해서, 즉 자원봉사 커뮤니케이션의 정책적 양상이나 집단적 양상에 대한 후속 연구를 기대할 수 있다.

(접수 2017. 10. 8. 심사완료 11. 6. 게재확정 11. 15)

참고문헌

- 강성지. 2009. "자원봉사자의 갈등이 자원봉사활동 만족도에 미치는 영향에 관한 연구 : 기업자원봉사자 중심으로." 경기대학교 석사학위논문.
- 공은주. 2003. "사회복지조직의 조직유효성에 영향을 미치는 요인." 한림대학교 석사학위논문.
- 권영미. 2011. "간호학생의 전공연계 봉사학습 경험." 『한국간호교육학회지』 . 17(2). 208-217.
- 김옥. 2011. "대학생의 자원봉사 교육경험과 자원봉사의 중요성 인식 및 참여태도의 관계." 『청소년학연구』 . 18(3). 301-329.
- 김재선. 2009. "자원봉사활동 만족도의 결정요인 연구 -서울시 강남구 서초구 송파구를 중심으로." 건국대학교 석사학위논문.
- 김찬란 · 이선미. 2011. "글로벌 시민성의 관점에서 본 대학생 해외자원봉사: A대학을 중심으로 한 탐색적 연구." 『시민사회와 NGO』 . 9(2). 33-56.
- 류나미 · 최은희. 2007. "대학생이 경험하는 봉사에 대한 현상학적 연구." 『청소년학연구』 . 14(2). 1-26.
- 박상화. 2001. "문화간 비즈니스 커뮤니케이션의 장애요인에 관한 연구." 계명대학교 박사학위논문.
- 박철훈 · 김행열. 2013. "한국자원봉사자의 자원봉사활동 지속의지의 영향요인." 『한국동북아논총』 . 18(1). 305-329.
- 손지현 · 류기형. 2016. "자원봉사활동 기관에 대한 조직일체감이 자원봉사활동 만족도에 미치는 영향에 관한 연구." 『한국사회복지행정학』 . 18(2). 123-148.
- 송민경 · 유현미. 2013. "청소년 자원봉사활동욕구의 결정요인에 관한 연구." 『청소년학연구』 . 20(7). 175-198.

- 송금희. 2009. "자원봉사활동만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 - 중도탈락자와 지속자를 중심으로." 서울기독교대학교 박사학위논문.
- 신근화·옥수선. 2014. "자원봉사활동에 대한 대학생 자원봉사자들의 주관적 인식 유형." 『학교사회복지』 . 29. 177-203.
- 신소미. 2013. "음악대학 교과목과 연계한 봉사학습 프로그램 구안 연구." 『예술교육연구』 . 11(1). 85-107.
- 오선균. 2010. "사회복지기관의 리더-구성원 교환관계(LMX가 조직성과에 미치는 영향: 조직신뢰의 매개효과와 조직풍토의 조절효과를 중심으로." 청주대학교 박사학위논문.
- 오홍석. 2001. "리더쉽과 커뮤니케이션이 자원봉사조직의 운영효과에 미치는 영향에 관한 연구 -지역종합자원봉사센터를 중심으로." 『지역사회개발학술지』 . 11(1). 149-175.
- 오효근·김욱. 2008. "대학생 자원봉사의 지속성 결정요인에 대한 경로분석." 『사회복지정책』 . 35. 297-327.
- 원미순·박혜숙. 2008. "전공연계 봉사-학습(Service-Learning)의 효과에 관한 실험 연구." 『학교사회복지』 . 15. 57-76.
- 이선영·김한성. 2007. "수퍼바이저와의 커뮤니케이션이 복지서비스조직 구성원의 스트레스·소진·이직의사에 미치는 영향: 미국 사회복지사를 대상으로." 『언론과학연구』 . 7(2). 1598-2653.
- 이정기. 2016a. "자원봉사자의 커뮤니케이션 적응 과정에 관한 근거이론." 『한국사회복지행정학』 . 18(4). 109-141.
- 이정기. 2016b. "커뮤니케이션 적응성과 봉사활동 만족의 관계에 관한 실증 연구." 『사회과학연구논총』 . 32(2). 113-150.
- 이정미·배진희·김근곤. 2012. "자원봉사 직무특성·자원봉사 만족도·임파워먼트가 대학생의 조직시민행동에 미치는 영향." 『청소년학연구』 . 19(6). 227-248.

- 이지연 · 최윤희 · 이성희. 2013. "예비영어교사의 지역사회 연계 전공봉사
에 대한 사례 연구." 『응용언어학』 . 29(4). 315-347.
- 이현신 · 김찬룡. 2011. "체육전공 대학생의 전공연계 자원봉사활동 활성
화 방안." 『한국체육학회지』 . 50(1). 25-34.
- 이희태. 2011. "공공부문 자원봉사자의 봉사활동 만족도 영향요인 분석."
『한국거버넌스학회보』 . 18(3). 217-243.
- 정금석. 2013. "대학생 자원봉사활동과 시민행동의 영향요인." 『한국공공
관리학보』 . 27(4). 47-69.
- 정상호 · 조광덕. 2017. "우리나라 대학생의 가치가 참여에 미치는 효과에
관한 경험적 연구." 『시민사회와 NGO』 . 15(1). 111-151.
- 정은주 · 정경은. 2014. "대학생 자원봉사자의 자아상태에 따른 사회성 ·
진로계획 · 자원봉사 만족에 관한 연구." 『청소년문화포럼』 . 41.
160-182.
- 정진석 · 조미정 · 채현탁. 2009. "자원봉사활동의 적극성과 지속성에 영향
을 미치는 인정보상 요인에 관한 연구." 『한국지역사회복지학』 .
28. 95-112.
- 최은숙. 2005. "인정보상요인이 자원봉사행동의 지속도와 강도에 미치는
영향." 평택대학교 박사학위논문.
- 최유미. 2010. "자원봉사 교육과 인정이 직무만족에 미치는 영향에 관한
연구." 『한국지역사회복지학』 . 32. 151-183.
- 한국언론연구원. 1993. 『매스컴대사전』 .
- 한인영 · 박형원 · 김주현. 2005. "전공교육과 연계한 봉사학습
(Service-Learning)의 효과 연구: 사회복지교육을 중심으로." 『한국사
회복지학』 . 57(3). 251-276.
- 허경호. 2003. "포괄적 대인 의사소통 능력 척도개발 및 타당성 검증."
『한국언론학보』 . 47(6). 380-408.

- 허성호 · 정태연. 2012. "대학생 자원봉사활동이 자기개발과 사회성개발에 미치는 영향분석." 『한국심리학회지: 문화 및 사회문제』 . 19(2). 133-158.
- 홍미나. 2007. "커뮤니케이션 유형과 비언어적 커뮤니케이션 요소가 서비스 제공자 평가에 미치는 영향." 경기대학교 박사학위논문.
- 황선영. 2006. "자원봉사활동 만족도 및 지속성의 결정요인에 관한 연구." 『한국사회복지행정학』 . 8(1). 99-124.
- Baron, R. M. & Kenny, D. A. 1986. "The Moderator - Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations." *Journal of Personality and Social Psychology*. 51(6). 1173-1182.
- Conrad, D. & Hedin, D. 1991. "School-based community service: What we know from research and theory." *Phi Delta Kappan*. 72. 743-749.
- Duran, R. L. 1983. "Communicative Adaptability: A Measure Of Social Communicative Competence." *Communication Quarterly*. 31(4). 320-326.
- Duran, R. L. 1992. "Communicative Adaptability: A Review of Conceptualization and Measurement." *Communication Quarterly*. 40(3). 253-268.
- Duran, R. L. and W. R. Zakahi. 1984. "Competence or Style: What's in a Name?." *Communication Research Reports*. 1(1). 42-47.
- Francies, G. R. 1982. "The Volunteer Needs Profile: Development and Testing a Seven Scale Profile for Use in Placing Volunteers in Human Service Agencies." Unpublished Master's Thesis, Wisconsin: University of Wisconsin.
- Galindo-Kuhn, R. and R. M. Guzley. 2002. "The Volunteer Satisfaction

- Index: Construct Definition, Measurement, Development, and Validation.” *Journal of Social Service Research*. 28(1). 45-68.
- Halcoussis, D. 2004. *Understanding Econometrics with Economic Applications*. South-Western College Pub., 박준제 역. 2007. 『계량 경제학의 이해』. 한티미디어.
- Moore, S. D., K. B. Wright, and D. R. Bernard. 2009. “Influences on Health Delivery System Satisfaction: A Partial Test of the Ecological Model.” *Health Communication*. 24(4). 285-294.
- Redfield, C. E. 1958. *Communication in Management: The Theory and Practice of Administrative Communication*. University of Chicago Press.
- Sass, M. S. and K. Coll. 2014. “The Effect of Service Learning on Community College Students.” *Community College Journal of Research and Practice*. 39(3). 280-288.
- Silverberg, K. E., E. K. Marshall, and G. D. Ellis. 2001. “Measuring Job Satisfaction of Volunteers in Public Parks and Recreation.” *Journal of Park and Recreation Administration*. 19(1). 79-92.
- Sundaram, D. S. and C. Webster. 2000. “The Role of Nonverbal Communication in Service Encounters.” *Journal of Services Marketing*. 14(5). 378-391.
- Taylor, T., S. Darcy, R. Hoye, and G. Cuskelly. 2006. “Using Psychological Contract Theory to Explore Issues in Effective Volunteer Management.” *European Sport Management Quarterly*. 6(2). 123-147.

Abstract

A Survey Study of Service Activity Satisfaction and Communication Adaptability : with Case of Collegian Volunteers in South Korea

Lee Jeonggi

This study searched the relationship between communication and service activity satisfaction by collegian volunteers for social service fields. I have studied whether the level of communication adaptability of volunteers with staffs of the organization, peer volunteers could affect the level of volunteering satisfaction. And, there is any difference to the level of satisfaction of volunteering whether volunteer's perception of non-verbal communication level. The data were collected through survey from the collegian volunteers with the experience of three months or more, at three universities in Seoul, Gyeonggi-do, and Gangwon-do with three kinds of scale including communication adaptability, non-verbal communication and volunteering satisfaction. I applied multiple regression analysis and interaction testing for moderation effect, the result showed two types of hypotheses are all significant. In conclusion, this study found that communication is critical factor of volunteering as a civil society activities, and several discussions and suggestions were presented to facilitate communication for social service fields with collegian volunteers.

Key words : collegian volunteer, voluntary service activity, communication adaptability, satisfaction of volunteers

