

아시아교육연구 20권 2호

Asian Journal of Education

2019, Vol. 20, No. 2, pp. 461-489.

<https://doi.org/10.15753/aje.2019.06.20.2.461>

## 대학생의 봉사참여와 봉사태도 간 관계에서 봉사관계자 지지의 조절 효과\*

김셋별(金셋별)\*\*

권슬기(權슬기)\*\*\*

박수원(朴秀原)\*\*\*\*

### 논문 요약

봉사활동의 단순한 참여 유도를 넘어, 봉사 참여자가 실제 봉사활동경험을 긍정적으로 받아들이고 인식하게 하는 요인에 대한 이해가 필요하다. 본 연구에서는 대학생이 봉사활동 참여 중 현장에서 지각한 관계자들로부터의 사회적 지지(정서적 지지, 정보적 지지, 평가적 지지)가 봉사참여 정도와 봉사태도에 대한 긍정적 참여태도 간 관계에서 갖는 조절 효과를 확인하고자 하였다. 이를 위해 봉사활동 참여 경험이 있는 서울, 경북, 충북, 충남, 인천 소재 대학교 학생 185명을 대상으로 설문을 실시하였다. 회귀분석 결과, 봉사관계자가 보이는 정서적 지지가 높은 경우, 대학생의 봉사활동 참여 정도와 봉사태도에 대한 긍정적 태도가 정적인 관계를 가지는 것으로 나타났다. 반면, 봉사관계자의 평가적 지지를 높게 지각한 경우는 낮게 지각한 경우에 비해 항상 높은 수준의 봉사태도를 가졌으며, 봉사관계자의 정보적 지지는 대학생의 봉사활동 태도와 유의한 관계를 가지지 않았다. 이러한 연구결과는 지지의 내용에 따라 그 영향이 달라지며, 봉사활동을 하며 마주하는 봉사관계자들이 제공하는 사회적 지지가 그 종류에 따라 봉사활동참여에 따른 봉사태도 함양 정도를 다르게 조절할 수 있음을 보여준다.

주요어 : 봉사활동관련 사회적 지지, 봉사관계자, 정서적 지지, 정보적 지지, 평가적 지지

\* 이 논문은 제 1저자의 석사학위 논문 데이터 일부를 활용한 것임.

\*\* 제 1저자, 오하이오주립대학교 교육심리전공 박사과정

\*\*\* 서울대학교 사범대학 협동과정 음악교육전공 박사과정

\*\*\*\* 교신저자, 세종대학교 교육학과 조교수, [spark@sejong.ac.kr](mailto:spark@sejong.ac.kr)

## 1. 서론

봉사활동은 초기 청소년부터 시작하여 초기 성인기인 대학생, 그 이후 노년기까지 연령이나 발달적 측면에서 광범위한 긍정효과를 보고하고 있다. 따라서 교육학에서는 이와 관련하여 봉사참여에 따른 교육적 효과를 학업성취와 같은 지적 발달뿐 아니라 자아존중감과 같은 개인적 성장, 그 외 공동체 의식이나 시민의식과 같은 사회적 소양에 이르기까지 다양하게 다루어왔다. 이렇게 일관되게 지속적으로 검증되어온 교육적 체험활동으로서의 봉사활동은 비단 학령기 시절의 청소년들에게 뿐 아니라, 대학 진학이후 청소년과 성인의 과도기를 보내는 대학생에게도 중요한 교육효과를 가진다. 예컨대 대학생 시기 봉사경험은 적성과 흥미 발견, 세부전공 선택, 전공지식 활용과 실천의 기회로 작용하기도 하고(남현, 2012), 진로의식을 성숙하게 하며 직업가치관을 형성하게 하는 등 긍정적인 경험의 토대를 제공해준다(신명호, 2003; 양한주 & 정철영, 1998; 허재환, 2002).

특히 진로에 대한 진지하고 폭넓은 탐색과 고민이 부족했던 학령기 시절을 보낸 대다수의 이들에게 대학 생활은 다양한 경험과 사회망에 노출될 뿐 아니라 자신의 전공이나 직업과 관련한 적성 및 흥미, 이를 유기적이고 일관된 방향에서 조망하고 선택할 수 있게 도와줄 가치관의 형성 등 다양한 측면에서 도전과 기회의 시기가 된다. 즉, 청소년과 성인 사이의 과도기적 시기를 보내는 대학생에게 자신의 열정과 진로 가능성을 보다 더 적극적으로 살피는 동시에 향후 사회인으로서의 자질을 함양할 수 있게 해주는 체험학습으로서의 봉사활동은 더욱 더 중요하다고 할 수 있다. 이러한 교육적 장치는 사회의 주요한 생산 활동의 주체로 준비되어가는 대학생 시기에 특히 유용한 발돋움이 될 수 있다.

이 시점에서 더 본질적으로 탐구해야 할 질문은 단순히 대학생이 봉사를 통해 얻는 것이 무엇인지 묻는 것을 넘어 그들의 봉사경험이 실제로 의미있고 유익한 것으로 경험되고 인식되느냐의 문제일 것이다(Friedland & Morimoto, 2005). 즉, 대학생의 봉사 참여가 그 이후에도 여전히 의미있고 추천할 만하며 필요한 활동으로 긍정적으로 소화되고 평가되게끔 하는 요인들에 주목할 필요가 있다. 이는 그간 봉사에 참여하는 대학생들의 소진과 관련한 문제에 있어 부족했던 연구의 관심(Kao, 2009)과 관련해서도 그 대안을 제시하는 길이 될 것이다. 본 연구에서는 기존 봉사 관련 선행연구에서 봉사활동의 만족도 및 지속의사, 지속여부 등에 영향을 주는 유의한 변인으로 다루어 온 봉사관계자의 사회적 지지를 위주로 봉사에 참여하는 대학생이 그 과정에서 마주하는 주체들, 즉 봉사관계자, 이를테면 봉사기관의 담당자나 봉사동료, 봉사 대상자들과의 상호작용에 주목하였다.

특히 사회적 지지는 어려운 일을 극복할 수 있게 하는 완충역할을 하며(Rogehr, Hill, Kott, & Sault, 2003), 환경에 대한 반응을 결정하는 중요한 조절인자로 여겨진다(Brewin, Andrews, & Valentine, 2000; Green, Grace, & Gleser, 1985). 이를 테면, 조직으로부터 지지를 받고 있다는 인식은 의사결정 참여와 만족도 간 관계에서 조절역할을 하는데, 구체적으로 지지가 높을수록 의사결

정 참여와 만족도 간 정적관계가 강화되는 것으로 나타났다(Wickramasinghe & Wickramasinghe, 2012). 이는 사회적 지지가 어려움을 극복하게 하는 완충인자로서의 긍정적 효과를 증가시키는 조절변수가 될 수 있음을 보여준다. 그러나 이러한 사회적 지지는 그 종류나 상황에 따라 조절변인으로서 갖는 유의성이 달라지기도 하며(Beehr & Drexler, 1986), 조절효과의 방향성 또한 달라질 수 있다(박은주 & 문태형, 2011; Dunseath, Beehr, & King, 1995). 따라서 사회적 지지가 조절변인으로서 기능할 때, 이의 내용과 상황을 구분하여 살피는 것은 학문적, 실제적 중요성을 지닌다.

사회적 지지는 그 범위와 내용 측면에서 다차원적이고(Heller & Mansbach, 1984) 세분화가 가능하다(Wentzel, Battle, Russell, & Looney, 2010). 이를테면, 사회적 지지가 정서적인지 정보적인지에 따라 개인의 적응(Wang, Kraut, & Levine, 2012), 개인의 정서적 안녕 혹은 목표추구 과정에 미치는 영향은 상이한 것으로 나타나는데(박수원, 신종호, 이선영, 김여은, & 이신형, 2014) 이는 사회적 지지의 하위요인이 갖는 차별적 영향력을 시사한다. 그러나 일상생활에서 지각하는 포괄적 사회적 지지가 아닌, 봉사활동이란 특수한 영역에 사회적 지지를 다룬 기존의 봉사관련 연구들은 사회적 지지의 하위요인을 세분화하여 그 영향력을 검증하기보다 주로 단순히 봉사 관련한 지지를 제공하는 주체자, 즉 지지원에 따른 차별적 영향만을 다루고 있다. 따라서 본 연구에서는 기존 연구에서 봉사참여자의 지속이나 만족에 있어 긍정적이라고 일관되게 밝혀져 온 '봉사관계자'의 지지 중에서도 그 종류(정서적 지지, 정보적 지지, 평가적 지지)를 세분화하여 이의 차별적 영향관계를 살피고자 하였다. 즉 대학생의 봉사참여가 봉사태도에 미치는 영향관계가 봉사관계자가 제공하는 지지에 따라 어떻게 달라지는지 살핀 본 연구의 연구문제는 다음과 같다.

연구문제1. 대학생의 봉사참여와 봉사태도 간 관계는 어떠한가?

연구문제2. 봉사참여와 봉사태도 간 관계는 봉사관계자의 지지에 따라 달라지는가?

## II. 이론적 배경

### 1. 대학생의 봉사참여

학자와 연구마다 상이한 정의와 개념 정리가 이루어지고 있으나, 봉사활동은 일반적으로 무보수성을 특징으로 타인의 유익 도모, 사회 개선 등을 위해 개인이 제공하는 자원적 활동을 일컫는다. 또한 봉사활동이란 단어는 개념상 자발성을 특징으로 하지만, 실제적으로는 국가적 차원의 방침 등으로 인해 학령기 시절 의무봉사시수가 적용되며 이로 인해 외재적 동기에 의한 활동참여를 자원봉사활동으로 명명할 수 있을지에 대한 논의와 입장차이가 있어, 보다 더 포괄적으로는 참여의 동기나 자발성 여부 관계없이 개인의 수고로 인한 유익창출을 특징으로 한다고 이해할 수 있다. 이를테면

최일섭(1995)은 사회문제를 예방하고 개선하기 위한 자발적 참여행위로, 박충우(2013)는 개인이나 단체가 사회와 국가, 넓게는 인류 사회를 위해 대가없이 시간과 노력을 제공하는 행위로 정의하였으며, 조휘일(1996)은 특정한 사람이나 집단 등 물질과 시간의 여유가 있는 인구만이 아닌, 인간성과 가정 기능 회복, 지역사회 개발 등 '인간 상호간의 공동복지'를 실현하기 위한 활동으로써 보다 더 다각적이고 기능적인 측면에서 이를 정의하기도 하였다. 이렇듯 봉사활동은 참여자의 동기, 활동의 영역, 그 여파의 개인적, 사회적 차원을 고루 고려하여 다양하게 정의될 수 있으며 이의 참여로 인한 긍정적 효과가 다수의 선행연구를 통해 폭넓게 검증되고 있다.

특히 대학생의 봉사활동 참여는 중고등학생이나 중년, 노인의 봉사활동과는 이의 시기적 특성으로 인해 발생하는 고유한 의의와 특징, 유익 등이 있다고 제기된다. 대학생의 봉사활동은 타집단에 비해 자아실현과 사회구성원으로서의 정체성 형성, 사회기여의 의미가 더 강조되는 경향이 있으며(박현숙, 2014 재인용; 조휘일, 1996; 허성호, 2012; Wilkins & Burke, 2015) 초기성인으로서 여전히 바른 인성과 성숙한 자아형성의 시간이 되고(박현숙, 2014 재인용; 장명수, 2000), 공동체의식과 사회에 대한 책임감 있는 태도를 배양함으로써 사회구성원으로서의 인격적 성장에 도움이 된다(김옥 & 송미영, 2007; 홍연숙, 2002; Astin & Sax, 1998; Reinke, 2003). 또한 이러한 대학생 시기의 봉사활동은 개인의 임파워먼트(Sax, Austin, & Aavalos, 1999), 시민적 책임감과 생활기술(life skill development)에 긍정적인 동시에 대학 졸업 이후 사회인으로서의 봉사참여를 촉진하고(Sax, 2004) 시민으로서의 정치참여에 유의한 변인이 되기도 한다(Denson, Vogelgesang, & Saenz, 2005). Eyer와 Giles(1999)의 연구에서는 대학 내 봉사학습의 경험이 인내, 개인적 성장, 대학교 경험을 지역사회적 차원과 연결시키는 역량적 측면에 있어 강한 정적상관을 보였음을 밝혔고, Boyer(1987)는 대학생 시기에 하는 봉사활동이 보다 더 넓은 세계와 아이디어에 노출시킴으로써 학업을 사회적 차원과 연결시키는 역할을 한다고 역설하였다. 이러한 경험을 통해, 대학 시기에 참여하는 봉사활동은 개인의 정체성에 긍정적 영향을 미쳐 청소년에서 성인으로서의 발달적 전환을 성공적으로 이끌 수 있게 돕는다(MacNeela & Gannon, 2014). Ellison과 Kerr(2014)의 연구에서는 봉사에 참여하는 대학생의 78%가 타인을 돕고 상황을 낮게 만들고자 하는 마음으로 봉사활동에 참여하는 것을 확인하였고 다른 연구에서도 유사한 경향을 확인할 수 있었다(Moore, Warta, & Erichsen, 2014). 이러한 연구결과들은 봉사활동에 참여하는 중학생의 70% 이상이 봉사점수를 위해 봉사활동에 참여하는 연구결과(박수원 & 김셋별, 2017)와 상반되며, 대학생 시기 봉사활동이 가지는 차별성을 단적으로 보여준다.

뿐만 아니라 대학생들은 봉사참여과정에서 자신의 진로와 관련된 경험을 하게 되기도 하고, 국내 뿐 아니라 해외봉사까지 그 영역이 넓어지면서(김동배, 2005; 김은애, 2008 재인용) 사회와 직업세계에 대한 간접체험을 할 수 있어(박경주, 2005) 시기적 특성에 의한 장점이 활용되기 좋은 때라고 여겨진다. 기존 연구를 종합해볼 때, 대학생의 봉사참여는 그 이전 학령기 시절에 비해 시간적 여유

의 측면이나 정신적 성숙, 선택의 폭 등 다양한 면에서 더 큰 자발성을 기반으로 하여 이루어질 수 반면, 중년이나 노인의 봉사참여에 비해서는 향후 계획에 잠정적으로 연결되는 지식의 습득 혹은 경험의 축적이란 측면에서 더 큰 교육적 기능을 가지는 차별성이 있다고 정리할 수 있다. 이러한 차별성과 중요성에도 불구하고 대학생의 봉사활동은 관련 학계의 충분한 관심과 연구가 이루어지지 않고 있는 실정이다(Francis, 2011).

## 2. 봉사태도

봉사태도란 개인이 봉사활동전반에 대해 갖는 인식과 태도로 이해할 수 있다. 각종 선행연구에서는 봉사태도에 관하여 개인이 봉사활동에 대해 가지는 생각과 인식, 이미지 또는 이에 대해 취하는 입장으로 정의하고 있다. 봉사활동 인식(김영진, 2004; 송혜정 & 안권순, 2012; 이광현, 2007; 이성록, 1993; 한수정, 1999)과 같이 변수화되기도 하나 이 또한 선행연구에 따라 조작적 정의가 상의하게 이루어지고 있으며, 동일하게 봉사태도라는 변수도 연구자에 따라 봉사태도에 대한 이해와 정보, 이에 관련한 개인의 자기인식(김경민, 2002), 봉사의 필요성과 의미에 대한 개인의 인식, 동기 혹은 봉사자에게 요구된다고 여겨지는 중요 덕목에 대한 생각(김영희, 2010), 봉사활동 경험과 참여강도, 지속적인 참여의사, 타인추천의사, 활동만족도, 의의 등(김보현 & 권희경, 2014) 이를 지칭하는 범위나 내용이 다양하다. 본 연구에서는 봉사태도를 봉사참여의 객관적 특성인 지속기간이나 시간, 참여강도를 포함하는 참여수준과는 구분되는 개념으로, '봉사참여과정에서 개인의 심리적, 정서적, 존재론적 차원의 만족에 긍정적 역할을 하는 지에 대한 개인의 인식과 보고'로 한정한다.

기존의 봉사관련 연구는 본 연구와 같이 봉사태도(개인적 차원의 유익에 대한 만족 및 필요성에 대한 인식)와 봉사참여(정기성, 우선순위, 시간과 비용투자, 지속기간, 적극성)를 다측면적으로 정의 하되 이러한 다차원적 속성을 태도와 참여 각각의 단일변수로 산정하여 이 둘 간 관계를 살피기보다는 태도 혹은 참여가 포괄하는 하위 내용 간 연구가 대부분이었다고 할 수 있다. 구체적으로는 참여 또는 태도에 미치는 영향 요인의 탐색연구(김보현 & 권희경, 2014; 김지혜, 2012; 최영창 & 장연심, 2008, Briggs, Peterson, & Gregory, 2010; Smith, 1994), 연구자에 따라 봉사태도에 대한 태도의 일부로 보기도 하고, 참여적 속성으로 보기도 하는 지속의사, 혹은 지속성에 미치는 영향요인 연구(서영숙, 남진열, & 김상미, 2012; 신종호, 김명섭, 김은지, 김윤지, & 이병운, 2017; 최현수, 2007; Green & Chalip, 2004, Ryan, Kaplan, & Grese, 2001), 봉사참여 동기와 만족도 간 관계 연구(한정란, 2012; Chapman & Morley, 1999)등이 그 예라고 할 수 있다.

### 3. 봉사관계자의 지지

봉사관계자의 지지는 개인이 봉사활동을 수행하는 과정에서 만난 봉사 동료, 봉사 대상자, 혹은 기관 담당자 등 크게 세 주체로부터 봉사 참여자가 지각한 봉사활동 관련 지지를 일컫는다. 봉사에 대한 지지는 일반적 사회적 지지의 내용이 봉사활동이라는 특수한 상황과 주제, 활동 영역에 국한하여 적용된 것이라고 이해할 수 있다(김셋별, 2016). 즉, 개인이 주변 타자로부터 지각하는 봉사활동에 관한 격려 및 도움을 포함한 긍정적 자원인 것이다. 봉사에 대한 지지는 그 제공 주체에 따라 가족, 친구, 또는 봉사관계자로 나뉠 수 있으며 국내 봉사관련 연구에서는 ‘대인관계’, ‘대인관계요인’, ‘대인관계만족도’(김용선, 2001; 오효근 & 김옥, 2008; 홍연숙, 2002; 황명희, 2010)라는 표현이나 ‘관심과 지지도’(김제범, 2011), 또는 ‘기관요인’(조휘일, 1991; 한수정, 1999)등 서로 다른 변수명으로 구인화되어 다루어진 바 있다.

봉사활동에 대한 지지를 다루는 선행연구들은 봉사활동의 참여 또는 지속성에 미치는 영향을 살펴보는 연구가 대부분임을 확인하였다. 이를테면 부모, 교사, 활동 기관에서의 관계자 등으로부터 봉사활동에 대한 물질적 또는 정서적 지지 등 다양한 지지를 받은 학생은 그렇지 않은 학생에 비해 봉사활동을 더 지속적으로 참여하고(윤기중 & 최승희, 2009), 학생이 봉사에 대한 부모의 지지를 느끼면 봉사활동을 지속적으로 참여하고자 하는 동기가 증가할 뿐만 아니라, 타인에게 봉사활동을 추천할 의사가 더 높고, 봉사에 대한 만족도와 의의를 높게 평가하는 경향이 있다(김보현 & 권희경, 2014). 이는 비단 청소년 시기에만 해당하는 결과가 아닌, 대학생에게도 동일하게 적용되었다. 이에련(2016)의 연구에서는 대학생들이 가족이나 친지 또는 주위 사람으로부터 봉사활동에 대한 지지를 높게 지각할수록 봉사활동에 대한 애착과 즐거움을 더 느끼게 되어, 심리적 만족감이 높아지고 자아실현에도 도움이 되는 것으로 나타났다. 즉, 봉사활동에 참여할 때 주변으로부터 봉사활동에 참여하는 것과 관련하여 지지를 받으면 봉사활동의 빈도나 지속성 같은 양적 확대는 물론, 봉사활동을 통한 공동체 의식, 사회성, 행복감 증진 등과 같은 질적 확대 효과가 높게 이루어진다고 볼 수 있다.

이렇듯 가족이나 친구 등 개인이 일상에서 마주하는 주체를 통해 공급되는 봉사관련 지지는 개인의 봉사 참여수준에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이외에도 봉사활동 현장에서 만나는 봉사관계자, 이를테면 스텝 및 기관 담당자, 봉사대상이나 봉사동료는 봉사참여자의 만족도, 봉사참여 지속도에 유의한 영향을 미치는 중요한 주체로 밝혀져 왔다. Gidron(1983)은 봉사활동에 대한 업무 만족도에 관한 12개 차원을 규명하며 봉사관계자로부터 제공되는 지지에 대한 세부내용을 포함하였는데, 그 중 기관담당자의 정보적 지지(supervisor-instrumental: information), 기관담당자의 정서적 지지(supervisor-expressive: emotional support), 기관담당자와의 관계(professionals: staff relationships), 봉사대상자(client), 봉사대상자의 경과(task achievement: client progress), 봉사동료(other volunteers) 등은 봉사현장에서 만나는 사람들이 봉사참여자의 경험에 미칠 수 있는 영향력이

얼마나 지대한지 간접적으로 시사한다. Gidron(1985)은 이후 연구에서 요인 타당성을 확인하는 과정에서 기존에 포함되었던 ‘가족의 지지’는 제외하였으며, 결과적으로 신뢰로운 요인(acceptable reliability)으로 밝혀진 총 4개 요인중 3개 요인(supervisor-instrumental, supervisor-expressive, other volunteers)이 모두 봉사관계자로부터 제공되는 지지에 해당하였다. 즉, 봉사자의 긍정적 봉사 경험에 있어서 가족이나 친구 등의 지지도 물론 뒷받침 되어야겠지만, 그 이상으로 봉사현장에서 만나는 사람과의 상호작용이 중요한 변수임을 확인한 것이다.

따라서 본 연구에서는 봉사관계자의 지지 또한 하위요인에 따른 영향력을 검증하는 것이 적합하다고 판단하였다. 이는 봉사활동의 경험에 유의한 지지 요인의 영향을 종류별로 세분화하여 검증하기에는 봉사현장에서 자주 상호작용하는 봉사관계자의 지지가 보다 더 적합하기 때문이다. 또한 봉사 참여자가 활동 현장에서 마주하는 다양한 문제 상황 혹은 긍정 경험에 대해 봉사관계자는 이를 직, 간접적으로 공유하게 되며 그에 따른 적절한 지지원으로서의 역할을 할 기회가 가족, 친구와 같은 주체보다 더 풍부하게 주어지기 때문이다. 사회적 지지의 하위요인에 대한 기존연구와 유사하게, 본 연구에서 세분화한 봉사관계자의 정서적 지지는 봉사참여자가 봉사현장에서 상호작용하는 주체들(예:기관담당자, 봉사동료, 봉사대상자)로부터 지각한 관심과 신뢰, 친밀감을, 정보적 지지는 충고나 제안, 안내 등을, 평가적 지지는 수용적 반응이나 피드백, 그 외 긍정적 평가를 의미한다.

#### 4. 봉사활동 참여, 태도 및 지지의 관계

봉사활동을 하는 과정에서 봉사참여자가 봉사현장에서 지각하는 지지는 이후 봉사에 대한 태도, 만족도, 전반적인 평가에 있어 직, 간접적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다. 이를테면 봉사활동 과정에서 만나는 봉사동료, 봉사기관 담당자나 스텝, 그리고 봉사 대상들과의 원만한 관계, 긍정적인 상호작용은 기존 연구에서 교육학 뿐 아니라 사회복지학, 행정학, 보건학 등에서도 사회적 요인(김영호, 2005), 대인관계요인(강정희, 2009; 황명희, 2010), 기관요인(한수정, 1999), 대인관계 만족도(설경란, 2002; 최현수, 2007; 홍연숙, 2001), 조직적 특성(김미라, 2008) 등으로 변수화되어 빈번하게 다루어지며 다수의 연구에서 이의 유효한 영향력을 검증한 바 있다(안권순, 2013; 이진화, 정혜선, 이윤정, & 박현주, 2013; 황선영, 2006).

대개의 선행연구에서는 봉사활동 만족도라는 표현으로 봉사참여자가 얼마나 봉사활동 참여를 통해 개인의 동기과 욕구, 심리적 만족 등이 충족되었는지 살폈는데, 서울 지역 봉사활동 대상자 645명을 대상으로 한 황선영(2006)의 연구에서는 동료봉사자, 담당직원, 활동대상자와의 긍정적인 관계가 봉사활동 만족도에 있어 모두 유의하게 정적인 관련을 보였으며, 성인 자원봉사자 358명을 대상으로 한 박건실(2011)의 연구에서는 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 다수의 요인을 동시적으로 살핀 결과 그 주요요인으로 ‘대인관계’ 관련 요인, 즉 동료자원봉사자, 활동대상자와의 대인관계가

가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 연구대상이 동일하게 대학생은 아니지만, 발달적으로 이 시기를 초기 성인의 진입시기이자 청소년 후기로 포괄적으로 이해해본다면 일반 성인을 대상으로 한 연구와 청소년을 대상으로 한 기존 연구를 통해서도 대학생이 봉사관계자로부터 지각한 지지와 그들의 봉사태도, 즉 개인적 유익과 의미, 보람의 정도에 유의한 영향을 미친다고 가정할 수 있다.

봉사관계자들로부터 지각하는 지지의 중요성은 봉사활동 만족도 외에도 봉사활동 지속의사, 지속 기간, 혹은 중단영향요인과 같은 다른 변수들을 통해서도 기존 연구에서 일관되게 강조되어 오고 있다. 류경희(1994)의 연구에서는 기관 관리자와의 문제, 동료자원봉사자와의 관계 등이, 이성록(1993), 백종혜(1995), 최유미(2004)의 연구에서는 이에 더해 클라이언트, 즉 봉사대상자와의 관계를 포함한 봉사관계자에 해당하는 세 주체와의 갈등, 부정적 관계, 지지 부족 등이 봉사활동을 중단하게 하는 요인이라고 밝혔다. 반대로 봉사기관 담당자로부터 받는 실제적 도움과 관계만족은 봉사자의 지속의지와 참여기간을 포함하는 지속성을 높이는 요인으로 알려져 있다(강정희, 2009; 송지은, 2001; Boezeman & Ellemers, 2007; Boezeman & Ellemers, 2008).

이렇듯 봉사현장에서 이루어지는 긍정적 상호작용은 봉사참여자의 태도에 있어 유의한 영향변수로 다루어져 왔으며, 이는 사람들과의 관계는 어떠한 형태로든 사회적 교환이 발생하며 심지어 무보수성을 특징으로 하는 봉사활동의 현장에서도 대인관계를 통해 사회적, 정서적 유대감이 교환될 수 있다는, 사회교환이론에 입각한 오효근(2007)의 해석과도 일맥상통한다. 이러한 일련의 선행연구들은 개인의 봉사참여 수준이 봉사경험에 대한 만족도, 혹은 개인적, 사회적 유익에 대한 긍정 정도에 영향을 주는 관계에서 봉사자가 실제 지각하는 지지의 수준은 이후 봉사 경험을 어떻게 기억하고 보고하느냐에 있어 중요한 변수로 작용한다는 것을 시사한다.

더불어 봉사관계자의 지지를 세부적인 하위요인으로 구분하여 지지의 종류의 상이한 영향력을 살핀 연구를 찾기 어려우나, 선행연구에서는 일반적인 사회적 지지의 세부 구인을 정서적 지지, 도구적 지지, 정보적 지지, 평가적 지지(House, 1981), 정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지(Cohen & Willis, 1985), 혹은 보다 더 상세한 기준을 적용하여 경청 지지, 감정 지지, 감정 도전, 현실 확정 지지, 임무 평정 지지, 임무 도전, 유형적 지지, 개인적 지원 등 여덟 가지로 분류하기도 한다(Richman & Rosenfedl, 1993). 비교적 최근에는 한국인의 특성을 반영하여 사회적 지지를 구성하고자 한 시도(오가실 외, 2008)등이 있었으며, 다수의 학자들(Caplan & Killiea, 1976; Cobb, 1976; Dean & Lin, 1977; Diamond, 1979)의 개념을 분석하고 개발한 박지원(1985)의 사회적 지지 개념과 구분(정서적 지지, 평가적 지지, 물질적 지지, 정보적 지지)이 국내에서는 보편적으로 채택, 활용되고 있다.

연구자의 관심과 초점에 따라 지지의 성격을 분류하는 방식은 상이할 수 있으나, 대개 지지의 종류를 세분하여 본 대부분의 연구는 지지의 종류에 따른 차별적 영향력을 보고한다(Jacobson, 1986). Kim, Yamada, Rice와 Lee(2016)는 미국 내 거주하는 한인 대학생 및 대학원생들을 대상으로 한



연구에서 종교기관이 제공하는 정서적 지지와 정보적 지지가 그 수준에 따라 제공자와 제공을 받는 자에게 어떻게 작용하는지 살폈으며, 그 결과 정서적 지지에 대한 지각은 긍정적으로 작용하였으나 정보적 지지의 경우, 제공자의 수가 늘어남에 따라 오히려 부정적으로 작용하는 등 지지의 종류에 따른 영향력이 상이하게 나타났다. Krause(1987) 또한 정서적 지지와 정보적 지지가 이를 지각하는 사람의 심리적 안녕에 있어 미치는 상이한 영향력을, Varvel 외(2007) 또한 사회적 지지의 세부구인의 고유한 역할과 영향력을 스트레스라는 결과변수를 통해 검증하였다. 봉사관계자의 지지가 봉사태도에 미치는 긍정적 영향, 그리고 일반적인 사회적 지지의 세부 구인에 따른 차별적 영향에 관한 선행연구를 종합하여, 본 연구에서는 봉사참여자의 참여와 태도 간 관계에서 봉사관계자가 제공하는 지지가 그 종류에 따라 상이한 조절효과를 보일 수 있음을 예상하였다.

### III. 연구 방법

#### 1. 연구 참여자

본 연구에는 서울, 경북, 충북, 충남, 인천 소재 대학교의 남녀 재학생 총 185명이 연구에 참여하였다. 모집단인 전국 소재 대학교 재학생의 지역별, 전공 계열별, 성별, 학년별 특성을 고려하여 표집을 설계하였으며, 이들의 평균 나이는 20.71세(표준편차 = 2.68)이고 여성은 93명(50%), 남성은 88명(47%), 무응답은 4명(2%)이었다. 전공 계열별로는 인문·사회계열이 95명, 자연대·공대 계열이 7명, 의약계열이 26명, 예체능계열이 8명, 이 외의 기타계열(신학대 등)이 49명이었다. 봉사활동참여 정도와 봉사활동을 하면서 받은 봉사관계자의 지지, 봉사에 대한 태도 간 관계를 확인하기 위해 모집한 연구 참여자는 모두 봉사활동 경험을 가진 대학생으로, 모두 봉사활동 참여 수준, 봉사에 대한 태도에 관한 설문에 응답하기 적합하였다.

#### 2. 연구 도구

##### 1) 봉사활동 참여 수준

봉사활동 참여 수준은 봉사활동에 참여하는 강도를 측정하기 위한 문항으로 다차원적 요소들(정기성, 우선순위, 시간과 비용투자, 지속기간, 적극성)을 포함할 수 있도록 구성하였다. 정기성과 우선순위를 묻는 문항의 경우, Ryan 외(2001) 연구에서 사용한 봉사활동에 대한 헌신성(commitment) 변인의 구성문항 중, 활동의 정기성(regularity)과 우선순위(priority) 문항을 교육심리 전문가 2인의

검토를 통해 번안 후, 활용하였다. 또한 시간과 비용투자를 묻는 문항과 활동의 지속기간은 이성록(2001)이 사용한 문항을 수정, 보완하고 활동참여의 적극성은 조휘일(1991)의 연구를 참고하였다. 따라서 봉사활동 참여수준은 총 5문항으로 구성되며 각 문항에 대해 5점 척도로 응답하도록 구성하였다. 문항내용은 “하나의 봉사활동에 참여하는 동안, 참여 정기성은 어떻습니까?”(정기성, 5점 척도 중 1=매우 비정기적, 5 = 매우 정기적), “봉사활동에 대한 우선순위는 어떻습니까?”(우선순위, 5점 척도 중 1=매우 낮은 우선순위, 5 = 매우 높은 우선순위), “나는 봉사활동을 위하여 기꺼이 시간과 비용을 투자한다”(시간과 비용투자, 5점 척도 중 1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다), “가장 오래 지속한 봉사활동의 참여 기간은 얼마나 됩니까?”(지속기간, 5점 척도 중 1=3개월 미만, 2=3개월 이상~6개월 미만, 3=6개월 이상~1년 미만, 4=1년 이상~2년 미만, 5=2년 이상), “일반적으로 봉사활동에 참여하는 동안, 자신의 적극성은 어떻습니까?”(적극성, 5점 척도 중 1=매우 소극적, 5=매우 적극적)이다. 다섯 문항의 Cronbach's alpha는 .75로 나타났다.

## 2) 봉사관계자의 지지

봉사관계자의 지지를 측정하기 위해 Duncan, Duncan과 Strycker(2005)이 활용한 사회적 지지 문항을 봉사활동과 관련한 내용으로 재구성하여 사용하였다. 문항의 구성은 교육심리전공 박사 학위자 1인의 검토를 받아 최종 변수화하였으며 정서적 지지(3문항), 정보적 지지(2문항), 평가적 지지(1문항)의 하위요인으로 구성되었다. 이때 봉사관계자가 제공하는 지지를 확인하기 위해 제시된 주체(예: 봉사동료, 봉사스텝, 봉사대상)와 자신과의 관계에서 느끼는 바에 대해 응답하도록 하였다. 평가적 지지의 경우 본래 두 문항으로 구성되어 있었으나 “봉사활동 하는 것에 대해 의미를 찾고, 뿌듯함을 느끼게 해준다”의 한 문항이 봉사에 대한 태도를 측정하는 문항(예: 봉사활동을 하면 뿌듯함을 느낀다)과 직접적으로 연관을 가지고 있는 것으로 판단되어 제외하였다. 정서적 지지의 예시문항은 “봉사활동을 하는 데 있어 의지가 된다”이며 정보적 지지의 예시문항은 “봉사와 관련한 경험이나 지식이 풍부하다”, 평가적 지지의 예시문항은 “봉사자로서의 나를 자랑스러워하며, 칭찬해주곤 한다”이다. 각 문항에 대해 7점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다)로 응답하게 되어 있으며 점수가 높을수록 봉사관계자의 봉사에 대한 지지가 높음을 의미한다. 정서적 지지의 Cronbach's alpha는 .84로 나타났으며 정보적 지지의 Cronbach's alpha는 .79였다.

## 3) 봉사활동 태도

대학생의 봉사활동 태도를 측정하기 위해 허성호(2012)의 봉사추구지향 중 몰입지향 6문항과 한수정(1999)의 연구에서 봉사활동에 대해 어떻게 생각하고 있는지를 묻는 2문항의 총 8문항을 활용

하였다. 몰입지향 척도는 대학생이 봉사활동에 참여하며 경험하는 정서적 각성과 만족에 관한 문항으로 개인의 유익에 대한 보고로 활용하기 적합하다고 판단하였으며, 한수정(1999)이 사용한 문항 또한 봉사활동에 대한 자부심과 전반적인 인식(예: 자원봉사자를 변화시키고 성숙되게 한다)을 묻는 문항으로 본 연구에서 정의한 봉사활동 태도를 반영하고 있다. 본 연구에서는 모든 문항의 의미를 명료화하기 위해 ‘봉사활동을 통해’, ‘봉사활동을 하면’, ‘봉사활동은’과 같은 어구를 원문항 앞에 추가하였다. 이러한 문항의 선정 및 수정은 교육심리 석사과정 1인과 박사학위자 1인의 논의를 거쳐 이루어졌다. 예시문항은 “봉사활동을 하면 뿌듯함을 느낀다.”, “봉사활동을 하면 나에 대한 존재감을 느낀다.”, “봉사활동은 나의 인성을 개발하는 것이다.”, “나는 봉사활동에 자부심을 느낀다.”이다. 모든 문항은 5점 리커트 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정되었으며 총 8개 문항의 Cronbach's alpha는 .94로 나타났다.

#### 4) 통제변인

본 연구에서는 성별, 나이 및 경제적 상태가 봉사참여 수준에 영향을 준다는 기존 문헌을 참고하여 이를 통제변수로 활용하였다. 이를테면, 여성은 남성에 비해 성향, 봉사심 및 이타심의 차이나 사회적 규범이나 인식의 영향으로 인해 봉사활동에 더 많이 참여하는 경향이 있으며 (볼런티어21, 2006; 조남호, 2005; Eckel & Grossman, 2008; Gilligan, 1982; Themudo, 2009), 소득수준의 경우 다소 일관적이지 않은 결과가 보고되나 일부연구에서는 수입이 높을수록 봉사에 대한 참여 및 지속이 높아진다는 결과를 보고하였고(김백곤, 2002; 이성록, 2001; 한국사회복지협의회, 1997) 일부 연구에서는 봉사활동시간은 소득과 부적인 관계임을 밝히는 등(Freeman, 1997; Wolff, 1993) 경제적 요인이 봉사참여의 유의한 예측변인임을 설명하고 있다(Sax & Astin, 1996). 본 연구의 대상자는 모두 대학교 재학생으로 발달단계상 비교적 동질적인 단계에 있으나 연령이 봉사활동 관련 유의한 인구학적 특성임을 밝힌 일부 선행연구(Berndt, 1985; Chou, 1998; Collins & Getz, 1976)를 참고하여 통제변인에 포함하였다. 성별은 ‘남’ 혹은 ‘여’의 항목에 체크하도록 하였으며 나이(만나이 기준)는 설문지에 직접 숫자로 기입하게 하였다. 경제적 상태의 경우 “평소 자신 생활의 경제적 상태는 어떻습니까?”의 문항에 5점 리커트 척도(1=매우 어려운 편, 2=어려운 편, 3=보통, 4=여유 있는 편, 5=매우 여유 있는 편)로 응답하도록 하였다.

### 3. 분석 방법

결측치 분석과 변인들의 신뢰도(Cronbach's alpha), 기술통계, 상관, 회귀분석은 SPSS 18.0 프로그램을 사용하였다. 먼저, 변인들의 결측치를 확인한 결과 봉사활동 참여 정도를 측정하는 5문항

중 3문항에서만 1개(0.5%)의 결측이 확인되었고 이러한 결측은 무작위 결측인 것으로 확인되었기에 (Little의 MCAR 검정  $\chi^2=5.16$ ,  $p=.995$ ) 회귀분석에서 완전제거법(listwise deletion)을 적용하였다. 다음으로 변인별 분포의 형태를 눈으로 확인하고 첨도와 왜도 값을 통해 정규성을 판단하였다.

회귀분석의 경우, 봉사참여, 봉사관계자의 사회적 지지(정서, 정보, 평가 각각), 봉사참여 수준과 각 지지의 상호작용 항(봉사참여×정서적 지지, 봉사참여×정보적 지지, 봉사참여×평가적 지지)이 독립변수로 투입되었다. 그리고 성별과 나이, 경제적 상태가 모두 동일한 상태에서 각 봉사관계자의 지지 및 상호작용 항의 영향을 확인하기 위해 성별과 나이, 경제적 상태를 함께 독립변인으로 투입하여 이들의 영향을 통제하였다. 종속변인은 봉사활동에 대한 평가 및 인식, 즉 봉사태도였다. 이때 다중공선성의 가능성을 감소시키기 위해 독립변인과 조절변인에 대한 평균중심화를 실시한 후 투입하였으며 분산팽창인수(VIF, Variance Inflation Factor)값이 10을 넘지 않는지 확인하였다. 성별은 여자의 경우 0으로 남자의 경우 1로 더미코딩하였다. 모든 통계적 분석은 양측검정으로 이루어졌으며 유의수준은 .05로 설정하였다.

## IV. 연구 결과

### 1. 변인의 기술통계 및 상관

본 연구의 주요 변인인 봉사참여, 봉사에 대한 봉사관계자의 지지(정서적 지지, 정보적 지지, 평가적 지지)와 봉사태도의 기술 통계 및 상관은 <표 1>에 제시되어 있다. 봉사활동 참여 수준, 봉사에 대한 봉사관계자의 지지(정서, 정보, 평가)와 봉사태도 간 상관은 모두 유의수준 .01에서 정적인 관계로 유의하였다. 첨도의 지수가 |7|, 왜도의 지수가 |2|를 넘지 않아 정상성이 확보되는 것으로 판단하였다(Curran, West, & Finch, 1996).

〈표 1〉 변인들의 기술통계 및 상관

	1	2	3	4	5	6	7	평균	표준 편차	점도	왜도
1.봉사참여	1							3.21	0.79	-0.36	-0.34
2.봉사관계자의 정서적 지지	.34**	1						5.11	1.26	0.34	-0.69
3.봉사관계자의 정보적 지지	.36**	.82**	1					5.29	1.30	0.99	-0.95
4.봉사관계자의 평가적 지지	.23**	.78**	.60**	1				4.85	1.55	-0.10	-0.66
5.봉사 태도	.48**	.57**	.51**	.57**	1			5.28	1.20	0.61	-0.85
(통제변수)											
6.성별 (남성1)	.09	.06	.11	-.05	.05	1		0.49	0.50	-2.02	0.06
7.나이	.04	.06	-.02	.01	-.07	-.20**	1	20.71	2.68	3.33	1.46
8.경제적 상태	.12	.05	.03	-.02	<.01	.14	.09	3.09	0.80	0.12	-0.10

주. \*\*p<.01

## 2. 대학생의 봉사활동 참여

봉사활동 참여 수준과 참여태도 간 관계에서 봉사관계자 지지의 조절효과를 확인하기 위해 앞서 봉사활동 참여 수준을 확인한 결과는 〈표 2〉와 같다. 봉사활동 참여 수준은 정기성, 우선순위, 시간과 비용투자, 지속기간, 적극성을 포함하여 구성되었는데, 이때 지속기간(평균=2.56, 표준편차=1.42)을 제외한 4문항에서 평균이 3(보통이다) 이상을 보이는 것으로 나타났다. 즉 일반적으로 대학생들은 가장 오래 지속한 봉사활동 참여 기간이 6개월 정도이며 봉사활동에 참여하는 정기성이나 우선순위, 시간과 비용의 투자가 보통 수준 이상임을 확인할 수 있었다.

〈표 2〉 봉사활동 참여의 기술통계

	응답 빈도수 (%)					평균	표준편차
	1	2	3	4	5		
정기성	23(12.4)	18(9.7)	41(22.2)	62(33.5)	41(22.2)	3.43	1.28
우선순위	5(2.7)	43(23.2)	51(27.6)	79(42.7)	6(3.2)	3.21	0.93
시간과 비용투자	12(6.5)	40(21.6)	70(37.8)	53(28.6)	9(4.9)	3.04	0.98
지속기간	62(33.5)	35(18.9)	31(16.8)	34(18.4)	22(11.9)	2.56	1.42
적극성	3(1.6)	13(7.0)	42(22.7)	83(44.9)	44(23.8)	3.82	0.93

주석. 다섯 문항 중 우선순위, 시간과 비용투자 및 지속기간의 경우 1개의 결측이 있었음.

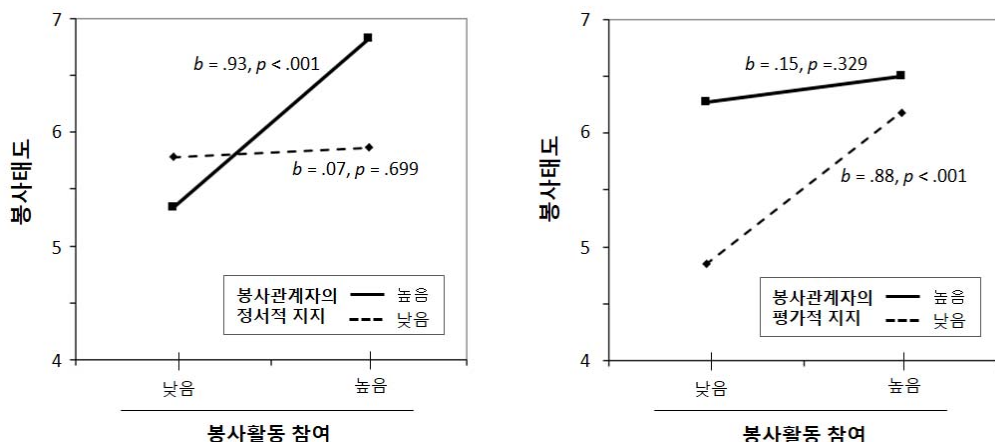
응답은 정기성의 경우 1=매우 비정기적, 5=매우 정기적, 우선순위의 경우, 1=매우 낮은 우선순위, 5=매우 높은 우선순위, 시간과 비용투자의 경우, “나는 봉사활동을 위하여 기꺼이 시간과 비용을 투자한다”의 문항에 대해 1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다, 지속기간의 경우 1=3개월 미만, 2=3개월 이상~6개월 미만, 3=6개월 이상~1년 미만, 4=1년 이상~2년 미만, 5=2년 이상, 적극성의 경우 1=매우 소극적, 5=매우 적극적으로 측정됨.

### 3. 봉사참여와 봉사태도 간 관계에서 봉사관계자 지지의 조절 효과

봉사활동 참여 수준이 봉사활동 태도를 예측하는데 있어 봉사관계자 지지의 조절효과를 확인하기 위해 회귀분석을 실시한 결과는 <표 3>과 같다. 성별과 나이, 경제적 상태를 통제한 상태에서 봉사활동 태도에 봉사활동 참여수준과 봉사에 대한 봉사관계자의 정서적 지지 및 평가적 지지의 상호작용항이 유의한 것으로 나타났다. 상호작용의 관계를 확인하기 위해 조절변인의 수준( $\pm 1$  표준편차)에 따라 봉사참여와 봉사태도 간 관계를 그림1로 제시하였다. 정서적 지지의 경우 교차적 상호작용(dis-ordinal interaction)으로, 봉사관계자의 정서적 지지가 높은 경우에만 봉사활동 참여정도와 봉사태도 간 정적 관계를 가지는 것으로 나타났다. 평가적 지지의 경우 비교차적 상호작용(ordinal interaction)으로 봉사관계자가 평가적 지지를 높게 할 경우, 그렇지 않은 경우에 비해 항상 봉사활동 참여 태도가 높은 것으로 나타났다. 봉사참여와 봉사태도 간 관계는 평가적 지지가 낮은 경우에만 유의한 것으로 확인되었다. 정보적 지지는 봉사참여 수준과 봉사에 대한 긍정적 태도 간 관계에서 유의한 조절효과를 가지지 않았으며( $p = .079$ ), 정보적 지지 자체도 봉사태도와 유의한 관계를 가지지 않는 것으로 나타났다( $p = .460$ ).

<표 3> 봉사활동 참여수준 및 봉사에 대한 지지(정서, 정보, 평가)와 봉사태도 간 관계

독립변인	종속변인: 봉사태도				
	b	SE	$\beta$	t	p
상수	5.95	0.56	.	10.70	.000
(통제변인)					
성별	-0.02	0.13	-.01	0.20	.842
나이	-0.03	0.02	-.06	1.17	.242
경제적 상태	-0.01	0.08	-.01	0.14	.889
(독립변인)					
봉사활동 참여 수준 (A)	0.50	0.09	.34	5.63	<.001
(조절변인)					
정서적 지지	0.10	0.11	.11	0.96	.338
정보적 지지	0.06	0.08	.07	0.74	.460
평가적 지지	0.28	0.06	.37	4.40	<.001
(상호작용항)					
정서적 지지 $\times$ A	0.35	0.14	.34	2.50	.013
정보적 지지 $\times$ A	-0.18	0.10	-.18	1.77	.079
평가적 지지 $\times$ A	-0.22	0.08	-.26	2.90	.004



[그림 1] 봉사활동 참여와 태도 간 관계에서 봉사관계자 정서적 지지의 조절효과(왼쪽) 및 평가적 지지의 조절효과(오른쪽)

## V. 논의 및 결론

본 연구에서는 대학생의 봉사참여가 봉사태도로 이어지는 과정에서 봉사관계자가 제공하는 지지의 조절효과를 검증하고자 하였다. 이는 단순히 봉사활동에 참여하는 것을 독려하는 것을 넘어, 그 경험 자체가 긍정적이고 유익한 것으로 소화되고 기억되게 하는 데에 있어 필요한 요인을 탐색 및 확인했다는 점에서 의의를 가진다. 이를 위해 본 연구에서는 봉사참여의 정기성, 참여자의 우선순위 인식, 시간과 비용 투자 정도, 지속 기간과 적극성 등을 포함하는 봉사참여 특성을 구인화하고 봉사를 통해 얼마나 뿌듯함과 행복을 느끼는지, 존재감과 자신감, 자부심을 갖게 되는지, 감동을 받는지, 봉사에 대한 몰입과 긍정 경험을 하는지 등의 문항을 활용하여 봉사태도를 측정하였다. 또한 봉사관계자로부터 지각한 지지는 봉사현장에서 만날 수 있는 서로 다른 세 주체(봉사스텝, 봉사대상, 봉사동료)를 포괄적으로 ‘봉사관계자’로 정의하고 정서적 지지, 정보적 지지, 평가적 지지의 세부문항을 구성하여, 이의 조절효과를 확인하였다. 이에 따른 본 연구의 결과 및 논의는 다음과 같다.

첫째, 봉사참여는 봉사관계자의 정서적 지지가 높을 때나 평가적 지지가 낮을 때, 봉사태도와 정적 관계를 가지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 봉사참여 정도와 긍정적 봉사태도 간에 긍정적 연관이 있음을 보여준다. 이는 봉사활동참여의 유익을 크게 개인적, 지적, 사회적 성장으로 분류한 Conrad와 Hedin(1989)의 기준 중 개인적 성장의 내용과 합일되는 결과라고 해석할 수 있으며, 그 외에도 봉사활동 시간이 많은 집단이 봉사에 대한 만족도, 즉 봉사활동에 대한 긍정적 인식 또한 높았던 김영진(2009)의 연구결과와도 일치한다. 김옥(2011)의 연구에서는 자원봉사에 대한 참여태

도와 중요성 인식 간 정적인 관계를 보인다고 밝혔는데, 해당연구의 참여태도는 본 연구의 봉사참여, 중요성 인식은 본 연구의 봉사태도와 유사하게 개념 정의가 이루어졌다는 점에서 봉사참여 수준이 높을 때 봉사태도에 대한 태도가 긍정적으로 나타난 본 연구의 결과와도 일맥상통한다고 볼 수 있다.

둘째, 봉사참여가 봉사태도에 미치는 정적인 영향관계에서 대학생이 봉사관계자로부터 지각한 정서적 지지는 교차적 상호작용을 보였다. 즉, 봉사관계자로부터 지각한 정서적 지지가 낮은 경우 봉사활동참여가 봉사태도에 미치는 영향이 유의하지 않은 반면, 정서적 지지를 높게 지각한 경우 봉사참여가 높아질수록 봉사태도도 높아졌다. 이는 대학생이 봉사활동을 하며 봉사관계자들에게 받는 정서적 지지가 높을 경우에만 봉사활동 현장에 적극적으로 참여하는 것이 봉사태도에 대한 긍정적 인식을 높이는데 기여할 수 있음을 의미한다. 이렇듯 봉사참여자가 봉사현장에서 지각한 정서적 지지가 이후 봉사태도에 대한 긍정적 인식을 제고하는 데에 중요한 역할을 한 일련의 결과는 정서적 지지의 긍정 효과에 대해 검증한 다양한 연구를 통해 뒷받침될 수 있다. 물론 봉사현장에서 봉사 참여자가 지각한 지지를 종류에 따라 살핀 연구를 찾아보기 힘들기 때문에, 맥락과 연구대상은 본 연구와 매우 상이하지만 정서적 지지가 특정 활동이나 상황에 대한 인식과 태도에 지대한 영향을 미친다는 선행연구들은 본 연구에서 조절변인으로 나타났던 정서적 지지의 영향력을 말해준다. 이를테면 특정 병을 진단받은 환자에게 사회적 지지를 제공함으로써 이후, 이를 지각한 환자들의 긍정적 변화에 대해 보고한 선행연구에서는 정서적 지지와 정보적 지지를 제공하는 것이 환자의 욕구를 충족하는데에 효과적이라는 사실을 밝혔고(Ziegler, Smith, & Fawcett, 2004) 이 두 지지를 제공받은 환자들은 그렇지 않은 집단에 비해 더 높은 만족감을 보였다(Geiger, Mullen, Solman, Edgerton, & Petitti, 2000). 이러한 연구는 정서적 지지의 효과성과 조절변인으로서의 영향력을 간접적으로 시사하는 것이다.

셋째, 봉사참여와 봉사태도 간 관계에서 대학생이 지각한 봉사관계자의 평가적 지지는 비교차적 상호작용을 보였다. 이는 봉사관계자가 평가적 지지를 제공할 경우, 그렇지 않은 경우에 비해 봉사자가 인식하는 봉사경험, 즉 봉사태도가 항상 높은 것을 의미한다. 봉사참여의 수준과 관계없이, 즉 봉사참여를 많이 하는 대학생이건 적게 하는 대학생이건 평가적 지지를 높게 지각할 경우, 그들이 보고하는 봉사태도가 긍정적이었다는 사실은 그만큼 평가적 지지가 개인의 봉사경험에 대한 전반적 평가에 미치는 영향이 클 수 있음을 시사한다. 또한 평가적 지지가 높을 때는 대학생이 응답한 봉사경험의 평가, 즉 봉사태도가 봉사참여 수준에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았으나 평가적 지지가 낮을 때는 대학생의 봉사태도가 참여수준에 따라 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 먼저 평가적 지지가 높을 때, 봉사참여수준의 차이가 봉사태도에 유의하게 다른 영향을 주지 않는 이유는 참여수준이 낮더라도 평가적 지지를 높게 지각한 학생들이 보고한 봉사태도가 참여수준이 높은 학생들의 보고와 차이가 크게 나지 않을 정도로 긍정적이었기 때문인 것으로 추측한다. 이는 봉사참여 수준이 높을수록 봉사태도에 대한 긍정적인 경험을 보고할 가능성이 높지만 봉사참여 적극성



이나 정기성, 시간과 비용 투자 등과 관계없이 개인이 봉사현장에서 긍정적인 평가적 지지, 즉 봉사자로서의 자신의 가치나 유용성을 인정받고 확인할 때 참여수준과 관계없이 봉사태도를 높게 평가하게 되기 때문일 수 있다. 반면, 평가적 지지를 낮게 지각할 때, 봉사참여수준에 따라 봉사태도에 유의한 차이가 나타나는 이유는 이와 유사한 원리로 봉사참여 수준이 낮을 때 보고하는 봉사태도가 현저히 낮기 때문일 수 있다. 즉 봉사참여수준이 높아짐에 따라 태도가 긍정적으로 변하는 관계는 통계적 유의성과 관계없이 평가적 지지가 낮을 때나 높을 때나 동일한 경향성을 보이나, 봉사참여 수준이 낮은 학생, 달리 말하면 아직 봉사경험에 대한 많은 시간과 다양성에 노출되지 않은 상태에서 봉사현장에서의 평가적 지지마저 낮을 경우, 그가 보고하는 봉사경험의 유의성, 즉 봉사태도가 매우 낮다는 것이다. 따라서 봉사참여가 높아짐에 따라 동일하게 봉사태도가 긍정적으로 변화한다고 했을 때, 오히려 그 변화의 유의성이 평가적 지지가 낮을 때 차이나게 나타나는 것으로 생각해볼 수 있다.

이러한 봉사관계자의 지지의 종류에 따라 대학생의 봉사참여가 긍정적인 봉사태도로 이어지는 과정에서의 조절효과가 다르게 나타나는 것을 통해 평가적 지지와 정서적 지지의 상이한 역할을 논할 수 있다. 봉사관계자가 제공하는 평가적 지지의 경우 대학생의 봉사참여수준이 낮을 때, 즉 봉사현장에서의 상호작용에 충분히 노출되고 이에 대한 경험이 축적된 시간이 많지 않을 때 특히 그 역할이 상대적으로 중요하다고 볼 수 있다. 이는 봉사참여가 낮은 경우, 평가적 지지의 높고 낮음이 봉사태도에 비교적 많은 차이를 가져오는 결과 [그림 1]을 통해 확인할 수 있다. 물론 봉사참여수준이 낮을 때 평가적 지지를 낮게 보고한 학생들과 동일 조건에서 평가적 지지를 높게 보고한 학생들 간 봉사태도의 차이가 본 연구에서 수치적으로 계산되거나 검증되지는 않았지만, 봉사활동에 대한 지지가 봉사활동에 대한 만족도 또는 긍정적인 인식을 높인다는 사실은 다양한 연구를 통해 나타난 바 있다(강정희, 2009; 김미라, 2008; 박문성, 2017; 박준식, 2018; 오효근 & 김욱, 2008; 홍연숙, 2002). 각 연구에서 봉사활동에 참여한 대상은 교정위원, 기업 임직원, 대학생 등 상이하지만 공통적으로 봉사활동 현장에서 지각한 지지는 그들이 봉사경험을 긍정적으로 기억하고 보고하는 데에 유효하였다. 이를테면 봉사수혜자, 관리자, 동료 봉사자의 긍정적 관계는 봉사자로 하여금 흡족감을 갖게 하고(오효근, 2008), 더 적극적으로 참여하게 하는 요인이 되며(김미라, 2008) 궁극적으로 지속도를 높이는 효과가 있는 것으로 나타났다(강정희, 2009; 홍연숙, 2002).

반면, 정서적 지지는 봉사 참여수준이 높아짐에 따라 봉사 태도가 긍정적으로 보고되는 일반적인 경향 가운데 특히 이 둘 관계의 정적 관계를 결정하는 봉사현장에서의 중요요인으로 이해할 수 있다. 달리 표현하면, 봉사현장에서 대학생이 지각하는 봉사관계자의 정서적 지지는 참여수준이 높아짐에 따라 그가 보고하는 봉사활동에 대한 긍정적인 태도를 강화시키며, 이는 봉사기간이 길어짐에 따라 정서적 지지를 경험할 시간이 더 확보된다는 점에서 장기적이고 지속가능한 봉사활동을 위해 무엇이 필요한 지를 시사한다고 볼 수 있다. 이러한 결과는 봉사자들의 참여 중단을 최소화하고 보

다 더 의미있는 기여와 헌신, 지속을 독려하고자 하는 많은 기관들에게 시사점이 크다. 앞서 상술한 바와 같이 봉사시간, 시간, 적극성 등의 면에서 참여수준이 낮은 학생은 평가적 지지가 비교적 중요한 역할을 한다면, 계속해서 봉사참여를 유도하고 그 가운데 개인의 긍정적 경험을 지속하게 하는 데에는 봉사현장에 만나는 사람들과 맺는 관계, 그 과정에서 받는 관심과 지지, 또한 서로를 의지할 수 있는 신뢰의 구축과 같은 요인들이 필수적인 것이다. 즉, 봉사참여 수준이 높은 학생이 낮은 학생에 비해 봉사태도가 높게 나타나게 하는 중간과정에서의 중요한 역할이자 요소라고 볼 수 있다.

종합적으로 본 연구의 의의 및 제언은 다음과 같다. 먼저 대학생을 대상으로 봉사참여의 교육적 효과와 그 과정에서의 매개 역할을 살핀 연구는 많으나, 이들이 봉사현장에서 새로이 맺게 된 사회적 관계가 조절효과로 작용할 수 있음을 증명한 연구는 없었다는 점에서 차별성을 갖는다. 개인의 특정 경험에 대한 인식과 기억이 현장에서 맺는 타인과의 관계적 특성에 의해 영향을 받는다는 것을 밝힌 본 연구의 결과는 봉사현장에서 발생하는 관계적 역학이 별도의 연구주제로서 갖는 중요성을 시사한다. 사회심리학 이론 중 상징적 상호작용론은 봉사활동과 같은 친사회적 행동 성향에 대한 이해를 높이는 데에 유용한 해석을 제공하는데(Burnett & Wood, 1988) 이는 개인이 자신을 둘러싼 사물과 사람에 대한 이해를 바탕으로 현실을 구성, 해석함으로써(Manis & Meltzer, 1978) 특정 상황과 현상을 판단하고 평가하는 데에 영향을 주기 때문이다. 즉, 본 연구의 결과처럼 봉사경험이 있는 대학생들이 봉사활동 과정에서 그들을 둘러싼 관계망에서 지각한 지지가 그들의 인식, 이를테면 봉사의 의미, 보람, 개인적 성장, 사회기여의식 등에 대한 해석을 주체적이고 주관적으로 해석하는 데에 지대한 역할을 한다고 해석해볼 수 있다.

이제는 봉사 전, 후로 무엇이 달라졌는지 살피고 검증하는 것을 넘어서 그 안에서 어떤 일이 일어나고 있는지, 봉사참여자가 무엇을 느끼는지, 더 심도 있게 관심을 가질 때이다. 봉사현장에서 형성된 사회적 관계가 실제로 봉사경험에 대한 기억과 인식, 평가를 긍정적으로 하게 하는 데에 유효한 영향을 가진다는 본 연구의 결과는 비단 봉사현장 뿐 아니라 일상생활의 적용과 실천에 대한 고민의 여지를 준다. 이를 테면 봉사관계자로부터 지각하는 정서적 지지와 평가적 지지가 대학생들로 하여금 봉사에 대해 궁극적으로 개인적 유익이 높은 것으로 보고하게 하는 요인 중 하나로 작용했다면, 이를 확장하여 봉사 외 기타 활동에도 접목하여 적용해볼 수 있을 것이다. 특정 활동을 할 때 초반에는 이에 참여하는 이들이 칭찬과 격려를 받는 것이 중요할 수 있지만 시간이 지남에 따라 그 활동을 함께 하는 이들, 조언해주는 이들, 경우에 따라 그 활동의 수혜자가 있는 경우 그들과 쌓는 정서적 유대가 궁극적으로 특정 활동 참여자들이 이를 유익하고 의미 있는 것으로 평가하고 기억하게 하는 데에 중요한 역할을 한다는 본 연구의 함의는 동일하게 학습 공동체, 지역 공동체, 그 외 실천 공동체 등의 다양한 영역에도 확장해볼 수 있다.

또한 본 연구에서 밝힌 봉사관계자 지지의 차별적 영향력은 봉사활동의 기회를 제공하는 주체 기관이 참여자가 경험할 상호작용에 대해 의식적이고 의도적으로 숙고해야 할 필요성을 제기한다.

이러하면 봉사기관에 대한 이해가 부족하거나 봉사활동의 필요성을 잘 인지하지 못하는 상태에서 봉사관계자가 단순히 정서적 지지를 제공하는 것보다는 동기부여 차원에서 실제적 정보를 제공하고 조언과 같은 평가적 지지를 수반하는 것이 유용할 것이다. 반면, 봉사활동의 유익과 사회적 차원의 결과를 잘 인지하고 있는 상태더라도 장기간 이를 지속하는 과정에서 발생할 수 있는 소진과 의미 상실 등의 문제를 경험하는 봉사참여자에게는 봉사관계자가 정서적 지지를 제공하는 것과 동시에 무더진 생각이나 피상적으로 수행하게 될 수 있는 봉사활동에 대한 의미를 재평가해 주는 신선한 접근의 평가적 지지가 필요할 수 있다. 봉사과정에서 대학생의 전공분야 지식이나 기술을 활용할 수 있다면, 관련 정보적 지지가 제공함으로써 봉사현장이 일종의 수련기관으로 기능할 수도 있을 것이다. 이와 같이, 자발성과 무보수성을 특징으로 하는 대학생의 준전문가적 노동이 기관과 사회, 국가의 필요에 반응하는 자원으로써 일방향적으로만 활용되는 것이 아니라 당사자 개인에게도 의미 있는 경험이 될 수 있도록 봉사현장을 관계, 지식, 기술, 가치관 등을 배우는 교육적 공간으로 발전 시키고자 하는 봉사관계자의 노력은 필수적이다.

지금까지 살펴본 본 연구의 의의와 더불어, 한계와 후속연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 대학생 개인이 설문 응답시, 단순히 봉사에 대한 객관적 인식으로 답하지 않고 본인의 참여경험을 고유하게 적용하여 질문에 응답한 결과인지에 대한 부분이다. 물론 봉사태도 문항 구성시, 봉사활동에 대한 사회 일반적인 인식보다는 응답자가 이를 어떻게 바라보는지에 문도록 문항을 보완하였다. 구체적으로 허성호(2012)가 개발한 척도를 활용하는 과정에서 기존 문항 앞에 ‘봉사활동을 하면’, ‘봉사활동을 통해’와 같은 표현을 추가하여 (봉사활동을 하면) 뿌듯함을 느낀다, (나는) 봉사활동에 자부심을 느낀다, (봉사활동을 하면) 나에 대한 존재감을 느낀다와 같이 봉사활동을 통한 행복추구, 인성개발, 자신감, 존재감, 감동과 뿌듯함 등의 자기유익으로 이어지는 효과를 자신의 경험에 근거하여 평가할 수 있도록 구조화하고자 하였고, 수정, 보완이 필요하다고 판단했던 몇 개 문항에 대하여 수정된 문항이 저자의 의도를 왜곡하지 않는지 확인하였다. 따라서 응답결과는 연구 참여자의 실제적 봉사경험을 반영하고 있을 것으로 기대하기는 하나, 응답자가 일반적인 ‘인식’에 가깝게 답했을 가능성을 배제하기 어려우며, 추후연구에서는 봉사활동 직후 바로 응답할 수 있게끔 연구를 설계하거나 응답자로 하여금 자신이 참여한 구체적 경험에 대한 설문임을 보다 명료화한다면, 더 정확한 보고를 얻을 수 있을 것이다.

추후연구에 대한 또 다른 제언으로는 봉사현장에서 봉사참여자가 지각한 지지와 같은 심리적 요인뿐만이 아니라 봉사활동의 성격과 봉사자 개인의 진로적합성 및 성향 간 적합성을 살펴는 등 보다 더 입체적인 접근을 통해 참여하는 당사자에게 심리적, 진로적, 인격적, 실제적 도움이 되는 방향으로 작용할 수 있게 하는 요인의 발굴 및 방향성 제시가 필요할 것이다. 봉사 현장에서 실제적으로 참고할 수 있을 정도의 구체성을 확보하기 위해서는 본 연구에서처럼 전체적인 경향성을 파악하는데에 유리한 양적연구의 접근 외에도 실제로 봉사참여를 통해 개인적 유익을 높게, 혹은 낮게 보고

하는 대학생으로부터 그 이유와 개선방안을 직접 듣고 이를 면밀히 고찰하기에 더 적합한 질적 연구의 접근을 시도해보는 것도 좋을 것이다.

## 참고문헌

- 강정희(2009). 대학생 자원봉사활동의 지속성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 석사학위논문, 고려대학교.
- 김경민(2002). 노인의 성격유형과 정보습득정도가 자원봉사에 관한 태도에 미치는 영향 : 자원봉사 활동 경험이 없는 노인을 중심으로. 석사학위논문, 연세대학교.
- 김동배(2005). **시민사회와 자원봉사**. 서울: 학지사.
- 김미라(2008). 자원봉사자의 활동요인이 참여태도에 미치는 영향과 갈등수준의 조절효과. 박사학위논문, 경기대학교.
- 김보현, 권희경(2014). 청소년의 봉사활동 태도에 영향을 미치는 개인, 가족, 학교 특성. **한국가정과 교육학회지**, 26(2), 101-118.
- 김셋별(2016). 대학생이 지각한 사회적 지지와 봉사에 대한 지지가 봉사태도 및 참여에 미치는 영향. 석사학위논문, 서울대학교.
- 김영진(2004). 노인의 자원봉사 인식과 자원봉사활동 참여의 관계에 관한 연구. 석사학위논문, 연세대학교.
- 김영진(2009). 청소년의 자원봉사활동이 개인적 성장에 미치는 영향. 박사학위논문, 백석대학교.
- 김영호(2005). 청소년 자원봉사활동 참여형태에 따른 만족도와 지속성에 관한 연구. **청소년학연구**, 12(1), 17-41
- 김영희(2010). 간호학생들의 자원봉사활동에 대한 태도 및 활성화 방안에 관한 연구. **심리행동연구**, 2(2), 47-59.
- 김용선(2001). 대학생 자원봉사자의 봉사활동 성과욕구에 관한 연구 : 강릉대학교의 사례를 중심으로. 석사학위논문, 단국대학교.
- 김육(2011). 대학생의 자원봉사 교육경험과 자원봉사의 중요성 인식 및 참여태도의 관계. **청소년학연구**, 18(3), 301-329.
- 김육, 송미영(2007). 대학생의 사회봉사활동 참여도와 정책적 함의 : 참여빈도, 참여기간, 참여강도의 관계를 중심으로. **사회복지정책**, 28(1), 5-29.
- 김은애(2008). 기업후원 대학생 자원봉사자의 만족도 영향요인 연구. 석사학위논문, 숭실대학교.
- 김제범(2011). 자원봉사자들의 자원봉사활동 지속여부에 미치는 요인. 박사학위논문, 대구한의대학교.
- 김지혜(2012). 청소년 봉사활동이 자아존중감과 자아탄력성을 매개로 공동체 의식과 삶의 만족도에 미치는 영향-봉사활동 시간과 주관적 만족을 중심으로. **청소년복지연구**, 14(1), 41-62.

- 남현(2012). 자원봉사활동이 대학생의 자아정체감과 진로결정에 미치는 영향에 관한 사례연구. 석사학위논문, 한남대학교.
- 류경희(1994). 자원봉사활동의 중도탈락요인과 대책에 관한 연구. 석사학위논문, 청주대학교.
- 박건실(2011). 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. **지역사회연구**, 19(2), 211-235.
- 박경주(2005). 대학생 자원봉사활동의 만족도 요인에 관한 연구 : 한양대학교 학생 대상으로. 석사학위논문, 서울시립대학교.
- 박문성(2017). 기업 임직원들이 사회봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 한국도로공사를 중심으로. 석사학위논문, 대전대학교.
- 박수원, 김셋별. (2017). 중학생의 봉사활동 시간 및 친사회성, 자아존중감의 종단적 관계. **미래청소년학회지**, 14(1), 145-168.
- 박수원, 신종호, 이선영, 김여은, 이신형(2014). 지각된 사회적 지지가 목표추구 및 삶의 만족에 미치는 영향. **교육심리연구**, 28(4), 711-733.
- 박은주, 문태형.(2011). 유아교사가 지각한 직무스트레스, 교사효능감, 사회적 지지가 조직효과성에 미치는 영향. **유아교육연구**, 31(2), 75-98.
- 박준식(2018). 사회적지지가 교정위원의 봉사활동 만족도에 미치는 영향. 박사학위논문, 한양대학교.
- 박지원(1985). 사회적 지지척도 개발을 위한 일 연구. 박사학위논문, 연세대학교.
- 박충우(2013). 사회적 자본이 자원봉사활동에 미치는 영향연구. 박사학위논문, 한성대학교.
- 박현숙(2014). 대학생의 선택적 자원봉사활동 참여에 따른 도덕성과 직업가치관 형성. 박사학위논문, 단국대학교.
- 백종혜(1995). 주부자원봉사활동의 활성화 방안에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교.
- 볼런티어21(2006). **한국인의 자원봉사 의식 및 활동현황: 5-50.**
- 서영숙, 남진열, 김상미(2012). 고교시절 사회봉사활동 관련요인이 대학생 자원봉사활동 지속성에 미치는 영향 연구. **청소년복지연구**, 14(3), 285-303.
- 설경란(2002). 대학생 자원봉사자들의 자원봉사활동 향후 지속성 예측에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교.
- 송지은(2001). 대학생 자원봉사자의 봉사활동 지속성 유지방안. 석사학위논문, 대구가톨릭대학교.
- 송혜정, 안권순(2012). 연구논문: 청소년들의 행복과 자원봉사활동 인식이 만족도에 미치는 영향; 자원봉사활동에 대한 인식의 매개효과. **청소년학연구**, 19(6), 269-290.
- 신명호(2003). 일반계 고등학교 학생의 직업관과 직업선택도에 관한 연구. 석사학위논문, 건국대학교.
- 신종호, 김명섭, 김은지, 김윤지, 이병운(2017). 삶의 목적-봉사활동 적합도가 봉사활동 지속의사에 미치는 영향: 봉사활동 만족도와 삶의 변화에 대한 인식의 매개효과를 중심으로. **The**

**SNU Journal of Education Research**, 26(3), 97-115.

- 안권순(2013). 청소년자원봉사활동의 프로그램 활성화에 관한 연구. **청소년학연구**, 20(5), 183-211.
- 양한주, 정철영(1998). 중학생의 직업 가치관과 직업 선호도에 관한 연구. **직업교육연구**, 17(1), 41-54.
- 오가실, 오경옥, 이숙자, 김정아, 정추자, 김혜령, 강정희(2008). 한국 사회적지지 측정도구 개발. **Journal of Korean Academy of Nursing**, 38(6), 881-890.
- 오효근(2007). 대학생 자원봉사활동의 지속성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 박사학위논문, 경기대학교.
- 오효근, 김옥(2008). 대학생 자원봉사활동의 지속성 결정요인에 대한 경로분석. **사회복지정책**, 35, 297-327.
- 윤기종, 최승희(2009). 생태체계관점에서 본 청소년자원봉사활동 지속요인. **한국청소년연구**, 20(3), 5-31.
- 이광현(2007). 대학생 자원봉사활동 인식에 관한 연구. 석사학위논문, 광운대학교.
- 이성록(1993). 자원봉사자의 활동실태와 효율적 활용체계. 석사학위논문, 대구대학교.
- 이성록(2001). 자원봉사행동에 대한 다차원적 동인의 영향력. 박사학위논문, 서울여자대학교.
- 이애련(2016). 대학생의 힐링자원봉사활동에 대한 봉사관련변인 및 봉사지속의지의 영향력에 관한 연구. **한국웰니스학회지**, 11(3), 35-54.
- 이진화, 정혜선, 이윤정, 박현주(2013). 보건소 자원봉사자의 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인. **지역사회간호학회지**, 24(2), 143-150.
- 장명수(2000). Kohlberg의 토론모형 적용학습이 도덕적 판단능력과 자아개념에 미치는 효과. 석사학위논문, 충남대학교.
- 조남호(2005). 지방자치단체 자원봉사 프로그램에의 주민참여 연구. 박사학위논문, 카톨릭대학교.
- 조휘일(1991). 한국 사회복지 분야의 자원봉사행동과 관련된 개인 및 조직특성에 관한 연구. 박사학위논문, 숭실대학교.
- 조휘일(1991). 한국사회복지분야의 자원봉사 행동과 관련된 개인 및 조직특성에 관한 연구. **한국사회복지학**, 18(18), 117-151.
- 조휘일(1996). 자원봉사 프로그램 관리 과정개발에 관한 연구. 서울특별시 사회복지 협의회편. 자원봉사실무편람.
- 최영창, 장연심(2008). 청소년 자원봉사활동의 지속적 참여 및 추천의도에 영향을 미치는 요인. **한국청소년연구**, 19(2), 87-109.
- 최유미(2004). 주부자원봉사활동의 지속성과 중단성의 영향요인에 관한 질적연구. 석사학위논문, 대구가톨릭대학교.
- 최일섭(1995). 지역사회 발전과 공동모금운동의 과제. **한국지역사회복지학**, 1(1), 21-33.

- 최현수(2007). 대학생 자원봉사활동 지속 결정 요인에 관한 연구. 석사학위논문, 공주대학교.
- 한수정(1999). 대학생 자원봉사자의 자원봉사활동 지속에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교.
- 한정란(2012). 노인 휴대폰활용교육 대학생 봉사자들의 자원봉사 참여동기, 성취, 만족도. **한국노년학**, 32(3), 927-939.
- 허성호(2012). 대학생 자원봉사활동이 자기개발 및 사회성 개발에 미치는 영향. 박사학위논문, 중앙대학교.
- 허재환(2002). 과학고등학교 학생의 직업관과 진로선택에 관한 연구. 석사학위논문, 서울대학교.
- 홍연숙(2001). 대학생의 자원봉사활동 지속 결정요인에 관한연구. 석사학위논문, 중앙대학교.
- 홍연숙(2002). 대학생의 자원봉사활동 지속결정요인. **청소년복지연구**, 4(1), 75-97.
- 황명희(2010). 대학생 자원봉사활동 참여수준과 변혁적 리더십과의 관계 연구 : 대학생 자원봉사단 Sunny 중심으로. 석사학위논문, 숭실대학교.
- 황선영(2006). 자원봉사활동 만족도 및 지속성의 결정요인에 관한 연구. **한국사회복지행정학**, 8(1), 99-124.
- Astin, A. W., & Sax, L. J. (1998). How undergraduates are affected by service participation. *Service Participation*, 39(3), 251-263.
- Beehr, T. A., & Drexler Jr, J. A. (1986). Social support, autonomy, and hierarchical level as moderators of the role characteristics-outcome relationship. *Journal of Organizational Behavior*, 7(3), 207-214.
- Berndt, T. J. (1985). Prosocial behavior between friends in middle childhood and early adolescence. *Journal of Early Adolescence*, 5(3), 307-317.
- Boezeman, E. J., & Ellemers, N. (2007). Volunteering for charity: Pride, respect, and the commitment of volunteers. *Journal of Applied Psychology*, 92(3), 771-785.
- Boezeman, E. J., & Ellemers, N. (2008). Volunteer recruitment: The role of organizational support and anticipated respect in non-volunteers' attraction to charitable volunteer organizations. *Journal of Applied Psychology*, 93(5), 1013-1026.
- Boyer, E. L. (1987). *College: The undergraduate experience*. The Carnegie Foundation for the Advancement of Teaching. New York, NY: Harper Collins.
- Brewin, C. R., Andrews, B., & Valentine, J. D. (2000). Meta-analysis of risk factors for posttraumatic stress disorder in trauma-exposed adults. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 68(5), 748-766.
- Briggs, E., Peterson, M., & Gregory, G. (2010). Toward a better understanding of volunteering for nonprofit organizations: Explaining volunteers' pro-social attitudes. *Journal of*



*Macromarketing*, 30(1), 61–76.

- Burnett, J. J., & Wood, V. R. (1988). A proposed model of the donation decision process. In E. Hirschman, J. N. Sheth (Eds.), *Research in consumer behavior. Volume 3* (pp. 1–47) Greenwich, CT: JAI Press.
- Caplan, G., Killilea, M., & Abrahams, R. B. (Eds.). (1976). *Support systems and mutual help: Multidisciplinary explorations*. New York, NY: Grune & Stratton.
- Chapman, J. G., & Morley, R. (1999). Collegiate service-learning: Motives underlying volunteerism and satisfaction with volunteer service. *Journal of Prevention & Intervention in the Community*, 18(1–2), 19–33.
- Chou, K. L. (1998). Effects of age, gender, and participation in volunteer activities on the altruistic behavior of Chinese adolescents. *The Journal of genetic psychology*, 159(2), 195–201.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic medicine*, 38(5), 300–314.
- Collins, W. A., & Getz, S. K. (1976). Children's social responses following modeled reactions to provocation: Prosocial effects of a television drama. *Journal of Personality*, 44(3), 488–500.
- Conrad, D., & Hedin, D. (1989). *High school community service: A review of research and programs*. Madison, WI: Wisconsin Center for Education Research.
- Dean, A., & Lin, N. (1977). The stress-buffering role of social support. *Journal of Nervous and Mental disease*, 165(6), 403–417.
- Denson, N., Vogelgesang, L., & Saenz, V. (2005). *Can service learning and a college climate of service lead to increased political engagement after college*. Higher Education Research Institute. UCLA. Retrieved from: [http://www.gseis.ucla.edu/heri/understanding\\_service\\_learning.html](http://www.gseis.ucla.edu/heri/understanding_service_learning.html).
- Duncan, S. C., Duncan, T. E., & Strycker, L. A. (2005). Sources and types of social support in youth physical activity. *Health psychology*, 24(1), 3–10.
- Dunseath, J., Beehr, T. A., & King, D. W. (1995). The job stress-social support buffering hypothesis: Employees' gender, education and collar color. *Review of Public Personnel Administration*, 15(1), 60–83.
- Eckel, C. C., & Grossman, P. J. (2008). Differences in the economics decisions of men and women: Experimental evidence. In C. R. Plott & V. L. Smith (Eds.), *Handbook of experimental economics results*, Volume 1 (pp. 1061–1076). Linacre House, UK:

NorthHolland

- Ellison, F. and Kerr, H. (2014). *The Student Volunteering Landscape*. London, England: National Union of Students.
- Eyler, J., & Giles Jr, D. E. (1999) *Where's the Learning in Service-Learning?* Higher and Adult Education Series. San Francisco, CA: Jossey-Bass,
- Francis, J. E. (2011). The functions and norms that drive university student volunteering, *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 16(1), 1-12.
- Friedland, L. A., & Morimoto, S. (2005). *The changing lifeworld of young people: risk, resume-padding, and civic engagement*. The Center for Information and Research on Civic Learning & Engagement (CIRCLE) Working Paper 40. Retrieved, December 2, 2007, from [www.ssc.wisc.edu/~smorimot/papers/risk.pdf](http://www.ssc.wisc.edu/~smorimot/papers/risk.pdf)
- Geiger, A. M., Mullen, E. S., Sloman, P. A., Edgerton, B. W., & Petitti, D. B. (2000). Evaluation of a breast cancer patient information and support program. *Effective clinical practice: ECP*, 3(4), 157-165.
- Gidron, B. (1983). Sources of job satisfaction among service volunteers. *Journal of Voluntary Action Research*, 12(1), 20-35.
- Gidron, B. (1985). Predictors of retention and turnover among service volunteer workers. *Journal of Social Service Research*, 8(1), 1-16.
- Gilligan, C. (1982). *In a different voice*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Green, B. C., & Chalip, L. (2004). Paths to volunteer commitment: Lessons from the Sydney Olympic Games. In Robert A. Stebbins (ed.), *Volunteering as leisure/leisure as volunteering: An international assessment*. (pp. 49-67). Cambridge, MA: CABI Publishing.
- Green, B. L., Grace, M. C., & Gleser, G. C. (1985). Identifying Survivors at Risk : Long-Term Impairment Following the Beverly Hills Supper Club fire. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 53, 672-678.
- Heller, K., & Mansbach, W. E. (1984). The multifaceted nature of social support in a community sample of elderly women. *Journal of Social Issues*, 40(4), 99-112.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Jacobson, D. E. (1986). Types and timing of social support. *Journal of health and Social Behavior*, 27(3), 250-264.
- Kao, Y. T. (2009). Burnout in college student volunteers: A cross-level study. *College Student Journal*, 43(3), 872-879.

- Kim, M. A., Yamada, A. M., Rice, E., & Lee, K. K. (2016). 미국 대학 종교기관에서의 사회적 지지와 상호작용: 한국인과 한국계 미국인을 중심으로. *한국사회복지조사연구*, 49(1), 1-28.
- Krause, N. (1987). Life stress, social support, and self-esteem in an elderly population. *Psychology and Aging*, 2(4), 349-356.
- MacNeela, P. and Gannon, N. (2014) Process and positive development: an interpretative phenomenological analysis of university student volunteering, *Journal of Adolescent Research*, 29(3), 407-436. doi:10.1177/0743558413510968
- Manis, J., & Meltzer, B. (Eds.). (1978). *Symbolic interaction: A reader in social psychology* (3rd ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Moore, E., Warta, S., & Erichsen, K. (2014). College students' volunteering: Factors related to current volunteering, volunteer settings, and motives for volunteering. *College Student Journal*, 48(3), 386-396.
- Reinke, S. J. (2003). Making a difference: Does service-learning promote civic engagement in MPA students? *Journal of Public Affairs Education*, 9(2), 129-138.
- Rogehr, C., Hill, J., Kott, T., & Sault, B. (2003). Social Support, Self-Efficacy and Trauma in New Recruits and Experienced Fire Fighters. *Stress and Health*, 19(4), 189-193.
- Ryan, R. L., Kaplan, R., & Grese, R. E. (2001). Predicting volunteer commitment in environmental stewardship programmes. *Journal of Environmental Planning and Management*, 44(5), 629-648.
- Sax, L. J. (2004). Citizenship development and the American college student. *New Directions for Institutional Research*, 122(2), 65-80.
- Sax, L. J., Astin, A. W., & Avalos, J. (1999). Long-term effects of volunteerism during the undergraduate years. *The review of higher education*, 22(2), 187-202.
- Richman, J.M. & Rosenfeld, L.B. (1993). The social support survey: a validation study of a clinical measure of the social support process. *Research on Social Work practice*, 3(3), 288-296.
- Smith, D. H. (1994). Determinants of voluntary association participation and volunteering: A literature review. *Nonprofit and voluntary sector quarterly*, 23(3), 243-263.
- Themudo, N. S. (2009). Gender and the nonprofit sector. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 38(4), 663-683.
- Varvel, S. J., He, Y., Shannon, J. K., Tager, D., Bledman, R. A., Chaichanasakul, A., & Mallinckrodt, B. (2007). Multidimensional, threshold effects of social support in

- firefighters: Is more support invariably better?. *Journal of Counseling Psychology*, 54(4), 458-465.
- Wang, Y. C., Kraut, R., & Levine, J. M. (2012). To stay or leave?: The relationship of emotional and informational support to commitment in online health support groups. *Proceedings of the ACM 2012 conference on Computer Supported Cooperative Work, ACM*, 833-842.
- Wentzel, K. R., Battle, A., Russell, S. L., & Looney, L. B. (2010). Social supports from teachers and peers as predictors of academic and social motivation. *Contemporary educational psychology*, 35(3), 193-202.
- Wickramasinghe, D., & Wickramasinghe, V. (2012). Effects of Perceived Organizational Support on Participation in Decision Making, Affective Commitment and Job Satisfaction in Lean Production in Sri Lanka. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 23(2), 157-177.
- Wilkins, A. and Burke, P. J. (2015) Widening participation in higher education: the role of professional and social class identities and commitments, *British Journal of Sociology of Education*, 36(3), 434-452. doi:10.1080/01425692.2013.829742
- Williamson, I., Wildbur, D., Bell, K., Tanner, J., & Matthews, H. (2018). Benefits to University students through volunteering in a health context: A new model. *British Journal of Educational Studies*, 66(3), 383-402.

\* 논문접수 2019년 2월 7일 / 1차 심사 2019년 3월 8일 / 2차 심사 2019년 6월 7일 / 게재승인 2019년 6월 7일

\* 김삿별: 연세대학교 교육학과 및 사회복지학과를 졸업하고, 서울대학교 교육학과에서 석사학위를 취득하였으며, 현재 오하이오주립 대학교에서 교육심리전공으로 박사과정을 밟고 있다.

\* E-mail: kim.7287@osu.edu

\* 권슬기: 숙명여자대학교 음악대학 기악학과를 졸업하고, 서울대학교 사범대학 협동과정 음악교육전공으로 석사학위를 취득하였으며, 현재 동대학원에서 박사과정을 밟고 있다.

\* E-mail: jesus1004@snu.ac.kr

\* 박수원 : 서울대학교 사범대학 생물교육과를 졸업하고, 동대학원에서 신경생물학전공으로 석사학위를 취득하였으며, 교육학 박사학위를 취득하였다. 현재 세종대학교 조교수로 재직 중이다.

\* E-mail: spark@sejong.ac.kr

## Abstract

## The Moderation Effect of Social Support at Volunteering Sites on the Relation between Participation in and Attitudes toward Volunteering work

Saetbyul Kim\*  
 Seulgi Kwon\*\*  
 Soowon Park\*\*\*

This study examined the relation between students' participation in and attitudes toward volunteering work, and tested whether the relationship was moderated by different social support (i.e., emotional, informational and appraisal) that participants perceived from their volunteer sites.

After the regression analysis on the responses from 185 university students, the results indicate that only when students perceived high emotional social support at their volunteer sites, was the relation between volunteering participation level and attitude positive, meaning a positive relationship was not significant when students perceived low emotional support. Meanwhile, students who perceived high appraisal social support at their volunteer sites always had more positive attitudes toward their volunteering experiences compared to those who perceived low appraisal support. The informational support, however, was not significant in influencing on students' positive attitudes toward volunteering work.

This illustrates how social support from the people they meet while practicing volunteerism can affect the relation between students' participation in and attitudes toward volunteerism. Furthermore, the finding from this study that there is different moderation effects according to the specific types of social support provides implications that can be reflected in volunteer sites for meaningful, beneficial and long lasting volunteering work. The results align well with symbolic interactionism. In addition to the implications for future practice, discussion points and some limitations of this study were presented along with suggestions for further studies.

Key words: social support toward volunteerism, emotional support, informational support, appraisal support, social relationships

\* First author, Educational Psychology PhD program, The Ohio State University

\*\* Music Education PhD program, Seoul National University

\*\*\* Corresponding author, Assistant Professor, Sejong University