

석사학위논문

범죄예방위원의 상담봉사활동특성이  
봉사활동 지속성에 미치는 영향



제주대학교 교육대학원

상담심리전공

문재홍

2008년

# 범죄예방위원의 상담봉사활동특성이 봉사활동 지속성에 미치는 영향

-제주지역 보호관찰분과위원을 중심으로-

지도교수 박 태 수

문 재 흥

이 논문을 교육학 석사학위 논문으로 제출함.

2008년 8월

문재흥의 교육학 석사학위 논문을 인준함.

심사위원장 \_\_\_\_\_ (인)

위 원 \_\_\_\_\_ (인)

위 원 \_\_\_\_\_ (인)

제주대학교 교육대학원

2008년 8월

<국문 초록>

## 범죄예방위원의 상담봉사활동특성이 봉사활동 지속성에 미치는 영향

- 제주지역 보호관찰분과위원을 중심으로 -

문 재 흥

제주대학교 교육대학원 상담심리전공

지도교수 박 태 수

본 연구<sup>1)</sup>는 범죄예방위원의 상담봉사활동특성이 봉사활동 지속성에 어떠한 영향을 미치는가를 밝히고, 이 결과가 제주지역 범죄예방위원들의 지속적인 봉사활동에 도움을 주는데 그 목적을 두고 있다.

위의 연구 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

연구문제 : 범죄예방위원의 개인적 특성과 상담봉사활동특성은 봉사활동의 지속성에 어떠한 영향을 미치는가?

위의 연구문제를 해결하기 위하여 제주지역 범죄예방위원 중 보호관찰분과위원 108명을 대상으로 하였으며, 장영희(2003)의 보호관찰청소년 자원봉사활동의 지속요인에 관한 연구에서 사용한 설문지와 김애숙(2005)의 범죄예방자원봉사위원의 역할과 활성화 방안에 관한 연구에서 사용된 설문지를 참고로 본 연구의 목적에 맞게 수정·보완하여 도구로 사용하였다.

본 연구에서 수집된 모든 자료는 SAS version 9.1을 이용하여 분석하였으며, 수집된 자료의 속성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 범죄예방위원의 개인적 특성과 봉사활동의 지속성에 대해서는 교차분석을 실시하였고, 상담봉사활동특성이 봉사활동의 지속성에 미치는 영향에 대해서는 피어슨의 상관분석 및 회귀분석을 실시하였다.

이와 같은 과정을 통하여 얻어진 연구결과는 다음과 같다.

1) 본 논문은 2008년 8월 제주대학교 교육대학원 위원회에 제출된 교육학 석사학위 논문임.

첫째, 범죄예방위원의 개인적 특성(성별, 연령, 교육 수준, 종교 유무, 경제적 수준, 봉사활동 참여기간, 봉사활동 주당 시간, 봉사기관까지 소요되는 시간)은 봉사활동의 지속성에 영향을 미치지 않는다. 이는 조사대상자가 현재 활동 중인 범죄예방위원이고, 상당수가 장기간 활동하고 있기 때문인 것으로 여겨진다.

둘째, 범죄예방위원들의 상담봉사 활동특성(참여동기, 동료·기관과의 관계, 비경제적 보상, 업무의 성격, 만족도)은 봉사활동 지속성에 영향을 미친다. 특히 동료·기관과의 관계, 만족도는 범죄예방위원들이 봉사활동을 계속적으로 유지할 수 있는 요인으로 작용한다.

범죄예방위원들은 상담봉사활동을 통하여 자신의 내적 성장에 도움을 받고자 하는 이기적 동기가 높을수록, 동료와 소속기관과의 관계에서 인간적 격려와 지지를 받을수록, 사회적 인정을 받을수록, 자신이 하는 일이 기관과의 역할 분담을 한다고 느낄수록, 상담결과가 만족할수록 봉사활동을 계속적으로 지속하고자 한다.

따라서 범죄예방위원들의 중도 탈락을 막고 활동지속성을 유지하기 위해서는, 구성원으로서의 가치를 느낄 수 있도록 소속기관과 동료와의 유대관계를 돈독히 할 수 있도록 하고, 범죄예방위원들의 특성과 욕구를 고려하여 업무를 배치, 격려와 지지를 통하여 사회적 인정을 받을 수 있도록 해야 한다. 상담을 통한 개인적 성장, 기관과의 역할분담 등과 같은 성취 욕구를 만족시키고자 하는 범죄예방위원은 자신의 업무성과를 중요하게 여기므로 목표달성에 기여할 수 있도록 업무의 진행경과나 결과에 대한 적절한 피드백을 제공하여 업무에 대한 사명감과 책임감, 만족감을 느낄 수 있도록 한다면 범죄예방위원들은 봉사활동에 계속적으로 참여할 것이다.

이상의 결과를 종합하면, 범죄예방위원의 상담봉사활동특성은 여가시간을 보람있게 보내기 위해 참여한 위원일수록, 소속기관이나 동료들과 상호 신뢰하고 사회적 인정을 바라며, 상담을 통하여 자신의 성장과 그 결과에 만족하는 범죄예방위원이 봉사활동 지속성에 가장 크게 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

# 목 차

I. 서 론 .....	1
1. 연구의 필요성 및 목적 .....	1
2. 연구문제 및 가설 .....	4
II. 이론적 배경 .....	5
1. 보호관찰제도의 개념 .....	5
2. 범죄예방위원의 활동 특성과 문제점 .....	7
3. 개인적 특성과 지속성 .....	15
4. 상담봉사활동의 욕구·동기 및 기대이론과 지속성 .....	17
5. 상담봉사활동특성과 지속성 .....	24
III. 연구방법 .....	32
1. 연구대상 .....	32
2. 연구절차 .....	32
3. 연구도구 .....	32
4. 자료처리 .....	34
IV. 연구결과 및 해석 .....	35
1. 조사대상자의 개인적 특성과 봉사활동 지속성 .....	35
2. 가설 검증 .....	38
V. 요약, 결론 및 제언 .....	52
1. 요약 .....	52
2. 결론 .....	55
3. 제언 .....	56
참고문헌 .....	58
Abstract .....	65
부 록 .....	68

## 표 목 차

〈표Ⅲ- 1〉 상담봉사활동특성 측정도구의 신뢰도 .....	34
〈표Ⅳ- 1〉 조사 대상자의 개인적 특성 .....	36
〈표Ⅳ- 2〉 조사 대상자의 봉사활동 지속성 .....	38
〈표Ⅳ- 3〉 개인적 특성에 따른 봉사활동지속성 .....	39
〈표Ⅳ- 4〉 상담봉사활동특성과 지속성과 상관관계 .....	43
〈표Ⅳ- 5〉 상담봉사활동특성이 봉사활동지속성에 미치는 영향 .....	43
〈표Ⅳ- 6〉 봉사활동지속성과 참여 동기변인과의 상관관계 .....	44
〈표Ⅳ- 7〉 참여 동기변인이 봉사활동지속성에 미치는 영향 .....	45
〈표Ⅳ- 8〉 봉사활동지속성과 동료·기관과의 관계변인과의 상관관계 .....	46
〈표Ⅳ- 9〉 동료·기관과의 관계변인이 봉사활동지속성에 미치는 영향 .....	46
〈표Ⅳ-10〉 봉사활동지속성과 비경제적 보상변인과의 상관관계 .....	47
〈표Ⅳ-11〉 비경제적 보상변인이 봉사활동지속성에 미치는 영향 .....	48
〈표Ⅳ-12〉 봉사활동지속성과 업무의 성격변인과의 상관관계 .....	49
〈표Ⅳ-13〉 업무의 성격변인이 봉사활동지속성에 미치는 영향 .....	49
〈표Ⅳ-14〉 봉사활동지속성과 만족도변인과의 상관관계 .....	50
〈표Ⅳ-15〉 만족도 변인이 봉사활동지속성에 미치는 영향 .....	51

# I. 서 론

## 1. 연구의 필요성 및 목적

최근 우리나라는 정치적, 사회적, 경제적 혼란을 거듭하면서 사회기강이 무너져 청소년 비행과 범죄가 심각한 사회 문제로 대두되고 있다. 청소년의 정서적 발달과 교육에 부적합한 불건전하고 폭력적인 내용의 대중매체의 범람과 급진적인 서구문화의 유입으로 오늘의 청소년들은 정신적 불안과 불신, 갈등을 겪고 있다(이문숙, 2000).

청소년기의 특성상 이 시기의 비행을 예방·교정하지 못할 경우, 대부분 성인 범죄로 이어지게 되고, 이러한 범죄의 연쇄고리는 개인적으로나 사회적으로, 또는 국가적으로 커다란 손실을 초래하게 되므로 청소년 비행의 문제는 개인적인 차원에서만이 아니라 국가적인 차원에서 힘을 모아 해결해야 할 중요한 과제인 것이다(허진호, 2001; 장영희, 2003).

청소년은 21세기를 이끌어 갈 존재로서 보다 올바른 전인격체로 육성하기 위해서는 가정 뿐만아니라 국가와 모든 국민의 관심과 애정으로부터 바람직하게 성장할 수 있도록 모든 여건이 조성되어 있을 때 올바르게 성장할 것이며(정혜정, 2000), 청소년 비행의 경우 대부분 청소년 발달과정과 관련된 것이기 때문에 형사적 처벌로 격리시키기 보다는 가능한 학교, 가족, 지역사회와 같은 정상적인 환경에서 지도할 필요가 있다. 따라서 선도방법에 있어서도 상담과 같은 방법으로 전인적인 인격을 도와서 문제를 해결하려는 노력을 보이고 있다(장영희, 2003).

그러나 국가와 관련단체에서 많은 노력을 기울이고 있음에도 불구하고 청소년 비행 문제는 더욱 흉포화 되어가고 있고, 청소년 비행의 발생 원인은 청소년이 처한 가정환경뿐만 아니라 다양한 사회적 여건과 제반요소에서 찾을 수 있으므로 이를 방지하기 위해서는 다각적인 접근과 대책이 요구되고 있으며(김애숙, 2005), 이러한 입장에서 보면 각 영역에서 활발한 활동을 하고 있는 자원봉사자의 역할이 청소년 비행 예방과 교정 차원에서 중요한 역할을 할 수 있다.



각종 범죄가 다양화되고 분화된 오늘날의 사회에서 보다 현실적으로 지역사회 범죄문제에 대처하기 위해서는 자원과 능력 면에서 한계가 있는 국가공권력에만 의존하기보다는 지역사회 시민의 참여를 적극 유도하여 민간자원봉사자들의 식견과 경험을 활용하는 것이 절실히 요구되는 실정이다. 범죄문제는 더 이상 형사사법기관만의 문제가 아니라 사회적인 문제이므로 이를 국가기관만의 책임으로 돌리는 것은 현실에 맞지 않으며, 사회구성원 모두가 책임을 지고 범죄문제의 해결에 적극 동참해야 할 필요성이 있다(손기호, 1998).

그 중 보호관찰은 사회를 바탕으로 재범 예방활동이 전개되는 것이므로 사회를 구성하고 있는 각계각층의 인적자원 협력 없이는 그 실행 자체가 어렵다. 또한 보호관찰은 실제적으로 국민들의 직접 생활공간인 지역사회를 바탕으로 하기 때문에 국민의 협력원리는 보호관찰에 있어서의 필요한 요건이라 할 수 있다. 인적협력의 가장 대표적인 것이 자원봉사로서, 보호관찰제도에서는 범죄예방위원이라는 이름으로 실행되고 있다(반정식, 2001).

범죄예방위원은 법무부 소속 범죄예방 관련 민간자원봉사자들인 소년선도위원, 보호 선도위원, 갱생보호위원을 통합하여 1996년 6월 12일 '범죄예방자원봉사기본규정'을 제정·시행함으로써, 보다 체계적이고 전문적인 범죄예방 및 청소년 선도·보호활동을 하는 민간봉사조직으로 다시 조직되어, 2007년 12월 31일 현재 전국적으로 16,143명의 자원봉사자들이 활동하고 있다(범죄예방전국연합회, 2007).

그러나 이러한 자원봉사활동의 활성화 추세에도 불구하고 범죄예방위원전국연합회(2007)의 자료에 의하면, 제주지역 범죄예방위원의 중도탈락자는 2000년부터 2007년까지 총 213명으로 나타났으며, 중단사유를 보면 그 중 개인적 사유가 73.7%를 차지하고 있다.

송지은(2001)은 자원봉사활동이 활성화될 수 있는 사회적 여건의 변화는 봉사자의 수 적인 변화는 가져왔지만, 자원봉사활동이 크게 발전되지 못하고 사회문제를 해결하는 데에도 별다른 영향력을 발휘하지는 못하였으며, 이러한 결과가 나타난 큰 원인 중 하나는 봉사활동이 지속적으로 이루어지지 않기 때문이라고 하였다. 또한 자원봉사활동의 단절에 대한 계량화된 연구보고를 보면 자원봉사자의 40%이상이 6개월 이내에 봉사활동을 중단하는 것으로 보고되고 있어서(김범수, 1984; 조휘일, 1991; 대구광역시 종합자원봉사센터, 1997), 자원봉사자의 지속



성 확보를 위한 대책 마련이 시급한 실정에 있다(강기욱, 2005).

이성록(1993), 류경희(1994), 모옥희(1995), 백중혜(1995), 장윤숙(2002)에 의하면 자원봉사활동 중단요인으로 개인적 사정, 관리자와의 문제, 업무내용 부적합, 동료자원봉사자와의 관계, 클라이언트와의 갈등으로 나타났으며, 그 중에서도 개인적인 사정이라는 이유가 매우 높게 나타나고 있다.

이와 같은 자원봉사활동의 중도 탈락은 활용기관 및 시설의 자원낭비와 원활한 서비스 제공의 장애, 동료 자원봉사자의 사기 저하, 그로 인한 기관 및 시설의 활용 기피현상 가속화 등을 초래할 수 있으므로 자원봉사활동의 활성화를 위해서는 새로운 자원봉사자를 발굴하는 것도 중요하지만 그와 함께 기존의 자원봉사자를 지속적으로 활용하는 방안의 모색이 더 중요하다고 할 수 있다(하오자, 2003). 왜냐하면 자원봉사자를 중도에 탈락시키지 않고 지속적으로 활용하면, 자원봉사활동의 숙련도 활용은 물론이고 자원봉사자의 재교육 비용 절감 및 수혜자와의 인지도 제고 등 산술적으로 계산하기 힘든 많은 긍정적 요소가 있기 때문이다. 또한 자원봉사활동의 지속은 자원봉사 자원의 손실을 감소시킴으로써 자원봉사 자원의 양적 확대에 기여할 뿐만 아니라 지속에 따른 자원봉사활동의 질을 향상시킨다(이용순, 2007).

자원봉사활동 지속에 관한 연구(한수정, 1999; 김백곤, 2002; 김숙경, 2002; 안은영, 2002; 장윤숙, 2002)는 자원봉사자 개인특성, 조직특성, 지속자와 중단자 비교, 지속도의 높음과 낮음의 비교연구 등으로 이루어져 왔다. 또한 자원봉사활동의 적극성과 지속성에 대한 연구, 즉 참여강도에 대한 연구는 태도, 동기, 조직특성 등을 중점적으로 다루었다(조휘일, 1991; 장태성, 1998; 천 희, 2002). 그러나 범죄예방 자원봉사분야를 보면 범죄예방위원의 조직·관리 활성화를 위한 연구는 많이 이루어져 왔으나(박윤숙, 1996; 김영옥, 1997; 반정식, 2001; 장미화, 2003; 김애숙, 2005; 현기삼, 2005), 범죄예방위원의 봉사활동 지속성에 대한 연구는 거의 다루어지지 않았다. 따라서 본 연구에서는 범죄예방위원들이 지속적으로 봉사활동을 유지할 수 있도록 하기 위하여, 범죄예방위원들의 상담봉사활동특성이 봉사활동 지속성에 어떠한 영향을 미치는가를 알아 보고자 한다.

## 2. 연구문제 및 가설

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

연구문제: 범죄예방위원의 개인적 특성과 상담봉사활동특성은 봉사활동 지속성에 어떠한 영향을 미치는가?

위와 같은 연구문제를 규명하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설1. 범죄예방위원의 개인적 특성은 봉사활동 지속성에 영향을 미칠 것이다.

가설2. 범죄예방위원의 상담봉사활동특성은 봉사활동 지속성에 영향을 미칠 것이다.

2-1. 범죄예방위원의 참여 동기요인은 봉사활동 지속성에 영향을 미칠 것이다.

2-2. 범죄예방위원의 동료나 기관과의 유대관계요인은 봉사활동 지속성에 영향을 미칠 것이다.

2-3. 범죄예방위원의 비경제적 보상요인은 봉사활동 지속성에 영향을 미칠 것이다.

2-4. 범죄예방위원의 활동업무의 성격요인은 봉사활동 지속성에 영향을 미칠 것이다.

2-5. 범죄예방위원의 활동결과에 대한 만족도요인은 봉사활동 지속성에 영향을 미칠 것이다.

## II. 이론적 배경

본 장에서는 범죄예방위원의 개인적 특성과 상담봉사활동특성이 봉사활동 지속성에 미치는 영향을 알아보기 위하여 보호관찰제도의 개념, 범죄예방위원의 활동특성과 문제점, 개인적 특성과 지속성, 욕구·동기 및 기대이론과 지속성, 상담봉사활동특성과 지속성에 대해 살펴보고자 한다.

### 1. 보호관찰제도의 개념

보호관찰제도는 범죄자나 비행청소년을 교도소나 소년원 등의 구금시설 안에서 수용하지 않고 지역사회 내에서 보호관찰관의 개별적 지도와 감독을 통하여 사회적응 내지 사회복귀를 지원해 주는 지역사회 기반의 교정·교화제도라고 할 수 있다(배종대, 2005).

보호관찰의 유형은 선고유예나 집행유예와 함께 부과되는 보호관찰(probation)과 교도소나 소년원 등 교정시설로 부터 가석방이나 가퇴원에 부수하는 처분인 보호관찰(parole)이 있으며, 현재 우리나라에서 실시되고 있는 청소년에 대한 보호관찰은 독립된 보호처분의 의미를 갖고 있다. 그런데 이 제도는 범죄자를 구금해 교정하는 전통적인 시설 내 처우에 비해 많은 긍정적인 기능들을 갖고 있다(정동기, 2003).

첫째, 구금시설에 수용했을 때 다른 재소자들로 부터 범죄수범이나 범죄성을 배우거나, 낙인을 찍거나 가족관계를 단절시키는 등의 부작용을 완화할 수 있다.

둘째, 교도소 또는 소년원 운영에 들어가는 인력 및 예산을 절감할 수 있다. 범죄자 1명을 교도소에 수용하는데 드는 비용은 연간 955만원에 이르는 데에 비해, 보호관찰대상자 1명을 지도·감독하는데 드는 비용은 연간 44만원에 불과하기 때문이다.

셋째, 선고유예, 집행유예, 가석방 제도의 실효를 기할 수 있다. 보호관찰제도는 구금의 필요는 없으나 재범의 우려가 있는 범죄자들에 대해서 집행유예나 선고유예와 같은 판결이 가능하도록 하고, 가석방 대상자를 확대 할 수 있게 한다.

법을 위반한 사람들에 대한 개별화된 처우를 형사사법에 제도화 시키는 가장 효율적이고 전문적인 처우기법의 하나로 평가되고 있는 보호관찰분야에서 민간 자원봉사자의 활동이 가장 일찍 시작된 나라는 미국이다. 미국의 보호관찰제도의 성립은 자원봉사자들의 적극적인 활동의 영향이 크다.

최초의 민간자원봉사자 Augustus는 1841년에 알콜 중독자인 범죄자를 자기보 증 하에 석방시켜 관찰과 원호를 실시하였는데, 이것이 보호관찰의 모체가 되었다. 그 알콜 중독자에 대한 자원봉사활동은 18년간 계속되었으며, 범죄인 1,946명 가운데 갇혀 실패한 사람은 단 10명으로 95%의 놀라운 성공을 거두었다(허진 호, 2001). 그는 다양한 범죄의 성인, 여성, 청소년 등을 대상으로 Murray Sper와 함께 자원봉사의 성격을 강조하면서 그 폭을 넓혔다. Addams는 1889년 시카고에 'Hull House'라는 수용시설을 설립하고, 사소한 범죄로 체포된 청소년들을 보호관찰 하였다. Stevens는 Hull House에서 장기간 그 곳 청소년들을 위해 봉사한 여성으로서 1899년 소년법원의 창설과 전문 보호관찰관의 임명을 낳게 한 법안의 통과까지 순수하게 자발적이며 비공식적인 자원봉사활동을 계속하였으며, 법안의 통과와 더불어 최초의 민간 자원봉사자에서 정식 보호관찰관으로 임명되 기도 하였다. 이외에도 뉴욕의 Barrow는 1901년 보호관찰법령의 초안을 만드는 데 크게 기여하여 보호관찰제도의 가치와 필요성을 성실하게 보여줌으로써, 그 결실로 보호관찰법안의 제정을 유도해냈다. 이처럼 자원봉사자들은 비행청소년들 에게 필요한 도움을 제공하는 것을 시작으로 하여 이후 보호관찰법령의 제정을 위하여 정치적으로도 많은 기여를 하였다(한국형사정책연구원, 1995).

보호관찰제도는 기본적으로 민간자원봉사자들의 범죄인에 대한 지도·감독 및 원호 등으로 부터 유래된 제도이므로, 역사적으로 볼 때 이 제도를 뒷받침 하고 있는 것은 사실상 민간자원봉사자라고도 할 수 있다.

그러므로 우리나라의 보호관찰 등에 관한 법률(법률 제7078호) 제 1조에 “이 법은 죄를 범한 자로서 재범 방지를 위하여 보호관찰, 사회봉사, 수강 및 갇혀 보호 등 체계적인 사회 내 처우가 필요하다고 인정되는 자에 대하여 지도·원호 를 함으로써 건전한 사회복귀를 촉진하고, 효율적인 범죄예방 활동을 전개함으로 써 개인 및 공공의 복지를 증진함과 아울러 사회를 보호함을 목적으로 한다.”라 고 규정하여 범죄자의 건전한 사회복귀 촉진과 함께 개인 및 공공복지 증진의

목적은 분명히 하고 있으며, 동법 제 2조 ①항에는 “모든 국민은 제1조의 목적을 달성하기 위하여 그 지위와 능력에 따라 협력하여야 한다.” 라고 하여 사회 내 인적자원의 활용을 정하고 있다.

따라서 보호관찰관과 함께 지역사회 내에서 생활하게 되는 비행청소년을 돌보기 위해 지역의 인적 자원 활용은 필수적이다. 더구나 우리나라의 현실은 보호관찰관 인력의 절대 부족을 보완하고 막대한 업무 부담을 나누어야 한다. 이에 검찰은 해당 지청의 지역 사회 유지 등 지역사회 내에서 사회적 지명도가 높은 민간인을 보호관찰 등에 관한 법률 (법률 제7078호) 제19조에 근거, 법무부 장관의 위촉으로 ‘범죄예방위원’으로 임명하고 있다. 범죄예방위원은 인격 및 행동에 있어 사회적으로 신망을 받고, 사회봉사에 대한 열의가 있고, 건강하고 활동력 있는 사람으로서 법무부장관이 위촉하며, 그 임기는 3년이고 연임할 수 있다. 2007년 12월 31일 현재 전국적으로 16,143명의 범죄예방위원이 위촉되어 있으며, 제주지역협의회는 362명의 위원이 활동하고 있다(범죄예방전국연합회, 2007).

이와 같이 보호관찰제도는 시설 내 처우의 폐단을 극복하고 범죄인의 사회복귀와 재범방지라는 형사 정책적 목적을 달성하기 위하여 만들어졌고 우리나라에 도입이 되었지만, 유래에서 알 수 있듯이 민간자원봉사자의 활동에 의해 성장한 제도라 할 수 있으며, 각종 범죄가 다양해지고 사회가 분화된 오늘날, 지역의 범죄문제에 현실적으로 대처하기 위해서는 자원과 능력 면에서 한계가 있는 국가 공권력에만 의존하기 보다는 지역사회 시민의 참여를 개방하여 민간 자원봉사자들의 식견과 경험을 활용하는 것이 절실히 요구되고 있다.

## 2. 범죄예방위원의 활동 특성과 문제점

### 1) 범죄예방위원의 활동 특성

일반 범죄예방활동에서 부터 범법과 재범방지, 갱생보호에 이르기까지 형사사법은 궁극적으로 비행자의 사회 재통합을 통한 범죄예방을 추구하고 있음에 비추어 그 보호·선도를 위해서는 어떠한 형태로든 지역사회와 민간인의 참여가



절대적 전제가 되고 있는 것이다(유재만, 1996).

이러한 인식에 기초하여 세계 각국에서는 형사사법 분야에 대한 일반시민의 참여를 대폭 개방하고 있는데 형사사법제도의 운용에 있어 시민참여는 경찰분야, 재판절차상의 배심제도 및 판결 전 조사제도, 시설 내 교정 분야 등 많은 영역에서 활용되고 있고 무엇보다도 범죄자에 대한 사회 내 처우분야에서 민간인 참여가 활성화되고 있다. 그 이유는 보호관찰로 대표되는 범죄자에 대한 사회 내 처우제도는 지역사회(local community)를 배경과 장(field)으로 하여 시민사회 속에서 운용되는 제도라는 특유의 성질상 민간자원봉사자로서 범죄예방위원의 참여 가능성과 그 유용성이 크기 때문이다(범죄예방활동실무, 1997).

형사정책분야 특히 보호관찰과 관련한 범죄예방위원 참여의 유용성으로는 구체적으로 다음과 같은 것들이 있다(염규성, 2000). 첫째, 지역사회의 덕망 있는 인사들이 범죄의 사전예방과 범죄자 재범방지를 위한 정책분야에 정부와 공동 참여함으로써 그들의 경륜과 전문적 식견을 활용할 수 있게 되고 결과적으로 정책의 효과성을 배가시켜 줄 수 있다. 즉, 민간의 참여는 정부부문의 비효율을 감소시키는 등 형사사법제도 전반의 효율성을 증대시켜 준다. 둘째, 시민의 참여로 인하여 형사 사법 분야에 대한 감시와 통제가 자연스럽게 이루어지게 됨으로써 결과적으로 제도 운영상의 민주성과 적정절차의 확립에 도움이 될 수 있다. 셋째, 지역사회 내에서 범죄예방분야에 대한 범시민적인 참여 분위기를 조성함으로써 공동체(community) 스스로의 자정기능 강화에 크게 이바지할 수 있다. 넷째, 지역사회의 다양한 인적·물적 자원을 활용할 수 있게 됨으로써 부수적으로 국가예산의 절감 효과도 거둘 수 있다. 특히 민간의 전문적 지식이나 자본을 최대한 활용함으로써 인적·예산상의 한계로 인해 정부가 직접 수행하지 못하는 각종 서비스를 제공할 수 있게 되고, 또한 이러한 참여를 통하여 공공 서비스의 질적 향상도 이룰 수 있는 등의 장점이 있다.

형사정책분야에 있어서 민간자원봉사가 이러한 유용성을 가질 수 있는 것은 그 활동특성 때문으로 범죄예방활동에 참여하는 민간자원봉사자인 범죄예방위원은 지역적 특성, 비공무원적 특성, 계속적 특성을 가지고 있다(박윤숙, 1996). 지역적 특성을 살펴보면, 범죄예방위원은 보호관찰대상자 등 주요 범죄예방활동 대상자와 동일한 지역에 거주하고 있기 때문에 대상자와 필요시 언제라도 쉽게 접



촉할 수 있다. 또한 범죄예방위원은 대상자가 거주하고 있는 지역사회의 일원으로 누구보다 그 지역의 생활상을 정확하게 파악하고 있어서 대상자의 구체적인 환경에 대하여 가장 적절한 대책을 제시할 수 있으며, 지역주민들로부터의 협력과 지역사회 자원 활용을 구하는 등 대상자의 성격 및 환경을 순화하여 정상인으로 사회에 복귀시키는데 있어서 보다 유리한 입장에 있을 수 있다.

범죄예방위원의 비공무원적 특성으로 인하여 교정기관이나 보호관찰소가 일반 주민 특히 범죄인에게 자연스럽게 접근하기 어려운 반면 범죄예방위원은 일반 민간인 신분이기 때문에 대상자에게 접근하는데 상대적으로 용이하다. 이러한 입장에서 범죄예방위원은 대상자와 우호적인 인간관계를 맺고 규정이나 근무시간에 구애받지 않은 채 융통성 있는 범죄예방활동을 행할 수 있다. 아울러 범죄인과 친밀한 관계를 형성할 수도 있고 국가로부터 보수나 특권을 받지 않은 자원봉사자들의 순수한 자원봉사활동 태도는 대상자로 하여금 존경심을 유발하게 하고 대상자에게 긍정적인 영향을 미칠 수도 있다.

계속적 특성을 살펴보면, 보호관찰관과 같은 직업공무원은 재임기간에 따라 근무지를 옮기기 때문에 대상자와 계속적인 인간관계를 유지하기 불가능한 경우가 많으나 같은 지역사회에 거주하는 범죄예방위원은 인간적 유대를 지속시킬 수 있어 유권적인 보호관찰이나 선도유예기간의 만료 이후에도 대상자의 선도활동은 계속될 수 있다.

범죄예방위원들의 이러한 특성으로 인하여 이들의 활동은 범죄자의 사회 내 처우에 있어서 직업공무원들이 수행하는 역할의 한계를 극복하고 특히 범죄자들이 필요로 하는 사회 복지적 서비스를 제공하는데 도움이 된다. 그러므로 범죄예방위원의 활동은 생활 속에서 문제를 제기하고 지역사회 여론을 환기시키며, 이러한 문제를 해결하고 예방하기 위한 노력과 함께 참여하도록 하여 복지사회를 구현하는 역할의 일환으로서 매우 중요한 역할을 수행하게 된다.

또한 범죄예방위원의 활동은 범죄자들이 사회생활에 있어서 낙인효과를 제거 또는 감소시킬 수 있는 비공식적 개입을 가능하게 하며, 공식적인 보호·선도를 담당하는 공적기관과 대상자와의 관계는 일상적이고도 신뢰성 있는 관계유지가 어렵기 때문에 범죄예방위원이 공적기관과 대상자와의 가교역할을 수행하는데 중요한 역할을 하게 된다(유재만, 1996). 범죄예방위원의 주요 역할이 개인의 전

문적 서비스 제공을 통한 정부 담당자의 역할 보충이라는 주장도 있으나, 범죄의 증가, 전문 인력의 부족, 총체적 대응의 필요성 때문에 형사사법제도에서의 시민 참여가 단순한 보조적·수동적 역할이 아닌 정부 담당자의 대체적 역할까지 수행하는 것이 일반적이다(김훈, 1995).

그러나 이러한 역할 수행의 요구에도 불구하고 범죄예방위원회는 민간자원봉사자이기 때문에 비전문성, 관리체계의 비활성화 문제 등으로 인해 봉사활동을 지속하지 못하게 하는 요인이 발생하게 된다.

## 2) 범죄예방위원회의 문제점

우리나라 법무부의 민간자원봉사제도로 출발한 소년선도위원(1978년 4월 실시), 보호선도위원(1989년 7월 실시), 갱생보호위원(1942년 3월 실시)제도는 각각 발생 배경과 제도적 역할에 있어서는 차이점은 있지만 궁극적으로 지역사회 범죄예방과 범법자의 보호·선도라는 동일한 이념적 배경을 가지고 있으며, 실제 활동내용도 유사하기 때문에 보다 체계적·전문적 지원을 통한 범죄예방자원봉사활동의 활성화를 위해 이들 조직의 통합이 제기되었고, 1998년 9월 1일 범죄예방자원봉사기본규정이 시행되면서 현재의 범죄예방위원회제도가 실시되어(반정식, 2001), 2007년 현재는 전국적으로 1개 연합회와 56개 지역협의회로 16,143명의 자원봉사자가 활동하고 있다(범죄예방전국연합회, 2007).

통합 후 범죄예방위원회의 지위는 시민형·봉사형 자원봉사자 성격을 유지하면서 민간봉사활동에 대한 국가적 지원의 강화 추세에 따라 최대한의 지위를 보장하고, 자발적이고 능동적인 자원봉사활동을 유지할 수 있도록 교육을 강화하기로 하였다. 범죄예방위원회의 역할은 처분기관별 대상자에 따른 상이한 봉사활동을 지양하고 범죄예방 및 대상자가 필요로 하는 분야별 전담 봉사활동의 전개로 정하고, 근거규정은 범죄예방자원봉사기본규정과 보호관찰 등에 관한 법률에 규정하였다(반정식, 2001).

이와 같이 기존의 형사사법제도 관련 민간자원봉사조직이 범죄예방위원회로 통합된 이후 발전을 위해 법무부 및 자체조직의 내부적 노력이 계속 이루어져 왔으나, 아직도 범죄예방위원회제도 운영에 있어서 몇 가지 문제점이 발견되고 있

다. 여기서는 현 범죄예방위원의 비전문성으로 자격요건상의 문제와 위촉절차의 문제를, 관리체계의 비활성화로 교육 및 연수의 문제와 활동에 대한 피드백의 문제로 나누어 살펴보겠다.

#### (1) 범죄예방위원의 비전문성

우선 자격요건상의 문제로서, 범죄예방분야의 특성상 범죄예방위원들은 어느 정도의 전문적 지식과 기술을 필요로 하나 현재 상당수의 범죄예방위원에게 범법자의 보호·선도에 필요한 전문지식을 기대하기는 곤란하다고 보여진다. 기존 연구에 따르면, 현재 범죄예방위원들은 상담능력의 부족, 보호관찰대상자나 소년 선도대상자 등 대상자에 대한 이해부족, 지역사회 자원동원능력 부족, 문제해결 능력부족 등을 지적하고 있다(김영옥, 1997). 현재 범죄예방위원들이 제일 우선하여 수행하는 업무가 소년선도와 보호관찰 업무임을 고려할 때 위원들의 상담능력 부족이나 대상자에 대한 이해부족은 심각한 문제가 아닐 수 없으며 또한 범죄예방활동이 지역사회를 전제로 이루어진다고 할 때 사회의 자원동원 및 활용 능력의 부족은 범죄예방활동의 의의와 효율성이 심각하게 훼손될 수 있는 문제이다(반정식, 2001).

다음은 위촉절차에 관한 문제이다. 범죄예방위원의 현행 위촉절차는 위촉희망자가 이력서를 제출하면 검찰에서 이들에 대한 범죄경력을 조회하여 결격사유가 있는지를 파악하고 기타 직업 및 사회봉사 경력 등을 참조하여 위촉여부를 결정한다. 그러나 대부분의 경우 범죄 경력 상의 자격요건에 많이 의존하고 있는 편이라 위촉 시 고려되어야 하는 자원봉사자의 사회봉사 경력이나 사회교육의 이수 및 여부 등에 대한 전반적인 사항이 고려되지 않고 있다. 이런 단순한 위촉절차는 순수하지 못한 목적을 가진 자원봉사자를 증가시키는 결과를 초래할 뿐만 아니라, 범죄예방위원의 전문성에도 부정적인 영향을 미치고 있어 위촉절차의 개선이 시급하다(장미화, 2003).

#### (2) 범죄예방위원 관리체계의 비활성화

범죄예방위원의 관리체계의 비활성화 요인은 교육 및 연수의 부족이다. 범죄예방위원이 범죄자를 선도·보호하기 위해서는 여러 형사정책 및 절차에 대한 지

식을 비롯하여 범죄자의 심리를 이해하고, 이들을 상담할 수 있는 기법 등 다양한 지식들이 필요하다. 교육훈련과 지도·관리가 결핍될 경우 자원봉사자의 활동은 체계화되지 못하고 통일성도 없어지게 되는 것이다(반정식, 2001).

한국형사정책연구원(2001)의 조사에 따르면 범죄예방위원의 교육 및 연수에 관한 사항 중 교육 및 연수의 필요성에 대한 인식은 「대체로 필요하다」가 48.1%, 「매우 필요하다」가 46.2%로 나타나 절대 다수인 94.3%가 교육의 필요성을 인식하고 있었다. 또한 교육 및 연수가 강화될 필요성에 대해서도 「매우 필요하다」가 25.7%, 「상당히 필요하다」가 58.3%로 응답한 것으로 나타나 전체적으로 교육 및 연수가 강화되어야 한다는 응답이 84%를 차지하고 있어, 범죄예방위원회에 대한 체계적인 교육 및 연수가 시급한 과제를 알 수 있다.

현재 지역협의회에서의 교육은 관리체계에 있어서 교육에 대한 중요성 인식부족, 비용충당문제, 장소 선별문제, 시간제약 및 기타문제로 형식적인 교육만 이루어지고 있고, 교육내용 또한 신입교육에나 필요한 기본적인 사항만을 반복하고 있어, 기본규정 제7조 2항에 따른 교육은 신입교육, 전문화교육, 재교육 등으로 나누어 실시한다는 요건을 충분히 이행하지 못하고 있는 실정이다(장미화, 2005).

다음으로 문제가 되는 것은 활동에 대한 피드백의 문제이다. 선도조건부 기소유예나 보호관찰의 경우 범죄예방위원이 대상자에 대한 경과보고 및 활동 시 애로사항 등을 지역협의회와 보호관찰소로 서신이나 통신 등을 이용하여 통보하고 있다. 그러나 피드백의 중요성에도 불구하고 현 관리체계는 범죄예방위원들의 활동에 대한 피드백, 즉 범죄예방위원이 대상자에게 얼마나 효과적으로 서비스를 제공하고 있는지, 봉사대상자의 입장에서 자원봉사 활동을 어떻게 인식하는지 등을 주기적으로 파악하여 범죄예방위원들의 자원봉사활동에 대한 개선방향을 제시해 주지 못하고 있는 실정이다. 여기에는 어느 정도 비협조적인 기관(검찰, 보호관찰소)의 영향도 있을 수 있겠으나, 자원봉사자인 범죄예방위원과 기관 간의 매개 역할을 해야 하는 지역협의회 전문성 부족이 가장 큰 이유이며(장미화, 2003), 제 역할을 못하고 있는 지역협의회로 인해 범죄예방위원 개개인들은 활동이 바르게 진행되고 있는 것인지에 대한 확신이 없는 상태이다.

종합적으로 보면, 범죄예방위원의 전문성을 확보하기 위해서는 위촉에 있어서 연구에 의한 비공개적인 방법에만 의존하지 말고 대중매체를 통한 홍보나 설명



회, 사회단체를 대상으로 자원봉사자를 모집하는 공개적인 방법을 활용해야 한다. 공개적인 모집 과정을 통하여 상담에 대한 전문성을 가지고 있는 봉사자들을 확보한다면 이타적 참여 동기를 가지고 봉사활동을 하려는 민간독지가들의 참여도 늘어날 것이다.

또한 범죄예방위원들을 대상으로 기존의 형식적인 교육이 아닌 실질적인 전문화·재교육이 실시되고, 교육내용 또한 범죄예방위원들이 자원봉사활동 중 당면하는 실제적인 실무중심의 교육이 이루어진다면 교육에 대한 적극적인 참여는 물론 새로운 지식과 기술의 습득으로 동료의식 강화 등 좋은 결과를 가져올 것이다. 그리고 지역협의회 전문 인력 배치는 범죄예방위원과 봉사기관 사이에서 상호간에 대등한 의식을 바탕으로 협동적인 활동을 전개할 수 있도록 여러 면에서 지원할 수 있다는 측면과 지역사회 자원의 활성화를 위한 활동 및 연계를 돕는다는 측면에서 매우 중요하기 때문에 범죄예방위원 지역협의회에 자원봉사자 활동관리 및 조정의 역할을 수행하는 전문 인력의 배치와 담당직원을 위한 전문 교육이 필요하다.

### 3) 봉사활동 중단사유

선행연구를 통해 현재 자원봉사활동과 관련한 주요 문제점으로 지적되는 자원봉사 중도탈락의 이유를 살펴보면, 조취일(1990)은 자원봉사자 개인의 측면에서 봉사의식이나 책임감이 결여로 인해 봉사활동의 지속성이 낮다고 하였으며, 한혜경(1995)은 사회복지조직의 측면에서 자원봉사자의 높은 수요에 비하여 공급이 낮다는 문제점을 가지고 있으며, 남미애(1997)는 사회복지기관의 측면에서 자원봉사자를 적절히 지도·관리할 숙련된 전문가가 부족하고, 기관장 및 직원들의 이해 부족으로 자원봉사활동을 발전시키려는 의욕이 부족하며 소요예산이 부족하다는 점과 그 외로 정부의 책임위임, 활동을 관리하는 통합된 기구체계의 미비, 사회적 지원체계의 부족 등을 지적하고 있다. 그리고 박진호(1998)는 자원봉사센터와 같은 자원봉사활동 지원체계의 문제점으로 지원기관이 영세하고 전문 인력이 부족하여 교육·훈련·배치·프로그램 개발·사후관리 등을 체계적으로 지원하지 못하고 있다는 점을 들었는데, 이러한 자원봉사자, 사회복지조직, 사회

복지기관, 자원봉사활동 지원체계 측면의 문제점은 자원봉사자의 봉사활동을 중단시키는 원인이 되는 것이다. 자원봉사자가 봉사활동을 지속하지 못하고 자원봉사활동의 중도탈락이 높다는 점은 자원봉사자를 관리하는 조직에게 예산의 낭비와 서비스의 질에 있어서 큰 문제를 가져다주고 있다. 홍승혜(1995)는 무엇보다 단기적인 자원봉사활동은 지속적인 서비스를 제공하지 못함으로 인하여 복지서비스의 질이 낮아진다는 문제를 지적하고 있다.

범죄예방위원전국연합회(2007)의 자료에 의하면, 제주지역 범죄예방위원(2000년~2007년) 중도탈락자는 총 213명이 중도 탈락하였는데 사유별로는 본인희망 153명(71.8%), 실적저조 32명(15.0%), 품위손상 15명(7.1%), 사망 5명(2.3%), 기타 4명(1.9%), 주소이전 3명(1.4%), 회비미납 1명(0.5%)의 순으로 나타나, 개인적 사유에 본인희망, 주소이전, 회비미납을 포함시키면 73.7%가 이에 해당되고 있다.

그리고 자원봉사활동의 중단원인을 조사한 선행연구들 중에도 개인적 사정에 의한 경우가 가장 큰 비중을 차지했는데, 이성록(1993)은 56.7%, 류경희(1994)는 30.9%, 모옥희(1995)는 76.7%, 백종혜(1995)는 75%, 장윤숙(2002)은 46.7%를 보이고 있다. 이러한 관점에서 자원봉사자가 개인적 사유로 중도 탈락하는 이유는, 처음 자원봉사활동에 참여할 때와는 다르게 자원봉사활동을 진행하면서 보람과 즐거움을 얻지 못하고 여러 가지 변인들로 스트레스나 갈등을 겪기 때문으로 풀이된다.

자원봉사활동을 활성화하고 자원봉사자의 활용을 극대화하기 위해서는 새로운 자원봉사자를 개발하는 것도 중요하지만, 기존의 자원봉사자의 활용이 무엇보다 중요하다. 새로운 자원봉사자를 교육하고 숙달시키는 위해서는 상당한 비용, 노력이 소모되기 때문에 자원봉사자 관리에 있어 비효율적이다. 또한 자원봉사자들의 활동 중단은 기관에서의 원활한 서비스 제공의 장애, 봉사활동의 불연속성으로 인한 서비스의 불안정 등의 문제를 유발하게 된다(서정혜, 2004). 따라서 자원봉사활동에 있어 무엇보다 자원봉사자의 중도탈락을 방지하도록 자원봉사활동의 만족과 지속을 증진시키는 것이 필요하다.

그러므로 중도탈락 방지에 대한 노력으로 우선 자원봉사자인 범죄예방위원과 상담봉사기관과의 유대관계를 유지함으로써 봉사활동에 대한 만족도를 높이고 지속적인 활동을 증가시킬 수 있으며, 또한 개인적 사정에 의한 중도 탈락인 경



우에는 명목적인 사유만 보지 말고 이면에 깔린 깊은 사유를 이해하여 중도 탈락의 요소를 제거시켜 나감으로써 봉사활동의 지속성이 증가된다.

### 3. 개인적 특성과 지속성

개인적 특성요인은 인구학적 요인 및 개인적 배경요인을 비롯하여 능력요인, 성격특성, 그리고 사회적·문화적 영향에 의해 형성된 의식 및 가치관들이 포함된다. 개인적 요인들은 구성원이 된 후에 변화시켜서 관리의 효과를 기대하기 보다는 선발 또는 업무배치 과정에서 고려해야 할 요인이라고 볼 수 있다(조휘일, 1991; 이용순, 2007). 따라서 본 연구에서는 개인적 특성요인으로 성별, 연령, 학력수준, 종교유무, 경제적 수준, 봉사활동 참여기간, 봉사활동 주당 시간, 거주지에서 상담봉사기관까지 소요시간을 포함한다.

개인적 특성에 따른 만족도와 지속성에 대한 선행연구 결과를 통하여 개인적 특성별 자원봉사활동의 만족도와 지속성을 보면, 오랜 동안의 성에 대한 고정관념과 역할기대에 대한 사회적 압력이 자원봉사활동을 시작하거나 지속하는데 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다(손상국, 1997; 강기욱, 2005).

성별에 있어서 자원봉사활동을 지속하는 경우는 여성들이 훨씬 높았으며(한수정, 1999), 자원봉사인력도 대다수 여성인력으로 충원되고 있으며(장태성, 1999;), 최순옥(1999)의 연구에서도 성별에 대해서만 유의미한 차이를 보여주고 있다.

Black & DiNitto(1994)는 남녀 성차이가 자원봉사활동 양상에 어떠한 차이를 가져오는지에 대한 연구를 했다. 자원봉사활동의 만족도에 남녀 성차이가 영향을 주는 것은 아니라는 조사결과를 보여주었지만, 여성과 남성이 차이가 있을 것이라는 기본적 가정을 취하고 있다.

연령에 따라 친사회적 행동이 성숙된다는 선행연구 결과가 있으며 연령이 높을수록 활동시간이 많거나 지속도가 높다는 결과도 있다(유경희, 1994; 김영아, 1998; 박경미, 2001). 인지발달론의 견지에서 보면 인간의 친사회적 또는 이타적인 행위는 연령에 관련되어 있다고 한다. 이타적 행위의 기본이 되는 감정이입의 이해도도 연령에 따라 증가한다(조휘일, 1991). 연령에 따른 친사회적 행동의 증가는 복합적 요인에 기인하는 것으로 성숙해질수록 역할수행과 감정이입 능력이

풍부해지고, 나이가 많아질수록 가치관도 변하며, 도덕적 추론도 변하며, 타인을 도와주는 기술도 증가하는 것이 그 이유가 될 수 있다(강기욱, 2005).

학력에 있어서는 많은 연구들에서 교육수준이 높을수록 자원봉사 참여의 가능성도 증가한다는 결과를 보이고 있으며, 참여하는 시간 역시 교육수준이 높을수록 많아진다고 보고되었다(최유진, 2000). 우리나라의 경우 전체 자원봉사자의 30~40%정도가 전문대 이상의 대학생이며(김성이, 1988), 대학생 이상이 59.6%로 교육수준이 높을수록 봉사활동의 참여도가 높았다(이성록, 1995). 그러나 유경희(1994)의 연구에서는 대재 이상의 학력에서는 중도탈락자가 높게 나타나고, 지속자의 비율은 고졸 이하의 학력에서 높게 나타나, 학력이 높을수록 중도탈락률이 높다는 연구결과도 있다.

종교의 경우 자원봉사활동은 대부분 종교적인 윤리에 기반을 두고 있어서 종교가 자원봉사자의 태도에 가장 영향력 있는 변수라는 연구결과가 있으며, 종교를 가지고 있는 사람은 봉사활동에 만족한다는 답변을 하여 비록 자원봉사활동을 중단하겠다는 의사를 밝힌 경우에도 대부분 개인적인 이유를 제시하고 있는 것으로 나타나고 있다(김성이, 1988). 조휘일(1991)은 자원봉사참여 지속도에서 불교 36.6%, 천주교 28.9%, 기독교 19.6%로 불교가 다소 높다고 하였으며, 이성록(1993), 홍승혜(1995), 권순미(2000)는 종교가 있을수록 자원봉사 의지가 강해 지속도가 높다고 하였다.

소득에 있어서는 자원봉사에 참여하는 봉사자들의 사회경제적 지위가 자원봉사 동기와 밀접한 관계가 있으며, 80%정도의 자원봉사자가 자신을 중산층으로 지각하고 있는 것으로 나타났다(주영길, 1987).

한편, 이용순(2007)은 성별, 연령, 학력, 종교, 소득 등 모든 변인에 대하여 유의미한 차이를 보인 반면에, 박정희(1994), 김광희(1999), 장영희(2003)는 모든 변인이 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타났다.

봉사활동 참여기간에 대한 선행연구 결과를 보면, 송미나(2003)는 봉사활동 참여기간이 5년 이상인 경우가 22.9%로 장기간 활동자가 가장 많은 것으로 나타났으며, 최순옥(1999)은 봉사활동기간에 따라 만족도 차이를 검증하였는데 장기봉사자 일수록 봉사활동 지속성이 높다고 한 반면, 강기욱(2005)은 자원봉사활동 기간별 만족도에서 6개월 미만이 가장 높은 만족도를 보였다고 했다. 그러나 윤

은숙(2006)의 연구에서는 전체봉사활동기간과 봉사활동 지속성은 유의미한 차이를 보이지 않았다. 김현주(2007)의 연구에서는 자원봉사활동 총 참여기간은 연령에서는 높을수록, 학력에서는 고졸이하가, 종교유무에서는 종교 있음이 길다고 나타났으며, 활동시간에 대해서는 40대~50대까지가 봉사활동시간이 가장 많은 것으로 조사되었다.

이를 종합해보면 많은 선행연구에서 개인적 특성은 성별은 여성이, 연령에 있어서는 나이가 많을수록, 교육수준에 있어서는 학력이 높을수록, 종교유무에서는 종교를 갖고 있는 사람일수록, 경제적 수준에서는 중산층일수록, 봉사활동참여기간에서는 장기 활동자일수록 봉사활동의 지속성에 영향을 미친다고 보고하고 있다.

#### 4. 상담봉사활동의 욕구·동기 및 기대이론과 지속성

##### 1) 욕구·동기와 지속성

인간의 동기와 관련된 특성에는 개인의 욕구, 태도 및 신념, 지각, 흥미 등 여러 가지가 있으나, 학문적인 이론이나 연구에서 가장 주목을 받는 특성은 개인적 욕구(need)이다. 인간은 신체적 내지 심리적 요구로서 욕구가 충족되지 않을 때에 그 욕구를 충족시키기 위해 행동하게 된다. 즉, 이웃 또는 지역사회의 문제에 중요한 영향을 주겠다는 욕구 혹은 개인의 장래 경험과 관련해서 의미 있는 경험을 해보겠다는 욕구를 반영할 수도 있다(장영희, 2003).

자원봉사자들의 경우 진정한 자기성장의 욕구를 가지고 일의 경험, 자기 존엄의 확립, 일의 즐거움, 타인들과의 관계, 가치 있는 목표에의 기여, 기관 내지 직원들과의 조화 등의 욕구에 의해 자원봉사에 참여한다. 아울러 이러한 욕구의 관리가 자원봉사 활동에 대한 참여와 지속을 관리하는데 매우 중요한 요소가 될 수 있다(주영길, 1987; 장영희, 2003).

개인욕구와 동기에 관한 이론은 다양하나 여기에서는 개인의 욕구충족이 동기에 미치는 효과를 설명하려는 이론인 Herzberg의 2요인 이론과 Mc Clelland의 성취동기이론을 살펴보고자 한다.

2요인이론(Dual factor theory)은 동기-위생요인이론(Motivation hygiene theory)이라고도 하는데, Herzberg(1959)는 경험적 연구결과, 사람들에게 불만을 주는 요인(위생요인)과 만족을 주는 요인(만족요인 또는 동기요인)이 별개의 군을 형성하고 있음을 알아냈다. 위생요인은 조직에 대한 불만을 초래하는 요인들로서 불만족요인 또는 유지요인이라고도 하며, 직무자체의 내용에 관련된 것이 아니라 직무를 수행하는데 영향을 미치는 직무환경요인들이다(강정대의, 1998. 재인용). 즉, 위생요인은 그 자체가 동기부여요인이 되기보다는 오히려 동기부여를 위한 환경을 제공하는데 필수적이라고 생각이 되는 요인이다. 반면에 동기요인은 직무에 대한 만족을 결정짓는다는 의미에서 만족요인이라고도 하며 작업동기와 일차적인 관련을 갖고 직무를 통해서 얻을 수 있는 직무내용요인이다.

Herzberg의 동기-위생요인이론을 Maslow의 욕구단계이론과 비교하면, 위생요인은 생리적 욕구, 안전의 욕구, 사회적 욕구중의 일부를 충족시키기 위한 것이며, 동기유발요인은 특히 자기실현의 욕구를 만족시키기 위한 것임을 알 수 있다. 따라서 위생요인은 당연히 충족시키지 않으면 안되지만 그것만 충족된다고 해서 만족할 수는 없다. 위생요인에 동기부여요인이 충족되면 인간은 인정받음과 자기실현의 기쁨으로 성장하고 능력을 향상 시킬 수 있는 것이다. 이러한 동기-위생요인이론은 자원봉사를 하고자 하는 개인의 욕구수준에 따라 적절한 동기가 왜 필요한지를 설명해주는 이론이라고 할 수 있다(윤은숙, 2006). 개인의 동기에 영향을 미치는 세 가지 측면 즉, 관심 또는 흥미, 가치, 욕구 중에서 가장 중요한 것은 욕구로써, 사람들은 특정한 행동을 함으로 충족되리라고 여겨지는 다양한 욕구들을 갖고 이 욕구들을 성취해 간다고 할 수 있으며, 많은 사람들이 Maslow의 욕구단계 중에서 상위의 욕구들, 즉 사회적인 욕구들을 충족시키기 위해서 자원봉사활동을 계속하는 것으로 나타나고 있다(장영희, 2003).

McClelland(1985)의 성취동기이론(Achievement motivation theory)은 Maslow의 이론과 마찬가지로 인간의 욕구에 기초해서 동기를 설명하려는 이론이다. 인간의 욕구는 학습된 것이며, 행위에 영향을 미칠 수 있는 잠재력을 지닌 욕구들의 서열이 개인마다 다르다. 개인의 욕구 중에서 사회·문화적으로 습득된 욕구는 성취욕구, 친교욕구, 권력욕구로서 이러한 욕구들이 인간의 행위를 동기화 시



킨다(이현정, 2004; 윤은숙, 2006, 재인용).

성취동기이론은 자원봉사 조직에서도 활동대상을 개발하거나 학습의 방향을 설정할 때 많이 이용된다. 즉, 성취동기가 높은 사람은 목표설정을 중요시 하고 새로운 도전이나 자기개발과 성장에 관심이 많으므로 도전적인 문제해결의 과업 등에 동기화되기 쉽고, 친교육구가 높은 사람은 타인과의 우호적인 관계를 맺을 수 있는 기회를 추구하며, 권력욕구가 높은 사람은 대중연설, 기금모금 등 타인에게 영향을 주는 지위 또는 권위의 일을 추구하게 된다(황윤정, 2001). McClelland는 개인의 업무성과는 각 개인이 가진 성취욕구의 정도에 따라 결정된다고 보았으며, 그의 성취동기에 관한 연구결과에 의하면 성취동기가 강한 사람들은 다른 사람들에 비하여 목표설정을 중요시하고 실제 목표설정에 있어서도 위험성과 난이도를 잘 절충하며, 자신의 능력에 비추어 달성 가능한 수준에서 시작하여 이를 상위수준으로 올리면서 성과를 높여 나간다. 또한 목표달성 과정에서 성취동기가 강한 사람들은 경과 진행, 성과, 결과 등에 대한 피드백을 원한다, 그리고 같이 일하는 동료선호에 있어서는 목표달성에 기여할 수 있는 성과지향적인 동료들과 일하기를 원하는 중요한 특징을 갖는다.

이러한 성취동기욕구는 자원봉사자들이 기관으로부터 일정한 지위를 기대하거나 보다 도전적인 일감을 요구하고 다양한 인간적인 접촉의 기회를 추구하는 등의 형태로 표현될 수 있다. 성취동기이론에 따라 기관의 관리자는 자원봉사자의 동기욕구를 적절히 활용하여 작업 상황 또는 업무수행을 돕는 조직을 조정할 수 있게 된다(김명숙, 2001).

그리고 자원봉사의 동기는 다면적인 것으로 알려지고 있는데 일반적으로 각 개인들은 박애주의적 동기, 종교적 동기, 타인 지향적 동기, 즐거움 또는 삶의 변화 동기, 자기증진적 동기, 사회적 동기 등을 바탕으로 자원봉사활동에 자발적으로 참여하는 것으로 알려져 있다(박봉규외, 2004; 윤은숙, 2006).

이렇듯 자원봉사에 대한 동기의 이해는 복잡한 양상을 갖는다. 역사적으로 볼 때 일반적으로 자원봉사활동의 동기는 자기특성과 박애정신, 인도주의와 민주주의 정신 등 철학적·종교적·도덕적인 개념들로 설명되어 왔다. 그러나 이러한 접근은 자원봉사동기의 철학적인 배경을 이해하는데 유용할 뿐 인간행동을 이해하는데 한계가 있다. 따라서 보다 과학적인 접근이 요구된다(정유진, 1996; 윤은

숙, 2006).

인간 행동의 동기는 크게 이타적(타인 지향적)동기와 이기적(자아 지향적)동기로 나눌 수 있다. 그 중 이타주의적 동기는 사회심리학에서 친사회적 행동의 일부로 포함시켜 다루고 있는데, Raven & Rubin(1983)에 의하면 친사회적 행동이란 “다른 사람 또는 다른 사람들로 구성된 집단을 유지하게 하려는 의도를 가지고 수행되는 자발적인 행동”으로 정의되고 있다(장영희, 2003. 재인용).

최근에는 친사회적 행동유발요인을 개체변인과 상황변인으로 나누어 친사회적 행동이 상황 자체에 의해서 자동적으로 유발되는 것이 아니라, 그 상황을 지각하고 해석하고 대응하는 개인의 특성에 의해 결정된다고 본다. 따라서 이타주의는 타인의 복지에 대한 비이기적인 배려 또는 헌신으로서 자기중심성에 상반되는 즉, 자기 자신의 복지를 위한 이기적 관심을 배제하는 것을 의미한다(조휘일, 1988).

이기주의적 동기는 이타주의와는 다른 자기중심성으로써 자기 자신의 복지를 위한 이기적 관심 내지 타인의 복지에 대하여 고려하지 않는 것을 의미하는 것으로, 심리학 분야의 자아지향적 동기와 결부될 수 있다. 자원봉사활동의 동기를 설명하는데 있어서 자원봉사활동에 대한 각 개인의 기대를 이해하고 이에 맞는 적절한 보상을 하였을 때 자원봉사활동은 더 활성화 될 수 있기 때문에 기대와 보상으로 설명되는 이기적 동기는 중요한 의미를 갖는다(윤은숙, 2006).

자원봉사의 동기와 관련된 선행연구를 살펴보면, 김영자(2004)는 청소년을 대상으로 한 연구에서 참여 동기가 비자발적 이기주의(66.4%), 자발적 이타주의(14.6%), 자발적 이기주의(11.9%), 비자발적 이타주의(7.1%)순으로 나타났다고 하였고. 황윤정(2001)은 관광자원봉사활동에 참여하는데 있어서 이타적 동기가 높은 것으로 보고했다. 그리고 주부들을 대상으로 연구한 김소영(2000)은 자아실현 욕구충족, 삶의 보람 등을 하위요인으로 한 자아실현동기가 주부들을 자원봉사활동에 참여하게 하는 가장 큰 요인으로 나타났다. 엄재경(2000)의 연구에 따르면 노인의 자원봉사동기로는 어려운 사람을 돕는 것이 삶의 문제해결에 도움을 줄 것이라고(3.90점), 사회발전에 도움을 주기 위해서(3.81점), 대인관계를 넓히기 위해서(3.55점), 자원봉사를 통해 내 자신이 쓸모 있는 사람으로 인식하게 되어서(3.46점)의 순으로 나타났다. 김영아(1999)는 상담 자원봉사를 시작하게 된 때의



요인은 처음부터 가졌던 자원봉사동기 때문이라는 응답이 46.3%로 가장 높게 나타났다. 김광희(1999)는 참여 동기가 나보다 어려운 이웃을 돕기 위해서라는 응답이 높았으며 봉사활동분야는 아동복지분야보다 노인복지분야가 많은 것으로 나타나 차이를 보였다. 박은순(2000)은 상담자원봉사자의 욕구는 사회교환욕구에서만 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났는데, 이는 이타적 동기에 의해 봉사활동을 하는 사람에 비해 이기적 동기를 가지고 봉사활동을 하는 사람에게서 그 욕구가 높게 나타나고 있으며, 저 연령층 및 주부, 직장인의 경우 이타적 태도를 보이고 있다. 유옥현(2001)은 자원봉사행동 동기를 이해하려는 자세와 자원봉사자들이 효과적으로 일할 수 있는 환경을 마련하기 위해 노력해야하며 욕구를 충족시켜줄 수 있는 다양한 프로그램을 개발해야한다고 한다.

이와 같이 선행연구에서 보듯이 봉사활동이 지속적으로 이루어지기 위해서는 이타적이든 이기적 동기든 간에 개인이 스스로 봉사에 대해 참여를 해야겠다는 동기를 느낄 때에만 가능하므로 더 많은 개인들이 봉사활동을 실천에 옮기고 봉사활동에 필요한 기능을 터득하기 위해서 시간과 에너지를 투입하겠다는 동기부여가 우선 필요하고, 자원봉사자 개인의 동기를 이해하고 그것을 지지하는 일은 봉사활동을 지속적으로 할 수 있게 하므로 매우 중요하다.

## 2) 기대이론과 지속성

기대이론(Expectancy theory)은 Vroom(1964)에 의해 처음으로 조직행위에 적용될 수 있도록 이론적으로 형성되었으며 유의성과 기대 및 팀의 개념을 가지고 인사관리를 위한 동기부여 이론을 모델화한 것이다. 개인 중심적 이론과 조직 중심적 이론의 양측면의 상호작용을 고려한 Vroom은 그의 기대이론에서 인간행동의 본능이론을 거부하고 개개인은 사고와 이성을 지닌 존재로서 현재와 미래의 행위에 대해 의식적인 선택을 한다고 가정하고 있다. 즉, 사람들의 행동은 여러 가지 대안들 가운데 의식적 선택으로부터 야기되며 이러한 선택들은 그들의 신념 또는 태도에 근거한다는 것이다. 이는 개인이 노력을 기울이는 결정요인을 그가 가장 가치를 두는 보상을 조직이 어떻게 제공해 주느냐에 달려 있다는 것이다.

기대이론은 왜 자원봉사자들이 계속해서 활동에 머무르느냐를 설명하기에 설득력 있는 것으로 평가되고 있다. 즉, 자원봉사자가 담당한 업무가 그의 기대에 상응하지 못할 때에는 그의 활동을 계속하려는 동기는 감소할 것이기 때문에 자원봉사를 계속 머물게 하려면 봉사업무의 수준과 성격이 그들의 기대에 적합하도록 유지되어야 한다는 것이다(장영희, 2003; 이용순, 2007). 자원봉사자는 자신이 하고 있는 일에 대하여 흥미를 느끼며 그 일을 통하여 자신이 바라는 보상이나 자아실현을 느낄 때, 아울러 이 일을 잘 수행할 수 있다고 여길 때 그 일을 지속할 것이다.

한편 Rainman과 Lippitt(1984)는 자원봉사자의 실망과 불만족으로 자원봉사활동을 포기하는 요인으로는 모집가가 말한 것과 실제의 봉사활동에서 발견한 사항과의 괴리(Discrepancy)에서 생긴다고 하였으며, 모집 당시에 갖게 된 비현실적인 기대(Unreal Expectations)는 자원봉사활동 중 참여 동기에 대한 실망감을 느끼는 요인이 되고, 클라이언트나 동료봉사자로부터의 적절한 환류가 부족하여 자신이 하고 있는 일에 자신이 적절한 사람인가에 대한 의문을 갖게 함으로서 중도탈락의 요인으로 작용한다고 했다.

기대이론에 따르면 인간행동을 지속화 하는데 영향을 미치는 세 가지 요소 즉, 선호성, 수단성, 기대성을 가지고 자원봉사활동의 지속성에 대해 설명할 수 있다.(장영희, 2003).

선호성(Valence)은 유인이나 흥미로 대치할 수 있는데, 이는 하나의 특정한 결과나 일에 대하여 개인이 부여한 가치의 정도라 할 수 있다(Luthans, 1977). 자원봉사활동을 지속하려면 먼저 자신이 하고 있는 자원봉사 업무에 대하여 흥미를 가져야 한다. 사람들은 자신이 하고 있는 일이 자신이 생각하기에 중요하고 가치가 있다고 여길 때 만족하며 지속성을 유지하려는 경향이 있다.

선호도에는 긍정적인 선호도와 부정적인 선호도가 있으며, 같은 자원봉사 업무를 하더라도 어떤 자원봉사자는 그 업무에 대하여 긍정적인 태도를 갖는 반면에 다른 자원봉사자는 동일한 업무에 대하여 부정적인 반응을 보일 수 있다. 이런 선호도의 양상에 따라 자원봉사자는 자신이 하고 있는 자원봉사 업무에 대한 만족 또는 불만족을 결정하는데 영향을 받게 된다.

수단성(Instrumentality)은 개인의 마음에 있는 신념과 관련된 것으로 이것은

한 사건과 다른 사건간의 상관관계에 관한 신념이다. 자원봉사 활동에 이 개념을 적용시켜 보면, 자원봉사자의 참여 동기 내지 욕구들의 충족과 자신이 하고 있는 봉사활동과의 관계에 관한 것이라 할 수 있다. 즉, 자원봉사자가 자신의 자원봉사활동을 지속하려면 자신이 현재 행하고 있는 활동이 자신의 참여 동기나 욕구를 충족시킬 수 있다는 신념이 있어야 가능하다는 것이다(장영희, 2003).

기대성(Expectancy) 요인에 의하면 자원봉사자는 자신이 자원봉사활동을 가치가 있고 중요하다고 여기고 자신의 참여 동기를 충분히 충족시킬 수 있다는 신념이 있어도, 잘 감당할 수 없다고 느낄 때는 중단하게 될 것이다. 따라서 자원봉사 업무를 지속적으로 하려면 주어진 봉사업무를 잘 수행할 수 있다는 신념이 자원봉사자에게 꼭 있어야 한다.

사실 다양한 요인들이 개인의 기대나 신념의 정도에 영향을 미친다. 이러한 요인들로서는 자기 기술능력에 대한 평가, 자신감의 정도, 특정과업에 대한 경험의 정도, 그리고 과업을 성취하는데 따르는 어려움을 극복하는데 있어서 타인으로부터 받는 인상 등이 있다. 한 개인이 새로운 기술을 습득하고 새로운 경험을 얻고, 많은 사람의 성공과 실패를 관찰함으로써 자신의 능력에 대한 인식이 바뀌고 따라서 기대와 신념이 바뀔 수 있다.

다시 말해 기대요소는 한 개인이 특정한 과업이나 목표를 성취할 수 있을 지에 대한 개인적인 신념을 다룬다. 만일 어떤 특정 과업을 성취할 수 있으리라 여겨지지 않을 때는 기대가 낮다고 볼 수 있으며, 반대로 과업이 다루기 쉽게 보이면 기대는 높다고 할 수 있다. 기대이론에 따르면 자원봉사업무에 대한 개인의 기대가 높으면 높을수록 지속적으로 시도하고자 하는 힘이 점점 커질 것이다(Moore, 1985).

자원봉사자들은 자신이 보기에 성공할 수 있고 인정과 보상을 받을 가치가 있는 활동에 참여하는 경향이 있다. 즉, 자원봉사자는 자신이 하고 있는 일에 대하여 흥미를 느끼며 그 일을 통하여 자신이 바라는 보상을 받을 수 있으며, 아울러 그 일을 잘 수행할 수 있다고 여길 때 그 일을 지속할 것이다(김상욱, 1990; 이진, 1995).

이처럼 자원봉사자가 자신이 소속된 봉사기관에서 배치된 자원봉사업무를 지속적으로 하려면 자신의 봉사업무에 대하여 흥미를 가지고, 자신의 자원봉사 참

여 동기를 그 자원봉사업무에서 충족시킬 수 있다는 기대와 자신이 그 업무를 잘 감당할 수 있다는 신념이 있다면 자원봉사업무를 지속할 가능성이 높다.

이와 같이 범죄예방위원이 자신이 소속된 상담봉사기관에서 맡은 자원봉사 업무를 지속적으로 하려면 자신의 맡은 업무에 대해 우선 흥미를 가져야한다. 그리고 자신의 자원봉사 참여 동기를 그 자원봉사업무에서 충족시킬 수 있다는 기대와 자신이 그 업무를 잘 감당할 수 있다는 신념이 있다면 봉사활동을 지속할 가능성이 높다.

## 5. 상담봉사활동특성과 지속성

### 1) 동료·기관과의 관계와 지속성

자원봉사자는 봉사활동을 하면서 많은 인간관계를 맺게 된다. 많은 자원봉사자들이 직접 수혜자를 대하면서 활동을 하고 있으며, 수혜자를 직접적으로 대하지 않는 봉사자라고 해도 싫든 좋든 기관의 자원봉사관리자와 관계를 맺을 수 밖에 없다. 봉사활동을 시작하기 전에는 대인관계를 전혀 고려하지 못했던 자원봉사자들도 자원봉사를 하는 동안 많은 사람들과 만나게 되고 이러한 만남은 자원봉사활동에 끊임없이 영향을 미치게 된다. 동료봉사자들과 긍정적인 관계를 만들어냄으로써 봉사활동이 즐거워 질 수도 있으나 부정적인 관계 형성은 봉사활동의 장애요인으로 등장할 수도 있으며, 특히 수혜자와의 갈등관계가 봉사활동을 지속하는데 어려움을 가져다 줄 수도 있다(최순옥, 1999).

대인관계가 봉사활동 만족도에 영향을 미친다는 선행연구를 보면, 김상욱(1990)은 동료자원봉사자와의 관계, 담당직원과의 관계가 만족도에 상대적으로 높은 영향력을 미치는 것으로 나타났으며, 권지성(1999)은 담당직원과의 관계, 동료봉사자와의 관계, 활동대상자와의 관계가 만족도에 대해 상대적으로 높은 영향력을 가지고 있는 것으로 나타났다.

장태성(1998)은 봉사활동 내용에 따른 만족감이 자원봉사활동을 지속하는데 영향을 미친다고 했으며, 김상욱(1990)은 활동지속자는 중단자에 비해 자신의 업무

에 대한 사전준비가 철저하고 자신에게 부여된 과업을 흥미있고 도전적이고 자신의 지식과 기술에 적합한 것으로 여기며 자신의 일로부터 성취감을 갖고 있으며 동료들과 의미있는 상호교류를 맺고 있음을 밝혔다.

유경희(1994)는 지속도와 동료자원봉사자와의 관계는 정기모임으로 친밀관계를 유지하는 비율이 지속자 집단이 38.0%인 반면 중도탈락자 집단은 11.7%로 나타나고 있어 동료자원봉사자와의 관계가 가까울수록 더 오래 지속하는 것을 알 수 있다고 보고하고 있으며, 유옥현(2001)의 연구에서는 동료·기관과의 유대관계 변인의 관계에 대한 연구에서 구성원으로서의 가치를 느끼는 자원봉사자일수록, 동료들과 동일한 목적의식을 느끼는 자원봉사자일수록, 자원봉사활동의 지속 및 재참여 의사가 있는 것으로 나타났다.

그러나 박영남(1999)의 연구에서는 동료 봉사자와의 관계가 원만하지 않을수록 자원봉사자의 소진의 경험정도가 커진다고 했고, 이성록(1995)은 자원봉사자를 가장 많이 접촉하는 기관의 자원봉사 관리자나 봉사활동 프로그램 담당자의 태도뿐만 아니라 기관의 최고 관리자나 여타직원들에 의해서 많은 영향을 받을 수 있다고 했다.

선행연구에서 살펴본 바와 같이, 동료·기관과의 관계에 있어서는 동료자원 봉사자와의 관계, 자원봉사업무담당직원과의 관계, 활동대상자와의 관계가 원만할수록, 업무담당직원의 태도가 부드러울수록, 구성원으로서의 가치를 느낄수록, 동료 등과 동일한 목적의식을 느낄수록, 봉사활동의 지속성에 영향을 미친다.

## 2) 비경제적 보상과 지속성

자원봉사자들의 활동이 만족스럽도록 격려하고 활동이 지속적으로 이루어지게 하는 중요한 도구중의 하나가 비경제적 보상이다. 비경제적 보상은 자원봉사자들이 봉사의 경험에서 만족을 느끼고 따라서 계속적인 활동을 할 수 있도록 매개체의 역할을 한다(윤은숙, 2006).

김 희(1998)는 보상을 그 의미에 있어서 정신적 요소와 물질적 요소, 그리고 추상적 요소와 구체적 요소들을 다 포함하는 것으로써 상반된 두 가지 요소는 분리될 수 없는 개념이라 하였으며, 보상의 유형에 대해서 조휘일(1996)은 공식



적인 것과 비공식적인 것으로 나누었고, 김명성(1993)은 비금전적인 것과 금전적인 것으로, 김성이(1988)는 정신적 만족을 주는 문화적보상과 물질적 만족을 주는 경제적 보상으로 나누어 보았을 때 전체적으로 문화적 보상이 경제적 보상보다 우세하게 나타나고 있다고 하였다.

보상은 근래에 자원봉사 분야에서도 매우 공개적으로 다루어지고 있으며, 자원봉사자들이 활동을 통해서 만족을 느끼고 자원봉사활동을 계속하게 하는데 크게 활용되고 있다(이성록, 1995).

Macduff(1996)는 자원봉사자들은 유급직원과 똑같이 인정과 감사를 받고 싶어 하는 욕구를 가지고 있으며, 그들을 동기화 시키는 요인이 무엇인가라는 질문을 받으면 제일 빈번히 거론되는 항목이 인정받기 원하는 것이라고 하였고, Gidron(1983)은 만족과 다양한 정신적인 보상은 자원봉사 활동의 참여로 인한 단순한 비의도적인 부산물이 아니라 자원봉사 활동에 투자된 노력과 시간에 대한 이익이라 하였으며, 유성호(1998)는 개인이 어떠한 기대를 가지고 봉사활동을 하는가에 대한 분석에 의하면 자원봉사자는 예측하고 있는 이익 그 자체 때문에 봉사활동을 수행하고 그 이익에 의해서 동기 부여된다고 설명하고 있다.

자원봉사자에 대한 보상관련 선행연구를 살펴보면, 이현정(2004)의 연구에서는 자원봉사자가 기관에 보상과 관련한 의견제시 경험이 있을수록 그리고 선호하는 보상이 비금전적인 것일수록 보상만족도가 높아지는 것으로 나타났으며, 보상이 지속적으로 제공된다고 인식할수록 그리고 자원봉사 관리자가 교육을 받을수록 보상만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 반면에 직업이 있고 업무가 적성에 적합할수록 보상만족도는 낮아지며, 보상의 필요성을 인식할수록 그리고 원하는 보상의 수가 많아질수록 보상만족도가 낮아지는 것으로 나타났다.

국영희(2000)의 연구에서는 조사대상자의 71%가 자원봉사활동에 대한 보상이 필요하다고 하였으며, 자원봉사활동 지속집단보다 중단집단이 보상의 필요성을 더 느끼는 것으로 나타나 중단집단이 보상욕구가 더 큰 것을 알 수 있고, 중단자의 20%는 최소한의 인정 및 보상을 받지 못해서 자원봉사활동을 중단한 것으로 나타났다. 따라서 보상의 필요성을 인식하는 만큼 보상이 제공되면 자원봉사활동을 지속할 가능성이 더 높아진다고 할 수 있다. 기관에서 실시하는 보상의 지속성 인식정도는 중단집단이 지속집단에 비해 보상이 제대로 실시되지 못하는 것



으로 인식하여 보상의 실시정도가 자원봉사활동 지속성에 영향을 주는 것으로 나타났다.

박소윤(1999), 정용충(1997)의 연구에서도 자원봉사활동 지속이나 만족에 영향을 주는 요인 중의 하나가 보상이라고 하였고, 정병오(1997)는 자원봉사자에 대한 보상을 활용하는데 있어서 몇 가지 형식적인 보상이 중요한 것이 아니라 보상방법을 어떻게 질적으로 한 차원 높여서 제공하느냐가 중요하다고 하였다.

장희선(1995)은 자원봉사자에 대한 보상형태에서 자원봉사자간의 친목도모, 기관행사 초대, 진정한 감사의 말 전달 등의 기본적인 보상이 이루어지고 있었으나, 자원봉사자들에게 보다 중요한 책임을 부여하는 것과 같은 한 차원 높은 보상은 거의 없는 것으로 지적했다(최순옥, 1999, 재인용).

최순옥(1999)은 보상방법에 따른 봉사활동의 만족도 차이를 검증하는 과정에서 식사제공, 친목도모가 통계적으로 유의미하게 나타나, 이를 통해 동료 간 또는 담당자와 한담을 나눌 수 있는 기회가 늘어나고 애로사항이나 욕구를 파악할 수 있는 기회를 갖게 되어 만족도에 크게 영향을 미친다고 해석하고 있다.

이수영(1990)은 기관의 인정 및 보상과 관련하여 그 정도가 너무 낮아서 활동을 중단하는 자원봉사자들이 많은 것으로 나타났다. 자원봉사활동을 지속하게 하는 긍정적인 요인 중 하나는 자신이 의미 있는 일에 공헌 한다는 느낌을 가지며 인정받는 것이고, 또 다른 중요한 요인은 자원봉사자 자신이 소중하게 생각하는 집단이나 개인으로부터 지지나 보상을 받는 것이다.

실제로 자원봉사자들은 그들의 활동에 대한 대가로 경제적 보상이 아닌 사회적 기여나 자아개발을 도모함으로써 사회·심리적인 보상을 기대하고 있는 것을 볼 수 있다. 따라서 자원봉사자를 활용하는 기관에서는 직접적인 경제적 보상을 제공하기 보다는 그들에게 지식, 경험, 기술을 제공하여 사회 심리적 욕구가 충족되도록 하는 것이 중요하다. 이러한 비경제적 보상의 전달에는 각 개인의 자원봉사활동 동기 및 욕구가 우선적으로 고려되어야 하며 자원봉사자를 개별화하며 의미 있는 보상을 실시하는 것이 필요하다(윤은숙, 2006). 그러므로 범죄예방위원의 봉사활동에 있어서의 비경제적 보상은 칭찬, 존경, 감사 등을 받고 싶다는 사회적 인정, 비행청소년을 상담함으로써 새로운 지식이나 기술, 경험을 얻을 수 있는 자아 발전의 기회, 가족과의 상호관계증진, 대인관계 확대기회가 되는 등

사회·심리적 욕구를 충족시키므로 봉사활동을 지속적으로 유지시키는 역할을 한다.

### 3) 업무의 성격과 지속성

자원봉사자들은 자신에게 주어진 일과 일의 적절성, 서비스를 제공받는 대상자와의 관계에 따라 자원봉사활동의 지속여부에 영향을 받는다. 자원봉사자들은 봉사업무를 통하여 봉사욕구를 충족하려 하지만 주어진 봉사업무가 활동대상자의 욕구를 충족시키지 못하였을 경우는 많은 영향을 받는다. 자원봉사자들은 자신들의 욕구보다는 봉사대상자의 욕구를 충족시키기 위하여 자원봉사활동에 참여하지만 봉사업무를 수행하는 과정에서 자신들의 욕구도 충족되어 질 필요가 있다. 따라서 현재의 봉사업무가 신뢰감이나 성취감이 떨어지면 업무를 중단하고 담당하고 있는 일에서 떠나게 된다. 자원봉사자로 하여금 업무에 대한 적극성을 높이고 지속성도 또한 동반되기 위해서는 봉사업무나 프로그램이 자원봉사자의 욕구에 충족되도록 합리적으로 짜여 져야 한다(이성록, 1995). 업무에 대한 참여도를 높이고 지속성을 가지기 위해서는 자원봉사자의 욕구와 능력 및 기술을 반영하는 것이 무엇보다 필요하다. 김상욱(1993), 홍승혜(1994), 권지성(1999), 정미경(2002)의 연구에서는 자원봉사활동의 지속동기를 가져오는 만족도에 영향을 가장 크게 미치는 요인은 봉사업무인식도로 나타났고, 장윤숙(2002)의 연구에서도 봉사업무가 기대합치도와 일치할 경우 지속도가 높고 기대와 지금 활동하고 있는 업무내용과 차이가 있다고 느끼는 경우에 지속도가 낮게 나타났다.

기대 합치도는 자원봉사자가 활동을 시작하기 전에 활동 내용에 대해 가지고 있던 기대와 실제 활동 내용이 일치하는 정도를 말하는데, Schindler(1984)는 자원봉사자의 실망과 불만족은 그들을 봉사활동으로 유도한 모집가가 말한 것과 실제의 봉사활동에서 발견한 사항간의 괴리에서 생긴다고 하였다. 모집 당시에 갖게 되는 비현실적인 기대는 동기에 충격을 주는 요인이 된다. 참여 동기에 따라서 이러한 기대 합치도에 차이가 있을 수 있으며, 이것이 자원봉사자의 만족도에 영향을 줄 수 있다. 이타적 동기를 가진 참여자에 비해 이기적 동기를 가지고

참여한 봉사자는 자신의 기술적용 여부나 대인관계 형성에 있어서 기대와 다른 활동현장에 불만을 느낄 수 있다. 이러한 자원봉사 활동 전의 기대와 현실간의 합치여부가 자원봉사자의 만족도에 영향을 미칠 수 있다. 또한 Schindler는 이러한 기대와 현실의 차이가 활동에 소요되는 시간, 일의 종류, 전문가들로부터의 지지량, 대상자의 유형 등에서 발견될 것이라고 했다(김옥라·김현자 역, 1992; 윤은숙, 2006. 재인용).

모집된 자원봉사자의 특성과 욕구, 적성을 고려하여 업무에 배치했다고 하더라도 실제로 해당 업무가 자원봉사자에게 적절하지 않은 경우가 많다. 이러한 업무의 적절성 또한 자원봉사자의 만족도에 영향을 줄 수 있다. 정선희(2003)의 연구에서 업무인식도, 기대합치도, 업무적절성의 세 변수 모두가 자원봉사자의 만족도에 매우 많은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 그 중에서도 업무적절성이 두 변수 보다 다소 많은 영향을 미치는 것으로 분석되었고, 정병오(1997)는 질적 분석을 통해서 자원봉사자가 직업이나 적성에 맞는 업무를 하게 되었을 때 봉사활동의 만족도와 지속성을 높일 수 있음을 밝히고 있으며, 모옥희(1995)의 연구에서도 업무 배치가 적절할 경우 만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 그리고 유경희(1995)의 연구에서도 중도 탈락자 집단이 지속자 집단에 비해 업무 배치에 대해 훨씬 더 부적절하게 생각하고 있는 것으로 나타났다. 그러므로 범죄예방위원의 봉사활동의 활동업무의 성격은 봉사업무의 공헌성 인식, 자아성취감 인식, 신임성 인식 등의 업무인식도와 활동 전에 활동내용에 대해 가지고 있던 기대와 실제 활동 내용이 일치하는 정도인 기대합치도, 그리고 업무적절성의 세 가지가 잘 조화가 이루어 졌을 때 봉사활동의 지속성에 가장 크게 영향을 미친다.

#### 4) 만족도와 지속성

Lewin과 Tolman에 의해 제시된 기대이론에서 찾을 수 있듯이 자원봉사 활동 만족도와 지속성은 강한 상관관계가 있으며 자원봉사자는 봉사활동에 대한 만족도가 높을수록 자원봉사활동을 지속적으로 하게 될 것이라는 가능성을 선행연구(조휘일, 1991; 이성록, 1995; 한수정, 1999)에서 규명하고 있다.

자원봉사자는 무상으로 그리고 자발적으로 활동하는 사람들이기 때문에 봉사활동이 만족스럽지 못하다면 언제든지 그만 둘 수 있다. 특히 이기적인 동기에서 출발한 자원봉사활동이라면 봉사활동을 하는 것이 만족스럽지 못하다면 봉사활동을 중단할 가능성은 더욱 더 높아질 것이다. 물론 이타적인 동기에서 출발했다더라도 봉사활동 자체가 만족을 주지 못한다면 봉사활동을 중단할 수도 있다(최순옥, 1999). 따라서 우선적으로 자원봉사자의 봉사활동 만족도를 높여주는 것이 매우 중요하다.

그리고 모든 봉사자들이 숭고한 희생정신과 투철한 책임의식을 가지고 봉사활동을 수행하는 것이 아니고, 봉사자는 봉사활동을 하는 동안 다양한 욕구를 갖고 있는 존재이기 때문에 봉사자는 자신의 욕구가 제대로 충족이 되지 않거나 봉사활동에 대해서 만족을 얻지 못하면 언제라도 봉사활동을 중단할 수 있다(엄미선, 1985; 최순옥, 1999). 따라서 봉사자의 욕구를 충족시켜 주고 봉사활동의 만족도를 높여주기 위해서 자원봉사자를 활용하는 조직은 다양한 노력이 필요하다. 그리고 봉사활동의 만족도를 높임으로써 봉사활동의 지속성과 참여강도와 같은 봉사활동의 성과를 높일 수 있을 것이다.

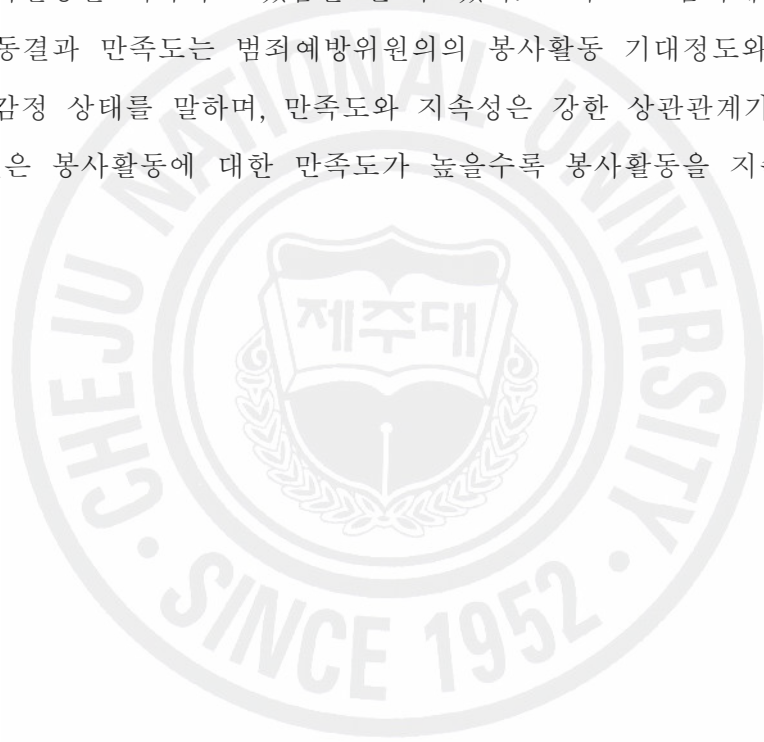
조휘일(1991)의 연구에서는 자원봉사활동 참여강도에 영향을 미치는 요인으로 자원봉사활동의 욕구 및 동기의 만족감, 사회성, 활동형태 등을 지적하고 있으며, 이성록(1995), 조상미(1996), 강기욱(2005)은 만족도가 높을수록 봉사활동 참여강도 및 지속도가 높은 것으로 나타났다,

장태성(1990)의 연구에서는 자원봉사활동 내용의 만족정도에 따라서 봉사활동을 지속하는데 영향을 미쳤으며, 한수정(1999)은 봉사활동을 지속했던 자원봉사자들이 봉사활동업무에 대해 만족하는 경향이 높았고, 자원봉사자와 기관의 담당자에 대한 만족정도가 높을수록 지속적인 자원봉사활동을 하였다. 정미정(1998)은 기관 관련 요인은 만족도에 많은 영향을 미치는 요인으로 작용하며 동료봉사자나 기관근무자들과의 인간관계나 기관의 운영 방침에 대한 긍정적 시각, 관리자의 격려 등이 만족도와 관련이 있다고 밝히고 있다.

이선희(2001)의 연구에서는 전공이 교육학일 때, 상담활동 교육에서 기별 자율연수에 적극적으로 참여할 때, 스스로 상담전문가로 인식하고 있을 때, 상담활동기간이 짧을 때, 내담자의 변화 확인 가능할 때, 상담일지를 기록하고 평가할 때,

봉사활동 중단 경험이 없을 때 순으로 만족도가 높은 것으로 나타났다. 조진영(2002)의 연구에서는 상담활동에 대해 만족하는 경우는 43.5%로 상담에 대한 능력이 향상, 상담과 관련된 활동을 통하여 순으로 만족하는 이유를 밝히고 있다. 이에 대하여 백은희(2004)는 자원봉사에 참여하려는 동기 및 이유를 이해하려는 기관의 노력과 자원봉사자의 흥미와 관심에 관련된 유용하고 만족할 만한 봉사활동에 참여하도록 하는 기관의 노력이 필요하다고 했다.

이상의 선행연구 결과에서 알 수 있듯이 자원봉사활동 만족도와 지속성 간에는 정의 상관관계를 보여 자원봉사자가 자원봉사 활동에 대한 만족도가 높을수록 자원봉사활동을 지속하고 있음을 알 수 있다. 그러므로 범죄예방위원의 봉사활동의 활동결과 만족도는 범죄예방위원의 봉사활동 기대정도와 결과를 통해 긍정적인 감정 상태를 말하며, 만족도와 지속성은 강한 상관관계가 있으므로 범죄예방위원은 봉사활동에 대한 만족도가 높을수록 봉사활동을 지속적으로 하게 된다.





### Ⅲ. 연구 방법

#### 1. 연구 대상

본 연구에서는 보호관찰대상 청소년들을 상담하고, 지도·감독하는 범죄예방위원의 개인적 특성과 상담봉사활동특성이 봉사활동 지속성에 어떠한 영향을 미치는가를 밝히기 위하여 법무부 범죄예방위원 제주지역협의회 보호관찰분과위원회 제주시 동부지구위원 40명, 제주시 서부지구위원 39명, 서귀포시 지구위원 31명, 총 110명 중 미활동자 1명, 원거리 거주자 1명을 제외한 108명을 연구대상으로 하였다.

#### 2. 연구 절차

본 연구는 2008년 1월 5일부터 1월 30일까지 설문지를 통해 실시되었다. 범죄예방위원 제주지역협의회 보호관찰분과위원 108명을 대상으로 하여 각 지구 회의시 본 연구자가 연구검사의 목적, 실시방법을 설명하고 검사를 실시하였으며 소요시간은 10~15분이었다.

#### 3. 연구 도구

본 연구에서 사용한 설문지는 장영희(2003)의 보호관찰청소년 자원봉사활동의 지속요인에 관한 연구에서 사용된 범죄예방위원의 특성과 지속적 상담활동과의 관계를 파악하기 위한 설문지와 김애숙(2005)의 범죄예방자원봉사위원의 역할과 활성화 방안에 관한 연구에서 사용된 설문지를 본 연구 목적에 맞게 수정·보완하여 도구로 사용하였으며, 총 39개의 문항으로 구성되어 있고, 범죄예방위원의 개인적 특성과 봉사활동 지속성, 그리고 상담봉사활동특성의 5가지 하위영역으로 이루어져 있다.

범죄예방위원의 개인적 특성을 측정하기 위해 성별, 연령, 교육수준, 종교, 경

제적 수준, 봉사활동참여기간, 봉사활동주당시간, 봉사기관까지 소요시간 등 총 8개 문항으로 구성하였다.

종속변수로서 범죄예방위원의 봉사활동 지속성을 1점에서 4점까지의 점수를 주어 점수가 높을수록 지속성이 높은 것으로 설정하였다.

그리고 독립변수로서 상담봉사활동특성은 총 30문항으로, 그 내용은, 범죄예방위원의 참여 동기요인을 측정하기 위해 비행청소년 문제의 관심, 자녀교육에의 도움 기대, 내적성장, 여가선용, 상담기술이나 지식활용 등 총 5개 문항으로 구성하였으며, 참여 동기요인 문항의 Cronbach's  $\alpha$  신뢰도 계수는 0.60이었다.

범죄예방위원의 동료·기관과의 유대관계 요인을 측정하기 위해 활동의 상호신뢰성, 구성원으로서의 가치, 원만한 대인관계, 활동이외의 친교시간, 동일한 목적의식, 인간적 격려와 지지로 총 6개 문항으로 구성하였고, 동료·기관과의 유대관계요인 문항의 Cronbach's  $\alpha$  신뢰도 계수는 0.85였다.

범죄예방위원의 비경제적 보상 요인을 측정하기 위해 미래의 직업 준비기회, 사회적 인정, 타인과의 교감, 자아실현감, 자아발전기회, 대인관계 확대기회, 가족과의 상호관계 증진으로 총 7개 문항으로 구성하였고, 비경제적 보상요인의 Cronbach's  $\alpha$  신뢰도 계수는 0.75였다.

범죄예방위원의 활동업무의 성격요인을 측정하기 위해 기관과의 역할분담, 지역사회 문제예의 참여, 비행청소년 문제개입, 타인에 대한 관심과 배려, 자신에 대한 이해, 자기성찰 기회, 상담을 통한 개인적 성장 등 총 7개 문항으로 구성하였고, 활동업무의 성격요인 문항의 Cronbach's  $\alpha$  신뢰도 계수는 0.75였다.

범죄예방위원의 활동결과에 대한 만족도요인을 측정하기 위해 소속분과 활동만족, 활동에 대한 보람, 전문화교육 만족도, 활동의 추천·권유 만족도, 상담결과에 대한 만족 등 총 5개 문항으로 구성하였고, 만족도요인 문항의 Cronbach's  $\alpha$  신뢰도 계수는 0.73이었다.

본 측정도구의 신뢰도 및 문항 분류는 다음의 <표Ⅲ-1> 과 같다.

<표Ⅲ-1> 상담봉사활동특성 측정도구의 신뢰도

변 인	관 련 문 항	문항수	Cronbach's $\alpha$
참여 동기	10 11 12 13 14	5	.60
동료·기관과의 관계	15 16 17 18 19 20	6	.85
비경제적 보상	21 22 23 24 25 26 27	7	.75
업무의 성격	28 29 30 31 32 33 34	7	.75
만 족 도	35 36 37 38 39	5	.73

#### 4. 자료 처리

본 연구에서 수집된 모든 자료는 SAS version 9.1을 이용하여 분석하였으며, 조사도구의 내적 일관성을 알아보기 위하여 Cronbach's  $\alpha$  신뢰도 계수를 산출하였고, 모든 가설은 유의수준 .05 이하에서 검증하였다. 수집된 자료의 속성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 범죄예방위원의 개인적 특성과 상담봉사활동의 지속성에 대해 알아보기 위해 교차 분석을 실시하였다. 범죄예방위원의 상담봉사활동특성이 봉사활동의 지속성에 미치는 영향을 파악하기 위해 피어슨의 상관분석(Pearson's Correlation Analysis) 및 회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하였다.

## IV. 연구 결과 및 해석

본 연구의 조사대상인 법무부 범죄예방위원 제주지역협의회 보호관찰분과위원회 위원(이하 범죄예방위원이라 칭한다)들의 개인적 특성을 살펴보고, 개인적 특성과 상담봉사활동특성이 봉사활동 지속성에 미치는 영향에 대한 연구 결과와 해석은 다음과 같다.

### 1. 조사대상자의 개인적 특성과 봉사활동 지속성

#### 1) 조사대상자의 개인적 특성

본 연구에 응답한 108명의 범죄예방위원의 개인적 특성을 살펴보면 아래 <표 IV-1> 과 같다.

조사대상자에 대한 성별을 살펴보면, 남자가 87명에 80.56%, 여자가 21명에 19.44%로서 남자가 여자에 비해 4.1배정도 많은 인원이 본 조사에 응답하여 일반자원봉사활동의 성별 분포에 있어서 여성의 비중이 높게 차지한다는 최순옥(1999), 하오자(2003), 강기욱(2005), 윤은숙(2006), 이용순(2007)의 연구결과와 차이를 보이고 있다.

연령별 분포는 50대가 50명에 46.30%로 가장 많은 비중을 차지하고 있으며, 40대가 46명으로 42.59%, 60대 이상이 6명으로 5.56%, 30대 이하가 6명으로 5.56%의 순으로 나타나 40~50대가 88.89%의 높은 비율을 차지하고 있다. 범죄예방위원활동과 관련된 연구의 결과를 보면, 반정식(2001)은 46~60세의 분포가 전체의 57.5%, 장영희(2003)는 40~50대가 79.4%의 비중을 차지한다고 하여 본 연구와 유사하게 나타나고 있으나, 일반자원봉사활동과 관련된 연구에서는 강기욱은 30~40대가 74%, 윤은숙(2006)은 20대가 46.6%, 최순옥(1999)은 20대가 35.4%, 하오자(2003)는 20~30대가 65%를 차지해 본 연구와 차이를 보이고 있다. 이것은 4, 50대가 사회적으로 가장 활발하게 활동할 때이고 사회적·경제적으로 안정적 기반의 지위에 서게 되는 시기이며, 또한 청소년기 자녀를 두고 있기도

하고 그런 자녀를 키웠던 경험을 바탕으로 청소년 문제에 개입, 해결에 기여할 수 있다는 기대감과 관련되어 비교적 높은 비율을 보이고 있다고 해석된다.

〈표Ⅳ-1〉 조사 대상자의 개인적 특성

변 인	구 분	빈 도	백분율(%)
성 별	남 자	87	80.56
	여 자	21	19.44
연 령	30대 이하	6	5.56
	40대	46	42.59
	50대	50	46.30
	60대 이상	6	5.56
교육수준	고졸이하	25	23.36
	전문대졸	32	29.91
	대학교졸	37	34.58
	대학원졸	13	12.15
종 교	종교 있음	51	47.22
	종교 없음	57	52.78
경제적 수준	200만원 미만	18	16.67
	200만원 ~ 300만원 미만	24	22.22
	300만원 ~ 400만원 미만	23	21.30
	400만원 이상	43	39.81
봉사활동 참여 기간	1년 미만	23	21.30
	1년 ~ 2년 미만	15	13.89
	2년 ~ 3년 미만	10	9.26
	3년 이상	60	55.56
봉사활동 주당소요시간	2주에 1시간 정도	52	48.15
	주 1시간 정도	34	31.48
	주 2시간 이상	22	20.37
봉사기관까지 소요시간	20분 이하	32	29.63
	20분 ~ 40분	37	34.26
	40분 이상	39	36.11
전	체	108	100.00

조사대상자에 대한 교육수준을 살펴보면, 대학교 졸이 37명으로 34.58%, 전문대 졸이 32명에 29.91%, 고졸 이하가 25명으로 23.36%, 대학원 졸이 13명으로



12.15% 순으로, 전문대졸 이상의 고학력자가 76.64%로 높게 나타나고 있음을 알 수 있는데, 강기욱(2005)은 고졸 이하가 78%, 윤은숙(2006)은 고졸 이하가 68.2%라는 결과와는 다르게, 범죄예방 분야의 자원봉사가 단순 업무를 다루는 다른 봉사활동 보다는 고학력자가 많이 참여하는 결과로 해석된다.

조사대상자의 종교 유무를 살펴보면, 종교 있음이 51명으로 47.22%이고, 응답자의 52.78%인 57명이 종교가 없다고 응답했다.

경제적 수준을 살펴보면, 가구당 월평균 소득이 400만원 이상이 43명으로 39.81%로 가장 많고, 200~300만원 미만이 24명으로 22.22%, 300만원~400만원 미만이 23명으로 21.30%, 200만원 미만이 18명으로 16.67%를 나타냄으로써 경제적 수준이 비교적 높다는 것을 보여주고 있다.

봉사활동 참여기간을 살펴보면, 3년 이상이 60명이 응답하여 55.56%로 가장 높게 나타났으며, 1년 미만이 21.30%, 1년~2년 미만 13.89%, 2년~3년 미만이 9.26%의 순으로 나타나 3년 이상이 45.1%라는 장영희(2003)의 연구결과와 유사하다. 강기욱(2005)은 1년 미만이 70.0%, 윤은숙(2006)은 1년 미만이 42.5%로 대상자 대부분의 자원봉사 활동경력이 1년 미만인 것과 좋은 대조를 이루어, 이는 일반자원봉사자와 범죄예방위원과의 활동참여기간의 차이를 보여 주고 있다.

봉사활동에 주당 소요되는 시간을 살펴보면, 2주에 1시간 정도가 48.15%로 가장 많았으며, 주 1시간정도는 31.48%, 주 2시간 이상은 20.37%로 나타났다. 이 결과로 미루어 보아 꾸준히 봉사활동에 참여하고 있음을 알 수 있다.

범죄예방위원들의 거주지와 보호관찰대상자나 상담봉사기관까지 소요되는 시간을 살펴보면, 40분 이상이 36.11%, 20~40분이 34.26%, 20분 이하가 29.63%의 순으로 나타났지만, 제주도라는 지역적인 특성상 1시간 이상 초과되는 지역은 없고, 또한 범죄예방위원이 지역적으로 분포되어 있기 때문에 대상자와 가까운 지역에 거주하는 위원이 상담하고 봉사기관을 방문하는 것이 일반적이다.

개인적 특성을 분석한 결과 현재 범죄예방위원으로 위촉되어 활동하고 있는 자원봉사자들은 비교적 안정된 소득이 있고, 대부분 전문대졸이상인 4, 50대의 남자로 구성되어 있으며, 이들은 지역사회의 인사나 신임이 높은 사람으로서 다양한 역할과 책임을 부여받은 자원봉사자들로 3년 이상 오랫동안 봉사활동에 참여하고 있음을 알 수 있다.

## 2) 조사대상자의 봉사활동 지속성

조사대상자의 봉사활동 지속성을 살펴보면 아래 <표Ⅳ-2> 와 같다. 범죄예방위원들에게 봉사활동을 계속 할 것인지 아니면 중단할 것인지 그 지속성에 관한 네 가지 유형의 질문을 실시하였다. 그 결과 현재 활동 중이고 앞으로도 계속 하고 싶다가 69.44%로 가장 많았고, 그 다음으로 중단했지만 여건이 허락되면 계속하고 싶다가 15.74%, 현재 활동 중이지만 중단하고 싶다가 8.33%, 이미 중단했고 다시 하고 싶지 않다가 6.48%로 나타났다.

<표Ⅳ-2> 조사 대상자의 봉사활동 지속성

변 인	구 분	빈 도	백분율(%)
봉사활동 지속성	이미 중단 했고 다시 하고 싶지 않다	7	6.48
	현재 활동 중이지만 중단하고 싶다	9	8.33
	중단했지만 여건이 허락되면 계속하고 싶다	17	15.74
	현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다	75	69.44

앞으로도 계속 활동하고 싶다는 응답비율이 85.18%로 높게 나타난 것은 조사 대상자의 상당수가 장기간 활동하고 있는 것과 연관성이 있으며 범죄예방활동에 매우 긍정적임을 보여준다. 그리고 조사 대상자에 대한 한계점으로는 조사 대상자들이 현재 활동 중인 범죄예방위원이라는 점에서 더욱 높게 나온 것으로 보인다.

## 2. 가설 검증

가설1. 범죄예방위원의 개인적 특성은 봉사활동의 지속성에 영향을 미칠 것이다.

위의 가설을 살펴 본 결과는 다음의 <표VI-3> 과 같다.

<표VI-3> 개인적 특성에 따른 봉사활동 지속성

단위: 빈도(백분율)

변인	구분	이미 중단했고 다시하고 싶지 않다	현재 활동 중이지만 중단하고 싶다	중단했지만 여건이 허락되면 계속하고 싶다	현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다	합	$\chi^2$
성별	남성	5(5.75)	8(9.20)	10(11.49)	64(85.33)	87(80.56)	6.990
	여성	2(9.52)	1(4.76)	7(33.33)	11(52.38)	21(19.44)	
연령	30대 이하	1(16.67)	1(16.67)	2(33.33)	2(33.33)	6(5.56)	6.023
	40대	3(6.52)	4(8.70)	6(13.04)	33(71.74)	46(42.59)	
	50대	2(4.00)	4(8.00)	8(16.00)	36(72.00)	50(46.30)	
	60대 이상	1(16.67)	0(0.00)	1(16.67)	4(66.67)	6(5.56)	
교육 수준	고졸이하	1(4.00)	2(8.00)	5(20.00)	17(68.00)	25(23.36)	5.625
	전문대졸	2(6.25)	3(9.38)	5(15.63)	22(68.75)	32(29.91)	
	대학교졸	3(8.11)	4(10.81)	7(18.92)	23(62.16)	37(34.58)	
	대학원졸	1(7.69)	0(0.00)	0(0.00)	12(92.31)	13(12.15)	
종교	종교 있음	3(5.88)	4(7.84)	7(13.73)	37(72.55)	51(47.22)	0.465
	종교 없음	4(7.02)	5(8.77)	10(17.54)	38(66.67)	57(52.78)	
경제적 수준	200만원 미만	2(11.11)	1(5.56)	3(16.67)	12(66.67)	18(16.67)	3.596
	200만원~300만원 미만	0(0.00)	2(8.33)	5(20.83)	17(70.83)	24(22.22)	
	300만원~400만원 미만	2(8.70)	2(8.70)	4(17.39)	15(65.22)	23(21.30)	
	400만원 이상	3(6.98)	4(9.30)	5(11.63)	31(72.09)	43(39.81)	
봉사활동 참여 기간	1년 미만	2(8.70)	4(17.39)	4(17.39)	13(56.52)	23(21.30)	12.822
	1년~2년 미만	2(13.33)	2(13.33)	4(26.67)	7(46.67)	15(13.89)	
	2년~3년 미만	0(0.00)	0(0.00)	3(30.00)	7(70.00)	10(9.26)	
	3년 이상	3(5.00)	3(5.00)	6(10.00)	48(80.00)	60(55.56)	
봉사활동 주당 시간	2주1시간정도	5(9.62)	4(7.69)	11(21.15)	32(61.54)	52(48.15)	6.426
	주1시간 정도	2(5.88)	4(11.76)	4(11.76)	24(70.59)	34(31.48)	
	주2시간 이상	0(0.00)	1(4.55)	2(9.09)	19(86.36)	22(20.37)	
봉사기간까지 소요 시간	20분 이하	1(3.13)	2(6.25)	4(12.50)	25(78.13)	32(29.63)	3.163
	20분~40분	4(10.81)	3(8.11)	7(18.92)	23(62.16)	37(34.26)	
	40분 이상	2(5.13)	4(10.26)	6(15.38)	27(69.23)	39(36.11)	
합		7(6.48)	9(8.33)	17(15.74)	75(69.44)	108(100.00)	

성별에 따른 봉사활동 지속성에 대한 결과를 보면, 남성의 경우 ‘현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다’는 응답이 85.33%, ‘중단했지만 여건이 허락되면 계속하고 싶다’ 11.49% 응답을 보였고, 여성의 경우 ‘현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다’는 응답이 52.38%, ‘중단했지만 여건이 허락되면 계속하고 싶다’ 33.33% 응답을 보였으며 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 따라서 성별에 따라 봉사활동 지속성은 차이가 없으며 남·여 모두 봉사활동을 지속적으로 하고 싶다는 응답이 높다는 것을 알 수 있다.

연령에 따른 봉사활동 지속성의 결과를 보면, 30대 이하의 경우 ‘현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다’ 및 ‘중단했지만 여건이 허락되면 계속하고 싶다’는 응답이 33.33% 가장 높고, 40대는 ‘현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다’는 응답이 71.74%, ‘중단했지만 여건이 허락되면 계속하고 싶다’ 13.04% 응답을 보였으며, 50대는 ‘현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다’는 응답이 72.00%, ‘중단했지만 여건이 허락되면 계속하고 싶다’ 16.00% 응답을 보였고, 60대 이상은 ‘현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다’는 응답이 66.67%, ‘중단했지만 여건이 허락되면 계속하고 싶다’ 16.67% 응답을 보였으며 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 따라서 연령에 따라 봉사활동 지속성의 차이가 없으며, 연령에 관계없이 봉사활동을 지속적으로 하고 싶다는 응답이 높다는 것을 알 수 있다.

교육수준에 따른 봉사활동 지속성의 결과를 보면, 고졸이하의 경우 ‘현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다’는 응답이 68.00%, ‘중단했지만 여건이 허락되면 계속하고 싶다’는 응답이 20.00% 응답하였고, 전문대졸은 ‘현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다’는 응답이 68.75%, ‘중단했지만 여건이 허락되면 계속하고 싶다’ 15.63% 응답을 보였으며, 대학교졸은 ‘현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다’는 응답이 62.16%, ‘중단했지만 여건이 허락되면 계속하고 싶다’ 18.92% 응답을 보였고, 대학원졸은 ‘현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다’는 응답이 92.31%로 가장 높은 응답을 보였으나 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 따라서 교육수준에 따라 봉사활동 지속성은 차이가 없으며, 교육수준에 관계없이 봉사활동을 지속적으로 하고 싶다는 응답이 높다는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 교육수준이 높을수록 자원봉사의 참여 가능성도 증가한다는 김성이

(1988), 이성록(1995), 최순옥(1999), 최유진(2000), 강기욱(2005)의 연구 결과와 일치하지 않는다.

종교 유무에 따른 봉사활동 지속성의 결과를 보면, 종교 있는 경우 ‘현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다’는 응답이 72.55%, ‘중단했지만 여건이 허락되면 계속하고 싶다’는 응답이 13.73% 응답하였고, 종교 없는 경우 ‘현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다’는 응답이 66.67%, ‘중단했지만 여건이 허락되면 계속하고 싶다’ 17.54% 응답을 보였으며 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 따라서 종교에 따라 봉사활동 지속성은 차이가 없으며, 종교 유무에 관계없이 봉사활동을 지속적으로 하고 싶다는 응답이 높다는 것을 알 수 있다. 이 결과는 종교가 있을수록 지속도가 높다는 김성이(1988), 조휘일(1990), 이성록(1993), 홍승혜(1995), 권순미(2000)의 연구와 일치하지 않았다.

경제적 수준에 따른 봉사활동 지속성의 결과를 보면, 월 평균 소득이 200만원 미만의 경우 ‘현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다’는 응답이 66.67%, ‘중단했지만 여건이 허락되면 계속하고 싶다’는 응답이 16.67% 응답하였고, 월 평균 소득이 200만원~300만원 미만의 경우 ‘현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다’는 응답이 70.83%, ‘중단했지만 여건이 허락되면 계속하고 싶다’ 20.83% 응답을 보였으며, 월 평균 소득이 300만원~400만원 미만은 ‘현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다’는 응답이 65.22%, ‘중단했지만 여건이 허락되면 계속하고 싶다’ 17.39% 응답을 보였고, 월 평균 소득이 400만원 이상은 ‘현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다’는 응답이 72.09%, ‘중단했지만 여건이 허락되면 계속하고 싶다’ 11.63% 응답을 보였으며 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 따라서 경제적 수준에 따라 봉사활동 지속성은 차이가 없으며, 경제적 수준에 관계없이 봉사활동을 지속적으로 하고 싶다는 응답이 높다는 것을 알 수 있다.

봉사활동 참여기간에 따른 봉사활동 지속성의 결과를 보면, 1년 미만은 ‘현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다’는 응답이 56.52%, ‘중단했지만 여건이 허락되면 계속하고 싶다’는 응답이 17.39% 응답하였고, 1년~2년 미만은 ‘현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다’는 응답이 46.67%, ‘중단했지만 여건이 허락되면 계속하고 싶다’ 26.67% 응답을 보였으며, 2년~3년 미만은 ‘현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다’는 응답이 70.00%, ‘중단했지만 여건이 허락되면 계속하고



싶다' 30.00% 응답을 보였고, 3년 이상은 '현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다'는 응답이 80.00%로 가장 높은 응답을 보였으며 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 따라서 봉사활동 참여기간에 따라 봉사활동 지속성은 차이가 없으며, 봉사활동 참여기간에 관계없이 봉사활동을 지속적으로 하고 싶다는 응답이 높다는 것을 알 수 있다.

봉사활동 주당시간에 따른 봉사활동 지속성의 결과를 보면, 2주에 1시간 정도의 경우는 '현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다'는 응답이 61.54%, '중단했지만 여건이 허락되면 계속하고 싶다'는 응답이 21.15% 응답하였고, 주1시간 정도의 경우는 '현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다'는 응답이 70.59%, '중단했지만 여건이 허락되면 계속하고 싶다' 11.76% 응답을 보였으며, 주2시간 이상의 경우는 '현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다'는 응답이 86.36%, '중단했지만 여건이 허락되면 계속하고 싶다' 9.09% 응답을 보였으며 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 따라서 봉사활동 주당시간에 따라 봉사활동 지속성은 차이가 없으며, 봉사활동 주당시간에 관계없이 봉사활동을 지속적으로 하고 싶다는 응답이 높다는 것을 알 수 있다.

봉사기관까지 소요되는 시간에 따른 봉사활동 지속성의 결과를 보면, 20분 이하는 '현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다'는 응답이 78.13%, '중단했지만 여건이 허락되면 계속하고 싶다'는 응답이 12.50% 응답하였고, 20분~40분은 '현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다'는 응답이 62.16%, '중단했지만 여건이 허락되면 계속하고 싶다' 18.92% 응답을 보였으며, 40분 이상 '현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다'는 응답이 69.23%, '중단했지만 여건이 허락되면 계속하고 싶다' 15.38% 응답을 보였으며 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 따라서 봉사기관까지 소요되는 시간에 따라 봉사활동 지속성은 차이가 없으며, 봉사기관까지 소요되는 시간에 관계없이 봉사활동을 지속적으로 하고 싶다는 응답이 높다는 것을 알 수 있다.

범죄예방위원의 개인적 특성은 봉사활동의 지속성에 영향을 미칠 것이라는 [가설1]은 기각되었지만, 선행연구에서 유의미한 영향이 있음을 볼 때 범죄예방위원은 다양한 인구사회학적인 배경을 갖고 있으며 그에 따른 봉사활동의 양상이나 활동 후에 느끼는 감정도 다양할 것이며, 개인적 특성의 차이가 봉사활동의 결과

에 커다란 차이를 가져올 수도 있기 때문에 개인적 특성은 범죄예방위원으로 위촉될 때 선발·배치과정에서 고려해야 할 중요한 요인이다.

가설2. 범죄예방위원의 상담봉사활동특성은 봉사활동 지속성에 영향을 미칠 것이다.

상담봉사활동특성과 지속성과의 상관관계를 살펴보면 다음의 <표VI-4>와 같다.

<표VI-4> 상담봉사활동특성과 지속성과의 상관관계

변인	참여동기	동료·기관과의 관계	비경제적 보상	업무의 성격	만족도
지속성	0.433***	0.576***	0.571***	0.582***	0.537***

\*\*\* p<.001

봉사활동 지속성과 업무의 성격(r=.582, p<.001)이 상관관계가 가장 높게 나타나고 있으며, 동료·기관과의 관계(r=.576, p<.001), 비경제적 보상(r=.571, p<.001), 만족도(r=.537, p<.001), 참여동기(r=.433, p<.001) 순으로 모든 변인에 대하여 정적 상관관계가 나타나고 있다.

그리고 봉사활동 지속성을 종속변수로 하고 영향을 미치는 상담봉사활동특성을 독립변수로 하여 회귀분석 한 결과를 보면 <표VI-5>와 같다.

<표VI-5> 상담봉사활동특성이 봉사활동지속성에 미치는 영향

종속변수	설명변인	B	SE B	Beta	t	R <sup>2</sup>	F
지속성	참여동기	.036	.025	.124	1.43	.480	18.86***
	동료·기관과의 관계	.075	.025	.281	3.01**		
	비경제적 보상	.024	.032	.089	0.75		
	업무의 성격	.053	.033	.178	1.57		
	만족도	.072	.032	.205	2.25*		

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

이들 상담봉사활동특성들이 봉사활동 지속성을 48.00% 설명하고 있으며, 통계적으로 유의미한 영향이 있는 것으로 나타났다( $F=18.86, p<.001$ ). 특히 설명변수들 중 동료·기관과의 관계( $t=3.01, p<.01$ )와 만족도( $t=2.25, p<.05$ )가 봉사활동 지속성에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 봉사활동 지속성에 영향을 미치는 독립변수는 동료·기관과의 관계 및 만족도로 나타났으며 동료·기관과의 관계 및 만족도가 높을수록 봉사활동 지속성이 높아지고 있음을 알 수 있다.

## 2-1. 범죄예방위원의 참여 동기요인은 봉사활동 지속성에 영향을 미칠 것이다.

봉사활동지속성과 참여 동기변인과의 상관관계를 살펴보면 아래 <표VI-6> 과 같다.

<표VI-6> 봉사활동지속성과 참여 동기변인과의 상관관계

변인	비행청소년 문제의 관심	자녀교육에의 도움 기대	내적 성장의 기회	여가시간 활용	지식 및 기술의 활용
지속성	.187	.148	.298**	.472***	.206*

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

여가시간 활용( $r=.472, p<.001$ )이 가장 높은 상관을 보였고, 내적 성장의 기회( $r=.298, p<.01$ ), 지식 및 기술의 활용( $r=.206, p<.05$ ) 순으로 정적상관을 보였으며, 비행청소년 문제의 관심과 자녀교육에의 도움 기대는 봉사활동지속성과 상관을 보이지 않았다. 이는 참여 동기가 이타적 동기 보다 이기적 동기에 의해 상담봉사활동의 지속성이 높다고 분석된다.

봉사활동 지속성을 종속변수로 하고 영향을 미치는 참여동기 변인들을 독립변수로 하여 회귀분석 한 결과 <표VI-7> 과 같다. 이들 독립변수들이 봉사활동 지속성을 26.00% 설명하고 있으며, 통계적으로 유의미한 영향이 있는 것으로 나타났다( $F=12.17, p<.001$ ). 특히 설명변수들 중 여가시간의 활용이 봉사활동지속성에

큰 영향을 미치는 것으로 나타났다( $t=4.82, p<.001$ ).

〈표 VI-7〉 참여 동기변인이 봉사활동지속성에 미치는 영향

종속 변수	설명변인	B	SE B	Beta	t	R <sup>2</sup>	F
지속 성	내적 성장의 기회	.171	.089	.187	1.93	.260	12.17***
	여가시간 활용	.339	.070	.423	4.82***		
	지식 및 기술의 활용	.019	.084	.022	0.22		

\*\*\* $p<.001$

이 결과는 여가시간을 활용하여 봉사활동에 참여하고, 봉사활동을 함으로서 자신의 내적성장에 도움이 될 것이라는 이기적 동기가 봉사활동 지속성에 많은 영향을 미치고 있다고 해석된다. 안수향(1992), 이선주(1996), 최일섭 외(1997)의 연구에서 자원봉사자들의 참여 동기에 관한 조사들에서도 이타적인 동기보다 이기적인 동기가 높게 나타나고 있는데, 이는 자원봉사활동의 초기단계에서는 배품 실천의 의지를 가진 자원봉사자들의 참여가 많았으며, 자원봉사에 대한 인식이 확산되고 양적인 증가를 가져온 시기부터는 사회참여욕구를 가진 자원봉사자들의 참여가 증가한 것으로 각 연구시기별 자원봉사에 대한 사회적 인식을 그대로 반영한 것으로 해석된다.

그러나 반정식(2001), 현기삼(2005)은 지역사회 유지로서의 역할과 책임감 때문이라는 응답이 각각 52.1%, 67.1%를 보였으며, 김애숙(2005)은 순수한 자원봉사 활동을 위해(38.6%), 비행청소년 선도를 위해(36.4%)를 나타내어 이타적 동기에 의한 범죄예방활동에의 참여 동기를 보여 위 결과와는 차이를 보이고 있다. 따라서 [가설 2-1] 은 부분적으로 긍정되었다.

2-2. 범죄예방위원의 동료나 기관과의 유대관계요인은 봉사활동 지속성에 영향을 미칠 것이다.

봉사활동지속성과 동료·기관과의 관계변인과의 상관관계를 보면 <표IV-8> 과 같다.

<표IV-8> 봉사활동지속성과 동료·기관과의 관계변인과의 상관관계

변인	상호 신뢰성	구성원으로서의 가치	원만한 대인관계	활동 이외의 친교시간	동일한 목적의식	인간적 격려와 지지
지속성	.481***	.462***	.430***	.317***	.461***	.461***

\*\*\* p<.001

상호신뢰성(r=.481, p<.001)이 가장 높은 상관을 보였고, 구성원으로서의 가치(r=.462, p<.001), 동일한 목적의식(r=.461, p<.001), 인간적 격려와 지지(r=.461, p<.001), 원만한 대인관계(r=.430, p<.001), 활동이외의 친교시간(r=.317, p<.001) 순으로 모든 변인에 대하여 정적 상관을 나타냈다.

봉사활동 지속성을 종속변수로 하고 영향을 미치는 동료·기관과의 관계 변인들을 독립변수로 하여 회귀분석 한 결과 <표IV-9> 와 같다.

<표IV-9> 동료·기관과의 관계변인이 봉사활동지속성에 미치는 영향

종속 변수	설명변인	B	SE B	Beta	t	R <sup>2</sup>	F
지속성	상호 신뢰성	.255	.151	.215	1.69	.360	9.48***
	구성원으로서의 가치	.122	.153	.099	0.80		
	원만한 대인관계	.052	.166	.040	0.31		
	활동 이외의 친교시간	.041	.108	.039	0.38		
	동일한 목적의식	.194	.134	.153	1.44		
	인간적 격려와 지지	.294	.118	.241	2.51*		

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

이들 독립변수들이 봉사활동 지속성을 36.00% 설명하고 있으며, 통계적으로



유의미한 영향이 있는 것으로 나타났다(F=9.48, p<.001). 특히 설명변수들 중 인간적 격려와 지지가 봉사활동 지속성에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다(t=2.51, p<.05).

이러한 결과는 소속기관이나 동료들이 나의 활동을 신뢰할수록 봉사활동을 지속하려는 의사가 높은 것으로 나타난 장영희(2003)의 연구결과와도 일치하고 있으며, 범죄예방위원들이 봉사활동을 통하여 소속기관이나 동료들로부터 신뢰받고 있다고 생각하고 구성원으로서 꼭 필요한 존재라는 인식을 가지고 보호관찰대상자 상담과 지도·감독 및 봉사활동에 전념하는 위원일수록, 또한 위원 자신이 소중하게 생각하는 소속기관이나 동료들로부터 지지나 인정을 받고 적절한 업무를 맡아 활동을 하게 되면 봉사활동에 대해 충분히 만족을 느낄 수 있으며 지속의사가 높아지게 되는 것으로 해석된다. 위에서 살펴 본 바와 같이 [가설2-2]는 긍정되었다.

### 2-3. 범죄예방위원의 비경제적 보상요인은 봉사활동 지속성에 영향을 미칠 것이다.

봉사활동지속성과 비경제적 보상변인과의 상관관계를 보면 아래 <표IV-10>과 같다.

<표IV-10> 봉사활동지속성과 비경제적 보상변인과의 상관관계

변인	미래직업 준비기회	사회적 인정	타인과의 교감	자아 실현감	자아발전 기회	대인관계 확대기회	가족과의 상호관계 증진
지속성	.210*	.495***	.420***	.362***	.314***	.392***	.429***

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

사회적 인정(r=.495, p<.001)이 가장 높은 상관을 보였고, 가족과의 상호관계 증진(r=.429, p<.001), 타인과의 교감(r=.420, p<.001), 대인관계 확대기회(r=.392,

p<.001), 자아실현감(r=.314, p<.001), 자아발전기회(r=.314, p<.001), 미래직업 준비기회(r=.210, p<.05) 순으로 모든 변인에 대하여 정적상관을 보였다.

봉사활동 지속성을 종속변수로 하고 영향을 미치는 비경제적 보상 변인들을 독립변수로 하여 회귀분석 한 결과 <표VI-11> 과 같다.

<표IV-11> 비경제적 보상변인이 봉사활동지속성에 미치는 영향

종속 변수	설명변인	B	SE B	Beta	t	R <sup>2</sup>	F
지속 성	미래직업 준비기회	.019	.069	.027	0.29	.395	9.38***
	사회적 인정	.408	.124	.303	3.28**		
	타인과의 교감	.208	.126	.154	1.65		
	자아실현감	.131	.141	.085	0.93		
	자아발전 기회	.073	.122	.055	0.60		
	대인관계 확대기회	.184	.109	.166	1.68		
	가족과의 상호관계 증진	.225	.146	.169	1.55		

\*\*p<.01, \*\*\*p<.001

이들 독립변수들이 봉사활동 지속성을 39.50% 설명하고 있으며, 통계적으로 유의미한 영향이 있는 것으로 나타났다(F=9.38, p<.001). 특히 설명변수들 중 사회적 인정이 봉사활동 지속성에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다(t=3.28, p<.01).

사회적 인정이란 주위로부터 칭찬·존경을 받고 싶어 하는 욕구로 사회적 인정변인에 대한 상관이 가장 높은 것은 범죄예방위원들에게 더 많은 격려와 지지가 필요하고, 위원들의 특성과 욕구를 고려하여 업무가 주어진다면 업무에 대한 사명감과 책임감을 가지게 되며 봉사활동 지속성도 높아진다고 해석된다. 위에서 살펴 본 바와 같이 [가설2-3] 은 긍정되었다.

2-4. 범죄예방위원의 활동업무의 성격요인은 봉사활동 지속성에 영향을 미칠 것이다.

봉사활동지속성과 업무의 성격변인과의 상관관계를 보면 다음 <표IV-12> 와 같다. 상담을 통한 개인적 성장( $r=.454, p<.001$ )이 가장 높은 상관을 보였고, 기관과의 역할분담( $r=.436, p<.001$ ), 타인에 대한 관심과 배려( $r=.436, p<.001$ ), 청소년 문제 개입( $r=.379, p<.001$ ), 지역사회 문제 참여( $r=.306, p<.01$ ), 자신에 대한 이해( $r=.300, p<.01$ ), 자기성찰 기회( $r=.290, p<.01$ ) 순으로 모든 변인에 대하여 정적상관을 보였다.

<표IV-12> 봉사활동지속성과 업무의 성격변인과의 상관관계

변인	기관과의 역할분담	지역사회 문제 참여	청소년 문제 개입	타인에 대한 관심과 배려	자신에 대한 이해	자기성찰 기회	상담을 통한 개인적 성장
지속성	.436***	.306**	.379***	.436***	.300**	.290**	.454***

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

봉사활동지속성에 영향을 미치는 독립변인들에 대한 회귀분석 결과를 보면 아래 <표IV-13> 과 같이,

<표IV-13> 업무의 성격변인들이 봉사활동지속성에 미치는 영향

종속 변수	설명변인	B	SE B	Beta	t	$R^2$	F
지속 성	기관과의 역할분담	.311	.127	.227	2.46*	.390	9.13***
	지역사회 문제 참여	.113	.138	.080	0.82		
	청소년 문제 개입	.224	.133	.163	1.68		
	타인에 대한 관심과 배려	.255	.152	.197	1.67		
	자신에 대한 이해	.058	.171	.047	0.34		
	자기성찰 기회	.071	.157	.056	0.45		
	상담을 통한 개인적 성장	.334	.130	.257	2.56*		

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

이들 독립변수들이 봉사활동 지속성을 39.00% 설명하고 있으며, 통계적으로 유의미한 영향이 있는 것으로 나타났다( $F=9.13, p<.001$ ). 특히 설명변수들 중 기관과의 역할분담( $t=2.46, p<.05$ )과 상담을 통한 개인적 성장( $t=2.56, p<.05$ )이 봉사활동 지속성에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 [가설2-4]는 긍정되었다.

## 2-5. 범죄예방위원의 활동결과에 대한 만족도요인은 봉사활동지속성에 영향을 미칠 것이다.

봉사활동지속성과 만족도변인과의 상관관계를 보면 다음 <표IV-14>와 같다.

<표IV-14> 봉사활동지속성과 만족도변인과의 상관관계

변인	소속분과활동 만족도	활동에 대한 보람	전문화 교육 만족도	활동의추천·권유 만족도	상담결과 만족도
	지속성	.453 <sup>***</sup>	.457 <sup>***</sup>	.180	.275 <sup>**</sup>

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

상담결과 만족도( $r=.505, p<.001$ ), 활동에 대한 보람( $r=.457, p<.001$ ), 소속분과활동에 대한 만족도( $r=.453, p<.001$ ), 활동의 추천·권유의 만족( $r=.275, p<.01$ ) 순으로 상관을 보였으나, 전문화 교육에 대한 만족도는 봉사활동 지속성과 상관을 보이지 않았다.

선행연구의 결과를 보면, 반정식(2001), 현기삼(2005)은 범죄예방위원 활동 보람에 대한 설문에서 각각 81.9%, 65%가 보람이 된다고 응답하여 비행 청소년 선도에 있어 위원들의 활동은 활성화되어 있고 적극적인 참여와 활동에 대한 보람을 느끼는 정도가 크다고 하여 본 연구와 일치하고 있으나, 김애숙(2005)은 활동에 대한 보람( $M=4.1716$ ), 소속분과활동 만족도( $M=4.1667$ ), 활동의 추천·권유 만족도( $M=4.0597$ ), 상담결과 만족도( $M=3.8385$ ), 전문화교육 만족도( $M=3.8134$ )의 순으로 나타나 본 연구의 결과와는 차이를 보이고 있다. 이러한 차이는 본 연구에

서는 조사대상자 선정에 있어서 범죄예방위원 중 보호관찰대상자를 상담하고 지도·감독하는 보호관찰분과위원만을 대상으로 하였고, 김애숙은 범죄예방위원 전체 즉, 소년선도, 갱생보호, 보호관찰위원 중 무작위로 선정하여 조사한 결과 때문인 것으로 해석된다.

봉사활동 지속성을 종속변수로 하고 영향을 미치는 만족도 변수들을 독립변수로 하여 회귀분석 한 결과 <표VI-15> 와 같다.

<표VI-15> 만족도 변인이 봉사활동 지속성에 미치는 영향

종속 변수	설명변인	B	SE B	Beta	t	R <sup>2</sup>	F
지속성	소속분과활동 만족도	.281	.132	.231	2.13*	.341	13.35***
	활동에 대한 보람	.165	.153	.127	1.08		
	활동의 추천·권유만족도	.027	.102	.025	0.26		
	상담결과 만족도	.415	.121	.339	3.43***		

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

이들 독립변수들이 봉사활동 지속성을 34.10% 설명하고 있으며, 통계적으로 유의미한 영향이 있는 것으로 나타났다(F=13.35, p<.001). 특히 설명변수들 중 소속분과활동에 대한 만족도(t=2.13, p<.05)와 상담결과 만족도(t=3.43, p<.001)가 봉사활동 지속성에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 [가설2-5] 는 부분적으로 긍정되었다.



## V. 요약, 결론 및 제언

### 1. 요약

급격한 사회변화로 청소년 비행과 범죄가 점점 증가하고 심각한 사회문제로 대두되면서 이를 해결하기 위한 대책중의 하나로 보호관찰제도를 도입하게 되었다. 이에 따라 보호관찰 대상 청소년들을 상담하고 지도·감독하는 민간자원봉사자로서의 범죄예방위원이 비행청소년 문제의 해결에 적극 동참하고 있으나, 지속적인 봉사활동이 되지 못하고 경우가 발견되고 있다.

따라서 본 연구에서는 범죄예방위원의 개인적 특성과 상담봉사활동특성이 봉사활동의 지속성에 어떠한 영향을 미치는가를 밝히고, 이 결과를 통해 제주지역 범죄예방위원들의 지속적인 봉사활동에 도움을 주는데 그 목적을 두고 있다.

이러한 연구 목적과 관련하여 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

연구문제 : 범죄예방위원의 개인적 특성과 상담봉사활동특성은 봉사활동 지속성에 어떠한 영향을 미치는가?

위와 같은 연구문제를 규명하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설1. 범죄예방위원의 개인적 특성은 봉사활동 지속성에 영향을 미칠 것이다.

가설2. 범죄예방위원의 상담봉사활동특성은 봉사활동 지속성에 영향을 미칠 것이다.

2-1. 범죄예방위원의 참여 동기요인은 봉사활동 지속성에 영향을 미칠 것이다.

2-2. 범죄예방위원의 동료나 기관과의 유대관계요인은 봉사활동 지속성에 영향을 미칠 것이다.

- 2-3. 범죄예방위원의 비경제적 보상요인은 봉사활동 지속성에 영향을 미칠 것이다.
- 2-4. 범죄예방위원의 활동업무의 성격요인은 봉사활동 지속성에 영향을 미칠 것이다.
- 2-5. 범죄예방위원의 활동결과에 대한 만족도요인은 봉사활동 지속성에 영향을 미칠 것이다.

이상의 연구문제와 가설을 검증하기 위하여 제주지역 범죄예방위원 중 보호관찰분과위원 전체인 110명을 대상으로 설문에 응하게 하여 108부를 회수하여 분석에 사용하였으며, 설문지는 장영희(2003)의 보호관찰청소년 자원봉사활동의 지속요인에 관한 연구에서 사용한 설문지와 김애숙(2005)의 범죄예방자원봉사위원의 역할과 활성화에 관한 연구에서 사용한 설문지를 참고로 본 연구의 목적에 맞게 수정·보완하여 도구로 사용하였다.

본 연구의 분석은 SAS version 9.1을 이용하여 분석하였으며, 수집된 자료의 속성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 범죄예방위원의 개인적 특성과 봉사활동 지속성에 대해서는 교차 분석을 실시하였고, 상담봉사활동특성이 봉사활동의 지속성에 미치는 영향에 대해서는 피어슨의 상관분석과 회귀분석을 실시하였다.

이에 따른 응답자들의 결과를 분석하여 요약하면 다음과 같다.

첫째, 범죄예방위원의 개인적 특성인 성별, 연령, 교육수준, 종교, 경제적 수준, 봉사활동 참여기간, 봉사활동 주당시간, 거주지에서 상담·봉사기관까지 소요시간 변인에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 따라서 [가설1]은 기각되었다.

둘째, 상담봉사활동특성과 지속성과의 상관관계를 보면 지속성과 업무의 성격( $r=.582, p<.001$ )이 상관관계가 가장 높게 나타나고 있으며, 동료·기관과의 관계( $r=.576, p<.001$ ), 비경제적 보상( $r=.571, p<.001$ ), 만족도( $r=.537, p<.001$ ), 참여동기( $r=.433, p<.001$ ) 순으로 모든 영역에서 정적 상관관계가 나타나고 있다.

그리고 이들 독립변수들이 봉사활동 지속성을 48.00% 설명하고 있으며, 통계적으로 유의미한 영향이 있는 것으로 나타났다( $F=18.86$ ,  $p<.001$ ). 특히 설명변수들 중 동료·기관과의 관계( $t=3.01$ ,  $p<.01$ )와 만족도( $t=2.25$ ,  $p<.05$ )가 봉사활동 지속성에 큰 영향을 미치는 것으로 나타나 [가설2] 는 긍정되었다.

셋째, 범죄예방위원의 상담봉사활동 참여 동기변인과 지속성과의 관계는 여가시간의 활용( $r=.472$ ,  $p<.001$ ), 내적성장의 기회( $r=.298$ ,  $p<.01$ ), 지식 및 기술의 활용( $r=.206$ ,  $p<.05$ )의 순으로 정적상관을 나타냈으며, 비행청소년 문제의 관심과 자녀교육에의 도움기대 변인은 상관을 보이지 않았다.

그리고 이들 참여동기 변인들이 봉사활동 지속성을 26.00% 설명하고 있으며, 통계적으로 유의미한 영향이 있는 것으로 나타났다( $F=12.17$ ,  $p<.001$ ). 특히 설명변수들 중 여가시간의 활용( $t=4.82$ ,  $p<.001$ )이 봉사활동 지속성에 큰 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 [2-1] 은 부분적으로 긍정되었다.

넷째, 범죄예방위원의 동료·기관과의 유대관계요인과 지속성과의 관계는 상호신뢰성( $r=.481$ ,  $p<.001$ ), 구성원으로서의 가치( $r=.462$ ,  $p<.001$ ), 동일한 목적의식( $r=.461$ ,  $p<.001$ ), 인간적 격려와 지지( $r=.461$ ,  $p<.001$ ), 원만한 대인관계( $r=.430$ ,  $p<.001$ ), 활동이외의 친교시간( $r=.317$ ,  $p<.001$ )의 순으로 모든 영역에서 정적 상관으로 나타났다.

그리고 이들 독립변수들이 봉사활동 지속성을 36.00% 설명하고 있으며, 통계적으로 유의미한 영향이 있는 것으로 나타났다( $F=9.48$ ,  $p<.001$ ). 특히 설명변수들 중 인간적 격려와 지지( $t=2.51$ ,  $p<.05$ )가 봉사활동 지속성에 큰 영향을 미치는 것으로 나타나 [가설2-2] 는 긍정되었다.

다섯째, 범죄예방위원의 비경제적 보상요인과 지속성과의 관계는 사회적 인정( $r=.495$ ,  $p<.001$ ), 가족과의 상호관계증진( $r=.429$ ,  $p<.001$ ), 타인과의 교감( $r=.420$ ,  $p<.001$ ), 대인관계 확대기회( $r=.392$ ,  $p<.001$ ), 자아실현감( $r=.314$ ,  $p<.001$ ), 자아발전기회( $r=.314$ ,  $p<.001$ ), 미래직업준비기회( $r=.210$ ,  $p<.001$ )의 순으로 모든 영역에서 정적상관으로 나타났다.

그리고 이들 독립변수들이 봉사활동 지속성을 39.50% 설명하고 있으며, 통계적으로 유의미한 영향이 있는 것으로 나타났다( $F=9.38$ ,  $p<.001$ ). 특히 설명변수들 중 사회적 인정( $t=3.28$ ,  $p<.01$ )이 봉사활동 지속성에 큰 영향을 미치는 것으로 나

타나 [가설2-3] 은 긍정되었다.

여섯째, 범죄예방위원의 활동업무의 성격요인과 지속성과의 관계는 상담을 통한 개인적 성장( $r=.454, p<.001$ ), 기관과의 역할분담( $r=.436, p<.001$ ), 타인에 대한 관심과 배려( $r=.436, p<.001$ ), 청소년 문제 개입( $r=.379, p<.001$ ), 지역사회 문제참여( $r=.306, p<.01$ ), 자신에 대한 이해( $r=.300, p<.01$ ), 자기성찰의 기회( $r=.290, p<.01$ )의 순으로 모든 영역에서 정적상관으로 나타났다.

그리고 이들 독립변수들이 봉사활동 지속성을 39.00% 설명하고 있으며, 통계적으로 유의미한 영향이 있는 것으로 나타났다( $F=9.13, p<.001$ ). 특히 설명변수들 중 기관과의 역할분담( $t=2.46, p<.05$ )과 상담을 통한 개인적 성장( $t=2.56, p<.05$ )이 봉사활동 지속성에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 [가설2-4] 는 긍정되었다.

일곱째, 범죄예방위원의 활동결과에 대한 만족도요인과 지속성과의 관계는 상담결과 만족도( $r=.505, p<.001$ ), 활동에 대한 보람( $r=.457, p<.001$ ), 소속분과활동 만족도( $r=.453, p<.001$ ), 활동의 추천·권유만족도( $r=.275, p<.01$ )의 순으로 정적상관을 보였으며, 전문화 교육에 대한 만족도 변인에 대해서는 상관을 보이지 않았다.

그리고 이들 독립변수들이 봉사활동 지속성을 34.10% 설명하고 있으며, 통계적으로 유의미한 영향이 있는 것으로 나타났다( $F=13.35, p<.001$ ). 특히 설명변수들 중 소속분과활동에 대한 만족도( $t=2.13, p<.05$ )와 상담결과 만족도( $t=3.43, p<.001$ )가 봉사활동 지속성에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 [가설2-5] 는 긍정되었다.

## 2. 결론

본 연구의 결과를 토대로 얻은 결론은 다음과 같다.

첫째, 범죄예방위원의 개인적 특성(성별, 연령, 교육 수준, 종교 유무, 경제적 수준, 봉사활동 참여기간, 봉사활동 주당 시간, 봉사기관까지 소요되는 시간)은 봉사활동의 지속성에 영향을 미치지 않는다. 이는 조사대상자가 현재 활동 중인

범죄예방위원이고, 상당수가 장기간 활동하고 있기 때문인 것으로 여겨진다.

둘째, 범죄예방위원들의 상담봉사 활동특성(참여동기, 동료·기관과의 관계, 비경제적 보상, 업무의 성격, 만족도)은 봉사활동 지속성에 영향을 미친다. 특히 동료·기관과의 관계, 만족도는 범죄예방위원들이 봉사활동을 계속적으로 유지할 수 있는 요인으로 작용한다.

범죄예방위원들은 봉사활동을 통하여 자신의 내적 성장에 도움을 받고자 하는 이기적 동기가 높을수록, 동료와 소속기관과의 관계에서 인간적 격려와 지지를 받을수록, 사회적 인정을 받을수록, 자신이 하는 일이 기관과의 역할 분담을 한다고 느낄수록, 상담결과가 만족할수록 봉사활동을 계속적으로 지속하고자 한다.

따라서 범죄예방위원들의 중도 탈락을 막고 활동지속성을 유지하기 위해서는, 구성원으로서의 가치를 느낄 수 있도록 소속기관과 동료와의 유대관계를 돈독히 할 수 있도록 하고, 범죄예방위원들의 특성과 욕구를 고려하여 업무를 배치, 격려와 지지를 통하여 사회적 인정을 받을 수 있도록 해야 한다. 상담을 통한 개인적 성장, 기관과의 역할분담 등과 같은 성취 욕구를 만족시키고자 하는 범죄예방위원은 자신의 업무성과를 중요하게 여기므로 목표달성에 기여할 수 있도록 업무의 진행경과나 결과에 대한 적절한 피드백을 제공하여 업무에 대한 사명감과 책임감, 만족감을 느낄 수 있도록 한다면 범죄예방위원들은 봉사활동에 계속적으로 참여할 것이다.

### 3. 제 언

이상과 같은 결과를 토대로 몇 가지 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 범죄예방위원 관리자는 봉사활동 참여기간이 1년 정도에 해당하는 활동자에 대하여 각별한 관심을 기울여야 한다. 대부분의 범죄예방위원들은 1년 정도의 기간이 지나면 봉사활동에 대한 자신의 입장을 정리할 수 있게 되고, 봉사활동의 의미나 정신에 대해서 어느 정도 이해하게 되어, 이 시기에 중도탈락을 하는 경우가 많이 생긴다. 따라서 범죄예방위원 관리자는 이 기간에 해당하는 활동자에 대하여 각별한 관심을 기울여 중도탈락자가 생기지 않도록 해야 한다.



둘째, 범죄예방위원들을 대상으로 한 전문화 교육프로그램 개발이 필요하다. 상부의 교육 프로그램에 의해 어쩔 수 없이 실행해야 하는 형식적인 기초교육, 신입교육 수준이 아니라 상담기술이나 방법 등을 배울 수 있는 진정한 전문화 교육을 위해서 교육을 관리하는 기관에서는 교육교재, 강사, 교육시간 등에 신경을 써 효과적인 교육이 될 수 있도록 노력해야 한다.

셋째, 전국적으로 활동하고 있는 범죄예방위원을 대상으로 한 연구가 필요하다. 조사연구의 결과가 객관적이고 타당성이 있기 위해서는 전국적으로 활동하고 있는 범죄예방위원을 대상으로 폭넓은 조사를 해야 하지만, 본 연구는 제주지역에서 활동 중인 보호관찰분과위원만을 대상으로 한 연구였기 때문에 연구결과를 일반화하기에 많은 한계를 지니고 있다.

넷째, 범죄예방위원들의 봉사활동 지속을 위해서는 현재 활동 하고 있는 위원들뿐만 아니라 봉사활동 중도탈락자에 대한 설문도 병행할 필요가 있다. 봉사활동 중도탈락자를 대상으로 탈락하게 된 이유를 조사한다면 범죄예방위원들이 봉사활동을 지속할 수 있도록 하는데 많은 도움이 될 것이다. 본 연구에서는 조사 실시 여건상 중도탈락자에 대하여 설문을 하지 못하였다는 한계점을 지니고 있다.

다섯째, 종속변인을 선정함에 있어서 봉사활동 지속성 단일항목만으로 측정하였는데 좀 더 다양한 변인들을 종속변인으로 하여 측정하였으면 하는 점을 연구의 한계점으로 둔다.

## 참 고 문 헌

- 강기욱(2005). 자원봉사활동의 만족도와 지속성에 관한 연구; 공주시를 중심으로. 공주대학교 경영행정대학원 석사학위논문
- 강정대·황호영(1998). 현대인적자원관리. pp 590~593. 박영사.
- 국영희(2000). 자원봉사 활동의 지속성을 위한 인정과 보상에 관한 연구. 전주대학교 지역 정책 대학원 석사학위논문
- 권순미(2001). 청소년자원봉사활동의 지속성에 영향을 미치는 요인에 관한 탐색 연구. 서울여대 대학원 박사학위논문
- 권지성(1999). 자원봉사 참여 형태에 따른 대학생 자원봉사 활동의 만족도. 서울대학교 대학원. 석사학위논문
- 김광희(1999). 자원봉사자의 봉사활동 지속성 유지방안에 관한 연구. 고려대학교 경영정보대학원 석사학위논문
- 김명성(1993). 재가 복지자원봉사자 관리 방안에 관한 연구. 서울여대 대학원 석사학위논문
- 김명숙(2001). 자원봉사활동에 있어서 전문인력 활용에 관한 연구. 계명대학교 여성대학원 석사학위논문
- 김백곤(2002). 자원봉사활동의 만족도와 지속성에 관한 연구. 서울시립대학교 도시과학대학원 석사학위논문
- 김범수(1984). 자원봉사활동의 의식구조에 관한 조사연구. 사회복지 통권 73호. 한국사회복지협의회
- 김상욱(1990). 자원봉사활동의 만족도에 영향을 미치는 제 요인. 서울대학교대학원 석사학위논문
- 김숙경(2002). 재가노인 자원봉사활동 지속방안에 관한연구. 노인복지연구. 봄호. 한국노인복지학회
- (2002). 사회복지분야 자원봉사자의 지속적 활동에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 대구대학교 대학원 박사학위 논문
- 김소영(2000). 주부의 자원봉사활동 참여 동기와 만족도에 관한 연구. 서울대

학교 석사학위논문

- 김영자(2004). 참여동기 유형에 따른 청소년 자원봉사활동의 만족도에 관한 연구. 공주대학교 대학원 석사학위논문
- 김영아(1998). 생명의 전화상담 자원봉사자의 지속적인 자원봉사에 영향을 미치는 요인. 대구대학교대학원 석사학위논문
- 김영옥(1997). 범죄예방위원의 활성화를 위한 사회사업가의 역할에 관한 연구; 보호관찰을 중심으로. 숭실대학교 대학원 석사학위논문
- 김애숙(2005). 범죄예방자원봉사위원의 역할과 활성화 방안에 관한 연구; 울산·양산지역을 중심으로. 동국대학교 사회과학대학원 석사학위논문
- 김옥라·김현자 역(1992). 자원봉사 : 사랑의 공동체. p.211 회성출판사
- 김현주(2007). 여성자원봉사자의 봉사활동 지속성에 관한 연구; 경남 고성군을 중심으로. 경남대학교 행정대학원 석사학위논문
- 김 훈(1995). 보호선도위원 역할에 관한 연구; 지역 사회적 역할을 중심으로. 연세대학교 대학원 박사학위논문
- 김 희(1998). 청소년 자원봉사활동의 보상관리 방안에 관한 연구. 서울여자대학교 대학원 석사학위논문
- 남미애(1997). 우리나라 자원봉사활동 체계모형개발에 관한 연구. 부산대학교 박사학위논문
- 대구광역시 종합자원봉사센터(1997) :자원봉사총람. 대구
- 류경희(1994). 자원봉사활동의 중도탈락요인과 대책에 관한 연구. 청주대학교 행정대학원 석사학위 논문
- 모옥희(1995). 사회복지 자원봉사자의 봉사활동 중단 요인에 관한 연구. 동국대학교 행정대학원 석사학위논문
- 박경미(2001). 자원복지(봉사)활동의 지속성에 관한 요인 연구; 수원지역 사회복지관을 중심으로. 강남대학교대학원 석사학위논문
- 박봉규·조재완(2004). 자원봉사자의 참여 동기가 자긍심에 미치는 영향. 대한관광 경영학회 제18호.
- 박소윤(1999). 지역사회 정신보건센터에서 자원봉사활동의 활성화를 위한 인정과 보상에 관한 연구. 숭실대학교 대학원 석사학위논문

- 박영남(1999). 자원봉사자의 소진(Burn out)에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 : 목포지역 사회복지시설 및 재가 노인복지자원봉사자들을 중심으로. 연세대학교 행정대학원 석사학위논문
- 박윤숙(1996). 청소년 범죄예방자원봉사위원의 관리개선 방안연구; 보호관찰분과위원중심으로. 서울여자대학교 대학원 석사학위논문
- 박은순(2000). 상담자원봉사자의 욕구와 행동특성과의 관계. 청주대학교 대학원 석사학위논문
- 박정희(1994). 자원봉사활동의 만족도에 관한 연구. 한남대학교 대학원 석사학위논문
- 박진호(1998). 자원봉사자의 재참여 의사결정모형에 관한 연구. 대구대학교 박사학위논문
- 반정식(2001). 비행청소년 선도를 위한 범죄예방위원제도의 운영 활성화에 관한 연구. 중앙대학교 사회개발대학원 석사학위논문
- 배종대(2005). 형사정책. 홍문사
- 백종혜(1995). 주부자원봉사활동의 활성화 방안에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문
- 법무부(1997). 청소년 선도요령. 범죄예방활동실무(Ⅱ). 법무부보호국
- 법무부 범죄예방 전국 연합회(2007). 홈페이지. 현황 및 통계
- 서울시정개발연구원(1997). 서울시 자원봉사자 활용증진방안에 관한 연구.
- 서정혜(2004) 자원봉사자의 갈등요인이 자원봉사활동의 만족과 지속에 미치는 영향. 경상대학교 대학원 석사학위논문
- 손기호(1998). 범죄예방 민간자원 봉사조직의 통합 배경과 발전방향. 보호제7호. 법무부 보호국
- 손상국(1997). 사회복지관 자원봉사 활성화 방안에 관한 연구. 중앙대학교 사회개발대학원 석사학위논문
- 송미나(2003). 지역특성을 고려한 자원봉사활동 활성화 방안 연구. 한남대학교 대학원 석사학위논문
- 송지은(2001). 대학생 자원봉사성 유지 방안. 대구카톨릭대 사회복지대학원 석사학위 논문

- 안은영(2002). 자원봉사 관리과정이 자원봉사활동 지속에 미치는 영향에 관한 연구. 연세대학교 대학원 석사학위 논문
- 엄미선(1985). 전화상담자원봉사자의 욕구성향과 역할 갈등에 관한 연구. 성심여자대학교 대학원 석사학위논문
- 엄재경(2000). 노인자원봉사활동의 활용화 방안 연구. 동국대학교 행정대학원 석사학위 논문
- 염규성(2000). 비행청소년에 대한 교정복지 서비스 방안 ; 소년선도제도 개선을 중심으로. 청주대학교 행정대학원 석사학위논문
- 오은화(2000). 범죄예방위원의 보호관찰활동 활성화 방안. 부산대학교 일반대학원 석사학위논문
- 유성호역(1998). 자원봉사 프로그램의 관리와 리더쉽. p84. 서울아시아 미디어 리서치
- 유옥현(2001). 학생상담 자원봉사활동의 지속요인에 관한 연구. 고려대학교 인문정보대학원 석사학위논문
- 유재만(1996). 체계적인 범죄예방활동을 위한 제언. 보호제1호, pp43-44 법무부 보호국
- 윤은숙(2006). 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인 연구. 한남대학교 대학원 석사학위논문
- 이문숙(2000). 비행청소년 사회봉사명령제도의 효율화 방안에 관한 연구 목원대학교 산업정보 대학원석사학위논문
- 이선희(2001). 학생상담자원봉사활동 현황과 만족도 조사. 계명대학교 석사학위논문
- 이성록(1993). 자원봉사자의 활동실태와 효율적 활용체계에 대한 조사연구. 대구 사회복지협의회
- (1995). 관리 조정자의 역할과 조건. 서울: 한국사회 복지관 협회
- 이수영(1990). 전화상담자원봉사자의 지속성 관리를 위한 기초 조사연구. 서울여자대학교 대학원 석사학위논문
- 이애영(2004). 자원봉사자의 봉사활동 참여 강도와 지속도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 재가 복지 서비스를 중심으로. 성결대학교대학



원 석사학위논문

- 이용순(2007). 자원봉사활동의 지속성요인에 관한 연구. 한양대학교 행정대학원 석사학위논문
- 이진(1995). 자원봉사자의 행동요인에 관한 연구. 충북대학교 대학원 석사학위논문
- 이현정(2004). 자원봉사자의 보상만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 숭실대학교 대학원 석사학위논문
- 장미화(2003). 청소년 범죄예방자원봉사활동에 관한 연구; 사회 내 처우제도를 중심으로. 인하대학교 행정대학원 사회복지학과 석사학위논문
- 장영희(2003). 보호관찰 청소년 자원봉사활동의 지속요인에 관한 연구. 중앙대학교 행정대학원 석사학위논문
- 장윤숙(2002). 자원봉사활동의 지속요인에 관한 비교연구. 서강대학교 공공정책대학원 석사학위논문
- 장태성(1999). 자원봉사활동의 활성화에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 연세대학교 행정대학원 석사학위논문
- 정동기(2003). 보호관찰제도에 대한 관심과 지원. 국회보 통권 493 호
- 정미경(2003). 자원봉사자 만족도향상을 통한 자원봉사 활동의 활성화 방안에 관한 연구. 상지대학교 대학원 석사학위논문
- 정미정(1999). 전화상담자원봉사자의 환경요인이 성과요인에 미치는 영향. 국민대학교 석사학위 논문
- 정병오(1997). 사회복지조직의 효과적인 자원봉사관리 방안에 관한 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문
- 정선희(2003). 참여형태에 따른 청소년 자원봉사활동의 만족도에 관한 연구. 공주대학교 대학원 석사학위논문
- 정용충(1997). 자원봉사자에 대한 사회적 인정과 보상에 관한연구. 중앙대학교 대학원 석사학위논문
- 정유진(1996). 청소년 자원봉사활동 활성화를 위한 자원봉사 동기에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문
- 정지윤(2001). 보호관찰제도와 지역사회 협력관계에 관한 연구. 서강대학교 신

학대학원 석사학위논문

- 정혜정(2000). **청소년 비행예방대책에 관한 연구 : 각종 문헌을 통한 이론 연구를 중심으로.** 경희대학교 산업정보대학원 석사학위 논문
- 조진영(2002). **전화상담 자원봉사 활동자의 지속적인 활동지원에 관한 연구.** 중앙대학교 석사학위논문
- 조희일(1988). **자원봉사의 동기에 관한 이론적 고찰.** 서울여대논문집 제17집 p17 서울여자대학교
- (1991). **한국사회 복지 분야의 자원봉사활동과 관련된 개인 및 조직특성에 관한 연구.** 숭실대학교 대학원 박사학위논문
- (1998). **현대사회와 자원봉사 p358** 서울; 홍익제
- 주영길(1987). **자원봉사자 활성화를 위한 실증적 연구.** 연세대학교 행정대학원 석사학위논문
- 천 희(2002). **NGO 자원봉사자의 자원봉사참여강도와 지속도에 영향을 미치는 요인.** 성공회대학교 시민사회복지대학원 석사학위논문
- 최순옥(1999). **자원봉사자의 봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구; 지역사회 복지관을 중심으로.** 이화여자대학교 사회복지대학원 사회복지학과 석사학위논문
- 최유자(2000). **노인의 자원봉사참여에 영향을 미치는 요인 분석; 전기노인을 중심으로.** 성공회대학교 시민사회복지대학원 석사학위논문
- 하오자(2003). **자원봉사활동의 중단요인에 관한 연구.** 동아대학교 정책과학대학원 사회복지학 석사학위논문
- 한국형사정책연구원(1995). **보호위원의 보호관찰 활동에 관한 연구.** 한국형사정책연구원
- (2001). **형사절차에서 민간자원 봉사활동 실태와 개선방안.** 한국형사정책연구원
- 한수정(1999). **대학생 자원봉사자의 자원봉사활동 지속에 영향을 미치는 요인에 관한 연구.** 이화여자대학교 사회복지대학원 석사학위논문
- 한혜경(1995). **자원봉사 관리체계 개선방안.** 서울; 한국보건사회연구원
- 허진호(2001). **한국 보호관찰제도의 활성화 방안에 관한 연구; 소년비행을 중**

심으로. 동국대학교 행정대학원 석사학위논문

현기삼(2005). 비행청소년 범죄예방위원의 활동에 관한 연구. 동국대학교 행정대학원 석사학위논문

황윤정(2001). 관광자원봉사자 참여 활성화 방안에 관한 연구. 한양대학교 대학원 석사학위논문

Beverly Black & Diana DiNitto(1994), Volunteers Who Work with Survivors of Rape and Battering; Motivation, Acceptance, Satisfaction, Length of Service, and Gender Difference, *Journal of Social Service Research, Vol. 20*

Raven B.H. & Rubin J.Z.(1983), *Social Psychology, 2nd ed., p309*. New York: John Wiley & Sons

Herzberg.F , Mausner.B. & Synderman.B(1959), *The Motivation to work*. New York John Wiley & Sons

Macduff, Nancey L.(1996), *Volunteer Recruiting & Retention : A Marketing Approach : MBA Publishing*

Mc Clelland David C.(1985), *Human Motivation, Gleview. III, P.10*, Scott Foresman and Company

Moore,L.F.(1985), *Motivating Volunteers pp61-66*, Vancouver : The Vancouver Volunteer Centers Pub

Eisenburg N.(1986), *Altruistic Emotion Cognition and Behavior pp1~2*, Hillsdale,N.J:Lawrence Elbaum Associate, Pub

Gidron, B.(1985), "Predictors of Retention and Turnover among Service Volunteer Workers", *Journal of social Service Research Vol.8*

Luthans, F.(1977), *Organizational Behavior.p414* Mcgraw-Hill koakusha Ltd. Tokyo

Rainman & Lippitt(1984), *The Volunteer Community.pp52-56*, NTL.Learning Resources Corporations.

Vroom,V.H.(1964), *Work and Motivation p 240*. New York John Wiley & Sons Inc.

<Abstract>

**Impacts of the Characteristics of Counselling Service of a Crime Prevention Committee on the Sustainability of Volunteer Activity  
- Centered on a Subcommittee of Probation in Jeju -**

**Moon, Jae-Heung**

Major of Counselling Psychology, Graduate School of Education,  
Cheju National University

**Supervised by Professor Park, Tae-soo**

The purpose of this study<sup>1)</sup> is to shed light on how the characteristics of counseling service of a crime prevention committee affect the sustainability of community service and to help constant volunteer activities of members of a crime prevention committee.

The study sets up the following research question:

What impacts do personal characteristics of a member of a crime prevention committee and characteristics of counselling service have on the sustainability of volunteer activities?

The questionnaires were distributed to 108 members of a subcommittee of probation in Cheju. The questionnaire is from Chang Yeong-hee (2003) that studied effect factors of sustainable community service to young people under probation and from Kim Ae-Suk (2005) that studied roles of a volunteer committee on crime prevention and sought a plan to activate that type of committee. It is revised and

---

1) This thesis submitted to Committee of the Graduate School of Education, Cheju National University in partial fulfillment of requirements for the degree of Master of Education in August, 2008.

complemented to the purpose of this study.

SAS Version 9.1 was used to analyze data. F-test was run to grasp properties of the collected data. The Crosstabulation Analysis was run to analyze the personal characteristics of committee members and the sustainability of volunteer activities. The Pearson Correlation Analysis and the Regression Analysis were run to see how the characteristics of counselling service have an impact on the sustainability of community service.

Research results are summarized as follows.

First, personal characteristics of committee members (sex, age, education, religion, an economic standard, a volunteer period, volunteer hours a week, the amount of time spent going to the organization) do not affect the sustainability of volunteer activities. The possible reason is that all the subjects have volunteered for quite a long time.

Second, characteristics of counselling service (motivation, relationships with colleagues and the organization, non-financial rewards, job characters, job satisfaction) have an impact on the sustainability of community service. More specifically, the main effect factors are relationships with colleagues and the organization and job satisfaction, which enable committee members to volunteer their services continuously.

More members of a crime prevention committee want to continue to volunteer their services as they are motivated to foster inner strength and encouraged in relations with colleagues and the organization and as their services are appreciated in society and seemingly shared with the organization.

Therefore, to get members of a crime prevention committee to continuously volunteer their services, you should support good relations with colleagues and the organization and allocate their job considering their motivational factors. You also need to have their services appreciated in society. Members of a crime prevention committee have desire for personal growth through counselling services and achievement by sharing their services with the organization. They tend to attach importance to their service outcome. To help them to achieve their goals, you can report progress and provide feedback in relation to results. They will think of their



services as a mission and feel responsible and satisfied. They will continue to volunteer their services.

In conclusion, more volunteers who tend to spend their spare time on a rewarding job want to be in truthful relations with colleagues and the organization and also want their services appreciated in society. Those of desire for personal growth through counselling services and of satisfaction with the outcome tend to continue with their community service.



# 부 록

1. 설문지 .....69



# 설문지

안녕하십니까?

어려운 여건 속에서도 보호관찰 대상 청소년들을 상담 및 지도·감독하시고 범죄예방활동을 위해 애쓰시는 여러분께 깊은 감사를 드립니다. 본 설문지는 범죄예방위원의 특성과 지속적 상담봉사활동과의 관계를 파악하기 위한 것입니다. 여러분의 답변 하나 하나는 숫자로 처리되어 범죄예방위원의 상담봉사활동의 지속성을 위한 연구 자료로 활용될 것입니다. 설문지의 결과는 무기명으로 통계 처리되어 연구 목적으로만 사용되므로 개인의 비밀이 보장됩니다.

그 동안 보호관찰 대상 청소년들을 상담 및 지도·감독하시고 범죄예방활동을 하시면서 느끼신 대로 솔직하게 응답해 주시기를 바랍니다. 바쁘신 중에도 귀한 시간을 내주셔서 감사합니다.

2007년 12월

제주대학교 교육대학원 상담심리전공 문재홍 올림

◎ 다음 질문지의 1, 2, 3, 4, 5 중 자신의 생각에 가장 가깝다고 생각되는 번호에 V표를 해주시고, ( )안에는 자신의 견해를 직접 기입해 주시면 감사하겠습니다.

◎ 질문지 각각의 항목은 아래와 같은 척도로 제시되어 있습니다.

- ① : 전혀 그렇지 않다    ② : 그렇지 않은 편이다    ③ : 보통이다  
④ : 그런 편이다        ⑤ : 매우 그렇다

I. 다음은 귀하의 일반적 특성에 관련된 질문입니다. 해당되는 번호에 V표를 하여 주시고, ( )안에는 직접 기입하여 주십시오.

1. 귀하의 비행청소년 상담자원 봉사 활동 지속기간은 어느 정도입니까?  
① 1년 미만    ② 1년~2년 미만    ③ 2년~3년 미만    ④ 3년 이상
2. 귀하의 상담 자원 봉사에 소요되는 시간은 대략 어느 정도입니까?  
① 2주에 1시간 정도    ② 주 1시간 정도    ③ 주 2시간 정도  
④ 주 2시간 이상
3. 귀하의 거주지와 봉사 기관까지 가는데 소요되는 시간을 적어 주십시오.  
(            )시간 (            )분
4. 귀하의 성별은?  
① 남자    ② 여자
5. 귀하의 연령은 어디에 해당되십니까?  
① 30대 이하    ② 40대    ③ 50대    ④ 60대 이상
6. 귀하의 학력은 어디에 해당되십니까?  
① 고졸 이하    ② 전문대졸    ③ 대학교졸    ④ 대학원졸
7. 귀하의 종교의 유무는?  
① 있음    ② 없음
8. 귀하의 가구 월 평균 소득은 어느 정도입니까?  
① 200만원 미만    ② 200만원~300만원    ③ 300만원~400만원  
④ 400만원 이상
9. 귀하는 현재 소속된 보호관찰소에서 봉사활동을 지속할 의향을 어느 정도 갖고 계십니까?  
① 이미 중단했고 다시 하고 싶지 않다.  
② 현재 활동 중이지만 중단하고 싶다.  
③ 중단했지만 여건이 허락되면 계속하고 싶다.  
④ 현재 활동 중이고 앞으로도 계속하고 싶다.

Ⅱ. 다음은 귀하가 자원봉사 활동에 참여한 동기에 관련된 문항입니다. 해당 되는 번호에 V표를 하여 주십시오.

설 문 항 목	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않은 편이다	③ 보통 이다	④ 그런 편이다	⑤ 매우 그렇다
10. 나는 청소년 비행의 문제가 심각하다고 생각해서 자원봉사를 하게 되었다.	①	②	③	④	⑤
11. 나는 자녀 교육에 도움이 되겠다는 생각으로 상담자원봉사활동을 시작하게 되었다.	①	②	③	④	⑤
12. 상담활동이 자신의 내적 성장에 도움이 될 것이라 생각해서 상담 자원 봉사를 하게 되었다.	①	②	③	④	⑤
13. 여가시간을 보람있게 보내기 위해 상담자원봉사를 하게 되었다	①	②	③	④	⑤
14. 내가 가지고 있는 상담기술이나 지식을 활용하기 위해서 상담자원 봉사를 하게 되었다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 귀하의 동료와 봉사기관과의 관계에 관련된 질문입니다. 각 문항마다 해당되는 번호에 V표를 하여 주십시오.

설 문 항 목	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않은 편이다	③ 보통 이다	④ 그런 편이다	⑤ 매우 그렇다
15. 소속기관이나 동료들은 나의 활동을 신뢰한다.	①	②	③	④	⑤
16. 동료들은 나를 팀 멤버로서 필요로 한다.	①	②	③	④	⑤
17. 나는 동료들과의 관계가 좋다.	①	②	③	④	⑤
18. 동료들과 활동이외의 친교시간을 자주 갖는다.	①	②	③	④	⑤
19. 동료들과 나는 서로 일치된 사명감을 갖고 있다.	①	②	③	④	⑤
20. 활동 중 기관이나 동료들로부터 정신적인 위안을 많이 받는다.	①	②	③	④	⑤



IV. 다음은 봉사활동에 대한 비경제적 보상에 관련된 질문입니다. 각 문항마다 해당되는 번호에 V표를 하여 주십시오.

설 문 항 목	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않은 편이다	③ 보통 이다	④ 그런 편이다	⑤ 매우 그렇다
21. 이 일은 후일 직업을 갖는데 도움이 될 것이다.	①	②	③	④	⑤
22. 나는 이 활동을 위해 위촉을 받았으며 그 역할에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
23. 비행청소년들과 보호관찰 기관의 담당자들을 이해할 수 있게 되었다.	①	②	③	④	⑤
24. 비행청소년들을 상담하는 자원봉사활동을 통해 내가 가치 있는 사람이라는 것을 느꼈다.	①	②	③	④	⑤
25. 비행청소년을 상담하는 자원봉사활동으로 새로운 지식이나 상담기술을 습득할 수 있었다.	①	②	③	④	⑤
26. 이 활동으로 내가 만나고 싶었던 친구들을 얻었다.	①	②	③	④	⑤
27. 남편 또는 아내 그리고 자녀들과의 사이가 훨씬 좋아졌다.	①	②	③	④	⑤

V. 다음은 봉사활동 업무의 성격에 관련된 문항입니다. 각 문항마다 해당되는 번호에 V표를 하여 주십시오.

설 문 항 목	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않은 편이다	③ 보통 이다	④ 그런 편이다	⑤ 매우 그렇다
28. 내가 수행한 비행청소년을 상담하는 자원봉사활동은 보호관찰관의 업무에도움을준다.	①	②	③	④	⑤
29. 지역사회 및 사회문제 중 하나인 청소년 비행의 문제에 참여할 수 있는 기회가 되었다.	①	②	③	④	⑤
30. 나의 활동이 비행청소년들에게 많은 도움을 준다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
31. 이 활동으로 다른 사람에게 관심과 배려하는 마음이 생겼다.	①	②	③	④	⑤
32. 나는 이 활동으로 나 자신에 대해 많은 이해를 하게 되었다.	①	②	③	④	⑤
33. 나는 이 활동을 시작한 이래 자주 내 자신을 돌아보게 되었다.	①	②	③	④	⑤
34. 내담자들과의 상호작용으로 개인적인 성장을 할 수 있는 계기가 되었다.	①	②	③	④	⑤

VI. 다음은 상담활동 결과에 대한 만족도에 관련된 문항입니다. 각 문항마다 해당되는 번호에 V표를 하여 주십시오.

설 문 항 목	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않은 편이다	③ 보통 이다	④ 그런 편이다	⑤ 매우 그렇다
35. 귀하가 소속된 분과에서의 활동에 대해 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤
36. 범죄예방위원으로서의 활동에 대해 보람을 느끼십니까?	①	②	③	④	⑤
37. 보호관찰소에서 실시하는 전문화 교육에 대해서 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤
38. 주위사람에게 범죄예방위원으로 활동할 것을 추천·권유하겠습니까?	①	②	③	④	⑤
39. 보호관찰대상자에 대해 상담, 지도 및 감독한 결과에 대해 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤

감사합니다.