

모금활동 종사자들의 윤리적 갈등 인식유형과 특성

장애인거주시설을 중심으로

정현경 | 성공회대학교 사회적기업센터 연구교수
blindnet@hanmail.net

본 논문은 아름다운재단『2021 하반기 기부문화 석·박사 연구지원 사업』지원을 받아 작성하였습니다.



소속

한국공익법인협회 전문위원

비영리컨설팅 웰핍 수석연구원

한국모금가협회 전문위원

(전) 아름다운재단 물품기부마스터

정현경의 연대공작단 운영

연대박스 운영

자격

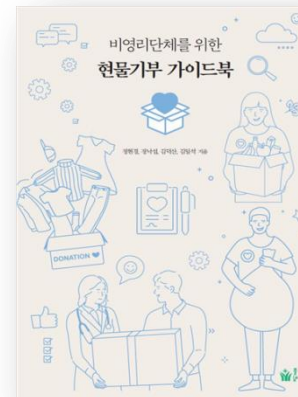
사회복지박사

사회복지석사, 경영학 석사

사회복지사 1급

캠페인 매니저 1급 CCM

6-시그마Master Black Belt



모금활동 종사자
들의 윤리적 갈등
인식유형과 특성



정 현 경
010-8823-0625
blindnet@hanmail.net
<https://joining.tistory.com/>

모금가노트 / 정현경의 연대공작단 <https://joining.tistory.com/>

목차

1. 연구의 시작
2. 이론적 배경
3. 연구방법
4. 연구절차
5. 연구결과
6. 논의 및 함의
7. 거인의 어깨 위에서... 거인에게 감사



연구의 시작

- 사회복지시설은 정부 보조금의 한계로 조직 운영과 사업비를 위한 모금활동이 필요
- 모금은 민간을 대상으로 조직에서 필요한 현금이나 현물을 확보하기 위한 활동으로 조직의 미션·비전을 기부자들과 공유하고 목적사업을 함께 이루는 연대적 활동
- 신뢰를 바탕으로 관계를 형성하고 증진하기 위한 일련의 과정이 포함
- 조직과 기부자 간의 가치교환은 기부자의 자발적 실천이 전제되어야 하고 기부자와의 관계 유지와 증진은 조직의 투명성과 책무성에 중요한 영향을 미치는 속성으로 인해 모금활동은 윤리적 갈등이 동반
- 윤리적 갈등을 적절하게 다루지 못하면 사회적 윤리성이 훼손되고, 윤리성이 훼손되면 기부자의 신뢰를 잃어 기부금 손실과 모금활동에 막대한 영향

연구의 시작

- 윤리적 갈등 양상

- 기부금의 성격이 조직의 사명과 충돌
- 기부자의 특정 의도가 기반이 되는 '돈의 출처'에 대한 갈등
- 모금성과를 높이기 위한 연민과 동정 유발의 마케팅 전략
- 기부자와의 관계로 인해 받지 말아야 할 것을 받는 것
- 재기부를 염두에 둔 기부자 요구에 대한 거절의 어려움 등

- 윤리적 갈등 발생 요인

- 모금성과를 중시하는 조직의 환경
- 윤리적 결정을 내릴 수 있는 원칙과 기준이 조직에 부재
- 모금활동 인력의 한계나 전문성의 부재
- 기부자와의 소통이 원활하지 못하거나 정보제공의 한계 등

연구의 시작

- 윤리적 갈등과 마주할 때

- 철학적 물음 : 무엇이 옳은 것인가
- 모금의 윤리성 : 왜 모금활동이 윤리적 이어야 하나
- 의무론 & 목적론의 전통적 접근방식
- 규범윤리
- 윤리강령
- 윤리적 의사결정

- 비영리 조직이 지향해야 하는 윤리적 모금활동의 상(象)을 구체화 시도

- 국내에서도 윤리적 모금활동에 대한 목소리가 높아지면서 2017년 12월에는 공익단체들이 공동으로 '믿을 수 있는 기부를 위한 공익캠페인'과 기부자와의 적극적인 소통을 통해 윤리적 모금활동을 약속하는 '기부자의 알권리 헌장'을 채택하는 등, 모금의 투명성과 신뢰를 높이기 위한 윤리적 실천 노력이 생겨나기 시작

연구의 시작

- 선행연구

- 국내 : 비영리 민간조직을 중심으로 모금활동에 있어 윤리적 갈등으로 인한 현상, 모금전략 그리고 모금방식과 관련한 윤리적 이슈가 중심이 되어 언급
- 국외 : 갈등에 대한 대응과 윤리기준에 대한 구체성까지 조사
- 국내 연구는 매우 협소한 상황에 있을 뿐 아니라 사회복지 분야의 경우에는 그나마도 이와 관련된 본격적인 연구를 찾아보기 어려운 상황.
- 모금활동의 윤리적 갈등에 대한 일반적인 경향을 조망하는 연구들이 있지만, 대체로 비영리조직 전체를 대상으로 하는 연구들이기 때문에 사회복지조직의 윤리적 모금활동을 위한 논의와 함의를 이끌어내기에는 한계가 있음.

-

연구의 시작

- 연구전략 : 인식연구, 비교연구, 사례연구

첫째, 윤리적 갈등에 관한 종사자들의 인식유형

- 모금활동을 하는 종사자들이 이러한 윤리적 이슈들을 어떻게 이해하고 있는냐를 파악
- 동일 상황이라도 개인에 따라 갈등으로 대응하기도 하고 갈등이 아니라고 여기기도 하기 때문
- 윤리적 갈등은 처한 상황과 이해관계자에 따라 다양하게 인식될 수 있으며 개개인이 가지는 가치나 의미에 따라 달라짐

연구의 시작

- 연구전략 : 인식연구, 비교연구, 사례연구

둘째, 비교연구

- 사회복지조직에서 모금업무 담당자는 실질적으로 관리자(원장이나 사무국장급) 그룹과 실무자 그룹으로 나누어짐
- 그룹간 비교를 통해 어떠한 공통점을 볼 수 있고, 또 어떠한 체계적인 차이를 보이는지 확인

연구의 시작

- 연구전략 : 인식연구, 비교연구, 사례연구

셋째, 장애인거주시설을 집중적인 탐색대상으로 설정하는 사례연구

- 사회복지분야에서 윤리적 갈등 연구가 초기 단계임을 감안하여 비교적 동질적인 집단을 선택하여 집중적으로 탐색
- 그룹간 비교를 통해 어떠한 공통점을 볼 수 있고, 또 어떠한 체계적인 차이를 보이는지 확인

연구의 시작

- 연구문제

첫째, 장애인거주시설에서 모금활동의 윤리적 갈등에 대한 종사자의 인식유형은 어떠한 내용과 특성으로 나타나며 그 의미는 무엇인가?

둘째, 관리자 그룹과 실무자 그룹의 비교를 통해 공통점과 차이점은 무엇이며 어떠한 의미가 있는가?

셋째, 이 연구를 통해 장애인거주시설을 포함하여 사회복지조직 전체의 윤리적 모금활동과 관련한 이론적, 정책적, 실천적 함의는 무엇인가?

이론적 배경

사회복지조직의 모금활동 이해

- 자원과 모금활동
- 사회복지조직의 모금활동
- 장애인거주시설과 모금활동

모금활동의 윤리적 갈등

- 윤리적 갈등의 상황적 요인
- **장애인거주시설의 윤리적 갈등 배경**

모금의 윤리성과 갈등에 대한 대응

- **모금활동의 윤리적 당위성**
- 윤리적 갈등에 대한 대응 : 규범 윤리, 윤리규정, 윤리적 의사결정 모델, 개인적 대응

인식관련 선행연구

- 기부자관점
- Q방법에 의한 타 분야 윤리 인식 유형 사례



- 장애인 거주시설의 윤리적 갈등 배경

1. 장애인거주시설은 이용자의 일상생활과 의식주를 총체적으로 관여하는 곳이자 장애인의 삶에 직접적인 영향이 미치는 곳 : 장애인직접지원 & 시설지원 -> 특정 사업이나 특정 사업 부각
2. 이용자 중심 실천 : 자기결정과 비밀보장 -> 기부자에게 정보제공, 수혜자 노출, 결연기부금 과소비 사용
3. 사회복지사 역할과 모금실무자 역할 충돌
4. 종사자 의견이 장애인에게 영향 미침 -> 기부자에게 감사표현
5. 성과를 위한 바자회 같은 모금행사 -> 바자회 관련 다양한 이슈
6. 인력이 한계
7. 윤리적 모금활동에 대한 인식 부재

이론적 배경

- 모금활동의 윤리적 당위성

1. 모금과 기부는 가치 교환활동 -> 필란트로피, 연대, 자발성
2. 모금활동은 관계 구축 중심 -> 비영리조직과 동일한 가치를 공유하는 사람들을 찾아내고 기부자들과의 관계를 통해 가치를 확산하는 과정
3. 전문직으로서의 윤리성이 필요
4. 윤리적 모금활동의 핵심은 투명성과 신뢰성

연구 방법

- **Q 방법** : 인간의 잠재적 행위(Potential Action)인 주관적 자아를 측정하는 방법으로 고안된 것으로, 어떤 대상이나 현상에 대한 사람들의 생각, 태도, 가치관 등을 집단으로 분류하는 방식

1. 윤리나 갈등처럼 이해관계자들 간의 가치 갈등이나 논란의 여지가 있는 주제에 적합하며, 선행연구가 제한적이어서 모금 활동의 윤리적 갈등에 대한 개념화가 어렵거나 현상이 명확하게 구분되고 있지 않을 때 사용되는 방법
2. 통합체 이론 : 윤리적 갈등과 관련된 생각을 포함하여 신념, 행동까지 개인이 가지는 총괄적인 양태를 포괄적으로 구성 -> 모금활동을 검직구조로 수행하고 있는 장애인거주시설 실무자들이 경험하지 못한 윤리적 갈등과 관련된 인식을 확장
3. 자결적 정의 : 연구 참여자 스스로 주어진 진술문을 비교하고 우선순위를 정함으로써 윤리적갈등에 대한 자신의 주관적 인식을 체계적으로 구조화
4. 모금활동의 윤리적 갈등에 관한 연구 참여자의 총체적 관점이 드러나기 때문에 당사자 입장에서의 구체성을 반영

연구 절차

모집단 수집	Q표본 선정	타당도 검사	사전&신뢰도검사
문헌자료 390개	연구자 분류	모금전문가 1차	P표본대상 4명
개인면담 228개	범주화	Q방법전문가 2차	그룹별 2명씩
618▶508▶178	74▶68▶43▶32▶24	33▶32▶34	5일 간격 2회 실시

연구 절차

번호	진술문	범주
1	정부의 후원금 집행 지침이 현장의 상황과 맞지 않아 갈등을 발생시킨다.	윤리적 갈등 원인에 대한 인식 (5)
2	윤리적 갈등은 기부자와 시설의 '기부와 모금'의 가치 및 목적이 상충되면서 발생된다.	
3	시설장의 인식에 따라 윤리적 갈등의 발생과 해결이 달라진다.	
4	결연후원금을 목적에 맞지 않게 사용할 때 기부자의 의도를 훼손시키는 것 같아 불편하다.	
5	시설평가에서 좋은 실적 등을 내기위해 불필요한 모금이 확대되는 것은 부적절하다고 생각한다.	
6	목적과 목표가 명확하지 않은 모금활동은 동기와 의지를 저하시킨다.	
7	모든 종사자를 모금에 참여시키는 것은 개별 고유 업무에 자장을 주게 된다.	윤리적 갈등 현상에 대한 인식 (16)
8	공익사업에 의도성 기부금, 불법으로 조성된 기부금, 사회적 지탄을 무마하기 위한 기부금을 받아서 사용하는 것이 정당하지 않은 것 같아 고민이다.	
9	기부자에게 순수한 기부목적보다 기부혜택(서금증제 등)을 부각하여 모금하는 것인지 고민할 때가 있다.	
10	직접 기부 요청하는 것이 기부자에게 부담과 강요가 되는 것 같아 불편하다.	
11	시설의 필요에 따라 의도적으로 특정 대상자나 특정 사업 쪽으로 유도하는 것은 적절하지 않다.	
12	기부금 결과 보고서 실제 성과보다 과대포장하거나 미화시키는 것이 불편하다.	
13	향후 발생할 수 있는 기부로 인해 기부자의 요구(사진촬영, 홍보, 상장 요청 등)를 거절하기 어렵다.	
14	일반 소액기부자와 다르게 고액기부자나 기업에 대한 특별한 여우를 하는 것은 부적절하다고 생각한다.	
15	추후 윤리상의 불필요한 오해소지를 만들지 않기 위해서는 기부자와 개인적 친분 관계를 형성하면 안 된다.	
16	모금을 위해 장애인을 몰생하게 표현하는 것에 불편함을 느낀다.	
17	기부자에게 감사표현(편지쓰기, 사진 찍기 등)을 하도록 장애인에게 요구하는 것은 바람직하지 않다.	
18	배분 후, 남은 기부물품을 조직원에게 나누어 주는 것은 적절치 않다.	
19	시설이 기부자의 개인정보를 보호하고 관리하는 것의 중요성을 인식할 필요가 있다.	
20	시설이 기부자 여우를 충실히 하지 않을 때 불편하다.	
21	후원이 중지될까 불필요한 물품을 거절하지 못하는 어려움이 있다.	

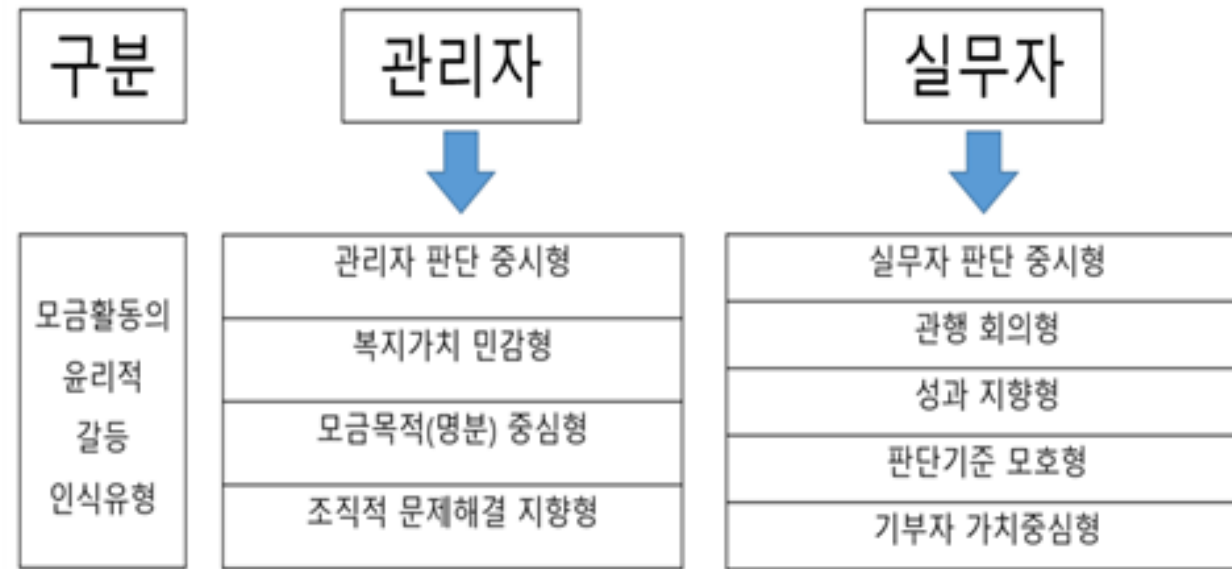
번호	진술문	범주
22	윤리적 갈등은 시설의 미션비전의 방향으로 해결하는 것이 바람직하다.	윤리적 갈등 해결기준에 대한 인식 (5)
23	윤리적 갈등의 해결은 시설장의 판단과 결정에 따라야 한다.	
24	윤리적 갈등이 생기면 기부자의 의도와 가치를 우선에 두고 해결해야 한다.	
25	윤리적 갈등이 생기면 모금담당자 개인의 도덕성에 따른 판단과 결정이 중요하다.	
26	문제를 인지했음에도 불구하고 개선 없이 관례대로 처리하는 것이 불편하다.	
27	윤리적 갈등을 해결하기 위해서는 국가차원의 전담 인력배치 및 예산 지원이 수반되어야 한다.	
28	윤리적 갈등 해결을 위해 조직 내 공식적인 의사결정 체계가 마련되어야 한다.	윤리적 갈등 해결방안 인식 (6)
29	윤리적 갈등 해결을 위해 전문적인 모금교육과 훈련이 필요하다.	
30	윤리적 갈등 해결을 위해 시설 자체의 윤리기준과 규정이 있어야 한다.	
31	기부자는 '지정기부금이 장애인에 위한 직접사업뿐만 아니라 시설운영과 사업경비를 위해 사용할 수 있다'는 인식변화가 필요하다.	
32	모금활동의 윤리적 딜레마에 대한 현장 사례가 공유되어 개념과 방향이 합의되는 과정이 필요하다.	윤리적 갈등 에 따른 영향 인식 (2)
33	윤리적 갈등이 적절히 해결되지 않으면, 담당자가 모금활동 업무에 대한 가치와 의미를 상실하게 된다.	
34	윤리적 갈등을 해결하지 못하면, 시설의 기부금 감소와 이미지 훼손에 영향을 미칠 수 있다.	

[표 III-16] P표본 참여 기관 및 연구 참여자

시설유형		서울	경기	인천	합계
지체노병변	기관수(개소)	2	1	-	3
	참여자수(명)	3	2	-	5
시각	기관수(개소)	2	-	-	2
	참여자수(명)	4	-	-	4
청각언어	기관수(개소)	1	-	-	1
	참여자수(명)	2	-	-	2
지적자폐	기관수(개소)	7	4	1	12
	참여자수(명)	13	7	2	22
중증	기관수(개소)	5	10	-	15
	참여자수(명)	10	19	-	29
영유아	기관수(개소)	-	1	-	1
	참여자수(명)	-	1	-	1
계	기관수(개소)	17	16	1	34
	참여자수(명)	32	29	2	63

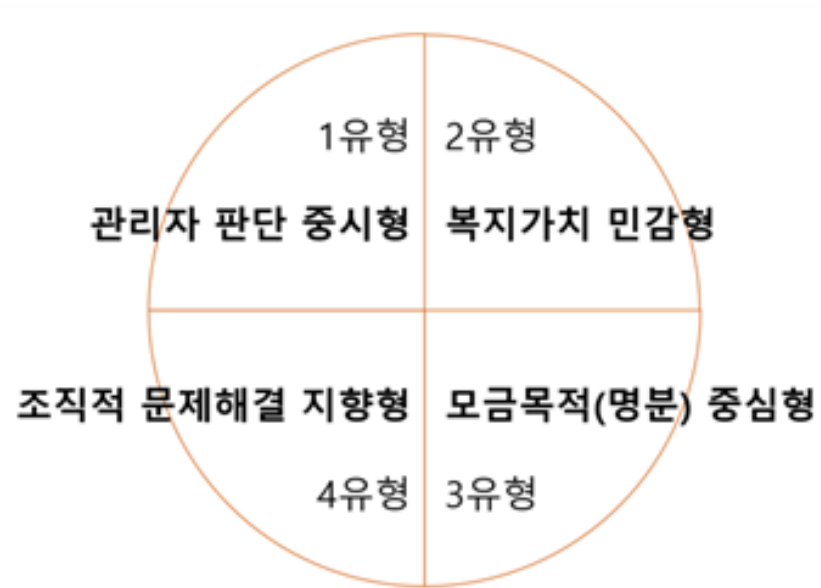


연구 결과

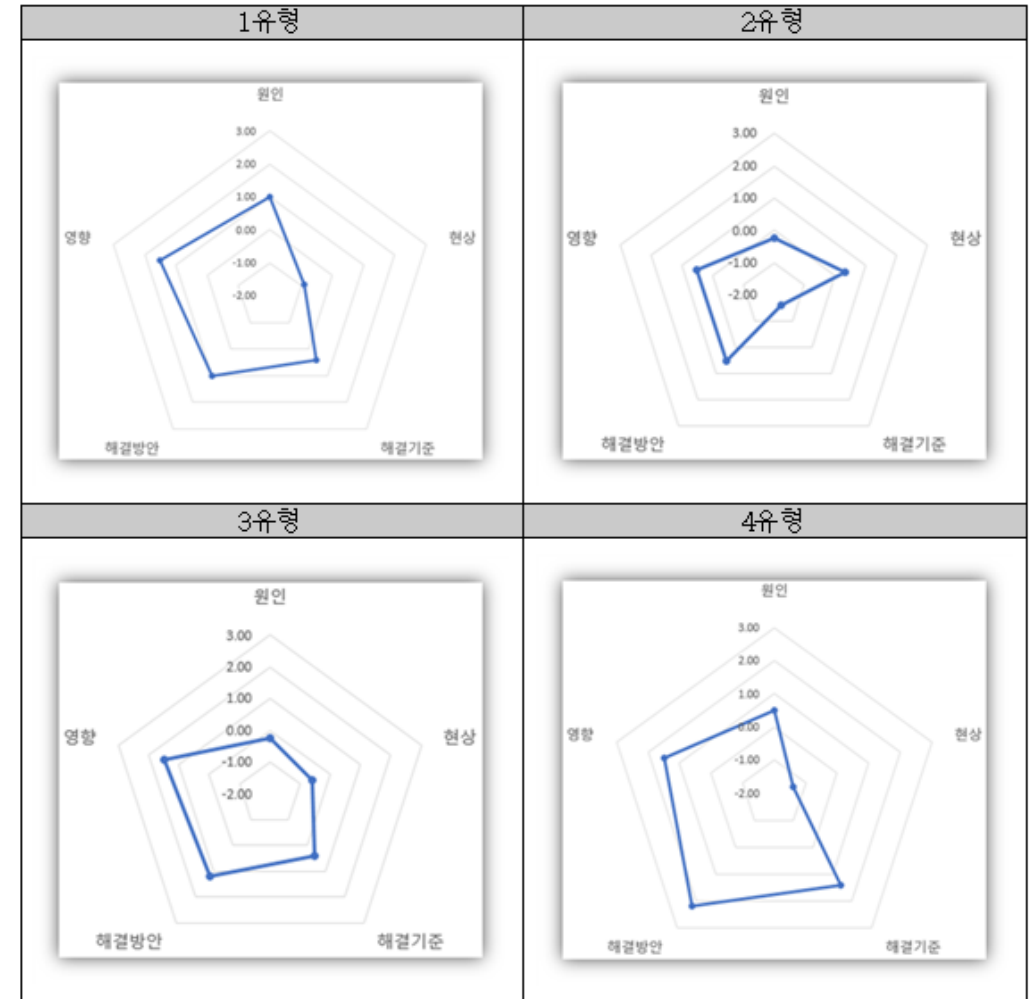


[그림 V-1] 그룹별 인식유형 명칭

연구 결과

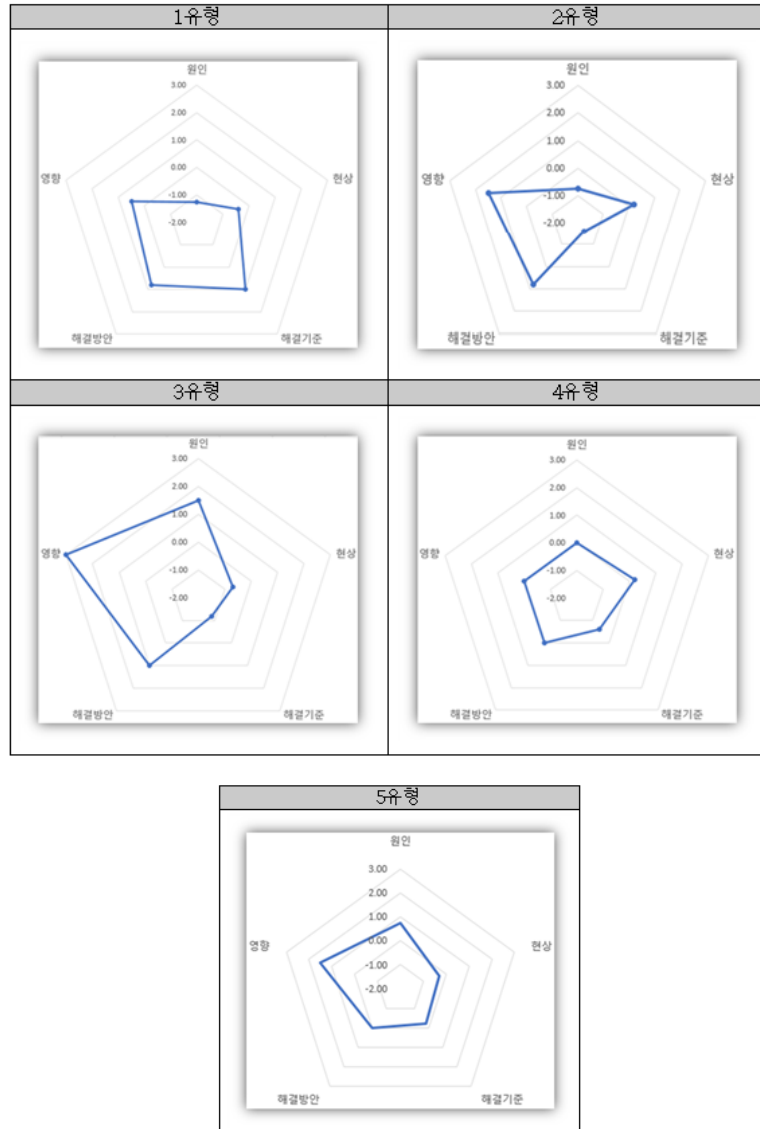


[그림 IV-2] 관리자 인식유형

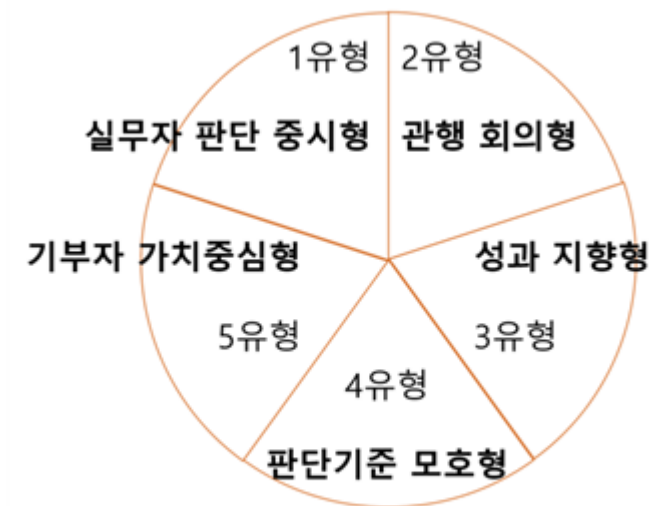


[그림 IV-1] 관리자 그룹 유형간 진술문 범주

연구 결과



[그림 IV-3] 실무자 그룹 유형간 진술문 범주



[그림 IV-4] 실무자 인식유형

논의 및 함의

- 논의 1. 윤리적 갈등 판단에 대한 인식 구조 : 개인중심적 인식, 시설 중심적 인식, 목적 중심적 인식, 가치 중심적 인식
- 논의 2. 윤리적 갈등이 발생할 수 있는 이슈와 관련한 민감성 수준 확인 -> 이해관계자와의 갈등 소지 예측
- 논의 3. 윤리적 갈등 해결에 대한 기준과 해결방안에 대한 인식 확인
- 논의 4. 회색지대 발견 : 윤리적 갈등 인식의 특징과 방향성이 명료하지 않거나 이중적 양상으로 다양한 해석의 여지가 있을 수 있는 유형 존재

논의 및 합의

- 이론적 합의

- 모금활동의 윤리적 갈등 인식유형과 특성에 대한 담론과 이론화 토대를 마련
- 윤리적 이슈의 구체화 및 윤리적 민감성 척도 개발의 토대
- 회색지대 등 연구확장성 제시

- 정책적 합의

- 윤리적 모금활동을 위한 인력지원
- 모금활동에 대한 주무관청의 통일된 기준과 주무관청과 공무원들이 모금에 대한 이해, 지식, 정보를 제대로 알아야 하는 것의 필요성을 제시

- 실천적 합의

- 윤리적 모금활동의 실천 방향 및 직무 개발 제시 가능성
- 조직구조 및 규정 명문화 제시 가능성

거인의 어깨 위에서... 거인에게 감사...

아름다운재단

기부문화연구소

나눔북스 제14권 별간기념 특별교육 - 비영리단체의 윤리

나눔북스 제14권 별간기념 특별교육 - 비영리단체의 윤리
 비영리단체의 윤리를 위한 교육자료입니다. 비영리단체가 윤리적으로 활동하기 위하여 필요한 교육 자료를 제공합니다. 비영리단체가 윤리적으로 활동하기 위하여 필요한 교육 자료를 제공합니다.

[Apr 2019] 비영리단체의 윤리

2019년 4월 23일
 나눔북스 제14권 별간기념 특별교육 - 비영리단체의 윤리
 비영리단체가 윤리적으로 활동하기 위하여 필요한 교육 자료를 제공합니다. 비영리단체가 윤리적으로 활동하기 위하여 필요한 교육 자료를 제공합니다.

[블로그 다시 읽기] 모금 윤리

기부문화연구소 블로그에서는, 활동보고서와 관련하여 여러가지 질문을 받곤 합니다. 특히 모금 윤리에 대한 질문이 많이 있습니다. 나눔북스 제14권 별간기념 특별교육 - 비영리단체의 윤리
 기부문화연구소 블로그에서는, 활동보고서와 관련하여 여러가지 질문을 받곤 합니다. 특히 모금 윤리에 대한 질문이 많이 있습니다. 나눔북스 제14권 별간기념 특별교육 - 비영리단체의 윤리

모금윤리에 관한 새로운 이론 - 로가제의 모금윤리에 관한 보고서

로가제(Rogge)의 '모금윤리'는 윤리적으로 활동하기 위하여 필요한 교육 자료를 제공합니다. 비영리단체가 윤리적으로 활동하기 위하여 필요한 교육 자료를 제공합니다.

[기획연구 2015-4] 비영리조직 모금활동의 윤리적 풍토와 대처에 관한 연구

본 연구에서는 비영리조직 모금활동의 윤리적 풍토와 윤리적 갈등상황에서 조직적 대응이 어떠한지 탐색해보고자 한다. 특히 한국의 상황에서 모금 현장의 윤리적 풍토에서 중요하게 고려되는 맥락은 어떠한지 살펴보고자 한다. 이러한 연구를 통해서 모금실무자들이 다양한 윤리적 기원을 요구하는 과정과 조건들을 판단하고 시행하는데 있어...

이민영 교수, 고려사이버대학교

[기획연구 2015-4] 비영리조직 모금활동의 윤리적 풍토와 대처에 관한 연구

[발행일] : 2015.12.02

본 연구에서는 비영리조직 모금활동의 윤리적 풍토와 윤리적 갈등상황에서 조직적 대응이 어떠한지 탐색해보고자 한다. 특히 한국의 상황에서 모금 현장의 윤리적 풍토에서 중요하게 고려되는 맥락은 어떠한지 살펴보고자 한다. 이러한 연구를 통해서 모금실무자들이 다양한 윤리적 기원을 요구하는 과정과 조건들을 판단하고 시행하는데 있어...

[기획연구 2014-4] 모금실무자의 윤리적 딜레마 경험에 관한 연구

[발행일] : 2014.11.21

본 연구는 비영리조직의 모금실무자들이 모금활동과정에서 어떠한 윤리적 딜레마나 가치갈등을 경험하는지를 탐색하고, 한국의 모금실무자들이 모금활동 과정에서 직면하고 있는 다양한 딜레마 상황을 더욱 깊이 있게 이해하고자 하고자 한다. 이를 통해 한국의 모금실무자들이 경험하는 윤리적 딜레마 상황에 대한 현상을 깊이 있게 ...

노연희 교수, 가톨릭대학교
아름다운재단 기부문화연구소 부소장

노연희·김찬우·송인주, 2006, “지역사회기반 비영리조직의 전략적 자원개발을 위한 연구”, 사랑의 열매 나눔연구소

노연희·정익출, 2020, “신뢰, 기부태도 및 기부행위간의 구조적 관계”, 『사회복지연구』, 51(2): 5-25

노연희, 2004, “비영리 사회서비스조직의 재정자원동원활동에 관한 탐색적 연구”, 『사회복지연구』, 23: 113-137

-----, 2007, “사회복지조직 종사자의 재정자원 동원활동에의 참여와 인식”, 『한국사회복지행정학회』, 9(2): 147-175

-----, 2008, “사회복지조직의 자원동원성과에 영향을 미치는 요인의 구조적 관계-리더의 권력적 태도, 환경에 대한 인식, 그리고 시장 지향성간의 관계”, 『사회복지연구』, 37: 91-116

-----, 2015, “비영리조직 모금활동의 성공과 실패요인 분석: 모금캠페인 사례를 중심으로”, 『사회복지연구』, 46(2): 65-99

-----, 2020, “내가 낸 기부를 제대로 쓰일까? 기부 투명성 확인은 기부자의 권리와자 책임”, 한국리서치 주간리포트 88(1).

노연희 · 이민영, 2019, 『비영리 조직 리더십과 투명성에 관한 실험조사』, 기부문화실효지열 Giving Korea 기빙코리아 아름다운재단.

아름다운재단

기부문화연구소

25