

# 공공봉사동기가 다문화 수용성에 미치는 영향에 관한 실증연구 : 다문화 다양성, 관계성, 보편성을 중심으로

## The Impact of Public Service Motivation on Multicultural Acceptance

: Focusing on Multicultural Diversity, Relationality, and Universality

유수동\*·전성훈\*\*

Soodong Yoo·Sunghun Jeon

### ■ 목 차 ■

- I. 서론
- II. 논의의 배경 및 연구가설
- III. 연구 설계
- IV. 분석 결과
- V. 결론 및 시사점

다문화사회로의 전환에 따라 공공부문의 역할 변화가 요구되고 있다. 지방공무원은 최일선의 현장에서 다문화 정책 및 행정서비스를 제공하고 있는 주체로서, 다양한 문화적 배경을 가진 주민들과 직접 소통하며 이들의 요구를 반영해야 한다. 이처럼 지방공무원은 다문화적 가치를 깊이 이해하고, 이를 실천할 필요성이 더욱 커지고 있다. 특히, 공공봉사동기는 공공부문 종사자들이 사회 전체의 이익을 우선적으로 고려하도록 동기를 부여하는 핵심 요소로 작용하며, 다문화사회에서 공정하고 포용적인 행정을 실현하는데 중요한 역할을 할 것으로 기대된다. 이러한 배경 하에서 본 연구는 지방공무원의 인식을 중심으로 공공봉사동기가 다문화 수용성에 미치는 영향을 규명하고자 한다. 분석결과, 공공정책 호감도는 세계시민행동 의지에, 공익몰입은 상호교류행동 의지와 세계시민행동 의지에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 동정심은 고정관념 및 차별 인식을 개선하고, 다문화 관계성과 보편성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자기희생은 상호교류행동 의지에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 전반적으로 공공봉사동기는 다문화 수용성과 긍정적인 인과관계구조를 갖고 있다는

\* 제1저자, 한국지방행정연구원 부연구위원

\*\* 교신저자, 고양연구원 연구위원

논문 접수일: 2025. 3. 24. 심사기간: 2025. 3. 24. ~ 2025. 4. 30. 게재확정일: 2025. 4. 30.

점을 확인하였다. 이러한 연구결과를 바탕으로 다음의 정책적 제언을 제시한다. 공직사회에서의 다문화에 대한 올바른 이해와 신뢰 형성을 위해 공감과 정서적 유대를 증진하는 교육과 정책적 노력이 필요하다. 또한 이타적 행동을 촉진하는 지역사회 기반 정책을 추진하고, 세대별 맞춤형 다문화 인식 개선을 위한 기회를 지속적으로 제공할 필요가 있다. 본 연구의 결과는 지방자치단체 차원의 다문화사회 구현을 위한 논의의 기반을 마련할 것으로 기대된다.

□ 주제어: 공공봉사동기, 다문화 수용성, 다문화 다양성, 다문화 관계성, 다문화 보편성

The public sector is being called upon to change as a result of the transition to a multicultural society. Local government officials are providing multicultural policies and administrative services on site, and must communicate directly with residents of diverse cultural backgrounds and reflect their needs. Accordingly, local government officials are increasingly required to understand and practice multicultural values. In particular, public service motivation acts as a key factor in motivating public sector workers to prioritize the interests of the entire society. Public service motivation is expected to play an important role in realizing fair and inclusive administration in a multicultural society. This study aims to analyze the impact of public service motivation on multicultural acceptance by focusing on the perception of local government employees. The analysis results showed that attraction to public policy-making was found to have a positive effect on the will to act as a global citizen, and commitment to the public interest was found to have a positive effect on the will to act as a mutual exchange and the will to act as a global citizen. Compassion was found to improve stereotypes and discrimination awareness and have a positive effect on multicultural relationality and universality, while self-sacrifice was found to have a positive effect on the will to act as a mutual exchange. Based on these research results, the following policy suggestions are presented. In order to build a correct understanding and trust of multiculturalism in the public sector, education and policy efforts that promote empathy and emotional bonds are needed. In addition, community-based policies that promote altruistic behaviors need to be promoted, and opportunities need to be continuously provided to improve multicultural awareness tailored to each generation. The results of this study are expected to provide a basis for discussion on implementing a multicultural society at the local government level.

□ Keywords: Public Service Motivation, Multicultural Acceptance, Multicultural Diversity, Multicultural Relationality, Multicultural Universality

## I. 서론

현대사회는 글로벌화와 인구이동 증가로 인해 빠르게 다문화사회로 변화하고 있다. 다양한 문화적 배경을 가진 사람들이 한 사회에서 공존하는 환경이 조성됨에 따라, 공공부문은 다문화적 가치를 존중하고 이를 정책 및 행정서비스에 반영해야 한다는 역할을 요구받고 있다(전성훈·이보라, 2022). 다문화 정책은 단순한 지원을 넘어 실질적인 사회통합을 목표로 삼아야 하며, 이를 위해서는 공무원들의 적극적인 참여와 이해가 필수적이다(이혜경, 2010). 특히, 지방공무원들은 지역사회 구성원들과 밀접하게 소통하며 주민들의 삶의 질을 향상시키는 역할을 수행하고 있다. 따라서 지방공무원들이 다문화적 가치를 이해하고 포용하는 태도를 갖추는 것은 다문화사회의 구현을 위한 필수적인 요소라 할 수 있다.

공공봉사동기는 공공부문 종사자들이 사회 전체의 이익을 위해 일할 수 있도록 하는 핵심적인 내재적 동기로 작용하기 때문에(Perry & Wise, 1990; Shim et al., 2017), 다문화사회에서 더욱 중요한 의미를 가질 것으로 기대된다. 공공봉사동기는 사회 전체의 이익, 즉 공익을 추구하도록 동기를 부여한다. 공공봉사동기의 핵심은 공공부문 종사자들이 민간부문 종사자들보다 상대적으로 타인을 돕거나 사회 전체의 이익을 위한 이타적인 행동을 더 가치 있게 고려한다는 것이다(Perry, 1996; Rainey, 2003). 즉, 공공부문은 본질적으로 자기 이익을 넘어 공익을 고려해야 하기 때문에, 공공봉사동기를 자연스럽게 적합하게 만들 수 있다(Wright & Pandey, 2010). 이러한 공공봉사동기는 공공서비스를 제공하는 과정에서 더욱 중요한 의미를 갖는다. 지방공무원들은 단순한 정책집행을 넘어 지역사회의 다양한 가치를 이해하고 조화롭게 반영하는데 주력해야 한다는 당위성이 존재한다. 이들은 공공서비스 제공자로서 다양한 배경을 가진 지역주민들과 직접적으로 상호작용하기 때문에, 이 과정에서 다문화적 가치를 이해하고 포용하는 태도가 필수적이다. 따라서 공공봉사동기가 높은 지방공무원들이 다문화적 포용성을 얼마나 내면화하고 있는지, 그리고 이러한 동기가 다문화 수용성에 미치는 영향을 규명하는 것은 지방자치단체의 다문화 정책 수립과 효과적인 서비스 제공에 있어 중요한 시사점을 제공한다.

공공봉사동기와 다문화 수용성 간의 관계는 기존 연구에서 충분히 조명되지 않은 영역이다. 공공봉사동기가 공공부문 종사자의 가치체계와 행동에 영향을 미친다는 점은 다수의 연구에서 검증되었지만(Kim, 2009; Perry & Wise, 1990; Vandenabeele, 2007), 이질적인 문화에 대한 가치관과 인식을 포함하는 다문화 수용성에 직접적인 영향을 미치는지에 대한 실증적 연구는 부족한 실정이다. 다문화 수용성에 관한 기존 연구들은 주로 일반 국민(오유라·김태환, 2024; 윤인진·송영호, 2011; 황창호·정세희, 2019)이나, 청소년(김태량·윤기환,

2022; 김혜진 외, 2020; 박성철·윤영숙, 2015), 대학생(김인숙·이수진, 2017; 나동석, 2019, 노윤구·이외선, 2018) 등을 대상으로 이루어져 왔다. 물론, 공공부문에 관한 연구도 일부 진행되어 왔으나, 경찰공무원(박미정 외, 2023; 박진옥, 2019), 교육공무원(이인재·양남미, 2024; 황경득, 2020)을 중심으로 연구가 진행되면서, 다문화 정책 및 행정서비스를 제공하는 지방공무원의 다문화 수용성에 관한 연구는 찾아보기 어렵다. 이에 따라 공공봉사동기와 다문화 수용성 간의 관계를 규명하는 것은 행정학 및 조직행태 연구의 범위를 확장할 수 있는 주제라 할 수 있다.

이에 본 연구에서는 “자신의 이익보다 공익을 중시하는 사람들은 개방적·포용적인 사고와 태도를 통해 다양한 문화적 배경을 지닌 이들과 공존하는 사회에 대한 긍정적인 인식을 가질 것인가?”라는 연구문제를 설정하였다. 이를 위해 최일선의 현장에서 다문화 정책 및 행정서비스를 제공하고 있는 지방공무원들의 인식을 중심으로 공공봉사동기가 다문화 수용성에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 이를 통해 공직사회의 다문화 수용성을 증진하고 다문화사회의 바람직한 전환을 위한 정책방향을 제안하고자 한다. 특히, 공공부문 종사자에게 기본적으로 요구되는 공공봉사동기와 시대적 흐름인 다문화 수용성 간의 관계에 대한 지방공무원의 인식을 살펴보는 것은 효과적인 다문화 정책 수립과 행정서비스 제공을 위한 실효성 있는 방안을 모색하는데 중요한 기초자료가 될 것으로 기대된다.

## II. 논의의 배경 및 연구가설

### 1. 공공봉사동기

공공봉사동기(public service motivation; PSM)는 공공부문 종사자들에게 특화된 동기요인을 설명하는 개념으로, 공익을 위해 봉사하도록 동기를 부여하는 이타적인 의도라 할 수 있다(Perry, 1996). 일반적으로 공공봉사동기는 “공공조직에 우선적으로 기초를 둔 동기에 부여하려는 개인의 성향”으로 정의되며(Perry & Wise, 1990), “사적 이익과 조직의 이익을 넘어 보다 더 큰 정치적 실체에 관심을 갖고 개인들을 동기부여시키는 믿음과 가치, 태도”(Vandenabeele, 2007), “다른 사람과 사회를 위해 서비스를 제공하려는 개인의 동기나 행태”(Perry & Hondeghem, 2008), “공익과 공공가치를 추구하면서 국가와 국민을 위해 의미 있는 봉사를 하려는 개인의 성향”(김상묵, 2018) 등 여러 연구자들에 의해 다양한 방식으로 설명되어 왔다. 이러한 개념들을 종합해보면, 공공봉사동기는 공공부문 종사자들이 조직

내에서 동기화되는 기본적인 성향 및 행동과 연관되며, 공익 실현 및 사회공헌이라는 공공부문의 목표를 달성하는데 중요한 역할을 한다(박현욱·유수동, 2023; 유수동 외, 2018). 즉, 공공봉사동기는 공공부문에 종사하는 조직구성원의 사고와 행태에 영향을 미치는 강력한 내재적 요인으로 작용할 수 있다는 것이다(김상묵, 2018; 김태호·노종호, 2010). 이처럼 공공봉사동기는 공공부문에서 일하는 이유와 동기요인을 분석하는 주요 근거로 활용되고 있다(Perry & Wise, 1990; Rainey, 2003).

공공봉사동기는 공공정책 호감도, 공익몰입, 동정심, 자기희생으로 개념화하여 측정할 수 있으며, 이는 동기부여의 원천으로 작용한다(Perry, 1996). 공공정책 호감도와 공익몰입은 공공정책과정에 대한 관심과 참여에 대한 의지를 갖고, 사회적으로 의미 있는 일을 수행하고 싶은 동기로 개념화된다(진종순·남태우, 2014). 동정심과 자기희생은 사회적 맥락에 대한 정서적 반응에 근거한 행동으로서, 이는 이타주의와 같은 사회적인 욕구를 수반으로 한다(유수동·전성훈, 2021). 이와 같은 공공봉사동기의 개념 요소는 합리적 동기, 규범적 동기, 정서적 동기의 세 가지 차원으로 구분되는데, 공공정책 호감도는 합리적 동기를 기반으로, 공익몰입은 규범적 동기를, 동정심과 자기희생은 정서적 동기를 기반으로 한다(Perry & Wise, 1990).<sup>1)</sup>

공공봉사동기에 관한 경험적인 연구들을 살펴보면, 공공봉사동기는 공공부문 종사자들의 친사회적 내재적 동기(intrinsic pro-social motivation)와 밀접한 관련이 있음을 알 수 있다(Perry & Wise, 1990; Shim et al., 2017). 특히, 높은 수준의 공공봉사동기를 가진 개인들은 공익 실현에 대한 강한 책임감을 갖고 있으며, 시민들의 복지와 만족을 증진시키는데 헌신하고자 하는 경향이 나타난다(박현욱·이인원, 2020). 또한 사회적 가치와 공공부문의 지속적인 발전을 위해 적극적으로 노력하며, 개인적 보상보다 공동체의 이익을 우선시하는 모습을 보인다(Bakker, 2015; Perry & Hondeghem, 2008). 공공봉사동기는 개인적인 측면 뿐만 아니라, 조직 헌신, 조직시민행동과 같이 조직의 긍정적인 측면과도 깊은 관련이 있다(Naff & Crum, 1999; Koumenta, 2015). 특히, 공공조직으로서 달성해야 할 목표를 이해하게 만들고, 행정서비스 제공이 어떠한 의미인지를 인식하게 함으로써 공익 실현을 위해 노력하게 만든다(박현욱·유수동, 2023). 그리고 공공조직의 목표를 달성하기 위해 열심히 일할 수 있도록 동기를 부여하여 조직성과를 향상시킨다(Cerasoli et al., 2014; Liu & Perry, 2016).

국내 선행연구에 따르면, 공공봉사동기는 사회발전을 위한 긍정적인 사고와 태도에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다. 공공봉사동기는 공무원의 윤리의식(서귀분·최도림, 2022), 조

1) 공공봉사동기의 세 가지 차원을 구별하는 것은 실익이 없다는 주장도 제기되었다(Wise, 2000; Wright & Pandey, 2008). 합리적 동기는 명확하지 않고 사익 추구의 가능성을 배제할 수 없으며, 규범적 동기와 정서적 동기를 개념적으로 구분하기 어렵다는 것이다(김상묵, 2018: 51)

직시민행동(김정인, 2014; 윤선일·유두호, 2021; 조상현, 2023), 자원봉사 태도(이은희·박희봉, 2022)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 이처럼 공공봉사동기는 개인의 사고와 인식을 긍정적으로 개선할 뿐만 아니라, 조직의 목표 달성에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있다(Warren & Chen, 2013). 이러한 논의를 종합해보면, 공공봉사동기는 다문화 수용성의 주요 요소들과 상호작용할 가능성이 존재한다. 공무원의 윤리의식은 다문화적 가치의 존중과 공정성의 기초가 되며, 조직시민행동은 다문화적 환경에서 협력적 태도와 포용성을 강조하는 역할을 한다. 또한 자원봉사 태도는 사회적 책임감을 바탕으로 타문화를 이해하고 지원하려는 실천적 행동과 연계될 수 있다.

비록, 공공봉사동기와 다문화 수용성 간의 직접적인 관계를 다룬 연구는 찾아보기 어렵지만, 관련 선행연구들은 공공봉사동기가 다양한 사회적 배경을 가진 집단에 대한 이해와 포용적 태도 등에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다는 점을 시사하고 있다. 이러한 점에서 지방공무원의 공공봉사동기와 다문화 수용성에 관한 연구는 공공부문이 다문화사회에 적극적으로 대응하고 정책의 실효성을 강화하기 위한 새로운 관점의 논의를 이끌어낼 수 있을 것이다. 특히, 다문화 정책 및 공공서비스를 최일선에서 제공하고 지역주민들과 직접적으로 접촉하고 있는 지방공무원의 공공봉사동기는 정책의 효과성과 만족도를 제고하는 핵심적인 요인으로 작용할 것으로 기대된다.

## 2. 다문화 수용성

다문화 수용성에 대해 논의하기 위해서는 다문화라는 개념을 우선적으로 살펴봐야 한다. 일반적으로 다문화(多文化, multicultural)는 하나의 사회 또는 지역에 둘 이상의 생활양식이 함께 존재하는 것으로, 단일문화(單一文化)와 대비되는 개념이다. 즉, 다문화는 서로 다른 생활양식을 공유하는 문화집단이 하나의 공동체 또는 사회 안에 함께 존재하는 상태로 유지되는 것을 의미하며, 이러한 상태를 다문화사회(多文化社會, multicultural society)라 할 수 있다(전성훈·유수동, 2021: 3). 학술적으로는 다문화사회를 인구현상학적 측면에서 접근하고 있다. Kymlicka(1995)는 다문화사회를 다민족사회(multinational society)와 다인종사회(polythnic society)로 구분하였다. 다민족사회는 여러 가지 문화적 실체가 하나의 국가로 통합되는 과정에서 주류화되는 다수의 집단과 문화적 다양성을 표출하는 소수집단으로 구성된 사회이고, 다인종사회는 한 국가를 구성하는 기존의 인종과 대규모 이민으로 형성된 집단이 공존하는 사회로 정의하였다(Kymlicka, 1995). 이외에도 다문화사회는 구성원 간에 인종이나 민족의 다양성을 인정하고 그들이 속해 있는 국가의 이익이나 시민으로서 권리와 책임

을 다하는 사회구조로 정의되기도 한다(조석주·박지영, 2012). 이처럼 다문화사회는 다양한 문화적 배경을 가진 사람들이 살아가는 사회를 의미한다.

하나의 사회에서 다양성을 인정하고 조화를 이루는 것은 사회적 통합과 발전에 필수적이다(Habermas, 2001; Thomaseen, 2006). 다양한 가치관과 배경을 가진 사람들이 함께 살아가는 현대사회에서는 수용성이 낮으면 갈등이 커지고, 반대로 수용성이 높으면 협력과 발전이 촉진되는 효과가 있다(유수동·박현욱, 2024). 이러한 점에서 다문화사회에서 다문화 수용성은 중요한 의미를 지닌다.

다문화 수용성은 그러한 사회에서 사람들이 서로 다른 문화를 얼마나 존중하고 받아들이는지를 나타내는 개념으로 ‘다문화(多文化)’와 ‘수용성(受容性)’을 결합한 용어이다. 다문화 수용성의 일반적인 의미는 다문화사회 내에서 특정 집단(소수집단)의 문화적 영향력 증 필요한 것을 다른 집단(다수집단)이 받아들이는 능력으로 이해할 수 있다(전성훈·이보라, 2022: 18). 학술적으로 다문화수용성은 “이질적인 문화 간 경계를 넘어 차이를 인식하고 긍정적인 상호관계를 맺는 역량”(Spitzberg, 1991), “다른 문화집단 간 효과적인 소통과 상호작용을 위해 개인이 갖추어야 할 필수적인 능력”(Chen & Starosta, 2000), “다른 문화의 인정과 태도, 열린 사고”(윤인진·송영호, 2011) 등으로 정의되기도 한다. <표 1>은 국내외 학술논문에서 주로 인용되었던 다문화 수용성의 개념 정의로서 공통적인 특징을 내포하고 있다. 다문화 수용성은 다른 문화에 대한 친밀감을 바탕으로 인정과 존중, 조화로운 공존관계를 위한 긍정적인 사고와 태도가 강조된다는 점이다.

<표 1> 다문화 수용성의 개념 정의

저자	내용
Spitzberg(1991)	이질적인 문화 간 경계를 넘어 차이를 인식하고 긍정적인 상호관계를 맺는 역량
Chen & Starosta(2000)	다른 문화집단 간 효과적인 소통과 상호작용을 위해 개인이 갖추어야 할 필수적인 능력
황정미 외(2007)	한 사회 내 다양한 인종이 공존하는 것을 지지하는 태도
김옥순(2008)	타문화와 친밀감, 차이의 인정, 접촉에 다른 문제의 해결 능력
윤인진·송영호(2011)	다른 문화의 인정과 태도, 열린 사고
민무숙 외(2010)	타문화의 편견을 배제하고 자문화와 동등하게 인정하며, 조화로운 공존관계를 위해 협력하고 노력하고자 하는 태도
백승대·안태준(2013)	다문화사회로의 변화를 긍정적으로 받아들이고 다양한 민족과 인종의 공존이라는 사회적 가치를 지지하는 태도
이자형 외(2014)	인종적·문화적으로 상이한 배경을 지닌 집단을 우리 사회의 구성원으로 인정하고 받아들이는 것

다문화사회의 발전을 위한 필수적인 역량으로 다문화 수용성의 중요성이 조망받으면서(김미진·김경은, 2018; 양계민, 2009) 이를 측정하기 위한 다양한 노력들이 이루어졌다. 가장 대표적인 측정도구는 ‘한국형 다문화 수용성 진단도구(Korean Multi-Culturalism Inventory: KMCI)’이다. 안상수 외(2012)는 한국사회의 다문화 수용성을 측정하기 위해 해당 도구를 개발하고, 다양성, 관계성, 보편성의 세 가지 차원으로 구분하고 있다. 다양성 차원은 자신의 문화와 다른 문화를 동등하게 인정하고, 편견 없이 받아들이는 태도를 의미한다. 관계성 차원은 주류집단과 이주민 간의 관계 설정을 다루며, 주류집단이 이주민과 얼마나 가까운 관계를 맺고 통합적인 사회를 형성하려는지를 평가하는 개념이다. 보편성 차원은 세계시민으로서 상위의 도덕적 규범을 기반으로, 타 문화와 집단을 공정하게 대하는 태도를 포함한다. 이와 같은 세 가지 차원은 다시 여덟 개의 하위 요인으로 세분화되며,<sup>2)</sup> 다문화 수용성 진단을 위한 개념적 틀을 제공한다.

다문화 수용성은 주류집단인 우리나라 국민이 외국 이주민에 대해 가지는 인식과 태도를 중심으로 논의가 되고 있다(김이선 외, 2022; 안상수 외, 2012; 양계민, 2009). 이처럼 우리 사회가 인식하고 있는 다문화 수용성은 다문화사회로의 이행을 위해 매우 중요한 의미를 갖는다. 특히, KMCI는 다문화 수용성을 보다 체계적으로 파악할 수 있으며, 다문화사회로의 전환을 위한 사회통합의 중요성을 강조하는데 기여한 것으로 평가받고 있다(김이선 외, 2022). 이러한 점에서 100여편의 연구들에서 KMCI 척도가 (수정)활용되고 있다(김미진·김경은, 2018). 이에 본 연구에서는 안상수 외(2012)가 개발한 KMCI를 활용하여 다문화 수용성을 측정하고, 이를 둘러싼 다양한 관계들을 살펴보고자 한다.

### 3. 공공봉사동기와 다문화 수용성 간 관계

#### 1) 공공봉사동기와 다문화 다양성

공공봉사동기는 공공부문 종사자들이 공공정책에 대해 호감을 갖고 적극적으로 참여한다는 점을 강조한다. 공공정책의 전반적인 과정에 참여하여 공공정책의 효용을 극대화시키는 행위를 보인다는 것이다(Perry, 1996). 즉, 공공봉사동기는 공공조직으로서 자신이 수행하는 업무가 사회와 공익을 위해 공헌하고 있다는 것을 느끼게 만들고, 스스로 적극적으로 행동하게 만든다(김상묵, 2018). 공공봉사동기의 구성요소 중 공공정책 호감도가 높은 사람은 공공정책의 형성과 집행과정에 적극적으로 참여하며, 사회적 공공선을 실현하는 과정으로 정책을

2) 다양성은 문화개방성, 국민정체성, 고정관념 및 차별로, 관계성은 일방적 동화기대, 거부·회피정서, 상호교류행동의지로, 보편성은 이중적 평가, 세계시민행동의지로 구성된다(김이선 외, 2022).

바라본다(진중순 외, 2016). 이러한 태도와 동기는 문화적으로 다양한 환경에서 형성된 정책에 대한 이해와 개방성을 증대시킬 것으로 기대된다. 즉, 공공봉사동기 수준이 높은 사람은 다문화 정책의 필요성과 정당성을 보다 쉽게 받아들이며, 이를 통해 다양한 문화적 배경을 존중하는 태도를 갖게 될 것으로 예상된다.

다음으로, 공공봉사동기의 구성요소 중 공익몰입과 문화적 다양성은 긴밀하게 연결될 수 있다. 공익을 우선하는 태도는 사회구성원 간의 공존을 강조하기 때문에(윤수재 외, 2008), 다문화적 배경을 포용하는 방향으로 나아갈 가능성이 높다. 이는 단순히 특정 국가나 민족의 정체성을 강조하는 것이 아니라, 개방적인 국민정체성을 형성하는 과정과 연관된다(신희정, 2021). 즉, 공익을 중시하는 사람들은 다문화적 정체성을 국가정체성과 조화롭게 결합하려는 경향을 보일 것이며, 이러한 태도는 사회통합을 촉진하는 역할을 할 수 있다.

사회적 약자에 대한 동정심과 사회문제 해결에 대한 관심 또한 다문화사회에서 중요한 역할을 한다. 다문화적 차이를 인정하고, 문화적 편견이 사회적 약자에게 미치는 영향을 인식하는 사람들은 차별을 해소하고자 하는 적극적인 태도를 보일 가능성이 크다(Cordier et al., 2017). 이는 단순한 인정과 수용을 넘어, 사회적 약자에 대한 정책적 지원과 실질적인 행동으로 이어질 수 있다(Phillips & Berman, 2003). 따라서 다문화적 다양성을 유지하기 위해서는 이러한 사회적 약자 보호와 차별 해소에 대한 인식이 필수적이다(박현욱·이인원, 2020). 특히, 공공봉사동기의 구성요소 중 정서적 동기를 기반으로 하는 동정심은 다른 사람의 관점을 이해하고 그들의 감정과 동일시함으로써 이타주의 경향을 증가시킨다(Perry & Wise, 1990). 이와 함께 자원봉사활동을 통해 함양되는 자기희생적 태도는 다문화적 다양성을 이해하고 다문화사회를 바라보는 내면적인 변화에 영향을 미치는 중요한 요소로 보고되고 있다(나동석, 2019). 이러한 논의를 바탕으로 본 연구에서는 공공봉사동기와 다문화 다양성 간의 관계에 관한 가설을 설정하였다.

### 가설 1. 공공정책 호감도가 높다고 인식할수록 다문화 다양성에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

하위가설 1-1. 공공정책 호감도가 높다고 인식할수록 문화개방성에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

하위가설 1-2. 공공정책 호감도가 높다고 인식할수록 국민정체성에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

하위가설 1-3. 공공정책 호감도가 높다고 인식할수록 고정관념 및 차별에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

**가설 2. 공익몰입이 높다고 인식할수록 다문화 다양성에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.**

하위가설 2-1. 공익몰입이 높다고 인식할수록 문화개방성에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

하위가설 2-2. 공익몰입이 높다고 인식할수록 국민정체성에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

하위가설 2-3. 공익몰입이 높다고 인식할수록 고정관념 및 차별에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

**가설 3. 동정심이 높다고 인식할수록 다문화 다양성에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.**

하위가설 3-1. 동정심이 높다고 인식할수록 문화개방성에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

하위가설 3-2. 동정심이 높다고 인식할수록 국민정체성에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

하위가설 3-3. 동정심이 높다고 인식할수록 고정관념 및 차별에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

**가설 4. 자기희생이 높다고 인식할수록 다문화 다양성에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.**

하위가설 4-1. 자기희생이 높다고 인식할수록 문화개방성에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

하위가설 4-2. 자기희생이 높다고 인식할수록 국민정체성에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

하위가설 4-3. 자기희생이 높다고 인식할수록 고정관념 및 차별에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

## 2) 공공봉사동기와 다문화 관계성

공공봉사동기와 다문화 관계성은 서로 밀접한 관계를 가진 개념이다. 공공봉사동기는 공익을 위해 봉사하고자 하는 내적 동기로, 사회적 정의, 공감, 이타주의 등의 요소를 포함한다(Coursey & Pandey, 2007; Perry & Wise, 1990). 다문화 관계성은 다양한 문화적 배경을 가진 사람들과의 상호작용에서 나타나는 이해, 존중, 포용 등의 요소를 포함한다(김이선 외, 2022; 안상수 외, 2012). 이러한 점에서 공공봉사동기는 이론적으로 다문화 관계성 형성에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다.

공공봉사동기이론에 따르면, 공공부문 종사자들은 정책과정에 직접 참여함으로써 즐거움을 느린다고 가정하고 있으며(Perry & Wise, 1990), 공공봉사동기 수준이 높은 사람들은 정책과정 참여에 대해 더 높은 효용을 느끼는 것으로 보고되고 있다(진종순 외, 2016). 이러한 점

을 적용해보면, 공공정책에 대한 호감도는 정책과정에 대한 관심과 참여를 통해 다문화 정책의 목표인 사회적 통합과 문화적 다양성 가치 실현의 중요성을 인식할 가능성이 높아질 것이다(전성훈·이보라, 2022). 즉, 공공봉사동기의 구성요소 중 공공정책 호감도는 다문화 정책의 필요성에 공감하고, 외국 이주민을 포용하는 사회적 정책에 대한 우호적인 태도로 이어질 것으로 기대된다. 이로 인해 기존문화에 대한 외국 이주민 집단문화의 흡수를 강조하는 동화주의 태도를 완화할 것이며, 이들과의 접촉을 불편해하기 보다는 수용하고 교류하고자 하는 태도를 보일 가능성이 높아질 것이다.

공익몰입은 공동체적 관점에서 사회의 통합과 포용을 공공의 이익으로 인식하고 실현하고자 하는 경향을 보이기 때문에(Bozeman, 2007; Rutgers, 2015), 다문화적 가치를 수용할 가능성이 크다. 공익을 우선하는 태도(공익몰입)를 가진 사람들은 타 집단과의 관계에서 개방적인 태도를 보이며, 협력하려는 의지가 강하다(DeHart-Davis et al., 2006). 공익을 중요하게 여기는 사람들은 문화적 다양성을 사회발전의 필수 요소로 인식하고, 다문화 집단과의 협력을 통해 사회적 통합을 도모하려 한다(김현주, 2015; 라휘문, 2011; 이해경, 2010). 이로 인해 공익몰입 수준이 높은 사람들은 외국 이주민이 일방적으로 한국사회 문화에 동화해야 한다는 생각을 지양할 것으로 예상된다. 또한 사회적 정의와 평등을 중시하여 외국 이주민과의 물리적·사회적 거리감을 줄이려는 태도를 가질 것이며, 다문화사회의 조화로운 발전을 위해 이들과 교류하려는 적극적인 태도를 보일 가능성이 높을 것으로 기대된다.

동정심 또는 이타주의는 사회적 약자에 대한 관심과 공감을 바탕으로 다문화사회에서 적극적인 교류를 촉진하며, 집단 갈등의 감소에 있어 중요한 역할을 한다(Baron, 1984; Volkan, 1997; 김민영·한규은, 2018). 이타심과 같은 정서적 측면은 사회적 약자들의 사회경제적 안정성을 높이는 것으로 알려져 있다(Monnickendam & Berman, 2008; Phillips & Berman, 2003). 특히, 이타주의적인 행동은 사회적 자본 형성에도 기여하는 것으로 보고되고 있다(Brewer, 2003). 이러한 점에서 이타심이 높은 개인들은 외국 이주민들이 직면한 사회적·경제적 어려움을 보다 깊이 이해하고, 이를 해결하기 위한 실질적인 협력과 교류에 나설 가능성이 크다(이인원·박현욱, 2020). 단순히 문화적 차이를 인정하는 것을 넘어, 적극적인 사회적·문화적 관계 형성을 통해 상호 이해와 연대를 강화하는 기반을 마련할 것으로 기대된다.

자기희생적 성향이 강한 사람들은 다문화사회에서 외국 이주민과의 공존을 위해 자발적으로 노력할 가능성이 크다(유원지, 2023). 이는 이들이 사회통합과 상호이해를 중시하며, 공동체의 이익을 개인적 이익보다 우선시하는 경향이 있기 때문이다(Batson, 2011). 사회적 정체성 이론(Tajfel, & Turner, 1979)에 따르면, 이러한 성향을 가진 사람들은 내집단과 외집단 간의 경계를 낮추므로, 외국 이주민을 적극적으로 포용하는 태도를 보일 가능성이 높다. 또한 문화적 접촉 이론(Allport, 1954)의 관점에서 볼 때, 자기희생적 성향을 가진 사람들은 외국

이주민과의 상호작용을 회피하기보다는 긍정적인 관계 형성을 위해 자발적으로 다가가는 태도를 보일 수 있다. 이는 이들이 다문화사회의 발전을 공동체적 목표로 인식하고, 사회적 책임감을 바탕으로 외국 이주민과의 교류를 촉진하려는 경향이 있기 때문이다. 이러한 점에서 공공봉사동기의 구성요소 중 자기희생에 대한 인식 수준이 높을수록, 외국 이주민과의 사회적 교류를 중요하게 여기고, 다문화사회의 발전을 위해 적극적으로 행동하려는 경향을 보일 것으로 기대된다. 이에 본 연구에서는 공공봉사동기와 다문화 관계성 간의 관계에 관한 가설을 설정하였다.

**가설 5. 공공정책 호감도가 높다고 인식할수록 다문화 관계성에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.**

하위가설 5-1. 공공정책 호감도가 높다고 인식할수록 일방적 동화기대에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

하위가설 5-2. 공공정책 호감도가 높다고 인식할수록 거부·회피정서에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

하위가설 5-3. 공공정책 호감도가 높다고 인식할수록 상호교류행동의지에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

**가설 6. 공익몰입이 높다고 인식할수록 다문화 관계성에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.**

하위가설 6-1. 공익몰입이 높다고 인식할수록 일방적 동화기대에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

하위가설 6-2. 공익몰입이 높다고 인식할수록 거부·회피정서에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

하위가설 6-3. 공익몰입이 높다고 인식할수록 상호교류행동의지에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

**가설 7. 동정심이 높다고 인식할수록 다문화 관계성에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.**

하위가설 7-1. 동정심이 높다고 인식할수록 일방적 동화기대에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

하위가설 7-2. 동정심이 높다고 인식할수록 거부·회피정서에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

하위가설 7-3. 동정심이 높다고 인식할수록 상호교류행동의지에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

**가설 8. 자기희생이 높다고 인식할수록 다문화 관계성에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.**

하위가설 8-1. 자기희생이 높다고 인식할수록 일방적 동화기대에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

하위가설 8-2. 자기희생이 높다고 인식할수록 거부·회피정서에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

하위가설 8-3. 자기희생이 높다고 인식할수록 상호교류행동의지에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

### 3) 공공봉사동기와 다문화 보편성

다문화 보편성은 특정 국가나 지역에 국한되지 않고, 다양한 문화적 배경을 포용하고 조화롭게 공존하려는 보편적 가치와 태도를 의미한다(김이선 외, 2022; 안상수 외, 2012). 공공정책에 대한 관심이 높은 사람들은 정책을 단순히 긍정적으로 바라보는 것이 아니라, 그 효과와 한계를 균형있게 평가하려는 경향이 있다(Perry & Wise, 2990; 진중순 외, 2016). 이러한 경향은 단순한 동화주의적 접근이 아닌, 문화 간 상호작용을 강조하는 방향으로 정책을 발전 시키는데 기여할 가능성이 크다(이혜경, 2010; 전성훈·오은지, 2019). 또한 다문화 보편성은 상호 존중과 교류를 바탕으로 다양한 문화적 정체성을 조화롭게 연결하는 과정에서 형성된다고 보고되고 있다(박성철·윤영숙, 2015; 백승대·안태준, 2013). 이러한 점에서 공공정책 호감도는 다문화 정책이 사회적 공공선 실현에 실질적으로 기여하는 방식에 대한 비판적 검토와 연결되며, 보편적인 가치 속에서 다문화 정책의 방향을 고민하는 태도로 나타날 것으로 예상된다.

사회적 공공선을 우선시하는 태도를 가진 사람들은 다문화 보편성을 지역적·국가적 수준을 넘어 글로벌 차원으로 확장하려는 경향을 보일 것이다(전성훈·이보라, 2022). 이는 단순히 국내 다문화 정책에 대한 관심을 넘어서, 국제적 맥락에서 인권과 평등 등의 문제를 포괄하는 세계시민적 가치로 이어질 가능성이 크다. 특히, 공공의 이익에 관심이 많고 이를 실현하고자 하는 사람들은 문화 간 협력과 포용성을 중시하며, 다문화 정책이 사회적 통합을 촉진하는 방식으로 발전해야 한다는 인식을 갖게 될 가능성이 높다(Taylor, 1992; Troper, 1999). 이러한 태도는 다문화 문제를 하나의 국가적 사안으로 한정짓지 않고, 전 세계적으로 공유해야 할 가치로 인식하게 만들 것으로 기대된다.

사회적 약자에 대한 공감과 동정심이 강한 사람들은 국내 다문화 집단뿐만 아니라, 난민 문제, 인도적 지원 등 글로벌 차원의 문제에 대해서도 관심을 가지며 적극적인 행동을 보일 가능성이 높다. Phillips & Berman(2003)의 연구에 따르면, 이타심이 높은 사회일수록 이민자와 외국인의 사회경제적 안정성이 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 이는 사회적 약자에 대한 공감과 연대의식이 강한 개인들이 다문화 집단을 적극적으로 수용하고 포용적인 정책을 지지할 가능성이 높다는 점을 시사한다. 또한 사회적 자본이 높은 공동체일수록 협력이 촉진

되며, 서로 다른 문화적 배경을 가진 사람들 간의 신뢰와 참여가 강화될 수 있다(Cordier et al., 2017; 이인원·박현욱, 2020). 이러한 점은 동정심과 같은 정서적 측면이 다문화적 포용성을 증진하는데 중요한 역할을 한다는 점을 뒷받침한다.

자기희생적 태도를 가진 사람들은 다문화 수용성을 더욱 구체적인 행동으로 실현하려는 경향이 있다(나동석, 2019). 이들은 해외봉사활동과 같은 국제적 연대 활동, 개발도상국 지원, 글로벌 인권보호 등 다양한 분야에서 공공선을 위해 헌신하려는 태도를 보인다(서홍란·박정란, 2014). 특히, 자기희생적 태도가 강한 사람들은 다문화적 가치 확산을 위한 실천적 노력을 강조하며, 국내뿐만 아니라 국제적 차원에서의 연대와 협력을 중시한다(김정화 외, 2010; 박경희·박환보, 2016; 이상아 외, 2020). 결과적으로 이러한 태도는 다문화적 가치를 전세계적으로 확산시키고, 문화적 다양성이 존중받는 사회를 형성하는데 중요한 기여를 할 수 있다. 이에 본 연구에서는 공공봉사동기와 다문화 보편성 간의 관계에 관한 가설을 설정하였다.

**가설 9. 공공정책 호감도가 높다고 인식할수록 다문화 보편성에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.**

하위가설 9-1. 공공정책 호감도가 높다고 인식할수록 이중적 평가에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

하위가설 9-2. 공공정책 호감도가 높다고 인식할수록 세계시민행동의지에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

**가설 10. 공익몰입이 높다고 인식할수록 다문화 보편성에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.**

하위가설 10-1. 공익몰입이 높다고 인식할수록 이중적 평가에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

하위가설 10-2. 공익몰입이 높다고 인식할수록 세계시민행동의지에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

**가설 11. 동정심이 높다고 인식할수록 다문화 보편성에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.**

하위가설 11-1. 동정심이 높다고 인식할수록 이중적 평가에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

하위가설 11-2. 동정심이 높다고 인식할수록 세계시민행동의지에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

**가설 12. 자기희생이 높다고 인식할수록 다문화 보편성에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.**

하위가설 12-1. 자기희생이 높다고 인식할수록 이중적 평가에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

하위가설 12-2. 자기희생이 높다고 인식할수록 세계시민행동의지에 대한 긍정적인 인식은 높아질 것이다.

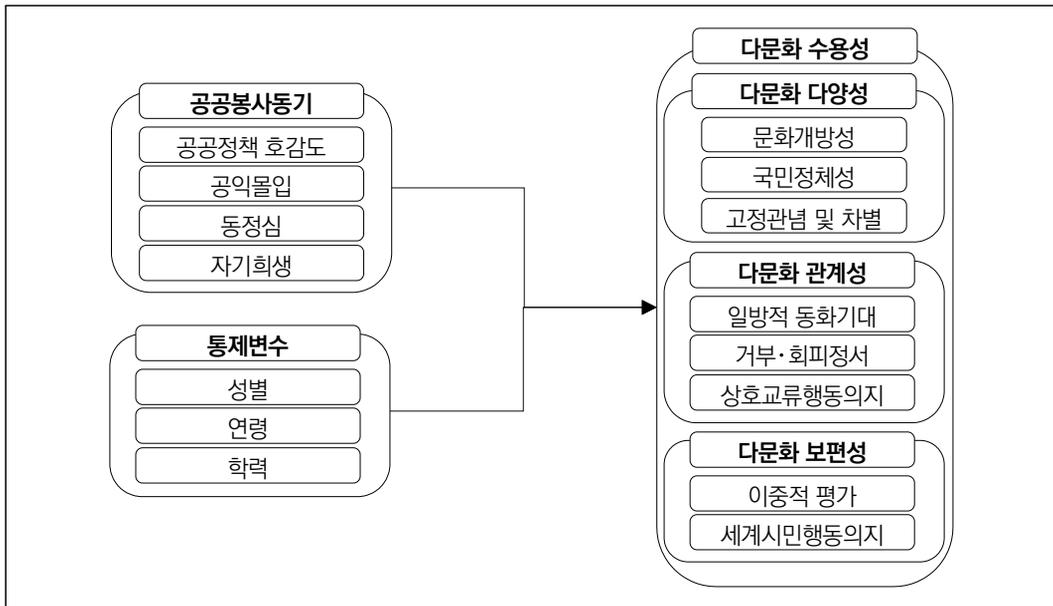
### III. 연구 설계

#### 1. 연구모형

본 연구는 다문화 정책 및 행정서비스를 최일선에서 제공하고 있는 지방공무원들이 인식하고 있는 공공봉사동기가 다문화 수용성에 미치는 영향을 검증하고자 한다. 즉, 공공봉사동기의 구성요소인 ‘공공정책 호감도’, ‘공익몰입’, ‘동정심’, ‘자기희생’과 다문화 수용성을 측정하는 대표적인 요인인 ‘다양성(문화개방성, 국민정체성, 고정관념 및 차별)’, ‘관계성(일방적 동화기대, 거부·회피정서, 상호교류행동의지)’, ‘보편성(이중적 평가, 세계시민행동의지)’ 간 인과관계를 실증적으로 분석하고자 한다.

〈그림 1〉은 공공봉사동기와 다문화 수용성의 구성개념 간 인과관계와 가설 설정을 중심으로 도출된 연구모형을 도식화한 것이다. 공공봉사동기는 공공부문 종사자가 공익을 위해 헌신하고자 하는 내재적 동기를 의미하는 것으로, 이러한 동기가 높을수록 다문화사회에서 요구되는 개방적·포용적 사고와 태도, 사회통합 및 공동체에 대한 인식 등 다문화 수용성에 유의미한 영향을 미칠 것으로 기대된다.

〈그림 1〉 연구모형



## 2. 자료수집 및 측정도구

본 연구는 경기도 고양특례시 지방공무원을 대상으로 2022년 4월부터 5월까지 협조 공문을 통한 자율 참여방식을 통해 설문조사를 실시하였다. 고양특례시를 사례로 선택한 이유는 다문화 인구가 꾸준히 증가하는 지역 중 하나로, 다문화 정책과 행정서비스 수요가 확대되고 있기 때문이다(전성훈·이보라, 2022). 또한 특례시로서 인구규모가 크고 다양한 행정조직과 공공서비스를 제공하고 있으며, 전통적인 이주민 밀집 지역이 아님에도 불구하고 다문화 정책의 필요성이 증가하고 있어 지방공무원의 공공봉사동기와 다문화 수용성 간의 관계를 분석하기에 적절한 사례가 될 수 있다.<sup>3)</sup> 설문지는 총 321부가 회수되었고, 연구의 적합성을 높이기 위한 data cleaning 분석을 통해 내용이 부실(무응답)하거나 오염된 설문을 제외하여 총 229부(71.3%)의 유효한 설문지를 표본으로 활용하였다.

이론적 논의와 선행연구 검토를 통해 공공봉사동기와 다문화 수용성을 측정하기 위한 문항들을 개발·활용하고 이를 측정하였다. 먼저, 종속변수인 다문화 수용성을 측정하기 위해 민무숙 외(2010)가 개발하고 안상수 외(2012)가 보완하여 여성가족부 「국민다문화수용성조사」에서 활용되고 있는 ‘한국형 다문화수용성 진단도구(Korean Multi-Culturalism Inventory; KMCI)’를 활용하였다. KMCI는 3가지 차원(다양성, 관계성, 보편성)과 8개 세부 요인, 35개 문항으로 구성되어 있으며, 6점 척도를 활용하였다.<sup>4)</sup> KMCI는 한국사회 일반국민의 다문화 수용성을 종합적으로 파악할 수 있는 유용한 척도로 평가받고 있으며(김이선 외, 2022), 「다문화가족지원법」 제4조에 따른 다문화가족에 대한 실태조사 등(국민 다문화수용성 조사)을 위한 국가승인통계에서도 척도로 사용되고 있다.

독립변수인 공공봉사동기는 Perry(1996), Coursey & Pandey(2007)가 개발한 공공봉사동기 측정 도구를 중심으로 공공정책 호감도, 공익몰입, 동정심, 자기희생으로 차원을 구분하고, 이해윤·이근주(2013), 진종순·남태우(2014) 등이 사용한 문항을 통해 측정하였다. 선행 연구들에서 활용한 측정문항들을 본 연구에서 혼용하여 참고 및 사용한 이유는 다음과 같다. 먼저, 본 연구는 Perry(1996)의 개념화에 따라 공공봉사동기를 4가지 차원(공공정책 호감도, 공익몰입, 동정심, 자기희생)으로 구성하였다.<sup>5)</sup> Perry(1996)의 문항에 대한 타당성을 검토하

3) 고양특례시는 2020년 7월 일부 개정된 「고양시 외국인주민 및 다문화가족 지원 조례」를 통해 ‘외국인주민 및 다문화가족 정책에 관한 기본계획’과 연도별 시행계획을 수립하였으며, 2019년과 2020년 실태조사를 진행하는 등 다문화 공동체의 사회적 통합과 외국인 주민의 안정적인 정착을 지원하기 위해 적극적으로 노력하고 있다.

4) 1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=약간 그렇지 않다, 4=약간 그렇다, 5=그렇다, 6=매우 그렇다

5) 공공봉사동기의 개별 차원과 다른 변수들과의 관계에 보다 관심이 있는 경우 또는 개인의 공공봉

여 축약 척도를 제시한 Coursey & Pandey(2007)의 문항을 설문조사의 용이성을 위한 목적에서 참고하였다.<sup>6)</sup> 또한 이들이 개발한 공공봉사동기 측정 척도는 상이한 번역으로 인해 개념과 문항에 대한 혼란을 야기할 수도 있기 때문에, 국내에서 주로 언급되고 있는 선행연구들에서 사용된 문항들을 활용하였다. 공공봉사동기 중 공공정책 호감도를 측정하기 위한 문항은 “나는 정치(政治)에 대해 부정적인 시각을 가지고 있다”, “나는 정책과정에서 발생하는 거래관계를 인정할 수 없다” 등 3개 문항으로 구성하였고, 공익몰입은 “나는 사적인 이익과 무관하게 지역사회에 봉사를 한다”, “나는 의미가 깊은 공공봉사를 중요시 한다” 등 5개 문항, 동정심은 “빈곤, 질병, 실업 등 대부분의 사회정책은 중요하다”, “개인적으로 모르는 사람들의 복지에 대해 별로 생각하지 않는다” 등 5개 문항, 자기희생은 “개인적인 성취보다는 사회에 대한 공헌이 보다 중요하다”, “사적인 일보다는 부여된 의무가 더욱 중요하다” 등 8개 문항으로 구성하였다. 모든 설문문항들은 6점 척도를 활용하였다.

또한 본 연구에서는 성별, 연령, 학력 등 인구통계학적 변수들을 통제변수로 설정하였다. 이는 이러한 변수들이 독립변수, 종속변수와 상관관계를 가질 가능성이 있기 때문이며, 변수간의 실질적인 효과를 측정하기 위해서는 잠재적인 교란 요인을 통제하는 것이 필요하다(유수동·조경호, 2022). 인구통계학적 요인들은 재코딩하여 분석에 투입하였다.

〈표 2〉 분석요인과 설문구성

분석 요인		측정항목	출처 및 참고	척도
독립 변수	공공 봉사 동기	공공정책 호감도_1*	Perry(1996)	서열 (6점)
		공공정책 호감도_2*		
		공공정책 호감도_3*		
	공익몰입	공익몰입_1*	진중순·남태우(2014)	
		공익몰입_2		
		공익몰입_3	Perry(1996)	
		공익몰입_4		
		공익몰입_5		
	동정심	동정심_1*	이혜윤·이근주(2013)	
		동정심_2	Coursey &	

사동기를 다차원적으로 분석하여 보다 풍부한 시사점을 도출하고자 하는 경우에는 공공봉사동기의 4개 차원을 모두 활용하는 것이 바람직하다(Kim, 2017; 김상묵, 2018: 57 재인용).

6) Coursey & Pandey(2007)는 실증연구를 통해 Perry(1996)가 제안한 4차원 모형보다 3차원 모형(공공정책 호감도, 공익몰입, 동정심)이 더 적합하다고 보았으나, 공공봉사동기 척도를 개발하기 위한 국제공동연구(Kim et al., 2013) 결과에 따르면, 공공봉사동기는 4개의 하위차원으로 구성된다는 점이 검증되었다.

분석 요인		측정항목		출처 및 참고	척도	
종속 변수	다문화 수용성	자기희생		Pandey(2007)		
			동정심_3*	Perry(1996)		
			동정심_4*	Coursey & Pandey(2007)		
			동정심_5*			
			자기희생_1	진종순·남태우(2014)		
			자기희생_2	Coursey & Pandey(2007)		
			자기희생_3	Perry(1996)		
			자기희생_4	진종순·남태우(2014)		
			자기희생_5	Perry(1996)		
			자기희생_6	진종순·남태우(2014)		
		자기희생_7				
		자기희생_8				
		다양성	문화 개방성	문화개방성_1	민무숙 외(2010), 안상수 외(2012), 김이선 외(2022)	서열 (6점)
				문화개방성_2		
				문화개방성_3		
				문화개방성_4*		
			국민 정체성	국민정체성_1*		
				국민정체성_2*		
				국민정체성_3*		
국민정체성_4*						
고정관념 및 차별	고정관념 및 차별_1					
	고정관념 및 차별_2					
	고정관념 및 차별_3					
	고정관념 및 차별_4					
	고정관념 및 차별_5					
	고정관념 및 차별_6					
	고정관념 및 차별_7					
관계성	일방적 동화기대		일방적 동화기대_1			
			일방적 동화기대_2			
			일방적 동화기대_3			
			일방적 동화기대_4			
	거부·회피 정서		거부·회피정서_1			
			거부·회피정서_2			
		거부·회피정서_3				
	상호교류 행동의지	상호교류행동의지_1				
		상호교류행동의지_2				
		상호교류행동의지_3				
상호교류행동의지_4						

분석 요인			측정항목	출처 및 참고	척도
	보편성	이중적 평가	이중적 평가_1		
			이중적 평가_2		
			이중적 평가_3		
			이중적 평가_4		
		세계시민행동의지	세계시민행동의지_1		
			세계시민행동의지_2		
			세계시민행동의지_3		
			세계시민행동의지_4		
			세계시민행동의지_5		
	통계 변수	성별	0=여성, 1=남성		
연령		1=20대, 2=30대, 3=40대, 4=50대, 5=60대 이상			
학력		1=고등학교 졸업, 2=대학교 졸업, 3=대학원 이상			

\*역코딩 문항.

### 3. 표본의 특성

본 연구의 표본에 대한 인구통계학적인 특성은 다음의 <표 3>과 같다. 응답자 중 남성은 107명(35.8%), 여성은 192명(64.2%)으로, 여성의 참여가 상대적으로 많았으며, 연령 분포는 20대 38명(12.7%), 30대 89명(29.8%), 40대 96명(32.1%), 50대 74명(24.7%), 60대 이상 2명(0.7%)으로 표본의 연령대는 높은 편으로 나타났다. 응답자의 학력은 고졸 24명(8.0%), 대졸 258명(86.3%), 대학원 이상 17명(5.7%)인 것으로 나타났다.

<표 3> 설문응답자의 인구통계학적 특성

[성별]			[연령]		
구분	빈도	백분율(%)	구분	빈도	백분율(%)
남성	107	35.8	20대	38	12.7
여성	192	64.2	30대	89	29.8
무응답	0	0.0	40대	96	32.1
합계	299	100.0	50대	74	24.7
[학력]			60대 이상	2	0.7
고졸	24	8.0	무응답	0	0.0
대졸	258	86.3	합계	299	100.0
대학원 이상	17	5.7			
무응답	0	0			
합계	299	100.0			

## IV. 분석 결과

### 1. 요인분석과 신뢰도 분석결과

측정항목에 대한 요인분석을 통해 변수들을 축소하고 신뢰도 분석을 실시하였다.<sup>7)</sup> 요인분석 결과, 공공봉사동기는 ‘공공정책 호감도’, ‘공익몰입’, ‘동정심’, ‘자기희생’으로 구성되었다. 다문화 수용성 중 다양성은 ‘문화개방성’, ‘국민 정체성’, ‘고정관념 및 차별’으로, 관계성은 ‘일방적 동화기대’, ‘거부·회피정서’, ‘상호교류행동의지’로, 보편성은 ‘이중적 평가’, ‘세계시민행동의지’로 구성되었다. 전체 12개의 성분이 요인으로 추출되었으며, 고유치는 모두 1 이상으로 나타났다. 추출된 12개의 요인은 전체(누적) 69.798%의 설명력을 보이고 있으며, KMO 값은 0.871, Bartlett의 구형성검정치는 7765.651, 유의확률은 0.000으로 나타나 변수들이 12가지로 구분되는 것이 적합하다는 점을 확인하였다. 추출된 요인에 대한 신뢰도 분석결과, 요인별 Cronbach’s  $\alpha$  값은 모두 0.700 이상으로 나타나 측정항목 간 내적 일관성을 충족시킨 것으로 판단된다.

한편, 본 연구는 동일한 집단을 대상으로 단일 시점에 자기보고법을 통해 데이터를 수집하였으므로 동일방법편의(common method bias: CMB)가 나타날 가능성을 고려할 필요가 있다. 이에 본 연구에서는 Harman의 단일요인 검정과 상관관계 분석을 통해 이를 확인하였다. 요인분석 결과, 제1요인이 임계치인 총분산의 50% 미만을 차지하고 있으며, 변수 간 상관계수의 값은 모두 0.6보다 작아(〈표 5〉 참조) 동일방법편의가 나타날 가능성은 낮다고 볼 수 있다.

〈표 4〉 변수의 타당도 및 신뢰도 분석결과<sup>8)</sup>

분석 요인		측정항목	요인 적재량	고유값 (분산비율)	$\alpha$ If item deleted	$\alpha$ 값
독립 변수	공공봉사동기	공공정책 호감도_3	0.746	1.952 (4.153)	0.702	0.710
		공공정책 호감도_2	0.725		0.666	
		공공정책 호감도_1	0.700		0.724	
	공익몰입	공익몰입_3	0.744	2.375	0.701	0.790

7) 요인추출방법은 주성분 분석방법과 베리맥스 회전방식(Varimax rotation)을 활용하였다.

8) 요인분석 결과, 공익몰입\_1, 동정심\_2, 자기희생\_3, 자기희생\_5, 문화개방성\_4, 고정관념 및 차별\_6, 고정관념 및 차별\_7, 세계시민행동의지\_1, 세계시민행동의지\_2 문항은 요인에 적재되지 않아 분석대상에서 제외하였다.

분석 요인			측정항목	요인 적재량	고유값 (분산비율)	$\alpha$ If item deleted	$\alpha$ 값		
종속 변수	다문화 수용성	(10요인)	공익몰입_4	0.722	(5.054)	0.723	0.726		
			공익몰입_5	0.595		0.745			
			공익몰입_2	0.578		0.784			
		동정심 (11요인)	동정심_4	0.750	2.173 (4.623)	0.704			
			동정심_3	0.708		0.709			
			동정심_5	0.668		0.733			
			동정심_1	0.480		0.691			
		자기희생 (1요인)	자기희생_8	0.783	3.680 (7.831)	0.781		0.832	
			자기희생_7	0.747		0.793			
			자기희생_2	0.745		0.808			
			자기희생_1	0.707		0.813			
			자기희생_6	0.648		0.811			
		다양성	문화개방성 (7요인)	문화개방성_2	0.851	2.693 (5.730)		0.769	0.876
				문화개방성_1	0.837			0.835	
				문화개방성_3	0.765			0.868	
	국민정체성 (6요인)		국민정체성_2	0.753	2.788 (5.932)	0.704	0.779		
			국민정체성_1	0.706		0.779			
			국민정체성_3	0.672		0.946			
국민정체성_4			0.647	0.701					
고정관념 및 차별 (2요인)	고정관념 및 차별_1		0.741	3.446 (7.331)	0.834	0.867			
	고정관념 및 차별_4		0.710		0.854				
	고정관념 및 차별_3		0.682		0.817				
	고정관념 및 차별_2		0.665		0.815				
	고정관념 및 차별_5		0.510		0.873				
관계성	일방적 동화기대 (9요인)		일방적 동화기대_2	0.808	2.402 (5.111)	0.698	0.775		
			일방적 동화기대_1	0.717		0.728			
			일방적 동화기대_4	0.572		0.721			
		일방적 동화기대_3	0.536	0.737					
	거부·회피 정서 (4요인)	거부·회피정서_1	0.741	2.949 (6.274)	0.851	0.704			
		거부·회피정서_3	0.710		0.742				
		거부·회피정서_2	0.670		0.710				
	상호교류 행동의지 (3요인)	상호교류행동의지_1	0.810	2.978 (6.337)	0.795	0.854			
		상호교류행동의지_2	0.738		0.823				
		상호교류행동의지_4	0.668		0.819				

분석 요인				측정항목	요인 적재량	고유값 (분산비율)	$\alpha$ If item deleted	$\alpha$ 값
보편성	이중적 평가 (5요인)		상호교류행동의지_3	0.653	2.823 (6.007)	0.820	0.814	
			이중적 평가_2	0.807		0.737		
			이중적 평가_3	0.748		0.726		
			이중적 평가_1	0.734		0.796		
	세계시민 행동의지 (8요인)		이중적 평가_4	0.628	0.801			
			세계시민행동의지_5	0.816	0.697	0.822		
			세계시민행동의지_4	0.761	0.740			
	세계시민행동의지_3	0.715	0.832					
	Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)						0.871	
	Bartlett의 구형성 검정치(sphericity)						7765.651	
유의확률						0.000***		

\*\*p<0.05, \*\*\*p<0.01

## 2. 상관관계 분석결과

상관관계 분석결과를 살펴보면, 공공봉사동기 중 공공정책 호감도는 0.01 수준에서 고정관념 및 차별과 부(-)의 상관관계를, 세계시민행동의지와 정(+)의 상관관계를 보이고 있고, 공익몰입은 상호교류행동의지, 세계시민행동의지와 0.01 수준에서 정(+)의 상관관계를, 동정심은 0.01 수준에서 국민정체성, 상호교류행동의지, 세계시민행동의지와 정(+)의 상관관계를, 고정관념 및 차별, 일방적 동화기대, 거부·회피정서, 이중적 평가와 부(-)의 상관관계를 보이고 있다. 자기희생은 0.01 수준에서 상호교류행동의지, 세계시민행동의지와 정(+)의 상관관계를, 고정관념 및 차별과 부(-)의 상관관계를 보였다. 변수 간 상관관계수는 모두 낮게 나타났으나, 본 연구에서 설정한 일부 변수 간 관계들이 인과관계의 성립조건 중 하나인 공동변화원칙을 충족하고 있음을 확인하였다.9)

9) 일반적으로 인과관계가 성립하려면 원인은 결과보다 시간적으로 앞서야 하고, 원인과 결과는 공동으로 변화해야 하며, 결과는 원인변수에 의해서만 설명되어야 한다(유수동·조경호, 2022).

〈표 5〉 상관관계 분석

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	1														
2	0.103	1													
3	0.150**	0.233**	1												
4	-0.028	0.595**	0.140*	1											
5	0.004	0.136*	0.133*	0.118*	1										
6	0.011	0.122*	0.236**	0.031	0.361**	1									
7	-0.157**	-0.035	-0.328**	-0.176**	-0.372**	-0.518**	1								
8	0.103	-0.042	-0.356**	0.021	-0.259**	-0.407**	0.581**	1							
9	0.061	0.008	-0.259**	0.017	-0.321**	-0.383**	0.511**	0.466**	1						
10	0.014	0.374**	0.265**	0.316**	0.493**	0.359**	-0.356**	-0.236**	-0.333**	1					
11	0.064	-0.093	-0.345**	-0.010	-0.111	-0.383**	0.461**	0.464**	0.355**	-0.183**	1				
12	0.180**	0.427**	0.342**	0.251**	0.305**	0.237**	-0.274**	-0.135*	-0.161**	0.485**	-0.208**	1			
13	0.049	-0.042	-0.051	-0.117*	-0.018	-0.062	0.120*	0.095	0.045	-0.057	0.125*	0.060	1		
14	0.064	0.025	-0.070	0.042	-0.022	0.055	0.035	0.072	0.087	0.082	0.148*	0.080	-0.197**	1	
15	-0.019	0.110	-0.041	-0.012	0.036	-0.024	0.075	-0.013	0.012	0.046	-0.013	0.027	0.141*	-0.018	1

주: 1=공공정책 호감도, 2=공익몰입, 3=동정심, 4=자기희생, 5=문화개방성, 6=국민정체성, 7=고정관념 및 차별, 8=일방적 동화기대, 9=거부·회피정서, 10=상호교류행동의지, 11=이중적 평가, 12=세계시민행동의지, 13=성별, 14=연령, 15=학력

\*\* 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의함.

\* 상관계수는 0.05 수준(양쪽)에서 유의함.

### 3. 회귀분석 결과

공공봉사동기(공공정책 호감도, 공익몰입, 동정심, 자기희생) 요인을 독립변수로, 다문화 수용성의 구성요인인 다양성(문화개방성, 국민정체성, 고정관념 및 차별), 관계성(일방적 동화기대, 거부·회피정서, 상호교류행동의지), 보편성(이중적 평가, 세계시민행동의지) 요인을 종속변수로 설정하여 다중회귀분석을 실시하였다. Durbin-Watson 값은 1.635~1.901 사이로 나타나 자기상관성에는 문제가 없으며, 분산팽창계수(VIF) 값은 모두 1.696 이하로 나타남으로써 다중공선성 문제가 없다는 것을 확인하였다.

회귀분석 결과, 공공정책 호감도는 세계시민행동의지( $\beta=0.181$ ,  $t=3.521$ ,  $R^2=0.284$ ,  $F=16.459$ )에, 공익몰입은 상호교류 행동의지( $\beta=0.239$ ,  $t=3.472$ ,  $R^2=0.191$ ,  $F=9.807$ ), 세계시민행동의지( $\beta=0.333$ ,  $t=5.140$ ,  $R^2=0.284$ ,  $F=16.459$ )에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 동정심은 고정관념 및 차별( $\beta=-0.340$ ,  $t=-5.901$ ,  $R^2=0.133$ ,  $F=6.339$ ), 일방적 동화기대( $\beta=-0.359$ ,  $t=-6.291$ ,  $R^2=0.148$ ,  $F=7.176$ ), 거부·회피정서( $\beta=-0.281$ ,  $t=-4.744$ ,

$R^2=0.083$ ,  $F=3.742$ ), 상호교류행동의지( $\beta=0.190$ ,  $t=3.423$ ,  $R^2=0.191$ ,  $F=9.807$ ), 이중적 평가( $\beta=-0.346$ ,  $t=-6.099$ ,  $R^2=0.159$ ,  $F=7.837$ ), 세계시민행동의지( $\beta=0.282$ ,  $t=5.389$ ,  $R^2=0.284$ ,  $F=16.459$ )에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자기희생은 상호교류행동의지( $\beta=0.142$ ,  $t=2.121$ ,  $R^2=0.191$ ,  $F=9.807$ )에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

〈표 6〉 회귀분석 결과

종속변수 독립변수		다문화 수용성							
		다양성			관계성			보편성	
		문화 개방성	국민 정체성	고정관념 및 차별	일방적 동화기대	거부·회피정서	상호교류 행동의지	이중적 평가	세계시민 행동의지
		$\beta$ (t)	$\beta$ (t)	$\beta$ (t)	$\beta$ (t)	$\beta$ (t)	$\beta$ (t)	$\beta$ (t)	
공공봉사 동기	공공정책 호감도	0.018 (0.309)	0.023 (0.394)	0.023 (0.413)	0.052 (0.921)	0.007 (0.117)	0.021 (0.392)	0.015 (0.267)	0.181*** (3.521)
	공익몰입	0.067 (0.891)	0.114 (1.542)	0.019 (0.263)	0.015 (0.219)	0.061 (0.832)	0.239*** (3.472)	-0.063 (-0.892)	0.333*** (5.140)
	동정심	0.112 (1.844)	0.217*** (3.640)	-0.340*** (-5.901)	-0.359*** (-6.291)	-0.281*** (-4.744)	0.190*** (3.423)	-0.346*** (-6.099)	0.282*** (5.389)
	자기희생	0.066 (0.908)	0.062 (0.864)	0.112 (1.615)	0.071 (1.041)	0.015 (0.216)	0.142** (2.121)	0.061 (0.896)	0.024 (0.384)
성별†		0.008 (0.128)	0.062 (1.053)	-0.074 (-1.300)	-0.060 (-1.065)	-0.007 (-0.126)	-0.037 (-0.679)	-0.080 (-1.425)	0.067 (1.296)
연령		-0.039 (-0.657)	-0.047 (-0.806)	0.041 (0.733)	0.082 (1.469)	0.100 (1.733)	0.045 (0.826)	0.155*** (2.794)	0.053 (1.033)
학력		0.023 (0.394)	0.054 (0.925)	-0.047 (-0.845)	0.042 (0.755)	-0.004 (-0.073)	0.020 (0.374)	0.049 (0.890)	-0.025 (-0.501)
$R^2$		0.034	0.071	0.133	0.148	0.083	0.191	0.159	0.284
$F$		1.454	3.158	6.339***	7.176**	3.742***	9.807***	7.837***	16.459***
Durbin-Watson		1.764	1.901	1.833	1.792	1.872	1.635	1.724	1.680

\*\*p<0.05, \*\*\*p<0.01

†Reference group: 성별\*여성

회귀분석 결과, 공공정책 호감도가 세계시민행동의지에 영향을 미칠 것이라는 〈가설 9-2〉는 채택되었다. 이는 공공정책에 대한 신뢰와 관심이 다문화적 가치의 수용과 실천으로 연결될 수 있다는 점을 의미한다. 정부가 다문화 정책의 의미와 효과를 제대로 알리고, 이에 대한 인식을 개선할수록 우리사회의 다문화 수용성이 높아질 수 있음을 시사한다. 이러한 결과는 공공정책이 사회적 통합과 포용적 태도 형성에 기여한다는 이해경(2010), 이인원·박현옥(2020), 전성훈·이보라(2022) 등의 선행연구와 그 방향성을 같이 하는 것이라 할 수 있다.

공익몰입이 상호교류행동의지와 세계시민행동의지에 영향을 미칠 것이라는 〈가설 2-3〉,

〈가설 10-2〉는 채택되었다. 이는 사회적 공헌에 대한 관심과 몰입이 사회에서의 적극적인 교류행동으로 이어질 수 있다는 점을 보여준다. 다문화사회에서 시민들의 공익적 태도를 강화하는 것이 문화적 다양성 수용과 실천적 행동으로 연결될 수 있음을 의미한다. 이러한 결과는 다문화 수용성을 증진시키기 위해 공익적 가치와 연대 의식을 함양해야 한다는 이자형·김경근(2013), 서봉연 외(2015), 한희진(2024) 등의 선행연구 결과를 뒷받침한다.

또한 동정심이 고정관념 및 차별, 일방적 동화기대, 거부·회피정서, 상호교류행동의지, 이증적 평가, 세계시민행동의지에 영향을 미칠 것이라는 〈가설 3-3〉, 〈가설 7(7-1, 7-2, 7-3)〉, 〈가설 11(11-1, 11-2)〉은 채택되었다. 이러한 결과는 동정심과 같은 정서적 측면은 다문화에 대한 편견을 해소하고, 문화적 다양성을 적극적으로 수용할 가능성이 커진다는 점을 시사한다. 공감 능력과 정서적 연결이 다문화적 이해도와 사회적 교류를 높이는 중요한 요인임을 보여주며, 다문화 교육과 심리적 개입을 통해 공감을 증진하는 것이 효과적일 수 있다는 점을 확인할 수 있는 결과이다. 특히, 본 연구결과는 다문화사회에서의 공감과 배려가 상호교류행동의지와 세계시민행동의지와 같은 실제적인 교류로 이어질 수 있음을 보여준다. 이와 관련하여 김성태(2016), 김인숙·이수진(2017), 노윤구·이외선(2018) 등의 선행연구에서도 다문화 수용성 증진을 위해 공감과 정서적 유대가 중요한 역할을 한다는 점을 강조하고 있다. 이처럼 타문화에 대한 이해와 정서적 측면이 행동적 실천으로 연결될 가능성이 크다는 점을 확인할 수 있었다.

마지막으로, 자기희생이 상호교류행동의지에 영향을 미친다는 〈가설 8-3〉은 채택되었다. 이러한 결과는 개인이 자신의 이익보다 공동체의 이익을 우선할 때, 다문화적 상호작용이 활성화될 가능성이 높다는 점을 보여준다. 이타적인 태도를 가질 때, 다문화 수용성이 더욱 증진될 수 있다는 점을 시사하며, 사회적 연대와 협력을 강조하는 교육 및 프로그램의 필요성을 제기한다. 특히, 공동체 중심의 가치가 다문화사회에서 갈등을 줄이고 상호협력을 촉진하는데 기여할 수 있음을 고려할 때(김태량·윤기환, 2022; 김혜진 외, 2020), 다문화적 포용성과 사회통합을 증진하기 위한 맞춤형 교육 및 지역사회 기반의 정책적 접근이 필요함을 시사한다.

한편, 본 연구의 통제변수인 연령은 이중적 평가에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 연령이 높을수록 다문화적 가치에 대한 이중적 평가가 증가한다는 연구결과는, 연령 집단 간 다문화에 대한 수용방식과 태도가 상이할 수 있다는 점을 시사한다. 이는 연령이 증가함에 따라 기존의 문화적 가치관과 정체성이 더욱 공고해지면서, 표면적으로는 다문화에 대한 수용을 긍정적으로 평가하면서도, 내면적으로는 불편함 또는 거부감을 가질 가능성이 높아진다는 점을 반영한다(김현정·유두련, 2019; 오유라·김태환, 2024). 이러한 결과는 세대 간 인식 차이를 줄이기 위한 맞춤형 교육 및 정책적 개입이 필요함을 보여준다.

## V. 결론 및 시사점

본 연구는 고양특례시 지방공무원들을 대상으로 공공봉사동기가 다문화 수용성에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 지역사회 내 외국 이주민의 증가, 문화적 다양성 확대 등 다문화사회로의 전환에 따라 지방자치단체에서도 다문화 정책이 공공정책의 한 분야로 자리 잡아가고 있다. 그러나 공공부문 종사자인 공무원에게 기본적으로 요구되는 공공봉사동기가 우리사회에서 요구되고 있는 다문화 수용성에 미치는 영향을 실증적으로 검토한 연구는 부족한 실정이다. 이에 본 연구는 공공봉사동기와 다문화 수용성 간의 관계구조를 면밀히 분석하였다. 본 연구결과를 통해 도출할 수 있는 이론적·정책적 함의는 다음과 같다.

먼저, 본 연구는 몇 가지 이론적 함의를 제공한다. 첫째, 본 연구는 다문화정책에서도 공공정책에 대한 지지와 신뢰가 정책목표 달성에 기여할 수 있다는 점을 제시한다. 본 연구에서 공공정책 호감도가 세계시민행동의지에 영향을 미친다는 결과는 정책에 대한 신뢰가 다문화적 가치의 실천으로 이어질 수 있음을 의미한다. 정부신뢰 관점에서 볼 때, 정부활동 및 정책에 대한 긍정적인 인식이 강화될수록 정책목표에 부합하는 시민들의 행동이 증가한다고 본다(Craig et al., 1990). 또한 정부정책에 대한 신뢰는 시민들의 정책수용성과 행동적 반응을 결정짓는 중요한 요소로 제시되고 있다(Hetherington & Globetti, 2002). 따라서 본 연구 결과는 정부가 다문화정책을 효과적으로 홍보하여 정책에 대한 신뢰를 구축하면 다문화 수용성과 사회적 통합이 증진될 수 있음을 이론적으로 뒷받침한다. 특히, 공공정책 호감도가 다문화사회에서의 적극적인 실천행동과 연결된다는 점을 감안할 때, 정책설계 단계에서부터 시민들의 지지를 받고 참여를 유도하는 것이 중요함을 시사한다.

둘째, 본 연구는 공익적 사고와 태도, 연대의식이 사회적 신뢰와 협력을 촉진하며, 다문화 수용성과 같은 공동체적 가치를 강화하는데 중요한 역할을 한다는 기존 연구(Cordier et al., 2017; 이인원·박현욱, 2020)들을 지지하는 결과를 보여주고 있다. 이는 공익적 가치를 인식하고 있는 개인일수록 다문화사회에서 보다 포용적인 태도를 보이며, 적극적인 교류행동을 실천할 가능성이 높다는 점을 시사한다. 사회적 자본 이론(Putnam, 2000)과 공동체주의 이론(Etzioni, 1996)의 관점에서 볼 때도, 개인이 공동체의 가치에 몰입할수록 신뢰와 협력이 증진되며, 이러한 가치가 사회적 연대와 적극적인 시민행동으로 이어진다고 본다. 이러한 점에서 본 연구의 결과는 공동체적 가치와 공익적 태도가 외국 이주민과의 상호작용을 촉진하고, 다문화사회에서의 협력적 관계 형성에 기여할 수 있음을 시사한다. 특히, 개인의 인식 차원이 실제적인 행동 차원으로 연결될 수 있다는 이론적 근거가 된다.

셋째, 본 연구는 정서적 요인이 다문화 수용성과 행동적 실천에 영향을 미칠 수 있다는 점

을 제시하고 있다. 정서사건이론(Weiss & Cropanzano, 1996)의 관점에서는 인간의 정서적 경험이 태도 및 행동 변화의 중요한 요인임을 강조한다. 특히, 공감과 동정심과 같은 긍정적 정서는 사회적 관계 형성과 연대의식을 증진하는데 기여한다고 본다. 또한 사회적 정체성 이론(Tajfel, & Turner, 1979)에 따르면, 사람들이 집단 간 경계를 설정할 때, 정서적 연결이 사회의 포용성과 편견 해소에 중요한 역할을 한다고 본다. 본 연구결과는 이러한 이론적 논의를 뒷받침하며, 정서적 동기를 기반으로 하는 동정심과 자기희생이 다문화에 대한 편견 해소뿐만 아니라, 적극적인 행동의지로 이어질 수 있음을 실증적으로 확인하였다.

이론적 의의 외에도 본 연구를 통해 제시할 수 있는 정책적 함의는 다음과 같다. 첫째, 다문화사회에 대한 올바른 이해와 정책의 신뢰 제고를 위해 공공부문에서 효과적인 다문화 교육이 요구된다. 대부분의 지방자치단체에서는 다문화가족과 학생들을 중심으로 다문화 이해 증진을 위한 교육이 진행되고 있으며, 공무원을 대상으로 한 교육은 충분히 이루어지지 않고 있다(전성훈·이보라, 2022). 특히, 다문화사회가 성공적으로 정착하기 위해서는 다문화 정책을 수립하고 행정서비스를 제공하는 공무원들의 이해와 관심이 필수적이다. 따라서 정책적 차원에서 다문화에 대한 인식 및 행정역량 제고를 위한 공무원 대상 교육 프로그램의 정례화와 내실화가 요구된다. 외국 이주민을 지역공동체의 일원으로 받아들이고, 진정한 다문화사회의 구현을 위해서는 다문화에 대한 공공부문 종사자들의 올바른 이해가 반드시 전제되어야 한다.

둘째, 다문화사회의 공익적 가치와 사회적 연대를 강화할 수 있는 기회를 지속적으로 제공해야 한다. 본 연구의 결과, 공익몰입이 상호교류행동의지, 세계시민행동의지에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 공익적 가치가 사회적 연대 형성에 있어 중요한 요인임을 시사한다. 따라서 다문화사회에서 요구되는 공무원의 공익적 가치관을 함양하기 위한 노력이 요구된다. 개인의 가치지향 형성이 실제 행동으로 이어질 수 있도록 실천적 경험 기반의 제공이 필요하다는 것이다. 이러한 점에서 공무원과 공공기관 종사자들을 대상으로 다문화사회에 대한 이해와 공익적 가치의 실현을 강화할 수 있는 기회들을 의도적으로 설계할 필요가 있다. 예를 들어, 외국인 주민과 함께하는 지역사회 봉사활동, 다문화 멘토링 프로그램 등을 통해 만남과 교류를 위한 접점을 확대할 필요가 있다. 또한 공무원과 공공기관 종사자들을 대상으로 다문화사회에서 요구되는 공익적 가치와 사회적 연대의 중요성을 다루는 워크숍, 교류행사 등을 운영하는 것도 효과적인 방안이 될 것이다. 특히, 다문화 정책을 실제로 수행하는 과정에서 직면할 수 있는 도전과 해결방안을 토론하고 공유하는 기회를 제공하는 것은 다문화 수용성 증진을 위한 실효성 있는 방안이 될 것으로 기대된다.

셋째, 다문화사회에 대한 공감과 정서적 유대를 증진하는 방향으로 다문화 교육이 이루어질 필요가 있다. 본 연구의 결과, 동정심이 고정관념 및 차별 인식을 개선하고, 다문화 관계성

과 보편성에 대한 인식에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 단순한 정보 전달 및 이해 중심의 교육에서 벗어나 정서적 공감을 유도하는 교육방식이 효과적일 수 있다는 점을 시사한다. 이를 위해 스토리텔링 기반 교육, 역할극, 시뮬레이션 교육 등을 통해 외국 이주민의 경험을 간접적으로 체험할 수 있도록 하는 것이 요구된다. 또한 공감 중심의 다문화 교육 콘텐츠를 개발할 필요도 있다. 기존의 다문화 교육이 단순히 외국문화 소개에 그치는 경우가 많았으나, 이제는 다문화사회에서 발생할 것으로 예상되는 갈등 및 오해 사례를 바탕으로 공감 토론형 교육을 진행하고, 다문화 감수성 훈련을 통해 문화적 차이에 대한 이해도를 높여야 한다. 이와 같은 정서적 유대감 형성은 다문화정책 수립과 행정서비스 제공과정에서 포용적 접근을 가능하게 할 것이다.

넷째, 이타적 행동을 촉진하는 지역사회 기반 정책을 추진할 필요가 있다. 본 연구의 결과, 자기희생이 상호교류행동의지에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 다문화사회에서 지역공동체의 연대와 협력을 강화하기 위해 우선적으로 이타적인 행동을 장려할 필요가 있음을 시사한다. 이를 위해 다문화 가정과 지역사회가 함께하는 다문화 나눔 프로젝트, 서로 돕기 캠페인 등을 추진하여 서로의 필요를 채울 수 있는 환경을 조성해야 한다. 또한 지역사회 내에서 다문화 지원활동을 적극적으로 수행하는 공무원 등을 대상으로 인센티브를 제공하는 ‘(가칭)다문화사회 공헌 인증제’를 도입하는 방안도 고민해볼 필요가 있다. 다문화사회 정착에 대한 기여도를 반영하여 보상체계를 마련하고, 사회적으로 인정받을 수 있는 기제를 구축할 필요가 있다. 이러한 노력들이 종합적으로 결합될 때, 다문화사회에 대한 긍정적인 사고와 태도가 확산되고 지속가능한 사회통합이 이루어질 것으로 기대된다.

다섯째, 다문화사회에 대한 기존 인식을 개선하기 위한 정책적 노력 역시 요구된다. 현재 우리사회는 외국 이주민을 동정의 대상으로 바라보는 경향이 있다(김민영·한규은, 2018; 전성훈·유수동, 2021). 이러한 점은 동정심이나 자기희생 등 정서적 측면이 다문화 수용성에 영향을 미친다는 본 연구의 결과를 통해서도 확인할 수 있다. 진정한 다문화사회를 구현하고, 외국 이주민들이 지역공동체의 동등한 일원으로 받아들이기 위해서는 동정과 지원의 대상이라는 인식을 개선할 필요가 있다. 따라서 상호 호혜적 관계의 관점에서 다문화정책을 추진해야 한다. 외국 이주민들을 수혜자로만 인식하는 것이 아니라, 지역사회 발전에 기여할 수 있는 적극적인 주체로 바라볼 필요가 있다(전성훈·오은지, 2019). 이를 위해 외국 이주민들의 사회적 참여 기회를 확대하고, 지역사회 내에서 역할을 수행할 수 있도록 정책적으로 지원해야 한다. 특히, 지역사회에서 자립하고 기여할 수 있도록 다양한 분야에서 기회를 제공할 필요가 있다.

마지막으로, 세대별 맞춤형 다문화 인식 개선이 요구된다. 연령이 증가할수록 다문화사회에 대한 이중적 평가가 증가한다는 본 연구결과를 고려해보면, 세대별 특성에 맞는 맞춤형 정책

은 매우 중요하다. 젊은 층을 대상으로는 웹툰, 유튜브, 소셜미디어 캠페인 등 다문화 친화적 콘텐츠 제작, 글로벌 교류 프로그램 활성화 등이 효과적일 수 있다. 특히, 청소년과 청년들이 자연스럽게 다문화적 가치를 접할 수 있도록 국제교류 활동, 다문화 체험 교육, 온·오프라인 소통 플랫폼을 확대하는 것도 필요하다. 중장년층을 위해서는 문화·예술 행사 및 프로그램을 통한 자연스러운 다문화 교류 기회를 제공하는 것이 필요하다. 예를 들어, 전통문화와 다문화가 결합된 축제, 다문화 요리·공예 체험, 지역공동체 행사 등을 통해 다문화 수용성을 높이는 방안을 고려할 수 있다. 또한 노년층에게는 다문화 가정 지원 프로그램, 다문화 손자·손녀 돌봄 프로그램 등을 통해 다문화 가정과 직접적인 관계를 맺을 수 있도록 지원하는 것도 효과적인 접근법이 될 것으로 기대된다. 이와 함께 세대 간 다문화 인식 차이를 줄이기 위한 소통 공간 및 세대 통합형 다문화 교육 프로그램을 운영하여, 연령별·세대별로 다문화 수용성을 높일 수 있는 다각적인 정책을 추진할 필요도 있다.

그러나 전술한 이론적·정책적 함의에도 불구하고, 본 연구는 몇 가지 한계를 지니고 있다. 첫째, 본 연구는 고양특례시 지방공무원만을 대상으로 진행되었기 때문에 연구결과를 일반화하는데 한계가 있을 수 있다. 본 연구에서는 다문화 인구의 증가와 정책 및 행정서비스 수요가 확대되고 있는 특정 지방자치단체를 선정하여 분석하였다. 이는 조사의 실효성을 확보할 수 있으나, 분석결과를 일반화하는 것은 주의를 기울일 필요가 있다. 따라서 후속 연구에서는 다양한 지역과 집단을 포함한 실증분석이 이루어져야 할 것이다. 둘째, 동일방법편의 문제이다. 본 연구는 단일 시점에 시행된 설문조사를 경험적으로 검증하였기 때문에, 응답자의 일관된 반응 경향이나 외부 요인에 의해 결과가 왜곡될 가능성이 있다. 다만, Harman의 단일요인 검정과 상관관계 분석을 통해 CMB의 우려는 크지 않은 것으로 확인되었으나, 단일검정만으로 CMB를 완전히 배제할 수 없으므로 향후 연구에서는 다원적 자료수집 방법의 활용이 요구된다. 셋째, 본 연구는 단면적 설계로 이루어져 있어 공공봉사동기와 다문화 수용성 간의 장기적인 인과관계를 규명하는데 어려움이 있다. 향후 연구에서는 종단적 연구를 통해 변수 간 관계를 보다 체계적으로 검증할 필요가 있다. 마지막으로, 본 연구는 공공봉사동기와 다문화 수용성에 대한 개인의 인식에 기반하고 있어 이와 관련된 복합적인 요인들을 충분히 고려하지 못하였다는 한계가 존재한다. 향후 연구에서는 다양한 연구방법을 적용하고, 다각적인 관점에서 분석을 수행함으로써 보다 심층적인 논의가 이루어질 필요가 있다.

## 【참고문헌】

- 김미진·김경은. (2018). 국내 다문화 수용성에 관한 연구동향 분석. 「다문화교육연구」, 11(1): 1-27.
- 김민영·한규은. (2018). 정서조절을 통한 다문화 이주민에 대한 정서 변화. 「한국심리학회지: 사회 및 성격」, 32(3): 83-99.
- 김상묵. (2018). 공공봉사동기 연구의 성과와 과제. 「정부학연구」, 24(3): 43-112.
- 김성태. (2016). 다문화학생과 함께 스포츠 활동에 참여하는 청소년들의 정서공감과 다문화수용성의 관계. 「한국엔터테인먼트산업학회논문지」, 10(6): 281-290.
- 김옥순. (2009). 「다문화교육 이론과 실제」. 서울: 학지사.
- 김이선·최윤정·정연주·장희영·이명진. (2022). 「2021년 국민 다문화수용성 조사」. 한국여성정책연구원 수탁연구과제보고서.
- 김인숙·이수진. (2017). 남·여 대학생의 자기효능감, 공감능력, 다문화 경험이 다문화수용성에 미치는 영향. 「청소년학연구」, 24(11): 1-32.
- 김정인. (2014). 지방세무직 공무원의 공공봉사동기와 조직시민행동. 「지방정부연구」, 18(1): 193-218.
- 김정화·박선훈·조상미. (2010). 한국 대학생의 세계시민의식과 문화다양성태도 영향 요인. 「청소년학연구」, 17(4): 183-210.
- 김태량·윤기환. (2022). 청소년의 공동체의식과 자기효능감이 다문화수용성에 미치는 영향. 「인문사회21」, 13(5): 715-730.
- 김태호·노종호. (2010). 공공봉사동기가 조직구성원의 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구. 「행정논총」, 48(3): 143-168.
- 김현정·유두련. (2019). 노인 다문화수용성에 관한 연구: 자아존중감과 공감능력을 중심으로. 「다문화사회연구」, 12(3): 37-71.
- 김현주. (2015). 우리나라 다문화 사회의식의 현황과 문제점: 다문화 공익광고를 중심으로. 「실과교육연구」, 21(1): 93-109.
- 김혜진·홍해영·조민희. (2020). 청소년의 자아인식이 다문화 수용성에 미치는 영향: 삶의 만족과 공동체의식을 매개로. 「청소년학연구」, 27(7): 47-76.
- 나동석. (2019). 대학생의 사회적 지지와 자원봉사 참여동기가 다문화수용성에 미치는 영향. 「문화기술의 융합」, 5(3): 155-163.
- 노운구·이외선. (2018). 간호대학생의 다문화접촉경험과 문화적 공감이 다문화수용성에 미치는 영향. 「디지털융복합연구」, 16(11): 373-381.

- 라휘문. 이민자 사회통합을 위한 다문화가족지원센터의 역할제고방안. 「한국정책연구」, 11(1): 43-63.
- 민무숙·안상수·김이선·김금미·조영기·류정아. (2010). 「한국형 다문화수용성 진단도구 개발 연구」. 한국여성정책연구원 수탁연구과제보고서.
- 박경희·박환보. (2016). 성인의 세계시민의식 영향요인에 대한 탐색적 연구. 「글로벌교육연구」, 8(4): 3-31.
- 박미정·우영옥·이종필. (2023). 경찰공무원의 다문화 수용성에 미치는 영향요인에 관한 연구. 「한국이민정책학보」, 6(1): 51-70.
- 박성철·윤영숙. (2015). 청소년의 국민정체성이 다문화수용성에 미치는 영향. 「청소년시설환경」, 13(2): 19-30.
- 박진옥. (2019). 신입경찰의 다문화 수용성에 관한 연구. 「경찰학논총」, 14(2): 87-114.
- 박현욱·유수동. (2023). 변혁적 리더십이 적극행정에 미치는 영향: 공공봉사동기와 목표 명확성의 매개효과를 중심으로. 「한국인사행정학회보」, 22(1): 1-31.
- 박현욱·이인원. (2020). 감정노동과 직무소진과의 관계: 공공봉사동기의 조절효과를 중심으로. 「한국조직학회보」, 17(1): 35-62.
- 백승대·안태준. (2013). 국민정체성이 청소년의 다문화수용성에 미치는 영향. 「대한정치학회보」, 21(2): 1-24.
- 서귀분·최도립. (2022). 공무원의 공공봉사동기가 혁신행동에 미치는 영향: 윤리적 리더십의 매개효과와 조직문화의 조절효과를 중심으로. 「한국콘텐츠학회 논문지」, 22(9): 531-543.
- 서봉언·김민영·조현미. (2015). 중학생의 다문화 수용 관련 요인 탐색. 「다문화콘텐츠연구」, 19: 179-207.
- 서홍란·박정란. (2014). 대학생 해외자원봉사 프로그램의 효과성에 관한 기초연구. 「청소년학연구」, 21(2): 139-168.
- 신희정. (2021). 특별귀화 외국인신수에 대한 인식과 국민정체성 연구: 2020년 도쿄올림픽 경기를 계기로. 「인문사회21」, 12(5): 2755-2770.
- 안상수·민무숙·김이선. (2012). 「국민 다문화수용성 조사 연구」. 한국여성정책연구원 수탁연구과제보고서.
- 양계민. (2009). 한민족정체성과 자민족중심주의가 청소년의 다문화수용성에 미치는 영향. 「한국청소년연구」, 20(4): 387-422.
- 오유라·김태환. (2024). 세대 간 다문화 수용 격차와 영향 요인 분석: 청년층과 노년층을 중심으로. 「다문화콘텐츠연구」, 48: 91-119.
- 유수동·박현욱. (2024). 뉴스 토픽 모델링을 통해 살펴본 사회적 이슈 탐색: Covid-19 팬데믹 이후 사회갈등을 중심으로. 「한국정책연구」, 24(3): 115-143.
- 유수동·전성훈. (2021). 공공봉사동기, 조직 내 사회자본과 직무만족: 어린이집 보육교사의 인식을

- 중심으로. 「한국인사행정학회보」, 20(2): 1-25.
- 유수동·전성훈·사용진. (2018). 지방공기업의 공공서비스동기가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: 조직문화의 매개효과를 중심으로. 「한국행정논집」, 30(3): 243-271.
- 유수동·조경호. (2022). 공립예술단원의 직무탈진감과 조직문화: 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 중심으로. 「지방행정연구」, 36(3): 209-242.
- 유원지. (2023). 국내 이주배경아동과 돌봄의 자격: 서울시 용산구 자원봉사자들의 사례를 중심으로. 「다문화와 평화」, 17(3): 105-132.
- 윤선일·유두호. (2021). 조직시민행동의 영향요인 분석: 공공봉사동기와 조직 내 의사소통을 중심으로. 「지방정부연구」, 25(3): 313-334.
- 윤수재·이민호·채종현. (2008). 「새로운 시대의 공공성 연구」. 파주: 법문사.
- 윤인진·송영호. (2011). 한국인의 국민정체성에 대한 인식과 다문화수용성. 「통일문제연구」, 55: 143-191.
- 이상아·이희욱·최외출. (2020). 대학생의 세계시민의식과 글로벌새마을정신에 관한 연구: 전공, 학년, 해외경험 특성, 자원봉사활동 특성에 따른 차이를 중심으로. 「한국자치행정학보」, 34(3): 187-208.
- 이은희·박희봉. (2022). 지방공무원의 자원봉사태도에 미치는 요인. 「한국공공관리학보」, 36(4): 47-67.
- 이인재·양남미. (2024). 중등교사의 자아존중감과 다문화 교육역량의 관계: 인권의식과 다문화 수용성의 매개효과. 「다문화교육연구」, 17(2): 121-141.
- 이자형·김경근. (2013). 중학생의 다문화 수용성 영향요인. 「교육사회학연구」, 23(1): 53-77.
- 이자형·박현준·김경근. (2014). 한국 청소년의 다문화 수용성 영향요인. 「교육사회학연구」, 41(3): 5-34.
- 이혜경. (2010). 「한국 이민정책사」. IOM 이민정책연구원 Working Paper No.2010-7.
- 이혜윤·이근주. (2013). 봉사동기(PSM)와 직무동기요인이 직무만족에 미치는 영향: 공기업과 준정부기관의 종사자들을 중심으로. 「한국정책학회 춘계학술대회발표논문집」, 881-911.
- 전성훈·오은지. (2019). 「고양시 다문화가족 지원 정책을 위한 실태 및 욕구조사」. 고양시정연구원.
- 전성훈·유수동. (2021). 결혼이민자의 문화적응이 사회자본에 미치는 영향에 관한 연구: 고양시 결혼이민자의 인식을 중심으로. 「지방정부연구」, 25(3): 1-20.
- 전성훈·이보라. (2022). 「고양시 다문화수용성 수준 향상 방안 연구」. 고양시정연구원.
- 조상현. (2023). 경찰공무원의 핵심이념과 조직시민행동에 관한 연구: 공공봉사동기의 조절효과 검증. 「한국테러학회보」, 16(4): 153-168.
- 조석주·박지영. (2012). 「다문화사회 정착을 위한 지방자치단체의 이주민정책 개선방안」. 한국지방행정연구원 기본연구과제보고서.

- 진종순·김기형·조태준·임재진·김정인. (2016). 「조직행태론: 사람, 관리 그리고 행정」. 서울: 대영문화사.
- 진종순·남태우. (2014). 직무탈진감, 공공서비스동기와 직무만족: 해양경찰파출소와 출장소를 중심으로. 「한국행정논집」, 26(2): 355-375.
- 한희진. (2024). 청소년의 공동체의식이 다문화수용성에 미치는 영향: 삶의 만족도의 매개효과를 중심으로. 「학습자중심교과교육연구」, 24(11): 697-709.
- 황경득. (2020). 우리나라 교사의 다문화 수용태도에 관한 메타 연구: 다문화 수용성과 다문화 감수성 연구를 중심으로. 「다문화사회와 교육연구」, 6: 127-158.
- 황정미·김이선·이명진·최현·이동주. (2007). 「한국사회의 다민족·다문화 지향성에 대한 조사 연구」. 서울: 한국여성정책연구원.
- 황창호·정세희. (2019). 외국인 이주민에 대한 국민들의 다문화수용성의 영향요인에 대한 연구. 「융합사회와 공공정책」, 12(4): 37-74.
- Allport, G. W. (1954). *The Nature of Prejudice*. Addison-Wesley.
- Bakker, A. B. (2015). A job demands: resources approach to public service motivation. *Public Administration Review*, 75(5): 723-732.
- Baron, R. A. (1984). Reducing organizational conflict: An incompatible response approach. *Journal of Applied Psychology*, 69(2): 272-279.
- Batson, C. D. (2011). *Altruism in Humans*. Oxford University Press.
- Bozeman, B. (2007). *Public Values and Public Interest: Counterbalancing Economic Individualism*. Washington, D.C.: Georgetown University Press.
- Brewer, G. A. (2003). Building social capital: Civic attitudes and behavior of public servants. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 13(1): 5-26.
- Cerasoli, C. P., Nicklin, J. M., & Ford, M. T. (2014). Intrinsic motivation and extrinsic incentives jointly predict performance: A 40-year meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 140(4): 980-1008.
- Chen, G. M., & Starosta, W. J. (2000). The development and validation of the intercultural sensitivity scale. *Human Communication*, 3: 1-15.
- Cordier, R., Milbourn, B., Martin, R., Buchanan, A., Chung, D., & Speyer, R. (2017). A systematic review evaluating the psychometric properties of measures of social inclusion. *PLoS One*, 12(6): 1-37.
- Coursey, D. H., & Pandey, S. K. (2007). Public service motivation measurement: Testing an abridged version of Perry's proposed scale. *Administration & Society*, 39(5): 547-568.
- Craig, S. C., Niemi, R. G., & Silver, G. E. (1990). Political efficacy and trust: A report

- on the NES pilot study items. *Political Behavior*, 12(3): 289-314.
- DeHart-Davis, L., Marlowe, J., & Pandey, S. K. (2006). Gender dimensions of public service motivation. *Public Administration Review*, 66(6): 873-887.
- Etzioni, A. (1996). Therresponsivecommunity: Acommunitarian perspective. *American Sociological Review*, 61(1): 1-11.
- Habermas, J. (2001). *The postnational constellation: Political essays*. Cambridge, UK: Blackwell Publishers Ltd.
- Hetherington, M. J., & Globetti, S. (2002). Political trust and racial policy preferences. *American Journal of Political Science*, 46(2): 253-275.
- Kim, S. (2009). Revising Perry's measurement scale of public service motivation. *The American Review of Public Administration*, 39(2): 149-163.
- Kim, S. (2017). Comparison of a multidimensional to a unidimensional measure of public service motivation: Predicting work attitudes. *International Journal of Public Administration*, 40(6): 504-515.
- Kim, S., Vandenabeele, W., Wright, B. E., Andersen, L. B., Cerase, F. P., Christensen, R. K., Desmarais, C., Koumenta, M., Leisink, P., Liu, B., Palidauskaite, J., Pedersen, L. H., Perry, J. L., Ritz, A., Taylor, J., & De Vivo, P. (2013). Investigating the structure and meaning of public service motivation across populations: Developing an international instrument and addressing issues of measurement invariance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23(1): 79-102.
- Koumenta, M. (2015). Public service motivation and organizational citizenship. *Public Money & Management*, 35(5): 341-348.
- Kymlicka, W. (1995). *Multicultural Citizenship: A Liberal Theory of Minority Rights*. Oxford, UK: Oxford University Press
- Liu, B., & Perry, J. L. (2016). The psychological mechanisms of public service motivation: A two-wave examination. *Review of Public Personnel Administration*, 36(1): 4-30.
- Monnickendam, M., & Berman, Y. (2008). An empirical analysis of the interrelationship between components of the social quality theoretical construct. *Social Indicators Research*, 86(3): 525-538.
- Naff, K. C., & Crum, J. (1999). Working for America: Does public service motivation make a difference?. *Review of Public Personnel Administration*, 19(4): 5-16.
- Perry, J. L. (1996). Measuring public service motivation: An assessment of construct

- reliability and validity. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 6(1): 5-22.
- Perry, J. L., & Hondeghem, A. (2008). *Motivation in Public Management: The Call of Public Service*. New York: Oxford University Press, USA.
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The motivational bases of public service. *Public Administration Review*, 50(3): 367-373.
- Phillips, D., & Berman, Y. (2003). Social quality and ethnos communities: Concepts and indicators. *Community Development Journal*, 38(4): 344-357.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. London, UK: Simon & Schuster.
- Rainey, H. G. (2003). *Understanding and Managing Public Organizations*, 3rd ed. Jossey-Bass.
- Rutgers, M. R. (2015). As good as its goes? On the meaning of public value in the study of policy and management. *American Review of Public Administration*, 45(1): 29-45.
- Shim, D. C., Park, H. H., & Eom, T. H. (2017). Street-level bureaucrats' turnover intention: does public service motivation matter?. *International Review of Administrative Sciences*, 83(3): 563-582.
- Spitzberg, B. H. (1991). Intercultural communication competence. In Samovar, L. A., & Porter, R. E. (Eds.), *Intercultural Communication: A Reader* (pp. 353-365). Belmont, CA: Wadsworth.
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. In Austin, W. G., & Worchel, S. (Eds.), *The Social Psychology of Intergroup Relations* (pp. 33-37). Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Taylor, C. (2012). Interculturalism or multiculturalism?. *Philosophy and Social Criticism*, 38(4-5): 413-423.
- Thomassen, L. (2006). The inclusion of the other? Habermas and the paradox of tolerance. *Political Theory*, 34(4): 439-462.
- Troper, H. (1999). Multiculturalism. In Magocsi P. R. (eds), *Encyclopedia of Canada's People* (pp. 997-1006). Toronto: University of Toronto Press.
- Vandenabeele, W. (2007). Toward a public administration theory of public service motivation. *Public Management Review*, 9(4): 545-556.
- Volkan, V. (1997). *Bloodlines: From Ethnic Pride to Ethnic Terrorism*. New York: Farrar, Straus and Giroux.

- Warren, D. C., & Chen, L. T. (2013). The relationship between public service motivation and performance. In Rinquist, E. J. (ed.), *Meta-analysis for Public Management and Policy* (pp. 442-468). San Francisco, CA: Wiley.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, cause and consequences of affective experiences at work. In Staw, B. M., & Cummings, L. L. (Eds.), *Research in Organizational Behavior: An Annual Series of Analytical Essays and Critical Reviews*, Vol. 18, (pp. 1-74). Elsevier Science/JAI Press.
- Wise, L. R. (2000). The public service culture. In Richard, J. S. (Eds.), *Public Administration Concepts and Cases, 7th ed.*, (pp. 342-353). Boston: Houghton Mifflin.
- Wright, B. E., & Pandey, S. K. (2008). Public service motivation and the assumption of person-organization fit: Testing the mediating effect of value congruence. *Administration and Society*, 40(5): 502-521.

**유 수 동:** 명지대학교에서 행정학 박사학위(제목: 사회적 이슈에 대한 공공의 관심도와 예산결정에 관한 연구, 2018)를 취득하고, 현재 한국지방행정연구원 기획조정실 부연구위원으로 재직하고 있다. 주요 관심 분야는 지역맞춤형 지방분권, 시·군·구 특례, 정책집행, 조직관리 등이다. 최근 발표한 논문으로는 “지방의회 인사청문회제도의 효용성 인식에 관한 연구(2025)”, “마을기업의 역량과 만족도가 성과에 미치는 영향에 관한 연구(2024)”, “뉴스 토픽 모델링을 통해 살펴본 사회적 이슈 탐색(2024)” 등이 있다(Email: soodongyoo@krila.re.kr).

**전 성 훈:** 명지대학교에서 행정학 박사학위(제목: 서울특별시의 예산결정과정에 관한 실증연구, 2009)를 취득하고, 현재 고양연구원 연구위원으로 재직하고 있다. 주요 관심 분야는 지방행정, 주민자치, 지방재정 등이다. 최근 발표한 논문으로는 “지방자치단체 다문화 예산의 영향요인 탐색(2022)”, “결혼이민자의 문화적응이 사회자본에 미치는 영향에 관한 연구(2021)”, “공공봉사동기, 조직 내 사회자본과 직무만족(2021)” 등이 있다(Email: mpjun97@goyang.re.kr).