

사회복지근무자의 이직의도 관련요인

Factors Associated with Turnover Intention of Social Workers

유용식

세명대학교 사회복지학과

Yong-Shik Yoo(yooy@semyung.ac.kr)

요약

본 연구의 목적은 사회복지근무자의 이직의도 요인을 분석하여, 이들의 이직의도를 낮추는 방안을 모색하고자 한다. 조사결과 이직의도가 있다는 응답이 더 높게 나타났으며, 이용시설과 기타시설에서 이직의도가 있다는 비율이 더 높게 나타났다. 이직의도 이유는 새로운 일에 도전하고 싶어서, 근무조건 열악(과도한 업무), 낮은 임금수준 등의 순으로 나타났으며, 생활시설과 이용시설 모두 근무조건 열악과 낮은 임금수준의 비율이 상대적으로 높게 나타났다. 이직 희망분야에서는 타 분야로의 이직보다는 사회복지분야 내에서의 이직을 더 희망하는 것으로 나타났다. 연구결과를 중심으로 사회복지근무자들의 이직의도를 낮추는 방안으로 근로시간 단축, 복리후생제도의 확대시행, 자기개발과 교육 프로그램의 다양화, 처우 및 지위향상을 위한 노력이 요구된다.

■ 중심어 : | 사회복지근무자 | 이직의도 |

Abstract

This study analyzes the turnover intention of social workers, then finds the way to lower the turnover intention. The survey result of the proportion of the respondents who have turnover intention appeared to be higher in the workers in use facilities and subordinate facilities. As for the reason of turnover intention, the proportion who answered 'poor working environment' and 'low wage level' appeared to be higher in the workers in life facilities and use facilities. As for the desired field of turnover, thus telling that they prefer to change jobs within the same field of social welfare rather than challenging new field. The result from this study suggests that, to lower the turnover intention of social workers, there should be more effort to increase wage level, reduce work hour, expand welfare benefit program and diversify self development and training programs.

■ keyword : | Social Workers | Turnover Intention |

I. 서론

사회복지서비스업이 급속도로 성장하면서 발생한 사회복지시설·기관의 문제점들이 최근 다양한 경로를 통해 지적되고 있다. 사회복지시설의 문제점으로 낮은

보수, 장시간 근무, 과중한 노동 강도 등 종사자들의 열악한 노동조건, 종사자의 재교육기회 부족, 시설운영의 투명성 및 합리성 미흡 등 시설운영의 비전문성과 비민주성, 제정의 취약성 등을 제시하면서 이러한 문제점들은 사회복지근무자들이 사회복지현장에서 자아실현을

* 본 연구는 2008년 제주특별자치도 사회복지근무자 기초실태조사의 일부분을 발췌하여 수정·보완한 것임.

접수번호 : #110208-004

접수일자 : 2011년 02월 08일

심사완료일 : 2011년 03월 14일

교신저자 : 유용식, e-mail : yooy@semyung.ac.kr

할 수 있는 기회를 박탈당함은 물론 사기저하와 의욕상실 등으로 인해 높은 이직률로 귀결될 개연성이 높다고 지적하고 있다[1].

사회복지근무자들의 높은 이직률은 한국사회복지사협회가 2007년 실시한 전국 사회복지시설(기관) 근로자 기초실태조사 결과에서도 잘 나타나 있다[2]. 조사결과에 의하면, 전체응답자 중 이직경험이 있다는 비율이 42.6%로 높은 수준이었으며, 이직 사유로서는 근무조건 열악, 낮은 임금수준 등으로 나타났다. 그리고 이직경험이 없는 응답자 중에서도 41.6%는 이직의사가 있다고 응답하였으며, 이직의사에 대한 이유는 낮은 임금수준, 새로운 일에 도전하고 싶어서 등으로 나타났다.

Mobley 등은 이러한 이직이 조직의 관점에서는 조직효과성을 높이는 계기가 되며 조직 내의 인사이동을 원활하게 하는 결과를 가져오고[3], 잔류자의 관점에서는 내부승진의 기회가 증대되거나 낮은 성과자의 이직으로 직무만족도가 높아질 수 있다는 긍정적인 측면도 있지만[4], 일반적으로 사회복지조직을 포함하여 어떤 조직에서건 조직구성원들의 이직은 부정적인 것으로 인식되고 있다.

조직구성원들의 높은 이직은 조직 활동의 불안정, 전문기술과 내용의 축적 어려움 등과 같은 이유로 조직운영자에게 막대한 부담을 주고, 새로운 인력모집 비용의 증가를 가져온다. 아울러 구성원들의 이직률이 높다는 것은 그만큼 해당조직에 불만족을 느끼는 구성원들이 많다는 의미를 지니고 있기 때문에 조직의 이미지에 손상을 가져올 수 있다[5]. 무엇보다도 사회복지시설·기관에서의 이직 또는 이직의사가 높은 경우는 서비스의 질에 부정적인 영향을 미친다고 할 수 있다.

이직의도를 이직과 동등하게 판단할 필요는 없으나 이직의도가 실제 이직으로 이어지는 확률이 매우 높고 이러한 과정은 실증연구를 통하여 확인된바 있어, 이직의도가 이직의 가장 유력한 예측 변수로 나타나고 있다[6]. 이처럼 이직의도를 갖고 있다는 것 자체가 조직이나 클라이언트에게는 부정적인 영향을 미칠 수 있으므로 이직의도도 이직과 마찬가지로 중요한 관심의 대상이 된다[4]. 특히 조직차원에서 이직의 문제를 대처하기 위해서는 이미 이직한 사람들이 아니라 이직의도를 가

지고 있는 사람들을 대상으로 하는 것이 오히려 이직의 관리에 효과적일 수 있어서 이직의도를 통해 이직문제를 연구하는 것은 반드시 필요하다. 따라서 본 연구는 이직의도에 많은 영향을 미치는 근무시설형태, 자격증종류, 최종학력별로 이직의도를 분석하여 사회복지근무자들의 이직의도를 낮추는 방안을 모색하는데 연구의 목적이 있다.

II. 이론적 배경

1. 이직의도 개념

이직은 광의로는 조직으로 들어오고 나가는 조직구성원의 이동을 말하며 협의로는 조직구성원의 외부이동을 말한다. 일반적으로 이직이라 할 때는 개인이 조직을 떠나 조직외부로 이동하는 협의의 개념으로 주로 사용된다[6]. Mobley등은 이직의도(turnover intention)는 현재의 조직을 떠나려는 욕구의 정도라고 정의하였다. 또한 이직의도는 조직의 구성원이 현재의 피고용관계를 스스로 단절하고자 하는 의사를 의미한다[7].

이직은 구성원의 자발성 여부에 따라 크게 자발적 이직(voluntary separation)과 비자발적 이직(involuntary separation)으로 구분할 수 있다. 또한 사용자의 통제 여부에 따라 피할 수 있는 이직과 피할 수 없는 이직으로 구분된다. 자발적 이직이란 개인의 의사에 의한 이직으로 조직에 대한 불만으로 인해 보다 나은 조직으로 옮겨가거나 개인적인 사정으로 사직을 하는 경우를 말하며, 비자발적 이직이란 조직구성원의 의사와 무관하게 강제되는 이직을 말한다. 피할 수 있는 이직은 사용자가 통제할 수 있는 임금, 복지, 업무시간, 작업조건 때문에 이직하는 것이며, 피할 수 없는 이직은 정년퇴직, 사망 등 근무자가 통제할 수 없는 요인에 의해 나타나는 이직을 의미한다[8].

2. 이직의도 이론

이직 또는 이직의도를 설명하기 위해 활용되고 있는 이론은 주로 심리학, 사회학, 경제학 이론에 기반하고 있다. 심리학에서는 개인의 근로여건에 대한 인식과 태

도가 이직이라는 행동적 결과를 가져온다고 설명한다. 사회학적 이론에서는 업무와 관련된 요인들이 개인적 요인보다 이직을 보다 잘 예측한다고 주장한다. 경제학에서는 이직을 다양한 경제적, 조직적 상태에 대한 근로자들의 합리적 행동으로 설명한다[9].

본 연구에서는 경제학의 인적자본이론과 사회학의 교환이론, 그리고 조직균형이론 중심으로 살펴보고자 한다. 첫째, 인적자본이론에 의하면 사람들은 보다 나은 기대수익을 위해 교육·훈련, 이주 그리고 새로운 직업을 구하는 행위 투자를 하고 있다고 본다. 이러한 행위에는 모두 일정한 비용이 소요되지만 미래에는 훨씬 나은 보상이 있을 거라는 기대와 희망을 전제하기 때문에 투자가 가능하다는 것으로 소득 내지 임금이 노동시장 내에서 어떻게 결정되는가를 설명하기 위한 것이기 때문에 이직 자체에 초점을 맞추고 있는 것은 아니다. 즉 인간도 자본과 마찬가지로 하나의 투자대상이므로 자신이 투자한 비용만큼 이득을 가져올 수 있는 결정을 한다는 가정에 입각해 있다.

둘째, 교환이론은 사회적 행동을 적어도 두 사람 사이의 활동 교환으로 보고, 대인관계는 곧 사람들 사이에 보상을 반복적으로 교환하는 것이라고 본다. 교환이론은 어떤 상황에 대한 구체적인 개인의 대응이나 태도가 왜 발생하는가를 설명하는데 적절한 이론이라고 볼 수 있다. 따라서 이직은 곧 투자와 보상을 일치시키기 위한 이동이라고 볼 수 있다. 여기에서 투자의 차원과 보상의 차원은 다양하며 보수와 같이 직접적으로 경제적 수익이 되는 객관적 보상이 있는 반면, 직무만족이나 위신, 안녕과 같은 태도와 관련된 보상도 있다[10].

셋째, 조직균형이론은 단순히 경제적 보상이나 물질적 조건에 의해서만 이루어지는 것이 아니라 개인이 인식하고 있는 조건에 대한 변화를 통해 가능하다고 보는 것으로 인간의 행동을 조직이라는 틀 속에서 구체적으로 이해하려고 한 시도이다. 조직균형이란 조직이 성원들에게 줄 수 있는 보상과 성원들이 조직에 대해 기여하는 것과의 균형을 말한다. 즉 기여의 효용보다 유인의 효용이 넘는 상태가 유지되면 조직 성원이 조직을 떠나게 될 가능성이 그만큼 줄어들지만, 반대의 경우가 발생하면 성원이 조직을 떠나게 된다는 것이다. 여기에

서 조직욕구와 조직외적 상황인 이직의 용이성을 어떻게 인지하느냐에 의해 결정된다[11]. 본 연구에서는 자발적 이직, 비자발적 이직, 전직, 사직 등을 포함한 조직으로부터의 이탈계획 또는 현재 실질적인 이직 계획 여부를 이직의도 개념으로 사용하였다.

3. 이직의도에 관한 선행연구

이직의도에 관한 선행연구를 보면 개인요인, 조직특성요인, 직무요인 등으로 구분할 수 있다. 개인요인으로는 연령, 재직기간, 성별, 결혼유무 등이며, 조직특성요인으로는 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화 등이 있다. 직무요인으로는 직무특성, 커뮤니케이션, 동료와의 관계, 직무스트레스 등이 있다.

먼저 개인요인을 살펴보면, 성별에 따라서 여성이 남성보다 이직의도가 높은 것으로 나타난 연구는 공계순(2005)[4], 김교정(2003)[12], 성별에 따라 차이가 없는 것으로 나타난 연구는 김성한(1997)[10], 이성윤(2002)[13], Koeske 등(1995)[14], Jinnett 등(1999)[15]이 있다. 연령에 따라서는 연령이 적을수록 이직의도가 높게 나타난 연구는 김성한(1997)[10]과 Blankertz 등[16], Carmeli 등[17]은 관련이 없는 것으로 나타났다. 미혼보다 기혼의 이직의도가 낮게 나타난 연구는 김성한(1997)[10], 기혼의 이직의도가 높게 나타난 연구는 이성윤(2002)[13], 결혼여부와 관련이 없는 것으로 나타난 연구는 김성한(1997)[10], Carmeli 등[17]이 있다. 근무기간이 길수록 이직의도가 낮게 나타난 연구는 Blankertz 등[16], 근무기간이 길수록 이직의도가 높게 나타난 연구는 김성한(1997)[10], 근무기간과 관련이 없는 것으로 나타난 연구 Carmeli 등[17]도 있다. 이와 같이 많은 연구가 사회복지근무자의 개인적 특성이 이직의도에 중요한 영향요인으로 밝히고 있지만, 일관된 결과를 보이지는 않고 있다.

다음은 조직특성요인과 관련하여 임금, 부가급여 등을 포함하는 연봉액은 근무조건을 나타내 주는 대표적인 외재적 조직보상으로서 근무자의 근무의욕을 고취시키며, 직무만족을 높이고 이직의도를 억제하는 핵심적 요인으로 간주되어 왔다[7]. 선행연구에서 급여수준이 이직의도에 부적인 영향력을 지니고 있는

것으로 나타난 연구 김성한(1997)[10]도 있고, 관련성이 없는 것으로 나타난 연구 Blankertz 등[16]도 있다.

직무특성요인으로 직무특성 중 동료와의 관계, 상사와의 관계는 이직의도에 부적인 영향력을 지니는 것으로 나타났다[10]. 커뮤니케이션과 이직은 부적인 관계로 나타났으며, 커뮤니케이션의 정확성, 충분한 의사소통 흐름, 수용도 등이 직무만족을 통해 직·간접적으로 이직의도에 영향을 미치고 있다[18]. 또한, 직무만족이 이직 및 이직의도에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다[10][12][17]. 이처럼 선행연구에서 보듯이 사회복지분야에서 이직의도에 많은 영향을 미치는 근무시설 형태별, 자격종류별, 교육수준에 따른 이직의도를 살펴본 연구는 전무한 상태이다.

III. 연구방법

1. 조사대상 및 자료수집

본 연구의 모집단은 제주특별자치도 내 사회복지시설·기관에 근무하는 사회복지사 및 사회복지시설·기관 근무자(이하 사회복지근무자)로서, 조사대상 시설·기관은 아동·청소년·여성·부랑인·장애인·노인복지분야의 시설·기관·단체를 대상으로 하였다.

본 조사에서 사용된 설문지는 연구목적에 맞도록 구조화된 설문지를 작성하여 기관에 배부하였다. 배부된 설문지는 총 96개 기관 1,024명에게 기관 단위로 배부하였으며, 각 기관의 종사자 중 1인을 선정하여 설문지 배부와 회수를 담당하도록 하였다. 회수된 설문지는 841부로서 회수율은 82.1%였다. 회수된 설문지 중 설문 응답이 불성실하거나 분석에 적합하지 못하다고 판단되는 설문지 34부를 제외하고 807부의 설문지가 최종 분석에 사용되었다.

본 연구를 위한 설문지의 배부와 회수 과정의 설문조사기간은 2008년 2월 중 15일간 진행되었으며, 본 조사의 표본오차는 95% 신뢰수준에서 최대 표본오차는 $\pm 2.61\%$ 이다.

2. 조사도구

이직의도는 근로자가 가까운 미래의 어떤 시점에 직을 영구히 떠날 주관적 가능성을 개인 자신이 추정하는 것이다. 또한 사회복지시설·기관은 생활시설, 이용시설, 기타시설로 구분한다. 생활시설은 복지대상자를 24시간 일정한 장소에서 보호하는 시설, 이용시설은 복지대상자가 시설의 프로그램 이용을 위해 통원하는 시설, 기타시설은 생활시설과 이용시설을 제외한 나머지 사회복지시설·기관으로 규정한다[19].

조사대상자가 근무하고 있는 시설·기관의 이직의도를 측정하기 위해 이직의도의 타당성이 검증된 김성한(1997)이 사용한 SLI(Staying or Leaving Index)와 한국사회복지사협회(2007)의 사회복지근무자 기초실태조사 중에서 이직의도 3문항, 이직의도 이유 10문항, 이직 희망분야 3문항 등 총 16문항을 사용하였다. 본 연구의 신뢰도는 이직의도 *Cronbach's a*=.95, 이직의도 이유 *Cronbach's a*=.89, 이직 희망분야 *Cronbach's a*=.92로 나타났다.

3. 자료분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 코딩과정을 거쳐 SPSS for Window 12.0 프로그램을 사용하여 통계처리 분석을 하였다. 사회복지근무자들의 일반적 특성, 근무시설별, 자격종류별, 최종학력별 이직의도, 이직의도 이유, 이직희망분야를 살펴보기 위해 빈도분석, 기술통계분석, 카이제곱(χ^2) 검정 등을 실시하였다.

VI. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성은 [표 1]과 같이, 총 807명의 성별 분포에서는 여성 577명(71.5%), 남성 230명(28.5%)으로 여성이 더 높은 비율을 차지하고 있다. 연령대별 분포에서는 30대가 264명(33.5%)으로 가장 많았으며, 다음은 20대(33.1%), 40대 194명(24.6%), 50대 이상 69명(8.8%) 순으로 나타났다.

혼인상태별 분포에서는 기혼이 463명(57.5%)으로 가장 많았으며, 다음은 미혼 325명(40.4%), 기타 17명

(2.1%)인 것으로 나타났다. 종교별 분포에서는 기독교가 253명(31.7%)으로 가장 많았으며, 다음은 종교 없음 221명(27.7%), 불교 193명(24.2%), 천주교 112명(14.0%) 등의 순으로 나타났다. 최종학력별 분포에서는 전문대졸이 395명(49.2%)으로 가장 많았으며, 다음은 대졸 260명(32.4%), 고졸 이하 100명(12.5%), 대학원 졸 47명(5.9%) 등의 순으로 나타났다.

자격증 종류별 분포에서 사회복지사 자격증을 가지고 있다는 응답이 558명(71.1%), 기타 자격증을 가지고 있다 162명(20.6%)인 것으로 나타났으며, 사회복지사 자격증의 유형별로 살펴보면, 사회복지사 2급인 경우가 458명(58.4%)으로 가장 많았으며, 사회복지사 1급이 99명(12.6%)인 것으로 나타났다. 시설형태별 분포에서는 생활시설인 경우가 523명(65.5%), 이용시설인 경우가 232명(29.0%)인 것으로 나타났다. 이직의도는 있다는 응답이 427명(53.7%), 이직의도가 없다는 응답은 368명(46.3%)인 것으로 나타났다.

표 1. 조사대상자의 일반적 특성

구 분	빈도(명)	비율(%)	
성 별 (n=807)	여성 남성	577 230	71.5 28.5
연령대 (n=788)	20대 30대 40대 50대 이상	261 264 194 69	33.1 33.5 24.6 8.8
혼인상태 (n=805)	미혼 기혼 기타	325 463 17	40.4 57.5 2.1
종교 (n=798)	불교 기독교 천주교 기타종교 종교 없음	193 253 112 19 221	24.2 31.7 14.0 2.4 27.7
최종학력 (n=802)	고졸 이하 전문대졸 대학 졸 대학원 졸	100 395 260 47	12.5 49.2 32.4 5.9
자격증 종류 (n=785)	사회복지사 1급 사회복지사 2급 사회복지사 3급 기타 자격증 자격증 없음	99 458 1 162 65	12.6 58.4 0.1 20.6 8.3
시설형태 (n=799)	생활시설 이용시설 기타시설	523 232 44	65.5 29.0 5.5
이직의도 (n=795)	있다 없다	427 368	53.7 46.3

2. 이직의도

근무시설형태별 이직의도에 대한 결과는 [표 2]와 같이, 근무시설이 생활시설인 경우에는 이직의도가 있다는 응답이 262명(50.9%), 이직의도가 없다는 응답이 253명(49.1%)로 비슷하게 나타났다. 이용시설인 경우는 이직의도가 있다는 응답이 132명(57.9%)으로 높게 나타났으며, 기타시설인 경우에도 이직의도가 있다는 응답이 30명(68.2%)으로 더 높게 나타났다. 생활시설은 이직의도가 있다와 없다와 비슷한 비율로 나타났으나, 이용시설과 기타시설은 이직의도가 있다는 비율이 상대적으로 높게 나타났다. 이러한 차이는 통계적으로 유의미한(p<0.05) 것으로 나타났다. 이는 이용시설은 서비스 대상자가 수시로 바뀌기 때문에 그만큼 스트레스를 더 많이 받아서 이직의도가 높다고 사료된다.

자격증 종류별 이직의도에 대한 결과는, 사회복지사 자격증을 소지하고 있는 경우에는 이직의도가 있다는 응답이 310명(56.3%)으로 더 높게 나타났으며, 기타 자격증을 소지하고 있는 경우에도 이직의도가 있다는 응답이 82명(51.6%)으로 더 높게 나타났다. 그러나 자격증을 소지하고 있지 않은 경우에는 이직의도가 없다는 응답은 37명(58.7%)으로 더 높게 나타났다.

최종학력별 이직의도에 대한 결과는, 최종학력이 고졸 이하인 경우에는 이직의도가 없다는 응답은 70명(72.2%)으로 높게 나타났으며, 최종학력이 전문대졸과 대졸 이상인 경우에는 이직의도가 있다는 응답이 각각 206명(52.6%), 192명(63.8%)으로 더 높게 나타났다. 최종학력이 고졸 이하인 경우에는 이직의도가 없다는 비율이, 최종학력이 대졸 이상인 경우에는 이직의도가 있다는 비율이 상대적으로 높게 나타났으며, 이러한 응답 분포의 차이는 통계적으로 유의미한(p<0.001) 것으로 나타났다. 이는 고졸에 비해 대졸 학력이 취업기회·분야가 더 다양하고 많기 때문이라 사료된다.

표 2. 근무시설형태, 자격증종류별, 최종학력별 이직의도
(단위: 명, %)

구 분	근무시설형태별			합 계	비 고
	생활시설	이용시설	기타시설		
있다	262(50.9)	132(57.9)	30(68.2)	424(53.9)	$X^2=6.973$, df=2, p<.05
없다	253(49.1)	96(42.1)	14(31.8)	363(46.1)	
합 계	515(65.4)	228(29.0)	44(5.6)	787(100.0)	
구 분	자격증종류별			합 계	비 고
	사회복지사 자격증 소지자	기타 자격증 소지자	자격증 무소지자		
있다	310(56.3)	82(51.6)	26(41.3)	418(54.1)	$X^2=5.621$, df=2, p=.060
없다	241(43.7)	77(48.4)	37(58.7)	355(45.9)	
합 계	551(71.3)	159(20.6)	63(8.2)	773(100.0)	
구 분	최종학력별			합 계	비 고
	고졸이하	전문대졸	대졸이상		
있다	27(27.8)	206(52.6)	192(63.8)	425(53.8)	$X^2=38.64$, df=2, p<.001
없다	70(72.2)	186(47.4)	109(36.2)	365(46.2)	
합 계	97(12.3)	392(49.6)	301(38.1)	790(100.0)	

표 3. 근무시설형태별 이직의도 이유
(단위: 명, %)

구 분	근무시설형태별			합 계
	생활 시설	이용 시설	기타 시설	
업무 부적합	14(5.6)	4(3.6)	2(6.7)	20(5.1)
낮은 임금수준	34(13.7)	23(20.7)	3(10.0)	60(15.4)
근무조건 열악	45(18.1)	27(24.3)	1(3.3)	73(18.7)
인간관계 문제	19(7.6)	7(6.3)	8(26.7)	34(8.7)
조직구조 문제	17(6.8)	8(7.2)	1(3.3)	26(6.7)
비전이 없음	18(7.2)	8(7.2)	2(6.7)	28(7.2)
자기발전 부재	12(4.8)	1(0.9)	2(6.7)	15(3.8)
지도감독 부재	17(6.8)	0(0.0)	0(0.0)	17(4.4)
새로운 도전 위해	62(24.9)	28(25.2)	9(30.0)	99(25.4)
기 타	11(4.4)	5(4.5)	2(6.7)	18(4.6)
합 계	249(63.8)	111(28.5)	30(7.7)	390(100.0)

$X^2=36.249$, df=18, p<.01

3. 이직의도 이유

근무시설형태별 이직의도 이유에 대한 결과는 [표 3]과 같이, 생활시설의 이직의도 이유는 새로운 일에 도전하고 싶어서가 62명(24.9%)으로 가장 많았으며, 다음은 근무조건 열악 45명(18.1%), 낮은 임금수준 34명(13.7%) 순으로 나타났다. 이용시설의 이직의도 이유는 새로운 일에 도전하고 싶어서가 28명(25.2%)으로 가장 많았으며, 근무조건 열악 27명(24.3%), 낮은 임금수준 23명(20.7%) 순으로 나타났다. 기타시설의 이직의도 이유 또한 새로운 일에 도전하고 싶어서라는 응답이 9명(30.0%)으로 가장 많았다. 근무시설형태별 이직의도 이

유에서는 생활시설과 이용시설 모두 근무조건 열악과 낮은 임금수준의 비율이 상대적으로 높게 나타났으며, 이러한 분포의 차이는 통계적으로 유의미한(p<0.01) 것으로 나타났다.

소지하고 있는 자격증의 종류별 이직의도 이유에 대한 결과는 [표 4]와 같이, 사회복지사 자격증 소지자의 이직의도 이유는 새로운 일에 도전하고 싶어서가 80명(27.8%)으로 가장 많았으며, 기타 자격증 소지자의 이직의도 이유는 근무조건 열악이 17명(23.9%)으로 가장 많았다. 자격증 무소지자의 이직의도 이유는 낮은 임금수준이라는 응답이 6명(24.0%)으로 가장 많았다.

표 4. 자격증종류별 이직의도 이유
(단위: 명, %)

구 분	자격증종류별			합 계
	사회복지사 자격증 소지자	기타 자격증 소지자	자격증 무소지자	
업무 부적합	14(4.9)	4(5.6)	2(8.0)	20(5.2)
낮은 임금수준	43(14.9)	9(12.7)	6(24.0)	58(15.1)
근무조건 열악	49(17.0)	17(23.9)	5(20.0)	71(18.5)
인간관계 문제	26(9.0)	5(7.0)	3(12.0)	34(8.9)
조직구조 문제	18(6.3)	6(8.5)	1(4.0)	25(6.5)
비전이 없음	22(7.6)	5(7.0)	0(0.0)	27(7.0)
자기발전 부재	10(3.5)	2(2.8)	3(12.0)	15(3.9)
지도감독 부재	12(4.2)	5(7.0)	0(0.0)	17(4.4)
새로운 도전 위해	80(27.8)	14(19.7)	5(20.0)	99(25.8)
기 타	14(4.9)	4(5.6)	0(0.0)	18(4.7)
합 계	288(75.0)	71(18.5)	25(6.5)	384(100.0)

$X^2=16.617$, df=18, p=.550

최종학력별 이직의도 이유에 대한 결과는 [표 5]와 같이, 최종학력이 고졸 이하의 이직의도 이유는 낮은 임금수준과 근무조건 열악이 각각 7명(26.9%)으로 가장 많았으며, 최종학력이 전문대졸과 대졸이상의 이직의도 이유는 새로운 일에 도전하고 싶어서가 각각 45명(23.4%), 53명(30.6%)으로 가장 많았다.

이직의도 이유에서 최종학력이 고졸이하의 낮은 임금수준이라는 비율이, 최종학력이 전문대졸과 대졸이상은 새로운 일에 도전하고 싶어서라는 비율이 상대적으로 높게 나타났다. 이러한 분포의 차이는 통계적으로 유의미한(p<0.05) 것으로 나타났다.

표 5. 최종학력별 이직의도 이유

(단위: 명, %)

구 분	최종학력별			합 계
	고졸 이하	전문 대졸	대졸 이상	
업무 부적합	3(11.5)	7(3.6)	9(5.2)	19(4.9)
낮은 임금수준	7(26.9)	22(11.5)	31(17.9)	60(15.3)
근무조건 열악	7(26.9)	34(17.7)	32(18.5)	73(18.7)
인간관계 문제	2(7.7)	20(10.4)	12(6.9)	34(8.7)
조직구조 문제	0(0.0)	11(5.7)	15(8.7)	26(6.6)
비전이 없음	1(3.8)	17(8.9)	10(5.8)	28(7.2)
자기발전 부재	2(7.7)	11(5.7)	1(0.6)	14(3.6)
지도감독 부재	0(0.0)	12(6.3)	5(2.9)	17(4.3)
새로운 도전 위해	4(15.4)	45(23.4)	53(30.6)	102(26.1)
기 타	0(0.0)	13(6.8)	5(2.9)	18(4.6)
합 계	26(6.6)	192(49.1)	173(44.2)	391(100.0)

$\chi^2=33.852, df=18, p<.05$

4. 이직 희망분야

근무시설형태별 이직 희망분야에 대한 결과는 [표 6]과 같이, 생활시설·이용시설·기타시설 모두 사회복지분야 내에서의 이직이 각각 115명(44.4%), 71명(64.6%), 12명(40.0%)으로 가장 많았다.

소지하고 있는 자격증 종류별 이직 희망분야에 대한 결과는 사회복지사 자격증 소지자는 사회복지분야 내에서의 이직이 168명(54.4%)으로 가장 많았다. 그러나 기타 자격증 소지자와 자격증 무소지자는 사회복지분야에서 타 분야로의 이직이 각각 36명(45.6%), 13명(50.0%)으로 가장 많았다. 사회복지사 자격증 소지자는 사회복지분야 내에서의 이직비율이, 기타 자격증 소지자는 타 분야로의 이직비율이 상대적으로 높게 나타났으며, 이러한 분포의 차이는 통계적으로 유의미한 ($p<0.001$) 것으로 나타났다. 기타 자격증 소지자는 사회복지분야 외에 타 분야로 취업 할 수 있는 자격증이 있기 때문에 이직의도가 더 높다고 사료된다.

최종학력별 이직을 희망하는 분야에 대한 결과는 최종학력이 고졸 이하인 사회복지분야에서 타 분야로의 이직이 11명(40.7%)으로 가장 많았으며, 전문대졸과 대졸이상인 사회복지분야 내에서의 이직이 각각 96명(46.8%), 94명(49.7%)으로 가장 많았다.

표 6. 근무시설형태별, 자격증종류별, 최종학력별 이직 희망 분야

(단위: 명, %)

구 분	근무시설형태별			합 계	비 고
	생활 시설	이용 시설	기타 시설		
복지분야	115(44.2)	71(54.6)	12(40.0)	198(47.1)	$\chi^2=6.692, df=4, p=.153$
타 분야	111(42.7)	44(33.8)	11(36.7)	166(39.5)	
기 타	34(13.1)	15(11.5)	7(23.3)	56(13.3)	
합 계	260(61.9)	130(31.0)	30(7.1)	420(100.0)	
구 분	자격증종류별			합 계	비 고
	사회복지사 자격증 소지자	기타 자격증 소지자	자격증 무소지자		
복지분야	168(54.4)	19(24.1)	11(42.3)	198(47.8)	$\chi^2=36.08, df=4, p<.001$
타 분야	112(36.2)	36(45.6)	13(50.0)	161(38.9)	
기 타	29(9.4)	24(30.4)	2(7.7)	55(13.3)	
합 계	309(74.6)	79(19.1)	26(6.3)	414(100.0)	
구 분	최종학력별			합 계	비 고
	고졸 이하	전문 대졸	대졸 이상		
복지분야	9(33.3)	96(46.8)	94(49.7)	199(47.3)	$\chi^2=4.862, df=4, p=.302$
타 분야	11(40.7)	83(40.5)	71(37.6)	165(39.2)	
기 타	7(25.9)	26(12.7)	24(12.7)	57(13.5)	
합 계	27(6.4)	205(48.7)	189(44.9)	421(100.0)	

V. 결론 및 제언

조사결과 이직의도에서 근무시설형태별 결과는 이용시설과 기타시설에서 이직의도가 있다는 응답이 57.9%와 68.2%로 더 높게 나타났다. 이는 이용·기타시설은 서비스 대상자가 수시로 바뀌고 상대하는 대상자가 많기 때문에 그에 따른 스트레스를 더 많이 받기 때문에 이직의도가 높은 것으로 사료된다.

또한 최종학력별 결과는 최종학력이 고졸 이하인 경우에는 이직의도가 없다는 응답은 72.2%로 높게 나타났으며, 최종학력이 전문대졸과 대졸 이상인 경우에는 이직의도가 있다는 응답이 각각 52.6%와 63.8%로 높게 나타났다. 이는 학력에 비해 임금 및 복리후생제도가 열악하기 때문이라 사료된다.

이직의도 이유에서 근무시설형태별 결과는 생활시설과 이용시설 모두 근무조건 열악이 18.1%와 24.3%, 낮은 임금수준이 13.7%와 20.7%로 상대적으로 높게 나

타났다. 또한 최종학력에서는 전문대졸과 대졸이상 등 학력이 높을수록 이직의도 이유가 새로운 일에 도전하고 싶어서가 23.4%와 30.6%로 높게 나타났다.

이직 희망분야에서 근무시설형태별 결과는 생활시설·이용시설·기타시설 모두 사회복지분야 내에서의 이직이 각각 44.4%, 64.6%, 40.0%로 가장 높게 나타났다.

이는 새로운 분야보다는 사회복지분야가 좋으나, 현장에서서의 불만과 스트레스 등 소진으로 인해 다른 사회복지기관으로의 이직을 고려하고 있다는 결과이다.

이러한 연구결과를 중심으로 사회복지근무자들의 이직의도를 낮추는 방안을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 이용·기타시설 근무자들의 대상자 수 및 업무량 감소가 필요하다. 이용·기타시설은 사회복지근무자들이 담당하는 대상자의 수 및 업무량 증가, 담당 대상자들의 변동 등이 많기 때문에 생활시설에 비해 더 많은 스트레스를 받고 있다. 따라서 대상자에게 질 높은 서비스를 제공하려면 이용·기타시설 근무자들의 업무분담 시스템을 개발하여 운영하거나 또는 담당 대상자 수의 감소 및 인력의 충원배치가 이루어져야 한다.

둘째, 고학력 근무자를 위한 복리후생제도의 확대행이 요구된다. 고학력 근무자들이 저학력근무자들에 비해 이직의도가 더 높게 나타난 것은 고학력에 비해 복리후생제도, 임금 등 근무조건이 열악하기 때문에 새로운 도전을 위해 이직의도가 있는 것으로 나타났다. 따라서 고학력 근무자들의 심리·정서적 프로그램 개발 및 인센티브 제공 등의 복리후생 제도의 개선과 확대가 필요하다.

셋째, 기타 자격증 소지자와 자격증 무소지 근무자들에게 사회복지사 자격증 취득을 위한 기회와 지원이 확대 되어야 한다. 본 연구결과 기타 자격증 소지자와 자격증 무소지자들이 타 분야로의 이직의도가 높게 나타났다. 이는 사회복지사자격증의 무소유로 인한 전문성 결여, 복지마인드 저하, 콤플렉스 등으로 인한 직무만족도가 결여된 결과라고 사료된다. 따라서 이러한 근무자들에게 사회복지사 자격증 취득을 위한 야간대학, 사이버대학, 대학원 진학 등을 위한 기회와 지원이 이루어져야 할 것이다.

넷째, 사회복지근무자들의 자기계발과 교육 프로그

램의 다양화를 위한 노력이 요구된다. 생활·이용·기타 시설 근무자들 모두 사회복지분야 내에서의 이직을 더 원하고 있다. 자기계발과 교육훈련은 자기발전과 업무의 만족도를 높이는데 매우 필요하다. 따라서 사회복지근무자들의 내·외부 교육훈련 기회제공, 인간관계 회복 프로그램, 자체 학습동아리 운영 등을 통해 자기계발과 소진을 극복할 수 있도록 지원하여야 한다.

다섯째, 사회복지근무자의 처우 및 지위향상을 위한 노력이 요구된다. 본 연구결과에서 보듯이 이직의도 이유가 낮은 임금수준 때문이라는 응답이 근무시설형태별, 자격증종류별, 최종학력별 등 모든 항목에서 높게 나타났다. 다행히 2011년 3월 11일 '사회복지사 등의 처우 및 지위향상을 위한 법률안'이 국회 본회의를 통과하였다. 이 법률안을 근거로 하여 사회복지근무자들의 임금수준을 공무원 수준으로 현실화하고 사회복지공제회 설치·조직·사업 등 사회복지근무자들의 처우 및 지위향상을 위한 다각적인 노력이 이루어져야 할 것이다.

본 연구는 선행연구와 달리 사회복지근무자들의 이직의도에 중요하게 영향을 미치는 근무시설형태별, 자격증종류별, 교육수준에 따른 이직의도를 세분화하여 구체적으로 살펴보았다는데 의의가 있다. 본 연구의 제한점으로는 제주지역의 사회복지근무자를 대상으로 함으로써 연구결과를 사회복지근무자 전체에 대한 연구로 일반화하기에 한계가 있을 수 있다. 또한 실질적으로 이직한 사람들을 대상으로 조사한 것이 아니라 이직의 대응변수인 이직의도를 사용함으로써 직접적인 이직여부를 확인하는데 한계점을 갖는다. 후속연구에서는 실제 이직을 한 근무자들을 대상으로 한 연구와 이직과 이직의도에 영향을 미칠 수 있는 다양한 세부요인들에 대한 연구가 이루어져야 함을 제언한다.

참 고 문 헌

[1] 김종진, *사회복지 시설 노동자들의 노동실태와 개선방안*, 노동사회 7·8월, 한국노동사회연구소, 2006.

[2] 한국사회복지사협회, *사회복지근무자 기초실태조사 보고서*, 2007.

[3] W. H. Mobley, R. W. Griffeth, H. H. Hand, and B. M. Meglino, "Review and Conceptual Analysis of the Employee turnover Process," *Psychological Bulletin*, Vol.86, No.3, pp.493-522, 1979.

[4] 공계순, "아동학대예방센터 상담원의 이직의도 관련요인에 관한 연구", *한국아동복지학*, 제19호, pp.7-35, 2005.

[5] 박성주, *사회복지기관장의 리더십이 사회복지사의 이직에 미치는 영향*, 경성대학교 석사학위논문, 2001.

[6] M. M. Barak, J. A. Nissly, and A. Levin, "Antecedents to Retention and Turnover Among Child Welfare, Social Work, and Other Human Service Employees: What Can We Learn From Past Research? A Review and Meta Analysis," *Social Service Review*, Vol.45, pp.626-661, 2001.

[7] 김상욱, 유홍준, "직무만족과 이직의사의 형태학적 결정요인", *한국사회학*, 제36권, 제1호, pp.51-81, 2002.

[8] J. L. Price, *The Study of Turnover*, Ames: Iowa State University Press, 1997.

[9] 엄기욱, 박인아, "사회복지사의 기관유형, 급여수준, 직업만족이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구", *한국사회복지조사연구*, 제16호, pp.105-124, 2007.

[10] 김성한, *사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구*, 서울대학교 박사학위논문, 1997.

[11] 문영미, "노인복지기관 종사자들의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향", *임상사회사업연구*, 제4권, 제3호, pp.91-110, 2007.

[12] 김교정, "사회복지실무자의 이직의도에 대한 연구", *사회과학연구*, 제19권, 제2호, pp.65-93, 2003.

[13] 이성윤, *노인복지기관 사회복지사의 직무만족과*

이직의사간의 상관관계에 관한 연구, 단국대학교 대학원 박사학위논문, 2002.

[14] Koeske, Gary, F. and Kirk, Stuart, A. "The Effect of Characteristics of Human Service Workers on Subsequent Morale and Turnover," *Administration in Social Work* Vol.19, No.1, pp.15-31, 1995.

[15] Jinnett, Kimberly and J. A. Alexander, "The Influence of Organizational Context on Quitting Intention: An Examination of Treatment Staff in Long-Term Mental Health Care Setting," *Research on Aging*, Vol.21, No.2, pp.176-204, 1999.

[16] L. E. Blankertz and S. E. Robinson, "Turnover Intentions of Community Mental Health Workers in Psychosocial Rehabilitation Services," *Community Mental Health Journal* Vol.33, No.6, pp.517-529, 1997.

[17] A. Carmeli and J. Weisberg, "Exploring Turnover Intentions among Three Professional Groups of Employees," *Human Resource Development International*, Vol.9, No.2, pp.191-206, 2006.

[18] 안관영, "자발적 이직과정에 관한 연구", *산업경영연구*, 제14호, pp.164-184, 1991.

[19] 원요한, *사회복지시설론*, 현학사, 2004.

저 자 소 개

유 용 식(Yong-Shik Yoo)

정회원



- 2003년 : 숭실대학교 사회복지학과(문학석사)
- 2007년 : 숭실대학교 사회복지학과(사회복지학박사)

<관심분야> : 사회복지, 노인복지, 지역복지, 다문화