

사회복지사가 지각한 경력정체감과 직무태도의 관계

류 기 형(부산대학교), 강 종 수(부산대학교)

I. 문제제기

사회복지조직은 1990년대 이후 양적으로 급성장 하였으나 상위직이 수적으로 제한되어 있는 피라미드 구조를 갖는 경우가 대부분이고, 특히 가족소유형태이거나 혹은 종교법인 등에 의해 임명직 관리자 인사가 이루어지는 경우가 많고, 상위 관리직일수록 사회복지 비전공자가 많다. 따라서 많은 사회복지사들이 승진이 제한되거나 혹은 업무상으로 발전하기 어렵다고 인식하는 경력정체(carrier plateau)를 경험하게 된다.

만일 동일한 수준의 유사업무를 장기간 다루게 되면 담당 업무에 싫증을 느끼게 되어 정체에 다다르게 되고, 이러한 경력정체감을 인식하게 되면 좌절감이 증가하고 보람을 덜 느끼게 되며 사기도 저하되어 부정적인 직무태도를 보이게 된다(정윤길·임병연, 2004). 물론 경력정체감이 반드시 직무태도에 부정적인 영향만을 미치는 것은 아닐 것이다. 가령 일시적인 정체현상은 오히려 경력개발에 집중할 수 있고 전문적인 업무기술을 습득할 수 있으며 지금까지의 업적을 되돌아볼 수 있는 여유를 가질 수 있는 순기능을 할 수 있다(Bardwick, 1986; Feldman and Weitz, 1988).

그러나 대부분의 연구에서 역기능적 영향들이 밝혀지고 있다. 즉 사회복지사가 경력정체감을 인식하게 되면 더 이상 승진이 어렵다고 판단하기 때문에 실망과 좌절에 빠질 수 있고, 또한 업무에서 오는 만족감은 현저하게 저하되며 동기부여 내지 욕구가 줄어들어 결국 업무성과는 줄어들게 된다. 뿐만 아니라 조직몰입이 낮아져 결근율이나 스트레스가 증가한다(Feldman and Weitz, 1988; 박근수·유태용, 2005; 이규만, 2004).

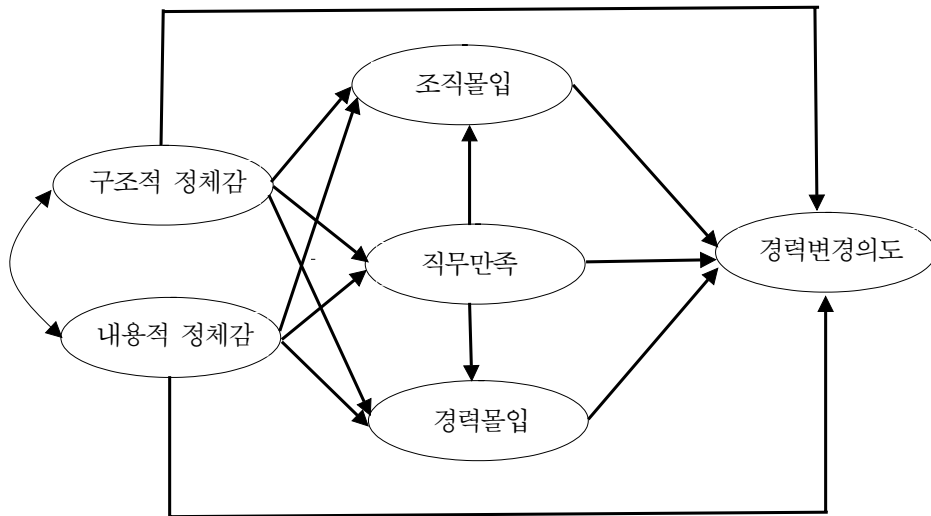
따라서 본 연구에서는 사회복지직의 대표적인 유형이라 할 수 있는 공공부문의 사회복지전담공무원과 민간부문의 사회복지관 및 생활시설의 사회복지사를 대상으로 이들이 지각하고 있는 경력정체의 수준과 기관별 차이를 살펴보고, 또한 개인별 요인에 의한 경력정체감의 차이를 분석한 후 이러한 경력정체감이 직무만족과 조직몰입, 경력몰입으

로 대표되는 직무태도에 미치는 영향과, 그리고 직무만족과 조직몰입 그리고 경력몰입이 사회복지직을 완전히 떠나려는 경력변경의도에 미치는 영향을 분석함으로써 그 경로를 파악하고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구모형

선행연구를 통해 설정된 본 연구의 연구모형을 다음 <그림 1>과 같이 제시하고자 한다. 경력정체감을 구조적/내용적 정체로 나누어 직무만족과 조직몰입, 경력몰입으로 대표되는 직무태도에 미치는 영향을 분석하고, 이러한 직무태도가 사회복지직을 완전히 떠나려는 경력변경의도에 미치는 영향을 분석함으로써 그 경로를 파악하고자 한다.



<그림 1> 연구모형

2. 측정도구와 신뢰도

사회복지사가 지각하는 경력정체감은 주관적/객관적으로 유형화할 수도 있고, 구조적/내용적으로 유형화할 수도 있다. 본 연구에서는 ‘상위 직급이나 직위로 승진할 가능성이 없다’는 구조적 정체와 ‘이미 자신의 업무에 숙련되어 더 이상 배울 것이 없다거나 성장

하기 어렵다'는 내용적 정체로 유형화하여 측정하였다. 측정도구는 Milliman(1992)이 개발하고 박근수·유태용(2005)이 번안하여 사용한 척도를 일부 수정하여 사용하였다. 구조적 정체와 내용적 정체를 각 3문항씩 총 6문항으로 Likert식 5점척도로 측정하였고, 총합평균으로 복합지표화(composite index)하여 점수가 높을수록 높은 경력정체감을 의미한다. 측정도구의 신뢰도는 전체 Cronbach's $\alpha=.8255$ 이었으며, 구조적 정체는 $\alpha=.7288$, 내용적 정체는 $\alpha=.7960$ 이었다.

직무만족은 '직무나 직무경험에 대한 평가에서 느끼는 유쾌한 또는 긍정적인 감정상태'를 의미하며, 측정도구는 Herzberg의 2요인이론에 입각하여 내재적 만족(internal satisfaction)과 외재적 만족(external satisfaction)으로 구분한 Minnesota Satisfaction Questionnaire를 번역한 최구용(1996)의 문항 중 내재적 직무만족에 해당하는 단일요인의 3문항을 선택하여 사용하였다. 신뢰도는 $\alpha=.8257$ 이었다.

경력변경의도는 '현재의 사회복지직 경력분야를 떠나려는 욕구의 정도'를 의미하며, 측정도구는 Blau(1985)의 연구에서 사용된 단일요인의 3문항을 이용하였다. 이 척도는 Likert식 5점척도로 측정하였으며, 역시 복합지표화하여 점수가 높을수록 경력변경의도가 높음을 의미한다. 신뢰도는 $\alpha=.7543$ 로 나타났다.

3. 조사대상

본 연구의 조사대상은 부산·경남의 사회복지사로서, 할당된 표본과 회수율은 다음 <표 1>과 같다. 자료분석은 SPSS/PC+ 12.0을 사용하여 기술통계와 분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였고, 연구모형 검증을 위해 회귀분석과 경로분석을 동시에 보면서 전반적인 변수간의 관계를 파악할 수 있는 구조방정식모형을 AMOS를 통해 시행하였다. 수집된 자료의 결측치는 AMOS프로그램의 FILM(full information maximum likelihood)으로 처리하였다.

<표 1> 설문지 회수율과 분석대상 분포

대 상		표본할당	표집결과	회수율(%)	분석대상	총 계
사회복지 전담공무원	부산	70	52	74.3	48	100
	경남	70	55	78.6	52	
사회복지관	부산	70	59	84.3	54	101
	경남	70	55	78.6	47	
생활시설	부산	70	64	91.4	59	125
	경남	70	68	97.1	66	
소 계		420	353	84.0	326	

Ⅲ. 연구결과

1. 경력정체감 수준 및 기관별 차이

사회복지사가 지각하는 경력정체감 수준과 기관별 특성에 따른 경력정체감의 차이를 분석한 결과 다음 <표 2>와 같이 경력정체감 수준은 5점 만점에 2.47로 나타나 근소하게 평균보다 낮은 수준이고, 기관별로 다소 차이가 있지만 유의한 수준은 아니다. 구조적 정체감은 2.57로 평균보다 근소하게 높게 나타났으나 기관별로는 유의한 차이는 없다. 내용적 정체감은 2.38로 나타났고, 기관별로 유의한 수준에서 전담공무원이 가장 높게 사회복지관의 사회복지사가 가장 낮게 나타났다.

<표 2> 경력정체감 수준 및 기관별 차이

구 분	전 체	전담공무원	사회복지관	생활시설	F값
	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(S/D)	
경력정체감	2.47(.73)	2.55(.78)	2.35(.68)	2.52(.72)	2.229
구조적 정체감	2.57(.91)	2.46(.92)	2.56(.92)	2.66(.88)	1.332
내용적 정체감	2.38(.83)	2.63(.88)	2.13(.72)	2.38(.83)	9.298***

***p<.001

2. 개인적 요인에 따른 경력정체감 비교

사회복지사의 개인적 요인에 따라 내용적 경력정체감을 비교한 결과 성별과 학력에서는 유의미한 차이점이 나타나지 않았다. 한편, 연령별로는 연령대가 높아질수록, 자격등급별로는 2급보다는 1급이, 사회복지직 경력이 오래될수록 유의미한 수준에서 높게 나타났다. 또한 구조적 경력정체감을 비교한 결과 성별과 자격등급에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았고, 연령대가 높아질수록, 사회복지직 경력이 오래될수록, 학력은 전문대졸과 대학원 재학/졸업이 상대적으로 높게 나타났다.

3. 연구모형 검증

연구모형을 대상으로 이론변인간 경로계수 및 통계적 유의도를 살펴보면 다음 <표

3>과 같이 ‘인과관계가 있다’는 대립가설을 잠정적으로 채택할 수 있는 모수의 유의도 검증값인 $C.R(t) > 1.96$, $p < .05$ 인 값을 대상으로 검토한 결과 구조적 정체감은 사회복지사의 직무만족에만 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났고, 반면에 내용적 정체감은 직무만족과, 조직몰입, 그리고 경력몰입 모두에 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 구조적 정체감은 경력변경의도에 유의한 영향을 미치지 않지만, 내용적 정체감은 경력변경의도에 직접적으로 유의한 부(-)적 영향을 미치고, 직무만족은 조직몰입과 경력몰입에, 그리고 경력몰입은 경력변경의도에 유의한 수준에서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 연구모형의 적합도는 일반적으로 인정되는 양호한 수준이며, 구조적 정체와 내용적 정체간의 공분산(표준오차)값은 .223(.038)로 나타났다.

<표 3> 연구모형의 경로계수

경로	비표준화 경로계수	표준오차	표준화 경로계수	C.R(t)
구조적 정체감→직무만족	-.069	.092	-.134	-2.830*
구조적 정체감→조직몰입	.030	.078	.021	.392
구조적 정체감→경력몰입	-.052	.076	-.041	-.682
구조적 정체감→경력변경의도	-.016	.095	-.010	-.171
내용적 정체감→직무만족	-.459	.070	-.576	-6.531***
내용적 정체감→조직몰입	-.233	.067	-.257	-3.447***
내용적 정체감→경력몰입	-.119	.065	-.149	-2.842*
내용적 정체감→경력변경의도	-.272	.087	-.260	-3.116***
직무만족→조직몰입	.709	.075	.624	9.502***
직무만족→경력몰입	.616	.079	.613	7.775***
직무만족→경력변경의도	-.054	.133	-.041	-.405
조직몰입→경력변경의도	.146	.098	.127	1.488
경력몰입→경력변경의도	-1.021	.121	-.780	-8.456***

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

주 : $\chi^2 = 368.0$ (df=139, $p = .000$), NFI=.981, RFI=.974, TLI=.984, CFI=.988, RMSEA=.071

IV. 결론 및 논의

본 연구의 결과를 요약하고 논의해 보면 다음과 같다.

첫째, 사회복지사들이 지각하는 경력정체감은 전체적인 수준에서는 평균보다 다소 낮

아 심각한 수준은 아니지만, 구조적 정체감에서는 생활시설이 그리고 내용적 정체감에서는 전담공무원이 평균보다 높게 나타났다. 이러한 결과는 생활시설일수록 조직의 규모와 운영의 폐쇄성 등으로 승진이나 승급이 제한되어 있기 때문으로 보이며, 전담공무원은 공공부조를 중심으로 업무의 폭이 상대적으로 좁고 전문화가 이루어져 장기근속할수록 업무의 지루함과 단조로움을 느끼게 되어 상대적으로 정체감이 높은 것으로 생각해 볼 수 있다.

둘째, 사회복지사의 개인적 요인에 따른 비교에서 성별에 따라서는 유의미한 차이가 없지만, 연령이 높아질수록 그리고 사회복지직 경력이 많을수록 구조적 정체와 내용적 정체 모두를 많이 느끼는 것으로 나타났다.

셋째, 구조적 경력정체는 사회복지사의 직무만족에만 부정적인 영향을 미치지만, 내용적 경력정체는 직무만족과 조직몰입 그리고 경력몰입 모두에, 그리고 경력변경의도에도 직접적으로 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 사회복지조직에서는 여건의 제약으로 승진이나 승급이 어렵다 하더라도 직무를 통해 성장하고 배울 수 있는 적절한 수퍼비전의 제공이나 경력개발제도의 도입 그리고 직무를 통해 지루함이나 정체감을 느낄 수 없도록 직무특성을 갖는 직무설계가 매우 필요함을 제시해 준다.

참 고 문 헌

- 정윤길·임병연. 2004. “경력정체가 직무결과에 미치는 영향-서울특별시 중·하위직 공무원을 중심으로”. 『지방정부연구』 18(1): 1-21.
- 박근수·유태용. 2005. “경력정체가 직무 및 경력 태도에 미치는 영향과 정서지능 및 조직지원의 조절효과”. 『한국심리학회지: 산업 및 조직』 18(3): 499-523.
- 이규만. 2004. “조직구성원의 경력정체 현상과 직무태도간의 관계”. 『경영교육논총』 35: 193-213.
- Bardwick, J. M. 1986. *The plateauing trap: How to avoid it in your career*. New York: Amacom.
- Feldman, D. C., and B. A. Weitz. 1988. "Career plateaus reconsidered". *Journal of Management* 14: 69-80.
- Milliman, J. F. 1992. "Causes, consequences and moderating factors of career plateauing". Doctoral dissertation. University of Southern California.
- Blau, G. J. 1985. "The Measurement and Prediction of Career Commitment". *Journal of Occupational Psychology* 58(4): 277-288.