

공공·민간 사회복지사 이직의도 비교 연구: 영남지역 사회복지사를 중심으로

강 영 결*

A Comparative Study on Turnover Intentions of Social Workers in Public and Private Sectors: the Cases of Social Workers in Youngnam Region

Kang, Youngkol*

요약: 이 연구의 목적은 영남 지역 공공·민간 사회복지사의 이직의도 차이를 보이스(voice)가설과 형평성(equity)이론으로 설명하는 데 있다. 이 연구를 통해서 파악한 사실은 다음과 같다. 첫째, 공공·민간 사회복지사의 직무만족·급여·이직의도 수준에 차이가 있다. 공공사회복지사는 급여수준은 높지만 직무에는 덜 만족하고, 그럼에도 불구하고 이직의도는 높지 않은데 비해서, 민간사회복지사는 급여수준은 낮음에도 직무에는 만족하고, 그렇지만 이직의도는 높다는 역설적(paradoxical)인 결과를 보여주고 있다. 둘째, 보이스가설이 공공·민간 사회복지사 ‘직무만족-이직의도’ 사이의 역설적 관계를 설명하는 가설이 될 수 있다. 민간사회복지사의 경우 직무만족이 높음에도 불구하고 이직의도가 상대적으로 강한 것은 사실이지만, 보이스 기능을 하는 ‘임파워먼트’ 변수를 방정식에 포함시켜 회귀분석한 결과 공공·민간 부문 사이의 이직의도 차이가 없어졌다. 이러한 결과는 ‘임파워먼트’를 통해서 조직 내의 보이스 기능을 강화하면 민간사회복지사의 이직의도가 약해진다는 사실을 보여주는 것이다. 셋째, 형평성이론도 사회복지사 ‘직무만족-이직의도’ 사이의 역설적 관계를 설명하는 이론이 될 수 있다. 민간사회복지사는 공공사회복지사보다 근로조건이 열악하기 때문에 ‘결과 대 투입’ 비율이 공정하지 않다고 느낄 수 있어서, 직무에는 만족하지만 이직의도는 강해지는 역설적인 상황이 발생할 수 있다. 마지막으로, 이론적·실증적 논의 외에도 임파워먼트의 보이스 기능과 급여조정 필요성 등에 대한 제도적·정책적 함의를 논의하였다.

주요어: 공공·민간 사회복지사, 이직의도, 직무만족, 보이스가설, 형평성이론

Abstract: This study examines turnover intentions of social workers in the public and private sectors from a comparative perspective. Major findings of this study are as follows: 1. There exists a paradox between public and private social workers that private social workers show their turnover intentions more saliently than public social workers, even though the former is paid much less, but more satisfied with their jobs, and then expresses turnover intentions more often than the latter. 2. The ‘voice hypothesis’ can be an alternative explanation to figure out why the paradoxical difference exists between the two groups of social workers when we include the mechanism of empowerment into the equations regarding social workers’ turnover intentions and job satisfaction. 3. The equity theory of motivation can explain the paradoxical difference if we make use of the meaning of the ‘equity’ formula which stands for the ratio between inputs and outputs exerted by the social workers.

Key Words: social worker, job satisfaction, turnover intention, the equity theory, the voice hypothesis

1. 서론

이 연구는 공공·민간 사회복지사의 이직의도에 ‘차이가 있는지’, 만약 차이가 있다면 그 차이는 ‘왜 생기는지’를 영남지역 사회복지사를 대상으로 분석한다.

사회복지조직의 설립 목적은 수익성이 아니다. 수익성이 목적이 아니기 사회복지조직의 급여수준

은 기업조직 같은 다른 유형의 조직에 비해서 매우 낮은 편이다. 한국사회복지사협회에서 진행한 “사회복지사 처우 개선을 위한 사회복지사 공제제도 도입 방안 연구”에 따르면 사회복지직 노동자의 월평균 임금은 1,648,000원이며, 이것은 공공 및 사회복지부문 전산업 노동자 평균임금 대비 61.4%로서 가장 낮은 수준이라고 한다(한국사회복지사협회, 2009).¹⁾ 이런 통계는 사회복지 분야

* 대구대학교 사회과학대학 산업복지학과 교수(Professor, College of Social Sciences, Daegu University)(ykkang@daegu.ac.kr)

의 물질적 보상 수준이 매우 열악하다는 것을 의미한다. 내재적·정신적 보상으로 이 차이를 줄이지 않으면 사회복지직 노동자의 직무와 조직에 대한 불만은 무관심과 이직으로 연결될 가능성이 크다. 사회복지직 노동자 가운데 실제 이직을 경험한 사람의 비율은 42.6%, 이직을 고려하고 있다는 사람의 비율도 41.6%(한국사회복지사협회, 2009)나 되는 것도 그런 이유 때문일 것이다.

사회복지사의 이직이 심각하기 때문인지, 이직의도 결정요인에 관한 연구는 상당히 진전되어 있다(김성한, 1997; 김정현 등, 2002; 공계순, 2005; 박연희 등, 2009; 장운정, 2011). 이들 연구에 따르면 사회복지직 노동자의 이직의도에 영향을 미치는 변수는 직무만족과 조직몰입이라고 한다. 사회복지사가 자신이 하는 일에 만족하지 못하거나 자신이 속한 조직에 몰입하지 않을 때 주로 이직을 생각하기 때문일 것이다.

사회복지 분야에는 직무만족·조직몰입·이직·급여 같은 구조적인 문제 외에도 ‘민간부문과 공공부문 사이의 격차’라는 또 다른 문제가 존재한다. 공공부문 사회복지사(이하 ‘공공복지사’로 씀)는 사회복지전담공무원을 말하며, 이들은 정부 정책에 근거한 여러 서비스를 지역주민들에게 제공한다. 민간부문 사회복지사(이하 ‘민간복지사’로 씀)는 지역사회에 종합복지관, (노인생활시설 같은) 사회복지시설, (‘사회복지공동모금회’ 같은) 사회복지단체에서 일하는 사회복지사를 말하며, 이들은 기관 유형에 따라 매우 다양한 서비스를 클라이언트(client)에게 제공한다. 민간복지사는 근무기관 유형에 따라 급여·직업안정성·근로환경 등이 천차만별이지만, 공공복지사는 공무원 신분이기 때문에 급여·직업안정성·근로환경 측면에서 더 좋은 조건에서 일하는 경우가 많다(Jang and Kang, 2010).

공공·민간 사회복지사의 직무만족과 이직의도를 비교해 보면 이상한 점을 발견할 수 있다. 관련 연구에 따르면 (1) 근로조건이 좋은 공공복지사가 민간복지사에 비해서 직무에 덜 만족하며(강중수, 2006; 고수정, 2006; Jang and Kang, 2010), (2) 직무에는 덜 만족하면서도 이직의도는 약하고, (3) 민간복지사는 직무에는 만족하지만 이직의도는 강하기 때문이다(장운정, 2011).

직무에 불만이 많으면 이직의도는 강해지고, 직무에 만족하면 이직의도는 약해지는 것이 일반적인 예측인데도, 사회복지사 직군에서는 일반적 예측과 다른 역설적(paradoxical)인 결과가 나타나는 이유는 무엇일까? 이 연구는 이러한 역설적 결과가 나타나는 이유를 심층적으로 분석하고자 한다. 구체적으로 서술하면, 이 연구는 영남(대구·부산·경북·경남)지역 사회복지사를 331명을 대상으로 수집한 데이터를 사용하여 공공·민간 사회복지사 직군에서 나타나는 직무만족과 이직의도 사이의 역설적 관계를 Hirschman(1970)의 보이스(voice)가설과 Adams(1963)의 형평성(equity)이론을 활용하여 설명하고자 한다.

2. 공공·민간 사회복지사 직무만족과 이직의도 문제를 다룬 선행연구와 관련 이론

1) 공공·민간 사회복지사의 직무만족과 이직의도를 다룬 선행연구

공공·민간 사회복지사의 직무만족 결정요인을 비교적 관점(comparative perspective)에서 분석한 연구에 Jang and Kang(2010)의 연구가 있다. 부산·대구·경남·경북 지방의 공공·민간 사회복지사 331명을 분석한 이 연구는 공공복지사가 민간복지사보다 자신의 직무에 만족하지 않는다는 사실을 보고하고 있다. 이 결과는 강중수(2006), 고수정(2006), 엄기욱·박인아(2007) 등의 연구결과와 유사한 것인데, Jang and Kang(2010)은 공공복지사가 민간복지사보다 직무에 만족하지 않는 이유를 ‘업무과중(work overload)’ 때문이라고 분석하고 있다. 즉, 공공복지사는 자신에게 물리는 과중한 업무 때문에 민간복지사에 비해서 직무에 상대적으로 덜 만족하게 된다는 것이다.

공공·민간 사회복지사의 이직의도 결정요인을 비교·분석한 연구에는 장운정(2011)의 연구가 있다. 장운정(2011)은 위에서 설명한 Jang and Kang (2010)의 데이터를 새롭게 활용하여 공공·민간 사회복지사의 이직의도 결정요인을 심층적으로 분석했는데, 이 연구에 따르면 다음과 같은 사실을 알 수 있다.

첫째, 공공·민간 사회복지사의 이직의도 결정

요인에 차이가 있다. 공공복지사 이직의도에 영향을 미치는 변수는 직무만족과 직업불안인데 비해서 민간복지사 이직의도에 영향을 미치는 변수는 조직몰입·직무만족·급여이다. 즉, 공공·민간 사회복지사 두 집단 모두의 이직의도에 공히 영향을 미치는 변수는 직무만족이고, 공공복지사에게는 직무만족, 민간복지사에게는 조직몰입이 더 중요한 요인으로 작용하며, 민간복지사의 경우 급여수준이 이직의도에 영향을 미치는 또 다른 중요한 변수이다.

둘째, 공공복지사는 급여수준은 높은데도 직무에는 불만이 많고, 그렇지만 이직의도는 높지 않으며, 민간복지사는 급여수준은 낮은데도 직무에는 만족하고, 그렇지만 이직의도는 높은데, 이것은 일반적 예측과 다른 매우 역설적인 결과이다.

장윤정(2011)은 직무만족과 이직의도 사이의 역설적 관계를 (아래쪽에서 설명할) 형평성이론으로 간단하게 해석하고는 있지만, 실증적 분석을 통해서 이 이론의 타당성을 입증하지는 않았다. 연구의 목적이 공공·민간 사회복지사 두 집단의 이직의도 차이를 비교·분석하거나, 직무만족과 이직의도 사이에 역설적 관계가 성립하는 이유를 찾기 위함이 아니라, 두 집단의 이직의도 결정요인을 비교·분석하기 위함이기 때문일 것이다.

2) 관련 이론에 대한 논의

본 연구도 공공·민간 사회복지사 이직의도를 다룬다. 이직의도 결정요인을 비교·분석한 장윤정(2011)의 연구와는 달리, 본 연구는 사회복지사 직군에서 나타나는 직무만족과 이직의도 사이의 역설적 관계를 심층적으로 분석하는 데 목적이 있다. 바꾸어 말하자면, 공공·민간 사회복지사 이직의도 결정요인 차이를 비교·분석하는 것이 아니라 장윤정 연구(2011)의 두 번째 포인트인 ‘직무만족과 이직의도 사이의 역설적 관계’에 초점을 맞춘다는 것이다. 직무에 만족하면 이직의도는 약해지고, 직무에 불만이 많으면 이직의도는 강해져야 하는데, 사회복지사 직군에서는 정반대 현상이 나타나고 있다. 이 연구는 이런 역설적 현상이 나타나는 이유를 심층적으로 분석하려는 것이다.

사회복지사 직군에서 나타나는 직무만족과 이직

의도 사이의 역설적 관계를 설명할 수 있는 이론으로는 Hirschman(1970)의 보이스가설과 Adams(1963)의 형평성이론이 있다. 보이스가설은 사회복지사 ‘직무만족-이직의도’ 간의 관계를 조직내부 권력(power)관계를 바탕으로 접근하고, 형평성이론은 급여 같은 경제적 이해관계를 비교(comparative) 관점에서 접근한다고 볼 수 있다. 이런 점에서 조직내부의 정치·권력 관계를 중시하는 보이스가설과 외재적·경제적 보상을 강조하는 형평성이론은 사회복지사의 ‘직무만족-이직의도’를 설명하는 ‘경쟁적’ 관점이 아니라, ‘정치’와 ‘경제’를 상징하는 ‘대안적’ 관점이라고 할 수 있다.

(1) 보이스가설(voice hypothesis)

① Hirschman(1970)의 보이스가설

Hirschman(1970)은 불만스런 상황에 봉착한 사람이 보일 수 있는 반응에 ‘목소리내기(voice)’와 ‘그만두기(exit)’가 있다고 보고 있다. 이 가설에 따르면 조직이나 직무에 불만이 있는 노동자는 조직에 남아서 개선을 요구하거나 조직을 떠나버리는 두 가지 행동양식을 보이일 수 있으며, 만약 자신의 불만을 해소할 수 있는 보이스 메커니즘(voice mechanism)을 조직 내부 또는 외부에서 찾을 수 없다면 이직(exit)을 고려하거나, 실제로 이직한다는 것이다. 바꾸어 말하자면 조직 내부 또는 외부에서 보이스 메커니즘이 작동한다면 이직의도 또는 이직률은 낮아질 것이고, 그렇지 않다면 반대현상이 나타난다고 할 수 있다.

일반적으로 보이스 메커니즘은 노동조합이나 노사협의회 차원에서 이루어지는 제도적·공식적 고충처리절차를 의미하지만, 노동자가 자신의 목소리를 낼 수 있는 모든 유형의 제도·도구·절차·과정도 보이스 메커니즘이라고 할 수 있다(이시균, 2006).

보이스가설의 타당성을 실증적으로 입증한 연구에 Freeman and Medoff(1984)의 연구가 있다. 보이스가설을 노동조합(이하 ‘노조’) 상황에 적용하여 보이스 효과를 검증한 이 연구에 따르면 노조가 구성되어 있는 조직의 노동자(이하 ‘노조노동자’)는 노조가 없는 조직의 노동자(이하 ‘비노조노동자’)보다 상대적으로 직무에는 불만족하면서도 이직은 하지 않는다고 한다. 직무에는 불만족하면서도 이

직은 하지 않는 이 결과에 대해서, Freeman and Medoff(1984)와 이시균(2006)은 조직을 떠나기보다 남아서 노조라는 보이스 메커니즘을 활용하여 불만스런 상황을 개선하려는 노력이라고 해석하고 있다. 즉, 노조로 대표되는 조직내부의 제도·도구·절차·과정 등이 제공하는 보이스 메커니즘이 이직을 막는 효과가 있다는 것이다.

② 보이스가설과 사회복지사의 이직의도

선행연구 분석 편에서 논의한 Jang and Kang (2010)과 장윤정(2011)의 연구결과를 종합하면, “공공복지사는 직무에 상대적으로 불만족하면서도 이직의도는 높지 않고, 민간복지사는 직무에는 상대적으로 만족하면서도 이직의도는 높다”는 사실을 알 수 있다.

Hirschman(1970)이 제안한 보이스가설은 사회복지조직 내부에 보이스 기능을 할 수 있는 메커니즘이 정착되어 있으면, 조직구성원이 직무에 만족하지 않더라도 조직을 떠나려 하지 않는다는 사실을 시사한다. 이런 점에서 보이스가설의 관점에서 공공·민간 사회복지사 직군의 ‘직무만족-이직의도’ 관계를 접근해 볼 필요가 있다고 하겠다. 공공복지사의 경우는 Freeman·Medoff 연구(1984)의 노조노동자 상황과 매우 비슷하다는 점, 민간복지사의 경우는 이직의도가 상대적으로 높다는 점 등을 감안하면 더욱 그러하다. 특히 이직의도가 상대적으로 강한 민간복지조직의 경우 보이스 기능을 할 수 있는 조직적 메커니즘이 작동한다면 민간복지사의 이직의도는 약화될 수 있을 것이다.

그렇다면 사회복지조직에서 보이스 기능을 할 수 있는 조직적 메커니즘에는 어떤 것이 있을까? 대부분의 조직에서 보이스 기능을 할 수 있는 제도적 메커니즘의 대표적인 형태는 노조이다. 그러나 공무원 신분인 공공복지사는 말할 것도 없고 민간복지사에게서도 노조의 보이스 메커니즘을 기대하기는 힘들다. 관료적인 공무원 조직의 경우 노조 활동에 많은 제약이 있고, 민간사회복지조직의 경우에도 노조가 조직되어 있는 경우는 매우 드물기 때문이다.²⁾ 따라서 사회복지조직의 경우 직무 관련 불만족을 흡수할 수 있는 노조 이외의 보이스 메커니즘을 찾아볼 필요가 있는데, 노조를 대체할 수 있는 보이스 메커니즘으로 경영학·사회

학·사회복지학 등에서 활발하게 논의하고 있는 임파워먼트(empowerment)를 주목할 필요가 있다.

③ 임파워먼트(empowerment)의 보이스 기능

임파워먼트는 사회복지학적 관점에서 보면 클라이언트가, 서비스 전달과정에 적극적으로 개입하여, 자신의 주장과 요구를 적극적으로 표출(voice)하고 행사(exercise)하는 메커니즘이고, 경영학적 관점에서 보면 하위직 조직구성원에게 더 많은 파워와 권한을 이양하여 그들이 조직내부 의사결정 과정에 적극적으로 참여하도록 유도하는 메커니즘이다. 바꾸어 말하자면, 임파워먼트는 전통적인 권력관계에서 소외되어 있던 사람이나 집단이 자신의 주장과 욕구를 스스로 표출하고 행사할 수 있게 하는 여러 제도·도구·절차·과정을 의미한다.

임파워먼트의 주요 구성요인은 (1) 직무에 대한 의미(meaning) 부여, (2) 직무수행 능력(competence), (3) 스스로 결정하기(self-determination), (4) 영향력(impact)에 대한 인식 등이다(Spreitzer, 1998). 따라서 조직구성원이 자신의 직무가 의미 있고, 직무를 수행할 능력을 가지고 있으며, 직무와 관련된 일을 스스로 결정할 수 있고, 자신의 직무가 조직에 영향을 미친다고 인식하고 판단할 때 임파워먼트가 올바르게 작동하고 보이스 기능을 할 수 있다. 임파워먼트를 올바르게 시행하는 사회복지조직에서는 직무에 불만을 드러내는 사회복지사가 많다고 하더라도, 그것이 이직의도나 이직행동으로 직접적으로 연결되는 상황은 발생하지 않는다. 내부의 불만스런 상황을 임파워먼트를 통해서 충분히 개선할 수 있다고 생각하는 사람은 직무에는 불만족하더라도 이직하지 않고 조직에 남아서 그런 상황을 개선하려고 노력할 가능성이 크기 때문이다.

(2) 형평성이론(equity theory)

형평성이론은 사람이 생활을 영위하는 과정에서 사회적 교환관계를 맺게 된다고 본다. 사람은 사회적 관계에서 자신의 ‘결과(output) 대비 노력(effort 또는 투입 input) 비율 (결과/노력 또는 결과/투입)’과 비교대상(타인)의 ‘결과 대비 노력 비율 (결과/노력)’을 지속적으로 비교한다. 사람은 비교과정에서 두 비율이 일치하지 않는다는 사실

을 인지하게 되면 불공정성(inequity)을 경험하게 된다. 불공정성은 스트레스를 유발하기 때문에, 이것을 해소해서 공정성을 복원하려는 심리적인 작업을 하게 된다. 이러한 작업은 투입의 변경, 결과의 변경, 비교대상의 변경, 그리고 비교상황 자체를 떠나는 이직 등의 형태로 나타난다(강영걸, 2007; 송계충, 1987; Adams, 1963).

공공·민간 사회복지사 직군에서 나타나는 직무만족과 이직의도 사이의 역설적 관계는 형평성이론으로도 설명할 수 있다. 형평성이론의 관점에서 보면, 민간복지사는 공공복지사에 비해서 급여·작업환경·직업안정성 등의 근로조건이 열악하기 때문에 자신의 '결과/노력 비율'이 상대의 그것에 비해서 낮다고 인식할 가능성이 매우 크다. 즉, 분모인 '노력'의 정도는 두 집단이 같다고 가정할 때 급여 등의 근로조건으로 표현되는 분자인 '결과'의 크기가 작기 때문에, 민간복지사는 '결과/노력 비율'이 상대적으로 작다고 생각한다는 것이다. 바꾸어 말하자면 민간복지사는 자신이 하는 일에는 만족하지만 결과/노력 비율의 불공정성을 상대적으로 심각하게 인식하기 때문에 스트레스와 같은 심리적 긴장상태에 빠지고 궁극적으로는 이직까지 생각하게 된다.

여기서 형평성이론은 과다보상(overpayment)보다 과소보상(underpayment)을 더 잘 설명한다는 비판이 있다는 점을 주목할 필요가 있다(Gibson et. al. 2000: 195; Robbins, 2005: 123). 공공복지사와 민간복지사가 동등한 수준의 노력을 한다고 가정할 경우('결과/노력' 공식에서 분모인 '노력'의 크기가 같다고 가정할 경우), 민간복지사는 급여 등의 근로조건이 좋은 공공복지사가 자신보다 과다보상을 받고 인식할 수 있지만, 공공복지사는 그렇게 생각하지 않는다는 것이다. 사람은 자신의 노력에 비해서 결과(급여)가 적은 과소보상 상황에는 매우 민감하게 반응하지만, 자신의 노력에 비해서 결과(급여)가 큰 과다보상 상황은 잘 인정하기 않으려는 경향이 있다(강영걸, 2007: 58). 형평성이론에 따르면 노력/결과 비율에 대한 당사자의 '주관적 인식(subjective perception)'이 중요한데, 객관적인 관점에서 보기에 과다보상인 경우에도, 당사자(공공복지사)는 노력과 급여의 규모를 '주관적'으로 인식하여 과다보상을 인정하지 않는

경향이 있다는 것이다. 따라서 형평성이론은 과다보상 상황에 있는 공공복지사보다 과소보상 상황에 있는 민간복지사의 '급여-직무만족-이직' 사이의 관계를 더 잘 설명할 수도 있다.

3) 논의의 종합과 연구문제

(1) 논의의 종합

선행연구에 대한 분석과 관련 이론에 대한 논의를 종합해 보면 다음과 같다.

첫째, 공공복지사는 급여수준은 높지만 직무에는 덜 만족하고 그럼에도 불구하고 이직의도는 강하지 않으며, 민간복지사는 급여수준은 낮은데도 직무에는 더 만족하고 그럼에도 불구하고 이직의도는 강하다.

둘째, Hirschman(1970)의 보이스가설은 사회복지사 직군의 '직무만족-이직의도' 사이의 역설적 관계를 설명하는 타당한 논리를 제공할 수 있다. 직무에 불만이 많은 사회복지사라고 할지라도 자신의 불만을 해소할 수 있는 조직 내부의 보이스 메커니즘을 활용할 수 있다면 이직의도가 약해질 수 있기 때문이다. 즉, 보이스 메커니즘은, 사회복지사의 직무에 대한 불만이 높은 상황에서도, 그들의 이직의도를 약하게 만드는 기능을 할 수 있다.

셋째, 제도적·현실적 제약조건 때문에 노조가 큰 역할을 할 수 없는 사회복지조직에서 임파워먼트의 역할이 중요하다. 임파워먼트는 일반적인 권력관계에서 소외되어 있는 사람이나 집단이 자신의 주장과 욕구를 정당하게 표출하는 제도·도구·절차·과정 등을 의미한다. 보이스 기능을 수행할 수 있는 임파워먼트는 사회복지사의 직무불만족에 따른 이직의도를 약하게 할 수 있다.

넷째, 자신과 타인의 '결과 대비 노력(결과/노력)' 비율의 비교과정을 중시하는 형평성이론도 사회복지사의 '급여-직무만족-이직의도' 사이의 역설적 관계를 타당하게 설명하는 이론이 될 수 있다. 특히 형평성이론은 공공복지사가 경험하는 과다보상(overpayment) 상황보다 민간복지사가 처해 있는 과소보상(underpayment) 상황을 더 합리적으로 설명할 수 있기 때문에, 공공복지사보다는 민간복지사의 '급여-직무만족-이직의도' 사이의 관계를 설명하는 이론이 될 수 있다.

(2) 연구문제

선행연구와 관련 이론에 대한 지금까지의 분석을 토대로 이 연구는 다음과 같은 문제에 대한 답을 얻고자 한다.

① 사회복지사의 ‘급여-직무만족-이직의도’ 사이에 역설적 관계가 성립하는가?

② 사회복지조직의 경우, ‘임파워먼트’라는 보이스 메커니즘은 사회복지사의 이직의도를 약하게 하는가? 특히 공공복지사에 비해서 상대적으로 이직의도가 강한 민간복지사의 경우 임파워먼트는 이직의도를 약하게 하는 보이스 기능을 할 수 있는가?

③ 공공복지사에 비해서 상대적으로 낮은 수준의 급여와 보상을 받고 있는 민간복지사의 경우, 형평성이론이 ‘급여-직무만족-이직의도’ 사이의 역설적 관계를 타당하게 설명할 수 있는가?

3. 연구방법

1) 연구 대상

공공·민간 사회복지사의 이직의도를 분석하기 위하여 2009년 2월 대구·부산·경남·경북 지역에서 근무하고 있는 200명의 사회복지전담공무원과 300명의 민간사회복지사에게 직무만족·조직몰입·이직의도 등을 묻는 설문지를 우편으로 보냈다. 135명의 사회복지전담공무원과 208명의 민간 사회복지사 등 총 343명이 응답하여 회수율은 68.6%(71.67%: 사회복지전담공무원; 69.33%: 민간사회복지사)이었다. 회수한 총 343개의 설문지 가운데 응답내용이 부실한 12개(공공사회복지사: 2개; 민간사회복지사: 10개)를 표본에서 제외한 총 331개의 설문지를 분석대상으로 삼았다.³⁾

2) 조사도구

데이터를 수집하기 위하여 사용한 ‘이직의도’와 ‘직무만족’ 그리고 관련 변수와 조사도구에 대한 개략적인 설명은 다음과 같다.

(1) 이직의도

본 연구는 설문지를 사용해서 사회복지사 개인

으로부터 데이터를 수집했기 때문에 사회복지사의 실제 이직률을 조사하는 것이 현실적으로 불가능하였다. 따라서 본 연구는 사회복지사가 실제로 직장을 떠나는 ‘이직’이 아니라 ‘이직의도’를 종속 변수로 사용하였다. 이직의도는 “이직을 고려하고 있는가”를 묻는 Koeske and Koeske(1993)의 ‘이직의도 척도(Intention To Quit Scale)’를 사용하여 측정하였다. 이 척도는 “나는 2~3년 내에 새로운 직장을 찾을 것 같다”, “나는 때때로 사직을 생각한다”, “나는 가능하다면 다른 직장으로 자리를 옮기고 싶다” 등 3개 문항으로 이직의도를 측정하고 있는데, 세 문항의 내적일관성을 나타내는 Cronbach 알파계수는 0.73이다.

(2) 이직의도에 영향을 미치는 변수

이 연구는 사회복지사의 이직의도에 영향을 미치는 변수로서 다음과 같은 변수를 활용하였다.

① 개인차원의 변수

성별·결혼·교육정도 등의 인구통계학적 자료를 더미(dummy)변수로 변환하여 개인차원의 변수로 사용하고, 자기효능감(self-efficacy)도 또 다른 개인차원의 변수로 활용하였다. 자기효능감은 사회복지사가 맡은 일을 얼마나 잘 해낼 수 있는가에 대한 자신의 믿음을 뜻한다. 자기효능감을 측정하기 위하여 오인수(2002)가 Chen 등(2001)의 설문을 근거로 개발한 7개 설문문항을 활용하였다. “내가 수행해야 할 업무는 내 능력으로 처리할 수 있다”, “나는 업무수행에 필요한 지식을 가지고 있다”, “나는 동료들보다 더 나은 기술과 능력을 가지고 있다” 등이 대표적인 문항이다. 일곱 문항의 Cronbach 알파계수는 0.79이다.

② 직무 관련 변수

이직의도에 영향을 미치는 요인 가운데 가장 중요한 것은 직무만족이다. 이 연구는 미국에서 개발된 직무만족 척도를 근거로 신유근(1979)이 만든 7개 문항을 사용하여 직무만족을 측정하였다. 일곱 문항은 업무·승진기회·상사·동료·급여 등에 대한 만족도를 묻고 있는데, 일곱 문항의 Cronbach 알파계수는 0.72이다.

Hackman and Oldham(1980)은 자신들이 개발한 직무특성모델에 포함된 여러 변수가 이직의도에 영향을 미친다고 주장하고 있다(Hackman and

Oldham, 1980; Helligel and Slocum, 2003: 335; Robbins, 2005: 129). 이런 점을 감안하여 이 연구는 직무특성 관련 변수 가운데 ‘사회복지사 자신이 하고 있는 일이 무엇인지를 알고 있는 정도’를 뜻하는 직무정체성(job identity)과 ‘사회복지사 스스로 업무를 수행할 수 있는 정도’를 뜻하는 직무자율성(job autonomy)을 독립변수로 활용하였다. 직무정체성은 ‘나는 업무를 처음부터 끝까지 이해하고 처리할 수 있다’를 포함한 6개 문항, 직무자율성은 ‘나는 업무를 간섭받지 않고 처리할 수 있다’를 포함한 6개 문항으로 측정하였다. 직무정체성의 Cronbach 알파계수는 0.82, 직무자율성의 Cronbach 알파계수는 0.77이다.

또 다른 직무 관련 변수는 직무불안(job insecurity)이다. 자신이 하고 있는 일이 불안하다고 느끼면 조직을 떠나고 싶다는 생각을 할 수 있기 때문이다. 이 연구는 직무불안 수준을 측정하기 위하여 박노을(2005) 연구의 직무불안 관련 문항을 사용하였다. 대표적인 문항은 “지금 다니는 곳은 안정적이 직장이라고 생각한다”, “나는 해고될까 불안하다”, “머지않아 우리 직장의 해고가능성이 더 높아질 것으로 생각한다”이다. 이들 일곱 문항의 Cronbach 알파계수는 0.82이다.

③ 조직차원의 변수

기존에 발표된 연구결과(고수정, 2006: 480-482; Helligel and Slocum, 2003: 335; Robbins, 2005: 129)를 근거로 급여·인간관계·조직몰입 등의 변수를 조직차원의 변수로 활용하였다.

급여는 조사대상자에게 연봉을 설문지에 직접 적도록 해서 조사하였고, 인간관계는 Maslach and Jackson(1981)의 소진(burnout) 척도와 박노을(2005)의 연구에서 활용한 설문문항 가운데 탐색적 요인분석을 통해 필요한 문항을 추출하여 재구성하였다. 이 척도는 “나는 동료들과 일하는 방식으로 인해 갈등이 많다”를 포함한 8개의 문항으로 구성되어 있으며, Cronbach 알파계수는 0.69이다.⁴⁾

이직의도에 영향을 미치는 또 다른 중요한 변수인 조직몰입은 ‘정서적 몰입’, ‘규범적 몰입’, ‘지속적 몰입’ 등 3개 하위척도로 구성되어 있는 Allen

and Meyer(1990)의 척도를 활용하여 측정하였다. 24개 문항으로 구성된 이 척도의 Cronbach 알파계수는 0.83이다.

④ 임파워먼트

이 연구는 형평성이론과 보이스가설의 타당성을 검증하는 데 그 목적이 있다. 형평성이론의 타당성은 앞에서 설명한 여러 변수를 분석하여 검증할 수 있지만 보이스가설의 타당성을 확인하려면 사회복지사가 조직내부에서 경험하고 있는 ‘임파워먼트’의 정도를 측정해야 한다.

앞에서 임파워먼트는 (1) 직무에 대한 의미부여, (2) 직무수행 능력, (3) 스스로 결정하기, (4) 영향력에 대한 인식 등 네 가지 요소로 구성되어 있다고 설명한 바 있기 때문에, 이 연구는 앞의 네 가지 요소를 적절하게 결합하여 만든 Spreitzer(1998)의 ‘임파워먼트 척도’를 번역하여 사용하였다. 이 척도는 4개의 구성요소를 각각 3개의 문항으로 질문하고 있기 때문에, 총 12개의 문항으로 구성되어 있으며, 대표적인 문항은 “내가 하는 과업은 나에게 의미가 있다”, “나는 직무에 필요한 기능을 마스터했다”, “나는 직무수행 방법 측면의 독립성과 자유를 누릴 수 있는 많은 기회를 가지고 있다”, “내가 속한 부서에서 일어나는 일에 대해서 나는 대단한 영향력을 행사한다” 등이다. 총 12 문항으로 구성된 이 척도의 Cronbach 알파계수는 0.87이다.

3) 통계분석 방법

형평성이론과 보이스가설의 검증이라는 연구목적 달성을 위하여 이 연구는 카이제곱검증(chi-square test), T검증(t-test), 분산분석(ANOVA), 회귀분석(regression analysis)을 시행하였다. T검증은 공공·민간 사회복지사의 변수별 평균을 비교하기 위하여, 카이제곱 검증은 명목척도를 활용한 관련변수의 빈도를 비교하기 위하여, 분산분석은 공공·민간 사회복지사의 직무만족과 이직의도 사이의 역설적 관계를 설명하기 위하여, 회귀분석은 (종속변수인) 이직의도에 영향을 미치는 독립변수와 외생변수를 분석하기 위하여 활용하였다.

4. 실증분석 결과

1) 실증분석 결과

(1) 공공·민간 사회복지사 집단의 기초통계값 비교
 <표 1>에는 이 연구에서 사용한 각 변수의 평균값과 표준편차 그리고 (명목척도의 경우) 빈도 등의 기초통계값이 수록되어 있고, <표 2>에는 공공·민간 사회복지사의 각 변수별 평균의 차이를 검증한 T 검증 결과와 (명목척도의 경우) 카이제곱 검증 결과가 수록되어 있다.⁵⁾

<표 2>를 보면 공공부문과 민간부분 사회복지사 사이에 이직의도 수준에 차이가 있다는 사실을 알 수 있다. 공공복지사의 경우 이직의도 평균값이 2.3942(표준편차 0.7687)이고, 민간복지사는 2.9756(표준편차 0.8813)이기 때문에 민간복지사의 이직의도가 더 강하다는 것을 알 수 있다. 또한 사회복지사가 인식하는 조직 내 임파워먼트의 수준도 공공·민간 부문 사이에 차이가 있었다(공공 3.2579;

민간 3.3772). 민간인 신분인 민간복지사가 공무원 신분인 공공복지사보다 조직 내에서 상대적으로 더 많은 파위와 영향력을 행사한다고 느끼고 있는 것이다. 공무원 집단이 전형적인 관료제 구조 아래서 움직인다는 점을 감안한다면 민간복지사의

표 1. 관련 변수의 기초통계값

변수 이름	N	평균	표준편차
이직의도+	331	2.7543	0.8853
직무만족++	331	3.2546	0.5464
임파워먼트+	331	3.3318	0.5383
자기효능감+	331	3.4300	0.5474
직무정체성+	331	3.1879	0.4939
직무자율성+	331	3.2492	0.6464
직업불안+	331	2.2313	0.6073
급여+++	327	2.0958	0.6107
조직몰입+	331	3.2435	0.5663
인간관계+	331	2.2048	0.6052

+ 1=전혀 아니다; 5=매우 그렇다
 ++ 1=매우 불만족; 5=매우 만족
 +++ 단위: 10,000,000원

표 2. T 검증 및 카이제곱 검증 결과

변수 이름	공공/민간	N	평균	표준편차	T값
이직의도+	공공	133	2.3942	0.7687	6.11***
	민간	198	2.9756	0.8813	
직무만족++	공공	133	3.1689	0.6295	2.25*
	민간	198	3.3073	0.4826	
임파워먼트+	공공	133	3.2579	0.5847	2.01*
	민간	198	3.3772	0.5038	
자기효능감+	공공	133	3.3448	0.6163	2.23*
	민간	198	3.4824	0.4947	
직무정체성+	공공	133	3.1698	0.5259	0.52
	민간	198	3.199	0.4742	
직무자율성+	공공	133	3.2817	0.6917	-0.72
	민간	198	3.2293	0.6179	
직업불안+	공공	133	2.2642	0.5062	-0.77
	민간	198	2.2111	0.5746	
급여+++	공공	131	2.4656	0.7006	-9.78***
	민간	196	1.8670	0.4057	
조직몰입+	공공	133	3.1726	0.6201	1.79
	민간	198	3.2872	0.5275	
인간관계+	공공	133	2.1825	0.5373	0.52
	민간	198	2.2185	0.6443	

+ 1=전혀 아니다; 5=매우 그렇다
 ++ 1=매우 불만족; 5=매우 만족
 +++ 단위: 10,000,000원
 * P < 0.05 ** P < 0.01 *** P < 0.001

임파워먼트 수준이 높다는 것을 충분히 이해할 수 있는 현상일 것이다.

또한 <표 2>에는 민간복지사의 경우 급여수준은 낮지만 (공공: 2,4656만원; 민간: 1,867만원), 직무만족 수준은 높고 (공공: 3.1689; 민간: 3.3073), 그러면서도 이직의사는 강하다(공공: 2.3942; 민간: 2.9756)는 결과가 수록되어 있다.⁶⁾ 이것은 “직무에 만족하지 못한 사람이 직무를 떠나려고 한다”는 일반적인 예측과는 상반되는 결과라고 할 수 있다.

(2) 보이스가설의 검증

<표 3, 4>에는 이직의도와 관련변수 사이의 상관분석과 회귀분석 결과가 수록되어 있는데, 이들 분석은 보이스가설의 타당성을 알아보기 위해서 시행한 것이다.

<표 3>을 보면 사회복지사 전체는 물론 공공·민간 사회복지사 두 집단 모두에서 이직의도와 직무만족은 물론 이직의도와 임파워먼트 사이에 부정적 상관관계가 있음을 알 수 있다. 직무만족이 이직의도와 부정적인 관계에 있다는 결과는 얼마

든지 예측가능하기 때문에 논의할 필요가 없지만, 임파워먼트가 이직의도와 부정적인 관계에 있다는 결과는 임파워먼트 수준이 높으면 이직의도가 약해진다는 사실을 보여준다는 점에서 주목할 필요가 있다. 임파워먼트가 작동하면 이직의도가 낮아진다는 것은 임파워먼트가 조직 내부에서 노동자의 목소리를 대변할 수 있는 보이스 기능을 할 수

표 3. 이직의도·직무만족·임파워먼트 사이의 상관관계

변수		직무만족	임파워먼트
이직의도	전체(N=327)	-.3452***	-.4232***
	공공(N=131)	-.3111***	-.3903***
	민간(N=196)	-.3912***	-.4578***
직무만족	전체(N=327)		.3998***
	공공(N=131)		.3692***
	민간(N=196)		.4217***

* P < 0.05
 ** P < 0.01
 *** P < 0.001

표 4. 직무만족과 임파워먼트가 이직의도에 미치는 영향에 관한 다중회귀분석 결과+

변수	사회복지사 전체 (N=327)		공공복지사 (N=131)		민간복지사 (N=196)	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
공공	-.353***	-.236				
성별	-.040	-.042	-.107	-.106	.065	.061
결혼여부	.033	.043	.134	.111	-.054	-.052
학력	.052	.059	.056	.041	.032	.029
직무만족	-.221***	-.131***	-.199**	-.121**	-.362***	-.223***
자기효능감	.123	.175	.121	.099	.081	.091
직무정체성	-.035	-.056	.089	.065	.133	.122
직무자율성	.004	.012	-.021	-.021	.059	.045
직업불안	.058	.078	-.044	-.044	.165*	.146*
급여	-.073	-.057	-.156**	-.181**	.078	.078
조직몰입	-.278***	-.224***	-.301***	-.329***	-.119	-.112
인간관계	-.076	-.088	-.043	-.041	-.052	-.049
임파워먼트		-.356***		-.451***		-.322***
R	.345	.398	.247	.301	.458	.501
Adjusted R	.319	.357	.201	.278	.401	.465
F	13.99	17.98	5.68	6.98	8.79	9.65

+ 모든 회귀계수는 표준화 회귀계수(β)임.

* P < 0.05
 ** P < 0.01
 *** P < 0.001

있다는 사실을 알려줄 뿐만 아니라 사회복지조직 내에서도 보이스가설이 타당하다는 사실을 시사하기 때문이다.

〈표 4〉에는 보이스가설의 타당성을 검증하기 위한 이직의도와 관련변수 사이의 회귀분석결과가 수록되어 있다.

방정식(1)과 (2)는 사회복지사 전체를, (3)과 (4)는 공공복지사를, (5)와 (6)은 민간복지사를 대상으로 분석한 것이다. 6개의 방정식 가운데 (1), (3), (5)는, ‘인간관계’ 변수를 독립변수로 추가한 점 외에는, 장윤정(2011)이 사회복지사 이직의도 결정요인을 밝혀내기 위해서 사용한 3개의 방정식과 대동소이하다. 방정식 (2), (4), (6)은 임파워먼트가 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위한 것으로서, 방정식 (1), (3), (5)에다 ‘임파워먼트’라는 독립변수를 추가한 것이다.

〈표 4〉의 방정식(1)은 사회복지사의 이직의도에 영향을 미치는 여러 변수를 통제한 상태에서도 공공·민간 더미변수(공공=1; 민간=0)의 회귀계수가 ‘-’이며 통계적으로 유의미함을 알 수 있는데, 이 결과는 관련변수를 통제한 상태에서도 민간복지사가 공공복지사보다 이직의도가 강하다는 사실을 제시하는 것이다.

그러나 방정식(2)는 앞의 (1)의 결과와 전혀 다른 모습을 보여주고 있다. ‘임파워먼트’라는 변수를 추가하면, 공공·민간 더미변수가 유의미하지 않게 변하기 때문이다. 이것은 ‘임파워먼트’라는 변수를 방정식에 추가하면 공공·민간 더미변수의 회귀계수가 ‘-’이기는 하지만 유의미하지 않다는 사실을 보여주는 것이다.

앞에서 〈표 2〉의 결과를 설명하면서 민간복지사의 임파워먼트 수준이 공공복지사의 그것보다 더 높다는 사실을 언급한 바 있는데, 이것은 민간복지사가 공공복지사보다 조직 내부에서 목소리를 더 크게 낼 수 있다고 인식한다는 뜻이 된다.

민간복지사의 임파워먼트 수준이 더 높고, 방정식(2)에 임파워먼트를 독립변수로 추가하면 공공·민간 더미변수(공공=1; 민간=0)의 회귀계수가 유의미하지 않게 변한다는 것은 임파워먼트가 이직의도에 영향을 준다는 사실을 시사한다. 민간사회복지사가 직무에는 ‘상대적’으로 더 만족하면서도, 이직의도는 ‘상대적’으로 더 높은 것이 사실이기는

하지만, 이러한 이직의도의 차이는 임파워먼트를 분석에 포함시킬 때 사라지기 때문이다. 즉, 민간복지사의 경우 임파워먼트는 이직의도를 약하게 하는 효과가 있는 것이다.

임파워먼트를 고려하지 않았을 때는 공공·민간 사회복지사 사이에 이직의도의 차이가 있지만, 독립변수로 포함해서 분석하면 이직의도 차이가 없어진다는 점에서 임파워먼트의 보이스 효과를 확인할 수 있으며, 이 결과는 보이스가설이 사회복지사 직군의 ‘직무만족-이직의도’ 사이의 역설적 관계를 설명할 수 있는 타당한 가설이 될 수 있음을 보여준다.

공공복지사를 대상으로 한 방정식(3)과 (4) 그리고 민간복지사를 대상으로 한 방정식(5)와 (6)에서도 보이스 가설의 타당성을 부분적으로 확인할 수 있다.

공공복지사를 분석한 방정식(4)를 보면 임파워먼트는 이직의도에 부정적인 영향이 있으며, 임파워먼트의 표준화회귀계수가 직무만족의 그것보다 훨씬 크고, 임파워먼트가 독립변수로 추가되면 직무만족의 회귀계수가 작아진다는 사실을 알 수 있다. 즉, 임파워먼트가 직무만족보다 이직의도에 대한 영향력 측면에서 더 중요한 변수이며, 이직의도를 약하게 하는 보이스 기능을 충분히 할 수 있다는 사실을 알 수 있다.

민간복지사를 분석한 방정식(6)도 앞의 방정식(4)와 비슷한 결과를 보여주고 있다. 민간복지사의 경우에도 임파워먼트는 이직의도에 부정적 영향이 있고, 임파워먼트의 표준화 회귀계수가 직무만족의 그것보다 훨씬 크고, 임파워먼트가 독립변수로 추가되면 직무만족의 회귀계수 크기가 줄어들기 때문이다.

분석대상이 공공복지사와 민간복지사라는 서로 다른 집단이기 때문에 방정식(4)와 (6)의 결과를 직접 비교해서 두 집단 가운데 어느 쪽에서 임파워먼트의 보이스 기능이 더 효과적으로 작동하는지를 파악할 수는 없다. 다만 임파워먼트 변수의 표준화 회귀계수 크기와 임파워먼트가 추가된 뒤에 직무만족 변수의 회귀계수 크기가 작아지는 정도를 고려해 보면, 보이스 메커니즘은 공공복지사 집단에서 더 크게 작동한다고 추론할 수도 있을 것이다.

(3) 형평성이론의 검증

앞에서 설명한 대로 <표 2>에 따르면 민간복지사의 경우 급여수준은 낮지만(공공: 2,4656만원; 민간: 1,867만원), 직무만족 수준은 높고 (공공: 3.1689; 민간: 3.3073), 그러면서도 이직의사는 강하다(공공: 2.3942; 민간: 2.9756)는 결과가 수록되어 있다. 이것은 “직무에 만족하지 못한 사람이 직무를 떠나려고 한다”는 일반적인 예측과는 상반되는 결과인데, 이것을 형평성이론으로 설명할 수도 있다. 형평성이론에 따르면 (공공복지사에 비해서 급여·작업환경·직업안정성 등 근로조건 측면에서) 열악한 환경에서 근무하는 민간사회복지사는 자신의 ‘결과/노력 비율’이 상대의 그것에 비해서 낮다고 인식할 가능성이 높고, 그 결과로 이직의도와 강하고 이직할 가능성도 높기 때문이다.

이러한 기초적인 분석 외에도, 형평성이론의 주장을 실증적으로 검증하려면 공공·민간 사회복지사의 ‘결과 대비 투입 (결과/투입) 비율을 실제적으로 계산해야 할 필요가 있다.

일반적으로 투입(input)은 노력(effort)의 정도로, 결과(output)는 급여나 점수의 ‘많고 적음’으로 측정한다. ‘투입’을 나타내는 노력(effort)의 정도는 특정기간 중에 투여한 노동시간으로 측정하는 것이 일반적이지만, 사회복지사 업무 특성상 특정기간 동안 실제로 일하는 시간이 얼마인지를 계산하는 것은 매우 어렵다. 따라서 실제로 투여한 노동시간보다 사회복지사가 자신의 직무를 수행할 때 투여하는 노력이 어느 정도인지를 평가하는 방법을 활용하였다. 사회복지사의 ‘노력 투여 정도’를

평가할 수 있는 3개의 문항을 만들어 노력의 정도를 5점 척도를 활용하여 측정하였다.⁷⁾

‘결과(output)’는 급여의 ‘많고 적음’으로 측정하는 경우가 많다는 사실을 감안하여, 이 연구는 결과(output)를 나타내는 변수로서 사회복지사 스스로 적어낸 ‘급여수준’을 사용하였다.⁸⁾

형평성이론의 타당성을 검증하기 위하여 먼저 공공·민간 부문별로 ‘급여 대비 노력’ 비율을 각각 구하였다. 공공복지사 전체의 ‘급여 대비 노력’의 평균비율은 0.737, 민간복지사 전체의 평균비율은 0.803이었다. 즉, 공공복지사가 판단한 ‘결과(급여) 대비 투입(노력)’ 비율은 0.737이고, 민간복지사가 판단한 비율은 0.803이라는 것이다. 이 비율을 기준으로 활용하여 공공복지사와 민간복지사 가운데 얼마나 많은 사람이 자신이 ‘결과 대비 투입’ 비율 면에서 불공정한 대접을 받고 있다고 느끼는지를 조사하였다.

민간복지사 가운데 자신의 ‘결과 대비 투입’ 비율이 공공복지사의 ‘결과 대비 투입’ 평균비율보다 작은 사람은 ‘불공정한 대접을 받고 있다’고 판단할 수 있다. 즉, 민간복지사 가운데 ‘결과 대비 투입’ 비율이 0.737(공공복지사 전체의 ‘급여 대비 노력’의 평균비율)보다 작은 사람은 불공정성을 인식할 수 있는 것이다. 또한 공공복지사 가운데 자신의 ‘결과 대비 투입 비율’이 0.803(민간복지사 전체의 ‘결과 대비 투입’ 평균비율)보다 작은 사람도 자신이 불공정한 대접을 받는다고 판단할 수도 있다. 이와 같은 방법으로 공공·민간 사회복지사 가운데 자신의 ‘급여 대비 노력’의 비율이 공정한

표 5. ‘결과 대 투입’ 공정성 인식과 사회복지사 유형별 인원 수

	공정하지 않다고 인식하는 사람	공정하다고 인식하는 사람	합계	카이자승값
민간	140명 (42.30%) (68.29%) (71.43%)	65명 (19.64%) (31.71%) (48.15%)	205명 (61.93%)	18.3770***
공공	56명 (16.92%) (44.44%) (28.57%)	70명 (21.15%) (55.56%) (51.85%)	126명 (38.07%)	
합계	196명 (59.21%)	135명 (40.79%)	331명 (100.00%)	

*** P < .001

다고 보는 사람의 수와 그렇지 않다고 보는 사람의 수를 계산하였다.

〈표 5〉을 보면 민간복지사 가운데 불공정성을 인식하고 있는 사람이 훨씬 많다는 사실을 알 수 있다. 민간복지사 가운데 약 68%인 140명이 불공정하다고 인식하고 있는데 반해서 공공복지사 가운데는 약 44%인 56명이 불공정하다고 인식하고 있다는 것이다. 바꾸어 말하자면 공공복지사 가운데 절반이 넘는 약 56%의 사람이 자신은 공정한 대접을 받고 있다고 느끼고 있는 반면에 민간복지사 가운데 그렇게 인식하는 사람은 32%에 불과하다는 것이다. 이러한 결과를 통해서 민간복지사가 급여 분배과정과 노력 성취과정이 불공정하다고 인식한다는 사실을 알 수 있다.

〈표 6〉에 따르면 불공정성을 인식하는 사회복지사는 그렇지 않은 사회복지사보다 이직의도도 강하고(3.0786 대 3.5175), 직무에도 덜 만족하였다(3.0527 대 3.3210).

〈표 7〉의 결과를 이해하려면 사회복지사 분류 기준을 알아야 한다. 이 연구는 조사대상 사회복지사를 (1) ‘공공’ 대 ‘민간’, (2) ‘공정하다고 인식하는 집단’ 대 ‘그렇지 않은 집단’의 두 기준에 따라 각각 분류하고, 두 기준을 근거로 사회복지사 전체를 다시 네 집단((1)×(2))으로 나누었다. 즉, 조사대상 사회복지사를 (1) ‘민간복지사로서 결과

대비 투입 비율이 불공정하다고 인식하는 사람’(이하 ‘민간·불공정’), (2) ‘민간복지사로서 결과 대비 투입 비율이 공정하다고 인식하는 사람’(이하 ‘민간·공정’), (3) ‘공공복지사로서 결과 대비 투입 비율이 불공정하다고 인식하는 사람’(이하 ‘공공·불공정’), (4) ‘공공복지사로서 결과 대비 투입 비율이 공정하다고 인식하는 사람’(이하 ‘공공·공정’)의 네 집단으로 나누었다.

〈표 7〉은 각 집단별 이직의도와 직무만족의 평균값을 보여주고 있다. 〈표 2, 3〉에 따르면 ‘이직의도’의 경우 ‘공공·공정’민간·공정>공공·불공정>민간·불공정’의 순서로 이직을 고려하고 있지 않고, 직무만족의 경우 ‘민간·공정’공공·공정>민간·불공정>공공·불공정’ 순서로 직무에 대한 만족도가 높았다.

〈표 5, 6, 7〉의 결과는 사회복지사의 ‘투입과 결과 비율’ 공정성에 대한 인식과 이직의도와 직무만족이 서로 밀접한 관계가 있다는 사실을 보여준다. 즉, 자신이 공정한 대접을 받지 못한다고 인식하는 사람일수록 직무에는 만족하지 못하고, 사회복지직을 떠나려는 생각을 하게 된다는 것이다. 이러한 결과는 특히 민간복지사에게서 발견할 수 있는 현상으로서, 형평성이론의 주장이 타당하다는 사실을 보여주는 것이기도 하다. 즉, 사회복지사가 자신의 직무에 만족하더라도 자신이 공정한

표 6. ‘결과 대 투입’ 공정성 인식과 이직의도·직무만족·조직몰입 평균값(표준편차)

	공정하지 않다고 인식하는 사람 (N=196)	공정하다고 인식하는 사람 (N=135)	T값
이직의도	3.0736 (0.5273)	3.5175 (0.4617)	-7.91***
직무만족	3.0527 (0.8379)	3.3210 (0.7677)	8.08***

*** P < .001

표 7. 집단별 이직의도·직무만족·조직몰입 평균값(표준편차)

	1 (N=140)	2 (N=65)	3 (N=56)	4 (N=70)	F 값
이직의도	3.1976 (0.8016)	2.4974 (0.8602)	2.6905 (0.8235)	2.1571 (0.6338)	30.80***
직무만족	3.2041 (0.4690)	3.5297 (0.4372)	2.7474 (0.5275)	3.5061 (0.4862)	35.50***

*** P < 0.001

1. 민간복지사로서 결과 대비 투입 비율이 불공정하다고 인식하는 사람
2. 민간복지사로서 결과 대비 투입 비율이 공정하다고 인식하는 사람
3. 공공복지사로서 결과 대비 투입 비율이 불공정하다고 인식하는 사람
4. 공공복지사로서 결과 대비 투입 비율이 공정하다고 인식하는 사람

게 대접 받지 못하고 있다고 판단한다면 이직을 고려할 수도 있다는 것이다.

4. 토론 및 결론

이 연구는 공공·민간 사회복지사 ‘급여-직무만족-이직의도’ 사이의 역설적 관계를 보이스가설과 형평성이론으로 설명하고자 하였다. 연구 결과 다음과 같은 사실을 알 수 있었다.

첫째, 공공·민간 사회복지사의 직무만족과 이직의도 수준에 차이가 있다. 공공복지사는 급여수준은 높지만 직무에는 덜 만족하고, 그럼에도 불구하고 이직할 의사는 별로 없다. 민간복지사는 급여수준은 낮은데도 직무에는 더 만족하지만, 역설적으로 이직의도는 강하게 표출한다.

둘째, 직무만족과 이직의도 사이의 역설적 관계는 Hirschman(1970)의 보이스가설로 설명할 수 있다. 공공·민간 사회복지사 두 집단에서 임파워먼트는 이직의도와 부정적 상관관계가 있고, 이것은 보이스가설의 예측대로 임파워먼트가 보이스가설을 할 수 있다는 것을 시사한다. 임파워먼트가 보이스가설을 한다면, 보이스가설은 사회복지사 집단의 직무만족과 이직의도 사이의 역설적 관계를 합당하게 설명할 수 있으며, 임파워먼트의 보이스가설은 사회복지사의 이직의도를 약하게 할 수 있다. 특히 민간사회복지사의 경우 직무만족이 높은데도 불구하고 이직의도가 상대적으로 강한 것은 사실이지만, 보이스가설을 하는 임파워먼트 변수를 방정식에 포함시켜 회귀분석한 결과 공공·민간 부문 사이의 이직의도 차이가 없어졌다. 이러한 결과는 임파워먼트를 통해서 조직 내의 보이스가설을 강화하면 민간사회복지사의 이직의도가 약해진다는 사실을 보여주는 것이다.

보이스가설이 사회복지조직에 제시할 수 있는 실천적 함의를 살펴보면, 불만을 가진 조직구성원이라도 근로조건 개선을 위해 적극적이고 건설적인 노력을 경주하여 직무불만족을 표현할 수 있는 상황이 되면, ‘목소리 내기(voicing)’는 이직의도를 약하게 하고 실제 이직을 막는 긍정적인 기능을 한다는 것을 알 수 있다. 노동자가 노조와 같은 구조적 장치를 통해서 목소리를 낼 수 있다면 직무에 불만이 많더라도 조직을 떠나지 않고 남아서

개선을 요구할 수 있기 때문에, 이직의도는 약해지고 실제 이직률은 줄어든 수 있다.

특히 이 연구는 조직 내부·외부 상황이 노조의 보이스가설 기능을 제어할 때 노조에 대한 대안적인 장치로서 임파워먼트를 고려할 필요가 있다는 사실을 실증적으로 보여주고 있다. 조직 내부 (또는 외부) 권력관계에서 소외되어 있는 사회복지사에게 더 많은 파워와 권한을 부여하면, 사회복지조직같이 금전적 보상이 약한 곳에서는 임파워먼트의 긍정적 기능을 활용하여 이직의도나 실제 이직 같은 부정적인 태도나 행동을 줄일 수 있기 때문이다.

셋째, 형평성이론도 사회복지사의 직무만족과 이직의도 사이의 역설적 관계를 합당하게 설명하는 이론이 될 수 있다. 사회복지사가 가운데 자신이 투입한 것과 얻은 것의 비율이 다른 사람의 비율에 비해서 공정하다고 믿는 사람은 직무만족 정도는 높으며 이직의도는 약하지만, 공정성을 인식하지 못하는 사람은 직무만족 정도는 낮고 이직의도는 강하기 때문이다. 특히 민간복지사는 공공복지사보다 근로조건이 좋지 않기 때문에 ‘결과 대 투입’ 비율이 공정하지 않다고 인식할 수 있기 때문에 직무에는 만족하지만 이직의도는 강해지는 역설적인 상황이 발생하는 것이다. 바꾸어 말하자면, 민간복지사는 공공복지사보다 근로조건이 좋지 않기 때문에 ‘결과 대 투입’ 비율이 공정하지 않다고 인식할 수 있어서, 직무에는 만족하지만 이직의도는 강해지는 역설적인 상황이 발생한다는 것이다.

이러한 결과에 대한 실천적 함의를 살펴보면 형평성이론의 요지를 다시 검토해 볼 필요가 있다. 형평성이론에 따르면 ‘불공정’을 ‘공정’으로 복원시키려는 사람의 노력은 투입의 변경, 결과의 변경, 비교대상의 변경, 그리고 비교상황 자체를 떠나는 이직 등의 형태로 나타난다고 한다. 비교상황 자체를 떠나는 이직은 이미 설명했기 때문에 공정성을 복원할 수 있는 방법으로는 (1) 투입의 변경, (2) 결과의 변경, (3) 비교대상의 변경 등 세 가지가 남는다. ‘투입의 변경’은 노력을 덜 한다는 뜻으로 해석할 수 있는데, 이것은 사회복지 실천현장에서 고려해서는 안 되는 방법이다. 사회복지사에게 공정성을 복원하기 위해서 클라이언트를 돌보는 노력을 덜 하라고 요구할 수는 없기 때문이다. ‘결과의 변경’은 급여를 올린다는 것을 의미한다. ‘결과

대비 투입' 비율의 공정성을 확보하기 위해서 분자인 결과(급여)를 늘린다는 것이다. 이것은 사회복지직 전체의 열악한 작업환경과 임금구조와 밀접하게 관련되어 있기 때문에 쉬운 일을 아니지만 국가·지방자치단체·민간사회복지시설 등에서 사회복지사 처우 개선에 열의만 보인다면 어려운 일은 아닐 수도 있다. '비교대상의 변경'을 통해서도 공정성을 확보할 수 있다. 민간복지사의 경우 공공복지사를 비교대상으로 삼을 것이 아니라, 자신보다 여건이 좋지 않은 다른 사회복지직 종사자 집단과 비교하면 공정성 복원이 가능하다는 것이다.

결론적으로, 이 연구를 통해서 사회복지사의 이직의도와 실제적인 이직의 문제를 해결하기 위해서는 사회복지사의 조직내부 의사결정 참여 같은 사회복지사의 '목소리'를 들을 수 있는 장치 마련과 급여 현실화 같은 제도적·정책적 노력이 더 필요하다는 것을 알 수 있다.

마지막으로, 본 연구가 지니고 있는 지역적인 한계에 대해서 언급할 필요가 있다. 이 연구는 영남지역 사회복지사를 중심으로 연구했기 때문에, '영남'이라는 지역적 특징이 연구결과에 과도하게 침잠해 있을 가능성이 있다. 물론 본 연구가 제시하는 급여·직무만족·이직의도 관련 연구결과가 기존의 것(예: 강종수(2006); 고수정(2006); 엄기옥·박인아(2007))와 유사하다는 점에서 지역적인 한계를 넘어 선다고 할 수도 있다. 특히 호남지역 사회복지사를 조사한 연구(엄기옥·박인아, 2007)에서도 (영남지역 사회복지사를 조사한) 본 연구와 유사한 결과가 나왔다는 점에서 이 연구가 결과의 지역성을 탈피했다고 주장할 근거는 있을 것이다. 그러나 본 연구가 밝힌 결과가 사회복지사 전체집단에서 나타나는 일반적 현상이 되려면 분석대상 표본의 크기와 조사지역을 전국으로 더 확대해서 결과의 일반화 가능성을 더 탐색해 볼 필요가 있다고 하겠다.

주

- 1) 2007년 통계에 따르면 사회복지사의 월평균급여는 143만원, 교육서비스업과 보건사업의 월평균급여는 283만원으로 두 배나 차이가 난다(장윤정, 2011: 24). 또한 2002년 통계에 따르면 사회복지학을 전공한 종사자의 1년 평균 임금은 1,663 만원으로써 전체

직업 1년 평균임금 1,934만원 보다 14% 정도 적으며, 그 차액은 271 만원에 달한다고 한다(강철희, 2005: 148).

- 2) 사회복지조직의 노조 조직물에 대한 데이터는 구할 수가 없었다. 다만 연구자가 대구경북 지방의 사회복지조직(종합사회복지관 4곳; 사회복지단체 2곳; 사회복지시설 4곳) 10곳을 무작위로 뽑아 전화로 문의해 본 결과 사회복지시설 1곳에서만 노조가 조직되어 있었다.
- 3) 본 연구자는 장윤정(2011)과 공동으로 대구·경북·부산·경남 지역의 공공복지사 133명, 민간복지사 198명 등 총 331명으로부터 데이터를 수집하였다. 이 연구에서 사용한 데이터에 대한 설명은 Jang·Kang(2010)의 연구에도 수록되어 있다.
- 4) 이 변수는 장윤정(2011)의 연구모델에는 빠져 있는데, 선행연구 결과를 보면 인간관계도 이직의도에 영향을 미치는 주요변수이기 때문에 이 연구에 주요 변수로 포함시켰다.
- 5) 앞에서 이미 언급한 대로 본 연구는 Jang·Kang(2010)이 공동으로 수집한 데이터를 사용했기 때문에 <표 1-1>의 기초통계값은 Jang·Kang(2010)의 그것과 동일하다.
- 6) 주석 6)에서 밝힌 바와 같이, 본 연구는 Jang·Kang(2010)이 공동으로 수집한 데이터를 사용했기 때문에 <표 1-2>의 대부분의 값도 Jang·Kang(2010)의 그것과 동일하다.
- 7) 사회복지사의 노력정보를 파악하기 위하여 활용한 문항은 다음과 같다. “나는 직무를 완수하기 위하여 부단히 노력한다”, “내가 하는 직무를 완수하려면 내 능력을 총동원해야 한다”, “나는 모든 일에 열심히 노력하는 편이다.” 세 문항 모두 5점 척도를 활용하였으며, 점수가 클수록 노력을 많이 한다는 뜻이 된다. 이들 세 문항의 Cronbach 알파계수는 0.74이다.
- 8) 결과 대비 투입' 비율 계산을 쉽게 하기 위하여 분자가 되는 급여를 '10,000,000'으로 나누어 사용하였다. 분모인 '투입'은 5점 척도로 측정하기 때문이다.

문헌

- 강영걸, 2007, 조직과 인간행동, 대구대학교 출판부, 경북.
- 강종수, 2006, 사회복지사가 지각한 조직공정성과 상사 신뢰 및 조직몰입의 관계 연구, 사회복지정책, 27, 5-26.
- 강철희, 2005, 사회복지학에 대한 한국인의 인식에 관한 연구, 한국사회복지학, 57(4), 147-175.
- 고수정, 2006, 공·사 부문 사회복지 전문인력의 직무만족 결정요인 비교분석, 한국행정논집, 18(2), 473-494.
- 공계순, 2005, 아동학대예방센터 상담원의 이직의

- 도 관련요인에 관한 연구, *한국아동복지학*, 19, 7-35.
- 김성한, 1997, 사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구, 서울대학교 박사학위논문.
- 김정현·송건섭·이근수, 1999, 사회복지전문요원의 이직의도 영향요인에 관한 연구, *복지행정논총*, 9, 127-143.
- 박노을, 2005, 종업원 후원인식의 원인과 결과에 관한 연구: 조직후원과 팀후원을 중심으로, 대구대학교 박사학위논문.
- 박연희·주미연·박미정, 2009, 노인복지시설 종사자의 이직의도 영향 요인: 광주·전남지역 노인복지시설 중심으로, *사회복지정책*, 36(4), 241-262.
- 송계중, 1987, 형평이론에 관한 연구의 개념적 및 방법론적 비판, *경영논집*, 13(2), 105-126.
- 신유근, 1985, 한국기업의 전통문화적 특성과 조직유효성에 관한 연구, 서울대학교 박사학위논문.
- 엄기욱·박인아, 2007, 사회복지사의 기관유형, 급여수준, 직업만족이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, *한국사회복지조사연구*, 16, 105-124.
- 오인수, 2002, 일반적 자기효능감: 개념, 측정관련 이슈와 인적관리측면의 시사점, *한국심리학회지*, 15 (3), 49-72.
- 이시균, 2006, 노동조합의 보이스(voice) 효과, *노동리뷰*, 2006년 11월호, 18-28.
- 이준상·김만호, 2005, 사회복지사의 조직몰입 수준이 이직의도에 미치는 영향, *한국행정논집*, 17 (3), 761-786.
- 장윤정, 2011, 공공·민간 사회복지사 이직의도 결정요인 비교연구, *노인복지연구*, 51, 361-382.
- 한국사회복지사협회, 2009, 사회복지사 처우 개선을 위한 사회복지사 공제제도 도입 방안 연구, 한국사회복지사협회.
- Adams, J., 1963, Toward an understanding of inequity, *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, 422-436.
- Allen, N. and Meyer, J., 1990, The Measurement of Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to Organization, *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Chen, G., Gully, S., and Eden, D., 2001, Validation of a New Self-Efficacy Scale, *Organizational Research Methods*, 4(1), 61-83.
- Freeman, R. and Medoff, J., 1984, *What Do Unions Do?*, Basic Books, New York.
- Gibson, J., Ivancevich, J. and Donnelly, J., 2000, *Organization: Behavior, Structure, Process*, Business Publications, Plano, Texas.
- Hackman, J. and Oldham, G., 1980, *Work Redesign*, Addison-Wesley, Reading, Massachusetts.
- Hellriegel, D. and Slocum, J., 2003, *Organizational Behavior*, Thomson Learning, Cincinnati, Ohio.
- Hirschman, A., 1970, *Exit, Voice, and Loyalty*, Harvard University Press, Cambridge, Massachusetts.
- Jang, Y. J. and Kang, Y. K., 2010, A Comparative Study on the Job Satisfaction in Public and Private Sectors, *Health and Social Welfare Review*, 30(2), 358-381.
- Koeske, G. and Koeske, R., 1993, The Individual in the Organization: the Impact of Human Service Workers' Attributes on Job Response in Patti, R.J. (ed.), *The Handbook of Social Welfare Management*, Sage Publishing, Thousand Oak, California, 219-241.
- Maslach, C. and Jackson, S., 1981, The Measurement of Experienced Burnout, *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Nelson, D. and Quick, J., 2000, *Organizational Behavior: Foundations, Realities, and Challenge*, South-Western College Publishing, Cincinnati, Ohio.
- Robbins, S., 2005, *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Spreitzer, G., 1998, Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement, and Validation, *Academy of Management Journal*, 38(5), 1442-1465.

(접수: 2011.11.23, 수정: 2011.12.27, 채택: 2012.1.30)