

사회복지사들이 경험한 이직의 맥락과 패턴

권 지 성⁺

(침례신학대학교)

박 애 선⁺⁺

(영남이공대학교)

이 미 선

(전북대학교)

이 현 주

(성균관대학교)

【요 약】

이 연구의 목적은 사회복지사들이 경험한 이직의 맥락과 패턴을 파악하고자 하는 것이다. 이러한 목적을 달성하기 위하여, 연구자들은 7명의 사회복지사들을 대상으로 한 면접을 통해 자료를 수집하고, 수집된 자료를 가지고 맥락-패턴 분석을 실시하였다. 분석과 연구결과는 사례별 맥락-패턴 분석과 전체 사례에 대한 통합 맥락-패턴 분석으로 구성되었다. 개별 사례에 대한 맥락-패턴 분석은 시간(이직 이전/이직 과정/이직 이후) 차원과 수준(경험된 현상/경험의 의미/현상과 의미들이 연결된 맥락) 차원을 교차하여 각 사례의 이직 이전 맥락과 이직 과정의 맥락, 이직 이후의 맥락을 분석하였으며, 전체 과정에서 나타난 패턴을 파악하여 유형화하였다. 또한 각 사례의 맥락과 패턴, 거기에 연결된 현상과 의미들을 통합하여 하나의 맥락-패턴 구조를 구성하였다. 통합된 맥락-패턴 구조는 네 개의 영역들로 구성되었다. 즉, 첫째는 이직 전의 조직, 둘째는 이직 후의 조직, 셋째는 이직 당사자인 사회복지사, 넷째는 사회복지사의 관계망이다. 이러한 연구결과를 토대로 사회복지사의 이직과 관련하여 사회복지조직들이 고려해야 할 사회복지행정의 지침들을 구체적으로 제안하였다.

주제어: 사회복지사, 이직, 이직의 맥락, 맥락-패턴 분석

+ 주저자

++ 교신저자

1. 서론

사회복지사 A는 1년 전에 현재의 직장으로 자리를 옮겼다. A는 총무팀에 소속되어 있었지만 회계 업무 보조 정도였고, 주로 교육 사업을 맡아 일했다. 그런데 갑자기 총무담당자가 퇴사하면서 상황이 달라졌다. 그 담당자가 하던 일을 모두 떠맡게 되었기 때문이다. 원래 하던 일을 계속 하면서 다른 사람이 맡던 일을 고스란히 다 하게 되었고, 더군다나 한 번도 해보지 못했던 회계 업무를 하게 되었기 때문에 결국 이중삼중의 부담을 안게 된 것이다. 그런데도 기관에서는 업무분장을 새로 한다거나 새로운 직원을 채용할 움직임을 보이지 않았다. 과부하가 걸린 상태에서, 언제 끝날지도 모르는, 낯설고 적성에도 맞지 않는 일을 한다는 것. 결국 A는 이직을 결심하게 된다. 그래서 새로운 직장을 알아보게 되었고, 적당한 곳을 발견하여 준비를 하게 되었다. 그런데 채용에 필요한 서류 중 하나로 재직증명서를 떼었더니 상사가 이직할 생각이냐고 물어보았다. 피해갈 방법이 없다고 생각되어 그렇다고 대답했는데, 그 상사는 '결정되면 알려달라'며 무심하게 답하고 넘어갔다. A는 준비하던 기관에 지원하여 합격통보를 받았고, 한 달 만에 새로운 직장으로 옮겨가게 되었다.

위 사례는 사회복지 이론과 현장에 어떤 함의를 가지고 있을까? 사회복지사 1명의 이직은 어떤 의미를 가지고 있을까? 이 연구는 이러한 질문들에서 시작되었다. 먼저 사회복지현장의 측면에서 살펴보면 A의 이직은 사회복지사 개인의 경력과 일상생활에 영향을 줄뿐만 아니라 그가 담당하던 업무와 그 일을 통해 관계를 유지해 온 클라이언트, 그리고 사회복지조직에 동시에 또는 연속적으로 영향을 미치게 될 것이다. 전임자의 이직을 통해 A가 이중업무를 맡게 된 것처럼 A가 이직함으로써 그가 하던 업무는 다른 사회복지사에게 맡겨지거나 새로운 사회복지사의 채용으로 이어질 것이다. 결국 A의 이직은 그가 연결되어 있는 사회적 관계망의 모든 요소들에 크고 작은 변화를 가져오게 된다. 이러한 변화가 좋은 것일까? 그럴 수도 있고 그렇지 않을 수도 있을 것이다. 중요한 것은 사회복지행정의 측면에서 긍정적인 영향을 극대화하고 부정적인 영향을 최소화하는 개입전략을 마련하는 일이 될 것이다. 우리는 그러한 개입이 어떠한 것인지 알 필요가 있으며, 그것을 이 연구를 통해 부분적으로나마 파악하고자 한다.

위 사례와 관련하여 사회복지행정 이론의 측면에서는 '이직' 현상과 그 원인이라고 예측되는 영향 요인들을 파악해 볼 수 있다. 선행연구들의 대부분을 차지하는 양적 연구접근을 통해서 보면, 위 사례의 이직 영향요인은 '직무 스트레스', '소진', '직무 정체성' 등이 될 것이다. 그리고 그에 대한 대응방안은 과다한 업무를 맡기지 않도록 적절히 업무분장을 함으로써 디스트레스를 줄이고 소진을 예방하며 사회복지 업무에 대한 정체성을 강화할 수 있도록 교육훈련을 강화하는 방법 등이 있을 것이다. 그런데 우리는 이러한 요인들만으로는 위 사례를 충분히 설명할 수 없다는 사실을 발견하게 된다. 즉, 전임자의 갑작스러운 이직, 일이 줄어들지 않을 거라는 불안감, 기관의 수수방관, 상사의 무심함 등의 요인들이 드러나지 않게 된다. 그리고 그 요인들의 배경이 되는 요인들과 맥락은 더욱더 파악되지 않고 있다. 앞에서 언급한 요인들 중 하나만 달라졌더라도 A는 이직의도를 바꿨을지도 모른다. 그렇다

면 우리는 이직 현상을 설명하기 위해 더 풍부하고 구체적인 요인들과 맥락을 파악할 필요성을 느끼게 된다.

이직에 대한 선행연구들의 관심은 일차적으로 사회복지현장의 다양한 당사자들에 대한 이직의 영향에 맞춰져 있다. 우리가 가장 중요하게 고려하는 대상으로서 클라이언트 집단은 사회복지사의 이직으로 인해 대체로 부정적인 영향을 받을 것으로 가정되고 있다(김성한, 1997; 강현아 외, 2008; 강현아, 2011; 양점도·정영주, 2012). 개입의 형태에 따라 달라지기는 하지만 사회복지실천은 사회복지사와 클라이언트 간의 지속적인 관계를 토대로 이루어진다. 클라이언트를 대체로 돕기 위해서는 그들의 심리사회적 측면들을 깊이 이해해야 하기 때문이다. 사회복지사가 이러한 원칙을 내재화한 상태에서 클라이언트와 관계를 맺고 서비스를 제공해 왔다면, 사회복지사의 이직은 그 자체만으로도 클라이언트에게 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 또한 직접 관계를 맺지 않았다고 하더라도 클라이언트 집단과 지역사회 주민 같은 사회 구성원들의 신뢰감을 저하시킬 수도 있다(김성한, 1997; 강현아 외, 2008; 양점도·정영주, 2012).

다음으로 많은 영향을 받게 되는 이들은 같은 직장에서 일해 온 동료들이 될 것이다. 이 동료집단에는 입사동기를 포함한 같은 직급의 동료들뿐만 아니라 상급자들과 하급자들도 포함된다. 동료 구성원이라는 하위체계의 이탈은 동료들의 사기와 조직 분위기를 저하시킬 수 있으며, 새로운 직원을 채용하고 훈련시키는 데 들어가는 인적, 물적 자원의 낭비를 고려할 때 조직의 효율성을 떨어뜨릴 수 있고(김성한, 1997; 강현아 외, 2008; 양점도·정영주, 2012), 반드시 부정적인 측면은 아니더라도 상위체계로서 부서와 조직의 변화를 일으키기 마련이다.

마지막으로 사회복지사의 이직은 직장을 떠나는 사회복지사 본인에게도 다양한 방식으로 영향을 미치게 될 것이다(양점도·정영주, 2012). 대부분의 이직은 이전 직장의 낮은 급여수준, 불충분한 복리후생, 적성에 맞지 않는 일, 직무에 대한 불만족, 조직에 대한 불만 때문이고(한국사회복지사협회, 2011), 따라서 이직은 더 나은 수준의 급여와 복리후생, 적성에 맞는 일, 만족스러운 일과 조직을 찾는 과정이라고 할 수 있을 것이다. 그런데 어떤 경우들은 이러한 이직이 성공하여 사회복지사 당사자에게 긍정적인 영향을 미칠 수도 있지만, 다른 경우들은 부정적인 영향을 미칠 수도 있다. 또한 더 나은 경력을 쌓거나 더 나은 업무환경을 찾거나 더욱 적성에 맞는 일자리를 찾는 등 긍정적인 방향의 이직으로 보이는 경우라고 하더라도 자신이 몸담고 있던 직장을 떠나 새로운 환경에 들어가고 그 안에서 적응하는 것은 결코 만만치 않은 일일 것이다.

이처럼 사회복지사의 이직은 관련 당사자들과 조직에 대체로 부정적인 영향들을 미칠 가능성을 내포하고 있음에도, 이직과 관련된 복잡한 맥락과 이직 과정의 패턴에 대해서 실천적으로나 이론적으로 구체적으로 탐색된 경우는 많지 않은 것으로 보인다. 사회복지사의 이직에 대한 선행연구들을 검토해보면 이직 실태를 파악하려는 연구들과 이직(의도)을 종속변수로 설정하여 그에 영향을 미치는 요인들을 파악하려는 연구들로 나뉘볼 수 있다. 국내외를 막론하고 이러한 연구들은 대부분 양적 연구접근을 활용하여 이직(의도)과 관련된 요인들을 파악하려 시도하였으며, 이미 이직한 사회복지사를 대상으로 하여 이직 자체를 살펴보기 보다는 현직 사회복지사를 대상으로 하여 이직의도를 파악하려 하였다.

이직의도에 관한 국외문헌들은 다양한 학문분야에서 다양한 형태로 이루어졌다. 장운정(2011)은 이직의도에 관한 국외문헌들을 검토하고 단계별로 구분하였는데, 이를 요약하면 다음과 같다. 1단계에서는 이직의도와 관련 요인간의 단순한 관계성을 검토한 것이 주류를 이루는데, 개인적 요인(연령, 성별, 교육력, 재직기간 등), 심리적 요인(우울, 소진, 직무만족 등), 조직적 요인(역할스트레스, 조직헌신 등), 경제적 요인(평균소득, 지역의 경제상태 등) 등이 관련요인으로 포함되었다(장운정, 2011). 2단계에서는 이직의향의 발생과정에 대한 인과모델이 제시되어 복수 요인간의 관계성을 검토하였다. Muchinsky와 Mmarrow(1980)와 Mobley 외(1979)는 이직의도를 설명하기 위한 이론적 모델을 구축하여 분석하였다. 3단계에서는 기존의 이론에 근거하여 가설을 설정하고 검증하였는데, Kahn 외(1964)는 역할이론에 근거해 조직과 집단의 환경으로부터 생기는 역할스트레스가 개인의 정서적 안정, 행동에 미치는 영향을 규명하였다(장운정, 2011에서 재인용).

국내연구들을 구체적으로 살펴보자면, 사회복지사의 이직 실태를 파악한 연구들로는 김성한(1997), 강현아 외(2008), 문영주(2010), 장운정(2011), 한국사회복지사회협회(2011) 등이 있다. 연구대상에 따라 차이는 있지만 이 연구들의 결과를 종합해보면, 대체로 연구대상자인 사회복지사들의 절반 정도가 이미 이직 경험을 가지고 있고 30% 이상이 앞으로 이직할 의도를 가진 것으로 나타났다.

사회복지사의 이직을 주제로 한 나머지 다수의 국내연구들은 사회복지사의 이직 의도를 종속변수로 설정하고 그에 영향을 미치는 요인들을 규명하고자 하였다. 김성한(1997)의 연구를 출발점으로 하여 인구사회학적 요인(공계순, 2005; 장운정, 2011; 양점도·정영주, 2012), 개인적 특성(김정현 외, 2002; 공계순, 2005; 박연희 외, 2009; 문영주, 2010; 강현아, 2011; 장운정, 2011; 양점도·정영주, 2012), 직무 특성(김정현 외, 2002; 김교정, 2003; 이인재·최은미, 2003; 공계순, 2005; 권용수, 2006; 엄기옥·박인아, 2007; 강현아 외, 2008; 박연희 외, 2009; 문영주, 2010; 강계상 외, 2011; 장운정, 2011; 양점도·정영주, 2012), 조직환경 특성(이인재·최은미, 2003; 엄기옥·박인아, 2007; 문영주, 2010; 이혁준 외, 2010; 장운정, 2011; 양점도·정영주, 2012), 외부환경 요인(이인재·최은미, 2003; 양점도·정영주, 2012) 등이 다양한 모형으로 조합되어 이직의도와 관계를 파악하는 데 활용되었다. 이러한 선행연구들의 결과를 종합해 보면 사회복지사의 이직의도에는 다양한 요인과 특성들이 영향을 미치거나 관계를 가진 것으로 나타났지만 일관된 결과를 보인 요인은 많지 않았다.

이처럼 양적 연구접근을 활용한 연구들은 변수 간 관계를 예측할 수는 있지만 실제로 이들 변수나 요인들이 가지고 있는 복잡한 관계구조를 파악하기는 어려우며, 이직 과정에서 사회복지사들이 실제로 무엇을 경험하는지는 알 수가 없다. 예를 들어 직무만족도나 동료나 상사 등 직장 내 인간관계 등이 이직(의도)에 영향을 미친다는 것은 알 수 있겠지만, 어떠한 직무요소나 직무환경, 인간관계가 어떠한 방식으로 이직에 영향을 미치는지는 알기가 어렵다. 그리고 이러한 요인들이 서로 어떤 관계를 갖고 있는지도 파악하기 어려우며 그러한 요인들을 사회복지사가 주관적으로 어떻게 경험하는지도 이해하기 어렵다. 또한 대부분의 선행연구들은 이직이 사회복지사와 관련 당사자들에게 부정적인 영향을 미치는 것으로 가정하고 논지를 전개하면서 이러한 이직을 막기 위해 어떤 변수들을 통제해야 할지 논의하고 있지만, 실제로 이직이 이들에게 어떤 영향을 미치는지에 대해서는 구체적으로 탐구하거나 논의한 바가 없다. 다른 한편으로 후자처럼 이직 자체보다 이직 의도를 파악한 연구들도 한계를

가지고 있다. 의도는 의도일 뿐 실제로 의도가 이직이라는 행동으로 옮겨질지는 알 수 없기 때문이다. 그리고 이직을 실현하려고 하게 되면 의도만 가지고 있을 때와는 다른 복잡한 절차들을 거쳐야 하기 때문에 그 경험도 상당히 달라질 수밖에 없을 것이다. 이러한 면에서 선행연구들은 각각 일정한 한계를 가지고 있다.

이러한 상황에서 이 연구는 질적 연구접근을 활용하여 사회복지사들이 경험한 이직의 맥락과 패턴을 파악하고자 하였다. 즉, 이미 이직한 경험을 가진 사회복지사들을 대상으로 그들이 이직 과정에서 그리고 전후 과정에서 어떠한 경험을 하였는지 파악하고자 하는 것이다. 또한 이러한 시간 차원에서 뿐만 아니라 개별 기관과 직업환경, 사적 관계망, 지역사회라는 공간 차원의 맥락 구조를 분석하려 한다. 이러한 맥락과 패턴의 탐구를 위해서는 양적 연구접근보다는 질적 연구접근이 더 적절할 것이다. 따라서 이 연구에서는 질적 연구접근을 통해 사회복지사가 경험한 이직의 맥락과 패턴을 파악하고자 하였다. 연구목적은 달성하기 위해 설정한 연구문제는 다음과 같다. “사회복지사들이 경험한 이직의 맥락과 패턴은 어떠한가?”

2. 연구방법

1) 질적 연구접근: 맥락-패턴 분석

이 연구의 목적은 사회복지사들이 경험한 이직의 맥락과 패턴을 이해하고자 하는 것이다. 더 구체적으로 말하자면 사회복지사들이 이직하게 된 과정과 거기에서 나타나는 패턴, 각 단계들의 맥락, 그리고 그에 대한 경험의 의미를 파악하고자 한다. 이처럼 특정 현상을 경험한 사람들의 주관적 의미를 파악하고 맥락을 고려하여 분석하기 위해서는 질적 연구접근이 필요하다. 그런데 앞서 언급한 바와 같이 이 연구는 사회복지사의 이직과 관련된 구체적이고 다양한 요인들과 그 요인들 간의 복잡한 관계로 구성된 맥락을 파악하는 데 관심을 가지고 있고, 그에 대한 사회복지사의 주관적 의미, 그리고 여기에 더하여 시간 변화에 따른 패턴과 의미의 변화를 포착하는 데 초점을 두고 있는데, 기존의 질적 연구접근들로는 이러한 목적을 달성하기가 어려운 것으로 보인다.

즉, 주관적 경험의 본질구조를 파악하려는 현상학적 연구는 의미구조에만 초점을 두고 있고, 실체 수준의 이론 개발을 목적으로 경험과정에 초점을 두는 근거이론은 개별 사례의 맥락과 패턴보다는 전체 사례의 맥락과 패턴만을 제시하는 경향이 있어 적절하지 않으며, 개인(들)의 인생에 초점을 두는 생애사 접근은 비교적 짧은 기간에 반복적으로 일어나는 이직 현상을 탐구하는 데는 적합하지 않은 것으로 보인다. 또한 문화공유집단의 문화적 패턴을 파악하려는 문화기술지를 적용하는 것이 불가능한 것은 아니지만 이 연구에서는 이직 문화를 탐구하려는 것이 아니라 이직 현상의 구조와 패턴을 발견하려는 것이기 때문에 적절하지 않다는 것이다. 따라서 이 연구에서는 특정 현상의 맥락과 패턴을 분석하는 데 목적을 둔 질적 연구접근을 찾게 되었고, 그중에서 권지성(2012)이 제안한 맥락-패턴 분

석방법을 활용하게 되었다.

권지성(2012)은 인식 수준(현상-경험-맥락-본질)과 인식 차원(시간과 공간)을 교차하여 14가지 질적 분석전략을 구분하고 제안하였는데 그 중에서 맥락-패턴 분석전략은 맥락과 시간을 결합한 것이다. 여기에서 맥락¹⁾이란 특정 현상과 관련하여 연구참여자들이 경험한 현상의 다양한 측면들과 경험의 주관적 의미들이 일정한 관계를 맺고 서로 이어져 있는 것을 말하며, 패턴²⁾이란 시간의 흐름에 따라 연구참여자들이 경험하는 현상과 의미에서 일정하게 나타나는 특정한 양상을 말한다. 따라서 맥락-패턴 분석이란 특정 현상에 대해 연구참여자들이 경험하는 맥락이 시간의 흐름에 따라 어떻게 달라지는지 또는 시간의 변화와 상관없이 일정하게 유지되는 맥락이 무엇인지 밝혀내고자 하는 질적 분석 전략이다. 이러한 의미에서 이 연구에는 맥락-패턴 분석이 적절할 것이라 판단하였다. 이 연구에서 맥락-패턴 분석전략을 어떻게 활용하였는지에 대해서는 자료분석 방법 부분에서 기술할 것이다.

2) 연구참여자

이 연구의 참여자들은 사회복지현장 내에서 이직 경험을 가진 사회복지사들이다. 이 연구의 참여자를 선정하기 위해 설정한 기준은 다음과 같다. 첫째, 자료수집 시점을 기준으로 이전 직장에서 현재 직장으로 이직한 지 6개월에서 1년 정도가 지난 사회복지사다. 기간을 이렇게 설정한 것은 일반적으로 신입직원의 수습기간을 3개월 정도로 설정하고 있지만(정선옥 외, 2006), 새로운 직장에 적응하고 자신의 업무를 파악하기까지 6개월 정도의 시간이 필요하고, 이와는 다른 측면에서 이직한 지 1년이 지나면 이전의 과정과 경험들을 제대로 기억하지 못할 가능성이 높아질 것으로 가정하였기 때문이다. 둘째, 사회복지사 1급 자격증을 가지고 있으며 계약직이 아닌 정규직에서 정규직으로 이직한 경우들이다. 셋째, 이직의 유형은 사회복지현장 내에서 다른 유형의 조직으로 이직한 사례들(생활시설에서 이용시설로, 2차 세팅에서 1차 세팅으로 등)을 찾아 진행하였다. 이러한 기준들을 가지고 사회복지사들을 접촉하여 9명의 연구참여자들을 차례로 선정하였고 이들을 대상으로 자료를 수집하고 분석하였다. 그런데, 자료수집과 분석은 이들 9명을 대상으로 진행하였으나 지속적 비교 방식으로 사례간 분석을 진행하는 과정에서 두 사례는 앞선 사례들에서 제시된 것 외에 다른 이슈들이 나타나지 않아 분석과 글쓰기에서 제외하였다. 결국 이 연구의 최종 참여자는 7명이 되었다. 연구참여자들의 개별적 특성들은 다음과 같다.

1) 맥락의 사전 정의는 '사물 따위가 서로 이어져 있는 관계나 연관'이다(국립국어원, 2013).

2) 패턴(Pattern)의 사전 정의는 '일정한 형태나 양식 또는 유형'이다(국립국어원, 2013).

〈표 1〉 연구참여자 특성

구분	성별	연령	종교	사회복지경력	이직 횟수	가족구조	비고
사례 1	남	30대 초반	기독교	5년	1회	배우자, 자녀 2	
사례 2	여	40대 초반	원불교	11년	2회	배우자, 자녀 2	
사례 3	남	40대 초반	기독교	16년	4회	배우자, 자녀 2	
사례 4	여	40대 중반	기독교	11년 3개월	3회	배우자, 자녀 2	
사례 5	여	20대 후반	불교	3년 10개월	2회	부, 모, 동생	
사례 6	여	30대 초반	불교	4년 10개월	1회	모, 오빠	혼자 자취
사례 7	남	50대 초반	가톨릭	15년	6회	배우자, 자녀 2	

3) 자료수집 방법

이 연구에서 활용한 자료수집 방법은 심층면접이다. 연구자들은 7명의 연구참여자들을 직접 만나서 일대 일로, 1명당 1-2회(3명은 1회, 4명은 2회), 각 회기당 2시간 안팎의 면접을 진행하였다. 모든 면접은 연구참여자들의 동의를 얻어 녹음하였으며 가능한 한 녹음 직후 녹취록으로 작성하였다.

면접에서 가장 먼저 연구참여자들에게 제시한 질문은 ‘이전 직장에서 현재 직장으로 옮기면서 어떠한 경험들을 하셨습니까?’였다. 이 질문에 대한 답변을 충분히 듣고 나서 내용을 보완하거나 더 깊은 탐색을 위한 부수질문들을 던졌다. 결과적으로 연구참여자들에게 제기한 부수질문들로는 ‘이전 직장에서 이직을 생각하게 된 요인이나 과정은 어떠합니까?’, ‘이전 직장에서 이직을 결정하고 실제로 떠나기까지 과정은 어떠했습니까?’, ‘현재 직장으로는 어떻게 들어오게 되었습니까?’, ‘현재 직장으로 옮긴 후 적응과정은 어떠했습니까?’ 등이었다.

4) 자료분석 방법

앞서 제시한 바와 같이 이 연구에서는 맥락-패턴 분석전략을 활용하였다. 그런데 이 연구에서는 권지성(2012)의 분석전략을 다소 변형하였다. 즉, 권지성(2012)이 인식 수준을 현상-경험-맥락-본질로 구분한 것과 달리 연구자들은 현상의 ‘본질’-경험된 ‘현상’-경험의 ‘의미’로 인식 수준을 구분하고 각 수준과 수준들을 연결하는 ‘맥락’이 있다고 가정하였다. 그리고 이 연구에서는 경험된 ‘현상’과 경험의 ‘의미’들이 연결된 ‘맥락’을 파악하기로 하였다.

구체적인 분석 과정과 방법을 제시하면 다음과 같다. 먼저 녹음한 면접 파일을 여러 차례 반복하여 들으면서 전체적인 맥락을 파악하였다. 그리고 1-2쪽 분량의 사례별 요약 기술을 하였다. 이후 녹취록을 작성하면서 다시 여러 차례 듣고, 녹취록이 작성된 이후 인쇄된 자료를 다시 반복하여 읽으면서 범주화 분석을 실시하였다. 범주화 분석은 다른 질적 연구접근들에서 일반적으로 사용하는 것처럼 의미단위들을 파악하고 비슷한 의미를 가진 단위들을 묶어 개념화하는 과정이었다. 다만 이 연구의 맥락-패턴 분석이 다른 연구접근들과 다른 점은 이직 전후에 연구참여자들이 경험한 객관적 사실들(현

상 수준)과 연구참여자들이 부여한 의미들(의미 수준)을 구분하였다는 점과 각 사례 안에서만 의미단위 분석과 개념 수준의 범주화 작업을 진행하였다는 점이다. 예를 들어 '전임자의 갑작스러운 퇴사'로 인해 '업무부담이 가중'되고 있음에도 '조직이 후임자를 채용하려 하지 않는' 상황에서 사회복지사는 자신이 '소진되고 있음'을 알아차리고 '조직으로부터 떠밀려나고' 있다는 의미를 부여할 수 있다. 이때 전자의 상황들은 객관적 사실(현상)에 해당하고 후자의 마음들은 주관적 의미(의미)에 해당되는데, 다른 연구접근들이 현상과 의미 중 어느 한쪽만을 의미단위로 설정하거나 하나로 묶어서 파악하는 반면에 이 연구에서는 '후임자를 채용하지 않음'이라는 현상과 '조직으로부터 떠밀려남'이라는 의미를 구분하고 나서 다시 짝을 지어 연결하였다는 것이다. 그리고 이어서 벌어지는 현상과 그에 대한 의미들을 연쇄적으로 파악하여 연결하고자 하였다.

이렇게 각 사례의 경험된 '현상'과 '의미'들을 구분한 뒤 그것들 간의 관계를 도식화하는 작업을 진행하였다. 그리고 이러한 과정에서 시간의 흐름에 따라 현상과 의미들이 달라지는 양상을 포착하여 그림에 반영하였다. 또한 각 사례에서 이전 조직에서 다음 조직으로 이직하는 과정의 패턴을 개념화하고 명명하였다. 앞서 현상과 의미들이 연구참여자의 진술을 요약하거나 개념으로 전환한 것과는 달리 패턴의 개념화는 연구자의 언어로 명명한 것이다. 이러한 과정을 통해 사례별로 '맥락-패턴'의 구조를 확인하였다.

사례별 맥락-패턴 분석이 끝난 뒤에 다시 사회복지사의 이직 맥락과 패턴을 설명할 수 있는 구조 모형을 구성하기 위해 사례 간 분석을 실시하였다. 연구자들은 이를 위해 다시 처음부터 사례들을 비교하면서 사례들 간의 공통점과 차이점들을 발견하고자 하였다. 그리고 유사한 '현상'과 '의미'들을 묶어서 하위맥락들을 구성하였으며, 다시 사회복지사 이직의 전체적인 맥락-패턴 구조를 파악하였고, 이를 통합하여 하나의 맥락-패턴 구조를 만들고 그림으로 시각화하였다.

5) 연구의 질 검증과 윤리적 이슈

연구의 질을 검증하기 위해 이 연구에서 사용한 방법은 연구참여자 검토였다. 연구자들은 자료수집과 분석이 끝난 뒤 분석결과를 연구참여자들에게 보내어 그것이 진실을 보여주고 있는지 확인해 줄 것을 요청하였다. 연구참여자들의 답변을 모아 정리하고 그것을 연구결과에 반영하였다.

이 연구에서 고려한 윤리적 이슈들은 다음과 같다. 연구자들은 개별 사회복지조직이나 이직한 사회복지사들을 접촉하여 연구에 대해 소개하고 자발적으로 참여를 원하는 경우에만 동의를 얻고 자료수집을 포함한 연구과정을 진행하였다. 사회복지사의 이직은 관련 당사자들에 대해 긍정적 경험과 부정적 경험 모두를 내포하고 있다고 할 수 있다. 이 때문에 심층면접과 같은 자료수집 과정에서 부정적 경험이 드러나고 이것이 연구참여자의 정서적 반응을 이끌어낼 수도 있을 것이다. 그러나 이 연구의 진행과정에서는 이러한 부정적 정서 반응이 나타나지 않은 것으로 판단되었다. 연구에 참여하는 사회복지사와 관련 당사자들에게는 주어진 예산 안에서 부담되지 않는 수준으로 보상을 제공하였다. 마지막으로 질적 연구에서 가장 민감한 이슈인 비밀보장에 대해서는 연구과정에서 연구참여자들과 조직들의 개별 정보가 노출되지 않도록 최대한 주의를 기울였고, 이 논문에서도 익명 처리와 함께 개별 연구참

여자들의 정보가 최소한으로 제시되도록 하였다. 또한 질 검증을 위한 연구참여자 검토 과정에서 이러한 정보 공개의 수준을 조정하였다.

3. 연구결과

연구결과는 개별 사례의 맥락-패턴에 대한 분석과 전체 사례에서 발견한 맥락-패턴 구조에 대한 분석으로 구성하였다. 먼저 개별 사례들의 맥락과 패턴을 순서대로 제시한 뒤에, 이어서 통합된 이직의 맥락-패턴 구조를 설명할 것이다. 또한 개별 사례분석은 이직 전과 이직 과정, 이직 후의 3단계로 구분하여 경험된 현상과 경험의 의미, 그리고 그것들의 맥락들을 연속적으로 기술하였다.

1) 개별 사례의 맥락-패턴 분석

(1) 사례 1

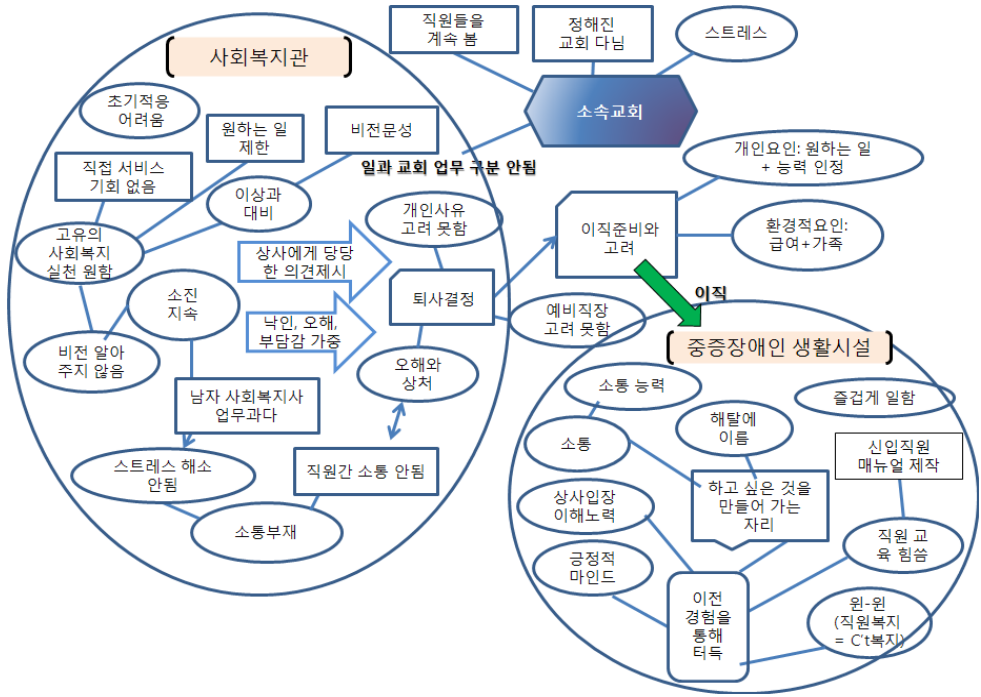
사례 1은 한 번의 이직 경험을 가지고 있다. 사례1의 경우 첫 직장 경험이 긍정적이지 않았다. 원하는 일이 제한되어 있고 비전문적이며 직접 서비스의 기회가 없었기 때문에 자신의 이상과 다르다고 느꼈으며 고유의 사회복지실천을 원하는 마음을 갖게 되었다. 그러나 조직은 자신의 비전을 알아주지 않았다. 이런 상황에서 남자 사회복지사에게 업무가 과다하게 맡겨지고 직원 간에 소통이 잘 되지 않아 스트레스 해소가 되지 않고 소통이 부재하다는 의미를 갖게 되었다. 이러한 현상과 의미들은 소진된 상태가 지속되도록 하였으며 상사에게 의견을 제시하였으나 오히려 낙인과 오해, 부담감만 가중되는 악순환이 이루어졌다. 게다가 직원들이 법인이 소속된 교회에 다녀야 하고 그 때문에 일주일 내내 직원들을 보게 되면서 스트레스를 받기도 하였다. 한마디로 모든 상황들이 '첩첩산중'처럼 느껴진 것이다.

조직에 남아 있을만한 이유를 한 가지도 찾지 못한 사례1은 결국 퇴사를 결정하게 된다. 그러나 어디로 옮겨가야 할지는 생각하지 못했다. 이직을 준비하면서 사례1이 고려한 요인은 개인 요인들과 환경 요인들이었다. 개인적으로는 원하는 일이고 능력을 인정받을 수 있는 일이었으면 하는 것이었고, 환경적으로는 급여수준과 함께 가족의 복지수준을 높일 수 있는 곳을 바랐다. 마침 부친이 새로 설립한 중증장애인 생활시설이 완공되어 자연스럽게 창립멤버로 들어갈 수 있었다.

이직 후 직장 경험을 살펴보면 이전 직장의 경험들이 부정적인 측면들만 있었던 건 아니었다는 사실을 발견하게 된다. 이전 경험을 통해 터득했던 것들이 새 직장에서 일하면서 속속 드러나게 되었다. 특히 신입직원 매뉴얼을 제작하고 직원교육에 힘쓰면서 그러한 사실을 발견하게 되기도 하고 긍정적 마인드와 상사의 입장을 이해하려고 노력하며 소통을 위해 애쓰고 있는 자신의 모습을 보면서 알게 되기도 한다. 사례1에게 현재 직장은 '하고 싶은 것을 만들어 가는 자리'로 경험되고 있다.

이러한 맥락과 과정을 고려할 때 사례1의 패턴을 '고진감래' 또는 '새옹지마'로 부를 수 있을 것이

다. 고생 끝에 낙이 왔다고 할 수도 있고 나쁜 일이라고 여겼던 일이 지금에 와서 좋은 일로 탈바꿈한 것이라고 볼 수도 있는 것이다.



〈그림 1〉 사례1의 이직 맥락과 패턴³⁾

(2) 사례 2

사례 2는 두 번 이직한 경험을 가지고 있다. 첫 번째는 노인생활시설에서 자원봉사센터로, 두 번째는 자원봉사센터에서 다시 노인생활시설로 자리를 옮겼다. 각 이직의 과정과 그 안에서 경험된 현상과 의미들을 차례로 살펴보면 다음과 같다.

처음 일했던 노인생활시설에서는 안정된 급여와 모든 자원을 가졌다는 장점이 있었지만 고정된 일이 반복되고 끝내 소진을 극복하지 못한 단점이 더 큰 의미로 다가왔다. 새로운 도전이 두려웠지만 사회복지분야의 다양한 공부를 하고 싶다는 열망 때문에 결국 이직을 하게 되었다. 옮긴 직장에서는 중요한 현상은 많은 역할과 많은 사람들을 만났다는 것이었다. 이러한 현상들은 창의적 활동이 가능하다는 것과 즐거움을 주면서 매력적인 자리로 느껴졌지만 운영위원회의 압력으로 활동에 부담을 갖게 되고 안정적이지 않은 자리라는 의미를 느끼게 되면서 다시 이직을 고민하게 된다. 그러한 상황에서

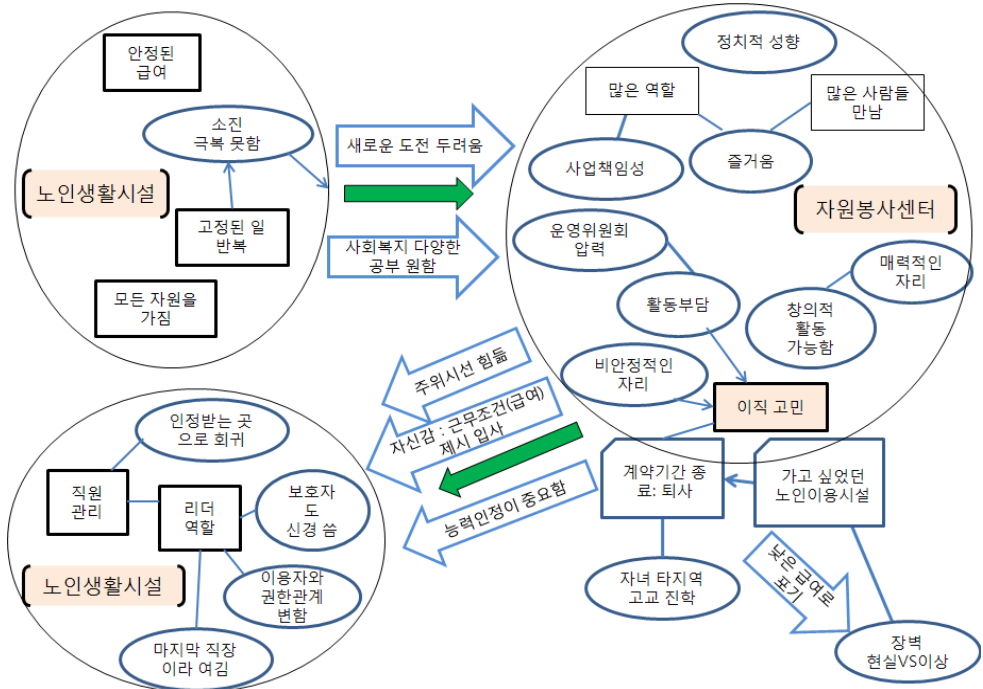
3) 각 사례의 맥락-패턴 그림에서 네모는 경험된 현상, 동그라미는 경험의 의미를 뜻한다. 각 현상과 의미들은 선으로 연결되어 있는데, 전후 관계나 영향 관계가 명확하게 제시된 경우에만 화살표로 표시하였다.

가고 싶었던 노인이용시설에 자리가 났지만 급여수준이 낮아 포기하게 되었고 얼마 후 계약기간 종료로 퇴사하게 되었다.

두 번째 이직은 자녀가 다른 지역으로 고교 진학을 하게 되면서 이루어졌다. 그리고 특별히 대안이 없는 상태에서 이미 경험했던 노인생활시설에서 자리를 구하게 되었다. 이 과정에서 경험한 현상과 의미로는 주위 시선으로 힘들, 자신감, 능력 인정이 중요함 등이 있었다. 즉 자신의 처신을 바라보는 사람들 때문에 힘들게 느껴지기는 했지만 능력을 인정받고 싶었고 어느 정도는 자신감이 있었기 때문에 근무조건을 직접 제시하기도 한 것이다.

이렇게 옮겨게 된 세 번째 직장에서 사례 2는 직접적으로는 직원관리를 맡게 되었고 리더역할을 수행하게 되었다. 이러한 역할들을 수행하다 보니 인정을 받게 되었고 보호자에게도 신경을 쓰고 이용자와 권한관계도 변하는 경험을 하였다. 이러한 변화들에 의미를 부여하게 되면서, 사례 2는 현재 직장을 마지막 직장으로 생각하게 되었다.

사례 2의 이직 패턴은 결과적으로 '자기로의 회귀'라고 할 수 있겠다. 이러저러한 사정들이 있고 상황들이 있기는 하였으나 결국 자신이 잘 할 수 있고 인정받을 수 있는 곳으로 돌아간 것이기 때문이다.



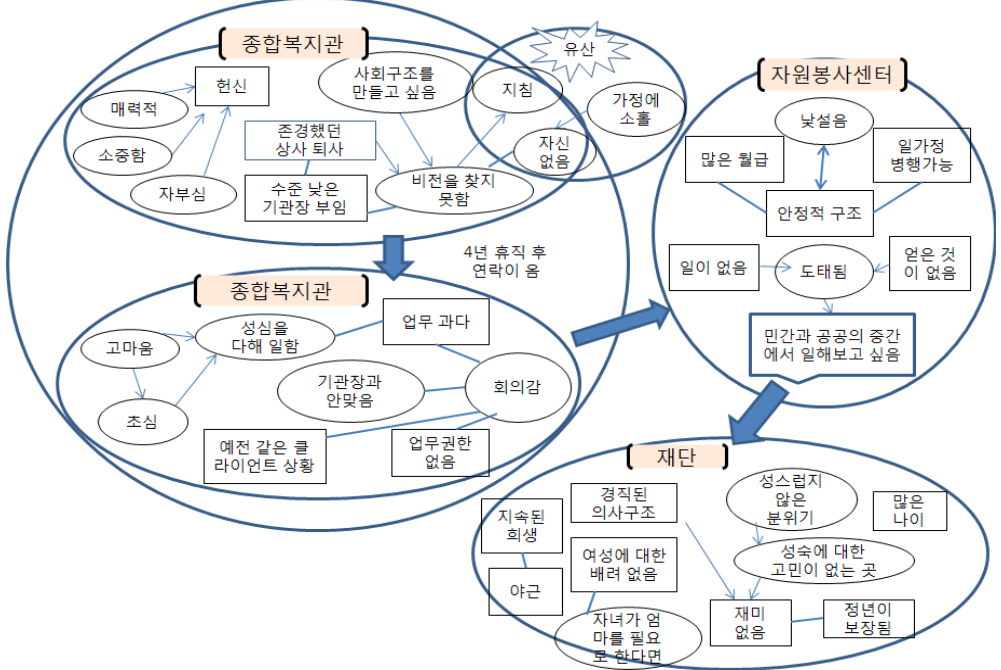
〈그림 2〉 사례2의 이직 맥락과 패턴

(3) 사례 3

사례 3은 현재 네 번째 직장에서 일하고 있다. 첫 직장과 두 번째 직장은 종합사회복지관이었고, 세 번째 직장은 자원봉사센터, 네 번째 직장은 '재단'이다. 각 이직 과정을 살펴보면 다음과 같다.

첫 직장인 사회복지관에서 사례3은 사회복지에 매력을 느꼈고 소중하게 여겼으며 자부심을 가지고 있었다. 그래서 헌신할 수 있었다. 한편으로는 사회구조를 만들어가고 싶다는 생각도 했다. 그런데 존경했던 상사가 퇴사하고 수준 낮은 기관장이 부임하면서 더 이상 조직에서 비전을 찾지 못하게 되었고 사회구조를 만들고 싶다는 생각도 수그러들었다. 거기에서 몸은 지치고 가정에 소홀해진다고 느끼던 터에 유산을 하게 되면서 휴직을 하게 되었다. 즉 한꺼번에 얹힌 데 덮친 격으로 좋지 못한 일들이 쏟아지면서 견뎌낼 수 없었고 일을 멈추게 된 것이다.

그리고 나서 4년 동안 휴직하고 있었는데 연락이 와서 다시 종합사회복지관에서 일하게 되었다. 고마운 마음에 초심으로 돌아가려 했고 성심을 다해 일했다. 그러나 업무는 너무 많고 클라이언트는 변하지 않은 채로 머물러 있으며 자신에게 업무 권한이 없음을 알게 되었고 기관장과 맞지 않는다는 생각이 들었다. 이러한 상황은 사례 3으로 하여금 사회복지 일에 대한 회의감을 갖게 만들었다.



〈그림 3〉 사례 3의 이직 맥락과 패턴

그러던 중에 집에서 가까운 자원봉사센터를 알게 되어 사표를 내고 이직을 하게 되었다. 이 자원봉사센터에서 경험한 현상들은 다음과 같다. 안정적인 구조에 월급도 많고 일과 가정을 병행하는 것이

가능하고 일도 많지 않았다. 이전에 일했던 종합사회복지관에 비하면 매우 편한 직장이지만 그 모든 것이 사례 3에게는 낯설게 느껴졌고, 일이 없는 상태는 반대로 얻는 것이 없다고 느껴지게 했으며 도태되고 있다는 의미를 갖게 하였다.

사례 3은 다시 재단으로 자리를 옮기게 된다. '재단'은 경직된 의사구조, 지속된 희생, 야근, 여성에 대한 배려 없음, 재미없음, 정년이 보장된 등의 현상으로 정리된다. 정년이 보장된다는 장점이 있지만 자신의 가치를 지킬 수 없는 많은 단점들도 있다. 이곳은 사회복지현장이 아니라 그냥 직장이다. 그래서 사례 3은 자녀들이 엄마를 필요로 한다면 언제든 직장을 그만 둘 작정이다.

사례 3의 패턴은 '가치지향'이라고 정의할 수 있을 것이다. 당시의 직장들이 가지고 있는 조건들과 자신의 형편들보다는 자신이 중요하다고 믿는 가치에 의해서 그곳이 계속 일을 할 만한 곳인지를 판단하고 이직을 결정해 온 것이다. 사례3의 가치는 처음에는 클라이언트의 변화와 사회구조의 변화였지만 점차 '가족'으로 옮겨가고 있는 양상을 발견하게 된다.

(4) 사례 4

사례4는 네 번의 이직 경험을 가지고 있다. 노숙인센터에서 알코올상담센터로, 알코올전문병원으로, 생활시설로 차례로 옮겨 다녔고 종합사회복지관으로 이직한 후 지금까지 일하고 있다.

첫 번째 직장인 노숙인센터는 개신교 목회자의 권고로 노숙인사업을 시작하게 되면서 설립한 곳이었다. 이 사업에서 사례4는 사명감과 보람을 느끼며 일했으나 나중에 이 센터로 오게 된 새 기관장과 갈등을 빚게 되었고 낮은 보수 수준이 유지되면서 계속 일하고자 하는 의지를 넘어서게 되었다고 한다.

이런 상황에서 사례4는 지인의 소개를 받아 알코올상담센터에 들어가게 되었다. 프로그램 담당자가 되었고 처음엔 계약직이었으나 4개월 만에 정직원이 되었다. 알코올을 포함한 정신보건 분야에서 경력을 쌓아야겠다는 생각을 하면서 정신보건 수련도 시작하였다. 이때 사례4가 살던 지역에서는 수련을 받기가 힘들어서 서울로 오가며 수련을 받았고 이 때문에 주말부부가 되었다. 그런데 막상 정신보건 수련을 받아보니 별 것 없다는 느낌을 갖게 되었고 실망하게 되었다. 이 기관에서 더 이상 비전을 찾을 수 없겠다는 생각과 병원에서 일하고 싶다는 생각에 친분관계를 형성한 센터장에게 부탁하였는데, 그 센터장이 새로운 시설을 만들어주었고 그곳으로 이직하게 되었다.

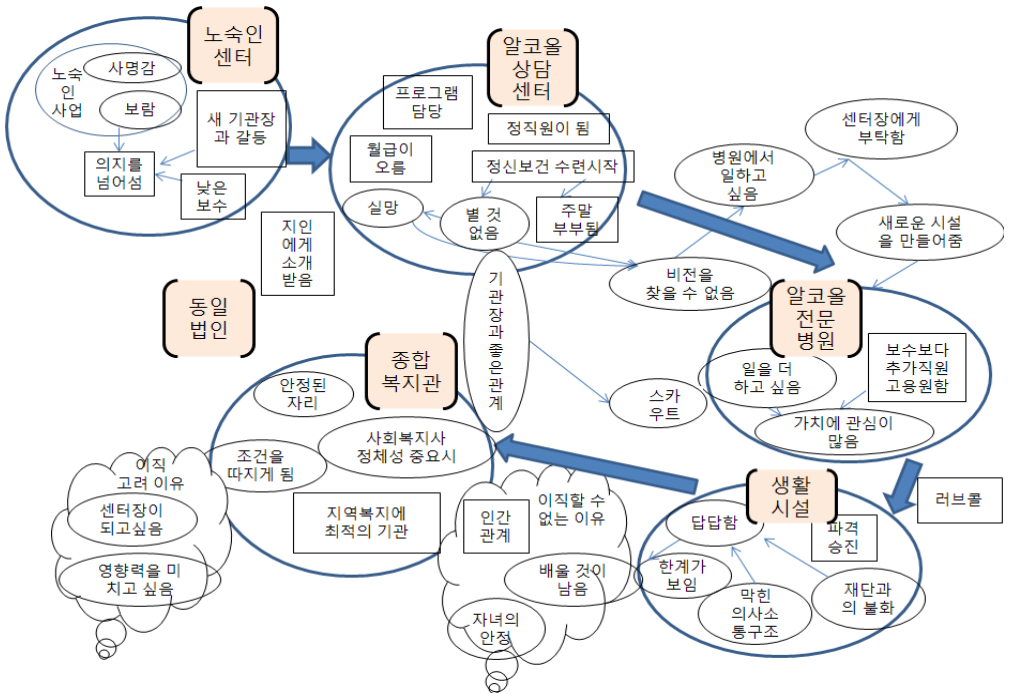
옮긴 곳은 알코올전문병원이었는데 의욕적으로 일을 할 수 있었다. 그리고 더 많은 일을 하고 싶었다. 그래서 자신의 급여가 인상되는 것보다 추가로 직원을 고용하기를 바랐다. 이러한 현상과 의미를 경험하게 된 것은 가치에 관심이 많았기 때문이었다. 그렇게 열심히 일하던 중에 러브콜을 받고 이번에는 생활시설로 자리를 옮기게 되었다. 서울에 가서 배우고 오자는 마음이었다.

그러나 계속 일을 하다 보니 생각하지 못했던 일들이 일어났다. 1년 만에 사무국장으로 파격승진을 했지만 재단과 불화도 있었고 막힌 의사소통 구조에 답답함도 느꼈다. 자신의 비전을 이루기에는 한계가 있는 것으로 보였다. 그렇게 답답하게 여기던 중에 이전 직장의 상사가 내려와서 같이 일하자는 제안을 하였다. 두 번 정도 거절하다가 옮기게 되었다. 그곳이 현재 직장이다.

현재 직장인 종합사회복지관은 지역복지에 최적의 기관으로 경험되고 있다. 자신에게도 안정된 자

리라고 느껴지며 사회복지사의 정체성을 중요하게 고려하고 있다. 그러나 사례4는 다시 이직을 생각하고 있다. 무엇보다도 원래 자신이 갖고 있던 비전을 이루고 싶기 때문이다. 정신보건 영역에서 센터장이 되고 싶고 영향력을 미치고 싶다는 생각이 든다. 그러나 아직은 이곳에서 배울 것도 남아 있고 인간관계도 쉽게 저버릴 수 없으며 자녀의 안정을 위해서라도 남아 있을 필요가 있다고 느낀다.

사례 4의 이직과정에서 두드러지게 나타나는 패턴은 조직 외부의 누군가로부터 제안을 받는 데서부터(스카우트, 러브콜로 표현된) 이직 과정이 시작되었고 자신의 비전을 형성해가면서 경력을 만들어가고 더 큰 영향력을 미칠 수 있는 자리로 옮겨가고 있다는 것이다. 이러한 점을 고려할 때 사례4의 패턴을 ‘비전추구-도전’형이라고 부를 수 있을 것이다. 그런데 사례4는 자신이 자주 이직을 했음에도 불구하고 후배 사회복지사들을 향해서는 자주 이직하기보다 한 직장에 오래 머물러 있을 것을 권하고 있다.



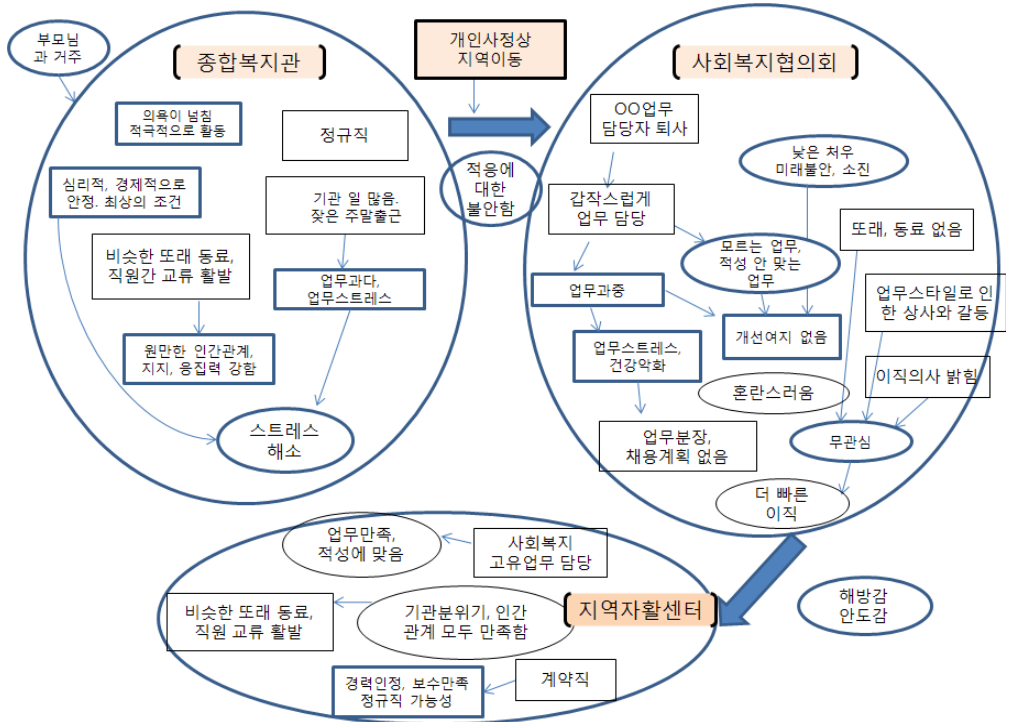
〈그림 4〉 사례4의 이직 맥락과 패턴

(5) 사례 5

사례 5는 두 번의 이직 경험을 가지고 있다. 첫 직장은 종합사회복지관이었으며, 두 번째 직장은 사회복지협의회, 세 번째 직장은 지역자활센터다. 각 이직과정을 살펴보면 다음과 같다.

첫 직장이었던 종합사회복지관에서 사례 5는 대체로 긍정적인 현상들을 경험했다. 첫 직장이라 의욕이 넘쳤고 적극적으로 활동을 했다. 정규직이었고 부모님과 같이 살면서 심리적으로나 경제적으로

안정되어 최상의 조건이라고 여겨졌다. 비슷한 또래의 동료들이 있어서 직원 간 교류도 활발했으며 원만한 인간관계들을 경험했다. 그러나 기관에 일이 많고 주말에도 자주 출근하면서 스트레스를 많이 받았다. 그럼에도 자신이 처한 조건들과 관계들 때문에 스트레스는 어느 정도 해소할 수 있었다. 따라서 적극적으로 이직을 고려할만한 상황은 아니었다. 그러다가 개인적인 사정으로 다른 지역으로 이사 하게 되면서 자연스럽게 이직을 하게 되었다.



〈그림 5〉 사례5의 이직 맥락과 패턴

사례 5에서 주로 탐색된 것은 두 번째 직장에서 이직하게 된 과정이다. 사례 5는 원래 총무팀 소속이었지만 총무 업무보다는 다른 사업들을 맡고 있었다. 그런데 회계업무를 담당하던 직원이 퇴사하면서 과문이 일기 시작했다. 그 직원이 하던 일을 갑작스럽게 맡게 되면서 자신이 하던 일을 포함하여 업무가 과중되었고 스트레스가 심해졌다. 그러면서 신체 건강도 나빠졌다. 그냥 일만 많아진 것이 아니라 자신이 한 번도 해본 적이 없고 적성에도 맞지 않는 업무였던 것이 문제였다. 게다가 전임자와 업무스타일이 달라서 상사나 다른 직원들과 갈등이 빚어지기도 했다. 아직은 의지할만한 또래와 동료도 없었다. 그럼에도 조직은 업무를 분장하거나 신규직원을 채용할 계획조차 세우지 않았고 따라서 개선의 여지가 없어보였다. 이런 상황에서 사례 5는 혼란스러움을 느끼게 된다. 결국 사례 5는 이직을 결심하고 준비하게 되는데 그 과정에서 상사가 이직 의사를 물어보았고 어쩔 수 없이 그렇다고 대답

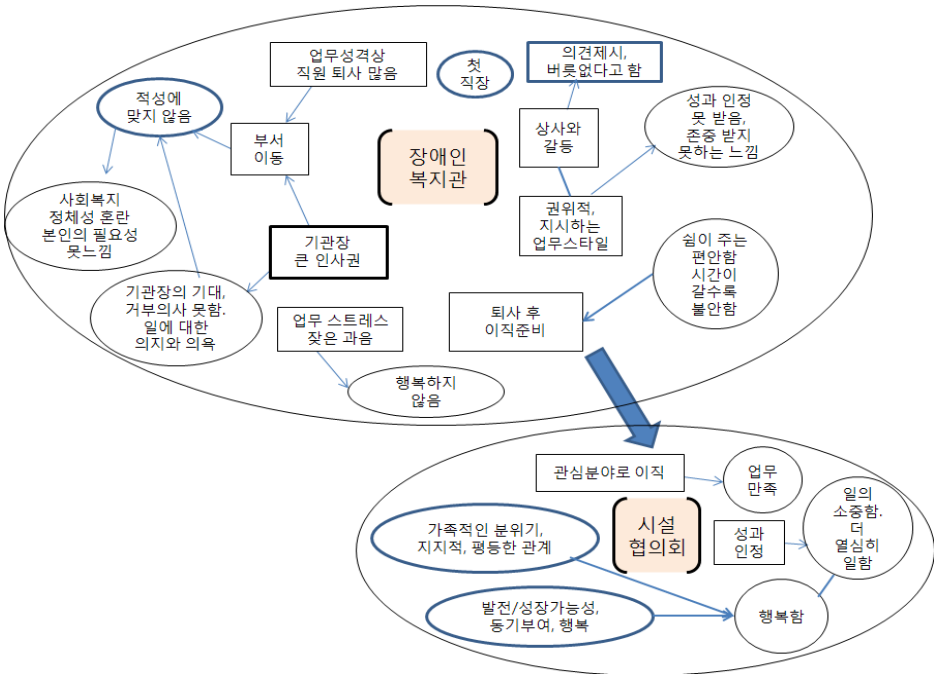
했다. 그런데, 그 상사는 무관심하게 결정되면 알려달라는 식의 반응을 보였다. 그래서 사례5는 더 빠른 이직을 준비하게 된다.

마침 지역자활센터에 자리가 나서 지원을 했는데 바로 합격되어 이직 준비를 하게 되었다. 그런데 조직에서는 여전히 신규직원을 채용할 움직임을 보이지 않았고 어쩔 수 없이 새 직장에도 한 달 정도 늦게 갈 수밖에 없었다. 옮겨간 지역자활센터에서 사례 5는 만족하며 일하고 있다. 사회복지 고유 업무를 담당하면서 업무에 만족하게 되었고 적성에도 맞는 것 같다. 비슷한 또래의 동료들이 있어서 직원 교류도 활발하며 좋은 기관분위기의 영향도 있다. 계약직이긴 하지만 경력이 인정되며 보수도 만족스럽고 정규직이 될 가능성도 있다.

사례 5의 이직과정에서 첫 번째 이직의 원인은 ‘개인사정’으로 규정되고, 두 번째 이직은 ‘사면초가에서 벗어남’으로 볼 수 있을 것이다. 즉 첫 번째 직장은 대체로 만족스러워서 그만둘 생각이 없었지만 개인 사정으로 옮길 수밖에 없었는데, 두 번째 직장에서는 빠져나갈 구멍이 없이 자신을 향해 밀려드는 일의 홍수에서 탈출을 시도한 것이다. 그리고 탈출은 성공적이었다.

(6) 사례 6

사례 6의 경우 이직 경험이 한번 밖에 없어 단순하지만 맥락은 조금 더 복잡해 보인다. 사례6은 장애인복지관에서 일하다가 협의회 조직으로 이직했다.



<그림 6> 사례6의 이직 맥락과 패턴

첫 직장인 장애인복지관에서 경험한 현상들을 살펴보면, 업무 성격상 직원 퇴사 많음, 부서 이동, 업무 스트레스와 잦은 과음, 의견 제시에 버릇없다고 함, 상사와 갈등, 권위적이고 지시하는 업무 스타일 등이 있다. 이러한 현상들은 각각의 의미와 연결되어 있다. 부서이동이 잦으면서 적성에 맞지 않는 일을 하게 되고 사회복지 정체성에 혼란을 느낀다. 업무 스트레스와 잦은 과음 때문에 행복하지 않았다. 권위적이고 지시하는 상사의 업무스타일 때문에 성과를 인정받지 못하고 존중받지 못한다고 느껴졌다. 이런 상태가 유지되다보니 결국 사례6은 이직을 결심하게 된다. 퇴사 후 이직을 준비하기로 했고 그래서 마지막 날까지 일을 했다. 이직 후 처음에는 쉼이 주는 편안함이 있었지만 시간이 갈수록 불안하게 느껴졌다.

직장을 그만두고 쉬면서 세군데 정도 지원을 했고 합격한 기관으로 들어가게 되었다. 자신이 관심을 갖고 있던 분야로 이직했기 때문에 업무에 만족했고 성과를 인정받으면서 일의 소중함을 느끼고 더 열심히 일하게 되었다. 직장 분위기도 가족적이며 지지적이고 평등한 관계라고 생각된다. 발전과 성장의 가능성이 엿보이고 동기부여가 된다. 이 때문에 지금은 행복하다고 느낀다.

사례 6의 이직과정은 일단 '탈출-안정'형이라고 볼 수 있을 것이다. 일이나 관계나 어느 것도 만족스럽지 못한 상태에서 이후에야 어찌되든 이곳을 벗어나야겠다는 생각으로 직장을 그만두었고 이후에 새로운 직장을 구하게 되었다. 다행히 자신이 원하던 분야의 직장을 얻었고, 더 다행히 적성에 맞는 일을 하며 인정받고 가족적인 분위기에서 지지적인 관계를 형성하며 지내고 있다.

(7) 사례 7

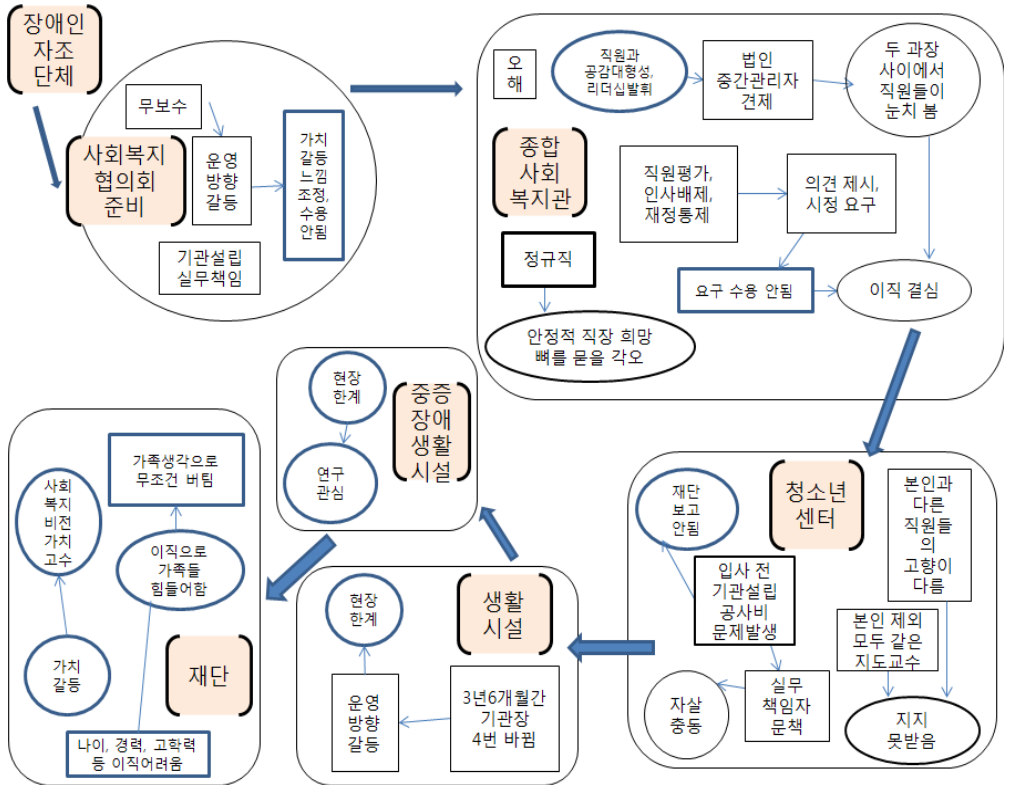
사례 7은 이 연구의 참여자들 중에서 가장 많은 여섯 번의 이직 경험을 가지고 있다. 이직한 조직들도 매우 다양해서 장애인 자조모임 단체, 사회복지협의회, 종합사회복지관, 청소년센터, 생활시설, 중증장애인생활시설, 재단 등을 망라한다.

첫 번째 일터인 장애인자조단체에서 처음 사회복지 관련 일을 맡게 되었고 개인적인 사정과 사회복지를 정식으로 공부하고자 하는 생각에서 일을 그만두었다. 자조단체 일을 그만 둔 뒤에는 2년 정도의 공백을 두고 시간강의와 사회복지 공부를 시작하였고 알고 지내던 교수의 제안으로 OO시 사회복지협의회 설립을 준비하는 과정에 참여하게 되었다. 보수도 없었으며 운영방향에 대한 갈등이 있었고 그에 대해 조정이 가능하다거나 수용되지 않는 경험을 하게 되었다. 그래서 그 교수와 갈등을 빚게 되면서 일을 그만두게 되었다.

마침 종합사회복지관에서 스카우트 제의가 들어와서 바로 들어가게 되었다. 이곳에서 경험한 주요 현상은 정규직 채용으로 안정적 직장을 희망하면서 뼈를 문을 각오를 함, 법인 중간관리자의 견제, 직원평가와 인사배제, 재정통제에 대한 의견을 제시하고 시정을 요구하였으나 수용이 안 됨 등이었다. 안정성과 같은 의미들은 직장에 남아있도록 하는 요인이라고 할 수 있으나 다른 현상과 의미들은 이직을 고려하도록 하는 요인일 것이다. 사례7은 이직을 결심하게 되었다.

별다른 대책 없이 복지관을 그만 두고 나와서 이곳저곳 지원하다가 청소년센터에 우여곡절 끝에 들어가게 되었다. 부소장으로 들어가서 의욕적으로 일을 했으나 오래 있지 못했다. 심지어 자살 충동을 느끼기도 했다. 자신과 다른 직원들의 지연과 학연이 달라 지지받지 못한다는 의미가 크게 느껴졌

다. 또한 입사 전에 기관을 설립하면서 공사비 문제가 생겼는데, 재단에는 보고가 안 되고 실무책임자로 문책을 당하면서 강한 심리적 압박을 당한 것이다. 가족을 생각하면서 버텼으나 이대로는 견딜 수 없겠다 싶었다. 그래서 그만두었다.



〈그림 7〉 사례7의 이직 맥락과 패턴

그런데 이번에도 마침 원래 알고 지내던 시설원장의 제안으로 생활시설에서 일하게 되었다. 처음에는 뜻이 맞았고 사무국장으로서 영향력 있는 자리에 있었으며 같은 비전을 바라보면서 미래를 꿈꾸었다. 그런데 두 달 만에 법인의 인사발령으로 원장이 바뀌고 이후 4년도 안 되는 기간에 시설장이 네 번이나 바뀌면서 운영방향에 갈등이 빚어졌다. 이곳에서 비전을 이룰 수 없다는 판단과 현장의 한계를 느끼면서 공부에 대한 관심을 갖게 되었고 사례7은 다시 직장을 그만두게 된다.

이런 과정 속에서 이미 나이도 많아지고, 다른 한편으로는 박사과정을 마치면서 새로운 직장을 찾던 중 공채로 다시 시설 국장으로 가게 되었다. 그러나 시설에 있으면서 현장의 한계를 다시 절감하였고 연구에 관심을 갖게 되는 계기가 되었다. 그러다가 현재 직장인 재단에 자리가 나면서 6개월 만에 다시 이직을 하게 된다.

재단에 들어와 일하면서 여러 가지 의미들을 부여하게 된다. 나이, 경력, 고학력 등으로 더 이상 이

직이 어렵고, 이직할 때마다 가족이 힘들어하기 때문에 무조건 버텨야겠다는 생각이 들었다. 그리고 더 이상 시설에서는 자신의 비전을 이루기가 힘들다는 생각이 들었고 사회복지 비전과 가치를 고수하기 위해, 또한 사회복지사로 행복하게 살면서 성장하기 위해 이곳에서 계속 일해야겠다고 생각한다.

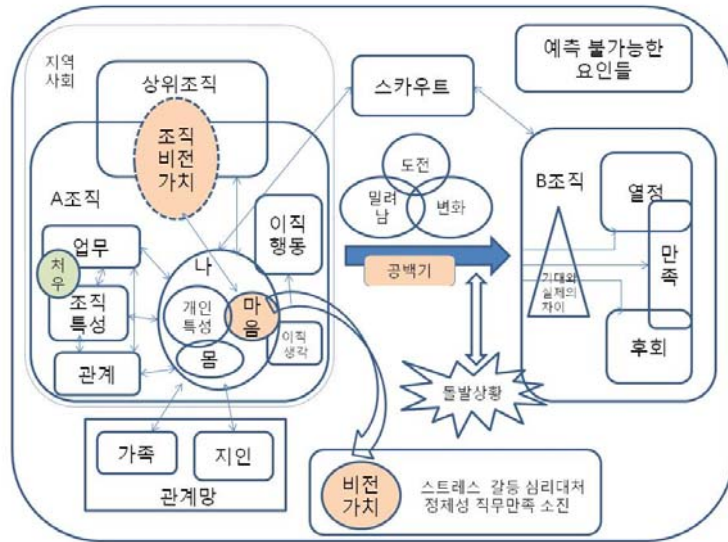
사례7의 이직과정은 지인들이 '역마살이 끼었다'고 할 만큼 다양하고 복잡하다. 또한 일관성을 찾아 보기가 어렵고, 대부분의 직장에서 부정적인 현상들을 경험해 왔다. 유일하게 유지되는 것은 사회복지사로서 자신의 비전과 가치를 잊지 않기 위해 노력했다는 것이다. 이런 면에서 사례 7의 이직패턴을 '가치지향형'이라고 할 수 있을 것이다.

2) 사회복지사가 경험한 이직의 통합 맥락-패턴

여기에서는 앞에서 살펴본 개별 사회복지사들의 이직 맥락과 패턴을 토대로 사회복지사 이직의 맥락-패턴 구조를 통합하고자 하였다. <그림 8>은 통합된 사회복지사 이직의 맥락-패턴 구조를 보여준다. 그림을 중심으로 구체적으로 설명하면 다음과 같다.

사회복지사의 이직과 관련된 맥락은 크게 네 개의 영역으로 나누어져 있다. 첫째는 이직 전의 조직, 둘째는 이직 후의 조직, 셋째는 이직 당사자인 사회복지사, 넷째는 사회복지사의 관계망이다. 물론 이러한 맥락들은 사회복지현장과 그보다 더 큰 사회환경의 맥락 속에 포함되어 있었지만 논의를 제한하기 위해 더 넓은 맥락에 대한 기술은 생략한다. 그리고 당사자인 사회복지사는 원래 조직들과 분리하여 설명할 수도 있지만 이직 맥락이라는 측면에서 설명하기 위하여 여기에서는 이직 이전의 조직에 포함된 것으로 볼 것이다.

첫 번째 영역인 이직 이전 조직의 맥락에 대해 살펴보면 다음과 같다. 특정 조직은 업무와 관계, 조직특성이라는 세 가지 하위영역들이 서로 영향을 주고받으면서 사회복지사에게 직간접으로 영향을 미친다. 이러한 영역들은 선행연구들을 통해서도 충분히 검토된 것들이다. 다만 우리는 여기서 이러한 영역들이 다시 수많은 하위요인들로 쪼개질 수 있다는 점과 사회복지사들 간에 다양성이 존재한다는 점을 고려해야 할 것이다. 즉, 업무가 적성에 맞는 이도 있지만 맞지 않는 이도 있으며, 관계가 친밀한 이도 있지만 그렇지 않은 이도 있고, 승진과 보수, 조직몰입과 조직혁신 같은 영역을 중요하게 고려하는 이도 있지만 그렇지 않은 사회복지사들도 있다. 그리고 이직을 할 때마다 이러한 특성들이 달라진다는 점을 알 수 있었으며, 중요한 것은 사회복지사들도 이러한 사실을 이미 알고는 있었다는 점도 고려할 필요가 있다. 알고는 있지만 힘들다는 것이다. 그리고 중요한 또 하나의 측면은 이러한 다양한 영역 중에 한두 가지 영역 때문에 이직하는 사람도 있지만 다수의 사회복지사들은 단 하나의 영역에 서도 불만을만한 것이 없을 때 이직을 결심하는 것으로 보인다는 것이다.



〈그림 8〉 통합된 이직의 맥락-패턴

이직 이전 조직의 맥락에서 선행연구를 통해 충분히 검토되지 않은 영역들도 있다. 이 연구에서 발견된 가장 중요한 하위영역은 조직의 상위조직(대체로 위탁법인)이 가지고 있고 공유하고 있는 ‘비전과 가치’였다. 일부 사례에서 이러한 비전과 가치의 다른 이름은 ‘종교적 신념’이었으며, 다른 일부 사례에서는 ‘발전가능성’이었다. 또한 법인이 사회복지조직에 미치는 영향력의 범위와 크기도 중요한 요인 중 하나인 것으로 보인다.

두 번째 영역인 이직 이후 조직의 맥락은 일단 사회복지사가 입사한 이후에는 이직 이전 조직의 맥락과 유사할 것이므로 동일한 맥락은 생략하고, 이직 이후 적응과정에서 나타나는 이슈를 설명하고자 한다. 앞서 살펴본 개별 사회복지사들은 이직 이전에 이직할 직장에 대한 어떤 기대를 가지고 있었다. 그리고 이직해서 새로운 조직에 들어온 이후 ‘실제’를 경험하게 되고 이전의 기대와 그것을 비교하게 된다. 이러한 기대와 실제의 비교를 통해 사회복지사들은 서로 다른 경험의 맥락으로 진입하게 된다. 실제가 기대에 못 미치면 후회하게 되고, 실제와 기대가 일치하면 만족하게 되며, 기대했던 것보다 실제가 더 낮다고 생각되면 열정을 불사르게 될 것이다. 그 이후에는 이직 이전 조직의 맥락과 마찬가지로 존재하는 복잡하고 다양한 하위영역들의 맥락에 의해 영향을 받게 될 것이다.

세 번째 영역인 이직 당사자로서 사회복지사 개인의 하위영역은 마음과 몸으로 구성하였다. 이 마음은 매우 복잡한 구조를 가지고 있으므로 그림 아래 부분에 조금 더 구체적으로 구분해 놓았다. 스트레스와 갈등, 심리적 대처, 정체성, 직무만족, 소진 등의 영역은 역시 선행연구들에서 충분히 다루어진 것들이며 이직 과정에서 매우 중요한 요인들이라는 점을 확인할 수 있었다. 그런데 이 연구에서 드러난 다른 중요한 하위영역은 개별 사회복지사의 ‘비전과 가치’였다. 즉 인생에서 무엇을 중요하게 여기는가와 장기적으로 사회복지사로서 어떠한 길을 걸어가고자 하는가에 의해서 이직과 관련된 결정들이 달라지게 된다. 한 사회복지사는 비교적 높은 급여수준과 평안한 분위기, 과다하지 않은 업무라

는 좋은 조건들을 마다하고 자신의 가치를 쫓기 위해 직장을 그만두었다. 어떤 사회복지사는 자신의 비전을 이루기 위해 끊임없이 새로운 일들을 시도하고 있다. 이러한 마음의 구조 안에 '이직 생각'이 자리를 잡게 되는 것으로 보인다. 연구자들이 관심을 기울이게 된 또 다른 하위영역은 '몸'이다. 신체적, 생물학적 요인을 말하는 것이다. 한 사회복지사는 이중으로 부과된 업무들을 수행하다가 몸이 망가졌다. 몸이 건강하지 않은 상태에서는 마음을 추스르기도 어려우며 일을 하기도 어려울 것이다. 사회복지행정에서는 이러한 측면들을 고려할 필요가 있을 것이다.

마지막으로 네 번째 영역인 관계망도 중요한 이직의 맥락 요인이라고 할 수 있다. 이 연구에서 살펴본 다수의 사회복지사들이 '가족' 때문에 이직을 결심하거나 단념했다. 가족은 사회복지사의 개인생애주기나 가족생활주기에 따라 주의 깊게 살펴볼 필요가 있다. 사회복지사 개인의 결혼이나 출산뿐만 아니라 부모와 자녀의 생애주기에 따라서도 이직 맥락이 달라질 수 있다는 것이다.

이밖에도 이직 과정에서 발생할 수 있는 수많은 돌발상황들과 예측할 수 없는 많은 요인들이 이직의 맥락과 연결되어 있다. 이 연구에서 다수의 사회복지사들이 '갑자기' 이직해야 하는 상황에 처했음을 상기해보면 이해할 수 있는 일이다.

이러한 이직의 맥락과 함께 이직의 패턴을 설명할 수 있을 것이다. 크게 네 가지 측면에서 이러한 패턴을 설명할 수 있다.

하나는 '왜 이직을 하는가?'에 대한 것이다. 어떤 사회복지사는 새로운 일에 도전하기 위해 이직을 하고, 어떤 사회복지사는 현재 직장을 견뎌낼 수가 없어 밀려나게 되었으며, 어떤 사회복지사는 삶의 변화를 위해 또는 특정한 맥락 요인의 변화에 의해 이직을 하게 되었다.

다른 하나는 '어떤 경로로 이직하게 되는가?'에 대한 것이다. 어떤 사회복지사는 직접 채용정보를 수집하고 여러 기관에 지원한 뒤 새로운 직장에 들어가게 되었지만, 어떤 사회복지사는 옮겨간 직장의 누군가에 의해 스카우트가 되거나 그와 관련된 조직 외부의 누군가에 의해 소개를 받고 직접 찾아가 바로 이직을 하기도 했다. 이러한 경로는 이직의 전체 맥락에 크든 작든 파문을 일으키게 되므로 중요한 고려요인이라 할 것이다.

세 번째 패턴은 '이직 시점'에 대한 것이다. 어떤 사회복지사들은 이직을 결심한 뒤 바로 이직행동을 시작하지만, 어떤 사회복지사들은 일단 이전 조직에서 떠난 뒤 새로운 직장을 알아보기 시작한다. 진입보다는 탈출이 먼저인 것이다. 어떤 사회복지사들은 꽤 긴 공백기를 거친 뒤 다양한 경로로 이직할 곳을 알아본다. 새로운 직장을 알아보기 시작하는 이직행동의 시점이 언제인가에 따라서 이직의 맥락도 전반적으로 달라진다는 것을 고려해야 할 것이다.

마지막으로 네 번째 패턴은, 앞서 이직 맥락에서 설명하기도 했던, '이직 전 기대와 이직 후 실제의 차이'다. 기대보다 실체가 나옴, 기대와 실체가 일치하여 만족하는가, 실체가 기대에 미치지 못해 후회하는가에 따라 이후 조직에서 적응과정과 전체적인 맥락구조가 달라질 수 있을 것이다.

4. 결론

이 연구의 목적은 사회복지사들이 경험한 이직의 맥락과 패턴을 파악하고자 하는 것이었다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 연구자들은 7명의 사회복지사들을 대상으로 한 면접을 통해 자료를 수집하고, 수집된 자료를 가지고 맥락-패턴 분석을 실시하였다. 분석과 연구결과는 사례별 맥락-패턴 분석과 전체 사례에 대한 통합 맥락-패턴 분석으로 구성되었다. 개별 사례에 대한 맥락-패턴 분석은 시간(이직 이전/이직 과정/이직 이후) 차원과 수준(경험된 현상/경험의 의미/현상과 의미들이 연결된 맥락) 차원을 교차하여 각 사례의 이직 이전 맥락과 이직 과정의 맥락, 이직 이후의 맥락을 분석하였으며, 전체 과정에서 나타난 패턴을 파악하여 유형화하였다. 또한 각 사례의 맥락과 패턴, 거기에 연결된 현상과 의미들을 통합하여 하나의 맥락-패턴 구조를 구성하였다. 통합된 맥락-패턴 구조는 네 개의 영역들로 구성되었다. 즉, 첫째는 이직 전의 조직 맥락, 둘째는 이직 후의 조직 맥락, 셋째는 이직 당사자인 사회복지사, 넷째는 사회복지사의 관계망이다.

이러한 연구결과가 사회복지행정의 이론적 맥락에 던지는 함의는 다음과 같다. 이 연구는 사회복지사의 이직과 관련된 이론적 토대를 더 풍부하고 충실하게 만들어 줄 수 있다. 먼저 이 연구의 결과는 사회복지사의 이직과 관련되어 숨겨져 있던 조건과 요인들의 영향을 보여주었다. 선행연구들의 이론적 모형에 포함되지 않은 비전과 가치, 가족, 신체 건강 등의 요인들이 그것이다. 또한 이러한 조건과 요인들이 복잡한 관계로 얽혀있다는 것도 드러내주었다. 이는 기존 연구들의 비교적 단선적인 모형이 이직 현상을 설명하기에는 부족하다는 점을 반증하는 것이기도 하다. 그리고 사회복지사의 이직과 관련된 여러 가지 패턴들이 존재하며 현장에서 이러한 패턴들을 고려해야 한다는 점도 알려주었다. 예를 들어, 자녀의 진학이나 부모 부양이라는 단순한 생애사건만으로 이직하는 패턴도 있지만 직장 내의 다양한 부정적 요소들이 누적되고 긍정적 요소들이 소멸되는 시점에서 내몰리듯이 이직하는 패턴도 존재한다는 것이다. 우리는 사회복지현장과 사회복지사들을 위해 이러한 다양한 패턴들을 더 구체적으로 탐색하고, 각 패턴에 맞춰 대응할 수 있는 정교한 개입전략들을 고안해내야 할 것이다.

또한 이 연구의 결과는 사회복지사의 이직을 어떤 관점으로 바라볼 것인가에 대한 논의를 유도하는 것으로 보인다. 사회복지사의 이직과 관련된 선행연구들은 조직과 업무, 클라이언트에 대한 이직의 부정적 영향이나 심리적, 사회적, 경제적인 이직 요인에 초점을 맞추어 왔다. 이러한 관점은 이직 현상의 단편만을 바라보게 되는 한계를 가진 것으로 보인다. 이 연구에서는 이직과 관련된 요인이 훨씬 더 많고 복합적일 뿐만 아니라 그것들이 서로 연결되어 있음을 발견하였다. 또한 비전 추구라는 측면에서 보면 사회복지사의 이직은 결과적으로 해당 조직과 클라이언트에게 긍정적 영향을 미칠 수 있을 뿐만 아니라 개인의 경력관리를 위해서 필요한 과정이라고도 할 수 있는 것이다. 다르게 말하자면, 이 연구의 결과는 조직 효과성과 효율성, 클라이언트의 신뢰 등에 미치는 부정적 영향에 초점을 두어 사회복지사의 이직을 부정적으로 보고 그것을 막기 위한 전략을 고안할 것인가 아니면 사회복지사의 경력관리나 조직과 구성원의 최적 조합을 만들기 위한 과정이라는 관점에서 긍정적으로 보고 그 과정을

촉진하기 위한 전략을 만들어갈 것인가 하는 질문을 던지며 사회복지조직 관리자들의 관점에 도전하는 것이다. 이러한 주제는 이 한편의 논문으로 답을 내기는 어려울 것이라고 생각되며 연구결과들을 축적하여 더욱 풍부한 논의를 이끌어가야 할 것으로 보인다.

이러한 논의와 연구결과를 토대로 사회복지사의 이직과 관련하여 사회복지조직들이 고려해야 할 사회복지행정의 지침들을 구체적으로 제시하면 다음과 같다. 첫째, 사회복지행정가들은 인사관리 차원에서 사회복지사들의 이직을 관리하기 위해 더욱 다양한 요인들을 고려해야 할 것이다. 이 연구에서 중요하게 파악된 요인들 중 하나로 개인의 비전과 가치가 있었다. 그렇다면 사회복지사를 채용할 때 조직과 같은 비전과 가치를 가진 사람을 선발할 필요가 있고, 채용한 이후에도 비전과 가치를 공유하도록 유도할 필요가 있을 것이다. 또한 개인의 비전과 가치가 매우 다양하다는 것도 고려할 필요가 있다. 어떤 이는 클라이언트의 변화에 가치를 두지만 어떤 이는 자아실현에 가치를 두며, 어떤 이는 사회구조의 혁신에 가치를 두기도 한다. 스스로 비전을 이루기 위해 적극적으로 일을 만들어내는 이도 있지만 자기 비전에 맞는 조직을 찾아다니는 이도 있으며 조직의 비전에 맞춰 자신의 비전을 바꾸는 사람도 있다. 업무 특성이나 관계 특성, 조직 특성 등은 이미 많은 선행연구에서 거론된 것들이므로 더 논의할 필요는 없을 것이다. 이 연구에서 발견된 또 다른 요인군으로서 '가족'에 대한 고려도 필요하다. 이 이슈는 흔히 대규모 사회복지법인에서 관리자들의 보직순환을 할 때 자주 쟁점이 되는 것으로 보인다. 상당수의 조직들이 이러한 상황에 놓여있다는 점을 고려할 때 가족의 구조와 상황을 고려하면서 보직순환이나 이직의 방법 등을 결정해야 할 것이다.

둘째, 이직에 대한 조직의 대처에 대한 것이다. 서론 도입부에도 언급했던 사례의 경우 전임자의 이직 이후 업무가 가중되었음에도 조직이 아무런 대책 없이 내버려 두었는데 사회복지사가 이직할 의사가 있음을 알게 되었을 때에도 별다른 반응을 보이지 않아 이직 과정이 더 촉진되는 양상을 보였다. 또한 이 연구에서 어떤 사회복지사들은 조직을 떠난 뒤에 좋지 않은 기억을 갖고 있고, 다른 사회복지사들은 어쩔 수 없이 떠나야 했던 옛 조직을 추억하고 있다. 이직이 자발적으로 이루어졌든 불가피하게 이루어졌든 이직 자체가 불가피한 것이라면 몸담고 있던 조직에 대해 좋은 기억을 갖도록 할 필요가 있을 것이다. 기관에 대한 평판이라는 차원에서도 그러하다. 사회복지행정가들은 특정 조직 구성원이 이직의사를 밝혔을 때 또는 이직하게 되었을 때, 그가 업무를 잘 마무리하고 인수인계를 충분히 하며 관계를 긍정적으로 평가하면서 정리할 수 있도록 도와야 할 것이다.

셋째, 경력직원에 대한 조직의 수용 전략을 마련해야 한다. 이 연구에서 여러 번의 이직 경험을 가진 사회복지사들은 대체로 이직 이후에 이전 조직과 현재 조직을 비교하게 되는 것으로 보인다. 이것은 자연스럽게 불가피한 일이다. 다만 이미 이직을 한 상태에서는 이전 조직과 비교하여 단점을 찾고 장점을 간과하는 것보다는 새로운 조직의 강점에 초점을 두고 자신을 맞춰가면서, 또한 자신의 강점을 활용하여 조직에 기여하는 방향으로 적응해가도록 해야 할 것이다. 이는 일선 사회복지사나 중간 관리자, 최고관리자 모두에게 적용되는 것으로 보인다.

넷째, 개별 사회복지사의 입장에서는 이직 과정의 대처전략에 대한 검토도 필요하다. 어떤 사회복지사는 이직할 직장을 먼저 구해놓은 뒤에 현재 조직에 이직을 통보하고, 어떤 사회복지사는 일단 조직을 떠난 뒤에 새로운 조직을 찾아 나섰으며, 어떤 사회복지사는 다른 조직에 있는 지인의 소개로

스카우트되기도 하였다. 이 중에서 어떤 경로가 더 낫다고 말할 수는 없을 것이다. 다만 각자가 처한 상황에서 적절한 전략들을 활용할 필요가 있을 것이다. 즉 위에서 제시한 첫 번째 경우에는 이직 사실을 통보했을 때 행정가와 동료들이 배신감을 느낄 수 있고 갑작스러운 이직으로 인수인계를 제대로 하지 못한 상태에서 조직을 떠날 수도 있을 것이다. 두 번째 경우에는 현실에 대한 불안과 미래에 대한 두려움으로 제대로 알아보지도 않은 채로 성급하게 새로운 조직을 찾아들어갈 수도 있다. 모두 좋지 못한 일들이다. 따라서 배신감을 느끼지 않도록 상사와 동료들에게 충분히 설명을 하거나 두 조직에 모두 양해를 구하여 시간을 번 뒤에 충분히 인수인계를 하고 나오거나 마음의 여유를 두고 충분히 정보를 수집하고 여러 대안을 놓고 숙고한 뒤에 이직할 기관을 선택하는 등의 대처전략이 필요한 것이다.

이 연구는 그동안 평면적, 단선적으로 파악되어 온 이직의 맥락과 패턴을 다차원적, 복합적으로 이해할 수 있는 단초를 제공했다는 점에서 의의를 가지고 있다. 그러나 지면의 제약이나 사례 수가 제한되어 있다는 점에서 더 촘촘한 맥락과 다양한 패턴을 파악하지 못한 한계도 있다. 후속연구에서는 개별 사례를 더욱 상세하게 분석하고 기술하여 이직 맥락의 복잡성을 더 정교하게 설명할 수 있도록 하거나 더 많은 사례들을 포괄하여 다양한 패턴을 찾고 그에 따른 사회복지조직의 대응전략들을 고안하기 위한 접근을 시도해 볼 필요가 있을 것이다. 또한 이 연구는 사회복지현장 내에서 다른 유형의 조직으로 이직한 경우만을 사례로 선정함으로써 연구의 범위가 제한된 한계가 있다. 후속연구에서는 동일 유형 조직 간의 이직이나 민간 조직과 공공 조직 간의 이직, 사회복지현장과 다른 직업 간의 이직 현상도 탐구할 필요가 있을 것이다.

참고문헌

- 강재상·김광구·고대유, 2011, “사회복지사의 이직의사에 관한 연구”, 『한국인사행정학회보』, 10(2): 85-117.
- 강현아, 2011, “아동복지기관 종사자의 내재적 동기가 경력몰입을 통해 이직의도에 미치는 영향”, 『사회복지연구』, 42(4): 445-468.
- 강현아·노충래·박은미·신혜령, 2008, “아동복지 종사자들의 직무 스트레스 요인, 소진 및 이직의도의 관계”, 『한국사회복지학』, 60(3): 107-127.
- 공계순, 2005, “아동학대예방센터 상담원의 이직의도 관련요인에 관한 연구”, 『한국아동복지학』, 19: 7-35.
- 권용수, 2006, “사회복지전담공무원의 직무스트레스 유발요인 및 이직의도에 관한 실증적 연구”, 『한국행정논집』, 18(3): 743-764.
- 권지성, 2012, “사회복지 질적 연구접근의 재구성: 그리고, 은밀한 맥락을 찾아서”, 『사회복지연구』, 19: 159-181.
- 김교정, 2003, “사회복지실무자의 이직의도에 대한 연구: 부산 사회복지기관의 실무자를 중심으로”, 『경성통일논총』, 19(2): 65-93.
- 김성한, 1997, “사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구”, 서울대학교 박사학위논문.

- 김정현 · 송건섭 · 이근수, 2002, “사회복지전문요원의 이직의도 영향요인에 관한 연구”, 『복지행정논총집』, 9: 127-143.
- 문영주, 2010, “사회복지사의 개인적 동기가 이직의도에 미치는 영향: 다중몰입의 매개효과를 중심으로”, 서울대학교 박사학위논문.
- 박연희 · 주미연 · 박미정, 2009, “노인복지시설 종사자의 이직의도 영향 요인: 광주·전남지역 노인복지시설 중심으로”, 『사회복지정책』, 36(4): 241-262.
- 양점도 · 정영주, 2012, “사회복지사의 이직의도에 미치는 영향요인에 관한 연구”, 『복지행정논총』, 22(1): 177-197.
- 엄기욱 · 박인아, 2007, “사회복지사의 기관유형, 급여수준, 직업만족이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 『한국사회복지조사연구』, 16: 105-124.
- 이인재 · 최은미, 2003, “자활후견기관 실무자의 이직의도 결정요인”, 『사회복지연구』, 22: 229-255.
- 이혁준 · 오영삼 · 이지선, 2010, “사회복지사가 지각한 조직공정성이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구: 성장욕구의 매개효과를 중심으로”, 『한국사회복지조사연구』, 24: 153-181.
- 장운정, 2011, “공공·민간 사회복지사 이직의도 결정요인 비교연구”, 『노인복지연구』, 51: 361-382.
- 정선옥 · 권지성 · 장연진, 2006, “사회복지관의 사회복지사 채용실태 연구”, 『사회복지연구』, 31: 41-76.
- 한국사회복지사협회, 2011, 『2011년 한국사회복지사 기초통계연감』.
- 국립국어원, 2013, “표준국어대사전”, <http://www.korean.go.kr>.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., and Quinn, R. P., 1964, *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*, Wiley.
- Mobely, W., Hhomer, S., and Griffeth, R., 1979, “Review and conceptual analysis of employee turnover process”, *Psychological Bulletin*, 86(3): 493-522.
- Muchinsky, P., and Mmarrow, P. C. A., 1980, “Multidisciplinary model of voluntary employee turnover”, *Journal of Vocational Behavior*, 17: 263-90.

The Context and Pattern of Turnover Social Workers Have Experienced

Kwon, Jisung

(Korea Baptist Theological University/Seminary)

Park, Aesun

(Yeungnam College of Science & Technology)

Lee, Miseon

(Chonbuk National University)

Lee, Hyunjoo

(Sungkyunkwan University)

The purpose of this study is to discover the context and pattern of turnover social workers have experienced. To achieve this purpose, researchers collected data from in-depth interviews with seven social workers who have experiences of turnover and analysed the data using context-pattern analysis method. Research findings are composed of individual context-pattern analysis and integrated context-pattern analysis. In individual context-pattern analysis, researchers mixed time-dimension(before turnover/on the process/after turnover) and level-dimension(experienced phenomenon/meaning of experiences/context connected with phenomenon and meaning) and analysed the context of every stages and serial pattern. Also, we connected with each contexts and patterns and integrated the context-pattern of turnover. Integrated context-pattern structure is divided for four areas; organization before turnover, organization after turnover, social worker as a stakeholder of turnover, and network of social worker. Based on the results of the study, administrative recommendations were suggested in order to manage the turnover of social workers in social work fields.

Key words: social worker, turnover, context of turnover, context-pattern analysis