

아동학대예방센터 상담원의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구

공계순(호서대학교 사회복지전공 조교수)

I. 문제제기 및 연구목적

2000년 아동복지법에 아동학대 관련 조항이 포함되면서 아동학대에 대한 본격적인 사회적 개입이 시작된 이후 우리사회는 아동학대를 대처하는 데 상당한 진전이 있었다. 그동안 아동학대예방센터를 중심으로 다양한 기관간의 협력체계를 구축하고 아동피해자 및 가해자에 대한 치료프로그램을 개발하는 등 아동학대발생의 예방과 피해아동의 보호를 위하여 다각적인 노력이 기울어져 왔다. 그럼에도 불구하고 아동을 격리보호할 수 있는 법적 근거와 아동을 가족내에서 보호할 수 있는 제도적인 기반이 더 확충되어야 하고, 사례개입의 질적 수준을 향상하기위하여 상담원의 수를 늘리고 상담원의 역할을 재정립할 필요성이 제기되고 있다(보건복지부 & 중앙아동학대예방센터, 2004). 특히 아동보호서비스의 질을 결정하는 데는 상당한 부분 서비스 제공자의 질이 중요하다는 점이 인식되면서 상담원들의 업무능력에 영향을 미칠 수 있는 업무스트레스와 이들이 인식하는 업무만족도 또는 소진의 정도를 파악하고, 관련요인을 규명함으로써 상담원들이 지속적으로 효과적인 아동보호 업무를 수행할 수 있도록 하는 여건을 만들어가는 데 관심이 높아지고 있다.

본 연구는 아동학대예방센터 상담원의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 규명하는 데 그 목적을 두고 있다. 우리나라 아동학대예방센터 상담원의 이직율에 관한 공식적인 통계는 없으나 상담원을 대상으로 한 연구들에서 응답자들의 근무기간을 살펴보면 이직율이 상당히 높은 것으로 나타난다. 아동학대예방센터 개소후 1년 9개월여만에 상담원을 대상으로 실시된 조사(김민애, 2002)에서 근무경험이 1년 미만인 경우가 23%였으며, 개소후 2년 3개월 여만에 실시된 조사(김성희, 2003)에서 1년 미만 근무자는 31%였다. 또한 센터 개소후 3년 6개월의 시점에서 센터근무 6개월 이상인 상담원을 대상으로 한 조사(윤혜미 & 박병금, 2004)에서 근무경험이 1년 미만인 경우가 30.2%로 나타났는데, 조사대상에 포함되지 않은 6개월 미만 근무자까지도 포함하면 상담원중 1년 미만 근무 경험의 정도는 더 높을 것으로 판단되어 이직율이 높음을 보여주고 있다.

아동학대예방센터 상담원의 높은 이직율은 인력관리에 있어서 재정적 손실일 뿐만 아니라 클라이언트와의 관계를 훼손하고 클라이언트에게 적절한 서비스를 제때에 제공할 수 없게 된다는 점에서 중요하게 다루어져야 한다. 상담원의 잦은 교체는 조직의 측면에서 새로운 직원을 채용·교육·훈련하는 비용을 발생시키며, 전문성의 축적을 어렵게 만든다. 아동보호 관련 업무는 그 성격상 상당한 전문지식과 기술을 요하는데 높은 이직율은 곧 경험이 충분치 않고 잘 훈련되지 않은 사회복지사의 유입이 많아진다는 것을 의미하며, 이는 아동보호 기관에서 신규직원을 교육·훈련시키는데 많은 시간과 에너지를 투여해야 한다는 것을 뜻한다. 사회복지직은 서비스생산의 매체가 인간인 사회복지사로서 이들의 지식과 기술은 기계처럼 쉽게 대체될 수 있는 것이 아니

므로 아동보호업무분야의 실천경험이 있는 상담원이 이직을 많아 한다는 것은 조직 내부적으로 전문성을 쌓아가는 구조를 형성하기 어렵게 한다.

높은 이직율은 무엇보다도 서비스의 질에 부정적인 영향을 미친다. 상담원의 잦은 교체는 아동으로 하여금 예측할 수 없는 상황 속에서 계속 새로운 상담원에 적응해야만 하게 만들고, 이는 지속적인 관계의 유지를 필요로 하는 피학대아동의 심리적 욕구를 충족시키지 못하며 치료과정에서 더 해를 입히는 결과를 초래할 수 있다. 아동보호업무는 여러 관련기관의 다양한 전문가와의 연계 및 협력이 필수적인데, 잦은 상담원의 교체는 협력관계의 형성에 방해가 되며, 함께 팀워크를 형성해야하는 타 분야의 전문가들에게 혼란을 야기한다(Wisconsin Council on Children and Families, 2000). 이직한 사람을 대신해서 새로 사례를 맡게 되는 전문가는 아동에 대해서 알아가는 데 시간이 걸리고, 때로는 완전히 계획을 새롭게 세우기도 하여서 모든 과정이 되풀이되기도 하며, 이는 관련된 모든 사람들에게 좌절감을 안겨준다(New York Times, 2003; US General Accounting Office, 2003). 아동학대 사례의 담당자가 바뀌는 경우 사례에 대한 정확한 판단의 부족으로 아동의 안전도를 제대로 파악하지 못하여 아동이 위험에 빠지는 경우가 발생할 수 있다(Salus, 2004; US General Accounting Office, 2003). 서비스의 지속성이 보장되지 못함으로 인하여 서비스제공 과정에 영향을 미치며, 이는 결과적으로 서비스의 목표달성에 영향을 미친다. 아동학대 사례담당자가 1명인 경우 원가족복귀나 입양 성공율은 74.5%인 반면 사례담당자가 2명인 경우의 성공률은 17.5%로(Zahn, 2005) 나타나서 이직으로 인한 상담원의 교체는 서비스의 효과성에 문제가 될 수 있음을 객관적으로 보여주고 있다.

우리보다 아동학대에 대한 대처노력이 일찍 시작된 서구의 경험에 의하면 아동보호서비스를 제공하는 전문 인력은 타사회복지분야보다 아동학대 업무의 성격상 더 많은 스트레스를 경험하고, 이로 인해 이직율이 높으며, 따라서 안정적이고 효과적인 아동보호업무수행이 상당한 지장을 받는 것으로 나타난다(Balfour & Neff, 1993; Bednar, 2003; Drake & Yadama, 1996; Graef & Hill, 2000; Nissly, Barak & Levin, 2005). 더구나 우리나라의 아동학대예방센터가 설립된 지는 역사가 얼마 되지 않으며 아동학대의 개입을 위한 사회적 인프라가 아직 성숙되지 않은 상태에서 개입과정상에서 경험하는 여러 어려움은 상담원으로 하여금 상당한 스트레스를 느끼게 하고 이로 인해 이직을 고려해 보게 할 것이다. 그동안 우리나라 아동학대예방센터 상담원들이 겪는 스트레스에 대한 연구는 소진, 만족도, 신변안전우려 등에 관한 것으로 상담원들이 이러한 스트레스로 인하여 이직의도가 높을 것으로 우려되고 있으나 직접적으로 이직에 관한 연구는 석사학위논문(홍현정, 2004)이 한편 있는 정도이다. 홍현정의 연구에서는 아동학대예방센터 상담원의 이직의도에 영향을 미칠 수 있는 주요 변수들과 변수간의 관계가 잘 고려되지 못한 부분이 있다.

본 연구는 아동학대예방센터 상담원의 이직의도 정도와 이직의도에 영향을 미치는 요인을 규명하는데 목적을 두고 있으며, 이직의도 관련 요인에 대한 기초 자료를 통하여 높은 이직율을 낮추는 방안을 모색하는데 기여하고자 하는데 의의가 있다.

II. 연구의 이론적 배경과 선행연구 고찰

1. 이직에 대한 이해

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. 이직은 구성원의 자발성 여부에 따라 자발적 이직과 비자발적 이직으로 구분할 수 있으며, 자발적 이직은 조직의 효과성에 영향을 미치는 기준으로 순기능적 이직과 역기능적 이직으로 구분된다(조학래, 1995).

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 사용자나 조직의 입장에서 강제되는 이직을 말한다. 순기능적 이직은 조직이 개인에 대해서 나쁜 평가를 하고 있는 구성원이 조직을 떠나게 되어 조직의 입장에서는 이익이 되는 이직을 말하며, 역기능적 이직이란 조직이 개인에 대해 좋은 평가를 하고 있음에도 불구하고 조직을 떠나게 되어 조직의 입장에서는 손해가 되는 이직을 의미한다. 이직은 또한 조직의 회피가능성과 통제가능성에 여부에 따라 회피(통제)가능이직과 질병, 사망등의 회피(통제)불가능 이직으로 구분되기도 한다. 본 연구에서 기준이 되는 이직은 자발적 이직이며 조직에서 노력만 한다면 막을 수 있는 이직을 의미한다.

이직은 긍정적인 측면과 부정적인 측면이 다 있다(Mobley, 1982). 긍정적인 점은 조직의 관점에서는 조직효과성을 높이는 계기가 되며 조직 내의 인사이동을 원활하게 하는 결과를 가져오고, 이직자의 관점에서는 임금이나 직위가 향상되거나 조직적합도가 증가하고, 잔류자의 관점에서는 내부승진의 기회가 증대되거나 낮은 성과자의 이직으로 직무만족도가 높아질 수 있다는 점이다. 이와 같은 긍정적인 면에도 불구하고 이직은 대체로 부정적으로 인식된다. 이직으로 인한 부정적인 면은 조직차원에서는 업무에 지장을 초래하여 행정적인 부담이 증가하고, 신규사원에 대한 선발, 훈련 등의 비용이 들며, 신규입사자로 생산성이나 서비스의 질이 저하되고, 기존의 동료관계나 익숙한 의사소통구조가 훼손되며, 이직자가 조직을 비방한다는 점 등이다. 이직자의 관점에서 이직의 부정적인 점은 선임권 및 경력에 따른 부가급여가 상실되고, 새로운 직무로 인한 스트레스를 겪으며, 사회적 관계가 손실되고, 전직에 따른 비용이 든다는 점이다. 잔류자의 측면에서는 사기가 저하되고, 작업량이 증가하며, 호의적 동료를 상실함으로써 대인관계에 애로를 겪게 된다.

본 연구는 이직자체를 직접 다루기보다는 이직의도를 다루고 있는데, 이직에 대한 지금까지의 연구는 이직의도가 이직의 가장 유력한 예측 변수로 나타나고 있다(Barak, Nissly & Levin, 2001). 비록 이직의도가 있다 하더라도 노동시장의 상황이나 대체직무의 기회가 주어지지 않는다면 이직으로 연결될 가능성은 줄어들 수밖에 없으나 이직의도를 갖고 있다는 것 자체가 조직이나 클라이언트에게 부정적인 영향을 미칠 수 있으므로 이직의도도 이직과 마찬가지로 중요한 관심 대상이 된다. 특히 조직차원에서 이직의 문제를 대처하기 위해서는 이미 이직한 사람들이 아니라 이직의사를 가지고 있는 사람들을 대상으로 하는 것이 오히려 이직의 관리에 효과적일 수 있어서 이직의도를 통해 이직문제를 연구하는 것도 필요하다.

2. 이직의 관련 요인에 대한 문헌고찰

이직에 관한 이론이나 모델들은 주로 사회학, 심리학, 경제학에 기초하고 있으며, 이직연구의 초점은 이직에 이르는 과정을 규명하려는 연구와 이직요인을 규명하려는 두 가지의 흐름이 있다(조학래, 1995). 이직의 과정을 규명하려는 연구모형들은 실증적 뒷받침이 되지 않은 부분이 많으며, 조직관리의 측면에서 실제 이직행위에 이르게 하는 심리적 과정을 파악했다하더라도 그같은 심리적 과정에 이르게 하는 원인의 규명없이는 대응책을 강구할 수 없으므로 이직연구의 많은 부분은 이직요인의 규명에 중점을 두어 왔다.

1) 사회복지증사자의 이직의도 및 이직에 관한 기존연구

우리나라의 사회복지증사자들을 대상으로 한 이직연구는 종합사회복지관, 장애인복지관, 사회복지전담공무원, 생활시설 종사자 등 다양한 실천현장을 대상으로 하고 있다. 연구에 포함된 이직의도에 영향을 미칠 수 있는 요인으로는 개인적 특성으로서 인구사회학적인 특성, 성격과 스트레스 대처유형이, 근무하는 조직의 특성과 관련되어 있어서는 승진, 보수, 직무내용, 역할스트레스, 동료 및 상사와의 관계, 기관장의 리더십 등의 요인이,

그리고 외부요인으로서 사회적지지, 취업기회, 가족-직업 간의 갈등 등이 다루어졌으며, 특히 이직의도에 직접적인 영향을 주는 요인으로서 직무만족도와 조직헌신도가 중요하게 다루어졌다(김교정, 2003; 김성한, 1997; 김성희, 2001; 김정현, 송건섭 & 이근수, 2000; 김종민, 2002; 김현진, 2003; 박성주, 2001; 신은숙, 2002; 윤혜미, 1995; 이상훈, 2000; 이인재 · 최은미, 2003; 이재희, 2001, 홍현정; 2004). 외국의 아동보호서비스 기관 및 사회복지기관에서의 이직에 관한 연구들에서 중요하게 고려되는 변수들 역시 우리나라 사회복지사의 이직연구에서 다루어지는 변수와 크게 다르지 않으며, 개인의 인구사회학적 특성을 비롯한 개인특성, 조직 및 직무내용 관련 특성, 사회적 지지, 그리고 전문가들이 인식하는 직무만족도, 조직헌신도, 직무몰입도, 소진 등이 포함되고 있다(Abu-Bader, 2000; Balfour & Neff, 1993; Dickinson & Perry, 2001; Drake & Yamada, 1996; Koeske & Kirk, 1995; Koeske & Koeske, 2000; Layne, Hohenshil & Singh, 2004; Nissly, Barak, & Levin, 2005; Siefert, Kristine, & Chess, 1991).

이직요인에 관한 우리나라와 외국의 기존연구를 비교해 보면 다음과 같은 특징이 발견된다. 외국의 경우에 사회복지분야 중에서도 공공아동복지부분이 상대적으로 이직이 높음으로 인하여 아동보호서비스종사자를 포함한 아동복지부분의 이직의도를 많이 다루고 있으나 우리나라의 경우 아동보호전문 서비스기관의 출발이 늦게 시작되어 이 분야의 이직에 관한 연구가 거의 없다는 점이다. 또한 이직의도의 관련 요인에 대한 연구에서 우리나라의 연구는 외국의 이직의도에 관한 연구에서 중요한 요인으로서 나타나는 소진의 정도를 거의 다루고 있지 않은 것으로 나타났다. 우리나라 사회복지사의 소진에 관한 연구가 많고 소진이 결국 이직에 이르게 할 수 있다는 점에서 우리가 표명되고 있지만 소진의 정도가 이직의도에 어떤 영향을 미치는 지에 대한 경험적인 연구는 부족한 실정이다.

개별 연구에 따라서 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타나는 변수들은 다르나 미국의 아동복지 및 사회복지 기관 종사자와 기타 원조전문직 종사자의 이직 및 이직의도에 관한 연구의 메타분석에 의하면 이직의도를 가장 잘 예측할 수 있는 요인으로는 조직헌신도, 전문직 몰입도, 소진 그리고 직무만족도이며, 실제 이직을 잘 예측하는 변수로는 이직의도가 가장 강력하고 그 다음으로는 대체직무의 가능여부, 직무만족도 그리고 소진으로 나타났다(Barak, Nissly & Levin, 2001). 메타분석에서 인구사회학적인 변수는 큰 영향력은 없으나 나이가 어리고 경험이 적을수록 이직의도와 실제 이직이 높게 나타났다. 따라서 이직할 가능성이 높은 사람은 자신이 하는 일과 조직에 대한 헌신도가 낮고, 업무에 만족하지 못하며, 상당한 소진을 겪고 있는 사람들이라고 보았다.

다음은 본 연구에서 고려된 변수들을 중심으로 우리나라 사회복지사의 이직의도에 관한 기존연구에서 나타난 결과들을 조금 더 자세하게 살펴보기로 한다.

이직의도에 영향을 미치는 개인적 요인으로 본 연구에서 고려된 변수는 성별, 연령, 교육수준, 근무기간이다. 성별에 따른 이직성향에 있어서는 논란이 되고 있으나 일반적으로 남성들이 직업의식이 강하고 조직에 헌신할 가능성도 높으며 가족부양의 책임 등으로 이직할 가능성이 적을 것으로 여겨진다. 그러나 우리나라 사회복지사를 대상으로 한 연구에서 대부분의 연구가 성별은 통계적으로 무의미하거나, 오히려 지역사회복지관의 사회복지사들을 대상으로 한 김성희(2001)의 연구에서 남성이 여성보다 더 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 연령은 이직과 매우 밀접한 관계를 맺는 것으로 나이가 어릴수록 이직성향이 높다고 여겨진다. 마찬가지로 근무기간이 짧을수록 이직성향이 높아지는 것으로 알려져 있다. 이는 연령이 낮고 근무기간이 짧을수록 높은 기대감을 가지고 일을 시작하나 만족하기 어려우며, 연령이 높고 근무기간이 길어질수록 가족부양의 책임과 직업특유의 전문기술로 다른 적절한 직무대안을 찾기 힘들고, 또 오랜 기간동안 조직에 대한 투자가 커짐으로써 조직헌신도에 영향을 미치기 때문이다. 검토한 기존 연구에서 대체로 우리나라 사회복지사들은 연령이 낮을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났으며, 근무기간은 연령에 비해 이직의도에 크게 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 교육수준이 높을수록 이직이 높아진다는 주장이 많은데 이는 교육수준이 높을수록 기대수준 및 성

취욕구가 높아지고 대체직무의 기회를 잡기가 더 쉬울 것이기 때문이다. 우리나라 사회복지사들의 교육정도는 이직의사에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 이는 사회복지사들의 학력이 대부분 대졸로 학력의 차이가 별로 없기 때문으로 설명되고 있다.

이직의도에 영향을 미칠 수 있는 조직 및 직무관련 요인으로 본 연구에서는 승진, 보수, 업무량, 역할갈등, 역할모호함, 상사 및 동료의 관계를 포함하고 있다. 승진과 보수는 객관적인 승진기회나 보수액이 중요하기도 하지만 조직내에서 공정성이 결여되었거나 기대감이 충족되지 못할 때 실망하여 이직을 결정하게 된다고 한다. 우리나라 사회복지사를 대상으로 한 연구들에서 보수와 승진이 이직의도에 영향을 미친다는 결과와 아무런 상관이 없다는 결과들이 혼재하고 있으나 승진보다는 보수가 이직의도에 더 상관이 있는 것으로 보인다. 업무량과다, 역할갈등, 역할모호함은 일반적으로 직무스트레스를 측정하는데 많이 포함되는 변수인데 역할이 명료하게 규정되어있지 않으면서 때로는 상반되기도 한 역할이 동시에 과다하게 많이 부여될 때 이직을 생각하게 되는 정도가 높아지는 것으로 알려져 있다. 여러 연구들에서 조직요인의 한 부분으로서 또는 사회적 지지의 한 부분으로서 상사 및 동료와의 관계를 다루고 있는데, 상사 및 동료와의 관계가 모두 이직에 영향을 미치는 것으로 여겨지고 있다. 상사 및 동료관계를 변수로 포함한 김현진(2003)과 홍현정(2004)의 연구에서 상사와의 관계는 이직의도에 영향이 없으며 동료관계만이 영향이 있는 것으로 나타났다.

2) 아동보호서비스 종사자의 이직관련 요인

사회복지실천현장에서도 현장별로 또는 같은 현장에서도 전문가집단별로 이직의사에 영향을 미치는 요인은 분야별 업무나 조직의 특성에 따라서 다르게 나타나는데, 아동보호서비스 업무를 맡고 있는 전문가에 좀 더 초점을 맞춘 연구들을 중심으로 아동보호서비스기관 종사자의 이직의도에 영향을 미치는 요인이 무엇인가를 살펴 볼 필요가 있다. 미국의 경우 1960년부터 현재까지 공공아동복지분야에서 30-40%에 이르는 높은 이직율이 나타나면서 이직 관련요인에 대한 연구와 사회적 대처 노력이 사회복지분야에서도 상대적으로 활발하게 이루어지고 있다. 미의회의 요청에 의해서 General Accounting Office(2003)가 제출한 보고서에 의하면 아동보호 관련 서비스를 제공하는 워커의 높은 이직율은 기존연구를 종합하여 낮은 보수, 폭력의 위협, 많은 사례수, 문서작업과 같은 행정적인 부담, 부적절한 슈퍼비전, 훈련의 부족, 직원의 부족으로 제시하고 있다. 또한 미국의 Department of Health and Human Services에서 발간한 아동보호서비스 종사자들에 대한 슈퍼비전 매뉴얼(Salus, 2004) 따르면 위에서 제시한 요인 외에 중요한 이직요인으로는 2차 외상(secondary trauma)과 소진을 제시하고 있다.

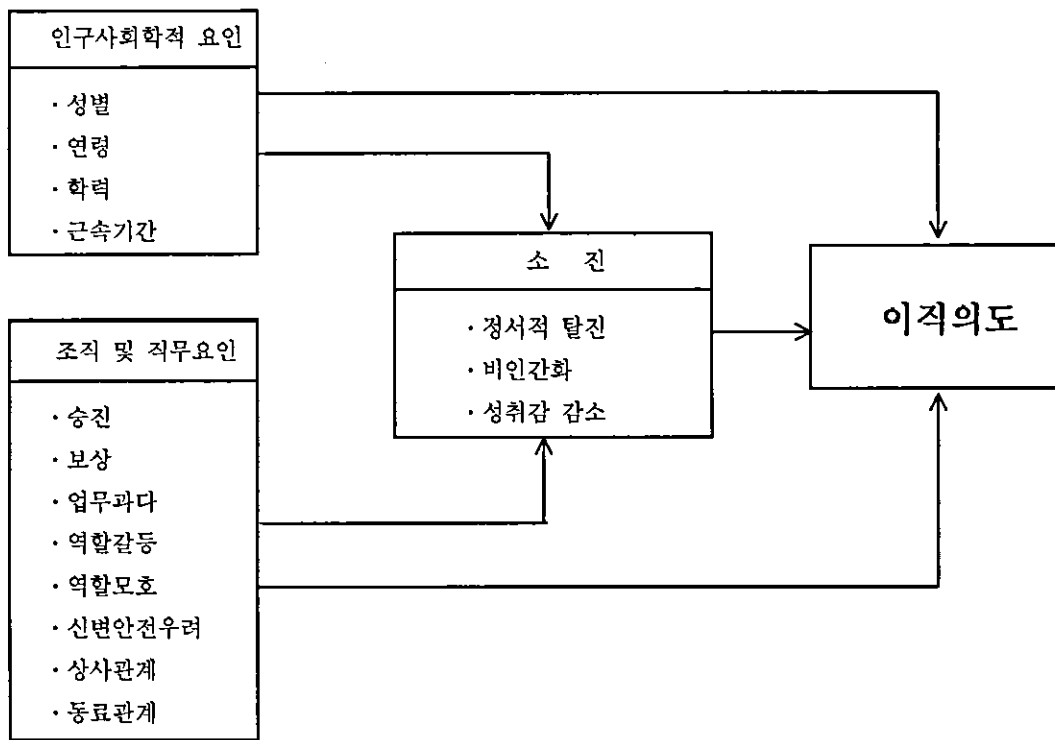
앞서 제시한 사회복지종사자의 조직 및 업무관련요인 외에 아동보호서비스직무자체의 특성으로서 신변안전에 대한 위협이 이직에 중요한 영향을 미칠 수 있음이 아동학대예방센터상담원의 이직의도연구에 반드시 포함되어야 한다. 미국의 아동보호서비스직의 높은 이직율의 원인으로 폭력의 위협이 제시되고 있으며(US General Accounting Office, 2003), 우리나라 아동학대예방센터 상담원의 신변안전에 대한 연구(김성희, 2003)에서도 신변안전에 대한 위협으로 이직을 고려해 본 경우가 응답자의 60%정도로 나타났다.

본 연구에서는 이직의도의 중요 예측변수로서 소진의 정도를 포함하고 있다. 우리나라 사회복지사의 이직연구에서 소진의 직접적인 영향은 잘 다루어지지 않았는데, 소진은 사회복지분야의 이직의도에 강한 영향력을 가진 변수로 알려져 있다(Barak, Nissly & Levin, 2001). 소진은 직무스트레스와 관련된 신체적, 정서적 상호작용의 증상으로 클라이언트에 대한 정서적 탈진, 비인격화, 개인적 성취감 결여로 이해된다(Maslach & Leiter, 1997). 특히 아동보호서비스는 타 분야보다 소진을 더 많이 겪는 것으로 알려져 있으며(Anderson, 2000; Maslach, 1982; Stevens & Higgins, 2002), 우리나라 아동학대예방센터 상담원의 소진정도는 Maslach이 제시한 기준으로 판단할 경우 상당히 심각한 것으로 조사되었다(윤혜미 & 박병금, 2004).

III. 연구모형과 연구방법

1. 연구모형

본 연구는 아동학대예방센터 상담원의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 규명하는데 목적을 두고 있다. 이직의도에 영향을 미칠 수 있는 요인으로 연구에 포함되어지는 주요 변수로는 상담원의 인구사회학적인 특성과 조직 및 직무 관련 요인이며 또한 상담원의 소진정도이다. 이직에 관한 연구에서 소진은 이직의도에 영향을 미치는 선행변수로 고려되고 있지만 소진에 관한 연구에서 소진정도는 응답자의 인구사회학적인 특성과 조직 및 직무 관련 요인에 의하여 영향을 받는 것으로 나타난다. 따라서 인구사회학적인 변수와 조직 및 직무 관련 변수는 이직의도에 직접적으로 영향을 미치기도 하지만 소진을 통해서 간접적으로 영향을 미치는 것으로 가정할 수 있다. 그동안 소진과 이직의도에 관한 각 연구들은 선행변수와 결과변수들을 개별적으로 다루어 왔으나 본 연구에서는 이직의도에 영향을 미치는 변수들의 관계를 보다 통합적으로 살펴보고자 한다.



<그림 1> 아동학대예방센터 상담원의 이직의도에 관한 연구모형

2. 조사대상과 자료수집방법

아동학대예방센터 상담원의 이직의도에 관한 연구를 위하여 전국의 19개 지방아동학대예방센터의 소장을 제외한 모든 상담원을 대상으로 우편 설문조사방법이 사용되었다. 각 예방센터의 주소와 상담원의 수는 중앙 아동학대예방센터를 통하여 확보하였으며, 자료수집은 2004년 7월 14일부터 7월 23일까지 1회의 설문조사를 통해서 이루어졌다. 보다 구체적인 절차는 다음과 같다. 설문지를 우송하기 전에 각 센터의 소장 및 팀장에게 협조전화를 하였으며, 설문지는 각 센터의 팀장에게 해당 센터 상담원의 수만큼 우송되었다, 설문지가 도착했

을 즈음에 다시 각 센터의 팀장에게 전화를 걸어서 도착여부를 확인하고 재차 협조를 부탁하였다. 각 상담원이 응답한 설문지는 개별봉투에 넣어서 봉한 채로 팀장이 일괄 수합하여 본 조사연구자에게 우송하였다. 설문지의 회수율은 100%였으며, 그 중 부실 응답자의 설문지 4부를 제외하고 총 117명을 최종분석에 포함하였다.

3. 조사도구 및 변수의 측정

설문지는 크게 3부분으로 구성되어 있다. 첫번째 부분은 응답자와 기관에 대한 기본적인 정보를 묻는 내용으로 되어 있다. 두 번째 부분은 연구의 이직의도와 소진에 관한 문항으로 구성되어 있다. 세 번째 부분은 기관의 업무환경, 신변안전위협, 그 외 본 연구에 포함되지 않은 변수들로 구성되었다. 본 조사를 실시하기 전에 2개 센터의 상담원 3명을 대상으로 사전예비조사를 실시하였다. 예비조사를 토대로 설문지의 구성과 내용이 다소 수정되었다. 조사에 포함된 각 변수와 변수의 항목 구성 및 측정 방법 그리고 각 변수의 신뢰도 계수는 <표 1>에 제시되어 있다. 이직의도는 기존 설문지를 참조하여 4점 척도의 2문항으로 구성하였다. 소진은 Maslach & Jackson (1981)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 번역한 설문지들을 참조하여 4점 리커트 척도로 수정해서 사용하였다. MBI는 서로 관계는 있으나 독립적인 3개의 하위 척도인 정서적 탈진, 클라이언트에 대한 비인격화, 개인적 성취감의 감소라는 영역으로 구성되어 있으며 총 22문항이다.

조직 및 업무환경에 관한 변수 중 승진, 보수, 업무량, 역할갈등, 역할모호변수는 Jayrante & Chess(1983)의 업무환경척도를 번역하여 사용한 설문지를 참고하여 수정해서 사용하였으며, 상사와의 관계 및 동료와의 관계 변수는 Smith, Kendall & Hulin(1969)의 직무기술척도의 해당변수항목을 번역하여 사용한 설문지들을 참고하여 수정하여 사용하였다. 신변안전에 대한 우려는 아동학대예방센터 상담원의 신변안전에 관한 연구(김성희, 2003)에서 사용한 설문지를 참조하여 3문항으로 구성하였다.

<표 1> 주요 변수의 구성 및 신뢰도

변수	구분	항목수 구성 및 측정방법	Cronbach's alpha	
독립 변수	응답자의 인구 사회학적 특성	성별, 연령, 학력, 센터근무기간	각 1항목	-
	조직 및 업무환경 특성	승진	3문항, 4점 리커트 척도	.72
		보상	4문항, 4점 리커트 척도	.73
		업무량	4문항, 4점 리커트 척도	.89
		역할갈등	3문항, 4점 리커트 척도	.62
		역할모호	4문항, 4점 리커트 척도	.78
		상사관계	5문항, 4점 리커트 척도	.84
		동료관계	5문항, 4점 리커트 척도	.88
	소진	신변위협	3문항, 4점 리커트 척도	.78
		정서적 탈진	9문항, 4점 리커트 척도	.85
클라이언트의 비인격화		5문항, 4점 리커트 척도	.68	
종속 변수	이직의도	개인적 성취감 감소	8문항, 4점 리커트 척도	.73
			2문항, 4점 리커트 척도	.85

4. 통계분석

각 변수의 서술적 특징을 설명하기 위해서 기술통계기법이 적용되었으며, 이직의도에 영향을 미치는 요인을 밝히기 위해서는 회귀분석과 경로분석이 실시되었다. 이직의도에 직접적으로 영향을 미치는 요인과 소진을 통해 간접적으로 영향을 미치는 요인을 모두 파악하기 위하여 인구사회학적 특성과 조직 및 직무 관련 요인을 독립변수로 하고 소진을 종속변수로 한 회귀분석을 먼저 실시하였다. 그 다음 단계에는 이직의도를 종속변수로 한 회귀분석을 실시하였는데 소진을 포함하지 않은 모델과 소진을 포함한 모델을 차례대로 분석하였다. 그리고 난 후 경로분석을 통하여 직접효과 및 간접효과에 대한 계산이 이루어졌다. 성별은 여성이 1, 학력은 대학원 졸업자와 비대학원 졸업자로 구분하고 대학원졸업자를 1로 가변수를 만들었다.

IV. 조사 결과

1. 응답자의 인구사회학적인 특성

응답자의 인구사회학적인 특성은 다음과 같이 나타났다. 상담원의 성별은 여자가 59.0%로 남자보다 많았다. 연령은 평균 29.8세이며, 연령대별로는 20대가 58.8%로 가장 많고, 그다음이 30대 32.4%, 40대 이상이 8.8%로 상담원은 대체로 젊은 편이다. 학력은 대졸이 가장 많은 72.6%이고 대학원 졸업자는 25.6%이다. 상담원의 1/4이 대학원 졸업자로 학력이 높은 편이라고 볼 수 있다. 아동학대예방센터 근무기간은 최저 1개월에서 최고 4.3년이며 평균 1년 11개월로 나타났다. 센터근무기간이 1년 미만인 경우가 27.0%, 1년 이상에서 2년 미만이 26.0%, 2년 이상 3년 미만이 13.9%, 3년 이상 4년 미만이 29.6%, 4년 이상이 3.5%이다. 본 조사는 센터 개소 후 4년여 만에 이루어진 것인데 근무기간이 1년 미만인 경우가 27.6%이며 2년 미만인 경우가 53.4%에 이르는 것으로 이직율이 높다는 것을 알 수 있다.

<표 2> 응답자의 인구사회학적인 특성

변수	구분	빈도	평균
성별	남	48(41.0%)	-
	여	69(59.0%)	
연령	20대	68(58.8%)	29.8세
	30대	37(32.4%)	
	40대	9(7.9%)	
	50대	1(0.9%)	
학력	전문대졸	2(1.8%)	-
	대졸	85(72.6%)	
	대학원졸	30(25.6%)	
센터근무기간	1년 미만	31(27.0%)	23.6개월
	1년이상 2년미만	30(26.0%)	
	2년이상 3년미만	16(13.9%)	
	3년이상 4년미만	34(29.6%)	
	4년이상	4(3.5%)	

2. 이직의도 및 주요 변수에 대한 기술통계분석 결과

1) 이직의도의 정도

이직의도는 4점 척도의 2문항으로 구성되어 있는데 '나는 이 센터를 그만 두고 싶은 생각이 종종 든다'는 진술에 전혀 그렇지 않다 8명(6.8%), 그렇지 않다 37명(31.6%)이며, 그렇다가 59명(50.4%), 매우 그렇다가 13명(11.1%)으로 나타났다. '현재 보다 조금이라도 여건이 바뀐다면 이 센터를 그만 둘 생각이냐'라는 진술에 전혀 그렇지 않다 11명(9.4%), 그렇지 않다 57명(48.7%)로 응답했으며, 그렇다가 41명(35.0%), 매우 그렇다가 8명 (6.8%)으로 나타났다. 항목별로 그렇다와 매우 그렇다를 합쳐서 이직의도가 있는 경우가 61.5%와 41.8%로 나타나서 이직할 의사가 있는 사람이 상당한 것으로 평가된다. 이직의도 척도의 평균값은 2.53으로 나타났다.

<표 3> 이직의도에 관한 기술통계

구분	응답항목	이 센터를 그만두고 싶은 생각이 종종 든다	현재보다 여건이 조금이라도 바뀐다면 이 센터를 그만 둘 생각이냐
긍정적	매우 그렇다	13 (11.1%)	8 (6.8%)
	그렇다	59 (50.4%)	41 (35.0%)
부정적	그렇지 않다	37 (31.6%)	57 (48.7%)
	전혀 그렇지 않다	8 (6.8%)	11 (9.4%)
관련 통계치	평균	2.53	
	표준편차	.7097	

2) 조직 및 업무에 대한 인식

조직 및 업무와 관련된 변수의 평균점수는 <표 4>에 제시된 바와 같다. 평균점수가 중간값보다 낮은 항목은 보상으로 상담원들은 센터의 보수가 대체로 낮다고 인식하고 있다. 평균점수가 높은 항목은 업무량과 역할의 모호함으로 상담원들은 대체로 자신들의 업무량이 많으며, 자신들의 역할이 명료하지 않다고 생각하고 있다. 상담원들은 동료와의 관계가 상사와의 관계보다 좋은 것으로 나타났다.

<표 4> 조직 및 업무 변수의 기술적 통계

변수	평균	표준편차
승진	2.5374	.5122
보상	2.2479	.5112
업무량	3.0891	.6241
역할갈등	2.6667	.4464
역할모호	3.0812	.3697
상사관계	2.7251	.4934
동료관계	3.0718	.4612
신변안전위협	2.7521	.6208

3) 소진의 정도

상담원의 소진정도에 대해서 전체 소진과 각 하위소진의 수준을 알아보았다. 전체소진 점수는 4점 척도상에서 평균 2.58이며, 소진의 하위차원 중 정서적 탈진은 2.59, 비인격화는 1.93 그리고 성취감 감소점수는 역점처리하여 2.84로 나타났다. 상담원의 전체 소진정도는 중간값보다 약간 높은 것으로 소진되었다고 응답하는 경향성을 보였다. 소진의 하위영역 중에서 성취감의 감소가 가장 높게 나왔으며, 비인격화가 가장 낮게 나타났다.

<표 5> 소진에 관한 기술통계

변수		평균	표준편차
소진전체		2.5774	.2879
하위변수	정서적 탈진	2.5878	.4793
	비인격화	1.9295	.4240
	성취감 감소	2.8410	.3260

3. 아동학대예방센터 상담원의 이직의도 결정 요인에 관한 분석

1) 상관관계 및 다중공선성 분석

본 조사에서 회귀분석이 실시되기 전에 독립변수들 간의 다중공선성의 여부를 검토하기 위하여 상관관계분석이 이루어졌다(표 6 참조). 독립변수들 간에 상관관계 계수가 .35이상으로 다소 높은 것은 연령과 근무기간 (.355), 승진과 보수 (.513), 업무량과 정서적 탈진 (.440), 역할갈등과 정서적 탈진 (.400), 신변안전과 정서적 탈진 (.526), 정서적 탈진과 비인격화 (.507), 역할모호와 성취감감소 (.465) 등이다. 상관관계가 높은 독립변수들 간에 회귀분석이 나타날 수 있는 다중공선성 문제의 가능성을 분석하였다. VIF와 Tolerance에 의해 검토한 결과 변수간에 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다.

단순상관관계의 분석을 통하여 이직의도에 영향을 미치는 변수를 살펴보면, 센터 근무기간, 역할갈등, 역할모호, 상사관계, 신변안전, 정서적 탈진, 비인격화, 성취감 감소가 정(+)의 상관관계를 가지며, 보수 및 상사와의 관계가 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 성별, 연령, 학력, 승진, 업무량, 동료관계는 상관관계가 없는 것으로 나타났다.

2) 소진에 대한 회귀분석의 결과

단순상관관계는 독립변수들과 이직의도간의 독립된 관계의 정도나 방향만을 제시해 줄뿐이므로 다른 변수들의 영향력을 통제한 상태에서 개별 독립변수와 이직의도간의 관계를 살펴보기위해 회귀분석을 실시하였다. 연구모형에서 제시한 바대로 먼저 소진을 종속변수로 하여 인구사회학적인 특성과 조직 및 업무특성이 어떤 영향을 미치는 지를 살펴보았다. 소진의 각 하위개념에 대한 회귀분석의 결과는 다음 <표 7>과 같다. 소진의 세 하위 영역을 종속변수로 한 회귀모형에서 회귀모형 적합도가 모두 유의미한 것으로 나타났다. 정서적 탈진에는 신변안전에 대한 위협이 가장 영향을 많이 미치며, 그 다음이 업무량 과다, 상사와의 관계 및 학력 순으로 나타났다. 즉, 신변안전에 대한 위협을 많이 느낄수록, 업무량이 많다고 느낄수록, 상사와의 관계가 만족스럽지 못하다고 생각할수록, 대졸자가 대학원 졸업자보다 정서적 탈진을 많이 겪는 것으로 나타났다.

<표 6> 변수들 간의 상관관계

	여성	연령	근무 기간	대학 원졸	승진	보수	업무 량	역할 갈등	역할 모호	상사 관계	동료 관계	신변 안전	정서 탈진	비인 격화	성취 감소	
여성	1															
연령	-.333**	1														
근무 기간	.032	.355**	1													
대학 원졸	.051	.169	.002	1												
승진	-.087	-.044	.058	.131	1											
보수	-.012	.082	.065	-.036	.513**	1										
업무 량	.013	-.098	.098	.167	.156	-.153	1									
역할 갈등	.065	-.010	.112	.023	.040	-.035	.323**	1								
역할 모호	-.123	.191*	.130	.014	.041	-.022	.141	.009	1							
상사 관계	-.166	-.078	.034	-.265**	.265**	.204*	.080	-.152	.175	1						
동료 관계	-.032	-.032	-.153	.111	.008	-.109	.206	-.226*	.062	.292**	1					
신변 안전	.012	.140	.341**	.068	.087	-.110	.302**	.315**	.092	.059	-.078	1				
정서 탈진	.149	-.026	.163	-.062	.014	-.130	.440**	.400**	.041	-.117	-.120	.526**	1			
비인 격화	.108	.009	.103	.021	-.098	-.120	.141	.251**	.269**	.032	-.064	.326**	.507**	1		
성취 감소	-.272**	.162	.103	.036	-.084	.015	.113	-.029	.465**	.230*	.191*	-.026	-.210*	-.345**	1	
이직 의도	.043	-.030	.222*	-.080	-.131	-.252**	.125	.286**	.246**	-.277**	-.098	.308**	.610**	.368**	-.337**	1

* p<.05, **p<.01

클라이언트에 대한 비인격화에 영향을 미치는 요인으로는 역할의 모호함과 신변안전에 대한 위협으로 나타났다. 즉 역할이 명료하지 않다고 생각하며, 신변안전에 대한 위협을 많이 느낄수록 클라이언트를 비인격화하는 정도가 높다. 상담원의 개인적 성취감 감소에는 역할모호함이 가장 영향력이 크며, 그 다음 승진과 성별로 나타났다. 즉 남성 상담원이 승진의 기회가 적다고 느낄수록, 자신의 역할에 대해서 모호하다고 생각할수록 성취감이 감소하는 것으로 나타났다. 소진의 각 하위개념에 대해서 영향을 미치는 변수가 각기 다르게 나타났음을 알 수 있다.

<표 7> 아동학대예방센터 상담원의 소진에 대한 회귀분석

	종속변수:정서적 탈진	종속변수:비인격화	종속변수: 성취감감소
	b (Beta)	b (Beta)	b (Beta)
성별	.122 (.132)	.070 (.083)	-.157 (-.236)*
연령	.006 (.077)	.007 (.106)	-.002 (-.041)
학력	-.241 (-.223)***	-.003 (-.003)	-.047 (-.061)
센터근무기간	-.002 (-.082)	.000 (-.007)	.002 (.108)
승진	.037 (.042)	-.092 (-.114)	-.197 (-.313)**

보수	-.025 (-.028)	-.064 (-.080)	.108 (.171)
업무량	.253 (.347)**	.014 (.020)	.061 (.117)
역할갈등	.117 (.114)	.175 (.188)	.010 (.013)
역할모호	.073 (.057)	.476 (.409)***	.396 (.437)***
상사관계	-.204 (-.223)*	.158 (.190)	.108 (.158)
동료관계	.003 (.003)	-.061 (-.068)	.062 (.088)
신변위협	.300 (.410)***	.156 (.234)*	-.032 (-.061)
상수	1.288*	2.348***	1.335**
R square	.476	.304	.395
	F=7.193***	F=3.450**	F=5.010**

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

3) 이직의도에 대한 회귀분석 결과

<표 8>은 상담원의 이직의도에 대한 회귀분석결과이다. 모델1은 인구사회학적인 변수와 조직 및 직무 관련 변수만을 독립변수로 한 것이며, 모델2는 소진의 세 하위개념을 추가하여 분석한 결과이다. 모델1에서 이직의도에 영향을 미치는 변수로는 상사와의 관계, 신변안전에 대한 위협, 역할모호, 센터근무기간, 학력으로 나타났다. 상사와의 관계가 좋지 않을수록, 신변안전에 대한 우려가 높을수록, 역할이 모호하다고 생각할수록, 센터근무기간이 길수록 그리고 대학원졸업자보다는 대학졸업자가 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 모델1에서 변수의 설명력은 35%이다.

모델2는 인구사회학적인 변수, 업무 및 조직관련 변수, 소진의 하위변수가 이직의도에 어떻게 영향을 미치는가를 살펴본 것이다. 이직의도에 가장 영향력이 강한 것은 정서적 탈진으로 나타났으며, 성취감 감소와 비인격화는 유의도 .05수준에서 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 인구사회학적인 변수로는 성별, 연령, 센터근무기간이 영향을 미쳐서 상담원이 남성이고, 연령이 어릴수록, 센터에 근무하는 기간이 길수록 이직의도가 높아졌다. 조직관련 변수로는 상사와의 관계가 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이직의도에 소진을 고려했을 경우에는 소진을 고려하지 않았을 경우에 영향을 미치지 않았던 성별, 연령이 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 학력과 역할모호, 신변위협에 대한 우려는 더 이상 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 상사와의 관계와 센터근무기간은 여전히 영향을 미치는 것으로 나타났다. 모델2에서 변수의 설명력은 58%이다.

<표 8> 이직의도에 대한 회귀분석

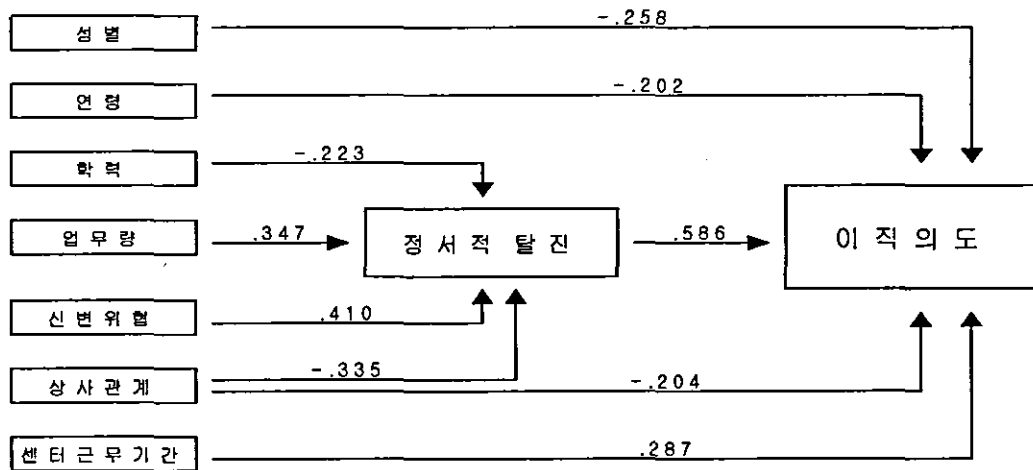
	모델 1		모델 2	
	b	Beta	b	Beta
성별	-.136	-.099	-.356	-.258**
연령	-.014	-.120	-.023	-.202*
학력	-.304	-.188*	-.065	-.040
센터근무기간	.009	.219*	.012	.287***
승진	.032	-.024	-.158	-.121
보수	-.196	-.149	-.098	-.074

업무량	.046	.042	-.142	-.131
역할갈등	.160	.105	.055	.036
역할모호	.398	.208*	.168	.089
상사관계	-.458	-.335***	-.290	-.204*
동료관계	.183	.125	.203	.140
신변위협	.255	.233*	-.013	-.012
정서적 탈진			.862	.586***
비인격화			-.055	-.033
성취감 감소			-.227	-.195
상수	4.034***		3.964***	
R square	.355		.580	
F 값	4.348***		8.178***	

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

5) 이직의도에 대한 경로분석 및 직·간접효과분석

이상의 분석을 토대로 이직의도에 유의미하게 영향을 미치는 변수들만으로 변수와의 관계를 그림으로 나타내면 <그림 2>와 같다. 성별, 연령, 센터근무기간은 이직의도에 직접적인 영향을 미치며, 학력, 업무량, 신변위협은 정서적 탈진을 통해 간접적으로 영향을 미치고 있다. 상사와의 관계는 직접적으로 또 정서적 탈진을 통해 간접적으로 영향을 미치고 있다.



<그림 2> 이직의도 경로분석

위의 그림을 토대로 각 변수들이 이직의도에 미치는 직접 및 간접효과와 총효과를 계산하면 다음 <표 9>와 같다.

<표 9> 이직의도에 대한 직접, 간접 및 총효과

독립변수	직접효과	간접효과	총효과
성별	- .258	0	-.258
연령	- .202	0	-.202
학력	0	-.131	-.131
센터근무기간	.287	0	.287
업무량	0	.203	.203
상사관계	-.204	-.131	-.335
신변위협	0	.240	.240
정서적 탈진	.586	0	.586

분석결과 이직의도에 영향을 가장 많이 미치는 변수는 정서적 탈진(.586)이며, 다음으로 상사와의 관계(-.335), 센터근무기간(.287), 성별(-.258), 신변위협(.240), 연령(-.202), 학력(-.131)순으로 나타났다. 즉 정서적 탈진이 많이 될 수록, 상사와의 관계가 좋지 않을수록, 센터에 근무한 기간이 길수록, 남성이, 신변에 위협을 많이 느낄수록, 연령이 낮을수록, 그리고 대학원을 졸업하지 않을수록 이직의도가 더 높은 것으로 나타났다.

V. 논의 및 결론

본 연구는 아동학대예방센터 상담원의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 규명함으로써 상담원의 채용과 유지에서 고려되어야 할 점 등을 살펴보고자 하였다.

아동학대예방센터의 상담원의 근무기간을 보면 1년 미만자가 27.6%이고 2년 미만자는 53.4%로 본 조사가 센터 개소 후 4년여 시점에서 이루어진 점을 고려하면 그동안 상당한 이직이 이루어진 것으로 나타났다. 이직의도에 대한 질문에서 응답자들은 센터를 그만두고 싶은 생각을 종종 하는 경우가 61.5%이며, 여건이 바뀌면 센터를 그만둘 생각을 하는 사람은 41.8%였다. 그리고 4점 리커드 척도로 구성된 이직의도 척도상에서 평균값은 중간값보다 약간 상회하여서 전반적으로 이직의도가 있는 것으로 나타났다.

연구결과 이직의도에 가장 큰 영향력을 미치는 변수는 소진의 하위개념 중의 하나인 정서적 탈진으로 나타났다. 그동안 소진이 이직의도를 높이고 실제로 이직에 이르게 할수 있다는 것으로 여겨졌으나 우리나라 사회복지사를 대상으로 한 이직의도 연구에서 소진의 직접적인 영향은 잘 다루어지지 않았는데 본 연구에서는 소진이 이직의도에 영향을 미침을 보여주고 있다. 소진의 하위개념인 정서적 탈진, 클라이언트에 대한 비인격화, 성취감감소 중 정서적 탈진만이 이직의도에 영향을 미친다는 결과는 Drake & Yamada(1996)의 연구결과와 일치하며, 정서적 탈진이 소진의 핵심개념이라는 주장을 뒷받침한다고 볼 수 있다.

이직의도에 영향을 미칠 것으로 고려된 인구사회학적인 요인은 모두 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 영향력의 크기별로 보면, 센터근무기간, 성별, 연령, 학력순이며, 학력은 정서적 탈진을 통하여 간접적으로 영향을 미쳤다. 센터근무기간이 길수록 이직의도가 높아진다는 점은 일반적으로 근무기간이 길수록 이직이 감소한다는 것과는 상반된 결과이다. 본 연구에서 센터근무기간은 최소 1개월에서 최대 4년 정도로 근무기간의 차이가 다른 사회복지사 집단을 대상으로 한 연구에 비해서 근무기간에서 큰 차이가 없다는 점이 영향을 미쳤을 수도 있다. 센터근무기간이 길수록 이직의도가 높게 나타난다는 결과는 특히 우려할 부분이라고 생각된다. 사회복지업무가 대부분 그러하지만 아동보호업무는 전문적인 지식과 기술이 중요하고 실천현장에서의

개입경험을 통하여 전문성이 더 발전되는데, 아동보호업무에 오래 종사할수록 이직의도가 높고 실제 이직으로까지 연결된다면 조직적으로는 전문성을 축적하기 어렵게 된다. 센터근무기간은 소진에는 전혀 영향을 미치지 않은 것으로 나타났으나 이직의도에는 영향을 미친다는 점은 본 연구에 포함되지 않은 다른 요인들로 인하여 센터에 근무할수록 아동보호업무현장에 더 이상 일하기를 원치 않는 스트레스를 경험하기 때문이라고도 볼 수 있다.

남성 상담원의 이직의도가 여성 상담원에 비해서 더 높게 나타났다. 이는 지역사회복지관의 사회복지사를 대상으로 한 김성희(2001)의 연구에서 남성사회복지사의 이직의도 평균점수가 여성사회복지사보다 높다는 결과와 같다. 이는 사회복지계에 대한 사회적 인식과 보수 등이 여성보다는 남성에게 더 영향을 미치고, 여성상담원이 많은 가운데 아동보호업무의 수행과정에서 남성들이 더 많은 업무스트레스를 경험할 가능성이 있거나 남성사회복지사의 희소성으로 타사회복지기관으로 이직이 더 쉬울 수 있기 때문일 것이다. 연령이 낮을수록 이직의도가 높다는 점은 이직에 관한 기존연구의 일반적인 경향과 일치한다. 본 연구에서 학력은 간접적이긴 하지만 이직의도에 영향을 미치고 있는데 대학원 졸업자의 이직의도가 더 낮게 나타났다. 일반적으로 교육수준이 높을수록 취업경쟁력이 높기 때문에 이직할 가능성이 더 높다고 하며, 미국의 아동보호업무대상자를 대상으로 한 조사(Dickson & Perry, 2001)에서도 대학원졸업자가 더 이직이 높은 것과는 대조적이다. 본 연구에서 대학원 졸업자들이 더 이직의도가 낮은 이유로는 아동보호업무와 관련된 교육배경을 통해서 자기직업을 위해 투자한 시간과 에너지가 더 높으며 따라서 직무몰입도가 더 높을 수도 있기 때문일 것이다.

조직 및 직무환경과 관련하여 이직의도에 영향을 미치는 변수는 상사와의 관계로 나타났다. 상사와의 관계는 이직의도에 직접적으로 영향을 미치며, 간접적으로도 정서적 탈진을 통해서 영향을 미치고 있다. 우리나라 사회복지사들에 대한 기존의 이직의도 연구에서 동료와의 관계가 영향을 미치는 것으로 나타난 것에 반하여 본 연구에서는 동료관계는 영향력이 없으며 상사와의 관계가 이직의도에 중요하게 영향을 미쳤다. 응답자의 동료관계의 평균값이 상사관계의 평균값보다 더 높으며, 이직의도에는 상사와의 관계가 더 중요하다는 점은 소장이나 팀장의 정서적 슈퍼비전을 비롯한 전반적인 슈퍼비전이 중요함을 시사한다고 볼 수 있다. 미국의 아동보호업무를 장기간 맡고 있는 사회복지사들을 대상으로 한 연구에서 그들이 이직을 하지 않고 지속적으로 일을 할 수 있는 요인으로서 상사로부터의 지지나 슈퍼비전을 중요하게 제시하고 있다는 것(Bednar, 2003)과 맥을 같이 하는 것이라고 볼 수 있다.

업무량과다 및 신변안전에 대한 위협도 이직의도에 영향을 미쳤는데 이는 소진을 통한 간접적인 영향이었다. 상담원의 숫자가 적은 가운데 광범위한 지역을 대상으로 예방, 조사, 치료의 역할을 다 함으로써 상담원의 업무가 대체로 과하다는 것은 이미 잘 알려져있는데 상대적으로 업무량과다를 더 느낄수록 정서적 탈진이 더 많이 되고, 이는 이직의도를 높이는 것으로 나타났다. 신변안전에 대한 우려는 사회복지업무분야 중 가정폭력을 포함하여 아동학대부분에서 특별히 고려해야 할 요인인데 소진을 포함하지 않은 상태에서는 직접적으로 영향을 미쳤고, 소진을 포함한 분석에서는 간접적으로 영향을 미쳤다.

이직의도에 영향을 미칠 것으로 본 연구에서 고려된 변수 중 보수와 승진은 전혀 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 이는 아동학대예방센터의 보수나 승진 체계가 타사회복지분야보다 더 좋을 수도 있지만, 사회복지분야의 낮은 보수 수준은 이미 잘 알려져 있고 예방센터 내에서의 직급은 다양하지 않기 때문에 상담원들이 이 분야에서 일을 시작하거나 일을 그만두기로 하는 데는 거의 영향을 미치지 않기 때문일 수 있다.

본 연구결과를 토대로 이직의도를 줄이기 위하여 다음과 같은 방안을 제안한다.

첫째, 상담원의 소진을 예방할 수 있는 있는 접근이 필요하다. 본 연구에서 소진에 영향을 미치는 변수로서 인구사회학적인 변수보다 조직 및 업무의 특성이 영향을 미치는 것으로 나타났으므로 조직적인 차원에서의 소진요인에 대한 대처가 보다 강조될 필요가 있다. 정서적 탈진이 이직의도에 영향을 미쳤으므로 상담원의 개인

적인 차원에서도 스트레스를 대처할 수 있는 방식에 관한 교육과 훈련도 필요하다.

둘째, 업무환경의 특성으로서 상사와의 관계가 소진에도 영향을 미치고 이직의도에도 영향을 미치므로 센터의 소장이나 팀장들이 상담원들과의 관계를 잘 형성하도록 해야 한다. 소장과 팀장들이 업무과정에서 정서적 지지와 더불어 개입과정상에 필요한 지도와 안내를 슈퍼비전을 통해서 잘 할 수 있도록 하는 교육과 훈련이 필요하며, 적합한 슈퍼비전의 형태와 구조에 대한 모색도 있어야 하리라 본다.

셋째, 상담원의 신변위협에 대한 적극적인 대처가 필요하다. 신변위협은 정서적 탈진에도 영향을 미치며, 소진의 정도를 고려하지 않은 상태에서 이직의도에 영향을 미친다. 상담원의 법적인 신분을 보장하고, 센터 내에서 경호시설을 제대로 갖추며, 상담원 스스로가 자신을 보호할 수 있는 있도록 하는 보호장치의 휴대나 보호방법을 숙지하도록 하는 교육 등 다각적인 모색이 이루어져야 할 것이다.

넷째, 상담원의 학력이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타나므로 상담원들이 대학원에서 교육의 기회를 더 가질 수 있도록 조직차원에서 지원하고 장려하는 것을 고려해 볼 수 있다. 센터의 지원으로 대학원을 이수할 경우 일정기간 센터에서 근무하도록 하면 기관의 전문성 축적에도 도움이 될 것이다.

다섯째, 상담원의 업무량을 줄이는 방안이 모색되어야 한다. 이미 우리나라 아동보호서비스의 주요 문제점으로서 소수의 상담원이 광범위한 지역과 사례를 담당하므로 업무가 과중하고, 사례판정, 치료 예방활동까지 다하고 있어서 업무의 부담이 많다고 평가되어 왔다(보건복지부 & 중앙아동학대예방센터, 2004). 상담원의 수를 늘리고 지난해부터 설립되기 시작한 소규모아동학대예방센터의 확대를 통하여 상담원이 담당하는 지역을 좁히고 사례수와 업무시간을 줄이도록 해야 할 것이다.

아동학대예방센터 상담원의 이직에 관한 후속연구에서는 다음과 같은 점을 제안하고자 한다.

첫째, 본 연구는 이직자체를 직접 다루지 않고 이직의도를 다루었으므로 이직자체를 보다 직접적으로 다루는 연구가 필요하다. 이미 이직한 사람을 추적하여서 조사하기는 힘들므로 이직을 하는 그 시점에서의 이직사유에 관한 자료를 중앙아동학대예방센터에서 DB로 관리하도록 하여서 정기적으로 분석하는 방법을 생각해 볼 수 있다.

둘째, 본 연구는 이직을 줄이기 위한 방안을 모색하고자 하는 점에서 이직의도 결정요인을 규명하려고 하였지만 앞으로 장기간 근속을 하는 사람들을 대상으로 해서 그들이 지속적으로 일할 수 있게 하는 요인은 무엇인가를 알아볼 필요가 있다. 상담원의 높은 이직을 막기 위한 똑 같은 연구목적으로 실시되는 연구라 하더라도 연구의 초점이 바뀔수록 인하여 고려되는 변수도 달라지며, 인력의 유지에 기여하는 요인을 찾음으로써 이직자체의 방지보다는 전문성을 갖춘 인력의 유지에 도움이 되는 방안을 보다 적극적으로 모색하는데 시사하는 바를 더 많이 얻을 수 있으리라고 본다.

셋째, 질적 연구를 병행할 필요가 있다. 일반적으로 양적조사는 조사자가 응답의 범주를 이미 제한하고 있으므로 상담원의 관점에서 이직을 고려하는 사유를 설문지에 포함시키지 않았을 수도 있다. 예를 들어서 본 연구에서 센터의 근무기간이 길수록 즉, 아동보호업무에 관한 경험이 많고 전문성이 높은 사람일수록 이직의사가 많다는 것은 참으로 안타까운 현실인데, 왜 이들이 이직을 고려하는지에 대한 파악은 질적 연구가 보다 적합할 수 있을 것이다.

참고문헌

- 김교정 (2003). "사회복지실무자의 이직의도에 대한 연구: 부산 사회복지기관의 실무자를 중심으로". 『사회과학연구』 19 (2).
- 김민애 (2002). "아동학대예방센터 상담원들의 2차적 외상 스트레스의 대처방법과 자기효능감에 미치는 영향

- 연구". 이화여자대학교 석사학위논문
- 김성한(1997). "사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구". 서울대학교 박사학위논문
- 김성희 (2003). "아동학대예방센터 상담원들의 신변안전에 대한 인식". 숙명여자대학교 석사학위논문.
- 김성희 (2001). "사회복지사의 조직헌신과 이직의도에 관한 연구". 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 김정현, 송건섭 & 이곤수 (2002확인 인터넷), "사회복지전문요원의 이직의도 영향요인에 관한 연구". 『복지행정논총』 9집, 127-143.
- 김종민 (2002). "장애인복지관 종사자의 이직의도 영향요인에 관한 연구". 연세대학교 석사학위논문.
- 김현진(2003). "사회복지사의 이직의도 결정요인 연구". 청주대학교 석사학위논문
- 박성주 (2001). "사회복지기관장의 리더십이 사회복지사의 이직에 미치는 영향". 경성대학교 석사학위 논문.
- 보건복지부 & 중앙아동학대예방센터(2004). 2003년 전국아동학대현황보고서
- 신은숙 (2002). "사회복지사의 이직의도의 영향요인에 관한 연구". 청주대학교 석사학위 논문.
- 윤혜미 (1996). "사회복지사의 직무만족과 이직의도 예측에 있어서의 직무스트레스, 개인적 특성과 대처행동의 역할". 『한국사회복지학』 28(4), 251-280.
- 윤혜미 & 박병금 (2004). "아동학대예방센터 상담원의 소진관련 요인에 관한 연구". 『한국사회복지학』 56(3). 279-301.
- 이상훈 (2000). "사회복지사의 직무만족과 이직의사". 동국대학교 석사학위논문
- 이인재 & 최은미 (2003). "자활후견기관 실무자의 이직의도 결정요인". 『사회복지연구』 22, 229-255.
- 조학래 (1995). "이직연구의 동향과 앞으로의 연구방향", 『산업대학교 논문집』 42, 395-410.
- 홍현정 (2004). "아동학대예방센터상담원의 이직의도에 관한 연구". 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- Abu-Bader, S. H. (2000). work satisfaction, burnout and turnover among social workers in Israel: A causal diagram. *International Journal of Social Welfare* 9(3). 191-200.
- Anderson, D. G. (2000). Coping strategies and burnout among veteran child protection workers. *Child Abuse & Neglect*, 24 (6). 839-848.
- Balfour, D. L. & Neff, D. M (1993). Predicting and managing turnover in human service agencies: A case study of an organization in crisis. *Public Personnel Management*, 22(3). 473-486.
- Barak, M. M, Nissly, J. A & Levin, A (2001). 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*. 626-661.
- Bednar, S. G. (2003). Elements of satisfying organizational climates in child welfare agencies. *Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services*. 84(1). 7-12.
- Dickson, N. S. & Perry, R. P. (2001). Factors influencing the retention of specially educated public child welfare workers. *The Journal of Health and Social Policy*.
- Drake, B & Yadama, G (1996). A structural equation model of burnout and job exit among child protective services workers. *Social Work Research*, 20(3), 179-188.
- Jayarathne, S. & Chess, W. A. (1983). Job satisfaction and burnout in social work: A national survey. In Faber, B. A. *Stress and burnout in the human services professions*. New York: Pergamon Press.
- Koeske, G. F & Kirk, S. A. (1995). The effect of characteristics of human service workers on subsequent morale and turnover. *Administration in Social Work* 19(1). 15-31.
- Koeske, G. F. & Koeske, R. (2000). *The individual in the organization: The impact of human service*

- workers' attributes on job response. In R. J .Patti (Ed), *The handbook of social welfare management*. pp. 219-241. Thousand Oak, CA: Sage Pub.
- Layne, C. M, Hohenshil, T. H & Singh (2004). The relationship of occupational stress, psychological strain, and coping resources to turnover intentions of rehabilitation counselors. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 48(1), 19-30.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ:Prentice-Hall.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). *The Maslach Burnout Inventory*. Palo, CA: Consulting Psychology Press.
- Mobley, W. H. (1982). *Employ turnover: cause, consequences and control*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- New York Times (2003.1.16). Workers say child agency turnover slows abusive inquiries.
- Nissly, J. A, Barak, M. M & Levin, A.(2005). Stress, social support, and workers' intentions to leave their jobs in public child welfare. *Administration in Social Work*, 29(1). pp.79-99.
- Salus, M (2004). *Supervising child protective services caseworkers*. US Department of Health and Human Services.
- Siefert, K., Jayaratne, S. & Chess, W (1991). Job satisfaction, burnout, and turnover in health care social workers. *Health and Social Work*, 16(3). 193-203.
- Smith, P. C., Kendall, L. M. & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes*. Chicago, IL: Rand McNally Co.
- Stevens, M.& Higgins, D. J (2002). The influence of risk and protective factors on burnout experienced by those who work with maltreated children. *Child Abuse Review*, 11, 313-331.
- United States General Accounting Office (2003). *Child Welfare: HHS could play a greater role in helping child welfare agencies recruit and retain staff*. United States General Accounting Office. Washington DC.
- Wisconsin Council on Children and families (2000). *From the front lines: Milawakees' child welfare community speaks out*. Madison, WI.
- Zahn, M (2005. 2.9). Worker turnover still hobbles child welfare: County youth wait longer for permanent homes, research says. *Journal Sentinel: JSOnline*. www.jsolins.com/news/