

한국사회복지학

일반논문

사회복지사의 조직침묵과 이직의도의 관계에 관한 연구

— 직장 이직의도와 직업 이직의도에의 영향력 —

강철희⁺

(연세대학교 사회복지대학원 교수)

길영인⁺⁺

(연세대학교 사회복지대학원 석사)

김찬미

(연세대학교 사회복지대학원 박사과정)

[요 약]

본 연구는 새롭게 관심을 기울일 필요성이 큰 현상인 사회복지사의 조직침묵에 초점을 둔다. 일반 조직에 관한 연구에서 조직침묵은 많은 부정적인 결과를 초래하는 것으로 알려져 있다. 본 연구는 사회복지사의 조직침묵과 이직의도의 관계에 주목하면서 이직의도에 영향을 미치는 것으로 알려진 직무만족 요인, 소진 요인, 인구사회학적 요인, 직무특성 요인에 더해 조직침묵 요인이 과연 어느 정도의 영향력을 갖는 것인지 분석한다. 구체적으로는 조직침묵의 4가지 유형 모두에 초점을 두면서 각각이 사회복지영역 내에서의 이직의도(직장이직)와 사회복지 외 영역으로의 이직의도(직업이직)에 어떠한 영향력을 갖는지를 탐색한다. 자료는 보건복지부와 한국사회복지사협회가 전국 사회복지시설 종사자 3,275명을 표집하여 조사한 2019년 사회복지사 기초통계연감 자료를 사용하고, 분석방법으로는 위계적 다항로지스틱 회귀분석 방법을 활용한다. 분석결과, 첫째, 조직침묵 전체값은 직장 이직의도와 직업 이직의도 모두에 정(+)의 방향에서 통계적으로 유의한 것으로 파악되었다. 구체적으로 살펴보면, 조직침묵 유형 중 체념적 침묵은 정(+)의 방향에서 직장 이직의도와 직업 이직의도 모두에 유의한 영향을 갖는데, 이에 반해 순응적 침묵은 직장 이직의도에만 부(-)의 방향에서 유의한 영향력을 갖는 것으로 파악되었다. 둘째, 통제 요인 중 직무만족(-), 소진(+), 연령(-), 학력_대학원졸 이상(+), 시설유형_이용시설(+), 이직 도착지 유형에 관계 없이 이직의도에 유의한 영향력을 가졌다. 셋째, 직장 이직의도에서는 학력_대졸(+), 고용형태_정규직(-)도 유의한 차이를 갖는 것으로 나타났고, 직업 이직의도와 관련해서는 앞서 언급한 요인 이외의 유의한 요인은 없는 것으로 파악되었다. 사회복지사의 조직침묵과 직장

* 본 연구논문은 연세대학교 사회복지대학원 BK21 FOUR 사업으로부터 지원받은 논문임.

+ 주저자, ++ 교신저자

이직의도 및 직업 이직의도의 관계를 검증한 본 연구는 사회복지영역에서 조직침묵, 특히 체념적 침묵이 지니는 부정적 파급력에 대한 이해를 확장 및 심화시킨다. 또한 이와 관련해서 조직관리 차원의 과제를 논의한다.

주제어: 사회복지사 조직침묵, 체념적 침묵, 사회복지사 이직 도착지, 직장 이직의도, 직업 이직의도

1. 서론

조직침묵의 문제를 타개하기 위해 *두려움 없는 조직*을 저술한 에드먼슨(Edmondson)은 두려움이 만연하여 대다수의 구성원이 침묵하는 조직에 대한 해법으로 조직 구성원의 제안 수용 및 적극적 관여를 통해 개개인이 역량이 발휘될 수 있도록 조직내부의 환경을 새롭게 구축할 것을 제안한다(Edmondson, 2018). 그리고 이러한 변화를 위한 핵심 지향이 바로 조직 구성원의 심리적 안전감(psychological safety)을 쌓는 것임을 역설한다(Edmondson, 2018). 심리적 안전감은 ‘조직의 구성원이 업무 수행과 관련하여 질문을 제기하거나, 새로운 아이디어 및 의견 등을 제시할 때 발생할 수 있는 대인적 위협으로부터 안전하다는 믿음’을 의미한다(Edmondson, 1999). 이러한 심리적 안전감은 구성원들이 자신의 생각을 표현하고, 작업 환경의 문제에 민감하게 반응하며, 자신의 지식과 경험을 공유하게 하여 조직의 생산성을 제고시키는데 기여하는 매우 중요한 자산¹⁾이다.

한편 조직에 중요성을 지니는 심리적 안전감의 반대적 상황을 침묵으로 볼 수 있다. 즉 조직 내에서 자유롭게 표현하는 것에 두려움을 갖는 것을 의미하는 침묵은 심리적 안전감의 반대되는 결과로 나타난다(Edmondson, 2018). 조직에서 일부 구성원들은 자신의 생각과 의견을 표현하지만, 다른 구성원들은 다양한 이유로 당면 문제에 대해 침묵하고 견해 밝히기를 거부한다(Ahmadvand and Taghvaei, 2017). 이렇게 조직 구성원들이 특정 사안에 대한 의식·생각·견해·아이디어 등이 있음에도 불구하고 어떠한 동기와 태도로 인해 표현을 기피하고 발언하지 않는 현상을 조직침묵이라고 한다(Osboei and Nojabae, 2014; Morrison and Milliken, 2000). 이러한 개인적 차원의 침묵태도는 대부분의 경우 조직에서 집합적으로 발생하는 현상(collective phenomenon)이기 때문에, 조직 구성원의 침묵은 조직 차원의 문제로 다루어져 오고 있다(Morrison and Milliken, 2000). 조직침묵이 지니는 부정성에 대하여 해외의 연구들은 조직침묵의 부정적 영향력에 대해 꾸준히 조명하고 있다.

1) 심리적 안전감은 조직학 연구에서 매우 중요한 개념으로 구글(Google)의 아리스토텔레스 프로젝트(Project Aristotle)로 더욱 강조되고 있다. 아리스토텔레스 프로젝트는 세계 최고의 인재들을 모아 놓은 구글이란 집단에서 ‘왜 어떤 팀은 개개인들이 모여 더 큰 성과를 내고, 어떤 팀은 오히려 혼자만도 못할까’라는 질문에서 출발했다. 이러한 질문에 답을 찾고자 통계학자, 사회학자, 조직심리학자 등으로 구성된 연구팀은 약 4년간 구글 내 180여개 팀에 대하여 연구를 수행하였다. 그 결과 좋은 팀의 조건 5가지를 밝혀냈고, 5가지 중 다른 4가지의 바탕이 되는 것이 바로 심리적 안전감에 있다고 보았다(Martini, 2018).

이러한 경향을 반영하여 국내에서도 2010년부터 조직침묵과 관련된 연구가 시작되는 추세이다(고대유, 2017). 선행연구는 조직침묵이 조직몰입과 직무만족 및 조직시민행동을 저하시키고, 냉소주의를 증가시킨다고 보고하고 있다(송혜진 외, 2016; Wang and Hsieh, 2013). 좀 더 나아가서 조직 내 침묵이 만연할 경우, 구성원은 스스로를 무기력한 존재로 인식할 뿐만 아니라 조직에 대한 신뢰도 잃어버려 이직을 결정한다고 설명하고 있다(송혜진 외, 2016; Wang and Hsieh, 2013). 이러한 현상은 사회복지조직을 포함한 거의 모든 조직에서 동일하게 발생될 수 있다. 사회복지시설 종사자 보수수준 및 근로여건 실태조사에 따르면, 조사에 참여한 사회복지종사자 13,467명(2014년), 16,601명(2017년), 14,872명(2020년) 중 이직을 생각 중인 경우가 30.7%, 26.2%, 28.3%인 것으로 나타났다(한국보건사회연구원, 2014; 한국보건사회연구원, 2017; 한국보건사회연구원, 2020). 또한 이직 고려의 이유로 낮은 보수 및 과도한 업무량 등의 요인과 더불어 조직 상하 간 의사소통의 부재를 핵심 이유로 제시한다. 의사소통의 부재 문제는 조직침묵의 영향력이 사회복지조직에서도 결코 무시하기 어려운 주제가 될 수 있다는 단초를 제공한다. 그러나 현재까지 사회복지영역에서 조직침묵의 영향력에 대한 연구는 매우 제한적이었다.

국내에서 지금까지 조직침묵과 이직의도의 관계에 대한 연구는 주로 경찰조직, 군조직, 호텔조직, 병원조직, 노양요양시설 등을 대상으로 이루어져 왔다(고대유, 2017; 이현정, 2019). 이들 유형을 대상으로 한 조직침묵의 연구 대다수는 침묵의 다양한 유형을 반영하지 못한 채 부정적 영향력을 제기하는 수준에서 연구를 진행한 경향이 있었다. 조직침묵은 체념적 침묵, 방어적 침묵, 친사회적 침묵, 순응적 침묵 등 다양한 유형(고대유, 2017; Van Dyne et al., 2003)으로 나뉘질 수 있는데, 국내에서 진행된 대부분의 조직침묵 연구는 각 유형의 영향력을 세분화하여 검증하지 못한 경향이 있다. 이와 관련해서 국내 조직침묵 연구를 메타 분석한 고대유(2017)는 침묵의 유형별 차이를 조망하며 포괄적인 접근이 이루어질 필요성을 강조하였다. 이에 대하여 최근 송현진(2023)은 사회복지사의 조직침묵과 관련해서 4가지 유형 모두에 초점을 두고 이직의도와 직무만족에 대한 영향력을 분석했는데, 이직의도의 도착지를 세분화하지 못한 부분 등에서 연구의 제한성을 갖는다.

이직행동을 이해하는 데 있어 그 도착지가 다를 수 있다는 것에 대한 이해는 매우 중요하다. 이직은 직장을 떠나긴 하나 동일한 업종의 조직으로 이동하는 형태로 진행될 수 있고 완전히 다른 업종으로 이동하는 형태로 진행될 수 있는데(김상욱·서영준, 2003), 그 차이에 대해서 보다 민감하게 조망할 필요성이 크다. 최근 사회복지사 이직 현실에 맞춰 사회복지영역 내에서의 이직을 의미하는 직장이동과 사회복지영역 밖으로의 이직을 의미하는 직업이동을 연구한 강철희와 이종화(2019)는 사회복지사의 이직에 대한 이해를 더욱 확장하고 심화시키기 위해서는 사회복지사들이 어디로 이직할 생각을 하는지 그리고 직장 이직과 직업 이직 각각의 요인이 무엇인지에 대하여 세밀한 이해가 필요함을 강조한다. 더 나아가서 고등교육과 훈련을 통해 양성한 전문사회복지 인력이 사회복지 분야 밖의 직업으로 이탈하는 것은 어찌 보면 사회복지전문인 공동체에는 큰 손실을 의미할 수도 있기에, 사회복지사의 이직행동과 관련해서 그것이 직장 이직인지 그렇지 않으면 직업 이직인지로 구분하면서 이직 도착지(turnover destination)의 선택 이유에 대해 좀 더 정밀하게 이해할 필요성이 크다.

사회복지조직에서의 조직침묵 현상, 조직침묵 내 유형별 차이가 가져올 수 있는 다른 영향력, 그리고 조직침묵의 결과변수 중 하나로 여겨지는 이직 도착지(turnover destination)와의 관련성 등에 대해 새로운 이해가 구축될 필요성이 크다. 이에 본 연구는 선행연구의 제한성을 극복하기 위해, 국내 사회복지사의 조직침묵 현상과 이직의도와의 관계를 새롭게 밝혀 보고자 한다. 검증의 과정에서 조직침묵의 다양한 유형의 차별적인 영향력을 구체적으로 밝히고, 동시에 조직침묵이 이직의 도착지(직장 이직과 직업 이직)에는 어떤 영향력을 갖는지 탐색해 보고자 한다. 연구의 과정에서 크게 두 가지를 유념해서 연구를 진행한다. 첫째, 조직침묵의 영향력 검증에서 한 개념으로서의 영향력과 더불어 체념적 침묵, 방어적 침묵, 친사회적 침묵, 순응적 침묵으로 하위 개념 각각의 영향력을 비교의 관점에서 분석해 보고자 한다. 둘째, 검증의 엄밀성을 위해 이직행동에 큰 영향력을 갖는 직무만족과 소진(이주재, 2011; 강길현, 2014; 강철화·이종화, 2019; Hoff et al., 2019)을 통제하면서, 이를 반영한 경우에도 조직침묵이 이직의도에 의미 있는 영향력을 갖는지 살펴보고자 한다. 본 연구는 분석을 위해 조직침묵의 변수를 담고 있는 「2019 사회복지사 기초통계연감」의 원자료를 활용한다. 그리고 분석방법으로는 위계적 다항로지스틱 회귀분석을 활용하여 선행연구에서 강조하고 있는 이직 행동 영향요인들과 비교해서 조직침묵의 영향력이 어느 정도인지 살펴보고자 한다. 더 나아가서 직장 이직의도와 직업 이직의도로 구분해서 조직침묵이 다른 이직의도에 어떠한 영향력을 갖는지 구체적으로 분석해 보고자 한다. 이러한 방식의 접근은 조직침묵과 이직의도의 관계에 대한 새로운 이해를 구축하고, 후속연구의 기반을 마련하는 데도 크게 기여할 것으로 본다.

2. 이론적 배경

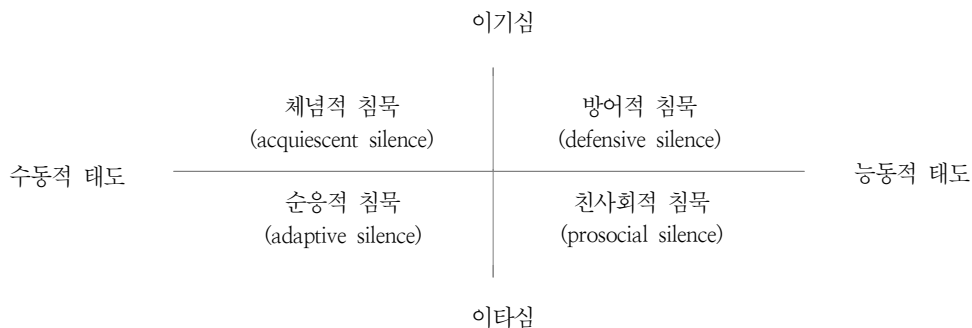
1) 조직침묵에 대한 이해

조직침묵(organizational silence)이란 조직구성원이 조직을 발전시킬 수 있는 견해나 정보를 의식적으로 표현하지 않는 행동, 더 나아가서 조직에 대한 우려나 부정적 정보를 축소하거나 전달하지 않는 행동을 의미한다(Van Dyne et al., 2003; Morrison and Milliken, 2000). 이러한 의미를 갖는 조직침묵은 노엘 노이만(Noelle-Noumann)의 사람들의 의견형성과 의사결정을 설명하는 ‘침묵의 나선이론(The spiral of silence theory)’에 의해 촉발된 것으로 이해할 수 있다(Noelle-Noumann, 1974). 노엘 노이만은 발화자가 인식하는 의사소통 환경요인이 심리적 상태에 영향을 주어, 환경이 발화(voice)와 침묵(silence)을 야기할 수 있음을 주장한다(Noelle-Noumann, 1974). 구체적으로 사람들은 자신의 의견이 사회적으로 소수에 속하고 자신과 상반되는 의견이 다수에 속한다고 인식할 때 사회적 고립에 대한 공포(fear of isolation)를 느끼고, 그 공포로부터 벗어나기 위해 자신의 의견을 표현하기보다 침묵을 선택하게 된다는 것이다. 이러한 과정을 통해 다수의 의견은 강화되고, 소수의 의견은 묻히게 되어 결국 침묵의 나선이 형성된다는 것이다(Noelle-Noumann, 1974).

이러한 논리를 발전시켜 모리슨과 밀리켄(Morrison and Milliken)은 조직침묵의 개념을 ‘잠재적

인 조직 문제에 대한 구성원의 의견과 우려를 막는 집단 현상'으로 설명하였다(Morrison and Milliken, 2000). 그들은 개인적 차원의 침묵태도는 조직에서 발견될 수 있는 집합적 현상(collective phenomenon)으로서, 이는 결국 조직 차원의 문제로 다룰 필요성이 크다는 것을 강조하였다(Morrison and Milliken, 2000). 모리슨과 밀리켄은 조직침묵이 조직 내 의사소통에서 장애물로 작용할 수 있고, 이로 인해 조직문제에 대한 정보를 수집하는 데 문제를 가져오고, 궁극적으로 조직의 변화와 혁신에 장벽으로 작용하는 부정적 효과가 크다고 설명한다(Morrison and Milliken, 2000).

조직침묵에 대한 모리슨과 밀리켄의 접근 이후 이에 대한 다양한 해석이 전개되었는데, 새로운 연구의 강조점은 조직침묵이 구성원 스스로에게 미치는 영향 등을 고려한 의도적이고 전략적인 행동일 수 있다는 것이다(Morrison and Milliken, 2000; Henriken and Dayton, 2006; Van Dyne et al., 2003). 새로운 연구에 따르면, 조직침묵은 구성원의 태도 측면과 동기 측면으로 구분하여 대체로 4가지 유형으로 설명될 수 있다. 즉 <그림 1>에서 제시되는 바와 같이, 태도의 측면에서 수동적 인지 능동적인지 그리고 동기의 측면에서 이기심에서인지 이타심에서인지에 따라 체념적 침묵(acquiescent silence), 방어적 침묵(defensive silence), 친사회적 침묵(prosocial silence), 순응적 침묵(adaptive silence)과 같은 4가지 유형으로 구분된다(고대유, 2017). 각 침묵의 내용을 좀 더 구체적으로 살펴보면, 체념적 침묵은 발언해봤자 달라질 것이 없다는 비관적인 동기에서 선택되는 침묵을 의미하고, 방어적 침묵은 발언으로 인해 예상되는 부정적인 결과를 우려해서 선택되는 침묵을 의미한다(Van Dyne et al., 2003). 구성원 태도의 측면에서 체념적 침묵은 수동적 태도 그리고 방어적 침묵은 능동적 태도에서 비롯된다는 점에서 구별되나, 침묵의 동기는 모두 이기심에서 비롯된다는 공통점을 갖는다. 친사회적 침묵은 조직의 정보와 기밀 및 동료의 비밀을 지키기 위해 선택되는 침묵을 의미하고, 순응적 침묵은 상·하 간의 정과 의리, 상관의 권위존중 등을 이유로 선택되는 침묵을 의미하는데(고대유, 2017), 구성원의 태도 측면에서 친사회적 침묵은 능동적 태도 그리고 순응적 침묵은 수동적 태도에서 비롯된다는 점에서 구별된다. 그러나 침묵의 동기에서는 모두 이타심에서 비롯된다는 공통점을 갖는 것으로 설명된다.



<그림 1> 조직침묵의 유형과 특징(Van Dyne et al., 2003; 고대유, 2017)

조직침묵은 이렇게 구분될 수 있으나, 이에 대한 선행연구(오석영 외, 2020; 이현정, 2019; 김명

자·김미환, 2016; Adamska and Jurek, 2017; Morrison and Milliken, 2000)에서는 조직침묵 개념 중 체념적 침묵과 방어적 침묵에 초점을 뒀서 연구를 진행하는 경향이 있다. 그 이유는 이 두 유형의 부정적 침묵이 조직구성원 간 아이디어 교류를 차단시켜 조직 내에서 집합적 창의성(Collective Creativity)이 발휘되기²⁾ 어렵게 하고 조직의 발전을 저해한다고 보기 때문이다(김명자·김미환, 2016). 조직침묵의 대표적 유형이라 할 수 있는 이 두 유형의 침묵을 분리해서 각각의 영향력 차이를 분석한 연구도 있으나, 대부분의 연구는 체념적 침묵과 방어적 침묵을 조직침묵으로 개념화해서, 이의 부정적인 영향력을 다루는 경향이 크다(오석영 외, 2020; 고대유, 2017; Adamska and Jurek, 2017; Morrison and Milliken, 2000). 네 가지 유형의 조직침묵 중에서 친사회적 침묵은 조직에 대한 협력적 태도에 기반한 침묵이기 때문에 조직에 긍정적인 영향력을 갖는 경향이 크다고 보고되곤 하는데, 상대적으로 이에 대한 연구는 제한적이다(오석영 외, 2020; 고대유, 2017; Adamska and Jurek, 2017). 한편 순응적 침묵은 권위주의 및 연고주의 등에 영향을 받는 침묵으로서 한국사회의 문화적 맥락에 맞아 이 유형에 대한 연구(고대유 외, 2015; 강제상·고대유, 2014)가 이뤄지고 있으나, 현재까지는 개념 단계에서 논의되는 정도이고 아직 그 영향력에 대한 연구는 제한적이다(고대유, 2017). 전술하였듯이, 조직침묵은 새로운 개념으로서 다양한 유형으로 구분되나 여전히 각각의 영향력에 대한 이해는 한계가 있다. 따라서 조직침묵의 하위 구성개념을 포괄하면서 각각의 영향력을 좀 더 세밀하게 이해할 필요성이 있다.

2) 이직행동에 대한 이해

이직(turnover)이란 현상에 대한 사회과학적 접근은 다양하게 이뤄지고 있다. 심리학, 경영학, 경제학 등의 학문 영역에서 이직의 현상을 다채롭게 접근하면서 이에 대한 이해를 구축해 오고 있다. 이직행동의 이론화 노력의 선구자는 포터와 스티어스(Poter and Steers)로 볼 수 있는데, 이들은 이직은 충족되지 않은 기대로부터 비롯되는 행동으로, 기대의 충족문제가 직무불만족을 야기하고, 그 결과 이직이란 현상이 발생하는 것으로 설명한다(Porter and Steers, 1973). 모블리(Mobley)는 좀 더 구체적으로 이직은 직무불만족으로 비롯되나, 이직에 대한 생각과 대안의 모색 그리고 현재의 일과 대안의 비교 등의 과정을 겪는다는 사실을 반영할 필요가 있음을 강조한다(Mobley, 1977). 훌린 외(Hulin et al.)는 노동시장이 제공하는 다양한 일의 대안들이 사람들의 직무에 대한 만족 수준에 영향을 미치며 이직에 대한 생각과 행동을 발생시킨다는 사실을 강조한다(Hulin et al., 1985)는. 심리적인 작용으로 이직을 설명하는 리와 미첼(Lee and Mitchell)은 이직이란 현상은 합리성에 기반하여 이해될 수 있는 현상이 아님을 주장하면서, 조직에서 발생하는 다양한 사건에 의해 쇼크 등이 심리적으로 축적되고 이러한 축적이 이직행동으로 이어지는 것임을 주장한다(Lee and Mitchell, 1994). 한편 로즈와 도어링(Rhodes and Doering)은 이직의 과정에서 다양한 요인의 영향을 받는데,

2) ‘집합적 창의성이 발휘된다는 것’은 여러 조직구성원들이 함께 머리를 맞대고 고민하고 협력하는 가운데 혼자서 고민하는 것보다 더욱 창조적인 결과물이 만들어지는 것을 의미한다(김명자·김미환, 2016).

그 과정에서 사람들은 스스로 경력 만족의 정도를 생각하게 되고, 경력 만족의 정도가 낮은 경우 새로운 직업을 모색하며 결국 이직의 결정과 행동을 실행한다고 설명한다(Rhodes and Doering, 1983). 즉 이직의 과정에서 항상 같은 직종 내에서의 이직(organizational turnover)만이 존재하는 것이 아니고, 직업 이직(occupational turnover)과 같은 질적으로 다른 선택이 이뤄지기도 한다는 점을 제시한다.

이러한 이직행동에 대한 연구에서는 직접적인 관찰이 대부분 용이하지 않기 때문에, 이직의 대체(proxy)변인인 이직의도(turnover intention)에 집중해서 연구가 수행되어지고 있다. 이직의도는 조직 구성원이 현재 일하고 있는 조직으로부터 다른 조직으로 이동하거나, 그 직무로부터 이탈하고자 하는 의도를 가진 상태(문영미, 2007; Farrell and Rusbult, 1981)를 의미하는데, 조직 구성원이 자발적인 의지로 자신의 직무로부터 벗어나서 직장을 그만두거나 옮기고 싶은 생각의 정도를 나타낸다(문영주, 2011). 이직행동에 대한 직접적 관찰이 용이하지 않기 때문에 대안적으로 주목하게 되는 이직의도는 계획행동이론³⁾(Ajzen, 1991)에 따르면, 실제 이직을 가장 강력하게 예측하는 변수로 설명된다. 계획행동이론에서는 태도, 주관적 규범, 그리고 지각된 행동의 통제감이 상호영향을 주고받으면서, 태도에 의해 실제 어떤 행동이 발생된다고 설명하는데(Ajzen, 1991), 선행연구는 실제적인 이직행동이 태도인 이직의도에 의해 대부분 매개된다는 사실(Barak et al., 2006)을 보고한다.

이직에 대한 연구가 상대적으로 오랜 기간 동안 이루어져 왔으나, 지금까지는 조직을 떠나는 행위 자체에만 주목하면서 그 의도와 이에 대한 영향 요인에 대해서 연구가 이루어진 경향이 있다. Hom 외(Hom et al.)가 주장하듯이, 이전의 연구는 이직의 도착지(destination)에 대해서는 간과해 왔다는 제한성을 갖고 있다(Hom et al., 2019). 이직의 개념 안에는 직장(organization)을 떠나는 행위와 더불어 직업(occupation)을 떠나는 행위까지도 포괄하는데, 이에 대해 주목하지 못한 경향성을 갖는다(McDuff and Mueller, 2000). 최근에는 비로소 직장이동(organizational mobility)과 직업이동(occupational mobility)의 개념이 새롭게 제시되면서, 이에 대한 연구와 이해가 모색되고 있다(강철희·이종화, 2019; McDuff and Mueller, 2000). 따라서 이직의도와 관련해서도 직장을 떠나려는 의도와 직업을 떠나려는 의도를 구분해서 연구할 필요성이 있다(김상욱·서영준, 2003). 즉, 직장을 떠나려는 이직의도는 현재 조직과의 파·고용관계를 스스로 단절하고자 하는 의도인데, 이에는 직업을 떠나려는 이직의도 즉 특정한 직업에서의 직업적 경력을 스스로 중단하고자 하는 의도까지도 포괄되어 있기 때문에, 이러한 현실에 대한 이해가 반영될 필요성이 크다(McDuff and Mueller, 2000).

정리해 보면, 이직행동과 관련해서 보다 진일보한 연구가 진행될 필요성이 크다. 구체적으로 이직행동은 다른 유사 조직으로의 이동을 의미하는 직장 이직과 더불어서 직업 영역을 새롭게 바꾸는 직업 이직까지도 포괄된 것이기에, 이직의 새로운 연구에서는 이직 도착지에 대한 관심도 반영할 필요성이 크다. 특히 사회복지사의 이직과 관련해서 이러한 관심을 반영하여 새로운 이해를 보다 엄밀

3) 계획행동이론(TPB)은 구체적인 행동을 수행하려는 의도를 설명하고, 행동의 심리적 결정요인을 조사하여 개인의 의사결정과정을 이해하는 것을 추구한다(Lee and Gould, 2012). 계획행동이론은 사람들이 사회적 행동을 함에 있어서 결정적으로 작용하는 요인이 어떠한 것인지 발견하는 데 초점을 두고 실제 행동 예측보다는 행동의도 예측에 더 유용한 모델로 알려져 있다(Ajzen, 1991).

하게 구축시킬 필요성이 있다.

3) 조직침묵과 이직행동의 관계에 대한 선행연구

조직침묵이 조직에 부정적 영향을 미치는 요인으로 주목을 받으며 해외에서는 이에 대한 실증적 연구가 활발히 이뤄지고 있다(Laeque, 2014; Whiteside and Barclay, 2013). 주로 조직침묵이 조직몰입이나 직무만족을 저하시키고(Laeque, 2014), 소진이나 이직의도를 증가시킨다(Whiteside and Barclay, 2013)는 결과들이 보고된다. 화이트사이드와 바클레이(Whiteside and Barclay)는 조직에서 침묵을 지키는 것은 개인의 신체 및 정신적 자원을 고갈시키고 업무에 대한 통제감을 감소시킨다고 주장한다(Whiteside and Barclay, 2013). 이는 통제감의 결여뿐만이 아니라 자신의 가치를 인정받지 못한다는 느낌 등에 영향을 미치게 되고 결국 이직행동으로 이어지는 등 부정적인 영향력을 갖게 된다는 것이다(Whiteside and Barclay, 2013; Morrison and Milliken, 2000). 다른 연구들에서도 조직 내 침묵이 구성원 스스로를 무기력한 존재로 인식하게 하고 조직에 대한 신뢰를 저하시켜 조직 이탈로 이어지게 된다고 보고한다(Wang and Hsieh, 2013; Vakola and Bouradas, 2005). 위에서 소개한 대부분의 연구는 체념적 침묵과 방어적 침묵을 포괄해서 조직침묵의 개념으로 이해한다. 이렇듯, 조직침묵의 유형별 차이를 비교 분석한 연구는 드물다. 조직침묵의 개념을 구분한 연구 역시도 체념적 침묵과 방어적 침묵에 주목하는데, 이러한 연구에서는 체념적 침묵과 방어적 침묵 각각이 이직의도와 정적인 관계를 갖고, 영향력에서는 체념적 침묵의 영향력이 더 크다는 결과를 제시한다(Hao et al., 2022). 한편 소수의 연구는 친사회적 침묵과 이직의도의 관계에 대해서 분석했는데, 친사회적 침묵은 다른 유형의 조직침묵과는 다르게 이직의도와 부적인 관계를 갖는다는 것을 보고한다. 즉 친사회적 침묵은 이직의도를 낮추는 경향을 갖는다는 사실을 보고한다(Hao et al., 2022).

국내에서 조직침묵이 지니는 부정적 효과에 대해 연구가 이뤄지는 시점은 2010년 이후이다. 정현선 외(2010)는 조직 내 구성원의 침묵이 지속되면 자존감이 저하되고 스스로 무기력함을 느끼게 되어 조직에 냉소적 태도를 갖게 되고, 이직의도를 증가시킨다고 보고한다. 이후에 진행되는 연구에서도 조직침묵은 조직몰입, 직무만족 및 조직시민행동을 저하시키고, 냉소주의와 이직의도를 증가시킨다는 내용으로 조직침묵의 폐해를 보고해 오고 있다(송혜진 외, 2016; 고대유 외 2015; 강제상·고대유, 2014; 신규희 외, 2012; 정현선 외 2010). 이러한 이해의 축적과정에서 아쉽게도 해외의 연구와 유사하게 조직침묵의 유형별 차이를 비교하는 연구는 매우 제한적이다. 그리고 조직침묵 유형에 초점을 두는 연구에서도 해외연구의 결과와 마찬가지로 체념적 침묵과 방어적 침묵 각각이 이직의도를 증가시키는데, 영향력의 차이에서는 체념적 침묵의 영향력이 더 크다는 사실을 보고한다(고대유, 2017; 김명자·김미환, 2016). 최근 조직침묵의 네 가지 유형을 모두 반영한 송현진(2023)은 사회복지사의 이직의도와 직무만족에의 영향력을 연구하였는데, 분석결과 체념적 침묵과 방어적 침묵은 이직의도와 정적인 관계, 그러나 순응적 침묵은 부적인 관계를 갖는다는 사실을 보고한다. 그러나 이 연구는 이직 도착지를 구분하지 못한 점, 직무만족과 이직의도의 선후관계를 구분하지 못한 점, 이직행동의 핵심 영향요인을 통제하지 못한 점 등의 한계를 갖는다.

정리해 보면, 현재까지 국내 외 선행연구는 대체로 조직침묵과 이직의도의 관계를 조직침묵을 하나의 통합적 개념으로 여기는 방식으로 혹은 방어적 침묵과 체념적 침묵만을 사용하는 방식으로 연구해 온 경향이 크다(고대유, 2017; 김명자·김미환, 2016; Hao et al., 2022). 또한 이직행동에 대해서 도착지의 차이에 대한 고려 없이 분석해 온 경향이 크다. 따라서 이러한 제한성을 극복하는 차원에서의 새로운 접근을 통해 조직침묵과 이직행동에 대한 이해가 좀 더 견고하게 구축될 필요성이 있다.

4) 이직행동 영향요인에 대한 선행연구

이직행동과 관련해서 많은 문헌고찰 연구와 메타 연구의 결과가 제시되고 있다. 대표적으로 홈 외는 이직은 다차원적인 것으로 어느 하나의 요인으로 정리할 수 없는 복합적인 현상이라고 설명한다(Hom et al., 2019). 사회복지사의 이직과 관련해서 모바라크 외(Mor Barak et al.)는 아동복지사 이직에 대한 메타연구를 통해 가장 중요한 영향력을 갖는 것은 개인적인 요인이 아니라 직무요인 및 조직요인임을 밝힌다(Mor Barak et al., 2001). 김과 카오(Kim and Kao)도 아동복지사 이직에 대한 메타연구를 통해 이직의 영향 요인을 좀 더 세분화시켜 조직요인, 직무요인, 직무환경요인, 인구요인으로 구분하면서 이들 요인 중 인구요인을 제외하고 모두 중간 이상의 수준에서 이직에 지대한 영향력을 갖는다고 보고한다(Kim and Kao, 2014). 이렇듯 이직행동의 영향 요인은 매우 포괄적인데, 전술하였듯이 대부분의 연구자들은 첫 번째 핵심 요인으로 조직요인과 직무요인을 꼽는다. 조직요인에는 조직 불만족, 낮은 조직헌신도, 충족되지 않은 기대, 일부 산업 영역에서는 금전적 보상의 문제, 리더십과 수퍼비전의 부재, 지지적이지 않은 동료관계, 직무에서의 역할 불명확성, 융화되기 어려운 조직의 기후, 승진 가능성이 낮은 문제 등을 포괄한다. 직무요인에는 도전적이지 않은 직무, 직무의 암묵적 계약이 미약한 문제, 직무가 가져오는 스트레스와 고갈, 직무에서 관여를 낮게 하는 문제, 직무와 관련된 직업정신, 직무에 대한 관리 동기 등을 포괄한다. 두 번째로 경제학 등의 영역에서는 노동시장 요인의 중요성을 강조한다. 그 이유는 노동시장에서 새로운 기회가 다채롭게 창출되는 경우, 이직이 보다 용이하기 때문이다. 세 번째로 심리학 등의 영역에서는 조직 구성원의 인식 요인의 중요성을 강조한다. 이 요인에서는 일에 대한 기대된 효용성 인식, 그리고 대안이 미약할 때 나타날 수 있는 직무철회의 인식 등이 이직행동을 설명하는데 매우 중요할 수 있다고 설명한다. 직무철회는 조직에 남아 직무를 지속하고자 하는 직무 배태성과는 반대되는 현상이라 할 수 있는데, 미첼 외(Mitchell et al.)는 직무 배태성은 일과의 적합성이 낮은 경우, 일터와의 사회적 유대가 낮은 경우, 조직에서 지속적으로 일할 때의 편익이 높지 않은 경우, 그리고 직업에서의 성장 기회가 낮은 경우, 좋은 리더와 동료를 만나지 않은 경우, 가족이 이직을 동의해 주는 경우 직무 배태성은 낮아지게 된다고 설명한다(Mitchell et al., 2001).

전술하였듯이, 이직행동은 매우 복합적인 요인들에 의해 설명될 수 있다. 그리고 최근까지의 이직 연구에서 주목하지 못한 이직 도착지의 선택에 따라 복합요인의 영향력은 다르게 나타날 수 있다. 더 나아가서 이직행동은 원조전문직에 속하는 사회복지사란 직업적 특성에 의한 특수성이 반영될

수도 있다. 따라서 본 연구에서는 사회복지사의 이직행동과 관련해서 선행연구에서 가장 빈번하게 논의하는 인구사회학적 요인, 직무특성 요인, 직무만족, 소진 등에 주목해서 연구의 결과를 정리해 보고자 한다. 이를 통해 이직행동에 대한 본 연구모형 구성의 논리적 토대를 제시해 보고자 한다.

(1) 인구사회학적 요인

선행연구에서 사회복지사의 이직을 설명할 때, 이에 대한 인구사회학적 요인으로 대체로 성별, 학력, 연령, 경력(사회복지 분야) 등에 주목한다. 첫째, 성별의 경우, 이직에 대한 영향력이 일관적이진 않다. 국내 사회복지조직 종사자 대상의 연구에서 남성의 경우 이직의도가 더 높다는 결과가 제시되곤 한다(최영광·전동일, 2017). 그러나 성별은 이직의도에 영향을 미치지 않는다는 결과가 제시되기도 한다(배의식 외, 2013). 사회복지사 이직의 도착지에 대한 강철희와 이종화(2019)의 연구는 성별이 직장 이직의도와 직업 이직의도 모두에 유의미한 관계가 없음을 밝힌다.

둘째, 연령의 경우, 더 높아질수록 이직행동이 낮아지는 경향이 보고된다(강철희·이종화, 2019; 김상욱·유홍준, 2002; Duraisingam et al., 2009; Crossley et al., 2007). 아동복지시설 종사자를 대상으로 한 연구는 연령이 높을수록 직원들은 조직에 대한 충성심이나 직무경험 역시 높아져서 이직의도를 갖지 않을 가능성이 높다고 보고한다(Kim and Kao, 2014). 사회복지사 이직의 도착지에 초점을 둔 강철희와 이종화(2019)의 연구는 연령과 연령제곱이 직장 이직의도에서만 역 U의 관계를 갖는다는 것을 제시한다.

셋째, 학력의 경우, 대체로 고학력일수록 상대적으로 더 높은 수준의 이직행동을 갖는 경향이 있는 것으로 제시되고 있다. 국내 사회복지조직 종사자들을 대상으로 한 연구는 학력이 높을수록 높은 이직의도를 갖는 경향이 있음을 제시한다(이동하 외, 2016). 이러한 결과는 역량에 대한 자신감이 반영된 것일 수 있다. 그러나 사회복지사 이직 도착지에 초점을 둔 강철희와 이종화(2019)의 연구에서는 학력은 직장 이직의도와 직업 이직의도 모두에서 유의미한 관계가 없음을 밝히기도 한다.

넷째, 경력기간의 경우, 이직의도에 대한 영향력은 일관되지 않은 경향이 있다. 국내외 사회복지조직 구성원들을 대상으로 한 연구의 결과들은 경력기간이 길수록 이직의도가 낮아지는 경향이 있음을 제시한다(김상욱·유홍준, 2002; Kim and Kao, 2014). 그러나 이와는 다르게 유의미한 관계가 존재하지 않는다는 연구들도 있다(최영광·전동일, 2017; 전병주 2014; Duraisingam et al., 2009; Carmeli and Weisberg, 2006). 사회복지사의 이직 도착지에 초점을 둔 강철희와 이종화(2019)의 연구 역시 경력기간이 직장 이직의도와 직업 이직의도 모두에서 유의미한 관계가 없음을 밝힌다.

(2) 직무특성 요인

사회복지사 이직행동의 선행연구는 직무특성 요인이 매우 중요한 영향요인일 수 있음을 제시한다. 특히 직위, 급여수준, 근로시간, 고용형태, 시설유형으로 구분해서 선행연구가 진행되어온 경향이 있는데, 그 결과는 다음과 같다. 첫째, 직장 내 직위에 따른 차이가 이직에 영향을 미치는 요인일 수 있음을 제시한다. 사회복지사들을 대상으로 한 해외 연구에서는 일반직원이 관리자에 비해 전반적으로 높은 이직행동을 보인다고 보고한다(Nissly et al., 2005). 국내 사회복지조직을 중심으로 한 연구

에서는 직종에 따라 다른데, 사회복지사의 경우 직위의 영향력이 유의미하게 나타나지 않은 반면, 사회복지사가 아닌 경우에는 관리자의 이직의도가 더 높은 경향이 있음을 보고한다(최영광, 전동일, 2017). 반면, 사회복지사 이직 도착지에 초점을 둔 강철희와 이종화(2019)의 연구는 직위가 직장 이직의도와 직업 이직의도 모두에서 유의미한 관계가 없음을 밝힌다.

둘째, 급여수준은 이직에 영향요인으로 가장 일반적으로 논의되는 변수 중 하나이다. 대체로 해외 연구에서는 급여수준이 이직의도와 부적 관계를 갖고 있음을 보고한다(Carmeli and Weisberg, 2006). 그러나 국내 사회복지조직 종사자들을 대상으로 한 연구에서는 급여수준이 이직의도와 관계가 일관되지 않다. 사회복지사의 이직에 대하여 체계적 문헌고찰을 수행한 강철희와 이종화(2019)의 연구는 급여 수준이 낮을수록 이직의사가 증가하는 경향임을 보고한다. 그러나 장운정(2011)은 이러한 관계가 근무기관에 따라 다를 수 있음을 제시한다. 즉 민간시설 사회복지사의 경우 급여수준이 이직의도와 부적관계를 갖지만, 전담공무원의 경우 급여수준이 이직의도에 영향을 주지 않음을 보고한다. 한편 일부의 연구(배의식 외, 2013)는 급여수준이 이직의도에 영향을 주지 않는다고 보고한다. 사회복지사 이직의도 도착지에 초점을 둔 강철희와 이종화(2019)의 연구는 급여수준이 직장 이직의도와 직업 이직의도 모두에 유의미한 영향력이 없음을 밝힌다.

셋째, 직무 관련 특성 중 사회복지사의 업무과소 혹은 업무과중은 매우 중요한 주제이다. 이러한 현상을 반영하는 변수인 근로시간의 경우, 일반적으로 이직과 정적관계를 갖는 것으로 보고된다(Johnco et al, 2014). 그러나 해외 연구에서는 사회복지사의 근로시간이 이직의도에 유의한 영향을 미치지 않는다고 보고되기도 한다(Duraisingam et al., 2009). 국내 연구에서는 사회복지사의 근로시간이 이직의도를 높이는 요인으로 제시되기도 하고(김혜경 외, 2015; 최소연·장현숙, 2012), 근로시간이 직무만족도에는 영향을 주지만 이직의도에는 영향을 주지 않는다고 보고되기도 한다(김상욱·유홍준, 2002). 사회복지사 이직의도 도착지에 초점을 둔 강철희와 이종화(2019)의 연구는 근로시간이 직장 이직의도와 직업 이직의도 모두에 유의미한 관계가 없음을 밝힌다.

넷째, 이직과 관련해서 국내의 연구는 고용형태의 영향력은 일관적이지 않은 결과를 보인다는 것을 제시한다. 고용형태는 정규직과 비정규직으로 구분해서 살펴는데, 일반적으로 고용이 불안정한 비정규직에서 더 높은 이직행동이 나타날 수 있음이 보고된다(Kang et al., 2015). 그러나 국내의 사회복지사를 대상으로 한 다른 연구는 고용형태가 이직행동에 영향을 미치지 않는다는 것을 보고하기도 한다(김상욱·유홍준, 2002). 사회복지사 이직의도 도착지에 초점을 둔 강철희와 이종화(2019)의 연구는 정규직에 비해 비정규직의 경우 직장 이직의도에서만 정적인 방향에서 유의미한 관계를 갖는 경향이 있음을 밝힌다.

다섯째, 사회복지사 이직의 경우 시설유형의 영향력에 대한 관심이 많은데, 배의식 외(2013)는 두 유형 간 근무여건과 운영 측면에서의 차이로 인해 사회복지사의 이직행동에도 차이가 발생함을 제시한다. 즉 생활시설 종사자에게서 이직의도가 더 높을 수 있음을 보고한다. 반면 생활시설 종사자와 이용시설 종사자의 이직의도에 유의한 차이가 없다는 결과도 제시된다(김미숙, 2004). 사회복지사 이직의도 도착지에 초점을 둔 강철희와 이종화(2019)의 연구는 이용시설 근무에 비해 생활시설에 근무하는 경우에 사회복지사의 직장 이직의도와 직업 이직의도 모두 높아지는 관계, 즉 정적으로

유의한 관계임을 밝힌다.

(3) 직무만족

이직행동에의 직무만족(job satisfaction)의 영향력은 사회복지 영역이든 혹은 다른 일반 영역이든 상관없이 대부분의 연구자들이 큰 관심을 갖는 주제이다. 맥코믹(McCormick)은 직무만족은 어떤 직무에서 기대하거나 경험하는 욕구의 충족을 의미하는 것으로서, 직무만족의 본질은 조직원이 직무에서 경험하는 성취감과 자기실현의 반영이라고 설명한다(McCormick, 1997). 미시적인 시각에서 로크(Locke)는 직무만족은 조직원이 자신의 직무에 대한 평가의 결과로 얻게 되는 유쾌하고 긍정적인 감정상태를 의미한다고 설명한다(Locke, 1976). 즉 직무만족은 조직의 구성원들이 직무를 수행하는 과정에서 그들의 욕구와 동기가 충족되어 직무에 대한 관심, 열의, 애착과 같은 감정적 태도인 것으로 이해될 수 있다(윤혜미, 1991).

이러한 의미를 갖는 사회복지사 직무만족과 이직의도의 관계와 관련해서 국내외 실증연구의 대부분은 직무만족이 이직의도에 직접적으로 영향을 미치는 매우 중요한 영향 요인임을 보고한다(이주재, 2011; Nadiri and Tanova, 2010). 외재적·내재적 만족의 영향력의 차이가 다소 있기는 하나, 대체로 외재적·내재적 만족 모두 이직의도에 부적인 방향에서 그 관계가 일관적으로 존재함을 보고한다(이주재, 2011). 사회복지사의 이직 도착지에 초점을 둔 강철희와 이종화(2019)의 연구는 사회복지사의 직무만족이 직장 이직의도뿐만이 아니라 직업 이직의도 모두에 부(-)적인 방향에서 유의미한 관계를 갖는다는 사실을 밝힌다. 즉 직무만족은 사회복지사의 이직 도착지가 어디든 이직에 대한 생각을 갖게 하고 이직 결정을 실행하는데 매우 의미 있게 작용하는 요인인 것이다.

(4) 소진

직무만족과 더불어 소진(burnout)은 사회복지조직과 같은 원조전문직의 영역에서 큰 관심과 함께 지속적으로 주목해야 하는 중요 현상이다. 따라서 사회복지사의 이직을 논의할 때, 소진은 이직의 주요 결정 요인인 것으로 제시된다. 이러한 소진에 대하여 프로이텐버거(Freudenberger)는 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였으나 기대하였던 성과나 보상 없이 인간적인 회의나 좌절을 겪는 상태라고 정의하였는데, 이에 대한 논의는 마즈랙(Maslack)에 의해 체계화되었다(Freudenberger, 1974; Maslack, 2003). 소진은 직무스트레스의 결과로 발생하는 대표적인 심리적 반응인데, 이는 정서적 탈진(emotional exhaustion), 비인간화(depersonalization), 개인 성취감의 결여(diminished personal accomplishment)와 같은 세 가지 하위요인으로 구분될 수 있다(Maslack, 2003). 정서적 탈진은 감정적 고갈로 무기력해 하는 상태를 의미하고, 비인간화는 클라이언트를 한 개인으로서가 아니라 문제의 집합체로 보면서 클라이언트와 거리를 두는 현상인데, 정서적 탈진과 비인간화를 경험하는 사회복지사는 자신의 업무에 대한 성취감을 느끼기가 어렵게 되어 결국 성취감의 결여를 경험할 수 있다. 소진을 구성하는 정서적 탈진과 비인간화, 개인적 성취감의 결여는 상호 작용할 수 있는데, 인과성의 형태로 발현될 수 있고 동시에 작용하는 형태로도 발현될 수 있는 것으로 논의된다(황선영·박경숙, 2007; Malsach, 2003).

소진의 이직행동에 대한 영향력은 사회복지영역에서 매우 높은 관심 속에서 연구되어왔는데, 사회복지사의 소진과 이직의도의 관계에 대한 대부분의 연구에서는 소진의 3가지 하위개념을 구분하지 않고 전반적으로 소진의 영향력을 검증하는 접근(최소연·장현숙, 2012; 강현아 외, 2008)을 행하거나 혹은 하위개념 각각의 영향력을 검증하는 접근(강철희·김유나, 2016; 강길현, 2014)을 행한다. 어떤 방식을 사용하든 관련된 거의 모든 연구는 일관되게 소진이 이직의도에 정적인 방향에서 유의한 영향력을 갖는다고 보고한다. 해외의 연구로서 트래비스 외(Travis et al.)는 아동복지 영역의 사회복지사를 대상으로 분석한 결과, 직무 스트레스가 소진에 영향을 미치고, 소진은 다시 직무 철회와 구직행동에 영향을 미친다는 사실을 밝힌다(Travis et al., 2016). 그리고 소진의 하위 요인 중에서는 비인간화가 구직행동에 정적인 방향에서 유의미한 영향을 미친다고 보고한다. 또한 미국의 사회복지조직 전문직 종사자들을 대상으로 정서적 탈진에만 초점을 두고 이직의도와와의 관계를 연구한 뒤샤름 외(Ducharme et al.)는 업무의 과중함, 낮은 자율성, 분배적 조직공정성의 부재에 영향을 받는 정서적 탈진이 이직의도를 설명하는 결정 요인임을 밝힌다(Ducharme et al., 2008). 사회복지사 이직의도 도착지에 초점을 둔 강철희와 이종화(2019)의 연구는 소진의 하위개념 모두를 포괄하는 전체개념은 직장 이직의도와는 유의미한 영향력이 없고 직업 이직의도에만 정적인 방향에서 유의미한 영향력을 갖는다는 사실을 보고한다. 하위차원 중에서는 개인 성취감의 결여를 제외하고 정서적 탈진과 비인간화가 직업 이직의도에 정적인 방향에서 유의미한 영향력을 갖는다는 사실을 밝힌다. 즉 소진은 직업이동에는 중요하게 영향을 미치나, 직장이동과는 관련성이 없음을 보고한다.

이상의 선행연구 결과를 토대로 새로운 연구의 과제를 다음과 같이 정리해 볼 수 있다. 첫째, 현재까지 대부분의 연구에서 사용된 조직침묵의 제한된 범위를 넘어 이직의도와와의 관계를 종합적이며 세부적으로 살펴볼 필요성이 있다(오석영 외, 2020; 김명자·김미환, 2016; Adamska and Jurek, 2017). 둘째, 실제의 이직행동은 직장을 떠나는 형태뿐만 아니라 직업을 떠나는 형태까지도 포함(강철희·이종화, 2019; 김상옥·서영준, 2003; McDuff and Mueller, 2000)하기에 이직 도착지 유형(destination type)에 초점을 두고 조직침묵 등의 영향력을 좀 더 세밀하게 검증할 필요가 있다. 셋째, 현재까지의 연구에서 이직에 주요한 요인으로 검증되어 온 요인들, 구체적으로는 인구사회학적 요인, 직무특성 요인, 직무만족, 소진 등의 요인을 통제하면서 조직침묵의 설명력을 비교의 관점에서 좀 더 엄밀하게 살펴볼 필요가 있다. 넷째, 현재까지 조직침묵은 경찰조직, 군조직, 호텔조직, 병원조직 등에 한정해서 연구가 이뤄져 온 경향이 있는데(고대유, 2017), 이제는 그 의미나 파급력이 동등하게 중요할 수 있는 사회복지조직의 사회복지사에 초점을 두면서 침묵 현상을 탐구하여 조직침묵의 영향력에 대한 이해를 확장시킬 필요가 있다.

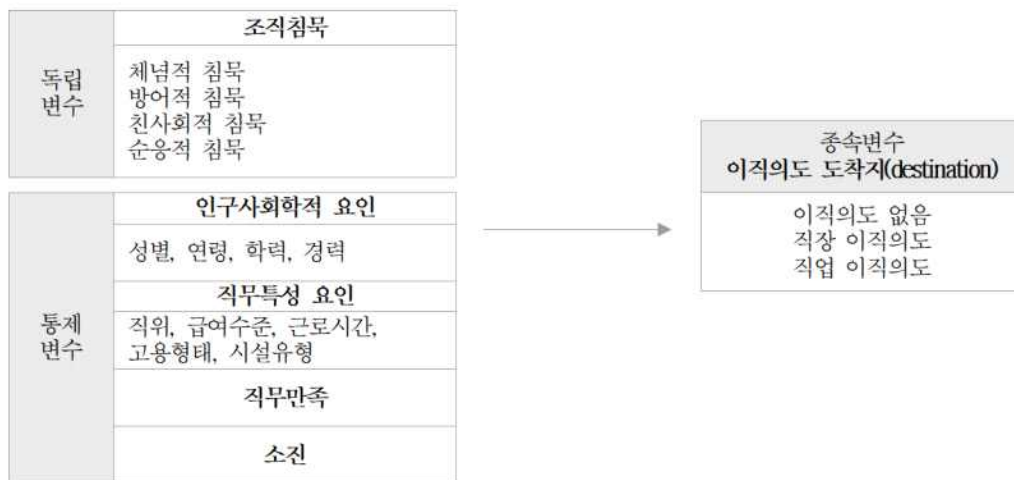
3. 연구방법

1) 연구질문과 연구모형

본 연구는 사회복지사 조직침묵의 이직의도 도착지(destination)에 대한 영향력을 파악하고자 한

다. 구체적으로는 첫 번째, 이직행동에 주요한 영향 요인으로 보고되는 인구사회학적 요인, 직무특성 요인, 직무만족 요인, 소진 요인의 이직의도 도착지에 대한 영향력이 어떠한지를 검증한다. 두 번째, 본 연구를 통해 새롭게 조망하려 하는 조직침묵이 위에서 제시된 요인들을 통제한 이후에도 이직의도 도착지에 어느 정도의 영향력을 갖는지 검증한다. 세 번째, 조직침묵의 각 유형에 초점을 두고 각 하위 요인 중 어떤 요인이 이직의도 도착지에 어떠한 영향력을 갖는지 검증한다. 선행연구의 논의를 기반으로 구축한 본 연구의 핵심 연구 질문은 크게 두 가지이다. 이러한 연구의 질문을 담는 본 연구의 모형은 아래의 <그림 2>에서 제시되는 바와 같다.

- 연구질문 1) 인구사회학적 요인, 직무특성 요인, 직무만족 요인, 소진 요인을 통제할 때, 조직침묵 요인의 이직의도 도착지(destination-직장 이직과 직업 이직)에의 영향력은 어떠한가?
- 연구질문 2) 인구사회학적 요인, 직무특성 요인, 직무만족 요인, 소진 요인을 통제할 때, 조직침묵의 하위 요인 (체념적 침묵, 방어적 침묵, 친사회적 침묵, 순응적 침묵) 각각의 이직의도 도착지(destination-직장 이직과 직업 이직)에의 영향력은 어떠한가?



<그림 2> 연구모형

2) 연구대상 및 분석자료

본 연구는 분석을 위한 자료로 한국사회복지사협회가 제공급비례할당⁴⁾의 방식을 사용하여 전국의 사회복지시설에 재직 중인 종사자 3,275명을 대상으로 조사한 2019년 사회복지사 기초통계연감 자

4) 사회복지시설정보시스템자료를 표집틀로 활용하여 조직을 기준으로 추출하였으며, 표본 크기 및 할당을 위해 전년도 사회복지사연계통감연구의 표본 규모 및 허용오차 정도를 참고하여 제공급비례할당을 실시하였다(한국사회복지사협회, 2019).

료를 활용한다. 이 자료는 2019년 7월부터 10월까지 구조화된 설문지에 기반한 우편조사를 통해 구축되었다. 이 조사는 사회복지사의 일과 삶에 초점을 두고 사회복지사의 보수 및 근로환경 등에 대한 파악 그리고 사회복지사 일과 관련해서 정서 및 인지적인 측면에서 그 현황을 파악하기 위해서 이뤄졌다(한국사회복지사협회, 2019). 특히 사회복지영역에서는 처음으로 조직침묵의 현황에 대해 파악하였다. 즉 2019년 자료는 조직침묵의 문항을 담고 있기에 본 연구는 최근의 자료가 아닌 2019년 자료를 사용한다. 조사의 전체 응답자는 3,275명이나, 연구 모형과 관련해서 결측치가 존재해서 최종적으로는 2,577명의 자료를 최종 분석에서 활용한다.

3) 변수의 구성 및 측정

(1) 종속변수

본 연구의 종속변수는 사회복지사의 이직의도 도착지이다. 좀 더 세부적으로는 직장 이직과 직업 이직의 범주로 재구성된 이직의도이다. 원자료에서는 조사시점을 기준으로 이직할 의향이 있는지 묻고, 이직의향이 있다고 응답한 경우에는 사회복지부문 내(사회복지 전담 공무원, 사회복지 영역의 타 복지시설, 사회복지 영역의 기타조직)로의 이직을 희망하는지 또는 사회복지부문 외(일반행정직, 비영리조직, 영리조직, 기타조직)로의 이직을 희망하는지를 추가 측정하였는데, 본 연구는 이를 결합하여 ‘이직의도 도착지’ 변수를 구성하였다. 구체적으로는 ‘이직의도 없음’, ‘직장 이직의도’, ‘직업 이직의도’로 범주화하여 분석에 활용한다. 이직의도가 있는 경우 두 범주로 나뉘는데, ‘직장 이직의도’는 사회복지 노동시장 안에서의 이직을 희망하는 것을 의미하고, ‘직업 이직의도’는 사회복지 노동시장 밖으로의 이직을 희망하는 것을 의미한다.

(2) 통제변수

본 연구에서는 이직의도 도착지와 관련해서 대부분의 선행연구에서 이직에 영향을 미치는 것으로 논의되는 인구사회학적 요인, 직무특성 요인, 직무만족 요인, 소진 요인을 통제한다. 각 통제 요인의 구체적 내용을 기술하면 다음과 같다. 먼저 인구사회학적 요인으로는 성별, 연령, 학력, 경력 변수가 활용된다. 성별과 학력은 원자료에서 범주변수로 측정되었는데, 본 연구에서도 이를 그대로 반영한다. 연령과 경력의 경우, 원자료에서 연속변수로 측정되었는데, 본 연구에서도 이를 그대로 반영한다.

두 번째, 직무특성 요인에는 직위, 급여수준, 근로시간, 고용형태, 시설유형 변수가 활용된다. 직위, 고용형태, 시설유형은 원자료에서 범주변수로 측정되었는데, 본 연구에서도 이를 그대로 반영한다. 급여수준과 근로시간의 경우, 원자료에서 연속변수로 측정되었는데, 본 연구에서도 이를 그대로 반영한다.

세 번째, 직무만족 요인의 경우 원자료는 미시간 조직진단 설문지 직무 만족 측정도구(Michigan Organizational Assessment Questionnaire Job Satisfaction Subscale: MOAQ-JSS)를 재구성하여 총 3개의 문항을 활용하여 측정하였는데, 본 연구에서도 이를 그대로 활용한다. 원자료가 사용한 문항은 “나는 전반적으로 나의 직무에 만족한다”, “나는 우리 조직을 일하기 좋은 곳으로 추천할 수 있다”, “나는 나의 업무를 좋아한다”이다. 직무만족에 대한 응답은 5점 척도(전혀 그렇지 않다=1,

매우 그렇다=5)로 측정했는데, 본 연구에서는 세 문항의 평균값을 사용한다.

네 번째, 소진 요인은 마즈랙의 소진 척도(Maslach Burnout Inventory)를 활용한다(Maslach, 1981). 원자료는 소진의 세 가지 하위 요인에 대한 측정을 3개의 문항을 활용하여 측정하였는데, 본 연구에서도 이를 그대로 활용한다. 원 자료는 “나는 우리 기관에서 정서적으로 고갈된 것 같이 느꼈다”의 문항을 통해 정서적 탈진을 측정하였고, “나는 이 일을 한 이후로 사람들을 대하는 것이 무감각해졌다”의 문항을 통해 비인간화를 측정하였으며, “나는 사회복지사 직무를 수행하면서 가치 있는 일을 많이 달성하지 못하였다”의 문항을 통해 개인 성취감의 결여를 측정하였다. 소진에 대한 응답은 5점 척도(전혀 그렇지 않다=1, 매우 그렇다=5)로 측정했는데, 본 연구에서는 세 문항의 평균값을 사용한다.

(3) 독립변수

조직침묵의 측정을 위해 원자료는 고대유와 강제상(2017)의 한국적 조직침묵의 문항을 네 개의 하위 요인별로 총 8개의 문항으로 재구성하였는데, 본 연구에서도 이를 그대로 활용한다. 조직침묵 중 체념적 침묵은 “내가 의견을 제시해도 조직은 이를 잘 반영하지 않기에 업무처리를 향상시킬 수 있는 방안을 제시하지 않는다”와 “나는 조직에 대해 별로 관여하고 싶지 않기 때문에 조직을 변화시킬 수 있는 아이디어를 제시하지 않는다”라는 두 문항의 평균값으로 측정한다. 조직침묵 중 방어적 침묵은 “내 입장이 난처해질 것이 걱정되어 어떤 정보를 일부러 이야기하지 않을 때가 있다”와 “나는 부정적인 피드백이 돌아올 것이 염려되어 문제에 대한 해결책을 제시하지 않는다”라는 두 문항의 평균값으로 측정한다. 조직침묵 중 친사회적 침묵은 “나는 조직에 해가 될 것 같은 정보는 누설하지 않는다”와 “나는 조직을 위하는 마음에서, 조직의 기밀 정보는 적절히 보호한다”라는 두 문항의 평균값으로 측정한다. 조직침묵 중 순응적 침묵은 “나는 상관의 권위를 중요시하기 때문에, 좋은 아이디어가 있어도 상관의 결정과 상충되는 경우 발설하지 않는다”와 “나는 상관에 순응하는 마음에서 불편한 발언을 하지 않는다”라는 두 문항의 평균값으로 측정한다. 모든 조직침묵 문항의 응답범주는 5점 척도(전혀 그렇지 않다=1, 매우 그렇다=5)로 구성되는데, 본 연구에서는 원자료의 측정을 그대로 활용한다.

본 연구모형을 구성하는 각 요인에 속한 변수들의 측정 내용을 요약 및 정리하면, <표 1>에서 제시되는 바와 같다.

<표 1> 연구모형의 변수와 측정 내용

구분		변수명	설명
종속변수		이직의도 도착지	현재 기회가 된다면 이직할 의향이 있는지, 이직할 의향이 있다면 사회복지 영역 내로 이직을 희망하는지, 사회복지 영역 외로 이직을 희망하는지로 범주화함 이직의도 없음=0 직장 이직의도(사회복지 내 이직희망)=1 직업 이직의도(사회복지 외 이직희망)=2
통제변	인구사회학적 요인	성별	남성=0, 여성=1
		연령	20대=1, 30대=2, 40대=3, 50대=4, 60대 이상=5
		학력	전문대학 졸업이하=0, 대학졸업=1, 대학원졸업이상=2

구분		변수명	설명
수	직무특성 요인	경력	사회복지분야 총 경력
		직위	실무직원 및 기타=0, 관리자급 이상=1
		급여수준	월평균 급여수준 100만원 미만=1, 100~200만원 미만=2, 200~300만원 미만=3, 300~400만원 미만=4, 400~500만원 미만=5, 500만원 이상=6
		근로시간	일주일 평균 근로시간
		고용형태	비정규직 및 기타=0, 정규직=1
		시설유형	생활시설=0, 이용시설=1, 기타=2
	직무만족	직무만족	조직의 구성원이 직무를 수행해가는 과정에서 만족하는 정도 5점 척도의 3개 문항, 각 문항의 평균값으로 측정 전혀 그렇지 않다=1 ~ 매우 그렇다=5
독립 변수	조직침묵	소진	조직의 구성원이 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였으나 인간적 인 회의나 좌절을 겪는 정도 5점 척도의 3개 문항, 각 문항의 평균값으로 측정 전혀 그렇지 않다=1 ~ 매우 그렇다=5
		채념적침묵	발언해 보았자 달라질 것이 없어 침묵하는 정도 5점 척도의 2개 문항, 각 문항의 평균값으로 측정 전혀 그렇지 않다=1 ~ 매우 그렇다=5
		방어적침묵	발언으로 인해 예상되는 부정적인 효과로 인해 침묵하는 정도 5점 척도의 2개 문항, 각 문항의 평균값으로 측정 전혀 그렇지 않다=1 ~ 매우 그렇다=5
		친사회적침묵	조직의 정보와 기밀, 동료의 비밀을 지키기 위해 침묵하는 정도 5점 척도의 2개 문항, 각 문항의 평균값으로 측정 전혀 그렇지 않다=1 ~ 매우 그렇다=5
		순응적침묵	상관의 권위존중 등을 이유로 침묵하는 정도 5점 척도의 2개 문항, 각 문항의 평균값으로 측정 전혀 그렇지 않다=1 ~ 매우 그렇다=5

4) 분석방법

본 연구는 분석방법으로 기술적 통계분석과 다항 로지스틱 회귀분석을 사용한다. 먼저 기술적 통계분석에서는 본 연구의 모형을 구성하는 변수 각각의 평균과 표준편차 혹은 빈도와 퍼센트 등을 제시한다. 이를 통해 각 변수의 핵심 속성을 살핀다. 본 연구 모형에 대한 추론적 검증을 위해서는 다항 로지스틱 회귀분석을 사용한다. 이를 통해 본 연구의 종속변수인 이직의도 도착지(destination)에 대한 영향력을 분석한다. 즉 ‘이직의도 없음’을 준거로 ‘직장 이직의도’와 ‘직업 이직의도’로 구분하고, 이에 대한 각 요인의 영향력을 분석한다. 다항 로지스틱 회귀분석의 활용 과정에서 위계적 회귀분석 방식을 사용하는데, 이를 통해 선행연구에서 강조해 온 영향 요인과 비교하면서 조직침묵 요인의 영향력을 파악한다. 본 연구에서 종합적 검증은 제 요인에 속하는 모든 변수가 반영된 최종 모형에 대한 다항로지스틱 회귀분석의 결과에 기반한다. 이러한 분석을 위한 통계 패키지 프로그램으로는 Stata/IC 16.0을 사용하였다.

4. 연구결과

1) 기술적 통계분석

(1) 종속변수에 대한 기술적 통계분석의 결과

본 연구의 종속변수인 이직의도 도착지(destination)와 관련해서 그 내용을 살펴보면, 전체 조사대상자 중 1,345명(52.2%)은 이직의도가 없고, 819명(31.8%)은 사회복지 부문에 속한 다른 조직으로의 이직을 희망하는 직장 이직의도를 갖고 있으며, 413명(16.0%)은 사회복지 부문이 아닌 다른 직업으로의 이직을 희망하는 직업 이직의도가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 이전의 사회복지사 기초통계연감을 활용한 강철희와 이종화(2019)의 연구에서 제시된 사회복지사의 이직의도 도착지의 구성⁵⁾보다 좀 더 높게 이직의도가 표현된 상황임을 제시해 준다.

〈표 2〉 이직의도 도착지(destination)에 대한 기술적 분석(N=2,577)

변수	속성	N	(%)
이직의도 도착지(destination)	이직의도 없음	1,345	52.2
	직장 이직의도	819	31.8
	직업 이직의도	413	16.0

(2) 독립변수에 대한 기술적 통계분석의 결과

① 조직침묵에 대한 기술적 통계분석의 결과

조직침묵에 대한 기술적 분석의 결과는 〈표 3〉에서 제시되는 바와 같다. 조직침묵의 하위 요인 각각의 점수를 보면, 사회복지사의 친사회적 침묵 평균은 3.85점, 순응적 침묵 평균은 2.81점, 체념적 침묵 평균은 2.38점, 방어적 침묵 평균은 2.35점의 순이었다. 이 결과는 사회복지사의 경우 이타심과 충성심에 기반한 친사회적 침묵과 순응적 침묵의 태도를 상대적으로 더 높게 지니고, 조직침묵 중 부정적인 기능을 갖는 체념적 침묵과 방어적 침묵은 상대적으로 더 낮게 지니는 경향이 있다는 것을 나타낸다. 친사회적 침묵의 경우 4점에 근접하고 체념적 침묵과 방어적 침묵은 2점에 근접한 양상인데, 평균값의 차이는 약 1.5점 정도에 이르는 것으로 파악된다. 그리고 좀 더 주목할 부분은 조직침묵의 최소값과 최대값인데, 그 점수는 1점과 5점이다. 이는 사회복지사 중 조직 침묵에서 큰 편차가 존재한다는 사실을 제시해 준다.

5) 조사대상자인 사회복지사 3,142명(100%) 중 ‘이직의도 없음’이 66.3%로 가장 많았고, ‘직장이동’ 23.6%, ‘직업이동’ 10.1% 순으로 나타났다.

〈표 3〉 조직침묵에 대한 기술적 분석(N=2,577)

구분	변수	평균	표준편차	최소값	최대값
조직침묵	채념적침묵	2.38	.784	1	5
	방어적침묵	2.35	.801	1	5
	친사회적침묵	3.85	.756	1	5
	순응적침묵	2.81	.803	1	5

(3) 통제변수에 대한 기술적 통계분석의 결과

① 인구사회학적 변수에 대한 기술적 통계분석의 결과

본 연구의 대상인 사회복지사의 인구사회학적 속성에 대한 기술적 통계분석의 결과는 〈표 4〉에서 정리되는 바와 같다. 조사대상자의 인구사회학적 특성 중 성별은 남성 755명(29.2%)과 여성 1,822명(70.8%)으로 여성 사회복지사가 약 2.4배 더 많은 것으로 파악되었다. 연령에서는 30대가 896명(34.7%)로 가장 많고, 40대 736명(28.6%), 20대 486명(18.8%), 50대 417명(16.3%), 60대 이상 42명(1.6%)의 순이었다. 학력은 대학 졸업이 1,543명(59.9%)으로 가장 많았다. 경력의 경우 평균은 8.2년이었고, 경력의 범주 중 5년 미만이 868명(33.7%)으로 가장 많았다.

〈표 4〉 인구사회학적 변수에 대한 기술적 분석(N=2,577)

변수	속성	N	(%)
성별	남성	755	29.2
	여성	1,822	70.8
연령	20대	486	18.8
	30대	896	34.7
	40대	736	28.6
	50대	417	16.3
	60대 이상	42	1.6
학력	전문대학 졸업 이하	556	21.6
	대학 졸업	1,543	59.9
	대학원 졸업 이상	478	18.5
경력	5년 미만	868	33.7
	5년 이상 ~ 10년 미만	766	29.7
	10년 이상 ~ 15년 미만	533	20.7
	15년 이상 ~ 20년 미만	276	10.7
	20년 이상	134	5.2
	평균=8.2 / 표준편차=6.1		

② 직무특성 변수에 대한 기술적 통계분석의 결과

본 연구의 직무특성 요인에 속한 변수들에 대한 기술적 통계분석의 결과는 <표 5>에서 정리되는 바와 같다. 조사대상자의 직무특성 중 직위를 보면, 실무직 및 기타가 1,465명(56.9%), 관리자급 이상이 1,112명(43.1%)이었다. 급여수준의 경우 200~300만원 미만이 1,152명(44.6%)으로 가장 많았다. 고용형태는 정규직이 2,078명(80.6%)으로 80% 이상을 차지했다. 시설유형을 보면, 이용시설 1,454명(56.4%), 생활시설 892명(34.6%) 등이었다. 근로시간의 경우 평균은 40.8시간이었고, 근로시간 범주 중 40시간 이하가 1,287명(49.9%)으로 가장 많았다.

<표 5> 직무특성 변수에 대한 기술적 분석(N=2,577)

변수	속성	N	(%)
직위	실무직원 및 기타	1,465	56.9
	관리자급 이상	1,112	43.1
급여수준	100만원 미만	24	0.9
	100~200만원 미만	983	38.2
	200~300만원 미만	1,152	44.6
	300~400만원 미만	337	13.1
	400~500만원 미만	69	2.7
	500만원 이상	12	0.5
고용형태	비정규직 및 기타	499	19.4
	정규직	2,078	80.6
시설유형	생활시설	892	34.6
	이용시설	1,454	56.4
	기타	231	9.0
근로시간	40시간 이하	1,287	49.9
	41시간 이상 52시간 이하	1,133	44.0
	53시간 이상	157	6.1
평균=40.8 / 표준편차=12.5			

③ 직무만족 및 소진에 대한 기술적 통계분석의 결과

본 연구 조사대상자의 직무만족 요인과 소진 요인의 평균과 분포의 속성을 살펴보면 <표 6>에서 제시되는 바와 같다. 먼저 직무만족의 평균은 3.66점으로 척도 중간 점수인 3점보다 더 높은 것으로 나타났다. 즉 평균적으로 조사대상자는 척도의 중간 점수(3점)와 만족(4점)의 사이 수준에서 직무만족에 대해 다소의 긍정적인 경향이 있는 것으로 파악되었다. 소진의 경우, 그 평균은 2.65점으로 나타났다. 즉 척도의 중간 점수(3점)보다 스스로의 소진을 더 낮게 인식하고 있는 것으로 파악되었다. 그러나 소진의 표준편차는 .808로서 직무만족의 표준편차보다 좀 더 큰 것으로 나타났다. 이는 직무만족의 경우 평균적으로 볼 때 다소 긍정적으로 인식하는 경향이 있고 그 편차도 상대적으로 작으나, 소진의 경우 평균적으로는 그리 부정적이진 않은 상황이지만 그 편차는 다소 큰 경향이 있다는 것을 시사해 준다.

〈표 6〉 직무만족 및 소진에 대한 기술적 분석(N=2,577)

변수	평균	표준편차	최소값	최대값
직무만족	3.66	.699	1	5
소진	2.65	.808	1	5

2) 이직의도 도착지에 대한 다항로지스틱 회귀분석의 결과

본 연구는 조직침묵과 주요 영향 요인들의 이직의도 도착지(destination)에 대한 영향력을 검증하기 위해 위계적인 방식에 기반해서 다항로지스틱 회귀분석을 실시하였다. 먼저 연구 질문에 맞춰 주요 영향 요인들과 조직침묵의 이직의도 도착지(destination)에 대한 영향력을 비교의 차원에서 파악하기 위해 위계적인 방식으로 분석해 보았다. 첫 번째로 인구사회학적 요인과 직무특성 요인으로 구성된 모형 1을 분석한 후, 이에 더해 이직행동의 핵심 영향 요인으로 평가되는 직무만족 요인과 소진 요인이 추가된 모형으로 구성된 모형 2를 분석하였다. 그 다음에 본 연구의 초점인 조직침묵 요인을 추가한 모형 3을 분석하였다. 조직침묵의 경우, 조직침묵 전체 값만이 반영된 모형 3과 각각의 하위 요인 값이 반영된 모형 4로 세분화하여 검증하였다. 종속변수인 이직의도 도착지는 세 가지 범주를 갖고 있기 때문에 다항로지스틱 회귀분석을 활용하였는데, 이 과정에서 이직의도가 없는 사회복지사 집단을 기준으로 직장 이직의도를 지닌 집단과 직업 이직의도를 지닌 집단을 비교하는 방식으로 분석의 결과를 정리하였다. 이직의도 도착지(destination)에 영향력에 대한 최종적인 정리는 본 연구의 모형을 구성하는 모든 요인과 조직침묵 하위요인 모두가 반영된 모형 4를 토대로 하였다. 이러한 분석 방식으로 이직의도 도착지(destination)에 대해 영향력을 검증한 결과는 〈표 7〉⁶⁾에서 정리되는 바와 같다.

첫 번째로 모형의 설명력을 비교해보면, 인구사회학적 요인과 직무특성 요인만이 반영된 모형 1의 이직의도 도착지에 대한 Pseudo 설명력은 3.1%에 불과했다. 모형 1에 이직행동의 핵심 영향요인으로 간주되는 직무만족 요인과 소진 요인이 첨가된 모형 2의 Pseudo 설명력은 13.4%이었다. 이에 더해 조직침묵 전체값이 추가적으로 반영된 모형 3의 Pseudo 설명력은 13.6%이었고, 조직침묵의 하위 요인 각각이 반영된 모형 4의 Pseudo 설명력은 14.0%이었다. 이를 통해 이직의도 도착지에 대한 영향력에 있어 직무만족과 소진 요인의 영향력이 가장 크고, 인구사회학적 요인과 직무특성 요인의 영향력도 일부 있다는 것을 인식할 수 있다. 한편 본 연구에서 초점을 두는 조직침묵 요인의 경우, 전체의 값이 반영되었을 때는 설명력 변화는 0.2% 정도로 미미하나, 하위 요인 각각이 반영되었을 때는 0.6%의 정도에서 설명력의 변화를 갖는 것으로 파악되었다. 특히 조직침묵 중에서 체념적 침묵의 영향력이 주목되는데, 향후 이직행동과 관련해서는 이에 더 큰 관심을 갖고 연구를 진행할 필요성이 있다.

두 번째로 위에서 기술한대로 조직침묵의 하위차원의 값이 반영된 모형 4를 토대로 이직의도 도

6) 〈표 7〉에서는 이직희망 확률의 변화를 좀 더 용이하게 이해할 수 있도록 독립변수의 한 단위 증가에 따라 각 영역으로의 이직의도의 상대위험비(RRR, relative risk ratio) 값을 함께 제시하였다.

착지에 대한 각 요인에 속한 변수의 영향력을 분석한 결과는 다음과 같다. 먼저 이직의도가 없는 집단을 준거로 할 때, 인구사회학적 요인 중 연령(-), 학력_대학원졸업이상(+)은 직장 이직의도와 직업 이직의도 모두에 유의한 영향력을 갖는 것으로 나타났다. 학력에서 대학교졸업인 경우 직장 이직의도에서만 영향력을 갖는 것으로 나타났다. 연령의 경우, 선행연구의 결과와 일치하나, 학력의 경우에는 선행연구의 결과(강철화·이중화, 2019)와 다소의 차이를 보였다. 직무특성 요인 중에서는 시설 유형_이용시설(+)이 직업이직과 직장이직 모두에 유의한 영향력을 갖는 나타났다. 이는 생활시설 근무가 이용시설 근무에 비해 직장 이직의도에 더 높은 정적 관계를 보이는 선행연구(강철화·이중화, 2019)와는 다소 상반된 결과로서 지속적인 검증이 필요해 보인다. 한편 고용형태에서 정규직인 경우 직장 이직의도에서만 부적인 방향에서 영향력을 갖는 것으로 나타났다.

다음으로 선행연구에서 주목해 온 이직행동의 핵심 영향요인인 직무만족 요인과 소진 요인에 대해 살펴보면, 직무만족은 부(-)적 관계에서 유의하고 소진은 정(+)적 관계에서 유의한 것으로 나타났다. 직장 이직의도와 관련해서, 직무만족이 한 단위 높아질 때 직장 이직의도는 약 60.4%씩 감소하고, 소진은 한 단위 높아질 때 약 59.7%씩 직장 이직의도가 증가하는 것으로 나타났다. 직업 이직의도의 경우, 직무만족이 한 단위 높아질 때 직업 이직의도는 약 68.1%씩 감소하고, 소진은 한 단위 높아질 때 약 89.8%씩 직업 이직의도가 증가하는 것으로 나타났다. 직무만족의 이직의도에 대한 영향력은 선행연구의 결과와 일치하나, 소진의 영향력은 소진이 직업이직에만 영향을 미친다는 선행연구(강철화·이중화, 2019) 결과와 다소의 차이를 보인다.

마지막으로 조직침묵 요인의 영향력은 모형 3에서 제시된 바와 같이 조직침묵의 전체값을 사용하는 경우 이직의도에의 영향력이 정의 방향에서 유의하긴 하나 설명력의 증가는 그리 크지 않다는 것을 파악할 수 있었다. 그러나 모형 4를 기반으로 네 가지 조직침묵 하위 요인 각각의 영향력을 살펴보면, 다소 다른 양상임을 파악할 수 있다. 조직침묵 중 체념적 침묵(+)만이 직장 이직의도와 직업 이직의도 모두에 일관적으로 유의한 것으로 나타났다. 체념적 침묵은 한 단위 높아질 때 직장 이직의도는 약 37.2% 그리고 직업 이직의도는 41.3%가 증가하는 것으로 나타났다. 침묵의 하위 요인 중 흥미로운 것은 순응적 침묵인데, 이는 직장이직에 부(-)적인 방향에서 유의한 것으로 나타났다. 순응적 침묵이 한 단위 높아질 때 직장 이직의도는 약 14.2%씩 감소하는 것으로 나타났다. 본 연구의 체념적 침묵에 대한 분석 결과는 체념적 침묵이 이직의도에 정적인 영향력을 나타낸다는 선행연구와 일치한다(고대유, 2017; 김명자·김미환, 2016; Hao et al., 2022). 그러나 순응적 침묵의 결과는 지속적인 연구가 필요하다. 본 연구는 순응적 침묵이 사회복지사의 직장 이직의도를 낮추는 기능을 갖는다는 것을 밝히는데, 이는 선행연구(송해진, 2016; 정현선 외, 2010; Whiteside and Barclay, 2013; Vakola and Bouradas, 2005)와는 달리 다른 동기와 태도가 반영된 순응적 침묵은 조직에 부정적 영향력을 갖는 침묵들과는 다른 영향력을 가질 수 있음을 제시해 준다.

사회복지사의 이직행동에 대한 분석을 통해 파악된 핵심 내용은 다음과 같다. 첫째, 사회복지사의 이직행동에 가장 큰 영향을 미치는 것은 직무만족과 소진이다. 둘째, 조직침묵이 이직행동에 전반적인 영향력을 갖긴 하나, 실제적으로 가장 주목할 필요성이 있는 하위 요인은 바로 체념적 침묵이다. 즉 사회복지사가 의견을 개진하지 않고 체념케 하는 조직의 분위기는 이직을 초래하는 부정적 결과

를 가져올 수 있다. 그러나 순응적 침묵은 그 반대로 직장 이직의 생각을 낮추는데 작용할 수 있다. 이는 향후 조직침묵에 대한 연구에서 다른 하위 요인의 각기 다른 작용에 관심을 두며 구분된 접근을 행할 필요성이 있음을 시사한다.

〈표 7〉 이직의도 유형에 따른 다항로지스틱 회귀분석 결과

변수	준거집단: 이직의도 없음											
	model1				model2				model3			
	직장 이직의도		직업 이직의도		직장 이직의도		직업 이직의도		직장 이직의도		직업 이직의도	
	coef.	RRR	coef.	RRR	coef.	RRR	coef.	RRR	coef.	RRR	coef.	RRR
성별 (ref.남성)	.107	1.113	.080	1.084	-.013	.987	-.079	.924	-.011	.989	-.074	.929
연령	-.379***	.685	-.328***	.720	-.340***	.712	-.260***	.771	-.346***	.707	-.267***	.765
학력 (ref.전문대졸 이하)	.459***	1.582	.180	1.198	.441**	1.554	.170	1.186	.447**	1.564	.182	1.199
대학원졸 이상	.601***	1.824	.418*	1.519	.838***	2.307	.713**	2.041	.847***	2.333	.732**	2.080
경력	.001	1.001	-.012	.988	-.003	.997	-.021	.980	-.004	.996	-.021	.979
직위 (ref.사무직원 기타)	.124	1.132	-.148	.862	.169	1.184	-.082	.921	.189	1.207	-.053	.949
급여수준	-.084	.920	.011	1.011	-.029	.971	.083	1.087	-.022	.978	.089	1.093
근로시간	.004	1.004	.000	1.000	.002	1.002	-.002	.998	.002	1.002	-.002	.998
고용형태 (ref.비정규직 및 기타)	-.352***	.703	.080	1.083	-.530***	.577	-.180	.835	-.533***	.575	-.181	.834
시설행 (ref.생활시설)	.288*	1.268	.313*	1.367	.358**	1.480	.464**	1.591	.362**	1.437	.470**	1.600
기타	.166	1.180	-.114	.892	.228	1.256	-.058	.943	.230	1.259	-.056	.946
적부만족					-.1019***	.361	-.1242***	.289	-.995***	.370	-.1218***	.299
소진					.552***	1.737	.740***	2.096	.507***	1.660	.676***	1.967
									.468***	1.597	.641***	1.888

변수		준거집단: 이직의도 없음											
		model1				model2				model3			
		직장 이직의도		직업 이직의도		직장 이직의도		직업 이직의도		직장 이직의도		직업 이직의도	
		coef.	RRR	coef.	RRR	coef.	RRR	coef.	RRR	coef.	RRR	coef.	RRR
조직 침묵	조직 침묵 (전체)												
	채념적 침묵												
	방어적 침묵												
	권사회적 침묵												
	순응적 침묵												
cons.		.115	1.121	-.725	.485	2.401***	11.059	1.733*	5.660	1.669**	5.338	.738	2.092
										1.493	4.450	-.054	1.825

* model1: N=2,577; Log likelihood=-2489.398, LR χ^2 (22)=160.31***, Pseudo R² =0.0312
 * model2: N=2,577; Log likelihood=-2223.1515, LR χ^2 (26)=692.81***, Pseudo R² =0.1348
 * model3: N=2,577; Log likelihood=-2218.3605, LR χ^2 (28)=702.39***, Pseudo R² =0.1367
 * model4: N=2,577; Log likelihood=-2209.1892, LR χ^2 (34)=720.73***, Pseudo R² =0.1402
 * p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

5. 결론

사회복지사의 자발적 이직은 스스로의 경력개발을 위한 선택 혹은 더 나은 심리적 안녕감을 위한 선택으로 긍정적 의미를 지니는 행동일 수 있다. 개인 차원에서 자발적 이직이 갖는 효용이 크지만, 조직의 차원에서는 많은 비용을 치르게 하는 어려움을 초래하기도 한다. 이렇게 다중적 의미를 갖는 사회복지사의 자발적 이직행동에 대해 다각적인 조망이 이뤄지고 있다. 널리 파악된 영향 요인인 직무만족과 더불어 원조전문직이 필연적으로 경험하는 소진의 영향력에 이르기까지 현재 많은 연구가 이뤄지고 있다. 본 연구는 이에 더해 새롭게 조명할 필요성이 있는 조직침묵의 영향력에 초점을 두었다. 조직 내에서 행해지는 개인의 침묵은 단순한 발언의 부재가 아닌 의도적·전략적 선택 행위로서 조직차원에서 구축되고 형성되는 집합적 현상으로 이의 폐해(이선영, 2021)가 크고 다양할 수 있다. 따라서 최근 그 영향력에 대한 연구 필요성이 새롭게 대두되어 왔다. 조직침묵이 사회복지사의 이직행동에도 일정수준 영향력을 가질 수 있음에도 현재까지 사회복지사의 조직침묵과 이직현상의 관계에 대한 구체적 이해가 심층적으로 이루어지지 못해 왔다. 따라서 본 연구는 조직침묵과 이직의도에 초점을 두며 이직의도를 직장 이직과 직업 이직으로 나눠 분석하면서 새로운 지식의 토대를 구축하는데 기여해 보고자 했다. 이러한 문제의식을 기반으로 진행한 본 연구의 결과와 의미를 간략히 정리해 보면 다음과 같다.

첫째, 자료의 분석 결과, 이직행동을 설명하는데 가장 영향력이 높은 요인은 직무만족과 소진 요인임을 파악할 수 있었다. 사회복지사의 조직침묵은 이직의도에 유의한 영향력을 갖긴 하나, 직무만족과 소진 요인에 비교할 때 그 영향력은 상대적으로 작은 것으로 나타났다. 비록 영향력이 상대적으로 작긴 하나, 선행연구(Wang and Hsieh, 2013; Vakola and Bouradas, 2005)에서 강조하듯이 사회복지조직 내에서의 침묵 현상은 사회복지사를 무기력하게 하여 조직으로부터 이탈하려는 생각을 갖게 한다는 것을 파악할 수 있었다. 사회복지사의 조직침묵은 전반적으로 직장 이직과 직업 이직 모두에 영향을 미치는데, 침묵의 유형 중에서는 체념적 침묵에 더욱 주목해야한다는 사실을 파악할 수 있었다. 즉 체념적 침묵(+)만이 직장 이직의도와 직업 이직의도 모두에 유의미한 영향력을 갖는 것으로 나타났다. 이를 통해 사회복지사 개인의 발언으로 상황이 변하지 않을 것이라는 비관적 정서와 인식(체념적 태도)이 강화 및 축적될 때, 이는 이직이라는 결과로 이어질 수 있다는 것(고대유, 2017)을 확인할 수 있었다. 이러한 사실에 기초하여 앞으로 사회복지사의 체념적 침묵에 더욱 관심을 두면서, 왜 그리고 어떻게 이런 현상이 발현되는지에 대한 이해의 노력이 필요할 것으로 보인다. 한편 순응적 침묵은 직장 이직의도에만 부(-)적 방향의 영향력을 갖는 것으로 파악되었는데, 이로부터 모든 침묵이 조직에 부정적 결과를 초래하는 것이 아님을 주장하는 브린스필드(Brinsfield)의 견해가 사회복지사의 경우에도 적용된다는 사실을 확인할 수 있었다(Brinsfield, 2013). 조직 내에서 순응적 침묵은 의견표출로 인한 정보 과부하를 감소시키고 의견 대립으로 인한 대인갈등을 줄여 조직의 건강에 기여할 수도 있다(Brinsfield, 2013)고 논의되는데, 이러한 순응적 침묵의 기능에 대하여 앞으로 지속적인 연구가 필요할 것으로 보인다.

둘째, 자료의 분석 결과, 이직의 도착지와 관련해서 다음의 영향 요인들은 일관적인 경향성을 갖는다는 사실을 파악할 수 있었다. 직장 이직인지 직업 이직인지에 상관없이 연령은 부(-)적 방향, 이용시설 근무는 정(+)적 방향, 학력_대학원졸이상은 정(+)적 방향에서 이직행동에 영향을 준다는 것을 파악할 수 있었다. 또한 이직의 핵심 영향 요인인 직무만족은 부(-)적 방향 그리고 소진은 정(+)적 방향에서 이직행동에 일관적인 영향력을 갖는다는 사실을 파악할 수 있었다. 그리고 조직침묵의 전체 값은 정(+)적 방향 그리고 그 하위 요인인 체념적 침묵 역시 정적(+) 방향에서 이직행동에 일관적인 영향력을 갖는다는 사실을 새롭게 확인할 수 있었다. 소진의 경우, 직업 이직의도에 대해서만 유의한 관계가 존재한다는 선행연구(강철화·이종화, 2019)와는 달리, 본 연구에서는 직장 이직 의도와 직업 이직의도 모두에서 유의미한 관계를 갖는 것으로 파악되었다. 소진의 영향력에 대해서는 지속적으로 보다 엄밀하게 검증할 필요성이 있다.

본 연구의 결과가 지니는 이론적 함의와 실천적 시사점을 정리해 보면 다음과 같다. 첫째, 본 연구의 결과는 사회복지사의 이직행동과 관련해서 이전부터 강조된 직무만족과 소진의 설명력에 더해 사회복지사의 조직침묵 행동, 특히 체념적 침묵행동이 일정부분 설명력을 갖는다는 사실을 파악할 수 있었다. 이를 통해 조직침묵의 여파와 관련해서 새로운 지식 기반을 구축하여 후속 연구를 위한 토대를 마련하였다는 점에서 연구의 의미를 갖는다. 이와 함께 본 연구는 조직에서 발생하는 침묵이 모두가 다 같은 기능을 갖는 것은 아니라는 점을 파악할 수 있었다. 특히 사회복지사의 체념적 침묵이 지니는 의미가 지대할 수 있음을 제시할 수 있었는데, 체념적 침묵의 형성과 그 여파에 대해서는 향후 더 세심하게 주목하며 연구가 진행되어야 할 것이다.

둘째, 조직침묵과 관련해서, 본 연구의 결과는 사회복지사의 침묵과 관련해서 실천적 함의와 과제를 제시한다. 구체적으로는 체념적 침묵과 관련해서 본 연구는 사회복지 현장에서는 이에 대해 더 높은 수준의 민감성을 갖고 관리할 필요성이 있음을 시사해 준다. 해외 연구에서는 사회복지사가 침묵하는 것보다 자유롭게 의사를 개진했을 때 사회복지사 개인뿐만 아니라 조직에 큰 편익을 제공한다는 것을 보고한다(Astvik et al., 2021). 아스트빅 외(Astvik et al.)는 개인의 의사를 적극적으로 개진할 수 있는 환경에 있는 사회복지사는 침묵하는 사회복지사보다 건강과 심리적 안녕감의 수준이 높고, 직무만족과 조직헌신의 수준이 더 높을 뿐만 아니라 이직의도는 더 낮게 형성한다고 보고한다(Astvik et al., 2021). 윈터와 크리(Winter and Cree)는 사회복지사가 침묵하기보다 자신의 의견을 개진할 때 시민을 위해 복지사업을 더 충실히 실행해 나갈 수 있다고 설명한다(Winter and Cree, 2016). 이러한 사실을 통해, 사회복지사가 조직에서 침묵하지 않게 하는 것, 특히 체념적으로 침묵하지 않게 하는 것이 매우 중요한 과제라는 것을 인식할 수 있다. 더 나아가서 체념적 침묵에 대해 높은 수준의 민감성을 가지고 조직 내에서 그런 현상이 과연 어느 정도 존재하는 것인지, 동시에 사회복지사가 어떤 이유로 체념적 침묵의 경로에 들어서게 되는 것인지를 파악하면서 새로운 변화 과제를 생성할 필요성이 크다는 사실을 제시해 준다. 기업에 대한 선행연구에 의하면, 체념적 침묵의 요인으로 관리자 요인(권위적 상관, 비인격적 상관 등), 부정적 피드백 요인, 권위주의적 조직 구조 요인(중앙집권화), 소통 이후의 보복행동 요인, 구성원 개인의 직무실패 및 인식 요인(낮은 이해도) 등이 존재한다고 보고한다(강제상, 고대유, 2014; Vakola & Bouradas, 2005; Hao et al.,

2021). 사회복지사의 경우에도 이러한 요인들이 복합적으로 작용될 수 있음을 예측해 볼 수 있다. 따라서 향후 각 요인들의 부정적인 파급력에 대한 이해와 해당 요인들을 제거하기 위한 각별한 노력이 필요할 것으로 보인다. 일부 기업의 경우에는 심리적 안전감을 조직의 핵심 자산으로 간주하며 새로운 변화의 노력을 현재 전개 중에 있는데(Martini, 2018), 사회복지조직에서도 사회복지사의 심리적 안전감 구축을 위한 새로운 노력이 필요할 것으로 보인다. 변화의 방향과 관련해서 에드먼슨은 조직 구성원의 심리적 안전감을 구축하기 위해, 즉 조직침묵의 현상을 제거하기 위해, 조직의 사명을 중심에 두고 이를 보다 적극적으로 공유하면서 솔직하게 쌍방향적으로 소통할 수 있는 구조와 절차를 만들어 주는 것을 강조한다(Edmondson, 2018). 더불어 관리자의 적극적이고도 실제적인 경청이 무엇보다도 필요하다는 것을 강조하는데, 이러한 방식의 접근은 사회복지조직에서도 적용해 볼 필요성이 크다고 생각된다. 더 나아가서, 사회복지사협회 등의 차원에서도 부정적 기능의 조직침묵과 낮은 수준의 심리적 안전감의 폐해에 대한 이해도를 제고시켜 사회복지조직 관리자를 위한 보수 교육 등을 새롭게 마련하면서 이 주제에 대해 좀 더 적극적이고 개방적인 접근을 실행할 필요성도 있다고 사료된다.

위에서 기술한 연구의 이론적 함의와 실천적 시사점에도 불구하고, 본 연구는 다소의 제한성을 갖는다. 첫째는 이차 자료를 활용하였기 때문에 자료가 제공하는 범위 한도 내에서만 변수를 설정하고 분석할 수밖에 없는 제한점이 있다. 따라서 향후에는 현상에 대한 보다 포괄적 이해를 위해 직무 스트레스 요인이나 노동시장 요인 등과 같은 제3의 빠진 변수(omitted third variables)의 문제를 극복하는 새로운 노력이 필요할 수 있다. 둘째, 기존의 선행연구와 마찬가지로 본 연구 역시 실제의 이직행동이 아닌 이직의도에 대한 연구를 수행할 수밖에 없었다는 점은 피할 수 없는 연구의 제한점이다. 향후에는 실제의 이직행동에 대한 조망이 보다 적극적으로 강구되어야 할 것이다. 셋째, 조직침묵과 이직의도의 관계를 횡단면 자료에 기반해서 검증하기 때문에 설명의 엄격성 측면에서 연구의 의미가 상대적으로 제한적일 수 있다. 향후에는 패널자료 등을 구축하면서, 이에 기반해서 이직행동에 대한 핵심 요인의 영향력을 더욱 엄격하게 검증할 필요가 있다. 넷째, 본 연구는 사회복지사의 조직침묵이란 현상에 대한 이해가 현재 매우 미진한 상태이어서, 이 주제를 다소 탐색적인 측면에서 다루면서 다양한 요인들과의 관계를 세부적으로 살피지 못하는 제한점을 갖는다. 향후에는 매개모형이나 조절모형의 적용 등과 함께 조직침묵의 작용에 대한 이해를 더욱 구체화할 필요성이 있다. 다섯째, 조직침묵 측정에 있어 본 연구는 지금까지의 선행연구와 동일하게 각 조직침묵 요인이 복합적으로 각 구성원의 인식에 반영될 수 있음을 가정하는 방식으로 접근하였는데, 향후에는 개인 차원을 넘어 조직 차원에서 조직침묵을 측정하고 이의 영향력을 다층모형 등을 적용해서 분석해 볼 필요성도 있다. 즉 조직침묵이란 개념 자체가 시사하는 것은 조직차원에서 발생되고 관찰되는 침묵을 의미할 수도 있기에, 분석의 수준을 변화시키는 연구를 진행해 볼 필요성이 있다. 향후 본 연구가 갖는 제한성을 넘는 진일보한 연구가 진행되어 사회복지사 이직현상에 대한 이해의 폭과 깊이가 확장되고 심화되길 기대한다. 더 나아가서 새롭게 대두되는 개념인 조직침묵에 대해서도 지속적인 연구를 통해 이 개념의 전후 관계에 대한 이해 기반을 더욱 공고화하면서 사회복지현장의 조직침묵에 대한 대응 노력도 체계적으로 개진될 수 있게 되길 기대한다.

참고문헌

- 강길현, 2014, “사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 실증적 연구”, 『한국지방자치학회보』, 26(4): 129-148.
- 강제상·고대유, 2014, “한국적 조직침묵 (organizational silence)의 개념과 측정도구 검증”, 『한국인사행정학회보』, 13(1): 141-159.
- 강철화·김유나, 2016, “요양보호사의 정서적 탈진 연구: 감정노동과 직무환경의 상호작용효과 분석”, 『한국사회복지행정학』, 18(2): 235-266.
- 강철화·이중화, 2019, “한국 사회복지사 이직연구에 관한 체계적 문헌고찰”, 『한국사회복지행정학』, 21(4): 75-112.
- 강철화·이중화, 2019, “사회복지사의 이직의도에 관한 연구: 직장이동과 직업이동 분석”, 『사회복지연구』, 50(3): 93-129.
- 강현아·노충래·박은미·신혜령, 2008, “아동복지 종사자들의 직무 스트레스 요인, 소진 및 이직의도의 관계”, 『한국사회복지학』, 60(3): 107-127.
- 고대유·강제상, 2017, “한국의 행정문화를 적용한 침묵현상의 개념화와 측정도구 개발: 순응적 침묵을 중심으로”, 『한국행정학보』, 51(4): 29-55.
- 고대유·강제상·김광구, 2015, “공공조직의 침묵현상이 이직의도에 미치는 영향: 조직냉소주의를 통한 자기효능감의 조절된 매개효과를 중심으로”, 『한국행정학보』, 49(1): 1-28.
- 고대유, 2017, “한국의 조직침묵 연구에 관한 메타분석”, 『한국행정연구』, 26(1): 95-132.
- 김명자·김미환, 2016, “조직침묵 관련 국내연구동향 분석”, 『한국융합학회논문지』, 7(5): 189-200.
- 김미숙, 2004, “사회복지인력의 소진이 이직의도에 미치는 영향”, 『한국사회복지행정학』, 6(2): 27-55.
- 김상욱·서영준, 2003, “기업내부노동시장(FILM) 과 직업내부노동시장(OILM) 의 직장이동과 직업이동 성향: 의료전문직의 사례”, 『한국사회학』, 37(4): 1-29.
- 김상욱·유흥준, 2002, “직무만족과 이직의사의 행태학적 결정요인: 전국 패널자료를 사용한 GLM 및 GEE 추정”, 『한국사회학』, 36(1): 51-81.
- 김혜경·이정석·권진희, 2015, “장기요양기관 사회복지사의 직무환경이 직무 만족도 및 이직의향에 미치는 영향”, 『한국사회복지교육』, 31: 19-40.
- 문영미, 2007, “노인복지기관 종사자들의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향”, 『임상사회사업연구』, 4(3): 91-109.
- 문영주, 2011, “사회복지사의 개인적 동기가 이직의도에 미치는 영향: 다중몰입의 매개효과를 중심으로”, 『사회복지연구』, 42(2): 493-523.
- 박천오, 2015, “한국공무원의 침묵 사유와 침묵 이슈에 관한 인식”, 『한국인사행정학회보』, 14(4): 25-50.
- 배의식·박해금·류지선, 2013, “사회복지사의 직무만족과 이직의도 영향 요인에 관한 연구: 이용시설과 생활시설 사회복지사 비교 연구”, 『한국사회복지학』, 65(1): 59-81.
- 송현진, 2023, “사회복지사의 조직침묵이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향: 유형별 조직침묵을 중심으로”, 『한국행정학보』, 57(1): 205-241.
- 송혜진·김영현·윤경, 2016, “항공사 객실승무원의 조직정치 지각이 침묵행동, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향”, 『Tourism Research』, 41(3): 39-64.
- 신규화·이중화·이수범, 2012, “호텔·외식업체 종사원의 조직침묵이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향:

- 조직냉소주의의 매개효과 검증”, 『호텔경영학연구』, 21(4): 133-152.
- 오석영·조혜나·정혜윤, 2020, “조직학습관점에서 본 조직 침묵: 국내외 조직 침묵 연구 동향 분석을 바탕으로”, 『기업교육과 인재연구』, 22(3): 319-349.
- 윤혜미, 1991, “인간봉사조직에서의 갈등관리”, 『보건사회연구』, 11(1): 42-57.
- 이동하·우석진·강현아·정익중·노충래·전종철, 2016, “임금이 사회복지사의 이직에 미치는 효과”, 『유라시아연구』, 13(2): 87-102.
- 이선영, 2021, “노인요양시설 종사자의 조직침묵과 서비스 질의 관계: 노인인권옹호행동의 매개효과 검증”, 『노인복지연구』, 76(2): 131-157.
- 이주재, 2011, “노인장기요양 인력의 직무 스트레스와 직무 만족이 이직 의도에 미치는 영향”, 『한국노년학』, 31(2): 277-290.
- 이현정, 2019, “노인요양시설 내 조직침묵 현상이 요양보호사의 이직의도에 미치는 영향: 위험발생가능성의 매개효과를 중심으로”, 『노인복지연구』, 74(1): 141-169.
- 장윤정, 2011, “공공·민간 사회복지사 이직의도 결정요인 비교연구”, 『노인복지연구』, 51: 361-382.
- 전병주, 2014, “사회복지담당공무원의 직무스트레스, 직무만족, 이직의도의 수준 및 관계에 대한 실증적 연구: 직렬 간 비교를 중심으로”, 『한국콘텐츠학회논문지』, 14(4): 168-179.
- 정현산·하현경·박동건, 2010, “조직 침묵이 이직의도에 미치는 영향: 조직 냉소주의를 통한 자기 효능감의 매개된 조절 효과”, 『한국심리학회지: 산업 및 조직』, 23(1): 89-104.
- 최소연·장현숙, 2012, “다문화가족지원센터 사회복지사의 업무관련특성과 소진 및 이직의도의 관계”, 『한국지역사회복지학』, 43: 297-318.
- 최영광, 전동일, 2017, “사회복지사 이직 의사 영향 요인: 사회복지사와 비사회복지사의 비교를 중심으로”, 『한국콘텐츠학회논문지』, 17(1): 129-136.
- 한국사회복지사협회, 2019, 『한국사회복지사 기초통계연감』, 서울: 한국사회복지사협회.
- 황선영·박경숙, 2007, “사회복지전담공무원 소진에 영향을 미치는 요인: 개인적 특성, 직무환경특성, 전문성을 중심으로”, 『사회복지정책』, 30(1): 339-369.
- Adamska, K., and Jurek, P., 2017, “Adaptation of the four forms of employee silence scale in a polish sample”, *Current Issues in Personality Psychology*, 5(4): 303-312.
- Ahmadvand, N., and Taghvaei, R., 2017, “The Role of Transformational Leadership in Employees' Empowerment with The Mediation Role of Organizational Silence”, *Scinzer Journal of Accounting and Management*, 3(4): 38-46.
- Ajzen, I., 1991, “The theory of planned behavior”, *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2): 179-211.
- Astvik, W., Welander, J., and Hellgren, J., 2021, “A comparative study of how social workers' voice and silence strategies relate to organisational resources, attitudes and well-being at work”, *Journal of Social Work*, 21(2): 206-224.
- Bradley, B. H., Klotz, A. C., Postlethwaite, B. E., and Brown, K. G., 2013, “Ready to rumble: How team personality composition and task conflict interact to improve performance”, *Journal of Applied Psychology*, 98(2): 385.
- Brinsfield, C. T., 2013, “Employee silence motives: Investigation of dimensionality and development of measures”, *Journal of Organizational Behavior*, 34(5): 671-697.
- Carmeli, A., and Weisberg, J., 2006, “Exploring turnover intentions among three professional groups of

- employees”, *Human Resource Development International*, 9(2): 191–206.
- Crossley, C. D., Bennett, R. J., Jex, S. M., and Burnfield, J. L., 2007, “Development of a global measure of job embeddedness and integration into a traditional model of voluntary turnover”, *Journal of Applied Psychology*, 92(4): 1031.
- Daniel B., Cross B., Sherwood–Johnson, F., and Paton, D., 2014, “Risk and decision making in adult support and protection practice: User views from participant research”, *British Journal of Social Work*, 44(5): 1233–50.
- Duraisingam, V., Pidd, K., and Roche, A. M., 2009, “The impact of work stress and job satisfaction on turnover intentions: A study of Australian specialist alcohol and other drug workers”, *Drugs: Education, Prevention and Policy*, 16(3): 217–231.
- Dyne, L. V., Ang, S., and Botero, I. C., 2003., “Conceptualizing employee silence and employee voice as multidimensional constructs”, *Journal of Management Studies*, 40(6): 1359–1392.
- Edmondson, A. C., 1999, “Psychological safety and learning behavior in work teams”, *Administrative Science Quarterly*, 44(2): 350–383.
- Edmondson, A. C., 2018, *The Fearless Organization: Creating psychological safety in the workplace for learning, innovation, and growth*, New Jersey: Wiley.
- Farrell, D., and Rusbult, C. E., 1981, “Exchange variables as predictors of job satisfaction, job commitment, and turnover: The impact of rewards, costs, alternatives, and investments”, *Organizational Behavior and Human Performance*, 28(1): 78–95.
- Freudenberger, H. J., 1974, “Staff burn-out”, *Journal of Social Issues*, 30(1): 159–165.
- Hao, L., Zhu, H., He, Y., Duan, J., Zhao, T., and Meng, H., 2022, “When is silence golden? A meta-analysis on antecedents and outcomes of employee silence”, *Journal of Business and Psychology*, 37(5): 1039–1063.
- Henriksen, K., and Dayton, E., 2006, “Organizational silence and hidden threats to patient safety”, *Health Services Research*, 41(4): 1539–1554.
- Hoff, T., Carabetta, S., and Collinson, G. E., 2019, “Satisfaction, burnout, and turnover among nurse practitioners and physician assistants: a review of the empirical literature”, *Medical Care Research and Review*, 76(1): 3–31.
- Hom, P. W., Allen, D. G., and Griffeth, R. W., 2019, *Employee Retention and Turnover: Why employees stay or leave*, New York: Routledge.
- Johnco, C., Salloum, A., Olson, K. R., and Edwards, L. M., 2014, “Child welfare workers’ perspectives on contributing factors to retention and turnover: Recommendations for improvement”, *Children and Youth Services Review*, 47: 397–407.
- Kang, C., Huh, S., Cho, S., and Auh, E. Y., 2015, “Turnover and retention in nonprofit employment: The Korean college graduates’ experience”, *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 44(4): 641–664.
- Kim, H., and Kao, D., 2014, “A meta-analysis of turnover intention predictors among US child welfare workers”, *Children and Youth Services Review*, 47: 214–223.
- Lee, T. W., and Mitchell, T. R., 1994, “An alternative approach: The unfolding model of voluntary employee turnover”, *Academy of Management Review*, 19(1): 51–89.

- Laeque, S. H., 2014, "Role of work-family conflict in job burnout: Support from the banking sector of Pakistan", *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, 40: 1-12.
- Locke, E. A., 1976, "The nature and causes of job satisfaction", *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1297-1349.
- Martini, P., 2018, Lessons for diversity and inclusion from Google's project Aristotle.
- Maslach, C., 2003, "Job burnout: New directions in research and intervention", *Current directions in psychological science*, 12(5): 189-192.
- McCormick, P. A., 1997, "Orienting attention without awareness", *Journal of Experimental Psychology: Human Perception and Performance*, 23(1): 168.
- McDuff, E. M., and Mueller, C. W., 2000, "The ministry as an occupational labor market: Intentions to leave an employer (church) versus intentions to leave a profession (ministry)", *Work and Occupations*, 27(1): 89-116.
- Mobley, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H., and Meglino, B. M., 1979, "Review and conceptual analysis of the employee turnover process", *Psychological Bulletin*, 86(3): 493.
- Mor Barak, M. E., Nissly, J. A., and 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 metanalysis", *Social Service Review*, 75(4): 539-720.
- Morrison, E. W., and Milliken, F. J., 2000, "Organizational silence: A barrier to change and development in a pluralistic world", *Academy of Management review*, 25(4): 706-725.
- Nadiri, H., and Tanova, C., 2010, "An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry", *International Journal of Hospitality Management*, 29(1): 33-41.
- Noelle-Neumann, E., 1974, "The spiral of silence : A theory of public opinion", *Journal of Communication*, 24(2): 43-51.
- Nissly, J. A., Barak, M. E. M., and Levin, A., 2005, "Stress, social support, and workers' intentions to leave their jobs in public child welfare", *Administration in Social Work*, 29(1): 79-100.
- Osboei, F., and Nojabae, S., 2014, "Investigation of the relationship between organizational silence and job satisfaction in teachers", *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*, 4(8): 237-242.
- Porter, L. W., and Steers, R. M., 1973, "Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism", *Psychological bulletin*, 80(2): 151.
- Rhodes, S. R., and Doering, M., 1983, "An integrated model of career change", *Academy of Management Review*, 8(4): 631-639.
- Travis, D. J., Lizano, E. L., and Mor Barak, M. E., 2016, "'I'm so stressed!': A longitudinal model of stress, burnout and engagement among social workers in child welfare settings", *The British Journal of Social Work*, 46(4): 1076-1095.
- Vakola, M., and Bouradas, D., 2005, "Antecedents and consequences of organisational silence: an empirical investigation", *Employee Relations*, 27: 441-458.
- Wang, Y. D., and Hsieh, H. H., 2013, "Organizational ethical climate, perceived organizational support, and employee silence: A cross-level investigation", *Human relations*, 66(6): 783-802.

- Winter, K., and Cree, V. E., 2016, "Social work home visits to children and families in the UK: A Foucauldian perspective", *The British Journal of Social Work*, 46(5): 1175-1190.
- Whiteside, D. B., and Barclay, L. J., 2013, "Echoes of silence: Employee silence as a mediator between overall justice and employee outcomes", *Journal of Business Ethics*, 116: 251-266.

A Study on the Relationship between Social Workers' Organizational Silence and Turnover Intention

– Impact of Their Silence on Organizational Turnover and Occupational Turnover –

Kang, Chul Hee

(Yonsei University)

Kil, Young In

(Yonsei University)

Kim, Chan Mi

(Yonsei University)

This study focuses on social workers' organizational silence that requires higher attention in the social service field. Literature on organizational silence describes that it can have many negative consequences in organizations. This study attempts to examine the relationship between social workers' organizational silence and their turnover intention, controlling for the effects of job satisfaction, burnout, job characteristics, and demographic factors. Specifically, in addition to the effect of overall organizational silence, this study examines how its four types affect social workers' turnover intention destination (organizational turnover and occupational turnover). Using the 2019 Statistical Yearbook Data of Social Workers in Korea, this study analyzed the proposed model using a hierarchical multinomial logistic regression method. The main results were as follows. First, overall, organizational silence was statistically significant for both organizational and occupational turnover intention in a positive direction. Among the types of organizational silence, acquiescent silence was significant for both organizational occupational turnover intention in a positive direction. In contrast, adaptive silence significantly affected only organizational turnover intention in the negative direction. Second, among control factors, job satisfaction(-) and burnout(+) were the most significant factors in explaining social workers' organizational and occupational turnover intention. In addition, age(-), education_graduate degree or above(+), and organizational type_out-door service facility(+) were also statistically significant for social workers' turnover intention regardless of the type of turnover. As a new study that examined the relationship between social workers' organizational silence and their turnover destination, this study contributes to broadening and deepening understanding of the significant relationship. Moreover, it provides practical implications for managerial tasks of social service organizations in Korea.

Key words: social workers' organizational silence, acquiescent silence, social workers' turnover destination, organizational turnover, occupational turnover

[논문접수일: 23. 3. 29, 심사일: 23. 4. 8, 게재확정일: 23. 5. 12]